



Environmental Social and Governance Report

2019

BE THE BEST

花旗環境社會和公司治理報告書

編輯原則

歡迎閱讀花旗（台灣）商業銀行（以下簡稱花旗或Citi），所發行的環境、社會和公司治理（Environmental, Social and Governance 以下簡稱ESG）報告書。本報告書主要聚焦重大之ESG議題，以期使關注花旗的利害關係人與社會大眾，瞭解我們於2019年，所推動及

因應之永續承諾及行動，並關注在各項ESG議題的投入。自2020年起，我們規劃每年發行ESG報告書，可於我們的官方網站下載：www.citibank.com.tw

- 上期發行日期：2018 年
- 下期發行日期：2021 年



報告期間與邊界

本報告書資料揭露期間為2019年（1月1日至12月31日），內容涵蓋花旗全台據點，企業社會責任重大主題與關鍵績效等資訊，為求完整性，部分內容將回溯2018年或擴及2020年。



外部保證

本報告書經台灣檢驗科技股份有限公司（SGS-Taiwan Ltd.）查證，確認內容符合 AA 1000 AS 第一類型中度保證等級，並符合GRI準則核心（Core）選項之要求，完成重大性審查及保證作業，取得查證聲明書。



撰寫依據與計算

依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）永續性報告準則及AA 1000（2008）當責性原則標準撰寫，向外部利害關係人揭露花旗企業永續經營之成果。報告書中之資訊，皆由ESG報告書編輯小組彙整提供，並經文件化管理；為求完整性，如無特別說明，財務數據貨幣單位預設為新台幣（元）。



聯絡資訊

聯絡窗口：花旗（台灣）商業銀行股份有限公司
公共事務中心

地址：台北市信義區110松智路1號13樓
電話：(02) 8726-9791
信箱：Connie1.Lin@citi.com

目錄

編輯原則 01

目錄 02

1 經營者聲明 04

2 花旗(台灣) 06

財務績效 08

2019年獲獎紀錄 09

3 創造永續影響力 10

花旗(台灣)永續策略 12

利害關係人 12

ESG治理 16

客戶影響力 18

引領數位創新 19

追求客戶滿意 21

重視資訊安全 26

員工影響力 28

友善平權職場 30

重視工作與家庭平衡 35

建構安全健康職場 37

培育多元金融人才 38

金融影響力 42

推動永續金融 43

支持包容性成長 43

響應赤道原則 43

責任供應鏈管理 45

花旗氣候行動 45

社區影響力 50

花旗全球義工日 51

在地青年培力永續工程 52

英語辯論教育 53

4 商業道德與治理 56

穩健公司治理 59

營運風險管理 60

恪守行為準則 60

防制洗錢及打擊資恐 61

支持普惠金融 62

公共政策參與 63

5 附錄 64

第三方確認聲明書 66

GRI準則索引表 68

經營者聲明

花旗深耕台灣超過半世紀，一直以來，我們秉持「BE THE BEST」理念，致力成為客戶可信賴的夥伴，透過連結與創新，提供負責任的金融服務，推動產業發展與社會經濟進步。

在永續的道路上，身為負責任的企業，花旗深化ESG（Environmental, Social and Governance）理念，與經營策略結合，發揮金融的正向影響力，創造環境、社會與公司治理的永續進步。我們串聯內外部資源，力行永續作為，以具體行動實踐聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），為世界貢獻一己之力。

這是花旗（台灣）第一本，經國際認證的ESG報告書，我們同步與國際接軌，依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）永續性報告準則編制。正當我們準備發行報告書同時，全球正面臨新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情衝擊，各國人民健康、社會和經濟，均受到前所未有的威脅與考驗。在這場危機中，花旗充份發揮企業社會責任精神，展現風險因應機制及策略，以確保員工健康及客戶服務持續為優先，第一時間啟動紓困措施，協助客戶度過難關，同時推動「花旗台

灣愛心加乘計畫」，攜手全體花旗人共同關懷弱勢家庭、失親兒及醫護人員，在這場公衛危機中，成為員工、客戶及台灣社會最堅實的後盾。

回顧2019年，花旗在ESG領域獲得重大進展，我們具體實踐花旗集團「2025永續發展策略」以永續金融為主軸，提供融資促進全球氣候解決方案，我們響應赤道原則（Equator Principles, EP），將環境與社會風險納入授信考量，建立ESG授信機制，並支持政府「5+2」新創產業政策，透過金融影響力，將資金引導至綠能科技、循環經濟等產業，協助企業轉型，邁向綠色低碳經濟；並結合公益與綠能推廣，深耕綠能公益計畫，推動台灣第一張公益再生能源憑證，幫助非營利組織擴大綠電使用。對內，我們建構綠色低碳的企業環境，設定減碳目標，透過能源及水資源有效管理，從自身做起，實踐守護地球的承諾。

在員工關懷面向，花旗致力創造友善平權的職場環境，積極推動性別平等，倡議多元與包容，同時結合完善的人才培育及福利制度，協助員工發揮潛力，成為金融產業頂尖菁英，提升企業競爭力。我們於2020年全面提升

員工福利，同仁皆可享有16周產假，以及4周陪產假（陪產假天數位居台灣金融業之冠），在疫情期間，更提供員工全方位的防疫照護以及一日特別休假，針對符合資格的員工，另外提供一次性特別補助金，協助員工度過疫情難關。

在社會共融面向，花旗聚焦青年培力，串聯台灣在地資源佈建生態系，推動「在地青年培力永續工程」解決青年人口就業問題，2016年至今幫助超過1000位年輕人成功進入職涯，推動包容性成長。2019年花旗全球義工日，我們亦攜手公益團體進行愛心義賣，並將收益回饋機構營運與弱勢照護，創造「1+1>2」的社會影響力。花旗亦運用普惠金融策略，結合金融核心能力，2004年起，長期推動金融知識教育，從推廣兒童理財觀念開始，而後深入各族群，擴及到新移民家庭，足跡遍及小學、中學與大學，並深入社區，受惠對象超過50萬人。

花旗於ESG永續議題的耕耘，2019年獲得各專業評選機構肯定，更於國際舞台綻放光芒，在國內榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」及《卓越雜誌》「最佳企業社會責任獎」肯定；信用卡及財富管理業務持續獲得《讀者



文摘》及《財訊》等大獎。國際肯定方面，連續第23年榮獲《金融亞洲雜誌》（FinanceAsia）「最佳國際銀行」大獎、連續17年蟬聯《財資雜誌》（The Asset）Triple A「最佳國際銀行」榮耀、《歐元雜誌》（Euromoney）「最佳銀行」，及《亞元雜誌》（Asiamoney）「最佳國際銀行」的殊榮。此外，亦獲得《財資雜誌》Triple A「台灣最佳次保管銀行」殊榮，展現花旗在台灣證券保管業務的領先地位。

我們將持續透過創新研發及資源串聯，發揚引以為傲的企業文化，以「BE THE BEST」為願景，具體推展環境、社會及治理領域行動方案，攜手員工、客戶、企業夥伴創建永續共好的未來。

花旗（台灣）銀行
董事長 莫兆鴻

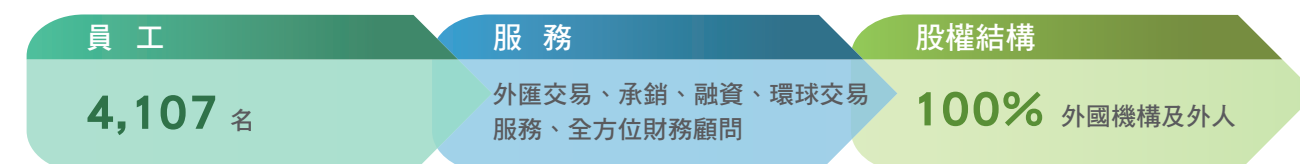
A stylized handwritten signature in black ink, corresponding to the name Mo Zhaohong.

花旗（台灣）



花旗集團是全球銀行的領導品牌，營運範圍遍及全球160多個國家，擁有約兩億名的客戶，為全球消費者、企業、政府及機構客戶提供多元化金融產品和服務。花旗銀行 1964 年在台灣成立辦事處，隔年成立台北分行，業務範圍涵蓋企業金融、投資銀行、消費金融等領域。為持續深耕台灣市場，於 2007 年購併華僑銀行，正式成立花旗（台灣）商業銀行。截至 2019 年底，花旗在台灣共有 48 家分行，提供企業金融及消費金融業務，獲得廣大客戶的高度評價。近年來，花旗前瞻數位趨勢，掌握金融科技先機，致力發展數位金融科技，提升數位競爭力，在兼顧資訊安全的前提下，持續創新推出數位金融服務，滿足廣大客戶之需求。

花旗（台灣）速覽



我們的服務



- 台灣第一家進入本土承兌押匯的外商銀行，率先承辦國際外匯業務
- 針對大型、跨國、中小企業、金融同業及外資等不同客戶需求，提供全方位服務及解決方案
- 主要業務範圍包括：外匯交易、承銷、融資、環球交易服務、全方位財務顧問等
- 領先市場推出「在地化全球保管服務」，協助壽險業將海外投資資產移回台灣
- 開發數位科技，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
- 持續引進創新產品，提供客戶最佳金融理財服務
- 率先推出「財富管理銀行」，引進優利組合帳戶、黃金帳戶等最先進的金融商品
- 首創電話理財中心、24 小時無人銀行、便利商店代收信用卡帳款、智慧銀行、不斷升級「花旗行動生活家 App」
- 首創台灣金融界「聲紋辨識」客服中心

企業價值觀

花旗的企業使命，旨在成為客戶可信賴的夥伴，藉由提供負責任的金融服務，推動永續成長與經濟進步。

花旗身為全球性銀行，一直以來，以提供卓越的金融服務，推動社會的成長與進步為使命。花旗（台灣）身為花旗集團的一員，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。除了對客戶負責，

我們更將「Be the Best for Our Clients」使命擴展至社會大眾，為社會帶來正向的經濟及社會影響力，成為推升社會進步最佳的實踐。

對客戶的承諾

「Be the Best for Our Clients
成為客戶的最佳夥伴」

凡事以客戶為中心，透過不同的作為、以不同的角度全方位思考，提供給客戶最安心、最完善的金融服務，成為客戶最信任的夥伴

對自我的期許

所有決策都必須為客戶
創造出最佳成果

所有的決策，均須符合下列三項原則：
1. 符合客戶利益
2. 創造經濟價值
3. 始終負責可靠

2019 年財務績效

花旗於 2019 年稅前盈餘達新台幣 148 億元，為自 2013 年以來表現最好的一年。2019 年稅後盈餘達新台幣 126 億元，稅後每股盈餘為新台幣 2.41 元，稅後資產報酬率為 1.58%。財務實體請參閱年報 p.97。在信用評等方面，惠譽信評於 2019 年授予花旗之評

等結果為：國內長期評等 AA（tw），國內長期評等展望為穩定、國內短期評等 F1 +（tw）、國際長期外幣發行人違約評等 A-、國際長期外幣發行人違約評等展望為穩定、國際短期外幣發行人違約評等 F1、支援評等為 1。

項目	2019年（單位：仟元）
營業收入	30,054,125
營業費用（註1）	14,416,188
同仁薪資福利	6,384,833
支付股東的股利	9,904,950
支付政府稅金（註2）	3,356,594
社會投資/捐贈費用	33,331
留存的經濟價值（註3）	3,723,344

註：1. 營業費用包含員工薪資福利、社會投資/捐贈費用、帳列營業費用之支付政府稅金。
2. 支付政府稅金，其中包含營業費用（\$1,346,951仟元）及所得稅費用（\$2,009,643仟元）。
3. 留存的經濟價值係「產生的直接經濟價值」減去「分配的經濟價值」；「產生的直接經濟價值」定義為淨收益；「分配的經濟價值」包含營運成本、員工薪資和福利、支付出資人的款項、按國家別支付政府的稅金。



2019年獲獎紀錄

花旗在 ESG 領域持續深耕，2019 年深獲國內外專業評選機構肯定，榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」及《卓越雜誌》「最佳企業社會責任獎」；更連續第 23 年榮獲《金融亞洲雜誌》（Finance Asia）「最佳國際銀行」大獎、連續 17 年蟬聯《財資雜誌》（The Asset）Triple A「最佳國際銀行」榮耀。

頒獎單位	獎項
金融亞洲雜誌	最佳國際銀行 最佳國際投資銀行
財資雜誌 Triple A	最佳銀行 最佳企業金融與機構法人 最佳併購銀行 最佳企業債券 台灣最佳次保管銀行 台灣最佳ETF保管銀行
亞元雜誌	最佳國際銀行 最佳企業與投資銀行
財訊雙週刊 2019 財富管理大獎	外商銀行最佳財富管理 外商銀行最佳理專團隊 外商銀行最佳數位獎 最佳財富增值
讀者文摘	2019信譽品牌：信用卡發卡銀行金獎 2019信譽品牌：財富管理銀行金獎
天下雜誌	天下企業公民獎
卓越雜誌	最佳企業社會責任獎
1111人力銀行	金融控股類 — 幸福企業獎
財訊雙週刊	2019財訊金融獎：最佳外商銀行形象金質獎

創造永續影響力



花旗（台灣）永續策略

花旗認為，企業在追求營運成長的過程中，不應以短期獲利或股東權益為唯一目標，需同時廣泛評估企業營運之際，對社會與環境帶來的影響，以促成企業與社會永續成長。因此，我們持續深耕ESG，積極回應客戶及市場需求，承諾支持客戶及社區夥伴，推動全球社會及環境的正向影響力。

利害關係人

推動企業永續的道路上，花旗時刻傾聽、回應廣大利害關係人聲音與需求，透過溝通與議合，藉由合作創造彼此效益與信任。花旗的企業使命與承諾，能有效引導及確保我們的永續決策與行動，與企業使命和價值觀一致，並符合聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）、負責任銀行原則（Principles for Responsible Banking），以及《巴黎氣候協定》等國際永續規範之要求。

我們採用 AA 1000 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard, SES），與利害關係人、社區、社會進行互動，並依照利害關係人之依賴性、責任、影響、多元觀點及張力，識別出8大花旗利害關係人群組，並按
(1) 有責任要回應
(2) 受公司影響
(3) 可能影響公司營運績效等判別依據
辨識出本年度 ESG 報告書之「關鍵利害關係人」。

利害關係人	對花旗的意義	溝通管道	溝通頻率	關注 ESG 議題
股東/ 投資人	股東/投資人是花旗股票持有者，我們必須對其負責	- 董事會 - 年報 - 企業網站	11 次/年 1 次/年 - 不定期	經濟績效
員工	人才是花旗珍視的資產，我們致力培育金融專業人才，讓同仁適才適所發揮長才	- 同仁溝通大會 - 內部溝通與活動 - 內部刊物 - 家庭日活動	2 次/年 - 每月 1 次/年	- 反貪腐 - 勞雇關係 - 訓練與教育 - 同仁多元化與平等機會
客戶	客戶至上是花旗對客戶的承諾，我們提供負責任的金融，致力成為客戶最佳的金融夥伴	- 客戶推薦度調查 - 舉辦行銷活動 - 花旗粉絲專頁	1 次/年 - 不定期	- 行銷與標示 - 客戶隱私
供應商	供應商是我們重要的合作夥伴，透過管理機制，將永續的理念帶給更多合作夥伴	- 管理辦法 - 電訪或訪視	不定期	反貪腐
社區/NPO	我們結合金融本業核心職能，積極推動及參與各項公益活動	- 公益贊助活動 - 環境教育活動 - 企業志工	不定期	- 間接經濟衝擊 - 有關環境保護的法規遵循
媒體/ 評比機構	我們提供公開透明資訊，協助媒體傳遞正確訊息，持續提升企業形象	- 記者會 - 新聞稿 - 廣告	不定期	反貪腐
主管機關	花旗落實法令遵循，並參與相關會議及活動，協助台灣整體金融產業升級	- 年報 - 企業網站 - 參與會議	1 次/年 - 不定期	- 反貪腐 - 行銷與標示 - 客戶隱私
同業	參與中華民國銀行商業同業公會全國聯合會等同業組織，透過相關會議及活動，協助台灣整體金融產業升級及金融人才發展	參與會議	不定期	經濟績效



花旗（台灣）永續成果

金融業扮演產業的重要支持力量，花旗集團所推動的「2025 永續發展策略」，旨在發揮金融核心能力，協助台灣產業加速轉型，朝向低碳經濟發展，並持續聚焦 ESG 議題，建構幸福職場，為客戶及社會作出貢獻，以深化我們對環境、社會及企業治理的永續影響力。

