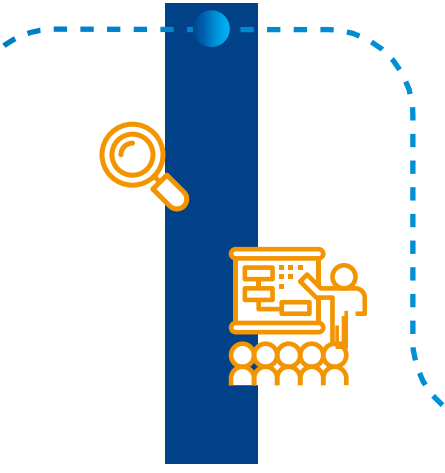
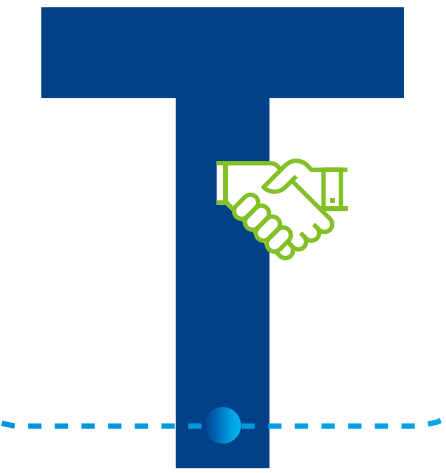
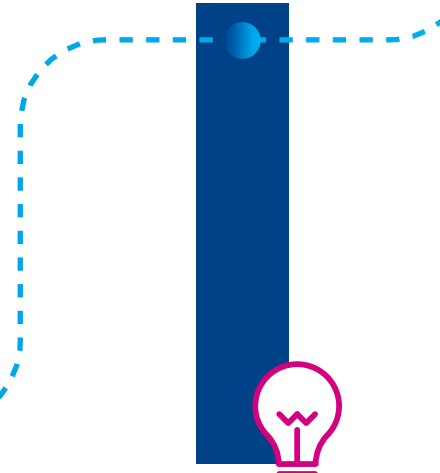




2016
深耕台灣 永續前進
企業社會責任報告書

2016
深耕台灣
永續前進

目錄 01
台灣區總裁的話 03
董事長的話 04
前言 05
年度大事紀 07
近年獲獎殊榮 10

11	15	21	25
			
Connection 串聯資源	Inspiration 人才啟發	Trust 贏取信任	Innovation 引領創新
洞燭先機 串聯青年社福培力 12 成就現在 串聯志工內外綜效 13 培育幸福 串聯金融理財教育 14	領袖人才培育 企業基業長青 16 營造幸福職場 身心雙管齊下 19	前後單位合作 建構信任永續機制 22 上下層級攜手 提倡誠信經營文化 22 內外資源整合 致力實現社會價值 23	產品創新：數位科技加持 公益生生不息 26 綠色創新：花旗內外合力 追求環境永續 27

台灣區總裁的話



愛因斯坦曾說：「一個人的價值，在於他貢獻了什麼，而不在於他能得到什麼。」(The value of a man resides in what he gives and not in what he is capable of receiving)

花旗人的使命，在於成為客戶可信賴的夥伴，藉由提供負責任的金融服務，以推動成長與經濟進步 (Enabling Growth and Progress)；不僅如此，身為世界公民的一員，面對氣候變遷所帶來的危機、瞬息萬變的政經局勢與社會發展，花旗更希望攜手客戶、社區、非營利組織等團體，串聯全球網路，發揮金融的正向影響力，不僅希望企業基業長青，更致力追求環境、社會與公司治理的永續進步，進而為世界貢獻一己之力。

環境面向上，2015 全球 195 個國家共同簽訂《巴黎協議》，攜手面對氣候變遷所帶來的挑戰，而花旗早在 2003 年就是赤道原則的發起會員之一，倡議將環境保護納入授信原則條件中；此外，花旗更於 2014 年發布「永續發展策略」(Sustainable Progress Strategy)，承諾未來十年內，投入 1,000 億美元於全球環境金融產品；不僅如此，花旗更致力於在地綠色金融與營運管理，串聯起環境金融服務 (Environmental Finance)、環境與風險管理 (Environmental and Social Risk Management, ESRM)、營運與供應鏈 (Operations and Supply Chain) 三大領域，為地球永續盡一份力。

近年來，全球城市青年失業的社會問題沸沸揚揚。有鑑於此，2014 年起，花旗基金會在全美 10 個城市，投入超過 5 千萬美金，啟動第一階段，為期三年的「邁向成功之路 Pathways to Progress」計畫，幫助全美超過 10 萬名青年，培養創業思維、領導力、理財及專業職能，進而與社會接軌或朝創業夢想邁進；2017 年，花旗將此項計畫擴大，史無前例，在全球挹注高達 1 億美金，計畫預計協助超過 50 萬名青年，不僅如此，花旗更將招募全球 1 萬名的花旗志工，擔任青年的專屬輔導員，提供青年就業諮詢，以協助其邁向成功之路。

銀行業的營運核心奠基在「信任」二字。在公司治理面上，花旗人的決策，不僅需符合客戶利益、創造經濟價值，同時也要能夠肩負系統性責任；2014 年，花旗集團成立道德文化委員會，推動一系列的行為準則 (Code of Conduct)、防制洗錢及打擊資恐 (AML/CFT)、反賄絡及反貪腐 (AB&C) 與公平待客原則 (Treating Customer Fairly Program) 等舉措；同時，花旗由上而下，提倡道德領導力，落實並培養主管，透過道德決策架構：正確 (Right)、良善 (Good) 與合適 (Fitting)，來檢視任何決策，是否符合道德標準與客戶利益，為企業營運打下基業長青的底子。

耕耘超過半世紀，花旗 (台灣) 銀行努力不怠，與這塊土地上的人民攜手，持續追求成長與進步：我們不僅落實環境永續策略，更將全球的經驗提供給主管機關參考，期望幫助台灣金融業發展，能與世界各國並駕齊驅；此外，我們更把台灣青年就業問題，納入「邁向成功之路 Pathways to Progress」全球計畫中，投入近千萬台幣，推動青少年就業培力；不僅如此，我們亦把企業社會責任拉高到董事會層級，透過制度面的改革，讓企業永續發展，不僅是口號，更是行動！

莫兆鴻 台灣區總裁

花旗 (台灣) 銀行

董事長的話



2015 年標示著全球永續發展的重要里程碑。聯合國所訂定的永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 正式啟動，不僅揭櫫未來 15 年全球的發展方向，更號召所有政府、企業、公民以消滅貧窮、促進就業與經濟成長、減少不平等、生態保育、氣候變遷等 17 項目標為己任，建立全球合作夥伴關係，共同攜手深化永續發展。

2016 年也是花旗深耕台灣，邁向永續企業的全新起點。我們出版了第一本企業社會責任報告書，以聯合國的 17 項永續發展目標為經緯，檢視花旗人在這一塊土地上的貢獻與榮耀，未來更將以此作為花旗企業社會責任的行動方針，制定策略、逐步實踐。此外，這更是首本以企業永續發展 ESG 三面向 (環境 Environment、社會 Social 與治理 Governance) 為主軸，闡述花旗在公益、人才、公司治理與金融服務等成就的企業社會責任報告書。

企業經營需要有策略方向，落實企業社會責任亦然。深耕台灣超過半個世紀，我們將花旗的企業社會責任，歸納為四大核心領域，期許花旗能夠扮演串聯資源 (Connection)、人才啟發 (Inspiration)、贏取信任 (Trust) 以及引領創新 (Innovation) 的角色，而這四大方向的第一個英文字首，正好呼應了花旗 Citi 的公司名稱。

Connection 串聯資源

花旗領先業界推動理財教育，致力於普及財金知識，十年來投入超過 1.2 億元，協助 50 萬民眾建立正確的理財觀念。此外，花旗攜手聯合勸募協會，連續 22 年集結眾人之力，募集超過 16 億元，將資源挹注到台灣各角落的社福團體。我們更每年號召超過 2,000 名志工投入社區，善盡企業公民責任。

