

合作金庫商業銀行股份有限公司內部控制制度聲明書

謹代表合作金庫商業銀行股份有限公司聲明本公司於114年1月1日至114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，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，並確實遵循前開辦法第三十八條第五款及第三十八條之一規定，與同業公會所定資訊安全自律規範；兼營證券業務部分，確實依據「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」規定之內部控制制度有效性之判斷項目，判斷內部控制制度之設計及執行是否有效；兼營保險代理人業務部分，確實依據「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」規定之內部控制制度有效之判斷項目，判斷內部控制制度之設計與執行是否有效。經審慎評估，本年度各單位內部控制、法規遵循情形及資訊安全整體執行情形，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。

本聲明書業經本公司中華民國115年1月26日董事會通過，併此聲明。

謹 致
金融監督管理委員會

聲明人

董事長：

林衍茂



(簽章)

總經理：

王淑芳



(簽章)

總稽核：

黃桂芬



(簽章)

總機構法令遵循主管：

吳淑玲



(簽章)

資安長：

陳嘉政



(簽章)

中 華 民 國 115 年 1 月 29 日

合作金庫商業銀行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：114 年 12 月 31 日)

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成改善時間
一、行員有未依內部規定運用與保管客戶資料情事。	本行已透過加強教育訓練及發函重申如因業務需要，客戶查詢個人庫存或相關交易資料僅限提供本人調閱，並應落實個人資料保護規範。	已完成改善。
二、前行員利用職務之便與客戶有金錢借貸行為及代家族成員保管印鑑及支票等情事。	本行已新增報表並指派專人確實審視員工大額異動情形，並每月不定期清查員工有無代客保管存摺、印鑑及支票情事，防範違規情事發生。	已完成改善。
三、前行員有挪用客戶所繳稅費及款項之情事。	<p>(一)本行已透過加強教育訓練及發函重申受理臨櫃繳納代收稅(費)款業務時，應確實依「臨櫃代收稅款及公用事業費業務作業程序」辦理。並於營業時間中不定期抽查櫃員現金結餘作業。</p> <p>(二)已將「代收稅費及委託代繳業務」列為每月專案自行查核項目，另新增檢視監視錄影畫面查核作業方式，強化查核周延性。</p> <p>(三)為加強維護存戶權益，新增官方 LINE 臺幣入扣帳通知，供存戶確認以防止不法情事。</p>	已完成改善。
四、辦理保險代理人業務，有理財講座管理欠妥情形及未建立異常招攬態樣管理機制之情事。	<p>(一)本行已函頒修訂理財講座作業相關規範，加強確認活動內容妥適性及真實性，並透過活動現場抽查、定期向保險公司及投信投顧公司核對活動辦理情形等機制，以掌握實際辦理情形。</p> <p>(二)本行已於保代業務系統新增以異常招攬態樣關鍵字偵測保險公司照會內容之功能，若發現異常招攬態樣時，將由督導襄理確認異常情形及管理。</p>	已完成改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成改善時間
五、分行辦理行外收付項時，有遭不明人士竊取款項之情事。	<p>(一)本行已修訂「辦理營業場所外收付款項處理要點」，強化作業規範及相關標準作業流程（SOP）及流程圖，並透過差勤系統新增進行外出作業檢核，並同時與「資金運送備查簿（營業場所外收付款專用）」相互勾稽，以強化作業安全。</p> <p>(二)新增案關業務為每月應辦理之專案自行查核項目，以強化作業之落實。</p> <p>(三)對營業場所外收付款內部稽核查核方式增加調閱監視錄影資料查核外收人員，並檢視傳票、外收清單、資金運送備查簿比對勾稽帳戶交易明細等應相符；另抽查差勤管理系統公出申請作業之落實度。</p>	已完成改善。
六、辦理信用卡疑義帳款因作業發生疏失，致有損失情形。	<p>(一)本行已新訂「信用卡暨 VISA 金融卡疑義帳款處理作業細則」，明確規範收件、追蹤、結案及帳務處理流程，以強化案關業務之控管。</p> <p>(二)增設「信用卡疑義帳款案件未結案比率」及「爭議款退款請求(Chargeback)未依期限向國際組織請款之筆數」兩項作業風險關鍵指標，按月監控指標變動，及時掌握案關業務作業品質變化。</p> <p>(三)已增派業務人力並落實職務代理與輪調制度，降低單一人員之作業風險；同時將疑義帳款相關作業重點列為重要移交事項，以避免發生疏失。</p>	已完成改善。