

2019

企業社會責任報告書

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



目 錄

■ 關於本報告書	1
■ 董事長的話	2
■ 關於京城	4
■ 利害關係人議合	9
■ 企業責任治理	23
■ 經營績效	31
■ 風險管理	33
■ 法令遵循	36
■ 金融產品創新/數位金融	39
■ 永續金融服務	43
■ 顧客權益保護	46
■ 勞雇關係	52
■ 員工教育訓練	60
■ 社會參與	62
■ 環境永續	73
■ 附錄	79

關於本報告書

京城商業銀行股份有限公司(簡稱京城銀行)堅持「**打造不一樣的銀行**」之經營理念，並秉持「**取之於社會、用之於社會**」之使命，積極推展與實踐

「**企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)**」，逐步落實在地社區銀行之經營目標，讓社會邁向更永續的未來。

報告書撰寫原則

本報告書依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)於2016年頒布之“永續性報導準則”(GRI Standards)核心選項、及上市上櫃公司企業社會責任實務守則撰寫相關對應內容。

京城銀行自2015年發行第一本企業社會責任報告書，至今已進入第六年，前次報告書發行時間為2019年6月，下一次發行時間預計為2021年6月，未來京城銀行將持續每一年出版一次企業社會責任報告書。

本公司歷年發行之企業社會責任報告書，可於京城銀行全球資訊網「關於京城-企業社會責任」專區下載，且同步上傳於臺灣證券交易所公開資訊觀測站，供各方利害關係人查閱，以期帶動更多企業先進關注CSR，並對我們投入於企業社會責任的績效成果更加瞭解與信任。

報告時間

本報告書中揭露2019年度(2019年1月1日至2019年12月31日)京城銀行在經濟、社會和環境各面向的資訊及績效表現，以及面對重大議題的管理方法與因應作為。

報告邊界與範疇

本報告書之財務數據與京城銀行合併財報數據邊界一致，涵蓋母公司京城商業銀行及旗下2家關係企業(京城銀國際租賃股份有限公司、京城國際建築經理股份有限公司)，在環境、社會面及人事相關資訊以母公司為主，並以台灣的營運活動作為本報告之範疇，若有範疇不一致之情形將於報告書中特別說明。

外部保證

本報告書經由第三方獨立保證單位BSI英國標準協會針對GRI Standards核心選項符合程度進行外部檢核，BSI獨立檢核意見聲明書詳如附錄。

聯絡資訊

京城商業銀行 營運管理部

地址：台南市西門路一段506號

電話：+886 6 213-9171

信箱：H15@mail.ktb.com.tw

網站：



企業社會責任專區

董事長的話

「京城銀行 2019 年企業社會責任報告書」是本公司連續第 6 年編製及對外揭露的企業社會責任報告書，每一年透過製作報告書的過程，檢視本公司在環境、社會及治理(Environment, Social, and Governance，簡稱 ESG) 三個永續經營面向的成果，有利社會大眾更了解京城銀行的理念和作為，回應利害關係人的期待。

在經營績效方面，2019 年京城銀行在既有業務基礎上，積極推展各項創新金融服務方案與加速數位轉型進程，帶動整體獲利成長。2019 年稅後盈餘達 34.00 億元，每股盈餘(EPS)2.99 元，資產報酬率(ROA)及淨值報酬率(ROE)分別為 1.21%及 8.93%。

在資產品質方面，穩健經營是我們的重要策略，2019 年持續維持強健的資產品質，以作為風險承受能力的後盾。資本適足率為 15.04%，第一類資本比率為 14.56%，放款覆蓋率 1.44%，逾放比率 0.01%，呆帳覆蓋率 9917.55%，均維持優良的表現。惠譽信評也連續第六年給予我們長期評等為「A+ (twn)」，展望為「穩定」。

在推動企業社會責任方面，2015 年 12 月我們成立「企業社會責任工作小組」作為全行推行 CSR 之最高指導單位，由副董事長擔任召集人，定期召開會議，檢視並討論企業社會責任推動情

形及方向，並依國內外永續經營評鑑指標進行自我檢視持續精進。

在公司治理方面，於 2017 年 11 月設置「公司治理暨提名委員會」，訂有「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，以加強董事會運作效率。在 2019 年委由「安永企業管理諮詢服務股份有限公司」進行外部績效評估作業，經安永綜合評估，本公司在董事會架構、成員及流程與資訊方面的綜合表現程度皆為「進階」。第六屆(2019 年度)公司治理評鑑，連續三年本公司經證交所評定為【前百分之五】之上市公司，且在金融保險類排名級距列為【前百分之十】。基於永續經營理念，我們將持續提升公司治理與企業社會責任相關工作之運作功能。

在社會參與方面，實踐金融教育的普及是本公司近年來的核心社會參與活動，從分行在地的社區出發，發揮本身金融業的核心專業技能，傳播金融知識的種子。2019 年金融教育對象更從小學生拓殖到大專生及社區居民，合計共推行 22 場金融教育。

在推動防詐騙宣導成效方面，同仁為客戶服務時，均保有高度警覺心及關懷顧客的真心，2019 年度與警方合作攔阻詐騙達 113 次，攔阻金額合計約新台幣 1,500 餘萬元，為客戶守著財富，並屢獲政府機關頒獎表揚。本公司持續落實執行洗錢防制相關作業規

定，更常與檢警各界交流合作，共同為防制犯罪而努力不懈。2019年本公司參加二場由臺南地方檢察署與本公司共同主辦的「臺南地檢署與臺南市銀行機構防制犯罪座談會」，透過座談會讓檢察官、司法警察及金融業者結合各自的專業與角度，進行跨領域的探討交流，座談會中本公司代表金融業進行「洗錢防制專題報告」，彰顯本公司在洗錢防制作業的成效顯著。

在員工關懷方面，本公司2018年11月訂定「人權政策」，保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權。2018年通過「勞動部 TTQS 人才發展品質管理系統(企業機構版)」評核，代表人力培訓品質各項指標之可靠性與正確性。自2010年起開始實施員工持股信託制度，除了員工每月從薪資中提存一定金額長期投資取得公司股票，公司也依員工前一年度的績效考核，相對提撥投資獎勵金，希望協助員工於退休或離職時，可享受長期累積公司成長增值所帶來的財富，保障生活穩定。2019年員工持股信託計畫參與率達83%。

在環境永續方面，本公司2016年頒布「節能環保行為準則實施要點」，針對主要耗能設備如空調、照明、電梯等，建立行為準則，以利執行環保節能措施。訂定2022年用電量及溫室氣體排放量較2017年減少15%的目標。在全體同仁積極落實能源管理下，截止

2019年底的節電率為10.32%，亦獲得「經濟部節能標竿獎選拔活動-節能績優企業」之肯定，激勵全體同仁持續朝2022年目標努力。本公司並於2018年11月通過ISO 50001能源管理系統之驗證，以促進能源合理與有效使用，杜絕能源浪費，期以符合國際潮流之公司治理原則及實務。

展望2020年，為接軌全球金融發展，將積極布局企業金融及數位金融服務兩大業務，以維持營運穩健成長步調。同時將更致力於與各利害關係人進行良好的互動，持續推動核心職能活動，擴大影響層面，並關注氣候變遷對環境的影響與衝擊，以確保企業及社會的永續發展。



▲社區兒童「金融教育」體驗活動



▲參與「臺南地檢署與臺南市銀行機構防制犯罪座談會」，進行專題報告

關於京城

企業概況

公司名稱	京城商業銀行股份有限公司
公司性質	上市公司
成立日期	1948/11/01
經營理念	打造不一樣的銀行
總部地址	台南市西門路一段 506 號
資本總額	11,312,342,650 元
員工總數	968 人
分行家數	66 家
分布據點	臺灣
營業項目	財富管理業務、信託業務、 授信業務、存款業務、 外匯業務、投資業務

關係企業概況

公司名稱	京城銀國際租賃(股)公司
成立日期	2015/01/22
總部地址	台北市敦化北路 167 號 8 樓
資本總額	653,230,000 元
營業項目	融資租賃業務

公司名稱	京城國際建築經理(股)公司
成立日期	2016/12/07
總部地址	台北市敦化北路 167 號 8 樓
資本總額	10,000,000 元
營業項目	建築經理業務

公協會的參與

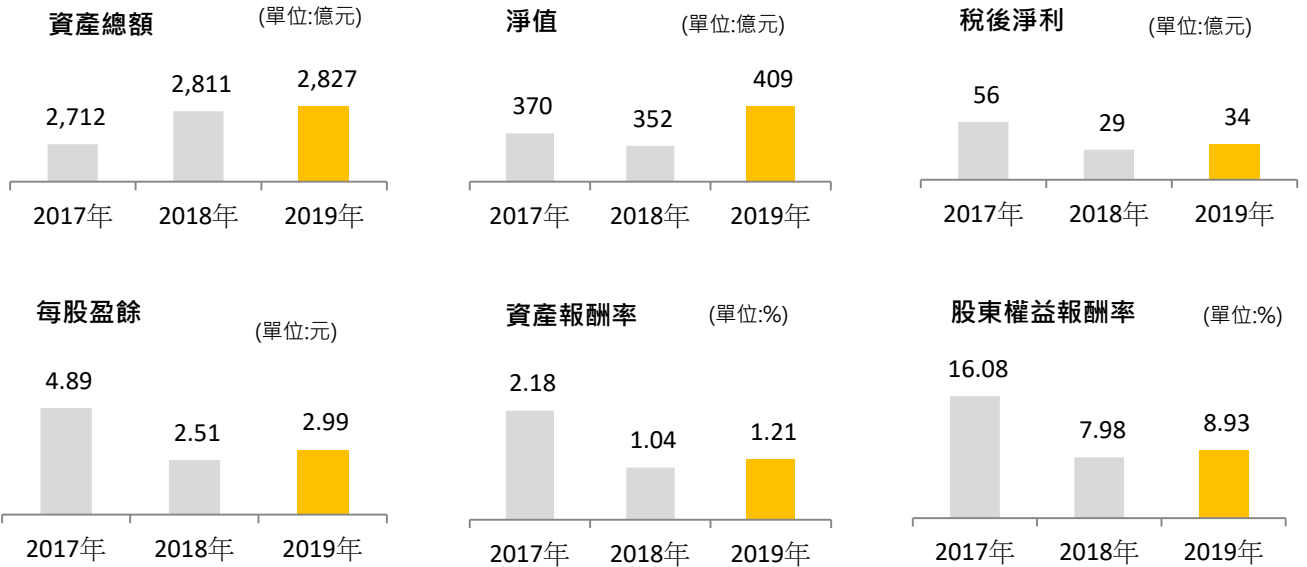
本公司於中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、台南市銀行商業同業公會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國票券金融商業同業公會擔任會員，且加入中華民國保險代理人商業同業公會會員。

企業關聯圖

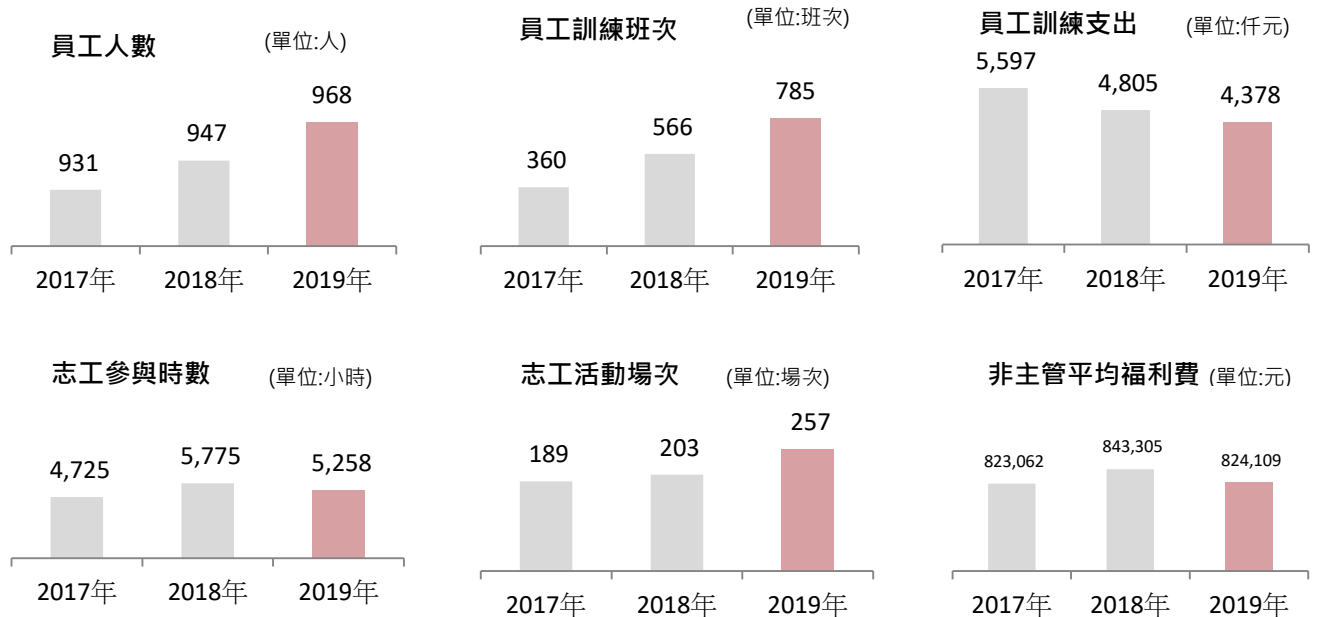


2019 年 CSR 績效

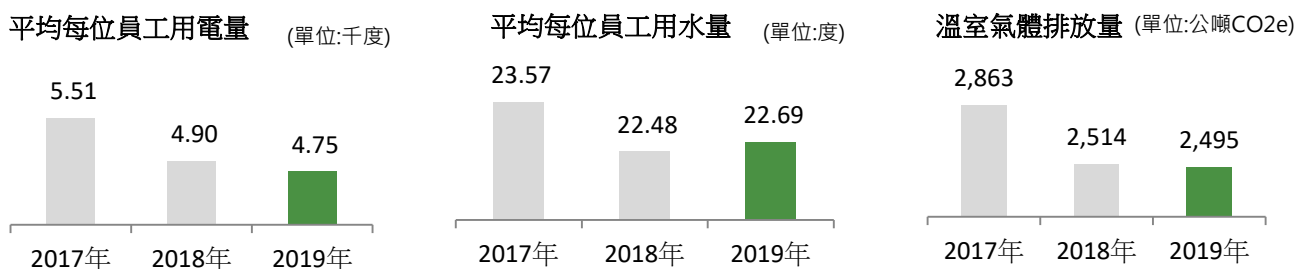
經濟面



社會面



環境面



公司治理

- ◆ 訂有「**董事會暨功能性委員會績效評估辦法**」，每年應至少執行一次內部董事會及功能性委員會績效評估，每三年應至少一次由外部專業獨立機構執行董事會評估。自 2017 年起執行董事會暨功能性委員會內部績效自評，2019 年委由「安永企業管理諮詢服務股份有限公司」進行外部績效評估作業，經綜合評估，本公司在董事會架構、成員及流程與資訊方面的綜合表現程度皆為「進階」。
- ◆ 訂有經董事會通過之「**誠信經營守則**」及「**誠信經營作業程序及行為指南**」作為公司之誠信經營遵循之政策，具體規範本公司及集團企業與組織董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人，於執行業務時應注意之事項，以落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為。並於 2019 年 8 月由董事、高階管理階層及全體員工簽署「誠信行為聲明書」。
- ◆ 設置隸屬董事會之「**公司治理暨提名委員會**」，為推動企業誠信經營專責單位，協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施，每年定期向董事會報告其誠信經營政策與防範不誠信行為方案及監督執行情形。
- ◆ 定期向董事、高階管理階層及全體員工辦理誠信經營相關教育訓練，包括「**檢舉制度宣導**」、「**內部重大資訊處理作業程序及併購資訊揭露自律規範宣導**」、「**金融服務業公平待客原則**」、「**防制洗錢及打擊資恐法令宣導**」、「**個人資料保護法宣導**」、「**法令遵循教育訓練**」等。2019 年度受訓計 24,619 人次，合計 22,176 人時。
- ◆ 持續強化董事會結構與運作，2019 年 6 月為全體董事投保董監責任保險，落實永續經營理念。
- ◆ 2019 年 2 月 25 日董事會通過指派從事財務、股務及議事等管理工作經驗達三年以上之楊健閣協理擔任公司治理主管，依法辦理董事會及股東會會議相關事宜等。2019 年楊健閣協理相關公司治理進修總時數為 33 小時。

經濟發展

- ◆ 2019 年資產報酬率(ROA)1.21%、淨值報酬率(ROE)8.93%，稅後淨利 34.00 億元。
- ◆ 資產品質優異，呆帳覆蓋率 9917.55%、逾期放款比率 0.01%、全體放款覆蓋率 1.44%。
- ◆ 2019 年員工平均獲利貢獻度 397.31 萬元，本國銀行第三名。
- ◆ 2019 年獲惠譽信評 A+(tw)長期信用評等，評等展望為「穩定」。

環境永續

- ◆ 為與供應商共同履行企業社會責

任及彰顯優質形象，並以經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展為企業目標，訂有「**供應商管理辦法**」。

- ◆ 邀請主要供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」，內容承諾在企業社會責任的落實。2019 年度採購達新台幣 1,000 萬元之供應商，其承諾書簽署率為 100%。
- ◆ 訂有「供應商企業社會責任自評表」，透過自評機制，了解供應商實踐企業社會責任之狀況，作為與供應商持續合作的參考項目。2019 年採購之主要供應商 62 家中，已推動 13 家供應商完成自評，且自評結果均未違背本公司企業社會責任理念。
- ◆ 針對高危險性工作的供應商，於開工會議時依「交付承攬作業危害因素告知單」進行相關宣導，除了要求其須符合職業安全衛生法之外，並對現場工作人員進行作業安全衛生教育訓練及避免危險事項宣導，以降低人員於作業過程中所受到的傷害。2019 年宣導場次為 5 場，且未發生因工程意外而造成的傷亡事件。
- ◆ 訂定室內空氣品質維護管理計畫，並於總行營業部服務大廳進行檢測，取得 SGS 的認證。
- ◆ 訂定 2022 年用電量及溫室氣體排放量較 2017 年減少 15% 的目標，2019 全年用電量 4,599 仟度，較 2017 年度節電 10.32%。並獲

得「經濟部節能標竿獎選拔活動-節能績優企業」之肯定，激勵全體同仁持續朝 2022 年目標努力。

- ◆ 於 2018 年 11 月通過 ISO 50001 能源管理系統之驗證，以促進能源合理與有效使用，杜絕能源浪費，期以符合國際潮流之公司治理原則及實務。

社會參與

- ◆ 指定「公司治理暨提名委員會」為企業社會責任督導單位，並設有「企業社會責任工作小組」，負責訂定、檢討 CSR 政策、制度及管理方針，彙整、策劃總行及各營業單位辦理社會責任之活動。2019 年共召開 4 次「企業社會責任工作小組會議」，並將執行計畫與成果提「公司治理暨提名委員會」討論後提報董事會。
- ◆ 訂定企業社會責任活動推動主軸為「**金融教育**」及「**反詐騙宣導**」，2019 年舉辦場次分別為 22 場及 86 場。
- ◆ 志工活動場次 257 場，參與總時數共計 5,258 小時，總嘉惠人次 56,410 人次。
- ◆ 2019 年度與警方合作攔阻詐騙達 113 次，較前一年度增加 48 次，攔阻金額合計約新台幣 1,500 餘萬元。
- ◆ 截止 2019 年底員工持股信託計畫參與率達 83%。

得獎榮耀

- ◆ 第六屆(2019 年度)公司治理評鑑
【前百分之五】之上市公司



- ◆ 2019 年經濟部節能標竿獎選拔
活動-節能績優企業



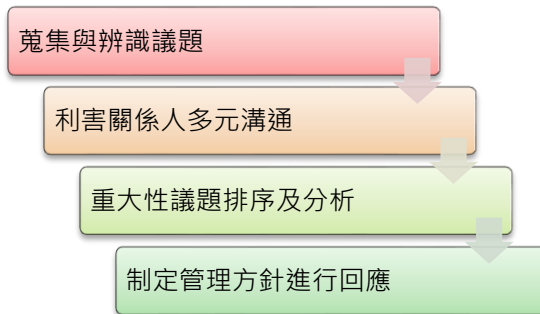
- ◆ 2019 年辦理中小企業放款績效
甲等之銀行

- ◆ 2019 年本公司員工成功攔阻詐
騙，屢獲頒獎表揚



利害關係人議合

京城銀行發行企業社會責任報告書目的是希望針對利害關係人關心的事務進行回應，為確實掌握利害關係人關注之議題，並內化為進步的動力，我們透過下面四個步驟進行利害關係人與重大議題的分析評估作業。



利害關係人鑑別

京城銀行及子公司提供銀行、租賃、建築經理等各式服務，利害關係人的定義係為對京城銀行營運活動產生影響或對受京城銀行影響的內外部團體及個人。2019 年根據我們的營運作業情形，透過「企業社會責任工作小組」會議，鑑別出主要利害關係人有 6 大類，分別為投資人 / 股東、政府機關、員工、客戶、供應商、社區居民/團體等。

◆2019 年利害關係人鑑別

對象	利害關係人	對本公司的重要性
投資人 / 股東	• 一般股東• 法人股東• 外資股東• 信評機構	負責任的企業，需重視股東及投資人的權益，以提升投資人的信任，並維護公司股權的穩定。
政府機關	• 金管會(銀行局、保險局、檢查局、證期局) • 銀行公會/信託公會 • 證交所 • 票交所 • 財金公司 • 其他相關政府機關	金融業是高度監理行業，需遵循政府機關相關規範，積極配合政府的政策，並建立透明的雙向溝通管道。
員工	• 新進員工• 現職員工• 校園實習生(潛在員工)	員工是銀行永續經營最重要的伙伴，需保障工作權益，尊重與關懷每位員工，積極培育人才，重視員工的職涯發展。
客戶	• 現有客戶	客戶為銀行主要營收來源，我們傾聽客戶需要、提供專業金融服務，成就客戶的目標，攜手共同成長。
社區居民/ 團體	• 營運所在地周圍居民• 社區居民• NPO 及 NGO	社區是本公司立足的根基，故需深入瞭解社區需求，與社區合作，發展社區回饋，提升正面影響力。
供應商	• 協力廠商• 承攬廠商• 採購商• 合作夥伴	本公司應慎選優質廠商，且盡力建構一個永續發展的供應鏈，透過本公司的力量，影響供應商共同履行企業社會責任。

利害關係人溝通

為了解利害關係人對於京城銀行企業社會責任報告書的揭露期望，我們除了在公司網站上建立利害關係人專區，也透過多元管道，與各利害關係人建立適當之溝通機制，即時進行有效之回應，並作為辨識利害關係人相關議題與對議題關心程度之主要來源。唯有通暢的溝通管道，才可以聆聽利害關係人真實的意見，我們由不同權責單位負責與各類利害關係人交流，時時關注利害關係人重視之議題，作為本公司企業社會責任的精進方向。

◆2019年與利害關係人溝通機制

利害關係人	意見蒐集管道	溝通頻率
投資人 / 股東	• 公開資訊觀測站(年報、財報)	不定期
	• 法人說明會	不定期
	• Roadshow/IR Conference	不定期
	• 股東大會	每年
	• 中英文投資人專屬網頁	不定期
政府機關	• 資訊申報	不定期
	• 監理及查核活動	不定期
	• 政策宣導會議及座談會	不定期
	• 電話、e-mail、函文	不定期
員工	• 職工福利委員會 • 勞工退休準備金監督委員會 • 勞資會議	每季
	• 員工滿意度調查	每年
	• 人權承諾及風險評估管理	每年
	• 年度績效考評	每年
	• 總經理信箱	不定期
客戶	• 客訴專線及客訴信箱	不定期
	• 客戶滿意度調查	每年
	• Facebook 臉書專頁 • 京城銀行 Line@ • 京城銀行部落格	不定期
社區居民/團體	• 分行社區關懷活動	不定期
	• 金融教育 • 理財講座	不定期
	• 防詐騙宣導	不定期
供應商	• 人權及環境永續條款承諾書	不定期
	• 供應商自評	每年
	• 供應商教育訓練	不定期
	• 供應商稽核	不定期

重大性議題分析

本公司依據金融業特性、報告書編制經驗、金融業重大事件及發展趨勢，更新 2019 各利害關係人關心議題計 22 項，其中公司治理面 7 項、員工關懷面 5 項、顧客服務面 3 項、社會參與面 2 項，及環境永續面 5 項。透過 2019 年利害關係人問卷調查，定期員工與客戶滿意度調查，及調閱主要金融主管機關函文，分析函文所關注之議題，將上述分析調查結果於「企業社會責任工作小組」會議討論，考量「利害關係人關心的程度」及「對永續發展的衝擊程度」二大原則下，進行議題的排序後，統計出各利害關係人主要關心議題，最後決定重大議題矩陣圖。

