

利害關係人之權利及關係

維護單位：法令遵循部、不動產一部

更新週期：每年

最近維護日期：113/04/26

項目	說明
防止利益衝突 政策	<p>【放款】</p> <p>一、本公司對負責人、職員、或主要股東，或對與負責人或辦理授信之職員有利害關係者之放款均為擔保放款，且授信過程悉依授信準則、營業常規及本公司之『與利害關係人從事放款交易處理準則』辦理，並審慎辦理事前徵信及事後管理，一旦發生延滯即迅速依本公司之『逾期放款及催收款處理辦法暨清理程序』積極催收。</p> <p>二、本公司對利害關係人之放款須經公司董事會同意者，其出席董事對與本人或與本人有利害關係者之案件，即行迴避，且不得代理其他董事出席行使表決權。</p> <p>【放款以外】</p> <p>本公司已制訂『取得或處分資產處理程序』、『與利害關係人從事放款以外之其他交易處理準則』、『與利害關係人從事金融商品交易處理準則』、『與利害關係人從事保險商品交易作業準則』、『與利害關係人從事不動產相關交易作業準則』及『與利害關係人從事放款以外之其他非金融商品交易作業準則』等規範。與利害關係人從事放款以外之交易，應提出交易價格業經獨立評估，或交易條件不優於其他同類對象之證明文件供決議之參考。對於涉及特定董事或交易人員潛在利益衝突問題案件為決議時，董事或交易人員對於決議事項有自身利害關係且有害於公司利益之虞時，不得加入表決或執行交易，並不得代理其他董事或交易人員行使職權；其他與決議事項無利害關係之董事或交易人員於決議時，應確定此交易不損及本公司經營之安全穩健，且不違反董事或交易人員之忠實義務，並應將董事會中敘明作成決議之會議紀錄附於相關交易憑證中。</p>
公平對待各利害關係人政策	<p>【放款】</p> <p>一、本公司對負責人、職員、或主要股東、或對與負責人或辦理授信之職員有利害關係者之擔保放款，應有十足擔保，其條件不得優於其他同類放款對象。</p>

	<p>二、放款條件包括：</p> <p>利率、擔保品及其估價。</p> <p>保證人之有無。</p> <p>貸款期限。</p> <p>本息償還方式。</p> <p>三、本公司對負責人、職員、或主要股東，或對與負責人或辦理授信之職員有利害關係者之擔保放款，放款總餘額不得超過本公司業主權益一.五倍。且對同一自然人之擔保放款總餘額不得超過本公司業主權益百分之二；對同一法人之擔保放款總餘額不得超過本公司業主權益百分之十；對同一利害關係人之擔保放款總餘額不得超過本公司業主權益百分之三十。</p> <p>【放款以外】</p> <p>本公司與所有利害關係人間之交易，不論是放款或放款以外之交易，均係依據相關規範辦理，故各利害關係人之地位，並無不平之情事。本公司與其利害關係人從事放款以外之其他交易時，其條件不得優於其他同類對象，除已概括授權經理部門辦理之交易外，應經公司三分之二以上董事之出席及出席董事四分之三以上同意之決議後為之。本公司與其利害關係人從事放款以外之其他交易限額規定如下：與單一利害關係人之交易總餘額不得超過本公司業主權益百分之十；與所有利害關係人從事交易，其交易總餘額不得超過本公司業主權益百分之六十。</p>
<p>建立與利害關係人溝通管道</p>	<p>對於本公司利害關係人包含保戶、員工及股東，本公司提供各項溝通管道說明如下，</p> <p>保戶：</p> <p>一、 溝通管道:</p> <p>(一)、 郵寄、傳真、電話、網路留言、親臨櫃檯、親訪或是經由其他管道 (包含但不限於財團法人金融消費評議中心、金融監督管理委員會保險局、各縣市政府等) 向本公司提出諮詢或申訴</p> <p>(二)、 企業網站：諮詢留言、保戶專區、網路投保專區、利害關係人專區、洗錢防制宣導專區、免費電子報訂閱</p> <p>(三)、 社群平台：Facebook、Instagram、Line</p> <p>(四)、 線上互動工具：i-遊戲、i-探詢</p> <p>(五)、 免費客服專線：0800-098-889</p> <p>(六)、 海外諮詢專線：國際冠碼+886-4-36083600</p>

二、

(一)、申訴受理：

1. 申訴人：係指保險契約之要保人、被保險人、受益人或其他基於保險契約、法令規定得向本公司主張權利之人。
2. 申訴管道：
 - (1).A.書面申訴：書面格式不拘，得以郵寄或傳真方式為之，需有申訴人親筆簽名。
 - B.郵寄地址：105 台北市松山區敦化北路 135 號 3、4、5、6、7 樓 凱基人壽 客戶申訴中心
 - C.傳真號碼：02-87121097
 - (2).電話申訴：請直撥免付費服務專線 0800-098-889
 - (3).網路申訴：請至本公司官方網站「諮詢留言」填寫相關資料或
E-mail：services@kgilife.com.tw
3. 申訴人請敘明姓名、聯絡方式、保單資料、要/被保險人相關資料及訴求事由（如有相關文件或佐證資料請一併檢附）。

(二)、申訴處理流程：

1. 迅速回應：本公司接獲申訴案件，即指派專人處理。
2. 處理時間：自本公司受理申訴案件之日起算 30 日內為適當之處理，倘必須展延處理時間，將以電話、手機簡訊或書面通知申訴人。
3. 處理結果：本公司將以信函、電話或其他方式通知申訴人。

員工：

- 一、定期舉辦員工意見調查，重視員工的想法及傾聽員工的聲音。
- 二、定期舉辦勞資會議，提供員工與公司雙向溝通之管道。
- 三、定期舉辦通訊處主管會議，提供外勤業務人員與公司雙向溝通之管道。
- 四、為建立良好職場溝通環境，並提供多元之溝通管道，設置『人力資源部意見信箱』及提供業務人員專屬之『溝通橋梁』。
- 五、訂立勞工申訴規範，員工就公司違反勞動基準法、勞工保險條例、性別平等工作法等應遵守之勞工相關法令，得向相關人員或機構提出申訴。
- 六、為確保職場性別平權及避免不法侵害，設立「性騷擾事件申訴電話

/傳真及信箱」、「職場不法侵害事件通報處理流程」。

股東：本公司僅有法人股東中華開發金控，與股東溝通管道順暢。