

花旗(台灣)銀行 Citibank Taiwan

2021 Environmental, Social and Governance Report

花旗環境社會和公司治理報告書





2021
**Environmental, Social
and Governance Report**

花旗環境社會和公司治理報告書

目錄 Contents

01 花旗(台灣)

06 / 高層的話
07 / 關於花旗(台灣)
14 / 重大性分析

02 公司治理

23 / 公司治理
26 / 誠信經營
29 / 洗錢防制

03 風險管理

32 / 風險管理機制

04 金融科技與數位創新

38 / 金融數位創新
42 / 資訊安全

05 永續金融

46 / 責任授信
48 / 普惠金融

06 人才吸引、留任與發展

53 / 人才吸引與留任
58 / 人才培育與發展
65 / 多元平權

07 客戶關係管理

70 / 保護客戶權益
74 / 提升客戶滿意

08 企業公民

78 / 社會永續工程
82 / 綠能公益
84 / 關注身心障礙

09 低碳營運

86 / 綠色營運
88 / 責任供應鏈管理

附錄

89 / 關於本報告書
90 / GRI 內容索引
96 / 上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法
97 / 花旗 2021 年人力結構
99 / BSI 查證聲明書

01

花旗(台灣)

- 1.1 高層的話
- 1.2 關於花旗(台灣)
- 1.3 重大性分析

1.1 高層的話 | GRI：2-22

感謝您閱讀 2021 年花旗(台灣)商業銀行（以下簡稱花旗(台灣)），所發行的環境、社會和公司治理報告書（Environmental, Social and Governance Report，以下簡稱 ESG Report）。花旗(台灣) 銀行自 2016 年開始自主編制企業社會責任報告書，並於 2019 年與國際接軌，依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）永續性報告準則，出版環境、社會和公司治理報告書，並經過第三方稽核認證。我們深信實踐企業永續，是不斷精進的歷程。今年我們依循 GRI 2021 年最新發布的永續性報告準則，以最高的標準檢視環境、社會和公司治理的各項作為，實踐對台灣的永續承諾；並鑑別出八大利害關係人及十項重大性議題，作為永續發展策略規劃的依據，亦是本報告書揭露資訊的基礎。



過去兩年全球面臨前所未有的疫情衝擊，氣候變遷對世界的挑戰也逐年加劇，花旗作為一個負責任的國際金融機構，持續發揮金融核心影響力，為世界性的挑戰帶來解決方案。花旗集團於 2021 年宣示 2050 年以前達成淨零碳排的目標，包括 2030 年前達到自身營運的淨零排放。同時，花旗集團承諾 2030 年前達成一兆美元的永續融資，包括五千億美元環境融資和五千億美元社會融資。花旗幫助台灣客戶達成他們的永續目標，提供客戶永續發展的金融解決方案，如永續連結貸款、永續性相關外匯避險契約，與客戶共同實踐低碳永續經濟。

為響應集團永續目標和策略，及積極回應主管機關的期待，花旗(台灣)於 2021 年設置推動永續發展業務單位—ESG Taskforce，並於 2022 年進一步改組，提升層級，由董事會授權各部門高階主管組成，受經營管理委員會監督，定期向董事會報告，推動花旗在台灣的永續治理。此外，我們也串聯利害關係人，將低碳的概念落實在生活場域中。花旗於 2021 年進行辦公室場域改造計畫，提升辦公室垃圾的回收效率，並將影響力擴及公益夥伴，積極推動綠能公益，於 2021 年協助桃園脊髓損傷協會汰換燈具，節省下的用電量依照國際標準轉化為碳權，創造國內首例公益碳權專案。

在社會面向，花旗全球義工日於 2021 年已邁入第 16 年，花旗人對公益的熱忱始終如一。2021 年我們看見疫情對經濟和弱勢家戶的衝擊，在本土疫情最嚴峻的時刻，花旗率先宣布支持台灣第一個愛心待用餐存摺管理系統，媒合愛心店家的資源和有需要的民眾，共同度過疫情難關。我們也在內部發起「糧食安全七大挑戰」，鼓勵員工認購在地農產品，用行動支持台灣的糧食安全，共獲得 4,354 人次的員工及眷屬響應。

花旗對多元、平等與包容的推動不遺餘力，2021 年花旗支持兩名台灣帕運選手參與東京帕運，前進運動員的最高殿堂，並於國際身心障礙者日前夕，於內部舉行帕運選手線上見面會，呼籲員工關注身心障礙議題；此外，花旗支持員工成立多元、平等與包容主題社團，在內部倡導性別平權、擁抱世代差異，創造友善的工作環境與文化。

花旗專注金融本業，致力於提供客戶負責任的金融服務，實踐永續理念，於 2021 年獲得國內外多個重要獎項的肯定。在 ESG 面向，花旗榮獲《卓越雜誌》「最佳企業社會責任獎」及《天下雜誌》「天下永續公民獎」；在金融業務面向，花旗連續 25 年獲得《金融亞洲雜誌》「最佳國際銀行獎」、連續 19 年蟬聯《財資雜誌》（Triple A）「最佳國際銀行獎」，花旗亦榮獲《財資雜誌》「最佳企業金融與機構法人獎」、「最佳併購銀行獎」、「讀者文摘」信用卡發卡銀行金獎、「財富管理銀行金獎」，以及《工商時報》「數位金融獎：數位資訊服務獎銀行組優質獎」。這些獎項充份展現，花旗深耕台灣，以金融專業協助企業永續轉型、推動台灣經濟發展的努力，受到各界認同，花旗引以為榮！

花旗集團於 2021 年 4 月宣布全球營運策略調整，這個策略調整將為花旗在台灣企業金融業務帶來進一步投資及成長的機會，透過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。花旗也將維持對台灣市場的堅定承諾，持續深化環境、社會和公司治理作為，以善盡企業社會責任，創建永續、共融與共好的未來。

花旗(台灣) 銀行董事長 莫兆鴻

莫兆鴻 Paul Mo

1.2 關於花旗(台灣)
| GRI：2-1、2-6

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 2021 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。

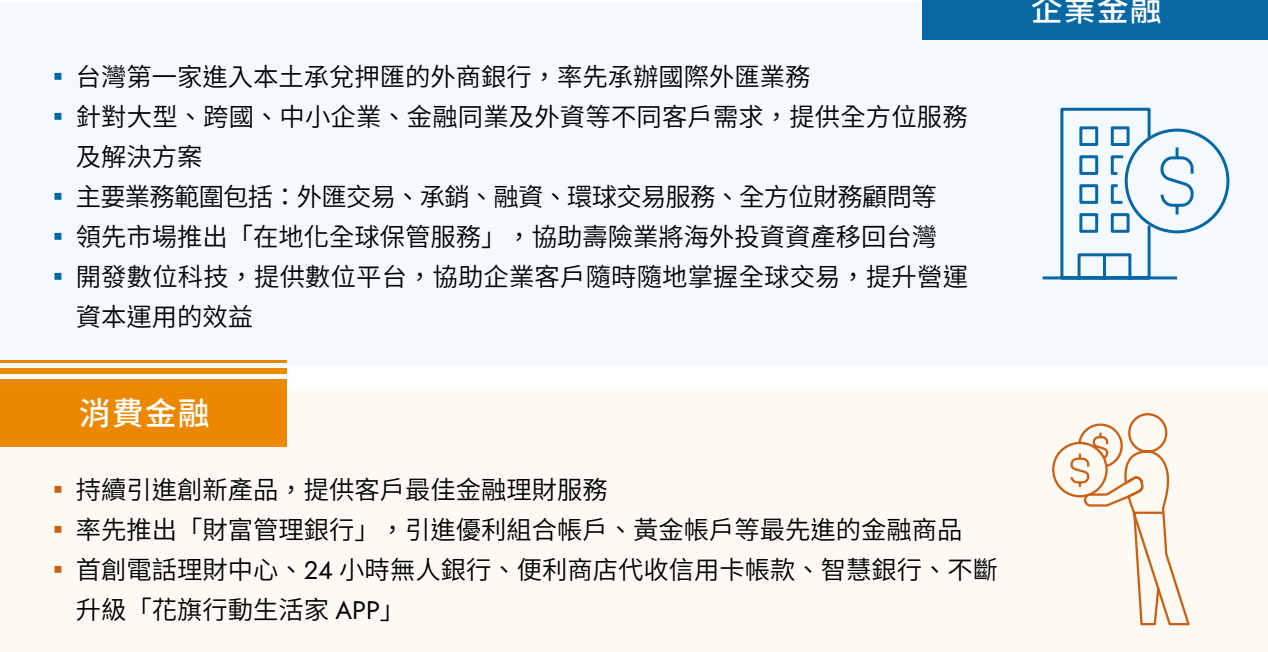
花旗(台灣)銀行是台灣最大的外商銀行，在 190 多個國家提供超過 140 種貨幣的交易，同時我們為 700 多家跨國公司、1,500 多家中小企業和 100 多家本國頂尖企業集團及金融機構提供銀行服務。過去兩年中，協助客戶自資本市場募集超過 50 億美元的資金。

截至 2021 年 12 月底，花旗(台灣)稅前盈餘達 62 億元，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，2021 年稅前資產報酬率（ROA）和稅前股東權益報酬率（ROE）分別為 0.77% 及 5.90%。

» 花旗(台灣)速覽



» 我們的服務



1.2.1 花旗(台灣)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。



1.2.2 2021 年財務績效 | GRI：201-1

花旗(台灣)於2021 年稅前盈餘達新台幣 62 億元。2021 年稅後盈餘達新台幣 52 億元，稅後每股盈餘為新台幣 0.95 元，稅後資產報酬率為 0.65%，2019 年至 2021 年政治獻金皆為 0。花旗 2021 年稅前盈餘較前一年下滑，主要為受低利率及疫情影響造成淨利息收入及保險佣金收入減少所致。

在信用評等方面，惠譽信評於 2021 年 4 月 21 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），對花旗之財務健全度及營運品質繼續予以高度肯定。



項目	2019 年	2020 年	2021 年
稅前盈餘（新台幣億元）	148	98	62
稅後盈餘（新台幣億元）	126	84	52
稅後每股盈餘（新台幣元）	2.41	1.59	0.95
稅後資產報酬率	1.58%	1.02%	0.65%

項目	2021 年（單位：仟元）
營業收入	21,537,447
營業費用（註 1）	15,670,395
員工薪資福利	6,936,388
支付股東的股利	5,942,970
支付政府稅金（註 2）	1,633,422
社會投資 / 捐贈費用	31,012
留存的經濟價值（註 3）	(671,291)

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（1,038,049 仟元）及所得稅費用（595,373 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。