Inspiration 人才啟發

花旗是台灣第一家引進儲備幹部制度的銀行，更是台灣金融領袖的搖籃。我們以道德 (Ethics) 與執行力 (Execution) 作為企業永續人才的發展策略。同時，我們重視員工真實聲音，提倡多元職場環境，藉由完善的訓練制度與國際資源，讓每一位員工都能在花旗的大家庭中成長與茁壯。

Trust 贏取信任

花旗在公司治理上，不僅講求企業倫理與誠信，更強化風險監控與管理。每位新進同仁都必須接受涵蓋法遵、洗錢防制、資訊安全等超過 26 小時的課程。此外，花旗引進債務協商以及緩繳本金、延長還款期限等機制，與政府、民眾共同努力，協助消費者建立債信，降低債務對消費者的生活衝擊。

Innovation 引領創新

花旗引領金融科技 (FinTech) 創新，引入指紋、聲紋辨識等服務，帶領台灣金融服務與國際趨勢並駕齊驅。花旗也積極擘畫在地化全球保管服務、人民幣跨境自動化資金池等，讓人才與資金，根留台灣。花旗全力推動節能減碳，更自詡為綠色金融表率，將資金導入環境友好以及抑制汙染的投資。

感謝這些年來，為這一塊土地辛苦付出、立下標竿的花旗人，因為有你們的承諾，我們才能在社會企業責任的領域長期耕耘，更要感謝所有信任我們的客戶，你們的託付是我們不斷成長的動力。花旗希望能夠發揮正向力量，持續創新前行，打造一個美好、繁榮與永續的台灣。

管國霖 董事長

花旗 (台灣) 銀行

前言

花旗達成聯合國永續議題之項目

花旗(台灣)銀行將歷年投入的資源，聚焦到17個聯合國永續發展目標 (SDGs) 的11項，促進全球的永續水平，也讓台灣企業社會責任發展，走在全球潮流中。



消除各地一切形式的貧窮



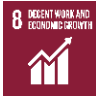
確保健康及促進各年齡層的福祉



確保有教無類、公平以及高品質的教育



實現性別平等，並賦予婦女權力



促進包容且永續的經濟成長



減少國內及國家間不平等



確保永續消費及生產模式



採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響



保育及永續利用海洋與海洋資源



促進土地的永續使用及維護生物多樣性



促進和平且包容的社會

ESG 績效指標

● 環境 (Environment) ● 社會 (Social) ● 治理 (Governance)

近年重大績效



綠色債券金額
協助發行亞洲暨台灣第一檔
3 億美元 3 年期綠色債券



LEED CI 認證 /
LEED 金獎
全台第一間
辦公室認證與獲獎

2016年重大績效



用電量
下降 2.4%



用水量
下降 6.8%



節能減碳成效
99,160 度

近年重大績效



每年社會投資/公益捐贈金額
(含Citi Foundation)
約 NT\$75,000,000



協議成立之債務清理案件
(2016/12)
19,073 件

2016年重大績效



女性一級
主管比例
60%



人才培育
時數
65 小時
(每人每年平均)



志工
服務人數
約 2,000 人

近年重大績效



洗錢防制處、交易監控部門、
負責KYC及客戶盡職調查的全職員工
近 100 人



同仁須完成法遵、洗錢防制、
資安管控、詐欺警示等課程
新進人員 26 小時/
分行理專 64 小時

2016年重大績效



淨收益 (仟元) NT\$27,853,977
稅後淨利 (仟元) NT\$9,122,645
每股盈餘 NT\$1.73

年度大事記

1981
成為第一家進入本地
承兌押匯市場的外商銀行



1964

花旗銀行
在台成立辦事處

創新成就

1984
成為第一家承辦
國際金融外匯的外商銀行



1995

展開「花旗聯合勸募活動」
用公益關懷深耕台灣

2004
花旗基金會與公益團體合作，
推出針對各學齡量身打造的
金融理財教育



2006

首度舉辦花旗全球義工日，串聯
台灣及全世界員工，在同一天
從世界各角落從事公益

2013
開辦DBU人民幣業務，
創新推出「人民幣定期定額
預約轉換服務」

2014

領先推出花旗OBU財富管理涵蓋多達
八大類、逾千檔金融商品的豐富產品線；
花旗與集中保管結算所、Euro-clear
共同服務台灣國際債券市場，
協助台灣接軌國際



2016

首創「聲紋辨識」，
提供客戶身分認證全新選擇



2015

領先市場推出數位應用
「無實體商務信用卡」

在台耕耘

1977

首開儲備幹部(MA)
招募培訓計畫之先河，
帶動台灣金融人才培訓風氣



1988

首創貴賓銀行及24小時電話
理財中心；推出外幣綜合存款



1990

成立台灣第一家
24小時無人銀行(ATM)



1994

發行第一代相片信用卡；
首推外幣投資及投資型存款



2007

宣布併購華僑銀行，
持續實踐深耕
台灣市場的承諾

2009

完成國內首宗BOO案
日月潭纜車營運計畫

2010

結合科技推出花旗行動生活家，
提供客戶整合、創新、
隨時隨地的銀行服務；
體察現代人服務自主性，
首創引進「智慧銀行」
到台灣市場

2012

花旗聯合勸募活動募款達1.1億新高，
總統馬英九出席捐贈記者會，
肯定花旗的長期付出



2014

花旗在台成立50週年，全球義工日
與家庭日以「500+500」
(陪伴500位學生+致贈500份開學禮)
方式，傳達花旗(台灣)感恩過去50年、
祝福未來50年的承諾



近年獲獎殊榮

種類	頒獎單位	獎項
政府	台灣金融研訓院	2016 菁業獎 _ 最佳企業金融獎優等 / 最佳人力發展獎優等
	行政院環保署	2015 年度綠色採購績效卓著 (民國 104 年)
	台北市政府	2015/2016 年綠色採購績優獎勵 (民國 104/105 年)
	衛生福利部國民健康署	2014 國民健康署健康職場認證標章 (民國 103 年)
國際 媒體	財資雜誌 Triple A	蟬聯 14 年「最佳銀行」大獎
		2016 最佳外匯暨營運資本 (跨國 / 大型企業銀行與現金管理銀行)
		2016 最佳交易銀行服務提供者等四項大獎
		2015 最佳銀行
		2015 最佳外匯暨營運資本 (跨國 / 大型企業銀行)
		2015 最佳企業金融與機構法人等六項大獎
	歐元雜誌	2015 台灣最佳現金管理銀行
	金融亞洲雜誌	連續 20 年最佳外商銀行
	Timetric	2016 亞洲金融服務客戶體驗大賞：Best Client Onboarding Initiative
國內 媒體	天下雜誌	2016 金牌服務業調查：外商銀行第一名
		2007~2016 CSR 企業公民獎 外商組
		2014 金牌服務大賞：外商銀行第一名
		2014 台灣最佳聲望標竿企業
	遠見雜誌	2015 遠見財金管理五星獎：楷模獎
		2014 最佳銀行與最佳財富管理銀行形象獎外商銀行第一名 (整體排名第四名)
	財訊雙週刊	2016 財富管理大獎 / 外商銀行最佳服務 / 外商銀行最佳理專團隊等六項大獎
		2016 金融獎：最佳外商銀行形象金質獎 / 最佳金融科技銀行優質獎
		2015 消費者金融品牌暨金融業 CSR 大調查 - 最佳外商銀行形象金質獎
		2014 消費者金融品牌大獎 - 最佳外商銀行金質獎
	卓越雜誌	2016 最佳風險控管
	Cheers 快樂工作人雜誌	2015 新世代最嚮往企業 Top 100



相關議題



社會 (S)

