

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	
<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> <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>	<p>✓</p> <p>✓</p>		<p>(一) 本公司訂有「誠信經營守則」、「內部人道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，前述章則之制定及修正皆經「公司治理及永續委員會」與董事會決議通過後，提交股東會報告，並於公開資訊觀測站及本公司網站揭露。明定董事、高階管理階層、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人應恪遵誠實信用原則，不得從事不誠信之行為，除宣示董事會與管理階層積極落實誠信經營政策之承諾外，於內部管理及外部商業活動中亦確實遵循。</p> <p>(二) 本公司各單位已依業務及風險特性、損失資料及作業流程等辨識風險，範圍涵蓋不誠信行為風險，並建立作業風險控制落實度自評及關鍵風險指標等風險評估機制，定期執行控制落實度自評及關鍵風險指標監測，透過評估與監測較高不誠信行為風險之營業活動態樣，量化查察已存在或潛在不誠信行為並即時採取改善措施。</p> <p>依本公司各單位2023年作業風險控制落實度自評及關鍵風險指標監測結果，無偵測到不誠信行為。</p> <p>另外，本公司依「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條規範，在既有控制落實度自評及關鍵風險指標監測之外，2023年完成新建立評估不誠信行為風險之系統性方法論，量化不誠信行為的發生機率並盤點風險抵減措施，設計以風險矩陣確認固有風險及剩餘風險後判斷整體風險評估結果。本公司各單位評估結果若有超逾剩餘風險容忍度目標「中低風險」，須擬定改善措施。依本次2023年評估結果，不論是在固有風險或剩餘風險，風險等級皆未超逾「中低風險」，因此尚無須擬定改善措施。</p> <p>本公司依守則並針對較高不誠信行為風險之營業活動，建立有嚴謹之內控機制或防範措施如下：</p> <p>1. 本公司於「誠信經營作業程序及行為指南」中業已針對行(收)賄、收受不正當利益、非法政治獻金、不當捐贈或贊助、侵害營業秘密等智慧財產權、不公平競爭、產品或服務損害客戶或利害關係人等訂有防範方案及措施。</p>	<p>無</p> <p>無</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	
			<p>2.本公司制定「工作規則」亦明定員工有遵守誠實之義務，不得以賄賂、回扣或其他不當方法爭取業務；不得藉職務上之關係要求廠商招待、饋贈、或接受佣金、酬金及其他不當利益等。</p> <p>3.本公司訂有「富邦金融控股股份有限公司暨子公司捐贈管理政策」，政策中明定對關係人之捐贈或對非關係人之重大捐贈皆需經董事會核定，並於董事會後辦理重大訊息公告；年度捐贈執行情形報告亦應於會計年度終了後三個月內將上一年度之執行情形彙整提報董事會備查。此外，為透過明確管理機制檢核捐贈程序及追蹤捐款用途，本公司2019年1月制定施行「富邦金融控股股份有限公司暨子公司捐贈程序管理辦法」，並於2022年7月完成最近一次修訂。</p> <p>4.本公司與往來交易對象之契約，已依個案契約性質要求往來交易對象執行合約事項不得以本公司名義為之，並應向第三人表明係依本公司合約處理特定事物之獨立受託機構，並要求交易對象之營業處所不得張掛本公司名義，俾免第三人誤認為係本公司之分支機構，交易對象之人員不得自稱為本公司人員。個案契約若有涉及營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權之交易行為，則另要求交易對象保證其執行合約事項並無侵害他人商標權、專利權、著作權、營業秘密或其他智慧財產權利之情事。</p> <p>5.相關產品、服務及消費者權益之各子公司所採防範措施如下：</p> <p>(1) 富邦人壽於消費者權益政策方面，提供客戶多元化溝通聯繫管道，客戶可隨時表達變更其個人資料之使用，確實尊重客戶意思表示。消費者申訴程序方面，客戶可透過24小時服務專線、官方網站、網路服務、電子信箱、申訴專線...等各項簡便迅速之方式，處理產品服務或消費爭議問題。本公司並訂立「公平待客原則」，在提供相關商品或服務時，明訂應遵照相關法令，以公平合理的方式對待客戶。</p> <p>(2) 台北富邦銀行為保障消費者權益，設有明確的客訴處</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	
