



高雄銀行

BANK OF KAOHSIUNG

高雄市左營區博愛二路168號

電話：(886) 7-557-0535

傳真：(886) 7-559-0575

免費諮詢專線：0800-751-068

網址：http://www.bok.com.tw

E-mail:csr@mail.bok.com.tw



高雄銀行



2016

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



2016 企業社會責任報告書



目 錄

報告書概述

一、報告時間	1
二、範疇與邊界	1
三、報告書撰寫原則	1
四、聯絡方式	1
壹、董事長的話	2

貳、公司概況

一、公司簡介	4
二、經營理念	5
三、經營績效	6
四、股東結構	7
五、信用評等	7

參、公司治理

一、利害關係人議合	8
二、公司治理運作情形	10
三、公司治理相關規範	17
四、合作推廣業務	18
五、法令規範與遵循	19
六、內部控制	19
七、稽核制度	20
八、風險管理機制	22
九、響應外部倡議與重要交流	24

肆、客戶關懷	26
一、多元金融商品	26
二、客戶權益保障	28
三、提升服務品質、維護客戶關係	30
伍、環境保護	33
一、具體措施與成效	33
二、推廣無紙化	38
三、授信政策	39
陸、員工照護	42
一、僱用情形	42
二、薪酬福利	44
三、訓練發展	46
四、勞資關係	46
五、職業安全	47
柒、社會參與	49
一、慈善關懷與社區參與	49
二、支持學術文化及體育活動	52
捌、附錄	57
一、全球報告倡議組織GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE) 指標對照表	57
二、上市上櫃公司企業社會責任實務守則	65
三、G4與聯合國全球盟約(2000)十項原則對照表	65

報告書概述

高雄銀行股份有限公司（以下簡稱本行），自成立時之政策性任務型區域銀行逐步邁向全國性商業銀行，致力提供全方位之金融商品，認真服務客戶，同時長期實踐企業社會責任，配合政府政策，推動社會經濟發展、保障勞工權益及提升生活環境品質。為展現本行在經濟發展、人權保障、公益參與、環境保護與公司治理等企業社會責任各面向的努力，強化與各利害關係人之議合，透過公開透明的企業社會責任報告，使社會大眾及利害關係人，更瞭解本行在企業社會責任的理念與作為，特編製「高雄銀行 2016 年企業社會責任報告書」（以下稱本報告書）。

一、報告時間

本報告書揭露 2016 年（2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）本行及子公司於經濟、社會、環境與公司治理等企業社會責任各面向的績效執行情形，部分溯及 2014 年與 2015 年之差異或成長等相關資訊。



二、範疇與邊界

本報告書內容涵蓋高雄銀行、高銀人身保險代理人（股）公司、高銀財產保險代理人（股）公司及財團法人高雄銀行社會福利慈善基金會等，主要營運區域均在台灣。其中與環境績效有關之數據，用電、用水及用油情形則以總行大樓為主要揭露對象，相關統計數字以國際指標，或中華民國政府編製之參考指標為計算基礎，所有財務數字皆以新台幣為計算單位。



三、報告書撰寫原則

本報告書係依據全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）的 GRI G4 版指南所列之指導方針及架構撰寫，並包含 GRI G4 指標對照表、GRI 金融業特定標準揭露指標對照表、聯合國全球盟約對照表及上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表。本行自 2014 年首次編製企業社會責任報告書，將每年持續編製發行，報告書完整內容置於本行官方網站／企業社會責任項下，供社會大眾下載瀏覽。



四、聯絡方式

高雄銀行股份有限公司行政管理處
 電話：+886-7-5570535
 傳真：+886-7-5590575
 地址：高雄市左營區博愛二路 168 號
 信箱：csr@mail.bok.com.tw
 網址：http://www.bok.com.tw



愛惜資源重視環保
 本報告書使用環保紙及大豆油墨

壹、董事長的話

本行自成立以來，秉持誠信經營及善盡企業公民與企業社會責任之精神，配合政府政策扶植產業，提供弱勢族群必要之金融服務，關懷社會各階層，以維護社會及環境之永續發展。本行致力於公司治理、客戶關懷及員工照護，在本行能力所及範圍之下持續維護環境，並積極參與社會公益，關注企業社會責任之各個面向，適時評估及檢視推動情形與成效，因應時代及環境之變遷，調整經營方針及作為，維持企業之永續經營。

2016年，本行在經營團隊暨全體同仁努力下，雖因央行4度降息及受限本行第一類資本不足影響，存放款業務無法持續成長，然而在「穩經營、調結構、增獲利」之經營策略操作下，2016年稅後盈餘達6.48億元，仍較上(2015)年度成長9.64%，每股稅後盈餘0.79元，較上(2015)年度成長9.72%。資產品質及財務結構更加健全，逾放率由0.48%，降至0.45%，備抵呆帳覆蓋率由249.73%，提升至253.64%，創歷年新高。

本行面對氣候變遷、地球環境惡化及經濟情勢劇烈變動下，除努力創造獲利外，對於公司治理、客戶關懷、環境永續、員工照護及社會參與等企業社會責任五大面向，亦積極投入關注同時與業務融合，並獲得亮麗表現。



一、公司治理

本行近年來不斷努力，積極提昇服務內容及品質，2016年在現任金融監督管理委員會主委，李前董事長瑞倉的帶領及總經理黃滿生與全體同仁努力下頻頻獲獎：

- (一)「金融業務菁業獎最佳信託金融獎—優等獎」，本行榮獲素有金融界奧斯卡金像獎的「第八屆台灣傑出金融業務菁業獎—最佳信託金融獎」之優等獎。透過信託機制，幫助客戶妥善管理財產，支應未來的生活費用和教育費用，落實照顧老人安養和未成年子女生活及受教權。
- (二)電子金流業務最佳創新卓越獎，本行優化各種金流業務並積極電子化，勇奪財金資訊公司主辦之「電子金流業務最佳創新卓越獎」。
- (三)金融聯合徵信中心第十屆金質獎，本行定期報送聯合徵信中心的信用資料，一向秉持「即時性」、「完整性」、「一致性」及「正確性」之品質，榮獲「金融聯合徵信中心主辦第十屆金質獎」。
- (四)金融監督管理委員會「辦理創意產業放款」績效甲等銀行。

除上述獎項外，本行在公司治理成效方面獲得臺灣證券交易所評鑑為名列前6~20%之殊榮。本行信評獲得惠譽信評公司，評定信用等級為長期：A+(TWN)、短期：F1+(TWN)之肯定，是一家非常值得信賴的優質銀行。

二、客戶關懷

本行致力落實客戶資料之保護及管理，設有「客戶資料安全維護執行委員會」，以維護客戶資料之隱私性及檔案安全性。於2016年成立「公平待客執行委員會」，落實在各個業務面向均能公平對待客戶。本行並設有多樣的溝通管道，在客戶對於各項業務及商品有任何意見時，均可經由免付費服務電話、網站意見交流等方式反映，針對客戶反映意見，本行秉持虛心檢討的態度，責成相關單位迅速處理及改善，並將處理改善情形通知當事人，提昇客戶的滿意度。

三、環境永續

本行持續推動節能減碳及環境保護，廣續推行電子公文、表單電子化，及積極將各項業務數位化，推廣數位業務讓客戶熟悉使用網路銀行及自動化設備，鼓勵採用電子對帳單，減少紙張用量，朝向無紙化目標邁進。對於採購，於契約上明確要求供應商應符合環保法規，優先採購及使用綠色標章及節能減碳之環保產品，為環境永續貢獻力量。

四、員工照護

本行重視員工福祉及職涯發展，除逐年晉級調高薪資外，並舉辦各項金融專業課程輔導同仁考取證照；積極規劃各項數位化教育訓練，協助員工在數位金融和金融科技FinTech發展趨勢下，能順利轉型。本行亦提供員工完善的健康照護方案及福利措施，每年實施全體員工身體健康檢查，平日要求員工準時下班，注意健康不超時工作，呵護員工的身心健康。

五、社會參與

透過本行成立之「財團法人高雄銀行社會福利慈善基金會」長期推動「清寒助學，脫貧」計畫，幫助處於貧窮線邊緣未享有低收入戶補助之清寒家庭第二代接受高等教育，使他們具備自力脫貧的能力，填補政府社會福利之縫隙，提升整體社會水平。受惠之同學在獨立後亦基於回饋的心，投身各項公益，讓這股力量不斷注入活力，使更多需要被關懷者獲得協助，擴散這股正向能量到社會各角落。

此外「財團法人高雄銀行社會福利慈善基金會」也配合捐血中心，每年於血荒期間在百貨公司發起愛心捐血活動，單是2016/9/17漢神巨蛋捐血活動一場，即募得8萬5仟cc血液，協助亟需輸血之民眾順利渡過血荒。

展望未來，「取之於社會，用之於社會」，是本行企業社會責任的宗旨，本行整合各單位、子公司及慈善基金會運用各項資源，積極扮演企業公民角色，並將公司治理、客戶關懷、環境永續、員工照護及社會公益等構面納入公司管理及營運中，發揮最大效益，落實永續經營，確保投資人與利害關係人權益，在檢視整體環境變遷與社會情勢更迭中，探索新契機同時辨識潛在風險，確保企業穩健經營中持續進步，善盡企業社會責任。

高雄銀行 股份有限公司董事長



貳、公司概況



一、公司簡介

(一) 設立日期：1982 年 1 月 13 日

(二) 沿革

本行原名「高雄市銀行股份有限公司」，簡稱「高雄市銀行」，於 1994 年 1 月 1 日更名為「高雄銀行股份有限公司」，簡稱「高雄銀行」。本行成立之始，實收資本額新台幣 4 億 5,000 萬元，由高雄市政府出資百分之 99.994 設立。歷經 35 年來增資及民營化結果，截至 2016 年底，資本額總計 82 億 3,223 萬 8,250 元。35 年來，為積極改善經營體質、強化財務透明及提升競爭力，本行股票於 1998 年 5 月 18 日正式掛牌上市；1999 年 9 月 27 日移轉民營；2001 年 5 月 31 日奉財政部核准升格為全國性銀行。

