

# 合作金庫金融控股股份有限公司內部控制制度聲明書

謹代表 合作金庫金融控股股份有限公司 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，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、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：

林衍茂



(簽章)

總經理：

蘇佑政



(簽章)

總稽核：

李傳昭



(簽章)

總機構法令遵循主管：

吳淑玲



(簽章)

中 華 民 國 1 1 5 年 3 月 4 日

合作金庫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：114 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： 壹、合作金庫銀行(股)公司		
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。	(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。 (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。 (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。	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机制之情事。	(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。	已完成改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定 完成改善時間
	(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。	
五、分行辦理行外收付項時，有遭不明人士竊取款項之情事。	(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。 (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。 (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。	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。	(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。 (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。	已完成改善。



應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定 完成改善時間
	(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。	
<b>貳、合作金庫證券(股)公司</b>		
一、辦理當日沖銷交易之款項交割作業未按買賣沖銷後差價辦理，致產生多筆違約催理案件，有風險管理及內部控制欠妥當，且未依內規通報作業風險並研議法令遵循及改善作業流程之情事，違反受處分人所訂「作業風險事件管理要點」規定。	款項交割已改採淨額交割方式並於114年5月23日系統正式上線。	已完成改善。
二、辦理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，有未每年調查更新客戶徵信資料情事，違反證券商內部控制制度標準規範 CA-11120 客戶徵授信作業(一)5. 規定。	1. 每年辦理重新徵信作業時以總歸戶申請額度標準進行徵信，分公司每月均應透過報表管理平台查詢歸戶總額度達1,000萬元以上之客戶名單，並對符合條件之屆期者更新徵信作業。 2. 新增分公司每月「自行查核報告表」查核項目，每月檢視跨分公司開戶之客戶，單日買賣額度在 1,000萬元以上時，是否每年已調查更新客戶徵信資料。	已完成改善。
三、辦理 113 年個人資料盤點作業，未將含有客戶個人資料之實體紙本及數位檔案資料納入清查範圍，違反金管會指定非公務機關	1. 管理部已於114年4月25日新增「董事會議程作業」之個資盤點清冊及作業流程圖；將董事會議程有關如人事案、機密件、客戶名單等個人資料納入清查範圍。並於「自行	已完成改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定 完成改善時間
個人資料檔案安全維護辦法第 4 條規定。	查核報告表」新增自行查核項目，每月檢視董事會議程資料內容是否含有人事案、機密件及客戶個人資料。 2. 經紀部已於114年4月30日分公司個資盤點清冊增列受查人姓名檢核作業，並於「自行查核報告表」新增自行查核項目，加強定期檢視。	
四、辦理金融控股公司法第 45 條所規範之利害關係人申報及建檔作業，有董事未覈實申報本人擔任負責人之企業者之情事，違反證券商內部控制制度標準規範 CM-19300 關係人交易之管理(二)6. 規定。 (民國 114 年 7 月 18 日金管證券罰字第 1140346312 號函)	1. 已請利害關係人登入經濟部商業司查詢本人及配偶之擔任董監事、經理人、負責人、合夥人之公司及商業登記資料，並將下載後之 PDF 檔 E-mail 回傳。 2. 嗣後將按此作業納入按季請利關人確認資料正確性之作業流程。	已完成改善。