

富邦金融控股股份有限公司 內部控制制度聲明書

謹代表富邦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：

何明光



(簽章)

總 經 理：

林詩廷



(簽章)

總 稽 核：

孫一德



(簽章)

總機構法令遵循主管：

劉中平



(簽章)

中 華 民 國 1 1 2 年 3 月 1 5 日

富邦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>【富邦人壽】</p> <p>一、金管會對公司辦理109年一般業務檢查，有以下缺失情事：</p> <p>(一)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>(二)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情事。</p> <p>(三)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>(四)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>(五)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>(六)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>(七)交易室門禁控管未臻嚴謹。</p>	<p>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>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>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>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」，並建立定期檢視機制。另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>已自109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>已依「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>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>(八)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>(九)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>(十)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>已重新規劃「既有保單聯絡資訊集中清查」作業，明訂清查時程由專案單位定期追蹤進度，並建立線上交易確認密碼(OTP)之相關管控機制。</p> <p>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>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，有以下缺失情事：</p> <p>(一)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>(二)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>電話訪問內容已依商品特性加入因財務槓桿操作方式所可能面臨之相關風險，以及最大可能損失金額之說明，並納入每月自行查核項目中。</p> <p>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，始可使用建議書系統。</p>	<p>已完成改善。</p>
<p>三、金管會對公司辦理「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>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>四、金管會對公司辦理110年投資型保險商品業務專案檢查，有以下缺失情事：</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)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>(三)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>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>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>已調整行動投保系統流程，並已完成上線。</p>	<p>已完成改善。</p>
<p>【台北富邦銀行】</p> <p>一、土城分行個金客戶經理與客戶有異常資金往來，查證作業有欠周延。</p> <p>以上遭金管會核處應予糾正。</p>	<p>1. 已優化「關聯戶」報表檢核。</p> <p>2. 已加強行員法遵訓練，並定期發送行員禁止事項通知，加強客戶之教育宣導。</p>	<p>已完成改善。</p>
