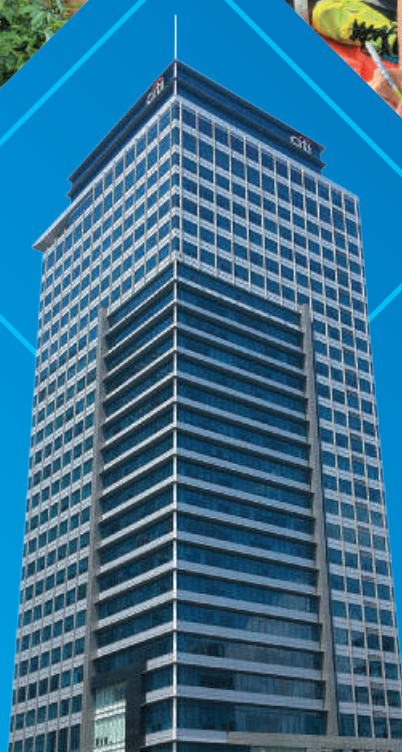


# 2017花旗全球義工日



2017  
**BE THE BEST**

花旗企業社會責任報告書





## 目錄

# 2017 BE THE BEST

- 01 目錄
- 02 花旗(台灣)董事長的話
- 03 前言
- 05 年度大事紀
- 08 獲獎殊榮

09  
Connection  
串聯資源

13  
Inspiration  
人才啟發

19  
Trust  
贏取信任

25  
Innovation  
引領創新

## 董事長的話

在社會快速變遷、經濟瞬息萬變的年代，花旗堅持不變的承諾「Be the Best for Our Clients 成為客戶的最佳夥伴」。我們認同凡事以客戶為中心，透過不同的作為，以不同的角度全盤思考，提供給客戶最安心、最完善的金融服務，做客戶最信任的夥伴。

2017 年，我們將「BE THE BEST」的精神擴展至企業社會責任上，花旗引領台灣的不僅是帶動經濟起飛、社會發展的金融服務，花旗更是金融業的表率，運用花旗四大核心價值，串聯資源（Connection）、啟發人才（Inspiration）、贏取信任（Trust）、引領創新（Innovation），與台灣各地社福夥伴、非營利組織合作，共同扶持社會各個角落需要幫助的朋友。

在「BE THE BEST」的理念下，我們串聯各方資源，連續 23 年舉行花旗聯合勸募活動，協助全台中小型社福團體募集所需的經費；我們串聯全台花旗人的愛心，在全球義工日這天，投入環境保育、弱勢扶助、長輩陪伴等各項活動，將「人不獨親其親，不獨子其子」的理念傳遞出去。

在啟發人才（Inspiration）上，我們不僅積極培育優秀的金融人才，同時，我們也注意到全球青年高失業率的問題。在花旗基金會的協助下，更是第一家金融業導入資源，針對 16 至 24 歲的青少年提供職能培訓方案，不僅提供專業的技能訓練，花旗志工也投入輔導諮詢的行列，幫助台灣青年評量自我工作價值觀，確定人生職涯發展方向。

為了成為客戶信賴的金融夥伴，花旗不斷精實作業流程管理、強化風險控管，不僅在業務執行上做到嚴格控管，在企業社會責任上，我們積極推廣金融理財教育，與社會大眾一起提升金融知識，一同學習風險管理，讓大眾在投資管理自身的財富時，能有更準確的判斷。

除了金融產品追求創新，我們在環境永續發展上也跳脫傳統思維，運用科技與创新的手法，推廣循環經濟。在能源議題上，協助社福團體建置太陽能面板，一來可協助社福團體降低營運支出，二來還可以配合政府發展綠能。在環境保護上，推廣減量、回收、再利用，並落實於日常業務營運中。

回顧過去，我們持續採用 ESG（Environment、Social、Governance）績效指標，以及聯合國發表的 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）逐一檢視花旗（台灣）過往的努力。展望未來，我們不僅要讓花旗成為客戶最重要的銀行夥伴；也要讓花旗成為企業的模範，以 Forward Compatible 的前瞻性思維來展現花旗的企業公民責任；發揚花旗引以為傲的企業文化，吸引業界頂尖人才，達到「BE THE BEST」目標願景。

花旗(台灣)銀行  
董事長 莫兆鴻

莫兆鴻





## 前言 花旗達成聯合國

## 永續議題之項目

花旗秉持著超越慈善（More Than Philanthropy）的宗旨，將投入資源聚焦到聯合國 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals，SDGs），並達成 13 項。



## Connection 串聯資源

花旗全球綿密的服務網絡，串聯世界各地最新消息，提供客戶最即時的資訊與建議；串聯全球各方資源，協助客戶布局海外市場，同時也引進外資企業投資台灣。在企業社會責任上，花旗（台灣）長期與聯合勸募協會合作，串聯企業、客戶與內部員工等各項資源，舉辦花旗聯合勸募活動，為全台中小型社團團體募集所需的資金，以協助他們進行助人專案。不僅如此，花旗每年串聯全球員工的力量，藉由全球義工日號召花旗人投入公益活動，落實企業回饋社會的理念。

## Inspiration 人才啟發

花旗不僅是客戶最佳的金融夥伴，花旗也是金融人才蘊孕的搖籃。對內，花旗擁有完整的人力資源發展架構，針對不同的人才，提供各種適才、適性的發展及訓練計畫。對於未來的領導人才，提供國外培訓及海外輪調機會，幫助員工與國際接軌，擁有宏觀的眼光。不僅如此，花旗（台灣）極重視員工身心發展，講求兩性平權、鼓勵多元文化發展。對外，花旗（台灣）與社團團體合作，協助青少年職能培力，透過工作坊、講座、業師帶領等方式，提升社會新鮮人就業能力，同時培養國家未來領袖人才。

