

6.2 誠信經營

「誠信」為本行重要核心價值之一，本行基於公平、誠實、守信、透明的原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，依國泰金控「 誠信經營政策暨守則」、國泰金控「 道德行為準則」，本行及集團企業與組織之營運所在地相關法令，訂定「誠信經營作業程序及行為指南」及「員工行為遵循要點」，具體規範本行董事、經理人及員工於執行業務時應注意之事項，遵守相關法令及誠信原則，並防止利益衝突，且不得行賄及圖己私利，以完善公司治理制度。本行已針對各業務之執行制訂內部規範，並建立完整之覆核機制，另依風險基礎方法，利用數據資訊定期檢視員工行為、確實執行離崗機制，以防範不誠信行為風險。

銀行層級 (守則 / 準則 / 政策 / 要點 / 作業說明或行為指南)	簡述內容或 使用場景	適用 對象
國泰世華銀行 誠信經營作業程序 及行為指南	國泰世華設立「誠信經營作業程序及行為指南」，強化公平、誠實、守信、透明的商業行為原則，明確禁止任何形式的不誠信行為，包括但不限於行賄、收賄等。指南詳細規範了接受餽贈、招待的標準，設有專責單位定期向董事會報告誠信經營執行狀況。	董事、 監察人、 經理人 及員工
國泰世華銀行 員工行為遵循要點	為能落實銀行「誠信、當責、創新」之核心價值與經營理念，實現銀行發展願景，本行所有同仁均應認同且承諾，遵守職場倫理與道德，合法合理地執行各項公司業務。本遵循要點在國泰金控「道德行為準則」之基礎上，進一步訂出同仁行為的重要指導原則，以協助同仁確保行為符合法令，及提供同仁了解並判斷如何做出正確行為之依據；本遵循要點也將作為所有同仁辦理日常業務所應遵行的基本行為規範，以及全體同仁所共同遵守、落實的指導原則。	本行 所有同仁

險。本行規劃新業務服務時，亦經由嚴謹之審核流程及風險評估，確保消費者之權益。本行亦遵循國泰金控「 人權政策」，遵照國際公認的人權政策，保障員工、客戶及利害關係人的基本人權，並呼籲商業夥伴共同遵守。

本行承續國泰金控的誠信經營與道德準則精神，由「企業永續小組」負責推動及監督誠信經營之執行結果，並定期向董事會報告執行情形。為了深化誠信經營的企業文化並突顯其重要性，人力資源部、教育發展部及法令遵循部等關鍵部門同步進行員工的觀念教育和合規訓練，全面貫徹誠信經營政策，定期舉辦針對誠信政策及規範的教育訓練與法令遵循相關的聯繫會議，包括新進人員的法令遵循教育與高層聯繫會議，以及「員工誠信及道德行為教育訓練」，達成 100% 派訓率，確保各層級員工對各項規範有深刻理解與熟悉。在特殊節慶前如中秋節與新年期間，人力資源部也透過公務信箱向所有員工發出「我們不收禮」的宣導，加強員工對道德行為規範的遵循，進一步鞏固了道德準則的實踐成果。

吹哨者機制 & 檢舉管道

本行遵循國泰金控「檢舉不道德或不誠信行為案件之處理辦法」及「集團檢舉制度」，設立檢舉管道和處理程序保障檢舉人及相關人士的合法權益。本行承諾對檢舉人或參與調查人員的身分予以嚴格保密，保障其不會因檢舉而遭受不公平對待或報復。

本行亦鼓勵知情者積極揭露不法行為，以便及早發現並妥善處理相關案件，預防潛在風險和避免或降低損失。目前透過官方網站公布檢舉管道，並指定法令遵循部門為檢舉案件的受理單位，嚴格制定檢舉事項的調查作業程序、調查後的處置措施及案件保密機制。檢舉者保護原則明確規定，必須保護檢舉人身分的機密性，禁止因檢舉而對檢舉人進行解僱、解任、降職、減薪、損害其合法權益或進行其他不利處分，落實對檢舉人的保護。