

## 華南商業銀行股份有限公司內部控制制度聲明書

- 一、謹代表華南商業銀行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，並由超然獨立之稽核部門執行查核，定期陳報董事會及監察人，並確實遵循前開辦法第三十八條第五款及第三十八條之一規定，與同業公會所定資訊安全自律規範。
- 二、兼營證券業務部分：  
本公司已確實依據「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」規定之內部控制制度有效性之判斷項目，判斷內部控制制度之設計及執行是否有效。
- 三、兼營保險代理人業務部分：  
本公司已確實依據「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」規定之內部控制制度有效之判斷項目，判斷內部控制制度之設計與執行是否有效。
- 四、經審慎評估，本年度各單位內部控制、法規遵循情形及資訊安全整體執行情形，除附表所列事項外，均能確實有效執行。
- 五、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或保險法等相關規定之法律責任。
- 六、本聲明書業經本公司中華民國 112 年 2 月 20 日董事會通過，併此聲明。

謹 致

金融監督管理委員會



聲明人

董事長：張雲鵬

總經理：黃俊智

總稽核：陳天鈺

總機構法令遵循主管：邱美卿

資訊安全長：江景平



(簽章)



(簽章)



(簽章)



(簽章)



(簽章)

中 華 民 國 112 年 2 月 20 日

**華南商業銀行股份有限公司**  
**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         |
|---|--|-------------------------|
| <p>壹、本行圓山及佳冬2家分行會計傳票遺失一案，經金管會核處應予糾正：</p> <p>一、未依內部會計作業規範辦理傳票裝訂、入庫保管及銷毀等作業程序。</p> <p>二、未依循內部規範即時通報總行。</p> <p>三、總行未能善盡督導查核之責。</p> | <p>壹、</p> <p>一、</p> <p>(一)修訂本行會計實務手冊，增訂內容摘述如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 傳票目錄簿增訂載明裝訂日期、負責經辦及覆核主管，以利主管掌握傳票裝訂進度。</li> <li>2. 每月第十個營業日前，保管人業務部門主管應確實覆點上月傳票冊數，並於傳票目錄簿之月底日蓋章及註明覆點日期，另應同時覆點「調閱帳冊傳票報表憑條」，以確認調閱帳冊傳票業已歸檔。</li> <li>3. 傳票保管人業務部門主管應偕同非會計經辦，於每年3月定期盤點前五個年度傳票冊數，並將盤點結果報送財務會計部。</li> <li>4. 新舊任會計經辦於交接時，應確實盤點近五年度之會計傳票。</li> </ol> <p>(二)增修自行查核題庫如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認每年3月是否依規完成盤點前五年度傳票冊數。</li> <li>2. 確認查核期間傳票目錄簿登記是否完整。</li> </ol> <p>二、發函宣導：</p> <p>函知營業單位及總行相關單位依會計實務手冊規範，盤點傳票冊數調查作業並回報，如有傳票短少之情事應通報總行；重申各單位於發生重大偶發事件時，應確實依本行「重大偶發事件通報作業要點」辦理通報作業。</p> <p>三、自111年度起，若有營業單位查有遺失傳票情事，將依「經營績效衡量指標之配分及評核標準訂定表」之「會計管理」項下每件扣5分。</p> | <p>壹、</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、<br/>本行林口分行櫃員藉職務之便，挪用客戶款項一案，經金管會核處新臺幣 400 萬元罰鍰：</p> <p>一、未有效建立「臨時存欠」及「過渡科目」之控管機制。</p> <p>二、未落實督導主管授權交易及更正/取消交易之覆核作業。</p> <p>三、未落實督導會計日終結帳之覆核作業。</p> | <p>貳、</p> <p>一、「臨時存欠」及「過渡科目」新增「主管授權核准」程序：</p> <p>(一)增加「臨時存欠」提領現金交易管控，需經主管授權方能完成交易，主管人員需依規切實查明事由方能放行。</p> <p>(二)辦理新台幣存匯相關交易透過「過渡科目」執行貸方起帳時，新增需經主管授權方能完成交易，主管人員應依規確認「過渡科目」使用之合理性並查對交易正確性。</p> <p>二、更正/取消交易之覆核作業，加強系統或交易管控措施：</p> <p>(一)新增櫃員每日及每週執行更正交易統計筆數之監控，及於「主管核准交易登記表」新增每筆授權交易明細日期，增修補印交易僅限「當日」之等管控機制。</p> <p>(二)新增「更正交易」傳票須由雙主管覆核機制。</p> <p>(三)將「更正交易」及「主管授權交易」相關管控措施列入自行查核題目。</p> <p>(四)納入扣息機制：<br/>為強化督導，自 111 年度起將相關更正交易、主管授權核准交易未依規辦理之作業缺失事項納入營業單位扣息項目。</p> <p>(五)強化存匯業務主管及人員作業規範熟稔度：</p> <p>1. 針對各營業單位存匯主管辦理分區教育訓練；新增對初任之存匯主管舉辦「實戰教育訓練課程」；新增「新臺幣存匯業務管控重點(含缺失案例)」線上課程；並對存匯主管及人員舉辦相關測驗，以提升主管及人員對作業規範之熟稔度。</p> <p>2. 於存匯業務主管講習班之「一般收付及現金管理(含金庫門管理)管理重點」、存匯業務進階講習班之「存匯</p> | <p>貳、<br/>已完成改善。</p> |