E

- 總行 LEED-CI 金獎認證綠建築
- 在地採購比例 98.9%
- 綠色採購金額 > 4,300 萬元
- 綠能公益專案減碳效益 > 40.3 萬 kg-CO₂e
- 全台分行年節電量 > 6%
- 創意海洋教育參與人數 > 4,800 人

S

- 產假、陪產假天數金融業 NO1
- 員工滿意度達 90.2 分
- 女性員工比例 70%
- 女性管理職員工比例 64%
- 客服人員專業證照取得率 100%
- 員工基本起薪 > 台灣基本薪 2.4 倍
- 缺勤率 < 0.1%
- 平均訓練時數 52 小時
- 花旗全球義工日累計人數 > 2 萬人次

G

- 獨立董事比例 43%
- 女性董事比 50%
- 董事會出席率達 98.5%
- 永續金融放貸金額達 702 億元
- 公平待客原則訓練時數 > 7 小時
- 包容性成長：青年培力計畫受益人數 > 1,000 人
- 普惠金融：理財教育課程受益人數 > 50 萬人

花旗對利害關係人參與、創新，和精進金融解決方案的承諾堅定不移，我們深知，面對全球經濟和社會的轉型，ESG的議合需要時間，我們將繼續從合作中吸取經驗，持續傾聽及回應利害相關人的聲音，實踐花旗的永續承諾。我們將持續攜手客戶、社區、非營利組織等團

ESG治理

花旗集團的使命，藉由實踐負責任的金融，推動企業成長與經濟進步，為地球永續盡一份心力。花旗（台灣）的 ESG 策略，則是透過產品與服務創新，趨動社會和環境的永續影響力。我們將負責任的態度、誠信經營理念，納入各項經營決策之中，積極參與以及倡議重大

體，串聯全球網路，致力於環境、社會與公司治理的永續成長，發揮金融業的正向影響力，推動產業與經濟成長。在接下來的幾個章節，將詳細說明，花旗如何實踐與利害關係人的合作與參與。

ESG議題，並結合同仁、花旗基金會的專業與資源，為客戶、社區及社會帶來積極正向的影響。



重大主題矩陣

影響利害關係人的評估	高	人 權	經濟績效（ 公司治理 ） 同仁多元化與平等機會 訓練與教育（ 同仁留任與發展 ）	勞雇關係（ 同仁健康與福祉 ） 客戶隱私（ 資訊安全與隱私權 ） 行銷與標示（ 客戶權益與滿意度 ） 反貪腐（ 商業道德 ）
			採購實務	間接經濟衝擊（ 普惠金融 ） 能源、有關環境保護的法規遵循 （ 氣候變遷風險與機會 ）
	低	經濟、環境和社會的顯著衝擊		
				高

重大 ESG 主題與邊界

類別	重大議題	GRI 主題	UN SDGs	重要性	衝擊邊界			頁碼
					上游	花旗	下游	
環境 (E)	氣候變遷風險與機會	● 能源 ● 有關環境保護的法規遵循	 	花旗從可控的面向，致力降低價值鏈中的環境衝擊，對內、外強調永續意識，並落實節能減碳行動	▲	●	▲	45
								48
社會 (S)	健康與福祉	勞雇關係		人才為重要資產，透過多元議合管道、訓練機制，積極與員工對話，打造工作與生活平衡之友善、平等、健康職場	◎	●	—	29
	留任與發展	訓練與教育			◎	●	—	
	多元與平等	員工多元化與平等機會			—	●	—	33
	客戶權益與滿意度	行銷與標示		花旗提供透明產品服務資訊，並以保護客戶隱私為前提，杜絕任何影響客戶權利之情事	—	●	●	27
	資訊安全與隱私權	客戶隱私			—	●	●	
治理 (G)	公司治理	經濟績效	 	經營績效是花旗對股東與投資人的承諾，我們掌握金融產業趨勢，創造營運績效，達成營運目標	◎	●	◎	8
	普惠金融	間接經濟衝擊		持續評估營運對社會、環境帶來的衝擊，致力普惠金融，擴大對弱勢族群的金融服務與教育、關注低碳經濟，打造包容性成長的金融產業鏈	▲	●	●	62
	商業道德	反貪腐		誠信是花旗最重視的經營價值，我們重視營運透明，以集團最高行為準則為依循，強化內、外部道德標準，降低商業行為的風險	◎	●	▲	61

註：●：表示直接造成衝擊；▲：表示間接造成衝擊；◎：表示因商業關係而產生的衝擊。



客戶影響力



花旗實踐企業社會責任推動永續經營，結合核心能力提供創新金融服務。花旗的創新思維，聚焦於與客戶的合作與共融，串聯花旗集團布局全球網路的優勢，打造數位化的金融環境。我們相信，數位創新將有助於實踐ESG，藉由確保數據資料安全與客戶隱私、提升客戶滿意度，持續開發多元且優質的金融服務及產品，為客戶創造價值。

引領數位創新

花旗致力發展數位金融科技，在保障資訊安全的前提下，持續推出數位化金融服務，將「Be The Best for Our Clients」實踐在創新產品及服務上，提供客戶線上線下、虛實整合的創新金融服務。隨著行動上網日新月異，花旗2010年創新推出「花旗行動生活家」行動銀行平台，將金融服務平台、生活便利資訊以及消費優惠訊息等相關服務，一次整合到智慧型

手機，提供客戶隨時、隨地的數位化銀行服務。同時，結合國際間最佳作業模式及金融交易創新平台，協助企業走向國際，並應用數位科技，協助企業轉型，強化營運競爭力。多年來，花旗勇於創新，持續接軌快速變化的數位需求，透過數位團隊的建置與創新服務，在企業金融及消費金融領域獲致多項數位創新成果。

數位金融 升級企業營運效能

虛擬商務信用卡帳戶

推出「虛擬商務信用卡帳戶」解決方案，協助企業客戶根據自身付款需求，透過虛擬信用卡號，即時支付給世界各地支援信用卡收款的供應商。相較於銀行傳統的電匯方式，花旗虛擬信用卡帳戶協助企業自行設定虛擬商務信用卡號的使用次數、金額上限、支付對象等，有效提升企業付款效率，以及降低交易及匯率風險，優化企業內部從採購到付款的作業流程。

網路銀行取代人工指示交易

為提升交易效率，減少紙張及能源、資源浪費，針對企業客戶推出網路銀行取代紙本人工指示交易作業，並規劃階段性停止人工指示交易服務。截至2019年，人工指示交易每月受理件數，已從2018年的11,000件大幅減少至1,500件，減量幅度達86%。

CitiConnect API應用程式介面服務

為滿足企業多元化的金融服務需求並推動數位化的交易管道，花旗推出 CitiConnect API (Application Program Interface) 客戶可使用 CitiConnect API 與花旗進行串接，建立即時的資訊管道，用於發起匯款、帳戶資訊查詢等資訊傳輸，具有即時匯款、報表需求的客戶即可享



受數位化且即時的匯款體驗，並以此建立自動化的付款流程。API應用程式介面服務的關鍵，主要在於能夠快速、簡易地透過數位平台，提供客戶快速的金融服務，有效協助企業客戶簡化帳務流程，達到高效率的資訊整合綜效。

花旗匯款智能偵測服務

隨著全球跨境交易越趨頻繁，網路攻擊與威脅急速增加，在銀行自動化和數位化交易量大幅成長的狀況下，客戶對付款的速度與安全性期望也不斷提高。花旗匯款智能偵測服務 (Citi® Payment Outlier Detection, CPOD) 以人工智慧技術分析交易習慣，能有效辨認出非常態交易、潛在欺詐企圖以及付款說明中的操作錯誤，並有效警示簽核者，杜絕操作失誤與洗錢漏洞，確保快速有效處理付款交易。

創新金融 提升生活便利

花旗點數行動折抵服務

隨著信用卡成為國人消費的主要支付工具，花旗持續開發多元創新的紅利兌換管道，推出行動折抵服務。這項服務是透過刷卡即時簡訊提醒，卡友於指定商店消費滿額，結帳當下就會收到簡訊，客戶只要點選連結，不須

登錄網路銀行，即可自由選擇此次消費欲折抵的金額，提供客戶便捷即時的紅利點數兌換服務。這項便利創新的服務，更獲得業界唯一的「電子支付系統和方法」專利，展現花旗數位創新的卓越實力。

確認交易雙向互動簡訊服務

領先業界推出「確認交易雙向互動簡訊」服務，客戶信用卡出現疑似盜刷的高風險交易時，花旗將即時發送簡訊給客戶，客戶只要簡單輸入號碼回覆簡訊，無須致電客服，就能輕鬆降低刷卡風險。提供客戶即時、安全的刷卡風險控管方式。

花旗全球外幣通

為貼近客戶差旅需求，推出「花旗全球外幣通」服務，只要透過花旗行動家APP即可開啟這項功能，聰明連結晶片金融卡與綜合貨幣存款帳戶，客戶在海外提領包括美金（USD）、人民幣（CNY）、日圓（YEN）等14種貨

幣，或以14種貨幣計價的刷卡消費時，可直接由綜合貨幣存款帳戶餘額扣款，無須轉換為台幣後扣款，客戶還可享有海外現金提領及海外刷卡消費免手續費優惠。

投資組合貸款服務

領先推出特定金錢信託自行質借的「投資組合貸款」（Portfolio Finance）服務，DBU 專業投資人以及 OBU 符合相當於專業投資人適格性之客戶若有資金需求，無需出售資產進行變現，即可將花旗特定金錢信託帳戶內的共同基金或外國債券信託受益權，作為擔保品於花旗設質借款，提升客戶資產的流動性，帶動台灣財富管理市場創新升級。

參與 2019 台北金融科技展 分享行動銀行嶄新服務

花旗參與2019年台北金融科技展，以「Freedom to Do More」為主題，在展覽期間與參展貴賓、同業和民眾交流互動，與客戶共同分享花旗數位發展的策略與佈局，期望激發更多數位金融發展的可能性。

2019年台北金融科技展總參展家數超過240家，其中包括來自13個國家或地區、超過100家國外新創來台參展，以及英、美5家獨角獸共同參與。



花旗行動生活家App全新改版



行動生活家App

因應行動裝置快速發展，「花旗行動生活家App」於2019年全新改版，全新介面分類簡單清晰，更好操作，滿足客戶多元化服務需求。

App新增線上開卡功能，客戶不需透過電話語音即可啟用信用卡，同時增加紅利折抵消費、設定預借現金密碼等功能。在安全保障方面，花旗行動生活家App以行動密碼與指紋登入方式，提供客戶自由設定，資訊安全嚴密有保障，提供客戶更便捷安全的數位體驗。

企業數位化轉型暨金融創新研討會

面對大數據及AI數位浪潮來襲，為協助企金客戶數位轉型，花旗除了建構高效率數位金流平台及服務，亦透過積極溝通與策略合作，攜手客戶創造更大的加乘效果，在數位時代掌握企業發展契機。2019年花旗舉辦「企業數位化轉型暨金融創新研討會」，邀請各領域的金融科技專家共同討論金融創新趨勢，吸引超過100多位企業客戶代表參與，協助企業開啟數位化轉型思維，掌握未來趨勢，獲得參與企業熱烈回響。



追求客戶滿意

我們以「成為客戶的最佳夥伴」為策略，結合花旗集團全球資源、專業人才以及逾200年的金融服務經驗，為客戶提供全方位的金融服務與解決方案。近年來，花旗積極運用科技金融與區塊鏈等技術，協助客戶在全球佈局、產銷經營、財務管理規劃上注入創新的思維，達成企業成長及永續經營的目標。在企金業務方面，花旗維持一貫的動能，以差異化商品策略，設計多樣化之金融商品，滿足不同客戶需求；另持續透過企業交流及研討會，深化客戶關係，建立「客戶、策略夥伴、政府單

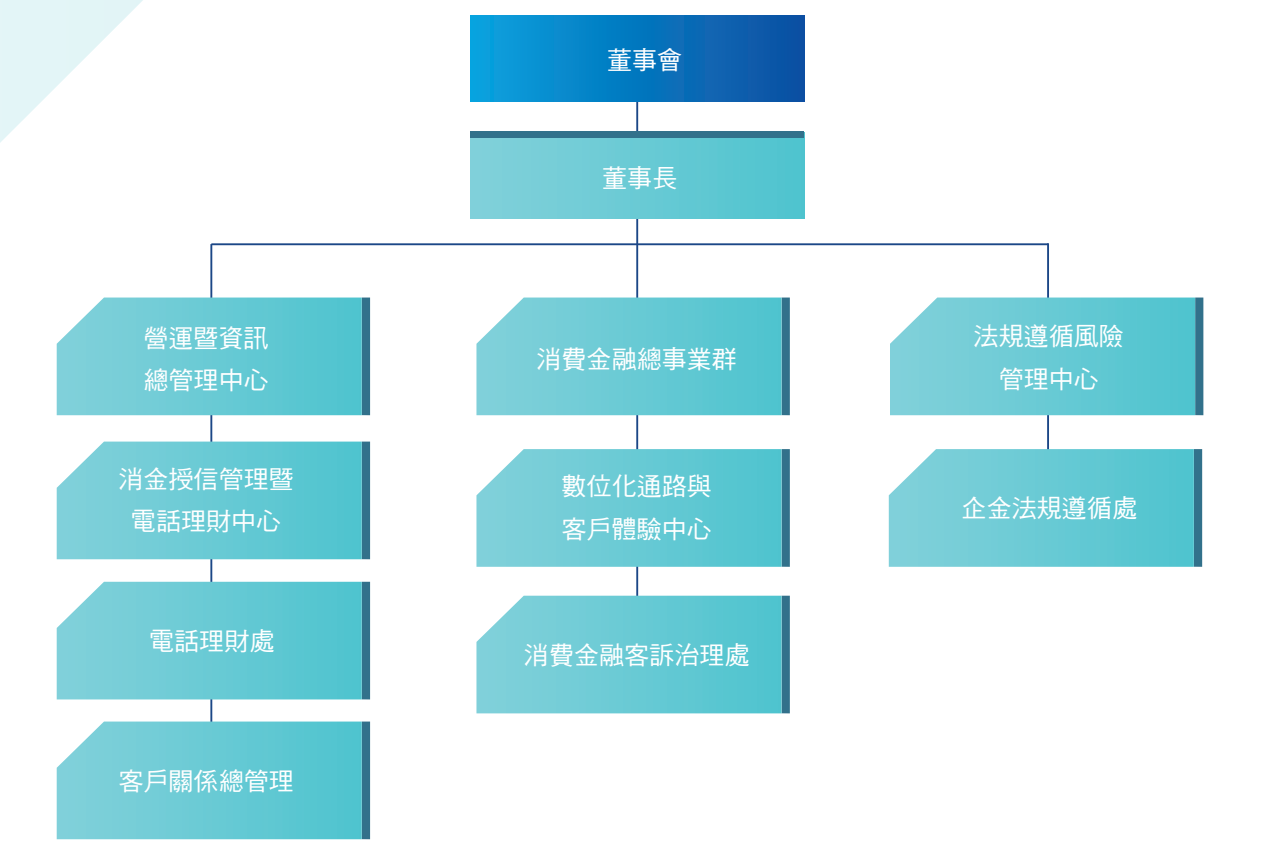
位」的生態平台，成為客戶最佳的金融夥伴。在消金業務方面，身為信用卡領導品牌，花旗傾聽客戶聲音、掌握市場趨勢，以專業、創新的角度規劃產品與服務，讓信用卡成為最貼近民眾的支付工具。在財富管理領域更針對不同客群的特性及需求，從「花旗私人財富管理」、「花旗財富管理」至「花旗智富管理」客群、一般客戶至專業投資人、境內（DBU）客戶至國際金融業務分行（OBU）客戶，持續推出創新的商品與服務，升級客戶體驗，滿足客戶需求。

以客為念 公平待客

為確保金融產品的推介、銷售，及業務人員的酬金等，皆受到制度規範，花旗訂有「花旗銀行公平待客原則」政策與策略，由董事會及高階主管督導，以嚴謹的態度，檢視公平待客九大原則落實情形，並透過持續溝通及流程改善，將公平待客原則及消費者保護理念，實踐於日常作業程序中，確保客戶權益。為落實公平待客原則最關鍵之「客訴處理」，花旗以董

