



# 2016 企業社會責任報告書



# 目錄

	關於報告書	4
	董事長的話	5
	I. 關於京城	10
	II. 利害關係人議合	16

	III. 企業責任治理	22
	3-1 公司治理	23
	3-2 營運績效	25
	3-3 風險管理	28
	3-4 誠信經營	31
	3-5 品牌形象	33
	IV. 顧客服務	34
	4-1 數位金融	35
	4-2 服務品質	37
	4-3 顧客權益保護	38

# 目錄



## V. 員工關懷 40

5-1 幸福職場 41

5-2 員工關係 45

5-3 員工薪酬與福利 46

5-4 員工教育訓練 48



## VI. 社會參與 50

6-1 扶助弱勢 51

6-2 社區參與 55

6-3 學術教育 57

6-4 金融友善服務 58



## VII. 環境永續 60

7-1 節能減碳 61

7-2 綠色金融 65



## VIII. 附錄

GRI G4 一般標準揭露 68

GRI G4 特定標準揭露 70

GRI G4 外部保證聲明 73

## 關於報告書

### 報告書撰寫原則

2016京城銀行企業社會責任報告書，符合全球永續性報告倡議組織所發表第四版指南之核心選項 ( GRI G4 Core option )。京城銀行自2015年發行第一本企業社會責任報告書，至今已第三年發行非財務型報告書，前次報告書發行時間為2016年6月，下一次發行時間預計為2018年6月，未來京城銀行將持續每年定期發行。本報告書可於我們「企業社會責任」專區中下載，期望關心我們的各界利害關係人，能對我們投入於企業社會責任的績效成果更加瞭解與信任。

### 報告邊界與範疇

本報告陳述京城商業銀行及子公司 ( 台南人身保險代理人股份有限公司、府城財產保險代理人股份有限公司、京城銀國際租賃股份有限公司 ) 2016年度在經濟、社會和環境各面向的績效表現及利害關係人所關注的議題，揭露範圍涵蓋各項營運活動與服務。

### 資料揭露時間範圍

2016年1月1日至2016年12月31日

### 外部保證

本報告書經由第三方獨立保證單位台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan)針對GRI G4核心選項符合程度進行外部保證。

### 歷年CSR報告書



### 聯繫窗口

如果您對於《京城銀行企業社會責任報告書》有任何建議及意見，我們非常歡迎您將寶貴的意見傳達讓我們知道：

京城商業銀行股份有限公司 營運管理部

地址：台南市中西區西門路一段506號

電話：+886-6-213-9171

信箱：H15@mail.ktb.com.tw



企業社會責任專區

## 董事長的話

2016年全球經濟持續回溫，國內GDP成長率由2015年0.7%提升至2016年1.4%。受惠於美國經濟重新加速，歐元區經濟表現逐漸改善，且中國經濟維持穩定，加上國際油價及原物料價格持續回穩，推升我國貿易表現。在客戶及股東的支持、全體員工共同努力下，我們稅後淨利較2015年成長29.83%至4,781百萬元，每股稅後淨利為4.17元，資產報酬率ROA為1.99%，淨值報酬率ROE為15.61%。目前國際金融局勢仍有許多不確定性，維持穩定獲利能力與強健的資產品質，作為風險承受能力的後盾，穩健經營仍是我們的重要策略。2016年京城銀行資本適足率16.09%，第一類資本比率為15.44%，放款覆蓋率1.60%，逾放比率0.02%，備抵呆帳提存金額2,020百萬元，呆帳覆蓋率6,660.45%，均維持優良的表現。惠譽信評也持續給予我們長期評等為「A+ ( twn )」，展望為「穩定」。

2016年起我們以「企業社會責任工作小組」作為全行推行CSR之最高指導單位，積極推行企業社會責任治理，落實利害關係人溝通及傳達企業社會責任觀念，並依國內外永續經營評鑑指標進行自我檢視。



## 企業責任治理

公司治理是企業生存發展的核心關鍵，我們設有三位獨立董事，中立董事的比重達43%，使董事會充分發揮其監督經營績效、防制利益衝突及確保公司遵循各種法令的職責，另設有審計委員會及薪資報酬委員會，由三位獨立董事組成，強化公司治理架構。2016年，我們榮獲天下CSR企業公民獎【中堅企業組】第六名之殊榮，並在第三屆(2016)公司治理評鑑中，經證交所評定為【前百分之六至二十】之上市公司。我們不因此而滿足，持續針對評鑑項目不足的部分進行改善，2016年已新訂定供應商管理辦法、檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理要點及京城商業銀行節能環保行為準則實施要點等辦法，以強化公司內部管理。

## 顧客服務

隨著Bank 3.0 的話題的延伸，我們以提供客戶多元化的服務為核心，2015年起陸續推出多項數位服務，2016年更調整組織、整併部門，設置「數位服務暨業務部」，負責實體分行融入數位元素之改造工程，推出企業網路銀行及行動銀行等服務，強化實體與虛擬通路的佈局，希望藉由數位創意顛覆傳統業務思維，透過數位科技帶來新作法、新服務，並進一步改變一般人對銀行的想法，提供新的金融體驗，創造更高的附加價值。在推薦財富管理客戶投資理財商品，京城銀行堅守保護客戶資產的承諾，協助客戶嚴控風險，期望以長期穩健的獲利，成為最受客戶信賴的財富管理銀行。於2016年，本行獲國際金融雜誌《WORLD FINANCE》及《GLOBAL BANKING & FINANCE REVIEW》評選為臺灣最佳財富管理銀行，經營理念受肯定。





## 員工關懷

數位金融浪潮襲來，帶動客戶行為與消費習慣快速改變，未來實體分行式微，交易虛擬化、數位化，為提供員工轉型，2015年11月開始進行第一次員工轉職教育訓練，2016年更續行兩梯次，每梯次均為期半年，總計培訓100人，課程包含轉職心態、行銷技能、金融商品的規劃配置...等，提供行員具備更多專長，以面對環境變化的衝擊。另為培育人才，2016年下半年起推動新進人員培育計畫，希望新進兩年內之人員可以著重在經驗學習與傳承，塑造良好的工作環境。2016年度員工離職率較2015年度下降3.94%，效益顯著。

## 社會參與

2016年2月6日凌晨高雄美濃發生芮氏規模6.4地震，造成台南等地區人員傷亡及大樓倒塌等重大災情，本行新化分行大樓亦受此強烈地震發生傾倒損害。變故發生適逢農曆春節連續假期，本行隨即全力投入人力及資源，展開拆除與復原作業，確保週邊民眾通車順利。於春節後，“新”新化分行無縫接軌順利接續服務，樹立重大災難之後所有金融服務不中斷的最佳典範，維護台南新化地區客戶權益，使其不受任何影響，並主動捐贈150萬元予台南市政府，協助各地的重建工程能儘速完成，承諾將持續對災區居民提供相關支援與協助。我們以實際行動實踐在地的感動，為感念台南新化地區民眾於震災復原期間相互的體諒與扶持，本行2016年4月在衛服部台南醫院新化分院裝設ATM自動提款機，提供病患及家屬和醫護人員便利的金融服務，同時我們已在原址進行分行重建計畫，在空間設計上納入可與社區居民互動的公共空間。



## 環境永續

推動減碳，減緩地球暖化，響應國際公約，已是世界潮流。本行長期積極推動綠色能源貸款專案融資，提供專業的諮詢服務，並以身作則率先於總行頂樓架設太陽能發電系統。除了對外提供金流等支援，對內我們經自行盤查碳排放量後發現，用電量為本行能源使用最大宗，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，並訂定2016年用電量節電3%。我們將總行大樓中央系統冰水主機改以變頻多聯式空調主機，並於辦公室內天花板增設循環扇，以加強空氣對流，增進冷房效果。次以LED燈具取代傳統燈泡、燈管，並於樓梯間採用感應式照明設備，輔以設置大型落地窗布幕及窗簾，盡力降低輻射熱對室內溫度影響。因此，於2016年獲台電主辦「中小企業節能競賽活動」非製造組『甲等獎』之肯定。

展望未來，仍將充滿許多機會與挑戰，我們將持續堅定的落實企業責任治理，並將企業社會責任結合金融本業，積極創新提升綜合績效。最後，感謝所有關心我們的利害關係人長期的支持、期許與勉勵，我們會持續為共創美好社會而努力，帶動企業及社會的永續發展。

“ 當一個良好公民是我們的義務也是責任 ”





電力公司

# 2016 全民節電運動

## 節電頒獎典禮暨成果發表

電有

台電有



感謝

OFF



# I. 關於京城

## I. 關於京城

京城商業銀行創立於1948年，前身為台南區中小企業銀行，是唯一總部設於台南市的商業銀行。目前全台共66家分行，其中約七成三在南臺灣，無海外營業據點，旗下關係企業有台南人身保險代理人股份有限公司、府城財產保險代理人股份有限公司、京城銀國際租賃股份有限公司及京城國際建築經理股份有限公司(2016.12.07成立)，實收資本額經2016年2月及3月註銷庫藏股份共5億元後為115億元新台幣，員工人數948人。

### 財務績效

《The Banker》Top 1000 World Banks Ranking results for 2016

資本強度 Strength		資產規模 Size		資本健全度 Soundness		資本報酬率 Capital Profits		資產報酬率 Performance	
全球	台灣	全球	台灣	全球	台灣	全球	台灣	全球	台灣
754	25	855	28	159	2	285	1	138	1

### 主要業務



京城商業銀行分行據點分布情形

### 公協會的參與

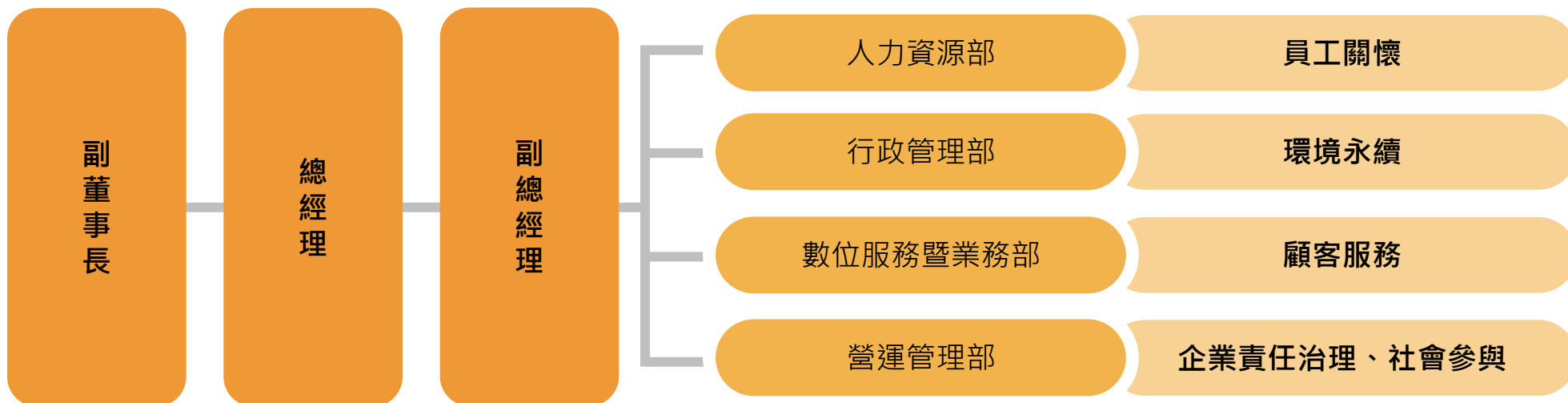
本行於中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、台南市銀行商業同業公會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國票券金融商業同業公會擔任會員代表。

## 企業社會責任工作小組

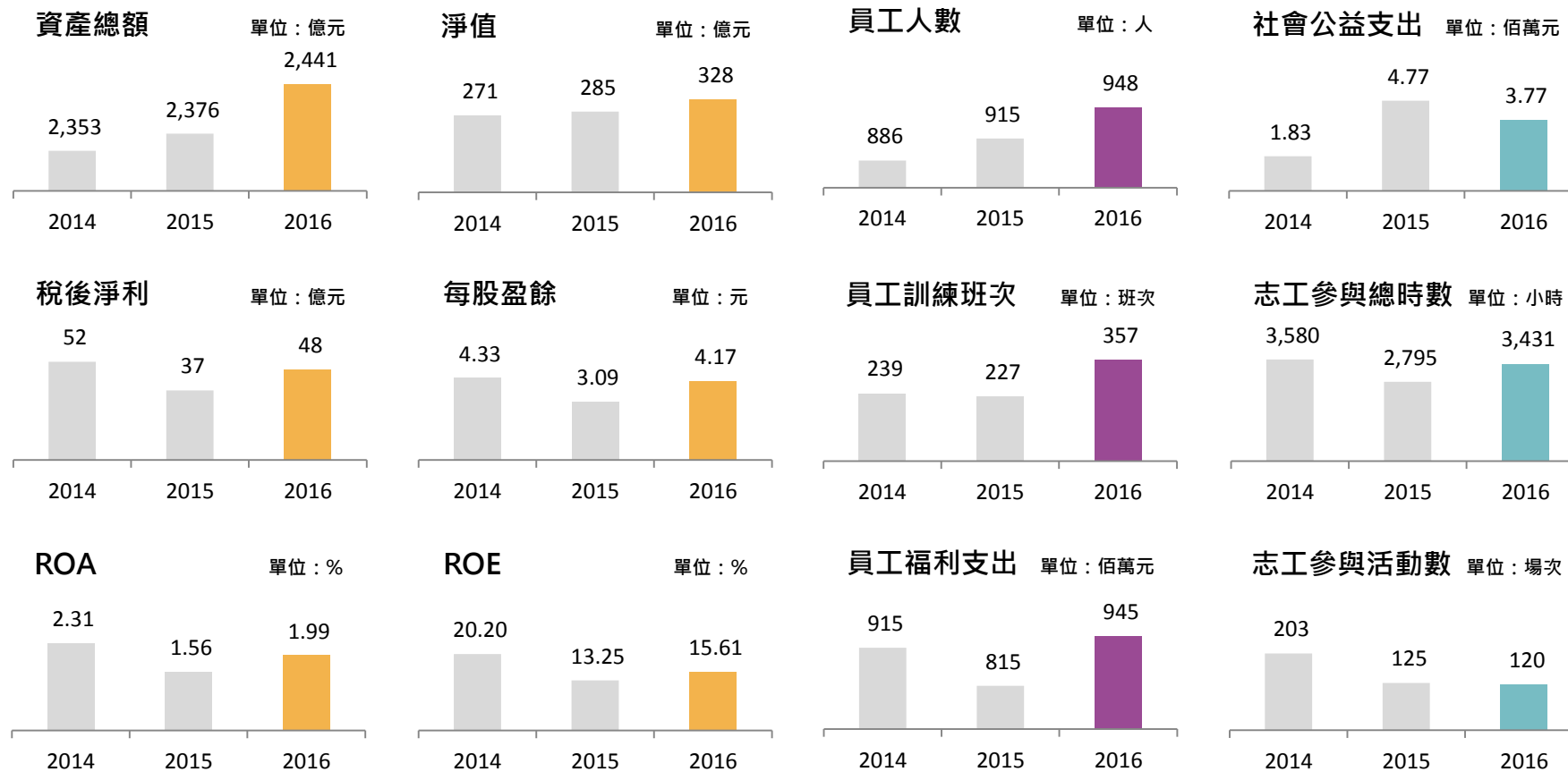
為了更加聚焦於經濟、社會與環境三大面向，於2015年12月成立「企業社會責任工作小組」，作為全行推行CSR之最高指導單位。工作小組由副董事長擔任召集人，成員為總經理、副總經理、人力資源部主管、行政管理部主管、數位服務暨業務部主管、營運管理部主管及其他經副董事長指派之人員。工作小組以每季召開一次會議為原則，必要時得召開臨時會議，由召集人擔任主席。

工作小組主要任務為決議年度公司之CSR議題或項目執行目標，領導相關部門進行該議題之執行方式討論，進行部門執行狀況之資料收集與追蹤，於小組會議中報告相關執行狀況，並配合編撰企業社會責任報告書相關工作。我們透過定期召開會議，經由討論讓總行各部室能更了解現行企業社會責任所涵蓋的議題及執行方向，將企業社會責任意識傳遞並落實至每一部門的職掌業務中，以維持長遠的競爭力。