◆2019 年辨識之關心議題

公司治理	員工關懷	顧客服務	社會參與	環境永續
經營績效	職場健康與安全	金融產品創新 /數位金融	金融包容性 與金融教育	綠色採購
法令遵循	員工人才培育	顧客服務品質	社會公益	綠色金融
洗錢防制與打擊資恐	勞資關係與員工溝通	客戶隱私與資訊安全		能源管理/節能減碳
風險管理	人權維護與兩性平等			供應商管理
公司治理與誠信經營	員工福利與薪酬			責任授信與投資
資訊揭露透明度				
利害關係人溝通與回應機制				

◆各利害關係人主要關心的議題

關心程度	投資人/股東	政府機關	員工	客戶	社區居民/團體	供應商
高 ↓ 低	風險管理	法令遵循	員工福利與薪酬	客戶隱私與資訊安全	客戶隱私與資訊安全	公司治理與誠信經營
	經營績效	洗錢防制與打擊資恐	員工人才培育	顧客服務品質	顧客服務品質	經營績效
	法令遵循	利害關係人溝通與回應機制	公司治理與誠信經營	公司治理與誠信經營	公司治理與誠信經營	客戶隱私與資訊安全
	公司治理與誠信經營	顧客服務品質	客戶隱私與資訊安全	資訊揭露透明度	風險管理	金融產品創新/數位金融
	資訊揭露透明度	公司治理與誠信經營	職場健康與安全	風險管理	資訊揭露透明度	供應商管理

◆重大議題矩陣圖

利害關係人關注程度高↓低	資訊揭露透明	職場健康與安全 勞資關係與員工溝通 洗錢防制與打擊資恐	客戶隱私與資訊安全 顧客服務品質 公司治理與誠信經營 風險管理
	人權維護與兩性平等 金融包容性與金融教育	員工福利與薪酬 利害關係人溝通與回應機制 經營績效	員工人才培育 法令遵循 金融產品創新/數位金融
	社會公益 能源管理/節能減碳 供應商管理 綠色採購	責任授信與投資 綠色金融	-
對永續發展的衝擊程度(低→高)			

依 2019 年的重大議題矩陣分析，我們針對利害關係人高度關注及對永續發展的顯著衝擊之 14 個議題，同時對應 GRI 重大主題，說明衝擊的邊界。此 14 個重大議題類別主要為公司治理面、顧客服務面及員工關懷面，而因本公司為金融業故其營運活動對環境產生的負面衝擊較低，故有關環境永續及社會參與之議題將作為自主揭露議題。針對重大議題，我們將揭露其短中長期目標，及如何管理該主題相關之議題及評估機制與績效成果。

2019 年的重大議題較 2018 年增加 3 個，包括增加「洗錢防制與打擊資恐」、「資訊揭露透明」、「職場健康與安全」、「員工福利與薪酬」4 個議題，並移除「品牌形象」議題。

◆2019 年重大議題及衝擊邊界

面向	重大議題	對應 GRI 重大主題及 GRI 準則	回應章節	衝擊發生邊界	頁碼
				A B ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	
公司 治理	公司治理與誠信經營	102 一般揭露 205 反貪腐 (205-2、205-3)	企業責任治理	A ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	20
	風險管理	102 一般揭露	風險管理	A B ① ② ③ ④ ⑤ ⑥	30
	法令遵循	102 一般揭露 419 社會經濟法規遵循 (419-1)	法令遵循	A B ① ② ③ ④ ⑥	33
	洗錢防制與打擊資恐	102 一般揭露	法令遵循	A ① ② ③ ④	33

		205 反貪腐 (205-2、205-3) 419 社會經濟法規遵循 (419-1)			
	利害關係人溝通與回應機制	102 一般揭露	利害關係人議合	Ⓐ ①②③④⑤⑥	9
	經營績效	102 一般揭露 201 經濟績效 (201-1)	經營績效	ⒶⒷ ①②③ ⑥	28
	資訊揭露透明	102 一般揭露 417 行銷與標示 (417-1、417-2、417-3)	企業責任治理	Ⓐ ①② ④	25
顧客服務	客戶隱私與資訊安全	418 客戶隱私 (418-1)	顧客權益保護	ⒶⒷ ①②③④⑤⑥	45
	顧客服務品質	102 一般揭露	顧客權益保護	Ⓐ ② ④⑤	43
	金融產品創新/數位金融	102 一般揭露	金融產品創新/數位金融	Ⓐ ② ④ ⑥	36
員工關懷	員工人才培育	404 訓練與教育 (404-1、404-2、404-3)	員工教育訓練	Ⓐ ③	57
	勞資關係與員工溝通	102 一般揭露 402 勞/資關係 (402-1) 405 員工多元化與平等機會 (405-1、405-2) 406 不歧視 (406-1) 412 人權評估 (412-1、412-2)	勞雇關係	Ⓐ ②③	49
	職場健康與安全	403 職業安全與衛生 (403-2、403-3)	勞雇關係	Ⓐ ②③	54
	員工福利與薪酬	201 經濟績效 (201-1、201-3) 401 勞雇關係 (401-1、401-2、401-3)	勞雇關係	Ⓐ ③	51

組織內：Ⓐ京城銀行ⓐ子公司

組織外：①投資人/股東 ②政府機關③員工④客戶⑤社區居民/團體⑥供應商

衝擊：■ 直接衝擊 ■ 促成衝擊 ■ 商業關係衝擊

◆2019 年重大議題之管理方針及評估機制與績效成果

公司治理與誠信經營	
對京城的重要性	金融業肩負保管人民財產之責，我們秉持誠信經營作為核心價值之一，並取得顧客的信賴與支持。
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 公司治理實務守則。 ◇ 公司誠信經營守則。

	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 誠信經營作業程序及行為指南。 ◇ 職員服務操守及生活道德行為準則。 ◇ 供應商管理辦法。 ◇ 申訴機制：申訴專線、客訴信箱、利害關係人網頁。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1. 每年完成公司治理及誠信經營相關教育訓練。 2. 董事、高階管理階層及全體員工簽署「誠信行為聲明書」。 3. 董事會及各功能性委員會之績效評估表現。 ✓ 中長期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1. 公司治理主管專人專任。 2. 持續爭取公司治理評鑑上市公司之前 5% 排名。
評估機制與績效成果	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 定期辦理公司治理及誠信經營相關教育訓練。2019 年度受訓計 24,619 人次，合計 22,176 人時。 ➤ 2019 年 8 月董事、高階管理階層及全體員工簽署「誠信行為聲明書」。 ➤ 每年定期檢視及修正各項防範不誠信行為方案。 ➤ 指定隸屬董事會之「公司治理暨提名委員會」為專責單位，每年定期向董事會報告其誠信經營政策與防範不誠信行為方案及監督執行情形。 ➤ 2019 年 2 月董事會通過指派從事財務、股務及議事等管理工作經驗達三年以上之楊健閣協理擔任公司治理主管。 ➤ 第六屆(2019 年度)公司治理評鑑，連續三年本公司經證交所評定為【前百分之五】之上市公司，且在金融保險類排名級距列為【前百分之十】。 ➤ 在 2019 年進行董事會及各功能性委員會外部績效評估作業，經綜合評估，本公司在董事會架構、成員及流程與資訊方面的綜合表現程度皆為「進階」。
風險管理	
對京城的重要性	<p>危機發生後之處理代價甚高，因此採行風險管理可使危機發生的機率降低。良好的風險控管，可減少危機發生機率，進而提升公司的競爭力。</p>
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 設置完備的風險管理組織架構。 ◇ 為確保永續經營，維護資本安全，訂定「風險管理辦法」，明訂風險管理政策與程序。 ◇ 依據不同的風險分別訂定政策與辦法。如「授信政策」、「各項授信審核授權辦法」、「風險管理辦法」...等，依政策與辦法需要另訂管理準則。 ◇ 訂有「風險控管自評制度」，以建立全行注重風險管理內涵及遵循風險管理機制之組織文化。

重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.資本適足率高於本國銀行平均值。 2.第一類資本比率高於本國銀行平均值。 ✓ 中長期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.信用評等維持 A+(tw)長期信用評等。 2.全行風險事件解決方案妥適率 100%。
評估機制與績效 成果	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 風險管理組織運作完善。 ➢ 2019 年資本適足率 15.04%高於本國銀行平均值 14.07% ➢ 2019 年第一類資本比率 14.56%高於本國銀行平均值 12.10%。 ➢ 風險管理成效優良，連續六年獲惠譽信評 A+(tw)長期信用評等。 ➢ 有效監控風險，定期執行風險值、壓力測試等風險管理機制，並呈報董事會。
法令遵循	
對京城的重要性	有效的法令遵循制度是內控的重要防線，嚴格遵循法令規範可以降低營運風險，及減少面對司法調查、裁罰及負面新聞等損失。
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 設法令遵循部，直隸於總經理，確保本公司法令遵循制度之執行。 ◇ 依據主管機關發布之相關規範進行所有業務及營運活動。 ◇ 關注主管機關對同業之裁罰案例，藉以掌握違反法遵之相關風險。 ◇ 有效的內部稽核制度。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.建構地區檢調同業溝通平台。 2.定期完成法令遵循教育訓練及法規宣導之教育訓練。 ✓ 中長期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.避免發生主管機關裁罰事件。
評估機制與績效 成果	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 定期舉辦法令遵循教育訓練及法規宣導，2019 年線上及實體法遵課程宣導共完訓 22,678 人次。 ➢ 定期進行法令遵循自評檢核。 ➢ 定期蒐集同業裁罰案例，並進一步提供該案例正確的法令規範及作業流程，避免同仁發生相同的錯誤。 ➢ 定期彙整各部室函頒之重要規範及作業流程，強行員法遵觀念。 ➢ 定期進行內稽內控作業。 ➢ 2019 年參加二場由臺南地方檢察署與本公司共同主辦的「臺南地檢署與臺南市銀行機構防制犯罪座談會」。
洗錢防制與打擊資恐	

對京城的重要性	銀行肩負防制洗錢與打擊資恐之責，需要謹慎防範以杜絕銀行成為犯罪的場域。
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 訂有「防制洗錢及打擊資恐注意事項」管理政策。 ◇ 訂有「對洗錢及資恐風險進行辨識、評估、管理之相關政策及程序」管理政策。 ◇ 訂有「帳戶及交易監控政策及程序」、「蒐集國內重要政治性職務之人與其家庭成員及有密切關係之人、負面新聞名單標準作業程序」管理政策。 ◇ 訂有「對達一定金額以上通貨交易申報及確認可疑交易標準作業程序」管理政策。 ◇ 利用資訊系統進行交易對象之姓名及名稱檢核，及輔助監控可疑交易，避免人工判斷之疏漏。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1. 每年舉辦 66 場「防詐騙宣導活動」。 2. 定期完成洗錢防制課程，達到完訓率 100%。 ✓ 中長期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1. 持續攔阻詐騙事件，保護客戶的資產。
評估機制與績效成果	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 持續依「防制洗錢金融行動工作組織(FATF)」公布防制洗錢與打擊資恐有嚴重缺失之國家及地區名單，強化高風險國家之金融交易客戶審查措施。 ➢ 定期透過線上及實體教育訓練進行洗錢防制課程，達到完訓率 100%。 ➢ 2019 年共舉辦 86 場「防詐騙宣導活動」，嘉惠 11,533 人次。 ➢ 2019 年成功攔阻詐騙 113 次，攔阻金額達新台幣約 1,500 萬餘元。 ➢ 強化與檢警調的跨領域協作，2019 年參加二場防制犯罪座談會。
利害關係人溝通與回應機制	
對京城的重要性	建立有效雙向溝通管道，提升資訊透明度，方可增加各利害關係人對京城的信任度，及提升利害關係人滿意度。
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 維繫有效及雙向的溝通管道，如申訴專線、客訴信箱、利害關係人網頁。 ◇ 各項資訊即時透明揭露。 ◇ 落實風險管理，預防可能對公司產生不良影響之風險。 ◇ 重視服務品質與顧客權益。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1. 維持各項資訊的申報及揭露效率及正確性。 2. 維持與各利害關係人暢通的溝通管道。 ✓ 中長期目標

	<p>1.於 2020 年底完成建立英文官方網站。</p> <p>2.於 2020 年底發佈英文版企業社會責任報告書。</p>
評估機制與績效成果	<p>➤ 2019 年與各利害關係人的溝通實績，如客訴案件全部處理完成、榮獲公司治理評鑑上市公司前 5% 的佳績、完成 257 場社區活動等。</p> <p>➤ 2019 年各項資訊的申報及揭露效率達成率 100%，且正確性完善。</p>
經營績效	
對京城的重要性	獲利與成長是企業營運的基本目標，創造長期穩健的營運績效，方有助企業的永續發展。
管理方針	<p>◇ 提供投資人/股東及時且透明的資訊。</p> <p>◇ 與投資人/股東建立直接、迅速的溝通管道。</p> <p>◇ 適當的資產配置與投資策略創造投資人/股東最大的效益。</p> <p>◇ 重視股東及投資人的權益。</p>
重大主題目標	<p>✓ 短期目標</p> <p>1.2019 年資產報酬率較 2018 年成長。</p> <p>2.2019 年淨值報酬率較 2018 年成長。</p> <p>✓ 中長期目標</p> <p>1.維持穩定的經營績效。</p>
評估機制與績效成果	<p>➤ 為確保營運穩定的獲利，相關單位定期提出投資報告、分行營運報告、子公司績效評估報告等，呈報長官作為決策之參考。</p> <p>➤ 財務績效指標監控。</p> <p>➤ 2019 年資產報酬率 1.21%、淨值報酬率 8.93%、稅後淨利 34 億元，均較 2018 年成長。</p> <p>➤ 資產品質優異，呆帳覆蓋率 9917.55%、逾期放款比率 0.01%、全體放款覆蓋率 1.44%。</p>
資訊揭露透明	
對京城的重要性	建立通暢的溝通管道，進行清楚的产品風險揭露，及提升資訊揭露的透明度及效率，可增加客戶對商品的瞭解，提高利害關係人對本公司的信任度及忠誠度，強化與利害關係人的關係。
管理方針	<p>◇ 本公司對產品與服務之行銷及標示，均遵循主管機關相關法規與函令及國際準則辦理。</p> <p>◇ 訂有「公平待客原則之政策及策略」、「消費者保護辦法」及「處理客戶申訴案件作業準則」，明訂消費者保護政策應實施之措施，並指定專責單位檢視消費者保護機制之有效性，定期向董事會報告。</p> <p>◇ 組成「適法性審查委員會」。</p>

重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ol style="list-style-type: none"> 1.2019 年自辦二場法人說明會。 2.每月營收及季度、半年度與年度財務報告書，較法定要求揭露時程提早完成。 3.每年發佈年報及企業社會責任報告書。 ✓ 中長期目標 <ol style="list-style-type: none"> 1.避免發生「未遵循產品與服務之資訊與標示法規」的事件，及「未遵循行銷傳播相關法規」的事件。
評估機制與績效成果	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2019 年自行召開二次法人說明會，並受邀參加二次券商舉辦的投資人說明會。 ➤ 2019 年均在主管機關規定期限內進行各項申報及揭露。 ➤ 定期進行消費者保護宣導。 ➤ 定期執行「銀行消費者保護成效自我評鑑」。 ➤ 專責單位定期檢視消費者保護機制之有效性，並向董事會報告。 ➤ 「適法性審查委員會」運作完善有效。 ➤ 各項資訊更新之即時性及有效性。
客戶隱私與資訊安全	
對京城的重要性	<p>為客戶打造安全的金融環境，是本公司的責任，需重視客戶隱私，且確保網路交易環境下的安全控管，以防止個資外洩，及可能的網路交易風險，避免造成營運危機，及遭受法律處罰及損害賠償責任。</p>
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 設置「個人資料保護管理執行小組」。 ◇ 訂有「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料風險評估作業要點」、「個資外洩緊急應變作業要點」、「客戶交易資料安全及保密之作業規範」、「客戶資料保密自律規範」等管理政策。 ◇ 設置「資訊安全管理委員會」，引用 ISO 27001 資安制度架構，健全本公司資訊安全管理制度。 ◇ 訂定「IS-2-009 資通安全事件管理程序書」、「IS-3-013 資訊室資通安全事件通報說明書」、「IS-3-014 資訊室阻斷式服務攻擊處理說明書」、「IS-3-016 開放性系統備援演練計畫說明書」等管理政策。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ol style="list-style-type: none"> 1.定期完成個資外洩之緊急應變計劃演練。 2.定期完成客戶隱私與資訊安全之各項教育訓練。 ✓ 中長期目標 <ol style="list-style-type: none"> 1.確保遵循「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」的要求，

	符合主管機關要求達成 100%。 2.避免發生個資外洩事件。
評估機制與績效成果	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 「個人資料保護管理執行小組」定期會議，且每年向董事會提出個人資料安全維護自我評估報告。 ➢ 定期進行個資外洩之緊急應變計劃演練。 ➢ 定期進行社交工程演練、加強資安/個資教育宣導，以提高員工資訊安全敏感度。 ➢ 定期進行資安教育訓練及評量測驗，以提升員工資安認知能力。 ➢ 定期進行資訊安全緊急應變計畫演練，並將年度資訊安全整體執行情形提報董事會。 ➢ 定期更新相關資安防護設備之軟體服務，以利即時偵測與阻擋網路攻擊。
顧客服務品質	
對京城的重要性	顧客是本公司最重視的利害關係人之一，我們持續關切顧客感受，進而保護顧客權益，避免衍生可能的爭議及申訴，以提升顧客滿意度及強化忠誠度。
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 為確保服務品質，依金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」訂定「公平待客原則之政策及策略」。 ◇ 設置「商品審查小組」，設立金融商品相關管理審核機制以監控風險。 ◇ 訂有「處理客戶申訴案件作業準則」，以保護消費者權益。 ◇ 針對申訴案件內容檢討案件原因並進行改善，並予以記錄，不定期提供第一線服務人員參考。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.2019 年全部客訴案件均處理完成。 2.2019 年「財富管理業務服務品質調查」，有 90%以上的滿意度。 ✓ 中長期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.保護客戶權益，維持服務品質。
評估機制與績效成果	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 定期進行教育訓練，讓行員清楚了解產品特性及法規要求。2019 年內部教育訓練(含實體及線上課程)統計共 785 場。 ➢ 客戶臨櫃辦理交易完成後，邀請客戶進行滿意度評分。 ➢ 2019 年客訴案件的處理成效完善，且所有案件均已處理完成。 ➢ 2019 年「財富管理業務服務品質調查」，調查結果滿意度為 90%以上。 ➢ 定期彙整客訴案件處理情形呈報董事長及董事會。 ➢ 定期進行客戶滿意度調查。
金融產品創新/數位金融	
對京城的重要性	推出創新的產品，才能打造與時俱進的金融服務，且建立不斷創新突破的

<p>良性循環。加速數位轉型腳步，才能更具市場競爭力。</p>	
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 將數位科技帶入傳統業務，激盪出新作法、新服務，及新的金融體驗，以創造更高的附加價值。 ✧ 跨部門的數位服務會議，整合數位業務及資訊相關資源，展現推行數位金融的毅力與決心。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.2019 年完成 4 件新種業務或商品之開發。 2. 2019 年電子銀行使用滲透率達 20%。 ✓ 中長期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.開發數位帳戶。 2.積極推動各項數位創新服務。
評估機制與績效成果	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 定期舉行數位服務會議，討論數位服務的開發方向及推動專案。 ➢ 2019 年完成無卡自行存款、身心障礙 ATM 跨行交易手續費減免線上申請、財金跨境電子支付服務平台、LINE 訊息平台、興特 APP 仲介代結匯業務、新增跨行轉帳附言欄，合計共 6 件，年化達成率 150%。 ➢ 2019 年電子銀行使用滲透率為 21.75%。 ➢ 2019 年經營社群媒體的實績。
員工人才培育	
對京城的重要性	<p>公司的成長仰賴人才，唯有良好的人才培育，才能在競爭日益激烈的產業環境中永續發展。</p>
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ✧ 因應組織規劃及人才意願進行教育訓練。 ✧ 建立管理機制，於年度績效考核結束時，獎勵表現優良及具潛質之同仁。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.定期完成員工相關職能所需教育訓練。 2.任滿一年新進人員的留任率達 75%。 ✓ 中長期目標 <ul style="list-style-type: none"> 1.員工教育訓練課程逐年成長。
評估機制與績效成果	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 以總訓練費用、總訓練時數、課程滿意度等機制進行檢核，確保訓練與教育之有效性，同時做為後續改善規劃之依據。 ➢ 通過勞動部 TTQS 人才發展品質管理系統(企業機構版)。 ➢ 2019 年訓練課程為 785 場，較 2018 年增加 219 場。總投入員工培育費用為 4,378(仟元) ➢ 2019 年任滿一年新進人員的留任率為 92%
勞資關係與員工溝通	
對京城的重要性	<p>營造多元、開放、平等且免於騷擾的工作環境，才能保障員工權益，確保勞</p>

資關係和諧運作。	
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 員工是公司最重要的資產，應建立員工與雇主間良好的溝通管道。 ◇ 提供員工良好的工作環境，使員工能夠在工作與生活中獲得平衡。 ◇ 訂有「人權政策」以保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權。 ◇ 為防治工作場所性騷擾行為，維護性別工作平等及人格尊嚴，訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ol style="list-style-type: none"> 1.定期完成勞資溝通會議。 2.定期完成員工滿意度調查。 3.雇用之身心障礙員工，高於法令規定標準。 4.«人權風險評估管理表»，經鑑別後人權風險比例為 0%，且未發生違反人權事件。 ✓ 中長期目標 <ol style="list-style-type: none"> 1.提升員工滿意度調查之滿意度。
評估機制與績效成果	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 促進員工結構性別平等，2019 年管理階層女性與男性比為 54%比 46%。 ➢ 雇用之身心障礙員工 11 位，高於法令規定標準。 ➢ 每季召開勞資會議、職工福利委員會及勞工退休準備金監督委員會，進行雙向溝通與檢討。 ➢ 2019 年「人權風險評估管理表」，經鑑別後人權風險比例為 0%，且未發生違反人權事件。
職場健康與安全	
對京城的重要性	員工有健康的身體及良好的心理狀態，才能為公司帶來更大的價值，故需為員工建構健康安全職場，讓員工安心工作。
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 致力於建構健康安全職場，提升工作環境品質。 ◇ 設置友善的職場設施。
重大主題目標	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 短期目標 <ol style="list-style-type: none"> 1.定期完成家庭日及照顧員工身心健康活動。 2.定期實施勞安教育訓練及舉辦消防自衛編組演練。 ✓ 中長期目標 <ol style="list-style-type: none"> 1.建構更友善更健康的職場環境。
評估機制與績效成果	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 定期為員工安排免費健康檢查，及舉辦家庭日活動，全面照顧員工身心靈健康。 ➢ 總行聘有健康管理師，為員工提供相關健康管理服務。

- 2019 年實施二場勞安教育訓練及舉辦消防自衛編組演練。
- 總行設有員工餐廳，提供營養的食材及安心的用餐環境。

員工福利與薪酬

對京城的重要性 有合理的薪酬制度，可以增加員工的工作效率，及打造好的工作氛圍，增加關鍵人才的留任率。

管理方針

- ◇ 依據勞動基準法暨相關法令訂定「工作規則」、「員工升遷辦法」、「員工待遇支給辦法」、及「員工退休辦法」等政策，以保障員工合法權益。
- ◇ 訂有「公司補助及職工互助金」並設有「職工福利委員會」，每月就職工薪津內扣繳 0.5%及營業收入內提撥 0.1%作為福利金，由委員會統籌運用辦理員工福利相關事宜，行員得依規定申請結婚、生育、喪葬、疾病或傷害等職工互助金及公司補助。

重大主題目標

- ✓ 短期目標
 - 1.2019 年員工持股信託計畫參與率維持 80%以上。
 - 2.定期完成家庭日活動及各項福利措施。
- 中長期目標
 - 1.持續增進員工福祉，打造幸福企業。

評估機制與績效成果

- 實施員工持股信託制度，強化員工之向心力，協助員工於退休或離職時，可享受長期累積公司成長增值所帶來財富。2019 年員工持股信託計畫參與率達 83%。
- 定期舉辦家庭日及企業社會任相關活動，提升員工對公司的向心力，及員工核心職能價值。
- 提供員工團體保險，且提供員工眷屬可加保本公司團體保險，讓員工及其眷屬都能有完善的生活保障。