## Trust 贏取信任

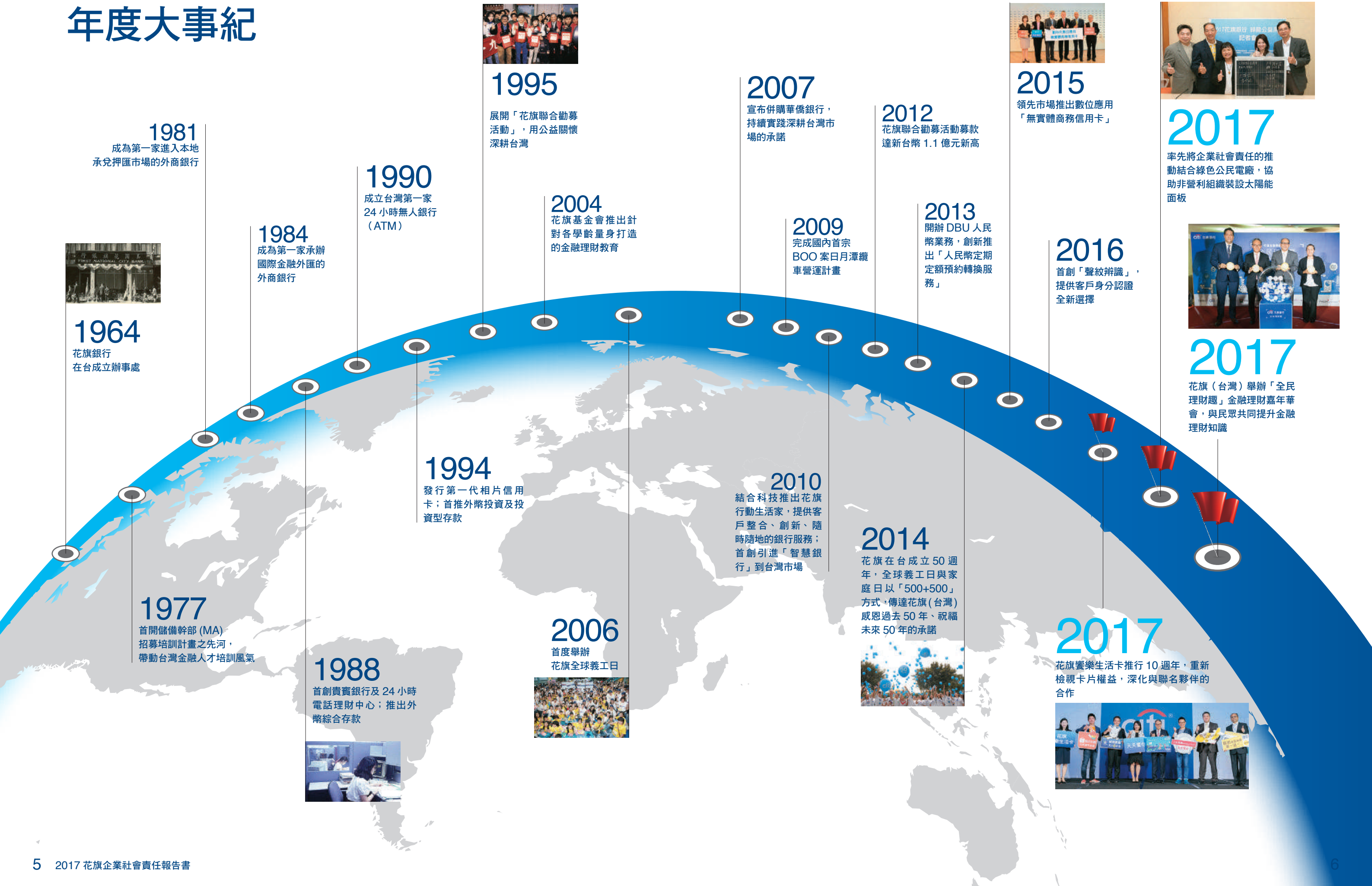
為提供負責任的金融，花旗對內嚴格控管作業流程，透過加強員工訓練，強化內稽內控。對外，則與客戶一同學習提升風險評估及控管能力，透過講座、工作坊等方式，汲取國外成功經驗。在企業社會責任上，花旗擁有專業的金融知識，為建立社會大眾對於金融理財的正確觀念，與社團團體合作，針對不同族群開辦不同的金融理財課程與提供諮詢服務。不僅如此，花旗（台灣）在 2017 年舉辦金融理財教育嘉年華會，集結過往 14 年的金融理財教育資源，以展覽、講座、工作坊以及舞台劇等方式，邀請社會大眾一同檢視自己的理財觀念。

## Innovation 引領創新

隨著社會發展，花旗提供的金融服務也與時俱進，朝著數位化、科技化與創新服務前進著。在消費金融端，花旗提供行動支付、全方位財智規劃，開啟生活的便利性，同時提升金融理財服務的專業性。在企業客戶服務方面，花旗運用科技金融與區塊鏈等技術，驅動企業思考數位轉型，優化作業流程、提升效能。在花旗（台灣）追求創新卓越時，也將這精神延續至環境永續上，透過科技化、數位化的方法，呼應政府綠能、環境保護、社會扶助等議題，引領金融產業投入各項公益活動，以推升社會持續前進。



# 年度大事紀





| 獲獎紀錄 |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 頒獎單位 | 獎項                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 國際   | 財資雜誌 Triple A<br>2017 最佳銀行、最佳企業金融與機構法人、最佳併購銀行、最佳 GDR、最佳併購案<br>2017 台灣最佳外匯暨營運資本 – 跨國 / 大型企業銀行、台灣最佳交易銀行服務提供者<br>2016 最佳銀行、最佳企業金融與機構法人、台灣最佳交易銀行服務提供者<br>2016 台灣最佳外匯暨營運資本 – 跨國 / 大型企業銀行與現金管理銀行等七項大獎<br>2015 最佳銀行、最佳外匯暨營運資本 – 跨國 / 大型企業銀行、最佳企業金融與機構法人等六項大獎 |
|      | 歐元雜誌<br>2015 台灣最佳現金管理銀行                                                                                                                                                                                                                               |
|      | 金融亞洲雜誌<br>2017 最佳外商銀行連續 21 年                                                                                                                                                                                                                          |
|      | Timetric<br>2016 亞洲金融服務客戶體驗大賞：最佳申辦創新服務                                                                                                                                                                                                                |
|      | 亞洲貨幣<br>2017 最佳國際銀行、台灣年度最佳交易                                                                                                                                                                                                                          |
|      | 亞太顧客服務協會<br>2017 最佳企業社會責任                                                                                                                                                                                                                             |
| 國內   | 天下雜誌<br>2016 金牌服務業調查：外商銀行第一名<br>2007~2017 CSR 企業公民獎 外商組<br>2014 金牌服務大賞：外商銀行第一名<br>2014 台灣最佳聲望標竿企業                                                                                                                                                     |
|      | 遠見雜誌<br>2015 遠見財金管理五星獎：楷模獎<br>2014 最佳銀行與最佳財富管理銀行形象獎外商銀行第一名                                                                                                                                                                                            |
|      | 讀者文摘<br>2017 信譽品牌：信用卡發卡銀行金獎連續 10 年、財富管理銀行金獎                                                                                                                                                                                                           |
|      | 財訊雙週刊<br>2017 財訊金融獎：最佳外商銀行形象金質獎<br>2017 財富管理大獎：外商銀行最佳財富管理、最佳理專團隊、最佳客戶推薦、最佳數位獎<br>2016 財富管理大獎：外商銀行最佳財富管理、最佳服務、外商銀行最佳理專團隊等六項大獎<br>2016 財訊金融獎：最佳外商銀行形象金質獎、最佳金融科技銀行優質獎<br>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<br>2014 消費者金融品牌大獎 – 最佳外商銀行金質獎            |
|      | 卓越雜誌<br>2017 最佳企業社會責任<br>2016 最佳風險控管                                                                                                                                                                                                                  |
|      | Cheers 快樂工作人雜誌<br>2015 新世代最嚮往企業 Top 100                                                                                                                                                                                                               |
|      | 台灣金融研訓院<br>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<br>2016 年度綠色採購績效卓著                                                                                                                                                                                                                             |
|      | 台北市政府<br>2015/2016 年綠色採購績優獎勵                                                                                                                                                                                                                          |
|      | 衛生福利部 國民健康署<br>2014 國民健康署健康職場認證標章                                                                                                                                                                                                                     |

# Connection

## 串聯資源

花旗銀行是全球性的銀行，長期以來的使命在於提供卓越的金融服務以推動社會成長與進步。身為花旗集團的一員，花旗（台灣）銀行擁有布局全球的豐富網絡，運用全球性的資源協助客戶走向世界舞台；在社會扶助上，花旗（台灣）連結國內外各種資源，以協助社福團體進行各種助人計畫。在「BE THE BEST」的目標下，花旗（台灣）串聯各項資源，不僅是客戶最佳的金融夥伴，同時，花旗（台灣）也是社福夥伴最好的支柱。

### 花旗的承諾與成就



#### 串聯全球資源 協助客戶布局世界舞台

- 促進全球貿易公平以及多邊貿易系統。
- 透過多邊合作輔助，提高全球在永續發展上的合作。
- 動員全球資源，分享知識、專業、科技以及財務支援。



#### 花旗聯合勸募活動

- 募集逾 1 億元善款。
- 協助 340 多家中小型社福募集所需資金。
- 受惠對象超過 117 萬名，含長者、兒童、身心障礙者、原住民、新住民等。



#### 花旗全球義工日

- 逾 1,600 位花旗人投入社區服務工作。
- 19 場義工活動，遍及全台各地。
- 服務內容涵蓋環境保護、弱勢陪伴、生態教育等。

## 串聯全球資源 布局世界舞台

2017 年，花旗（台灣）榮獲《財資雜誌》（The Asset）、《金融亞洲雜誌》（FinanceAsia）、《亞洲貨幣》（Asiamoney）、《財訊雙週刊》及《讀者文摘》等多家國內外知名機構頒發最佳銀行、最佳客戶推薦獎、最佳交易銀行服務提供者等多項大獎；其中連續 21 年榮獲《金融亞洲雜誌》（FinanceAsia）「最佳外商銀行」獎、連續 15 年蟬聯《財資雜誌》（The Asset）Triple A「最佳銀行」大獎，並連續 10 年獲《讀者文摘》「信譽品牌：信用卡發卡銀行金獎」，每一個獎項都證明花旗（台灣）在顧客服務上的用心及努力。

