

## 兆豐金融控股股份有限公司 內部控制制度聲明書

謹代表兆豐金融控股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「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，建立內部控制制度，實施風險管理，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，本年度各單位內部控制及法規遵循情形，除附表所列事項外，均能確實有效執行；本聲明書將成為本公司年報及公開說明書之主要內容，並對外公開。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、第一百七十一條及第一百七十四條等之法律責任。

謹 致

金融監督管理委員會

聲明人

董事長：張其成

總經理：胡光華

總稽核：蔡瑞瑛

總機構法令遵循主管：柯怡明

中 華 民 國 112 年 3 月 14 日

兆豐金融控股股份有限公司  
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
<b>兆豐銀行</b>		
一、金邊分行辦理客戶盡職調查，未落實依風險等級蒐集客戶資訊、未詳盡審查外國客戶開戶目的及職業，另有可疑交易之蒐集及申報需加強事項等缺失情事，於 111.3.1 遭柬埔寨央行處以柬埔寨瑞爾 1 億元罰金(折合新臺幣約 69 萬元)。	(一)請個人及法人客戶提供完整資訊，據以建檔及更新資料，俾正確評估客戶風險等級，並辦理 KYC 檔卷全面重檢作業。 (二)修訂 AML/CFT 政策及程序，區分重要政治性職務人士類型及風險評估方式，並重新辦理風險評估。 (三)增訂個人戶及聯名戶之最終受益人認定方式，逐戶蒐集相關文件更新最終受益人資訊。 (四)加強人員教育訓練及申報資料之覆核作業。 (五)強化分行法遵主管對支行可疑交易報告之控管。 (六)分行系統增加可疑交易態樣，並縮短警示交易審查期間，落實執行可疑交易之監控。	除第(一)項有關 KYC 檔卷全面重檢作業乙節，預計 112 年 2 月底前完成外，其餘已依改善措施完成改善。
二、中山分行前行員挪用 ATM 鈔箱現金及客戶存款所涉缺失：未落實辦理 ATM 補鈔、排障及盤點程序與委外保全運送現金作業流程之管控，違反銀行法相關規定，於 111.6.2 遭金管會核處新臺幣 400 萬元罰鍰。	(一)辦理 ATM 補鈔及收取存款作業，確實由 ATM 主管及經辦二人全程會同辦理，並禁止以差額加鈔方式補鈔。 (二)辦理 ATM 排障或補鈔作業時，主管須先查證 ATM 機台於系統之狀態顯示，確認實際情況後再會同開啟 ATM 金庫，並列印查詢紀錄留存備查。 (三)加強二道防線督導力道，新增辦理實地抽點分行 ATM 庫存現金，及不定期抽查分行 ATM 補鈔及排障作業之監視錄影紀錄。 (四)增設 ATM 即時監控系統，由總行業管單位於遠端分組監看，抽查分行辦理 ATM 鈔箱補鈔或盤點作業，以	已依改善措施完成改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成改善時間
	<p>利掌握分行 ATM 作業情況。</p> <p>(五)委外保全收回現金確實交由主管及經辦人員於監視錄影系統下共同拆封點收及雙簽，且於當日確實記帳，並納入自行查核項目加強查核。</p> <p>(六)調高自行查核執行情形考核比重，增訂未落實辦理查核之懲處機制，督促營業單位確實辦理自行查核作業及落實盤點工作。</p>	
<p>三、未依內部規定標準作業流程辦理外幣現鈔收兌作業。</p>	<p>(一)重申收兌外幣現鈔務必依手冊規定之標準作業流程辦理，切實遵循「點/驗鈔機應置放於『客戶能親眼檢視驗鈔機點/驗過程及金額顯示螢幕』之位置」。</p> <p>(二)重新錄製收付(兌)台、外幣現鈔實作教學影片，對行員加強宣導，並置於本行數位學習網站，供經辦人員反覆練習，以熟稔標準作業流程。</p> <p>(三)針對每年辦理「新進行員講習班」及「初級存款與匯兌業務講習班」之講授課程，加強宣導台、外幣收付(兌)作業重點。</p> <p>(四)對全行行員辦理「最新金融法令修正(含裁罰案例及品德操守)」課程之調訓，提醒行員應遵法自律。</p> <p>(五)強化因收兌點受環境空間限制之管控弱點</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.加設具有錄音功能之監視器，透過完整之錄影錄音設備加強監控收兌現鈔辦理情形。</li> <li>2.強化日常作業即時監控及抽查收兌監視錄影帶。</li> <li>3.自行查核項目加強檢視簡易匯兌業務收付現金標準流程及日終結帳現金回送作業之落實情形。</li> </ol>	<p>除下列各項外，其餘已依改善措施完成改善：</p> <p>(一)台幣收付(兌)實作教學影片業於 112 年 1 月 10 日完成錄製並上傳至數位學習網，外幣收付(兌)實作教學影片，預計 112 年 6 月 1 日前完成錄製。</p> <p>(二)「新進行員講習班」、「初級存款與匯兌業務講習班」及「最新金融法令修正(含裁罰案例及品德操守)」課程，預計 112 年 9 月 30 日前完成調訓。</p> <p>(三)預計 112 年 2 月底前於部份分行裝設完成</p>



