

中國人壽保險股份有限公司

內部控制制度聲明書

本公司 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日之內部控制制度，依據自行檢查之結果，謹聲明如下：

- 一、本公司確知建立、實施和管理內部控制制度係董事會及管理階層之責任，本公司業已建立此一制度。內部控制制度之目的係在對營運、財務報導及法令遵循等目標之達成，提供合理之確保。營運之目標係在追求營運之效果及效率，包括獲利、績效及保障資產安全等目標；財務之報導目標係在追求對外之財務報導為可靠，法令遵循之目標則在追求相關法令之遵循。法令遵循制度係達成法令遵循目標內部控制制度之一部分；財務紀錄及報表係依保險法及相關規定編製、編製基礎前後一致，且係財務報導內部控制制度之部分成果。
- 二、內部控制制度有其先天限制，不論設計如何完善，有效之內部控制制度亦僅能對上述三項目標之達成提供合理之確保；而且，由於環境、情況之改變，內部控制制度之有效性可能隨之改變。惟本公司之內部控制制度設有自我監督之機制，缺失一經辨認，本公司即採取更正之行動。
- 三、本公司係依據金融監督管理委員會訂頒保險業內部控制及稽核制度實施辦法(以下簡稱「實施辦法」)之規定判斷本公司內部控制制度之設計及執行是否有效，上項判斷之作成亦依據「實施辦法」規定之內部控制制度有效性之判斷項目。內部控制制度劃分為五個組成要素：1.控制環境，2.風險評估，3.控制作業，4.資訊與溝通，及 5.監督作業。每個組成要素又包括若干判斷項目，前述項目請參見「實施辦法」之規定。
- 四、本公司業已採用上述內部控制制度判斷項目，檢查內部控制制度設計及執行之有效性。
- 五、本公司基於前項檢查結果，認為上開期間之內部控制制度(包括營運、財務報導、資訊安全整體執行情形及法令遵循)之設計及執行係屬有效，除附表所列事項外，能合理確保董事會及經理人業已知悉營運目標達成之程度、財務報導及法令遵循目標業已達成；亦認為財務紀錄及報表係依保險法及有關規定編製，編製基礎前後一致，其正確性係允當。
- 六、本聲明書將成為本公司年報及公開說明書之主要內容，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、第一百七十四條或保險法等相關規定之法律責任。
- 七、本聲明書業經本公司 112 年 2 月 23 日董事會通過。

