

# 旺旺友聯產物保險股份有限公司

## 誠信經營守則

(主辦單位：法務部)

100.05.27 第二十二屆第十一次董事會議通過

第一條 為建全發展本公司誠信經營之企業文化，並建立良好商業運作架構，特訂定本守則。

本守則適用範圍及於子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織（以下簡稱集團企業與組織）。

第二條 本公司之董事、監察人、經理人、受僱人或具有實質控制能力者（以下簡稱實質控制者），於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益（以下簡稱不誠信行為）。

行為之對象，包括公職人員、參政候選人、政黨或黨職人員，以及任何公、民營企業或機構及其董事（理事）、監察人（監事）、經理人、受僱人、實質控制者或其他利害關係人。

第三條 本守則所稱利益係指任何有價值之事物，包括任何形式或名義之金錢、餽贈、佣金、職位、服務、優待、回扣等。但屬正常社交禮俗，且係偶發而無影響特定權利義務之虞時，不在此限。

第四條 本公司之董事、監察人、經理人、受僱人及實質控制者均應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關法令，以作為落實誠信經營之基本前提。

第五條 本公司應基於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。

第六條 本公司應落實前條之經營理念及政策，另訂定防範不誠信行為規範（以下簡稱行為規範），包含作業程序、行為指南及教育訓練等，並應符合公司及

其集團企業與組織營運所在地之相關法令。

第七條 本公司訂定行為規範時，應分析營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並加強相關防範措施。

訂定行為規範至少應涵蓋下列行為之防範措施：

- 一、 行賄及收賄。
- 二、 行賄及收賄。
- 三、 不當慈善捐贈或贊助。
- 四、 提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益。

第八條 本公司及其集團企業與組織應於其規章及對外文件中明示誠信經營之政策，董事會與管理階層應承諾積極落實，並於內部管理及外部商業活動中確實執行。

第九條 本公司應以公平與透明之方式進行商業活動。

本公司於商業往來之前，應考量其代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否有不誠信行為紀錄，宜避免與有不誠信行為紀錄者進行交易。

本公司與他人簽訂契約，其內容宜包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉及不誠信行為，得隨時終止或解除契約之條款。

第十條 本公司及其董事、監察人、經理人、受僱人與實質控制者，於執行業務時，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益，包括回扣、佣金、疏通費或透過其他途徑向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供或收受不正當利益。但符合營運所在地法律者，不在此限。

第十一條 本公司及其董事、監察人、經理人、受僱人與實質控制者，對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合政治獻金法及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。

第十二條 本公司及其董事、監察人、經理人、受僱人與實質控制者，對於慈善捐贈或贊助，應符合相關法令及內部作業程序，不得為變相行賄。

第十三條 本公司及其董事、監察人、經理人、受僱人與實質控制者，不得直接或間接提供或接受任何不合理禮物、款待或其他不正當利益，藉以建立商業關係

或影響商業交易行為。

第十四條 本公司之董事會應盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實。

本公司為健全誠信經營之管理，應於行為規範中訂明專責單位負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並定期向董事會報告。

第十五條 本公司之董事、監察人、經理人、受僱人與實質控制者於執行業務時，應遵守法令規定及行為規範。

第十六條 本公司應制定防止利益衝突之政策，並提供適當管道供董事、監察人與經理人主動說明其與公司有無潛在之利益衝突。

本公司董事應秉持高度自律，對董事會所列議案，與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事間亦應自律，不得不當相互支援。

本公司董事、監察人及經理人不得藉其在公司擔任之職位，使其自身、配偶、父母、子女或任何他人獲得不正當利益。

第十七條 本公司應就具較高不誠信行為風險之營業活動，建立有效之會計制度及內部控制制度，不得有外帳或保留秘密帳戶，並應隨時檢討，俾確保該制度之設計及執行持續有效。

本公司內部稽核人員應定期查核前項制度遵循情形，並作成稽核報告提報董事會。

第十八條 本公司依第六條規定訂定之行為規範，應具體規範董事、監察人、經理人、受僱人及實質控制者執行業務應注意事項，其內容至少應涵蓋下列事項：

- 一、 提供或接受不正當利益之認定標準。
- 二、 提供合法政治獻金之處理程序。
- 三、 提供正當慈善捐贈或贊助之處理程序及金額標準。
- 四、 避免與職務相關利益衝突之規定，及其申報與處理程序。
- 五、 對業務上獲得之機密及商業敏感資料之保密規定。
- 六、 對涉有不誠信行為之供應商、客戶及業務往來交易對象之規範及處理程序。

