

# 2021

## 永續報告書 Sustainability Report



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

4 QUALITY EDUCATION



Customers

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



Suppliers

13 CLIMATE ACTION



Public

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

Investors

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



Employee

15 LIFE ON LAND



Government

## 關於報告書

京城商業銀行(以下簡稱京城銀行)身為在地社區銀行,「取之於社會,用之於社會」是我們的核心價值,透過每年編製與揭露永續報告書,積極回應各利害關係人對京城銀行在永續發展所關注的議題。本報告書係依據 GRI 準則:核心選項、SASB 準則進行編製,並對應聯合國永續發展目標(SDGs),以及參考 GRI 金融服務業補充指引、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法等。報告書當中數據資料由各部室 ESG 專責人員提供,並由營運管理部進行彙整、編撰,再交由各部室主管、ESG 小組成員及董事長核定初稿內容,以確保資訊的正確性與一致性。期盼藉由公開及透明的資訊,使各界對京城銀行在落實永續發展有更多的瞭解,進而帶動各界對永續發展的重視。

### 報告書期間

自 2015 年起,京城銀行每年出版永續報告書,本次為京城銀行第 8 本永續報告書。本報告書資訊揭露期間由 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。上一本報告書發行時間為 2021 年 6 月,下一本報告書預計於 2023 年 6 月 30 日以前發行。

每年度報告書均可於京城銀行全球資訊網【[ESG 報告書下載](#)】下載。

### 報告範疇

揭露範疇以京城銀行台灣營運據點活動與服務為核心揭露,揭露範疇佔京城銀行合併淨營收 97.11%,未包含子公司京城銀國際租賃、京城證券、京城國際建築經理,以上所揭露之量化指標若有範疇不一致之情形將於報告書中特別說明。

### 報告書撰寫原則

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	<ul style="list-style-type: none"><li>GRI 準則:核心選項</li><li>G4 版金融服務業補充指引</li></ul>
臺灣證券交易所	<ul style="list-style-type: none"><li>上市公司編製與申報永續報告書作業辦法</li></ul>
聯合國	<ul style="list-style-type: none"><li>永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)</li></ul>
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	<ul style="list-style-type: none"><li>永續會計準則委員會之商業銀行準則</li></ul>

### 報告書查證

本報告書經由第三方獨立保證機構台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan)採用 AA1000 AS v3 保證標準之第一類型中度保證等級,針對本報告書中揭露資訊之包容性、重大性、回應性以及衝擊性進行外部保證,詳細 SGS 保證聲明請參照[附錄 9.5 獨立保證聲明書](#)。此外,本報告書亦委託安永會計師事務所(EY Taiwan),按中華民國會計研究發展基金會所發布確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」及國際審計與認證準則理事會(IAASB)所發布之 ISAE 3000 認證準則進行有限確信,會計師獨立確信聲明書請參照[附錄 9.6 會計師有限確信報告](#)。

### 意見回饋

京城商業銀行 / 營運管理部

地址:台南市中西區西門路一段 506 號

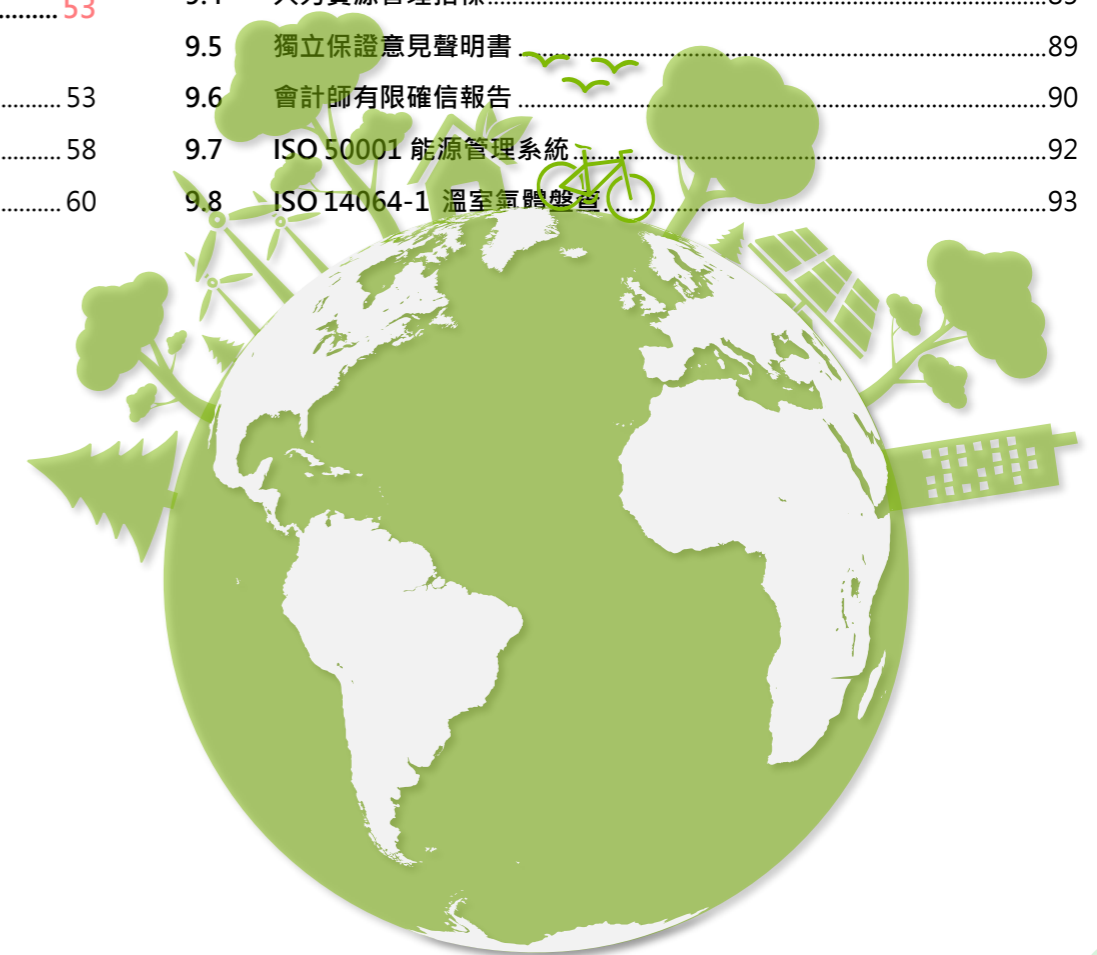
電話:(06)213-9171

信箱:H15@mail.ktb.com.tw

永續發展網址:<https://customer.ktb.com.tw/new/about/b0b73fac>

# 目錄

董事長的話 .....	1	3.2 重大性議題分析 .....	19	6.4 勞工權益 .....	63
2021 重要成果與永續績效 .....	2	3.3 重大性議題策略、目標與達成情形 .....	21	<b>7. 社會共榮 .....</b>	<b>66</b>
<b>1. 關於京城 .....</b>	<b>3</b>	<b>4. 經營治理 .....</b>	<b>23</b>	7.1 學術教育 .....	67
1.1 品牌願景 .....	3	4.1 公司治理與誠信經營 .....	23	7.2 關懷弱勢 .....	70
1.2 經營績效 .....	5	4.2 法令遵循 .....	30	7.3 人文藝術 .....	72
<b>2. 永續企業藍圖 .....</b>	<b>7</b>	4.2.1 防制洗錢及打擊資恐(AML / CFT) .....	31	<b>8. 環境永續 .....</b>	<b>73</b>
2.1 永續發展管理架構 .....	7	4.3 風險管理 .....	33	8.1 營運環境永續 .....	73
2.2 永續發展策略 .....	8	4.4 資訊安全 .....	37	8.2 供應商管理 .....	78
2.3 呼應聯合國永續發展目標 .....	9	4.4.1 個人資料保護 .....	42	<b>附錄 .....</b>	<b>79</b>
2.4 氣候風險與機會 .....	10	<b>5. 顧客價值 .....</b>	<b>43</b>	9.1 GRI 準則內容索引 .....	79
<b>3. 利害關係人議合 .....</b>	<b>16</b>	5.1 服務品質與客戶體驗 .....	43	9.2 上市公司編制與申報永續報告書作業辦法 .....	83
3.1 利害關係人鑑別與溝通 .....	17	5.2 金融科技與創新 .....	47	9.3 永續會計準則委員會揭露項目對照表 .....	83
		5.3 永續金融 .....	49	9.4 人力資源管理指標 .....	85
		<b>6. 幸福職場 .....</b>	<b>53</b>	9.5 獨立保證意見聲明書 .....	89
		6.1 人才吸引與留才 .....	53	9.6 會計師有限確信報告 .....	90
		6.2 人才培育與發展 .....	58	9.7 ISO 50001 能源管理系統 .....	92
		6.3 員工關懷與友善工作環境 .....	60	9.8 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 .....	93



## 董事長的話

2021 年是特別的一年。因為疫情，我們一起度過最難熬的三級警戒；也因為疫情，我們看見醫護人員無私的奉獻以及各行各業的配合與犧牲；更因為疫情，我們的經濟、環境、社會，甚至生活型態都持續在改變。而不變的是，京城銀行推動永續發展的腳步未曾停下，我們透過實際的行動、自上而下的全力支持與參與、將 ESG 融入各項業務策略，期望「永續」在公司各個層面發酵以外，也能如漣漪般擴散到整體社會。

### ● 持續強化公司治理

在面對 2021 年諸多波動下，我們以嚴謹的態度看待風險控管，在對資產品質採高標準要求，我們的稅後淨利與每股盈餘 (EPS) 仍雙雙創下歷史新高，更以連續數年穩定的配息回應股東的期待。而連續 4 年獲頒臺灣證交所「公司治理評鑑」前 5%、連續 6 年入選「公司治理 100 指數」成份股，皆代表著主管機關及社會大眾對京城銀行的肯定。我們相信良好的管理運作，能使企業永續經營，我們將努力且持續強化公司治理，以落實企業經營者的責任。

### ● 深化及呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)

聯合國所提出之「永續發展目標」，強調多元且全面之經濟、社會、環境綜效，並作為 2016 至 2030 年間的全球發展議題。京城銀行制定永續策略，同時連結 SDGs、展開相關行動方案：我們參與地方活動，攜手當地學校、團體舉辦金融教育、反詐騙宣導；我們建構性別友善職場，並再次入選彭博性別平等指數；我們支持中小型企業，中小企業放款餘額佔比持續維持在五成以上；我們設定溫室氣體減量目標，並提前達成。在在顯示我們以具體行動實踐永續發展目標，展現京城銀行的企業價值，拓展我們的影響力。

### ● 積極回應氣候變遷議題

聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 第六次評估報告顯示，即使控制升溫 1.5°C 仍無法避免氣候危機，2050 年達成淨零排放已是全球共識。京城銀行接軌國際，積極回應氣候變遷議題，不僅簽署支持「氣候相關財務揭露」(TCFD)，並依照主管機關要求完成氣候變遷分析；我們推動各項節能方案，也發揮金融機構的力量，增加對綠色金融的放貸，未來我們將配合永續發展路徑之推動，逐步完成全集團的溫室氣體盤查與查證。

### ● 豐富數位金融服務

隨著科技的演進與疫情的影響，網路與手機並存的便利性超乎想像，也加速了數位金融服務的提升。我們以深化數位客群之經營為目標，規劃數位帳戶產品專案，陸續推出「遠傳 Friday 理財+ (Open API)」、「eATM 新增『申請網銀服務』」、「行動銀行 APP 與行動守門員 APP 合而為一」等數位產品與服務，希望帶給客戶更好的體驗，並提升客戶黏著度。

處於後疫情時代，任何結構性的轉變都是種挑戰，京城銀行會秉持著一直以來的理念，持續推動永續發展，以不負各利害關係人對我們的期待。



## 治理

- 連續 4 年獲頒臺灣證交所「公司治理評鑑」前 5%
- 連續 6 年入選「公司治理 100 指數」成份股
- 榮獲財團法人金融聯合徵信中心「金安獎」
- 囊括「2020 銀行競爭力評比」7 項大獎，包括「最佳銀行獎」

## 社會

- 連續 2 年入選彭博性別平等指數
- 社區關懷活動共舉辦 326 場，嘉惠人數 19,803 人，參與的志工共 2,594 人次
- 顧客整體滿意度達 92.9%
- 員工滿意度 80%

## 環境

- 溫室氣體排放量較基準年減少 25.85%
- 完成安和機房整建專案，使機房用電量較過去平均減少約 45%
- ESG 永續產業放款金額佔比 9.28%
- 總行大樓通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證
- 2021 年 7 月簽署成為 TCFD 支持者，並積極研擬相關因應措施

	每股盈餘	每股淨值	股東權益報酬率
2019	NT\$ 2.99	NT\$ 36.28	8.93%
2020	NT\$ 4.90	NT\$ 41.66	12.55%
2021	NT\$ 5.02	NT\$ 43.60	11.80%

	平均每位員工用電量	平均每位員工用水量	溫室氣體排放量
2019	4.75千度	20.08度	2,495 t-CO <sub>2</sub> e/年
2020	4.77千度	19.45度	2,344 t-CO <sub>2</sub> e/年
2021	4.19千度	21.02度	2,123 t-CO <sub>2</sub> e/年

	平均福利費用	投入員工教育訓練總費用 <sup>註</sup>	志工參與總時數
2019	NT\$ 92.55萬	NT\$ 437.9萬	5,258小時
2020	NT\$ 105.71萬	NT\$ 379.5萬	7,236小時
2021	NT\$ 104.80萬	NT\$ 338.1萬	5,341小時

註：員工教育訓練逐年導向線上課程為主，節省實質成本之餘亦有效減少碳足跡

## 1. 關於京城

『京城所至，金石為開』

京城商業銀行前身為台南區中小企業銀行，2006 年更名改制為「京城商業銀行」後，象徵企業注入新的服務精神。精益求精、誠懇踏實，京城銀行所及之處，在於帶給客戶不一樣的服務，提供無微不至的照顧。

### 1.1 品牌願景

京城銀行的企業標誌 - 「鳳凰樹」，為盛開於南台灣的獨有樹木，表現京城銀行發跡於南台灣；橘紅色的花瓣，展現京城銀行熱忱服務的企業家性格；沉穩的樹幹，代表京城銀行在地深耕的經營方針。「京城銀行」商標字體採用魏碑體，此字體源於金石家雕刻在石頭上之字體，被後人拓印下來而得，故字體相較於楷書更為灑脫且蒼勁有力，兼顧了氣韻與力量，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』是我們一貫的經營理念，專注做我們擅長的事，明辨自己的優勢與定位，深入了解我們的客戶，理解每一筆業務可能的風險，用永續思維去設定我們的長期策略與目標，更希望社會因為有京城銀行而變得更好。

京城銀行的許多客戶都在雲嘉南地區，很多分行所在地的人口只有幾萬人，是一間「社區銀行」，因此把周邊鄰居照顧好，是我們時時刻刻的責任。2017 年，我們與台南在地插畫家合作，設計出京城銀行吉祥物 - 貓頭鷹（後命名為：「咕啾」），象徵京城銀行的專業、正義與勤奮，並於 2019 年舉辦命名及擬人化活動。2020 年，搭配「京速 PAY」國際匯款服務上線，我們另外一隻吉祥物「嗚啾」也就此誕生，色調採用醒目的黃色，以及額頭間「W」的瀏海，象徵京城銀行與西聯匯款（Western Union）的合作無間，提供客戶無國界、無時差，簡單便利的匯款服務。

我們希望透過賦予吉祥物鮮明生動的形象，讓金融服務不再是冰冷生硬的代名詞，而是成為民眾日常生活的忠實夥伴，帶給客戶與鄉親『在地的感動』。

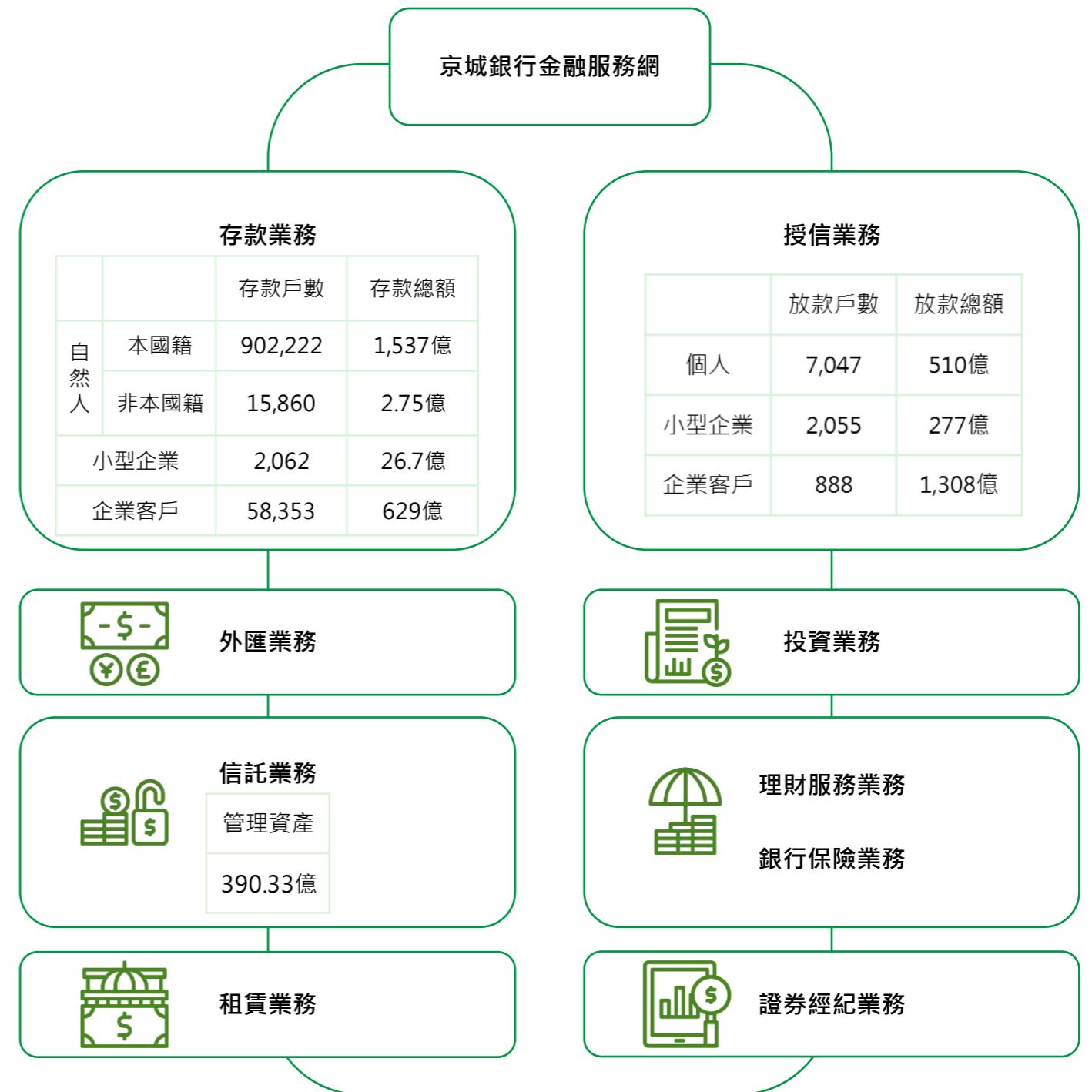
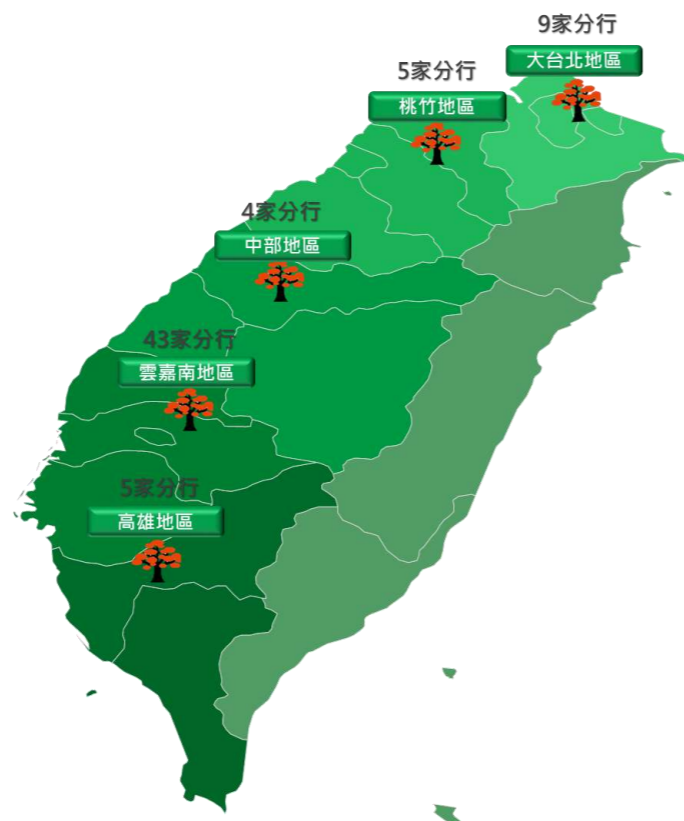


京城銀行簡介		
成立時間	1948/11/1	關係企業
總部	臺灣臺南市	<ul style="list-style-type: none"> <li>京城銀國際租賃股份有限公司</li> <li>京城證券股份有限公司</li> <li>京城國際建築經理股份有限公司</li> </ul>
資本額	NT\$112.12 億	
資產規模	NT\$3,431.49 億	
員工人數	964 人	
產業別	金融保險業	
股票代號	2809	

### ● 服務網絡

京城銀行及各子公司的營運據點皆位於臺灣，實體通路方面，包含銀行分行、國際租賃、證券子公司等，銀行分行據點以中南部為主，約占整體 73%。數位通路方面，京城銀行結合網路銀行、行動銀行、LINE 官方帳號、臉書粉絲專頁、客服電話、自動化服務設備等，透過各種線上線下的服務與互動，帶給客戶虛實整合，有溫度的金融服務。

66 家分行  
2 家授信區域中心  
1 家租賃子公司  
1 家證券子公司  
1 家建築經紀公司



註：小型企業：係按照「中小企業信用保證基金」定義，又資本額低於 2500 萬者

## 1.2 經營績效

京城銀行在企業經營上首重誠信與風險管理，結合創新與客製化的服務，多年來，專注於提升各項財務與非財務的績效表現，並將經營成果分享予全體股東。

### ● 財務績效

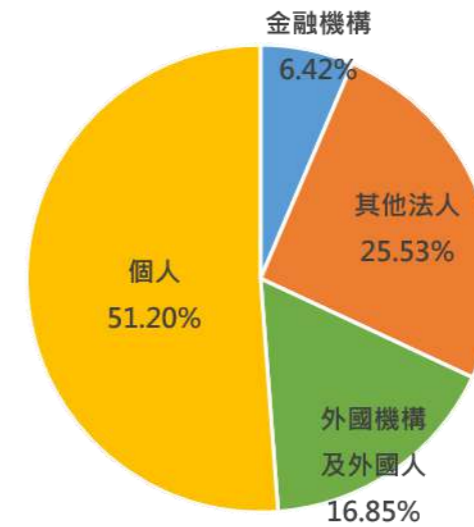
京城銀行 2021 年合併稅後純益達 56.30 億元，較前一年增長 2.54%，每股盈餘為 5.02 元、股東權益報酬率 11.8%、資產報酬率 1.68%。而在財務績效亮眼的同時，京城銀持續擁有強勁的資本水準、優異的資產品質，使京城銀行在面臨跌宕起伏的市場，擁有充足的因應能力。相關財務報表請參考【[京城銀行 2021 年報第 89 頁至第 91 頁](#)】。

單位：新台幣百萬元

項目	2019	2020	2021
經營能力			
資產總額	282,743	325,458	343,149
股東權益	40,932	46,583	48,881
淨收益	8,493	8,907	10,262
稅後淨利	3,400	5,491	5,630
每股淨值	NT\$ 36.28 元	NT\$ 41.66 元	NT\$ 43.60 元
獲利能力			
股東權益報酬率	8.93%	12.55%	11.80%
資產報酬率	1.21%	1.81%	1.68%
每股盈餘	NT\$ 2.99 元	NT\$ 4.90 元	NT\$ 5.02 元
資產品質			
資本適足率	15.04%	16.23%	16.62%
逾放比率	0.01%	0.01%	0.02%
備抵呆帳覆蓋率	9,917.55%	11,760.49%	8,277.51%
分配的經濟價值			
員工薪資福利	1,024	1,053	1,139
分配股東紅利	1,677	2,018	2,355
繳納政府稅款	595	956	1,311
政策影響捐獻金額	0.5	0	0

### ● 股東結構

京城銀行僅發行普通股，各類別持股比例及股數如下：



股東結構	人數 (人)	持有股數 (股)
● 政府機構	0	0
● 金融機構	15	71,940,885
● 其他法人	160	286,219,222
● 外國機構及外國人	255	188,903,274
● 個人	47,559	57,4170,884
<b>合計</b>	<b>47,989</b>	<b>1,121,234,265</b>

基準日：2022.03.11



## ● 稅務治理

稅收收入是政府提供基礎建設及公共服務（如：教育、社會福利）的重要來源，京城銀行在創造利潤的同時，誠實納稅以回饋社會，呼應本公司一貫誠信穩健之經營原則。本公司稅務治理政策如下：



京城銀行創造收益地區均位於臺灣，皆按規定期限報繳各項稅款，其中在臺灣繳納所得稅佔比為 100%，並未透過免稅天堂或低稅負區設立據點來降低稅負，也並未安排非常規交易及特殊交易架構操縱損益。依據 S&P Global 2022 年發布之 CSA Companion，全球銀行業平均有效稅率及平均現金稅率分別為 20.9%與 21.28%，因京城銀行營運據點 100%均位於臺灣，且臺灣法定稅率（一般稅制為 20%；最低稅負制為 12%）較其他稅務管轄區低，故使得本集團有效稅率及現金稅率低於全球平均值。本集團近兩年度所得稅資訊如下表所示：

單位：新台幣百萬元

	稅前淨利 (A)	所得稅費用 (B)	有效稅率 (B)/(A)	調節數 (D)	調整後所得稅費用 (E)=(B)+(D)	調整後有效稅率 (E)/(A)	已納所得稅 (F)	現金稅率 (F)/(A)
2020	6,263	772	12.32%	403	1,175	18.76%	645	10.30%
2021	6,505	875	13.45%	611	1,486	22.84%	971	14.92%

註 1：所得稅費用包含集團公司所得稅、未分配盈餘稅等

註 2：有效稅率低，主要受免稅所得佔比較高之影響，經排除所得稅法規範之免稅所得影響，調整後有效稅率與法定稅率（20%）相近。2021 年有效稅率較 2020 年高，主係認列未分配盈餘稅之影響

註 3：現金稅率差異係因稅負時間差異導致之影響數

## 2. 永續企業藍圖

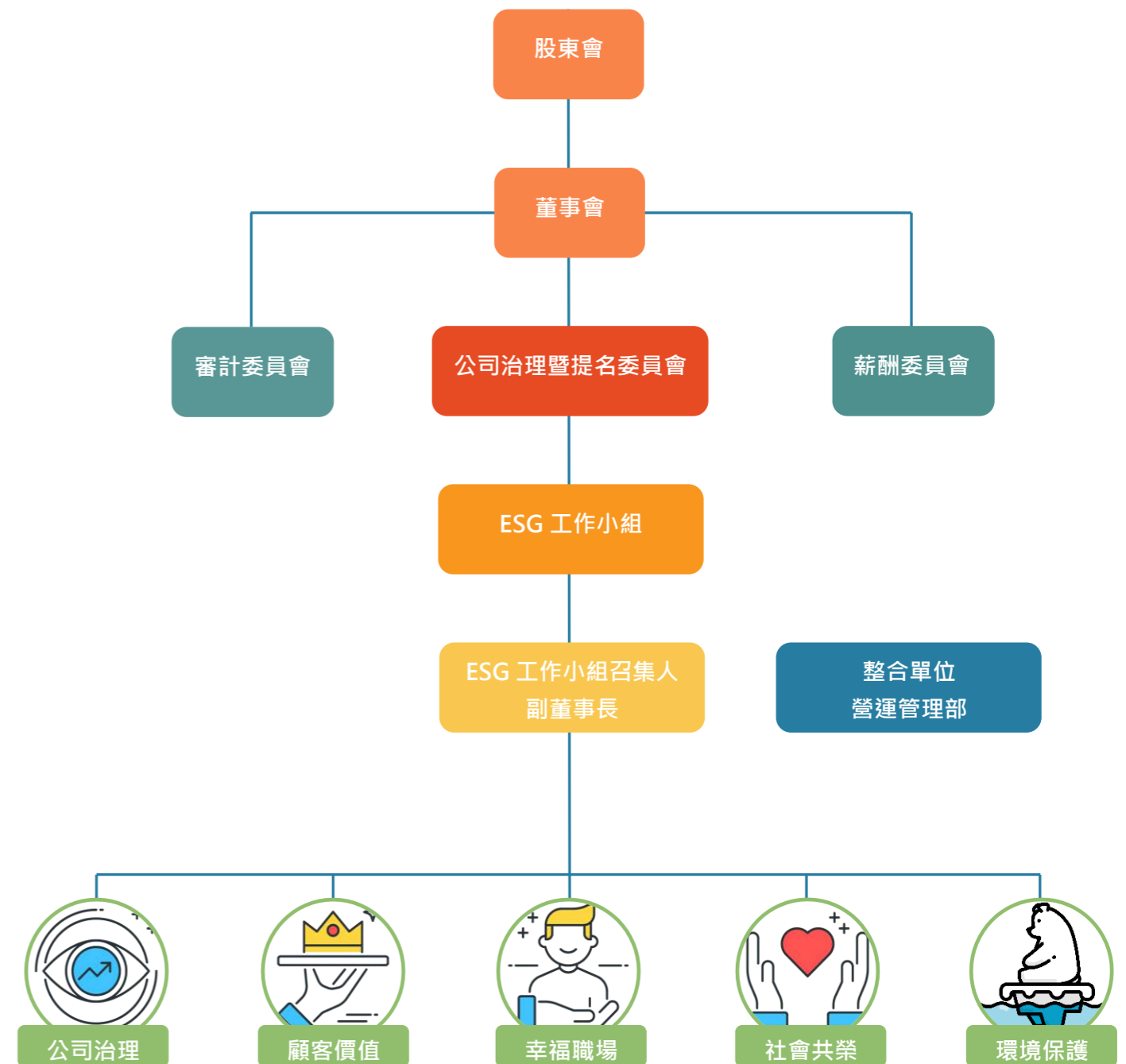
企業永續發展是我們努力不懈目標。除了在金融本業，堅持穩健經營，也一直在深思，企業對於社會應盡之責任為何？該如何將資源送到需要的人手上？該如何利用我們自身的影響力，帶動整個社會朝向正向發展？

為此，京城銀行不僅制定「[京城銀行永續發展實務守則](#)」，亦設置隸屬董事會之「公司治理暨提名委員會」做為永續發展最高指導單位，底下則成立「ESG 工作小組」做為 ESG 推行單位，藉由組織化的運作、策略性的規劃，以及全體員工的參與及推動，讓不僅僅是企業，甚而整個社會，一起朝永續發展邁進。

### 2.1 永續發展管理架構

在永續發展管理架構上，「公司治理暨提名委員會」為永續發展最高指導單位，該委員會 4 名成員均由董事組成，其中有 3 名為獨立董事，除負責董事會成員及高階經理人尋覓、審核及提名，公司治理制度執行、規劃、檢討與監督，亦負責永續發展政策、管理方針之議定與執行情形之監督。公司治理暨提名委員會底下設有「ESG 工作小組（又名：永續工作小組）」，由副董事長做為小組召集人，總經理、營運管理部、行政管理部、人力資源部、數位服務暨業務部等部室主管為工作小組當然成員，透過每年定期召開會議，針對企業各項 ESG 議題、策略及目標，進行討論、分析與追蹤管理，以有效落實企業永續發展管理之作為。2021 年共召開 4 次工作小組會議，並將 2021 年度執行成果、2022 年度策略規劃，提公司治理暨提名委員會討論後，提報董事會。

此外，於各部室設置 ESG 專責人員窗口，做為各部室推動 ESG 的種子成員，並協助提供 ESG 相關數據、涉及議題、實際執行成果等，使『永續經營』與日常業務相結合，促進 ESG 各面向的發展，以及提升企業履行永續發展的執行成效。



## 2.2 永續發展策略

京城銀行參酌臺灣證券交易所《上市上櫃公司永續發展實務守則》、《聯合國全球盟約》等制定「京城銀行永續發展實務守則」，以尊重人權、保障勞工權益、公平合理對待顧客、促進環境永續、力行反貪腐等重要精神為根本，要求全體員工共同遵循。此外，設定五大面向做為永續發展策略的施行重點，並制定相對應的管理方針與目標，使京城銀行能持續落實永續策略，以及回應各利害關係人的期待。

### 京城銀行永續發展策略



## 2.3 呼應聯合國永續發展目標

聯合國於 2015 年提出全球永續發展目標 (SDGs)，希冀透過國際、政府、機構組織和每個人的合作與努力，在兼顧經濟成長、社會進步與環境保護等三大面向之下，共同攜手展開積極的行動方案。京城銀行在聚焦永續策略時，同時結合核心職能，深化及呼應聯合國永續發展目標，善盡身為國際公民應盡之責。

