

華南金融控股股份有限公司內部控制制度聲明書

謹代表華南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：陳芬蘭

總經理：李耀卿

總稽核：黃碧娥

總機構法令遵循主管：許素蓉

陳芬蘭



(簽章)

李耀卿



(簽章)

黃碧娥



(簽章)

許素蓉



(簽章)

中 華 民 國 114 年 3 月 31 日

華南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
<p>【子公司華南商業銀行股份有限公司】</p> <p>壹、 本行處理財金資訊股份有限公司代發統一發票獎金入帳作業異常一案，經金融監督管理委員會(下稱金管會)核處新臺幣400萬元罰鍰：</p> <p>一、資訊系統轉換作業未完善建立客戶權益保護措施。</p> <p>二、未確實執行資訊系統轉換作業相關規範。</p> <p>三、未確實執行重大偶發事件通報程序。</p> <p>四、查核報告未能完整提供事件過程。</p>	<p>壹、</p> <p>一、已修訂本行「資訊服務需求變更與上線管理須知」，將客服教育訓練(含異常話術)納入系統上線前準備工作；已修訂本行「資訊作業變更管理注意事項」，於系統正式上線或實施前召開上線協調會；已修訂本行「資訊作業緊急事故處置注意事項」將客戶服務部納入緊急應變計畫。</p> <p>二、已修訂本行「程式撰寫與測試細項」，如：</p> <p>(一)將涉及帳務功能之專案，納入本行軟體品管單位第三方之測試範圍。</p> <p>(二)應執行平行驗證作業之新、舊系統轉換，且驗證結果應經各相關測試單位確認無異常，始為新系統達可正式上線之狀態。</p> <p>(三)導入 RPA(機器人流程自動化)自動檢核機制，以系統取代人工作業。</p> <p>三、已修訂本行「重大偶發事件通報作業要點」，強化對重大偶發事件判定，並辦理教育訓練落實通報程序。</p> <p>四、已加強對查核人員之教育訓練以強化查核能力，並建置查核報告品質評核機制。</p> <p>前述事項已委由外部獨立第三人(KPMG)出具查核驗證報告且提報本行董事會。</p>	<p>壹、 已改善訖。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>貳、香港分行因持續交易監控及網路銀行電傳轉帳相關缺失，經香港金融管理局(HKMA)核處港幣 900 萬元之重大偶發事件。</p>	<p>貳、本行對於 HKMA 之要求及調查均積極配合與回應，並執行多項改善措施：</p> <p>一、落實董事會監督角色。</p> <p>二、優化 AML 制度並定期辦理教育訓練。</p> <p>三、強化第一道防線業務管理之責並定期追蹤。</p> <p>四、強化總行法令遵循及洗錢防制管理機制。</p> <p>五、強化總行第二道防線訪查與溝通機制。</p> <p>六、強化總行第三道防線查核職能。</p> <p>七、建置新 AML 系統以強化交易監控機制並清理交易監控警示積案。</p> <p>八、修正網路銀行全球轉帳功能。</p> <p>九、委聘外部獨立會計師辦理相關缺失驗證。</p>	<p>貳、已改善訖。</p>
<p>參、本行中壢分行所涉授信(101 年以前承作之舊案)相關疑義重大偶發事件，後續處理情形之補充說明一案，經金管會函示：</p> <p>一、請再行檢視徵授信各環節作業及控制點是否妥適，確實檢討內部控制缺失原因及提出改善措施。</p> <p>二、請通盤檢討重大偶發通報機制，並檢討相關人員責任。</p> <p>三、案關逾期戶轉呆查核及重偶延遲通報等內部稽核效能有待強化。</p>	<p>參、</p> <p>一、</p> <p>(一)擬請徵審人員確實對借戶實地訪查，以加強對借戶之瞭解，並於系統新增相關管控欄位，以留存訪查軌跡。</p> <p>(二)已函知營業單位應審慎評估辦理並記錄於授信小組會議紀錄及授信申請書中，另注意檢核授信申請書內容與信用調查表等相關報表之資料內容一致性。</p> <p>(三)擬於系統擴大企業關係管控功能，並加強對同一案源之管控。</p> <p>(四)已導入授信 5P 標準化表格與字串，俾利分析與審核。</p> <p>二、</p> <p>(一)已規劃建立管控司法檢調機關外部來文之 SOP，並</p>	<p>參、</p> <p>一、</p> <p>(一)及(三)預計於 114 年 6 月 30 日前完成，其餘已完成改善。</p> <p>二、已改善訖。