

第一金融控股股份有限公司內部控制制度聲明書

謹代表第一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，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：

邱月琴 (簽章)

總經理：

陳芳眉 (簽章)

總稽核：

林美娟 (簽章)

總機構法令遵循主管：

甘美珠 (簽章)

中 華 民 國 1 1 2 年 3 月 2 3 日

第一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
<p>子公司：</p> <p>第一商業銀行股份有限公司</p> <p>一、馬尼拉分行裁罰案</p> <p>馬尼拉分行 109 及 110 年農業改革貸款及其它農業貸款未能合規，分別遭菲國央行收取行政規費 PHP 1,551,359.97 元(約新臺幣 843,368.35 元)、PHP 1,471,334.50 元(約折合新臺幣 795,256 元)。</p> <p>二、新加坡分行裁罰案</p> <p>(一)星國金融管理局(MAS)就 109 年該分行通報重要政治性職務人士(PEPs)未能成功辨識為高風險客戶乙案發給警告函。</p> <p>(二)分行會計部門因手工計算疏漏，致合格資產虛增，實際流動性比率低於 MAS 規範。MAS 針對流動比率不合規事件，要求分行支付罰息 SGD 356.28 元(約新台幣 7,595.89 元)。</p> <p>三、本行辦理保險銷售業務，有商品上架前即開始招攬及未於投保前充分告知相關風險等情事，遭金管會核處限期改正併處罰鍰新臺幣 120 萬元。</p>	<p>一、</p> <p>1. 109 年未合規一案，菲國央行已自分行帳戶扣款訖。</p> <p>2. 110 年未合規一案，分行提出申覆，菲國央行評估中，尚未做出決議。</p> <p>3. 依 111 年 11 月 8 日菲國央行公布之新版規範，將「資本金」自合規比率分母項剔除，依新版規範，馬尼拉分行自 111 年第四季起完全合規。</p> <p>二、</p> <p>(一)改善措施如下：</p> <p>1. 已請顧問公司對系統進行客戶名單掃描功能驗證。</p> <p>2. 已完成系統優化上線。</p> <p>3. 按月執行法遵洗防教育訓練，以強化同仁風險意識。</p> <p>(二)改善措施如下：</p> <p>1. 已完成調整會計報表欄位，並協調資訊處產生所需資料，減少人工錯漏。</p> <p>2. 已增訂每日應維持之流動比率管理目標及預警目標相關規定。</p> <p>3. 已會辦相關部門流動比率報表，落實覆核機制。</p> <p>4. 已增加教育訓練頻率，以強化各部門對規範之遵循。</p> <p>三、</p> <p>1. 已函布修訂保險相關作業細則，增訂以下作業流程規範：</p> <p>(1)業務人員於商品正式開賣首日之營業時間開始後方得進行招攬。</p> <p>(2)入金進件時程資料納入報表控管。</p> <p>(3)作業規定列為營業單位教育訓練宣達項目。</p> <p>2. 已完成以系統控管銷售過程錄音登</p>	<p>1. 110 年未合規一案，已提出申覆，菲國央行尚未做出決議。</p> <p>2. 已改善。</p> <p>已改善。</p> <p>已改善。</p>

第一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
<p>四、分行人員代客辦理提款卡初始密碼變更，經主管機關核處予以糾正。</p> <p>五、分行行員將客戶資料傳送至個人社群媒體致遭金管會處以罰鍰新臺幣 5 萬元。</p> <p>六、高雄市政府勞工局對本行高雄區域中心實施勞動檢查案，認本行違反勞動基準法處以罰鍰新臺幣 5 萬元。</p>	<p>錄作業。</p> <p>3. 已完成相關作業規範納入人身保險內部控制自評項目，並新增風險議題及回應現況項目。</p> <p>四、</p> <p>1. 明訂業務規範並函知相關規定。</p> <p>2. 已建立交易異常態樣監控報表。</p> <p>五、</p> <p>1. 已發文重申員工應恪守保密義務，倘有涉及不當行為損及本行信譽者，依違犯情節輕重予不同程度之懲處。</p> <p>2. 已函布「使用社群媒體應注意事項」，並責請各單位加強宣導。</p> <p>3. 案關人員經 111 年 10 月 13 日人事評議委員會予以申誡 2 次，該員直屬主管予以書面警告處分。</p> <p>六、</p> <p>1. 本案已提起訴願，期主管機關能再度慎重審視本行答辯。</p> <p>2. 因案涉主管加給發放方式修正，將另案研議可行方案。</p>	<p>已改善。</p> <p>已改善。</p> <p>預計 112 年 6 月 30 日前完成。</p>
<p>子公司：</p> <p>第一金證券股份有限公司</p> <p>一、金管會檢查局於110年度對本公司辦理一般業務檢查，發現以下缺失於111年4月12日來函對公司予以糾正並核處新臺幣48萬元罰鍰：</p> <p>(一)辦理防制洗錢作業：</p> <p>1. 有將應評估為高風險之客戶評估為中或低風險，且對媒體即時報導之特殊重大案件之查證，有未將檢視名單通知營業單位，致營業單位未能對客戶重新審查並評估風險。</p> <p>2. 客戶風險等級由高風險評估調降</p>	<p>一、</p> <p>(一)</p> <p>1. 已通知營業單位進行補正。</p> <p>嗣後會簽營業單位共同審視以避免疏漏，並於教育訓練中重申相關作業規範。</p> <p>2. 已宣導遇有洗錢高風險等級調降風險時，應敘明原因並經區督導核准始得辦理。</p> <p>3. 已修正系統邏輯設定，並完成管報調整，嗣後法令遵循部將邀集各事業群</p>	<p>已改善。</p>