1.2.3 2021 年度獲獎紀錄、永續亮點

» 2021 年獲獎紀錄

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	- 最佳國際銀行 - 最佳企業金融與機構法人 - 最佳併購銀行 - 最佳證券顧問
全球金融雜誌	台灣最佳企業 / 機構數位銀行
台灣金融教育協會	- 最佳財務經營績效獎 - 最佳財務結構獎 - 最佳獲利能力獎 - 最佳領導者遠見與經營策略獎 - 最佳國際發展能力進步獎
財訊雜誌	2021 財訊金融獎：最佳外商銀行客戶推薦金質獎 2021 財訊金融獎：最佳外商銀行數位銀行優質獎
財訊雙週刊 2021 財富管理大獎	- 外商銀行最佳服務獎 - 外商銀行最佳客戶推薦獎 - 外商銀行最佳數位金融獎 - 外商銀行最佳數位智能系統獎
讀者文摘	2021 信譽品牌：信用卡發卡銀行金獎 2021 信譽品牌：財富管理銀行金獎
工商時報	數位金融獎：數位資訊服務獎銀行組優質獎
天下雜誌	天下永續公民獎：外商企業組第 15 名
卓越雜誌	- 最佳企業社會責任獎 - 最佳理專團隊獎



花旗(台灣) 永續成果

金融業扮演產業的重要支持力量，花旗集團所推動的永續發展策略，旨在發揮金融核心能力，協助全球產業加速轉型，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 nvironmental 環境面

花旗(台灣)青年氣候培力行動

串聯台灣青年與國際 ESG 專家，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

成果與影響力

- ◆ 氣候模擬聯合國：影響人數超過 800 人次
- ◆ 花旗(台灣)青年氣候外交培力論壇：共吸引超過 36 萬的瀏覽人次

執行期間：2021 年上半年度

S ocial 社會面

在地青年培力永續工程

解決台灣青年失業問題，培力青年就業

成果與影響力

- ◆ 迄今已幫助超過 1,200 位年輕人成功開啟職涯，朝向夢想邁進

執行期間：2016 年迄今持續

G overnance 治理面

成立 ESG Taskforce

策定及推動花旗 ESG 目標與策略

成果與影響力

- ◆ 已進行花旗氣候風險管理政策與監管單位政策之差距分析
- ◆ 已完成花旗(台灣)第一次員工 ESG 知識調查
- ◆ 正在進行：溫室氣體盤查計畫及時程；重新檢視花旗(台灣) ESG 策略

執行期間：2021 年迄今持續

1.2.4 重大事件回應 | GRI：2-16

除主管機關所頒布之《金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項》外，花旗訂有《營運相關之偶發事件陳報準則》以茲遵循。當發生花旗所定義之事件或其他可能嚴重影響公司營運之事件時，通報人員之直屬主管、部門所屬事業群或中心主管以及該事件負責人於接到通報後，應依發生事件之種類、性質另行通報相關單位主管，包括但不限於安全調查處、法規遵循風險管理中心（以下簡稱法規遵循中心）、花旗道德辦公室、人力資源中心或法務中心，並盡快共同會商討論以執行事件處理。

總經理或董事長就該事件之影響程度，得決定召集「危機管理團隊（Crisis Management Team）」，召開緊急應變會議並協調指派專責人員負責個案專案之建立、會議召集、案件列管追蹤紀錄，並應隨時向危機管理團隊陳報案情及處理過程，以應變危機事件，減少銀行損失或影響商譽。

如該等事件符合主管機關頒布《金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項》相關規定者，各部門事業群或中心一級主管或二級主管以及事件負責人以書面提報，經法規遵循中心及法務中心主管審核後，統籌由法規遵循中心通報。

花旗集團消費金融策略調整

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，宣佈退出亞洲和歐洲、中東和非洲，包括台灣 13 個市場的消費金融業務，以投資於具有競爭優勢及規模的業務上，為客戶提供優質服務。這個策略調整為花旗在台灣企業金融業務帶來進一步投資及成長的機會，提供客戶市場領先的企業及投資銀行、資本市場及財務顧問服務，財資暨貿易金融及證券服務解決方案等。

花旗(台灣)於集團發布策略調整後，依主管機關指示，各部門針對客戶權益保障、員工維護關懷、強化內部控制及資訊安全控管，及對外溝通說明之相關作為，呈報董事會。在董事會的同意下，花旗於 2022 年 1 月 28 日宣布，已與星展銀行（以下簡稱星展）達成協議，收購花旗在台灣消費金融業務，包括信用卡、信用貸款、零售銀行業務、房貸，以及財富管理業務等。花旗將保護員工的就業權益納入重要考量，與星展達成協議，3,500 名與消費金融業務相關員工全員留用，並給予三年工作保障。

花旗銀行與企業工會自 2022 年一月份開始展開第一次協商，經過多次討論與對話，歷時七個月達成協議。2022 年 8 月 16 日，花旗與花旗企業工會雙方針對員工安置計畫達成共識，正式簽署「消金業務相關員工安置協議書」，在金融業中寫下勞資雙贏新頁；除了花旗積極回應工會需求之外，更因為雙方皆秉持確保銀行正常營運，積極維護客戶權益與花旗聲譽的共同信念，以互信、包容立場，進行協商，創造雙贏。

雙方所簽訂的「消金業務相關員工安置協議書」，係參酌過往花旗合併華僑銀行之前例、相關金融購併方案及員工及企業工會之期待，以鼓勵員工轉任星展，並同時尊重員工選擇等原則，設計出最佳安置方案，其內容包括優離優退方案、留任員工之特別給付及轉任星展員工之留任獎勵，並提供猶豫期間，使轉任星展員工於一定期間內仍得申請優離優退之彈性機制，充分保障員工工作權益。

花旗是培育金融人才的搖籃，在台灣金融產業持續寫下許多市場第一的紀錄。花旗與工會協商的過程，雙方積極建立互信，採取理性溝通，更以尊重員工為出發點，為員工長期職涯發展做最佳安排為考量，達成協議。從員工就業權利的保障，到員工安置計畫的安排，花旗充分展現照顧員工的承諾與打造勞資雙贏的決心。

在業務移轉完成之前，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。花旗將維持對台灣市場的堅定承諾，透過重新定位發展策略，花旗能將資源更進一步投資於台灣的機構客戶業務，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。



1.3 重大性分析 | GRI：2-29、3-1、3-2

1.3.1 花旗(台灣)重大性議題分析

重大性議題分析流程



花旗依循 AA1000 當責性原則之四大原則 – 包容性、重大性、回應性、衝擊性為標準，並參考全球永續趨勢、花旗的經營策略及內部訪談結果擬定重大衝擊清單，並以 GRI 通用準則 2021 版，進一步評估在經濟、環境、社會（人權）方面衝擊的顯著性，依據顯著性排序為重大性議題，作為永續發展策略規劃的依據，亦是本報告書揭露資訊的基礎。



註：請參考附錄 - 花旗蒐集之 20 個永續議題、收斂顯著衝擊為重大議題、非顯著衝擊清單。



年度亮點 Highlights

建置與改組

ESG Taskforce

獨立董事比例

43%

董事會出席率達

96.43%



- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 洗錢防制

》》 公司治理

對花旗的意義	
組織具健全且完善的治理制度，且董事會日益重視永續趨勢，著重提升資訊品質及透明度，維護股東權益	
管理行動	追蹤行動有效性
- 董事會會議 - 花旗薪酬政策與績效評估 - 國內外重要評鑑	- 內部稽核董事會會議追蹤事項 - 提升董事會資訊透明度 - 國內外重要評鑑結果
投入資源 / 溝通管道	花旗承諾與政策
- 董事會七位董事於任期中每年至少進修公司治理相關課程六小時 - 董事會於 2021 年共召開 12 次會議，成員出席率約 96.43%	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。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，並結合員工、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

》》 公司治理目標

短期目標 (2022 年)	中期目標 (2023~2025 年)	長期目標 (2026 年 ~)
- 董事會會議追蹤事項 100% 執行完成 - 揭露年報及第三方認證之 ESG 報告書 - 委請外部專業顧問及驗證機構確保永續報告書依循國際準則	- 參照「永續金融評鑑」指標，強化公司治理揭露 - 依循「本國銀行氣候財務揭露指引」，將氣候風險因素納入銀行風險胃納、策略及經營計畫，以有效監控氣候風險之管理與揭露	- 依循「公司治理 3.0 - 永續發展藍圖」，強化董事會公司治理職能 - 依循主管機關之公司治理相關法規，修訂內部公司治理相關規章及揭露事項

》》 法令遵循與洗錢防制

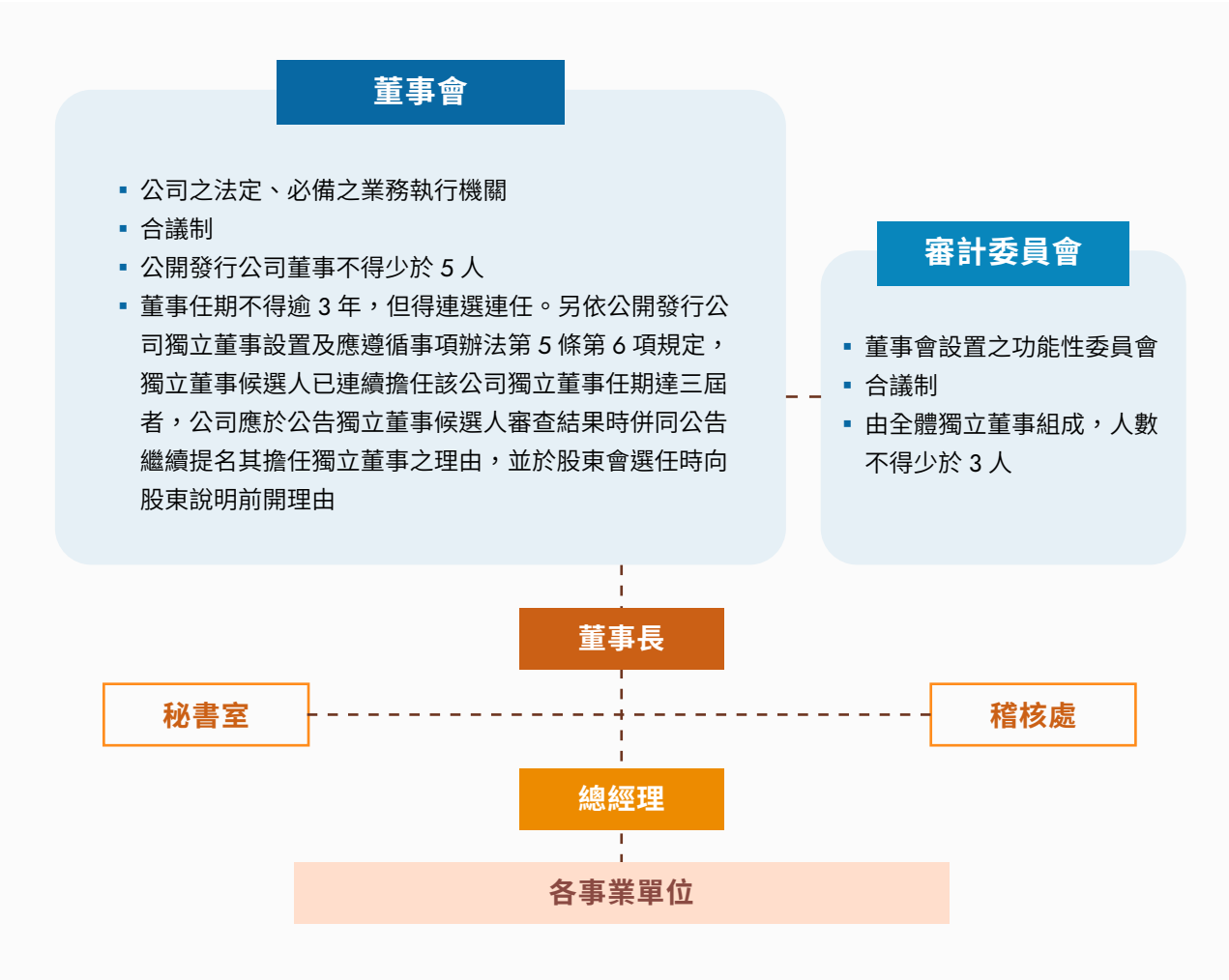
對花旗的意義		
花旗落實法令遵循，定期強化內部審查流程，以確保降低組織營運風險		
管理行動	追蹤行動有效性	投入資源 / 溝通管道
- 落實顧客盡職調查 - 洗錢防制教育訓練	- 配合主管機關定期檢查 - 內部稽核處等單位查核 - 每半年度各單位自行評估法令遵循	法規遵循風險管理中心洗錢防制處配置專責人員投入防制洗錢作業
花旗承諾與政策		花旗(台灣)管理政策
花旗依循《防制洗錢及打擊資恐注意事項》等規範，不遺餘力在企業內落實全面性的誠信管理、防制洗錢及打擊資恐		- 花旗防制洗錢及打擊資恐注意事項 - 花旗防制洗錢及打擊資恐作業準則

