



與您共創美好社會



華南金融控股股份有限公司
企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

2015

Contents

董事長的話	02
關於本報告書	06
關於華南金控	08
落實永續	12
公司治理	16
公司治理	18
內部控制制度	21
誠信文化	28
客戶權益	30
數位金融	32
個人資訊保護	36
客戶權益	37
促進社會利益	42
社會參與	46
環境永續	60
獲獎紀錄	64
環境保護政策	64
綠色辦公室	65
員工關懷	72
華南集團人力檔案	74
積極培育金融專業人才	76
挑戰亞洲盃	82
因應數位金融－科技快速變化	82
回應勞動議題挑戰	83
會計師有限確信報告	84
GRI (Global Reporting Initiative) 4.0 版指標對照表	86
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	90
確信項目彙總表	91



董事長的話

企業社會責任的核心，就是在追求利潤以創造股東 (shareholders) 最大價值之外，也能兼善天下，關照客戶、員工、環境、社會等利害關係人 (stakeholders) 的利益。華南金控自 2001 年成立以來，規模逐年擴大，2015 年底資產總額已達新臺幣 2 兆 3,503 億元，同年稅後淨利為 141 億元，創下歷史新高。秉持“能力越大，責任就越大”(“With great power comes great responsibility”) 的態度，本金控更加積極致力於關照其他社會成員的福祉。

2015 年，本公司從公司治理、客戶權益、員工關懷、環境永續以及社會參與等五個面向，體現我們對於利害關係人的重視與投入，全方位履行企業社會責任。

公司治理方面，我們一直堅信，好的公司治理是企業永續經營的基礎，所以除了透過制度設計加強公司治理機制外，並補強相關規範，由上而下落

實公司治理，持續在維護股東權益、強化董事會運作、提升資訊透明度等方面努力不懈，成果也顯現於證交所「第二屆公司治理評鑑」結果上，華南金控在 824 家上市公司中排名前百分之五，顯示在公司治理方面的努力獲得主管機關肯定。

客戶權益方面，金融業收受客戶大眾託存的金錢，代為保管、運用，應該管理好社會大眾的資產，維護客戶的權益。除了在金融商品銷售方面重視客戶權益之外，近年來電話詐騙案仍層出不窮，子公司華南銀行 2015 年成功攔阻客戶遭詐騙之案件共 17 件，金額總計新台幣 1,951 萬元，其中 6 案並獲當地警察機關公開表揚，而主動積極維護客戶資產的作為，也獲得金管會表揚為辦理「防制金融詐騙」績效優良的銀行。

金融業是以「人」為本的產業，我們始終相信，人力資源是本集團最重要的資產，所以在員工關懷方面，除了切實遵守勞動法令，建立平等、健康、幸福的職場外，也規劃具競爭力的獎酬福利制度，以激勵、留任優秀人才，同時吸引最好的人才加入，也因此，華南金控連續三年列入證交所「臺灣高薪 100 指數」。

環境保護方面，氣候異常造成災害的事件越見頻繁，2016 年 1 月世界經濟論壇 (WEF) 公布的全球十大風險中，「無法有效因應氣候變遷」名列首位。為落實推動環境保護，華南金控大力推廣環保節能，除了擁有國內首座同時獲得美國 LEED 金級與國內綠建築鑽石級和金融總部之外，我們也實施綠色採購、推動辦公室環保、鼓勵員工良好環保習慣等其他措施。

社會公益方面，本公司積極參與各項慈善活動、賑災捐款、志工服務、體育與藝文贊助等，將獲利轉化為對社會的關懷，並主動提供經費及資源，履行社會責任。值得一提的是，自 2007 年起，華南金控與中華棒協共同推動「一球圓一夢」活動，迄今邁入第十年，長期投入國內基層棒球紮根工作。

誠信與穩健，是本公司最為重視的經營哲學，從 2014 年底成立企業社會責任委員會至今，我們不斷調整步伐，穩健前行，希望在創造更高的企業價值與利潤之際，也能善盡企業公民的角色與責任，相信這是獲得社會大眾認同的最佳作法，更是華南集團永續經營的根基磐石。

董事長 吳當傑

LETTER TO STAKEHOLDERS

04

展現核心價值

Honesty

公司治理
誠信

2015年公司治理評鑑為上市公司前**5%**
2015年淨收益**395.84**億元
2015年稅後淨利**140.81**億元，較上年度成長**7%**

Efficiency

客戶權益
效率

嚴謹的資安管理，本集團所有公司全數通過**ISO 27001** (國際資訊安全制度) 認證
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**81.9%**
提供弱勢族群的微型保險，**2015**年承保人數為**7,317**人
持續扶植綠色能源產業，計**331**家綠色能源企業申辦相關貸款，授信餘額約**116**億元
為創造公眾利益的公益信託，華南銀行承辦案件數為第**1**名

05

Activeness

社會參與
主動

華南金融集團**2015**年公益活動贊助經費總計**4,767**萬元，其中支出**1,000**萬元推動臺灣基層棒球紮根工作
2015年連續第**9**年推動「一球圓一夢」基層棒球培育計畫，迄今捐助超過**34**支偏鄉中小學棒球隊伍
2015年連續第**4**年華南志工團推動關懷老人活動，舉辦「華南真好，永遠不老」

Responsibility

環境永續
責任

2015年華南銀行認購**10**萬度綠電，為國內率先認購綠色電力的銀行業者
2015年集團共發出約**105**萬份電子帳單，約減少**298**萬張紙
2015年集團用水密度為**18**度/人，相較於**2014**年減少了**43%**

Teamwork

員工關懷
合作

2015年集團非主管員工平均薪資福利費用達**119**萬元
2015年集團非主管員工平均薪資費用較**2014**年成長**5.33%**
為培育優質多元化的人才，辦理教育訓練總時數達**211,462**小時



關於本報告書

REPORT OVERVIEW

本報告書以公司治理、客戶權益、員工關懷、環境永續及社會參與等五大面向為架構，揭露華南金控及子公司在營運過程中，面對經濟（Economic）、社會（Social）及環境（Environmental）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 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。部分資訊更新至 2016 年 6 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等 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、社會及環境面向的績效資訊。部分績效資訊揭露 2013-2015 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「上市公司編製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末附錄。

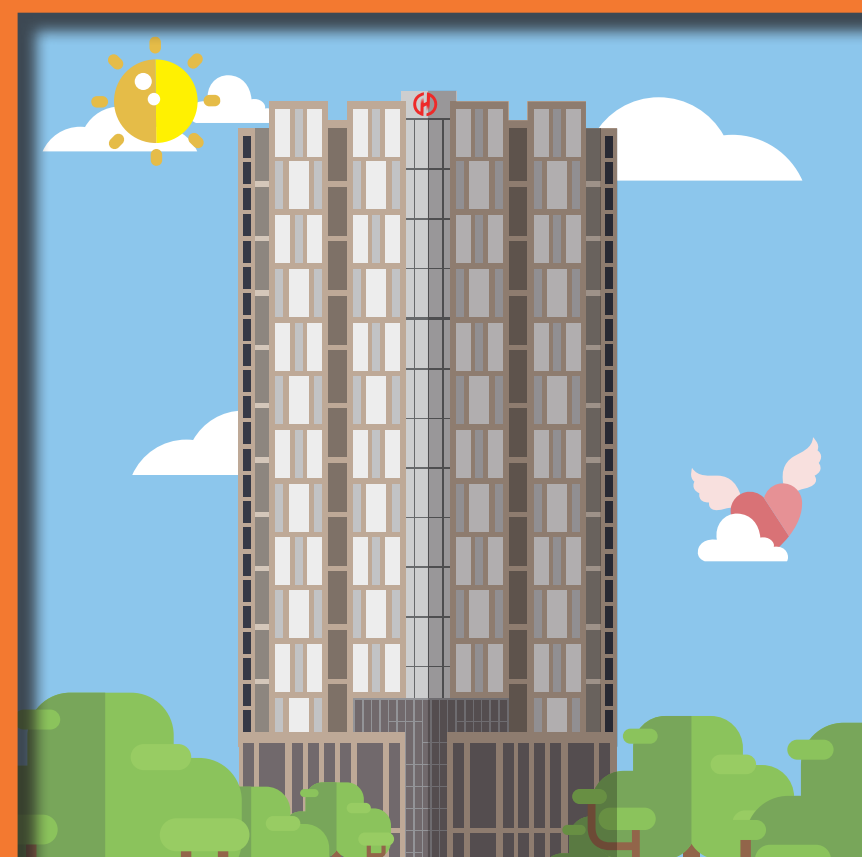
發行

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佈，前次發行時間為 2015 年 10 月，本版發行日期為 2016 年 10 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

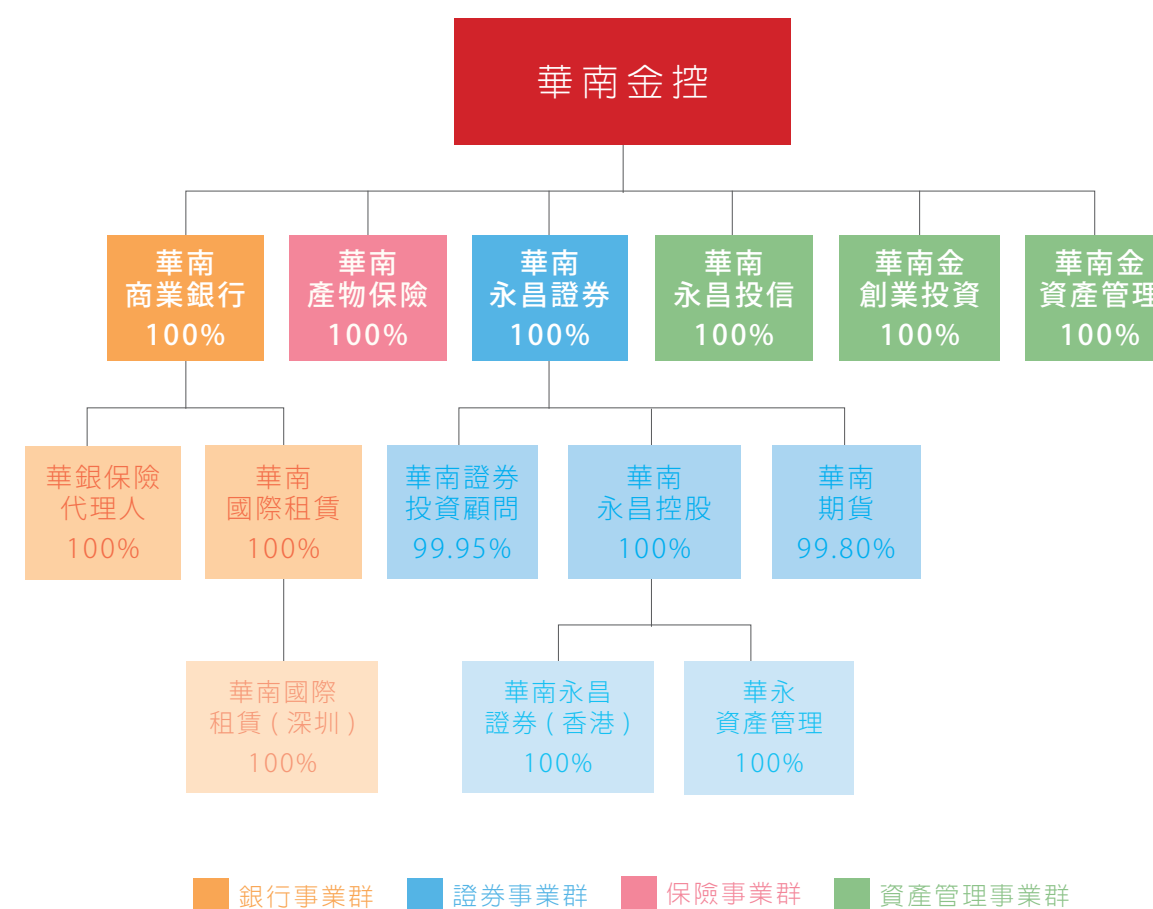


關於華南金控

ABOUT HUA NAN

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股份有限公司、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。

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。

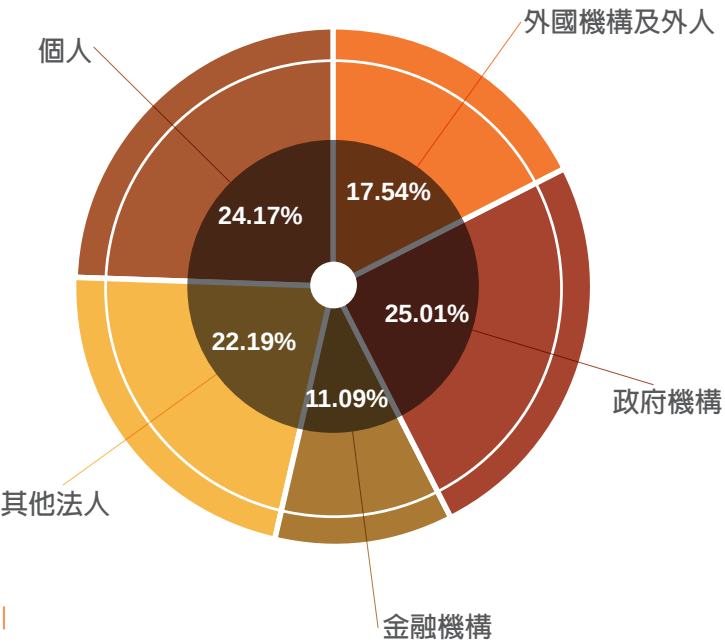


| 2015 年經營績效（以仟元表達） |

項目 / 年份	2015 年	2014 年	2013 年
淨收益	39,583,781	38,817,038	35,522,079
資產總額	2,350,288,574	2,259,951,646	2,164,728,571
權益	153,069,327	143,940,047	135,660,750
支付股東之股利	5,783,342	6,339,397	4,312,515
支付政府之稅款	2,545,063	1,873,333	1,230,346

資料來源：華南金控經會計師查核簽證之 2015 年合併財務報表

| 股東結構 (2016 年 4 月) |



| 營運據點 |

- 金控 1
- 銀行 186 (另有5通路管理中心、OBU)
- 證券 50
- 產險 39
- 投信 3
- 創投 1
- AMC 1 (2聯絡處)

台灣據點

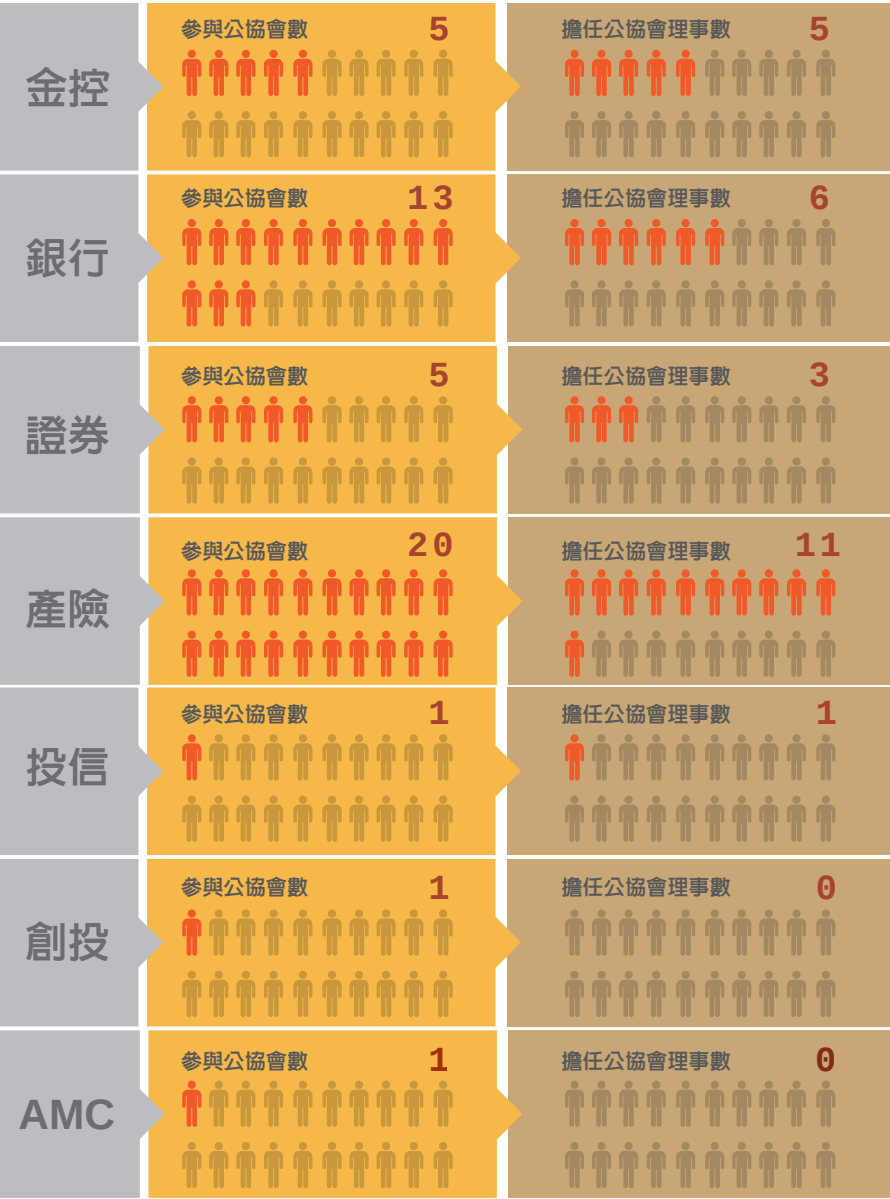
海外地區
(亞洲、歐洲、美洲等)

