

南山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30日董事會通過。

此致

金融監督管理委員會

聲明人：



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 1 1 2 年 3 月 3 0 日

南山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：民國111年12月31日)

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
境界成就計畫專案系統缺失事項，包括境界系統上線未進行平行測試、系統測試範圍不完整及程式功能未完成修復、修復中系統功能未落實執行所定作業程序、「境界計畫具體改善規劃」未依函報日期完成專案規畫及時程等，依金融監督管理委員會108.9.17 金管保壽字第10804951102 號裁處書核處罰鍰及停止投資型商品新契約業務。	<p>本公司已於 108.5.9 第 39 屆第 32 次及 108.12.24 第 40 屆第 11 次董事會通過「境界計畫」具體改善規劃案，並成立「品質監督委員會」負責監督「境界計畫具體改善規劃」之執行，嗣後並於 109.11.10 第 40 屆第 23 次董事會通過新版「境界專案改善計畫」、110.4.20 經第 40 屆第 27 次董事會通過「境界專案改善計畫修訂版」，及於 111.6.10 第 40 屆第 42 次董事會通過子計畫「系統底層架構優化計畫修訂版(二)」，執行情形說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>資訊系統作業改善計畫</u> 已於 110 年 5 月完成改善。 2. <u>投資型保險商品資訊系統改善計畫修訂版</u> 本公司已完成投資型保險商品資訊系統改善成果報告，相關之改善業經第三方專業機構驗證，驗證結果已提報 111.9.29 第 41 屆第 5 次董事會，並申請恢復辦理投資型商品新契約業務，待主管機關審查通過後恢復辦理。 3. <u>傳統型保險商品資訊系統改善計畫修訂版</u> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已改善完成。 2. 已完成改善，待主管機關審查結果。 3. 已完成改善。 4. (1) 已完成改善。 (2) 112 年 10 月。 5. 已完成改善。

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
	<p>已於 110 年 9 月完成改善。</p> <p>4. <u>系統底層架構優化計畫修訂版(二)</u></p> <p>(1) 就裁處書所述缺失事項有關未於預定日期完成底層架構優化專案計畫之規劃及時程乙節，本公司已於 108.12.24 第 40 屆第 11 次董事會通過本項計畫及時程，及於 109.11.10 第 40 屆第 23 次董事會、110.4.20 第 40 屆第 27 次董事會、111.3.29 第 40 屆第 38 次董事會、與 111.6.10 第 40 屆第 42 次董事會通過修訂之計畫及時程。</p> <p>(2) 本公司已依前述計畫時程執行，預計於 112 年 10 月上線。</p> <p>5. <u>技術移轉暨自主維運計畫</u></p> <p>已於 111 年 10 月達成系統自主維運並主導設計開發之目標。</p>	
<p>個資保護專案檢查報告(編號：110F145)有以下缺失事項，核有違反保險法及個人資料保護法相關規定：</p> <p>1. 雖規劃檔案伺服器供申請存放部門檔案資料夾及個人分享資料夾，並訂有內</p>	<p>1. 已全面清查檔案伺服器公用資料夾及個人分享資料夾，並將個資檔案加密，及移除檔名或明顯處所標示密碼；另，已全面清查檔案伺服器，納入檔</p>	<p>已完成改善</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>部規定規範資料夾之存取權限及使用限制，惟相關作業欠妥。</p> <p>2. 負責個資保護作業推行之最高主管單位係「個人資料保護管理委員會」，惟實際上未曾開會，有關個資保護相關工作之審議係由「個人資料安全維護小組」辦理，該小組成員未能涵蓋擁有或處理大量個資之部門，且對 PIMS 驗證所發現缺失及所發生個資侵害案件，未及時提報小組審議。</p> <p>3. 雖已定期辦理個人資料檔案盤點作業，惟各部門所編製個資清冊有欠完整者，不利後續風險評估及落實個資保護作業。</p> <p>4. 於多台正式作業主機開放共用資料夾，防火牆規則及正式主機相關管理欠妥，不利資訊安全控管。</p> <p>5. 傳送檔案至多家合作銀行保經代公司，係利用流程整合伺服器掃描檔案伺服器之特定資料夾，再以 FTP 對外傳送，有眾多人員具有下載該等資料夾內檔案及上傳檔案至該等資料夾之權限，不利資料安全。</p> <p>6. 雖有建立電子郵件個資阻擋過濾規則，惟外寄電子郵件之管理欠妥，不利個資之保護。</p>	<p>案存取稽核系統控管，並留存軌跡紀錄。</p> <p>2. 已修訂相關規範，將公司各功能納入個資安維小組編制，並明定個資保護管理委員會及個資安維小組會議頻率，將 PIMS 作業所發現缺失與個資侵害事件納入個資安維小組會議定期報告項目。</p> <p>3. 各單位已將個資盤點作業應注意事項內容納入內部控制作業處理程序，並重新盤點分享資料夾內含之個資檔案，據以修正個人資料檔案盤點表。</p> <p>4. 已修訂防火牆管理相關規範，盤點系統主機開放網路芳鄰服務並評估修正；已修訂系統主機開放共用資料夾相關規範，清查主機共用資料夾並進行調整。</p> <p>5. 對外傳送檔案至合作銀行保經代之特定資料夾權限已清查調整完成。</p> <p>6. 對外寄電子郵件至外部免費信箱，經系統阻擋者將不予以放行；指定授權人外寄個資至外部免費信箱，須經部門主管核可寄出；已修訂網路資料外洩防護相關規範，強化個資偵測報表之審核且應留存紀錄內容。</p> <p>7. 已重新檢視與合作廠商 APP 之相關身分驗證機制及設計，未來使用者登</p>	

