

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 111 年 1 月 1 日至 111 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：

林維治 

(簽章)

總稽核：

夏敏莉 

(簽章)

總機構法令遵循主管：

游婷帝



(簽章)

中 華 民 國 112 年 3 月 23 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：111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、將自財團法人金融聯合徵信中心查得之資料利用於行銷作業；前行員與保全人員不當使用客戶個人資料。	1. 聯徵資料已獨立設控並設置敏感群組權限，且權限申請皆設有控管機制。 2. 已加強辦理行員及保全人員教育訓練，強化個資保護。	已完成改善。
二、辦理保險代理人業務，業務員報告書未正確勾選保費來源及投保前有保單解約情事。	保險進件系統已新增警示提醒機制，並新增核保後之事後檢核機制。	已完成改善。
三、保險業務員代客戶填寫或勾選要保文件表單及有勾選不實情事。	已於 110.1.1 起停止使用「授權代填保險文件授權書」表單，由客戶自行填寫要保文件。	已完成改善。
四、辦理催收及授信作業，有對債務人或保證人以外第三人不當催收；未完善建立授權業務人員調整批覆利(費)率之內部控管機制。	1. 已完成催收系統「連絡人」(債務人或保證人以外之第三人)之資料遮蔽作業。 2. 已明訂與客戶約定利(費)率不得高於核定條件之規定。	已完成改善。
五、未評估確認高齡客戶申購金融商品之資金來源及獨立操作數位金融平台之能力。	已針對 90 日內於該行有貸款之高齡客戶，由客服人員與客戶進行確認錄音，並確認客戶具溝通、閱讀及判斷等行為能力，以保護高齡客戶。	已完成改善。
六、東高雄分行及海佃分行前理財專員與客戶間有異常資金往來。	1. 定期寄送客戶對帳單及加強退件管理機制。 2. 定期對客戶寄發「客戶重要權益」之提醒 EDM，並於分行張貼相關警語廣宣，提醒客戶對自身權益自我保護意識。 3. 調整及強化管理專員調機。	已完成改善。
七、辦理保險代理業務，對客戶風險適性問卷未落實評估及業務員報告書未正確勾選。	1. 已新增客戶風險適性問卷評估之檢核機制。 2. 已研擬於系統新增年收入資訊自動比對功能。	系統新增比對功能預計 112.3.31 完成。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
八、對申請以虛擬帳號代收業務之客戶有未落實確認客戶身分之情事。	1. 已檢視相關作業流程，並配合增修內部規範，以加強審查客戶申請虛擬帳號之合理性。 2. 已辦理教育訓練，強化業務人員受理虛擬帳戶服務之文件徵提與驗證程序。	已完成改善。
台新證券子公司		
網路下單系統憑證申請、更新及即時確認客戶本人所為之驗證機制強化防護措施不足。	客戶申請或更新憑證，已增加與登入雙因子之不同因子驗證機制(OTP)。另於下載憑證時寄送 e-mail 通知客戶。	已完成改善。
台新人壽子公司		
一、銷售金豐盛利率變動型美元終身壽險，有未加強宣告利率檢視及計算和脫退率假設之情事。	1. 自 111 年已啟用新修正的宣告利率公式並完成新宣告利率機制內控制度，將相關流程納入規範中，同時進行現金流量測試。 2. 自 111.3.24 新商品「金倍鑽利率變動型美元終身壽險」起，已審酌提高脫退率假設。	已完成改善。
二、保戶風險等級之調整，僅就姓名命中名單時辦理，其餘身分與背景資訊變動並未重新計算。	經檢視風險因子，對「繳費管道」及「客戶年化保費」二項未於客戶資料異動時重新計算風險等級，將修改系統程式，如有異動時納入重新計算風險等級。	預計 112.9.30 完成。