

台新金融控股股份有限公司

員工行為準則

目 錄

一、從業倫理規範	3
二、員工關係維護	3
三、同仁兼職之禁止與利益衝突迴避	5
四、餽贈與招待之規範	5
五、客戶隱私維護	6
六、資訊完整性及正確性之維護	7
七、智慧財產權之維護	8
八、公平交易原則	9
九、洗錢防制	9
十、舉報責任與義務	9
十一、終止僱用關係之情事	10

歡迎加入台新金控大家庭！

本公司自成立以來一直信守承諾—永無止盡的創新，以致力於達到客戶及股東財務的成功，讓台新成為客戶的聚寶盆！

本公司的核心價值是為了達成願景與使命所堅持的信念，也是員工行為的準則與指導方針，總而言之，這就是企業文化的呈現。以下，我們將介紹本公司的核心價值，也就是員工行為準則的核心精神：

一、誠信 (Integrity)

誠信、正直及紀律是我們最基本也是最重要的理念，代表公司的品格，個人的道德觀。

1. 我們嚴守紀律，確實遵守公司的規定、政策與法令。
2. 我們用人的首要條件是品格，不論性別、出身。
3. 我們說真話，不隱瞞，不誤導事實，不貪汙、不誇張、不作秀。
4. 我們視客戶、股東、公司利益永遠高於部門、個人的利益。
5. 我們塑造開放性的溝通環境，鼓勵建設性的改善意見；一經決議，則全力執行。
6. 我們強調就事論事，不徇私，不容許在公司製造派系或小團體。

二、承諾 (Commitment)

承諾代表我們對公司、客戶、股東、員工及社會負責的態度。

1. 對公司：我們欣然接受工作上的挑戰，並全力以赴，完成公司賦予我們的責任及目標。
2. 對客戶：我們竭力幫助他們經營事業或理財成功。
3. 對股東：我們做到平均水準以上的投資報酬。
4. 對員工：我們提供學習成長的舞臺，與有競爭力的薪酬、福利。
5. 對社會：我們要不斷地盡能力回饋，做一個良好的企業公民。

三、創新 (Innovation)

創新是我們的命脈。我們一旦停止創新，將很快被淘汰！

1. 我們的創新涵蓋策略、產品、行銷、管理、服務等各方面的改革、執行與提昇。
2. 我們極力去除官僚式管理與規範，建立流暢的工作流程。
3. 我們擁抱改變，勇於嘗試，隨時秉持積極進取、高效率的處事態度。

四、合作 (Collaboration)

合作是為了滿足客戶的需求及金控整體利益。沒有合作就沒有競爭力。

1. 我們主動發現服務客戶的機會，聆聽客戶的聲音，規劃對客戶好也對公司好的方案，決不輕言放棄。
2. 我們從金控的整體利益出發，同心協力，妥善運用各事業群的資源，達成公司的整體目標。
3. 我們坦誠相待，本著尊重與善意溝通，樂於接受意見。

本準則所稱「本公司」或「金控」係指台新金融控股股份有限公司暨其轄下各子公司。

本準則適用於每一位於本公司工作之同仁，任何人一旦同意擔任本公司的職位，自到職日起即有責任遵守相關法律、本「行為準則」及各單位的政策與內部規範；如有違反者，悉依相關規定懲處。