七、 發現違反企業誠信經營守則之處理程序。

八、 對違反者採取之紀律處分。

第十九條 本公司應定期對董事、監察人、經理人、受僱人及實質控制者舉辦教育訓練與宣導，並邀請與公司從事商業行為之相對人參與，使其充分瞭解公司誠信經營之決心、政策、及違反不誠信行為之後果。

本公司應將誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合，設立明確有效之獎懲制度。

第二十條 本公司應提供正當檢舉管道，並對於檢舉人身分及檢舉內容應確實保密。

本公司應於行為規範明訂違反誠信經營規定之懲戒與申訴制度，並即時於公司內部網站揭露違反人員之職稱、姓名、違反日期、違反內容及處理情形等資訊。

第二十一條 本公司應於公司網站、年報及公開說明書揭露其誠信經營守則執行情形。

第二十二條 本公司應隨時注意國內外誠信經營相關規範之發展，並鼓勵董事、監察人、經理人及受僱人提出建議，據以檢討改進公司訂定之誠信經營守則，以提昇公司誠信經營之成效。

第二十三條 本誠信經營守則經董事會通過後實施，並送各監察人及提報股東會，修正時亦同。

# 旺旺友聯產物保險股份有限公司

## 經營危機應變措施

(主辦單位：風險管理委員會)

97.09.26第21屆第10次董事會通過訂定

100.1.26第22屆第7次董事會通過第1次修訂

### 第一條 法源依據

本公司為掌握時效，即時處理本公司經營危機，以保障保戶權益，維護信用秩序，降低社會成本，依行政院金融監督管理委員會「處理金融機構經營危機作業要點」第六條規定，訂定「旺旺友聯產物保險股份有限公司經營危機應變措施」(以下簡稱本應變措施)。

### 第二條 經營危機定義

本應變措施所稱經營危機，係指本公司發生保單異常解約、資金鉅額流失或流動性嚴重不足，有損及本公司清償能力之虞等業務或財務危機狀況。

### 第三條 經營危機指標

本公司之經營危機指標係採關鍵風險指標達呈報董事會警示標準者，各資料提供單位應按附件一關鍵風險指標所載提供時限，定期產生關鍵風險指標資料，由風險管理部彙整後，至遲於次日依各關鍵風險指標警示標準分層呈報。遇有關鍵風險指標數值達呈報董事會警示標準時，表示本公司有遭受經營危機之虞，由董事長或其代理人決定是否啟動本應變措施(流程詳如附件二)。惟董事長或其代理人認為公司有發生經營危機之虞時，得不待風險管理部之呈報，即時啟動本應變措施。

### 第四條 重大偶發事件

本公司員工知悉有重大偶發事件發生時，應立即向其部門主管報告，並由該主管通報風險管理部，再由風險管理部彙整事件發生情形、估計可能影響及金額，統合各單位統計本公司遭受之資金損失與保單解約情況，呈報總經理、風險管理委員會及董事會。由董事長或其代理人決定是否啟動本應變措施(流程詳如附件三)。惟董事長或其代理人認為公司有發生經營危機之虞時，得不待風險管理部之呈報，即時啟動本應變措施。

前項所稱重大偶發事件係指發生下列事件足以影響本公司信譽、或危及正常營運、或金融秩序情

事者：

- 一、人為或天然災害（如：地震、水災、火災、風災等）。
- 二、內部控制不良之舞弊案或作業發生重大缺失情事。
- 三、安全維護方面（如：搶奪強盜、重大竊案、辦公處所或設備遭破壞或遭恐嚇等）。
- 四、業務方面（如重大理賠案件、假保單、挪用保費等）或財務方面（如資金運用）有重大財務損失。
- 五、媒體報導足以影響公司信譽。
- 六、大量解約有資金流動性不足之虞者或情事。
- 七、發生資通安全事件，且其結果造成客戶權益受損或影響健全營運。
- 八、其他重大事件。

