

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

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	
一、訂定誠信經營政策及方案			
(一) 銀行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？	✓	(一) 本行為落實誠信經營政策，積極防範不誠信行為，訂有「誠信經營守則」並經董事會決議通過，明定本行人員(含董事、監察人、經理人、受僱人、受任人等)於執行業務時應具體落實誠實、公平、尊重、開放且透明之理念，遵守所有相關之法律、法規及公司政策，以確保行為符合從業倫理與道德，並建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境；亦明定本行董事會與管理階層應積極落實誠信經營守則，以該守則作為行為準則，並於內部管理及外部商業活動中確實執行。	(一) 無差異。
(二) 銀行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？	✓	(二) 1. 本行實施不誠信行為風險評估，每年定期分析及評估各個營業層面不誠信風險，依據本行及同業曾發生的不誠信行為暨內部詐欺案例之相關資料文件與數據，及當年度營運情形、內部稽核結果、主管機關檢查、人事評議委員會評議結果等實施情形，綜合評估剩餘風險，且就評估結果由本行各業務主管單位訂定及修正相關防範措施，相關內容涵蓋「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，如本行「誠信經營守則」，明定本行人員不得直接或間接提供承諾、要求或收受任何不合理禮物、款待或其他不正當利益；並應遵守智慧財產權相關法規、本行規範及契約規定；亦不得從事不公平競爭之行為；及應遵守「證券交易法」之規定，不得利用所知悉之未公開資訊從事內線交易，亦不得洩漏予他人，以防止他人利用該未公開資訊從事內線交易等。相關業管單位亦已就較高風險項目新增或強化既有各項管控措施及流程。 2. 本行「員工行為準則」訂有以下相關規範： (1) 員工以本行名義參與政治競選活動、政治獻金活動、慈善活動、非營利團體活動或志工活動，需事先取得本行之許可。 (2) 員工不得與客戶約定分享利益或承擔損失，不應直接或間接要求、期約或收受不當之金錢、財物、餽贈、招待或其他利益，致影響自身專業判斷與職務執行之客觀性。 (3) 員工應保護本行資產以及職務所監管之其他資產。 (4) 員工應提供優質客戶服務與創新商品，且不會透過不道德或不法之業務活動去追求競爭利益；亦不得約定提供特定利益、對價或負擔損失，推介客戶投資於特定金融商品。 3. 本行「對外捐助辦法」，明定捐助案件採事前審核，各主辦單位應審查捐助對象之資格條件、捐助用途及捐助金額之合理性，並應評估捐助案件對社會善良風俗有所助益，且對提升本行企業形象及業務推展有具體助益或貢獻者，始得辦理或受理。2024 年度相關捐助情形均符合本行相關規定，並無提供非法政治獻金及以慈善捐贈或贊助變相行賄之情事。	(二) 無差異。
(三) 銀行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？	✓	(三) 1. 本行訂有「誠信經營守則」及防範不誠信行為之相關規章，包含「董事會議事規則」、「道德行為準則」、「員工行為準則」、「工作規則」、「資金營運處金融交易作業規範」、「辦理利害關係人授信作業準則」及「辦理利害關係人授信以外交易作業準則」等，以落實防止不誠信行為之發生，並定期檢討修正前述相關規章。 2. 本行另訂有「員工獎懲實施辦法」作為懲戒之依據及救濟制度，如發現員工有不誠信行為，經查證屬實者，將移送人事評議委員會議處。受懲戒員工對懲戒結果如有不服，得敘明理由，檢附相關證據提出申復。	(三) 無差異。
二、落實誠信經營			