(三) 基本資料

公司名稱	高雄銀行股份有限公司
實收資本額	8,232,238 仟元
資產總額	256,174,320 仟元
代理董事長	簡振澄
總行地址	高雄市左營區博愛二路168號
員工總人數	929 人
營業據點	36 家
2016 年稅後淨利	648,304 仟元

二、經營理念

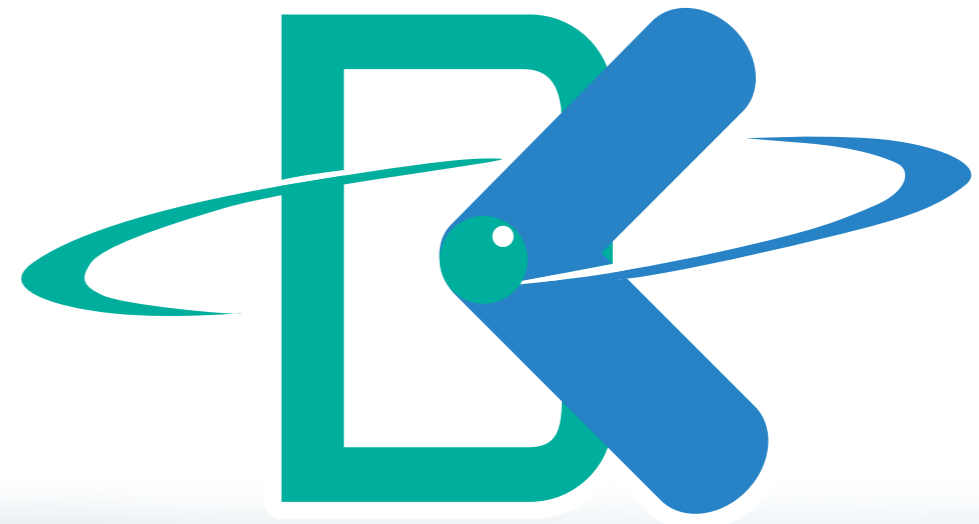
本行 30 幾年來，見證高雄地區的繁榮與發展，與大高雄一同成長，一路走來，本行秉持之經營理念主軸之一為提供客戶更有價值的服務，深化顧客關係經營，提供客戶全方位服務及服務品質的提升，努力贏得顧客信任，為實現此一經營理念，在公司內部將維持一系列的商品創新、通路創新、流程改造及組織變革的動能，提升本行金融服務的核心競爭力。

本行的經營策略，主要是把「價值」創造出來，在兼顧資產和資本成長的平衡性，提升獲利能力。在獲利穩定成長之下，努力實現另一經營理念「企業社會責任」，對包括客戶、員工、股東、社會等社會責任關係人，提供優質服務、成為客戶最珍惜的企業，善待員工、凝聚向心力，配發穩定股息、贏得股東支持，回饋社會、讓社會更祥和與美好。

並期順利達成未來發展策略目標：

「中程目標」：擴大經營規模，壯大自己，成為本國銀行中之優質銀行。

「長程目標」：擴大經營版圖，增長資本規模，成為亞太區之優質銀行。



三、經營績效

本行 2016 年度積極執行既定經營方針與行動策略，調整資產結構，獲利大幅成長，經營績效顯著提升；覆蓋率為歷年新高，資產品質及財務結構更加健全。

(一) 獲利能力

單位：新臺幣仟元；%

項目/年度	2016	2015	增(減)金額	增(減)比率
利息淨收益	2,522,109	2,481,476	40,633	1.64
手續費淨收益	483,692	464,672	19,020	4.09
淨收益	3,309,753	3,264,157	45,596	1.40
稅後淨利	648,304	591,331	56,973	9.63
每股盈餘(元)	0.79	0.72	0.07	9.72
資產報酬率-稅後	0.25	0.22	—	0.03
淨值報酬率-稅後	5.32	5.09	—	0.23
純益率	19.59	18.12	—	1.47

(二) 主要業務

單位：新臺幣仟元；%

項目	2016.12.31	2015.12.31	增(減)金額	增(減)比率
存款餘額	225,847,269	230,224,150	(4,376,881)	(1.90)
放款餘額	177,032,449	167,361,408	9,671,041	5.78

(三) 營運規模

單位：新臺幣仟元；%

項目	2016.12.31	2015.12.31	增(減)金額	增(減)比率
資產總額	256,262,519	263,140,069	(6,877,550)	(2.61)
權益總額	12,465,034	11,901,743	563,291	4.73

(四) 資產品質

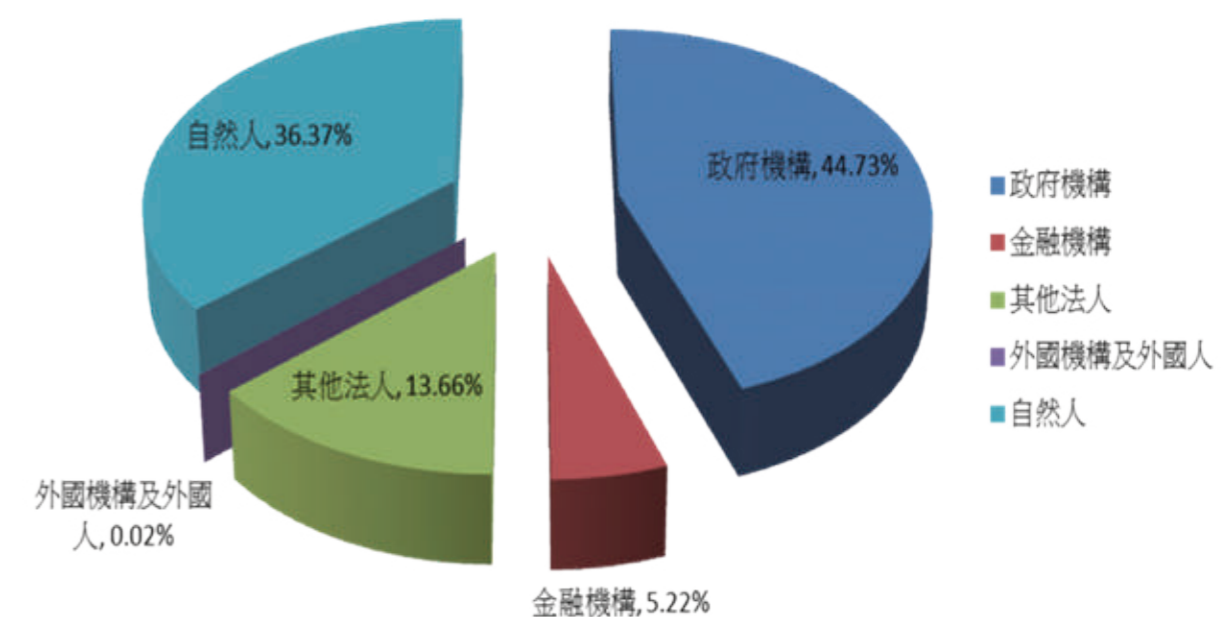
單位：%

項目	2016.12.31	2015.12.31	增(減)
逾放比率	0.45	0.48	(0.03)
備抵呆帳覆蓋率	253.64	249.73	3.91

四、股東結構

股東結構數量	政府機構	金融機構	其他法人	外國機構及外國人	自然人	合計
人數(人)	1	1	47	88	21,500	21,637
持股(股)	368,243,750	43,009,854	112,411,575	162,056	299,396,590	823,223,825
比率(%)	44.73	5.22	13.66	0.02	36.37	100

持股比例



五、信用評等

本行 2016 年 3 月 21 日之信用評等，經惠譽國際信用評等(股)公司(Fitch Ratings)評定為：長期評等 A+(tw); 短期評等 F1+(tw); 展望「穩定」。