企業責任治理

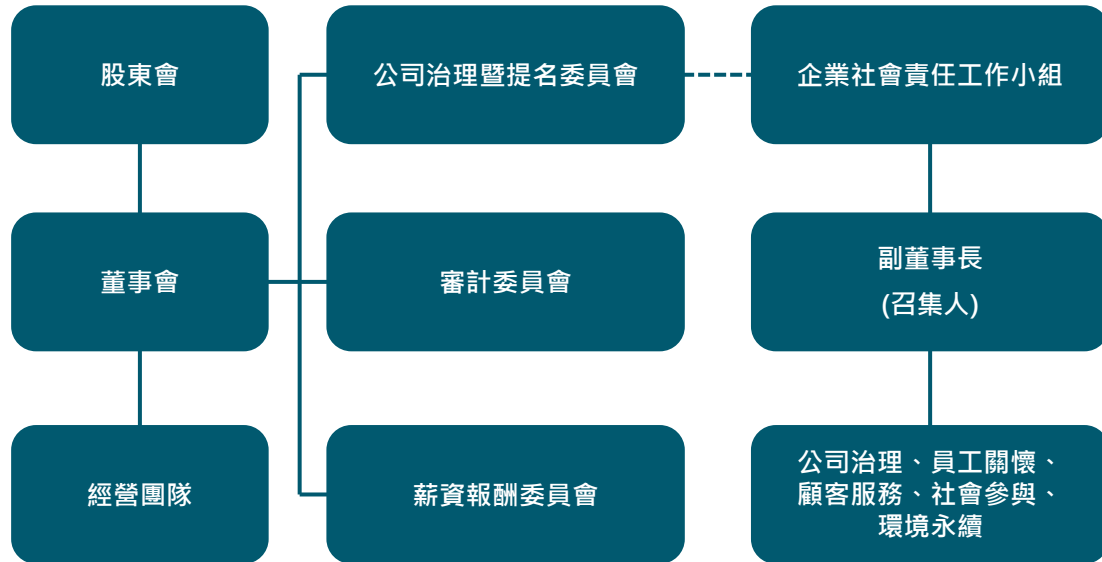
企業社會責任是公司核心價值之一，2015年12月我們成立「**企業社會責任工作小組**」作為全行推行CSR之最高指導單位。由副董事長擔任召集人，總經理及人力資源部、行政管理部、數位服務暨業務部、營運管理部等部室主管組成。

透過工作小組決議年度公司之CSR議題或執行項目，進行企業社會責任資料收集與追蹤，編撰企業社會責任報告書。期望將企業社會責任意識傳遞並落實至每一部門的職掌業務中，以維持長遠的競爭力。

我們深信企業永續經營的基礎在於誠信、透明的公司治理，並持續深化公司治理各面向，建置有效的公司治理架構、健全內部管理、強化董事會職能及增加資訊透明度等。

2017年11月為健全本公司董事會功能及強化管理機制、落實誠信經營之管理，我們設置了「**公司治理暨提名委員會**」，由董事會推舉至少三名董事組成，其中應有過半數獨立董事參與，負責董事會成員及高階經理人覓尋、審核及提名，監督公司治理制度實施成效、誠信經營政策、企業社會責任執行情形。

公司治理架構



股東結構



■ 公司治理運作

京城銀行董事席次設有七席，其中三席為獨立董事，為建立完善公司治理制度，於 2011 年設置「審計委員會」及「薪資報酬委員會」，2017 年設置「公司治理暨提名委員會」，強化董事會的監督與管理功能。

◆ 董事會成員多元化之政策

本公司訂有「公司治理實務守則」，其中「第四章 強化董事會職能」訂有董事會成員多元化之政策。本公司董事會成員之提名與遴選係遵照公司章程之規定，採用候選人提名制，除評估各候選人之學歷資格外，亦遵守「董事選任程序」及「公司治理實務守則」，以確保董事成員之多元性及獨立性。現任董事會七席董事皆未具員工身分，獨立董事 3 席佔 43%，其中 2 位獨立董事任期年資在 3 年以下、1 位年資在 7~9 年。成員具備了財務會計、產業知識及經

營管理等領域之豐富經驗，在專業能力及產業經驗上專長於銀行管理、財務分析及總體經濟分析之董事有戴誠志及蔡炅廷；專長於營建及土地開發等實務經驗之董事有莊進忠；專長於風險管理、行銷業務及金融事務之董事有王獻聰及獨立董事陳銘泰、姜宏亮；獨立董事陳肇隆則長於醫學研究及國際發展合作；董事會成員多元且互補，對本公司存匯業務、企業融資與投資業務之發展皆有相當的助益。

◆ 董事會成員多元化政策之具體管理目標與落實情形

董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養，本公司多元化政策之具體管理目標為：在董事會九項具備能力中，任一項能力至少須有「三位」董事具備，且任一董事至少須具備「五項」能力。2019 年董事會成員皆達成，其落實情形如下表。

多元化 核心項目 董事 姓名	基本組成							具備能力								
	國籍	性別	年齡			獨立董事 任期年資		營運 判斷 能力	會計 及財 務分 析能 力	經 營 管 理 能 力	風 險 管 理 能 力	危 機 處 理 能 力	產 業 知 識	國 際 市 場 觀	領 導 能 力	決 策 能 力
			45 至 50	51 至 60	61 至 70	3 年 以 下	3 至 9 年									
戴誠志	中華民國	男			✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
蔡炅廷	中華民國	男	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
王獻聰	中華民國	男		✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
莊進忠	中華民國	男			✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
陳銘泰	中華民國	男			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
陳肇隆	中華民國	男			✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
姜宏亮	中華民國	男		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

◆董事會出席及進修狀況

2019 年共召開 23 次董事會，董事會成員平均出席率為 90.68%，獨立董事姜宏亮出席率為 100%，符合每次董事會會議應至少一席獨立董事親自出席之規定。

為鼓勵本公司新任或續任之董事持續充實新知，促使本公司董事提升其專業知能與法律素養，訂有「董事進修推行要點」，由本公司依董事的需求安排進修課程。2019 年董事參與之課程包含「國際與我國反避稅發展與企業應有之因應探討」、「企業永續之經營策略與人才發展」、「金融科技與法令遵循風險」、「數位銀行與開放銀行之相關法規」、「新版公司治理藍圖與評鑑業務研習班」、「公司治理與刑事風險管理」、「我國內線交易最新實務發展與企業防治因應之道」、「董事會督導企業應了解之法律事項」、「專利權攻守戰和」等多元化的內容。2019 年全體董事進修時數累計共 48 小時，每位董事皆符合每年 6 小時進修時數之法令規定標準。

■ 功能性委員會

◆審計委員會

本委員會由全體獨立董事組成，其監督事項為：

- 一、公司財務報表之允當表達。
- 二、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
- 三、公司內部控制之有效實施。
- 四、公司遵循相關法令及規則。

五、公司存在或潛在風險之管控。

◆薪資報酬委員會

本委員會由全體獨立董事組成，其主要職責為：

- 一、定期檢討規程並提出修正建議。
- 二、訂定並定期檢討本公司董事及經理人年度及長期績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 三、定期評估本公司董事及經理人之績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

◆公司治理暨提名委員會

本委員會由副董事長及全體獨立董事組成，其主要職權為：

- 一、制定董事會成員及高階經理人所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立性之標準，並據以覓尋、審核及提名董事及高階經理人候選人。
- 二、建構及發展董事會及各委員會之組織架構，進行董事會、各委員會之績效評估，並評估獨立董事之獨立性。
- 三、訂定並定期檢討董事進修計畫及董事與高階經理人之繼任計畫。
- 四、公司治理制度之研究分析、執行、規劃建議與定期檢視公司治理準則暨相關規章之檢討。
- 五、公司治理制度實施成效之檢討。
- 六、誠信經營政策與防範不誠信行為方案之制定及監督執行。
- 七、企業社會責任政策、制度或相關

管理方針之議定。

八、監督企業社會責任事項之落實及執行情形，並由管理階層定期向董事會報告。

本公司之總行「行政管理部」為公司治理專職單位，2019年02月董事會決議通過，指派「行政管理部」主管楊健閣協理擔任公司治理主管，保障股東權益並強化董事會職能。楊健閣協理已具備公開發行公司從事財務、股務及議事等管理工作經驗達三年以上。公司治理人員主要職責為提供董事執行業務所需之資料、協助董事、獨立董事遵循法令、依法辦理董事會及股東會會議相關事宜等。

■ 公司治理績效評估

為落實公司治理並提升董事會效能，建立績效目標以加強董事會運作效率，本公司於2018年05月14日修訂「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，將功能性委員會納入績效評估之範圍，定期依據「對公司營運之參與程度」、「提升董事會/委員會決策品質」、「董

◆ 董事會及功能性委員會運作情形

事會/委員會組成與結構」、「董事/委員之選任及持續進修」及「內部控制」等五大面向進行評估。2019年董事會績效評估自評結果為「優」，並於2019年2月24日董事會報告。2019年委由「安永企業管理諮詢服務股份有限公司」進行外部績效評估作業，評估面向及涵蓋內容為「董事會架構」、「成員」、「流程與資訊」等三大構面，其內容包含董事會架構與流程、董事會組成成員、法人與組織架構、角色與權責、行為與文化、董事培訓與發展、風險控制的監督、申報揭露與績效的監督等八大面向。經綜合評估，本公司在三大構面的綜合表現程度皆為「進階」，並於2019年5月20日董事會報告。

另本公司每年參加證交所舉辦之公司治理評鑑，在第四屆(2017年度)、第五屆(2018年度)及第六屆(2019年度)，本公司連續三年列為【前百分之五】之上市公司，且為持續強化董事會結構與運作，2019年6月已為全體董事投保董監責任保險，落實永續經營理念。

組織	召集人	2019 開會次數	整體委員平均出席率
董事會		23	90.68%
審計委員會	陳銘泰 獨立董事	6	100%
薪資報酬委員會	陳銘泰 獨立董事	4	93.33%
公司治理暨提名委員會	陳銘泰 獨立董事	5	100%

誠信經營

為建立誠信經營之企業文化及促進業務之健全發展，本公司訂有「誠信經營守則」、「公司治理實務守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「職員服務操守及生活道德行為準則」、「供應商管理辦法」等準則，具體規範本公司人員及供應商於執行業務時應注意之事項，積極防範不誠信行為，作為京城銀行及供應商在誠信經營的履行依據。本公司指定隸屬於董事會的「公司治理暨提名委員會」為誠信經營的專責單位，協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，配合法令制度訂定，確保誠信經營之相關防弊措施，並每年定期向董事會報告。

◆公司誠信經營守則

本公司「誠信經營守則」，明訂本公司人員於從事商業行為之過程中，應盡善良管理人之注意義務，督促防止不誠信行為，並本於誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動。2019年07月本公司參酌證交所上市上櫃公司誠信經營守則，修訂誠信經營政策並經董事會通過。2019年08月本公司董事、高階管理階層及全體員工均已於簽署「誠信行為聲明書」，並於公司網站揭露「誠信經營暨反貪腐、反賄賂政策承諾」。

◆公司治理實務守則

公司治理制度之建立，除重視資本適足性、資產品質、經營管理能力、獲

利能力、資產流動性及風險敏感性外，應遵守下列原則：

- 一、建置有效的公司治理架構。
- 二、遵循法令並健全內部管理。
- 三、保障股東權益。
- 四、強化董事會職能。
- 五、發揮審計委員會功能。
- 六、尊重利益相關者權益。
- 七、提升資訊透明度。

本公司設有「稽核室」隸屬董事會，以超然獨立之精神，執行內部稽核業務，並定期向董事會及審計委員會報告。本公司董事與內部稽核主管至少每年舉行一次座談會，就內部控制及內部稽核業務等議題進行充分溝通，並作成會議紀錄提董事會報告，內部稽核主管至少每半年就稽核業務運作執行情形向審計委員會報告。

◆獨立董事與內部稽核主管之溝通情形

日期	溝通重點	建議及結果
2019.02.25 審計委員會	2018年下半年 稽核業務報告	審議通過後 提報董事會
2019.03.25 稽核座談會	2018年度內部 控制制度缺失檢 討	無異議
2019.09.09 審計委員會	2019年上半年 稽核業務報告	審議通過後 提報董事會
2020.02.24 審計委員會	2019年下半年 稽核業務報告	審議通過後 提報董事會

◆誠信經營作業程序及行為指南

本公司「誠信經營作業程序及行為指

南」中，明訂禁止本公司人員提供或收受不當利益、洩漏商業機密、進行內線交易，不得提供或承諾任何疏通費，對於政治獻金及慈善捐助之決策應留存書面紀錄，執行業務時如有利益衝突時，應進行利益迴避。另外，鼓勵內外部人員檢舉任何非法與違反誠信經營守則及道德規範之行為，並確保檢舉人及相關人之合法權益。本公司於公司網站提供獨立董事、董事長及總稽核郵件信箱，受理內部及外部人員之檢舉，內部人員亦得以口頭或書面方式向各級主管、各業務權責部門、人力資源部主管或總經理信箱提出檢舉。2019年無發生任何賄絡及貪污事件。

◆職員服務操守及生活道德行為準則

本公司員工應恪遵法令及本公司一切章則竭誠盡職，不得藉職務上便利營私舞弊，職員間或與客戶不得有借貸或仲介客戶資金借貸情事，或任何可能違害銀行利益之行為。本公司重視職員生活、操守管理，如有發現生活道德及操守異常情形者，採專案輔導後評估改善情形，如情節嚴重或改善情況不佳者，提送人事評議委員會議處，且辦理職員年終考績考核、升遷、輪調亦將列為重要參考資料。

◆供應商管理辦法

本公司供應商主要有提供郵務快遞、列印封裝廠商、機器設備維護商、保全等，基於維護人性尊嚴與本權，共

同履行企業社會責任及彰顯優質形象並以經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展為企業目標，訂有供應商管理辦法。

在簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守本公司誠信經營政策納入契約條款，避免與涉有不誠信行為之代理商、供應商或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應立即停止與其商業往來，並將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策。

■ 資訊透明揭露

◆投資人關係

為使國內外投資人及時、充份地瞭解本公司各項經營資訊，京城銀行長期致力於提升投資人關係，重視股東及投資人的意見，與投資人建立直接、迅速的溝通管道。

本公司於2019年6月24召開股東會，為提升資訊透明度及資訊國際化，本公司在2019年5月23日即上傳中、英文年報，以滿足股東及投資人對資訊的需求，保障股東權益。2019年股東會決議配發股東2018年度之現金股利每股新台幣1.5元，於7月進行除息，並在除息後一個月內發放完畢。

定期公布財務業務資訊，同步揭露英文重大訊息、英文議事手冊及年報；

每月營收及季度、半年度與年度財務報告書，均較法定要求揭露時程提早完成，例如：每月營收於次月第二個工作日完成、年度財務報告於二月底前公告，提供及時且透明的資訊。

除定期揭露財務業務資訊，京城銀行設有中英文投資人網站，於網頁上揭露投資人聯絡窗口，每季公告營運狀況簡報。2019年本公司自行召開二次法人說明會，會中公布並說明每季之合併財務數字、營運狀況等資訊，並受邀參加二次券商舉辦的投資人說明會，充分與投資人進行溝通。

◆消費資訊之揭露

若金融產品資訊的揭露不夠透明，加上客戶對於金融認知的不足，將可能會衍生爭議及申訴，更有可能造成社會觀感不佳，進而影響商譽。本公司對產品與服務之行銷及標示，均遵循主管機關相關法規與函令及國際準則辦理，訂有「消費者保護辦法」規範消費資訊之揭露，包括金融商品之利率、匯率，及各項業務收費標準。並規定從事各項行銷廣告活動，包括電子媒體、平面媒體及宣傳 DM 等，皆重視各該活動之管理，並加註必要之醒語及確保廣告之真實性，及於承作各項業務或銷售各項基金、保險等理財商品時，均要求員工應善盡預告金融商品相關風險之義務。

本公司為落實執行消費者保護工作及

降低本公司推出新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務可能產生之法令遵循風險，俾利確認各項業務規範、契約、文件及營運活動符合法令及內部規範，特組成「適法性審查委員會」。凡符合以下情形之提案，均經委員會委員審查，以確認符合相關法令之規範。2019年委員會共受理提案73件，其中3件撤案，有70件審查通過，有效提升資訊揭露之適法性及保護消費者權益。

1. 涉及消費者權益之各項業務規範、商品、申請書、定型化契約(含條款)、行銷廣告、宣傳資料或其他相關書類文件等之訂定或修訂時。
2. 推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前。

本公司 2019 年進行二次消費者保護宣導，及執行二次「銀行消費者保護成效自我評鑑」。並由專責單位針對消費者保護機制之有效性，向董事會報告。

本公司 2019 年未發生「未遵循產品與服務之資訊與標示法規」的事件，及「未遵循行銷傳播相關法規」的事件。

■品牌形象

京城銀行的企業標誌係一棵「鳳凰樹」，以盛開於南台灣獨有的樹木表現京城銀行發跡於南台灣，鳳凰花的橘紅色調展現京城銀行熱情洋溢的企業家個

性，鳳凰樹沉穩的樹幹代表在地深耕的經營方針。「京城銀行」標準字採用魏碑體，此字體源自於金石家雕刻在石頭上被拓印下來的，相較楷書更為灑脫，且此字體較具力道，兼顧了氣質和力量的結合，更為符合「京城所至，金石為開」的意義。

堅持「**打造不一樣的銀行**」之經營理念，期許用人情交心，希望帶給社區與鄉親朋友「**在地的感動**」。我們與台南在地插畫家合作，誕生吉祥物「**貓頭鷹**」，以貓頭鷹療癒逗趣的樣貌，結合企業識別「鳳凰樹」，帶給客戶一個鮮明的形象。

為使品牌形象一致，2016年率先進行「**全球資訊網(官網)**」改版，採用統一的識別色調。亦為拉近與消費者之間的距離，2017年透過網友票選活動，讓客戶選擇心目中理想的存摺樣式，最後由「**吉祥物-貓頭鷹**」版本勝出，進一步將吉祥物「**貓頭鷹**」與存摺及金融卡結合，打造獨特的風格，強化本公司的品牌形象。

2019年本公司為吉祥物貓頭鷹舉辦命名活動-「**給我一世英名來蝦叭**」，賦予吉祥物貓頭鷹生命力，擬人化的生日、特徵、及個性等資訊，開放網友一起來為吉祥物貓頭鷹命名，從此吉祥物貓頭鷹誕生了名字--「**咕啾**」。其討喜的造型廣為大眾所喜愛，深植於人們心中，尤其能展現京城銀行正

義、歡樂、豐饒的正面形象，讓產品設計更貼近消費者的生活。



▲吉祥物「貓頭鷹」命名活動



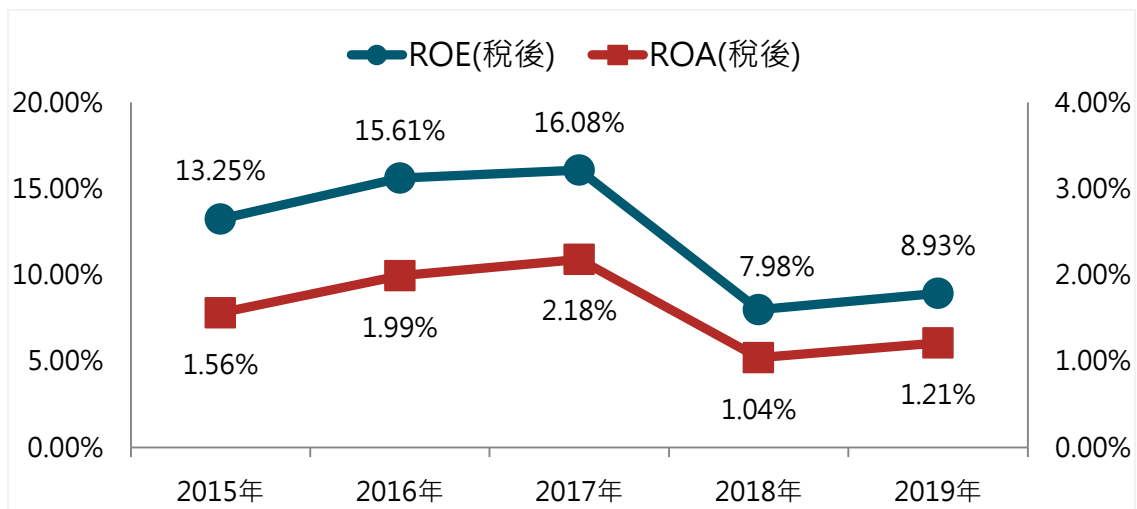
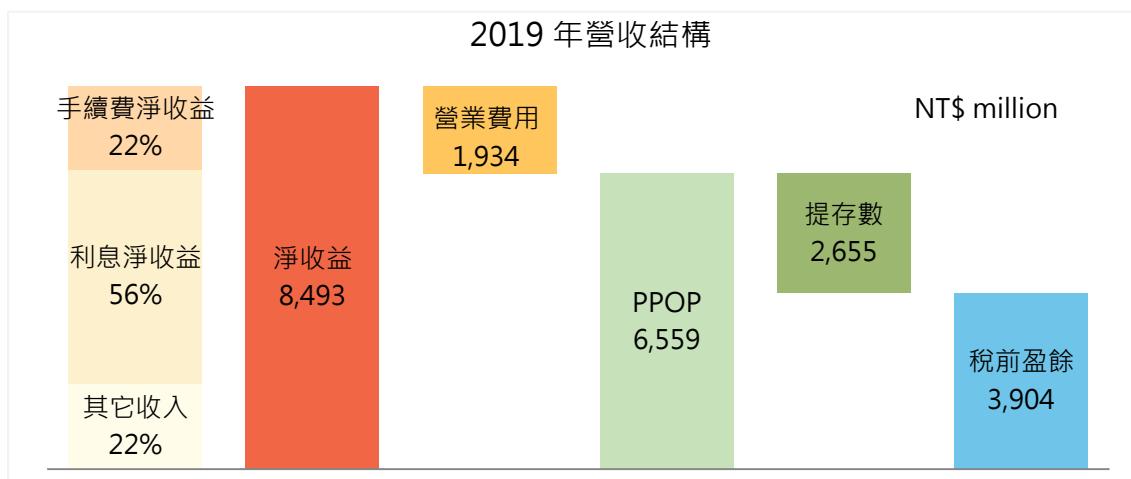
▲吉祥物「貓頭鷹」貼紙
-「一起去旅行」

