

# 合作金庫商業銀行員工服務及行為規範要點

97年9月25日合金總人字第0970032772號函訂定

107年3月26日合金總人字第1078200877號函修訂

107年12月22日合金總人字第1078205442號函修訂

108年12月31日合金總人字第1088204961號函修訂

110年2月5日合金總人字第1108200549號函修訂

一、為培養本行員工良好之服務精神、提升工作品質及維護團體紀律，特訂定本要點。

二、本行員工應恪遵法令及本行一切規章，忠誠執行職務。

三、本行員工應本「主動、靈活、創新」的經營理念服務客戶並遵守下列事項：

(一)遵守作息時間，準時到達工作崗位，不得遲到、早退或擅自中止或離開工作崗位。

(二)上班時間應依規定穿著制服及佩戴識別證，並保持整潔；接聽公務電話，應儘量簡短、明晰、謙和及熱忱，切忌語氣粗魯，以提高本行企業形象。

(三)服從主管人員之指導監督、工作指派及職務調動，戮力工作，以提昇工作品質及增進經營績效。

(四)對經辦案件應隨到隨辦，不得積壓；相關業務規章須熟悉；對經管之文卷財物及檔案應妥為保管，不得攜外或毀損、散失，如遇非常事故時，並應盡力作適當之處置。

(五)凡足以影響行譽之任何事實，均應隨時報告主管，不得有任何隱瞞。

(六)關於職務上之報告，均應循級而上，不得越級陳報，但緊急或特殊情況者不在此限。

(七)對本行客戶情形及其商業秘密應保持高度機密，就業務職掌所獲悉之資訊或客戶之個人及交易等資料，應嚴加控管，不得洩漏或遺失，除依法律或本行相關規定外，亦不得以私人或代表本行名義，任意對外討論或發表上開資訊或資料之相關談話。

(八)須養成廉潔之操守，注意維護本行之聲譽，不得因職務上之行為或違背職務之行為接受招待或餽贈、回扣或其他不法利益，亦不得利用職務上之關係向本行員工或往來之客戶挪借款項。

(九)除依法令規定外，不得兼任行外職務，奉准兼職者，不得有與本行之權益衝突、損及行譽、影響本身工作效率或與本行及客戶在業務上有所競爭等行為。

(十)不得利用職權違法圖利自己或他人，員工及其家屬不得有任何足以導致員工處理業務時損害本行利益之行為。

(十一)不得利用職務機會向本行請求或關說對其有關之企業、家屬或個人予以

任何貸款；亦不得對個人職務之晉升或調動請託或關說。

(十二)不得利用職務上之關係，向客戶推介人事或推銷貨品。

(十三)不得將貸款客戶借得之款項轉貸或支付員工使用，亦不得與客戶發生金錢借貸行為或資金往來。

(十四)不得私下受理未與本行簽約行銷公司之代辦貸款案件。

(十五)維護工作場所、四周環境之安全衛生及整潔，並防止竊盜、火災或其他自然災害。

(十六)不得私自或縱任他人攜帶易燃、易爆、兇器等危險品或法定違禁物品進入工作場所。

(十七)在工作場所內應遵守秩序、保持安靜，不得賭博、酗酒、鬥毆、吵鬧、嬉戲、赤膊、穿拖鞋、木屐或嚼檳榔等。

(十八)不得利用本行名義以公務信箋處理私人事務。

(十九)對於職務上使用之公有財物，應盡善良保管養護之責，不得任意浪費或毀損。

(二十)員工應秉持誠信原則招攬業務及服務，不得代客保管存摺、印鑑或已簽章空白交易單據，及不得有擅自交易、不當招攬等行為。

四、各員工平日生活應樸實節約，建立良好之生活習慣，並切實信守下列事項：

(一)養成廉潔之操守及良好之生活作息習慣，不得有損害行譽之行為或進出不正當場所。

(二)不得吸食毒品、賭博財物或有其他違法、不良嗜好及影響本行形象之行為。

(三)從事股票、期貨等投資理財，應審慎衡量個人財務狀況及風險承受能力量力而為，不宜投機性操作，或以特定人身分認購授信客戶之現金增資股票(原股東優先認股則不在此限)。

(四)避免私下招攬互助會、任意借貸或為他人作保。

(五)儀容、服裝應保持端莊整潔大方，並注意禮節。

(六)工作之餘應多充實進修及參加有益身心之正當活動。

(七)不得從事違反「洗錢防制法」及「資恐防制法」之任何相關行為，凡有疑似涉入者，將按情節輕重依本行員工獎懲要點嚴予懲處。

五、各單位主管對所屬員工之工作、品德生活應積極予以督導考核，如發現有妨害風紀、違反本要點規定或損害本行形象之情事者，除應先作適當之處理外，並應及時陳報總行依相關規定核處。

六、本要點未盡事宜，悉依本行相關規定辦理。

七、本要點經總經理核定後函頒施行，修正時亦同。