玉山金控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	
一、訂定誠信經營政策及方案 （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？ （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？ （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？	V		(一) 本公司由董事會決議通過訂定「誠信經營守則」(以下簡稱守則)及「誠信經營作業程序及行為指南」(以下簡稱行為指南)，適用範圍及於本公司及子公司，明示誠信經營之政策，並於網站、對外文件及法人說明會等對外活動宣示誠信經營政策。此外，更明訂全體董事、經理人及員工應盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實。本公司董事及高階經理人均簽署遵循誠信經營聲明書，聲明其從事商業行為過程中本於誠信經營原則，並積極協助董事會落實誠信經營之承諾及監督公司於內部管理及商業活動符合誠信經營等事項。 (二) 本公司秉持誠信原則，穩健正派經營，不從事營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並加強相關防範措施，且本公司秉持政治中立之立場不從事政治獻金。本公司建立不誠信行為風險之評估機制；各單位於評估現行業務範圍內具較高不誠信行為風險之活動，將事先防範措施及相關管理機制納入其法令遵循自評檢核遵循程序項目，嗣後每半年定期分析檢討防範機制之妥適性與有效性，相關內容至少涵蓋「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。 (三) 本公司積極防範不誠信行為，並將誠信經營納入員工績效考核與人力資源政策中，設立明確有效之懲戒及申訴制度，且落實執行，每半年落實檢討前項防範機制。	無差異
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？	V		(一) 於前述守則及行為指南中明訂避免與不誠信經營者交易，本公司並於商業契約中明訂誠信行為條款。 (二) 本公司以公司治理暨提名委員會為推動企業誠信經營專責單位，負責辦理	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）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？ （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？ （四）公司是否為落實誠信經營已建立有效之會計制度、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？ （五）公司是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練？			誠信經營政策與防範不誠信行為方案及監督執行，以及辦理行為指南守則之修訂、執行、解釋、諮詢服務暨通報內容登錄建檔等相關作業，每年至少一次將相關執行結果向本公司董事會報告。 (三) 於前述守則及行為指南中明訂利害衝突之迴避政策，並提供暢通之溝通管道與申訴制度，員工可透過多重管道與各管理階層及人力資源單位反應。 (四) 本公司建立有效之會計制度，不得有外帳或保留秘密帳戶。本公司建立有效之內部控制制度，並設置隸屬董事會之內部稽核單位，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，作成稽核工作報告向審計委員會及董事會報告相關執行結果。 (五) 本公司定期舉辦誠信服務守則與行為規範之教育訓練，員工均須參加課程並通過測驗。	
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？ （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？ （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		(一) 為建立誠信透明之企業文化及促進健全經營，並保護檢舉人之權益，本公司2018.08.10第6屆第10次董事會通過訂定「玉山金控檢舉案件處理辦法」，期間並經歷多次修訂，於公司網站及內部網站建立並公告檢舉專線、檢舉電子郵件信箱、或郵寄信箱收件地址等受理管道，提供內部及外部人員檢舉並受理犯罪、舞弊或違法等情事。本公司法令遵循處為檢舉案件之受理單位，由總經理依案件類型指派適合且無職務衝突人員組成調查單位，必要時並得聘請外部機構或專家學者協助之。此外，本公司訂有「公司治理實務守則」，並依循守則及行為指南等相關規定辦理，積極防範不誠信行為，鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為。本公司將設立明確有效之獎懲制度，並提供其他暢通便利之檢舉管道，本公司官網利害關係人專區提供員工、股東、利害關係人及外部人有效之溝通方式，揭露審計	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	
			委員會(獨立董事)直接收發之電子郵件信箱，提供內部及外部人員與審計委員會全體獨立董事直接溝通管道。 (二) 本公司「檢舉案件處理辦法」規範受理檢舉事項之調查標準作業流程及保密義務之遵循，受理單位應檢視收受檢舉案件類型後，提交調查單位進行調查與審議，受理單位並應將受理、處理情形及結果通知檢舉人，調查後若發現涉及重大偶發或違法案件，依規應向相關機關通報或告發。本公司於辦理檢舉案件之受理及調查程序時，就檢舉人之身分及檢舉內容均予以保密，不得洩漏、揭露或公開足以識別其身分之資訊予非必要之第三人，並採取有效適當之保護措施。 本公司之董事、經理人、職員、受任人或其他所屬人員等，倘依檢舉案件之內容判斷，符合需迴避情形者，該關係人員對檢舉案件之受理、調查及懲處等相關程序，均應予迴避，不得協助、涉入、參與、核准、或以其他方式影響檢舉案件之調查過程或結果。 (三) 本公司對於檢舉人身分確實保密並提供保護措施，使檢舉人不因此受不利處分或遭受報復。	
四、加強資訊揭露 公司是否於其網站及公開資訊觀測站,揭露其所定誠信經營守則內容及推動成效？	V		本公司於公司網站及公開資訊觀測站揭露誠信經營守則及行為指南之內容，以及本公司之誠信經營相關具體作為。	無差異