金融教育倡議
縮短社會差距
在地義工回饋
促進動物保育

重大績效



1995 年起

花旗 (台灣) 攜手中華社會福利聯合勸募協會，截至 2015 年，共募得超過新台幣 16 億元，補助逾 7,000 個社福團體、9,000 件助人方案。



2004 年起至 2015 年

花旗 (台灣) 投入金融理財教育金額超過新台幣 1.2 億元，受惠學子達 50 萬人。



2006 年起至 2016 年

近 900 名員工響應希望閱讀計畫，投入時數超過 1,300 個小時。



2006 年起

花旗全球義工日連續 11 年舉辦，每年超過 1,500 人參與。



2015 年起

「花旗泛亞洲模擬聯合國會議」邀集全球近 30 個國家、1000 位菁英共同針對國際議題進行討論。

洞燭先機 串聯社福青年培力

花旗串聯國際資源推動台灣青年與社福團體永續發展

22 年集結眾人之力 推動聯合勸募永續經營

花旗 (台灣) 於 1994 年起與《中華社會福利聯合勸募協會》展開《花旗聯合勸募活動》的長期合作，秉持「合理分配、專業監督」的理念向大眾募款，並以透明、公開、公平的方式將善款分送到需要幫助的社福團體。連續 22 年來，募得超過 17 億元公益善款，補助超過 7,000 個社福團體與 9,000 件助人方案。

花旗聯合勸募活動每年藉由創新的活動形式，讓公益跟上時代潮流，2016 以年輕族群喜愛的扭蛋作為發想，期待創意的正能量激發更多民眾關注多元弱勢族群，持續傳遞愛的能量到社會每個需要的角落。2016 年，我們幫助了 342 個社福團體，實現了 428 件助人計畫，讓 94 萬個家庭獲得顯著的改善，近 117 萬人獲得改變的力量。除了花旗 (台灣) 員工響應，我們更釋出銀行資源，整合客戶關係、信用卡服務、電話客服以及分行等管道，提供優惠便利的捐款方法，發揮最佳募款成效。



接軌國際視野 提升青年多元思維

為了強化青少年職能與社會參與力，花旗 (台灣) 銀行於 2016 年開始推動「Pathways to Progress 邁向成功之路」專案，有鑒於此，花旗 (台灣) 銀行與中華育幼機構兒童關懷協會針對 16-25 歲的失家青少年提供自立生活培訓，不僅提供職業技能學習，同時培養其生活自理能力，使其可以適應社會生活，進而成為社會的中堅份子。

於此同時，花旗 (台灣) 並自 2015 年起每年度舉辦「花旗泛亞洲模擬聯合國會議 (Citi Pan Asia Model United Nations, Citi PAMUN)」，集結全球各地菁英大學生，針對國際事物進行討論、研究，透過定期分享財經局勢，拓展台灣青年的國際視野。2015 年至 2016 年，吸引全球超過 30 個國家參與，與會者近千人。藉由模擬聯合國的會議方式，培養青年多元思維模式，並在與各國代表交流下提升國際視野、認識各國文化。

“

陳永清 理事長

中華社會福利聯合勸募協會

在勸募之路，因花旗的陪伴有了更高、更廣的視野，使我們能因應潮流，不斷創新及擴大影響力，將公益融入生活。

”



花旗 (台灣) 每年發動員工聯合勸募日，並邀請想投入公益活動但又缺乏資源的中小企業一起共襄盛舉。

“

吳欣儒 總召

花旗泛亞洲模擬聯合國會議

2016 花旗泛亞洲模擬聯合國會議，讓我深刻感受到花旗銀行的專業與用心，無論是會前研討會花旗主管精彩的專題演講，或是開幕式及會期間，參與和各國代表互動的種種回憶，讓我得以拓展國際視野，給了我前所未有的體驗。

”

成就現在 串聯志工內外綜效

致力養成國人金融理財概念，推動夢想、前進未來



花旗(台灣)每年舉辦全球義工日，鼓勵同事自主提案，以加深在地連結性。

全球義工日 十年有成

花旗(台灣)在社會公益推動上，向來以長期耕耘為目標。不僅自企業內部招募義工參與活動，更設有完善的義工機制。多年來，實踐公益的路上花旗與員工並肩同行，透過獎勵活動與創意啟發、鼓勵公司員工積極參與地方義工計畫，例如行之已久的義工假與義工活動獎金等。而義工管理系統(Volunteer Management System, VMS)，能夠線上搜尋與報名附近地區的義工活動，並且記錄服務時數以便管理，致力提供同仁最便利的公益服務環境。

而行之有年的「花旗全球義工日」，自 2006 年開辦以來，每年全球超過 90 多國、超過 85,000 人次參與，在台灣，我們每年亦以社區關懷、環保、弱勢扶持為主題舉辦多場義工活動，邀請員工攜家帶眷一同共襄盛舉。2016 年 5 月份，花旗全球義工日也在全台 7 個縣市舉辦 19 場服務活動，內容涵蓋理財教育、環境保育、社區營造、弱勢扶助、老人陪伴以及流浪動物關懷等，超過 1,500 位花旗(台灣)同仁，以自己的專業與技能回饋社會，展現花旗人的服務熱忱。



希望閱讀 化口號為陪伴

花旗(台灣)深信，公益活動需要長時間的投入與耕耘，才能產生綜效。因此自 2004 年起，花旗(台灣)便參與「希望閱讀計畫」，每一個學期邀請義工造訪偏鄉國小，透過生動活潑的說故事方式，引導孩子們發表想法，埋下希望的種子。而花旗(台灣)開啟的一扇扇閱讀之窗，也將啟發孩子們獨立思考的能力，協助孩子們培養閱讀興趣，讓想像力盡情翱翔，消彌城鄉知識的隔閡。在花旗(台灣)多年來的全心經營下，迄今已有近 900 名員工響應希望閱讀計畫，投入時數超過 1,300 個小時。



“ 游向傑

花旗希望閱讀志工

對我來說，只是早半小時起床，就能為孩子們說故事，也算是交朋友，是有意義的事。我不會照書念，而是講一段故事，就埋一個有趣的梗，讓他們覺得好笑。故事說不完，他們就會到圖書館去找書來看。

”

培育幸福 串聯金融理財教育

致力養成國人金融理財概念，推動夢想、前進未來

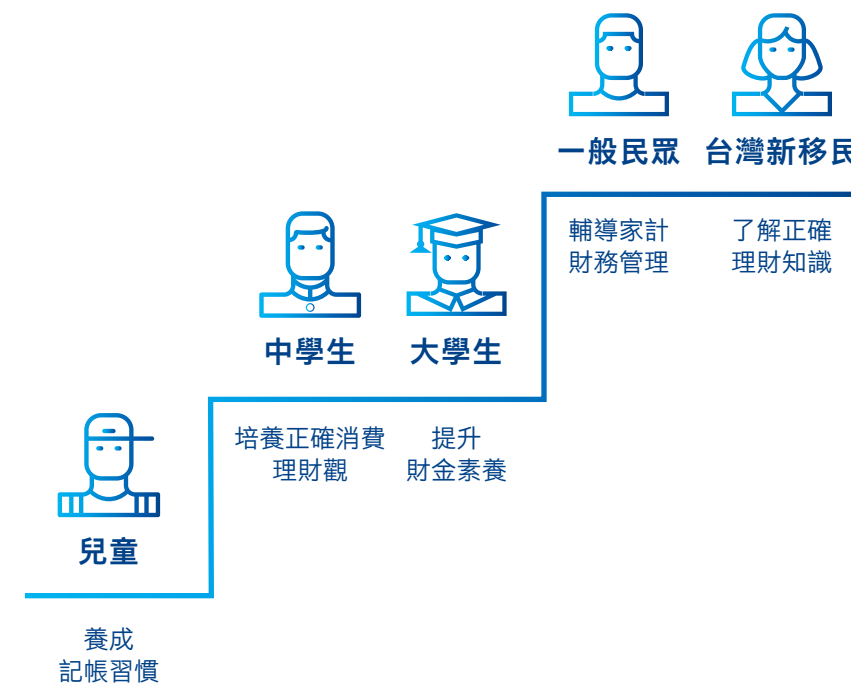
結合金融核心本業 改善社會問題

響應聯合國永續發展目標中的脫貧計畫，花旗(台灣)鎖定不同族群，提供金融知識教育課程。自 2004 年開始，花旗(台灣)開始教育兒童基本理財觀念，而後擴及青年到大學生，足跡遍及小學、中學與大學，並深入社區，受惠學子高達 50 萬人，相當於每十位學生就有一位曾經接受花旗(台灣)理財教育課程，而金管會與教育部也在花旗(台灣)的影響下，投入推動理財教育，讓金融理財教育的知識，能遠遠流傳。

