

全國農業金庫道德行為準則

112 年 8 月 23 日第 5 屆第 21 次董事會通過

115 年 8 月 26 日第 6 屆第 9 次董事會通過

第一條（訂定目的及依據）

為導引全國農業金庫(以下稱本公司)人員符合道德標準，爰訂定本準則，以資遵循。

第二條（本準則用詞定義）

本準則所稱本公司人員，係指董事、監察人、經理人及員工。

前項所稱經理人，係指總經理、副總經理、單位主管及與前開職責相當之人。

第一項所稱員工，係指除前項經理人以外，受僱於本公司從事工作獲致工資者。

第三條（砥礪品德行為）

本公司人員應砥礪良好品德，並遵守下列事項：

- 一、 養成廉潔之操守及良好之生活作息習慣，不得有損害本公司信譽之行為。
- 二、 儀容、服裝應保持端莊整潔大方，並注意禮節。
- 三、 不得出入有異性陪侍或易滋生事端之不良場所。
- 四、 不得接受與職務上有利害關係者邀請之不當飲宴或招待。
- 五、 不得吸食煙毒、賭博財物及其他違法或妨害本公司聲譽之行為。
- 六、 不得因飲酒而有延誤行程、酒醉駕車及影響公務等行為。
- 七、 工作之餘宜充實進修或參加有益身心之正當活動。
- 八、 應避免批評及紛爭，維護優良工作紀律，發揮團隊精神。

第四條（核心理念）

本公司經理人及員工應秉持「專業、誠信、和諧、熱忱」之工作理念並遵守下列事項：

- 一、 應依規定遵守上下班時間，不得遲到、早退或擅自離開工作崗位；因業務需要外出者，應報告主管並依規定辦理相關手續，俾利聯繫。
- 二、 應服從主管基於職權監督範圍內之指導監督、任務指派及職務調動，如有意見，得隨時陳述。
- 三、 對經辦業務應隨到隨辦，不得積壓；相關業務規章須熟悉；對經管之文卷財物及檔案等應妥善保管，不得擅自攜出、毀損或散失，如遇非常事故時，應盡力作適當之處理。
- 四、 凡影響本公司之任何事實，均應隨時報告主管，不得有任何隱瞞。
- 五、 不得利用本公司名義以公務信箋處理私人事務。
- 六、 未經主管核可，不得以私人或代表本公司名義，任意發表有關職務之談話。
- 七、 行使採購職權時，應依本公司「採購管理辦法」執行，不得有任何偏袒行為。

- 八、 不得利用職務上之關係收受賄賂、回扣、佣金、酬金贈與及變相之國內、外旅遊等其他不當利益。
- 九、 不得以賄賂、回扣、津貼、贈與或其它給與方式爭取業務或試圖修正相關法令規章以獲取任何商務上之利益。
- 十、 不得利用職務上之機會，向本公司關說與其有關之企業、家屬或個人合法之貸款；亦不得對個人職務之晉升或調動有所關說或請託。
- 十一、 不得以本人或親友名義與同仁暨客戶發生金錢借貸行為或從事股票期貨交易、融資融券、短線投機性交易及其他非個人財力所及之投機性行為。
- 十二、 如擔任他人之保證人，應審慎衡量個人財務狀況及風險承受能力，並應自負保證責任，如有損害本公司信譽之行為，亦應負賠償責任。
- 十三、 除法律有規定者外，不得對本公司人員為無擔保放款或保證。
- 十四、 客戶申請授信案件，應力求公正客觀及詳予分析，並兼顧本公司利益與社會公益。
- 十五、 本公司授信人員對本人、配偶或其三親等以內之直系親屬或與私人有重大利害關係之授信案件，應予迴避，單位主管應指定其他人員承辦其授信工作。
- 十六、 不得打探其他公司同仁之薪給。

第 五 條（服務精神）

本公司經理人及員工應具下列服務精神，以提升工作品質及維護團體紀律：

- 一、 客戶於本公司洽辦事務，應主動招呼，並隨時保持笑容與禮貌，發揮熱誠服務之精神。
- 二、 營業單位如遇眾多客戶，除應按其先後順序辦理外，並應立即報告主管請其他同仁協助，以防止錯誤並避免影響服務品質。
- 三、 遇客戶禮貌言行欠佳時，應保持冷靜，以和藹婉轉語氣應對，不得與客戶爭吵。
- 四、 接聽電話時，應儘量簡短，語調應謙和有禮，對所詢問事項耐心作明確答覆。
- 五、 客戶於本公司洽辦業務，應提供友善之服務，在規定範圍內予以方便及協助，對客戶所提問題，應耐心並詳細告知辦理手續；若非屬其業務範圍，應即轉介相關人員予以說明，不得逕予拒絕，以落實普惠金融。