花旗（台灣）銀行以在地專業服務團隊，精準掌握產業脈動及市場需求，發揮集團遍布全球的營運平台，協助大型企業於資本市場籌措資金，以進行資本結構調整或營運規模擴充；提供貿易融資、現金管理與跨境金融等專業服務；運用花旗全球網絡，擔任客戶併購計畫的財務顧問，協助台灣企業海外發展，發展新南向及前進美國。從了解當地法規管制到提出相關金流管理服務建議等，花旗（台灣）提供客戶客製化的金融服務，協助客戶踏出台灣邁向國際。

針對中小企業，花旗（台灣）透過全球網絡，密切與

各國分行、子行交流，提供客戶關於海外金融的專業諮詢、法規遵循建議等，在客戶拓展新興市場時，提供專業的市場分析、投資及法規諮詢、投資規劃等資源，成為客戶站上世界舞台強而有力的推手。

花旗全球綿密的服務網絡，總是能提供給客戶需要的建議與資訊。在協助台灣企業布局海外的同時，花旗也提供全方位的金融服務，幫助國際企業投資台灣。此外，本行響應支持政府重點產業，協助綠能融資方案；亦積極開發數位創新科技，提供數位平台，協助企業客戶隨時隨地掌握全球交易，提升營運資本運用的效益。

花旗（台灣）近來亦致力協助中小型台商或新興產業拓展深耕東南亞市場。花旗串聯各方資源，整合亞太區各國分行人員與專業經驗，建立專門服務跨國企業海外子公司的團隊，透過當地專業人員與花旗（台灣）團隊合作，協助台商企業在海外發展所需面對的各式金融需求與策略，以共創區域經濟動能。花旗（台灣）亦積極邀請花旗國外專業團隊訪台，與企業或政府相關單位進行交流；或是到海外當地舉辦研討會，提供專業的市場分析、投資及法規諮詢、投資規劃等資源，協助台灣企業站上世界舞台。



## 串聯內外資源 推動社會扶助

花旗不僅要成為客戶的最佳夥伴（Be The Best for Our Clients）；在社會扶助與公益上，花旗（台灣）亦是社福夥伴最長久、最支持的後盾。「花旗聯合勸募活動」，是花旗對台灣社會扶助的長久承諾，每年花旗（台灣）串聯行內資源，結合員工與客戶的力量，協助聯合勸募協會募集所需要的資金，幫助全台中小型的社福團體執行各項助人計畫。每屆募款活動由11月開始，至隔年2月底截止，每年參與愛心捐款的人士超過4萬人。

### 匯聚眾人之愛 傳遞溫暖關懷

2017年3月，花旗（台灣）完成第22屆花旗聯合勸募活動，該屆活動由知名歌手郭靜擔任愛心大使展開序幕，花旗（台灣）銀行釋出行銷資源，透過各種行銷管道協助「花旗聯合勸募活動」宣傳，鼓勵客戶、大眾參與捐款。歷時4個月的活動，串聯各方企業與小額捐款人共同響應，活動累計有40,895人響應捐款，總共募得新台幣100,127,182元。所有活動所得及捐款將以合理分配的方

式資助全台342個社福團體，協助超過117萬名長者、兒童、身心障礙者、原住民、新住民等，使其獲得最深入且即時的協助。

### 上下「旗」心 為愛發聲

同年11月，第23屆花旗聯合勸募活動啟動，花旗（台灣）串聯文創、影視、唱片等資源，邀請知名品牌emmaAparty插畫家林俞謹跨刀設計愛心見證禮，繪製柴柴值星官並製成小背包及伸縮鑰匙圈；藝人夏于喬擔任愛心大使為活動拍攝各式宣傳品；詞曲創作人柯大堡為活動打造獨一無二的主題曲，讓第23屆活動顯得星光熠熠。

在花旗，「BE THE BEST」不單只是口號，而是從上到下力行的目標。為了協助全台中小型社福團體擁有充足的資金以協助需要幫助的朋友，花旗（台灣）銀行董事長莫兆鴻領軍高階主管，搭配著募款主題曲「一起愛 愛不同」熱歌勁舞，鼓勵同仁踴躍捐款。23年來，花旗人的愛心與熱情不但沒有消減，也不因大環境影響而有任何消退，光一



花旗聯合勸募活動23年不變的承諾，串聯各方資源以扶持全台中小型社福團體。



在董事長的號召下，花旗同仁手拿捐款單，熱情參與花旗聯合勸募活動。



花旗人的愛心不因環境改變，2017年員工勸募日，單日捐款刷新歷史新高。

## 花旗全球義工日



協助小農，發展友善耕作。

協助去除外來種。

關懷陪伴流浪動物。

陪伴身心障礙朋友，協助糕點包裝。

天的捐款金額就達到新台幣221萬元，創下當日募款金額歷史新高，將「BE THE BEST」發揮至企業社會責任中。

### 全台串聯 落實在地關懷

追求卓越的同時，花旗積極號召同仁回饋社會，力行取之於社會，用之於社會的宗旨。2017年，第12屆花旗全球義工日（Global Community Day），在全台共舉辦19場活動，針對生態永續、動物保護、弱勢協助等3大主題，號召超過1,600位花旗同仁與親友投入回饋社區的活動。

為協助育成社會福利基金會成立學習型咖啡店，培養心智障礙青年自立的能力，花旗（台灣）發起「旗心相挺為礙築夢」公益洗車活動，在6月豔陽的酷曬下，莫兆鴻董事長帶領各部門高階主管，集結400多位花旗義工，有人發揮超強的業務關係邀請客戶開車前來參與，有人在路上號召民眾洗車做公益，還有一群辛苦的義工，頂著豔陽提水、洗車，把每台車擦地閃閃發亮。

活動當天，前金管會副主委（現任國發會副主委）鄭貞茂、台北市勞動局局長賴香伶親臨現場為花旗義工們加油打氣。花旗人「BE THE BEST」的活力與精神再次受到印證。

# Inspiration

## 啟發人才

人才，是花旗最珍惜的資產。花旗（台灣）積極招募精英、培育金融專業人才，同時，透過各項培訓計畫啟發員工潛能，讓優秀員工擁有表演舞台，展現「BE THE BEST」的企圖心。此外，花旗（台灣）努力創造友善的工作環境，包容多元文化，讓不同種族、性別、族群的人才都能在花旗展露丰采。在「BE THE BEST」的理念下，花旗（台灣）將人才啟發擴展至全台青少年，透過職能培訓計畫，協助 16 至 24 歲的青少年找到未來方向，獲得一份穩定發展的工作。

### 花旗的承諾與成就



#### 培育金融專業人才

- 完整的人資架構，提供多樣化的學習訓練。
- 海外培訓，擴展專業人才視野。



#### 創造多元、友善環境

- 注重員工身心健康，確保勞工權益與工作環境安全。
- 重視女性同仁領導能力，促進兩性平等。
- 創造多元環境，提供友善工作空間。



#### 啟發青年人才

- 提供青少年職能學習機會。
- 提升就業能力，解決青年失業問題。
- 協助職能探索，尋找合適的工作。

## 啟發金融人才 放眼全球舞台

管理學大師彼得杜拉克曾說：「要知識工作者發揮生產力，便要視他為、待他們為資源，而非成本。」為珍惜這樣的資源，花旗數十年來，不斷投注集團豐富資源，提供國際級跨國培訓計畫及海外輪調機會，希望能幫助年輕人接軌國際、放眼世界，一起帶動台灣金融業向上發展。

### 儲備精英 跨國培訓

花旗的儲備主管（Analyst / Associate Program）徵才計畫一向是業界學習的標竿。2017 年，花旗全面升級儲備主管徵才計畫，不但擴大對人才培訓的投資，提供並延長海外經驗，也擴大徵才範圍，由大學及研究所應屆畢業生，延伸至有 5 年以內工作經驗的青年一同加入花旗。

