



中國信託金控  
台灣人壽

# 台灣人壽保險股份有限公司

## 檢舉案件處理辦法

### 版權聲明

本文件所載之各項內容皆屬台灣人壽保險(股)公司所有，皆受到中華民國著作權法的保護，未經同意不得以任何形式修改、複製及轉載。



文件制/修訂履歷

制/修訂 版次	制/修訂 日期	制/修訂 說明	作 者	備 註
V1.0	2018/07/02	新制定本辦法	法令遵循部	107年7月2日 董事會通過
V2.0	2019/12/26	考量本公司「誠信經營守則」相關內容之修正及實務作業優化之需酌予修正	法令遵循部	108年12月26日 董事會通過
V3.0	2022/03/30	依實務運作情形，調整案件受理、移轉及後續呈報之流程	法令遵循部	111年3月30日 董事會通過
V4.0	2022/12/30 (2023/01/01 生效)	簡化規章名稱及調整定期呈報之案件範圍，以優化檢舉案件之處理機制	法令遵循部	111年12月30日 董事會通過
V5.0	2023/12/29 (2024/01/01 生效)	為強化檢舉機制及吹哨者保護制度，增訂被檢舉人為法遵單位所屬人員時，改由人資單位擔任檢舉案件受理窗口之規定；依被檢舉人身分，明定檢舉調查暨審議委員會之例外組成方式；增列董事長信箱為本公司檢舉管道；明定董事長信箱如有接獲檢舉案件之處理及後續陳報董事長之程序；明定應協助因檢舉遭受威脅、恐嚇或其他不利行為之檢舉人報請警察機關處理之規定	法令遵循部	112年12月29日 董事會通過
V5.1	2023/12/29 (2024/01/01 生效)	修訂附表二及附表三，於案件涉及議題之分類項目增加「賄賂」議題，並刪除「提供非法獻金」議題	法令遵循部	112年12月29日 經總機構法令 遵循主管核准



<b>第一章</b>	<b>總則</b> .....	1
第一條	制定目的.....	1
第二條	法源依據.....	1
第三條	權責單位.....	1
<b>第二章</b>	<b>檢舉之受理、調查及處置</b> .....	2
第四條	受理案件類型及檢舉管道.....	2
第五條	不受理案件類型.....	2
第六條	檢舉案件作業程序.....	3
第七條	調查原則.....	3
第八條	利益衝突之迴避.....	4
第九條	調查結果及複審.....	4
第十條	調查結果之處置.....	4
<b>第三章</b>	<b>檢舉人之保護</b> .....	5
第十一條	保密義務.....	5
第十二條	對檢舉人不利處分之禁止及不實檢舉之懲處.....	5
<b>第四章</b>	<b>附則</b> .....	5
第十三條	檢舉資料之保存.....	5
第十四條	檢舉案件及處理結果之呈報.....	6
第十五條	獎勵及懲處.....	6
第十六條	教育訓練.....	6
第十七條	訂定、修正或廢止.....	6



# 台灣人壽保險股份有限公司

## 檢舉案件處理辦法

### 第一章 總則

#### 第一條 制定目的

台灣人壽保險股份有限公司(以下稱本公司)為建立誠信、透明之企業文化及促進健全經營，特制定「檢舉案件處理辦法」(以下稱本辦法)。

#### 第二條 法源依據

本辦法係依據保險法第148-3條、保險業內部控制及稽核制度實施辦法第32-2條及本公司誠信經營守則等相關規定制定。

#### 第三條 權責單位

本公司法令遵循單位為本公司受理檢舉案件之窗口。若被檢舉人為法令遵循單位所屬人員，則人力資源單位為受理檢舉案件之窗口。

本公司設置檢舉調查暨審議委員會(以下稱調查審議會)，由本公司總稽核、行政管理處處長、總機構法令遵循主管及法務單位最高主管組成。但有下列情形之一者，不在此限：

- 一、若被檢舉人為職責相當於副總經理(含)以上之管理階層或副總經理級(含)以上之資深人員者，由總經理擔任召集人，與本公司總稽核、行政管理處處長、總機構法令遵循主管及法務單位最高主管共同組成調查審議會。
- 二、若被檢舉人為董事或總經理者，由獨立董事組成調查審議會，並互推一人擔任召集人。
- 三、若被檢舉人為獨立董事者，由其餘獨立董事組成調查審議會，並互推一人擔任召集人；被檢舉之獨立董事並依本辦法第八條進行利益衝突之迴避。

