

# 國泰金融控股股份有限公司

## 公司治理實務守則

103.11.13 訂定  
104.03.19 修正  
106.11.08 修正  
107.04.26 修正

權責單位：行政處

### 第一章 總則

#### 第一條

為建立良好之公司治理制度及建置有效的公司治理架構，並促進本公司之健全發展，爰參酌「金融控股公司治理實務守則」及「上市上櫃公司治理實務守則」訂定本守則，以資遵循。

#### 第二條

本公司應建立良好之公司組織及文化，遵守法令及章程規定，並依據下列原則建立有效之公司治理制度：

- 一、遵循法令並健全內部管理。
- 二、保障股東權益及本公司與子公司及其他關係企業間之公司治理關係。
- 三、強化董事會職能。
- 四、發揮審計委員會功能。
- 五、重視員工及利益相關者之權益。
- 六、資訊充分揭露增加透明度。

#### 第三條

本公司應規劃整體經營方針、風險管理政策與指導準則，以加強經營管理，各子公司應視業務需求及當地法令，據以擬訂相關業務之經營計畫、風險管理程序及執行準則，以確實遵循。

### 第二章 遵循法令並健全內部管理

#### 第四條

本公司應建立法令遵循制度，設立隸屬於總經理之法令遵循單位，負責該制度之規劃、管理及執行，並指派高階主管一人擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，至少每半年向董事會及審計委員會報告。

本公司法令遵循單位應建立法令傳達、諮詢、協調與溝通系統，對各單位人員施以法規訓練，並應指派人員擔任法令遵循主管，負責執行法令遵循事宜，以確保法令遵循制度之有效運行，並強化自律功能。

#### 第五條

本公司應建立內部控制及稽核制度，並確保該制度得以持續有效執行，以健全公司經營。本公司內部控制制度之訂定或修正，應經審計委員會及董事會通過。

#### 第六條

本公司之內部控制制度應涵蓋本公司之營運活動，並就組織規程、管理章則、業務規範及處理手冊訂定適當之政策及作業程序，並應適時檢討修訂，必要時應有法令遵循、內部稽核及風險管理單位等相關單位之參與。

#### 第七條

本公司內部稽核制度之目的，在於協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

本公司應設立隸屬董事會之內部稽核單位，以獨立超然之精神，執行稽核業務，並應至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。

本公司應建立總稽核制，綜理稽核業務。內部稽核單位之人事任用、免職、升遷、獎懲、輪調及考核等，應由總稽核簽報，報經董事長核定後辦理。

本公司內部稽核人員應符合法令規定之資格條件，並應參加業務專業訓練，以提升稽核品質及能力。

本公司宜建立獨立董事與內部稽核主管間之溝通管道與機制，獨立董事就內部控制制度缺失檢討應每年至少一次與內部稽核人員座談並應作成紀錄，追蹤及落實改善，並提董事會報告。為落實內部控制制度，強化內部稽核人員代理人專業能力，以提昇及維持稽核品質及執行效果，本公司應設置內部稽核人員之職務代理人。

#### 第八條

本公司內部控制制度有效性之考核，應經審計委員會全體成員二分之一以上同意，並提董事會決議。

#### 第九條

本公司應於內部控制制度中，訂定對子公司必要之控制作業，其為國外子公司者，並應考量該子公司所在地政府法令之規定及實際營運之性質，督促其子公司建立內部控制制度。

#### 第十條

本公司內部稽核人員及法令遵循主管，對內部控制重大缺失或違法違規情事所提改進建議不為管理階層採納，將肇致本公司(含子公司)重大損失者，均應立即作成報告陳核，並通知獨立董事及審計委員會，同時通報主管機關。

#### 第十條之一

高階管理階層應受董事會的指導和監督，並遵循董事會通過的業務策略、風險偏好、薪酬與其他政策，執行和管理公司的活動。高階管理階層的組織(含角色、職權與責任)、程序及決策應明確、清楚及透明。