<p>二、辦理保險代理人業務：</p> <p>(一)招攬投資型保險商品，提供之商品不符客戶風險屬性，經保險公司照會後，始重新瞭解客戶之風險屬性並變更客戶風險屬性及投資標的，惟未附佐證資料並說明合理性。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 60 萬元整。</p>	<p>1. 已強化系統投保之自動檢核。</p> <p>2. 非系統投保者，因客戶風險屬性變更照會案件，需檢附佐證資料並經簽署人確認合理性。</p>	<p>已完成改善。</p>
<p>(二)客戶投保日前三個月內有向本行辦理貸款，惟業務員招攬報告書未確實勾選揭露，或未瞭解保費資金來源。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 60 萬元整。</p>	<p>1. 已強化投保前系統檢核行內貸款記錄與業務員報告書勾選結果之一致性。</p> <p>2. 已加強教育訓練及落實覆核。</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>(三)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保險費資金來源檢核未涵括新契約投保當日辦理舊保單解約者，或電訪內容未依商品特性明確告知最大可能損失金額。 2. 客戶說明會簡報內容欠妥適。 3. 保戶申請投資型保單，復解約舊保單，未充分告知新保單投資標的屬舊保單可連結之投資標的。 4. 保險公司照會案件管理機制由分行管理及追蹤。 <p>以上遭金管會核處新臺幣 120 萬元、予以糾正，及於文到一個月內改善照會案件控管機制。</p>	<p>已增加系統送件比對及解約資訊建檔，強化檢核時效；電訪內容已明確告知最大可能損失金額。</p> <p>已強化簡報製作管理規範，應以衡平及顯著方式揭露風險。</p> <p>已增列「保單權益變更確認書」應注意事項加強提醒；定期比對新舊保單投資標的可連結者，須再次照會確認。</p> <p>照會案件已由總行追蹤分行處理情形，並產製月報陳送業務督導主管。</p>	已完成改善。
<p>三、網路/行動銀行資料庫發生存取資料速度緩慢事件。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已完成驅動程式軟體更新。 2. 已修訂「光纖儲存設備異地同步操作程序」、「資料庫事件處理程序」，強化應變措施及提升金融服務韌性。 	已完成改善。
<p>【富邦華一銀行】</p> <p>天津監管局對天津分行現場檢查發現授信業務貸款用途不合規，未單獨針對借款入進行盡職調查。</p> <p>以上遭天津監管局裁罰款人民幣20萬元整。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已全數收回貸款。 2. 已加強宣導及教育訓練，嗣後落實貸前盡職調查。 	已完成改善。
<p>【富邦產險】</p> <p>辦理防疫險保險商品之銷售前程序及銷售後管理作業，有下列缺失情事：</p> <ol style="list-style-type: none"> (一)未訂定防疫險保險商品銷售限額預警與控管機制。 (二)調整防疫險保險商品銷售限額，未落實評估風險胃納。 (三)保險商品管理小組會議未落實檢視防疫險保險商品之「再保險安排有效性之分析」。 (四)保險商品管理小組會議未落實檢視防疫險保險商品之「經營策略或潛在影響現在或未來清償能力」等事項。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已於個人保險商品管理作業處理程序中，完成銷售限額制定與預警值定期監控措施，以強化監督管理機制。 2. 相關限額及預警值設定已評估考量最大可能損失及風險胃納。 3. 巨災風險評估報告及整體性風險評估報告已納入傳染病風險評估分析及防疫保單之內容，並按季更新風險評估，商品銷售後管理會議清償能力分析將依據巨災風險及整體性風險評估結果進行評估。 4. 已修訂「風險管理政策」，針對危及財務或業務狀況或法令遵循之重大暴險事件及其他重要風險管理事項，應立即採 	已完成改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
	取適當措施，主動呈報至風險管理委員會，並依風險管理委員會決議提報董事會，以確保風險管理之有效執行。	
<p>【富邦證券】</p> <p>一、檢查局對公司進行「銀髮族金融消費者保護專案檢查」，有下列缺失情事：</p> <p>(一)受理客戶權證申購作業，未留存客戶電話委託下單之錄音紀錄，致無法充分確認客戶是否符合專業投資人資格。</p> <p>(二)對未簽訂書面推介契約之專業投資人或年齡70歲以上之非專業投資人，有以電話聯繫推介買賣外國有價證券。</p> <p>(三)受理非客戶本人且未具客戶委任書之代理人電話委託買賣有價證券。</p> <p>(四)受理客戶申訴之調查處理，未啟動客訴處理。</p> <p>以上遭金管會予以糾正併核處新臺幣 48 萬元罰鍰。</p>	<p>已重申應確實遵循須留存客戶電話委託下單之錄音紀錄，以避免該情事發生。</p> <p>已重申應確實遵循相關法規，以避免該情事發生。</p> <p>針對案內違規之營業員，已依員工獎懲相關辦法對該員進行懲處。</p> <p>已修訂「客戶申訴事件管理要點」，明確訂定客訴處理小組啟動之判斷依據。</p>	<p>已完成改善。</p>
