

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：114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	<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，明定反貪污及賄賂、保密機制、禁止限制競爭及不公平競爭行為、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、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113/4/10與經濟日報共同主辦「誠信金融-防詐阻騙 打造安全金融」論壇，傳遞防詐觀念並提高民眾之警覺心。另於113/12/2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」明定本集團應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。</p> <p>4. 子公司第一銀行依銀行公會「銀行業導入責任地圖制度自律規範」，於113年12月訂定「責任地圖制度實施準則」及責任地圖(包含公司治理架構圖、權責分配表及內部陳報流程圖)，以明確界定董事長與高階管理人員之責任範圍，建置以責任為基礎之間責制度，並據以強化公司治理架構。另訂有「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」及「公平對待高齡客戶作業準則」。此外，113年度公平待客評核結果第一銀行再度榮獲排名前25%，展現其「顧客至上，服務第一」的經營理念；第一金人壽獲選為排名前26~50%業者。</p> <p>(註：第一金證券屬中小型證券商，每2年接受一次評核，前於112年度獲選為排名前26~50%業者)。</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. 本公司每年要求各子公司辦理不誠信行為風險評估，以自我辨識不誠信行為之高風險與弱點所在，進而採取相應之管控/降險措施，以減低剩餘風險水平。</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：</p> <p>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>	(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	
		<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及「捐贈管理準則」亦明定捐贈對象與限制、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： 本公司為健全集團智慧財產管理制度，以有效運用經營資源並合理管理智慧財產，提升智慧財產運用能量，訂有「第一金融控股股份有限公司智慧財產管理政策」及「第一金融控股股份有限公司營業秘密暨智慧財產管理要點」。集團企業與組織訂有「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。 子公司第一銀行訂有「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理制度，確保合規經營並保障智慧財產相關權益。截至113年底，共獲得69件發明專利、118件新型專利、2件設計專利核准，共計189件，陸續運用於各項業務及風險管理等面向，並擁有49件國內有效商標、70件國外有效商標。該公司於113/10/24再度通過台灣智慧財產管理系統(TIPS)驗證(驗證效力至115/12/31)，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」明定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>	

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>(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。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。</p> <p>子公司除訂有公平待客原則政策及相關規範外，亦訂有「金融消費者保護政策、要點」、「客訴處理作業要點」、「理財商品評審作業要點」、「保險商品設計程序」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>子公司第一銀行自113年起積極導入國際標準ISO 10002客訴品質管理系統認證，通過英國標準協會(BSI)外部稽核書面審查及實地驗證，於113年8月取得ISO 10002國際標準驗證證書，以強化該公司客訴案件處理品質並接軌國際。</p> <p>(8)違法蒐集、處理或利用個人資料</p> <p>集團企業與組織訂有「個人資料管理政策」、「個人資料管理作業要點」及相關規範，明定個人資料蒐集、處理及利用之作業程序，以及紙本檔案及電子檔案之儲存、傳遞及銷毀等管控措施，並定期舉辦個人資料保護宣導教育訓練及個資外洩事件演練，以熟悉個人資料外洩處理與反應步驟，並達防範個人資料外洩之目的。</p> <p>各公司以系統控管防止個資外洩，例如：就員工對外寄送e-mail設有個資檢核及審核放行機制；另對USB之資料傳輸，以資料防護端點(DLP)軟體進行個資檢核。為檢驗個資保護措施之執行成效，銀行及人壽子公司均已取得「BS 10012：個人資訊管理系統」第三方驗證。</p> <p>銀行子公司於113/2/7依主管機關問答集內容修正「個人資料管理作業要點」，明定個人資料經處理後，客觀上有還原而間接識別當事人之可能時仍屬個資。113/11/25再次修正該要點，明確劃分個資事件應變小組之權責，並依主管機關規定補充敘明個人資料檔案之權限管理原則。</p>	
(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>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。</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	
		<p>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. 為利同仁確實遵循各項法規及內部規範，本公司及銀行外各子公司董監事、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」。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，並依前揭要點成立「獨立調查小組」，每季召開會議。113年度已召開4次會議，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「疑似理財專員挪用客戶款項之態樣」調查名單查核結果。<b>經統計違規人員之調查結果皆無挪用客戶款項之疑慮</b>，惟仍違反相關業務規範，爰對違規人員及其所屬營業單位於相關考核項下予以扣分，並請分行法遵主管及個金副理對違規人員加強行為守則相關規範之教育訓練。</p> <p>第一銀行於113/12/23上線「理財異常態樣管理系統」，可自動化監控理專之異常交易或行為，可提高監控效率，以減降客戶權益受損之風險。另於113/12/17制定「理財專員異常交易或行為案件調查作業手冊」，以利相關作業有所依循。</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</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	