### 第三章 保障股東權益

#### 第十一條

本公司應建立能確保股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利之公司治理制度，以保障股東權益及公平對待所有股東。

#### 第十二條

本公司應依照公司法及相關法令之規定召集股東會，並制定議事規則。對於應經由股東會決議之事項，須按議事規則確實執行。

股東會決議內容應符合法令及公司章程規定。

#### 第十三條

董事會應安排股東會議題及程序，股東會應就各議題之進行酌予合理之討論時間，並給予股東適當之發言機會。

董事會所召集之股東會，董事長宜親自主持，且宜有董事會過半數董事(含至少一席獨立董事)及各類功能性委員會成員至少一人代表出席，並將出席情形記載於股東會議事錄。

#### 第十四條

本公司應鼓勵股東參與公司治理，並使股東會在合法、有效、安全之前提下召開。

本公司應透過各種方式及途徑，並充分採用科技化之訊息揭露與投票方式，宜同步上傳中英文版股東會開會通知、議事手冊及會議補充資料，藉以提高股東出席股東會之比率，暨確保股東依法得於股東會行使其股東權。

本公司於股東會係採電子投票方式進行，並採用候選人提名制選舉董事，故本公司宜避免提出臨時動議及原議案之修正。

本公司宜安排股東就股東會議案逐案進行投票表決，並於股東會召開後當日，將股東同意、反對或棄權之結果輸入公開資訊觀測站。

#### 第十五條

本公司應依照公司法及相關法令規定，於股東會議事錄記載會議之年、月、日、場所、主席姓名及決議方法，並應記載議事經過之要領及其結果。董事之選舉，應載明採票決方式及當選董事之當選權數。

股東會議事錄在本公司存續期間應永久妥善保存，並宜於本公司網站揭露。

#### 第十六條

股東會主席應遵守公司所訂議事規則，並維持議程順暢，不得恣意宣布散會。

為保障多數股東權益，遇有主席違反議事規則宣布散會之情事者，董事會其他成員宜迅速協助出席股東依法定程序，以出席股東表決權過半數之同意推選一人為主席，繼續開會。

#### 第十七條

本公司應重視股東知的權利，並確實遵守資訊公開之相關規定，將公司財務、業務、內部人持股及公司治理情形，經常且即時地利用公開資訊觀測站之資訊系統，或得利用公司設置之網站提供訊息予股東。

#### 第十八條

本公司對於捐贈應制訂相關內部規範送董事會決議，並將對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形對外公開揭露。

#### 第十九條

股東應有分享本公司盈餘之權利。為確保股東之投資權益，股東會得依法選任檢查人查核董事會造具之表冊、審計委員會之報告，並決議盈餘分派或虧損撥補，董事會、審計委員會及經理人對於檢查人之查核作業應充分配合，不得有妨礙、拒絕或規避行為。

#### 第二十條

本公司從事取得或處分資產等重大財務業務行為，應依相關法令規定辦理，並訂定相關作業程序，提報股東會通過，以維護股東權益。

#### 第二十一條

為確保股東權益，本公司宜妥善處理股東建議、疑義及糾紛事項。

本公司之股東會、董事會決議違反法令或公司章程，或董事及經理人執行職務時違反法令或公司章程之規定，致股東權益受損者，公司對於股東依法提起訴訟情事，應客觀妥適處理。

本公司宜訂定內部作業程序妥善處理前二項事宜，留存紀錄備查，並納入內部控制制度控管。

#### 第二十二條

為保障所有股東最大利益，對本公司有控制能力之股東，應遵守下列事項：

- 一、對其他股東應負有誠信義務，不得直接或間接使公司為不合營業常規或其他不法利益之經營。
- 二、其代表人應遵循公司所訂定行使權利及參與議決之相關規範，參加股東會時，本於誠信原則及所有股東最大利益，行使其投票權，或於擔任董事時，能踐行董事之忠實與注意義務。
- 三、對公司董事之提名，應遵循相關法令及公司章程規定辦理，不得逾越股東會、董事會之職權範圍。
- 四、不得當干預公司決策或妨礙經營活動。
- 五、不得以不公平競爭之方式限制或妨礙公司之經營。
- 六、對於因法人股東當選董事或監察人而指派之法人代表，應符合公司所需之專業資格，不宜任意改派。

