

華南金融控股股份有限公司內部控制制度聲明書

謹代表華南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，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：張雲鵬

總經理：李耀卿

總稽核：黃碧娥

總機構法令遵循主管：邱美卿

張雲鵬



(簽章)

李耀卿



(簽章)

黃碧娥



(簽章)

邱美卿



(簽章)

中 華 民 國 112 年 3 月 27 日

華南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
【子公司華南商業銀行股份有限公司】 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： 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。 二、未依循內部規範即時通報總行。 三、總行未能善盡督導查核之責。	壹、 一、 (一)修訂本行會計實務手冊，增訂內容摘述如下： 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。 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。 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。 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。 (二)增修自行查核題庫如下： 1. 確認每年 3 月是否依規完成盤點前五年度傳票冊數。 2. 確認查核期間傳票目錄簿登記是否完整。 二、發函宣導： 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	壹、 已改善訖。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
貳、 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： 一、未有效建立「臨時存欠」及「過渡科目」之控管機制。 二、未落實督導主管授權交易及更正/取消交易之覆核作業。 三、未落實督導會計日終結帳之覆核作業。	大偶發事件通報作業要點」辦理通報作業。 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。 貳、 一、「臨時存欠」及「過渡科目」新增「主管授權核准」程序： (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。 (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。 二、更正/取消交易之覆核作業，加強系統或交易管控措施： (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。 (二)新增「更正交易」傳票須由雙主管覆核機制。 (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。 (四)納入扣息機制： 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。	貳、 已改善訖。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
參、 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： 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。	(五)強化存匯業務主管及人員作業規範熟稔度： 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。 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。 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。 三、會計日終結帳之覆核作業： (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。 (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。 參、 一、 (一)加強系統或交易管控措施： 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	參、 已改善訖。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
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。	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。 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。 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。 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。 (二)加強人員教育訓練： 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。 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。 二、 (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。 (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、 本行招攬投資型保單，經金管會核處限期1個月改善： 一、業務員未充分說明金融商品之重要內容。 二、未確實落實招攬後至送件前之檢核機制。	肆、 增訂規範及控管措施如下： 一、 (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	肆、 已改善訖。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
伍、 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： 一、加強員工教育訓練。 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。 三、研擬相關強化措施。	符合本人需求後投保」並簽名。 (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。 (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。 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。 伍、 一、加強員工教育訓練： (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。 (二)強化防範個資侵害及遵守標準作業流程之教材，列入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。 二、落實客服人員個人資料保護聲明： 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。 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。	伍、 已改善訖。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
【子公司華南永昌綜合證券股份有限公司】 壹、金融監督管理委員會於110年12月1日至10日對本公司進行防制洗錢及打擊資恐作業專案檢查所見下開防制洗錢作業缺失，依金管會111年12月13日金管證券字第11103855741號函及金管證券罰字第1110385574號裁處書，處本公司糾正及罰鍰新臺幣72萬元整： 一、有關地緣性納入客戶風險評估因子之一，卻未據實評估，而係就未勾選地緣關係者，設定由系統自動歸納為「無地緣關係且有合理解釋」之較低風險等級，且自108年迄至金管會檢查局查核時，仍尚未逐步完成客戶資料確認。 二、另有向調查局申報可疑交易名單客戶，惟未依內部規定直接評估為高風險，致有低估客戶風險情事。 三、對系統產出符合可疑交易態樣個案檢核時程，平均作業審查天數達19.2天至78.5天不等，核與所訂規範應於14個營業日內完成審查之規定不符。 貳、臺灣證券交易所於111年1月4、5日對本公司通報之資通安全事件進行查核，檢查所見下開缺失，依臺證輔字第1110500845號函，併課違約金21萬元整： 一、網路下單登入未採多因子驗證。 二、未每日監控及分析核心系統帳號登入失敗紀錄。 三、資安事件延遲通報。 四、對於憑證申請及更新之驗證方式防護力不足時，未	壹、 一、就辦理客戶風險分級作業，有未依所訂規範評估情事乙節，已於111年7月前完成補正作業，並加強宣導。 二、為防範因資訊系統問題，致有低估客戶風險情形，已由資訊廠商完成系統調校，並於111年7月新增回測機制。另經全面清查比對，本公司此前所申報之可疑交易，除缺失所列4戶外，餘皆依規呈現高風險。 三、缺失所列可疑交易個案皆已於110年12月結案，為加強辦理時效，並已於111年10月上線新增屆期前系統發送提醒之功能。 貳、 一、電子交易平台皆已完成雙因子認證機制。 二、已進行每日監控及分析電子交易平台的登入嘗試或異常紀錄。 三、已於年度員工資訊安全教育訓練內容加強資訊安全事件的通報流程與處理程序之宣導。 四、憑證申請及更新之OTP(一次性動態密碼)驗證已於111年1月21日上線。	壹、 已改善訖。 貳、 已改善訖。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
能即刻修改且未暫停系統服務或改採其他即時確認客戶本人所為之驗證機制等強化防護措施。 參、 臺灣證券交易所於111年10月12日至18日對本公司進行查核，依臺證輔字第1110503522號函查核所見缺失如下： 一、部分主機未能定期更新修補程式。 二、部分系統使用原廠已終止支援(EOS)之軟體，且未有適當管理。 三、連接本公司之防火牆進出紀錄及其備份未留存三年。 四、部分網路下單平台未建置程式與資料夾異動之記錄及通知人員處理機制。 五、部分主機未設定密碼錯誤次數帳號鎖定及鎖定時間。 六、行動APP「華南永昌綜合證券」上架多因子身分認證功能，未即時通過自行檢測，後續對遺留之中低風險項目未及時評估及修補。 【孫公司華南期貨股份有限公司】 壹、 緣本公司於110年9月1日、2日因期交所對本公司進行查核，經查本公司交易主機中未設有客戶未沖銷部位及保證金餘額之控制項目，及接受期貨交易之委託前，有未先向客戶收足保證金等情事與內部控制制度規定不符，於111年10月27日遭金管會裁罰新台幣24萬元罰鍰。	參、 一、已定期更新主機軟體，無可更新軟體之主機已安裝Trend Deep Security軟體。 二、查核期間發現作業系統軟體EOS之部分主機已移除下架，其餘主機已安裝Trend Deep Security軟體做為風險補償措施。另EOS之應用程式已完成軟體版本升級。 三、存放防火牆進出紀錄備份之Forti-Analyzer設備已依規設定防火牆進出紀錄保留期限及備份。 四、已於111年11月進行檔案與網頁防竄改的資安產品遴選(產品名稱:TrustOne)，經驗測後業於112年2月24日上線。 五、已完成密碼錯誤次數帳號鎖定及鎖定時間之設定。 六、已於111年7月13日透過第三方資安檢測公司重新完成並通過資安檢測。 壹、 一、公告暫停盤後時段組合拆解功能並調整風控程式，後臺系統會先判斷當下可用餘額是否有符合執行拆解所需預收的保證金，如不足則無法執行拆解，且全時段選擇權部位若有委託平倉單，則無法對被指定平倉部位再次組合。109年12月24日風險控管程式改善完竣，始開放盤後選擇權組合拆解功能。	參、 已改善訖。 壹、 已改善訖。

應 加 強 事 項	改 善 措 施	預 定 完 成 改 善 時 間
	二、本公司已於 111 年 11 月 17 日施行受裁罰案教育訓練，要求相關人員應強化落實KYC原則，多注意客戶是否有異常交易行為，防範類似違規情事發生。	