》》 法令遵循與洗錢防制目標

短期目標 (2022 年)	中期目標 (2023~2025 年)	長期目標 (2026 年 ~)
針對主管機關所列防制洗錢及打擊資恐相關缺失，100% 改善完成	防制洗錢及打擊資恐法令遵循等相關作業 0 缺失，達到符合法令/法規，及主管機關之期待	依循主管機關防制洗錢及打擊資恐法令，滾動式加強改善實施之措施，以求將花旗防制洗錢及打擊資恐法令遵循作業臻至完善，持續達成 0 缺失之目標

2.1 公司治理

2.1.1 公司治理架構 | GRI：2-9



2.1.2 花旗董事會 | GRI：2-9、2-10、2-17、405-1

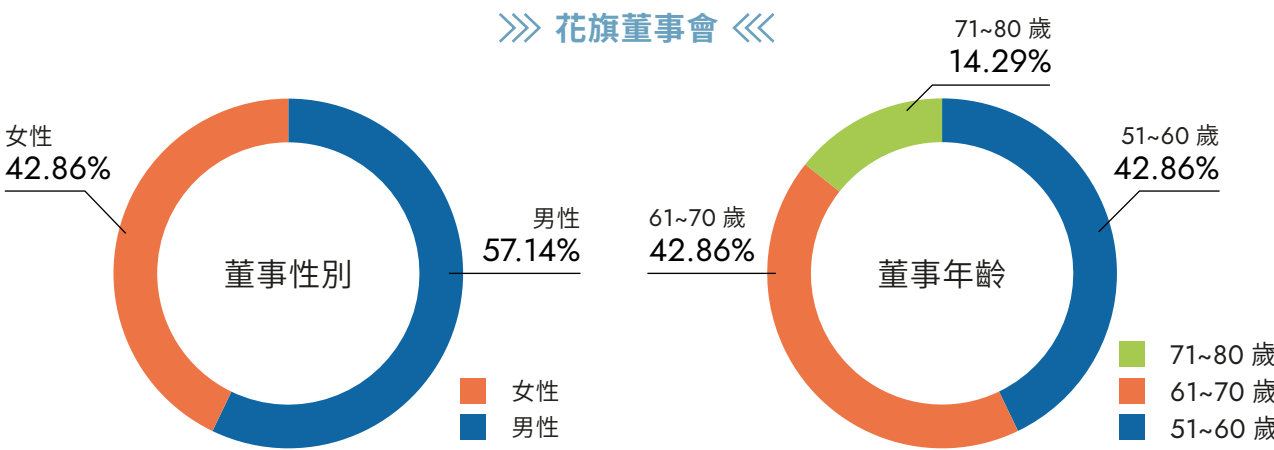
花旗最高治理單位董事會，設有 7 席董事，包括 3 席獨立董事（獨董比例為 43%）。由股東會依據公司法及銀行負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則之相關規定，就有行為能力之人選任之，任期為三年。花旗設置獨立董事之人數自 2016 年起不得少於三人，且不得少於董事席次五分之一，依公司法第一百九十二條之一採候選人提名制度。董事會整體成員具備商務、財務、會計、法律及與營運能力、領導能力、產業知識及國際市場觀等相關能力，並至少 2 席董事具備信託之專業。

董事會至少每季召開一次，董事會之議事單位為秘書室，由秘書室將各單位之議案彙整為董事會議程，董事會轄下委員會及各事業單位於董事會進行報告及討論。2021 年共召開 12 次會議，成員出席率約 96.43%。花旗於「董事道德行為準則」中針對董事之利益衝突之防止，及避免圖己私利之行為有明確規範，如董事不得以其在本公司擔任之職務而使其自身、配偶、父母、子女或三親等以內之親屬獲致不當利益，不得透過使用花旗財產、資訊或藉由職務之便而意圖或獲取私利等。

註：有關花旗董事會之利益衝突情形，請參閱 2021 年年報 p. 7-8；而花旗董事會之獨立性，請參閱 2021 年年報 p. 10-11。

花旗極注重董事會成員之多元化，並得兼顧業務發展方向及未來展望趨勢等需求；以性別平等而言，女性董事占比為 42.86%。具備經理人身分之董事占比目前為 42.86%，所有獨立董事之連續任期均不超過三屆。為提升董事會在責任管理、經濟、社會及環境議題上之能力，每位董事於任期中每年至少進修公司治理相關課程六小時，2021 年董事進修研習時數總時數約 73 小時。

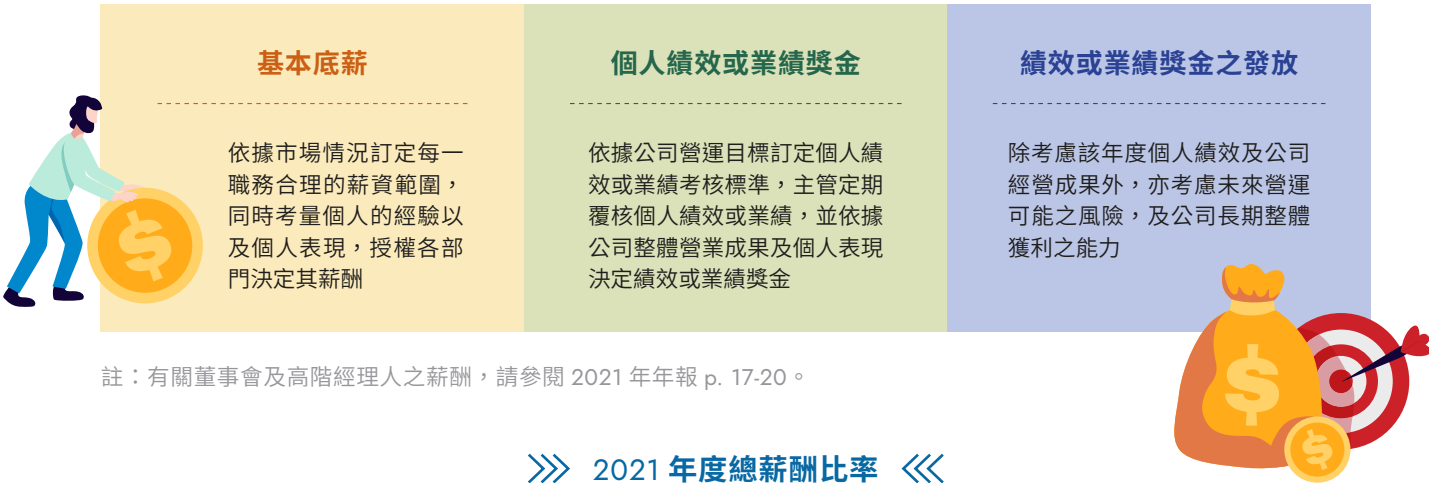
註：董事進修詳細資訊請參閱 2021 年年報 p. 29。



註：以 2022 年 3 月 31 日實際在任之董事會成員為統計。

2.1.3 薪酬政策與績效評估 | GRI：2-19、2-20

花旗致力於創造多元、平等與包容的文化，在高階管理階層的績效中皆納入多元與平等的指標，並且持續挑戰既有的成果，讓打造友善的職場文化成為員工的日常。花旗高階經理人薪酬政策是依年度個人績效及公司經營成果作為薪資調整、職務晉升及績效獎金發放之依據。薪酬內容主要分為下列項目，其標準訂定與發放方式說明如下：



註：有關董事會及高階經理人之薪酬，請參閱 2021 年年報 p. 17-20。

2021 年度總薪酬比率

花旗最高個人與其他員工之中位數比率	最高個人增加比例與其他員工平均增加比例之中位數的比率
46.68:1	3.91:1

2.3 洗錢防制

2.3.1 洗錢防制流程與管理機制

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。若在控管作業中發現客戶或交易有洗錢或資助恐怖主義之疑慮或風險，花旗將依據內部程序，重新檢視客戶的風險，決定是否凍結帳戶或終止業務關係。

