

  
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）112 年 1 月 1 日至 112 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 3 年 3 月 5 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：112年12月31日)

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p><b>【國泰金控】</b></p> <p>本公司111年現金增資作業，經稽核處一般查核時發現缺失並經通報銀行局後，銀行局於112年12月11日，因股務文件控管欠佳，依金融控股公司法第54條第1項規定，予以糾正。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於科會時加強宣導，並請資深同仁加強培訓新進人員核印作業。</li> <li>2. 重要文件下班時存放上鎖櫃或防盜庫房。</li> <li>3. 重新檢視並修正本單位一般事務分層，將重要股東申請文件增加覆核層級。</li> </ol>	<p>已改善</p>
<p><b>【子公司國泰人壽】</b></p> <p>辦理轉投資印尼銀行之投後管理，未訂定銀行、人壽及金控跨業橫向溝通與陳報流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理國外轉投資業務，集團陳報流程與權責分層欠完整。</li> <li>2. 轉投資事業管理溝通小組未就當地監理機關出具意見之重要事件進行評估及時通報公司並提報金控董事會。</li> <li>3. 投後管理未妥適，致被投資公司發生重大事件無法依所報機制辦理。</li> <li>4. 定期陳報國外保險事業相關報告偏重數據與指標，對風控、內稽及重要人事任免等投資經營風險揭露過於簡略。</li> </ol>	<p>已修訂內部規範，增訂金控、人壽及銀行三方合作及橫向溝通與陳報等機制。</p>	<p>已改善。</p>
<p>未妥善指派管理人員：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未對海外子公司及國外保險相關事業指派之董、監事建立考核標準。</li> <li>2. 派任海外轉投資事業之董、監事未定期回報重要業務狀況，公司亦未要求派任人員定期回報重要經營管理與風險事項。</li> </ol>	<p>已修訂內部規範，增訂轉投資事業派任董監事及經理人相關作業程序及績效考評制度。</p>	<p>已改善。</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p><b>【子公司國泰世華】</b> 上海監管局110年對大陸子行現場檢查缺失。</p>	<p>已修訂相關規範，制定績效薪酬延期支付對象崗位清單、完善流動資金需求測算之要求、強化內部控制制度，對違規及內控缺失責任人員，大陸子行已進行問責、完成缺失改善。</p>	<p>已改善。</p>
<p>以兼營證券投資顧問業務辦理智能投資服務，多數客戶尚未簽署證券投資顧問契約。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已針對尚未簽署投顧契約之客戶寄發通知信件，並提醒客戶應詳閱與簽署本行投顧契約。</li> <li>2. 增設提醒機制，讓尚未簽署之客戶登入後引導簽署。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已改善。</li> <li>2. 預計於113/3/31前改善。</li> </ol>
<p>前理專及前行員挪用客戶資金所涉缺失事項。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已加強對理專關係戶之管理機制，避免理專透過關係戶與客戶有異常資金往來情事。</li> <li>2. 持續加強對客戶宣導重視自身權益維護，並新增發送關懷訊息，以提醒客戶自我檢視對帳單之重要性。</li> <li>3. 已強化內部查核之後續監控機制。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已改善。</li> <li>2. 預計於113/6/30前改善。</li> <li>3. 已改善。</li> </ol>
<p><b>【子公司國泰產險】</b> 依金管保產字第 11204902212 號裁處書所載，辦理防疫險保險商品之銷售前程序及銷售後之管理作業有如下情事，並於 112 年 1 月 19 日金管會核處罰鍰新台幣 180 萬元。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 未訂定巨災風險分析，銷售前未落實評估風險控管機制有效性。</li> <li>2. 未合理評估防疫保險商品銷售限額與控管機制。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定商品送審管理規範，謹慎評估巨災分析項目。</li> <li>2. 檢討並更新財產保險商品送審文件之風險控管說明書，商品送審已依</li> </ol>	<p>已改善。</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>3. 未重新評估再保險安排有效性之分析。</p> <p>4. 未落實續行銷售之評估分析。</p> <p>5. 風險管理業務執行工作報告未將傳染病風險納入巨災風險評估分析。</p> <p>6. 保險商品管理小組會議未落實檢視防疫保險商品之「經營策略或潛在影響現在或未來清償能力」。</p>	<p>該機制辦理。</p> <p>3. 建立風險辨識評估與商品風險辨識檢核表，並將相關內容呈報保險商品管理小組會議。</p> <p>4. 召開健傷險損失率會議，並制定商品銷售總量控管機制供遵循。</p> <p>5. 風管工作報告已增列「未有充足經驗值、高度不確定性及巨災風險特性保險商品風險評估」項目並定期提報董事會。</p> <p>6. 將「外部環境變動對商品後續經營之影響、追蹤壓力測試情境及加強商品綜合率之監控力道」納入會議項目監控。</p>	
<p><b>【子公司國泰證券】</b> 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>	<p>1. 已透過系統警示控管，落實總歸戶徵信審核作業。</p> <p>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。</p> <p>3. 重新檢視客戶風險評分因子及門檻，以落實中風險自然人客戶定審審查。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	已改善。
證券商公會對本公司進行查核時，發現業務人員有代理客戶申請補發密碼與CA憑證及線上變更電子信箱、受理客戶	已加強業務人員教育訓練應確實遵守相關規範及訂定電子對帳單寄送失敗管控機制。	已改善。

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>對買賣有價證券之價格之全權委託，及辦理對帳單寄送作業未查明寄送失敗之原因，致客戶長期未能收到對帳單等缺失，核違反證券管理法令處新臺幣 48 萬元罰鍰及公司糾正。</p>		
<p>臺灣證券交易所股份有限公司對本公司進行查核，發現本公司有未確實對憑證系統連線機制進行參數容量測試、未確實執行應用系統壓力測試作業、所訂網際網路下單服務品質作業細則未包含完整之交易安全性及穩定性規範、未訂定憑證系統故障復原標準作業程序，及憑證系統資料庫主機未有足夠之資源配置等缺失，核違反證交所營業細則課違約金新臺幣 35 萬元、違失人員警告與委託第三方專業機構出具系統驗證報告；違反證券管理法令處新臺幣 150 萬元罰鍰及警告處分。</p>	<p>已依據擬定改善計畫完成改善；委請勤業眾信聯合會計師事務所進行驗證系統之機密性、完整性與可用性評估，及強化改善計畫之可行性及合理性，經查核結果於 112 年 12 月 25 日出具驗證報告尚屬允當，完成改善。</p>	<p>已改善。</p>