本準則已盡可能涵蓋相關從業行為規範，但仍無法預期所有可能發生的問題；若本準則未涉及您遇到的問題，請依據本準則的精神、條文及本公司負責管理該問題的政策規章處理。

本準則如有新增、刪除或修正條文，將發文通知全體同仁，全體同仁視同同意遵循修訂後之約定條款。

一、 從業倫理規範

1. 同仁應忠勤職守、和衷共濟，遵奉本公司一切規章，服從各級主管人員合理之指導管理。遇有需協同處理者，應通力合作，不得推諉或敷衍塞責，更不可妄生意見，黨同伐異。
2. 同仁應認真工作，愛惜公物，於處理業務或公文時應迅速確實，不得積壓拖延以提高品質與生產力。
3. 同仁不得當使用本公司設備，或利用本公司設備從事不法行為。
4. 同仁對待客戶應遵守本公司禮貌與服務守則，態度謙恭和藹，誠懇熱心。
5. 不任意批評本公司措施及造謠生事破壞本公司聲譽，如有建言，應向上級主管陳述建議，或依本公司其他申訴、提案管道辦理。
6. 當有錯誤問題或預期問題發生時，應立即呈報主管，由主管視情況處理或向上呈報，不得隱匿；對於職務上之報告，均應循級而上，不得越級呈報，但緊急或特殊情況不在此限。
7. 同仁遇有合法、合理調派，不得藉故推諉或央託外部人士關說，並應服從主管在其權責範圍內所為之工作分配。
8. 同仁嚴禁貪瀆、冶遊、賭博、吸食毒品等不良行為，並不得攜帶彈藥刀槍、法定違禁品及與公務無關之物品進入工作場所。
9. 同仁飲酒後應搭乘大眾交通運輸工具或職業客車，不得違法酒後駕車。
10. 同仁應遵循本公司所在國家及地區之公共秩序及善良風俗，不得從事任何有損公司形象之行為。
11. 依人事規章所填具之任何表單，均應據實填寫，違者依相關規定議處。

二、 員工關係維護

(一) 員工隱私權

1. 同仁對薪給及每次考核結果與加薪數目，應嚴格保密，不得相互傳告。
2. 本公司得於法律規範之範圍內，基於人事管理及業務之需要，蒐集、處理、保存、傳送及利用有關同仁之個人資料，如本公司認為有進一步確認個人相關資料之必要時，同仁應予配合並提出本公司所要求之資料予以說明。
3. 為保護本公司客戶資料機密與防止內部資料外洩，同仁於使用本公司之電腦或資產（統稱本公司設備）時，下列行為將受監督及管理，同仁並知悉利用本公司設備進行之行為及內容未必能確保隱私：
 - (1) 使用本公司設備之操作行為與其顯示畫面及內容。
 - (2) 使用本公司設備應用程式之活動及文檔操作。
 - (3) 使用者電腦或本公司設備之資源存取與外接設備使用。
 - (4) 外來電腦使用本公司網域或其他濫用資源之行為。
4. 本公司將定期就同仁帳戶往來情形進行查核，以確認是否有不當交易行為往來，並得要求

同仁就疑義部份向指定之人員說明。

(二) 健全的工作環境

1. 同仁之服裝儀容應保持整潔，不做明顯染髮及蓄鬚；穿著應以穩重、端莊為原則並遵守相關服儀規範。
2. 不得在本公司內發起或參加標會或類似性質之財務借貸。
3. 辦公時間內非急要事故，不打私人電話。使用電話洽談業務，力求扼要簡短。
4. 上班期間，非依規定請假或申請外出並經主管核准，不得擅離職守。
5. 如因業務需要配合值班或加班，應依相關人事規範辦理，不得自行藉故作不必要之加班。

(三) 免於歧視或騷擾的環境

1. 應尊重多元文化及個體差異，建立平等及有尊嚴的工作環境，不得因膚色、種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或其他法律規範特徵及身分而對他人予以歧視，或不平等對待。
2. 為防治工作場所之性騷擾事件及促進性別平等之工作環境，同仁不得有下列行為：
 - (1) 因性別差異所產生之侮辱、蔑視、或歧視之態度與行為。
 - (2) 與性有關之不適當、令人不悅、冒犯性質的語言、身體碰觸或性要求。
 - (3) 以性行為或與性有關之行為為交換報償之要約。
 - (4) 以威脅或懲罰之手段要求性行為或與性有關之行為。
 - (5) 性侵害或性攻擊。
 - (6) 展示具性意涵或性誘惑之影像、聲音、圖片或文字。
3. 發生性騷擾事件時，被害人本人或其委託人應先向員工關係處理人員申訴，員工關係處理人員於接獲申訴案件時將依相關規定處理。
4. 本公司受理歧視及騷擾之申訴管道如下：
 - (1) 專用電子信箱：er@taishinholdings.com.tw。
 - (2) 專用電話：(02) 5576-3567。
 - (3) 書面投遞：同仁可將申訴文件郵寄或傳送至人力資源處員工關係信箱。