| 應 加 強 事 項  | 改 善 措 施  | 預 定 完 成 改 善 時 間      |
|--|--|----------------------|
|  | <p>業務規範暨違法違規案例宣導」及存匯業務初階講習班之「一般收付及現金管理作業」中加強宣導。</p> <p>3. 於現有「存匯業務主管工作重點項目手冊」納入存匯業務常見缺失，並函知營業單位注意辦理。</p> <p>三、會計日終結帳之覆核作業：</p> <p>(一) 臨櫃櫃員帳務由原自結再由他人覆核之結帳機制，改為交叉結帳。</p> <p>(二) 由系統自動統計傳票張數，並由系統自動列印傳票編號，確保結帳傳票張數正確無誤，以加強櫃員結帳作業之內部控制。</p>   |                      |
| <p>參、<br/>本行新莊分行催收人員利用職務之便，變造催討放款訴訟等費用收據影本虛報請領款項一案，經金管會核處應予糾正：</p> <p>一、未落實內部作業規範，覆核相關收據正本，並覈實查明出帳金額等項目。</p> <p>二、未將「各項催討費用收據正本與費用紀錄表是否相符」列入內部稽核及營業單位自行查核項目。</p> | <p>參、</p> <p>一、</p> <p>(一) 加強系統或交易管控措施：</p> <p>1. 營業單位辦理各項催討費用支出時，除應檢附收據正本並逐筆登錄「費用紀錄表」外，新增由徵審作業主管於「費用紀錄表」金額欄併同收據正本押腳確認，並規範費用紀錄表由徵審主管保管。</p> <p>2. 於臨店輔導時，加強查核營業單位各項催討費用收據正本與「費用紀錄表」是否一致。</p> <p>3. 於系統增加訴訟費用金額計算功能，以輔助主管人工覆核作業。</p> <p>4. 修正本行「會計事前審核注意事項」，辦理傳票審核作業，應注意如所附憑證為影本時，確實與正本核對相符。</p> <p>(二) 加強人員教育訓練：</p> <p>1. 以視訊方式遴調營業單位徵審主管參加教育訓練，以提升催收實務作業知能及強化內部管理工作。</p> <p>2. 以視訊方式遴調營業單位催收人員參加教育訓練並加強宣導應嚴守工作規範及紀律。</p> | <p>參、<br/>已完成改善。</p> |



| 應 加 強 事 項   | 改 善 措 施  | 預 定 完 成 改 善 時 間 |
|---|--|-----------------|
|   | 二、<br>(一)將「各項催討費用收據正本與費用紀錄表是否一致」列入營業單位一般自行查核題庫，以加強檢視相關帳務之正確性。<br>(二)將管控措施列入內部稽核查核工作底稿，並於辦理營業單位查核作業時，加強查核營業單位之落實執行情形。   |                 |
| 肆、<br>本行招攬投資型保單，經金管會核處限期1個月改善：<br>一、業務員未充分說明金融商品之重要內容。<br>二、未確實落實招攬後至送件前之檢核機制。                            | 肆、<br>增訂規範及控管措施如下：<br>一、<br>(一)於本行「保險代理業務銷售服務說明與客戶確認事項表」新增警語並以放大粗體文字標示，由客戶確認後勾選「已充分瞭解投保之商品內容並確認符合本人需求後投保」並簽名。<br>(二)對於客戶表示不知悉所購買商品為保險之電訪異常案件，除業務員於「照會單」回覆並由業務主管覆核外，新增第三人進行電訪確認。<br>(三)已於理財主管月會及理專行為規範(含違法違規案例)視訊課程，加強宣導業務員應向客戶充分說明金融商品之重要內容。<br>二、除由業務員及業務主管確認客戶投保意願外，招攬「投資型保險」時，新增由「非理財業務主管」再次確認客戶投保意願，並於「保險案件送件明細表」記載覆核方式及時點後簽章。 | 肆、<br>已完成改善。    |
| 伍、<br>本行行員將某客戶之姓氏及手機號碼傳送至貸款公司網站，經金管會核處新臺幣5萬元罰鍰，應加強事項如后：<br>一、加強員工教育訓練。<br>二、各項業務涉及客戶個人資料時，應確實依個資法等相關規定辦理。 | 伍、<br>一、加強員工教育訓練：<br>(一)對客戶服務部全體同仁加強「個資保護法令遵循宣導暨重申客服人員值機依業務標準作業流程執行職務」之宣導。<br>(二)強化防範個資侵害及遵守標準作業流程之教材，列入   | 伍、<br>已完成改善。    |

| 應 加 強 事 項          | 改 善 措 施  | 預 定 完 成 改 善 時 間 |
|--------------------|--|-----------------|
| <p>三、研擬相關強化措施。</p> | <p>在職客服值機人員之每月例行性教育訓練教材及考試內容。</p> <p>二、落實客服人員個人資料保護聲明：<br/>修正「客服人員工作切結書」，將「確認個人資料外洩之責任」列為加強確認內容，並請現任客服人員重新簽署。</p> <p>三、增加側聽檢測評核客服人員使用手機作業考核項目，可在品質管理上進行評核。</p> |                 |

