

Corporate Social Responsibility Report

2016



華南金控
HUA NAN FINANCIAL HOLDINGS

華南金融控股股份有限公司
企業社會責任報告書



Contents

02 董事長的話

04 華南的永續績效

07 關於本報告書

08 關於華南金控

10 關於華南金控

14 落實永續之歷程

20 公司治理

22 公司治理

26 誠信經營

28 風險管理

30 法令遵循

36 數位時代創新服務

38 數位金融服務

47 資訊與網路安全

50 客戶權益及普惠金融

52 客戶權益

58 普惠金融

60 員工關懷

64 員工獎酬與員工職涯發展

74 人力資本發展

78 職場健康與安全

82 環境與社會效益

84 華南創造的環境效益

94 華南創造的社會效益

112 會計師有限確信報告

114 GRI 指標索引表



董事長的話

金融業存在的根本價值有三，第一是充分發揮金融中介的功能並管理好社會大眾的資產，第二是讓普惠金融 (financial inclusion) 成為可能，第三則是善盡企業社會責任。我們堅持並以具體行動履行企業社會責任，持續為台灣創造永續發展能量，與大家攜手共同邁向美好社會。

另外，華南金控深信，唯有高標準的公司治理，才能奠定企業永續經營的基礎。我們長期以來致力於維持超越同業標準的商業道德與有效的權責機制，用誠信的態度經營業務，一點一滴形塑公司治理文化。因此，華南金控連續兩年獲選證交所「公司治理評鑑」上市公司前 5%。世界經濟論壇 (World Economic Forum) 在 2016 年全球風險報告中表示「氣候變遷應對失策是影響未來十年的最大風險」。雖然環境的快速變化帶來了嚴峻挑戰及巨大風險，但也同時創造出希望與機會。當前政府推動「5+2 新創產業」以加速產業轉型升級，其中包含之「綠能科技」、「新農業」及「循環經濟」三項產業，金融業如果可以發展綠色金融，協助上述三項產業取得資金，讓銀行資金化為「綠」水長流，可謂利人利己。

金融科技 (FinTech) 帶來破壞式創新，金融業必須擁抱創新、利用創新，為大眾提供更安全便捷的服務，讓普惠金融成為可能。華南銀行是第一家取得金融科技專利的泛公股行庫，更是首家將金融科技專利實際應用於金融服務的銀行，未來也將持續累積金融創新的能量。

除了金融本業之外，華南金融集團也以實際的作為與決心，積極實踐環保節能理念，訂定環境管理政策，並在 2016 年導入 ISO 14001 環境管理系統及完成 ISO 14064 溫室氣體盤查，並取得 BSI 認證。此外，我們更持續推動綠色採購，並規劃導入 ISO 50001，以更完善與系統性的方式提升能源使用效率，期能達到環境保護，減少碳排放。

我們也將公益結合營運核心，在公益信託業務上，不管質或量，華南銀行都是名列前茅。另外，面對高齡化社會的來臨，政府積極推動高齡社會照護，如長照、老人安養等重要政策。在這方面，華南銀行也開辦了銀髮族的安養信託，包括退休安養信託、子女教養信託、不動產交易安全信託、以及保險金信託等。此外，華南銀行於 2017 年 5 月更開辦了升級版的「以房養老」，是業界第一家同時提供一般版與保險年金版「以房養老」的銀行，希望透過結合安養信託與即期年金保險的機制，提供年長者安穩優質的生活。

金融業一方面要從核心職能切入，發揮槓桿作用，形成更大的正面力量，同時也能善盡社會責任，攜手產業，形塑台灣更美好的未來。我們期盼所有金融業者與政府一起努力，共同編織出一張保障全民的安全網，共同促成自由、平等、繁榮的社會。

董事長

吳當傑



華南的永續績效

公司治理

2015~2016 連續 **2 年** 公司治理評鑑為上市公司前 **前 5%**

2015~2016 連續 **2 年** 入選公司治理 **100** 指數成分股



數位時代創新服務

首家 取得金融科技專利之泛公股行庫

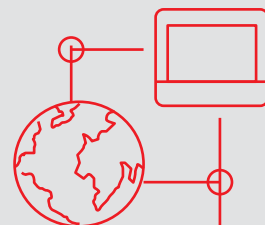
首家 將金融科技專利實際應用於金融服務之銀行

SnY 數位存款帳戶數近 **4 萬戶**，存款餘額達 **10 億元**

以客製化的數位環境為出發點，已提升虛擬通路之交易占比至 **82.6%**

資安教育訓練年度訓練時數達 **21,484 小時**，訓練人次達 **27,540 人次**

已建置完成 **5 家** 智慧分行



客戶權益及普惠金融

華南銀行榮獲金融研訓院「**菁業獎—最佳數位金融獎**」

華南銀行榮獲「數位時代」雜誌「**最佳全通路體驗獎**」

華南銀行榮獲台灣科技化服務協會及財團法人資訊工業策進會主辦之
「**2016 ITeS Award 傑出科技化服務管理獎**」 **優等獎**

華南永昌龍盈平衡基金榮獲債券股票平衡型基金 - 價值型股票「五年期」
及「十年期」**金鑽獎兩座** 殊榮

華南產險榮獲現代保險雜誌主辦的「**保險信望愛獎**」 **大獎**

微型保險 2016 年累計承保人數為 **8,387 人**



員工關懷



本集團連續 **3** 年列入證交所「**臺灣高薪 100 指數**」

華南銀行連續 **3** 年榮獲台北市**超額進用身心障礙者認證**

華南銀行取得衛福部國民健康署的「**健康職場認證 - 健康促進標章**」

為培育優質多元化的人才，辦理教育訓練總時數達 **420,596 小時**，

總訓練支出 **7,098 萬元**

環境與社會效益



新創 **5+2** 產業，授信餘額 **3,555 億元**

「安養愉生傳承信託」，累計受益人數已超過 **2,000 人**，排名業界第一

創造公眾利益的**公益信託**，華南銀行承辦案件數**第一名**

2016 發出的電子帳單總數成長 **25.9%**，減碳量成長 **22.6%**

華南銀行辦理都更業務已核准 **12 件**，授信金額共 **131.8 億元**

2016 年榮獲體育推手獎「**贊助類金質獎**」及「**長期贊助獎**」雙料得主

投入公益活動贊助經費總計 **5,479 萬元**，投入志工人次共 **280 人**





關於本報告書

本報告書以公司治理、數位時代創新服務、客戶權益及普惠金融、員工關懷、華南創造的環境與社會效益等五大面向為架構，揭露華南金控及子公司在營運過程中，面對經濟、社會及環境等永續議題的觀點與因應作為，以作為與本公司利害關係人 (stakeholders) 溝通之主要介面。

報告期間

本報告書內容所刊載的資訊期間主要為 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。部分資訊更新至 2017 年 10 月，已於報告書內明確說明資訊涵蓋期間。

邊界與範疇

本年報告書績效之呈現以台灣地區為主，資訊範圍涵蓋母公司華南金控及其子公司「華南銀行」、「華南永昌證券」、「華南產險」、「華南永昌投信」、「華南金創業投資」及「華南金資產管理」6 家子公司。於報告期間，華南金控之規模、架構或所有權並無重大改變。在未來報告書中，擬逐步納入集團海外營運範圍，以完整呈現華南金融集團企業社會責任 (CSR) 管理的資訊。

數據蒐集過程與量測計算方法

本報告書數據蒐集過程，係邀集相關部門，透過日常營運管理的數據蒐集、議題討論、及各單位訪談，按國際相關準則及指標要求，彙整出華南金控在經濟 (Economic)、社會 (Social) 及環境 (Environmental) 面向的績效資訊。部分績效資訊揭露 2014-2016 年 3 年之數據。各項指標數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係

以符合當地法規要求為主要依據，如當地法規無特別規定，則參考國際標準（如 ISO 相關國際標準）；如無國際標準可適用，則以產業標準或產業慣例為依歸。

撰寫指南

本報告書以「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」、全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報告指南 GRI 4.0(以下簡稱 G4) 版本及金融服務業行業揭露為主要架構，內容以 G4 所列之核心選項指導方針及架構撰寫。

確信

本報告書部份績效數據經資誠聯合會計師事務所依中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限之確信 (limited assurance)，確信報告書附於本報告書附錄。

發行

華南金控每年將定期發行企業社會責任報告書，並於本公司官方網站發布，前次發行時間為 2016 年 10 月。本版發行日期為 2017 年 11 月。

意見回饋

華南金融控股股份有限公司 行政管理處
電話：+886 2 23713111 分機：6308
傳真：+886 2 87291943
官網：www.hnfhc.com.tw
電郵：public@hnfhc.com.tw
地址：台北市信義區松仁路 123 號 23 樓



關於 華南金控

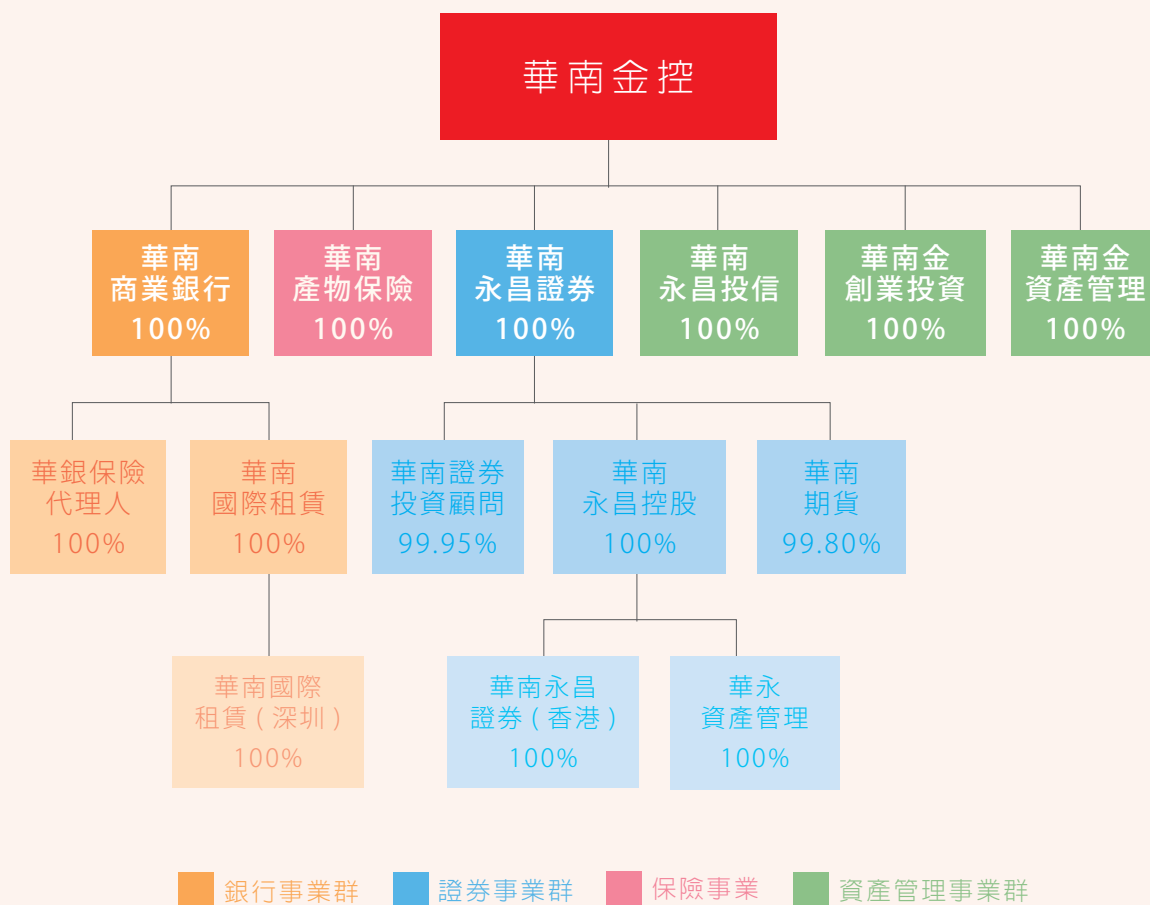
關於華南金控
落實永續之歷程

關於華南金控

集團介紹

華南金控為臺灣第一家成立之金融控股公司，於 2001 年 12 月 19 日由華南商業銀行及永昌綜合證券以股權轉換方式設立，總公司位於台北市。為擴

大金融服務領域，本集團先後納入華南產物保險公司、華南永昌證券投資信託公司，其後並投資設立華南金創業投資公司、華南金管理顧問公司及華南金資產管理公司，持股比例皆為 100%。為提升營運績效，華南金創投於 2013 年吸收合併華南金管顧公司。未來，華南金控將在嚴謹的風險控管下，穩步擴張業務經營能量，持續發揮集團經營綜效，朝向亞太地區優質金融機構之願景前進。



註：組織圖更新至 2017.6.30。

營運據點

台灣據點

金控	1
銀行	186
證券	45
產險	40
投信	1
創投	1
AMC	1

海外地區 (亞洲、歐洲、美洲等)

銀行	13
證券	1
產險	1



金融業間互動

本集團透過參與外部公會等組織，以充分掌握各個金融產業之業務發展方向，並就相關議題提出建言。參與公會組織包括臺灣金融服務業聯合總會、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國證券商業同業公會、中華民國產物保險商業同業公會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會、中華民國保險學會、中華金融業務研究發展協會、中華民國股務協會、中華民國精算學會、中華財務主持人協會、台

北市銀行公會、兩岸企業家峰會、北京大學中國保險研究中心、深圳市保險同業公會等組織。2016年於同業公會及金融年會等支出總額為新台幣(下同)10,132,900元，本集團未有任何政治相關活動支出。

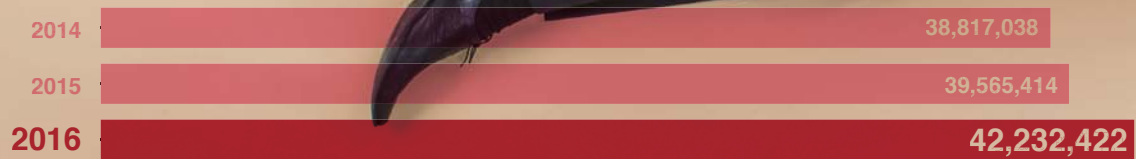
2016年華南集團以公司名義參與及擔任理事之公會個數如下：

	參與公協會數	擔任理事數
金控	 8	 5
銀行	 13	 3
證券	 5	 3
產險	 13	 8
投信	 1	 1
創投	 1	0
AMC	 2	0

2016 年經營績效及未來營運展望

1. 經營績效

淨收益 (仟元)



資產總額 (仟元)



權益 (仟元)



支付股東之股利



支付政府之稅款*



* 資料來源：華南金控經會計師查核簽證之 2016 年合併財務報表。

* 本集團 90% 以上淨收益來自於臺灣，臺灣亦為主要支付所得稅費用國家。

2. 未來經營策略

未來華南金控將更重視「法治、風險、人才、科技」四大基本功，以強化經營體質，並設立以下營運目標：

- 一、響應政策，加強「5+2 新創產業」及都市更新業務的授信等相關業務。
- 二、強化海外布局，尤其是新南向國家的經營。子公司華南銀行馬尼拉分行已經在 2017 年 6 月 14 日開業。

三、提昇海外分支機構的查核工作，成立防制洗錢及打擊資恐專責單位，並落實海外分行法遵制度的監督與管理。

四、創新金融商品與服務，透過數位金融區域型行動方案，打造「數位生活圈」，並積極引入年輕客群。

落實永續之歷程

- 成立 CSR 委員會
- 通過華南金融集團企業社會責任實務守則
- 納入子公司 AMC 及創投
- 通過誠信經營守則
- 成立誠信經營委員會
- 訂定集團之供應商承諾書
- 建置官網誠信檢舉頁面
- 制定華南金控「環境管理政策」
- 完成導入 ISO 14001 環境管理系統，取得 BSI 驗證
- 完成導入 ISO 14064 溫室氣體排放盤查，取得 BSI 驗證

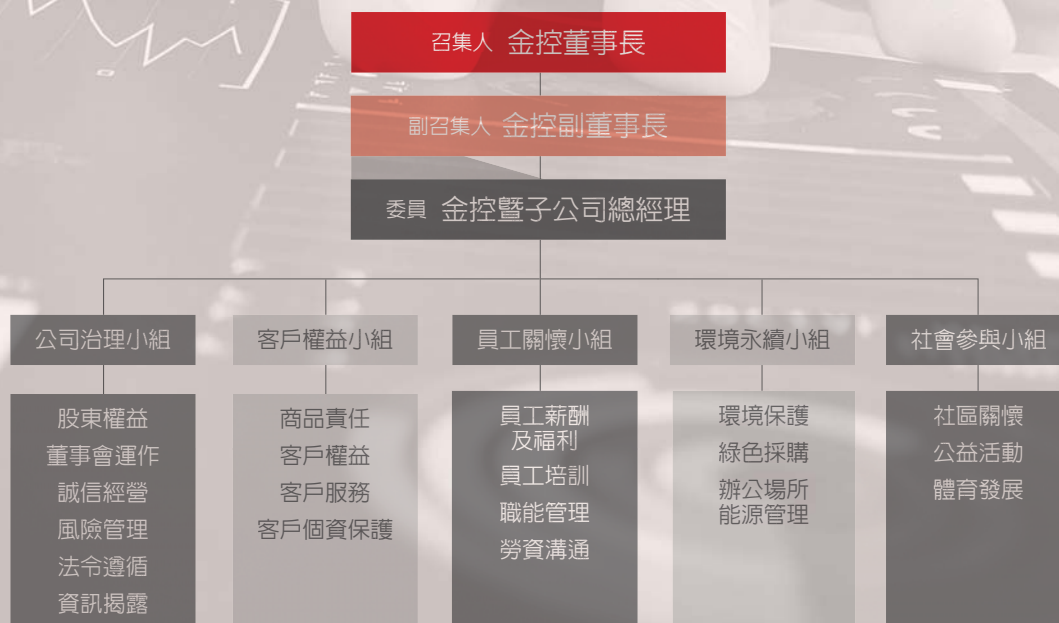
2014 >> 2015 >> 2016 >>

企業社會責任委員會

本集團順應政府財經政策發展方向，努力提高各項金融商品及業務的品質，以提供工商企業及社會大眾完善的金融服務，發揮促進產業、經濟發展及增進社會大眾福祉的功能，並秉持核心價值“HEART”－誠信 (Honesty)、效率 (Efficiency)、主動 (Activeness)、責任 (Responsibility)、合作 (Teamwork)，致力提升經營績效、保障客戶權益及創造股東價值極大化，建立永續經營的金融集團。

本集團設立企業社會責任委員會，由董事長擔任召集人，由上而下推動企業社會責任之履行。該委員會之主要職掌包括：規劃本集團為履行企業社會責任應採取之重大策略，督導企業社會責任執行情形及檢討成效，督導規劃及審定年度企業社會責任報告書，有關企業社會責任相關規章及重大事項之審定或備查。其組成如下圖所示。

華南金融集團企業社會責任委員會組織圖



各小組成員由金控暨子公司代表組成，設召集人及總幹事各乙名，負責督導及綜理小組事務。

2016 年重大企業社會責任議題

Step 1	鑑別		利害關係人鑑別
			我們透過企業社會責任委員會各小組的討論，鑑別出八大類利害關係人，包括客戶、員工、主管機關、投資人、媒體、供應商、外部專家及產業公協會、鄰里社區及公益團體。
			關注議題鑑別
			自 GRI G4 考量面和國內外同業關注議題中，就華南金融集團之情形，內部評估相關性並參考外部顧問建議後篩選出 20 項議題。
Step 2	排序		議題衝擊
			針對 20 項議題發放問卷，以瞭解利害關係人對議題的關心及議題對公司的衝擊程度，共取得 133 份有效問卷，篩選出 8 項重大議題。
Step 3	確認		CSR 議題經重大性分析後，各工作小組將確認其完整性，並進一步評估重大議題的影響範圍及邊界，並準備蒐集資訊。
Step 4	審查		在編製完成報告書後，CSR 委員會進行檢視與審閱，以確保 CSR 資訊與績效是否有不當或不實表達；另外針對審閱的結果，也會作為下一年度報告之重要參考依據。

華南金融集團 2016 重大議題

利害關係人關心程度	高	數位金融服務 誠信經營 法令遵循 經營績效 公司治理 風險管理		資訊與網路安全 客戶權益
	中	金融包容性 環境/社會責任投資 企業公民與慈善行為	員工薪酬與權益 勞資關係 職業安全與健康	
	低	綠色金融/社會商品 水資源、能源、廢棄物管理 溫室氣體排放/氣候變遷策略 綠色採購	吸引人才與員工多元化 人力資本發展	
		低	中	高
		議題衝擊程度		

利害關係人關注之重大議題

議題	內容	關注之利害關係人	影響範圍		對應 G4 考量面
			組織內	組織外	
資訊與網路安全	顧客隱私權及資訊與網路安全管理策略	客戶、主管機關、外部專家及產業公協會、鄰里社區及公益團體	V	V	顧客隱私
誠信經營	誠信文化執行情形	主管機關、媒體、外部專家及產業公協會、鄰里社區及公益團體	V	V	倫理與誠信、反貪腐、公共政策、反競爭行為
數位金融服務	數位時代對於金融服務之影響	投資人、供應商、媒體、外部專家及產業公協會、鄰里社區及公益團體	V	V	—
客戶權益	客戶滿意度、公平設計及銷售金融產品和服務的政策、確保顧客隱私權	客戶、主管機關、投資人、供應商、鄰里社區及公益團體	V	V	產品與服務標示、顧客隱私
法令遵循	法規遵循情形	主管機關、投資人、外部專家及產業公協會、鄰里社區及公益團體	V	V	法規遵循
經營績效	公司營運成果	員工、投資人、媒體、外部專家及產業公協會、鄰里社區及公益團體	V	V	經濟績效
風險管理	營運規劃中的風險管理方法	主管機關、投資人、外部專家及產業公協會	V	V	一般揭露 - 策略與分析
公司治理	董事會的組成與運作、審計稽核、資訊揭露	員工、主管機關、投資人、媒體	V	V	一般揭露 - 治理結構與組成

與利害關係人溝通情形

利害關係人	溝通管道
客戶	1. 設置客戶服務專線。 2. 設置專屬信箱處理各界疑義。 3. 以電話或網路進行滿意度調查。 4. 定期寄送最新金融資訊之 DM。 5. 舉辦理財投資講座。
員工	1. 設置員工申訴及性騷擾專線電話。 2. 企業內部員工設置網站留言板。 3. 定期召開勞資會議。 4. 定期召開職工福利委員會、勞工退休準備金監督委員會等。
主管機關	1. 遵循主管機關法令規章，以執行本集團各項營運活動，並充分揭露相關資訊。 2. 順應政府財經政策發展方向，努力提高各項金融商品及業務之品質。 3. 參加主管機關舉辦之研討會、座談會等。
投資人	1. 召開股東常會及發行中英文年報，向股東說明年度營運成果。 2. 定期舉辦法人說明會、發布新聞稿，揭露相關財務資訊。 3. 官網設置投資人關係服務專區。

利害關係人

溝通管道

媒體

1. 定期召開法人說明會、發布新聞稿，以揭露相關財務資訊。
2. 與媒體建立良好互動關係，並適時說明本公司相關經營議題。

供應商

1. 採購時要求供應商應符合勞工安全及環境保護相關法規。
2. 採購資訊透明化。

外部專家及產業公協會

1. 積極參與外部公會等組織，以充分掌握整體金融產業的發展方向。
2. 參與研討會，與學術或顧問單位交流意見。
3. 依規揭露相關資訊於公開資訊觀測站。

鄰里社區及公益團體

1. 定期舉辦關懷弱勢公益活動。
2. 配合政府政策宣導活動，協助社區瞭解公共政策。
3. 長期贊助國內少棒及青少棒體育活動，並舉辦棒球圓夢教室等活動，深耕臺灣基層棒球發展。
4. 舉辦或贊助學術與藝文相關活動。



