

合作金庫金融控股股份有限公司內部控制制度聲明書

謹代表 合作金庫金融控股股份有限公司 聲明本公司於 109 年 1 月 1 日至 109 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，本年度各單位及子公司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：

雷仲達



(簽章)

總經理：

陳善足



(簽章)

總稽核：

李偉昭



(簽章)

總機構法令遵循主管：

徐錫澤



(簽章)

中 華 民 國 1 1 0 年 3 月 8 日

合作金庫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：109年12月31日)

| 應 加 強 事 項 | 改 善 措 施 | 預定完成改善時間 |
|---|--|----------|
| 子公司： 壹、合作金庫商業銀行(股)公司 一、蘇州分行撥貸作業缺失： (一)化整為零規避受託支付。 (二)超限額支付未採取受託支付方式，部分資金回流到借款人同名帳戶。 | 1. 蘇州分行業於109年12月22日新訂定「合作金庫商業銀行大陸地區分支行信貸業務操作規程」，明確自主支付前，要求借款人提供該筆貸款相關的合同及發票，由分行驗證其發票真偽後方可撥款；自主支付後，要求借款人於下一筆撥款之前提供前一筆自主支付的交易憑證(明細)，如無法提供，則不予繼續撥款之控管措施，嗣後並將嚴格管控自主支付資金用途的流向。 2. 109年5月20日新訂定「合作金庫商業銀行大陸地區分支行固定資產貸款和經營性物業貸款操作規程」，倘採取自主支付方式，應依規在風險可控的前提下，單筆支付金額小於50萬元人民幣者，於「授信申請暨批覆書」之動用方式明確表示為「自主支付」經授信權責人員核定者。 3. 蘇州分行業於109年11月9日針對現有採自主支付之授信戶發函通知支付要求。 | 已完成改善。 |
| 二、對於保戶以保單借款再購買投資型保單之循環財務槓桿方式擴張信用，且辦理保單借款之業務員與招攬保險之業務員為同一人，有未於業務員報告書正確填寫保費來源 | 1. 本行自109年1月2日起即要求營業單位受理客戶投保時應辦理保費資金來源檢核並留存紀錄，以確保業務員報告書之保費來源記載與事實相符，本措施自109年7月1日起改以系統自動檢核以強化檢核效果。 | 已完成改善。 |