#### 第二十三條

本公司與子公司或其他關係企業間之人員、資產及財務之管理權責應予明確化，並確實辦理風險評估及建立適當之防火牆。

本公司應依金融控股公司法規定對子公司善盡責任。

#### 第二十四條

為避免不當利益輸送，致公司或股東權益受有損害，本公司與主要股東、投資之企業，或本公司負責人、職員，或本公司負責人之利害關係人為不動產交易時，應遵守金融控股公司法及主管機關所訂相關規定辦理。

#### 第二十五條

本公司負責人兼任子公司或其他職務，應依相關法令之規定辦理。

本公司負責人依前項規定兼任職務時，應確保本職與兼職之有效執行、不得有利益衝突或違反金融控股公司與其轉投資事業及子公司內部控制及監督制衡機制，確保股東權益。

#### 第二十六條

本公司之董事為自己或他人為屬於本公司營業範圍內之行為，應依法取得股東會之許可。

#### 第二十七條

本公司及子公司應按照相關法令規範建立健全之財務、業務及會計之管理目標與制度。

#### 第二十八條

本公司與子公司及其他關係企業間之交易，應合乎法令規定並就相互間之財務業務相關作業訂定書面規範。對於簽約事項應明確訂定交易價格、條件及支付方式，並杜絕非常規交易，嚴禁利益輸送。依法令規定必須取得證券承銷商、估價公司或會計師判斷合理性之報告時，應先行取得方得進行交易。

### **第四章 強化董事會職能**

#### **第一節 董事會組織及職能**

#### 第二十九條

本公司之董事會應向股東會負責，且公司治理制度之各項作業與安排，應確保董事會依照法令、公司章程之規定或股東會決議行使職權。

#### 第三十條

本公司之董事會結構，應就公司經營發展規模及主要股東持股情形，衡酌實務運作需要，決定七人以上之適當董事席次，董事兼任公司經理人之比率不宜過高，且應遵守第二十五條之

兼職規定。

董事會之組成應考量公司營運架構、業務發展方向、未來發展趨勢等各種需求，並宜評估各種多元化面向，例如：基本組成(如：性別、年齡、國籍、種族等)、專業經驗(如：金控、銀行、保險、證券、產業、科技等)、專業知識與技能(如：商務、財務、會計、法律、行銷、數位科技等)。

董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。為達到公司治理之理想目標，董事會整體宜具備之能力如下：

- 一、營運判斷能力。
- 二、會計及財務分析能力。
- 三、經營管理能力(包括對子公司之經營管理)。
- 四、危機處理能力。
- 五、產業知識。
- 六、國際市場觀。
- 七、領導能力。
- 八、決策能力。
- 九、風險管理知識與能力。

### 第三十一條

董事會應認知公司營運所面臨之風險，確認風險管理之有效性，並負風險管理最終責任。

本公司訂定之風險管理政策與作業程序應經董事會通過並適時檢討修訂。

本公司應設置獨立於業務單位之專責風險控管單位，並定期向董事會提出風險控管報告，若發現重大風險事件，危及財務或業務狀況者，應立即採取適當措施，並依公司內部規定向董事會報告。

### 第三十二條

本公司應依保障股東權益、公平對待股東原則，制定公平、公開及公正之董事選任程序，鼓勵股東參與。股東會選任董事時，並應依公司法之規定採用累積投票制度或其他章程所訂足以充分反應股東意見之選舉方式。

