

# 三商美邦人壽保險股份有限公司檢舉案件處理辦法

107 年 11 月 12 日制訂

110 年 03 月 25 日修訂

111 年 03 月 10 日修訂

111 年 12 月 22 日修訂

## 第一條 依據及目的

為建立誠信、透明之企業文化及促進公司健全經營，爰依保險業內部控制及稽核制度實施辦法第 32 條之 2，並參照保險業公司治理實務守則第 28 條之 1 及上市上櫃公司誠信經營守則第 23 條規定，制訂本辦法，以規範及妥適處理檢舉案件。

## 第二條 檢舉事項之範圍

任何人有客觀事證合理相信本公司所屬人員，包括內勤員工、外勤業務同仁、經理人及董事於執行職務時有涉及犯罪、舞弊或違反法令之虞者，得依本辦法所定程序提出檢舉。

為避免疑義，與外勤業務同仁招攬行為、紀律或管理有關之事項，應由本公司權責單位依相關規範辦理，不屬於本辦法受理檢舉之範圍。

## 第三條 受理檢舉管道

依本辦法受理檢舉權責單位及管道如下：

一、受理檢舉單位：法令遵循室。

二、檢舉管道：

本公司提供內部獨立電子郵件信箱、專線及書面郵寄等檢舉管道。

本公司應於官網公告前項各種檢舉管道詳細資訊，供公司內部及外部人員使用。

檢舉人提出檢舉時，本公司得要求其提供下列資訊：

- 一、檢舉人姓名及可聯絡到檢舉人之地址、電話 或電子信箱；但符合第四條第一項但書規定以匿名提出檢舉者，不在此限。
- 二、被檢舉人姓名或其他足資識別被檢舉人身分之資料。
- 三、可供調查之具體事證。

#### **第四條 受理檢舉之要件**

檢舉人應以真實姓名具名提出檢舉，否則受理檢舉單位應不予受理。但檢舉事項之內容具體、明確並經提供相當之證據者，雖非具名檢舉，受理檢舉單位仍得例外予以受理。

檢舉案件有下列情形之一者，得不予處理：

- 一、未載明檢舉人姓名及聯絡方式，或所提供之姓名及聯絡方式係屬虛偽者。
- 二、檢舉內容無客觀事證足以合理相信被檢舉人有涉及犯罪、舞弊或違反法令之虞者。
- 三、檢舉所述內容抽象、含糊，無法明確檢舉案件之具體內容者。
- 四、同一檢舉內容曾經調查、結案而重複提出檢舉者。
- 五、檢舉內容業經法院判決或行政處分確定，或已完成特定法定程序者。
- 六、檢舉事項非本辦法受理之範圍或有其他不符合本辦法規定之情事者。

檢舉案件若無本條第二項所定應不予受理之情形者，受理檢舉單位應報請調查小組進行調查。

#### **第五條 檢舉案件之內部通報流程**

除本辦法另有規定外，檢舉案件經受理後，受理檢舉單位應儘速以電子

郵件、電話、傳真或其他適當方式通報下列人員：

- 一、 董事長。
- 二、 總經理。
- 三、 總稽核。
- 四、 總機構法令遵循主管。

檢舉案件所涉檢舉對象為董事或總經理者，受理檢舉單位應另通報審計委員會主席。

檢舉案件涉及機密或性質特殊者，受理檢舉單位得依情形決定適當之通報對象。

第一項應通報對象為被檢舉人或與檢舉案件有利益衝突者，受理檢舉單位得不通報該對象。

## **第六條 調查小組之組成及職責**

依檢舉案件之性質，調查小組分別由下列部室指定人員組成：

- 一、 檢舉對象為內勤員工，包括各級主管(但不含總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、人力資源部最高主管)：

1. 法令遵循室，並擔任調查小組組長。
2. 人力資源部。
3. 稽核室。
4. 被檢舉人上二階主管；但如被檢舉人係本部主管以上經理人，則為總經理指定之人。

- 二、 檢舉對象為外勤業務同仁者：

1. 法令遵循室，並擔任調查小組組長。
2. 外勤人事管理最高主管指定人員。
3. 稽核室。
4. 調查小組組長得視個案情形，報請總經理同意後，邀請被檢舉人所屬區部最高主管或其指定之人加入調查小組。

- 三、 檢舉對象為董事、總經理、總機構法令遵循主管、人力資源部最

高主管：由總稽核擔任專案召集人，組成專案調查小組。

四、檢舉對象為總稽核：由受理檢舉單位轉呈審計委員會主席召集成立專案調查小組。

調查小組組長得視個案情形，委聘外部律師擔任調查小組顧問。

調查小組負責調查檢舉內容是否屬實，並向核處委員會提出調查報告及處理方式之建議。

## **第七條 核處委員會之組成及職責**

檢舉案件為前條第一、二類性質者，核處委員會由下列人員組成：

1. 總經理，擔任核處委員會主席。
2. 調查小組組長。
3. 總稽核。
4. 總機構法令遵循主管。
5. 人力資源部最高主管；但被檢舉人為外勤業務同仁時，由外勤管理最高主管擔任核處委員會成員。

