

富邦金融控股股份有限公司

內部控制制度聲明書

謹代表 富邦金融控股股份有限公司 聲明本公司於 108 年 1 月 1 日至 108 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：

鄭明興



(簽章)

總 經 理：

許詩廷



(簽章)

總 稽 核：

邱顯懿



(簽章)

總機構法令遵循主管：

劉子平



(簽章)

中 華 民 國 1 0 9 年 3 月 2 7 日

富邦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：108 年 12 月 31 日)

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>【富邦人壽】</p> <p>一、辦理防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散作業有下列缺失情事：</p> <p>(一)前次檢查所提辦理實質受益人辨識作業，有未採取合理驗證措施，本次仍有未依內部規範辦理之情事，不利完整辨識實質受益人。</p> <p>(二)106 年 12 月修訂之「交易監控辦法」有新增監控型態未納入辦法及疑似洗錢態樣參數設定不完整之情事，核欠妥適。</p> <p>(三)關於疑似洗錢態樣五(三)「客戶突有不尋常之大額繳費或還款，對於資金來源無法提出合理說明，且與其身分、收入顯不相當，或與其營業性質無關者。」，截至檢查結束日仍未能提供完整資料，後始表示另發現警示案件明細資料漏未提供，管控程序有欠妥適，不利公司整體洗錢風險之管理。</p> <p>(四)辦理客戶姓名及名稱檢核作業及程序，要、被保人</p>	<p>(一)已新增審查指引「要保人為法人/團體案件盡責調查表」，除法人件必要檢附文件盤點外，並強化要保人、實質受益人、高階管理人員之確認與驗證審查作業。</p> <p>(二)新增監控型態已納入交易監控辦法。另疑似態樣參數設定不完整之處，皆已調整完成。</p> <p>(三)已強化對各種疑似洗錢態樣之了解程序；對疑似洗錢態樣之定期持續監控措施採日報表及月監控統計報表為之。</p> <p>(四)已重新訂定有關名單資料不足無法比對之案件，如何決定比對結果之作業規</p>	<p>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>符合資料庫之黑名單，因無其他資料可供確認，即認定非屬同一人，內部作業管理機制有欠妥適。</p> <p>(五)網路投保具保單價值準備金之保險商品，要保書職業類別皆為內勤，惟 AML 系統職業類別皆以空白顯示，致要保人職業類別無法有效對應 AML/CFT 之職業風險，有欠妥適。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 120 萬元整、3 項糾正。</p>	<p>則，並自 107.9.1 起執行，歷史件重新比對部份，已於 108.3.31 前完成。</p> <p>(五)要保人職業代碼為空白之案件已完成系統修正，同時亦完成檢視 AML 新系統均確實完整匯入資料庫。</p>	
<p>二、對國外私募股權基金現金流模型未將匯率風險納入管控，投資限額預警管控機制未充分發揮功效，致衍生 107 年 7 月申報之私募基金及對沖基金投資總額有超逾法定限額情事。</p> <p>以上遭金管會核處 1 項糾正。</p>	<p>調整私募基金投資部位之現金流模型因子，並增加觸及預警指標後所啟動之應變機制，以及對預估出資額額度之控管方式，以強化管控機制。</p>	<p>已完成改善。</p>
<p>三、辦理電子商務系統業務有下列缺失情事：</p> <p>(一)網路 e 方便資料庫，未依內部規範將要保人之信用卡號、有效期限加密儲存。</p> <p>(二)辦理應用系統開發、維護、安全檢測作業有欠妥適，漏洞風險評估及修補作業欠確實。</p>	<p>(一)已上線修正存放要保人之信用卡號、有效期限以密文儲存。</p> <p>(二)已修訂「網站與行動應用程式(App)資安檢測作業程序」內容，另由資訊安全部於系統規劃上線前確認，並出具「資安檢測報告內容」後始可進行上線程序。</p>	<p>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>(三)辦理資料異動相關作業，對於有權登入資料庫變更資料者，因作業處理不當，致未傳送資料庫存取紀錄日報表供主管及相關人員覆核。