

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
<p>一、訂定誠信經營政策及方案</p> <p>(一) 公司是否制定經董事會通過之誠信經營政策，並於規章及對外文件中明示誠信經營之政策、作法，以及董事會與高階管理階層積極落實經營政策之承諾？</p>	是		<p>1. 本公司訂定經誠信經營委員會及董事會審議通過之「誠信經營守則暨行為指南」作為集團企業與組織誠信經營遵循之政策，明訂反貪污及賄賂、保密機制、反壟斷及不公平競爭行為、內線交易禁止及監督舉報等不誠信行為之禁止與防範，並適用於全球/集團員工、子公司與承包商/供應商/提供服務者。</p> <p>2. 本公司於公司網站、公開資訊觀測站及年報、企業社會責任報告書等對外文件中揭露「誠信經營守則暨行為指南」、「履行誠信經營情形及採行措施」及「供應商管理要點」，另於第四季法人說明會等對外活動上宣示本公司誠信經營政策，使供應商、客戶或其他業務相關機構與人員均能清楚瞭解集團企業與組織誠信經營理念與規範，且於「企業社會責任政策」承諾建立良好誠信企業文化並揭露於公司網站。</p> <p>3. 本公司於官方網站「公司治理」專區揭露「檢舉制度實施規則」，明示本公司員工或外部人員發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得提出檢舉。</p>	(一)並無差異。
<p>(二) 公司是否建立不誠信行為風險之評估機制，定期分析及評估營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並據以訂定防範不誠信行為方案，且至少涵蓋「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條第二項各款行為之防範措施？</p>	是		<p>1. 本集團及銀行、證券、投信、保險子公司法令遵循風險評估報告，其風險主題涵蓋不誠信行為風險相關分類，除進行風險分析，評估各風險主題之風險程度外，另就其作業程序及內部規範等進行控制措施評估，並依其結果擬定相關改善計畫。</p> <p>2. 集團企業與組織內部控制制度涵蓋各公司人員為下列行為之防範措施：</p> <p>(1)行賄及收賄： 集團企業與組織訂有「人事管理規則」、「工作規則」、「工作準則」或「企業道德規範」等人員管理相關規範，規範員工不得利用職權圖利自己或他人等違反誠信經營之行為，員工若有違反誠信情事發生並經查證屬實，將依人員管理相關規定進行懲處，嚴禁任何貪污、賄賂、敲詐勒索、挪用公款等行為。</p> <p>(2)提供政治獻金： 本公司訂有「誠信經營守則暨行為指南」規定集團企業與組織對政黨、政治團體及擬參選人不得提供政治獻金。</p> <p>(3)不當慈善捐贈或贊助： 集團企業與組織訂有董事會議事規則(規範)及捐贈管理相關規範，明定對關係人之捐贈或對非關係人之重大捐贈應提董事會討論或於「企業道德規範」明定不得進行之慈善合作關係或捐贈範圍。本公司內部控制制度亦明訂核決層級及重大訊息申報等規範，因贊助所能獲得的回饋須明確與合理，不得為本公司商業往來之對象或與本公司人員有利益相關之人，提供慈善</p>	(二)並無差異。

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
			<p>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，並應確認金錢流向之用途與捐助目的相符。</p> <p>(4)提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益： 集團企業與組織訂有「人事管理規則」、「工作規則」或「工作準則」等人員管理相關規範，規範員工不得因職務上之行為或違背職務之行為提供或接受任何不法利益，員工若有違反誠信情事發生並經查證屬實，將依人員管理相關規定進行懲處，嚴禁任何貪污、賄賂、敲詐勒索、挪用公款等行為。</p> <p>(5)侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權： 集團企業與組織訂有「營業秘密及智慧財產管理要點」、「機密維護處理細則」，並與員工簽署包含維護營業秘密條款之約據或聘僱合約書等方式，防止洩漏營業秘密或侵害智慧財產權之行為，並定期辦理員工保密教育訓練及自行查核，以提升同仁保密意識，避免營業秘密外洩。 