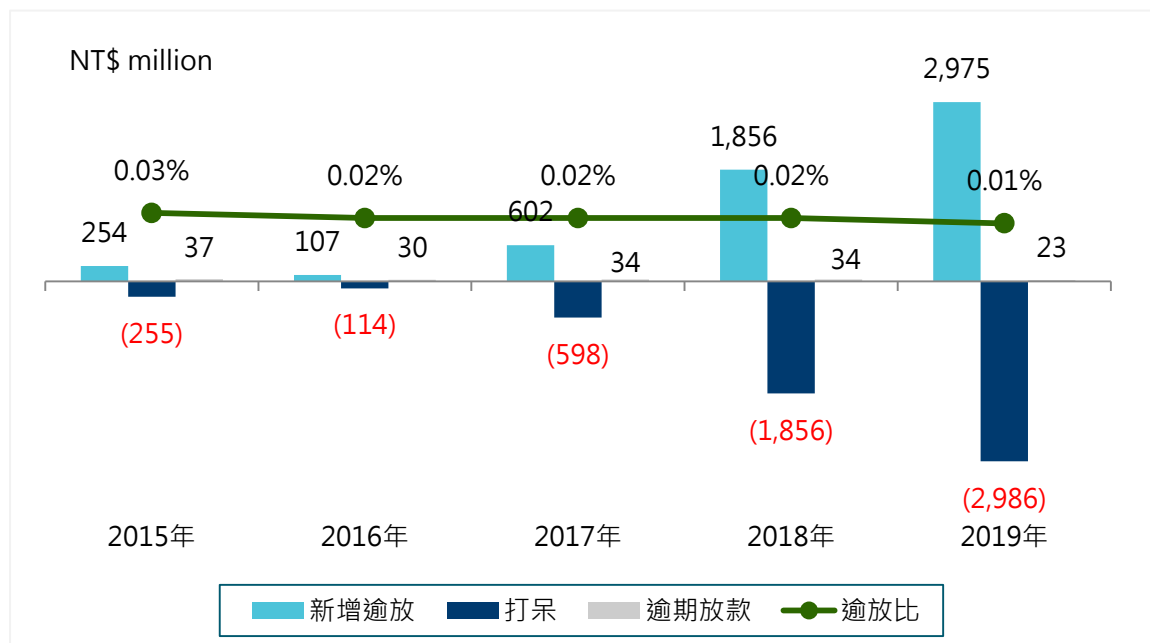
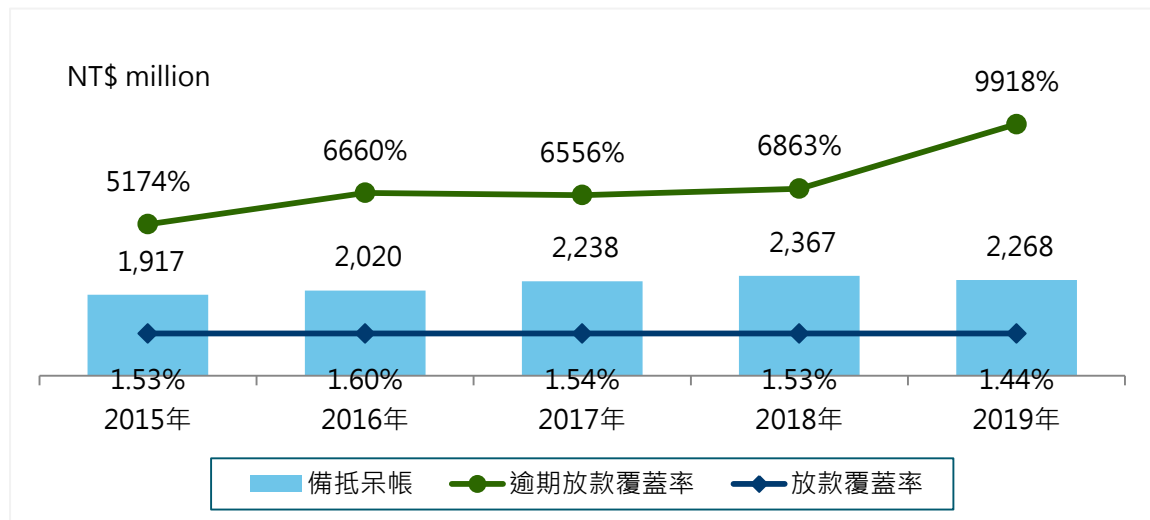
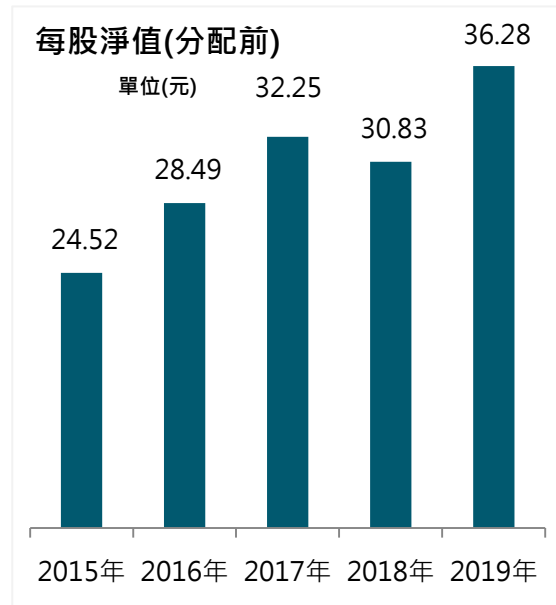
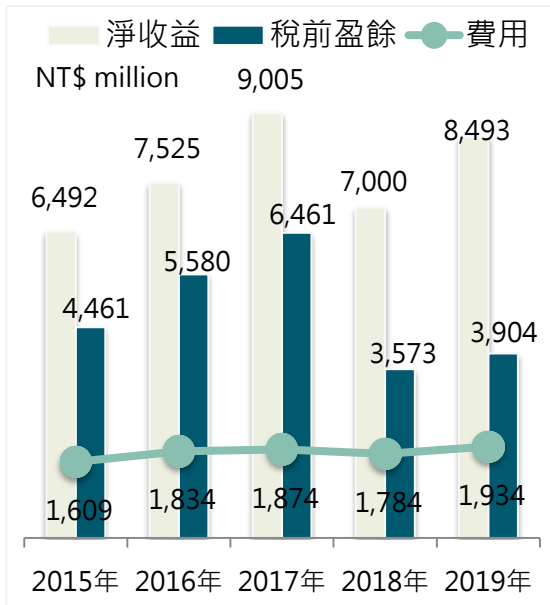
經營績效

本公司 2019 年度累計稅後盈餘為 34.00 億元，稅後每股盈餘(EPS)為 2.99 元。淨值報酬率(ROE)和資產報酬率(ROA)分別為 8.93%及 1.21%，逾期放款覆蓋率 9918%、逾期放款比率 0.01%、全體放款覆蓋率 1.44%。整體而言，本公司資產品質優異，營運表現穩健，2019 年獲惠譽信評 A+(tw)長期信用評等，評等展望為「穩定」。展望未來，本公司將維持財務能力與資產品質的強健，以利進行數位金融轉型，及增進多元業務開發實力。

項目	2017	2018	2019
資產總額(億)	2,711.76	2,810.95	2827.43
股東權益(億)	369.61	351.84	409.32
稅後淨利(億)	56.11	28.78	34.00
資產報酬率	2.18%	1.04%	1.21%
淨值報酬率	16.08%	7.98%	8.93%
每股盈餘(元)	4.89	2.51	2.99
每股淨值(元)	32.25	30.83	36.28
員工貢獻度 (仟元)	6,904	3,678	3,973

獲利情形



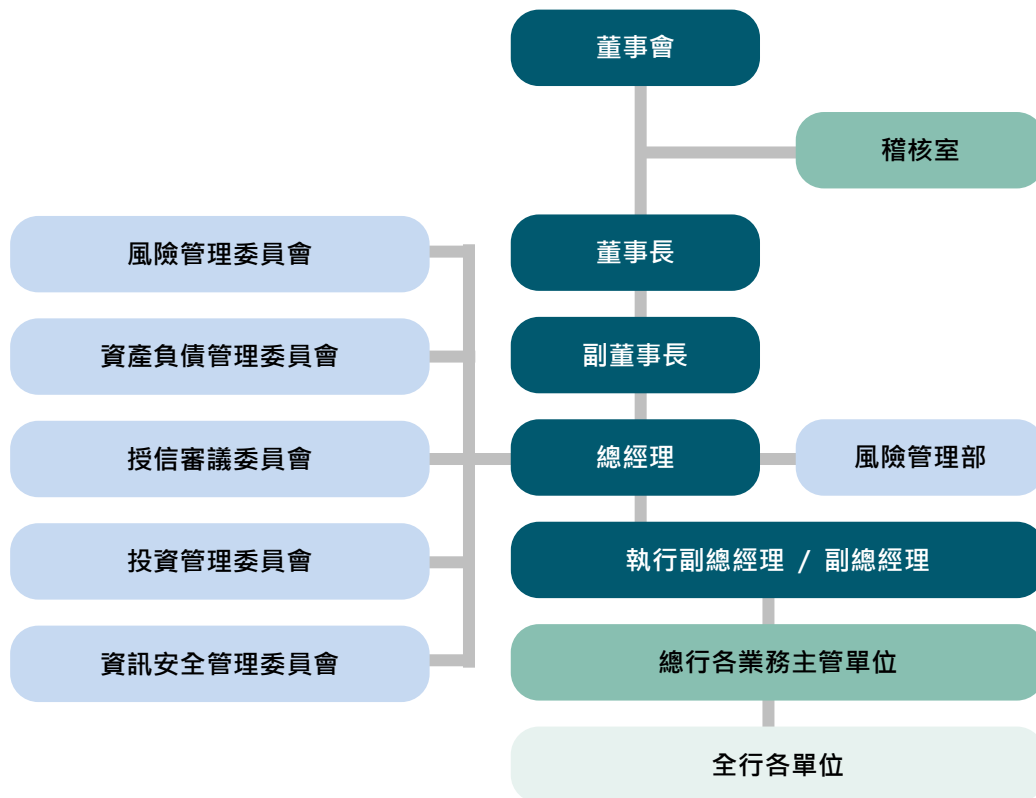


風險管理

為確保永續經營，維護資本安全，本公司已訂定「**風險管理辦法**」，明訂風險管理政策與程序，建立獨立有效之風險管理機制，以評估風險承擔能力、監督已承受風險現況、決定風險因應之策略。

風險管理組織架構

本公司已設置完備的風險管理組織架構，提昇各項風險管理，避免所有可能不利之影響，包括風險管理委員會、資產負債管理委員會、授信審議委員會、投資管理委員會及資訊安全管理委員會。



風險管理政策

本公司係依據不同的風險分別訂定政策與辦法，如「**授信政策**」、「**各項授信審核授權辦法**」、「**風險管理辦法**」...等，再依政策與辦法需要另訂管理準則等，如依「**風險管理辦法**」訂立「**信用風險管理準則**」、「**市場風險管理準則**」、「**作業風險管理準則**」...等。依業務成長規模，建立符合風險狀況之資

本適足性評估程序，以維持適足資本。亦考量整體暴險，進行妥適之整體資本配置，建立各項業務風險之管理機制，以強化經營績效。此外資產負債表內及表外業務所涉及之各項風險，均納入風險管理範疇。

為提昇全行風險管理意識與文化，評估及辨識營運活動可能產生之風險、

成因及可能的影響，並對暴險程度加以評估、衡量及監控，以期降低作業風險，訂有風險控管自評制度，以建立全行注重風險管理內涵及遵循風險管理機制之組織文化。

為有效監控風險，本公司訂有各項風險預警指標、風險限額並定期監控，且定期將執行情形呈報董事會。

■ 風險管理機制

◆ 市場風險管理

市場風險包含因利率、權益證券、外匯、商品等之風險，本公司依據整體風險管理政策，以穩健為原則，特別重視商品基本分析與景氣循環，訂定「市場風險管理準則」，對各項投資進行限額及預警管理，並訂有停損機制，以監控市場風險。

◆ 信用風險管理

為維持安全穩健之授信業務並控管信用風險，規劃各項業務時，建立信用風險控管機制，確實依辨識、衡量、溝通及監控等程序執行，在本公司可承受之信用風險範圍內，維持適足資本。本公司對同一自然人、同一法人、同一公營事業、同一關係人、同一關係企業、同一集團企業之授信均在嚴謹的規劃及控管，避免信用風險過度集中，並且隨時機動維護，以發揮信用保障之效果。

◆ 流動性風險管理

針對各項資產及負債，定期分析到期

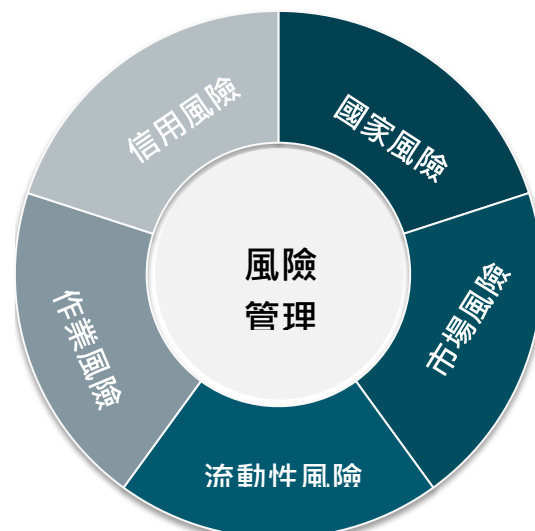
缺口及到期結構變化，以作為資金調撥之依據，進行流動性管理，降低流動性風險。定期分析各項資產及負債與市場利率之相關性，以評估市場利率風險，並據以調整存放款利率訂價及資產配置，進行利率風險管控。

◆ 作業風險管理

依據整體風險管理政策，訂定「作業風險管理準則」，有效地衡量、控管與監控存在於各類商品、服務、作業及系統中的各項作業風險。定期收集損失事件資料，並對其型態及業務別加以分類，瞭解損失事件分佈狀況，訂量化指標及相對應之門檻值與預警值，有效監控作業風險暴險及管制措施。

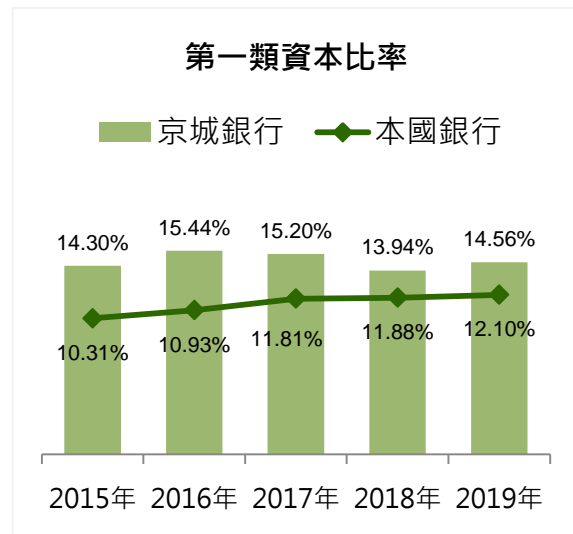
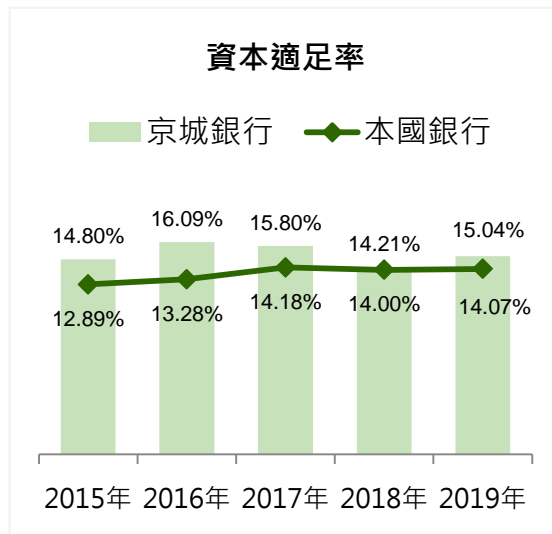
◆ 國家風險管理

為建立優質資產組合並提供國際企業客戶全方位金融服務，及有效控管個別國家及區域所可能產生之政治及經濟風險，以求國際金融業務穩定經營，本公司依各國信用評等訂定風險限額，並定期檢視各國經濟情勢，確保各業務之安全性，降低營運風險。



風險管理成效

◆優異的資本水準



◆穩定的經營體質

本公司連續六年獲惠譽信評 A+(twn) 長期信用評等，在投資策略上，以分散投資且長期持有為主，放款業務也謹慎挑選進入門檻較高、利差較大的利基型市場發展，藉以維持良好的內部資本創造能力與穩定風險狀況。將

持續致力兼顧獲利成長及風險控管，同步強化內稽內控與落實法令遵循，以期在各項業務推展同時建立符合風險狀況的資本適足性評估程序，打造穩健的財務結構與適足資本。

評等日期	評等機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2019/05/24	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定
2018/06/05	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定
2017/09/20	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定
2016/09/21	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定
2015/09/25	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定
2014/09/30	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定

法令遵循

2013 年我們設置專責單位「**法令遵循部**」，辦理法令遵循制度之計劃、管理、執行，以及督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行等相關事宜。2017 年 3 月因應主管機關強化防制洗錢與打擊資助恐怖主義之要求，於法令遵循部下設置「**洗錢防制科**」，為防制洗錢及打擊資恐專責單位，督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行，確認防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循。

落實洗錢防制

◆洗錢防制政策

2019 年依據主管機關「**金融機構防制洗錢辦法**」、「**金融機構對經指定制裁對象之財物或財產上利益及所在地通報辦法**」、「**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**」、「**重要政治性職務之人與其家庭成員及有密切關係之人範圍認定標準**」等，修訂本公司之「**防制洗錢及打擊資恐注意事項**」、「**對洗錢及資恐風險進行辨識、評估、管理之相關政策及程序**」、「**帳戶及交易監控政策及程序**」、「**蒐集國內重要政治性職務之人與其家庭成員及有密切關係之人、負面新聞名單標準作業程序**」、「**對達一定金額以上通貨交易申報及確認可疑交易標準作業程序**」等辦法及程序。

本公司利用資訊系統進行交易對象之姓名及名稱檢核，及輔助監控可疑交易，避免人工判斷之疏漏。持續依「**防制洗錢金融行動工作組織(FATF)**」公布防制洗錢與打擊資恐有嚴重缺失之國家及地區名單，強化高風險國家之金融交易客戶審查措施。

◆強化與檢警調的跨領域協作

本公司持續落實執行洗錢防制相關作業規定，更常與檢警各界交流合作，共同為防制犯罪而努力不懈。詐欺案件一直是警方的重點治安項目，洗錢防制也是國家當前的重要政策，2019 年本公司參加二場由臺南地方檢察署與本公司共同主辦的「**臺南地檢署與臺南市銀行機構防制犯罪座談會**」，透過座談會讓檢察官、司法警察及金融業者結合各自的專業與角度，進行跨領域的探討交流，強化跨領域間之緊急通報、聯繫功能、情資蒐報、及精進辦案技巧等，有效展現跨領域、高強度的協作模式，削弱減低犯罪者之作案動機與力量，共同守護民眾的血汗錢。座談會中本公司代表金融業進行「**洗錢防制專題報告**」，彰顯本公司在洗錢防制作業的成效顯著。



▲參加「臺南地檢署與臺南市銀行機構防制犯罪座談會」



▲「臺南地檢署與臺南市銀行機構防制犯罪座談會」，由法遵單位副總經理代表本公司進行專題報告

◆防詐騙實績

2019 年各分行與在地警政單位合作共舉辦 86 場「防詐騙宣導活動」，嘉惠 11,533 人次。本公司第一線行員們秉持敏銳的警覺心及關懷客戶的耐心，主動發現並通報可能的犯罪情事，協同警方積極攔阻詐騙發生，2019 年成功攔阻詐騙 113 次，攔阻金額達新台幣約 1,500 萬餘元。

■強化法令遵循宣導

為加強宣導法令遵循執行情形之瞭解，法遵專責單位不定期進行全面性主題式清查，於新法規修訂後實地訪查辦理教育訓練，協助審視業務規劃內容及擬修訂之規章辦法並提供遵法建議。本公司定期舉辦誠信經營及遵法相關教育訓練，包括「檢舉制度宣導」、「誠信經營暨反貪腐、反賄賂政策」、「內部重大資訊處理作業程序」、「併購資訊揭露自律規範」、「防制洗錢及打擊資恐法令宣導」、「金融服務業公平待客原則」、「個人資料保護法宣導」及

「資訊安全宣導」等相關課程，法遵專責單位並每月針對各職能部門所需遵循的法規，進行專門法令遵循教育訓練及課後測驗，強化其專業能力，2019 年線上及實體法遵課程宣導共完訓 22,678 人次，全體員工亦皆受過反貪腐政策和程序的訓練。

■內部稽核制度

本公司稽核單位定期針對各營業單位及管理單位進行內稽內控查核作業，檢視營業單位有無不當行銷、商品內容是否充分揭露、相關風險是否充分告知等，辨識各單位的風險，同時，各單位每月進行法令宣導作業，每半年進行法令遵循自評檢核，每年進行法令遵循測驗，並將法令遵循執行情形納入年度績效考核，加深各行員對法遵觀念的重視。2019 年度每個單位皆進行至少一次稽核查核。

■裁罰事項

本公司 2019 年無被主管機關裁罰之事項。2018 年之裁罰事項均已改善完畢。

◆法令遵循教育訓練課程統計

法令遵循教育訓練課程名稱	訓練日期	完訓人次 (單位:人次)
防制洗錢相關規定-定期審查作業說明會	1/15、1/16	133
「防制洗錢及打擊資恐」及「法令遵循」作業相關規定(一)	5/22、5/23、5/29	27
「防制洗錢及打擊資恐」及「法令遵循」作業相關規定(二)	6/19、6/21、6/26	41
「防制洗錢及打擊資恐」及「法令遵循」作業相關規定(三)	7/9、7/12、7/17、7/19、7/24、7/26	68
「防制洗錢及打擊資恐」及「法令遵循」作業相關規定(四)	12/11、12/12、12/17、12/18、12/19、12/20	137
新進人員法令宣導課程 (個資法及洗錢防制法)	4/22、7/22、11/11、11/18	74
防制洗錢及打擊資恐人員在職研習班	7/15、7/16、7/18、7/19	110
「防制洗錢及打擊資恐」專案教育訓練	7/1-10/31	3,698
誠信經營暨反貪腐、反賄賂政策, 檢舉制度宣導	9/2-9/24	933
自行查核教育訓練	3/21-4/8	736
內部重大資訊處理作業程序及相關法令宣導	8/1-12/31	934
個人資料保護法宣導	11/1-11/19	947
併購資訊揭露自律規範教育宣導	8/1-12/31	933
金融服務業公平待客原則宣導	6/14-7/5	943
資訊安全宣導課程	3/18-4/15、8/1-8/22	1,869
每月各職能部門法遵宣導暨測驗	每月	11,095
2019 年法令遵循教育訓練課程完訓人次		22,678

金融產品創新/數位金融

金融產品創新是提升市場競爭力之要素之一，為因應客戶金融服務行為的改變及可能帶來的衝擊，本公司積極研發多元化的創新產品，並致力於將各項業務數位化及行動化，以創造使用者更便利更優質的服務體驗。

■ 數位金融服務

◆ 數位服務組織架構

2015年2月，為因應數位潮流趨勢，鼓勵內部創意發想，本公司成立「數位創意小組」，致力發展以資訊科技為主要工具，以數位平台為核心戰場，不限於金融服務的產品、模式與社群。2015年8月，將「數位創意小組」提升為「數位服務部」，2016年2月，更整合資源與原「業務部」整併為「**數位服務暨業務部**」，將數位科技帶入傳統業務，激盪出新作法、新服務，及新的金融體驗，以創造更高的附加價值。每周定期由副董事長主持跨部門的數位服務會議，進一步整合數位業務及資訊相關資源，展現推行數位金融的毅力與決心。

◆ 數位金融-企業網路銀行

2016年推出全新的企業網路銀行讓企業戶不受地域及時間的限制，享受便利的金融服務。新的數位平台提供便捷安全的資金調度功能、全年無休的撥薪平台、完整的代收代付功能，可滿足企業戶客製化的金融需求，並協助客戶提升現金管理效率。

2018年我們在企業網路銀行上研發出供應鏈融資功能，提供客戶上下游供應鏈中營運資金之靈活運用，強化企業戶資金流動性。

2019年為更精進企業網路銀行的服務功能，我們對現有用戶進行改善意見調查，調查表回收率為40%，針對企業戶提出的優化意見逐一檢視，及列入改善參考。2019年在業務單位的極力推廣下，申辦企業網路銀行的用戶大幅成長48%。

◆ 數位金融-個人電子銀行

擁抱數位化的過程，我們傾聽客戶的聲音，2017年起，著手打造新一代的個人網銀及行動銀行，2018年1月新一代的行動銀行APP上市，除了提供常用帳戶查詢及轉帳功能，更有貼心的預約轉帳功能提供客戶事先設定轉帳需求，及匯率到價及個人化等生活化通知功能。在2018年10月新一代行動銀行升級為全功能服務，除了365天24小時可滿足客戶帳戶查詢及台幣轉帳兌換需求外，增加新的理財服務功能，客戶可在行動銀行上進行基金申購、贖回及異動等交易，隨時隨地享有財富自由。

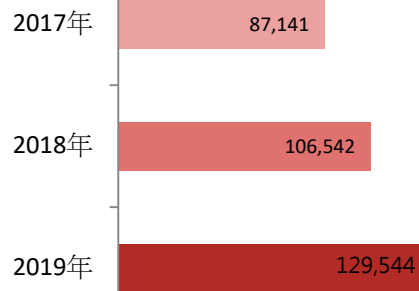
行動銀行APP的推出，客戶在手機上就可隨時查詢帳戶餘額及進行轉帳，其中非約定轉帳功能以手機認證作為第二因子，綁定客戶手機於轉帳時進行再次確認，可應用在繳各項費用或個人轉帳需求，帶給客戶便利又安全

可靠的金融體驗。

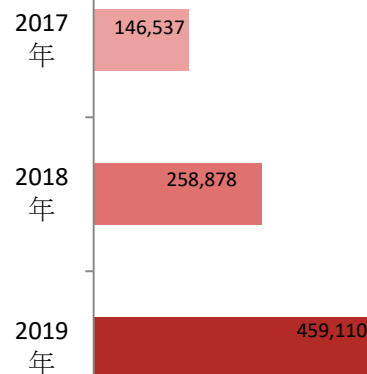
數位化交易首重安全，故在 2018 年 10 月我們同步進行個人網路銀行全面升級改版，除了提供更友善的使用者介面，更可為客戶交易時的資訊安全進行把關。2019 年 7 月我們在個人網路銀行與行動銀行啟用 ETF 交易功能，包括申購、贖回、異動及查詢均可線上操作，讓客戶投資零時差，滿足多元化的理財需求。

隨著智慧型手機的銷量快速成長，漸漸地改變了人們上網以及與人交流的習慣。本公司長期關注客戶對數位交易的使用體驗，在客戶滿意度調查時，特別有一個篇幅係為客戶在數位交易的使用經驗進行意見蒐集，透過客戶的回饋及數據分析後，持續精進及發展數位金融產品。故 2018 年及 2019 年連續二年，電子交易用戶都較前一年度成長 22%。而且使用行動銀行進行的帳戶轉帳交易量亦是連續二年均維持 77% 的成長，可見本公司在行動銀行服務功能積極投入資源的成效。本公司仍持續舉辦各種數位行銷活動，且透過數位小天使人員引導客戶使用數位交易，讓客戶享受在彈指間即可完成交易的便利體驗。

