

**國泰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 3 月 9 日董事會通過。

此致

金融監督管理委員會

聲明人：

董 事 長：黃 調 貴



簽章

總 經 理：劉 上 旗



簽章

總 稽 核：陳 淑 娟



簽章

總 機 構  
法令遵循主管：劉 大 坤



簽章

資 訊 安 全 長：林 佩 靜



簽章

# 國泰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. 辦理保全、核保及招攬作業流程欠完整。<br>2. 辦理保單身故受益人變更業務欠完整。   | 1. 已修訂內部規範優化核保計算系統，並加強業務員招攬行為法遵教育宣導。<br>2. 規範申請變更之新身故受益人為非直系親屬或非配偶時，變更理由應於申請書載明。   | 已改善      |
| 1. 投資型保險商品核保作業，對經危險加費之保戶，未提供加費後之保單帳戶價值試算表。<br>2. 保戶繳交保險費之資金來源為貸款或保險單借款，且購買有保單價值準備金之保險商品，電訪內容未依商品特性告知最大可能損失金額。   | 1. 於新契約特別承保同意書中強化提醒保險成本會再因加費而增加，另提供保戶修正後之保單帳戶價值試算表。<br>2. 修正電訪話稿，新增詢問保戶是否已確實評估最大可能損失金額等內容。   | 已改善      |
| 辦理二項保險商品送審之宣告利率計算公式及宣告利率訂定作業未妥適。  | 將依保險局利率變動型保險商品之宣告利率公式參數，以及將平穩結餘調節項納入宣告利率平穩機制，並適度調整每月宣告利率會議內容。  | 已改善      |
| 辦理內部資訊作業系統建置與功能設計作業，核有違反保險法及個人資料保護法相關規定情事。  | 相關內部資訊作業系統權限控管已進行修正。   | 已改善      |
| 投資型商品作業有以下欠妥：<br>1. 對銀行通路客訴事件未充分瞭解，未依合約約定釐清公司與銀行通路間之責任歸屬並採取因應措施。<br>2. 業務員未規劃適合客戶需求之保險商品，核保人員未確實辦理核保，且系統亦未設置相關檢核控管機制。<br>3. 保戶風險屬性分析問卷，有未落實瞭解保戶財務狀況情事。<br>4. 行動投保有系統設計先推介並規劃保險商品，再補作風險屬性問卷情形之作業流程顛倒情形。<br>5. 對於屬重大消費爭議且為內部作業失誤造成損失之客戶申訴案件，未依內部規定留存是否符合重大事件評估紀錄，亦未依所訂通報流程辦理。 | 1. 所有通路申訴及爭議案件，已要求通路查證並留下紀錄，定期檢討並作為通路未來改善依據。<br>2. 加強業務通路各項內部規範及教育訓練宣導，落實核保人員商品適合度政策。<br>3. 已調整風險適性問卷內容。<br>4. 已調整行動投保系統程序。<br>5. 已修正內部規範，強化落實追蹤評估重大事件及作業風險通報時程。 | 已改善      |
| 本公司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。  | 已於111年12月21日由國泰金控代為公告。   | 已改善      |