			<p>理規範及專責的客訴申訴窗口，以嚴謹的態度妥善處理客訴案件。此外，為增進客戶滿意度，本行重視聆聽客戶的聲音，持續進行客戶意見調查，藉以不斷進行制度與流程的改善，以提供客戶更優質、更符合需求的金融服務。</p> <p>(3) 富邦產險依據組織規程，分別設置保險商品評議小組與管理小組，除評估商品之妥適及合法性，檢視是否有虛偽、詐欺或其他足致他人誤信之內容外，對於既有保險商品亦會審視其相關法令遵循、消費者權益保護與定價之合理性。另制訂個人資料防護措施，確保消費者個人資料安全；建立與消費者溝通管道與及時回覆機制、客戶申訴處理制度程序，由各專責單位秉持合法、合理、快速處理精神，積極解決問題。此外，為讓身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融保險服務，公司亦訂定金融友善服務措施，依身心障礙者個別需求提供適當之友善服務措施，範圍包括環境、溝通、商品、服務、資訊等，並不得有歧視性之行為，營造友善金融環境。</p> <p>(4) 富邦證券為確保消費者權益，以落實「客戶需求」為導向，建立0800免付費客服專線及意見回饋機制，由客服專員專責處理話務，提供客戶問題諮詢及申訴管道，以客戶利益為優先並遵守法令規範，善盡客戶資料保密及商品資訊透明化之義務，全面提昇客戶服務品質。另依據金融消費者保護法及金融服務業相關規範，制定「消費爭議處理準則」及「客戶申訴事件管理要點」等制度，以及「公平待客原則政策」、「公平待客應遵循事項」及守則，於各項業務發生客戶申訴或金融消費爭議時，依相關規定適時妥善處理，以公平合理的方式對待客戶。此外，為讓身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融商品服務，公司亦訂定金融友善服務措施，依身心障礙者個別需求提供適當之友善服務措施，範圍包括環境、溝通、商品、服務、資訊等，營造友善金融環境。</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？	✓		(三) 本公司訂有「誠信經營作業程序及行為指南」及員工「工作規則」，且定期依外部主管機關及內部政策、工作需求修正，內容皆針對懲戒、申訴制度等訂有明確規範。確有違反誠信經營規定者，視情節輕重提報懲處，並於內部網站揭露相關內容及處理結果。	無
二、落實誠信經營				
(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？	✓		(一) 本公司要求供應商不得為我國「資恐防制法」之指定制裁對象及外國政府或國際組織認定或追查之恐怖分子或團體，經查核確認其合法設立，正常營運，依法納稅，信用良好且無違約疑慮，經簽署「供應商行為規範承諾書」及填覆「新供應商永續風險自評檢核表」，使得成為本公司合格供應商。 本公司與供應商簽訂之契約均訂有「誠信原則」條款，供應商應確實遵守金融機構應遵守之法規，不得因任何理由，以直接或間接方式，主動或應要求或期約給付佣金、回扣或任何利益，若有違反，本公司並得終止或解除合約。	無
(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？	✓		(二) 本公司以董事會所屬之「公司治理及永續委員會」負責監督誠信經營之執行結果，其下設ESG執行小組之公司治理及誠信經營工作小組負責誠信經營相關事宜之推動，並每半年向董事會提出執行成果報告。	無
(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？	✓		(三) 本公司「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」皆明定有利益迴避之規範，除規定董事、經理人及其他出(列)席董事會之利害關係人對董事會所列議案，與其自身或所代表法人有利害關係時之處理方式，並針對本公司人員於執行業務時若有利害衝突情形，或可能使自身、配偶、父母、子女或與其有利害關係人獲得不正當利益之情形訂有處理程序。 「內部人道德行為準則」明定董事及經理人不得藉其職位之便，使自身或親屬獲得不正當利益，另規範董事及經理人所屬之關係企業與本公司及子公司為資金貸與或提供保證、重大資產交易、進(銷)貨往來之情事時，應主動向本公司說明是否有潛在之利益衝突。	無