公司 治理

公司治理

誠信經營

風險管理

法令遵循

公司治理



華南金控深信，唯有良好的公司治理，才能建立穩固的經營基礎，所以我們致力於維持超越同業標準的商業道德與有效的權責機制，在業務各個環節保持高水準的公司治理制度，以誠信的態度經營業務，一點一滴形塑公司治理文化，期使本集團各公司能實現股東及其他利害關係人的長遠利益。

公司營運符合法令規範，是公司治理的基本要求。本公司管理階層對於法令遵循的落實，除了依據「公開發行公司建立内部控制制度處理準則」及「金融控股公司及銀行業内部控制及稽核制度實施辦法」等規定，以建立良好的内部控制制度外，並具體落實法令遵循制度與進行風險管理，確保公司營運符合法令規定。

在治理架構上，本公司力求同時發揮法令遵循、風險管理、內部稽核及自行查核等功能，以構築一嚴密的安全網，在積極拓展業務的同時，也能有效防免違失事件發生。期藉由公司治理、風險管理、法令遵循及內部稽核之緊密合作（Governance, Risk Management, Compliance, GRC），並謹守「ART」

2016 年獲獎 / 認證

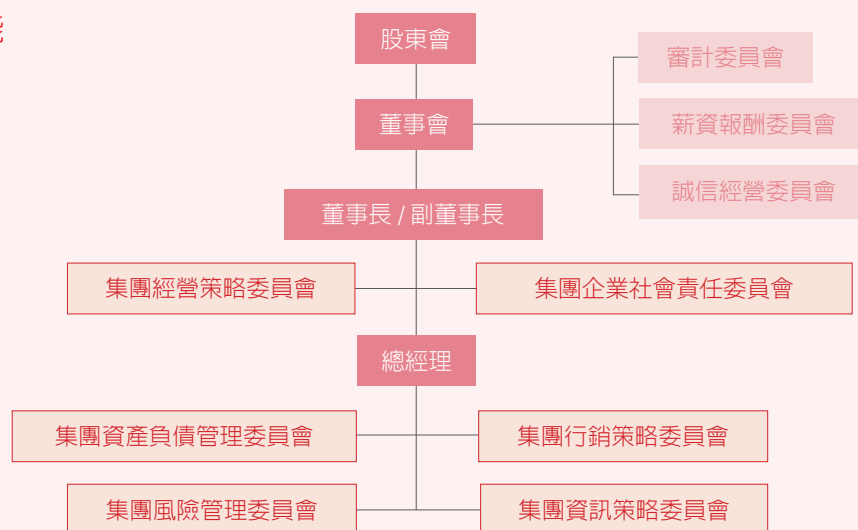
本集團連續兩年公司治理評鑑結果排名全上市公司 前 5%

本集團連續兩年入選 公司治理 100 指數成分股

(包括 Advantage 提高資本效率、運用交叉行銷及嚴格控制成本，Risk 嚴守法令遵循及風險管理，Technology 運用金融科技) 原則中之 Risk 要項，偕同成為本公司文化的重要核心價值。在本集團的努力下，2014 年第一屆公司治理評鑑結果為全上市公

司前 20%，2015 年第二屆公司治理評鑑結果進步為全上市公司前 5%，並且入選臺灣證交所編製之公司治理 100 指數成分股。2016 年第三屆公司治理評鑑結果，本公司在 843 家上市公司中再度蟬聯前 5%，連續兩屆入列表現最優之等級。

治理單位及功能



董事會與各委員會

董事會

本公司董事會目前有 19 位董事，由金融業、產業界及學者組成，董事組成多元，其中有 4 位為女性。就董事會運作方面，2016 年本公司召開 17 次董事會，各董事實際出席率平均達 90%。董事會包含 4

席獨立董事，占整體董事會成員比率的 21%。此外，本公司獨立董事均未同時兼任超過 3 家上市 (櫃) 公司之董事 (含獨立董事) 或監察人。

董事經歷及專業 *

	金融業產業經驗	法律專業	其他
人數	 11	 3	財稅專業  2
			勞工專業  1
			會計專業  1
			保險專業  1

董事年齡 *

	40 歲 ~50 歲	50 歲 ~60 歲	60 歲以上
人數	 7	 5	 7

* 統計至 2017 年 4 月底。

董事會及管理階層每年定期檢討經理單位自評檢覈結果與稽核單位之稽核報告內容，並由審計委員會監督之。此外，藉由定期舉行法人說明會，適時向投資人充分說明財務資訊，並透過網站、中英文年報、公開資訊觀測站等管道，揭露本集團各項資訊，以保持資訊的高透明度。

審計委員會

本公司於董事會下設審計委員會，自 2011 年開始運作。其中，審計委員會由全體獨立董事組成，其人數為 4 人，且至少有 2 人具備會計或財務專長。其功能為「證券交易法」、「公司法」等相關法律所規定之職權事項，2016 年召開 10 次會議，成員

親自出席率為 98%。

薪資報酬委員會

本公司於董事會下設薪資報酬委員會，自 2013 年開始運作，所有成員為本公司獨立董事。其功能為訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，以定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。2016 年召開 7 次會議，成員親自出席率為 100%。

誠信經營委員會

本公司自 2016 年起於董事會下設誠信經營委員會，負責協助將誠信與道德價值融入公司經營策略、配

合法令制度訂定、確保誠信經營之相關防弊措施、規劃檢舉制度並確保執行之有效性、誠信政策宣導訓練之推動及協調及其他與誠信經營政策制定與監督執行相關之事項。2016 年召開 2 次會議，成員親自出席率為 100%。

策略性委員會

本公司設有以下策略性委員會，以強化公司治理及提升經營管理效能。

委員會	設立目的	職責
集團企業社會責任委員會	為履行本集團企業社會責任並積極推動相關事宜。	1. 規劃本集團為履行企業社會責任應採取之重大策略。 2. 督導企業社會責任執行情形。 3. 督導規劃及檢視年度企業社會責任報告書。 4. 有關企業社會責任相關章則之檢視。 5. 其他有關履行企業社會責任重大事項之研議。
集團經營策略委員會	研議集團中長期發展策略、重大投資、資本募集、中長期資金籌措、年度預算及子公司績效考核等相關議題。	1. 集團中長期發展策略之研議。 2. 集團重大投資決策之研議。 3. 資本募集及中長期資金籌措之研議。 4. 集團年度預算之研議。 5. 集團年度子公司績效考核之研議。
集團資產負債管理委員會	研議集團銀行簿（非交易簿）之利率風險、流動性風險、匯率風險與風險資本管理等相關議題。	1. 總體經濟分析與利率預測之提供。 2. 集團資產負債管理相關規章之研議。 3. 集團資產負債管理相關限額之研議。 4. 集團非交易簿資產負債暴險部位之調控與管理。 5. 集團各類流動性指標之監控。 6. 集團資本管理策略之研議與執行。 7. 集團投資組合之組成與績效之檢視。 8. 陳報董事會之集團資產負債管理報告之檢視。 9. 集團之利率風險、流動性風險、匯率風險、投資組合策略、經濟利潤及資本管理等相關議題之研議。
集團行銷策略委員會	研議集團共同行銷管理、理財商品審議、通路開發管理、客戶關係管理等相關議題。	1. 「華南金融集團共同行銷管理要點」之研議。 2. 「華南金融集團理財商品審議要點」之研議。 3. 共同行銷年度業務目標之研議。 4. 共同行銷通路開發與管理年度計畫之研議。 5. 複合式商品年度發展計畫之研議。 6. 集團客戶關係管理年度發展計畫之研議。 7. 集團客戶分群結果、客戶經營歸屬原則、客戶關係管理績效衡量指標及其他客戶經營相關重要議題之研議。 8. 其他集團行銷相關重要議題之研議。

委員會	設立目的	職責
集團風險管理委員會	研議集團市場風險、信用風險、作業風險或其他風險等相關議題。	1. 集團信用風險、市場風險與作業風險管理相關規章之研議。 2. 集團信用風險與市場風險相關限額之研議。 3. 集團新金融商品或產品計畫書之研議。 4. 集團作業風險評估程序之高風險提案之研議。 5. 集團重大風險管理系統建置規劃之研議。 6. 陳報董事會之集團信用風險、市場風險、作業風險或其他風險管理報告之檢視。 7. 陳報董事會之集團重大應行通報事件之檢視。 8. 處理集團信用風險、市場風險、作業風險或其他風險等相關議題。
集團資訊策略委員會	研議集團短中長期資訊策略及集團資訊發展相關重要議題。	1. 集團短中長期資訊策略計畫報告之研議。 2. 子公司資訊核心系統建置規劃之研議。 3. 子公司資訊策略之執行之監控。 4. 集團重大損失通報資訊科技類事件缺失處理情形之監控。 5. 集團資訊發展相關重要議題之研議。

誠信經營

誠信文化

誠信原則的厚植是金融業永續經營的磐石，為加以落實並強化，進一步形成良好的文化，本集團深信必須具體落實在公司活動之各項層面，因此不單是對客戶、對員工，甚至是對社會、環境，皆以誠信原則為首要的基本準則。本集團訂有「華南金融控股股份有限公司誠信經營守則」作為集團政策。此外，集團各公司依其業務特性，訂有相關辦法，例如「華南金融控股股份有限公司員工工作規則」、

「華南商業銀行員工工作規則」、「華南永昌綜合證券股份有限公司員工行為守則」、「華南產物保險股份有限公司道德行為準則」、「華南永昌證券投資信託股份有限公司經理守則」、「華南金資產管理股份有限公司工作規則」及「華南金創業投資股份有限公司人事管理要點」等。

華南金控的誠信經營守則規範以下重要行為：

1. 本公司於商業往來之前，考量其交易對象之合法性及是否涉有不誠信行為，避免與涉有不誠信行為者進行交易。

2. 本公司之董事、經理人及受僱人，於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。

3. 本公司及其董事、經理人及受僱人，不得直接或間接提供或接受任何不合理禮物、款待或其他不正當利益，藉以建立商業關係或影響商業交易行為。

4. 本公司及其董事、經理人及受僱人，於商品與服務之研發、提供或銷售過程，應遵循相關法規與國際準則，確保商品及服務之資訊透明性及安全性，制定且公開其客戶權益保護規範，並落實於營運活動，以防止商品或服務直接或間接損害客戶之權益。有事實足認商品、服務有危害客戶之虞時，原則上應即停止該商品之銷售及服務。

5. 董事、經理人及受僱人，於執行業務時，不得直接或間接向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益。

6. 董事及經理人應秉持高度自律，防止利益衝突所可能導致不誠信行為之風險。本公司之董事對董事會所列議案，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事間亦應自律，不得當相互支援。

本公司之董事、經理人及受僱人不得藉其在公司擔任之職位或影響力，使其自身、配偶、父母、子女或任何他人獲得不正當利益。

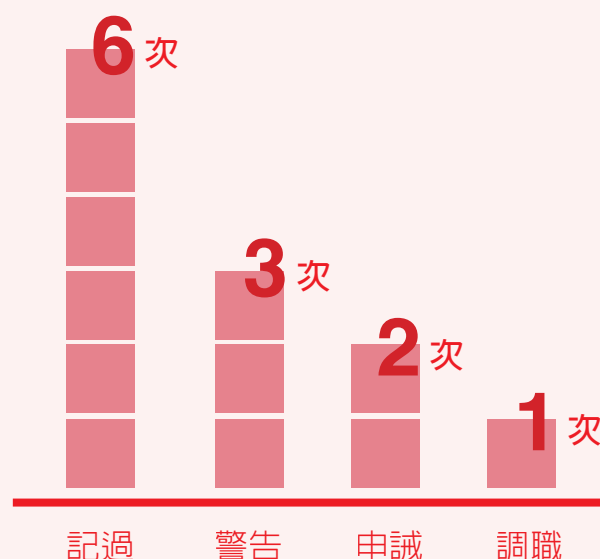
落實情形

集團設有誠信經營守則通報機制，2016 年並無發生違反「華南金融控股股份有限公司誠信經營守則」之情事。

誠信經營守則通報機制 (信箱 / 電話)
檢舉電子信箱 : Integrity@hnfhc.com.tw
檢舉專線電話 : 02-8729-1919

2016 年受理件數 0

2016 年違反各子公司行為準則情事之後續處理情形如下圖：



風險管理

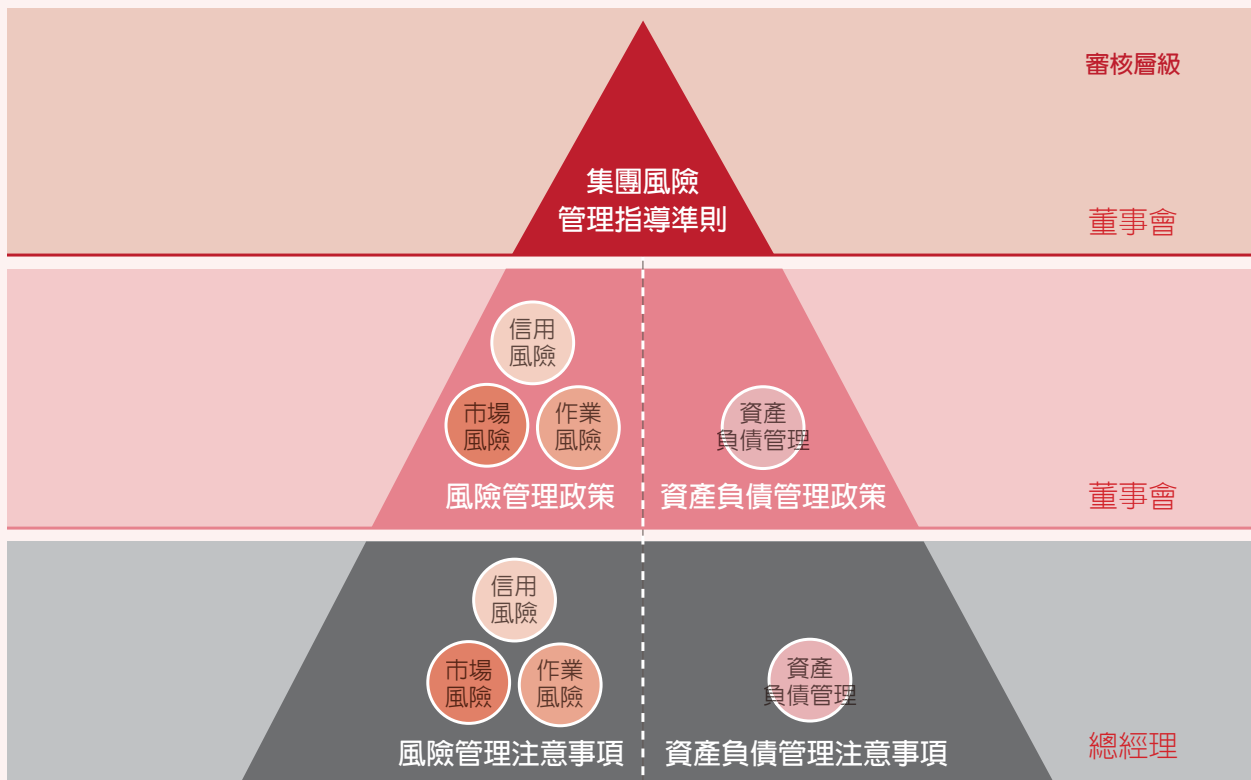
政策規範架構

為建立並執行一套可適用於華南金融集團所有成員之標準，並據以辨識、衡量、控制、承受及管理風險，確保各項營運風險控制在可容忍範圍內，並反應集團業務目標及企業價值，本公司訂有「集團風險管理指導準則」，其下各風險類別分別訂立政策，

包括「集團企金信用風險管理政策」、「集團個金信用風險管理政策」、「集團市場風險管理政策」、「集團資產負債管理政策」及「集團作業風險管理政策」，前揭準則及政策之最高核准層級均為本公司董事會。各類風險政策之下並訂有相關注意事項，各注意事項均提報集團風險管理委員會暨資產負債管理委員會研議，並由總經理核定後實施。

風險管理單位

本公司設有風險管理處，負責統籌集團風險管理事



宜，其下設有五組，分別為信用風險組、市場風險組、作業風險組、風險整合組及風險計量組。各子公司則視業務性質與實際需要，設置獨立之風險管理部門或功能。集團風險管理之主要功能為：

1. 集團風險整合
2. 集團風險相關政策之擬定、核准及控管
3. 集團風險限額之設定、核准及控管
4. 跨子公司間之各項風險議題之協調與管理
5. 產品計畫書之核准

風險鑑別

風險管理執行與檢討

本公司每月編製風險管理報告，簽核至董事長，每季則提報至董事會，以利董事、內部經理人瞭解與掌握集團風險輪廓，予以督促及決策。另對於子公司提報至金控的相關業務規範、作業流程控管點及限額，均依規列入集團風險管理委員會的議程，並由風險管理處提出該議案的評估建議，供內部經理人決策。

	風險描述	對營運的潛在衝擊	因應措施	管理政策
信用風險	信用風險向來為銀行最重要之管理項目，信用風險管理品質之良窳對銀行獲利影響至為重大。因客戶財務惡化或其他因素，導致不履行契約義務而產生損失之風險。	因客戶財務惡化或其他因素，導致不履行契約義務而產生損失，不利達成盈餘目標。	建立信用風險管理機制，包含徵信管理、授信審核及各項集中度風險限額、貸後管理等相關措施，以確保信用風險暴險，額維持於可承受之範圍內。	集團企金信用風險管理政策、集團個金信用風險管理政策
市場風險	因市場風險因子（例如：利率、匯率及權益證券價格等）變動，造成交易部位價值下跌之不利影響。	受到市場風險因子波動的影響，可能造成金融商品部位價值下跌，不利達成盈餘目標。	建立市場風險控管機制，包括金融商品交易前之事前管理及交易後之風險追蹤，以確保市場風險暴險額維持於可承受之範圍內。	華南銀行市場風險管理政策
作業風險	作業風險係起因於內部作業、人員或系統之不當或失誤，或因外部事件造成損失之風險。	作業風險可能導致財務損失、負面監管及本行信譽損失。	透過作業風險管理工具，強化風險管理文化及意識，配合「辨識」、「評估及衡量」、「控管」、「監督及報告」四個作業風險管理循環，達成降低作業風險之發生。	華南銀行作業風險管理政策

法令遵循

為有效遵循各項法規變遷內容，本公司每週彙整集團各業法規異動內容，並進行差異分析，擬定遵循方案。此外，對於影響公司營運之法規遵循情形，以及對於違法違規案件或內外部稽核查核重大缺失等重要法遵事件之辦理改善結果，並納入每季法令遵循報告中，每半年除於集團法令遵循座談會中進行檢討外，並由各公司總機構法令遵循主管向董事會及審計委員會／監察人報告。

近年來，本公司並透過子孫公司法令遵循專案訪查，以及年度定期法遵查核之方式，對各公司法遵現況與國內外重要法規遵循實務進行了解，並提出相關建議事項，集團內法遵執行標準與強度漸趨一致。

法令遵循單位

華南金控負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，由副總經理一人專任總機構法令遵循主管，以綜理法令遵循事務。各子公司中，除華南金創投因人員精簡，採兼任方式之外，餘皆依據所屬業法規定，設有獨立的法令遵循單位及總機構法令遵循主管一人。經由母、子公司法令遵循制度與規範一致性的調整，有助於本集團法遵暨法務事務之深化管理與實施。

法令遵循制度強化措施

為有效評核子公司法令遵循制度的執行成效，並能了解集團法遵風險以防微杜漸，我們陸續採行各項法令遵循制度強化措施；例如於子公司績效考核項目中，提高公司治理及重大法遵事件考核比重，並透過法令遵循關鍵指標的設定，控管子公司內外部稽核法令遵循檢查意見與違法違規案件的發生及改善辦理情形。此外，我們並經由定期持續性的法令遵循教育訓練，使集團同仁明瞭國內外法規變遷內容，提高法遵意識。

1. 子公司績效考核

於子公司年度績效考核項目中增訂重大法遵事件的評核項目，其中包括將內外部稽核所提重大法遵事件及違反重要法令缺失等評核項目納入子公司法遵暨法務管理考核指標中，並整體提高公司治理及重大法遵事件考核項目之占分比例至 50%；另要求各子公司訂定「管理法令遵循重大缺失案件注意事項」，避免違法違規案件或類似缺失的重複發生，並明定應追究再度違反人員的責任。

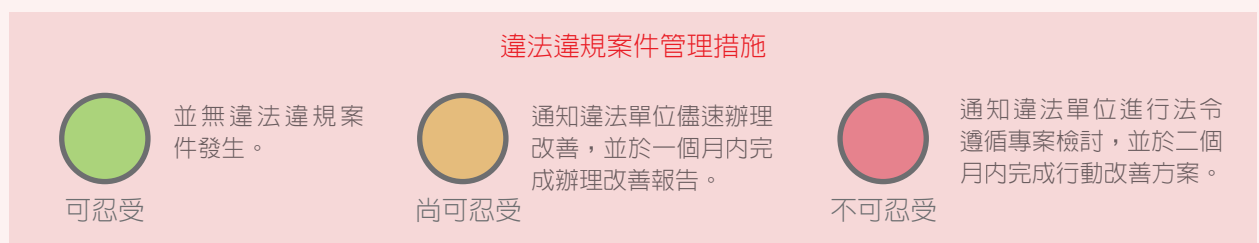
2. 法令遵循關鍵控管指標

集團內各公司已訂定法令遵循關鍵控管指標，及時管控法遵風險，評估項目包括：

(1) 內外部稽核法令遵循檢查意見控管指標

(2) 違法違規案件控管指標

每季統計上開指標，就公司實際情形分為三等級，後續進行不同管理。



防制洗錢及打擊資恐

1. 導入洗錢防制及反資恐作業流程

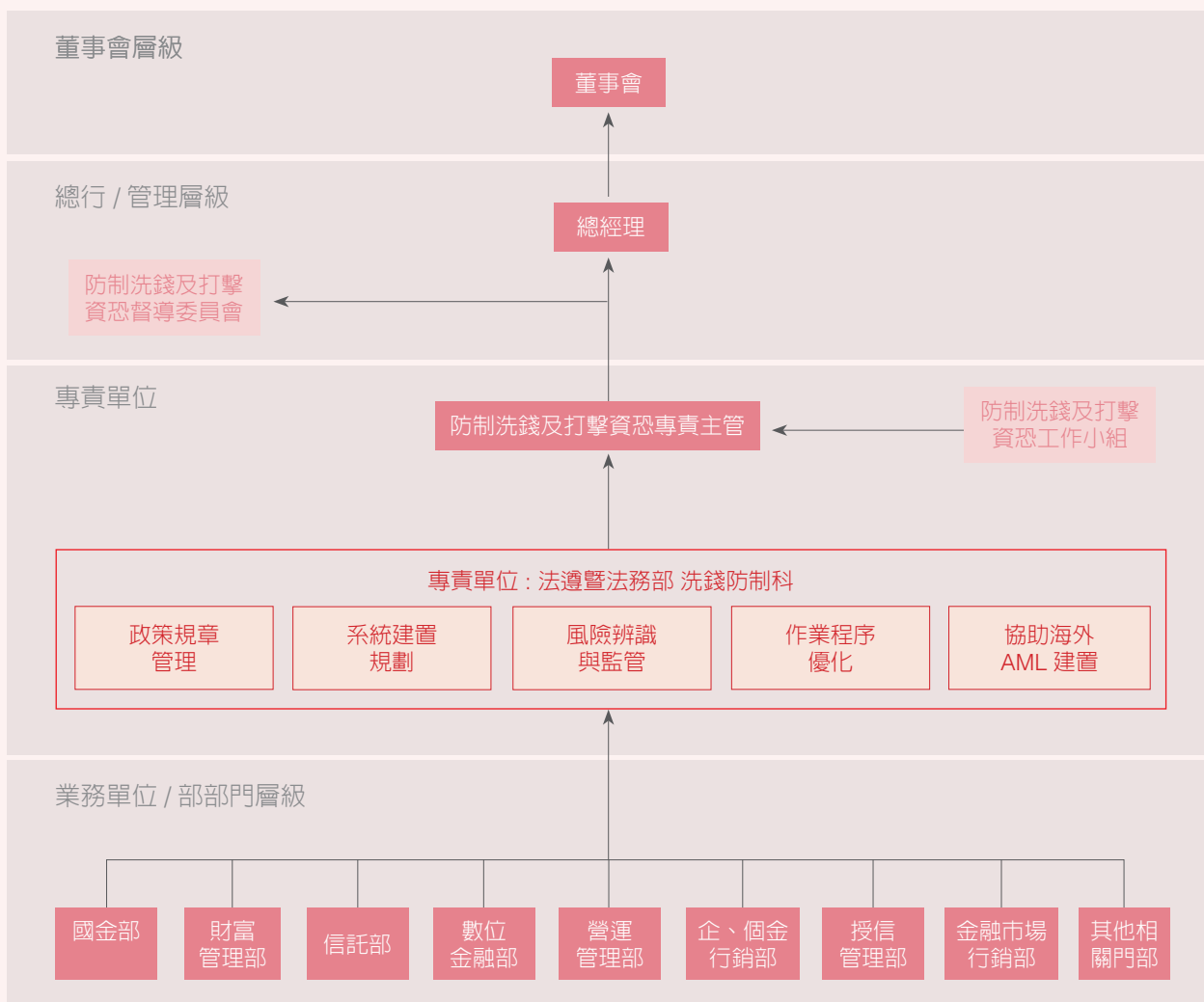
本集團自 2016 年洗錢防制法修正後，即依據主管機關陸續頒布之施行細則，進行洗錢防制制度與組織之建置，各公司並皆已依據主管機關所規定的時程，相繼完成防制計畫、風險評級指標與可疑交易態樣的訂定等內部規範，以及全公司客戶風險評估等事項。然為確保集團遵循程度，於 2017 年第 1 季委請集團顧問進行反洗錢及打擊資恐制度優化輔導，並依法納入華南金資產管理及華南國際租賃等子孫公司成為集團防制洗錢及反資恐計畫之一部分。