調查審議會得以實體會議召開(包括以視訊會議或電話會議之型式)或以書面(格式參考附表二)方式為之。實體會議之決議應有至少三名委員參加，並經出席委員過半數同意，委員如有不同意之意見，應於會議紀錄記載之；書面決議則應有全體委員之同意。



如調查審議會因組織調整或其他因素導致缺額或委員因第八條第一項規定予以迴避，致得出席委員不足三人時，應由受理單位於確定受理後，報請董事長指派人員擔任委員。

子公司應參照本辦法，建置檢舉制度並訂定內部規範，惟如考量組織規模及業務特性且外部法令並無要求時，得由母公司統籌處理檢舉案件，並為相關之宣導及教育訓練事宜。

## 第二章 檢舉之受理、調查及處置

### 第四條 受理案件類型及檢舉管道

本公司允許匿名檢舉。

任何人發現本公司或子公司有犯罪、舞弊、違反法令之虞、違反誠信經營守則、道德行為準則等行為時，均得向本公司提出檢舉。

本公司檢舉管道包括書面投遞、電子郵件(含本公司檢舉信箱、董事長信箱)及電話，詳細內容揭露於本公司網站並對內公告。

被檢舉人為子公司人員且該子公司設有檢舉管道時，本公司受理單位得以書面呈請調查審議會決議轉請該子公司辦理，除匿名檢舉或檢舉人未提供可供聯繫之資訊外，應通知檢舉人移轉情事。

### 第五條 不受理案件類型

受理單位接獲之檢舉案件有下列情形之一者，除認所附事證有調查必要者外，得不予受理並由受理單位以書面(格式參考附表二或三)呈報調查審議會後錄案備查：

- 一、 檢舉人未檢附可供調查之具體事證。
- 二、 檢舉內容屬惡意攻訐、虛偽不實或顯無理由者。
- 三、 業經調查審議之案件。
- 四、 依前條第四項規定轉請子公司辦理者。
- 五、 檢舉案件所涉內容(如勞資爭議、性騷擾、客訴等)於本公司或子公司已訂有申訴或相關處理程序者。
- 六、 檢舉案件所涉內容與不誠信行為無關且屬業務或程序面之申訴。



## 第六條 檢舉案件作業程序

受理單位於收受檢舉案件時，得與相關人員進行訪談以梳理案件背景與事實，並應檢視收受之檢舉案件是否屬本辦法第四條第二項規範之受理案件類型。

如屬得受理之檢舉案件類型，應提交本公司調查審議會進行案件調查與審議，且受理日應為收受檢舉案件日。

調查審議會認檢舉人提供之資料尚不足查證時，得指派適合之單位或人員與檢舉人聯繫並蒐集事證。

案件除有本辦法第五條所訂不受理情事或檢舉人拒絕提供可供查證之資料者外，調查審議會應予成案調查。

調查審議會得視案件性質，指派相關單位人員參與調查或組成調查小組進行調查，必要時亦得請求子公司相關單位人員或聘請外部專業人士參與。

檢舉案件應於受理之翌日起二個月內結案。必要時得經調查審議會決議展延，每次展延期間不得超過二個月，展延次數以三次為限。

檢舉案件之受理及處理情形，應適度以書面或其他方式通知有載明聯絡方式之檢舉人。

檢舉案件經調查發現違反法令或對公司有重大損害之虞者，調查審議會得決議要求被檢舉人或相關涉案人員停止其行為，並請相關人員或單位預作必要之防範或緊急應變措施。

本公司董事長信箱如有接獲檢舉案件，董事長得交由受理單位依本辦法程序辦理。

## 第七條 調查原則

調查案件時，應依下列調查原則為之：

- 一、 調查人員或調查小組得要求本公司或子公司相關單位及人員配合查調人證、物證及書證，各單位及人員不得規避、妨礙或拒絕。如有違反者，調查審議會得決議將上開人員移送人力資源單位議處。
- 二、 調查案件應秉持客觀、公正之態度，給予被檢舉人或相關涉案人員充分陳述意見及答辯之機會。
- 三、 調查案件得通知檢舉人、被檢舉人或相關涉案人員到場說明，並得邀請具相關學識經驗者協助。



四、檢舉人、被檢舉人或相關涉案人員之陳述明確，已無詢問必要時，應避免重複詢問。

#### 第八條 利益衝突之迴避

執行本辦法相關程序之人員如與其自身有利害關係者(包括：與檢舉人、被檢舉人或相關涉案人員為配偶或二親等內之親屬或共同生活之家屬、曾參與檢舉個案之執行而認有迴避之必要者，或其他足認有應予迴避之情形等)，就檢舉案件之受理或成案與否、調查、複審或相關程序，應予迴避。