- 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。

(2015 年底)



落實永續

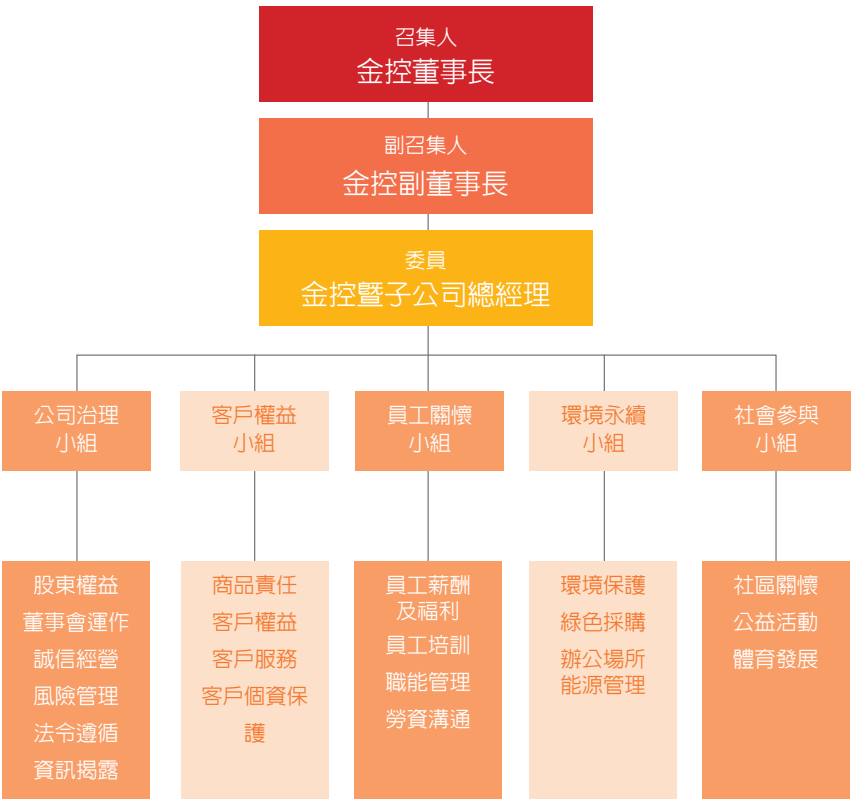


企業社會責任委員會

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，有關企業社會責任之相關規章之審定或備查，以及其他有關履行企業社會責任重大事項之審定或備查等。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

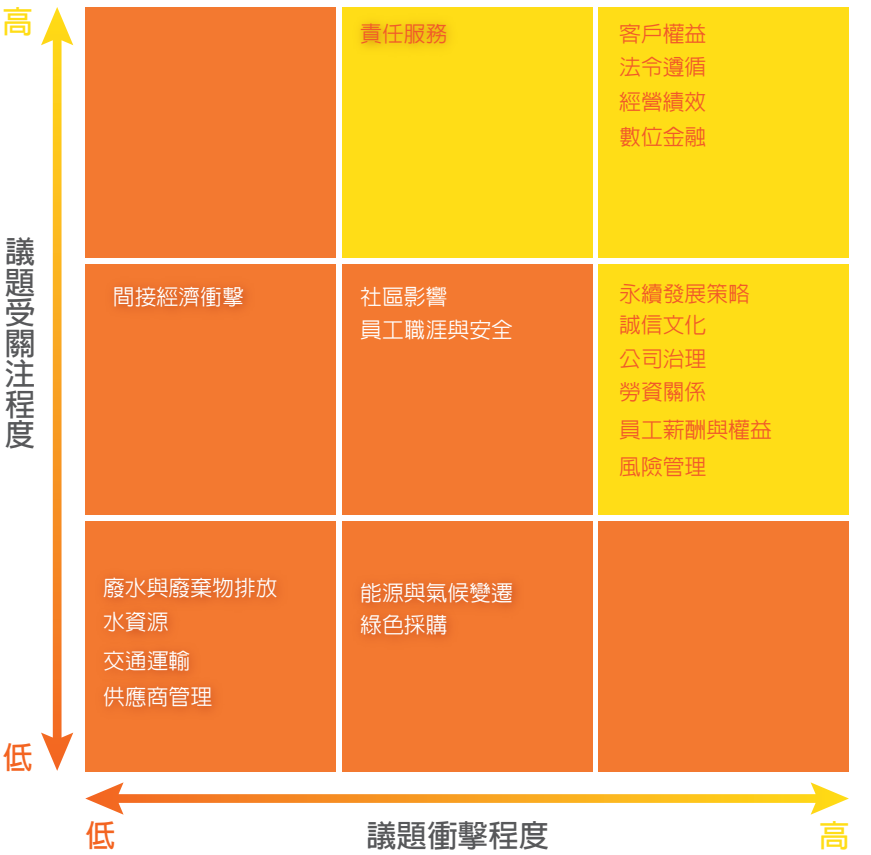


各小組成員由金控暨子公司代表組成，設召集人及總幹事各乙名，負責督導及綜理小組事務。

2015 年重大企業社會責任議題



重大議題矩陣圖



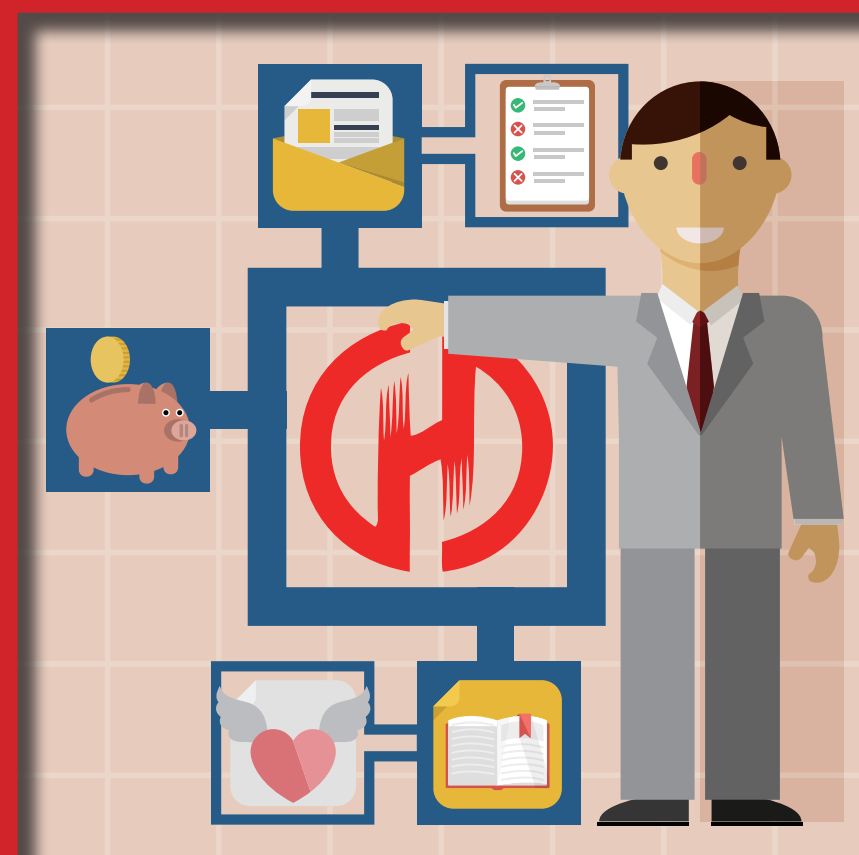
| 11 項重大議題 |

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	
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	V	V	*產品與服務標示 (DMA 原 FS15、PR5)、顧客隱私 (PR8)
法令遵循	法規遵循情形	客戶 主管機關	V	V	產品與服務標示 (PR4)、行銷溝通 (PR7)
經營績效	公司營運成果	投資人 金融同業 供應商	V	V	經濟績效 (EC1)
數位金融	數位時代對於金融服務之影響	客戶 主管機關	V	V	—
永續發展策略	在營運、環境保護、社會責任等面向推動的重點策略與未來目標及風險管理情形	員工 投資人	V	V	*各議題 DMA
誠信文化	誠信文化執行情形	客戶 主管機關	V		一般揭露 - 倫理與誠信、反貪腐 (SO4)
公司治理	董事會的組成與運作、審計稽核、資訊揭露	主管機關 投資人	V	V	一般揭露 - 治理結構與組成
勞資關係	勞資協商作法、勞資爭議處理、員工溝通管道	員工 主管機關	V		勞工實務申訴機制
責任服務	可帶來明確社會 / 環境利益而設計的產品和服務及其執行狀況	客戶 主管機關 金融同業 媒體 非營利組織	V	V	產品組合
員工薪酬與權益	員工福利、員工流動情形、管理階層組合與員工類別、培訓情形、	員工 主管機關 金融同業	V		勞僱關係 (LA1、LA2、LA3)、教育訓練 (LA9、LA 10、LA11)、員工多元化與平等機會 (LA12)、職業健康與安全 (LA6)
風險管理	各種面向的風險管理架構及管理方法。	客戶 主管機關 員工	V	V	說明組織是否具有因應之預警方針或原則 (G4-14)

DMA：管理方針

| 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。
金融同業	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，與同業交流意見。 3. 依規揭露相關資訊於公開資訊觀測站。
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。
鄰里社區	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。
非營利組織	1. 長期贊助國內青少棒體育活動，並舉辦棒球圓夢教室等活動，深耕臺灣基層棒球發展。 2. 舉辦或贊助學術與藝文相關活動。



公司治理

Honesty

《誠信》

Honesty 誠信

第一屆公司治理評鑑結果為全上市公司前 20%。

第二屆公司治理評鑑結果為全上市公司前 5%。

訂定華南金融集團誠信經營守則。

訂定華南金控公司治理實務守則。

入選公司治理 100 指數成份股。

在金融環境急速變遷的今日，誠信為金融業得永續發展之重要基礎與條件，亦為金融業的社會責任。因金融業所經營者多為無形商品或服務，消費端賴金融業誠實履行契約義務以保護其權益，如失去消費者之信任，則金融業實難以永續經營，故金融業為求長期穩定生存發展，除了積極創造盈餘利潤，更應包括培養發展誠信文化，蓋金融業為百業之首，對社會生活和經濟發展影響至鉅，應秉持且持續遵守最高的道德標準，誠信經營，為經濟發展作出貢獻，對所有利害關係人負責，創造利己又利他之雙贏局面。

本集團透過強化公司治理，確實落實法令遵循及內部控制制度，集團內各公司依業務特性訂定相關辦法以建立發展誠信文化，期將本集團之核心價值「誠信」內化為企業精神，以達永續經營。

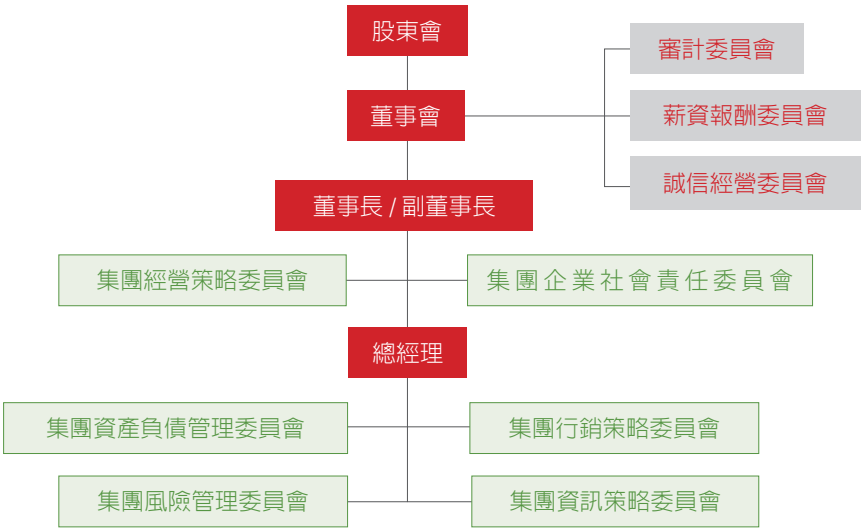
公司治理

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），成為本公司文化的核心價值之一。在本集團的努力下，第一屆公司治理評鑑結果為全上市公司前百分之二十，第二屆公司治理評鑑結果進步為全上市公司前百分之五，並且入選臺灣證交所編製之公司治理 100 指數成份股。

治理單位及功能



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，2015 年本公司召開 15 次董事會，各董事實際出席率平均達 94%。董事會包含 4 席獨立董事，占整體董事會成員比率的 22%，人數超過法令規定。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。董事相關背景請參閱年報。

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，2015 年召開 9 次會議，且委員會成員至少皆出席 7 次以上。

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。2015 年召開 7 次會議，且委員會成員至少皆出席 5 次以上。

誠信經營委員會

本公司自 2015 年起於董事會下自願設誠信經營委員會，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。

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昇經營管理效能。

委員會	職責
集團企業社會責任委員會	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	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	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	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	職責
集團風險管理委員會	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	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。

内部控制制度

為因應經營環境的瞬息萬變，強化董事會與管理階層的公司治理與經營決策，降低風險至可接受水準，以達成永續經營目標與維護利害關係人的權益，所以我們建立了能合理確保營運效率，注重報導可靠、透明與及時性，同時以遵循法令規章為基本目的之内部控制制度。

本集團依據「金融控股公司及銀行業内部控制及稽核制度實施辦法」、「證券暨期貨市場各服務事業建立内部控制制度處理準則」、「保險業内部控制及稽核制度實施辦法」等規範建立集團內各公司的内部控制制度。

依據前述規定，我們透過法令遵循制度、風險管理機制、內部稽核制度，以及自行查核制度而運作與落實内部控制制度，使公司的控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通，以及監督作業等項目皆能涵蓋所有營運活動，並有效維持整體運作。如下從法令遵循、風險管理與內部稽核等方面進行說明：

法令遵循

近年來，法令遵循議題受到相當的重視，本公司亦與時俱進，強化法遵的落實。我們深切體認到，法令遵循的內涵並非一成不變，法規變動、經濟與社會環境的變遷，以及金融商品內容與交易行為的改變等，均為影響法令遵循的因子。因此，如何採取與時俱進的觀念與適切的方法，以落實法令遵循制度，是本集團非常重視的課題。配合金融監督管理委員會頒布修正「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，本公司法令遵循專責單位為隸屬於總經理的法令遵循處，集團內各公司皆設有總機構法令遵循主管，並置有法令遵循單位或人員，以推行集團法令遵循制度。

法令遵循單位

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。此外，集團內銀行、證券、產險、投信等子公司亦皆依據所屬業法規定，設有獨立的法令遵循單位，且各子公司皆置有總機構法令遵循主管一人。另 AMC 設有專責單位辦法令遵循事務，而創投子公司則因人員精簡，法令遵循人員為兼任。於此，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。

2015 年違反法令而遭受罰款之情事與後續改進措施

產險	違反內容	罰鍰金額	後續改進措施
	有關辦理汽車車體損失保險理賠作業自負額扣取錯誤之缺失	60 萬元	由系統檢核車體險出險次數出險原因、結案別（拒賠銷案），檢核自負額是否正確。
	收繳保費作業缺失，且未依代理合約條款請保險代理人出具遲延代收原因報告之缺失	60 萬元	修正收繳保險費處理原則，並以系統比對合約所載收費期限，若為逾期者，應由經手同仁取得保險代理人的書面報告方能完成繳費。
	車隊附加條款未依送審商品費率表計算加減幅度之承保缺失	60 萬元	依車隊商品計算損失率核算保費，無法符合商品費率規定者不得再採用車隊商品出單承保。
	意外險、火險及傷害險之核保作業缺失	60 萬元	確實依各類別保險費率辦理核報作業，並加強覆核出單核准作業。
	商火巨大保額商品報部之缺失	60 萬元	已完成報送業務檢查，並於清查後完成商品報送。

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比比例至 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可忍受、尚可忍受及不可忍受三等級，續後進行不同管理。