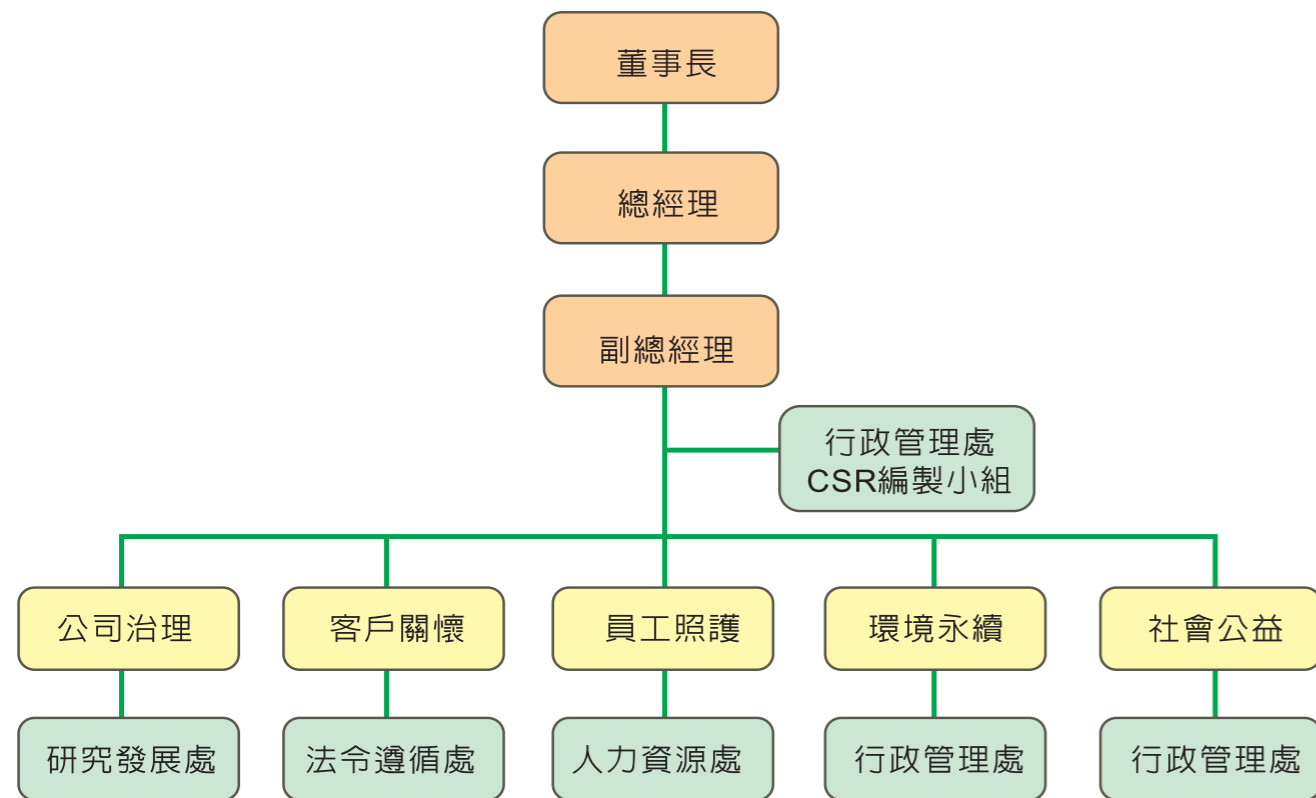
參、公司治理

一、利害關係人議合

本行從事企業經營，積極承擔企業社會責任，順應國際趨勢，提升國家經濟貢獻，本於尊重社會倫理與注意利害關係人之權益，重視環境、社會與公司治理。本行企業網站設置利害關係人專區，提供利害關係人適當的溝通方式，瞭解利害關係人之合理期望及需求，並妥適回應其所關切之企業社會責任議題。

(一) 企業社會責任組織架構

為落實推動企業社會責任工作，本行置「企業社會責任委員會」，由董事長擔任主任委員，總經理擔任副主任委員，下設「公司治理」、「客戶關懷」、「員工照護」、「環境永續」及「社會公益」等小組，各小組業務由各相關業務職掌單位分工辦理，依企業社會責任各項範疇項目，分別執行並追蹤檢討其實施成效，嗣後於各年度結束，將執行成果編撰「企業社會責任報告書」。



(二) 利害關係人識別與溝通

本行針對各單位所屬業務所接觸或影響之利害關係人，進行識別並加以分類，主要利害關係人為：客戶、員工、投資人及股東、社會大眾、主管機關及供應商，本行透過各種管道蒐集訊息並將利害關係人關注之議題揭露於本報告書。

利害關係人	關注議題	溝通管道及做法
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 產品風險揭露 ● 客戶服務品質 ● 客戶權益保障 ● 多元金融商品 ● 客戶申訴管道 	本行設置多樣的溝通管道，提供客戶意見反應，可經由電話、24小時免付費服務電話：0800-751068、信函、電子郵件、傳真、營業櫃台、網站意見交流等方式對本行商品或服務提出意見，均一一回應，並作妥善之處理。
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 薪資獎金退休金 ● 福利制度 ● 教育訓練與發展 ● 績效考核 ● 職業安全衛生 ● 員工溝通管道 	本行網站設有「高銀員工溝通信箱」專區，即時受理員工反應意見，不定期隨時舉辦勞資協商會議。另訂定「高雄銀行從業人員業務興革建言實施要點」鼓勵全體同仁踴躍提供建設性之建言。
投資人及股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效 ● 公司治理 ● 資訊揭露 ● 投資人關係 ● 股東權益 	除每年舉辦股東會，發行年報公告財務狀況及財務績效之外，本行秉持誠信經營，於本行網站設有「法定公開揭露事項」專區，及「投資人關係」專區，揭露本行經營績效及法定公開資訊，另設有「投資人、股東相關聯繫窗口」，充份與投資人及股東溝通。
社會大眾	<ul style="list-style-type: none"> ● 社會公益 ● 藝文活動 ● 體育活動 ● 急難救助 ● 企業捐贈 	本行透過公益捐款，贊助公益及藝文活動，並參與體育賽事等，展現本行積極參與社會活動之企業形象，於本行網站設有「企業社會責任」專區及高銀慈善基金會專屬網站，將參與社會活動成果與社會大眾分享。
政府與主管機關	<ul style="list-style-type: none"> ● 法令遵循 ● 洗錢防制 ● 誠實納稅 ● 扶植產業 ● 風險控管 ● 政策配合 	本行與政府及主管機關維繫暢通的溝通管道，致力配合政府扶植產業政策，執行主管機關之金融政策、金融消費者保護、法規遵循政策等，並於2015年1月成立法令遵循處，設置法令遵循主管，落實遵守主管機關法令。
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 公平採購 ● 環保及綠色採購 ● 安全與衛生管理 	本行各項採購，均以公平方式辦理招商、議價及驗收程序。於契約明確要求供應商應符合職業安全及環保法規。對綠色標章或節能減碳之環保產品，優先採購使用。

(三) 重大性議題矩陣圖

本行為辨識考量面邊界，依據各業務管理部門提供之資料，經由實質性分析，並參考同業現況，彙整利害關係人及關注議題，經 CSR 編製小組討論，並經 CSR 報告書編製整合主管確認各項議題的重要性，彙整出「經營績效」、「公司治理」、「資訊揭露」、「法令遵循」、「風險控管」...共 17 項關注議題屬於高度影響性，、「員工溝通管道」、「福利制度」、「參與社會公益」、「扶植產業」...共 13 項關注議題屬於中度影響性，並將列舉 30 項關注議題，依「利害關係人對議題的關注程度」及「對公司營運之影響程度」，完成本行關注議題之「重大性分析矩陣圖」。此次產出重大性議題矩陣圖，為首次界定範疇與考量面邊界，嗣後將因應社會、經濟、環保等外部倡議及內部營運活動之考量，調整報告書範疇。

利害關係人對議題的關注程度	高度	員工溝通管道 福利制度 社會公益 扶植產業 績效考核 急難救助	經營績效 公司治理 資訊揭露 法令遵循 風險控管 教育訓練與發展 職業安全與衛生 誠實納稅 洗錢防制 投資人關係 股東權益 產品風險揭露 客戶權益保障 客戶服務品質 薪資獎金退休金
	中度	政策配合 客戶申訴管道 公平採購	多元金融商品 環保及綠色採購
	低度	藝文活動 體育活動 企業捐贈 安全與衛生管理	
		低度	中度
對公司營運之影響程度			

二、公司治理運作情形

本行為建立良好之公司治理制度，參照中華民國銀行商業同業公會全國聯合會發布之「銀行業公司治理實務守則」，訂定「高雄銀行公司治理實務守則」，以資遵循。

良好的公司治理是企業永續經營的根基，本行為特許行業，除了建立完善的法令遵循與風險管理制度，並定期進行檢視執行狀況，以落實法令遵循及風險控管事宜；並同時強化資訊透明度，秉持充分、公正、透明及即時公開，落實資訊充分揭露。

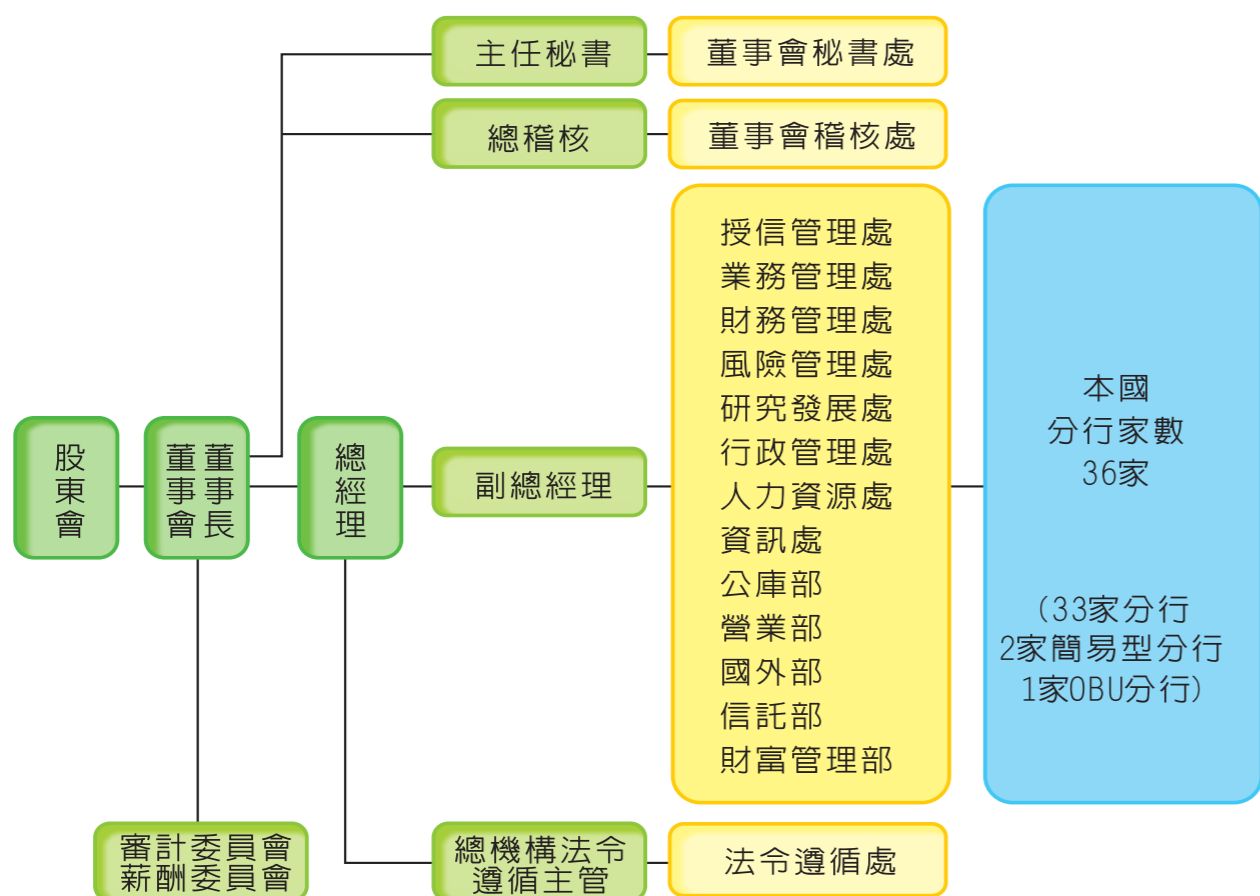
為與利害關係人建立良好溝通管道，本行訂有對外資訊揭露作業管理要點，並落實發言人制度，更於本行對外網站上揭露投資人聯繫窗口，投資人可透過各種不同的管道更了解公司事務。

