

# 上海商業儲蓄銀行處理檢舉案件作業辦法

總管理處策略規劃擬定

103.05.30 訂定

稽核處107.08.18 修正

稽核處108.08.10 修正

## 第一條（依據）

為促進本行健全經營，暨落實金融監督管理委員會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十四條之二、「銀行業公司治理實務守則」第三十六條之二、本行「誠信經營守則」第二十三條、「誠信經營作業程序及行為指南」第二十一條等規定，以加強公司治理、確保本行永續發展，爰訂定本辦法。

## 第二條（檢舉人）

任何人如發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得依本辦法第五條、第六條之規定提出檢舉<sup>1</sup>。

## 第三條（職掌）

法令遵循處為本行受理及調查檢舉案件的專責單位<sup>2</sup>。

為利檢舉案件之調查，法令遵循處得洽由相關單位或洽請總稽核指派稽核人員辦理調查，各單位/人員應予配合。

本行應於經理部門轄下設置「檢舉案件審議委員會」（以下稱審議會），負責檢舉案件之審議。審議會由總經理擔任召集人，總稽核、總機構法令遵循處主管、人力資源處主管及總管理處策略規劃主管為常任委員。召集人得依個案之性質，指定相關單位主管擔任委員。審議會之總幹事由召集人指定之。

## 第四條（檢舉案件類型）<sup>3</sup>

本行受理檢舉案件之類型如下：

- 一、被檢舉人有本人或有教唆他人犯罪、舞弊之行為者。
- 二、被檢舉人有其他任何違規、違反法令之行為者。

---

1 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第4項第1款

2 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第1項、107.8.18 本行「誠信經營守則」第 5 條第1項第5款

3 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第4項第2款

#### 第五條（檢舉管道）<sup>4</sup>

本行於公司網站及內部網站建立並公告獨立檢舉信箱，供本行內部及外部人員使用。

本行受理外部人員檢舉之專用信箱為獨立董事信箱。

本行受理內部人員檢舉之專用信箱為：

- 一、獨立董事信箱。
- 二、總稽核信箱。
- 三、總機構法令遵循主管信箱。

#### 第六條（檢舉人應提供之資訊）<sup>5</sup>

檢舉案件可採用匿名檢舉，惟仍應盡可能取得檢舉人之真實姓名、身分證號碼及可聯絡到檢舉人之地址、電話、電子信箱。且應由檢舉人至少提供下列資訊：

- 一、被檢舉人之姓名及其他足資識別被檢舉人身分特徵之資料。
- 二、可供調查之具體事證，並須提供足夠資訊以利查證（包含但不限於相關人員的姓名、單位、職稱、事件發生日期及內容說明）。

#### 第七條（不受理情形）<sup>6</sup>

檢舉案件有下列情形之一者不予受理，但仍應保存相關資訊，以利查證：

- 一、由專責單位陳報總經理核定後，逕予結案。
  - （一）未完整提供第六條指定之資訊者。
  - （二）檢舉案件經知悉已在司法機關偵查、審理中或已受不起訴、緩起訴處分或經判決確定者。
  - （三）非屬本辦法第四條所訂之本行受理檢舉案件類型者。
- 二、由專責單位陳報審議會核定後，逕予結案。
  - （一）檢舉事由經處理並回覆後仍屢遭檢舉者，但有新事實或新事證者不在此限。
  - （二）檢舉案件顯與事實不符或有不實批評情事者。

---

4 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第4項第3款、106.9.13 銀行業公司治理實務守則第 36-2 條第 3 項第1款、106.4.6 本行「誠信經營守則」第23 條第1 項第1 款、107.08.17本行「誠信經營作業程序及行為指南」第 21 條第2項

5 108.04.01銀行業公司治理實務守則第 36-2 條第4項

6 108.04.01銀行業公司治理實務守則第 36-2 條第4項

## 第八條（檢舉案件處理程序）

專責單位處理檢舉案件，應依下列程序辦理<sup>7</sup>：

### 一、啟動調查：

- （一）除依第七條第一款逕予結案者外，專責單位應自行或洽由其他單位或人員辦理調查。
- （二）涉及一般員工者，應另通知部門主管查明相關事實後，將結果回報專責單位。