(一) 銀行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？	✓	(一) 本行「誠信經營守則」明定本行與他人建立商業關係前，應依本行相關規章(例如：供應商企業社會責任規範)先行評估往來對象是否曾涉有不誠信行為之紀錄，並於簽訂之契約(例如：零售通路商相關活動合約等)中訂定誠信行為相關條款，本年度本行各業務主管單位有關建立商業關係之重要契約皆訂有相關條款。另本行訂有「促進供應商落實企業社會責任管理要點」，要求本行供應商應填寫「供應商企業社會責任自評表」並由採購單位檢視確認，其中包括禁止供應商人員有貪腐行為，對於達一定交易金額之供應商並進行不定期訪視，以確認其執行企業社會責任(含反貪腐)之現況。	(一) 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) 銀行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？	✓		(二) 本行於董事會下設置「永續經營委員會」為本行推動誠信經營專責單位，並指定法令遵循處依本行「誠信經營守則」之規定負責下列事項，且應每年向永續經營委員會及董事會報告： 1. 協助相關單位配合法令制度將誠信與道德價值融入本行經營策略，並訂定確保誠信經營之相關防弊措施。 2. 協助相關單位定期分析及評估營業範圍內不誠信行為風險，並據以訂定防範不誠信行為之相關規章。 3. 協助檢視內部組織、編制與職掌，對營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，安置相互監督制衡機制。 4. 推動及協調誠信政策宣導及訓練。 5. 規劃檢舉制度，確保執行之有效性。 6. 協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形，作成報告。 本行 2024 年度誠信經營執行情形業於 2025 年 2 月 14 日及 2 月 20 日分別提報永續經營委員會及董事會鑑察。	(二) 無差異。
(三) 銀行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？	✓		(三) 1. 本行「誠信經營守則」明定利益迴避條款，本行董事會、管理階層及全體員工應遵守本行「道德行為準則」、「董事會議事規則」、「辦理利害關係人授信作業準則」、「辦理利害關係人授信以外交易作業準則」、「盡職治理準則」及「長期股權投資業務暨子公司管理準則」等相關規定，並防止利益衝突。董事間亦應自律，不得不當相互支援。 2. 本行「董事會議事規則」明定董事對於會議事項，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，如有害於本行利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。 3. 本行「員工行為準則」明定利益衝突政策，明確規範員工執行業務時應以追求本行之最佳利益為優先考量，避免個人利益與本行利益產生衝突或相違背，包括因職務或職位關係，而與客戶、交易對象、競爭對手或其他員工間所可能導致之利益衝突；一旦員工警覺有本行「員工行為準則」所規定之情況，或是其他可能發生利益衝突之情事時，應立即迴避並向主管或單位法令遵循主管或法令遵循處請求確認，並在確定排除可能之利益衝突後，員工才能繼續進行原來的行為或活動。 4. 本行與銀行法利害關係人為授信業務時，悉依銀行法及主管機關所訂相關規定辦理。經查 2024 年度本行並無違反利益衝突之情事。 5. 本行於公司治理實務守則第 26 條訂有本行與關係人及股東間有財務業務往來或交易者，應遵循本行相關規範辦理，且重大交易應提董事會決議通過，提股東會同意或報告。	(三) 無差異。
(四) 銀行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？	✓		(四) 1. 本行已建立會計制度並適時依規修正，作為業務及管理之帳務處理準則，落實分層負責，有效執行內部控制，俾全體員工誠信辦理本行各項業務。 2. 本行「誠信經營守則」明定：「本行應建立有效之會計制度及內部控制制度，不得有外帳或保留秘密帳戶，並應隨時檢討，俾確保該制度之設計及執行持續有效。本行內部稽核單位應依不誠信行為風險之評估結果，擬定相關稽核計畫，並作成稽核報告提報董事會」。依前述規定，本行內部稽核業依據不誠信行為風險評估結果擬定及執行相關稽核計畫。	(四) 無差異。
(五) 銀行是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練？	✓		(五) 1. 本行定期舉辦與誠信經營相關之教育訓練，2024 年度對本行員工進行「誠信經營與重要行為規範宣導課程」教育訓練(含本行「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「員工行為準則」及「內部檢舉處理辦法」與「禁止內線交易」等重要誠信經營相關內容)，計 6,711 人次，合計 2,818 人時。 2. 本行蒐集由金管會所公布之金融同業重大裁罰案件，供相關業務主管單位作為其檢討執行業務適法性之用，另公告於本行內部網站，並透過各類宣導提升員工職業道德標準，強化員工遵法意識。 3. 為強化營業單位負責人防弊能力，每年定期舉辦自行查核等內部訓練課程，課程內容除深入檢討金融機構舞弊事件發生原因及說明本行相關之內部控制作業外，並討論防弊監控之重點，以有效執行自行查核工作，加強營業單位內部控制，防範不誠信行為之發生。	(五) 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、銀行檢舉制度之運作情形				