## CSR組織架構及議題

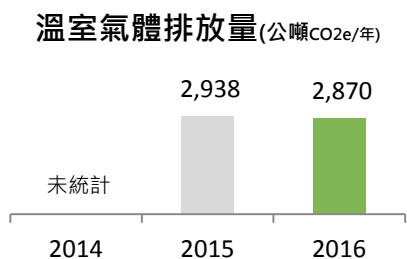
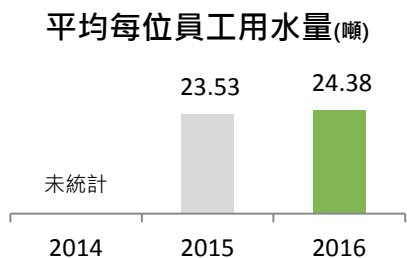
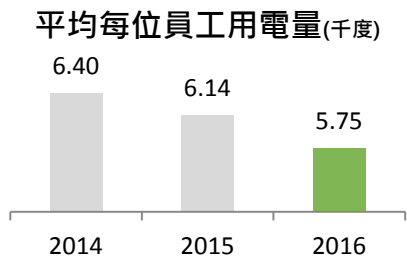


## 2016年的表現



經 濟 面

社 會 面



環 境 面



GLOBAL BANKING & FINANCE REVIEW

**Best Wealth Management Bank Taiwan 2016**

2016臺灣最佳財富管理銀行



WORLD FINANCE

**Wealth Management Awards 2016-Taiwan**

2016臺灣最佳財富管理獎



天下雜誌

**2016天下企業公民獎**

中堅企業組第六名



台灣證券交易所

**第二屆公司治理評鑑**

【前百分之六至二十之上市公司】



台灣電力公司

**2016全民節電運動-中小企業節能競賽活動**

【非製造組】甲等獎

得 獎 榮 耀

# 落實在地經營理念 財富管理年年獲獎

京城銀行財富管理秉著堅守承諾精神，  
全方位研究團隊奧援，專業的理財顧問嚴控風險，  
提供合適的投資策略來達成您的財務目標。  
您的肯定與支持，是我們服務最大動力  
這份殊榮，與您分享！



2015年WORLD FINANCE台灣最佳財富管理銀行

2016年GLOBAL BANKING&FINANCE REVIEW台灣最佳財富管理銀行



## II. 利害關係人議合



## II. 利害關係人議合

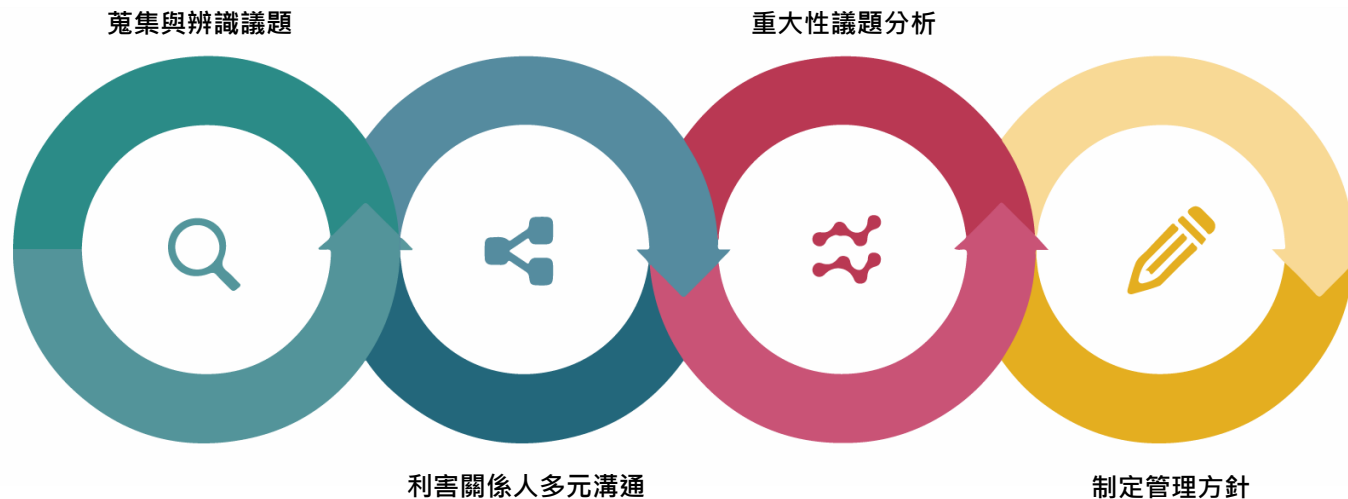
京城銀行發行企業社會責任報告書目的是希望針對利害關係人關心的事務進行回應，因此透過下面四個步驟進行利害關係人的議合，依序為蒐集與辨識議題、利害關係人多元溝通、重大性議題分析、制定管理方針。

### 利害關係人鑑別

首先要確立溝通的主要對象，京城銀行及子公司提供銀行、保險、租賃等各式服務，利害關係人的定義係為對京城銀行營運活動產生影響或對受京城銀行影響的內外部團體及個人。2016年，在銀行、租賃與保險代理人公司等業務範圍中，我們透過工作小組會議，鑑別出主要利害關係人為投資人／股東、主管機關、員工、顧客、供應商與合作夥伴、社區鄰里等。

### 利害關係人溝通

為了解利害關係人對於京城銀行企業社會責任報告書的揭露期望，我們除了在網頁上建立利害關係人專區，也透過多元管道，與各利害關係人建立適當之溝通機制，即時進行有效之回應，並作為辨識利害關係人相關議題與對議題關心程度之主要來源。相關溝通機制如下表：



利害關係人	投資人 / 股東	主管機關
溝通機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年召開股東大會。</li> <li>• 主動舉辦投資人說明會或參與投資人說明會。</li> <li>• 建立中英文投資人網站專區及年報。</li> <li>• 於公開資訊觀測站依規定定期揭露財務業務資訊。</li> <li>• 設置利害關係人專區，提供窗口與聯絡方式即時溝通。</li> <li>• 參與惠譽信用評等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每月公告營收狀況。</li> <li>• 每季公布會計師查核財務報告。</li> <li>• 每年發布年報、企業社會責任報告書。</li> <li>• 配合主管機關監理與查核，參與政府機關評鑑。</li> <li>• 不定期參與主管機關召開之座談會、說明會。</li> </ul>
利害關係人	員工	顧客
溝通機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每季召開職工福利委員會會議。</li> <li>• 每季召開勞工退休準備金監督委員會會議。</li> <li>• 每季舉辦勞資會議</li> <li>• 每半年舉辦安全衛生教育訓練。</li> <li>• 每年評估、規劃、調整福利措施。</li> <li>• 設立員工內部溝通網站及總經理信箱供員工即時溝通。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設置客服專線及服務信箱由專責單位負責。</li> <li>• 定期進行客戶滿意度調查。</li> <li>• 每月定期彙整客戶申訴處理情形。</li> <li>• 舉辦金融理財與投資講座，與客戶進行雙向溝通。</li> <li>• 設置Facebook臉書專頁-京城銀行 在地的感動。</li> <li>• 透過京城銀行Line@即時提供最新服務資訊。</li> </ul>
利害關係人	供應商	社區
溝通機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 邀請主要供應商簽署人權及環境永續條款承諾書。</li> <li>• 定期檢視主要供應商遵法與合規。</li> <li>• 舉辦供應商交流會議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與各式NPO/NGO團體、地方社區協會舉辦之活動，建立良好的關係。</li> <li>• 透過分行與當地社區建立聯絡管道，並不定期與總行窗口聯繫。</li> <li>• 與長期合作夥伴不定期共同舉辦活動。</li> </ul>

## 重大性議題分析

針對前述利害關係人，共計擬出29項關注的議題，經利害關係人的問卷調查後，針對利害關係人對該議題關心程度20%以上，彙整出20個利害關係人主要關心的議題，並透過工作小組成員，利用五元重大性測試的五個面向：(1)議題短期內(一年內)直接影響財務表現、(2)公司是否有相關政策、(3)同業是否也將該議題列為重大性議題、(4)議題是否影響其他利害關係人的決策或行為、(5)公司是否採用外法、草案或是倡議之規範並進行內部相關規範建置，評估議題對營運的衝擊度。

### 一 各利害關係人主要關心的議題

關心程度	投資人 / 股東	主管機關	員工	顧客	供應商	社區
高 ↓ 低	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能減碳</li> <li>環境保護</li> <li>營運績效</li> <li>員工薪酬</li> <li>客戶權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理</li> <li>公司治理</li> <li>客戶權益</li> <li>資訊安全防護</li> <li>客戶申訴處理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工薪酬</li> <li>節能減碳</li> <li>服務品質</li> <li>教育訓練</li> <li>環境保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能減碳</li> <li>服務品質</li> <li>環境保護</li> <li>客戶權益</li> <li>綠色金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境保護</li> <li>節能減碳</li> <li>營運績效</li> <li>員工薪酬</li> <li>資訊安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能減碳</li> <li>環境保護</li> <li>客戶權益</li> <li>服務品質</li> <li>綠色金融</li> </ul>

### 一 營運衝擊度評估

衝擊	經濟面	社會面	環境面
高 ↓ 低	風險管理、營運績效、服務品質、公司治理、品牌形象	員工教育訓練與職涯發展	-
	誠信經營、客戶權益	資訊安全防護、員工薪酬與福利、勞資關係、客戶申訴處理、社區參與	節能減碳、綠色金融
	-	關懷弱勢、金融教育推廣、職業安全與健康	環境保護、氣候變遷對策

## 重大性分析矩陣圖

依據各議題「對營運的衝擊與影響程度」及「利害關係人關心程度」等二維度，繪製出議題矩陣圖如下，對於下列坐標軸上之各項議題回應內容及具體作法，將在本報告書相關章節陳述。

高	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理</li> <li>公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效</li> <li>品牌形象</li> <li>員工教育訓練與職涯發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務品質</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全防護</li> <li>社區參與</li> <li>客戶申訴處理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>勞資關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節能減碳</li> <li>員工薪酬與福利</li> <li>客戶權益</li> <li>綠色金融</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融教育推廣</li> <li>職業安全與健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>關懷弱勢</li> <li>氣候變遷對策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境保護</li> </ul>	
低	利害關係人關心程度			高
非重大	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東權益</li> <li>採購實務</li> <li>產業扶植</li> <li>綠色採購</li> <li>綠色倡議活動</li> <li>性別平等</li> <li>新住民關懷</li> <li>公益捐贈</li> <li>法令遵循</li> </ul>			

## 重大議題及衝擊邊界

上述重大議題對應之主要管理方針與對應之重大考量面、邊界鑑別如下表所列，詳細作法請見對應章節之說明：

類型	重大性議題	對應章節	頁碼	母公司	子公司	員工	股東	主管機關	顧客	社區	GRI重大考量面	GRI指標
企業責任治理	公司治理	3-1 公司治理	23	●	●	●	●	●				
	營運績效	3-2 營運績效	25	●	●	●	●	●			• 反貪腐	• SO3
	風險管理	3-3 風險管理	28	●			●	●			• 法規遵循	• SO8、PR9
	誠信經營	3-4 誠信經營	31	●		●	●	●			• 經濟績效	• EC1~EC3
	品牌形象	3-5 品牌形象	33	●		●	●					
顧客服務	服務品質	4-2 服務品質	37	●				●	●			• PR5、
	客戶權益	4-3 顧客權益保護	38	●				●	●		• 產品及服務標示	• FS15、
	資訊安全防護	4-3 顧客權益保護	39	●	●			●	●		• 顧客隱私	• FS16
	客戶申訴處理	4-3 顧客權益保護	38	●				●	●			• PR8
員工關懷	員工教育訓練與職涯發展	5-4 員工教育訓練	49	●	●	●					• 訓練與教育	• LA9~LA11
	員工薪酬與福利	5-3 員工薪酬與福利	47	●	●	●					• 員工多元與平等機會	• LA12
	勞資關係	5-1 幸福職場	41	●	●	●		●			• 勞僱關係	• LA1~LA3
	職業安全與健康	5-2 員工關係	46	●	●	●					• 女男同酬	• LA13
社會參與	社區參與	6-2 社區參與	55	●						●		• LA5
	關懷弱勢	6-1 扶助弱勢	51	●						●	• 當地社區	• FS13、
	金融教育推廣	6-3 學術教育	57	●		●				●	• 產品組合	• FS14
環境永續	節能減碳	7-1 節能減碳	62	●	●				●	●		• FS7、FS8
	環境保護	7-1 節能減碳	63	●	●				●	●	• 能源	• EN3、EN5
	綠色金融	7-2 綠色金融	65	●					●	●	• 水	• EN8
	氣候變遷對策	7-1 節能減碳	61	●	●					●	• 排放	• EN15、
											• EN16	

註：母公司係指總行及所有分行。



### III. 企業責任治理

### III. 企業責任治理

近年來金管會已將防制洗錢及打擊資恐列為金融監理重點，為維持我國金融體系的可信賴度，確保我國金融市場的安全及秩序，金融機構須執行防制洗錢及打擊資恐措施，避免其被利用成為非法犯罪之工具。京城銀行秉持誠信及穩健經營的精神落實公司治理，積極參與政府推動公司治理相關業務，強化內部管理，充分發揮董事會監督職責，確保公司遵循各種法令，在面臨國內外金融環境的變化中，上下一致努力展現經營成果。

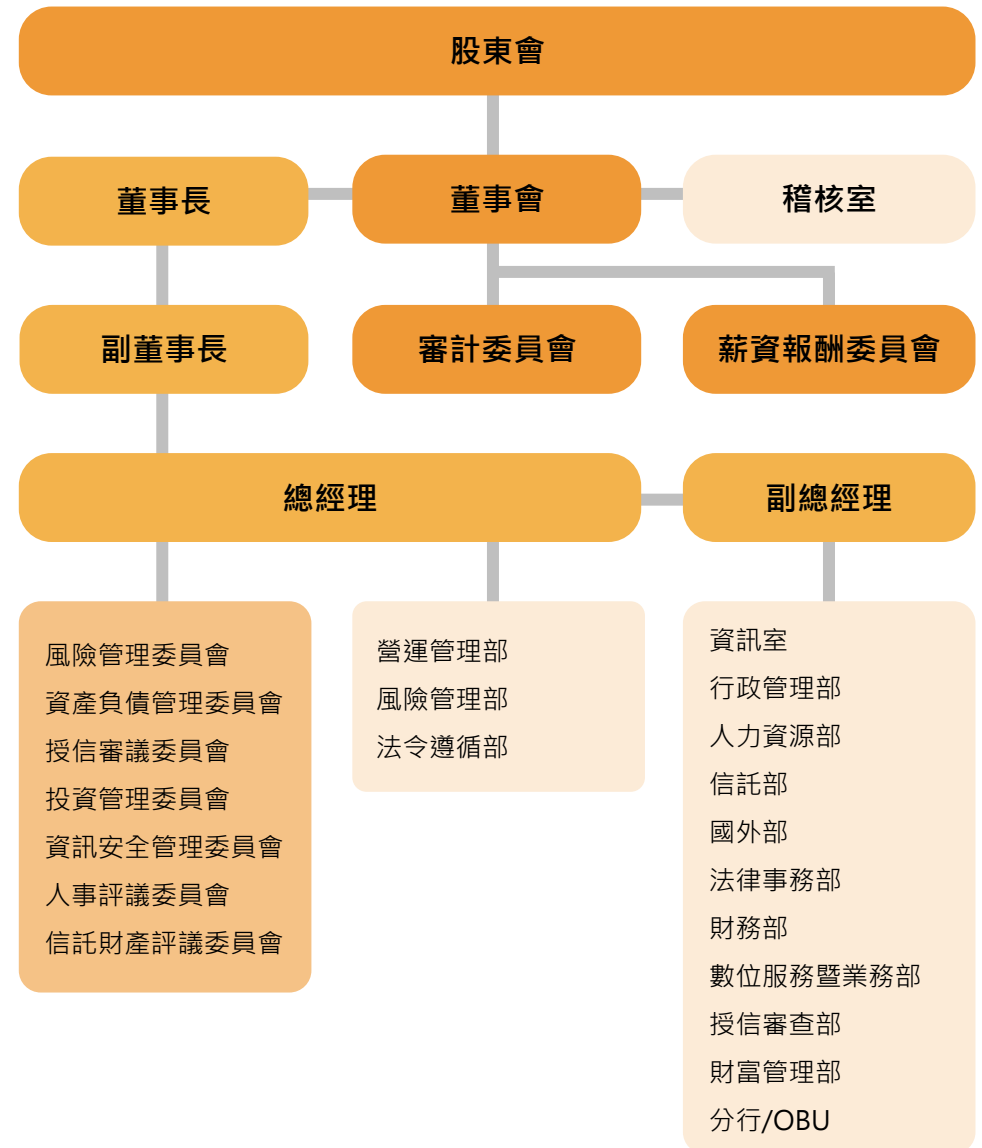
#### 3-1 公司治理

##### ■ 公司治理組織架構

京城銀行董事會設有七席，其中三席為獨立董事，獨立董事比例占董事會比例達43%，且董事會成員無二等親以內關係之董事。為強化董事會職能，建立完善公司治理制度，在董事會下分設「審計委員會」及「薪酬委員會」，分別由三位獨立董事組成，除積極有效發揮董事會職能，並得有效執行獨立監督及制衡之機制，確保董事會各項決議與作為符合利害關係人之最大利益。

