

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 112 年 1 月 1 日至 112 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，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：

翁仲達

總經理：

葉玉英

總稽核：

林玲言

總機構法令遵循主管：

柯怡明

中 華 民 國 113 年 3 月 12 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：112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、民生分行未落實執行停電支援作業程序及定期檢測電力設備缺失情事，於112年1月3日遭金融監督管理委員會(下稱金管會)處以糾正。</p>	<p>(一) 針對電力維護或異常情況處理加強教育訓練，要求國內營業單位設置固定式發電機或採購移動式發電機，作為停電備援使用。</p> <p>(二) 明確規範國內營業單位於停電時之最低營運要求，增訂用電設備管理維護及控管、機電事故通報程序、應變措施及定期演練等規定。</p> <p>(三) 國內營業單位定期檢測用電設備情形，透過Notes系統回報總處單位加強控管，並納入自行查核項目檢視。</p> <p>(四) 公務用通訊軟體 TEAMS 成立「分行突發狀況應變群組」，以利總處單位及時掌握並協助國內營業單位處理突發事故。</p>	<p>已依改善措施完成改善。</p>
<p>二、未確實辦理一定金額以上通貨交易之檢核及申報作業缺失情事，於112年1月17日遭金管會處以糾正。</p>	<p>(一) 於系統新增控管措施並輔以警語提示，避免應申報交易資料誤遭刪除。</p> <p>(二) 新增產製全行性管理報表，由總處單位檢視及追蹤，確保應申報資料之正確性。</p> <p>(三) 作業手冊增訂修改、刪除及誤刪申報資料之操作指引，並納入簽核報表相關作業。</p> <p>(四) 增修國內營業單位洗錢防制業務自行查核工作底稿內容，以達自我檢視之效。</p>	<p>已依改善措施完成改善。</p>
<p>三、未依內部規定標準作業流程辦理外幣現鈔收兌作業缺失情事，於112</p>	<p>(一) 重申收兌外幣現鈔務必切實遵循「點/驗鈔機應置放於『客戶能親眼檢視驗鈔機點/驗過程及</p>	<p>已依改善措施完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預定完成改善時間
<p>年5月23日遭金管會處以糾正。</p>	<p>金額顯示螢幕』之位置」，並錄製實作教學影片加強宣導。</p> <p>(二)辦理「新進行員講習班」、「誠信經營教育訓練」、「初級存款與匯兌業務講習班」等課程，加強宣導誠信經營、行員遵法自律及台、外幣收付(兌)作業重點。</p> <p>(三)強化營業單位因收兌點受環境空間限制之管控弱點： 1. 增設具有錄音功能之監視器。 2. 加強日常作業即時監控及抽查收兌監視錄影帶。 3. 自行查核項目加強檢視簡易匯兌業務收付現金標準流程，及日終結帳現金回送作業之落實情形。</p>	
<p>四、辦理授信業務之徵審、估價、核貸及貸後管理作業等缺失。</p>	<p>(一)強化徵信作業品質 1.彙整授信戶重要負責人(如實際經營者等)與銀行有往來之客戶，揭露於徵信報告，提高對客戶之瞭解。 2.加強控管企業戶信用評等調升審核機制。</p> <p>(二)加強擔保品鑑估作業控管 1. 已建置「自動化執行同質性物件訪價查詢系統」，避免擔保品高估情形。 2. 外部鑑價公司估價報告需移送總處單位評估其合理性，另已建立對估價師事務所評鑑機制。 3. 嚴審買賣案件合約價格真實性。</p> <p>(三)加強授信核貸評估及檢核作業 1. 已訂定「國內分行經理企金</p>	<p>已依改善措施完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
