

一、訂定誠信經營政策及方案

(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？

1. 本公司已於官方網站中聲明，本公司為合作金庫金融控股公司證券子公司，將依循、適用合庫金控「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」。
2. 合庫金控「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」已同時揭露於本公司官方網站中供投資人、客戶、合作廠商、公司同仁及社會大眾閱覽點閱。
3. 依合庫金控「誠信經營守則」第七條規定，本公司要求董事與高階管理階層出具遵循誠信經營政策之聲明，且將該聲明製作文件化資訊並妥善保存。

(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？

1. 本公司辦理各項業務，均依照主管機關及證券期貨周邊機構訂定之相關作業規範及行為要點，並納入內部控制制度執行定期查核作業，以確保落實執行。
2. 本公司另訂有「員工服務及行為規範要點」、「採購辦法」、「會計制度」及「請(付)款作業管理要點」等規章作為同仁執行職務及各項資產、負債、收入及費用審核入帳之行為指南、作業程序。
3. 本公司為防範不誠信行為，除「工作規則」、「員工服務及行為規範要點」及「員工考核辦法」規定，具體規範公司人員於執行業務時應注意事項，同時將誠信經營政策落實於人力資源政策，與員工考核、獎懲連結，於「員工獎懲要點」對違反主管機關發布法令規定、不誠信行為之員工，訂有相關罰則。

(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？

1. 本公司於提供客戶相關金融服務前，皆須與客戶進行契約或風險預告聲明書之簽定，於契約皆載明客戶之保障機制，並說明應收取之相關費用，並進行客戶徵信，了解客戶之投資經驗、資產狀

合作金庫證券股份有限公司 109 度落實誠信經營情形報告

- 況..等，以判斷客戶風險承受度，由業務人員解說後簽章。
2. 本公司提供金融服務之收費，訂有「經紀業務收費定價政策」等規範供依循，且交易契約載明收費之計算方式，每月由系統產出月對帳單寄送客戶，帳單載明交易應收取之費用，提供客戶核對帳務，避免業務人員不當收取額外費用或挪用客戶資產。
 3. 本公司針對同仁與客戶、廠商間賄賂或不當餽贈行為於「員工獎懲要點」、「內部人員兼任、兼職之利益衝突防範與迴避準則」、「內部控制制度」中訂有禁止及懲罰規定，若廠商或發行公司、研究標的公司有送禮或行賄行為者，均要求同仁應誠實告知，情節重大者會將行賄者列為拒絕往來對象。
 4. 本公司承銷發行有價證券，除於承銷契約或詢價圈購約定書等相關約據內載明本公司不得以任何方式或名目補償或退還包銷報酬予發行公司外，發行公司亦應聲明絕無要求或收取本公司以任何方式或名目補償或退還承銷相關費用。
 5. 各項資產、負債、收入之審核入帳及費用核決報支，均依據「證券商財務報告編製準則」，以及本公司訂定之「會計制度」、「採購辦法」、「請(付)款作業管理要點」及「分層負責明細表」等規定辦理。
 6. 各類資訊軟硬體設備之採購，均透過招標方式辦理，於採購契約要求廠商取得軟硬體合法使用授權並提供相關授權證明。資訊設備管制政策上，全公司電腦皆安裝資安管控軟體，非白名單之授權軟體，無法自行下載安裝。每年各部門會定期檢視同仁電腦軟體安裝狀況，以確保同仁無使用未經授權軟體。
 7. 各項投資研究報告之擬具，除要求研究員在撰寫過程中，應以合法購買或公開之資訊作為引用素材，避免援用其他資訊造成侵權問題外，研究員完成之報告也透過覆核、審核機制層層把關，避免侵害他人智慧財產權。各類就職約定書中，亦會就同仁之其他發明或著作事先約定權利歸屬，避免日後筆生爭議。
 8. 推出金融商品、服務或各類廣告前，會透過如「商品審查作業要點」、「經紀業務廣告與網路行銷管理作業要點」等規定進行嚴謹之審查，除瞭解產品或服務內容、檢視廣告有無侵害他人創作外，