(一) 銀行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？	✓		(一) 1.本行訂有「誠信經營守則」及「內部檢舉處理辦法」，並設有檢舉地址、檢舉信箱及檢舉專線等檢舉管道，本行各級人員於發現本行人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞等情事，經檢舉人提出檢舉，由本行稽核處為受理檢舉單位，並指派適當之專責人員負責檢舉案件之受理事宜。檢舉人如符合本行「員工獎懲實施辦法」之獎勵標準者，將視實際情況依規酌予獎勵。 2.檢舉管道資訊如下： (1) 內部檢舉信箱：chb0111@chb.com.tw 外部檢舉信箱：chb0110@chb.com.tw (2) 內部檢舉專線：(02) 8772-1872 外部檢舉專線：(02) 2562-0116 (3) 內部書面檢舉：(104) 臺北市中山區八德路二段 203 號 3 樓 稽核處 外部書面檢舉：(104) 臺北市中山區中山北路二段 57 號 8 樓 法令遵循處 (4) 受理單位： 內部檢舉案件：稽核處 外部檢舉案件：法令遵循處	(一) 無差異。
(二) 銀行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？	✓		(二) 1.本行「內部檢舉處理辦法」，對於受理調查及審議單位組織權責、利益迴避、檢舉人保護、檔案管理等均有明定；檢舉案件如經審議或複審確認屬實者，依本行前揭辦法規定，除應請相關單位檢討其內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生外，另要求被檢舉人及涉案相關人等停止相關行為，並依人事管理相關規定為適當處置，且必要時得依法律程序請求損害賠償或移送檢調機關處理；又受理檢舉單位應彙總調查報告、審議結果及相關單位提出之改善措施等相關資料，定期向審計委員會及董事會報告。2024 年度有接獲 1 件主管機關發交不誠信行為陳情案件，經查為本行北投分行前行員於 2013 至 2014 年間涉有挪用客戶款項、向客戶借貸及從事不當投資行為。後續缺失人員已移送人事評議委員會議處並將缺失情形確實改善後另陳報金管會，相關辦理情形皆已符合本行規定。 2.本行「誠信經營守則」及「內部檢舉處理辦法」明定除為符合法令或配合公務機關調查，或屬公眾周知之資訊外，本行對於檢舉人身分及檢舉內容應確實保密。	(二) 無差異。
(三) 銀行是否採取保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置之措施？	✓		(三) 1.本行「誠信經營守則」及「內部檢舉處理辦法」均明定本行承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭解僱、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，或其他不當處置。 2.2024 年度本行檢舉管道受理經調查成立的案件 1 件，如前項所列主管機關發交有關員工不誠信行為之陳情案件。	(三) 無差異。
四、加強資訊揭露 銀行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？	✓		本行「誠信經營守則」揭露於本行官方網站及公開資訊觀測站，並將落實誠信經營運作情形揭露於本行官方網站及年報「公司治理報告」單元，年報電子檔亦揭露於本行官方網站及公開資訊觀測站。	無差異。
五、銀行如依據「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： 本行參照「上市上櫃公司誠信經營守則」訂定「誠信經營守則」，目前有關誠信經營事宜之運作已依該守則辦理，並無差異。				
六、其他有助於瞭解銀行誠信經營運作情形之重要資訊：(如銀行檢討修正其訂定之誠信經營守則等情形) 本行隨時注意國內外誠信經營相關規範之發展，據以檢討改進本行誠信經營相關規定，並落實執行，俾提升誠信經營成效。				