子公司第一銀行訂定「營業秘密暨智慧財產管理要點」及「專利管理細則」以建立該公司之專利權、商標權、著作權、營業秘密及其他智慧財產之管理制度，確保合規經營並保障智慧財產相關權益，若為可取得專利之標的，則需先提出專利之申請，始得對外揭露或發表，以利厚植專利實力，截至109年底共獲得28件發明專利、75件新型專利、1件設計專利核准，共計104件，陸續運用於各項業務及風險管理等面向，另擁有9件有效商標，且有30件商標申請中，另為保護該公司之專利及著作成果不當外洩，爰規定相關創意之對外揭露或發表，應經督導該業務之副總經理同意，且應陳報法務室統籌管理，以降低智慧財產管理風險。該公司為有效實施與維持智慧財產管理制度，每半年向全體員工辦理保密教育之宣導，另訂定「員工申請專利獎勵實施要點」鼓勵員工於職務上完成專利之研發，且於法務室設置窗口協助各業管單位辦理金融科技專利申請與取得專利權，並舉辦金融科技專利申請提案實務分享講座，持續激勵員工提出專利申請，以提升業務創新動能及專利之品質與數量，並確保智慧財產管理制度運作與成效。</p> <p>(6)從事不公平競爭之行為： 本公司於「企業社會責任政策」承諾本集團以公平與透明之方式進行商業活動，禁止不實廣告及不公平競爭之行為，並遵守智慧財產權相關法令規章，各子公司依循所屬商業同業公會會員自律、廣告、銷售及營業等相關規範，另訂有相關管理規則，並隨時蒐集同業裁罰案例，列入各項業務訓練班或法令遵循定期教</p>	

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(三) 公司是否於防範不誠信行為方案內明定作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度，且落實執行，並定期檢討修正前揭方案？	是		<p>育訓練加強宣導，確保公平競爭。</p> <p>(7)商品及服務於研發、採購、提供或銷售時損害消費者或其他利害關係人：</p> <p>本公司訂有「共同行銷防火牆政策與指導原則」、「子公司間共同行銷規則」及其實施要點、「子公司間整合行銷自律要點」、「客戶資料交互運用管理要點」等規範集團內各公司對客戶辦理銷售業務，應遵循相關法規、公平待客原則及各項自律規範，落實金融消費者保護，如訂有「個人資料管理政策」、「個人資料管理作業要點」、「個人資料檔案安全維護準則」及「客戶資料運用暨保密管理要點」、「金融消費者保護政策作業政策」、「金融消費者保護政策作業要點」、「客訴處理作業要點」、「理財商品評審作業要點」等管理規章，確保商品與服務之透明度及安全性，並於公司網站上公告資料保密措施，防止銷售商品或服務損害消費者或其他利害關係人權益。</p> <p>1. 本公司訂有「第一金控董監事及經理人行為準則」及「第一金控員工行為準則」，集團董監事、經理人及員工於每年度終了前或新任時應簽署之。員工若有違反誠信情事發生並經查證屬實，將依人事管理相關規定將懲處案件提付人事評議委員會審議，被付懲處人得提出申辯書，並得於開會時到場備詢，亦得依「勞工申訴公告書」提出申訴。經議決之懲處案件，違反人員姓名及違反內容等資訊將以公司內部函告方式揭露。本公司「誠信經營守則暨行為指南」並將誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合且將其納入商業行為過程及契約條款中，亦規範違反誠信行為情節重大者，應依相關法令或人事管理相關規範予以懲處。</p> <p>2. 本公司及各子公司內部控制制度涵蓋本公司及各子公司所有營運活動，除訂定組織規程、管理章則、相關業務規範及處理手冊外，並配合法規、業務項目及作業流程等之新增、變更，每年檢討修訂。</p> <p>3. 本公司除訂定「法令遵循制度規則」強化本公司各級人員重視法治觀念，建立明確且暢通之法規諮詢、協調及溝通管道，並由各部門法令遵循主管落實執行相關內部規範之導入、建置與實施，而員工之道德規範與行為準則，及「刑法」、「洗錢防制法」、「貪汙治罪條例」、「證券交易法」、「個人資料保護法」、「金融控股公司法」等不誠信行為禁止之相關規定，均已納入本公司各部門法令遵循自評事項，並訂定相應之遵循程序且每半年辦理修正，以強化員工誠信之觀念與信念並切實評估遵循情形。各子公司亦須依相關法規及上開規則建立其法令遵循制度，並依「法令遵循手冊」對業務相關法令規定，每半年以筆試或抽樣查核方式辦理法令遵循自行評估，藉由上開作業確認員工對法規之熟悉度外，亦透過抽作業均符合法令樣查核審視各項作業</p>	(三)並無差異。

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
