



京城商業銀行股份有限公司

# 企業社會責任報告書

## 2017

我的爸爸出生在我羅斯，  
這裡有世界有名的教堂。  
——聖巴夫爾教堂。





## 目錄

■ 關於本報告書 .....	1
■ 董事長的話 .....	2
■ 關於京城 .....	4
■ 利害關係人議合 .....	8
■ 企業責任治理 .....	13
■ 經營績效 .....	17
■ 風險管理 .....	19
■ 法令遵循 .....	22
■ 數位金融服務 .....	25
■ 永續金融服務 .....	27
■ 顧客權益保護 .....	29
■ 勞雇關係 .....	33
■ 員工教育訓練 .....	38
■ 社會參與 .....	39
■ 環境永續 .....	42
■ 附錄 .....	45

## 關於本報告書

京城商業銀行股份有限公司(簡稱京城銀行)堅持「打造不一樣的銀行」之經營理念，並秉持「取之於社會、用之於社會」之使命，積極推展與實踐企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)，逐步落實在地社區銀行之經營目標，讓社會邁向更永續的未來。

### 報告書撰寫原則

本報告書依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)於2013年頒布之G4版核心選項揭露項目索引(含GRI G4行業揭露項目-金融服務業)及上市上櫃公司企業社會責任實務守則，並參考GRI準則(GRI Standards)撰寫相關對應內容。

京城銀行自2015年發行第一本企業社會責任報告書，至今已進入第四年，前次報告書發行時間為2017年6月，下一次發行時間預計為2019年6月，未來京城銀行將持續每一年出版一次企業社會責任報告書。

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

### 報告時間

本報告書中揭露2017年度(2017年1月1日至2017年12月31日)京城銀行在經濟、社會和環境各面向的資訊及績效表現，以及面對重大議題的管理方法與因應作為。

### 報告邊界與範疇

本報告書之財務數據與京城銀行合併財報數據邊界一致，涵蓋母公司京城商業銀行及旗下4家關係企業(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、京城國際建築經理股份有限公司)，在環境及社會面以母公司為主，並以台灣的營運活動作為本報告之範疇，若有範疇不一致之情形將於報告書中特別說明。

### 聯絡資訊

京城商業銀行 營運管理部

地址：台南市西門路一段506號

電話：+886 6 213-9171

信箱：[H15@mail.ktb.com.tw](mailto:H15@mail.ktb.com.tw)

網站：

<https://customer.ktb.com.tw/new/about/b0b73fac>



企業社會責任專區

## 董事長的話

「京城銀行 2017 年企業社會責任報告書」是本公司連續第 4 年編製及對外揭露的企業社會責任報告書，每一年透過製作報告書的過程，檢視本公司在環境、社會及治理(Environment, Social, and Governance，簡稱 ESG) 三個永續經營面向的成果，有利社會大眾更了解京城銀行的理念和作為，回應利害關係人的期待。

2017 年全球景氣穩健復甦，國內經濟成長率為 2.84%。受惠於全球經濟復甦力道增強，半導體市況暢旺及機械需求熱絡，國際原物料上漲帶動下，出口引申需求擴增，推升我國貿易表現。本公司在客戶及股東的支持及全體同仁共同努力下，獲利能力較 2016 年成長，稅後盈餘達 56.11 億元，每股盈餘(EPS)4.89 元，資產報酬率(ROA)及淨值報酬率(ROE)分別達 2.18%、16.08%之水準。

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。2017 年京城銀行資本適足率 15.80%，第一類資本比率為 15.20%，放款覆蓋率 1.54%，逾放比率 0.02%，呆帳覆蓋率 6555.68%，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」。

在追求經營績效的同時，本公司持續推動企業社會責任的落實，自 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，由副董事長擔任召集人，定期召開會議，檢視並討論企業社會責任推動情形及方向，並依國內外永續經營評鑑指標進行自我檢視。

在公司治理方面，為健全本公司董事會成員及高階經理人提名制度，於 106 年 11 月設置「公司治理暨提名委員會」，訂定「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，以加強董事會運作效率。在「天下企業公民獎」評比中，本公司連續三年入選「中堅企業組」前十五強，且在第四屆(2017)公司治理評鑑，經證交所評定為【前百分之五】之上市公司，並列為「臺灣公司治理 100 指數」成分股。但我們不因此而滿足，持續針對評鑑項目不足的部分進行改善，並主動參加財團法人中華公司治理協會之 CG6011(2017)公司治理制度評量，取得標準認證資格。

隨著金融科技(Fintech)時代的來臨，相較於傳統臨櫃辦理業務，較年輕的數位世代消費者用戶對於網路與行動裝置之熟悉度與接受度更佳，因此自 2015 年起，本公司即致力於思考如何面對數位時代的來臨，避免墨守既有服務模式，以因應客戶金融服務行為的改變及衝擊。2017 年新增線上申請

網路銀行功能，提供客戶在家也可申請網路銀行，使用數位金融交易，打造彈性、便利、安全的金融環境。同時，也與客戶合作開發線上供應鏈融資，整合客戶上下游的供應鏈金融服務。

為發揮並活用核心職能，2017 年本公司訂定社區關懷主軸為「金融教育」及「防詐騙宣導活動」，致力提供客戶金融常識及防詐騙訊息，普及金融知識，保障客戶資產。我們透過與分行周邊的國小合作，定期舉行金融教育，同時也與南台南家扶中心合作，舉辦金融營，2017 年共推行 9 場金融教育，嘉惠人數達 275 人。另一方面，在推動防詐騙宣導的同時，同仁也能更容易判斷詐騙徵兆，2017 年度與警方合作防阻詐騙達 7 次，攔阻金額合計約新台幣 100 萬元，為客戶的資產把關。

在環境永續方面，為響應政府環保政策，本公司訂定室內空氣品質維護管理計畫，並於總行營業部服務大廳進行檢測，取得 SGS 的認證。修訂「供應商管理辦法」，針對供應商在環保、安全及衛生方面提出具體之要求，並與主要供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」。2017 年延續響應世界地球日，聯合台南地區、台中地區及嘉義地區舉行淨灘活動，號召約 700 人分頭撿拾沙灘垃圾，清除各類廢棄物逾 600 公斤。

高雄美濃地震一年後，2017 年 10 月我們於新化分行原址舉行重建工程動土儀式，在空間設計上加入提供社區居民互動的休憩空間，並且延攬台南出身的著名建築師曾永信操刀，希望藉助其擅長巧妙運用台南風土民情、城市特性與建築條件，完美融合出極具地方特色的設計實力，設計出符合台南在地意象的分行，持續深化在地精神，工程預計將在 2018 年 7 月底完竣。

展望 2018 年，仍將充滿許多機會與挑戰，本公司秉持「取之於社會、用之於社會」之使命，將更致力於與各利害關係人建立良好的互動，持續推動核心職能活動，擴大影響層面，並關注氣候變遷對環境的影響與衝擊，導入能源管理系統，建立節約能源管理制度，有效達到能源績效之持續改善，提升能源使用效率，善盡地球公民責任，帶動企業及社會永續發展。



▲新化大樓開工典禮 ▼新化大樓模擬圖



## 關於京城

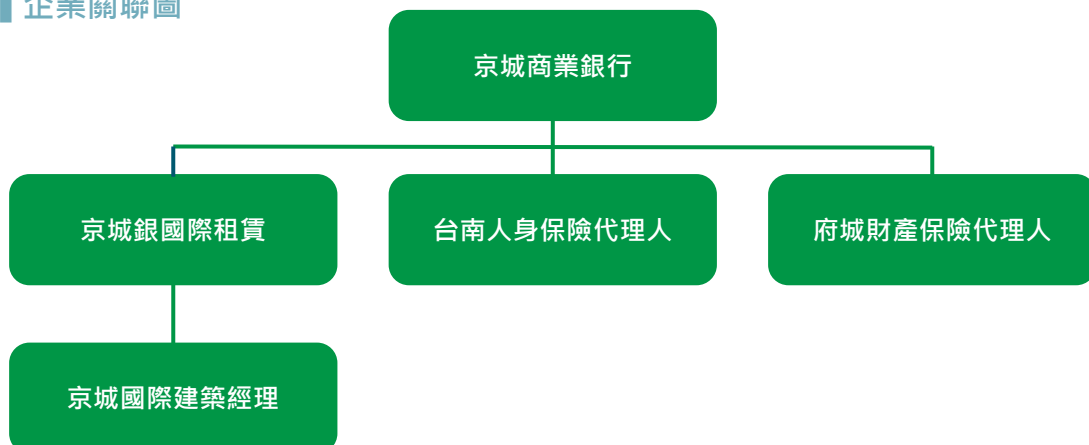
### 企業概況

公司名稱	京城商業銀行股份有限公司
公司性質	上市公司
成立日期	1948/11/01
經營理念	打造不一樣的銀行
總部地址	台南市西門路一段 506 號
資本總額	11,512,342,650 元
員工總數	956 人
分行家數	66 家
分布據點	臺灣
營業項目	財富管理業務、信託業務、 授信業務、存款業務、 外匯業務、投資業務

### 公協會的參與

本公司於中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、台南市銀行商業同業公會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國票券金融商業同業公會擔任會員代表，子公司-台南人身及府城財產保險代理人股份有限公司為中華民國保險代理人商業同業公會會員。

### 企業關聯圖



### 關係企業概況

公司名稱	台南人身保險代理人(股)公司
成立日期	2002/05/17
總部地址	台南市西門路一段 506 號 8 樓
資本總額	30,000,000 元
營業項目	人身保險代理人業務

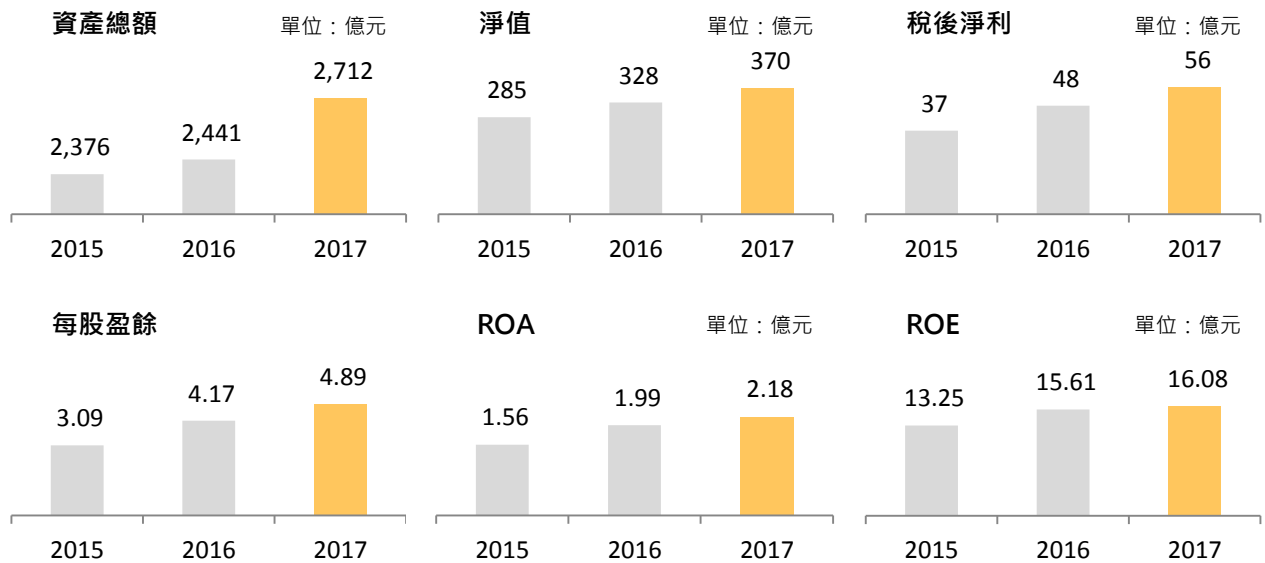
公司名稱	府城財產保險代理人(股)公司
成立日期	2002/05/17
總部地址	台南市西門路一段 506 號 8 樓
資本總額	3,000,700 元
營業項目	財產保險代理人業務

公司名稱	京城銀國際租賃(股)公司
成立日期	2015/01/22
總部地址	台北市敦化北路 167 號 8 樓
資本總額	511,900,000 元
營業項目	融資租賃業務

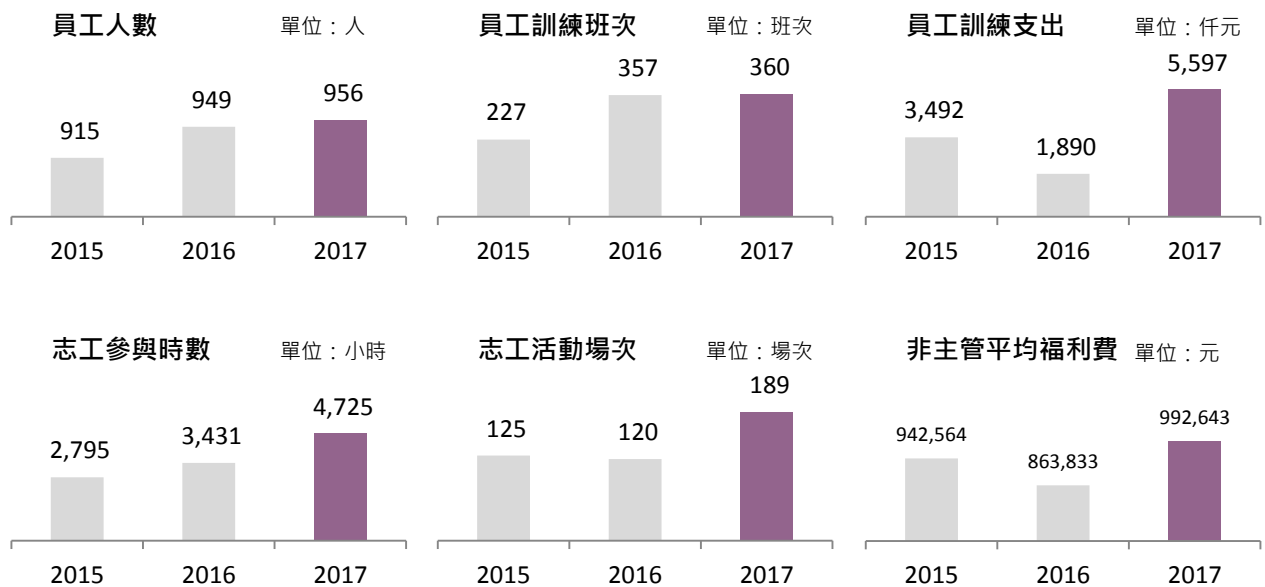
公司名稱	京城國際建築經理(股)公司
成立日期	2016/12/07
總部地址	台北市敦化北路 167 號 8 樓
資本總額	10,000,000 元
營業項目	融資租賃業務