3. 法令遵循宣導

2015 年間，國內外金融法規有許多重大的變化，例如個人資料保護法、金融消費者保護法，以及防制洗錢與打擊資助恐怖主義等規範之修訂。此外，尚有美國外國帳戶稅收遵從法 (Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA) 與多德 - 法蘭克法案（Dodd-Frank Act）等境外法規的施行。本集團對於法令的變化，除了在第一時間內評估了解對公司業務之影響，並及時進行差異分析以因應法令，調整業務內容或更新內部管理辦法。此外，亦蒐集重要法規與及常見缺失案例，透過集團員工網站及定期法令遵循教育訓練等方式對同仁進行宣導，讓法遵意識內化至同仁日常作業流程中。

24

金 控	主題	次數	時數
	法令遵循教育訓練	每季 1 次	每次約 1 小時
	集團法令遵循信箱 (定期發布主管機關法令規範修訂內容)	每週 1 次	—
	重大法遵事件宣導	每季 1 次	—
	集團法令遵循制度執行情形檢討座談會	每半年 1 次	每次約 2.5 小時
	金控月刊法令遵循專欄	金控與各子公司定期撰寫	—
銀 行	法令遵循或法規宣導相關教育訓練	48 次	—
	法令遵循視訊會議	4 次	4.5 小時
	總行業務主管單位法令遵循主管座談會	1 次	2 小時
證 券	法令宣導	每週 1 次	2.5 小時
	法令遵循教育訓練 (內容含金融消費者保護、個人資料保護、洗錢防制、性騷擾防治及違規案例宣導等)	6 次	5 小時
產 險	新進人員法令遵循教育訓練教室課程	4 次	每次約 0.5 小時
	新進人員法令遵循教育訓練網路課程	4 次	每次約 4.2 小時
	在職員工法令宣導網路課程	4 次	每次約 4.2 小時

25

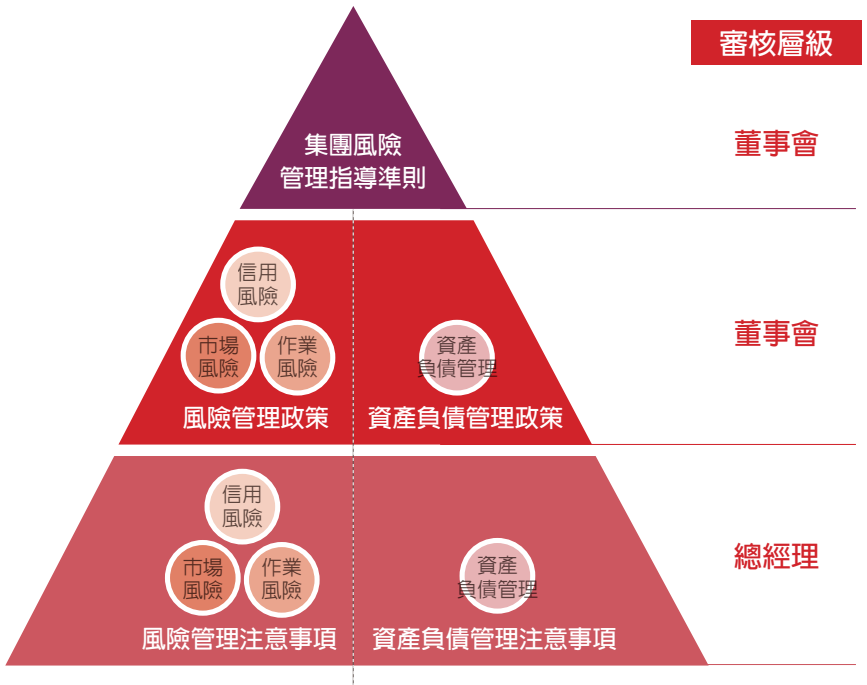
產 險	主題	次數	時數
	單位法令遵循主管會議 (含新修法規、金檢重點、同業裁罰案例)	4 次	每次約 1 小時
	單位法令遵循教育訓練 (依業務性質區分)	26 次	每次約 1 小時
	核保理賠人員考試 - 法學概論 (保險法編) 訓練課程	7 次	每次約 2 小時
	保險業裁罰案暨違反道德行為案件課程	18 次	每次約 2 小時
投 信	金融道德規範、金融消費者保護法、個人資料保護相關規範、洗錢防制法	每季進行一次	採線上教育訓練
創 投	法令遵循教育訓練	每季一次	每次約 1 小時
A M C	法令遵循或法規宣導相關教育訓練	33 次	306.5 小時

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，並由總經理核定後施行。



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，其下設有六組，分別為企金信用風險組、個金信用風險組、市場風險暨量化分析組、作業風險組、風險管理資訊組及風險整合組。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. 產品計畫書之核准等。

風險管理執行與檢討

本公司每月編制風險管理報告，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。

本公司對於信用風險、市場風險與資產負債管理設有限額，規範接近限額時的管理行動啟動機制、超限的內部管理流程。作業風險則設有集團層級作業風險關鍵指標，各作業風險關鍵指標依據過往歷史經驗或資料及專家經驗而擬定不同層級 (綠、黃、紅燈) 之門檻及當指標數據逾越門檻時之行動方案。

內部稽核

稽核單位

置總稽核兼處長一人及稽核人員若干名，執行金控及子公司之內部稽核工作，另集團內銀行、證券、產險、投信等子公司亦依其所屬業法規定，設有獨立之稽核單位。內部稽核運作包括例行性之一般業務稽查及專案業務稽查，並依董事長或主管機關指示辦理不定期之專案檢查，且應每半年向董事會及審計委員會或監察人報告稽核工作執行情形。

AMC 與創投等子公司因所屬業法未強制規定須設置獨立稽核單位，考量業務規模與人員限制，目前其內部稽核業務均隸屬於行政管理部，尚未配置專任之稽核人員，惟仍應依其公司內部稽核制度或配合母公司專案業務稽查，辦理稽核業務等相關工作，包括金控所提檢查意見之改善、督促自行查核之實施及内部控制制度有效性之評估等，且應定期向董事會報告。

詐貸事件

(一) 事件起因

本案發生原因係詐騙集團提供偽造買賣契約及不實所得資料等，以人頭方式向華南銀行詐貸得逞。

(二) 處置情形

針對詐貸事件，華南銀行已加強如下措施：

(1) 徵審作業：

- A. 確認申請內容之真實性。
- B. 代為領取所得清單。
- C. 建立進件管道之管控機制。

(2) 鑑價作業：

- A. 加強徵求文件之覆核機制。
- B. 落實辦理不動產鑑價應至現場察看並留存照片。
- C. 強化聯行間鑑價橫向比對機制，透過圖資系統查詢一定範圍及期間內已承作相類似物件，以供比對。

(3) 覆審作業：

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：

增列「相同案源檢索功能」及「建立不肖業者黑名單及警示名單」等系統增進措施。

(5) 加強人員教育訓練。

誠信文化

誠信原則的厚植是金融業永續經營的磐石，為加以落實並深化，進一步形成良好的文化，本集團深信必須體現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。集團各公司依其業務特性，訂有相關辦法，例如「華南商業銀行員工工作規則」、「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。本集團更於2015年間新訂「華南金融集團誠信經營守則」，作為集團政策，規範以下重要行為：

(1) 從事商業活動時，先評估往來對象是否有違反誠信行為之紀錄，以確保商業行為之公平。

(2) 本公司及董事、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，不得不當相互支援。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。



客戶權益

Efficiency

《效率》

效率 Efficiency

華南銀行

- 獲頒「104 年度金融資訊系統年會」最佳業務發展獎、最佳系統營運獎及最佳創新卓越獎。
- 獲金融監督管理委員會表揚為 104 年度辦理「防制金融詐騙」績效優良之金融機構。

華南產險

- 榮獲現代保險雜誌主辦的「保險信望愛獎」之最佳保險專業獎以及三項優選：最佳商品創意獎、最佳通訊處獎、最佳專業顧問獎。
- 榮獲財團法人保險事業發展中心主辦的「臺灣保險卓越獎」二項大獎：住宅地震保險推展卓越獎金質獎、風險管理專案企劃卓越獎銀質獎。
- 榮獲現代保險雜誌主辦的「保險品質獎」：形象最佳 - 優等、專業最優 - 優等之獎項。

華南金融集團的核心價值－效率，意即堅持快速行動與及時回應，超越客戶既有期待。隨著數位化時代的來臨，複雜的金融交易環境下，企業如何肩負社會責任及維護客戶權益已成全民共識。華南集團面臨種種變化，亦秉持著核心價值，快速行動與及時回應，超越客戶及社會期待！

數位金融

隨著 Cloud 雲端運算、Analytics 資料分析、Social 社群媒體及 Mobile 行動運用等四大主流科技之快速發展，數位時代影響了客戶習慣。根據 PwC 2016 年 3 月發布的「Global Fintech Report」，在 2020 年時，數位科技發展將造成 28% 的銀行業務產生風險，22% 的保險、財富管理及資產管理產生營運風險。本集團觀察到消費者開始從實體通路轉往數位通路，希望獲得即時快速的回應，聽從社群輿論的評價與建議。為落實「以客戶為中心」的經營理念，本集團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五大面向，推動 21 項因應數位化金融環境 3.0 建置項目，並將其區分為「集團統一建置」、「跨子公司共同規劃執行」與「各子公司各自規劃執行」等 3 個建置層級，全面推動轉型為數位化金融機構，以優化客戶體驗並滿足數位時代下之客戶需求，華南銀行於 2016 年 7 月成為首家取得四項 FinTech 專利的泛公股行庫，專利內容主要是創新現金行動支付機制、行動裝置取代金融卡提款及生物辨識之安全認證等科技領域的新型應用。關於數位金融的具體執行策略摘要如下：

(一) 持續通路升級，優化客戶體驗

為滿足客戶的需求及迎戰數位化浪潮的來襲，本集團積極整合旗下各子公司之優勢及資源，致力於數位平台的建置，以打造客製化的數位環境為出發點，持續提供便捷且迅速的數位金融服務。近年來已逐步提升虛擬通路之交易占比至 81.9%，未來在「數位化金融環境 3.0 專案」建置完成後，將成為數位金融的領航者。

近 3 年虛擬通路交易占比

項次	公司	2016 年 1Q	2015 年	2014 年
1	華南銀行	79.3%	78.3%	77.2%
	華南銀行(含查詢次數)	83.9%	83.1%	82.0%
2	華南永昌證券	65.3%	62.0%	57.9%
3	華南產險	14.3%	13.3%	11.3%
4	華南永昌投信	58.9%	58.8%	44.4%
5	集團	76.5%	75.2%	73.5%
	集團(含查詢次數)	81.9%	81.0%	79.5%

另本集團在數位通路、實體通路、客服通路及社群通路上，訂有未來目標及執行進度說明如下：

1. 數位通路：

建置完善的網路及行動等數位化交易環境，擴大數位通路產品與服務範圍，以滿足客戶即時、便利地完成金融服務之需求。

華南永昌證券目前電子交易平台共有五個交易系統，另提供兩項線上服務，相關種類如下：

- (1) E 指發：專業看盤下單軟體，包含證券、期貨、選擇權、權證商品、興櫃。
- (2) 華南數位網：網頁版專業看盤下單軟體，包含證券、期貨、選擇權、權證商品、興櫃。
- (3) E 路發：簡易版看盤下單軟體 (無複委託下單) 。
- (4) 華南贏家：類似營業大廳的單機看盤下單軟體。
- (5) 行動裝置 APP：專業的行動看盤下單軟體，隨時隨地可掌握股市資訊、新聞、活動講座等。
- (6) API 程式交易服務：提供專業投資者可以自行撰寫程式，串接華南永昌 API 進行交易。
- (7) 線上開戶服務：於 2015 年 9 月初上線。



華南產險為積極推展數位電子商務服務，2015 年持續發展「行動裝置 App」及「保險電子商務網站」服務，以提供消費者更便捷的網路保險服務。

(1) 行動裝置 App：

持續推展行動裝置 App 技術應用，提供內部員工及客戶便捷的行動保險服務，主要功能包括：保費試算、保單查詢、理賠線上報案（含事故定位）、車賠查勘照片上傳機制及車險承保勘車照片上傳機制服務等。2015 年增加行動比爾 APP 繳費服務，保戶免列印繳費單即可用手機顯示條碼至超商完成繳費。

(2) 保險電子商務網站：

於 2015 年 1 月上線「網路投保業務」，消費者可透過本網站，經過 OTP（一次性密碼）及繳費身分驗證後，要保書則免簽名回覆，即可快速完成網路投保服務。

華南銀行站在數位金融領導的先驅，2015 年多項數位金融業務皆領先同業率先推出：

- (1) 2015 年 1 月全國第一家開辦「行動金融卡」業務之金融機構，發卡量領先所有同業，市佔率超過五成。
- (2) 2015 年 3 月率先推出數位銀行 BANK3.0 線上服務專區，提供網路銀行、信用卡及個人消費性貸款等線上申請服務，2015 年 10 月全數上線，為首家完成金管會開放 12 項 Bank3.0 線上申請服務項目之公股銀行。
- (3) 2015 年 7 月首家推出「綁定行動裝置 - 隨行保鑣」，打造創新的交易認證程序，提供便利又安全的數位金融交易模式，上線 5 個月的時間，交易量已為傳統 OTP(One Time Password) 機制的 15 倍以上。
- (4) 2015 年 11 月領先同業開辦「數位存款帳戶」服務，客戶於線上開戶完成後，即可利用該帳戶收款、繳費稅及本人帳戶轉帳，還可結合線上開立「信託帳戶」服務，完全不用臨櫃辦理。

2. 實體通路：

華南銀行為因應臨櫃交易減少、線上或自助交易大幅成長之數位金融趨勢，參考國內、外同業設置智慧分行之經驗，規劃於都會區、年輕人潮聚集之地點，發展智慧分行試點，已於 2016 年第 2 季於台大分行建置首家智慧分行，推出預約 / 預處理服務、iBeacon 客戶識別、互動式櫃員機 (ITM)、繳款櫃員機 (PTM) 及無卡提款等五大服務，並規劃年底前陸續擴展至其他地區。

3. 客服通路：

華南銀行於 2015 年 12 月領先同業開辦「數位客服」，導入網路電話 (Web Call、App Call) 及網路文字對談 (Web Chat、App Chat) 服務，以提供即時互動之多元通路諮詢服務。係首家提供 App Call 與 App Chat 服務之國內銀行，客戶使用智慧型行動裝置下載「華銀行動網 App」，透過 App 即時聯絡客服人員，取得相關金融諮詢服務。

4. 社群通路：

華南銀行持續於社群媒體雙向互動經營，強化客戶意見交流、市場動態分享及新產品介紹等，與客戶建立頻繁良好的互動。目前經營社群媒體包括華銀擘仔一路發 facebook 官方粉絲團、YouTube 官方頻道與 Instagram 官方帳號。粉絲團每日針對華南銀行業務、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。



（二）擴大行動支付領域，便利客戶生活

1. 行動支付：

行動支付是未來的趨勢，華南銀行為因應業務發展及行動浪潮需要，積極發展多元行動支付服務，推出行動金融卡與手機信用卡。

(1) 加入財金公司主導之 PSP TSM 平台，於 2015 年 1 月開辦「行動金融卡」業務，引導客戶使用行動支付習慣並體驗數位金融帶來的便利性，每月發卡量占率皆為全體金融機構第一名。

(2) 於 2015 年 8 月推出 USIM 手機信用卡，並預計於 2016 年下半年推出「HCE 手機信用卡」，華南銀行既有信用卡戶，可即時下載行動卡片，發卡流程簡易迅速，提供客戶多元、便捷安全的支付服務，提升生活便利性。

2. 第三方支付：

華南銀行為國內第一家與微信合作，提供跨境 O2O 微信支付服務的銀行，協助國內商家提供陸客來台購物便利之款項收付服務。

（三）導入大數據分析技術，強化數位行銷與風險控管之應用

預計培育 28 位集團大數據分析人員，運用大數據分析技術強化風險控管及行銷應用，規劃建立 360 度之客戶圖像，精緻化區隔客群，以即時或適時提供滿足客戶情境需求之產品或服務。

個人資訊保護

根據世界經濟論壇 (World Economic Forum) 2016 年發布之全球風險報告，由於日益加強的網路依存，網路攻擊 (Cyber attacks) 成為一個企業不得不正視的風險，而金融業處理大量的個人資訊，稍有不慎，將對客戶權益與公司信譽帶來無法挽回的傷害，本集團客戶數近 700 萬人，遍及台灣各個都市與鄉鎮，讓顧客安全地使用金融服務是本集團首要目標之一。

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」，以及召開個人資料管理會議，有效執行個人資料之保護。並透過內部宣導，建立員工個資安全保護的認知與知識，落實於日常作業中，強化個人資料控管安全。