京城銀行永續發展策略在呼應聯合國永續發展目標 (SDGs) 的主要具體作為如下：

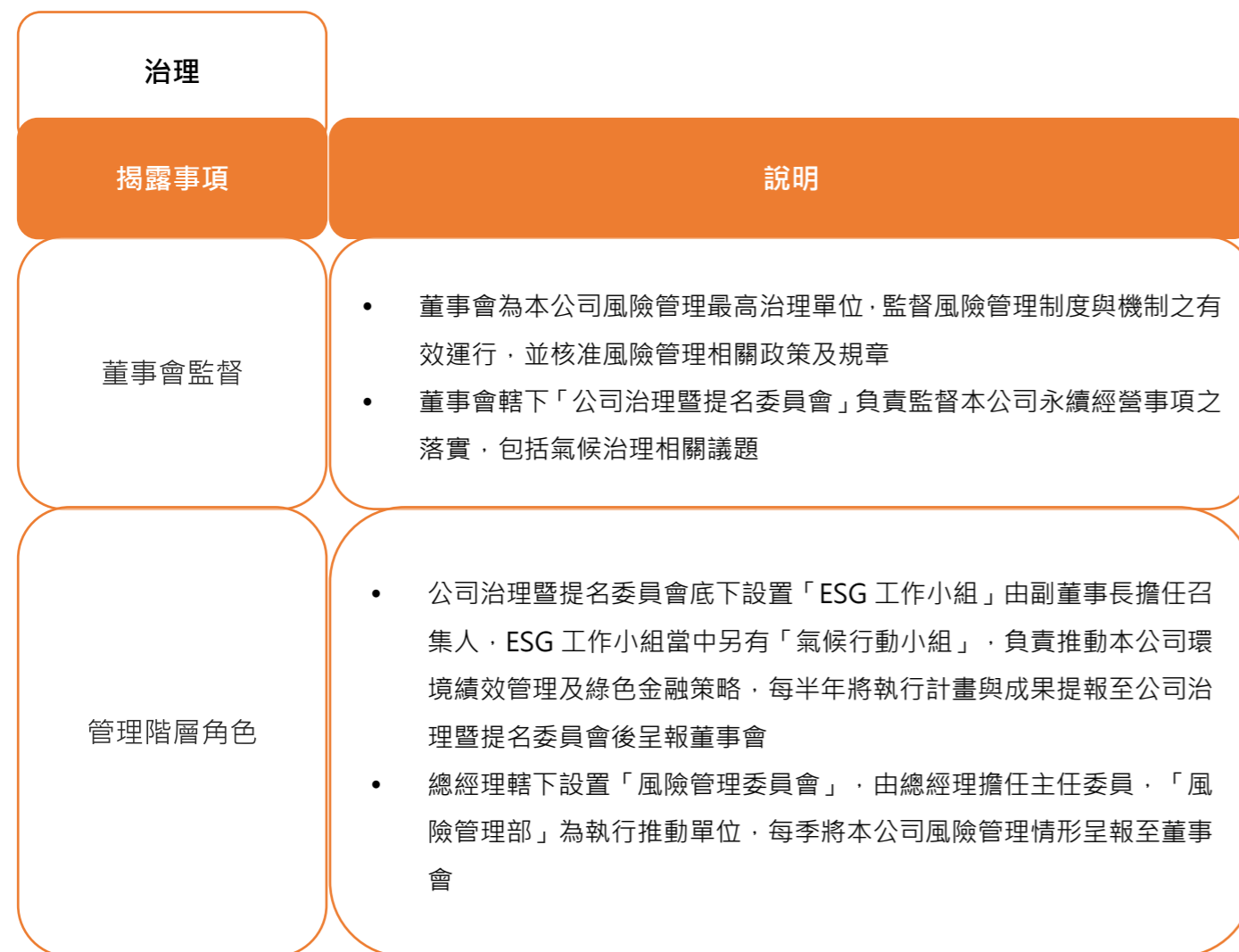


## 2.4 氣候風險與機會

世界經濟論壇 ( World Economic Forum ) 於 2022 年 1 月發佈的《全球風險報告》顯示，「氣候行動失敗」 ( Climate action failure ) 超越了「極端氣候」 ( Extreme weather ) 躍升為風險排名第一名，而排名前十的風險中就有五項涉及環境議題。報告當中也指出，無序的能源轉型過程或引發經濟動盪、地緣政治緊張局勢，因此面對氣候變遷，政府、企業和社會除了需要更實際的作為，也需要開展多方協作，以建立足夠的韌性共同應對持續性的全球性挑戰。

與此同時，管理氣候相關風險以確保金融的穩定性也成為國內外主管機關與金融市場參與者關注的重要領域，京城銀行身為公民及金融中介者，不斷強化對氣候風險的管理及其資訊透明度，於 2021 年 7 月簽署支持氣候相關財務揭露 ( Task Force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD )，並參考 TCFD 架構依治理、策略、風險管理、指標和目標四大範疇持續深化建議項目的揭露。

### ● 治理



## ● 策略與風險管理

京城銀行對於氣候相關的管理策略，主要圍繞三個主軸，並以此做為逐年優化的方向：

- ◇ 管理氣候相關風險；包含實體風險與轉型風險
- ◇ 管理本公司在營運活動過程中對氣候造成的影響
- ◇ 透過融資或投資產品，支持客戶進行低碳經濟轉型

### 鑑別氣候變遷風險與機會之步驟與管理流程



本公司依照 TCFD 建議書架構，共辨識出與本公司相關聯的 17 項氣候風險項目及 8 個氣候機會項目，並邀請氣候行動小組成員評估對本公司業務、策略或財務規劃的衝擊（影響）程度及發生的可能性，繪製出本公司風險機會重大性矩陣圖。

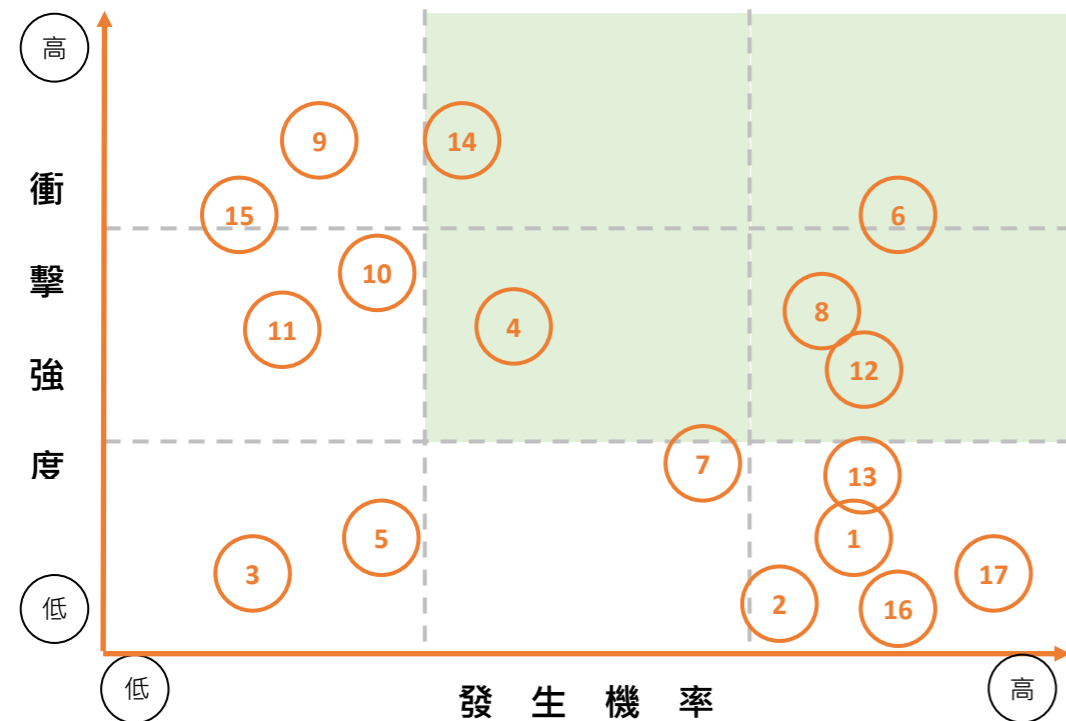
風險類型	風險類別	風險說明	潛在財務影響	發生週期	風險減緩措施	對應編號
轉型風險	政策和法規風險	政府設定更嚴格減碳目標，導致本公司相關營運成本增加，如：規定再生能源使用佔比、購買碳權或憑證	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資本支出增加</li> <li>• 營業成本增加</li> </ul>	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 導入 ISO 50001 能源管理系統並取得認證，以提升能源管理績效及能源使用效率</li> <li>• 擴大評估於自有行舍架設太陽能發電系統，提高可再生能源使用佔比</li> </ul>	1
		永續相關規範增加，導致管理成本增加，如：2027 年上市櫃公司須完成溫室氣體查證	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營業成本增加</li> </ul>	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設有專責單位蒐集國內外節能減碳趨勢及法規變動，同時透過諮詢顧問及檢視領導企業案例，研擬對應方針</li> <li>• 提前導入總行大樓 ISO 14064-1 溫室氣體盤查認證，並預計於 2023 年擴大盤查範圍至各營業據點</li> </ul>	2
		氣候變遷相關訴訟風險，如：旗下資產因氣候損害進而造成人員傷亡，衍生的訴訟案件	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營業成本增加</li> <li>• 營業收入減少</li> </ul>	中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 盤點旗下資產使用狀況及耐用年限，並參酌考量 50 年以上 24 小時雨量重現期之情境</li> </ul>	3

風險類型	風險類別	風險說明	潛在財務影響	發生週期	風險減緩措施	對應編號
實體風險		政府針對高碳排產業實施更嚴格碳稅或碳定價，使企業營運成本提高，影響旗下授信戶還款能力	• 營業收入減少	中期	• 針對歸屬於高碳排產業之授信戶，於徵審流程中結合 5P 原則衡量其對本公司信用風險之影響，並定期進行貸放後管理檢視其獲利能力波動性	4
		政策導致現有資產提前沖銷或報廢	• 資產價值降低	中期	• 採購時選擇有環保節能標章、符合環保法規之產品 • 提高自有行舍綠建築佔比	5
	技術風險	產品或服務被低碳技術所取代，如：實體轉至線上	• 營業收入減少	短期、中期	• 已於 2015 年成立「數位服務暨業務部」，逐年拓展數位金融商品應用範疇與客群 • 評估整體數位發展趨勢與自有客群特性，打造真正符合市場需求之數位產品	6
		轉型至低碳經濟（如：FinTech）的成本	• 營業成本增加	短期、中期		7
	市場風險	消費者行為改變，如：環保意識抬頭，轉用低碳相關產品及服務	• 營業收入減少	短期、中期		8
		資產（如：土地、房舍、證券）重新訂價	• 資產價值降低	長期	• 密切注意產業現況及發展趨勢，逐步減持缺乏企業永續經營概念公司之曝險 • 盤點自有土地及行舍所受氣候變遷之影響層級	9
	名譽風險	投融资部位的汙名化	• 資產價值降低	長期	• 於投融资前審慎評估對方是否涉及環境、人權及社會、治理相關重大爭議 • 已於 2016 完成「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」簽署，並每年檢視與揭露執行情形	10
		利害關係人的顧慮或是指責增加	• 資本獲得減少	長期		11
	立即性風險 極端天氣的嚴重程度上升，如：豪雨、強颱	營運據點遭受衝擊，造成行舍、設備的損害	• 資產價值降低	短期	• 加強行舍及設備各項防災設施，適時透過投保轉嫁風險，並針對重要資訊設備建立備援系統	12
		停班導致營運中斷	• 營業收入減少	短期	• 訂有「緊急應變作業要點」，於災害發生時能迅速啟動備援機制，減輕營運中斷影響	13
		授信戶不動產擔保品發生資產價值減損情事	• 資產價值降低	中期	• 鑑別屬於高氣候風險之不動產擔保品，管理其貸放成數比（Loan-to-value）	14
長期性風險 降雨型態或是天氣型態劇烈改變，如：降雨型態改變、海平面上升、平均氣溫上升		海平面上升使營業據點面臨淹水風險	• 資產價值降低	中期、長期	• 盤點現有營運據點是否有位於淹水機率高之警示區域，加強其調適措施，並於選址或購置自有土地時將此風險納入考量	15
		缺水導致營運成本增加	• 營業成本增加	短期、中期	• 逐年汰換省水、節電效能不彰之設備 • 行舍新建或整修時，參考綠建築標準，透過設計減少空調能耗量	16
高溫日數增加，使用電需求上升，並導致營運成本增加	• 營業成本增加	短期、中期	17			

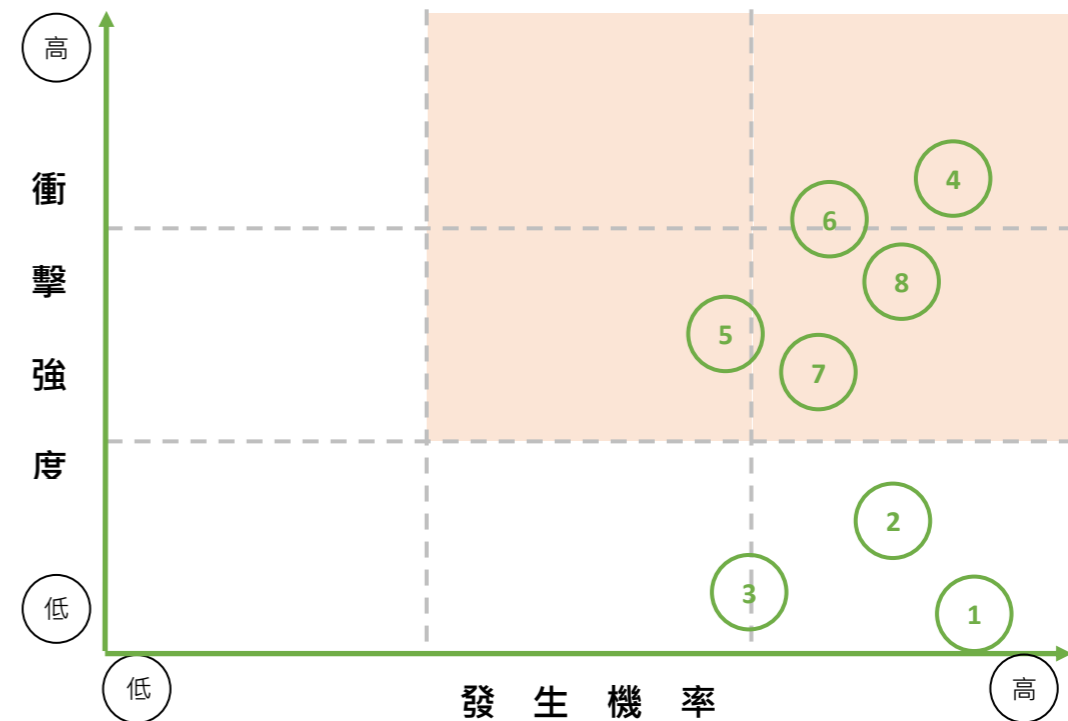
機會類型	機會類別	機會說明	潛在財務影響	發生週期	採取行動	對應編號
機會	資源使用效率	擴大使用節能、節水設備	• 營業成本降低	短期	• 持續優先採購具有節能、省水標章產品	1
		推廣電子帳單，減少紙張列印	• 營業成本降低	短期、中期	• 透過推廣活動如：「數位 e 路發」、「數位任意門」，以及與 DOMI 綠然合作「點亮無窮希望計畫」，鼓勵客戶將紙本帳單轉為電子帳單	2
	能源來源	增加使用低碳能源，有助於降低化石燃料價格上升潛在風險	• 營業成本降低	短期、中期	• 自有行舍進行改造整修時，評估建置太陽能分行可行性	3
	產品和服務	響應綠色產業政策，提升綠色融資金額，增加放款客戶及量能	• 營業收入增加	中期、長期	• 呼應「綠色金融行動方案 2.0」，在兼顧風險原則下支持綠色產業發展	4
		提供數位化產品及服務，減少客戶往來實體分行碳足跡	• 營業收入增加	短期	• 已於 2015 年成立「數位服務暨業務部」，逐年拓展數位金融商品應用範疇與客群	5
	市場	增進電子化交易，觸及更多元化的客群	• 營業收入增加	中期、長期	• 關注市場發展、發揮自身特色，為客戶量身打造所需金融產品	6
		透過融資綠色產業，掌握新的市場機會	• 營業收入增加	中期、長期		7
	韌性	規劃綠色融資及投資方針，提升綠色金融商品之廣度與深度	• 營業收入增加	中期、長期	8	

註：短期：預估 1~3 年內發生、中期：預估 3~10 年內發生、長期：預估 10 年以後發生

氣候變遷風險重大矩陣圖



氣候變遷機會重大矩陣圖





## ● 情境分析

### ◇ 自有營運據點之立即性實體風險

京城銀行為進一步了解立即性風險對營運據點造成之衝擊程度，針對所有營運據點採用經濟部水利署第三代淹水潛勢圖，評估在極端降雨（650mm/24 小時）情境下，特定地形地貌及客觀水理，進行淹水潛勢分析，評估範圍為本公司 66 間分行（含總行大樓），自有行舍約佔所有據點 51%。分析結果顯示，所有自有行舍皆為無淹水或低於 1 公尺以下，承租行舍則有 3 處淹水深度達 1 至 2 公尺。對於各項災害（如：颱風、淹水），本公司已訂有各項災害之緊急應變措施及備援機制，足以因應極端降雨可能造成之負面影響。

營運據點項目	據點數	無淹水 / 淹水深度低於 1 公尺	淹水深度 1 至 2 公尺	淹水深度 2 公尺以上
自有行舍 (含總行大樓)	34	34	0	0
承租行舍	32	29	3	0

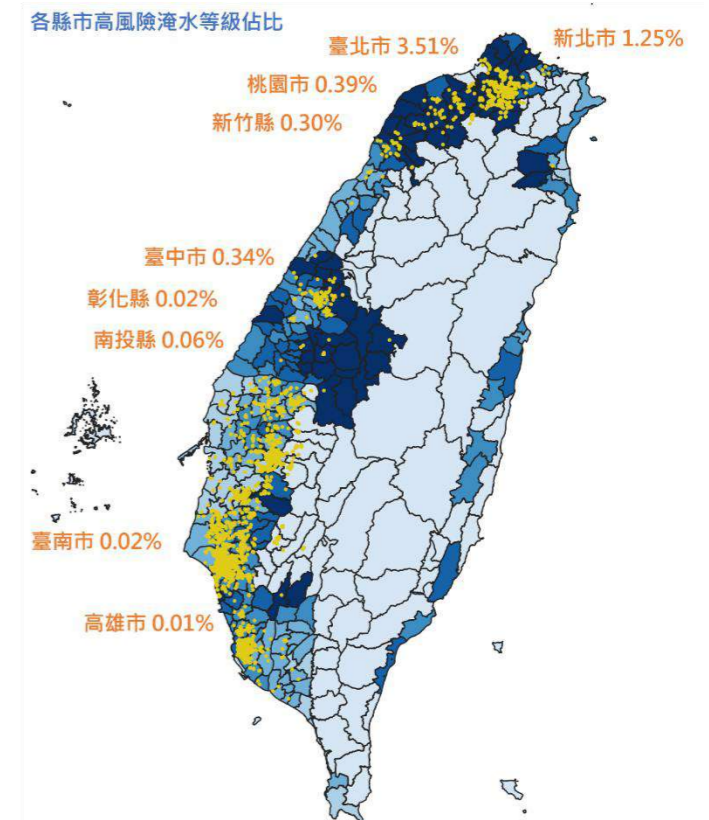
### ◇ 住宅用不動產擔保品之立即性實體風險

本公司收益來源約 51.32%來自於授信業務，為避免旗下不動產擔保品因遭受氣候災害導致資產價值下跌，京城銀行依照聯合國政府間氣候變遷專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change；IPCC）第 5 次評估報告（Fifth Assessment Report；AR5）中，以「代表濃度途徑」（Representative Concentration Pathways；RCPs）評估未來可能之氣候變遷情境，選定 RCP 8.5 情境作為評估擔保品損害風險之情境，並依據國家災害防救科技中心（NCDR）「氣候變遷災害風險調適平台」之淹水災害風險資料，以危害-脆弱度將臺灣各鄉鎮地區進行風險分級（1 至 5，5 為高風險），比對易發生淹水災害的區域，計算受影響比例，以利制定因應控管措施。

經計算，在 RCP8.5 情境下，約有 436 筆住宅用不動產擔保品位於高風險區域，受影響的擔保品案件餘額為 123 億元，佔整體放款餘額比例為 5.88%，主要位於臺北市。為減少擔保品因氣候災害造成擔保力不足或違約率升高導致本公司信用風險上升，將於徵審過程中結合氣候災害風險評估，檢視其貸放成數合理性。

RCP 8.5 世紀末 (2075 ~ 2099 年)	
風險等級	筆數
高風險 (風險級數 5)	436
中風險 (風險級數 4)	676
低風險 (風險級數 3 以下)	3,174

註：鑑別以 2021 年底授信餘額計算，排除無明確地址資料



✧ 授信業務之轉型風險

為了評估本公司所面臨的氣候變遷轉型風險，參考 SASB 及行政院環保署國家溫室氣體登錄平台所認定高碳排放產業，將電力供應業、化石燃料開採與煉製業、水泥業、鋼鐵業、航空業、石化業，以及年排放量超過 2.5 萬公噸二氧化碳當量之企業，列為本公司高碳排產業，並辨識出對電力供應業之曝險金額較大。

京城銀行高碳排產業清單



1. 電力供應業



2. 化石燃料開採與煉製業



3. 水泥業



4. 航空業



5. 鋼鐵業

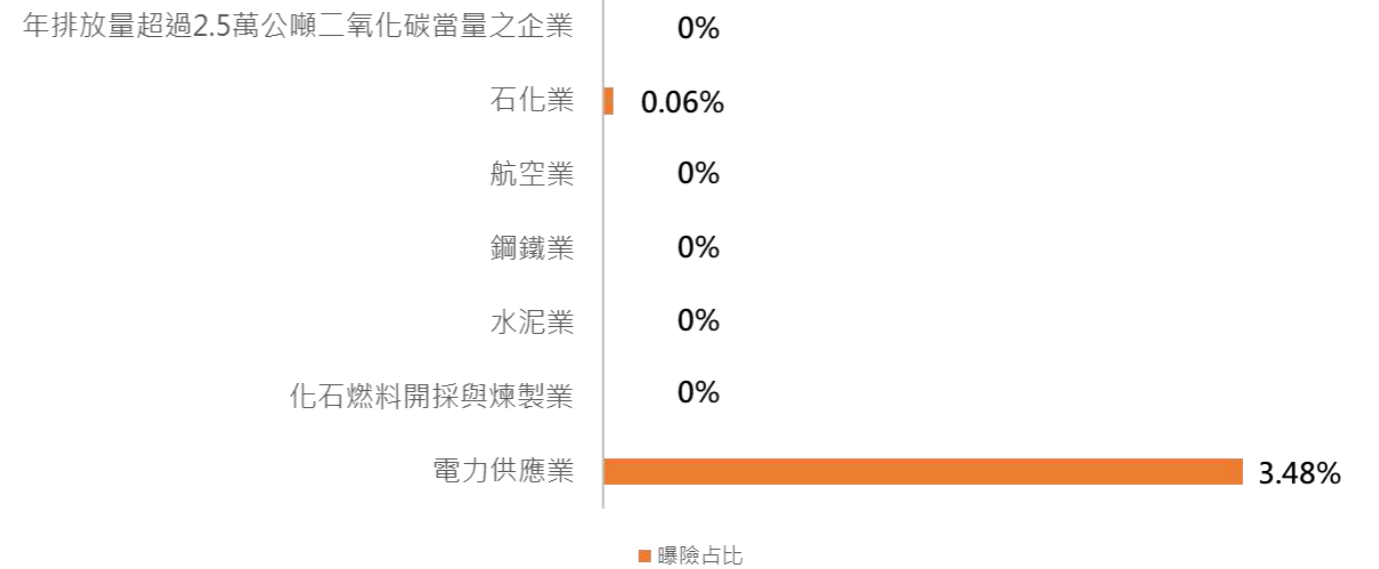


6. 石化業



7. 年排放量超過 2.5 萬公噸企業

高度氣候敏感型產業  
授信曝險占比

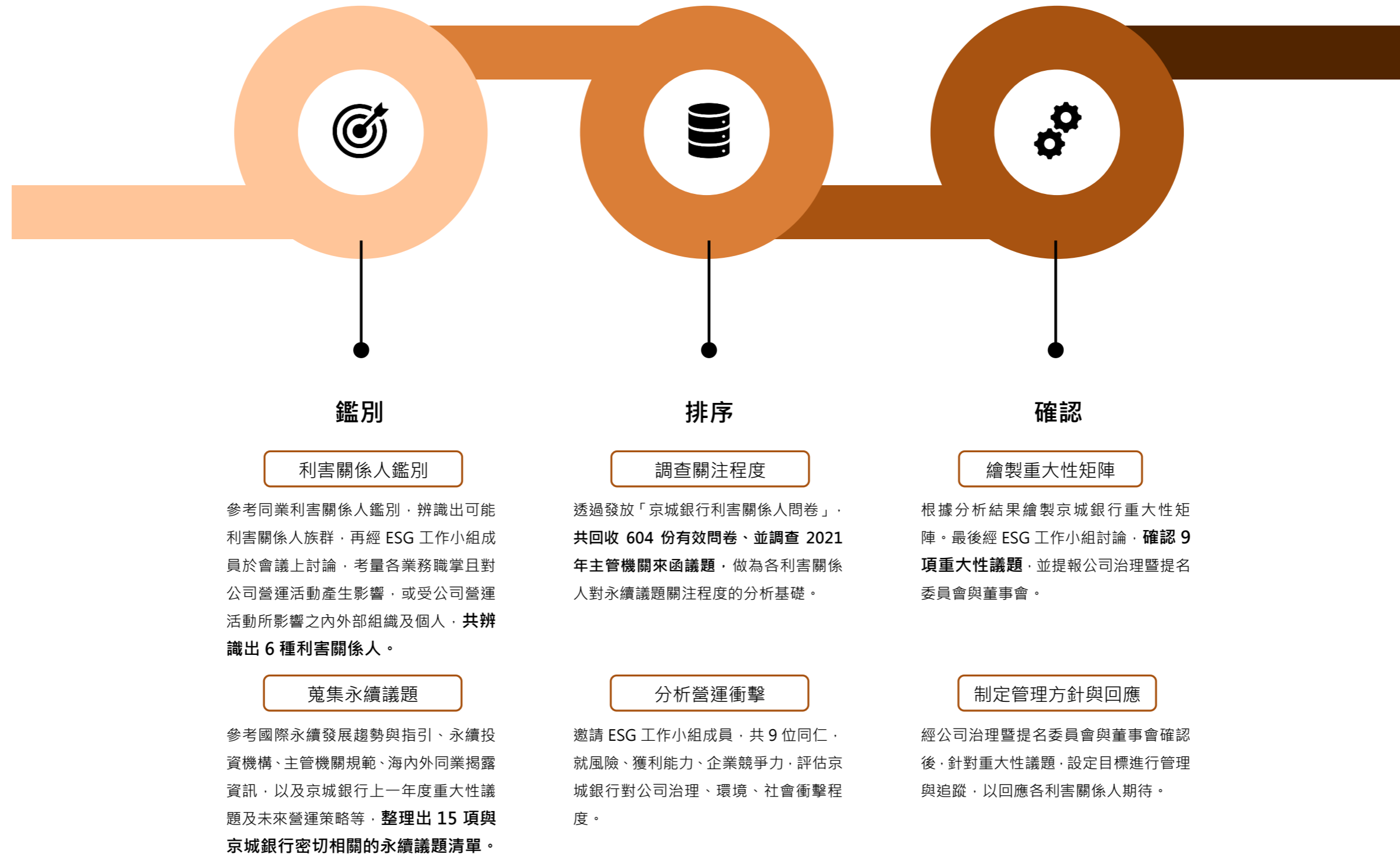


● 績效指標與目標

請參閱本報告書 [8.1 營運環境永續](#)。

### 3. 利害關係人議合

每一年，京城銀行依循 GRI 準則的利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性、完整性四大原則，並透過鑑別、排序與確認三大步驟，檢視永續議題和進行重大性分析，藉此盤點京城銀行永續發展的現況，進而能不斷校準我們永續發展的策略與長期目標，同時做為永續報告書的編撰方針。



### 3.1 利害關係人鑑別與溝通

京城銀行鑑別出六大利害關係人，分別為顧客、員工、投資人 / 股東、政府機關、供應商、一般民眾 / 社福團體，並每半年將與利害關係人溝通之情形提報公司治理暨提名委員會與董事會。

利害關係人	重要性	溝通頻率與管道	關注議題
顧客	客戶為銀行的營運基礎，我們傾聽客戶的需要，提供專業的金融服務，成就客戶的人生目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 小時服務專線</li> <li>申訴專線</li> <li>電子信箱</li> <li>臉書專頁</li> <li>Line 官方帳號</li> <li>每年：客戶滿意度調查</li> <li>每月：彙整客戶申訴處理情形</li> <li>不定時：舉辦金融理財與投資講座</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 服務品質與客戶體驗</li> <li>★ 公司治理與誠信經營</li> <li>★ 風險管理</li> <li>★ 金融科技與創新</li> <li>★ 人才培育與發展</li> </ul>
員工	員工是銀行最重要的夥伴，我們重視每一位員工的權益，尊重與關懷每一位員工，透過打造安全與健康的工作場所、積極培育人才，攜手成長	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工內部溝通網站及總經理信箱</li> <li>每年：員工滿意度調查</li> <li>每季：職工福利委員會會議</li> <li>每季：勞工退休準備金監督委員會會議</li> <li>每季：勞資會議</li> <li>每半年：安全衛生教育訓練</li> <li>不定期：教育訓練及人才培育班</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 公司治理與誠信經營</li> <li>★ 人才培育與發展</li> <li>★ 勞工權益</li> <li>★ 服務品質與客戶體驗</li> <li>★ 風險管理</li> </ul>
投資人 / 股東	投資人 / 股東長期且穩定的支持，是對我們重要的肯定，我們藉由透明的資訊揭露，維持與投資人 / 股東暢通的溝通管道，並以永續經營為己任，不負投資人 / 股東的信任	<ul style="list-style-type: none"> <li>中、英文投資人關係網站，供國內外投資人查詢</li> <li>每月：公布營運績效</li> <li>每季：召開法人說明會</li> <li>每年：召開股東會</li> <li>每年：年報、永續報告書、盡職治理報告書</li> <li>不定期：依規定於公開資訊觀測站揭露財務業務諮詢及重大訊息</li> <li>不定期：參與並公布信用評等</li> <li>不定期：舉辦或參加投資人說明會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 公司治理與誠信經營</li> <li>★ 人才吸引與留才</li> <li>★ 人才培育與發展</li> <li>★ 服務品質與客戶體驗</li> <li>• 營運環境永續</li> </ul>

