

新光金融控股股份有限公司

內部控制制度聲明書



謹代表新光金融控股股份有限公司聲明本公司於民國112年01月01日至112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：

陳淮舟



(簽章)

總經理：

陳恩光



(簽章)

總稽核：

蔡桂紅



(簽章)

總機構法令遵循主管：

盧鵬堯



(簽章)

中 華 民 國 113 年 03 月 29 日

新光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：112 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		
一、新光人壽保險股份有限公司		
<p>1. 公司辦理不動產投資與開發案有欠妥事項：</p> <p>(1) 不動產投資案與原始提報董事會之投資開發規劃不符者，未再提報董事會，有未依董事會通過規劃辦理情形；工程預算追加，有先施作再簽報核准；檢查期間請公司提供提報董事會土地興建開發計畫及預算，公司表示未有留存相關資料，文件管理有欠妥適。</p> <p>(2) 投資用不動產之出租，有未取具充分資訊評估租金合理性。</p> <p>註：於 112 年 04 月 21 日遭主管機關核處罰鍰新臺幣 60 萬元。</p>	<p>(1) 已訂定不動產開發案控管及提報董事會作業規範，定期將開發進度、預算、計畫重大變更等相關資訊提報董事會報告；另就開發案之工程緊急施作及文件管理訂定標準作業程序，以茲遵循。</p> <p>(2) 已訂定租金洽議條件，應參考估價報告及實價登錄之租金行情，相關租賃條件應符合市場之租金行情，如與調查之租賃行情不一致情形，應說明其必要性及合理性。</p>	已改善。
<p>2. 辦理客戶投保前後三個月內是否有以貸款、保單借款或終止舊保單之資金來源以購買新保單之控管機制，對業務人員於貸款案件送件日前後三個月內向同一客戶招攬保險商品，有給付業務人員推介客戶申辦貸款報酬情形。</p> <p>註：於 112 年 04 月 21 日遭主管機關核處罰鍰新臺幣 60 萬元。</p>	已檢討業務員推介客戶申辦貸款之報酬發放及控管流程，並完成系統修正及追回申辦獎勵報酬。	已改善。
<p>3. 公司辦理民眾申訴業務員招攬作業有欠妥事項：</p> <p>(1) 對銀行通路招攬申訴案未充分瞭解，逕以通路函復認定無不當招攬，未盡調查之責。</p> <p>(2) 民眾申訴招攬業務員對不識字保戶銷售多張投資型保單，且代填適性分析表內容與事實不符，公司未瞭解保單適合度，未落實查證招攬過程妥適性；保經代通路招攬爭議，請保戶與通路釐清聯繫，未落實查證；招攬保險未取得要保人親簽投保文件，致退還要保人所繳保費，公司未評估損失金額，並依合約向案關保經通路請求賠償、未就保戶申訴釐清是否掛名招攬，未盡調查爭議，不利通路招攬品質控管。</p> <p>註：於 112 年 04 月 21 日遭主管機關核處罰鍰新臺幣 60 萬元。</p>	已修訂並發布通知各申訴處理人員通路招攬及服務過程報告書等專用表單與新契約招攬爭議契撤退費作業處理程序；另針對高齡申訴案件，須會辦核保單位敘明核保評估，以利檢討發生原因及研擬改善措施，並完成損失追償相關規範及作業程序之訂定。	已改善。
4. 公司辦理股權投資作業，有欠妥事項：	(1) 已新增控管機制並修訂標準作	已改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成 改善時間
<p>(1) 經理人下單時間早於投資決策報告核決時間，及未完整留存投資決策報告核可時間之軌跡。</p> <p>(2) 辦理國內股權商品利益衝突防範作業，未依規對申報股權交易人員辦理利益衝突檢核，未於人員離職前向證交所、櫃買中心及集保所等機構調閱交易資料且未核對是否有利益衝突。</p> <p>註：於 112 年 4 月 21 日遭主管機關核處罰鍰新臺幣 60 萬元。</p>	<p>業程序，留存控管下單流程及核可時間軌跡。</p> <p>(2) 已增訂利益衝突檢核與呈報機制，將未納入檢核人員納入規範；另增訂股權交易相關人員，應於離職前提供交易資料並辦理利益衝突檢核作業規範。</p>	
<p>5. 公司辦理高齡者投資型保險商品適合度評估，業務員招攬高齡不識字保戶，未確實填寫高齡投保評估量表；該評估結果業務員認為保戶「具有辨識不利投保權益之能力且理解投保保險商品內容之適合度，其認知能力適足」，經調閱檢視銷售後承保前電訪，顯示客戶投保權益認知不足，與評估量表評估結果未一致；公司高齡關懷電訪作業流於形式，且未落實執行整體保戶商品適合度作業評估，無從確保該商品符合保戶投保需求及適合度。</p> <p>註：於 112 年 09 月 13 日遭主管機關核處罰鍰新臺幣 120 萬元。</p>	<p>已針對高齡者投保投資型彈性繳之商品，以及核保實務中高風險爭議對象投保態樣，完成承保規定之修訂及發文公告；另新增電訪之橫向聯繫機制，回饋核保人電訪異常態樣，以強化保戶商品適合度作業評估。</p>	<p>已改善。</p>