(一) 本行之公司治理運作情形，(如下表)

公司治理運作項目		高雄銀行董事會運作情形
主要項目	次要項目	
銀行股權之結構及股東權益	銀行處理股東建議或糾紛等問題方式	本行設有專線電話及電子信箱供股東建議及解決問題。
	銀行掌握實際控制銀行之主要股東及主要股東之最終控制者名單情形	本行之主要控制股東為高雄市政府，持有本行股份44.73%，其代表人並依高雄市政府投資本行股權管理辦法執行職務。
	銀行建立與關係企業風險控管機制及防火牆情形	本行對於關係企業之往來，皆依法令規定辦理，並訂定「本行對子公司監理準則」之規定控管風險。
董事會組成及職責	銀行設置獨立董事之情形	本行2014年6月19日股東會選舉林文淵、何美玥、蘇正平擔任獨立董事。
	定期評估簽證會計師獨立性之情形	1、評估作業： 本行2016年度聘任國富浩華會計師事務所之簽證會計師及參與查核本公司人員，未屬本行之董事或受僱人，及無直接或間接持有本行已發行股份總額百分之一以上或持股前十名之自然人股東，並由簽證會計師事務所出具超然獨立聲明書函。 2、評估頻率： 每年定期提報董事會評估獨立性情形。
建立與利害關係人溝通管道之情形	—	1、依銀行法規定，於利害關係人任職時，立即請其填報利害關係人資料表，並提供利害關係人有關銀行法及主管機關規定之授信限制，俾利遵循。 2、定期將利害關係人鍵檔資料交利害關係人核對確認及更新，溝通情形順暢無礙。 3、本行設發言人、免付費專線電話及電子信箱，供本行客戶、股東建議及釋疑；另不定期辦理社區理財講座及提供內部人公司治理研討之訊息，並充分揭露資訊於公開資訊觀測站。
資訊公開	銀行架設網站，揭露財務業務及本行公司治理資訊之情形	本行架設有網站（網址www.bok.com.tw）揭露財務業務及公司治理資訊。
	銀行採行其他資訊揭露之方式（如架設英文網站、指定專人負責銀行資訊之蒐集及揭露、落實發言人制度、法人說明會過程放置銀行網站等）	上述網址可點選進入本行英文網站；本行並設置發言人制度，發言人徐顧問兼主任秘書翠梅；並指定專責單位負責公開資訊觀測站聯絡窗口，由各業務主管單位依規辦理資訊蒐集及與揭露。

公司治理運作項目		高雄銀行董事會運作情形
主要項目	次要項目	
銀行設置審計委員會之運作情形	—	2014年5月8日訂定「審計委員會組織規程」，並於2014年6月19日股東常會全面改選董事後，由全體獨立董事（共3席）組成審計委員會，以取代原有之監察人制度，2016年共召開5次會議，平均出席率達100%。
銀行設置薪資報酬委員會之運作情形	—	2011年10月20日訂定「薪資報酬委員會組織規程」，並於2011年12月29日設置薪資報酬委員會，由全體獨立董事（共3席）組成薪資報酬委員會，2016年共召開2次會議，平均出席率達100%。

(二) 公司治理組織系統圖，(如下圖)



(三) 董事會成員及運作情形

1. 董事年齡分佈情形 (如下表)

年齡(歲)	30以下	30(含)~40	40(含)~50	50(含)~60	60(含)以上	合計
人數(人)	0	0	1	4	5	10

2. 董事(含獨立董事)基本資料(如下表)

本公司第12屆董事會由12席董事組成，任期自2014.6.19起至2017.6.18止，其中7席董事(目前缺額2席)係大股東高雄市政府之法人代表，約佔全體董事58.33%，另為落實公司治理，強化董事獨立性與功能，本公司自2008年6月起，設置3席獨立董事，目前獨立董事3席中，女性佔1席；另民股董事計有2席，目前合計10席，由具有商務、法務、財務、會計或銀行業務等領域之專業人士組成。

董事/獨立董事簡歷表列如下：

職稱	姓名	主要學(經)歷	目前兼任銀行及其他公司職務	備註
董事長	簡振澄 (高雄市政府代表)	高雄市政府財政局副局長	高雄市政府財政局局長、高雄捷運(股)公司監察人、國票綜合證券(股)公司及台灣票券金融(股)公司董事	2016.10.21推選代理董事長
常務董事暨獨立董事	林文淵	中鋼集團董事長	東森整合行銷(股)公司董事長;大魯閣纖維(股)公司、春雨工廠(股)公司獨立董事;台灣苯乙烯工業(股)公司、正道工業(股)公司、昱成光能(股)公司、昱晶能源科技(股)公司及南和興產(股)公司等公司董事	
常務董事	許立明 (高雄市政府代表)	高雄市政府新聞處處長 研考會主任委員	高雄市政府副市長	
獨立董事	何美玥	行政院政務委員 兼經建會主委	金寶電子工業(股)公司、友達光電(股)公司、日月光半導體(股)公司等公司獨立董事	
獨立董事	蘇正平	中央通訊社 董事長	先驅媒體社會企業(股)公司董事長;明篁(股)公司及嘉泰企業(股)公司等公司董事	
董事	李勝琛 (高雄市政府代表)	中華民國 仲裁協會仲裁人	炬瀧寶實業(股)公司董事長;遠見律師事務所合夥律師;台灣苯乙烯工業(股)公司、神腦國際企業(股)公司監察人;台灣農林(股)公司獨立董事	
董事	趙健在 (高雄市政府代表)	唐榮鐵工廠(股) 公司 總經理	唐榮鐵工廠(股)公司董事長、強大不銹鋼(股)公司董事、騰旺企業行負責人	
董事	陳瑞芳 (高雄市政府代表)	美國北亞歷桑那大學 企業管理碩士; 高雄銀行企業工會理事長	高雄銀行信託部襄理兼科長	
董事	李宗坤 (高銀(股)公司企業 工會代表)	高雄銀行(股)公司 企業工會常務理事	高雄銀行(股)公司企業工會理事長、 高雄銀行研發處科長	
董事	劉仲信 (晉禾企業(股)公司 代表)	高雄市政府財政 局副局長	高雄銀行股份有限公司董事	

3. 董事會運作情形 (如下表)

2016 年董事會開會次數為 8 次，董事應出席情形如下表：

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席比率 (%)	備註
董事長	李瑞倉(高雄市政府代表)	6	0	100%	2016.10.20 請辭(應出席6次)
常務董事	簡振澄(高雄市政府代表)	8	0	100%	2016.11.21 推選代理董事長
常務董事暨獨立董事	林文淵	8	0	100%	第12屆董事
常務董事	許立明(高雄市政府代表)	4	3	50%	第12屆董事
獨立董事	何美玥	8	0	100%	第12屆董事
董事	蘇正平	8	0	100%	第12屆董事
獨立董事	李勝琛(高雄市政府代表)	7	0	87.5%	第12屆董事
董事	趙健在(高雄市政府代表)	7	1	87.5%	第12屆董事
董事	陳瑞芳(高雄市政府代表)	8	0	100%	第12屆董事
董事	李宗坤(高雄銀行(股)公司企業工會代表)	8	0	100%	第12屆董事
董事	劉仲信(晉禾企業(股)公司代表)	8	0	100%	第12屆董事



4. 2016 年本行董事對利害關係議案之迴避情形如下表：

董事會時間	議案內容	利益迴避董事姓名	應利益迴避原因
第12屆第14次(2016.3.17)董事會	解除本公司李董事長瑞倉競業禁止之限制，謹提請核議。	李董事長瑞倉。	本案屬關係人議案，高雄市政府法人代表等董事均利率迴避。
第12屆第15次(2016.5.12)董事會。	擬續派許傳盛及林英斌先生代表本公司選任轉投資事業「高雄捷運股份有限公司」第七屆法人代表董事各乙席，詳如說明，謹提請核議。	李董事長瑞倉、簡常務董事振澄、李董事勝琛、趙董事健在、陳董事瑞芳。	本案屬關係人議案，高雄市政府法人代表等董事均利率迴避。
第12屆第17次(2016.8.18)董事會	為辦理106年度對高雄市政府各機關、轉投資及附屬單位貸款之投標利率案。	李董事長瑞倉、許常務董事立明、簡常務董事振澄、李董事勝琛、趙董事健在、陳董事瑞芳。	本案屬關係人議案，高雄市政府法人代表等董事均利率迴避。
第12屆第18次(2016.10.13)董事會	擬指派曾姿雯女士代表本公司擔任轉投資事業「高雄捷運股份有限公司」第七屆法人代表董事乙席，補足許前董事傳盛先生辭任後原缺額席次及任期，謹提請核議。	李董事長瑞倉、許常務董事立明、簡常務董事振澄、趙董事健在、陳董事瑞芳。	本案屬關係人議案，高雄市政府法人代表等董事均利率迴避。
第12屆第18次(2016.10.13)董事會	本行向高雄市小港區公所及鹽埕區公所租賃其經營之市有房屋，作為桂林分行及鹽埕簡易型分行之營業處所，租期均將於105年12月31日屆滿，擬依原條件續租，謹請審議。	李董事長瑞倉、許常務董事立明、簡常務董事振澄、趙董事健在、陳董事瑞芳。	本案屬關係人議案，高雄市政府法人代表等董事均利率迴避。