另外亦訂有董事會成員多元化之政策，在董事會成員組成應注重性別平等，並普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。為達到銀行業公司治理之理想目標，董事會整體應具備之能力如下：

- 一、營運判斷能力。
- 二、會計及財務分析能力。
- 三、經營管理能力。
- 四、風險管理能力。
- 五、危機處理能力。
- 六、產業知識。
- 七、國際市場觀。
- 八、領導能力。
- 九、決策能力。



## 董事學經歷及多元化情形

職稱	姓名	性別	學歷	經歷	多元化		
					A	B	C
董事長	戴誠志	男	中興大學企業管理學系	誠泰銀行執行董事 本行副董事長	●	●	●
副董事長	蔡炅廷	男	史丹佛大學工程經濟碩士	華鴻創投集團協理 本行駐會董事	●	●	●
董事	王獻聰	男	檀香山察明納大學企管碩士	富達投顧副理 泰國盤谷銀行徵信科長	●		●
董事	李詩雄	男	文化大學建築系	建誌營造(股)公司副總經理	●	●	●
獨立董事	陳銘泰	男	淡江文理學院水利工程系	京城商業銀行總經理 花旗銀行副總經理	●	●	
獨立董事	邱毅	男	臺灣大學經濟學博士	立法委員		●	●
獨立董事	侯彩鳳	女	中山大學企研所碩士	東聯證券常務董事 立法委員	●	●	●

註：A-領導決策、B-財務會計、C-產業經歷

## 功能性委員會

### 一 審計委員會

本委員會由全體獨立董事組成，其監督事項為：

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

### 一 薪酬委員會

本委員會由全體獨立董事組成，其主要職責為：

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

## 董事會及功能性委員會運作情形

組織	2016年開會次數	整體成員出席率
董事會	25次	82%
審計委員會	6次	88%
薪酬委員會	6次	94%



## 投資人溝通

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

京城銀行設有中英文投資人網站，於網頁上揭露投資人聯絡窗口，並定期公布財務業務資訊，同步揭露英文重大訊息、英文議事手冊及年報；每月營收及季度、半年度與年度財務報告書，均較法定要求揭露時程提早完成，例如：每月營收於當月第二個工作日完成、每季財務報告於30天內公告等。除定期揭露財務業務資訊，2016年本行主動召開二次法人說明會，會中公布並說明每季之合併財務數字、營運狀況等資訊，並受邀參加四次券商舉辦的投資人說明會。

自2015年起，年度股東大會於每年5月底前完成，會中各項承認案及討論案皆採逐案票決，以利小股東參與公司決策並行使表決，積極回應股東們於年度股東大會提出之各項建議。

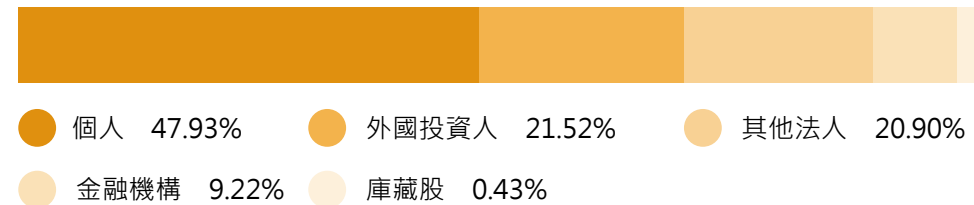
## 2017年公司治理目標

經臺灣證券交易所股份有限公司公司治理中心最近年度發布之公司治理評鑑結果，本行第三屆(2016年)公司治理評鑑結果為上市公司「排名前百分之六至二十」之公司。為持續強化公司治理，2017年京城銀行將規劃設置提名委員會，並訂定董事會績效評估辦法，定期執行董事會績效評估，在董事會運作更為完整下，敦促公司更安全穩健的經營。

## 3-2 營運績效

京城銀行2016年度累計稅後盈餘為47.8億元，稅後每股盈餘(EPS)為 4.17元，較2015年分別成長29.83%及34.95%。股東權益報酬率(ROE)和資產報酬率(ROA)分別為15.61%及1.99%，均較2105年成長。在審慎的風險管理與授信政策下，本行資產品質持續維持最佳水平，截至2016年底，逾放比率0.02%，呆帳覆蓋率6,660.45%，遠優於同業平均以上。

## 股東結構



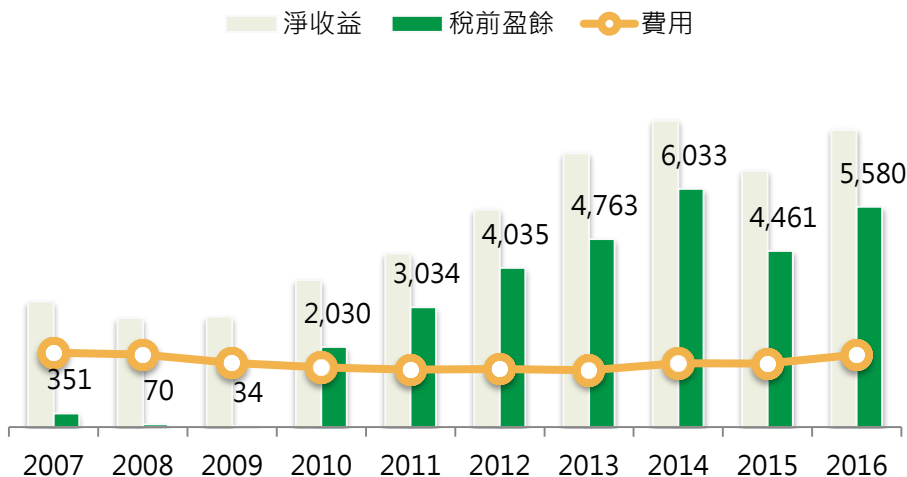
## 經營能力

(單位：新台幣佰萬元)

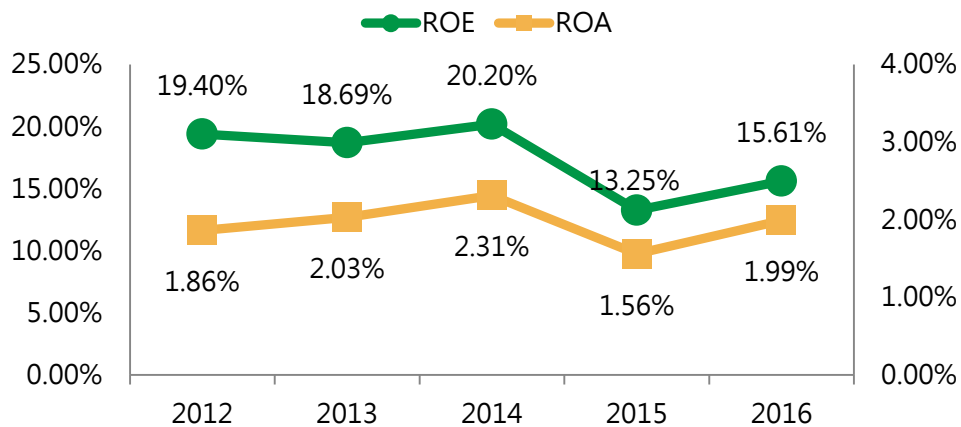
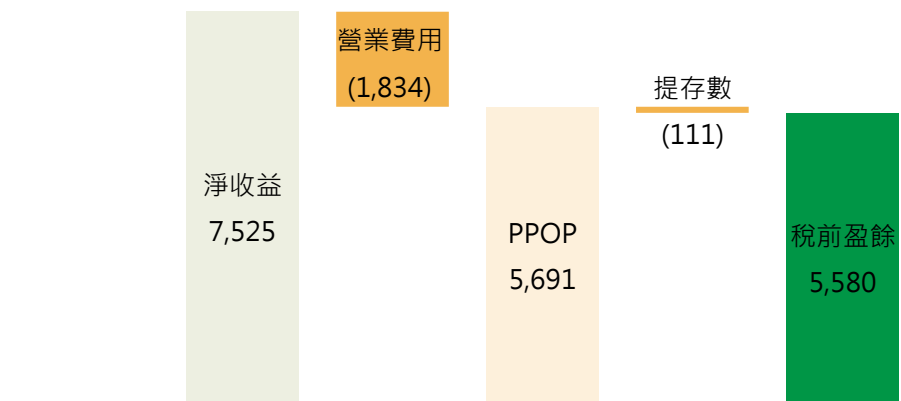
項目	2016	2015
淨收益	7,524,759	6,122,704
呆帳費用及責任準備金提存	111,058	52,633
營業費用	1,833,880	1,609,509
所得稅費用	798,363	777,808
稅後淨利	4,781,363	3,682,754
員工平均獲利額	5,002	4,056

獲利情形

(單位：新台幣佰萬元)

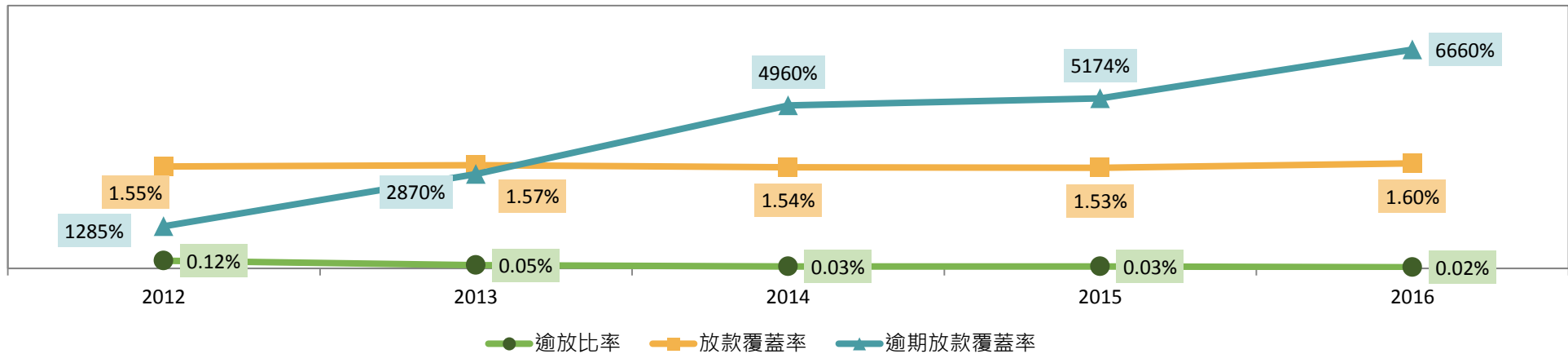
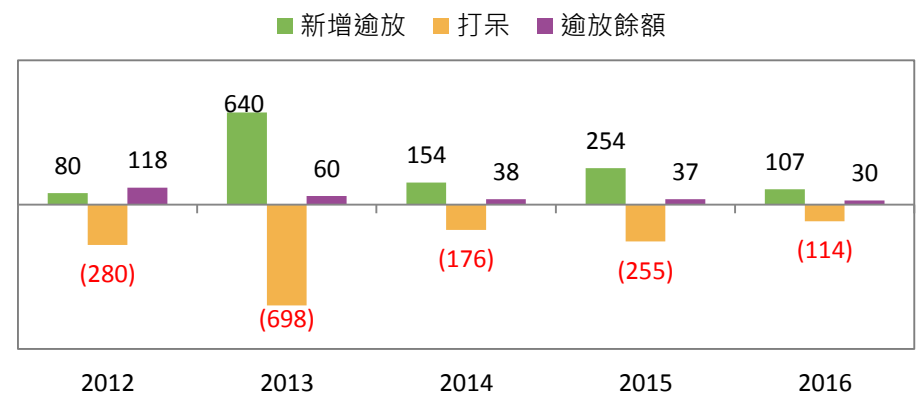
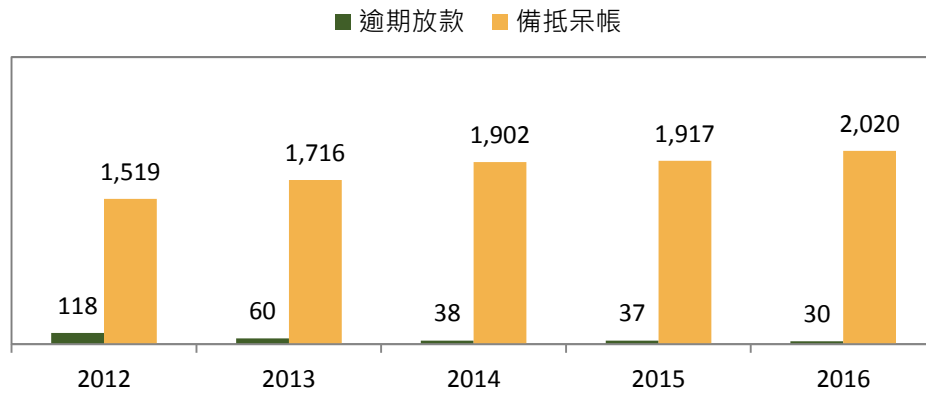


2016 營收結構



## 資產品質

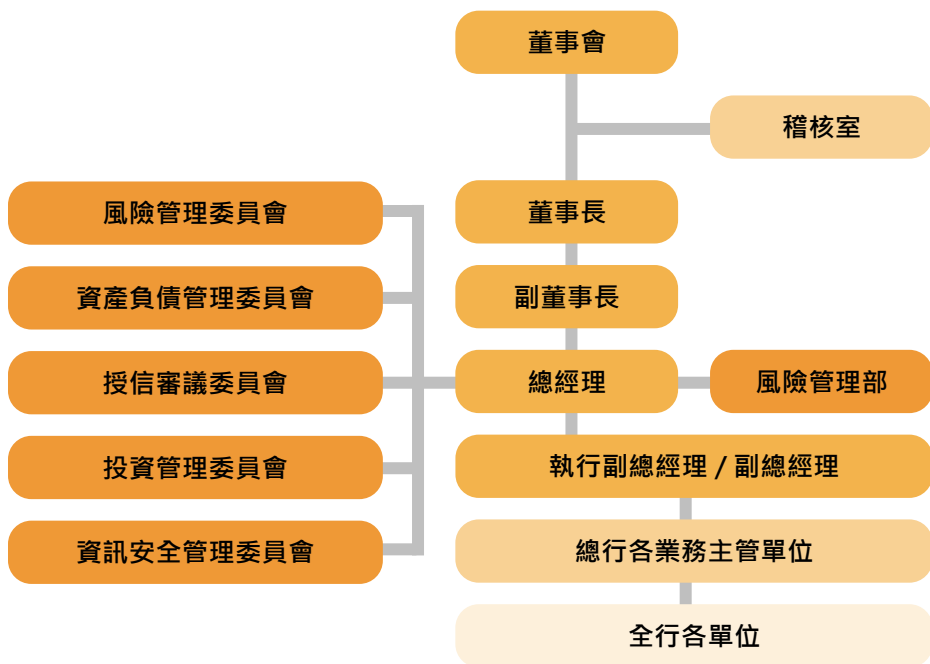
(單位：新台幣佰萬元)



### 3-3 風險管理

風險管理的目的在於保障資產安全，增進股東價值，因此因應經營環境及市場變化的多樣性，需隨時檢視營運上財務業務之風險，適時調整以維持與本行經營策略及目標之一致性。本行依公司業務成長規模，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，考量整體暴險，進行妥適之整體資本配置，建立各項業務風險之管理機制，以強化經營績效。

#### 風險管理組織架構



#### 一 風險管理委員會

為健全風險管理機制，提昇各項風險管理，規避所有可能對本行造成不利之影響，期望以有限風險達利潤極大化目標下，統籌全行信用風險、市場風險、作業風險等風險管理事項。

#### 一 資產負債管理委員會

因應國內、外金融情勢，負責適時調整經營策略，維持資金流動性、安全性暨收益性，評估本行經營績效、資金情況、資產負債風險部位及利率敏感度，以及研議、調整各項資產負債之最佳適切比率。

#### 一 授信審議委員會

為加強授信業務之審核及風險控管，確保本行債權，每週召開一次，審議董事會權限之授信案件，並將審議結果呈董事會核定之。

#### 一 投資管理委員會

為控制投資風險，適時調整投資策略，依國內外政治經濟情勢變化暨政府政策趨向，訂定全行的投資策略及原則，評估投資組合之績效表現是否符合預期目標，及定期檢討投資之資金來源及成本架構。