電子交易用戶數 (單位:戶)



行動銀行轉帳交易筆數 (單位:筆)



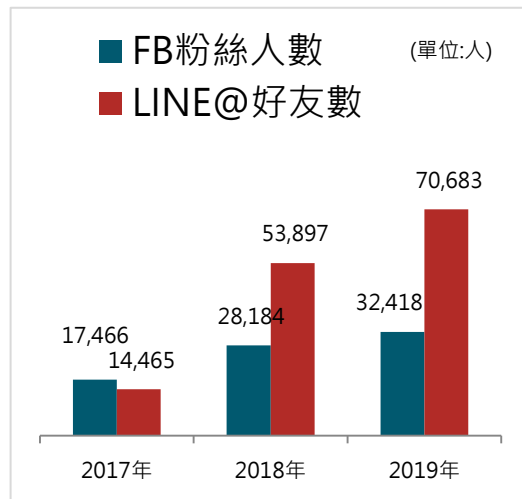
◆經營社群媒體

2015 年底我們成立了 LINE@，開始投入資源與 LINE@好友互動，藉由提供客戶第一手訊息，及豐富的互動內容，強化客戶關係維繫。除了推播業務新知、活動優惠外，2018 年我們為客戶提供專屬的個人化服務，當客戶的存款帳戶有金額異動，都可及時收到 LINE 通知，希望提升客戶交易安全意識，守護客戶存款財富。在全體同仁的推廣下，從 2015 年底 LINE@好

友數 174 人，至 2019 年底 LINE@好友數已達到 70,683 人，較前一年成長率為 31%。

京城銀行 Facebook 粉絲專頁訂名為「在地的感動」，期許用人情交心，用溫暖與鄉親朋友作夥耕耘嶄新的數位時代。從 2015 年底粉絲人數為 883 人，至 2019 年底 Facebook 粉絲人數已達到 32,418 人，較前一年成長率為 15%。我們透過 Facebook 粉絲專頁報導客戶溫馨的故事，配合節氣及不同的節慶，不定期報導台南在地的資訊及生活小確幸，帶給客戶在地的感動。

在 2019 年夏天，Facebook 推出一連串與社區商家互動活動-「京讚作伙來分享」，由各營業單位主動出擊，介紹社區周邊特色商家，輔以京城銀行 Facebook 粉絲團，O2O 線上線下串聯，增加與社區客戶的互動，同時提升商家及本公司的知名度，發掘潛在客群。在 2019 年冬天，延續與社區的互動，以圍繞輕旅行概念，以在地的角度介紹附近熱門景點，帶給粉絲「京賀輕旅行」小確幸，感受各社區的溫暖。



▲ Facebook 互動活動
- 「京讚作伙來分享」

金融產品創新

◆淘寶付款京便利

隨著電子商務的普及化，提供消費者以快速的方式購得物美價廉的商品與服務是很重要的體驗，故安全便捷的支付平台乃電子商務成功的關鍵因素。為配合政府推廣「臺灣產業走向全面電子商務化、電子商務走向國際化」，本公司於 2019 年 11 月加入「財金公司跨境支付平台」，提供客戶於淘寶購物時可使用金融卡付款之多元化支付服務。



▲財金公司跨境支付平台-「淘寶付款京便利」活動

◆線上預約開戶

本公司 2015 年推出線上預約開戶，讓客戶在網路上預先填寫資料後再到臨櫃開戶，節省等待時間。2019 年著手進行數位帳戶的研發，以期在數位轉型上有更上一層樓的發展，預計在 2020 年上半年完成數位帳戶的研發，屆時客戶無需至營業單位櫃台，線上即可完成開戶功能，讓金融服務隨手可得。

◆自動化存款機

追求產品創新最重要的是傾聽客戶的心聲，本公司透過定期的客戶滿意度調查中發掘客戶的需要，提供創新友善的服務。故自 2016 年起即新增 ATM 存款服務，並在 2017 年起進行全面汰換原 ATM 設備為存提款機之計劃，至 2019 年底 98% 的分行均已設置可同時提款及存款的存提款機，並在 2019 年 5 月新增自行無卡存款功能，持續為客戶提供更優質更便利的自動化服務設備功能。

◆樂富一號不動產投資信託基金

2018 年是國內不動產投資信託 (REITs) 市場重要的一年，本公司在 2018 年 6 月 29 日經主管機關核准受託辦理「樂富一號不動產投資信託基金」，是國內目前唯一與海外退休基金共同投資台灣商用不動產、以作為長期核心資產的 REITs。該基金具有三大特色：

1. 以商場為主要標的的 REITs。
2. 以國外收益穩定的藍籌優質 REITs。
3. 採取積極管理之投資策略。

2018 年 12 月 5 日「樂富一號不動產投資信託基金」正式上市，以創新的精神、靈活的融資與投資策略，推動不動產信託市場更正向、更健全發展，亦在 2019 年起提升本公司於市場上的競爭優勢。

永續金融服務

在提供金融服務時，除考量經營獲利外，亦重視該商品與服務是否對社會及環境有具體效益，透過本業的衍生，善盡銀行業的社會責任，期望經由金融的力量，為社會、環境創造更和諧的未來。

具環境效益的商品與服務

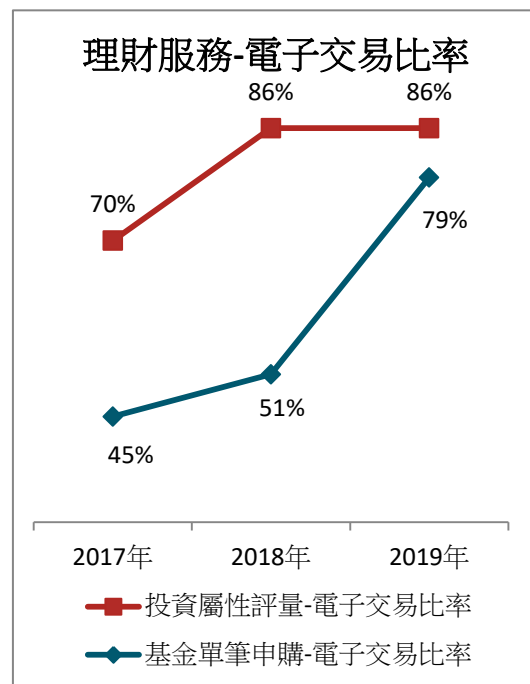
◆綠色能源產業授信

為因應氣候變遷所帶來的風險，在企業融資商品上，為促進企業對環境永續及社會責任的重視，我們在企業戶授信信用評分時，將授信戶是否善盡「環境保護」或「社會責任」列為加分項目，希望和企業客戶共同為社會及環境盡一份心力。

配合政府在「再生能源發展計畫」中，訂定於 2025 年太陽光電裝置容量目標 20GW，我們積極推動對綠色能源產業融資，包括風力發電融資，及太陽能發電融資等，協助發展台灣產業新的生命力，創造經濟價值。截止 2019 年底綠色能源產業授信餘額為 5,533 百萬元。

◆商品開發與設計融入環保

積極推廣「無紙化交易服務」，2018 年 10 月起行動銀行增加了理財服務功能，其中包含基金申購/贖回，及投資屬性評量設定申請相關功能，客戶都得以在行動裝置上輕鬆完成。在 2019 年 7 月個人網路銀行與行動銀行之 ETF 交易功能也正式啟用，並提供數位通路申購之手續費優惠。在行員積極引導客戶移轉至數位通路下，客戶對電子交易的接受度逐漸提升，故在電子交易的使用比率上，逐年都有顯著的成長。上述理財服務過程均不再使用紙張，且讓消費者取得金融服務的過程無需親臨櫃台，減少因交通而產生的碳排放，落實愛地球實踐環保理念。



具社會效益的商品與服務

◆西聯匯款服務

近年新住民融入台灣這土地，外籍配偶及外籍移工已超過 100 萬人，且台灣進出口貿易活絡，時有國際匯款需求。京城銀行自 2006 年起辦理西聯匯款業務，除提供國人能進行國際貿易小額快速匯款外，更能提供多數在台北外籍移工、新住民進行安全、快速的匯款至越南、菲律賓、印尼等國家。

外籍人士在進行國際匯款時，因語言溝通障礙，常有匯款資料填寫錯誤致無法匯出情況，因此，為求匯款正確性及效率，提供創新的匯款流程，建立「Q-Send」國際匯款品牌，除有效的將外籍工匯款交易時間縮短為 5 分鐘，大幅縮短客戶等待時間，更有效提升匯款資料正確性，獲得更多正面評價及客戶服務滿意度，致力於服務在台灣地區外籍工作者及新住民，加強國外偏鄉地區匯款往來金融服務。

本公司為滿足客戶長期固定需求，研發網路西聯匯款服務，客戶只需第一次開戶約定後，往後均可在網路或行動銀行上進行匯款，既方便又安全。2019 年全年的網路西聯匯款交易筆數較 2018 年成長 32%，可減少客戶多次往來櫃台因交通而產生的碳排放及交易紙張之消耗，落實愛地球實踐環保理念。

目前政府積極推動新南向政策，透過促進和新南向國家的經貿、科技、文化等各層面的連結，共享資源、人才與市場，創造互利共贏的新合作模式。本公司為利新南向在資金方面的往來需求，持續致力於提升國際匯款的便利性及效率，以為社會上各階層和群體提供合法安全又即時有效率的金融服務，並為新住民融入台灣這片土地而善盡一份心力。

西聯匯款(臨櫃及網路交易)	2018 年	2019 年
匯款筆數年成長率	21.7%	14.9%
匯款金額年成長率	19.5%	9.1%

◆金融友善設施

為提供所有客戶便利且安全的金融交易環境，各營業單位均設有高度為 75 公分的櫃台優先提供身心障人士各項金融服務；設置無障礙通道或坡道，或於營業廳進出口裝設「服務鈴」，協助引導身心障礙人士辦理各項金融業務。全行相關友善無障礙金融設施提供家數及比例統計如下：

服務	A	B	C	D	E
家數	66	66	66	66	65
比例	100%	100%	100%	100%	98%

註：A：服務鈴、B：無障礙坡道、
C：無障礙櫃台、
D：符合輪椅族使用之 ATM、
E：存款機

◆營造便利安全偏鄉金融環境

面對我國總人口減少、高齡少子化、人口過度集中大都會，以及城鄉發展失衡等問題，行政院宣示「安居樂業」、「生生不息」及「均衡臺灣」等三大施政主軸。

目前全國共有 368 處鄉鎮市區，其中 134 處鄉鎮區是被政府列為「地方創生」優先推動地區。京城銀行在其中 20 個鄉鎮區當地或鄰近鄉鎮設有 14 間分行，共佔全部分行(66 家)的 21%。

本公司在 20 個鄉鎮區提供完整的金融服務，以滿足當地居民及產業的金融需求，創造良好的生活機能環境，有助於穩定地方居住。本公司積極推動當地居民及企業戶採用數位金融服務，已在 14 家分行均設有提款及存款的自動化服務設備，且提供個人電子銀行及企業網路銀行服務，由行員親自引導地方客戶使用數位交易，將科技化、智慧化導入地方，協助偏鄉中小企業發展行動金融應用，減少城鄉差距。

地方創生優先推動地區 134 個鄉鎮區	京城分行當地或鄰近鄉鎮之分行
<p>【台南市】</p> <p>後壁區、鹽水區、七股區、將軍區、北門區、大內區、西港區、東山區、玉井區、楠西區、南化區、左鎮區、關廟區</p>	<p>新營分行、鹽水分行、佳里分行、學甲分行、善化分行、西港分行、白河分行、玉井分行、關廟分行</p>
<p>【嘉義縣】</p> <p>東石鄉</p>	<p>朴子分行</p>
<p>【雲林縣】</p> <p>臺西鄉、水林鄉、口湖鄉、四湖鄉、林內鄉、古坑鄉</p>	<p>崙背分行、北港分行、斗六分行、梅山分行</p>

顧客權益保護

顧客是本公司最重視的利害關係人之一，我們持續關切顧客感受，進而保護顧客權益，避免衍生可能的爭議及申訴，以提升顧客滿意度及強化忠誠度。

服務品質的提升

本公司重視客戶權益保護，訂有「公平待客原則之政策及策略」，並致力落實於客戶業務往來之過程，從設計、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戶。我們秉持公平合理、平等互惠及誠信原則，確保客戶了解契約內容、商品特色、風險及相關費用等資訊，並依循主管機關規範客戶權益保障的相關標準，訂有「確保金融商品或服務適合金融消費者管理要點」、「提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險管理要點」、「特定金錢信託商品風險分類及審認作業辦法」、「專業投資人管理作業辦法」及「非專業投資人投資風險評估與商品適合度辦法」等規定。

◆財富管理業務客戶權益保護

在財富管理業務方面，所有特定金錢信託商品上架前皆會經商品審查小組審查，審查商品結構複雜度、商品特性、流動性、合法性等給予風險程度分級，並依「客戶風險承受程度」及「商品投資風險」區分為不同程度之風險等級，及其所適合之客戶群，以

確保商品的風險符合客戶風險承受程度。於每日理財商品與保險之交易案件中，以電話進行抽樣照會確認客戶交易內容與服務滿意度。每年定期對客戶進行「財富管理業務服務品質調查」，以控管理財業務專責人員服務品質。2019 年在各項目之調查結果均有 90% 以上的滿意度。

◆提升顧客滿意度及強化忠誠度

2017 年起本公司致力於將紙本電子化、流程行動化、服務雲端化，推出多元的服務管道，以滿足客戶的需求。本公司一直將客戶的需求及感受擺在最前面，重視服務品質與顧客權益，為不斷提升顧客滿意度以強化忠誠度，本公司定期調查顧客滿意度，瞭解各項服務是否符合顧客的需求與期望，稽核單位至營業單位查核的同時，並檢視該單位之服務氛圍及環境維護，確保服務品質符合需求。

從顧客滿意度調查中我們發掘客戶的需要，提供創新友善的服務。例如客戶希望本公司的自動化服務區，能增加存款的功能，故我們自 2016 年 6 月起即新增 ATM 自行存款服務，同年 10 月增進新功能-跨行存款服務。並在 2017 年全面進行 ATM 汰換為存提款機之評估計劃，並逐一落實，至 2019 年底 98% 的分行均已設置可同時提款及存款的存提款機，且提供之功能除了有卡存款外，並持續優化服務於 2019 年 5 月增加自行無卡存款功能。

◆客訴處理程序

為能迅速提供有效處理客戶之申訴，強化服務品質並提升形象及消費爭議處理之效率與品質，以保護消費者權益，我們訂有「京城銀行處理客戶申訴案件作業準則」，並與客戶建立多元且便利的溝通管道，詳如下表：

溝 通 管 道

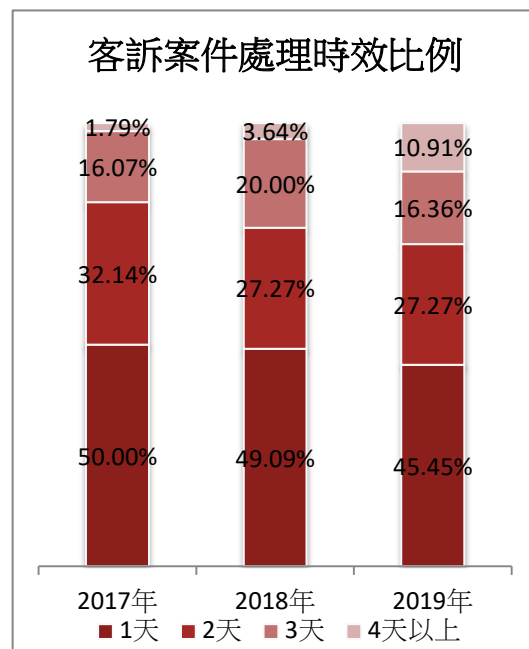
- 客訴服務信箱：
csr@mail.ktb.com.tw
- 客訴服務專線：(06)213-5231
- 全球資訊網-聯絡我們
- 金融監督管理委員會銀行局
- 財團法人金融消費評議中心
- Facebook 臉書專頁-京城銀行在地的感動
- 京城銀行 Line@

本公司以積極的態度面對問題，專責人員以同理心傾聽客戶問題，秉持平和、懇切、公平之態度，釐清客戶之訴求重點並建立案件內容後，迅速轉知權責單位處理，並盡速回覆申訴人。在客訴案件處理時效上，2019年10月為利客訴案件處理流程之完善，將原訂時效三日內改為原則上需於七日內處理完畢。

後續針對客訴案件內容檢討案件原因並進行改善，將客戶申訴內容、處理過程、回覆客戶之結果予以記錄，並不定期提供第一線服務人員，於日後處理類似事件之參考，且每月彙整案件併同「受理申訴案件登記表」及「年度客戶申訴案件統計表」呈報董事長，每半年彙整全行相關單位回報之客訴處理案件（含疏失原因及檢討改善措

施）呈報董事會。

2019年客訴案件主要有存匯作業、西聯匯款爭議、服務禮儀缺失、基金保險申購爭議、授信或債協爭議等，未發生侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。全行客訴案件為55件，其中89%的案件皆在三日內結案，平均處理天數為1.93天，且全部客訴案件均已處理完成。



■發揮核心職能守護顧客資產

◆防詐騙宣導及實績

現在詐騙案件層出不窮，「防詐騙宣導活動」是本公司社區關懷主軸之一，分行行員致力提供客戶金融常識及防詐騙訊息，普及金融知識，保障客戶資產。且為了有效遏阻社區民眾遭不法集團詐騙，分行和社區警局合作，不定期舉行防詐騙宣導講座，針對容易遭詐騙的高危險族群，分享常見詐

騙手法及詐騙案例，加強客戶對詐騙手法熟悉度，降低發生民眾可能損失情形。2019年共舉辦86場「防詐騙宣導活動」，嘉惠11,533人次。

在透過警方專業的協作下，同仁也能更容易判斷詐騙徵兆，常能有效攔阻詐騙犯罪的發生。在2018年成功攔阻詐騙65次，攔阻金額高達新台幣約1,132萬餘元，幫助顧客守著積存的血汗錢，並獲警政署頒獎表揚。2019年第一線行員們秉持敏銳的警覺心及關懷客戶的耐心，主動發現並通報可能的犯罪情事，協同警方積極攔阻詐騙發生，2019年成功攔阻詐騙113次，攔阻金額達新台幣約1,500萬餘元，在台南市每月由市長召開的治安會議，本公司有功行員屢受表揚，也常受到各地區的警政單位頒獎表揚。



▲2019年8月雲林縣警察局長頒發獎牌表揚阻詐有功人員(左二,左三,左四為本公司行員)

◆強化社區金融知識及理財能力

金融教育的普及可以幫助社區居民具備金融知識，滿足個人的金融需求，及保護創造個人財富，故實踐金融教育普及是本公司近年來的核心社會參與活動。我們從分行在地的社區出發，

發揮本身金融業的核心專業技能，傳播金融知識的種子。金融教育對象除了在校學子，在2019年6月我們走入社區，參與「社團法人台灣金融服務業聯合總會」舉辦之大型愛心公益嘉年華活動，透過趣味的彈珠台及丟沙包遊戲，耐心的向社區民眾宣導金融知識的正確觀念，當天的活動社區居民反應熱絡，嘉惠人數約1,000人。



▲2019年6月參與愛心公益嘉年華活動

透過每次的金融教育機會，活動中包含理財知識、金錢觀念...等，也透過行員實務的攔阻詐騙故事，進行防詐騙宣導，讓學生回家與家庭成員共享資訊，透過家庭的力量，一起避免被詐騙的憾事。



▲金融教育活動-防詐騙宣導

■ 客戶隱私與資訊安全

國內金融環境邁向數位化時代，網路交易量日益攀升，個人資料保護亦顯其重要性。又近兩年來，國內金融業資安事件層出不窮，例如銀行 ATM 被國際駭客盜領、券商遭 DDoS 勒索、銀行 SWIFT 系統一度被駭客轉走 6,000 萬美元等，主管機關也在 2017 年 12 月推動成立「金融資安資訊分享與分析中心」，作為金融資安專責單位，進行情資研判分析，協助資安規範評估及建議，顯示資訊安全的應變及防護能力在金融業的重要性。

◆ 個人資料保護政策

本公司重視客戶隱私，對於客戶個人資料保護依循「個人資料保護法」、「銀行業對客戶資料保密自律規範」與「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」之規定，訂有「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料風險評估作業要點」、「個資外洩緊急應變作業要點」、「客戶交易資料安全及保密之作業規範」、「客戶資料保密自律規範」等管理政策，以落實客戶個人資料之保護、管理及利用。

◆ 個人資料保護管理執行小組

本公司設有「個人資料保護管理執行小組」，其任務如下：

1. 個人資料保護規範之研擬與管理制度之審查。
2. 個人資料保護事項權責分工之協調。

3. 個人資料保護相關事項之檢討及監督。

4. 每年向董事會提出個人資料安全維護自我評估報告。

5. 個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等事故之處理。

目前小組召集人由總經理擔任；其餘委員由法令遵循部、資訊室、數位服務暨業務部、風險管理部、法律事務部、人力資源部、稽核室及召集人指定之單位主管擔任或指定之。

2019 年小組共舉行二次會議，會議內容包括討論公司網頁個資外洩防護設備 (DLP) 之設定審查、個資盤點清冊、個資外洩演練計畫、電腦個資盤點日期、及檢視個資保護相關內部規章之適法性及是否符合現行作業。2019 年度個人資料保護措施執行情形已在 2020 年 2 月 24 日的審計委員會及董事會進行報告。

◆ 個人資料檔案安全維護辦理情形

1. 於 2019 年 10 月辦理「個資盤點清冊」內容檢視及調整，且相關盤點結果經「個人資料保護管理執行小組」審查通過。

2. 於 2019 年 12 月辦理個人電腦及單位共用電腦個資盤點作業。

3. 持續透過電子郵件資料安全防護系統之加密及內容過濾機制，防止個人資料外洩。

4. 持續透過 X-FORT 電子資料監控系統，防止員工不當的電腦使用行為，

造成由內而外的資料外洩事件。

5.每半年定期針對台外幣主機系統所留存之檔案進行盤點清查，以確認個人資料被適當及妥善保存，目前檔案資料之保護尚屬完善。

6.2019年委託外部單位「安永聯合會計師事務所」辦理個人資料保護機制專案查核，專案查核結果並未發現重大異常情形。

◆定期教育訓練與演練

為加強員工遵循個人資料保護相關規範，於人員新到任時，即進行相關宣導，2019年針對新進服務人員共辦理4場實務訓練。且2019年11月於「線上培訓平台」對全體員工辦理「個人資料保護法宣導」教育訓練，所有員工均完成訓練課程。

為使本公司在個人資料外洩事件發生時所產生之損害降到最低，並使客戶往來不受影響，每年定期進行個人資料外洩事件演練。本年度於2019年10月辦理個資外洩緊急應變演練，演練事件以對帳單內容錯誤致有個資外洩之可能性為情境，並檢討事故發生原因，反映本公司在個人資料保護的緊急應變能力。

◆資訊安全管理架構

為提升資訊安全管理，本公司於2015年8月董事會通過組織規程，增設資訊安全推動單位於風險管理部資訊安全科，以做為資安內控之第二道防線，並以風險管理及獨立於資訊安全執行單位(資訊室)之資安內控第一道防線的作業方式，專責資訊安全管理制度(ISMS)之規劃、推動、監控及管理作業。為確保管理作業之落實，由隸屬董事會之獨立公正的資訊安全稽核單位(稽核室)，做為資安內控之第三道防線，負責資訊安全之查核。

另為健全本公司ISMS，因應所有資訊安全相關法令，並遵守政府相關法規之規定，俾求降低因資訊安全所產生之風險影響與衝擊，於2015年11月成立「資訊安全管理委員會」，負責審查ISMS之政策規範及資安整體執行情形，並由風險管理部資訊安全科每年向董事會呈報執行概況。



◆資訊安全政策

為保護本公司資訊資產，包括軟體、硬體、通訊、人員、文件、資料及實體環境之機密性、完整性與可用性，免於因外在之威脅或內部人員不當的管理，遭受洩密、破壞或遺失等風險，特制訂「資訊安全政策」，並依該政策制訂相關程序書及說明書，以利全體員工、委外服務廠商及訪客遵循。

為落實資訊安全政策，訂有「IS-2-009 資通安全事件管理程序書」、「IS-3-013 資訊室資通安全事件通報說明書」、「IS-3-014 資訊室阻斷式服務攻擊處理說明書」、「IS-3-016 開放性系統備援演練計畫說明書」等管理政策。

