玉山金融控股公司內部控制制度聲明書

謹代表玉山金融控股公司聲明本公司於 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，定期陳報審計委員會及董事會。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：黃永仁 （簽章）

總經理：陳美瑤 （簽章）

總稽核：林耀斌 （簽章）

總機構法令遵循主管：邱惟剛 （簽章）

中 華 民 國 110 年 3 月 11 日

玉山金融控股公司內部控制制度應辦理改善事項及改善情形

(基準日：109 年 12 月 31 日)

應辦理改善事項	改善措施	預定完成改善時間
子公司 玉山銀行 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。
子公司 玉山銀行 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。
子公司 玉山銀行 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。
子公司 玉山銀行 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。
子公司 玉山銀行 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。

應辦理改善事項	改善措施	預定完成改善時間
子公司 玉山銀行 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. 強化理專人事內部管理制度。 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。
子公司 玉山銀行 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。
子公司 玉山證券 有辦理證券經紀業務，其受託買賣業務人員有利用客戶帳戶下單買賣股票及資金往來之情事、對總歸戶額度1000萬(含)以上之客戶有未每年調查更新徵信資料、辦理不限用途款項借貸業務有未依規定每6個月重新徵信辦理展期之情形。	已嚴格要求從業人員應遵守「執行業務禁止之個人行為」，並修訂相關作業流程及契約書，嗣後將依規定辦理相關作業。	已完成改善。
子公司 玉山證券 業務發生仲裁情事未於知悉或事實發生日起5個營業日內進行申報。	已修訂訴訟申報流程，並不定期舉辦教育訓練，加強同仁法令認知及遵法觀念。	已完成改善。