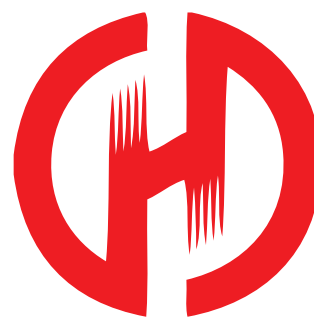


CSR

華南金融控股股份有限公司
2019 企業社會責任報告書



董事長的話	002
華南與聯合國永續發展目標 (SDGs)	004
2019 年永續績效亮點	006
關於本報告書	007
集團介紹	008
經營績效	010
外部倡議與交流	011
CSR 重大議題與利害關係人鑑別	012
與利害關係人溝通情形	014



永續治理

016

018	1.1 公司治理
023	1.2 誠信經營
026	1.3 風險管理
029	1.4 法令遵循

金融服務

034

036	2.1 客戶服務與權益
039	2.2 資訊安全與客戶隱私
041	2.3 數位金融與創新
046	2.4 永續金融

環境永續

074

076	4.1 環境政策
079	4.2 綠色營運
086	4.3 綠色採購與供應鏈

員工培育

056

058	3.1 人才資源
063	3.2 人才管理
067	3.3 溝通互動
070	3.4 職場安全

社會效益

088

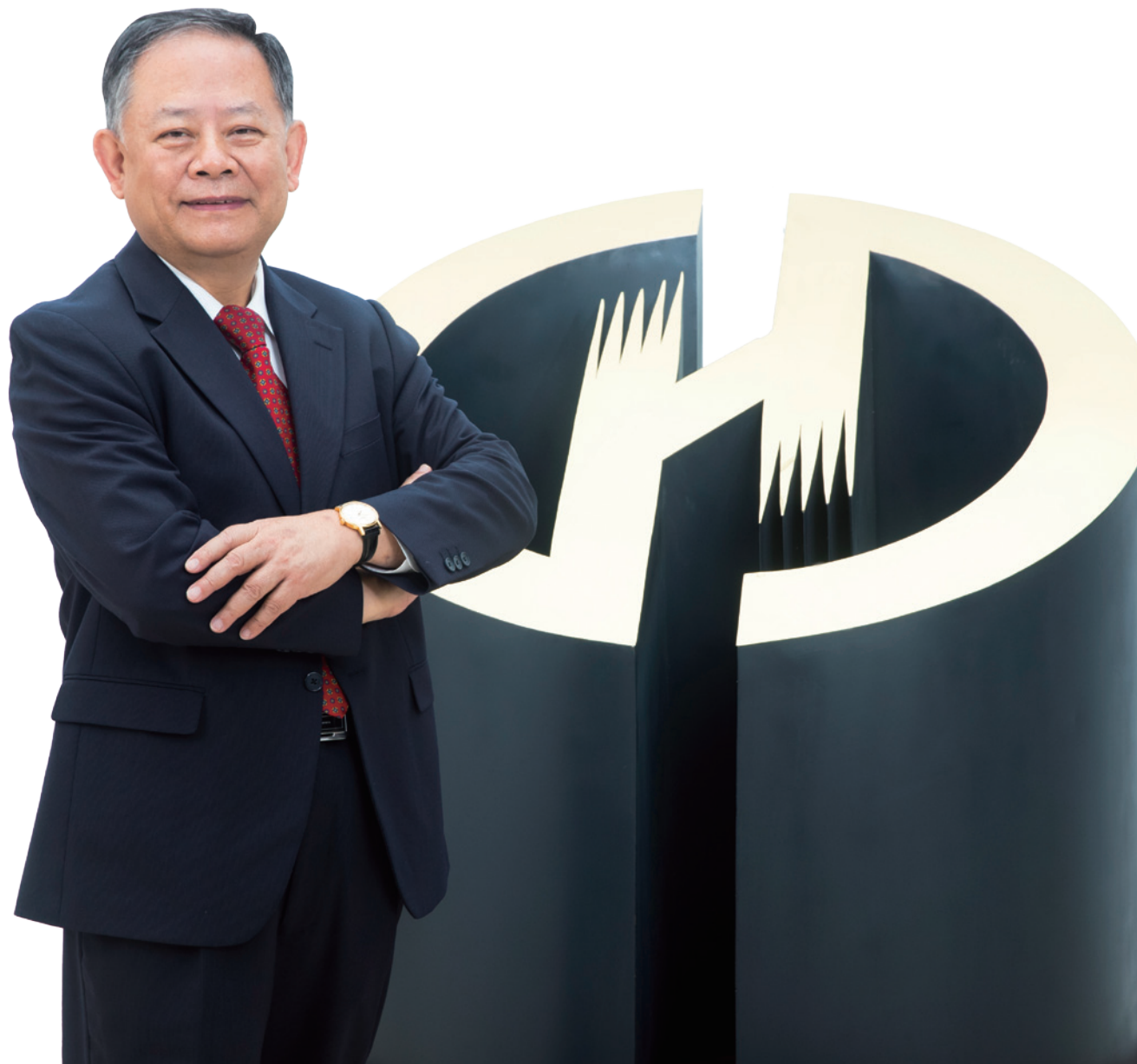
090	5.1 華南公益理念
093	5.2 推動知識普及
096	5.3 關懷弱勢族群
099	5.4 支持體育運動
102	5.5 扶植文創產業

附錄	104
GRI 核心主題揭露	104
GRI 特定主題揭露	105
確信項目彙總表	106
會計師有限確信報告	108

董事長的話

華南金控自 2014 年首度編製企業社會責任（CSR）報告書至今已邁向第 6 年，身為臺灣第一家成立的金控，經營創立於 1919 年具百年基業的華南銀行，積累一世紀的經驗下，我們與全世界一起學習及思索企業社會責任的履行和方向，不僅保持與政府、股東、客戶、員工、供應商、社會大眾等利害關係人（stakeholders）溝通互動，瞭解各利害關係人對本集團的期待，也朝向企業永續發展的目標前進。

我們密切關注近年國際 CSR 的發展與倡議，藉此強化企業永續發展的策略藍圖。2019 年，股東來信建議我們關注氣候變遷議題，揭露相關風險盤點與擬定策略。為此，我們以回覆碳揭露專案（Carbon Disclosure Project, CDP）為基礎並規劃逐步導入氣候變遷相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）以建立關於氣候變遷的風險管控機制，並以環境、社會、公司治理（ESG）三大面向進行檢視，不斷調整步伐以因應未來營運風險，期能洞燭機先，掌握伴隨風險而來的機會。



本業經營的穩定發展是華南金融集團持續前進的原動力。回顧 2019 年，本集團財務績效穩定成長，合併稅後淨利達 159.55 億元，較前一年成長 9%，每股稅後盈餘（EPS）為 1.31 元。至於在非財務績效方面，成績也同樣傲人，持續入選為富時社會責任新興市場指數（FTSE4Good Emerging Index）、臺灣永續指數（FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index）、公司治理 100 指數、臺灣高薪 100 指數及臺灣就業 99 指數之成分股。2019 年華南金控再次榮獲「108 年度體育推手獎」贊助類金質獎、長期贊助獎及推展類銅質獎，均顯示本集團在 ESG 的表現深獲國內外專業機構的肯定。

另一方面，如何透過核心業務回應環境問題，追求永續發展的新經濟模式亦是本集團持續精進學習的目標。子公司華南銀行已於 2017 年遵循赤道原則精神，並於 2019 年 5 月完成訂定「永續授信原則」及「負面表列清單」，以強化 ESG 風險評估之完整性。其次，藉由「綠能科技融資推展小組」整合內部資源，持續開展綠能科技融資業務，與外銀、綠能科技業者及地方政府合作，拓展綠色金融商機。截至 2019 年底，對綠能科技產業、新農業及循環經濟產業授信總餘額新臺幣 2,976 億元，其中對循環經濟的授信餘額達新臺幣 1,854 億元。

除此之外，華南銀行總行大樓自 2016 年開始已連續 4 年取得 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查認證，2018 年更取得 ISO 50001 能源管理系統之認證。為更全面追蹤及分析本集團溫室氣體排放情形，降低環境衝擊，我們在 2019 年擴大溫室氣體盤查範圍至華南銀行 30 家分行，2020 年盤查範圍更將擴大至國內 186 家分行。華南金融集團期能以金融影響力引領企業客戶共同正視企業經營對環境與社會的衝擊，與客戶一同走在永續發展的道路上。

作為金融業的一份子，華南金控肩負支持產業發展的重要使命，透過金融專業服務為社會帶來正面助益，並在獲利之時與社會一同攜手向前。未來，在面對新興風險擬定相關策略的同時，我們仍將致力，於情勢變化中為股東帶來獲利、守護客戶財富資產的託付，並且遵循政府法規規範，以專業和誠信陪伴每一位信任華南的您，「守護您的初衷」即是我們一步步實踐 CSR 的具體展現。

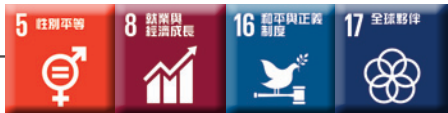
董事長

張雲鵬

華南與聯合國永續發展目標 (SDGs)



1 永續治理



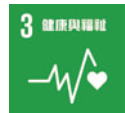
2 金融服務



- 1. 中小企業及產業創新發展總貸款件數為 **147** 件，共新臺幣 **3 億 9,984** 萬元
- 2. 提供 **13** 個社福團體，共 **4,803** 人微型保險規劃



- 1. 農業保險中承作木瓜保險 **110** 件，荔枝保險 **20** 件
- 2. 連續 **8** 年與弘道老人福利基金會，舉辦敬老餐會及捐贈物資，響應愛心送餐與早餐資助計畫



- 1. 補助 **8,316** 位員工健康檢查，計新臺幣 **2440.2** 萬元
- 2. 銀行舉辦健康促進講座共計 **106** 場，計 **13,833** 人次參加



- 1. 舉辦 **18** 場「走入校園與社區金融知識宣導」活動，宣導金融常識與反詐騙須知
- 2. 第四屆華南金融創新競賽，吸引超過 **300** 組團隊參賽，**1,302** 位同學參與



- 1. 員工男女比平衡，女性員工占比 **60%**，女性管理層占比 **52%**
- 2. 主動關懷 **125** 名懷孕同仁及提供 **168** 名同仁育嬰假



- 1. 較 2018 年節省 **3.25%** 用水量，用水密度亦下降 **5.49%**
- 2. 發行之全球神農水資源基金，國內唯一的投資水資源之基金，規模為新臺幣 **3.88** 億元



- 1. 華南銀行投資節能環保相關產業，共計新臺幣 **93.1** 億元
- 2. 華南銀行與地方縣市政府合作推出綠能相關融資商品共計 **5** 件



- 1. 稅後淨利為新臺幣 **159.55** 億元，每股盈餘 **1.31** 元，較 2018 年成長 **9%**，股東權益報酬率 (ROE) **8.79%**。
- 2. 提供 **66** 位學生實習機會及 **51** 位學生工讀機會



- 1. 集團總計 **81** 項金融科技專利
- 2. Bank3.0 線上申辦業務共 **22** 項，為提供最多申辦項目之銀行



3 員工培育



4 環境永續



5 社會效益



- 1. 高齡者及身心障礙者財產信託累計業務量之受益人人數為 **12,088** 人，居業界第一名
- 2. 符合輪椅族使用之 ATM 計 **613** 臺，其中 **10** 臺同時具備視障語音功能



- 1. 都市更新及危老重建核准件數累計 **41** 件，核准授信總額度累計新臺幣 **540** 億元
- 2. 2019 年 12 月 17 日舉辦「都市更新 X 危老重建座談會」，邀請產官學界專家與會



- 1. 華南金創投 2019 年投資在節能環保相關產業約新臺幣 **2.17** 億元，占整體投資組合 **14%**
- 2. 要求供應商遵守國際公認之人權條款，並致力保護環境，累計收到 **578** 份供應商承諾書



- 1. 華南銀行營業單位 **30** 家導入 ISO14064-1 組織型溫室氣體盤查
- 2. 主辦或共同主辦之聯貸案，與環境永續發展相關者共計 **9** 件，總金額達新臺幣 **476** 億元



- 1. 號召華南志工團淨灘，回收垃圾量共 **350** 公斤



- 1. 舉辦「不塑之客」愛地球健行活動，共約 **500** 多位員工參與
- 2. 依本集團永續授信原則，列管 **20** 家工廠場址具污染控制場地風險之企業授信戶



- 1. 董事會績效外部評估結果為符合標準且有健康良好的董事會互動文化
- 2. 公平健全的績效評估與員工晉升管道，年度共計 **1,455** 位員工晉升



- 1. 參與 **54** 個公協會，年度支出總額為新臺幣 **12,671,128** 元
- 2. 響應外部倡議，以赤道原則為基礎訂定永續授信原則



1. 連續 5 年獲選為證交所公司治理 100 指數之成分股
 2. 連續 3 年獲選為臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index) 之成分股
 3. 連續 3 年獲選為富時社會責任新興市場 (FTSE4Good Emerging Index) 指數之成分股
 4. 連續 6 年獲選為臺灣高薪 100 指數之成分股
 5. 亞太防制洗錢組織之洗錢防制評鑑發表暨表揚大會特別感謝獎及受評單位獎
 6. 國內各單位全數取得「國民健康署健康職場認證標章」189 面標章
 7. 衛生福利部國民健康署頒發「運用設計思考提高職場身體活動不足之活動量計畫」感謝狀
 8. 教育部體育署頒發「運動企業認證標章」
 9. 榮獲衛生福利部國民健康署頒發「全國績優職場 - 健康傳播獎」
 10. 保險卓越獎 - 「人才培訓專案企畫卓越獎」金質獎
-
1. 金融監督管理委員會「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案 (第 2 期)」新農業特別獎
 2. 華南銀行臺東分行獲頒臺東縣政府「友善空間」服務身障者績優單位之殊榮，為唯一獲獎之金融機構。
 3. 內政部警政署頒發執行臨櫃關懷提問協助成功攔阻詐騙款項表現優異獎牌
 4. 教育部青年發展署頒發感謝華南金控參與「經濟自立青年工讀計畫」感謝狀
-
1. 經濟部「自願性節能」績效卓越獎
 2. 行政院環保署綠色採購績效卓越感謝狀
 3. 新北市智慧節能績優企業優等獎
 4. 臺北市政府環保局「民間企業與團體綠色採購績優單位」

關於本報告書

本報告書以永續治理、金融服務、員工培育、環境永續及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 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。部分資訊更新至 2020 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臺灣地區為主，資訊範圍涵蓋母公司華南金控及子公司「華南銀行」、「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」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。本報告書數據蒐集過程與量測計算方法，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 2016-2019 年 4 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

本報告書依循「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報告準則 (以下簡稱 GRI Standards) 核心選項編撰，同時呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)。

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 2019 年 7 月，本版發行日期為 2020 年 7 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：6392
傳真：+886 2 87291943

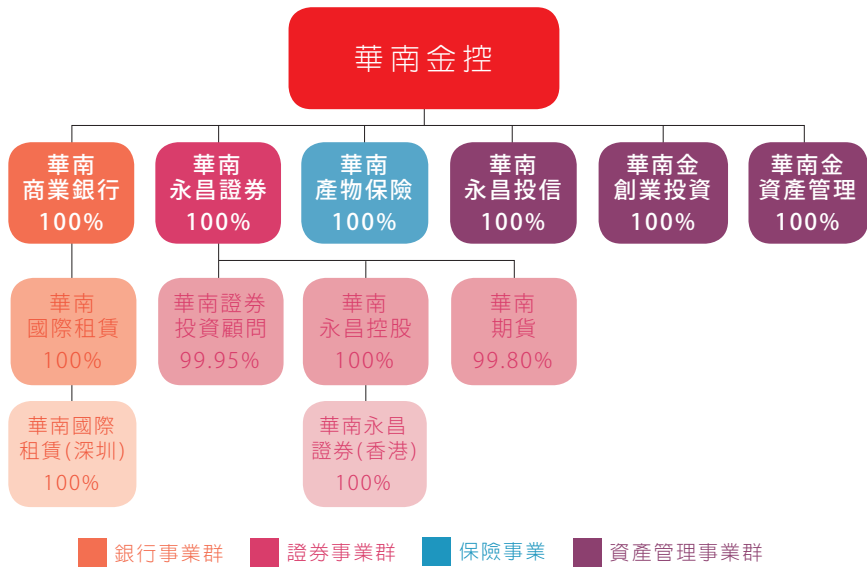
官 網：www.hnfhc.com.tw
電 郵：public@hnfhc.com.tw
總部地址：臺北市信義區松仁路 123 號 23 樓



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，總公司位於臺北市。金融服務跨足銀行、證券、保險、投資信託、創業投資及資產管理等各項專業領域，未來期望藉由集團業務經營能量擴張，提升集團經營綜效，朝向亞太地區國際級的優質金融機構之願景邁進。

華南金融集團組織架構



集團子公司簡介

華南銀行

成立於 1919 年，至今擁有一百年雄厚基礎，主要業務範疇涵蓋個人金融、企業金融，以及外匯、信託、財富管理等專業領域。2019 年底在全球及臺灣擁有近 200 個據點，員工人數達 7,744 人，資產總值達新臺幣 2 兆 6,590 億元，財務體質良好，獲得信評機構高度肯定

華南永昌證券

成立於 1988 年，為一綜合證券商，並為經紀業務前 10 大券商，主要業務包含經紀、自營、承銷、債券、海外商品、財富管理及股務代理等業務，並積極拓展離境證券 (OSU) 等新種金融業務，於 2019 年獲得財訊財富管理大獎 - 最佳客戶推薦獎之榮耀

華南產物保險

成立於 1963 年，提供各項保險商品與損害防阻服務，服務項目涵蓋火險、水險、車險、意外險、健康暨傷害險等，優異的業務成長及穩健的獲利優於市場表現

華南永昌投信

成立於 1992 年，擁有多樣化公募基金、私募基金及全權委託業務，提供全方位的投資理財產品服務

華南金創業投資

成立於 2004 年，至今投資國內外近百家企業，涵蓋半導體、光電及生物科技等領域，成功扶植新創事業成長

華南金資產管理

成立於 2005 年，主要為協助政府解決金融機構不良債權，重點業務包括不良債權投資與管理、不動產投資與經營等

營運據點

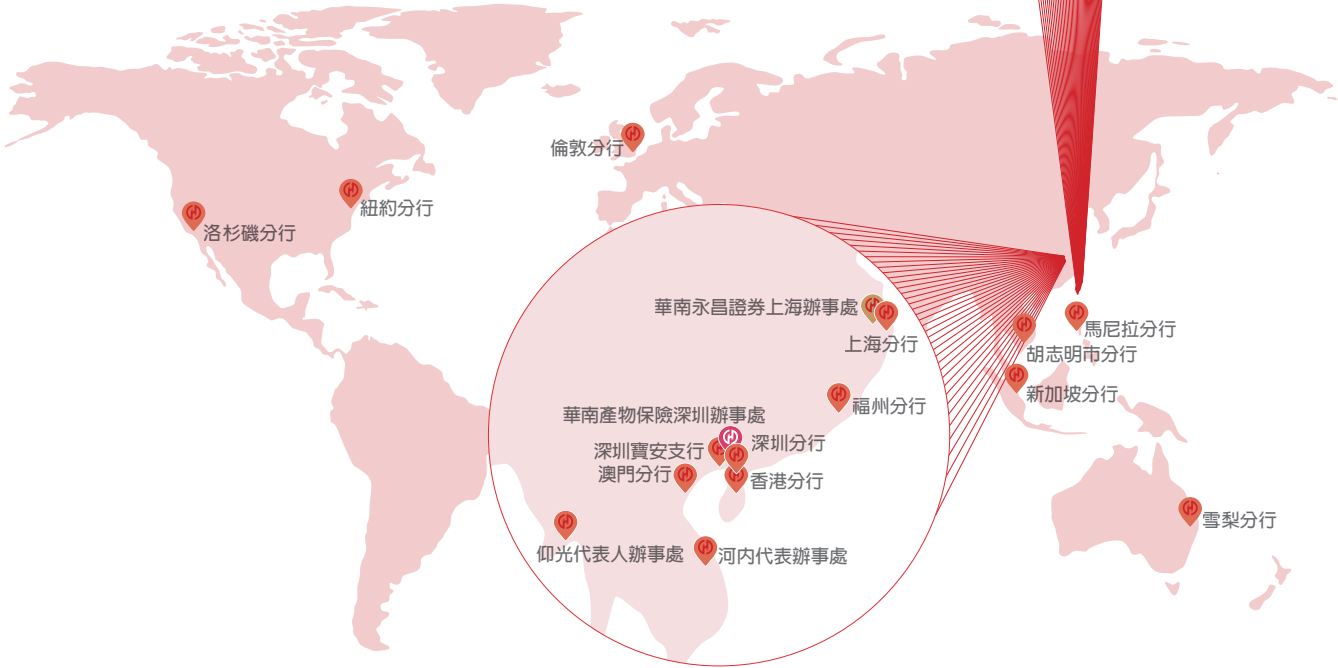
臺灣據點

華南金控	1
華南銀行	186
華南永昌證券	40*
華南產物保險	40
華南永昌投信	1
華南金創業投資	1
華南金資產管理	1

*截至2019年12月底營業據點為40間；2020年3月斗南分公司併入虎尾分公司，營業據點變更為39間

海外地區
(亞洲、歐洲、美洲等)

華南銀行	15
華南永昌證券	1
華南產物保險	1



經營績效

2019 年華南金融集團之
五大經營計畫



循此架構在集團全體同仁戮力下，集團 2019 年稅後淨利為新臺幣 159.55 億元，每股盈餘 (EPS) 新臺幣 1.31 元，較 2018 年成長 9%，股東權益報酬率 (ROE) 8.79%。

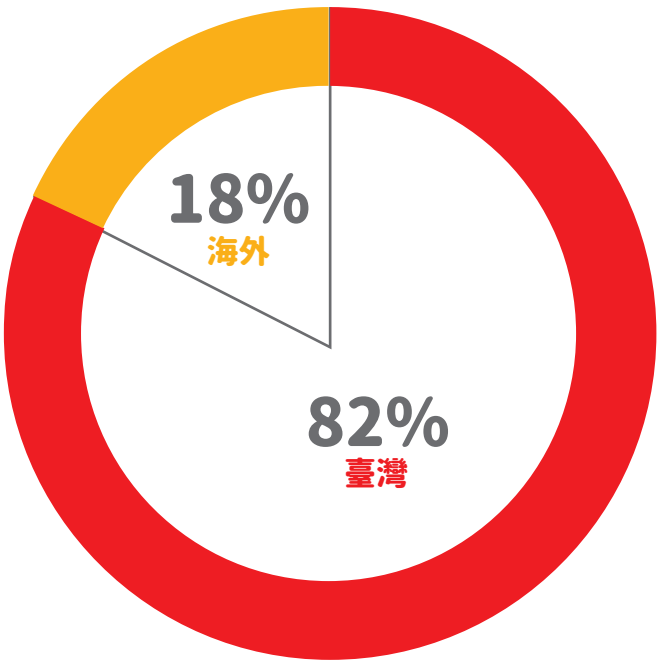
2019 年集團經營績效

單位：新臺幣仟元

項目	2015	2016	2017	2018	2019
淨收益	39,565,414	42,232,422	42,220,548	46,002,484	46,704,333
資產總額	2,350,288,574	2,545,941,962	2,573,419,750	2,684,206,863	2,731,828,227
權益	153,069,327	158,983,270	164,234,163	174,157,583	188,700,657
支付股東之股利	5,783,342	6,240,972	7,364,347	5,523,260	6,291,269
支付政府之稅款 *	2,545,063	2,769,662	2,392,584	2,070,719	2,548,169

* 係來自華南金控經會計師查核簽證之 2019 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。

2019 年該地區繳納稅額佔總稅額百分比



外部倡議與交流

本集團透過積極參與外部公會等組織，持續吸納與掌握金融產業之業務發展方向與趨勢，並就相關議題提出建言，促進產業發展。

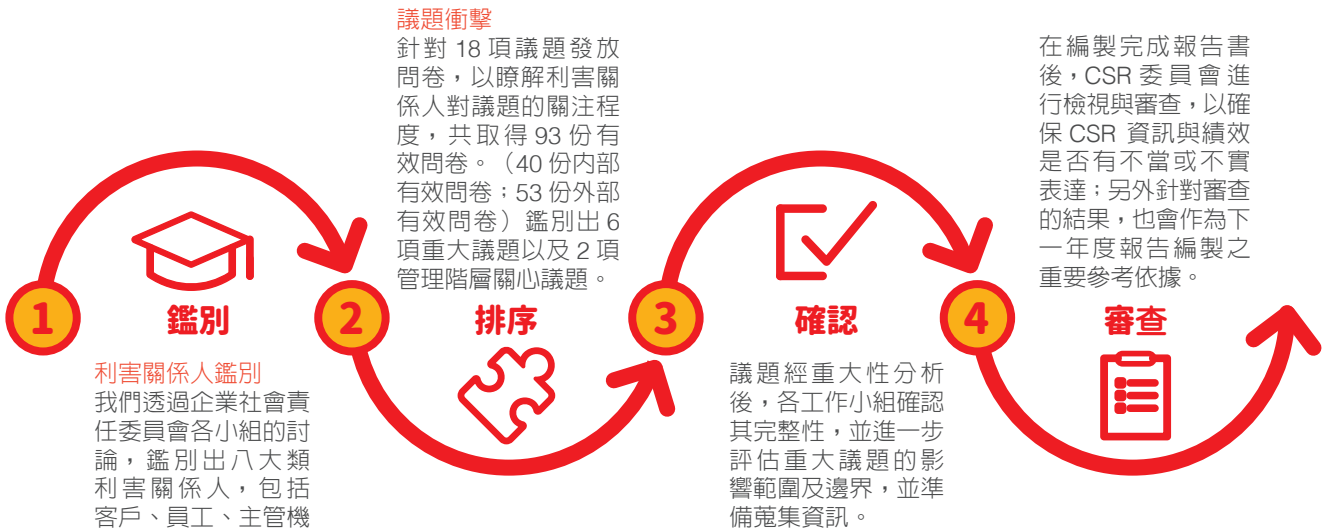
2019 年於同業公會及金融年會等支出總額為新臺幣 12,671,128 元；

外部倡議方面，於 2017 年起遵循赤道原則精神，期能以金融影響力引領企業客戶共同正視企業經營對環境與社會的衝擊。

項目	參與公協會數	擔任理事數
華南金控	12	2
華南銀行	14	4
華南永昌證券	11	1
華南產險	13	5
華南永昌投信	1	1
華南金創業投資	1	0
華南金資產管理	2	0

CSR 重大議題與利害關係人鑑別

2019 年度為本集團編製企業社會責任報告書之第 6 年，本年度除以歷年鑑別經驗及結果為基礎，加以檢視本年度營運情形及產業環境變化，透過國內外同業分析之方式執行鑑別程序外，亦嚴格審視國內外永續標準之要求，以最高標準審視集團管理及回應國內外之利害關係人之期待。



利害關係人關注之重大議題

2019 年透過發放涵蓋 18 項重大議題之問卷給包含華南金融集團 CSR 核心小組、高階主管與員工、主管機關、投資人、供應商、客戶、公協會、媒體等對象，共回收 93 份問卷。2019 年重大主題矩陣為以下方式呈現，橫軸為議題對企業營運的重要程度，縱軸為議題對於利害關係人評估及決策的影響程度，呈現企業及價值鏈在該議題上對於環境、社會及公司治理產生正負面衝擊的程度。經鑑別結果形成重大議題矩陣。本年度報告書，針對關鍵議題與重要議題，依循 GRI Standards 之框架揭露。

排名	重大議題	華南五大構面
1	誠信經營	永續治理
2	公司治理	永續治理
3	法令遵循	永續治理
4	資訊安全與客戶隱私	金融服務
5	風險管理	永續治理
6	人才招募與培育	員工培育
7	經營績效	永續治理
8	責任金融	金融服務

排名	議題	對應構面
9	員工薪酬與權益	員工培育
10	客戶權益	金融服務
11	金融包容性	金融服務
12	多元與健康職場	員工培育
13	人權關懷	社會效益
14	社會公益	社會效益
15	數位金融服務	金融服務
16	能資源管理	環境永續
17	氣候變遷策略	環境永續
18	綠色採購	環境永續



