

# 玉山銀行內部控制制度聲明書



- 一、 謹代表玉山銀行聲明本銀行於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，兼營證券業務部分，並依據金融監督管理委員會證券期貨局訂頒「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。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。
- 二、 兼營保險代理人業務部分：
  - (一) 本銀行依據「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」（以下簡稱「實施辦法」）之規定判斷本銀行內部控制制度之設計及執行是否有效。依「實施辦法」規定之內部控制制度判斷項目，至少應包括下列組成要素：一. 控制環境、二. 風險評估、三. 控制作業、四. 資訊與溝通、五. 監督作業。
  - (二) 本銀行業已採用上述內部控制制度判斷項目，檢查內部控制制度之設計及執行之有效性。
  - (三) 本銀行基於前點檢查結果，認為上開期間之內部控制制度（包括知悉營運之健全性、報導之可靠性及相關法令規章之遵循）之設計及執行係屬有效，其能合理確保上述目標之達成。
- 三、 本聲明書將成為本銀行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、第一百七十四條或本法等相關規定之法律責任。
- 四、 本聲明書業經本銀行中華民國110年3月11日董事會通過，併此聲明。

此致

金融監督管理委員會

聲明人

董事長：

黃名州



簽章

總經理：

陳茂欽



簽章

總稽核：

孫中則



簽章

總機構法令遵循主管：

歐陽明



簽章

中華民國 110 年 3 月 11 日

# 玉山銀行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)

應加強改善事項	改善措施	預定完成改善時間
財政部繳稅平台扣款異常事件。	1. 導入模擬財金及他行電文自動化測試。 2. 建置管理性監控作業及告警機制。	已完成改善。
全球智匯網臺幣跨行匯款交易緩慢。	更換既有的防火牆，執行硬體汰換升級作業，提升全行交易乘載量並擬定台幣跨行匯款通路異常處理流程。	已完成改善。
有關代客保管存摺及空白單據應改善事項。	發佈規範重申業務執行不應違反事項、顧客文件控管規則及定期或不定期抽查機制。	已完成改善。
同仁報支辦公費用應加強覆核等缺失事項。	提醒相關單位依費用報支注意事項相關通報及全行費用報支平台常見問題辦理。	已完成改善。
前理財專員以偽冒帳戶挪用顧客款項。	1. 精進理財約定、變更及交易申請類作業（含保險）確認機制。 2. 精進抽查理專辦公處所機制。 3. 精進對帳單寄送作業。 4. 精進交易監控及帳務監控機制。 5. 精進理專輪調、休假及顧客服務移轉控管機制。	已完成改善。
前理財專員挪用顧客款項及與顧客間有異常資金往來。	1. 精進防範理專與顧客私下資金往來控管機制。 2. 強化管理專員人事內部管理制度。 3. 重申落實顧客身分查驗作業。 4. 新增外幣交易臨櫃關懷存戶作業。 5. 外幣匯款(含自行轉帳)電訪照會機制。 6. 調整外幣網路銀行約定帳號作業流程。 7. 新增約定轉入帳號之系統控管措施。	第 7 項改善措施預計於 110 年 5 月完成，其餘均已完成改善。
顧客網路銀行帳戶遭盜轉案件。	1. 停止簡訊 OTP 做為(非)首次申請網路銀行之身分驗證方式。 2. 新增「語音 OTP」驗證方式，加強網路銀行身分驗證強度。	已完成改善。

