

一、誠信經營政策與方案

(一)本行董事會審議通過「臺灣中小企業銀行誠信經營守則」明訂以公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，揭示本行人員執行業務不得直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益、尊重智慧財產權、禁止內線交易及不誠信行為之舉報等誠信政策，其適用範圍及於本行之子公司及其他具有實質控制能力之機構或法人，為落實誠信政策，為形塑由上而下的誠信經營信念。

1、112年12月13日對董事及主要經理人共21人施予「金融友善、身心障礙者權利公約」、及「公平待客及洗錢防制趨勢」教育訓練，出席率為100%。

2、112年董事及主要經理人簽署遵循本行誠信經營政策聲明書，簽署率為100%。

(二)2023年已盤點本行營業範圍內不誠信行為風險，並將盤點結果轉相關業務單位導入作業風險自評(RCSA)評估項目、法令遵循評估作業(CRA)評估項目及擬訂相關稽核計畫，落實健全本行內部控制三道線機制，以防範不誠信行為之發生。

(三)若員工發生違反誠信情事並經查證屬實，依懲處規定提交人事評議委員會審議，被付懲處當事人得書面答辯，人事評議委員會若認有疑義，必要時亦得通知當事人及有關人員到會備詢。

二、落實誠信經營

(一)本行與他人簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，契約中宜納入遵守本行誠信經營條款，若交易相對人涉有不誠信行為時，得隨時終止或解除契約。

(二)專責單位每年至少一次向董事會報告推動誠信經營情形(2023年度推動誠信經營情形已提報第16屆董事會第26次會議)

(三)本行董事會稽核處依2023年依稽核計畫查核全行各單位誠信經營守則遵循情形，涉及不誠信行為之案件2件，除已對涉案行員追回不當款項外，另依工作規則記二大過懲處。

三、誠信經營教育訓練

對象	項目	成果
員工	1. 金融從業人員應遵循之法律規定課程訓練。 2. 內部數位學習網進行宣導公平待客原則訓練。	辦理13梯次訓練課程共新進人員606人完成。 5,368人次上網瀏覽學習，考核測驗通過率皆達99%以上。
董事及高階經理人	1.112年12月13日施予2023年「金融友善、身心障礙者權利公約」、及「公平待客及洗錢防制趨勢」教育訓練。 2.董事及主要經理人簽署遵循本行誠信經營政策聲明書。	共21人，出席率100%。 簽署率100%。

四、檢舉制度之運作

(一)於本行官網及內部行員系統整合入口網頁公告檢舉管道，並建置檢舉信箱及專線，由專人受理檢舉事宜，供本行內部及外部人員使用。

1、檢舉信箱：(網址：<https://www.tbb.com.tw/web/guest/-489>)經詳閱並同意「個人資料蒐集處理利用告知事項暨同意書」內容後於本信箱留言。

2、檢舉專線電話：(02)2558-7855

3、受理單位：本行法令遵循處

(非關本行人員不當或不法行為之陳情或客訴案件，請向本行有關單位反應。)

(二)112年受理檢舉案件無涉及誠信經營事項。