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。本集團各子公司已全數通過 ISO27001(國際資訊安全制度) 認證，針對資訊作業安全管理制度的實行進行檢視確認，就資訊作業流程、環境、制度、授權、查核等範圍進行驗證。為進一步強化個資保護，華南銀行、華南產險與華南金資產已通過 BS10012 (個人資料管理制度) 認證，具體展現保護客戶個人資料之用心及能力。

在同仁的努力下，2015 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

金融交易與金融環境日趨複雜，自 2008 年次級房貸危機及後續金融海嘯，帶給許多投資人重大損失，也突顯金融業者對於自身及顧客金融交易風險承受度的管理不足。金融業首重誠信，如何維護客戶權益，透過公平設計與銷售金融商品，協助客戶進行財富管理是本集團長期努力的目標！同時本集團也透過多元的客戶溝通機制，了解客戶需求以維護及增進客戶權益！

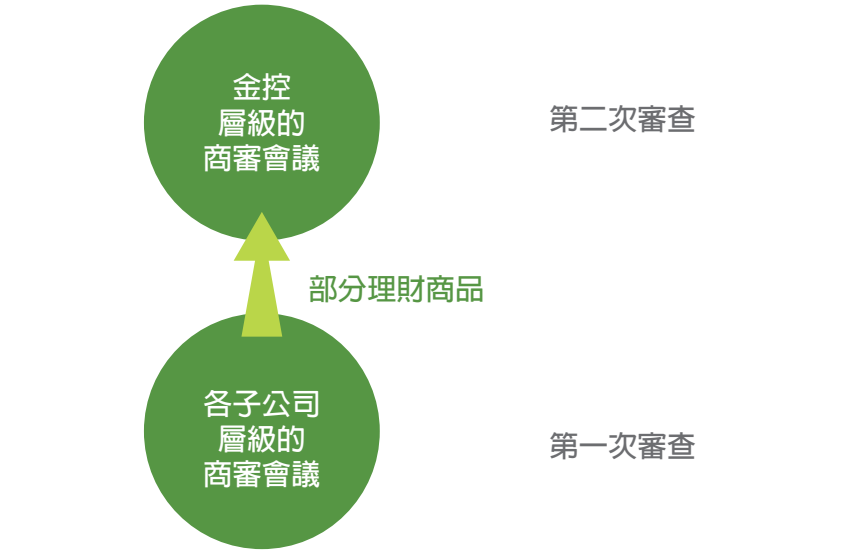
公平設計與銷售金融商品

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。



華南銀行

訂有「金融消費者保護實施要點」、「消費者保護方針注意事項」及「從事廣告業務招攬及營業促銷活動注意事項」等內部管理辦法，以進行管理。在企金業務、個金業務、財富管理業務、信託業務及衍生性金融商品業務更訂有相關作業辦法，以落實保障客戶權益，說明如下：

1. 企金業務：

針對臺外幣之授信業務，訂有「企業金融銷售人員作業須知」，主要是為了因應以客戶為導向的客製化企業金融業務，在營業單位設置專人、專職的企業金融銷售人員，藉由強化服務品質，以深耕現有客戶而訂定。

2. 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、公平交易委員會對於贈品贈獎促銷額度案件之處理原則）辦理，以保障客戶權益。

3. 財富管理業務：

為維護客戶權益，已訂定「理財商品適合度要點」及「理財業務商品風險等級分類及適配注意事項」，以落實依客戶風險屬性提供適當之理財商品，確保商品或服務對金融消費者之適合度。在產品上市端，已訂定「理財商品審查要點」及「簡易商審小組設置注意事項」，並設有商品審議小組，主要針對理財商品，進行商品上架前審查，包括評估商品合理性及是否充分揭露風險等，2015 年間共召開 9 次理財商品審查小組會議，審議 60 檔商品，另召開 12 次簡易商審小組會議，審查 302 檔商品。商品上架後，仍持續就商品之信用風險等項目進行追蹤管理，以維護客戶權益。

4. 信託業務：

為健全信託業務內部管理，妥善維護信託財產與保障委託人及受益人之利益，設立「華南銀行信託財產評審委員會」，每季召開一次會議，審查信託財產之運用是否遵循法令規範，並符合信託約定，並為信託事務之管理，盡力為受益人謀求利益。銀行訂有適當之風險管理制度及內部控制與稽核制度，以善良管理人之注意義務，及專業謹慎的態度來處理信託事務，以徹底落實保護客戶權益。

5. 衍生性金融商品業務：

訂有「華南商業銀行辦理衍生性金融商品業務客戶權益保障措施注意事項」，徹底落實商品適合度之審查程序，以保障客戶之權益，包含瞭解客戶 (Know Your Customer, KYC) 程序進行客戶屬性評估、商品屬性評估 (Know Your Product, KYP) 程序針對商品進行風險等級分類，以及銷售商品前，進行客戶與商品之適配性評估；另訂有「華南商業銀行衍生性金融商品業務爭議處理注意事項」，針對相關申訴案件制訂完整之處理程序，並落實人員保密義務及當事人迴避原則，以妥善處理衍生性金融商品業務所生之爭議。

華南產險

1. 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。

2. 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」（KYC），以確保消費者的保險權益。

3. 在商品上市前，設有商品管理小組，針對商品開發的評估、設計、費率計算及適法性做嚴格的把關控管，除了符合法令規定外，更希望能在公平合理適足的計價基礎上提供客戶多元化的選擇以及全方位的保障。2015 年間共召開 32 次商品管理小組會議，審議 298 件商品。

華南永昌證券

1. 為健全信託業務內部管理、維護信託財產與委託人及受益人之利益，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，如有時效性之商品審核申請案，另行召開臨時會議辦理。

2. 在產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），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。

3. 在產品上市端，設有商品審議小組，2015 年間共召開 5 次商審小組會議，審議 309 支商品。

華南永昌投信

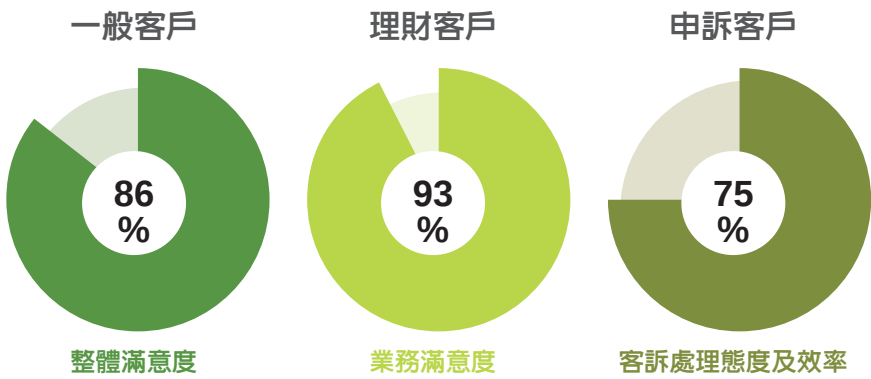
- 1. 設計與銷售金融商品均依據「證券投資信託及顧問法」辦理。
- 2. 於銷售商品時，依據相關法令規定與內部作業規範，辦理瞭解客戶相關資料，相關資料內容包括客戶之身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過去投資經驗及投資目的與需求等，且風險承受度等分析結果經客戶確認。銷售人員並交付投資人風險預告書，以充分揭露相關投資風險。
- 3. 設有產品設計小組及商品審查委員會，分別就基金產品架構、產品風險、客戶權益等面向進行審查暨評估。2015 年間共召開 8 次商品審查委員會會議，審議 4 檔產品。

2015 年間本集團上開子公司未有違反內部作業辦法，導致損害客戶權益之情事。

客戶溝通機制

隨著「客戶第一」時代的來臨，客戶服務已被視為重要商品價值的一環。客服中心也從過去的被動服務角色，重新定位為主動出擊的尖兵。客服是企業對外聯繫窗口，每一項客戶服務都需要「有溫度的服務」來完成，與客戶產生良好的互動，拉近企業與客戶間的關係，並從通話中了解客戶需求，懂得拿捏適當的時間回應客戶詢問，並解決客戶問題。在服務過程中可以建立收集市場情報和客戶資料的情報中心。所提供的優良服務不僅能成為企業品牌的延伸，更是傳達企業文化及理念的最好管道。

華南銀行重視不同的客群，2015 年分別針對一般客戶、理財客戶及申訴客戶進行整體滿意度、業務滿意度及客訴滿意度調查，調查結果如下表：



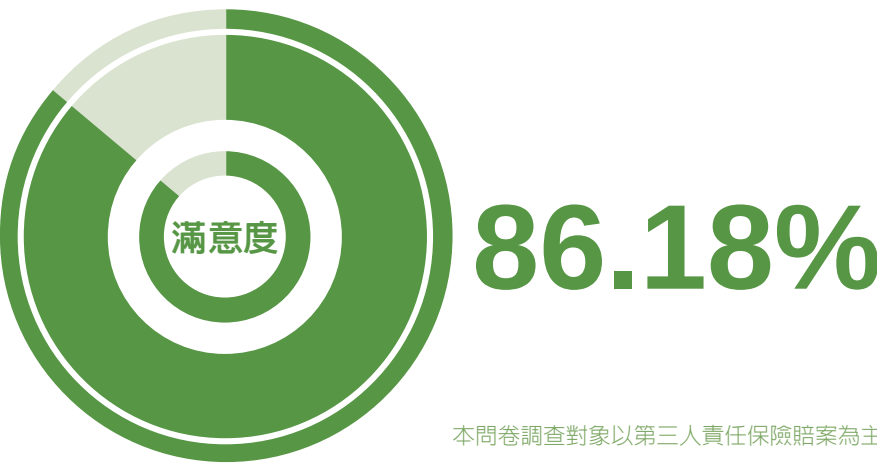
來自客戶的聲音

A 先生對電腦不是很在行，某日答應要轉帳給別人，但卻無法登入網路銀行，A 先生又著急又生氣，隨即撥打華南銀行客服中心電話反應此問題。客服人員為協助 A 先生順利完成網路銀行轉帳交易，三次外撥聯絡 A 先生，於電話中耐心協助 A 先生有關電腦的設定，最終 A 先生成功登入網路銀行並轉帳給別人。事隔幾日，A 先生於華南銀行意見信箱留言感謝客服人員的協助，並大大讚賞客服人員的服務態度讓他很感動。



華南產險為提升保險理賠服務品質，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」，透過電話訪談過程中瞭解理賠服務品質，若有疑義轉由理賠主管深入瞭解，透過本關懷機制除協助客戶及時解決急迫性問題並提升客戶滿意度，亦避免申訴案件的發生。

2015 年 調查件數共 1,100 件



促進社會利益

企業社會責任的精神，就是除了追求利潤以創造股東 (shareholders) 最大價值之外，也能兼善天下，關照客戶、員工、社會等利害關係人 (stakeholders) 的利益。所謂「能力越大，責任就越大」(“With great power comes great responsibility”)，因此，對華南集團而言，我們除了以追求股東利益作為經營目標之一外，也盡能力負起照顧其他社會成員及環境之責任。

推動社會責任

近年發生數件重大社會事件，讓華南集團開始將核心業務與社會責任結合，希望透過有條件的資金融通及選擇投資標的，成為推動社會向上的助力。在集團各公司所持有的有價證券投資，買賣標的審核係依據各公司自訂之審核標準，對於造成重大社會事件或環保事件之企業，會予以討論是否繼續投資，以推動產業落實企業社會責任。而在華南銀行的授信政策中，有關環境及社會考量的政策，主要係依據「中華民國銀行公會會員授信準則」第 20 條規範，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。

維護社會穩定發展

華南銀行配合政府政策，透過以下產品，協助社會穩定發展

1. 企業小頭家貸款：
截至 2015 年 12 月底，計 49 位借款人申辦，授信餘額約 0.51 億元。
2. 協助中小企業紮根及創新等貸款：
截至 2015 年 12 月底，企業申辦件數共計 157 件，授信餘額 7.7 億元。
3. 天然災害低利及復建等貸款：
截至 2015 年 12 月底，計 19 家企業申辦本項貸款，授信餘額約 0.3 億元。

4. 創意產業貸款：
截至 2015 年 12 月底，授信餘額 336 億元。

華南產險於 2015 年承作產品責任保險共 2,011 件。華南產險推出的產品責任保險回收、修復、替換、或退還費用附加保險是產品責任險的附加險，該附加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。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。2015 年承保人數為 7,317 人。

扶植綠色能源產業

全球暖化問題日益嚴重，節能減碳更成為世界關注的議題與焦點，多年來世界各國不斷努力，從促進綠能產業發展、產業輔導與營造綠色消費環境等面向著手。本集團持續關注綠色能源，透過集團子公司於推行各種金融服務時，扶持綠能產業，推動國內節能環保的發展。

華南銀行除了配合政府在「綠能與產業設備輸出貸款」、「環保署低碳永續家園專案貸款信用保證」等扶植綠色能源產業政策外，更為協助中小企業加速汰換低能源使用效率之設備，推出「中小企業購置節約能源設備優惠貸款」，希望持續推動扶植綠色能源產業。截至 2015 年 12 月底，綠色能源企業申辦相關貸款件數共計 331 件，授信餘額約 116 億元。

華南金創投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 1.5 億元，占整體投資組合 12%，投資的產業包括太陽能、LED、電池、生物可分解材料、廢棄物處理等。

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。

回應社會脈動

南台地震

2016 年 2 月 6 日南台灣發生規模 6.4 地震，造成嚴重災情。華南銀行為協助受災戶早日完成災後重建工作，於災害發生初期即函請營業單位對受災戶應秉持主動關懷及積極協助之態度，協助辦理「協助天然災區住宅修繕貸款」或「災害復建貸款」。同時對於民衆的救災捐款愛心，華南銀行免收跨行匯款匯費及應付財金公司手續費，臨櫃跨行匯款手續費減免筆數近計 1,300 筆。華南產險亦於台南地區成立「地震災損服務中心」，並於地震發生後主動進行保單資料比對，於春節期間持續派員前往關懷受災戶並提供理賠服務。依據財團法人住宅地震保險基金統計資料顯示，華南產險受理全損保戶共 7 件，均已全部完成理賠支付，提供受災戶地震基本的保障。

金融服務無障礙

華南銀行為友善服務身障及視障人士，積極於全台設置符合無障礙空間之無障礙 ATM，截至 2015 年底計 446 台，以及無障礙網路銀行，以保障身心障礙者享有金融服務的權利。

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。2015 年度成功攔阻客戶遭詐騙款項共 17 案，金額共為 1,951 萬元，其中 6 案並獲當地警察機關公開表揚。並於 2016 年 4 月 15 日獲金融監督管理委員會表揚為辦理「防制金融詐騙」績效優良之金融機構。

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 2015 年度信託業務統計一覽表，華南銀行承作件數計 36 件，為整體信託業承作件數 (156 件) 之第一名，2015 年依公益信託目的而捐款照顧之弱勢群體（含個人、基金會及學校等）計 396 戶。

公益彩券

華南銀行代理台灣彩券所經營的公益彩券批售、兌獎業務，協助挹注政府社福資源的公益事業，間接照顧弱勢族群。截至 2015 年 12 月底，經銷商掛籍數 17,704 人。

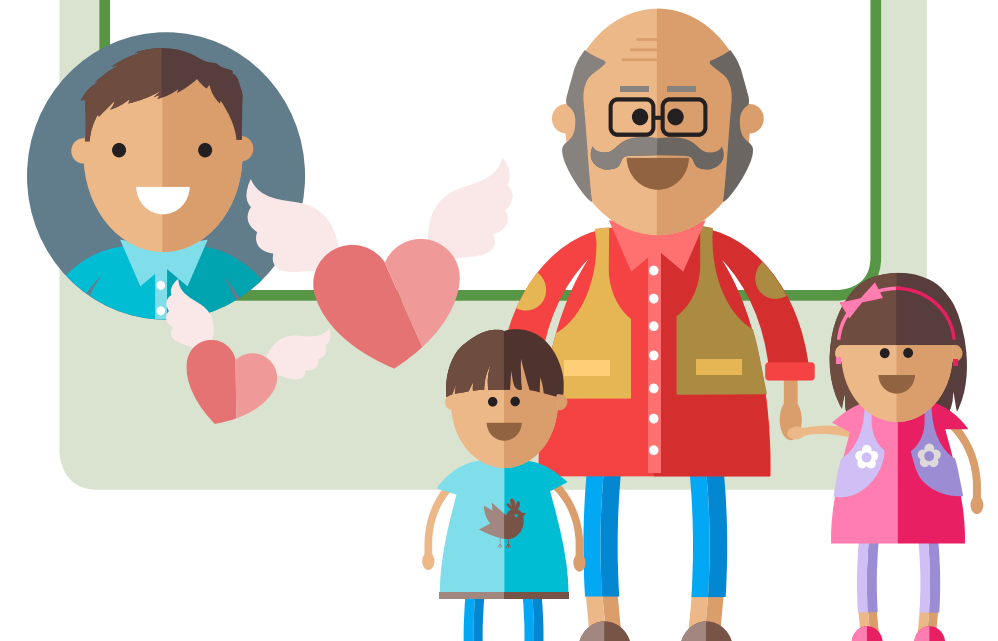
孫爺爺與公益信託

孫爺爺小時候生活十分困苦，家庭亦屬低收入戶，就學時父母常因學費而煩惱，所幸附近教會等社會團體知悉情況後，提供相關物資及財務資助，並提供獎助學金等，使得孫爺爺能順利完成學業，原期望畢業後工作能改善家庭情況，卻因一次意外，致其住院多時，家庭頓失經濟支柱，為了生活費及醫藥費等，全家陷入愁雲慘霧中，幸里長得知，聯絡部份社服團體，捐助急難救助金，使得孫爺爺全家能安然度過難關。