有前項情形而未主動迴避者，檢舉人、被檢舉人或相關涉案人員得向本公司受理單位申請迴避，受理單位得以書面呈請調查審議會做成迴避與否之決議後通知申請人及應迴避人員。

#### 第九條 調查結果及複審

調查人員或調查小組完成調查後，應將調查結果呈報調查審議會。若為董事長依第六條第九項規定交由受理單位辦理之案件，該等案件之調查結果，除本條第二項另有規定者外，應於調查審議會審議完成後，依第六條第七項規定辦理，並另行陳報董事長知悉。

被檢舉人為本公司之董事、總經理、職責相當於副總經理(含)以上之管理階層或副總經理級(含)以上之資深人員，受理單位應將調查結果呈報本公司審計委員會複審，不得逕陳報董事長。若為董事長依第六條第九項規定交由受理單位辦理之案件，該等案件之調查結果，應於本公司審計委員會複審完成後，另行陳報董事長知悉。

被檢舉人為子公司之人員時，受理單位應將調查結果送請該子公司依相關規定呈報或處理。

#### 第十條 調查結果之處置

檢舉案件經調查完成，受理單位應經調查審議會決議辦理下列事項：

- 一、調查後發現為重大偶發事件或違法案件者，應主動向相關機關通報或告發或提起告訴。
- 二、調查後有本辦法第四條第二項規定之情形者，應將被檢舉人或相關涉案人員移交所屬公司人力資源單位進行懲處，並要求相關涉案單位提出改善計畫送經調查審議會核備後，由受理單位定期追蹤管理其改善情況。



三、檢舉案件經調查雖無本辦法第四條第二項規定之情形，惟發現作業或管理制度有改善之必要者，應轉請相關單位或子公司檢討改善。

### 第三章 檢舉人之保護

#### 第十一條 保密義務

受理、調查或其他參與檢舉案件處理之人員，對於檢舉人之身分及檢舉案件內容應予保密，不得洩漏足以識別其身分之資訊。但為辦理本辦法第四條第四項之案件移轉、檢舉人已自行公開或為保護檢舉人之目的而於必要程度內之公開，不在此限。

違反前項規定者，調查審議會得終止其參與案件調查與處理，並得視其情節移交人力資源單位進行懲處及追究相關責任。

#### 第十二條 對檢舉人不利處分之禁止及不實檢舉之懲處

本公司及子公司不得因所屬人員提出本辦法之檢舉或協助他人檢舉，而予以資遣、解僱、解任、降調、減薪、終止承攬、終止委任、損害其依法令、契約或習慣上應享有之權益，或為其他不利處分。但公司為因應業務、經營需求之組織改組、整併、裁撤或人力調動，非針對檢舉人個人之處置（含資遣、調職、終止承攬、委任或勞動契約等），或檢舉人有違法或不當之行為，經查證屬實而依相關規定懲處者，不在此限。

如檢舉人遭受他人威脅、恐嚇或其他不利行為者，本公司及子公司應協助檢舉人報請警察機關處理。

本公司或子公司所屬人員明知為不實之事項而為檢舉，或提供虛偽證據而為檢舉者，經查證屬實，公司得視情節輕重依相關規定進行懲處。

### 第四章 附則

#### 第十三條 檢舉資料之保存

檢舉案件之受理、調查過程、調查結果及複審結果均應留存書面文件或電子檔案，並自檢舉案件完成調查、複審或完成改善之日起，依下列年限保存：

一、檢舉案件屬重大偶發事件或違法案件者：十年。



二、其他檢舉案件：五年。

前項保存期限屆滿前，本公司或子公司發生與檢舉案件有關之訴訟時，相關資料應至少保存至訴訟終結後十年止。

#### 第十四條 檢舉案件及處理結果之呈報

被檢舉人為本公司人員時，受理單位應將已調查終結且經查證屬實之檢舉案件調查情形及處理結果按季呈報本公司審計委員會及董事會備查；被檢舉人為子公司人員時，應由其所屬公司將已調查終結且經查證屬實之檢舉案件調查情形及處理結果按季呈報該子公司之審計委員會及董事會備查。

相關涉案單位依第十條第二款完成改善時，應呈報所屬公司之調查審議會(如有)，並得併同前項已調查終結且經查證屬實之檢舉案件按季呈報。

受理單位應每半年彙整本公司及子公司檢舉案件受理、成案、調查終結情形，並將已調查終結之下列案件資料提供予中國信託金融控股股份有限公司檢舉案件之受理單位：

- 一、被檢舉人為董事、總經理、職責相當於副總經理(含)以上之管理階層或副總經理級(含)以上之資深人員者。
- 二、經調查後發現為第十條第一款規定之重大偶發事件或違法案件者。

