

中國信託金融控股股份有限公司

內部控制制度聲明書

謹代表中國信託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，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：

顏文隆



(簽章)

總經理：

高麗聖



(簽章)

總稽核：

胡其相



(簽章)

總機構法令遵循主管：

湯偉祥



(簽章)

中國信託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
1.金管會就中信銀行行員非因業務需要，透過電腦系統私下查詢客戶個人資料，核有違反行為時「個人資料保護法」、「銀行法」及其授權訂定之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，於 114 年 12 月 9 日核處新臺幣 200 萬元罰鍰。	(1)分階段強化資安管理查核機制與系統功能。 (2)強化主管對異常查詢警示之審查責任與流程。 (3)提高個資與隱私保護宣導頻率並持續優化訓練，以增進同仁遵循度。	(1)115 年 12 月 31 日。 (2)已改善完成。 (3)已改善完成。
2.金管會就 113 年對台灣人壽辦理專案檢查發現下列缺失，於 114 年 2 月 20 日核處新臺幣 720 萬元罰鍰。 (1)理賠作業內控設計及執行過程有違牽制原則。 (2)理賠案件結案歸檔未落實追蹤。 (3)請款作業無確認理賠文件是否齊備之機制。 (4)未依規定辦理重大偶發事件通報。	(1)已修訂規範強化相關作業控管。 (2)已強化結案歸檔作業，並納入自行查核確保內控落實。 (3)已重申相關作業規範，並新增每日檢核機制。 (4)已重申相關作業規範。	已改善完成。
3.金管會就 112 年對台灣人壽辦理一般業務檢查發現下列缺失，於 114 年 9 月 12 日核處糾正及新臺幣 370 萬元罰鍰。 (1)高齡保戶生調作業，有未依規範由非專任調查人員辦理生調。 (2)辦理利率變動型保險商品宣告利率之調整有不利停售商品保戶權益之保障。 (3)106 年至 107 年間舉辦外幣投資型保險商品說明會有欠妥情事。 (4)對業務員保險商品教育訓練未留存佐證資	(1)新增系統功能，提醒核保人員應派專任生調員辦理，並留存加強審核軌跡。 (2)已修訂相關作業控管，強化宣告利率參考依據之揭露。 (3)已要求商品說明會文件需加註已獲投信公司審核通過並可供使用之資訊。 (4)已修訂規範強化相關控管，並	已改善完成。

應加強事項	改善措施	預定完成改善時間
料，且未落實所報改善措施。 (5)停止職務之經理人於停職期間仍有登入公司電腦，系統權限管理有欠妥適。 (6)辦理資料處理作業有欠妥情事。	強化業務員法令遵循觀念。 (5)已修訂系統權限管理規範。 (6)已修訂規範強化相關作業控管，並優化系統功能。	
4.金管會就 113 年對台灣人壽辦理消費者保護作業專案檢查發現下列缺失，於 114 年 10 月 3 日核處新臺幣 120 萬元罰鍰。 (1)未依條款約定給付出院療養保險金、手術療養保險金或無理賠增值保險金。 (2)已罹患重大傷病應即行終止契約之保單，有溢收保費情形。 (3)賠付重大傷病保險金前遇續期保費扣款日，未於理賠時併予退還溢收之保費。	已給付或返還款項予相關保戶，並修訂規範強化相關作業控管，及優化系統功能。	已改善完成。
5.金管會就台灣人壽辦理保單照會資料傳送，有誤傳送至其他無關之保險經紀人或保險代理人，於 114 年 12 月 12 日核處新臺幣 2 萬元罰鍰，並限期 1 個月改正。	已優化系統控管功能。	已改善完成。
6.金管會就中信證券業務員假借投資名義，誘使客戶匯款至其指定個人帳戶，及與客戶有資金借貸等情事，於 114 年 3 月 14 日核處糾正及新臺幣 60 萬元罰鍰，並命令解除業務人員職務。	加強業務員教育訓練，並定期對客戶寄送 e-mail 提醒與業務員間之禁止行為。	已改善完成
7.金管會就中信證券文心及忠孝分公司專案檢查結果，發現下列缺失，於 114 年 7 月 23 日核處糾正及新臺幣 30 萬元罰鍰： (1)未揭露自發行機構收取通路服務費用之年化費率。 (2)提供客戶買賣報告書及對帳單之資訊有誤。 (3)有業務員外出收取客戶申購境外結構型商品委託書之情事。	(1)於買賣報告書揭露自發行機構收取費用之年化費率。 (2)修正買賣報告書及對帳單資訊，並加強校對作業。 (3)加強教育訓練，並每月抽核客戶當面委託事實並留存紀錄。	已改善完成