(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	✓		(四) 本公司為能適切表達事業之經營成果及財務狀況，進而分析比較，作為管理或釐訂決策參考，故建立符合法令規範之會	無

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>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？</p> <p>(五) 公司是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練？</p>	✓		<p>計制度為本公司之會計事務參考準則。凡對於會計事務之處理皆需參照辦理，並須隨時檢視確保制度之設計及執行持續有效。</p> <p>本公司並已建立有效之內部控制制度，配合法令異動及內部管理需求適時修正。</p> <p>稽核處亦將前述遵循情形，依稽核計畫辦理查核，並定期向董事會報告缺失改善情形。</p> <p>(五) 本公司新進人員到職後即進行紀律規範宣導說明及法令遵循教育訓練，全體同仁定期每年參加資訊安全、個資保護法、防制洗錢等課程，主管定期參與內控管理訓練，強化主管內控與法遵觀念，此外，全員宣導以誠信為首之核心價值，每年期推動「誠信行為指南」簽署行動及教育訓練，以提升全體同仁對誠信行為的認知，促使同仁將誠信行為落實於日常工作。</p> <p>1. 2023年課程名稱：誠信行為指南。</p> <p>2. 2023年課程內容：</p> <p>(1) 應遵守之誠信行為與不誠信行為處理程序。</p> <p>(2) 鼓勵舉報不誠信行為。</p> <p>3. 2023年參加訓練人次：金控暨子公司共計18,785人次(不含人壽外勤人員)、完訓率100%。</p> <p>4. 2023年訓練課程合計時數：4,696小時。</p>	無
<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>(一) 依本公司「檢舉處理政策」規定，任何人發現本公司、本公司營業執照所載之子公司或其轄下國內外公司之負責人或員工有犯罪、舞弊或違反法令之虞，得透過本公司於網站設置之檢舉管道向本公司受理單位提出檢舉。</p> <p>本公司法遵暨法務處法令遵循部為本公司檢舉案件受理單位。</p> <p>檢舉案件經調查屬實且情節重大者，本公司得酌予獎勵檢舉人。</p> <p>目前本公司檢舉管道均正常運作。</p> <p>本公司制定「富邦金融控股股份有限公司暨子公司員工意見申訴及處理準則」，於官網設置申訴信箱，並於內部網站設置員工申訴專區，同仁可藉由申訴專線電話、傳真、電</p>	無

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>子信箱等多元管道發聲，由人力資源單位指派專人負責受理，依情節輕重分級後依程序妥善處理。</p> <p>(二) 依本公司「檢舉處理政策」規定，本公司受理單位接獲檢舉後，除有不受理或移轉案件之情形外，重大案件應呈報本公司董事長核准，由本公司稽核處為調查單位進行調查；一般案件應由本公司總經理依案件情形指派本公司特定單位、或另指派特定人員組成三人以上具獨立行使職權之調查委員會為調查單位進行調查。本公司調查單位於調查程序中，應給予被檢舉人或相關之人員陳述意見之機會。本公司調查單位應於所訂期限內提出調查結果報告，經有權單位/人員核定後，本公司調查單位應將此結果以適切方式通知有載明聯絡方式之檢舉人。另本公司調查後發現檢舉案件為重大偶發事件或違法案件，應向相關主管機關或司法機關通報或告發。</p> <p>自本公司受理單位接獲檢舉案件時起，任何涉及或知悉檢舉案件之人員對於檢舉案件內容、被檢舉人及檢舉人身分等相關資料應予保密，除法律另有規定外，或已無身分保密必要之情形外，不得洩漏足以識別檢舉人身分之資料，違反者將依本公司內部相關規範懲處。</p> <p>本公司訂有「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理辦法」，設置性騷擾申訴處理委員會處理性騷擾申訴案件，於申訴7個工作日內，由主任委員指派委員及相關權責人員組成3人以上之專案小組進行調查，作成調查報告書並提委員會評議，於2個月內結案。所有案件將由專人負責處理且人依規善盡保密之義務，以確保申訴機制之可信度。</p>	無