此外，為強化集團防制洗錢及打擊資恐機制，於符合國內外法令規定及國際機構之指引與要求，以辨識、衡量、監控風險，並建立集團一致性之防制洗錢及打擊資恐之內部控制與稽核制度標準，本公司依據洗錢防制法令規定，訂有集團防制洗錢暨打擊資助恐怖主義計畫與注意事項，並積極投入相當之資源與成本於設置洗錢防制單位與充實專業人員、集團顧問之委任、洗錢防制名單資料庫與資訊系統之購置，以及具持續性之全員教育訓練等。

2. 反洗錢組織

除集團流程及規範外，前述應遵循洗錢防制規定之小組¹，華南銀行則另設有專責單位。公司皆設有反洗錢督導主管及跨部門防制洗錢工作

防制洗錢及打擊資恐組織架構



1. 華南金創業投資尚非屬洗錢防制法規範對象。

組織	設立目的	職責
防制洗錢及打擊資恐督導委員會	研議和督導防制洗錢及打擊資恐各項工作	研議並督導本行防制洗錢及打擊資恐政策及相關規章、洗錢與資恐風險評估結果及防制計畫、防制洗錢及打擊資恐資訊系統建置事項、與其他與防制洗錢及打擊資恐有關事項。
防制洗錢及打擊資恐工作小組	研議與辦理防制洗錢及打擊資恐相關工作	1. 防制洗錢及打擊資恐內部控制制度。 2. 洗錢及資恐風險辨識與評估。 3. 防制洗錢系統參數調整及維護。 4. 實務作業程序及管控措施之規劃與執行。
專責單位	規劃與執行防制洗錢及打擊資恐相關工作	1. 督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行。 2. 協調督導全面性洗錢及資恐風險辨識及評估之執行。 3. 監控與洗錢及資恐有關之風險。 4. 發展防制洗錢及打擊資恐計畫。 5. 協調督導防制洗錢及打擊資恐計畫之執行。 6. 確認防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循。 7. 督導向法務部調查局進行可疑交易申報及資恐防制法指定對象之財物或財產上利益及其所在地之申報事宜。

3. 洗錢防制教育訓練

近來全球及區域性的反洗錢意識快速升高，不僅僅是美國，其他例如新加坡、香港等地之金融主管機關，也逐漸開始強化監理措施。繼 2016 年度華南金融集團法令遵循教育訓練之後，本公司吳董事長邀集集團內各公司的董事、獨立董事、監察人，以及橫跨法令遵循、內部稽核、風險管理與負責洗錢防制業務部門的高階主管與人員，進行集團洗錢防制教育訓練，由在洗錢防制素負盛名的檢察官慶啓人親自授課，受訓業別、參訓人數及層級皆超逾同業標準，也是金融同業中首次將集團洗錢防制教育訓練層級提升至各

公司董監事與高階經營管理階層。

此外，為確保集團全員皆具反洗錢及打擊資恐意識，各公司並於 2017 年 6 月底前完成全員反洗錢訓練與測驗，筆試以 70 分為及格，不及格者並接受再教育與測驗，後續並將採口試方式進行測驗。

洗錢防制是一項長久持續的工作，也有著相當的挑戰；與其因未落實執行而受到主管機關的鉅額罰鍰，我們應該更為重視洗錢防制業務，並做好內部控制，三道防線彼此互相配合。

4. 其他強化措施

華南銀行：

1. 華南銀行「強化國外分支機構管理要點」已依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，規範各海外單位法令遵循主管、經辦等每年應參加由國外主管機關或相關單位舉辦之法令遵循教育訓練課程，如國外主管機關或相關單位未舉辦相關訓練課程，得參加主管機關或主管機關認定機構或本行自行舉辦之十五小時教育訓練。
2. 國際金融部及海外分行每季將與海外監理機關聯繫，並彙整相關聯繫事宜陳報首長及總行相關單位。
3. 除委請防制洗錢及打擊資恐法律專業顧問外，亦辦理第三方查核，全面檢視業務流程、防制洗錢系統等，評估防制洗錢落實情形。華南銀行亦依顧問及查核報告意見進行整體防制洗錢檢討並加以優化。
4. 鼓勵銀行同仁取得國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照，訂定補助及獎勵專案，於 2017 年 12 月 31 日前取得 CAMS 證照者，補助會員費及測驗費用，並發給一萬元獎勵金，未通過者補助相關費用半數。
5. 自律性檢討關係人交易制度，經董事會通過訂定「華南商業銀行與實質關係人交易管理要點」，以強化對實質關係人交易之控管。

華南永昌證券：

1. 自 2016 年起每年由法令遵循部指派專人赴香港子公司進行法遵及洗錢防制之實地訪查。
2. 香港子公司 2017 年 3 月 1 日專任之法遵暨洗錢防制主管就任。

2016 年金管會公告重大裁罰^註

違反內容	罰鍰金額	後續改進措施
金管會民國 105 年 3 月 8 日金管銀控字第 10400271101 號函，指摘華南銀行辦理房屋貸款涉有缺失，未建立或未確實執行內部控制及內部作業制度。	300 萬元	1. 申請書類或資料表一律採行對保方式辦理，並加強資料內容與聯徵信用資訊之核對。 2. 落實鑑價程序。 3. 分行辦理不動產新成交買賣授信案件，應回查實價登錄資訊與買賣契約價是否相符。 4. 強化系統功能。
金管會民國 105 年 11 月 8 日金管銀控字第 10560005321 號函，指摘華南銀行辦理鼎興貿易公司、宗哲國際公司及其關係企業授信案；以及對子公司（華南國際租賃股份有限公司）之監督與管理未盡妥適。	800 萬元	1. 重申辦理客票及應收帳款融資業務時，應審慎評估借款人之信用風險，並落實交易真實性之查核作業。 2. 授信覆審工作，已改由通路管理中心獨立之覆審專業人員辦理，將可強化本行貸後之管理作業。 3. 要求各營業單位全面清查以應收帳款為還款來源之授信案件，是否已照會買方或合理查證其交易之真實性，經各營業單位清查均無異常交易之情事。 4. 要求各營業單位辦理客票及應收帳款融資業務應電詢買方以求證交易之真實性。 5. 已對各營業單位舉辦全行視訊會議。 6. 修訂「授信案件動撥檢核表」之檢核事項，以提醒營業單位辦理客票及應收帳款融資業務時應注意交易真實性之查核作業。 7. 本案相關缺失樣態已於函知各營業單位。 8. 已函文各營業單位，明定辦理應收帳款融資業務其憑貸文件應徵求統一發票及交貨單據，以加強交易文件間之交叉比對及審查作業。 9. 子公司華南租賃公司已依借戶銷貨收款模式採取適當徵授信照會與查證、徵提相關交易憑證、查證確認貨品製造廠商、規格與價格合理性、實地查證盤點存貨等作業流程納入分期付款融資業務徵授信作業流程及規範。

註：罰鍰高於 100 萬元或限制業務。



數位時代 創新服務

數位金融服務

- 2016 獲獎 / 認證
- 數位金融推動策略
- 數位金融推動成效
- 台大智慧分行

資訊與網路安全

- 集團資訊政策委員會運作情形
- 資訊與網路安全管理策略
- 個資與資安系統通過國際標準認證
- 資安與員工職責

數位金融服務

2016 年獲獎 / 認證

華南銀行

一、菁業獎

華南銀行數位金融團隊以創新的金融科技提供客戶更便利、安全的數位金融服務，於 2016 年度榮獲金融研訓院舉辦素有金融屆奧斯卡金像獎美稱的「菁業獎—最佳數位金融獎」。

二、最佳全通路體驗獎

華南銀行參加「數位時代」雜誌舉辦「Future Commerce Award 創新商務獎」，以消費者為中心，結合金融科技的創新業務實際應用，榮獲「最佳全通路體驗獎」，係唯一獲得該競賽獎項之公股銀行。

三、ITeS Award 傑出科技化服務管理獎

華南銀行以「資訊服務管理流程之強化與改造 - 以整合式組態管理資料庫為基底」乙案，榮獲台灣科技化服務協會及財團法人資訊工業策進會主辦之「2016 ITeS Award 傑出科技化服務管理獎」優等獎。



華南永昌證券

一、台灣證券交易所權證發行人及受託買賣券商權證投資人數獎第五名

華南永昌證券擔任權證發行人，對活絡權證交易市場，並擴大市場的廣度與深度不遺餘力，權證交易投資人數不斷增加，於 2016 年獲得台灣證券交易所獎勵。



二、財訊 2016 年財富管理大獎證券最佳理專團隊

財富管理大獎的獎項是透過《財訊》主辦的線上「財富管理大調查」，了解消費者對銀行與券商財富管理的應用與需求後票選產生，華南永昌證券的理專服務，得到客戶普遍的認同，獲得「最佳理專團隊」的肯定。

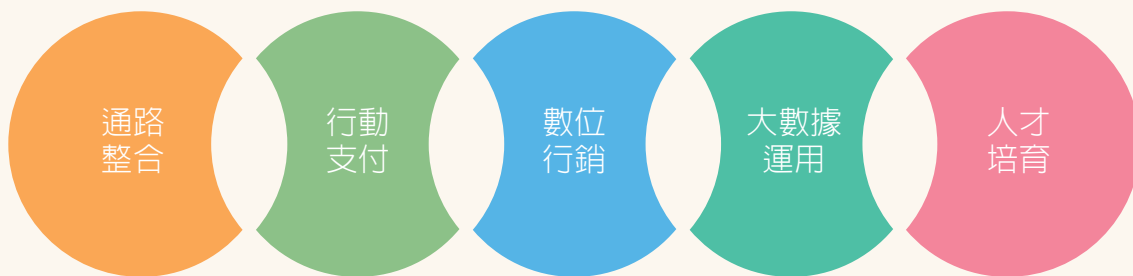
數位金融推動策略

因應科技進步以及數位時代下客戶即時的需求變化，本集團深刻體認到轉型為數位化金融機構的急迫性，由金控總經理領軍成立「華南金融集團數位化金融推動小組」，從通路整合、行動支付、數位行銷、大數據運用及人才培育等 5 大面向，規劃 21 項因應數

位化金融環境 3.0 建置項目，除了以各個面向主題分別成立專案落實執行外，特別在人才培育方面，從各子公司選訓 27 位具潛力同仁組成集團大數據分析團隊，施予長達一年的訓練課程，以建立集團大數據分析能量。

同時，持續關注並配合金管會政策走向，積極參與由主管機關主導之「金融科技發展推動計畫」10項措施（例：分散式帳冊技術、UBI 保單商品、資訊安全應變及防護、身分識別技術、人才培育等），重新評估既有之經營模式並積極尋求變革。

本集團所期望建構的全方位數位平台，規劃運用科技手段使金融服務變得更有效率，透過精準的大數據分析技術，剖析數位客戶的動態需求，將快速、便捷、安全、創新的數位金融產品及服務融入大眾的生活中，提供令客戶滿意的極致金融服務體驗。



1. 通路整合

銀行

(1) 行動銀行

A. 發展現況

近年來行動設備普及，行動銀行成為銀行提供數位金融服務的主要通路，客戶可透過手機輕鬆完成大多數的銀行服務，也降低臨櫃交易比例。自 2012 年推出行動銀行以來，每年新開通戶數皆大幅成長，2014 至 2016 年度逐年增加 8 萬戶、12 萬戶及 15 萬戶，截至 2017 年 2 月底，累積開戶數已達 45 萬戶。

此外，搭配領先同業推出之互動式行動認證－「隨行保鑣」機制，透過綁定流程將行動裝置與安控設備結合，使用一台手機即可轉帳繳費，同時提升交易安全性及操作便利性。

B. 2017 年度創新服務

- a. 語音辨識互動功能
- b. 繳費提醒及推播服務
- c. 生活理財及記帳功能

(2) 數位生活圈

目前已積極尋求合適的產、學合作對象，將與金融科技業者及非金融科技業者一同推動「數位生活圈」，以支援各種場景之支付應用，提供消費支付、繳費服務及結合企業或校務系統等加值服務，一同創造新的金融服務及商業應用，並藉由將客戶導入數位銀行服務後，積極推動會員經濟，拓展年輕新客群來源，達到互利、共贏的新局面。

證券

(1) 數位券商中心：

以全新之業務形態經營，營業時間營業員皆在外部服務及開發客戶，搭配全省不定期實體投資講座，結合線上直播，以線上及線下結合，分享投資經驗，推廣公司數位平台，為未來數位行動券商之雛形。

(2) 數位化帳簿劃撥作業環境：

積極規劃手機證券存摺，建構網路化、行動化服務介面及直通式 (straight through processing) 作業平台，打造資訊不落地自動化作業環境。投資人辦理其開設於不同營業據點間有價證券之撥轉，免臨櫃辦理帳簿劃撥作業，提供更便利、有效率帳簿劃撥作業環境。

(3) TWID 身分識別服務：

提供方便、快速、多樣化的身分識別機制，建立便捷免臨櫃、跨業別網路身分認證機制，降低金融機構處理成本，提升金融服務便利性。

(4) 華南好神準、華南好神算 APP：

因應快速成長之行動客群，建置公司第二套 APP 行動下單平台 (好神算)，結合 Google 及 Facebook，開放非華南永昌客戶透過 Facebook 或 Google 帳號登入，體驗新世代行動下單平台功能，並搭配手機連結線上開戶服務，直接成為華南永昌證券客戶。與華南投顧行動平台 (好神準) 合作，針對同為華南永昌並加入華南投顧會員之客戶，提供更進階之策略選股及線上影音、戰情推播等服務。

2. 行動支付

銀行

(1) 國內 QRCode 共通支付標準

於 2017 年財政部號召八大公股行庫合作成立之「公股事業金融科技研發成果整合平臺」，提出推動制定統一規格的 QRCode 掃碼支付方案，並委請財金公司規劃制定跨平臺之「國內 QRCode 共通支付標準」，已於 2017 年 9 月上線，希望能透過一個安全、快速的行動支付模式，減少店家成本並提高消費者使用的便利性，以加速國內行動支付業務之發展。

(2) 區塊鏈

- 2016 年 8 月完成「HNote 專案」，透由業務及資訊團隊共同參與實作，學習區塊鏈之技術。
- 2016 年 9 月參加財金公司區塊鏈小組，並擔任區塊鏈企業金融分組的召集銀行，與業界共同制定區塊鏈技術之應用標準與訊息格式，共創台灣數位金融生態圈；財金公司已於 2017 年 7 月完成第一項驗證項目「企業資金管理 - 資金調撥」。

3. 數位行銷

銀行

(1) SnY 數位存款帳戶

於 2016 年中推出的「SnY 數位服務」，提供業界最高優惠，以吸引從未往來的年輕客群，客戶除了可於線上完成開戶外，更可透過該帳號進行轉帳、提款、投資、支付……等金融服務，與一般帳戶無異，實踐【銀行轉型未來式 BANK3.0】一書所述「銀行不再是個地方，而是一種行為」的新型態銀行。目前開戶數已近 4 萬戶，存款餘額已達 10 億元。



(2) 信貸線上申請平台 (快易貸)

於 2015 年 9 月推出信貸線上申請功能，2016 年 8 月推出信貸線上申請簽約對保功能，2017 年 5 月推出的「額度利率試算服務」，該平台提供 24 小時線上申辦服務，客戶可隨時隨地透過網路辦理申請，可線上試算個人的借款額度及利率，享受現代數位科技的快捷與便利。華南銀行既有信用卡、存款戶、放款戶及全新客戶皆可透過網路線上申辦信貸，其中既有存款及放款客戶備齊相關文件後從申請、對保到撥款，都不需要跑銀行，透過手機即可完成借款。截至 2017 年 7 月線上申請 1,204 件。

(3) 網路社群媒體

目前經營社群媒體包括華銀嗶仔一路發 Facebook 官方粉絲團（下稱粉絲團）、Youtube 官方頻道與 Instagram 官方帳號。粉絲團針對銀行業務、公益、軟性文章等議題發布貼文，並不定時舉辦各類型活動，與數位客群互動，截至 2016 年底粉絲團人數約 22 萬人，粉絲團客群及互動以年齡層 25-34 歲為主。2016 年 7 月至 12 月為宣傳 SnY 數位帳戶，於粉絲團舉辦「月月好投」活動，藉由投票互動方式，選出粉絲最愛的商品，並於下個月限量提供粉絲超優惠價格選購，獲得粉絲熱烈迴響，往往產品一上架馬上被搶購一空，除增加 SnY 數位帳戶曝光度外，粉絲人數較活動前增加 15%。

產險

(1) 建置「行動 eCover」

完成響應式網頁設計 (Responsive Web Design, 簡稱 RWD, 依據使用者的行動載具自動調整為適合的閱讀畫面) 之機制建立行動化之 eCover 電子商務網站，客戶不需要下載 App 即可使用行動裝置內建之瀏覽器取得網路投保服務，提供消費者更快速、便捷的網路投保服務，提升客戶體驗。

(2) 提昇資訊安全服務

為強化網站資訊安全及符合主管機關法令規範，eCover 電子商務網站取得資訊安全管理系統國際標準認證 (ISO 27001)，強化資訊安全以保障消費者權益。

(3) 優化使用者網路體驗

不定期檢視及調整網路線上申辦商品與流程服務，提供消費者更便捷的網路保險服務。



證券

(1) 建置社群媒體雙向互動平台

可建立品牌形象、獲取市場資訊、開發潛在客戶及降低行銷成本。透過網友、粉絲或是 Line 好友互動分享好的服務、產品或投資資訊，藉由口碑分享充分擴大網路效應所驅動的影響力及聲量，乘勢獲取商機，多數吸引投資參與、交流互動，藉此促進活動宣導與行銷曝光，以及更有效的溝通與推動。

- 社群媒體 Line 群組服務：好友數已達近 2 萬人，網友、粉絲或是 Line 好友互動分享，藉由分享經驗並從中獲取資訊、支援、構想、產品和投資能力。
- 社群媒體 Facebook 粉絲團 (賽柏格 / 資訊中心)：華南永昌證券 / 期貨 - 賽柏格粉絲團已於 2015 年 8 月成立，目前粉絲人數約 7,141 人，透過 Facebook 粉絲團不定期 po 文並宣導公司投資理財講座及行銷活動等，亦陸續舉辦粉絲團活動，以增進粉絲人數、建立客戶聯繫溝通平台。
- 社群媒體 Youtube 影音平台：截至 2016 年底，平均點閱人數 350 人、最高點閱數 1,729 人，超過 35 部投顧影片分享。

(2) 數位化互動服務聯繫環境

- e 客服：於 2016 年 10 月與華南永昌證券官網一併上線。訪客留言版上線數月以來，平均每月留言 23 封，其中以詢問華南數位網問題居冠、開戶問題次高。
- 文字客服：透過 Line@ 服務，提供客戶文字客服服務。

4. 大數據運用

銀行

人工智慧

目前規劃中之「智能客服」，即為 AI 人工智慧之技術應用，由「智能引擎」+「知識點資料庫」組合而成，透過精準回覆及快捷應答，提升客戶服務品質，同時增加同仁工作效率。

投信

華南永昌投信走在投資科技的前端，繼 2013 年領先業界發行兩檔物聯網主題基金後，今年更結合大數據趨勢，打造戰勝多空的投資利器 - 華南永昌策略報酬基金，透過大數據分析，預測市場多空趨勢，將每一分投資都運用在最可能獲勝的地方。

5. 人才培育

銀行

因應銀行數位金融發展趨勢，2016 年度起陸續鼓勵同仁參與內、外部訓練課程，如 FinTech 服務與問題解決、大數據分析、數位行銷等。此外，數位金融業務相關單位亦開辦數位金融講習班，供有興趣之同仁報名參訓。另不定期派員參與外部講座，如金融科技系列創新講座、金融科技時代之監理議題探討等。透過各種專業訓練，打造數位金融優質人才，厚植優勢競爭力。

產險

因應未來數位金融環境各項計畫建置與推動，並提昇現有網路保險績效，須建構專責數位化行銷團隊，進行招募人才與培訓計畫，主要招募對象為數位行銷人員及電子商務資訊人員，並培育專責網路管理與分析人員，強化電子商務業務經營管理與數位行銷活動推動。

數位金融推動成效

集團虛擬通路交易次數佔比

公司	2014 年	2015 年	2016 年
華南銀行	77.2%	78.3%	79.7%
華南銀行 (含查詢次數)	82.0%	83.1%	84.3%
華南永昌證券	57.9%	62.0%	67.9%
華南產險	11.3%	13.3%	8.2%
華南永昌投信	44.4%	58.8%	59.7%
集團	73.5%	75.2%	77.3%
集團 (含查詢次數)	79.5%	81.0%	82.6%

華南銀行網路銀行使用人數佔比 (active users)

2015 年	2016 年
網路銀行使用人數佔比 (%) 24.18% 	網路銀行使用人數佔比 (%) 25.56% 
網路銀行經常使用者人數 / 開立銀行帳戶總人數 1,524,418 / 6,303,578	網路銀行經常使用者人數 / 開立銀行帳戶總人數 1,661,259 / 6,474,997

