

# Environmental, Social and Governance Report

花旗環境社會和公司治理報告書

# 2020



## 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、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 2020 年，所推動及因應之永續承諾及行動，並聚焦在各項 ESG 議題的投入，預計每年發行 ESG 報告書，請至我們的官方網站下載：[www.citibank.com.tw](http://www.citibank.com.tw)

- 上期發行年度：2020
- 下期發行年度：2022

## 報告期間與邊界

本報告書資料揭露期間為 2020 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 2019 年或擴及 2021 年。

## 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（2018）當責性原則標準撰寫，內容同時參照永續會計準則委員會（SASB）商業銀行業及消費金融業指標，進行對照與揭露，向外部利害關係人揭露花旗企業永續經營之成果。報告書中的資訊，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。

## 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。

## 聯絡資訊

如果您對本報告書有任何意見及建議，歡迎與我們聯繫：

- 聯絡窗口：花旗（台灣）商業銀行股份有限公司 / 公共事務中心
- 總公司地址：台北市信義區 110 松智路 1 號 13 樓（總公司）
- 電話：（02）8726-9791
- E-mail：Connie1.Lin@citi.com

經營者聲明 ..... 4

2020 年重大議題  
- 新冠肺炎 (COVID-19) 防疫措施 ..... 6



**花旗 (台灣) ..... 10**



**創造永續影響力 ..... 16**

花旗 (台灣) 永續策略 ..... 18

利害關係人 ..... 18

ESG 治理 ..... 20

**客戶影響力 ..... 24**

引領數位創新 ..... 24

追求客戶滿意 ..... 28

重視資訊安全 ..... 34

**員工影響力 ..... 37**

友善平權職場 ..... 39

重視工作與家庭平衡 ..... 46

建構安全健康職場 ..... 46

培育多元金融人才 ..... 48

**金融影響力 ..... 52**

推動永續金融 ..... 54

支持包容性成長 ..... 55

響應赤道原則 ..... 56

責任供應鏈管理 ..... 58

花旗氣候行動 ..... 59

**社區影響力 ..... 64**

花旗全球義工日 ..... 65

在地青年培力永續工程 ..... 66



**商業道德與治理 ..... 70**

穩健公司治理 ..... 73

營運風險管理 ..... 74

恪守行為準則 ..... 75

防制洗錢及打擊資恐 ..... 77

支持普惠金融 ..... 78

公共政策參與 ..... 80



**附錄 ..... 82**

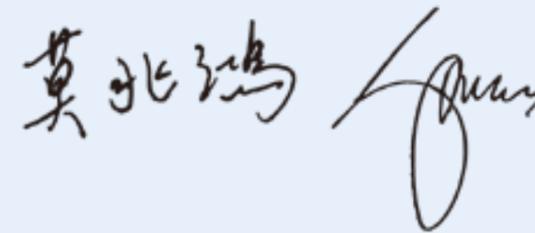
GRI 準則索引表 ..... 84

SASB 準則主題對應表 ..... 89

查證聲明書 ..... 90

## 經營者聲明

花旗 (台灣) 銀行董事長 莫兆鴻




歡迎各位閱讀 2020 花旗 (台灣) 環境社會和公司治理報告書，這是花旗第四本自主編制出版的報告書，我們深信實踐企業永續，是不斷精進的歷程，因此，花旗每年透過編制 ESG 報告書，全面檢視我們在環境、社會及公司治理的各項作為。我們依循 GRI 永續性報導準則 (GRI Sustainability Reporting Standards)，藉由導入 ESG 重要框架，系統性揭露各項永續面向，檢視花旗在企業社會責任的實踐，驅動自我持續提升，並協助利害關係人了解花旗在營運過程中對社會、環境的影響與實踐。

2020 年歷經史上最嚴峻的公衛危機，COVID-19 造成社會與經濟的劇烈衝擊，全面翻轉人類的工作及生活型態，值此之際，世界經濟論壇發布《全球風險報告》，極端氣候連續五年名列全球風險第一名，顯示氣候變遷的連鎖效應，亦成為當今全球亟需面對的課題。花旗集團於 2020 年公佈 2025 永續發展策略，將透過 2,500 億美元融資協助企業加速轉型低碳經濟，更以實際行動加入「碳會計金融合作夥伴關係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，藉由發揮金融核心影響力，促進全球氣候解決方案，並進一步宣示 2050 年前完成淨零碳排的目標，以實際行動對抗全球氣候危機。

花旗 (台灣) 延續集團策略，持續深化永續治理，我們成立 ESG Taskforce 由高階主管依據功能分組，籌組社會、環境、公司治理、產品服務、ESG 溝通等小組，結合公司營運方針以及服務與產品發展策略，統籌花旗中長期在 ESG 各面向的發展目標，策劃推動企業永續成長。我們積極回應主管機關，推動永續金融，透過金融影響力，將資金引導至綠能科技、循環經濟等 5+2 新創產業，為台灣經濟挹注轉型新動能，2020 年年底相關放款金額新台幣 588 億元，居外商銀行第一。我們並將氣候行動，延伸自年輕世代，攜手非營利組織推出一系列「花旗台灣青年氣候培力行動」，舉辦氣候談判模擬工作坊，邀請集團永續長 Val Smith 與國內外重量級講者分享 ESG 及氣候趨勢，鼓勵年輕世代關注氣候變遷議題，同時開拓青年對於氣候變遷的知識及視野，將花旗的 ESG 理念向下扎根。

過去一年，除了深化環境永續，更擴大社會參與能量，因應疫情衝擊，花旗及時啟動危機管理，制定各項積極且嚴謹的防疫措施，率先提供同仁疫苗接種假及防疫照顧假，以及防疫補助津貼；同時推出紓困措施，協助客戶度過疫情難關，領先展延信用卡相關服務，升級客戶權益。疫情也加速花旗在數位創新的進程，在消金業務部分，花旗行動生活 App 持續升級優化，全面整合信用卡及銀行帳戶資訊，提供客戶更便利的數位體驗；在企金業務方面，我們

致力打造數位商務首選的數位平台，持續擴展數位銀行基礎設施，透過端對端的數位金融服務，協助客戶加速數位轉型，推出企業行動版網路銀行 (CitiDirectBE® App)，企業客戶可以透過生物辨識登入，授權付款、查看餘額和現金部位，進行更即時安全的金融交易。

面對疫情引發的全球青年失業危機，花旗集團與花旗基金會承諾擴大「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。在台灣，我們持續投入「在地青年培力永續工程」，透過串聯在地資源，推動全方位台灣青年培力，並進一步聚焦台灣人口老化議題，將青銀共創的概念融入培力計畫，培力青年成為台灣人口老化的解決方法之一，藉由青年赋能，促進包容性成長。

2020 年花旗全球義工日，我們啟動「花旗台灣愛心加乘計畫」，號召員工共同關懷弱勢家庭及醫護人員，同仁每投入一元，花旗便加碼捐助一元，加倍花旗人的愛心。花旗同仁並參與失親兒福利基金會完成夢想藝術營之前置工作，以及勵馨基金會甜心工坊的餅乾紙盒製作，為高關懷家庭付出一己之力。同時，結合環境保護議題，號召花旗員工走上街頭撿拾菸蒂，推出減碳新生活運動，鼓勵同仁吃素、減少搭電梯次數、使用環保筷，或是自主發起生態淨山、二手物資捐助弱勢團體等活動，總計號召 3,112 人次參與，將花旗人的愛心傳遞到台灣各個角落，以實際行動，成就社會共融。

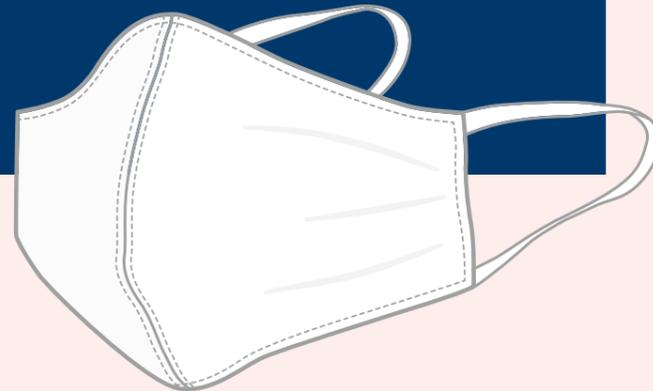
花旗實踐永續理念，於 2020 年獲致豐碩成果，在 ESG 領域，榮獲台灣金融研訓院「菁業獎：最佳 ESG 獎」以及《天下雜誌》「天下企業公民獎」；信用卡及財富管理業務持續獲得《讀者文摘》及《財訊》等大獎；國際肯定方面，連續 24 年獲《金融亞洲雜誌》「最佳國際銀行」獎、連續 18 年蟬聯《財資雜誌》Triple A「最佳國際銀行」，及《亞元雜誌》「最佳國際銀行」榮耀。此外，花旗亦榮獲《財資雜誌》Triple A「最佳企業金融與機構法人」與「最佳併購銀行」國際肯定。

花旗集團於 2021 年 4 月宣布全球營運策略調整，未來在台灣將聚焦企業金融業務，面對這項轉型工程，花旗仍將持續深耕台灣，堅定我們永續經營的腳步，實踐企業社會責任的承諾，深化 ESG 與本業核心能力的串聯，透過健全公司治理、推動低碳經濟、促進社會共融，攜手同仁善盡企業公民責任，成就永續共好新願景。

# 2020 年重大議題 - 新冠肺炎 (COVID-19) 防疫措施



對員工



## 1. 啟動居家辦公計畫

面對新型冠狀病毒肺炎疫情，花旗啟動由高階主管組成的台灣危機管理團隊 (Crisis Management Team)，定期依據中央流行疫情指揮中心發布的最新疫情進展，制定各項積極且嚴謹的防疫措施，擬定各項危機應變機制，以及完善的營運持續計畫，包括啟動居家辦公計畫及異地辦公，最高可達 80% 員工居家上班，並要求同仁在辦公室內需佩戴口罩，禁止聚集用餐，保持社交距離，避免實體會議；同時加強消毒及清潔分行、辦公場所，分行也持續進行量體溫、手部消毒、請進入分行客戶佩戴口罩等防疫措施。

花旗於各單位設置防疫組長，結合一系列的內部溝通信件，定期佈達相關防疫資訊，例如提醒同仁做好防疫措施，佩戴口罩、勤洗手、保持社交距離，避免前往人潮擁擠的場所；公布中央流行疫情指揮中心所公布的本土確診個案活動足跡，若曾出入相關場所，提醒同仁務必做好自主健康管理，也請同仁若有接觸到需隔離者要隨時回報。

花旗的防疫規畫一直超前部署，2021 年 5 月因應台灣疫情再升級，花旗台灣宣佈再擴大居家辦公規模，除少部分例外及必要情況外，中後台同仁以居家辦公為原則，前台同仁也啟動分 A/B 組上班，以保障員工及客戶的安全，同時維持正常營運，持續服務客戶。

## 2. 員工協助方案

### ● 花旗休假充電日 (Citi Reset Day)

疫情期間，花旗持續提供同仁支持及協助，讓同仁擁有安全的工作環境，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，2020 年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。

居家辦公的工作方式，造成工作與家庭的界線越來越模糊，影響身心健康。為了讓員工達到工作生活平衡，花旗集團執行長范潔恩 (Jane Fraser) 宣佈花旗推動「週五零視訊」(Zoom-Free Fridays)，同時為鼓勵員工好好休假，花旗集團將 2021 年 5 月 28 日星期五訂為全公司的「花旗休假充電日」(Citi Reset Day)。因工作無法於當天休假的員工，可在 5 月 28 日後的兩週內選一天補休。這是花旗連續第二年為全球員工提供額外的休假。

### ● 有新疫苗接種假

為抑制疫情延燒，建立社區群體免疫力，降低疫情傳播機會，花旗特別提供員工「有新 COVID-19 疫苗接種假」，每劑兩天，自接種疫苗當天到隔天的 24 時均可申請，請假同仁須檢具疫苗接種紀錄卡申請即可，花旗協助同仁可以安排疫苗接種，安心休息，優於政府規定之不支薪疫苗接種假。

### ● 防疫照顧假

花旗提供一系列優於勞基法的員工福利，副理級以上員工到職就有 22 天年假，員工一年還有 7 天「家庭照顧假」，其中 5.5 天享有全薪，家庭成員需要照顧時，可隨時申請。疫情期間，花旗全力支持員工照顧家人的需求，若員工因高中職以下學校停課需在家照顧孩童，員工可依照自己的需求，自行決定申請「家庭照顧假」或「防疫照顧假」，也可運用優於勞基法之「年假」利用時間與家人相處。