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>7. 於 108 年 12 月間與 A 公司及其關係企業 B 公司簽訂三方合約，由保戶下載使用 B 公司開發之 APP，上傳數據至 B 公司處理後，再傳送至公司作為後續作業之依據，相關作業欠妥，不利保戶資料安全。</p> <p>以上依金融監督管理委員會 111.4.20 金管保壽字第 11101333052 號處分書，核處限期一個月內改正，及予以 2 項糾正。</p>	<p>錄將由南山系統驗證，並調整啟始網頁另以開瀏覽器視窗之操作方式。</p>	
<p>公司治理專案檢查報告(編號：110F120)有以下缺失事項，核有違反保險法相關規定：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未具體向董事會說明調整風險胃納考量因素。 2. 108 年內勤員工績效獎金核給案，未依董事會授權由董事長核定。 3. 漏未將執行業務而於交易前知悉公司國內股權商品投資交易內容之非實際交易人員納入控管。 4. 針對檢舉案件，未落實追蹤各單位執行情形。 <p>以上依金融監督管理委員會 111.6.1 金管保壽字第 11104920522 號處分書，予以 4 項糾正。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司已修訂內控處理程序，增列提報董事會審視風險胃納時，若有調整，評估報告應敘明變動原因、經營策略與目標、業務成長、及風險與報酬等評估因素。 2. 自 109 年度起，已依董事會決議由董事長按各功能、部門、個人年度績效達成狀況核定績效獎金。 3. 公司已將檢查意見列舉漏未納入股權交易控管之人員納入控管。另，已修訂內控處理程序，增訂開會通知及會議資料寄送董事時，若當次董事會有關於投資股權交易之議案，於寄送前，應確認寄送對象名單是否在控管之列。 4. 已依核處委員會決議，召開員工獎懲委員會對案關檢舉案件之相關人員 	<p>已完成改善</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
	進行懲處。另，已修訂內部檢舉辦法，增訂檢舉案件受理單位應負責追蹤相關單位是否依核處委員會核定之處理方式辦理，並將追蹤結果提報核處委員會。	
<p>辦理「南山人壽多美滿利率變動型終身壽險(定期給付型)」及「南山人壽佳美鑽美元利率變動型終身壽險(定期給付型)」保險商品送審之宣告利率計算公式及宣告利率訂定作業違反保險法相關規定。</p> <p>以上依金融監督管理委員會111.8.18 金管保壽字第11101427202號處分書，命公司停止銷售該二商品。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 兩項商品已停售。 2. 已於控制作業處理程序訂定宣告利率作業程序應依「人身保險業辦理利率變動型保險商品業務應注意事項」有關宣告利率訂定方式及決定依據之規定辦理，且宣告利率之訂定不得將同業宣告利率及公司對於未來預期納入評估。 	已完成改善
<p>辦理新商品內部教育訓練作業，有未落實執行內部控制制度之情事，核有違反保險法相關規定。</p> <p>以上依金融監督管理委員會111.8.24 金管保壽字第11104932552號裁處書，核處罰鍰新台幣180萬元。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已修訂公司商品文宣及輔銷工具管理規定，強化商品文宣/輔銷工具製作及審核流程之控管。 2. 已建立分公司之商品推廣活動自行查核機制，並建立商品諮詢專線。 3. 已強化通訊處商品主委、分公司主管及第一線推廣人員之法遵教育訓練機制。 4. 二、三道防線已加強對通訊處晨會活動之抽查機制。 	已完成改善

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>變更管理金融資產之經營模式，未於事實發生之日起二日起內公告申報，核有違反證券交易法相關規定。</p> <p>以上依金融監督管理委員會 111.12.20 金管證發罰字第 1110363610 號裁處書，核處為行為之負責人新台幣 120 萬元罰鍰。</p>	<p>已於 111 年 12 月 22 日於證券交易所公開資訊觀測站補辦公告申報，改變公司管理金融資產之經營模式，並以 111 年 10 月 1 日為金融資產重分類日。爾後就是否需進行重大訊息公告之判斷，將加強教育訓練，必要時，亦會將諮詢外部專家意見。</p>	<p>已完成改善</p>
<p>金融機構通路辦理銀行通路活動，對於業務推廣活動之請購/採購/驗收及費用報支請款等之內部控制作業程序有欠妥適。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已就案關人等進行懲處並追究其法律責任，並已就案關單位進行人事與組織調整並加強教育訓練，以強化及重新形塑法遵意識。 2. 已調整請採購作業規定，以強化請採購權責分工，並已制訂辦理金融機構通路業務推廣活動之相關作業程序，以利承辦單位之有效遵循。 3. 已修訂業務推廣活動請款文件及付款審核之規範，以確保請款文件之真實性及完整性。 4. 已強化法遵自評及自行查核之作業規範，確保相關作業控管之落實執行。 	<p>已完成改善</p>

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
<p>子公司南山產物一般業務檢查報告(編號：111I001)有以下缺失事項，核有違反保險法相關規定：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理信用卡繳納保險費，有信用卡繳費簽帳單一稿多用，授權資料有未經持卡人確認正確無誤後始簽名之情事。 2. 辦理汽車保險收費出單承保作業，有未依「汽車保險收費出單承保作業程序及應注意事項」規定辦理之情事。 <p>以上依金融監督管理委員會111.12.29 金管保產字第11104952522 號裁處書，核處罰鍰新臺幣 60 萬元。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已加強受理信用卡簽帳單之審核機制，並訂定相關控制作業處理程序。 2. 已於車險出單系統新增繳費資訊檢核機制，如保單無繳費資訊，則無法完成出單。 <p>另就保經代之保費解繳情形，已增加檢核頻率改以每週辦理，並納入公司服務保經代同仁之年度績效考核指標及往來保經代之績效考核項目。</p>	<p>已完成改善</p>