台大智慧分行

數位金融時代來臨，在 Fintech 的浪潮下，如何讓民衆有更好的數位金融服務體驗，將是各家銀行未來發展的重點。一直以來對創新服務不遺餘力的華南銀行，於 2016 年 6 月 22 日在臺大啓用首家智慧分行，並陸續推廣至高雄市及新北市，截至 2017 年 6 月底已建置完成台大、左營、泰山、營運總部及新泰等 5 家智慧分行，整合了行動 APP 及創新的互動科技，提供民衆更聰明便利的服務，帶給民衆全新的數位金融體驗，也為銀行由實體轉型虛擬化過程中開啓新的里程。

台大智慧分行打破了以往傳統實體銀行的規劃，以縮短民衆臨櫃等待時間及提供個別化服務為目標，整合了手機 APP、iBeacon 識別、視訊線上客服等數位金融技術，並增加了許多重點設備，以期為民衆創造獨特且人性化的數位金融體驗。

華南銀行台大智慧分行設備 / 服務介紹表

線上預約服務	可預先透過行動網銀 App，將開戶或存提款、轉帳、匯款資料輸入手機或平板電腦後，取得 QRcode，現場以 QRcode 感應方式報到，縮減臨櫃等待的時間。
iBeacon 客戶識別裝置	到分行手機開啓藍芽可接收 iBeacon 即時推播訊息；未來將累積民衆的商品喜好資訊，提供客製化的服務訊息。
互動看板「即可拍」	操作互動看板「即可拍」功能，與臺灣大學「臺大之美」攝影比賽獲獎作品合影。
互動式櫃員機 ITM	與遠端客服人員視訊聯繫，預先辦理開戶前置作業、申請信用卡、貸款以及線上諮詢服務。
繳款櫃員機 PTM	提供 24 小時繳款服務，可繳學雜費、健保、勞保、國民年金、稅費、電信費、華南銀行信用卡費、代收企業款項。
無卡提款	可透過手機在自動櫃員機 (ATM) 進行「無卡提款」服務。只要透過「線上申請」即可立即開通，提款限額每日 (次) 最高新臺幣三萬元。



台大同學於多機能開放式互動區展現青春活力，不僅增進與教職員生之互動，亦共同打造出溫馨、愉悅的氛圍。

台大智慧分行自 2016 年 6 月開幕後，已於該分行多功能互動區舉辦多場展演活動，並獲廣大師生熱烈迴響，該區域除開放給學生社團舉辦活動（如音樂表演、作品展覽、專題講座等），更緊密結合臺灣大學歷年來著名的大型活動（如臺大杜鵑花節、臺大藝術季等），充分展現實體分行的價值，也看到實體通路轉型結合在地化特色的成效。

金融專利 & 創新力

華南銀行

- 2016 年為首家取得金融科技專利之泛公股行庫。
- 2017 年首家將金融科技專利實際應用於金融服務之銀行。
華南銀行致力於金融科技專利佈局，以業務發展作為專利申請之方向，於去（2016）年成為首家取得金融科技專利的泛公股行庫之外，於今（2017）年初推出的「一對多手機搖一搖轉帳」服務，為首家將金融科技專利實際應用於金融服務之銀行，將「電子紅包搖晃配對」專利實際應用於轉帳服務，打破傳統轉帳需要向對方取得帳號的形式，只要透過搖晃手機，即可立即取得對方帳號，同時可以一次轉帳多人，讓客戶體驗有趣又便利的金融服務，使得行動銀行的交易量成長三倍，提高客戶使用數位通路黏著度。
- 截至 2017 年 5 月底已獲准的專利主要是創新現金行動支付機制、地理資訊結合安全防護之大數據應用及生物辨識之安全認證等近 20 項科技領域新型應用，未來將逐步構建華南金融發明專利防護網，以維護創新研發之權益，保有數位競爭優勢，並落實於行動金融服務，以提供客戶更好的使用體驗。2017 年將持續向智慧財產局申請二位數以上之金融科技專利申請，並落實於行動金融服務，以提供客戶更好的使用體驗。

華南永昌證券

- 華南好神準、華南好神算 APP
- 雷達拖曳選股與新型評鑑選股邏輯方法（專利申請中）
- 數位券商中心
行動科技已逐漸融入我們日常生活中而無所不在，證券市場投資人的交易方式，也逐漸捨棄傳統人工下單轉用電子下單的模式。傳統證券分公司雇用營業員在營業大廳接單的經營方式，產生調整改變的空間，改造傳統分公司營業模式，統一透過接單員接受分公司現有人工委託需求客戶的委託，營業員則編組外出展業，縮小分公司內部員工人數，將營業據點微型化，節省營業費用，營業員也能直接提供客戶在服務與產品上個別的需求，提升服務品質，創造客戶忠誠度。

華南產險

- 華南產險與 YAHOO 合作開發「網路購物贗品補償契約責任保險」，為專屬於網路購物交易安全的創新保險商品。新聞媒體每每遇到仿冒品議題，總是將網路購物與仿冒品畫上等號，導致網路購物背負莫大罪名，讓消費者對網路購物心生畏懼，然而藉由投保本保險商品，將有效提升網路購物平台商的信譽，並建立消費者對其信賴與忠誠度。

商品全名：華南產物網路購物贗品補償契約責任保險

承保對象：透過網路交易平台販售商品之法人或自然人

商品特色與創意：

1. 率先跨足電子商務領域
2. 首創保障贗品責任
3. 雙重保障對象、消費者蒙受其惠
4. 督促被保險人維護消費者權益
5. 創造安全的網路交易環境
6. 行銷方式創新

對消費者的效益：

1. 消費者獲得實質補償
2. 建立消費者購物信心
3. 提供消費者購買指標



資訊與網路安全

華南金控吳董事長於 2016 年 10 月應邀於風險管理學會演講「金融產業政策與經濟發展」，提出金融業未來面臨 5 大主要風險，其中之一即是網路安全風險，伴隨金融科技發展網路風險也升高，駭客及各式網路攻擊都可能入侵金融業資訊系統，防範成本將提高。蔡英文總統上任後亦宣示資安等於國安的大方針，積極推動多項資安措施，提高資安預算、成立行政院資安處、推動資安管理法等。金管會推動「十項金融科技發展推動計畫」，其中第九項計畫將於今年建立金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC)。華南金控除了落實 ISO27001 相關資安管理制度外，更將積極配合政府與主管機關的資訊安全規畫。

● 集團資訊策略委員會運作情形

(1) 集團資訊策略委員會由金控總經理擔任召集人，督導資訊科技處之金控副總經理擔任副召集人，委員由金控副總經理、金控各處 (除稽核處以外) 處長，以及子公司負責資訊策略推展與運作之副總經理或其資訊部門主管擔任。

(2) 本委員會每半年召開一次，重要執掌包含集團短中期資訊策略計劃之研議、子公司核心系統建置規劃之研議、資訊策略執行情況之控管及集團資訊發展相關議題之關注。

(3) 華南金控業於 2016 年 12 月 7 日召開該年度第二次資訊策略委員會，除檢視該年度資訊策略執行計畫進度以外，亦通過 2017 年之資訊策略執行計畫，持續朝增加集團獲利、提升工作效率、創新數位服務、強化資安環境、發展資訊技術等五大策略方向邁進，由各子公司依所擬訂之執行計畫時程進行，嗣後定期呈報俾追蹤檢討成效，以期資訊策略方向之落實。

華南金控資訊策略之擬定與修正，及資訊安全政策之擬定與修正，皆須於金控董事會提案報告，獲核定後始得生效。

● 資訊與網路安全管理策略

華南金控之資訊安全管理策略包含於年度資訊策略之中，訂有強化資安環境之專章，內容涵蓋資訊安全相關管理制度遵循、落實資訊安全評估作業、配合主管機關「金融資安資訊分享平台(F-ISAC)」之建置計畫、持續強化集團資安防護能力等。

集團資訊策略委員會每半年召開一次，由各子公司依所擬訂之「強化資安環境」執行計畫時程進行，定期呈報俾追蹤檢討成效，以期落實資訊策略方向。

依據「華南金控資訊安全組織實施注意事項」，設立有緊急處理分組，負責處理重大資訊安全事件之緊急應變。當緊急資安事件發生時，由緊急處理分組組長負責聯絡及召集緊急處理分組成員，並協調及督導各關鍵業務流程負責人執行作業。依據事件評估結果，由緊急處理分組提出建議方案，資訊安全推動小組召集人據以決定是否啟動資訊業務營運持續計畫。

● 個資與資安系統通過國際標準認證

為了提供顧客穩定、安全的全方位金融服務，本集團透過訂定相關管理辦法，如「華南金融集團金融消費者保護管理要點」、「華南金融集團個人資料管理政策」，以及成立個人資料管理會議，有效執行個人資料之保護。就電子化資料方面，除了最基本符合國內法令規定外，本集團各公司依其業務特性，積極導入國際管理系統並取得第三方認證，確保內部作業流程具一定程度的控管機制。

ISO 標準	金控	銀行	證券	產險	投信	創投	AMC
ISO 20000		V				NA	
ISO 27001	V	V	V	V	V	NA	V
BS 10012		V		V		NA	V

● 資安與員工職責

資安教育訓練執行情形：本集團於 2016 年間進行資安教育訓練，內容涵蓋社交工程攻擊防範、資訊安全法令宣導、雲端資安風險與因應教育訓練及常見網路攻擊與社交工程認知教育訓練等。年度訓練時數達 21,484 小時，完成訓練人次達

27,540 人次。

在同仁的努力下，2016 年間，本集團並無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料等有關之情事。



客戶權益 及普惠金融

客戶權益

- 2016 年獲獎 / 認證
- 服務核心價值
- 公平設計與銷售金融商品

普惠金融

客戶權益

2016 年獲獎 / 認證

華南永昌投信

華南永昌龍盈平衡基金榮獲債券股票平衡型基金 - 價值型股票「五年期」及「十年期」金鑽獎兩座殊榮。金鑽獎不僅是國內歷史最為悠久的基金獎項，更被視為國內投信界之最高榮譽，也是最具代表性的基金評選活動，獲獎基金不僅長期報酬率具相當水準，同時能夠保持穩健表現，值得廣大投資人做為投資參考依據。



華南產險

華南產險榮獲現代保險雜誌主辦的『保險信望愛獎』大獎，華南產險獲獎的項目，包括「最佳保險專業獎」、「最佳商品創意獎 - 華南產物藝術品綜合保險樂器出借特別約定附加條款」以及「最佳通訊處獎 - 士林通訊處」，表現傑出！

華南產險榮獲現代保險雜誌主辦的『保險品質獎』，包含「最佳形象 - 優等」、「最佳專業 - 優等」、「最佳售後服務 - 優等」及「最值得推薦 - 優等」等獎項。



服務核心價值

「以客戶需求導向為中心」為華南集團服務客戶的經營理念，同時因應近年來數位化的趨勢發展與資訊科技的廣泛運用，本集團積極建置數位行動化服務與設備，提供完善的數位化交易環境，以導入行動及數位科技，將金融服務融入客戶生活，讓集團透過適當的通路管道與對的時機，以適當的產品與適當的顧客作溝通，提供客戶更精準且有溫度的金融服務，以提升客戶一致性的客戶體驗為目標，共同建立雙方互利的關係。

客戶溝通與服務

顧客關係管理不僅只是提供符合客戶需求的服務，而是進一步能利用資訊科技技術，進一步瞭解客戶可能的偏好與需求，強化集團對客戶的了解，確保對

目標客群提供即時且客製化的服務。

本集團運用商業智慧分析技術，分析整合客戶資料，將集團自然人客戶依據客戶價值建立分群管理的機制，並運用數據分析追蹤客戶經營成效。為順應數位化趨勢，未來亦將規劃建立 360 度之客戶圖像，建立更細緻化的客戶行為標籤與客戶區隔，以適時提供滿足客戶需求之金融商品與服務。此外，網路與智慧型行動裝置的發展，也讓集團更容易蒐集、了解客戶與本集團往來過程的數位足跡資料，配合大數據專案之建置，導入即時互動之情境式行銷系統，整合多重客戶溝通管道之資料，將能快速進行行銷決策，以提供滿足客戶即時需求的最佳方案。

客戶服務特色

華南銀行	於 2016 年 6 月開辦「視訊客服」，提供客戶數位時代新體驗。客服人員透過互動式櫃員機 (ITM) 協助客戶預約開戶、申請信用卡、信用貸款、個人行動 / 網路銀行及隨行保鑣等。
華南永昌證券	2016 年 10 月公司官網改版成自適性網頁並提倡數位金融服務，而客戶服務規劃 e 客服平台，將客戶服務常見問題分類整理、新增客戶留言版及 IVR 語音自動服務流程說明，提供客戶在專區內即可找到答案解決問題。
華南產險	2016 年度為因應集團數位化金融環境 3.0 專案推動，建置多媒體整合式客服中心，提升客服中心作業系統穩定外，並整合客服中心語音與 Email 互動功能，提升客服中心服務效能。
華南永昌投信	2017 年正規劃相關優化客服專案

客戶滿意度調查與結果

1. 華南銀行重視不同的客群，2016 年分別針對一般客戶、理財客戶及來電客戶進行整體滿意度、業務

滿意度及客服人員服務滿意度調查，調查結果如下表：

	2015 年	2016 年
一般客戶 整體滿意度 (感到滿意人數佔比)	85.57% 	87.07% 
來電客戶 客服人員服務滿意度 (感到滿意人數佔比)	96.30% 	96.20% 
理財客戶 業務滿意度 (顧客滿意度百分比)	92.54% 	94.02% 

2. 華南產險為提升保險理賠服務品質並降低申訴率，車險理賠部成立「理賠關懷小組」，針對車險理賠案件進行「理賠出險後之電話關懷服務」，一年透過電話訪談過程中（一年電訪 1,100 件），瞭解理賠人員之服務品質外，同時瞭解客戶需求，如有疑問

均會請理賠人員再度向客戶說明，若有抱怨，則會立即知會該區理賠主管介入瞭解回覆，關懷小組將視回覆情況再電訪保戶二次關懷。透過本項關懷機制，除協助客戶即時解決急迫性問題並提升客戶滿意度，也事先防範申訴案件發生率。

感到滿意人數佔比

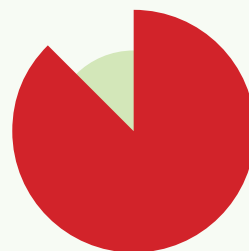
2015 年

86.18%



2016 年

87.50%



註：本問卷調查對象以第三人責任保險之理賠案件為主。

客戶溝通（申訴）機制

1. 華南銀行之客戶溝通（申訴）機制

一、客戶透過免付費申訴專線、客服專線、網路電話、網路文字對談、意見信箱及 ITM 申訴者，由客戶服務部擔任受理窗口。客服人員接獲客戶申訴後，如未超出客戶服務部處理權限，則立即處理並回覆客戶；如超逾客戶服務部處理權限，則即時透過系統通知相關單位，並由系統自動以電子郵件方式通知該單位之經辦與主管，儘速處理客戶申訴案件及回覆客戶。

二、客戶向營業單位申訴者，由該單位直接受理、處理及回覆客戶。

三、客戶以信函或函文申訴者，由行政管理部受理後，依客戶申訴內容轉派相關單位處理，並回覆客戶。

四、客戶服務部定期彙整與分析全行客戶申訴案件陳報高階主管，並定期觀測客戶申訴案件之質量變化與處理時效，以及透過線上教育訓練課程，以期降低客戶申訴案件之發生。

2. 華南永昌證券：專責「客服中心」處理客戶申訴案件問題的提出、追蹤及回報。

為保護客戶權益，「客服中心」接獲客戶申訴後，即依事件嚴重性區分高、中、低三類，立即通知相關單位並適時回報客戶處理之情形。各處理單位遵循「金融消費者保護管理要點」，以公平、合理、有效之原則辦理，如遇特殊或重大爭議時需快速與消費者解決爭議問題，並定期針對客戶申訴之案件召開會議內部檢討及改善作業流程。

3. 華南產險：專責「保戶申訴中心」掌握案件處理品質與時效

為提高消費爭議處理效率與品質，並達保護消費者權益，設置「申訴委員會」督導及管理相關消費爭議問題。為提高消費爭議案件之重視程度，除重新制訂「消費爭議處理制度」，增加定期檢討、追蹤稽核與教育訓練等規範，每月定期召開申訴檢討會議，提供相關單位作為改善服務或教育訓練。

另設置「消費爭議案件審議小組」，針對特殊或重大爭議案件進行審議，以期快速解決與消費者間的消費爭議案件，提升服務品質。

公平設計與銷售金融商品

目前國內金控業者中，僅有華南金控訂有集團層級之內部管理規範，說明如下：

- 1.「華南金融集團金融消費者保護管理要點」：係為督促本集團子公司確實保護消費者權益，且公平、合理、有效處理金融消費爭議事件。
- 2.「華南金融集團理財商品審議要點」：為整合集團資源，管理本集團之理財商品，評估各項商品之合理性及風險性是否已充分揭露，以維護客戶權益。
3. 二次審查：本集團商品均須符合各子公司規範並經各子公司商審會議審查，部份商品因其特性，須再經金控商審會議審查，以徹底落實保護消費者權益。

保護客戶權益政策與做法

華南銀行

華南銀行訂有：

- 金融消費者保護暨公平待客原則實施要點
- 消費者保護方針注意事項
- 從事廣告業務招攬及營業促銷活動注意事項

個金業務：

依主管機關規定（如金融消費者保護法、公平交易委員會對於金融業經營行為之規範說明、事業提供贈品贈獎額度辦法）辦理，以保障客戶權益。有關個金業務如信用卡及個人授信產品開發，除應依上開主管機關規定內容辦理外，如個人授信涉及理財商品如保險等，仍須經商品審查會議決議。

保護客戶權益政策與做法

財富管理業務：

- 目前銷售之基金商品係由合作基金公司提供，透過特定金錢信託方式進行推廣；保險商品則由合作保險公司提供、華銀保險代理人股份有限公司代理並與銀行合作推廣，故實際並無理財商品開發。
- 另為保障客戶權益，有關財富管理業務，除依主管機關金融消費者保護法等規定辦理外，訂有以下規章並落實辦理：
 1. 理財商品適合度要點：係有關所銷售之理財商品與客戶風險屬性應適配之規範。
 2. 理財業務商品風險等級分類及適配注意事項：係有關理財商品風險屬性分類應評估事項及適配方法之規範。
 3. 理財商品審查要點、簡易商審小組設置注意事項：審查上架銷售基金商品及合作推廣之人身保險商品條件。

衍生性金融商品業務：

- 視客戶需求及市場狀況，依據主管機關法令及銀行相關規定開辦新商品，商品係經銀行理財商品審查小組審查後准予上架。
- 為保障客戶權益，除依循主管機關金融消費者保護相關法規外，訂有「辦理衍生性金融商品業務客戶權益保障措施注意事項」，依規進行商品適合度之審查，包括瞭解客戶程序及客戶屬性評估、商品風險等級分類、客戶與商品之適配；並向客戶說明重要內容、揭露與告知風險。

華南產險

依據金管會訂定的「保險商品銷售前程序作業準則」、「保險業招攬廣告自律規範」及「保險業務員管理規則」，及華南產險的「保險業務招攬處理制度及程序」、「核保準則及授權規範」及「理賠作業手冊」等管理辦法進行管理。

於銷售商品時，須執行「瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估暨招攬人員報告書」，以確保消費者的保險權益。

華南永昌 證券

成立「華南永昌證券信託財產評審委員會」，負責審核預定銷售之相關商品，每季召開一次。

在产品標示方面皆依照主管機關規定，充分揭露產品的風險特性並告知客戶（如風險預告書），並透過客戶的適性分析再次檢驗，依分析後客戶能承擔的風險高低，以決定客戶是否適合購買某項產品。

華南永昌 投信

設計與銷售金融商品均依據「證券投資信託及顧問法」辦理。於銷售商品時，依據相關法令規定與內部作業規範，辦理瞭解客戶相關資料，相關資料內容至少應包括客戶之身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過去投資經驗及投資目的與需求等，且風險承受度等分析結果應經客戶確認。銷售人員並應交付投資人風險預告書，以充分揭露相關投資風險。

商品審查會議

2016 商品審查會議召開情形

華南金控	2016 年間共召開 7 次理財商品審查小組會議，審議 16 檔商品，另召開 8 次商品審預備會議，審查 24 檔商品。
華南銀行	2016 年間共召開 7 次理財商品審查小組會議，審議 120 檔商品，另召開 11 次簡易商審小組會議，審查 233 檔商品。
華南產險	2016 年間共召開 35 次商品管理小組會議，審議 306 件商品。
華南永昌證券	2016 年間共召開 10 次商品審查委員會會議，審議 136 檔產品。
華南永昌投信	2016 年間共召開 4 次商品審查委員會會議，審議 1 檔產品。

普惠金融

在聯合國的倡議之下，普惠金融 (Financial inclusion) 概念開始受到矚目，其主張社會中的弱勢族群應該在合理成本下，取得所需的金融服務，並透過金融教育賦予足夠的智能以使用金融資源。為使偏鄉地區與低收入族群能取得完善的金融服務，金融機構應提供更多元金融服務，來改善傳統金融服務的限制，解決因交通不便、收入不足或文化差異等因素而無法享有金融服務的困境，符合社會公正價值，共享經濟增長的成果。

為提高普惠金融，華南銀行提供多項微型、新創及中小企業貸款業務，協助中小企業善用各項相關政策性優惠貸款專案及信保基金保證機制，取得營運所需資金，減輕中小企業面臨擔保力不足及財務負擔沉重困境，有助中小企業提升長期競爭力及發展潛力，並增加銀行潛在客群，共創銀行與企業雙贏。

為善盡企業社會責任，華南產險提供微型保險商品，使得經濟弱勢家庭及特定身分族群可用較少保費，購買基本保險保障以降低各類風險，避免家庭或個人因事故發生陷入經濟困境，填補了政府社會保險或社會救助機制不足的缺口。

小額信貸

1. 企業小頭家貸款：截至 2016 年 12 月底，計 26 位借款人申辦，授信餘額約 0.25 億元。
2. 協助中小企業紮根及創新等貸款：截至 2016 年 12 月底，企業申辦案件共計 192 件，授信餘額 7.6 億元。
3. 對創意產業放款或授信總餘額：截至 2016 年 12 月底，授信餘額 422 億元。
4. 微型創業鳳凰貸款：係為協助婦女 (20 至 65 歲)、中高齡者 (45 至 65 歲) 及離島居民 (20 至 65 歲) 創業而辦理之貸款，截至 2016 年 12 月底，授信餘額 0.43 億元。

微型保險

為了協助特定社會弱勢族群管理風險所設計的微型保險，承保對象主要是原住民、漁民、農民、身心障礙者及社會福利慈善團體服務對象，保障內容為因意外傷害事故所導致的殘廢或死亡。截至 2016 年累計承保人數為 8,387 人。

產品責任保險

華南產險於 2016 年承作產品責任保險共 2,259 件。華南產險推出產品責任保險中的附加險「回收、修復、替換、或退還費用附加保險」，是因應當發生食安問題等消費爭議時，對被保險人因被保險產品回收事故所發生的回收費用負賠償之責，藉以保障消費大眾的權益。