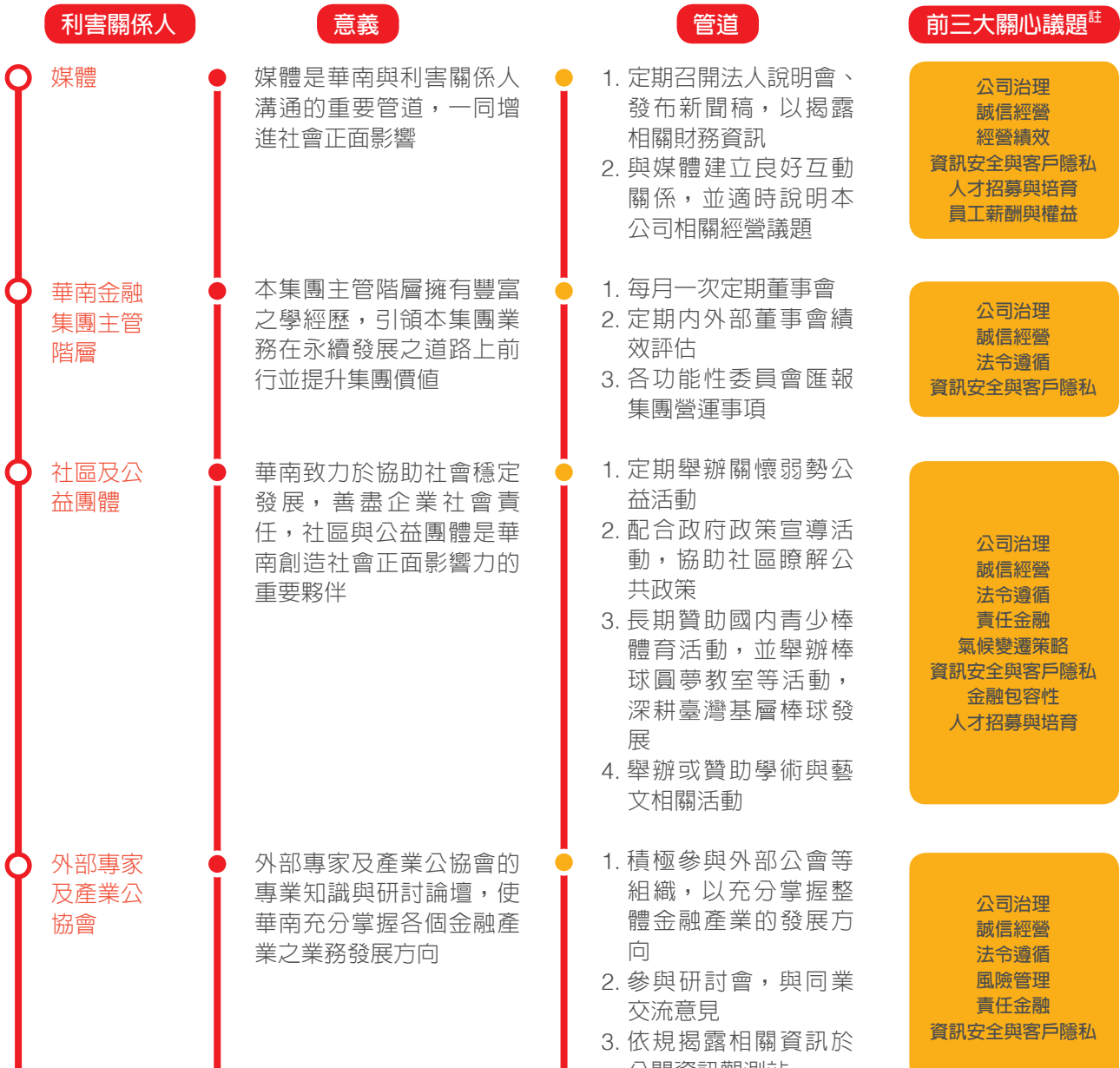
重大議題	對應 GRI		衝擊範圍		回應章節
	編號	主題	組織內	組織外	
誠信經營	205 415	反貪腐 公共政策	V	V	1.2 誠信經營
公司治理	102	一般揭露	V	V	1.1 公司治理
法令遵循	205 419	一般揭露 社會經濟法規遵循	V	V	1.4 法令遵循
資訊安全與客戶隱私	418	客戶隱私	V	V	2.2 資訊安全與客戶隱私
風險管理	102 201	一般揭露 經濟績效	V		1.3 風險管理
人才招募與培育	404	教育與訓練	V		3.2 人才管理
社會公益	201	經濟績效		V	5.1 華南公益理念
能資源管理	305 306	排放 廢汙水和廢棄物	V		4.2 綠色營運

註 1：GRI 索引表請詳本報告書附錄。
註 2：衝擊範圍為重大主題的主題邊界，本表主要係依 GRI Standards 規定描述重大主題的衝擊範圍以及組織與這些衝擊的關聯。組織與衝擊的關聯分為三個涉入程度：組織是否直接造成此衝擊、或促成衝擊、或透過其商業關係與此衝擊有直接關聯。衝擊範圍在組織內的主題主要為華南金直接造成之衝擊（如員工與產品服務相關主題），而衝擊範圍為組織外的主題，華南金主要透過商業關係而與此衝擊有關聯（如客戶、供應鏈相關主題），另外華南金則多與主管機關間接促成法遵與誠信經營相關之衝擊。

與利害關係人溝通情形



註：如遇調查結果同分情況則一同揭露

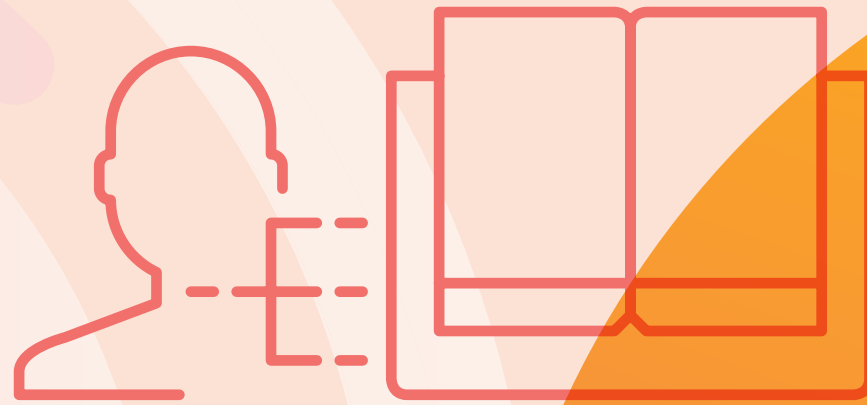


註：如遇調查結果同分情況則一同揭露

歡迎您掃描以下 QRcode，填寫利害關係人重大議題鑑別問卷



1 永續治理



1.1 公司治理

治理架構與多元化、董事會績效評估、策略性委員會

1.2 誠信經營

政策與文化、管理與實踐

1.3 風險管理

管理架構、政策與落實情形

1.4 法令遵循

管理架構、管理與實踐、防制洗錢及打擊資助恐怖主義

華南金融集團落實公司治理，堅實法遵文化，有效控管風險，穩健集團獲利，建立永續治理發展之基石。以超越同業標準的商業道德與有效的權責機制，保持高水準的公司治理制度，並以誠信的態度形塑公司治理文化，使本集團各公司實現股東及其他利害關係人的長遠利益。

本集團管理階層對於法令遵循的落實，除了依據「金融控股公司及銀行業內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內部控制制度處理準則」、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，以及本集團「公司治理實務守則」等規定，建立內部控制制度外，並具體落實法令遵循制度與風險管理，確保營運符合法令規定。

在治理架構上，透過治理單位於法令遵循、風險管理、內部稽核及自行查核等面向，構築嚴密安全網，在積極拓展業務的同時，有效防範避免違失事件發生。在公司治理、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」（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，偕同成為本集團治理文化的核心價值。



2015 年起連續 5 年獲選為證交所公司治理 100 指數之成分股

2017 年起連續 3 年獲選為臺灣永續指數（FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index）之成分股

2017 年起連續 3 年獲選為富時社會責任新興市場（FTSE4Good Emerging Index）指數之成分股

2019 年亞太防制洗錢組織之洗錢防制評鑑發表暨表揚大會特別感謝獎及受評單位獎



1.1 公司治理

「百年基業的傳承，一世紀的經驗累積」

作為一家百年企業，我們深知唯有積極落實公司治理，持續深化法遵與風險管控才能基業長青，作為永續發展的穩健基石。



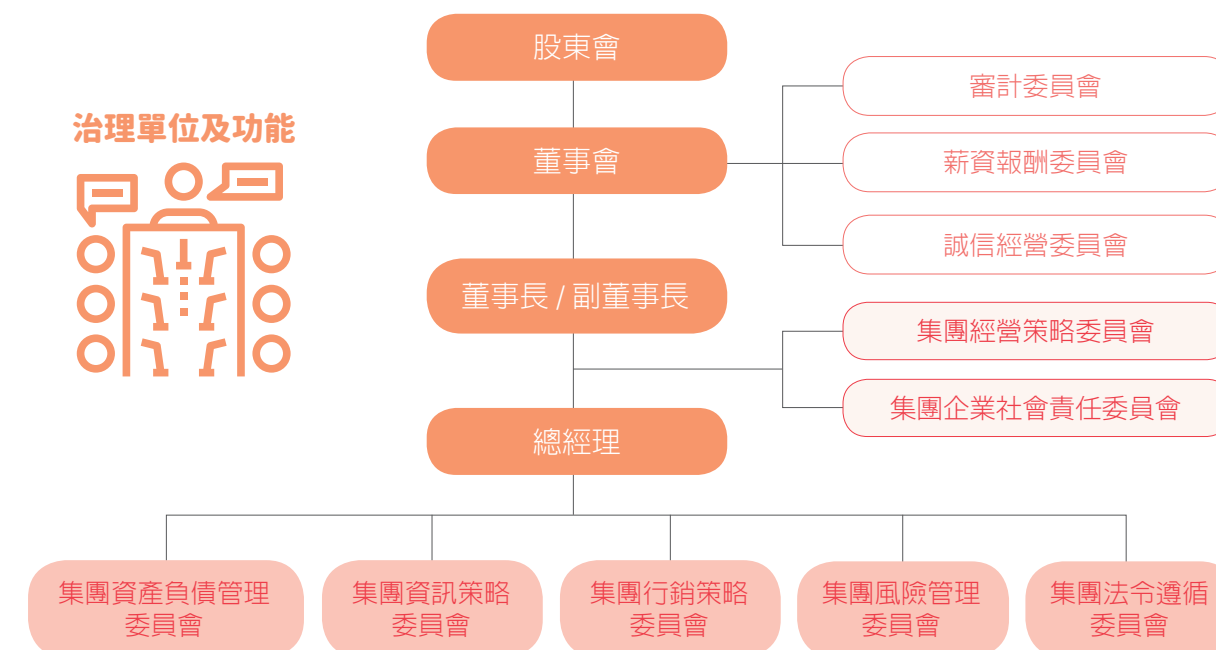
1.1.1 治理架構與多元化

持續強化治理架構

為完善治理架構，2019 年上半年華南金控、華南銀行、華南永昌證券、華南產險完成公司治理主管的設置，其主要職責包含辦理董事會及股東會會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄、協助董事就任及持續進修、提供董事執行業務所需之資料，以及協助董事遵循法令等事項。

此外，為依循外部法規及強化子公司治理，2019 年我們亦重新檢視與修正重要內部規定，透過明確集團重要管理規定，提升管理效能。

華南金控董事會目前由 19 位董事組成，並設有功能性委員會包含審計委員會、薪資報酬委員會、誠信經營委員會，進一步為強化集團公司治理與管理效能設有 7 個策略性委員會，治理架構如下：



董事會

截至 2019 年底，華南金控董事會由 19 位董事組成，其中包含 4 位獨立董事、4 位女性董事，董事會成員產業經驗與專業知識技能多元，除具有金控業、銀行業、證券業及保險業外，另具備資產管理業、投資業、不動產開發業、財稅、創投、票據交換業務、法律事務所及醫療 (公衛) 等產業經驗。董事會成員名單與主要學經歷，請參閱華南金控 2019 年度年報第 14-15 頁。

董事會多元性

具備金融產業經驗

14 人

具備法律專業

2 人

其他面向

保險專業 1 人 會計專業 1 人 勞工專業 1 人

2019 年董事會運作情形

召開頻率	每月 1 次，視情況召開臨時會 2019 年共 12 次常會，4 次臨時會 第 6 屆董事會於 2019 年 6 月改選，現為第 7 屆董事會
平均出席率	93%
進修時數情形	整年度進修時數，平均每人 14.4 小時
獨立董事兼任情形	吳癸森 華南金控獨立董事 林國全 華南金控獨立董事、國立政治大學法學院教授 楊民賢 華南金控獨立董事、華南銀行獨立董事、協益電子(股)公司董事 陳松棟 華南金控獨立董事、華南銀行獨立董事、 國喬石油化學股份有限公司獨立董事、誠泰法律事務所合夥律師

2019 年董事會下各功能性委員會運作情形

審計委員會	組成情形：由 4 位獨立董事組成 召開頻率：每季應至少召開 1 次，2019 年共召開 10 次 平均出席率：97% 重要運作成果：審議本集團內各公司內部控制制度聲明書、年度財務報告及營業報告書
薪資報酬委員會	組成情形：由 4 位獨立董事組成 召開頻率：每年應至少召開 2 次，2019 年共召開 6 次 平均出席率：95% 重要運作成果：修正本集團內各公司「員工薪資管理要點」及「員工獎金管理要點」
誠信經營委員會	組成情形：由 4 位獨立董事組成 召開頻率：每年應至少召開 1 次，2019 年共召開 2 次。 平均出席率：100% 重要運作成果：檢視本集團內各公司有關人員考核與獎懲情形、檢舉管道進件及案件處理情形

1.1.2 董事會績效評估

內部績效評估

依據華南金控「董事會績效評估要點」，每年度終了時由華南金控董事會（下稱董事會）成員及董事會議事單位，就 5 大面向進行當年度董事會及功能性委員會績效評估，每年度績效評估結果應於每年度終了後 3 個月內向董事會報告。

董事會及功能性委員會各自之全部衡量指標（即「質化衡量指標」加「量化衡量指標」）達成率為 80% 以上時，其各自之績效評估結果為「符合標準」。2019 年度，包含董事會、審計委員會、薪資報酬委員會、誠信經營委員會之績效評估結果皆為「符合標準」。

董事會績效評估之衡量指標 五大面向

- 1 對公司目標與任務之掌握及營運之參與程度
- 2 董事職責認知及董事會決策品質之提升
- 3 董事會之組成與結構
- 4 董事之選任、專業及持續進修
- 5 內部控制

功能性委員會績效評估之衡量指標 五大面向

- 1 對功能性委員會之參與程度
- 2 功能性委員會職責認知
- 3 提升功能性委員會決策品質
- 4 功能性委員會組成及成員選任
- 5 內部控制

外部績效評估

依據華南金控「董事會績效評估要點」，至少每 3 年進行一次董事會績效外部評估，由外部專業獨立機構或專家學者團隊執行績效評估，該年度績效評估結果應於該年度終了後 3 個月內向董事會報告。

2019 年委由安永企業管理諮詢服務股份有限公司執行 2018 年度董事會績效外部評估，外部績效評估顯示，華南金控具有健全的董事會互動文化，為董事會高績效的基礎要素之一。安永亦對董事會成員、實務運作、風險管理及績效監督等方面提供觀察建議，協助華南金控及其董事會提升治理效能，成為公司治理及董事會績效的業界模範。

1.1.3 策略性委員會

本小節將重點說明集團企業社會責任委員會，其他委員會包含集團法令遵循委員會、集團資產負債管理委員會、集團風險管理委員會、集團資訊策略委員會之詳細內容請見其他章節。

集團企業社會責任委員會，由金控董事長擔任召集人，由上而下推動企業社會責任之履行。

- 主要職掌：
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及檢討成效；
 3. 督導規劃及審定年度企業社會責任報告書；
 4. 有關企業社會責任相關規章及重大事項之審定或備查。

委員會架構如下：

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。

2019 年華南金控透過 7 大策略性委員會提升不同面向的經營效能，運作成果說明如下。

2019 年策略性委員會運作說明

集團企業社會責任委員會 推動華南金融集團履行企業社會責任相關事宜	開會次數：2 次 平均出席率：100%	重要決議與工作目標： ■ CSR 報告書審定 ■ CSR 年度執行目標 ■ CSR 發展趨勢報告
集團經營策略委員會 研議華南金融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	開會次數：3 次 平均出席率：100%	重要決議與工作目標： ■ 年度策略規劃報告 ■ 本集團年度預算案 ■ 申請發行公司債
集團法令遵循委員會 研議與檢討華南金融集團法令遵循制度、防制洗錢及打擊資恐計畫，以及重大法遵事件等	開會次數：4 次 平均出席率：94%	重要決議與工作目標： ■ 研議本集團各季法令遵循制度執行情形報告及重要法令遵循情形報告 ■ 研議本集團各公司 2018 年度洗錢及資恐風險評估 (Institutional Risk Assessment, IRA) 結果、風險胃納聲明及 2019 年度防制洗錢及打擊資恐防制計畫 ■ 研議本集團內各公司就金管會公告之同業重大處罰案件違失情形自我檢視結果
集團資產負債管理委員會 研議華南金融集團資產負債管理相關規章與相關限額、非交易簿資產負債暴露部位之調控與管理、利率風險、流動性風險、匯率風險等議題	開會次數：4 次 平均出席率：100%	重要決議與工作目標： ■ 研議本集團各季資產負債管理報告 ■ 研議本集團成員年度之資產負債管理風險限額與資本適足率警示水準 ■ 研議本集團年度預期 RAROC 最低門檻比率
集團行銷策略委員會 研議華南金融集團共同行銷管理、理財商品審議、通路開發管理、客戶關係管理等相關議題。	開會次數：2 次 平均出席率：100%	重要決議與工作目標： ■ 研議本集團該年度經營目標及下一年度行銷策略 ■ 共同行銷策略擬定，通路開發管理、客戶關係維護等 ■ 理財商品審議及調整
集團風險管理委員會 研議華南金融集團信用、市場與作業管理相關規章、信用風險與市場相關限額、新金融商品或產品計畫書等議題	開會次數：5 次 平均出席率：100%	重要決議與工作目標： ■ 研議本集團各季風險管理報告 ■ 研議華南金控、華南銀行、華南永昌證券、華南產險之「2019 年度信用風險集中度限額」 ■ 研議「2019 年度集團各子公司交易簿及非交易簿金融商品市場風險限額設定情形」
集團資訊策略委員會 研議華南金融集團短中長期資訊策略及資訊發展相關重要議題	開會次數：2 次 平均出席率：95%	重要決議與工作目標： ■ 追蹤該年度資訊策略執行情形 ■ 擬定下一年度本集團短、中、長期資訊發展策略

1.2 誠信經營

重大議題	重大議題管理方針
誠信經營	華南金融集團重大主題
對華南金融集團的意義	誠信經營是永續經營的重要基礎，為持續實現本集團及股東的長遠利益，積極以多元方式穩固此基礎
承諾與相關政策	本集團承諾深植誠信且透明之企業文化，具體落實在公司營運之各項層面，對客戶、對員工，甚至是對社會、環境，皆以誠信原則為首要準則
目標	短期：遵循法令規範，揭露相關重大訊息 中、長期：關注經營環境變化，即時調整誠信經營規範
如何管理	權責單位：誠信經營委員會
具體成果	■ 定期檢視各子公司有關人員考核與獎懲情形。 ■ 定期檢視檢舉管道及非檢舉管道進件案件處理情形

1.2.1 政策與文化

為健全誠信經營之管理架構，華南金控在 2016 年訂定「華南金融控股股份有限公司誠信經營委員會組織規程」，並成立誠信經營委員會，委員會成員由全體獨立董事組成，負責華南金控誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，每年至少召開一次會議，並將議事錄呈報董事會及列入公司重要檔案。

政策與承諾

華南金控訂有「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，華南金融集團各公司依其業務特性訂有相關辦法：「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」；「華南金創業投資股份有限公司人事管理要點」等。

2018 年起本集團開始推動員工簽署誠信經營守則承諾書，承諾除遵守商業行為相關法令外，本集團員工於從事商業行為之過程中，不得做出任何不誠信行為，並應克盡善良管理人之注意義務，督促公司避免做出不誠信行為，確保誠信經營文化之落實。

2019 年華南金融集團員工簽署誠信經營守則承諾書情形

公司別	金控	銀行	證券	產險	投信	創投	金資產
簽署比率	100%	99.91%*	100%	100%	100%	100%	100%

* 少數留職停薪員工尚未簽署。

教育訓練與文化

為將誠信經營文化融入集團文化，除於電梯電視牆、定期刊物、E-mail 等管道加強誠信文化的宣導外，本集團各公司教育訓練中亦將誠信經營的相關規範與理念納入訓練內容，經由法遵教育訓練相關課程，宣導誠信經營、風險管理、法令遵循、洗錢防制等重要議題。



2019 年華南金融集團教育訓練落實情形

金控

訓練場次

實體 6 場

參與人次

277 人次

訓練主題

1. 華南金融集團董監及高階主管防制洗錢及打擊資恐教育訓練
2. 金融相關法令最新修正之重點介紹及實務注意事項
3. 金融科技與法令遵循風險
4. 個人資料保護法案例解析（含 GDPR 相關規範）
5. 金融消費者保護法及公平待客原則
6. 數位鑑識與資訊安全管理趨勢

銀行

訓練場次

實體 80 場

線上 42 場

參與人次

61,957 人次

訓練主題

1. 風險管理、法規、查核、三道防線
2. 防制洗錢
3. 法令遵循
4. 個人資料保護法暨 GDPR（中英文版）
5. 金融消費者保護法及公平待客原則之法令介紹
6. 金融消費爭議案例研討
7. 防制洗錢及打擊資恐相關課程
8. 華南商業銀行工作規則

其他措施：

1. 華南銀行訂有法令遵循人員及國內各單位法令遵循主管每年應參加 15 小時在職訓練課程之規範，相關人員均已完成 2019 年在職訓練，各海外分行法令遵循主管亦同
2. 要求非主管人員升任主管時，應參加 30 小時法令遵循課程，2019 年上課人次已達 374 人，全行符合資格人數已達 1,287 人

證券

訓練場次

實體 6 場

參與人次

約 8,316 人次

訓練主題

1. 重要法令宣導、華南金控來函宣導
2. 金融消費者保護法
3. 公平待客原則、個資保護
4. 防制洗錢及打擊資恐、裁罰案例
5. 法令遵循近況
6. 法令遵循專題報告

產險

訓練場次

實體 6 場

參與人次

5,728 人次

訓練主題

1. 防制洗錢及打擊資恐
2. 保險業內部控制及稽核制度
3. 保險業招攬廣告自律規範
4. 保險業辦理電子商務應注意事項
5. 保險業公司治理實務守則
6. 公平待客原則內容及查核事項與產險公司常見缺失

投信

訓練場次

線上 4 場

參與人次

每季約 70 人次

訓練主題

1. 重要法令宣導、同業受主管機關裁罰案件及缺失
2. 2019 年檢查重點暨 2018 年度主要檢查缺失
3. 個人資料保護規範及案例、資訊安全基本素養、利害關係人規範（含實質關係人）、公平待客原則等
4. 洗錢防制及打擊資恐

創投

訓練場次

實體 4 場

參與人次

40 人次

訓練主題

1. 金融監督管理委員會檢查局 2018 年度下半年主要檢查缺失 - 金融控股公司及 2019 年度金融檢查重點
2. 華南金控稽核處 2019 年度稽核重點項目 - 子公司華南金創投及「華南集團及同業近二年涉及重要法規之查核缺失及違法違規案件宣導」
3. 金管會公告金融同業違反金融控股公司法第 45 條第 1 項規定（利害關係人資料申報與建檔、買賣利害關係人發行有價證券）裁罰案件、「個人資料保護法」
4. GDPR、「洗錢防制法」、CRS 及「華南集團及同業近二年涉及重要法規之查核缺失及違法違規案件宣導」
5. 「華南金創業投資股份有限公司投資業務開發及評估作業準則」

金資產

訓練場次

實體 40 場

參與人次

460 人次

訓練主題

1. 個人資料保護法
2. 住宅租賃法令、包租代管法令
3. 洗錢防制法及資恐防制法
4. 都市更新條例與施行細則
5. 加值型及非加值型營業稅法
6. 營業秘密保護暨個資宣導

1.2.2 管理與實踐

內部推動情形

為實踐誠信與透明，本集團檢舉制度於參考主管機關意見與多數同業做法後，依序提報集團法令遵循委員會、審計委員會及華南金控董事會審議通過，訂定具有集團一致性之檢舉制度。除金管會規定應建立檢舉制度之公司外，集團內之華南金創投、華南金資產，以及華南國際租賃等子、孫公司亦依據同一標準完成訂定所屬檢舉制度規範。

檢舉管道之方式與公告及檢舉案件處理程序本集團有一致規範，確保本集團內各公司處理檢舉案件時，有明確集團標準與具體處理程序，集團內各子公司每月定期向金控彙報檢舉案件之件數與處理情形。

集團內各子、孫公司之檢舉管道依規範由公司官網、佈告、函文等方式公告，下為華南金控檢舉管道：

檢舉管道

檢舉信箱：臺北信義郵局第 143 號信箱

專線電話：(02)2723-2098

傳真電話：(02)2723-2099

電子信箱：whistle@hnfhc.com.tw



2019 年華南金融集團無符合「檢舉制度作業要點」之檢舉案件。



2019 年違反華南金融集團誠信經營守則案件共 4 案，並於 2019 年完成調查及懲處。

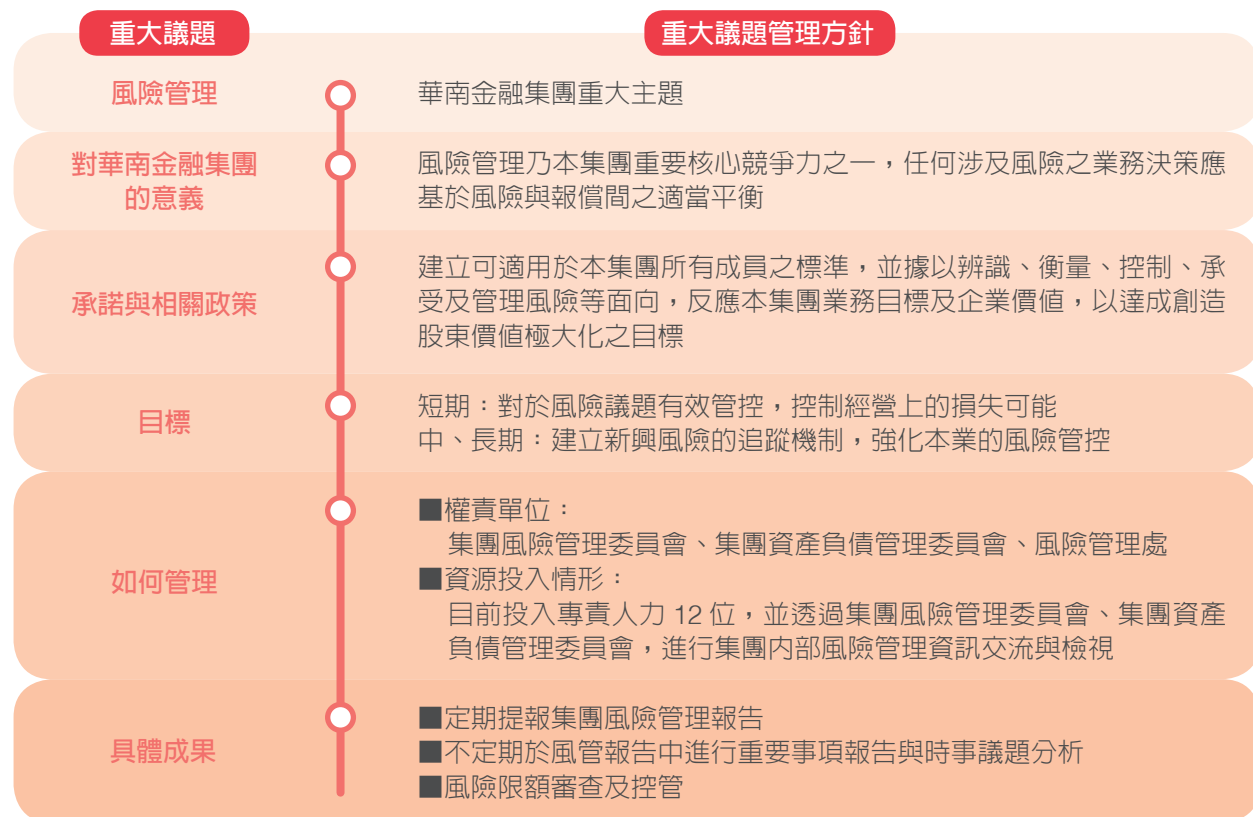
外部推動情形

為落實華南金融集團對供應商管理之承諾與責任，並符合「華南金融控股股份有限公司誠信經營守則」規範，我們訂有供應商行為須知，自 2017 年起開始要求新合作供應商簽署「供應商承諾書」。截至 2019 年底，按各子公司規範，需簽署之供應商均已 100% 簽署。

供應商檢核要點

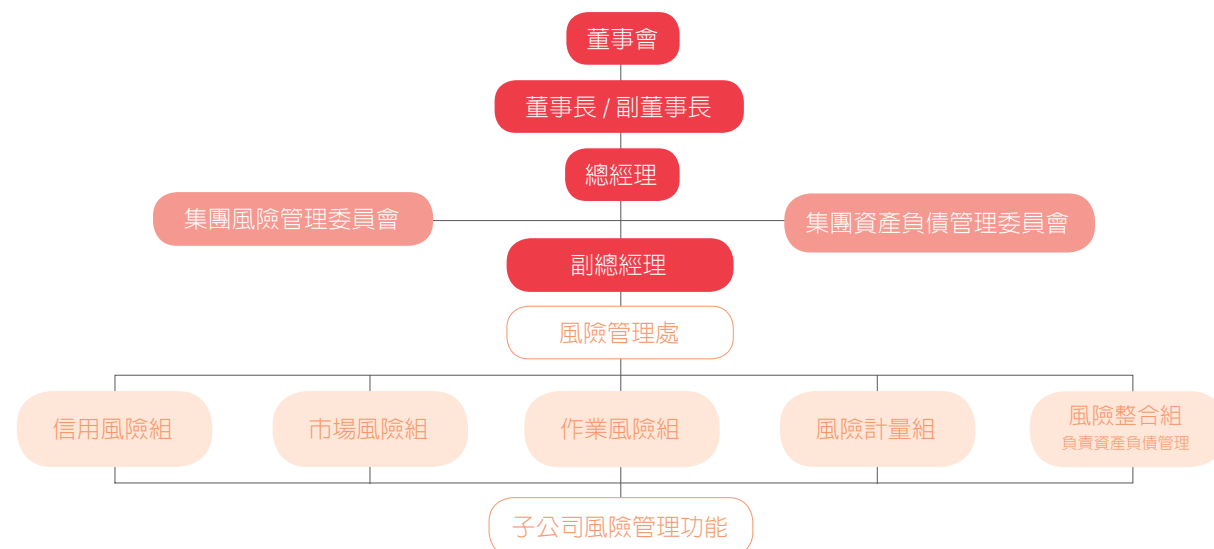
- ✓ 營運所在地是否屬於貪腐高風險之國家
- ✓ 匯款對象與交易對象是否一致
- ✓ 是否有訂定誠信經營政策或類似規範
- ✓ 該企業及其代表人最近一年度是否曾涉有賄賂或非法政治獻金等公開之不誠信行為紀錄

