

國泰金融控股股份有限公司

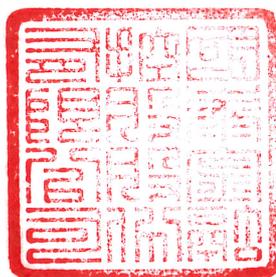
內部控制制度聲明書

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）109 年 1 月 1 日至 109 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 0 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：109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>一、辦理國內股權利益衝突防範作業之相關控管機制，有未建立適當之申報作業覆核機制。</p> <p>二、辦理自用不動產轉列投資用，係事前洽定承租人及簽約租賃事宜，嗣後每半年提報董事會，待董事會決議通過後才進行投資、自用面積轉列作業，核與本會108年8月23日金管保財字第10804945921號令第3點第4款不符。</p> <p>三、有關業務員教唆解約或貸款買投資型保單之客訴案件，有未建立交易態樣強化檢核及控管機制，以避免業務員不當招攬。</p> <p>四、參股投資之大陸保險公司分公司，經當地金融主管機關處以停止人身意外傷害保險新業務之行政處分，本公司於接獲處分訊息，未即時向金管會申報。</p> | <p>已於109年2月建立高階主管申報之確認機制，每月月底前由法令遵循部進行確認，以確保高階主管如期完成申報作業。</p> <p>本公司已於109年5月14日經董事會通過後修正本公司「不動產管理準則」(詳附件)，明定「自用及投資用不動產之相互轉列作業，應事前提出適法性、正當性、合理性並經董事會通過。」</p> <p>針對貸款購買新契約之控管，已新增系統檢核機制，另導入電訪作業，確認客戶知悉相關可能風險。</p> <p>陸家嘴國壽每週均會彙整重大偶發事件及後續處理、主管機關檢查通知、結果及後續改善計畫等資料回報本公司，已建立陳報之機制。</p> | <p>已改善</p> <p>已改善</p> <p>已改善</p> <p>已改善</p> |

| 應 加 強 事 項 | 改 善 措 施 | 預定完成改善時間 |
|---|---|------------|
| <p>五、承保法人要保案件之核保作業，有未建立妥適核保程序，另辦理變更要保人或受益人作業，有未建立評估變更是否符合原投保目的之合理控管機制。</p> | <p>已配合金管會108.6.14修訂之「保險業招攬及核保作業控管自律規範」訂定本公司「機構法人投保作業要點」完善法人核保及契約變更之審核控管機制。</p> | <p>已改善</p> |
| <p>六、辦理電話行銷業務，有以不當話術辦理招攬之情事。</p> | <p>嚴格禁止電話行銷人員使用與定存比較話術，並列入側聽重點，違規者依違失樣態執行停招或扣分處分，另針對個案持續宣導，以優化電話行銷人員銷售話術之妥當性。</p> | <p>已改善</p> |
| <p>七、客戶身分確認作業，未採取合理驗證措施；客戶盡職調查及加強審查措施，有未落實保戶盡職調查；網路投保之交易監控作業，銷售高保單價值準備金商品，亦屬洗錢風險較高之商品，惟未就該類交易模式進行風險評估及訂定監控態樣。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 已設計新契約法人團體AML/CFT檢核表，要求審核人員於審理法人件時需逐項檢核，以避免缺漏。 2. 針對保戶盡職調查及財務核保作業，除加強宣導作業規範外，亦調整洗錢防制客戶風險等級門檻，如風險分數達一定門檻以上者亦視為高風險等級加強盡職調查，給付時辦理加強審查。 3. 於原有5項監控態樣，新增客戶短期內網路投保逾特定金額，以及客戶半年內變更職業由高風險為低風險者等監控態樣。 | <p>已改善</p> |