◆資訊安全管控措施

為強化及持續改善本公司資訊安全管理制度，我們引用具國際標準且以風險管理為核心之 ISO 27001 資訊安全管控措施作為全行資訊安全相關規範的依據，保護客戶資訊資產、增加客戶信心，提高員工資安意識，避免因外在之威脅或內部人員不當的管理，遭受洩密、破壞或遺失之風險。另依主管機關要求、法規及本公司 ISMS 規範，確實落實相關管控措施，如資安情資因應、縱深防禦措施落實、弱點掃描、滲透測試、各式情境演練、人員資安意識及專業素質提升，以建構強化全方位資安防衛能力。

2019 年資訊安全管理措施如下：

- 1.對於重要業務使用的網路線路，已建置備援線路及「分散式阻斷服務攻擊 (DDoS)偵測與流量清洗防護」機制，當偵測到大規模網路攻擊時，可及時進行阻擋與流量清洗。
- 2.定期進行社交工程演練，2019 年 10 月針對全體員工進行電子郵件警覺性測試演練，以提升使用者的安全意識，期能有效防範駭客有機會利用社交工程進行攻擊。
- 3.定期進行資安教育訓練及評量測驗，以提升員工資安認知能力，2019 年對全體員工共施作二次資安宣導課程，及一次資安課程評量。
- 4.定期更新相關資安防護設備之軟體服務，以利即時偵測與阻擋網路攻擊。2019 年本公司啟用「進階持續性滲透攻擊 (Advanced Persistent Threat, APT) 防護系統」，以偵測與防護外部未知惡意威脅。
5. 2019 年皆確實遵循「金管會資訊安全相關函示」及「銀行公會資訊安全相關規範」，並依時程完成「資訊安全防护機制相關規範」及「緊急應變計畫」，且於 2020 年 2 月 24 日將 2019 年度資訊安全整體執行情形提報董事會。

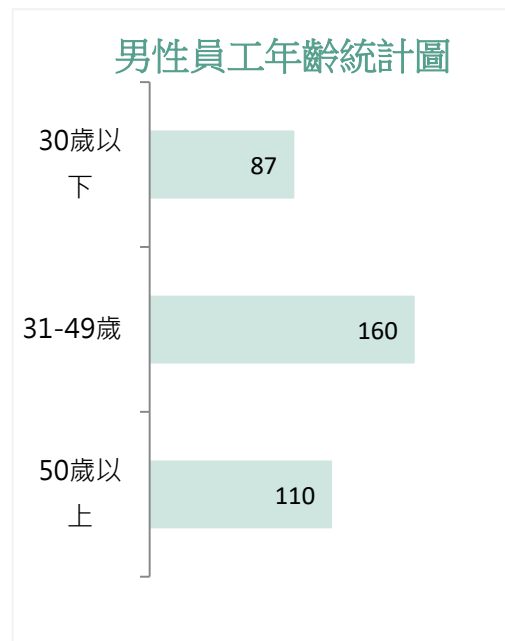
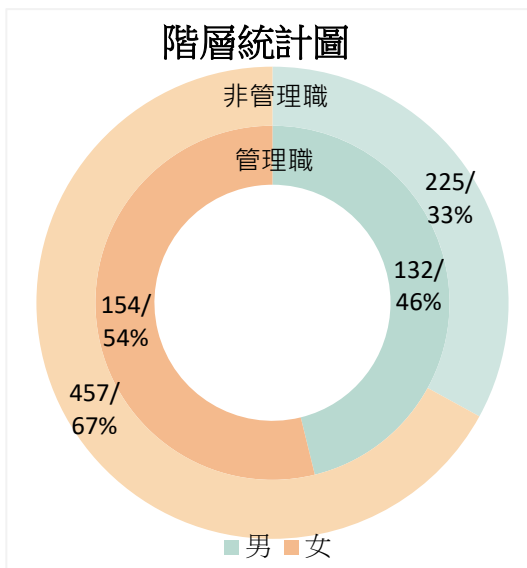
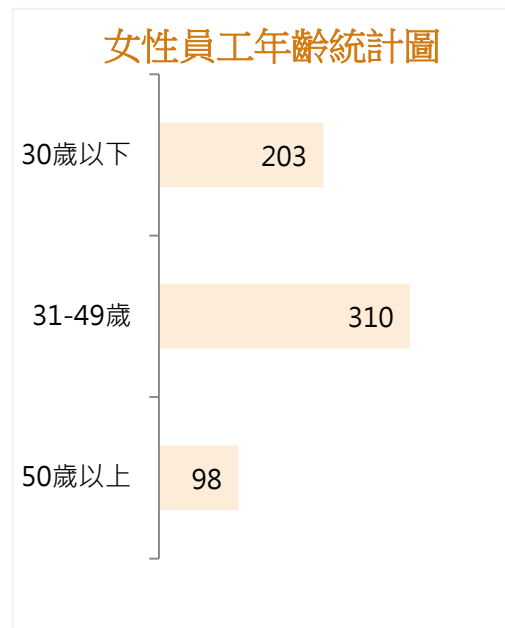
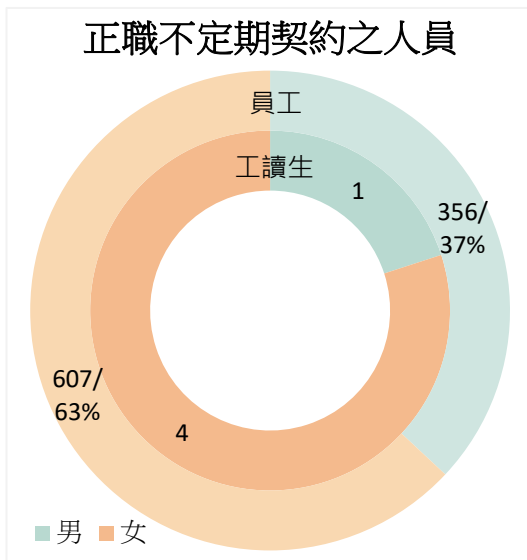


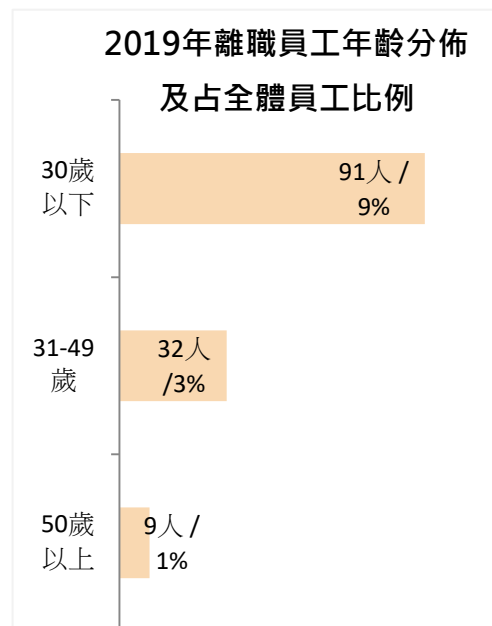
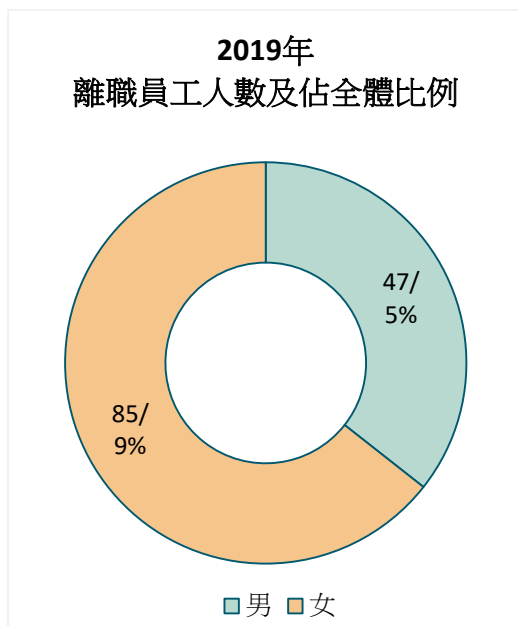
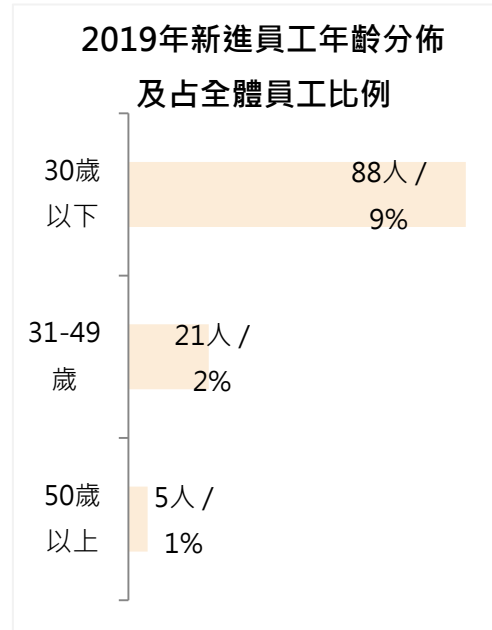
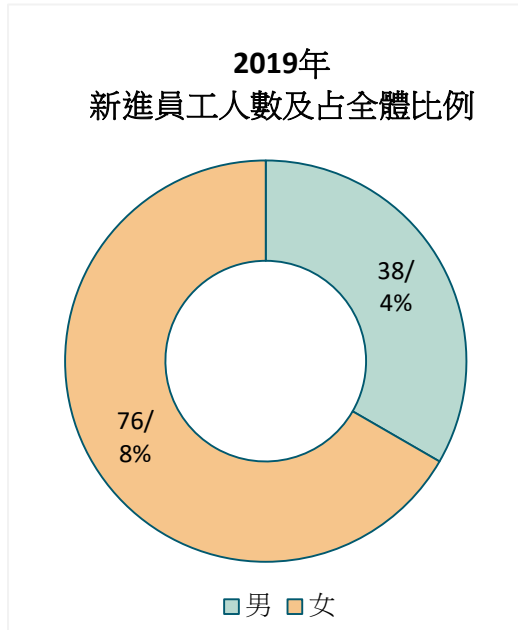
勞雇關係

多元化的員工結構

京城銀行 2019 年員工總數 968 人，其中管理職 286 人，非管理職 682 人。雇用之身心障礙員工達 11 人，比例為 1.14%，高於法令規定標準。

京城銀行在招募員工及主管派任，考量的是員工人格特質與能力，從未觸及性別問題，以達到兩性和諧，促進性別平等。由於 2019 年的職缺大部份為櫃台工作而非業務職，故應徵者性別大部份為女性。2019 年度全體員工人數女性與男性比為 63% 比 37%，年齡主要分佈在 31~49 歲間，管理階層女性與男性比為 54% 比 46%。





◆重視新進及離職員工意見收集

2019年本公司新進員工共114人，新進員工於報到時均會進行工作規則說明，到職後安排參加新人訓練課程，課後亦提供滿意度調查問卷及建議事項反映之管道，給予即時協助及處理。員工離職人數共132人，當員工申請離職，須填寫「員工離職合意書」，對於該表單離職原因欄位所陳述原由及意見，視情況主動予以訪談了解，俾作為制度面改善參考。

員工福利與薪酬

本公司訂有「公司補助及職工互助金」並設有「職工福利委員會」，每月就職工薪津內扣繳0.5%及營業收入內提撥0.1%作為福利金，由委員會統籌運用辦理員工福利相關事宜，行員得依規定申請結婚、生育、喪葬、疾病或傷害等職工互助金及公司補助。

員工福利補助規定

單位：元	公司補助金	職工互助金	合計
結婚	12,000	2,000	14,000
生育(每胎)	3,000	2,000	5,000
喪葬	30,000	3,000	33,000
疾病或傷害	依醫療收據實際支出費用之40%計算發給互助金。		

非擔任主管職務之員工福利費用

項目	2018年	2019年	成長率
非擔任主管職務之員工人數	861人	878人	1.97%
每位員工平均福利費用(元)	843,305	824,109	-2.28%

註：統計以當年度年底人數及當年度平均福利費用

員工福利實際發給數

單位：元	2018年	2019年
結婚、生育、喪葬	1,253,094	733,593
春節	2,804,000	2,850,000
中秋節	2,877,000	2,859,000
端午節	2,807,000	2,868,000
加發禮券	1,838,000	2,883,000
合計	11,579,094	12,193,593

非擔任主管職務之全時員工人數、全時員工薪資平均數及中位數度之差異

項目	2018年	2019年	成長率
全時員工人數(人)	812	818	0.74%
全時員工薪資平均數(千元)	710	756	6.48%
全時員工薪資中位數(千元)	655	695	6.11%

註：統計以當年度加權平均人數，及歸屬當年度之員工薪資，採權責發生之應計基礎

男女總薪資報酬比例

總薪資報酬	男	女
高階主管	109%	100%
初中階主管	103%	100%
一般人員	113%	100%

◆勞工退休福利

本公司根據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」相關規定，訂定「**員工退休辦法**」，辦理員工退休事宜。員工有下列情形之一者，得申請自願退休：

- ◇ 任職滿 15 年以上，年滿 55 歲者。
- ◇ 任職滿 25 年以上者。
- ◇ 任職滿 10 年以上，年滿 60 歲者。

依「勞動基準法」訂定之員工退休辦法屬確定福利計畫，自 2012 年起，按月就薪資總額百分之十五提撥退休金基金，並以勞工退休準備金監督委員會名義專戶儲存於臺灣銀行之專戶。員工退休時根據其服務年資之基數及核准其退休前半年平均月工資計算退休金。

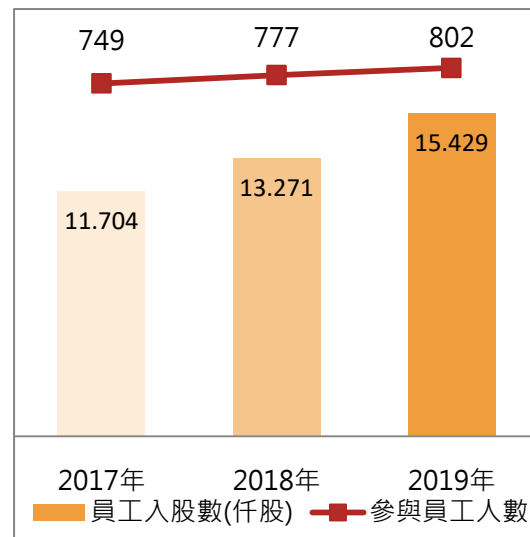
依「勞工退休金條例」訂定之員工退休辦法屬確定提撥計畫，每月以員工薪資百分之六提撥勞工退休金。2019 年及 2018 年認列確定提撥計畫之費用金額分別為 31,157 仟元及 30,783 仟元。依據勞動基準法第五十六條第一項規定，按月足額提撥勞工退休準備金，以作為支付退休金之用。並依據國際會計準則 IAS19 公報委請「加得顧問股份有限公司」出具 2019 年員工福利精算報告書（退休金）。

◆員工持股信託

本公司 2010 年起實施員工持股信託制度，由員工自行組成「**京城商業銀行股份有限公司員工持股會**」，約定每月自各會員薪資中提存一定金額交付

受託機構，長期投資取得及管理京城銀行股票，公司依員工前一年度的績效考核及員工自提金額，相對提撥投資獎勵金，養成員工即是公司股東之經營夥伴意識，且強化員工之向心力，協助參加之會員於退休或離職時，可享受長期累積公司成長增值所帶來的財富，保障生活穩定。

2019 年公司額外提撥之獎勵金約為薪資費用的 3.3%，累計至 2019 年提撥金額為 193,096 仟元。2019 年參與員工人數為 802 人，參與率為 83%，員工入股數為 15,429 仟股，分別較前一年度成長 3.2% 及 16.26%。



◆育嬰假

本公司提供員工各項結婚及生育補助，且鼓勵員工生育後或育嬰假後返回職場，另對育嬰假復職的員工給予完善的職務安排，並設有集哺乳室，提供員工舒適、安全、放鬆的集哺乳空間。2019 年男性復職比例為 100%，女性復職比例為 50%，且上一年度復職後 12 個月仍在職比例為 100%。

項目	男	女	合計
享有育嬰假的員工總數	1	15	16
實際於 2019 提出育嬰留停申請之員工總數	1	7	8
育嬰假後於 2019 應復職的員工總數(A)	1	6	7
育嬰假後於 2019 實際復職的員工總數(B)	1	3	4
復職率(B/A*100)	100%	50%	57%
育嬰假後於 2018 實際復職的員工總數(C)	0	5	5
2018 復職後 12 個月仍在職的員工總數(D)	0	5	5
留任率(D/C*100)	-	100%	100%

◆團體保險

為保障員工生活，本公司除依法為每位員工投保勞工保險、全民健康保險外，亦提供員工團體保險，保障內容為：

- ◇ 新定期壽險：依職級不同享有保險金額 50 萬至 150 萬之保障。
- ◇ 傷害保險：依職級不同享有保險金額 170 萬至 190 萬之保障。
- ◇ 重大疾病保險：依職級不同享有保險金額 20 萬至 40 萬之保障。
- ◇ 傷害醫療保險：全體員工享有保險金 1 萬元。
- ◇ 傷害住院日額：包括日額保險金 1,000 元、傷害加護病房及骨折未

住院給付。

- ◇ 職業災害險及職業傷病：包括身故、傷害、失能、及喪失工作能力保險金等。
- ◇ 門診手術暨處置費用給付。

另外，亦提供員工眷屬可加保本公司團體保險，讓員工及其眷屬都能有完善的生活保障。

■勞資關係與員工溝通

本公司依據勞動基準法暨相關法令訂定工作規則，以保障員工合法權益。2018 年 11 月訂定「人權政策」，保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權。尊重職場人權，確保僱用政策無差別待遇，落實僱用、薪酬福利、訓練、考評與升遷機會之公平及公允，且提供安全、適當的申訴管道，保障員工合法權益免受侵害。為提升員工對人權的重視，深化在職員工的人權觀念，員工每年皆須接受人權教育訓練。2019 年除訓練期間申請留職停薪、產假之在職員工之人權教育訓練完訓率達 100%，全年訓練總時數達 156 個小時。另為落實施行「人權政策」，本公司每年進行人權風險管理評估，針對各項目及對象進行風險辨識，及評估風險減緩措施的落實情形，以作為本公司人權政策施行管理之憑據。2019 年「人權風險評估管理表」，經鑑別後人權風險比例為 0%，未發生違反人權事件。

◆關於營運變化的最短預告期

於京城銀行工作規則中，因公司業務或員工職涯規劃而進行勞動契約變動，須依下列規定進行預告，以及時進行有效的諮商，降低營運中斷之發生。

- ◇ 繼續工作三個月以上未滿一年者，於十日前預告之。
- ◇ 繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
- ◇ 繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

◆員工溝通情形

本公司與員工建立暢通多元的溝通管道，包括每季召開職工福利委員會會議、勞工退休準備金監督委員會會議及勞資會議，針對勞動條件、勞資爭議之處理進行討論，以及員工福利事項之促進及康樂活動之策劃。每季定期召開管理階層行務會議，並於會後提供會議紀錄予員工參閱，讓員工了解公司的經營方向，與員工進行意見交流。每年定期舉辦全行業務會議，參加人員為管理階層及全行經理人，除了宣達經營理念及策略，並針對稽核、法令遵循及企業社會責任的推動進行討論、宣導。

2019 年本公司針對所有員工進行員工滿意度調查，回收率 79%，問卷內容涵括「工作環境」、「團隊合作」、「領導風格」、「升遷考核」、「成就感」、「工作職務」、「教育訓練」、「薪資福利」、「組織管理」及「組織認同」等十大

面向，調查結果除「薪資福利」及「升遷考核」二大項員工不滿意程度略高於其他項目外，其餘各項面向大多數員工均給予認同及正面肯定。

對於員工所提之建議，相關管理單位均予以重視並給予回饋，在「薪資福利」項目，公司每年均定期辦理調整薪資及晉升作業，2019 年依據「員工升遷辦法」通過晉升或調薪人數占總提報人數約 42.8%，平均調薪幅度約 0.6%。「升遷考核」方面則視各單位營運目標達成情形、個人績效表現、工作態度及專業能力及公司近年給予同等職位者之平均薪資報酬等綜合考評核定，作為發放年終獎金、年度晉升、調薪及輪調、訓練之依據，以勉勵員工的貢獻及付出。2019 年考核，以在職之正式員工為考核對象，當年度受考核人數佔全體員工約 99.0%，受考核員工性別之比例，男性及女性分別為 36.9% 及 63.1%，受考核員工類別之比例，管理職及非管理職分別為 29.6% 及 70.4%。

另本公司自 2010 年起推行員工持股信託計劃，公司針對員工績效按月提撥相對獎勵金，2019 年公司額外提撥之獎勵金約為薪資費用的 3.3%，可凝聚向心力提高工作績效，讓員工屆齡退休時，可享受長期累積及公司成長增值所帶來的財富，亦是照顧員工福利同時為員工額外加薪之良好制度。

■ 職場健康與安全

◆ 建構健康安全職場

本公司致力於建構健康安全職場，定期實施勞安教育訓練及舉辦消防自衛編組演練，加強員工消防避難常識，為員工安排免費健康檢查，全面照顧員工身心靈健康。本公司在總行聘有健康管理師，為員工提供相關健康管理服務，包括

1. 辦理勞工在職健康檢查及特殊檢查與複查。
2. 員工體格(健康)檢查結果之評估、分析、管理及記錄保存。
3. 健康管理分級、諮詢、衛教指導與個案訪視。
4. 協助健康服務計畫。
5. 傷病之處理、急救和緊急處置。
6. 急救(醫藥)箱、哺(集)乳室管理。

為維護總行第一金融大樓之安全、秩序及提昇辦公之品質，訂有「第一金融大樓安全管理要點」，規範相關人員、物品、車輛出入大樓時，應遵守之事項。並設有門禁管理規定，守護員工的工作安全。

為提供員工及客戶良好的空氣品質，2017年，本公司配合行政院環境保護署「室內空氣品質管理法」，訂定室內空氣品質維護管理計畫，並於總行營業部服務大廳進行檢測，檢測結果獲SGS認證，室內空氣品質皆符合法規標準。

為防止職業災害，保障職員健康，本公司依職業安全衛生有關法令規定，辦理安全衛生工作，並定期為職員實施健康檢查。2019年員工參加勞工安全及消防編組訓練2班次，共77人次，課程合計228時。

本公司依法設有公傷病假，如員工因職業災害而致失能、傷害或疾病者，其治療休養期間給予公傷病假。2019年職業傷害共4件，均是員工上下班途中發生交通事故，未發生因公死亡件數。

因本公司的行業為金融業，並未有具高風險或高特定疾病發生率的職務，而且在委外工程作業上，亦無任何外包人員發生公傷事故。

性別	職業傷害 件數	傷害率	失能傷害	損工	缺勤	缺勤率
			總損失日數	日數率	總日數	
女	3	0.49	48	7.89	409.88	0.27%
男	1	0.28	1	0.28	107.86	0.12%
合計	4	0.41	49	5.08	504.72	0.21%

註：2019年年度工作日數為249天

以2019年12月31日人數計算

女 611人 工作總天數=611*249=152,139

男 357人 工作總天數=357*249=88,893

女 611人 工作總時數=611*249*8=1,217,112

男 357人 工作總時數=357*249=711,144

女 611人 缺勤總時數=3279(病假2895+失能總損失時數384)

男 357人 缺勤總時數=863(病假855+失能總損失時數8)

女 611人 缺勤總天數=3279/8=409.88

男 357人 缺勤總天數=863/8=107.86

傷害率=(職業傷害件數/年度工作總時數)*200,000

損工日數率=(失能傷害總損失日數/年度工作總時數)*200,000

缺勤率=缺勤總時數/年度工作總時數*100%

◆促進員工健康

本公司不定期舉辦健康促進活動，如營養講座，並在行內網站設置「健康專區」，及「健康管理師專欄」，廣宣中央衛生單位發布之最新相關健康議題，鼓勵同仁培養正確健康意識，並適時提供健康促進相關連結資料供同仁參考。



▲2019年10月同仁參與營養講座
-「健康飲食新觀念」

每年公司舉辦員工家庭日活動，邀請員工眷屬參與公司活動，增進眷屬對員工在職場上的了解和參與感，提升員工對公司的認同度和向心力。2019年10月於台南頑皮世界舉辦家庭日活動-「京城啾頑皮」。當日現場安排精采的表演節目，並備有台南特色餐點，如「白河荷葉香飯」、「學甲虱目魚丸湯」、「柳營鮮奶肉包」及「北門鹽焗蛋」，供員工及眷屬享用，且設計各項團隊競賽活動，提供高額獎金吸引員工參加，故2019年家庭日活動共有超過2,000位的員工及家屬熱烈參與。

