

台灣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 27 日董事會通過。

此致

金融監督管理委員會

聲明人：臺灣人壽保險股份有限公司

董事長：

(簽章)

總經理：

(簽章)

總稽核：

(簽章)

總機構法令遵循主管：

(簽章)

資訊安全長：

(簽章)

中 華 民 國 112 年 2 月 27 日

(附表)

台灣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
1.金管會就台灣人壽辦理高齡金融消費者之招攬及核保作業之欠妥情事，核處新臺幣 120 萬元罰鍰及 1 項糾正： (1)招攬及核保作業有未依規辦理。 (2)新契約電訪問卷未依常見爭議類型與情境設計問項。	(1)已加強宣導及對案關業務員進行懲處，並已於核保審查表新增提示訊息。 (2)已調整電訪問卷。	已改善完成。
2.金管會就台灣人壽辦理新契約核保作業，有未依要保人提供資料予以審核，核處予以糾正。	已重申核保作業相關規定並列入人員績效考核評估。	已改善完成。
3.金管會就台灣人壽辦理保險業務之欠妥情事，核處新臺幣 180 萬元罰鍰： (1)將電話行銷業務人員登錄於中信銀行，有未落實相關人事管理及其他業務之控管。 (2)對僅提供客戶名單而並未實際招攬之保險代理人支付保險商品佣金。	已與該等公司終止電話行銷業務之合作。	已改善完成。
4.金管會就台灣人壽部分利率變動型商品之宣告利率計算公式及訂定作業有欠妥適，核處停止銷售該等商品。	已停止銷售該等商品並修訂宣告利率公式。	已改善完成。
5.金管會 110 年就台灣人壽辦理投資型保險商品專案檢查缺失，核處新臺幣 300 萬元罰鍰及 3 項糾正： (1)投資標的轉換及贖回未依保單條款辦理。 (2)辦理新契約電訪作業及客戶申訴案件處理未妥適。 (3)作業風險事件有延遲向金管會申報重大偶發事件。 (4)投資屬性分析問卷設計內容有欠	(1)已修訂系統程式。 (2)已調整流程並修訂規範。 (3)已修訂規範並修正通報機制。 (4)已修訂投資屬性分析問卷內容。	已改善完成。

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>妥適。</p> <p>(5)業務員未規劃適合客戶需求之保險商品、未確實核保及系統未設檢核機制，致保戶短期內停效。</p> <p>(6)辦理專設帳簿投資標的之月底評價作業，投資部位評價入帳金額不一致。</p>	<p>(5)已修訂建議書內容。</p> <p>(6)已修訂規範。</p>	
6.金管會就台灣人壽變更金融資產經營模式未依時限公告申報，核處新臺幣 72 萬元罰鍰。	已補正並對相關人員辦理教育訓練。	已改善完成。
7.金管會 110 年就子公司中信產險辦理一般業務檢查，有利害關係人交易對象建檔不完整，核處予以糾正。	已每季進行檢核。	已改善完成。
8.金管會 111 年就子公司中信產險辦理法令遵循制度執行情形專案檢查，有防疫保險商品之銷售前程序及銷售後之管理作業未妥適，核處新臺幣 180 萬元罰鍰。	已修訂相關規範並強化管理。	已於 112.2.21 向主管機關提具改善措施。
<p>9.中國銀保監會貴州監管局 109 年就本公司轉投資公司君龍人壽辦理意外險業務檢查缺失，核處君龍人壽人民幣 55 萬元及其相關主管合計人民幣 14 萬元罰鍰：</p> <p>(1)未按規定使用經備案的保險條款和保險費率。</p> <p>(2)強制消費者在借款過程中投保意外險。</p> <p>(3)報送主管機關之報表數據有誤。</p>	已修訂規範明定相關作業。	已改善完成。