2008 年金融海嘯後，有鑑於財金知識的需求與日俱增，花旗(台灣)更陸續攜手財金智慧教育推廣協會、張老師基金會、台北市賽珍珠基金會、得勝者教育協會等組織，提供金融教育課程，將之擴及到父母、老師乃至一般社會大眾，歷年來，花旗(台灣)總計投入的教育金額已超過 1.2 億元。



花旗(台灣)在台金融理財教育貢獻 投入金額 1.2 億元



“

薛明玲 理事長

財金智慧教育推廣協會

大專青年接觸財金教育更能建立良好的理財觀念，對達成個人理財目標也更有信心。感謝花旗基金會的長期支持，讓青年朋友學習一輩子受用的財金智慧。

”



花旗(台灣)著眼理財教育應是全民運動，不僅鎖定兒童、中學生與大學生，更向上延伸至成人，甚至是新住民等等。



Inspiration

人才啟發

相關議題



社會 (S)

員工訓練與培育
員工多元與平等
員工福利制度

重大績效



1977 年起

花旗 (台灣) 首開儲備幹部制度 (Management Associate, MA) 之先河，帶動台灣金融圈對 MA 制度的建立與人才重視



女性同仁占全體員工 70%，一級主管更有高達 60% 是女性



花旗為台灣金融業率先成立 LGBT 社團的銀行



2016 年

員工整體滿意度高達 92%

英國牛津經濟研究院 (Oxford Economics) 發布「2021 全球人才」調查預測，新興亞太國家將是未來人才需求最殷切的地方。台灣能夠締造經濟奇蹟，全歸功於人才輩出，而花旗更是台灣財經人才的搖籃。花旗，佇立在這塊土地超過半個世紀，之所以能夠在激烈競爭的商業環境，一步一腳印，持續向前行，就是因為擁有十年樹木、百年樹人的育才制度，打造出一代代優秀的經營團隊，帶領所有花旗人，面對時局挑戰。

花旗 (台灣) 是最早導入儲備幹部制度 (MA) 的金融機構，在 39 年前即領先業者引進國外行之有年的 MA 招募培訓計畫，花旗 (台灣) 不僅運用跨國資源，培育台灣在地人才，提供國際舞台讓他們發光發熱，同時帶動台灣金融圈對於人才培育的重視。此外，我們從身心的需求出發，透過健全的制度與完善的福利，平等對待每一位團隊成員，成為多元幸福的企業組織。

領袖人才培育 企業基業長青

結合國內外資源，致力培養台灣金融界世界級人才

3Es 人力資源發展架構

花旗 (台灣) 透過 3Es 策略 (Experience, Exposure, Education) 及職能架構發展人力資源體系，適時安排員工充實自我與學習，並提供最優質的訓練發展資源。以道德 (Ethics) 與執行力 (Execution) 為核心要素，貫徹人才培育計畫，加以奠定、深植花旗 (台灣) 企業文化基礎。

作為全球金融的領導者，花旗 (台灣) 十分重視領導力 (leadership) 培養，長期投入資源搭建國際舞台，讓同仁都能在追求卓越、主動以及創意發揮的環境下，盡情揮灑。花旗 (台灣) 樹立六大核心領導力 (培育人才、創造客戶價值、通力合作、推動進步、實踐價值與驅動結果)，作為領

導人才培育的發展方向，無論是績效管理、人員訓練發展、領導人才 360 度評估、接班人計畫及儲備主管等，皆依據六大領導力標準加以評估訓練，旨在養成領導型精英人才。

此外，花旗 (台灣) 並於 2015 年首度舉辦個人發展計畫周 (Career Development Week)，邀請所有員工與 HR 進行一對一面談，評估職能、知識和能力。透過了解員工的價值觀、需求與興趣，進一步檢視目前工作或其他工作的發展機會，為同仁打造適才所用的工作條件，讓個人才能得以最大限度發揮。

Ethics

道德

Citi Business Strategy

花旗企業策略

Identify Talent Needs

人才發展需求

Talent Development Program

培育頂尖人才

Talent Assessment Evaluation

(人才盤點、績效評估、360度評估、職涯評估)

Individual Development Program

(IDP：個人發展計畫)



Experience

經驗

任務指派
指派新的挑戰任務
問題解決
大型決策權
直接面對客戶
管理大型團隊
領導跨部門專案團隊
學習行動 (專案/任務重點)



Exposure

曝光與交流機會

教練式教導
指派專業良師
建立人脈網絡
與資深主管交流與學習



Education

教育訓練

專業技巧訓練
認證制度
企業文化與價值傳承
領導力發展
外部訓練
數位化自我學習

花旗職能架構六大領導力指標



Develops Our People

培育人才



Drives Values To Clients

創造客戶價值



Works as a partner

通力合作



Champions Progress

推動進步



Lives Our Values

實踐價值



Delivers Results

驅動結果

“

阮正翰

2015 花旗 (台灣) 儲備主管

成為花旗儲備主管就像是踏上金融產業的跳板。我能夠在短時間內親身體驗所有業務，獲得學習銀行作業流程與運作方式的機會，最重要的是，開啟了機會的大門。從來到花旗的第一天，我不斷對花旗同仁的熱情與專業感到驚艷，我深信成為優秀人才的最短途徑，就是與優秀人才一同工作、學習。

”

“

胡正禾

2009 花旗 (台灣) 儲備主管

跨國經驗是在花旗工作最吸引人的地方，加入 MA 專案更讓我在職涯初期就得到相當多的養分與磨練機會。之後我加入亞太區資深人才培育計畫 Fast-TraX，參與亞太總部的經營策略規劃工作，負責多項跨區域專案。花旗集團的業務遍布全球，不僅是金融創新的先驅，業務的深度與廣度獨步同業，亦是金融創新的先驅，能夠迅速提昇年輕人的國際視野。

”

首創儲備幹部 (MA) 制度

自 1977 年起，花旗 (台灣) 引進儲備主管制度 (Management Associate Program, MA) 已近 40 年，除了提供優於市場行情的薪資待遇吸引優秀年輕學子外，更投注集團資源培養 MA 在花旗 (台灣) 的長期發展。MA 加入花旗 (台灣) 後，第一年由台灣區高階主管親自授課並擔任教練指導，透過密集訓練、行動學習專案與部門輪調，快速累積經驗，建立人脈網絡；第二年參加為期約五週的跨國培訓計畫，由亞太區高階主管親自授課，MA 不僅能獲得充分歷練，更能學習跨國團隊合作。



花旗 (台灣) 運用跨國營運優勢，建置綿密、紮實的員工培訓計畫，上至區域管理人與地方管理階層，下至基層員工，提供完整的教育訓練課程以及跨國培訓機會，打下穩固的職能基礎。對於表現優良，且在公司服務兩年以上表現優異的同仁，花旗 (台灣) 也提供輪調計畫，讓人才的發展，能夠更適性、適所，諸如針對中 / 高階高潛力員工，花旗 (台灣) 會提供一到兩年期的人才培育計畫，諸如 Post-MA 與 Fast Trax 專案，透過母國與海外歷練與輪調，以培養他們成為未來銀行領袖。