## 2017 年 CSR 績效

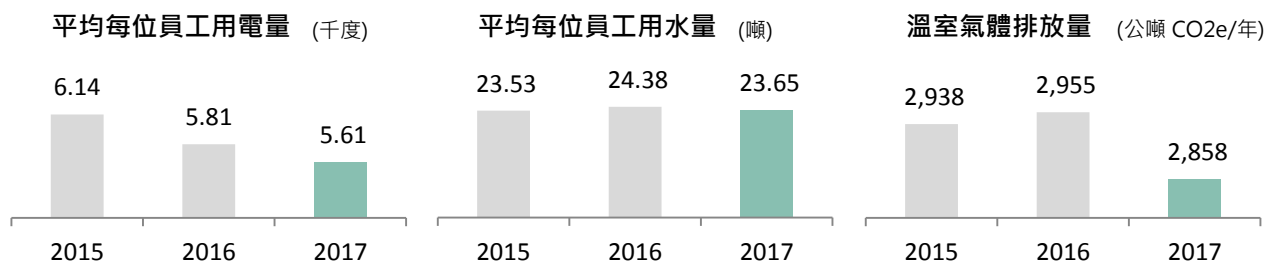
### 經濟面



### 社會面



### 環境面



## 公司治理

- ◆ 參與社團法人公司治理協會舉辦之公司治理制度評量，通過「CG6011(2017)公司治理制度評量-標準認證」。
- ◆ 董事會通過訂定「董事會暨功能性委員會績效評估」，每年應至少執行一次內部董事會及功能性委員會績效評估，每三年應至少一次由外部專業獨立機構執行董事會評估。
- ◆ 董事會通過訂定「京城商業銀行誠信經營作業程序及行為指南」，具體規範董事、經理人、受僱人、受任人及實質控制者執行業務應注意事項。
- ◆ 設置「公司治理暨提名委員會」，以健全本公司董事會功能及強化管理機制、落實誠信經營之管理，並持續推動企業社會責任。

## 經濟發展

- ◆ 2017 年資產報酬率(ROA)2.18%、股東權益報酬率(ROE)16.08%，位居本國銀行之冠。
- ◆ 每位員工平均獲利貢獻 690 萬元，為本國銀行第一名。
- ◆ 資產品質優異，逾期放款覆蓋率 6,555.68%、逾期放款比率 0.02%、全體放款覆蓋率 1.54%。

## 環境永續

- ◆ 修訂「供應商管理辦法」，針對供應商在環保、安全及衛生方面提出具體之要求，並與主要供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」。
- ◆ 訂定室內空氣品質維護管理計畫，並於總行營業部服務大廳進行檢測，取得 SGS 的認證。
- ◆ 全年用電量 5,362 千度，較前一年度節電 2.79%。
- ◆ 響應世界地球日，聯合台南地區、台中地區及嘉義地區舉行淨灘活動，號召約 700 人分頭撿拾沙灘垃圾，清除各類廢棄物逾 600 公斤。

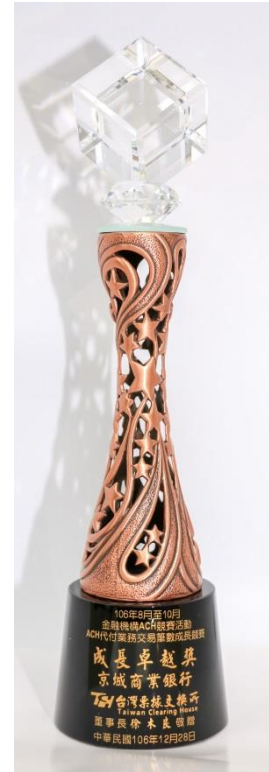
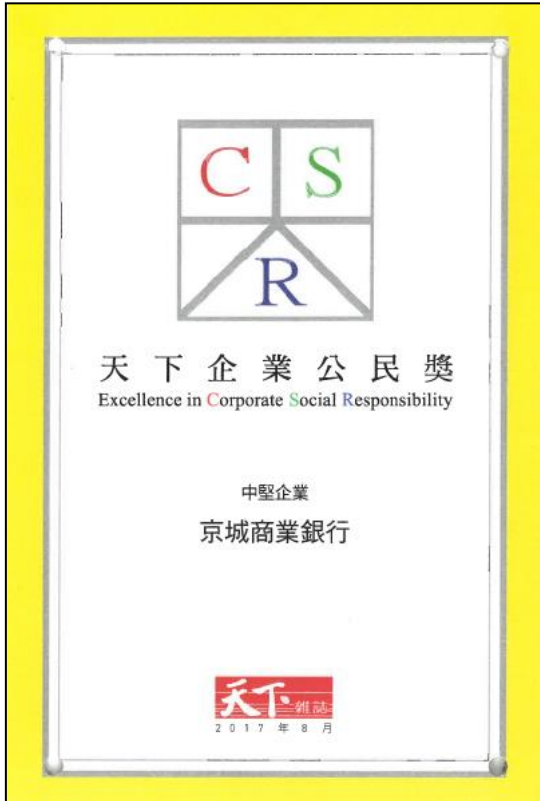
## 社會參與

- ◆ 訂定企業社會責任活動推動主軸為「金融教育」及「反詐騙宣導」，舉辦場次較 2016 年成長 50%。
- ◆ 員工持股信託計畫參與率達 80%。
- ◆ 志工參與總時數共計 4,725 小時，與去年相比成長 38%。
- ◆ 志工活動場次 189 場，較前一年度成長 58%。
- ◆ 2017 年度與警方合作防阻詐騙達 7 次，攔阻金額合計約新台幣 100 萬元。



## 得獎榮耀

- ◆ 入選 2017 年天下 CSR 企業公民獎-中堅企業組
- ◆ 台灣票據交換所 106 年「金融機構推廣 ACH 業務獎勵競賽」ACH 代付業務成長卓越獎

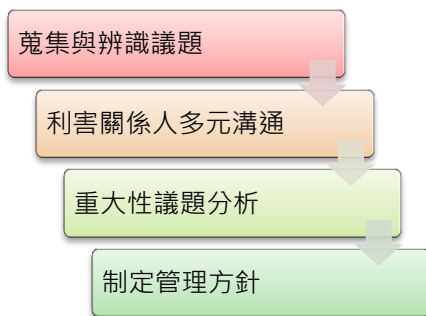


- ◆ 第四屆(2017)公司治理評鑑【前百分之五】之上市公司



## 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，目前已邁入第四年，為確實掌握利害關係人關注之議題，並內化為進步的動力，我們透過下面四個步驟進行利害關係人與重大議題的分析評估作業。



### 利害關係人鑑別

京城銀行及子公司提供銀行、保險、租賃、建築經理等各式服務，利害關係人的定義係為對京城銀行營運活動產生影響或對受京城銀行影響的內外團體及個人。2017年根據我們的營運作業情形，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、客戶、供應商、社區居民及團體等。

### 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。

唯有通暢的溝通管道，才可以聆聽利害關係人真實的意見，我們由不同權責單位負責與各類利害關係人交流，時時關注利害關係人重視之議題，作為本公司企業社會責任的精進方向。相關溝通機制如下：

利害關係人	意見蒐集管道
投資人 / 股東	• 公開資訊觀測站(年報、財報)
	• 法人說明會
	• Roadshow/IR Conference
	• 股東大會
主管機關	• 中英文投資人專屬網頁
	• 資訊申報
	• 監理及查核活動
	• 政策宣導會議及座談
員工	• 電話、e-mail、函文
	• 職工福利委員會
	• 勞工退休準備金監督委員會
	• 勞資會議
	• 員工滿意度調查
	• 年度績效考評
客戶	• 總經理信箱
	• 客服專線及客服信箱
	• 客戶滿意度調查
	• Facebook 臉書專頁
	• 京城銀行 Line@
社區居民及團體	• 京城銀行部落格
	• 分行社區關懷活動
	• 理財講座
供應商	• 金融教育
	• 人權及環境永續條款承諾書
	• 定期稽核供應商

## 重大性議題分析

本公司依據金融業特性、報告書編制經驗、2017 年金融業重大事件及發展趨勢，共計擬出 21 項關注的議題，其中經濟面 6 題、環境面 5 題及社會面 10 題。透過利害關係人問卷調查，總計回收 1,902 份問卷，經「企業社會責任工作小組」內部討論後，針對利害關係人關心的程度及對經濟、環境和社會的顯著衝擊給予分數，進行議題的排序。

### ◆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	客戶	社區	供應商
高 ↓ 低	法規遵循	法規遵循	客戶隱私	客戶隱私	服務品質	利害關係人溝通
	經營績效	公司治理	法規遵循	服務品質	客戶隱私	法規遵循
	服務品質	風險管理	經營績效	法規遵循	社區參與	風險管理
	品牌形象	客戶隱私	服務品質	職場健康與安全	職場健康與安全	品牌形象
	公司治理	產品創新	風險管理	品牌形象	訓練與教育	客戶隱私

### ◆重大議題矩陣圖

利害關係人關注程度高↓低	職場健康與安全	法規遵循 品牌形象 訓練與教育	客戶隱私 服務品質 經營績效
	員工多元化與機會平等 社區參與	產品創新 利害關係人溝通	風險管理 公司治理 勞雇關係
	供應商管理 環境政策與責任投資 水資源管理 能源管理	環境永續支出 綠色金融	員工福利與薪酬
經濟、環境和社會的顯著衝擊(低→高)			

依重大議題矩陣，我們針對利害關係人高度關注及對經濟、環境和社會有顯著衝擊之 11 個議題，並同時對應 GRI 重大考量面，說明衝擊的邊界。此 11 個重大議題類別主要為企業責任治理、顧客服務及員工關懷，有關環境永續及社會參與之議題將作為自主揭露議題。針對重大議題，我們將揭露如何管理該主題相關之議題及後續管理之目標。

#### ◆2017 年重大議題及衝擊邊界

議題類別	重大議題	回應章節	衝擊發生邊界	GRI 重大考量面	頁碼
			① ② ③ ④ ⑤ ⑥		
企業責任治理	經營績效	經營績效	① ② ③	經濟績效 反貪腐 法規遵循	17
	風險管理	風險管理	① ② ③ ④		19
	法規遵循	法令遵循	① ② ③ ④		22
	公司治理	企業責任治理	① ② ③		13
	利害關係人溝通	利害關係人議合	① ② ③ ④ ⑤ ⑥		8
	品牌形象	法令遵循	② ③ ④ ⑤		24
顧客服務	客戶隱私	顧客權益保護	① ② ③ ④ ⑤ ⑥	客戶隱私	32
	服務品質	顧客權益保護	① ② ③ ④ ⑤ ⑥	產品組合	29
	產品創新	數位金融服務	① ② ③ ④ ⑤ ⑥	產品及服務標示	25
員工關懷	勞雇關係	勞雇關係	① ③	勞雇關係	33
	訓練與教育	員工教育訓練	③	訓練與教育	38

組織內：④京城銀行⑥子公司

組織外：①主管機關②投資人/股東③員工④客戶⑤社區居民及團體⑥供應商

#### ◆重大考量面管理

經濟績效	
<b>管理方針</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 提供投資人/股東及時且透明的資訊</li> <li>✧ 與投資人/股東建立直接、迅速的溝通管道</li> <li>✧ 適當的資產配置與投資策略創造投資人/股東最大的效益</li> <li>✧ 重視股東及投資人的權益</li> </ul>
<b>評量與管理機制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 為確保營運穩定的獲利，相關單位定期提出投資報告、分行營運報告、子公司績效評估報告等，呈報長官作為決策之參考。</li> <li>➢ 財務績效指標監控</li> </ul>



## 反貪腐

- |             |   |
|-------------|---|
| <b>管理方針</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 公司治理實務守則</li> <li>◇ 公司誠信經營守則</li> <li>◇ 誠信經營作業程序及行為指南</li> <li>◇ 職員服務操守及生活道德規範</li> <li>◇ 供應商管理辦法</li> <li>◇ 申訴機制：申訴專線、客訴信箱、利害關係人網頁</li> </ul> |
|-------------|---|

- |                |   |
|----------------|---|
| <b>評量與管理機制</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 定期進行內稽內控作業</li> <li>➢ 定期透過線上教育訓練進行防制洗錢課程，並達到完訓率 100%。</li> <li>➢ 針對涉及相關守則及指南之事件，將依規進行記錄與檢討。</li> </ul> |
|----------------|---|

## 法規遵循(社會)

- |             |   |
|-------------|---|
| <b>管理方針</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 設有法令遵循部，直隸於總經理，確保本公司法令遵循制度之執行</li> <li>◇ 依據主管機關發布之相關規範進行所有業務及營運活動</li> <li>◇ 關注主管機關對同業之裁罰案例，藉以掌握違反法遵之相關風險</li> </ul> |
|-------------|---|

- |                |  |
|----------------|--|
| <b>評量與管理機制</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 定期舉辦法令遵循教育訓練及法規宣導，並進行法令遵循自評檢核。</li> <li>➢ 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。</li> <li>➢ 每月彙整各部室函頒之重要規範及作業流程，強化行員法遵觀念。</li> </ul> |
|----------------|--|

## 客戶隱私

- |             |   |
|-------------|---|
| <b>管理方針</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 設置「資訊安全管理委員會」，引用 ISO 27001 資安制度架構，健全本公司資訊安全管理制度</li> <li>◇ 遵循主管機關資訊安全相關規定，關注重要資安事件，建置防護措施</li> </ul> |
|-------------|---|