(四) 功能性組織運作情形

本行董事會轄下設審計及薪酬等 2 個功能性委員會，以協調公司治理，各委員會職掌概述如下：

1. 審計委員會：本行為強化獨立董事職能及落實公司治理，業於 2014 年 5 月 8 日訂定「審計委員會組織規程」，並於 2014 年 6 月 19 日股東常會全面改選董事後，由全體獨立董事(共 3 席)組成審計委員會，以取代原有之監察人制度，其主要職權事項計有：訂定或修正內部控制制度、內部控制制度有效性之考核、重大資產或衍生性商品交易、涉及董事自身利害關係之事項等。2016 年共召開 5 次會議，平均出席率達 100%。

2. 薪資報酬委員會：本行為健全董事及經理人薪資報酬制度，業於 2011 年 10 月 20 日訂定「薪資報酬委員會組織規程」，並於 2011 年 12 月 29 日設置薪資報酬委員會，主要職責為：一、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。二、定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。2016 年共召開 2 次會議，平均出席率達 100%。

(五) 投資人關係

1. 股東會

本行秉持著「小而美，小而精，小而壯」的服務精神與態度，積極投入與投資人關係之經營。業於 2014 年 6 月 19 日 2014 年股東常會修訂公司章程，並自 2015 年股東會起採電子投票，透過電子投票參與股東會，股東投票不受時間及空間的限制，不僅可充分落實股東行動主義，對公司更是具體展現重視股東及與強化公司治理的精神。

2. 發言人制度

為建立本行良好之內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏，並確保本行對外界發表資訊之一致性與正確性，訂有「對外資訊揭露作業管理要點」，明訂本行內部重大資訊之揭露，除法律或法令另有規定外，應由本行發言人或代理發言人為之。

3. 公開資訊

為使投資人與利害關係人第一時間掌握公司資訊，本行致力於落實資訊充分揭露及資訊透明度之強化，秉持即時、完整、透明之原則公開財務業務資訊，目的是希望幫助利害關係人瞭解本行之運作情形及保障股東權益。

本行深知投資人及利害關係人充分瞭解公司財務業務狀況以及本行公司治理情形的重要性，透過股東會的召開及每月營收之公告，加強資訊揭露透明度，並依據「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」相關法規於公開資訊觀測站揭露重大訊息。此外，本行網站也提供公開資訊及年報供投資人下載，以達本行資訊完整並充分揭露之目標。本行在公司治理方面的努力，於 2016 年的「公司治理評鑑」也仍然有相當不錯的評比，往後本行仍將持續用更高的標準來為公司治理的工作繼續往前邁進。

4. 投資人溝通

與投資人建立良好的互動是公司進步的關鍵，於本行網站提供投資人相關聯繫窗口，即是希望投資人能有暢通的管道與本行聯繫，提供建議及指教。

三、公司治理相關規範

(一) 強化董事會職能

董事會成員應以公司利益為前提，對於本行經營策略及各項重大決策善盡職責，因此為建立本行良好董事會治理制度訂有「董事會議事規範」。

(二) 發揮審計委員會功能

審計委員會本於公平、透明之理念行使監察權，以強化公司治理之不足，本行於 2014 年設立審計委員會，並訂有「審計委員會組織規程」以供依循。

(三) 發揮薪資報酬委員會功能

為健全本行董事及經理人薪資報酬制度，業於 2011 年 10 月 20 日訂定「薪資報酬委員會組織規程」以資遵循，並於 2011 年 12 月 29 日設置薪資報酬委員會，由全體獨立董事（共 3 席）組成薪資報酬委員會。

(四) 重視股東之權利

業於 2014 年 6 月 19 日 2014 年股東常會修訂公司章程，並自 2015 年股東會起採電子投票，透過電子投票參與股東會，股東投票不受時間及空間的限制，不僅可充分落實股東行動主義，對公司更是具體展現重視股東及與強化公司治理的精神，2016 年參與電子投票比率高達 55.87%。

(五) 資訊揭露透明化

為避免本行資訊不當洩露，並確保對外界發表資訊之一致性與正確性訂有「對外資訊揭露作業管理要點」。



四、合作推廣業務



(一) 本公司子公司：

本公司將申請兼營保險代理業務及變更公司章程，於 106 年 6-9 月成立「保險代理部」合併並取代子公司「高銀人身保險代理人股份有限公司」及「高銀財產保險代理人股份有限公司」。

(二) 其他轉投資：

1. 一卡通票證股份有限公司

發行南部專屬票證，促進南部都會交通路網之公共政策自主推行、建構公部門之收費系統、校園、社會福利之 E 化發展，及簡化就醫流程、發展地方觀光與扮演公共政策之行銷平台。

2. 台灣行動支付(股)公司

確保「金融資訊」及「個人資料」之安全性及推展多元化行動支付，促進電子商務發展，增加客戶在使用電子化商品上的方便性。

3. 其他尚有「台灣金融資產服務(股)公司」、「台灣金聯資產管理(股)公司」、「台灣集中保管結算所(股)公司」等轉投資皆為順應時代潮流及社會大眾之需求而成立。

五、法令規範與遵循

(一) 本行遵循金管會頒訂『金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法』規定，持續致力推行法令遵循制度，依據本行「法令遵循制度實施準則」，持續經由每年訂定年度法令遵循執行計畫，每半年定期辦理「法令遵循自評檢核作業」及每月由各單位法令遵循主管對所屬行員辦理重要與最新增修法令宣導等法令遵循作業，並不定期因應法令增修，配合修訂內部作業規範，且將最新法令增修通函轉知各單位從業人員知悉遵循，期使每位行員均能熟悉與業務相關之法令規章及道德規範，以確保業務、作業符合法令之規定，並就法令遵循制度之執行成效，由總機構法令遵循主管每半年向審計委員會及董事會報告，以確立法令遵循係董事會、高階管理人員及全體行員之共同責任。



(二) 本行為落實消費者保護及金融業公平待客原則，提升服務品質避免客訴爭議事件發生，明訂本行「公平待客原則政策及策略」及「消費者保護準則」，確保本行各單位及其提供之商品或服務，於設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程均能公平對待客；並持續每半年定期辦理『消費者保護成效自我評鑑檢核』作業，實施包括『消費者保護制度之妥適性』、『消費資訊揭露之完整性與正確性』、『消費爭議處理機制之有效性』等自我評鑑檢核機制，以確保各項業務之執行符合法令規定及消費者權益保障。

(三) 本行訂有『高雄銀行從業人員服務規則』，明確訂定員工之權益事項及應遵守之行為規範(包括應忠誠職守、遵法守信、誠實清廉、敬業精神、保密義務等)，並明確要求員工不得藉職務之便營私舞弊、收受任何饋贈，或圖本身、他人之不法利益；對於公司業務機密及客戶資料均應保守秘密，不得對外洩漏等，以保障客戶個人資料之安全。

(四) 本行已自 2015 年起全面採用經金管會認可並發佈生效之 2013 年版國際財務報導準則(不包含國際財務報導準則第 9 號「金融工具」)及適用公開發行銀行財務報告編製準則(以下統稱「2013 年版 IFRSs」)編製合併財務報告。並依此訂定相關會計政策、會計制度及內部控制制度。

六、內部控制

本行係依據金融監督管理委員會訂頒「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」建立內部控制制度。內部控制制度之基本目的，在於促進健全經營，由董事會、管理階層及所有從業人員共同遵行，以達成下列目標：

(一) 營運之效果及效率。

(二) 報導具可靠性、及時性、透明性及符合相關規範。

(三) 相關法令規章之遵循。

本行內部控制制度應遵循之相關規範如下：

- (一) 內部稽核制度：另訂本行「內部稽核準則」規範之。
- (二) 自行查核制度：另訂本行「內部自行查核辦法」規範之。
- (三) 法令遵循制度：另訂本行「法令遵循制度實施準則」規範之。
- (四) 風險管理機制：另訂本行「風險管理政策與程序」規範之。

本行內部控制制度之設計及執行，包含下列各項組成要素：

- (一) 控制環境。
- (二) 風險評估。
- (三) 控制作業。
- (四) 資訊與溝通。
- (五) 監督作業。

為強化公司治理及配合多角化投資經營政策，本行內部控制制度之設計及運作，除考量本行及子公司整體之營運活動，並應適時檢討修正，以因應內外環境之變遷，確保本制度之設計及執行持續有效。

本公司各階層持續依各控制作業要點執行業務，並依規辦理自行查核及內部稽核，就業務政策、方針、作業程序，即時針對問題採取適當修正措施，並將追蹤考核改善情形，以書面提報審計委員會及董事會，以健全經營管理。

七、稽核制度

本行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，設置隸屬於董事會之董事會稽核處（以下簡稱稽核處），以獨立超然之精神，執行內部稽核，並建立總稽核制，綜理稽核業務；內部稽核制度由稽核處負責規劃執行，定期或不定期對各單位之內部控制、法令遵循、財務狀況、資訊管理及各項業務作業控制與內部管理等辦理查核，並加以評估。

(一) 稽核工作之主要目的：

- 1. 查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以防止弊端發生及維護資產安全。
- 2. 確認受檢單位之業務操作是否依法令規章、作業規範及其處理程序辦理。
- 3. 確保會計資訊之可靠與完整，並評估瞭解受檢單位之財務狀況及經營績效。
- 4. 檢討各項內部作業規範及控管流程，適時提供業務及管理決策單位參考，以有效增進經營效益。