緊密雙向溝通，資源、溝通零距離

科技和數位化正在改變企業的管理模式，即時性的溝通以及隨手可得的資源，讓企業與員工關係更加緊密。在花旗 (台灣)，我們透過網路建立了多功能平台，確保管理層與一般職員的雙向溝通順暢，使企業能適時瞭解員工需求，並即時做出管理改善。數位化的人才管理模式，更得以有效追蹤員工工作績效，讓人才在達成工作目標之餘，也能實現自我檢視與管理。



內部數位化管理

學習系統平台 (Global Learning Management System, GLMS)	花旗 (台灣) 提供一系列線上學習資源，涵蓋上千種豐富的金融相關課程，協助員工快速提升專業能力。2015 年每人平均投入 64 小時線上學習。
人才管理平台 (Global Talent & Performance Management System, GTMS)	花旗 (台灣) 全球績效管理平台，採用內部績效管理流程，整合個人經歷與發展需求，透過雙向溝通與回饋，完成組織與個人工作目標。
員工之聲 VOE (Voice of the Employees) 意見調查	花旗 (台灣) 邀請外部公正單位，以匿名方式負責收集員工對於領導力、職涯發展、創新與成長指標、多樣化等看法，提供分析報告呈交給管理層，以讓經營團隊聽取員工真實心聲，再根據調查結果，採取相關措施，解決員工提出的建議與意見，以追求公司成長和進步。

攜手台灣潛力新世代，翻轉在地金融大未來

年輕學子擁有無窮可塑性與發展性，是未來的希望，更是花旗 (台灣) 重點培育對象之一。2016 年推出「花旗之星 IA (Intern Associate) 實習計畫」，引入 56 位潛力新血。從以往只招收研究所學生，延伸至大三、大四的金融種子尖兵，提供學生為期兩個月的暑期「做中學、學中做」舞台，跨領域、跨部門至各事業單位實習。透過五大核心學習要素，快速、穩健地累積實戰經驗，瞭解跨國銀行運作模式，深度培育在地學子成為國際金融明日之星。

五大核心學習要素

 Project Management 提升專案計劃能力	 Mentorship 個人貼身輔導員
 Senior's Participation 高階主管全程參與	 Call-back Session 定期召回訓練
 Tailor-made Skill Enhancement 量身打造的職能培訓	



花旗推出「道德領導力 Ethics and Leadership Training」課程，由高階主管親自擔任講師，要求所有全行中高階主管參加；道德領導力課程採用個案式教學手法，由最高階主管帶領跨部門同仁進行個案剖析，旨在培養中高階主管在銀行日常營運中，如何做出符合高道德標準的決策，學習如何透過道德決策架構：正確 (Right)、良善 (Good)、合適 (Fitting)，來檢視決策是否符合道德標準。

營造幸福職場 身心雙管齊下

致力提供多元與共融的工作環境，成就非凡同仁

平衡員工身心，成為員工最佳後盾

維持員工的工作生活平衡，是花旗 (台灣) 責無旁貸的使命。我們提供多元化的福利與優渥的休假制度，除了優於法令的年假、生日提早假，花旗 (台灣) 同仁每年享有 5.5 天的全薪家庭照顧假，讓員工在衝刺工作之餘，能兼顧家庭照顧。考量身心平衡有助於競爭力提升，我們於制度面設有彈性工作制度政策，視同仁需求提供工作地點或工時的彈性選擇。2016 年更規劃提供員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP)，鎖定工作、生活、健康三大面向，提供同仁多元的協助。

花旗優於法令福利內容	
工作平衡	生理假、家庭照顧假、生日提早假
家庭照顧	哺集乳室、特約托兒優惠、家庭日活動
獎金補助	團體保險 (包含雙親、配偶與子女的住院、雜費、手術等費用)、里程獎金、旅遊補助
其他	周年紀念、視障按摩

2012 年所推出的 Live well at Citi 專案，希望透過不同課程激勵員工多元面向的心靈素質，強調專注力 (Focus)、復原力 (Restore)、原動力 (Energy)、感恩力 (Gratitude) 與正念力 (Mindfulness) 的內在建設，讓員工由內而外都能獲得滿滿的正面能量。花旗也定期舉辦 CitiTalk 城市講堂，邀請專家講授親子關係溝通、名人談家庭圓夢計畫等等，藉由不同領域人士的分享拓展員工視野、使員工在生活上能有更多方向與選擇。

另一方面，為鼓勵公司員工培養運動習慣，花旗 (台灣) 每年皆辦理「健身挑戰賽 Citi Fitness Challenge」，員工可透過專為健身挑戰賽所設計的 APP 紀錄自己的運動歷程，同時與全球各地的花旗同仁競賽交流，定時累積回報的運動時數將轉換成善款，捐助國際慈善組織，達到雙重正面目的。



2016 年「Citi Fitness Challenge 健身挑戰賽」在台北市信義區起跑，同仁上網註冊加入活動後，達成系統設定的健身目標後，花旗便會根據同仁的選擇，將 15 萬美元的捐款按比例分配給三大國際慈善機構：國際關懷組織 (CARE International)、世界健康基金會 (Project HOPE)，以及國際聯合勸募組織 (United Way Worldwide)，讓健身與公益合而為一。

營造多元職場，提高工作幸福指數

花旗 (台灣) 一直推崇多元化以及友善的工作環境，2015 年，花旗同仁協同人力資源中心，成為台灣金融業界率先成立 LGBT(Lesbians 女同性戀者，Gays 男同性戀者，Bisexuals 雙性戀者與 Transgender 跨性別者) 社團的銀行，除了定期舉辦會員大會、驕傲週 (Pride Week)，並且不定期辦理演講與座談，倡導同志平權不遺餘力。同年，花旗 (台灣) 制訂 LGBT 友善福利政策，讓同志員工也可以請婚假或家庭照顧假，藉由 LGBT 社團的成立，提倡多元平等的人權理念與工作環境，讓同仁自由帶著個人特色融入職場。

花旗 (台灣) 對團隊與向心力的重視，是基於我們深知員工的「專業」和「知識」即代表公司的兩大核心能力。除了傾其資源提供同仁最好的培育、最舒適的環境且落實平權，我們每年都會針對職場文化、工作環境進行問卷調查，把握員工的工作狀況與身心狀態。在花旗 (台灣) 盡心經營下，花旗人的員工滿意度與全球其他國家相比，往往名列前茅。

2016 年針對全體員工心聲調查
員工參與度高達 97%
整體滿意度高達 92%
員工敬業度指標 (Employee Engagement Index) 高達 92%



顏維新 & 劉品君 LGBT 社團 社長 & 副社長

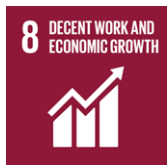
推動驕傲週是一件很令人振奮的事。因為這項活動聯合了亞太區其他國家，我們透過邀請名人演講、電影欣賞，有獎徵答及 Wear It Purple 等活動，增進公司內外對 LGBT 族群的認識。此外，公司各事業群的負責人，也皆在同一週，透過信件及錄影的方式表達對 LGBT 同事們的支持。是一個很有意義又激勵人心的活動。



花旗 (台灣) 於 2015 年自主成立 Citi Pride Network-Taiwan，這不僅是花旗全球第 18 個 Pride Network，台灣更是花旗亞太區繼香港與澳洲之後，第三個成立此社群的市場。希望透過舉辦活動、邀請名人演講等，增進同仁對 LGBT 議題的認識，進而協助公司創造對 LGBT 同仁友善的工作環境

Trust 贏取信任

相關議題



社會 (S)

治理 (G)