儲備主管計畫的培訓計畫由單一市場、不同部門的歷練，擴展為海外培訓。培訓時程拉長為 2 至 3 年，除了由台灣區高階主管親自授課並擔任教練指導；第二年起，儲備主管將前往香港、新加坡、倫敦或紐約，與其他國家的儲備主管一同進行專案學習，學習跨國團隊合作。儲備主管不僅要有專業的金融知識，更要有國際觀的思維，可以

領導跨國計劃，以因應全球化金融的來臨。

2014 年透過儲備主管計畫進入花旗的周冠宏，於 2017 年外派至花旗馬來西亞的財資暨貿易金融部門業務行銷處任職。周冠宏說面對文化衝擊與多語言的工作環境，讓他有機會與不同背景的同事及客戶交流學習，不僅快速增加溝通表達能力，也幫助他站在更高的角度，進一步了解馬來西亞與東協各國的現金管理與貿易產品特性，讓他面對客戶在布局海外事業版圖時，更能提供專業的建議，做到「Be The Best for Our Clients」。

### 精進專業 發掘領導人才

秉持「BE THE BEST」的理念，在員工專業訓練上，花旗（台灣）布建完整的人力資源發展架構，提供各式各樣的課程與學習訓練，以增進同仁的核心能力。2017 年推出的 My Career 與 Individual Development Plan（IDP，個人發展計畫），透過一系列的職能分析、個人發展藍圖討論、數位及實體課程學習、全方位回饋評量等方式，協助員工開發自己的潛能，進而提升自己的工作效



高階主管親自授課，分享的不僅是專業知識，還有花旗特有的文化與風格。

率與表現。

在花旗任職 8 年的林世福，曾參與過公司內部舉辦的各項學習訓練課程，他懷抱著對工作的熱情，運用教育訓練所帶給他的技能，克服每一個專案所帶來的挑戰與試煉，在 2017 年脫穎而出代表台灣參與花旗紐約全球人才培育計畫（Global Talent Development Program），因而獲得許多跨國間的交流與意見分享機會，也因為跨國間的交流讓他看到台灣可以再精進的地方，進而為台灣爭取更高階的數位服務，因為這計畫他成為台灣專案負責人，為自己的職涯擘劃一個更大的舞台。林世福表示：「如果你喜愛 NBA，那就把花旗當作你的 NBA 球場；如果你專情於電影戲劇，那就視花旗為百老匯。」花旗是一個可令員工盡情揮灑才能與熱情的地方，並且成就自己的夢想，讓 Mission Impossible 變成 Mission I'm possible！

## 多元融合 創造友善工作環境

多元與包容的工作環境，一直以來是花旗（台灣）

對於職場的堅持。花旗（台灣）是少數金融業擁有 70% 女性員工，同時女性主管比例超過 60% 的企業。2017 年，花旗（台灣）在 3 月發起國際婦女節（International Women's Day, IWD）活動，透過一系列的線上刊物、雞尾酒晚會、高階主管座談、名人講座、減脂有氧舞等，感謝女性員工在工作上的付出與努力，同時也分享她們是如何在生活與工作中取得平衡。

2015 年，花旗（台灣）以增進性別平等為宗旨，成立多元性別友善社群（Citi Pride Network）。在一個多元且開放的工作環境下，花旗（台灣）擁有來自不同國家、不同族群、不同性別與宗教的優秀人才，在自由的環境中，他們可恣意展現自我，呈現傑出的工作表現。公司內部不定期會舉辦多元議題活動，讓同仁們有一個平台可以彼此溝通、分享。

員工的「專業」和「知識」是代表花旗（台灣）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，每年花旗（台灣）都會針對職場文化、工作環境進行問卷調查，傾聽每一位員工給予花旗（台灣）



Citi Talk 以輕鬆的講座方式，邀請名人來分享生活中的點滴。



黑幼龍受邀與同仁分享「加減乘除的人生」。



花旗舉辦 IWD 活動感謝女性在社會各個角落的努力與貢獻。

## 2017 年員工心聲脈動調查結果

員工參與度高達 **89%**

員工敬業度指標  
Employee Engagement Index  
高達 **92%**

道德文化指標 Ethical Culture Index  
高達 **93%**

多樣化指標 Diversity Index 高達 **97%**



不定期的多元議題活動，讓同仁們有一個平台可以彼此溝通分享。

的建議與回饋。2017 年 10 月花旗（台灣）員工心聲脈動調查（VOE Pulse Survey）結果出爐，花旗（台灣）以平均 90% 以上的滿意度，遙遙領先亞洲其他國家，花旗（台灣）對於員工的關心與付出透過數字做了最好的說明。

## 生活、工作 均衡一下

面對日理萬機的工作環境，緊張、忙碌、壓力是每個上班族都不可避免的狀況，為營造一個讓員工身心靈均衡的工作環境，花旗（台灣）在 2016 年與旭立文教基

金會合作，導入員工協助方案（Employee Assistance Program, EAP），提供每人每年 6 小時的諮詢服務，對於情緒衝突、壓力、人際溝通、職涯發展、婚姻家庭等議題，都可透過服務尋求紓解的方法。EAP 推出至今，不論是個別諮詢服務或是團體心理健康講座，同仁們回饋滿意度達 90% 以上。

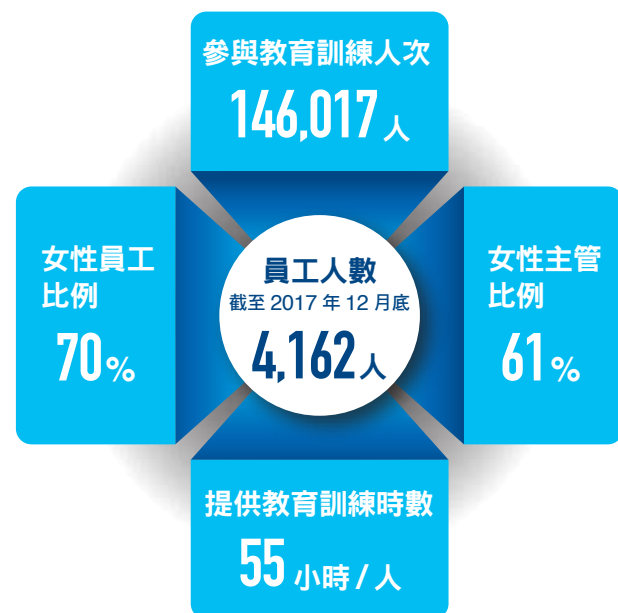
在 Live Well at Citi 的主張下，2017 年花旗（台灣）透過了更多樣的活動及文章宣導，提升員工對於自主健康管理的意識。人力資源中心每週提供身心健康相關的衛教文章或傳染病疫情通知，並規劃健康減重、健康飲食、紓



透過健身挑戰賽 (Citi Fitness Challenge)，鼓勵員工培養運動的習慣。



在莫兆鴻董事長的帶領下，員工體驗拳擊有氣帶來的暢快。



壓、戒菸資訊以及預防失眠等系列講座，讓員工可隨時檢視自己的健康狀況，調整工作與生活。在「CitiTalk 城市講堂」的安排上，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）每年都會辦理「花旗健身挑戰賽 Citi Fitness Challenge」。2017 年董事長莫兆鴻帶領花旗員工體驗拳擊有氣，並鼓勵同仁透過花旗專屬的 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，達到運動健身與捐款助人的雙重意義。

## 啟發青年人才 邁向成功之路

根據國際勞工組織發布的《2017 年全球青年就業趨勢報告》指出，全球有 7,090 萬青年失業，預計 2018 年青年失業人口將再增加 20 萬人，達 7,110 萬人。從全球範圍來看，3/4 的青年勞動人口從事非正規工作，在發展中國家，20 名年輕人中就有一人從事非正規工作。