事會為最高督導單位，指派「數位化通路與客戶體驗中心消費金融客訴治理處」及「法規遵循風險管理中心企金法規遵循處」為專責部門，負責統整督導全行公平待客原則之落實。考量客戶屬性及交易型態之不同，另指定「法規遵循風險管理中心」、「企金法規遵循處」為獨立單位，專責受理企業金融客戶申訴案件。

花旗客訴治理管理組織架構圖



三道防線 強化管控

花旗落實執行風險導向之內部稽核制度，運用電腦輔助查核工具與技術（CAATTs），將公平待客原則之九項原則納入查核項目中，並每年定期向董事會，彙報公平待客原則及消費者保護之查核結果，以利董事會監督各項消保機制運作之有效性。

花旗公平待客相關規範

《花旗商業銀行消費金融客訴處理、呈報及彙總報表內部準則》、《花旗商業銀行消費金融客戶消費爭議處理制度》、《花旗業務紛爭處理程序》、《花旗商業銀行企業金融客戶申訴處理制度》之規範。



教育訓練 落實執行

花旗將公平待客原則政策與策略、內部遵循規章及行為準則，納入員工教育訓練之必修課程，每年定期辦理，除法定3小時之教育訓練外，另規劃員工需參與內部舉辦之與公平待客原則相關之實體或線上課程。2019年法定教育訓練時數應完成12,321小時，實際完成培訓課程時數26,555小時，完成率達216%，全行每位員工共完成至少7小時與公平待客原則相關之教育訓練，相關訓練機制及規範如下：

- 消費金融總事業群，每位同仁總計完成9.75小時相關之教育訓練
- 企業金融各事業群，每位同仁總計完成8小時之相關必修課程
- 其他單位依業務性質須參與2小時之相關選修課程

用心傾聽 積極回應

花旗秉持客戶至上的精神，建置多元化的意見蒐集管道，客戶可透過24小時電話理財服務中心、客服即時通以及線上留言服務等管道，回饋意見，享受花旗提供的貼心服務。

花旗客戶意見回饋管道



24 小時電話理財服務中心



客服即時通



線上留言服務

電話客服 即時貼心

花旗24小時電話理財服務中心以創新服務為目標，提供客戶市場即時資訊，和多元化的理財商品，讓客戶可以不受空間與時間限制，隨時獲得全方位的銀行服務及交易資訊。因應數位金融科技發展，花旗積極推動數位服務，期望提供客戶多樣性的數位平台，享受貼心、快速、專業的金融服務體驗。

- 2017年：推出客服即時通文字服務平台，信用卡客戶使用網路銀行/花旗行動生活家，可透過文字方式與客

我們重視客戶意見與回饋，依循《花旗（台灣）銀行消費者保護政策》規範，設置多元化消費者申訴專線，並於銀行帳戶開戶總約定書、信用卡申請書、客戶信用卡權益手冊、金融卡/信用卡卡片背面、花旗官網及花旗（台灣）銀行各分行，充分告知上述申訴管道。此外，訂有《花旗（台灣）銀行消費金融客訴管理作業辦法》明訂客訴分級分類管理、處理時效、處理流程、呈報機制及監督治理等供各單位遵循，並藉由「花旗（台灣）企業金融客戶申訴處理制度」，規範企業金融客戶申訴之受理及呈報方式、處理流程/時效、申訴進度查詢、定期檢討、追蹤與稽核，以供相關單位遵循。並設有《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，確保快速、妥善的解決客戶需求。

服人員即時聯繫，獲得客服人員即時服務

- 2018年：客服即時通新增自助選單服務，協助客戶藉由選單，自助查詢信用卡帳務相關資訊
- 2019年：於官網主動提供花旗行動生活家下載及操作指南
- 2020年：語音系統增加導引客戶至花旗網路銀行，進行個人資料之維護

Citi 電話客服

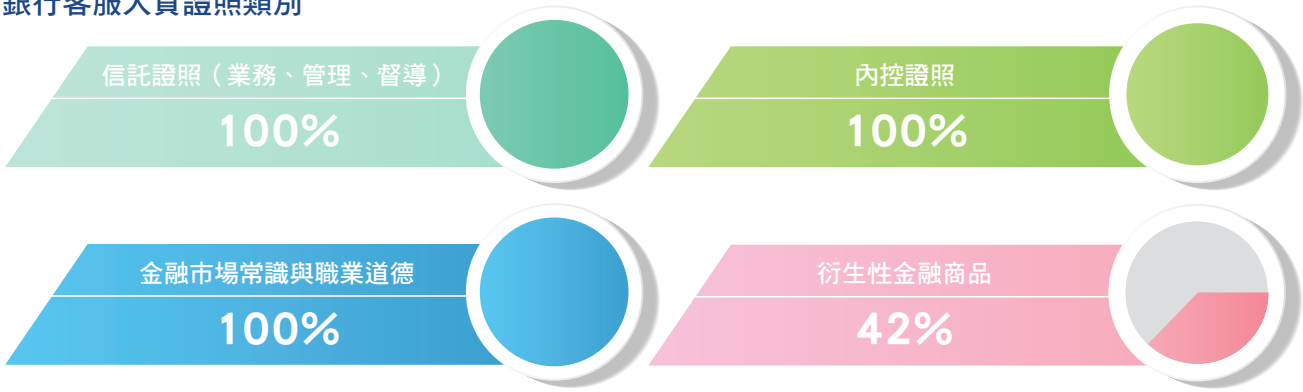
	信用卡 電話服務	銀行 電話服務	信用卡文字 客服服務	信用卡官網 留言回覆	銀行官網 留言回覆
2019年服務 件數（件）	2,925,897	420,650	944,731	16,907	1,032
總計	4,309,217				



花旗重視客服人員專業度及相關知識，結合定期考核及不定期之線上訓練機制，協助客服人員取得相關證照，強化客服人員的專業職能，提升客戶服務品質。



銀行客服人員證照類別



電話客服人員訓練成果 (時數)

業務類別	新人訓練	職前內外訓	在職內外訓	總計
銀行	593	12	69	674
信用卡	300	0	20	320



註：信用卡類別無職前訓練，在職訓練以內訓為主。

客戶滿意 服務領先

客戶淨推薦度調查 (Net Promoter Score, NPS) 是衡量客戶對品牌支持度的一種指標，藉由這項指標，可以得知客戶對該公司的擁護程度，也同時測知競業客戶對於競業看法及品牌忠誠度。2019年，花旗的客戶淨推薦度調

查在零售銀行客群 (+10.7%)、信用卡客群 (+8.9%) 及整體表現 (+9.6%) 上皆領先競業，顯示客戶願意積極推薦花旗的金融服務。

客戶願意積極推薦花旗的關鍵因素



以客為念 貼心體驗

花旗2019年消金推動「以客為念We Care」專案，透過各種回饋管道 (客戶座談、客服進線)，總計收集1,114項「使客戶體驗更好」的創意，充分體現花旗客戶至上的理念。

- We Care 以客為念信箱：鼓勵全體消金同仁提出建議
 - We Care 以客為念下午茶：邀請客戶到花旗，提供客戶對花旗的建議與期許
 - We Can 主管親自聆聽客訴電話
 - We Can 以客為念週：舉行以客為念黑客松及腦力激盪競賽，提出客戶服務改善創意
 - We Change 客戶期許清單：定期舉辦專案會議，掌握後續客戶體驗優化進度

花旗CCC Awards (Client-Centric Culture Awards)

為鼓勵同仁及宣導花旗「以客戶為中心」的典範行為，於2019年推出CCC Awards (Client-Centric Culture Awards)，邀請同仁提出如何實現 Client-Centric Culture 的實例及作法，並由董事長親自頒獎，獎勵花旗同仁實踐以客為主的團隊精神。

經過激烈競爭，2019年由花旗證券服務處獲得榮耀，具體展現花旗全體同仁，落實以客戶為主的精神與成果，期望每位同仁，都能讓「以客戶為中心」的價值思維，深入日常的工作之中。

重視資訊安全

花旗建置高標準的資訊安全防護體系，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）以一致性的高標保護客戶資料安全。整體資訊安全防護機制，係以資訊安全準則及相關金融法規為遵循基準，並導入花旗集團先進之威脅導向觀念，部署多層次資訊安全防禦架構，對主要網路威脅執行

必要的防制措施與演練，保護花旗客戶之隱私及權益。花旗資訊安全管理流程，係採全方位跨組織方式，透過與業務單位之緊密合作，積極地降低資安風險。2019年已依據法規規範，要求一般使用者與主管達成3小時資安教育訓練，相關呈報之資安事件，皆由花旗內部獨立的單位進行後續調查。2019年無重大資安事件通報案件。

資訊安全管控機制



花旗營運持續管理（Citi BCM, Citi Business Continuity Management）機制，已針對各類天然災害、重大疫情、資訊系統服務中斷等嚴重事故衝擊時，就關鍵或高風險之組織、系統及營運流程等，依據本國法令、主管機關要求，配合花旗集團之政策，要求各事業單位訂定「緊急應變及復原」計畫，以確保企業、系統及營運流程在

天災或重大事件發生時，仍能持續運作。此外，花旗之重要資訊系統，均已建置異地備援系統並定期進行測試演練，如因天然災害或重大電腦主機軟硬體故障，而導致系統服務中斷，將啟動異地備援系統，迅速恢復營運所需之資訊服務，確保營運不中斷。

確保客戶隱私

我們致力於保護客戶資料及隱私，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。此外，花旗要求所有新進人員皆須完成資

訊安全訓練，另為強化員工的個人資料保護意識，所有花旗員工每年必須完成個人資料保護認知教育訓練，確保所有行員了解並遵循個人資料保護規範。

網路釣魚測試

為了提升員工對資安管控之能力，2019年針對所有花旗具備外部郵件收件權限之員工（約1,700位）寄發社交工程演練初測郵件，總計有40位同仁誤點選社交工程信件所附之連結或附件，初測失敗率僅為2.35%，優於業界標準。針對誤點選釣魚信件之同仁，我們會進行複測，若複測之後仍失敗，將會安排同仁進行面對面教育訓練。另針對初測失敗率較高之部門，則會透過電話方式進行遠距教育訓練，提升社交工程安全防護意識。

行銷資訊透明

花旗內部設有多重監督與防範機制，各項產品或新服務上線前，均須經產品審議委員小組審議，並進行上架前的風險辨識、評估以及適法性分析，遵守主管機關相關規範，力求將企業的金融成本與損失極小化，落實誠信經營。

花旗訂定《從事廣告及宣傳資料製作散發前之控管作業辦法》，明訂花旗之廣告、人事招募、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料製作管理規範，及其散發公布之控管作業流程，確保相關單位依作業辦法及相關規定辦理。

花旗年度最佳服務英雄—士林分行臨櫃專員Caroline Liu

花旗客戶張小姐於士林分行臨櫃辦理匯款業務，想支付國外運費7,500美元，因客戶所提供的資料不完整，同時也無法回覆運費支付問題，臨櫃專員Caroline直覺此客戶可能有被詐騙的可能。當Caroline協助客戶用英文聯繫，試圖取得完整資料同時，客戶手機不斷響起，來電者的照片顯示是位身著軍服的外籍男子。客戶張小姐表示，這名男性友人的電話總是接不起來，只能用Line以文字和對方聯繫，無法通話。然而此時張小姐的e-mail卻收到了對方傳來完整的匯款資料，Caroline發現有異，隨即在主管協助下報警。警察到場了解後，張小姐才娓娓道來說對方是在網路上認識，時常對她噓寒問暖，最近說快要退伍了，有些東西要寄來台灣，請她先代墊款項，之後來台會再還錢給她。沒想到是遇上詐騙集團。臨走前，客戶頻頻向分行同仁道謝，感謝Caroline守住了她的錢。Caroline表示，我們不僅守住客戶放在花旗的金錢，更是守住張小姐對花旗的信任。



員工影響力



花旗是培育金融人才的搖籃，我們依據人才專業屬性，延攬適合於花旗發展職涯的夥伴，並提供具市場競爭力的薪資。在招募員工及核定薪資時，均採男女平等、同工同酬，不會因員工性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況而有所不同，並關注員工身心平衡，重視兩性平權，鼓勵多元文化發展。針對關鍵領導人才，提供國外培訓及海外輪調機會，協助同仁擴展國際視野，透過全方位的培育機制，提供同仁適才、適性的發展及訓練計畫，為花旗及社會厚植人才競爭力。

我們更致力創造幸福的職場環境，提供多元的福利制度，面臨先進國家少子化議題，花旗集團於2020年起全面提升同仁福利，全台灣4,000多位同仁皆可享有，包含產假由原本勞基法法定日數8周延長至16周，陪產假由5天倍增至4周（陪產假天數居國內金融業之冠），並提供4周收養假，讓同仁可開心迎接家中新成員到來。此外，花旗在多年前便提供員工每年七天的家庭照顧假，其中5.5天享有全薪，員工可隨時申請，無後顧之憂地兼顧工作與家庭。

員工人力結構

			單位：人數			
全體員工 4,107			 1,209	 2,898	小計	%
一般員工	< 30 歲		325	595	920	22.4
	30~50 歲		292	965	1,257	30.6
	>50 歲		15	103	118	2.9
中階員工	< 30 歲		44	71	115	2.8
	30~50 歲		426	895	1,321	32.2
	>50 歲		63	195	258	6.3
高階員工	30~50 歲		30	42	72	1.8
	>50 歲		14	32	46	1.1
全公司	身心障礙者		8	17	25	

註：1. 一般員工職級：C1-C5/A04
2. 中階員工職級：C9-C13/A05
3. 高階員工職級：C14以上

		1,209	2,898
合約	正職(正式)-非定期契約	1,209	2,898
區域	本國	1,189	2,889
	外國	20	9
類型	全職	1,206	2,895
	兼職 (含工讀)	3	3

新進員工統計表

				
	單位：人數			
< 30歲	238	27%	322	37%
30-50歲	105	12%	195	22%
>50歲	7	1%	12	1%
新進員工總數 879人 新進員工佔總人數之比率 21%				

註：新進率=新進人數/年度總人數

離職員工統計表

				
	單位：人數			
< 30歲	169	21%	232	28%
30-50歲	138	17%	241	29%
>50歲	14	2%	29	4%
離職員工總數 823人／年度總人數 4,107人 離職員工佔總人數之比率 20%				

註：離職率=離職人數/年度總人數

友善平權職場

花旗引領台灣金融業性別平權意識，是男、女平權的最佳企業代表之一。我們的聘雇與任用是以專業能力為主要考量，不受年齡或性別的限制。2019年花旗女性同仁比例為70%，擔任管理職之女性員工比例為64%，遠高於花旗集團的33%。

為了讓女性同仁獲得職涯及親子教養之具體協助，2018 年成立 Citi Women's Network-Taiwan 員工社群，是亞洲第12個 Women's Network 社群，亦是繼 2015 年Citi Pride Network-Taiwan 之後，第二個獲得花旗集團認可的台灣員工社群。這個由花旗員工自發性成立的組織，提倡性別平權，支持每個人追求自我實現，透過社群連結關懷、啟發自覺意識，促進職場及生活上的性別平等。Citi Women's Network-Taiwan 提供成員多元的職涯發展機會，串聯花旗全球超過60個國家的網絡，共同



爭取員工福祉，並藉由團隊合作與分享，鼓勵成員在提升自我能力的同時，也能將經驗回饋給更多同仁。我們體恤女性同仁，積極維護同仁工作權利與機會，除依據相關法令提供育嬰留職停薪制度外，並以實際行動支持職場女性，設置哺（集）乳室、同仁可於出勤時間內進行哺乳、調整撫育子女工時，並享有托育優惠。

哺（集）乳室設備



靠背椅／桌子／洗手台／穿照鏡
溫馨空間設計



多樣化育兒哺乳及健康類型刊物



由健康管理師編製的媽媽手冊、各類母乳
相關衛教書籍與期刊



員工育嬰假申請狀況

全公司育嬰假統計		
2019年符合育嬰假申請資格人數	100	308
2019年實際申請育嬰假人數	5	46
2019年應復職人數	4	26
2019年實際復職人數	3	12
復職率	10%	40%
留任率	75%	26%