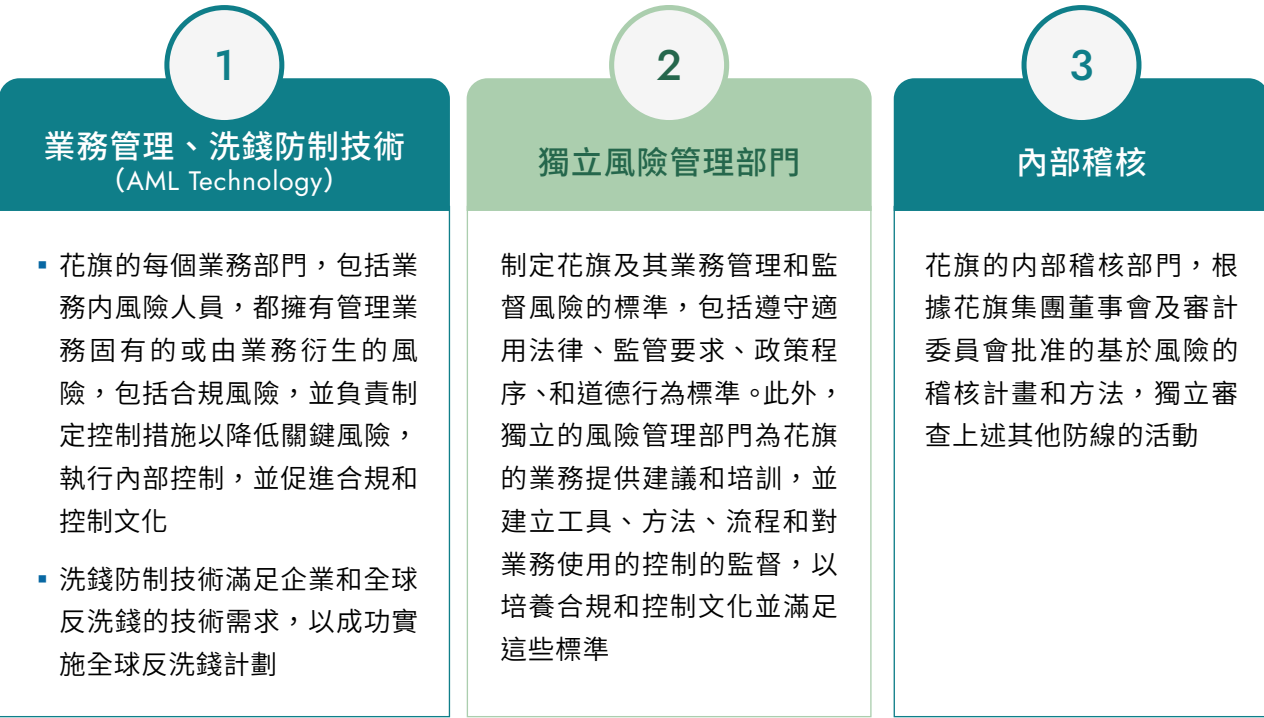
另為了讓所有員工都能夠具備相關知識以及認知，花旗規範所有新進員工皆須在系統指派後之 30 日內完成洗錢防制之基礎教育訓練課程。花旗極重視金融道德與風險控管，設置負責執行客戶盡職調查等相關單位，而法規遵循風險管理中心洗錢防制處更配置全職之專責人員投入防制洗錢作業，包含提供業務部門建議、政策確認之防制洗錢及打擊資恐遵法人員，監測異常交易行為，及疑似案件之調查的人力，共配置逾百名以上專職員工，足見花旗分工之細緻與對防制洗錢及打擊資恐的深度重視。

》》 花旗執行洗錢防制三階段流程 《《



花旗透過適當的組織設計，實施明確的前中後台及獨立的風險管理機制，以確實遵循作業牽制及獨立性的要求，而三道防線之內涵分別為：

》》 花旗洗錢防制三道防線 《《



2.3.2 顧客盡職調查

花旗除遵循主管機關相關規範，內部更設有多重監督與防範機制，以極小化企業的金融成本與損失。為確實執行防制洗錢及打擊資恐，花旗將客戶分為四種客戶類別：個人、公司、金融機構或政府。每個類別都有與之相關的反洗錢風險管理方法。基於盡職調查的目的，這些類別再被細分為十六個客戶類型。

》》 花旗顧客盡職調查流程 《《



3.1 風險管理機制

3.1.1 風險管理架構與機制 | GRI：2-23、2-24、2-25

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，暨相關逾催案之催理相關事項，貸後管理。
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。
市場暨資金風險管理中心	負責監控和管理市場暨資金風險、與政府相關單位接觸和交流市場暨資金風險事宜，以確保遵循法規要求、確保各個風險承擔之部門皆建立一套獨立之市場暨資金風險限額架構和設定市場暨資金風險限額和管理指標之相關事宜。
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。

年度亮點 Highlights

完成氣候變遷對花旗七大主要風險的衝擊盤點，以進行有效管理

花旗台灣危機管理團隊超前部署防疫措施，及完善的營運持續計畫

》風險管理

對花旗的意義		
組織重視風險管理，強化營運內部管理機制		
管理行動	追蹤行動有效性	投入資源 / 溝通管道
依據花旗三道內部風險管控機制，降低風險發生的可能性與影響範圍	風險管理檢舉管道	- 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 - 風險管理組織
花旗承諾與政策		花旗(台灣)管理政策
建立風險管理文化和環境是花旗的策略重點之一，除遵循主管機關相關規範，內部設有多重監督與防範機制，確保各項產品或服務皆經風險辨識、評估以及適法性分析，以極小化企業的金融成本與損失		- 銀行風險管理政策 - 流動性風險管理政策 - 市場風險管理政策 - 作業風險管理政策 - 內部控制制度準則 - 花旗全球環境與社會風險管理政策 - 商業銀行氣候風險管理政策 - 商業銀行股份有限公司作業風險管理政策 - 非交易部位市場風險政策 - 法規遵循風險管理政策實施辦法

》風險管理目標

短期目標（2022 年）	中期目標（2023~2025 年）	長期目標（2026 年~）
完成花旗與監管機關氣候風險管理政策的差距分析	依循主管機關「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，完成氣候風險財務揭露	內部稽核及主管機關金融檢查 0 缺失

3.1.3 建立風險文化

建立風險管理文化和環境是花旗的策略重點之一，花旗(台灣)除遵循主管機關相關規範，內部更設有多重監督與防範機制，確保各項產品或服務皆經風險辨識、評估以及適法性分析，以極小化企業的金融成本與損失。花旗針對各權責單位設有三道內部管控機制，透過由下至上的多層次預防性監督，降低事業以及客戶權益損害之發生機率。

we are all risk managers.

Transformation



» 三道內部管控機制

1

銀行各單位

負責及持續管理營運活動所產生的相關風險

2

風險管理、法令遵循及其他專職單位

訂定整體政策及建立管理制度，協助及監督第一道防線管理風險與自我評估執行情形

3

內部稽核單位

負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議

為建立風險管理文化和環境，花旗每年特別規劃為期一周的「風控革新週」，2021 年「風控革新週」主題為「Ownership Begins with Me」，強調花旗的每一位員工都是風險管理者，不論任職的部門和職位。在當周，員工每日都可觀賞與風險控制相關的主題影片、參加講座，或閱讀主題文章，提升對風險管理的意識和知識。

3.1.4 新興風險

面對新興風險，如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（Crisi 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，並擬定各項危機應變機制，以及完善的營運持續計畫。同時，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。

在台灣危機管理團隊的帶領下，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，中後台員工以居家辦公為原則，前台員工也啟動分 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。



04 金融科技與數位創新

- 4.1 金融數位創新
- 4.2 資訊安全



年度亮點 Highlights

行動銀行的活躍用戶數與 2020 年度相比成長高達

14%

數位化客戶比例從 48% 成長至

88%

金融科技與數位創新

對花旗的意義

花旗持續運用新科技提供創新之金融服務與產品，提升企業營運品質與效率

管理行動

- 提供金融數位服務，協助企業客戶提升營運效能
- 持續優化資訊安全體系
- 員工資訊安全教育訓練

追蹤行動有效性

- 行動銀行活躍用戶數
- 數位化客戶比例
- 股票交易和換匯交易透過數位通路操作比例

花旗承諾與政策

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

投入資源 / 溝通管道

- 花旗配置專責部門及人員致力於金融科技與數位創新
- 消費者金融業務由數位化通路與客戶體驗中心負責
- 企業金融業務由財資暨貿易金融事業群負責

金融科技與數位創新目標

短期目標 (2022 年)

- 行動銀行活躍用戶數、財富管理數位化客戶比例，及股票交易和換匯交易透過數位通路操作比例持續成長
- 新企業客戶全面使用企業行動版網路銀行 (CitiDirect® APP)，減少用紙

中期目標 (2023~2025 年)

持續推動數位化解決方案，如倡議申請文件和同意書無紙化及相關法規優化，將電子簽名引入金融業

長期目標 (2026 年~)

穩健提供符合企業客戶需求之金融科技與創新服務，協助客戶度過全球業務營運各種變局

4.1 金融數位創新 | GRI：203-1、203-2

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。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。

透過各項數位服務的推出，數位化服務通路的接受度及滿意度日益提升，且客戶希望透過數位化平台處理生活中的大小事。截至 2021 年，花旗(台灣)銀行使用行動銀行的活躍用戶數，相較於 2020 年成長高達 14%。在財富管理客戶方面，數位化客戶比例更從 2020 年 48% 成長到 2021 年 88%。在交易方面，截至 2021 年，有高達 90% 的股票交易及 85% 的換匯交易，皆是透過數位通路操作。

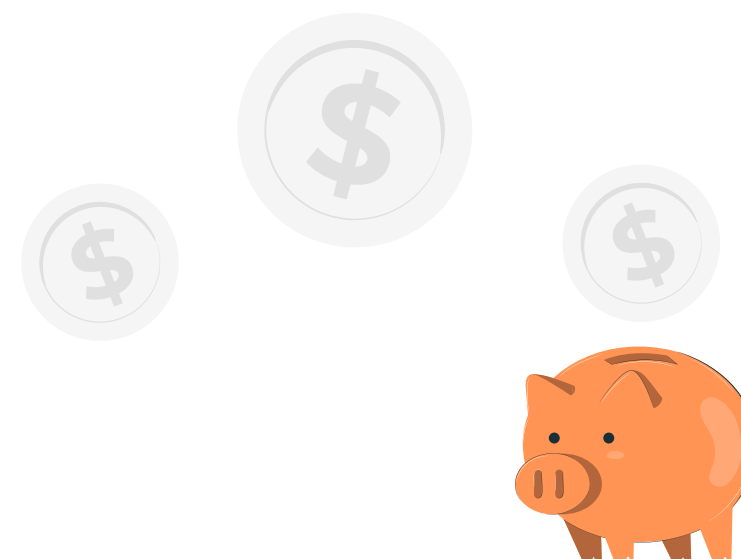
4.1.1 行動生活家 APP

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。

為滿足來自多元通路的數位客戶，提供與生活無縫接軌的數位金融服務，花旗銀行以客戶為中心，近年來持續改善使用者體驗，針對最常使用的轉帳及繳卡費功能，於 2021 年全面優化升級花旗行動生活家 APP，提供全新介面讓客戶更好操作，分類簡單更清晰。此外，花旗亦持續傾聽消費者的心聲，自 2022 年起於行動生活家 APP 推出信用卡臨時額度調升、永久額度調升功能、並推出客製化優惠訊息以及線上查詢信用卡刷卡禮等實用功能，帶給花旗客戶更便利且全面的數位服務。截至 2021 年，銀行電子月結單的比例也從 2019 年 58% 成長至 63%，信用卡電子月結單的比例也從 2019 年的 56% 成長至 64%。花旗行動生活家 APP 的活躍用戶數 2021 年相比 2020 年更成長多達 14%。改版後截至 2022 年 5 月，APP Store 評分更高達 3.9 分（滿分 5 分），提升整體使用者介面及體驗，進而提高客戶滿意度。

高資產財富管理

花旗銀行長期深耕高資產財富管理領域，並致力於提供專業傑出的數位財富管理工具，在數位產品設計上更能考量到高資產客戶跨國投資、資產配置，以及跨國資金往來之需求。



全方位財智規劃
(Total Wealth Advisor)