1.3 風險管理



1.3.1 管理架構

本集團的風險管理架構由董事會展開，包含集團風險管理委員會、集團資產負債管理委員會及風險管理處，2 大策略性委員會組成與權責說明如下，2019 年詳細運作情形請參見 1.1.3 策略性委員會：



華南金融集團風險管理主要功能

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

2 大策略性委員會由風險管理處擔任議事單位，權責包含統籌本集團風險管理事宜與上述委員會相關事宜，定期向董事會報告風險管理執行情形。風險管理處下設有 5 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。此外，本集團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。

集團風險管理委員會

- 召集人：總經理
- 副召集人：副總經理
- 委員：

華南金控總機構法令遵循主管、風險管理處處長、法令遵循處處長，及召集人指定之子公司風險管理主管或其他人員^註
- 開會頻率：

每季召開一次，召集人得視業務需要隨時召集
- 執掌項目：
 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. 陳報董事會之集團重大應行通報事件之檢視
 7. 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

註：前述召集人指定之相關人員得視該次委員會討論之議題及該子公司對集團整體風險管理重要性而彈性調整，並得視需要委請外部專業顧問列席。

集團資產負債管理委員會

- 召集人：總經理
- 副召集人：副總經理
- 委員：

財務管理處處長、市場行銷處處長、風險管理處處長，及召集人指定之子公司總經理、子公司資產負債管理主管或相關人員擔任^註
- 開會頻率：

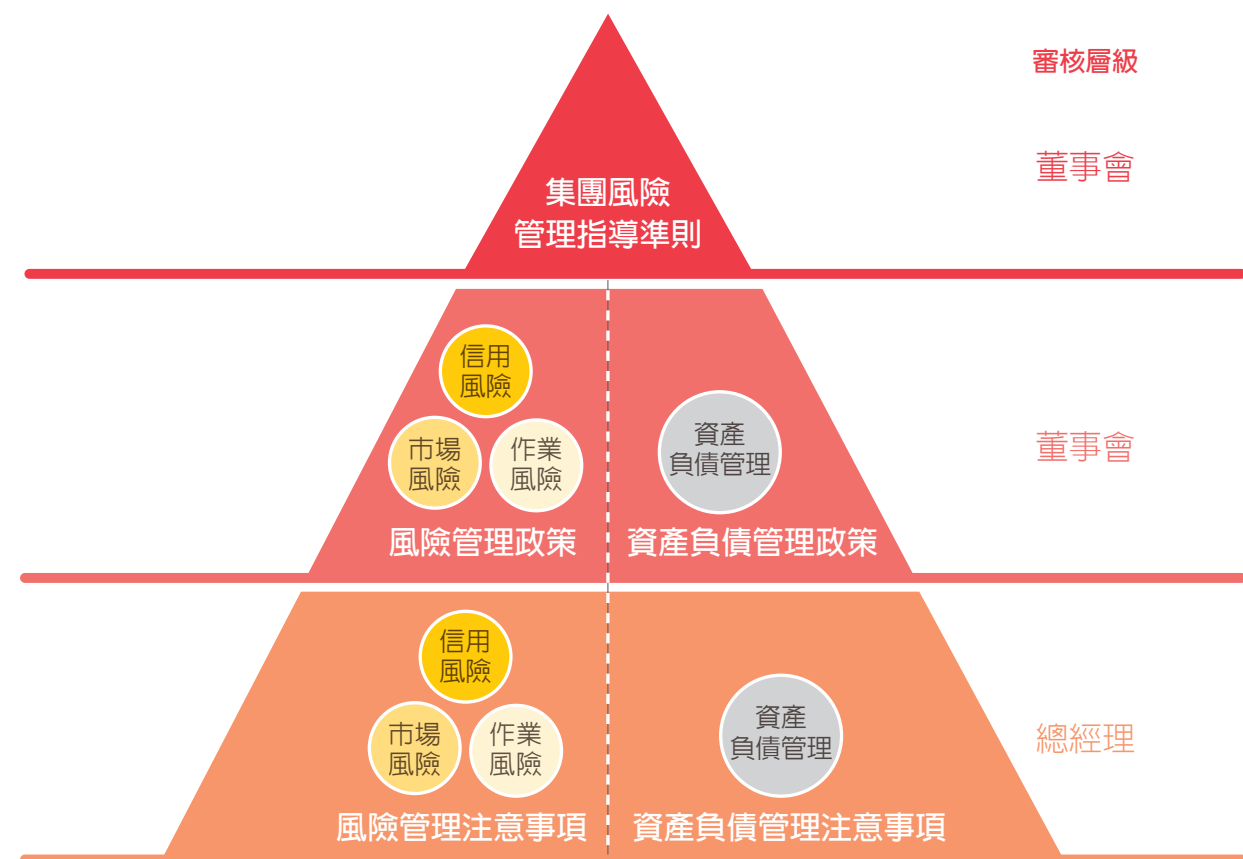
每季召開一次，召集人得視業務需要隨時召集
- 執掌項目：
 1. 總體經濟分析與利率預測之提供
 2. 集團資產負債管理相關規章之研議
 3. 集團資產負債管理相關限額之研議
 4. 集團非交易簿資產負債暴險部位之調控與管理
 5. 集團各類流動性指標之監控
 6. 集團資本管理策略之研議與執行
 7. 集團投資組合之組成與績效之檢視
 8. 陳報董事會之集團資產負債管理報告之檢視
 9. 集團之利率風險、流動性風險、匯率風險、投資組合策略、經濟利潤及資本管理等相關議題之研議

註：前述召集人指定之相關人員得視該次委員會討論之議題及該子公司在集團總體資產負債表中之相對重要性而彈性調整，並得視需要委請外部專業顧問列席。

1.3.2 政策與落實情形

本集團訂有「集團風險管理指導準則」，集團全體同仁得於日常營運據此一致之準則辨識、衡量、控制、承受及管理風險，並確保各項營運風險控制在可容忍範圍內，且反應本集團業務目標及企業價值。

本集團由董事會發佈「集團風險管理指導原則」，針對信用風險、市場風險、作業風險及資產負債管理風險等類別訂有相關風險管理政策及注意事項，前揭準則及政策之最高核准層級均為華南金控董事會，各注意事項則提報集團風險管理委員會或集團資產負債管理委員會研議，並由華南金控總經理核定後施行。



落實情形

由華南金控風險管理處每月編製風險管理報告，簽核至華南金控董事長，每季則提報至華南金控董事會，以利董事、內部經理人瞭解與掌握本集團風險輪廓，予以督促及決策。

另對於集團內各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，並由華南金控風險管理處提出該議案的評估建議，供內部經理人決策。此外，為強化風險管理文化及意識，集團內各子公司積極開辦相關教育訓練課程。

1.4 法令遵循

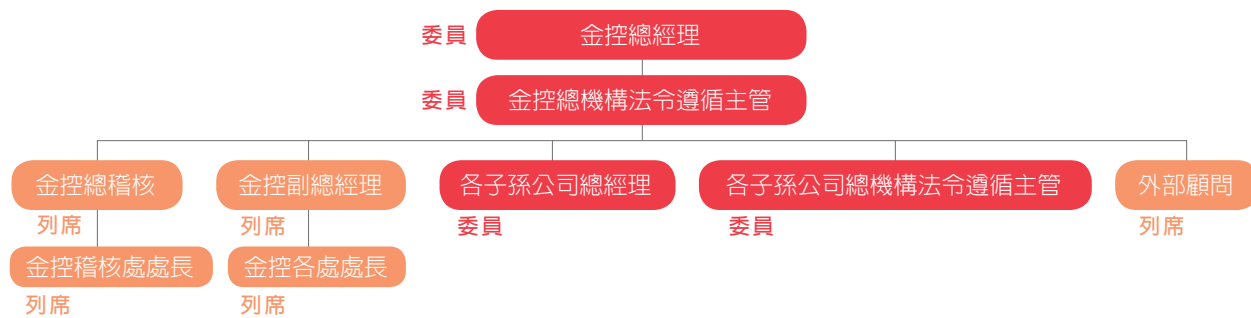
重大議題	重大議題管理方針
法令遵循	GRI 307：有關環境保護的法規遵循 GRI 419：社會經濟法規遵循
對華南金融集團的意義	唯有獲得利害關係人的信賴，基業才得以長青，法令遵循為信賴之根本，華南則以 Honesty 誠信為核心價值，持續蓄積永續發展能量
承諾與相關政策	透過法令遵循風險評估與管理架構持續形塑並堅實集團法令遵循文化，提高全體員工遵法意識，建構同仁法令遵循 DNA，使法遵文化內化為本集團企業文化及組織語言
目標	短期：推動本集團法令遵循風險管理架構，辨識所屬法令遵循弱點，確保法令遵循效能 中期：逐步建構具有本集團一致性之遵循標準與規範，提升本集團法令遵循效益 長期：藉由公司治理、風險管理、法令遵循及內部稽核之緊密合作（Governance, Risk Management, Compliance, GRC），謹守「ART」（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，具體掌握法令遵循風險，以偕同成為本集團治理文化的重要核心價值
如何管理	■ 權責單位：華南金控法令遵循處、本集團各子公司法令遵循單位 ■ 集團資源投入情形：新臺幣 22,193,514 元 ■ 法令遵循資訊呈報系統：2019 年呈報資料共計 470 筆，其中有關外部法規因應以及法令遵循專案執行進度超逾 400 筆，顯示本集團各公司漸能善用法令遵循資訊呈報系統進行各項陳報事宜
具體成果	集團法令遵循及洗錢防制教育訓練：詳細內容請參見 1.2.1 政策與文化

註：本重大議題呼應永續性報告準則（GRI Standards）。

1.4.1 管理架構

華南金融集團設有集團法令遵循委員會，召集人由金控總經理擔任，副召集人由金控總機構法令遵循主管擔任，其他委員由子、孫公司總經理及總機構法令遵循主管擔任，並得邀請金控公司副總經理、總稽核、各處處長以及外部顧問列席。

集團法令遵循委員會架構圖



執掌包含：

1. 法令遵循制度之研議；
2. 法令遵循制度執行結果之檢討；
3. 法令遵循執行成效考察結果之檢討；
4. 防制洗錢及打擊資助恐怖主義計畫修訂之研議；
5. 防制洗錢及打擊資助恐怖主義年度執行計畫及成果之檢討；
6. 重要法令遵循專案之執行情形報告。

透過集團法令遵循委員會之運作，各項法令遵循規章之修訂與法遵事件之陳報皆能及時有效的研議與傳達，具體發揮第二道防線之功能。

1.4.2 管理與實踐

除集團法令遵循委員會的定期召開，日常法令遵循之運作由法令遵循處依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」以及「華南金融控股股份有限公司法令遵循制度執行要點」之規定建立溝通管道，由法令遵循處統籌法規傳達、諮詢、協調與溝通等事宜，管道包含電話及電子郵件等，並留存溝通紀錄備查；各子公司亦得以電話及電子郵件之方式與金控法令遵循處聯繫，以確保本集團法令遵循溝通管道之暢通。

其他各項法令遵循強化作為說明

華南金融集團各子公司績效考核

為強化本集團各子公司法令遵循制度執行成效之管理及有效性，將子公司是否出具無應改善事項之法令遵循制度執行情形聲明書，以及是否就內外部稽核所提事項涉重要法規之查核缺失如實陳報等項目納入評分標準。

華南金融集團各子、孫公司法令遵循制度執行成效（專案）訪查

2019 年共進行 2 次專案訪查及 1 次年度訪查，其中就各公司外國帳戶稅收遵從法（Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA）及「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」遵循情形、防制洗錢遵循情形、法令遵循自行評估檢核執行情形，以及外部法規變動之因應情形等提出部分建議事項，並經各公司辦理改善。

國內管理成果

2019 年本集團發生之重大處罰案件，說明如下：

案件名稱	案件性質	改善情形
華南銀行理財人員挪用客戶款項案	內部違反誠信事件	已於 2019 年強化理財人員與客戶交易資訊之管控機制，並對此案例進行訓練宣導
潤寅集團關聯戶存匯相關作業案	風險控管失當事件	已於 2019 年修訂內部相關規劃，強化匯款作業之流程

2019 年案件總數 2 件，皆於 2019 年完成內部調查及改善檢討

教育訓練部分，透過集團法令遵循信箱，定期彙整主管機關法令規定修訂與草擬情形、重要公告與新聞稿、同業裁罰案例等內容定期傳遞與集團同仁知悉，以為因應並遵循；此外我們也定期彙整重大法遵事件、內外部稽核查核缺失、同業裁罰案件等內容，置放於集團員工網站中，提供集團同仁隨時閱覽。

海外管理成果

自 2018 年起，華南銀行首開泛公股銀行之先例，舉辦海外法令遵循主管座談會，以加強總行對海外分行之督導、增進總行與各海外分行法令遵循主管間之聯繫，並由金控、銀行董事、監察人、高階經理人及海外分行法令遵循主管約 90 人於 2018 年 1 月 31 日至 2 月 2 日及 2019 年 1 月 30 日至 31 日共同參與，分享各國之監管規範與趨勢以及參加法令遵循暨防制洗錢與打擊資助專家主持之講座，進一步強化華南銀行之管理架構、法遵文化並有效降低相關風險，以使華南銀行海外營業單位在無後顧之憂的情況下，業務更加蓬勃發展。

延續此趨勢，華南永昌證券亦於 2019 年舉辦度海外分支機構法令遵循座談會，出席人員包含：上海辦事處林文政首席代表、華南永昌證券（香港）有限公司合規主管何歡、法令遵循部、稽核室、風險管理部、華南期貨及華南投顧之高階主管與同仁，共計 15 人，座談會討論與交流議題包含：當地監管規範與趨勢、個人資料保護、金融消費者保護及防制洗錢及打擊資助恐怖主義作業現況。

1.4.3 防制洗錢及打擊資助恐怖主義

全集團一致的防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策與程序

本集團各子、孫公司（包括銀行海外分機構與證券（香港）等境外公司）因目的事業主管機關所訂定遵循程度強度不同，我們透過盤點各業規範以整合控管機制，並對各業重要規範項目進行差異分析，以確保集團內各業別公司除遵循所屬防制洗錢規定，更符合集團層級之計畫內容。有助於集團整體洗錢風險之掌握與控制，使集團防制洗錢及打擊資助恐怖主義規範，具有一致性之政策與管理程序。

集團層級的防制洗錢及打擊資助恐怖主義

為遵循法令要求，我們建立集團整體性規範，深化管理集團內各業之洗錢風險。集團防制洗錢及打擊資助恐怖主義計畫經董事會通過訂立，主要規範項目包括防制洗錢專責單位與主管之設置、風險評估、盡職調查、申報與記錄保存、資訊分享、持續審查與監控、內部稽核，以及教育訓練等。此外，集團內適用洗錢防制法之各子、孫公司亦已訂有正式政策與程序，包括防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策、注意事項、業務彙編及作業程序等內部規範。



洗錢防制評鑑發表暨表揚大會 - 「特別感謝獎」及「受評單位獎」



2019 年亞太防制洗錢組織（Asia-Pacific Group on Money Laundering, APG）對臺灣第三輪之相互評鑑結果達到「一般追蹤」等級，為亞太地區會員國之最佳成績，而華南金控除於 APG 現地評鑑期間提供多元化舒適寬闊之評鑑場地，為評鑑員塑造優質評鑑會議並全力支持政府政策外，子公司華南銀行亦參與實地評鑑，表現優異，雙雙獲得行政院「洗錢防制評鑑發表暨表揚大會」之「特別感謝獎」及「受評單位獎」。

2019 年華南金融集團國內管理成果與未來目標

華南金控

最高負責人：陳副總經理天鈺

管理成果

1. 落實 AML 資訊分享機制
2. 建置「集團資訊分享平臺」供各子公司分享自建關注名單，分享資料總數逾 4,700 筆
3. 盡職調查情形與重大負面新聞與消息，增進集團防制洗錢及打擊資恐之效益

未來目標

1. 辦理集團風險評估組成要素一致性討論
2. 辦理集團層級之量化風險限額之討論
3. 強化各子、孫公司防制洗錢及打擊資恐主管與人員教育訓練之控管

華南銀行

最高負責人：黃副總經理真真

管理成果

1. 完成防制洗錢及打擊資恐教育年度訓練計畫：實地訓練合計 20 場、逾 1,900 人次、145 小時，訓練對象包括董、監事及高階主管、專責單位主管及人員、防制洗錢及打擊資恐（督導）主管、可疑交易監控專責審查人員、營業單位存匯及外匯部門辦理洗錢防制工作之主管及經辦等，並對全行逾 7,900 位同仁實施 2 堂線上訓練課程
2. 聘任外部顧問導入防制洗錢及打擊資恐遵循專案
3. 規劃建置國內 AML 資訊分享平臺，以利與國內營業單位分享客戶交易監控之重要資訊
4. 編印「防制洗錢及打擊資恐相關規範與問答（2019 年 11 月已編印第三編）」供全體同仁參閱
5. 於官網設置防制洗錢及打擊資恐專區，提供相關規定問答集

未來目標

1. 精進各業務防制洗錢及打擊資恐管控措施
2. 優化疑似洗錢或資恐交易監控及審查
3. 落實防制洗錢及打擊資恐教育訓練

華南永昌證券

最高負責人：蔡副總經理銘源

管理成果

1. 防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及國內營業單位督導主管共 132 人參加中華民國證券商業同業公會舉辦「防制洗錢與打擊資恐人員在職訓練班」
2. 分公司經理人及財行主管等共 7 人完成證券暨期貨市場發展基金會舉辦之「洗錢防制及打擊資恐人員資格取得訓練班」並取得資格
3. 截至 2019 年共有 12 人取得國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照
4. 完成 SAS 系統導入作業，正式取代原有之自建系統
5. 配合法務部調查局偵測疑似洗錢及打擊資恐犯罪，申報之可疑交易報告，部分亦經調查局分送運用
6. 修正「防制洗錢及打擊資恐注意事項」等 14 項內部規章
7. 完成「年度洗錢及資恐風險評估報告」，並已於 2019 年 9 月 2 日函報金融監督管理委員會

未來目標

- 將持續落實國內外防制洗錢政策及程序之增修訂、精進客戶盡職審查控管措施，持續優化洗錢防制監控系統，強化防制洗錢及打擊資恐各項機制

華南產險

最高負責人：高副總經理琮程

管理成果

1. 防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員，以及國內營業單位督導主管，均已參加由保險犯罪防制中心或保發中心舉辦之 12 小時在職教育訓練課程並取得結業證書，並防制洗錢相關主管及人員所受教育訓練符合「保險公司與辦理簡易人壽保險業務之郵政機構及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」第 8 條之規定
2. 完成防制洗錢及打擊資恐教育年度訓練計畫：舉辦 4 場教育訓練，每場時數為 2 小時，會後進行紙本測驗；法令遵循部 1 位同仁取得防制洗錢與打擊資恐專業人員證照
3. 落實以風險基礎方法有效管理洗錢及資恐風險：委請顧問公司協助制定洗錢及資恐風險相關評估方法，包括機構風險評估方法論、客戶風險評估方法論及交易監控參數設定方法論，更精確評估機構固有風險與整體風險，以及適當衡量客戶風險並據以實施相對應之交易管控措施
4. 持續優化防制洗錢及打擊資恐相關制度規章：因應整體環境的變化、配合主管機關的要求及法令規章的更新，持續優化管理政策與作業程序的内容，使防制洗錢及打擊資恐的風險管理與作業執行能與時俱進，並且有效落實

未來目標

1. 調整風險評估基礎方法與原則以利集團一致性
2. 持續更新風險評級系統
3. 持續優化防制洗錢及打擊資恐相關制度規章
4. 落實並完整執行 2020 年度防制洗錢及打擊資恐教育訓練計畫

華南永昌投信

最高負責人：林經理玉鳳

管理成果

1. 完成防制洗錢及打擊資恐年度教育訓練：專責主管、專責人員、督導主管及督導人員完成 12 小時在職訓練
2. 完成新建系統導入作業，取代原有之系統
3. 委請顧問公司協助制定洗錢及資恐風險相關評估方法，包括機構風險評估方法論、客戶風險評估方法論及交易監控參數設定方法論，更精確評估機構固有風險與整體風險，以及適當衡量客戶風險並據以實施相對應之交易管控措施

未來目標

1. 持續優化及更新系統
2. 持續優化防制洗錢及打擊資恐相關制度及規章
3. 落實執行 2020 年度防制洗錢及打擊資恐教育訓練計畫

華南金創投（華南金創投尚非屬洗錢防制法之適用機構）

最高負責人：李協理永彬

管理成果

建置打擊資恐黑名單資料庫

未來目標

落實並完整執行 2020 年度防制洗錢及打擊資恐教育訓練計畫

華南金資產

最高負責人：簡副總經理美玲

管理成果

專責主管、專責人員、督導主管完成 12 小時在職訓練、聘請外部顧問提供諮詢服務、依防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業注意事項辦理相關作業

未來目標

將持續落實國內外防制洗錢政策及程序之要求、確實執行客戶盡職審查控管措施，持續優化防制洗錢及打擊資恐各項機制

子公司 2019 年海外管理成果

目前各國法規對於金融機構防制洗錢工作之要求大致上皆依循防制洗錢金融行動工作組織 (The Financial Action Task Force, FATF) 所公布之 40 項建議訂定，惟內容仍有所不同，且各地金融監理機關之監理強度亦不一致。

以子公司華南銀行為例：該行目前海外分支機構共有 13 家，分布在 4 大洲 9 個國家或地區，依據「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」，海外分支機構在符合當地法令情形下，實施與總行一致之防制洗錢及打擊資恐措施，並於分支機構所在地與總行要求不同時，就兩地選擇較高標準者為遵循依據；另外為強化海外分支機構防制洗錢及打擊資恐主管與人員對當地法規之專業能力，則積極延攬當地具有主管機關或大型金融機構同業經驗之人員。

此外，配合銀行公會之「中華民國銀行公會所屬本國會員銀行就國外分（子）行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐管理制度自律規範」，有關於國外分級管理規範以及考量各國監理強度之差異及各海外分支機構法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐執行情形，華南銀行修訂相關內部規範，對各海外分支機構依分級標準區分為高、中、低風險三級，依評級結果將自 2020 年起實施差異化管理措施，並以視訊、電話或其他類似方式，定期與海外分支機構召開會議以及海外分支機構每月報送之法令遵循月報，維持聯繫及管理。

為確保防制洗錢及打擊資恐計畫之有效性，各海外分支機構均每年辦理機構風險評估 (IRA)，並依據風險評估之結果，調整遵循制度擬定防制洗錢及打擊資恐計畫，以抵減或控制相關風險；進一步，為了提升交易監控或姓名檢核等工作之準確性及效率，海外分支機構均陸續建置防制洗錢資訊輔助系統，以資訊科技輔助辦理相關工作。以子公司華南永昌證券為例，其上海代表處依循當地法規運作並每季回報運作情形；香港子公司透過每月辦理教育訓練、每季辦理法遵自行評估、每半年提供法遵執行情形報告，並依據法令及集團內部規章修訂情形不定期修改內部規章，以強化防制洗錢及打擊資恐之管理實踐。

2 金融服務

2.1 客戶服務與權益

客戶服務管理機制、客戶滿意度、教育訓練

2.2 資訊安全與客戶隱私

管理機制、外部認證

2.3 數位金融與創新

通路整合、數位行銷、行動金融、人才培育

2.4 永續金融

微型商品、普惠金融、責任金融、都市更新

華南金融集團重視客戶的服務滿意度及其權益，透過定期滿意度調查並建立多元的溝通機制，了解客戶的需求及意見，強化教育訓練提升客服人員表現；並以公平原則設計與銷售金融商品，積極取得理財規劃顧問 (CFP) 資格認證協助客戶進行財富管理，以專業服務維護客戶權益。

在金融服務數位化的現今，保障客戶財產與隱私是資訊安全的第一要務。因此培育數位金融服務人才亦成了發展關鍵，另外除集團內部研發、人才培育外，也和策略夥伴發展各項相關服務，如華銀支付（臺灣 Pay）行動支付等服務，提供不同需求的客戶完善的服務選項。

本集團亦響應國際倡議之永續金融理念，除各項微型產品服務客戶外，也以普惠金融之理念公平地服務每一位客戶。在各項金融業務上深刻思考業務行為所帶來之環境與社會效應，進而以國際標準赤道原則為基礎，建立永續授信原則，杜絕破壞環境永續與社會公益之授信行為，期望為永續社會盡一份心力。



集團內適用資訊安全管理系統 ISO/IEC 27001:2013 各公司皆取得認證
華南銀行舉辦 2019 開放銀行峰會，探討 Open Banking 可能性支持國家發展數位金融
華南銀行 2019 年開辦 CFP 培訓專班，截至 2019 年底持證總人數達百人以上
華南銀行掌握國際趨勢，依赤道原則訂立永續授信原則，於授信業務中關注 ESG 議題
華南產險開辦木瓜及荔枝之農業保險
累積取得經濟部智慧財產局核准金融專利 81 項



2.1 客戶服務與權益

「以客戶需求導向為中心」

華南金融集團服務人員以此核心理念展開各項金融服務，各子公司皆有完善之客戶服務管理機制，亦有相關教育訓練，培養業務及客服人員重視客戶需求之精神。

2.1.1 客戶服務管理機制

提供客戶多元諮詢管道，並建立完備處理流程及回覆機制，以最公平、合理、有效之原則妥適處理客戶的寶貴意見。

華南銀行	華南永昌證券	華南產險
客戶意見處理說明	客戶意見處理說明	客戶意見處理說明
窗口受理後，系統自動以電子郵件方式通知相關單位之經辦與主管	客戶服務中心統一控管，依四大準則分類處理	1. 每月定期召開申訴檢討會議 2. 透過「消費爭議案件審議小組」，分析案例與改善
依循準則	依循準則	依循準則
「金融消費爭議處理注意事項」	「客訴流程管理辦法」 「金融消費者保護管理要點」	公平待客原則 消費爭議處理制度
時限	時限	時限
依客戶訴求，1~3日予以回覆，30日內完成案件追蹤管理	依客戶訴求，1~3日予以回覆，30日內完成案件追蹤管理	依客戶訴求，7日完成案件調查並予以書面回覆，30日內完成案件追蹤管理

2.1.2 客戶滿意度

為理解客戶需求及提升客戶體驗，本集團華南銀行與華南產險定期進行相關業務之滿意度調查，蒐集並理解客戶需求，促進與客戶之良性溝通。2019年度在提升客戶滿意度上亦延續過往專業之形象，積極進行理財規劃顧問(CFP)之培訓與考核，期望能以經過嚴格認證之專業知識提供客戶良好的服務體驗，進而達到提升客戶滿意度之效果。



華南銀行以 CFP 專業保障客戶權益

CFP (CERTIFIED FINANCIAL PLANNER) 係認證理財規劃顧問專業測驗，內容涵蓋投資理財、稅務規劃、風險管理、財務現金流規劃及綜合資產配置等五大項目，為金融業各理財從業人員最具挑戰的資格認證。

鑒於金融商品發展日趨多元化、國際間稅務合作已成為趨勢，華南銀行為提升理財人員的資產傳承規劃專業，以提供金融消費者之權益保障，故提供多項獎勵措施鼓勵同仁取得 CFP 證照。截至 2019 年 12 月底全行持證總人數達百人以上，顯示華南銀行全體行員不斷充實精進，整體素質屬銀行業財富管理領域之箇中翹楚。

華南銀行客戶滿意度調查

華南銀行重視不同屬性的客群，分別進行不同客戶的滿意度調查。調查結果如下表：

華南銀行客戶滿意度			
客群	2017	2018	2019
一般客戶 整體服務滿意度	93.76%	90.83%	95.09%
來電客戶 客服人員滿意度	96.90%	97.00%	97.30%
理財客戶 業務滿意度	94.33%	94.56%	94.41%



來自客戶的聲音

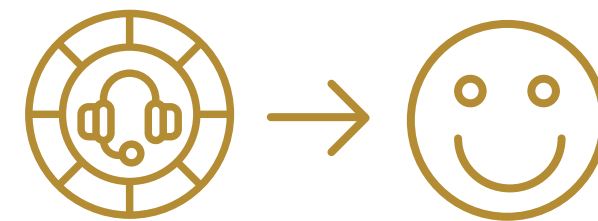
林小姐本次出國旅遊使用信用卡支付出國費用，卻因個人疏忽於出發前一日始發現預約機場接送服務失敗，後進線客服中心求助，客服人員於了解情況後，積極聯繫華南銀行合作之接送公司，雖因時間關係無法受理去程送機服務，但已貼心完成預約回程接機服務。

過程中，客服人員即時與林小姐回報處理情形使其安心，使客戶回國後於華南銀行意見信箱留言感謝客服人員親切且熱心的服務，使其感到十分安心與溫暖。

華南產險理賠關懷服務滿意度調查

為提升保險理賠服務品質並降低申訴率，針對車險理賠案件進行「理賠出險後之電話關懷服務」，透過電話訪談瞭解理賠人員服務情形外，同時瞭解客戶需求。若有抱怨，則立即請該區理賠主管介入處理，關懷小組將視處理情況再電訪保戶二次關懷。

透過本項關懷機制，除協助客戶及時解決急迫性問題並提升客戶滿意度，也事先防範申訴案件發生率。



華南產險客戶滿意度			
	2017	2018	2019
理賠關懷服務滿意度	92.18%	86.33%	87.42%

※ 本問卷調查對象以第三人責任保險之理賠案為主。

2019 年統計申訴案件數與處理情形

	申訴案件數 A	結案件數 B	結案比例 B/A	
華南銀行	32	32	100%	👍
華南永昌證券	31	31	100%	👍
華南產險	95	95	100%	👍

1. 華南銀行於 2019 年度受理申訴案件計 32 件，平均處理天數為 12 天，皆符合金融消費者保護法規定之處理期限 30 日曆日，其中案件類別屬個人新臺幣存款及信用卡業務居多，惟爭議類型多屬業務認知差異問題，並皆與客戶妥適處理圓滿結案。