</p> <p>(四)行動應用程式 APP 及網路投保系統之安全設計有妥適。</p> <p>(五)應用程式密碼安全性設計，有未依所訂內部規範設計之情事。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 120 萬元整、3 項糾正。</p>	<p>(三)強化資料異動作業覆核機制，將「資料庫存取紀錄日報表」納入資管工作日誌檢核項目，及透過簽呈進行簽核及覆核。</p> <p>(四)行動應用程式 APP 已建立可信任憑證清單及驗證完整憑證鏈，且具有偵測行動裝置疑似遭破解之功能。</p> <p>(五)已修正應用程式密碼安全性設計如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 密碼設定為不可與前三代重複 2. 密碼不允許為易猜資訊 3. 設定密碼有效期限 	
<p>四、辦理有價證券投資業務有下列缺失情事：</p> <p>(一)辦理國內上市、上櫃有價證券投資業務，查每日進行國內上市、上櫃有價證券投資時，有標的股票未符合規定者仍予以買入情形。</p> <p>(二)投資單位除將損失率納入警示標準外，未將損失金額納入每月檢討作業；另針對國內外股票達警示線時，未研擬標的股票之處置方式(停損或加碼買進等)。</p> <p>(三)辦理投資法定限額之控管作業，有投資部門辦理跨部門投資前法定限額檢核時，未彙計其他部門最新投資金額。</p>	<p>(一)為避免人工檢核作業之疏漏，已強化相關控管機制，改由投資系統進行設控並自動檢核。</p> <p>(二)已修訂「富邦人壽投資部位內部預警管理指標及管理程序」。</p> <p>另，已於每日監控作業「預警投資標的評估說明表」，增加對評估標的股票後續處置方式(持股續抱、停損或加碼買進等)之說明欄位。</p> <p>(三)針對單一股票與債券之投資總額控管，已於投資前依據每週「國內投資交易限額表」進行法令限額檢核，佔比達被投資公司實收資本額 8%以上者，亦已進行加強審查控管。</p>	<p>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>(四)從事營業時間外之外匯避險交易，有主管於營業時間外指示交易員下單交易者，惟決策過程未留存書面或授權軌跡，另對營業時間外之交易迄未建立控管機制。</p> <p>(五)辦理股權商品投資業務時，對申報人員所申報資料內容尚未建立檢核機制。</p> <p>以上遭金管會核處 5 項糾正。</p>	<p>(四)已針對營業時間外之外匯避險交易作業強化內控機制，包括修訂「外匯避險作業程序說明書」及「每日外匯避險策略」，決策過程均有書面或授權軌跡。</p> <p>(五)已修訂「國內股權商品投資相關人員從事個人投資申報作業要點」新增申報人員所申報資料內容之檢核機制。</p>	
<p>五、辦理國外股權投資作業有下列缺失情事：</p> <p>(一)投資前評估有欠詳實，如：買進分析報告缺乏對投資標的整體現金流量之分析、推薦買進理由不充分及未留存內部投資會議決議。</p> <p>(二)投資後管理有欠妥當，如：未就發行者發生重大市場負面訊息時妥適分析並留存紀錄、評估報告未檢附投資標的之最近財務狀況、對投資標的發生重大信用風險事件未通報或通報內容未詳述可能之風險，相關風險管控制業有欠妥當。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 240 萬元整。</p>	<p>(一)第 1 點，(二) 第 1~3 點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已修訂內部作業規範，加強投資評估、投資決策及投資後管理等作業流程之檢核機制。 2. 已修訂重大信用風險事件通報表供子公司使用；並加強督導子公司辦理重大信用風險事件之落實情形。 3. 已修訂「投資標的市場預警作業要點」，加強投資標的預估損益與實際損益差距原因之分析及預警機制之管理，以利投資單位遵循。 	<p>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>六、辦理一般業務有下列缺失情事：</p> <p>(一)辦理業務人員招攬(增員)作業，經查有業務單位透過不當人力仲介管道方式，涉嫌非法取得求職者資料之情事，該公司雖針對人力招攬作業建立相關內部作業規範，後續亦就案關人員進行查核，並辦理相關宣導，惟未就相關案件進行深入查核，且除宣導外，未有其他積極主動之查核作業，致衍生後續重大爭議案件，控管措施未有效發揮功效。