

2024 年度 風險管理運作情形

董事會報告日期：2024/12/26

本公司風險管控分為三階段管控機制，最初管控機制為各事業單位，其必須負起最初風險察覺、評估及管控的考量與防範之責。第二管控機制為各組織最高主管(處主管、事業群主管)及總經理所主持之各項主管會議，除負責可能性之評估外，包含各種風險評估。最終管控機制為稽核室、董事會及所附屬各委員會(審計委員會、薪酬委員會及公司治理暨提名委員會)；透過稽核室之審查、督導及追蹤等，並由各委員會進行督導，提董事會審議以確保最終之風險管理。

一、財務、帳務及流動性風險

控管層級單位	運作情形
各事業單位	1. 由本公司財務處依據法令、政策及市場之變化，訂定各項策略、程序與指標，定期分析及評估相關風險的變化狀況，並採取適當的因應措施，以降低公司整體潛在的風險。 2. 會計、財務的作業流程均依內控制度及相關辦法規定執行。
各組織最高主管	1. 本公司財務處主管定期與所轄財務會計人員討論財務資訊的正確性、即時性。並且每月公告合併營收以及財務資訊。
稽核室、董事會及所附屬各委員會	1. 稽核室 1) 稽核室依據風險評估制定年度稽核查核計劃，並依計劃執行 2) 每季於審計委員會及董事會中報告稽核查核結果，並追蹤改善情形 2. 董事會及審計委員會 1) 審計委員會每季與會計師溝通經會計師核閱之財務報告， 2) 年度審核經會計師查核之財務報告。 3) 每季檢討稽核查核結果及改善情形 4) 審計委員會督導年度稽核查核計畫之制定，呈董事會審核次一年度稽核計劃。

二、銷售及售後服務風險

控管層級單位	運作情形
各事業單位	1. 由本公司由法務單位針對重要發展及銷售策略之法令遵循進行內部自我查核，並據此採取適當的因應措施，以降低銷售面經營及法遵之風

控管層級單位	運作情形
	險。 2. 本公司為掌握公司銷售體系及作業風險，開發與風控事業群轄下設置處理客戶意見反應之專責單位，針對可能發生或已發生的銷售品質風險進行有效的控管與處理。 2024/1/1-2024/11/30 客戶意見共計 1,319 件，結案率 94.1% (客戶意見數 1,319 件：表揚 1,123 件/客訴 57 件/建議 2 件/陳情 137 件)
各組織最高主管	1. 每月由業務事業群召開與各銷售通路負責主管之銷售相關會議，檢討銷售策略以及掌握銷售市場狀況。
稽核室、董事會及所附屬各委員會	1. 稽核室 1) 稽核室依據風險評估制定年度稽核查核計劃，並依計劃執行銷售收款循環共計 13 個子項目的查核作業 2) 每季於審計委員會及董事會中報告稽核查核結果，並追蹤改善情形 2. 董事會及審計委員會 1) 每季檢討稽核查核結果及改善情形 2) 審計委員會督導年度稽核查核計畫之制定，呈董事會審核次一年度稽核計劃

三、策略及營運風險

控管層級單位	運作情形
各事業單位	1. 策略長室負責公司整體國際與策略新事業發展與管理，而公司之營運策略及風險均由經營團隊充份討論決議執行方案後，隨時管控發展狀況，確保產品與服務符合公司之策略執行。 2. 各事業群制訂營運計劃並依據執行。 3. 作業流程均依內控制度及相關辦法規定執行。
各組織最高主管	1. 每月召開經營管理會議，由各事業單位之處級主管（含）以上參與，由總經理主持。針對營運計劃達成狀況，績效追蹤及分析檢討，並展開因應策略。 2. 2023 年成立「資訊安全暨個人資料保護委員會」，由公司治理主管擔

控管層級單位	運作情形
	任召集人，定期向董事會報告運作情形，並向全體同仁宣導資訊安全新知。 3. 鑑別重大永續議題，並將 ESG 具體推動情形定期向董事會報告。
稽核室、董事會及所附屬各委員會	1. 稽核室 1) 稽核室依據風險評估制定年度稽核查核計劃，並依計劃執行。 2) 每季於審計委員會及董事會中報告稽核查核結果，並追蹤改善情形。 2. 董事會及各功能性委員會 1) 本年度共計召開審計委員會 7 次、薪酬委員會 4 次、公司治理暨提名委員會 4 次。依各委員會之功能，執行相關業務之檢討與指導年度審核經會計師查核之財務報告。 2) 每季董事會由管理階層進行經營成果報告，董事並針對營運績效達成情形給予指導，公司據以適時調整營運策略方向，以確保各事業的經營策略符合營運目標與經營願景。 3) 年度審核次一年度稽核計劃，每季檢討稽核查核結果及改善情形。 4) 審核並核准公司重大永續議題，針對潛在風險及機會提出因應建議，並進行督導。