#### 一 資訊安全管理委員會

為健全資訊安全管理制度，因應所有資訊安全需要，並遵守政府相關法規之要求，降低本行因資訊安全所可能產生之風險影響與衝擊。

## 各主要風險管理機制



### 一 信用風險管理

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

### 一 作業風險管理

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

### 一 市場風險管理

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

### 一 流動性風險管理

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

### 一 國家風險管理

為建立優質資產組合並提供國際企業客戶全方位金融服務，及強化本行有效控管個別國家及區域所可能產生之政治及經濟風險，以求本行國際金融業務穩定經營，本行依各國信用評等訂定投資限額，並定期檢視各國經濟情勢，確保投資標的安全性，降低營運風險。

## 風險管理的成果

### 一 優良的資本水準

單位：%	2014		2015		2016	
	最低標準	本行	最低標準	本行	最低標準	本行
資本適足率	8.0	13.69	8.0	14.40	8.625	15.73
第一類資本比率	5.5	13.06	6.0	14.12	6.625	15.31
普通股權益比率	4.0	13.06	4.5	14.12	5.125	15.31
放款覆蓋率	1.0	1.54	1.0	1.53	1.0	1.60

### 一 經營體質的肯定

連續三年惠譽信評對京城銀行之長期信用評等均為A+。

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

### 3-4 誠信經營

為建立誠信經營之企業文化及促進業務之健全發展，本行訂有京城商業銀行公司治理守則、誠信經營守則及道德行為準則，除訂定並遵循現有法令外，本行建立法令遵循主管制度，設置法令遵循部專責辦理法令遵循主管制度之管理、規劃及執行，且每半年向董事會報告法令遵循相關事務。

#### ■ 公司治理守則

本行公司治理制度之建立，除重視資本適足性、資產品質、經營管理能力、獲利能力、資產流動性及風險敏感性外，應遵守下列原則：

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

#### ■ 誠信經營守則

本行之董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力者，於從事商業行為之過程中，應盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益。

#### ■ 道德行為準則

本行職員應恪遵法令及本行一切章則竭誠盡職，不得藉職務上便利營私舞弊，職員間或與客戶不得有借貸或仲介客戶資金借貸情事，亦不得以職務名義為人作保，不得有任何足以導致其本人處理業務或作決定時違害銀行利益之行為。

#### ■ 檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法

為落實誠信經營，鼓勵檢舉任何非法與違反誠信經營守則及道德規範之行為，並確保檢舉人及相關人之合法權益，2016年本行特訂定「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，當接獲檢舉郵件後，均會指派專人調查處理，並對相關檢舉人及檢舉內容嚴格保密。

利害關係人（如顧客、供應商、一般大眾等）於權利受侵害或本行員工有不合法（包括貪瀆）與不道德行為予以檢舉時，均可透過下列信箱進行溝通。

董事長信箱：chairman@mail.ktb.com.tw

獨立董事信箱：supervisor@mail.ktb.com.tw

總經理信箱：president@mail.ktb.com.tw

總稽核信箱：audit@mail.ktb.com.tw

#### ■ 供應商管理辦法

基於維護人性尊嚴與基本人權，共同履行企業社會責任及彰顯企業優質形象，並以經濟、社會與環境生態之平衡及環境永續發展為企業目標，2016年本行訂定「供應商管理辦法」，要求與供應商合作共同致力提升企業社會責任。

## 法令遵循

### 一 主要職掌

本行設有法令遵循部，其主要職掌如下：

- 一、辦政法令遵循制度之計畫、管理及執行等相關事宜。
- 二、法令傳達、諮詢、協調、溝通等相關事宜之執行。
- 三、法令遵循事項之宣導與教育訓練之規劃與執行。
- 四、適法性委員會之規程訂定與執行。
- 五、督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行。

### 一 定期彙報法令遵循執行情形

京城銀行有良好的法令遵循架構，法令遵循部每半年將下列事項彙報予總機構法令遵循主管，以向董事會及審計委員會報告，俾利檢討法令遵循制度之執行情形及有效性：

- 一、各項規章辦法配合法令修訂情形。
- 二、主管機關監理重點。
- 三、裁罰銀行業之檢討分析。
- 四、會計師及內、外部稽核所發現之重要違反規定事項、原因與改善情形。

### 一 掌握最新金融法令動態，迅速確實地回應主管機關要求

本行定期檢視各項章則，確認各項作業及管理規章均已符合最新法令規定外，並配合主管機關之法令變動與要求，修訂相關內規。例如，依主管機關修訂「銀行業防治洗錢及打擊資恐注意事項」，本行設置獨立之防制洗錢及打擊資恐專責單位，並訂定「京城商業銀行帳戶及交易監控政策及程序」。

### 一 落實法令遵循宣導及教育訓練

京城銀行法令遵循部，每月蒐集同業裁罰案例，並進一步提供該案例正確的法令規範及作業流程，避免同仁發生相同的錯誤，並彙整各部室函頒之重要規範及作業流程，俾利行員熟悉並切實遵循與本身工作相關之規定，強化行員法遵觀念。

各單位每月進行法令宣導作業，每半年進行法令遵循自評檢核，每年進行法令遵循測驗，並將法令遵循執行情形納入年度績效考核，加深各行員對法遵觀念的重視，全體員工每年皆受過至少一次反貪腐政策和程序的訓練。

為加強宣導法令遵循執行情形之瞭解，管理單位不定期進行全面性主題式清查，於新法規修訂後實地訪查辦理教育訓練，協助審視業務規劃內容及擬修訂之規章辦法並提供遵法建議，同時提供行員適當的法令遵循訓練，有效落實法令遵循之宣導、溝通及諮詢。各單位每年亦至少進行一次稽核查核辨識單位風險，如發現高風險的情形，將擬訂改善計畫，因此2016年無因違反法規遭主管機關懲處。

2016年教育訓練日期	訓練課程名稱
01/09、03/05	金融商品銷售人員之法令宣導課程
03/28、06/20、10/18	新進人員法令宣導課程（個資法及洗錢防制法）
10/28、11/11	公平待客原則法令宣導課程
04/13、04/19	作業主管上半年法令遵循教育訓練
09/01、09/08	法令遵循主管年度法遵教育訓練
10/17、10/18	作業主管下半年法令遵循教育訓練
11/25	洗錢防制、聯徵查詢及法遵自評宣導



### 3-5 品牌形象

京城銀行的企業標誌係一棵「鳳凰樹」，以盛開於南台灣獨有的樹木表現京城銀行發跡於南台灣，鳳凰花的橘紅色調展現京城銀行熱情洋溢的企業家個性，鳳凰樹沉穩的樹幹代表在地深耕的經營方針。「京城銀行」標準字採用魏碑體，此字體源自於金石家雕刻在石頭上被拓印下來的，相較楷書更為灑脫，且此字體較具力道，兼顧了氣質和力量的結合，更為符合本行「京城所至，金石為開。」的寓意。

### 全球資訊網改版

為使品牌形象一致，2016年進行「全球資訊網(官網)」改版，網頁設計採用統一的識別色調，並以響應式網頁RWD方式方式，讓同一個網站適用於各種裝置，並同時整合網站內容，使網站呈現方式更符合使用者習慣。

### 推出吉祥物

2016年與台南在地插畫家合作，推出吉祥物「貓頭鷹」，以貓頭鷹療癒逗趣的樣貌，結合企業識別「鳳凰樹」，透過社群媒體LINE@及臉書Facebook粉絲團的經營，積極與客戶互動，加強與客戶間的關係維繫，呈現不同文化的視野，拓展吸引不同族群。

### 專業的財富管理專家

銀行見長於財務操作，對於金融商品風險的研究尤其深入，因此在推薦財富管理客戶投資理財商品，京城銀行均堅守保護客戶資產的承諾，協助客戶嚴控風險，期望以長期穩健的獲利，成為最受客戶信賴的財富管理銀行。

#### —了解客戶需求

本行並不會用業績來要求理專，只要求理專做到一件事：「了解客戶的需求、客戶的問題、客戶可承受投資風險的程度。」理專只需彙整客戶的問題，回報給總行專業諮詢團隊，團隊會依照客戶屬性、理財目標、投資需求作分析，提出合適的商品建議。

#### —對客戶資產沒有長期幫助的產品不推

本行理專不作投資部位的短期進出建議，要走出台灣財富管理不一樣的路，陪著客戶的家庭資產穩健長大，而不是市場好時讓客戶大賺一筆，市場反轉時讓客戶資產縮水，因此本行財富管理服務有很多個「不」。如：

- 一、不推衍生性商品。
- 二、不推基金保管業務與基金IPO(新募集)業務。
- 三、不建議客戶購買流動性低的商品。

#### —讓客戶成為最佳品牌大使

京城銀行秉持對客戶提供長期、穩定收益的承諾，在產品開發上以保護客戶資產為重要核心價值，本行所努力方向是：有效率的管理客戶資產存量與流量，營造一個資產增值的正向循環。因此這兩年金融監督管理委員會對國內多達17家銀行因不當銷售TRF(目標可贖回遠期契約)造成客戶鉅額投資損失進行裁罰，罰緩總金額達8,600萬元。京城銀行從不以犧牲客戶權益來增加銀行的獲利，未受高額佣金誘惑，販售此類高風險金融商品，不僅獲得主管機關肯定，更深受客戶信賴，讓客戶成為本行最佳品牌大使。2016年，本行榮獲國際金融雜誌『WORLD FINANCE』及『GLOBAL BANKING & FINANCE REVIEW』評選為臺灣最佳財富管理銀行，經營理念獲得國際媒體認同。



## IV. 顧客服務

## IV. 顧客服務

隨著Bank 3.0的話題的延伸，本行2015年起陸續推出多項數位服務，2016年並調整組織，整併部門，設置「數位服務暨業務部」，負責實體分行融入數位元素之改造工程，強化實體與虛擬通路的佈局，希望藉由數位創意顛覆傳統業務思維，透過數位科技帶來新作法、新服務，並進一步改變一般人對銀行的想法，提供新的金融體驗，創造更高的附加價值。

### 4-1 數位金融

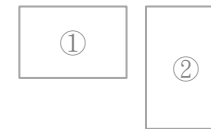
#### 企業網路銀行

在現今網路爆炸的時代，網路銀行的服務因操作方便、快速，受到個人顧客的青睞，然而對於交易金額較大、作業採取分層負責嚴謹的企業而言，架構似嫌簡單，缺乏使用者權限管理及作業管理，致使用意願大打折扣。惟本行營業收入中，來自於企業金融的部分約佔50%，故企業顧客是本行極為重視的客群之一，因此積極針對企業之交易特性和作業需求開發企業版網路銀行。

2016年6月企業網路銀行建置完成，至2016年底，申請企業網路銀行成功之企業戶達300戶，客戶可依每一種交易之重要性或金額大小設定不同的作業流程，結合「京城企業家」APP，提供行動化服務，讓企業主隨時隨地掌握所經營事業資金動態，零距離零時差地使用全球金融服務。

#### 京城行動銀行

隨著智慧型手機的銷量快速成長，漸漸地改變了人們上網以及與人交流的習慣，根據研究指出，全球行動銀行使用人數正在迅速增加中，為了讓客戶能有更便利的金融體驗，透過大數據分析，挑選出九項客戶最常用的服務作為首頁，設計出「京城行動銀行」，讓客戶運用行動裝置，在彈指間完成轉帳、交易明細查詢及匯利率查詢等金融交易及服務，在數位通路的發展跨出了一大步，目前下載次數累積已逾15,000人，電子交易量已佔總交易量超過40%以上之多。



① 企業網路銀行 ② 京城行動銀行

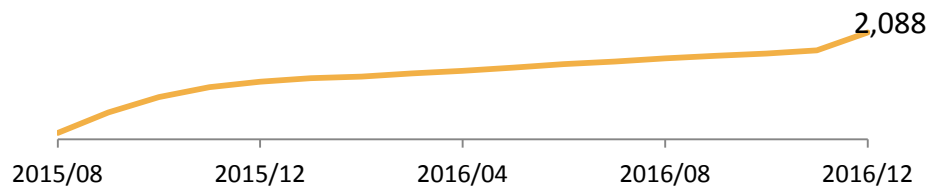


## 數位延伸服務

除了推出新的數位交易通路，以客戶需求角度思考結合科技，持續規劃「數位延伸服務」，在實體通路交易中融入數位元素，結合行動科技，透過簡化櫃台流程及開發虛擬通路交易，同時我們更嚴格檢視排除不必要內容，彙整簡化表單，在提供金融服務的過程中實踐環保理念，推行e化以達到無紙化的目標。

### 一 線上開戶服務

銀行開戶服務常被客戶詬病需耗費很長的時間、填寫冗長的申請書，為了節省客戶臨櫃填寫時間，推出線上開戶服務，鼓勵客戶由家中電腦設備或分行平板預填開戶申請資料，臨櫃後僅列印填寫內容由客戶確認簽名，使客戶體驗虛擬通路交易之迅速及便利，截至2016年底透過預約開戶之客戶數逾二千人，獲得好評。



### 一 臨櫃晶片卡存/取款服務

有鑑於營運據點多位於雲嘉南地區，客戶對於透過手機交易心理上會較怯步，本行採取逐步引導的方式，因此推出臨櫃晶片卡存取款服務，客戶免帶存摺印章，只需攜帶一張晶片金融卡，即可在櫃檯存取所需的金額。櫃員就如同一台人性化的智慧型存提款ATM，客戶交易時不需受到ATM單次存提款金額的限制，輕鬆完成交易。自2016年6月上線後，半年內交易筆數即達一萬多筆，顯示此服務大大提升了客戶的便利性，客戶接受度高。

### 一 數位取款服務

現在人手機都不離身，為了解決客戶臨時需要用錢，但未攜帶存摺及印章的問題，推出了數位取款服務，客戶臨時想取款的時候，只要透過手機登入個人網路銀行預約，即可到任何一家京城銀行透過手機裡的QR Code 進行取款服務，自2016年3月上線後，交易筆數達2,000筆。



數位取款服務

## 一 數位存/取款、匯款服務

存/取款及匯款是臨櫃服務中最主要的交易，考量客戶匯款時常常需帶著對方的匯款資料到營業單位填寫，因此推出相關數位服務，客戶可以透過自己的電腦或行動裝置，事先預約交易，將相關資料填入後，於當日前往營業單位，即可毋須填寫單據完成交易。客戶日後再透過數位匯款服務時，免再填寫匯款人資訊，交易時相關資料皆透過電腦打印，可以減少人工填寫的錯誤率，大大提升交易的便利與效率。

## 4-2 服務品質

### 顧客滿意度調查

為提升顧客滿意，京城銀行定期調查顧客滿意度，瞭解各項服務是否符合顧客的需求與期望，稽核單位至營業單位查核的同時，並檢視該單位之服務氛圍及環境維護，確保服務品質符合需求。2016年我們更新傳統調查方式，透過線上問卷系統，於客戶臨櫃等候交易時，推薦利用手機掃描QR Code填寫問卷，過去三年顧客滿意度調查結果及改善情形如下表。

年度	滿意程度	建議	後續處理與改善情形
2016	87.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>希望能增設自動存款ATM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2016年6月新增ATM自行存款服務，10月新增ATM跨行存款服務。目前全行已裝設5台存款機，亦將持續全面檢視ATM汰換為存款機之作業。</li> </ul>
2015	88.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>網路銀行可以增加外幣定存的功能</li> <li>請增加網路app</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2016年2月新增網銀外幣存單服務，11月新增外幣定存24小時服務。</li> <li>2016年6月「京城企業家」APP上線，10月「京城行動銀行」APP上線。</li> </ul>
2014	80.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>提款機據點太少</li> <li>對費用收取不滿意</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至2016年，本行提款機數量已較2014年增加7台。</li> <li>本行定期檢視收費辦法，並於營業大廳明顯處張貼公告，以避免發生誤收或溢收之情事。</li> </ul>

## 一 雲端對帳單

本行對帳單寄送方式，超過70%選擇以紙本郵寄，24%選擇電子郵件寄送，為提高寄送之效率與環保考量，2016年12月開辦「雲端對帳單」，客戶可以隨時透過「雲端對帳單區」查閱或下載個人對帳單，既方便又確保隱密。