			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>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> <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> <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>	<p>是</p> <p>是</p> <p>是</p>	<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定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> <p>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>1. 本公司「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」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。除禁止董事、經理人與職員從事內線交易或將未公開資訊洩露予他人外，更要求董事不得於年度財務報告公告前三十日、每季財務報告公告前十五日之封閉期間交易本公司股票。113/3/22修正「公司治理實務守則」明定本公司之獨立董事連任三屆後至少應間隔二年且與前次任期屆次不連續，始得再次擔任本公司或子公司之獨立董事，以保持其獨立性。本公司獨立董事卸任後，至少應間隔二年且與前次任期屆次不連續，始得再次擔任本公司或子公司之非獨立董事。</p> <p>2. 本公司「公司治理實務守則」、「第一金控董監事及經理人行為準則」、「第一金控員工行為準則」、「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」除明定董事/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>3. 本公司「併購資訊揭露自律規則」明定於併購資訊公開時，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>(一)並無差異。</p> <p>(二)並無差異。</p> <p>(三)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	
(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>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「基金經理人與全權委託投資經理人相互兼任防範利益衝突作業準則」、「利益衝突管理政策」、「盡職治理政策」；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定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。子公司第一銀行訂有「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>	(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	<p>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</p>	(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	
			<p>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。</p> <p>2. 113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(包含個資保護、員工保密教育、身心障礙者金融友善服務等課程)總時數76,422.5小時，參訓39,695人次。</p>
<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。現行本公司檢舉案件之受理單位為法令遵循處，並由檢舉案件審議委員會召集人指派本公司或子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。被檢舉人為職責相當於副總經理以上之管理階層時，應指派本公司調查單位、或受查單位之母公司獨立權責單位、或委請本公司或該公司之獨立董事(或監察人)進行調查，並得請本集團之獨立權責單位協助調查。</p> <p>檢舉案件經查證屬實且對本集團有重大貢獻者，得酌予檢舉人獎勵；檢舉人如有虛報或惡意攻訐之情事，損及本集團信譽等利益者，得依規定懲處。</p> <p>2. 113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2,368.77小時，參訓3,878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. 本公司受理單位接獲檢舉案件後，應視被檢舉人身分依規定提報召集人組成檢舉案件審議委員會(下稱委員會)。於十日內召開委員會以實體、視訊會議或書面方式決議是否受理檢舉案件。</p> <p>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，依規定指派調查小組。調查小組應於六十日內完成調查，並將調查報告送受理單位，必要時得延展之。</p> <p>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。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。</p> <p>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。</p> <p>5. 調查報告應提交委員會審定。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時，調查報告應提交獨立董事</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	
(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>(審計委員會)或監察人複審。調查報告完成審定後，由受理單位於十日內將調查結果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>6. 委員會受理檢舉、調查過程、調查結果、回覆內容及相關文件資料與決議紀錄均應留存完整書面文件或電子檔，並應另設專卷留存，至少保存五年；保存期限屆滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟或爭議調處事件時，應繼續保存至訴訟或爭議調處終結後五年。</p> <p>7. 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	(三)並無差異。
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		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。	並無差異。
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. 防詐為目前政府關心重要議題之一，請銀行子公司加強宣導防詐。 2. 個資保護仍為重要議題，請各業管單位強化員工教育訓練。 3. 本集團已訂定內部檢舉專線及相關處理程序，請加強宣導各子公司同仁可透過內部檢舉辦理。 (二)為防制詐騙，銀行、證券、投信及人壽子公司均已執行多項因應措施，除持續加強對同仁之教育訓練、提升遵法意識外，更透過舉辦實體講座或線上宣導，積極推廣防詐知識。另為健全申訴處理機制，已持續優化作業流程，且銀行子公司已於113年8月取得客訴品質管理系統(ISO 10002)國際標準認證。年度執行情形業提報本公司誠信經營委員會及董事會備查。				