2. 華南永昌證券於 2019 年度受理申訴案件計 31 件，平均處理天數為 3 天，符合金融消費者保護法規定之處理期限 30 日曆日，其中案件類別屬服務問題居多，皆與客戶溝通說明後取得共識。

3. 華南產險於 2019 年度受理客戶意見案件計 95 件，平均處理天數為 16.7 天，符合金融消費者保護法規定之處理期限 30 日曆日。其中案件類別屬殘廢等級認定理賠居多，皆以公平待客原則積極溝通，提供客戶最大保障。

2.1.3 教育訓練

華南銀行為本集團內與客戶互動最為頻繁廣泛之子公司，有鑑於此，銀行每年定期針對行員進行相關教育訓練。除實體課程外亦提供其他線上多元教育訓練及案例探討，希望藉由教育訓練維持良好服務品質。相關課程如下表（課程時數四捨五入計算至個位數）：

實體課程

課程名稱	實體課程場次	實體轉錄線上場次	課程時數
存匯業務客訴案例研討	2	2	1
法令遵循教育 - 金保法、公平待客原則	14	-	1
法令遵循教育 - 金保法、消保法、公平待客原則	-	3	1
法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐教育訓練 & 金融消費者保護法	57	1	1
金融消費者保護法	2	-	3
預防客訴及客訴案件處理	2	1	1
預防客訴及客訴案件處理 (含金融友善措施宣導)	6	2	1
合計 7 門	83	9	9

線上課程

課程名稱	課程開始日	課程結束日	課程時數
金融消費爭議案例研討	2019/7/24	2019/12/25	3
金融消費者保護法及公平待客原則之法令介紹	2019/7/22	2019/12/23	2
合計 2 門	-	-	5

2.2 資訊安全與客戶隱私

重大議題	重大議題管理方針
資訊安全與客戶隱私	GRI 418: 客戶隱私
對華南金融集團的意義	以「提供安全、快速及穩定之資訊環境」為願景；以「資訊安全零事故、變更異動零失誤」為目標，持續推動資訊安全策略並保障客戶隱私資訊不外洩
承諾與相關政策	強化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臺 (F-ISAC)」之運作、持續強化集團資安防護能力等，客戶隱私方面以「華南金融集團客戶資料保密措施」為主要政策
目標	短期：持續保持零隱私權及資安違反案件 中期：持續推動全集團隱私權及資安認證系統 長期：增加資安人才，強化集團內資安團隊及客戶隱私安全
如何管理	權責單位：集團資訊策略委員會
具體成果	■集團落實 ISO 27001 相關資安管理制度 ■集團各公司 皆已加入金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 會員

註：本重大議題呼應永續性報告準則（GRI Standards）。

華南金融集團之資訊安全管理策略包含於年度資訊策略之中，中長期資訊發展策略訂有強化資訊安全防護機制之專章。2019 年資訊策略發展著重於五大方向，分別為「增加集團獲利」、「支援法令遵循」、「掌握數位技術」、「強化資安防護」與「培養資訊人才」。其中「強化資安防護」之執行內容，包括資訊安全相關管理制度遵循、落實 ISO 27001、資訊安全評估作業、配合主管機關「金融資安資訊分享平臺 (F-ISAC)」之運作、持續強化集團資安防護能力等。

2.2.1 管理機制

資訊安全管理機制

華南金控自 2012 年起成立集團資訊策略委員會，以金控總經理為會議主席，成員包含金控各副總、各處處長及各子公司總經理，每半年召開一次。

會議議題包含審查各子公司對集團資訊策略相關執行計畫進度的執行情形、該年度相關執行計畫之關鍵績效指標執行情形之報告等，每年亦會針對下年度資訊策略進行研議，包含中長期資訊策略方向及短期 (下年度) 集團資訊策略方向，並將擬定之策略呈報董事會。

另集團資訊策略委員會亦監督各子公司依所擬訂之「強化資安防護」執行計畫時程，進行定期追蹤及檢討成效，以期落實資訊安全策略方向。



客戶隱私管理機制

目標

- 1. 尊重客戶資料隱密性
- 2. 保護客戶交易安全
- 3. 確保資料使用目的的合理性

遵循規則

- 1. 金融控股公司法
- 2. 個人資料保護法
- 3. 金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法
- 4. 依主管機關相關法令規範，制定「華南金融集團客戶資料保密措施」

本年度集團各公司無資訊安全與客戶隱私相關違反案例，將持續努力給予客戶安全的金融服務體驗

2.2.2 外部認證

資訊安全及客戶隱私外部認證

本集團各公司（華南金創投因業務性質不適用）均取得資訊安全管理系統 ISO 27001 認證；此外華南銀行導入資訊服務管理系統並取得 ISO 20000 認證。另外，就個資安全保護面，與個人資訊直接相關的華南銀行、華南產險、華南金資產等子公司皆通過 BS 10012 個人資訊管理系統的認證。

ISO 標準		認證範圍	華南金控	華南銀行	華南永昌證券	華南產險	華南永昌投信	華南金創投	華南金資產
資訊安全	ISO 27001	1. 商業資訊系統設計、開發和維護 2. 資訊科技營運和管理 3. 資料庫系統管理 4. 網絡管理、 5. 伺服器環境安全、 6. 資訊安全管理和資料處理管理	V	V	V	V	V	NA	V
	ISO 20000	1. 資訊服務水準管理 2. 持續與可用性管理 3. 財務預算 4. 供應商管理 5. 容量管理 6. 事件與問題處理 7. 組織變更 8. 上線管理		V				NA	
客戶隱私	BS 10012	個人資訊管理系統		V		V		NA	V



華南產險依保險業內部控制及稽核制度實施辦法規定，資安專責人員每年應完成 15 小時以上的資安教育訓練課程，資安專責人員以外之同仁須完成 3 小時以上的資安訓練課程，並不定期邀請資安廠商至公司分享資安相關訊息，藉此提升同仁的資訊安全意識。

每年定期執行資安演練暨檢測作業。



自 2012 年通過 ISO 27001 資訊安全認證後，每年 2 次的例行查核，目前均依照此資安制度與時俱進地強化資訊安全。



依資訊安全評估等建議事項進行內部評估，後續進行資安預算編列並執行資安系統採購及建置作業。

2.3 數位金融與創新

因 FinTech 的快速發展，華南金融集團從客戶角度出發，透過「通路整合」、「數位行銷」、「行動金融」及「人才培育」等 4 大面向，持續整合集團資源與虛實通路並培養內部大數據分析師與網羅校園金融科技優秀學子，導入數位應用建立自動化的金融服務及產品推薦機制，打造滿足客戶多元需求的一站式金融服務平臺，使客戶能時刻感受到便捷、即時、安全、創新的零距離服務。



在金融創新方面所取得的專利，截至 2019 年 12 月 31 日止，本集團已取得經濟部智慧財產局核准金融專利共 81 項，詳如下表：

已通過專利申請類別	行動平臺	大數據	AI	區塊鏈	安控機制	生物辨識	其他	總計
華南銀行	28	11	7	2	5	8	11	72
華南永昌證券	0	1	4	0	0	0	2	7
華南產險	1	0	0	0	0	0	0	1
華南永昌投信	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	29	12	11	2	5	8	14	81

各子公司 2019 年度重點專利

華南銀行

- 智能語音交易系統
- 轉帳系統及其方法
- 臉部辨識進行驗證的交易系統及其方法
- 對話式行動銀行系統與執行方法
- 分散式小額金流系統

華南永昌證券

- 十字窗即時報價介面

華南產險

- 理賠即時通



2019 開放銀行峰會

華南銀行以實際行動支持國家數位金融發展，配合政府推動 API 開放策略，於 2019 年 9 月 24 日舉辦「2019 開放銀行峰會」，邀集國內知名 Open Banking 產官學專家與會分享開放銀行最新趨勢，讓金融數據的開放，能促進更多優化的金融服務。

華南銀行董事長張雲鵬（右 4）、副董事長林知延（右 3）、總經理張振芳（右 2）、副總經理許柏林（右 1）

2.3.1 通路整合

因應數位時代來臨，本集團持續舉辦數位行銷活動推展虛擬通路，並導入大數據科技運用分析以提供客戶優質多元、完整安全的數位金融服務，近年虛擬通路交易占比已逾八成。2019 年華南銀行虛擬通路之服務殊榮如下：

- 1. 首創「華南 AI 行動銀行」，且首家推出 Siri 及 Google「雙平臺」語音服務。
- 2. 首家開辦微信支付跨境代收業務，提供臺灣店家便利安心的收款方式。
- 3. 首波上線「開放銀行 (Open Banking)」第一階段「公開資料查詢」之金融機構。
- 4. 小規模營業人導入行動支付租稅優惠申請案件全國第一。
- 5. 首波推出金融區塊鏈函證服務之銀行，且服務會計師事務所合作數量及詢證函數量皆為公股銀行第一名。
- 6. 金管會核准 Bank3.0 線上申辦業務共 22 項，華南銀行為提供最多申辦項目之銀行。

2019 年度本集團數位通路服務

	數位服務	服務亮點	執行成果
華南銀行	快易貸	1. 信貸線上申請平臺提供 24 小時申辦服務 2. 可試算個人借款額度及利率 3. 最快 3 小時即可得知核准結果，並於當天完成撥款	2019 年透過線上平臺申請共 2,537 件，較去年同期成長 42%；撥貸金額新臺幣 146,192 萬元，較去年同期成長約 52%
	線上房貸試算平臺	1. 除原試算額度及利率外，再增加提供「房屋鑑估」資訊功能 2. 除實價登錄資訊外，還提供不動產周遭環境資訊	大幅節省客戶蒐集資料的時間
	智能理財 (2019 年規劃，預計 2020 年上線)	1. 投資門檻低、低投資成本 2. 服務時間不受限制	開發年輕客群、小額投資族群與數位客群細緻化的分群服務
華南產險	eCover 華南產險商務網	1. 提供網路投保業務功能 2. 提供會員專區及理賠服務	eCover 華南產險商務網 2019 年件數 66,744 件，簽單保險費新臺幣 13,519 萬元，較 2018 年同期成長 34.3%
華南金資產	銀拍屋	1. 2018 年推出「法拍好伴」數位平臺，提供購買法拍屋的專業便捷管道 2. 2019 年擴大推出「銀拍屋」標售活動，建置專屬活動頁面、VR 線上賞屋等，強化品牌效益及網路銷售平臺標售成效	2019 年數位通路委託 171 件；簽約數 54 件，較去年同期成長 12.5%；投標數 47 件，較去年同期成長 23.7%。

2.3.2 數位行銷

本集團於 2018 年成立集團層級「大數據業務推展小組」及「大數據分析團隊」，透過每月跨子公司大數據分析技術及產出交流，整合跨子公司共計 38 個數位與實體通路的行銷資源，透過機器學習模型與自動化產品推薦服務鏈，滿足客戶服務需求。

本集團 2019 年共計完成 16 個主題式分析計畫，其中產品申購模型 (8 個) 預測前 10% 客戶申購率之準確性，較未建置模型前分別提升 1.6 倍至 10 倍之多，有效降低行銷人力成本並提升客戶回應率。具體規劃四大發展面向如下：

資料面



研究法令允許可導入之外部資料，並整合內部資訊，擴充以客戶為中心的資料庫

人員面



成立集團大數據分析團隊、培育資料科學家，以提升集團在大數據的技術力、分析力及商務力

管理面

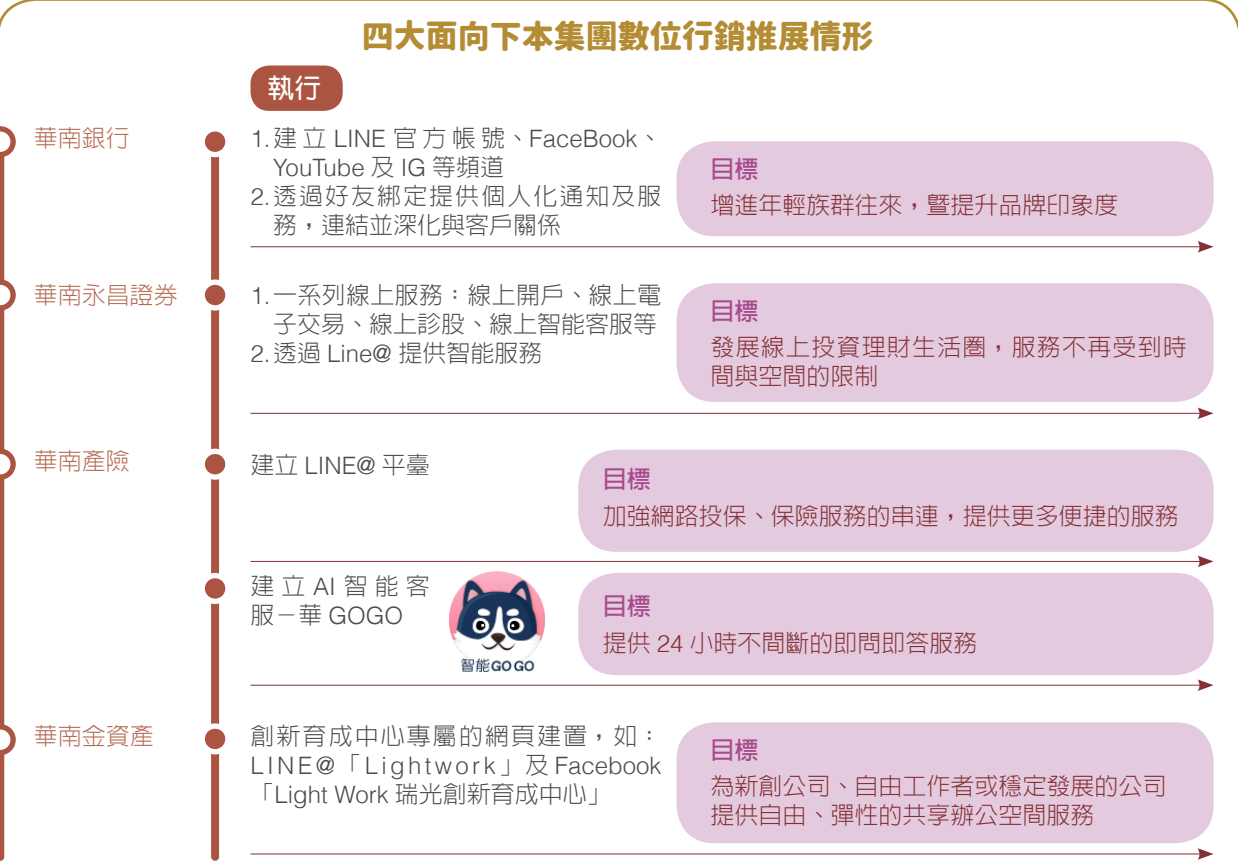


訂定分析系統、行銷系統管理規範，並建立資料、新分析技術導入，與機器學習模型驗證等機制，以提升分析產出品質的效力

應用面



透過大數據分析建模增進行銷業務推展，優化客戶體驗。並擴大其於策略擬訂、輿情分析、洗錢防制、風險控管等多元面向的應用



本集團數位行銷未來持續發展與應用方向：
在發揮數據價值、創造收益的目標前提下，全面推動大數據業務發展，具體規劃如下：



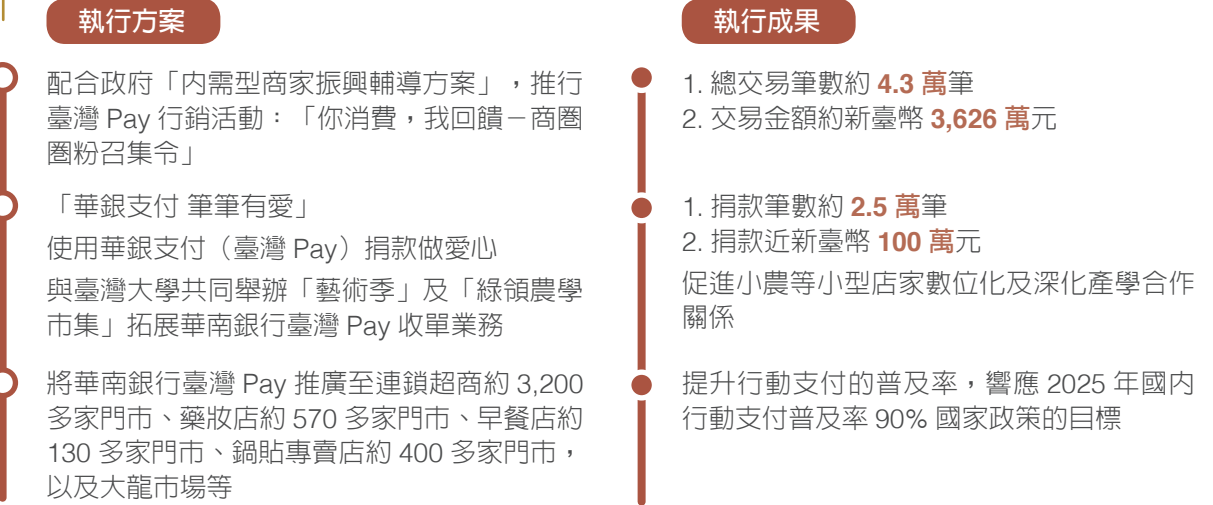
2.3.3 行動金融

華南銀行行動銀行用戶已超過百萬戶，客戶可以透過手機，隨時隨地取得金融服務，同時近年亦積極響應政府重要政策推展行動支付業務。

2019 年 1 月發行華銀支付 (臺灣 Pay) 綁定信用卡功能，並於 2019 年 4 月開放華銀支付 (臺灣 Pay) 信用卡繳稅功能，共同創造信用卡 QR CODE 行動支付商機。



2019 年華南銀行行動金融成果



2.3.4 人才培育



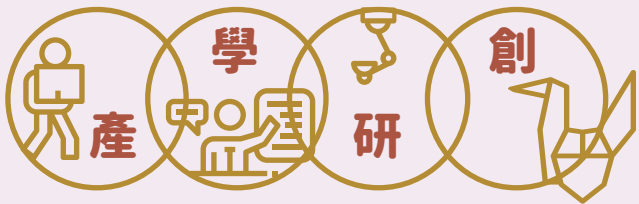
華南銀行為培養同仁數位金融之相關知能，定期舉辦內部基礎教育訓練課程，並鼓勵行員取得外部單位舉辦的數位金融相關證照考試；另每家分行遴選 1~2 位同仁為「電子商務種子人員」，加強內部教育訓練專業程度，不定時安排外部課程加強培訓，平時業務特別再加入數位金融之服務，累積實務經驗，另也透過對外校園活動、競賽，挖掘潛力年輕新秀或業界優秀人才。

本集團為建立及維繫各子公司大數據分析能量，掌握最新分析技術與應用，協助集團策略擬定、業務推廣、商機發掘及風險評估，積極廣邀產、學、業界專家量身訂製培訓課程，精進大數據分析師之技能及持續人才培養，強化集團數位金融人才。目前培育大數據分析師共 47 位，建立大數據分析團隊及量能，協助本集團各子公司應用大數據推展各項業務。

華南金控第四屆金融科技創新競賽

舉辦本活動之四大初衷：

- 1. 協助國家發展，厚植金融科技人才；
- 2. 培育校園學習，提前與產業接軌；
- 3. 創新金融科技，提升金融產業競爭力；
- 4. 引進精實人才，強化集團研發實力。



2019 年，本活動再創臺灣 FinTech 數位金融創新競賽佳績，共匯聚產、學、研、創四方齊心協力，吸引超過 300 組團隊參賽，臺灣 43 所大專院校、1,302 位同學參與，超過 5,500 名校園菁英共襄盛舉，展現臺灣 FinTech 新希望。此外自 2017 年開始提供入圍決賽隊伍享有 3 年免筆試進入華南金融集團面試的機會，至今已錄取 37 位表現優異學生。

2.4 永續金融

華南金融集團積極配合我國政府倡導之永續金融相關政策，除積極配合行政院之「綠色金融行動方案」推行多項綠色金融投融资專案以外，亦配合行政院之普惠金融推行政策，廣設微型金融商品及推廣金融服務之可及性、使用性及品質。

華南銀行配合政府推動「5+2 新創重點產業放款方案」，2019 年放款營運量較 2018 年成長新臺幣 136 億元；都市更新及危老重建業務方面，2019 年核准金額新臺幣 119 億元更是超額達成 495%。期望透過永續金融為基礎，與環境和社會進步成長，邁向下一個壹百年。

2.4.1 微型商品

華南銀行

華南銀行提供多項中小企業及政策性優惠貸款商品，協助中小企業善用各項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，有助於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。

截至 2019 年 12 月 31 日止，中小企業紮根專案貸款、中小企業創新發展專案貸款、促進產業創新或研究發展貸款及文化創意產業優惠貸款有動撥且有餘額之件數為 147 件，總動撥餘額為新臺幣 3 億 9,984 萬元。微型商品承作件數合計為 14,195 件，動撥餘額合計為新臺幣 343 億 7,578 萬元。

微型商品	2018 年 餘額件數	2018 年 動撥餘額	2019 年 餘額件數	2019 年 動撥餘額
青年創業及啟動金貸款	767	26,690	723	20,506
微型創業鳳凰貸款	118	3,903	133	4,512
就業保險失業者創業貸款	7	327	7	250
青年首次購屋貸款	13,191	3,484,002	13,185	3,372,326
文化創意產業優惠貸款	18	2,060	11	1,317

單位：新臺幣萬元

中小企業紮根專案貸款	117	46,485	106	31,254
中小企業創新發展專案貸款	34	9,115	26	6,083
促進產業創新或研究發展貸款	4	1,737	4	1,330
合計	14,256	3,574,319	14,195	3,437,578

華南產險

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，避免因事故發生陷入經濟困境，補足政府社會保險或救助機制的缺口。

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 2019 年 12 月 31 日止，華南產險承作微型保險有效契約業務承保人數共 4,803 人。

年度	2017	2018	2019
承保人數	4,930	4,920	4,803
保單件數	49	37	38
總保險費 (新臺幣元)	600,787	680,748	654,736

2.4.2 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，倡導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，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。

本集團參考金管會普惠金融衡量指標，從金融服務可及性、使用性及品質等三面向評估普惠金融實行成效，除了提供各項微型商品及農業保險等高金融服務使用性之目標，亦通過無障礙金融服務達成金融服務可及性及以實施公平待客原則達到高品質金融服務之目標。

高齡長者服務

面對我國人口老化趨勢，以及少子化衝擊與撫養觀念改變，退休規劃日趨重要。為善盡本集團之社會責任，進而建立老有所終社會，以下為本集團協助客戶規劃退休生活，建構完整高齡生活保障之專案。





安養愉生傳承信託

華南銀行於 2016 年 1 月推出以新臺幣辦理「安養愉生傳承信託」，並於 2017 年 10 月開放以外幣承作，協助高齡者提早透過信託規劃而無後顧之憂，進而善用信託制度管理財產，達成未來生活安養照護之目的。

依信託公會「高齡者及身心障礙者財產信託」2019 年第 4 季統計資料顯示，華南銀行 2019 年累計業務量之受益人人數為 12,088 人，居業界第一名；信託財產本金為新臺幣 26.28 億元。與 2018 年相較，受益人人數增加 2,082 人。

華南銀行於 2016、2017、2018 年度連續 3 年獲金融監督管理委員會評選為「高齡者及身心障礙者財產信託」績效優良銀行。



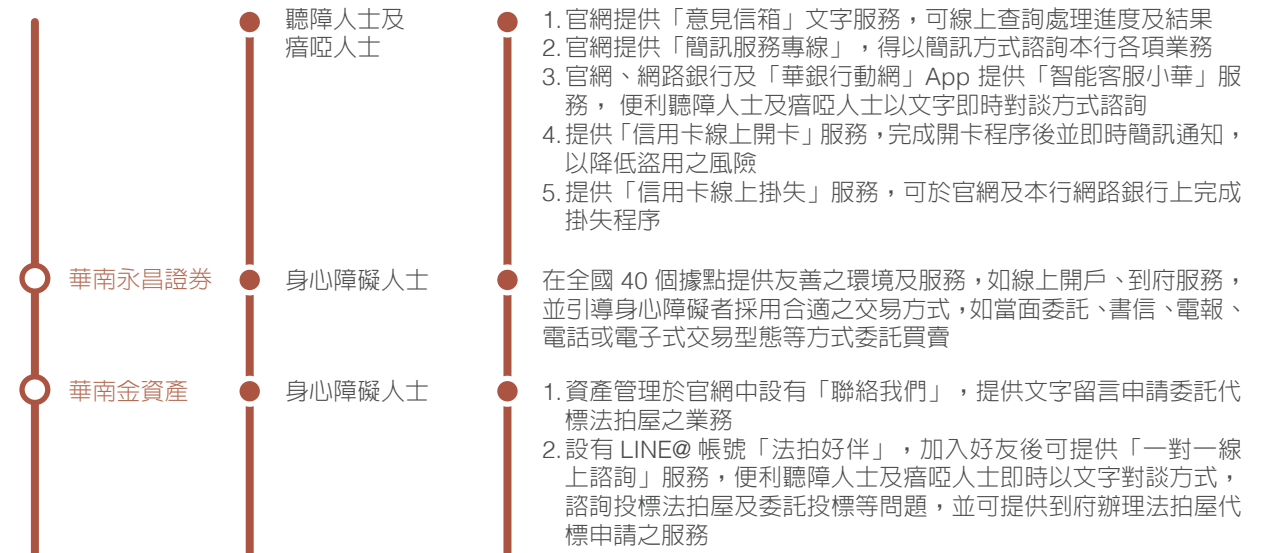
以房養老貸款

華南銀行於 2016 年 3 月推出業界首創循環型以房養老貸款 - 「安養房貸」，以「不動用不計息、未動用之額度可累積至下個月」之模式，有別於其他同業以每月固定撥款的方式，更符合資金靈活運用及人性化之設計，讓年長者能有效規劃資金，使退休生活更加安穩無虞。

華南銀行為提供年長者多元選擇及生活資金安全保障，於 2017 年 5 月與臺灣人壽股份有限公司共同規劃推出升級版以房養老商品 - 「美滿享福貸」，透過「安養信託 + 即期年金保險」方式專款專用，更完整保障年長者退休生活資金。

2018 年度更榮獲由金融研訓院主辦，金融監督管理委員會及行政院農業委員會指導之「第九屆臺灣傑出金融業務菁業獎 - 最佳消費金融獎優等」殊榮。

華南銀行以房養老貸款截至 2019 年 12 月底止承作件數為 731 件，較 2018 年底承作件數 602 件增加 129 件，核准金額新臺幣 35.43 億元較 2018 年底新臺幣 27.12 億元增加新臺幣 8.31 億元，執行成效大幅成長，目前市占率排名第三，足見華南銀行於解決年長者退休生活資金之成效。



提供身心障礙者各項友善金融環境，華南銀行臺東分行於 2019 年 11 月 30 日獲頒臺東縣政府「友善空間」服務身障者績優單位之殊榮，為唯一獲獎之金融機構。

國際身心障礙者日，華南銀行臺東分行榮獲「友善空間」服務身障者績優單位，由經理廖武朗（左 1）代表領獎

無障礙服務

服務對象

身心障礙人士

視障人士

服務措施

1. 各營業單位於進出口裝設「服務鈴」
 2. 各營業單位均設置「愛心窗口」（即無障礙服務櫃檯）
 3. 提供行員到府辦理存匯業務申請及對保等服務
 4. 設置無障礙 ATM，截至 2019 年底，符合輪椅族使用之 ATM 計 613 臺，其中 10 臺同時具備視障語音功能
 5. 官方網站、網路銀行、網路 ATM、行動銀行新增無障礙服務並取得國家通訊傳播委員會訂定之「網頁無障礙規範 2.0 版」AA 等級標章
 6. 領有身心障礙證明（或手冊）者，可臨櫃申請金融卡跨行提款手續每月 3 次減免優待
1. 視障人士若未能有親友協同辦理開戶業務，則由非經辦其開戶之行員及主管共同擔任見證人，協助辦理開戶事宜
 2. 提供「信用卡友善簡訊服務」，視障者可致電本行客服申請，透過手機讀報功能得知信用卡消費金額

公平待客原則

為使本集團有效實施公平待客原則，以公平合理之方式對待本集團客戶以及保護客戶權益，由華南金控訂立集團及內部規範如下：

1. 「華南金融集團金融消費者保護管理要點」：

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查要點」：

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. 部分商品二階段審查：

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，相較於同業，部分風險較高或複雜性商品，因其特性，須再經金控商審會議第二階段審查，落實保護消費者權益並控管集團風險。

華南銀行依照理財商品及企業金融服務訂立公平待客原則相關辦法如下：

類型	原則	規範	執行
理財商品	評估商品之合理性、充分揭露商品風險暨落實客戶及商品風險屬性之適配作業	「理財商品審查要點」 「理財業務商品適合度要點」	執行 1.請客戶辦理客戶風險屬性評估作業 2.審查商品「風險等級，依華南銀行「理財業務商品適合度要點」進行風險適配作業
企業金融	業務人員於辦理企業金融銷售業務時，應遵循華南集團「金融消費者保護暨公平待客原則實施要點」及「個人資料管理政策」	「華南商業銀行辦理企業金融銷售業務作業須知」	執行 請客戶（包含立約人與連帶保證人）確認已於合理期間內審閱本合約全部條款，亦已充分瞭解並承諾簽立本契約，簽章於內
	授信客戶之相關權利義務詳實記載，並於簽約時詳實告知相關約定事項（如：立約人之責任）	「授信契約書」 「華南商業銀行應收帳款承購合約書」	執行 請客戶（包含立約人與連帶保證人）確認已於合理期間內審閱本合約全部條款，亦已充分瞭解並承諾簽立本契約，簽章於內
	1.無虛偽不實、詐欺、隱匿、或其他足致他人誤信之行為 2.應充分揭露金融消費資訊及確保內容之真實，避免誤導金融消費者 3.對金融商品或服務內容之揭露如涉及利率、費用、報酬及風險時，應以衡平及顯著之方式表達	「華南商業銀行辦理企金授信業務從事廣告、業務招攬及營業促銷活動之廣宣檢核表」	執行 業務人員在從事業務招攬行為時，已確實檢核