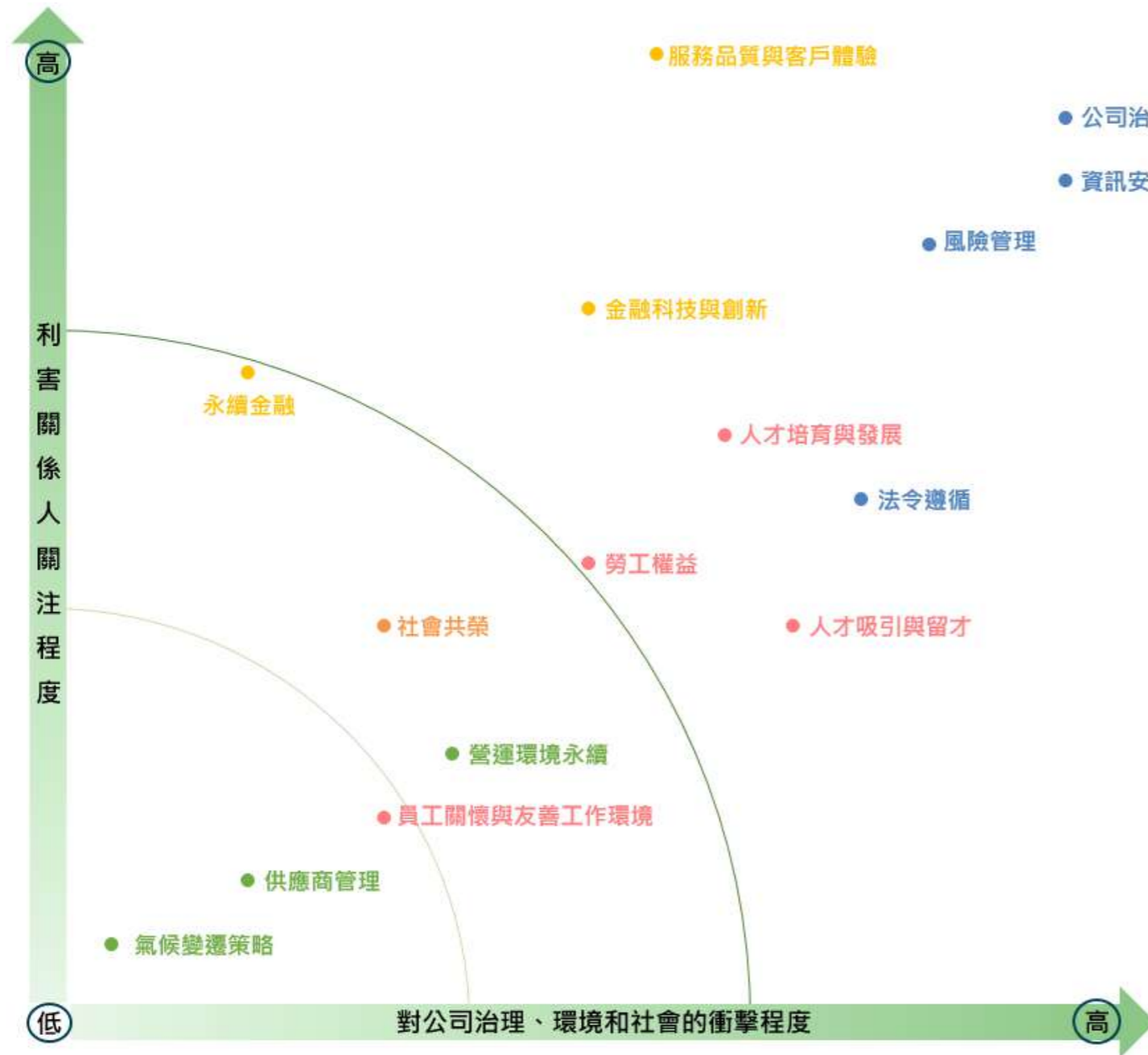
利害關係人	重要性	溝通頻率與管道	關注議題
政府機關	金融業為高度監理行業，遵循政府規範、配合政府政策，建立誠信穩健的經營體質，有助於社會的穩定	<ul style="list-style-type: none"> <li>按時申報各項規定資訊</li> <li>不定期：配合各項監理及查核活動</li> <li>不定期：參與政策說明會及座談會</li> <li>不定期：實地拜會相關機構，建立暢通的溝通管道</li> <li>不定期：電話、e-mail、函文等方式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 法令遵循</li> <li>★ 風險管理</li> <li>★ 公司治理與誠信經營</li> <li>★ 資訊安全</li> <li>★ 服務品質與客戶體驗</li> </ul>
供應商	負責任的企業，經由慎選優質廠商、發揮自身影響力，建構永續發展的供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年：推動供應商進行企業社會責任自評</li> <li>每年：舉辦供應商教育訓練，宣導相關事項</li> <li>每年：訪視及檢查供應商是否遵法與合規</li> <li>不定期：邀請主要供應商簽署人權及環境永續條款承諾書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 服務品質與客戶體驗</li> <li>• 永續金融</li> <li>★ 資訊安全</li> <li>★ 風險管理</li> <li>★ 法令遵循</li> </ul>
一般民眾 / 社福團體	社區，本公司立足的根基，我們秉持『取之於社會，用之於社會』的理念，透過與當地社區、社福團體的合作，回饋鄉里，啟動社會的正向循環	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期：透過分行與當地居民建立緊密連結</li> <li>不定期：參與各式 NPO/NGO 及地方社區協會舉辦之活動</li> <li>不定期：與長期合作夥伴共同舉辦活動</li> <li>不定期：透過社群平台，如臉書專頁，分享金融教育與反詐騙新知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 服務品質與客戶體驗</li> <li>★ 公司治理與誠信經營</li> <li>★ 金融科技與創新</li> <li>★ 資訊安全</li> <li>★ 風險管理</li> </ul>

註：★為本公司重大性議題

### 3.2 重大性議題分析

#### ● 重大性矩陣

我們整理出 15 項與京城銀行密切相關的永續議題清單，依循「利害關係人關注程度」與議題對「永續發展衝擊程度」，產生京城銀行 2021 年重大性矩陣如下，最終選出 9 項做為京城銀行重大性議題。



重大性議題分類表



#### 公司治理

- 公司治理與誠信經營
- 風險管理
- 資訊安全
- 法令遵循



#### 社會

- 服務品質與客戶體驗
- 金融科技與創新
- 永續金融
- 社會共榮
- 人才培育與發展
- 勞工權益
- 員工關懷與友善工作環境
- 人才吸引與留才



#### 環境

- 營運環境永續
- 供應商管理
- 氣候變遷策略

註：除 9 項重大主題外，其他非屬重大性揭露範疇，仍在報告書中做適度的說明與揭露

● 重大性議題衝擊邊界

根據鑑別的 9 項重大性議題，分別對應到 GRI 準則中 9 個特定主題、2 個一般揭露主題，以及 GRI G4 金融行業補充指引的 1 個考量面。重大性議題所對應 GRI 主題、管理方針、衝擊邊界及涉入程度，請詳見下表：

重要性 排序	議題	GRI 準則 / 特定主題	管理方針 (對應章節)	衝擊邊界及涉入程度 <sup>註</sup>					
				組織內部			組織外部		
				京城銀行(含子公司) 及員工	顧客	投資人 / 股東	政府機關	供應商	一般民眾 / 社福團體
1	公司治理與誠信經營	GRI 102 一般揭露(治理) GRI 102 一般揭露(倫理與誠信) GRI 205 反貪腐(205-1)	4.1 公司治理與誠信經營	直接造成	商業關係 造成	直接造成	直接造成	商業關係 造成	間接造成
5	法令遵循	GRI 102 一般揭露(治理) GRI 419 社會經濟法規遵循	4.2 法令遵循	直接造成	商業關係 造成	直接造成	直接造成	商業關係 造成	
3	風險管理	GRI 102 一般揭露(治理)	4.3 風險管理	直接造成	商業關係 造成	直接造成	直接造成	商業關係 造成	
2	資訊安全	GRI 418 客戶隱私	4.4 資訊安全	直接造成	直接造成				
4	服務品質與客戶體驗	GRI 417 行銷與標示(417-1)	5.1 服務品質與客戶體驗	直接造成	商業關係 造成	間接造成			
5	金融科技與創新	GRI G4 金融服務業補充指引(產品組合)	5.2 金融科技與創新	直接造成	商業關係 造成	間接造成			間接造成
8	人才吸引與留才	GRI 401 勞雇關係 GRI 405 員工多元化與平等機會	6.1 人才吸引與留才	直接造成		間接造成			
7	人才培育與發展	GRI 404 訓練與教育 GRI 402 勞/資關係	6.2 人才培育與發展	直接造成		間接造成			
9	勞工權益	GRI 412 人權評估	6.4 勞工權益	直接造成					

註：依 GRI Standard 規定描述 GRI 特定主題的衝擊邊界及京城銀行與衝擊邊界的關聯。衝擊邊界考量價值鏈的關鍵利害關係人，衝擊邊界關聯則分為三個涉入程度：京城銀行是否直接造成此衝擊、與其他單位共同促成相關衝擊、透過商業關係而與此衝擊有直接關聯

### 3.3 重大性議題策略、目標與達成情形

針對各重大性議題，我們鑑別其對京城銀行營運之衝擊，並透過訂定各重大性議題的管理策略、中短長期目標及追蹤，以持續落實京城銀行的永續作為。

面向	議題	風險與機會	管理策略	關鍵績效指標	2021 達成情形	2022 年關鍵目標	中長期目標
公司治理	公司治理與誠信經營	良好的公司治理架構，使董事與管理階層能有效地發揮職能，而『誠信』更是經營的基礎	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會職能與績效評估機制</li> <li>接軌國內外公司治理趨勢</li> <li>定期進行誠信經營教育訓練與宣導，使誠信經營內化</li> <li>制定規範，以及提供內外部檢舉管道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會出席率</li> <li>公司治理執行情形</li> <li>誠信經營執行情形</li> <li>內外部誠信經營檢舉案件處理情形</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會與功能性委員會出席率皆達 90%以上</li> <li>接獲檢舉案件數 1 件，經調查未涉及不誠信行為，並已處置完畢</li> <li>完成非財務資訊英文網站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接軌國際，持續深化董事會與 ESG 之連結</li> <li>依據「公司治理藍圖 3.0」提升非財務資訊揭露品質</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置專職公司治理主管</li> <li>依據公司產業特性及未來發展策略，規劃董事會成員之專業性與多元性</li> </ul>
	法令遵循	建立組織合規文化，且深化於日常營運中，不單能降低法規遵循成本，亦能提升各利害關係人對我們的信賴，並保障大家的權益	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化員工法令遵循意識，與洗錢防制及打擊資恐之辨識</li> <li>導入科技輔助，提升法遵管理效能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期舉辦法令遵循教育訓練及法規宣導</li> <li>委請外部專業機構辦理洗錢防制及打擊資恐機制專案查核</li> <li>自行查核件數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦或參與法令遵循教育訓練，受訓人數共 18,187 人次</li> <li>經外部專業機構就 2021 年洗錢防制及打擊資恐機制專案查核結果出具「無保留結論」之確信報告</li> <li>自行查核件數共 221,696 件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完備員工法遵、防制洗錢及打擊資恐之教育訓練</li> <li>建置線上法遵自評系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化法令遵循及反洗錢作業制度，並透過科技工具輔助，提升管理效率</li> </ul>
	風險管理	事前的風險管理，更優於事中的危機處理。透過健全的風險管理機制，有助於京城銀行在維持競爭力之下，降低或避免潛在損失	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善風險管理機制與架構</li> <li>定期辦理內部查核，確保內部控制執行情形</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期召開風險管理委員會</li> <li>定期將各項風險控管評估結果呈報董事會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開 12 次風險管理委員會</li> <li>編制「風險控管報告」，並呈報至董事會共 4 次</li> <li>導入 LTV ( Loan-to-value ) 法規，強化不動產信用風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研擬與制定氣候風險管理政策及流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置風險控管自評暨關鍵風險指標通報平台</li> </ul>
	資訊安全	行動與網路應用蓬勃發展的同時，伴隨著資安威脅的擴大。與時俱進的資訊安全防護，能確保企業順利運作及重要訊息不外洩	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過內部資訊安全宣導及評量、社交工程郵件攻擊演練、資訊安全緊急應變計畫演練，降低遭受攻擊威脅</li> <li>關注資訊安全發展趨勢，並建立關鍵指標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全宣導時數</li> <li>定期召開資訊安全管理委員會</li> <li>核心帳務系統當機次數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦資訊安全宣導與測驗共 2 場，受訓人數共 2,853 人次，宣導率 100%</li> <li>召開資訊安全管理委員會共 4 次</li> <li>核心帳務主機當機發生次數為 0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入 ISO 27001 國際認證</li> <li>完成外匯核心帳務主機系統升級</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>擴大資訊作業安全與個資國際標準認證範圍，提升企業整體資訊安全</li> </ul>
社會	服務品質與客戶體驗	提供客戶優質的服務、重視客戶體驗，才能吸	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化作業流程，提升作業效率</li> <li>搭配科技應用，改善客戶體驗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客滿意度</li> <li>客訴案件處理速度與進度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客整體滿意度為 92.9%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提升行員服務品質，顧客整體滿</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提升行員服務品質，顧客整體滿</li> </ul>



面向	議題	風險與機會	管理策略	關鍵績效指標	2021 達成情形	2022 年關鍵目標	中長期目標
		引客戶長期地使用我們的產品及服務			<ul style="list-style-type: none"> <li>客訴案件共 25 件，較前一年度減少 53%，平均結案時效為 2 日</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>意度維持在 85% 以上</li> <li>進行分行作業流程改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>意度維持在 85% 以上</li> <li>提升數位使用率，加快作業流程與減少交易紛爭</li> </ul>
	金融科技與創新	持續提供創新、便利及安全的數位金融與服務，是我們營運成長的引擎	<ul style="list-style-type: none"> <li>拓展 FinTech 業務合作與 API 應用平台服務，提供創新服務與產品</li> <li>展開數據資料庫工程，積極發展智能轉型</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位金融產品與服務成長數</li> <li>數位銀行使用戶數成長率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶使用數位交易的項目從原先的 1.2 項，增加至 2.14 項</li> <li>2021 年底月平均數位交易使用人數，較前一年度成長 43%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化客戶數位滲透率與實動率</li> <li>數位開戶率提升至 30%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化客戶數位滲透率與實動率</li> <li>持續增加數位產品，提升客戶數位黏著度</li> </ul>
	人才吸引與留才	聘僱優秀人才是企業壯大的根本，打造一個吸引人才、讓人才一展所長的舞台，則是企業存在的價值	<ul style="list-style-type: none"> <li>著重人格特質、專業能力、職務安排適才適所，以公平、相互尊重的態度面對全體員工</li> <li>提供兩性公平競爭與發展的機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性主管佔比</li> <li>任滿一年新進人員留任率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性主管佔比 53.87%</li> <li>任滿一年新進人員留任率 93.98%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性主管佔比維持 50% 以上</li> <li>任滿一年新進人員留任率達 70% 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續建構性別友善職場，實踐照顧員工之責</li> <li>拓展多元求才管道及樹立良好企業形象以吸引外部潛力人才</li> </ul>
	人才培育與發展	員工是京城銀行共同打拼的夥伴，員工的成長便是京城銀行的成長	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據員工所屬工作業務內容、組織規劃安排相應的教育訓練</li> <li>建立明確且公平的績效考核制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工教育訓練時數</li> <li>多樣化的職能訓練課程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工平均每人訓練時數達 50.35 小時</li> <li>除一般專業訓練課程、法令遵循相關課程，另因應產業趨勢，鼓勵同仁參加金融科技、資訊安全、數位轉型等課程，場次共 47 場</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立英語力提升計畫，開辦相關訓練課程</li> <li>員工績效考核制度之檢視</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動員工終身學習，提升英語力與數位力</li> </ul>
	勞工權益	保障勞工權益是和諧勞資關係的第一步	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持暢通的勞資溝通管道</li> <li>消弭就業歧視與性騷擾，建構平等工作環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期召開勞資溝通會議</li> <li>員工申訴案件處理結果</li> <li>人權風險評估管理表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共召開 4 次勞資會議</li> <li>員工申訴案件為 0</li> <li>人權風險衝擊為 0.1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>勞動檢查及勞資糾紛事件處理合規率；違規及未和解事件 2 件（含）以下</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消弭就業歧視及維護勞工權益</li> </ul>

## 4. 經營治理

### 4.1 公司治理與誠信經營

京城銀行持續強化董事會職能、提升經營團隊效能、致力資訊透明度、確保股東及投資人權益，以及打造企業永續發展的基礎，於 2018 年至 2021 年（第四屆至第七屆）連續 4 年榮獲臺灣證券交易所「公司治理評鑑」名列前 5% 之上市公司，肯定京城銀行建構公司治理制度之決心與成果。2021 年相關成果如下：



#### ● 健全的董事會架構

京城銀行董事會現有董事 7 席，獨立董事 3 席佔全體席次 43%。為健全董事會監督與管理功能，董事會下依職權及功能設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」及「公司治理暨提名委員會」等功能性委員會，負責各項重要議案及經濟、社會、環境等重要議題之討論與決策。功能性委員會由獨立董事組成或參與，以達有效執行獨立監督與制衡之機制，確保董事會各項決議與作為，各項議案均提報董事會報告及討論。此外，董事會於 2019 年 2 月通過指派從事財務、股務及議事等管理工作經驗達 5 年以上 – 楊健閣協理擔任京城銀行「公司治理主管」，負責提供董事行使職務所需之相關資訊、議事程序及決議之法遵事宜、安排董事進修及其他必要協助。

◇ 各功能性委員會職掌及運作情形

**審計委員會**  
(2011 年設置)

共召開 9 次  
平均出席率 100%  
成員數量 3 名  
獨立董事 3 席

主要職掌

- 公司財務報表之允當表達
- 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效
- 公司內部控制之有效實施
- 公司遵循相關法令及規則
- 公司存在或潛在風險之控管

**薪資報酬委員會**  
(2011 年設置)

共召開 9 次  
平均出席率 100%  
成員數量 3 名  
獨立董事 3 席

主要職掌

- 訂定及定期檢討公司董事及經理人年度與長期績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構
- 定期評估公司董事及經理人績效目標達成情形，並訂定個別薪資報酬之內容與數額

**公司治理暨提名委員會**  
(2017 年設置)

共召開 3 次  
平均出席率 91.67%  
成員數量 4 名  
獨立董事 3 席

主要職掌

- 誠信經營專責單位
- 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，並據以尋覓、審核及提名董事及高階經理人候選人
- 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，以及獨立董事之獨立性
- 公司治理制度之研究分析、執行、規劃建議，以及定期檢視公司治理準則暨相關規章，以及實施成效之檢討
- 誠信經營政策與防範不誠信行為之方案制定、監督執行
- 永續發展政策、制度、相關方針之議定，及事項之落實與執行情形

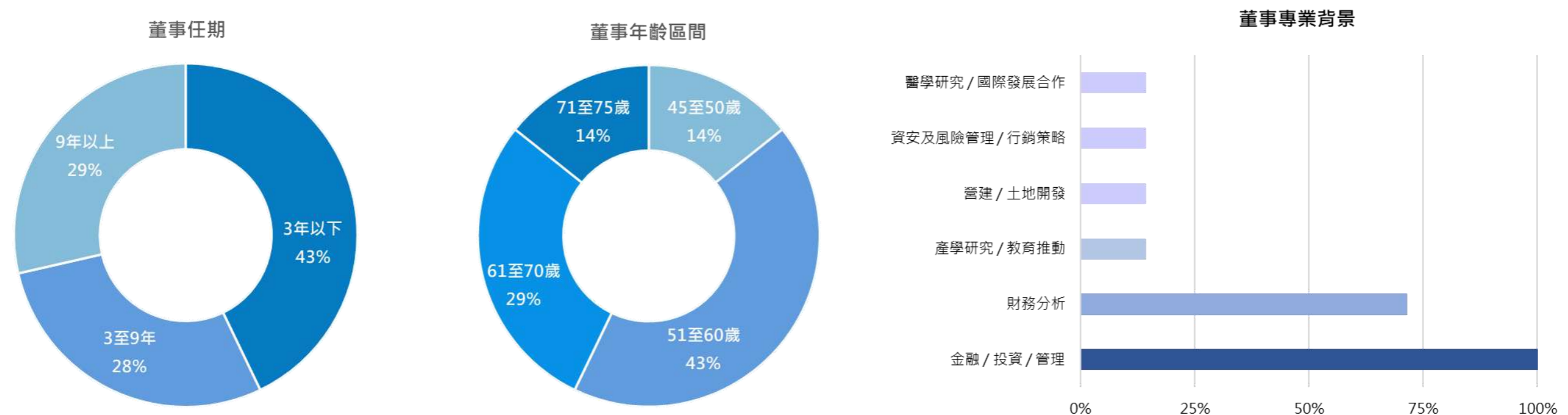
### ● 獨立性及利益迴避

董事會運作方面，京城銀行董事會貫徹誠信經營之承諾，並已制定「[董事會議事辦法](#)」，其中第十五條規定董事會所列議案，若與董事自身或其代表法人有利害關係者，皆依規甚至以更嚴謹角度，於討論及表決該事項時予以迴避，亦未代理其他董事行使其表決權，董事對利害關係議案迴避之執行情形請參考【[京城銀行 2021 年報第 18 頁](#)】。另外，為落實對獨立性要求，於「[京城商業銀行公司治理實務守則](#)」中載明獨立董事之席次、資格、任期與職責範疇，明確規範獨立董事的任期不得超過 3 屆，並訂有「[獨立董事之職責範疇規範](#)」，俾使獨立董事得善盡職責，有效增益董事會運作及公司經營績效。董事專業資格及獨立董事之獨立資訊請參考【[京城銀行 2021 年報第 9 頁](#)】

### ● 多元化的董事成員

京城銀行董事會成員均未具員工身份，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經歷資格外，亦恪遵「[董事選任程序](#)」及「[公司治理實務守則 – 第四章：強化董事會職能](#)」，考量董事會成員組成之多元性。董事會多元化之方針，以兩大面向為考量標準：（一）基本條件與價值，如：性別、年齡、國籍及文化等。（二）專業知識技能，如：專業背景（法律、會計、產業、財務、行銷、科技等）、專業技能及產業經驗等。

目前京城銀行 7 位董事均為男性且具備豐富的學經歷，亦具有多元化的背景，替京城銀行帶來不同面向思考，提升企業面臨變化之承受能力。另為落實兩性平等，對於女性董事之人數比例，將持續依循多元性原則，尋覓合適、優秀的女性人選並納入延聘考量。京城銀行董事多元背景資料如下：



### ● 董事會進修與績效評估

京城銀行所有董事每年依「[京城商業銀行董事進修要點](#)」規定完成進修，2021 年京城銀行董事進修平均時數為 7.71 小時，高於法規建議 6 小時。課程內容涵蓋公司治理、洗錢防制、法令遵循、企業社會責任等最新趨勢，透過安排多元化的課程增強其專業性、強化董事會經營決策及風險治理功能。

另，京城銀行訂有「[董事會暨功能性委員會績效評估辦法](#)」，每年進行董事會及功能性委員會評量，由公司治理暨提名委員會執行，於每年第一季進行董事會與功能性委員會整體績效評估，以及董事成員自評，後由董事會議事單位彙整評量結果，並將結果提報董事會，做為個別董事薪酬及提名續任之參考。董事酬金請參考【[京城銀行 2021 年報第 15 頁](#)】。

另，於「[董事會暨功能性委員會績效評估辦法](#)」明定每 3 年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會外部績效評估作業。京城銀行已於 2022 年委由「安永企業管理諮詢服務股份有限公司」完成 2021 年度董事會外部績效評估作業，評估結果為「進階」，評估結果摘要如下：

- ◇ 京城銀行董事會及功能性委員會組成與設置均依循主管機關法定規範安排，且訂有相關章程及議事規則。董事會成員背景多元，包含會計及財務分析、國際市場觀及危機處理能力等，給予董事會多元角度的建議。
- ◇ 董事皆充分了解董事執掌與權責單位運作之劃分、人才技術及與經營團隊建立互信機制之重要性。透過有效分工與溝通，董事會與經營團隊共同面對突發狀況並於最短時間內重新營運，獲得客戶之信任。
- ◇ 議事單位安排新任董事講習課程，使新任董事初步掌握企業文化、產業概況、銀行績效表現及須具備之法律職責等。董事會議前，董事得向議事單位或提案單會請求資料補充及電話溝通，協助董事充分掌握議案內容與議案討論。

其他內容均已揭露於京城銀行全球資訊網【[董事會外部績效評估結果](#)】，預計下次進行外部績效評估時間為 2025 年第一季。

京城銀行董事會暨功能性委員會內部評分標準共分為四級：『優』、『佳』、『尚可』、『有待加強』。評量項目如下：

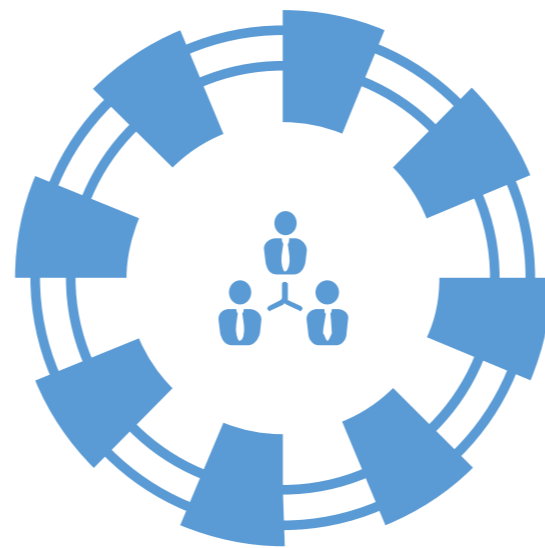


### 董事會績效評估

5 大面向、26 項指標

#### 2021 年度評估結果為『優』

- 對本行營運之參與程度
- 提升董事會決策品質
- 董事會組成與結構
- 董事之選任及持續進修
- 內部控制



### 功能性委員會績效評估

5 大面向、  
依不同委員會分別有 22 ~ 27 項指標

#### 2021 年度評估結果為『優』

- 對本行營運之參與程度
- 功能性委員會職責認知
- 提升功能性委員會決策品質
- 功能性委員會組成及成員選任
- 內部控制



### 董事成員績效評估

6 大面向、18 項指標

#### 2021 年度評估結果為『優』

- 公司目標與任務之掌握
- 董事職責認知
- 對本行營運之參與程度
- 內部關係經營與溝通
- 董事之專業及持續進修
- 內部控制

## ● 誠信經營規範

京城銀行視誠信經營為企業經營的根基，為落實誠信經營與反貪腐，京城銀行指定公司治理暨提名委員會為誠信經營之專責單位，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。另，每年由行政管理部針對所有營運據點進行不誠信行為風險評估及鑑別重大不誠信風險，並定期向董事會報告不誠信行為風險評估結果、「[誠信經營政策及監督執行情形](#)」。2021年透過風險評估並未鑑別出本公司有重大不誠信風險，也未發生董事或職員涉有不誠信行為。

京城銀行全體董事、高階管理階層及員工均已簽署「誠信行為聲明書」，並於京城銀行全球資訊網揭露「[誠信經營暨反貪腐、反賄賂政策承諾](#)」，揭示京城銀行對於貪腐和賄賂的零容忍態度和行動，同時將員工操守與績效、薪酬相連結，設立明確的獎懲制度。為具體實踐誠信經營京城銀行訂有「[誠信經營守則](#)」、「[誠信經營作業程序及行為指南](#)」、「[道德行為準則](#)」等規範，各準則內容摘要如下：

### 「誠信經營守則」&「誠信經營作業程序及行為指南」

- 參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」訂定，並經董事會通過，做為京城銀行誠信經營政策
- 依據「誠信經營守則」訂定「誠信經營作業程序及行為指南」，做為京城銀行具體誠信經營作法及防範不誠信行為方案，並經董事會通過
- 於守則中明定「董事、經理人、受僱人或具有實質控制能力者於從事商業行為之過程中，不得有不誠信行為」
- 於守則第七條具體規範誠信經營涵蓋之行為，「本公司宜參酌國內外通用之標準或指引訂定防範方案至少應涵蓋下列行為之防範措施：行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助或提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益、侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權、從事不公平競爭之行為、產品及服務於研發、採購、製造、提供或銷售時直接或間接損害消費者或其他利害關係人之權益、健康與安全」
- 於指南中針對收受不正當利益、疏通費、政治獻金、捐贈或贊助、利益迴避、保密機制、不公平競爭行為、內線交易等定有防範方案與處理程序
- 建立內部宣導、獎懲、及檢舉制度之機制
- 每年進行不誠信行為風險評估，並提報董事會
- 每年將誠信經營執行情形向董事會報告

### 「道德行為準則」

- 為導引董事、經理人之行為符合道德標準，並使利害關係人更加了解京城銀行道德標準，訂有經董事會通過之「道德行為準則」
- 向所有董事、經理人、員工宣導相關內容比例為 100%

### 「京城銀誠信經營暨反貪腐、反賄賂政策承諾」

- 京城銀行重視誠信操守、反貪腐，與子公司及他人商業往來時，均先評估往來對象之合法性，充分了解對方之誠信經營狀況及遵守永續發展政策情形
- 所有董事、代理商、承包商、供應商及關聯人士為京城銀行或代表京城銀行提供服務時，亦應遵守任何有關反賄賂及貪污之適用政策、法例、法則及法規

## ● 誠信經營落實情形

- 教育訓練**
- 定期向董事、高階管理階層、全體員工辦理誠信經營相關教育訓練。2021 年計 18,187 人次參與誠信經營線上及實體教育訓練，課程時數計 13,939 人時。
  - 訓練課程內容包括：「誠信經營暨反貪腐、反賄賂政策宣導」、「檢舉制度宣導」、「內部重大資訊處理作業程序暨內線交易防範相關法令教育宣導」、「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」等。

- 建立內控制度**
- 遵循「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，並由獨立超然之稽核部門建立嚴謹之年度稽核計畫執行查核，確保誠信經營制度之設計及執行持續有效。

### 法令宣達

- 透過教育訓練與案例，向董事、高階管理階層、全體員工宣達應注意事項。宣達內容包括：各項不誠信行為之防範、檢舉制度相關規定及管道和受理方式、內部重大資訊處理作業程序、內線交易防範及併購資訊揭露自律規範...等。
- 宣達比率為 100%。

### 評估往來對象之誠信紀錄

- 與交易對象簽訂契約時，皆於契約內納入誠信經營條款聲明相關事項。另於契約審閱過程中皆會審核契約是否有制定誠信條款。



## ● 政治獻金

京城銀行於「誠信經營作業程序及行為指南」明確規範政治獻金及慈善捐贈或贊助之處理程序，捐贈與公益贊助均應符合公司誠信經營、道德行為準則及政治獻金法等國家法規，本公司近三年涉及政治 / 政策影響捐獻金額如下表所示：

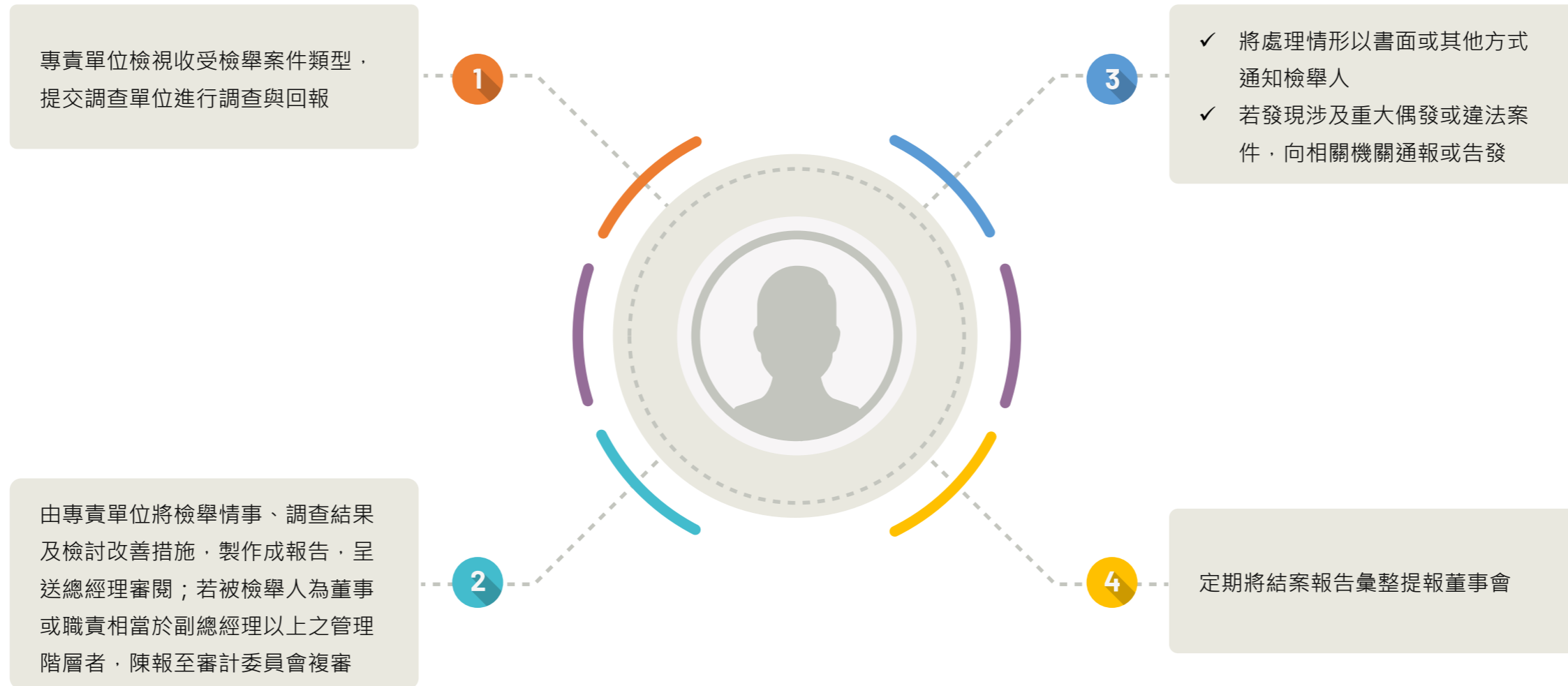
單位：新台幣元

	2019	2020	2021
政策遊說者 / 組織、利益團體	0	0	0
政治組織、候選人	500,000	0	0
影響立法之產業/貿易協會、智庫團體	0	0	0
其他，如：選舉議案、公投相關花費	0	0	0
<b>總計</b>	<b>500,000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
涵蓋範圍	100%	100%	100%

## ● 檢舉制度與檢舉人保護

為建立誠信、透明之企業文化及促進健全經營，京城銀行訂有「[檢舉制度實施辦法](#)」並經董事會審議通過後施行，明令檢舉制度之專責單位為「法令遵循部」，並由總機構法令遵循主管督導，負責受理、分案、回覆、追蹤改善及記錄保存等事務。並設置書面與電郵檢舉管道，揭露於京城銀行全球資訊網「[利害關係人聯絡管道](#)」及行內網站，供內部同仁及外部人員使用，更開放匿名提供檢舉資訊，積極防範不誠信、舞弊、犯罪行為。