### ● 心理諮詢服務

花旗照顧員工的心理健康，若同仁面對疫情感到焦慮或需要諮詢，花旗再增加免費的員工諮詢管道。除了原有與旭立文教基金會合作的「員工協助方案」，提供員工每年六次免費面對面諮詢服務與不限次數的電話線上諮商外，2021 年 5 月中再推出全新的每週 7 天、每天 24 小時「諮詢資源 Guide Resources」，隨時提供全面的員工關懷與服務，與 ComPsych 機構合作，員工可透過電話或網站就個人和工作生活相關的問題獲得專家專業諮詢，過程完全保密，且全程免費。





● 信用卡機場服務主動展延一年

新型冠狀病毒肺炎疫情衝擊，各國祭出旅遊禁令，花旗（台灣）銀行秉持 Citi cares for you 精神，主動關懷客戶需求，針對 2020 年核卡或是續卡的三大頂級卡客戶包括 Citi Prestige 卡、寰旅尊尚卡、鑽石卡，將機場接送服務、機場外圍停車服務的優惠次數使用期限展延一年，從客戶角度出發，主動提供貼心服務。

受到疫情影響，民眾無法出國，更無法使用信用卡所提供的機場相關服務，許多客戶擔心這些權益服務，因使用期限到期，平白損失。花旗主動展延機場相關服務，包括機場接送服務、機場外圍停車服務的優惠次數使用期限展延至次一年度年費日之前一日，客戶不需採取任何行動，免申請、免登錄，花旗將會主動協助客戶展延服務，保障卡友權益。

● 紓困措施

疫情衝擊各大產業，許多民眾被迫放無薪假甚至陷入失業困境，經濟收入中斷，花旗力挺客戶，2020 年針對受疫情影響短期內還款有困難者，推出相關紓困措施，持有因新冠肺炎導致發生非自願性失業勞工、無薪假文件者，或其他足資證明因新冠肺炎致影響其還款能力，可申請以下紓困方案：

1. 房貸 / 消費性客戶：得申請本金展延最長六個月，展延期間免收違約金及遲延利息。
2. 信用卡客戶：得申請信用卡帳單之應付帳款緩繳最長六個月，緩繳期間免收違約金及循環利息。

因應 2021 台灣疫情升級，花旗持續提供上述紓困措施，協助客戶度過疫情難關。



● 遠端人才培育

疫情期間，花旗領先市場以數位化推動人才培育，適逢暑假實習旺季，花旗以遠端工作的數位方式進行實習計畫，並推出金融數位學習課程，開放給全球各地學生參加，幫助學生建立相關知識及工作技能，邀請亞太區高階主管以及集團執行長與學生進行跨國線上會談，拓展國際視野，參與五週實習計畫並表現優異的學生，將有機會直接錄取成為隔年儲備主管。

花旗提供暑期實習生運用數位遠端工作模式，至各事業單位實習，包括企業金融、消費金融，與營運暨資訊部門。實習生在家中透過網路資源、視訊與電話會議，有更多機會參與集團安排的訓練與學習課程。

花旗亞太區同時推出免費的數位學習課程，課程涵蓋「投資銀行業務」、「金融市場與證券服務」、「消費金融業務」完成課程的學生，將會獲得花旗發出的證書。數位學習課程推出短短兩週，已有來自全球 500 多間大學超過 6,000 名學生報名參加，其中包含台灣學生。

● 人才招募

維護求職者的健康與安全是花旗的首要之務。因應 COVID-19 疫情不斷變化，花旗的微才活動改以線上方式舉辦，減少實體接觸的風險。求職者的面試環節已採 Zoom 視訊會議進行。而待面試通過，新人接獲錄取通知書後，可先以掃描方式回傳相關資料及文件，再交回正本避免影響報到時程。

● 數位青年培力

花旗長期投入青年培力方案，協助社會新鮮人順利開拓職場，2020 年與得勝者教育協會合作推出「青年就業發展 A 計畫」，透過職涯導師一對一的輔導方式，提供職場新鮮人完整而深度的陪伴與協助，輔導關懷時程從三個月甚至長達一年。因應新冠肺炎疫情發展，建置完整的「職業適性評量」測量平台及線上課程，同時結合雙週 Zoom 線上互動式課程，有效解決線上學習單向傳播的問題，使學員的學習更具效率。

2020 年「青年就業發展 A 計畫」在全台宣傳觸及 500 多位學員，共有 330 位學生參與此次活動，其中成功協助 115 位青年順利就業；另外針對有意從事自由接案的青年，亦輔導 52 位順利完成派案執行，兩者合計共 165 人，高達五成的學員透過青年就業發展計畫，順利找到工作機會並穩定就業中。

● 花旗台灣愛心加乘計畫

花旗與財團法人基督教芥菜種會、財團法人無國界醫生基金會及失親兒福利基金會攜手合作，推動「花旗台灣愛心加乘計畫」號召全台逾 4,000 名同仁，共同為弱勢家庭募集急難救助金及「抗疫物資包」、為失親兒募集助學金，以及號召同仁捐款做為醫療物資補給，保護第一線醫護人員。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。

# 1

## 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 2020 年底，花旗在台灣共有 45 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，致力於發展數位金融科技，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



**企業金融**

- 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



**消費金融**

- 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，我們更將企業永續的理念擴展至社會大眾，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**      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，成為客戶最信賴的夥伴

**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

花旗集團宣布花旗 (台灣) 營運重點轉型計劃

因應花旗集團全球業務策略調整  
花旗持續深耕台灣市場 聚焦企業金融業務

花旗深耕台灣已近 60 年，2021 年 4 月 15 日花旗集團發布有關在 13 個市場的消費金融策略調整，完全不會動搖花旗對台灣及亞太區的長期承諾。透過重新定位我們的發展策略，花旗能將資源更進一步投資於大幅發展我們在台灣的機構客戶業務，涵蓋企業金融暨投資銀行、商業金融、金融市場，和財資暨貿易金融事業。

花旗 (台灣) 銀行於 1964 年在台灣成立辦事處，1965 年於台北成立第一家分行。花旗 (台灣) 銀行是台灣最大的外商銀行，在 190 多個國家提供超過 140 種貨幣的交易，同時我們為 700 多家跨國公司、1,500 多家中小企業和 100 多家本國頂尖企業集團及金融機構提供銀行服務。過去兩年中，協助客戶自資本市場募集超過 50 億美元的資金。

截至 2020 年 12 月底，花旗台灣稅前盈餘達 3.38 億美元，從獲利來看仍是台灣最大的國際性銀行。花旗台灣擁有強健及充裕的資本，2020 年資產報酬率 (ROA) 和股東權益報酬率 (ROE) 分別為 1.14% 及 9.18%，遠高於市場平均值 0.59% 及 7.72%。

花旗 (台灣) 銀行董事長莫兆鴻表示：「近 60 年，花旗在台灣的營運表現成功亮眼，我們將維持對台灣市場的堅定承諾，致力成為本地與跨國企業客戶、金融機構和公營事業的最佳銀行夥伴。在我們將台灣營運進行轉型以掌握未來成長機會的同時，我們將持續運用花旗獨特的全球網絡和創新能力，提供全方位的企業金融產品及服務，以協助客戶達到永續成長與進步。」

花旗集團宣布擬出售 13 個消費金融業務市場 (含台灣) 消息，目前還沒有確定的時間表，在此期間，花旗重申對消費金融營運沒有任何變動，同仁不會有立即的影響。花旗將秉持同樣的精神與熱忱，為消費金融客戶提供最優質的服務，確保客戶權益受到保障。

## 2020 年財務績效



花旗於 2020 年稅前盈餘達新台幣 98 億元。2020 年稅後盈餘達新台幣 84 億元，稅後每股盈餘為新台幣 1.59 元，稅後資產報酬率為 1.02%。財務實體請參閱年報附錄一：109 年度財務報告 p.86。

在信用評等方面，惠譽信評於 2021 年 4 月 26 日授予花旗之評等結果為，國內長期評等 AA (tw) 及國內短期評等 F1+ (tw)，對本行之財務健全度及營運品質繼續予以高度肯定。

### >>> 財務績效

項目	2020 年 (單位：仟元)
營業收入	24,956,687
營業費用 (註 1)	14,713,420
員工薪資福利	6,687,975
支付股東的股利	9,904,950
支付政府稅金 (註 2)	2,191,726
社會投資 / 捐贈費用	33,571
留存的經濟價值 (註 3)	(856,659)



註：1. 營業費用，等同財報營業費用，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等。  
 2. 支付政府稅金，其中包含帳列營業費用之營業稅、印花稅、房屋稅及地價稅 (996,750 仟元) 及所得稅費用 (1,194,976 仟元，含土地增值稅)。  
 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」定義為營業收入 (亦為財報淨收益)；「分配的經濟價值」包含營業費用、支付股東的股利及支付政府的稅金中之所得稅費用。

## 卓越銀行評比



### >>> 2020 年獲獎紀錄

頒獎單位	獎項名稱
金融亞洲雜誌	最佳國際銀行
財資雜誌 Triple A	最佳國際銀行
	最佳企業金融與機構法人
	最佳併購銀行
	最佳併購案
	最佳可轉換公司債
亞元雜誌	最佳國際銀行
財訊雙週刊	2020 財富管理大獎
	• 外商銀行最佳服務獎
	• 外商銀行最佳數位金融獎
讀者文摘	2020 信譽品牌：信用卡發卡銀行金獎
	2020 信譽品牌：財富管理銀行金獎
金管會	109 年證券期貨業公平待客原則評核表揚
台灣金融教育協會	最佳銀行獎
	最佳財務經營績效獎
	最佳償債能力獎
	最佳獲利能力獎
	最佳領導者遠見與經營策略獎
台灣金融研訓院	菁業獎：最佳 ESG 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
財訊雙週刊	2020 財訊金融獎：最佳外商銀行形象金質獎

# 2

## 創造永續影響力





# 花旗 (台灣) 永續策略

花旗認為，企業在營運成長的過程中，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，並符合包括聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)、責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking)，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，及 (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	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會</li> <li>年報</li> <li>企業網站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 次 / 年</li> <li>1 次 / 年</li> <li>不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟績效</li> </ul>
 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>同仁溝通大會</li> <li>內部溝通與活動</li> <li>內部刊物</li> <li>家庭日活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>反貪腐</li> <li>勞雇關係</li> <li>訓練與教育</li> <li>員工多元化與平等機會</li> </ul>
 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶推薦度調查</li> <li>舉辦行銷活動</li> <li>花旗粉絲專頁</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行銷與標示</li> <li>客戶隱私</li> </ul>
 供應商	供應商是我們重要的合作夥伴，透過管理機制，將永續的概念帶給更多合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理辦法</li> <li>電訪或訪視</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>反貪腐</li> </ul>
 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益贊助活動</li> <li>環境教育活動</li> <li>企業志工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>間接經濟衝擊</li> <li>有關環境保護的法規遵循</li> </ul>
 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>記者會</li> <li>新聞稿</li> <li>廣告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>反貪腐</li> </ul>
 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>年報</li> <li>企業網站</li> <li>參與會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 次 / 年</li> <li>不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>反貪腐</li> <li>行銷與標示</li> <li>客戶隱私</li> </ul>
 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟績效</li> </ul>

因應全球經濟與社會轉型，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，ESG 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。花旗會持續攜手客戶、社區、非營利組織等團體，串聯全球網路，致力環境、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。

## 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。

- | 總行 LEED-CI 金獎認證綠建築
- | 在地採購比例 **99.1%**
- | 綠色採購金額約 **5,000 萬元**
- | 節能減碳目標，每年減少電力 **2%**、水量 **1%** 及廢棄物回收 **3.3%**
- | 設備更換 (EOL) 及 LED 節能燈具更換，達減碳量 **489.7 t-CO<sub>2</sub>e**

- | 產假、陪產假天數金融業 **NO.1**
- | 員工滿意度達 **92 分**
- | 女性員工比例 **71%**
- | 女性管理職員工比例 **66%**
- | 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**
- | 平均訓練時數 **51hr**
- | 花旗全球義工日累計人數 **>2 萬人次**

- | 獨立董事比例 **43%**
- | 董事會出席率達 **95.52%**
- | 永續金融放款餘額約 **588 億元**
- | 公平待客原則訓練時數 **>6hr**
- | 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 **>1,647 人**

## 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，驅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 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 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	7 13	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	▲	●	▲	63
社會 (S)	同仁健康與福祉	勞雇關係	3	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，打造可與生活平衡之友善、平等、健康職場	◎	●	-	37-41
	同仁留任與發展	訓練與教育	4		◎	●	-	48-49
	多元與平等	員工多元化與平等機會	5		-	●	-	39, 43, 50
	客戶權益與滿意度	行銷與標示	10	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	-	●	●	34-36
	資訊安全與隱私權	客戶隱私			-	●	●	34-35
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	◎	●	◎	14
	普惠金融	間接經濟衝擊	11 13	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	▲	●	●	78-79
	商業道德	反貪腐	16	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	◎	●	▲	75-76

