


國泰金融控股股份有限公司
內部控制制度聲明書

謹代表 國泰金融控股股份有限公司 聲明本公司於民國（以下同）111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日確實遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，建立內部控制制度，實施風險管理，並由超然獨立之稽核部門執行查核，定期陳報董事會及審計委員會。經審慎評估，本年度各單位內部控制及法規遵循情形，除附表所列事項外，均能確實有效執行；本聲明書將成為本公司年報及公開說明書之主要內容，並對外公開。上述公開之內容如有虛偽、隱匿等不法情事，將涉及證券交易法第二十條、第三十二條、第一百七十一條及第一百七十四條等之法律責任。

謹 致


金融監督管理委員會

聲 明 人

董 事 長： 蔡 宏 圖  (簽章)

總 經 理： 李 長 庚  (簽章)

總 稽 核： 楊 鴻 彰  (簽章)

總機構法令遵循主管：李 玉 梅  (簽章)

中 華 民 國 1 1 2 年 3 月 9 日

國泰金融控股股份有限公司
內部控制制度應加強事項及改善計畫

(基準日：111年12月31日)

| 應加強事項 | 改善措施 | 預定完成改善時間 |
|--|---|-------------|
| <p>【子公司國泰人壽】</p> <p>1. 辦理保全、核保及招攬作業流程欠完整。</p> <p>2. 辦理保單身故受益人變更業務欠完整。</p> | <p>1. 已修訂內部規範優化核保計算系統，並加強業務員招攬行為法遵教育宣導。</p> <p>2. 規範申請變更之新身故受益人為非直系親屬或非配偶時，變更理由應於申請書載明。</p> | <p>已改善。</p> |
| <p>1. 投資型保險商品核保作業，對經危險加費之保戶，未提供加費後之保單帳戶價值試算表。</p> <p>2. 保戶繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款，且購買有保單價值準備金之保險商品，電訪內容未依商品特性告知最大可能損失金額。</p> | <p>1. 於新契約特別承保同意書中強化提醒保險成本會再因加費而增加，另提供保戶修正後之保單帳戶價值試算表。</p> <p>2. 修正電訪話稿，新增詢問保戶是否已確實評估最大可能損失金額等內容。</p> | <p>已改善。</p> |
| <p>辦理二項保險商品送審之宣告利率計算公式及宣告利率訂定作業未妥適。</p> | <p>將依保險局利率變動型保險商品之宣告利率公式參數，以及將平穩結餘調節項納入宣告利率平穩機制，並適度調整每月宣告利率會議內容。</p> | <p>已改善。</p> |
| <p>辦理內部資訊作業系統建置與功能設計作業，核有違反保險法及個人資料保護法相關規定情事。</p> | <p>相關內部資訊作業系統權限控管已進行修正。</p> | <p>已改善。</p> |
| <p>投資型商品作業有以下欠妥：</p> <p>1. 對銀行通路客訴事件未充分瞭解，未依合約約定釐清公司與銀行通路間之責任歸屬並採取因應措施。</p> <p>2. 業務員未規劃適合客戶需求之保險商品，核保人員未確實辦理核保，且</p> | <p>1. 所有通路申訴及爭議案件，已要求通路查證並留下紀錄，定期檢討並作為通路未來改善依據。</p> <p>2. 加強業務通路各項內部規範及教育訓練宣導，落實核保人員商品適合度政策。</p> | <p>已改善。</p> |

| 應加強事項 | 改善措施 | 預定完成改善時間 |
|--|--|---|
| <p>系統亦未設置相關檢核控管機制。</p> <p>3. 保戶風險屬性分析問卷，有未落實瞭解保戶財務狀況情事。</p> <p>4. 行動投保有系統設計先推介並規劃保險商品，再補作風險屬性問卷情形之作業流程顛倒情形。</p> <p>5. 對於屬重大消費爭議且為內部作業失誤造成損失之客戶申訴案件，未依內部規定留存是否符合重大事件評估紀錄，亦未依所訂通報流程辦理。</p> | <p>3. 已調整風險適性問卷內容。</p> <p>4. 已調整行動投保系統程序。</p> <p>5. 已修正內部規範，強化落實追蹤評估重大事件及作業風險通報時程。</p> | |
| <p>本公司變更管理金融資產之經營模式，未於事實發生之日起二日內公告申報。</p> | <p>已於 111 年 12 月 21 日由國泰金控代為公告。</p> | <p>已改善。</p> |
| <p>【子公司國泰世華】</p> <p>對資訊系統與設備軟體換版計畫需更周延，異常緊急應變作業未臻完善。</p> | <p>1. 加強大型專案上線管理作業、強化專案測試案例廣度與深度及相關應變計劃制定。</p> <p>2. 完成前述應變計畫與演練作業，以確保專案上線應變制度之完備。</p> <p>3. 梳理並強化全行各資訊系統之變更管理與上版制度，以降低系統上線之風險，確保客戶服務周全。</p> | <p>已改善。</p> |
| <p>1. 應加強資訊系統基礎設施定期維運測試之深度及廣度</p> <p>2. 完善建立對中台服務系統之管理規範。</p> | <p>1. 依機電專家建議進行發電機周遭環境初步改善，並藉由專業之外部顧問進行整體診斷檢視後，加強系統基礎設施之定期維運測試。</p> <p>2. 通盤檢視整體中台架構，強化平台資源調整的評估作業程序、優化系統資源即時監控及告警機制，提升事件處理效率。</p> | <p>1. 預計於 112/6/30 前改善。</p> <p>2. 預計於 112/4/30 前改善。</p> |

| 應加強事項 | 改善措施 | 預定完成改善時間 |
|---|---|---|
| 辦理公司法人購置高價住宅貸款業務所涉缺失。 | 通盤檢視同類既有案件，並調整授信簽報流程強化相關作業以避免類似案件再發生。 | 已改善。 |
| 香港分行101-105年辦理客戶盡職調查及高風險客戶加強盡職審查作業未完善。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強客戶盡職審查相關規範及作業之完整性。 2. 所列缺失經第三方機構驗證已完成改善。 | 已改善。 |
| <p>【子公司國泰證券】</p> <p>金管會於111年2月22日至3月14日對本公司進行一般業務檢查，發現本公司有未依規定辦理客戶受託買賣額度總歸戶之審核，及法人客戶定期審查作業未確實更新客戶基本資料，及未依規定辦理中風險自然人客戶定期審查、不當以姓名檢核日期記載為已辦理定期審查日期及未定期檢討疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣之金額門檻妥適性等缺失，核違反證券管理法令處新臺幣24萬元罰鍰、洗錢防制法令處新臺幣50萬元罰鍰、及公司糾正。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 已透過系統控管警示控管，落實總歸戶徵信審核作業。 2. 已重申佈達辦理法人客戶定期審查作業應落實更新客戶基本資料。 3. 重新檢視客戶風險評分因子及門檻，重評客戶風險，以落實中風險自然人客戶定審審查。 4. 每日夜間比對調整作法，倘姓名檢核結果未影響風險等級者，將不變更原定期審查日期。 5. 已檢討及訂定相關可疑交易態樣，並完成所有可疑交易態樣檢視及相關參數之調整。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 已改善。 2. 已改善。 3. 預計於112/6/30前改善。 4. 預計於112/6/30前改善。 5. 已改善。 |