### ◇ 檢舉程序：



### ◇ 檢舉人保護措施

對於檢舉案件之簽辦均以密件處理，參與案件受理及調查之人員需以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，並將相關文件以密件保存至少 5 年。如檢舉人為內部人員時，京城銀行承諾保護內部檢舉人，不因檢舉情事而遭不當處置或對檢舉人予以解雇、解任、降調、減薪、損害其法令、契約或習慣上所應享有之權利或其他不利處分。

### ◇ 2021 年受理案件數及處理說明

本公司透過旨揭檢舉管道共受理內部人檢舉 1 件，經查無違法事證，已依規完成提報並結案，處理過程中皆切實注意保密，以維護檢舉人權益。



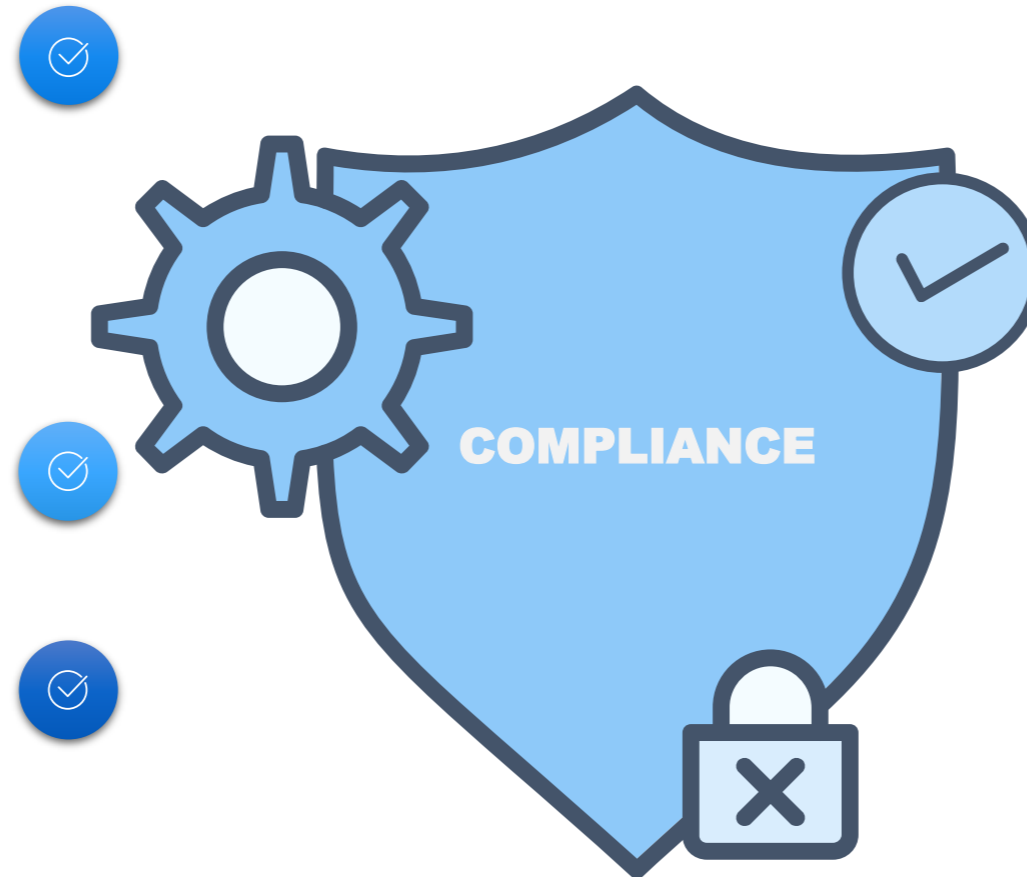
## 4.2 法令遵循

京城銀行重視法治，密切關注監管機關所推行之金融法令規章及道德規範，在發展業務的同時，亦嚴格遵循相關法令規定，相關行動方案與成果如下：

- 董事會及審計委員會之監督管理**
- 每半年向審計委員會及董事會報告「法令遵循制度辦理情形」，內容涵蓋「防制洗錢及打擊資恐」相關事項，以及「檢舉制度執行情形」。
  - 如發生法令遵循重大缺失，均即時向董事會進行通報。

- 法令遵循自行評估**
- 辦理 2 次法令遵循自行評估作業，檢核各單位遵循法令情形，並由法令遵循部督導改善完成。

- 法令遵循溝通及諮詢**
- 由總機構法令遵循主管向各部室主管宣達重要法規議題、同業裁罰案例，共 6 次。
  - 2019 年 2 月「內部全文檢索系統」上線，並由法令遵循部定期檢視更新情形，確保資料庫正確性，以供行員檢索使用。
  - 建立各單位法遵溝通窗口，不定期進行法規遵循相關議題之討論。



### 新商品 / 服務法遵評估

- 針對 65 項 (其中 7 種為新種業務) 新商品 / 服務或各部室行銷推廣活動之申辦，透過適法性審查流程，確認其符合法令及內部規範。

### 法令遵循執行情形之考核

- 由法令遵循部針對各單位遵法情形進行年度評核，並將評核結果納入各單位績效考核成績，同時做為個人年度績效評核之考量。

### 法令遵循教育訓練及線上測驗

- 每年舉辦全公司法令遵循測驗，題庫內容皆依最新法令更新內容，並將常見錯誤試題宣達全公司，確保及加強行員對法規之瞭解。2021 年測驗參與率為 100%，平均分數為 98.58 分。
- 2021 年共辦理「法遵線上宣導及測驗」12 次，計 11,196 人次參與。
- 內部舉辦法令遵循課程，內容涵蓋法令宣導、查核、防制洗錢及打擊資恐、聯徵信用資訊安全控管、公平待客、個人資料保護法、檢舉制度、誠信經營、內部重大資訊處理等，2021 合計受訓人數 18,187 人次，13,939 人時。

#### ● 2021 年受主管機關重大裁罰及改善措施

主管機關於 2021 年 3 月 19 日就本公司及所合併消滅之府城財產保險代理人股份有限公司辦理保險代理人業務，違反保險法相關規定之情事，對本公司依保險法核處 2 項限期 1 個月改正，併處罰鍰新臺幣 180 萬元整。

本公司業已就有關缺失情事或作業流程若干未臻完善之處，制定作業規範以控管受理代理投保案件之檢核機制與簽署作業，並將相關措施內容納入業務員教育訓練範疇，輔以業管單位抽檢查核措施，俾利依規落實有關內部管控措施。本公司持續竭力將有關流程體系化，並時刻秉持高度注意審慎管理，嚴格執行改進措施。

#### 4.2.1 防制洗錢及打擊資恐(AML / CFT)

國際間對洗錢防制日趨重視，犯罪者經常利用金融機構來轉移犯罪不法所得，因此金融機構在洗錢防制的過程中，扮演著第一線把關的重要角色。京城銀行透過依循國際規範、制定洗錢防制及打擊資恐政策與程序、每年進行機構風險評估，完善教育訓練，以落實並強化洗錢防制及打擊資恐各項控管機制。

#### ● 控管機制



##### 設有專責單位

###### 法令遵循部為防制洗錢及打擊資恐專責單位

- 於法令遵循部下設置「洗錢防制科」，專責督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策與程序之規劃與執行



##### 防制洗錢及打擊資恐風險評估

- 每年進行防制洗錢及打擊資恐風險評估，並將評估結果呈報董事會
- 依據評估結果，針對風險強化預防與管控措施



##### 各營業單位設有督導主管

- 督導所屬營業單位執行防制洗錢及打擊資恐相關事宜
- 督導辦理自行查核之情形



##### 委託會計師進行專案查核

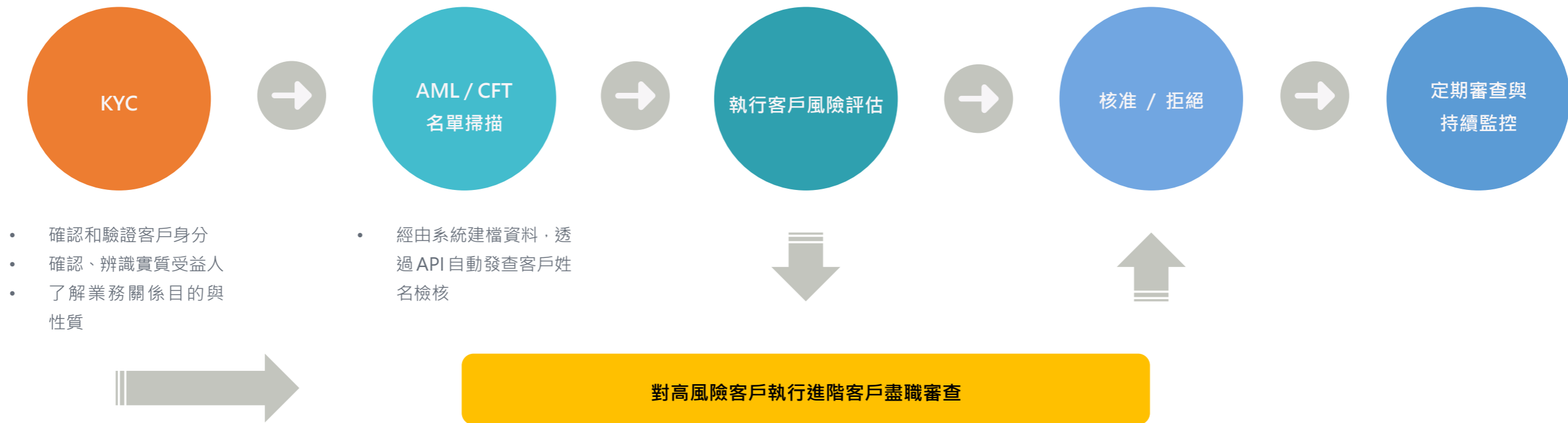
- 每年委託會計師辦理前一年度「防制洗錢及打擊資恐」機制專案查核
- 對 2021 年查核結果出具「無保留結論」之確信報告



## ● 防制洗錢及打擊資恐相關規範

為使防制洗錢及打擊資恐能有效落實，京城銀行訂有「[京城商業銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項](#)」、「[京城商業銀行對洗錢、資恐及資助武擴風險進行辨識、評估、管理之相關政策及程序](#)」等規範，當中敘明各項執行程序，包含需以可靠獨立來源之文件以辨識及驗證客戶身分、辨識實質受益人、實體與非實體（Non-face-to-face）顧客盡職調查（CDD）、反資恐名單審查、重要政治性職務人士名單監控與定期審視、高階管理層參與高洗錢風險與資恐風險客戶審核等。

### ◇ 防制洗錢及資恐管理程序



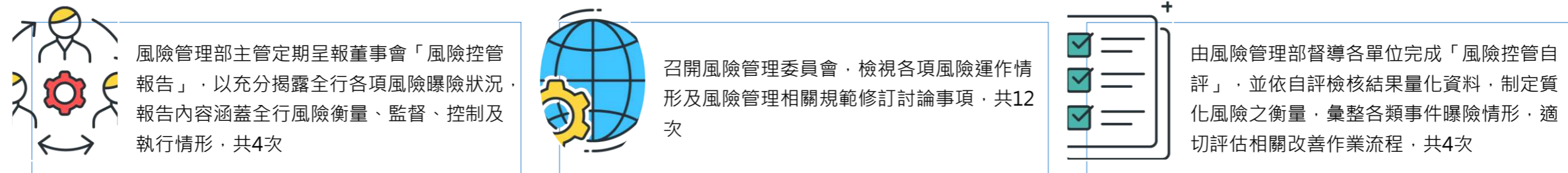
## ● 教育訓練與證照

為強化員工洗錢防制及打擊資恐之風險意識，除督導主管每年需接受相關教育訓練，全體員工每年亦需接受「防制洗錢及打擊資恐」宣導課程與線上測驗。另，針對新進人員開設實務訓練班，除進行相關法令宣導，並提供注意事項案例分享、風險評估重點說明、作業流程與操作等內容，建立由上到下的洗錢防制及打擊資恐文化。

教育訓練內容	人次	時數
定期、持續舉辦的線上課程 (輔以裁罰案例與自我評量)	11,196	5,755.17
由法遵部舉辦的內部專題研討會	1,672	1,364.80
由金融研訓院舉辦的課程	114	1,368.00
專責人員在職進修課程	138	2,069.50

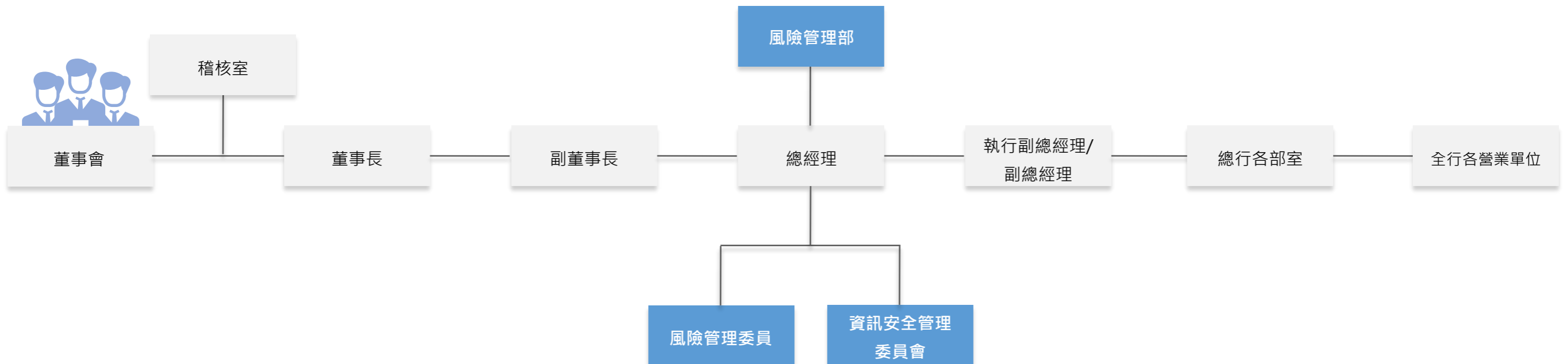
### 4.3 風險管理

京城銀行在發展各項業務時，透過辨識、衡量、監控、及管理，以預防或降低風險可能造成的損失，並促使風險訂價合理，以達成風險與績效間的平衡。2021年京城銀行風險管理運作情形如下：



#### ● 風險管理組織架構

董事會為風險管理機制之最高決策層級，對於核定全公司風險管理政策並維持適當有效之內部控制制度負有最終之責任。本公司設有「風險管理委員會」，經由每月定期召開會議，主導風險管理政策之增修及統籌全公司各項風險管理事項。該委員會之執行推動單位為「風險管理部」，亦為京城銀行整體風險管理規劃及監控之獨立組織。



### ● 風險管理政策

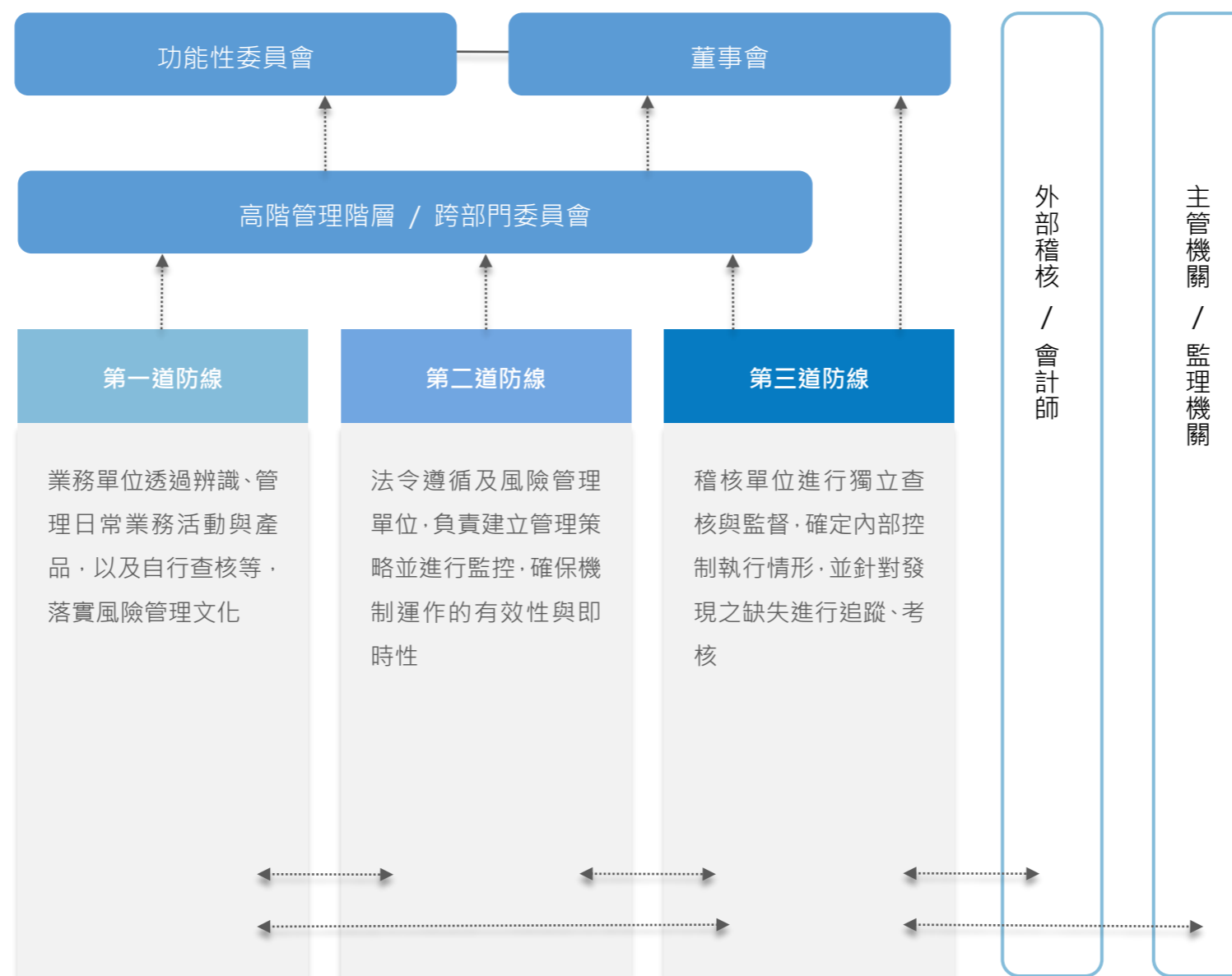
為確保永續經營及資本安全，京城銀行依據董事會核定之風險管理政策，明確規範風險管理之目標與程序，藉以建立獨立有效之管控機制，以維持評估風險承擔能力、監督已承受風險現況、決定風險因應之策略。另，依據業務成長規模，建立符合風險狀況之資本適足性評估程序，以維持適足資本，此外，考量整體曝險，進行妥適的整體資本配置與建立各項業務風險管理機制、針對資產負債表內及表外業務所涉及之風險，均納入風險管理範疇。

風險管理範疇包括：信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險、國家風險、法律風險及其他風險等，並依據不同之風險訂定管理準則及規範，說明不同風險之管理對策、組織架構與權責、管理流程等。

### ● 風險管理機制

風險管理為全公司上下共同職責，透過內部控制三道防線、各項風險管理程序，建立縝密完善的風險防線，確保各項營運風險皆能即時、有效控制。

#### ◇ 風險管理三道防線



## ◇ 風險管理程序及風險類別



## ● 形塑風險文化意識

### ◇ 風險與績效之連結




- ✓ 總經理、高階管理階層及員工績效考核與薪酬發放，除連結營運績效，亦包含內部控制、法令遵循、誠信經營等因素。若發生重大風險事件，除依法令規定為必要之處分外，董事會並應視情節採取解任、調任、終止或減少酬金發給等措施。詳細規定請詳見【[京城銀行 2021 年報第 17 頁](#)】。
- ✓ 將提存率、資本計提納入營業單位績效考核項目，建立第一線營業單位平日對風險之重視。
- ✓ 經由內部稽核單位所提列檢查意見、查核缺失及所列應加強改善事項，持續追蹤覆查並追蹤其改善情形，同時列為對相關單位獎懲及績效考核之重要項目。
- ✓ 各單位法令遵循考核結果作為相關人員人事考評之依據。

### ◇ 風險文化之精進

- ✓ 依據「各單位風險控管自評制度實施要點」，以「風險控管評估表」定期評估各單位作業流程、章則辦法、新產品 / 業務、活動、流程、系統...等運作狀況，並將自評檢核結果量化資料，按業務及風險承擔情況定期維護，更著手規劃建置、發展風險管理系統，以確保系統持續有效運作。
- ✓ 定期向各單位辦理風險管理教育訓練宣導，將風險控管意識深植日常決策中。

## ● 新興風險

本公司已建立完善的風險鑑別與因應流程，除已針對市場、信用、國家、作業、流動性等重要風險項目進行管控，對於近年因經濟、環境、地緣政治、社會、科技變遷所興起之議題，如：新興傳染病、資訊安全、氣候變遷等，亦持續關注對公司營運之長期影響，同時建置辨識流程、研擬抵減風險措施，盡力降低若風險發生時對本公司造成之可能衝擊。

風險類型	風險說明	對本公司的衝擊或影響	風險減緩對策
新興傳染病 	無預警全球性疫情肆虐，造成全球經濟、商業模式與生活型態的改變	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國內外染疫人數增加，受隔離政策影響，將導致停工、停產，使企業獲利下降，進而影響授信戶還款能力</li> <li>• 疫情緊張下，降低人們外出意願，零接觸經濟興起</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 配合政府政策，支持企業度過疫情，同時兼顧授信風險</li> <li>• 強化銀行內部系統功能與效能，提供客戶安全且便利的金融平台</li> </ul>
資訊安全 	數據勒索或竊取、重大病毒攻擊導致系統癱瘓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 數據勒索、竊取將導致本公司商業機密、個人 / 客戶資料外洩，若是遭病毒攻擊造成系統無法正常營運，除對商譽有損，亦對營運造成侵蝕</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 詳細風險管理對策，詳見 <a href="#">4.4 資訊安全</a></li> </ul>
氣候變遷 	極端氣候頻率增加，且強度增強，除造成實體資產的損害，亦造成相關政策的轉變	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實體資產的損毀將對資產負債帶來負面衝擊，若發生在授信戶亦會影響擔保品價值</li> <li>• 法令趨嚴，將促使相關合規成本增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 詳細風險管理對策，詳見 <a href="#">2.4 氣候風險與機會</a></li> </ul>

## 4.4 資訊安全

數位科技創新改變人們的生活型態，特別是金融科技 ( FinTech ) ；web 應用、行動應用程式、數位貨幣、區塊鏈、行動支付、API、生物辨識...，促使金融業產生巨大變革，創造許多嶄新機會，然而也面臨許多資訊安全風險議題，如：網路攻擊、使用者身份辨識不完善，遭有心人士用來洗錢或欺詐、個人資料外洩...等。

為妥善因應數位科技帶來的風險與機會，京城銀行透過建立完善的管理架構與制度、提升軟硬體實力、教育訓練，做好事前的預防與事中的應變。2021 年重要成果如下：

### 管理架構與制度

已導入 ISO 27001 國際資安管理標準

- 2021 年召開資訊安全管理委員會：4 次
- 每年 3 月底將上一年度資訊安全整體執行情形呈報至董事會

### 資訊系統持續營運

核心帳務主機當機發生次數：0 次

- 個人網銀可用率：100%
- 行動網銀可用率：100%
- 企業網銀可用率：100%

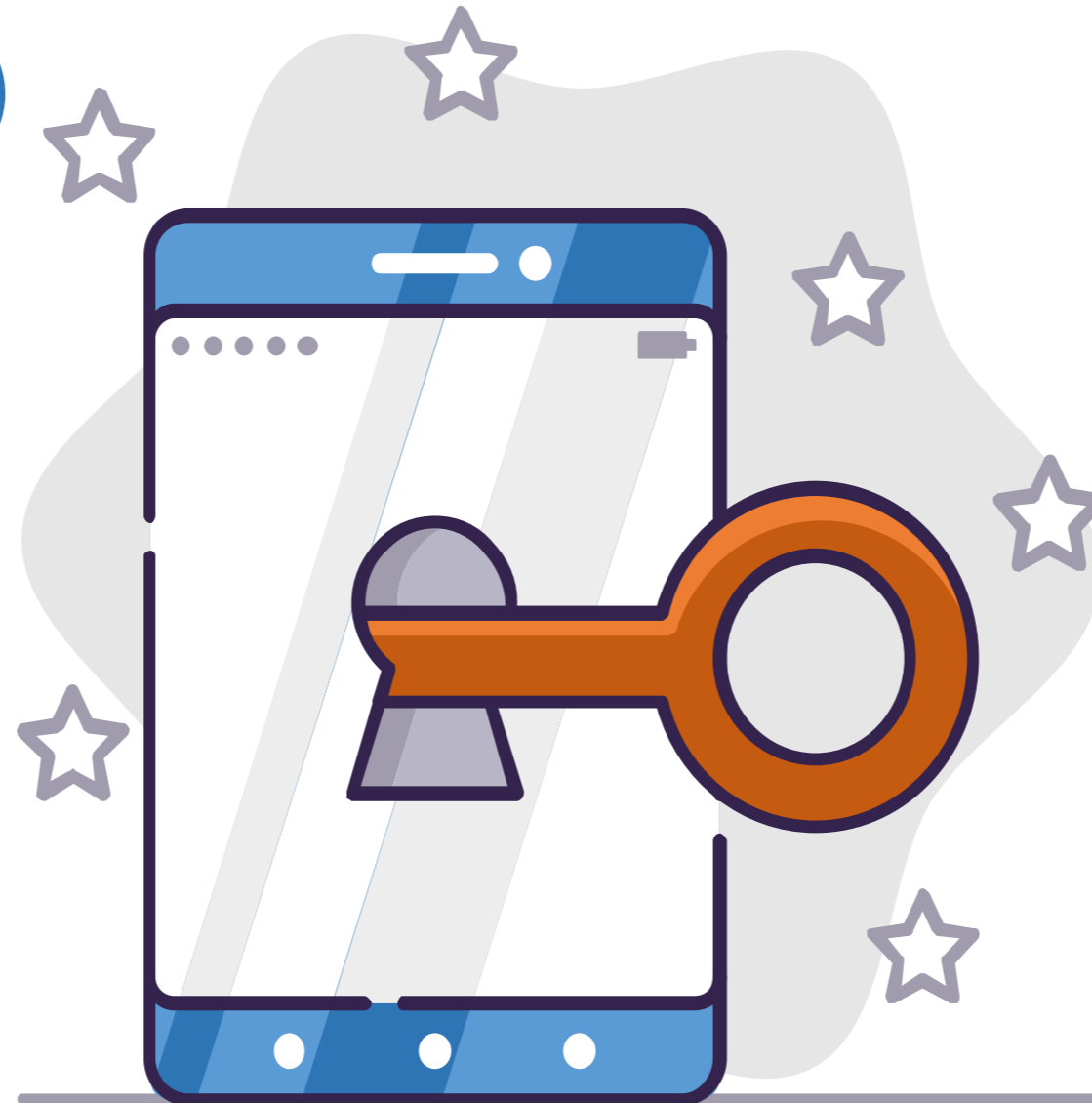
### 重大資訊安全事件

2021 年無重大資通安全事件

### 教育訓練與證照

每年向全體員工舉辦 3 小時資安宣導教育

- 2021 年資安宣導場次共 2 場，資安課程評量 1 次，宣導率為 100%，受訓人次共 2,853 人次，測驗平均分數為 98.64
- 資訊安全專責人員每年均完成 15 小時專業資訊安全訓練。2021 年受訓總時數共 90.2 小時
- 國際資安證照人員：5 名





## ● 資訊安全風險管理架構

本公司資訊室為資訊安全執行單位，為資安內控第一道防線。隨著資訊安全重要性日增，京城銀行於 2015 年 8 月董事會通過增設風險管理部「資訊安全科」為資訊安全專責單位，做為資安內控第二道防線，專責全公司資訊安全管理制度 ( ISMS ) 之規劃、資訊安全解決方案、資訊安全檢視與監督、資安維運、資訊安全整體執行情形管理、資安教育訓練規劃及推動等，以提升本公司資訊安全管理。隸屬董事會之稽核室為獨立資訊安全稽核單位，扮演資安內控之第三道防線角色，負責資訊安全之查核，以確保管理作業之落實。

為健全本行資訊安全管理制度、因應資訊安全規範變動，以及符合政府相關法令規定，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」，委員會設置召集人一人，由總經理擔任或指定之，負責本公司資訊安全政策之擬議、資訊管理制度之推展、資訊安全管理制度基礎設施之評估、發生重大資訊安全事件之處理與檢討、各單位所提之資訊安全相關重大議題或討論事項、年度資訊安全整體執行情形之審議等，並由資安專責單位 - 風險管理部資訊安全科每年向董事長呈報執行概況後，由稽核室將呈核結果呈報董事會。

董事會負責核定全公司資訊安全政策、決策資訊安全相關重大議題，並每年由董事長、總經理、總稽核、資訊安全長聯名出具內部控制制度聲明書，同時，董事會當中有包含資訊背景之董事成員，由董事會及高階管理階層完善監督治理之責。

為持續提升本公司資訊安全議題之執行能力、形塑重視資安的組織文化，於 2021 年新設「資訊安全長」，並於 2021 年 12 月 21 日由董事會通過指派尤其偉副總經理擔任該職位，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務。

### ◇ 資訊安全管理三道防線



◇ 資訊安全風險管理架構



## ● 資訊安全管理措施

### ◇ 資訊安全政策

京城銀行訂有「資訊安全政策」以保護本公司資訊資產之機密性、完整性與可用性，避免遭受不當使用、洩漏、竄改或破壞等風險，確保資訊蒐集、處理傳送、儲存及流通之安全。另，依「資訊安全政策」制定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，並於資訊安全管理委員會上報告相關規範執行情形。

本行 ISMS 規範係遵循 ISO 27001 國際資安標準完成建置，後續仍將持續檢視精進，並預計 2022 年底前取得 ISO 27001 認證，以符合資訊安全相關法令、技術、組織及營運之最新發展趨勢。另依主管機關要求、法規及本行 ISMS 規範，確實落實相關管控措施，以建構強化全方位資安防衛能力。具體管理方案如下：

### ◇ 資訊安全防護與檢測分析

- ✓ 建立資安監控中心平台，即時資訊監控與呈現統計資料。
- ✓ 對於重要業務使用的網路線路建立備援線路及「分散式阻斷服務攻擊 ( DDoS ) 偵測與流量清洗防護」機制。
- ✓ 定期委請外部專業廠商執行資訊安全評估，包括資訊架構檢視、網路活動檢測、安全設定檢視、弱點掃描、滲透測試、合規檢視等，並依據京城銀行制定之內部資安管理規範，針對評估報告中具有風險之項目，皆納入資訊安全管理委員會中定期審查及追蹤其改善措施，以確保資安無虞。
- ✓ 定期更新資安防護軟硬體設備，以有效、即時偵測與阻擋網路攻擊。

### ◇ 資訊安全緊急應變演練

為確保資訊服務遭受突發重大災害時，透過採取應變措施，使業務所承受的衝擊降至最低，並於最短時間內恢復運作，京城銀行除制定「營運持續管理程序書」、「資通安全事件管理程序書」、「ATM 資通安全事件緊急應變計畫」、「資訊室阻斷式服務攻擊處理說明書」、「開放性系統備援演練計畫說明書」...等，同時每年安排演練，藉由熟練正確的作業程序，將資安衝擊降到最低。2021 年已實施演練共 33 場，演練項目摘要如下，並已將演練情形呈報至資訊安全管理委員會審查：



- 個資外洩演練
- 社交工程 ( 郵件 ) 攻擊演練



- 領域名稱(DNS)主機備援演練
- 系統主機備援演練
- SWIFT 系統備援演練
- ATM 前端處理系統備援切換演練



- ATM 資訊安全事故緊急應變程序演練
- SWIFT 資訊安全事故緊急應變程序演練



- DDoS 攻擊緊急應變程序演練
- 對外網站網頁安全進階防禦措施程序演練

#### ◇ 資訊安全投入之資源

京城銀行持續投入於資訊安全相關領域。2021 年共投入金額 12,849 仟元，投入項目包含完善資安防禦設備、資料監控分析、教育訓練等。而在教育訓練方面，除了新進員工均需接受 3 小時基礎資訊安全訓練，資訊安全專責人員每年均完成 15 小時專業資訊安全訓練課程。為提升及建立全公司上下資訊安全防護意識、瞭解最新資訊安全趨勢，每年亦對全體員工安排 3 小時資訊安全相關課程及 1 次課程評量。2021 年，內、外部資安相關課程達 3,356.2 小時，其中 94.9% 為內部教育訓練，5.1% 為外部教育訓練課程，內部教育訓練主題涵蓋內容如下：



#### ◇ 資訊安全事件通報流程

京城銀行訂有「資通安全事件管理程序書」，規範資安事件發生之通報流程、評鑑能力與應變措施。在遭遇資訊安全事件時，通報相關單位人員於第一時間進行事件分類、辨別後，依事件等級決議是否組成「緊急應變小組」，並於時間內確認影響範圍，查找可能原因、排除與解決資訊安全事件，並在事件處理完畢後進行分析、製作報告單，以預防事件再次發生。京城銀行近三年無發生重大資訊安全事件及相關損失。