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。

### >>> 重大主題矩陣



註：●：環境；●：社會；●：經濟。

### 花旗 ESG Taskforce

為實踐永續發展承諾，發揮金融產業影響力，花旗於 2021 年由高階主管成立跨部門 ESG Taskforce，依據功能分組，籌組社會、環境、公司治理、產品服務、ESG 溝通等小組，透過跨單位的定期會議，結合公司營運方針以及服務與產品發展策略，統籌花旗中長期在 ESG 各面向的發展目標，策劃推動企業永續成長。

### 花旗 ESG 俱樂部

為提升員工對 ESG 的認識，以強化花旗的 ESG 實踐，我們於 2021 年成立花旗 ESG 俱樂部，召集對 ESG 有熱情的員工，透過各式講座、志工服務、實地參訪以深化 ESG 的內涵，進而了解自己的工作可以如何貢獻在花旗的 ESG 策略中。此外，花旗俱樂部每個月發送 ESG 電子報給全體員工，深入淺出的介紹 ESG 的概念和相關議題，如世界地球日、永續發展目標、性別平等，並邀請員工用各式行動發揮社會影響力。



# 客戶影響力

數位金融時代，花旗結合企業核心能力提供創新金融服務，升級客戶體驗。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，實踐花旗的企業使命。

## 引領數位創新



花旗致力於發展數位金融科技，在保障資訊安全的前提下，持續推出數位化金融服務，將創新的理念實踐在產品及服務上，提供客戶線上線下、虛實整合的創新金融服務。

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。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

### 1. 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。

### 2. 網路銀行取代人工指示交易 (Manually Initiated Funds Transfer, MIFT)

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 2020 年，人工指示交易每月平均受理件數，已從 2019 年的 1,500 件大幅減少至 693 件，減量幅度達 53%。

### 3. 應用程式介面服務 CitiConnect API (Application Programming Interface)

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。

### 4. 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

### 1. 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。

### 2. 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。

### 3. 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，客戶還享有海外現金提領及海外刷卡消費免手續費優惠。

### 4. 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。



## 花旗行動生活家 App 優化升級

花旗持續升級數位金融服務，提供客戶更直覺、無痛點的數位體驗。花旗行動生活家 App 2020 年新增「整合式信用卡帳戶總覽」功能，持有多張信用卡的客戶，只要登入使用任何一個網路使用者代號或密碼，就可以瀏覽名下所有的信用卡帳戶，輕鬆管理所有信用卡消費與帳單資訊。

除了信用卡資訊，花旗進一步整合銀行帳戶明細，客戶透過花旗行動生活家 App 也能瀏覽銀行帳戶交易資訊，讓客戶一指掌握信用卡消費、紅利點數、哩程累積以及資產明細。為打造客製化專屬的金融服務，花旗並結合大數據，依據客戶消費習慣，量身訂做屬於客戶的專屬優惠，即時提供客戶最新的產品資訊。

此外，有別於傳統銀行須請客戶致電客服中心服務，花旗銀行於行動生活家 App 建置客服即時通系統，客戶可直接透過行動生活家 App 即時與客服中心連線詢問相關事項，也可直接點選欲查詢事項，包括信用卡、帳單、相關權益、信用卡繳款等資訊，並得到即時回覆，節省客戶等待的時間。



## 行動新世代 更聰明 更隨心

2020 年，花旗行動生活家進行平台改版，由舊版的 M63 平台，全面移植至新版 Odyssey 平台。此次改版，除了介面升級、使用更直覺，並改善系統穩定度，升級登入、使用功能等體驗。新版行動生活家也加入了新功能讓客戶使用更方便。整合式信用卡帳戶總覽，將所有信用卡資訊整合於 App 平台，客戶只需左右滑動，便可以輕鬆查詢所有卡片交易、消費明細等。另外針對銀行客戶，同時推出線上查看月結單功能，客戶不須等候帳單寄送，也不用擔心月結單被寄到垃圾信箱，只需登入行動生活家 App 就可以掌握自己的資產明細。

## 花旗創新金融 協助企金客戶數位轉型

疫情加速許多企業數位化轉型的進程，花旗財資暨貿易金融事業群在台灣持續以數位化的方式改善企業資金管理及交易流程，提供客戶更即時、更透明及更安全的數位金融服務，同時協助客戶進行數位轉型。

### 1. 全球付款追蹤 (Payment Insights) :

花旗了解企業在追蹤付款進度時可能遭遇的困難，因此自 2019 起，花旗已於全球多個國家推出全球付款追蹤服務。透過該服務，客戶可於花旗企業金融網路平台 CitiDirect BE® 檢視匯款的處理進度並取得完整的紀錄，免去致電客服中心的時間，提升帳務管理作業效率。除了提供即時的交易資訊，花旗也於 2020 年在 CitiDirect BE® 平台上推出線上取消及召回匯款等功能，客戶可於平台上取消或召回正在處理的錯誤匯款，不需遵循現有之方式提供紙本指示，實現一站式的付款管理服務。

### 2. 貿易金融 API :

為解決客戶在處理紙本文件上的痛點，花旗台灣於 2019 年底亦推出貿易金融 API。以往客戶在處理傳統信用狀時，需於取得銀行提供之文件後，以人工的方式進行資料處理以完成出貨流程，導致效率不彰。貿易金融 API 提供客戶電子化的管道接受信用狀之資訊，客戶可結合 ERP 系統，於接收資訊後自動進行處理，並通知相關人員進行出貨，加速信用狀的處理程序，同時減少人工的干預。

## 追求客戶滿意



身為負責任的企業，花旗以「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，滿足客戶需求。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。考量客戶屬性及其交易型態之不同，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。在嚴謹控管機制下，2020 年無違反產品銷售與服務、行銷傳播、社會與經濟領域相關法規之事件。

### >>> 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。

#### 第 1 道防線

指派「公平待客原則負責人員」督導該單位對於《公平待客原則政策》及策略之執行情形

#### 第 2 道防線

針對適用單位，檢視《公平待客原則》政策及策略之執行結果及改善措施

#### 第 3 道防線

內部稽核彙報公平待客原則及消費者保護內部查核結果，交由董事會進行監督與檢討

### 教育訓練 落實執行

為深化公平待客內涵，我們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，另規劃員工須參與內部舉辦之與公平待客原則相關之實體或線上課程。

2020 年法定教育訓練時數應完成 12,183 小時，實際完成培訓課程時數 29,416 小時，完成率達 241%，全行每位員工共完成至少 6 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，每位同仁應完成 7.5 小時相關之教育訓練
- 企業金融各事業群，每位同仁應完成 6 小時之相關必修課程
- 其他單位依業務性質須參與至少 2 小時之相關選修課程



## 用心傾聽 積極回應

我們重視及傾聽每位客戶的心聲，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，回饋意見，享受花旗提供的貼心服務。

我們依循《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。

在花旗，我們使用標準下拉列表的客訴分類表 (complaint taxonomy)，執行案件分類機制，這使我們能夠對客訴進行深入分析，藉此改善客戶體驗，並且簡化第一線流程。2020 年客訴「整體回覆率」為 99.4%，截止至 2020 年 10 月，三層分類更有 515 項客訴分類。分類 (Taxonomy) 為將事物依序分類，共有三個層級的客訴分類：

花旗客戶意見回饋管道

1. 24 小時電話理財服務中心
2. 客服即時通
3. 線上留言服務




### 第 1 層客訴分類

依服務、產品、及業務別分為 15 個大類。

### 第 2 層客訴分類

根據第一層所選的類別，選擇客戶針對該項服務的那一項重要流程 / 步驟表示不滿。僅顯示與第一層相關的分類而提供更多細節，每一個第一層客訴分類有 2 至 11 個第二層 (Secondary) 客訴分類。

### 第 3 層客訴分類

為最終級別，提供客戶不滿意的原因分類。僅顯示與所選之第二層級客訴分類相關的下一層分類；每一個第二層客訴分類標準有 2 至 11 個第三層 (Tertiary) 客訴分類。

## 電話客服 即時貼心

隨著科技發展，客戶服務介面也蛻變為智慧客服，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。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

## 2020 電話理財服務中心服務件數

服務內容	2020 年服務件數 (件)
信用卡電話服務	2,209,937
銀行電話服務	393,678
信用卡文字客服服務	187,200
信用卡官網留言回覆	16,820
銀行官網留言回覆	888
總計	2,808,523

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。自 2020 因新型冠狀病毒肺炎疫情防疫需求，實行緊急備援應變計劃措施，電話理財中心同仁採取分區及居家辦公，針對居家工作相關職能加強訓練及測驗，使遠距辦公、異地備援常態化、流程化，以提供不間斷之優質服務。

## 職能訓練及測驗

類型	頻率	測驗內容
部門測驗	每月	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法規相關：投資作業流程及相關法令合規、法規宣導</li> <li>● 作業內規：銀行帳戶相關查詢、分行相關作業、當月行銷活動、內部作業與系統流程、其他相關作業</li> <li>● 產品服務：新產品功能上線、網路銀行與數位平台操作、信用卡基本專業知識、行銷活動內容</li> </ul>
線上訓練課程	不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法規相關：個資保護、洗錢防制及制裁</li> <li>● 資訊安全：釣魚信件、資訊安全、社交工程</li> <li>● 客戶關係：客訴呈報管理、公平待客原則</li> <li>● 備援應變計劃：天然及意外災害應變措施</li> </ul>

>>> 銀行客服人員證照取得比例



>>> 電話理財中心服務人員訓練成果 (時數 / 每人)

業務類別	職前內外訓	到職訓練	在職內外訓
銀行	12	297	77.8
信用卡	-	300	19.5

註：1. 職前內外訓及到職訓練於每位客服人員上線前實施一次，經考核通過始可進行服務。  
2. 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。相較 2019 年，2020 年花旗的客戶淨推薦度調查在財富管理客群提升 7.6%、信用卡客群以及房貸客群也分別增加 4.9% 與 1.5%，持續保持成長優勢，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

<p>財富管理客群</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 財富管理專員具專業理財知識</li> <li>● 友善積極的服務</li> <li>● 了解客戶的財務目標，進而提供客製化解決方案</li> </ul>	
<p>信用卡客群</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「現金回饋」為最受客戶喜愛的產品特色</li> <li>● 「回饋點數 / 哩程永久有效」為花旗與眾不同的獨特優勢</li> <li>● 其它常被客戶提及的產品優惠包含「電影折扣優惠」、「餐飲優惠」</li> </ul>	
<p>房貸客群</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 專業良好的人員服務</li> <li>● 了解客戶需求，提供適合的房貸方案</li> <li>● 房貸申辦流程有效率，手續簡便</li> </ul>	

以客為念 貼心體驗

花旗 2020 年推動「以客為念 Client Obsession」專案，透過各種回饋管道 (員工心聲、客服進線、客戶滿意度調查等)，蒐集了多項升級客戶體驗的方案，並於全年度改善超過 600 項客戶痛點，充分實踐花旗客戶至上的理念。

- We Care - Tell Us 以客為念信箱：每位花旗正式員工，皆可透過行動生活家 App 提出建議、創意的想法
- We Care - 以客為念月會：由消費金融總事業群負責人親自主持，帶領高階主管共同腦力激盪出改善客戶體驗的方案
- We Can - 主管每月親自進行客服電話抽聽
- 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 - 客戶痛點改善計畫：定期舉辦專案會議，掌握客戶體驗優化進度

花旗服務之星 (service hero) 與以客為念獎章 (Client Obsession Academy)

為鼓勵同仁及推廣花旗「以客為念」精神，於 2020 年推出花旗服務之星，表揚前線、後台作業同仁為客戶付出的努力，除每月份由消費金融總事業群負責人頒獎，亦將服務之星的服務事蹟撰寫為暖心小故事，寄發給全體消金同仁，藉以表彰可貴的服務精神。此外，針對用心提倡「以客為念」精神之同仁，亦頒發以客為念獎章，表揚同仁在工作中發揮影響力，共同改善客戶體驗。

神秘客計畫 (Mystery shopper)

為加強了解各項產品之服務流程，並分析客戶潛在痛點，自 2020 年起，每月挑選銀行、數位通路、信用卡等產品進行神秘客訪查。神秘客會於訪查後提供報告，並由相關單位統整後，在以客為念月會上向高階主管報告，並討論後續改善行動。



## 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），以一致性的高標準保護客戶資料安全。

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。2020 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，相關呈報資安事件，皆由花旗內部獨立的單位進行後續調查。針對資訊安全管理系統，海外正式機房位於新加坡，備援機房位於香港，管理單位並導入 ISO 27001。客戶若有個資 / 隱私權相關的疑慮，會以電話理財中心為第一線的溝通管道，並將涉及資訊安全的案件，通報資安部門。在嚴格管控的機制下，2020 年並無重大資安事件影響公司業務或遭裁罰之情事。

