

## 臺灣銀行股份有限公司內部控制制度聲明書

謹代表臺灣銀行股份有限公司聲明本公司於 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，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，並確實遵循前開辦法第三十八條第五款及第三十八條之一規定，與同業公會所定資訊安全自律規範；兼營證券業務部分，確實依據「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」規定之內部控制制度有效性之判斷項目，判斷內部控制制度之設計及執行是否有效。經審慎評估，本年度各單位內部控制、法規遵循情形及資訊安全整體執行情形，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：

呂桂新



(簽章)

總經理：

林麗凌



(簽章)

總稽核：

廖純英



(簽章)

總機構法令遵循主管：

陳芳萍



(簽章)

資訊安全長：

戴士厚



(簽章)

中 華 民 國 112 年 3 月 2 日

# 臺灣銀行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
應強化對高齡客戶 網銀申辦作業、客 戶資產監控及員工 行為管理等機制。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強化對高齡客戶申請網銀服務之關懷提問等相關措施，並加強章戳管理、驗印、交付密碼作業，以提升對客戶金融消費權益保護。</li> <li>2. 對客戶加強宣導定期檢視對帳單，及避免與理專私下間資金往來；新增客戶資產大量流出之監控措施；精進風險導向查核。</li> <li>3. 確實執行理專職務輪調制度，避免客戶由同一理財專員長期服務；加強對理專日常生活考核及關懷行員，以期及早發現異狀。</li> </ol>	已完成改善。
應強化 ATM 跨行服 務穩定性，以提升 服務品質。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視相關系統，汰換更新設備，增加監控系統警示訊息內容。</li> <li>2. 訂定異常問題處理流程，以加速故障排除。</li> </ol>	已完成改善。