重大資訊安全事件	2021	2020	2019
資訊安全事件總數	0	0	0
因資訊安全事件導致顧客資料遺失案件數	0	0	0
因資訊安全事件受影響的顧客人數	0	0	0
因資訊安全事件損失的財務金額	0	0	0

資料數據外洩事件	2021	2020	2019
資料外洩事件數量 (A)	0	0	0
與個人資料相關的資料外洩事件數量 (B)	0	0	0
與個資相關的資訊外洩事件佔比 (B/A)	0	0	0
因資料外洩事件而受影響的顧客人數	0	0	0

#### 4.4.1 個人資料保護

京城銀行重視客戶資料保護及隱私權，除已依循「個人資料保護法」、「銀行業對客戶資料保密自律規範」、「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」、「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」等規定訂有「[京城商業銀行個人資料管理目標與政策](#)」及管理作業要點，以保障客戶個人資料之權利，適用範圍及於京城銀行全體同仁於執行職務時所接觸到個人資料之一切行為。亦設有「個人資料保護管理執行小組（簡稱：個資小組）」執行相關事宜，並透過定期教育訓練與演練，具體落實個人資料保障措施。2021年並未發生任何個資外洩案件，以及接獲任何涉及侵犯客戶隱私權之申訴。

##### ● 個人資料之保護與管理落實

有關京城銀行個人資料保護與管理之重要規範如下：

##### 「個人資料管理目標與政策」

- 本公司個人資料保護管理制度之基本架構，說明本公司之個人資料管理體系之架構與建置方法，闡明本公司全體同仁應遵循的個人資料保護目標與政策，以及在個人資料管理的工作規劃、實踐與持續改進過程中所應扮演的角色與權責
- 明定個人資料管理體系運作機制與管理階層之責任，並具有定期評估機制，以反映政府法令、資訊技術及公司業務等最新發展狀況，確保個人資料管理實務作業能達成個人資料管理目標

##### 「個人資料風險評估作業要點」

- 界定所保有之個人資料檔案的風險等級及相對應管控措施
- 透過評估、鑑別風險衝擊程度與風險發生可能性、相對應風險管控措施、維護個人資料檔案清冊，管控與降低個資事件風險

##### 「個資外洩緊急應變作業要點」

- 做為京城銀行個人資料事件處理原則及緊急應變措施之依循，以在事件發生時，能迅速地解決問題，將損害降低
- 詳述個資事件處理權責、個資事件通報及受理流程、個資事件緊急應變措施
- 個資事件緊急應變措施，包括控制當事人損害之方式、查明事件後通知當事人之適當方式、通知當事人之事件事實、所為因應措施等

##### 「個人資料檔案安全維護辦法」

- 經董事會通過後施行，做為規劃、訂定、修正與執行京城銀行之個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理辦法
- 各單位對於個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍
- 制定隱私權聲明，以明確告知客戶有關本行對個人資料及隱私權之保護措施，並於京城銀行全球資訊網提供【[隱私權保護政策](#)】，告知客戶其透過網際網路傳遞之個人資料均有適當之保護措施
- 明定個人資料之管理程序及措施，如：委託他人蒐集、處理或利用個人資料時，受託者亦適用此辦法之規定，委託單位則應對受託者為適當之監督，並於委託契約或相關文件，明確約定其內容。以及，需明確告知資料當事人蒐集之目的、蒐集資料之類別、個人資料利用之期間、對象及方式等事項，並將相關事宜提供予當事人，同時揭示於京城銀行全球資訊網【[個人資料告知事項](#)】
- 詳述保有個人資料之管理程序及措施、稽核與紀錄保存制度、教育訓練及宣導事項

## 5. 顧客價值

### 5.1 服務品質與客戶體驗

客戶，是我們營運的基礎。提升客戶體驗、維護客戶權益，同時守護客戶資產、成就客戶人生目標，是京城銀行持續努力不懈的方向。2021 年重要成果如下：



## ● 建立公平待客文化

因應國際金融消費者保護趨勢、執行金管會所訂定之「金融服務業公平待客原則」，以及提升京城銀行全體對於消費者保護的認知與相關法規之遵循，京城銀行訂有經董事會通過之「公平待客原則之政策及策略」、「消費者保護辦法」等，以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，均能公平地對待客戶。除詳述提供產品和服務時應遵循的「公平待客原則」之相關法規與自律規範，並明訂「公平待客原則」的監督執行及檢討改善措施，以及相關教育宣導及人員訓練，確保客戶與京城銀行訂立契約前，能夠充分瞭解商品或服務及契約之重要內容，並知悉其風險。

### ◇ 公平待客實際行動

#### 由董事會推動「公平待客」的企業文化

指定由「數位服務暨業務部」為公平待客專責單位

- ✓ 定期向董事會報告有關消費者保護措施執行情形，內容包括：客戶申訴案件分析及改善措施、消保爭議訴訟處理進度、消費者保護成效評鑑、消費者保護教育訓練及宣導情形等。
- ✓ 董事及負責人共 7 人，皆已完成「金融服務業公平待客教育訓練」，內容包含金融消費者保護法、公平待客原則、金融消費爭議案例研討。

#### 定期檢視公平待客執行情形

2021 年末發生違反「公平待客原則」之情事

- ✓ 建立評核表，協助業管單位檢視與公平待客原則有關之規章辦法。
- ✓ 法令遵循自行評估與自行查核內容皆涵蓋「公平待客原則」，並就各原則辦理情形，進行檢視、改善與追蹤，2021 年自行查核約 221,696 件。
- ✓ 每半年辦理 1 次「消費者保護成效評鑑」，由業管單位針對「消費者制度之妥適性」、「消費者資訊揭露之完整性與正確性」、「消費爭議處理機制之有效性」、「消費者保護措施執行成效」，進行自我評鑑。

#### 完善的教育訓練與宣導

辦理或參加公平待客、消費者保護相關教育訓練，共 1,049 人次

- ✓ 定期辦理消費者保護相關教育訓練，訓練內容包括：金融消費者保護法、公平待客原則、金融消費爭議案例、服務應對、處理程序及發問傾聽技巧等，提供受訓人員該如何負責任的提供與行銷產品。
- ✓ 定期舉辦消費者保護宣導，了解客戶對於消費者保護觀念認知程度，並將常見錯誤項目提供予客戶，以達雙向教育及保護消費者之目的。

董事會向來重視客戶服務，深入關懷在地客戶，重視消費者權益，並持續支持推動公平待客原則。於 2021.8.16 呈報「2021 年上半年消費者保護措施執行結果」議案時，時任本公司姜獨立董事因應一與疫情有關之客訴案，要求業管單位評估於通知信件上加註本公司客服信箱與聯絡窗口，俾利客戶溝通處理，並基於本公司因疫情調整營業時間之情事，詢問是否有因調整營業時間所衍生之客訴案，提請業管單位注意。

## ● 落實消費者保護及申訴保障

京城銀行透過事前的預防、事中的處理、事後的追蹤改善，以維護客戶權益，提升客戶對我們的信賴度。

### 事前的預防

- 訂有適法性審查程序，針對涉及消費者權益之各種業務規範、商品、申請書、定型化契約（含條款）或其他相關書類文件之修訂，或推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，確認其內容符合公平待客原則等法令及內部規範。2021 年法令遵循部共檢核 65 項新商品與服務，檢核比率為 100%。
- 設有「特定金錢信託商品審查小組」及「保險代理業務商品審查小組」，不定期召開商品審議會議，適切評估其合法性、成本費用合理性、風險報酬及資訊充分揭露，以決定是否可於通路端銷售，或僅提供予專業投資人承作。
- 訂有「客戶投資屬性評量表」，於進行理財商品交易或提供客戶外幣或投資型保險商品前，確實辦理客戶風險屬性評估作業，據以提供適配風險屬性之商品。另針對保險商品投保客戶，建置不同適合度問項機制，以區別並確保客戶各項商品或服務適合度措施有妥善實踐。
- 對於各項產品的基本知識、各項費用與收取方式、涉及之風險、申訴管道等，進行充分的揭露和說明，確保客戶了解商品性質及可能面臨之風險。



- 訂有「處理客戶申訴案件作業準則」，以迅速、有效處理客戶申訴，保護消費者權益。
- 客戶申訴受理單位為「數位服務暨業務部」，負責窗口接獲申訴案後填具「客戶處理表」，並於「當日」依業務性質轉知相關單位。

### 事中處理

### 事後追蹤改善

- 每月彙整申訴案件併同「受理申訴案件登記表」、「年度客戶申訴案件統計表」呈報董事長。
- 每半年將申訴案件之處理進度、疏失原因、改善措施等呈報董事會
- 將客訴案件處理情形納入「人員考核制度 - 服務品質」指標。





## ● 打造有溫度的客戶服務

京城銀行在設計各項產品與服務時，首重思考『客戶需要什麼？』，透過外部訪查、客戶投書、內部腦力激盪，精進產品和服務的內涵與流程，期望帶給客戶最有溫度的服務、最美好的體驗。

### 問卷調查

- 每年皆透過臨櫃及線上發送問卷，瞭解客戶滿意度及建議事項。
- 2021 年共回收 1,840 份有效問卷，整體滿意度為 92.9%。其中有 93.8% 客戶對臨櫃服務感到滿意。
- 將客戶建議彙整後，轉知各業管單位，並回覆因應措施。



### 內部腦力激盪

- 舉辦「京點子 2.0！」創意提案活動，針對業務流程、內控、系統、新業務與產品、客戶滿意度提升，邀請同仁從實務經驗，應用創意思考，創造更有效率的營運模式。
- 累計提案數 628 件，經各部室評估後，共採納 172 件。



### 模組化的服務訓練課程

- 初階課程：新進同仁研習內容涵蓋基本顧客服務與禮儀須知。
- 透過每周三的「存匯小叮嚀」時間，讓第一線同仁能即時了解最新的規章辦法、專案、客戶常見問題。
- 每季於線上教育訓練進行實例分析，內容包含：宣導公平待客及服務禮儀應注意項目。
- 進階課程：2021 年辦理「問題分析與決策實務班」、「服務禮儀及客訴實務訓練」課程，促進同仁用心傾聽、換為思考，以同理心思索客戶需求。



### 秘密客調查

- 每季隨機選出分行，進行 surprise check。
- 因應疫情則改以電話抽測，內容包括：客戶常見存匯問題、新上線產品、功能及電話禮儀。



## 5.2 金融科技與創新

近年，因為開放銀行（Open Banking）、FinTech、純網銀的興起，金融業以高於其他產業的速度投入數位轉型，2020年受到 Covid-19 肆虐，更加速了零接觸經濟的發展，金融科技對使用者來說，亦從一開始的抗拒、懷疑，到現在的好奇、擁抱。

2015年，京城銀行嗅到金融產業將出現革命性的變化，便成立「數位服務部」以因應數位浪潮的來襲。於2016年，整合公司資源，將原「業務部」整併為「數位服務暨業務部」，將數位科技與傳統業務相融合，激盪出新思維、新服務與新體驗。然而，帶給客戶更便利、更安全（相關管理機制詳見 4.4 資訊安全）的金融服務、透過數位工具持續傳遞我們的服務溫度，是我們始終不變的初衷。為此，我們除了提供多樣化的數位平台，讓不論是企業主或個人戶，不管是使用電腦或手機，都能輕鬆搞定想要完成的交易項目，同時經由行員耐心的說明與積極的拓展，消除客戶在使用上的痛點，讓客戶真正感受到因科技帶來的便利，我們可以看到京城銀行的客戶在數位服務的使用意願逐年上升，未來京城銀行將繼續推出更多安全與便利的產品，帶給客戶零時差、零距離的金融服務。2021年京城銀行在數位服務的成果如下：

### 京城銀行數位金融發展目標

- ✓ 完善客戶體驗
- ✓ 提高客戶數位黏著度
- ✓ 利用科技輔助降低作業風險與成本

### 完善客戶體驗

- 數位通路客戶滿意度 89.0%
- 新增個人數位服務 6 項，優化既有功能 8 項
- 企業網銀新增功能 7 項，優化既有功能 17 項



### 提高客戶數位黏著度

- 客戶使用數位交易的項目從原先的 1.2 項，增加至 2.14 項
- 2021 年底月平均數位交易使用人數，較前一年度成長 43%
- 企業網銀申辦戶數較前一年度成長 11.92%，年均實動率則成長 4.5%
- 企業網銀交易筆數年成長 53%

### 降低作業風險與成本

- 分行數位交易比率較 2020 年度增加 4.8%
- 數位開戶月均比率達 31%
- 新增臨櫃數位開戶平台，有效減少客戶開戶等待時間與人為錯誤

## ● 數位服務創新又貼心

面對數位金融服務不斷推陳出新，同業間的差異性逐漸縮小，強化公司數位競爭力成為金融業在數位化潮流下的首要課題。我們認為數位競爭力不僅在於產品的提供與創新，更重要的是『數位包容』，特別是擁有廣大中南部客戶的我們，更能深深體會到因年齡、居住地區造成的數位落差，也更能明白顧客在實際使用數位服務時的擔憂與考量為何。因此京城銀行在設計數位產品的概念環繞於打造一個能提供客戶全方位照顧的數位平台，以滿足客戶真正需要、提升業務效能、創造獨特價值，為推動數位金融的方向。2021 年新增重點數位產品與服務有：

### 擴大行動支付服務

疫情底下，『無接觸金融』成為防疫重要的一環。京城銀行積極推動「台灣 Pay」、「街口支付」等行動支付，透過掃描 QRCode 或是出示付款碼，即可完成購物與轉帳，滿足客戶在不同生活領域使用行動支付的需求，同時協助店家在疫情籠罩下還能繼續安心開店。此外，為拓展 goyee 數位帳戶之應用場域，也與「街口支付」合作「goyee 數位帳戶綁定」活動，綁定後即能連結數位帳戶扣款服務，從開戶到付款，一指搞定。

### Open API

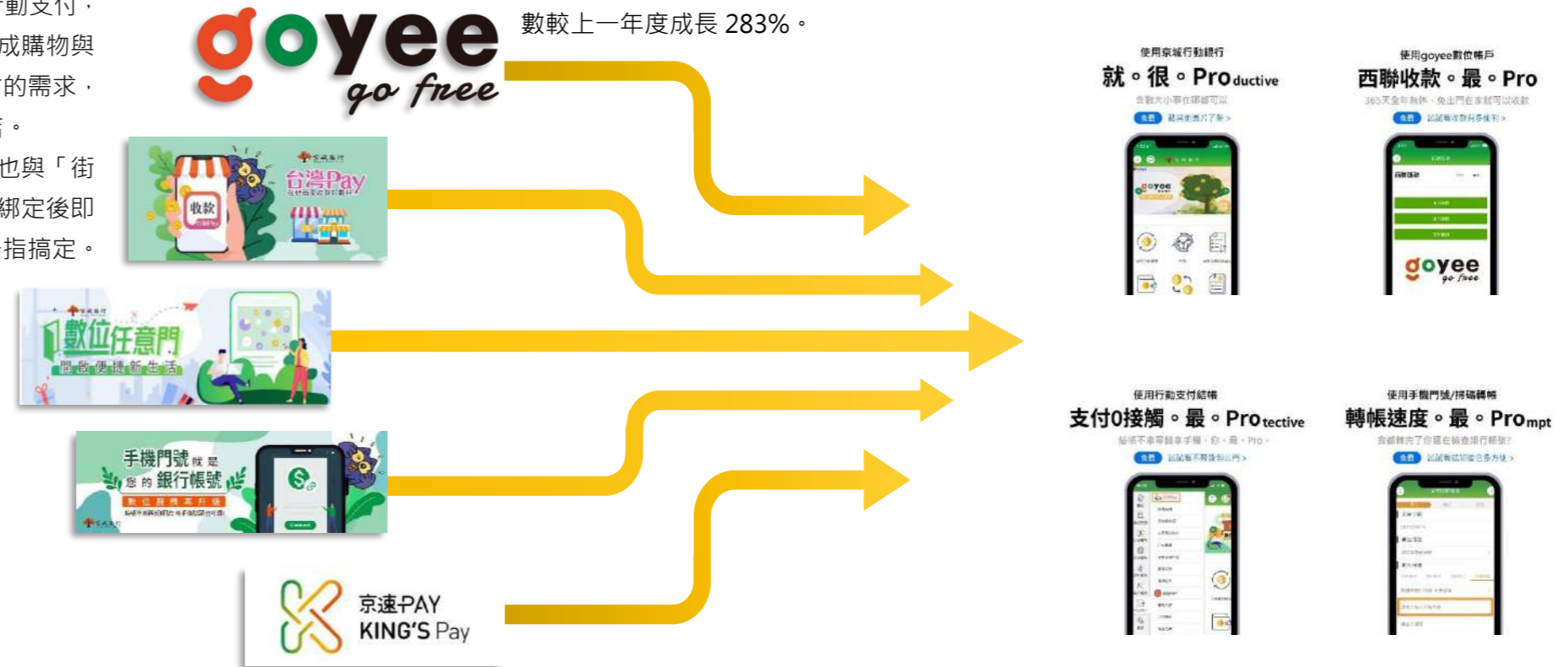
響應促進開放銀行( Open Banking )發展，與 TSP 業者於 2021 年 8 月完成第一階段服務介接，使消費者在各種消費場景中享有即時且多樣化的金融增值服務。針對 Open API 第二階段服務，京城銀行亦積極投入，期望打造一站式帳戶，以及 360 度金融服務平台。

### 手機門號轉帳

偕同「財金資訊」，提供客戶以手機號碼做為收款帳號，即可透過數位銀行進行自行或跨行轉帳，省去記憶一長串帳號的困擾，以及降低帳號輸入錯誤的風險，提升使用便利性。

### goyee 數位帳戶

客戶線上即可完成台外幣開戶，同時享有轉帳、行動支付、換匯、跨國匯款、基金理財、證券投資等金融服務。2021 年 goyee 帳戶數較上一年度成長 283%。

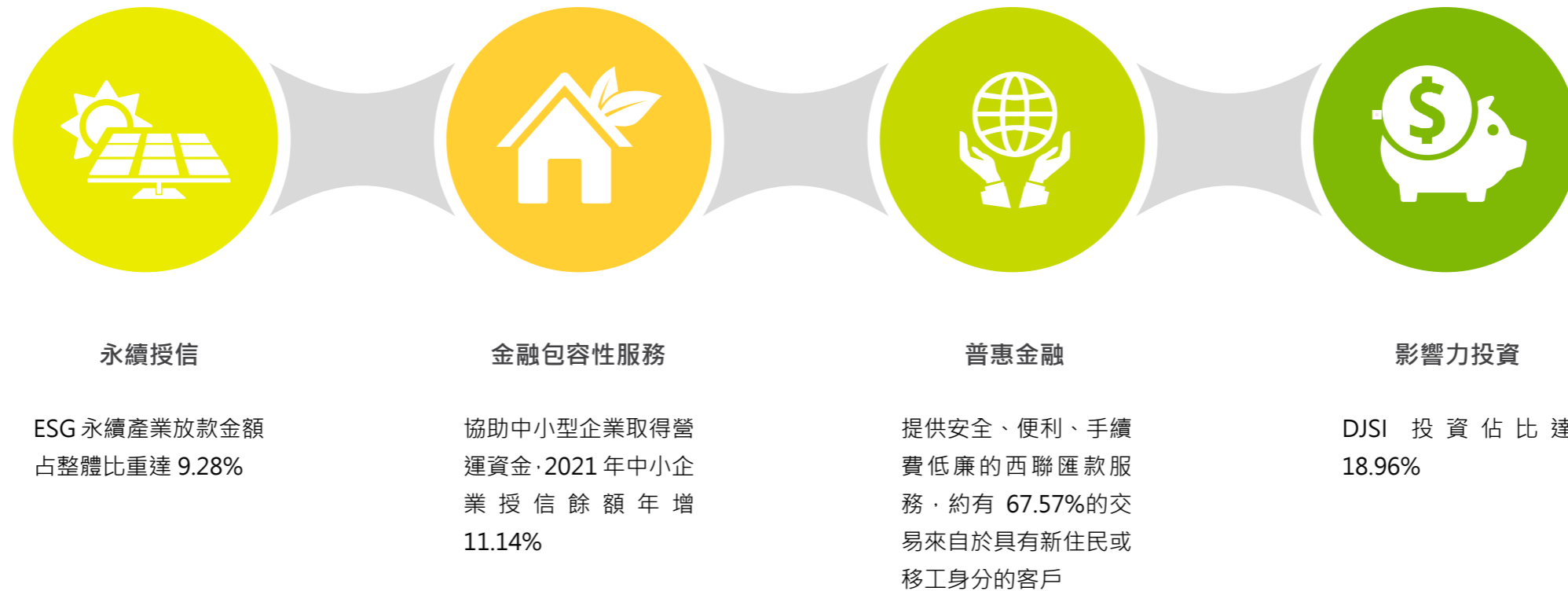


### 京速 PAY

2020 年與西聯匯款 ( Western Union ) 聯合推出的數位通路服務，從開戶到匯款真正的全數位化匯款平台。透過京速 PAY 可即時將款項匯至全球 80 多個國家及地區，即匯即到，且手續費低廉、收款人免再付手續費。2021 年匯款筆數較上一年度成長 2,437%。

### 5.3 永續金融

社會經濟發展的過程中，金融機構擔任著資金中介者的角色，對於引導產業的走向具有重要作用。資金貸與、投資、提供存匯服務與理財商品，是京城銀行主要營收項目，藉由將 ESG 精神納入執行業務考量，檢視授信戶與投資對象、審查產品、提供普惠金融，以有效發揮金融供應鏈影響力、促進社會共同重視永續發展。2021 年重要成果如下：



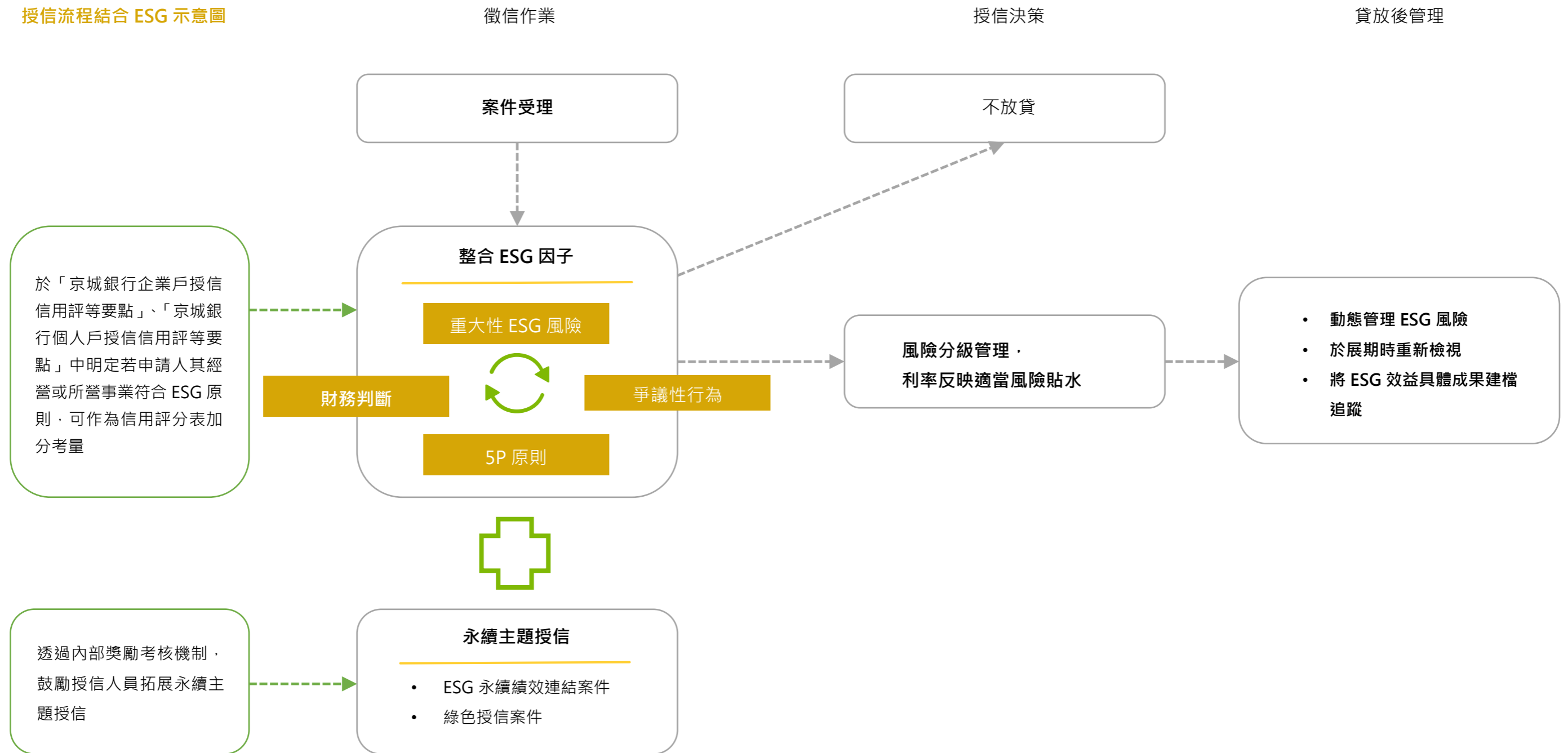
#### ● 永續授信

我們在放款給客戶時，除依據借款人情況、資金用途、還款來源、債權確保、借款人展望的 5P 原則進行審核，亦將該企業落實 ESG 情形，如：是否有受重大污染裁罰處分、是否涉及民刑事訴訟案、是否發生對企業營運或形象顯有不利影響之情事等，以及所屬產業之前景與風險，如：政策方向、法規變化等，導入授信案件徵審作業流程中。並於「京城銀行企業戶授信信用評等要點」、「京城銀行個人戶授信信用評等要點」中明定，若申請人其經營或所營事業符合 ESG 原則，可作為信用評分表加分考量。此外，針對有益於永續發展之企業，另頒布內部獎勵考核機制，以鼓勵業務人員積極拓展永續產業授信業務，進而導引資金投入包含綠能發電、乾淨能源、循環經濟、醫療等友善產業，並由營業單位於申請文件中進行勾核與批註揭露。2021 年 12 月底，京城銀行 ESG 相關產業放款餘額為 NT\$194.5 億元，佔全行整體放款比重為 9.28%。

單位：新台幣億元

ESG 機會	產業別	2021 年底放款餘額	佔整體放款比重
環境友善	綠能科技	132.67	6.33%
	循環經濟	23.19	1.11%
社會友善	生技醫療	27.84	1.33%
環境 & 社會友善	新農業	10.80	0.52%
ESG 永續產業放款總計		194.50	9.28%

授信流程結合 ESG 示意圖



## ● 扶植中小企業

中小企業為臺灣產業與經濟發展的骨幹，但中小企業常因其融資金額小、筆數多，導致作業成本相較高，或是會計制度較不完善，徵信不易，因而融資風險較高，使金融機構對中小企業的融資意願較低，造成許多原本富有願景的企業因當下得不到資金的支持，被扼殺於搖籃之中。京城銀行多年來力挺中小企業不遺餘力，運用分行據點多位於中南部、深入了解客戶與產業、扁平的組織架構、靈活的營運策略，透過專責團隊依據不同產業特性與生命週期，提供中小企業客戶不同的融資規劃服務，並輔以數位金融產品，解決中小企業主從資金取得到日常營運，各式金融所需。2021 年底，中小企業放款餘額佔整體比重為 60.1%，其中又資本額小於 2500 萬的小型企業佔整體比重為 13.23%。

單位：新台幣億元

扶植中小企業成效	2019	2020	2021
年底放款餘額	847.12	1,133.04	1,259.34
放款件數	2,681	4,745	5,417
戶數	1,229	2,751	2,613
放款餘額百分比	53.75%	60.32%	60.1%

註：「中小企業」為按照「中小企業信用保證基金」之定義

單位：新台幣億元

支持小型企業成效	2019	2020	2021
年底放款餘額	207.36	350.51	277.29
放款件數	1,397	2,963	2,825
戶數	810	2,283	2,055
放款餘額百分比	13.16%	18.66%	13.23%

註：「小型企業」係指「中小企業」中，又資本額低於 2,500 萬者

## ● 責任投資

京城銀行除了透過授信業務支持永續產業的發展，在投資股權或債權業務時，亦相當重視被投資公司在環境、社會、公司治理面向的表現，為此訂有董事會通過之「盡職治理守則」，詳述盡職治理政策等原則，希望透過對被投資的關注、對話、互動等過程，促使被投資公司改善公司治理品質，帶動產業、經濟及社會整體之良性發展。「[盡職治理守則](#)」、「[盡職治理遵循聲明](#)」與「[盡職治理報告](#)」，均可於京城銀行全球資訊網下載。

### ◇ ESG 融入投資決策流程

1

#### 投資標的分析

- 可量化財務指標
- 是否為潛在爭議性產業
- 重大議題涉入程度，如：大股東是否發生誠信問題、主要經營階層及財務人員異動情形、是否因污染遭受裁罰或涉及訴訟、是否發生重大工安事件、是否有違反國際人權之情事...等

2

#### 投資標的決定與執行

- 若為潛在爭議性產業，需盡責調查且審慎評估
- 參考 ESG 外部評分表現
- 評估重大議題涉入程度與影響
- 其他 ESG 潛在風險

3

#### 投資標的風險追蹤

- 透過定期與不定期審視，評估投資標的各面向表現

4

#### 與被投資公司議合

- 依據各投資標的永續發展情形，決定與被投資公司對話與互動的方式與頻率



#### ◇ 2021 年責任投資具體成果：

道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index ; DJSI) 為全球首項企業永續投資評比指標，於 1999 年推出，透過企業永續評鑑方法每年邀請全球數千家企業進行評比，且僅各產業永續發展得分最高的前 10% 才能入選為 DJSI 成份股。截至 2021 年底，京城銀行約有五分之一的有價證券投資標的屬於 DJSI 指數成份股，顯示我們在投資時除了兼顧風險與收益，亦善盡責任投資之原則。

單位：新台幣億元

投資項目	金額	佔該類別比重
股權部位屬 DJSI 指數	15.53	26.02%
債權部位屬 DJSI 指數 (不含國內公債)	58.62	17.69%
<b>總計</b>	<b>74.15</b>	<b>18.96%</b>

#### ● 西聯匯款，幫新住民安心匯錢回家

京城銀行是目前臺灣唯一仍辦理西聯匯款的銀行，主因為國際反洗錢法規日益趨嚴相關法遵成本不斷高漲，許多金融同業考量營運效益選擇退出此一市場，其他跨國匯款途徑則以調高手續費因應。然而，臺灣身為海島國家，一直以來便是一個擁有多元族群的社會，隨著貿易發展與全球化，也越來越多不同國籍、族群、信仰、文化的人們來到這片土地，國際匯款需求亦逐年成長。特別是新住民與移工們，離鄉背井、懷抱著夢想來到臺灣，卻往往因其語言、生活型態、文化背景等，使其在基本的金融服務，如：匯款回家，都比一般民眾來的困難，進而導致地下匯兌金融的猖獗。我們觀察到我們的客戶仍舊十分仰賴西聯匯款，也認為銀行負有實現普惠金融的責任，讓社會上每個人都能享有完善的金融服務。透過嚴格的控管機制、人員培訓、系統輔助等 (相關管理機制詳見 [4.2.1 防制洗錢及打擊資恐](#)) 落實防制洗錢及打擊資恐，同時開發網路西聯匯款服務、京速 PAY，使客戶透過電腦或手機便可匯款，還享有即刻收款與低廉的手續費，有效解決一般國際匯款需 2 至 3 日才能收到款項，以及手續費偏高的問題。

2021 年整體西聯匯款交易筆數共 365,664 筆，當中具新住民或移工身分的約佔 67.57%，透過網路或 APP 進行交易的佔比也來到 56.12%。顯示網路西聯匯款服務的開發，大幅幫助新住民與移工們解決原先時間與地域上的限制，找到一條安心匯錢回家的途徑。



## 6. 幸福職場

員工是京城銀行共同打拼的夥伴，我們深信透過重視員工權益、人才培育、適性的職務安排、合理的績效管理制度，建構平等及安全的職場，才能有效凝聚每位員工的向心力，以及提升對京城銀行的認同感，協助員工實現個人價值的同時，共創企業、員工、客戶的三贏局面。

京城銀行積極減少『職場性別差距』，以實際行動實踐聯合國永續發展目標 SDG 5 性別平等。2022 年 1 月，京城銀行再次入選彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender-Equality Index ; GEI) 評鑑。該指數評比範圍涵蓋 45 個國家與區域，納入 418 間企業，橫跨多種產業別。評比面向包括女性領導人與人才庫 (Female Leadership & Talent Pipeline)、同工同酬 (Equal Pay & Gender Pay Parity)、包容文化 (Inclusive Culture)、性騷擾政策 (Sexual Harassment Policies) 與女性品牌價值 (Pro-Women Brand)。我們在「女性領導人及人才庫」、「同工同酬」有傑出表現，更在性騷擾政策獲得滿分，顯示京城銀行長期耕耘性別友善職場獲得肯定。

### 6.1 人才吸引與留才

#### ● 現有員工結構

2021 年，京城銀行正職員工人數 964 人，非正職人員 76 人 (承攬人員 74 人、派遣人員 2 人)，員工各項分布請參考附錄 9.4 人力資源管理指標。員工性別女男比例為 63:37，女性主管人數佔所有主管人數 53.87%，顯示京城銀行在聘任員工及拔擢優秀人才時，著重於人格特質、專業能力、職務安排適才適所，以公平、相互尊重的態度面對全體員工，並提供公平競爭與發展的機會。