## 4-3 顧客權益保護

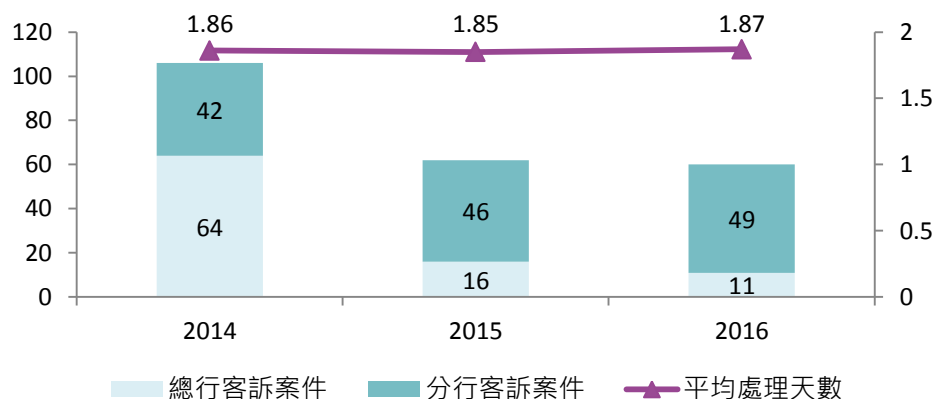
### 客戶服務程序

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

溝通管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務信箱：csr@mail.ktb.com.tw</li> <li>客戶服務專線：(06)213-5231</li> <li>全球資訊網-聯絡我們</li> <li>金融監督管理委員會銀行局</li> <li>財團法人金融消費評議中心</li> <li>Facebook臉書專頁-京城銀行 在地的感動</li> <li>京城銀行Line@</li> </ul>
案件受理	<ul style="list-style-type: none"> <li>以同理心傾聽客戶問題，記錄人、事、時、地、物相關資訊</li> <li>專責人員秉持平和、懇切、公平之態度，釐清客戶之訴求重點並建立案件內容後，迅速轉知權責單位處理</li> </ul>
快速回應	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認原因，提出對策，回覆申訴人</li> <li>於三日內處理完畢，並將處理過程回報權責單位登錄結案</li> </ul>
後續追蹤	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對申訴案件內容檢討案件問題之所在並進行改善</li> <li>將客戶申訴內容、處理過程、回覆客戶之結果予以記錄，並不定期提供案例，作為日後處理類似事件之參考</li> <li>每月彙整案件併同「受理申訴案件登記表」及「年度客戶申訴案件統計表」呈報董事長</li> <li>每年彙整全行相關單位回報之客訴處理案件（含疏失原因及檢討改善措施）呈報董事會</li> </ul>

### 客訴申訴處理

2016年客訴案件主要有存匯作業、西聯匯款爭議、服務禮儀缺失、授信或債協爭議等，並無發生侵犯顧客隱私等情事。針對客訴案例，要求營業單位立即於晨會時間加強宣導、避免再發生，以提昇服務品質。2016年全行客訴案件數統計較2015年度減少2件，全行客訴案件93%皆在三天內結案。



#### 全行客訴案件處理時效

年度	1天		2天		3天		4天以上	
2016	22	36.7%	28	46.7%	6	10.0%	4	6.6%
2015	32	51.6%	16	25.8%	10	16.1%	4	6.5%
2014	75	70.8%	9	8.5%	10	9.4%	12	11.3%

## ■ 守護顧客資產

2016年，多家銀行因不當銷售衍生性金融商品業務，有礙銀行健全經營，遭主管機關裁罰，損害公司利益與企業形象。為避免發生類似事件，本行嚴格遵守法令，內控得宜，不以犧牲客戶權益獲取銀行利益的取巧模式，穩健經營，深獲客戶信賴。

財富管理是銀行主要收入來源之一，其價值的基礎是贏得客戶長期的信任與尊敬。本行由專業財富管理人員提供全面性的財務規劃，滿足客戶的資產配置與負債管理等需求，嚴格落實不推對客戶資產沒有長期幫助的產品、不推衍生性商品、不做基金短線交易的政策。理財同仁薪資和獎酬與銷售成績也非直接連結，以客戶的需求出發，用心規劃。

依據主管機關所頒布之各項管理辦法之相關規定，訂有「客戶投資風險之評估與商品適合度辦法」與「確保金融商品或服務適合客戶管理要點」等管理辦法，本行2016年訂定「京城城銀行公平待客原則之政策及策略」，落實保護金融消費者權益，建立客戶對銀行的信心。商品上架前須經商品審議小組審查，產品之銷售作業程序、財富管理人員之規範與投資人風險評估和商品適合度分析都有完整規範。客戶委託投資前須檢視KYC之有效性並至財管系統進行「投資屬性評量」，確認客戶投資屬性與欲投資商品之風險相符，決定是否可於通路端銷售，或僅提供予專業投資人承作。

銀行見長於財務操作，對於金融商品風險的研究尤其深入，京城銀行堅守保護客戶資產的承諾，協助客戶嚴控風險，期望以長期穩健的獲利，成為最受客戶信賴的銀行。

## ■ 資訊安全防護

為有效推行資訊安全工作，設有「資訊安全管理委員會」，統籌資訊安全政策、計畫、資源調度等協調及研議事項，並訂有京城銀行資訊安全政策，各單位定期實施資訊安全教育訓練，宣導資訊安全政策及相關實施規定，明確規範資訊系統使用權限，防止未經授權之存取動作，新資訊系統應於建置前將資訊安全因素納入，防範危害系統安全之情況發生。

當全世界企業環境的相互聯繫廣度與長度不斷擴張時，所有資訊因而暴露在更廣泛及多變的威脅中而容易受傷，因此保護資訊安全的需求也日漸升高。本行依ISO 27001資安控制項要求，調整全行資訊安全相關規範，保護客戶資訊資產，增加客戶信心，提高員工資安意識，進而提升企業資訊安全管理能力，降低資安風險。

隨著線上交易不斷推出，本行「網路銀行業務」設計以「交易安全」為首要考量，為善盡消費者權益保護，以提供客戶安心、便捷的交易環境，2016年8月導入安全性最高等級的SSL SHA256憑證，提供更完整的網路安全保護，以確保客戶進行網路交易的安全性。

對於客戶個人資料保護依循「個人資料保護法」、「銀行業對客戶資料保密自律規範」與「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」之規定，落實客戶個人資料之保護、管理及利用。定期於內部學習平台建立個人資料保護宣導課程，個資保護列為內部控制重要查核項目，經各單位自行查核與內部稽核檢視、追蹤改善，確保各單位確實辦理。



## V. 員工關懷



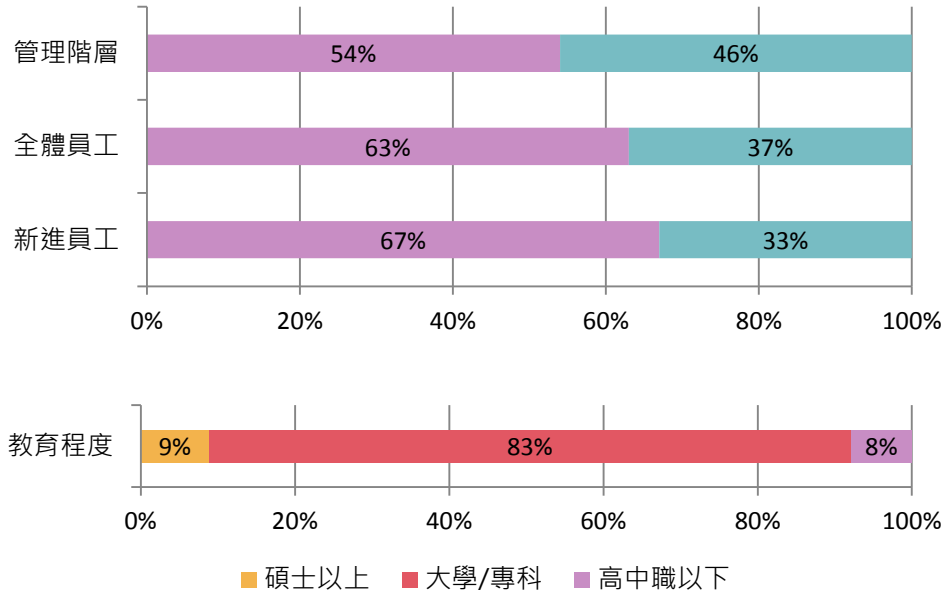
## V. 員工關懷

面對銀行業高度競爭，科技日新月異，金融服務朝數位化發展，未來作業面的工作將逐漸由數位化平台所取代，銀行員的工作將轉換成提供客戶諮詢與解決方案等具附加價值的服務工作，因此致力於提供同仁良好的工作環境，使同仁發揮潛能，與公司共同成長茁壯。

### 5-1 幸福職場

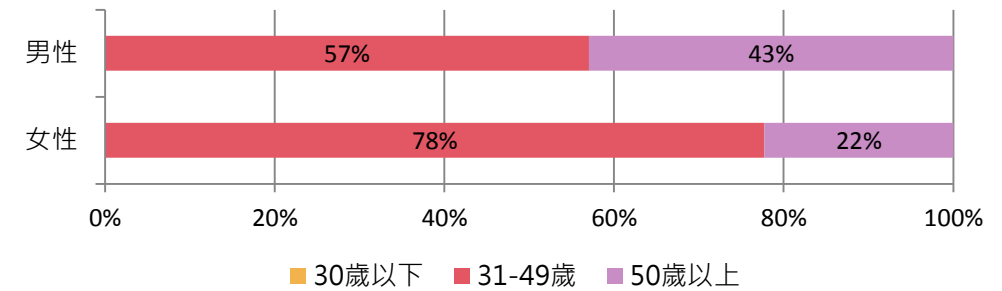
#### 人力結構

2016年全體員工性別分佈及教育程度 (全體員工人數948人) ■ 女性 ■ 男性



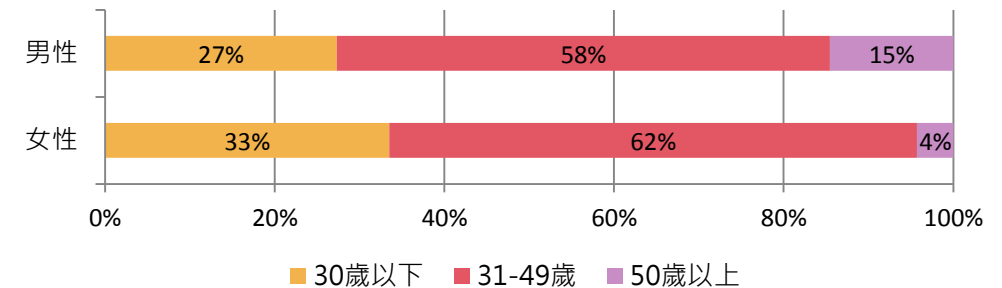
2016年管理階層年齡及性別分佈

(管理階層男性128人、女性148人)



2016年非管理階層年齡及性別分佈

(非管理階層男性227人、女性445人)



京城銀行在招募員工及主管派任，考量的是員工人格特質與能力，從未觸及性別問題，確實達到兩性和諧，促進性別平等。2016年度全體員工人數女性與男性比為63%比37%，年齡主要分佈在31~49歲間，新進行員人數女性與男性比為67%比33%，管理階層女性與男性比為54%比46%。

### 2016年新進人員

項目	京城銀行	保代公司	京城租賃	合計	比例
新進人員總數	134	2	8	144	15%
性別	男	43	-	48	5%
	女	91	2	96	10%
年齡	30歲以下	103	1	106	11%
	31-49歲	28	-	33	3%
	50歲以上	3	1	5	1%
教育程度	碩士以上	17	-	17	2%
	大學/專科	114	1	123	13%
	高中職以下	3	1	4	0%

### 2016年離職人員

項目	京城銀行	保代公司	京城租賃	合計	比例
離職人員總數	97	1	8	106	11%
性別	男	41	-	47	5%
	女	56	1	59	6%
年齡	30歲以下	42	1	43	5%
	31-49歲	34	-	41	4%
	50歲以上	21	-	22	2%

過去三年（2014~2016年）平均員工離職率為12.63%，2016年離職率為10.77%，較2014年12.40%下降1.63%，為近三年最低值。

### 2016年本公司全職員工僱用狀況

聘僱合約類別		男	女	合計	比例	
正職	不定期契約	員工	353	589	942	99.4%
		工讀生	2	4	6	0.6%
	定期契約	0	0	0	-	
非正職	派遣人員	保全人員	70	0	70	93.3%
		清潔人員	0	2	2	2.7%
		廚房助理	0	3	3	4.0%

2016年度我們共有6位身障員工(未達標準)，目前仍積極招募身障者相關職缺。

## 員工協助方案 (Employee Assistance Program)

為提供員工良好的工作環境，京城銀行從員工的工作、生活及健康三個面向提供相關的協助，使員工能夠在工作與生活中獲得平衡。

在工作方面，員工在面臨職能轉換時，心理狀態、面對壓力的調適，我們請專任的輔導師主動給予心理建設，接受諮詢，解決問題，期能順利完成職能轉換。生活上除了員工自己，本行也將員工的家人與退休後生活納入計畫中。健康方面，提供員工健康的飲食與提醒員工要正確規律的運動，配合定期檢查，使員工樂於工作也能有健康人生。

### 一 員工轉職計畫

面對銀行業經營朝數位化推進，我們定期舉辦轉職訓練，以因應職務調動需要，增進員工專業知識的深度及廣度。2015年11月進行第一次轉職訓練，2016年更續行兩梯次，每梯次均為期半年，總計培訓100人，課程包含轉職心態、行銷技能、金融商品的規劃配置...等，提供行員具備更多專長，以面對環境變化的衝擊。

## 一 新進人員協助方案

新進人員初進入金融業會面臨到最直接的問題是要能迅速適應金融業的高度業務競爭且能嚴格遵守各項業務作業規範的特性。本行由總行實務經驗豐富的內部同仁擔任講師，安排各項實務課程，以28小時為一期，定期舉辦「實務訓練班」扎實地增進各項作業熟悉度以防止作業疏忽，使新進人員能減緩第一線服務客戶時的壓力。另一方面，銀行高度競爭下，業務能力為營業單位從業人員須具備的技能，但又非一蹴可及。2016年共開辦了4場新進人員實務訓練班，總訓練人數為244人，2016年度30歲以下員工離職人數較2015年度減少25人。

## 一 每日一小時不扣薪外出假

目前的員工家庭組合多為雙薪的小家庭，生活中也常有臨時的突發事情或是必須於平日處理的事情，所需時間又不長，也不願影響工作推展，本行提供一小時的不扣薪外出假，讓員工可以彈性利用，使工作與家庭生活得以兼顧。

## 一 復工協助方案

員工因傷病或其他身心健康因素進行治療後復職時，公司為避免員工因健康因素影響工作表現而產生挫折，或預防原有的工作內容可能導致健康程度惡化，而影響工作安全，各級主管均主動了解員工健康復原狀況，適當調整其職位與工作，並盡力爭取撫恤金、其他補助或提報申請優退方式辦理，以員工利益為最大考量。經統計2014年度迄今，因傷病或照護罹癌親屬之故申請傷病假及留職停薪者計有13件，協助順利復工者計11件，其餘2件辦理優退，復職率84.6%。

## 一 舉辦家庭日及企業社會責任相關活動

京城銀行每年舉辦全行家庭日，邀請員工眷屬參與公司活動，增進眷屬對員工工作的了解和參與感，提升員工對公司的認同度和向心力，並不定期舉辦企業社會責任相關活動，讓員工可以和家屬共同參與，了解本公司的企業社會責任推行政策，提供員工在兼顧工作與生活的同時與家人間互動交流的機會，維持良好的身心健康。

2016年家庭日活動主題為「盛夏狂享曲」，主要活動場地為「台南十鼓仁糖文創園區」，並搭配參觀「奇美博物館」，當天雖陰雨綿綿，但員工參與的心情並未因此而被澆熄，當日參與的員工及家屬達1,900人(本行員工約900人)。

2016年9月，本行為響應國際淨灘日，邀請北部地區分行的員工及家屬共同關心海洋生態，參與人數計有120位，淨灘活動期間，大夥清理出各式各樣原本不該出現在岸邊之海漂物達190公斤，成果豐碩，並同時教育小朋友珍惜水資源。



## 一 團體保險

為保障員工生活，本行除依法為每位員工投保勞工保險、全民健康保險外，亦提供員工團體保險，保障內容含壽險、傷害險及健康醫療保險等，其眷屬亦可參加團體保險，提供員工及其眷屬完善的生活保障。