註：

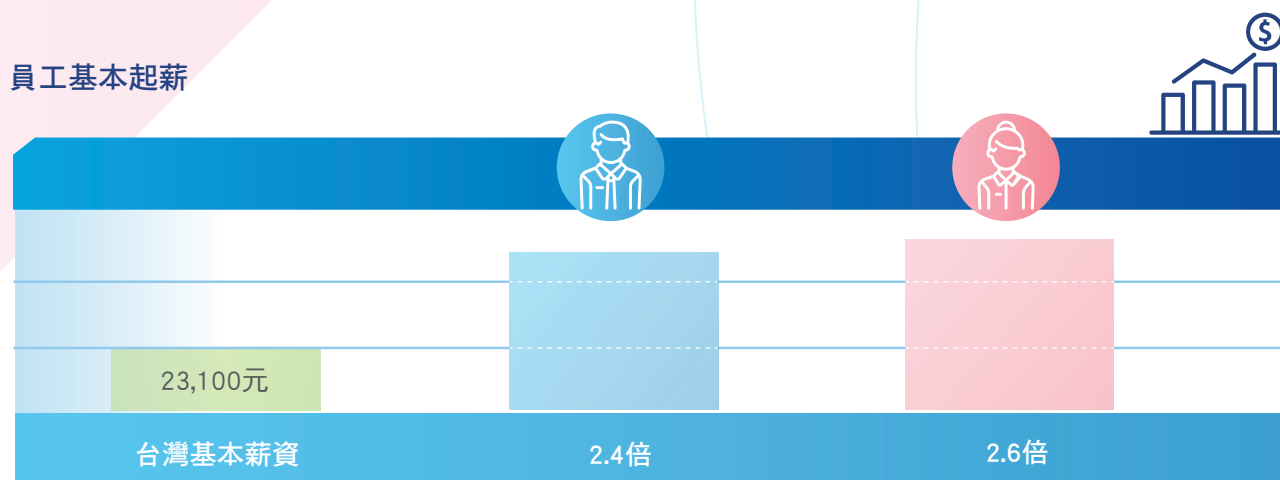
- 2019年符合育嬰留停申請資格人數：2017-2019年請過產假及陪產假的同仁人數。
- 2019年應復職之人數：2017-2019年申請，並應於2019年復職的人數。
- 2019年申請復職之人數：2017-2019年申請，並於2019年復職的人數。
- 復職率：（當年度申請復職人數／當年度應復職人數）×100%。
- 留任率：（前一年度復職後持續工作一年的人數／前一年度復職人數）×100%。

具競爭力薪酬制度

花旗的薪資制度建立在公平性及市場競爭力的基礎上，藉此吸引優秀人才，並激勵內部員工，透過完整的薪酬方案，與員工共享公司的營運成果。花旗集團更進一步朝向男女同工同酬之目標邁進，領先業界於2019年初首

度公布花旗同仁的「性別薪酬差距」，獲選2019年彭博性別平等指數（Bloomberg Gender-Equality Index），名列全球230家對性別平等高度重視的企業之一。

員工基本起薪



非擔任主管職務之全時同仁福利費用

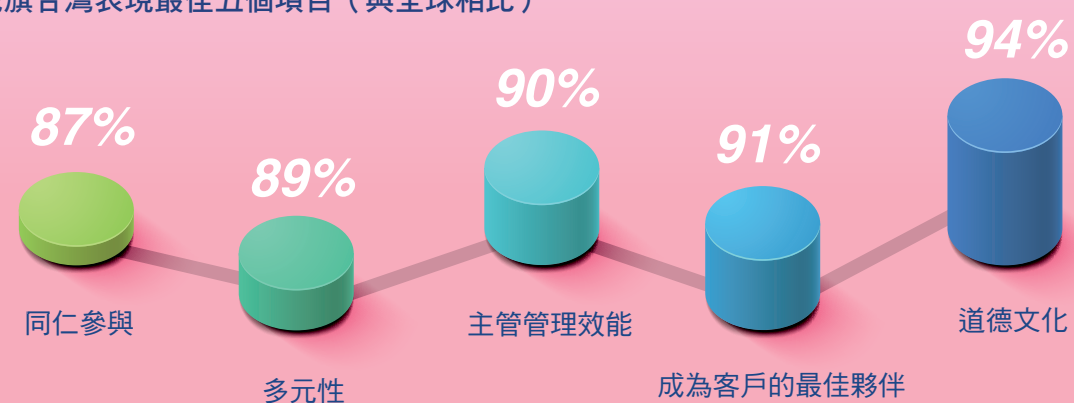
	2018	2019	%
全時員工（人數）	3,939	4,001	+1.57
薪資平均數（仟元）	1,376	1,429	+3.85
薪資中位數（仟元）	1,042	1,070	+2.69

專心傾聽 真心回饋

我們以開放、誠實的態度與同仁溝通，透過多元管道收集同仁的心聲，花旗集團每年皆會舉辦員工滿意度（VOE）調查，讓同仁透過匿名的線上調查問卷，表達對公司的意見與想法，也讓管理階層實際了解同仁心聲。

針對意見調查結果，花旗會透過焦點團體深度訪談，藉由與同仁對話，深入瞭解分數所代表的意義以及同仁的真正想法，以擬定相關改善行動。2019年員工滿意度（VOE）調查，台灣同仁回覆率高達95%（全球平均值為83%），同時整體滿意度分數為90.2分。

2019 年員工滿意度（VOE）調查 花旗台灣表現最佳五個項目（與全球相比）



性別平權 資訊透明

為落實性別工作平等法男女平等精神，花旗設置「申訴處理委員會」專責處理員工受歧視等不當行為之投訴。2019 年共有5名委員，主任委員1名，並為會議主席，主席因故無法主持會議時，得另指定其他委員代理之；委員會女性代表不得低於二分之一，單一性別不得少於三分之一，並視需要聘請專家學者擔任委員。

我們定期實施防治工作場所性騷擾之教育訓練，2019 年共舉辦 12 場性騷擾防治相關訓練，參與人數達 747 人。在具體機制上，規劃性別平權及性騷擾防治課程、頒布禁止工作場所性騷擾之書面聲明，定期向全體員工佈達

，並設有性騷擾申訴之多元管道，公司於受理性騷擾申訴後，將採保密原則，並指定專責處理人員協調處理。

2019 年共有 1 件性騷擾申訴案件，於 6 月正式提出申訴，依《申訴處理流程及機制》進行調查後，認已構成法規所定性騷擾之要件，於 7 月送性騷擾申訴處理委員會進行決議相關懲處，會後並將決議書面通知當事人，完成此申訴調查案件。

- 專線電話：(02)8725-5234/8725-5225
- 專線傳真：(02)8725-5052
- 專用電子信箱：HumanResourcesTaiwan@citi.com

福利貼心 工作安心

花旗規劃多項貼心的福利措施，為同仁打造幸福職場。提供優於勞基法的年假，新進人員、襄理級以下享有特別休假 11 天，副理級以上享有特別休假 22 天，讓員工及其家庭成員在辛勤工作之餘，能享有更舒適愉悅的家庭休閒生活。

此外，更於主要大樓內設置按摩小站，讓同仁能利用忙碌的小空檔按摩放鬆，提升工作效率，並提供員工優惠利率（房貸及消費性貸款）、子女幼兒教育機構學費等優惠，減輕同仁育兒及住房之負擔。

健康檢查

- 服務滿一年之正式同仁，提供健康檢查福利
- 30歲以上同仁，每兩年享有5,500元的健檢補助
- 40歲以上同仁，每年享有5,500元優於勞基法規定之健檢補助
- 與健檢機構簽訂優惠的健檢方案，同仁眷屬可享同等之健檢項目及優惠

員工協助方案（EAP）

- 自2017年起推動員工協助方案（Employee Assistance Program, EAP）不定期提供心理健康相關的衛教文章以及心理健康講座
- 提供同仁不限次數的電話線上諮詢，及每人1年6次的面對面諮詢服務

臨場醫師諮詢

- 每月提供醫師諮詢服務，員工可藉由一對一的諮詢或透過電話諮詢，解決健康及疾病相關問題

健康講座

- 舉辦「上班族如何健康吃」講座
- 舉辦「助眠瑜珈」講座
- 寄發Find Your Balance相關訊息給全體同仁，讓同仁學習工作與生活平衡

員工子女夏令營

- 2019年舉辦同仁子女夏令營，讓同仁能夠輕鬆兼顧工作與家庭

團體保險

- 提供同仁優於其他企業的壽險及失能保險
- 提供同仁眷屬補助保費加入團體保險
- 提供優於一般醫療保險保障內容，提供同仁為父母選擇性加入

服務年資獎

- 服務年資每5、10、15、20、25年者，即符合服務年資獎資格
- 於服務年資屆滿當天，會收到來自花旗集團CEO的卡片祝福以及服務年資點數，可到相關網頁兌換禮品
- 符合年資獎的同仁，額外再獲得服務年資假一天
- 服務年資屆滿15年以上，頒發鑽石獎座

退休福利

花旗依法提撥勞退舊制同仁退休金，按月提撥每月薪資總額15%至臺灣銀行的勞工退休準備金專戶中儲存。當同仁符合勞退舊制退休條件向花旗請領退休金時，花旗將由勞工退休準備金專戶中支付。

另依勞退新制之施行，花旗依法為適用該條例之同仁，

按月提繳不低於每月工資6%之退休金，儲存於勞保局設立之勞工退休金個人專戶，此專戶所有權屬於同仁，當同仁年滿法定請領年齡時，即可向勞保局請領其個人專戶累積本金及收益。

項目	說明
支付退休金總值	臺灣銀行勞工退休準備金專戶2019年度總支付退休金金額 花旗商業銀行股份有限公司 76,146,603元 花旗環球證券股份有限公司 32,486,563元
公司提撥退休基金償付比例	舊制15%、新制6%
償付比例預估依據	依據每年度Willis Towers Watson US LLC Taiwan Branch出具之精算報告
評估年度	2019年
退休計畫的同仁參與程度	100%

新冠病毒 員工協助方案

為體恤花旗同仁在全球疫情期間所面對的挑戰，同時感謝員工堅守崗位、持續為客戶提供服務，花旗集團提供員工一日特別休假，藉由提供一日額外的休假日，讓同仁利用這一天充分休息、陪伴家人。花旗同時提供員工特殊補償方案，針對符合資格的員工，提供一次性特別補助金1.5萬元，適時幫助同仁度過疫情難關。每位同仁的健康與安全是花旗的首要考量，面對新型冠狀病毒肺炎疫情，花旗採取積極且嚴謹的防疫措施，制定各項危機應變機制，及完善的營運持續計畫，包括啟動居家辦公計畫，以及建構完善的防疫措施，持續提供同仁支持及協助，讓同仁擁有安全的工作環境，身心也能獲得充份的休息。



重視工作與家庭平衡

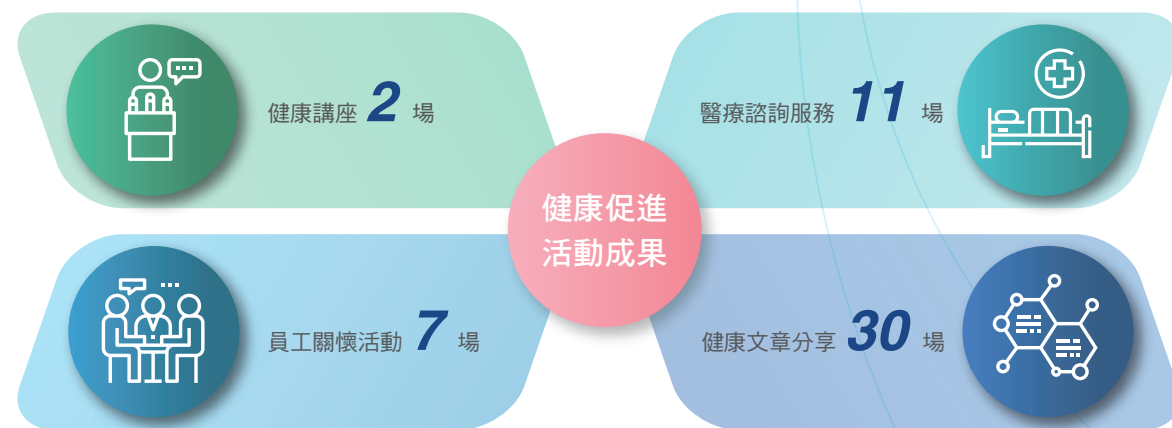
花旗十分重視員工的工作與家庭平衡，除了舉辦「花旗家庭日」，在Live Well at Citi的理念趨動下，推動各項員工身心靈平衡方案，包括員工協助方案，以及提供多元活動及文章宣導，提升員工對於自主健康管理的意識

。我們每年舉辦「健身挑戰賽」，鼓勵同仁紀錄自己的運動歷程，並將累積的運動時數轉換成善款，捐助國際慈善組織，達到運動健身與捐款助人的雙重意義。

2019 年花旗員工健康促進計畫



健康促進活動成果



花旗員工子女暑期夏令營

2019 年暑假期間，花旗連續 8 週於台北德惠辦公室，於上班時間內，舉辦花旗員工子女暑期夏令營，每日精彩豐富的活動內容，不僅訓練小朋友的思維能力與團隊精神，全天候的照顧也讓父母上班放心、下班安心。活動成功吸引 80 多名兒童參加，在夏令營的課程安排中，小朋友透過積木迴力賽車、玩具場景設計等，拓展學習與想像力，更藉由魔術表演、科學實作、紙牌桌遊，提升數學、邏輯跟語文能力。此外，每天還有足球教學與競賽或運動闖關等動態課程，培養小朋友社交與團隊精神。



建構安全健康職場

花旗設有「職業安全衛生委員會」由營運長擔任主任委員，專責推動健康與安全管理計畫，職業安全衛生委員共 9 名，勞工代表 3 名佔委員人數 1/3。職業安全衛生委員會每三個月召開會議一次，除討論、研議及追蹤各項安全及衛生議題外，在安全與健康教育方面，亦透過教育訓練及演練，加強同仁的安全意識，相關機制包括：

- 新進同仁安全衛生和消防安全意識培訓
- 分行防搶教育訓練及演練
- 在職人員安全衛生教育訓練
- 地震逃生演練、消防演練以及消防編組訓練
- 培訓職業勞工安全衛生業務主管、急救人員以及防火管理人員



缺勤率



0.084%



0.094%



0.091%

註：1. 缺勤率 (AR) = (總缺勤日數[事、病假] / 工作總時數) x 100%
2. 缺勤率統計定義病假、事假，非法定假日而導致無法工作，包括工傷職業病假

辦公室CO₂濃度及照度檢測

為避免辦公區二氧化碳濃度過高，影響員工身體健康，針對花旗全行包括辦公據點及全省各分行，每年定期進行兩次CO₂濃度及照度檢測，保障員工健康。2019年委託社團法人中華民國工業安全衛生協會環境檢測中心，針對全行包括 3 棟辦公據點及 48 家分行，進行檢測，檢驗結果均通過。檢驗標準值為：

- 二氧化碳濃度在 5000ppm 以下
- 一般辦公室照明在 300Lux 以上

改善機制

- 若CO₂ 不符合，將會從新鮮風機增加風機開啟時間，或是另外增加風管，增加新鮮空氣的通風量
- 若照度不足，則會增加燈具，補足照度



辦公大樓緊急疏散演練

為強化員工在面對偶發事件如地震、火災時之應變能力，協助員工了解緊急應變程序的流暢及正確性，以降低事故發生所造成的傷害及損失。針對24小時營運單位，例如客服與資料中心，進行緊急疏散演練，演練頻率為每季1次；針對分行及後勤單位，頻率則為每半年1次。演習型態為上半年進行消防疏散；下半年以地震暨疏散為主。花旗也為員工準備「緊急避難包」內容物包括：安全帽、礦泉水、手套、隔熱毯、哨子、手電筒附電池及口罩等，當發生緊急狀況時，提供最基本的防護物資，協助員工緊急避難。



培育多元金融人才



我們重視員工的職涯成長與發展。在花旗，我們建置多元平台提供豐富且專業的訓練資源，結合內、外部訓練規畫員工訓練發展體系，協助花旗人充分發揮潛力，成為金融產業頂尖菁英，提升企業競爭力。花旗運用跨國營運優勢，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，下至基層同仁，皆提供完整的教育訓練課程、跨國培訓機會，及輪調計畫，讓人才的發展，能夠更適性、適所。除了職場外訓練及數位學習外，並結合在職訓練、工作輪調、個人發展計畫，鼓勵同仁自我發展，透過各項海外研習或業務實習方式，吸取同業與異業經驗，培養花旗人才視野與跨國界之思維。

