

中國信託金融控股公司內部控制制度聲明書

謹代表中國信託金融控股公司聲明本公司於 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、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：

顏文隆



(簽章)

總經理：

陳佐文



(簽章)

總稽核：

胡其相



(簽章)

總機構法令遵循主管：

金延華



(簽章)

中 華 民 國 112 年 3 月 24 日

中國信託金融控股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 111 年就中信金控一般業務檢查結果，有大股東與專門委員參與金控集團經營事務及會議等方面待改善。	已增訂相關作業規範。	已於 112.3.3 向主管機關提具改善措施。
2. 金管會就中信銀行與台灣人壽合作辦理保險電話行銷業務，有未實際管理電話行銷中心之營運與相關人員情形，核處新臺幣 120 萬元罰鍰。	已全數終止與保險公司間之保險電話行銷業務。	已改善完成。
3. 金管會就中信銀行辦理保險代理人業務，有業務員報告書未據實填寫保費來源情形，核處限期 1 個月研議及強化保險費資金來源之檢核機制，併處新臺幣 120 萬元罰鍰。	已強化保險費資金來源之檢核機制，並加強宣導業務員應落實保費來源檢核及確實填寫業務員報告書。	已改善完成。
4. 金管會就中信銀行辦理保險代理人業務，就個案屬保險公司告知不受理之類型仍予以招攬送件情形，核處新臺幣 60 萬元罰鍰。	已與往來保險公司確認保單得送件之投保態樣，嗣後將加強宣導保險公司通知之送件規則。	已改善完成。
5. 金管會就中信銀行行員透過電腦系統查詢客戶個人資料，並傳送予第三人情事，核處新臺幣 5 萬元罰鍰。	(1) 每年辦理個人資料管理內部檢查，並於個人年度績效考核中增訂資安指標。 (2) 將持續加強資安教育訓練，以強化全行資安遵法意識。	已改善完成。
6. 金管會就中信銀行國際金融業務分行兼營證券業務，其分支機構負責人未依規定辦理異動登記，且相關人員未具證券商分支機構負責人之資格條件，核處予以糾正。	已完成登記資料補正及相關作業流程之檢討。	已改善完成。
7. 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。

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
8. 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。
9. 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。
10. 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。
11. 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妥適。 (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。 (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。	(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。 (5)已修訂建議書內容。 (6)已修訂規範。	已改善完成。
12. 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。
13. 金管會 110 年就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。

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
14. 金管會 111 年就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。
15. 中國銀保監會貴州監管局 109 年就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： (1)未按規定使用經備案的保險條款和保險費率。 (2)強制消費者在借款過程中投保意外險。 (3)報送主管機關之報表數據有誤。	已修訂規範明定相關作業。	已改善完成。