花旗持續升級全方位財智規劃，此為花旗財富管理貴賓的專屬服務，可依照客戶的風險屬性、財富配置、人生目標以及預算規劃，提供量身打造的投資組合建議，並以圖像化呈現資產配置及財務目標達成率。客戶可直接透過花旗網路銀行及行動生活家 APP 查詢各項資產配置狀況及目標導向規劃的資訊，隨時隨地檢視投資組合及完成投資決策，即時進行財務管理，還能夠輕鬆檢視特定期間之交易紀錄、資產變化以及投資效益，透過定期追蹤財務目標達成狀況，評估是否需要重新調整財務目標與投資配置

全球速匯與全帳戶總覽

花旗於 2009 年即推出「花旗全球速匯」服務，為市場第一家網路銀行提供即時跨國匯款服務，只要事先設定好花旗全球速匯預設帳戶，登入花旗網路銀行或花旗行動生活家 APP，即可讓跨國匯款零時差、環球資金精準到位。包含美國、英國、新加坡、香港等多達 8 個以上國家及地區皆可享有此服務

Citi Live Bank

客戶可以隨時透過網路銀行及行動生活家 APP 中 Live Bank 功能與財富管理專員聯繫，此功能支援文字、語音及視訊對話，同時財富管理專員也能透過 Citi Live Bank 與客戶分享螢幕畫面及文件，讓客戶與專屬的財富管理專員不再受地域限制，隨地保持緊密聯繫，為客戶的理財旅程護航

花旗全球外幣通

提供高達 14 種的交易幣別：客戶可以直接從同幣別外幣帳戶提款、刷卡消費扣款，以外幣刷卡消費，還可直接從同幣別外幣存款帳戶中扣款，盡享海外網購優惠

》 深化客戶體驗

花旗銀行致力於強化客戶體驗，以財富管理為核心，推出數位服務協助客戶進行全球資金的運籌管理及資產配置。

外匯交易留單服務（eFX）	外國股票/ETF 交易
提供客戶透過網路銀行及行動生活家 APP 進行外幣交易留單服務，客戶不用緊盯市場匯率，觸及客戶留單之執行匯率，交易自動成交並執行，服務與交易充分整合的 24 小時撮合服務，超越時空地理限制	透過花旗網路銀行及行動生活家 APP 三步驟即可下單美股、港股與 ETF，除了下單外、客戶還可以查詢交易狀態、持股明細、帳戶可用資金、歷史交易紀錄及個別股票之基本資訊

4.1.2 虛擬商務信用卡帳戶

為協助企業金融客戶提升營運效能，針對企業金融客戶，創新推出各項數位金融服務，提供企業客戶最佳的數位化金融解決方案。花旗將繼續致力於成為數位商務首選的數位平台，並繼續擴展數位銀行基礎設施，協助客戶開拓企業版圖，進行全球佈局。

花旗推出「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。

4.1.3 企業行動版網路銀行（CitiDirect[®] APP）

疫情加速許多企業數位化轉型的進程。為更貼近企業客戶對於數位的需求，花旗(台灣)推出 CitiDirect[®] 行動版網路銀行（以下簡稱 CitiDirect[®] APP），透過 CitiDirect[®] APP，客戶可以授權付款、查看餘額和現金部位，以及管理用戶。企業客戶可透過行動密碼同時整合指紋辨識或是臉部辨識登入行動版網路銀行，更快速、更簡單且更即時地取得各項金融服務。這項新服務屏除傳統實體動態密碼卡的實體製造、跨國運輸與使用者實體簽收的不便及大幅降低外部環境成本。

2021 年 CitiDirect[®] APP 共有 1,147 個企業客用戶使用，相較 2020 年新增 111 個企業用戶，CitiDirect 網路銀行月平均交易量為 15 萬筆，月平均交易金額約為新台幣 2.3 兆元

4.1.4 應用程式介面服務 CitiConnect API

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。

2021 年 CitiConnect API 月平均交易量為 7 千筆，月平均交易金額約為新台幣 30 億元

4.1.5 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。

4.1.6 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 2021 年，人工指示交易每月平均受理件數，已從 2020 年的 1,393 件減少至 437 件，減量幅度達 68%

人工指示交易每月平均受理件數

年份	月平均受理件數	減量幅度
2018 年	10,898	-
2019 年	5,254	51%
2020 年	1,393	73%
2021 年	437	68%



4.2 資訊安全 | GRI：203-1、203-2

4.2.1 資訊安全管控機制

花旗整體的資訊安全防護，是以花旗資訊安全規範及相關金融法規為遵循基準，並導入花旗集團之情資與威脅導向觀念，部署多層次的資訊安全防禦架構，同時對於主要網路威脅執行必要的防制措施與演練，以能充分落實保護花旗客戶權益為目的。花旗設立專責資訊安全單位，並指派高階主管擔任資安長，針對花旗資訊安全整體執行情形，定期回報管理階層與董事會，包括每月通報資訊安全風險指標；同時，每季向風險管理委員會報告資訊安全事件，及每年向公司董事會陳報資訊安全整體執行情形等。

花旗以 E 化方式，針對全體員工辦理資訊安全教育訓練，且要求員工每年度均應參加訓練，以深植資訊安全觀念。花旗於 2021 年度完成網路安全成熟度評估，以高成熟度標準完成各項評估並持續改善；同時，依據本國相關金融法規，花旗每年執行電腦系統資訊安全評估並呈報至董事會。客戶若有個資/隱私權相關的疑慮，花旗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，2021 年並無重大資通安全事件，2021 年的整體資訊安全風險指標合於花旗設定之監控標準。

花旗資訊安全管控機制



資料加密保護及正確之檢核

1

客戶最在乎的網路交易安全，此亦是花旗銀行竭力守護的服務優勢。花旗採用先進的 TLS 1.2（Transport Layer Security）通訊協定機制，屬於非對稱性加解密系統，將金鑰長度延展為 2048 位元，提供全程的資料加密功能，以確保資料在傳遞過程中的隱密性及完整性，不會被中途截取及破解，再加上行動密碼等多項安全防護措施，讓客戶能安心使用網路銀行進行交易。此外，花旗之網路銀行及行動銀行亦有 6 分鐘自動斷線登出機制，兼顧了客戶在使用時長上的便利性，以及確保客戶資料及交易安全得到進一步自動化的保護。

2

最高的國際網路安全指標

花旗網路銀行使用 TLS 1.2 通訊協定機制，其中並使用 SHA384 安全雜湊演算法機制，可提供資料訊息押碼（Message Authentication Code, MAC）的保護，其輸出雜湊值長度高達 384 位元，以確保訊息的完整性及訊息的來源辨識，資料不易被截取及破解。這兩種安全機制屬於對稱性加解密系統，可以提供全程的資料加密功能，確保資料在傳遞過程中的隱密性及完整性，不會被中途攔截。此外，所有數位服務在正式提供給客戶前，都經過嚴密的測試，並特別委請花旗集團及全球專業的網路安全公司測試本服務在網站上的安全性，確認全部符合標準後，才正式推出。

3

最高程度的確保客戶隱私

- 花旗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。

4

革新電子帳單發送方式

花旗亦推行每月電子對帳單發送方式的革新，除原本電子郵件附件檔案的形式，還新增電子對帳單線上檢視的方式，客戶需登入網路銀行及行動銀行後，經過簡訊動態密碼 OTP 認證後才能查看之，進一步確保客戶之帳戶餘額等相關高度隱私訊息，可被百分之百的保護，有心人士將無從由電子信箱等第三方平台窺探。

5

加強網路銀行/行動生活家密碼設定機制

針對花旗網路銀行/行動生活家新設定網路登入密碼之功能：註冊/忘記網路登入密碼/重設網路登入密碼，加強網路銀行登入密碼檢核機制。

- 網路銀行登入密碼最低長度限制由 6 碼改為 8 碼
- 強度較低（弱）密碼檢核

4.2.2 花旗營運持續管理機制

花旗營運持續管理（Citi Business Continuity Management, Citi BCM）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。

4.2.3 資訊安全教育訓練

2021 年花旗已依據法規規範，要求相關內部員工與主管達成 3 小時資安教育訓練，完課人數比例 99.9%。讓全行員工明確了解來自外部的網路安全威脅與花旗的資訊安全管理要求。

4.2.4 花旗與客戶資安聯防

花旗致力於建立最高標準的資訊安全網，並與客戶雙向合作共同建立嚴密的資訊安全網。每一筆交易，除了經由客戶自行輸入、反覆確認外，亦由系統進行連線（Session）控制，以確保客戶身分一致，未於交易途中遭竄改。舉例而言，花旗於近年來實施「雙向簡訊」機制，經嚴謹判定後為「高風險交易」者，需回覆花旗之簡訊方可解除控管。此制度設計目的為讓持卡人知悉其卡片新增消費，花旗除截斷歹徒不法盜刷外，也讓持卡人再次深思且確認交易後，回覆簡訊才解除控管得以使用卡片。此外，近年亦定期透過電子郵件行銷（Electronic Direct Mail, EDM）等數位媒介，與客戶積極溝通、提醒數位資安及個人隱私保護等議題。透過多管道的溝通，終於與客戶共同構建出強韌的資安聯防防護網。





年度亮點 Highlights

2021 年因評估無滿足國內法令標準/國際準則而婉拒企業融資件數為

0

截至 2021 年底，花旗響應政府「5+2」新創產業政策，總放款餘額約

491 億元

金融知識教育受惠對象超過 80 萬人，總計投入的教育金額已超過

1.26 億元

5.1 責任授信

5.2 普惠金融

永續金融

對花旗的意義

遵循赤道原則與責任銀行原則，鼓勵客戶轉型，並發揮金融本業優勢，提供理財教育，強化金融普及性

管理行動

追蹤行動有效性

- 協助客戶管理風險，減緩企業營運對環境與社區的負面衝擊
- 將環境與社會風險因子納入授信作業，落實責任授信
- 提供多元族群理財教育，建立正確金融知識觀念以促進社會發展

- 新創產業放款金額
- 普惠金融受益人數
- ESG Taskforce 責任金融工作小組定期檢視目標達成率

花旗承諾與政策

投入資源 / 溝通管道

花旗(台灣)管理政策

依花旗集團政策，以金融影響力引領企業，關注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，攜手共創永續未來，實踐花旗的企業使命

ESG Taskforce 責任金融工作小組，針對集團 2030 年永續金融目標，設定花旗(台灣)的目標與策略，並定期檢視成果

- 《環境與社會風險管理政策》
- 《環境與社會責任授信政策》
- Sustainable Progress Strategy
- Net Zero Transition Principles

永續金融目標

短期目標 (2022 年)

- 普惠金融受益人數超過 80 萬人
- ESG Taskforce 完成 2022 年 ESG 策略目標規劃

中期目標 (2023~2025 年)

- 定期檢視新創產業及永續金融放款金額
- 擴大普惠金融受益對象，深化普惠金融方案影響力
- ESG Taskforce 持續檢視並調整 2030 年永續金融之策略、目標達成狀況

長期目標 (2026 年~)

響應集團 1 兆美元永續金融的目標，於 2030 年達成台灣永續金融目標

5.1 責任授信 | GRI：203-1、203-2

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 年花旗集團公佈 2025 永續發展策略，目標於 2030 年前達到 2,500 億美元的環境金融產品投資，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。