| 應 加 強 事 項 | 改 善 措 施 | 預定完成改善時間 |
|--|--|---------------|
| <p>而未落實執行確認消費者對保險商品之適合度情事。</p> <p>三、辦理達一定金額以上之通貨交易，有未落實向法務部調查局申報之情事。</p> | <p>2. 將業務員報告書填寫內容及保費資金來源之檢核，列入本行「受理保險案件檢核表—人身保險」以及「營業單位自行查核工作底稿」之檢核項目及本行「營業單位法令遵循評核要點」所定業務經營績效之扣分項目。</p> <p>1. 就前揭通貨交易缺失，相關分行均已辦理補正申報完成。</p> <p>2. 為強化一定金額以上通貨交易之申報管理，本行業採取下列控管措施，以有效落實向法務部調查局申報之規範：</p> <p>(1) 業召集全行各營業單位主管舉辦「大額通貨交易申報重大事件宣導會」視訊會議，宣導相關重點以減少缺失事項之發生。</p> <p>(2) 為避免營業單位發生建檔錯誤之情形，於端末系統增加檢核功能，以系統控管免申報交易之建檔。</p> <p>(3) 總行安排專人逐日複查營業單位一定金額以上通貨交易申報及免申報之落實情形，強化申報資料覆核機制。</p> <p>(4) 教育訓練強化：採取下列措施使同仁熟稔一定金額以上通貨交易相關作業規範：</p> <p>① 於行內各相關業務訓練班次規劃安排相關作業規範之課程。</p> <p>② 錄製一定金額以上通貨交易數位學習課程針對常見缺失加強宣導。</p> <p>③ 相關規範列為抽測營業單位辦</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、遠航案相關人員遭臺灣臺北地方檢察署起訴。</p> | <p>理「防制洗錢及打擊資恐作業查核」項目。</p> <p>④相關規範納入每年度「全行同仁防制洗錢及打擊資恐測驗」之範圍。</p> <p>1. 本行已請合庫金控於109年7月30日代發重訊說明本案已進入司法程序，一切靜待法院審理，目前對本行財務無影響，營運正常。</p> <p>2 本行已採行下列控管措施並發函各單位確實辦理：</p> <p>(1)營業單位應依企金申貸資金用途加強查證真實性、合理性。</p> <p>(2)針對航空業融資，加強評估預估財報合理性及相關變數敏感性分析。</p> <p>(3)確實評估保證人之保證能力。</p> <p>(4)強化急要授信案件徵審品質及修正送件流程並增訂適用態樣。</p> <p>(5)企金申貸目的為償還既有債務，而該債務為融通關係人者之禁止及例外事項。</p> <p>(6)為確保營業單位辦理詢證函作業之完備性，已訂定「回復會計師之金融機構往來詢證函作業說明」，明確規範營業單位應指定專人彙整是項業務，並已於109年10月14日發函各單位「回復會計師之金融機構往來詢證函作業說明」，俾利引導營業單位回復詢證函之正確性。</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>貳、合作金庫人壽保險(股)公司</p> <p>一、金融監督管理委員會對本公司辦理一般業務檢查，檢查報告所揭缺失事項違反保險法相關規定，相關缺失事項如下：</p> <p>(一)對客戶辦理保單貸款後購買新保單，所訂控管機制仰賴業務員或保戶誠實告知資金來源，惟尚未建立檢核業務員報告書填載保費來源是否屬實機制，且有同一業務員送件辦理保單貸款及購買新保單，未確實填寫業務員報告書中保費來源資訊。</p> <p>(二)辦理身心障礙者電話行銷及不承保照會通知作業欠妥：</p> <p>1.有將達申領身心障礙程度疾病列為拒保項目，且依所訂電話行銷話術範本，業務員知悉客戶患有拒保項目疾病即告知客戶未能承保者。</p> <p>2.未承保案件有通知業務員因被保險人持有身障手冊未能承保，請業務員通知保戶者。</p> <p>(三)對往來保險經紀人及代理人通路之招攬品質控管作業欠妥：</p> <p>1.對銀行保經代業務員涉不當招攬之申訴案件處</p> | <p>已建立檢核控管機制。</p> <p>已終止使用簡易核保摘要、修正電話行銷話術範本、辦理電銷人員及核保人員教育訓練，及強化不承保照會通知內容。</p> <p>已修訂融通案件作業程序，案件涉及消費爭議者轉列為申訴案處理，並檢討保經代通路招攬品質控管作業。另，擬訂定保經代通路績效考核及酬金管理辦法，並辦理通路考核。</p> | <p>已完成改善。</p> <p>已完成改善。</p> <p>預計 110 年 1 月 31 日前完成改善。</p> |

| 應 加 強 事 項 | 改 善 措 施 | 預定完成改善時間 |
|---|---|---|
| <p>理情形欠妥。</p> <p>2.對保經代通路之考核欠妥，有重要項目未納入績效考核。</p> <p>(四)辦理房貸壽險業務躉繳占比持續攀升，且酬金制度及銷售話術易引導銀行通路銷售躉繳型商品，有未衡平告知相關風險資訊之虞。</p> <p>(五)合作銀行通路有未於保險期間開始前將要保文件送至公司，致公司於保險期間開始後始執行核保作業。</p> <p>(六)對連結目標到期債券基金投資型保險商品之上架前審查作業及銷售後管理作業欠妥。</p> <p>(七)應用程式防火牆資安防護、資安情資或警訊通報之處理、以及電子商務系統對於帳號密碼錯誤訊息顯示欠妥。</p> <p>依保險法第 171 條之 1 第 5 項及依同法第 149 條第 1 項規定，核處罰鍰新臺幣 300 萬元整及 4 項糾正。</p> <p>二、金融監督管理委員會對本公司辦理一般業務檢查，檢查報告所揭缺失事項違反人壽保險商業同業公會所定「保險業招攬及核保作業控管自律規範」相關規定，相關缺失事項如下：</p> | <p>已修訂酬金制度及銷售教材，衡平告知相關風險資訊，以利客戶瞭解商品。</p> <p>已調整旅行平安險受理流程。</p> <p>已修訂相關作業手冊，以強化商品上架前審查及銷售後管理作業。</p> <p>已修訂相關規範，新增網頁應用防火牆管理規則、訂定資安情資標準作業程序，及修正電子商務系統帳號密碼錯誤訊息。</p> <p>已修正新契約電訪作業之詢問事項。</p> | <p>已完成改善。</p> <p>已完成改善。</p> <p>已完成改善。</p> <p>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>辦理新契約電訪作業，就瞭解並評估要保人需求及商品適合度，有詢問事項過於簡略情事。</p> <p>依保險業招攬及核保作業控管自律規範第 22 條予以書面糾正。</p> | | |