#### ◇ 近三年各族群女性佔比

類別	2019	2020	2021
整體女性員工	63.12%	64.01%	63.17%
女性主管	53.85%	54.14%	53.87%
高階主管	33.33%	36.67%	41.30%
中初階主管	63.27%	62.00%	59.51%
營業單位主管	-	-	58.60%
非管理職女性員工	67.01%	68.33%	67.32%
新進人員女性員工	66.89%	56.36%	55.91%
技術專才女性員工	-	-	30.23%

註 1：營業單位主管：即分行與授信中心主管

註 2：技術專才：在職務上使用科學、技術、工程或數學方面(STEM: Science, technology, engineering and mathematics)之知識與技能，並具備相關資格

#### ● 多元招募管道

京城銀行積極投入資源招募優秀具潛力的人才，聘僱時以當地居民為主，招募途徑除了一般外部招募，我們相當重視與各大專院校間的產學合作，包括：校園徵才、實習計畫、共同開辦課程、職涯教練計畫、舉辦參訪與座談會等，協助在校學生職涯探索，同時尋覓我們未來的夥伴。

#### ◇ 大專院校實習計畫

京城銀行自 2017 年起推動大專院校實習計畫，計畫內容為指派資深員工與計劃學生協力完成日常業務，藉由實作歷練了解金融產業面貌，將書本上學到的知識與實務相結合，從而減少未來正式投入職場的不適應感。2021 年 7 名在學實習生，4 名轉聘正職人員，2 名尚在實習中，留任率 85.71%，顯示完善的實習計畫可有效協助學生縮短從學校到職場的轉銜，企業也能透過實習計畫提早延攬優秀人才。



#### ◇ 職涯教練計畫

京城銀行參與成功大學舉辦的「職業生涯教練計畫」，該計畫每年遴選 250 至 300 位成大學生參與，並廣邀各企業中高階主管擔任職涯教練，以企業分立小組，對小組學員進行指導，引導學生認知產業環境、提供求職就業準備，以及經由教練自身歷程分享，促使學生思考個人興趣及未來生涯發展。透過與成功大學的合作，2021 年我們擔任一學期的教練，協助學生對金融產業的趨勢發展有更深入的認識，更重要的是讓學生知曉，有志從事金融產業不一定得遠離家鄉打拼，讓許多台南在地人才落地生根。



成大學生至京城銀行總行大樓參訪

#### ◇ 青年就業旗艦計畫

京城銀行自 2020 年 8 月起響應勞動部「青年就業旗艦計畫」，不單提供青年就業機會，也提供務實致用的職業訓練，由本公司資深員工擔任職場訓練導師，一對一地帶領計畫學員熟悉職場技能，並定期追蹤、回饋，讓參與計畫的學員減少摸索期並習有一技之長，截至 2022 年 1 月共進用 76 人。

#### ● 人才留任措施

聘僱優秀人才是企業壯大的根本，打造一個吸引人才、讓人才一展所長的舞台，則是企業存在的價值，如此才能眾志成城一起往共同目標前進，成為生氣盎然的企業。

#### ◇ 完善的薪酬架構

京城銀行以同仁職務、職責為基礎，結合公司、單位及個人營運績效，建立完善的薪酬架構與制度，績效考核與薪酬均依照經董事會通過之「員工年終考核辦法」、「員工待遇支給辦法」、「年終獎金發放辦法」辦理，薪酬包含：本俸、加給、津貼及年終獎金等。另參考市場同業薪資水準，適時調整薪資基礎，提供員工具有競爭力與激勵性的薪資報酬。

2021 年京城銀行薪資費用總額為 NT\$8.87 億，非擔任主管職務之全時員工人數共 833 人，其薪資平均數、中位數如右表所示：

非擔任主管職務之全時員工		2021
全年度加權平均人數	男	286
	女	547
	全體	833
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 (千元)	男	914
	女	777
	全體	846
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 (千元)	男	847
	女	929
	全體	763

註 1：「非擔任主管職務」係指排除證交所規範之經理人者

註 2：「薪資」採歸屬當年度之員工薪資，包含經常性薪資、加班費及非經常性薪資

而在落實薪酬平等方面，京城銀行依據職位所需之能力、經歷，給公平合理之薪酬，並不因性別有所差距，經理人之薪酬待遇、相關績效評估亦每年於「薪資報酬委員會」提案討論，以檢視個人表現、公司經營績效與未來風險之關聯合理性。2021年，京城銀行各層級女男總薪資報酬比及經常性薪資報酬比（女：男）如右表所示：

員工類別	總薪資	經常性薪資
高階主管	0.85	0.84
中初階主管	0.96	0.93
非管理職	0.93	0.93

註1：總薪資：指每月薪資、津貼及年終獎金

註2：經常性薪資：指每月給付受僱員工之工作報酬：包括本薪及按月給付之固定津貼、交通費、膳食費、水電費、按月發放之工作(生產、績效、業績)獎金及全勤獎金等

註3：「高階主管」：經理級(含)以上之主管、「中初階主管」：副(襄)理級之主管

#### ◇ 長期獎勵機制

除上述所稱薪酬，京城銀行把每一位員工當作一起打拼的夥伴，認為公司的穩步成長在於團隊的齊心經營與利潤的共享。2010年起，我們開始實施員工持股信託，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提存一定金額交付受託機構，以長期投資、管理京城銀行股票，公司另依會員前一年度績效考核、會員自提金額，額外提撥相對獎勵金。我們透過「員工變股東」，讓員工充分感受自己在職場上的價值、努力的意義，同時隨著公司成長與增值，協助員工累積自身資產，未來得以享有安穩無虞的退休生活。2021年員工持股信託參與率為88.28%，執行績效如右圖所示：



## ◇ 員工福利計畫

員工將大多數的心力貢獻於職場，協助員工盡量達成工作與生活間的平衡，則是企業的職責。除了依法令規定為員工投保勞、健保以外，京城銀行從員工的人生重要時刻、日常生活所需、急難救助到退休保障，推出多項措施與計畫，希望能照顧到員工多面向的需求。2021 年平均福利費用為 NT\$104.80 萬。



### 安心

- 員工退休福利
- 員工優惠存款、貸款



### 關心

- 員工及眷屬團體保險
- 結婚、生育、喪葬、疾病或傷害補助
- 依循勞基法，提供產檢假、產假、陪產假、育嬰假



### 貼心

- 簽訂多家特約商店，涵蓋食、衣住、行、育、樂

#### ✓ 給予員工安心退休保障

為鼓勵員工透過長期儲蓄規劃未來退休生活，本公司根據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂有「員工退休辦法」，服務本公司滿 15 年以上且年滿 55 歲者、服務滿 25 年以上者、服務滿 10 年以上且年滿 60 歲者，得申請退休。並設置「勞工退休準備金監督委員會」，負責審議、查核、監督勞工退休準備金事宜，2021 年共召開 5 次勞工退休準備金監督委員會議。

退休制度方面，適用「勞動基準法」者，自 2012 年起本公司依員工薪資總額的 15% 每月提撥退休金基金至臺灣銀行「公司退休基金專戶」，員工退休時依據其服務年資之基數與核准其退休前半年平均月工資計算退休金。適用「勞工退休金條例」者，每月按員工薪資提撥 6% 至員工勞保局個人退休金專戶。2021 年，認列提撥計畫費用金額為 NT\$3,285 萬。

#### ✓ 關心員工重要時刻

京城銀行訂有「京城商業銀行工作規則」，詳列員工應享有的各項福利與休假事宜。另設有「職工福利委員會」負責員工福利事項，並訂有「京城商業銀行職工福利金施行細則」做為職工福利金施行依據，職工福利金專供福利事業之用，且存入專戶保管，非經委員會議通過不得動。福利金的提撥依下列規定：每月營業收入總額內提撥 0.1%、每月於每個職員工薪津內各扣 0.5%，凡本公司聘僱之職工（含試用人員）均享有相同權利與義務。2021 年共召開 4 次職工福利委員會議。



## 【各項福利措施】

## 三節獎金

## 結婚補助

## 生育補助

疾病或傷害  
補助

## 喪葬慰問

- 本人、子女結婚者，均可申請
- 直系血親或夫妻同為職員者，得分別申請

- 本人或其配偶生育者，均可申請
- 雙胞胎以上者，照其倍數增給之

- 依醫療收據實際支出費用，按規定比例給付

- 慰問對象包含職工直系血親

## ✓ 照顧員工日常所需

我們體貼員工實際的需要，提供員工每兩年一次優於法令要求的健康檢查服務、部門餐敘經費、多種藝文與娛樂活動優惠票券、與托嬰中心和安親班等簽訂特約優惠、電商企業福利價採購優惠、電信門號優惠、購車優惠、特約法律事務所免費法律諮詢服務等，種類涵蓋食、衣、住、行、育、樂，員工走到哪體貼到哪。

2021年5月中旬爆發本土疫情，國內進入三級警戒，我們為維護員工健康與客戶權益，採取多項最高規格防疫措施，包括領先同業縮短位處疫情熱區分行營業時間、採取異地分流辦公及居家辦公，以加強人員管理與降低傳染風險。經過數月的努力，在疫情從三級降為二級的首日，京城銀行率金融業之先，繼2020年發出3,000元的紓困消費金之後，再次發放5,000元消費金，鼓勵員工出門消費「不找零」，一方面嘉惠員工，另一方面也期望藉此活絡周邊經濟，協助在地店家在疫情困境中突圍，為受限的生活增添一點力量。

## 6.2 人才培育與發展

### ● 完善的訓練體系

2021年京城銀舉辦或參加各項內外部教育訓練共計979班次，參與人數共90,999人次，平均每位員工受訓達94次，平均每人受訓時數為50.35小時。詳細員工教育訓練投入情形，請參考[附錄 9.4 人力資源管理指標](#)。

京城銀行提供完整的訓練體系，包含新人職前訓練（Preliminary Training）、在位訓練（On Site Training）、在職訓練（On Job Training）、儲備訓練（Development Training）四大主軸，依據員工的資歷、職務、專業能力，辦理或鼓勵參與各項內外部課程，期望透過訓練活動，增進同仁擔任職務所需的知識技能，提升組織營運效率，進而增強員工對京城銀行的認同感，以及建立自身職涯發展藍圖。

### ● 各類進修、證照獎勵與補助

京城銀行除了自行舉辦或鼓勵員工參與內外部課程，也藉由制度設計提供同仁專業成長的機會與資源，我們按照不同職稱與職務訂有所需證照一覽表，並訂有「重點證照 / 證書補助方案」，凡通過如：CFA、FRM、AFMA、PMP等國際證照，得申請報名費等補貼，並依所取得證照項目另有每月專業加給。2021年京城銀行員工持有專業證照情形，請參考【[京城銀行 2021年報第52頁](#)】。



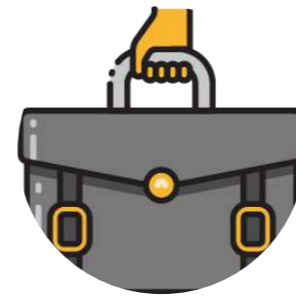
#### 新人職前訓練

- 舉辦「新進人員實務訓練班」，課程內容涵蓋作業流程介紹、法令宣導、資訊安全、系統模擬操作、企業介紹等，協助新進同仁迅速融入新組織
- 成立「區域代訓單位」，指定資深同仁專責教導與協助新進人員，為期3個月的「導師計劃」



#### 在位訓練

- 舉辦如：「信託業務人員在職訓練」、「作業端在職教育訓練」、「保險業務員教育訓練」、「AO及AA業務人員教育訓練」等，強化員工在執行職務時所需要的關鍵技能



#### 在職訓練

- 舉辦或鼓勵同仁參與如：「溝通訓練與客訴處理」、各種「授信業務研討會」、「金融消費者保護法與案例介紹」、「衍生性金融商品研習班」、「數位業務人員課程」、各種「金融科技課程」等，協助同仁對於職務內容有更進一步的認知與學習，並藉此優化自己的工作流程與模式
- 配合雙語化政策，期望提升員工英語力及營造友善雙語金融服務環境，開辦「銀行櫃檯英語會話實戰班」，並預計於2022年辦理「英文能力提升計畫」線上培訓專案



#### 儲備訓練

- 專業的經理人不但須具備專業技能，還需有處理問題、領導團隊、戰略思考、跨部門溝通等能力。每年舉辦不同的儲備訓練課程，協助中高階主管具備全方位管理技能，發揮管理效能
- 2021年辦理「問題分析與決策實務班」、「掌握口語表達與舞台魅力的簡報必修課」，以實務演練方式提升邏輯思考能力，並學習避免衝突的各種技巧與方法，同時建立團隊成員積極溝通、取得共識之能力

### ● 擴大職涯體驗的輪調機制

人才的養成不僅透過教育訓練或進修的累積，還包括制度化的輪調機制，輪調者藉此機會擴大見識、能力與開發潛能，組織則透過輪調刺激內部活化、提升人力運用彈性與廣度。同時也可降低員工因長期執行重複的工作，產生倦怠感，以及強化內部作業安全控管。

我們訂有「職務輪調辦法」，期望經由制度化、計畫性的輪調，發揮輪調帶來優點，降低輪調帶來的副作用。輪調機制分為輪調培育與內部徵才，前者為依組織內部需求的計畫性培養，後者則由同仁按其自身職涯規劃意願進行調整。輪調內容則包含：

- ✓ 單位內職務輪調：透過不同業務的歷練，成為多元金融專業人才。
- ✓ 單位間職務輪調：學習與不同的成員一起工作，增加協同合作的能力。
- ✓ 總分行、部室間輪調：培育具備策略規劃、策略執行、面對顧客的全方位能力，並有效增進部室間或總分行間的溝通順暢度。

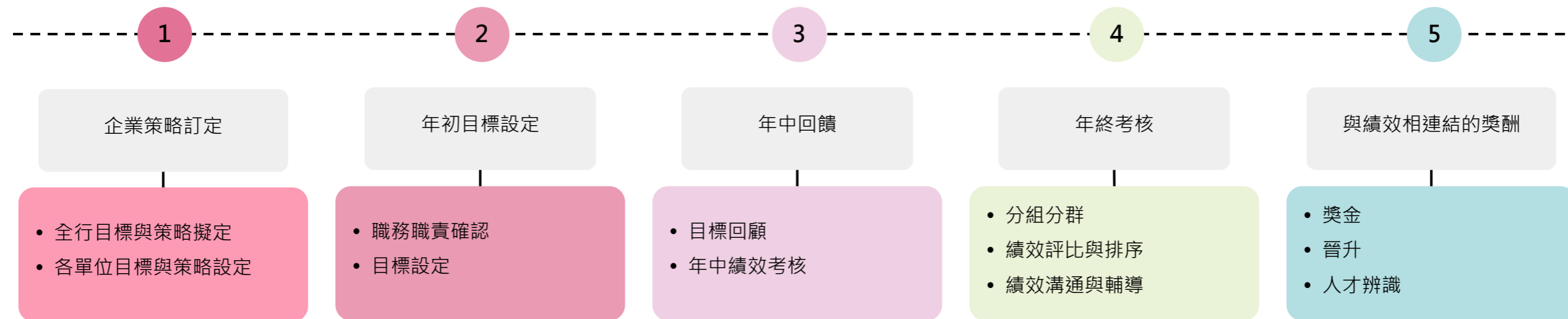
2021年，透過輪調培育管道轉換職務有104位，內部徵才有1位，職缺內部員工填補率達52.76%，相關數據詳見[附錄 9.4 人力資源管理指標](#)。

為保障同仁權益，同仁因職涯規劃或公司業務發展而發生勞動契約變動，除依下列規定進行預告，我們也提供同仁進行業務交接及新環境的工作準備，以縮短交接時間及降低作業風險。

- ✓ 繼續工作3個月以上未滿一年者，於10日前預告之。
- ✓ 繼續工作1年以上3年未滿者，於20日前預告之。
- ✓ 繼續工作3年以上者，於30日前預告之。

#### ● 引導式績效發展管理

公平、合理的績效發展制度能激勵並留住人才，同時協助同仁對自身工作的期望與表現有更深刻的了解、提供明確的未來發展目標，以及使同仁能與企業策略目標相契合。京城銀行設有「員工年終考核辦法」、「員工升遷辦法」，考核項目包含：操守態度、工作績效、學習成長、領導管理、獎懲紀錄等。2021年，接受考核人數為100%。（相關數據詳見[附錄 9.4 人力資源管理指標](#)）。



### 6.3 員工關懷與友善工作環境

京城銀行多屬長時間、靜態的工作型態，並未具有高風險或高特定疾病發生率的職務，經評估與調查因職業帶來的健康風險多為交通意外、缺乏運動習慣以及良好飲食觀念而累積的三高，並針對異常工作負荷與人因性危害進行相關預防。此外京城銀行女性同仁佔大多數，因此我們也非常重視母性健康保護議題，致力確保妊娠中、分娩後、哺乳等女性勞工的身心健康。

#### 【員工健康風險辨識】

					
健康風險議題	交通意外	三高預防	母性健康保護	異常工作負荷	人因性危害
減緩及預防措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>交通安全宣導</li> <li>建置行內通報機制</li> <li>個案健康情形追蹤</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優於法令健檢制度</li> <li>醫師臨場諮詢</li> <li>舉辦健康講座</li> <li>設置「健康專區」，提供相關小知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定「職場母性健康保護計畫」</li> <li>設置哺乳室</li> <li>協助產後同仁復職</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過勞篩檢檢測/過勞負荷評估</li> <li>特約服務醫師或健康管理師面談、電話健康諮詢與指導</li> <li>個案健康情形追蹤</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年進行人因性危害調查</li> <li>特約服務醫師或健康管理師面談、電話健康諮詢與指導</li> <li>個案健康情形追蹤</li> </ul>

#### ● 打造安全職場

##### ◇ 建立安全衛生措施

訂有「安全衛生工作守則」，明定安全衛生管理機制與權責劃分、針對設備或器具定期維護及檢查、明確定義工作安全及衛生標準以及事故通報與報告流程，以降低危險發生的機率。人員配置方面，設置安全衛生人員，負責擬訂職業災害防治計畫、規劃及督導各單位辦理安全衛生事宜、規劃及實施員工安全衛生教育訓練等，由各單位主管及有關人員，負責執行職業安全衛生事項，並提醒所有員工於作業中應恪遵相關規定，以保護自身安全。

另因應金融業特性，訂有「安全維護作業規範」、「防搶演練作業流程」，並請各營業單位每季辦理一次防搶演練，使相關人員熟練緊急狀況下應有的知識與技能，而能有效處理不同災害帶來的不同風險，並減少可能的傷害。

##### ◇ 落實安全衛生教育訓練

- ✓ 每年安排消防編組及急救相關教育訓練，2021年因疫情因素，共舉辦1次自衛消防編組訓練，訓練人數共30人次，以及4次CPR心肺復甦術急救訓練課程。
- ✓ 新進人員安排3小時職業安全衛生教育訓練。
- ✓ 安排安全衛生人員參與外部專業訓練，共4場，訓練人次共22人次。

##### ◇ 職業傷害統計

員工若於工作時受傷，公司依相關規定及實際情況核給公傷假，並協助員工申請補助，以及在最短時間內提供員工相關需要。2021年共發生2起職業傷害，均為上下班途中交通事故導致，無因公死亡事件發生。（相關數據詳見附錄 9.4 人力資源管理指標）

## ● 促進員工健康

京城銀行聘有護理師照顧同仁們健康，並安排年度健康檢查、特約醫師臨場服務、健康講座、捐血、問卷調查等，提供同仁身心方面的關懷與追蹤管理，且視需要調整同仁的職務。

### ◇ 身心照護措施

- ✓ 提供優於法令的健檢服務；京城銀行每兩年舉辦一次健康檢查活動，並分析年度健檢異常報告進行主動關懷、醫療轉介、諮詢服務和追蹤改善狀況。
- ✓ 2021年舉辦3場醫師臨場諮詢服務，以一對一方式進行健康諮詢、評估，以及給予有效建議及執行措施。
- ✓ 於行內網路設有「健康專區」及「健康/防疫特區」，提供多項健康知識、藥品食物安全、健康福利、健康活動以及健康檢查資訊，幫助同仁從生活中建立正確的健康觀念。
- ✓ 訂有「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「人因性危害預防計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並定期進行調查與問卷蒐集、管理與追蹤，預防員工因不理想的工作環境、不當的工作時間，或其他職場不法侵害，導致身心的損害。
- ✓ 總行大樓聘有健康管理師及廚師，每日規劃及製作員工午餐，食材皆採用當地、當令蔬果生鮮，每逢重要節日更有節慶盛宴，邀請員工一起感受濃濃應景氣氛。

### ◇ 防疫措施



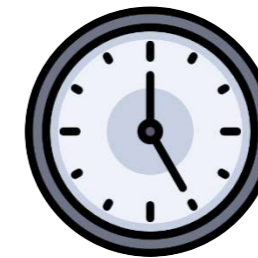
#### 防疫特區

於行內網路架設「防疫特區」，隨時更新與彙整疫情資訊、防疫措施，供員工查詢。



#### 防疫機制與防疫物資

因應Covid-19疫情於五月中旬爆發，京城銀行快速響應政府防疫政策，展開異地備援與人員控管，並在各樓層與各營業單位配發足量酒精與洗手乳，且提供完備的個人防護，例如口罩、防護面罩等各項防疫物資，保護所有員工。



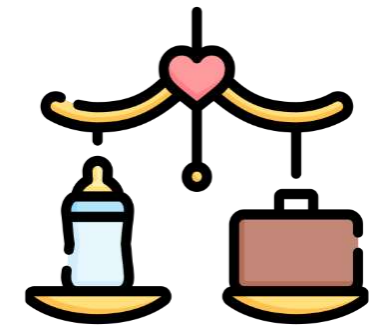
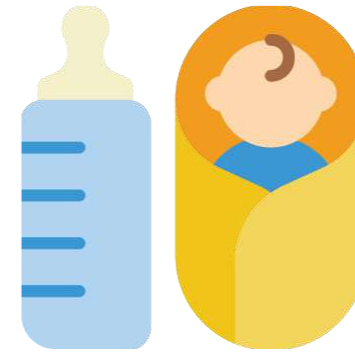
#### 防疫假別

同時因應疫情變化，依照居家辦公、防疫隔離、防疫照顧以及疫苗接種等需求，提供不同假別與彈性工時。詳細統計數據，請參考附錄 9.4 人力資源管理指標。



### ◇ 母性健康計畫

京城銀行致力於打造性別平權、友善的職場，我們給予女性優秀人才揮灑的空間，也希望成為職場媽媽堅強的後盾。女性從懷孕、生產、哺育到撫養，過程中需承受著身體的不適、心理的不安及身分的變化，同時也面臨該如何繼續兼顧工作的難題。京城銀行透過訂定「職場母性健康保護計畫」、生育補助、產假及育嬰假（育嬰假相關數據詳見[附錄 9.4 人力資源管理指標](#)）、特約托嬰中心與幼兒園，與女性同仁一起攜手迎接人生的重要時刻，找到家庭與職涯的平衡點。



#### 懷孕

- 由護理師了解員工健康狀況及健康指導
- 評估工作場所環境及作業危害，適性進行調整
- 全薪產檢假
- 孕婦可自行決定舒適、方便活動的穿著

#### 生產

- 每胎生育補助NT\$5,000，雙胞胎以上，照倍數增給
- 依循勞基法的給薪產假、陪產假
- 2021年共有14名京城銀寶寶誕生

#### 哺育

- 鼓勵哺餵母乳
- 總行大樓設置哺集乳室
- 提供家庭照顧假、育嬰假

#### 家庭與職涯平衡

- 協助產後同仁復職，2021年回任率為100%
- 與多家托嬰中心、幼兒園簽立特約，提供同仁優惠及安心的機構資訊
- 提供每日1小時外出假，更彈性的照顧家庭時間

## 6.4 勞工權益

京城銀行恪遵國際人權相關規範及各項法規，以形塑多元、平等、勞資溝通和諧的文化為己任，並提供安全、健康、免於騷擾的工作環境。

### ● 推動多元平等文化

#### ◇ 支持員工多元化

京城銀行尊重每個人的獨特性，認同多元化的員工組成帶給企業多樣性的思考與火花，除了提供兩性平權的環境（相關實績詳見[近三年各族群女性佔比](#)），也從未因員工的年齡、婚姻或家庭狀況等，而有任何差別待遇（相關數據詳見[附錄 9.4 人力資源管理指標](#)）。並全力支持身心障礙人士的就業權利，針對身心障礙者進行妥適的工作內容評估與調整，以及持續透過各種管道提供工作機會與招募，2021 年京城銀行進用身心障礙員工數達 9 名。

#### ◇ 性騷擾防治

為維護性別工作平等及人格尊嚴，京城銀行訂有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」（已揭露於京城銀行全球資訊網[【性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點】](#)），明確反對一切形式的工作場所性騷擾行為，並每年舉辦性騷擾防治相關教育訓練宣導性騷擾防治意識的重要，以消除工作環境內源自於性或性別的敵意因素，保護員工、求職者及受服務人員不受性騷擾的威脅。

京城銀行已建立性騷擾申訴管道、申訴方式、調查機制、處理方式與懲處，於受理性騷擾申訴後設置性騷擾申訴審議委員會，並得視需要聘請專家學者擔任委員，依法獨立處理案件，以及視審議向董事會報告處理結果。事件調查以保護當事人隱私及人格法益為原則，亦允諾不因員工提出性騷擾申訴或協助他人申訴，而予以解雇、調職及其他不利之處置。2021 年接獲性騷擾申訴案件數為 0。

#### ◇ 制定並實踐人權政策

京城銀行支持並實踐人權政策，致力落實職場多元性，不因個人性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員為由，而為差別待遇或任何形式之歧視，並恪遵法規，從未雇用童工或非法勞工。京城銀行已參考聯合國《世界人權宣言》、《全球盟約》、《企業與人權指導原則》、《國際勞工組織工作基本原則與權利宣言》等國際人權公約所揭櫫之人權保護精神及原則，制定經董事會通過之「京城銀行人權政策」，並定期舉辦教育訓練宣導其精神；2021 年全年訓練總時數達 162.35 小時，宣達率為 100%。

#### ◇ 執行人權盡職調查

京城銀行每年對所有營運據點（包含 66 家分行與 2 家授信區域中心）進行人權盡職調查，同時針對可能面臨的議題及對象進行風險辨識，以及揭露後續風險減緩措施的落實情形，2021 年完成率為 100%。

# 1

#### 鑑別衝擊

依國際人權架構、本行人權政策，辨識確認營運過程中可能面臨風險之對象與重大人權議題

# 2

#### 評估風險

經由數據分析辨識各個議題風險等級

# 3

#### 擬訂計畫

依據定期評估之人權風險程度及風險等級，擬定相對應之行動計畫與減緩措施

# 4

#### 檢討修正

每年定期檢視減緩人權風險之相關作為與承諾，追蹤行動計畫的執行成效俾調整修正

【人權盡職調查與執行成果】

評估議題	評估對象	風險辨識比例	總風險比例	風險減緩管理措施	衝擊發生比例	總衝擊比例	衝擊補償措施/執行成果
職場平權	身心障礙員工	0.00%	3.94%	<ul style="list-style-type: none"> <li>確實控管身心障礙員工進用人數與比例、任用及管理程序</li> <li>確實遵循性別工作平等法、就業服務法等相關法令規定</li> </ul>	0.00%	0.10%	2021 年共進用 9 位身心障礙員工，達法定要求
職業安全衛生	所有員工	3.84%		<ul style="list-style-type: none"> <li>制定「安全衛生工作守則」並確實遵循職業安全衛生相關法令規定，保障員工之健康與安全，持續改善工作環境之安全衛生條件，防止職業災害之發生，確保工作場所安全</li> <li>定期辦理員工勞工安全衛生及急救人員教育訓練，提高員工危害風險意識</li> <li>推動健康管理與職業病預防計畫，包括「人因性危害防止計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「職場母性保護預防計畫」及「異常工作負荷預防計畫」，並定期執行檢測表及評估問卷，追蹤管理同仁健康狀況</li> <li>提供員工生活、飲食、衛教、運動、職場防疫與健康促進之相關資訊，安排講座說明會</li> <li>定期辦理員工健康檢查並邀請特約醫院醫師提供健康諮詢服務</li> </ul>	0.00%		<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年度未通報於工作場所發生職業災害案件。僅發生 2 件通勤職災，人數 2 人，發生地點為員工下班途中以及員工住家大樓，後續除針對員工進行衛教訓練與交通安全宣導，更進一步建議大樓管委會加裝安全防護措施</li> <li>異常工作負荷促發疾病預防計畫：全行過勞篩檢檢測/過勞負荷評估問卷結果，輕度 0 位、中度 (建議面談) 22 人、重度 (需要面談) 0 位，中度 22 人中有 18 位已由本公司特約服務醫師面談或電話訪談指導，另 4 人由人資部健康管理師進行電話訪談</li> <li>職場母性健康保護計畫：篩檢對象妊娠中 18 人、產後一年內 3 人，經本公司特約服務醫師面談或電話訪談健康諮詢，皆為第一級管理 (經醫師評估無害母體、胎兒或嬰兒健康)</li> <li>人因性危害防止計畫：經調查結果有症狀者，共有 15 位，將由人資部安排本公司特約醫師或人資部健康管理師面談 (或電訪) 提供健康諮詢及指導</li> <li>執行職務遭受不法侵害預防計畫：2020 年度調查結果 (本項計畫辦理頻率三年乙次)，有 4 家營業場所評估後風險性等級屬「高度」</li> </ul>
歧視與性騷擾	所有員工	0.00%		<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」，禁止工作歧視與性騷擾，提供相關申訴管道，建構友善平等之職場環境</li> <li>成立「性騷擾申訴審議委員會」，提供申訴管道，公正處理案件</li> <li>定期舉辦「性騷擾防治」宣導課程，提升主管與員工性別平權之觀念</li> </ul>	0.00%		2021 年度未發生歧視或性騷擾申訴案件
工時	所有員工	0.00%		<ul style="list-style-type: none"> <li>確實遵循勞動法令規範，明訂於工作規則及相關規章並加強宣導</li> <li>訂定出勤及加班管理規範，協助主管及員工控管工作時間及延長工時時數</li> <li>定期檢視各單位加班情形，並進行後續追蹤管理及人力調整</li> </ul>	0.00%		2021 年度未發生違反勞動法令遭裁罰公告事件
勞資爭議	所有員工	0.10%		<ul style="list-style-type: none"> <li>確實遵循勞動法令規範，明訂於工作規則及相關規章</li> <li>定期辦理勞資會議，妥善與員工溝通，確保勞資關係和諧</li> <li>定期辦理員工滿意度意見調查，反映員工關心之議題及意見回饋</li> </ul>	0.10%		2021 年度新增乙案勞資爭議調解不成立事件

## ● 落實勞資溝通

京城銀行重視員工心聲及溝通順暢度，設有多元化的溝通管道，同仁可透過正式會議、面對面交流、定期意見調查、總經理信箱，隨時與總經理及各單位主管反應任何建設性意見。另不定期由總經理率領相關部室主管至各分行舉辦區域座談會，以建立有效、迅速、雙向的溝通機制。2021 年員工申訴案件數為 0。

### ◇ 員工溝通管道



### ◇ 員工意見蒐集

京城銀每年進行全行員工滿意度調查，調查對象為各單位主管及在職員工（含試用人員，不含工讀生、實習生），2021 年針對調查問卷進行大幅修改，將調查內容聚焦於：薪資福利、工作職務與升遷考核、教育訓練、組織管理等面向，並首次詢問工作年資，以瞭解不同年資的同仁其滿意度與各面向之回應，問卷回覆率為 64%，整體滿意度達 80%。

#### 調查結果

1. 員工普遍認為工作職務能發揮所長、對持股信託制度內容與修訂感到滿意。
2. 薪資福利、升遷考核與線上教育訓練方式則有改善空間。

#### 回應與調整

1. 進行全面性薪資調整，以肯定同仁辛勞付出並期許繼續努力。
2. 增設分行端與總行間問題處理之申訴專用信箱，提高問題處理之即時性並維持良好暢通的溝通管道。
3. 規劃升級「線上培訓平台」，讓員工學習及進修不受網域、電子設備之限制。

## 7. 社會共榮

社區，是京城銀行立足的根基，與社會共生、共榮，我們選擇從地方做起，運用本身在地化的特色、發揮銀行核心職能，貼近居民需求、參與地方活動，期望讓社會責任不再只是淪為捐獻金額的競賽，而是讓資源有效地分配，讓善舉長久地持續下去。

### ● 社會投入機制

京城銀行的社會投入機制主要分為總行號召，以及「分行好厝邊」兩種模式進行，每一項社會投入皆由 ESG 工作小組進行後續追蹤與彙整，並定期將成果於會議上分享與回饋，做為我們在社會投入持續精進的參考。