由於孫爺爺自身的努力，逐漸在社會上及工作上闖出一片天，也感懷一路上社會大眾愛心的支持，故於能力範圍內亦多從事公益事務，捐助獎學金、急難救助金等，惟目前假公益之名的詐騙案頻傳，常感覺直接捐給社服團體，但無法得知有需要的人是否真得到幫助，經友人處得知，可成立公益信託，直接探訪捐助對象，實際了解其所需，提供物資或財務的幫助，遂邀集其他志同道合之朋友，共同成立社會慈善公益信託。

如今孫爺爺已退休，閒暇時除帶帶孫子外，偶爾也由子女陪同探訪社服團體、中低收入家庭或有需要幫助的人或家庭，實際了解所需，透過公益信託，依狀況不同進行實物捐贈或財務捐贈，生活無比踏實及幸福，周遭之朋友及子女們也因受其感召，耳濡目染，紛紛投入公益行列。

公益信託由委託人成立後，事後之運用管理皆由信託監察人辦理，委由子女或信得過的友人擔任監察人，更能將孫爺爺「取之於社會，回饋於社會」之心意，一代一代傳承下去，不但圓了孫爺爺的心願，亦能造福鄉里，讓愛永存。





社會參與

Activeness

《主動》

A 主動 Activeness

華南金控

■ 華南金控連續五年榮獲教育部體育署頒發體育推手獎，2015 年獲頒「贊助類金質獎」，2016 年獲頒「贊助類金質獎」及「長期贊助獎」。

華南產險

■ 華南產險於 2015 年再度榮獲保險信望愛獎之「最佳社會責任獎」。

主動，是華南金融集團的核心價值之一，除了展現在顧客服務的積極精神外，也延伸到關懷社會上需要協助的人、事、物，無論是基層棒球培育計畫、關懷獨居弱勢長者、與非營利慈善機構合作、社會急難事件救助等，我們的志工團隊皆是長期投入與付出，除了運用集團資源，志工們貢獻知識、體能、勞力、經驗、技術及時間等，將回饋社會與服務弱勢的觸角拓展到每個角落，透過實際的行動參與，為營造美好社會貢獻心力，善盡企業公民之責任。

本集團各公司早期各自成立志工團隊，為整合集團資源以協助弱勢族群及公益團體，我們在 2012 年 5 月正式成立集團志工團隊，從高階主管到基層員工紛紛響應。志工團隊包括華南金控、子公司華南商業銀行（北區、中區及南區）、華南永昌證券、華南產物保險、華南永昌投信、華南金創投與華南金資產，及孫公司同仁共同參與，在拓展業務之餘積極投入公益活動。另外，我們也參與及贊助藝文活動以及金融相關學術研討會或講座，以推動美感教育、金融知識之普及，並挹注金融學術研究。

獲獎紀錄

華南金控長期於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；另外，每年配合財政部共同主辦全臺各地的統一發票盃路跑活動以外，集團內也定期舉辦各式球類競賽，鼓勵同仁運動強身。由於這些作為，華南金控連續 5 年榮獲教育部體育署頒發「體育推手獎」，2015 年獲頒「贊助類金質獎」，2016 年更上一層樓，獲頒「贊助類金質獎」及「長期贊助獎」殊榮。因為用心及秉持善盡社會責任理念，華南產險於 2015 年榮獲保險信望愛獎之「最佳社會責任獎」之殊榮。



華南金控獲教育部體育署 105 年度體育推手獎「贊助類金質獎」及「長期贊助獎」，由總統蔡英文（左）親自頒獎，華南金控副總經理鄭永春（右）代表受獎。

華南金融集團 2015 年公益活動贊助經費總計 **4,767** 萬元，其中支出 **1,000** 萬元推動臺灣基層棒球紮根工作。

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，連續 4 年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。



2015 年度，本公司與弘道老人福利基金會志工一起巡迴全臺舉辦 4 場敬老活動，共出動 147 位志工，服務 132 位長輩，分別為高雄場、彰化場、桃園場及臺中場，活動採敬老餐會方式舉辦，並順應節日變換主題特色活動，例如中秋前夕與高雄餐旅大學合作，讓長輩體驗製作月餅的樂趣；重陽前夕，舉辦不老婚紗等圓夢體驗；立冬後，陪同長輩出外踏青郊遊；冬至前夕，送餐至行動不便的長輩家中，並響應弘道獨居老人送餐計劃，共捐款 150 萬元。



「財政部統一發票盃路跑」

自 2011 年起，華南金融集團連續 5 年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。2015 年 4 月，與南區國稅局共同舉辦「財政部 2015 年統一發票盃臺南場路跑」活動，共募集 31 萬餘張統一發票，捐助給天主教伯利恆文教基金會、臺南市聲暉協進會、臺南市慈光心智關懷協會、臺南市慈光身障協會及臺南市盲人福利協進會，並捐助活動經費 300 萬元。



社會急難關懷

2015 年 6 月 27 日晚間，新北市「八仙水上樂園」因助燃性粉塵爆炸，造成數百人燒燙傷之重大意外。為響應救援行動，華南金融集團透過「新北市社會救濟會報專戶」捐款新臺幣 1,000 萬元救助傷患。

2016 年 2 月 6 日凌晨，美濃大地震重創臺南，造成上百人傷亡。為幫助災區重建，讓災民生活早日回歸正軌，華南金融集團透過「臺南市政府社會局社會救助金專戶」捐款新臺幣 500 萬元協助賑災。

「食(實)物銀行」

2015 年華南金融集團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，結合子公司華南商業銀行、華南永昌證券及華南產物保險共同參與由臺灣期貨交易所發起之「食(實)物銀行」，捐款新臺幣 200 萬元幫助位處偏鄉的弱勢族群，盼能將關懷散播到臺灣每個需要的角落。



華南金控

「一球圓一夢」基層棒球培育計畫

棒球是臺灣的國球，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力推出「一球圓一夢」基層棒球培育計畫，矢志成為臺灣棒球幼苗的後盾。我們每年舉辦少棒關懷營及圓夢棒球教室等活動，一步一腳印紮根臺灣基層棒球運動，捐助經費及球員給國內少棒、青少棒球隊，並長期贊助舉辦國內外棒球賽事與相關活動，迄今捐助超過 34 支偏鄉中小學棒球隊，15 個國內外棒球賽事。

2015 年捐贈中華民國棒球協會「基層棒球培育基金」100 萬元，該基金用於購買球員贈送給臺南市四所學校，包括立人國小、協進國小少棒隊及民德國中、歸仁國中青少棒隊，並舉辦圓夢棒球營，邀請臺南七支少棒隊-協進、立人、崇學、公園、安慶、文元、新進國小，多達 180 位小球員，在臺南統一獅棒球場擴大開課，邀請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。



自 2012 年起，連續 4 年以冠名贊助全國青少棒盃賽之方式，延續本公司對棒球幼苗之關懷，2015 年 6 月，贊助「104 年華南金控盃全國青少棒錦標賽」350 萬元，該盃賽所遴選的中華青少棒代表隊更勇奪「2015 年第 8 屆 BFA 亞洲青少棒錦標賽」冠軍。

此外，我們連續 3 屆贊助 WBSC 所舉辦的 U12 國際少棒賽事，2015 年 7 月 24 日至 8 月 2 日，贊助舉辦「2015 年 WBSC 第三屆世界盃少棒錦標賽」550 萬元，讓中華代表隊球員有足夠參賽資源及經費，中華代表隊獲該賽事亞軍。



贊助偏鄉孩童參觀故宮南院

華南金控為支持國家文化紮根工作，善盡企業社會責任，於 2015 年 12 月贊助故宮南院的開幕落成，未來一年也將協助故宮南院發揮博物館教育功能，配合教育部及雲嘉南高屏等縣市範圍內學校，贊助萬名偏鄉國小學童參觀故宮南院，希望提供孩子們更多機會體驗中國文物的美好，提升文化素養，拓展國際視野。

贊助「鐘樓怪人 (法文版) 音樂劇」

為支持國際文化交流，推廣精緻藝文展演，本公司贊助於 104 年 4 月 17 日至 26 日期間假臺北市國父紀念館演出之「鐘樓怪人 (法文版) 音樂劇」。



華南商業銀行

第一社會福利基金會「心智障礙者暨融合健走」

2013 年起，華南商業銀行與第一社會福利基金會合作「健康走愛長久心智障礙者暨融合健走活動」，迄今邁入第 3 年，透過穿越障礙、最佳投手遊戲的設計，讓社會大眾能與心智障礙者充分合作及互動，進而關懷接納心智障礙者。2015 年 12 月 5 日假臺北市古亭河濱公園舉辦「心智障礙者健走運動會」，贊助經費 30 萬元，出動 40 位志工陪同心智障礙者及其家屬從事分組健走等活動，共計 1,200 餘人參與。



臺灣優質生命協會「愛傳承演唱會」

2012 年起，華南商業銀行與臺灣優質生命協會合作，迄今邁入第 4 年，透過音樂傳遞快樂給每顆需要被關懷的心，讓更多民眾參與弱勢團體活動，一同享受愛與歡樂。2015 特與協會合作舉辦三場「愛傳承關懷演唱會」，並贊助活動經費 100 萬元，統計志工人數達 130 人，弱勢團體人數 1,710 人。

送愛到復興

2015 年 6 月 15 日，華南商業銀行為支持環保、愛護地球，在搬遷新大樓後將舊總行大樓辦公家具重新整理，致贈桃園市復興區五所國民小學 (光華、義盛、長興、三民、介壽)。



肝病防治基金會「免費肝炎及肝癌大檢驗」

由於肝癌長期以來一直是臺灣癌症死因的前三位，而慢性肝病及肝硬化也一直占臺灣死亡原因的前幾名，而且肝臟沒有神經，肝病患者通常出現病徵才去就醫，往往都已太遲，造成家庭及社會的悲劇。有鑑於此，華南商業銀行與財團法人肝病防治學術基金會自 2010 年起，合作為偏鄉民眾舉辦「免費肝炎及肝癌大檢驗」義診活動，每年贊助經費 50 萬元，至今已邁入第 6 年。2015 年 7 月 18 日於臺中東勢舉辦、志工人數計 25 人、篩檢 2,800 人。



華南永昌證券

陽光基金會「臉部平權活動」

根據陽光基金會服務數十年的經驗，平均每五個顏損朋友就有一人因外貌而遭受不友善對待。為支持陽光基金會長期推廣關懷接納教育宣導及臉部平權倡議活動，本公司每年贊助活動經費，期待與陽光基金會共同打造和平、尊重與關懷的平權文化。

2012年起，本公司在志工團長陳錦峰總經理親自參與帶領下，持續多年配合、參與陽光基金會所舉辦的系列活動，2014年起更積極參與「0517你我一起臉部平權」活動。

志工團們也曾前往陽光庇護職場—汽車美容中心，了解及體驗顏損夥伴們在施作汽車美容時的情形，並實際參與體驗、分擔辛勞，同時瞭解是否有其他志工團或社會各界能提供協助的地方，落實透過愛的實際行動來關懷與支持顏損朋友。



捐贈辦公傢俱予「伊甸社會福利基金會」

華南永昌證券於2015年11月，為物盡其用，整修辦公傢俱乙批致贈「伊甸社會福利基金會」，讓資源充分利用，減少地球負擔，避免資源浪費，為社會責任盡份心力。

華南產物保險以「讓愛走動」系列活動獲得

「2015 保險信望愛獎」之「最佳社會責任獎」。

該系列活動包括：公益健走、捐血列車及持續的部落關懷等。

華南產物保險

公益健走行

以歡樂、輕鬆及參與公益的心情，邀請員工攜家帶眷參加，並安排「喜憨兒小天使」帶領憨兒一同完成健走，體驗憨兒與其家人在生活中的點滴及努力，並提醒員工需有健康的身體才能面對工作挑戰。

活動由臺北總公司啓動，一路由北而南每兩個月由各分公司延續接棒，串聯全省，將愛心不分南北傳遞臺灣各地。活動當天並與喜憨兒烘焙坊合作安排麵包、手工餅乾等餐點。



捐血列車

為響應「捐血一袋、救人一命」，2015年分別在臺北、臺中、高雄等地舉辦捐血活動，鼓勵員工熱烈響應，並安排「捐血大使」於現場推廣活動，提供與喜憨兒烘焙坊合作之手工餅乾及禮券等獎品，邀請民眾一同挽袖捐愛，總計募集571袋血。



阿里山部落教室 - 助學專案

華南產險長期支援阿里山鄉山美部落，除了提供物資贊助，更與山美國小合作舉辦「山美部落教室」，讓國小學童在課後有持續多元學習的場所。接續國中及高中的教育，也持續提供獎助學金，幫助就讀嘉義輔仁中學及宏仁高中的原住民孩童可以安心上學，直到國中、高中畢業。華南產險認為教育是改善原住民生活的最佳方法，希望透過教育程度的提升，讓原住民學生能在社會上立足，並期待未來能成為社會菁英，協助建設部落、回饋鄉土。

推動金融知識之普及、挹注學術研究

華南金控

104 年度金融服務業教育公益基金

金管會為鼓勵金融業善盡社會責任，協助弱勢家庭青年學子順利完成學業，提供金融教育課程，以落實產學合作效果，發起籌設金融服務業教育公益基金，本公司捐助新臺幣 250 萬元。

華南商業銀行

臺灣綜合研究院「財經諮詢委員會」

該院「財經諮詢委員會」係屬回饋社會公益組織，每月定期辦理與財金、產經有關議題之新知講座，並分析總體經濟動向，免費分享社會各界人士，對臺灣財金、產經發展多所助益，本公司捐助新臺幣 10 萬元。

財團法人許遠東先生暨夫人紀念文教基金會「財經論壇」與「專題講座」

2015 年度論壇於 6 月 23 日假臺灣金融研訓院 2 樓菁業堂國際會議廳舉行，以「臺灣金融業的國際化與願景」為主題，邀請海峽兩岸金融知名專家學者參與專題研討，本公司贊助新臺幣 20 萬元。

遠見・天下文化教育基金會

該基金會歷年舉辦多項文化、教育推廣以及贈書活動，頗受各界好評，2015 年亦舉辦多項重要活動，包括：第五屆兩岸青年創新論壇、第四屆星雲人文世界論壇、年度關懷臺灣系列活動及 2015 全國兒童朗詩大賞等，本公司贊助新臺幣 300 萬元。

中華文化總會「為臺灣文學朗讀」

「為臺灣文學朗讀」自 2013 年推出後，深獲各界好評，為延續活動功效，以傳承中華多元文化創作暨陶冶心性，中華文化總會持續辦理 2015 年「為臺灣文學朗讀」廣播節目暨有聲書出版計劃，本公司贊助新臺幣 300 萬元。

2015 大師智庫論壇「經濟新動力、亞洲再躍起」論壇

由經濟日報舉辦之「大師級論壇系列」2015 年度與臺灣重要智庫中華經濟研究院合作，邀請來自美國、日本、南韓、新加坡等國的經濟專家，與臺灣產業菁英、政府代表及學術單位，共同探討全球經濟及產業發展趨勢，以掌握全球經濟及產業脈動，本公司贊助新臺幣 100 萬元。

國立中山大學管理學院財務管理學系「第二十三屆證券暨金融市場理論與實務研討會」

本研討會旨在提供證券及金融市場相關發展問題之學術交流與實務觀摩機會，歷年來邀請證券金融市場知名國際學者與會，研討會內容包括大會專題演講、學術論文、發表實務專題以及綜合座談等，本公司贊助新臺幣 10 萬元。

臺灣經濟學會 2015 年度活動

臺灣經濟學會係由國內經濟、財政及金融等相關學者及研究生組成之非營利學術團體，多年來為我國培育出眾多金融界優秀人才，近年更致力提供財經學者以及產業界人士的建言平台，促進政府及社會大眾關注民生經濟議題，本公司贊助活動經費新臺幣 10 萬元。