檢舉案件為前條第三類性質者，由總稽核召集成立核處委員會。

檢舉案件為前條第四類性質者，由審計委員會主席召集成立核處委員會。

核處委員會負責指導、審核及確認調查小組提出之調查報告。

## **第八條 審計委員會之職責**

被檢舉人為董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，核處委員會之決定應陳報至審計委員會進行複審。

## **第九條 調查原則及利益衝突之迴避**

受理檢舉單位、檢舉案件調查小組、核處委員會、審計委員會，以及其他依本辦法規定被通報檢舉案件之人員，就檢舉人之身分資料及檢舉案

件之內容及受理、調查、審核、確認、複審之程序進行，均應嚴守秘密，並秉持公正、獨立、客觀之立場。

調查小組、核處委員會或審計委員會成員就檢舉案件之受理、調查及審核、確認、複審有利益衝突之情形者，應予迴避。

#### **第十條 配合調查義務及保密義務**

本公司內勤員工、外勤業務同仁、經理人及董事，不論係檢舉案件之檢舉人、被檢舉人或受調查小組、核處委員會或審計委員會請求協助調查者，均有配合調查之義務，包括但不限於接受詢問、提供資訊及保全證據等，並應嚴守秘密，不得洩漏任何檢舉案件相關資訊。

#### **第十一條 被檢舉人之程序保障**

調查小組、核處委員會及審計委員會於認定檢舉應予成立之案件，除有防止被檢舉人勾串證人、湮滅證據、逃亡或隱匿財產等不宜通知被檢舉人之情形外，應於調查完成、核定或複審懲處結果前，給予被檢舉人提出答辯之機會。

#### **第十二條 通知**

專責單位對於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。但檢舉人未以真實姓名具名檢舉並提供聯絡方式者，不在此限。

#### **第十三條 檢舉案件之通報及後續處理**

受理檢舉單位於受理後，初步評估若符合本公司「重大偶發事件通報規定」、「營運異常事件處理標準作業程序」或其他通報

規定者之情形，應立即依規定通知權責主管。

檢舉案件經核定調查結果及建議處理方式後，受理檢舉單位應依下列程序辦理結案：

- 一、 被檢舉人為董事或職責相當於副總經理以上管理階層之檢舉案件：調查報告應再陳報至審計委員會複審結案後，陳報董事長核准。
- 二、 依規定辦理重大偶發事件通報之檢舉案件：陳報董事長核准，並提報董事會報告說明處理結果。
- 三、 其他類型之檢舉案件：陳報總經理核准。

檢舉案件經調查發現被檢舉人有涉嫌刑事不法者，受理檢舉單位應報告總經理，主動向司法機關提出刑事告發；如有致本公司受損而應對本公司負賠償責任者，得照會本公司法務單位或委請外部律師評估採取必要之法律行動，以維護本公司權益。檢舉案件經調查認定涉案人員有違反本公司內部規章辦法者，受理檢舉單位應提報人事管理單位，依本公司內外勤有關懲處辦法進行懲處。

檢舉案件屬於本辦法第六條第一項第三款由總稽核擔任專案召集人之案件，其調查報告應另依保險業內部控制及稽核制度實施辦法有關規定申報主管機關備查。

#### **第十四條 檢舉人之保護及獎勵**

本公司所屬人員基於正當目的及合理確信，提出相當事證而依據本辦法所定程序提出檢舉經受理者，不論調查小組、核處委員會或審計委員會最終調查、認定、複審是否確認檢舉內容，本公司不得因檢舉人之檢舉行為而予以免職、調職、降職、減薪、記過或其他不利於檢舉人之處分。

本公司所屬人員不得意圖報復或妨害發現真實，對於檢舉人或協助檢舉案件調查之人實施任何工作上之不利安排或其他身體上或心理上之侮辱、脅迫等不利行為。

本公司所屬人員依據本辦法所定程序提出檢舉，若其本身亦為其所檢舉案件之違法或違規行為人之一，本公司得視檢舉案件之重大性及其所提供資訊與證據之重要性，減輕對其本人之懲處。

本公司所屬人員明知而故意依據本辦法所定程序提出不實檢舉，或明知而故意於檢舉案件調查程序中提供不實資訊或有其它妨礙調查程序之行為者，受理檢舉單位應提報有關人事單位依規定進行懲處。

本公司人員依據本辦法所定程序提出檢舉，若其本身非檢舉案件之違法或違規行為人，而檢舉案件經查證屬實，並使公司減免損失或對本公司有其他重大貢獻者，得由調查小組提報人事相關單位給予適當之獎勵。

## **第十五條 紀錄保存**

本公司受理檢舉單位於檢舉案件結案後應將檢舉案件之受理及調查相關錄音檔案、電磁紀錄及書面文件列為機密，並保存至少 5 年；但檢舉案件屬於本辦法第六條第一項第三款由總稽核擔任專案召集人之案件，其相關調查資料及報告由稽核室依稽核報告之保存方式保管。

## **第十六條 教育訓練**

本公司應定期辦理檢舉制度之宣導及教育訓練。

## 第十七條 附則

本辦法經公司治理暨提名委員會通過後轉呈審計委員會及董事會決議後施行，修訂時亦同。