<p>二、檢查局對公司進行「經紀及商品銷售業務專案檢查」，有下列缺失情事：</p> <p>(一)業務人員有洩漏客戶(委託人)帳戶股票部位資訊予他人之情事。</p> <p>(二)辦理受託買賣境外結構型商品業務，對屬專業投資人之客戶以電話或傳真方式委託買賣境外結構性商品，受託買入前有未提供商品相關契約予客戶審閱。</p> <p>(三)以信託方式辦理財富管理業務，有由業務人員(介紹人)辦理評估非專業投資人客戶風險承受度等級之情事。</p> <p>以上遭金管會予以糾正併核處新臺幣 48 萬元罰鍰。</p>	<p>已訂定「經紀業務同仁行為及行銷規範」禁止營業人員「非應依法令所為之查詢，不得洩漏客戶委託事項及其他職務上所獲悉之秘密」。</p> <p>針對案內違規營業員已依獎懲作業辦法提報懲處。</p> <p>針對該項缺失情節已公告宣導。</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>三、臺灣證券交易所對公司進行「資通安全事件通報單案查核」，有下列缺失情事：</p> <p>(一)網路下單系統憑證申請及更新之驗證方式防護力不足時，未能即刻修改且未暫停系統服務或改採其他即時確認客戶本人所為之驗證機制等強化防護措施。</p> <p>(二)未能隨時檢討內部控制制度且確實執行。</p> <p>以上臺灣證券交易所函請公司注意改善併課違約金新臺幣 10 萬元整。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已針對所有電子平台進行系統防護強化，並同步進行清查及確認客戶憑證申請是否屬本人行為。 2. 所有電子平台網路下單系統憑證申請及更新之雙因子驗證機制，皆已改善完畢。 <p>已檢討內部控制制度，完成系統優化及監控機制，並確實執行。</p>	<p>已完成改善。</p>
<p>四、櫃檯買賣中心對公司進行「例行查核」，有下列缺失情事：</p> <p>證券後台交易系統尚存在部分久未使用帳號及未曾登入帳號，執行帳號權限審查作業時，未妥適檢討前揭久未使用帳號存在之必要性。</p> <p>以上櫃檯買賣中心函請公司注意改善。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已定期每月執行帳號權限審查作業，審查結果皆為有效使用之帳號。 2. 對久未使用帳號及未曾登入帳號，已重新完成審查及清理，目前皆為有效之使用帳號。 3. 嗣後辦理系統帳號權限定期審查作業時，如有久未使用帳號及未曾登入帳號部分，將針對此類帳號加註留存檢視軌跡。 	<p>已完成改善。</p>
<p>【富邦銀行(香港)】</p> <p>反洗錢交易監控系統(AMLMS)監控之重大交易，有下列缺失情事：</p> <p>108年新核心系統上線之資料擷取設定疏漏，致過去三年有三類交易(「匯入匯款」「銀行本票/禮券」及「靜止支票戶重啟」)未納入AMLMS系統進行洗錢可疑交易監控。</p> <p>另因用戶測試覆蓋範圍不足以及未徹底跟進相關交易警報顯著減少之跡象，致未及時發現錯誤。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 富銀香港已修正相關系統設定，重新將該三類交易匯入AML系統監控。 2. 富銀香港另就該三年資料區間「大額款項匯入交易」進行人工驗證，未發現可疑交易。除此之外，富銀香港已向AML系統回補三年資料區間之所有關漏交易資料(「匯入匯款」「銀行本票/禮券」及「靜止支票戶重啟」)及重新產出可疑交易的警示案件，現正作出檢視。 3. 本行加強了相關用戶測試和問題處理流程，確保及時發現和跟進問題。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已完成改善。 2. 將於 112 年 9 月 30 日完成。 3. 已完成改善。
<p>【富邦行銷】</p> <p>子公司富昇保代於辦理保險代理人業務有違反保險法及個人資料保護法相關規定之情事。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已停止向○○保經取得卡友個資，由○○保經提供之最後一批個資，已全數刪除，並終止合約。 2. 針對特定目的外情事完成清查，停止使用有疑慮之個資。 3. 增訂相關作業程序以確認專案服務費不得以保費一定比例計算及特定目的外個資利用之合法性。 	<p>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
以上遭金管會核處罰鍰新臺幣75萬元整。	4. 納入每月辦理「控制落實度自評」，加強控管。	
【日盛證券】 一、公司網路下單系統登入未採多因子驗證、對於網路下單系統憑證申請及更新之驗證方式防護力不足時，未能即刻修改且無強化防護措施。 以上證券交易所函請注意改善併課違約金新臺幣 15 萬元整。	交易平台已增設雙因子驗證機制；網路交易平台建置 OTP 驗證機制。	已完成改善。
二、防制洗錢及打擊資恐作業，辦理高風險客戶定期審查作業及可疑交易申報流程有未依內部規定評估之情事，且對系統產出符合可疑交易態樣個案檢核時程，有未依內部規定時程完成審核等缺失情事。 以上遭金管會予以糾正併核處新臺幣 48 萬元罰鍰。	1. 已修訂「司法機關來函處理準則」及新增「防制洗錢及打擊資恐作業評分標準」，以強化程序管控。 2. 已宣導各單位依作業程序辦理。	已完成改善。