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>【子公司華南永昌綜合證券股份有限公司】</p> <p>壹、 金管會於 113 年 7 月 26 日至 8 月 5 日對本公司進行銀髮族金融消費者保護作業專案檢查所見下開作業缺失，依金管會 113 年 12 月 23 日金管證券罰字第 1130360833 號函核處罰鍰新臺幣 30 萬元：</p> <p>一、受理客戶以電話委託買進未達 BBB 等級之外國有價證券，有未於受託買進時及每月對帳單揭露投資風險。</p> <p>二、對債券發行人債信遭信用評等機構調降信評等級，有未通知持有該投資標的之客戶，且未於月對帳單說明。</p> <p>三、辦理高齡客戶買賣額度審核作業，對核予單日買賣額度在 1,000 萬元以上之客戶，公司未每年調查更新客戶徵信資料。</p> <p>四、有未於辦理客戶 KYC 作業時更新高齡客戶關懷問卷，且距前一次觸發高風險交易辦理關懷作業已逾一年者。</p>	<p>透過 RPA 定期篩查蒐集相關資料。</p> <p>(二)已訂定「重大偶發事件通報及判斷強化機制」，及修正本行「重大偶發事件通報作業要點」，並對全行辦理教育訓練。</p> <p>(三)已對總行及分行辦理重大偶發事件通報作業疏失人員進行懲處。</p> <p>三、已修訂呆帳查核作業應檢核事項及重大偶發事件詳情續報應檢核項目及內容。</p> <p>壹、 一、 (一)已公告要求各分公司營業同仁接受客戶電話委託買入信用評等未達 BBB 等級之外國債券交易時，均應對客戶揭露投資風險，上述告知需留存電話錄音備查。</p> <p>(二)已於 113 年 7 月修正月對帳單「溫馨提醒」第 7 點「信用評等未達 BBB 等級之外國有價證券，相較投資等級之商品可能存在較高信用風險、違約風險與價格波動風險，提醒投資人」。</p> <p>二、已於 113 年 8 月之月對帳單新增「溫馨提醒」第 4 點：海外債揭露信用評等變動訊息可於本公司網站海外商品最新消息公告區查詢及「最新公告」第 4 點「逐檔」載明信評異動與受影響之債券明細，供客戶審視其所持有之債券有無遭信評機構降評之情形。</p> <p>三、已於 113 年 12 月 2 日調整程式納入同 ID 總歸戶</p>	<p>三、已改善訖。</p> <p>壹、 已改善訖。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>貳、 中華民國證券商業同業公會於 112 年 12 月 5 日對本公司進行專案查核，發現海外商品部王員有以 LINE 洩漏客戶委託下單資料，核已違反證券管理法令規定，依金管會 113 年 3 月 27 日金管證券罰字第 11303324541 號函核處罰鍰新臺幣 30 萬元。</p> <p>參、 臺灣證券交易所於 113 年 9 月 18 日及 9 月 23 日至 27 日對本公司進行例行查核，依臺證輔字第 1130503967 號函查核所見缺失如下： 一、核心系統可容忍中斷時間訂定未臻完善或未落實執行。 二、重要資產等級之業務系統未完成升級或汰換計畫。</p>	<p>買賣額度超過 1,000 萬之客戶清單，嗣後對核予單日買賣額度在 1,000 萬元以上之客戶，每年調查更新客戶徵信資料。</p> <p>四、已辦理補正作業。另修訂「財富管理業務向高齡客戶提供金融服務注意事項」於 113 年 12 月 4 日核准並同日公告後實施。</p> <p>貳、 一、已停止受處分人員 1 個月業務之執行。 二、規定內部 Line 群組人員需包含科組主管在內，加強審查並及時提醒同仁。 三、同仁處理客戶下單異常時，如客戶所提供之資料涉及個資者、應提醒客戶將圖檔收回，並要求同仁聯絡事務時須將客戶個資去識別化。 四、已納入 113 年第一季部門法遵教育訓練案例加強宣導，並納入單位法遵自評測驗題庫，加強同仁遵法觀念。</p> <p>參、 一、已於 113 年 10 月 31 日重新評估核心系統的可容忍中斷時間，嗣後每半年依 CC-11000 風險評鑑與管理的規範，定期評估核心系統可容忍中斷時間、復原時間目標 (RTO)、資料復原點目標 (RPO)，以符合內控之規定。 二、已於 113 年 11 月 5 日重新檢視資訊資產設備內的軟硬體設備清冊，並提供汰換計畫與時程，嗣後每半年依 CC-17000 通訊與作業管理之規定，定期評估資訊資產設備內的資產</p>	<p>貳、 已改善訖。</p> <p>參、 已改善訖。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>清冊，盡量避免使用生命週期終止的軟體與硬體設備；若有需要使用，則提供風險補償措施與資安防護。</p> <p>【子公司華南產物保險股份有限公司】</p> <p>本公司辦理共同招攬業務，有酬金支付對象與要保書所載人員不同之情形，違規事實明確，遭金管會核處罰鍰新臺幣 60 萬元。