面向	資訊安全管控機制
 網路	保護資訊基礎設施（包含邊界、遠端存取與內部環境）與資料以防範外部威脅，例如入侵與阻斷式服務攻擊
 端點	保護完整性與儲存之資料
 伺服器	確保完整性與伺服器、資料庫及大型主機資源之適切組態設定
 安全事件管理	適切地收集、分析及回應資安事件以控管與減輕損失
 基礎設施完整性管理	監控與維護網路基礎設施以防範攻擊

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。業務單位發現個資外洩事件時會通報資安官進行後續呈報，相關資料會登錄在花旗內部系統交由獨立單位進行後續調查。

花旗集團依據法令規定，保護花旗集團每一位客戶的個人資料，客戶可以依照法令規定，選擇個人資料被運用的方式。我們的首要目標是保護客戶的個人資料，並以符合甚至高於法令規範的實體、電子及流程等安全標準，來處理客戶個人資料。2020 年，同意個人資料使用於第二目的客戶佔 99.6%。

### 網路釣魚測試

為了提升員工對資安管控之能力，2020 年針對所有花旗具備外部郵件收件權限之員工（約 1,697 位）寄發社交工程演練初測郵件，總計有 77 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 4.54%，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。

### 花旗服務之星—電話行銷業務專員 Fanny Chen

#### 熱忱服務 協助客戶打造風險防護網

花旗致力成為客戶信賴的夥伴，協助客戶打造保險防護網，在緊急時刻獲得理賠，協助家庭度過難關。客戶曾小姐是位外勤保險業務員，某天接到花旗電話行銷業務專員 Fanny 來電，當 Fanny 一開口，曾小姐就不斷拒絕，表明景氣不好，沒有多餘預算再買一張保單，甚至強調，自己缺業績，就算要投保也要自己買，不會買其他公司的保險商品。

然而在銷售過程中，Fanny 得知曾小姐因拜訪客戶，需要使用機動性高的機車作為代步工具，且經常服務客人到深夜 11、12 點才回家，家中也有長輩及小孩需要照顧。Fanny 從客戶角度出發，提醒曾小姐，業務工作需要騎乘機車四處奔波拜訪客戶，此時，她又肩負家庭經濟的重擔，必須先把風險防護網架構好，才能無後顧之憂地投入工作，相信同樣身為專業的保險人，更要具備風險觀念。一旦遭遇風險，至少不必擔心收入中斷，家人受到影響。在 Fanny 耐心解說後，曾小姐加入了花旗的保障。

意外無所不在，客戶投保兩個月之後，一次在工作途中發生車禍，遭貨車撞擊連人帶車重摔倒地，肋骨斷了 13 根，緊急送醫後因病情危急，轉加護病房觀察 10 多天，之後才轉到普通病房，住院 20 多天裡，家中經濟完全停擺。透過花旗申請保險理賠過程中，曾小姐不斷感謝花旗協助她規畫這份保障，同時申請到保險公司 10 幾萬的理賠金。曾小姐說，原本擔心醫療費、家人生活開銷以及房貸都沒有著落，這筆理賠金就像是及時雨，及時紓解了她的經濟壓力，更能讓她安心養病。感謝花旗同仁的專業服務，讓她與家人獲得周全的保障。

從客戶實際的案例，顯示身為客戶信賴的夥伴，花旗以客戶為中心深入了解客戶需求，進而提供專業精緻服務，為客戶創造價值，具體實踐客戶至上的企業文化。



## 員工影響力

花旗長期致力於人才培育，依據人才專業屬性，延攬適合於花旗發展職涯的夥伴，提供具市場競爭力的薪資。在招募員工及核定薪資時，依循男女平等、同工同酬原則，不因員工性別、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。為厚植花旗人才競爭力，針對關鍵領導人才，提供全方位培育機制，包括國外培訓及海外輪調機會，協同仁擴展國際視野。

在友善職場方面，我們營造幸福的職場環境，提供多元的福利制度，因應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。

花旗持續升級員工照護及職場關懷措施，透過多元健康促進活動以及工作場所安全防護，維護員工健康，並提倡工作與家庭平衡，凝聚員工向心力，實踐照顧員工的企業社會責任。





### >>> 2020 年花旗員工人力結構

單位：人數

類別	年齡	男	女	小計	比例 (%)
全體員工		1,151	2,902	4,053	100%
一般	< 30	302	647	949	23.4%
	30~50	441	1,290	1,731	42.7%
	> 50	44	222	266	6.6%
中階	< 30	20	25	45	1.1%
	30~50	264	495	759	18.7%
	> 50	68	188	256	6.3%
高階	30~50	7	17	24	0.6%
	> 50	5	18	23	0.6%
全公司	身心障礙者	8	17	25	0.6%

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。

項目	男性	女性
合約 正職 (正式) - 非定期契約	1,151	2,902
區域	本國	1,132
	外國	19
類型	全職	1,148
	兼職 (含工讀)	3



新進員工	男性	%	女性	%
< 30 歲	157	23.8	248	37.6
30~50 歲	88	13.3	146	22.1
> 50 歲	4	0.6	17	2.6
新進員工總數	660 人			
新進員工佔總人數之比率	16.28%			

註：新進率 = 新進人數 / 年度總人數。

離職員工	男性	%	女性	%
< 30 歲	176	24.3	194	26.8
30~50 歲	129	17.8	184	25.4
> 50 歲	4	0.6	37	5.1
離職員工總數	724 人			
離職員工佔總人數之比率	17.86%			

註：離職率 = 離職人數 / 年度總人數。

## 友善平權職場

花旗致力建立多元、平等、包容的環境，創造友善與幸福的工作場域，我們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。花旗的聘僱與任用是以專業能力為主要考量，不受年齡或性別的限制。2020 年花旗女性同仁比例為 71%，擔任管理職之女性員工比例為 66%，遠高於花旗集團的 40%。

為體恤女性同仁，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。

花旗 2021 年設立性別占比目標，協理級以上女性的占比目標為 65%，在人才招募上也積極推廣歡迎原住民及身心障礙者進入花旗服務。

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。

全公司育嬰假統計	男性	女性	總計
2020 年符合育嬰假申請資格人數	76	272	348
2020 年實際申請育嬰假人數	1	50	51
2020 年育嬰留停申請率	1.31%	18.38%	14.66%
2020 年應復職之育嬰留停人數	2	64	66
2020 年實際復職人數	2	26	28
復職率	100%	40.63%	42.42%
2019 年育嬰復職總人數	4	32	36
2019 年申請復職後服務滿一年人數	3	28	31
2019 年留任率	75%	88%	86%



### 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



註：1. 2020 年符合育嬰留停申請資格人數：2018-2020 年請過產假及陪產假的同仁人數。  
2. 2020 年應復職之人數：2018-2020 年申請，並應於 2020 年復職的人數。  
3. 2020 年申請復職之人數：2018-2020 年申請，並於 2020 年復職的人數。  
4. 復職率：(當年度實際復職人數 / 當年度應復職人數) × 100%。  
5. 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%。

### Citi Women's Network 線上對談：解析你的伴侶關係

在新冠肺炎的影響下，民眾在生活上保持社交距離，外出上班、社交、出遊的次數大幅降低，跟另一半相處時間也相對增加，如何跟伴侶維持親密關係的和諧與穩定，甚至是藉由長時間的相處，讓彼此更靠近，成為後疫情時代的新興課題。有鑑於此，2020 年 Citi Women's Network - Taiwan 特別邀請到專長伴侶治療的鄧惠文醫師，進行首次線上對談，剖析伴侶關係，並開放同仁線上提問。



首次透過線上與花旗同仁互動的鄧醫師，藉由經典繪本「失落的一角」強調：伴侶是另外一個人，而不是個人的一部份，她並援引榮格 (Carl Gustav Jung)、亨利迪克斯 (Henry Dicks) 等心理學家的研究，指出潛意識對選擇伴侶的重要性，特別是互補特質，扮演吸引力的角色。鄧醫師提醒大家，在親密關係中，即便是為對方好，另外一半也可以不要接受，適時為關係標誌界線並且真誠表達期望、要求授權，才能克服不被愛的恐懼。同時，伴侶關係中強調的尊重與真誠溝通，同樣也適用在職場人際關係上，與花旗 Respect at Work 文化不謀而合。

### 花旗台灣國際女性節線上對談：以女王之姿思考

2021 國際女性節 Citi Women's Network 邀請財團法人金融消費評議中心董事長林志潔擔任年度線上講座貴賓，並由花旗台灣政府事務暨公共事務長潘玲嬌 (April Pan) 主持，帶領同仁認識台灣性別平權的發展史，鼓勵女性同仁適時轉念跟放鬆，達成工作與生活平衡的目標。



財經與性平法律背景出身，兼具人妻、人母、大學教授與主管角色的林董事長，思慮嚴謹、學富五車，講起話來更是風趣幽默，甫開場，就翻轉一般人對於女性主義激進的刻板印象。她提醒大家，想要打破性別觀念的桎梏，絕非一朝一夕可成，更需女性賦權的加持，才能矯正根深蒂固的性別歧視。台灣在性別平權的表現，有目共睹，不僅陸續廢除男尊女卑等不合時宜的觀念條文，更是全亞洲第一個通過同性婚姻的國家。



面對許多同事關心，如何達到工作與生活平衡，林董事長建議，放下對完美的追求，適時爭取喘息空間、勇於開口尋求協助，是兩大關鍵。社會上提供許多托育或長照 2.0 的資源，都是可以利用的管道。林董事長也趁機分享，善用花旗 Prestige 卡各項優惠活動，是她在忙碌之餘寵愛跟放鬆自己的最佳方式。

April 補充，花旗的企業文化強調多元與包容，對於實踐性別平權，更是不遺餘力。在花旗，職務的升遷考量，取決在工作實力，不因性別而有任何的歧視；花旗同仁也享有 16 周產假與 4 周陪產假，陪產假天數更位居台灣金融業之冠，讓公司成為同仁的堅實後盾。

林董事長引用名言：「以女王之姿思考，女王不怕失敗，因為失敗是卓越的踏腳石」，鼓勵花旗與 Citi Women's Network 的夥伴，共同凝聚向上提升的力量，為台灣營造一個更公平、正義與美好的社會。

### Pride Month 花旗台灣榮耀月

花旗於 2020 年 10 月舉辦榮耀月 (Pride Month) 活動，見證台灣在人權倡議上，與先進國家並駕齊驅，更接軌聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals) 所倡議的性別平等理念。不畏疫情影響，花旗台灣推出創意活動，將花旗多元與包容的企業價值融入工作環境中，透過多元精采的線上活動，讓同仁無論是居家或在辦公室工作，都能共襄盛舉。

在 Citi Pride Network 的努力下，花旗首創在花旗華新麗華大樓的 12 與 13 樓，推動性別友善廁所，儘管只是在硬體環境上調整的一小步，卻是花旗推動多元與包容的一大步。同性婚姻專法通過一年，為讓同仁更了解同性婚姻與多元職場的議題，2021 年亦邀請「台灣伴侶權益推動聯盟」透過視訊會議，與花旗同仁分享，一同參與討論。

儘管因疫情往年受到眾人好評的 Pride Movie Night，無法如常舉行，Citi Pride Network 2021 年別出心裁，鼓勵同仁自行觀看膾炙人口的「以你的名字呼喚我」與「刻在你心底的名字」兩部電影後，再參與線上有獎徵答活動，讓榮耀月的熱情，不因疫情而熄滅。

榮耀月的最後一天，Citi Pride Network 則是推出 Rainbow Dress Code 活動，邀請花旗同仁組隊身著彩虹圖案或是相關顏色衣服合影，藉由繽紛色彩，為花旗台灣的 Pride Month 畫下完美句點。



## 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，與同仁共享公司的營運成果。花旗集團更領先業界，於 2019 年初首度公布花旗同仁的「性別薪酬差距」，2021 年三度獲選彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender-Equality Index)，名列全球 380 家對性別平等高度重視的企業之一，進一步朝向男女同工同酬目標前進。

### >>> 員工基本起薪

台灣基本薪資	花旗基本起薪	
<b>23,800 元</b>	男性 <b>59,763 元</b>	女性 <b>56,408 元</b>
比例 台灣基本薪資	男性 <b>2.5 倍</b>	女性 <b>2.4 倍</b>
<b>1</b>		

## 專心傾聽 真心回饋

為實際了解同仁心聲，花旗以開放、誠實的態度與同仁溝通，透過多元管道收集同仁的意見，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。

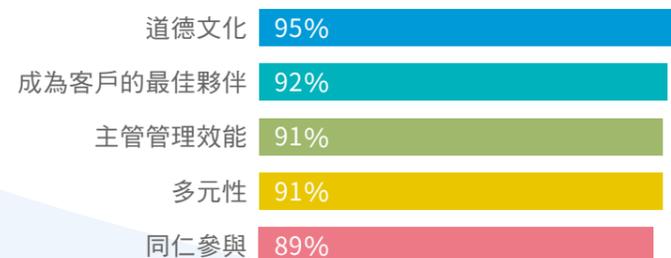
針對意見調查結果，花旗透過焦點團體深度訪談，藉由與同仁對話，深入瞭解分數所代表的意義以及同仁的真實想法，擬定相關改善行動。2020 年，花旗舉辦了三場線上論壇，由高階主管們與同仁線上對談，正面回應同仁們的疑慮、建議及想法，並以公開透明的方式，溝通相關的因應措施。2020 年員工滿意度 (VOE) 調查，台灣同仁回覆率高達 96% (全球平均值為 88%)，同時整體滿意度分數為 92 分。