本公司自第六屆董事會起，董事選舉採候選人提名制度，並載明於章程，股東應就董事候選人名單中選任之。

有關前項董事候選人之提名方式、審查程序、公告內容及程序應依公司法及證券交易法相關法令規定辦理。

董事因故解任，致不足七人者，公司應於最近一次股東會補選之。但董事缺額達章程所定席次三分之一者，公司應自事實發生之日起六十日內，召開股東臨時會補選之。

本公司除經主管機關核准者外，董事間應有超過半數之席次，不得具有配偶或二親等以內之親屬關係。

本公司董事之資格、兼職限制及應遵行事項應符合相關法令之規定。

### 第三十三條

本公司具有銀行子公司者，董事應至少有一人具備銀行工作經驗五年以上，並曾擔任總公司(總行)副經理或同等職務三年以上；或擔任金融行政或管理工作經驗五年以上，並曾任薦任八職等以上或同等職務，且成績優良之專業資格；本公司具有保險子公司或證券子公司者，亦同。

### 第三十四條

本公司應依章程規定設置三人以上之獨立董事，並不得少於董事席次五分之一。

獨立董事應具備執行職務所必須之知識與能力，並應考量本公司業務與產業發展需求及本守則第三十條第二項之多元面向，其持股及兼職應予限制，並應依相關法令規定辦理，且於執

行業務範圍內應保持獨立性，不得與公司有直接或間接之利害關係。  
獨立董事兼任其他公開發行公司獨立董事不得逾三家(其兼任家數計算依相關法令規定)。  
本公司獨立董事選舉應依公司法規定採候選人提名制度，並載明於章程，股東應就獨立董事候選人名單選任之。  
依前項規定提名之獨立董事候選人，其已連續擔任該公司獨立董事任期達三屆者，公司應於公告審查結果時併同公告繼續提名其擔任獨立董事之理由，並於股東會選任時向股東說明前開理由。  
獨立董事與非獨立董事應依公司法規定一併進行選舉，分別計算當選名額。  
獨立董事及非獨立董事於任職期間不得轉換其身分。  
獨立董事因故解任，致人數不足第一項或章程規定者，應於最近一次股東會補選之。獨立董事均解任時，公司應自事實發生之日起六十日內，召開股東臨時會補選之。  
獨立董事之專業資格、持股與兼職限制、獨立性之認定、提名方式及其他應遵行事項之辦法等事項，應依相關法令之規定辦理。

### 第三十五條

本公司之董事長不得兼任總經理。但有下列情形之一，經主管機關核准者，不在此限：

- 一、董事長或總經理因離職無法繼續執行職務。
- 二、董事長或總經理經主管機關撤換或解任。
- 三、董事長或總經理發生其他重大變故，無法繼續執行職務。

### 第三十六條

本公司應明定獨立董事之職責範疇及賦予行使職權之有關人力物力，獨立董事就重大案件或有疑慮之案件，如有必要可聘請第三方專業人士協助評估，或要求內部稽核進行專案查核或事後追蹤。公司或董事會其他成員，不得非法或不當妨礙、拒絕或規避獨立董事執行職務。本公司應於章程或依股東會決議明訂董事之報酬，對於獨立董事得酌訂與一般董事不同之合理報酬。

### 第三十七條

為達成公司治理之目標，本公司董事會之主要任務如下：

- 一、訂定有效及適當之內部控制制度。
- 二、選擇及監督經理人。
- 三、審閱公司之管理決策、營運計畫及未來發展方向，並監督其執行情形。
- 四、審閱公司之財務目標，並監督其達成情況。
- 五、監督公司之營運結果。
- 六、審定經理人之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度。
- 七、監督公司建立有效之風險管理機制。
- 八、監督公司遵循相關法規。
- 九、維護公司形象。
- 十、選任會計師等專家。

### 第三十八條

本公司除經主管機關核准者外，下列事項應提董事會決議通過；獨立董事如有反對意見或保留意見，應於董事會議事錄載明：

- 一、依證券交易法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度，及內部控制制度有效性之考核。
- 二、依證券交易法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易之重大財務業務行為之處理程序。
- 三、涉及董事自身利害關係之事項。