金融服務無障礙

金融服務無障礙

華南銀行

- 為友善服務身障及視障人士，積極於全台設置無障礙 ATM，截至 2016 年底已提供符合輪椅族使用之 ATM 計 476 台，其中 4 台同時具備視障語音功能，並另提供無障礙網頁等，以保障身心障礙者享有金融服務的權利。
- 官網提供「意見信箱」服務，俾聽障人士及瘡啞人士以文字方式提出金融需求或建議事項，並可線上查詢處理進度及結果。
- 官網、網路銀行及「華銀行動網」App 提供「網路文字對談 (Web Chat、App Chat)」服務，便利聽障人士及瘡啞人士即時以文字對談方式諮詢本行各項業務資訊或行銷活動等問題。

華南永昌證券

- 依身心障礙者個別需求，在全國 42 個據點提供友善之環境及服務，如線上開戶、到府服務，並引導身心障礙者採用合適之交易方式，如當面委託、書信、電報、電話或電子式交易型態等方式委託買賣。



員工 關懷

員工獎酬與員工職涯發展

- 優渥獎酬
- 員工職涯發展
- 人才招募

人力資本發展

- 依法規安排之專業訓練
- 技能提升之專業訓練
- 特殊主題之教育訓練

職場健康與安全

- 友善的工作環境
- 駐點醫師服務及設置護理師
- 舉辦各項體育活動、健康講座

因應金融數位化的浪潮，金融業面臨諸多新的挑戰，華南集團重視每一位員工，除調整業務相關的作業流程外，更積極規劃人力資源之應用，協助員工職能轉型。

華南集團長期落實照顧員工身心健康及工作與家庭生活平衡，並主動推動優於法令之福利措施，提升員工福祉，與員工攜手合作創造集團最大綜效。

同時，我們也提供具競爭力的獎酬福利及升遷制度，以激勵優秀人才。我們將大量資源投資在員工薪酬上，並善盡企業社會責任、留住人才、提升集團企業形象。因此，本集團連續三年列入證交所「臺灣高薪 100 指數」。

本集團亦致力於履行企業社會責任，並照顧弱勢族群員工，我們超額進用身心障礙者，以華南銀行為例，自 2014 年起已連續三年榮獲台北市超額進用身心障礙認證。

2016 年獲獎 / 認證

本集團連續三年列入證交所「臺灣高薪 100 指數」

華南銀行連續三年榮獲台北市超額進用身心障礙者認證

華南銀行取得衛福部國民健康署的「健康職場認證 - 健康促進標章」



華南銀行連續三年榮獲台北市超額進用身心障礙者認證

【公司雇用政策】

依據「臺北市進用身心障礙者獎勵辦法」辦理，秉持「企業不是只有營利，賺了錢就要盡社會責任」，華南銀行目前身障同仁分布於 39 種職務；更不乏經理級以上要職，秉持「塑造的環境，要讓身障同仁覺得自己跟大家都一樣，是平等的」。

【榮獲年度 & 獎項名稱】

2016 年度企業足超額進用身心障礙者認證標章「最佳麻吉獎」之優等單位

2015 年度企業足超額進用身心障礙者認證標章「友善職場獎」之優等企業

2014 年度企業足超額進用身心障礙者認證標章「進用卓越獎」之優等企業

此外，華南銀行 2016 年度贊助台北市輪椅網球推廣協會（簡稱輪網協會）推動「輪椅夢公園」計畫，於 2016 年 10 月 2 日永達盃台北國際輪椅網球賽閉幕式上，公開接受輪網協會頒贈「輪椅夢公園守護神」獎牌。

華南銀行台南分行就有一名身障行員，長年在協會的幫助與指導下，從事輪椅網球運動，今年以台南市代表身分參加殘障全國運動會。日前，這位行員出於對協會的感念，也有感於從事社會服務工作所面臨經費拮据、資源有限的困境，於是自告奮勇寫信給總行主管，主動幫輪網協會提出贊助的申請。華南銀行當下也積極進行了解，並促成了這樁美事。



員工獎酬與員工職涯發展

對於本集團而言，每一位在華南集團服務的員工，都是重要的團隊夥伴，本集團為延攬優秀人才，近年已因應產業趨勢與人力需求變化，逐漸調整招募方式。以華南銀行為例，除過往一年一至兩次之公開招考

外，2016 年已進行彈性招募（如：透過人力銀行招募），招募類別也視組織需求而增加（如：法遵人才、財富管理人才、資訊管理人才等）。

2016 年新進員工

性別		♀			♂			合計	新進比例 *
年齡		30 歲以下	31 歲 - 50 歲	51 歲以上	30 歲以下	31 歲 - 50 歲	51 歲以上		
總人數									
金控	73	0	6	1	0	5	0	12	16.44%
銀行	6,953	129	107	1	98	94	1	430	6.18%
證券	1,404	20	45	3	21	44	4	137	9.76%
產險	956	59	24	1	49	18	0	151	15.79%
投信	68	0	6	0	0	2	0	8	11.76%
創投	11	0	0	0	0	0	1	1	9.09%
AMC	35	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
合計	9,500	208	188	6	168	163	6	739	7.78%

* 新進比例計算公式：2016 年新進員工總數 / 2016 年 12 月 31 日在職員工總數。

優渥獎酬

1. 員工薪資及福利

本集團根據職等職務架構，提供具市場競爭力之獎酬制度，薪資費用包括每月月薪、年終獎金、績效獎金及員工酬勞等，福利費用包括全體員工分擔保險費、

提繳福利金、傷病醫藥費、退職後福利職員退休金及優惠存款（銀行）等，期能在各方面盡力照顧員工，讓員工在崗位上無後顧之憂，與本集團一起努力。

A. 員工薪資及福利

非主管員工	2015 年度	2016 年度	成長率 %
人數	7,805	7,894	1.14%
平均薪資費用 (元)	\$940,064	\$945,300	0.56%
平均福利費用 (註 1)	\$250,568	\$264,186	5.43%
合計	\$1,190,632	\$1,209,486	1.58%

註 1：按主管與非主管人數進行估計。

華南金控及華南銀行自 2010 年起連續七年調薪，基層員工薪資不低於法定基本工資，各子公司均發放年終獎金及績效獎金。此外，本集團薪資政策不因性別或年齡而有所差異，以維護公平合理。

2017 年度起華南銀行實施「個人職等制度」，員工每月月薪包含基本薪資、主管加給、專業加給，其中「專業加給」將因員工個人職等調升而增加，若搭配年度調薪，表現優異之員工年度薪資調幅可達 10% 以上。

B. 員工福利措施

金控

1. 員工團體保險
2. 福委會三節活動費用之補助
3. 社團小組活動補助
4. 訂有職工福利補助要點，提供結婚、生育、退休、資遣、死亡等互助金項目申請
5. 每年兩期之子女獎助金及獎學金申請
6. 提供健康檢查補助（主管每年一次、非主管人員每二年一次）
7. 優於勞動基準法之請假制度（例如：婚假有 14 日、事病假不扣薪等）
8. 提供員工制服
9. 週五便服日
10. 為促進員工身心健康，增進內部同仁交流與聯誼，每年舉辦集團桌羽球比賽

B. 員工福利措施

銀行	1. 提供員工制服 2. 員工團體保險 3. 全行員工高爾夫球比賽 4. 登山健行活動 5. 福委會三節活動費用之補助 6. 訂有職工福利社小組活動注意事項補助社團小組活動 7. 訂有員工互助辦法提供結婚、生育、退休、資遣、死亡等互助金項目申請 8. 每年兩期之子女獎助金及獎學金申請 9. 辦理托兒服務 10. 提供健康檢查補助 (主管每年一次、非主管人員每二年一次) 11. 週五便服日 12. 優厚的請假制度 (例如：婚假有 14 日、事病假不扣薪等等)
證券	1. 提供員工制服 2. 羽球及桌球社團活動 3. 員工團體保險 4. 週五便服日 5. 提供健康檢查補助 (高階健檢 - 董事長、副董事長、總經理一年一次、其他高階主管及員工二年一次) 6. 設立職工福利委員會提供員工各項補助、津貼及活動 (三節、生日禮金、團體旅遊、結婚禮金、喪葬慰問金、急難救助金等)
產險	1. 提供員工制服 2. 週五便服日 3. 社團活動 (影片欣賞、球類活動、美食探索、戶外踏青) 4. 子女教育、婚喪疾病、旅遊活動補助 5. 員工房屋貸款、外勤人員購置機車暫墊款
投信	1. 設立職工福利委員會提供員工各項補助、津貼及活動 2. 提供健康檢查補助 (二年一次) 3. 生日禮金、結婚禮金、喪葬慰問金 4. 員工團體保險

B. 員工福利措施

創投	1. 員工團體保險 2. 旅遊補助津貼 3. 健康檢查補助津貼 4. 結婚禮金、生育禮品、喪事奠儀及花籃、三節紅包 5. 不定期聚餐 6.1 小時彈性上下班時間
AMC	1. 提供員工制服 2. 週五便服日 3. 員工團體保險 4. 每兩月一次生日會 5. 提供健康檢查補助 (二年一次) 6. 不定期聚餐

註 1：華南金控除職工福利之補助外，2017 年起額外提供結婚補助 2 萬元、生育補助一胎 9 萬 5 千元之福利 (2017.9.1 實施)。

註 2：華南銀行於 2017 年度起舉辦親子家庭日活動 (2017.10.22 實施)。

註 3：華南銀行除員工互助辦法之補助外，2017 年起額外提供結婚補助 2 萬元、生育補助一胎 9 萬 5 千元之福利 (2017.8.29 實施)。

2016 年育嬰留停人數比例

	2016 年 預計育嬰留停 復職人數 (A)		2016 年 實際育嬰留停 復職人數 (B)		2015 年 實際育嬰留停 復職人數 (C)		2015 年 實際育嬰留停復職 滿一年人數 (D)		復職率 (B/A)	留任率 (D/C)
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂		
金控	0	0	0	0	2	0	2	0	N/A	100%
銀行	84	9	78	7	61	6	58	7	91%	97%
證券	8	1	5	1	6	0	2	0	67%	33%
產險	8	0	6	0	6	0	6	0	75%	66%
投信	2	0	2	0	1	0	0	0	100%	0%
合計	102	10	91	8	76	6	68	7	88%	91%

* 創投、AMC 2016 年無育嬰留停之人次。

* 員工於育嬰留停後，除自請離職外，復職時均已安排適當職位。

員工職涯發展

1. 多元晉升管道

合理暢通之人事升遷管道，能提供優秀人才未來職涯發展願景。集團內公司均訂有升遷制度管理辦法，並依據業務需求及員工實際表現辦理升遷。為增加員工工作歷練，拔擢優秀人才，當有較高職等之職位出缺時，經參酌員工工作經歷、專業證照、資歷、績效考核、外語能力等因素，不定期辦理員工職位調升作業或定期提報呈核。

本集團亦視員工個人績效貢獻與職涯發展意願，提供職位輪調機會，交互歷練各種專業領域，增加員工工作豐富性。並以不同專案之特殊升遷管道及訓練計畫，讓公司內部創造新的刺激，提供具吸引力的職涯發展途徑。

華南銀行 2017 年建立人才庫及職等

為建立有效選才、育才及用才之機制，並建立多元晉升管道、激勵員工展現動能，2017 年起開始實施「基礎人才庫評選方案」，新進員工入行滿 5 年即可參加人才庫評選，通過評選就有機會擔任基層主管。進入人才庫者，將依業務需要擇優派任為總行單位副科長、或營業單位主辦。

1. 本人才庫依年資、學歷、考績、專業證照、參訓時數、獎懲紀錄、過去工作經歷、特殊加分項目等，計算出員工總分，若總分達一定門檻，該員工得進入基礎人才庫。
2. 待職位出缺時，由用人單位自本人才庫擇優挑選建議人選，由人力資源部依組織需求，簽報總經理核定晉升與任用。
3. 以大學畢業 22 歲、碩士畢業 24 歲入行服務為例，表現優異者可望於 30 歲前即晉升基層主管職務。

註：本辦法已於 2016 年 12 月 23 日公告，並自 2017 年 1 月 1 日起實施。

2. 員工績效考核

員工績效考核管理目的在提升個人及組織整體績效，以公平合理之績效評核程序進行評核，亦為與員工溝通的管道。集團內各公司定期執行績效考核管理，評核流程包含有目標設定、平時考核追蹤、年度評核及考核溝通。透過各階段與主管進行晤談的過程，讓每位同仁更清楚了解自身職位職責，提升個人績效表現並強化個人能力發展，考核成績將做為升遷、薪資調整及員工酬勞發給之參考。2016 年度各公司遵循考核機制 100% 完成績效考核。集團大部份子公司皆將行為準則及風險管理納入員工績效考核項目中，以落實誠信經營原則並加強公司風險文化。另外，各子公司亦依據產業特性將提案情形、團隊合作精神、離職率等項目納入績效考核中。

以華南銀行 2016 年之員工績效管理之內容為例，其設定以提升員工之職能為目的，主要分為三大部分：

1. 主管對員工之年度工作績效成果之要求 (包含檢

視員工行為準則、是否落實風險管理)、2. 企業核心價值行為展現 (例如：誠信、效率、主動、責任及合作)、3. 員工個人對自己未來學習與發展之期許；另同時透過主管落實與員工於年初、年中及年度進行溝通晤談，讓員工更清楚瞭解自身職位職責，提升個人績效表現並強化個人能力發展；考核結果將作為後續獎酬發放、薪資調整及晉升之參考。

3. 員工溝通平台

人才是企業生存發展的關鍵，面對少子化時代的來臨，如何留住人才已成為未來企業間競爭的利器，每留下一個人才，不僅可以提升組織平均產能與整體績效，同時也可以使企業減少相當可觀的直接、間接成本。本集團各子公司透過提供暢通的溝通管道，讓員工的意見能適時的被反應且被重視，提升對公司的認同感及滿意度，進而達成留才的目的。

●員工溝通管道

公司別	勞資會議 召開次數	重大討論議題
銀行	4	1. 調高行員與家貸款額度上限。 2. 辦理年度薪資調整作業時，爭取較高之固定調薪金額。 3. 修改員工出勤管理要點中午休息用膳時間。 4. 執行公務的機車皆需投保第三人責任險。 5. 為提高工作士氣，建請放寬職稱調整之條件限制。 6. 自 2017 年 1 月 1 日起實施之個人職等制度，有關個人職等異動時薪資調整方式。
投信	4	於 2015 年勞資會議中決議自 2016 年起每年投保員工團體意外傷害險 100 萬及意外醫療 2 萬 (已於 2016.02.26 完成)

公司別	員工溝通管道
金控	為建立和諧勞資關係暨了解員工需求，設有專線電話、電子信箱，供員工得適時反映個人權益問題。
銀行	1. 於工作場所張貼員工申訴公告，公告事項包含受理申訴機構、員工得申訴範圍、程序及格式等。 2. 於員工網站設置「員工申訴管道系統」，供員工得適時反映個人權益問題或適度反映行方經營、財務狀況及涉及員工利益重大決策。
證券	以 Email 及公告方式，總公司已成立勞資會議。另設置性騷擾申訴專線及傳真專線。
產險	員工網站設立「總經理信箱」與「華南之聲」，前者採具名方式由同仁直接向總經理申訴，後者則採匿名方式由同仁向專屬窗口申訴，並統一由專責單位回覆受訴單位之回答。另外依據法令規定，設置性騷擾防治信箱，以使同仁能在安全且不受騷擾的環境中工作。
創投	內部會議討論
AMC	AMC 頒布員工申訴公告，其內容包括明定受理員工申訴之機構或人員、得申訴之範圍、申訴之方式及程序等。

●員工滿意度調查內容及結果—華南銀行

華南銀行為瞭解員工對於公司之核心價值、整體制度、工作環境、組織文化及主管領導統御等相關關鍵因素之認同感，特於每年 12 月辦理全行員工滿意度調查。在完成調查後，隨即詳細分析各項調查結果，據以彙編「員工滿意度調查報告書」並陳報

高階管理層作為次年度營運計劃之參考，同時為重視員工對公司之回饋，亦將調查分析結果及員工反映意見通知各單位主管及相關業務管理單位作為改善及持續精進之參考。

過去三年調查結果							
	項目			2014	2015	2016	2016 目標
員工滿意度	各項目滿意度 (%)	核心價值、整體制度		87.02%	86.43%	85.65%	75%
		工作環境、組織文化		93.35%	93.84%	93.34%	75%
		主管關係	直屬主管 (現任)	92.69%	91.83%	93.41%	N/A
			單位經理 (現任)	93.48%	91.89%	91.55%	N/A
			單位經理 (前任)	-	-	82.12%	N/A
	平均滿意度 (%)			91.64%	91%	91%	N/A
涵蓋率 *	參與調查的員工百分比 (%) 發送對象：全行同仁 (100%)			100%	100%	100%	

●工會參與情形

為保障勞工權益及協調勞資合作，華南銀行員工發起設立「華南金融控股股份有限公司與子公司企業工會」，2016 年工會參與情形如右：

2016 年度工會參與人數	
金控	25 人 *
銀行	5,508 人

註：金控參與人員均為銀行商借之人員。

註：2016 年華南集團參與工會人數比例為 5533/9,500=58.24%。

●員工離職率

2016 年離職員工									
性別		♀			♂			合計	離職比例 *
年齡		30 歲以下	31 歲 - 50 歲	51 歲以上	30 歲以下	31 歲 - 50 歲	51 歲以上		
總人數									
金控	73	0	0	0	0	0	1	1	1.37%
銀行	6,953	46	64	58	18	47	74	307	4.42%
證券	1,404	18	68	21	14	66	28	215	15.31%
產險	956	23	31	4	23	23	5	109	11.40%
投信	68	1	6	0	0	3	1	11	16.18%
創投	11	0	0	0	0	0	1	1	9.09%
AMC	35	0	0	0	1	1	0	2	5.71%
合計	9,500	88	169	83	56	140	110	646	6.8%

* 離職人員定義：包含資遣、退休、自願請辭；試用期內離開的員工不納入統計。

* 離職比例計算：2016 年離職員工總數 / 2016 年 12 月 31 日在職員工總數。

人才招募

1. 海外人力募集

為培訓前進新南向相關人才，華南銀行規劃與來台就讀的東南亞僑生合作，推出產學合作相關計畫，培育嫻熟東南亞文化、政策的優秀人才。並預計將新南向政策之相關人才分為海外留學生、赴台之僑生及赴台之外籍生三大類，期能針對各類人才拓展適合之多元人才管道，加速延攬海外人才，同時提升其質與量。

一、各類人才及對應拓展多元管道簡述如下：

(一) 海外留學生：行政院全球招商及攬才服務中心、教育部及外交部駐外使館、經濟部媒合平台 (Contact Taiwan) 及華南銀行外部應徵者之人才庫。

(二) 赴台之僑生：僑委會、教育部、各大專院校及其他民間非營利事業機構等攬才活動。

(三) 赴台之外籍生：各大專院校及經濟部媒合平台 (Contact Taiwan)。

二、海外人才之人力培訓及配置

(一) 海外留學生：以在台培訓為主，未來派任總行國際金融等相關單位；亦或可派任海外單位持續發揮語言優勢。

(二) 赴台之僑生及外籍生：將安排於當地雇用，另因其具備中文與海外當地語言之優勢，可為國內金融業務單位與海外單位之橋樑。

員工分布比例

	台灣		海外地區 *		合計		總數
	Q ₄	Q ₁	Q ₄	Q ₁	Q ₄	Q ₁	
金控	40	33	0	0	40	33	73
銀行	4,073	2,779	32	69	4,105	2,848	6,953
證券	916	485	0	3	916	488	1,404
產險	523	432	0	1	523	433	956
投信	46	22	0	0	46	22	68
創投	4	7	0	0	4	7	11
AMC	21	14	0	0	21	14	35
合計	5,623	3,772	32	73	5,655	3,845	9,500

* 海外地區：派駐到海外的員工。 * 截至 2016 年 12 月 31 日。

2. 產學合作

為拉近產業界與學界之距離，並發掘優質人員未來至集團內服務，華南證券、華南產險已與多所大學簽訂產學合作計畫，讓學生了解金融業趨勢，並於

實習期間與業界專家進行互動，透過實做學習，增進專業知識。目前本集團進行之實習與產學合作計畫如下：

2016 年		
合作內容	合作對象	達成效益
銀行 暑期大專學生 銀行業務實習隊 參與人數  10 人	救國團	增進大專院校財經等相關科系學生銀行業務實務經驗，培養未來優秀從業人員，提升金融服務品質。
證券 與特定大學簽立 暑期實習計畫 參與人數  13 人	臺灣大學、臺北大學、正修技術學院、虎尾科技大學、淡江大學	實習生 2 位畢業後任職於分公司，擔任營業員工作。
產險 銘傳大學實習計畫 參與人數  6 人 (兩個學系各 3 人) 台中科技大學實習計畫 參與人數  4 人	風險管理與保險學系、 金融管理學系 保險金融管理系	實習生 1 人於畢業後至華南產險服務，藉由同學於實習期間發掘優質人員至華南產險服務。
投信 暑期大學學生產業實習營 參與人數  9 人	輔仁大學、中山大學、 中正大學、中原大學	透過真實的工作場域實習認識到職場的氛圍及正確的工作態度，並學習工作技能及培養專業能力。

註：2016 年金控、創投、AMC 與集團其他子公司共同舉辦 FinTech 校際總動員活動 (詳見數位金融服務章節)。

人力資本發展

本集團為因應經濟環境、金融科技快速發展之趨勢，提供多元學習與持續成長的職場環境，針對各專業領域同仁，規劃多元化訓練課程及訂有與業務相關之基本訓練時數之要求；同時安排多樣性生活講座，注重同仁身心健康，營造工作與生活平衡。

集團內各子公司每年均安排內、外部訓練計畫，以落實人才培育政策。以華南銀行為例，因應銀行數位金融發展趨勢暨行內之「在職員工訓練及轉職之轉型計畫」，2016 年度起陸續推出徵信業務基礎班、個人授信基礎班、共同行銷相關規範、黃金存摺業務作業流程等內、外部訓練課程供員工、主管報名，透過各種專業訓練，打造優質人才，厚植本集團優勢競爭力。

員工訓練及發展計劃

依法規安排之專業訓練

本集團針對不同專業領域同仁，規劃多元化訓練課程，並視員工個人專業、績效貢獻與職涯發展需求給予職位輪調機會，交互歷練各種專業領域，鼓勵員工持續進修並提供資源發展，每年均排有內、外部訓練計畫，部份集團公司並對於主管及員工分別訂有基本訓練時數之要求，針對不同層級規劃培訓課程，以落實人才培育政策。

公司別	必修時數規定內容
金控	稽核人員、會計主管、法令遵循人員均依照金融相關法令規範完成當年度教育訓練時數。
銀行	1. 會計主管在職訓練 (12 小時 /1 年) 2. 信託業務人員在職訓練 (18 小時 /3 年) 3. 證券業務人員在職訓練 (15 小時 /3 年) 4. 期貨商業業務人員在職訓練 (15 小時 /2 年) 5. 衍生性商品業務人員在職訓練 (12 小時 /1 年)
證券	1. 證券初任及離職滿三年再任之業務員應於到職後半年內參加職前訓練。 2. 證券在職人員應每三年參加在職訓練 15 小時。 3. 財富管理業務人員 24 小時資格訓練。 4. 財富管理業務人員 12 小時在職訓練。 5. 基金銷售每三年 6 小時基金相關課程，其中基金法規課程至少 2 小時。 6. 期貨初任及離職滿二年再任之業務員應於執行業務前半年內參加職前訓練。 7. 期貨在職人員應每二年參加在職訓練。

