彰化銀行檢舉處理辦法

中華民國107年9月28日第25屆第16次董事會制定
中華民國114年5月15日第27屆第26次董事會修正
中華民國114年12月22日第27屆第33次董事會修正
中華民國115年9月24日第28屆第5次董事會修正

第一條（訂定目的及依據）

本行於誠信經營守則、道德行為準則及員工行為準則明文揭示，所有董事、經理人及員工在其業務活動範圍均應遵循最高之個人及道德標準，並遵守法規及本行行為政策。

為建立誠信透明企業文化、促進健全經營，爰依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第十三條、「公益揭弊者保護法」及相關法規制訂本辦法，以暢通本行檢舉管道，積極防範不法行為。

第二條（檢舉人）

本辦法所稱檢舉人，係指依本辦法所定之程序及方式對本行人員涉有第三條所列事項提出檢舉之內部或外部人員。

第三條（檢舉範圍）

依本辦法受理之檢舉事項類別如下：

一、有關違反法令之行為：

(一)違反金融相關法令(如銀行法、證券交易法等)規範之行為。

(二)侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權之行為。

(三)涉有犯罪或違反其他法規，致影響本行權益之行為。

二、有關貪腐及不公平競爭之行為：

(一)提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益等涉及行賄、收賄之行為。

(二)不當捐助或贊助行為。

(三)辦理業務從事不公平競爭之行為。

三、有關違反誠信經營之行為：

(一)執行職務涉及偽造、變造、銷毀、隱匿重要業務資訊或有其他不實陳述之行為。

(二)未遵循利益衝突、內部權限、保密義務等本行政策、規範之行為。

(三)產品及服務之提供或銷售，直接或間接損害消費者或其他利害關係人之權益。

(四)其他舞弊或違反誠信經營，致影響本行權益之行為。

四、依「公益揭弊者保護法」得向本行提出檢舉之事項。

非屬前項檢舉類別，或涉及違反勞動相關法規、性騷擾事件、職場不法侵害之檢舉或經歸屬為申訴、客訴之案件，除有特殊情形外，應於接獲後十個營業日內依案件性質移送權責單位處理。

第四條（受理及調查單位）

本行法令遵循處為受理檢舉單位(下稱受理單位)，負責檢舉案件之受理事宜。

本行應設置「檢舉案件審議委員會」，由第五條第一項所列成員組成，檢舉案件受理後「檢舉案件審議委員會」召集人得簽報組成調查小組，或逕行指定本行法令遵循處為調查單位(下合稱調查單位)，負責對前項受理之檢舉案件進行調查。