員工培育策略



工作中學習

- 透過教練式帶領，跟隨經驗豐富的主管與其他具備專業知識的同事，共同參與專案推動從工作中學習與成長。
- 在花旗跨國平台上，讓花旗人有許多機會與來自不同國家與背景的優秀同仁一起工作，培養花旗人跨國視野與國際觀。



工作外訓練

- 提供豐富而多樣化的訓練課程，幫助同仁加速個人成長與專業發展。
- 從基礎必修、管理領導課程、花旗城市講堂、個人效能提升、網路學習、法律課程及海外訓練，依不同的職涯階段幫助同仁提升及累積工作相關知識與技能，成就花旗同仁紮實且多元的學習能力。

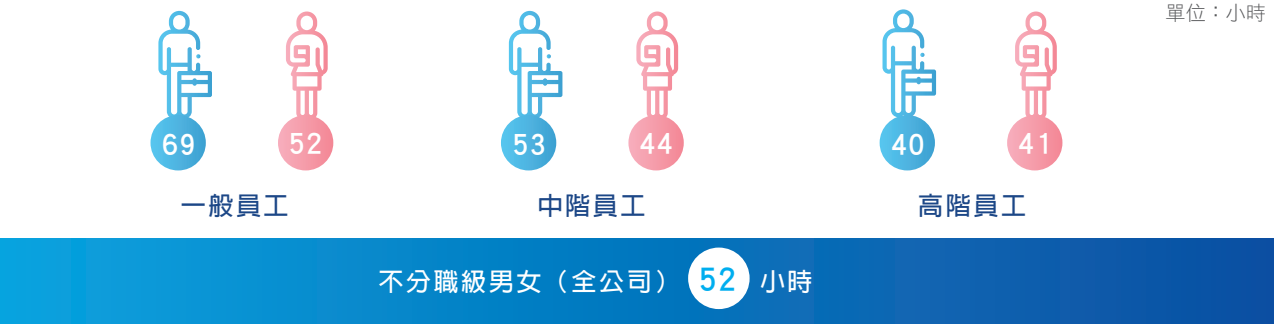
員工訓練藍圖



機 制	說 明
新人訓練	• 公司政策、制度、福利訓練 • 勞工健康安全衛生訓練
道德/多元文化課程	• 包容多元化，依照能力與績效進行升遷，尊重多元文化
個人效能提升課程	• 個人效能提升訓練 • 花旗城市講堂（Citi Talk Series） • Degreed線上學習平台
領導管理課程	• 領導管理訓練 • 女性領袖發展計畫

註：各事業單位相關訓練及認證，係由事業單位自行規劃舉辦，並未列於本藍圖中。

員工訓練成果



註：1.本表僅統計企業內訓數據
2.一般員工職級：C1-C5 / A04
3.中階員工職級：C9-C13 / A05
4.高階員工職級：C14 以上



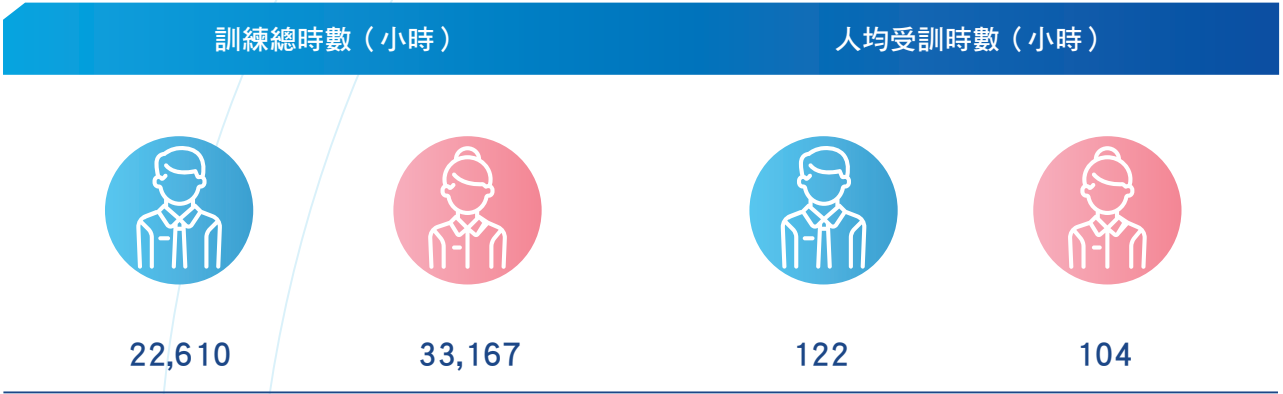
新進人員訓練

新進人才進入花旗後，輔以完整的培育計畫，包括安排通識課程、了解公司文化、金融必備法令、人權規範及資安風控等規定，並加強金融專業、金融產品認識、服務禮儀、相關法規介紹之教育，同時提供專屬輔導員機制，協助新進員工快速融入花旗大家庭及團隊。

隨著數位科技日新月異，為讓求職者更加了解工作的性質，花旗領先業界首度將虛擬實境（Virtual Reality, VR）最新科技應用於花旗電銷部門的人員面試中，這項創新作法獲得求職者正面的迴響。



新進員工訓練成果



註：人均受訓時數=該性別之受訓時數（小時）/該性別新進同仁人數（人）

數位化為後新冠疫情時代的重要發展趨勢，花旗在全球疫情蔓延期間，領先市場推出虛擬實境的實習生體驗計畫，開放全球學生註冊，進行線上學習。實習生可透過網路資源、視訊與電話會議，參與花旗集團安排的訓練與學習課程，及參加與國內高階主管以及全球和亞太區高階主管的視訊對話，進一步了解銀行管理階層的視野

與策略，第一手學習銀行的實務操作，拓展人脈。這套數位實習機制，獲得了全球500多間大學超過6,000名學生報名參加，當中包含台灣學生，有效提升及建立實習生工作技能和自信，幫助他們將來順利在花旗展開職涯舞台。



Degreed 線上學習平台

花旗自 2018 年推行並啟動 Degreed 線上學習平台，Degreed 線上學習平台，為一站式學習介面，快速連結所有資源，幫助同仁快速且更容易探索所有花旗內外部學習資源，並分享紀錄學習歷程。

同仁可以依照自己的職涯與工作學習發展需求，透過 Degreed 平台不分時間及地點，隨時隨地可透過手機、平板、或電腦進行自我學習。2019 年使用人數 1,161 人、總受訓時數 6,107 小時、人均受訓時數 5.3 小時。

多元包容及職場尊重文化

花旗積極推動性別平等，對於倡議多元與包容及女性職場發展不遺餘力。我們相信多元包容的重要性，能為客戶及社會帶來更多的益處，並有助推動經濟成長與社會進步。在花旗，我們尊重每位同仁獨立個體的差異，包含個人背景、教育、訓練、種族、國籍、世代、年齡、工作與思維、宗教，以及性取向，讓每位同仁在友善的工作環境中，得以盡情展現自我，發揮最大潛能。

2019 年，所有花旗同仁皆 100% 完成「職場尊重文化巡迴講座訓練」，由高階管理團隊親自擔任講師，透過由上而下的全面參與，讓同仁瞭解無意識的偏見，認同不同觀點，並致力於維護一個沒有歧視、霸凌與騷擾的環境，展現花旗的多元包容文化。



EDGE 中階女性主管領導力發展計畫

花旗專為女性同仁所設計的「EDGE 領導力發展計畫」，每年在 3 月 8 日國際女性節時，透過內部提名機制，選拔全台各部門表現優異的中階女性主管或同仁參與。

2019 年，花旗全台共有 27 位中階女性主管參與，透過豐富的主題、活動，學員參與角色扮演、上台簡報及互動交流等課程，探討主題涵蓋「建立可靠的存在感」、「與利害關係人／導師互動」、「以自信影響他人」等。在兩天的研習課程當中，學員不但獲取珍貴的職場經驗，同時也協助她們發揮及培育領導能力。



花旗城市講堂(Citi Talk Series)

除了既定之在職訓練，花旗亦不定期舉辦花旗城市講堂，以講座的方式，邀請來自各界專家或名人分享工作或生活方面之技能及知識，以持續提升同仁的發展。2019 年共計舉辦 6 場花旗城市講堂，共 342 人參加。

數位管理與績效評核

在花旗，我們透過網路建置多功能平台，確保管理階層與一般職員的雙向溝通順暢，使企業能適時瞭解同仁需求，並即時做出管理改善。數位化的人才管理模式，更得以有效追蹤同仁工作績效，讓人才在達成工作目標之餘，也能實現自我檢視與管理。

我們依據績效管理週期（目標設定、發展計畫、年中面談、年終評估），定期提供追蹤報告和相關教育訓練，2019 年共有 96% 同仁完成年度績效考核，確保同仁有效掌握個人職涯發展，適才適所，打造全方位金融領先人才。



金融影響力



花旗長期關注並投入環境永續行動，為減緩氣候變遷造成的衝擊，維護生態環境平衡，我們聚焦ESG永續發展的國際趨勢，善用金融影響力，發展綠色金融，引導客戶在擴展業務過程中，降低社會及環境衝擊，期盼作為台灣產業轉型的堅強後盾。我們同時注重營運過程裡對自然生態及環境的保護；對內，打造綠色低碳辦公環境，制定節能減碳目標，減少能源、紙張及水資源的耗用，提升能源使用效率；對外，攜手客戶、供應商夥伴，實踐對環境友善的承諾。

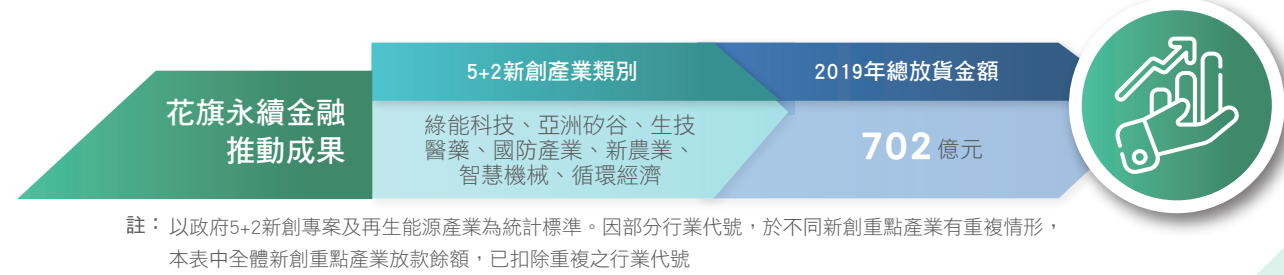
推動永續金融

花旗發揮金融本業核心能力，持續朝向永續金融領域邁進，除了領先市場協助本土科技大廠發行綠色債券，更於內部制定環境與社會風險管理政策，確保貸款授信的金額，能被運用於環境保護、永續經營的範疇。花旗的永續金融，係專注在以下三大領域。

- 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）：協助客戶了解並管理風險，減

少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）：妥善管理花旗的營運，透過綠建築、省水、節電等行動，減少對環境的影響。此外，花旗也加強對供應商的管理，選用廠商時也會將供應商的環保行動納入考量。花旗積極實踐永續金融，響應政府投資「5+2」新創產業政策，催生循環再生經濟模式，驅動新世代產業生根發展，激發產業創新轉型能量，協助台灣企業邁向永續發展的新經濟模式。2019年總計放貸約702億元。



支持包容性成長

花旗長期關注青年職能培力，期望透過提升社會新鮮人的就業能力，培育未來人才，推動經濟成長。花旗與花旗基金會推動「邁向成功之路 Pathways to Progress」計畫，結合社福團體，透過工作坊、講座、業師輔導等方式，提升青年就業競爭力。2016年以來，花旗台灣挹注超過新台幣 4,000萬元，幫助超過1,000位16-24歲的台灣青年發揮專長，成功邁向職場。面對新型冠狀病毒肺炎所引發的全球青年失業危機，花

旗集團與花旗基金會支持包容性成長精神，承諾擴大「邁向成功之路 Pathways to Progress」計畫，預計在2023年以前在亞太地區投入3,500萬美元挹注青年培力計畫。不僅如此，未來三年花旗集團也將為青年釋出6千個職缺以及6萬個職業技能培訓機會，全力協助青年順利接軌職場。藉由賦予青年技能與就業能力，創造更多經濟機會，解決青年就業，透過經濟發展提高社會包容性，促進社會永續發展。

響應赤道原則

身為負責任的金融機構，我們以金融影響力引領企業，在營運過程中，關注企業發展對環境與社會可能產生的衝擊，協助客戶發展對環境與社會友善的經濟模式，與客戶攜手共創永續未來。作為提倡赤道原則（Equator Principles, EP）的國際金融機構之一，花旗集團早於2003年，即建置《環境與社會

責任授信政策》（Environmental and Social Policy Framework），將環境與社會風險納入授信融資考量，結合赤道原則，導入國際金融公司（International Finance Corporation, IFC）所採取的風險分類，並定期修訂其授信政策的完整性，接軌責任金融體系。

ESG授信機制

花旗以《環境與社會風險管理政策》（Environmental and Social Risk Management Policy, ESRM policy）作為融資授信過程之最高指導原則。另針對授信流程，制定一套嚴謹且納入各項風險因子的評估標準，不僅為環境與社會責任把關，更是花旗對於促進ESG發展之承諾。

根據花旗徵授信規範與準則，當授信案件涉及特定產業與活動（如石油與天然氣等），或授信目的與交易層面

涉及環境保護爭議或敏感性議題（如環評問題），業務單位必須進行更審慎的風險考量，尋求花旗ESRM專責團隊進行案件討論與風險評估。

ESRM審核單位依據客戶的產業類別、授信金額、交易型態及國際社會關注領域（潛在之環境社會衝擊），進行風險分級與評估。若評估結果無法滿足國內法令標準，或國際準則之需求，花旗則可能婉拒企業之融資需求。



責任供應鏈管理

供應商是花旗營運過程的重要夥伴，我們以負責任的態度管理我們的供應鏈，積極回應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）第12項確保永續消費及生產模式，向供應商傳達花旗在降低環境和社會風險方面的期望，攜手推動永續採購計畫。

花旗為金融服務業，主要提供多元化之金融商品與服務，價值鏈自採購、商品及服務設計、行銷業務、金融交易、售後服務等，主要由專業人員執行，合作之供應商主要可分為勞務類、財物類及工程類，多為勞務及行政之需求所衍生之辦公室用品、設備等行政庶務採購。

2019年供應商速覽



註：1. 勞務類：人力委外、教育訓練、系統維護及處理等
2. 財物類：辦公室軟硬體設備、禮品、廣告、印刷品、資訊設備等
3. 工程類：當年度有興建大樓或辦公室修繕等作業，其工程中所發包之相關廠商

為確保供應鏈的穩定性，減少運輸過程中的碳排放，我們長期向本土供應商採購，支持在地企業永續發展，創造就業機會。2019年花旗於台灣在地採購之總金額為新台幣46.49億元，比例達98.9%，其中綠色採購金額約新台幣4,300萬元。

我們同時發揮採購影響力，將環境友善思維納入日常採購業務中，共同與供應商建立綠色供應鏈，進而減少碳足跡，降低對環境的負面衝擊。

花旗依循集團管理政策，於供應商合約內增列CSR條款，

並要求供應商參與採購時，須填覆花旗企業責任問卷（Corporate Responsibility Questionnaire, CRQ），花旗企業責任問卷內容包括:公民責任（citizenship）、環境永續（environmental sustainability）、供應商多元化（supplier diversity）等三個面向，權重約占各專案評分之10%。我們要求供應商必須承擔對同仁、社會和環境的責任，承諾並遵守企業道德、同仁權益與關懷、環境保護等。若供應商違反相關情事，花旗得解除或終止合作契約，以自身影響力擴及供應商，共同打造永續未來。

花旗氣候行動

氣候變遷對於企業永續成長的影響與日俱增，面對環境衝擊所帶來的危機，身為金融業領導品牌，花旗希望發揮影響力，攜手員工、客戶、社區、非營利組織等團

體，串聯全球網絡，倡議環境永續，發揮金融的正向影響力，降低氣候變遷帶來的負面衝擊。



首張公益再生能源憑證 擴大綠電效益

花旗響應政府2025年再生能源電力佔總使用電力20%的再生能源政策，除自2017年起耕耘綠能產業，陸續協助非營利組織架設太陽能電廠外，為擴大影響力，更攜手台灣第一家綠能全民電廠出資平台-陽光伏特家，率先協助宜蘭聖嘉民老人長期照顧中心與啟智中心，建構太陽能光電系統，實現國內第一個發電自用、結合再生能源憑證的綠能公益專案，讓綠色經濟成為幫助社福團體的永續力量。

