

台灣樂天信用卡 檢舉管理準則

第1條 目的

為維護公司信譽，防止違法行為發生，暢通檢舉投訴管道，同時保證檢舉投訴問題得到及時的處理，特訂定本管理準則。

第2條 機構設置

本公司之內部稽核部為受理之專責單位。

內部稽核部針對不同檢舉內容召集相關單位主管專責處理。若檢舉情事涉及一般員工者且經調查屬實者，應將調查結果呈報至部門主管；若涉及董事或部門主管之高階主管，應將調查結果呈報至董事會。
人資暨行政管理部負責依據調查結果進行懲處。

第3條 檢舉管道

檢舉人應透過下列方式進行檢舉，並應具名：

- 一、通信地址：台北市民生東路三段49號7樓 檢舉專責單位收。
 - 二、電子郵件：whistleblower@card.rakuten.com.tw。
 - 三、檢舉專線：內部稽核部主管所屬分機。
- 本公司應透過網站公告方式公示檢舉管道，以方便檢舉人檢舉。

第4條 檢舉範圍

本公司受理檢舉之範圍為：

- 一、違反公司之財務制度，影響公司財務報告之正確性，侵佔或挪用公款或非法佔有及擅自處分公司財物等。
- 二、違反公司適用之法律和法規之行為。
- 三、洩漏公司內部機密及客戶關係資訊。
- 四、對於主管或監督之事務，對外收取不當利益，或營私或勾結舞弊，直接或間接圖利自己或他人不法之利益。
- 五、其他以任何形式損壞公司聲譽或舞弊之所有行為。
- 六、其他一切損害公司利益之行為。

第6條 檢舉作業程序

檢舉之案件，應以書面記載下列事項：

- 一、檢舉人之姓名、身分證號碼、連絡電話、通訊地址(或電子郵件地址)、服務單位；若檢舉人為員工，並請書明員工編號、職稱及所屬部門等。
- 二、被檢舉人之姓名、連絡電話、通訊地址(或電子郵件地址)、服務單位、所屬部門及職稱等。

- 三、可供調查之具體事實及證據，其內容應盡可能包括下列各項：
- (一) 人：被檢舉違法失職人員及涉案相關人員之姓名。
 - (二) 事：違法失職事實發生經過。
 - (三) 時：違法失職事實發生時間。
 - (四) 地：違法失職事實發生地點。
 - (五) 物：可供證明違法失職事實之證據，例如單據、憑證、報表、合約、信函、錄音、相片等佐證資料。

檢舉案之處理：

- 一、投遞於檢舉信箱資料將由專責單位人員負責開啟及處理，確保檢舉人員資料的保密性。
- 二、檢舉人身分等及檢舉內容等相關資料均須嚴格保密（不得將檢舉人個人資料、檢舉內容及相關資料直接或間接洩漏或交付予被檢舉人）。
- 三、檢舉案件經專責單位受理後，即進行查明相關事實，必要時由法務暨法令遵循部及其他相關部門提供協助，如經發現確有違背法令或公司規章情事，依其情節報請主管機關查辦或依本公司規定辦理，若發現屬重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，應立即作成報告，以書面通知董事或監察人；若經查明並無具體事證者，即予結案存查。
- 四、檢舉受理、調查過程、調查結果均應留存書面文件並列入密件管理，保存五年，其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止。

改善措施：

- 一、對於檢舉情事經查證屬實，相關單位應檢討相關內部控制制度及作業程序，並向權責單位提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。
- 二、由專責單位將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。

第7條 不受理之檢舉案件

檢舉案件有下列各款所定情事之一者，概不受理：

- 一、未使用第3條之檢舉管道者。
- 二、匿名或不以真實姓名檢舉，且未提供檢舉人連絡電話或通訊地址者。
- 三、檢舉事項非在第4條所列類別範圍之內者。
- 四、檢舉案件未提供可資證明違法失職事實之證據，或經查證與事實不符、純屬虛偽捏造者。

- 五、同一事實正調查或其他機關調查處理中或業經他人檢舉在先者。但檢舉在後者能提出更有利於調查之重要事證時，不在此限。
- 六、同一事實業經決定不予受理，或經查處結案者。但檢舉人能提出具體新證據證明本案有重新調查之必要時，不在此限。

第8條 檢舉人之保護

對於檢舉人之保護

- 一、檢舉人之安全，應予保護，對檢舉人威脅、恐嚇或其他不法行為者，應報請主管機關依法處理。
- 二、檢舉人之身份、個人資料、檢舉內容等資料應予保密。
- 三、檢舉人如為本公司員工，應保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置或人事上因而有利益損失或者工作條件上有差別化，檢舉人可預先要求受理之專責單位給予身分及待遇保障。

第9條 檢舉人之責任

檢舉人(如為本公司員工)明知為不實之事項而為檢舉，或提供虛偽證據而為檢舉者，經查證屬實，將依人事相關規定進行懲處；其涉及刑事責任者，並應自負其責。

第10條 本準則經總經理決議核定後實施生效，修正時亦同。