應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成改善時間
		具有錄音功能之監視器。 (四)有關加強自行查核項目乙節，自 112 年 2 月 1 日起開始適用。
<b>兆豐產險</b> 一、辦理汽車保險承保及理賠作業暨利害關係人交易建檔作業有下列缺失： (一)辦理汽車延長保固費用保險承保作業，未落實核保管控政策，且有未依保險商品送審費率核算保費之情事。 (二)辦理汽車保險理賠作業，查有部分保單於辦理全損賠付後，未依保單條款退還其他未滿期保險費之情事。 (三)辦理利害關係人交易對象建檔作業，有漏未建檔之情事。 因違反保險法相關規定，於 111 年 3 月 15 日遭主管機關核處罰鍰新臺幣 120 萬元整及 1 項糾正。	(一) 1. 已完成修訂內部作業規範，明定因應損失率偏高之核保管控，要求各單位遵循辦理。 2. 已依商品送審費率核算保費並留存核算評估紀錄。 (二) 1. 已依規定辦理退費。 2. 已每月產製報表追蹤全損賠案未滿期保險退費之管控。 3. 已納入內部作業規範，以利各單位遵循。 (三) 1. 每半年定期以書面方式請董監事及經理人核對。 2. 每月定期以電子郵件檢附其建檔資料檢視核對。 3. 已修訂內部作業規範，以利遵循。 4. 每半年定期於經濟部商業司網站「商工登記公示資料查詢服務」平台查詢勾稽檢核。	已依改善措施完成改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成改善時間
<p>二、辦理防疫保險商品銷售前、銷售後及風險管理作業有欠妥情事。</p>	<p>(一)於商品評議小組會議加強確認再保險安排妥適性及承保費率適足性，並充分揭露討論結果。</p> <p>(二)於商品管理小組會議加強確認再保險安排之作業進度，未妥善安排再保險作業前，不得銷售商品。</p> <p>(三)已訂定「高風險保險商品風險控管作業要點」及「保險商品停止受理投保作業要點」，控管作業風險。</p> <p>(四)商品權責部門現行已以系統控管風險，每月產製各險相關風險控管報表，管控高風險保險商品是否已達預警值；若遇緊急狀況下，目前健康險及傷害險之高風險保險商品已可由系統每日產製相關報表，即時控管風險。</p> <p>(五)已規劃未來擴大以系統控管其他各險種每日之高風險保險商品，當銷售額度逾預警值時之示警，以達風險監控之目的。</p> <p>(六)增加銷售後管理小組會議之開會頻率。</p> <p>(七)要求保險代理人加強所屬業務員管理。</p>	<p>除第(五)項系統控管作業預計112年9月底前完成外，其餘各項已依改善措施完成改善。</p>
<p><b>兆豐證券</b></p> <p>一、辦理資訊作業有下列缺失：</p> <p>(一) 針對核心系統(如經紀、自營、網路下單系統等)之異常登入紀錄，未每日進行監控及分析。</p> <p>(二) 自營業務系統主機(MNS3)設定之密碼原則安全參數，未設定密</p>	<p>(一) 110年10月26日起針對經紀、自營、網路下單等系統，每日產出之登入失敗紀錄，由相關系統管理人員檢視是否發生異常登入之情形。107年2月6日起，即設有同一IP(包含客戶及非客戶)連續登入錯誤次數超過20次不允許登入之機制，並於110年2月23日新增前述狀況發生時，發送電子郵件及簡訊通知管理人員進行檢視，及於110年12月20日將登入錯誤次數修改為超過10次即不允許登</p>	<p>已依改善措施完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成改善時間
<p>碼最長使用期限，且密碼複雜度參數設定欠妥適。</p> <p>(三) 辦理弱點掃描作業有掃描範圍不完整情事。</p> <p>(四) 開放員工使用社群軟體未評估相關風險。</p> <p>(五) 辦理應用程式管理，對無法取得委外廠商程式原始碼者，未於委外契約或相關文件要求應用程式需符合安全事項。</p> <p>(六) 未建立資通安全事件威脅偵測管理平台。</p> <p>本案接獲金管會 111 年 6 月 29 日函及裁處書，上開(一)~(五)項缺失於 111 年 6 月 29 日遭金管會核予糾正及罰鍰新臺幣 24 萬元，並命令本公司自有資本適足比率之作業風險約當金額應增加計提 0.5 倍。</p>	<p>入，以加強防護駭客撞庫攻擊。並自 110 年 12 月 1 日起，加強對客戶帳號密碼異常鎖住之情形，每日進行檢查作業並留存紀錄。</p> <p>(二) 110 年 8 月 31 日已完成自營業務系統主機(MNS3)啟用密碼安全相關參數設定，(如密碼最長使用期限、強制密碼歷程紀錄及密碼複雜度等)。</p> <p>(三) 111 年上半年度弱點掃描前置作業於 111 年 3 月 7 日執行檢測(PING)相關系統主機之 IP，針對檢測結果為異常(fail)之 IP 紀錄進行比對，經確認皆已包含在弱點掃描網段內，並於 111 年 3 月 15 日完成上述前置作業，足已確保弱點掃描範圍之完整性。</p> <p>(四) 110 年 9 月 15 日起設定禁止同仁於公司內部網路使用 Facebook、LinkedIn、Twitter 及部落格(Blog)等社群媒體。</p> <p>(五) 110 年 7 月 8 日起與委外廠商新簽訂合約時，於合約內容有關遵循法令及相關規範乙節中增列相關安全事項之條文。並要求委外廠商出具聲明書內容需包含應避免含有惡意程式等資訊安全漏洞、應使用完整性驗證機制、引用函式庫有更新時備妥對應之更新版本，及對使用者輸入之字串進行安全檢查並提供相關注入攻擊防護機制等文字。</p> <p>(六) 已委請資訊廠商提供資通安全事件威脅偵測管理平台(SOC)服務，業於 111 年 7 月 1 日正式上線監控，另於 111 年 12 月 29 日完成修訂「資通安全威脅偵測服務管理程</p>	