- |                |  |
|----------------|--|
| <b>評量與管理機制</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 不定期進行社交工程演練，以提高員工資訊安全敏感度。</li> <li>➢ 定期進行資安教育訓練及評量測驗，以提升員工資安認知能力。</li> <li>➢ 定期進行資訊安全緊急應變計畫演練，並將年度資訊安全整體執行情形提報董事會。</li> </ul> |
|----------------|--|

### 產品組合

- |                |   |
|----------------|---|
| <b>管理方針</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 訂定企業社會責任實務守則</li> <li>◇ 將環境與社會責任納入投資、借貸與授信等流程</li> <li>◇ 產品設計上致力於改善員工執行能力的程序，創造環境效益</li> </ul>   |
| <b>評量與管理機制</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 針對借款戶是否善盡「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。</li> <li>➢ 推出數位金融業務，將數位科技帶入傳統業務，提供新的金融體驗，創造更高的附加價值。</li> <li>➢ 針對新住民族群，提供安全的小額匯款服務。</li> </ul> |

### 產品及服務標示

- |                |  |
|----------------|--|
| <b>管理方針</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 為確保服務品質，依金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」訂定「公平待客原則之政策及策略」。</li> <li>◇ 設置商品審查小組，設立金融商品相關管理審核機制以監控風險。</li> <li>◇ 訂有「京城銀行處理客戶申訴案件作業準則」，以保護消費者權益。</li> </ul>           |
| <b>評量與管理機制</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 定期進行客戶滿意度調查，客戶臨櫃辦理交易完成後，邀請客戶進行滿意度評分。</li> <li>➢ 定期彙整客訴案件處理情形呈報董事長。</li> <li>➢ 定期舉行數位服務會議，討論數位服務的開發方向及推動專案。</li> <li>➢ 定期進行教育訓練，讓行員清楚了解產品特性及法規要求。</li> </ul> |

### 勞雇關係、訓練與教育

- |                |   |
|----------------|---|
| <b>管理方針</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 員工是公司重要的資產，應建立員工與雇主間良好的溝通管道</li> <li>◇ 提供員工良好的工作環境，使員工能夠在工作與生活中獲得平衡</li> <li>◇ 因應組織規劃及人才意願進行教育訓練</li> <li>◇ 建立管理機制，於年度績效考核結束時，獎勵表現優良及具潛質之同仁</li> </ul>       |
| <b>評量與管理機制</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 每季召開勞資會議、職工福利委員會及勞工退休準備金監督委員會，進行雙向溝通與檢討。</li> <li>➢ 定期舉辦家庭日及企業社會任相關活動，提升員工對公司的向心力。</li> <li>➢ 以總訓練費用、總訓練時數、課程滿意度等機制進行檢核，確保訓練與教育之有效性，同時做為後續改善規劃之依據</li> </ul> |

## 企業責任治理

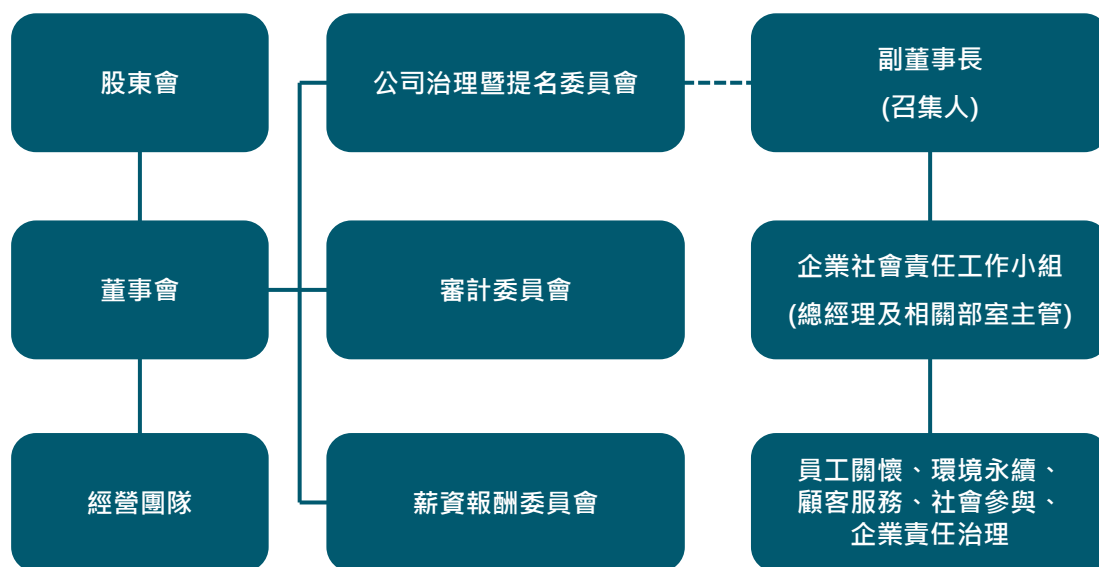
企業社會責任是公司核心價值之一，2015年12月我們成立「企業社會責任工作小組」作為全行推行CSR之最高指導單位。由副董事長擔任召集人，總經理及人力資源部、行政管理部、數位服務暨業務部、營運管理部等部室主管組成。

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

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

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

### 公司治理架構



### 股東結構



## ■ 公司治理運作

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

為達到公司治理之理想目標，董事會整體應具備營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、風險管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力及決策能力。

2017 年本公司進行董事會改選，其中三位新任董事，莊進忠董事、陳肇隆獨立董事及許智傑獨立董事。2017 年共召開 24 次董事會，董事平均出席率為 82.7%，整體董事平均任期為 6 年，其中獨立董事平均任期為 2.6 年。

目前董事皆為男性，由金融、產業界菁英組成，其中博士 1 位、碩士 3 位，涵蓋企管、經濟、工程、教育、醫學等專業領域，其主要學經歷與具備之能力詳列如下。

職稱	姓名	性別	學歷	經歷
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 本公司副董事長
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 本公司駐會董事
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	莊進忠	男	高雄工業專科學校	京城建設(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	陳肇隆	男	正修科技大學名譽工學博士	高雄長庚紀念醫院院長 中國工程院院士
獨立董事	許智傑	男	高雄師範大學教育碩士	高雄市鳳山區區長 立法委員

職稱	姓名	營運判斷 經營管理	財務會計	危機處理 風險管理	產業知識	國際 市場觀	領導決策
董事長	戴誠志	✓	✓	✓	✓	✓	✓
副董事長	蔡炅廷	✓	✓	✓	✓	✓	✓
董事	王獻聰	✓	✓	✓	✓	✓	✓
董事	莊進忠	✓		✓	✓	✓	
獨立董事	陳銘泰	✓	✓	✓		✓	✓
獨立董事	陳肇隆	✓		✓	✓	✓	✓
獨立董事	許智傑			✓	✓	✓	✓



為鼓勵本公司新任或續任之董事持續充實新知，促使本公司董事提升其專業知能與法律素養，訂有「京城商業銀行董事進修推行要點」，由本公司依董事的需求安排進修課程。2017年董事參與之課程包含「刑法沒收新制對企業影響之探討」、「新修正洗錢防制法對企業影響之探討」、「網路世界中的人際關係」、「企業財務資訊之解析及決策運用」、「企業財務報表舞弊案例探討」、「企業財務危機預警與類型分析」、「公司經營權之競爭行為規範與實務案例解說」、「從董事高度看董事會效能評估」、「董事會秘書制度暨公司法修正之公司治理新制探討」等多元化的內容。2017年全體董事進修時數累計共60小時，每位新任及續任的董事皆符合每年12小時及6小時進修時數之法令規定標準。

為落實公司治理並提升董事會效能，建立績效目標以加強董事會運作效率，訂定「董事會績效評估辦法」，依據「對公司營運之參與程度」、「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」及「內部控制」等面向進行評估，且自2017年起，每三年應至少一次由外部專業獨立機構執行董事會績效評估。2016年及2017年董事會績效評估結果為「優」，足以顯示本公司董事會運作的有效性。

## ■ 功能性委員會

### ◆ 審計委員會

本委員會由全體獨立董事組成，其監督事項為：

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

### ◆ 薪資報酬委員會

本委員會由全體獨立董事組成，其主要職責為：

- 一、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。

### ◆ 公司治理暨提名委員會

本委員會由副董事長及全體獨立董事組成，其主要職權為：

- 一、制定董事會成員及高階經理人所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立性之標準，並據以覓尋、審核及提名董事及高階經理人候選人。
- 二、協助董事會落實誠信經營之管理及致力於推動企業社會責任，以強化公司治理體質及善盡社會責任。

## ◆運作情形

組織	召集人	2017年開會次數	整體委員平均出席率
審計委員會	陳銘泰 獨立董事	7	71%
薪資報酬委員會	陳銘泰 獨立董事	6	67%
公司治理暨提名委員會	陳銘泰 獨立董事	2	88%

## ■ 投資人關係

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

本公司自 2015 年起，每年 5 月舉行年度股東大會，並於 6 月進行除息，一個月內發放完畢。定期公布財務業務資訊，同步揭露英文重大訊息、英文議事手冊及年報；每月營收及季度、半年度與年度財務報告書，均較法定要求揭露時程提早完成，例如：每月營收於當月第二個工作日完成、年度財務報告於二月底前公告，提供及時且透明的資訊。

除定期揭露財務業務資訊，京城銀行設有中英文投資人網站，於網頁上揭露投資人聯絡窗口，每季公告營運狀況簡報。2017 年本公司自行召開二次法人說明會，會中公布並說明每季之合併財務數字、營運狀況等資訊，並受邀參加二次券商舉辦的投資人說明會，充分與投資人進行溝通。

## ■ 公司治理目標

2017年 公司治理目標	執行情形
設置提名委員會	於 2017/11/13 設置公司治理暨提名委員會。
訂定董事會績效評估辦法	於 2017/09/11 董事會通過訂定。
定期執行董事會績效評估	於 2017/11/13 董事會報告 2016 年董事會績效評估結果。

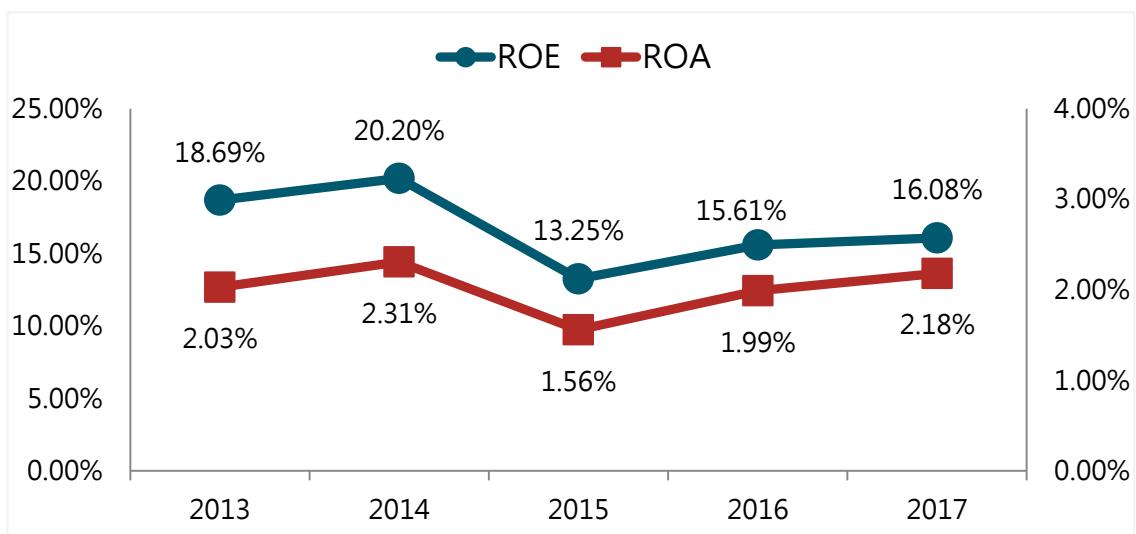
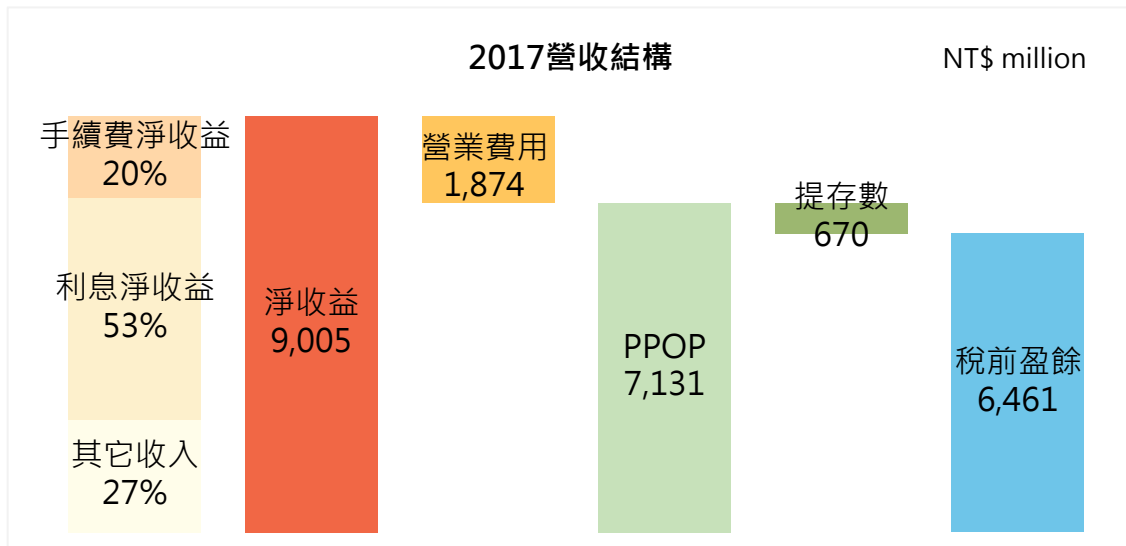
2017 年第三屆(2016)公司治理評鑑公布結果，本公司列為上市公司前 6%-20% 之公司，針對未得分之部分於 2017 年間進行改善，如於年報及公司網站揭露股東常會決議事項之執行情形、獨立董事與內部稽核主管及會計師溝通情形，以英文揭露完整財務報告，增加資訊透明度。2018 年 4 月，經證交所公布第四屆(2017)公司治理評鑑結果，本公司擠進上市公司前 5% 之公司，未來將評估導入能源管理系統，建立節約能源管理制度，有效達到能源績效之持續改善，善盡地球公民責任。