- 四、重大之資產或衍生性商品交易。
- 五、募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
- 六、簽證會計師之委任、解任或報酬。
- 七、財務、會計或內部稽核主管之任免。
- 八、對關係人之捐贈或對非關係人之重大捐贈。但因重大天然災害所為急難救助之公益性質捐贈，得提下次董事會追認。
- 九、其他經主管機關規定之重大事項。

### 第三十九條

本公司持有全部股份之子公司，其董事、監察人由本公司依下列原則指派之：

- 一、資格條件應符合各相關主管機關之規定。
- 二、對公開發行之子公司宜指派獨立董事，獨立董事之資格條件、持股與兼職限制、獨立性之認定、及最低席次或所占比例等應依證券交易法及主管機關之規定辦理。

## 第二節 審計委員會及其他委員會

### 第四十條

為強化管理機能，本公司得考量董事會規模及獨立董事人數，設置各類委員會，並明定於章程。

委員會應訂定組織規程，經由董事會決議通過。組織規程之內容應包括委員會之人數、任期、職權等事項。

### 第四十一條

本公司審計委員會應由全體獨立董事組成，其人數不得少於三人，其中一人為召集人，且至少一人應具備會計或財務專長。

下列事項應經審計委員會全體成員二分之一以上同意，並提董事會決議，不適用本守則第三十八條規定：

- 一、依證券交易法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。
- 二、內部控制制度有效性之考核。
- 三、依證券交易法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易之重大財務業務行為之處理程序。
- 四、涉及董事自身利害關係之事項。
- 五、重大之資產或衍生性商品交易。
- 六、募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。
- 七、簽證會計師之委任、解任或報酬。
- 八、財務、會計或內部稽核主管之任免。
- 九、年度財務報告及半年度財務報告。
- 十、其他本公司或主管機關規定之重大事項。

前項各款事項除第九款外，如未經審計委員會全體成員二分之一以上同意者，得由全體董事三分之二以上同意行之，不受前項規定之限制，並應於董事會議事錄載明審計委員會之決議。審計委員會之議事，應作成議事錄，並於會後二十日內分送委員會之各獨立董事成員，並應列入公司重要檔案，於公司存續期間永久妥善保存。

公司法、證券交易法及其他法律對於監察人之規定，於審計委員會準用之。

### 第四十二條

本公司應設置薪資報酬委員會；其成員專業資格、所定職權之行使及相關事項，應依相關法令之規定辦理。

#### 第四十二條之一

本公司宜設置並公告內部及外部人員檢舉管道，並建立檢舉人保護制度。

前項內容至少應涵蓋下列事項：

- 一、建立並公告公司內部檢舉信箱、專線或委託其他外部獨立機構提供檢舉信箱、專線，供公司內部及外部人員使用。
  - 二、指派檢舉受理人員或專責單位。
  - 三、檢舉案件受理、處理過程、處理結果及相關文件製作之紀錄與保存。
  - 四、檢舉人身分及檢舉內容之保密。
  - 五、維護檢舉人權益，不因檢舉情事而遭不當處置之措施。
- 對於不具真實姓名及地址、無具體內容之檢舉案件，公司得不予處理。  
檢舉案件經調查發現內容不實且涉及對公司或公司人員惡意攻訐者，不適用第二項第五款規定。

#### 第四十三條

審計委員會或其獨立董事成員得代表公司委任律師、會計師或其他專業人員，就行使職權有關之事項為必要之查核或提供諮詢，其費用由公司負擔之。

#### 第四十三條之一

為提升財務報告品質，本公司應設置會計主管之職務代理人。

前項會計主管之代理人應比照會計主管每年持續進修，以強化會計主管代理人專業能力。

編製財務報告相關會計人員每年亦應進修專業相關課程六小時以上，其進修方式得參加公司內部教育訓練或會計主管進修機構所舉辦專業課程。

本公司董事會應選擇專業、負責且具獨立性之簽證會計師，或其他專業適任且具獨立性之外部稽核，定期對本公司之財務狀況及內部控制實施查核，並針對會計師於查核過程中適時發現及揭露之異常或缺失事項，及所提具體改善或防弊意見，應確實檢討改進，並宜建立獨立董事、監察人或審計委員會與簽證會計師之溝通管道或機制，並訂定內部作業程序及納入內部控制制度控管。