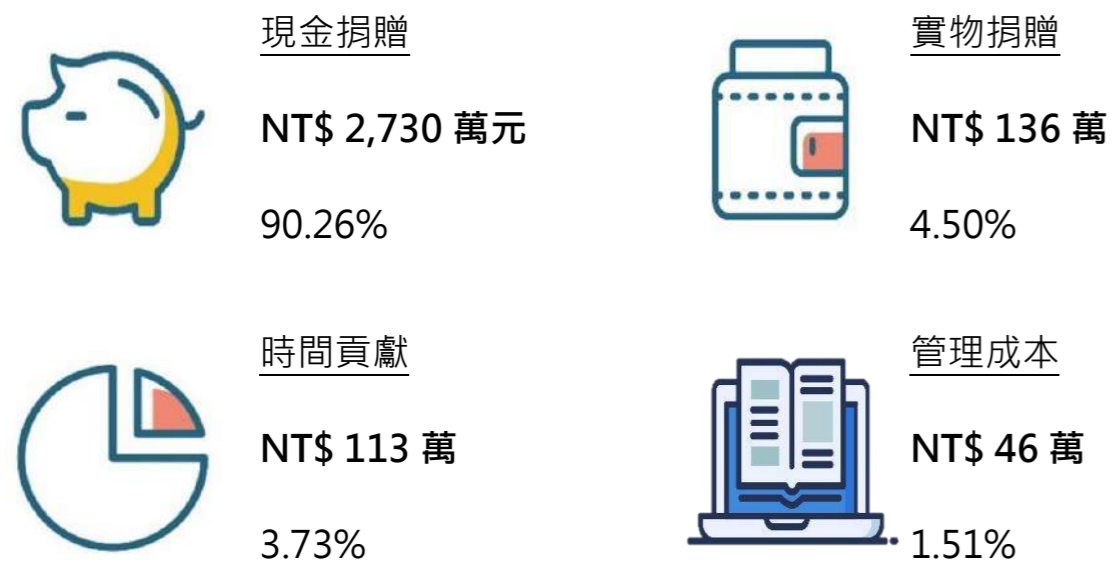
總行號召：計畫多來自於回應社會需求、同仁發想提案，由 ESG 工作小組整理、討論、研擬完整計畫，提報高層核准及申請預算，最後依照活動性質將計畫交予適合業管單位執行。為了鼓勵員工投入活動，2021 年起我們推出「志工假」制度；只要參與總行所號召活動的同仁便可獲得 1 日有薪假，期望帶動更多人一同響應、擴大我們的影響力。

分行好厝邊：我們借助遍布各縣市分行的力量，由 ESG 工作小組擬定年度推行重點與方向，由分行結合當地特色文化、風土民情，舉辦「社區關懷活動」，成為鄉親的好厝邊。有感於近年來詐騙案件層出不窮、詐騙手法不斷翻新，以及普及金融知識的重要，自 2019 年起，我們訂定「金融教育」與「反詐騙宣導」為我們社區關懷活動的兩大重點，改變，從身邊一點點、一滴滴做起。

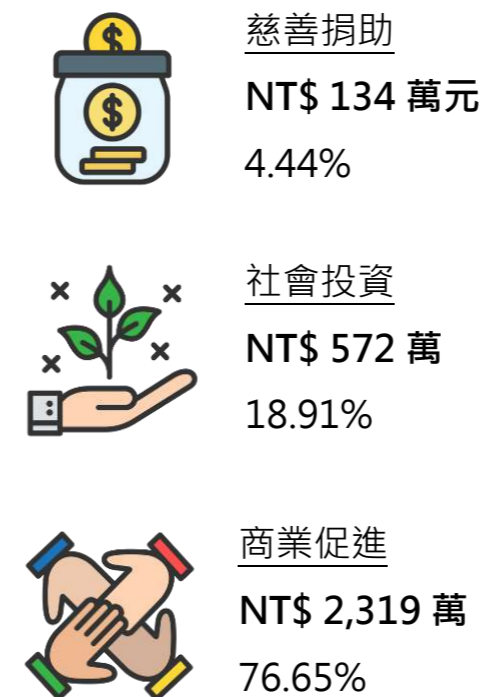
### ● 社會投入情形

為了讓我們社會投入的效益充分展現、影響力綿延，京城銀行的社會共榮聚焦於「學術教育」、「關懷弱勢」、「人文藝術」三大活動主軸，同時參考 London Benchmarking Group ( LBG ) 架構，衡量資源投入的整體情況；投入資源類型可分為「現金捐贈」、「實物捐贈」、「時間貢獻」與「管理成本」，以及投入動機分為「慈善捐助」、「社會投資」與「商業促進」，以利後續的評估與追蹤。

#### 【投入資源類型】



#### 【投入動機】



註：時間貢獻以投入的人力時數計算並以 2021 年度平均每人每小時人事成本換算為投入約當金額

## 7.1 學術教育

「教育，是改變的第一步」，落實平等教育是世界長期的共同課題，亦是聯合國永續發展目標之一。京城銀行在學術教育的努力，目標一直很堅定：我們要發揮銀行的核心職能，我們要讓更多的孩子都有平等受教的機會。因此，我們自 2007 年起攜手當地學校舉辦金融教育活動，對象從幼稚園小朋友到大學生，根據對象安排豐富多樣的活動，期許金融理財觀念能向下扎根、向上結果。

而在推動平等受教方面，京城銀行約有 21% 的分行位於或鄰近於政府所列「地方創生優先推動區域」，對於城鄉教育資源的差距，深有感觸。在這些地區，多面臨青年流失與產業結構變遷，使得當地孩子多面臨隔代教養、主流與在地文化衝擊、教師質量的缺乏等問題，進而造成孩子學習興趣低落、學習成效不彰。為此，京城銀行結合當地現有資源，與社福團體長期合作，走入校園，明瞭孩子要的不只是硬體資源的捐獻，還有長期的陪伴，以具體行動回應永續發展目標。

### ● 數位金融知識推廣

往年京城銀行舉辦金融知識推廣多採面對面方式進行，2021 年 5 月中旬爆發新冠疫情，許多實體推廣活動因而停擺或延期，但我們認為社會參與不應因疫情因素而停止，除鼓勵各分行在疫情趨緩時，陸續恢復相關活動外，亦推出數位化形式的金融知識推廣，希望跨越距離的障礙，透過社群媒體平台貼文，增加與客戶、民眾互動並達到「教育與推廣」之目的。2021 年共發布 8 篇金融教育與反詐騙宣導圖文，分享與按讚次數達 7,873 次。



### ● 小小金融家與校園金融講座

正確的理財觀念要從小培養起，藉由分行與當地學校、安親班、幼兒園等合作，安排小朋友平日課堂上不易接觸到的金融理財活動與課程，活動課程內容包括介紹正確的金錢觀念、認識貨幣、反詐騙宣導、辨識真偽鈔等，透過觀看影片、快問快答、遊戲設計等活潑有趣的方式，激發小朋友的學習興趣與加深印象。我們也邀請小朋友們來到分行營業大廳，親身體驗「跑銀行」的流程，滿足以往只能遠遠看著大人操作的好奇心理。

在青少年金融教育方面，我們著重於培養青少年的金融素養及對金融機構的認識，將實務運作結合目前高中職公民課程內容，促使青少年對風險與報酬、金錢與交易、計畫與管理財務有更清楚的理解。此外，這個階段的學生對於未來多感到一片迷惘，不知該如何選擇適合的大學學校與科系；我們集結涵蓋：法律、數位業務、投資、外匯、人力資源、財務管理等部門行員，分享自身工作內容與進入職場前的準備，協助學生對金融機構的運作有更深的認識，擺脫金融業只是在櫃檯幫客戶數錢的刻板印象，而是協助經濟發展、資本市場流通與個人財務規劃的重要角色。2021 共舉辦 7 場小小金融家活動與校園金融講座，合計 934 名學生參與。



家扶中心小朋友體驗數位金融無卡取款



善化高中金融教育講座



京城銀行同仁分享工作實務經驗以及升學經驗



理財，從認識鈔票開始

### ● 大專院校產學合作

我們非常重視與學校之間的產學合作，藉由雙方的交流讓理論接軌產業實務，產業端也得以激盪出創新的商業模式，產學合作實績可參考 [多元招募管道](#) 之外，另有多項課程與研究計畫合作。

- ✓ 與成功大學 FinTech 商創研究中心及多家企業合辦國際論壇，不僅藉此宣傳普惠金融理念，亦提供更多產官學交流的機會。
- ✓ 參與台大管理學院 CXW 顧客體驗顧問工作坊 (Customer Experience Workshop, CXW)，並擔任業主，提供小組學員實際的企業問題，培育學員解決問題的能力。
- ✓ 擔任實踐大學金融管理學系金融實務講座講師，提供不動產信託、銀行實務相關課程。
- ✓ 產學研究計畫：與成功大學 FinTech 商創研究中心合作簽訂「網銀與數位帳戶偏好度預估模型」計畫，希望建立網銀與數位帳戶偏好度預測模型，以產出精準客群名單並進行相關推廣。
- ✓ 產學合作計畫：與台南應用科技大學美術系簽訂月/桌曆圖稿繪製計畫，以金融數位服務主題提供校方進行創作，並透過合作深入校園，增加本公司於年輕族群中之曝光度。



蔡炘廷副董事長出席成大 Fintech 商創研究中心國際論壇

圖片來源：Fintech 商創研究中心提供



尤其偉副總 (右三) 擔任第一屆「CXW 顧客體驗顧問工作坊」業主

圖片來源：台大管理學院 CXW 顧客體驗顧問工作坊提供

## ● 走進社區的普惠金融教育

### ◇ 「反詐騙宣導」守護民眾的資產

詐騙手法隨著科技演進而不斷推陳出新令人防不勝防，特別是長者因較不關注時事、人際關係較為疏離、對科技產品不熟悉，被詐騙的情況尤為嚴重。京城銀行因分行多位於雲嘉南地區，客戶年齡層偏高，然而我們也運用客戶對我們的長期信任，將「反詐騙宣導」做為社區關懷的重點活動，透過各分行的力量，藉由案例分享、反詐騙應變口訣，提升民眾對詐騙的警惕；2021年舉辦「反詐騙宣導」共104場，嘉惠人數共1,564人。除了平日的宣導，京城銀行的行員也擔任起第一線反詐騙的守門員，秉持著高度警覺心及「雞婆」的熱心，2021年成功攔阻101起案件，金額約NT\$ 915萬元。



## ● 推動平等受教機會

### ◇ 「青澀芷蘭」高中清寒學生教育補助計畫

高中時期是求學歷程的關鍵階段，然而卻有些孩子因家庭困境在課業之餘得要幫忙家計，無法專心向學甚至無法繼續升學。「社團法人中華民國青澀芷蘭菁英培育發展協會」成立的宗旨係給予需要幫助的學生學雜費補助，目前補助據點已達13個縣市、34所合作學校，且透過傳承回饋，讓受助過的學生成為會務運作主力，達到善的循環。京城銀行自2014年起即每年捐助學生為期1年的學雜費補助，透過這樣的方式，讓不少弱勢優秀學生能專心課業，考上心目中理想的大學科系，靠教育的力量改善家庭環境。

### ◇ 「為台灣而教」將改變扎根在臺灣各處

在臺灣儘管國民教育普及，孩子所能接受的教育品質仍與家庭背景息息相關，對於出身在教育資源匱乏地區的孩子，僅憑國民教育尚不足以給予他們改寫命運、脫離弱勢循環的能力。京城銀行自2015年起每年捐助「財團法人為台灣而教教育基金會(TFT)」NT\$ 20萬，支持協會招募、培育卓越且有使命的教師，走進偏鄉、走進教室，成為孩子身旁『重要的人』，真正解決教育不平等的問題。至2021年，TFT已經培育並送出269位跨領域人才到高需求地區擔任2年全職教師，支持超過6,000位學生。

蔡副董事長於TFT「第六屆暨第八屆計畫成員啟程儀式」的勉勵：

越是偏鄉艱困，  
越是不能放棄。  
每一位同學都是一個亮點，  
有無限可能  
The sky is the limit!



### ◇ 「SEE 用心快樂社會企業」走進偏鄉，讓孩子看到更多可能

京城銀行連續第二年與 SEE 用心快樂社會企業合作，2021 年為台南市白河區仙草國小 28 位學童提供藝術創作紓壓課程及金融教育推廣活動，給予偏鄉孩童多樣化的學習內容與刺激。用心快樂帶領學童認識情緒健康之重要性及如何利用藝術創作紓壓，同時邀請藝術家孫傳莉老師進行美學教學與分享；課程內容亦結合京城銀行核心職能，為學生帶來有趣又富教育意義的理財大富翁遊戲，透過遊戲，學生認知到儲蓄與投資的重要性，更瞭解「需要」與「想要」的差異，建立起正確的消費觀念。課程結束後，我們分別於六甲分行、白河分行舉辦小型展覽，將仙草國小學童的畫作放置於分行大廳展示，讓更多人看見小朋友們不同凡響的創造力。



理財大富翁遊戲搶答



看看誰是理財大富翁



仙草國小學生與藝術家孫傳莉老師



仙草國小學生畫作於六甲分行展覽

## 7.2 關懷弱勢

### ● 「家扶基金會」，一起守護兒童的幸福笑容

2021 年，南台南家扶中心成立 55 周年，也代表他們在台南陪伴弱勢家庭 55 年的歲月，而京城銀行自 2015 年起無償提供近 200 坪台南市中心場地，迄今已邁入第七年，我們協助南台南家扶中心成立「親子幸福學園」，從初級預防工作防止兒童被疏忽照顧、虐待等憾事的發生，讓弱勢兒少及其家庭成員有固定的場所與傾訴的對象，知道如何去尋求支援。學園內設置多項兒少保護相關的軟硬體設施，經常性舉辦多元化的主題式親子活動，以親子共作、共創、共學為概念，提升親子互動關係；此外，每年京城銀行蔡副董事長都會捐出個人物品進行義賣，義賣所得全數捐予家扶基金會；而 2021 年歲末年終，家扶中心於親子幸福學園舉辦暖心運動會，表揚六位在運動方面有傑出表現的學子，當天系列活動溫馨且歡樂，讓受扶助家庭感受滿滿的愛。

### ● 「財團法人台灣地方創生基金會」，以促進城鄉及區域均衡適性發展為目標

京城銀為減少城鄉差距，近年積極推動及參與地方創生議題，2021 年更捐助「財團法人台灣地方創生基金會」創會基金 80 萬元，希望能解決人口過度集中大都市及城鄉發展失衡等問題，並打造資訊媒合平台，推動台灣地方創生之發展，也期待在地方創生基金會的號召下，能結合各界及新創等資源，吸引產業進駐及人口回流，進而達成促進城鄉及區域均衡適性發展的地方創生目標。



京城銀行蔡副董事長(左一)參與台灣地方創生基金會揭牌記者會

圖片來源：財團法人台灣地方創生基金會提供

● 回饋社區鄉里

我們知曉社會上仍有些看不到的角落，這些角落有許多人急需我們伸出援手、付出關懷，京城銀行藉由遍布各縣市分行的力量，鼓勵分行主動關心社區周邊有需要的團體，期盼許多地方都能看到身穿京城銀行橘色背心穿梭的身影。



太保分行參與埤馬腳老人食堂成立



佳里分行社區關懷-贈送愛心年菜



安和分行春聯義賣，以實際行動支持華山基金會「第18屆愛老人愛團圓」公益計畫



中華分行參與創世基金會愛心義賣活動



興業分行參加「薪傳~你的愛·園遊會活動」



西港分行長期設置「慈光心智關懷基金會」捐款箱  
新年時邀請當地知名書法家揮毫及贈送春聯，並邀請慈光基金會兒童共同參與



永康分行協助展翼烘焙庇護工場義賣



新市分行捐贈防疫面罩，讓醫護人員有完善的保護

## 7.3 人文藝術

京城銀行長期支持人文藝術的推廣，期望在現今複雜、忙碌的社會中經由欣賞藝術文化創作，引導人們對美的觀察力與感受力，找回內心最初的感動，讓心靈感到富足。

### ● 臺南藝術節

京城銀行自 2012 年起便每年贊助「臺南藝術節」，距今已邁入第十個年頭。2021 年，在面對後疫情時代的轉變，「臺南藝術節」摸索出專屬於臺南在地的藝術形式，且本於照顧在地藝術團隊的想法，特別邀集臺南市藝文團隊重新演繹經典作品，讓大家感受藝術之餘，亦帶領大家重新認識城市的不同角落，讓藝術氣息於台南府城內遍地開花。

### ● 高雄市立美術館「泛·南·島藝術祭」

京城銀行推廣藝文活動一向不遺餘力，而高雄美術館是南台灣藝術中心之一，是我們密切互動與合作的對象。高美館自 2005 年開始關心南島文化，探索台灣原住民的當代藝術，並從不同面向持續進行與南島文化相關技藝的保存、詮釋與推動；擁有豐富南島「當代藝術」典藏的高美館，2021 年推出「泛·南·島藝術祭」，活動聚焦於南島文化議題的視野，同時以西方觀點詮釋其他文化的角度，讓觀眾感受多元文化的交流。京城銀行希望藉由支持高美館的推動，持續保存與推廣台灣原住民藝術。

### ● 台南市文化基金會

2021 年 5 月爆發疫情，藝文界配合防疫，紛紛取消演出，在警戒降級、展覽場館與藝文表演重新開放觀眾入場，亟需振興多項富有台南特色的藝文節慶。不過，表演團體若希望正式表演時不戴口罩演出，須出具快篩、PCR 檢測陰性證明，且於演出及工作期間每 7 天定期進行檢測，相關檢測費用對藝文團體而言，是一龐大負擔。為了減輕藝文團體的負擔、協助表演者回歸舞台、確保觀眾的健康，京城銀提供各藝文活動的展演人員、工作人員免費篩檢，讓藝文團體能安心排練與演出，亦是對台南文化藝術之支持。

### ● 各式藝文活動

- ✓ 連續二年贊助音樂家曾宇謙小提琴演奏會，並廣邀客戶與員工一同聆聽國際級音樂會
- ✓ 贊助由鋼琴家蘇維倫老師等人組成之音樂團隊 - 『樂在琴中二重奏-不朽的青春《雋詠如詩》』聯合音樂會，以支持台灣多元藝術文化的精萃，及推廣著名之歌謠
- ✓ 京城銀行與客戶一齊推動「原聲再現 鼓動傳愛慈善音樂會」，在欣賞原住民孩童如天籟般的歌聲的同時，更藉由這次活動，集合大家小小的力量，幫助到更多需要幫助的人，讓愛生生不息
- ✓ 京城銀行與慈濟、紙風車劇團合作，推出環保劇 - 「福爾摩沙我的家」，藉由戲劇表演，讓環保防災知識深入每位民眾的心中



京城銀行支持藝文活動，提供展演人員免費篩檢



「泛·南·島藝術祭」導覽



原聲再現 鼓動傳愛慈善音樂會



京城同仁擔任紙風車劇團環保劇之工作人員

## 8. 環境永續

隨著全球暖化加劇，控制升溫是世界各國乃至全球企業的共同目標，京城銀行深知環境永續經營之重要性，近年除導入能源管理系統、積極推動環境保護及節約能源工作，訂定相關具體可行措施並加以宣導、執行、檢討，持續完善環境管理作為外，並於 2021 年 7 月簽署成為 TCFD 支持者，且積極研擬相關因應措施，未來更將配合臺灣證券交易所發佈《上市櫃公司永續發展路徑圖》，逐步完成全集團溫室氣體盤查與查證。

### 8.1 營運環境永續

#### ● 管理方針

##### ◇ 環境管理重要規範

京城銀行訂有經董事會通過之「[永續發展實務守則](#)」做為發展永續環境之依歸並揭露於京城銀行全球資訊網，另訂有「節能環保行為準則行為要點」及「能源作業管制手冊」，做為推動環境保護及節約能源的具體行動準則。

##### ◇ 環境管理架構

由行政管理部針對總行大樓之耗能（水、電、廢棄物等），定期檢討與去年同期之變化，以及對各營業單位之用水量、用電量每月檢視是否有異常情況，並呈報於 ESG 工作小組會議，以建立環保節能具體目標及作法，落實妥善的環境管理。

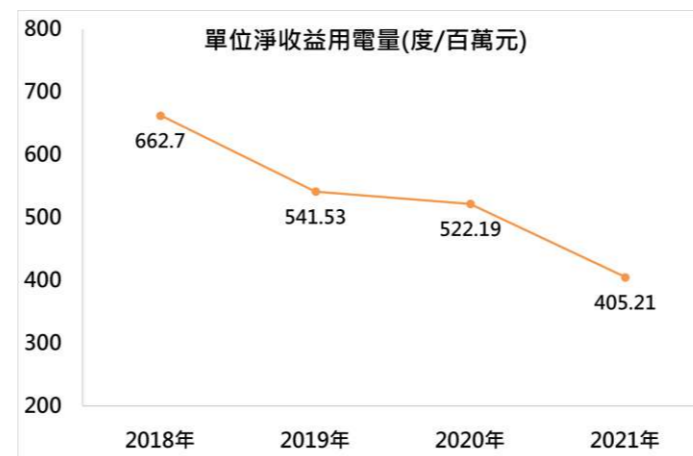
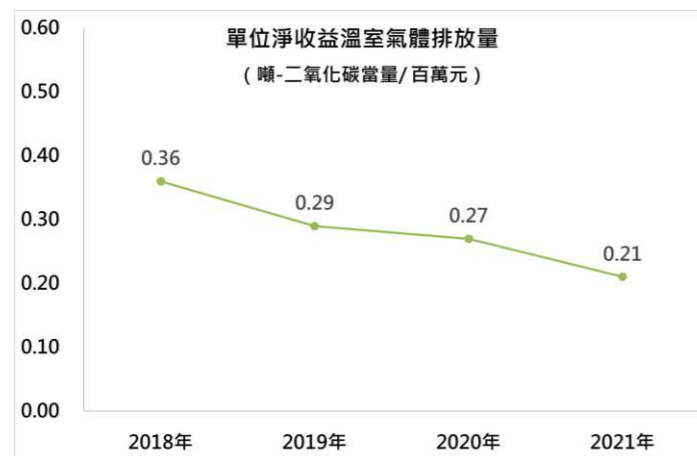
##### ◇ 導入能源管理系統與 ISO 14064

京城銀行於 2018 年導入 ISO 50001 能源管理系統驗證，透過能源審查，識別、測量和能源消耗來降低成本與減少溫室氣體排放，並建立組織的能源管理目標及行動計劃。2021 年導入 ISO14064-1 查證，初次查證邊界為總行大樓，未來將逐年擴大，預計於 2025 年底前完成所有分行與關係企業之盤查與查證。

##### ◇ 環境目標

環境議題	基準年 (2017)	2021 年執行現況	符合程度	2022 年目標
溫室氣體管理	2,863 (t-CO <sub>2</sub> e/年)	較 2017 年減少 25.85%	😊	較 2017 年減少 15%
能源管理	5,128,403 (度)	較 2017 年減少 21.26%	😊	較 2017 年減少 15%
水資源管理	21,944 (度)	較 2017 年減少 10.14%	😊	較 2017 年減少 10%

##### ◇ 環境管理成果



## ● 具體作為

### ◇ 溫室氣體管理

京城銀行主要的溫室氣體排放量源自於電力使用，故我們針對照明設備、空調設備、電腦機房及電梯設備制定節能計畫，並設定 2022 年總用電量及溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）需較 2017 年減少 15% 的目標。2021 年，總行大樓取得 ISO 14064-1 查證，更首次針對範疇三（類別四—組織使用的產品之間接溫室氣體排放）進行盤查，排放量為 17 t-CO<sub>2</sub>e / 年；此外，全行範疇一與範疇二排放量為 2,123 t-CO<sub>2</sub>e / 年，溫室氣體排放量較 2017 年減少 25.85%，不僅達成減量目標，更是連續兩年均較 2017 年減少超過 15%。

#### 【2021 年總行大樓溫室氣體組成與排放量】

	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFCs	PFCs	SF <sub>6</sub>	NF <sub>3</sub>	小計 (t-CO <sub>2</sub> e / 年)	比例
範疇一	23.4317	24.3027	0.5984	47.1937	-	-	-	95.5265	19.33%
範疇二	381.8714	-	-	-	-	-	-	381.8714	77.27%
範疇三	16.8375	-	-	-	-	-	-	16.8375	3.41%
總計 (t-CO <sub>2</sub> e / 年)	422.1406	24.3027	0.5984	47.1937	-	-	-	494.2354	100.00%
比例	85.41%	4.92%	0.12%	9.55%	-	-	-	-	-

註 1：範疇一係指直接溫室氣體排放

註 2：範疇二係指間接溫室氣體排放

註 3：範疇三係指其他溫室氣體排放，又，同類別四：組織使用的產品之間接溫室氣體排放

#### 【全行溫室氣體排放量】

溫室氣體排放量 (t-CO <sub>2</sub> e / 年)	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
範疇一（類別一）	41	44	29	96
範疇二（類別二）	2,473	2,451	2,315	2,027
合計	2,514	2,495	2,344	2,123
資料覆蓋率	100%	100%	100%	100%
範疇三（類別四）	-	-	-	17

註 1：2018~2020 年數據為自行盤查，邊界為總行大樓及 66 間分行

註 2：2021 年範疇一與範疇三僅以總行大樓查證數據為揭露基礎，數據分別為 95.5265 與 16.8375。範疇二除總行大樓查證數據，另加計 66 間分行自行盤查數據（單位：t-CO<sub>2</sub>e）

註 3：範疇一以公務車用油、液化石油氣、發電機柴油、冷媒為主

註 4：範疇一排放係數依據「行政環境保護署溫室氣體排放係數管理表」，6.0.4 版本，全球暖化潛勢（GWP）採 2007 年第 4 次評估報告

註 5：範疇二年排放係數依據「經濟部能源局」公告，2017 年電力排碳係數為 0.554 Kg CO<sub>2</sub>e/度，2021 年採用 2020 年電力排碳係數為 0.502 KgCO<sub>2</sub>e/度

註 6：員工人數為正職人員數共 964 人

### ◇ 能源管理

京城銀行營運過程中所使用電力以外購電力（非再生能源）為主，少部分使用汽油、柴油及液化石油氣。針對能源的使用，我們除了導入 ISO 50001 能源管理系統，為增進能源使用效率、有效降低用電量，另有實際舉措如下：

- ✓ 新設置及汰舊更新之照明設備，全面採用節能 T5 或 LED 燈具
- ✓ 空調採變頻式高功率主機，使用恆溫控制裝置，並設定室內冷氣溫度平均值不低於攝氏 26 度
- ✓ 調整電腦機房空間配置及重整線路，提高機房能源使用效率
- ✓ 依季節之日照時間，調整招牌燈啟閉時間
- ✓ 非上下班尖峰時段，暫停使用部分電梯
- ✓ 電器或設備，如：影印機、碎紙機、電腦、電燈、電梯等，設定休眠、待機功能或自動感應功能

此外，由總經理頒行本公司能源政策，張貼於公司各樓層，以及定期舉辦節能減碳教育訓練，提醒同仁全員參與的重要。在各項行動之下，2021 年總用電量為 403.8 萬度較 2017 年減少 21.26%，提前完成所設定之減量目標。

### ◇ 水資源管理

京城銀行營運用水之水源 100%來自於臺灣自來水公司，無取用地下水或其他方式之水源供應，各辦公大樓及服務據點用水僅供員工及部分顧客使用，對水源並未有顯著之影響，主要用於飲用水、空調系統、清潔等用途，使用後之生活污水均由下水道排放。面對臺灣日益嚴重的缺水問題，我們已設定 2022 年平均每位員工用水量將較 2017 年減少 10%，為達成此一目標，優先採購使用具有省水標章之產品、每月檢視總行及各營業單位用水量是否有異常情況。經統計，2021 年平均每位員工用水量為 21.02(度/人)，略高於 2020 年用量，主要因為 2021 年 5 月爆發新冠肺炎疫情，同仁多於辦公室內用餐，清洗餐具的用水量高於以往，進而使得用水量增加；疫情趨緩後，各分行與總行大樓用水量恢復至往年同期水準。但整體來說，2021 年總用水量為 19,719 度仍較基準年（2017 年）減少 10.14%。



能源種類	單位	2020	2021
液化石油氣(LPG)	公斤	1,804.0	1,320.0
柴油	公升	-	121.9
汽油	公升	10,834.8	8,354.6
電力	度(kWh)	4,547,654.0	4,037,998.0
總能源用量	GJ	16,819.4	14,883.2
單位營收能源用量	GJ/百萬元	1.93	1.49



#### ◇ 廢棄物管理

京城銀行垃圾減量意識起步甚早，於總行大樓員工餐廳設立之初便不使用一次性碗盤，於 2010 年進行餐廳改造時全面不再提供各類免洗餐具，此舉預估每年減少約 15 萬個紙容器。另外針對無法避免的廢棄物，我們透過將廢棄物分為一般垃圾（含廚餘）及資源回收，以提升循環再利用比率。為進一步追蹤及管理總行大樓廢棄物管理情形，自 2018 年 11 月起，於傾倒廢棄物前確實秤重，近 3 年廢棄物處理相關數字如右表：

統計期間	2019	2020	2021
一般垃圾	7,406	8,959	9,083
資源回收	2,606	3,330	2,788
總重量	10,012	12,289	11,871
垃圾總量 / 員工人數	-	-	3.71

註 1：單位皆為「公斤」

註 2：員工人數為總行大樓內人員數

#### ◇ 推動無紙化

金融服務業雖不若製造業對環境帶來直接性的負面衝擊，然而在執行業務或內部往來的過程中不免使用大量紙張，傳統造紙過程中因需耗用大量的水、燃料、電力，以及森林資源，因此推動無紙化及數位化（相關實績請參考 [5.2 金融科技與創新](#)）成為我們愛護生態環境最為實際的行動。

- ✓ 落實公文、訓練教材及會議資料無紙化，並宣導雙面列印及廢紙再利用；2021 經由電子公文系統件數共 10,770 件，使用比例達 94.23%
- ✓ 2016 年建置「知識管理系統」，將授信過程中產生的紙本文件改以電子方式傳遞及儲存，大量減少紙張的消耗及運輸過程中的碳足跡，並於 2021 年 10 月起轉換使用「徵信審查系統」；2021 年上傳授信案件共 5,900 件，若按企業戶案件及個人戶案件平均用紙量估算，預估減少約 210 萬張紙，約減少 13.44 公噸二氧化碳當量

註 1：依環境保護署「臺灣產品碳足跡」，1 張 A4 紙約產生 6.4 公克二氧化碳當量計算

註 2：上述所預估減少碳排放量並未納入本公司溫室氣體統計及減碳目標

#### ◇ 創新減碳行動

2020 年 10 月起京城銀行攜手 B 型企業 – DOMI 綠然能源展開「Power to Change！點亮無窮希望」計畫，只要京城銀行的客戶成功將紙本帳單轉換為電子帳單，每轉換一份，京城銀行就捐出 100 元，為能源貧窮弱勢家庭提供更換節能燈具的服務，本計畫更獲得 2021 年 BuyingPower 社會創新產品及服務採購獎勵機制特別獎-社會共榮組。藉由創新的模式，讓電子帳單的轉換效益不只存在於「環境」項目，還可將節省下來的費用，延伸幫助能源弱勢家庭，創造企業、社會與環境三贏局面。2021 年捐出的費用，為新北市新店區能源弱勢家庭進行整體照明燈具汰換、家庭用電安全盤查及基本節能教育觀念的傳遞，預計每年為每一戶家庭節省 515 度電。

#### ◇ 綠色採購

京城銀行積極響應綠色採購活動，相關採購金額逐年上升，2021 年更獲得台南市 2020 年績優綠色採購企業獎項。2021 年採購金額為 NT\$5,180,987 元，未來仍將持續透過綠色採購，支持低碳產品、綠建材及永續商品企業，提升各項資源利用效率。