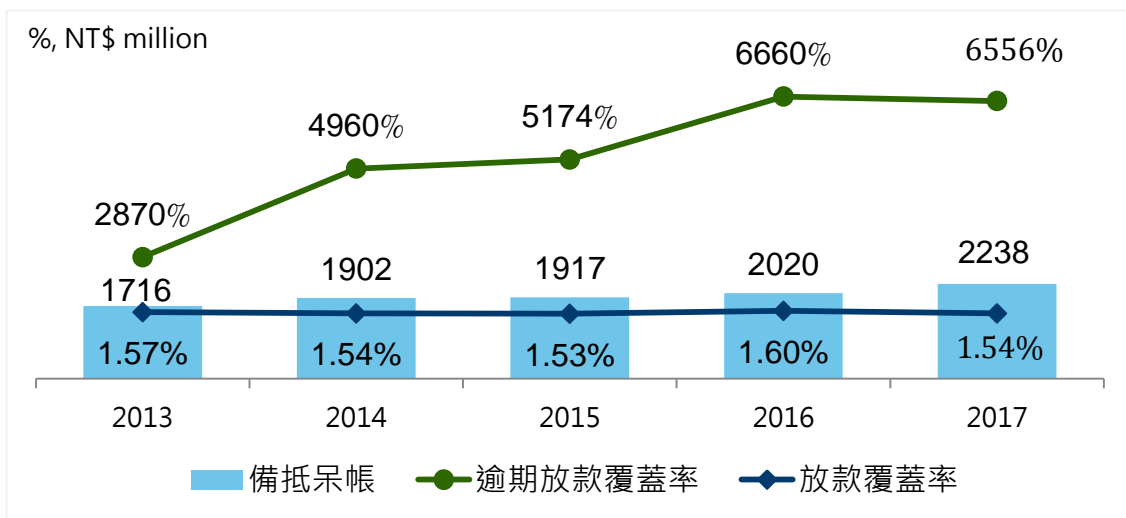
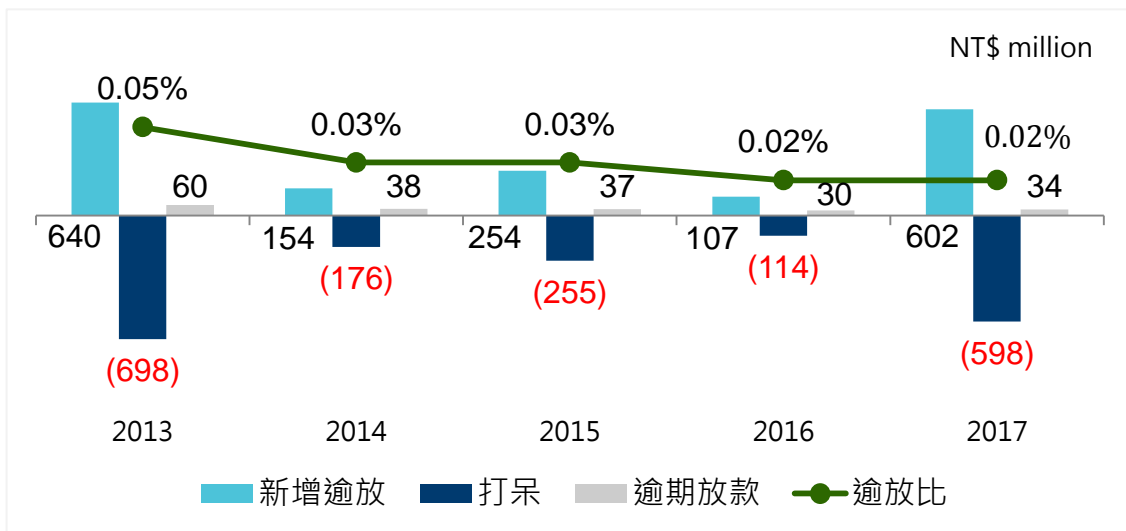
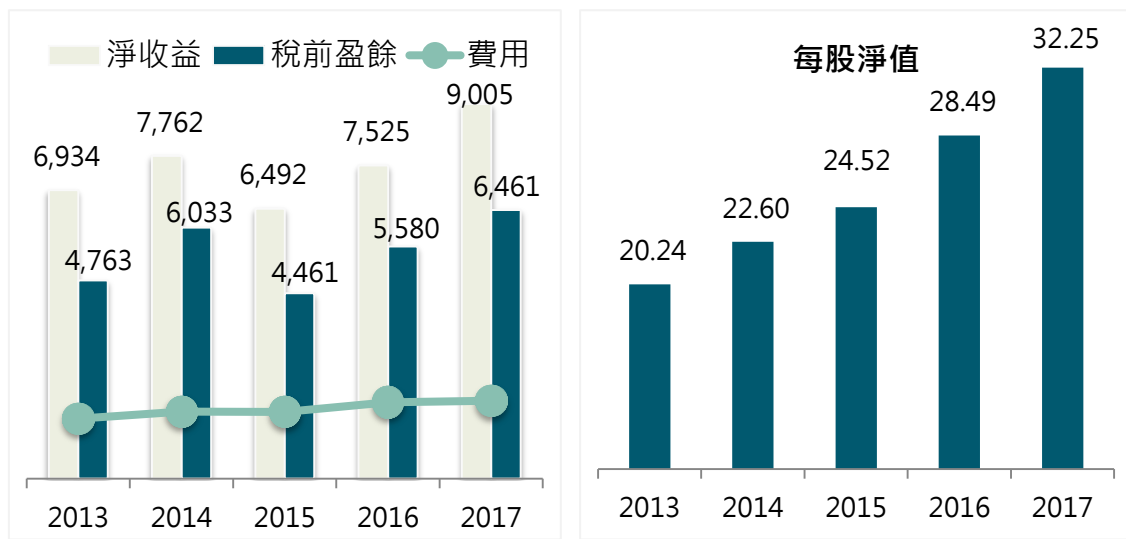
## 經營績效

京城銀行 2017 年度累計稅後盈餘為 56.1 億元，稅後每股盈餘(EPS)為 4.89 元，較 2016 年分別成長 17.34% 及 17.27%。股東權益報酬率(ROE)和資產報酬率(ROA)分別為 16.08% 及 2.18%，均較 2106 成長。在審慎的風險管理與授信政策下，本公司資產品質持續維持最佳水平，截至 2017 底，逾放比率 0.02%，呆帳覆蓋率 6,555.68%，優於同業平均。

項目	2017	2016	2015
資產總額(億)	2,712	2,441	2,376
股東權益(億)	370	328	285
稅後淨利(億)	56.1	47.8	36.8
資產報酬率	2.18%	1.99%	1.56%
淨值報酬率	16.08%	15.61%	13.25%
每股盈餘(元)	4.89	4.17	3.09
每股淨值(元)	32.25	28.64	24.52
員工貢獻度 (仟元)	6,904	6,094	4,921

## 獲利情形





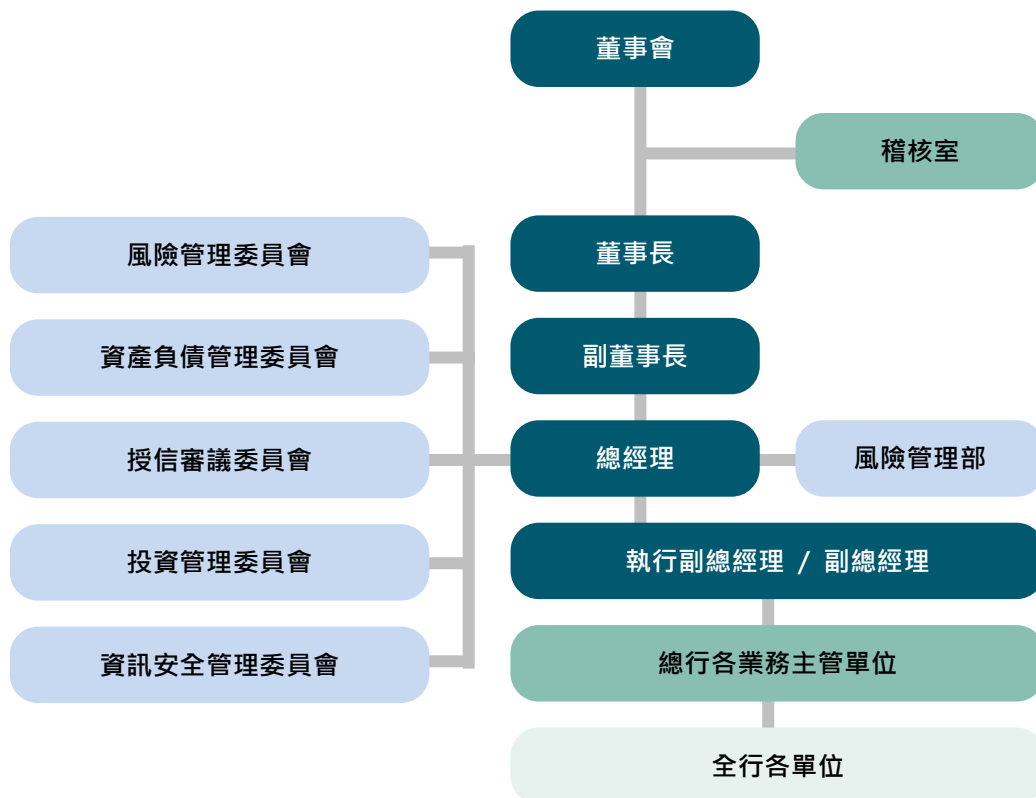


## 風險管理

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

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

### 風險管理組織架構



### 風險管理政策

本公司營業活動風險涵蓋市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險、國家風險等，我們已依不同的風險分別訂定政策與辦法，再依政策與辦法需要另訂管理準則。並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。本公司風險管理部每季彙整各風險管理情形向風險管理委員會提出風險控管報告，並轉呈董事會核議，確保有效管理各類風險。

## 風險管理機制

### ◆信用風險管理

為維持安全穩健之授信業務並控管信用風險，規劃各項業務時，建立信用風險控管機制，確實依辨識、衡量、溝通及監控等程序執行，在本公司可承受之信用風險範圍內，維持適足資本。本行對同一自然人、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。

### ◆作業風險管理

依據整體風險管理政策，訂定「作業風險管理準則」，有效地衡量、控管與監控存在於各類商品、服務、作業及系統中的各項作業風險。定期收集損失事件資料，並對其型態及業務別加以分類，瞭解損失事件分佈狀況，訂定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。

### ◆市場風險管理

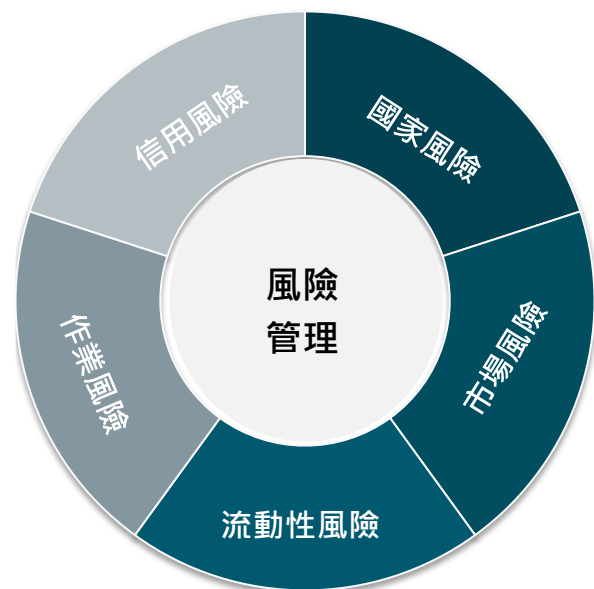
市場風險包含因利率、權益證券、外匯、商品等之風險，本公司依據整體風險管理政策，以穩健為原則，特別重視商品基本分析與景氣循環，訂定「市場風險管理準則」，對各項投資進行限額及預警管理，並訂有停損機制，以監控市場風險。

### ◆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。

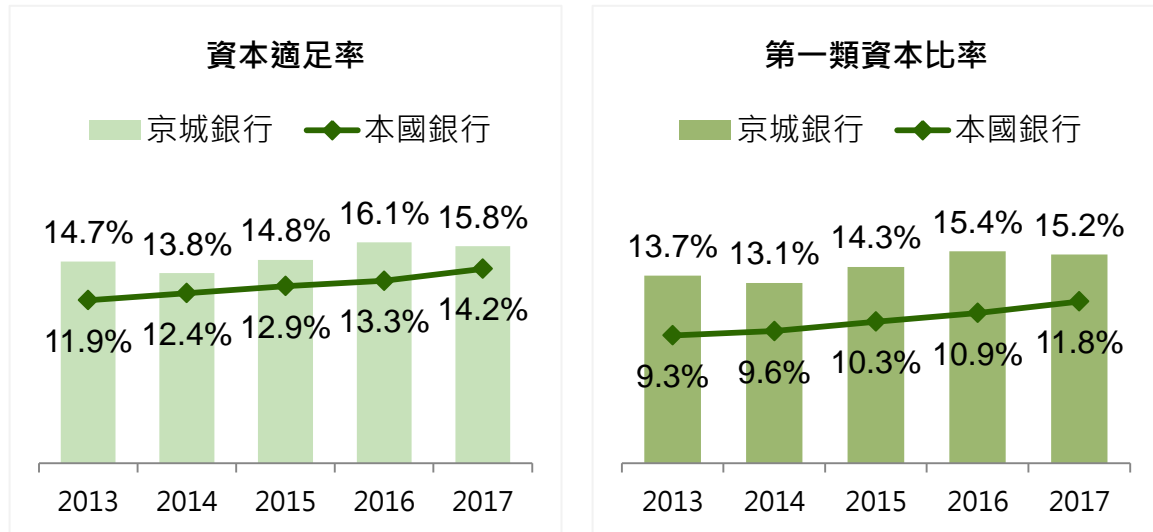
### ◆國家風險管理

為建立優質資產組合並提供國際企業客戶全方位金融服務，及有效控管個別國家及區域所可能產生之政治及經濟風險，以求國際金融業務穩定經營，本公司依各國信用評等訂定投資限額，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。