	<p>業務授權常見規定檢核表」，並於 E-loan 系統增加疑似逾越授權之警語提醒。</p> <p>2. 針對授信案件核貸評估及動撥審查應注意事項加強教育訓練。</p> <p>3. 已訂定「營業單位辦理授信案件發生重大違失情事之糾正暨改善作業須知」，以完善授信管理暨改正追蹤機制。</p> <p>(四) 落實不動產實價登錄回查機制，確實檢視資金流向及還款來源等貸後管理作業。</p>	
<p>五、辦理房貸業務未落實簽約對保程序。</p>	<p>(一) 重申授信經辦人員務必落實簽約對保程序，不得違反銀行作業規範。</p> <p>(二) 已建置銀行房貸戶線上對保系統，鼓勵客戶透過線上方式申辦業務，除便利客戶無須來行辦理，增進房貸作業效益外，亦可透過雙認證或電子簽章機制，減少作業疏漏。</p>	<p>已依改善措施完成改善。</p>
<p>兆豐產險</p> <p>一、辦理防疫保險作業有下列缺失：</p> <p>(一) 截至110年11月30日，防疫保險商品1.0之簽單保險費已超逾109年5月27日送審文件之預估保險費年收入，且查110年12月6日召開保險商品評議小組會議審查防疫保險商品2.0時，仍未有達到預警值或銷售限額之具體因應及配套措施，不利風險控管。</p>	<p>(一) 於保險商品評議小組會議確實審查送審文件內容，並依商品特性正確評估商品風險、訂定商品銷售限額預警及風險控管機制、完成再保險安排及評估費率適足性，以落實保險商品風險管理，確保公司清償能力。</p>	<p>已依改善措施完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>(二) 依「保險業風險管理實務守則」，保險公司應依商品特性辨識巨災事件，此巨災事件可考量傳染病等重大損失，惟111年1月5日防疫保險商品2.0之送審文件記載「本商品非屬巨災風險商品」，亦未說明銷售限額訂定之參考依據、達到預警值或銷售限額時之因應及配套措施，不利風險控管。</p>	<p>(二) 於保險商品評議小組會議確實檢視送審文件，訂定各保險商品之銷售限額及預警，評估風險控管機制有效性，並對經驗資料不足3年之保險商品檢討費率釐訂程序，落實保險商品風險管理。</p>	
<p>(三) 防疫保險商品2.0已於111年3月2日達銷售限額，惟111年3月25日召開之保險商品管理小組會議，說明「實際直接損失率皆尚未超過精算假設，風險管控尚屬允當，故將續行銷售。」「尚無發現對公司財務、業務及清償能力有重大不良影響之情形」，未充分揭露該商品已達銷售限額資訊並予以評估分析，並採行因應措施，未落實商品管理小組功能。</p>	<p>(三) 增加銷售後管理小組會議召開頻率及「保險商品銷售後對公司財務、業務及清償能力影響之整體評估報告」之提報董事會次數。 針對保險商品已達銷售預警值，審慎核實評估對公司清償能力之影響，落實保險商品銷售後之管理。</p>	
<p>(四) 111年1月12日召開防疫保險商品2.0商品開發與市場策略會議，以及111年4月11日召開之防疫商品銷售狀況及商品轉換會議時，已逾111年1月5日送審文</p>	<p>(四) 於銷售後管理小組會議確實檢視保險商品銷售額度之追蹤情形，倘達預警值或銷售限額時，提出是否續行銷售評估分析評估對公司清償能力之影響，並將會議紀錄提董事會議報告。</p>	