青年高失業率的問題，同樣發生在台灣，為協助青年找到合適的工作，2016 年起，由花旗基金會規劃、執行的「邁向成功之路 Pathway to Progress」計畫正式在台實行。計畫以協助 16 至 24 歲的青少年就業為目標，並提升他們的就業能力。調查發現，青年失業問題主要是青少年擁有的技能與實際職場所需的技能有所落差，為此，花旗積極與相關的團體合作，共同籌辦各項職能培力活動，希望將「BE THE BEST」精神延伸至我們的企業社會責任，培育金融

人才之外，同時也能培育多方位、社會未來的專業人才。

### Yes, I Can！跨出成功第一步

由花旗基金會贊助，基督教芥菜種會負責執行的「Yes, I Can！青年職能培力」計畫在 2017 年年底展開。首要目標是針對 16 至 24 歲的青少年，培養一技之長並協助他們找到工作、獲得穩定的收入。主要計畫內容是藉由專業技能培力、適性探索與職場實習 3 階段，協助青少年順利找到人生第一份工作。

參與培力計畫的首批 20 位青少年，大部分來自高風險家庭，缺乏自我認同與專業技能之下，芥菜種會除提供技能訓練，並透過單車環島活動，訓練青少年尋找自我、



學員與陪騎的花旗志工交流，請益職場經驗。

發掘潛能；同時透過活動，青少年們可以培養內容規劃的能力、自主學習以及團隊領導等。值得一提的是，花旗志工在此次環島活動中加入陪騎，騎乘的過程中雙方可以互相交流，青少年透過交流更能深入瞭解職場生活，對於金融產業也有了初步的認知。

### 夢想給力 培育社會精英

由張老師基金會負責的「青年培力 夢想給力」計畫，以大三、大四即將畢業的大學生或社會新鮮人為服務目標，透過職業導師諮詢輔導、生涯講座、營隊活動等方式，引導學生找到未來的目標，進而努力爭取所希望的工作。

根據內政部統計，國內擁有碩博學歷者高達 142.2 萬

人，與先進國家相較，我國國民學歷高，居全球排名第四，但碩博士生的失業率卻高達 2.82%。除了市場供需影響高學歷青年的就業外，對於職場的模糊認知也是造成高失業率的主因。

為此，「青年培力 夢想給力」計畫著重於諮商輔導，引導即將畢業的大學生或社會新鮮人建立正確的職場觀念，帶領他們認識各種不同的業別，進而選擇真正適合自己的行業與工作，讓夢想落實。

計畫於 2017 年 10 月開始執行，目前已有 25 位來自 10 項不同產業的職業導師加入計畫，提供學員各項職業相關諮詢。同時開設多場講座，由社會心理學相關老師，引導學生發掘潛能，透過性向分析，找到自己的目標。接著由來自不同領域的職業導師，陪伴學生尋找自己未來的方向。



透過小組活動，協助學員們探索自我、發掘潛能。



藉由職場參訪，讓即將步入社會的新鮮人對不同的業種有更完整的樣貌。



透過講座與小組活動，學員可以發掘自己的職業性向。

# Trust

## 贏取信任

花旗的使命在成為客戶可信賴的夥伴，提供負責任的金融服務。為保障客戶財產安全，花旗內部設有嚴密的控管制度，由員工教育訓練做起，建立誠信的觀念，同時對於作業流程嚴格控管，採用風險為導向的稽核制度，加強審查與層層把關，力求所有交易透明。除了對客戶的承諾，花旗更將這樣的使命擴展至社會大眾，透過金融理財教育的推廣，讓大眾擁有正確的金融知識，進而妥善管理自己的財富，創造美好的生活，讓「BE THE BEST」不只是花旗對客戶的承諾，也是推升社會進步最好的表現。

### 花旗的承諾與成就



#### 提供負責任的金融

- 強化金融機構內稽內控能力，提供優質金融服務。
- 改善金融機構的法規與監管，做大眾信賴的企業。
- 促進企業風險控管能力，協助企業永續成長。



#### 全民理財趣—— 金融理財嘉年華會

- 提供金融理財教育學習平台。
- 提升全民金融知識水準。



#### 新移民媽媽的幸福帳本

- 藉由金融理財教育，協助低收入戶脫貧。
- 協助婦女提升家庭地位，擁有自主能力。

## 誠信經營奠定信任基礎

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是艱巨的挑戰。因此，花旗（台灣）不遺餘力在企業體內落實全面性的誠信管理，由制度面著手，建立行為準則，落實防制洗錢、打擊資恐與建立反賄賂及貪污等政策。

為成為客戶的最佳夥伴、保障客戶的財富安全，花旗（台灣）極重視金融道德與風險控管，要求所有同仁都必須具備金融道德與相關知識，新進同仁在任職後三個月內，需完成法令遵循、洗錢防制、資訊安全管控以及詐欺警示等，至少 14 堂、26 小時的基礎教育訓練課程。面對客戶的第一線客服、分行理事人員，更是提高規格要求，任職當月必須完成 70 小時以上的新人訓練，熟悉各項作業流程與相關管理規範等。

除了加強員工金融道德訓練，定期檢視之外，配合政策、法規，花旗（台灣）銀行推行「公平待客原則」政策，以確保金融產品的推介、銷售以及業務人員的酬金制度，都能受到規範。針對客戶資料安全、以及個人資料保護法的相關規範，建置完整的個人資料保護體系，每年度持續監控執行成效，藉此確保有效落實客戶資料保護。

我們不僅設定高標準的道德規範、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），所有員工每年必須完成相關教育訓練，以確保所有行員了解並遵循所有規範。

### 層層把關 強化風險控管

針對消費金融，2017 年花旗（台灣）擴編作業風險管理中心，以不同的作為與角度全盤思考，來監控與管理每項投資交易，進而保障客戶利益。消費金融作業風險管理中心轄下近 50 位人員，不僅針對交易異常之客戶主動做電話背景調查，進行投資適性報告；針對分行的每筆投資交易，更詳細確認是否符合內控準則與法規，如有異常狀況，對內會要求分行解釋，對外則會與客戶確認交易合理性，確保雙方資訊對稱。為落實行動主義，更設立專責團隊進行分行查訪，針對各項產品前後端的行銷與銷售流程，進行風險控管，並定期跟董事會呈報，同時參考國外案例，以他山之石做為借鏡與學習。



在消費金融作業風險管理中心的運作下，符合參數設定之投資交易不僅會需要詳實審核資金來源，如針對高齡客戶，更會進行主動關懷與二次訪談，以確保投資人詳實了解內容，如遇頻繁短線進出或損失達一定金額以上之交易，更會確認分行與客戶之間是否充分溝通了解。若有客戶針對投資商品異常解約，花旗（台灣）透過內部監管機制發現此狀況，會立即派員與客戶聯絡，確認客戶是否瞭解交易內容，並說明交易的相關條款，並再三確認客戶之意向，以確保客戶之利益。

### 識別需求 提升稽核效率

在保護客戶權益的最高原則下，花旗（台灣）在進行任何選擇、決斷前，皆須再三考量 3 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。

2016 年 11 月，花旗（台灣）提出「風險導向的稽核制度」申請並獲得金管會核可。花旗（台灣）一改以往的稽核方式，透過風險評估的方法，審慎評估稽核範疇內各個受查主體之風險，並依據評估結果決定稽核任務之查核重點、範圍、方法、稽核程序及查核頻率，將稽核風險檢

核資源做最有效的配置，聚焦於重要風險並加強查核深度，提升內部稽核執行效益，有效協助銀行完善內部控制制度及強健企業體質。

### 開辦講座 與客戶攜手控管風險

隨著全球經濟環境的變動，金融市場的波動考驗著企業的獲利能力、資產負債表和策略規劃，因此深入了解如何量化風險以管理公司曝險部位，並運用最佳的財務管理工具降低風險，對企業發展而言刻不容緩，至關重要。