臺北經營管理研究院「臺商創新營運模式論壇」

臺商素為兩岸政府所重視，臺北經營管理研究院特以兩岸社會了解臺商的時代貢獻和經營的卓越成就為主題，於 2015 年 10 月 1、2 日假群益金典證券會議室舉辦「臺商創新營運模式論壇」，本公司贊助新臺幣 10 萬元。

財團法人財經立法促進院「2015 FALL 兩岸金融高階人才研習營」

財經立法促進院高級金融管理師委員會與復旦大學經濟學院，聯合臺灣大學、北京大學、北京清華大學、中國人民大學、南開大學、湖南大學等機構，於 2015 年 11 月 8 日至 12 月 10 日，分別假臺北、北京、上海、天津、長沙舉辦「2015 FALL 兩岸金融高階人才研習營」，邀請兩岸頂尖大學教授群擔任主講人，並以雙向交流方式進行專題研討，本公司贊助新臺幣 10 萬元。

臺灣理財顧問認證協會「2015FPAT 年會暨亞洲四會交流會議」

華南商業銀行為臺灣理財顧問認證協會團體會員，考量支持此交流會有助推動金融國際化、數位化及培養金融專業人才，本公司贊助新臺幣 10 萬元。

交通大學財務金融國際研討會

本研討會以「財務計量與跨太平洋戰務經濟夥伴關係協議」，號召國內外傑出財經學者、專家進行學術論文發表及專題演講及座談，考量贊助本案有助促進國內外學術與實務經驗交流，提升產官學界合作平台，本公司贊助新臺幣 5 萬元。

工商時報「FinTech
創意大賞企劃競賽」

本活動於 2015 年 12 月起開始進行徵件、初選等流程，於 2016 年 2 月 24、28 日進行高峰論壇、複選及決選。考量在當今金融數位化趨勢下，本活動有助網羅校園學生的創意思維，啟發未來金融科技的方向，本公司贊助新臺幣 50 萬元。



華南永昌證券

學生實習作業方案

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，2015 年共有 21 名學生參與。



華南產物保險



大專院校實習

提供學生涵蓋保險實務運作及保險規劃、企業日常營業活動見習和企業經營與管理等實習計畫，不僅幫助學生能將保險理論與實務結合、培養未來優秀保險從業人員，並且建立優良企業形象。2015 年共有 11 名學生參與。

華南永昌投信

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，於 2015 年 11 至 12 月至成功大學、中華大學及東華大學進行講座，以增進大學生對金融知識之養成與實務之瞭解。



大專學生產業實習

為增進大學生金融理財智能與提升其就業能力，於 2015 年 8 月提供輔仁大學、中山大學及淡江大學等共九名學生產業實習機會，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。



環境永續

Responsibility
《責任》

R責任 espon sibility

2015 年華南銀行支持國內再生能源發展，
認購 **10 萬度綠電**，
為國內率先認購綠色電力的銀行業者。

2012-2015 年，華南銀行全行達成 **7.7% 節電** 效率，
超越原訂目標 **1.5 倍**。

2015 年集團共發出約 **105 萬份** 電子帳單，
約減少 **298 萬張紙**，
可減少 **20,292 KgCO₂e** 溫室氣體排放，
省下的紙相當於減少砍伐 **358 棵樹**。

2015 年集團用水密度為 **18 度 / 人**，
相較於 2014 年減少了 **43%**。

國內首座同時獲得**美國 LEED 金級**與國內**綠建築鑽石級**金融業總部，在綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、室內環境、水資源、污水垃圾改善等 8 項指標有卓越的環境保護表現。

在世人的高度期許下，2015 年底聯合國氣候變遷大會通過巴黎協定 (Paris Agreement)，2016 年的世界地球日，各國代表也簽署同意巴黎協定，共同承擔起減碳的責任，將地球的升溫控制在 2°C 以下。台灣雖然不是聯合國的一員，但在全球化的時代，氣候變遷的衝擊影響無遠弗屆。2015 年台灣也通過了溫室氣體減量法，訂定了國家的減碳目標，2050 年溫室氣體排放量應降為 2005 年排放量 50%。這樣的減碳目標，有賴各產業共同肩負起減碳的責任。金融服務業雖然並非高耗能產業，但我們也呼應聯合國發起的永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，將採取氣候變遷減緩行動 (Climate Action) 列為金融服務業的首要目標之一。

華南集團深切體認企業對於環保的社會責任，除了從自身節能減碳做起之外，也努力實踐綠色消費與綠色採購的理念，期能為維護環境盡一份心力，讓本集團伴隨環境共同永續發展。

2016 年規劃方向



華南銀行總行大樓預計於 2016 年起導入環境管理系統 (ISO 14001:2015) 及取得驗證。



華南銀行總行大樓預計於 2016 年起取得溫室氣體盤查之查證 (ISO 14064)。



華南永昌證券預定於 2016 年加速企業 E 化，前後台整合，公文網路化，資料倉儲的建構，個人化網頁，更新理財入口網站，強化電子交易。



華南永昌投信及華南金資產管理預計於 2016 年選用有 FSC(Forest Stewardship Council, 森林管理委員會) 認證的紙張，FSC 促進永續林業管理，實踐我們綠色消費、綠色採購的理念，為地球生態環境盡一份心力。



華南產險及華南金資產管理預計於 2016 年購置事務機刷卡驗證功能，防止因錯誤列印，減少用紙量。



華南產險推行公文通告網路化，推動網路投保、繳費交易。

獲獎紀錄

2015 年華南銀行獲得經濟部能源局頒發的節能菁英獎，以及台北市政府頒發的推動綠色採購獎，肯定我們在節能與推行綠色與責任消費的努力。



環境保護政策

本集團的「企業社會責任實務守則」第 13 條明訂，集團應依產業特性，建立合適的環境管理制度，並包括下列項目：

- (1) 收集與評估營運活動對自然環境所造成影響之充分且及時之資訊。
- (2) 規劃建立可衡量之環境永續目標，並定期檢討其發展之持續性及相關性。
- (3) 訂定具體計畫或行動方案等執行措施，定期檢討其運行之成效。

本集團將落實此一實務守則，訂定環境相關管理政策或指導方針，並以關鍵績效指標 (KPI)，衡量環境管理工作的成效。

2016 年也開始導入 ISO14001:2015 環境管理系統，將依據此國際認可的環境管理標準訂定環境管理政策與目標，並推動環境管理行動方案。

綠色辦公室

率先認購綠電

華南銀行在 2015 年響應「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」，認購綠色電力 10 萬度，為國內率先認購綠色電力的銀行業者。此綠色電力為 100% 再生能源，主要來自風力與太陽能。綠色電力生產過程其溫室氣體排放係數趨近於 0，有助於減緩氣候變遷。



國內首座同時獲得美國 LEED 金級與國內綠建築鑽石級金融業總部

華南銀行總行大樓代表為下一個一百年的在地深耕，打造堅實的基地。大樓規模為地下 2 樓、地上 27 樓，總樓地板面積約 1.5 萬坪，已取得七級耐震標章，及美國「能源與環境先導設計」（LEED）金級 (Gold) 認證，並取得國內綠建築最高等級鑽石級標章。是一棟具有結構安全認證、綠建築認證的高品質智慧型辦公大樓。華南銀行總行大樓在綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、室內環境、水資源、污水垃圾改善，等 8 項指標有卓越的環境保護表現。

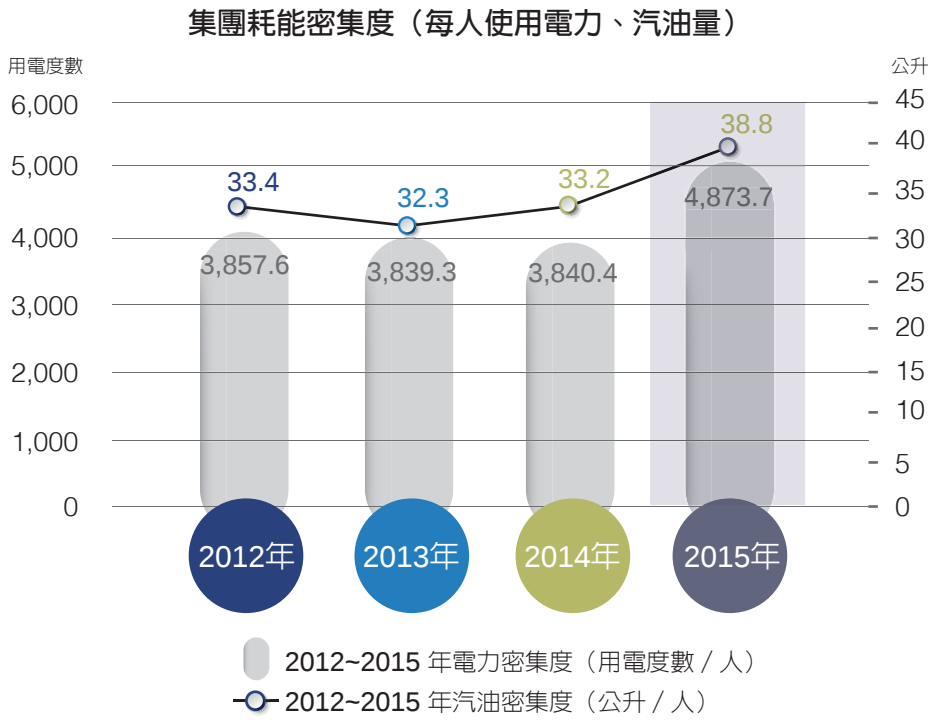


能源使用與溫室氣體

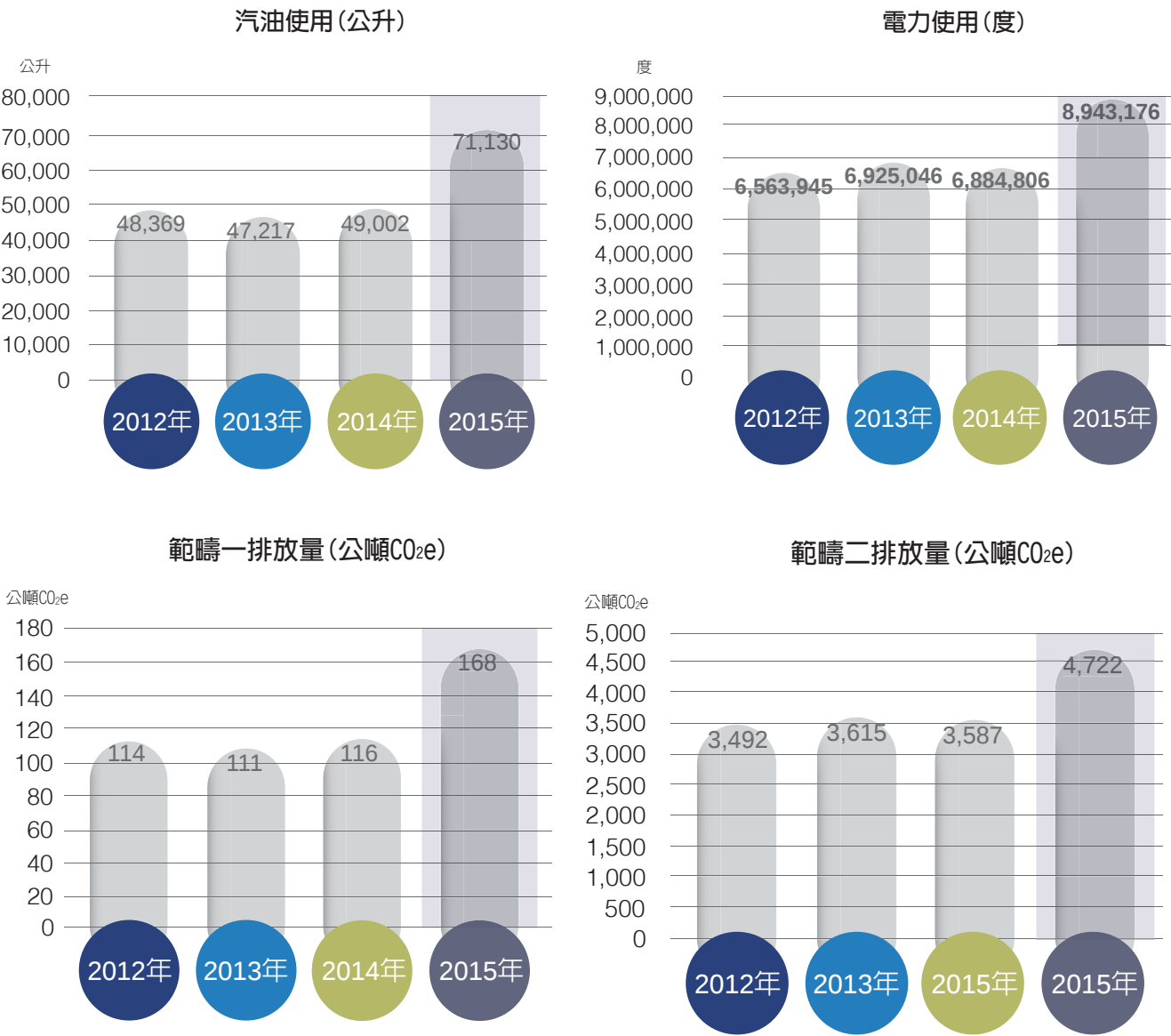
金融業雖非高耗能產業，但華南集團實踐節能以減緩氣候變遷，在主要營業場所辦公大樓，推行辦公室節能活動。在集團面，2011 年已全面採行電子公文系統，員工也都深植隨手關燈節約能源的理念，除了控制室內溫度不低於 26 度，也提倡夏天開會不需穿著西裝等節能作為。

能源使用與溫室氣體排放情形

華南集團於 2015 年起自願依 ISO 14064-1 進行溫室氣體盤查並規劃於 2016 年起取得外部第三方查驗。由於 2015 年擴大溫室氣體盤查的範疇，新納入 2 家子公司的用電量，再加上搬遷到新總部大樓，導致比較基準改變，2015 年的電力使用呈現成長的趨勢。後續將持續追蹤各子公司之電力與汽油使用密集度，並訂定逐年遞減之目標。



直接（範疇一）與間接（範疇二）溫室氣體排放之揭露如下：



註 1: 本次組織邊界增加華南金創投與華南金資產管理兩間子公司，加上金控與銀行搬遷至新總部大樓，總樓地板面積增加（出租空間的電力使用並未排除），集團整體電力及汽油使用數量增加。

註 2: 範疇一統計公務車使用的汽油用量（2015 年統計新納入 2 家子公司），範疇二統計電力使用。

節能行動

身為企業公民，華南集團展現對於地球環境的責任，華南銀行率先於 2012 年參與經濟部「金融業自願節約能源簽署」活動，宣示 3 年節能 5% 的目標，2015 年屆滿 3 年，全行達成 7.7% 節能率，超越原本設定目標值 1.5 倍，榮獲經濟部頒予「節能企業」，徹底落實節能減碳於日常營運活動，將環境保護與氣候變遷行動刻劃為華南集團的 DNA。

華南銀行各營業單位張貼「節能識別標示」於主出入口自動門及顧客大廳明顯處。執行全行冷氣不外洩、禁用白熾燈、室內冷氣溫度不低於攝氏 26 度、辦公室照度不高於 CNS 標準。華南金創投針對辦公室空調系統，除定期檢測保養並依時段設定溫度外，亦根據實際需求來控制運轉容量以減少用電。並且將冷氣控溫不低於攝氏 26 度。

節能教育扎根

華南銀行每年所舉辦總務講習課程中，安排「分行節能減碳實務」課程，從教育傳達節能的觀念，落實於日常的營運。華南金創投及華南金資產管理向員工宣導隨手關燈；檢討採光需求，減少多餘燈管數，使用節能省電日光燈。

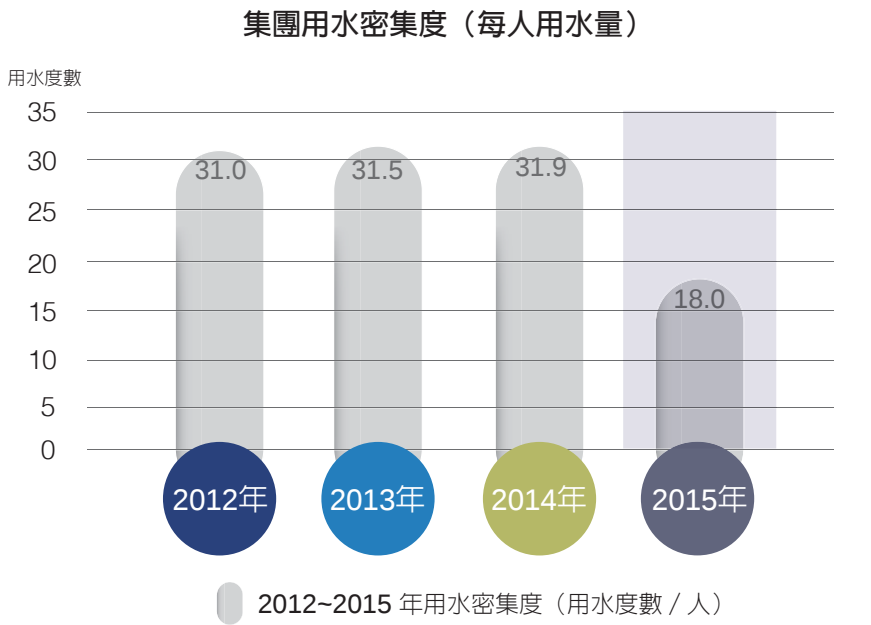
智慧節能設備

華南銀行於 2015 年 10 月完成國內營業單位安裝網路電表，將用電數據傳輸至智慧節能管理雲端平台，並由平台分析分行每日用電趨勢，協助分行建立節能目標及控管。也在集團內部的工作會議上宣導此智慧節能管理平台，預計未來推廣到整個集團，提升能源管理效率。



