

臺灣金融控股股份有限公司內部控制制度聲明書

謹代表臺灣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：沈榮津  (簽章)

總 經

理：魏江輝  (簽章)

總 稽

核：郭書珠  (簽章)

總機構法令遵循主管：

陳蕓萍  (簽章)

中 華 民 國 112 年 3 月 14 日

臺灣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
<子公司臺灣銀行>		
一、應強化對高齡客戶網銀申辦作業、客戶資產監控及員工行為管理等機制。	1. 強化對高齡客戶申請網銀服務之關懷提問等相關措施，並加強章戳管理、驗印、交付密碼作業，以提升對客戶金融消費權益保護。 2. 對客戶加強宣導定期檢視對帳單，及避免與理專私下間資金往來；新增客戶資產大量流出之監控措施；精進風險導向查核。 3. 確實執行理專職務輪調制度，避免客戶由同一理財專員長期服務；加強對理專日常生活考核及關懷行員，以期及早發現異狀。	已完成改善
二、應強化 ATM 跨行服務穩定性，以提升服務品質。	1. 檢視相關系統，汰換更新設備，增加監控系統警示訊息內容。 2. 訂定異常問題處理流程，以加速故障排除。	已完成改善
<子公司臺銀人壽>		
三、完備保險商品審查程序作業及完成宣告利率公式之修訂。	1. 業依「保險商品銷售前程序作業準則」進行文件送審。 2. 宣告利率公式已完成修訂，調整後公式不再包括市場利率、同業宣告利率水準及保戶合理期待等非為具體而為不明確因子之認定。	已完成改善
四、辦理投資型保險商品投入、客戶風險屬性評估及團體保單給付作業，加強內部作業之覆核控管。	1. 配套增訂投保案件檢視表單、加強核保審查、定期稽催保單簽收回條送回之相關措施，並增列「投資型保險作業暨帳務標準作業流程(SOP)」。 2. 團體保單滿期金作業已明訂納入「滿期保險金給付標準作業流程(SOP)」，以利遵循。	已完成改善
五、落實物聯網設備及弱點掃描作業資訊安全管理。	業依「保險業辦理資訊安全防護自律規範」，新增「資訊安全聲明承諾書(物聯網設備)」，並已修訂本公司「資訊安全管理作業手冊」之「SW-011 系統安全弱點管理作業程序」。	已完成改善

臺灣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
<子公司臺銀證券>		
六、強化經理人調閱客戶資料作業、營業員登入系統查詢客戶資料管控、單位主管調閱客戶資料核准程序、單位主管及分公司經理人系統權限申請及核准程序，以及落實營業員查閱客戶資料檢核機制、稽核單位落實重要控管事件通報機制。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已於內規修訂執行業務需要之授權調閱範圍。 2. 已將管理者密碼重設，並辦理系統權限清查，已符合內部控制制度每一使用者限用唯一代號規定。 3. 已於內規明定非屬授權調閱應陳上一層主管核定。 4. 已於內規增訂單位主管核給系統權限之範圍與程序。 5. 已於監控表單羅列查詢態樣，並建置管控機制。 6. 已填具通報金控母公司稽核處，迄今通報均依規定辦理。 	已完成改善
七、強化內部人員帳戶開銷戶作業、跨營業據點客戶間同網路位址(IP)下單檢核作業及內部人員利益衝突檢核作業、客戶對帳單寄送至內部人信箱控管機制、對相同代理買賣或通訊地址之關聯戶合併授信額度管控、辦理自行買賣外國有價證券業務價格檢核程序，以及辦理公開申購作業落實對同網路位址(IP)等進行查證相關作業。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理內部人員開戶清查作業，在未完成異動資料更新前，限制當事人帳戶買賣交易。 2. 已建置跨營業據點客戶間同一網路位址(IP)委託檢核及內部人與客戶同一時間點委託檢核機制。 3. 已建置內部人員與客戶間資料之比對功能及定期檢核機制。 4. 已完成修正信用關聯戶查詢檢核報表。 5. 已修訂自營部自行買賣外國有價證券(債券)作業流程，納入價格檢核機制。 6. 已建立公開申購跨營業據點客戶間同一網路位址(IP)或相同語音電話發話端號碼檢核功能。 	已完成改善