倘為符合「彰化銀行重大偶發事件處理程序」規範或屬重大不誠信行為之檢舉案件時，受理單位得報請董事長核定後移送稽核處調查。

第五條（檢舉案件審議委員會）

「檢舉案件審議委員會」組成成員：

一、由法令遵循長擔任召集人，人力資源處督導副總經理擔任副召集人。

二、委員：由稽核處、人力資源處、法令遵循處之單位主管擔任。

召集人並得視檢舉案件，指定增加檢舉案件所涉業管單位之單位主管、其他適當人員擔任委員或邀請其他人員列席。

三、依前條第三項移送稽核處之案件，依本行「內部稽核制度實施辦法」及相關稽核業務規章辦理。

「檢舉案件審議委員會」之決議方式及代理程序：

一、「檢舉案件審議委員會」由召集人擔任主席，議案應經全體委員過半數出席及出席委員過半數之同意作成決議。

二、當召集人因故不能行使職權時，由副召集人代理之；若副召集人亦因故不能行使職權時，由委員互推一人代理之。

「檢舉案件審議委員會」權責：

一、由召集人簽報組成調查小組之檢舉案件，於調查完畢後，審議調查報告並作成決議。

二、就適用本行責任地圖制度管理辦法啟動問責程序之案件，提報問責委員會審議。

三、倘係涉及第七條第一項第一款第(二)目、第三項第一款後段之情事，應於調查報告審議後，提請審計委員會複審。

四、其他與檢舉案件有關事項。

受理單位為「檢舉案件審議委員會」之秘書單位，負責會議通知、寄送議程、會議紀錄等相關事務及本辦法修訂事宜。

第六條（檢舉管道）

本行應建立並公告檢舉電話專線、電子郵件信箱及郵寄地址等管道(下合稱檢舉管道)，任何人發現有第三條所列檢舉案件類型，得利用檢舉管道向本行提出檢舉。

本行內部人員提出檢舉得於本行檢舉系統具名檢舉，或利用其他檢舉管道方式辦理。

本行其他單位或人員自檢舉人獲知檢舉情事者，應將相關資料採保密方式轉交受理單位處理。倘係本行董事或獨立董事接獲檢舉時，得逕行指派受理單位或指定單位處理。

第六條之一（受理原則）

受理單位收受檢舉案件後，應以密件指派專人處理並進行形式審查，得要求檢舉人提供下列資訊：

一、檢舉人之姓名、身分證號碼、聯絡地址、電話及電子信箱；檢舉人為外籍人士者，應提供可查證之身分識別證件號碼。

二、被檢舉人之姓名或其他足資識別被檢舉人身分特徵之資料。

三、可供調查之具體事證，包括但不限於對象、事件內容及日期。

前項被檢舉人或檢舉事項倘為本行所屬子公司人員或業務，受理單位應將該案件移交子公司依其檢舉制度辦理，並請子公司將其處理方式、調查結果及改善措施(如有)回報受理單位。

非屬第三條之檢舉案件類型或檢舉內容顯屬私人爭議、惡意攻訐、虛偽不實、對調查中或業已調查完成之同一案件重覆檢舉且無新事證、被檢舉人或檢舉事項非屬本行人員或業務者，或符合下列各款情事之一者，受理單位得為不受理之決定並依第十一條規定辦理歸檔：

一、匿名、化名、冒名或經查證有代替他人提出檢舉，且未提供檢舉人聯絡方式；

二、檢舉內容缺漏、或其他不符合本辦法所定程序者，經告知補正而逾期未補正者；

三、檢舉人於調查單位作成調查報告前撤回檢舉。但調查單位已進行調查且查證屬實，檢舉人之撤回檢舉不生限制調查單位續行調查之效力；

四、符合第九條各款情事之一者。

匿名檢舉案件之檢舉內容及提供之事證具體而有調查必要者，仍應受理。

第七條（檢舉處理流程）

受理審查及收案陳報：

一、受理單位接獲檢舉及本行其他單位或人員轉交之檢舉資料，

除依前條作成不受理之決定者外，經審查符合受理原則且評估案件確有調查必要者，應分別辦理如下：

(一)受理單位應陳報「檢舉案件審議委員會」召集人，由調查單位立即啟動調查流程。

(二)倘被檢舉人為本行副總經理以上之人員，應組成調查小組進行調查；並由「檢舉案件審議委員會」召集人召開會議，作成後續處理之決議。

二、檢舉人如為本行內部人員，得於本行檢舉系統逕行查詢檢舉案件處理進度。

調查流程及相關注意事項：

一、調查單位應於收受案件後二個月內完成調查並製作調查報告，必要時得延長之。調查單位進行調查時，必要時得請相關單位協助辦理，受請求單位不得拒絕。

二、被檢舉人有接受調查單位調查之義務，包括會面約談、本行配發電腦之電磁紀錄查看、取得或存儲及依本行相關規範所為之電話錄音、聽取或存儲等。

三、調查單位調查過程中，得請相關人員陳述意見，約談時應以非公開方式為原則，並應予被檢舉人陳述意見之機會。必要時亦得委聘外部專業人士(包括律師、會計師等)協助或提供諮詢意見，且應留意相關法令及人員權益(如個人資料保護法及勞工權益等)。