應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成改善時間
	序」，明訂對中低風險等級除須確認病毒是否已刪除或隔離外，並須針對事件原因評估因應處理措施(包含感染來源及影響範圍)。	
<p>二、因承銷業務，為取得海悅國際開發股份有限公司(下稱海悅國際公司)已發行股份總額超過 10%之股東，於減少海悅國際公司股份數量達已發行股份總額 1%，且持股比例減少變動達 1%時，未依證券交易法相關規定，於事實發生之日起 2 日內向主管機關申報及公告，於 111 年 8 月 10 日遭金管會罰鍰新臺幣 24 萬元。</p>	<p>(一) 已懲處承銷業務部門主管：記 2 次警告。</p> <p>(二) 已加強承銷業務人員遵法教育：於部門主管會議及自辦教育訓練宣導左列事件相關規定及作業流程。</p> <p>(三) 強化內部管理措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已於承銷業務標準作業流程，增列左列事件相關規定及作業流程，以茲遵循。</li> <li>2. 已於承銷業務自主管理檢核項目，增列左列事件態樣，每月自行檢查。</li> <li>3. 已透過資訊系統建立提醒機制：當持股變動交易完成後，由資訊系統通知承辦人員及主管，提醒檢視持股變動是否應向主管機關辦理申報及公告。</li> </ol>	<p>已依改善措施完成改善。</p>