## 一 員工信用貸款

本行提供30-100萬不等的信用貸款服務，提供低利資金，以助其從事各項耐久性消費財之購買或房屋修繕等資金運用，進而提高員工生活品質。

## 一 在地托兒所優惠服務

京城銀行與在地合法成立之托嬰所、兒童美語中心等簽訂優惠福利方案，提供員工育嬰、孩童學習時享有部份福利，以減輕員工生活負擔。

## 一 員工健康檢查

每兩年定期舉辦員工健康檢查，讓員工能掌握自己的健康狀況，提早發現身體重大疾病，及時予以治療。2015-2016年間，本行有兩位同仁受益於員工健康檢查，深獲同仁眷屬感念。



## 一 員工餐廳

京城銀行總行設有員工餐廳，由專業認證營養師規劃菜單，提供員工衛生、健康、營養、多元化的午餐，並替員工工作食材上的把關，避免員工受食安風暴的影響，同時亦提供鄰近分行餐盒運送，讓員工能有足夠的體力繼續下午的工作。另外，亦配合節日舉辦加菜應景活動，增進同仁間的情誼。

## 一 退休生活照顧-員工持股信託制度

2010年起實施員工持股信託制度，員工每月約定自薪資所得中提存一定金額以長期投資公司股票，同時，本行依員工前一年度的績效考核及員工自提金額，相對提撥投資獎勵金。2014年起，員工每月可提撥金額更擴大為五等級金額2,000-20,000元，員工成為公司股東，共同努力享受經營成果，提高員工向心力與留任率，也因資本市場帶來的報酬，幫助自己累積財富，保障退休後生活安定。每年公司額外提撥之獎勵金約為薪資費用的5%，約當公司平均幫每位員工再加薪5%。截至2016年底公司累計提撥金額為108,466仟元，近幾年提撥情形如下表：

員工持股信託公司提撥情形

項目	2013年	2014年	2015年	2016年
提撥金額	8,556仟元	21,345仟元	26,333仟元	27,572仟元
相較薪資費用比率	1.68%	4.20%	5.08%	5.23%

## 5-2 員工關係

### ■ 平權的工作環境

京城銀行工作規則係依據勞動基準法暨相關法令訂定之，以保障員工合法權益，雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會平等，禁用童工，並不得強迫勞動、危害勞工基本權利。

本行「職員服務操守及生活道德規範要點」明確規範員工行為準則，包含品德與操守、個人行為與紀律、業務行為等範疇，加強職員生活、操守管理，確保內部控制運作、防範金融舞弊案件之發生，於每位員工新進報到時說明上述各項規範。為防治就業場所性騷擾行為，維護兩性工作平等及人格尊嚴，訂有「性騷擾防治辦法」，並定期宣導。

於京城銀行工作規則中，因公司業務或員工職涯規劃而進行勞動契約變動，須依下列規定進行預告：

繼續工作三個月以上未滿一年者，於十日前預告之。

繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。

繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

此外，京城銀行也依規定提供「生理假」、「產檢假」、「產假」、「陪產假」、「哺乳時間」及「育嬰留職停薪辦法」等，並於總行設有哺乳室，促進同仁工作與家庭的平衡。

新住民與日俱增，本行自2013年起即聘有來自越南歸化之新住民為員工，協助新住民朋友安心匯錢回原生地，這是台灣銀行業任用新住民的首例，展現本行包容多元文化的決心。

### ■ 多元的員工溝通

本行與員工有暢通多元的溝通管道，每季召開職工福利委員會會議、勞工退休準備金監督委員會會議及勞資會議，針對勞動條件、勞資爭議之處理進行討論，以及員工福利事項之促進及康樂活動之策劃。每季定期召開管理階層行務會議，並於會後提供會議紀錄予員工參閱，讓員工了解公司的經營方向，與員工進行意見交流。

官網上設有利害關係人專區，員工除得以口頭或書面方式向各級主管、各業務權責部門、人力資源部主管提出申訴外，可直接透過總經理信箱：[president@mail.ktb.com.tw](mailto:president@mail.ktb.com.tw)表達意見。本行非常注重新進員工及離職員工的意見反應，新進員工入行滿三個月後，將於試用人員考核表中填寫心得，並對離職員工所填之「離職原因」進行意見蒐集。

每年年末辦理年終考核，就員工操守態度、工作績效、學習成長、領導與管理、獎懲紀錄等範疇加以評定，填報「員工考核表」後依程序核定。考核結果將作為發放年終獎金、年度晉升、調薪及輪調、訓練之依據。主管同時藉著「員工考核表」與員工作「雙向溝通」，有效傳達公司理念及策略，並了解員工對公司認同感及工作滿意程度，逐步凝聚員工共識，協助員工成長。

## 職業安全與健康

本公司訂有安全衛生工作守則，並依規定每年舉辦勞工安全衛生相關業務在職訓練，以達到職場零災害之目標，確保全體員工之安全與健康。

- 本行於營業場所設置保全系統與保全人員，以維護工作場所及員工人身安全。
- 定期舉辦消防自衛編組演練，加強員工消防避難常識。
- 舉辦CPR心肺復甦術急救訓練課程，增進員工急救知識與技能。
- 2016年勞工安全及消防編組訓練2班次，共76人次，課程合計152小時。



- ① 消防安全課程教材
- ② 滅火器使用體驗

### 2016年職業災害相關統計

項目	職業傷害 件數	傷害率	失能傷害 總損失日數	損工 日數率	缺勤 總日數	缺勤率
女	0	0	0	0	311.5	0.21%
男	0	0	0	0	117	0.13%
合計	0	0	0	0	428.5	0.18%

註1：傷害率(IR)=(職業傷害件數 / 年度工作總時數) x 200,000。

註2：職業病率(ODR)=(職業病發生總人數 / 年度工作總時數) x 1,000,000。  
2016年職業病發生總人數為零。

註3：失能傷害係由專業醫師依據法規判定；失能傷害總損失日數係為集團員工因受傷害導致暫時(或永久)不能恢復工作之日數總和。

註4：損工日數率(LDR)=(失能傷害總損失日數 / 年度工作總時數) x 200,000。

註5：缺勤總時數為公傷假、病假、事假之合計。

註6：缺勤率(AR)=缺勤總時數/年度工作總時數  
(係指實際缺勤日佔同一時間內應上工日的百分比。)

## 5-3 員工薪酬與福利

### 員工薪酬

過去三年(2014~2016)本行共有4次調薪，每次平均調幅約1.5~10%。針對員工前一年度績效考核及貢獻度，採取功績調薪的觀念，激發員工工作的積極性，藉由年度調薪或升等，為公司留住優秀人才。2016年非擔任主管職務之員工人數、平均福利費用及與前一年之差異如下，女性及男性年度薪資及報酬比例如右：

#### 非擔任主管職務之員工人數、平均福利費用及與前一年之差異

項目	2015年	2016年	成長率
非擔任主管職務之員工人數(人)	628	660	5.10%
年度員工平均福利費(元)	942,564	863,833	-8.35%

### 育嬰假及復職留任情形

項目	2015			2016		
	男	女	合計	男	女	合計
享有育嬰假的員工總數	21	70	91	19	67	86
實際於當年度提出育嬰留停申請之員工總數	0	5	5	0	4	4
育嬰假後於當年度應復職的員工總數(A)	0	10	10	0	4	4
育嬰假後於當年度實際復職的員工總數(B)	0	6	6	0	3	3
復職率(B/A*100)	-	60%	60%	-	75%	75%
育嬰假後於上一年度實際復職的員工總數(C)	0	7	7	0	6	6
上一年度復職後12個月仍在職的員工總數(D)	0	6	6	0	6	6
留任率(D/C*100)	-	86%	86%	-	100%	100%

註：享有育嬰假的員工總數係依當年度及前二年申請生育補助之員工數。

#### 基本薪資比例

性別 \ 類別	管理職		非管理職
	經理級(含)以上	襄/副理級	專員級(含)以下
女	92%	95%	91%
男	100%	100%	100%

#### 總薪資報酬比例

性別 \ 類別	管理職		非管理職
	經理級(含)以上	襄/副理級	專員級(含)以下
女	89%	98%	86%
男	100%	100%	100%

## 員工福利

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

### 員工福利補助規定

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

### 員工福利實際發給數

項目	2015年	2016年
結婚、生育、喪葬	1,477,313元	1,303,813元
春節	2,673,000元	2,709,000元
中秋節	2,235,000元	2,721,000元
端午節	2,217,500元	2,700,000元
加發禮券	2,706,000元	1,852,000元
合計	11,308,813元	11,285,813元

## 勞工退休福利

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

- 任職滿十五年以上，年滿五十五歲者。
- 任職滿二十五年以上者。
- 任職滿十年以上，年滿六十歲者。

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

依「勞工退休金條例」訂定之員工退休辦法屬確定提撥計畫，每月以員工薪資百分之六提撥勞工退休金。2016年及2015年認列確定提撥計畫之費用金額分別為30,120仟元及29,135仟元。

## 重點證照/證書補助

為鼓勵行員積極充實本職專業知能、提升自我實力，訂有證照及證書補助，凡通過相關金融證照考試，如保險代理人、特許財務分析師，得申請報名費補貼，並每月補助專業加給；取得碩士在職專班學位證書，將發給獎勵金，2016年總計補助金額為190,000元。



## 5-4 員工教育訓練

員工是公司最重要的資產，為因應金融環境變化與維持企業競爭力，本行加強人才培養及推動員工終身學習觀念，鼓勵員工追求學習成長及激發個人潛能，並持續投注資源辦理訓練課程，其目的係希望同仁透過訓練活動，增進擔任職務所需之知識技能，提高工作效率及服務品質，有利個人職涯發展。2016年京城銀行舉辦各項內部教育訓練共計357班次，詳如下表：

2016年員工訓練統計

項目		2016年
課程總數		357
訓練總時數	女	19,397
	男	16,518
	管理職	14,364
	非管理職	21,545
員工總數	女	583
	男	348
	管理職	271
	非管理職	660
平均每人受訓時數	女	33.3
	男	47.5
	管理職	53.0
	非管理職	32.7

## 職涯發展

京城銀行教育訓練課程安排，主要係針對新進人員、作業經辦及作業主管等不同職位，依照各階段所需具備之能力安排課程，以利員工職涯發展，並使本行人才供應鏈更完整且具彈性。

2016年各類型教育訓練場次

課程	場次	課程	場次
銷售行員教育訓練	2	新進人員教育訓練	4
財富管理教育訓練	60	作業經辦實務訓練	2
信託人員教育訓練	2	作業主管教育訓練	4
轉職人員教育訓練	2	自行查核教育訓練	6
業務推廣教育訓練	23	公司治理研習班	1

本行投資於培養人才與正式員工教育訓練之情形

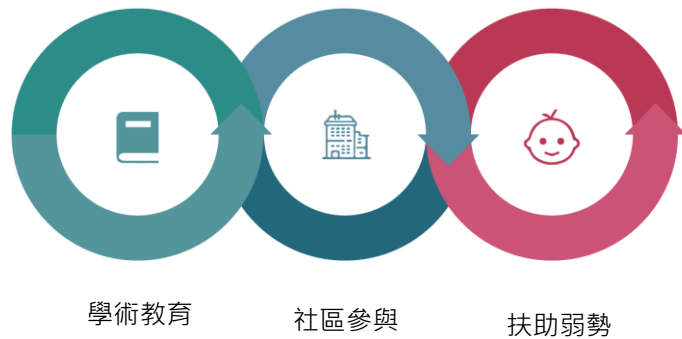
指標	計算單位	2015年	2016年
訓練總金額	仟元	3,492	1,890
訓練總金額 / 總營收	%	0.05	0.03
訓練總金額 / 總員工數	元 / 人	3,906	2,030
訓練總時數	小時	52,877	35,909
訓練總時數 / 總員工數	時 / 人	59.2	38.6



## VI. 社會參與

## VI. 社會參與

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



### 6-1 扶助弱勢

#### 天使心家族基金會

天使心家族社會福利基金會的成立，主要希望協助家中有身心障礙或發展遲緩者的家人，透過基金會提供的服務像是諮商、協談、大型聯誼活動、急難救助與其他家庭支持服務方案，可以幫助身心障礙者的兄弟姐妹有健康的自我形象、結合各種資源幫助身心障礙者父母，走出心靈深夜，重燃生命的熱情和力量。

2012年，從與客戶互動的過程中，了解到在社會上有一群身心障礙及發展遲緩的孩童及家長需要關懷，因此京城銀行開始與天使心家族合作，除了認同天使心

家族的理念、關懷愛奇兒家庭之外，還能直接幫助天使心家族的成員，讓更多人與我們一起分享和傳遞這個愛的理念。本行除了員工的熱情參與，我們也期待客戶對我們的認同轉化成為對這個理念認同，讓更多的人願意加入關心愛奇兒的行列。

透過一次次的活動，讓行員與客戶在天使心家族父母的身上，發現自己是多麼的幸福，學會將愛分享出去。更重要的是，讓身心障礙的家庭，知道自己並不孤單，定期的講座及經驗分享，讓彼此之間互為依靠，除了勇敢面對自己的特殊機遇，也學會伸手幫助其他有同樣遭遇的愛奇兒家庭。

2016年初，天使心家族結合花蓮玉米農民產銷「自然有虫米」(註：「自然有虫米」採用最自然農耕方法，不噴除草劑，保持環境的自然生態，惟因不冷藏、不煙燻除蟲，因此偶會長米蟲，這也就是有虫米的由來。)適逢過年期間，本公司認購天使心家族契作禮盒，做為致贈客戶年節禮盒，同時推廣自然農耕，幫助在地小農，也寓意祝福客戶一整年的平安。



每年3月的第3個星期六為「愛奇兒日」，期盼社會大眾能夠陪伴愛奇兒家庭走出戶外，用一個微笑，一個「336」手勢，表達友好接納與支持。2016年3月19日，北部分行同仁於台北市政府廣場前共同參與，儘管當日氣候不佳依然熱情不減。



2016年10至11月，京城銀行協助舉辦5場2016美麗人生天使心家族感恩音樂會，擔任志工、協助引導觀眾入席及募款，並贊助音樂會50萬元。2012年起本行與天使心合作舉辦活動彙總如下：

活動	參與場次	參與人數(概估)	贊助金額
地區型音樂會	17場次	6,500人	1,831,600元
大型音樂會	3場次	1,600人	1,000,000元
336遊行	2場次	750人	1,000,000元

天使心基金會起先從北部地區發展，2012年本行與天使心家族基金會接觸後，其在雲林嘉義台南地區的知名度及接受度大幅增加，也將天使心的理念傳達給本行客戶，將愛分享出去，讓愛奇兒的父母們能勇敢面對人生的旅程，父母站起來，孩童才有希望，共同邁向充滿愛與感恩的社會，讓京城銀行的員工與客戶都成為「愛奇兒」的守護者。

#### 近二年「天使心家族基金會」投入效益統計

時間	投注資源	觸及人數
2016年	800,000元	約2,750人
2015年	500,000元	約2,000人
累計	4,102,600元	約9,600人



## 台灣兒童暨家庭扶助基金會

京城銀行與社區關係密切，分行與客戶互動過程中，了解許多單親弱勢的家長，在擔憂家庭生計的同時，已沒有多餘的心力和資源安排孩童課外的活動，故我們與致力於貧困家庭的兒童生活扶助的家扶合作，本公司提供閒置的行舍空間，並協助空間設計裝潢，讓南台南家扶中心長期可以有一個作為弱勢家庭兒少課後活動、鄰近學校中小學生課業輔導及社區親子育樂活動良好舒適的空間，與家扶中心攜手關愛這些需要幫助的家庭及孩子，強化與在地社區的互動關係。

本行自2015年起認養「家扶天使撲滿」，協助籌募家扶兒開學之就學費用，實踐「教育脫貧」，於各營業單位大廳放置「家扶天使撲滿」，提供客戶及民眾捐款，為學子求學之路助上一臂之力。同時，不定期於總行餐廳發動「慈善義賣助家扶孩童」活動，由副董事長提供義賣商品，義賣所得全數捐贈「家扶天使撲滿」。2015年度經由本公司天使撲滿募款金額合計114,267元，2016年度募款金額為106,081元。

2015年無償提供南台南家扶中心近200坪的場地開辦「親子幸福學園」，南台南家扶除了安排社工進入有兒虐、家暴議題的家庭裡提供個別化的家庭輔導服務外，也積極巡迴於校園及社區中進行兒少保護宣導初級預防工作。本行協助空間設計裝潢、設備購置等，於2015年6月在本行府城分行二樓行舍空間正式成立「親子幸福學園」，運用社區推廣的方式，經常性辦理社區親子活動。