辦公室用水情形及節水成效

華南集團各子公司的水源全部為自來水，並無抽取地下水源等影響水資源與生態的情況。2015 年統計數值新納入 2 家子公司的用水量，但整體的集團用水密度為 18 度 / 人，相較於 2014 年減少了 43%。除了總部為綠建築具備省水設計，其他子公司也進行水龍頭出水閥適量調整以減少出水量，並適度更換水龍頭為紅外線感應式水龍頭以降低不必要之浪費。



註：2015 年新納入 2 家子公司的用水量盤查，但自 2014 年底起金控與銀行總行搬入新總部大樓，2015 年之用水量減少 3 成，人數增加將近 2 成，分子減少且分母增加，因此用水密集度大為降低。

辦公室省紙方案

紙類為辦公室的大宗採購耗材，為了造紙而砍伐森林是造成氣候變遷的原因之一。因此華南集團在辦公室用紙上除了使用雙面列印、廢紙回收再利用等措施，集團各子公司於 2011 年起全面推動電子公文，2014 年起推行無紙化會議系統。除了減紙方案，2016 年起，子公司也開始採購 FSC(森林管理委員會, Forest Stewardship Council) 認證的影印用紙，進一步促進永續林業的發展。

環境投資支出

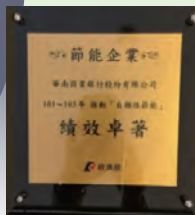
為達到環境保護，減少碳排放的目標，採購具有環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章之產品、採用環保影印紙等，華南集團合計購買環保耗材之支出為 3,795,189 元，購買環保設備之投資為 9,760,167 元。

華南銀行
為促進員工身心健康，
每年由職工福利委員會規劃舉辦
北部地區員工及眷屬健行活動，近年來
由於環境保護議題日漸受到重視，長期以
來持續關心社會公益的華南銀行也不缺席。舉辦淨山活動，由總經理楊豐彥帶領多位副總經理及所有參加人員，手持夾子及垃圾袋等淨山工具，由軍艦岩親山步道開始沿途撿拾垃圾，並於照明宮前統一收集垃圾並帶回分類處理。希望透過本次活動的舉辦，達到增進同仁工作上之默契，促進家庭親子關係融洽，並且強化同仁環保意識，善盡企業社會責任。

華南銀行「支持環保、綠色地球」關懷學童 送愛心到復興
「百年
傳承、永續華銀」，華南銀
行在積極推展業務之外，對於落實企
業社會責任更是念茲在茲，秉持「取之於社
會、用之於社會」的理念，長期以來以「信賴」、「熱誠」、「創新」的企業經營理念，積極回饋社會。華南銀行總行於 2014 年 12 月搬遷至信義區新建大樓，原總行各大樓留存大批辦公、會議桌椅等傢俱，為支持資源再利用，轉贈偏鄉地區小學方式回饋社會，期能發揮最大效益。經桃園市地區大溪分行洽詢復興區轄內光華、長興、義盛、介壽、三民等五所國民小學回應有此需求，將該批桌椅傢俱經整理修繕後，捐贈該五所小學，以積極且實際之作為，投入社會公益及資源再利用之環保行動。在未來，希望藉此活動喚起大家對送愛到偏鄉的支持，凝聚更多正向力量，把口號化成行動力，讓小愛涓滴成河，匯聚成大愛。

華南銀行簽署參與「城市靜思」關燈活動
華南銀行
以行動響應「支持環保，
愛護地球」，簽署加入台北市「城市
靜思」關燈一小時活動。關燈所產生的節電
效益，不僅降低了溫室氣體的排放量，也讓地
球暫時得到呼吸喘息，在目前環境日趨惡化的情況
下，華南銀行願意以身作則，以棉薄之力喚起社會大眾
的環保意識。配合該活動，華南銀行於 2015 年 9 月 25
日晚上 20:30-21:30 起進行總行大樓關燈，其後至 2016
年 3 月間，每月的關燈時間為最後一個週一晚上 20:30-
21:30。每次關閉 1,284 盞投射燈，瓦數共 44.94KW(仟
瓦)，節約電量為 162 度，執行 7 個月下來共計可節
電 1,134 度。華南銀行希望透過「自己的電自己省」
作法，帶動更多民眾參與臺北市政府所推動節
電行動，翻轉社會大眾的用電習慣，提
升國民的能源素養，共同打造一
個節能社會。

華南銀行(全行) 獲經濟部頒贈「節能企業」獎牌
華南銀行
於 2012 年參與經濟部
「金融業自願節約能源簽署」活
動，宣示 3 年節能 5% 的目標，2015 年
屆滿 3 年，全行達成 7.7% 節能率，超越原
本設定目標值 54%，華南銀行全行獲經濟部頒
予「節能企業」獎牌。此外，華南銀行更長期與「工
業技術研究院綠能與環境研究所」合作，逐步將既
有設備加裝節能設施或汰換為高效能設備，建立全
行「智慧節能管理平台」，以網路收集各營業單
位用電資料，設備效能分析、設備保養時程排
定、設備異常警示、溫度紀錄、二氧化碳濃
度紀錄及用電行為管理等，並藉由所蒐
集用電紀錄舉行節能競賽，對節
能績優單位給予獎勵。



綠色營運

致力將綠色環保落實於金融服務與產品當中，例如藉由鼓勵使用電子帳單來減少用紙，開發各類便捷數位化服務減少客戶往來分行之交通耗能，支持綠色放貸，與發行投資綠色環保產業之基金等，詳見客戶權益章節內容。

數位服務

減少用紙量之碳排放：

華南銀行推行信用卡電子帳單、華南永昌證券推出複委託及證券電子對帳單服務。2015 年合計發出 1,052,999 份電子帳單。約減少 2,984,107 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 20,292KgCO₂e 溫室氣體排放。若以保護森林的角度而言，生產一箱紙約需砍伐 0.6 棵樹，寄送電子帳單可減少砍伐 358 棵樹。

減少顧客往返實體分支機構之交通耗能：

包含華南銀行推動線上開戶、網路銀行、行動銀行、信用卡線上刷卡繳學費、MOD 家庭銀行系統、網路 ATM、雙北市及高市停車費代收系統；華南永昌證券推動電子下單服務；華南產險推動網路投保服務等；華南永昌投信推動基金網路下單及傳真服務等。

供應商管理

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，將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。未來本集團並將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。

1. 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)。

2. 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)



員工關懷

Teamwork
《合作》

合作 Team Work

華南金控長期支持「經濟弱勢青年工讀計畫」獲教育部頒發感謝狀。

華南金控 2015 年度獲臺灣證券交易所納入「臺灣高薪 100 指數」成分股。

華南銀行 2015 年獲臺北市政府頒發「臺北市企業足超額進用身心障礙者認證標章」友善職場獎。

華南銀行 2016 年 4 月獲金融監督管理委員會頒發熱心參與 2015 年度「走入校園與社區金融知識宣導活動」感謝狀。



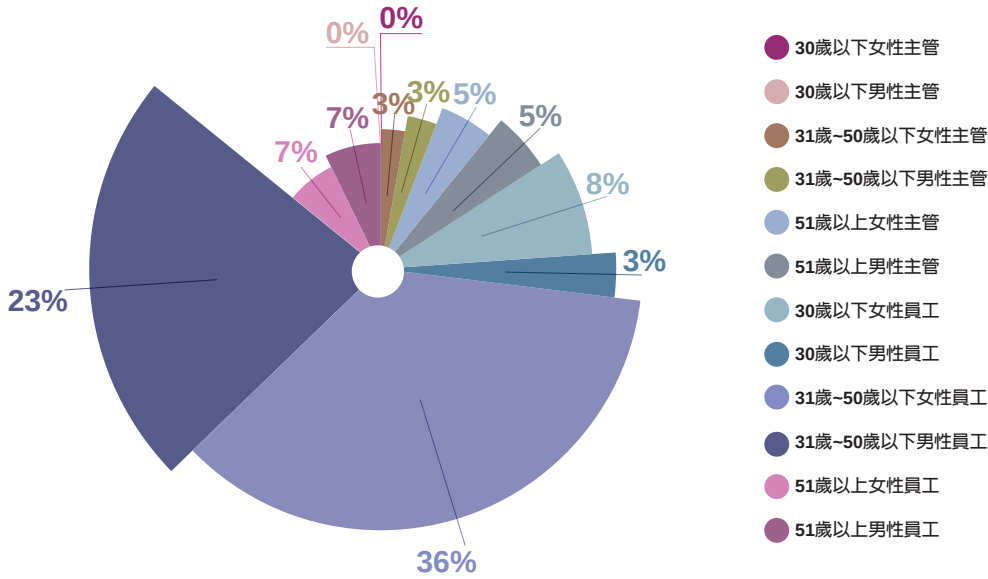
74

服務業以人為本，對於金融業而言，員工是最重要的資本。這也反應於華南集團核心價值－合作 (teamwork)，堅持團隊合作追求最大綜效，每一位在華南集團服務的員工，都是華南的團隊夥伴，惟有與員工攜手合作，才能創造最大價值。

近年來全球各產業均面臨環境重大變化，對金融業而言更受到科技快速變遷與人口結構變化的影響。資誠聯合會計師事務所（PwC）第 19 屆全球企業領袖調查報告，受訪的 1,409 位 CEO 中，有 72% 的 CEO 辨識出人才可取得性為企業營運顯著風險，更有 79% 的 CEO 認為法規變動為企業營運顯著風險。華南集團在積極回應各種風險的同時，更落實照顧員工的企業社會責任。以下我們將從積極培育金融專業人才、挑戰亞洲盃、因應數位金融及回應勞動議題挑戰四面向說明華南集團的努力成效！

華南集團人力檔案

2015華南金控集團人力結構



75

管理職及非管理職性別 / 年齡分布

		性別		性別		性別		合計
		女性	男性	女性	男性	女性	男性	
年齡		30 歲以下		31 歲-50 歲		51 歲以上		
職別								
金控	管理職	0	0	8	5	1	9	23
	非管理職	6	1	24	18	1	0	50
銀行	管理職	0	0	187	143	466	403	1,199
	非管理職	507	170	2,342	1,590	497	480	5,586
證券	管理職	1	0	80	62	24	57	224
	非管理職	57	39	633	269	146	93	1,237
產險	管理職	0	0	4	29	2	33	68
	非管理職	129	82	323	232	44	41	851
投信	管理職	0	0	12	5	1	2	20
	非管理職	3	0	28	16	2	2	51
創投	管理職	0	0	0	2	0	3	5
	非管理職	2	0	2	2	0	0	6
AMC	管理職	0	0	8	3	1	1	13
	非管理職	3	4	9	8	0	0	24
合計		708	296	3,660	2,384	1,185	1,124	9,357

2015 年新進員工

性別 年齡 總人數		女性			男性			合計及 比例	
		30 歲 以下	31 歲-50 歲	51 歲 以上	30 歲 以下	31 歲-50 歲	51 歲 以上		
金控	73	2	5	1	0	4	2	14	19.18%
銀行	6,785	91	51	0	38	66	1	247	3.60%
證券	1,461	24	78	4	20	36	4	166	11.36%
產險	919	59	22	0	41	16	1	139	15.10%
投信	71	1	13	0	0	11	0	25	35.21%
創投	11	0	0	0	0	0	0	0	0%
AMC	37	1	0	0	3	0	0	4	10.81%
合計	9,357	178	169	5	102	133	8	595	6.36%

2015 年離職員工

	總人數	性別			年齡			合計及 比例	
		女性			男性				
		30 歲 以下	31 歲 -50 歲	51 歲 以上	30 歲 以下	31 歲 -50 歲	51 歲 以上		
金控	73	0	1	0	0	1	0	2	2.73%
銀行	6,785	55	48	0	19	44	0	166	2.40%
證券	1,461	18	43	13	17	47	6	144	9.86%
產險	919	19	30	4	18	17	5	93	10.10%
投信	71	0	12	0	0	9	3	24	33.80%
創投	11	0	0	0	0	0	0	0	0%
AMC	37	0	1	0	0	3	0	4	10.81%
合計	9,357	92	135	17	54	121	14	433	4.63%

過去 3 年員工結構

	年度	2015		2014		2013	
	性別	女性	男性	女性	男性	女性	男性
金控		40	33	35	35	35	37
銀行		3,999	2,786	4,017	2,798	4,098	2,892
證券		941	520	907	532	902	540
產險		502	417	476	400	444	388
投信		46	25	45	26	47	30
創投		4	7	4	7	3	8
AMC		21	16	21	16	21	17
合計		5,553	3,804	5,505	3,814	5,550	3,912
		9,357		9,319		9,462	
性別比例		59.3%	40.7%	59.1%	40.9%	58.6%	41.4%

積極培育金融專業人才

戰後嬰兒潮大量退休之現況，考量金融業之產業特性，除部分業務項目得以新創科技加以輔助或取代外，絕大多數之業務內涵仍須透過經驗豐富之資深同仁以經驗傳承的方式指導資淺或新進同仁執行，另伴隨著數位行動時代來臨，服務業的業務面向更加全面化，在產業獲利模式逐漸改變與競爭更加激烈下，金融業亦面臨缺乏人才之困境。

面對前揭現況，人才斷層將是未來營運的一大挑戰，華南集團將面臨大批實務經驗豐富的資深員工逐步離退、新進人員流動率過高而無法深根茁壯，造成前輩過去累積的寶貴經驗無法傳承的隱憂。對於不同原因造成的人力風險，華南集團採用不同的因應方式，主要可分為以下面向。



完善薪酬福利

本集團委託外部顧問公司或內部進行調查金融同業市場薪資，據以做為員工薪資訂定及調整的參考，以提供具有市場競爭力的薪資報酬。2015 年集團調薪幅度為 1.5%~4.2%，基層員工薪資不低於法定基本工資。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。

非主管職員工平均薪資福利費用包含職員薪金、加班逾時費及午餐費等固定薪資及年終獎金、績效獎金、銷售 (業務) 獎金及員工酬勞等非固定薪資費用。本集團對於全體員工亦提供分擔保險費、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) 等福利費用，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。

非主管職員工平均薪資福利費用

	2015 年度人數	2014 年度人數	成長率 %
非主管員工	7,805	7,813	-0.1%

非主管員工	2015 年度平均費用數 (元)	2014 年度平均費用數 (元)	成長率 %
平均薪資費用	\$940,064	\$892,532	5.33%
平均福利費用 (註 1)	\$250,568	\$256,225	-2.21%(註 2)
合計	\$1,190,632	\$1,148,757	3.65%

註 1：按主管與非主管人數進行估計
註 2：因銀行 2014 年度辦理優惠退休專案，計有 223 人申請，依據國際會計準則第 19 號規定，退休後優惠存款利率超過一般市場利率所產生之超額利息，於員工退休時，應即適用國際會計準則第 19 號「員工福利」規定，爰銀行依據精算報告一次估列入帳，致 2014 年度其他福利費用較 2015 年度增加。

全集團福利費用 (元)	2015 年度	2014 年度
合計	2,364,296,155	2,407,855,949

傳承規劃與招募管道

金融業務的專業知能多仰賴各項實務經驗的累積，年輕同仁往往因實務經驗不足，可能無法預見隱藏交易背後的風險，進而提早規避風險與設想因應之道，一旦內部經驗傳承出現斷層，後進者除將增加業務摸索時間，無法聚焦於提供更有效率的全面客戶服務，並因此拖累公司整體營運效能。本集團已建立儲備人才機制，妥善規劃經驗傳承，培育永續經營人才。

年齡斷層在於主管人員與非主管人員之銜接，當大量的主管人員離退，若資深員工無法即時展現工作戰力並勝任主管職務，則公司將潛藏無法真正於資深員工中擇優晉升主管人員之風險，影響未來領導統御及即時決策能力之展現。以華南銀行為例，每年的新進人員招聘，目前已做了招募的調整，以往一年兩次，現在則視人力缺口隨時彈性招募，招募職項也視業務需要增加專業型職系。同集團其他公司，也可以因應人力的變化，隨時調整招募的時程。此外華南產險已與多所大學辦理產學合作，於實習期間發掘優質人員，華南銀行亦開始規劃，讓人才培育的觸角向下延伸。

