



公司治理 – 履行誠信經營情形

項目	申報內容
敘明公司是否制訂誠信經營政策、建立不誠信行為風險之評估機制、明定作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度，及落實情形。	(一)AIA 營運原則、公司政策、規定及法規，構成了「AIA 行為準則」(AIA Code of Conduct)的基礎。「AIA 行為準則」規定了每位員工及利害關係人所被期待遵守的行為標準，我們的業務夥伴，包括業務員、承包商、次承包商、供應商、銷售合作夥伴及其他代表 AIA 者，均須適用與 AIA 員工相同之標準並遵守相同的負責任行為。本準則提供了有關法規遵循、倫理道德及風險議題的指引，在辨識、評估、管理和接受風險上，每一個人均有責任了解自己的角色，且必須為自己的行為負責。AIA 所有新任職員工都必須參加培訓，認識該準則的內容，在職員工每年亦須完成認證，表明其熟知和遵守該準則。 (二)「AIA 集團反賄賂/貪污標準」(AIA Group Anti-Bribery/Corruption Standard)規定了組織方針、角色、責任以及最低標準，以確保 AIA 業務實施強而有力的反腐敗計劃。根據我們的標準，代表 AIA 的員工和其他人員嚴禁在所有牽涉友邦保險、政府官員、客戶或員工的業務往來中提出、收受、支付或授權任何賄賂或參與任何形式的貪污。所有員工必須參加「AIA 集團反賄賂/貪污標準」培訓。我們不時進行審核及評估，監督員工是否遵守該標準。 (三)「AIA 行為準則」暨「AIA 集團反賄賂/貪污標準」規範之防範措施包括：(1)反貪污及賄賂 (2)利益衝突之管理 (3)餽贈與款待之處理程序 (4)涉及政府官員之餽贈與款待之處理程序 (5)慈善捐贈或贊助之處理程序 (6)禁止不公平競爭 (7)文件保存、資訊保密及智慧財產保護。 (四)本公司除明定「AIA 行為準則」、「AIA 集團反賄賂/貪污標準」、「友邦人壽工作規則」外，於本分公司「員工懲處管理辦法」、「直效行銷業務人員行為管理準則」、「直效行銷業務人員獎懲辦法」、「業務人員品質評議委員會實施辦法」，規範各種違規態樣之懲戒標準及陳述意見、申復程序，並於相關法令異動時進行檢討修正。
敘明公司是否評估往來對象之誠信紀錄、定期向董事會報告其誠信經營政策與防範不誠信行為方案及監督執行情形、制定防止利益衝突政策、提供適當陳述管道，並落實執行、已建立有效的會計制度、內部控制制度，並由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫。	(一) 本分公司訂定有「採購管理作業準則」，依「AIA 集團採購準則」(AIA Group Sourcing Standard)為供應商的審核及管理提供清晰一致的規範，適用於所有 AIA 員工。本分公司已依本準則要求，任命本地採購負責人(Local Sourcing Lead/ LSL)由其確保對本準則之履行及遵循，如有違反本準則且無法說明相關事項者，除呈總經理外，並依「員工懲處管理辦法」相關規定懲處，LSL 至少每季向集團採購主管報告違規情況。本準則訂有條文要求須對廠商資格審查，另對有違交易誠信者應列為黑名單供應商不與之進行任何交易。本分公司採購契約範本訂有轉讓及複委託、履約方式與保證

公司治理 – 履行誠信經營情形

項目	申報內容
	條款、保固責任、保密義務、權益及個資保障、法令遵循與企業社會責任、法律關係等相關條文，以約束交易對象之誠信行為。 (二)本分公司採行三道防線進行誠信經營相關風險之辨識、評估、回應與監控，除各業務單位直接管理及控制相關風險外；每年定期執行之風險控制評估作業亦涵蓋不誠信行為風險及其控制有效性之評估，評估結果定期呈報風險管理委員會。 (三)本分公司訂有「與利害關係人從事放款以外交易作業準則」、投資人員利益衝突防範機制等，以防止利益衝突。投資相關人員均恪遵「AIA 行為準則」規定，以誠信、正直的方式從事投資相關作業，嚴格禁止利益衝突之情事，遵循「保險業資產管理自律規範」及前述內部規定，於買賣其知悉交易相關內容之國內股權商品前應取得本分公司之核准，如有交易者應於每月申報前一個月之交易紀錄，並每年提交指定機構出具之交易紀錄供內部查核之用。如有發現申報不實者，依公司相關規定提報懲戒。 (四)本分公司針對保戶及員工均設有適當溝通管道，包含保戶申訴電話、保戶申訴傳真、保戶申訴 Email、保戶申訴郵件、總經理信箱等。 (五)本分公司已建立有效的會計制度、內部控制制度，不得有外帳或保留秘密帳戶，並隨時檢討，俾確保該制度之設計及執行持續有效。 (六)本分公司內部稽核單位已依各部門針對不誠信行為風險之評估結果納入每年查核項目，113 年查核結果未發現異常情形，相關報告已提報總經理，並發送高階管理階層。
敘明公司是否訂定具體檢舉及獎勵制度，並建立便利檢舉管道，及針對被檢舉對象指派適當之受理專責人員、訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序、調查完成後應採取之後續措施及相關保密機制、採取保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置之措施。	(一)本分公司依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 32 條之 2 規定，訂定檢舉制度。除提供多元且便利之檢舉管道外，如：24 小時免付費檢舉專線、檢舉電子信箱、AIAEthicsline 檢舉網站，所有檢舉管道皆可以具名/匿名方式檢舉。所有檢舉案件均由獨立職權之法遵單位受理，視情節續行調查。 (二)本分公司另訂有「員工懲處管理辦法」、「友邦人壽特別獎勵制度」、「直效行銷業務人員獎懲辦法」，明訂獎懲原則、簽報程序及獎懲種類及其對應之行為事例。 (三)本分公司業於檢舉制度明訂檢舉事項之受理、立案及調查標準作業程序，由法遵主管視檢舉案件範圍及類型指定適當人員參與調查，並載明遇有利益衝突情事之迴避規定。調查完成後確認為重大偶發事件或違法案件，將主動通報主管機關或向檢察機關提起告訴或告發，並於本制度相關程序



公司治理 – 履行誠信經營情形

項目	申報內容
	中，採取資料保密措施。 (四)本分公司得匿名檢舉，對具名檢舉人除身分應予保密外，並採取保護檢舉人措施，不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、停降調職、減薪或其他不利之處置。

※附註：

本表單係配合 111 年 5 月 25 日發布修正之「財產保險業辦理資訊公開管理辦法」及「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」第 8 條第 3 項第 2 款規定而新增，自 111 年終了後三個月內開始申報。

※申報頻率：

除主管機關另有規定外，應於年度終了後三個月內更新。