合作金庫證券股份有限公司 109 度落實誠信經營情形報告

亦能透過審查程序確保各項約據、風險預告書、公開說明書等將充分揭露產品或服務之風險、詳盡告知客戶權利義務及權利主張方式、保障機制，設定接受客戶之條件，避免客戶承擔超過自己承受能力之風險。本公司訂有經紀業務人員獎金制度，獎金制定原則為避免引導業務人員為追求業績獎金，且業務獎金皆設有發放上限比例，使業務人員不會為追求高報酬而推銷客戶過高風險之商品或服務。

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訂誠信行為條款？

1. 本公司對外契約之簽訂，依合庫金控「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」規定，納入誠信經營條款。
2. 與客戶間業務往來，均依證交所營業細則、本公司買賣額度評估表等規定，檢視客戶是否符合交易資格並限制其交易額度，另會從公開資訊觀測站、新聞報章媒體、財報等管道搜尋往來法人客戶相關資訊，綜合評估其信用狀況。
3. 與廠商往來之契約中，除約定雙方應以善良管理人之注意，忠實、誠實履行往來契約、如有不誠信行為他方得解除契約等條款外，於招標文件中亦會要求廠商如欲參與投標需提供完稅證明、未欠稅證明等文件作為廠商誠實營業之佐證。
4. 與客戶間業務往來，會從公開資訊觀測站、新聞報章媒體、財報等管道搜尋相關資訊，若屬銀行歸戶客戶則洽詢往來銀行瞭解過往交易情形，綜合評估其信用狀況。
5. 與發行公司簽訂之相關契約中明訂，為誠信經營之企業文化及健全發展，任一方及其所屬成員(包括但不限於董事、經理人、受雇人、受任人或具有實質控制能力之人)絕不以任何直接、間接方式要求、期約、收受、給予他方所屬成員或相關廠商(包括但不限於雙方交易有關之第三人)任何有形或無形之不正當利益或不誠信行為(包括但不限於賄賂、收受佣金、抽成、回扣)，若任一方知悉所屬成員或相關廠商(包括但不限於雙方交易有關之第三人)涉及前款不正利益時，應即據實將此等人員之身分、提供、承諾、

合作金庫證券股份有限公司 109 度落實誠信經營情形報告

要求或收受之方式、金額或其他不正當利益告知他方，並提供相關證據且配合他方調查。

(二) 公司是否設置隸屬於董事會下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？

1. 本公司作為工商社會成員，會與其他實體間發生法律關係，依發生法律關係對象之不同，可區分為公司與投資人、公司與客戶、公司與員工、公司與廠商等合作夥伴及公司與社會大眾，誠信原則為本公司與各實體間法律關係運作之最高指導原則，面對與不同對象間法律關係之處理運作，由本公司不同單位分別執掌處理，各單位各司其職分工合作，並就重要防範不誠信行為方案制定政策及規範，由管理部彙整，提報董事會審議或向董事會報告。
2. 本公司於109年2月25日提報108年度落實誠信經營情形於第3屆第25次董事會審議通過。

(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？

1. 本公司「業務人員兼任、兼職之利益衝突防範與迴避準則」及「業務人員兼任及兼辦職務作業要點」規定人員兼任、兼職時防範利益衝突之行為準則，如人員有兼任、兼職之需求時，可提出申請，並適當說明可能利益衝突之處及解決方案。
2. 「董事會議事規範」規範董事面對與自身有利害關係議案時之處理原則，由董事自行陳述與議案間之利害關係並記載於董事會議事錄。

(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？

1. 本公司帳務處理係依據「證券商財務報告編製準則」及「會計制度」規定，定期由會計師查核並出具查核報告書及財務報表。本公司「會計制度」內容包括會計憑證、簿記、報告、會計事務處理準則、處理程序及內部會計控制，「內部控制制度」亦涵蓋會計及出納作業管理、關係人交易管理之規範。
2. 內部稽核單位每年依據董事會核定之稽核計畫執行查核工作，以檢視內部控制制度是否獲有效執行，並針對查核發現缺失提出查

合作金庫證券股份有限公司 109 度落實誠信經營情形報告

核意見，要求受查單位檢討改善。

(五) 公司是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練？

1. 本公司就為防範不誠信行為所訂之各類行為規範或處理程序、準則，於制定後均會對全體同仁公告宣導。
2. 除每年對全體同仁舉辦公平待客原則教育訓練，宣導辦理業務應遵循之各項客戶權益保障措施及誠信履約行為外，每年另安排董事及高階管理階層參加外部舉辦之公司治理相關課程，塑造誠信經營之企業文化。
3. 109年度誠信經營相關教育訓練辦理情形如後，分別於5月份、12月份2次誠信經營、9月份完成防範內線交易、11月份金融消費者保護法（含公平待客原則）等教育訓練。