## 風險管理成效

### ◆優異的資本水準



### ◆穩定的經營體質

連續四年獲惠譽信評 A+(twn) 評等

評等日期	評等機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2017/09/20	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定
2016/09/21	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定
2015/09/25	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定
2014/09/30	Fitch 惠譽信評	A+(twn)	F1(twn)	穩定
2013/10/07	Fitch 惠譽信評	A(twn)	F1(twn)	穩定

## 法令遵循

2013 年我們率先設置直隸於總經理之「法令遵循部」，確保公司各項業務遵循關法令；2017 年 3 月，設置獨立之防制洗錢及打擊資恐專責單位，將法令遵循部分為「法令遵循科」及「洗錢防制科」，統籌辦理法令遵循制度之計劃、管理、執行，督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行等事宜。

### 提升法令遵循制度

2017 年我們依金管會「銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項」規定，新增「客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核政策及程序」及「帳戶及交易監控政策及程序」，利用資訊系統，輔助監控可疑交易，並依防制洗錢金融行動工作組織(FATF)公布防制洗錢與打擊資恐有嚴重缺失之國家及地區名單，加強高風險國家之金融交易客戶審查措施。

### 落實法令遵循宣導

本公司法令遵循部，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。

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。

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

除了定期的法令遵循宣導訓練，亦會針對重要規範對主管及行員舉行教育訓練課程，2017 年詳細訓練課程內容如下：

法令遵循教育訓練課程名稱	日期
金融商品銷售人員之 法令宣導課程	1/14、2/11
新進人員法令宣導課程 (個資法及洗錢防制法)	2/14、3/07、 7/04、11/7
防制洗錢及打擊資恐 教育訓練	1/11、1/13、 1/17、1/19
防制洗錢之制裁名單 資料庫系統說明會	6/19
作業主管法令遵循教育訓練	9/12、9/26



## 裁罰事項

裁罰內容	裁罰金額	改善狀況
京城商業銀行營業部理財專員林○○挪用客戶資金所涉缺失一案，核有違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，依同法第 129 條第 7 款規定，核處罰鍰，併依銀行法第 61 條之 1 第 1 項第 2 款及第 3 款規定，核處停止貴行營業部受理新客戶辦理金錢信託及合作推廣保險商品（不含與房屋貸款有關之保險商品）三個月及命令解除該行員職務。	600 萬	本公司已就存提款、櫃檯作業、理財專員銷售商品、對帳單寄發作業及職務輪調等相關內部控制制度完成改善，並提經 107 年 1 月 22 日董事會檢討通過，於 107 年 1 月 23 日函報主管機關。（針對本項裁罰內容詳細改善狀況將於“顧客服務”章節進行說明）
京城商業銀行辦理中小企業放款餘額資料申報作業核欠妥善，有礙該行健全經營之虞，依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，應予糾正。	-	本公司已重新修訂相關表格，供承辦人員正確判斷授信戶是否屬中小企業，以利建檔之正確性。

## 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，2017 年我們訂定「誠信經營作業程序及行為指南」，積極防範不誠信行為，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項，並指定隸屬於董事會的「公司治理計提名委員會」為誠信經營的專責單位。另有京城商業銀行公司治理實務守則、誠信經營守則、道德規範及供應商管理辦法，作為京城銀及供應商在誠信經營的履行依據。

### ◆公司誠信經營守則

明訂本公司人員於從事商業行為之過程中，應盡善良管理人之注意義務，督促防止不誠信行為，並本於誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動。

### ◆公司治理實務守則

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

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

### ◆道德行為準則

本公司員工應恪遵法令及本公司一切章則竭誠盡職，不得藉職務上便利營私舞弊，職員間或與客戶不得有借貸或仲介客戶資金借貸情事，或任何可能違害銀行利益之行為。

#### ◆誠信經營作業程序及行為指南

行為指南中，明訂禁止本公司人員提供或收受不當利益、洩漏商業機密、進行內線交易，對於政治獻金及慈善捐助之決策應留存書面紀錄，執行業務時如有利益衝突時，應進行利益迴避。另外，鼓勵內外部人員檢舉任何非法與違反誠信經營守則及道德規範之行為，並確保檢舉人及相關人之合法權益。

本公司於公司網站提供獨立董事、董事長及總稽核郵件信箱，受理內部及外部人員之檢舉，內部人員亦得以口頭或書面方式向各級主管、各業務權責部門、人力資源部主管或總經理信箱提出檢舉。2017年無發生任何賄絡及貪污事件。

#### ■品牌形象

京城銀行的企業標誌係一棵「鳳凰樹」，以盛開於南台灣獨有的樹木表現京城銀行發跡於南台灣，鳳凰花的橘紅色調展現京城銀行熱情洋溢的企業家個性，鳳凰樹沉穩的樹幹代表在地深耕的經營方針。自2016年起，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」，帶給客戶一個鮮明的形象。

#### ◆供應商管理辦法

本公司供應商主要有提供郵務快遞、列印封裝廠商、機器設備維護商、保全等，基於維護人性尊嚴與本權，共同履行企業社會責任及彰顯優質形象並以經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展為企業目標，訂有供應商管理辦法。

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

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



## 數位金融服務

相較於傳統臨櫃辦理業務，較年輕的數位世代消費者用戶對於網路與行動裝置之熟悉度與接受度更佳，因此銀行應避免墨守既有服務模式，思考將業務數位化及行動化，因應客戶金融服務行為的改變及衝擊。本公司自2015年起，即致力於思考如何面對數位時代的來臨。

從組織面來看，2015年2月，為因應數位潮流趨勢，鼓勵內部創意發想，成立「數位創意小組」，致力發展以資訊科技為主要工具，以數位平台為核心戰場，不限於金融服務的產品、模式與社群，並每周向副董事長進行業務報告。2015年8月，將「數位創意小組」提升為「數位服務部」，2016年2月，更整合資源與「業務部」整併為「數位服務暨業務部」，將傳統業務帶入數位科技，帶來新作法、新服務，提供新的金融體驗，創造更高的附加價值。由小組提升為部門，更進一步整合資源，顯見本公司推行數位金融的決心。

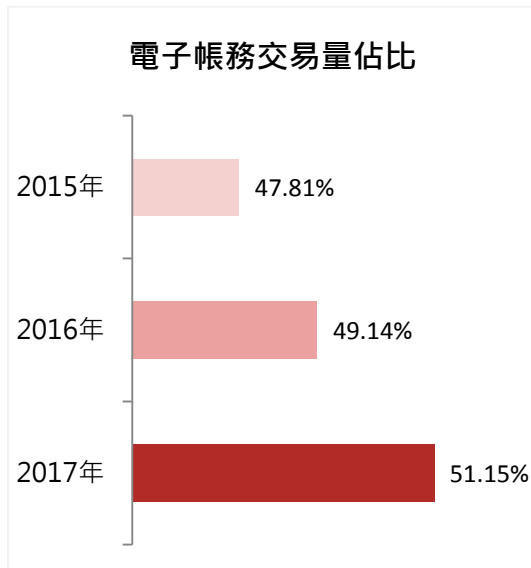
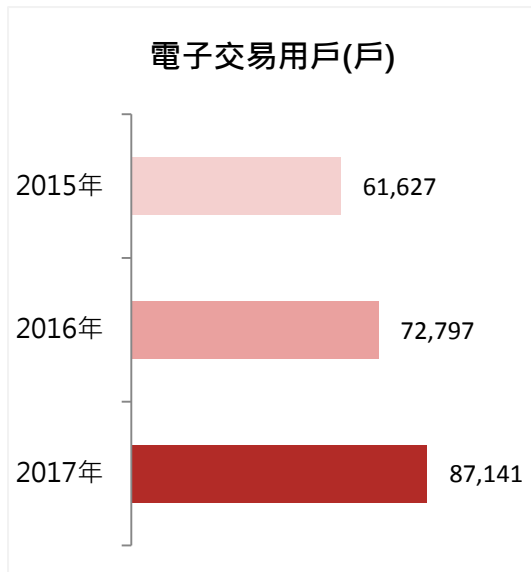
從產品面來看，因產品的開發往往需要一段時間，所以本公司先從版面的調整，強化品牌形象。2015年，先行建置手機認證機制，以利後續數位金融服務的開發，並進行個人網路銀行的版面改版，帶給客戶全新的樣貌。

2016年，延續同樣的設計元素及風格，推出行動銀行及企業網路銀行，讓企業戶和個人戶皆可不受地域及時間的限制，享受便利的金融服務。2017年，持續進行打造新一代的個人網銀及行動銀行，在行動銀行內加入指紋登入功能、收支管理等生活化功能及個人化提醒，提供客戶更友善的使用介面及交易功能。

從流程面來看，2015年底起，提供客戶網路非約定轉帳服務，臨時要轉帳服務不用再出門到實體ATM辦理，2016年起，建置自動化存款機，提供客戶更便利的交易模式，不用再等白天銀行開門才能存款，另外也推出晶片金融卡臨櫃存取款功能，提供客戶全新的使用者體驗，讓客戶毋需攜帶存摺及印章，亦毋需填寫傳票，即可用一張金融卡簡便的解決存取款需求。

從客戶服務模式來看，2015年推出線上預約開戶，讓客戶在網路上預先填寫資料後再到臨櫃開戶，節省等待時間，2016年建置「全國繳費稅」，提供客戶更完善的代收付服務，並針對客戶意見回饋改善線上預約開戶介面，2017年新增線上申請網路銀行功能，提供客戶在家也可申請網路銀行，使用數位金融交易。同時，也與客戶合作開發線上供應鏈融資，整合客戶上下游的供應鏈金融服務。

## 數位金融交易績效



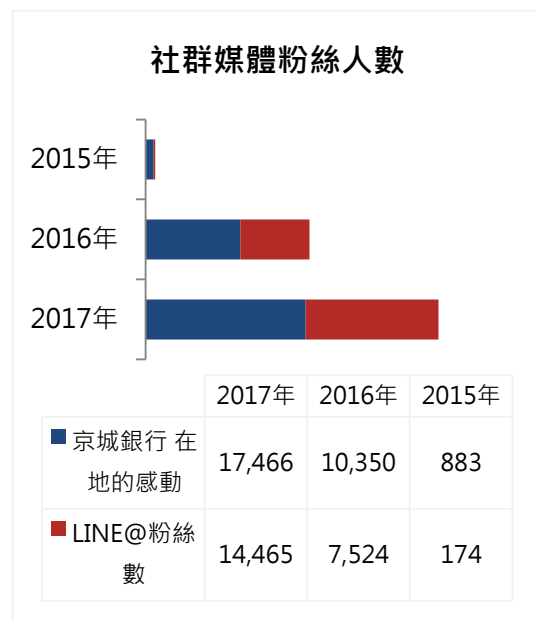
隨著智慧型手機的銷量快速成長，漸漸地改變了人們上網以及與人交流的習慣。從上圖可知，2017年電子交易用戶成長20%，電子交易量已佔總交易量超過50%，透過持續舉辦數位自動化服務申辦與交易行銷活動，引導客戶使用數位交易，享受在彈指間即可完成交易的便利體驗。

## 經營社群媒體

自2015年底起，我們開始專注經營社群媒體，推出LINE@並陸續在臉書Facebook上與粉絲互動，藉由提供客戶最新的第一手訊息，加強與客戶間的關係維繫。

2015年底，京城銀行Facebook粉絲人數為883人、LINE@人數174人，以最小的資源經營，截至2017年底，Facebook粉絲人數達到17,466人、LINE@好友數14,465人，合計成長30,878人，複合成長率450%。

我們透過Facebook粉絲團報導客戶故事，配合節氣或不定期報導在地台南的地方資訊及生活、環境教育等小常識；與LINE@好友互動則透過業務新知、活動優惠，加強客戶好感度與黏著度。



## 永續金融服務

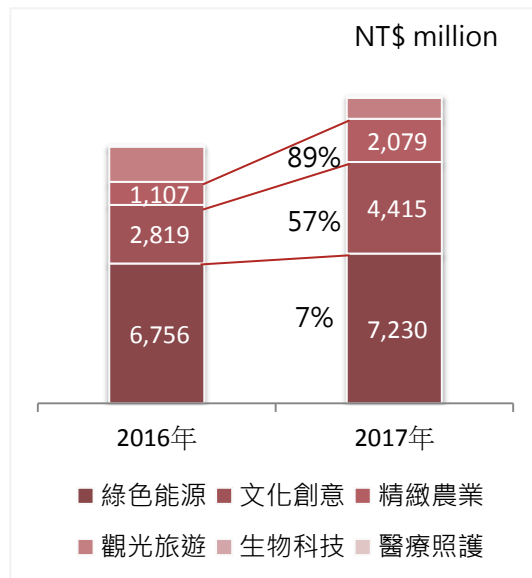
在提供金融服務時，除考量經營獲利外，亦重視該商品與服務是否對社會及環境有具體效益，透過本業的衍生，善盡銀行業的社會責任，期望經由金融的力量，為社會、環境創造更和諧的未來。

### 具環境效益的商品與服務

為因應氣候變遷所帶來的風險，在融資放款時，我們將借款戶是否善盡「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。

配合政府在「再生能源發展計畫」中，訂定於 2025 年太陽光電裝置容量目標 20GW、風力發電裝置目標 3GW，我們積極推動綠色產業融資專案及六大新興產業，協助發展台灣產業新的生命力，創造經濟價值。

### ◆六大新興產業融資金額



### ◆太陽光電專案融資

有鑑於台灣地區位於亞熱帶，日照豐富且時間長，本公司營運據點高達 70% 位於北迴歸線以南，在全球能源逐漸匱乏的時代，推動太陽能發電是非常有利基的，且對環境友善。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，我們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。2017 年太陽光電專案融資金額為 492,032 仟元，客戶累計裝置容量達 18,967kW，較 2016 年成長 63%。