為了照顧員工的身體健康，能以更好的狀態投入到工作中，本公司在總行大樓設有舒適的用餐環境，並由專業

認證營養師規劃菜單，包括自助餐、麵食、特餐及新鮮水果等多樣選擇，為員工提供方便、營養、健康的午餐。每到各節慶，伙食委員會及主廚都為員工特製各式美食，或讓同仁們現場觀賞主廚大展身手的料理密技，除了味覺能大快朵頤外，視覺也大飽眼福！



▲2019年10月「京城啾頑皮」家庭日



▲員工餐廳-2019聖誕節特製美食

員工教育訓練

員工是公司最重要的資產，為因應金融環境變化與維持企業競爭力，本公司加強人才培養及推動員工終身學習觀念，鼓勵員工追求學習成長及激發個人潛能，並持續投注資源辦理內部訓練課程、數位化自我學習及派員參加外部各項專業課程訓練，期望透過訓練活動，增進同仁擔任職務所需之知識技能，提高工作效率及服務品質，有利於員工職涯發展，提升員工留任意願。

目前本公司已建置核心人才資料庫，發掘高潛力員工輔以完善適性的訓練培訓計畫，有效留用關鍵核心人才，確保關鍵職位之領導延續，達到企業永續發展之目標。

◆勞動部 TTQS 人才發展品質管理系統 (企業機構版)

本公司在 2018 年通過「勞動部 TTQS 人才發展品質管理系統(企業機構版)」評核，評核證書效期為二年，代表人力培訓品質各項指標之可靠性與正確性。

◆金融專業知識證照

為鼓勵行員積極充實本職專業知能、提升自我實力，訂有重點證照及證書補助，凡通過相關證照考試，如特許金融分析師，得申請報名費補貼，並每月補助專業加給；取得碩士在職專班學位證書，將發給獎勵金。因應 2018 年亞太洗錢防制組織第三輪相

互評鑑，為強化洗錢防制專業知識，公司鼓勵員工通過國內「防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗」，並採購專業書籍及補助合格人員之報考費用。

◆內部講師培訓

為培育內部講師有效溝通及教學能力，瞭解講師價值之創造與職責，2019 年本公司委外部企業管理顧問公司，進行「企業內部講師」訓練課程。專業的培訓內容，包括成功講師養成流程與修為、如何克服怯場、舞台表達專業功法、教學 PPT 版面設計實務...等課程內容。且融入教學器材與教具的靈活運用，並實際演練各類教學手法，讓內部講師在課後都具有獨樹一幟的個人教學風格，為本公司各類教育訓練帶來更豐富、更有效率的教學經驗。



▲2019 年 9 月「企業內部講師」訓練
-學員實務練習

◆員工教育訓練投資情形

本公司教育訓練課程安排，主要係針對新進人員、作業經辦及作業主管等不同職位，依照各階段所需具備之能力安排課程，以利員工職涯發展，並

使人才供應鏈更完整且具彈性。

2019 年訓練投入資源如下：

指標	計算單位	2018 年	2019 年
訓練總金額	仟元	4,805	4,378
訓練總金額 / 總營收	%	0.07	0.05
訓練總金額 / 總員工數	元 / 人	5,074	4,524

2019 年內部教育訓練(含實體及線上課程)統計如下：

項目		2018 年	2019 年
課程總數		566	785
訓練總時數(時)	女	55,151	20,541
	男	29,101	10,372
	管理職	27,929	11,906
	非管理職	56,323	19,007
員工總數(人)	女	594	611
	男	353	357
	管理職	273	286
	非管理職	674	682
平均每 人受訓 時數 (時/人)	女	93	34
	男	82	29
	管理職	102	41
	非管理職	84	28

2019 年員工持有之專業證照如下：

年度	2018 年	2019 年	
員工持有專業證照之名稱	證券商業務人員測驗	129	141
	證券商高級業務人員測驗	84	91
	證券投資分析人員測驗	7	8
	期貨商業務員測驗	62	66
	投信投顧業務員測驗	58	62
	信託業務人員測驗	681	708
	理財規劃人員測驗	197	193
	銀行內控內稽測驗	648	648
	初階外匯人員測驗	99	104
	初階授信人員測驗	207	207
	進階授信人員測驗	9	10
	人身保險代理人	6	6
	財產保險代理人	4	5
	人身保險經紀人	3	3
	財產保險經紀人	4	4
	人身保險業務員測驗	786	823
	財產保險業務員測驗	733	780
	投資型保險商品業務員測驗	502	505
	外幣收付非投資型商品測驗	456	490
	中小企業財務人員合格證書	25	26
	結構型商品銷售人員資格	164	162
	防制洗錢與打擊資恐專業人員	285	285
	風險管理基本能力測驗	6	6
	金融科技力知識檢定測驗	19	19
	特許金融分析師	2	2
	國際反洗錢師	1	1
	律師	1	2
	國際內部稽核師	1	1
	CISA 國際電腦稽核師	1	1

社會參與

社區是京城銀行立足的根基，面對市場環境轉變與社會變遷，我們秉持「取之於社會、用之於社會」，積極與政府及各民間團體合作，深入瞭解社會需求，關懷及協助弱勢族群，在追求獲利之外，善盡社會公民的責任，透過實踐企業社會責任，平衡利害關係人的權益，使公司永續經營。

為落實社區關懷提升分行在地價值，京城銀行自 2013 年起，透過各營業單位結合周邊社區資源，規劃並參與社區活動，融入當地社區，感動在地客戶，實踐社區銀行的理念，成為鄉親信賴的銀行。

2019 年本公司訂定社區關懷主軸為「金融教育」及「防詐騙宣導活動」，致力提供客戶金融常識及防詐騙訊息，普及金融知識，保障客戶資產。

◆社區活動類型及場次

活動類型	2019 年場次
反詐騙宣導	86
社區活動	106
金融教育推廣	22
捐血活動	8
理財講座	6
環境保育	5
關懷弱勢	24
合計	257

◆社會參與-資源投入成果

項目	2018 年	2019 年
捐獻總金額 (百萬元)	2.80	3.16
捐獻金額佔 該年淨收益 比例(%)	0.04%	0.04%
志工總人次 (人次)	1,929	2,007
志工總時數 (小時)	5,775	5,258
志工總時數 / 員工總數 (時/人)	6.10	5.43
嘉惠人數 (人)	54,191	56,410
實物捐贈	無償提供南台南家扶中心場地，近 200 坪，作為「親子幸福學園」場地，以當地租金一月近 10 萬元估計，每年捐助價值約 120 萬元。	

■長期耕耘金融教育

實踐金融教育的普及是本公司近年來的核心社會參與活動，從分行在地的社區出發，發揮本身金融業的核心專業技能，傳播金融知識的種子。活動中包含理財知識、金錢觀念...等，也透過行員實務的攔阻詐騙故事，進行防詐騙宣導，讓學生回家與家庭成員共享資訊，透過家庭的力量，一起避免被詐騙的憾事。

◆金融教育推廣及理財講座實績

對象別	2019 年 場次	2019 年 嘉惠人數
兒童	9	234
高中職	8	290
大專生	2	195
社區民眾	3	1,035
理財講座	6	520
合計	28	2,274

◆強化社區金融知識能力

2019 年 6 月我們參加「社團法人台灣金融服務業聯合總會」舉辦之大型愛心公益嘉年華活動，在炎熱的天氣下，志工們雖然汗流浹背，仍透過趣味的彈珠台及丟沙包遊戲，耐心的向社區民眾宣導金融知識的正確觀念，並幫助身障朋友參與活動，致贈實用小禮物，落實慈善公益，當天的活動社區居民反應熱絡，嘉惠人數約 1,000 人。



▲2019 年 6 月公益嘉年華活動-社區居民熱烈參與本公司的攤位遊戲



▲2019 年 6 月公益嘉年華活動-志工面帶笑容，雙手奉上小禮物，是京城最美的風景~~

◆社區兒童體驗跑銀行

有鑑於兒童暑期活動安全的重要性，在 2019 年暑假，分行和鄰近的家扶中心合作，招待社區兒童親臨銀行營業廳，體驗「跑銀行」活動，讓社區兒童體驗單人操作銀行設施設備並接受行員的專業教導，如 ATM 操作、臨櫃存提款、辨識真假鈔、欣賞絕版塑膠鈔、數鈔比賽、金融知識大哉問...等，不僅可親身體驗大人跑銀行的行程，滿足兒童一直以來的好奇，還可以獲得正確的金融理財知識，度過愉快又充實的時光。



▲兒童「認識鈔票」體驗



▲兒童體驗「跑銀行」及實際操作銀行 ATM 設備

◆高中職金融講座

在青少年的金融教育普及方面，本公司集結資訊、法律、營運管理、外匯、數位金融、財管部門等專業行員擔任講師，一起走入校園，舉辦高中職金融教育講座。行員與學生們分享自己工作的內容與進入職場後需要具備的能力，讓學生跳脫銀行員就是在櫃檯幫客戶算錢的刻板印象，若有志進軍金融業，也可以結合自己的性向，選擇大學科系，透過金融講座除了教導金融知識，亦可對高中職學子在規劃人生未來方向有所助益。2018 年共舉辦 3 場，2019 年則是分別於台南二中、永仁高中、台南一中、台南高商、南寧高中、贏海高中分別舉辦 8 場，嘉惠學子共 290 人。



▲2019 年 5 月「高中生職涯規劃金融講座」-台南高商



▲2019 年 9 月「高中生職涯規劃金融講座」-南寧高中

青年培力

◆金融機構管理課程

為建立與校園良好關係並嘉惠學子，本公司於長榮大學開立「金融機構管理課程」，2019 年 9 月開課，為期一學期共至 2020 年 1 月學期結束。授課講師都是本公司各部門實務經驗豐富的菁英，專業素養包括營運管理、授信、風險管理、金融會計、洗錢防制、數位金融、投資、法律等，而在保險實務課程則是邀請本公司的合作夥伴-保德信人壽保險公司的專家一起為青年培力付諸實際行動。



▲2019年「金融機構管理課程」-長榮大學

◆企業專家座談

有鑑於數位金融是目前熱門話題也是趨勢，本公司在2019年10月參與長榮大學【108教育部獎補助計畫B5-1產業鏈結與實習推動】財務金融學系-企業專家來訪座談，由本公司專家為同學說明「Fin TECH 趨勢與發展」，讓學生對數位金融產業更認識，能更確定未來職業方向。



▲2019年10月「產業鏈結與實習推動計劃-企業專家」-長榮大學

◆偏鄉小學金融創意教案競賽

2019年我們舉辦「京城銀行偏鄉小學金融創意教案競賽」，鼓勵青年學子發揮創意，設計可寓教於樂之教案參與競賽，以推動偏鄉小學金融教育，並發掘青年創造力。

參與競賽之報名教案共計43個，總參與學生共149位，並獎勵10個參賽隊伍，總獎金66,000元。



▲2019年京城銀行偏鄉小學金融創意教案競賽-特優獎作品

◆產學合作

京城銀行深入校園，定期與大專院校以寒暑期學生實習或學期課程學分之合作方式，透過校方的安排，讓學生能提早認識職場需求，透過職能訓練，讓學生在多元實習場域中，增強實務能力，累積職場經驗。

2019年我們與明道大學、長榮大學、南臺科大、虎尾科大、嘉義大學、實踐大學等學校合作，提供17個實習機會，促進在地青年安定就業。實習完訓後，共有8位青年加入本公司行列成為正式員工。

支持教育活動

◆捐助「青澀芷蘭菁英培育發展協會」

本公司自 2014 年起，每年捐助「社團法人中華民國青澀芷蘭菁英培育發展協會」10 萬元，透過補助高中學生學費方式，扶持相對需要且有潛力的學生，期待未來踏入社會後能靠教育力量改善家庭生活，進而加入回饋行列。

◆贊助「教育增能」專案

2019 年 8 月起贊助並協辦臺北市立大學運動科學研究所辦理之「教育增能」專案活動，「教育增能」專案的構想是臺北市立大學運動科學研究所鑑於大學機構教育資源有限，故將整合社會資源，補足學校在教育與學生國際交流上之不足。專案內容為邀請國內外講師舉辦講座，其目的為拓展學生國際視野、強化學生學習環境，以提升大學教育品質。

◆贊助偏鄉教育資源

2015 年起，每年捐贈「為台灣而教 Teach For Taiwan (TFT)」20 萬元，並跟著 TFT 一起投入偏鄉小學，提供學校及老師所需的資源。

2019 年為扶助偏鄉孩童，啟發孩童的學習興趣，本公司透過「為台灣而教 Teach For Taiwan (TFT)」捐贈閒置 10 吋平板電腦予有需要的偏鄉小學，包括南投信義鄉東埔國小、南投信義鄉羅那國小、屏東恆春國小、台南白河大竹國小、台南下營甲中國小、台南

七股篤加國小等 6 所小學。藉由此次的捐贈除了讓資源充分利用，亦期望可以對孩子的學習課程有所助益，幫助提升偏鄉資訊教育效能。受贈的孩童們，十分珍惜平板的資源，更懂得透過平板分享自己所學，且在心中許下長大熱心助人的願望，尤顯孩童的純淨與善良，且更難能可貴是懂得知足與感恩。



▲「東埔國小」學生開心練習使用平板



▲篤加國小學生平板捐贈儀式

◆偏鄉小學聖誕節三部曲活動

2019 年聖誕節為三所偏鄉小學(白河大竹國小,佳里篤加國小及麻豆甲中國小)的孩童們舉辦聖誕三部曲活動。首部曲活動-京喜製造機之祝福許願器，讓每位孩子寫下願望期許，在本公司 FB 粉絲專頁-在地的感動及實體營業據點，一起為孩子的願望集氣。

二部曲活動-京城聖誕老公公快閃，在聖誕節當天，京城聖誕老公公親自到校園與孩童一起歡度聖誕節，並贈送每位孩童聖誕京喜包。

三部曲活動-為孩童圓夢，實現孩童小小的心願，例如一顆全新的躲避球可以全班一起玩，一盒 36 色的色鉛筆完成我喜歡畫畫的夢想...等，除了讓偏鄉孩童感到滿滿的關愛，更能從活動中學會知足與感恩。



▲京喜製造機之祝福許願器



▲京城聖誕老公公快閃



▲京城銀行為孩童圓夢

◆贊助「十破天驚珠玉美聲第十屆傳愛行動慈善音樂會」

2019 年 12 月贊助「為台灣而教教育基金會」舉辦之「十破天驚珠玉美聲第十屆傳愛行動慈善音樂會」。教育是改變一切的力量，改善教育不平等需要大家一起努力，本公司亦透過贊助活動，一起凝聚愛的能量，傳播愛的力量！



■社會扶助與贊助

◆336 愛奇兒日

本公司長期與「天使心家族社會福利基金」合作，該基金會主要服務對象是發展遲緩或身心障礙者的家長及兄弟姐妹，希望可以幫助身心障礙者的兄弟姐妹有健康的自我形象、結合各種資源幫助身心障礙者父母，走出心靈深夜，重燃生命的熱情和力量。自 2012 年起，持續參與每年 3 月第 3 個星期六的「336 愛奇兒日」活動，並贊助天使心感恩音樂會。

2019 年我們的志工參與「336 愛奇兒家庭日·友好~森林嘉年華會」桃園

場的活動。透過這次熱鬧的嘉年華遊行踩街、野餐、園遊會和音樂會等各種形式，志工們鼓勵愛奇兒家庭與支持愛奇兒家庭，像一般家庭走向戶外，讓這一天成為「父母的向陽天，愛奇兒的陽光日」。並進一步推動社會大眾與愛奇兒的互相理解，用家庭影響家庭、生命影響生命，一同得到祝福、走向更光明、更喜樂的明天！



▲2019年3月「336愛奇兒家庭日」

本公司也持續贊助 2019 年於台北國父紀念館舉辦之「天使，好久不見」慈善音樂會，傳遞的不只是音樂而是愛與友好，透過友好天使的溫馨對話將愛的漣漪擴散，伴隨著動人的樂章一頁一頁翻過起起伏伏的人生。



◆支持家扶基金會

自 2015 年起支持家扶基金會，除無償提供近 200 坪的場地開辦「親子幸

福學園」，亦認養家扶撲滿放置於各營業單位大廳，提供客戶及民眾捐款管道，為學子求學之路助上一臂之力。同時，副董事長不定期於總行餐廳發動「慈善義賣助家扶孩童」活動，義賣所得全數捐贈給家扶基金會，2019 年亦邀請家扶基金會於義賣活動設置攤位，該次義賣總款項\$57,200 元，2019 年度總募款金額為\$94,581 元

◆臺南藝術節

本公司長期以來注重藝術文化的推廣，為支持文化藝術，推廣藝文活動。自 2012 年起，每年贊助屬於台南的藝術節，可謂台南市一年一度的最大藝文盛典！已連續舉辦第 8 年的「2019 年臺南藝術節」，以「看不見的城市」為策展主題，再邁出一大步，以台南城市為創作基地，孕育出與城市脈動息息相關的全新表演，透過表演藝術，發現城市的不同貌相。



◆第一屆台北大師星秀音樂節

在 2019 年 8 月本公司贊助由台灣公益組織教育基金會主辦之「第一屆台北大師星秀音樂節」，由知名小提琴家林昭亮擔任藝術總監，邀請世界頂尖樂團聲部首席來臺，為六十名亞洲年輕音樂家及音樂學子進行為期十七天的

音樂營授課及講座，並由大師們與學員攜手於北、中、南巡迴舉辦一系列大師與新秀交會的音樂會，讓全台樂迷們一同參與這難得的音樂盛宴。

◆贊助衛武營國家藝術文化中心節目

2019 年 11-12 月贊助國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心「有聲有影·高雄雄厲害系列」節目。衛武營國家藝術文化中心是以國際化規格的場館量體，為接軌國際的重要藝術基地，特推出一系列以高雄在地特色為創作素材的節目~【有聲有影·高雄雄厲害系列】節目，集結不同的藝術家，共同演繹精彩的高雄在地故事！



◆贊助體育選手

為推廣體育運動賽事暨培育具潛力之績優運動選手，自 2016 年起持續贊助高爾夫選手曾彩晴，每月提供 3 萬元的補助金，讓選手可以專心進行訓練。曾彩晴因其在高爾夫球範疇的優越表

現，獲得了獎學金前往美國塔爾薩大學 (University of Tulsa) 就讀。2019 年 5 月底在南峰球場舉行的台灣業餘錦標賽，在強敵壓境下，曾彩晴贏得季軍，為我國戰績最佳女將，且技壓世界業餘排名高居第七的泰國高手阿塔雅 (Atthaya Thitikul)，在可見的未來，絕對是台灣在國際體壇上一顆耀眼的明日之星。

地方創生

面對我國總人口減少、高齡少子化、人口過度集中大都會，以及城鄉發展失衡等問題，行政院宣示「安居樂業」、「生生不息」及「均衡臺灣」等三大施政主軸。

目前全國共有 368 處鄉鎮市區，其中 134 處鄉鎮區是被政府列為「地方創生」優先推動地區。京城銀行在其中 20 個鄉鎮區當地或鄰近鄉鎮設有 14 間分行，共佔全部分行 (66 家) 的 21%。

地方創生優先推動地區 134 個鄉鎮區	京城分行當地或鄰近鄉鎮之分行
台南市 後壁區、鹽水區、七股區、將軍區、北門區、大內區、西港區、東山區、玉井區、楠西區、南化區、左鎮區、關廟區	新營分行、鹽水分行、佳里分行、學甲分行、善化分行、西港分行、白河分行、玉井分行、關廟分行
嘉義縣 東石鄉	朴子分行
雲林縣 臺西鄉、水林鄉、口湖鄉、四湖鄉、林內鄉、古坑鄉	崙背分行、北港分行、斗六分行、梅山分行

◆鞏固就業機會，厚植地方人才

本公司在上述 14 家分行提供約 140 個左右的工作機會，約佔全行員工的 14%，以帶動人口回流，青年返鄉，解決人口變化。創造地方「工作」與「人」的良性循環，讓工作帶動地方人口成長，逐漸繁榮地方，增進地方創生之推動。

截止 2019 年 12 月 31 日，14 家分行的員工約有五成係聘用當地人才，而當地員工中約有四成是 35 歲以下的青年。本公司對地方青年提供專業的培訓計劃，依照各階段所需具備之能力安排課程，訂有重點金融證照補助措施，並提供相關福利如員工福利委員會各項補助、員工及眷屬團體保險、定期健康檢查、員工持股信託、員工家庭日等活動，建構健康安全職場，讓員工有穩定的就業環境後，可兼顧家庭及個人生活需求，以鼓勵青年願意留在地方長期就業，長遠下來可幫助「地方創生」之人才留任。

◆完善的福利措施，鼓勵生生不息

京城銀行在招募員工及主管派任，考量的是員工人格特質與能力，從未觸及性別問題。2019 年管理階層女性與男性比為 54% 比 46%，確實達到兩性和諧，促進性別平等。

本公司提供員工各項結婚及生育補助，且鼓勵員工生育後或育嬰假後返回職場，另對育嬰假復職的員工給予完善的職務安排，2019 年男性復職比例為 100%，女性復職比例為 50%，且上一

年度復職後 12 個月仍在職比例為 100%。

◆贊助偏鄉教育資源

為扶助偏鄉孩童，啟發孩童的學習興趣，本公司 2019 年捐贈 10 吋平板電腦予偏鄉小學，供學校教學使用，包括南投信義鄉東埔國小、南投信義鄉羅那國小、屏東恆春國小、台南白河大竹國小、台南下營甲中國小、台南七股篤加國小等 6 所小學。藉由此次的捐贈除了讓資源充分利用，亦期望可以對孩子的學習課程有所助益，幫助提升偏鄉資訊教育效能。

◆活絡地方情感，共同營造地方魅力

本公司員工積極融入地方文化歷史、物產或觀光等地方資源活動，14 家分行 2019 年共參與 60 場地方活動。舉凡鹽水慶元宵蜂炮、鹽水護庇宮媽祖聖誕祈福、2019 鹽水商圈意麵節、唸戀學甲蜀葵花文化節、關廟山西宮健行活動、北寮天艷宮入火安座大典、2019 年看見東石之美暨第四屆良闊盃路跑...等，京城銀行的志工總是熱情有活力與社區居民聯繫感情，共同打造地方品牌，營造地方魅力，帶動地方整體發展。



▲ 2019 唸戀學甲蜀葵花文化節



▲2019年看見東石之美暨第四屆良闊盃路跑

回饋社區鄰里

本公司長期以來和社區維持良好的關係，並融入社區民眾日常生活，本公司每間營業單位至少每季會參與社區活動一次，2019一整年，各單位共參與257場社區活動，嘉惠人數56,410人。舉凡捐血活動、春聯義賣、文化慶典...等，在社區需要的角落總是可以看到京城銀行身穿橘色背心志工的身影，熱情有活力為社區人們服務。



▲志工參與麗明營造「2019 捐血傳愛」活動



▲志工參與應菜龍北極殿玄天上帝歲末送暖活動



▲與華山基金會合作春聯義賣活動



▲志工與向善基金會孩童共進晚餐



▲仲埔教養院暨民雄豐收社區長者午餐關懷據點-白米捐贈活動

用愛與關懷力抗新型冠狀病毒疫情

2020 年初新型冠狀病毒疫情的爆發，全世界都被疫情困住了，造成了全球各行各業劇烈的衝擊。本公司因應此次特殊緊急事件，積極配合政府各項防疫政策，進行各項防疫措施，包括客戶及員工實施量測額溫、全員配戴口罩、員工餐廳用餐座位調整、員工異地辦公、營業環境定期消毒等。

本公司秉持創造社會大眾最大福祉、提升企業價值初衷，時刻關注企業自身發展與企業社會責任實踐，隨著新冠肺炎疫情蔓延，迫使身處在全球化社會中的你我重新審視健康與友善環境重要性，2020 年母親節以愛主題圍繞，運用各種愛自己的方式，宣達身體健康重要性。並採購抗菌洗手乳贈送給配合金融教育之國小及安親班，提高小朋友之防護能力。

母親節應景花卉康乃馨價格受疫情關係崩跌，本公司拋磚引玉以往年同等價格水準向農民採購康乃馨贈送客戶，未來亦規劃採購關廟在地鳳梨，用實際行動表達對台灣這片土地的熱愛。

在 2020 年 5 月初當臺灣迎來了連續近 30 天無本土案例的佳績，疫情逐漸平穩的同時，本公司開金融業之先，發出每位員工 3,000 元紓困消費金。董事長更發出親筆信，除了感謝員工在防疫期間的辛勞，更鼓勵員工以 3,000

元紓困消費金帶家人及朋友到社區附近店家、攤商進行消費，並發起一個「不找零運動」，用這份小小的心意，為受限的生活增添一點力量。

本公司在南部的分行最多，例如西螺、梅山、崙背等地，當地的銀行設點相對少很多，當地的分行發現週圍很多如美髮店、小吃店，因為疫情關係生意下滑，最迫切需要作小規模營業人紓困，經營團隊積極響應政府紓困方案，全行總動員投入小規模營業人紓困，發揮在地關懷精神，全力協助客戶申辦紓困貸款，一起渡過抗疫的艱難時刻。



▲京城銀行發起「不找零運動」，至社區店家消費不找零



▲京城銀行全力協助客戶各種紓困需求

環境永續

金融服務業由於行業屬性之故，其營運活動對環境產生的負面衝擊不若製造業來得顯著，然而隨著科技的進步，全球氣候暖化問題日益嚴重，推動減碳，減緩地球暖化，響應國際公約，已是世界潮流。我們除了對自身營運進行嚴格的控管外，也關注全球環境保護趨勢，期待藉由目的事業 - 金流的影響力，支持綠色產業的發展與轉型，響應政府政策，帶動實現「低碳社會」。

環境永續政策

◆能源政策

在內部組織管理上，管理階層十分重視環境永續經營，由總經理頒行本公司能源政策，張貼於公司各樓層，宣誓本公司積極以身作則，落實環境永續政策。

能源政策：

全員參與節能，遵守能源法規；

持續教育宣導，落實節能減碳；

綠能採購設計，提高能源效率。

總經理 **張日政**

推動減碳，減緩地球暖化，響應國際公約，已是世界潮流。
本行積極以身作則訂立能源政策。

▲總經理頒行能源政策

◆ISO 50001 能源管理系統驗證

本公司建置完善的環境管理機制，以確保有效進行環境永續管理活動，且在 2018 年 11 月 3 日通過 ISO 50001 能源管理系統驗證，效期為 2018/11/3-2021/11/2。並於 2019 年完成績審稽核作業。

bsi.