(四) 人權保護

本公司堅守與維護人權信念，並以遵循聯合國《世界人權宣言》(Universal Declaration of Human Rights)、《企業與人權指導原則》(The UN Guiding Principles on Business & Human Rights)，以及《赤道原則》(Equator Principles)與國際勞工組織 (International Labor Organization) 《工作基本原則與權利宣言》(Declaration of Fundamental Principles and Rights at Work) 等國際規範為核心，同仁身為本公司的一員均應共同尊重並認真體現以下價值：

- (1) 共構安全健康的職場，避免任何歧視或騷擾行為。
- (2) 保護員工權益，遵循工作與休息時間、休假及薪資福利等規定；於工作過程中，不得有任何強迫行為。

- (3) 重視員工成長，對身心健康的關注與績效同樣重要。
- (4) 深入瞭解各地的法令規範及人權敏感議題，並因地制宜，避免在執行業務時產生冒犯的可能性。

三、同仁兼職之禁止與利益衝突迴避

1. 應專注於本公司所派任職務，並以公司之利益為優先考量，非經本公司之核准，不得在外兼職、兼課。如經本公司核准兼職，亦不得利用職權或職務上身份關係圖利自身或第三人；若有從事任何可能構成個人與公司利益衝突的業務、投資或相關活動，應事前主動向所屬單位主管及有關單位揭露詳情並取得許可，以避免可能產生利益衝突的情形發生。
2. 不得與客戶發生金錢借貸之往來或提供個人帳戶予他人使用。
3. 不應為直系血親及配偶以外之個人或企業機構作借貸行為之保證人，以避免精神上之負荷及金錢之損失。
4. 不得經辦本人、配偶、一親等血親、二親等血親以及一親等姻親之帳戶，但該經辦業務倘僅屬收件且不涉及授信對保、開戶身分確認（即對保）作業，而後續帳務性交易之執行均由其他權責人員處理及覆核並另訂有其他管理規範以資遵循者，不在此限。
5. 不得向客戶、代書、鑑價公司人員、特約商、其他與本公司往來之廠商或任何第三人，要求或收受本公司規定費用以外其他任何名目之費用、報酬或不正當利益，亦不得與前述相關人員有私人借貸、金錢往來關係、向客戶要求分享投資收益或與客戶投資（合夥）經營商業。
6. 不可為了規避本準則或相關作業規範、法規，而透過第三人（含親屬、合作夥伴或朋友等）從事與本公司利益衝突之活動。
7. 不得利用職務之便推介、銷售或轉介任何非屬本公司所提供之商品或服務。如有引進親友提供商品或服務時，必須主動告知並取得單位主管及相關單位之許可。
8. 同仁進行與本公司業務有關之個人交易行為應限於長期投資，而不得為直接或間接從事投機性股票、外幣外匯、期貨買賣等短期投機行為。同仁從事個人交易行為時，應注意避免與本公司發生利益衝突的可能，尤應特別避免從事買賣與特定交易或謠言有關股票之投機行為。

四、餽贈與招待之規範

1. 本準則所稱受贈財物，係指以無償或不相當之對價，收受財物或其他具有經濟價值之權利或利益；要求或期約者，亦同。
2. 本準則所稱與職務有利害關係者，係指個人、法人、團體或其他單位與該單位或所屬單位間，具有下列情形之一者：
 - (1) 業務往來、指揮監督或費用補助等關係。
 - (2) 正在尋求、進行或已訂立承攬、買賣或其他契約關係。