前述其他重大事件係指非僅以財物損失金額為絕對要件，其他雖未造成任何金額損失之非量化事件，其有影響本公司信譽、或危及本公司正常營運、或金融秩序之事件，亦屬之。

遇有重大偶發事件時，除依第一項規定辦理呈報外，權責單位應立即通知治安單位或其他有關機關採取緊急補救措施，並應依「保險業通報重大偶發事件之範圍與適用對象」規定方式向主管機關申報。

## 第五條 應變措施

一、經營危機應變小組組織：

本公司發生經營危機時，應召集經營危機應變小組，依危機之性質，本「統合力量，分層處理」原則，及時協調應變措施。

- （一）總督導：由董事長擔任。
- （二）副總督導：由副董事長與董事會授權執行本業務之董事擔任。
- （三）召集人：由總經理擔任。
- （四）副召集人：由執行副總經理擔任。
- （五）發言人：由公司發言人擔任。

另由公司內部選派適當人員，依功能職責分派於下列各組，以配合應變措施之執行。各組由下列部室主管擔任組長，該部室無主管者由副主管擔任組長：

- （一）法務組：由法務部主管擔任組長。
- （二）財務組：由財務部主管擔任組長。
- （三）會計組：由會計部主管擔任組長。
- （四）業務組（分總部行銷中心及個人保險、企業保險利潤中心等三組）：由各中心主管擔任

組長。

(五) 再保業務組：由國外部主管擔任組長。

(六) 理賠組：由技術服務中心主管擔任組長。

(七) 顧客服務組：由行銷企劃部主管擔任組長。

(八) 人事組：由人力資源部主管擔任組長。

(九) 總務及安全組：由總務部主管擔任組長。

(十) 媒體公關組：由發言人擔任組長。

(十一) 分公司應變組(分為北宜、桃苗、中投、嘉南、高屏等五區):由各區督導擔任組長。

## 二、各組工作重點

### (一) 法務組

1. 迅速掌握本公司面對之各種法律問題，並協助財務及業務面各項法律顧問之工作。

遇有不足或其他必要考量時，得外聘專業法律顧問參與。

2. 因受同業經營危機之波及、受謠言影響或其他外力所致危機，得公開懸賞緝拿散播謠言者，並移請檢調機關偵辦，以抑止謠言繼續擴散。

### (二) 財務組

1. 應確實掌握公司之現金流量：調度資金以因應可能發生之大量退保費及大額理賠款之需，必要時亦可出售非流動性資產因應需要。

2. 估算應付經營危機所需資金：依據各業務單位之報告，估算全公司短期及中期所需資金。

3. 就本公司財務結構作整體分析後，提供經營危機應變小組討論各項引資應變計劃。

### (三) 會計組

1. 向主管機關報告現金流量、資金應變計畫、可運用資金狀況等相關資料，並配合主管機關之查核事宜。

2. 以重大訊息揭露本公司財務狀況，必要時洽請會計師出具查核意見或說明，以增強保戶信心。

### (四) 業務組

要求所有核保及營業同仁主動向保戶及業務通路說明整起事件對本公司之影響，並保證客戶權益將受到充分保障。做好溝通與服務工作，主動說明本公司對厚植清償能力之計劃，以贏得客戶信賴、穩定業務。

### (五) 再保業務組

主動將本公司狀況向再保公司說明，並確認各險再保合約之有效性。

#### (六) 理賠組

應以更快速、審慎、合理的態度、當賠即賠，確保保戶的權益，並要求加快結案速度，取得通路及保戶之信賴，避免影響業務發展。

#### (七) 顧客服務組

配合媒體公關組所撰寫之「聲明啟示」、「新聞稿」與「說帖」內容，向本公司所有負責電話服務窗口人員說明事件基本內容，以及對外統一說明之方式。並針對客戶所關心之議題進行解答回應，做好穩定客戶之工作。

#### (八) 人事組

1. 迅速配合經營危機應變小組各項人力需求，並建立小組人員名單及聯繫電話，以利上下與橫向之有效連繫工作。
2. 責成員工提早上班、延遲下班，以妥為準備各項工作。
3. 安撫員工情緒，避免人力流失或員工心情浮動影響客戶服務品質。