2021 年，花旗集團再次宣布，除了將環境金融產品投資目標提升至 5,000 億美元，更加入 5,000 億美元社會金融產品投資目標，預計在 2030 年達成 1 兆美元的永續融資。花旗冀望透過金融核心實力，推動社會成長與經濟進步，落實企業永續。

花旗集團從三個大面向去支持氣候行動，以減緩氣候變遷的衝擊

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

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
- 結合用新科學方法去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

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、對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

5.1.1 花旗 ESRM 政策

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。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 發展的承諾。

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(如煤炭開採、燃煤發電、林業、採礦、石油和天然氣、棕櫚油等)，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、侵害人權、原住民權益受損、資源分配衝突等)，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，2021 年花旗並無發生相關情事。

5.1.2 ESG 授信

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。

》》 花旗永續金融三大領域 《《

環境金融服務 (Environmental Finance)	環境與社會風險管理 (Environmental and Social Risk Management, ESRM)	營運與供應鏈 (Operations and Supply Chain)
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	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	- 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 - 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

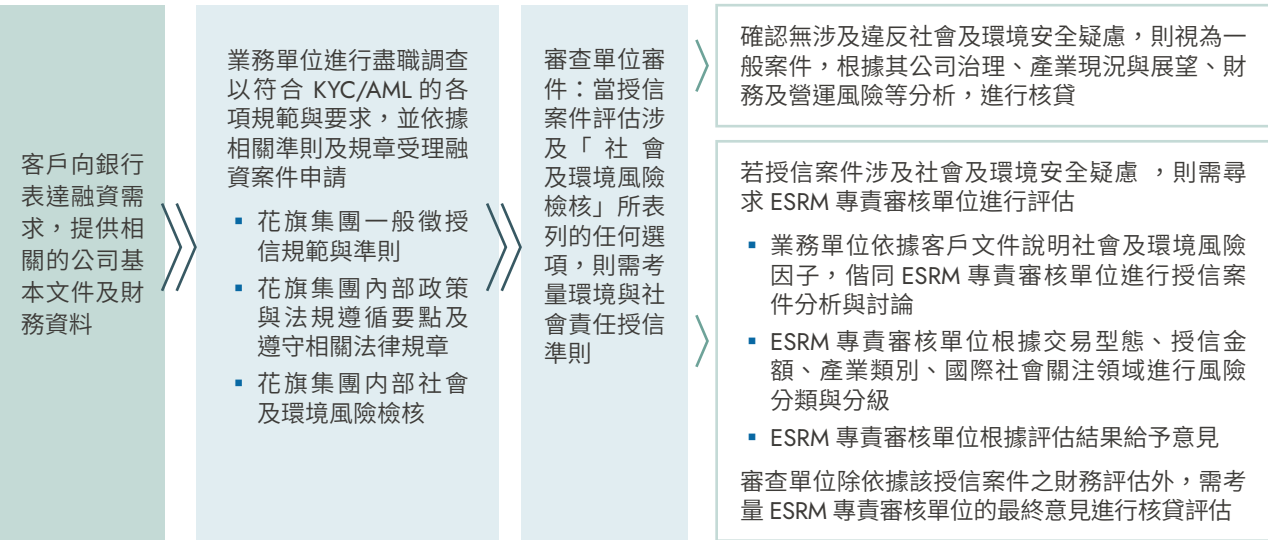
花旗積極實踐永續金融，響應政府「5+2」新創產業政策，催生循環再生經濟模式，驅動新世代產業生根發展，激發產業創新能量，協助台灣企業邁向永續發展的新經濟模式。截至 2021 年 12 月 31 日，總放款餘額約 491 億元。

》》 花旗永續金融推動成果 《《

5+2 新創產業類別	總放款餘額	
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	2019 年	702 億元
	2020 年	588 億元
	2021 年	491 億元

註：1. 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。
2. 統計期間為各年度 12 月 31 日當日金額。

》》 花旗授信流程 《《



5.2 普惠金融 | GRI：413-1

響應聯合國永續發展目標中的消除貧窮，花旗身為國際金融機構，致力在台灣推動普惠金融（Financial Inclusion），讓大眾均有平等機會獲得負責任、可持續的金融服務。花旗台灣自 2004 年開始推動金融知識教育，與在地公益夥伴合作，鎖定較少有機會取得金融風險知識的族群，從推廣兒童基本理財觀念開始，擴及到新移民、新二代，2021 年更首度納入移工，同時持續服務弱勢青年及銀領長者，藉由實體和線上課程、工作坊、講座以及個人諮詢等多元化的活動，協助這三大族群建立正確的理財觀念。花旗推動的金融知識教育受惠對象超過 80 萬人，總計投入的教育金額已超過 1.26 億元。2021 年受疫情衝擊，花旗與公益夥伴將金融教育課程和宣導數位化，突破地域的限制，也讓受惠人次增加至近 30 萬人，與 2020 年相較增加 177%。

花旗 2021 年度普惠金融成果

移工理財教育

失親兒理財教育

年長者理財教育

投入資源

- 志工參與人數：8 位
- 投入資源 450 萬元

專案成果

- 150 位實體課程學生參與為期一年的年度課程
- 1,100 位線上課程學生參與為期半年的線上教學課程
- 線上影片今年度總觀看人次 29 萬人次
- 透過實體的移工學校課程和線上學習平台，協助移工適應來台生活
- 促進全台灣 2,500 個雇主家庭增進良好互動，也成功讓返鄉移工順利創業開店，獲得更好的工作就業機會，實際改善家庭經濟與生活
- 減低偏見與刻板印象，創造友善的正向行動

創造社會影響力

- 引導就學青年學子，推薦正當合法打工平台，透過自身能力，半工半讀完成學業，減輕家中經濟負擔
- 藉由國際職涯性向測驗系統與跨領域職涯顧問輔導，使青年人充分認識自己的天賦特質／興趣能力，找到人生發展方向，實踐個人夢想願景與創造社會整體價值
- 建構外部組織和國際企業的合作平台，共同培訓青年人兼具職能專業知識和開展國際視野，為台灣整體產業培育未來優質就業人力

5.2.1 移工理財教育

在台灣工作的移工以來自東南亞為大宗，許多移工在台灣期間沒有機會透過教育累積正確的理財觀念和知識，回國後遭遇經濟困難，只得再一次出國工作，陷入貧窮的惡性循環。為打破貧窮循環，花旗與長期致力於移工培力的 One-Forty 合作，透過實體和線上課程，加強移工的中文能力與金融知識，強化移工的理財能力，提升對金融工具和服務的認識。透過移工理財教育所建立的理財觀念和行為，將幫助移工回國後自行創業或取得更好的工作機會，呼應花旗的企業價值觀 – 藉由提供負責任的金融服務，推動永續成長與經濟進步。



圖：花旗與 One-Forty 合作舉辦課程，加強移工的金融知識

5.2.2 失親兒理財教育

觀察到失去雙親或單親的青年，失業率和負債的狀況皆比一般青年更高，花旗自 2021 年開始與失親兒基金會展開「Work to Win 失親兒職涯培力方案」，將 16 至 24 歲的失親青年納入服務範圍，除了給予職業技能培力，也透過現金流桌遊，帶領失親兒透過遊戲模擬未來人生，同時建立正確的金錢觀和理財觀念。除了現金流桌遊，花旗與失親兒基金會也帶領失親青年記帳，並規劃自己的儲蓄計畫，設定短中長期目標，讓失親青年更有求職動力。



圖：花旗與失親兒基金會透過現金流桌遊，建立青年理財觀念與認識自我

5.2.3 年長者理財教育

因應青年失業和高齡化社會的來臨，花旗基金會和揚生基金會於 2021 年持續「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。

2021 年 10 月花旗基金會與揚生啟動線上跨域學習平台，從高齡戰略、設計思考、社會價值、實務案例出發，協助年輕世代找到自身在銀領產業的方向與事業機會。因應超高齡化社會的來到，花旗財富策劃諮詢部高階主管特別以「銀光健康財務」為題，為長者及有志進入銀領產業的青年，講授正確的理財方法及觀念，讓年長者也可以從青年提供的服務中獲得健康的財務觀念。



圖：花旗基金會與揚生基金會推動「青銀共創締造高齡友善環境」





年度亮點 Highlights

員工滿意度整體分數

88.25_分

員工平均受訓時數每人

54.5_{小時}

協理至董事總經理的職位由女性任職比例

65.5%

- 6.1 人才吸引與留任
- 6.2 人才培育與發展
- 6.3 多元平權



人才吸引、留任與發展

對花旗的意義		
花旗重視人才發展，提供優於市場福利措施，並持續透過系統性的訓練，將永續概念融入組織內部		
管理行動	追蹤行動有效性	
- 具備豐富專業學習資源，並規劃員工職涯藍圖，塑造花旗永續文化 - 提供具競爭力薪酬制度與員工福利措施 - 建構舒適與安全職場環境	- 員工滿意度調查 - 員工平均受訓時數 - 協理至董事總經理的職位由女性任職比例	
花旗承諾與政策	投入資源 / 溝通管道	花旗(台灣)管理政策
花旗長期致力於人才培育，提供具公平性及市場競爭力的薪資制度，延攬優秀人才，並透過完整的福利方案，激勵內部員工，與員工共享公司的營運成果	人力資源中心有 20-30 位員工，職掌包含： - 員工關係維護 - 組織訓練發展 - 薪酬福利管理 - 人才招聘 - 員工服務行政	- 美商花旗集團臺灣地區員工工作規則 - 員工薪酬、績效考核暨升遷作業準則 - 美商花旗集團行為準則 - 花旗(台灣)商業銀行人因性危害預防計畫 - 花旗(台灣)商業銀行員工績效考核作業細則 - 花旗(台灣)商業銀行職場母性勞工健康保護計畫 - 花旗(台灣)商業銀行異常工作負荷促發疾病預防計畫 - 行員職務輪調作業準則 - 職場不法侵害預防計畫

人才吸引、留任與發展目標

短期目標 (2022 年)	中期目標 (2023~2025 年)	長期目標 (2026 年 ~)
- 持續建造多元、平等與共融的文化，全體員工享有友善的工作環境，提升員工滿意度 - 針對不同職務、職級員工持續發展完善培育計畫及訓練 - 建立全新及更彈性的工作模式，幫助員工生活與工作取得最佳平衡，搭配完善訓練制度，提升協理級以上女性員工比例	- 以行動展現永續變革的決心：透過科技簡化並精進工作流程，以改善員工體驗與滿意度 - 完備全新敏捷的工作模式與風險控管框架：建置具競爭力的條件以吸引並留住人才，持續追求卓越的展現 - 持續強化人力發展資源體系：使人力資源效率最大化，以適應全球疫情後業務拓展與國際市場變化	- 培養花旗集團所在地與國家社會永續發展之全方位金融人才 - 持續強化員工人才永續領導力、道德高標準、專業技能與國際能力之人才策略與發展 - 培養具備全球多元化高效、專業、與具使命感之 Best in Class 人才團隊

