

南山人壽保險股份有限公司

內勤員工行為準則

(111 年 08 月 11 日第 41 屆第 3 次董事會訂定)

目 錄

壹、企業願景與核心價值	P 4
貳、公司聲譽及法令遵循	P 5
參、客戶關係與權益維護	P 5
肆、防止利益衝突	P 5
伍、保密責任	P 6
陸、尊重與保護智慧財產權	P 6
柒、保護並適當使用本公司資產	P 7
捌、公平交易	P 7
玖、餽贈、賄賂、不正當利益 <u>或收受廠商任何金錢</u> 之禁止	P 8
拾、禁止對外部散播對本公司不利之訊息	P 8
拾壹、文書資料之正確製作及保存義務	P 9
拾貳、平等任用及禁止歧視原則	P 9
拾參、鼓勵舉報任何非法或違反本準則之行為	P 9
拾肆、本準則之施行與修訂	P 9

壹、企業願景與核心價值

企業願景

- 成為保戶心中首選的保險公司
- 成為資產管理最佳的保險公司
- 成為員工引以為傲及求職創業者首選的保險公司

實踐「公益服務業」之核心價值

- 無論從事任何工作，均應以對人的關懷與承諾為念。
- 開發多元且創新的商品，提供溫暖關懷的服務，為客戶構築人生保障，並受託管理資產，成為其安定與幸福的力量。
- 將公益服務業之理念落實在工作與日常生活中，並積極參與公益活動，為台灣打造更幸福的生活與環境。

南山人壽六大行為典範

- 正直誠信，不負所託
 - 誠實守法，恪遵職業道德，信守承諾，全力完成保戶託付之任務。
- 當責有為，積極任事
 - 忠於職守，完成使命，勇於提出想法，主動承擔責任。
- 自我挑戰，持續創新
 - 積極自我充實，持續自我挑戰，提升專業能力，追求卓越創新。
- 捍衛客戶的幸福
 - 從客戶角度思考，提供效率、精準、溫暖的服務，積極主動服務客戶，創造客戶美好經驗。
- 團隊合作，互助分享
 - 分享經驗，共享資源，互助合作，完成團隊目標；開放心胸，彼此切磋，相互勉勵，提高團隊視野。
- 深耕社區，回饋社會
 - 發揚保險核心價值，積極參與公益活動，成為社會安定與幸福的能量。

貳、公司聲譽及法令遵循

- 一、企業聲譽是本公司重要資產與永續經營之基石，全體員工應齊心努力共同提升並捍衛南山人壽的聲譽。
- 二、本公司之組織章程與內部規章均應符合現行法令，相關權責單位及員工應適時主動檢討修正，俾落實法令遵循並維護本公司形象。
- 三、法令遵循為本公司內部控制制度之重要環節，員工應充分了解且確實遵守外部法令、內部規章及本公司政策，並應遵守證券交易法有關禁止內線交易之規定。

參、客戶關係與權益維護

- 一、員工應以溫暖關懷之態度對待客戶，並落實公平待客原則，以強化金融消費者之保護，增進客戶對於本公司之信心。
- 二、員工應視工作內容、時間與場合，穿著合宜服裝，展現專業形象，並以熱忱親切的態度，提供客戶效率、精準和溫暖的優質服務。
- 三、員工應以客戶利益為優先考量，隨時與客戶維持良好的溝通，提供超乎客戶期待的優質服務與創新商品。
- 四、員工應積極關懷並主動服務客戶，倘客戶需要的服務逾越本身業務範圍，員工應立即與相關部門聯繫，以確保客戶的問題順利獲得解決。
- 五、因職務而接觸或處理客戶資訊的員工須確實了解並遵守個人資料保護、隱私權及資訊安全之相關法令及內部規定，並應對客戶資訊及業務資料善盡保密之責。為維護客戶權益，應特別注意下列事項：
 - (一)除經客戶同意或因法規要求或依主管機關命令外，不得向任何第三人揭露客戶資訊。
 - (二)不應在公開場合(含電子媒介)談論客戶資訊。

肆、防止利益衝突

- 一、員工應忠實執行職務，優先考量本公司利益，不得利用職務之便，使其自身、配偶、父母、子女或二親等以內之親屬獲致不當利益，亦不得從事其他損害本公司利益之活動。
- 二、若本公司委任經理人、部門主管(含)以上之員工或其配偶、父母、子女或二親等