經濟弱勢保護
客戶滿意調查
企業倫理與誠信
風險監控與管理

重大績效



2008 年起
協助債務清理案件達 19,073 筆，
80 % 之還款困難案件透過前置協商
平台獲得解決，繳款維持率更高達
99% 以上。



花旗所有新進員工在三個月的期限
內需完成法令遵循、洗錢防制、資
訊安全之管控、詐欺警示相關等至
少 14 堂、26 小時之基礎教育訓練
課程。



2016 年
月平均接獲客訴量較 2015 減少
5%。



2016 年
客戶淨推薦度調查超前同業 14%。

世界銀行 (World Bank) 的資深經濟學家史蒂夫・克納克 (Steve Knack) 曾經指出，信任是影響經濟成長的重要因素。其中，金融交易更需奠基於一系列的信任鍊才得以順利完成。花旗 (台灣) 認為，銀行不應追求短期的獲利，或是只重視股東權益，而應該同時考量自身與存款戶、政府 (即納稅人) 之間的利害關係，亦即讓存款戶客戶能夠穩健的領取孳息，並且遵守政府的相關規範，不進行高風險的業務與投資，以維護金融秩序。金融業唯有放大格局，超越公司治理的層次，才能夠建立起完善的信任網絡，為企業的基業長青打下基石。

為了贏取客戶的信任，花旗 (台灣) 架構透明完善的內部控制以及監督制度，更建立行為準則 (code of conduct)、防制洗錢及打擊資恐 (AML/CFT) 與反賄賂及反貪污 (AB&C) 等政策作為員工遵循的依歸，使得企業得以穩健經營。2016 年花旗更特別成立審計委員會，監督和檢查公司內部控制的有效性以及財務報告的公允性，以提升公司治理的績效。在客戶關係部分，花旗 (台灣) 除了每一年辦理客戶滿意度調查，更設置多元申訴管道，以快速、妥善回應客戶需求。此外，花旗 (台灣) 也提供多元還款方案，協助債務人重建信用，亦推行「公平待客原則」，致力於成為客戶最信賴的夥伴。

前後單位合作 建構信任永續機制

為客戶把關風險，構築強而有力的信任根基

三道防線，落實企業風險管控

花旗 (台灣) 除遵循主管機關相關規範，內部更設有多重監督與防範機制，確保各項產品或服務皆經產品審議委員小組進行上架前的風險辨識、評估以及適法性分析，以極小化企業的金融成本與損失。

秉持「事業承擔風險」(Business own the risk) 的理念，花旗 (台灣) 強調事業單位除了衝刺業績，本身應是發現風險、管理風險的主體，必須對潛在風險負責。對此，花旗 (台灣) 針對各權責單位設有三道內部管控機制，透過由下至上的多層次預防性監督，降低事業以及客戶權益損害之發生機率。

三道防線權責單位		功能
一	銀行各單位	負責及持續管理營運活動所產生的相關風險
二	風險管理、法令遵循及其他專職單位	訂定整體政策及建立管理制度，協助及監督第一道防線管理風險與自我評估執行情形
三	內部稽核單位	負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議

上下層級攜手 提倡誠信經營文化

秉持公平、公正精神，以維護消費者權益為至高原則

貫徹誠信管理原則， 實現企業誠信價值

在變化難測、極度競爭的金融環境，維持客戶與銀行良好且長遠的信任關係都將成為挑戰。也因為如此，花旗 (台灣) 不留餘力在企業體內落實全面性的誠信管理，確保由上至下的道德規範與行為守則皆得以確實執行。

所有的花旗人共同肩負的使命，是在成為客戶值得信賴的夥伴，藉由提供負責任的金融服務，持續推動企業成長與經濟進步。因此，在保護客戶權益的最高原則下，花

旗 (台灣) 內部在進行任何選擇、決斷前，皆須再三考量三大審視原則：「是否符合客戶利益、是否能創造經濟價值、是否能貫徹始終負責」，並定期於公司網站揭露法定應揭露項目，進一步確保公司治理透明度、加以落實企業誠信經營。

防制洗錢及打擊資恐亦是目前金融產業的重要課題之一，花旗 (台灣) 設置有完整的「防制洗錢及打擊資恐計畫」(AML/CFT Program)，明確規範防制洗錢生命週期中每個階段的控管重點：

防制洗錢生命週期



客戶辨識/盡職審查
發展明確的「認識客戶」(Know Your Customer, KYC)
政策及程序，並建立客戶審查制度。



交易監控
採用一致且有效之防制洗錢監控標準，並建置交易監控之
資訊系統。



案件調查/疑似洗錢交易申報
發展完整之疑似洗錢交易偵測、評估與陳報作業等規範。

花旗 (台灣) 洗錢防制單位中，光是負責監測異常交易行為和檢視案件的人力就配置有近 50 位專職同仁，而全職投入整個防制洗錢工作，包含提供業務部門建議與政策確認之防制洗錢及打擊資恐專責單位、負責 KYC 及客戶盡職調查與剛剛提到的交易監控單位等，則配置近百名以上的專業同仁，足見花旗 (台灣) 分工之細緻與對防制洗錢的重視。

為了讓所有員工都能夠具備相關知識以及認知，花旗 (台灣) 更規範所有新進同仁皆須在三個月內完成法令遵循、洗錢防制、資訊安全之管控、詐欺警示等至少 14 堂、26 小時之基礎教育訓練課程；亦要求合作來往廠商遵守行為守則、相關法規，不得有違規或欺詐不實之行為，而分行理專，報到當月更至少須完成 64 小時之新人訓練課程。

早在 2014 年，花旗 (台灣) 銀行已經率先推行公平待客原則政策，確保金融產品的推介、銷售，以及業務人員的酬金等，皆受到制度規範，主管機關則於 2015 年要求所有金融業推行該項政策。為貫徹「公平待客原則」，花旗 (台灣) 將內部遵循規章、行為守則合併納入教育訓練，每年定期辦理一次教育宣導及人員訓練，並於訓練後對受訓人員進行測驗，強化員工之認知遵循。不僅如此，花旗 (台灣) 銀行更化政策為行動，2015 年開始，所有消



暖心小故事

林先生是花旗(台灣)長期往來的客戶，過去還款狀況都很正常，沒想到突然間連續多月未繳交款項，花旗同仁多次打電話關心，卻發現林先生的手機一直處於關機的狀態。今年3月，林先生主動聯繫花旗，說明因為眼疾視力大受影響，一度只看得到光線，不僅影響工作收入，心情也陷入低潮，完全無法面對自己的債務。林先生陸續進行了幾次手術，視力慢慢恢復，儘管收入大不如前，還是希望能夠和銀行討論如何處理債務。林先生表示，花旗的同仁花了近一個小時了解他的遭遇，耐心地解說前置協商與個別協商的差異，並提供適當的方案內容幫助他度過難關。他非常感謝花旗的同仁，從聆聽、協助文件準備、到規劃可負擔的方案，都展現了同理心，讓他有勇氣正視他的債務以及人生，不再選擇逃避。

費金融的同仁都須完成相關教育宣導與人員訓練，2016年起更推展到全行與企業金融同仁。

花旗(台灣)公平待客原則	
訂約公平誠信原則	申訴保障原則
商品或服務適合度原則	廣告招攬真實原則
酬金與業績衡平原則	複雜性高風險商品銷售原則
注意與忠實義務原則	業務人員專業性原則
告知與揭露原則	

此外，我們致力於保護客戶資料安全，為遵循個人資料保護法之規範，花旗(台灣)已建置完整的個人資料保護體系，每年度持續監控執行成效以確保有效落實客戶資料保護。我們不僅建置高標準之資訊安全防護體系，包含資訊安全監控中心(SOC)以及網路安全情蒐整合中心(Cyber Security Fusion Center)，維持一致的高標準要求以保護客戶資料安全，更要求所有新進人員皆須完成資訊安全訓練；另為強化員工個人資料保護意識，所有員工每年必須完成個人資料保護認知教育訓練，以確保所有行員了解並遵循個人資料保護規範。