(二) 稽核工作之重點如下：

1. 擬定稽核計畫並確實執行

- (1) 本行稽核處依規於每會計年度終了前，擬定次一年度稽核計畫，並依各項業務風險特性，規劃各單位及子公司之查核項目；對本行營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少應辦理一次專案查核，對各種作業中心每年至少辦理一次一般查核，另應至少每半年對子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案查核，並納入年度稽核計畫；前述各單位如發生重大異常事項，應再辦理專案查核。
- (2) 另將營業單位辦理信託業務、財富管理及金融商品銷售業務有無不當行銷、商品內容是否充分揭露、相關風險是否充分告知、契約是否公平及其他依法令或自律規範應負之義務及法令遵循制度之執行情形，併入對營業單位之一般查核或專案查核辦理。
- (3) 銀行業內部稽核單位對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少應辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少應辦理一次專案查核；對各種作業中心每年至少辦理一次一般查核。
- (4) 內部稽核單位辦理一般查核，其內部稽核報告內容應依受檢單位之性質，分別應揭露下列項目：
查核範圍、綜合評述、財務狀況、資本適足性、經營績效、資產品質、股權管理、董（理）事會及審計委員會議事運作之管理、法令遵循、內部控制、利害關係人交易、各項業務作業控制與內部管理、客戶資料保密管理、資訊管理、員工保密教育、消費者及投資人權益保護措施及自行查核辦理情形，並加以評估。
- (5) 2016 年本行已依稽核計畫確實執行各項稽核業務。

2. 稽核報告之陳報處理

- (1) 本行內部稽核報告陳報董事長核定後，依規交付審計委員會查閱及獨立董事，並分別向主管機關申報及函送受檢單位及業務管理處；對所提檢查意見，稽核處均建檔列管並派員追蹤至改善為止。
- (2) 本行依據金管會規定，於查核結束日起二個月內，將內部稽核報告依規定格式，向金管會檢查局「單一申報窗口網站」-「金融機構非財報類系統」申報。
- (3) 本行稽核處依規每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。金融控股公司及銀行業應將內部稽核報告交付審計委員會查閱，除主管機關另有規定外，應於查核結束日起二個月內報主管機關，設有獨立董事者，應一併交付。

3. 各項缺失之追蹤改善

本行稽核處對金融檢查機關、會計師、內部稽核單位及營業單位自行查核人員所提列檢查意見或查核缺失，均持續追蹤覆查，並以書面提報董事會及交付審計委員會，同時列為對各單位獎懲及績效考核之重要項目。

4. 內部稽核與法令遵循及風險管理單位橫向溝通機制

(1) 本行已依據金管會「銀行稽核工作考核要點」訂定「內部稽核與法令遵循及風險管理單位橫向溝通機制」，本行法令遵循處及風險管理處分別綜理法令遵循及風險管理事務，並由稽核處查核評估其運作之有效性；2016 年稽核處與法令遵循處及風險管理處已對內部控制、法令遵循弱點及高風險業務進行橫向溝通，以提昇整體風險監控之綜效。

(2) 另稽核處已參酌橫向溝通結果，作為稽核計畫之受查單位、查核重點、頻率及人天之參據，以落實風險導向之內部稽核。

5. 督導自行查核訂定及執行

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」第 14 條及 25 條規範，銀行各業務管理單位應訂定自行查核內容與程序，並由各營業、財務、資產保管及資訊單位辦理自行查核；稽核處應督導各業務管理單位訂定自行查核內容與程序，同時審查各單位自行查核辦理情形；2016 年本行已依上開規定確實執行。

(三) 最近一年違反金融法令受主管機關處分之缺失

1. 缺失事項：

本行公庫部辦理新臺幣 50 萬元以上換鈔交易各乙筆，未依規定期限向法務部調查局申報「大額通貨交易」，違反「洗錢防制法」第 7 條第 1 項及金管會「金融機構對達一定金額以上通貨交易及疑似洗錢交易申報辦法」第 4 條規定。(2016.1.22 經金管會核處新臺幣 20 萬元罰鍰)

2. 改善措施：

(1) 業於 2015.10.27 增訂大額換鈔交易申報控管流程如下：

- ① 台幣換鈔金額達 50 萬(含)元以上者，應請客戶填製「台幣換鈔清單」。
- ② 依客戶提供之身分證明文件，記錄於「大額通貨交易媒體申報登記表」，並完成「大額通貨交易」之申報作業。
- ③ 交付客戶時，需由主管或其他同仁辦理覆核及交付作業。
- ④ 日終於「庫存現金結帳查詢明細表」，註明大額通貨換鈔筆數及完成媒體申報作業筆數，並將「台幣換鈔清單」併訂於該明細表保管備查。

(2) 本行已將洗錢防制相關法令及作業規範之執行情形，納入內部稽核、自行查核之重點項目，並持續追蹤，上述缺失已改善。

八、風險管理機制

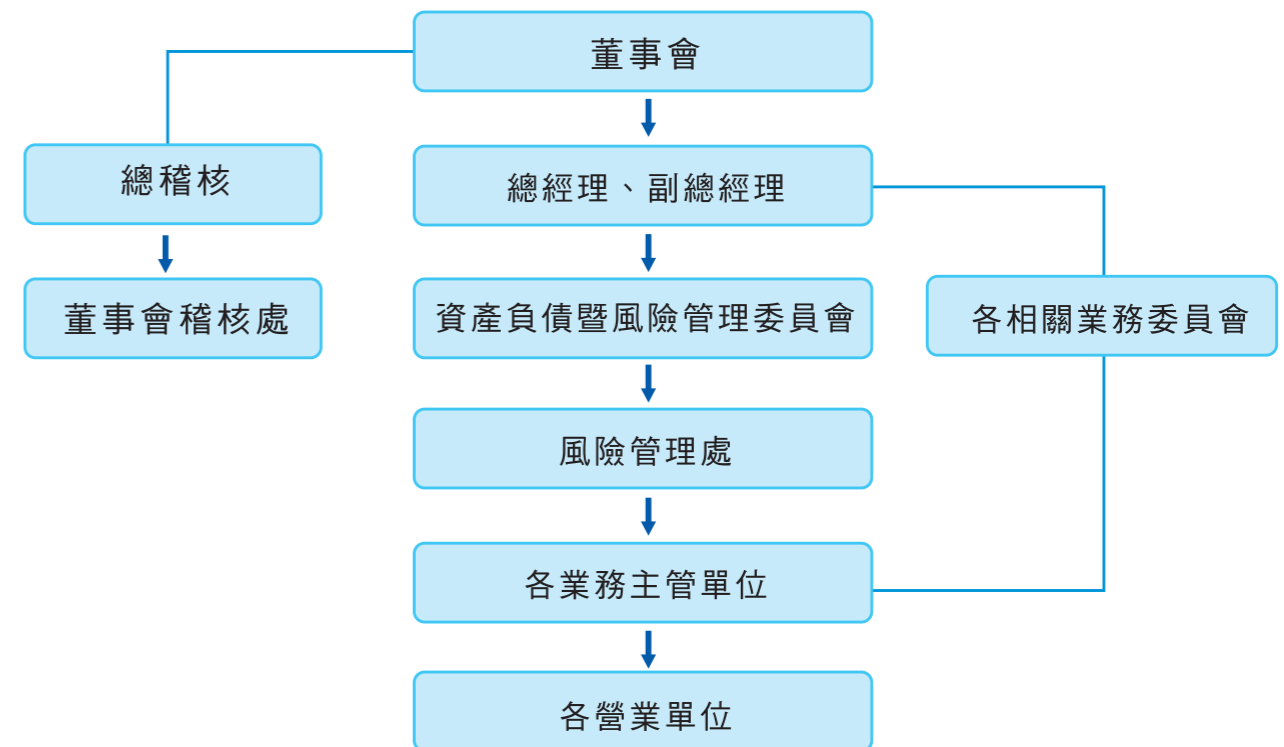
為健全本行經營體質，有效控管各項營業活動所面臨之風險，提高經營績效，以增進股東價值，本行視不同風險種類，考慮營業活動性質、規模及複雜度，建立各項風險管理制度。

於進行各項營業活動時，面對任何不確定性事件所可能產生之損失，包括信用風險、作業風險、市場風險、利率風險、流動性風險、國家風險、資本風險、法律風險等，依據本行「風險管 政策與程序」



及各項風險管理規範所建立之獨立有效的風險管理機制，評估及監督整體風險承擔能力、已承受風險現況，決定風險因應策略。

(一) 風險管理組織架構



本行風險管理組織架構，包括董事會、高階管理階層、資產負債暨風險管理委員會、各相關業務委員會、風險管理處、各業務主管單位、各營業單位與董事會稽核處，權責說明如下：

1. 董事會為風險管理最高監督單位，核准重大風險政策，定期檢討重要風險限額。
2. 總經理、副總經理督導風險管理機制之執行。
3. 資產負債暨風險管理委員會審議風險管理事項，督導風險管理機制之執行。
4. 各相關業務委員會負責主管業務之風險控管。
5. 風險管理處為獨立之專責風險控管單位，協調各業務風險單位，監控各項風險指標，與編製風險控管報告陳報資產負債暨風險管理委員會及董事會。
6. 各業務主管單位執行經董事會核准之風險政策，負責所轄業務之風險控管。
7. 各營業單位遵循風險管理規定，進行日常業務之風險控管。
8. 董事會稽核處查核風險管理成效。

(二) 風險控管機制

1. 依業務規模、信用風險、市場風險與作業風險狀況及未來營運趨勢，監控資本適足性。
2. 建立衡量及監控流動性部位之管理機制，以衡量、監督、控管流動性風險。
3. 考量整體暴險、自有資本及負債特性進行各項資產配置，建立各項業務風險之管理。