太陽能光電系統不僅提供機構使用，降低電費開銷，同時其產生之綠電可申請再生能源憑證，憑證銷售所得可挹注於機構營運需求。2019年花旗更攜手企業客戶，推動公益再生能源憑證，擴大綠電效益，規劃在20年內，可產生76.4萬度綠電，總體效益將高達364.4萬元，約可減碳40.3萬公斤，等同於種下1,842棵樹，為台灣環境永續貢獻心力。



	2019 聖嘉民啟智中心	2018 聖嘉民長照中心	總計
設置容量 (kWp)	23.87	22.2	46.07
總節省電費 (NT\$)	966,128	959,297	1,925,425
綠能憑證效益 (NT\$)	957,500	761,647	1,719,147
綠電總體效益 (NT\$)	1,923,628	1,720,944	3,644,572
總減碳量 (kg)	202,426.75 種924棵樹	201,074.76 種918棵樹	403,501.51 種1,842棵樹

綠色建築 永續環保

面對氣候變遷及極端氣候所引發的天災，花旗以環境永續為主要思維，致力建構綠色低碳的企業環境，我們設定減碳目標，透過節能宣導、能源及水資源有效管理，從自身做起，實踐我們愛地球的承諾。我們希望所有同仁從知識、觀念做起，深入瞭解生態環境的重要性，進而深植節約用電、省水、善用資源等觀念，落實工作職場溫室氣體減量行動。在硬體設施部分，花旗總部大樓於2010年獲得綠建築LEED金獎認證，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。我們大量採用低逸散性之環保健康室內綠建材，並導入節能照明與空調設計，結合玻璃引進自然光源與視野，讓員工上班時擁有最佳的環境品質。在節能部份，我們每年定期針對現有行舍及辦公大樓進行設備用電普查，不僅檢測設備使用效能，並記錄設備耗損狀況，進行設備檢測及更新，尋求更省電的解決方案，應用於全台各地分行以及辦公大樓，以達成節能減碳目標。



花旗節能減碳目標

我們以2017年為基準年，以「3年內排碳量累積減少3%」為減碳目標。
電力每年節約2%、水量每年節約1%、廢棄物回收每年節約3.3%

資源減量 節能減碳

為避免老舊設備造成能源過度耗損，除不定期派遣技師，前往各辦公室測量電力使用情形，檢查電力設備是否老舊，亦會適時進行設備汰換，進行有效的能源控管。此外，每棟大樓定期記錄、檢討每月

用水量及廢棄物回收量，並與前一年同期記錄做比對，持續提出節能、省水及廢棄物減量方案。在有效控管下，2019年全行用水量較2018年減少3.3%，用電量亦減少6.4%，廢棄物回收總量提高了5%。

建築物節能措施

空調節能

節能行動

- 定期檢驗、維修
- 專人監控及記錄電力使用狀況
- 適時更換成變頻節能設備

照明節能

節能行動

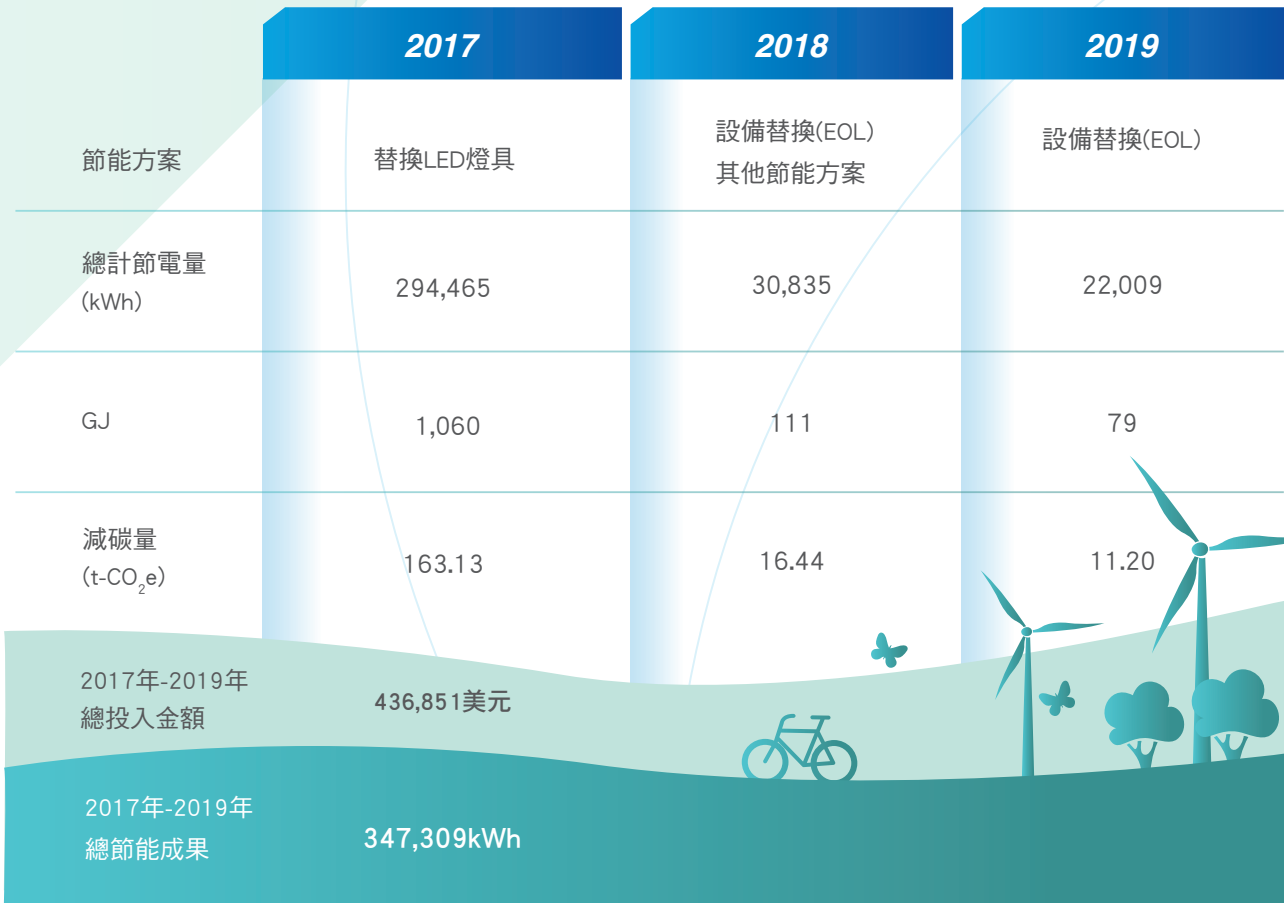
- PL吸頂嵌燈更換成LED嵌燈
- T8格柵燈及層板燈更換成LED燈管

節電效益

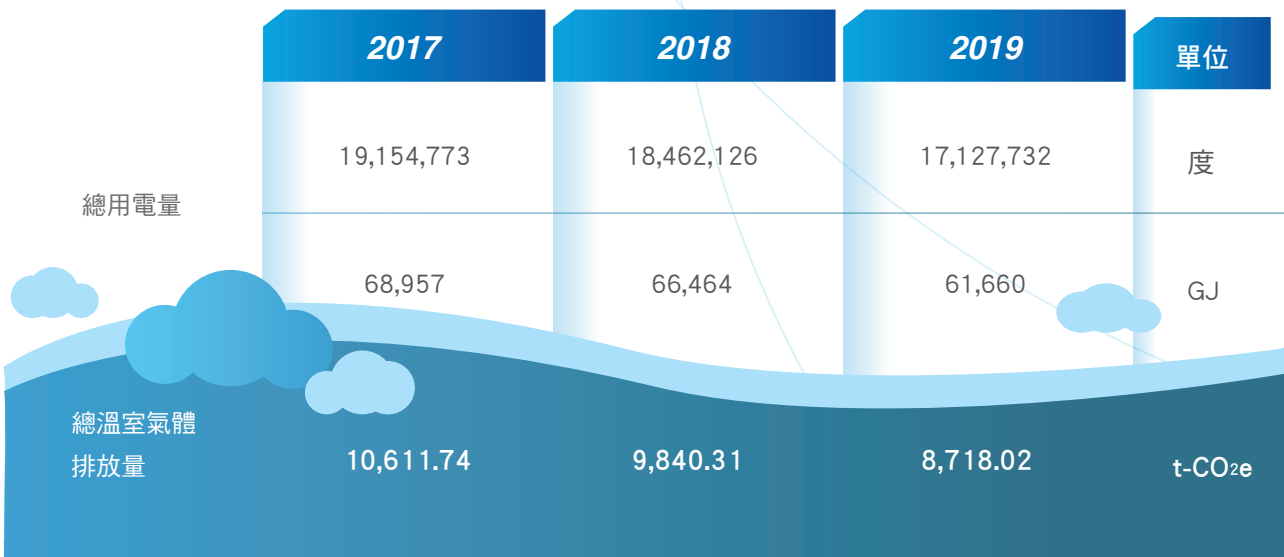
- 平均一個樓層一年可節省35,000 kwh
- 一年可節省127,423kwh
- 約可供364台桌上型電腦使用一年

註：電腦用電換算：每天10小時／週用電度

2017-2019年節能成果



2017-2019年溫室氣體排放



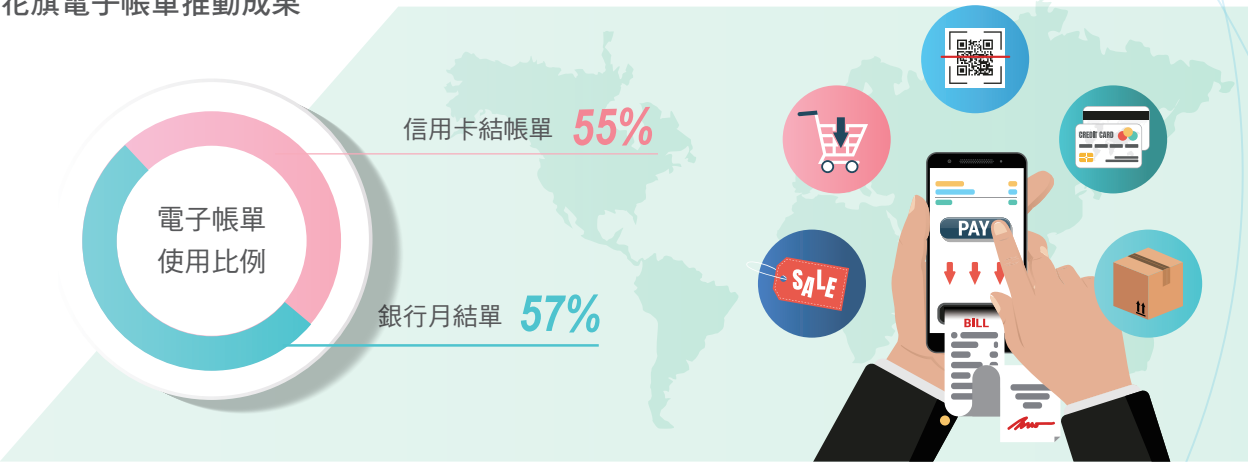
註：1. 電力數據之統計，邊界範疇涵蓋花旗48個營業據點及辦公大樓用電數據，營運據點涵蓋率100%
2. GHG 排放數據僅計算範疇二，為按ISO 14064-1 標準自行估算，尚未經第三方查驗通過
3. 電力排碳係數：2017年 0.554 kg-CO₂e/度；2018年0.533 kg-CO₂e/度；2019年0.509kg-CO₂e/度
4. GWP 來源：IPCC2007 第四次評估報告

推廣電子帳單，與客戶共同守護地球

為減少紙張的耗費，降低每月高達數十萬、甚至數百萬封的客戶紙本帳單、月結帳單之用紙量，花旗積極推動「電子帳單」，鼓勵客戶善用數位科技，以電子帳單取代傳統紙本帳單，期望達到「無紙」的永續作業模式，愛護地球資源，落實永續環保理念。

花旗積極推廣企業戶與個人戶進行無紙化轉換，並提供客戶更便捷的信用卡電子帳單服務，客戶對於電子化服務（如電子銀行與電子帳單）接受度大幅增加，截至2019年同意註冊花旗電子帳單，或線上瀏覽帳單服務的新客戶已高達90%以上。

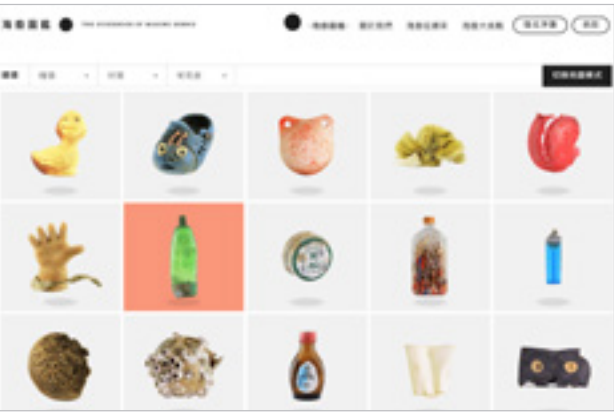
花旗電子帳單推動成果



首創線上海廢圖鑑 力推數位環境教育

花旗攜手RE-THINK重新思考環境教育協會，首創全國第一個海洋廢棄物圖鑑網站（簡稱：海廢圖鑑），收錄全台101件最具指標性的海洋廢棄物，結合抓寶設計概念，將原本單向的環境議題教育，轉化為互動式體驗遊戲，透過寓教於樂的方式，讓學生了解海洋廢棄物的議題，截至2020年6月，線上瀏覽人次已達37萬。這項創新設計，獲得德國紅點最佳設計獎（Best of the

Best）、日本 GOOD DESIGN、親子天下創新教育等八大國內外獎項肯定。花旗更進一步串聯實體，深入校園，推廣創意海洋教育，於2018-2019年總計走訪全台超過30所中小學，超過4,800名師生共同參與，將海洋教育的課程帶進教室，並結合義工，實地到北海岸淨灘，也在企業內部推廣淨灘與海洋教育桌遊。





社區影響力



花旗全球義工日



在地青年培力永續工程



英語辯論教育



秉持促進社會共融的理念，花旗關注青年培力、理財教育、環境永續等議題，推動各項公益活動，並投入企業資源串聯公益夥伴擴大社會影響力，透過企業力量建構永續發展的公益價值鏈，具體實踐聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）。

我們更結合花旗義工參與各項公益行動，凝聚同仁關懷在地的向心力，期望為台灣這片土地做出貢獻，共同推動社會的包容性成長與進步。2019年花旗於社會投資、慈善捐贈及商業倡議等社會參與領域，總計投入新台幣2,700餘萬元，並號召約3200名員工及眷屬參與，以實際行動善盡社會責任，為台灣社會挹注正面能量，展現花旗身為社會公民之使命。

花旗全球義工日

在推動社會共融的道路上，花旗長期攜手同仁投入公益行列，展現花旗人的愛心，以實際行動回饋社會，並建置完善的義工機制，包括義工假及義工活動獎金，同時透過義工管理系統（Volunteer Management System, VMS）數位平台，能夠線上搜尋與報名附近地區的義工活動，記錄服務時數以便管理，提供同仁便利的公益服務環境。

「花旗全球義工日」自2006年開辦以來，每年全球超過90多個國家、450個城市舉行，並有1,400場以上的義工活動接力舉辦，不僅是全球花旗人的盛事，更是企業社會責任的具體展現，14年來，花旗（台灣）同仁參與人次累積已超過2萬人次。我們透過多元化行動方案，開展各項關懷活動，2019年花旗全球義工日號召近3,200人次參與，攜手愛盲基金會與陽光社會福利基金會，推出台灣首款「點亮光盲」公益聯名禮盒，由近500位花旗義工齊心協力，完成600份



「點亮光盲」公益聯名禮盒，義賣收益也將回饋機構營運與弱勢照護，創造「1+1>2」的社會影響力，我們更融入家庭日的元素，鼓勵同仁攜家帶眷，透過寓教於樂的方式，傳遞花旗的公益理念。

此外，更有花旗同仁陪伴兒福聯盟的扶助家庭暢遊樂園，或是同仁自主發起生態淨山、餅乾義賣並捐助弱勢團體發票、二手書與二手廚具等活動，將花旗人的愛心傳遞到台灣各個角落。