第一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
<p>為低風險，未註明原因並經區督導核准。</p> <p>3. 系統程式設定錯誤，致報表未產出符合篩選條件之交易。</p> <p>(二)辦理受託買賣外國有價證券作業：</p> <p>1. 接受客戶以手機下單買入外國債券，致未留存下單錄音檔之情事</p> <p>2. 未告知委託人自交易相對人取得之報酬、費用、折讓等各項利益之情事，並於期限內完成申報作業。</p> <p>(三)客戶留存通訊資料與內部人相同，未予檢核控管及對不同分公司客戶以同一網路IP位址下單或申購，未查證並留存紀錄。</p> <p>二、金管會檢查局於110年度對本公司辦理資訊作業專案檢查，發現以下缺失於111年6月29日來函對公司予以糾正並核處新臺幣48萬元罰鍰：</p> <p>(一)內部稽核作業</p> <p>查核項目未配合業務增修主機共置服務管理、電子式專屬線路下單等業務相關查核項目。</p> <p>(二)資訊作業：</p> <p>1. 辦理使用者帳號管理，未每日針對核心系統之帳號登入失敗紀錄等進行監控分析。</p> <p>2. 未建立作業系統安全參數定期檢核機制，並設定適當之系統主機或個別使用者密碼安全參數。</p> <p>3. 防火牆日誌留存期限，未與證券商資通安全檢查機制相符。</p> <p>4. 未對開放員工使用Facebook、Line及 SKYPE 等社群軟體評估其風險</p>	<p>(通路事業群、資產管理事業群、投資銀行事業群)於每年定期檢討監控參數，並抽驗個案件進行驗證。</p> <p>(二)</p> <p>1. 已宣導不得以手機受理客戶委託。</p> <p>2. 已修正海外債券交易模式，改為直接向委託人收取通路報酬等各項利益。相關調整已函報券商公會並於官網公告。</p> <p>(三)</p> <p>1. 已完成比對管報調整。</p> <p>2. 不同分公司間之客戶有相同IP且未具關聯客戶應執行交易確認作業並留存記錄。</p> <p>(一)</p> <p>已增訂查核程序、查核明細表及查核工作底稿，並陳報董事會審議通過後實施。</p> <p>(二)</p> <p>1. 增修「資訊系統管理要點」。每日針對核心系統之帳號登入失敗，了解異常原因，並留存紀錄。</p> <p>2. 建立「作業系統密碼安全參數檢核清單」，並定期辦理參數檢核。</p> <p>3. 確認防火牆日誌正常導出，並符合檢查機制保存3年之要求。</p> <p>4. 已全面禁止員工於本公司內部電腦使用Facebook、Line及 SKYPE 等社群軟體。</p>	<p></p> <p></p> <p>已改善。</p> <p>已改善。</p>