3. 同仁不得對職務上有利害關係者提供、承諾、要求、期約或收受餽贈，並應遵守政治獻金相關規範，但有下列情形之一而收受，且係偶發而無影響特定權利義務之虞者，不在此限：
 - (1) 相關單位公務禮儀之性質許可者。
 - (2) 長官對員工之獎勵、救助或慰問者。
 - (3) 同仁間因結婚、生育、就職、升遷異動、退休、辭職、本人或直系親屬傷病、死亡，所為之餽贈且其市價未超過正常社交禮俗標準者。
 - (4) 符合社會禮儀或習俗者。
 - (5) 利害關係人之餽贈，市價總額於新臺幣參仟元以下。
4. 本準則所稱正常社交禮俗標準，係指依當地正常習俗，一般人社交餽贈市價未超過新臺幣參仟元者，或同一年度自同一贈與人取得之餽贈，價值合計未超過新臺幣伍仟元。
5. 有下列情形之一者，視為同仁接受他人餽贈：
 - (1) 由其直系血親、配偶或同財共居之親屬接受餽贈者。
 - (2) 藉由其他第三人名義接受餽贈而轉達予其本人者。
6. 同仁遇有贈受財物情事，應依下列程序處理：
 - (1) 與其職務有利害關係者，除第3點但書之情形外，應予以拒絕或退還，並向所屬主管報備及知會人資單位；無法退還時，除向其主管報備外，應於受贈之日將餽贈之財物送交人資單位處理。
 - (2) 除其親屬或經常交往朋友間所為之餽贈外，雖無職務上利害關係，其市價超過正常社交禮俗標準者，應於受贈之日起三日內向其主管報備，並知會人資單位。以上收受贈禮之同仁，均須填具「員工收受贈禮登記表」(附件一)，交予人資單位備查。

五、客戶隱私維護

1. 不得擅自偽造、變造、塗改、修正客戶之申請檔案及各項業務相關文件(如取款條、約定書等)，或偽冒客戶/主管/同事之簽字於檔案上(縱經客戶/主管/同事的同意)。
2. 不得建議或暗示客戶填寫不實之資料、引導客戶作不實之陳述、唆使客戶偽造變更各項資料，且於確實知悉或合理懷疑客戶涉及前述行為時，應立即呈報單位主管，不得延誤或隱匿不報。
3. 同仁應確實辦理對保及客戶交易事項，如有對保不實或未確實辦理客戶交易之情事，一律提送人事評議委員會議處。
4. 不得留存客戶的圖章或印鑑卡影本，若因客戶遺忘或因業務需要無法避免，應儘速登錄於登記簿中，並將遺留物入庫保管；亦不得將已核准之印鑑卡正本、影印本任意交予他人。
5. 不得私下留存、挪用或保管客戶有價證券、存摺、印鑑、密碼(單)、晶片卡及具提款功能(如：取款條、國內匯款單申請書(兼取款憑條)、國外匯出匯款申請書、外匯收支及交易申報書…等)或具交易執行功能(如：申購、贖回、異動之交易指示書)等任何已完成簽章之客戶交易憑條與檔案。
6. 若因業務需要，應妥善保管下列檔案：

(1)已完備文件：未具提款及交易執行功能之檔案(如:交易收據)。

(2)未完備文件：有客戶親簽或蓋章，但尚未處理完成之業務申請檔案(如:貸款申請文件、信用卡申請文件、外開戶資料缺件…等)。

上述所稱妥善保管意指以上文件視為客戶重要資料，需放置抽屜(或櫃子)並確實上鎖。

7. 縱經客戶或其他人員之同意，不得為客戶代墊或暫存任何款項及更改任何相關之密碼。
8. 為保護本公司客戶之權益，不得以任何形式將客戶資料攜出本公司，亦不得將印有客戶資料的紙張作再生紙使用；若為不需保存之資料，應以碎紙機銷毀，不得隨意丟棄。
9. 同仁對客戶之個人資料應盡保護及保密義務，並應遵守相關法規，離職後亦同。
10. 同仁均須遵循本公司「個人資料管理與政策」及個人資料保護法之相關規範，違反者須依本公司規定予以處分。如涉有民事賠償、刑事責任或使本公司受有行政裁罰情節重大者，本公司得終止勞動契約，並衡酌情節追訴相關法律責任。同仁遵循本公司「個人資料管理與政策」及個人資料保護法之義務，於勞動契約終止後仍繼續有效。