第 六 條（誠信原則）

本公司經理人及員工不得與客戶有下列不當行為：

- 一、 不得私下保管客戶存摺、印鑑、已簽妥之空白交易單據或自製對帳單。
- 二、 不得將貸款客戶借得之款項轉貸或支付本公司員工使用，亦不得與客戶發生金錢借貸等不當資金往來行為。
- 三、 不得與客戶約定分享利益或承擔損失，直接或間接要求、期約或收受不

當之金錢、財富或其他利益。

- 四、不得影響客戶權益之事項為不實之說明。
- 五、不得擅自或代理客戶進行交易。
- 六、不得違反客戶指示，不當處分或侵占客戶財產。
- 七、不得從事與客戶利益衝突之交易活動。
- 八、不得利用他人帳戶移轉客戶資金或借出帳戶供他人使用。
- 九、不得自營或與客戶合夥經營商業之情形。
- 十、不得協助客戶編製不實財務報表而致高估資產價值。
- 十一、不得利用職務上之關係向客戶推介人事、貸款或推銷品。

第七條（兼職禁止及例外）

本公司經理人及員工不得兼任其他營利事業之董事、經理人或職員。但經本公司奉准兼職者，不在此限。

前項奉准兼職者，不得有損及本公司聲譽，影響本身工作效率或在業務上有競爭關係等利益衝突行為。

第八條（避免圖私利及防止利益衝突）

本公司人員應避免從事下列事項：

- 一、透過使用本公司財產、資訊、利用職權或藉由職務之便使自己或他人有圖私利之機會或獲取私利。
- 二、與本公司競爭之業務。
- 三、任何足以損害本公司利益之行為。

本公司董事、監察人及經理人應忠實執行業務並盡善良管理人之注意義務。本公司董事發現本公司有受重大損害之虞時，應儘速妥適處理，立即通知監察人並提報董事會，且應督導本公司通報主管機關。

本公司與前項人員擔任負責人之企業為資金貸與、重大資產交易或業務往來時，相關之董事、監察人或經理人應主動說明其與本公司有無潛在之利益衝突，並防止利益衝突發生。

第九條（保密責任）

本公司人員就其職務上所知悉之事項或客戶資訊等，除經授權或法律規定得公開外，應負有保密義務；退休、離職者亦同。

前項應保密之資訊，包括所有可能被競爭對手利用或洩漏之後，對本公司或客戶有損害之未公開資訊。

第十條（公平交易）

本公司人員應公平對待職務上往來之對象，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。

第十一條（保護並適當使用公司資產）

本公司人員均有責任保護本公司資產，應愛惜且謹慎使用，不得毀損或浪費，並確保其能有效合法地使用於公務上。

第十二條（遵循法令規章）

本公司人員應恪遵法令及本公司一切規章，包括但不限於農業金融法、銀行法、公平交易法、證券交易法及洗錢防制法等。

第十三條（鼓勵陳報任何非法或違反道德行為準則之行為）

本公司應加強宣導道德觀念，並鼓勵員工於懷疑或發現有違反法令規章或本準則之行為時，應向主管或其它適當人員陳報，或得依本公司「受理檢舉案件處理辦法」提出檢舉。

本公司受理前項陳報，應以密件處理，並盡力保護善意檢舉人之安全，使其免於遭受報復、威脅或騷擾。

第十四條（懲戒措施）

本公司人員如有違反法令或本準則之情形，本公司應依相關法令及內部規定處理，且於作成懲處決定前，應提供該人員陳述意見之機會。

本公司人員如有觸犯重大法令情形者，本公司應追究其民事或刑事法律責任；如有違反本準則規定事項，由人事考評委員會議處，董事、監察人及經理人由董事會議處。

受懲處人員若有異議，應於知悉處分之日起十日內檢具新事證，並以書面詳敘理由提出申訴，本公司應審酌其申訴為適當之處理。

第十五條（豁免適用）

本公司董事、監察人或經理人如有豁免遵循本準則規定之必要時，應經董事會決議通過。

第十六條（揭露方式）

本準則應於本公司企業網站揭露，修正時亦同。

第十七條（施行）

本準則經董事會通過後施行，修正時亦同。