<p>子公司</p> <p>二、臺灣新光商業銀行股份有限公司</p>		
<p>1. 本行辦理自然人購屋貸款作業，有違反洗錢防制法之相關缺失。</p> <p>註：於 112 年 03 月 31 日遭主管機關核處罰鍰新臺幣 150 萬元。</p>	<p>(1) 本案已就所涉缺失事項全面進行檢討及改善，改善措施業提報董事會。</p> <p>(2) 本行懲處相關失職人員。</p>	<p>已改善。</p>
<p>2. 分行理財主管保管客戶網銀帳號及密碼，擅將自身他行帳號設定為客戶網銀約定帳號，變造客戶存摺交易明細，挪用客戶款項及與客戶間發生金錢借貸往來，有違反本行存匯作業規範、「員工禁制事項」之缺失。</p>	<p>(1) 本案已就所涉缺失事項進行檢討及改善，改善措施業提報董事會。</p> <p>(2) 本行懲處相關失職人員。</p>	<p>已改善。</p>
<p>3. 分行理財業務人員保管客戶已簽章之空白表單、網銀帳號及密碼，有違反本行「員工禁制事項」規定之缺失。</p>	<p>本行已納入內部教育訓練課程，加強教育訓練，並懲處相關失職人員。</p>	<p>已改善。</p>
<p>4. 分行理財主管出借個人帳密予轄下同仁、未依規對高齡客戶大額虧損進行盡職關懷，有違反本行「員工禁制事項」、未善盡主管監督管理職責之缺失。</p>	<p>本行已納入內部教育訓練課程，加強教育訓練，並懲處相關失職人員。</p>	<p>已改善。</p>
<p>5. 分行消金業務人員辦理授信案件對保不實及未依</p>	<p>本行已納入內部教育訓練課程，加強</p>	<p>已改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成 改善時間
規見簽，有違反本行徵信作業規範、「員工禁制事項」之缺失。	教育訓練，並懲處相關失職人員。	
6. 分行消金業務人員受理代辦貸款業者轉介案件、與客戶有資金往來，有違反本行「員工禁制事項」規定之缺失。	本行已納入內部教育訓練課程，加強教育訓練，並懲處相關失職人員。	已改善。
7. 提供電商網購平台業及第三方支付服務業等高風險客戶虛擬帳號代收服務，未依其交易型態、實際收款需求及營業性質研議採行足夠之強化控管措施，且未建立完整之異常交易檢核報表。	<p>(1)規範面 修正「全方位代收銷帳系統作業要點」之「申請資格」，並增列檢核「收款運用範圍」之執行方式，另於新建立業務關係及定期/不定期查核檢核表之「預計代收狀況」項目亦明定相關強化控管措施之檢核欄位，皆於 112.09.22 完成核定。</p> <p>(2)系統面 (2.1)新增強化控管功能，包括： 虛擬帳號繳費金額上限檢核已於 112.07.08 完成、同一虛擬帳號不可重複繳款檢核已於 112.10.06 完成、虛擬帳號繳費時效檢核已於 112.12.22 完成。 (2.2)新增異常交易監控報表，包括：同一虛擬帳號供繳款人重複繳款及虛擬帳號特定金額以上之繳款，俾確認客戶實際代收款項是否與所申請之預計代收項目相符、虛擬帳號久無交易客戶定期報表，皆於 112.12.30 完成上線。</p>	已改善。
子公司 三、元富證券股份有限公司		
1. 期交所查核發現新莊分公司開戶登錄人員於 106 年 10 月 30 日辦理交易人謝○元之國外期貨開戶作業時，未能依新開戶客戶受託契約等文件，將資料正確且無遺漏的建檔列管。	<p>(1)為避免開戶建檔作業疏失再度發生，已要求經辦人員恪遵公司規定，確實辦理客戶期貨受託契約等有關作業，且列印國內、外期貨之「客戶清冊」核對及留存報表，以加強落實建檔及核對作業。</p> <p>(2)並加強開戶手續及審核作業之教育訓練。</p> <p>(3)處開戶登錄人員戴○羽警告乙</p>	已改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成 改善時間
註：於 112 年 07 月 20 日遭主管機關核處糾正。	次。	
<p>2.(子公司元富期貨)</p> <p>期交所查核發現元富期貨 106 年 11 月 1 日辦理上述交易人謝○元之國外期貨開戶作業時，並未落實應有之覆核作業，以致未能正確地將國外期貨客戶資料建檔列管。</p> <p>註：於 112 年 07 月 20 日遭主管機關核處糾正。</p>	<p>(1)為防範再發生國外約定入金銀行帳號建檔疏漏，已於 111 年 11 月 15 日起，覆核期貨交易輔助人國外「客戶清冊」。</p> <p>(2)已加強開戶手續及審核作業之教育訓練。</p> <p>(3)處開戶經辦人員張○琴警告乙次。</p>	已改善。