六、資訊完整性及正確性之維護

1. 非經本公司核准，同仁不得逕自或委託他人透過網際網路或其他任何途徑，以本公司或足以辨識為本公司名義(含文字、圖片等)，進行下列行為：
 - (1)對外公開發言。
 - (2)發表文章。
 - (3)架設網站。
 - (4)組織或經營網路社群。
 - (5)發送郵件、訊息。
 - (6)揭露本公司業務、產品訊息及活動。
 - (7)以提供投資心得、產業訊息及交易策略建議等方式進行業務之勸誘行銷。
 - (8)任何形式之廣告或宣傳品之推廣行銷。
2. 推廣業務時不得就影響客戶之權利義務事項，作誤導或不實之陳述或承諾。
3. 不得藉職務之便非經授權任意查詢或回答非客戶本人之詢問(含非相關職權之主管)。
4. 業務從業人員須具備各該主管機關規定之相關執照並依相關規定隨時調整，執行業務時應向客戶詳細說明及解釋各類型產品，充份、詳實揭露相關產品之風險與費用，落實認識客戶(KYC)，並瞭解客戶風險屬性。
5. 所有帳簿表冊或紀錄應能完整、允當、正確地及時反應所有交易與資產處分的內容。
6. 同仁於製作財務報表及依法揭露相關訊息不得有誤，不得故意直接或間接以強迫、操縱、誤導或詐騙的方式影響本公司之稽核人員，或對會計師、律師就有關查核，或對任何政府機關申報或申請事項，做重大誤導、不完整、不實的陳述。

七、智慧財產權之維護

(一) 營業秘密之維護

1. 同仁無論在職或離職後均不得洩漏客戶資料及業務機密，倘因而造成本公司或客戶損失，將依相關法令規定辦理。
2. 除經本公司核准之特殊狀況外，電腦系統操作密碼、門禁卡與任何密碼等，應限於本人使用，不得洩漏予不相關之第三者或借予他人使用。
3. 自外部接受本公司之機密資訊時，若本公司仍將該資訊視為機密者，則保密之義務不因該資訊已於外部流傳而終止。
4. 同仁具有保護電腦資料免於遭受意外或蓄意破壞、修改或散佈的責任；當察覺任何違反規範之情況，應立即告知主管或管理部門知悉。
5. 同仁應切實遵守電子郵件的使用規定，以降低電子郵件可能帶來的業務上及安全上的風險，機密性資料或含客戶資料等檔案，不得以電子郵件對外傳送。
6. 同仁應定期更換帳號之密碼，並儘量避免重複或循環使用舊的密碼，當有跡象足以顯示系統及使用者密碼可能遭破解時，應立即更改密碼。
7. 同仁對個人使用之電腦設定螢幕保護裝置，應設定當超過一定時間(5分鐘內)後自動進入螢幕保護模式，以防止他人窺視或竊取資料。
8. 同仁參與公司業務或專案時：
 - (1) 在訊息公開前，不得將業務或計畫之內容對外洩露。
 - (2) 嚴禁所有「內線交易」之行為，亦即在訊息公開前，不得自行或利用他人名義買賣與業務或專案有關公司之股票及其他具有股權性質之有價證券。
 - (3) 對於取得之所有資料，均不得提供或出示予與業務或專案無關之人。
 - (4) 對於因業務或參與專案期間所知悉公司、與業務或專案有關公司之營業或客戶之資料，均應盡保密義務，縱相關業務或專案因故終止或員工離職、調職時，亦同。

(二) 商標、著作權、專利

1. 於受僱或受聘期間，所完成職務上或與職務有關之發明、新型、新式樣、商標、著作等，其專利權、商標權、著作權等智慧財產權均屬本公司，並以本公司為著作人。非經本公司事前書面同意，不得洩漏、交付、移轉、公開發表、出售、出租或為其他妨害本公司權益之行為。於聘僱關係結束後，所有同仁因工作關係所創作或取得之財產或資訊之權利將成為本公司之專有財產。
2. 於完成與職務相關之專利、商標、著作而於國內外有登記或著述必要時，願無條件主動、協助登記或註冊為本公司或其指定人名義。其已登記或註冊為同仁名義或上開標的物為同仁持有者，願無條件依據本公司指示移轉登記或交付予本公司或其指定人。
3. 未獲權責主管書面授權同意，不可任意於各種傳播媒體、廣告海報或網際網路上，使用本公司之商標。

