


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）110 年 1 月 1 日至 110 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：許 純 琪  (簽章)

中 華 民 國 1 1 1 年 3 月 1 1 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：110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>107年5月國際聯貸案件之徵信、覆審作業有「未就估價假設條件及參數確認合理性並留存軌跡」,及「未具體規範異常態樣,致覆審預警未發揮功能」之缺失。</p>	<p>已修訂「企金授信審查作業應注意事項」,增列聯合授信案件委外鑑價之作業規範,合理性評估應留存呈判軌跡;並修訂「覆審作業辦法」,增列覆審異常之態樣。</p>	已改善
<p>106年9月至107年6月間之航空器擔保品之評估流程欠嚴謹。</p>	<p>已修訂「企金授信審查作業應注意事項」,增列擔保品為船舶、航空器逾表定放款率之專案審查機制。</p>	已改善
<p>110年5月公司對於知悉接觸 COVID-19 確診者,但尚未取得居家隔離通知書之業務員,僅依賴業務員主動回報,採事後管理方式,未有事前相關控制措施,且不利督導所屬人員遵守落實公司內部所訂各項防疫規範情事。</p>	<p>已公告至營業單位並於每週法遵教育訓練加強宣導防疫 SOP 強調同仁接觸確診者即不得拜訪客戶;並依主管機關核准之相關暫行原則,實施遠距投保、遠距保全服務等措施。</p>	已改善
<p>本公司自 94 年 10 月起將續期保險費繳款通知書(催告)寄送至要保人於本公司投保所有保單中填載之最新地址。</p>	<p>續期保險費繳款通知書(催告)與保險單借款繳納通知書(催告)已調整為寄送保單最新地址。</p>	已改善
<p>公司於 109 年建立客戶投保前三個月內是否辦理保險單借款及解約之檢核機制,惟檢核出之保件中,對業務員招攬報告書填載內容與事實不符之案件,未再進行瞭解。</p>	<p>已導入系統檢核機制加強審查(含保經代通路之保件)並通知各相關單位,強化業務員教育宣導。</p>	已改善
<p>辦理身心障礙者招攬及核保作業有下列欠妥情事:</p> <p>1. 109 年辦理電話行銷作業,商品電話</p>	<p>辦理身心障礙者招攬及核保作業有下列欠妥情事:</p> <p>1. 已調整健康告知詢問流程規范文</p>	已改善