(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>(三) 依本公司「檢舉處理政策」規定，本公司、子公司及其轄下國內外公司不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、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，以確實保護檢舉人不因檢舉而遭受不當之處置。</p> <p>本公司對於協助調查之相關人員，亦依前述規定給予適當之保護。</p>	無

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、加強資訊揭露 公司是否於其網站及公開資訊觀測站，揭露其所訂誠信經營守則內容及推動成效？	✓		本公司誠信經營推動成效、執行情形等資訊分別於年報及公司網站中揭露，「內部人道德行為準則」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」亦揭露於公開資訊觀測站及本公司網站「重要章則專區」。	無
五、公司如依據「上市上櫃公司誠信經營守則」訂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： 無重大差異情形。				
六、其他有助於瞭解公司誠信經營運作情形之重要資訊：(如公司檢討修正其訂定之誠信經營守則等情形)				
<p>(一) 富邦集團在故總裁蔡萬才先生的帶領下，富邦深耕台灣逾半世紀，從10人的產物保險公司，茁壯成台灣第二大金控公司，也是產品線最完整的金融集團。富邦的成長，所憑藉的是總裁時常提起的三信條「誠信、勤儉、謙和」。而首要的「誠信」，更是富邦立業60年多來最重要的根基。</p> <p>(二) 富邦金控與旗下各子公司之核心價值為「誠信、親切、專業、創新」(請詳富邦金控官網 <a href="https://www.fubon.com/financialholdings/about/business_philosophy.html">https://www.fubon.com/financialholdings/about/business_philosophy.html</a>) 四項理念賦予具體意義如下：  「誠信-以正直的心胸，崇法務實，推展業務，善盡企業社會責任。」  「親切-以誠摯的態度，展現熱忱，服務客戶，積極滿足客戶需求。」  「專業-以敬業的精神，精益求精，群策群力，提供多元優質服務。」  「創新-以突破的思維，挑戰成規，研發改進，創造公司商業價值。」</p> <p>(三) 富邦金控以「誠信」為首要企業核心價值，從董事會及各成員之評核項目包含對公司核心價值觀，及全體員工績效考核皆設有「誠信」項目。全體員工績效考核個人目標中包含「內稽內控作業指標」，衡量員工在「發生違反內稽內控、法令遵循及作業風險事項的缺失」、「年度法令遵循執行考核結果」、「年度稽核專案查核」的各項表現。透過在各面向的不斷努力務求將誠信經營在企業內生根，促進企業永續發展。</p> <p>(四) 本公司為不斷強化企業內部之道德倫理規範以建立誠信經營環境，並積極落實企業所應擔負之治理責任確保自由市場運作，本公司不僅於2006年即制定「道德行為準則」規範董事及經理人之道德標準，2011年制定「誠信經營守則」以本公司之受僱人、子公司與具有實質控制力之集團企業或組織為規範對象，同時規定公司於商業往來之前，應考量供應商或其他往來對象之誠信情形，避免與涉有不誠信行為者進行交易；與他人簽約時，應包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉不誠信行為時，本公司得隨時終止或解除契約之條款。該守則並提股東會報告，以彰顯公司積極落實誠信經營之承諾及政策理念。</p> <p>(五) 為因應國內外誠信經營規範之發展，本公司於2017年初進行「誠信經營守則」之修正，增訂「誠信經營作業程序及行為指南」，並於2020年配合「上市上櫃公司誠信經營守則」之規定增修，內容涵蓋反貪腐、反賄賂、反壟斷、反托拉斯、禁止提供非法政治獻金、禁止不當慈善捐贈或贊助、禁止內線交易等防範方案，並針對利益迴避、智慧財產權、公平競爭等制定紀律守則，俾利全員落實與遵循。</p>				