| 應 加 強 事 項 | 改 善 措 施 | 預定完成改善時間 | | | | | | | | | | |
|--|---|------------|----|------------|-----|--------|-----|---------------|-----|--------|-----|------------|
| <p>八、對保戶申訴有關業務員與保戶私下收受現金行為，究否為代收保費，恐引發消費爭議之風險，未對業務員加強宣導及強化管理。</p> | <p>已於營業單位每週法令遵循教育訓練宣導及每月CSN影片對業務員進行宣導，以避免此類爭議發生。</p> | <p>已改善</p> | | | | | | | | | | |
| <p>九、連結結構債投資型保險商品，於滿期後2個月若保戶未申領係以平信方式郵寄「保險金逾期未領通知書」通知保戶，輔以電話聯繫，惟未留存電訪紀錄。</p> | <p>1. 108.4.29已建置橫向聯繫機制。 2. 持續進行電話聯繫保戶領取事宜，並留存通知紀錄。 3. 截至108.12.21，未領件數489件已給付404件，給付金額2.1億元，未給付85件原因如下：</p> <table border="1" data-bbox="683 1032 1126 1375"> <thead> <tr> <th data-bbox="683 1032 1018 1081">未給付原因</th> <th data-bbox="1018 1032 1126 1081">佔比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="683 1081 1018 1182">保戶知悉表示自行處理</td> <td data-bbox="1018 1081 1126 1182">33%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1182 1018 1227">失聯無法聯繫</td> <td data-bbox="1018 1182 1126 1227">33%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1227 1018 1328">匯率或未開外幣帳戶暫不處理</td> <td data-bbox="1018 1227 1126 1328">21%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="683 1328 1018 1375">其餘個別因素</td> <td data-bbox="1018 1328 1126 1375">12%</td> </tr> </tbody> </table> | 未給付原因 | 佔比 | 保戶知悉表示自行處理 | 33% | 失聯無法聯繫 | 33% | 匯率或未開外幣帳戶暫不處理 | 21% | 其餘個別因素 | 12% | <p>已改善</p> |
| 未給付原因 | 佔比 | | | | | | | | | | | |
| 保戶知悉表示自行處理 | 33% | | | | | | | | | | | |
| 失聯無法聯繫 | 33% | | | | | | | | | | | |
| 匯率或未開外幣帳戶暫不處理 | 21% | | | | | | | | | | | |
| 其餘個別因素 | 12% | | | | | | | | | | | |
| <p>十、創投公司之投後管理偏重績效分析，未對投資部位是否與投資計劃相符進行分析及揭露。</p> | <p>於每季撰寫之基金報告，除檢視創投公司投資部位績效，併同檢視是否符合投資目的。</p> | <p>已改善</p> | | | | | | | | | | |
| <p>十一、SWIFT應用系統對未使用之帳號未評估其必要性，以執行最低權限原則；事件日誌之異常行為監控，僅規定非上班時間紀錄，未有其他異常事</p> | <p>1. 已執行評估帳號之必要性，刪除久未使用之帳號。 2. 系統異常行為監控，已自108.2.1起定期檢視與監控項目納入多次登入嘗試失敗、身分驗證</p> | <p>已改善</p> | | | | | | | | | | |

| 應 加 強 事 項 | 改 善 措 施 | 預定完成改善時間 |
|---|---|--|
| 件監控紀錄。 | 錯誤、變用戶群組等異常事件。 | |
| <p>【國泰世華商業銀行】</p> <p>一、前理專涉挪用客戶款項所涉缺失事項。</p> <p>二、前行員涉挪用代收客戶款項所涉缺失。</p> <p>三、辦理數位金融服務應加強客戶留存電子郵件信箱之控管，並建立異常檢核機制。</p> <p>四、辦理防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散作業</p> <p>(一)有關防制洗錢與打擊資恐(下稱AML/CFT)之機構風險評估報告之改善事項，針對金管會函復情形之追蹤控管及呈報董事會作業應予強化。</p> <p>(二)應加強督導海外分子行辦理AML/CFT檢查意見之改善及呈報作業。</p> <p>(三)對於海外分子行辦理姓名及名稱檢核作業之系統參數一致性，及海外分行委請第三方進行系</p> | <p>已強化各項防止理專私自代客交易之控管及查核機制，並進行客戶關懷措施，後續亦將定期檢討相關機制之有效性。</p> <p>已就代收款項流程建立控制點。</p> <p>相關控管檢核機制已積極調整及建置中。</p> <p>已就AML/CFT之重要事項，增訂相關呈報控管程序，強化相關控管。</p> <p>已強化並調整相關呈報控管程序，後續將依循持續辦理。</p> <p>已完成系統參數設定及第三方測試之優化項目追蹤改善及呈報作業，後續將依所定機制強化相關控管。</p> | <p>已改善</p> <p>已改善</p> <p>110/3/31</p> <p>已改善</p> <p>已改善</p> <p>已改善</p> |

| 應 加 強 事 項 | 改 善 措 施 | 預 定 完 成 改 善 時 間 |
|--|--|-----------------|
| <p>統測試專案之優化項目 應強化追蹤控管機制。</p> | | |
| <p>【子公司國泰綜合證券】 證交所依據財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心函轉其於109年11月9、10日對本公司進行查核，發現本公司辦理主機共置服務作業，有僅提供給特定客戶量身訂作使用、未能留存「接收客戶委託時間」紀錄、系統稽核日誌(log)紀錄內容未保留3年、帳號之密碼超過3個月未變更、防火牆進出紀錄未保留3年、未執行弱點掃描等缺失事項，證交所來函注意改善，併課違約金新臺幣30萬元整。</p> <p>【109.12.11 臺證輔字第1090503728號函】</p> | <p>已於109.12.18撤銷主機共置交易線路，不再使用主機共置服務，爾後倘要申請恢復主機共置服務，將依規定辦理。</p> | <p>已改善。</p> |