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>行銷告知問項規範有將領有身心障礙手冊（重度以上）列為不予承保疾病事項且電話行銷話術有欠妥適。</p> <p>2. 107 年 11 至 12 月辦理身心障礙者核保有未確實評估保戶健康狀況即予拒保。</p>	<p>字，並對電話行銷人員宣導正確話術、納入話術範本。</p> <p>2. 評估核保決定理由之審查措施，強化核保教育宣導、加強內部控制查核。</p>	
<p>109 年受理保件解約有未確認是否為須電訪案件，即先完成解約金給付後始進行電訪。</p>	<p>已擴大電訪商品範圍為全商品。</p>	<p>已改善</p>
<p>商品批註設計僅適用特定期間（108 年 3 月 31 日以前）購買之保戶，致有投保同一商品相同保額繳交相同保費之保戶增值回饋分享金計算方式有月宣告月適用及月宣告年適用等兩種不同計算方式，且有未通知保戶及未經同意，逕以批註變更增值回饋分享金計算方式。</p>	<p>已增訂進行商品開發 ESG 議題檢核時，確認商品設計符合「金融服務業公平待客原則」之檢核機制，並加強商品設計人員相關教育訓練。</p>	<p>已改善</p>
<p>109 年辦理附約併同主契約終止案件，有未依附約條款約定主動將未到期保費退還要保人情事。</p>	<p>已建置系統全面進行系統性清查應退還附約未到期保費，並已匯撥或支票給付方式完成退費作業。</p>	<p>已改善</p>
<p>對行動投保申請資料以截圖方式儲存於行動裝置之情形，有未建立定期檢測機制。</p>	<p>相關 APP 已辦理資安檢測，符合「保險業辦理資訊安全防護自律規範」之規定。</p> <p>放款、壽險、行銷類共 17 項 APP 均已建立截圖軌跡留存機制並導入系統開發報表，自動寄送通知信與分析報表予權責單位。</p>	<p>已改善</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
未對同一保險業務員招攬之保件共用同一 IP 位址交易產出異常檢核報表，且有業務員共用同一行動電話號碼情事，有欠妥適。	定期產出報表控管外，就部分異常樣態將電訪以確保保戶知悉其交易內容；增加檢核機制完成全面清查，已無手機號碼重複人員。	已改善
108 年辦理新契約核保作業，未再提醒保戶可選擇辦理舊保單復效，即予承保新保單，不利消費者權益之保障。	新增「停效、展期定期、減額繳清客戶投保意願確認書」，已補足系統檢核部分功能。	已改善
109 年對於海外放款品質呈現惡化趨勢情形，未適時進行檢討並研提具體因應改善措施，有欠妥適。	已持續於每月份資產品質會議，就法金異常案件加強追蹤，並採取必要之因應措施。	已改善
106 年至 109 年間辦理徵信作業，對借款人提供之營建計畫有未評析可行性、自行擬定借款人興建計畫及未確認擔保品是否有一屋數賣情事，有欠妥適。	已修訂「企金授信審查作業應注意事項」、「放款部企業貸款法令遵循作業檢核表」，明訂興建計畫應注意可行性及其應有之內容，以落實徵審作業。	已改善
107 年投資創投公司，該創投公司之實際投資有買入與投資目的無關個股及借款買入特別股，而與投資計畫不符情事。	已於投資專案運用之創投公司的投資後管理作業項目中增列控制機制。	已改善
107 年至 108 年間辦理國外股票停損作業，個股已多次出具損失控管報告，惟停損之後續處置未依處置建議事項辦理。	已完成系統優化，自動檢視停損處置建議執行狀態並提出警示。	已改善
109 年發現全權委託受託機構買入未符國內法令規範之標的，惟未建立相關規範及控管機制，且未於董事會報告，有欠妥適。	已修訂於本公司「資金全權委託投資處理程序」；於合約中明訂應設計相關控管機制，並於績效檢討報告新增揭露受託機構所投資之有價證券違反國內法令之事實狀況。	已改善

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
辦理防制洗錢及打擊資恐作業，可疑交易監控系統未將所有契約終止原因納入控管，參數設定有欠妥適。	凡符合相關警示門檻之案件，不論解約原因，一律由法令遵循部檢視，以提升洗錢防制之控管。	已改善
107 年辦理與利害關係人從事放款以外之交易，對間接與有利害關係人之第三人進行交易未納入控管機制，有欠妥適。	已修正「內部控制作業之處理程序」，增訂締約流程中應注意之檢核機制，加強作業控管，避免類似缺失再次發生。	已改善
109 年有個案使用者使用 VPN 後未詳實輸入使用原因且主管未覆核情事。	已強化管控措施，於 VPN 使用後寄送電子郵件提醒使用者輸入使用原因。	已改善
有未妥適控管本地端電腦 USB 存取行為。	規定廠商區電腦不允許使用 USB，並移除廠商區電腦之 VES 軟體，確保正常執行 USB 控管。	已改善
未依內部規定期限內將系統弱點修補完成及佈署至正式環境。	已完成修訂「滲透測試管理要點」，將相關驗收條件納入標準作業程序。	已改善
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 今年第 2 季前會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。 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>已改善</p> <p>111/6/30</p> <p>111/12/31</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>【子公司國泰產險】</p> <p>辦理健康暨傷害保險、汽車保險與火災保險核保作業，就身心障礙人士投保、汽車延長保固契約及火災保險費率等，違反相關規定。</p>	<p>已修訂健康暨傷害保險及火災保險相關控管辦法並停售汽車延長保固契約商品。</p>	<p>已改善</p>
<p>推出新服務之法令遵循作業與辦理保單地址檢核控管作業，未符合相關規範。</p>	<p>新流程與新服務均由總機構法令遵循主管出具意見書，並完成保單地址建檔標準化。</p>	<p>已改善</p>
<p>辦理國內債券ETF投資之分析與決策作業欠完整。</p>	<p>已完善投資分析報告之成本差異評估。</p>	<p>已改善</p>
<p>辦理資訊維護與資安管理作業，未明訂相關規定或控管機制。</p>	<p>已明訂相關規定與控管機制。</p>	<p>已改善</p>
<p>辦理實質利害關係人控管作業之交易範圍欠完整。</p>	<p>已修訂相關規範，完整定義交易範圍。</p>	<p>已改善</p>