# 凱基人壽保險股份有限公司
# 內部控制制度聲明書

本公司 113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日之內部控制制度，依據自行檢查之結果，謹聲明如下：

一、本公司確知建立、實施和管理內部控制制度係董事會及管理階層之責任，本公司業已建立此一制度。內部控制制度之目的係在對營運、財務報導及法令遵循等目標之達成，提供合理之確保。營運之目標係在追求營運之效果及效率，包括獲利、績效及保障資產安全等目標；財務之報導目標係在追求對外之財務報導為可靠；法令遵循之目標則在追求相關法令之遵循。法令遵循制度係達成法令遵循目標內部控制制度之一部分；財務紀錄及報表係依保險法及相關規定編製、編製基礎前後一致，且係財務報導內部控制制度之部分成果。

二、內部控制制度有其先天限制，不論設計如何完善，有效之內部控制制度亦僅能對上述三項目標之達成提供合理之確保；而且，由於環境、情況之改變，內部控制制度之有效性可能隨之改變。惟本公司之內部控制制度設有自我監督之機制，缺失一經辨認，本公司即採取更正之行動。

三、本公司係依據金融監督管理委員會訂頒保險業內部控制及稽核制度實施辦法(以下簡稱「實施辦法」)之規定判斷本公司內部控制制度之設計及執行是否有效，上項判斷之作成亦依據「實施辦法」規定之內部控制制度有效性之判斷項目。內部控制制度劃分為五個組成要素：1.控制環境，2.風險評估，3. 控制作業，4.資訊與溝通，及 5.監督作業。每個組成要素又包括若干判斷項目，前述項目請參見「實施辦法」之規定。

四、本公司業已採用上述內部控制制度判斷項目，檢查內部控制制度設計及執行之有效性。

五、本公司基於前項檢查結果，認為上開期間之內部控制制度(包括營運、財務報導、資訊安全整體執行情形及法令遵循)之設計及執行係屬有效，除附表所列事項外，能合理確保董事會及經理人業已知悉營運目標達成之程度、財務報導及法令遵循目標業已達成；亦認為財務紀錄及報表係依保險法及有關規定編製，編製基礎前後一致，其正確性係允當。

六、本聲明書將成為本公司年報及公開說明書之主要內容，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、第一百七十四條或保險法等相關規定之法律責任。

七、本聲明書業經本公司 114 年 2 月 25 日董事會通過。

此致

金融監督管理委員會

聲　明　人

董　事　長：王銘陽　　簽章

總　經　理：郭瑜玲　　簽章

總　稽　核：林麗娟　　簽章

總　機　構：林一德　　簽章
法令遵循主管

資訊安全長：林季勳　　簽章

中　華　民　國　114　年　2　月　25　日

附表

# 凱基人壽保險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：113 年 12 月 31 日)

| 應加強事項 | 改善措施 | 預定完成改善時間 |
| --- | --- | --- |
| (一)辦理共銷註記資料傳輸至金控同意書平台作業，傳輸「客戶資料運用同意書」之立同意書人姓名、身分證字號、共同行銷註記、資料共享註記、同意書生效日、取得人員、通路名稱、通路代碼及同意書版本等 9 項資料，有將於「客戶資料運用同意書」中勾選「不同意」或「空白」客戶之身分證字號，上傳至金控同意書平台之情事。 | (一)已刪除先前已傳輸至金控之資料，後續依金控與各子公司啟動執行共同行銷客戶資料的運用，僅上傳客戶有勾選同意的個人資料。 | (一) 已改善。 |
| (二)辦理投資型保險商品適合度作業，對保戶風險屬性於短期內不一致之檢核機制，有因公司系統之檢核規則係比對保單狀態尚在「審核中」或契約變動中且投資風險屬性不同者，惟前一張保單已結案，故未納入檢核範圍，致未發現該保戶有短期內調高風險屬性情形者，如有保戶一個月內投保二張保單，風險屬性問卷結果有差異且第二張保單之風險屬性高於前一張，惟系統未能篩選出來；另對保戶所填「投資型保險商品客戶適合度及重要事項確認暨投資取向分析問卷」項目之金融商品投資經驗不足且風險承擔能力偏低者，未再次確認保戶所能承受之風險能力，並綜合評估其商品適合度。 | (二)已強化保戶風險屬性變更控管機制，由系統控管自完成風險屬性評估後一年內不受理風險屬性變更。 | (二) 已改善。 |
| (三)辦理寄發之電子單據作業，未積極落實 108.11.8 金管保壽字第 10804358672 號函要求之檢核機制，有集中發送至相同電子信箱，未主動瞭解及聯繫保戶處理之情事，遲至檢查期間始查明該等電子信箱為保單招攬業務員所有。<br><br>【113.6.12 金管會核處罰鍰新臺幣 290 萬元整】 | (三)已系統比對保戶有申請寄發電子單據之電子郵件信箱與業務員相同者，以書面及簡訊通知保戶辦理更新電子郵件信箱，並電訪提醒保戶未辦理更新者，停止寄發電子單據作業，相關保戶權益通知改以書面寄發。 | (三) 已改善。 |

| 應加強事項 | 改善措施 | 預定完成改善時間 |
| --- | --- | --- |
| (一)客戶於107年7月以其未成年子女為要保人及被保險人，透過凱基保險經紀人股份有限公司韓姓業務員(下稱韓員)招攬投保本公司保單，嗣韓員於107年10月持保險契約變更書辦理保險契約之要保人變更。<br>(二)客戶於108年7月向公司提出申訴，復於112年2月15日檢具相關事證要求公司撤銷契變，惟公司至案關民事訴訟於112年6月27日判決確定後，始依判決結果恢復為原要保人。<br>公司辦理前述招攬及要保人變更作業，有未落實善盡業務往來保險經紀人之管理，且未落實對金融消費者之保護。<br>【113.12.23金管會核處罰鍰新臺幣180萬元整】 | (一)已發函向凱基保險經紀人股份有限公司(下稱凱基保經)進行年度績效考核負項扣評、停止韓員招攬本公司商品一年與請求訴訟費用等相關處置。未來銀行通路招攬爭議案件如有事證且經本公司認定有違反「保險業招攬及核保理賠辦法」第六條之明確事實，本公司亦會將該通路列入年度負項考評、要求處置相關業務員與辦理相關改善。 | (一) 已改善。 |
| | (二)自114年1月起已將關於凱基保經等集團通路之重大申訴案件列為銀行通路管理單位每月定期會議討論案件，以盡早解決爭議案件及避免是類案件再次發生。 | (二) 已改善。 |
| | (三)已修訂本公司「客戶權益維護部工作手冊」，如申訴案件同時係屬訴訟程序且處理過程中本公司知悉或取得證據經評估對案件有相當影響，或有違反金融消費者保護法第20條或金融服務業公平待客原則之虞之申訴案件，將列為重大申訴/評議案件，提報本公司「保戶申訴委員會」討論。 | (三) 已改善。 |