

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。
- (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。
- (4) 另為提供利害關係人與全體獨立董事直接溝通管道，本行/公司設置獨立董事聯繫 E-Mail (AuditCommittee@esunbank.com)

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：

- (1) 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
- (2) 電子郵件：
玉山銀行檢舉受理電子信箱：esbwb.bank@esunbank.com.
玉山金控公司檢舉受理電子信箱：esbwb.fhc@esunbank.com.
- (3) 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「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。