內外資源整合 致力實現社會價值

用心經營企業、用愛點亮社會的共享價值理念

承擔責任、履行承諾，幫助債務人重拾生活的信心

2005年國內卡債風暴隱然成形，花旗(台灣)與金融同業不斷與主管機關、立法院溝通，推動金融業者採取信用評分制度，並且提供客戶多樣化的差別利率選擇。此外，花旗(台灣)更進一步推動債務協商機制，以最大債權銀行為單一窗口的協商及繳款平台，提昇協商效率，並提供信貸分期還款方案，協助客戶重拾信用與社會能力。

2008年，花旗(台灣)因應「消費者債務清理條例」正式設立債務協商的專責單位，全力協助經濟弱勢客戶加速還款、建立信用。透過花旗(台灣)官網的「前置協商專區」，提供債務人所需資訊之檢視與下載管道。直至2016年12月份，由花旗(台灣)擔任主要債權人，協議成立之債務清理案件已達19,073筆，根據統計有高達80%之還款困難案件透過前置協商平台獲得解決，繳款維持率更高達99%以上。

針對尚未逾期的債務，花旗(台灣)也提供信貸分期還款方案，協助長期使用循環信用且繳款正常的卡友，依照其實際償還債務的能力，調整還本付息的方式，只要持卡人持續使用循環信用達一年以上，且近一年無帳款遲繳或信用不良紀錄，皆可以申請信貸分期方案，最長可以將卡債分為48期償還。截至2016年12月底已有13,563位卡友申請此方案。

企業經營以人為本，視客戶回饋為重要資產

客戶關係是為經營體系中不可或缺的一環。為落實與利害關係人交易之公平性，我們依循「花旗(台灣)銀行消費者保護政策」，設置多元的消費者申訴管道。為確保可快速、妥善的解決客戶需求，花旗(台灣)設有「客訴處理呈報內部準則」，明訂客訴管理機制及處理流程供各單位遵循。每年度透過客戶淨推薦度調查(Net Promoters Score, NPS)定期評量服務滿意度，將客戶滿意度的標準提升至不只是滿意，更能全心推薦，成為花旗的品牌宣傳大使，以利後續檢討完善、達成降低客訴的目標。花旗(台灣)2016年度之月平均客戶陳情案件較2015年減少5%，另經由2016年的客戶淨推薦度調查，花旗(台灣)又再次贏得市場第一，客戶淨推薦度遠超前同業14%。

花旗(台灣)銀行消費者保護政策	
申訴管道	24小時申訴專線 (02)2576-8000
	官網線上留言申訴 http://www.citibank.com.tw/
	寄發書面申訴
申訴指引	信用卡申請書、信用卡權益手冊、信用卡背面、花旗官網



信任是銀行永續經營的基石，花旗(台灣)銀行秉持著「讓台灣接軌國際、讓世界擁抱台灣」的使命，不僅率先將風險控管與監督等國際機制引進台灣，更經常受邀提供建言給主管機關，以健全國內金融產業發展。此外，花旗(台灣)銀行，更將公司治理的層面拉高到銀行治理，不僅僅重視股東權益，更強調與員工、顧客與社會間的信任建立



nnovation

引領創新

相關議題



環境 (E)

促進綠色金融
節能減碳管理
投入環境保護
創新金融服務

社會 (S)

重大績效



2003 年
花旗集團攜手全球金融機構，成為最先倡議赤道原則的會員之一



2015 年
積極配合主管機關推動金融進口替代政策，領先市場推出嶄新、在地化的全球保管服務，完成首筆將海外投資資產移回台灣保管的交易



2016 年
AWS (Alternative Workplace Strategies) 為花旗 (台灣) 節能 92,850 度，相當於一年造林 5 公頃之固碳效益



2016 年
Zelio 自動控制節能系統，平均每年為花旗 (台灣) 節能 99,160 度



2016 年
首創聲紋辨識服務，將傳統 45 秒的身份認證時間縮減至 15 秒

由韓、法兩國學者提出的著名「藍海策略」中，視價值創新為核心理念，強調透過差異化的思維，開創無人競爭的全新市場與商機。我們深信，一個企業能否長遠發展，取決於其是否具備創新的思維與行動能力。

翻開花旗集團的歷史，在跨境交通不便捷的十九世紀末，花旗便獨具慧眼，自紐約遠渡重洋至亞洲設點。進駐台灣市場後，花旗持續透過全球前瞻視野，引進創新產品或服務，陪伴台灣企業走向國際。勇於創新的精神已經深植於花旗的企業文化，秉持「不斷創新前行」的經營理念，我們從未缺席台灣的金融創新，也奠定花旗於外商銀行的領導地位。

近年，在金融科技 (FinTech) 的浪潮下，諸如花旗 (台灣) 首創導入聲紋辨識、大幅縮短三分之二的認證時間，讓消費者驚艷。隨著台灣企業版圖擴張，花旗 (台灣) 亦率先推出「人民幣跨境自動化資金池業務」，協助集團企業更有效率地進行資金調度，在日新月異的時代，為自身與台灣企業締造新價值。此外，花旗 (台灣) 內部亦制定綠色授信政策，同時協助科技大廠發行綠色債券，以持續追求企業與土地的永續發展。

產品創新： 數位科技加持 提升客戶體驗

抱持前瞻性思維、開創台灣金融界的未來風景

打造數位化金融服務， 提供客戶多元財富管理

近年來，花旗 (台灣) 積極導入 FinTech 及數位化管理經營模式，引領產業數位化浪潮。2016 年，花旗 (台灣) 正式啟動「翻轉金融 創意科技」計畫，以簡單及快速為雙核心，期望顛覆台灣消費者對傳統銀行的經驗，進而接軌國際。

《銀行轉型未來式：Bank 3.0》這本書的作者金恩 (Brett King) 曾提出：「未來的銀行不在是一個地方，而是一種行動」，數位金融潮流改變了世界，花旗 (台灣) 亦以數位化做為發展策略的樞紐，在金融服務上不斷創新。

FinTech 服務項目	主要服務功能
聲紋辨識	讓客戶獨特聲紋成為其專屬密碼，只需 15 秒即可完成身分認證，大幅縮短三分之二的認證時間，讓身分認證更安全、更快速。
隨身銀行全面通	開戶、信用卡申辦與信用卡貸款申請數位化，客戶可透過網路取得快速便利的服務，減少親自臨櫃辦理的等待時間。
花旗行動生活家	以簡單、快速為雙核心，推出具備「帳戶預覽」、「指紋登入」及「行動密碼」三大創新功能之 APP，並提供購票、訂位、繳款等生活化服務。
Line OA	推出 Line 官方帳號，提供三大熱門服務，打造便利多元的消費者溝通管道，提供客戶最即時的銀行諮詢服務。

花旗 (台灣) 銀行自 2001 年於台灣市場創新推出「財富管理」(Citigold) 服務，迄今已邁入第 15 個年頭。一直以來，花旗 (台灣) 不斷洞察市場趨勢、傾聽客戶需求，持續豐富產品、精進服務。為協助客戶掌握市場波動，花旗 (台灣) 財富管理針對不同資產客戶進階推出「Citigold 客戶資產多元化指數」(CDI) 及「花旗 360 度顧問諮詢」(Portfolio 360)，為客戶打造更專業、尊榮的財富管理服务。

財富管理服務項目	主要服務功能
Citigold 客戶資產多元化指數 (CDI)	以多元投資組合應對市場波動，達到中長期分散風險、追求報酬的資產配置建議。
花旗 360 度顧問諮詢 (Portfolio 360)	用精細的數據資料做全方位的深入剖析，為花旗私人財富管理客戶量身打造客製化財務分析報告。

創新企金服務， 與企業一同邁向世界

花旗 (台灣) 深耕在地多年，以致力國際金融服務，提升台灣在地企業競爭力，將國際金融發展潮流導入台灣，與在地企業共同創造新興發展環境。例如花旗 (台灣) 與壽險公司攜手完成首筆海外資產移回台灣保管、率先與旅遊業者合作推出全台首例「無實體商務信用卡帳戶」企業應用方案，都是最佳印證。