此致

金融監督管理委員會

聲 明 人

董 事 長：譚 碩 倫



簽章

總 經 理：黃 淑 芬



簽章

總 稽 核：林 麗 娟



簽章

總 機 構：林 一 德
法令遵循主管



簽章

資 訊 安 全 長：林 季 勳



簽章

中 華 民 國 1 1 2 年 2 月 2 3 日

中國人壽保險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>(一) 未落實執行確認被保險人及其法定代理人於要保書上是否親簽、未落實執行確認要保人與被保險人須有保險利益之關係。</p> <p>(二) 未落實執行確認未滿十五足歲未成年人保戶之保單適合度。</p> <p>(三) 未向保戶充分說明與揭露有關金融消費者權益之保單條款重要內容。</p> <p>【111.2.25 金管會核處罰鍰新臺幣 60 萬元整】</p>	<p>(一) 已修訂內部規範，明訂要保文件填寫不完整之處理，並辦理宣導。另新增系統檢核功能，提示確實審查被保險人簽名及保險利益關係。</p> <p>(二) 已修訂內部規範，並辦理宣導。另優化系統功能，以評估商品是否適合保戶需求，同時新增系統檢核功能，提示審查業務員招攬報告書上聲明已評估其適合度。</p> <p>(三) 新版保單條款已揭露未滿 15 足歲未成年人投保具有喪葬費用保險金之旅行險。另已修改旅行平安險要保文件及內部規範，並進行宣導，落實充分說明與揭露有關金融消費者權益之保單條款重要內容。</p>	<p>(一) 已改善。</p> <p>(二) 已改善。</p> <p>(三) 已改善。</p>
<p>(一) 辦理業務員遭保戶申訴涉挪用保費爭議案件之調查作業，未就保單控管、內部陳核程序及橫向溝通機制，訂定相關內部規範；同一通訊處於短期間內發生多筆招攬爭議案，亦因欠缺部門間之橫向溝通機制，致未知會稽核部門適時進行分析及查核，不利落實對業務員管理。</p> <p>(二) 辦理利害關係人交易對象之建檔作業，有漏未建檔之情事，辦理國內股票及債券 ETF 鉅額配對交易，未對買賣對象辦理利害關係人之查詢作業，致有不利落實對利害關係人查詢之法令遵循作業程序。</p> <p>(三) 於要保人申請保全時，有未告知保戶尚有保單可辦理復效之情事，不利消費者權益之保障。</p>	<p>(一) 已修訂重大申訴案件相關之作業處理程序及分層負責權限，及增訂「案件查核暨通報作業手冊」，明訂查核案件範圍、通報行政控管、案件溝通機制等，俾利案件查核有效控管、處理暨落實橫向溝通機制。</p> <p>(二) 已修訂利害關係人定期調查表格式及加註提示警語，調查頻率由每半年調整為每季；另就國內股票及債券 ETF 鉅額配對交易之買賣對象，已訂定交易前應查詢利害關係人之作業規範。</p> <p>(三) 已建置系統提示承辦人員告知客戶有可復效之保單，並於相關表單增加提醒文字。</p>	<p>(一) 已改善。</p> <p>(二) 已改善。</p> <p>(三) 已改善。</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>(四)辦理行動投保業務，於客戶投保資料得以截圖方式儲存於行動裝置之情形，未建立相關防範機制，以避免個資外洩之虞，不利消費者權益之保障。</p> <p>(五)辦理國內股權商品交易相關人員僅以配偶、未成年子女不願提供交易資料，即以出具聲明書之方式取代申報，交易室相關人員之手機未設簿管理於交易室以外之場所，不利利益衝突之管理；交易室門禁管理作業未經內部核決層級納入相關規範，交易室部分話機未設錄音功能、交易室之門禁有授予非交易人員者、未訂定交易室錄音及錄影之相關管控規範，對於交易室之控管有欠妥適；提供券商之交易人員名單，有非屬交易人員者，有經理人擔任交易室主管亦同時擔任交易員辦理下單作業，交易員委託下單之時間有早於經理人出具「每日交易建議表」之時間者，致交易員與股權投資經理人之權責劃分不清。</p> <p>(六)對檢調機關因調查疑似洗錢或偵辦貪瀆案件之需，來函調閱保戶相關投保資料，有未同時評估保戶保單資料，檢視是否有疑似洗錢或資恐交易，以調整其洗錢風險程度等級之情事；公司辦理防制洗錢及打擊資恐作業，有保戶職業欄基本資料建檔錯誤、自建負面新聞人物資料庫名單缺漏、或姓名及名稱檢核邏輯欠周延，致無法有效辨識之情事。