

第一金融控股股份有限公司「履行誠信經營情形及與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因」

基準日：112年2月28日

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	
<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	<ol style="list-style-type: none"> 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。本行為指南於111/2/24經董事會修正通過，增訂法令遵循單位得擔任檢舉案件之受理單位，俾利集團各公司得依其主管機關法令規定作適度彈性之調整。 2. 本公司於公司網站、公開資訊觀測站及年報、永續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」，並於111/4/7與經濟日報共同主辦「公平待客，誠信金融」論壇，以提升金融業者對於誠信金融之重視及持續性的關懷與協助弱勢族群。另於111/11/30召開之法人說明會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「永續發展政策」明訂本集團應建立良好誠信企業文化並揭露於公司網站。 3. 本公司於公司網站「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。 4. 子公司第一銀行訂有「高資產財富管理業務問責制度實施準則」，明訂對高資產財管業務問責之依據、適用對象及程序等；並設有董事會層級之「問責委員會」，掌理高資產財富管理業務之問責，以符合金管會就強化高資產財管業務督導管理責任之要求。另訂有「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」，並已因應金管會111年公平待客評核機制增訂「友善服務原則」與「落實誠信經營原則」評核指標，及「金融服務業公平待客原則」增訂應指定副總經理以上主管督導執行與專責單位之權責等規定。為深化保障金融消費者，該公司於111年7月修正「公平待客原則政策」；另配合金管會核備之銀行公會「公平對待高齡客戶自律規範」，於111年7月訂定第一銀行「公平對待高齡客戶作業準則」，針對高齡客戶開發設計商品時，將友善性納入產品設計開發考量，並加強高齡客戶關懷及異常交易保護措施，建立協助高齡客戶表達其需求或意見之機制，及提供各類溝通管道，以提升對高齡客戶權益之保障。此外，111年度再度獲得銀行業公平待客評核排名前25%，展現其「顧客至上，服務第一」的經營理念。 5. 配合前述金管會111年公平待客評核機制之修訂，子公司第一金人壽及第一金證券已分別於111年6月及7月修正其內部相關政策及規範，第一金投信亦於111年8月完成相關修正作業。 	(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	
(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？	是		<p>1. 本集團及銀行、證券、投信、保險及租賃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. 各子公司每年辦理不誠信經營風險評估報告，辨識弱點風險之所在並據以擬訂管控減降措施，將剩餘風險降至風險胃納之內，而對於風險性較高之項目則採取風險改善計劃積極改善直至完全改善為止。</p> <p>3. 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」及「工作規則」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。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」及「工作規則」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權管理要點」、「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「智慧財產管理政策」、「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</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	
			<p>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111年度12月底，共獲得52件發明專利、92件新型專利、1件設計專利核准，共計145件，陸續運用於各項業務及風險管理等面向，並擁有49件有效商標。另為保護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。為健全智慧財產之管理制度，該公司於111/11/14再度通過台灣智慧財產管理系統(TIPS)驗證，為同時通過專利與商標TIPS驗證(A級)的銀行。</p> <p>(6)從事不公平競爭之行為： 本公司於「永續發展政策」明訂本集團應建立公平待客管理機制，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： 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。另為提升客戶之便利性、強化集團之風險控管及促進各子公司之跨業(含與其他金融機構)合作，以「第一金融集團暨跨金融機構間資料共享政策」建立本集團資料共享之一致性規範。此外，亦訂有「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準則」、「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。 子公司第一銀行於111年8月訂定「第一商業銀行高資產客戶投資商品集中度管理要點」，以有效控管全行整體高資產</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>客戶投資商品相關集中度風險，協助建立及完善高資產業務經營架構，建立善良第三人責任之監控機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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」，明定本集團董監事、經理人及員工應遵循防制洗錢及打擊資恐相關規範。本集團董監事、經理人及員工於每年度終了前或新任時應簽署行為準則聲明書。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。 2. 為利同仁確實遵循各項法規及內部規範，本公司及銀行以外各子公司董監事、經理人及員工每年皆分別簽署「第一金控董監事及經理人行為準則聲明書」及「第一金控員工行為準則聲明書」。子公司第一銀行之董監事、經理人及員工每年皆分別簽署「第一商業銀行董監事及經理人行為準則聲明書」及「第一商業銀行員工行為準則聲明書」。 3. 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。 4. 本公司除訂定「法令遵循制度規則」強化本公司及子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配合法規變動辦理修正，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政法令遵循自行評估，藉由上開作業確認員工對法規之熟悉度外，亦透過抽樣查核審視各項作業有無違反法令規章情事，以確保各項作業均符合法令規章。 5. 子公司第一銀行訂有「理財專員異常行為或交易之調查程序及督導執行管理要點」，以強化對理財專員辦理理財業務之監控機制，暨明確界定對理財專員異常行為或交易之調查與督導管理權責，落實執行法令遵循、消費者保護及風險管理，且依據前揭要點成立「獨立調查小組」，111年度共召開三次會議(5/3、7/22、10/31)，陳報「疑似理財專員挪用客戶款項之態樣」調查程序規劃、管理與執行之督導結果，以及「疑似理財 	(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	
		<p>專員挪用客戶款項之態樣」調查名單查核結果(111年度查有1件違規案件,主要係理財專員違反內部作業規定,全程協助客戶使用公用電腦辦理KYC作業,爰依該行「信託商品及一般人身保險商品外部獎勵金分配原則」,於獎勵金分配之非財務指標對該員予以扣分)。另110年高資產客戶法規遵循之獨立測試作業已於111/5/9完成。</p> <p>6. 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或不當行為,且各公司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>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及本公司供應商管理要點等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,俾免受不誠信行為者之不當干擾。</p>	(一)並無差異。
