

凱基金融控股股份有限公司
(原：中華開發金融控股股份有限公司)
內部控制制度聲明書

謹代表凱基金融控股股份有限公司聲明本公司於113年1月1日至113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：王銘陽



(簽章)

總經理：楊文蔚



(簽章)

總稽核：

鄒念鴻



(簽章)

總機構法令遵循主管：王立群



(簽章)

中 華 民 國 114 年 3 月 24 日

凱基金融控股股份有限公司
(原：中華開發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：113 年 12 月 31 日)

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成改善時間
子公司凱基商業銀行股份有限公司		
金管會 113 年 7 月 17 日金管銀控字第 11302124011 號函，本行職員未依內部規範處理營運環境應用系統問題所涉缺失，核有礙健全經營之虞，依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，核處應予糾正。	1. 已完成清查及檢討應用系統後台管理介面之使用情形。 2. 辦理內部宣導及教育訓練，加強同仁資訊安全觀念與法令遵循認知，及落實執行資訊安全管理。	已完成改善。
經由本行監控報表檢核機制，自行發現分行理財專員有挪用客戶帳戶資金之情形。	1. 對全行理財專員進行員工行為規範宣導及寄送“本行行員禁制事項”予客戶。 2. 本行風險態樣查核增訂確認項目，以強化理財專員與客戶往來之查核機制。	已完成改善。 114 年 2 月 1 日已完成系統上線。(已完成改善)
本行防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行面應改善事項： 經檢視有一交易監控態樣程式，因依客戶分群之系統監控天數條件設定功能有誤，以致觸發可疑交易警示產出結果異常。	因此交易監控態樣程式，未完整依客戶分群之監控天數條件產生警示，將修正此態樣程式重新設定客戶分群天數條件。	114 年 1 月 10 日已完成該項態樣程式修正及客戶分群監控天數條件設定，並已於 114 年 1 月 24 日正確產出可疑交易警示。(已完成改善)
子公司凱基證券股份有限公司		
證交所於 113 年 5 月 2 日及 5 月 3 日對苗栗分公司進行查核，發現經理人陳○○有代客戶保管印鑑及存摺、代理他人交割有價證券及與客戶有為借貸款項之媒介等情事，上開缺失違反證券管理法令，證交所	1. 已對全公司經理人及營業員進行教育訓練，提醒有關「證券商負責人與業務人員管理規則」第十八條規範-從業人員不得有之行為，要求同仁務必遵守規範。 2. 公司亦同步寄送 email 提醒客戶權	已完成改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成 改善時間
請公司注意改善、並課違約金 6 萬元及對經理人暫停執行業務 6 個月處置。金管會處公司應予糾正、處新臺幣 48 萬元罰鍰及停止經理人 2 個月業務之執行。	<p>益注意事項-本公司業務人員不可有之行為，以避免客戶權益受損。</p> <p>3. 已再次重申不得代墊交割款項及不得代客戶保管印鑑或存摺。</p> <p>4. 已對該案違失經理人及區督導進行懲處。</p>	
<p>檢查局於 112 年 9 月 26 日至 10 月 5 日及 112 年 10 月 11 日至 10 月 8 日分別對站前分公司及岡山分公司進行專案檢查，發現缺失如下，核違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，對公司予以糾正及核處新臺幣 30 萬元罰鍰。</p> <p>1. 站前分公司受理高齡客戶以電話委託買進未達 BBB 等級之外國有價證券，有未於受託買進時向客戶揭露投資風險者，違反中華民國證券商業同業公會受託買賣外國有價證券管理辦法第 23 條之 1 規定。</p> <p>2. 岡山分公司辦理內部人員與客戶有 5 分鐘內為相同標的及相同買賣方向交易之利益衝突檢核作業，有未將接單人員列入檢核範圍之情事，違反內部控制制度 CA-11210 受託買賣及成交作業(六)規定。</p>	<p>1. 已宣導有關受理客戶以電話委託買進外國有價證券之流程，其中對於營業員之電話錄音範例，明確列示應說明債券之信用評等並確認客戶瞭解該債券之信用風險，進行風險預告並留存錄音紀錄，另加強宣導受理客戶以電話委託買進信用評等未達 BBB 等級之外國有價證券時，應向客戶說明該證券之信用評等等級，揭露投資風險，以落實金融消費者保護。</p> <p>2. 岡山分公司接單人員已離職。公司已將依權責可知悉客戶委託買賣明細之內部人員納入檢核範圍。</p>	已完成改善。
證交所 113 年 5 月 13 日及 14 日對高美館分公司進行查核，發現查核受託買賣業務人員高○○有受理客戶未具委任書之代理人買賣有價證券、與客戶借貸款項或為借貸款項之媒介、代客戶保管印鑑及存摺、代客戶決定股票賣出價格及數量等情事，分公司經理人郭○○就上開缺失應負督導不周之責，核違	<p>1. 已請客戶補正委任授權書。</p> <p>2. 已向營業員宣達，從業人員應遵守「證券商負責人與業務人員管理規則」第十八條及其他相關法規規定。</p> <p>3. 已依來函對該案違失業務人員及經理人進行懲處。</p>	已完成改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成 改善時間
<p>反證券管理法令。證交所函請公司注意改善、並課違約金 6 萬元及對受託買賣業務人員高○○及分公司經理人郭○○分別予以暫停執行業務 6 個月及警告處置；金管會對公司予以糾正、核處新臺幣 60 萬元罰鍰及停止業務人員 6 個月業務之執行。</p>		
子公司凱基人壽保險股份有限公司		
<p>1. 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。</p> <p>2. 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</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>	<p>1. 已完成改善。</p> <p>2. 已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成 改善時間
<p>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。</p> <p>3. 辦理寄發之電子單據作業，未積極落實 108 年 11 月 8 日金管保壽字第 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。</p> <p>【113 年 6 月 12 日金管會核處罰鍰新臺幣 290 萬元整】</p>	<p>3. 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。</p>	<p>3. 已完成改善。</p>
<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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</p>	<p>1. 已完成改善。</p> <p>2. 已完成改善。</p> <p>3. 已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成 改善時間
【113 年 12 月 23 日金管會核處罰 鍰新臺幣 180 萬元整】	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。	