<p>3.辦理 110 年度公司冬季制服新臺幣 751.7 萬元採購案，得標廠商台灣新光實業股份有限公司當時為金控法第 45 條第 1 項第 2 款之交易對象，且與其為同條第 2 項第 4 款簽訂給付金錢契約之交易，未經公司董事會三分之二以上董事出席及出席董事四分之三以上之決議後為之。</p> <p>註：於 112 年 09 月 06 日遭主管機關核處罰鍰新臺幣 200 萬元。</p>	<p>(1)接收金控母公司傳輸之利害關係人資料時，即更新「關係人系統」資料庫。</p> <p>(2)於採購系統「採購申請單」作業時，增加檢核逾 5 百萬元之採購案是否為關係人交易。如為關係人交易，即停止作業。</p> <p>(3)修正「與利害關係人及準利害關係人辦理授信以外交易檢核表」，由採購承辦人檢核關係人交易項目、性質及交易金額。如非董事會概括授權經營階層範圍者，需先提報董事會事前重度決議後，始可辦理採購作業。如非關係人交易或為關係人且屬董事會概括授權範圍，則依採購管理辦法作業。</p>	已改善。
<p>4.</p> <p>(1)112 年 09 月 05 日本公司申報錯帳之錯誤原因為證券名稱錯誤，與真實錯誤原因係委外廠商人員進行系統維護測試時，未將測試環境及正式環境分開，並於正式環境輸入委託資料所致之原因不符。</p> <p>(2)提供委外廠商使用之系統，未將測試環境及正式環境分開，致廠商由測試環境切換至正式下單系統作業。</p> <p>(3)委外廠商以未具多因子認證機制之遠端連線方式登入系統。</p> <p>(4)委外廠商透過遠端連線方式進行系統維護結束</p>	<p>(1)依規確實申報錯帳原因。</p> <p>(2)管控委外廠商連線，及將連線測試環境與正式環境區分。</p> <p>(3)修改委外廠商遠端連線作業，先以 OTP 簡訊及 e-mail 方式通知公司系統負責人，由其轉知廠商授權登入。</p> <p>(4)限定委外廠商遠端登入連線時</p>	已改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成 改善時間
後，未要求將該 IP 斷線並將該組帳號權限收回。	間，如無操作或未登出，系統即自動斷線並收回使用權限。	
<p>5.</p> <p>(1)內部人員從事證券交易之利益衝突防範作業，係就內部人員之買賣明細及其權責可知悉之主要客戶委託買賣明細進行比對，未比對內部人員權責可知悉之所有客戶。</p> <p>(2)區隔四合一網路之防火牆進出紀錄未保存 3 年。</p> <p>(3)部分系統主機使用者帳號未定期於 3 個月以內更新密碼。</p> <p>(4)某個人電腦未經主管核准，透過手機連線以 USB WiFi 連線至網際網路。</p> <p>(5)部分個人電腦未安裝防毒軟體。</p> <p>(6)線上未完成開戶之投資人相關資料，逾 60 日未刪除。</p> <p>(7)仍使用原廠已終止支援（EOS）之網路設備，且未評估其影響及研議因應措施。</p> <p>(8)部分系統主機未定期或適時修補安全漏洞。</p> <p>(9)前員工離職後之遠端連線系統帳號未及時刪除。</p> <p>(10)官網系統(含 WEB 網路下單)、APP 及 AP 系統尚未建置偵測網頁與程式異動機制。</p> <p>(11)部分系統主機使用最高權限帳號，但未有帳號申請核准紀錄。</p>	<p>(1)內部人員之買賣明細及其權責可知悉之所有客戶交易明細進行完全比對。</p> <p>(2)防火牆進出紀錄，依規定留存至少三年。</p> <p>(3)系統主機使用者帳號、密碼於規定期限內更新。</p> <p>(4)辦公室網路資源與設備，使用前取得核准。</p> <p>(5)公司個人電腦安裝防毒軟體，並及時更新程式及病毒碼。</p> <p>(6)逐日檢查線上開戶資料，逾 60 日未補齊者，即刪除。</p> <p>(7)已對所述 EOS 設備評估影響與執行因應措施，並於預定改善時間完成。定期檢視網路設備支援情形，及對 EOS 設備應評估影響及研議因應措施。</p> <p>(8)對所述主機之安全漏洞進行修補，及依規辦理弱點因應作業。</p> <p>(9)員工離職時，即進行帳號刪除。</p> <p>(10)官網（含 WEB 網路下單）、APP 及 AP 系統建置偵測異動程式，並於預定改善時間內完成。</p> <p>(11)系統主機最高權限帳號，應經核准並留存紀錄。</p>	<p>已改善。</p> <p>已改善。</p> <p>已改善。</p> <p>已改善。</p> <p>已改善。</p> <p>已改善。</p> <p>預計113年 案 04 月底 改善。</p> <p>已改善。</p> <p>已改善。</p> <p>預計113年 案 06 月底 改善。</p> <p>已改善。</p>