### 二、調查報告之審議及複審：

- （一）調查報告應送交審議會審議。檢舉案件涉及董事或副總經理以上之管理階層者或案件經由獨立董事信箱檢舉者，應另呈報獨立董事，並陳報至審計委員會複審<sup>8</sup>。
- （二）檢舉案件經查證後，專責單位認定屬實者，在未經審議會審議前，專責單位應陳報總經理後要求被檢舉人停止相關行為。
- （三）調查報告經審議會審議後，審議會應為適當處置，包括但不限於責成權責單位檢討相關內部控制制度及作業程序及提出改善措施，涉及人事審議委員會審議之獎懲案件，應併移送人事審議委員會處理另於必要時透過法律程序請求損害賠償，如涉及違法案件應向主管機關通報或移送司法機關偵辦。
- （四）檢舉案件調查後，發現屬重大偶發事件，專責單位應通知本行「重大偶發事件通報處理準則」規定之發生單位，由發生單位依該準則辦理後續事宜<sup>9</sup>。
- （五）檢舉案件如經調查發現重大違規情事或本行有受重大損害之虞時，專責單位應立即作成報告，以書面通知獨立董事<sup>10</sup>，

### 三、報告董事會：

專責單位應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。

### 四、通知檢舉人<sup>11</sup>：

檢舉案件之調查報告向董事會報告後，審議會應適度以書面或其他方式通知檢舉人。

---

7 108.08.10本行「誠信經營守則」第 23 條第1項第2款、108.08.10本行「誠信經營作業程序及行為指南」第 21 條第2項

8 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第5項

9 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第6項

10 108.08.10本行「誠信經營守則」第 23 條第2項

11 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第4項第7款

## 第九條（檢舉案件審議原則）

檢舉案件之受理、調查與管理，應遵守下列原則：

- 一、檢舉案件之受理、調查或審議人員，如與檢舉人或被檢舉人有二親等內之血親、三親等內之姻親關係、或有利益衝突，或可能影響案件公平公正處理之因素者，應予迴避<sup>12</sup>。
- 二、檢舉案件做出決定前，應提供被檢舉人陳述意見之機會。
- 三、各權責單位及專責單位就受理檢舉、調查過程及調查結果均應留存書面文件，並至少保存五年，其保存得以電子方式為之。但發生與檢舉內容相關之訴訟時，相關資料應續予保存至訴訟終結止。<sup>13</sup>

## 第十條（檢舉人保護）<sup>14</sup>

本行應對檢舉人為下列之保護措施：

- 一、檢舉人之身分資料應予保密，除法令規定或訴訟需要不得洩露足以識別其身分之資訊。
- 二、處理檢舉案件之相關人員（即受理、調查與審議人員）應以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密。本行承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置，但檢舉案件經調查發現內容不實且涉及對本行或本行人員惡意攻訐者除外<sup>15</sup>。
- 三、本行不得因檢舉案件而對檢舉人予以解僱、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。

## 第十一條（獎懲）<sup>16</sup>

檢舉案件經查證屬實，得依檢舉情事之情節輕重，經審議會核准酌發檢舉獎金或給予其他獎勵；檢舉人如有虛報或惡意指控之情事、內部人員對於檢舉案件故意洩露個人資料者，內部員工將依公司懲處規定辦理；若涉及刑事責任者，依法辦理。

---

12 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第3項、第4項第4款

13 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第4項第6款

14 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第2項

15 108.04.01銀行業公司治理實務守則第 36-2 條第5項

16 108.08.10本行「誠信經營守則」第 23 條第1項第6款、108.08.10本行「誠信經營作業程序及行為指南」第 21 條第1項

第十二條（教育訓練）<sup>17</sup>

專責單位應定期對本行同仁，辦理檢舉制度之宣導及教育訓練。

第十三條（其他）

本辦法如有未盡事宜，悉依相關法令及本行其他有關規章之規定辦理。

第十四條（訂定及修正）<sup>18</sup>

本辦法經董事會核准後實施，修正時亦同。

---

17 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第 7 項

18 107.3.31 金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條第 4 項