Certificate of Registration

ENERGY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 50001:2011

This is to certify that: King's Town Bank
No. 506, Sec. 1, Ximen Rd.
West Central Dist.
Tainan City
70051
Taiwan

京城商業銀行股份有限公司
臺灣
台南市
中西區
西門路一段506號
70051

Holds Certificate No: ENMS 699053

and operates an Energy Management System which complies with the requirements of ISO 50001:2011/CNS 50001:2012 for the following scope:

The provision of financial services.
金融服務業務

For and on behalf of BSI:

Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2018-11-03
Latest Revision Date: 2018-11-03

Effective Date: 2018-11-03
Expiry Date: 2021-11-02



Page: 1 of 2

...making excellence a habit!

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be administered at www.bsi.com/ClientDirectory or telephone +44 (0)203506 0331. Printed copies can be obtained at www.bsi.com/ClientDirectory or telephone +44 (0)203506 0331.

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, 3-Rd. Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 115, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

Certificate No: ENMS 699053

Location Registered Activities

King's Town Bank
No. 506, Sec. 1, Ximen Rd.
West Central Dist.
Tainan City
70051
Taiwan
京城商業銀行股份有限公司
臺灣
台南市
中西區
西門路一段506號
70051

The provision of financial services.

King's Town Bank
No. 218, Sec. 2, Anhe Rd.
Annan Dist.
Tainan City
70945
Taiwan
京城商業銀行股份有限公司安南分行
臺灣
台南市
安南區
安和路二段218號
70945

The provision of financial services.

Original Registration Date: 2018-11-03
Latest Revision Date: 2018-11-03

Effective Date: 2018-11-03
Expiry Date: 2021-11-02

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be administered at www.bsi.com/ClientDirectory or telephone +44 (0)203506 0331. Printed copies can be obtained at www.bsi.com/ClientDirectory or telephone +44 (0)203506 0331.

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, 3-Rd. Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 115, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

Page: 2 of 2

▲ISO 50001 能源管理系統驗證通過證書

環境永續管理措施

隨著全球暖化問題日益嚴峻及傳統能源加速耗竭，世界主要國家莫不將「節能減碳」納為施政新思維，施行綠色新政、發展綠能產業，以營造永續之低碳社會與發展低碳經濟。

◆促進永續環境目標及實際績效

經自行盤查發現用電量為本公司能源使用最大宗，故本公司針對照明設備、空調設備、電腦機房及電梯設備制定節能計畫，並訂定 2022 年用電量及溫室氣體排放量較 2017 年減少 15% 的目標。在全體同仁積極落實能源管理

下，獲得「2019 年經濟部節能標竿獎選拔活動-節能績優企業」之肯定，激勵全體同仁持續朝 2022 年目標努力。

在用水量部份，銀行服務業直接用水量佔營業規模的比例非常小，唯日常作業所需文件之用紙量大，造紙係一高耗水、高耗能及高污染的產業，每生產 1 噸白紙平均需耗水 24.5 噸。為降低間接耗水量，自 2010 年起本公司積極規劃並實施作業用紙減量，與營運相關報表無紙化等措施。

項目		2017 年	2019 年	2022 年 減量目標	2019 年 減量狀況
電	用電量(度)	5,128,403	4,599,209	用電量較 2017 年節電 15%	10.32%
	平均每位員工用電量(仟度)	5.51	4.75		
水	自來水用水量(度)	21,944	21,961	平均每位員工用 水量較 2017 年 減少 10%	3.75%
	平均每位員工用水量(度)	23.57	22.69		
溫室氣 體排放	範疇一(公噸 CO ₂ e/年)	21.92	43.85	溫室氣體排放 較 2017 年 減少排放量 15%	12.85%
	範疇二(公噸 CO ₂ e/年)	2,841.14	2,451.38		
	合計(CO ₂ e/年)	2863.05	2,495.23		
註：					
1. 溫室氣體排放量為自行盤查，採用營運控制權法進行自行盤查，主要使用能源為電力，而在公務車及總行餐廳會使用汽油及液化石油氣，2019 年前二項能源消耗加總為 672.63 千兆焦耳。					
2. 主要用水 100% 為自來水。					
3. 溫室氣體排放範疇一引用係數來源為環保署公告之排放係數表 6.0.3 版，GWP 值為 IPCC 2007 第四次評估報告。					
4. 範疇二依經濟部能源局公佈 2017 年度電力排放係數為 0.554 公斤 CO ₂ e/度計算，2019 年度電力排放係數為 0.533 公斤 CO ₂ e/度計算。用電量統計涵蓋範圍佔員工比例 100%。					
5. 2017 年及 2019 年用水量統計涵蓋範圍佔員工比例分別為 97.07% 及 96.80%。					



▲榮獲 2019 年經濟部節能標竿獎選拔活動-節能績優企業

◆使用節能、省水等環保設備

為降低用電量，本公司持續汰換分行冷氣設備及空調冰水主機，同時加裝 8 合一控制器，以防止下班時因人員疏忽未逐一將開關關閉，造成浪費情事發生。在進行行舍裝修時、汰換採用 LED 燈，常用車道及招牌亦更換為 LED 燈，並汰換老舊電梯設備，分行的電視顯示器亦逐步汰換為有節能標章的新型液晶電視。2019 年在綠色採購相關花費約 539 萬元。

◆減少無謂之電力損耗

在照明系統方面，我們以 LED 燈泡取代舊有的螺旋燈泡，樓梯間採用感應式照明設備，全行直立招牌、橫式招牌、廣告燈箱全面由 T8 更換至高效能 LED，並禁用白熾燈管。另外，透過電腦系統監控電力使用，全面實施「夜間未關機檢核機制」，加強員工節約能源之意識，減少無謂之電力損耗。

◆擴大影響力，共創低碳生活

推動節約能源教育宣導活動，由行員出發，擴大影響力至每位客戶。

- 1.教育宣導：針對全體員工定期進行節能之宣導，提升隨時隨手節能的觀念。2019 年共進行四次宣導課程。
- 2.節能宣導公告張貼：於總行及各分行張貼節能海報或標語，隨時隨地提醒、鼓勵員工及來客響應節能措施。



▲電梯張貼節能宣導

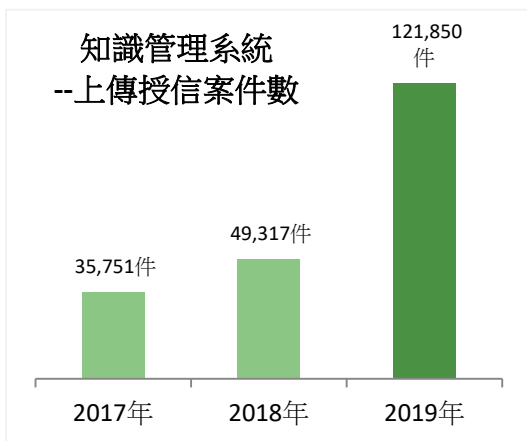
◆廢棄物管理

本公司於 2018 年 11 月起針對總行大樓的廢棄物數量進行統計，將總行廢棄物分為一般垃圾、資源回垃圾及廚餘三大類，並於每日垃圾傾倒前確實秤重，以落實垃圾分類提升資源回收比率。本公司鼓勵資源循環再利用，例如總行餐廳不使用一次性餐具，而

由公司提供環保餐具，於會議時不提供紙杯，鼓勵員工自帶環保杯，從員工自己落實減少廢棄物的產生。

◆建立綠色運輸及配銷系統

於 2016 年底進行規畫建置「知識管理系統」，將授信案件由紙本文件轉變成電子文件儲存及傳輸，減少運輸時所需之耗能及紙張的浪費，並持續推動納入存款客戶相關資料。2017 年授信案件由紙本文件轉變成電子文件儲存及傳輸，2017 年自上線後透過系統傳遞的文件計 35,751 件，2018 年為 49,317 件，2019 年為 121,850 件，較 2018 年大幅成長 147%。



◆自發綠色電力

台灣地區位於亞熱帶，日照豐富且時間長，本公司營運據點高達 70% 位於北迴歸線以南，在全球能源逐漸匱乏的時代，推動太陽能發電是非常有利基的，且對環境友善。

本公司以身作則在 2012 年率先於總公司頂樓架設太陽能發電系統，裝置

容量為 9.87kW，共花費 908 仟元。2019 年 3 月在嘉義縣太保分行增加架設一座太陽能發電系統，裝置容量為 19.825kW，共花費 1,249 仟元。2019 年度總發電量為 36,798 度，累計發電量為 127,446 度，累計減少碳排放量 67,716 公斤 CO₂e。



▲嘉義縣太保分行架設太陽能發電系統

◆氣候變遷風險機會與管理

全球氣候變遷形成氣候異常頻繁，本公司針對氣候變遷各類型進行風險辨

識，審視氣候變遷對公司造成的潛在風險與機會，並發展其因應對策及管理方法，降低企業營運的氣候風險。

氣候變遷風險管理			
類型	風險辨識	因應對策	管理方法
營運	1.機房設施損壞。 2.能源供應中斷。	1.機房儲存設備更新。 2.設有不斷電設備及採用異地備援機制。 3.針對資訊系統，強化緊急供電及備援機制。	1.每年舉辦異地備援演練，以確保高可用度之服務。 2.定期維護不斷電及發電機設備。 3.資訊機房增設第二備援發電機。
環境	1.水資源吃緊。 2.供電不足。 3.溫室氣體排放增加。 4.颱風、水災。	1.強化水資源管理。 2.設備汰舊換新，提升運轉效率，做好預知保養。 3.持續推動節能減碳工作。 4.提升天災抵禦能力。 5.針對實體分行，每次強颱或豪雨警報發布時，預先做好防護措施。	1.管控能源使用情形，於 2018/11/03 導入 ISO50001 能源管理系統，認證效期：2018/11/03-2021/11/02，每年持續完成續審作業。 2.於 2012 年設置第一座太陽能發電系統，並於 2019 年再增設第二座，裝置容量分別為 9.87kw 及 19.825kw，持續減少溫室氣體排放。 3.持續在地勢較低的行舍，加裝防水閘門，以因應豪雨災害。 4.每季進行節能減碳宣導教育訓練。
社會	1.客戶偏好及行為改變。 2.利害關係人負面回應。 3.影響員工健康。	1.推動永續金融、數位金融服務。 2.維持良善且暢通的溝通管道。 3.加強職安意識教育。	1.對綠色能源產業之授信融資，持續在各項商品開發與設計融入環保理念，並積極推動客戶使用數位金融產品。 2.在官網設有利害關係人專區，持續透過多元管道，與各利害關係人建立適當之溝通機制，即時進行有效之回應。 3.每年舉辦二次職安與消防教育訓練，培養員工緊急應變能力。

氣候變遷潛在機會			
類型	機會辨識	因應對策	管理方法
能源來源	支持性政策激勵	1.致力推廣節能減碳、響應政府綠能政策。 2.汰換設備時，配合政府補助政策，申請相關節能補助。	1.推動落實環境保護之相關措施，響應政府減碳調適政策，增加與外界溝通機會。 2.於行舍整修時，檢視各區域政府政策，購置符合規定之設備。 3.配合且支持政府相關政策，推動各項政策性之貸款或投資。
產品服務	顧客行為轉變	1.客戶減少至實體分行辦理業務，虛擬通路使用率及使用客群增加。 2.優化數位環境、推廣無紙化交易。	推廣網路銀行服務、數位帳戶開戶服務、電子交易及帳務處理服務。

■ 供應商管理

本公司供應商主要有提供郵務快遞、列印封裝廠商、機器設備維護商、軟體開發商、營繕、保全等，為與供應商共同履行企業社會責任及彰顯優質形象，並以經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展為企業目標，訂有「**供應商管理辦法**」。

邀請主要供應商簽署「**人權及環境永續條款承諾書**」，內容承諾在企業社會責任的落實。2019 年度採購達新台幣 1,000 萬元之供應商，其承諾書簽署率為 100%。訂有「**供應商企業社會責任自評表**」，透過自評機制，了解供應商實踐企業社會責任之狀況，作為與供應商持續合作的參考項目。2019 年採購之主要供應商 62 家中，已推動 13 家供應商完成自評，且自評結果均未違背本公司企業社會責任理念。

針對高危險性工作的供應商，於開工會議時依「**交付承攬作業危害因素告知單**」進行相關宣導，除了要求其須符合職業安全衛生法之外，並對現場工作人員進行作業安全衛生教育訓練及避免危險事項宣導，以降低人員於作業過程中所受到的傷害。2019 年宣導場次為 5 場，且未發生因工程意外而造成的傷亡事件。

人 權 及 環 境 永 續 條 款 承 諾 書

附 錄 4

京城商業銀行股份有限公司與 _____ 為商業夥伴，基於維護人性尊嚴與基本人權，共同履行企業社會責任及彰顯企業優質形象，並以經濟、社會與環境生態之平衡及環境永續發展為企業目標，雙方同意簽訂本承諾書，內容如下：

第一條 雙方應遵守相關勞動法規，保障內部員工之合法權益，薪資不得低於基本工資，並享有法定福利、合理休息時間及加班費。

第二條 雙方應維護所屬員工之基本人權，以誠信相待，關懷弱勢族群，不得使用強迫或非自願性的勞務，並禁用童工（未滿 16 歲以下皆禁止聘僱）。

第三條 雙方對於員工之雇用、薪酬、升遷、訓練、獎勵及解僱等，不得因種族、國籍、膚色、性別、宗教、年齡、健康狀況、政治意見、婚姻狀態、懷孕等因素而有所歧視。

第四條 雙方應避免員工於工作場所受到肢體或語言騷擾、辱罵、體罰、心理或生理強迫、威脅等行為。

第五條 雙方應訂有健康與安全議題相關規範。

第六條 雙方應遵守所屬國家國內、國際有關勞工安全、衛生的相關規範，及提供所有員工安全及衛生的工作環境，確保其營運活動不會導致員工或他人直接或間接的危險。

第七條 雙方應提供員工相關教育訓練、指導及監督，並採取所有必要的預防措施，防止意外或事故的發生。

第八條 雙方在公司的營運作業與提供的產品及服務中，應遵守所屬國家的環境相關法規與準則規範（包括但不限於空氣污染防治、水污染防治、廢棄物與毒性物質管理等），以避免造成任何形式的污染，如有違反法規情事，則必需提出改善計劃。

第九條 雙方應致力於減少或消除各種形式的浪費，包括水和能源。供應商可以在設備、維修或生產過程中使用節能措施，或透過回收、再用或替代物料的方式達到節能的目標。

第十條 雙方應致力於減少污染物、有害物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物，對於廢棄物之處理應符合相關規定辦理，以降低對自然環境之衝擊。

立承諾書人：京城商業銀行股份有限公司 立承諾書人：_____

代 表 人：戴 誠 志 代 表 人：_____

中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

▲ 人權及環境永續條款承諾書

京城商業銀行供應商企業社會責任自評表

本公司為京城商業銀行之供應商，對環境保護、安全與衛生及人權與勞動實務自評如下：

編號	自評項目	是(V)	否(V)
1	本公司響應環境保護，進行環保節能管理措施，有效落實環境永續發展。		
2	本公司皆遵守職業安全衛生相關法規，致力於提供員工安全與健康之工作環境並保障員工合法之權益。		
3	本公司提供員工相關安全與衛生的教育訓練，防止意外或事故的發生。		
4	本公司保障員工基本勞動人權，禁止聘僱 16 歲以下童工，屏除各種形式之強迫勞動，並無危害勞工基本權利之情事。		
5	本公司雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇、落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等。		
6	本公司在公司營運作業與提供的產品及服務，均有特別注意不對環境產生重大負面影響或違反環保法規等情事，各項營運均應符合環保政策。		

公司名稱： _____ (蓋章)

▲ 供應商企業社會責任自評表

附錄

GRI 永續性報導準則揭露內容索引

準則	揭露項目	GRI 揭露項目標題	對應章節	頁碼
GRI 102	102-1	組織名稱	關於京城	4
GRI 102	102-2	活動、品牌、產品與服務	關於京城	4
GRI 102	102-3	總部位置	關於京城	4
GRI 102	102-4	營運活動地點	關於京城	4
GRI 102	102-5	所有權與法律形式	企業責任治理	23
GRI 102	102-6	提供服務的市場	關於京城	4
GRI 102	102-7	組織規模	關於京城 經營績效	4,31
GRI 102	102-8	員工與其他工作者的資訊	勞雇關係	52
GRI 102	102-9	供應鏈	供應商管理	78
GRI 102	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	本公司年報 p.4 https://customer.ktb.com.tw	-
GRI 102	102-11	預警原則或方針	風險管理	33
GRI 102	102-12	外部倡議	無	-
GRI 102	102-13	公協會的會員資格	關於京城	4
GRI 102	102-14	決策者的聲明	董事長的話	2
GRI 102	102-16	價值、原則、標準及行為規範	誠信經營	27
GRI 102	102-18	治理架構	企業責任治理	23
GRI 102	102-40	利害關係人團體	利害關係人議合	9
GRI 102	102-41	團體協約	無團體協約	-
GRI 102	102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	9
GRI 102	102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	10
GRI 102	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合	11
GRI 102	102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	1
GRI 102	102-46	界定報告書內容與主題邊界	利害關係人議合	9
GRI 102	102-47	重大主題表列	利害關係人議合	12
GRI 102	102-48	資訊重編	無重編	-
GRI 102	102-49	報導改變	利害關係人議合	12
GRI 102	102-50	報導期間	關於本報告書	1
GRI 102	102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	1
GRI 102	102-52	報導週期	關於本報告書	1
GRI 102	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1
GRI 102	102-54	依循 GRI 準則報導的宣言	關於本報告書	1
GRI 102	102-55	GRI 內容索引	關於本報告書、附錄	1,79

GRI 102	102-56	外部保證/確信	關於本報告書	1
---------	--------	---------	--------	---

■ 特定主題之 GRI 準則

準則	揭露項目	GRI 揭露項目標題	對應章節	頁碼
GRI 201	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效、勞雇關係、 社會參與	31,52, 62
GRI 201	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	勞雇關係	55
GRI 205	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	誠信經營 法令遵循	27 37
GRI 205	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	誠信經營	27
GRI 401	401-1	新進員工和離職員工	勞雇關係	52
GRI 401	401-2	提供給全職員工的福利	勞雇關係	54
GRI 401	401-3	育嬰假	勞雇關係	55
GRI 402	402-1	關於營運變化的最短預告期	勞雇關係	57
GRI 403	403-2	傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率	勞雇關係	58
GRI 403	403-3	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	勞雇關係	58
GRI 404	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	員工教育訓練	60
GRI 404	404-2	提升員工職能及過度協助方案	員工教育訓練	60
GRI 404	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	勞雇關係	57
GRI 405	405-1	治理單位與員工的多元化	企業責任治理、 勞雇關係	23,52
GRI 405	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	勞雇關係	54
GRI 406	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	勞雇關係	56
GRI 412	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	勞雇關係	56
GRI 412	412-2	人權政策或程序的員工訓練	勞雇關係	56
GRI 417	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	資訊透明揭露	28
GRI 417	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	資訊透明揭露	29
GRI 417	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	資訊透明揭露	29
GRI 418	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	顧客權益保護	47
GRI 419	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	法令遵循	37
產品組合		為創造社會及環境效益所設計的產品與服務	永續金融服務	43

■ 特定主題之 GRI 準則-自願揭露

準則	揭露項目	GRI 揭露項目標題	對應章節	頁碼
GRI 302	302-1	組織內部的能源消耗量	環境永續	73
GRI 302	302-3	能源密集度	環境永續	73
GRI 303	303-1	依來源劃分的取水量	環境永續	73
GRI 305	305-1	直接溫室氣體排放	環境永續	73
GRI 305	305-2	能源間接溫室氣體排放	環境永續	73
GRI 413	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	社會參與	62

■ 特定主題之管理方針索引表

準則	揭露項目	GRI 揭露項目標題	對應章節	頁碼
GRI 103	103-1	解釋重大主題及其邊界	重大議題鑑別	11-13
GRI 103	103-2	管理方針及其要素	重大議題鑑別	13-22
GRI 103	103-3	管理方針的評估	重大議題鑑別	13-22

■ 上市上櫃公司企業社會責任實務守則

章節	內容	對應章節	頁碼
第一章 總則	揭發制定之目的、適用之對象、實踐之原則等。	關於京城	4
第二章 落實推動公司治理	規範落實推動公司治理。	企業責任治理	23
第三章 發展永續環境	規範發展永續環境。	環境永續	73
第四章 維護社會公益	規範維護社會公益。	勞雇關係 社會參與	52,62
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露。	關於本報告書	1
第六章 附則	規範檢討改進公司所建置之企業社會責任制度。	利害關係人議合	9

BSI 獨立檢核意見聲明書



獨立檢核意見聲明書

京城商業銀行股份有限公司 2019 企業社會責任報告書

英國標準協會與京城商業銀行股份有限公司(簡稱京城銀行)為相互獨立的組織,英國標準協會除了針對京城商業銀行股份有限公司 2019 企業社會責任報告書進行檢核外,與京城銀行並無任何財務上的關係。

本獨立檢核意見聲明書的目的,僅作為對下列有關京城商業銀行股份有限公司 2019 企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行檢核之結論,而不作為其他之用途。除對檢核項目提出獨立檢核意見聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此獨立檢核意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負責或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立檢核意見聲明書係基於京城銀行提供予英國標準協會之相關資訊檢核所作出之結論,因此檢核範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整的。

對於這份獨立檢核意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將由京城銀行一併回覆。

檢核範圍

京城商業銀行股份有限公司與英國標準協會協議的檢核範圍,係依據 GRI 永續性報導準則檢核京城商業銀行股份有限公司 2019 企業社會責任報告書其內容遵循 GRI 永續性報導準則核心選項的程度,對於報告書揭露的原始數據不屬於本次檢核範圍。

意見聲明

我們總結京城商業銀行股份有限公司 2019 企業社會責任報告書內容,對於京城銀行的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。

我們的工作是由一組具有 GRI 永續性報導準則檢核能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就京城銀行所提供的足夠證據,表明其依據 GRI 永續性報導準則的報告書方法和他們的自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

GRI 永續性報導準則

京城銀行提供有關符合 GRI 永續性報導準則的自我宣告,與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題,至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於檢核結果,我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言,此自我宣告涵蓋京城銀行的社會責任與永續性主題。

重大性

京城銀行公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對組織的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了京城銀行的重大主題。

利害關係人包容性

本年度報告書反映出京城銀行已尋求利害關係人的參與,以發展及達成對企業永續具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告書中已公正地報導與揭露經濟、社會和環境的資訊,足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了京城銀行的包容性主題。

永續性

此份報告書已展現京城銀行在永續性之廣大脈絡中的績效。

完整性

京城銀行於本報告書中涵蓋績效揭露項目與所定義之報告書範圍足以反映相關顯著之經濟、環境及社會衝擊，並且使相關的利害關係人能審查組織於報告書期間的績效。這份報告書涵蓋了京城銀行的完整性。

責任

這份企業永續報告書所屬責任，為京城銀行負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的檢核意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本檢核團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、GRI Standards、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導級員資格之成員組成。本檢核係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

Statement No: SRA-TW-2019083
2020-07-08

...making excellence a habit.™



台南市中西區西門路一段506號

TEL:06-2139171

<https://customer.ktb.com.tw/new>