在地青年培力永續工程

青年是國家的未來，更是國家永續發展與社會創新的驅動力，花旗銀行結合本身核心職能，長期投入金融教育工程，協助弱勢族群儲備生活技能，擁有翻轉生命的能量。有鑑於青年人才競爭力與未來經濟發展密切相關，花旗與花旗基金會於2016年推動「邁向成功之路 Pathways to Progress」計畫，協助16-24歲青年培養創業思維、領導力、理財與專業職能，迄今已挹注超過新台幣4,000萬元，幫助超過1,000位年輕人成功進入職涯、朝

向創業夢想邁進。

花旗結合花旗基金會以及公益團體等資源，協助社會新鮮人找到適才適所且薪資合理的工作，讓青年穩定就業進而發揮所長，提升整體國家的競爭力。花旗長期投入這項青年培力計畫，2019年更進一步聚焦關注台灣青年的培力計畫，啟動「在地青年培力永續工程」，透過串聯在地資源，佈建青年就業平台，推動全方位台灣青年培力。



伴你就業 成就職場

為協助準社會新鮮人建構順暢的求職之路，花旗與得勝者教育協會合作，推動「伴你就業 成就職場計畫」。透過「職業適性評量」協助青年釐清職涯方向，並舉辦職涯探索工作坊，增加青年謀職自信心與面試成功機會，更重要的是提供導師機制與就業陪伴，青年到職後仍持續陪伴三到六個月，幫助學員通過試用期、穩定發展。從履歷撰寫、面試技巧，到就業諮詢、個別輔導等，協助青年踏出就業的第一步，成功接軌職場。計畫自2018年開始執行至2019年，協助超過200多位青年，超過65%的青年成功就業。



Yes, I Can. 青年就業培力

為更深入培養青年就業實力，花旗與基督教芥菜種會合作針對16-24歲青年設計一系列職能培力課程，推動「Yes, I Can. 青年就業培力」計畫，透過系統性的職能培訓、職場實習和就業輔導方式，提升青年核心職能。截至2019年底，累計幫助近300位就業困難的青年，發掘潛能、設定目標並協助就業。參與的學員有64%來自經濟弱勢家庭，其中72%的人受惠於這項培力計畫，經濟問題獲得改善。



做自己命運的主人

花旗於2019年與勵馨基金會攜手，推動「做自己命運的主人」青年就業支持方案，透過三階段學習，包含營隊活動、培力課程及職場見習，協助高關懷青少年找出適合發展的職類。由於許多高關懷青少年缺乏基礎的理財概念，花旗為此準備一系列的理財課程，協助青少年養成良好的儲蓄與消費習慣，防範意外與驟然失業導致的經濟壓力。



英語辯論教育

長期推動青年培力的過程中，花旗發現，台灣青少年普遍缺乏獨立思辨能力及英語能力，同時受限於國際視野，在快速變遷的全球化時代，將成為未來就業的一大障礙。為提升台灣青少年的國際競爭力，花旗於2019年推動「英語辯論教育」計畫，為台灣首家推動英語辯論教育的企業。我們與 Fulbright Taiwan 學術交流基金會、美國在台協會（American Institute in Taiwan），及全美演講與辯論協會（National Speech and Debate Association）共同合作，期能強化台灣年輕人英語溝通實力，藉此構築青年的國際視野，關心社會議題，並建立全球公民意識。這項計畫，成功協助超過500名高中生，花旗響應政府推動雙語國家政策，更獲得國發會及教育部支持。透過系統性循序漸進推動英語辯論教育，我們期望讓台

灣青年從學習的過程中，訓練獨立思考及表達觀點的能力，更進一步提升英文溝通實力，擴大國際視野，累積邁入職場競爭優勢，成就自己的夢想。



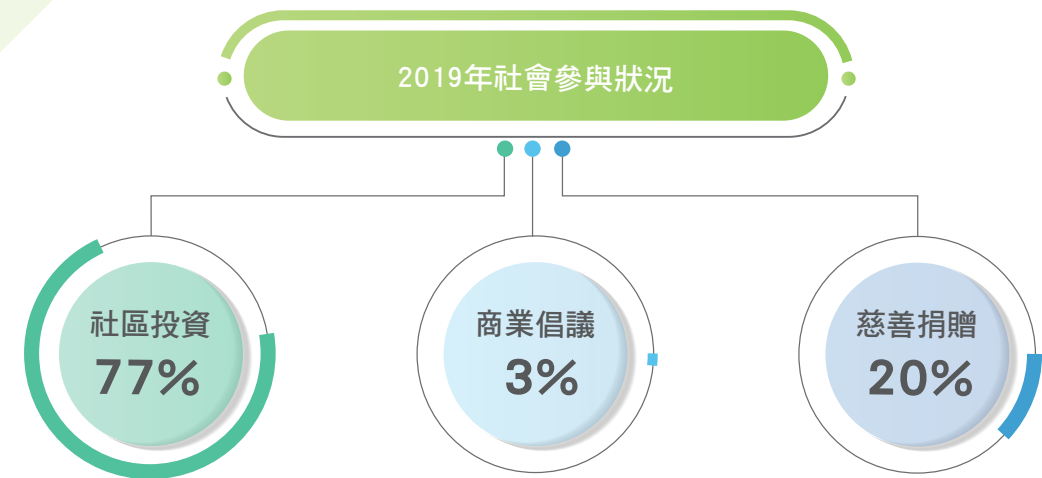
花旗全球防疫公益行動 共創疫後美好未來

新型冠狀病毒肺炎衝擊全人類健康，更重挫全球經濟，花旗集團全球總動員，支持全球社區防疫相關工作。花旗接棒推動「花旗台灣愛心加乘計畫」，號召全台逾4,000名同仁，共同關懷弱勢家庭、失親兒及醫護人員，同仁每捐贈一元，花旗將相對捐出一元，讓愛心加乘放大，共創疫後美好未來。

花旗與財團法人基督教芥菜種會合作，協助弱勢家庭募集緊急救難金，並透過170間社區食物銀行，提供「抗疫物資包」包含米、麵條、罐頭、油、泡麵、肥皂等物資救助，讓弱勢家庭得以溫飽。原本處於弱勢的失親兒童，受到疫情影響，家中經濟可能出現問題，學業被迫中斷，為協助失親家庭度過經濟困境，花旗也結合失親兒福利基金會的助學天使計畫，號召同仁募集助學金幫助孩子安心上學。

此外，防疫無國界，在全球許多國家疫情未見趨緩的當前，花旗也響應財團法人無國界醫生基金會，號召同仁捐款做為醫療物資補給，保護第一線醫護人員的安全，支持無國界醫生在全球超過70個國家和地區開展新冠肺炎各項緊急應對計畫，發揮一加一的愛心加乘力量，攜手重建疫後新世界。

2019年社會參與投入金額比例



2019年社會參與行動速覽

社區投資

「做自己命運的主人」青年就業支持方案

與勵馨基金會合作，啟動「做自己命運的主人」計畫，聚焦高關懷少年的就業議題，協助需要職業定向的孩子，透過認識自己、找出適合發展的職類；並提供見習機會，累積成功的職場經驗。

「伴你就業 成就職場」就業發展計畫

與得勝者教育協會共同發起「伴你就業 成就職場」就業發展計畫，透過諮詢服務與心靈輔導，陪伴即將邁入職場的準社會新鮮人提早做好就業準備。輔導超過100位青年順利就業。

「Yes, I Can. 青年就業培力」計畫

基督教芥菜種會與花旗基金會於2017年合作「Yes, I Can. 青年就業培力」計畫，至2019年已幫助近300位就業困難的青年。

英語辯論教育

與Fulbright Taiwan學術交流基金會、美國在台協會，及全美演講與辯論協會合作，共同推動英語辯論教育，協助超過500名高中生。

「幸福理財帳本」親子共學理財計畫

自2012年起，賽珍珠基金會與花旗基金會合作推動新移民理財教育，一開始以服務新移民姊妹為主，而後將觸角延伸到新移民家庭、第二代與社工人員，2019年更進一步深化親子共學理財。合作7年以來，已協助新住家家庭脫貧為目標，服務超過5,000人次，成功幫助許多家庭擺脫入不敷出的狀況。

海廢環境教育

攜手RE-THINK從源頭教育著手，跑遍全國14縣市的中小學，將海洋廢棄物圖鑑網站結合桌遊，串聯成創新環境教育深入校園。

「迎光飛翔 2019 花旗照亮啟智天使」綠能公益計畫

與聖嘉民啟智中心展開「迎光飛翔2019花旗照亮啟智天使」計畫，協助聖嘉民啟智中心興建約30kWp的屋頂型太陽光電系統，每年預計可產生26,000度電，產生的綠電可申請再生能源憑證(TREC)，並透過能源憑證交易平台銷售，銷售所得可挹注於機構營運需求。

慈善捐贈

花旗支持帕運選手，倡導社會包容

花旗集團2018年宣布與國際帕拉林匹克委員會合作，以倡導社會包容、推動社會多元化的理念，支持帕拉林匹克運動會（簡稱帕運）健兒站上世界舞台。2019年，花旗在全球帕運選手中選出41名合作夥伴組成Team Citi，支持他們前進東京帕運，而台灣柔道選手李凱琳是其中一位。

第14屆花旗全球義工日

第14屆花旗全球義工日，攜手財團法人愛盲基金會與陽光社會福利基金會推出國內首款「點亮光盲」公益聯名禮盒，由近500位花旗義工共同包裝製作，用具體行動支持身障人士工作平權的議題，禮盒義賣收益也回饋機構營運與弱勢照護。

全球義工日 邀請弱勢家庭同樂

贊助中華民國兒童福利聯盟文教基金會，邀請低收入戶家庭參加台中與高雄的花旗全球義工日活動，一起暢遊遊樂園。

電子月結單愛心活動

傳遞愛心，號召客戶同時響應環保減碳，客戶申請電子月結單，每一位成功註冊客戶，花旗捐出50元給社團法人中華社會福利聯合勸募協會。

花旗喜憨兒認同卡 愛心捐款

提撥花旗喜憨兒認同卡持卡客戶，每筆刷卡消費金額的0.275%捐給「喜憨兒社會福利基金會」，協助喜憨兒能夠接受基本的職業訓練，提供工作機會，幫助他們獨立自主生活。

商業倡議

台北市美國商會 2019謝年飯

身為台北市美國商會重要會員，贊助台北市美國商會2019謝年飯活動，促進跨國企業在台灣的產業發展。





商業道德與治理



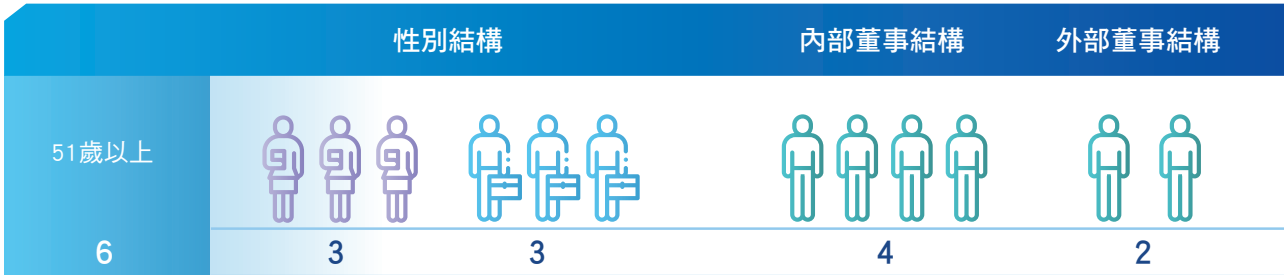
花旗以《行為準則》為最高商業道德原則，我們要求每位同仁必須恪守道德標準，於日常工作中落實洗錢防制、打擊資恐與建立反賄賂及貪污等機制，致力打造誠信管理經營體系，成為客戶最信賴的夥伴。我們要求所有同仁，都必須具備金融道德與相關知識，新進同仁在任職後三個月內，須完成法令遵循、洗錢防制、資訊安全管控以及詐欺警訊等，至少20堂、23小時的基礎教育訓練課程。除了加強同仁金融道德訓練，另配合政策、法規之要求，推動公平待客原則政策，恪守道德和職業行為的最高標準，誠信正直地做好每一件事、作出每一項決策，成為客戶的最佳夥伴、保障客戶的財富安全。

穩健公司治理

花旗最高治理單位董事會，設有 7 席董事，其中包括 3 席獨立董事（獨董比例為43%）。於2019年 8 月 1 名獨立董事辭任，並於2020年4月23日完成補選，惟本報告係以2019年12月31日當日在任人數計算，故為 6 席。

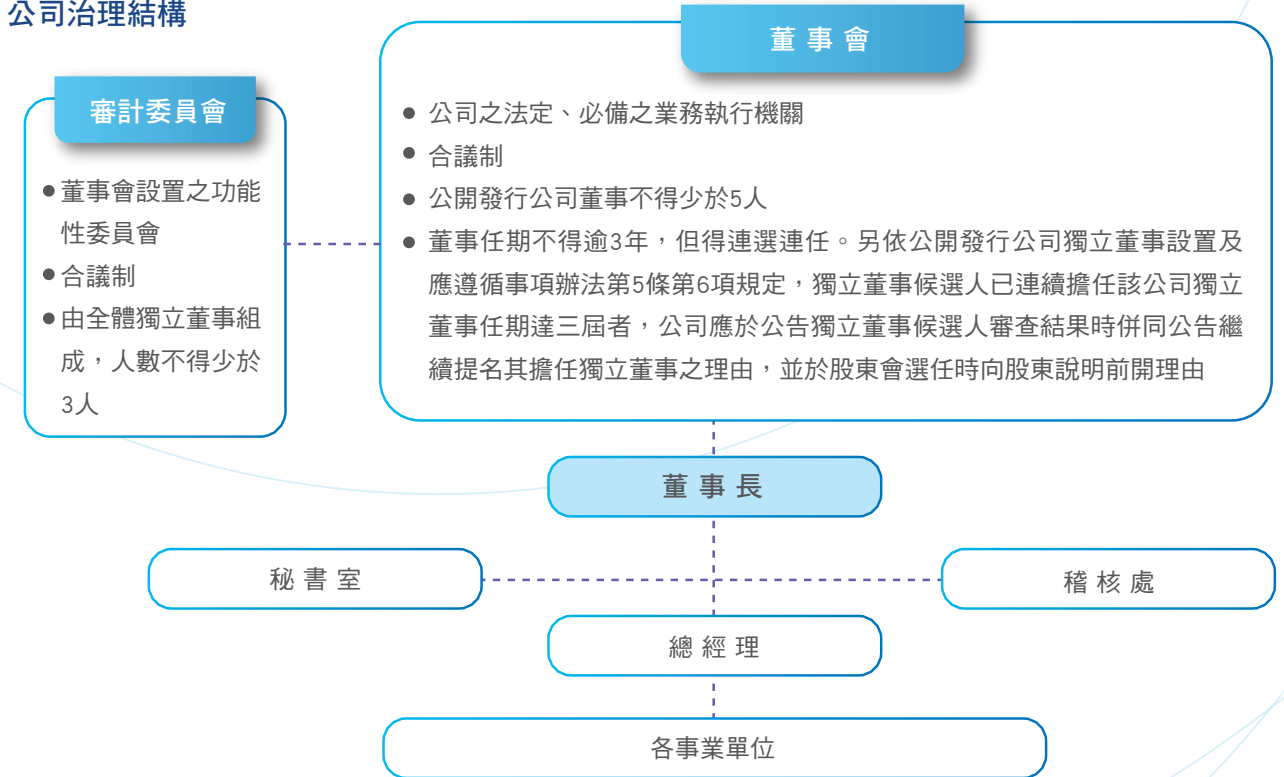
花旗董事會2019年共召開11次會議，成員出席率約98.5%。為提升董事會在責任管理、經濟、社會及環境議題上之能力，董事特參與內、外部進修課程，進修研習時數總時數約73小時。（註：更多花旗董事會相關訊息，請參閱2019年年報「公司治理」章節 p.19-20、32-33。）

花旗董事會



註：統計日期為2019年12月31日實際在任之董事會成員

公司治理結構



■ 營運風險管理

花旗董事會為風險管理之最高決策單位，負責核定風險策略、政策及準則等。於董事會下設置風險管理委員會，負責全行風險管理政策監督與控管，包括各項質化、量化風險管理指標之規劃及管理相關事項之審議。資產負債管理委員會負責全行流動性風險管理政策監督與管控，包括各項流動性風險指標及限額、壓力測試、