### >>> 非擔任主管職務之全時同仁福利費用

	單位	2019 年	2020 年	變動百分比
全時員工	人數	4,001	3,948	-1.32%
薪資平均數	仟元	1,429	1,487	+4.06%
薪資中位數	仟元	1,070	1,092	+2.06%

### >>> 2020 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)



## VOE series 員工心聲計畫：花旗創新 DNA

為了讓員工心聲計畫 (Voice of Employee, VOE) 也能與創新同行，花旗舉辦創新 DNA 線上論壇，邀請董事長莫兆鴻 (Paulus Mok)、人資長劉愛璇 (Winifred Dente)、台灣消費金融總事業群負責人慕嘉 (Müge Yüzüak)、零售銀行事業群負責人胡醒賢 (Kevin Hu) 與信用卡及信貸事業群負責人蘇育徵 (Louisa Su) 共襄盛舉，透過視訊會議，讓同仁跨越空間限制，無論是居家辦公，或是在辦公室工作，都能夠共同參與討論，讓創新成為花旗向上提升的力量。

疫情重塑當今社會的工作面貌，居家辦公和視訊會議的普遍應用，已經勢不可擋。面對新形態的工作型態，同仁紛紛提出各式創新想法，Paulus 強調，無論是何種工作型態，自我管理跟時間管理永遠是不二法門，無論是休假、人力調配，公司在制度上都有彈性，只要不影響工作品質與成果，公司都會支持同仁追求工作與生活的平衡。

針對花旗行動生活家與網路銀行，同仁也提出各式使用上的心得與想法，Müge 強調，創造最佳客戶體驗是我們的重要目標，未來我們將簡化介面與使用流程，讓數位服務更貼近客戶需求。Kevin 則分享未來新進同仁可以直接透過網銀申請薪資戶，減少臨櫃辦理的時間。Louisa 則強調信用卡的使用通路與現金回饋將更具市場競爭力。

## 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。2020 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，2020 年共舉辦 12 場性騷擾防治相關訓練，參與人數達 505 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。

2020 年全年度，花旗並無性騷擾申訴案件送性騷擾申訴處理委員會進行決議或相關懲處。

- 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，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。



項目	福利說明
健康檢查	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務滿一年之正式同仁，提供健康檢查福利</li> <li>● 未滿 30 歲同仁，每五年有 2,000 元的健檢補助</li> <li>● 30 歲以上同仁，每兩年有 5,500 元的健檢補助</li> <li>● 40 歲以上同仁，每年享有 5,500 元優於勞基法規定的健檢補助</li> <li>● 與健檢機構簽訂優惠的健檢套組，同仁眷屬可享同等之健檢項目及優惠</li> </ul>
員工協助方案 (EAP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>
臨場醫師諮詢	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>
健康講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>
團體保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供同仁優於其他企業的壽險及失能保險</li> <li>● 提供同仁眷屬補助保費加入團體保險</li> <li>● 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</li> </ul>
服務年資獎	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務年資每 5、10、15、20、25、30、35 年者，即享服務年資獎資格</li> <li>● 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</li> <li>● 符合年資獎的同仁，額外再獲得服務年資假一天</li> <li>● 服務年資屆滿 15 年以上，頒發水晶獎座</li> </ul>

## 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 2020 年度總支付退休金金額 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 花旗商業銀行股份有限公司：65,998,463 元</li> <li>● 花旗環球證券股份有限公司：9,321,626 元</li> </ul>
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	2020 年
退休計畫的同仁參與程度	100%



## 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，在 Live Well at Citi 的理念驅動下，推動各項員工身心靈平衡方案，包括員工協助方案，以及多元活動及文章宣導，提升員工對於自主健康管理的意識。因應疫情發展，花旗也透過線上對談的方式，邀請健身教練教導同仁如何培養運動習慣，並針對久坐上班族的運動建議，以及如何選擇健康外食等議題，鼓勵同仁持續維持健康生活。

以下是 2020 年花旗員工健康促進原定計畫，由於 2020 年一月起新冠肺炎疫情爆發，花旗集團採取高規格的防疫標準，儘管台灣疫情穩定，仍持續分流上班以及禁止群聚。因此健康講座以及員工關懷的實體活動，延後舉辦。

### 2020 年花旗員工健康促進計畫

- 預防感冒和流感
- 健身挑戰
- 體重管理
- 發現您的平衡
- 心臟健康 - 心肺復甦術
- 世界無菸日
- 背痛講座
- 心理衛生
- 教練培訓
- 乳腺癌警覺認識

### >>> 健康促進活動成果

類別	成果
健康講座	延後舉辦
醫療諮詢服務	12 場
員工關懷活動	延後舉辦
健康文章分享	25 篇

## 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，2020 年，100% 新進員工皆有接受職業安全衛生訓練，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



### 辦公室 CO<sub>2</sub> 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台各分行，每年定期進行兩次 CO<sub>2</sub> 濃度及照度檢測，保障員工健康。2020 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 45 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 5,000ppm 以下
- 一般辦公室照明在 300Lux 以上

#### 改善機制

- 若 CO<sub>2</sub> 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



數位轉型的趨勢下，人才培育是企業成長的關鍵指標，花旗建置多元平台提供豐富且專業的職涯培訓資源，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。

我們重視員工的職涯發展，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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
工作外訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

### >>> 員工訓練藍圖

新人訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司政策、制度、福利訓練</li> <li>勞工健康安全衛生訓練</li> </ul>
道德 / 多元文化課程	<ul style="list-style-type: none"> <li>包容多元化，依照能力與績效進行升遷，尊重多元文化</li> </ul>
個人效能提升課程	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人效能提升訓練</li> <li>花旗城市講堂 (Citi Talk Series)</li> <li>Degreed 線上學習平台</li> </ul>
領導管理課程	<ul style="list-style-type: none"> <li>領導管理訓練</li> <li>女性領袖發展計畫</li> </ul>

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

類別	性別	平均受訓時數 (小時)
一般員工	男性	60
	女性	57
中階員工	男性	43
	女性	44
高階員工	男性	36
	女性	29
不分職級 (全公司)	不分男女	51

註：1. 本表僅統計企業內訓數據。  
2. 一般員工職級：C1-C4/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

花旗針對新進人才規劃完整的培育計畫，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，並輔以強化金融專業、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。

### >>> 2020 新進員工訓練成果

訓練總時數 (小時)		人均受訓時數 (小時)	
男	女	男	女
24,504	53,042	139	160

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)。



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

數位學習時代來臨，花旗自 2018 年推行並啟動 Degreed 線上學習平台提供同仁一站式學習介面，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。

2020 年使用人數 3,265 人、總受訓時數 30,417 小時、人均受訓時數 9.3 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，以及女性職場發展不遺餘力。我們相信多元包容的重要性，有助於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。

2020 年，我們延續 2019 年的多元包容及職場尊重文化訓練，融入新人訓必修課程，所有花旗新進同仁皆須於到職三個月內完成「職場尊重文化訓練」線上互動課程，由高階管理團隊親自擔任講師，協助新進同仁在到職時學習花旗多元包容文化的內涵，以營造沒有歧視、霸凌與騷擾的職場環境。

此外，花旗女性領袖發展計畫針對協理、副總裁、資深副總裁等不同職級的女性主管，規劃多元化的領導課程，協助她們在領導力上有更卓越的發展，共計已有 108 位女性主管參與過花旗女性領袖發展計畫：

- 花旗女性領導發展計畫 (Citi Women Leadership Development Program)
- 女性領導激勵計畫 (Inspiring Women Leadership Program)
- 優勢計畫 (EDGE Program)

### 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，選拔各部門表現優異的中階女性主管參與。

2020 年，花旗全台共有 28 位中階女性主管完成 EDGE 優勢計畫，因疫情影響改由線上即時授課方式進行。為了增加台灣同仁與其他國家同仁的互動，首次與泰國同仁共同進行培訓課程，透過豐富的主題、活動，學員參與角色扮演、小組討論及互動交流等課程，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。2020 年因應疫情影響取消實體講座，改以線上即時互動方式舉辦直播講堂，共計舉辦 2 場花旗城市講堂，主題分別為「區塊鏈金融革命應用」及「翻轉弱勢成為優勢的復原力」，共 164 人參加。

## 花旗力倡性別平權 成就平等未來 「Choose to Challenge」



花旗集團執行長范潔恩 (Jane Fraser) 於 2021 年 3 月 1 日正式上任，成為華爾街大型銀行第一位擔任這項職務的女性，為成立 200 多年的花旗集團帶來新氣象，彰顯花旗在推動性別平權方面的努力，已然成為業界標竿。為慶祝 3 月 8 日國際婦女節，花旗台灣由員工自主成立的 Citi Women's Network 員工社群規劃了一系列溫馨活動，花旗集團鼓勵員工在社群媒體平台上發布自己響應今年國際婦女節主題「Choose to Challenge」舉起右手的照片，標記 #IWD2021 #Citi #StandForProgress，分享自己如何支持性別平權，透過社群媒體的力量，倡議性別平權，實踐「聯合國永續發展目標」中的第 5 項目標 - 「性別平等」。同時，邀請社會上成功女性與花旗高階主管進行對談，分享女性在職場與家庭間追求自我價值的精采故事；而在歡慶節日外，花旗也發揮愛心，向社區團體採購手工製品贈送給全行同仁，盡企業一己之力照顧社會上需要幫助的家庭。

## 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，花旗在 2020 年更加優化績效管理系統，讓同仁可透過平台直接給予同儕匿名反饋，協助同仁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，2020 年共有 98% 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，打造全方位金融人才。





# 金融影響力

花旗長期關注氣候變遷與環境議題，花旗集團於 2015 年宣佈投入 1,000 億美元於環境金融產品的目標，已提前達陣，2020 年公佈 2025 永續發展策略，將環境金融產品投資目標提升至 2,500 億美元，並加入「碳會計金融合作夥伴關係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，藉由發揮金融核心影響力，提供融資以促進全球氣候解決方案，協助企業加速轉型低碳經濟，花旗集團更進一步宣示 2050 年前完成淨零碳排的目標，以實際行動對抗全球氣候危機。

花旗集團從三大面向支持氣候行動，以減緩氣候變遷的衝擊：

1. 完善授信政策：將氣候變遷所造成的影響納入《環境與社會風險管理政策》，加強風控管理以符合赤道原則的評估標準。
2. 制定專案分析與管理：運用情境分析與壓力測試，了解企業因應氣候變遷行動所衍生出的轉型風險，以及受到天氣異常所導致的實體風險；同時結合新科學方法量化客戶的營運計畫對氣候變遷所帶來的影響，逐步實現零碳目標的願景。  
花旗集團於 2020 年以實際行動加入「碳會計金融合作夥伴關係」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，根據共同的標準與會計準則，協助企業評估與揭露該融資與投資所帶來溫室氣體的排放量，進而與企業共同邁向永續經營。
3. 推動與倡議：以責任銀行的角度，響應主管機關政策，並對客戶、投資者倡導環境金融的理念，推動低碳轉型策略，以達成巴黎協定的氣候目標。

## >>> 聯合國責任銀行原則 PRB

原則 1 一致性 Alignment	◆ 響應《巴黎氣候協定》，並積極實踐聯合國永續發展目標 (SDGs)
原則 2 衝擊與目標設定 Impact & Target Setting	◆ 致力提升正面影響，減少企業活動對社會環境帶來的負面衝擊，並將氣候變遷所造成的影響納入《環境與社會風險管理政策》
原則 3 顧客及客戶 Clients & Customers	◆ 簽署機構投資人盡職治理守則遵循聲明、響應赤道原則、ESG 審查，並承諾成為客戶的最佳夥伴
原則 4 利害關係人 Stakeholders	◆ 傾聽、回應廣大利害關係人聲音與需求，透過溝通與議合，藉由合作創造永續共享
原則 5 治理與目標 Governance & Culture	◆ 透過有效的公司治理和負責任的銀行文化，履行其對原則的承諾
原則 6 資訊透明與當責 Transparency & Accountability	◆ 透過年報、財報、ESG 報告書、企業網站，公開揭露相關訊息以及對聯合國永續發展目標的貢獻，並對相關影響負責

花旗聚焦 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，協助企業朝向低碳轉型。我們同時注重營運過程裡對自然生態及環境的保護，實踐綠色企業的承諾；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，為守護地球環境盡一份心力。

