

公司履行誠信經營情形及採行措施

| 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，以及董事會與管理階層積極落實經營政策之承諾?</p> | V | | (一) 本公司訂有「誠信經營守則」及「道德行為準則」，其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，提交股東常會報告，並於公開資訊觀測站及本公司網站揭露，明確規定董事、經理人及員工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。 | 無差異。 |
| <p>(二) 公司是否訂定防範不誠信行為方案，並於各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?</p> | V | | (二) 本公司於「誠信經營守則」、「道德行為準則」及員工「工作規則」等皆明定禁止行賄、收賄、舞弊圖利、內線交易等不誠信行為，並訂有明確之懲戒及申訴制度，確有違反誠信經營規定者，視情節輕重提報懲處，並於內部網頁揭露相關內容及處理結果。 | 無差異。 |
| <p>(三) 公司是否對「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條第二項各款或其他營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，採行防範措施?</p> | V | | <p>(三) 本公司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如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司誠信經營守則明定董事、經理人、員工及實質控制者於執行業務時不得行賄及收賄，員工「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。 2. 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準則」，準則中明訂對關係人之捐贈或對非關係人之重大捐贈需經董事會核定，並於董事會後辦理重大訊息公告；此外，每一年的第一季前，亦會彙整前一年度捐贈執行情形提報董事會，並於年報中揭露。 3. 本公司委由專業智慧財產事務所協助所有國內外商標之管制，定期提供本公司所有商標資訊，以供管理層及專責單位檢視。 | 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>4. 本公司與往來交易對象之契約，均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。</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) 富邦產險依據組織規程，設置保險商品評議與管理小組，評估商品之妥適及合法性，是否有虛偽、詐欺或其他足致他人誤信之內容，檢視保險商品相關法令遵循、消費者權益以及定價之合理性。制訂個人資料防護措施，確保消費者個人資料隱私。設置與消費者溝通管道與及時回覆機制、申訴處理制度與程序，由專責單位以合理、公平、迅速方式，積極解決問題。</p> <p>(2) 富邦人壽提供客戶多元化溝通聯繫管道，設立客戶服務部門，為消費者提供產品或服務之諮詢與需求辦理；若發生申訴案件，消費者可透過24小時服務專線、官方網站、網路服務、電子信箱等申訴管道，由專責單位，以合理、公平、迅速之方式，積極解決爭議。</p> <p>(3) 富邦證券為確保消費者及其他利害關係人權益、健康與安全，依據金融消費者保護法及金融服務業相關規範，制定「金融消費者保護管理準則」，並設立客戶服務部門，提供產品或服務之諮詢與需求辦理；若發生消費或其他利害關係人之申訴案件，將由專責單位協助，以合理、公平、迅速之方式，積極解決爭議。</p> <p>(4) 台北富邦銀行為保障消費者權益及增進客戶滿意度，設有處理客訴之專責窗口，並有作業風險管理系統進行通報機制，以擬定與執行因應之方案；此外依需求辦理客戶意見調查，以持續提供客戶優質的金融服務。</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>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訂誠信行為條款?</p> | V | | <p>(一) 本公司與往來交易對象簽訂之契約均要求往來交易對象不得違反法令或禁止規定、公共秩序及善良風俗之約定，並確實遵守金融機構應遵守之法規。要求往來交易對象不得基於任何理由，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，則適用相關懲罰性違約金規定，本公司並得終止或解除合約。</p> <p>本公司與代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象從事商業往來，均會評估其是否有不誠信行為紀錄，如要求營繕工程簽約廠商提供票據信用查詢，出具承攬工作安全衛生及環境管理承諾書，並投保營造綜合保險。本公司與他人簽訂契約，均會於條款中明定，如交易相對人涉及不誠信行為時，本公司得隨時終止或解除契約。</p> | 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(兼)職單位，並定期向董事會報告其執行情形?</p> | V | | <p>(二) 本公司於104.11.24經董事會通過，將董事會下之功能性委員會-「公司治理委員會」更名為「公司治理及永續委員會」，下設「永續經營執行小組」，並分設6個工作小組，其中公司治理小組職司誠信經營相關事宜，每年定期向董事會報告年度執行計畫及執行成果。</p> | 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> | V | | <p>(三) 本公司除要求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。董事會或功能性委員會之議案與董事、經理人自身或所代表法人有利害關係時，不得加入表決。</p> | 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，並由內部稽核單位定期查核，或委託會計師執行查核？ | V | | (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。 另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。稽核處亦將前述遵循情形納入查核，並定期向董事會報告缺失改善情形。 | 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？ | V | | (五) 本公司定期針對新進人員進行紀律規範之宣導說明，並每年舉辦全員遵法課程，此外亦每年強化主管內控內稽之觀念，除訂定制度，更以教育訓練方式全面落實員工誠信、嚴守紀律的經營理念。 | 無差異。 |
| 三、公司檢舉制度之運作情形 | | | | |
| (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？ | V | | (一) 本公司於內部網頁揭露「員工申訴專線電話」、「申訴傳真專線」、「申訴專用信箱」、「員工申訴專區」及「員工檢舉信箱」，上述管道皆有專人處理且對申訴個案盡絕對保密義務。員工所舉發之違法案件經查證屬實，依人資「員工獎懲辦法」審核並簽報獎勵。 公司網站另設有以下檢舉管道：「申訴信箱」由人力資源單位專人管理，「獨立董事信箱」則由審計委員會召集人親自管理，力求獨立、公平。 目前上述管道均正常運作。 | 無差異。 |
| (二) 公司是否訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序及相關保密機制？ | V | | (二) 本公司訂有「員工意見申訴及處理標準作業流程」、「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理標準作業流程」，均依前揭標準作業流程辦理員工申訴作業。 檢舉事項經判斷須進行查核時，依本公司稽核工作手冊查核程序辦理，並負保密之責。 | 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? | V | | (三) 本公司相關檢舉之規章制度皆明定對申訴之個案及舉報人身份盡絕對保密義務，以鼓勵員工舉報違法違規情事。 | 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，揭露其所訂誠信經營守則內容及推動成效? | V | | 本公司於年報「落實誠信經營情形」專章描述誠信經營推動成效、執行情形等資訊，相關規定及年報、企業社會責任報告書等均揭露於公開資訊觀測站及本公司網站。 | 無差異。 |
| 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，請敘明其運作與所訂守則之差異情形 無差異情形。 | | | | |
| 六、其他有助於瞭解公司誠信經營運作情形之重要資訊： (一) 本公司重視誠信經營，與他人簽訂契約，內容包含遵守誠信經營政策。 (二) 商業往來之代理商、供應商、客戶或其他交易對象除考量其合法性外，亦關注其是否有不誠信行為紀錄，進一步敦促商業往來廠商重視誠信經營。 (三) 本公司重視誠信經營，故在員工之個人年度績效目標中職場行為設有「誠信」考核項目，包含員工應遵守公司道德規範與業務準則，不違法，不偏私、善盡職責，保護顧客隱私、真實告知客戶權益，絕不欺騙隱瞞等內容，以定期考核員工對誠信之遵守情形。 (四) 隨時注意國內外誠信經營相關規範之發展，並鼓勵本公司及子公司全體董事、監察人、經理人及員工提出建議，據以檢討改進本公司訂定之誠信經營守則，以提昇公司誠信經營之成效。 | | | | |