			<p>有無違反法令規章情事，以確保各項規章。另定期對本公司及各子公司員工辦理誠信經營相關教育訓練，以期藉由法規宣導及案例分享等方式，防範不誠信行為發生。</p> <p>4. 本公司及各子公司皆訂有經各公司董事會審議通過之檢舉制度，訂有檢舉管道、檢舉案件處理程序及檢舉人保護措施等相關規範，鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，各公司並應定期對所屬人員辦理檢舉制度之宣導及教育訓練，並依據法規變動而進行相應的修正。</p> <p>5. 銀行子公司按季召開公平待客委員會，就109年度「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」後續辦理情形、公平待客原則執行情形、法令遵循處公平待客原則相關法遵自評缺失暨督促改善、董事會稽核處公平待客原則相關自行查核暨稽核查核缺失及獲獎同業創新性或有效性措施彙整報告後提報其董事會。</p> <p>保險子公司按季召開公平待客委員會，就金管會公平待客評核、公平待客優化專案執行情形、當季公平待客量化指標、各單位自評檢核執行情形等進行報告及討論後提報其董事會。</p> <p>證券子公司每半年召開公平待客推動委員會，就公平待客原則精進改善計畫進行報告後提報其董事會。</p> <p>投信子公司每半年召開公平待客原則推動委員會，就公平待客原則自評作業執行情形與主管機關、金控及本公司稽核處針對公平待客原則所提查核意見之改善措施等進行報告後提報其董事會。</p> <p>6. 銀行子公司廖董事長燦昌於109/7/30遭臺灣臺北地方檢察署以遠東航空掏空案起訴，其原因雖係廖董事長於合庫辦理業務有違法情事，非屬該行業務上犯罪，惟該行為求謹慎，亦以該行「法令遵循制度執行應注意事項」第六點通報其董事、監察人及本公司法令遵循處，且該行亦訂有「授信審查權限準則」依照各授信類別與審查層次，分別按其訂審查權限分層核定，以避免發生違法情事。</p>	
<p>二、落實誠信經營</p> <p>(一) 公司是否評估往來對象之誠信紀錄，並於其與往來交易對象簽訂之契約中明定誠信行為條款？</p>	是		<p>1. 集團企業與組織除依本公司「供應商管理要點」篩選並管理供應商外，在與他人建立商業關係前(包括但不限於採購、投資、授信、交易等)均依相關規範進行資格審查及利害關係人查詢作業並於採購契約明訂禁止採購案相關人員要求、期約、收受或給予賄賂、佣金、比例金、仲介費、後謝金、回扣、餽贈、招待或其他不正利益，分包廠商亦同。違反規定者，本公司得終止或解除契約，或將溢價及利益自契約價款中扣除。</p> <p>2. 集團企業與組織於進行商業活動時，涉外契約皆需納入遵循誠信經營政策條款及不誠信事由發生時解約條款；並會辦法令遵循/法務部門檢視適法性並提供意見，以確保不受不誠信行為者之不當干擾。</p>	(一)並無差異。

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(二) 公司是否設置隸屬董事會之推動企業誠信經營專責單位，並定期(至少一年一次)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？	是		<p>1. 本公司設置隸屬董事會之「誠信經營委員會」為推動誠信經營專責單位，由全體獨立董事擔任委員，該委員會負責誠信經營政策之訂定或修正，本集團各企業與組織每年至少一次向其董事會報告「履行誠信經營情形及採行措施」後由本公司彙整向該委員會及本公司董事會報告集團「履行誠信經營情形及採行措施」，以監督誠信經營政策與防範不誠信行為方案執行情形。</p> <p>2. 本集團企業與組織109年度上、下半年履行誠信經營情形及採行措施分別提報第2屆誠信經營委員會第5次及6次會議與第6屆董事會第27次及34次會議備查訖。</p>	(二)並無差異。
(三) 公司是否制定防止利益衝突政策、提供適當陳述管道，並落實執行？	是		<p>1. 本公司「公司治理實務守則」及「第一金控董監事及經理人行為準則」訂有董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就前項會議之事項有利害關係者，視為董事就該事項有自身利害關係；董事對董事會所列議案與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於本公司利益之虞時，即應自行迴避，不得加入討論及表決，並不得代理其他董事行使其表決權；董事間亦應自律，不得相互支援等防止利益衝突之規範。「公司治理實務守則」、「第一金控董監事及經理人行為準則」及「第一金控員工行為準則」亦規範董事、經理人、職員與實質控制者不得藉其任職之職位或影響力，使其自身、配偶、父母、子女或任何他人獲得不正當利益。</p> <p>2. 本公司「併購資訊揭露自律規則」明訂於併購資訊公開時，應同時揭露就併購交易有自身利害關係之董事相關內容。</p> <p>3. 本公司「董事會議事規則」、「審計委員會組織規程」及「薪資報酬委員會組織規程」除明訂董事/委員對於會議事項與其自身或其代表之法人有利害關係且有害於公司利益之虞者，於討論及表決時應予以迴避，並不得代理其他董事行使其表決權外，董事/委員之配偶、二親等內血親，或與董事/委員具有控制從屬關係之公司，就前開會議事項有利害關係者，亦視為董事/委員就該事項有自身利害關係。