#### 第十五條 獎勵及懲處

檢舉案件經查證屬實且對公司貢獻及所產生之經濟效益重大，或被檢舉人之主管於被檢舉前已知悉有本辦法第四條第二項之情事而未處理者，得經調查審議會決議並轉送人力資源單位依員工獎懲辦法提報獎勵或懲處。

#### 第十六條 教育訓練

本公司應定期對所屬人員，辦理檢舉制度之宣導及教育訓練。

#### 第十七條 訂定、修正或廢止

本辦法由董事會核定，經公告後施行，修訂時亦同。本辦法附表之增修刪減，授權本公司總機構法令遵循主管核准後辦理。

## 受理檢舉管道

本公司對於建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營等議題非常重視，如您發現本公司或子公司有非法或不誠信行為，可透過以下方式及管道與我們聯繫：

### 檢舉方式及管道：

- 電話：(02) 8170-9886
- 電子信箱：台灣人壽檢舉信箱：[whistleblowing@taiwanlife.com](mailto:whistleblowing@taiwanlife.com)  
台灣人壽董事長信箱：[taiwanlifechairman@taiwanlife.com](mailto:taiwanlifechairman@taiwanlife.com)
- 信件收件地址：11568 臺北市南港區經貿二路 188-1 號 13 樓「台灣人壽保險股份有限公司法令遵循部檢舉信箱」收。

### 檢舉人須知：

為加速案件之受理及調查，惠請檢舉人於檢舉時提供聯絡方式或可供調查之具體事證供本公司查證，如有下列情形，本公司得不予受理：

1. 檢舉人未檢附可供調查之具體事證。
2. 檢舉內容屬惡意攻訐、虛偽不實或顯無理由者。
3. 業經調查審議之案件。
4. 依規定轉請子公司辦理者。
5. 檢舉案件所涉內容（如勞資爭議、性騷擾、客訴等）於本公司或子公司已訂有申訴或相關處理程序者。
6. 檢舉案件所涉內容與不誠信行為無關且屬業務或程序面之申訴。

以電子郵件或信件檢舉者，請填寫「檢舉表」（見下頁）。

### 對檢舉人的保護及表揚：

本公司受理、調查及參與檢舉案件處理的人員，對於檢舉人的身分及檢舉案件的內容，均負有保密義務。違反者，本公司得終止其參與案件之調查及處理，並視情節懲處及追究責任。

本公司不因所屬人員提出檢舉或協助他人檢舉而對其為不利處分。但為因應業務、經營需求之組織改組、整併、裁撤或人力調動，非針對檢舉人個人之處置，或檢舉人有違法或不當之行為，經本公司查證屬實而依相關規定懲處者，不在此限。

檢舉案件經查證屬實且對本公司貢獻及所產生之經濟效益重大者，本公司將依內部規定給予適當獎勵。



## 台灣人壽保險(股)公司檢舉表

本表格為供檢舉人檢舉本公司或子公司同仁之犯罪、舞弊、違反法令之虞、違反誠信經營守則、道德行為準則等。為妥適調查檢舉事項，請檢舉人提供相關資訊，以利本公司受理。

項目		填寫內容
檢舉人基本資料	姓名及身分證字號(可匿名)	
	通訊地址	
	聯絡電話	
	電子郵件	
檢舉對象(被檢舉人)	姓名	
	所屬公司/單位	
	職稱	
	從事業務	
其他案關人員姓名或資訊		
檢舉案相關資訊	本案是否已進入法律程序？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	您是否曾經向金融主管機關或其他機構檢舉過？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	如果您曾經檢舉過，請說明下列事項：	
	(1)曾檢舉的機構及第一次檢舉時間： <input type="checkbox"/> 金融主管機關，____年__月__日。 <input type="checkbox"/> 其他，機構名稱：_____，____年__月__日。	
(2)該機構是否已對於您的檢舉作出回應？ <input type="checkbox"/> 金融主管機關： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他機構： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
(3)該機構回應內容：(如有書面資料，請提供相關資料影本)		



檢舉內容	<p>事實經過（包含事實內容、發生時間及地點，並檢附可供調查之具體事證，如：單據、憑證、合約、信函、錄音、錄影、相片等，本欄如不敷填寫可附另頁）</p>
------	--