#### (九) 總務及安全組

配合各單位需要辦理人力動員及各項文具、車輛之支援與調派。視狀況聯繫選任員工安撫前來本公司現場之客戶，必要時並洽請保全人員或治安（警察）人員維持現場秩序安全。

#### (十) 媒體公關組

1. 向主管機關說明本公司財務與業務狀況、危機發生原因、可能損失之金額、已採取之因應措施、對保戶權益之保障等，並作為主管機關之聯絡窗口。
2. 撰寫「聲明啟示」、「新聞稿」與「說帖」等，對外說明本公司財務與業務狀況、危機發生原因、可能損失之金額、已採取之因應措施、對保戶權益之保障等，以統一對外說詞。並向公司全體同仁詳細告知，避免眾說紛云，造成困擾，同時將「聲明啟示」、「新聞稿」與「說帖」在本公司內、外網上公告，供同仁對保戶說明之用。必要時得聘用公關公司協助處理媒體溝通及其他公關事宜。
3. 建請主管機關派員前來協助各種文稿的撰寫及危機處理之各項事宜。
4. 建請主管機關出具保證本公司財務業務健全之聲明書，張貼於各營業點。

#### (十一) 分公司應變組

配合總公司應變小組各項工作交辦事宜，主動迅速將公司應變作業向業務同仁說明。主動瞭解公司各項危機處理做法，穩定人員情緒，並向保戶說明不影響權益之保障機制，避免退保風潮漫延。

### 第六條 危機期間應注意事項

- 一、由發言人統一對外發言，其他員工嚴禁對外發布訊息。
- 二、每日營業時間結束後，召開經營危機應變小組會議檢討，調整處理作業措施。
- 三、各項作業保持正常運作，員工服務態度宜從容鎮靜、避免驚慌神情，同時應避免作業疏忽造成處理錯誤。

## **第七條 危機後之處理**

危機事件平息後，應採取下列措施：

- 一、發布新聞稿並發函重要客戶，說明事件始末，感謝各有關單位之協助與客戶支持，並說明本公司財務、業務狀況已恢復正常情況。
- 二、全體同仁積極拜訪客戶，維繫既有業務、尋回流失客戶、爭取新保業務。
- 三、檢討經營危機事故發生原因，訂定改善措施。

## **第八條 附則**

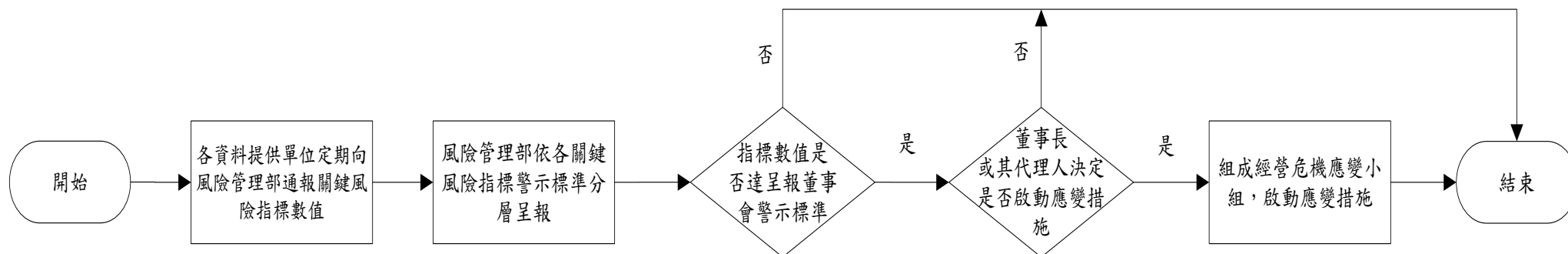
本應變措施經董事會通過後實施，修正時亦同。

## 附件一 關鍵風險指標

(99.10.14 風險管理委員會第 2 屆第 2 次會議通過、99.12.23 風險管理委員會第 2 屆第 3 次會議通過、100.4.11 風險管理委員會第 2 屆第 5 次會議通過修訂)

