

台灣人壽保險股份有限公司

內部控制制度聲明書

本公司 114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日之內部控制制度，依據自行檢查之結果，謹聲明如下：

- 一、本公司確知建立、實施和管理內部控制制度係董事會及管理階層之責任，本公司業已建立此一制度。內部控制制度之目的係在對營運、財務報導及法令遵循等目標之達成，提供合理之確保。營運之目標係在追求營運之效果及效率，包括獲利、績效及保障資產安全等目標；財務之報導目標係在追求對外之財務報導為可靠；法令遵循之目標則在追求相關法令之遵循。法令遵循制度係達成法令遵循目標內部控制制度之一部分；財務紀錄及報表係依保險法及相關規定編製、編製基礎前後一致，且係財務報導內部控制制度之部分成果。
- 二、內部控制制度有其先天限制，不論設計如何完善，有效之內部控制制度亦僅能對上述三項目標之達成提供合理之確保；而且，由於環境、情況之改變，內部控制制度之有效性可能隨之改變。惟本公司之內部控制制度設有自我監督之機制，缺失一經辨認，本公司即採取更正之行動。
- 三、本公司係依據金融監督管理委員會訂頒保險業內部控制及稽核制度實施辦法(以下簡稱「實施辦法」)之規定判斷本公司內部控制制度之設計及執行是否有效，上項判斷之作成亦依據「實施辦法」規定之內部控制制度有效性之判斷項目。內部控制制度劃分為五個組成要素：1. 控制環境，2. 風險評估，3. 控制作業，4. 資訊與溝通，及 5. 監督作業。每個組成要素又包括若干判斷項目，前述項目請參見「實施辦法」之規定。
- 四、本公司業已採用上述內部控制制度判斷項目，檢查內部控制制度設計及執行之有效性。
- 五、本公司基於前項檢查結果，認為上開期間之內部控制制度(包括營運、財務報導、資訊安全整體執行情形及法令遵循)之設計及執行係屬有效，除附表所列事項外，能合理確保董事會及經理人業已知悉營運目標達成之程度、財務報導及法令遵循目標業已達成；亦認為財務紀錄及報表係依保險法及有關規定編製，編製基礎前後一致，其正確性係允當。
- 六、本聲明書將成為本公司年報及公開說明書之主要內容，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、第一百七十四條或保險法等相關規定之法律責任。
- 七、本聲明書業經本公司 115 年 3 月 2 日董事會通過。

此致

金融監督管理委員會

聲明人：台灣人壽保險股份有限公司

董事長：  (簽章)

總經理：  (簽章)

總稽核：  (簽章)

總機構法令遵循主管：  (簽章)

資訊安全長：  (簽章)

中 華 民 國 115 年 3 月 2 日

(附表)

台灣人壽保險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、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。 (一)理賠作業內控設計及執行過程有違牽制原則。 (二)理賠案件結案歸檔未落實追蹤。 (三)請款作業無確認理賠文件是否齊備之機制。 (四)未依規定辦理重大偶發事件通報。 | (一)已修訂規範強化相關作業控管。 (二)已強化結案歸檔作業，並納入自行查核確保內控落實。 (三)已重申相關作業規範，並新增每日檢核機制。 (四)已重申相關作業規範。 | 已改善完成。 |
| 二、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。 (一)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。 (二)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。 (三)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。 (四)對業務員保險商品教育訓練未留存佐證資料，且未落實所報改善措施。 (五)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。 (六)辦理資料處理作業有欠妥情事。 | (一) 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。 (二) 已修訂相關作業控管，強化宣告利率參考依據之揭露。 (三) 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。 (四) 已修訂規範強化相關控管，並強化業務員法令遵循觀念。 (五) 已修訂系統權限管理規範。 (六) 已修訂規範強化相關作業控管，並優化系統功能。 | 已改善完成。 |
| 三、金管會就 113 年對台灣人壽辦理消 | 已給付或返還款項予相關保戶，並 | 已改善完成。 |

| 應加強事項 | 改善措施 | 預定完成改善時間 |
|---|------------------------------|---------------|
| <p>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。</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)已罹患重大傷病應即行終止契約之保單，有溢收保費情形。</p> <p>(三)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。</p> | <p>修訂規範強化相關作業控管，及優化系統功能。</p> | |
| <p>四、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。</p> | <p>已優化系統控管功能。</p> | <p>已改善完成。</p> |