本公司應定期(至少一年一次)評估聘任會計師之獨立性及適任性；公司連續七年未更換會計師或其受有處分或有損及獨立性之情事者，應考量有無更換會計師之必要，並就結果提報董事會。

### 第三節 董事會議事規則及決策程序

#### 第四十四條

本公司應訂定董事會議事規範；其主要議事內容、作業程序、議事錄應載明事項、公告及其他應遵行事項，應依相關法令之規定辦理。

董事會應至少每季召開一次，並於議事規範明定之。

董事會之召集，應載明召集事由，於七日前通知各董事。但有緊急情事時，得隨時召集之。

#### 第四十五條

董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

#### 第四十六條

本公司對於證券交易法第十四條之三應經董事會決議事項，獨立董事應親自出席或委由其他獨立董事代理出席。獨立董事如有反對或保留意見，應於董事會議事錄載明；如獨立董事不能親自出席董事會表達反對或保留意見者，除有正當理由外，應事先出具書面意見，並載明於董事會議事錄。



董事會之議決事項，如有下列情事之一者，除應於議事錄載明外，並應依證券交易所或櫃檯買賣中心之相關規定辦理公告申報：

一、獨立董事有反對或保留意見且有紀錄或書面聲明。

二、未經審計委員會通過，而經全體董事三分之二以上同意通過。

本公司召開董事會，得視議案內容通知相關部門或子公司之人員列席。

必要時，亦得邀請會計師、律師或其他專業人士列席會議及說明。但討論及表決時應離席。

#### 第四十七條

董事會議事錄須由會議主席和記錄人員簽名或蓋章，於會後二十日內分送各董事，董事會簽到簿為議事錄之一部分，並應列入本公司重要檔案，在本公司存續期間永久妥善保存。

議事錄之製作及分發，得以電子方式為之。

公司應將董事會之開會過程全程錄音或錄影存證，並至少保存五年，其保存得以電子方式為之。

前項保存期限未屆滿前，發生關於董事會相關議決事項之訴訟時，相關錄音或錄影存證資料應續予保存至訴訟終結止。

以視訊會議召開董事會者，其視訊影音資料為議事錄之一部分，應於公司存續期間妥善保存。

董事會之決議違反法令章程及股東會之決議，致公司受損害時，參與決議之董事，對於公司負賠償之責；但經表示異議之董事，有紀錄或書面聲明可證者，免其責任。

#### 第四十八條

本公司得衡酌董事會之規模及需要，依公司法相關規定設置常務董事。

本公司如有設置常務董事者，常務董事中獨立董事人數不得少於一人，且不得少於常務董事席次五分之一。

### 第四節 董事之忠實注意義務與責任

#### 第四十九條

本公司之董事應忠實執行業務並盡善良管理人之注意義務。

#### 第五十條

董事會決議，為違反法令或章程之行為時，繼續一年以上持有股份之股東，得請求董事會停止其行為。

董事發現本公司有受重大損害之虞時，應立即向審計委員會報告。

#### 第五十一條

董事會之全體董事合計持股比例應符合法令規定，各董事股份轉讓之限制、質權之設定或解除及變動情形均應依相關規定辦理，各項資訊並應依相關法令規定揭露。

#### 第五十二條

本公司宜為董事就其執行業務範圍內依法應負之賠償責任，與保險業訂立責任保險契約。

本公司購買董事責任保險或續保後，宜將其責任保險之投保金額、承保範圍及保險費率等重要內容，提最近一次董事會報告。

#### 第五十二條之一

本公司之董事宜依證券交易所或櫃檯買賣中心規定於新任時或任期中持續參加上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點所指定機構舉辦涵蓋公司治理主題相關之財務、風險管理、業務、商務、會計、法務、防制洗錢及打擊資恐或企業社會責任等進修課程，並責成各階層員工加強專業及法律知識。