產險	依財產保險業務員教育訓練要點，財產保險業務員自登錄後一年內，必須參加所屬公司辦理之教育訓練至少 30 小時，第二年起，每年必須參加所屬公司辦理之教育訓練至少 12 小時，由公司發給訓練合格證明。 必修課程：洗錢防制法、個人資料保護法、勞工安全、性別平等
投信	1. 初任及離職滿兩年再任之從業人員，到職後半年內應參加職前訓練 12 小時。 2. 初任及離職滿兩年再任之基金經理人，擔任基金經理人前應參加期貨選擇權及法規職前訓練 6 小時。 3. 初任及離職滿兩年再任之內部稽核人員，擔任稽核工作前應參加內部稽核講習 12 小時以上。 4. 在職人員應每 3 年參加在職訓練 18 小時。 5. 內部稽核人員應每 3 年參加內部稽核講習 18 小時以上。
AMC	主管級人員內訓基本時數為 14 小時，外訓基本時數為 3 小時；一般員工內訓基本時數為 18 小時，外訓基本時數為 3 小時。

2016 年教育訓練時數 & 支出

		總訓練時數		平均每人訓練時數		總訓練支出	平均每人訓練支出
		♀	♂	♀	♂		
金控	管理職	301.7	275.5	33.52	21.92	1,191,713	16,324
	非管理職	406.5	405.5	13.11	20.28		
銀行	管理職	40,046	29,238	58.72	51.38	62,153,631	8,939
	非管理職	177,667	121,345	51.90	53.24		
證券	管理職	1,945	1,690	18.70	13.52	2,918,936	2,079
	非管理職	12,478	4,101	15.37	11.30		
產險	管理職	4,828	5,531	30.17	31.25	4,105,940	4,482
	非管理職	10,048	7,579	29.12	32.39		
投信	管理職	246	121	20.50	20.17	327,450	4,815
	非管理職	731	293	21.50	18.31		
AMC	管理職	455.5	120	50.60	40.00	280,395	8,247
	非管理職	416	328.5	34.70	32.90		
合計		249,568.7	171,027.5			70,978,065	

* 創投以參加專業經理人研討會為進修管道，尚無統計時數及支出金額。

技能提升之專業訓練

●華南金控

隨著 FinTech 浪潮以及各種數據大量產生、開放與分享，金融營運模式被重新定義，為把握數位金融的契機，藉由贊助經濟日報所舉辦之「金融科技大數據論壇」，安排集團內員工參與演講活動，幫助同仁深入認識金融科技應用趨勢、人工智慧議題及未來市場布局的關鍵，協助員工提升專業知識並在數位創新領域跨步前進。

●華南銀行

自 2016 年度起針對部層級主管增加主管人員「卡內基訓練」，本訓練目的在於提升主管人際溝通技能，包含：了解部屬心理、輔導與激勵部屬、打造成功團隊等，藉以增進主管領導統御之技能。訓練課程中設計每個橋段皆由每位主管積極參與討論及角色扮演，要求就課程內容於課後再自行練習、於下次課堂中分享落實心得，以提升自我成長。並於 2017 年起針對分行新到任襄理人才庫訓練班、儲備副理班、儲備經理班以及儲備管理銷售幹部，均加入此類型之行銷技能、領導統御、人際溝通等課程。

●華南產險

除定期施實商品訓練外，每二年安排一次營業人員挑戰營，聘請外部業務銷售顧問安排各項闖關活動，藉此提升同仁之實務銷售經驗及商品認識，另除與業務相關教育訓練外，亦安排多項訓練，如：企劃力 - 商業模式圖、專案領導及協調、新世代溝通領導、績效管理及問題員工處理及 FinTech 趨勢講座等課程，使同仁多元學習及掌握金融科技之脈動。

●華南永昌投信

投信於 2016 年舉辦動員大會，除了請風控及法遵主管做相關法令宣導及邀請元大投顧總經理陳豐丰針對下半年全球市場展望進行演講之外，並事前將全體同仁隨機分為三組，由當時即將發行之策略報酬基金經理人上台做新基金之報告。

為提高同仁聽講之專注力及參與感，特別於事後提供有獎徵答活動。之後每組針對新基金的特色製作海報，海報內容需包含新基金的五個亮點，再各自推派一位同仁上台進行行銷重點演練；另外，每組需為新基金設計激勵口號，成員亦需一同上台表演。兩項競賽由全體同仁進行投票決定名次。

此活動不僅凝聚同仁對公司的向心力，每組成員雖所屬不同部門，但一同腦力激盪展現團隊合作的精神及重要性，並使每位同仁對公司的新產品有更深入的了解，之後也順利達成了募集的目標。

●華南金資產管理

除上述訓練外，為開辦新種業務，以符合不動產經紀業設立之規範，華南金資產於 2015 年底特委請中華民國不動產教育發展協會規劃課程，團體包班上課，於 2016 年初完成 21 人次，30 小時課程，並全數通過考試取得不動產經紀營業員資格。

特殊主題之教育訓練

●華南銀行

主題：新世代領導與溝通

現在二十來歲的年輕人們，如 Y 世代、N 世代、千禧世代等，為強化管理者對新世代員工的領導管理及溝通能力以打造出一個更出色的跨世代團隊，華南銀行邀請外部顧問講授「如何用新世代的語言與之溝通」課程，課後主管們給予高度評價並表示可將所學應用於實際工作中，為未來管理之路增添信心。

●華南產險

主題：華南大講堂

安排華南大講堂使同仁於繁忙的工作之餘透過軟性講座，藉著各產業菁英分享個人經驗，引發共鳴，2016 年度共計舉辦四場：

- 1- 勇於改變、接受挑戰
- 2- 挑戰不可能，最快樂
- 3- 房仲傳奇，行銷鬼才
- 4- 故事創意提案大師



職場健康與安全

友善的工作環境

本集團為金融服務業，營業場所多為辦公大樓，為了維護員工安全，集團內各公司訂有相關管理辦法或設置職業安全衛生委員會，落實安全衛生管理。辦公場所定期消毒維護環境衛生，亦進行消防檢測以確保工作環境之安全。在促進員工健康方面，集團內公司多數訂有健康檢查補助措施，協助同仁進行健康管理，2016 年間共補助約 653 萬元，補助共 2,321 人次。

駐點醫師服務及設置護理師

針對人數眾多之子公司，我們依規設有護理師或委請醫師至辦公室進行健康諮詢，且為提升員工職業災害或意外事故之應變能力，我們舉辦消防暨民防

防災演練及 AED、CPR 教學講座等活動。以華南銀行為例，我們積極響應政府推動公共衛生政策，推動職場菸害防制暨健康促進，並於 2014 年取得衛福部國民健康署的「健康職場認證 - 健康促進標章」。

舉辦各項體育活動、健康講座

為培養集團運動風氣，進員工身心健康，每年定期舉辦大型羽桌球比賽，增進集團同仁交流與聯誼，亦舉辦各項宣導暨教育活動，如體適能測驗等。

2016 年促進員工身心健康、安全有關之訓練或措施內容：

集團

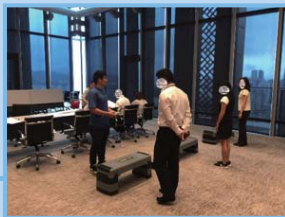
◆集團羽桌球比賽

為培養集團內員工運動風氣，促進員工身心健康，並增進集團員工交流與聯誼，華南金控舉辦「2016 華南金融集團羽桌球比賽」，活動以「展現自我，打出未來」為主題，號召集團各子公司組成之聯隊，總共十二支隊伍互相切磋球技。



銀行

- ◆健康促進講座如：預防燙傷講座、高血壓與心血管疾病治療與預防、簡易成人 CPR(心肺復甦術)+自動體外心臟除顫器(AED)+異物梗塞課程、牙周病與口腔保健講座、營養師講座。
- ◆舉辦體適能檢測活動。
- ◆總行辦理員工預防保健服務(四癌篩檢：口腔癌、大腸癌、子宮頸癌、乳癌)。



證券

- ◆每季特約醫生諮詢健康講座。
- ◆體適能活動。
- ◆羽球社、桌球社。



產險

- ◆ 2016 年舉辦全公司團體減重比賽 (同仁自行組隊報名)，優勝隊伍前三名，獎金分別為八千元、五千元與三千元。
- ◆ 2016 年度健康講座如下：旅遊醫學、人因工程、減重無關胖瘦、胸痛，是心肌梗塞嗎？聊聊心肌梗塞及三高、年後健康大作戰，說明運動類型及實作。
- ◆ 臨廠醫師至總公司進行健康諮商，一年安排四次。
- ◆ 全國主要營運據點 (總、分公司) 增設血壓計。並提醒同仁養成隨時測量血壓的習慣。



AMC

- ◆ 上班族健康講座：邀請林青穀家庭醫學專科診所所長林青穀醫師開辦「上班族健康講座」傳授健康新知，以實際傳達關懷員工之意涵。

職災發生情形

2016 年職災情形					
公司別	職災受傷 人數	職災死亡 人數	總損失工作日數 ¹	失能傷害 頻率 ²	失能傷害 嚴重率 ³
銀行	24	0	724	1.69	51.13
證券	1	0	130	0.35	46.29
產險	8	1	6,068	4.937	3,328.77

註 1: 總損失工作日數 = 前述職災傷亡人數在勞動部通報的損失日數加總。

註 2: 失能傷害頻率 (FR) 等於去年的公傷率。為每一百萬工時中，發生失能傷害次數。

計算公式：傷亡人次 * 10⁶ / 總經歷工時。

註 3: 失能傷害嚴重率 (SR) 等於去年的損失日數比例。為每一百萬工時中，發生失能傷害所損失的日數。

計算公式：總損失日數 * 10⁶ / 總經歷工時。

2016 集團缺勤率			
類型	♀	♂	合計
缺勤日數	6,199	9,853	16,052
應工作日數	1,415,250	959,750	2,375,000
缺勤率	0.44	1.03	0.68



環境與 社會效益

華南創造的環境效益

- 營運面的環境效益
- 業務面的環境效益

華南創造的社會效益

- 業務面的社會效益
- 公益面的社會效益

華南創造的環境效益

營運面的環境效益

2016 年獲獎 / 認證

華南銀行推動「民間企業與團體綠色採購」獲獎，連續第三年獲得此獎項。

台電舉辦之中小企業節電競賽，華南銀行台南大樓暨台南分行在非製造業組榮獲甲等。



華南的環境政策與目標

華南金融集團除了提供最完善的金融服務，為客戶、股東及員工等創造最大價值之外，也希望能善盡地球公民的義務，以實際作為與決心，積極實踐環保節能理念，與大家共同追求永續的未來。



華南金融集團的環境管理政策

我們的...

願景

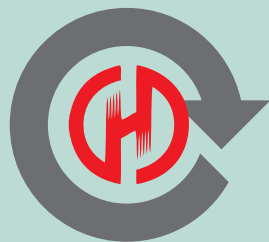
促進環境永續，
善盡地球公民之義務。

策略

- 持續推動綠色辦公環境及綠色採購。
- 追求高效之能源使用率。
- 與外界攜手合作，一同降低環境衝擊。
- 參與環保公益活動，攜手因應氣候變遷之挑戰。

管理政策

- 遵守環保及能源等相關法令。
- 珍惜資源，持續改善管理績效。
- 污染預防，降低環境負荷。
- 持續與利害關係人溝通。
- 強化員工對環境保護之認知及責任，創造環境永續。



實踐華南的環境政策

1. 追求高效之能源使用率

經濟部推動與民生密切相關企業集團參與自願性節能，2016 年推動企業總部大樓自願性節能，華南銀行首先響應政府政策，參與宣誓活動，宣誓企業總部大樓每年節省 2% 用電，依此目標努力除實質可減少電費支出降低營運成本外，亦彰顯華南銀行節能環保形象及重視能源使用效率；並規劃以現有設備為基礎先區分各單位使用能源數據、比對過去使用數據，分析數據後以 PDCA (Plan- Do-Check- Action) 的機制，進行能源運用方式持續性的改善及管控；期能達到能源成本降低、溫室氣體排放減少，進而達成永續經營與環境友善的目標，善盡本行企業社會責任。預計未來將導入 ISO 50001 系統，以更完善與系統性的方式提升能源使用效率。

2. 與外界攜手合作，一同降低環境衝擊。

華南銀行與工業研究院綠能與環境研究所合作，建置了企業專屬之雲端「智慧節能管理平台」，並開發雲端能源地圖系統，國內所有營業據點網路型數位電表及環境監控模組架構之建置亦於 2016 年 1

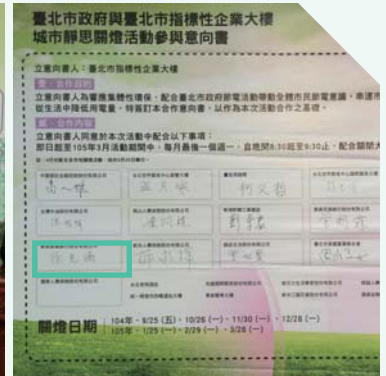


月完成，此系統為國內金融機構創舉，可用於進行能源管理及了解行舍用電狀態及溫度、濕度、二氧化碳監測，在總行行政管理部及國內各營業據點努力下，透過該套系統監測營業據點用電狀況後做適度用電行為監控（例如提醒下班忘關空調），比較 2015 年及 2016 年安裝監控模組前後之用電度，節省 573,945 度電，約減省 2.8%，電費約減少新台幣 172 萬元，未來將利用收集之大數據做預測與改善潛力分析，再應用至國內各營業據點進行相關節能改造，預估目標年省 350 萬度電，減碳 1,800 公噸，約 4.7 座大安森林公園一年碳吸收量。



地球日關燈活動為全球最大環境群眾運動，起因是全世界二氧化碳的排放逐年增加，導致溫室效應及氣候變遷，2007 年由 WWF（世界自然基金會）發起地球一小時活動，呼籲地球上每個人都可藉由響應關燈減碳愛地球。目前全球有超過 172 個國家、7,000 多座城市、上億民眾共同在同一天用「自己的力量」保護地球，華南銀行於 2013 年首度參與關燈活動迄今已參加 5 年；總行大樓完工於 2014 年，外牆燈光（1,284 盞，耗電量 44.94 仟瓦）已成

華南銀行並參與臺北市政府舉辦之「城市靜思」關燈活動，於 2015 年 10 月至 2016 年 3 月每月最後一個週六 20:30-21:30 關燈一小時，華南銀行由時任董事長徐光曦親自參與與台北市柯市長主持之簽署記者會，總行大樓配合執行關燈活動。



A 組燈光:17:30(冬季)~19:30
18:00 (其他季)~19:30

4. 持續推動綠色辦公環境

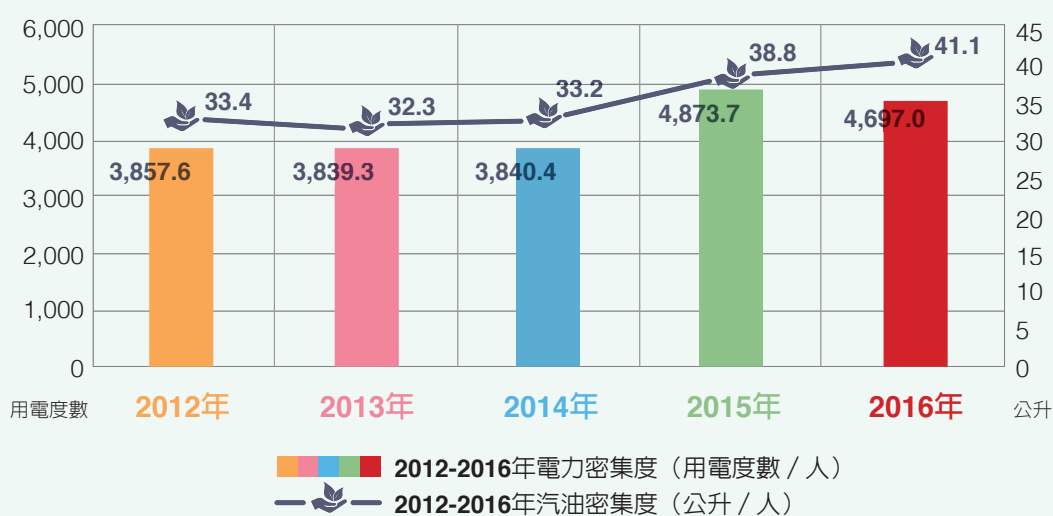
我們自 2016 年導入環境管理系統 (ISO 14001) 與進行溫室氣體盤查 (ISO14064-1)，未來也將持續每年進行驗證，並尋求機會擴大導入的範圍。



國際標準	導入年份	導入範疇
ISO 14001 環境管理系統	2016	華南銀行 總行大樓
ISO 14064-1 組織型溫室氣體盤查	2016	華南銀行 總行大樓

A. 能源

集團耗能密集度 (每人使用電力、汽油量)



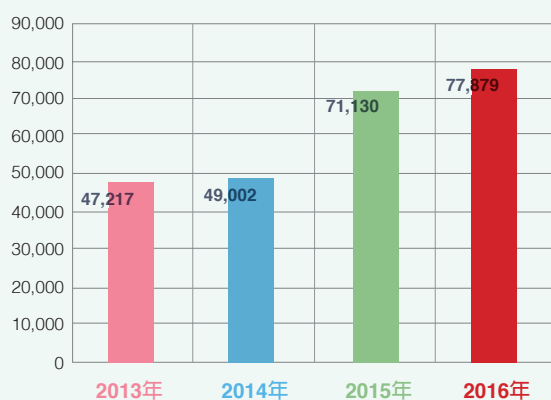
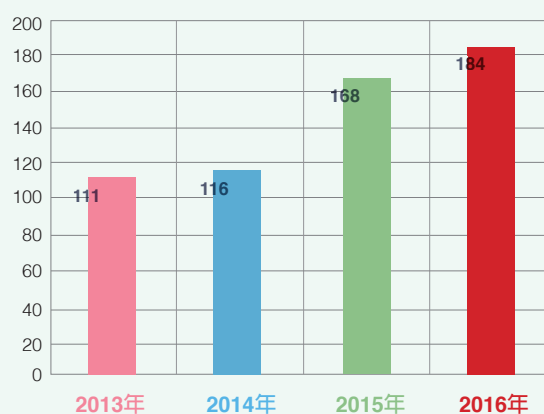
註 1：統計範疇為各公司總部大樓用電量與公務車汽油使用量。

註 2：永昌證券在 2016 年加入統計公共用電度數，故用電量增加。但集團各子公司總部的整體用電密集度相較 2015 年下降。

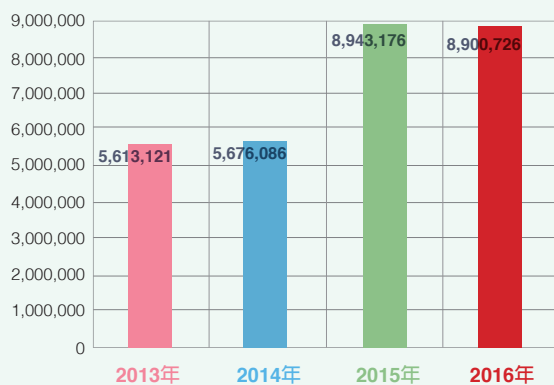
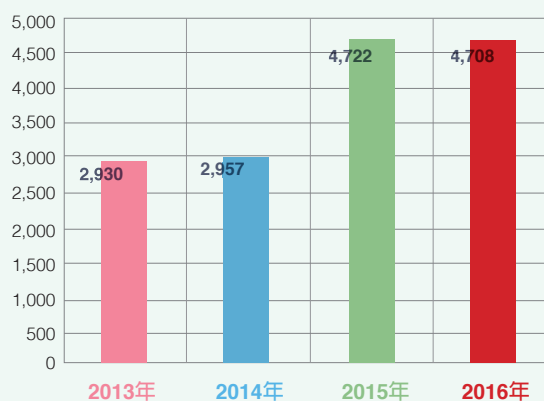
註 3：2016 年集團總部的整體汽油密集度相較 2015 年上升，其中華南金控和華南銀行係因業務需求 (如服務客戶) 致使用汽油公升數增加。

B. 溫室氣體排放

汽油使用 (公升)

範疇一排放量 (公噸 CO₂e)

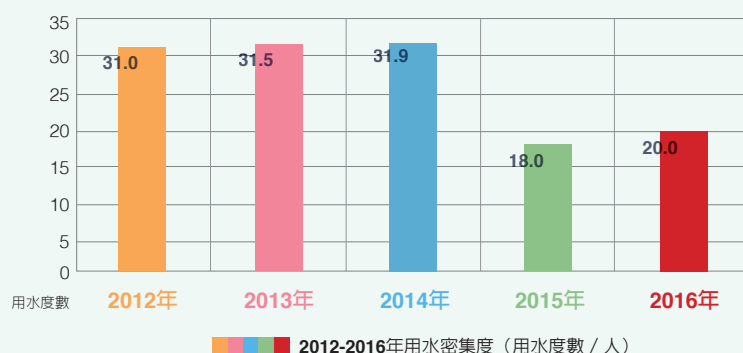
電力使用 (度)

範疇二排放量 (公噸 CO₂e)

註：範疇一統計公務車使用的汽油用量 (2015 年統計新納入華南金創業投資和華南金資產管理 2 家子公司)，範疇二統計電力使用。其中 2016 年華南銀行總行大樓溫室氣體排放預計於 2017 年底取得 ISO 14064-1 查證。

C. 水

集團用水密集度 (每人用水量)



註：統計範疇為各公司總部大樓，2016 年集團總部的整體用水密集度上升，係因進行華南銀行總行大樓外牆清洗作業，致使用水量增加；另外永昌證券在 2016 年加入統計公共用水度數，故用水量亦增加。

D. 資源回收與廢棄物

2016 年資源回收與廢棄物總量

類別	紙類 (公斤)	鐵鋁罐 / 玻璃 (公斤)	塑膠類 (公斤)	電池 / IT 設備 (台)	一般廢棄物 (公斤)
華南銀行總行大樓 (包含華南金控)	39,782	4,838	2,592	1,498	150,480
華南永昌證券	1,280	-	-	-	-
華南產險	4,499	300	900	300	62
總計	45,561	5,138	3,492	1,798	150,542

註：華南永昌投信、華南永昌證券 (除紙類外)、華南金創業投資與華南金資產管理因辦公室垃圾集中於大樓各樓層垃圾桶再統一由大樓清潔清運，該垃圾桶與同層樓其他公司共用且大樓未統計數量故無數據提供。

5. 持續推動綠色採購

為達到環境保護，減少碳排放的目標，採購具有環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章之產品、採用環保影印紙等，華南金融集團合計投入環保耗材之支出、購買環保設備之投資與環境教育費用為 205,436,977 元。

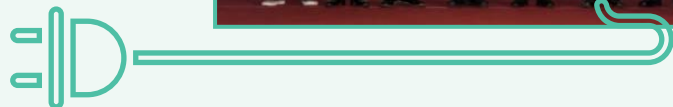
6. 華南與供應商共同推動企業社會責任

本集團供應商主要為設備供應商、工程承包商及辦公用品供應商。在合作關係前，均經過審慎評估該供應商是否有影響環境及社會之資訊，以作為簽訂契約之考量。此外，與供應商簽訂契約時¹，要求供應商應遵守國際公認之人權條款，並致力保護環境避免造成汙染。本集團並考量若供應商違反企業社會責任，且對環境與社會有顯著影響時，列為得隨時終止或解除契約之情事。截至 2017 年 6 月 30 日，本集團共收到 337 份供應商承諾書，另有少部份供應商提供其企業社會責任報告書。