因應兩岸經貿往來日益密切，花旗 (台灣) 率先在台灣市場推出「人民幣跨境自動化資金池服務」，只要同一企業集團旗下的公司不論在花旗 (台灣) 約定的外匯指定銀行 (DBU) 或國際金融業務分行 (OBU) 開戶，皆有機會加入同一個自動化資金池服務架構。自動化不僅省去人工監看帳戶餘額的人力，企業更能夠根據其投資、對外融資貸款等需求，提升集團內部資金調度的效率並降低融資成本。

企業金融服務項目	主要服務功能
在地化全球保管服務	由花旗 (台灣) 銀行擔任簽約主體，開立保管帳戶，客戶的有價證券資產皆簿記於花旗台灣帳上，並依保險公司或監理機關要求，提供國內與國外資產之帳簿資訊與相關報表，可以大幅提高服務的品質，並降低保險業者與境外銀行溝通之負擔。
無實體商務信用卡	由銀行發行一組專用的卡號，企業無須持有實體卡片，即可進行採購、支付，以完成授權交易。讓企業戶得以提升現金流與財務效益、強化交易授權並整合與對帳流程，提供簡便又安全的服務。
人民幣跨境自動化資金池服務	跨境自動化資金池匯款平台，緊密結合全球資金池的架構、財務資訊、以及當地法規，提供最完整的流動資金管理服務。

綠色創新：花旗內外合力 追求環境永續

凝聚企業力量與作為，共同守護台灣自然之美

內部作為：響應國際，力行節能省電、降低環境衝擊

面對政府與產業百花齊放的環保行動，花旗(台灣)致力環境保育不落人後。除遵循地方環境法令規範，更自主汰換辦公大樓照明設備，全面改採省電燈管、更新高效節能空調主機。

為深化落實智慧節能管理，我們透過辦公室節能減碳AWS(Alternative Workplace Strategies)計畫以及Zelio自動控制節能系統，全方位推動環境管理制度及減碳策略。在多年的積極努力下，花旗(台灣)位於台北市信義區的總部辦公室樓層於2010年獲得美國綠建築協會之能源與環境先導設計(LEED, Leadership in Energy and Environment Design)商業內裝版(CI, Commercial Interiors)認證金獎，成為台灣第一個公開申請LEED CI認證的企業，以及第一個獲得LEED金獎的銀行。截至2016年，陸續共有七間分行與辦公樓層獲得LEED認證，約佔總營業總面積15.54%，是花旗(台灣)引以為傲的環保成績。

- AWS (Alternative Workplace Strategies) 計畫：辦公室以彈性座位設計以減少空位率，降低辦公室施作工程及電力設施使用之碳排放量。平均每年可為花旗(台灣)節能92,850度的用電量，約減少49,024公斤二氧化碳當量排放，相當於一年造林5公頃之固碳效益。
- Zelio自動控制節能系統：陸續在全台37家分行安裝Zelio自動控制節能系統，有效控制戶外照明招牌、室內冷氣送風機及辦公區室內照明的使用時間，避免因下班後忘記關閉電源而產生不必要的浪費，平均每年可節能99,160度的用電量。
- 推廣電子月結單：花旗(台灣)邀請客戶共同參與環保減碳，截至2015年底，已經有45%以上的客戶使用電子結帳單，為地球省下2,740萬份紙張，等於少砍3,374棵樹或減碳50.6噸。

近年花旗(台灣)辦公室節能減碳績效			
項目	節約成效 / 年		2020 節約目標 (全球)
	2015	2016	
用電量	下降 3.9 %	下降 3.4 %	用電量減少 30 %
用水量	下降 18.7 %	下降 6.8 %	用水量減少 30 %

外部作為：聚焦全球綠色革命浪潮，救地球，金融創新不能缺席

早在2003年，花旗集團即攜手全球10家金融機構，倡議赤道原則，並成為發起會員之一。赤道原則為對專案融資之決定、評估與管理標準之非強制的自願性準則，以進行專案融資或信用緊縮管理，確保專案可滿足特定社會和環境要求。目前全球已經有35個國家、超過80家國際性金融機構採行「赤道原則」作為其授信政策之依據。

不僅如此，花旗集團更於2014年發布「永續發展策略」(Sustainable Progress Strategy)，承諾未來十年花旗全球投資、授信於環境金融產品的金額將達1,000億美元，目前已達成712億美元，大幅超前預期目標。在台灣，我們亦推行綠色金融計畫，針對環境金融服務(Environmental Finance)、環境與風險管理(Environmental and Social Risk Management, ESRM)、營運與供應鏈(Operations and Supply Chain)三大領域，積極推動在地綠色金融服務與綠色營運，為台灣永續盡一份力。



花旗(台灣)永續發展策略	
環境金融服務 (Environmental Finance)	針對能夠促進環境保育以及氣候變遷的解決方案，提供建議以及融資方案。
環境與社會風險管理 (Environmental and Social Risk Management, ESRM)	花旗(台灣)會協助客戶了解並管理風險，以減少其企業營運對環境與社區的負面衝擊。
營運與供應鏈 (Operations and Supply Chain)	妥善管理花旗(台灣)營運，透過綠建築、省水、節電等行動，減少對環境的影響。此外，花旗(台灣)也加強對供應商的管理，將供應商的環保行動納入選商考量。

- 環境金融服務 (Environmental Finance)：2014年，花旗(台灣)銀行即協助台灣科技大廠發行全亞洲第一檔綠色債券，3年期總額高達3億美元，資金全數用於興建綠建築、水資源管理、空汙防制以及綠色產品研發等綠色項目與資產，計畫效益將由歐洲獨立環保機構Centre for International Climate & Environmental Research – Oslo(CICERO)審查認證。花旗(台灣)非常榮幸，透過提供倡議前端的綠色金融服務，能與台灣企業一同並進，開創綠色金融與環保新趨勢。
- 環境與社會風險管理 (Environmental and Social Risk Management, ESRM)：花旗集團為第一家引進「環境與社會風險管理政策」(ESRM Policy)的美國金融機構，該政策涵蓋赤道原則及多面向的金融商品與評估標準，包括對當地社區、生物多樣性、空氣品質、水質及其他環境或社會層面的影響。在台灣，我們也遵循ESRM Policy，在融資授信的過程中，企業金融的同仁都會將其納入考量，再交由ESRM人員進行評估，根據不同的交易產品與金額設定送審門檻；此外，針對關鍵棲息地、重要文化遺產、原住民議題等高風險議題，若有相關土地開發等授信案，花旗(台灣)在授信融資時亦會特別留意。
- 營運與供應鏈 (Operations and Supply Chain)：花旗(台灣)2016年綠色採購金額達552萬以上，並獲行政院環保署頒發感謝狀，肯定其在營運與供應鏈上落

實節能減碳。此外，我們每年都會針對現有行舍及辦公大樓進行設備用電普查，定期檢測效能，並記錄設備耗損狀況。

2016年在設備檢測及更新上，花旗(台灣)以空調設備更新為主軸，為全台各地方分行以及辦公大樓，尋找較為省電的解決方案。在空調設備更新後，每年用電量顯著遞減，合計整年度因空調而耗損的電力的節省86,568度。

近十年花旗(台灣)歷年環保實績	
花旗環保月	每年四月訂為花旗環保月，透過系列活動，讓員工身體力行，發起淨灘、溼地復育、種植有機米、資源回收、植樹減碳等多元化與生態講座等活動。
環境認養	整治松山區復育地、五股溼地、淡水河左岸、生態旅遊等。
支持本土農業	認養南投慈峰甜柿、屏東高樹鄉蜜棗、高雄鳳山有機米、高雄六龜蓮霧、花蓮赤柯山金針花、屏東香段木香菇、彰化二林茂谷柑等。



**ONE bank,
ONE culture,
ONE team,
working with
ONE purpose**

一家銀行、一種文化、
一個團隊，致力於一個目的