本公司應為初任董事會成員安排初任講習。

## 第五章 發揮審計委員會功能

### 第五十三條

本公司獨立董事之專業資格、持股與兼職限制、獨立性之認定、提名方式及其他應遵行事項，應依相關法令之規定辦理。

### 第五十四條

為利獨立董事及時發現本公司可能之弊端，本公司應建立員工、股東及利害關係人與獨立董事之溝通管道。

## 第六章 尊重利益相關者權益

### 第五十五條

本公司應與客戶、往來銀行、其他債權人、員工、社區或其他利害關係人，保持暢通之溝通管道，並尊重、維護其應有之合法權益，且宜於公司網站設置利害關係人專區。當利益相關者之合法權益受到侵害時，本公司應秉誠信原則妥適處理。本公司應依法揭露公司之經營及財務狀況。

### 第五十六條

本公司特設置服務品質委員會，強化以客為尊之經營理念，促進集團持續改善客戶滿意並創造客戶價值，以達服務最佳化及卓越品牌形象。

### 第五十七條

本公司應建立員工溝通管道，並鼓勵員工與管理階層、董事直接進行溝通，適度反映員工對公司經營及財務狀況或涉及員工利益重大決策之意見。本公司在保持正常經營發展以及實現股東利益最大化之同時，應關注消費者權益、社區環保及公益活動等問題，並重視社會責任。

## 第七章 提升資訊透明度

### 第五十八條

本公司應依相關法令、主管機關之規定，辦理資訊公開。

### 第五十九條

本公司應建立公開資訊之網路申報作業系統，指定專人負責資訊之蒐集及揭露工作，並建立發言人制度，以確保可能影響股東及利益相關者決策之資訊，能夠及時允當揭露。

### 第六十條

為提高重大訊息公開之正確性及時效性，本公司應選派能單獨代表本公司對外發言者，擔任發言人及代理發言人。

本公司應設有一人以上之代理發言人，且任一代理發言人於發言人未能執行其發言職務時，應能單獨代理發言人對外發言，但應確認代理順序，以免發生混淆情形。

為落實發言人制度，本公司宜明訂統一發言程序，並要求管理階層與員工保守財務業務機密，不得擅自任意散布訊息。

遇有發言人或代理發言人異動時，應即辦理資訊公開。

### 第六十一條

本公司宜運用網際網路之便捷性架設網站，建置財務業務相關資訊及公司治理資訊，以利股東及利益相關者等參考，並宜參酌外國投資人之需求提供英文版財報、公司治理或其他相關資訊。

前項網站應有專人負責維護，所列資料應詳實正確並即時更新，以避免有誤導之虞。

#### 第六十二條

本公司召開法人說明會，應依證券交易所之規定辦理，並應以錄音或錄影方式保存，且透過本公司網站或其他適當管道提供查詢。

#### 第六十三條

本公司應依金融控股公司法及證券交易法之相關規定，定期公告或揭露經會計師簽證、董事會通過及審計委員會同意之財務報表、合併財務報表暨子公司財務報表。

#### 第六十四條

本公司所有子公司對同一人、同一關係人或同一關係企業為授信及其他交易行為之加計總額或比率，應依相關法令，向主管機關申報並以公告、網際網路或主管機關指定之方式予以揭露。

#### 第六十五條

本公司應充分揭露關係人交易資訊，並依相關規定增加揭露子公司達一定金額以上之關係人交易資訊。

前項關係人應依金融控股公司財務報告編製準則第二十三條規定認定，於判斷交易對象是否為關係人時，除注意其法律形式外，亦須考慮其實質關係。

#### 第六十六條

本公司及子公司應符合金融控股公司法及各業別資本適足性之相關規範。

本公司應依主管機關發布之計算方法及表格，經會計師覆核並於法令規定期限內或主管機關認為必要時，依其命令填報集團資本適足率並檢附相關資料。

## 第八章 附則

#### 第六十七條

本守則之訂定、修正或廢止應經董事會同意。

本守則自訂定日起生效施行，修正或廢止時亦同。