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>件所訂銷售限額，惟高階經理人仍決議提高銷售限額及續行銷售，未考量公司風險承擔能力，已對公司財務產生顯著負面影響。</p> <p>(五) 111年4月14日防疫商品銷售狀況及商品轉換會議決議，自111年4月15日下午5時起全面停止收件防疫保險商品1.0及2.0，惟查停售時點後，仍有對特定通路員工開放投(續)保，未考量再保條件設有損失上限，致自留損失金額增加。</p> <p>因違反保險法相關規定，於112年1月19日遭金管會核處罰鍰新台幣180萬元整。</p>	<p>(五) 保險商品達所訂銷售預警值時，須召開銷售後保險商品管理小組會議討論是否續行銷售，並將會議紀錄提董事會議報告。</p>	
<p>二、公司主管於編列預算及費用核銷有違反公司內部作業規範、及利益迴避、利害關係人交易等規定。</p>	<p>(一) 修正「營業費用控管須知」，強化費用預算編列與申請審核程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 專案用途預算之編列，應事先簽報。 2. 非例行性或非專簽性質之預算科目，金額較去年同期差異達20%以上應做差異分析。 3. 不得納入非屬推展業務目的所需之費用。 4. 財務管理部之專案費用核銷程序，增加由單位法遵主管審視合理性之程序，以相互牽制。 5. 明訂除交際費與差旅費外，不得以個人名義申請編列營業費用各項經費預算。 	<p>已依改善措施完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
	<p>6. 編列「其他」費用科目者，負說明費用合理性之義務。</p> <p>(二) 修正「與利害關係人從事放款以外之其他交易控管規則」，明訂除列舉之除外適用事項外，皆應依規定確實執行相關控管作業。</p>	
<p>兆豐證券</p> <p>一、公司受託買賣業務人員劉○○(下稱劉員)有保管客戶事先簽章之空白委託書、違規接受客戶以社群軟體(Line)下單及與客戶有借貸款項情事，核已違反證券管理法令規定，且永和分公司經理人及櫃檯主管等，對於劉員客戶實非屬當面委託之異常交易，有業務敏感度不足、未盡專業上應有之注意情事，違反證券管理法令規定，於112年2月17日遭金管會予以糾正及核處罰鍰新臺幣48萬元，以及命令公司停止劉員1年業務之執行。</p>	<p>(一) 已於111年7月29日再次宣導金融監督管理委員會查核證券商常見之缺失態樣，提醒並要求同仁注意相關規範並遵守，避免同仁因作業疏失而遭致懲處。</p> <p>(二) 分公司自行查核人員依內部控制制度(CA-11210)，每週辦理營業櫃檯、交割櫃檯、經理人辦公室及置物櫃之查核。</p> <p>(三) 加強當面委託查核措施，自111年9月1日起連續執行3個月。</p> <p>(四) 對證券交易同一IP進行比對檢核。</p> <p>(五) 檢核內部人員與客戶同一通訊地址、同一電子郵件信箱及同一IP位址下單等情形。</p> <p>(六) 執行內部人員交易利益衝突防範機制檢核。</p> <p>(七) 為強化第二道防線功能，111年9月29日成立法令遵循委員會，並訂定「法令遵循測試作業程序」以追蹤裁罰案件之改善情形，以及檢視各單位之內部管理措施是否合理有效降低法令遵循風險。</p> <p>(八) 於111年8月10日公告劉員大過二次。另自112年2月20日起暫停劉員接受客戶委託買賣，依裁處書所示，劉員自112</p>	<p>已依改善措施完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
	<p>年3月1日停止執行業務至113年2月29日止。</p> <p>(九) 依裁處書所陳劉員違規情節，追究時任經理人及櫃檯主管未善盡專業注意義務之責，於112年2月20日召開人評會，依公司規定核處時任3位主管各小過乙次，並將議處相關違失人員結果於112年3月9日函覆金融監督管理委員會。</p>	
<p>二、新竹分公司受託買賣業務人員林○○(下稱林員)於111年2月11日至112年2月10日間有代客戶保管交割款項、代辦交割服務及與客戶有款項借貸情事，違反證券管理法令規定，於112年10月26日遭金管會予以糾正及核處罰鍰新臺幣24萬元，以及命令公司停止林員3個月業務之執行。</p>	<p>(一) 新竹分公司自行查核人員自112年6月7日至112年6月20日，對分公司所有營業員每日抽核二位各二筆客戶電話錄音，由分公司經理人每日抽核一至三位營業員，對所屬一至二位客戶進行善意關懷客戶訪談作業，查核有無違規情事。</p> <p>(二) 鑒於林員帳戶曾觸發洗錢防制高風險名單，後續類似案例於員工帳戶觸發集團洗錢防制高風險名單時，將函請金控申請辦理資料調閱，奉核後再行函請銀行提供員工帳戶相關資料，以利檢核員工是否發生違規情事。</p> <p>(三) 已依員工獎懲辦法核處林員記大過一次處分，於112年6月27日公告，並已依臺灣證券交易所股份有限公司來函，自112年6月6日起對林員予以暫停執行業務6個月處置，並續依裁處書通知，自112年12月6日至113年3月5日期間停止林員3個月業務之執行。</p> <p>(四) 對分公司經理人蘇○○就林員缺失應負督導不周之責予以警告處置，已於112年6月9日公</p>	<p>已依改善措施完成改善。</p>

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
<p>三、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心於 112 年 10 月 20 日至 10 月 31 日對兆豐證券進行例行查核，發現公司廠商以 RDP(遠端桌面協定)方式連線至跳板機，雖由公司人員申請權限並以防火牆限制廠商固定 IP 連線，惟連線登入尚未依規定採用多因子認證，核已違反證券商內部控制制度標準規範 CC-17020(二)7「公司透過網際網路使用帳號登入系統時，應採用多因子認證機制」之規定。</p>	<p>已研議可行方案，擬採購提供予資訊廠商使用之多因子認證產品。</p>	<p>預計於 113 年 3 月底前完成。</p>