風險類別	關鍵風險指標	公式說明	資料提供單位	提供時限	計算基礎	分層呈報警示標準			
						第 4 層	第 3 層	第 2 層	第 1 層
						風險管理部	總經理	風險管理委員會	董事會
整體性風險	風險資本適足率 (RBC Ratio)	$=(\text{自有資本總額}/\text{風險資本總額})\times 100\%$	會計部	每年 2 月底及 8 月底	半年	$\geq 0.0\%$	$< 300.0\%$	$< 260.0\%$	$< 230.0\%$
	稅前虧損占實收資本比率	$=\text{當月稅前虧損}/\text{實收資本}$	會計部	每月 15 日	單月	$\geq 0.0\%$	$> 0.0\%$	$> 2.0\%$	$> 2.0\%$
		$=\text{本年累積核保虧損}/\text{實收資本}$		每月 15 日	累計	$\geq 0.0\%$	$> 0.0\%$	$> 3.0\%$	$> 5.0\%$
市場風險	資金運用虧損占實收資本比率	$=\text{本年累積資金運用虧損}/\text{實收資本}$	會計部	每月 15 日	累計	$\geq 0.0\%$	$> 0.0\%$	$> 1.5\%$	$> 3.0\%$
信用風險	保費未收率	$=(\text{每月底止之累計未收保險費}-\text{分期交付保險費})/(\text{過去 12 個月(含該月份)累計保險費}-\text{分期交付保險費})$	財務部	每月 15 日	單月	$\geq 0.0\%$	$> 20.0\%$	$> 25.0\%$	$> 30.0\%$
				每月 15 日	連續三個月	$\geq 0.0\%$	$> 12.0\%$	$> 15.0\%$	$> 20.0\%$
流動性風險	流動比率	$=\text{流動資產}/\text{流動負債}$	會計部	每月 15 日	累計	$\geq 0.0\%$	$< 700.0\%$	$< 600.0\%$	$< 500.0\%$
	速動比率	$=(\text{流動資產}-\text{預付費用})/\text{流動負債}$	會計部	每月 15 日	累計	$\geq 0.0\%$	$< 700.0\%$	$< 600.0\%$	$< 500.0\%$
作業風險	重大作業風險事件數		風險管理部	每年 1 月、4 月、7 月及 10 月之 15 日	單季	$\geq 0$	$\geq 0$	$\geq 1$	$\geq 2$
保險風險	核保虧損占實收資本比率	$=\text{當月核保虧損}/\text{實收資本}$	會計部	每月 15 日	單月	$\geq 0.0\%$	$> 0.0\%$	$> 2.0\%$	$> 2.0\%$
		$=\text{本年累積核保虧損}/\text{實收資本}$		每月 15 日	累計	$\geq 0.0\%$	$> 0.0\%$	$> 3.0\%$	$> 5.0\%$
巨災風險	天災最大可能損失 (250 年迴歸期淨自留 PML)	$=250 \text{ 年迴歸期 PML}-\text{超額再保}-\text{臨分}$	國外部	每年 5 月底及 11 月底	累計	$\geq 1 \text{ 億元}$	$> 1 \text{ 億元}$	$> 1.5 \text{ 億元}$	$> 2 \text{ 億元}$
資產負債配合風險	負債占資產比率	$=\text{負債總額}/\text{資產總額}$	會計部	每月 15 日	累計	$\geq 0.0\%$	$> 85.0\%$	$> 90.0\%$	$> 95.0\%$
	淨負債占資產比率	$=(\text{負債總額}-\text{特別準備金})/\text{資產總額}$	會計部	每月 15 日	累計	$\geq 0.0\%$	$> 70.0\%$	$> 75.0\%$	$> 80.0\%$
其他風險	保單註銷退保率	$=\text{每日各險退保與註銷合計件數}/\text{當天保單簽單件數}$	行銷企劃部	每日	單日	$\geq 0.0\%$	$> 8.0\%$	$> 15.0\%$	$> 20.0\%$
				每日	連續三工作日	$\geq 0.0\%$	$> 6.0\%$	$> 10.0\%$	$> 15.0\%$
	保費註銷退保率	$=\text{每日各險退保與註銷合計保費}/\text{當天保單簽單保費}$	行銷企劃部	每日	單日	$\geq 0.0\%$	$> 8.0\%$	$> 15.0\%$	$> 20.0\%$
				每日	連續三工作日	$\geq 0.0\%$	$> 6.0\%$	$> 10.0\%$	$> 15.0\%$

## 附件二 經營危機應變措施流程



## 附件三 重大偶發事件應變措施流程