太陽能	2015 年	2016 年	2017 年
融資金額	473,793	475,974	492,032
累計裝置容量(kW)	7,799	11,620	18,967
成長率	103%	49%	63%

### ◆風力發電專案融資

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，2017 年風力發電專案融資之累計裝置容量達 140,700kW，較 2016 年成長 3%。



## 具社會效益的商品與服務

### ◆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 2006 年起辦理西聯匯款業務，除提供國人能進行國際貿易小額快速匯款外，更能提供多數在台外籍勞工、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，因此，為求匯款正確性及效率，提供創新的匯款流程，建立「Q-Send」國際匯款品牌，除有效的將外籍工匯款交易時間縮短為 5 分鐘，大幅縮短客戶等待時間，更有效提昇匯款資料正確性，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。

西聯匯款	2015 年	2016 年	2017 年
匯款筆數	272,025	243,515	230,280
匯款金額 (美金仟元)	311,957	286,025	287,213
手續費收 入佔全行 外匯收入	31%	25%	28%

### ◆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，本公司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。

目前全台共有 66 家分行，其中雲嘉南地區共有 12 家分行位於人口密度低於全國人口密度(651 人/平方公里)之地區，佔本公司營運據點的 18%，分別有：台南地區-鹽水區、白河區、六甲區、學甲區、玉井區、關廟區，雲林崙背鄉，嘉義地區-太保市、大林鎮、中埔鄉、竹崎鄉、梅山鄉，上述地區皆設有分行及提供自動化提款機、補摺機服務。

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

服務	A	B	C	D	E
家數	29	60	15	66	65
比例	44%	91%	23%	100%	98%

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

## 顧客權益保護

若金融產品資訊的揭露不夠透明，加上客戶對於金融的不足或認知上的不同，將可能會衍生爭議及申訴，更有可能造成社會觀感不佳，進而影響商譽。

### 服務品質的提升

本公司重視客戶權益，並致力於提升服務品質，我們訂有「公平待客原則之政策及策略」。在與客戶往來之過程，我們秉持公平合理、平等互惠及誠信原則，確保了解契約內容、商品特色、風險及相關費用等資訊，並依循主管機關規範客戶權益保障的相關標準，訂有「商品風險分類及審認程序作業辦法」、「客戶投資風險之評估與商品適合度辦法」。各商品上架前皆會經商品審查小組審查，依商品設計之複雜度、風險高低程度、現金流量方式給予風險等級，並配合客戶投資屬性評量表的結果，提供客戶適合的金融商品及服務，確保商品的風險符合客戶風險承受程度。

2017 年本公司致力於將紙本電子化、流程行動化、服務雲端化，推出多元的服務管道。另外，為提升顧客滿意度及服務品質，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。

從顧客滿意度調查中顯示，2017 年客戶滿意程度由 87.33% 提升至 93.56%，經過分析，客戶希望能有自動存提款櫃員機比例提高，故我們自 2016 年 6 月起即新增 ATM 自行存款服務，10 月新增 ATM 跨行存款服務。2017 年全面檢視 ATM 汰換為存款機之作業，目前已完成 14 台，預計於 2018-2019 年持續進行分行存款機裝設計畫，全行 66 家分行將裝設 47 台存款機。

### ◆客訴處理程序

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

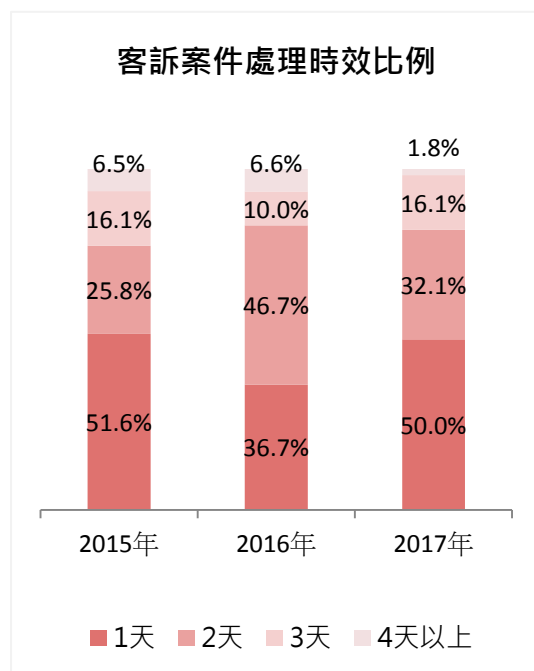
#### 溝通管道

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

本公司以積極的態度面對問題，專責人員以同理心傾聽客戶問題，秉持平和、懇切、公平之態度，釐清客戶之訴求重點並建立案件內容後，迅速轉知權責單位處理，並盡速於三日內處理完畢，回覆申訴人。

後續針對申訴案件內容檢討案件問題之所在並進行改善，將客戶申訴內容、處理過程、回覆客戶之結果予以記錄，並不定期提供案例，作為日後處理類似事件之參考，且每月彙整案件併同「受理申訴案件登記表」及「年度客戶申訴案件統計表」呈報董事長，每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。

2017 年客訴案件主要有存匯作業、西聯匯款爭議、服務禮儀缺失、基金保險申購爭議、授信或債協爭議等，未有資訊洩漏、失竊或遺失客戶資料事件，全行客訴案件為 56 件，較 2016 年度減少 4 件，其中 98% 的案件皆在三天內結案，平均處理天數降為 1.7 天。



#### ◆顧客權益受損事件

2017 年，本公司發生一消保爭議訴訟情事，係為總行營業部林姓理專自 2006 年起，多次利用職務之便及同儕、客戶之信任，偽變造客戶存摺交易事實及申請書類，與客戶有不當資金往來且有挪用客戶資金之舞弊情事，嚴重影響客戶權益。針對此案件詳細改善作為如下：

(1) 確保客戶權益：事發當天，隨即組成應變小組全面調查，寄送對帳單予該理專之客戶，確保客戶帳務無異常，並在第一時間全數理賠帳務有異之客戶，使客戶權益不受影響。

(2) 理財商品銷售內部控制檢視：保代子公司自 106 年 7 月 19 日起逐案照會營業單位送件之保險解約案件並錄音，除向客戶確認是否辦理保單解約外，並向客戶說明保單解約後該保單即失其效力。於基金對帳單及基金申請書上，增加警語提醒客戶目前基金交易均採帳戶直接轉帳，無需另外開立取款憑條，確保客戶了解本公司作業流程，保障自己的權益。

(3) 存提款作業流程檢視：訂定明確的作業程序，強化內控管制點。對於客戶未親自臨櫃辦理交易，櫃台主管應指定人員當面與客戶確認交易內容及交付相關文件；因客戶需求赴外辦理各項業務申請時需詳細紀錄，且外勤人員與經辦人員不得為同一人。

(4)行員輪調作業：為強化內控防弊機制，106年8月8、9日，進行理財人員分行間大幅輪調，人數達24員。並再於106年8月14日董事會審議通過，增訂理財業務人員之單位間輪調規定。

透過上述措施，以防止類似案件再度發生，並持續追蹤分行作業流程是否確實遵循作業規範。在行員道德操守與價值觀建立及關注，持續積極推進，加強新進行員教育訓練，確保銀行從業人員之適任性，以健全經營，俾保存款大眾權益。

#### ◆強化社會大眾金融知識力的提升

2017年本公司訂定社區關懷主軸為「金融教育」及「防詐騙宣導活動」，致力提供客戶金融常識及防詐騙訊息，普及金融知識，保障客戶資產。

為提供客戶保險理財相關知識，本公司財富管理部與分行及基金公司合作，舉辦理財說明會，與客戶分享投資市場的展望及稅務規劃等資訊，2017年共計舉辦11場，嘉惠人數220人。

為建立學生正確消費與金融理財觀念，2016年10月，本公司與南台南家扶中心合作舉辦「小小理財童樂會」，由總行人員擔任講師，安排課程製作教具，並邀請分行同仁擔任志工，共同參與。

同年11月，總行同仁與桃園地區分行共同前往南崁國小，利用一堂課的時間進行金融教育。由總行領頭，帶領分行推行在地金融教育。2017年起，桃園地區分行持續與周邊國小合作，定期舉行金融教育，並擴及至新竹地區。總行也延續與南台南家扶中心合作，於暑假期間舉辦了兩場金融參加營，學生人數38人。2017年分行於周邊國小推行9場金融教育，嘉惠人數達275人。

另一方面，現在詐騙案件層出不窮，為了防止社區民眾遭不法集團詐騙，分行和社區警局合作，不定期在分行舉行防詐騙宣導講座，針對容易遭詐騙的高危險族群，分享常見詐騙手法及詐騙案例，加強客戶對詐騙手法熟悉度，降低民眾可能發生損失情形發生，期望警民合作下，能有效遏阻金融詐騙犯罪率。2017年度，分行推動9場反詐騙宣導活動，嘉惠人數達250人。在推動防詐騙宣導的同時，同仁也能更容易判斷詐騙徵兆，2017年度計防阻詐騙7次，攔阻金額新台幣及美金合計約100萬元，成果豐碩。



▲ 攔阻詐騙經警察局表揚頒發感謝狀

## ■ 客戶隱私

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

為有效推行資訊安全工作，本公司 2015 年設立「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。

為強化及持續改善本公司資訊安全管理制度，我們引用具國際標準且以風險管理為核心之 ISO 27001 資訊安全管控措施作為全行資訊安全相關規範的依據，保護客戶資訊資產、增加客戶信心，提高員工資安意識，避免因外在之威脅或內部人員不當的管理，遭受洩密、破壞或遺失之風險。

2017 年，本公司皆確實遵循「金管會資訊安全相關函示」及「銀行公會資訊安全相關規範」，並依時程完成「資訊安全防護機制相關規範」及「緊急應變計畫」。亦依前述所提之資訊安全事件進行多項政策面及技術面之防護措施因應。同時，持續落實防火牆資安政策更新及監控，社交工程演練、資安教育訓練及評量測驗，以提升員工資訊安全認知能力。

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，進行個資演練及電腦個資盤點，並將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。



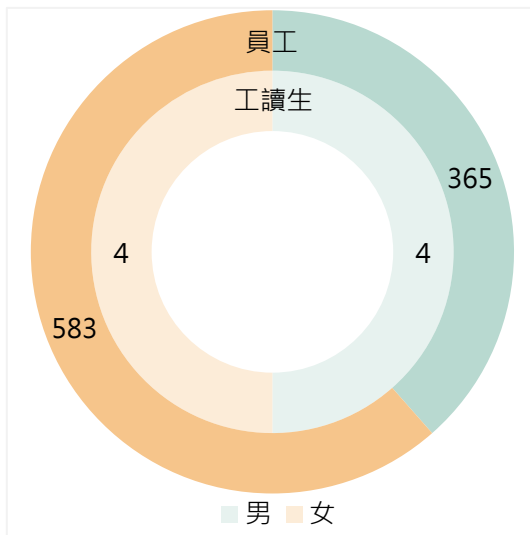


## 勞雇關係

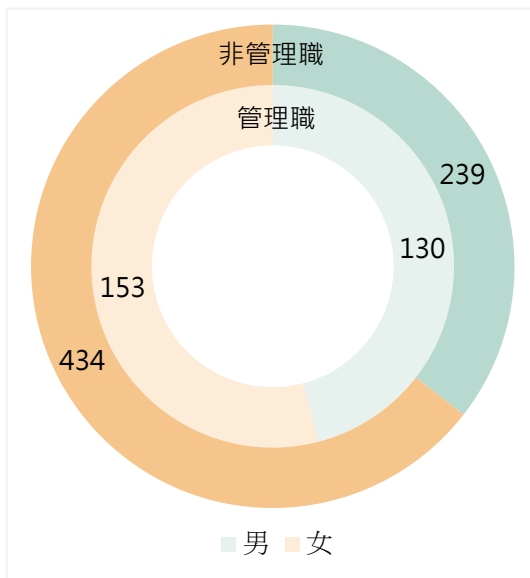
### 員工結構

京城銀行 2017 年員工總數 956 人，派遣人員 75 人，其中有 70 名男性保全人員，2 名女性清潔人員及 3 名女性廚房助理。雇用之身心障礙員工達 7 人，占整體員工比率為 0.73%，距法令標準尚差 2 人，將於 2018 年積極招募，以達法令之要求。