4. 建立資產品質及分類之評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，覈實提列備抵損失。

5. 對業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防護機制及緊急應變計畫。

(三) 風險管理目標

1. 建立全行認同且遵循風險管理機制之組織文化。

2. 有效辨識、衡量及監控全行所承受之風險。

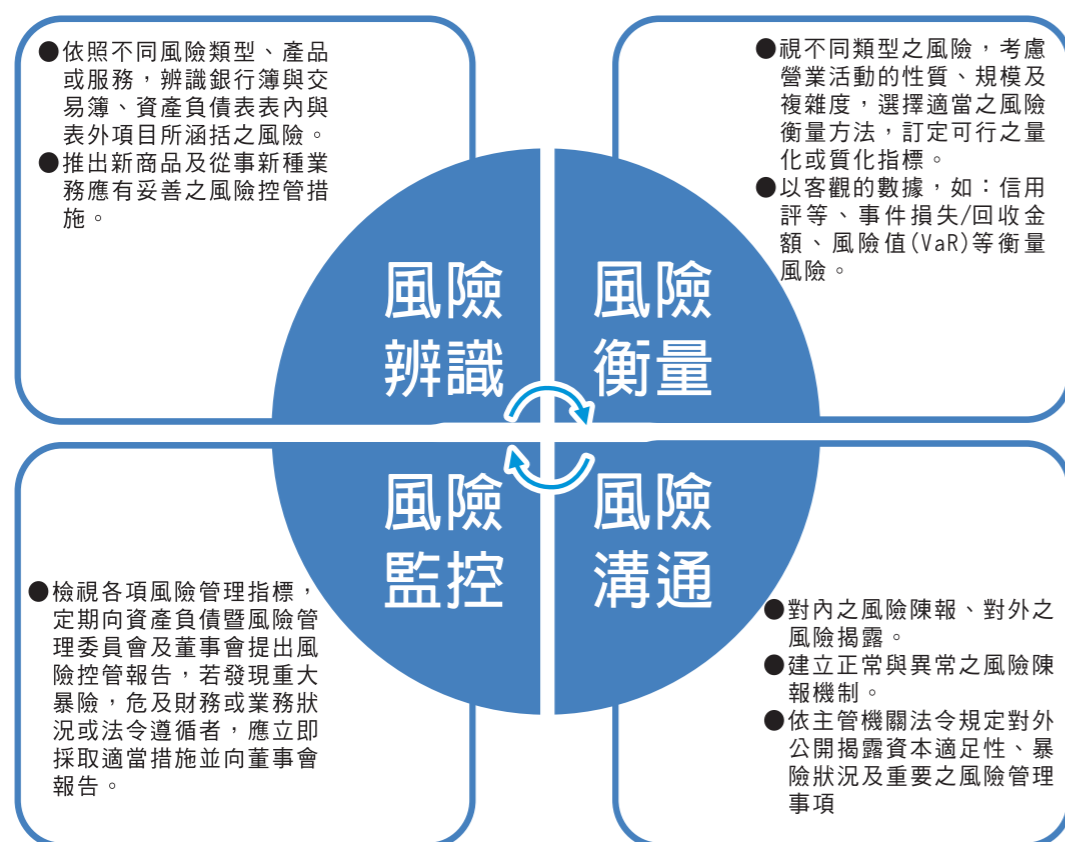
3. 確保全行風險在可承受範圍內。

4. 保持所承擔的風險與報酬間之平衡。

5. 維持適足資本。

(四) 風險管理程序

分為風險辨識、風險衡量、風險溝通、風險監控等四大面向，將各項交易、授信及投資等業務，設立集中度限額及預警機制，採量化與質化指標管理，有效監控風險，穩健發展本行業務。



九、響應外部倡議與重要交流

(一) 本行遵循國際清算銀行下的巴塞爾銀行監理委員會提出之「新巴塞爾資本協定」與依據金融監督管理委員會之「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」及「銀行自有資本與風險性資產之計算方法說明及表格」規定，計算資本適足率及槓桿比率，以符合強化銀行資本規範之要求；定期進行內部資本適足性評估及壓力測試，評估承受風險現況與營運

資本適足情形，足以支應壓力情境下之可能損失；並於本行網站公開揭露資本適足性與風險管理相關資訊。

(二) 配合臺灣證券交易所提升編製財務報告能力及金融監督管理委員會持續推動接軌 IFRSs(國際財務報導準則)：

依臺灣證券交易所 104 年 9 月 21 日臺證上一字第 1041804315 號函略以：為提升財務報告資訊品質及透明度，各上市公司應自行評估編製財務報告之能力。本行經會計師評估後，已擬具「提升自行編製財務報告能力計畫書」，並經 104 年 12 月 17 日董事會審議通過。本行 105 年度業依計畫書規劃覈實執行，並按季將計畫書執行結果列入內部控制追蹤項目及將執行情形表提報董事會控管。

金融監督管理委員會為持續推動銀行接軌 IFRSs(國際財務報導準則)第 9 號「金融工具」，瞭解銀行採用該準則對財務報告之影響，於 105 年 7 月 5 日以金管銀法字第 10500926060 號函，請各銀行以 104 年 12 月 31 日為首次適用日及報導日，試算其影響數。本行業於 105 年 9 月 29 日將試算之影響數提報常務董事會通過，並函復金融監督管理委員會。另，金融監督管理委員會於 105 年 12 月 30 日公布，銀行業自 107 年 1 月 1 日起開始接軌國際財務報導準則第 9 號，本行將積極進行相關應辦事項，俾如期接軌。

(三) 重視員工廉潔

1. 新進本行之理財業務人員任用，提供財團法人金融聯合徵信中心(以下稱聯徵中心)個人信用報告資料，往後每年至少乙次請理財業務人員提供聯徵中心個人信用報告資料，以利及時瞭解其信用及財務狀況。落實理財業務人員休假制度，權責主管應每半年至少乙次，利用理財業務人員休假時，抽核檢視財富管理客戶帳戶往來情形，預防弊端之發生。
2. 每月對理財業務人員帳戶存提款當日累計新台幣 100 萬元(含)以上及存提款單筆新台幣 30 萬元(含)以上之交易進行控管作業，俾益預警防範。
3. 理財業務人員不可接受客戶新台幣 1,000 元以上贈禮、現金或招待之行為，超過規定價值者皆須口頭報備單位主管，並填具「接受客戶贈禮或招待行為報備單」報經財富管理部簽核備查。
4. 本行要求保險業者及證券投信投顧業者不得有支付理財業務人員契約範疇以外不當利益之情事，並與保險業者及證券投信投顧業者簽訂之銷售契約中納入相關禁止規定。

(四) 參與公(協)會

本行為落實主管機關規範，並促進金融業務發展，積極參與中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國證券商業同業公會、中華民國票券金融商業同業公會、中華民國保險代理人商業同業公會、高雄市銀行商業同業公會、高雄市經貿發展協會、中華民國仲裁協會、中華民國工商協進會、中華民國國際經濟合作協會、社團法人台灣企業重建協會等組織。

肆、客戶關懷

一、多元金融商品

(一) 信託業務

隨著少子化及高齡化的社會結構逐漸成形，金融消費型態的趨勢，從追求報酬及資產規模轉為重視資產保全、傳承及照顧家人為目的。為滿足客戶人生各階段對財產管理、運用，稅務規劃的不同需求，本部開辦結合「退休安養信託」、「子女教育信託」及「子女創業信託」之「守富」信託專案，為客戶個別量身規劃，提供客戶多樣選擇。



1. 子女教育及創業信託

本行依父母（委託人）本身之經濟狀況、父母及子女之年齡、信託目的等因素，為委託人之子女及早規劃籌措教育及創業基金，信託資金累積方式主要係採分年贈與之形態，以節省贈與稅之支出；信託期間通常不按年分配信託利益，而係於受益人達到預定年齡或預定條件時（如上大學、結婚或創業）方予分配，以強化信託資金增值效果。

2. 退休安養信託

本行針對客戶所信託之保險金及退休金，投資於固定收益型的投資工具上，並採定期定額給付方式確保委託人老年經濟生活來源，安享富足、尊嚴的退休生活，另契約內容亦可配合遺贈稅法之規定，兼顧資產移轉及遺贈稅負之減輕。

3. 悠活人生信託

為提供客戶因應養老生活所需，並配合本行「悠活人生專案貸款」，就貸款契據撥入信託專戶之款項，依信託契約之約定為客戶管理、運用及處分信託財產。



(二) 授信業務

本行為照顧社會弱勢族群及滿足一般民眾生活、理財周轉之需要並配合政府政策，依據不同資金用途，推出企、消金相關貸款方案，以善盡本行社會責任。

1. 內政部住宅補貼方案

本行為照顧社會弱勢族群（如低收入戶、身心障礙或育有未成年子女3人以上等）配合內政部營建署辦理「104年度住宅補貼」自購及修繕住宅貸款。

2. 青年安心購屋（本行自辦）

本行針對20歲以上單身或已婚但本人與配偶名下無自有住宅者，推出「青年安心購屋貸款優惠專案」，協助首次購屋的民眾辦理本項購屋貸款。

3. 金融卡自動貸款（循環動用）、個人財務規劃貸款（中長期）及優質優利理財專案貸款為滿足一般民眾生活周轉需要及投資理財之規劃，推出「金融卡自動貸款（循環動用）」、「個人財務規劃貸款（中長期）」及「優質優利理財專案貸款」，依據客戶資金用途之不同適時給予資金之援助。

4. 就學貸款

本行針對就讀公立大專院校、高級中學及進修學校之在學學生，如符合教育部逐年公布之相關規定，即可申請就學貸款或生活費貸款者；貸款範圍含學雜費、實習費、書籍費、住宿費、海外研習費及生活費…等。