</p>	<p>本公司已修正「保險業務招攬處理制度及程序」，增列內容如下，以為日後作業之準則。</p> <p>一、保險業務員、保險經紀人或保險代理人得對同一保險契約為共同招攬，其招攬人員應以實際從事該件保險契約之招攬者為限，不得有掛名招攬情事，並應依有關規定於所招攬之要保書上親自簽名、記載登錄字號或簽署、簽章。但主管機關另有規定者，依該規定辦理。</p> <p>二、共同招攬同一保險契約之業務員均須於招攬人員報告書上簽章。</p> <p>三、未實際進行共同招攬之保險業務員、保險經紀人或保險代理人不得領取佣金。</p> <p>四、核保人員應審核要保書及招攬人員報告書是否有共同招攬之業務員簽名或簽章，未簽章者不得發放佣金。</p>	<p>已改善訖。</p>
<p>【子公司華南永昌證券投資信託股份有限公司】</p> <p>(前)基金經理人盧員向公司自承於擔任基金經理人期間，有以職務上知悉之消息，於基金帳戶從事個股交易期間，利用特定人帳戶為相同個股買賣，且未向公司申報交易之情事，依金管會 113 年 7 月 5 日金管證投罰字第 1130383316 號函核處罰鍰新臺幣 60 萬元。</p>	<p>已在本公司既有控管措施外，增修訂下列強化管理措施：</p> <p>一、總經理擔任主席每月會同資產管理群主管、行政管理群主管、風險管理部主管及法令遵循部主管共同召開「經手人員法令遵循執行檢討會議」，以強化內部作業監管機制功能，落實法令遵循。</p>	<p>已改善訖。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>【孫公司華南期貨股份有限公司】</p> <p>壹、 金管會於112年8月22-23日、9月22-25日、10月23-24日及11月8日對本公司進行專案檢查所見下開作業缺失，依金管會113年4月18日金管證期罰字第1130133992號函核處罰鍰新臺幣24萬元：</p> <p>一、寄送客戶對帳單及買賣報告書遭退回，未完整留存寄送信件遭退回之紀錄，且未依開戶文件約定持續通知客戶親自領去或變更通訊地址，相關對帳單仍持續寄送至客戶所留通訊地址。</p> <p>二、前營業員有未於期貨公會登記為合格業務員前，及進行招攬業務情事。</p> <p>貳、 金管會於113年5月15-16日對本公司進行專案檢查所見下開作業缺失，依金管會113年8月26日金管證期罰字第1130384259號函核處罰鍰新臺幣24萬元：</p> <p>資訊系統操作人員未依規定操作程序，造成後台主機強制停止而導致113年5月1日期貨交易系統異常，且未於相關下單平台進行異常公告，亦未於</p>	<p>二、於投資處辦公處所加裝高清版攝影機、已強化手機及通訊設備控管程序。</p> <p>三、每月持續檢討法令遵循宣導執行情形並檢視錄影錄音設備運作情形。</p> <p>四、已強化本公司「辦公處所資訊及通訊設備使用注意事項」及「資訊及通訊設備聲明暨攜入申請書」。</p> <p>壹、 一、 (一)交易結算部113年4月25日對轄下人員加強宣導，遇有買賣報告書、對帳單退回情事，應親自或告知IB(期貨交易輔助人)主動聯繫客戶。</p> <p>(二)交易結算部新增「郵寄退回通知紀錄」表單，並設計退回日期註記。</p> <p>二、 (一)管理部113年9月26日修正在職誓約書，強化新進人員強化遵法意識，避免違反相關規範。</p> <p>(二)113年3月20日法遵部門及113年5月20日業務月會宣導，未登錄相關證照禁止招攬相關業務。</p> <p>貳、 一、113年5月21日資訊部優化系統增加防呆機制。</p> <p>二、113年8月27日針對交易結算部人員實施教育訓練，並調整公告作業流程由專人負責系統公告。</p> <p>三、113年8月28日對資訊部夜班維運人員實施教育訓練，針對資安通報加強作業溝通。</p>	<p>壹、 已改善訖。</p> <p>貳、 已改善訖。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>知悉事件後 30 分鐘內辦理資安通報。</p> <p>參、 金管會於 112 年 10 月 5-6 日對本公司進行專案檢查所見下開作業缺失，依金管會 113 年 4 月 25 日金管證期字第 1130335205 號函核處糾正：112 年 6 月 19 日「好神期」網路下單系統交易前台接收資訊傳遞時發生資料遺漏，造成系統無法正確解譯該商品編碼，導致顯示資料時出現解譯問題。</p>	<p>參、 廠商優化下單系統資料之邏輯，已於 112 年 9 月 8 日測試完成，並於 112 年 9 月 15 日上線。</p>	<p>參、 已改善訖。</p>