多元與平等

對花旗的意義	
定期透過活動及提供相關措施、活動計畫表達對平權的重視，朝向實現多元與平等的社會	
管理行動	追蹤行動有效性
- 協助建立三個自主性社團，將多元與包容觀念深植於員工 - 花旗女性人才系列培育計畫 - 申訴機制或其他溝通管道：HR 信箱及員工服務專線	- 花旗女性員工比例 - 協理至董事總經理的職位由女性任職比例 - 多元與平等內部社團持續運作
花旗承諾與政策	投入資源 / 溝通管道
- 承諾：花旗積極推動性別平等，我們尊重每位員工獨立個體的差異，讓每位員工在友善的工作環境中，得以盡情展現自我，發揮最大潛能 - 政策：訂定《美商花旗集團台灣地區性騷擾防治申訴及調查懲戒處理要點》	- 人力資源中心 3 人及員工自主性社團成員共 30 人 - Citi Women's Network - Pride Network - Generations Network - 投入費用約新台幣 210,000 元/年

多元與平等目標

短期目標 (2022 年)	中期目標 (2023~2025 年)	長期目標 (2026 年 ~)
- 協理至董事總經理的職位由女性任職比例高於 65% - 員工持續自主性參與多元與平等內部社團活動，社團受高階主管支持	- 透過女性人才設計系列培育計畫，持續培育女性主管 - 協助輔導設立等社團，持續推動並提倡相關多元意識 - Families Matter Network - Disability Awareness Network	- 協理至董事總經理的職位由女性任職比例持續超越集團平均 - 更多員工參與自主性社團並提倡多元平等共融意識

6.1 人才吸引與留任

6.1.1 招募政策 | GRI：202-1、405-2

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，協助員工擴展國際視野。

》 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。花旗集團更領先業界於 2019 年初首度公布花旗員工的「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 《

花旗基本起薪		比例		
男性	女性	台灣基本薪資	男	女
35,000	35,000	1	1.46 倍	1.46 倍

》 非擔任主管職務之全時員工福利費用 《

項目	2019 年	2020 年	2021 年	變動百分比
全時員工（人數）	4,001	3,948	4,028	2.03%
薪資平均數（仟元）	1,429	1,487	1,546	3.97%
薪資中位數（仟元）	1,070	1,092	1,145	4.85%

》 女性對男性的基本薪資加薪酬比 《

基本薪資	女	男	基本薪資 + 其他獎金	女	男
一般	0.98	1	一般	0.97	1
中階	0.92	1	中階	0.88	1
高階	1.19	1	高階	1.08	1

註：1. 薪酬比率可能因人數、職位、個人績效等因素略有差異。
2. 薪酬比率以平均值計算。

6.1.2 員工福利 | GRI：401-2、403-3、403-6

花旗規劃多項貼心的福利措施，為員工打造幸福職場。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，讓員工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，減輕員工育兒及住房之負擔。

》 花旗員工福利一覽 《

團體保險

提供優渥的團保內容（壽險、意外險、醫療險、癌症險、因公出差意外險、旅遊健康援助計畫）

- 提供員工優於其他企業的壽險及失能保險
- 提供員工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，提供員工為父母選擇性加入

員工優惠利率

提供員工優惠利率（房貸及消費性貸款），幫助員工減輕家庭負擔

團體活動補助

花旗福委會每半年發放「員工團體活動費用補助」提供員工額外津貼安排家庭活動

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
- 符合年資獎的員工，額外再獲得服務年資假一天
- 服務年資屆滿 15 年以上，頒發水晶獎座

新冠疫情暖心照護方案

協助員工因應新的防疫模式，除不定期提供健康資訊外，亦制定新冠疫情暖心照護方案，提供員工所需的資源，協助員工保護自己也妥善照顧家人。

確診員工照護

提供確診員工一次性特別津貼

確診員工最長可以休 10 天全薪病假和 20 天半薪病假

提供確診員工於緊急狀況時可連絡花旗指定醫師之服務

提供脈衝式血氧機給確診無症狀員工檢測之用

準備製氧機，以備員工不時之需

確診員工如需住院醫療，可以依據花旗所提供的團體醫療保險，申請住院醫療保險理賠

家庭照護

需要照顧家人的員工，可申請 5.5 天的全薪家庭照顧假或年假、無薪防疫照顧假、事假等，支持全力照顧家人

提供員工一週七天、每天 24 小時的旭立和 ComPsych 心理諮詢服務（不限確診者，全體員工均適用）

員工配偶或小孩確診時，如需住院醫療，可依據花旗所提供之團體保險申請住院醫療保險理賠

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，2021 年共 31 名員工使用臨場醫師諮詢服務

健康講座

- 不定期寄發 Live Well at Citi 相關訊息給全體員工，及舉辦健康講座，讓員工學習工作與生活平衡
- 2021 年花旗共舉辦五場健康講座參與人次達 1,060 人

健康檢查

提供優於勞基法的健檢方案，及多家特約健檢機構供員工選擇。

- 服務滿一年之正式員工，給予健康檢查福利
- 30 歲以上員工，每兩年有 5,500 元的健檢補助
- 40 歲以上員工，每年享有 5,500 元優於勞基法規定的健檢補助
- 與健檢機構簽訂優惠的健檢套組，員工眷屬可享同等之健檢項目及優惠

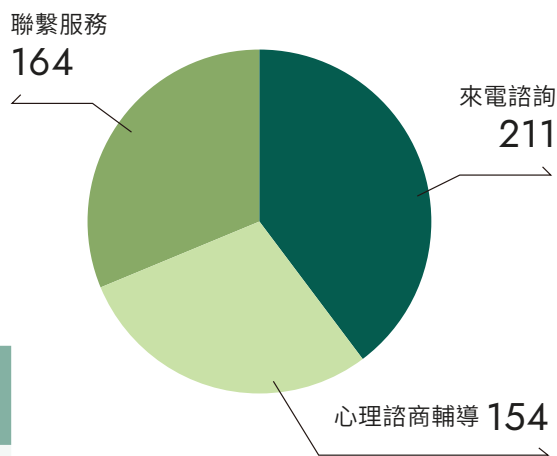
員工協助方案（EAP）

- 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
- 提供員工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

》 2021 年 EAP 服務人數與人次 《

服務方式	總計
服務人數	95
服務人次	529

》 2021 年 EAP 服務方式分析表（以人次計） 《



》 2021 年心理諮商輔導（以人數計） 《

申請人數	申請人數佔所有使用員工協助方案的員工比例	解決案件數	案件解決比例
28	29%	28	100%

》 退休福利 | GRI：201-3、404-2

花旗依法提撥勞退舊制員工退休金，按月提撥每月薪資總額 2~15% 至臺灣銀行的勞工退休準備金專戶中儲存。當員工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員工，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，此專戶所有權屬於員工，當員工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 2021 年度總支付退休金金額 168,332,693 元
公司提撥退休基金償付比例	舊制 2~15%、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	2021 年
退休計畫的員工參與程度	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，邀請健身教練教導員工如何培養運動習慣，並針對久坐上班族給予運動建議，以及在疫情中如何選擇、處理食材，延長食材的新鮮度，降低外出採買的頻率，在疫情中保護自己又能透過健康飲食促進健康。

》 2021 年花旗員工健康促進講座 《

促進講座	參與人數
線上烹飪教室	100
簡易居家伸展運動	60
抗癌講座	170
正念冥想講座	130
線上品酒會	600



6.1.3 建構安全健康職場環境 | GRI：403-1、403-2、403-4、403-5、403-7、403-9

花旗設有「職業安全衛生委員會」由營運長擔任主任委員，委員會審議協調及建議職業安全衛生有關業務。職業安全衛生委員共 9 名，勞工代表 3 名占委員人數 1/3。為防止職業災害、保障員工及其他工作者安全與健康，職業安全衛生管理單位由安全調查處、設施物業管理處及人力資源中心組成，共同負責擬訂、規劃、督導及推動職業安全衛生業務，執行職業傷害風險評估，鑑別可能的潛在危險因子，並專責推動職業安全衛生管理計畫，訂定《職業安全衛生工作守則》。

針對花旗辦公環境之潛在危險因子，各訂有使用規定，《職業安全衛生工作守則》也明訂，若執行業務中，發生設備異常或機械故障，應立即調整或停止作業，報告主管並通知相關單位處理，以保護員工免受職業傷害。

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，加強員工的安全意識。針對職業安全衛生業務主管，花旗於 2021 年共進行 18 場次的職業安全衛生在職教育訓練，訓練總時數共計 108 小時，接受訓練主管人數 73 名，訓練完成率 100%。此外，花旗共計超過 45 名員工具「職業安全衛生業務主管」證照，配置於各分行及總公司中。2021 年，100% 新進員工皆有接受職業安全衛生訓練，相關機制包括：

- 新進員工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

《職業安全衛生管理計畫》明訂花旗定期宣導健康資訊並配合政府加強實施宣導活動郵件給全體員工，提升員工對在工作場域的風險事件的意識，以期降低職災的發生。若發生事故，職業安全衛生人員及人力資源部門將啟動災害事故調查工作，研討再發防止對策。2021 年花旗共有一件職業傷害案件，職業傷害類型為切、割、擦傷，傷害人數共計一名，無損失工時。

此外，花旗也進行職場不法侵害預防風險評估，由不法侵害工作小組，依據工作屬性或過去案例，評估各單位之風險屬性，經評估後屬性為高風險之單位，須填具「危害辨識及風險評估表」及「主管層級自我檢視檢核表」依評估結果，針對需要降低風險之項目，參考作業場所之配置、工作適性安排等風險控制措施進行改善。

花旗職業災害通報流程

職業災害發生個案→通報部門主管→通報安全調查處、設施物業管理處及人力資源中心→人力資源中心提供團保以及醫療協助，安全調查處調查職業災害發生原因，設施物業管理處移除不安全因子並改善工作環境。

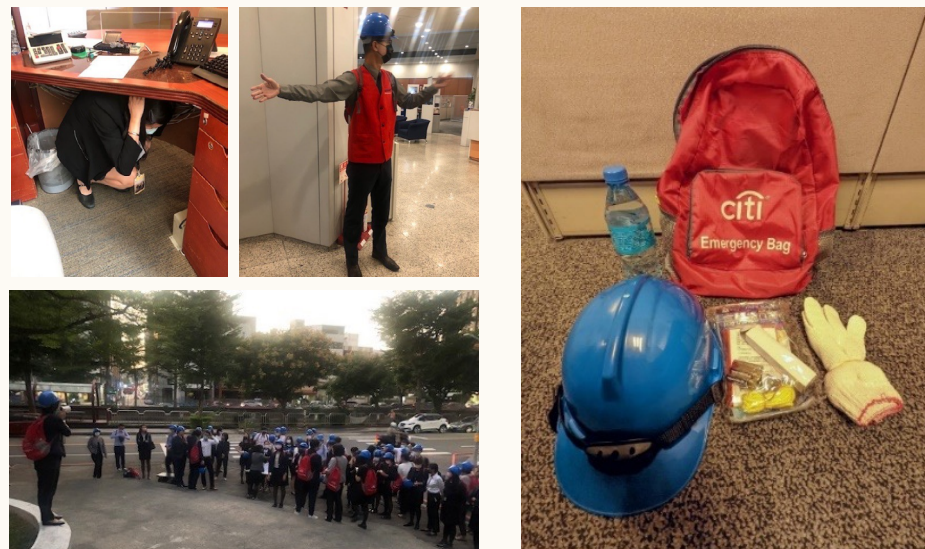
辦公室 CO₂ 濃度及照度檢測

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台各分行，每年定期進行兩次 CO₂ 濃度及照度檢測，保障員工健康。2021 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 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