</p> <p>(二)辦理房屋貸款徵信作業，有授信審核表揭示用途為「購買房屋或修繕房屋」，惟所貸資金有購買大額躉繳保險商品者，有未確認所貸金額實際用途，以及對以貸款方式購買投資型保險之案件，有核保未詳予評估其妥適性及風險；另查部分要保文件未詳予記載負債金額(即該次貸款金額)，不利核保作業正確性及風險評估。</p> <p>(三)針對銷售商品之金融機構及其轄下業務員，於銷售或服務過程有疏失者未納入</p>	<p>(一)本公司已建立下列改善措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已將「人力仲介公司反映業務人員涉有不當取得名單進行增員爭議案件」納入「重大營品案件預防再發通報機制」的適用範圍。 2. 已修訂「增員文宣廣告申請作業暨使用規則」，業務人員刊登職缺廣告流程採取「事前登記、事後查檢」。 3. 於通路訂定作業風險控管點以定期辦理自評作業，並辦理增員文宣廣告專案自行查核作業。 4. 報聘 e 指通之系統中建立「增員程序表」問卷之檢核機制。 5. 已加強內部宣導並修訂「客訴處理作業程序書」(SOP) 6. 已完成補充查核，並向保險局申報查核結果。 <p>(二)本公司已建立下列控管機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已申請網路 e 方便後台管理權限，以利撥款後確認借戶是否購買大額躉繳保險商品。 2. 已修訂「放款徵信審查作業程序說明書」，新增須對 Cash-Out 型態案件加強確認借戶借款用途及禁止以例外方式使用例外項目承作之相關規定。 3. 已於「房屋貸款申請書暨個人資料表」新增借款用途相關提醒事項。 4. 保費來源為貸款或保單借款時，本公司一律婉拒承保，另增加系統之檢核規則。 <p>(三)本公司已建立加強管控措施如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 修訂「富邦人壽銀行保險營業品質提升辦法」，將新契約電訪異常案件納入營 	<p>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>考核評估。</p> <p>(四)辦理法人保單變更作業，未建立妥適檢核措施，致有法人資格已被解散登記者，仍予核准情事。</p> <p>(五)辦理法人投保業務，對投保目的為員工退休規劃或留才計畫者，未留存充分佐證文件及詳細審查紀錄，不利評估機構法人以員工為被保險人投保之合理性。</p> <p>(六)投資性不動產之風險控管作業、行動投保作業之控管措施、利害關係人交易對象之建檔作業、理賠作業、網路投保之核保作業、不動產投資地上權開發之分析評估作業、辦理客戶職業建檔作業及新契約電訪作業，相關作業控管機制或執行情形有欠妥適或欠完整。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 480 萬元整、8 項糾正。</p>	<p>業品質觀察指標。</p> <p>2.增訂「新契約電訪異常案件管理作業」SOP 供人員遵循辦理。</p> <p>(四)本公司已辦理改善如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本案已通知原要保人提出變更申請，完成補正。 2. 已公告法人檢核作業供遵循並於系統建置法人辦理保單變更之提示訊息。 <p>(五)本公司已採加強措施如下：</p> <p>已公告提醒法人團體投保時，應檢具員工福利規劃之相關證明文件並修訂「要保人為法人/團體案件盡責調查表」內相關檢核規則應包含董事會議事錄、股東會議事錄、公司章程等。</p> <p>(六)本公司已辦理改善如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 投資性不動產之風險控管作業： 已於風險管理委員會會議資料，增加國內外不動產之風險資訊及分析等相關內容。 2. 行動投保作業之控管措施： 已修訂規範並於系統設控，客戶簽名後但未完成上傳投保資料前，異動任一欄位需再請客戶重新確認要保資料和簽名。 3. 利害關係人交易對象之建檔作業： 已修改董事會議事作業程序，增列每季透過外部資訊進行董事提供之利害關係人資料檢覈作業。 4. 理賠作業： 已辦理相關案件清查及補正作業，並製作訓練教案完成全面宣導。另就本次的缺失態樣已列入理賠部內作業查檢重點，以確保保險給付之正確性。 	