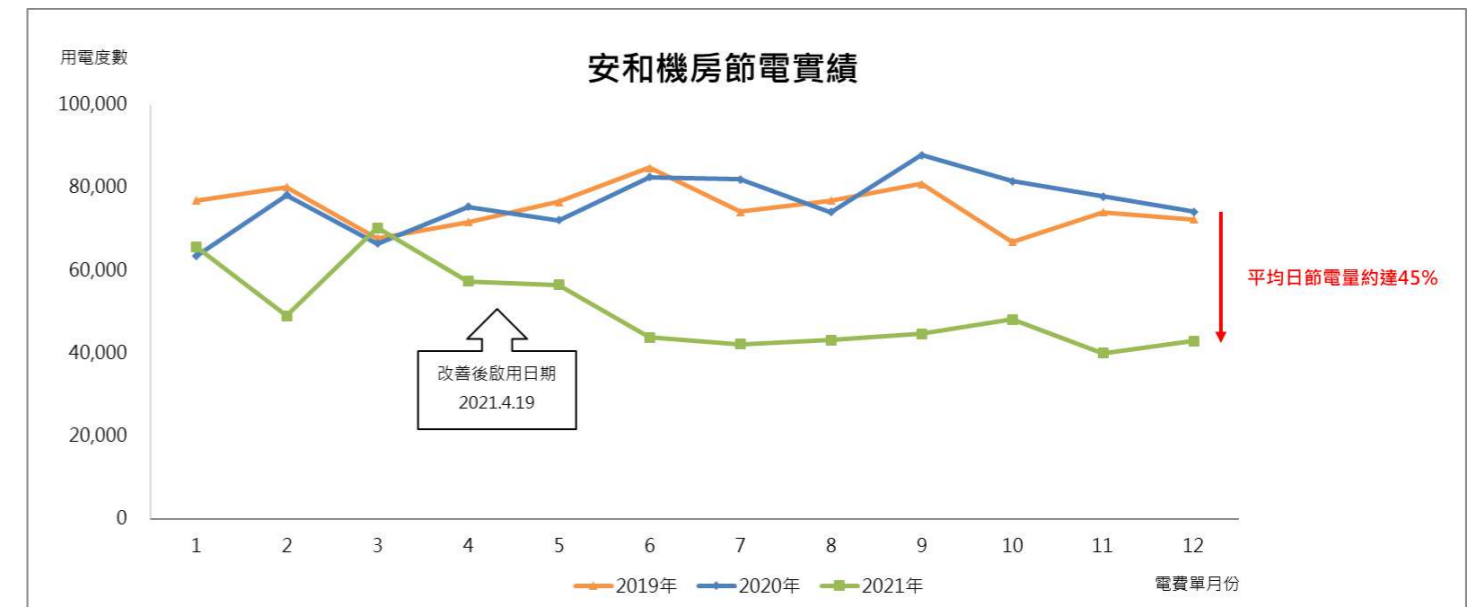
### ◇ 自發綠色電力

京城銀行於 2011 年便開始籌備於總行大樓屋頂自行架設太陽能發電系統，裝置容量為 9.87kW，於 2012 年併網；並陸續尋覓適當分行地點，擴增綠色發電量，2019 年太保分行架設太陽能發電系統，裝置容量為 19.825KW。2021 年京城銀行自發綠色電力年發電量約 41,784 度，約減少 20.98 公噸的碳排放量；自 2012 年起，已累積發電量 210,421 度，約減少 109.53 公噸的碳排放量。



### ◇ 打造智慧綠色機房

為更進一步強化資訊本公司資訊硬體運作效能與安全性。同時兼顧節能減碳之綠色趨勢，於 2020 年起著手建置智慧綠色機房，2021 年 3 月成功完成主機系統轉換。規劃上除了以符合 ISO 27001 資訊安全規範設計基礎維運環境，包含：機櫃、電力系統、不斷電系統、發電機、空調、門禁監視及環境監控系統等基礎設施，為達成節能減碳之效，在不斷電系統的採購上均以高效能、模組化系統為主，以降低電力使用需求，以及利於設備維護與提高可用度。整建後的機房，平均日節電量達 45%。

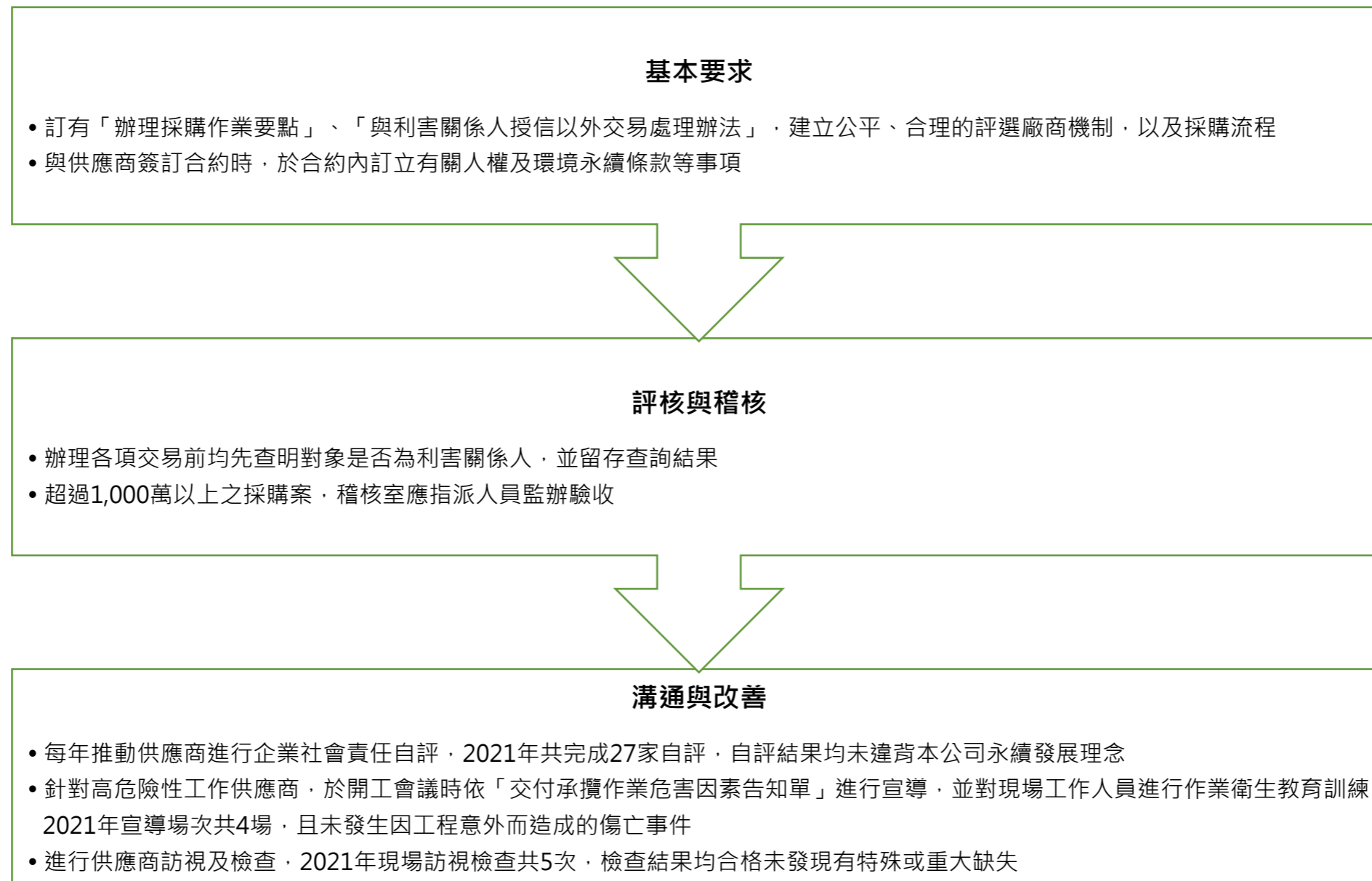




## 8.2 供應商管理

京城銀行供應商管理策略主要有「企業道德」、「員工權益」、「環境保護」三大面向，訂有「[供應商管理辦法](#)」並揭露於京城銀行全球資訊網，要求供應商皆應重視企業社會責任、推動永續發展，並誠信經營、關懷與維護員工權益，以及致力於降低對環境的衝擊。

京城銀行優先以當地供應商為主要採購來源，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、營繕及保全等，針對供應商審查及供應商規範，如以下步驟：



## 附錄

### 9.1 GRI 準則內容索引

◎為核心選項

★為本公司重大議題

通用準則

GRI 102：一般揭露 2016				
指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
◎102-1	組織名稱	1.1 品牌願景	4	
◎102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 品牌願景	4	
◎102-3	總部位置	1.1 品牌願景	4	
◎102-4	營運活動地點	1.1 品牌願景	4	
◎102-5	所有權與法律形式	1.1 品牌願景	5	
◎102-6	提供服務的市場	1.1 品牌願景	4	
◎102-7	組織規模	1.1 品牌願景 1.2 經營績效	4 5	
◎102-8	員工與其他工作者的資訊	附錄 9.4 人力資源管理指標	85	
◎102-9	供應鏈	8.2 供應商管理	78	
◎102-10	組織與其供應鏈的重大改變	1.1 品牌願景 8.2 供應商管理	5 78	無重大改變
◎102-11	預警原則或方針	2.4 氣候風險與機會 4.3 風險管理	10 33	
◎102-12	外部倡議	本公司於 2021 年 7 月簽署成為「氣候相關財務揭露 (TCFD) 支持者	-	
◎102-13	公協會的會員資格	本公司擁有公會會員資格如下：銀行商業同業公會全國聯合會、台南市銀行商業同業公會、信託業商業同業公會、票券金融商業同業公會、保險代理人商業同業公會。 並於 2022 年成為中華民國企業永續發展協會 (BCSD) 磐石會員	-	-
◎102-14	決策者聲明	董事長的話	1	
◎102-16	價值、原則、標準及行為標準	4.1 公司治理與誠信經營	27	
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	4.1 公司治理與誠信經營	29	

GRI 102：一般揭露 2016				
指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
◎102-18	治理結構	2.1 永續發展管理架構 4.1 公司治理與誠信經營	7 24	
102-19	委任授權	2.1 永續發展管理架構 4.1 公司治理與誠信經營	7 22	
102-20	管理層級負責經濟、環境和社會主題	2.1 永續發展管理架構	7	
102-23	最高治理單位的主席	4.1 公司治理與誠信經營	25	
102-24	最高治理單位的提名與遴選	4.1 公司治理與誠信經營	25	
102-25	利益衝突	4.1 公司治理與誠信經營	25	
102-30	風險管理程序的有效性	2.1 永續發展管理架構 4.1 公司治理與誠信經營 4.3 風險管理	7 22 33	
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	3. 利害關係人議合 4.1 公司治理與誠信經營	16 22	
102-32	最高治理單位於永續性報告的角色	關於報告書 3. 利害關係人議合	i 16	本報告書經董事長簽核，重大性議題已呈報公司治理暨提名委員會與董事會
◎102-40	利害關係人團體	3.1 利害關係人鑑別與溝通	17	
◎102-41	團體協約	無團體協約	-	
◎102-42	鑑別與選擇利害關係人	3. 利害關係人議合	16	
◎102-43	與利害關係人溝通的方針	3.1 利害關係人鑑別與溝通	17	
◎102-44	提出之關鍵主題與關注事項	3.1 利害關係人鑑別與溝通	17	
◎102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於報告書 1.1 品牌願景	i 4	
◎102-46	界定報告書內容與主題邊界	3. 利害關係人議合	16	
◎102-47	重大主題列表	3.2 重大性議題分析	20	
◎102-48	資訊重編	無進行資訊重編情形	-	
◎102-49	報導改變	無	-	
◎102-50	報導期間	關於報告書	i	

GRI 102：一般揭露 2016				
指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
◎102-51	上一次報告書日期	關於報告書	i	
◎102-52	報導週期	關於報告書	i	
◎102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	i	
◎102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	i	
◎102-55	GRI 內容索引	9.1 GRI 準則內容索引	79	
◎102-56	外部保證 / 確信	關於報告書	i	

GRI 103：管理方針 2016				
指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
103-1	解釋重大主題及其邊界	3.3 重大性議題策略、目標與達成情形	21	
103-2	管理方針及其元素	3.3 重大性議題策略、目標與達成情形	21	
103-3	管理方針的評鑑	3.3 重大性議題策略、目標與達成情形	21	

特定主題準則

GRI 200：經濟系列 2016					
系列	指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
201 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經營績效	5	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	2.4 氣候風險與機會	10	
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	6.1 人才吸引與留才	56	
★205 反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	4.1 公司治理與誠信經營	27	

GRI 400：社會系列 2016					
系列	指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
★401 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	附錄 9.4 人力資源管理指標	86	
	401-2	提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	6.1 人才吸引與留才	56	
	401-3	育嬰假	附錄 9.4 人力資源管理指標	88	
★402 勞/資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	6.2 人才培育與發展	59	
★404 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	附錄 9.4 人力資源管理指標	87	

GRI 400 : 社會系列 2016					
系列	指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.2 人才培育與發展	58	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	附錄 9.4 人力資源管理指標	86	
★405 員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1 公司治理與誠信經營 附錄 9.4 人力資源管理指標	25 85	
	405-2	女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	6.1 人才吸引與留才	55	
★412 人權評估	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	6.4 勞工權益	63	
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	6.4 勞工權益	63	
★417 行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	5.1 服務品質與客戶體驗	44	
★418 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.4. 資訊安全	41	
★419 社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	4.2 法令遵循	31	

GRI G4 金融服務業補充指標					
面向	指標	揭露項目	對應章節	頁碼	
★產品組合	FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	5.3 永續金融	49	
	FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	5.3 永續金融	49	
	FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	5.3 永續金融	49	
	FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值。	5.3 永續金融	49	

## 9.2 上市公司編制與申報永續報告書作業辦法

上市公司編制與申報永續報告書作業辦法			
辦法	辦法內容	對應章節	頁碼
第三條	符合第二條規定之上市公司應每年參考全球永續性報告協會 ( Global Reporting Initiatives · GRI ) 發布之 GRI 準則、行業揭露及依行業特性參採其他適用之準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及社會重大主題、管理方針、揭露項目及其報導要求，且至少應符合 GRI 準則之核心選項。	9.1 GRI 準則內容索引	79
	前項所述之永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。	3.3 重大性議題策略、目標與達成情形	21
	上市公司應於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。	9.5 獨立保證意見聲明書	89
	第一項所述之揭露項目，應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露，如目的事業主管機關未發布適用之標準，則應採用實務慣用之衡量方法。	9.1 GRI 準則內容索引	79
第四條第三項	金融保險業應揭露企業在資訊安全、普惠金融、與永續金融重大主題相關經營業務之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含下列項目：	4.4. 資訊安全	41
	(一) 資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件佔比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。		
	(二) 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	5.3 永續金融	51
	(三) 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	7.1 學術教育	67
第四條第四項	(四) 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	5.3 永續金融	52
	(一) 企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	6.1 人才吸引與留才	54
	(二) 企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	2.4 氣候風險與機會	10
第五條	食品工業及第二條第一項第二款之上市公司、化學工業、金融保險業編製之永續報告書，應取得會計師依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之意見書，且其範圍應分別包含第四條第一款第一目至第七目、第四條第二款第一目至第四目、第四條第三款第一目至第四目規定所揭露之報導要求。	9.1 會計師有限確信報告	90

## 9.3 永續會計準則委員會揭露項目對照表

永續會計準則委員會 ( Sustainability Accounting Standards Board, SASB )					
主題	指標代碼	性質	揭露項目	對應章節	頁碼
資訊安全	FN-CB-230a.1	量化	(1) 數據洩漏次數 (2) 涉及個人可識別資訊的百分比 (3) 受影響的帳戶持有人數量	4.4. 資訊安全	41
	FN-CB-230a.2	質化	描述辨認和處理資安風險的方法	4.4. 資訊安全	37

永續會計準則委員會 ( Sustainability Accounting Standards Board, SASB )					
主題	指標代碼	性質	揭露項目	對應章節	頁碼
金融包容性與賦能	FN-CB-240a.1	量化	符合促進小型企業和社區發展的貸款 (1) 件數 (2) 餘額	5.3 永續金融	52
	FN-CB-240a.2	量化	符合促進小型企業和社區發展的逾期貸款與催收款的 (1) 件數 (2) 未償還餘額	相關資料擬於未來進一步揭露	-
	FN-CB-240a.3	量化	向未有銀行服務或未有足夠銀行服務的族群，提供無費用服務的帳戶總數	1.1 品牌願景	4
	FN-CB-240a.4	量化	向未有銀行服務或未有足夠銀行服務的族群，提供金融教育的參與人數	7.1 學術教育	67
在授信審查中納入 ESG 要素	FN-CB-410a.1	量化	依產業別區分商業和工業的信貸風險	詳見【 <a href="#">京城銀行 2021 年報第 166、255 頁</a> 】	-
	FN-CB-410a.2	質化	描述在授信審查中納入 ESG 要素的方法	5.3 永續金融	50
商業道德	FN-CB-510a.1	量化	因詐欺、內線交易、反壟斷、反競爭、市場操縱、舞弊或其他與金融行業相關之法律或法規，經法律程序判定之財務損失數	4.2 法令遵循	31
	FN-CB-510a.2	質化	描述檢舉制度與流程	4.1 公司治理與誠信經營	29
系統風險管理	FN-CB-550a.1	量化	以類別區分的全球系統重要性銀行 ( G-SIB )	京城銀行非 G-SIB，不適用此指標	-
	FN-CB-550a.2	質化	描述將強制及自願性壓力測試結果納入資本適足率計畫、長期策略及其他業務活動的方法	詳見【 <a href="#">京城銀行全球資訊網 / 公告專區 / 法定揭露事項</a> 】	-
活動指標	FN-CB-000.A	量化	依個人及小型企業區分存款帳戶之戶數及金額	1.1 品牌願景	4
	FN-CB-000.B	量化	依個人、小型企業及企業客戶，區分放款帳戶之戶數及金額	1.1 品牌願景	4

## 9.4 人力資源管理指標

### ● 員工組成

聘僱合約類別		男性	女性	總人數
正職人員	契約員工	355	605	960
	工讀生	0	4	4
非正職人員	承攬人員	保全人員	0	72
		清潔人員	2	2
	派遣人員	廚房助理	2	2
合計		427	613	1,040

註 1：京城銀行員工皆聘僱於臺灣地區

註 2：契約員工包含實習生

### ● 正職員工性別及年齡分佈

性別	年齡	管理階層				非管理階層		總正職員工	
		高階		中初階		人數	比例	人數	比例
		人數	比例	人數	比例				
男	30 歲以下	0	0.00%	0	0.00%	94	14.09%	94	9.75%
	31 ~ 49 歲	11	11.96%	40	19.51%	79	11.84%	130	13.48%
	50 歲以上	43	46.74%	43	20.98%	45	6.75%	131	13.59%
女	30 歲以下	0	0.00%	0	0.00%	214	32.08%	214	22.20%
	31 ~ 49 歲	5	5.43%	67	32.68%	187	28.04%	259	26.87%
	50 歲以上	33	35.87%	55	26.83%	48	7.20%	136	14.11%
該類別合計		92	9.54%	205	21.27%	667	69.19%	964	-

### ● 正職員工多元指標分佈

多元項目	原住民		非本國籍		身心障礙人數
	總人數	管理階層人數	總人數	管理階層人數	
人數	1	0	1	0	9
佔總員工比例	0.10%	0.00%	0.10%	0.00%	0.93%



新進人員分佈	性別		年齡			身分別		族群		國籍		新進員工總人數
	男	女	30歲以下	31~49歲	50歲以上	管理階層	非管理階層	非原住民	原住民	本國籍	非本國籍	
	41	52	76	11	6	7	86	93	0	92	1	
佔總員工比例	4.25%	5.39%	7.88%	1.14%	0.62%	0.73%	8.92%	9.65%	0.00%	9.54%	0.10%	9.65%

離職人員分佈	項目	性別		年齡			身分別		族群		國籍		離職員工總數
		男	女	30歲以下	31~49歲	50歲以上	管理階層	非管理階層	非原住民	原住民	本國籍	非本國籍	
	自願離職	38	74	68	24	20	15	97	112	0	112	0	
非自願離職	1	2	2	1	0	0	3	3	0	3	0	3	
合計	39	76	70	25	20	15	100	115	0	115	0	115	
佔總員工比例	4.05%	7.88%	7.26%	2.59%	2.07%	1.56%	10.37%	11.93%	0.00%	11.93%	0.00%	11.93%	

註 1. 自願離職含辭職、退休、提前退休、死亡

註 2. 非自願離職為資遣等

職缺內部 員工填補	項目	性別		年齡			身分別		族群		國籍		合計	職缺內部 員工 填補率
		男	女	30歲以下	31~49歲	50歲以上	管理階層	非管理階層	非原住民	原住民	本國籍	非本國籍		
	輪調培育	37	67	24	49	31	47	57	104	0	104	0		
內部徵才	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1		
合計	37	68	24	50	31	47	58	105	0	105	0	105		

註：職缺內部員工填補率=內部員工填補人數÷職務缺額

● 員工定期接受績效及職業發展檢核佔比

2021年需考核之 員工人數 <sup>註</sup>	接受考核之員工	性別		身分別	
		男	女	管理階層	非管理階層
		354	604	297	661
958	佔該類別比例	100%	100%	100%	100%

註：不含工讀生及12月到職之2名正職人員

● 員工教育訓練投入情形

		2019	2020	2021
訓練時數	女	20,541	27,121	34,882
	男	10,372	10,664	13,653
	管理職	11,906	14,640	17,189
	非管理職	19,007	23,145	31,346
總訓練時數		30,913	37,785	48,535
平均每人受訓時數	女	33.6	44.5	57.3
	男	29.1	31.1	38.5
	管理職	41.6	50.5	57.9
	非管理職	27.9	34.9	47.0
總訓練費用 (元)		4,378,967	3,795,051	3,381,320
平均每人訓練費用 (元)		4,524	3,982	3,508

註：員工教育訓練逐年導向線上課程為主，節省實質成本之餘亦有效減少碳足跡；總訓練費用降低，但平均每人受訓時數增加

● 職業災害情形

項目	男	女	合計
總工作天數	87,048	150,914	237,962
總工作時數	707,160	1,213,128	1,920,288
失能傷害次數	1	1	2
失能傷害總損失日數	6	1	7
失能傷害頻率 (FR)	1.41	0.82	1.04
失能傷害嚴重率 (SR)	8.48	0.82	3.65

註 1：2021 年年工作日數為【249】天，以 2021 年 12 月 31 日人數計算

註 2：依職災填報系統登錄為計算標準

註 3：失能傷害次數：指勞工因發生職業災害致死亡、永久全失能、永久部分失能、暫時全失能等傷害次數

註 4：失能傷害總損失日數：指所有傷害發生後之總損失日數。受傷害者暫時（或永久）不能恢復工作之日數，不包括受傷當日及恢復工作當日，但應含中間所經過之日數（包括星期天、休假日或事業單位停工日）及復工後因該災害導致之任何不能工作之日數

註 5：失能傷害頻率 (FR) = 每百萬總經歷工時之失能傷害次數 = 失能傷害次數 x 1,000,000 / 總工作時數

註 6：失能傷害嚴重率 (SR) = 每百萬總經歷工時之失能傷害損失日數 = 失能傷害總損失日數 x 1,000,000 / 總工作時數

註 7：因職業病或因公死亡總人數為：0 人

註 8：承攬商 / 供應商因公死亡總人數為：0 人

## ● 缺勤統計

項目	男	女	合計
公傷假天數	6	34	40
病假天數	254.25	414.375	668.625
生理假天數	0	23.25	23.25
事假天數	115.5	192.75	308.25
總缺勤天數	375.75	664.375	1,040.125
缺勤率	0.43%	0.44%	0.44%

註：缺勤率 = (公傷假天數 + 病假天數 + 生理假天數 + 事假天數) / 總工作天數 × 100%

## ● 防疫措施/假別

項目	申請人數
異地辦公	25
彈性工時	18
居家辦公	49
防疫照顧假	42
疫苗接種假	168
防疫隔離假 (因公務接觸隔離者)	0
防疫隔離假 (非因公務接觸隔離者)	0
外出一小時	250

## ● 育嬰留職停薪統計

	男	女	合計
2021 符合育嬰留職停薪人數	8	57	65
實際於該年度申請育嬰留停之員工總數	0	1	1
育嬰假後於當年度應復職的員工總數 (A)	0	6	6
育嬰假後於當年度實際復職的員工總數 (B)	0	6	6
回任率 (B/A)	-	100%	100%
上一年度育嬰留停復職員工總數 (C)	0	6	6
上一年度育嬰留停復職後且在職滿 12 個月員工總數 (D)	0	4	4
留任率 (D/C)	-	67%	67%

註：符合育嬰留停之員工總數資料來源為近 3 年申請生育津貼之員工人數

## 9.5 獨立保證意見聲明書



### ASSURANCE STATEMENT

#### SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE KING'S TOWN BANK CO., LTD.'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2021

##### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by KING'S TOWN BANK CO., LTD. (hereinafter referred to as KING'S TOWN BANK) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2021 (hereinafter referred to as the Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during verification (2022/05/24-2022/06/13). SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

##### INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all KING'S TOWN BANK's Stakeholders.

##### RESPONSIBILITIES

The information in the Report and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of KING'S TOWN BANK. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all KING'S TOWN BANK's stakeholders.

##### ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

##### Assurance Standard Options and Level of Assurance

A.	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B.	AA1000ASv3 Type 1 Moderate Level (AA1000AP Evaluation only)

TWLPP 5008 Issue 2.201

##### SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

##### Reporting Criteria Options

1. GRI Standards (Core)
2. AA1000 Accountability Principles (2018)

- AA1000 Assurance Standard v3 Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

##### ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, Sustainability committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. In response to COVID-19 pandemic situation, partial assurance process was conducted via Cisco Webex™.

##### LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) and SASB related disclosures has not been checked back to source as part of this assurance process.

##### STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from KING'S TOWN BANK, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 28000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

##### FINDINGS AND CONCLUSIONS

##### VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

TWLPP5008 Issue 2.201

##### AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

##### Inclusivity

KING'S TOWN BANK has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, KING'S TOWN BANK may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

##### Materiality

KING'S TOWN BANK has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

##### Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

##### Impact

KING'S TOWN BANK has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

##### GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, KING'S TOWN BANK's Sustainability Report of 2021, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, more discussion of connection among sustainable development strategies and management approaches is encouraged. As more and more frameworks or standards, such as TCFD and SASB, have been adopted, information integration and context should be taken into consideration.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang  
Senior Director  
Taipei, Taiwan  
22 June, 2022  
[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)



TWLPP5008 Issue 2.201

## 9.6 會計師有限確信報告



安永聯合會計師事務所

70051 台南市永福路一段189號11樓  
11F, No.189, Sec. 1, Yongfu Road  
Tainan City, Taiwan, R.O.C  
Tel: 886 6 292 5888  
Fax: 886 6 200 6888  
www.ey.com/taiwan

### 會計師獨立確信報告

京城商業銀行股份有限公司 公鑒

#### 一、確信範圍

本事務所接受京城商業銀行股份有限公司（以下簡稱京城銀行）之委任，對2021年度永續報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。有關京城銀行所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

#### 管理階層責任

京城銀行管理階層應依據適當之基準編製2021年度永續報告書，參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之GRI準則（GRI Standards），並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

#### 本事務所責任

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」及國際審計與認證準則理事會（IAASB）所發布之ISAE 3000認證準則之要求規劃並執行有限確信工作。

#### 二、確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量京城銀行內部控制之有效性，但目的並非對京城銀行內部控制之有效性表示意見。為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與京城銀行之管理階層及員工進行訪談，以瞭解京城銀行履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解京城銀行之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及京城銀行如何回應該等期望與需求；
- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀京城銀行之永續報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。



#### 三、先天限制

因永續報告書中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

#### 四、品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

#### 五、結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現京城銀行所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：洪國森



民國一十一年六月三十日

● 確信項目彙整表

附件一：

編號	頁碼	內文標題	標的資訊	說明	適用基準
1	41	4.4 資訊安全	2021 年度無重大資通安全事件。	2021 年度京城銀行依據「資通安全事件管理程序書」所紀錄之資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第三款第一目之應加強揭露績效指標。 資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。
2	51	5.3 永續金融	扶植中小企業 <u>支持小型企業成效</u> 2021 年底放款餘額 277.29 億元；放款件數 2,825 件；放款戶數 2,055 戶，放款餘額百分比 13.23%。	2021 年底京城銀行小型企業的(1)放款餘額、(2)放款件數及(3)放款戶數。 1. 小型企業係參考行用「中小企業白皮書」之定義：實收資本額低於 2,500 萬者。 2. 放款餘額包含台幣借款、外幣借款及透支戶等。 3. 件數係以動撥次數計算。 4. 戶數統計係以 2021 年底歸戶後結果(亦即相同統一編號或稅籍編號僅計算一次)計算。	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第三款第二目應加強揭露績效指標。 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。
3	67	7.1 學術教育	2021 年度共舉辦 7 場小小金融家活動與校園金融講座，合計 934 名學生參與。	2021 年度京城銀行對缺少銀行服務之弱勢族群包含偏鄉地區學生等提供金融教育服務之場次及參與人數。	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第三款第三目之應加強揭露績效指標。 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。
4	52	5.3 永續金融	2021 年整體西聯匯款交易筆數共 365,664 筆，當中具新住民或移工身分的約佔 67.57%，透過網路或 APP 進行交易的佔比也來到 56.12%，顯示網路西聯匯款服務的開發，大幅幫助新住民與移工們解決原先時間與地域上的限制，找到一條安心匯錢回家的途徑。	2021 年度京城銀行西聯匯款筆數。  西聯匯款與一般國際匯款相比有下列益處：辦理方式簡易；收款時間較短；手續費較低，收款人可收取全額匯款等。上述優勢可提高新住民、移工等使用金融服務之頻率，以達普惠金融目的。係可創造社會效益之服務。	「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項第三款第四目之應加強揭露績效指標。 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。

## 9.7 ISO 50001 能源管理系統

**bsi.**

   
By Royal Charter

# Certificate of Registration

**ENERGY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 50001:2018**

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 50001:2018 for the following scope:

The provision of banking services including management and maintenance of the data center.  
The main energy uses include: electricity- office activities, data center and air condition systems; diesel oil- emergency generation; motor gasoline- company cars.  
銀行業務服務的提供，其中包含京城商業銀行的資訊機房維護與管理

For and on behalf of BSI:

  
Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2018-11-03  
Latest Revision Date: 2021-09-20

Effective Date: 2021-11-03  
Expiry Date: 2024-11-02

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 authenticated [online](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory).  
Printed copies can be validated at [www.bsi-global.com/ClientDirectory](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory) or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, 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 the baking services. The main energy uses include: electricity- office activities and air condition systems; diesel oil- emergency generation; motor gasoline- company cars.
King's Town Bank Anhe Branch No. 241, Sec. 2, Anhe Rd. Annan Dist., Tainan City 70945 Taiwan 京城商業銀行股份有限公司安和分行 臺灣 台南市 安南區 安和路二段241號 70945	(1)The provision of the banking services. (2)The management and maintenance of the data center for King's Town Bank. The main energy uses include: electricity- office activities, data center and air condition systems; diesel oil- emergency generation.

Original Registration Date: 2018-11-03  
Latest Revision Date: 2021-09-20

Effective Date: 2021-11-03  
Expiry Date: 2024-11-02

Page: 2 of 2

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.  
An electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory).  
Printed copies can be validated at [www.bsi-global.com/ClientDirectory](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory) or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
A Member of the BSI Group of Companies.

## 9.8 ISO 14064-1 溫室氣體盤查



# Opinion Statement

## Greenhouse Gas Emissions Verification Opinion Statement

This is to verify that: King's Town Bank  
No. 506, Sec. 1, Ximen Rd.  
West Central Dist.  
Tainan City  
700019  
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  
700019

Holds Statement No: GHGEV 765479


### Verification opinion statement

As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with King's Town Bank for the period from 2021-01-01 to 2021-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 95.527 tonnes of CO<sub>2</sub> equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 381.871 tonnes of CO<sub>2</sub> equivalent.
- No material misstatements for the period from 2021-01-01 to 2021-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.
- The emission factor for electricity for the year 2021 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.502 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emission estimates.

The other selected indirect GHG emissions listed in the attached table on the next page were also reported and thus verified with limited assurance, and data quality was not considered unacceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1: 2018.

For and on behalf of BSI:

  
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2022-04-01

Latest Issue: 2022-04-01

Page: 1 of 3

...making excellence a habit.™

The British Standards Institution is independent of the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: GHGEV 765479

The greenhouse gas emissions information reported by the organization for the period from 2021-01-01 to 2021-12-31 is as follows:

EMISSIONS	Notes	tonnes CO <sub>2</sub> e
<b>Category 1: Direct GHG emissions and removals</b>		<b>95.527</b>
1.1 Stationary combustion		4.5289
1.2 Mobile combustion		19.6937
1.3 Industrial processes (anthropogenic systems)		0.0000
1.4 Fugitive (anthropogenic systems)		71.3039
1.5 Land use, land use change and forestry	N/A	-
Direct emissions in tonnes of CO <sub>2</sub> e from biomass		0.0000
<b>Category 2: Indirect GHG emissions from imported energy</b>		<b>381.871</b>
2.1 Indirect emissions from imported electricity	location-based approach	381.8714
2.2 Indirect emissions from imported energy (steam, heating, cooling and compressed air)		
<b>Category 4: indirect GHG emissions from products used by organization</b>		<b>16.838</b>
4.1 Emissions from Purchased goods	Treated water	1.7267
4.2 Emissions from Capital goods	Accounting property	11.8756
4.3 Emissions from the disposal of solid and liquid waste	Solid waste and recyclable waste including transportation	3.2352
4.4 Emissions from the use of assets	NS	
4.5 Emissions from the use of services that are not described in the above subcategories	NS	

\* NS: Non significant; N/A: Non available.

The total emissions were verified in selected branches and representative offices, including but not limited to the following:

Originally Issue: 2022-04-01

Latest Issue: 2022-04-01

Page: 2 of 3

The British Standards Institution is independent of the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: GHGEV 765479

Locations	Verification Information
King's Town Bank Headquarter No. 506, Sec. 1, Ximen Rd. West Central Dist. Tainan City 700019 Taiwan 京城商業銀行股份有限公司總行 臺灣 台南市 中西區 西門路一段 506 號 700019	The Greenhouse Gas Emissions with King's Town Bank Headquarter for the Year 2021 was verified, including direct greenhouse gas emissions 95.527 tonnes of CO <sub>2</sub> equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 381.871 tonnes of CO <sub>2</sub> equivalent.

Originally Issue: 2022-04-01

Latest Issue: 2022-04-01

Page: 3 of 3

The British Standards Institution is independent of the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.