</p> <p>4. 子公司第一銀行訂有「財務處暨金融市場業務處從業人員防範利益衝突與內線交易行為管理要點」；第一金證券訂有「操盤人員道德規範」；第一金投信訂有「經理守則」、「投資及交易人員行為規範管理要點」、「全權委託帳戶投資作業要點」及「基金經理人等相互兼任防範利益衝突作業準則」；第一金人壽訂有「企業道德規範」及「國內股權投資人員利益衝突防範機制作業要點」等防止利益衝突管理政策。</p> <p>5. 本公司及各子公司訂有經各公司董事會審議通過之檢舉制度，並於公司網站及內部網站設置並公告受理檢舉之電子郵件信箱、電話專線及郵寄地址等檢舉管道，鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為。</p>	(三)並無差異。

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(四) 公司是否為落實誠信經營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，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，或委託會計師執行查核？	是		<ol style="list-style-type: none"> 1. 集團企業與組織會計制度遵照金融控股公司財務報告編製準則、證券發行人財務報告編製準則、各商業同業公會會計制度範本、經金管會認可之國際財務報導準則及其他有關法令規定制定，並據以執行外，亦就具較高營業風險之營業活動明訂會計制度及內部控制制度與相關作業及覆核流程，以減低外帳，保留秘密帳戶之可能性，另定期接受內外部稽核及會計師查核，確保該制度之設計及執行持續有效。本公司每季皆邀請簽證會計師列席審計委員會及董事會，就經其核閱或查核簽證之財務報告與(獨立)董事進行溝通。 2. 本公司訂有「稅務治理政策」，明定董事會為本公司最高稅務風險管理單位並由專責之稅務管理單位定期向董事會報告稅務管理之執行情形，以降低本公司稅務風險及經營成本。 3. 集團企業與組織內部控制制度涵蓋財務報告編製流程之管理並建立自行查核制度、法令遵循制度與風險管理機制及內部稽核制度等內部控制三道防線，確保財務報導及非財務報導依照一般公認會計原則編製，交易經適當核准，具可靠性、及時性、透明性，並符合相關規範。 4. 本公司及各公司於擬訂稽核計畫時，業已將誠信經營列為查核重點項目，而各公司除將各該公司法令遵循風險評估報告不誠信行為風險主題評估結果，屬中高度風險等級者之相關改善計畫及控制措施列為查核項目，並據以查核其遵循情形外，本公司亦將相關遵循情形列為本公司內部稽核單位之查核項目，並經查核皆依規辦理。 	(四)並無差異。
(五) 公司是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練？	是		<ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司訂有「法令遵循作業要點」，明定本公司及各子公司法令遵循部門應規劃並至少每半年辦理一次適當合宜之法規訓練，訓練內容除包含近期重要法規變動之資料外，另包含金融同業裁罰案例、員工保密教育宣導、員工道德自律規範及反賄賂反貪腐宣導等內容，藉此督促全體同仁於辦理各項業務時均遵循各項法令規定，亦能協助提升本公司良好之商業運作及誠信經營之企業文化。 2. 109年度本公司及各子公司辦理誠信經營相關教育訓練課程總時數91,343.25小時，參訓39,389人次。 	(五)並無差異。

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
<p>三、公司檢舉制度之運作情形</p> <p>(一) 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？</p>	是		<p>1. 本公司及各子公司皆訂有經各公司董事會審議通過之檢舉制度，並於公司網站及內部網站設置並公告專線電話、傳真、電子郵件信箱及書面郵寄等提供予員工或外部人員申訴及檢舉之管道，以強化申訴溝通管道及有效處理舉報事宜，並以稽核單位/自行查核主管為檢舉案件之受理單位，並視案件類型指定具職權行使獨立性之單位負責調查。檢舉案件如經調查屬實者，依其檢舉情事之情節輕重予以獎勵；檢舉人如有虛報或惡意攻訐情事，應依人事管理相關規定懲處。</p> <p>2. 109年度本公司及各子公司辦理檢舉制度教育訓練課程總時數2,129.5小時，參訓3,922人次。</p>	(一)並無差異。
