

臺灣中小企業銀行受理檢舉案件處理要點

民國 107 年 8 月 22 日第 15 屆董事會第 2 次董事會會議通過
民國 107 年 8 月 30 日 107 法遵字第 1076017887 號函頒訂
民國 107 年 12 月 19 日第 15 屆第 4 次董事會會議通過
民國 108 年 1 月 2 日 108 業營字第 1086000001 號函修訂
民國 108 年 1 月 14 日 108 法遵字第 1086001023 號函修訂
民國 109 年 8 月 19 日第 15 屆董事會第 16 次董事會會議通過
民國 109 年 8 月 31 日法遵字第 1096054642 號函修訂

第一條 (訂定目的及依據)

臺灣中小企業銀行(以下簡稱本行)為建立誠信、透明之企業文化及促進健全經營，鼓勵內部及外部人員主動檢舉本行人員不當或不法行為，特依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」、「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」及「上市上櫃公司誠信經營守則」等相關法規，訂定本要點。

第二條 (檢舉受理單位)

本行檢舉案件之受理單位為法令遵循處。

第三條 (檢舉管道)

本行應於官網及內部行員系統整合入口網頁公告檢舉管道，並建置檢舉信箱及檢舉專線電話，供本行內部及外部人員使用。檢舉人應至少提供下列資訊：

- 一、 檢舉人之姓名、身分證字號、聯絡地址及電話。
- 二、 被檢舉人之姓名或其他足資辨識被檢舉人身分特徵之資料。
- 三、 可供調查之具體事證。

第四條 (受理案件類型)

任何人發現本行人員有不誠信行為、不當行為、犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得提出檢舉。

第五條 (不受理案件類型)

為避免資源濫用，檢舉案件有下列各款不予處理情事之一者，簽奉總經理核定後，不予受理：

- 一、 未提供檢舉人聯絡方式或通訊地址者。但檢舉內容所附事證有調查必要

性者，仍得視情況依規定辦理。

二、同一事實正調查或其他機關調查處理中或業經他人檢舉在先者。但檢舉在後者能提出更有利於調查之重要事證時，不在此限。

三、同一事實業經調查結案者。但檢舉人能提出具體新證據證明該案有重新調查之必要性時，不在此限。

前項檢舉案件經核定不予受理，除未提供檢舉人聯絡方式或通訊地址者外，應適度以書面或其他方式通知檢舉人。

第六條 (檢舉立案程序)

法令遵循處應指派專責人員負責檢舉信箱及專線電話之受理，並將每日受理案件情形陳報單位主管，相關紀錄應留存備查。但陳情或客訴案件，應移送業務發展部依本行「客戶申訴案件處理要點」辦理。

第七條 (檢舉案件之調查程序)

本行受理檢舉案件應依下列程序調查：

一、法令遵循處接獲檢舉情事，應即查明相關事實，必要時由董事會稽核處或其他相關單位及人員配合調查及提供協助。但被檢舉人為法令遵循處人員時，應由董事會稽核處執行調查。

二、調查單位得以書面通知相關人員陳述意見，約談時應以非公開方式為原則。

第八條 (處理時限)

檢舉案件應於受理檢舉之日起二個月內完成調查。但必要時，經由法令遵循處簽奉總行法令遵循主管核定者，得延長之。

第九條 (利益衝突之迴避)

檢舉案件受理、調查及複審之過程，有利益衝突之人，應予迴避。

第十條 (調查結果之核定及複審)

檢舉案件調查結果，除被檢舉人為本行董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者外，應經法令遵循處簽奉總經理核定。但總經理與檢舉案件有利益衝突

或由董事會稽核處調查之案件，則應簽奉董事長核定。

被檢舉人為本行董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者之調查報告，應簽奉董事長核定，並應陳報至審計委員會複審，確認調查報告內容並進行後續處理。

第十一條 (調查完成後續處理機制)

本行檢舉案件調查完成後應依下列方式處理：

- 一、檢舉案件經證實被檢舉人確有違反相關法令或本行誠信經營政策與規定者，應立即要求被檢舉人停止相關行為，並依本行相關規定為適當懲處。
- 二、對於檢舉情事經查證屬實，業務主管單位應檢討內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。
- 三、檢舉案件調查後發現為重大偶發事件或違法案件，業務主管單位應主動向相關主管機關通報或告發，法令遵循處應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。
- 四、檢舉案件之處理情形，應適度以書面或其他方式通知檢舉人。
- 五、本行人員及外部人員明知為不實事項而為虛報或惡意指控，本行得視檢舉情節輕重，對其追究法律相關責任，並依本行相關規定為適當懲處。
- 六、為鼓勵本行人員檢舉不當或不法行為，經查證屬實者，本行得視檢舉情節輕重，依本行相關規定酌予適當獎勵。

第十二條 (檢舉人保護措施)

本行對檢舉人為下列之保護：

- 一、檢舉人之姓名、年齡、住居所及身分等足資辨別其特徵之資料，均應予保密。
- 二、前款保密資料，除法律另有規定外，禁止提供第三人閱覽或抄錄。
- 三、不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解雇、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分。但檢舉人明知舉報事證不實或以獲取不正利益為目的者，不在此限。

第十三條 (資料保存期間)

檢舉案件受理、調查過程、調查結果與相關文件製作之紀錄，自調查完成時起，應以密件方式至少保存五年。但法律另有較長保存期間規定者，從其規定。保存期限屆滿前，發生檢舉內容相關爭議時，應保存至該爭議終結為止。

第十四條 (定期宣導及教育訓練)

本行每年應對本行人員辦理檢舉制度之宣導及教育訓練。

第十五條 (未盡事宜)

本要點未盡事宜，依本行相關規定辦理。

第十六條 (附則)

本要點經董事會審議通過後實施，修正時亦同。