第一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
<p>程度。</p> <p>5. 未於啟動行動應用程式 APP 時，執行偵測行動裝置是否開啟 USB 除錯模式並提示使用者注意風險。</p> <p>6. 對外寄送含有個資之電子郵件留存年限應符合法定 5 年之保存期限。</p> <p>(三)金管會資訊作業專案檢查追蹤改善情形：</p> <p>1. 所訂「總公司機房網路設備管理要點」，未明定辦理防火牆規則檢視重點原則項目。</p> <p>2. 未建置防火牆控管內部伺服器區、分公司及總公司 OA 網段間之存取。</p> <p>3. 對使用 USB 等可攜式裝置寫出檔案，及使用個人手機或其他行動裝置收取公司電子郵件者，應建立個資過濾阻擋機制，避免個資外洩風險。</p> <p>三、台灣證券交易所於 111 年 4 月 6 日來函對網路下單登入及資安事件延遲通報事項，責請公司注意改善並課違約金新臺幣 43 萬元：</p> <p>(一)網路下單服務，未於網路下單登入時採多因子認證方式。</p> <p>(二)針對與資訊系統有關之資訊安全或服務異常事件未依『證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項』辦理。</p> <p>(三)網路下單系統憑證申請及更新之驗證方式應強化防護措施，以即時確認客戶本人所為。</p> <p>(四)未能隨時檢討內部控制制度確實</p>	<p>5. 行動應用程式 APP 已開啟 USB 除錯模式偵測功能並提示使用者注意風險。</p> <p>6. 已修正對外寄送含有個資之電子郵件，備存年限設定為保存 5 年。</p> <p>(三)</p> <p>1. 已修訂「防火牆管理作業 SOP」，新增防火牆規則檢視重點原則及開放高風險通訊服務之配套措施。惟防火牆規則之審查作業，預計 112 年 3 月 31 日前完成。</p> <p>2. 已完成內部伺服器防火牆建置，為避免影響業務服務，將分階段網段導入，預計 112 年 3 月 31 日前完成。</p> <p>3. 擬導入個資外洩防護系統，降低個資外洩風險，預計 112 年 12 月 31 日前完成。</p> <p>(一)</p> <p>已增修網路下單系統，登入時採用多因子驗證。</p> <p>(二)</p> <p>已增訂資安事故等級核定層級、外部通報之資安事件管理規範與通報相關程序。</p> <p>(三)</p> <p>採用 OTP 驗證機制，強化網路下單系統憑證申請及更新之驗證方式。</p>	<p>預計 112 年 3 月 31 日前完成。</p> <p>預計 112 年 3 月 31 日前完成。</p> <p>預計 112 年 12 月 31 日前完成。</p> <p>已改善。</p>

第一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
執行。	(四)	
四、臺北市府勞動局於111年4月15日來函對本公司勞工延長工時，未依規定給付延長工時工資，違反勞動基準法第24條第1項規定，處罰鍰新臺幣5萬元。	1. 已修訂「資訊安全事故管理辦法」，並加強人員對資安事件通報及時效之認知。 2. 提醒客戶憑證下載後未使用，建議卸載以保障交易安全。 1. 訂有「工作規則」及「員工出勤管理辦法」等申請作業流程。 2. 為避免員工超時提供勞務而未提出加班申請，公司已採取防止措施，於人力資源電子流程管理系統新增「出勤超時作業」。	已改善。
子公司： 第一金人壽保險股份有限公司		
一、利率變動型保險商品宣告利率公式，有參考同業宣告利率及未來利率趨勢，決定宣告利率之情事。遭主管機關於111年8月18日核處停止銷售美樂多美元利率變動型終身壽險保險商品之處分。	本公司於召開宣告利率會議訂定宣告利率時，業已依「宣告利率訂定承諾書」所載事項，不以同業競爭及市場預期利率趨勢作為考量因素，且同一區隔資產中現售及停售商品宣告利率調整幅度採一致標準，以符合公平待客原則。	已改善。
二、未確實要求東森保代，遵循不得有以其他名目向本公司收取金錢之不合營業常規交易之規定；問項設計無法區分出客戶真正風險屬性，未能有效落實商品適合度政策；辦理身心障礙者未承保案件，有未以書面敘明未承保理由通知要保人；未有效落實國內股權投資相關人員資訊、通訊設備使用之管理機制，及未設置獨立之交易室。遭主管機關於111年9月28日罰鍰120萬元整及糾正。	1. 重新簽訂合作備忘錄，依法得領取之佣金項目辦理。 2. 修訂「保戶投資風險屬性評估表」，以有效區分客戶投資風險等級及落實商品適合度。 3. 修訂「新契約審查作業手冊」，有關身心障礙者未承保案件，應以書面敘明未承保理由通知要保人。 4. 完成設置獨立交易室及電話錄音監控設備。	已改善。