有鑑於此，花旗（台灣）透過「企業市場風險管理研討會」，邀請企業客戶參加，並邀請亞太區 CitiFX 風險管理解決方案小組的高階主管擔任講師，和客戶分享風險管理的重要性。透過「避險策略模擬遊戲」，讓客戶化身成模擬公司的財務長，以小組方式進行避險策略的操作競賽。各小組必須以最合理的成本，保護自己公司盡可能不受外匯、利率與油價波動等影響，以對公司有利的方向進一步強化資產負債表。客戶表示現在他們對風險管理有更深一層的認識，有別以往僅從市場觀點評估，現在他們更了解如何檢視自身公司風險缺口以及避險需求，並由下往上進行策略性的風險管理。

## 提升金融知識 建構富足未來

為進一步推動「BE THE BEST」，花旗（台灣）將「成為客戶的最佳夥伴」概念延伸至社會大眾。透過金融理財教育的推廣，提升國人金融知識、瞭解金融商品，進而為自己設定理財目標，規劃適合自己的理財計劃。在提升國人金融知識方面，花旗（台灣）在 2017 年舉辦「金融理財教育嘉年華會」，藉由多元化的活動，提供一般社會大眾金融相關知識。另針對新移民以及中學生，在花旗基金會贊助下與社團團體合作，提供相關課程與個人諮詢，建立低收入戶正確的消費與記帳觀念，有效改善生活。

### 全民理財趣 提升大眾金融知識

響應聯合國永續發展目標中的脫貧計畫，花旗集團長期針對不同族群，提供普惠金融服務。在台灣，隨著社會變遷，推出多樣化的金融教育課程及活動，14 年來已投入超過新台幣 1.4 億元，受惠對象累計超過 60 萬人。

2017 年花旗（台灣）彙整過往在金融理財教育上累積的豐富資源與教材，透過「全民理財趣」金融理財教育嘉年華會將資源與大眾分享。嘉年華會活動包含實體的展覽，針對不同族群提供重要的理財概念，民眾可藉由展覽檢視自己的理財觀念是否正確，並由互動體驗中學習實用

的理財技巧。

嘉年華會期間，每日下午提供免費的專題講座、工作坊、舞台劇等，針對不同族群、議題，提供民眾各種理財知識。小朋友可以藉由舞台劇表演，認知需要與想要；大學生可以透過密室脫逃遊戲，認識各種金融商品；一般大眾，則可以透過講座，學習如何規劃自己的退休生活。

嘉年華會不僅針對一般社會大眾，另針對社福機構舉辦 NGO 分享會，將花旗多年來的推廣經驗與社福夥伴分享。所有金融理財相關的課程、教材、影音資源，也藉由此次活動建立專屬平台，提供給大眾免費瀏覽，讓全民都有機會體驗理財樂趣。

### 普惠金融 協助弱勢脫貧

針對低收入及需要幫助的朋友，花旗持續與社福機構合作，提供專業諮詢與工作坊，協助弱勢朋友改善生活。在花旗基金會贊助下，得勝者教育協會針對全台中學生，提供 6 小時的財商教育，教導學生分辨需要與想要，並於暑假期間開辦理財營隊，讓學生們擁有正確金融觀念。2015 年底至 2017 年年底，累計培育超過 1,000 位的授課志工，觸及的學校超過 100 所，受益的學生近 1 萬人。暑假營隊期



2017 年花旗透過舞台劇分享「全民理財趣」金融理財教育，讓民眾獲得正確金融觀念。



2017 年花旗（台灣）舉辦金融理財嘉年華會，邀請當時的金管會副主委鄭貞茂以及花旗基金會蒞臨指導。



花旗義工參與得勝者所舉辦的理財營，和學生分享管理零用錢的方法。

間，還有花旗義工前往協助，分享金融相關知識。

寶珍珠基金會則與花旗基金會共同合作推廣「新移民女性金融理財培力發展行動專案」，至 2017 年已在全台開授「新移民媽媽的幸福帳本」課程近 60 期，超過 1,000 位的新移民姊妹參加，累積儲蓄超過新台幣 2,000 萬元。此課程是透過提供基礎金融教育與記帳等一系列的課程，協助中低收入的新移民姐妹建立正確的理財觀念，培養在有限資源下透過小額儲蓄累積財富的能力。

在「新移民媽媽的幸福帳本」課程推動中，寶珍珠基

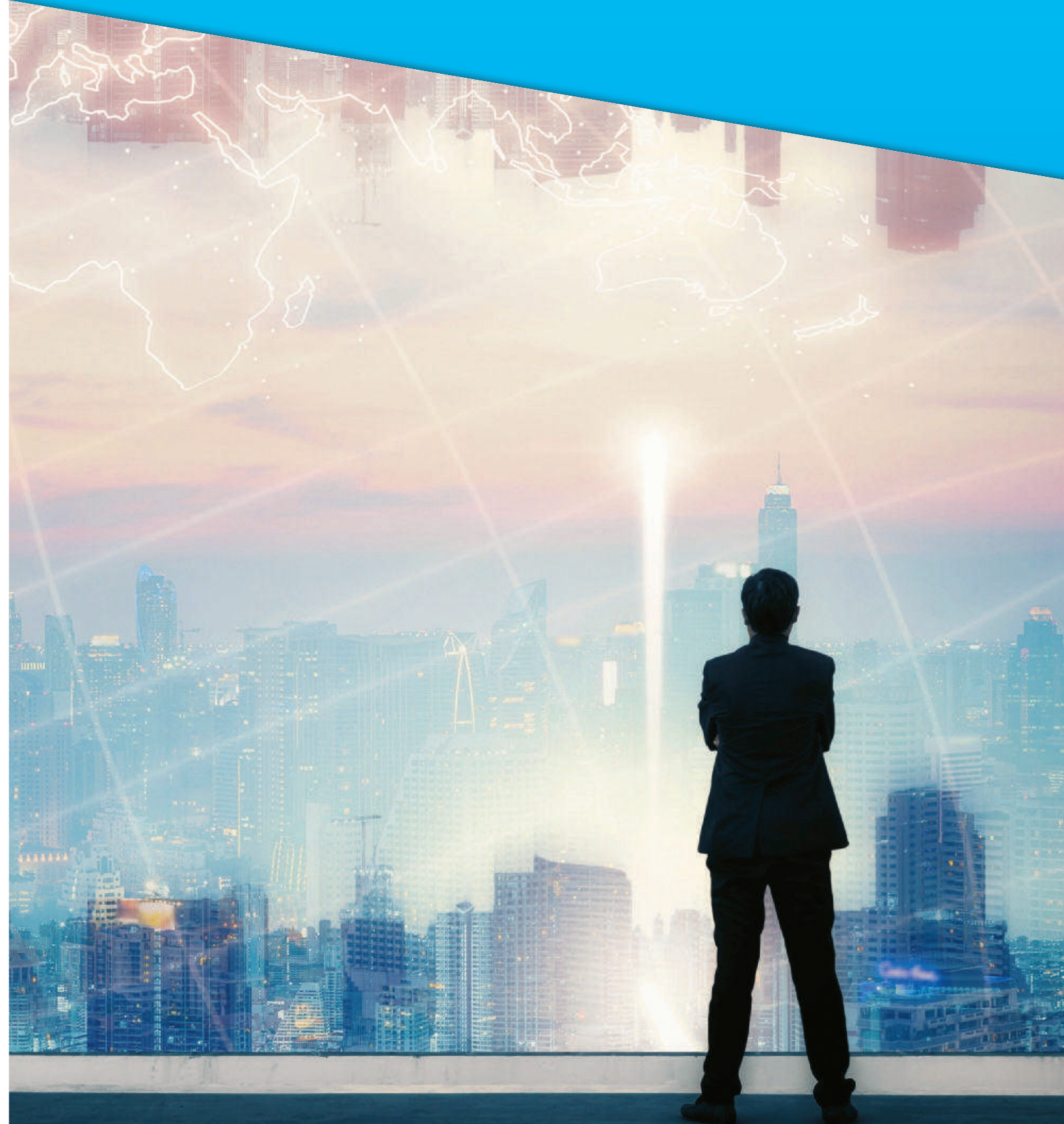
金會發現許多學員在上完課後，開始相信自己擁有實現夢想的能力並努力付出行動，甚至已經達成夢想，於是集結九位來自於印尼、越南、中國、緬甸、柬埔寨及泰國等地的新移民媽媽故事，出版「小銅板大夢想：新移民媽媽的理財魔法」一書。這群優秀的學員透過落實生活當中記帳、省錢、儲蓄的理財方法，用一個個的小銅板，來完成他們的大夢想。透過本書的出版，不僅希望讓大家看到這些新移民如何努力實踐夢想，改善生活環境並守護家庭，也借此激勵更多低收入的家庭突破逆境，走出幸福的人生路。