以內之親屬所經營或擔任相關交易或採購業務經理人之企業，與本公司為借款、保證、重大資產交易、或進(銷)貨往來或其他類似交易，應主動向法令遵循部說明其有無潛在利益衝突，並依指示採取適當之遵法程序。

三、當員工於本公司受聘僱、調職或親屬關係發生變動時，應立即向人力資源部申報該員工與其他員工及業務同仁之親屬關係。

四、員工不得有下列行為：

(一)藉由職務之便圖謀私利。

(二)為自己或他人從事與本公司營業性質相同、類似或有競爭性之業務活動。

凡從事任何外部活動兼任職務時均應事先簽署「外部活動兼職聲明書」，取得相關主管書面核准。

(三)因職務獲悉發行股票公司有重大影響其股票價格之消息時，在該消息明確後，未公開前或公開後18小時內，對該公司之上市或在證券商營業處所買賣之股票或其他具有股權性質之有價證券，自行或以他人名義買入或賣出。

(四)從事以本公司或其子公司或關係企業之證券為標的之投機交易。

(五)從事以本公司證券為標的之避險交易。

(六)放空本公司證券。

(七)交易與本公司證券有關的衍生性金融商品。

(八)為迴避本準則之規範，因而透過代理人、合夥人等第三人為前列行為之一。

伍、保密責任

一、員工對於本公司或其往來廠商之資訊，除經授權或依法律規定得公開者外，應嚴守保密義務，離職後亦同。前述應保密的資訊包括但不限於所有可能因被競爭對手利用或洩漏而對本公司、客戶或往來廠商可能造成損害之未公開資訊(下簡稱「機密資訊」)。

二、員工不得有下列行為：

(一)在公開場合(含電子媒介)討論機密資訊。

(二)未經授權，且未與第三人簽署保密合約，即向第三人揭露本公司機密資訊。

(三)任意棄置包含機密資訊的草稿、筆記、文件及電腦資料。

陸、尊重與保護智慧財產權

一、員工應保護本公司的智慧財產權，並應尊重及合法使用他人之智慧財產權，避免

本公司負擔法律責任。本公司的智慧財產權包括一切業務構想或其所擁有的方法、技術、程式、設計或其他可用於生產、銷售或經營之資訊(如獨特的產品與營業計劃)，而受專利、商標、著作權、營業秘密等相關法令保護之智慧財產權利。

二、為落實保護智慧財產權應特別注意之規範如下：

- (一)員工未經授權不得使用本公司的智慧財產。
- (二)未經授權主管核准，員工不得揭露知悉或持有之本公司所有之非公開的智慧財產；未經權利人同意，員工不得揭露知悉或持有之他人所有之非公開的智慧財產。
- (三)員工應配合本公司要求協助本公司取得相關專利、商標、著作權等權利，以保護本公司的智慧財產。
- (四)除事先取得前任雇主書面許可外，員工不得使用前任雇主的智慧財產。
- (五)員工應尊重軟體開發商及往來廠商之智慧財產權，僅得於授權合約許可之範圍內，使用或複製其授權之軟體或文件。

柒、保護並適當使用本公司資產

- 一、全體員工均有責任保護本公司資產。本公司所屬資產僅得於營業範圍內使用，員工應確保資金、資訊系統、設備、動產、不動產或其他資源等軟硬體設備，皆僅限公務使用，避免浪費，並防止遭偷竊或不法佔用。
- 二、為確保本公司資訊安全，全體員工亦須恪遵各項資安規定，提升資安意識，避免因蓄意或疏忽而對本公司及往來對象造成損害。

捌、公平交易

- 一、員工執行職務時，應公平對待本公司所有往來廠商、競爭對手，不得藉不公平競爭之行為爭取交易機會。受法令所禁止之不公平競爭行為包括：虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵、不當提供贈品與贈獎、散布足以損害他人營業信譽之不實情事、及其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為等。
- 二、員工執行職務應確實遵循我國公平交易法規，不得涉及限制競爭或妨礙公平競爭之聯合行為或濫用市場優勢地位等情事，並應注意維護交易秩序與消費者權益。
- 三、員工如獲悉本公司涉及違反我國公平交易法或其他國家反托拉斯法規之傳聞，或受到主管機關相關調查時，應立即向直屬主管、總機構法令遵循主管及總經理舉報，並依指示採取即時之因應或補救措施。