透過多元的主題式活動，讓孩子們可以在玩樂及體驗活動中學習到生活常識，找到課業之外的生活樂趣，也經由許多親子共同課程，促進親子關係以達減少兒少虐待事件之發生。此外，親子幸福學園內部也設立有閱讀區，讓親子能夠在舒服的環境下看書，亦可免費借閱繪本或書籍返家閱讀。2015年至2016年共辦理約150場次的各式課程與活動，實際參與人次約3,000人次。



- ①發行親子幸福存摺
- ②獲頒家扶兒保楷模

## Teach for Taiwan為台灣而教

Teach For Taiwan，簡稱TFT，是關注「教育不平等」議題的非營利組織。在台灣，教育資源的不均等讓許多弱勢孩子無法透過優質的教育而得到自我發展的機會，尤其在偏鄉的教育現場，孩子最需要的資源不是硬體、不是書包、衣服等物資，而是能提供愛與榜樣的老師。

Teach For Taiwan 期許一切改變以孩子為核心。透過擁有使命感的好老師，讓孩子得到應有的教育品質，進而影響學校的教學成效，並踏出學校圍牆，參與社區發展，從各領域發揮影響力，共同終結台灣教育不平等的問題。

京城銀行營業據點多位於雲嘉南地區，與TFT主要合作區域遍及雲林、台南等地多有重疊，因此2015年起本行開始贊助TFT，一同支持偏鄉教育的推廣，透過在地的分行與TFT老師的合作，可以深入了解偏鄉小學真正需求，提供貼近其所需的資源，避免資源浪費，例如本行北港分行協同在地客戶為雲林縣東榮國小裝置太陽能系統，也於本行全行業務會議上邀請TFT創辦人劉安婷小姐演講，讓更多人認識TFT的理念及使命。

### 青澀芷蘭

京城銀行堅信社會公益是需要長期經營的，並相信「知識就是力量」，希望偏鄉或弱勢的學童，可以透過教育翻轉人生，進而翻轉社會。青澀芷蘭的每個孩子背後都有一段故事，父母離異、隔代教養，甚至因自小獨自生活，抑或是由親戚朋友照料長大等等，對他們來說稀鬆平常，對我們來說卻是令人心酸。

2010年起，京城銀行開始和青澀芷蘭菁英培育發展協會合作，以台南地區為主，提供台南一中、台南女中學生獎助學金補助直到高中畢業，來減輕孩子們的生活壓力，讓他們可以安心求學，勇敢逐夢，陪伴他們走過這段關鍵的人生風雨，讓他們知道這社會上依然有一群人關心他們，用真摯的陽光照亮每個清苦又懂事的孩子，讓有限的資源得以充分分配到孩子們身上。

每年我們將透過面談綜合考量篩選潛力學生，截至2016年底，共有42位台南一中及台南女中學生透過青澀芷蘭獲得補助，其中25位畢業後皆考上國立大學，成果豐碩。



①

②

① TFT創辦人劉安婷至本行演講

② 與台南女中青澀芷蘭同學座談

## 6-2 社區參與

為落實社區關懷提升分行在地價值，京城銀行自2013年起，透過各營業單位結合分行周邊社區資源，規劃並參與社區活動，融入當地社區，感動在地客戶，實踐社區銀行的理念，成為客戶信賴的銀行。為鼓勵員工投入社會參與活動，本行頒訂員工志工假制度，員工可依實際參與志工時數申請給薪志工假，以鼓勵員工熱烈響應社區關懷活動。

### 與客戶合作

#### 一 捐血活動

捐血是件助人益己的善行義舉；不但可以促進血液新陳代謝，有益自己的身體健康，更重要的是可以幫助傷病患者挽救生命。本行台中分行2016年1月與客戶○○烤鴨合辦捐血送烤鴨活動，部份同仁也捲起衣袖加入捐血行列，本次共募得300袋熱血。2016年8月，文心及大里分行參與2016感謝有你麗明營造公益捐血活動，募得915袋熱血，活動成果豐碩。

#### 一 義賣活動

分行與芥菜種會合作50應援團活動，其位於新莊之愛心育幼院於2016年10月22日舉辦募款餐會活動，分行主動與其聯絡表示願意當志工為院童服務。當天來募款餐會的人絡繹不絕，捐款也很踴躍，其中有不少現代畫家捐出畫家本人作品。從當志工中體驗付出的喜悅，並了解這社會需要幫助的人還很多，希望當天募款活動能幫助院童早日完成新院舍改建。

#### 一 義寫春聯

分行邀請客戶書法家謝老師來行義寫春聯，並配合華山基金會進行義賣活動，社區居民均覺得十分有意義，足以提高本行社會形象。



#### 一 反詐騙宣導

詐騙案件層出不窮，為了防止社區的客戶遭到不法集團詐騙，分行與當地獅子會及警察局合作舉辦「反毒、反詐騙暨關懷婦幼座談會」，分享常見詐騙手法及詐騙案例。



## 2016年度分行社區關懷活動辦理情形

類別	次數	嘉惠人數	志工總時數	捐助(元)	費用支出(元)
小小金融家	6	362	58	0	12,609
反詐騙	6	690	65	5,000	6,000
社區活動	53	39,989	1,295	91,000	55,359
捐血	4	1,500	168	0	40,000
理財講座	6	202	94	6,000	7,500
照顧學童	9	1,695	170	5,000	10,572
環境保育	8	600	238	0	15,000
關懷弱勢	28	10,646	1,344	15,116	4,280
總計	120	55,684	3,432	122,116	151,320

## 在地深耕

2016年2月6日凌晨高雄美濃發生芮氏規模6.4地震，本行為受災戶之一，惟本著在地服務的初衷，確立重大災難後金融服務不中斷的典範，並主動捐贈150萬元予台南市政府，協助各地的重建工程能儘速完成，承諾將持續對災區居民提供相關支援與協助。

我們以實際行動實踐在地的感動，為感念台南新化地區民眾於震災復原期間相互的體諒與扶持，2016年4月本行在衛服部台南醫院新化分院裝設該院開院15年後的第一台ATM自動提款機，提供病患及家屬和醫護人員便利的金融服務。

本行也與台南市警察局新化分局保持良好互動，至新化分局舉辦專題演講，透過深入簡出的說明，使警員學到與其生活息息相關之金融知識。也贊助新化警察局舉辦之「戀戀警帽攝影比賽」，以創新的警民互動方式，拉近與民眾間的距離，透過鏡頭，讓到訪新化地區的旅客在新化分局帽子造型建物前留影，保存美好的紀錄。同時我們已在原址進行分行重建計畫，在空間設計上納入可與社區居民互動的公共空間。



- ① 新化警局戀戀警帽活動
- ② 台南醫院新化分院ATM





## 6-3 學術教育

### 金融教育

本行致力於推廣金融教育，在金融教育的推廣方面，採取從小扎根策略，與幼兒園合作的方式，讓小朋友到在地分行參訪，體驗銀行的服務，另外亦與學校合作，利用課堂時間與同學傳達金融常識。

2016年10月，與南台南家扶中心合作，於「親子幸福學園」舉辦小小理財同樂會，培養小朋友有儲蓄的概念，以及教導如何辨識真偽鈔，結合遊戲，讓小朋友了解理財的重要性，總計參與人數約30人。2016年11月，本行至南崁國小利用課堂時間，帶給小朋友們簡單的金融常識及概念，課程中小朋友們反應熱烈。2016年本行總計舉辦6場金融教育，嘉惠人數達350人。

### 產學合作

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

2016年本行與虎尾科技大學、長榮大學、南台科技大學、高雄大學、高雄第一科技大學、致理技術學院、實踐大學、高雄應用科技大學等學校合作，提供約22個職缺，促進在地青年安定就業。



京城銀行投入社會參與活動情形

項目	2015年	2016年
捐獻總金額 (百萬NT)	4.77	3.77
捐獻金額 佔該年盈餘比例(%)	0.13%	0.05%
員工志工總時數 / 員工總數	3.10	3.69
實物捐贈	無償提供南台南家扶中心場地，近200坪，作為「親子幸福學園」場地，以當地租金一月近10萬元估計，每年捐助價值約120萬元。	

## 6-4 金融友善服務

金融服務不因距離、性別、國別、社經地位而有所區別，本行於多處低人口密度的地區提供金融服務，建構便利的金融服務措施，讓所有客戶皆能享有完善的服務。

本行目前66家分行，其中雲嘉南地區共有12家分行位於低人口密集度區域(人口密度低於平均值之地區)，佔本行營運據點的18%，其提供之服務詳細如下：

地區	分行名稱	分行服務	自動提款機	補摺機
台南地區	鹽水分行	●	●	●
	白河分行	●	●	●
	六甲分行	●	●	●
	學甲分行	●	●	●
	玉井分行	●	●	●
	關廟分行	●	●	●
雲林地區	崙背分行	●	●	●
嘉義地區	太保分行	●	●	●
	大林分行	●	●	●
	中埔分行	●	●	●
	竹崎分行	●	●	●
	梅山分行	●	●	●

註：人口密度依內政部統計資料計算，全國人口密度平均為650人/平方公里。

## 無障礙金融服務

本行營業單位為提供優質便利之環境，業提供下列服務措施：

1. 各營業單位均設有低矮櫃台(H=75公分)優先提供身心障人士各項金融服務。
2. 大部分營業單位設有無障礙通道或坡道，倘因空間限制無法設置者，另於營業廳進出口裝設「服務鈴」，協助引導身心障礙人士辦理各項金融業務。
3. 本公司各營業單位均可提供身心障礙人士引導服務。

本行也已設置無障礙網頁，並於網站上揭露各分支機構可提供之無障礙服務設施。受理身心障礙人士臨櫃辦理開戶或存匯等業務皆可依客戶需求提供相關協助(如：代填寫相關書類、服務諮詢、配合見證...等)，並聘有一越南籍員工，協助服務本行西聯匯款客戶溝通問題。全行相關無障礙金融服務措施提供家數及比例統計如下：

項目	服務鈴	無障礙坡道	導盲磚	無障礙櫃台	符合輪椅族使用之ATM
家數	28	59	15	66	65
比例	42%	89%	23%	100%	98%

## 西聯匯款

近年新住民融入台灣這土地，外籍配偶及外籍勞工已達100餘萬人，且台灣進出口貿易活絡，時有國際匯款需求。為此，京城銀行自95年起辦理西聯匯款業務，除提供國人能進行國際貿易小額快速匯款外，更能提供多數在台外籍勞工、新住民進行安全、快速的匯款至越南、馬來西亞、印尼等國家。

外籍人士在進行國際匯款時，因語言溝通障礙，常有匯款資料填寫錯誤致無法匯出情況，且因西聯匯款系統為全英文介面，鍵入客戶相關資料作業時間較長，往往需耗時30分鐘以上，才能順利完成交易。

因此，本行為求匯款正確性及效率，提供創新的匯款流程，建立「Q-Send」國際匯款品牌，除有效的將外籍工匯款交易時間縮短為5分鐘，大幅縮短客戶等待時間，更有效提昇匯款資料正確性，獲得更多正面評價及客戶服務滿意度，致力於服務在台灣地區外籍工作者及新住民，加強國外偏鄉地區匯款往來金融服務。2016年全行66個據點西聯匯款服務之手續費收入佔本行外匯收入達25%。





## VII. 環境永續

## VII. 環境永續

隨著科技的進步，全球氣候暖化問題日益嚴重，推動減碳，減緩地球暖化，響應國際公約，已是世界潮流。近年來，台灣亦因日益乾旱、暴雨、極端高溫等異常氣候頻頻出現，衍生空氣汙染、水資源匱乏等重大議題，在氣候變遷的過程中，我們除了對自身營運進行嚴格的控管外，也關注全球環境保護趨勢，期待藉由目的事業 - 金流的影響力，支持綠色產業的發展與轉型，響應政府政策，帶動實現「低碳社會」。

### 7-1 節能減碳

#### ■ 節能管理

2015年聯合國氣候變化大會(COP21)中，為遏制全球氣溫上升，解決氣候變化問

題，通過巴黎協議，約定各與會國應提高適應氣候變化不利影響的能力並以不威脅糧食生產的方式增強氣候抗禦力和溫室氣體低排放發展，使資金流動符合溫室氣體低排放和氣候適應型發展的路徑。

造成全球暖化主因為二氧化碳 (CO<sub>2</sub>)、甲烷 (CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮 (N<sub>2</sub>O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF<sub>6</sub>)、三氟化氮 (NF<sub>3</sub>) 等七種溫室氣體，配合環保署公告的「溫室氣體減量及管理法」，京城銀行2016年頒布「京城商業銀行節能環保行為準則實施要點」，我們經自行盤查碳排放量後發現，用電量占我們整體能源消耗量的98%以上，為能源使用最大宗，故針對主要耗能設備如空調、照明、電梯等，建立劃一的行為準則，以利執行環保節能措施。

#### 節能管理各項績效

項目		2015年	2016年	增減幅
電	用量電(度)	5,491,022	5,355,019	-2.48%
	平均每位員工用電量(仟度)	6.14	5.75	-6.35%
水	自來水用水量(度)	20,816	20,896	0.38%
	平均每位員工用水量(度)	24.375	23.532	-3.46%
溫室氣體排放	範疇一(公噸CO <sub>2</sub> e/年)	39	37	-5.13%
	範疇二(公噸CO <sub>2</sub> e/年)	2,899	2,833	-2.28%

註：1. 本公司溫室氣體排放量為自行盤查，採用營運控制權法進行自行盤查，範疇一排放源包括冷媒及公務車汽油。主要用水100%為自來水。

2. 溫室氣體排放範疇一引用係數來源為環保署公告之排放係數表6.0.2版，GWP值為IPCC 1995 第二次評估報告。

範疇二依經濟部能源局公佈2015年度電力排放係數0.528公斤CO<sub>2</sub>/度、2016年度電力排放係數0.529公斤CO<sub>2</sub>/度計算。

主要節能管理措施

項目	措施	項目	措施
照明設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>日光燈換裝或新設時禁用白熾燈泡，應使用高效能省電燈泡。</li> <li>隨時檢視各場所照明設備亮度，燈管出現黑色或閃爍時應儘早更換，並加強燈具維護。</li> <li>非工作區域(如各樓層走廊)可減少燈數或使用感應式照明設備。</li> <li>落實招牌依時節分段開關時間。</li> <li>隨手關閉不需使用之照明。</li> </ul>	水資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>優先選購使用具有省水標章之商品。</li> <li>檢視老舊水龍頭及馬桶是否有漏水情形。</li> <li>水龍頭使用後應隨手關緊。</li> </ul>
空調設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>採購節能環保標章之空調設備。</li> <li>無人使用之辦公區域，應關閉冷氣。</li> <li>空調主機啟動及關閉時間錯開或採分段控制。</li> <li>室內冷氣溫度設定為攝氏26度~28度。</li> <li>配合風扇加強空氣流通。</li> <li>設置防止室內冷氣外洩或室外熱氣滲入之設施。</li> </ul>	垃圾減量	<ul style="list-style-type: none"> <li>減少使用塑膠製或拋棄式餐具、水杯。</li> <li>確實施行垃圾分類及資源回收。</li> <li>紙張雙面列印或紙張回收重複使用。</li> </ul>
電梯設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵同仁上下3樓間移動走樓梯。</li> <li>電梯分時段開放(非尖峰時間，總行電梯四台開放兩台)。</li> <li>應選擇使用距離所在樓層最近之電梯(不宜同時呼叫多部電梯)。</li> <li>電梯內部採用感應裝置，控制冷氣及電燈運轉。</li> </ul>	其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>張貼四省(省電、省油、省水、省紙)、全民節電等標語或提醒標示。</li> <li>強力推動數位化金融服務，各項業務、管理以無紙化服務、經營為目標。</li> <li>定期績效追蹤。</li> </ul>
其他電器	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵開飲機加裝定時器。</li> <li>電腦、印表機、碎紙機、影印機等辦公設備活用休眠及待機節能設定。</li> </ul>		

## 環保推行

自2010年起，本行開始將分行管銷費用納入分行營運績效考核辦法，督促每位行員作到節約用水用電習慣。全行電費統一由總行扣繳，由總行為各單位用電情形把關，每半年追蹤用電情形是否異常。成立跨部室小組，重新規劃總行辦公室空間使用，由原使用3樓~11樓集中於3樓~8樓。2012年起，本行每年節電率皆在2%以上，2016年更是較2012年省電達18.16%，並陸續獲得各項節電競賽肯定。

經自行盤查能源後發現，用電量為本行能源使用最大宗，故本行針對照明設備、空調設備、電腦機房及電梯設備制定節能計畫，對重大耗能設備進行汰舊換新，以達節能減碳的目標。另外，銀行業營運過程中，交易相關文件、管理文件與公文均需耗用紙張，資料保存期限過後，這些紙張便成為銀行最大宗之廢棄物。故本公司在作業方面透過簡化作業流程、推廣電子帳單、利用線上系統進行問卷調查、開發新的交易模式、報表規範調整，運用科技設施強力減少用紙，達到減少廢棄物，以無紙化經營為目標。