金融理財教育嘉年華會針對不同族群開設多樣化的講座、活動，提升社會大眾的金融知識。



寶珍珠基金會與花旗基金會共同合作推廣「新移民女性金融理財培力發展行動專案」，至今有超過 1,000 位的新移民媽媽參與。



# Innovation

## 引領創新

花旗的價值主張以推動社會成長和進步為使命，為提升金融環境，花旗不斷地創新產品、提升服務，不論在消費金融或企業金融方面，皆秉持著創新前行的精神，推出數位化、行動化、客製化的服務，將「Be The Best for Our Clients」落實在作業執行上。在企業社會責任方面，花旗（台灣）關心環境保育，積極尋找永續發展方案，以循環經濟、降低污染、永續經營的方式，與主管機關、非營利組織甚至是社會企業攜手合作，共同守護我們的地球。

### 花旗的承諾與成就



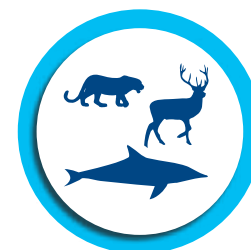
#### 推廣金融科技， 讓金融生活數位化

- 致力金融科技發展，讓行動支付更為普及。
- 提高國際間合作，全面啟動科技銀行與創新。



#### 推行循環經濟， 支持綠色能源

- 支持太陽能建置及使用。
- 推行二手玩具回收、再利用，減少垃圾產生。
- 提升綠能使用率，有效減緩氣候變遷影響。



#### 淨灘、流域收復， 落實環境生態保育

- 透過淨灘，減少海洋廢棄物所帶來的污染及生態浩劫。
- 認養茶園，獎勵友善農業，以保有水源清淨及自然生態。

## 創新金融服務 引領經濟脈動

花旗憑藉著不斷創新前行的理念與執行力，在全球金融業中領先群雄。花旗（台灣）承襲著勇於創新的 DNA，透過全球網路優勢，打造數位化金融環境，引進國際間最佳作業模式及金融交易創新平台，並支持政府政策，協助台商布局全球，成為客戶的最佳銀行。

### 數位金融 提升生活便利

長期以來，花旗擁有台灣最高的信用卡活卡率，這是客戶滿意花旗信用卡的最佳證明。做為領導品牌，花旗（台灣）致力觀察市場趨勢，打造符合消費者期望的用卡體驗，2017 年花旗（台灣）與悠遊卡公司緊密合作，提供花旗信用卡全卡別皆有悠遊卡功能，並領先業界推出「嗶嗶增值，筆筆回饋」，每一筆花旗悠遊聯名卡自動加值皆能享有回饋。

除此之外，隨著行動支付的時代來臨，花旗與全球消費性電子領導品牌三星電子攜手合作行動支付，提供卡友更快速、簡便以及安全的支付方式，開啟了行動支付的新紀元。

### 卓越非凡的客戶體驗

花旗致力於發展金融科技，在兼顧資訊安全的前提下，花旗不斷推出數位化金融服務，滿足顧客需求。2017 年，花旗（台灣）領先業界率先推出新戶透過自然人憑證線上申辦信用卡服務。申請人只需「填寫資料」、「連線認證」、「上傳文件」三大步驟，免簽名、免寄回，最快約 6 分鐘即可完成申辦，提供消費者更簡單、快速的無紙化信用卡申辦體驗。

在台灣有 5 成的花旗客戶透過數位銀行從事外匯交易，買賣外國股票的比重更高達 75%，表示消費者對網銀服務的接受度快速成長。為了提供卓越非凡的客戶體驗，花旗推出「全方位財智規劃」（Total Wealth Advisor，TWA），讓理財專能夠提供更專業的服務，協助客戶達成人生的財務目標。

隨著網路科技的發展，花旗（台灣）推出花旗客服即時通（Mobile eChat），這項嶄新的服務讓客戶即使人在國外，或在不方便打電話的情況下，也能透過手機頁面，輕鬆聯繫花旗客服，快速、免費地尋求花旗的協助，讓客戶擁有安心的服務感受。

## 應用數位科技 協助客戶轉型

科技金融、區塊鏈等新興事物的誕生，驅動全球企業積極思考數位轉型；財務管理在此扮演關鍵角色，除了運用集中化平台或共享服務中心等方式，如何在安全無虞的環境下利用開放式架構以優化流程與效率，成為所有財務人員的首要課題。

花旗集團全球每天處理超過 4 兆美金的交易，深刻瞭解數位平台對客戶財資管理的重要性，在「Be The Best for Our Clients」理念下，花旗財資暨貿易金融管理事業群提供客戶完整的財資顧問服務、帳戶集中管理、流動資金管理、流動性和投資選擇範圍、系統數據整合及資訊安全、以及創新的電子商務及數位計劃。

花旗提供創新的大數據分析，分析客戶的應付帳款數據，就客戶的資金流動性及降低供應鏈風險提出建議，讓客戶在運用流動資金能更有效率；同時，針對不常往來的付款人或過高的付款金額之交易指示，花旗的系統可在第

一時間提出警示並通知客戶，降低交易詐欺的風險。

未來客戶利用 Faster Payment、應用程式介面（API）及資料視覺化等技術，交易將可全年無休、全天候隨時進行立即清算及對帳，擁有數位安全功能即時處理、數據運用能力等，讓客戶與銀行間的資金往來管理更精簡、更快速、更優質。



花旗與三星電子合作行動支付，提供卡友快速、簡便以及安全的支付方式。

## 綠色創新 致力環境保育

花旗（台灣）致力應用最新科技，提供客戶卓越的數位服務，以達到在金融服務上「BE THE BEST」的目標；在企業社會責任上，花旗（台灣）則是深入觀察社會脈動，發現社會問題、積極提供解決方案。花旗身為金融業領頭羊，勇於創新的 DNA 深植於企業文化中，率先於金融業導入「循環經濟（Circular Economy）」概念，將 2017 年定為「循環經濟元年」，實踐我們對環境永續的承諾。花旗跳脫傳統捐款模式，以更多元的行動方案，積極創造經濟價值生態圈，讓「BE THE BEST」的精神延續至企業社會責任上。

## 推行循環經濟 守護地球資源

2017 年，花旗（台灣）響應政府「循環經濟」政策，分別攜手環保署、七星環境保育基金會、台灣玩具圖書館協會、台灣環境保護聯盟與主婦聯盟環境保護基金會等非

營利組織，藉由輕鬆有趣的方式，落實減量（Reduce）、回收（Recycle）、再利用（Reuse）的 3R 精神。

全台海岸線長達 1,139 公里，為落實減少（Reduce）垃圾污染海洋，花旗（台灣）參與環保署「海好有你淨幸福」計畫，與其他 300 多個民間單位共同認養美麗的海灘。2017 年起認養萬里加投下寮沙灘 1,000 公尺，定時派員清理海灘廢棄物，避免海洋受到污染外，同時也還給沙灘美麗的面貌。

「旗開藝想三部曲」是以回收（Recycle）二手玩具為出發點的環保專案，同仁捐出家中的二手玩具後，由花旗義工協助分類、修復玩具，讓可再使用的玩具在整理後交由玩具圖書館供民眾使用。為讓小朋友懂得珍惜玩具，花旗（台灣）與玩具圖書館協會合作創立花旗玩具故事屋，將二手玩具與說故事結合，在講故事時融入二手玩具的使用，傳遞珍惜資源的概念。對於無法再修復利用的玩具，則以再生藝術的方式賦予新生命。我們邀請全國 200 位國