註 1：集團內各公司各自規範應簽署供應商承諾書的採購金額下限。

台南分行節電競賽專欄

華南銀行台南大樓暨台南分行於 2015 年將已使用 20 餘年之空調系統冰水主機汰換為磁浮軸承之**直流變頻機型**，此設備除可較具彈性的依空調負載變化不同而調配冰水主機運轉出力外，能源效率較舊機**節能 30%**，且因軸承無摩擦損失，噪音低（最大 70 分貝）、保養費低，另分行長時間使用之燈具汰換為**節能燈具**；汰換後比較整體用電度數約**減少 19.49%**，**節電 8 萬 2,000 度電**，**減少 CO2 排放量 42.72 噸**。華南銀行以此營業據點案例報名台電舉辦之中小企業節電競賽，在非製造業組榮獲甲等獎。



業務面的環境效益

環境與氣候變遷相關的產品服務

隨全球環保意識興起及巴黎氣候協議生效，全球企業都必須嚴正面對減碳目標的議題，未來將帶動產業革命，激勵企業將永續發展議題整合至營運策略，以有效結合企業核心能力、管理各面向風險、提升效率，同時激勵產品、技術與商業模式創新，

暨強化企業社會責任 (CSR) 及永續的治理。金融業作為支持產業發展的重要命脈，若能藉由支持「5+2」新創產業發展，尤以「綠能科技」、「新農業」、「循環經濟」三項產業，協助企業朝向永續經濟發展轉型，將奠定台灣在全球舞台占有一席之地。

1. 綠色融資與投資

華南銀行辦理綠色產業融資業務 (綠能科技 / 新農業 / 循環經濟)，截至 2017 年 7 月底，綠能科技企業申辦相關貸款件數共計 8,648 件，授信餘額約 648 億元²；新農業企業申辦相關貸款件數

共計 1,622 件，授信餘額約 117 億元；循環經濟企業申辦相關貸款件數共計 14,782 件，授信餘額約 1,671 億元。

註 2：截至 2016 年 12 月底，綠色能源企業申辦相關貸款家數共計 199 家，授信餘額約 108 億元。

新創 5+2 專欄

為配合政府積極推動「5+2」新創重點產業，華南銀行推動策略方向如下：



整合內部資源，掌握關鍵客戶

結合企金行銷、徵信產經及授信審查等跨領域部門資源，針對其中綠能科技、新農業及循環經濟產業上、中、下游供應鏈，建置近 5,000 筆客戶資料庫名單，依各產業別掌握關鍵客戶動態，主動拜訪爭取往來。



設置行銷團隊，分區重點行銷

於總行設置企金行銷團隊，結合全國五區通路中心資源，依產業聚落特性，督導各重點業務責任區，例如綠能科技及新農業經濟產業聚落主要位於南高屏地區，則由南區通路中心督導該區營業單位推展業務。針對擴建廠專案貸款、聯合授信貸款及各項政策性貸款，由專屬行銷團隊推展業務。



投入產業研究，掌握潛力產業

總行成立 5+2 產業研究團隊，提供各新創重點產業研究分析，就 5+2 產業中客群較多且具成長潛力之產業如綠能科技及循環經濟等，由企金行銷團隊偕同產業研究分析團隊於全國各區舉辦融資座談會，加強行銷 5+2 放款業務。



指定 35 家策略性分行，加強業務服務

於官網建置 5+2 新創重點產業專區，提供 5+2 重要產業訊息及服務資源，並指定 35 家策略性推展分行擔任融資服務窗口，結合線上及線下 (OTO) 通路資源，提供 5+2 各產業金融業務服務。



新創 5+2 產業						
綠能 科技	亞洲 矽谷	生技 醫藥	國防 產業	新 農業	智慧 機械	循環 經濟
648	1,426	196	1,565	117	1,142	1,671
授信餘額（億元，截至 2017/07/31）						

華南金創業投資為響應節能環保並提早因應掌握綠色商機，亦積極進行投資，目前投資在節能環保相關產業約 1.3 億元，占整體投資組合 11%，投資的產業包括太陽能 (12%)、LED(36%)、電池 (10%)、生物可分解材料 (37%)、廢棄物處理 (5%) 等。

2. 結合環境標準的權益類商品

華南永昌投信自 2007 年起發行之「全球神農水資源基金」，為國內第一檔聚焦於糧食產業及藍金商機之基金，也是國內唯一的投資水資源之基金，透過投資於農業綜合及水資源企業，從土地、

農產擁有者至種子、肥料、種植、收割、灌溉、食品加工、製造分銷，以及水資源處理再利用等串連農業上下游企業鏈所有環節，支持企業提升種植技術及汙染處理能力，減少對生態造成的負擔，為全球環境盡一份心力。

3. 其他與環境 / 氣候變遷相關產品

華南銀行辦理天然災害低利及復建等貸款：截至 2016 年 12 月底，計 7 家企業申辦本項貸款，授信餘額約 0.4 億元。

華南產險		
險種	商品	件數
汽車保險	汽車車體損失保險颱風、地震、海嘯、冰雹、洪水或因雨積水附加條款	1,935 件
火險	颱風及洪水保險附加條款	1,259 件
水險	颱風、洪水、海嘯、地震、閃電、火山爆發所致之毀損滅失或費用	125,896 件

4. 推動電子帳單

華南銀行推動信用卡、簽帳金融卡電子帳單服務；華南永昌證券推出複委託及證券電子對帳單服務；華南永昌投信推行月、季電子對帳單服務。2016 年總計發出 1,325,572 份電子帳單，約減少 3,657,027 張紙，考量紙張製造過程的碳排放，電

子帳單的減碳效益可減少 24,868KgCO₂e 溫室氣體排放³。若以保護森林的角度而言，生產 1 箱紙約需砍伐 0.6 棵樹，寄送電子帳單可減少砍伐 438 棵樹⁴。相較 2015 年，2016 發出的電子帳單總數成長 25.9%，減碳量成長 22.6%。

註 3：平均每份電子帳單為 1.5~3 張 A4 紙不等，每張 A4 紙的碳排放為 0.0068kgCO₂e(資料來源：台灣產品碳足跡資訊網)。

註 4：1 張 A4 紙約重 4 公克~6 公克，每箱 A4 紙約 25 公斤 (5,000 張紙)，每噸紙漿約需砍伐 24 棵平均高度 12 公尺、直徑 15 至 20 公分的樹木，每噸紙漿可生產 40 箱紙，因此生產 1 箱紙約需砍伐 24 / 40 = 0.6 棵樹。(資料來源：內政部營建署 - 減紙護樹 愛地球)。

華南創造的社會效益

業務面的社會效益

授信原則

為善盡金融業對環境與社會之企業責任，華南銀行對於授信戶之借款係用於不正當業務或有投機性質者，或從事色情、風化、毒品及非合法之博奕等行業，均不予核貸。另在華南銀行的授信政策中，並依據「中華民國銀行公會會員授信準則」第 20 條之規範，在借款人辦理融資時，除依授信 5P 原則評估外，亦審酌借款者是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任等；若授信戶有違反時，華南銀行於授信核貸時，將視個案情形採取婉拒受理、到期不續借、加徵擔保品或提高利費率等控管措施。

華南銀行為利營業單位知悉所屬公開發行公司以上授信戶於「公開資訊觀測站」所發佈之重大訊息，每日彙整聯徵中心提供之相關資訊，如停業、罷工及環境汙染事件等，並以通報方式轉知各往來營業單位相關人員參考。

華南銀行 2017 年下半年將著手開始逐步導入赤道原則，赤道原則是國際性的自願準則，針對專案融資的潛在環境與社會風險進行評估。

納入利害關係人需求

大甲媽祖認同卡：

華南銀行與大甲鎮瀾宮合作發行大甲媽祖認同卡初期，針對卡片權益及給予持卡誘因進行相關討論，雙方亦有共識卡片發行須兼顧社會公益理念，經過

需求討論及動機評估後，希望針對「鎮瀾兒童家園」的失依孩童提供相關協助，因此本認同卡回饋項目，除了持卡人的一般消費簽帳金額提撥回饋金，回饋「財團法人大甲媽祖社會福利基金會」以外，額外特別規劃專屬「鎮瀾兒童家園」回饋項目，針對持卡人一般消費金額中，特別提撥固定比率，專屬回饋給「鎮瀾兒童家園」，使用於安頓失依幼童相關回饋贊助，並藉此提供持卡人另類愛心回饋渠道，讓持卡人能夠於日常消費中進行社會關懷與公益贊助，讓銀行、大甲鎮瀾宮與持卡人同時為社會公益盡一份心力，協助「鎮瀾兒童家園」共同扶助國家未來希望，傳遞愛心。

推動都市更新創造永續發展

1. 華南銀行提供全方位都更服務

據內政部統計，全國住宅平均屋齡達 28.29 年，台北市 30 年以上老屋更高達六成，不符合防災規範，安全堪慮，嚴重影響居住安全及都市景觀。為改善前述問題，政府已將都市更新列為重大政策，近期推出都更三法，期望能加速國內都更進度。

華南銀行為善盡企業社會責任，已成立都市更新推動小組，整合銀行企業金融、個人金融及信託等部門資源，並結合金控子公司華南金資產管理及轉投資子公司中華建經專業團隊，提供全方位都更服務，並完善發揮資金融通功能，引導國內社會超額儲蓄投入都市更新，協助政府、建築業者及住戶順利完成都市更新計畫，成為都市更新永續發展的堅實基礎。

為協助國人改善居住品質及生活環境，華南銀行

積極參與各地都市更新會舉辦之住戶大會或建商都更說明會，向一般民衆解說都更融資及信託相關問題，並運用集團資源提供都市更新規劃、信託管理、重建費用融資、營建管理、營建工程保險及後續分戶房貸等服務，協助都市更新案件順利完成。

成功案例

- A. 華南銀行過去成功協助原為 921 地震危樓之「世和大樓」住戶進行自建都市更新案，自 96 年 7 月即開始參與規畫，花了五年的時間，協助整合 61 戶住戶，完成本件住戶自建都市更新案。多數住戶表示在 93 年 6 月被台北市政府工務局列為「紅單危樓」的身分後，居住安全堪慮，於完成自建都市更新後，成為地上 15 層及地下 3 層共 75 戶的全新大樓，大幅提升居住安全及生活品質。**
- B. 除協助地震危樓成功改建外，也成功協助老舊社區都更。位於台北市萬華區東園國小旁，原本是一片面積達 1,200 坪的頹圯老屋，華南銀行與建商共同合作，只花一年十個月就整合 76 位地主，改建後成為 185 戶、樓高 26 層，擁有 500 餘坪大片花園、步道的嶄新大樓「萬花園」，成為南萬華地區首屈一指之指標性社區。**
- C. 於 2016 年底有另一個成功推動都更案例甫完工落成－羅斯福路台大 OPUS ONE，該都市更新區域原係三至五層之老舊公寓，前後費時 11 年始整合成功，改建後為地上 19 層、地下 5 層之大樓，總銷售金額達新臺幣 150 億元。對原**

**住戶而言，至少可分配到約 70 坪的新房，除得
以享受更佳之居住品質外，更協助原本老舊雜
亂的市容，於改建後獲得煥然一新的效果。**

截至 2017 年 7 月底，華南銀行辦理都更業務計有世和大樓等 28 件都更案，預估融資總額 228.9 億元，其中已核准 12 件，授信金額共 131.8 億元。

2. 華南金資產管理推動都更共榮

1. 本次都更專案內容簡介及達成的效益：

華南金資產管理於 2014 年 9 月 30 日向新北市政府申請座落於土城工業區廠房的都市更新事業計畫，並於 2017 年 6 月 29 日經新北市政府核定，自同年 7 月 5 日起發布實施。本案將與華南銀行合作，開發地上 12 層新資訊中心大樓，及地上 15 層可提供約 7,400 坪標準廠房及 156 個小客車車位的廠房大樓，資訊機房已取得國際機房認證機構 (Uptime Institute Tier Rating system) 達 Tier3 等級認證，將可提供不中斷的服務。全案透過各種綠化、保水、節能、減廢措施，期於興建完成後取得銀級之綠建築標章。

2. 溝通過程：

在都市更新申請期間，華南金資產管理除了自辦公聽會、公辦公聽會、聽證會等法定程序，也積極與經濟部土城工業區在地管理機關土城工業區服務中心緊密溝通聯繫，確保整體設計及提供的環境友善方案符合在地的需求，並與服務中心及在地其他規劃辦理都市更新的廠商定期召開會議，討論及分享在辦理都市更新過程中遭遇的問題及經驗。

3. 都更完成後對當地產生之效益：

土城工業區為經濟部工業局於 1975 年開發完成之產業專用園區，迄今已逾 40 年，園區內多為高建蔽、低使用強度之老舊透天廠房，在使用機能上及樓地板供給量方面不敷近年來快速變革的產業需求。本案為首宗經濟部工業局開發產業園區之都市更新案，依現行規劃開發後，將對老舊工業區的更新，包含窳陋市容的改善、停車卸貨的交通問題及救災作業的疏散空間可樹立重大的示範作用。

公益信託

主要係社會人士為創造公共利益而成立的信託，舉凡以慈善、文化、學術、技藝、宗教、祭祀或其他以公共利益為目的的信託，經目的事業主管機關許可而成立者均屬之。公益信託係由華南銀行擔任受託人，與委託人簽訂信託契約，並依公益利益目的向目的事業主管機關申請許可。依信託業商業同業公會 2016 年度信託業務統計一覽表，**華南銀行承作件數計 35 件，為整體信託業承作件數 (207 件) 第一名，2016 年依公益信託目的而捐款之群體 (含個人、基金會及學校等) 計 727 戶。**

依信託業商業同業公會 2017 年第 2 季信託業務統計一覽表，**華南銀行承作件數計 33 件，仍為整體信託業承作件數 (215 件) 第一名。**

華南銀行推動公益信託並非著眼於手續費收入，而是基於回饋社會的理念來提供服務，只要有利於公共事務，無論信託金額大小，皆盡可能以最優惠費率承作。此外，為了提高客戶承作公益信託的意願，

舉凡瑣碎的行政事務，包括協助客戶擬定未來捐助計畫及預算、向主管機關申請核准、每年報表編製、依照預算督促履行捐款等事務，都由華南銀行代為處理，以期與客戶一同貢獻社會。回顧 2014 年高雄氣爆事件及 2016 年台南永康震災，都有華南銀行受託管理之公益信託捐助的身影。

金融詐騙防制情形

為防止民衆受騙，華南銀行受理客戶臨櫃辦理存款、提款、匯款、轉帳、解約定存等交易 (不分金額大小) 或申辦約定帳戶轉帳功能時，均落實臨櫃作業關懷客戶提問。另為落實防制詐騙，華南銀行於 2016 年共舉辦 8 場教育訓練，請內政部警政署刑事警察局派員向新進及在職行員宣導金融詐騙手法與客戶應對技巧等防制詐騙相關課程。**2016 年 7 月至 2017 年 6 月成功攔阻客戶遭詐騙款項總計有 27 案，金額為 2,554 萬元，其中 19 案並獲當地警察機關公開表揚。**

1. 走入校園與社區辦理金融知識宣導

主辦單位：華南銀行財富管理部

合作對象：金管會

參與對象：鑒於消費金融與國人日常生活密不可分，故與金管會等金融機關共同辦理「走入校園與社區金融知識宣導活動」，俾推動金融教育之普及與扎根，並推廣良好之消費與金融理財觀念，於 2016 年共舉辦 67 場次，主要宣導對象以各縣市之校園學生與社區居民，以增進在學學生及一般民衆對金融常識的認知，並宣導反詐騙以減少金融詐騙案件。



2. 偏鄉當地開設金融科技教育講座

主辦單位：華南銀行數位金融部

合作對象：金管會

參與對象：全臺各鄉鎮偏鄉居民。自 2017 年 3 月至 5 月共舉辦 10 場，並且持續推動中，提供偏鄉居民對金融科技的認知，協助偏鄉居民能取得金融資訊及享用金融資源，並強化防制金融詐騙的觀念，宣導以正確的方式使用金融資源，以減少金融詐騙案件。



回應社會脈動

1. 華南銀行「安養愉生傳承信託」

高齡化已是台灣社會難以抵擋的趨勢，加上人口結構及家庭觀念的改變，如何安享天年已是現代

人共同面對的課題。為讓社會大眾享有無憂無慮的退休生活，華南銀行推出「安養愉生傳承信託」，結合資產管理、安養照護、理財規劃及財富傳承等功能，充分發揮信託的保障機制。自 2016 年開辦以來，累計受益人數已超過 2,000 人，排名業界第一，由於績效卓著，榮獲金融監督管理委員會核定為「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」績優銀行。



2. 武陵賞櫻團事故 華南產險啟動快速理賠

針對 2017 年 2 月 13 日武陵賞櫻團於國道翻覆的意外事故，華南產險在本次事故中承保「強制汽車責任保險」，保額為每一個人身故及殘廢最高 200 萬元、體傷最高 20 萬元。華南產險於事故發生當晚即成立「緊急應變專案小組」，即時掌握傷亡名單、主動了解保戶承保內容，隔日即設立理賠單一窗口，並與遊覽車業者及旅行社建立對口單位，同時派員前往致意及提供理賠服務，使家屬在震驚難過之餘，能獲得更實際的協助。



公益面的社會效益

2016 年獲獎 / 認證

華南金控

2016 年教育部體育署「體育推手獎」-「贊助類金質獎」及「長期贊助獎」

華南金控長期致力臺灣基層棒球紮根工作，從少棒、青少棒的培育，到各級棒球國際賽事的贊助皆予投入；每年也配合財政部共同主辦全臺各地的統一發票盃路跑活動；集團內每年定期舉辦羽桌球比賽，鼓勵同仁運動強身。故華南金控連續五年榮獲教育部體育署頒發體育推手獎，2016 年更是該獎項「贊助類金質獎」及「長期贊助獎」的雙料得主，由總統蔡英文親自頒發。



華南金控獲教育部體育署 2016 年度體育推手獎「贊助類金質獎」及「長期贊助獎」，總統蔡英文親自頒獎，由華南金控時任副總經理鄭永春（現任華南銀行總經理）代表受獎。



集團公益政策

華南金融集團深知唯有社會繁榮安定，國家才能穩定發展。為推動社會繁榮安定，本集團整合全體資源，善盡企業社會責任，訂定集團公益政策，以扶助社會弱勢族群、推動知識與教育普及、支持國內體育活動，與扶植文創產業發展為首要目標，協助社會穩定發展。

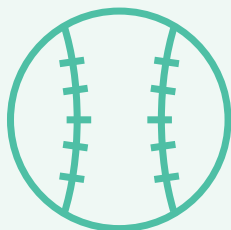
2016 年華南金融集團以四大目標為主軸，透過慈善捐贈、商業捐贈及社區參與等形式，投入公益活動贊助經費總計新臺幣 **54,792,558 元**，投入志工人次共 **280 人**。

落實公益政策的四大目標



關懷 弱勢族群

推動 知識普及

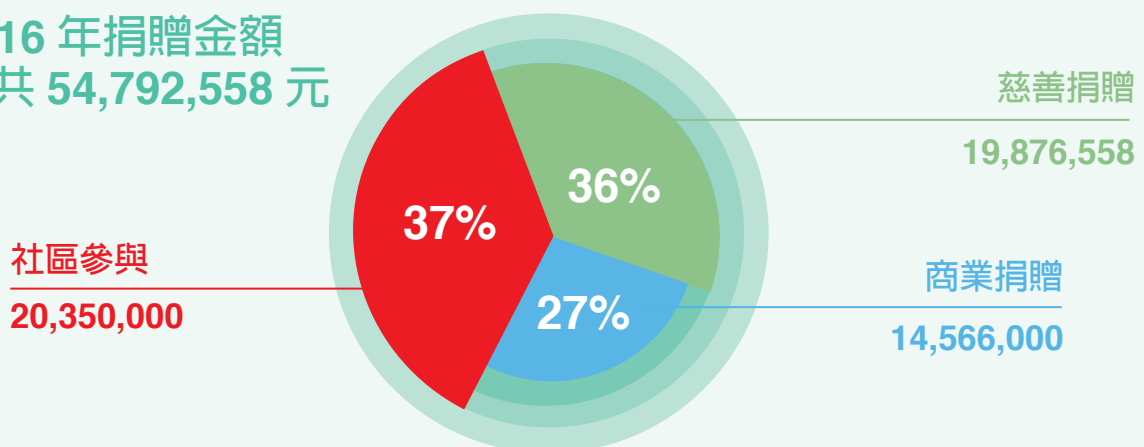


推廣 體育活動

扶植 文創產業



2016 年捐贈金額
總共 54,792,558 元



關懷 弱勢族群

華南金融集團

「華南真好，永遠不老」

華南金融集團為傳達在地深耕之精神，積極投入社會公益及慈善關懷，自 2012 年起與弘道老人福利基金會攜手合辦「華南真好，永遠不老」敬老活動，出動集團志工團隊探訪全臺各地獨居老人，舉辦聯歡餐會與長者同樂，捐贈民生物資，並安排義診、義剪等服務，希望藉此傳達對於現今高齡化社會的關懷。

2016 年度巡迴全臺舉辦四場敬老活動，分別在彰化、高雄、南投及宜蘭舉行，除了敬老餐會和捐贈物資外，還融入「據點輕旅行」、「老智慧傳承與分享」、「長輩棒球圓夢」、「闖關樂活趣」、「送餐服務」及「年終大掃除」等內容。華南金融集團並持續響應弘道老人基金會「愛心送餐計畫」，協助臺中 30 位弱勢長輩一整年的送餐計畫，另增加宜蘭長青食堂 20 位弱勢長輩送餐及 200 組餐具更新。



華南真好 永遠不老 - 宜蘭場活動大合照。



華南金控時任總經理張雲鵬（前排右二）出席「食（實）物銀行」聯合捐贈儀式。

華南金融集團志工陪同長者社區輕旅行、打棒球，並幫忙長者居家清掃及手部保養。



「食（實）物銀行」

華南金控為響應金管會號召金融業者落實企業社會責任、照顧偏鄉弱勢族群，自 2015 年起，連續 3 年結合子公司華南銀行、華南永昌證券及華南產險，共同參與由臺灣期貨交易所發起之「食（實）物銀行」，分享物資給全臺 21 個縣市的弱勢邊緣家庭，盼能將關懷散播到臺灣每個需要的角落。

華南銀行

「愛傳承關懷演唱會」

華南銀行自 2012 年起與臺灣優質生命協會合作，於全臺各地舉辦「愛傳承關懷演唱會」，邀請弱勢團體及社福單位參與。除讓資深藝人

延續演藝生命，在快樂氣氛中傳遞正向能量，也利用優美的音樂撫慰人心，創造和諧溫馨的社會。2016 年度與該會於 3 月 19 日、5 月 7 日及 7 月 2 日，分別假苗栗縣香格里拉樂園、嘉義縣表演藝術中心及新北市新莊體育館合辦三場活動。



2016 愛傳承關懷演唱會，華南銀行志工團於新莊體育館合影。

2016.05.13 活動記者會，華南永昌證券總經理陳錦峰（二排左一）與陽光基金會董事長馬海霞（二排左二）一起出席記者會與陽光傷友合照。



華南永昌證券

「臉部平權日」

陽光基金會服務顏損朋友三十餘年的經驗發現，每五個人就有一人因外貌而遭受不友善對待；因此除了關懷接納教育宣導，陽光基金會於 2012 年起進一步推廣臉部平權倡議活動。為了使臉部平權概念更廣為人知，並破除因外貌而帶來的偏見或歧視，華南永昌證券自 2014 年起，贊助陽光基金會於每年 5 月 17 日所舉辦的「臉部平權日」活動，提醒大眾「勿以貌取人」，每個人的價值並非來自外表，而是由他對社會獨一無二的貢獻決定。「臉部平權日」活動以寓教於樂、輕鬆互動的方式，讓民眾認識臉部平權的意義，並透過媒體曝光與宣導，讓更多民眾加入支持行列。

