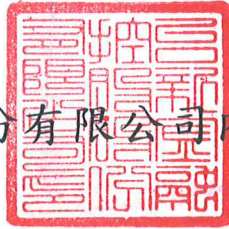


台新金融控股股份有限公司內部控制制度聲明書



謹代表台新金融控股股份有限公司聲明本公司於 110 年 1 月 1 日至 110 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，均能確實有效執行或執行改善中(如附表所列事項)；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：

吳東亮



(簽章)

總經理：

林維從



(簽章)

總稽核：

蔡益華



(簽章)

總機構法令遵循主管：

游婷

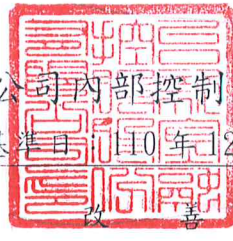


(簽章)

中 華 民 國 111 年 3 月 24 日

台新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：110年12月31日)



應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
台新銀行子公司		
一、委外倉儲資料誤遭銷毀案。 (本案業於 109 年度內部控制制度聲明書中揭露)	已就「送倉時之保存期限建檔」及「執行銷毀程序」作業流程，檢討改善完竣。	已完成改善。
二、中和分行前理財專員挪用客戶款項、與客戶異常資金往來，及西門分行前理財專員、北大分行理財專員不當業務行為。 (中和案業於 109 年度內部控制制度聲明書中揭露)	1. 增修相關交易監控、理專管理及獎勵制度。 2. 增設全行錄音監控設備。	已完成相關監控辦法及制度的增修；有關增設全行錄音監控設備，因新冠病毒疫情影響原物料進口到貨，依據廠商開立證明書，預計 111 年 12 月底前完成。
三、防制洗錢交易系統對於可疑交易警示參數設定未盡完善。	1. 針對疑似交易檢視品質不佳之營業單位酌增抽查案件。 2. 委請外部專業機構依據客戶性質、業務規模等事項，全面檢討自動化交易之監控樣態及相關參數設定之完整性。	1. 已完成改善。 2. 預計 111 年 12 月底前完成。
四、辦理保險代理人業務有違反保險法相關規定之情事。	與保險公司討論並調整已簽訂之合約及備忘錄中有關電話行銷招攬收取佣金及費用之約定內容，及研議電銷相關系統之建置規劃。	合約調整及電銷相關系統之建置規劃，預計 111 年 12 月底前完成。
五、房屋貸款設定業務過度集中，衍生地政士管理問題，引發媒體報導。	1. 與案關主管終止勞動契約。 2. 針對本案所衍生地政士管理問題，已訂定地政士往來管理作業說明書進行控管。	已完成改善。
六、呆帳客戶優惠信函因人為作業疏失致寄送地址錯誤。	1. 篩選作業已由人工作業改為系統執行。 2. 強化優惠信函寄送前之檢核機制，增加檢核客戶姓名、地址、金額、催員電話是否與系統留存之客戶資料相符，並留存檢核記錄。	已完成改善。
七、寄發予客戶○○機械公司綜合對帳單誤植其他保代客戶之投保資訊。	1. 已更正資料並重新製發正確的綜合對帳單予客戶。 2. 新增投保名冊上傳系統之功能，以取代人工作業，資料上傳時自動檢核及偵錯系統內相關資料。	已完成改善。
八、針對保險代理業務請款作業流程未臻完善。	1. 已針對相關作業訂定處理程序，強化請款及控管流程並落實執行。 2. 與保險公司依約得請領之餘款已完成入帳。	已完成改善。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
台新人壽子公司		
對高風險客戶於建立業務關係後所為之交易審視，因撈取條件有遺漏而未完整取得名單，致有少部份高風險客戶之交易未被進行評估。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已改善撈取高風險客戶交易名單之條件。 2. 已就左述未被評估之交易逐一補行評估，結果並無可疑交易。 	已完成改善。
台新證券子公司		
<p>一、辦理防制洗錢及打擊資恐作業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未對高風險客戶採取額外強化措施，瞭解客戶財富及資金來源。 2. 對外國機構投資人未徵提實質受益人相關資料，且未確實辦理法人客戶實質受益人建檔。 <p>(本案業於 109 年度內部控制制度聲明書中揭露)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已強化高風險客戶加強審查管控措施。 2. 已補正，並明列執行辨識實質受益人身分之查證作業。 	已完成改善。
<p>二、受託買賣業務員有受理客戶之全權委託、製作不實電話錄音及委任授權書、代墊客戶交割款等情事。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重申-客戶委託下單交易，應留存完整錄音紀錄。 2. 辦理善意關懷訪談作業。 3. 加強平日教育訓練及案例分享。 	已完成改善。
<p>三、營業員有受理未具客戶委任授權者電話委託買賣有價證券、對委託人為限制行為能力者且屬代理開戶並同時委由代理人辦理買賣及交割者之單日買賣額度有超限等情事。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強平日教育訓練及宣導。 2. 已將未成年帳戶單日買賣額度之限制納入電腦系統控管。 	已完成改善。
<p>四、網路下單登入未採多因子驗證、資安事件延遲通報、未能隨時檢討內部控制制度且確實執行等情事。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路下單系統新增「下單憑證」；客戶申請或更新憑證，已增加 OTP 驗證機制。 2. 已加強宣導資安事件通報流程及處理時效，不定期檢視內部控制制度相關內容之妥適性並落實辦理。 	已完成改善。