</p> <p>(七)108 年度經會計師查核簽證之財務報告，有未依保險法第 148 條之 1 第 3 項授權訂定之「保險業財務報告編製準則」第 15 條第 32 款規定，於附註揭露費用分攤方式之情事。</p>	<p>(四)已增加系統偵測功能及訂定內部作業規範，各通路管理單位持續監控瞭解原因及確認刪除個資畫面；另為強化控管，已完成於行動投保 APP 增加截圖或錄影畫面黑屏遮罩功能及使用頁面增加浮水印等控管措施。</p> <p>(五)已調整國內股權商品投資相關人員之申報作業流程，建立特殊情形審核標準之檢核機制及強化管理措施；另增訂交易室錄音及錄影之相關管控規範；提供券商交易人員名單僅保留交易室交易人員，以落實權責劃分。</p> <p>(六)就調整洗錢風險程度乙節，已修改相關辦法；就資料建檔正確性乙事，已建置系統檢核機制；就名單建檔缺漏及檢核邏輯乙事，已建置自動化搜尋工具。</p> <p>(七)自 109 年度財務報告起，增設財報揭露項目之檢核機制；109 年度財務報告附註已依規揭露與金控母公司費用分攤方式。</p>	<p>(四)已改善。</p> <p>(五)已改善。</p> <p>(六)已改善。</p> <p>(七)已改善。</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>(八)辦理自用新建大樓專案管理顧問案、辦公樓層室內設計工程案、員工餐廳室內設計工程案，有決策過程欠缺審慎評估之情事。</p> <p>(九)辦理身心障礙者之核保作業，有僅依再保險公司之評估，即予以拒保，未洽詢顧問醫師評估身心障礙者體況，並就投保險種與保戶體況關聯進行妥適評估情事。</p> <p>(十)辦理台股全權委託業務資金受託對象之續約評估作業，未將全權委託合約之續約評估程序納入內部規範。</p> <p>【111.2.25 金管會核處罰鍰新臺幣 60 萬元整並予以 9 項糾正】</p>	<p>(八)已制定「自用新建大樓裝修(潢)決策程序」，包含成立專案小組及定期呈報執行進度。</p> <p>(九)已將身心障礙者核保審查作業納入核保處理制度及程序，並辦理教育訓練。</p> <p>(十)已將續約評估程序增訂於內部規範「資金全權委託投資處理程序」。</p>	<p>(八)已改善。</p> <p>(九)已改善。</p> <p>(十)已改善。</p>
<p>(一)辦理電子商務系統(網路投保及網路保險服務)有安全設計欠妥、未依所訂「資訊資產保護管理辦法」辦理等缺失，未落實執行系統安全之控制機制。</p> <p>(二)辦理保險業務，有不利資訊安全之欠妥事項：</p> <p>1.員工學習網對外連線環境設定錯誤，有誤開放員工學習網外部連線之情形。</p> <p>2.辦理電腦系統安全評估作業，有未落實執行者。</p> <p>3.辦理主機安全參數設定作業有欠妥事項。</p> <p>4.辦理主機帳號管理作業有欠妥事項。</p> <p>5.網路架構及主機網段配置欠妥，不利確保連線安全及防止未經授</p>	<p>(一)已改善電子商務系統安全設計，將登入密碼欄位採隱碼顯示並加密儲存重要繳費資料。</p> <p>(二)</p> <p>1.已完成員工學習網安全管理整體改善作業，包括系統拆分、清查設定、新增檢核點及定期探測等。</p> <p>2.電腦系統安全評估作業已依規定將相關系統納入評估範圍；電腦系統安全評估報告之缺失及建議事項已由資訊安全部納管追蹤。</p> <p>3.已修訂相關規範及檢核表，造冊列管特殊權限程式，並將定期檢視及評估相關連線及檔案傳輸。官網-E 秘書因版本老舊，無法支援 sha256 演算法，將配合 EOS 應用系統升級計劃改善，預計 112 年 12 月底前完成。</p> <p>4.已盤點及回收主機特殊權限帳號。</p> <p>5.已就網路架構進行調整，完成建置主機區設備間防火牆存</p>	<p>(一)已改善。</p> <p>(二)</p> <p>官網-E 秘書之主機安全參數設定及 7 項弱點修補，依改善計劃時程預計 112 年 12 月底前完成，餘應加強事項已改善。</p>