人才培育制度

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，以落實人才培育政策，以期發揮最大潛能，打造優質人才，厚植本集團優勢競爭力。

1. 集團共同教育訓練：

配合各子公司業務需要，藉由共同訓練機制，積極培訓跨業實務知能，並交互學習各種專業領域，強化員工共同經營理念，以凝聚向心力。

2. 各項外部專業訓練：

不定期遴派不同專業領域的同仁，參加外部專業訓練機構多樣化訓練課程或參加國際研討會，以吸收最新資訊，鼓勵員工持續進修並提供發展資源。

3. 訂有集團經理級以上人才培育計畫：

整合集團資源並配合集團發展策略，針對集團經理級以上人員訂有 3-5 年人才培育計畫，提升整合不同領域的能力及拓展經營決策視野，培育未來領導管理人才，避免人才斷層，確保永續經營。

4. 多元學習管道：

為協助員工能不受時間、空間限制，隨時隨地學習成長，銀行已完成現

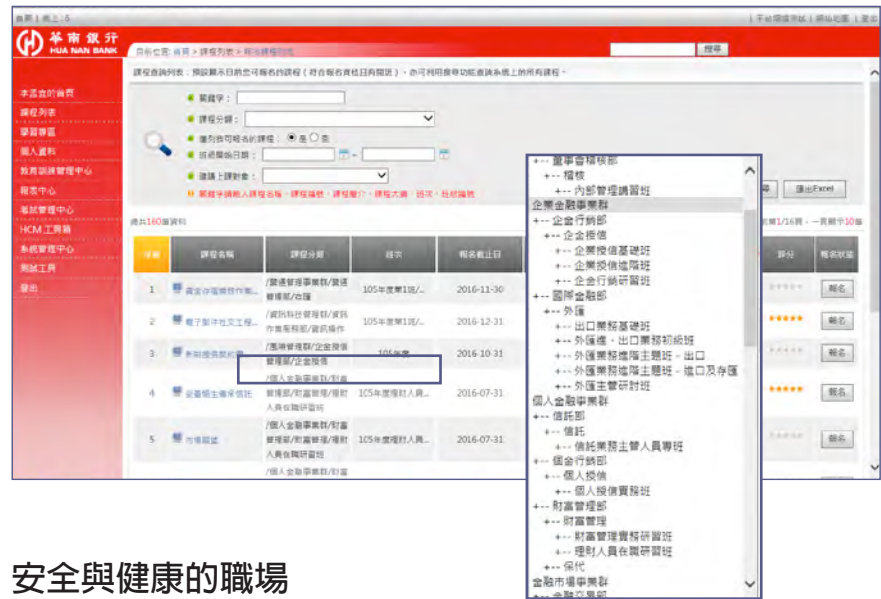
有的線上學習平台「易學網」升級，除能提供更多課程外，還能於智慧型手機、平板電腦上研讀，讓學習不受限。

訓練時數

		總訓練時數		平均每人訓練時數	
		男性	女性	男性	女性
金控	管理職	104.5	161	6.7	5.8
	非管理職	200	230.5	8	11
銀行	管理職	15,141	24,776	28	38
	非管理職	46,592	73,033	21	22
證券	管理職	1,368	1,268	11.5	12.1
	非管理職	5,211	14,831	13	17.7
產險	管理職	2,079	370	59.4	92.5
	非管理職	11,012	12,596	28.8	22.1
投信	管理職	152	187	22	14
	非管理職	374	651	21	20
AMC	管理職	97.5	356.5	32.5	39.6
	非管理職	281	390	25.5	32.5

註：創投以參加專業經理人研討會為進修管道，尚無統計時數。

華南銀行易學網



安全與健康的職場

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，2015 年間共補助約 1,016 萬元。人數眾多之子公司設有護理師或委請醫師至辦公室進行健康諮詢。此外，為提升員工健康意識，培養集團運動風氣，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、消防暨民防防災演練及 AED、CPR 教學講座等活動。

華南銀行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」。

2015 年職災情形

	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
金控	0	0	0	0	0
銀行	13	0	366	1.03	28.92
證券	1	0	4	0.34	1.38
產險	5	0	17.5	0	9.46
投信	0	0	0	0	0
創投	0	0	0	0	0
AMC	0	0	0	0	0

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。

友善的女性職場

因家庭因素而申請育嬰留職停薪之員工，本集團給予全力支持。因有完善的制度及優渥薪資福利，多數員工於育嬰留職停薪屆滿後均會選擇回任，並繼續在本集團服務。在職場環境設計上，更是考量母親需求，設計對女性員工友善之工作環境 (如：哺集乳室)。

集團子公司育嬰留停情形

	2015 年預計育嬰留停復職人數 (A)		2015 年實際育嬰留停復職人數 (B)		2014 年實際育嬰留停復職滿一年之人數 (C)		回任率 (B/A)
	女性	男性	女性	男性	女性	男性	
金控	2	0	2	0	0	0	100%
銀行	74	7	61	6	49	1	83%
證券	9	0	6	0	3	0	67%
產險	11	0	9	0	4	0	82%
投信	1	0	1	0	0	0	100%
創投	0	0	0	0	0	0	N/A
AMC	0	0	0	0	0	0	N/A

員工申訴管道：

為建立和諧勞資關係暨了解員工需求，本集團各公司均設有管道，如專線電話、專線傳真、電子信箱或員工網站專區，供員工得適時反映個人權益問題、公司經營、財務狀況及員工利益重大決策。各公司對員工申訴之事項及內容均確實保密，並禁止申訴內容涉及之相關人員對申訴員工有任何威脅或報復行為。2015 年間受理員工申訴案件共計 13 件，員工申訴內容包括有人事制度、資訊設備、職務調動等，皆於當年度妥適辦理完成。

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



華南產險進行之揪團減重比賽，2015 年間全公司減重 133.3 公斤！

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。2015 年度各公司遵循考核機制 100% 完成績效考核。

升遷制度

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。集團內多數公司訂有升遷制度管理辦法，人數精簡之公司係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。未來規劃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。

員工參與工會

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」。

挑戰亞洲盃

華南銀行目前已規劃培訓海外人才之即期與中長期計畫，即期計畫是以現有的銀行人力來調動，遴選符合 3 年工作經驗、過往整體表現佳，且具未來發展潛力之行員，詢問其是否願意外派到海外。讓現有的人力充分運用，並且要求海外的主管持續加強外派人員的教育訓練與職務輪調，培養外派行員之專業知能與實務歷練。中長期的規劃，係甄選有潛力的現職員工與大專院校的菁英，要求具碩士文憑，且通過相當於全民英檢中高級水準之語言資格，經通過筆試與面試後，在國內進行 2.5 年的專業訓練，除金融專業知能外，另輔以國際社交能力的培養，以培育海外主管及未來中高階主管的人才。

因應數位金融－科技快速變化

網路蓬勃發展帶來網路應用與數位化浪潮衝擊產業，在科技趨勢與政府政策的引領下，金融業提供金融服務的方式及從業人員的專業知能，都必須進行調整。

人力需求減少

金融數位化已成為趨勢，加上各式 Fintech 新技術興起，客戶臨櫃交易量逐步減少，電子交易量快速增加，實體分行及臨櫃服務人員面臨服務客戶減少的強大挑戰。

人力轉型

面對金融數位化的浪潮，實體分行因客戶減少臨櫃交易勢必調整臨櫃人力配置，華南銀行基於照顧員工的一貫作為，不會裁減人力，而是擬定計畫協助員工儘速發展具備至少有第二銀行業務專業知能或甚至第三專業知能，協助員工轉型以因應此快速金融環境之轉變。

以輔導訓練轉型

華南銀行已擬定協助在職員工轉型的訓練計畫，協助員工具備未來職能需求之專業知能，並協助輔導其轉任新職。規劃舉辦「數位金融講習」、「理財商品知識充電」、「員工職能提升」、「數位金融趨勢」等課程，協助員工掌握數位金融時代脈動及培養第二、第三專業能力；未來亦將持續配合最新趨勢安排培訓課程，協助員工成長為全方位金融人才。

回應勞動議題挑戰

伴隨著勞動權益變革及勞工意識高漲，企業將面對諸多勞動議題的挑戰。為隨時因應各項變革，企業須積極提升各層級之勞動法令知識素質，並落實管理制度，以有效預防違法或損害企業商譽之情事發生。華南銀行與華南產險特別舉辦說明會，加強宣導恪遵勞動法令及落實管理之重要性，亦強調主管主動關心同仁，並鼓勵員工當日工作完成後即盡早下班，儘量避免於工作場所內滯留，讓員工在工作與生活有更多的彈性安排，以建立良善之職場環境。其他集團公司也隨時注意法令變動情形，配合法令修正內規，以確保遵守相關勞動法令。



會計師有限確信報告

資會綜字第 16002853 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，就選定民國 104 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 貴公司所選定民國 104 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 貴公司民國 104 年度社會責任報告書第 91 至 92 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民國 104 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民國 104 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。此報告不對民國 104 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 5 年 1 0 月 2 4 日

GRI（Golbal Reporting Initiative）4.0 版指標對照表

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		董事長的話
組織概況			
G4-3	說明組織名稱	9	關於華南
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	9	關於華南
G4-5	說明組織總部所在位置	9	關於華南
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	10	營運據點
G4-7	所有權的性質與法律形式	10	關於華南
G4-8	說明組織所提供服務的市場	10	營運據點
G4-9	說明組織規模	10	營運據點
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	75	華南人力檔案
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	82	員工參與工會
G4-12	描述組織的供應鏈	71	我們的供應商可分成服務類供應商、辦公室用品供應商、裝修維護承包商、以及金融產品經銷商等。
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	—	2015 年無左列情事
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	25	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	11	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	11	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	7.9	關於本報告書
G4-18	界定報告內容與考量面邊界的流程及組織如何依循	13	2015 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	13	重大議題矩陣圖

GRI 4.0	揭露項目	頁次	對應章節及特別說明
G4-20	針對每個重大考量面，組織內部在考量面上的邊界	14	2015 年重大企業社會責任議題
G4-21	針對每個重大考量面，組織外部在考量面上的邊界	14	2015 年重大企業社會責任議題
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	—	2015 年無左列情事
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	7	關於本報告書
利害關係人議和			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	15	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	15	與利害關係人溝通情形
G4-26	與利害關係人議合的方式、形式及頻率	15	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。	14	與利害關係人溝通情形
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	關於本報告書
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	18-21	公司治理
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範	28	誠信文化

特定揭露事項

考量面	DMA 與指標	頁次	對應章節及特別說明
經濟面			
經濟績效	DMA 管理方針揭露	9	關於華南
	G4-EC1 組織所產生及分配的直接經濟價值	10	2015 年經營績效
	G4-EC2 氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	62	展現核心價值－責任

考量面	DMA 與指標		頁次	對應章節及特別說明
間接經濟 衝擊	DMA	管理方針揭露	47-48	展現核心價值－主動
	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	49-59	展現核心價值－主動
	G4-EC8	重大的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	49-59	展現核心價值－主動
勞僱關係	DMA	管理方針揭露	74 77 81	華南人力檔案
	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	74-76	華南人力檔案
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	77	完善薪酬福利
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	81	友善的母性的職場
職業健康 與安全	DMA	管理方針揭露	79-80	安全與健康的職場
	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	80	2015 年職災情形
訓練與 教育	DMA	管理方針揭露	78-82	人才培育制度
	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	78-79	人才培育制度
	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	81-82	人才培育制度
員工多元 化與平等 機會	DMA	管理方針揭露	74	華南人力檔案
	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	74-75	華南人力檔案
勞工實務 問題申訴 機制	DMA	管理方針揭露	81	員工申訴管道
	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	81	員工申訴管道
當地社區	DMA	管理方針揭露	47-48	展現核心價值－主動
	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	49-59	展現核心價值－主動
	FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	42-45	維護社會穩定發展、公益信託
	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	37-40	公平設計與銷售金融商品

考量面	DMA 與指標		頁次	對應章節及特別說明
反貪腐	DMA	管理方針揭露	28	誠信文化
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	28	誠信文化
法規遵循	DMA	管理方針揭露	—	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	—	華南銀行全行 2015 年間因違反勞動基準法規定，受裁處之罰鍰共計新臺幣 39 萬元整。相關改善措施請詳「回應勞動議題挑戰」。
產品及服 務標示	DMA	管理方針揭露 (原 FS 15 及 FS16)	37	公平設計與銷售金融商品
	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	22	法令遵循
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	40-41	客戶溝通機制
行銷溝通	DMA	管理方針揭露	37	公平設計與銷售金融商品
	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	22	法令遵循
顧客隱私	DMA	管理方針揭露	36	個人資訊保護
	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	37	個人資訊保護
法規遵循	DMA	管理方針揭露	22	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	22	法令遵循
產品組合	DMA	管理方針揭露 (原 FS1~FS2)	42-45	促進社會利益
	F S 4 / DMA	以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	42-45 68	誠信文化、節能教育 扎根、推動社會責任
	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	42-45	推動社會責任、維護社會穩定發展、公益信託
	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	43	扶植綠色能源產業

考量面	DMA 與指標		頁次	對應章節及特別說明
能源	DMA	管理方針揭露	65	綠色辦公室
	G4-EN3	組織内部的能源消耗量	66	能源使用與溫室氣體排放情形
	G4-EN5	能源密集度	66-67	能源使用與溫室氣體排放情形
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	68.71	數位金融、節能行動
水	DMA	管理方針揭露	69	辦公室用水情形及節水成效
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	69	辦公室用水情形及節水成效
排放	DMA	管理方針揭露	65	綠色辦公室
	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	67	能源使用與溫室氣體排放情形
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	67	能源使用與溫室氣體排放情形
產品及服務	DMA	管理方針揭露	71	綠色營運
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	71	數位金融、綠色營運
法規遵循	DMA	管理方針揭露	22	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	—	2015 年無違反環境法律和受裁罰。
整體情況	DMA	管理方針揭露	69	環境投資支出
	G4-EN31	各類總環保支出及投資	69	環境投資支出

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。	42-45	推動社會責任
（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。	77	完善薪酬福利

確信項目彙總表

編號	確信項目	頁次	報導基準
1	協助中小企業紮根及創新等貸款：截至 2015 年 12 月底，企業申辦案件共計 157 件，授信餘額 7.7 億元。	42	截至 2015 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	截至 2015 年 12 月底，綠色能源企業申辦相關貸款件數共計 331 件，授信餘額約 116 億元。	43	截至 2015 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件數與授信餘額。
3	依信託業商業同業公會 2015 年度信託業務統計一覽表，華南銀行承作件數計 36 件，佔整體信託業承作件數 (156 件) 第一名，2015 年依公益信託目的而捐款照顧之弱勢群體 (含個人、基金會及學校等) 計 396 戶。	44	中華民國信託業商業同業公會 2015 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 2015 年度依公益信託目的而捐款照顧戶數。 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，但僅以一戶作計算。
4	華南產險於 2015 年承作產品責任保險共 2,011 件。	43	華南產險 2015 年承作產品責任保險件數總和。
5	公司別 2015 回任率 華南金控：100% 華南銀行：83% 華南證券：67% 華南產險：82% 華南投信：100%	81	2015 年實際育嬰留停復職人數，除以預計 2015 年育嬰留停復職人數。
6	華南金融集團 2015 年公益活動贊助經費總計 4,767 萬元。	49	2015 年華南金融集團公益活動捐贈金額。「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」。 註：食 (實) 物銀行總捐款金額以 2015 年華南金控簽呈為統計依據，共分四次撥款，其中 1,002,126 元撥款日為 2016 年。

編號	確信項目	頁次	報導基準
7	華南銀行： 2015 年間共召開 9 次理財商品審查小組會議，審議 60 檔商品，另召開 12 次簡易商審小組會議，審查 302 檔商品。	38	華南銀行理財商品審查小組會議次數總和及審議商品數總和。
8	華南產險： 2015 年間共召開 32 次商品管理小組會議，審議 298 件商品。	39	華南產險商品管理小組會議次數總和及審議商品數總和。
9	華南永昌證券： 2015 年間共召開 5 次商審小組會議，審議 309 支商品。	40	華南永昌證券商審小組會議次數總和及審議商品數總和。
10	華南永昌投信： 2015 年間共召開 8 次商品審查委員會會議，審議 4 檔產品。	40	華南永昌投信商品審查委員會會議次數總和及審議商品數總和。
11	華南銀行推行信用卡電子帳單、華南永昌證券推出複委託及證券電子對帳單服務。 2015 年合計發出 1,052,999 份電子帳單。	71	2015 年華南銀行及華南永昌證券所發出之電子帳單數量。