**關於您的檢舉，請您瞭解下列事項：**

當您提供本檢舉表及相關資料時，視同您已充分瞭解本公司得於處理檢舉案件之範圍內，依法令規定蒐集、處理及利用您的個人資料，您亦得依「個人資料保護法」第三條行使當事人權利，包括請求查詢、閱覽、製給複製本、補充、更正等權利，以維護自身權益。

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

檢舉人：\_\_\_\_\_

## Whistleblowing channels

**Taiwan Life is committed to maintaining an honest and transparent corporate culture and promoting sound business operations. Should you discover any illegal or dishonest conduct, we encourage you to report it to us via any of the following whistleblowing channels:**

- Phone: (02) 8170-9886
- Email:
  - Taiwan Life Whistleblowing Mailbox : [whistleblowing@taiwanlife.com](mailto:whistleblowing@taiwanlife.com)
  - Taiwan Life Chairman Mailbox : : [taiwanlifechairman@taiwanlife.com](mailto:taiwanlifechairman@taiwanlife.com)
- Post: Attn: Complaint Mailbox, Compliance Department, Taiwan Life Insurance.  
13F., No. 188-1, Jingmao 2nd Rd., Nangang Dist., Taipei City 11568.

### **When submitting a report**

To facilitate a speedy investigation, please provide contact information and/or any concrete evidence regarding your report. Your report may not be accepted by Taiwan Life if:

1. no concrete allegation or evidence is provided;
2. the report is found to be a malicious attack, fraudulent, or without merit;
3. the report has already been investigated or considered;
4. the report is duly passed to a subsidiary for handling in accordance with Procedures for Handling Whistleblowing Cases;
5. the nature of the report is more suited to a different channel maintained by Taiwan Life or the relevant subsidiary, such as for labor disputes, sexual harassment, or customer complaints;
6. the content of the report relates to business or operational dissatisfaction rather than illegal, or dishonest conduct.

If you wish to submit a report by email or post, please use the Whistleblower Report Form provided.

### **Protection and incentives for informants**

Company personnel who accept, investigate, or otherwise engage in the handling of reports shall keep the identities of whistleblowers and the content of their reports confidential. Anyone who violates this confidentiality faces removal from the relevant investigation and disciplinary action, depending on the seriousness of the case.

Taiwan Life will not adversely treat you for, in good faith, submitting a report or assisting a colleague with a report. As an employee of Taiwan Life, you will still be subject to standard treatment if Taiwan Life requires reorganizations, consolidations, closures, or employee transfers in response to business or operational needs, or disciplinary action per regulations if you're found to have acted illegally or improperly.

You may be receive a reward if your report is verified and has a positive contribution to, and significant financial benefit for, Taiwan Life.



## Whistleblower Report Form

This form is designed for the reporting of any crime, fraud, violation of laws or regulations, or violation of the Ethical Corporate Management Best Practice Principles or Code of Ethical Conduct, by any member of Taiwan Life or a subsidiary. Please use this form to provide the necessary information for us to accept and properly investigate your report.

Item		Content
Your information	Name	
	ID	
	Address	
	Telephone	
	Email	
Information of the accused	Name	
	Department/company	
	Title	
	Job description	
Name(s) or other information related to the case		
Relevant information	Does this case involve ongoing legal proceedings? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	
	Have you reported this case to a competent financial authority or any association/institution? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	
	If you have reported this case to a competent financial authority or any association/institution, please provide the following information: (1) When and to which authority/association/institution did you first report the case: <input type="checkbox"/> Name of competent financial authority: _____; Date: ____ (dd/mm/yy) ____ <input type="checkbox"/> Name of association/institution: _____; Date: ____ (dd/mm/yy) ____	
	(2) Has the authority/association/institution responded to your report? <input type="checkbox"/> Financial competent authority: <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Association/institution: <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No (3) If so, what was the response (please provide a copy of any relevant written response):	



Report content	Tell us what happened, including where and when. Please provide any evidence available, such as receipts, certificates, agreements, letters, audio recordings, video recordings, or photographs; you may attach additional pages if necessary.
----------------	--

**Your privacy:**

In the course of handling your report, Taiwan Life may collect, process and use your personal information in accordance with relevant laws and regulations. You may exercise the rights provided in the Personal Information Protection Act regarding your own information held by Taiwan Life, such as the right to inquire, review, and request duplicate copies of personal information and the right to supplement or rectify the personal information.

**Date:** \_\_\_\_\_ (dd/mm/yy)

**Informant:** \_\_\_\_\_ (sign)