* 審查的商品包括基金、債券、結構型商品（含組合式投資商品）、股票、短期票券、集合管理運用帳戶、衍生性金融商品、黃金存摺、壽險商品、年金保險商品及投資型保險商品、其他新種商品。

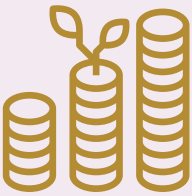
防制詐騙教育宣導

為防止民眾受騙，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，或申辦約定帳戶轉帳功能時，均須落實臨櫃作業關懷客戶提問。



「臨櫃作業關懷客戶提問表」原則：

- 1.適用對象：個人戶。
- 2.適用情形：
 - A.符合下列情形之一且交易金額達新臺幣3萬元（含）以上者：
 - a.匯款。
 - b.無摺存入非本人個人存摺存款帳戶，經行員判斷有異常者。
 - c.年長者臨櫃提領現金（含由他人領款及陪同領款），經行員判斷有異常者。
 - B.申請約定轉帳帳戶功能者。



華南銀行積極投入資源與人力，2019 年舉辦 12 場教育訓練（學員共 878 人），向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。

2019 年成功攔阻詐騙案件金額新臺幣 1,180 萬元，榮獲內政部警政署頒發執行臨櫃關懷提問協助成功攔阻詐騙款項表現優異獎牌。



走入校園與社區辦理金融知識宣導

鑒於消費金融與國人日常生活密不可分，故華南銀行與金管會及各金融機關共同推動金融教育普及化，辦理「校園與社區金融知識宣導」活動。2019 年共計舉辦 18 場，宣導對象以各縣市校園學生與社區居民為主，宣導題材為增進金融常識、推廣良好金融習慣與理財觀念等等。另外，宣導活動亦著重反詐騙案例討論，期減少民眾遭受詐騙損失之可能。

2.4.3 責任金融

華南金融集團重視業務行為所帶來的環境與社會影響，以環境、社會及公司治理 (Environmental, Social, and Governance; ESG) 績效為基礎，積極推行綠色金融發揮正面環境效應，並以公益信託及農業保險等金融產品協助公益及農民，期望能帶來正面社會影響力。2019 年更是看齊國際標準之赤道原則，訂立永續授信原則，期望在放款業務中亦能為保護環境與社會盡一份心力。

綠色金融

落實蔡英文總統所倡導之經濟結構轉型，政府提出「綠色金融行動方案」引導金融業資源挹注國內綠能產業發展，追求永續發展之新經濟模式。華南銀行跟隨政府腳步重視綠能相關產業發展，並於授信審查標準中導入赤道原則精神，積極協助企業轉型。

2019 年獲金管會頒發「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案—新農業特別獎」。

公司

種類

產品與作為

華南銀行

投資
放款

■ 2019 年節能環保相關產業股權投資金額為**新臺幣 18.5 億元**，綠色債券投資金額為**新臺幣 74.6 億元**
分別較 2018 年增加**新臺幣 11.6 億元**及**新臺幣 20 億元**
■ 截至 2019 年 12 月底對綠能科技產業、新農業及循環經濟產業授信總餘額**新臺幣 2,976 億元**，其中對循環經濟的授信餘額達**新臺幣 1,854 億元**
■ 2019 年主辦或共同主辦之聯貸案，屬循環經濟、綠色金融等與環境永續發展相關者共計 9 件，總金額達**新臺幣 476 億元**
其中榮鼎綠能**新臺幣 40.6 億元**聯貸案，係於桃園科技工業園區興建多功能生質能中心，利用垃圾焚化產生之熱能與廚餘厭氧發酵後之沼氣進行發電，為全臺最高規格的大型焚化廠，達到資源充分利用，為循環經濟指標性聯貸案
■ 華南銀行與地方縣市政府合作推出綠能相關融資商品如下

華南永昌投信

基金

■ 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，截至 2019 年底基金規模為**新臺幣 3.88 億元**

華南金創投

投資

■ 2019 年投資在節能環保相關產業約**新臺幣 2.17 億元**，占整體投資組合 14%

序號

縣 / 市政府

專案貸款名稱

1

新竹市政府

新竹市綠能產業專案貸款

2

桃園市政府

桃園市綠能產業專案貸款

3

臺中市政府

臺中市綠能產業暨企業加熱設備升級專案貸款

4

雲林縣政府

雲林縣綠能產業暨工業鍋爐升級及新農業專案貸款

5

臺南市政府

臺南市購 (建) 置太陽光電設備暨工業鍋爐升級專案貸款

■ 華南銀行已於 2018 年 4 月 25 日發行主順位綠色金融債券**新臺幣 10 億元**，發行期間 3 年

落實赤道原則精神

為善盡銀行企業社會責任並將赤道原則精神落實於授信業務流程中，華南銀行已於 2019 年 5 月訂定「永續授信原則」，對於授信對象、所屬產業、授信審查及貸後管理等有關 ESG 等應注意之處，列為授信風險評估項目，並訂定負面表列授信對象清單，在營業單位申請授信案件時可於系統上即時檢核，避免承作對環境或社會永續發展不利之企業授信業務，與授信戶共同促進 ESG 之永續發展。

華南銀行亦依照此原則於授信時確認授信戶之工廠場址是否為汙染控制場地，截至 2019 年 12 月底止，共列管 20 家企業授信戶。



社會關懷

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之信託，經目的事業主管機關許可而成立者均屬之。

依信託公會 2019 年第 4 季統計資料顯示，華南銀行目前擔任受託人件數共計 34 件，居業界排名第二，2019 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) 共計 819 戶，捐款金額達新臺幣 3.6 億元，信託本金為新臺幣 34.45 億元，較 2018 年增加新臺幣 0.45 億元，居業界規模排名第三名。

農業保險

木瓜保險 - 願為木瓜農民擋風遮雨

華南產險為呼應政府政策且善盡社會責任，自 2017 年便著手研發「華南產物風速及降雨量參數木瓜保險」，並於 2018 年 8 月 7 日獲金管會保險局核准銷售，實質保障木瓜的生產成本損失，做為風險移轉的防護屏障，為農民擋風遮雨。

本保險商品為天氣參數型保險，首創農作物保險可附加投保農業設施（棚架網室），木瓜可單獨投保「風速參數」或「風速及降雨量參數」，棚架網室則提供「風速參數」的保障範圍，理賠作業則採用中央氣象局所提供的氣象數據，具有公正客觀的特性。

為使農友更加瞭解木瓜保險之保障內容，華南產險農保小組攜手農糧署、臺南市、屏東縣政府，分別於 2018 年 10、11 月，2019 年 3 月、4 月連續舉辦推廣說明會，有關 2018、2019 年之保單銷售情形如下：

年度	區域	農民數	保單數	簽單保險費 (新臺幣)
2018	臺南	12	13	419,347
	屏東	7	9	479,180
	合計	19	22	898,527
年度	區域	農民數	保單數	簽單保險費 (新臺幣)
2019	臺南	64	77	2,115,047
	屏東	20	33	1,313,731
	合計	84	110	3,428,778

荔枝保險 - 轉嫁農友生產風險

荔枝近年受暖冬及霪雨影響，產量極為不穩定，除了影響消費市場，也造成農友的損失。結合木瓜保險的開發經驗，歷經多時研究，正式於 2019 年 11 月 28 日推出荔枝保險。

荔枝保險是天氣參數型保單，可投保的荔枝品種為玉荷包、黑葉及糯米糍，理賠作業則採用中央氣象局所提供的氣象數據，具有公正客觀的特性。

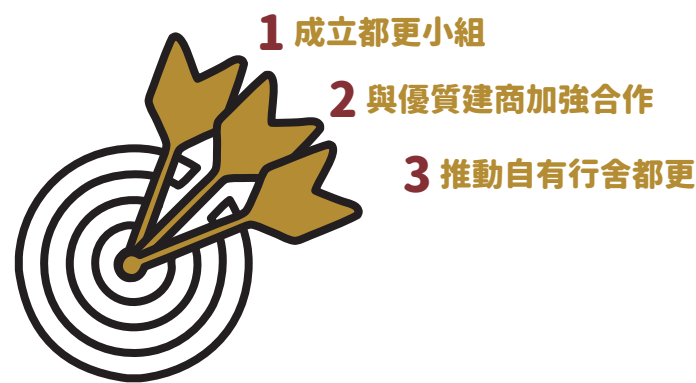
為使農友更加瞭解荔枝保險之保障內容，華南產險農保小組攜手農糧署、臺中市、南投縣及高雄市政府，於 2019 年 12 月間連續舉辦多場推廣說明會，華南產險 2019 年承作溫度及降水量參數荔枝保險共 20 件。保單銷售情形如下：

區域	農民數	保單數	簽單保險費 (新臺幣)
臺中	2	2	61,583
高雄	18	18	564,635
合計	20	20	626,218

2.4.4 都市更新

蔡英文總統在 2018 年 8 月 2 日國家住宅及都市更新中心成立揭牌暨開幕活動中表示，都市危險及老舊建築物的補強與重建，是新政府上任以來的重大政策，並定調 2019 年為「都更 2.0 元年」，祭出多項優惠措施，鼓勵公股行庫積極參與都更業務。

華南金融集團秉持居住正義的社會責任，並提出「都更三箭」策略：



並積極投入都更危老融資、信託、分戶房貸等相關金融服務，以滿足重建住戶各項金融業務需求，截至 2019 年底都市更新及危老重建核准件數為 41 件，核准授信總額度為新臺幣 540 億元。



「海砂屋變豪宅～華南銀行全力挺都更打造城市新風采」

華南銀行積極配合政府政策，成功協助臺北市敦化南路精華地段上海砂屋重建，並順利於 2018 年 8 月 5 日上午 10 點舉行上樑典禮，逐步讓住戶舊屋換新屋的夢想實現。

中興電工「敦南都更案」位於臺北市大安區敦化南路及市民大道交叉口附近，基地面積 653 坪，地上原為兩棟 30 年以上的 7 層及 16 層海砂屋，住戶約 96 戶，2011 年 8 月經臺北市府列管公告為應拆除的海砂屋，歷經中興電工鍥而不捨的長期整合，挨家挨戶說明，終於打開所有住戶的心防，取得 100% 的同意，將改建為地下 6 層 / 地上 23 層共計 140 戶的 SRC 住商混合大樓，預計在 2020 年年中完工。

為了讓住戶一圓換新屋的夢想，華南銀行一步一腳印以實際行動力挺都更及危老政策，自 2016 年起陸續提供「敦南都更案」住戶前期融資代償、興建期間土地產權、建築資金信託及興建資金融資等服務，讓實施者、住戶在華南銀行資金的奧援下無後顧之憂，未來新屋落成後，住戶過去的擔心受怕將不再，取而代之的是安全、幸福的美好家園。



華南金資產新北市關渡地區危老重建墊付款案

依據金管會於 2019 年 5 月開放資產管理公司參與都市更新及危險老舊建築重建的政策，基於公共利益及居住安全，華南金資產即於同年年底開辦都市更新、危老重建墊付款項業務。同年核准 1 件新北市關渡地區危老重建的墊付款案件。



華南金資產土城都市更新案

華南金資產積極推動土城都市更新案，歷經三年的努力，終於在 2017 年 6 月獲新北市政府都更處核定，並於 2018 年 11 月正式動工，首創經濟部工業局開發產業園區通過都市更新申請之全國先例。

為盡節能減碳，保護地球之責任，本案建築於設計時即納入環境永續發展之建設理念，現正申請候選綠建築證書，預期於 2021 年本案都市更新事業計畫案實施完成後，申請銀級以上之綠建築標章，將可有效改善臨老舊工業區的環境，有助於帶動工業區的更新及再生，並活化產業的競爭力。



都更論壇

華南銀行於 2019 年 12 月 17 日舉辦「都市更新 X 危老重建座談會」，邀請產官學界專家與會，共同研討臺灣未來都市更新發展方向。為推展都更業務，華南銀行已成立「都更推展小組」，提供信託、土建融、建築經理一條龍的全方位服務，藉由專業服務協助住戶完成住宅重建。



華南銀行董事長張雲鵬 (右 4)、副董事長林知延 (右 3)、時任企金行銷部經理王瑞雲 (右 1)。



3.1 人才資源

人才多元化、人才年輕化

3.2 人才管理

人才薪酬與福利、人才培育、員工績效評核管理

3.3 溝通互動

工會參與、員工溝通管道、滿意度調查

3.4 職場安全

健康促進、環境安全、康樂活動

人才培育是一家企業能否永續發展的關鍵。有人才，企業能有效運作、客戶將託付信任，華南金融集團的百年基業即是華南員工在世代傳承下，一棒接一棒所寫下的傲人成績。因此，對於本集團最寶貴的資產「人才」如何培育、照顧、適才所用，成為我們永續發展的重要課題之一。

員工是公司最寶貴之資產，我們提供具競爭力的獎酬福利及升遷制度以激勵優秀人才，主動推動優於法令之福利措施提升員工福祉，並與員工及工會積極溝通，今年亦相較去年有較高的員工滿意度。

除積極瞭解員工需求外，本集團落實照顧員工身心健康，補助員工定期檢查，並辦理健康講座，打造安全優質的工作環境。我們也鼓勵員工進行康樂活動與相關競賽，協助員工在工作與生活間取得雙向均衡，亦獲得國家單位的認同，獲頒發運動企業認證標章。本集團將持續努力提供員工優質的獎酬福利與健康安全的工作環境，與員工一同努力成長突破。



華南金控獲教育部青年發展署頒發參與「經濟自立青年工讀計畫」感謝狀

華南銀行國內各單位全數取得「國民健康署健康職場認證標章」189 面標章

華南銀行獲衛生福利部國民健康署頒發「運用設計思考提高職場身體活動不足之活動量計畫」感謝狀及「全國績優職場-健康傳播獎」

教育部體育署頒發「運動企業認證標章」

財團法人保險事業發展中心頒發保險卓越獎 - 「人才培訓專案企畫卓越獎」金質獎



華南金融集團秉持核心價值“HEART”：誠信 (Honesty)、效率 (Efficiency)、主動 (Activeness)、責任 (Responsibility)、合作 (Teamwork) 落實於營運中，更持續以具體作為履行企業社會責任。在面對外部環境變動諸多新挑戰時，我們利用多元徵才管道進行招募，並更投入各項資源安排員工培訓，以優化員工競爭力，與員工攜手合作創造集團最大綜效，再創高峰。



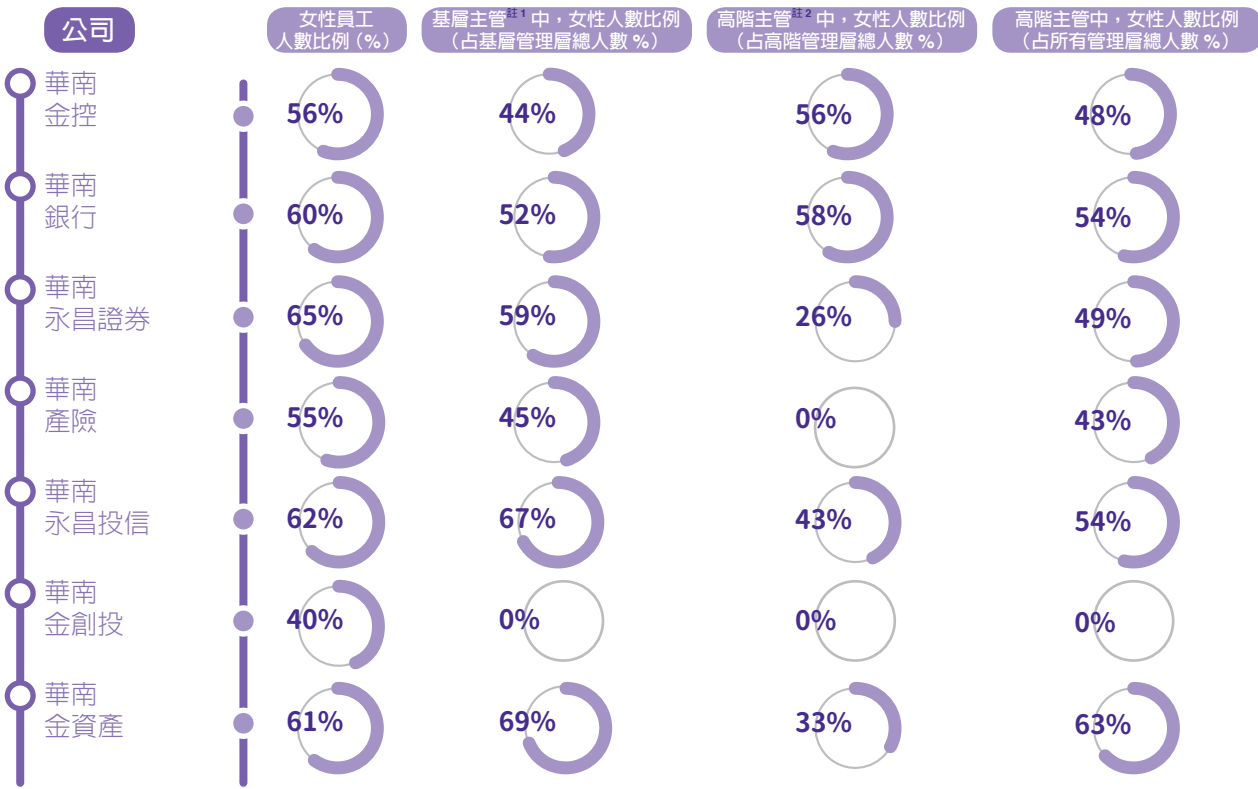
為達成人才永續發展之目標，本集團評估下列風險並積極擬定應對措施。

風險	說明	應對
人才流失	退休潮造成各子公司近年員工流動率較高，亦造成組織斷層	應對 1. 加強公開招募 2. 建立產學合作 3. 進行主管培訓
	員工因同業招聘造成人才流失	應對 1. 強化薪酬制度與福利措施 2. 提供員工職涯發展願景
法規風險	2019 年度，發生員工有延長工時之情形，卻未支領到足額延長工時工資，向外部機關投訴	應對 1. 定期發文重申落實加班管理規定 2. 主管人員應以身作則，強化工作效率及關懷員工加班情形 3. 辦理宣導會議，作成紀錄並拍照留存 4. 不定期查訪，檢視各單位有無落實差勤管理

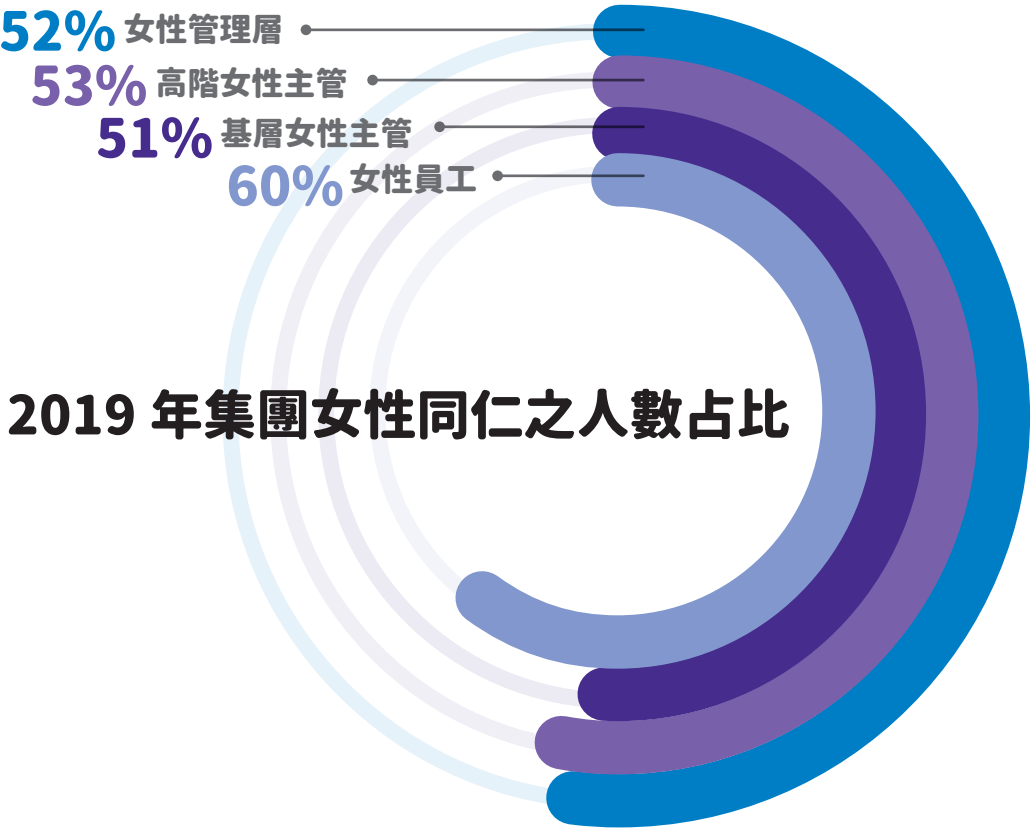
3.1 人才資源

華南金融集團近 4 年持續對外招募新進員工挹注新血，活絡組織並帶入新氣象。截至 2019 年底，集團總人數 10,354 人，新進人數共計 1,017 人，較前一年度成長約 16%。

本集團重視兩性平等工作權，提供全體員工公平合理的待遇、享有多元之就業與職涯發展機會，呼應聯合國永續發展目標之性別平等。截至 2019 年底本集團女性正職員工占比 60%；另就管理職部分，女性主管占主管總人數 52%，顯示我們在女性員工進用與晉升管理職方面，亦占合理比例。



註 1: 基層主管定義：扣除高階主管後，「有帶領」員工之主管。
註 2: 高階主管定義：各公司「總經理 (含總經理)」向下兩層之主管。



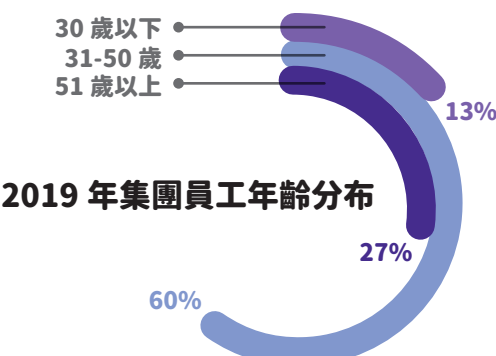
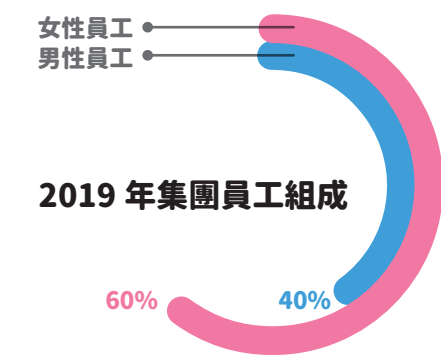
3.1.1 人才多元化

2019 年員工人數統計								
公司	臺灣		海外地區 *		合計			
	男	女	男	女	男	女		
華南金控	38	48	-	-	38	48	86	
華南銀行	2,968	4,616	109	51	3,077	4,667	7,744	
華南永昌證券	489	907	2	-	491	907	1,398	
華南產險	453	556	1	-	454	556	1,010	
華南永昌投信	25	40	-	-	25	40	65	
華南金創投	6	4	-	-	6	4	10	
華南金資產	16	25	-	-	16	25	41	
合計	3,995	6,196	112	51	4,107	6,247	10,354	

* 海外地區係指：臺灣地區派駐到海外的員工。
註 1：集團總人數包含臺灣派駐至海外之男性員工 112 名及女性員工 51 名
註 2：本統計以 2019/12/31 員工數為準。

2019 年員工年齡統計					
公司	30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	合計	平均年齡
華南金控	4	68	14	86	43
華南銀行	931	4,680	2,133	7,744	43
華南永昌證券	109	838	451	1,398	46
華南產險	247	574	189	1,010	39
華南永昌投信	2	45	18	65	46
華南金創投	-	7	3	10	45
華南金資產	6	30	5	41	39
合計	1,299	6,242	2,813	10,354	-

註 1：本統計以 2019/12/31 資料為準。
註 2：本統計以上述員工人數統計對象之年齡為準。



本集團對就業弱勢族群更給予特別關照，僱用身心障礙員工不只符合僱用法定比率，華南銀行更長期超額僱用，且其薪資福利均與一般員工相同，於工作環境及工作分派均考量其交通方式方便性及其他需求，盡可能使其發揮所長。

公司	類別	雇用人數	實際雇用比例 *
華南銀行	身心障礙	83	1.07%
	原住民	78	1.00%
華南永昌證券	身心障礙	10	2.00%
	原住民	9	0.89%

* 法定雇用比例：民營事業機構員工總人數在 67 人以上者，雇用不得低於員工總數 1%。
* 證券雇用人數以 2019/12/31 總公司投保單位人數計算。

3.1.2 人才年輕化

除公開透明之人才招募管道與公正之徵選考試之外，本集團特別重視年輕學子的培養及加入。各子公司積極舉辦校園參訪與學生實習活動，並提供工讀機會予弱勢學生，重視產學實習所帶來之效益，積極實現人才平等的招募與培育。

2019 年校園合作情形

公司	合作內容	合作對象	實習規劃
華南永昌證券	實習生 共 54 人	各公私立大學、科技大學	1. 以大三、大四財務金融管理系等相關科系學生為主 2. 若具有證券證照、修習相關證券金融課程、社團活動經驗為佳

達成效益
提早培訓優秀業務人才



員工家庭照護

人力資源是本集團競爭力的重要根基，在落實員工關懷方面，除了組織持續改造精進，切實遵守勞動法令，也規劃員工家庭面向的獎酬福利制度，不僅照顧員工也照顧員工家屬，希望以吸引、激勵、留任優秀人才。

結婚及生育補助

臺灣結婚人口及生育率屢創新低，本集團響應政府鼓勵適齡結婚、生育之人口政策，自 2017 年起，由各子公司制定辦法提供結婚補助及生育補助，協助政府解決少子化問題並善盡企業社會責任，也讓所有員工及其下一代都能在這個大家庭的關懷下成長茁壯。

	結婚補助	生育補助
華南金控	3 萬元	10 萬元
華南銀行	3 萬元	10 萬元
華南永昌證券	7,600 元	2,000 元
華南產險	2 萬 5,000 元	3,600 元
華南永昌投信	6,000 元	2,000 元
華南金創投	2 萬元	2,000 元禮品
2019 年總補助人數 180 人		2019 年總補助人數 222 人

* 單位：新臺幣

子女照顧及福利

獎助員工子女就學以及鼓勵他們認真向學，華南金控與華南銀行提供職工子女就讀國小、國中、高中及大專院校等求學階段獎助金及獎學金申請，符合申請資格者皆可獲得補助。

華南金控與華南銀行 2019 年度共有 5,411 名員工提出申請；其受益之子女人數共計 7,695 人

優於勞基法之請假制度

本集團重視員工人生中每個重要階段，包含與甜蜜的伴侶步入婚姻、孕育幸福的下一代或是面臨家人生離死別的低潮，華南金控及華南銀行提供優於法令的請假制度，讓員工選擇以家人為優先，成為彼此依靠的力量，使華南這個大家庭的溫暖傳遞至每位員工。

請假制度規定	假別	勞動基準法規定
14 日	婚假	8 日
21 日	喪假 (父母、養父母、繼父母、配偶喪亡者)	8 日
安胎病假 30 日內全薪；逾 30 日且在三個月內員工可領 3 成薪。	安胎病假	30 日內半薪，之後無薪

孕婦關懷及母性員工關懷：

依銀行母性健康保護計畫 (針對女性勞工妊娠之日起至分娩後一年之期間)，於 2019 年關懷 125 名懷孕同仁健康。

藉由北、中、南職業醫學科醫師臨場服務，藉由一對一面對面諮詢及醫護人員電話諮詢等方式，評估母性在工作場所可能有健康危害之虞工作型態，從物理性、化學性、生物性、人因性、工作壓力或職場暴力等評估健康危害，並關心懷孕前、中、後同仁懷孕身心狀況，另在資訊大樓於 2019 年 3 月辦理媽媽講座「母乳哺餵、寶寶按摩」，讓職場媽咪工作與餵奶兼顧。

