

富邦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13日董事會通過。

此致

金融監督管理委員會

聲明人：富邦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 3 月 13 日

富邦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、金管會對本公司辦理109年一般業務檢查有以下缺失事項：</p> <p>1. 對於身心障礙者之要保案件未直接送核保審核，以及有僅因被保險人為身心障礙者為由而不同意承保，影響身心障礙者之投保權益。</p> <p>2. 按網路投保無須招攬人，保險公司實無須給付招攬酬金，公司給付禮券已具酬金性質，有對要保人或被保險人以錯價、放佣或其他不當折減保險費之方法為招攬之情事。</p> <p>3. 銷售投資型保險商品未將相關資訊充分向保戶揭露，佣獎結構易致業務員引導保戶配置較高之目標保險費，不利消費者權益之保障。</p> <p>4. 辦理投資型保險商品銷售過程錄音作業及新契約電訪作業有欠妥適，不利確認銷售過程之妥適性及影響消費者權益。</p> <p>5. 對於因保單借款未償還本息超逾保單價值準備金致保單停效者，未依條款約定退還保單附約之未到期保險費，不利消費者權益之保障。</p>	<p>1. 已依「保險業承保身心障礙者處理原則」完成強化拒保件審查程序。另要求通路加強招攬人員訓練及管理，不得有拒絕送件或轉售其他商品。</p> <p>2. 已修訂「網路投保通路、虛擬保險館、放個鹿行銷活動內部控管作業流程」，不再單獨針對內勤同仁舉辦網路投保獎勵活動。</p> <p>3. 已就核保審核須加費者，提供加費專用建議書，揭露加費後各年度之保險成本及各項保險費用對保單帳戶價值之影響，另就保險費含超額保險費及目標保險費之商品者，已修訂其投保規則與保全規則，將不再有客戶訂定目標保險費高於目標保險費區間平均值情形。</p> <p>4. 已修訂「銷售過程紀錄錄音覆審要點」與「銷售過程紀錄錄音參考範本」，並且建立定期檢視機制。另並改善新契約電訪作業，要求電訪人員於首次電訪時即應告知保戶有關契約撤銷權事宜。</p> <p>5. 已自2020年11月12日起，因保單借款停效且依條款約定需退還未到期保費者，已納入每日作業進行退費。</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>6. 辦理身心障礙者承保作業及電話行銷業務之保單生效作業有欠妥適。</p> <p>7. 交易室門禁控管未臻嚴謹。</p> <p>8. 對於防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關檢核管控機制有欠妥事項。</p> <p>9. 辦理保險核心業務主機作業系統及網路安全管理之資訊安全控管作業有欠妥適。</p> <p>10. 銷售連結投資高收益債券為訴求之目標到期新興市場債券投資信託基金投資型保險商品廣告文宣內容有欠妥適。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣120萬元整並予以8項糾正。</p>	<p>6. 已完成強化身心障礙者核保照會審查、未承保件申報完整性之檢核控管、電銷拒保通知一致性以及電銷件保單經承保後保單生效日溯自收受要保書日期翌日零時起生效。</p> <p>7. 已完成依「保險業資產管理自律規範」第7條之2，改善本公司國內股權交易室之管理。</p> <p>8. 已重新規劃「既有保單聯絡資訊集中清查」作業，明訂清查時程並由專案單位定期追蹤進度，並已建立線上交易確認密碼(OTP)之相關管控機制。</p> <p>9. 已調整密碼複雜度參數、變更密碼最短使用期限、端末電腦連線AS400主機軟體加密方式、Library之權限設定，以及加強防火牆管理作業。</p> <p>10. 已修訂商品文宣檢核表，新增投資型商品檢核項目。</p>	
<p>二、金管會對本公司辦理110年銀髮族金融消費者保護專案檢查有以下缺失事項：</p> <p>1. 就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者，電話訪問內容未依商品特性明確告知保戶因財務槓桿操作方式所將面臨之相關風險，以及最大可能損失金額。</p>	<p>1. 已於電話訪問內容依商品特性加入因財務槓桿操作方式所可能面臨的相關風險，以及最大可能損失金額之說明，並納入每月自行查檢項目中。</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>2. 銷售投資型保險商品，有提供保戶之保單建議書試算日期早於業務員登錄日期之情事。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣60萬元整並予以1項糾正。</p>	<p>2. 已新增建議書使用者資格權限控管機制，僅完成登錄且具銷售資格者，方可使用建議書系統。</p>	
<p>三、金管會對本公司辦理「富邦人壽美利鑫旺外幣利率變動型增額終身壽險」、「富邦人壽金采利率變動型年金保險(甲型)」、「富邦人壽金采年年利率變動型增額終身保險」等三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，核有違反保險法相關規定。</p> <p>自處分書送達翌日起停止銷售所列三項商品。</p>	<p>三項保險商品已報主管機關停售，計算說明書公式之調整項訂定依據已具體化，新商品及其餘既有商品亦已配合調整，另已修訂宣告利率SOP「移除對未來市場利率預期相關之內容」。</p>	<p>已完成改善。</p>
<p>四、金管會對本公司辦理110年投資型保險商品業務專案檢查有以下缺失事項：</p> <p>1. 對於客訴事件未充分瞭解，逕以銀行通路與保戶談妥之和解內容，以融通方式辦理契約撤銷，有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，不利銀行通路招攬品質控管。</p> <p>2. 辦理客戶之商品適合度作業，依問卷評估結果顯示，客戶投資風險屬性屬</p>	<p>1. 已修訂「客戶意見處理流程控管暨新契約電訪異常案件作業」SOP。</p> <p>2. 已全面檢視保戶投資屬性問卷內容及分數配置，完成新版「保戶投資屬性問卷」之修訂並已上線使用。</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>積極型之比例偏高，問卷之分數配置及問項設計有欠妥情形。</p> <p>3. 以行動投保方式辦理投資型保險商品作業，有系統設計先推介並規劃保險商品，再辦理風險屬性問卷之情形，其流程設計有於瞭解客戶之風險屬性前，即先為客戶規劃保險商品之欠妥情形。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣60萬元整並予以2項糾正。</p>	<p>3. 已調整行動投保系統流程，並已完成上線。</p>	

防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書

謹代表富邦人壽保險股份有限公司聲明本公司於111年1月1日至111年12月31日確實遵循防制洗錢及打擊資恐相關法令，建立內部控制制度，實施風險管理，並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。經審慎評估，本年度各單位防制洗錢及打擊資恐內部控制及法規遵循情形，均能確實有效執行。

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)

防制洗錢及打擊資恐專責主管：



(簽章)

中 華 民 國 112 年 3 月 13 日