三、公司檢舉制度之運作情形

(一) 本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？

1. 本公司檢舉管道多元且便利，除透過官網首頁「關於我們」設立專頁所揭示檢舉信箱(Audit@tcfhc-sec.com.tw)與專線電話(02-2752-3220)，檢舉人亦得書面信函或親臨稽核單位逕行檢舉。
2. 本公司「稽核部檢舉案件處理程序」訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序及相關保密機制，對於調查人員之指派規則及利害關係迴避均有明確之規範。由稽核部受理檢舉案件，稽核部人員如屬被檢舉之對象或涉案關係人，應迴避處理該檢舉案，若稽核部有二人(含)以上人員涉案，應請董事長指定其他適當單位處理檢舉事宜。
3. 檢舉案件經查證屬實，對於本公司得以防範損失持續擴大，或幫助本公司得以立即改進內控制度上之疏漏，稽核部得建請對於檢舉人給予適當獎勵。
4. 109年11月份完成檢舉制度教育訓練。

(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？

本公司訂定「稽核部檢舉案件處理程序」以制定調查標準作業程序明確之規範及相關保密機制，處理程序第十條規定，對於具名檢舉

合作金庫證券股份有限公司 109 度落實誠信經營情形報告

人之身分及檢舉內容應嚴予保密，以保護檢舉人不因檢舉案件而遭不當處置。

(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？

本公司「檢舉辦法」第七條規定，已明確揭示本公司不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、調降、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或為其他不利處分。109年12月份完成執行職務遭受不法侵害預防教育訓練。

四、加強資訊揭露

為強化公司治理及財務、業務之透明化，本公司針對重大訊息事件於「重大訊息通報母公司作業要點」中訂有逐層通報機制，以使管理高層及金控得迅速掌握事件內容並對外公告、說明，杜絕公司治理資訊不透明之疑慮。為響應證交所推動上市公司的公司治理與國際接軌，109年度新建置英文版官網提供本公司英文資訊。

109年度依規請母公司合庫金控代發布重大訊息15則。

五、其他有助於瞭解公司誠信經營運作情形之重要資訊

(一)合庫證券重視客戶權益的保障，並嚴格要求務必落實，對於攸關公平待客原則的相關法令變動、客訴或金融消費爭議，須提報董事會，以確保客戶權益獲得公平對待。此外，致力於客戶個資保護、客戶滿意度提升，對於客訴事件訂有明確且高效率的受理、處理及預防機制。本公司種種措施與成果於金管會107年度證券商公平待客原則評核中，獲得前六名的評鑑，108年度主要評核對象為專業證券商，本公司未列入評核。

(二)為落實誠信經營，本公司業將應遵守之金融控股公司法、公司法、證券交易法、勞動基準法、洗錢防制法、個人資料保護法及智慧財產法規等法令規章納入本公司法令遵循制度自評檢核表之遵循事項中，供各單位據以檢視落實成果；相關遵循事項並會配合最新法令規章適時更新修正，並於109年度分別於6月、12月完成上下半年度執行法令遵循制度、同業裁罰及違反誠信經營案例暨證券商常見缺失宣導。

合作金庫證券股份有限公司 109 度落實誠信經營情形報告

(三)個人資料保護，攸關民眾隱私、財產乃至於人身安全甚鉅。本公司自107年12月通過臺灣個人資料保護與管理制度 (TPIPAS) 驗證，成為證券期貨業首家資料隱私保護標章 (dp. mark) 組織之一員。業經108年12月6日通過TPIPAS期中驗證，並在財團法人資訊工業策進會科技法律研究所舉辦臺灣個人資料保護與管理制度十週年紀念茶會中獲頒「個資管理績優廠商」獎，個資保護成果榮獲肯定；繼之109年11月20日通過TPIPAS更新驗證，續行dp. mark標章權利至111年，有效降低客戶資料外洩風險，增加其參與電子商務活動之信心，提升企業信譽。