育嬰留停

本集團理解新手爸爸媽媽對於新生命的喜悅及擔憂，凡符合本集團相關辦法規定，皆可申請育嬰留職停薪。

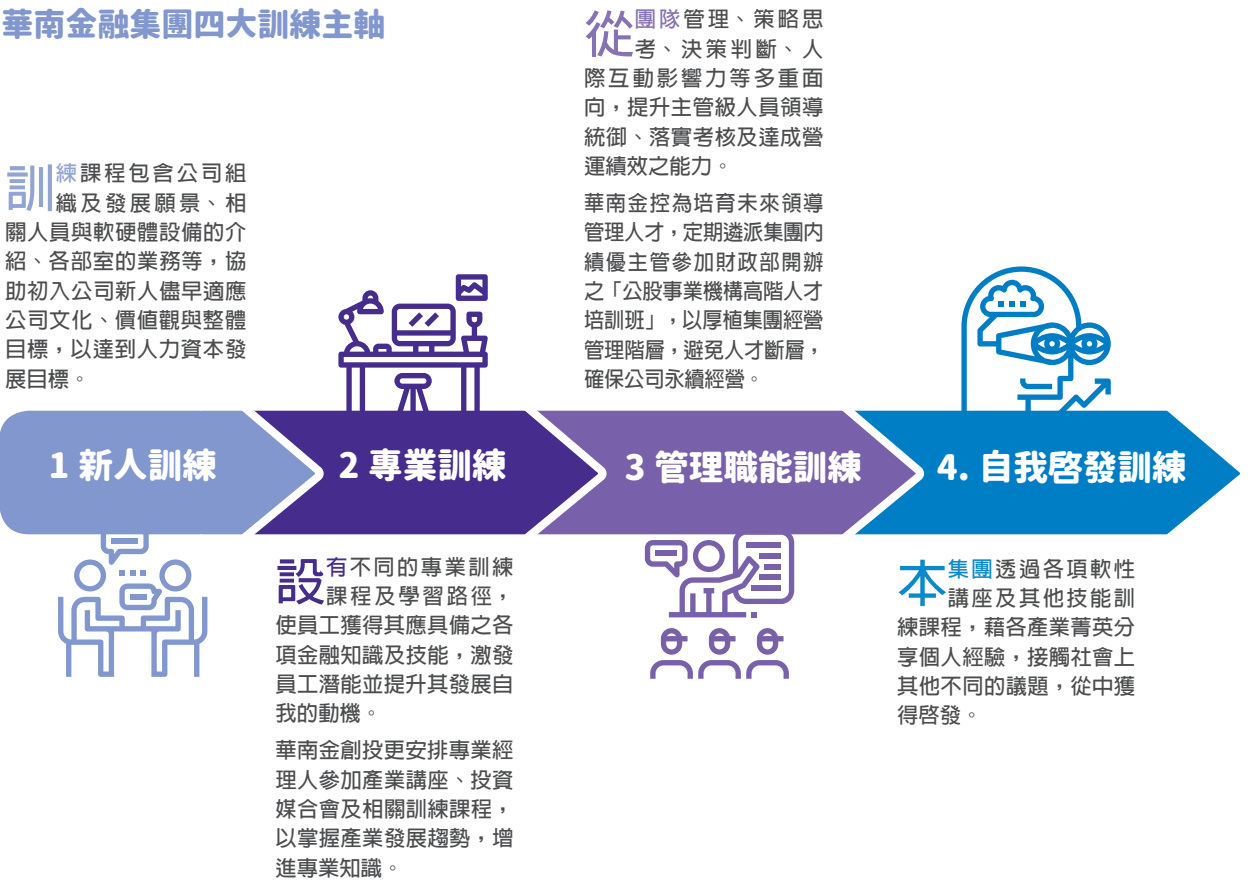
公司	男	女	合計
華南金控	-	1	1
華南銀行	16	135	151
華南永昌證券	2	8	10
華南產險	1	5	6
華南永昌投信	-	-	-
華南金創投	-	-	-
華南金資產	-	-	-
合計 19 人		合計 149 人	合計 168 人

* 育嬰留停定義：截至 2019 年底，因「育嬰」而留職停薪之人數。

3.2.2 人才培育

為因應經濟環境及金融科技快速發展之趨勢，本集團提供包括工作輪調、線上學習等多元學習管道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並訂有與業務相關之基本訓練時數之要求，使員工擁有與時俱進之專業知識及能力，並落實關鍵知識之傳承。此外，本集團亦同時安排多樣性的生活講座，提升同仁身心健康，營造工作與生活平衡。

華南金融集團四大訓練主軸



本集團以前述四大訓練主軸鼓勵員工參與相關教育訓練，2019 年度集團總訓練支出共約新臺幣 4 仟 7 佰萬元，較前期成長約 3%，平均每人約接受 30 小時之教育訓練，本集團期望員工能與集團一同成長並協助員工建立完善職涯規劃。

2019 年教育訓練總時數及支出				
平均每人訓練時數		總訓練支出	平均每人訓練支出	
		(單位：新臺幣元)		
男	女			
31	30	47,132,771	5,179	



華南銀行儲備菁英

華南銀行亦舉辦儲備菁英人才計畫性培育方案，自 2018 年實施至今已錄取 77 位儲備菁英，並有 73 位仍在職，留任率達 94%，其平均年齡為 27 歲，為百年行庫的華南銀行注入新血，增添生力軍。目前華南銀行之儲備菁英人才分別於分行及總行單位輪調與歷練，將待通過兩年的培育期後，深耕發展為具業務力與企劃力之金融人才。

時期	養成階段 (2 年)				深耕發展階段 (第 3 年起...)	入行滿 5 年
培訓內容	第一階段 1 個月 新進人員訓練	第二階段 5 個月 分行輪習	第三階段 6 個月 總行單位歷練	第四階段 12 個月 分行專職學習	管理人才 企劃人才 銷售人才 海外人才	進入基礎人才庫 評選名單



華南產險種子講師

緣起 為強化商品訓練的即時性與通路商品講座需求，故於內部規劃種子講師：「商品講師」、「銷售講師」，各別接受外部講師的訓練並交流，以達到以下四大目標：

1. 商品訓練系統化
2. 通路訓練需求
3. 營業人員即時訓練
4. 清楚明瞭商品資訊

- 執行方式
1. 以「商品認知問卷」調查營業人員對商品銷售較不熟悉處
2. 商品講師的接受外部講師訓練教案設計（簡報製作）時，邀請銷售講師參與並以銷售觀點提供教案簡報要素建議，使商品講師設計出最符合實務現場的教案簡報
3. 銷售講師透過外部講師學習講授技巧，整合簡報呈現、銷售表達等要素，傳授營業人員表達、互動技巧，自信及專業，帶回滾滾業績。以此循環提升本公司營業人員商品專業知識

獎勵機制 培訓計畫同時搭配獎勵機制及認證機制，讓講師從訓練規劃中成長，並帶領內部學習氛圍

成果分享 訓練課程後，商品講師所產出的簡報，搭配銷售講師的講解，錄製線上微課程並導入線上學習平臺供全體同仁分享學習，使商品簡報更貼近銷售現場，帶領業務員能隨時簡報商品內容

3.2.3 員工績效評核與管理

本集團設有公平透明之績效評核與升遷制度，並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、年度評核及晤談。透過各階段與主管進行晤談的過程，讓同仁更清楚自身職位職責，提升績效表現並強化個人能力發展，評核成績將做為升遷、薪資調整及員工酬勞發給之參考。2019 年度各公司遵循評核機制 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評核項目中，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評核中。另本集團因應人才流失風險及管理階層斷層之危機，各子公司之員工如經考核通過，皆有晉升機會，本集團各子公司 2019 年度晉升情況如下：

2019 年員工晉升率					
公司	男	女	合計	2019 年在職人數	* 晉升率 ^{註 1、2}
華南金控	2	6	8	86	9.3%
華南銀行	483	692	1,175	7,744	15.2%
華南永昌證券	32	70	102	1,398	7.3%
華南產險	59	103	162	1,010	16.0%
華南永昌投信	1	2	3	65	4.6%
華南金創投	-	-	-	10	0.0%
華南金資產	1	4	5	41	12.2%
合計	578	877	1,455	10,354	14.1%

註 1：晉升率定義：2019 年晉升人數 / 2019 年 12 月 31 日在職人數（包含主管、非主管人員）
註 2：晉升之統計對象以晉升後有調升薪資者為主。

3.3 溝通互動

企業有良好的發展與成長，靠的是管理者的經營及員工之間齊心協力的努力付出，所以要使員工在工作中付出最大的努力，持續做好與員工之間有效的溝通必不可少！華南金融集團內各管理階層給予員工足夠的工作支持，主動瞭解員工工作中的難處、關心需求，透過暢通的溝通管道，聽見員工的意見反映並重視處理，以凝聚公司認同感及滿意度，進而達成留才目的。

我們亦透過集團內各公司公佈欄傳達公司重要訊息，即時傳遞全體同仁關於集團內經營概況與營運績效，最新活動資訊，並不定期舉辦線上活動與意見調查。

3.3.1 工會參與

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」，依員工自由意願決定是否加入工會。

工會成立主要任務為：

1. 保障會員權益、2. 增進會員知能、3. 改善勞動條件、4. 促進勞資合作、5. 積極參與社會勞工事務。

華南金控與華南銀行亦與企業工會有依雙方約定之勞動條件內容簽訂「團體協約」，並每三年召開會議檢視與修訂契約內容，確保勞工之勞動條件，增進勞資關係。

工會參與人數				
年度	公司	員工總人數	參與人數	參與工會人數比例
2017	華南金控	73	26	80%
	華南銀行	7,165	5,710	
2018	華南金控	70	41	81%
	華南銀行	7,410	6,010	
2019	華南金控	86	32	83%
	華南銀行	7,744	6,442	

2019 年勞資會議討論之重大議題		
公司	所討論之重大議題 *	結論
華南銀行	1. 自動櫃員機 (ATM) 經辦及主管連續假日輪值補助 2. 員工加班時間計算 3. 支票存款作業效率改善	● 連續假日 (3 日以上) 排定輪值但未出勤者，發給每人每日新臺幣 600 元輪值津貼 ● 起算時點由下午 5 點 30 分調整為下午 5 時起算 ● 刪除支票存款「依帳號順序排列」之規定
華南永昌證券	1. 2019 年度上班日調整 2. 2019 年度特休及補休未休之工資 3. 配合法令及落實身心障礙者權利公約，所揭平等與不歧視之規定	● 依照政府行政機關辦公日曆表，實施調整放假及補行上班之措施 ● 發給 2019 年度特別休假、補休及天災補休未休之日數工資 ● 修訂「工作規則」第 64、65、68 條，心神喪失或「身體殘廢」修正為「身心障礙」；「殘廢」修正為「失能」
華南產險	1. 修正本公司「保險業務員招攬行為獎懲辦法」案 2. 訂定本公司「安全衛生工作守則」 3. 2020 年行事曆	● 依法經勞資會議通過實施 ● 完成臺北市勞動檢查處備查程序 ● 依勞動基準法第 30 條規定，經勞資會議通過公佈 2020 年行事曆
華南金資產	1. 配合政府行政機關辦公日曆表調整放假、補行上班之方式出勤 2. 為配合業務運作需求，彈性調度員工出勤時間	● 採用 8 週彈性工時，使員工出勤比照政府行政機關辦公日曆表執行 ● 同時採用 2 週彈性工時，彈性調度員工出勤時間

* 重大議題：以公司整體政策性議題為主（如：薪酬制度、晉升制度等），以「討論次數」與「影響人數」較多、「影響層面」較大的議題為主。
* 華南金控、華南永昌投信及華南金創投：2019 年無重大議題，僅例行性之報告事項。

3.3.2 員工溝通管道

本集團為建立和諧勞資關係暨瞭解員工需求，設有暢通之溝通管道，員工可透過績效考核與主管進行晤談，在過程中反映各面向之意見。另一方面，本集團各公司皆設置專線電話及電子信箱等（含員工性騷擾之申訴），供員工維護個人權益，使同仁能在安全且不受騷擾的環境中工作。

溝通管道		
公司	內部意見表達	申訴制度
華南金控	● 內部考核主管晤談	● 性騷擾防治申訴
華南銀行	● 內部考核主管晤談	● 1. 性騷擾防治申訴 2. 內部員工網頁申訴信箱
華南永昌證券	● 內部考核主管晤談	● 性騷擾防治申訴
華南產險	● 1. 內部考核主管晤談 2. 內部員工網頁「華南之聲」	● 內部「總經理信箱」 性騷擾防治申訴
華南永昌投信	● 內部考核主管晤談	● 性騷擾防治申訴
華南金創投	● 內部考核主管晤談	● 性騷擾防治申訴
華南金資產	● 內部考核主管晤談	● 性騷擾防治申訴

3.3.3 滿意度調查

華南銀行為本集團內員工人數最多之子公司，為有效了解各分行之情形及員工對於公司核心價值、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，華南銀行於每年 12 月辦理員工滿意度調查，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，作為改善及持續精進之參考。

2019 年華南銀行員工滿意度皆有提升，顯見員工逐漸認同銀行之改進及文化。

華南銀行	項目	2017	2018	2019
各項滿意度 (%)	● 核心價值、整體制度	● 87%	● 88%	● 89%
	● 工作環境、組織文化	● 93%	● 93%	● 94%
	● 主管關係	● 93%	● 94%	● 94%
平均滿意度 (%)	● 直屬主管 (現任)	● 95%	● 95%	● 95%
	● 單位經理 (現任)	● 92%	● 92%	● 93%
涵蓋率 ^註		● 100%	● 100%	● 100%

註：涵蓋率定義：此調查之調查對象；此調查發送對象為全行員工，故為 100%。

3.4 職場安全

華南金融集團致力提供良好的辦公環境及身心健康資源在全體員工身上，均以符合法令標準在執行，並以此延伸到職業病預防、員工身心健康保護措施及職場健康促進等規劃，讓員工有身心舒緩的多元管道及資源可使用。

3.4.1 健康促進

本集團照顧員工健康，不定期舉辦與健康議題相關之講座與活動，提升同仁健康知能。2019 年期間，華南銀行、華南永昌證券及華南產險舉辦「誰比我軟 Q- 談柔軟度的重要性」、「上班族的健康午餐」、「捐出熱血讓愛流動」、「職場身心壓力處理」、「辦公室伸展及運動」、「急救技能訓練 (CPR 與 AED 操作方式)」、「滑世代照護眼睛」、「揪團減重拿獎金」、「逆轉過敏預防妙招」、「樂活篩檢 - 血糖及膽固醇」等共計上百場之健康講座與活動；總參與人次約 18,184 人。

職場健康照護人員

依勞工健康保護規則第三條規定，華南銀行總人數共 7,744 人，為了維護同仁健康僱用 7 位護理師及 3 位北、中、南區的特約職業醫學科醫師，維護同仁健康，守護員工健康。共計辦理 64 場諮詢，共 1,955 人次。

健康檢查

本集團內各公司訂有相關管理辦法，落實安全衛生管理，各子公司皆積極預防金融業常見之職業傷病：身心壓力、缺乏運動。為協助員工預防職業傷病，相關共同作為如下：

- 1. 定期安排員工健康檢查
- 2. 提供健康諮詢服務及相關員工關懷
- 3. 員工康樂活動

各子公司補助員工健康檢查，並提供相關諮詢與衛生教育指導，相關補助如下

2019 年健康檢查補助總金額與人數		
公司	補助總金額 (新臺幣萬元)	補助人數
華南金控 ^{註1}	22.4	11
華南銀行	2210.4	7,274
華南永昌證券	17.9	12
華南產險	190.4	983
華南永昌投信 ^{註2}	-	-
華南金創投	0.1	1
華南金資產	39.0	35
合計 2,440.2 萬元		合計 8,316 人

註 1：2019 年度華南金控未辦理員工健康檢查（員工健康檢查為二年一次），僅針對處長級（含）以上主管補助健檢費用。
註 2：華南永昌投信由員工自行安排至醫療機構健檢，二年舉辦一次，2019 年並無辦理。

員工餐廳熱量標示

為維護員工健康，華南銀行總行大樓內員工餐廳提供優良的用餐環境及健康的團膳午餐，每周於員工網站公告當周菜單，提供多樣化的菜單選擇（主菜二選一 / 副主菜、配菜六選三）、麵食、風味餐及限量輕食 / 菜飯便當及餐飲熱量標示，供同仁檢視及參閱。

員工心理關懷

華南銀行為提升員工溝通技巧，提高辦事效率，並預防職場言語衝突、暴力等不法侵害之情形發生，在總行大樓、資訊大樓及分行辦理心理講座共 7 場，參與人次約 6,817 人，教導同仁面對壓力如何調適自我紓解心理壓力及溝通方式。

3.4.2 環境安全

打造幸福職場，提供一個舒適安全的辦公環境與平安健康的身體與心理，一直是本集團重視的課題。華南銀行、華南永昌證券及華南永昌投信每半年定期執行作業環境監測報告，監測內容包含照明及二氧化碳等數值，檢查皆於正常範圍。

華南產險於 2019 年度制定「華南產物保險公司安全衛生工作守則」並從 2019 年度開始定期委請專業電氣設備檢測廠商針對公司各工作場所進行低壓電氣設備檢測，藉此降低電氣災害的發生，期望建立友善及衛生的職場環境。華南金創投以及華南金資產管理亦定期維護工作環境及定期檢測職場環境相關項目，以確保員工之安全。

2019 年華南銀行環境安全之作為			
活動名稱	場數	參與人次	舉辦日期
職安講座	2	全行視訊	2019/05/09、2019/12/06
消防演練	2	95	2019/05/31、2019/10/29
職業安全衛生業務主管複訓	20 餘場	212	2019/07-2019/12

2019 年華南金融集團職災統計					
公司	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
華南銀行	29	0	753	1.93	20.27
華南永昌證券	2	0	135	0.72	48.28
華南產險	6	0	178	3.28	97.60

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。）
註 4：其餘子公司於 2019 年皆無職災產生。
註 5：華南金融集團之職災類型多為出差或通勤時間之交通事故類型。

3.4.3 康樂活動

為提升員工健康意識，培養本集團運動風氣，每年定期舉辦大型羽桌球比賽，增進集團同仁交流與聯誼。

華南銀行亦舉辦全行員工高爾夫球比賽及登山健行活動：2019 年在新竹老爺關西高爾夫球場舉辦全行員工高爾夫球比賽，參與人數約 86 人；在臺北市北投地區舉行員工暨眷屬登山活動，全程約 7 公里，參與人數約 1,400 人。

本集團同時提供員工多采多姿的社團活動，以運動類社團為例，有羽球小組、桌球小組、保齡球小組…等。另舉辦各項宣導暨教育活動，如體適能測驗、消防演練、體重控制班、捐血活動、肩頸放鬆、伸展課程與心肺復甦術、心臟體外自動電擊除顫器等。在流感季節時與臺北市健康中心合作辦理設站施打公費流感疫苗。

CPR 急救教學



體重控制班



健康體育活動

華南銀行協助員工增進體適能 4 個要素：身體組成（體脂率）、柔軟度、肌肉適能（肌力與肌耐力）、以及心肺耐力。2019 年共舉辦 6 場體適能活動，參與人數 290 人。

本集團作業型態長期久坐，容易有筋骨痠痛問題，體適能較好的人在日常生活或工作中，從事體力性活動或運動皆有較佳的活力及適應能力，而不會輕易產生疲勞或力不從心的感覺。科技進步時代，人類身體活動的機會越來越少，營養攝取越來越高，工作與生活壓力和休閒時間相對增加，藉由強化體適能，提高身體協調性、幫助身體放鬆、紓解壓力，並改善姿勢不良，促進健康，養成每個人良好體適能和規律運動的習慣。

本集團也定期舉行華南金融集團羽桌球比賽，號召集團內各公司羽桌球愛好者組成聯隊，相互切磋球技，共同享受揮灑汗水及運動健身的快樂。

名稱	日期	地點	參加外賓	費用
2019 華南金融集團羽桌球比賽	2019/05/18	國立臺灣大學綜合體育館	1. 金管會 2. 國發會	活動 954,500 場地 328,400 (新臺幣元)



4 環境永續

4.1 環境政策

環境能源政策、氣候變遷風險與機會、環境相關認證

4.2 綠色營運

智慧節能管理平臺、溫室氣體管理、能源與資源使用、水資源使用、廢棄物與資源回收、永續綠建築

4.3 綠色採購與供應鏈

綠色採購政策、與供應商共同推動企業社會責任

環境保護已為國際關注議題，不僅受投資人關注，亦是華南金融集團的營運焦點。訂定環境能源政策，揭示本集團對於環境之重視，期華南人皆能身體力行，落實節能減碳。透過導入智慧節能管理平台，有效率的運用能資源，並推動綠色採購、在地採購政策，鼓勵客戶使用電子帳(保)單，以降低碳足跡。

本集團關注氣候變遷議題，已初步評估相關氣候變遷風險與機會，針對高風險項目進行因應，並掌握發展綠色商品之機會，如推動木瓜保險與荔枝保險，幫助農民在極端氣候威脅下降低衝擊，由我們作為農民後盾給予保障，除農業險外還有綠能貸款等等，降低發展再生能源之負擔，而能提升我國再生能源比例，為永續環境盡最大努力。



華南銀行獲頒 2019 年經濟部「自願性節能」績效卓著獎

華南銀行獲頒行政院環保署 2019 年綠色採購績效卓著感謝狀

華南銀行獲頒 2019 年新北市智慧節能績優企業優等獎

華南銀行獲頒臺北市政府環保局 2019 年「民間企業與團體綠色採購績優單位」



4.1 環境政策

4.1.1 環境能源政策

我們的願景

促進環境永續，善盡地球公民之義務

華南金融集團每半年至少召開 1 次企業社會責任委員會，由董事長擔任召集人，2019 年報告議題包含子公司華南銀行總行及分行據點逐步導入 ISO 標準、提高能源使用效率、推廣綠色採購、推動綠能投資、並鼓勵華南人身體力行落實環境保護等。

本集團皆遵循政府環境政策與法規規範，2019 年並無違反環境法規與相關裁罰事件。

我們的策略

我們的管理政策

- 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

- 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

環境管理目標

KPI

華南金集團排碳量 2020 年較 2016 年基準年 ↓ 5%

華南金集團排碳量 2050 年較 2016 年基準年 ↓ 30%

華南銀行全行用電量 2020 年較 2016 年 ↓ 5%

華南金集團用水量 2020 年較 2016 年 ↓ 3%

註：華南金融集團排碳量之目標設定為範疇二。

綠能科技融資推展小組

本集團 2017 年成立「綠能科技融資推展小組」，不僅配合政府推動綠能科技產業政策，更是掌握綠能產業融資商機，推展策略包含內外部資源整合，提供營業單位綠能融資相關資訊，並尋求國內外銀行同業或地方政府合作機會，以汲取綠能融資經驗、拓展案源，同時協助營業單位開發潛在綠能客戶，爭取往來商機。本集團於綠能科技融資成果整理於 2.4.3 責任金融一節

內部提升

外部合作

綠能科技融資推展小組

- 太陽光電業務培訓專班
- 綠能融資業務講習班
- 太陽能融資業務講習班
- 華南金控月刊專文報導
- 《綠能融資小叮嚀》手冊

- 綠能科技業者策略結盟
- 爭取與地方政府合作機會
- 系統廠商合作
- 協助用電大戶

4.1.2 氣候變遷風險與機會

世界經濟論壇 (World Economic Forum) 2020 年所發布全球風險報告 (The Global Risks Report 2020)，失敗的氣候行動、極端氣候事件等氣候變遷相關風險皆為全球主要面對風險，其影響不分你我，是各國必須面對的嚴峻課題。

本集團十分重視氣候變遷對營運影響，定期針對氣候變遷的風險進行評估與管理，並同時關注發展機會，強化企業社會責任及永續的治理。為更有系統性檢視氣候變遷對營運影響，本集團預計 2020 年參與碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP)，並將國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 發布之氣候相關財務揭露建議 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，逐步納入相關管理制度與資訊揭露。

目前已按 TCFD 所提出之氣候風險與機會架構，初步鑑別出轉型風險、實體風險、氣候機會，皆已擬訂相關因應作為。

風險面向

項目

對華南金融集團的衝擊

實體風險

立即性

強降雨事件：颱風發生的頻率增加，強度也變大

- 過去因風災受損需汰換設備金額估計為新臺幣 800 萬元。
因應作為 利用現有人力進行管理，設置活動式防洪板約需新臺幣 450 萬元
- 以蘇迪勒颱風為例，子公司華南產險預估保險賠款約新臺幣 1.22 億元。
因應作為 藉由核保端控管篩選優良品質物件及依據最大可能損失估計 購買適足再保險移轉風險
- 考量氣候變遷導致擔保品價值降低或毀損。如淹水風險提高，對於放款風險之變化
因應作為 導入 TCFD 觀點，於鑑價階段納入未來氣候情境之影響

風險 面向	實體 風險	長期性	項目	平均溫度改變： 年均溫持續升高	對華南金融集團的衝擊
					冷氣的使用需求造成營運場所的電費增加 當氣溫升高 1 度，每年預估電費會增加 新臺幣 806 萬元
					因應作為 ■ 每年汰換 6% 老舊耗能空調設備，汰換投資成本約新臺幣 4,489 萬元 ■ 強化全體員工節能意識
風險 面向	轉型 風險	政策與 法規	項目	年節電率要求	對華南金融集團的衝擊
					能源局規範契約容量超過 800kW 之能源用戶平均年節電率應達 1%
					因應作為 ■ 導入 ISO 50001 系統，系統性的提升能源使用效率 ■ 持續運用智慧節能管理平臺，於營業據點進行能源管理（用電狀態、溫度、二氧化碳等） ■ 減碳投入人力、營運成本、規劃與設備採購費，每年約新臺幣 5,000 萬元
		市場	項目	原物料成本提高	對華南金融集團的衝擊
					因氣候變遷造成大宗商品原物料成本提高，進而對華南金融集團投資部位造成影響
					因應作為 ■ 導入 TCFD 觀點，考量投資對象納入未來氣候情境之影響
機會面向	產品 / 服務		項目	木瓜保險 / 荔枝保險	對華南金融集團的衝擊
					擴大農業保險險種，不僅提供農民保障，更是讓華南金融集團逐步思考開發各類金融商品的可能
					因應作為 ■ 針對產地農民進行宣導，2019 年已承作 110 件木瓜保險、20 件荔枝保險
			項目	綠能貸款	對華南金融集團的衝擊
					與地方縣市政府合作推出各項綠能貸款，逐步擴大本集團各類金融商品發展，以滿足國內推動綠能之資金需求
					因應作為 ■ 成立「綠能科技融資推展小組」，截至 2019 年底對綠能科技產業、新農業及循環經濟產業授信總餘額新臺幣 2,976 億元，其中對循環經濟的授信餘額達新臺幣 1,854 億元
機會面向	市場		項目	「5+2」新創產業發展	對華南金融集團的衝擊
					支持「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，將奠定臺灣在全球舞臺占有一席之地
					因應作為 ■ 依據「5+2」產業放款餘額與利差計算財務影響為新臺幣 52.83 億元 ■ 人事成本以綠能小組計有 5 人，年成本新臺幣 750 萬元

4.1.3 環境相關認證

本集團深感環境管理重要性，子公司華南銀行總行大樓於 2016 年起導入 ISO 14001 環境管理系統及 ISO14064-1 組織型溫室氣體盤查，自發性改善環境管理品質，降低對環境面可能衝擊，並掌握溫室氣體排放量。在此基礎上，進一步於 2018 年導入 ISO 50001 能源管理系統，透過能源審查、基線建置及能源績效

指標檢視，以找出潛在節能處，且鼓勵同仁們持續改善能源使用，其節能改善效果可由後續溫室氣體盤查結果確認。以上盤查與管理皆於 2019 年再次完成，凸顯本集團持續友善環境之努力。

本集團以溫室氣體盤查作為檢視節能成效之基礎，2019 年盤查範圍擴大至 30 家分行營業據點，並規劃於 2020 年完成國內各分行營業據點通過 ISO14064-1 查證。

國際標準	年份	認證範疇
ISO 14001 環境管理系統	2016~ 迄今	華南銀行總行大樓
ISO 50001 能源管理系統	2018~ 迄今	華南銀行總行大樓
ISO14064-1 組織型溫室氣體盤查	2016~ 迄今 2019 2020	華南銀行總行大樓 新增華南銀行營業單位 30 家 預計新增華南銀行營業單位 156 家

4.2 綠色營運

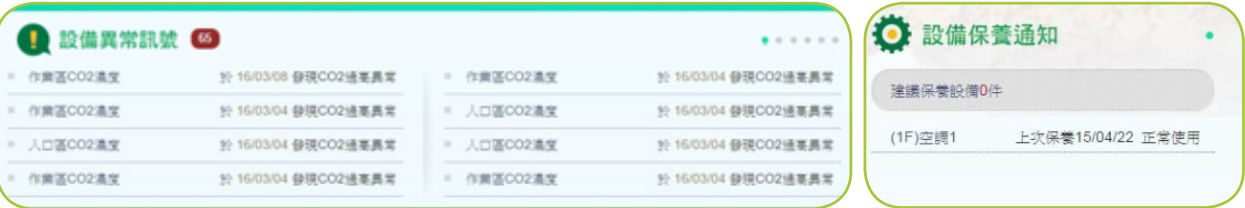
4.2.1 智慧節能管理平臺

華南銀行與工業研究院綠能與環境研究所合作，建置「智慧節能管理平臺」，為國內金融機構創舉。此系統應用如下：

- 1. 利用用電曲線研判下班是否忘關空調、水泵，並提醒分行改善
- 2. 利用環境溫度了解空調設備溫度是否設定過低或未開機
- 3. 利用CO₂數據提醒分行開啟換氣設備以維護行員辦公品質
- 4. 利用用電數據研判設備效能

2019 年管理平臺節能達 16 萬 7,792 度電，約減少電費支出新臺幣 60 萬元，行政管理部及國內各營業據點將持續利用並優化本智慧節能管理平臺達到節能減碳之目的。





設備異常保養通知



設備異常保養通知

4.2.2 溫室氣體管理

本集團自 2016 年起導入溫室氣體盤查 (ISO14064-1)，從 2019 年開始擴大溫室氣體排放的數據蒐集範疇，將銀行分行的使用量納入統計。華南金控與各子公司之總部大樓以及銀行各分行 2019 年較 2018 年減碳約 3.60%，人均排碳量亦較 2018 年減少約 5.96%。為呼應減碳趨勢，本集團針對溫室氣體排放設立中長期目標：排碳量 2020 年較 2016 年基準年減少 5%、2050 年較 2016 年基準年減少 30%，期能持續減少溫室氣體排放量，更有效地降低環境衝擊。

華南金控與各子公司總部大樓與銀行各分行溫室氣體排放量			
範疇	2017	2018	2019
範疇一 (公噸 CO ₂ e)	1,568	1,342	1,363
範疇二 (公噸 CO ₂ e)	17,163	17,036	16,353
範疇一 + 範疇二 (公噸 CO ₂ e)	18,731	18,378	17,716
範疇	2017	2018	2019
範疇一 + 範疇二 排放強度 (公噸 CO ₂ e / 人)	2.29	2.18	2.05