五、公司如依據「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：無差異

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)

本公司自2011年起即訂定守則、行為指南，有關守則之修訂除經董事會通過並提股東會報告。本公司具體誠信經營作為均與時俱進，隨時因應外規及誠信經營之需求加以檢討及修訂，本著「心清如玉，義重如山」的精神，矢志成為「金融業的模範生，服務業的標竿」，積極落實誠信經營政策之承諾，穩健正派經營，並用愛與關懷善盡企業社會責任，邁向企業永續發展。

本公司落實執行誠信經營政策，2023年相關執行情形：

(一)教育訓練：

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	
於各訓練班規劃金融從業人員應具備之法律知識、玉山人服務守則與行為規範、公平待客推動與 ESG 經營及實踐等課程，進行風險、紀律、流程的宣導教育，並於新進行員訓練班、希望工程師培育班暨各業務之專業訓練班，規劃自行查核實務、法令遵循、風險管理、洗錢防制、資訊安全等內容，課程中以案例研討方式，強化三道防線與落實風險控管以及公平待客暨金融友善服務。此外，亦於卓越學院中安排企業管理與法治精神，從領導角度宣導經營管理風險紀律之重要性。以上舉辦實體及線上課程共 289.25 小時，參與 80,110 人次，合計 115,739 小時，強化誠信經營之概念與落實，共同管理與預防不誠信行為之產生。 (二)法遵宣達： 法令遵循處推動全體同仁之法遵教育訓練宣導，主題涵蓋個人資料保護、防制洗錢、內控三道防線等，強化「作業流程零信任，風險紀律零容忍」的理念，並著重公平待客原則、金融友善服務準則及公平對待高齡顧客自律規範，以落實保護金融消費者權益，同時提升同仁對於法令遵循知識與能力，有效實踐誠信經營政策及理念。 (三)年度測驗： 本公司暨子公司於每年對全體同仁實施線上測驗，測驗範圍涵蓋玉山金控誠信經營守則、玉山金控誠信經營作業程序及行為指南、風險紀律流程。2023 年度測驗重點主要為誠信經營商業活動、公平待客原則、風險控管、法令遵循以及防制洗錢等。 (四)本公司、玉山銀行及玉山證券均訂定「檢舉案件處理辦法」，本公司直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織則適用本公司之檢舉案件處理辦法，於公司網站及內部網站建立並公告專線、電子郵件信箱或信件收件地址等受理管道，提供內外部人員檢舉並受理犯罪、舞弊或違法等情事。截至 2023 年底止，本公司暨子公司自檢舉管道受理之案件合計有 51 件(本公司受理 7 件，其中 2 件係與銀行子公司重覆檢舉，1 件因檢舉內容涉及玉山證券，轉由玉山證券處理；銀行受理 44 件，其中 1 件涉及玉山證券，轉由玉山證券處理；證券受理 0 件)，其中 48 件係屬顧客爭議之客訴案件(已由銀行顧客服務處妥處)，1 件為非屬檢舉類型之意見反映，已依檢舉類型指派適合之單位調查妥為處理，並視情形以適當方式將處理情形通知檢舉人。 (五)通過修訂本公司「股權管理辦法」，規範內部人獲悉財報或業績內容之股票交易控管措施，及董事封閉期間查核確認機制。 (六)本公司每屆董事及新任高階經理人均簽署遵循誠信經營聲明書，聲明其從事商業行為過程中本於誠信經營原則，並積極協助董事會落實誠信經營之承諾及監督公司於內部管理及商業活動符合誠信經營等事項；每一位玉山人也都會簽署「玉山人服務守則與行為規範」，簽署率 100%。 (七)本公司已建立不誠信行為風險之評估機制；各單位於評估現行業務範圍內具較高不誠信行為風險之活動，將事先防範措施及相關管理機制納入法令遵循自評檢核遵循程序項目，嗣後定期分析檢討防範機制之妥適性與有效性。稽核處業依不誠信行為風險之評估結果，經抽樣查核單位均確實將前述不誠信行為風險納入自評檢核項目，辦理情形大致良好。 (八)子公司玉山銀行並於 2023 年委託勤業眾信聯合會計師事務所提供「不誠信行為風險評估機制顧問諮詢服務」：參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」及 ISO37001 反賄賂國際標準等規範，歸納出十大不誠信行為風險態樣，以全行既有風控自評架構及平台為基準，並				

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	
與勤業眾信方法論整合，形成玉山銀行不誠信行為風險評估方法論。年度評估結果將呈現全行、各部門、各業務主流程之風險分布，並將相關結果彙整，產製出年度不誠信行為風險評估報告，提供予管理階層從不同維度及視角持續監控不誠信行為風險之趨勢變化，以持續優化內控之政策。				