風險因子曝險等之監控；經營管理委員會負責經營管理策略及政策之執行。另設置授信審議、作業風險管理等若干委員會及市場風險等若干管理處執行各項業務之風險控管。內部稽核部門負責風險管理及控制環境之獨立覆核以確保風險管理機制之有效執行。

風險管理架構

為執行風險控管業務，我們設有風險管理委員會及風險管理組織負責各項風險控管，包括：

- 董事會：為風險管理之最高決策單位
- 風險管理委員會：負責全行風險管理政策監督與控管

法規遵循風險管理中心	負責遵守法令主管制度之規劃、管理及執行。
商業金融風險管理中心	負責掌理商業金融事業群暨房屋貸款暨中小企業事業群「中小企業處」客戶之風險管理，維護授信資產品質，授信案與商品之審查、估價相關事項。
企金風險管理中心	負責本國大型企業、跨國企業在台分支、政府部門公營企業、金融同業之授信案件徵信、審查及債權管理作業；金融交易事業群之對手風險及市場風險之管理及年度國家風險計劃提案與國家風險相關政策之修訂。
作業風險管理中心	負責監督花旗作業風險管理架構的施行；辨識、分析和評估作業風險；有效地質詢各項重要的作業風險議題以及預測和降低作業風險事件，以確保作業風險管理治理機制被有效地施行。
消金作業風險管理中心	負責消金客戶風險評估作業、定期執行分行訪查、投資交易之監控及執行消金作業風險之相關事宜。
消金風險管理中心	負責信用卡風險及零售銀行擔保/無擔保放款風險管理事宜。

■ 恪守行為準則

花旗嚴格規範及要求員工的道德行為，要求員工100%通過花旗《行為準則》之訓練，相關作為包括：

- 將誠信經營理念及防範規定列入新進同仁及在職同仁年度訓練，並至少每半年宣導禮物/招待及反賄賂政策。
- 花旗所訂定之「同仁工作規則」明定《行為準則》，以防止不誠信行為產生。

- 訂定「強制休假政策」對符合條件之同仁必須強制休假暫離工作場所，以防杜或揭發任何潛在之不法行為。
- 訂定《個人交易及投資政策》規定服務企業金融各事業群之前、中、後台之同仁及部分非屬前揭單位之重要主管需取得個人交易事前核准，以防內線交易情形。
- 訂定《外部業務活動政策》，為避免利益衝突之情事，同仁於接受外部兼職前需審慎評估判斷並取得必要之核准。
- 訂定禮物/招待規範及反賄賂政策適用花旗全體同仁、約聘人員及與花旗簽約之特約商，及代表花旗且被要求遵守花旗政策與規定之顧問、經銷商或其他人，以防範不誠信行為及避免可能發生之利益衝突。
- 訂定反賄賂同仁雇用辦法，避免不當僱用現任或前任資深政府官員或重要商業人士推薦之人選而產生貪污或賄賂等不法行為。

我們按依規定建立檢舉制度及管道，所有員工，或本行受託機構員工和客戶，都可以透過花旗道德熱線來檢舉任何關於犯罪、舞弊或可能違反法律、法規、規範之行為，在嚴格控管機制下，2019年無貪腐相關情事發生。

花旗道德熱線

若發現花旗人員有犯罪、舞弊、或其他可能違反法律、法規之行為，或有違反花旗銀行政策規章或行為準則之行為時，皆可透過下列任一管道提出檢舉：

- 撥打免費的全球電話服務專線：全年無休，全天候提供多種語言服務（含中文）
- 電話號碼：00-801-10-2880（台灣免付費電話），等待語音訊息，接著撥打866-384-4299；或002-1-212-559-5842（直撥或對方付費）
- 寄送電子郵件至：ethicsconcern@citi.com
- 傳真至：1-212-793-1347
- 直接於花旗網站檢舉專頁提出檢舉：http://www.citigroup.com/citi/investor/ethics_hotline.html

■ 防制洗錢及打擊資恐

花旗不遺餘力在企業內落實全面性的誠信管理，我們從制度面著手，建立行為準則、設置完整的洗錢防制及打擊資恐相關政策與程序，明確規範防制洗錢及打擊資恐生命週期中每個階段的控管重點，並落實防制洗錢及打擊資恐等相關控管作業，定期進行洗錢防制及打擊資恐相關政策與程序審視，若有立即性變動亦進行必要修訂。另為了讓所有同仁都能夠具備相關知識以及認知，花旗規範所有新進同仁皆須在系統指派後之30日內

完成洗錢防制之基礎教育訓練課程。花旗極重視金融道德與風險控管，設置負責執行客戶盡職調查等相關單位，而法規遵循風險管理中心洗錢防制處更配置全職之專責人員投入防制洗錢作業，包含提供業務部門建議、政策確認之防制洗錢及打擊資恐遵法人員，監測異常交易行為，及疑似案件之調查的人力，共配置逾百人以上專職同仁，足見花旗分工之細緻與對防制洗錢及打擊資恐的深度重視。

■ 支持普惠金融

花旗致力推動普惠金融（Financial Inclusion）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，進一步為自己設定理財目標，規劃適合自己的理財計

關懷弱勢族群

我們透過友善的臨櫃服務以及網路服務，提供弱勢族群更便利的金融服務，花旗於全台各分行建置無障礙服務設施，包括服務鈴、無障礙坡道、無障礙服務櫃台，以及符合輪椅族使用之 ATM。此外，更進一步依循「無障

畫。我們透過課程、論壇、講座、工作坊、夏令營以及個人諮詢等多元化的活動，協助民眾了解理財教育的重要性，培養正確的消費觀念。

礙網頁開發規範」設計，於花旗企業網站建置無障礙網頁（A+ 等級），提供無障礙網銀及網路 ATM 服務，透過網頁定點、鍵盤快捷鍵、網站地圖等，協助身障人士透過輔具讀取網頁內容，享受友善的金融服務。



深耕理財教育

花旗結合核心本業，自2004年起，長期推動金融知識教育，從推廣兒童基本理財觀念開始，而後深入各族群，擴及到青年、大學生、新移民家庭，足跡遍及小學、中學與大學，並深入社區，推廣多樣化的金融教育課程及活動，受惠對象超過50萬人，總計投入的教育金額已超過1.2億元。
有鑑於新移民已經成為台灣第五大族群，花旗基金會自2012年起與賽珍珠基金會共同推動新移民理財教育，針

對經濟弱勢的新移民女性，透過財金教育「幸福理財帳本」，協助新移民擁抱經濟自主，讓家中掌管經濟者能攜手子女共同學習理財。為擴大普惠金融影響力，我們將理財教育延伸至新移民家庭、第二代與社工人員，2019年更進一步深化親子共學理財，透過向下扎根，協助新移民家庭建立正確理財觀念。我們同時號召花旗義工擔任營隊隊輔，結合本業職能分享財金知識，合作7年以來，服務超過5,000人次。

■ 公共政策參與

花旗依據業務屬性加入各種外部組織，與具影響力的產業公會、協會、學術單位保持良好互動，並針對各項關

注議題貢獻所能，提供政策建議與同業進行交流，共同推動台灣金融產業之發展。

組織	資 格
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	監事、會員
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會信用卡業務委員會	主委
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會內部稽核委員會	副主委
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會電子支付業務委員會	會員
中華民國票券金融商業同業公會	會員
中華民國信託業商業同業公會	會員
中華民國信託業商業同業公會業務發展委員會	委員
中華民國信託業商業同業公會查核輔導委員會	委員
中華民國證券商業同業公會	會員
中華民國證券商業同業公會債券業務委員會	委員
中華民國期貨業商業同業公會	會員
中華民國保險代理人同業公會	理事、會員
台北市美國商會	理事、銀行委員會主席、會員
台灣金融研訓院	董事、會員
財團法人金融消費評議中心	會員
財團法人聯合信用卡處理中心	會員
金融資安資訊分享與分析中心	會員
台灣票據交換所	諮詢委員
財團法人金融聯合徵信中心	會員



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CITIBANK TAIWAN LTD.'S ESG REPORT FOR 2019

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Citibank Taiwan, Ltd. (hereinafter referred to as CITIBANK) to conduct an independent assurance of the ESG Report for 2019 (hereinafter referred to as ESG Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

The information in the CITIBANK's ESG Report of 2019 and its presentation are the responsibility of the management of CITIBANK. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in CITIBANK's ESG Report of 2019.

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

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, ESG committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

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

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS,

GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within CITIBANK's ESG Report of 2019 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of CITIBANK sustainability activities in 01/01/2019 to 12/31/2019.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

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

Materiality

CITIBANK has established a processes for determining issues that are material to the business. A Formal review on identified stakeholders and those issues that are material to each group is encourage to be set in the future reporting and to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, CITIBANK's ESG Report of 2019, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of CITIBANK's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
6 November, 2020
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GRI 準則索引表

管理方針及其要素

重大主題	我們如何管理	管理方針設置目的	相關政策	績效成果 (頁碼)	申訴機制
經濟績效	確保公司經營符合我國政府及相關監管單位之要求，保障股東及相關利害相關人權利	以保障股東權益、強化董事會職能、提升資訊透明度、重視管理階層紀律與溝通、維持清償能力及保障客戶權益與尊重利害關係人權益為原則進行管理	《授信政策》	8	發言人專線 886-2-8726-9690
間接經濟衝擊	本行由董事會及高階主管以公平待客原則作為企業文化核心，並推動相關政策及教育訓練	透過提供負責任的金融服務，成為客戶可信賴的夥伴	《環境與社會責任授信政策》、《環境與社會風險管理政策》	62	
反貪腐	本行參考花旗集團政策，訂有員工行為準則，內容涵蓋反賄賂、反洗錢、禮物招待、個資保護及反壟斷和公平競爭等規範，以公平誠實執行業務	落實誠信經營理念，保障利害關係人權益	《禮物/招待及反賄賂政策》、《員工工作規則》、《行為準則》、《員工交易政策》	61	道德熱線： 1-866-ETHIC-99 (1-866-384-4299) 、1-212-559-5842 E-mail： ethicsconcern@cit i.com 線上留言 http://www.citigrou p.com/citi/investor/ ethics_hotline.html 道德辦公室： 388 Greenwich Street New York, NY 10013 U.S.A.
勞雇關係	依照勞動基準法、性別工作平等法等法令訂定相關規定，以保障員工權益	藉由各項福利措施，保障員工身心健康與安全，並確保勞動權利受到保障，讓員工取得工作與生活的平衡	《工作規則》、《檢舉制度實施辦法》、《申訴處理流程及機制》、《性騷擾防治、申訴及調查懲戒處理要點》、《員工績效考核作業規範》	29	
訓練與教育	將員工所須具備的各項知識與技能，規劃員工訓練發展體系，強化員工競爭力	透過系統性訓練、績效與職能分析，定期追蹤人才發展進度及適時調整，以培育全方位人才		38	
員工多元化與平等機會	創造多元、包容及平等工作環境，讓員工在自由的環境中，發展所長	鼓勵員工自發成立社團，透過社團連結關懷、啟發自覺意識，促進職場及生活上的性別平等		33	
能源	為降低溫室氣體帶來的衝擊，鼓勵客戶申請電子對帳單	落實環保減碳，降低溫室效應帶來的衝擊，展現花旗致力於環境保護的承諾	《環境政策》	48	申訴及客服專線 (02)2576-8000

重大主題	我們如何管理	管理方針設置目的	相關政策	績效成果 (頁碼)	申訴機制
有關環境保護的法規遵循	本行遵循法令規範，並依金融產業環境需求，訂定合適之作業規章以茲遵循	確保水電及各項能源能有效利用，並提升能源效能	《環境政策》	45	申訴及客服專線 (02)2576-8000
行銷與標示	為維護本行與利害關係人間交易之公平，訂定相關作業規章以茲遵循，確保符合主管機關的規範與要求	確保本行與利害關係人間交易之公平，維護客戶權益	《消費者保護政策》、《消費金融客訴管理作業辦法》、《企業金融客戶申訴處理制度》、《公平待客原則政策及策略》、《從事廣告及宣傳資料製作散發前之控管作業辦法》、《網站客戶資料安全保護政策》	27	申訴及客服專線 (02)2576-8000 線上留言 https://www.citibank.com.tw/TWGC B/apfa/lvmsg/Initia lizeSubApp.do
客戶隱私	致力保護客戶資料及隱私，建置完整的個人資料保護體系，每年持續監控執行成效，確保有效落實客戶資料保護	建置高標準之資訊安全防護體系，包含資訊安全監控中心，及網路安全情蒐整合中心，用嚴格標準保護客戶資料安全		27	

2019年重大主題管理方針評估

重大主題	管理方針評估機制	評估結果(頁碼)	相關調整
經濟績效	獨立董事、內部稽核、相關監管機關評鑑	8	無
間接經濟衝擊	內部稽核、相關監管機關評鑑	62	
反貪腐	審計委員會、內部稽核、溝通申訴機制（含專線、email及專職單位）、年度線上測驗	59	
能源	相關監管機關評鑑	48	
有關環境保護的法規遵循		48	
勞雇關係		29	
客戶隱私		27	
訓練與教育	即時意見調查問卷、績效管理週期評估	38	
員工多元化與平等機會	相關監管機關評鑑、申訴處理委員會	33	
行銷與標示	相關監管機關評鑑、產品審議委員會	27	

GRI 103 管理方針	揭露項目	頁碼
	103-1 解釋重大主題及其邊界	17
	103-2 管理方針及其要素	68
	103-3 管理方針的評估	69

一般揭露

一般揭露 (2016)	揭露項目	頁碼及說明	未揭露的原因說明	外部保證
組織概況				
102-1	組織名稱	花旗(台灣)商業銀行		✓
102-2	活動、品牌、產品與服務	7		✓
102-3	總部位置	7		✓
102-4	營運活動地點	7		✓
102-5	所有權與法律形式	7		✓
102-6	提供服務的市場	7		✓
102-7	組織規模	7		✓
102-8	員工與其他工作者的資訊	29, 59		✓
102-9	供應鏈	45		✓
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無相關情事		✓
102-11	預警原則或方針	60		✓
102-12	外部倡議	63		✓
102-13	公協會的會員資格	63		✓
策略				
102-14	決策者的聲明	4-5		✓
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	7, 60-61		✓
治理				
102-18	治理結構	59		✓
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	13		✓
102-41	團體協約	無工會		✓
102-42	鑑別與選擇利害關係人	12		✓
102-43	與利害關係人溝通的方針	13		✓
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	13		✓
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	2019公司年報 p.109		✓
102-46	界定報告書內容與主題邊界	16-17		✓
102-47	重大主題表列	16-17		✓
102-48	資訊重編	無相關情事		✓
102-49	報導改變	無相關情事		✓
102-50	報導期間	2019/1/1-2019/12/31		✓
102-51	上一次報告書的日期	2018/6/30		✓
102-52	報導週期	每年一次		✓
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1		✓
102-54	依循GRI準則報導的宣告	核心		✓
102-55	GRI內容索引	68-71		✓
102-56	外部保證/確信	SGS-Taiwan		✓

特定主題揭露

特定主題揭露 (2016)	揭露項目	頁碼及說明	未揭露的原因說明	外部保證
201 經濟績效				
201-1	組織所產出及分配的直接經濟價值	8		✓
201-3	定義福利計畫義務與其它退休計畫	34		✓
203 間接經濟衝擊				
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展與衝擊	44, 62		✓
205 反貪腐				
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	59		✓
205-3	已確認的貪腐事件和採取的行動	無相關情事		✓
*206 反競爭行為				
206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無相關情事		✓
302 能源				
302-1	組織內部的能源消耗量	48		✓
302-4	減少能源的消耗	46-47		✓
302-5	降低產品和服務的能源需求	49		✓
*305 排放				
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	48		✓
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	48		✓
307 有關環境保護的法規遵循				
307-1	違反環保法規	無相關情事		✓
401 勞雇關係				
401-1	新進員工和離職員工	30		✓
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	29-36		✓
401-3	育嬰假	31		✓
*403 職業安全衛生				
403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	37		✓
403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率	37		✓
	以及因公死亡件數			
404 訓練與教育				
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	39		✓
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	41		✓
405 員工多元化與平等機會				
405-1	治理單位與員工的多元化	59		✓
417 行銷與標示				
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無相關情事		✓
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無相關情事		✓
418 客戶隱私				
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無相關情事		✓
*419 社會經濟法規遵循				
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	無相關情事		✓



為珍惜資源本報告書採用環保再生紙及環保大豆油墨印製



©2020 Citigroup Inc. All rights reserved.
CITI and Arc Design is a registered service mark of Citigroup Inc.