玖、餽贈、賄賂、不正當利益或收受廠商任何金錢之禁止

- 一、員工於執行職務時，不得為個人、本公司或第三人之利益，而要求、期約、交付或收受任何形式之饋贈、招待、回扣、賄賂或其他不正當利益之行為。
- 二、前條禁止之範圍並不包含合於社會一般禮俗之正當往來，惟員工應遵守下列規範：
 - (一)不得提供或收受可能不當影響業務關係或獲取不當業務利益的商業餽贈及招待。
 - (二)不得提供或收受不符身份或不合常規的餽贈招待（包含有價證券，例如：禮券、支票、旅行支票或匯票、票據、信用卡費用之清償等）。
 - (三)如有必要收受客戶或往來廠商之餽贈或招待，應以消費性物品(如水果、糕點等)為限，且應以由部室全體員工共享為原則。
 - (四)禁止為取得或保有業務或獲得不當優勢，而向政府的官員或職員支付或承諾支付對價，亦不得動用人情關說、或為任何不當給付之行為。
 - (五)具有採購權限的員工禁止參加與本公司往來廠商之飲宴活動。
 - (六)員工相互間因私誼而為之餽贈或招待，禁止以本公司費用報支；符合本公司內規之宴飲聚會，應由職位最高者墊付並報銷費用，禁止由部屬代為請款。
 - (七)倘收受任何價值高於新台幣5,000元(含)之禮品、招待或餽贈，員工應於事實發生後30日內通報所屬部室主管及法令遵循部；如須提供價值高於新台幣5,000元(含)之禮品、招待或餽贈，應依相關權責於事前取得所屬部室主管、功能主管、法令遵循部、總經理或董事長核准始得辦理。

三、員工不得利用職務身分或於執行職務時收受廠商給付之任何金錢。

拾、禁止對外部散播對本公司不利之訊息

- 一、員工不得以任何方式對外界及媒體散播不利於本公司之各項訊息，亦不得以任何方式私自代表本公司進行外部溝通、或令他人誤認代表本公司對外發言。
- 二、倘員工因職務要求須辦理資訊揭露、與本公司外部單位進行溝通、或於媒體及網路平台(包括但不限於使用者論壇、部落格、Facebook、Line、Twitter、Linkedin、聊天室及公布欄等社群網站)發言時，應於事前依內部相關規範取得核准及授權，以確保資訊揭露、溝通與發言內容之正確性、完整性及妥適性。
- 三、如員工發現足以影響本公司聲譽之任何情事，包括但不限於在網路上或公開場合

對本公司事務及政策發表不實之言論，或惡意誹謗、詆毀、攻擊、中傷、汙衊及惡意影射本公司與主管，應立即向所屬部室主管、品牌[溝通及](#)公共事務部及人力資源部舉報。

拾壹、文書資料之正確製作及保存義務

員工應確保各種形式文書資料製作之正確與完整，[且不得製作不實之資料](#)，並妥為保存。如發現資料有遺失、毀損或其內容有隱匿或虛偽等情事，應向所屬部室主管舉報並副知法令遵循部。

拾貳、平等任用及禁止歧視原則

- 一、全體員工應共同尊重多元文化，保障平等任用及職涯發展之機會。員工不得因他人之種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分等因素，而對他人為任何形式之差別待遇或歧視。
- 二、為促進兩性平等及維護健康與安全之工作環境，全體員工應共同遵守相關規範。

拾參、鼓勵舉報任何非法或違反本準則之行為

員工於執行職務時如懷疑或發現疑似洗錢交易、違反法令規章或本準則之行為時，應主動向所屬部室主管、法令遵循部或人力資源部舉報。此外，員工亦可透過下列舉報管道具名舉報(應載明舉報人所屬單位及姓名)。本公司將以保密方式處理舉報案件，並盡全力保護舉報者的安全：

- 一、舉報專線：02-8758-8366
- 二、舉報信箱：NS-HumanResources-Communication@NanShan.com.tw

拾肆、本準則之施行與修訂

本準則經董事會通過後施行，其後之修訂亦同。