應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>權之系統存取。</p> <p>6.防火牆管理作業有欠妥事項。</p> <p>7.辦理弱點掃描及滲透測試作業有欠妥事項。</p> <p>8.辦理網路設備及系統日誌蒐集、監控及管理作業有欠妥事項。</p> <p>9.辦理應用程式原始碼掃描結果之弱點修補有欠積極。</p> <p>10.辦理個人資料保護作業有欠妥事項。</p> <p>11.就個人資訊管理系統(PIMS)之導入範圍，未含括業務員於行動裝置操作及暫存保戶相關個人資料(含人臉生物特徵)上傳至公司伺服器之行動投保業務作業流程，不利落實執行「人身保險業辦理行動投保身分認證程序業務應遵循事項規範」第3條第2項第5款規定。</p> <p>【111.2.25 金管會核處罰鍰新臺幣 60 萬元整並予以 1 項糾正】</p>	<p>取管控機制。</p> <p>6.已規範防火牆檢視作業之重點原則項目，並完成防火牆規則調整。</p> <p>7.已完成修補大部分弱點，餘 7 項弱點因應用系統老舊或系統環境限制，已執行補償性措施降低風險並完成風險評鑑作業，擬於 112.12.31 前完成弱點修補。</p> <p>8.營運環境及使用者驗證環境(UAT)應用系統主機已全數納入日誌收容作業，並訂定監控告警追蹤機制。</p> <p>9.已完成修補應用程式原始碼掃描弱點。</p> <p>10.已就筆記型電腦建立相關控管機制及終止提供外勤業務員使用租用信箱。</p> <p>11.已納入 PIMS 導入範圍並調整個資盤點表。</p>	
<p>110 年 10~11 月期間辦理旅行平安保險身故保戶之慰問金給付作業，有於蒐集之特定目的外不當利用當事人個人資料之缺失。</p> <p>【111.4.1 金管會核處新臺幣罰鍰 5 萬元整，並限期一個月內改正】</p>	<p>已修訂內部規範，及新增特定目的外個人資料利用同意書，並對相關同仁辦理個人資料保護教育訓練。</p>	<p>已改善。</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>(一)未落實遵守公司治理及未確實執行內部控制制度：公司未落實執行業務經營、人事作業等內部制度，致未能維持經營之獨立性，公司治理運作及各項業務控制作業顯有缺失。</p> <p>(二)未建立並確實執行不動產出租交易之內部控制作業程序：公司不動產出租予利害關係人之租約議定過程核有利益衝突情事，且議約過程未簽報、未留存軌跡，以及未建立相關評估分析、陳報層級、事後檢討等事前、事中、事後控管機制，資金運用及其他業務內部控制制度顯有缺失。</p> <p>【111.8.2 金管會核處罰鍰新臺幣 600 萬元整並予以 1 項糾正。自裁處書送達翌日起，調降董事長每月月薪 10%，為期 3 個月，以及調降總經理每月月薪 30%，為期 3 個月。】</p>	<p>(一)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已修訂「公司治理守則」，日後將謹守相關法令、本公司「公司治理守則」、「內部控制制度」及相關規章辦法，且未經同意不得將公司營運、業務、財務、人事等相關資訊以任何方式提供予非權責相關人員。此外，已對全體員工宣導應落實公司治理與內部控制相關原則與規範，禁止提供業務資訊予非權責相關人員，並應嚴守跨公司間防火牆之分際。同時，全體人員已完成「金檢缺失樣態檢討」之教育訓練。 2. 本公司董事長、總經理與其直轄之一級主管，以及其他相關主管或人員已簽署承諾書，將謹守承諾書所示之相關規定。與金控互動原則、內部控制運作機制等檢討改善措施將與主管機關溝通完成後制訂。 <p>(二)已就不動產交易訂定相關控制辦法，另就不動產租賃條件已進行租賃契約檢討，並將協議內容提報董事會後與承租方簽署增補協議書。</p>	<p>(一)</p> <p>與金控互動原則、內部控制運作機制等檢討改善措施將與主管機關溝通完成後制訂。</p> <p>(二)已改善。</p>
<p>(一)系爭商品計算說明書所載之宣告利率參考公式設有 S2，說明段載明其定義為經營本商品區隔資產帳戶之成本，包含公司行政相關費用、利潤、風險資本成本以及調整項，惟查調整項係考慮市場競爭性與宣告利率穩定性等，為</p>	<p>(一)已自 111 年 8 月起將送審商品宣告利率計算公式(經營本商品區隔資產帳戶之成本 S2 公式)調整為包含公司行政相關費用、利潤、風險資本成本之明確計算項目，取消不確定性概念的調整項。</p>	<p>(一)已於 111.11.28 向主管機關提具改善措施。</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>不確定性概念，且尚無列示具體計算因子，該調整項尚無明確訂定依據。</p> <p>(二)公司 111 年 3 月 31 日召開之 111 年 4 月份宣告利率會議決議提及「由於 3 月份 Fed 跟央行都陸續宣布升息一碼，...，我們要反映整個市場利率的一個上升，還有未來的可能會持續影響的狀況下，我們會先建議 4 月份部分商品的宣告利率先做一個調整的因應」，並將「中國人壽新美鑫旺美元利率變動型終身壽險一定期給付型」宣告利率調升 0.1%，有以美國升息之未來預期作為 111 年 4 月份宣告利率之決定依據之情事。</p> <p>【111.8.18 金管會核處自處分書送達之翌日起停止銷售該處分書所列二項商品】</p>	<p>(二)自 111 年 11 月份宣告利率調整，未有以市場預期利率趨勢作為宣告利率訂定依據，同一區隔資產內商品調整宣告利率，對現售與停售商品調整幅度採一致標準，以符合公平待客原則。</p>	<p>(二)已於 111.11.28 向主管機關提具改善措施。</p>
<p>(一)公司所屬業務員招攬投資型保險商品，未確實填寫業務員報告書之保費資金來源，亦未即時改正案關業務員之疏失，而係於金管會檢查後始開始調查渠等疏失。</p> <p>(二)辦理客戶投保前三個月內曾辦理保險單借款或解約之新契約承保前電話訪問作業，有僅就要保文件記載內容詢問客戶，並未確認保險費資金來源及告知權益可能損失情形。</p> <p>(三)辦理投資型保險商品銷售過程，有未提醒客戶高收益債券基金特性及投資風險之情形。</p> <p>【111.9.7 金管會核處罰鍰新臺幣 240 萬元整並予以 1 項糾正】</p>	<p>(一)已強化系統檢核功能，對未確實填寫業務員報告書，系統會產生照會碼提示核保員進行案件評估及通報權責單位查處。</p> <p>(二)已調整電訪問項，倘客戶告知保費來源為貸款或保單借款者，將另外告知財務槓桿風險說明，使客戶了解權益可能損失情形。</p> <p>(三)已調整投資型商品銷售過程錄音範本，增加說明提醒高收益債券基金特性及投資風險。</p>	<p>(一)已改善。</p> <p>(二)已改善。</p> <p>(三)已改善。</p>
<p>公司決定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>【111.12.20 金管會核處公司負責人新臺幣 72 萬元罰鍰。】</p>	<p>就本公司決定變更管理金融資產之經營模式乙案已進行公告，嗣並已依主管機關之要求進行補正公告。日後就類似案件將檢核相關事項是否屬依法公告之重大訊息。</p>	<p>已改善。</p>