(三) 其他智慧財產權項目

同仁應確實遵守智慧財產權相關保護規定，禁止安裝、使用未取得使用權利之程式或任何軟體（包括免費程式或軟體），亦不得將私人採購之軟體安裝在公司之個人使用電腦上。

八、公平交易原則

1. 不得承作未經主管機關及本公司核准之業務，或修改匯率以招攬客戶，亦不得以不當行銷方式促銷業務。
2. 不得為提高業績而以任何違反法令、主管機關規定或非經權責主管單位允許之推廣通路或行銷管道執行業務，如與代辦公司合作進件；亦不得佔用其他同仁業績或其他同仁業績互相合併、交換、轉讓等行為。
3. 應妥善衡量金融消費者之需求，秉持公平合理、平等互惠及誠信原則處理相關交易事宜，並遵循金融消費者保護及公平待客原則規範，盡善良管理人之注意義務，對消費者的委託負忠實義務。

九、洗錢防制

1. 應遵守本公司所在國家及地區有關洗錢防制及打擊資助恐怖主義之法令規定，並隨時保持警覺；當懷疑客戶有疑似洗錢、資助恐怖主義或是其他使用金融管道進行非法交易之行為，皆應主動報告相關主管處理。
2. 同仁與公司均有義務共同協助阻斷洗錢管道，不得建議、隱匿或協助他人將非法所得轉換為看似合法的資金，且就所經手每筆超過法定限額之異常交易，應落實確認客戶身分及留存交易紀錄憑證，並依公司有關規定進行通報。

十、舉報責任與義務

1. 若有發現疑似違反本準則之情事，同仁均有義務向管理階層或相關單位舉報。
2. 舉報形式應以書面為原則並載明下列事項，如以電話申訴者，應於限期內補提書面說明。
 - (1) 申訴人姓名、單位及職稱。
 - (2) 被申訴人姓名、單位及職稱。
 - (3) 違規事實發生之日期及內容。
3. 對於舉報違反本準則情事或參與調查過程之同仁與相關人員，本公司將施以下列保護措施：
 - (1) 對身份資料予以保密，不得洩漏足以識別其身分之資訊。
 - (2) 不會因舉報案件或負責調查案件，而使其在法令、契約或習慣上所應享有之權益遭受損害及不公平對待，或受到其他不利處分與報復。

4. 舉報管道：

(1)員工溝通專線：(02) 5576-3567。

(2)員工溝通信箱：er@taishinholdings.com.tw。

(3)書面投遞：同仁可將申訴文件郵寄或傳送至人力資源單位。

如發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，同仁應另行透過本公司檢舉制度所訂之檢舉管道提出檢舉。

5. 同仁有違反本準則之情事，除交由人事評議委員會議處外，本公司並將視個案情節，保留法律追訴之權利。

6. 本公司各級主管如有發現受其直接監督管理的人員有違反法規或本準則之情事，應積極予以督導改正或進行適當處置。

十一、 終止僱用關係之情事

1. 本公司同仁之辭呈應依離職預告規定提出並辦妥移交手續；另依「員工賠償準則」規定須賠償者，應依規定辦理。

2. 如有下列情形之一者，本公司得不經預告終止僱用關係，並得請求相關法律責任：

(1) 於訂立勞動契約時虛偽意思表示，使雇主（以下指本公司）誤信而受損害之虞者。

(2) 對於雇主、雇主家屬、雇主代理人或其他共同工作之勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為者。

(3) 受有期徒刑之以上刑之宣告確定，而未諭知緩刑或未准易科罰金者。

(4) 違反勞動契約或工作規則，情節重大者。

(5) 故意損耗機器、工具、原料、產品，或其他雇主所有之物品，或故意洩漏雇主技術上、營業上之秘密，至雇主受有損害者。

(6) 無正當理由繼續曠工三日，或一個月內曠工達六日者。

雇主依前項第一款、第二款、第四款至第六款規定終止契約者，應自知悉其情形之日起，三十日內為之。

員工收受贈禮登記表

	姓名	員工編號	服務單位	關係
收受人				
贈予人				
贈受時間	民國 年 月 日 時 分			
贈受地點	營業單位：			
贈 禮	○	項 目	內 容	新 台 幣 (元)
		現 金		_____元
		禮 品		約_____元
		禮 盒		約_____元
		其 他		約_____元
*贈禮總價值為新台幣_____元。				
贈 受 理 由				
人力資源處		單位主管		登記人