四、調查單位調查過程中，下列情形應特別注意辦理：

(一)發現違規情節重大或本行有受重大損害之虞者，應立即作成報告，經「檢舉案件審議委員會」審議後書面陳報審計委員會及董事會。

(二)發現為重大偶發事件或違法案件者，應主動向相關機關通報或告發。

(三)有證據足認檢舉情事屬實，為防止損害發生或擴大，得採取適當措施。

後續處理：

一、調查單位調查完畢後，應作成調查報告，經提報「檢舉案件

審議委員會」審議之案件應簽請董事長核定；被檢舉人為董事(含獨立董事)或職責相當於副總經理以上之管理階層時，調查報告並應陳報至審計委員會複審，並提請董事會審議。

二、檢舉案件經簽核、審議或複審確認屬實者，受理單位後續應辦理事項如下：

(一)應請相關單位檢討其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。

(二)應要求被檢舉人及涉案相關人等停止相關行為，並依人事管理相關規定為適當處置；必要時得依法律程序請求損害賠償或移送檢調機關處理。

(三)應將調查報告、審議結果及相關單位提出之改善措施等相關資料，定期彙總向審計委員會及董事會報告。

(四)其他經「檢舉案件審議委員會」決議或審計委員會複審指示事項。

通知檢舉人

一、受理單位應適度將檢舉案件受理及處理情形以書面或其他方式通知檢舉人，並留存通知紀錄。

二、前款於倘屬匿名、冒名或無法聯絡檢舉人之案件，不在此限。

第八條（利益迴避）

檢舉案件受理、調查、審議及複審過程中，就個別檢舉案件有利害關係，或其他可能影響公正調查情事之人，應予迴避。

倘召集人有前項應予迴避之情事，準用第五條第二項第二款規定另定召集人。

第九條（一事不再理）

同一檢舉人就同一事實重行提出檢舉，受理及調查單位處理原則如下：

一、依第六條之一第三項第一款至第二款作成之不受理決定，除檢舉人確實依本辦法所定檢舉程序提出外，不得再就同一事實提出檢舉。

二、依第六條之一第三項第三款前段作成之不受理決定，除經檢舉人敘明撤回後復行提出之合理理由，且經受理單位審認有受理必要者外，不得再就同一事實提出檢舉。

三、檢舉案件曾經查證結案、經查與事實不符，或純屬虛構偽造者，檢舉人未提出經調查單位審認之新事證者，不得再就同一事實提出檢舉。

第十條（檢舉人之保護及檢舉內容之保密）

除為符合法令或配合公務機關調查，或屬公眾周知之資訊外，本行對於檢舉人身分及檢舉內容應予以保密。

本行承諾保護檢舉人不因檢舉情事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。但檢舉人如有明知舉報事證不實等不當或不法情事者，不在此限。

本行任何單位或員工均不得以作為或不作為等方式阻擾調查工作之進行，亦不得以任何方式騷擾、報復或打擊檢舉人。如有違反者，將視情節提報本行人事評議委員會議處。

第十一條（歸檔及保管）

檢舉案件調查完畢後，相關資料應由受理單位以密件方式歸檔保存五年，保存得以電子方式為之。保存期限未屆滿前，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為止。

第十二條（教育訓練）

本行應於新進人員訓練，加入本辦法之宣導課程；並定期舉辦有關檢舉制度之教育訓練與宣導。

第十三條（違反處置）

非受理單位之其他單位或人員接獲檢舉報告書或相關事證，未轉交受理單位處理，致事端擴大造成本行損害時，由受理單位將可歸責之人提報本行人事評議委員會議處。

第十四條（未盡事宜）

本辦法如有未盡事宜，悉依相關法令、本行內部規章及其他規定辦理。依「公益揭弊者保護法」提出之檢舉案件，主管機關另有相關規定者，亦適用之。

第十五條（核定層級）

本辦法應先經審計委員會審議同意，並於提請董事會決議通過後實施；修正時亦同。