## >>> 氣候相關財務揭露 (TCFD) 框架

架構	揭露項目	實際作為對應
治理	管理層級評估和管理氣候相關風險和機會的責任	p.52
策略	氣候相關風險和機會對業務、策略和財務規劃的影響	p.52
	不同情境對業務、策略和財務規劃的潛在影響	p.52
風險管理	辨識和評估氣候相關風險的流程	p.52
	管理氣候相關風險的流程	p.52
指標與目標	範疇一、範疇二和範疇三溫室氣體排放	p.63

## 推動永續金融



花旗持續朝向永續金融邁進，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，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「5+2」新創產業政策，透過發揮金融實力，協助「5+2」新創產業，實踐永續發展的新經濟模式，為台灣經濟成長挹注新動能。截至 2020 年底，總放款餘額約 588 億元，為外銀第一。

### >>> 花旗永續金融推動成果

#### 5+2 新創產業類別

綠能科技；亞洲矽谷；生技醫藥；國防產業；  
新農業；智慧機械；循環經濟

#### 2020 年總放款餘額

# 588 億元

註：以政府 5+2 新創專案及再生能源產業為統計標。因部分行業代號，於不同新創重點產業有重複情形，本表中全體新創重點產業放款餘額，已扣除重複之行業代號。



## 支持包容性成長



花旗關注下一世代的職能培力，長期推動「邁向成功之路 Pathways to Progress」計畫，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。花旗與花旗基金會結合社福團體，透過工作坊、講座、業師輔導等多元方式，提升青年就業競爭力。2016 年以來，花旗台灣挹注超過新台幣 5,000 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。

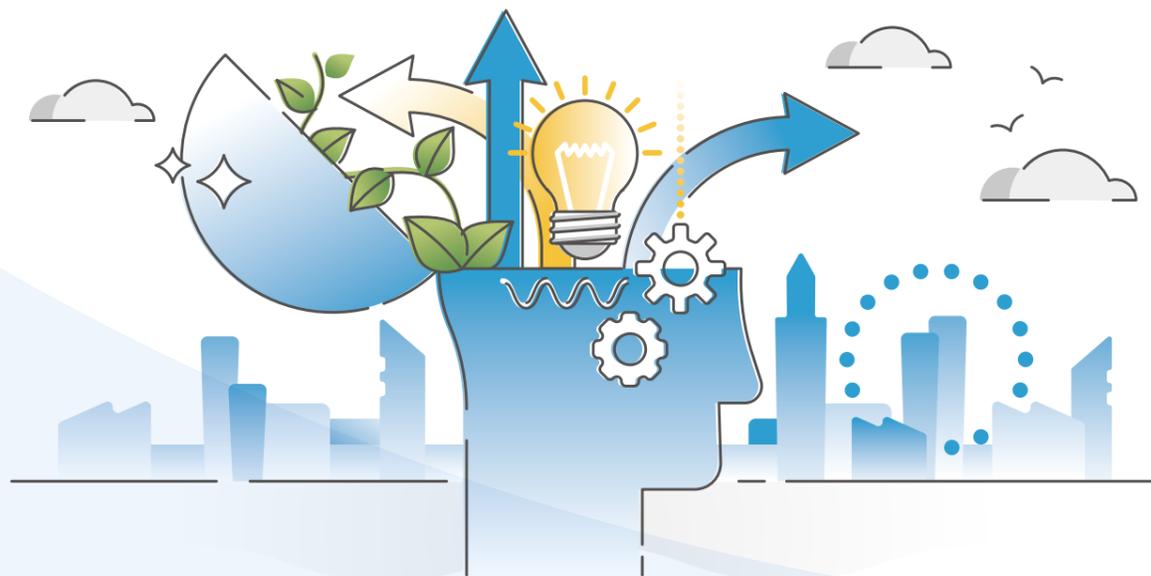
作為提倡赤道原則 (Equator Principles, EP) 的國際金融機構之一，花旗集團早於 2003 年，即建置《環境與社會責任授信政策》(Environmental and Social Policy Framework)，將環境與社會風險納入授信融資考量，結合赤道原則，導入國際金融公司 (International Finance Corporation, IFC) 所採取的風險分類，並定期修訂其授信政策的完整性，接軌責任金融體系。

### 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。



### >>> 花旗授信流程



## 責任供應鏈管理



供應商是花旗推動企業永續的重要夥伴，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、金融交易至售後服務等，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。

### >>> 2020 年供應商速覽

勞務類	財物類	工程類
<b>116 家</b>	<b>46 家</b>	<b>10 家</b>



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。

為減少運輸過程產生的碳排放，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。2020 年花旗於台灣在地採購之總金額為新台幣 45 億元，比例達 99.1%，其中綠色採購金額約新台幣 5,000 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%，2020 年填覆 CRQ 問卷的家數計 67 家，另 1 家未填覆，共 68 家完成投標，分數之平均值約 76 分。

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。在積極有效管理下，2020 年無發生供應商因違反 ESG 相關事件或發生重大事件，而中止合約的情況。

## 花旗氣候行動



氣候變遷是 21 世紀人類與社會共同面臨的挑戰，面對環境衝擊所帶來的危機，身為金融業領導品牌，花旗發揮金融影響力，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，實踐聯合國永續發展目標，以減緩氣候變遷帶來的負面衝擊。在有效控管及自律行為下，2020 年花旗 (台灣) 並無任何違反環境法規而遭受金錢或非金錢罰款之裁罰事項。



### 花旗綠色三箭

#### 第一箭：世代創意 + 減塑回收

響應環保署推動減塑淨灘與垃圾變資源的具體目標，自 2018 年開始，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)，2019 年透過寓教於樂的課程，進一步讓學生了解海洋廢棄物的議題。截至 2020 年 12 月，海廢圖鑑線上瀏覽人次已達 46 萬人次，海廢圖鑑課程共計舉辦 71 場，觸及 9,686 名師生。

為深化民眾對於資源回收的認識，花旗 2020 年打造「回收大百科」網站，將 101 種垃圾拆解，透過風趣幽默的擬人化介紹，搭配活潑生動的雙步驟拆解、分類及懶人包，提升民眾的回收知識。

花旗亦將環境關懷付諸行動，根據統計，全球每年有超過 4.5 兆個隨意丟棄的菸蒂，其中含有塑膠毒物，危害環境長達 25 年。有鑑於此，2020 年花旗全球義工日，特地發起撿菸蒂活動，由花旗董事長莫兆鴻率領高階主管及花旗同仁走上台灣知名的觀光景點「西門町」一起撿菸蒂，用具體行動落實環境關懷，短短的 40 分鐘內，總計清理將近 2,000 根菸蒂。



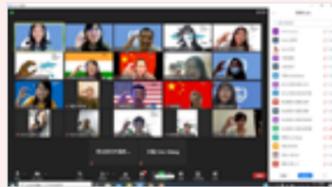
## 第二箭：青年培力 + 氣候變遷

為提升台灣青年對於氣候變遷的知識及視野，鼓勵年輕世代深入探索氣候變遷議題，2020 年底，花旗台灣攜手台灣青年氣候聯盟 (Taiwan Youth Climate Coalition, TWYCC) 共同推出「花旗台灣青年氣候培力行動」- 包括舉辦「氣候模擬聯合國」、「青年氣候外交培力論壇」與「千人響應線上活動」系列活動。

### 氣候模擬聯合國 3 場線上工作坊

氣候模擬聯合國旨在提升青年對於氣候變遷的意識與認知，不僅讓參與代表訓練思辨與表達能力，熟悉國際談判的脈絡，更有機會優先加入 TWYCC 的正式成員，代表台灣前往聯合國氣候變遷青年會議。

受到 COVID-19 疫情影響，花旗全程透過線上舉辦模擬氣候談判，參與學員可以藉由線上影片，了解國際氣候談判的背景與規則介紹，也同步邀請花旗內部年輕同仁、客戶子女一起共襄盛舉。響應國內雙語政策，更另舉辦一場英文場次。總計影響人數超過 800 人次。



### 青年氣候外交培力論壇 4 場線上論壇

青年氣候外交培力論壇共有四場次，分別為：「氣候 X 金融 X ESG」、「氣候 X 數位媒體」、「氣候 X 調適」與「氣候 X 聯合國」。花旗邀請重量級講者與年輕世代對話與討論，跨領域分享關於氣候變遷的看法，更首度邀請到花旗集團永續長 Valerie Smith 與四大會計師事務所氣候變遷負責人，分別從紐約與倫敦視訊，與台灣年輕世代探討氣候變遷對金融與企業的影響，並分享 ESG 與氣候變遷議題的最新國際趨勢。四場青年氣候外交培力論壇共吸引超過 36 萬的瀏覽人次。



### 千人響應計畫活動網站 1 場線上活動

千人響應計畫活動網站邀請全民上網一起加入氣候行動，希望藉以提高民眾氣候變遷意識，把淨零碳排落實在生活中。網站中有活潑可愛的動畫影片，深入淺出點出台灣面臨氣候變遷的挑戰，諸如台灣高溫屢創新高，創下 124 年的紀錄，又或是異常氣候造成颱風過門不入，讓缺水問題拉警報。此外，網站亦收錄氣候模擬聯合國活動與青年氣候外交培力論壇的精彩影音紀錄。

### 氣候模擬聯合國 擴展青年 ESG 國際視野

氣候模擬聯合國活動吸引超過 800 人次青年參與，其中包括花旗同仁子女，目前就讀高二的王昱勛同學，也是信用卡暨信貸事業群同仁楊麗玉的兒子，王同學首次參與這項活動，對於能夠透過視訊方式，拓展人際與視野，格外顯得興致勃勃；有別於日常校內的被動式學習，在氣候模擬聯合國中，他必須主動出擊，與各國代表協商談判，在兼顧經濟成長與減碳雙重目標下，達成巴黎協定的降溫目標。全程兩個小時，需要了解各國的減碳背景與論述脈絡，更得聚精會神，時刻調整每一輪的談判策略，王同學表示，整場活動不僅在談判技巧上收穫豐富，也讓自己在氣候變遷議題上，滿載而歸。



## 第三箭：綠能公益 + 永續營運

花旗響應政府綠能政策，同時結合公益及綠能，透過綠電產生的效益協助非營利組織營運。2019 年起，花旗台灣攜手台灣第一家綠能全民電廠出資平台 -- 陽光伏特家，率先協助非營利組織，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，並串連企業、員工、非營利組織、群眾、當地政府甚至客戶，讓綠色經濟成為幫助社福團體的永續力量。2020 年，花旗與綠能公益協會攜手，擘劃兩年期的公益碳權計畫，預計推出國內首張公益碳權交易，除了希望達成節能減碳的友善環境外，也透過創意幫助公益團體創造綠色收益。



## 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



### 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，2020 年全行用電量較 2019 年減少 6.31%，廢棄物回收總量提高了 7.57%。

### >>> 建築物節能措施

類別	節能行動	節電效益
照明節能	<ul style="list-style-type: none"> <li>PL 吸頂燈更換成 LED 燈</li> <li>T8 格柵燈及層板燈更換成 LED 燈管</li> <li>針對老舊大樓或機房進行用電評估時，計算冷氣及高耗電量設備之耗電量是否合理</li> <li>增設臨時數位式電表，以整月 24 小時 / 30 天計量進行評估，一旦發現電力問題立即改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平均一個樓層一年可節省 35,000kWh</li> <li>一年可節省 127,423kWh 電力使用量，約可供 364 台桌上型電腦使用一年</li> </ul>
空調節能	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢驗、維修</li> <li>專人監控及記錄電力使用狀況</li> <li>適時更換成變頻節能設備</li> </ul>	

註：電腦用電換算：每天 10 小時 / 週用電度。

### >>> 節能成果

	2018 年	2019 年	2020 年
節能方案	設備替換 (EOL) 其他節能方案	設備替換 (EOL)	設備替換 (EOL) 更換 LED 節能燈具
總計節電量 (kWh)	15,966	5,502	962,076
CJ	57.5	19.8	3,463.5
減碳量 (t-CO <sub>2</sub> e)	8.5	2.8	489.7
2018 年-2020 年 總投入金額	495,396 美元		
2018 年-2020 年 總節能成果	983,544kWh		

註：1. 各年度節能方案/投入金額統計，係以當年度，有執行該節能方案的大樓為統計基礎，並非所有花旗營運據點大樓，都有推動同樣之節能方案。  
2. 2020 年更換計算邏輯，已同步更新 2018 年及 2019 年數據。  
3. 2018 年-2020 年總投入金額 (USD)：495,396。  
4. 2018 年-2020 年總節能成果 (kWh)：983,544。

### >>> 2018-2020 年溫室氣體排放

項目	單位	2018 年	2019 年	2020 年
總用電量	度	18,462,126	17,127,732	16,111,147
	GJ	66,464	61,660	58,000
總溫室氣體排放量	t-CO <sub>2</sub> e	9,840.31	8,718.02	8,200.57