## 花旗 2017 循環經濟元年

### 減量 Reduce

專案名稱 海好有你淨幸福

關注議題 塑膠垃圾  
清理 500 公斤塑膠垃圾。

減碳績效 1,030 公斤

### 再利用 Reuse

專案名稱 綠能捐贈與教育

關注議題 綠色能源  
每套 3KW 太陽能發電系統，每年協助 NGO 供電超過 3,500 度電，節省電費相當每年造林 0.2 公頃。

減碳績效 3,600 公斤

### 回收 Recycle

專案名稱 旗開藝想三部曲

關注議題 二手玩具  
回收 1,500 件二手玩具；超過 1,660 位學童參與花旗玩具故事屋；新北、雲林二手玩具創作展覽吸引 10,000 人次參觀。

減碳績效 3,090 公斤



花旗義工協助二手玩具清潔與整理。



花旗同仁組成義工隊，協助茶農清除芒草，並與茶農一同學習採茶、撿茶。



花旗（台灣）銀行率先將企業社會責任的推動結合綠色公民電廠，協助非營利組織裝設太陽能面板，不僅能自電自用，幫助非營利組織實際降低電費開銷，更兼顧企業社會責任在環境永續上的承諾，同時落實政府節能減碳的政策。

中小師生利用損壞的玩具創作，設計饒富趣味的裝置藝術或改造為其他玩具，如此不僅賦予二手玩具新生命，也讓孩子從中養成愛物、惜物的好習慣，走向零浪費生活。

能源，一直是社會關注的議題，花旗（台灣）除了在日常營運宣傳、力行減能、省電之外，同時響應政府推動「綠能屋頂全民參與」計畫，率先將企業社會責任結合綠色公民電廠，捐贈太陽能面板給台灣烏腳病醫療紀念館，不僅支持綠能發電以減少環境污染外，紀念館可使用太陽能所產生的電力，降低電費支出，節省營運支出。

#### 認養坪林茶園 支持流域收復

2015 年食安風暴，花旗（台灣）發起「養土、養生、養農」，藉由支持友善耕種小農，進而保護土地、環境免受化學農藥污染，同時也可以保障我們食的安全。2016 年起，花旗（台灣）延續這樣的觀念與社會企業八百金合作，認養坪林茶園。由於坪林茶園位於翡翠水庫上游，為避免水源受到污染，以流域收復的目標，鼓勵茶農使用自然農法，不再使用化學肥料及除蟲劑，同時，花旗認養茶園以保障茶農生計。除了茶園認養之外，花旗（台灣）連

續三年發起協助茶農義工活動，由花旗同仁組成義工隊，協助茶農清除芒草，並與茶農一同學習採茶、撚茶。

#### 內部作為：力行節能減碳愛地球

為提升各項資源之利用效率，使地球資源能永續利用，花旗（台灣）落實減量（Reduce）、回收（Recycle）、再利用（Reuse）的 3R 精神於日常營運中。花旗（台灣）為台灣第一家公開申請 LEED CI 認證的企業，以及第一家獲得 LEED 金獎的銀行。截至 2017 年，目前共有 8 間分行與辦公樓層獲 LEED 認證，約占營業總面積 15.851%。在辦公室的使用規劃上，採用彈性座位設計，因有效的空間利用平均每年可節能 83,288 度用電量，約減少 44,059 公斤二氧化碳當量排放。在全台分行的營業據點，採用 Zelio 自動控制節能系統，有效控制戶外照明招牌、室內冷氣送風機及室內照明的使用時間，平均每年可節能 101,840 度用電量。另外，為保護森林資源，花旗（台灣）推廣電子帳單，邀請客戶共同參與環保減碳，截至 2017 年底，超過五成以上的客戶使用電子結帳單，為地球省下 3,347 萬份紙張，等於少砍 4,117 棵樹或減碳 60.2 噸。

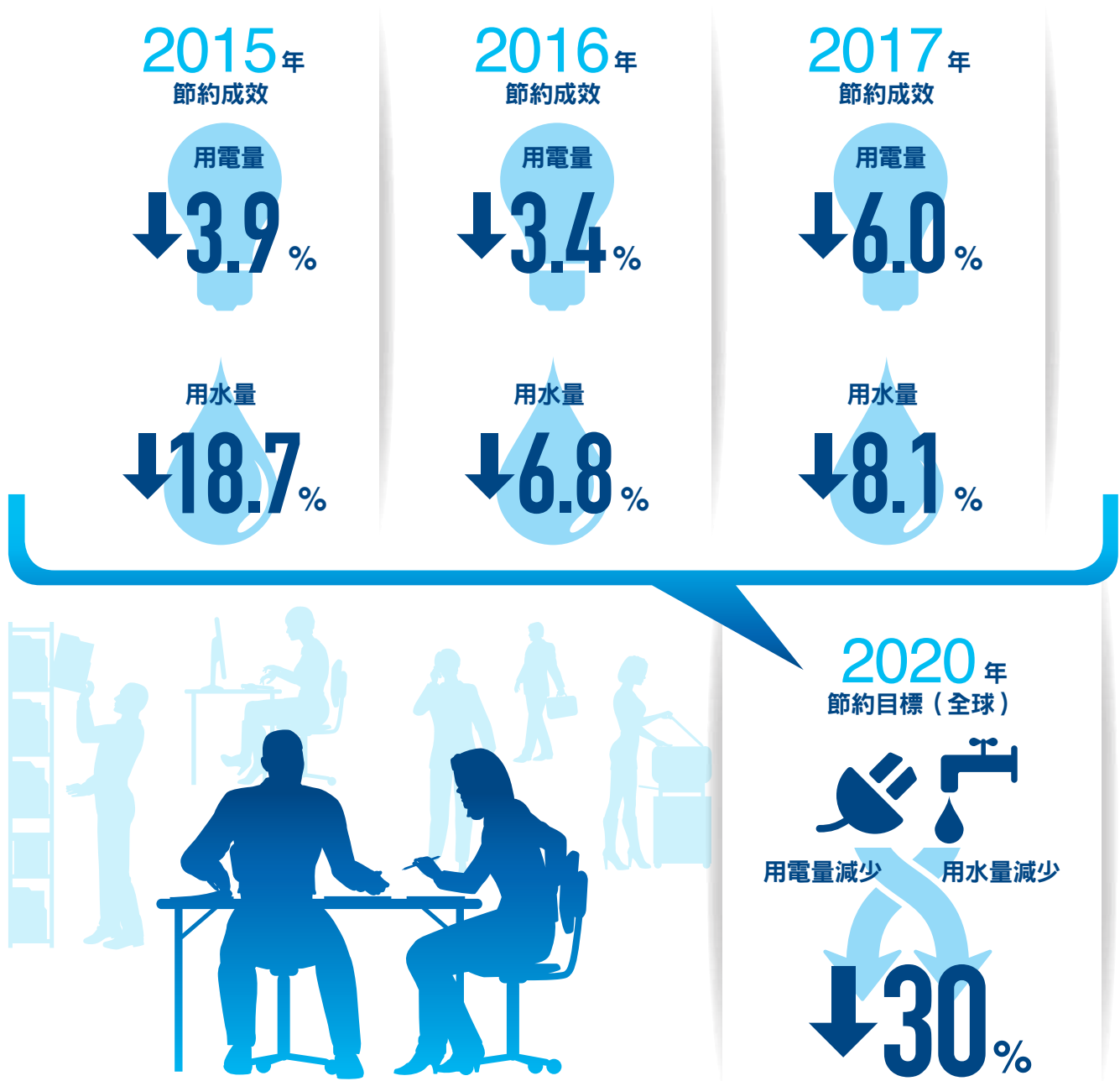


花旗（台灣）全台分行營業據點，採用 Zelio 自動控制節能系統，有效控制戶外照明招牌。



花旗（台灣）在辦公室內部，確切落實節能減碳的規劃。

#### 花旗（台灣）辦公室節能績效





©2018 Citigroup Inc. All rights reserved.

CITI and Arc Design is a registered service mark of Citigroup Inc.

本文件採用再生紙印製