華南產險

「建設家園計劃」

華南產險為善盡企業社會責任，贊助真善美社會福利基金會「建設家園計劃」，幫助弱勢團體建造「老憨兒家園」，提供較舒適環境來照顧老憨兒及弱勢老人，讓幼有所長、老有所終。



華南產險總經理涂志佶（中）率領同仁與真善美基金會老憨兒合影。

「食物銀行」

華南產險為扶助弱勢家庭孩童能免於飢餓、專心向學、健康長大，贊助安德烈慈善協會「食

物銀行」計劃，更發送 100 份年菜供貧童過個好年。

華南產險總經理涂志佶（左下圖）率領同仁至安德烈慈善協會擔任一日志工協助包裝年菜組合。



華南永昌投信

「贊助巡迴醫療車」

華南永昌投信龍盈平衡基金榮獲第十九屆傑出基金「金鑽」債券股票平衡型基金－價值型股票「五年期」及「十年期」兩座殊榮。為落實回饋社會之公益理念，爰擔任由財團法人台北金融研究發展基金會舉辦之第十九屆傑出基金「金鑽」回饋社會公益系列活動之贊助單位，贊助「財團法人天主教靈醫會惠民醫院」添購所需之巡迴醫療車，協助落實改善澎湖地區醫療設備。

推動 知識普及

華南金控

「與小英姊姊面對面座談會」

華南金控贊助由今周刊舉辦「您的世代，我們的未來－與小英姊姊面對面座談會」，該座談會於 2016 年 4 月 16 日假臺灣師範大學舉行，邀請總統蔡英文以自身求學、人生經驗為題進行演講，並與全國高中學校女學生代表約 300 名面對面交流互動。

「金融產業政策與經濟發展」校園講座



華南金控暨華南銀行董事長吳當傑巡迴校園講座，與年輕世代分享金融專業知識。截至 2017 年 6 月為止，共舉辦 14 場講座，深獲學生好評。

華南金控暨華南銀行董事長吳當傑巡迴校園講座海報。



總統蔡英文與高中生互動自拍。

華南銀行

「金融服務業教育公益基金」

華南銀行自 2015 年起即參與捐助社團法人台灣金融服務業聯合總會「金融服務業教育公益基金」。該基金為金融監督管理委員會委請金融總會籌設，由金融商業同業公會、金融周邊單位及金融機構等 40 餘單位共同捐助，每年募款 1.2 億元，用於協助弱勢青年學子完成學業，及推廣金融知識普及化。

華南銀行董事長吳當傑（圖中）代表簽署臺灣大學五年捐贈計畫。

「臺灣大學五年捐贈計畫」

華南銀行為回饋社會，鼓勵學子努力向學並積極參與社團活動，於 2016 年起連續五年每年捐款臺灣大學 200 萬元獎助學金，盼為國家作育英才，協助社會穩定發展。



華南永昌證券

東吳大學經濟系學生參訪（圖中：華南永昌證券總經理陳錦峰）。



華南永昌證券為提早培育優秀業務人才，特擬定學生實習作業方案，增進大學生對證券業務知識之養成與實務之瞭解，實習期間表現優良者頒發獎勵金，並對實習學生畢業後經錄用為

營業員者提供獎學金。本方案不僅可達到推廣證券業務，更增加學生就業管道，2016 年度計有 13 名學生參與實習作業。

華南永昌投信

「大專院校產業實習營」

為增進大專學生金融理財智能與提升其就業能力，華南永昌投信於 2016 年 7 月提供輔仁大學九名學生每人 60 小時之產業實習機會，實習範圍涵蓋投信產業介紹、總體經濟研究、基金操作策略、風險控管與基金法規等課程，使學生們於學校課堂上獲得的知識能與實務充分結合。

華南永昌投信董事長林怡君至中原大學進行講座。



「大專院校金融講座」

為落實金融教育之普及，並建立金融業界與學界良好的溝通管道，華南永昌投信連續 3 年走入校園，為大專院校學生進行金融講座，以增進大學生對金融知識之養成與實務之瞭解。

華南永昌投信董事長林怡君（前排右四）與實習學生們合影。



實習學生們專心聆聽同仁對華南金融集團之介紹。



輔仁大學頒贈華南永昌投信公司感謝狀。

推廣 體育活動

華南金控

「一球圓一夢」

基層棒球培育計畫

華南金控以培育國內運動人才為出發點，自 2007 年起，每年與中華民國棒球協會合作「一球圓一夢」基層棒球培育計畫，定期舉辦少棒關懷營及圓夢棒球教室等活動，捐助經費及球具給國內少棒、青少棒球隊，並長期贊助舉辦棒球賽事與相關活動。

2016 年適逢「一球圓一夢」十周年，除循例捐贈中華民國棒球協會「基層棒球培育基金」100 萬元外，子公司華南銀行也舉辦「您刷卡，我捐款，華南邀您一球圓一夢」信用卡活動，邀請卡友共襄盛舉，再捐贈 100 萬元，該基金用於購買球具贈送給屏東縣八所學校，包括復興國小、泰山國

義大職棒球星親自指導小球員。



小、高樹國小、光華國小少棒隊，以及鶴聲國中、高泰國中、高樹國中、恆春國中青少棒隊，並在屏東縣麟洛棒球場舉辦圓夢棒球營，邀請屏東縣九支少棒隊-復興、泰山、高樹、光華、新南、富田、大平、玉田、新豐國小參與，安排職棒選手傳授棒球技能，藉此搭起職棒選手與小球員之間的學習平台。



「一球圓一夢」球具捐贈儀式(中為華南金控時任總經理張雲鵬)。

「一球圓一夢 十年有成」見證儀式 (左起為華南金控暨華南銀行董事長吳當傑、世界棒球名人王貞治先生、中華棒協理事長廖正井)。



錦標賽事

自 2012 年起，連續五年冠名贊助「華南金控盃全國青少棒錦標賽」，並自 2017 年起同時冠名贊助「華南金控盃全國少棒錦標賽」，為熱愛棒球的孩子從國小至國中搭建追夢的舞台。

「2016 年華南金控盃全國青少棒錦標賽」由桃園市代表隊奪得冠軍，華南金控時任董事長徐光曦(二排右 5)和時任總經理張雲鵬(二排右 4)出席頒獎典禮。



「105 年華南金控盃全國青少棒錦標賽」由桃園市代表隊奪得冠軍，並以該隊為主遴選中華隊，赴日本參加「第 18 屆 WBSC 世界盃青少棒錦標賽」，華南金控捐贈中華隊訓練金 10 萬元。

華南金控為協助推展國際棒球賽事，特予贊助「2016 LLB 亞太區次青少棒錦標賽」，並資助中華隊參賽資源及經費，讓中華隊拿下亞太區代表權後，於 8 月遠征美國，以五戰全勝之姿勇奪「2016 年 LLB 世界次青少棒錦標賽」冠軍，締造蟬聯世界冠軍四連霸的輝煌紀錄，華南金控致贈中華隊獎勵金 20 萬元以茲鼓勵。

由華南金控冠名舉辦「華南金控台日傳奇球星慈善表演賽」之開幕式上，華南金控董事長吳當傑接受中華棒協頒贈「一球圓一夢 十年有成」獎座，並由世界棒球名人王貞治先生見證，感謝華南金控十年來推動基層棒球運動的用心。



財政部 105 年統一發票盃路跑活動 (臺北場) 總共募得 368,188 張發票，財政部次長蘇建榮 (右 6) 與華南金控暨華南銀行董事長吳當傑 (左 7) 共同參與發票捐贈儀式。

「統一發票盃路跑活動」

華南金融集團自 2011 年起，參與財政部及各區國稅局共同主辦統一發票盃路跑活動，倡導運動強身及捐發票做公益等理念。2016 年與臺北國稅局共同舉辦「財政部 105 年統一發票盃路跑活動 (臺北場)」，於總統府前廣場舉行，除捐助活動經費外，共募集 36 萬餘張統一發票贈予公益團體。

捐助「中華民國足球協會辦理國家代表隊集訓及聯賽經費」

中華民國足球協會創立於 1924 年，主要會務在演繹臺灣足球精神、建立並推廣會員登錄制度、爭取辦理國際賽事，及引進國際足球管理資源及人力，並定期舉辦各項聯賽，如全國城市足球賽、全國女子足球聯賽、全國少年足球聯賽及體委盃五人制足球賽等。為協助國內足球運動之基層培育及國際接軌事宜，華南金融集團於 2010 年起每年捐助該會運作經費。

華南銀行

「輪椅夢公園」

華南銀行對關懷身心障礙者及推廣體育活動向來不遺餘力，2016 年贊助「台北市輪椅網球推廣協會」之「輪椅夢公園」計畫。該協會係由一群受惠於輪椅網球的身障者，及關心身障者健康生活的教練、志工、以及復健醫師等所發起。長期舉辦國內外各類型的輪椅網球活動，並培養出國內多位優秀輪網選手。其推動之第一座「輪椅夢

公園」已於 2015 年於高雄橋頭完成初步建置，未來目標達成北、中、南三座「輪椅夢公園」之願景，提供身障者及銀髮族安全的運動空間。

華南銀行行政管理部副理吳榮典代表接受輪網協會頒贈輪椅夢公園守護神獎牌。



扶植 文創產業

華南金控

陳亞蘭歌仔戲「牛郎織女」

華南金控再度贊助由陳亞蘭歌仔戲及聯合報系共同製作之「牛郎織女」戲碼，於 2016 年 8 月 5 日至 9 日假高雄市文化中心至德堂演出，內容結合傳統戲曲與現代科技，目的在深耕在地藝術，並發揚臺灣文化，推廣臺灣傳統藝術，並提昇本公司之公關及行銷效益。



華南金控時任董事長徐光曦 (右三) 出席陳亞蘭歌仔戲「牛郎織女」售票記者會。



華南金控時任董事長徐光曦 (中左) 與賴聲川總監 (中右) 及演員合照。

「暗戀桃花源三十週年紀念版舞台劇」

華南金控冠名贊助由寬宏藝術舉辦之「暗戀桃花源三十週年紀念版舞台劇」，於 2016 年 8 月 6 日起至 11 月 27 日於臺北、彰化、臺南、新竹及臺中等地演出。

「米夏・麥斯基大提琴獨奏會」

華南金控贊助由時藝多媒體策畫之「米夏・麥斯基大提琴獨奏會」，於 2016 年 12 月 4 日國家音樂廳演出，邀請當代世界級大提琴家米夏・麥斯基與鋼琴家女兒莉莉・麥斯基同台演出。

華南銀行

「臺大藝術季」

華南銀行長期支持文創發展，2016 年贊助國立臺灣大學發起之「臺大藝術季」。該活動集合師大、世新、淡江等學生及國內知名藝術創作團隊合作策展，為一跨校、跨系、跨界之大型校園藝術活動，於 2016 年 5 月 6 日至 5 月 28 日假臺大校園、周邊及華山文創園區展出。活動以「臆想未來製造所」為母題，提供大學生將數位科技結合藝術創作的創意發想空間，展出內容包括科技互動裝置、裝置藝術、論壇劇場等，不僅豐富校園藝文氣息，並期擴充參與民衆對未來之想像與感應，進而啟發個人之於社會反思的靈光。

術活動，於 2016 年 5 月 6 日至 5 月 28 日假臺大校園、周邊及華山文創園區展出。活動以「臆想未來製造所」為母題，提供大學生將數位科技結合藝術創作的創意發想空間，展出內容包括科技互動裝置、裝置藝術、論壇劇場等，不僅豐富校園藝文氣息，並期擴充參與民衆對未來之想像與感應，進而啟發個人之於社會反思的靈光。

其他公益活動

「美濃大地震」賑災

2016 年 2 月 6 日凌晨南臺灣發生大地震，重創臺南，造成上百人傷亡。為響應救援行動，以善盡企業社會責任，華南金融集團特捐款賑災。

「尼伯特颱風」賑災

2016 年 7 月 8 日尼伯特颱風來襲，高達 17 級的強烈陣風重創臺東等地區，造成農業及相關設施等嚴重災情。為響應救援行動，以善盡企業社會責任，協助災區早日復原，華南金融集團特捐款協助賑災。

「2016 社會型企業東亞年會」

2016 年 8 月 24 日，華南銀行提供台灣尤努斯基金會於總行大樓國際會議中心舉辦「2016 社會型企業東亞年會」，並率先加入先鋒天使，協助推廣台灣社會型企業發展，宣揚零貧戶、零失業及零淨碳排放之願景。

穆罕默德·尤努斯教授，又稱為「窮人銀行家」，其創立之格萊珉銀行 (Grameen Bank) 開辦所謂微型貸款，提供窮人小額資金周轉。於 2006 年，尤努斯教授及格萊珉銀行共獲諾貝爾和平獎，表彰其推動社會底層經濟及發展之貢獻。台灣尤努斯基金會於 2015 年籌備設立，未來期致力推廣尤努斯教授及格萊珉銀行之運作模式與理念，藉由籌辦公益活動實踐「無貧社會」的理想。



「蒲公英傳愛計畫」

2016 年 6 月，為支持由國立政治大學志工老師與學生共同發起之「蒲公英傳愛計畫」，讓泰北華校學子平安上學，華南金控特訂購「蒲公英咖啡傳愛泰北」公益禮盒，款項全數用於協助學生志工清償剩餘的泰北校車貸款，幫助他們繼續實踐國際志工夢。



華南金控與蒲公英團隊共同合作幫助泰北華校學子，照片右起為政治大學林語珊同學、華南金控時任董事長徐光曦、交通大學葉雲田同學。

會計師有限確信報告

資會綜字第 17004971 號

華南金融控股股份有限公司 公鑒：

本所受華南金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就選定 2016 年度企業社會責任報告書（以下稱「社會責任報告書」）所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定 2016 年度社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司 2016 年度社會責任報告書第 118 至 119 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層應依據適當報導基準編製及報導 2016 年度社會責任報告書及其績效指標，並應建置相關流程、資訊系統及內部控制以防範 2016 年度社會責任報告書及績效指標有重大不實表達之情事。

執業人員之責任

本執業人員依據確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊是否在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事，並出具有限確信報告。此報告不對 2016 年度社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

執業人員之獨立性及品質管制規範

本執業人員及本所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

所執行確信工作之彙總說明

本次確信工作依確信標的資訊，以 貴公司及其子公司華南商業銀行、華南永昌證券、華南產物保險、華南永昌投信、華南金創業投資及華南金資產管理為工作執行範圍，執行之程序包括：

- 閱讀企業社會責任報告書
- 對參與提供績效指標的相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、內部控制與資訊系統；
- 基於上述瞭解與評估，對績效指標進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

上述執执行程序之選擇係基於本執業人員之專業判斷，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執执行程序，以取得有限確信並作出執業人員之結論。有限確信所執执行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。有限確信所取得之確信程度明顯低於合理確信案件所取得者。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本執業人員並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或報導基準之變更，本執業人員將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 周建宏



中 華 民 國 1 0 6 年 1 1 月 1 7 日

GRI4.0 指標對照表

一般揭露事項

GRI 4.0	揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
策略與分析			
G4-1	提供組織最高決策者對永續性議題的聲明及回應議題的策略	3	董事長的話
組織概況			
G4-3	說明組織名稱	10	關於華南金控
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	10	關於華南金控
G4-5	說明組織總部所在位置	10	關於華南金控
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	11	關於華南金控
G4-7	所有權的性質與法律形式	10	關於華南金控
G4-8	說明組織所提供服務的市場	11	關於華南金控
G4-9	說明組織規模	10	關於華南金控
G4-10	按聘僱類型、聘僱合約、聘僱地區及性別分類的員工總數	72	人才招聘
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	71	工會參與情形
G4-12	描述組織的供應鏈	91	華南與供應商共同推動企業社會責任
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	—	2016 無左述事項
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	28	風險管理
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	12	金融業間互動
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	12	金融業間互動
鑑別重大考量面及邊界			
G4-17	合併財務報表所包含的所有實體	10	關於華南金控
G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程及組織如何依循	16	2016 年重大企業社會責任議題
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	16	2016 年重大企業社會責任議題
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	17	利害關係人關注之重大議題
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	17	利害關係人關注之重大議題
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	—	2016 無左述事項
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	—	2016 無左述事項

GRI 4.0	揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
利害關係人議和			
G4-24	組織進行議和的利害關係人群體	18	與利害關係人溝通情形
G4-25	鑑別與選擇利害關係人的方式	16	2016 年重大企業社會責任議題
G4-26	與利害關係人議和的方式、形式及頻率	18	與利害關係人溝通情形
G4-27	利害關係人所提出之關鍵議題與關注事項及組織的回應。	17	利害關係人關注之重大議題
報告書基本資料			
G4-28	提供資訊的報告期間	7	關於本報告書
G4-29	上一次報告的日期	7	關於本報告書
G4-30	報告週期	7	關於本報告書
G4-31	聯絡資訊	7	關於本報告書
G4-32	GRI 揭露指標、遵循選項以及外部確信報告	7 112	關於本報告書 會計師有限確信報告
G4-33	組織為報告取得外部確信的政策與做法	7	關於本報告書
治理			
G4-34	組織的治理結構	23	治理單位及功能
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範	26	誠信經營

特定揭露事項

重大考量面	DMA 與指標	頁次	對應章節及特別說明
經濟面			
間接經濟 衝擊	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	13 2016 年經營績效及未來營運展望
	DMA	管理方針揭露	99 集團公益政策
	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	98-111 公益面的社會效益
	G4-EC8	重大的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	98-111 公益面的社會效益
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	71 64 員工離職率 2016 年新進員工
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	65-67 優渥獎酬
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	67 2016 年育嬰留停人數比例

重大考量面	DMA 與指標		頁次	對應章節及特別說明
職業健康與安全	DMA	管理方針揭露	78-80	職場健康與安全
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	81	職場健康與安全
訓練與教育	DMA	管理方針揭露	74-77	人力資本發展
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	75	人力資本發展
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	68-69	員工職涯發展
員工多元化與平等機會	DMA	管理方針揭露	72	人才招聘
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	72	人才招聘
勞工實務問題申訴機制	DMA	管理方針揭露	69-70	員工溝通平台
	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	69-70	員工溝通平台
當地社區	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	94-96	推動都市更新創造永續發展
	FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	58-59	普惠金融
	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	56-58	保護客戶權益政策與做法
反貪腐	DMA	管理方針揭露	26-27	誠信經營
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	26-27 31	誠信經營 法令遵循
法規遵循	DMA	管理方針揭露	30-34	法令遵循
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	35	法令遵循
產品及服務標示	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	35	法令遵循
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	54-55	客戶滿意度調查與結果
行銷溝通	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	35	法令遵循
顧客隱私	DMA	管理方針揭露	49	資安與員工職責
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	49	資安與員工職責

重大考量面	DMA 與指標		頁次	對應章節及特別說明
法規遵循	DMA	管理方針揭露	30-34	法令遵循
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	35	法令遵循
產品組合	FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	94-97	業務面的社會效益
	FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	91-93	業務面的環境效益
能源	DMA	管理方針揭露	86	追求高效之能源使用率
	G4-EN3	組織内部的能源消耗量	88	持續推動綠色辦公環境
	G4-EN5	能源密集度	88	持續推動綠色辦公環境
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	91-93	業務面的環境效益
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	90	持續推動綠色辦公環境
排放	DMA	管理方針揭露	88	持續推動綠色辦公環境
	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	89	持續推動綠色辦公環境
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	89	持續推動綠色辦公環境
產品及服務	DMA	管理方針揭露	91-93	業務面的環境效益
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	91-93	業務面的環境效益
法規遵循	DMA	管理方針揭露	35	法令遵循
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	35	法令遵循
整體情況	DMA	管理方針揭露	91	持續推動綠色採購
	G4-EN31	各類總環保支出及投資	91	持續推動綠色採購

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條應加強揭露事項對照表

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第三項要求揭露

揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
(一) 在企業金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理條件之情形。	91-97	業務面的社會效益 業務面的環境效益
(二) 非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。	65	優渥獎酬

確信項目彙總表

編號	標的資訊	頁次	報導基準
1	協助中小企業紮根及創新等貸款：截至 2016 年 12 月底，企業申辦案件共計 192 件，授信餘額 7.6 億元。	59	截至 2016 年 12 月底華南銀行提供符合經濟部定義的中小企業紮根專案貸款、中小企業創新發展專案貸款及促進產業創新或研究發展貸款之件數與授信餘額。
2	依信託業商業同業公會 2016 年度信託業務統計一覽表，華南銀行承作件數計 35 件，為整體信託業承作件數 (207 件) 第一名，2016 年依公益信託目的而受捐款之群體 (含個人、基金會及學校等) 計 727 戶。	96	中華民國信託業商業同業公會 2016 年度信託業務統計一覽表，華南銀行承作公益信託件數、整體信託業承作件數、華南銀行承作公益信託件數佔整體信託業公益信託件數排名，及 2016 年度依公益信託目的而受捐款戶數。 註：捐款項目屬獎學金之受益人戶數係以學校或代理人為單位計算，如一間學校或一代理人可有多位獎學金受益人，但僅以一戶做計算。
3	公司別 2016 復職率 華南金控：N/A 華南銀行：91% 華南證券：67% 華南產險：75% 華南投信：100% 華南創投：N/A 華南金資產管理：N/A	67	2016 年實際育嬰留停復職人數，除以預計 2016 年育嬰留停復職人數。
4	截至 2016 年 12 月底，綠色能源企業申辦相關貸款家數共計 199 家，授信餘額約 108 億元。	92	截至 2016 年 12 月底華南銀行提供符合金管會定義的綠色能源企業申辦相關貸款之家數與授信餘額。
5	華南產險於 2016 年承作產品責任保險共 2,259 件。	59	2016 年華南產險承作產品責任保險認帳日於 2016 年間之案件數總和。

確信項目彙總表

編號	標的資訊	頁次	報導基準
6	2016 年華南金融集團投入公益活動贊助經費總計新臺幣 54,792,558 元。	99	2016 年華南金融集團公益活動捐贈金額總和。 「公益活動」定義為：「該活動的目的，旨在增進人類福祉及提供公共利益，藉由提供有形的財物或無形的勞務，對他人表達善意，對社會做有意義貢獻。因此，舉凡教育的、藝文的、體育的、保健的、及關懷社會的活動皆屬之」。
7	華南銀行： 2016 年間共召開 7 次理財商品審查小組會議，審議 120 檔商品，另召開 11 次簡易商審小組會議，審查 233 檔商品。	58	華南銀行依據法規「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」第六條執行理財商品審查小組會議與簡易商審小組會議之次數總和及審議商品數總和。
8	華南產險： 2016 年間共召開 35 次商品管理小組會議，審議 306 件商品。	58	華南產險依據法規「保險商品銷售前程序作業準則」第 22 及 23 條規定執行商品管理小組會議之次數總和及審議商品數總和。
9	華南永昌證券： 2016 年間共召開 10 次商品審查委員會會議，審議 136 檔產品。	58	華南永昌證券依據法規「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」第 23-1 條執行商品審查委員會會議之次數總和及審議商品數總和。
10	華南永昌投信： 2016 年間共召開 4 次商品審查委員會會議，審議 1 檔產品。	58	華南永昌投信依據法規「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」第 23-1 條執行商品審查委員會會議之次數總和及審議商品數總和。
11	華南銀行推動信用卡、簽帳金融卡電子帳單服務；華南永昌證券推出複委託及證券電子對帳單服務；華南永昌投信推行月、季電子對帳單服務。2016 年總計發出 1,325,572 份電子帳單。	93	2016 年華南銀行信用卡、簽帳金融卡電子帳單、華南永昌證券複委託及證券電子對帳單及華南永昌投信月、季電子對帳單之電子帳單數量總和。