### 一 日常運作強調節能

本行頒訂「京城商業銀行節能環保行為準則實施要點」，以利同仁共同遵守。例如：空調主機啟動及關閉時間錯開或採分段控制、室內冷氣溫度設定為攝氏26度~28度、配合風扇加強空氣流通、夏季總行單位男性同仁不打領帶、分行招牌燈之啟閉時間依日照時間調整...等，因此2016年整體而言較2015年節電約2.5%，並獲台電所舉辦之2016年全民節電運動-中小企業節能競賽活動-非製造組『甲等獎』之殊榮。

### 一 推行無紙化作業

2015年起本行各項問卷調查，如客戶滿意度調查表、CSR利害關係人調查表...等，皆透過網路問卷系統進行，以取代傳統紙本作業方式。2016年更重新彙整分行週期性列印之報表，將不合時宜或無實益之報表廢除，除稽核及勾稽所必需列印之少數報表外，均導向展現於網路平台，不再以紙本列印，有效減少紙張用量。檢視後分行必要列印報表由110份減少為26份，節省了84份週期性報表，簡化比率76.4%。平台上報表原有640份，刪除168份，節省26.25%的電腦資源。2017年計畫將過去須覆核確認之營業單位實體報表，藉由系統優化，改以線上覆核確認。報表系統仍將持續優化，希望未來營業單位報表可全面無紙化。

### 一 採用節能環保設備

2016年本行於減碳設備措施上進行下列計畫：(1)汰換10~15年以上冷氣機為變頻冷氣、(2)新設分行或遷址分行電燈均採用LED燈管、(3)原白熾或T5燈管要修繕者汰換為LED燈管，總計2016年於環保設備上的支出約500萬元。

### 一 電腦機房節能措施

電腦機房用電量約佔本行20%，因此2016年致力於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，並將伺服器主機群虛擬化及資料庫共用，撰寫自動化控管程式，減少全行無謂之電力損耗。

### — 推廣E化服務

2016年本行推出多項數位服務如企業網路銀行及行動銀行，新客戶來行開戶時，鼓勵申請網路銀行、留存e-mail、下載行動銀行APP、綁定行動守門員，以利後續使用本行數位服務，並推廣雲端對帳單，取代紙本帳單之使用與郵寄。

### — 供應商管理

京城銀行供應商主要有提供郵務快遞、列印封裝廠商、機器設備維護商、保全等，2016年本行新訂定「京城商業銀行供應商管理辦法」，內容包含了環安衛風險、勞工人權與道德及環境保護等面向，並與年度採購金額達新台幣一千萬元者簽訂承諾書，共同以經濟、社會與環境生態之平衡及環境永續發展為企業永續經營目標。針對受委託機構，本行每年至少一次現場專案查核。

### — 舉辦環境保護活動

2016年9月，本公司為響應國際淨灘日，邀請守護桃園觀新藻礁的當地志工為120位北部地區分行關心海洋生態，珍惜水資源的員工及家屬進行環境導覽及解說藻礁生態意義，共同珍惜海洋資源。解說結束後，實地參與海洋漂流物的清理，並反思日常生活中可降低海洋廢棄物產生的生活習慣與方式，成為一個對環境友善的人，共同實現乾淨能源，愛護環境生態之美。此活動清理出各式各樣原本不該出現在岸邊之海漂物達190公斤，後續並於Facebook粉絲專頁-「京城銀行 在地的感動」中透過圖文的方式進行企業社會責任議題的傳達。



2016/09/24 響應國際淨灘日



## 7-2 綠色金融

在提供金融服務時，除考量經營獲利外，對社會與環境相關的永續議題，比如協助社區發展、推動再生能源等，透過本業的衍生，善盡銀行業的社會責任。在融資放款時，將借款戶是否善盡「環境保護」、「企業誠信經營」及「社會責任」納入企業戶授信信用評分項目。進行投資時，優先考慮列名於道瓊永續指數(DJSI)之企業為重要標的，至2016年底，投資金額為113.27億元，佔本行投資國內外有價證券金額(不含中央政府公債)比率為26.36%。

在「再生能源發展計畫」中，政府訂定於2025年太陽光電裝置容量目標20GW、風力發電裝置目標3GW，故本行響應政府政策，積極推動綠色產業融資專案。

有鑑於台灣地區位於亞熱帶，日照豐富且時間長，尤以南部年平均日照時數為北部地區兩倍，本公司營運據點高達70%位於北迴歸線以南，在全球能源逐漸匱乏的時代，推動太陽能發電替代化石能源，是非常有利基的，且對環境友善。台灣南部多以農業發展為主，故有許多利於安裝太陽能板的屋頂或土地，例如豬舍雞舍屋頂、地層下陷不利耕作的農地、鹽田、水產養殖地等，因此本行先自行架設太陽能板，並將經驗推廣至適合的區域，進而平衡鄉村經濟，實踐照顧在地社區的理念。

台灣海峽位於中央山脈與中國福建武夷山之間，受狹道地形效應，具備強勁的東北季風，在台灣西部沿海地區形成極佳的風場，適合風力發電的發展。本行也積極投入風力發電專案融資計畫，希望透過挹注再生能源開發，達到節能減碳的效果。

## 太陽光電

### 一 內部自發綠色電力

本行為南部在地銀行，為善用日照優勢，協助南部地區客戶發展太陽能發電業務，期達拋磚引玉之效，2012年率先於台南總行頂樓架設太陽能發電系統，裝置容量為9.87kW，共花費908仟元。目前已營運逾4年，2016年度總發電量為13,446度，累計發電量為61,659度。

在2010年推動綠色產業融資專案初期，本行曾特聘請工研院風力與太陽能研究室主任擔任綠能產業顧問，借重其20多年的研究經驗，對內積極進行「綠能融資業務」教育訓練。業務推廣單位提供綠能電子報以使全行隨時掌握市場最新訊息及趨勢。

總行頂樓太陽能發電設備由業務推廣單位管理，每日監控記錄發電情形，如發現異常即進行查看維修。透過維護太陽能發電系統，積極向太陽光電系統廠商請益，吸取各廠牌模組的發電效能、各廠牌整流器的耐用度與散熱等問題，逐步累積太陽能發電產業運作之相關專業知識，厚植發展太陽能發電專案融資的基礎。

### 京城銀行內部自發綠色電力

	2014年	2015年	2016年
發電度數(度)	13,371	14,498	13,446
減碳量(公斤)	6,966	7,655	7,113

## 一 太陽光電專案融資

近年來雲嘉南地區部分休耕農地開始朝設置地面型太陽能發電站發展，本行也希望透過資金的貸與，使得社區鄰里因發電帶來的收入，改善其生活。

透過電廠未來產生之現金流作為專案融資債權保障與還款來源，規劃輔導業主利用閒置屋頂設置太陽能發電設備，在兼顧收益與風險的情況下，依據客戶需求量身規劃合適的授信條件，提供12年-20年不等之資金支援，使客戶得以一次辦妥未來規劃案場的所有資金需求，協助提升中小企業客戶形象，創造營運與獲利雙贏契機。

2016年太陽光電專案融資之累計裝置容量達11,620kW，較2015年成長49%。

### 太陽光電專案融資成果

	2014年	2015年	2016年
累計裝置容量(kW)	3,838	7,799	11,620
成長率	42%	103%	49%
發電度數(度)	4,932,209	9,706,432	12,095,945
減碳量(噸)	2,570	5,125	6,399

## 風力發電

臺灣自產能源短缺，98%的能源仰賴進口，但臺灣地區的風力資源豐富，每年約有半年以上的東北季風期，這種風能條件在全球可說是極佳的風場，投資效益相當高，因此本行除了發展太陽光電專案融資外，亦積極投入風力發電專案融資計畫。

設置風力發電廠其所需資金需求龐大，故多透過聯貸案的方式進行，2016年風力發電專案融資之累計裝置容量達136,100kW，較2015年成長17%。

近三年透過本行專案融資之太陽能發電、風力發電所減少的碳排量合計452,132噸，若以1座大安森林公園1年CO<sub>2</sub>之吸碳量為389公噸計算，約等於1,162座大安森林公園1年的減碳效果。

### 風力發電專案融資成果

	2014年	2015年	2016年
累計裝置容量(kW)	93,800	116,800	136,100
成長率	-	25%	17%
發電度數(度)	228,126,320	287,580,095	316,336,598
減碳量(噸)	118,854	151,842	167,342



## GRI G4 一般標準揭露

考量面	指標	說明	章節	頁碼
策略與分析	G4-1	提供組織最高決策者的聲明	董事長的話	5
組織概況	G4-3	說明組織名稱	I.關於京城	11
	G4-4	說明主要品牌、產品與服務	I.關於京城	11
	G4-5	說明組織總部所在位置	I.關於京城	11
	G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	I.關於京城	11
	G4-7	所有權的性質與法律形式	3-2 營運績效	25
	G4-8	說明組織所提供服務的市場	參考年報p.37	-
	G4-9	說明組織規模	I.關於京城	11
	G4-10	員工組成	5-1 幸福職場	42
	G4-11	受集體協商協訂保障的總員工數比例	無團體協約	-
	G4-12	描述組織的供應鏈	7-1 節能減碳  供應商管理	64
	G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權及供應鏈的重大變化	參考年報p.4	-
	G4-14	說明組織是否具有因應相關的預警方針	VII環境永續	61
	G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制訂的經濟、環境與社會規章或其他倡議	無	-
	G4-16	列出組織參與的公協會和國家/國際性倡議組織	I.關於京城	11

## GRI G4 一般標準揭露

考量面	指標	說明	章節	頁碼
鑑別重大考量面與邊界	G4-17	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	關於報告書	4
	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程及如何依循其原則	II. 利害關係人議合	17
	G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	II. 利害關係人議合	19
	G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	II. 利害關係人議合	21
	G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	II. 利害關係人議合	21
	G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有重編的影響及原因	無重編	-
	G4-23	說明與先前報告書期間相比，在範疇與考量面邊界的顯著改變	無	-
利害關係人議合	G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	II. 利害關係人議合	17
	G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	II. 利害關係人議合	17
	G4-26	說明與利害關係人議合的方式	II. 利害關係人議合	18
	G4-27	說明關建議題與關注事項，以及組織如何回應	II. 利害關係人議合	20
報告書基本資料	G4-28	所提供資訊的報告期間	關於報告書	4
	G4-29	上一次報告的日期	關於報告書	4
	G4-30	報告週期	關於報告書	4
	G4-31	提供可回答報告的相關問題聯絡人	關於報告書	4
	G4-32	說明組織所選擇的依循選項、GRI內容索引與外部保證報告	關於報告書	4
	G4-33	說明組織為報告尋求外部確信的政策與現行做法	關於報告書	4
治理	G4-34	說明組織的治理結構	3-1公司治理	23
倫理與誠信	G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	3-4誠信經營	31

## GRI G4 特定標準揭露

考量面		指標	說明	章節	頁碼
經濟面	經濟績效	DMA	管理方針揭露	3-2 營運績效	25
		G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	3-2 營運績效、5-3員工薪酬與福利、6-3學術教育	25、46、57
		G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	7-2 綠色金融	65
		G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	5-3 員工薪酬與福利   勞工退休福利	47
環境面	能源	DMA	管理方針揭露	VII. 環境永續	61
		G4-EN3	組織內部的能源消耗量	7-1 節能減碳	61
		G4-EN5	能源密集度	7-1 節能減碳	61
	水	DMA	管理方針揭露	VII. 環境永續	61
		G4-EN8	依來源劃分的總取水量	7-1 節能減碳	61
	排放	DMA	管理方針揭露	VII. 環境永續	61
		G4-EN15	直接溫室氣體排放 ( 範疇一 )	7-1 節能減碳	61
G4-EN16		能源間接溫室氣體排放量 ( 範疇二 )	7-1 節能減碳	61	
勞工實務與尊嚴勞動	勞僱關係	DMA	管理方針揭露	V. 員工關懷	41
		G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	5-1 幸福職場	42
		G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	5-3 員工薪酬與福利   員工福利	48
		G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	5-3 員工薪酬與福利   育嬰假及復職留任情形	47
	職業健康與安全	DMA	管理方針揭露	5-2 員工關係   職業安全與健康	46
		G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	5-2 員工關係   職業安全與健康	46

## GRI G4 特定標準揭露

考量面		指標	說明	章節	頁碼
勞工實務與尊嚴勞動	訓練與教育	DMA	管理方針揭露	5-4 員工教育訓練	49
		G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	5-4 員工教育訓練	49
		G4-LA10	加強員工的持續受聘能力以及協助員工管理職業退休生涯的職能管理及終生學習計畫	5-4 員工教育訓練	49
		G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例	5-4 員工教育訓練	49
	員工多元化與平等機會	DMA	管理方針揭露	V. 員工關懷	41
		G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	3-1 公司治理、5-1 幸福職場	24、41
	女男同酬	DMA	管理方針揭露	5-3 員工薪酬與福利	47
		G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	5-3 員工薪酬與福利	47
社會	反貪腐	DMA	管理方針揭露	3-4 誠信經營	31
		G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	3-4 誠信經營   法令遵循	32
	法規遵循	DMA	管理方針揭露	3-4 誠信經營   法令遵循	32
		G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	未有違法受罰之情事	-
產品責任	產品及服務標示	DMA	管理方針揭露	4-2 服務品質	37
		G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	4-2 服務品質	37
	顧客隱私	DMA	管理方針揭露	4-3 顧客權益保護	38
		G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	4-3 顧客權益保護	38
	法規遵循	DMA	管理方針揭露	4-3 顧客權益保護   守護顧客資產	39
		G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	未有違法受罰之情事	-

## GRI G4金融服務業行業揭露指標

考量面		指標	說明	章節	頁碼
產品組合	DMA	FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	I. 關於京城	10
		FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	7-2 綠色金融	65
		FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	7-2 綠色金融	65
		FS4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	5-4 員工教育訓練	49
		FS5	與客戶/被投資之機構/商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	II. 利害關係人議合	18
	指標	FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	6-4 金融友善服務   西聯匯款	59
		FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	7-2 綠色金融	65
	當地社區	指標	FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	6-4 金融友善服務
FS14			倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	6-4 金融友善服務	58
產品與服務標示	DMA	FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	4-3 顧客權益保護   守護顧客資產	39
		FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	6-3 學術教育	57

## 上市上櫃公司企業社會責任實務守則

內容			章節	頁碼
第一章	總則	揭櫫制定之目的、適用之對象、實踐之原則等。	I. 關於京城	10
第二章	落實推動公司治理	規範落實推動公司治理。	III. 企業責任治理	22
第三章	發展永續環境	規範發展永續環境。	VII. 環境永續	58
第四章	維護社會公益	規範維護社會公益。	VI. 社會參與	50
第五章	加強企業社會責任資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露。	關於報告書	4
第六章	附則	規範檢討改進公司所建置之企業社會責任制度。	II. 利害關係人議合	16



## GRI G4 外部保證聲明



## ASSURANCE STATEMENT

**SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE KING'S TOWN BANK CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2016**
**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 KTB) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2016 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the selected text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the KTB's CSR Report of 2016 and its presentation are the responsibility of the management of KTB. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in KTB's CSR Report of 2016.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all KTB's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for KTB and moderate level of scrutiny for subsidiaries, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- evaluation of the report against the referenced Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013) Core Option.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts 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 KTB, 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 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

**VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION**

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within KTB's CSR Report of 2016 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of KTB sustainability activities in 01/01/2016 to 12/31/2016.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the Standard Disclosures contained in this report has been properly prepared with reference to GRI G4 Guidelines Core Option. Based on the scope of work and the assurance procedures we performed, we conclude that nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected key performance data would be erroneously described.

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**
**General Standard Disclosures**

More governance related GSDs may be further enhanced in future reports.

**Specific Standard Disclosures**

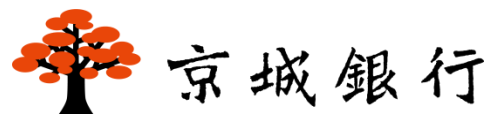
For future reporting, it is suggested the materiality determination process to take into account KTB's impacts outside of organizational boundary. Disclosures on Management Approach components for each identified material aspect, such as goals and targets, may be strengthened in next report. KTB may also consider reporting more on sustainable value chain management.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang, Director  
Taipei, Taiwan  
22 December, 2017  
WWW.SGS.COM



台南市中西區西門路一段506號 | (06) 213 - 9171