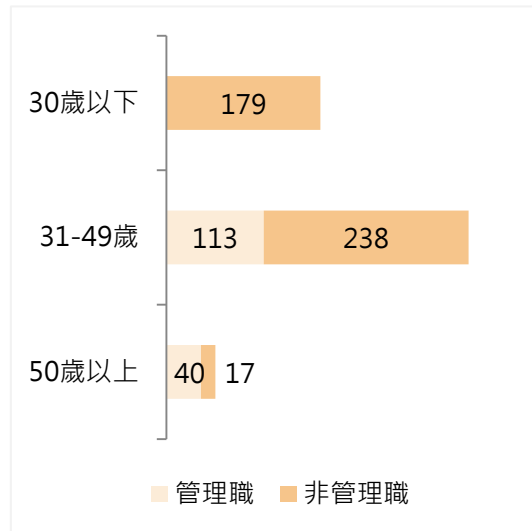
#### ◆正職不定期契約之人員



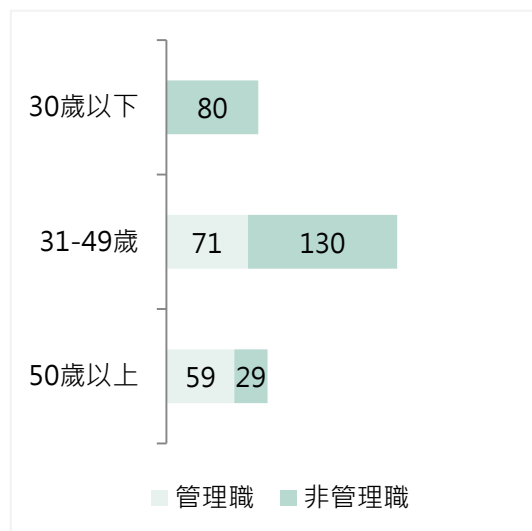
#### ◆階層統計圖



#### ◆女性員工年齡統計圖

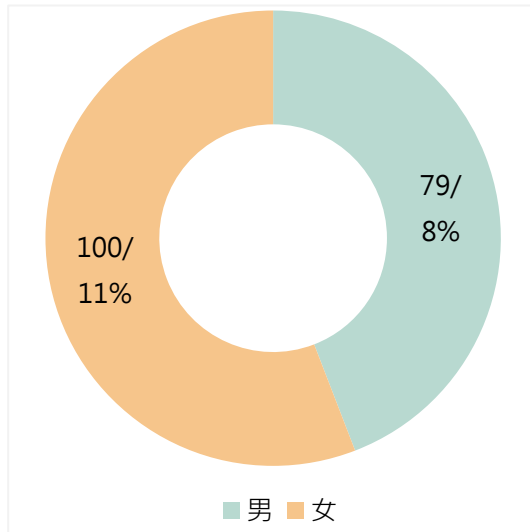


#### ◆男性員工年齡統計圖

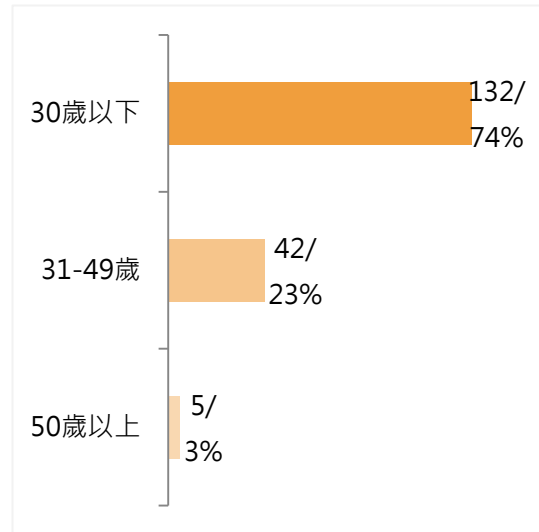


京城銀行在招募員工及主管派任，考量的是員工人格特質與能力，從未觸及性別問題，確實達到兩性和諧，促進性別平等。2017 年度全體員工人數女性與男性比為 61% 比 39%，年齡主要分佈在 31~49 歲間，管理階層女性與男性比為 54% 比 46%。

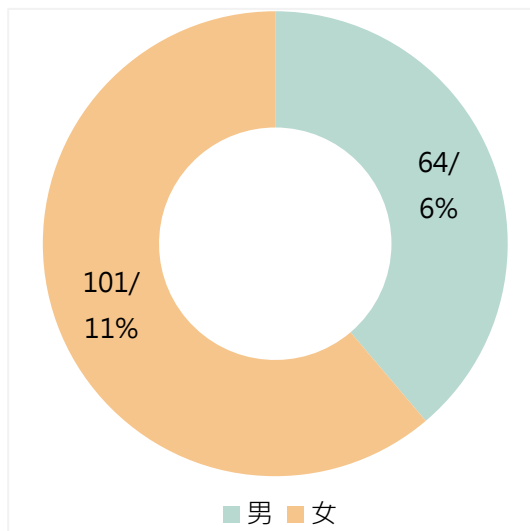
## ◆2017年新進員工人數/占整體比例



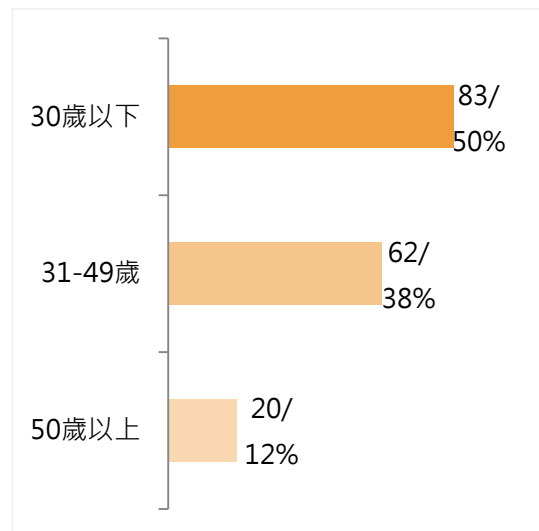
## ◆新進員工年齡分布/占新進員工比例



## ◆2017年離職員工人數/占整體比例



## ◆離職員工年齡分布/占離職員工比例



## ◆重視新進及離職員工意見收集

2017年，本公司新進員工共179人，新進員工於報到時均會進行工作規則說明，到職後安排參加新人訓練課程，課後亦提供滿意度調查問卷及建議事項反映之管道，給予即時協助及處理。員工離職人數共165人，當員工申請離職，須填寫「員工離職書」，對於該表單離職原因欄位所陳述原由及意見，視情況主動予以訪談了解，俾作為制度面改善之評估依據。

## 員工福利

本公司訂有「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

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

### ◆員工福利實際發給數

單位：元	2016 年	2017 年
結婚、生育、喪葬	1,303,813	947,317
春節	2,709,000	2,796,000
中秋節	2,721,000	2,742,000
端午節	2,700,000	2,772,000
加發禮券	1,852,000	1,806,000
合計	11,285,813	11,063,317

### ◆非擔任主管職務之員工福利費用

項目	2016 年	2017 年	成長率
非擔任主管職務之 員工人數	660 人	664 人	0.61%
每位員工 平均福利 費用(元)	863,833	992,643	14.91%

### ◆男女總薪資報酬比例

總薪資報酬	男	女
高階主管	100	90
初中階主管	100	94
一般人員	100	91

### ◆勞工退休福利

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

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

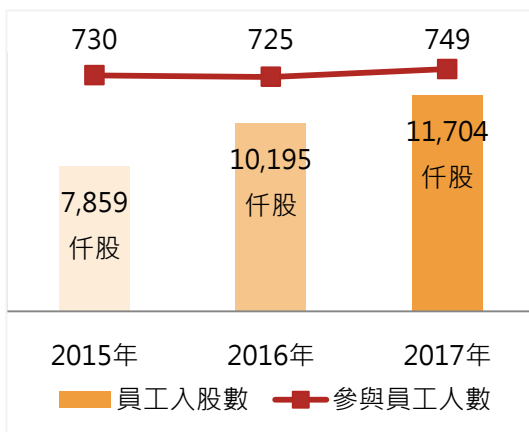
依「勞動基準法」訂定之員工退休辦法屬確定福利計畫，自 2012 年起，按月就薪資總額百分之十五提撥退休金基金，並以勞工退休準備金監督委員會名義專戶儲存於臺灣銀行之專戶。員工退休時根據其服務年資之基數及核准其退休前半年平均月工資計算退休金。

依「勞工退休金條例」訂定之員工退休辦法屬確定提撥計畫，每月以員工薪資百分之六提撥勞工退休金。2017年及2016年認列確定提撥計畫之費用金額分別為31,281千元及30,120千元。

#### ◆員工持股信託

本公司2010年起實施員工持股信託制度，由員工自行組成「京城商業銀行股份有限公司員工持股會」，約定每月自各會員薪資中提存一定金額交付受託機構，長期投資取得及管理京城銀行股票，公司依員工前一年度的績效考核及員工自提金額，相對提撥投資獎勵金，以強化員工之向心力，協助參加會員累積財富，保障其退休或離職後之生活安定。

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%，公司累計至2017年提撥金額為134,481千元。截至2017年底參與員工人數及員工入股數為749人及11,704仟股，分別較前一年度成長3%及15%。



#### ◆團體保險

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

- ◇ 人壽保險：依職級不同享有保險金額50萬至150萬之保障。
- ◇ 傷害保險：依職級不同享有保險金額170萬至190萬之保障。
- ◇ 健康保險：
  - ✓ 依職級不同享有重大疾病保險金額20萬至40萬之保障。
  - ✓ 全體員工享有醫療限額傷害保險(實支實付型)1萬元、醫療給付健康保險(日額型)1,000元。

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

#### ◆育嬰假

項目	男	女	合計
享有育嬰假的員工總數	17	66	83
實際於2017年提出育嬰留停申請之員工總數	1	8	9
育嬰假後於2017年應復職的員工總數(A)	0	7	7
育嬰假後於2017年實際復職的員工總數(B)	0	3	3
復職率(B/A*100)	-	43%	43%
育嬰假後於2016年實際復職的員工總數(C)	0	3	3
2016年復職後12個月仍在職的員工總數(D)	0	2	2
留任率(D/C*100)	-	67%	67%

## 勞資關係

面對銀行業高度競爭環境及數位金融科技化趨勢浪潮，近年因應防制洗錢監理要求，法遵訓練成本大增，員工在面臨外部環境變革及強化內部管理工作時，總行管理單位及分行主管對於員工職能轉換、專業技能強化、心理狀態、壓力調適等，均主動關懷並給予員工心理建設、接受諮詢並協助解決職場問題，期能順利完成賦予之目標，並從工作、教育、生活、健康等方面，推動相關服務及提升措施，使員工可安心工作並能兼顧家庭及個人生活需求。

京城銀行依據勞動基準法暨相關法令訂定工作規則，以保障員工合法權益，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。

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。

同時，與員工建立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。

2017 年本公司針對所有員工進行員工滿意度調查，回收率 80.6%，問卷內容涵括「工作環境」、「合作關係」、「領導風格」、「升遷考核」、「成就感」、「職務安排」、「教育訓練」、「薪資福利」、「組織管理」及「組織認同」等題項，調查結果除「升遷考核」及「薪資福利」二大項員工不滿意程度(不同意及非常不同意)略高於其他項目外，其餘各項面向大多數員工均給予認同及正面肯定。

為激勵員工士氣並友善回應員工滿意度調查反映「薪資偏低、建議加薪」之期望訴求，計畫於 2018 年初進行全面性薪資調整作業。每年年末亦會辦理年終考核，並依公司經營績效與個人績效表現等結果，作為發放年終獎金、年度晉升、調薪及輪調、訓練之依據，勉勵員工的貢獻及付出。



## 員工教育訓練

員工是公司最重要的資產，為因應金融環境變化與維持企業競爭力，本公司加強人才培養及推動員工終身學習觀念，鼓勵員工追求學習成長及激發個人潛能，並持續投注資源辦理訓練課程，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。2017年京城銀行舉辦各項內部教育訓練共計 360 班次，詳如下表：

項目	2016 年	2017 年	
課程總數	357	360	
訓練總時數 (時)	女	19,397	35,322
	男	16,518	16,954
	管理職	14,364	18,999
	非管理職	21,545	33,277
員工總數 (人)	女	583	587
	男	348	369
	管理職	271	283
	非管理職	660	673
平均每 人受訓 時數 (時/人)	女	33.3	60.17
	男	47.5	45.95
	管理職	53	67.13
	非管理職	32.7	49.45

### ◆員工教育訓練投資情形

指標	計算單位	2016 年	2017 年
訓練總金額	仟元	1,890	5,597
訓練總金額 / 總營收	%	0.03	0.06
訓練總金額 / 總員工數	元 / 人	2,030	5,855

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，並使人才供應鏈更完整且具彈性。2017年各類型教育訓練場次如下：

課程	場次	課程	場次
銷售行員教育訓練	4	作業經辦實務訓練	7
財富管理教育訓練	63	作業主管教育訓練	4
信託人員教育訓練	1	自行查核教育訓練	4
轉職人員教育訓練	2	公司治理研習班	1
業務推廣教育訓練	1	高階主管管理課程	1
經理人理專行員稅務課程	3	儲備主管教育訓練	1
新進人員教育訓練	4		

### ◆金融專業知識證照

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



年度全行業務會議-董事長時間

## 社會參與

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

為落實社區關懷提升分行在地價值，京城銀行自 2013 年起，透過各營業單位結合分行周邊社區資源，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。

### ◆扶助弱勢族群

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

2017 年，我們贊助「多寶藝術學堂」，舉辦「簡單·就好 Just Fine!」大型展覽，讓泛自閉症創作人美好的創作，可以普遍被認識及看見，協助自閉症青年有更好的發展。

### ◆推動生態保育

本公司每年積極響應淨灘活動，繼 2016 年發起桃園觀新藻礁生態淨灘活動後，2017 年 9 月 23 日再將規模升級，擴大淨灘範圍新增 3 個時段，包括上午在台南安平觀夕平台、下午在台中松柏漁港淨灘及台南北門雙春遊憩區，號召約 700 人分頭撿拾沙灘垃圾，清除各類廢棄物逾 600 公斤。此外，為推廣風力發電，此次台中松柏漁港淨灘場次，特別情商達德能源集團開放當天參與淨灘活動人員，由工程師帶領解說下，實地參觀並進入風機內部，了解發電的原理與風機構造。

另外，為響應水資源保護，2017 年 9 月 2 日，邀請高雄地區的行員、眷屬及客戶，一同前往參觀楠梓汙水處理廠及援中港濕地，邀請社團法人台灣濕地保護聯盟為我們進行生態講解，同時為響應環保，採用巴士接駁，期能達拋磚引玉之效，帶動實現「低碳社會」。



淨灘活動大合照

### ◆推廣教育藝文

本公司致力於推廣教育藝文活動，2017 年舉辦京城銀行新住民子女繪圖與作文比賽，讓新住民的子女可以用手中的筆勾勒出爸媽故鄉的風土民情、生活記事，藉此更了解父(母)親的家鄉，同時藉由本活動呈現不同國家的多元文化，讓社會大眾能更深入認識新住民，並接納理解支持多元文化的傳承。

另外，自 2012 年起，每年贊助屬於台南的藝術節，讓藝術繼續在台南土地上說自己的故事、演奏自己的樂章，創造更多台南限定的可能與感動，讓台南藝術節不僅是表演藝術齊聚一堂的盛會，更是按圖索驥的城市記憶追尋之旅。

教育方面，2013 年起，每年捐助「青澀芷蘭菁英培育發展協會」10 萬元，並針對台南一中及台南女中的弱勢學子提供高中三年學雜費補助，讓學生能更安定、專心課業。2015 年起，每年捐贈為台灣而教 Teach For Taiwan (TFT) 20 萬元，並跟著 TFT 一起投入偏鄉小學，提供學校及老師所需的資源。