5. 文化創意產業優惠貸款

協助從事創新或研究發展之企業取得營運資金。

6. 屋頂光電設備貸款

為響應節能減碳、提倡再生能源，善盡社會責任，對於自然人或法人於住宅或公司屋頂設置光電設備予以融資之貸款。

7. 悠活人生專案貸款

為因應高齡化、少子化社會來臨，本行辦理以房養老業務，協助退休老年人取得家計生活、醫療及安養等所需資金，安定生活。

(三) 存匯業務

為滿足社會大眾儲蓄及理財之需求，並配合金融消費發展趨勢，除一般活期性、定期性、綜合存款、支票存款等業務，另針對不同族群與需求提供多樣化存匯商品服務。

1. 薪資轉帳活期儲蓄存款

為鼓勵上班族群養成儲蓄習慣，提供優利存款。

2. 公教人員儲蓄存款及各機關學校聘僱人員離職儲金存款

配合政府照顧公教人員政策，提供優惠利率，鼓勵各機關學校公教及聘僱人員儲蓄存款。

3. 身心障礙者、單親家庭、原住民優利活期儲蓄存款

為善盡社會責任，關懷弱勢族群，提供身心障礙者、單親及原住民優利存款。

4. 大學院校學生國外學習計劃存款

為鼓勵大學生開拓視野，因應國際化出國進修，提供國外學習計劃存款。

5. 多元外幣優利定存

為提升客戶服務並提供客戶多元幣別存款選擇，陸續推出優於牌告之外幣定期存款優惠專案。

6. 黃金存摺

為滿足客戶理財需求，開辦黃金存摺業務。

(四) 外匯及衍生性商品業務

1. 遠期外匯－預購（售）遠期外匯

遠期外匯係買賣未來某一特定時日之外匯，可分預購遠期外匯及預售遠期外匯。

優點為可鎖定資金成本或利潤，規避匯率風險。

2. 換匯交易

貨幣換匯交易就是以甲貨幣交換乙貨幣，並於未來某一特定時日，再以乙貨幣換回甲貨幣，在買賣雙方無外匯匯率變動的風險下，藉由不同幣別資金之交換使用，以達到交易雙方資金調度的目的。（附註：兩個兌換匯率之價差稱為「換匯點」），匯率、買賣金額、交割日均於交易時訂定。

優點為貨幣互換，可減少某特定貨幣形式持有的資產或負債的風險；可靈活資金調度，降低資金成本。

3. 外匯保證金

係客戶向本行提供一成之保證金，該保證金設定質權予本行後，即可在保證金十倍的範圍內依雙方約定的交易額度，進行買賣外匯之交易。

優點為僅須自備 10% 的資金，即可從事 10 倍的外匯投資；可先買後賣，亦可先賣後買，雙向操作，彈性很大。

4. 外幣組合式商品：

係以客戶投資外幣本金加上賣出或買入連結其他外幣之匯率選擇權。

優點為投資期限短，報酬率較一般定存利率高；連結外幣幣別選擇性多元；可選擇保本型或增值型，適合所有投資人。



雄銀行客戶資料保密準則」、「高雄銀行客戶資料安全維護辦法」、「高雄銀行客戶資料檔案安全維護作業要點」、「高雄銀行客戶資料外洩事件處理程序與緊急應變計畫」，強化個人資料安全維護機制，針對個人資料保護、資訊軟硬體設備與環境安全、通訊與操作管理、系統開發與維護管理、存取控制管理等結構面，予以強化，以降低任何個人資料檔案受侵害之事件所可能帶來的衝擊。並於辦理各項業務時，明定應在取得客戶書面同意或與客戶完成簽約後，始得蒐集、處理與利用客戶資料。同時對從業人員持續加強個人資料保護教育訓練與宣導，藉以督促從業人員嚴守保密原則，以保障當事人之權利，落實個人資料保護及確保客戶權益。



(二) 資訊系統保護

為維護本行資訊系統之可用性，確保資訊及重要服務在需要時可以提供服務，持續針對主要資訊系統主機，每年進行二次備援演練與檢討；其他各類伺服器主機亦定期進行備援演練，並對重要系統主機亦採用磁碟機同地即時備份，以提升災害應變能力與縮短復原時間，並降低作業風險、確保提供客戶穩定的數位化金融服務品質。

(三) 網路安全保護

為有效保護網路安全，預防病毒及網路攻擊所造成之威脅，持續採用多重網路安全防範技術，包括防火牆、入侵防禦系統、防毒閘道器以及主機防毒等技術，並建置入侵防禦系統於重要的網路節點以確保資料在傳遞過程中的隱密性及完整性，不會被中途截取及破解。管理人員亦可透過事先設計的防禦規則阻擋可疑的攻擊行為，並持續搭配弱點評估系統、原始碼安全檢測、伺服器虛擬化、個人電腦防毒、電子郵件過濾、網頁過濾管控及惡意軟體掃描等多項措施，達到多重過濾防護的效果。

(四) 機密資料保護

為維持客戶與本行間的互信基礎，本行對於客戶所提供的一切資料均予嚴加保密，貫徹隱私權政策，並對內含個人資料檔案之儲存、傳輸及使用，建立妥適之控管機制，並已建置存取權限管理（AD 權限驗證機制）、系統開發流程管制、資料庫強化與監控、外接式儲存設備（如：隨身碟）之控管、郵件篩選等多項措施。

(五) 資訊安全評估

自 2015 年起，每年委請外部專業機構（成員資格必須具有專業證照、在職證明與實際專案經驗）進行資訊安全評估，包含資訊架構、網路安全檢視及網路設備、伺服器及終端機等設備檢測等多項評估範圍，以期發現資安威脅與弱點，藉以加強實施技術面與管理面相關控制措施，改善並提升網路與資訊系統安全防護能力，確保客戶資料之安全無虞。

(六) 理財商品與服務之上架審查

為有效控管理財商品與服務篩選機制，審慎評估各項理財商品與服務對金融消費者之適

二、客戶權益保障

(一) 個人資料保護

為落實個人資料保護及管理措施，本行遵循《個人資料保護法》之相關要求，訂有「高

合度，以落實認識客戶 (KYC, Know Your Customer) 作業，並依據客戶投資屬性及其商品風險等級進行適合度審查，針對理財及保險商品，於上架前必經「商品審查小組」完成審查後始得上架銷售，以保障客戶權益。

(七) 信用卡持卡人權益維護

本行對信用卡業務之規劃、推展、審核、徵信、管理等客戶權益保障，除恪遵主管機關有關信用卡之各項規定及中華民國銀行商業同業公會全國聯合會信用卡業務委員會所屬機構辦理信用卡業務自律公約外，並依據主管機關發布之信用卡定型化契約範本，修訂本行信用卡約定條款內容，亦注意遵守金融消費者保護法、個人資料保護法等規定，持續由信用卡中心依其權責督導及協助處理有關消費者權益維護事宜，並以錄音設備保留金融交易紀錄，以利留存備查，保障本行信用卡客戶之權益。

(八) 即時妥適處理客戶申訴

為消弭客訴紛爭，訂有『客戶申訴及爭議案件處理準則』、「辦理財富管理業務客戶紛爭（申訴）處理程序辦法」及「辦理信託業務紛爭處理程序辦法」，建立即時受理申訴之管道。並對客戶提出之建議或申訴意見，迅速轉送相關業務主管單位積極處理。如有接獲不能即時解決或安撫之客訴事件，亦將配合客戶之溝通工具以電話或電子郵件等方式，在 30 日內結辦為原則，回覆客戶最新的處理狀況，以提升客戶的滿意度。2016 年受理案件 68 件，其中屬於申訴或爭議案件為 37 件。客戶直接向本行申訴有 18 件，平均處理天數 8 天。機關團體來函及銀行局線上系統共 19 件，平均處理天數為 5 個工作日。本行相當重視客戶反映意見，並按季檢討作成案例，作為服務改進之參考，以提升服務品質。

(九) 關懷客戶防制詐騙宣導

配合政令，除於本行網站張貼「防制詐騙」宣導外，另於受理客戶臨櫃匯款、申辦自動化服務業務約定帳戶轉帳功能、無摺存入非本人個人存摺存款帳戶及年長者臨櫃提領現金時，利用臨櫃作業關懷客戶提問表主動關懷客戶，以遏止詐騙案件發生。

(十) 重要資訊揭露與通知

本行對於指標利率調整之通知，除營業場所、本行網站預告及存摺登錄外，並依與客戶約訂之其他方式通知，亦設有債務協商處理窗口，對於財務狀況窘迫之客戶，協助辦理債務協商、更生、清算、還款諮詢等，並持續於網站『消費者關係』專區，揭露各項業務定型化契約範本、個人資料保護相關資訊、消債條例前置協商查詢及重要訊息通知等內容；基金、連動債及海外債券公告專區亦持續揭露通路報酬及信託業務紛爭處理程序，並設置存款人權益專區及金融服務費用資訊專區，以利客戶瞭解相關權益。

三、提升服務品質、維護客戶關係

(一) 以客為尊，忠於所託，守富 BeOK

1. 提升對客戶服務品質，傾聽客戶意見及滿足客戶的需求，是高雄銀行一貫的堅持與承

諾，雖然目前金融市場的商品資訊取得非常容易且廣泛與多元，惟有主動關懷才能拉近與客戶距離及獲得客戶的信賴，本行業務同仁會不定期到府拜訪客戶，提供金融商品服務諮詢與資產配置建議，藉由客戶屬性、市場趨勢、商品結構之分析，以穩健之資產配置策略，追求中長期客戶最大利益為目標，透過執行商品銷售、開發客戶資源與維護優質服務品質，加深與客戶之關係。另透過舉辦理財說明會，邀請客戶共同參與，向客戶宣導正確理財觀念及金融相關知識，並與客戶分享創造財富、累積財富經驗。



客戶理財投資系列講座及說明會花絮

2. 因應消費者意識抬頭，服務競爭的時代來臨，且避免因財富管理市場競爭激烈，一味地銷售商品，而枉顧客戶之權益，本行致力提升人才與服務等方面之競爭力，輔以執行業務時完善之內部控制制度、風險管理制度及各項作業流程之控管，事後依稽核制度嚴密稽核，杜絕違法情事及弊端，有效降低因不當銷售行為、推銷不實商品或未盡風險預告之責，降低客戶申訴或紛爭事件之情事。

同時為符合相關規範及維護客戶權益，本行對理財業務人員獎酬制度之訂定，係採事前、事中、事後等綜合因素衡平考量，同時兼顧財務與非財務指標，考量因素包含手續費收入、客戶委託資產規模、客戶數、高風險金融商品程度、短線交易控管、充分瞭解客戶、業務人員教育訓練與證照取得、法令與規章、客戶紛爭、稽核缺失及滿意度調查等。