註 1：範疇一統計天然氣、緊急發電機柴油、公務車使用的汽油用量，範疇二統計電力使用。因尚未公告 2019 年電力排放係數，故採 2018 年係數計算。
註 2：2019 年溫室氣體盤查數據尚待第三方完成查證，目前報告書數據為本集團自行評估值

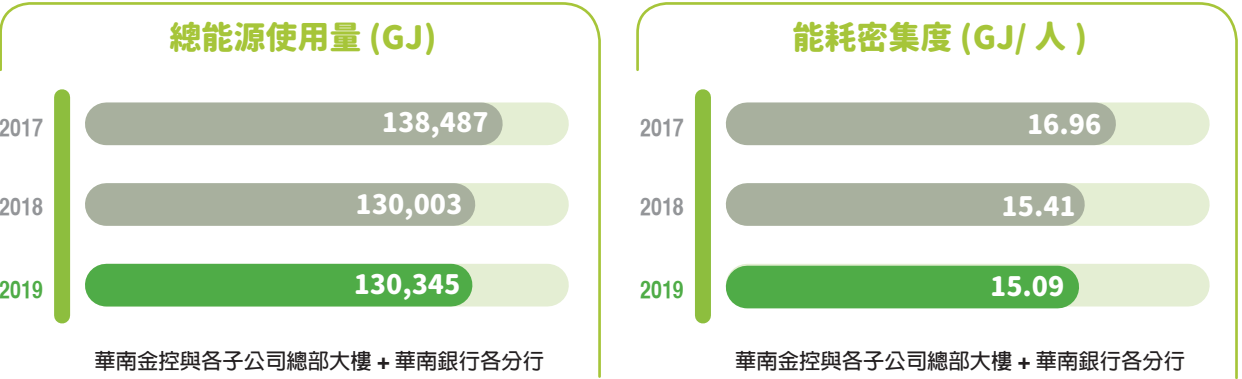
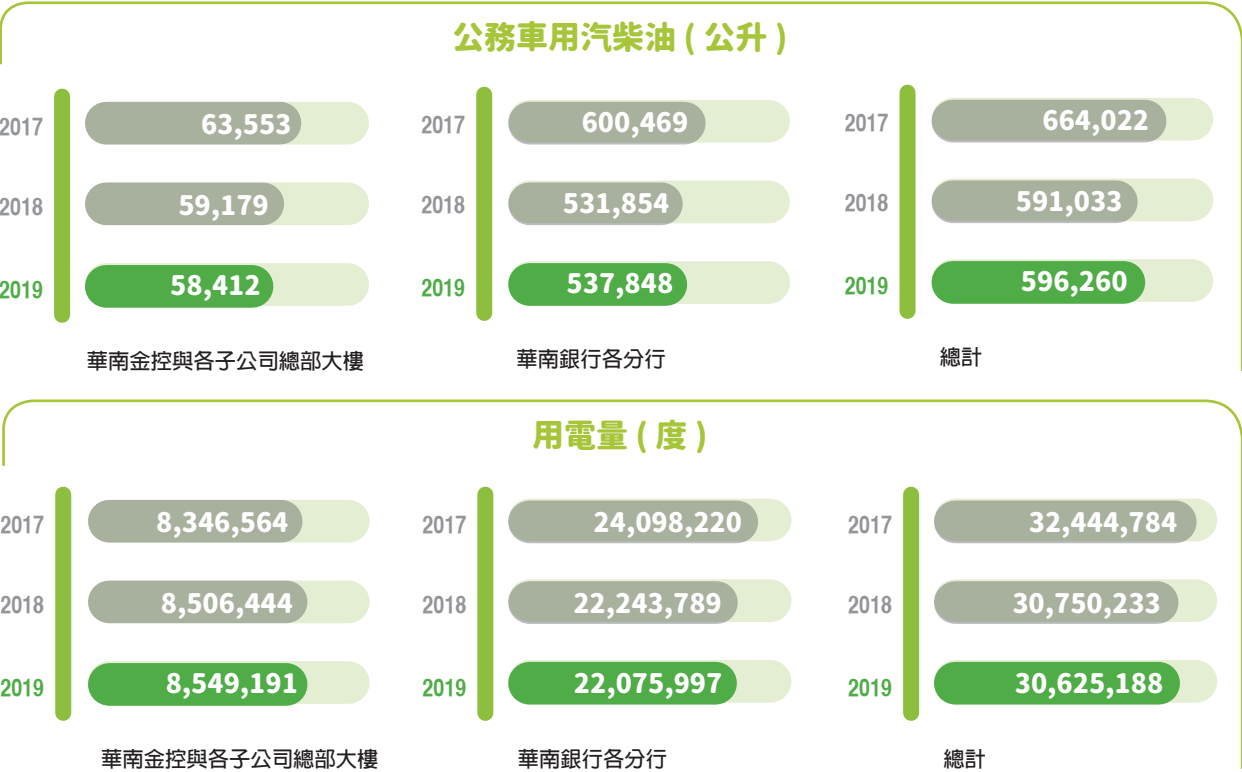
4.2.3 能源與資源使用

重大議題	重大議題管理方針
能資源管理	GRI305：排放 GRI306：廢污水和廢棄物
對華南金融集團的意義	永續經營為本集團所重視，推動各項低碳作為以提高能資源使用效率，不僅降低營運成本，更能減少金融活動與服務對環境之影響
承諾與相關政策	以環境友善、永續經營為己任，推動各項低碳營運作為，透過 ISO 相關認證且取得綠建築、推動電子帳單等，致力於日常營運落實環境保護
目標	短期 (1~2 年)： 1. 取得 1 棟綠建築認證 2. 華南銀行各分行取得 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 3. 華南銀行總行大樓續辦理 ISO 50001 能源管理系統認證 4. 華南銀行總行大樓續辦理 ISO 14001 環境管理系統認證 5. 華南銀行總行大樓續辦理 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 中期 (3~4 年)： 1. 取得 1 棟綠建築認證 2. 各營業據點逐步裝設單一設備網路電表，以用電數據分析設備使用狀況作為保養與汰換參考 3. 各自有大樓加裝各樓層 (或單位) 網路電表，以有效管理用電 長期 (5 年以上)： 1. 持續以華南銀行雲端智慧節能管理系統 (已建置)，管理營運用電及環境 2. 增加綠建築認證棟數
如何管理	華南銀行每年持續性補助營業單位汰換節能一級 & 二級空調設備 & 汰換省電燈具 (補助設備費 50%)，以鼓勵營業單位節能
具體成果	1. 獲頒經濟部 2019 年度「自願性節能」績效卓越獎 2. 獲頒行政院環保署 2019 年度綠色採購績效卓越感謝狀 3. 獲頒新北市 2019 年度智慧節能績優企業優等獎 4. 獲頒臺北市政府環保局 2019 年度「民間企業與團體綠色採購績優單位」

註：本重大議題呼應永續性報告準則 (GRI Standards)。

能源使用

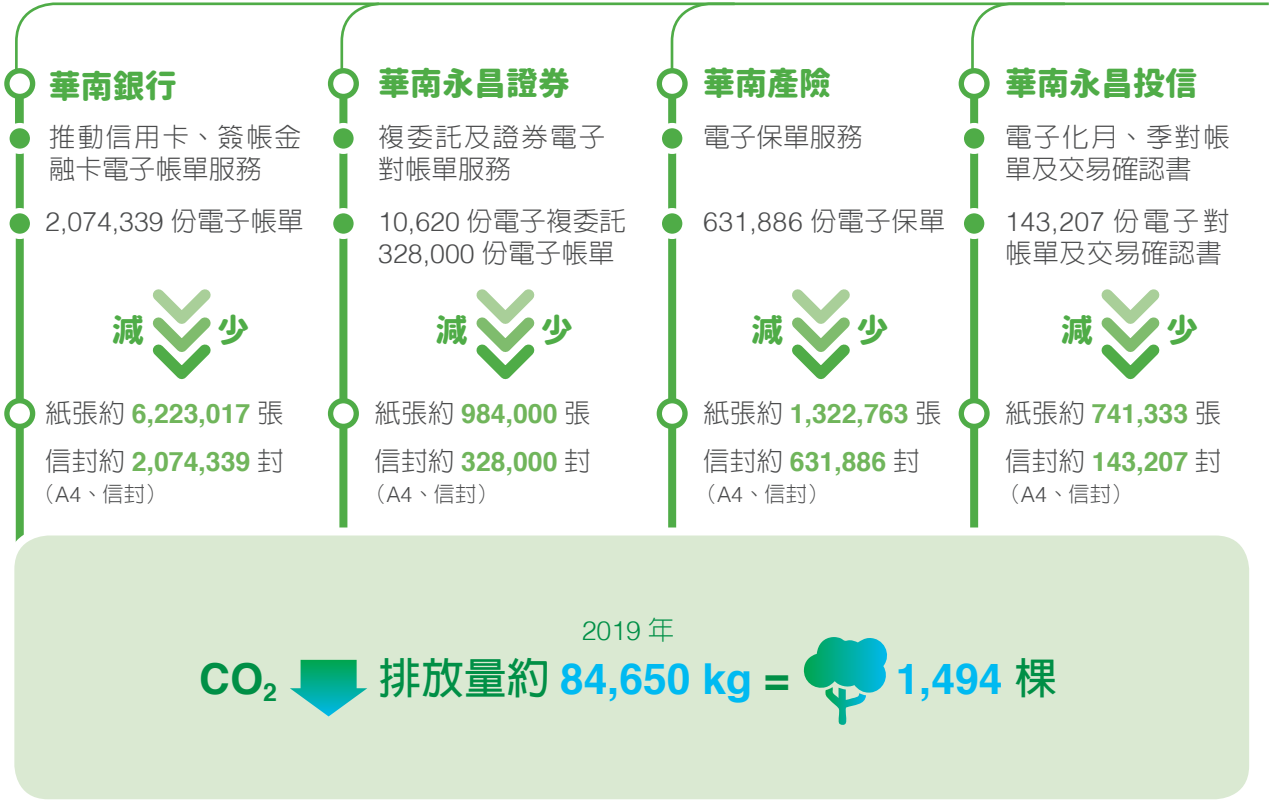
本集團注重能源使用情形，主要為柴油發電機、公務車用油及電力使用。根據統計，華南金控及各子公司總部大樓與華南銀行各分行 2019 年汽柴油使用總量較 2018 年略為增加；而 2019 年電力使用總量較 2018 年減少。整體而言，以人均能耗量觀察，較 2018 年減少 2.1%。



2019 節能專案 華南銀行總行大樓			
方案	節碳量 (tonCO ₂ e)	節約費用 *	投資金額 *
消防用不斷電設備汰換	79.967	510,109	780,000
一樓燈具汰換	2.533	14,256	200,000
冰水主機出水溫度改善	10.394	58,500	溫度調控屬管理行為，無資本支出
降低 VRF 室內氣冷冷氣耗電	55.006	371,520	溫度調控屬管理行為，無資本支出
合計	147.900	954,385	980,000

推動電子帳 (保) 單

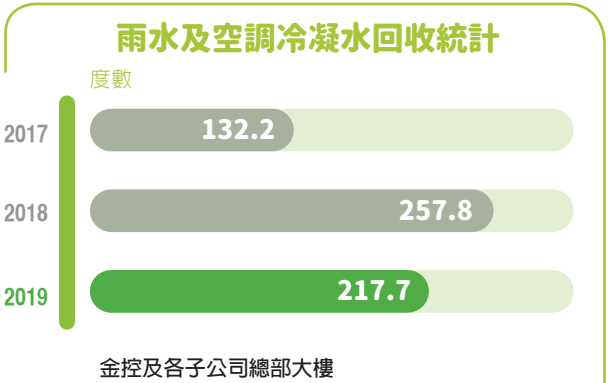
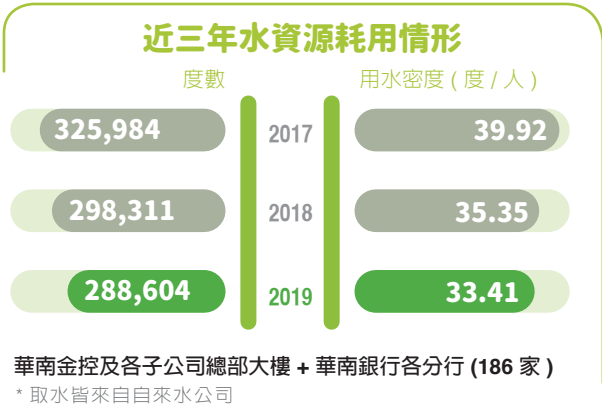
本集團持續在各項服務推動電子帳 (保) 單，2019 年成果如下：



1. 考量紙張製造過程的碳排放，電子帳單的減碳效益可減少 84,650 公斤二氧化碳當量之溫室氣體排放。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 1,494 棵樹。
2. 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：臺灣產品碳足跡資訊網)。
3. 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)。

4.2.4 水資源使用

本集團持續加強節水措施，子公司華南銀行總部大樓設有雨水回收設備，將回收水用於植栽澆灌，空調冷凝水亦回收至雨水回收池再利用；廚房排水則設有油脂截留槽，經過濾符合標準後排放。根據統計，金控及各子公司總部大樓與銀行各分行 2019 年用水量下降，用水度數 2019 年較 2018 年節省 3.25% 用水量，用水密度亦較 2018 年下降 5.49%。



節水專案

方案

執行內容

- 節水設備
 - 水龍頭裝上低流量的汽泡式水龍頭，約可節省該水龍頭 20% 用水
 - 使用感應式水龍頭，較其他類型的水龍頭節水率可達 60%
 - 改用省水型馬桶設備，省水型電沖小便器，節水 30% ~ 65%
- 節水檢查
 - 下班前，檢查水龍頭是否關緊
 - 發現衛浴及供水設備漏水時，應儘快修復
 - 停水時亦需注意關緊水龍頭，以防水來時的大量流失
- 教育宣導
 - 內部會議時宣導及張貼節水標語

4.2.5 廢棄物與資源回收

本集團因產業特性，廢棄物與資源回收多為一般辦公事務所產生。透過定期數據追蹤，避免資源浪費並擬定管理方向，以達到全方位的環境永續目標。

年度	紙類 (公斤)	鐵鋁罐 / 玻璃 (公斤)	塑膠類 (公斤)	電池 / IT 設備 (臺)	一般廢棄物 (公斤)
2018	45,889	1,414	1,088	311	144,870
2019	33,782	747	1,128	271	173,250

註：華南銀行（含總行大樓）鼓勵推動無紙化與電子郵件聯繫，因此用紙量大為減少

4.2.6 永續綠建築

本集團逐步推動營運據點取得綠建築，從生態、節能、減廢、健康四面向出發，於建築規劃階段納入綠色永續思維，包含生態綠化、透水鋪面、室內通風及保留大片採光，而能在使用階段可有效減少照明與空調用電，並透過水回收有效善用水資源。

子公司華南銀行總行大樓於 2014 年 12 月 27 日落成，該大樓除取得美國綠建築協會「能源與環境先導設計（LEED）」金級（Gold）認證，亦取得國內綠建築最高等級鑽石級標章。2019 年納為綠建築教育示範基地，本集團與財團法人臺灣綠建築發展協會共同辦理 2 場參訪活動，第一場於 2019 年 8 月 16 日舉辦，共計 30 位參與者，第二場於 2019 年 9 月 19 日舉辦，為富懋建材事業股份有限公司 20 人參加。由於參與者多為建築科系學生、建築相關從業人員，本集團期望藉由示範觀摩，讓綠建築之思維深植於參與者心中，以擴大綠建築發展，讓更多人關注我們的環境。

華南銀行總行大樓 - 美國綠建築協會 LEED「金級」及臺灣綠建築「鑽石級」的環保綠建築辦公大樓

本棟大樓座東朝西，具有嚴重西曬問題，因此在設計上有許多巧思，包含面西立面設置空中花園，不僅充分利用大自然給予的日光讓林木健康生長，亦利用大片採光減少照明使用，其空間為同仁休憩的小園地，達到人與環境共榮。

生態

減廢

二氧化碳減量

全棟採鋼骨、全輕隔間牆，減少建材碳足跡

廢棄物減量

施工期間設置專用洗滌車輛區、污泥沉澱池等，以減少營建所產生的廢棄物與揚塵

綠化量

室外種植喬木、室內設置挑高空中花園，提供優良光合作用環境



健康

水資源

全面採用省水標章，設置雨水回收進行澆灌

室內環境

室內採用綠建材避免甲醛揮發，設置空中花園維護室內空氣品質



污水垃圾改善

本棟所有生活廢水均接至公共污水下水道，設置密閉式垃圾箱與資源回收系統

基地保水

開放空間鋪設透水鋪面，還水於大地

節能



日常節能

以結構框架作為遮陽，設置空中花園遮蔽日光，並透過風扇促進通風與散熱，另有大片採光減少照明用電

4.3 綠色採購與供應鏈

4.3.1 綠色採購政策

為達到環境保護，減少碳排放的目標，華南金融集團採購具有環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章之產品、採用環保影印紙等。華南銀行 2019 年更獲得臺北市政府環保局肯定，為「民間企業與團體綠色採購計畫」標竿單位，環保耗材、環保設備及綠建材投入總計為新臺幣 6,479 萬元，占本集團總採購金額約 28%。

環保耗材		環保投資 (買設備)		綠建材	金額總計
		第一類環保標章產品	綠能標章節能減碳設備		
378,000		39,740,788	22,682,070	1,988,308	64,789,166

單位：新臺幣元

綠色採購政策

公司	政策
華南金控 華南銀行	■ 選擇耗能較低或符合節能標準之產品 ■ 選擇環保產品，減少使用有毒、有害化學品之材料 ■ 採購前衡量產品之必要性，避免浪費地球資源 ■ 採購產品以「採購費」+「生命週期內營運費」總和較低產品為優先 ■ 優先選擇照顧環境之供應商 ■ 採購符合各項與環境有關的法律及法規要求之商品或服務
華南永昌證券 華南永昌投信	■ 系統主機、伺服器主機、個人電腦主機、螢幕、NB 及手機皆符合美國能源之星規範 ■ 租賃之事務機及碳粉匣製程不得使用行政院環境保護署公告列管之毒性化學物質等 ■ 影印紙、衛生紙皆符合 FSC 標準
華南產險	■ 優先購買有環保綠色標章或符合節能標準之產品 ■ 優先選用落實並符合環境有關法令要求綠色概念之供應商
華南金創投	■ 持續優先採購具有綠能環保標章、節能標章設備
華南金資產	■ 選用「易回收、低污染、省資源、省能源」等環境化設計概念之產品 ■ 選用符合綠色製程與產品之原物料供應商，以減少對環境的負面影響 ■ 採購商品設備符合各項環境有關的法律及法規要求

4.3.2 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。在展開合作關係前，均經過審慎評估該供應商是否有影響環境及社會之可能性，以作為簽訂契約之考量。與供應商簽訂契約時，要求簽署供應商承諾書，強調須誠信經營外，亦應遵守國際公認之人權條款，並致力保護環境避免造成污染。若供應商違反供應商承諾書之要求，對環境與社會有顯著影響時，將列為得隨時終止或解除契約之情事。

誠信經營

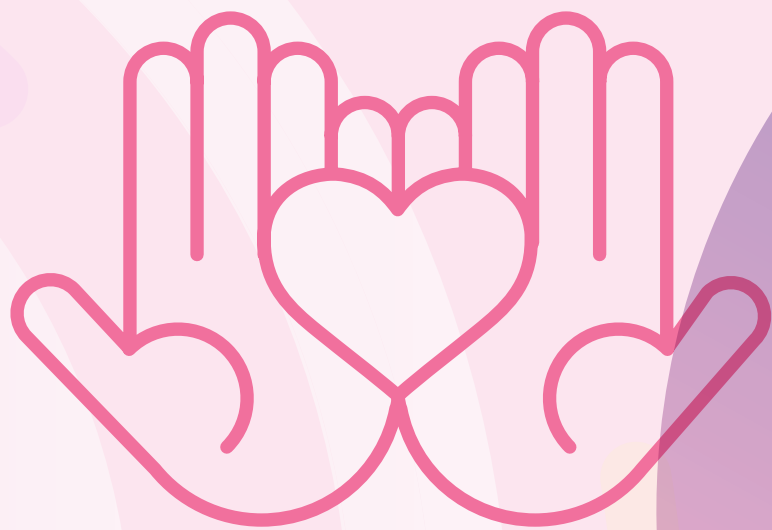
- 1. 遵守誠信經營原則
- 2. 不得違反商業誠信行為

環境永續發展及維護基本人權

- 1. 遵守國內相關環境法規、國際相關準則及雙方之企業社會責任政策
- 2. 企業營運應保護環境避免有污染情事
- 3. 遵守「勞動基準法」等有關法令規章，尊重國際公認之基本勞動人權原則



5 社會效益



5.1 華南公益理念

5.2 推動知識普及

5.3 關懷弱勢族群

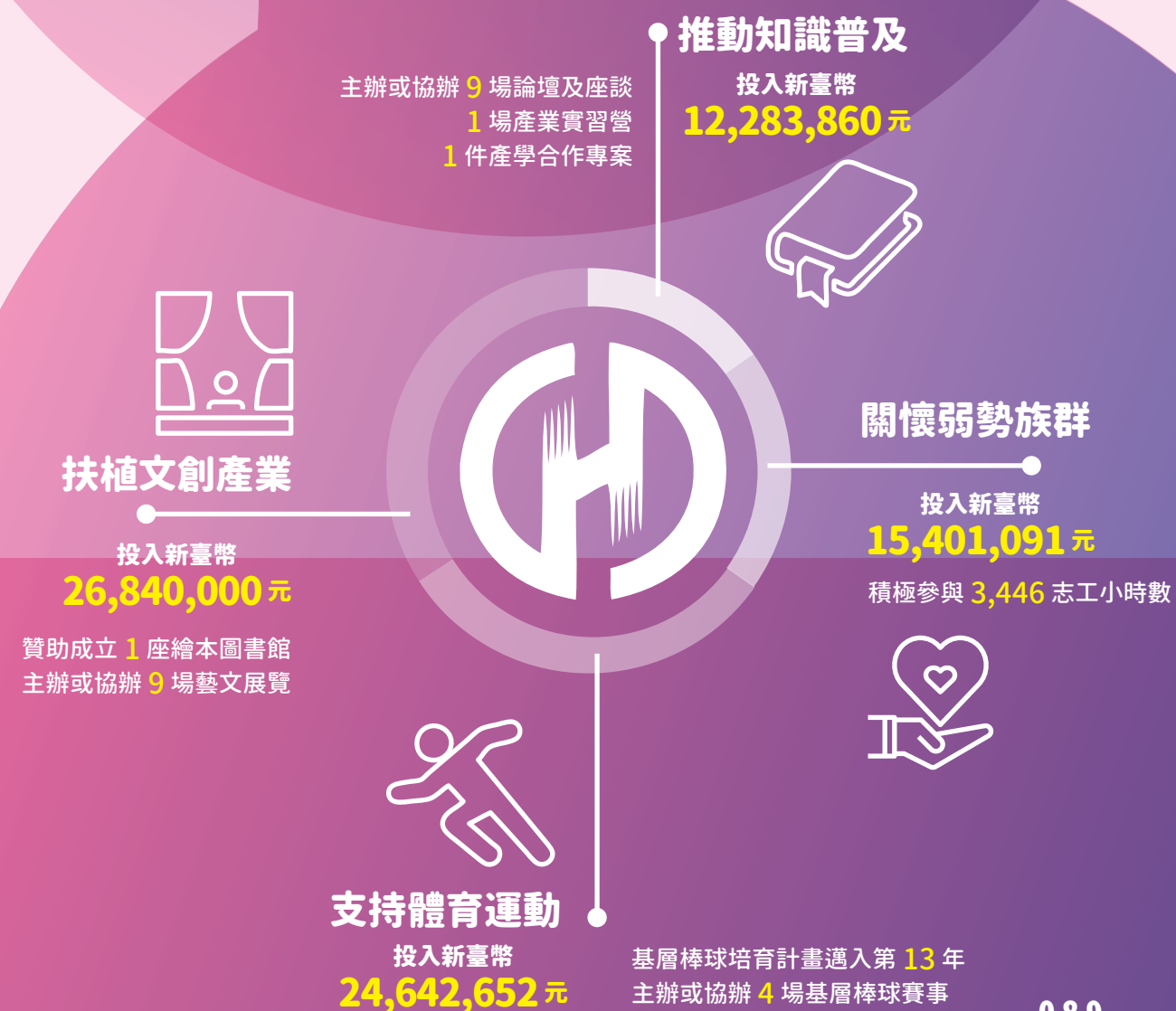
5.4 支持體育運動

5.5 扶植文創產業



華南金融集團長期執行社會公益活動，除有志工團隊服務，定期結合環保及公益等主題進行活動外，亦不定期舉辦各式論壇及文藝活動展演，更與弱勢團體合作，深耕社區進行服務。

本集團公益活動以「推動知識普及、關懷弱勢族群、支持體育活動，與扶植文創產業」為四大公益目標，並以聯合國永續發展目標 SDGs 為標準，推廣知識及體育教育，協助降低環境危害及社會平等議題，行使良好社會公民之義務。



5.1 華南公益理念

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，以「推動知識普及、關懷弱勢族群、支持體育活動，與扶植文創產業」為首要社會參與目標，協助社會穩定發展，善盡企業社會責任。

本集團社會參與負責單位為本集團志工團隊，由華南金控、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公司組成，由華南金控總經理擔任本集團志工團隊總團長，各子公司總經理擔任子公司志工團隊團長，相關運作辦法訂於本集團志工團隊注意事項，以使本集團持續順利的進行社會參與。

重大議題

社會公益

重大議題管理方針

對華南金融集團的意義

承諾與相關政策

目標

如何管理

具體成果

華南金控重大主題

本集團為推動社會繁榮安定，以四大面向為首要公益目標：

1. 推動知識普及
2. 關懷弱勢族群
3. 支持體育運動
4. 扶植文創產業

竭盡本集團之所能進行社會參與，每年度社會參與目標之訂立，是由各子公司志工團隊於每年 12 月底前將次年度的公益活動計畫陳報華南金控，由華南金控進行集團資源整合及提供適時援助，使集團發揮最大社會影響力

依照本集團「志工團隊注意事項」運作，每年度因應不同的社會時事、議題投入資源，協助相關利害關係人及幫助整體社會發展

短期（1~2 年）：
依照本集團社會參與四大面向為宗旨，持續推動並鼓勵本集團同仁參加相關公益活動
中、長期（3~5 年）：
建立完善社會活動管理體制，有效計算社會投資報酬率 (Social Return on Investment, SROI)

■ 權責單位：華南金融集團志工團隊
■ 資源投入情形：2019 年四大公益目標共計投入新臺幣 79,167,603 元

1. 舉辦或贊助各項知識、學術論壇與講座，捐助學校與學術團體獎助學金及提供企業實習與參訪機會
2. 舉辦或贊助公益活動與社福團體，及捐助弱勢族群與提供急難救助等，促進社會福祉及生活平等
3. 舉辦或贊助各項體育訓練與賽事，及捐助國家代表隊與基層運動團體物資與經費等，積極推動體育發展
4. 舉辦或贊助國內外優質展演，及捐贈或協助文創活動、團體與個人等，推動國家藝術文化發展

5.1.1 四大公益目標

推動知識普及

2019 年投入新臺幣
12,283,860 元

1



關懷弱勢族群

2019 年投入新臺幣
15,401,091 元

2



支持體育運動

2019 年投入新臺幣
24,642,652 元

3



扶植文創產業

投入新臺幣
26,840,000 元

4



2019 年度本集團透過慈善捐贈、商業捐贈及社區參與等形式，投入公益活動經費，總計新臺幣 79,167,603 元

5.1.2 志工活動 - 環保與公益

除上述四大公益目標外，本集團亦定期舉辦各項環境與公益活動，希望能在行有餘力之時，善盡社會責任發揮本集團最大的社會影響力，促進員工社會參與及華南公益品牌聲量。

環境永續教育訓練

華南銀行實施環境永續相關教育訓練，另透過辦理華南銀行各營業單位總務講習，宣導節能減碳的概念



「不塑之客」愛地球健行活動

華南永昌證券於 2019 年舉辦「不塑之客」愛地球健行活動，至臺北市虎山自然親山步道用實際行動支持減塑之環保目標，共 500 多位員工參與

「攜手護海洋，環保愛地球」

華南產險秉持著取之於社會、用之於社會的理念，2019 年號召志工團隊，於新北石門區老梅綠石槽海岸線進行減塑淨灘活動，用行动愛護海洋、為環保做努力



「108 捐血列車」五場次

華南產險辦理捐血公益活動，發揚公司善盡社會責任之理念。2019 年度捐血列車，於臺北、臺南、新竹、臺中、高雄共舉辦 5 場，總募得 652 袋血液；自 2015 年起，已募集 3,154 袋血液

5.2 推動知識普及

2019 年投入：新臺幣 12,283,860 元

華南金融集團深信國家及社會的競爭力來自於知識的普及，因此透過舉辦論壇及研討會、發放獎勵學金、提供實習機會與進行產學合作等方式，冀能以本集團之影響力推動知識普及。自 2016 年起不定期舉辦「一季一點論壇」，配合政府政策與協助推動知識普及舉辦各式論壇及研討會，2019 年共參與 4 場論壇，主題包含都市更新、數位金融、臺商新南向推廣、樂齡未來等，將金融知識深入企業及民衆生活。



5.2.1 亮點專欄「青春破框 - 2019 蔡英文總統與高中生面對面論壇」

在當今我國公民意識抬頭之下，為啟發新世代對於公民事務的興趣，華南金控自 2016 年起每年與今周刊合作舉辦「蔡英文總統與高中生面對面論壇」，透過論壇使總統與學子相互交流。華南金控每年皆投入大量人力及時間籌辦活動，並提供場地及設備俾利活動進行。

