

6.5 法令遵循

本行設立法令遵循部，建立與執行法令異動傳遞、教育訓練、海內外法遵業務聯繫以及董事即時通報等機制，確保所有業務符合法令規範。本行總機構法令遵循主管定期向總經理彙報本行法令遵循制度執行情況與檢討內容，並至少每半年向董事會及審計委員會呈報法令遵循業務執行情形和公平待客原則執行情形報告，如發現有重大違反法令或遭金融主管機關調降評等時，應即時通報董事，並就法令遵循事項，提報董事會及審計委員會，有效督導並推動全行法令遵循業務的落實。為符合主管機關監理及金融檢查意見要求，本行持續研議各項法令遵循業務之優化措施及因應規劃，並就行內各項新商品、新服務或向主管機關申請開辦之新種業務，出具符合主管機關法令及本行內部規範之意見。藉由現行之業務聯繫會議、教育訓練、督導管理與改善檢討管道，本年度將持續督導國內各單位及國外分子行辦理法令遵循事務之執行成效，並就主管機關、金控及本行稽核室檢查意見，確實進行檢討與改善，以達全行遵法合規之目標。本行引入金融科技以優化作業流程，建置法令遵循系統來集中管理各項法令遵循業務執行，並利用人工智慧 (AI) 技術開發內外規關聯性分析工具。

2025 年金管會重大裁罰與改善措施

事由	罰鍰金額	改善措施
客服專員自 2024 年 3 月至 10 月間，以職務之便擅自替客戶申請補發信用卡，並於申請後發卡前將客戶通訊資料變更為其本人資料，再以客戶信用卡於國外網站刷卡儲值至其本人及親友該網站帳號，再輾轉匯回其帳戶等手法盜刷客戶資金，受影響客戶數共 18 人，總盜刷金額約 688 萬元。	新台幣 1,200 萬元罰鍰	針對本案涉及之信用卡客戶資料變更、申請掛失補發信用卡、調整信用卡繳款金額、查詢信用卡影像等，已完成客戶語音確認資料變更、強化覆核機制、系統權限管理等改善措施。

註：重大裁罰案件係指依金管會「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第 2 條規定辦理之案件。

近年法律訴訟與罰款彙總表

	2024 年	2025 年
重大裁罰件數 (件)	1	1
裁罰金額 (新台幣)	800 萬元	1,200 萬元

註：係依與舞弊、內線交易、反壟斷、反競爭行為、市場操縱、不當行為、或其他相關之金融行業法律或規章有關之法律程序導致之貨幣性損失總額。