註：1. 電力數據之統計，邊界範圍涵蓋花旗 45 個營業據點及辦公大樓用電數據，營運據點涵蓋率 100%。  
2. GHG 排放數據僅計算範圍二，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：2018 年 0.533 kg-CO<sub>2</sub>e/度；2019-2020 年 0.509 kg-CO<sub>2</sub>e/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，花旗積極推廣「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，減少樹木砍伐，愛護地球資源，實踐永續綠能的環保理念。

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 (包括電子銀行與電子帳單) 接受度大幅增加，截至 2020 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。





## 社區影響力

花旗在推動社會共融的道路上，長期關注青年培力、理財教育、環境永續等議題，投入企業資源及企業義工，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，深入社區發掘在地需求，共同推動社會的包容性成長與進步，落實公益關懷及社會參與的承諾。2020 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 2,400 餘萬元，並號召約 3,112 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，成就更多溫暖。



## 花旗全球義工日



花旗長期攜手同仁投入公益行列，展現花旗人的愛心，推動社會共融。藉由建置完善的義工機制，包括義工假及義工活動獎金，並結合義工管理系統，便於同仁即時線上搜尋，以及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平台。

「花旗全球義工日」自 2006 年開辦以來，每年全球超過 70 多個國家，並有 1,100 場以上的義工活動接力舉辦，15 年來，花旗 (台灣) 同仁參與人次累積已超過 2 萬人次，以行動展現對社會的關懷。

我們透過多元化行動方案，開展各項關懷活動。2020 年花旗全球義工日推動「花旗台灣愛心加乘計畫」，號召同仁捐助基督教芥菜種會、失親兒福利基金會及無國界醫生，員工每投入一元，花旗便加碼捐助一元，加倍花旗員工的愛心，總計募得近新台幣 70 萬元。花旗同仁並參與失親兒福利基金會完成夢想藝術營之前置工作，以及勵馨基金會點心工坊的餅乾紙盒製作，為高關懷家庭付出一己之力。同時，為響應花旗的氣候行動，全球義工日結合環境保護議題，號召花旗員工走上街頭撿菸蒂，並推出減碳新生活運動，鼓勵同仁吃素、減少搭電梯次數、使用環保筷，或是自主發起生態淨山、二手物資捐助弱勢團體等活動，將花旗人的愛心傳遞到台灣各個角落。總計 2020 年花旗全球義工日號召近 3,112 人次參與。

2021 年，因應氣候變遷以及疫情對台灣經濟造成的影響，花旗將全球義工日主題訂為「糧食安全」，透過一系列的自主活動，投身解決生產過剩及食物分配不均的行動中。此外，花旗也規劃於 2021 年持續進行員工自主減碳活動，鼓勵員工購買在地食材、吃素、節約用水和落實回收，用自身行動響應花旗集團的淨零排碳目標。





## 在地青年培力永續工程

青年是國家永續發展與社會創新的驅動力，花旗結合金融核心職能，長期投入理財教育工程，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 5,000 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。

### >>> 花旗在地青年培力永續工程

合作 NGO	目標青年	專案名稱
得勝者教育協會	大專生	青年就業發展 A 計畫
基督教芥菜種會	一般青年	Yes, I Can! 青年就業培力
勵馨基金會	高關懷青年	做自己命運的主人
天下雜誌教育基金會	一般青年	賦能   未來青年先鋒 有識·有膽·邁向前
揚生基金會	大專生	青銀共創締造高齡友善環境

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。2020 年花旗持續推動「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；更進一步聚焦台灣人口老化議題，將青銀共創的概念融入青年培力計畫，培力青年成為台灣人口老化的解決方法之一。

### 青年就業發展 A 計畫

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「青年就業發展 A 計畫」，協助青年釐清與找尋職涯方向，並透過「專案輔導機制」從履歷撰寫、面試技巧演練，增加年輕人求職自信心與面試成功機會，更重要的是「就業陪伴」，青年到職後仍由職涯導師持續陪伴三到六個月，幫助學員通過試用期、適應職場生活。整體方案從履歷撰寫、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。2020 年透過這項計畫協助 330 位青年、高達五成的學員，順利找到工作並穩定就業中。



### Yes, I Can! 青年就業培力

為更深入培養青年就業實力，花旗自 2017 年開始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 2020 年底，累計幫助近 377 位就業困難的青年，發掘潛能、設定目標，並幫助 283 人穩定就業。2020 年參與的學員有 52% 來自經濟弱勢家庭，皆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

花旗自 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，協助高關懷青少年認識自己、找出適合發展的職類，並提供見習機會，從中累積成功的職場經驗，建立良好的工作態度及問題解決能力，為高關懷青少年提供職場預備服務。

「做自己命運的主人」青年就業支持方案推動至 2020 年底，已服務 278 位青少年，其中 23 人成功取得證照、24 人進入職場實習、提供深度就業服務共 59 人，更有 30 人穩定就業三個月以上。



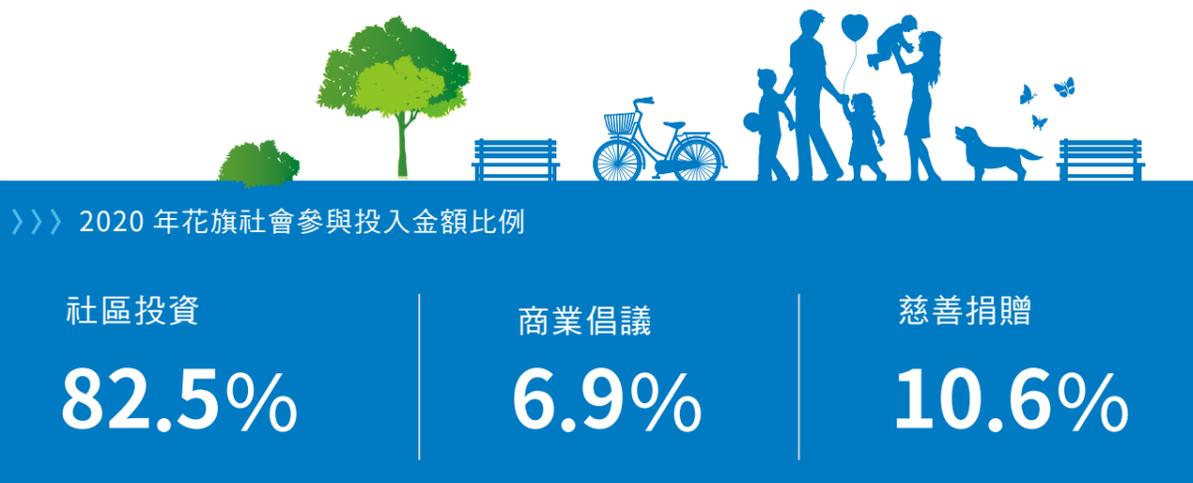
## 賦能 | 未來青年先鋒 有識 · 有膽 · 邁向前

為降低學用落差，解決青年失業問題，花旗於 2020 年與天下雜誌教育基金會合作，期盼引發各界對青年學用落差問題的關注，並透過青年培訓，引導青年在獨立思考的同時突破重圍，創造自身特色。截至 2020 年底，已辦理兩場青年培力營，帶領 81 名 18 至 24 歲青年，其中 48% 為經濟弱勢青年，將自身思維轉化成競爭軟實力，放下茫然與焦慮，以行動力培養出屬於自己的實力。



## 青銀共創締造高齡友善環境

因應青年失業和高齡化社會的來臨，花旗和揚生基金會啟動「青銀共創締造高齡友善環境」，將青銀共創的概念融入青年培力計畫，邀請老人健康照護相關科系之大專生與長者共同設計自癒力活動課程，並透過這個過程提升青年在老人健康照護領域的經驗，同時解決台灣人口老化和青年就業問題。已有超過 1,000 名社會大眾、青年和長者參與其中，增加青年與長者溝通的意願，以及對白銀經濟發展和就業機會的了解。



## >>> 2020 年花旗社會參與行動速覽

類別	活動名稱	內容簡述
社區投資	「青年就業發展 A 計畫」	與得勝者教育協會合作，推動「青年就業發展 A 計畫」，協助青年釐清與找尋職涯方向，並透過「專案輔導機制」從履歷撰寫、面試技巧演練，增加年輕人求職自信心與面試成功機會，更重要的是「就業陪伴」，青年到職後仍由職涯導師持續陪伴三到六個月，幫助學員通過試用期、適應職場生活。
	「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 2020 年已幫助近 377 位就業困難的青年。
	「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」方案，協助高關懷青年認識自己、找出適合發展的職類，並提供見習機會，從中累積成功的職場經驗，建立良好的工作態度及問題解決能力，為高關懷青少年提供職場預備服務。
	賦能   未來青年先鋒 有識 · 有膽 · 邁向前	與天下雜誌教育基金會合作，降低學用落差，解決青年失業問題，期盼引發各界對青年學用落差問題的關注，並透過青年培訓，引導青年在獨立思考的同時突破重圍，創造自身特色。
慈善捐贈	青銀共創締造高齡友善環境	花旗和揚生基金會啟動「青銀共創締造高齡友善環境」，將青銀共創的概念融入青年培力計畫，邀請老人健康照護相關科系之大專生與長者共同設計自癒力活動課程，並透過這個過程提升青年在老人健康照護領域的經驗，同時解決台灣人口老化和青年就業問題。
	「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，2019 年開始更進一步深化親子共學理財。合作 8 年以來，已協助新住民家庭脫貧為目標，服務超過 1,647 人次，成功幫助許多家庭擺脫入不敷出的狀況，總計累積儲蓄金額超過 3,210 萬元。
	推動回收大百科	2020 年，花旗與 RE-THINK 再度攜手合作打造「回收大百科」，將 101 種垃圾拆解，透過風趣幽默的擬人化介紹，搭配活潑生動的雙步驟拆解、分類及懶人包，提升民眾的回收知識。
	花旗台灣青年氣候培力行動	花旗台灣攜手台灣青年氣候聯盟 (Taiwan Youth Climate Coalition, TWYCC) 共同推出「花旗台灣青年氣候培力行動」- 包括舉辦「氣候模擬聯合國」、「青年氣候外交培力論壇」與「千人響應線上活動」系列活動。
商業倡議	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 2020 年東京帕運，包括台灣柔道選手李凱琳、桌球選手程銘志。
	第 15 屆花旗全球義工日	第 15 屆花旗全球義工日，花旗透過多元化行動方案，開展各項關懷活動。除了鼓勵員工捐助基督教芥菜種會、失親兒福利基金會及無國界醫生，並加碼一倍的捐款，更號召花旗義工協助失親兒福利基金會完成夢想藝術營之前置工作，以及勵馨基金會甜心工坊的餅乾紙盒製作；同時響應花旗的氣候行動，花旗員工走上街頭撿拾菸蒂，用實際行動為台灣的土地盡一份心力。
	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 2020 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 2020 謝年飯活動，促進跨國企業在台灣的產業發展。

# 3

## 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示等，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。在有效控管機制下，2020 年無發生詐欺、內線交易、反壟斷、反競爭行為、市場操作、弊端，或其他金融產業法規相關的違反事件。



## 穩健公司治理

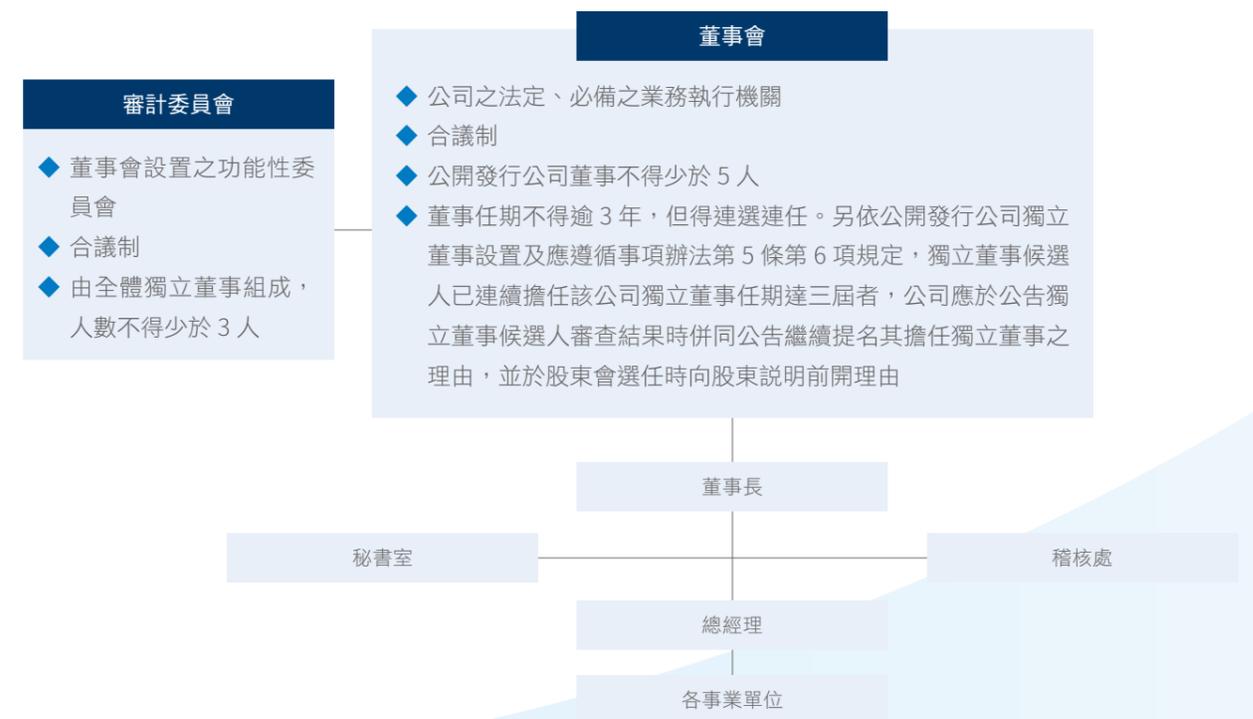
花旗最高治理單位董事會，設有 7 席董事，包括 3 席獨立董事（獨董比例為 43%）。花旗董事會於 2020 年共召開 10 次會議，成員出席率約 95.52%。為提升董事會在責任管理、經濟、社會及環境議題上之能力，董事特參與內、外部進修課程，進修研習時數總時數約 149 小時。（註：更多花旗董事會相關訊息，請參閱 2020 年年報「公司治理」章節 p.19-20, 30。）