<p>(二) 公司是否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？</p>	是		<p>本公司及各子公司所訂定檢舉制度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如下：</p> <p>(1) 檢舉案件受理後應以密件立案，調查單位應於收到二個月內完成調查並陳報調查結果。</p> <p>(2) 調查檢舉案件之查證方式，依案情需要得以電話、書面或面談等方式為之，在進行查證工作時，相關單位應配合調查，提供必要之文件、資料，對於檢舉內容所涉及相關當事人身分及其所提供訊息或資料，均應嚴予保密，不得洩露。</p> <p>(3) 檢舉案件之受理及調查過程，有利益衝突之人，應予迴避。</p> <p>(4) 受理檢舉、調查過程及調查結果均應留存完整書面文件或電子檔，至少保存五年；保存期限未滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟時，應繼續保存至訴訟終結止。</p> <p>(5) 被檢舉人為董事、監察或職責相當於副總經理以上之管階層者，調查報告應陳報至審計委員會或監察人複審。</p> <p>(6) 檢舉案件經查證屬實，應責成相關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施。子公司向其董事會報告後，送本公司誠信經營委員會備查。</p> <p>若為重大偶發事件或違法案件，應依「第一金融集團偶發事件通報要點」及「第一金融集團法令遵循案件通報作業要點」向本公司及相關機關通報或告發。</p>	(二)並無差異。
<p>(三) 公司是否採取保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置之措施？</p>	是		<p>本公司及各子公司所訂定之檢舉制度，訂有對檢舉人之身分保密及工作權保障措施如下：</p> <p>(1) 檢舉人之身分資料應予保密，不得洩露足以識別或推知其身分之資訊。</p> <p>(2) 不得因檢舉案件而對檢舉人有不當處置，如予以解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益或其他不利處分。</p>	(三)並無差異。

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
<p>四、加強資訊揭露</p> <p>公司是否於其網站及公開資訊觀測站，揭露其所定誠信經營守則內容及推動成效？</p>	是		<p>本公司於公司網站及公開資訊觀測站揭露本公司「誠信經營守則暨行為指南」、「公司治理實務守則」與「企業社會責任政策」等誠信經營相關規範並以公司網站、年報、企業社會責任報告書及公開說明書等對外文件揭露本公司履行誠信經營情形及採行措施。</p>	並無差異。
<p>五、公司如依據「上市上櫃公司誠信經營守則」定有本身之誠信經營守則者，請敘明其運作與所定守則之差異情形： 並無差異。</p>				
<p>六、其他有助於瞭解公司誠信經營運作情形之重要資訊：</p> <p>(一)、金管會於2020/7/2公布109年度金融服務業公平待客原則評核結果，銀行及保險子公司名列銀行業及壽險業排名前20%(銀行業7家：上海、中信、一銀、國泰、渣打、土銀及臺企銀；壽險業4家：中國、第一金、國泰及富邦)，嗣後將依照主管機關針對全體受評單位之建議事項(如：保險業務人員未確實填寫業務人員報告書、核保未確認保費來源是否屬實及商品適合度、未落實親晤親簽以及保全審核作業程序，致嚴重影響保戶權益等事項)規劃改善措施，持續精進公平待客原則作業流程及控管機制。</p> <p>(二)、銀行、證券、投信及保險子公司皆依台灣證券交易所109/8/10公告修正之「機構投資人盡職治理守則」內容更新各該公司之「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」，並連同「盡職治理報告」揭露於各該公司網站及證交所公司治理中心網站。</p> <p>(三)、金管會110/1/26函請各金控公司針對國內股權商品投資建立利益衝突或不當交易防範之具體控管程序及稽核機制，並將因執行業務知悉子公司國內股權商品投資交易相關內容之人員併納入控管乙事，本公司風險管理處經清查各部門均無因職務關係，提前知悉各子公司任何國內股權投資決策之人員，惟風險管理處仍將訂定相關控管規範以防範利益衝突或不當交易情事。</p> <p>(四)、集團企業與組織將配合「上市上櫃公司誠信經營守則」及金管會函示修正各公司檢舉辦法關於匿名檢舉得不予受理及高階管理階層檢舉調查報告之提報程序等相關內容。</p>				