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
	<p>5. 網路投保之核保作業： 已完成網路投保契審表改版作業使契審表【年繳化保費】欄位呈現正確數值。</p> <p>6. 不動產投資地上權開發之分析評估作業： 修訂「新建工程發包作業程序」及「專業顧問委任作業」程序說明書，增訂於調整總預算時，應將費用調整對專案未來即時利用收益標準之達成及報酬率等造成之影響進行分析並提出評估報告之規定。</p> <p>7. 辦理客戶職業建檔作業： 已訂定職業分類判斷原則並公告提醒業務員及受理人員有關職業代碼填寫及加強查檢應注意事項。 有關 AML 系統職業欄位為空值情事，已完成資料補正，並增設系統防呆程式，於 108.4.10 上線。</p> <p>8. 新契約電訪作業調整如下： 保戶只要於電話中提出問題，除須於電話中向受訪對象說明清楚外，若保戶表示需要服務人員再次說明時，亦將配合處理。若問題屬電訪問卷疑義，後續再進行電訪或訪查作業。</p>	
<p>【台北富邦銀行】</p> <p>一、本行辦理國際金融業務分行開戶，涉及客戶短期間密集開立多個帳戶或留存相同通訊地址，未確實瞭解原因仍同意開戶及未納入客戶風險評估因子考量，另有未妥適建立及未確實執行洗錢防制相關內部控制制度。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 600 萬元整。</p>	<p>已強化 OBU 確認客戶程序及作業辦法，相關個案皆已完成改善。</p>	<p>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>二、辦理客戶審查、帳戶及交易之持續監控、可疑交易申報等作業有欠妥適。</p> <p>以上遭金管會核處 1 項糾正。</p>	<p>已強化相關作業辦法及完成補強教育訓練並將所列缺失態樣列入查核重點。</p>	<p>已完成改善。</p>
<p>三、定期系統備援演練時，不斷電系統設備發生非預期性故障，導致電力異常瞬斷，影響 ATM、網路銀行、行動銀行服務事件。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 修訂銀行機房基礎設施電力系統監控及應變程序，調整於假日離峰時間進行備援演練，並增訂備援演練失敗之應變措施及應變團隊現場待命流程。 2. 不斷電系統(UPS)已請原廠完成全面檢修，定期更換組件部分，依修訂後定期更換週期表據以執行以確保設備運作正常。 3. 已建置操作人員(Operator)分散操作室，以確保不中斷操作使用，另已編列預算採購雙迴路電源加強控管。 	<p>已完成改善。</p>
<p>四、竹○分行委由快遞公司送交保險商品處之保險文件於送貨途中不慎遺失。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受影響客戶皆已聯繫通知，並完成相關保險文件重製作業。 2. 強化保險文件遞送作業追蹤機制，已於管理系統新增寄送文件追蹤功能。 3. 已改由專責快遞公司負責文件遞送。 	<p>已完成改善。</p>
<p>【富邦華一銀行】</p> <p>一、上海銀保監局辦公室關於富邦華一銀行有限公司 2018 年度監管評級結果的通報。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 進一步明晰戰略策略，加強公司治理，平衡業務發展和風險防控的關係。 2. 加強信貸管理以及全面風險管理。 3. 認真推進“鞏固治亂象成果促進合規建設”工作。 	<p>已完成改善。</p>
<p>【富邦產物】</p> <p>一、辦理旅遊綜合保險業務，提供線上要保系統予中國信託商業銀行股份有限公司兼營保險代理使用，於保險業務員辦理招攬業務時，即透過該系統執行相關條件檢核之核保作業，以及提供要保人受理投保</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保經代 EC 平台投保旅遊綜合險已於 108 年 7 月 15 日下架。 2. 針對保/經代旅平險業務，已改採紙本作業，經保/經代簽署後，轉送要保書予本公司進行核保及簽單作業。 	<p>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>憑證等作業，有規避及未確實審閱保險公司於執行核保作業前，應由保險代理人確實了解要保人需求及商品或服務適合度及簽署作業等情事。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 60 萬元整。</p>		
<p>二、花旗(台灣)商業銀行股份有限公司兼營保險代理人業務(花旗保代)，代理房貸借款人投保住宅火險作業，有於核保時未檢視要、被保險人之簽章即同意承保，及增加投保項目之情事。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 60 萬元整。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經檢視商品部內部核保作業規範，針對應由要/被保險人簽章等事項已訂有相關規範。 2. 重申(進行宣導)針對房貸住火險業務續保/轉保案件，當有投保項目或保額變動情形時，業務員須經客戶同意並簽章始得簽單，不得以代理投保方式直接辦理續保。 	<p>已完成改善。</p>
<p>三、辦理國外股權投資，對投資標的發生重大信用風險事件，通報內容未詳述可能之風險，且有未落實投資後之風險管控作業。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 60 萬元整。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 富邦金控已完成修訂重大信用風險事件通報作業辦法，針對首次通報事件，內容包含但不限於承作之交易種類、到期日、暴險餘額、預估損失金額、擔保情形等資訊，並增列風險面之描述，以利投資後風險管控作業。 2. 遵循金控內規，投資通報單位明瞭通報內容應敘明投資未實現損失金額及損失率等風險評估資料，以達通報資料完整性。 	<p>已完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>四、辦理由商業火險業務，就主辦出單或簽單承保之案件，有附加費用率訂定不合理致附加費用於扣除營業稅捐及特別準備金後，可支用之非直接招攬費用甚低，未能支應經營業務成本等情事，其保險費水準之評估有未符適足性、合理性及公平性。</p> <p>以上遭金管會核處新臺幣 60 萬元整。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 產險公會決議通過自 107 年 7 月 1 日起回歸符合法規之附加費用率，除直接業務外，各通路之附加費用率最低不得低於天災險 22.6%，非天災險 20.6%。 2. 本公司已就核心系統之附加費用率進行管控，如附加費用率未符合上述規定，系統將阻擋簽核。 	<p>已完成改善。</p>