第四屆「蔡英文總統與高中生面對面論壇」在 2019 年 5 月 11 日於華南銀行總行大樓 2 樓國際會議廳舉行，由總統蔡英文女士演講，並與全國高中學生代表交流互動。2019 年度論壇主題為「青春破框」：強調個人心念，改變社會從個人做起。參與論壇之學生反應熱烈，亦獲得大量媒體報導，使本公司得與新世代溝通交流，也傳達華南金控關心新世代的理念。

未來，華南金控仍將秉持初衷持續推動論壇進行，鼓勵年輕世代思考臺灣與世界的關係。



5.2.2
其他專欄—深耕作為

1. 「2019 影響力論壇」

華南金控為促進產官學界於經濟議題上之交流，自 2014 年起持續贊助財訊雜誌舉辦之「影響力論壇」，2019 年論壇主題為「宏觀全球趨勢，掌握投資契機」，行政院副院長陳其邁及財政部部長蘇建榮親自出席活動致詞，日本野村總合研究院首席經濟學家辜朝明連續四年來臺進行演講。



影響力論壇合照

2. 「樂齡大未來論壇」

臺灣已在 2018 年邁入高齡社會，現代人面對長照、安養、醫療及退休理財等需求增加，更加重視退休規劃，銀髮經濟正蓬勃發展。順應上述社會脈動，華南銀行於 2019 年與經濟日報合作舉辦「樂齡大未來論壇」，邀請產官學界代表，就此議題進行交流，使社會大眾對此議題有更深入的了解。



樂齡大未來論壇合照

3. 以房養老面面觀座談會

我國已於 2018 年進入高齡社會，且預估將於 2026 年進入超高齡社會，衍生高齡者扶養照護等問題，落實老人安養政策為目前重要課題，而「以房養老貸款」商品可幫助長者在宅終老，減輕其子女及政府負擔，創造借款人、銀行及政府三贏之局面。

為此，華南銀行與經濟日報於 2019 年共同舉辦「以房養老面面觀」座談會，邀請產官學共同剖析如何讓以房養老找到更多發展契機，也希望讓機制更為良善幫助社會大眾面對高齡社會的來臨。



以房養老面面觀座談會合照

5.2.3
其他專欄—2019 特色活動

1. 「第 40 屆國際人權年會」

華南銀行長期關注人權，透過支持「第 40 屆國際人權年會」邀請全球各國人權組織來到臺灣就人權議題進行交流，協助國際及我國人權組織、學者進行交流，期望帶給國內青年學子更多學習機會，並透過媒體露出，提升我國國際公民社會參與度，同時展現臺灣作為亞洲少數堅守民主人權價值國家，在國際社會之特殊性及重要性。



國際人權年會



洗錢防制全民總動員論壇合照

2. 「洗錢防制全民總動員論壇」

透過贊助財訊雜誌舉辦之「洗錢防制全民總動員論壇」，宣導推動洗錢防制工作，並協助我國金融金流透明並與國際接軌，讓洗錢防制觀念於臺灣社會普及。

3. 「2019 社會價值國際研討會」

國際對於社會影響力的評估在近年蔚為風潮，企業的價值不僅只體現於財務績效，其社會影響力亦是關鍵。華南金控在提升自身社會影響力的同時，亦贊助臺灣社會影響力研究院舉辦之「2019 社會價值國際研討會」，此大型 CSR 議題國際研討會首次於臺灣舉辦，有助推動社會影響力之觀念，並與全球各地先進一同學習和分享。



華南產險大專院校實習營合照

4. 華南產險大專院校產業實習營

2019 年度華南產險大專院校產業實習營共有朝陽科技大學學生及銘傳大學學生參與。實習期間由總公司各單位提供專業險種認識、實務實作、營業工作體驗，還進行社會參與，並於實習終了進行專題發表、心得分享與座談，實習結束後還有機會進入華南產險服務。

5. 華南產險產學合作研究專案

除實習營計畫外，華南產險亦提供產學合作方案幫助莘莘學子。2019 年度華南產險與臺北商業大學財務金融系六位同學以專案合作方式參與「二手機保險商品」之開發，並於專案完成後移轉成果。本實習專案透過理論與實務間的連結，使研究方式落實於創新計畫中，縮短學用落差，給予學生多元化的學習體驗，培育金融保險產業新血並增加未來競爭力。

6. 「2019 TIRI 年度大會暨大師論壇」

華南永昌證券透過與 TIRI 臺灣投資人關係協會 (Taiwan Investor Relations Institute) 的合作，2019 年間共有 20 場專業培訓課程，強化與投資人關係的聯繫，並將投資人關係 (IR) 的管理職責，有效整合企業財務、傳播、行銷和證券法規的遵守，使公司與資本市場和其他利害關係人達成最有效的雙向溝通，協助公司合理市值的實現，以及提升股東價值。



TIRI 論壇合照

5.3 關懷弱勢族群

2019 年投入：新臺幣 15,401,091 元、3,446 志工小時數

在國家社會發展的過程中，始終存在著較為弱勢的族群，華南金融集團希望透過自身的影響力，幫助社會中的弱勢族群。除推出符合普惠金融內涵之金融產品，強調公平待客原則，協助弱勢族群取得金融服務外，亦不定期舉辦志工及文藝活動協助及關懷弱勢族群。



5.3.1 亮點專欄「微型保險」

華南產險 2019 年結合本身專業，協助社福團體規劃微型保險，提供經濟弱勢者基本需求的人身保險保障，填補政府社會保險或社會救助機制不足的缺口，避免遭受突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊。

微型保險特色

1. 承保對象為經濟弱勢者
2. 保險金額低，保費低廉
3. 保障期間較短、保障內容簡單

投保方式多元

1. 個人保險
2. 集體投保
3. 團體保險

協助成果

協助 13 個社福團體
共 4,803 人微型保險規劃

更多關於該產品之敘述可參考本報告書 2.4.1 章節。

5.3.2 其他專欄—深耕作為

1. 「華南真好，永遠不老」

華南金控自 2012 年起與弘道老人福利基金會合作「華南真好，永遠不老」，舉辦敬老餐會及捐贈物資，並響應愛心送餐與早餐資助計畫，關懷獨居弱勢長輩，2019 年度舉辦桃園場及高雄場等兩場敬老餐會，除捐贈經費外，亦鼓勵本集團員工在工作之餘，投入社會關懷服務，希望透過企業棉薄之力，傳達對於現今高齡化社會的關切與關懷。



華南真好，永遠不老（桃園場）合照

2. 「金融有愛-食(實)物銀行」

本集團自 2015 年起，捐助臺灣期貨交易所發起之「金融有愛-食(實)物銀行」計畫，依全臺各縣市政府社會局(處)提供之物資需求表，由期交所統籌向量販業者進行採購，提供弱勢家庭民生必需品，2019 年度本集團參與照顧全臺 22 縣市之弱勢家庭，善盡企業社會責任。



金融有愛-食(實)物銀行聯合捐贈儀式合照

3. 「愛傳承關懷演唱會」(新竹場、新北場、高雄場)

華南銀行自 2012 年起與臺灣優質生命協會合作，於全國各地舉辦「愛傳承關懷演唱會」，邀請弱勢團體及社福單位參與。2019 年華南銀行志工投入達到 1,226 小時數，活動除讓資深藝人延續演藝生命，在歡樂氣氛中傳遞正向能量，也利用優美的音樂撫慰人心，以期創造和諧溫馨的社會。



愛傳承關懷演唱會（新北場）志工合照



金融服務愛心公益嘉年華（新竹場）獲頒感謝狀

4. 「金融服務愛心公益嘉年華」(臺南場、新竹場)

華南金控整合集團資源參與金融總會舉辦之「金融服務愛心公益嘉年華」(臺南場及新竹場)，共有 48 位志工投入該活動，並捐助社團法人臺南市酵母社會關懷協進會及新竹市社會救助金專戶，幫助當地弱勢團體。

5. 「2019 臉部平權運動臺北國道馬拉松」

華南永昌證券與陽光基金會和中華路跑協會跨界合作，舉辦之「2019 臉部平權運動臺北國道馬拉松」，證券路跑社多名成員也報名參加與陽光選手站上國道，不僅參賽也要向社會大眾傳達，每個人的能力與價值不受外貌影響的「臉部平權」，證券志工亦參與當日活動，以實際行動來支持臉部平權活動，透過路跑呼籲大眾能夠尊重燒傷顏損傷友。

6. 其他深耕活動

2019 年華南產險透過「扶老偕幼」弱勢關懷專案，關懷老憨兒、身心障礙、弱勢家庭及偏鄉孩童等，並安排各種性質的公益活動，讓同仁一同參與並實踐企業社會責任，也讓專案對象感受華南產險的公益熱忱。

長期支持弱勢關懷的行動，並與本集團有相同理念之組織合作，透過自身的社會影響力為臺灣社會打造無貧窮與零飢餓的未來。

合作單位 伊甸基金會

關懷對象 身心障礙者

關懷內容
1. 打造安全的學習空間設備物資
2. 衣起傳愛助弱勢
3. 愛孩童幸福節活動公共意外責任保險
4. 淡水中正小作所學員生活體驗一日遊
志工

合作單位 真善美基金會

關懷對象 老憨兒

關懷內容
1. 捐助火警受信總機系統
2. 親子生活體驗及參與志工活動
3. 捐贈物資-辦公桌再利用
4. 車險規劃、公共意外責任險及商業火險保險規劃

合作單位 安得烈慈善協會
關懷對象 弱勢家庭及偏鄉孩童
關懷內容 1.100 份年菜食物箱及參與志工活動
2. 暑期生命成長營活動



合作單位 有限責任新竹縣原民文創美學勞動合作社
關懷對象 原住民婦女
關懷內容 協助原住民婦女透過學習傳統編織工藝技術擁有謀生的能力



合作單位 瑞信兒童醫療基金會
關懷對象 兒童
關懷內容 仁愛醫院友善兒童醫療空間建置，導入藝術及教育等元素，打造孩子友善、溫馨之醫療空間

合作單位 世界展望會
關懷對象 弱勢兒童
關懷內容 飢餓體驗 DIY，製做蝶古巴特帆布包進行義賣



5.3.3 其他專欄— 2019 年特色活動

支持國內農產品
2019 年度，華南金控、華南銀行及華南產險為支持國內農產品並幫助農民產銷，主動訂購芒果、火龍果、文旦及芭樂，價值合計為新臺幣 1,208,324 元，以表達對農民的支持。

5.4 支持體育運動

2019 年投入：新臺幣 24,642,652 元

華南金融集團長期關注臺灣體育發展，除對體育活動、選手、設備等支持，亦結合自身本業提供選手信託、保險及理財規畫，藉由自身影響力讓臺灣優秀體育選手在國內外舞臺上綻放光芒，並在運動場內外都能照顧為臺灣榮譽打拼的選手。2019 年華南金控獲頒教育部體育署「體育推手獎」贊助類金質獎、長期贊助獎及推展類銅質獎。

「一球圓一夢」基層棒球培育計畫

華南金控「一球圓一夢」基層棒球培育計畫迄今邁入第 13 年，2019 年度結合子公司華南銀行 100 周年宣傳主軸，以本集團守護每個小朋友追尋棒球夢想初衷為訴求，推出「一球圓一夢：守護你的棒球夢」系列活動。首先是「108 年華南金控盃全國少棒、青少棒錦標賽」，遴選出最優秀的中華隊，代表我國出戰世界盃少棒及亞洲盃青少棒錦標賽；贊助舉辦「2019 MLB CUP Taiwan」，這也是國內唯一由美國大聯盟認證舉辦的賽事，並舉辦「華南金控 MLB CUP 圓夢棒球營」，持續深耕基層棒球；最後，贊助在臺南舉行的「2019 年第五屆 WBSC 世界盃少棒錦標賽」，這是世界最高等級國際少棒賽事，由華南金控盃少棒賽所遴選出的中華隊代表我國出戰，並奪得世界冠軍！





5.4.1 亮點專欄
「體操選手李智凱、黃克強及教練林育信」及「第二屆小小體操營」

華南金控考量體操運動日益受到國人關注，且為國家重點培訓之運動項目，自 2017 年起每年贊助我國體操選手李智凱、黃克強及教練林育信以下內容直至參加東京奧運：

選手 / 教練	贊助項目
李智凱 黃克強 林育信	訓練經費新臺幣共 168 萬元
李智凱 黃克強	個人傷害保險金額新臺幣各 1,000 萬元
李智凱 黃克強 林育信	提供信託服務及專屬理財規劃

華南銀行自 2018 年起即以「守護你的初衷」為主軸，結合集團長期贊助之體育項目，進行「守護初衷 勇敢造夢」計畫，傳達守護基層體育的初衷與展望，並舉辦「小小體操營」活動培育體操幼苗。「第二屆小小體操營」於 2019 年 11 月在高雄左營國家運動訓練中心舉辦，亦邀請體操選手李智凱、黃克強及教練林育信擔任活動代言人，與國家隊教練一同帶隊訓練，將國際賽事中的寶貴經驗分享給小小體操員，共同培育臺灣體操新星。



華南銀行第二屆小小體操營



華南金融集團羽桌球比賽合照

5.4.2 其他專欄—深耕作為

1. 華南金融集團羽桌球比賽

華南金控為倡導集團運動風氣及培養同仁運動習慣，自 2011 年起連續 9 年舉辦集團羽桌球比賽，2019 年以「守護初衷 勇敢造夢」為主題，於 5 月 18 日假國立臺灣大學綜合體育館舉辦「華南金融集團羽桌球比賽」，邀請集團各子公司組成聯隊，與金管會及國發會友隊互相切磋球技，培養集團運動風氣。

2. 「財政部 108 年統一發票盃路跑活動」(南投場)

本集團自 2011 年起，連續 9 年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。2019 年與中區國稅局共同舉辦「財政部 108 年統一發票盃路跑活動」(南投場)，活動於南投日月潭向山遊客中心舉行，除捐助活動經費外，共募集 218,688 張統一發票，全數捐贈給「財團法人苗栗縣私立幼安教養院」、「社團法人中華民國婦幼關懷成長協會」、「社團法人彰化縣戀戀半線失智協會」、「社團法人南投縣麻煩小天使協會」、「社團法人南投縣智障者家長協會」及「社團法人雲林縣聽語障福利協進會」等 6 個社團團體。



3. 景美女中拔河隊活動經費

景美女中拔河隊自 2003 年起成立至今已有 15 年，在專業教練的帶領之下屢創佳績。2010 年首次以「世界年紀最小、體重最輕的拔河隊」之姿，勇奪義大利世界盃女子錦標 540kg 冠軍，近年陸續參與各大國際級賽事，連奪多座冠軍大獎，享譽國際，並蒙總統親致賀電及三度召見。華南銀行自 2018 年起每年持續贊助該隊活動經費，持續守護國家運動精英，提高臺灣國際能見度。



華南銀行贊助景美女中拔河隊



華南銀行致贈全臺首款國家代表隊企業冠名訓練球衣予中華民國足球協會

3. 「Holy Land 國際電競高峰會 2019」

除傳統體育活動外，華南銀行亦關心臺灣電子競技活動的發展，2019 年即贊助「Holy Land 國際電競高峰會 2019」活動，於 2019 年 8 月 2 日至 3 日在華南銀行總行大樓 2 樓國際會議廳舉行，該高峰會係由電競協會及臺灣創意經濟產業發展協進會主辦，透過產、官、學界攜手合作，將臺灣電競推上國際。

5.4.3 其他專欄—2019 年特色活動

1. 「2022 年 FIFA 世界盃亞洲區資格賽」

中華民國足球協會為臺灣足球發展最高層級單位，長期推廣足球運動。2019 年華南銀行贊助該會舉辦「2022 FIFA 世界盃亞洲區資格賽」，期許帶動國內年輕世代足球風潮，提高臺灣足球運動的國際能見度。

2. 「2019 FINA Marathon Swim World Series-Nantou」

華南銀行亦捐助中華民國游泳協會於 2019 年 9 月 7 日假日月潭伊達邵碼頭舉辦之「2019 FINA Marathon Swim World Series-Nantou」，自 1983 年舉辦迄今，是日月潭極具歷史與規模的國際性活動，參加者為來自世界各地的游泳好手，希望持續推動此項活動，同時提升臺灣國際能見度。

4. 中華民國高爾夫協會辦理國家隊培訓

除上述長期推動之體育活動外，本集團亦時時關注臺灣體育界之所需，如 2019 年捐助中華民國高爾夫協會辦理國家培訓隊經費，並贊助各月、季賽事進行，提供業餘選手發揮舞臺，為國家培訓優秀的高爾夫球人才。

5.5 扶植文創產業

2019 年投入：新臺幣 26,840,000 元



華南金融集團透過舉辦或贊助國內外優質展演，及捐贈或協助文創活動、團體與個人等方式扶植文創產業，2019 年度除響應政府政策，發揚本土文化，捐贈社團法人中華文化總會活動外，亦贊助多起國家及社區文藝專案，期望推動國家藝術文化發展以創造工作機會，促成國家總體經濟成長，並富足國人心靈生活。



5.5.1 亮點專欄「海灣繪本館」

華南銀行自 2019 年起，每年持續捐贈臺中「海灣繪本館」營運費用，該館目前除各類繪本圖書可供閱讀外，也不定期舉辦各類兒童劇場、繪本展覽等活動，並固定於每年 3 月、7 月及 11 月籌劃繪本主題展，開幕至今已成為當地熱門景點之一，成功打造專屬親子同樂的故事天堂，透過多樣化的活動內容，提供孩子多層次的閱讀體驗，將藝文教育帶入鄰里社區。



5.5.2

其他專欄—深耕作為

1.「鐘樓怪人法文音樂劇」

華南金控致力於推廣國際優質展演，自 2015 年起每兩年贊助聯合數位文創主辦之「鐘樓怪人法文音樂劇」，並於 2019 年邀請 60 位臺北市立復興高中戲劇班師生觀賞，希望能讓國內民眾及年輕學子接觸多元的文化藝術。

3.「臺北時裝週 SS20」

本集團為支持本土藝術文化發展，協助提升我國時尚產業能見度，並增進本集團與多元產業交流，自 2018 年起每年贊助臺北時裝週活動經費。

2.「張正傑親子音樂會」

弦外之音團成立於 1992 年，國內許多一流音樂家都出自該樂團，包括吳庭毓、林天吉、姜智譯、何君恆、周春祥、莊思遠等。其藝術總監張正傑老師為國內知名的大提琴家，演出領域廣泛多元，近年來更在親子音樂教育上著墨諸多，以原創性之策劃，用創意及趣味征服樂迷。華南銀行自 2017 年起每年贊助該活動。



2.「〈Duo Baldo 爆肚二人組〉義大利傳奇鋼琴小提琴幽默音樂會」

贊助上善藝術主辦之「〈Duo Baldo 爆肚二人組〉義大利傳奇鋼琴小提琴幽默音樂會」於臺北國家音樂廳演出。由小提琴家布萊德·拉普及鋼琴家艾爾多·堅提列奇攜手演出，融合古典音樂與幽默表演形式，使古典音樂更加平易近人。

5.5.3

其他專欄—2019 年特色活動

1.「維也納約翰史特勞斯管弦樂團 (WJSO) 新年音樂會」(臺北場及臺中場)

贊助愛樂電臺主辦之「維也納約翰史特勞斯管弦樂團 (WJSO) 新年音樂會」於臺北國家音樂廳及臺中國家歌劇院演出。由世界唯一公認，史特勞斯家族成立的維也納約翰史特勞斯管弦樂團來臺演出，延續 42 人樂團傳統編制，完美再現十九世紀音樂之都維也納的快樂氣質。



3.「《樂來越愛你》電影交響音樂會」(LA LA LAND in Concert)

贊助牛耳藝術主辦之「《樂來越愛你》電影交響音樂會」(LA LA LAND in Concert) 於臺北國家音樂廳演出。由電影原聲帶作曲家賈斯汀·赫維茲親自指揮，攜手鋼琴家藍迪·寇伯與爵士樂團，搭配國立臺灣交響樂團現場演出，將帶領樂迷一起重溫電影的美好感動。



4.2019 臺法音樂饗宴「浪漫美聲 聖誕樂宴」

贊助 2019 臺法音樂饗宴「浪漫美聲 聖誕樂宴」於臺北誠品表演廳及花蓮東華大學演出。由法國經典美聲 Anne Rodier 安·羅迪耶與臺灣知名鋼琴家合作，演奏多首經典法國香頌歌曲及臺灣歌謠，引領聽眾欣賞一場臺法合鳴之音樂饗宴。

5.「2019 聖露西亞慈善音樂會」

贊助聖露西亞大使館於實踐大學國際展演廳舉辦之「2019 聖露西亞慈善音樂會」，邀請聖露西亞知名爵士樂團 Boo Hinkson、臺北愛樂管弦樂團及聖露西亞嘉年華表演團體共同演出。



GRI 核心主題揭露

GRI 準則	GRI 準則年份	揭露項目	內容	章節	頁碼
一般揭露	2016	102-1	組織名稱	● 集團介紹	8
一般揭露	2016	102-2	活動、品牌、產品與服務	● 集團介紹	8
一般揭露	2016	102-3	總部位置	● 關於本報告書	7
一般揭露	2016	102-4	營運據點	● 集團介紹	9
一般揭露	2016	102-5	所有權與法律形式	● 集團介紹	8
一般揭露	2016	102-6	提供服務的市場	● 集團介紹	8
一般揭露	2016	102-7	組織規模	● 集團介紹	8
一般揭露	2016	102-8	員工與其他工作者的資訊	● 3.1 人才資源	58
一般揭露	2016	102-9	供應鏈	● 1.2 誠信經營	23
一般揭露	2016	102-11	預警原則或方針	● 1.3 風險管理	26
一般揭露	2016	102-12	外部倡議	● 外部倡議與交流	11
一般揭露	2016	102-13	公協會的會員資格	● 外部倡議與交流	11
一般揭露	2016	102-14	決策者的聲明	● 董事長的話	2
一般揭露	2016	102-16	價值、原則、標準及行為規範	● 1.2 誠信經營	23
一般揭露	2016	102-18	治理結構	● 1.1 公司治理	18
一般揭露	2016	102-40	利害關係人團體	● CSR 重大議題與利害關係人鑑別	12
一般揭露	2016	102-41	團體協約	● 3.3 溝通互動	67
一般揭露	2016	102-42	鑑別與選擇利害關係人	● CSR 重大議題與利害關係人鑑別	12
一般揭露	2016	102-43	與利害關係人溝通的方針	● 與利害關係人溝通情形	14
一般揭露	2016	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	● 與利害關係人溝通情形	14
一般揭露	2016	102-45	合併財務報表中所包含的實體	● 詳見華南金控合併財務報表	
一般揭露	2016	102-46	界定報告書內容與主題邊界	● 關於本報告書	7
一般揭露	2016	102-47	重大主題表列	● CSR 重大議題與利害關係人鑑別	12
一般揭露	2016	102-48	資訊重編	● 無此情事	

GRI 特定主題揭露

一、經濟面

GRI 準則	GRI 準則年份	揭露項目	內容	章節	頁碼
經營績效	2016	102-1	組織名稱	● 集團介紹	8
市場地位	2016	102-2	活動、品牌、產品與服務	● 集團介紹	8
反貪腐	2016	102-3	總部位置	● 集團介紹	8

二、環境面

GRI 準則	GRI 準則年份	揭露項目	內容	章節	頁碼
能源	2016	302-1	組織内部的能源消耗量	● 4.2 綠色營運	79
	2016	302-4	減少能源消耗	● 4.2 綠色營運	79
排放	2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	● 4.2 綠色營運	79
	2016	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	● 4.2 綠色營運	79
	2016	305-5	溫室氣體排放減量	● 4.2 綠色營運	79
廢汙水和廢棄物	2016	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	● 4.2 綠色營運	79

三、社會面

GRI 準則	GRI 準則年份	揭露項目	內容	章節	頁碼
勞雇關係	2016	401-1	新進員工和離職員工	● 3.1 人才資源	58
		401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	● 3.2 人才管理	63
訓練與教育	2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	● 3.2 人才管理	63
		404-2	提升員工職能及過渡協助方案	● 3.2 人才管理	63
		404-3	定期績效及職涯發展檢核的員工百分比	● 3.2 人才管理	63
員工多元化	2016	405-1	治理單位與員工的多元化	● 3.1 人才資源	58
與平等機會	2016	419-1	社會經濟法規遵循	● 1.4 法令遵循	29
法規遵循	2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	● 2.2 資訊安全與客戶隱私	39
客戶隱私	2018	403-1	職業安全衛生管理系統	● 3.4 職場安全	70
		2018	有關職業安全衛生之工作者訓練	● 3.4 職場安全	70
		2018	工作者健康促進	● 3.4 職場安全	70

確信項目彙總表

確信標的資訊	適用基準	頁碼
1 截至 2019 年 12 月 31 日止，中小企業紮根專案貸款、中小企業創新發展專案貸款、促進產業創新或研究發展貸款及文化創意產業優惠貸款有動撥且有餘額之件數為 147 件，總動撥餘額為新臺幣 3 億 9,984 萬元。	截至 2019 年 12 月 31 日止，華南商業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、促進產業創新或研究發展貸款及文化部定義的文化創意產業優惠貸款之有動撥且有餘額之件數與總動撥餘額。 註：同一借款人可含多筆動撥且有餘額之件數。	● 46
2 依信託公會 2019 年第 4 季統計資料顯示，華南銀行目前擔任受託人件數共計 34 件，居業界排名第二，2019 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) 共計 819 戶。	中華民國信託業商業同業公會「民國 108 年度第四季公益信託業務統計一覽表 (截至民國 108 年 12 月 31 日)」中，華南商業銀行承作公益信託件數、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 2019 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。	● 53
3 在金融創新方面所取得的專利，截至 2019 年 12 月 31 日止，本集團已取得經濟部智慧財產局核准金融專利共 81 項。	截至 2019 年 12 月 31 日止，華南商業銀行、華南產物保險、華南永昌證券及華南永昌投信取得中華民國專利證書之專利總數量，並依據「專利法」之專利類型分類，包含「新型」、「發明」及「設計」類型專利。	● 42

確信標的資訊	適用基準	頁碼
4 截至 2019 年 12 月底對綠能科技產業、新農業及循環經濟產業授信總餘額新臺幣 2,976 億元。	截至 2019 年 12 月 31 日止，華南商業銀行申報至金融監督管理委員會銀行局「A10 新創重點產業貸款申報」中，「綠能科技」、「新農業」及「循環經濟」放款對象之授信總餘額。	● 52
5 華南產險 2019 年承作溫度及降水量參數荔枝保險共 20 件。	華南產險配合農委會推動農業保險試辦政策所推出氣象指數型「溫度及降水量參數參數荔枝保險」，於 2019 年度承作 (註) 之件數。 註：承作係以起保日開始計算。	● 53
6 2019 年度本集團透過慈善捐贈、商業捐贈及社區參與等形式，投入公益活動經費，總計新臺幣 79,167,603 元。	2019 年華南金融集團公益活動贊助金額實際支付總額。「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」。	● 91
7 截至 2019 年底都市更新及危老重建核准件數為 41 件，核准授信總額度為新臺幣 540 億元。	華南商業銀行都市更新業務推展小組彙總之「華南銀行都市更新案件彙總表」、「華南銀行危老重建案件彙總表」中，截至 2019 年 12 月 31 日止，華南商業銀行依據都市更新條例、都市危險及老舊建築物加速重建條例，與上述條例相關實施細則及作業辦法核准之都市更新及危老重建授信總額 (含已結案)。	● 54
8 依信託公會「高齡者及身心障礙者財產信託」2019 年第 4 季統計資料顯示，華南銀行 2019 年累計業務量之受益人人數為 12,088 人，居業界第一名；信託財產本金為新臺幣 26.28 億元。	截至 2019 年 12 月 31 日止，中華民國信託業商業同業公會「民國 108 年第四季信託業務統計季報」中，華南商業銀行承作高齡者及身心障礙者財產信託之累計業務量受益人人數、信託財產本金餘額，及受益人人數佔整體信託業高齡者及身心障礙者財產信託人數排名。	● 48
9 華南銀行以房養老貸款截至 2019 年 12 月底止承作件數為 731 件。	金融監督管理委員會銀行局之「銀行辦理商業型不動產逆向抵押貸款調查表」中截至 2019 年 12 月 31 日止華南商業銀行「美滿享福房貸」及「安養房貸」之核貸件數總和。	● 48
10 截至 2019 年 12 月 31 日止，華南產險承作微型保險有效契約業務承保人數共 4,803 人。	中華民國產物保險商業同業公會之「2019 年 12 月各公司微型保險業務推動情形」中截至 2019 年 12 月 31 日止華南產險承作微型保險有效契約業務承保人數。	● 47
11 2019 年節能環保相關產業股權投資金額為新臺幣 18.5 億元，綠色債券投資金額為新臺幣 74.6 億元。	截至 2019 年 12 月 31 日止，華南商業銀行投資節能環保相關產業股權投資原始投入成本及經證券櫃檯買賣中心所核准之綠色債券投資面額。 註：節能環保相關產業之股權投資定義為：「投資標的之主要銷售產品或其製程係經節省能源之設計、開發與管理，且該節能設計、開發與管理已有實際成效者；或投資標的之主要銷售產品或其製程獲綠色標章認證者。主要銷售產品係達整體銷售佔比 50% 以上。」	● 52

會計師有限確信報告

資會綜字第 20002311 號

華南金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受華南金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2019 年度企業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。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2019 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2019 年度企業社會責任報告書第 106 至 107 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照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，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，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行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執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。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw

此報告不對 2019 年度企業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。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務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。

本事務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。

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，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

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適用基準之變更，本會計師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 張瑞婷

張瑞婷

中 華 民 國 1 0 9 年 7 月 2 7 日



PRINTED WITH
SOY INK™

本報告書採用環保大豆油墨印刷及FSC環保認證紙張