### ◆強化公衛醫療

由於台灣血庫長期有入不敷出的情況，為了呼籲社會大眾能夠更為積極的響應捐血、解決台灣血庫長期匱乏情況，本公司特別與北區捐血中心共同發起捐血公益活動，2017 年 10 月 16 日在捷運西湖站 2 號出口處進行，當天總共募得 120 袋熱血，希望以實際拋磚引玉的行動，讓民眾踴躍發揮捐血一袋、救人一命的精神。

### ◆發起慈善捐贈

自 2015 年起，本公司支持家扶基金會，除無償提供近 200 坪的場地開辦「親子幸福學園」，亦認養家扶撲滿放置於各營業單位大廳，提供客戶及民眾捐款管道，為學子求學之路助上一臂之力。同時，副董事長不定期於總行餐廳發動「慈善義賣助家扶孩童」活動，義賣所得全數捐贈給家扶基金會。2017 年家庭日更邀請家扶基金會設置攤位，該次義賣總款項 \$46,940 元，2017 年度總募款金額為 \$93,713 元。

### ◆贊助體育選手

為推廣體育運動賽事暨培育具潛力之績優運動選手，我們自 2015 年起贊助兩位高爾夫選手郁淞壹及曾彩晴，每月提供 3 萬元的補助金，讓選手可以專心進行訓練，2 位選手在 2017 年皆有優秀的成績，其中，曾彩晴在 2017 年渣打全國業餘高爾夫秋季排名賽又一次獲取佳績，不僅拿到冠軍，更打出難得的一桿進洞。

### ◆回饋社區鄰里

2016年2月6日凌晨高雄美濃發生芮氏規模6.4地震，造成新化分行大樓發生傾倒損害，事件發生當下為維護社區居民安危及客戶權益，迅速啟動緊急應變機制，包括第一時間動員人力及機具設備進行拆除工程，避免造成二次公安傷亡。重建工程經過一年多的籌畫，延攬台南出身的著名建築師曾永信操刀，希望藉助其擅長巧妙運用台南風土民情、城市特性與建築條件，完美融合出極具地方特色的設計實力，設計出符合台南在地意象的新化分行，2017年10月5日已於新化分行原址（台南市新化區中山路586號）舉行重建工程動土儀式，工程計畫興建地上二層行舍，在空間設計上加入更多提供社區居民互動的休憩空間，持續深化在地精神，預計將在2018年7月底完竣。

同時贊助新化警察局舉辦之「帽子分局攝影比賽」，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。

### ◆產學合作

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

2017年我們與虎尾科技大學、長榮大學、南台科技大學、高雄大學、高雄第一科技大學、嘉義大學等學校合作，提供約39個職缺，促進在地青年安定就業。

### ◆資源投入成果

項目	2016年	2017年
捐獻總金額 (百萬元)	3.77	2.71
捐獻金額 佔該年盈餘 比例(%)	0.05%	0.03%
志工總時數 / 員工總數	3.69	4.94
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。	

### ◆社區活動類型及場次

活動類型	場次
反詐騙宣導	9
社區活動	100
金融教育推廣	9
捐血活動	3
理財講座	10
環境保護	9
環境清掃	28
關懷弱勢	21
合計	189

## 環境永續

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

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」，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。

項目		2016 年	2017 年	增減幅
電	用量電(度)	5,515,899	5,361,854	-2.79%
	平均每位員工用電量(仟度)	5.81	5.61	-3.50%
水	自來水用水量(度)	20,896	21,944	5.02%
	平均每位員工用水量(度)	24.38	23.65	-2.99%
溫室氣體 排放	範疇一(公噸 CO <sub>2</sub> e/年)	37	22	-40.77%
	範疇二(公噸 CO <sub>2</sub> e/年)	2,918	2,836	-2.80%

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 6.0.3 版，GWP 值為 IPCC 2007 第四次評估報告。
3. 範疇二依經濟部能源局公佈 2016 年度電力排放係數 0.529 公斤 CO<sub>2</sub>e/度計算。

項目	管控措施
節電 措施	•變更用電契約容量 •更換老舊的冷氣設備 •減少無謂之電力損耗
節水 措施	•透過定期檢視用水量提早發現異常狀況



## ■ 節能減碳

### ◆ 總行大樓中央空調系統汰換

京城銀行總行大樓中央空調系統(水冷式-冰水主機)自民國 81 年啟用迄今近 25 年，設備老化，耗能量鉅，已不敷現代環保效能，因此本公司商請『台灣積體電路製造股份有限公司志工社』協助分析診斷總行大樓能源效率使用情況，經分析判斷後，於 2017 年進行總行大樓中央空調系統汰換工程，提高能源使用效率。

空調系統汰換的同時，我們進行各月份用電最高需量分析，檢討超約用電次數與月費，評估全年支出之基本電費。2017 年 9 月，我們將總行大樓用電契約容量從 431kw 變更為 270kw，並加裝 8 合一控制器，以防止下班時因人員疏忽未逐一將開關關閉，造成浪費情事發生。透過更換空調系統及調整契約容量，總行大樓 2017 年用電量較 2016 年減少 8.3%，其中第四季節用電量較前期節電 19%，具顯著效益。

### ◆ 減少無謂之電力損耗

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

### ◆ 自發綠色電力

本公司為南部在地銀行，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 5 年，2017 年度總發電量為 14,243 度，累計發電量為 75,903 度，累計減少碳排放量 39,957 公斤 CO<sub>2</sub>e。



### ◆ 汰換動力系統

2017 年，本公司報廢 2 輛不堪用或使用機率小者之二行程公務機車，並汰換 9 輛使用逾十年之公務汽車，改採購更節能環保之車款。

2017 年，在節能設備相關花費達 1,366 萬元。未來，我們將規劃導入 ISO 50001 能源管理系統，有效達到能源績效之持續改善，善盡地球公民責任。

## 環境保護

### ◆推行無紙化

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。因此，在內部營運方面，為減輕環境負擔，減少廢棄物，我們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。

2016 年底，進行規畫建置「知識管理系統」，將授信案件由紙本文件轉變成電子文件儲存及傳輸，減少運輸時所需之耗能及紙張的浪費。自 2017 年 1 月底上線後至 2017 年底，於系統上傳遞的文件計 35,751 件，有效減少用紙。同時，2017 年底，規劃建置電子公文系統，以減少紙本存放空間及紙張的消耗，此系統將於 2018 年上線。

### ◆空氣品質維護

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

### ◆舉辦環境倡議活動

本公司透過主動舉辦環境倡議活動，將環境保護的意識帶入員工及客戶的生活中。

2017 年 9 月，本公司與客戶合作，邀請高雄地區的行員、眷屬及客戶，一同前往參觀楠梓汙水處理廠，在全球水資源日益減少下，水更顯得重要與珍貴，我們透過認識汙水處理的過程，反思自己應如何保護環境。參觀後，我們前往援中港濕地，邀請社團法人台灣濕地保護聯盟為我們進行生態講解，了解到濕地具有許多功能，如果以森林大地之肺，則濕地為大地之腎，濕地可以調節水量、補注地下水、涵養水源，但保護濕地需要大家一起共同努力，希望透過這樣的活動，能為台灣瀕臨瓦解邊緣的生態環境盡微薄之力。



▲參觀汙水處理廠

▼認識濕地保護

## 附錄

### GRI G4 指標對照索引

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	2
	G4-3	說明組織名稱	關於京城	4
組織概況	G4-4	說明主要品牌、產品與服務	關於京城	4
	G4-5	說明組織總部所在位置	關於京城	4
	G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	關於京城	4
	G4-7	所有權的性質與法律形式	企業責任治理	13
	G4-8	說明組織所提供服務的市場	關於京城	4
	G4-9	說明組織規模	關於京城	4
	G4-10	員工組成	勞雇關係	33
	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	供應商管理辦法	24
	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	風險管理	19
	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	關於京城	4
	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	關於本報告書
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	利害關係人議合	8
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	利害關係人議合	9
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	利害關係人議合	10
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	利害關係人議合	10
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	-

考量面	指標	說明	章節	頁碼
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	利害關係人議合	8
	G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	利害關係人議合	8
	G4-26	說明與利害關係人議合的方式	利害關係人議合	8
	G4-27	說明關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應	利害關係人議合	10
報告書基本 資料	G4-28	所提供資訊的報告期間	關於本報告書	1
	G4-29	上一次報告的日期	關於本報告書	1
	G4-30	報告週期	關於本報告書	1
	G4-31	提供可回答報告的相關問題聯絡人	關於本報告書	1
	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	關於本報告書	1
	G4-33	說明組織為報告尋求外部確信的政策與現行做法	關於本報告書	1
治理	G4-34	說明組織的治理結構	企業責任治理	13
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	法令遵循	23
經濟績效	DMA	管理方針揭露	重大考量面管理	10
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效、勞雇關係、社會參與	17,35 ,41
	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	永續金融服務	27
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	勞雇關係	35
勞雇關係	DMA	管理方針揭露	重大考量面管理	12
	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	勞雇關係	33
	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	勞雇關係	35
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	勞雇關係	36
訓練與教育	DMA	管理方針揭露	重大考量面管理	12
	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	員工教育訓練	38
	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	員工教育訓練	38

考量面	指標	說明	章節	頁碼
	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	員工教育訓練	38
反貪腐	DMA	管理方針揭露	重大考量面管理	11
	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	法令遵循	22
社會-法規 遵循	DMA	管理方針揭露	重大考量面管理	11
	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	法令遵循	23
產品及 服務標示	DMA	管理方針揭露	重大考量面管理	12
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	顧客權益保護	29
顧客隱私	DMA	管理方針揭露	重大考量面管理	11
	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	顧客權益保護	30
產品責任- 法規遵循	DMA	管理方針揭露	重大考量面管理	12
	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	法令遵循	23

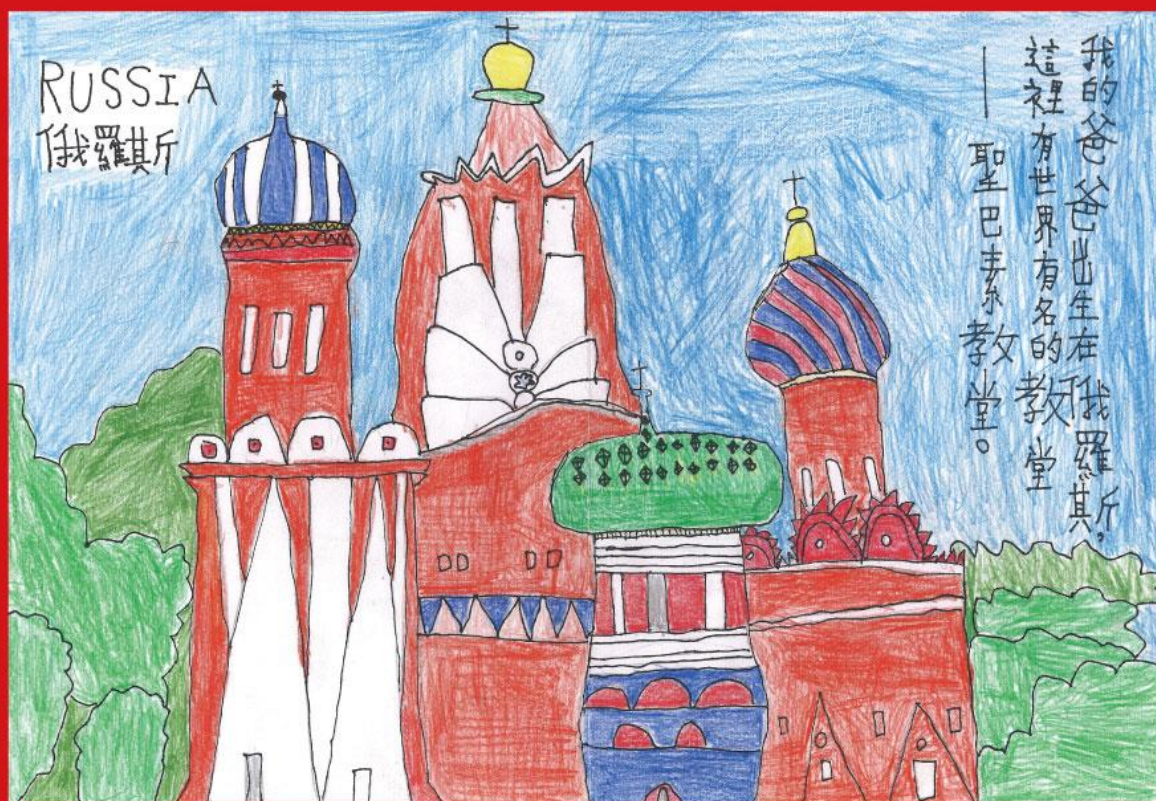
考量面	指標	說明	章節	頁碼	
產品 組合	FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	永續金融服務	27	
	FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	數位金融服務	25	
	D M A	FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易所要求的環境及社會政策的流程	永續金融服務	27
		FS4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	員工教育訓練	38
	FS5	與客戶/被投資之機構/商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	利害關係人議合	8	
	指 標	FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	永續金融服務	28
		FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	永續金融服務	28
	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	永續金融服務
FS14			倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	永續金融服務	28
產品 與服務 標示	D M A	FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	顧客權益保護	29
		FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	顧客權益保護	31





## 封面由來

京城銀行為善盡企業社會責任，關懷新住民族群，舉辦「2017新住民子女繪圖與作文比賽」活動，邀請全台所有新住民子女用繪圖與作文的方式和父母一起敘述故鄉，用可愛的圖畫或是感人的文字，幫離開故鄉來到台灣打拚的爸爸媽媽勾勒家鄉的風土民情、成長生活故事，或是記憶裡的點點滴滴。



主題：爸爸的故鄉

作者：張○葆

學校：台南市大同國小

### 評審講評：

創作者的爸爸來自於俄羅斯，繪畫創作選擇位於俄羅斯紅場上的聖巴素大教堂為主題。忠實表達出屬於東正教的建築樣式，包括如童話般的造型主體與洋蔥式拱頂。線條描繪得相當工整、謹慎，上色以色鉛筆作為媒材，將色彩紅、藍與綠配比得相當協調，兩側以文字註記方式來紀錄創作主體，整體營造出插畫明信片之氛圍，令人對於作者父親的故鄉產生嚮往。