### >>> 花旗董事會

年齡結構	性別結構	內 / 外部董事結構
51 (含) 歲以上	男性 4 位 女性 3 位	內部董事 4 位 獨立董事 3 位

註：以 2020 年 12 月 31 日實際在任之董事會成員為統計。

### >>> 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控管，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：

1. 董事會：為風險管理之最高決策單位
2. 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《禮物及招待規範》與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。

我們依規定訂定《檢舉制度實施辦法》及建立相關檢舉管道，任何人包含本行員工、管理階層、董事、顧問及服務提供者等都可以透過聯繫花旗台灣或花旗道德熱線來檢舉任何關於犯罪、舞弊或違反及可能違反法律、法規、規範或行為準則之行為，並於調查流程明確規範禁止任何報復行為（保護吹哨者）。



### 花旗道德熱線

若您發覺花旗人員有犯罪、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](http://www.citigroup.com/citi/investor/ethics_hotline.html)



## 反賄賂

### 1. 一般員工訓練

花旗 (台灣) 針對一般員工之反賄賂 (Anti-Bribery, 簡稱 AB) 訓練, 主要採線上訓練之形式, 每年針對全體員工進行反賄賂線上訓練課程, 2020 Taiwan AML, Sanctions and Anti-Bribery Training 參與率為 96%。除上述必修線上訓練課程外, 董事長亦定期發布 Email 予全體員工加強反賄賂之宣導。

一般員工參與洗錢防制 (AML) 及反賄賂 (AB) 訓練統計

總參與人數	訓練總時數	參與訓練人數比例
3,883 人	5,823 小時	96%

### 2. 法令遵循單位主管訓練

本行法規遵循風險管理中心每半年針對各法令遵循單位主管 (Business Unit Compliance Officer, BUCO), 舉辦 2.5 小時的內部法遵在職教育訓練課程, 其中亦包含反賄賂單元。

### 3. 風險評估

反賄賂風險評估

反賄賂風險評估係花旗法規遵循風險管理之反賄賂計畫和風險管理架構之重要支柱。該風險評估可作為識別、衡量、監控和報告整個組織中主要賄賂風險的工具。花旗集團每年針對反賄賂風險進行評估, 評估包括三個要素: (1) 固有 (先天) 風險; (2) 控制環境; (3) 剩餘風險。

花旗集團之禮物及招待規範, 針對以下單位訂有更嚴格之規範:

- Citi Realty Services (CRS) 設施物業管理
- Resource Management Organization (RMO) 採購暨付款管理處
- Markets and Securities Services (MSS) 金融市場暨證券服務事業群
- Treasury and Trade Solutions (TTS) 財資暨貿易金融事業群
- 研究部 (隸屬於花旗環球證券)



## 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, 共配置逾百名以上專職同仁, 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。



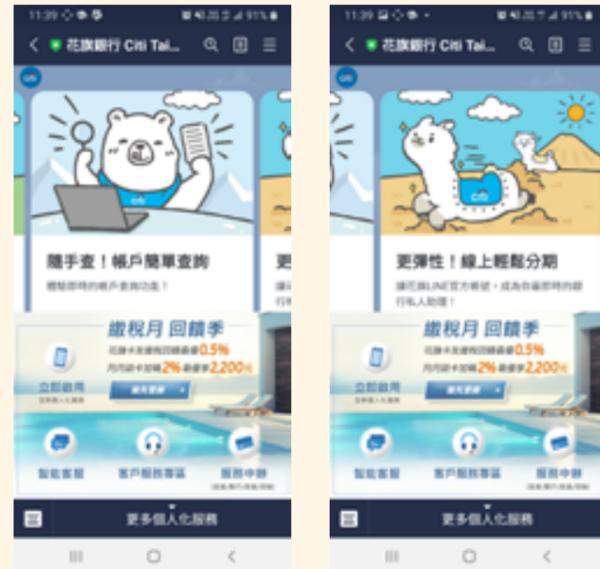
## 支持普惠金融



為實踐聯合國普惠金融目標，花旗建構金融友善服務措施，透過多元化的平台介面及服務，協助民眾享有便利的金融服務。我們更長期推廣金融理財教育結合課程、論壇、講座、工作坊以及個人諮詢等多元化的活動，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畫。

### 花旗 LINE 個人化服務

為升級客戶的數位體驗，花旗 LINE 官方帳號推出嶄新個人化服務，花旗持卡人開啟 LINE 點選後至指定頁面並經相關身分認證，能隨時查詢信用卡帳單、消費紀錄，還能直接申辦消費分期及帳單分期服務，滿足行動時代消費者的需求。



### 關懷弱勢族群

花旗依循「無障礙網頁開發規範」設計，於花旗企業網站建置無障礙網頁（A+ 等級），提供無障礙網頁及網路 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。進一步於 2020 年建置無障礙行動銀行，協助身障人士透過手機使用銀行服務。此外，花旗亦提供身障朋友跨行提款減免優惠，身障朋友可透過官網線上或是親自臨櫃申請 ATM 跨行提款減免手續費，每月提供三次 ATM 跨行提款免手續費優惠。

在硬體設施方面，我們透過友善的臨櫃服務，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。

## 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，其中最主要的方案為「幸福理財帳本」，總計八年來共與全國 58 個在地組織合作，參與學員有 1,647 人。透過實體課程、營隊、線上教育、桌遊等多元的服務形式，由「節流」的概念出發，新移民透過最基礎的記帳能力的養成、學習設定理財目標並執行，總計累積儲蓄金額超過 3,210 萬元。



## 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。

協會	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



# 附錄



# 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關係人權利	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》	14	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》	78-79	
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》	75-76	道德熱線： 1-866-ETHIC-99 (1-866-384-4299)、1-212-559-5842 E-mail：ethicsconcern@citi.com 線上留言 <a href="http://www.citigroup.com/citi/investor/ethics_hotline.html">http://www.citigroup.com/citi/investor/ethics_hotline.html</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》	37-39	道德辦公室： 388 Greenwich Street New York, NY 10013 U.S.A.
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		48-49	
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		39, 43, 50	
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》	63	申訴及客服專線 (02)2576-8000
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		59	
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》	34-36	申訴及客服專線 (02)2576-8000 線上留言 <a href="https://www.citibank.com.tw/TWGCB/apfa/lvmsg/InitializeSubApp.do">https://www.citibank.com.tw/TWGCB/apfa/lvmsg/InitializeSubApp.do</a>
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		34-35	

2020 年重大主題管理方針評估

重大主題	管理方針評估機制	績效成果 (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	14	無
間接經濟衝擊	內部稽核、相關監管機關評鑑	78-79	
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	75-76	
能源	相關監管機關評鑑	63	
有關環境保護的法規遵循		59-63	
勞雇關係		37-39	
客戶隱私		34-35	
訓練與教育		即時意見調查問卷、績效管理週期評估	
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	39, 43, 50	
行銷與標示	相關監管機關評鑑、產品審議委員會	34-36	

GRI 103 管理方針	揭露項目	頁碼
	103-1 解釋重大主題與其邊界	22-23
	103-2 管理方針與其組成部分	84-85
	103-3 管理方針的評估	86

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		V
102-2	活動、品牌、產品與服務	12		V
102-3	總部位置	12		V
102-4	營運活動地點	12		V
102-5	所有權與法律形式	12		V
102-6	提供服務的市場	12		V
102-7	組織規模	12		V
102-8	員工與其他工作者的資訊	37-38, 73		V

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
102-9	供應鏈	58		V
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無相關情事		V
102-11	預警原則或方針	74		V
102-12	外部倡議	80		V
102-13	公協會的會員資格	80		V
策略				
102-14	決策者的聲明	4-5		V
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	12, 75		V
治理				
102-18	治理結構	72-73		V
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	18-19		V
102-41	團體協約	無工會		V
102-42	鑑別與選擇利害關係人	18		V
102-43	與利害關係人溝通的方針	18-19		V
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	18-19		V
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	2020 公司年報 p.9		V
102-46	界定報告書內容與主題邊界	22-23		V
102-47	重大主題表列	22-23		V
102-48	資訊重編	無相關情事		V
102-49	報導改變	無相關情事		V
102-50	報導期間	2020/1/1-2020/12/31		V
102-51	上一次報告書的日期	2020 年		V
102-52	報導週期	每年一次		V
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1		V
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	核心		V
102-55	GRI 內容索引	84-89		V
102-56	外部保證 / 確信	SGS-Taiwan		V

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	14		V
201-3	定義福利計畫義務與其它退休計畫	45		V
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	55-57, 78-79		V
205 反貪腐				
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	76		V
*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		V
302 能源				
302-1	組織內部的能源消耗量	63		V
302-4	減少能源的消耗	62-63		V
302-5	降低產品和服務的能源需求	62-63		V
*305 排放				
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	63		V
307 有關環境保護的法規遵循				
307-1	違反環保法規	59 (無相關情事)		V
401 勞雇關係				
401-1	新進員工和離職員工	38		V
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	37, 39-46		V
401-3	育嬰假	39		V
404 訓練與教育				
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	48		V
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	51		V
405 員工多元化與平等機會				
405-1	治理單位與員工的多元化	72-73		V
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	28 (無相關情事)		V
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	28 (無相關情事)		V

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
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		V
*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	28 (無相關情事)		V

註：標示 \* 為花旗銀行自願揭露之主題，非 2020 年鑑別之重大主題。

## SASB 準則主題對應表

準則面向	主題	對應章節
社會資本	客戶隱私 (CF)	2 創造永續影響力 - 客戶影響力
	資料安全 (CB), (CF)	
	普惠金融與能力建構 (CB)	3 商業道德與治理
	銷售實務 (CF)	2 創造永續影響力 - 客戶影響力
商業模式與創新	在信用分析中納入環境、社會及治理因素 (CB)	2 創造永續影響力 - 金融影響力
	商業倫理 (CB)	3 商業道德與治理
領導與治理	系統性風險管理 (CB)	3 商業道德與治理

註：1. CB: Commercial Banks 商業銀行業。  
2. CF: Consumer Finance 消費金融業。

# 查證聲明書



## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CITIBANK TAIWAN LTD.'s ESG REPORT FOR 2020

#### 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 2020 (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 remote verification (2021/06/03~2021/06/21). 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

#### INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all CITIBANK's Stakeholders.

#### RESPONSIBILITIES

The information in the CITIBANK's ESG Report of 2020 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of CITIBANK. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in ESG Report.

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.

#### ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options		Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)	n/a
B	AA1000ASv3 Type 1 (AA1000AP Evaluation only)	Moderate

Assurance has been conducted at a moderate level of scrutiny.

#### SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

##### Reporting Criteria Options

1	GRI Standards (Core)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)

- AA1000 Assurance Standard v3 Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018) 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.

#### ASSURANCE METHODOLOGY

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.

In response to COVID-19 pandemic situation the assurance process was conducted via Zoom.

#### LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts and Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) 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.

#### FINDINGS AND CONCLUSIONS

##### VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

## AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) 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, CSR 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 effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

### **Responsiveness**

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

### **Impact**

CITIBANK has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic are encouraged to have more description in the future reporting.

## GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, CITIBANK's ESG Report of 2020, 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  
19 July, 2021  
[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)



**AA1000**  
Licensed Report  
000-8/V3-GJ3W9



©2021 Citigroup Inc. All rights reserved.  
CITI and Arc Design is a registered service mark of Citigroup Inc.



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