<p>(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?</p>	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,由三位獨立董事擔任委員,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111年度上半年及年度履行誠信經營情形及採行措施分別提報第3屆誠信經營委員會第3次及第4次會議與第7屆董事會第15次及第21次會議備查訖。</p>	(二)並無差異。
<p>(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?</p>	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,不得當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在公司擔任之職位或影響力,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</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	
(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	<p>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「轉投資業務利益衝突及內線交易防範要點」及「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」等規範；第一金證券訂有「業務人員獎金規則」，並限制內部人員僅得於該公司開戶，且於內部控制制度訂定相關檢核機制，避免內部人員於委託買賣時與客戶間產生利益衝突之疑慮；第一金投信訂有「經理守則」、「全權委託投資帳戶公平下單作業要點」及「基金經理人、全權委託投資經理人或兼營證券投資顧問之證券投資分析人員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「檢舉制度實施規則」訂有利害關係人應予迴避之適用範圍，於檢舉案件之受理、調查、審議、複審及陳報等過程，如有利益衝突之人，應予迴避。</p> <p>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董事會進行溝通，並每年至少安排一次獨立董事與會計師進行單獨溝通。</p> <p>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。子公司第一銀行於111年1月訂定「第一商業銀行股份有限公司稅務治理政策」，且為確保稅務治理及誠信經營政策之落實，該公司亦每年定期向董事會報告稅務管理之執行情形。</p> <p>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。</p> <p>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，而各公司除將本集團或各該公司法令遵循風險評估</p>	(四)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	
(五) 公司是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練？	是	<p>報告不誠信行為風險主題評估結果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。</p> <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. 111年度本公司及各子公司辦理與誠信經營議題相關之內外部教育訓練課程(包含金融消費者保護法與公平待客原則、員工保密教育、反賄賂及反貪腐宣導等相關課程)總時數89,961小時，參訓49,512人次。 	(五)並無差異。
<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> <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>	<p>是</p> <p>是</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。現行本公司檢舉案件之受理單位為法令遵循處，並經由檢舉案件審議委員會決議指派本公司獨立權責單位或無職務衝突之人員組成調查小組進行調查處理。檢舉案件如經查證屬實者，依其檢舉之情節輕重，酌予獎勵；檢舉人如有虛報或惡意指控之情事，應依人事管理相關規定懲處。 2. 111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2,193小時，參訓2,958人次。 <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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司受理單位接獲檢舉案件後，應將辦理方式依規提報至檢舉案件審議委員會(下稱委員會)。 2. 委員會決議受理案件後應以密件立案登記，並視案件類型內容，分案由本公司或移請子公司調查處理。調查單位應於收到後三十日內完成調查報告；調查報告完成後應於三十日內送受理單位，必要時得延展之。 3. 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。 4. 檢舉案件受理、調查、審議、複審及陳報過程中，就個別檢舉案件有利害關係或其他可能影響公正調查情事之人，應予迴避。提報委員會之案件應請調查人員於檢核表列示應予迴避之人員。 5. 調查單位得以訪談或書面方式予被檢舉人陳述意見，並應以非公開方式為原則。 6. 檢舉案件之處理情形，於調查報告完成核定後，由受理單位 	<p>(一)並無差異。</p> <p>(二)並無差異。</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	
(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？	是		<p>於十日內以書面或其他方式通知檢舉人。移交子公司辦理之檢舉案件，則由該子公司通知檢舉人，並副知本公司。</p> <p>7. 受理單位應將調查結果送交被檢舉人所屬單位主管，被檢舉人之主管應對被檢舉人進行告知及改善要求，倘被檢舉人為董事長者，則由其監察人/獨立董事告知。</p> <p>8. 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；保存期限未屆滿前，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>9. 被檢舉人為董事、監察人或職責相當於副總經理以上之管理階層者，調查報告應先陳報至審計委員會或監察人複審。</p> <p>10. 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> <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. 具名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>
四、加強資訊揭露 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？	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「永續發展政策」、「董監事及經理人行為準則」及「員工行為準則」等誠信經營相關規範並以公司網站、年報、永續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>
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。			
六、其他有助於瞭解公司誠信經營運作情形之重要資訊： (一)為推動並落實公平待客與誠信經營，本公司董事會已指示各子公司辦理下列事項，且各子公司已配合辦理： 1. 研議對於弱勢團體相關保護措施。 2. 依循公平待客原則評核項目確實執行，或可向子公司第一銀行請益，以爭取佳績。 3. 檢視是否提供友善契約，如提供字體較大及標示重點之契約版本且適時改善，以符合公平待客精神。 4. 提醒子公司第一銀行對於身心障礙者申請融資案，應基於金融消費者保護原則審慎辦理。 (二)為持續強化及落實公平待客原則，保障高齡及身心障礙者等脆弱族群之消費權益，以彰顯本集團金融服務之品質，並符合主管機關相關法規之要求，銀行、證券、投信及人壽子公司均針對「脆弱族群消費者權益保障」提出相關規劃並研擬因應措施，除持續加強同仁教育訓練及法令遵循之宣導外，並配合主管機關相關規範修訂內部規章及契約條款、提供友善金融服務，更新增多項對於脆弱族群消費者之保障措施，業報經本公司誠信經營委員會及董事會備查訖。			