

## 兆豐金融控股股份有限公司 內部控制制度聲明書

謹代表兆豐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：張光順

總經理：胡光華

總稽核：蔡瑞瑛

總機構法令遵循主管：鄧慧琳

中 華 民 國 110 年 3 月 23 日

兆豐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
<p>兆豐銀行</p> <p>一、香港分行 103~104 年間辦理基金銷售業務未適當評估客戶投資屬性、風險承受度及衍生性商品知識，對推介投資產品之適合性評估未確實且未妥適執行產品盡職審查、產品風險等級評估及衍生性基金商品分類等缺失。</p> <p>二、辦理保險代理人業務未落實執行確認消費者對保險商品之適合度、未依照內部規範辦理申訴案件、未與申訴人聯繫確認申訴案情、廣告文宣審核及酬金制度欠妥、僅依錄音銷售過程紀錄範本逐字向客</p>	<p>(一) 修訂客戶風險剖析(Customer Risk Profiling)作業手冊，並依修訂後之客戶風險分析評估機制、專業投資人分類及投資人特性評估等作業辦理。</p> <p>(二) 增訂銷售程序及適合性評估作業手冊，強化客戶產品適合度評估程序，並對風險不匹配交易、投資建議及提供客戶其他投資選擇等作業加強控管機制。</p> <p>(三) 增訂產品盡職審查作業手冊，加強產品風險評級機制、盡職審查程序、衍生性基金分類、產品下架作業程序、持續性產品盡職審查等控管。</p> <p>(四) 改善實際銷售流程、強化理財業務相關人員教育訓練以提升法遵意識，及更新財管資訊系統，並聘請專業顧問及律師協助建置更完善之財管業務管理機制。</p> <p>(五) 聘任外部顧問進行缺失改善之驗證，分行就所提建議完成財富管理手冊及作業文件之修正。</p> <p>(一) 以控管報表檢視業務員報告書保費來源填寫之正確性及保戶財務狀況之一致性，並於系統建置「客戶保費資金來源」及「客戶與本行往來財務資訊一致性」之檢核機制。</p> <p>(二) 逐案檢核投資型保險商品風險屬性評估表填寫之正確性，如有不相符者，不予受理。</p> <p>(三) 建立標準作業流程檢核表，逐項確認申訴案件處理之合規情形。</p> <p>(四) 制定保險商品廣告文宣之審核依據</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>戶說明商品等缺失。</p> <p>三、辦理房貸業務未能有效落實徵信、客戶盡職調查、擔保品鑑估、貸前審核與覆審及貸後管理等作業，致發生疑似人頭戶貸款案件逾期或繳款延遲情形。</p>	<p>及程序。</p> <p>(五) 修訂保險代理業務人員酬金相關規範，納入考量非財務指標。</p> <p>(六) 對本行業務員加強有關銷售錄音作業之教育訓練，每月並抽檢錄音檔確認其執行情形。</p> <p>(一) 加強貸前徵審及檢核作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立由系統檢核可量化之人頭戶態樣。</li> <li>2. 針對相同進件來源之房貸案，建立輪流分派辦理之控管機制。</li> <li>3. 就「徵信調查」、「人頭戶表徵辨識」及「人頭戶案件作業風險及案例分享」等議題加強對徵、授信人員教育訓練。</li> </ol> <p>(二) 強化擔保品鑑估作業控管</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置不動產「自動化執行同質性物件訪價查詢系統」，並修訂營業單位估價授權及應移送總處單位覆核之標準。</li> <li>2. 由系統控管估價人員及授信簽報人員不得為同一人。</li> <li>3. 辦理不動產估價作業增加查詢「不動產異動索引」。</li> </ol> <p>(三) 加強貸後管理追蹤作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強化「國內消金警示戶明細表」管理功能。</li> <li>2. 增訂「不動產實價登錄回查機制」之控管措施。</li> <li>3. 增訂「房貸動撥後6個月內需調閱擔保品謄本」之貸後追蹤事項。</li> <li>4. 建立以風險為本之消金覆審制度。</li> </ol>	<p>已完成改善。</p>
<p>兆豐產險 金融監督管理委員會 檢查局 108 年 7 月間至 金控母公司辦理一般業務</p>	<p>一、訂定「贊助管理辦法」，明訂對外贊助之方式、對象、贊助原則、核准層級、核銷程序等。</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>檢查(編號：108H032)，對本公司贊助活動未取得申請文件正本或未以正本憑辦，相關單位未查證贊助活動真實性，亦未留存贊助對象簽收紀錄或活動成果報告，及未控管採購品(如禮券)之交付情形提列重大檢查意見，依保險法第 171 條之 1 第 4 項規定，核處罰鍰新臺幣 60 萬元整。</p>	<p>二、為因應宣導及推廣業務所產生之相關費用，訂定「業務推廣費管理要點」及「業務推廣費禮券管理要點」，以強化業務推廣費用之經費控管、核銷等，且業務推廣費用如以禮券支用，應依規定設簿控管及留存受贈者簽收紀錄，涉及推廣活動者申請單位亦應留存活動成果報告。</p>	
<p>兆豐證券期貨子公司 本公司未即時公告芝加哥商品交易所集團(CME GROUP)所屬美國紐約商業交易所(NYMEX)之輕原油期貨(CL)及小輕原油期貨(QM)等可負值交易相關訊息及 109 年 4 月 21 日交易主機無法因應負值計算，而未能執行盤中風險控管作業之情事。 (109 年 9 月 1 日金管證期罰字第 1090351557 號，處新台幣 48 萬元罰鍰；109 年 9 月 1 日金管證期字第 10903515571 號，嗣後請確實注意改善)</p>	<p>一、已訂閱國外期貨交易所之交易相關訊息，如有涉及交易規則變更者，將立即公布於公司官網〔交易公告〕專區，並提供上開交易相關訊息之連結網址，以利交易人得自行查詢相關訊息。 二、業於 109 年 8 月 24 日完成交易系統增加負值交易功能，以因應負值交易及相關風控管作業。</p>	<p>已完成改善。</p>