

玉山銀行、玉山金控公司受理檢舉方式及管道

本行/公司一向秉持誠信正直之企業文化及健全之公司治理，關於檢舉事項之提出，說明如下：

- (1) 不涉及犯罪、違法、舞弊而僅純屬消費爭議者，並非屬於檢舉事由，請使用本行多元顧客反應管道表達意見（參考網頁中溝通方式：<https://www.esunbank.com.tw/bank/about/services/customer/message-board>）。
- (2) 倘經過本行/公司相關部門處理後，仍有其他違反法令議題需啟動檢舉程序者，可備齊相關文件資料後，透過以下方式及管道與我們聯繫。
- (3) 案件迄經受理後，本行/公司將盡速處理，並主動通知處理進度，還請貴顧客耐心等待。請避免就同一事件重覆檢舉。

請務必注意：如檢舉內容有虛偽不實、無具體內容、或重覆檢舉等情形，本行/公司將先行通知補正資料，通知後仍不補正者，本行/公司爰暫不予受理。

一、檢舉方式及管道：

電話：（以電話檢舉者，仍需提出相關書面資料，以便案件受理調查）
請統一撥打 **(02) 2713-5113**

- (1) 電子郵件：

玉山銀行檢舉受理電子信箱：esbwb.bank@email.esunbank.com.tw

玉山金控公司檢舉受理電子信箱：esbwb.fhc@email.esunbank.com.tw

- (2) 書面信件：

請統一郵寄至以下郵件收件地址：10546 台北市松山區民生東路三段115號13樓「玉山銀行/玉山金控 法令遵循處檢舉信箱」收

二、須備齊之相關紙本資料：

為加速案件之受理及調查，請檢舉人於依上開方式提出檢舉時，請填寫「檢舉表」（見下頁），並提供下列書面、紙本資料供本行/公司調查及審閱：

- (1) 檢舉人真實之姓名、身分證號碼、聯絡方式、及現居地址；
- (2) 被檢舉人姓名或其他足資識別身分之資料（如職稱或所屬部門）；
- (3) 檢舉案件之具體內容事實（如發生時間及地點等），並檢附可供調查之具體事證（如：憑據、合約、信函、錄音/影等相關資料）。

三、對檢舉人的保護：

- (1) 本行/公司受理、調查及參與檢舉案件處理的人員，對於檢舉人的身分及檢舉案件的內容，均負有保密義務。違反者，本行/公司視情節懲處及追究責任。
- (2) 本行/公司不因檢舉行為而對檢舉人施以不利處分或處置。但是，因組織改造、整併、或裁撤等類似原因，而非基於針對檢舉人個人所為者；或是因基於檢舉人有違法或不當行為者，均不在此限。
- (3) 倘經調查確認檢舉屬實者，本行/公司將要求被檢舉人停止相關行為，並進行懲處、改善，必要時循司法程序處理。

玉山銀行、玉山金控公司檢舉表

本表格用途在於便利檢舉人針對本行/公司同仁之犯罪、舞弊、違法等行為進行檢舉，以利本行/公司就您所檢舉事項進行調查，本行/公司當恪遵保密義務，請 貴顧客放心。

基本資料項目		填寫內容
檢舉人	姓名	
	身分證字號	
	連絡地址	
	連絡電話	
	連絡電子郵件	
被檢舉人(必填)	姓名	
	其他足資識別資料(職稱、部門等)	
其他案關人員姓名及聯絡方式		
檢舉案相關資訊(必填)	本案是否已請求地方調解委員或司法機關協助？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	您是否先向本行/公司之顧客服務處請求協助處理過？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	您是否曾經向金融主管機關、銀行公會等機構檢舉過？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	若第3點回答「是」，請協助說明下列事項：	
(1) 曾檢舉的機構及第一次檢舉時間：		
<input type="checkbox"/> 金融主管機關，_____年_____月_____日。		
<input type="checkbox"/> 其他，機構名稱：_____，_____年_____月_____日。		
(2) 該機構是否已對於您的檢舉作出回應？		
<input type="checkbox"/> 金融主管機關： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
<input type="checkbox"/> 其他機構： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
(3) 該機構回應內容：(如有書面資料，請提供相關資料影本)		

檢舉案之具體事實經過(必填)	<p>(1) 事發日期、時間、地點：</p> <p>(2) 檢舉之不法或不當行為之描述</p> <p>(3) 先前向本行/本公司/其他機構進行檢舉/申訴之處理結果等。</p> <p>(4) 其他有助於本行/公司進行本檢舉案調查之相關事實</p> <p>*請務必檢附可供調查之具體事證，如憑據、合約、信函、錄音/影等。</p>
----------------	---

關於您的檢舉，請您瞭解下列事項：

本行/公司收到檢舉後，將儘速處理。**請務必注意：如檢舉內容有惡意攻訐、虛偽不實、無具體內容、或重覆檢舉等情形，本行/公司將先行通知補正資料，通知後仍不補正者，本行/公司爰暫不予受理。**

申訴方式：

請於填妥後將本檢舉表及相關附件事證資料：

(1) 寄至電子信箱：

玉山銀行檢舉受理電子信箱：esbwb.bank@email.esunbank.com.tw

玉山金控檢舉受理電子信箱：esbwb.fhc@email.esunbank.com.tw

；或

(2) 郵寄至 10546 台北市松山區民生東路三段 115 號 13 樓「玉山銀行/
玉山金控 法令遵循處檢舉信箱」收。

(3) 若您以電話方式檢舉者，也請務必選擇您便利的上述方式之一，將
相關資料郵寄或以電子郵件送交予本行/公司，俾盡速辦理案件。

本檢舉表填寫完成後，請您簽名確認並註明日期。

日期：_____年____月____日 檢舉人：_____