圖：
花旗為每一位員工準備「緊急避難包」，內含安全帽、礦泉水、手套、隔熱毯、哨子、手電筒、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。

6.2 人才培育與發展 | GRI：404-1、404-2、404-3

6.2.1 員工職涯策略與藍圖

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、外部訓練規劃員工訓練發展體系，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，下至基層員工，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，鼓勵員工自我發展，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員工一起工作，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，幫助員工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員工提升及累積工作相關知識與技能，成就花旗員工紮實且多元的學習能力。

》》 員工訓練藍圖 《《

新人訓



所有新進員工在到職三個月內都必須參與為期一天的新人訓練課程，課程包含公司使命、歷史、組織、政策、制度、福利、社會責任；另外也包含政府要求之勞工健康安全衛生訓練。

道德 / 多元文化課程



我們將花旗高度重視的多元包容及職場尊重文化訓練，將之融入新人訓必修課程，所有花旗新進員工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，讓員工於到職時便瞭解無意識的偏見，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，依照能力與績效進行升遷，展現花旗的多元包容文化。

個人效能提升課程



每年皆進行訓練需求調查，按照員工的發展需求，規劃各式個人效能提升訓練，訓練主題涵括溝通、談判、協商、創意思考、問題解決的軟性技能，期讓員工提升實務工作效率。

領導管理課程



花旗規劃一系列領導管理訓練，包含給新手主管的領導基礎課程，一系列共三堂，須於一年內修畢；也有提供予各級主管的領導力實驗室（Leadership Lab）及花旗高影響力實踐（Citi High-Impacts Practices）等課程，由各級主管自由選擇合適課程參與以提升領導力。

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，以持續提升員工的發展。自2020年起，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，讓學員人數不再受限於場地限制，讓更多具備學習熱忱的員工能同步線上聆聽。

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，幫助員工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。員工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。2021年使用人數 4,589 人、總受訓時數 22,301.27 小時、人均受訓時數 4.9 小時。

英文線上培訓課程



花旗採用全球通行之英語學習平台 Voxy，以厚植員工英語能力

- 參訓學員可透過多媒體課程自學一般英語、商務英語、職涯英語、學術英語、時事媒體庫等總計 5 萬小時分級內容
- 一對一線上外籍講師真人互動課程，及一對六互動小班課程供參訓學員練習英語口說能力

銀行數位化與金融科技課程



隨著數位科技蓬勃發展，金融產業也不斷革新，人力資源中心不定期舉辦銀行數位化與金融科技教育訓練，培訓金融各階主管及經營人才。此外 Degreed 平台的 Digital Pathway 提供多樣數位金融領域相關課程，供員工自由閱覽，員工可透過網頁或是手機 APP 隨時隨地自主學習，探索數位金融、金融科技相關主題。

「疫情下的工作新型態」主題課程



因應新冠疫情，2021 年提供「有效的績效面談」及「有效的發展面談」線上課程，另開設「遠端管理」、「保持生產力」、「身心平衡」及「與孩子在家上班」等課程，讓花旗員工在適應疫情下的工作新型態時，也能保有生產力及身心平衡。

「與工會攜手創造雙贏勞資關係」訓練課程



2021 下半年，人力資源中心攜手有澤法律事務所設計「與工會攜手創造雙贏勞資關係」訓練課程予花旗帶人主管，協助建立勞資間友善的溝通橋樑、維持良好的互動關係，共同學習。

»» Degreed 線上學習使用狀況 ««

項目	2019 年	2020 年	2021 年
使用人數	1,161 人	3,265 人	4,589 人
總受訓時數	6,107 小時	30,417 小時	22,301 小時
人均受訓時數	5.3 小時	9.3 小時	4.9 小時

»» 2021 年度員工平均訓練時數 ««

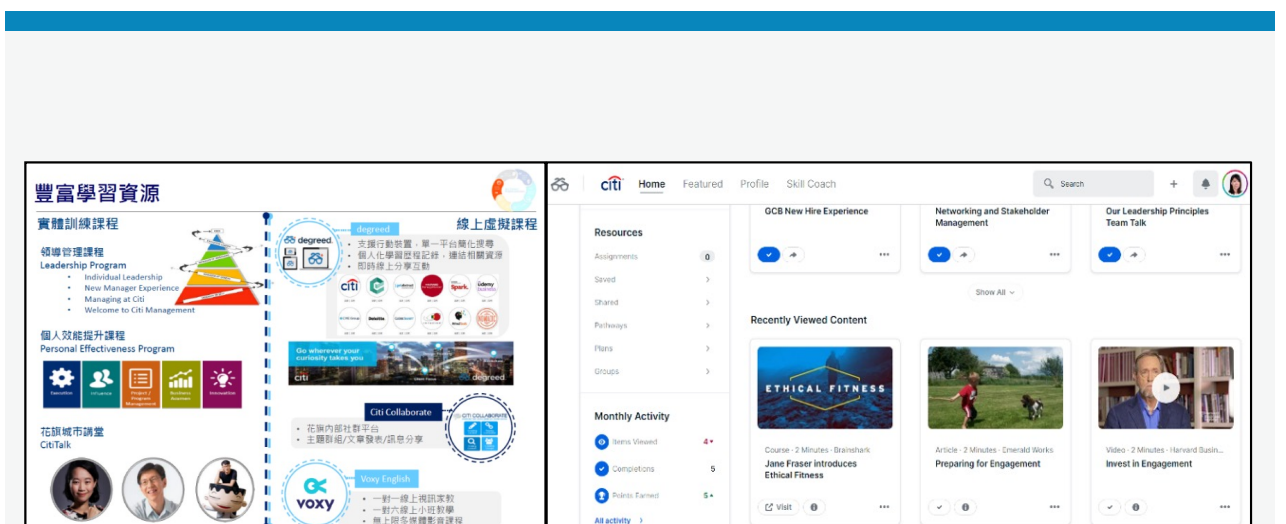
類別	男性	女性
一般員工	76	56.5
中階員工	49.3	47.3
高階員工	54.7	41.3
全公司	54.5	

註：本表僅統計企業內訓數據（單位：小時）。

»» 2021 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
47,181.42	64,978.65	158.86	131.27

註：人均受訓時數 = 該性別之受訓時數（小時）/ 該性別新進員工人數（人）。



圖：花旗員工學習資源

圖：花旗 Degreed 線上學習平台

6.2.2 人才培訓與發展計畫

》新鮮人才培訓計畫

花旗銀行向來重視人才培育，不斷與時俱進地建構全面完整的人才培訓制度，除了持續推動儲備主管計畫，近年來更積極投注資源培訓暑期實習生－實習生已成為花旗儲備主管最主要的人才來源。學生參與暑期實習計畫，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。近幾年已有超過七成表現出色的暑期實習生，於實習結束時直接錄取成為隔年的儲備主管；在畢業前一年，便贏得進入花旗窄門的機會。

花旗暑期實習生計畫	花旗儲備主管計畫
- 暑期 10 週密集的專案執行訓練 - 與全球或亞太區高階主管及其他國家的實習生交流互動、累積專業經驗 - 透過實習計畫進而了解跨國銀行運作，及早立定職涯目標 - 實習結束前，有機會獲得直接轉為隔年儲備主管的機會	24 至 30 個月的部門輪調，快速熟悉各部門運作 - 紮實全面的在職訓練計畫 - 執行部門專案，學習跨國團隊合作，培養領導力及國際視野 - 疫情期間，花旗以員工健康及安全為優先考量，安排透過遠距視訊，參與全球或亞太區高階主管的培訓課程或經驗分享

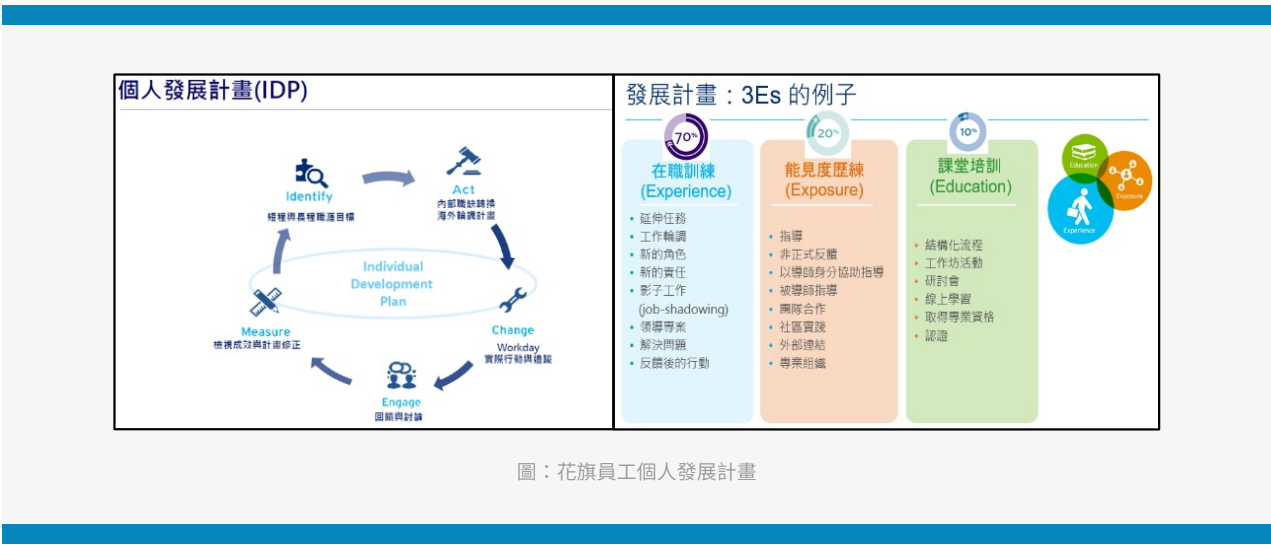


》個別員工發展計畫

每年各帶人主管都與自己的部屬合作，在確立員工個人的短程與長程目標後，共同決定適切的在職訓練（如：內部職缺轉換或海外輪調計畫）、能見度歷練、課堂培訓以促進部屬的職涯發展；同時，每一位花旗員工也會於績效管理系統—Workday 中紀錄他們的實際行動並追蹤進度，過程中，主管也會詢問自己的部屬，他們需要什麼支持並釐清主管可以如何提供幫助；透過回饋與討論，員工能夠不斷地檢視自己的職涯計畫成效並隨時做出修正，以完成下一個目標，2021 年花旗員工的績效考核完成率為 100%。

》 2021 年度員工績效考核統計 《《

項目	應接受考核人數	實際考核人數	考核完成比例
高階主管	124	124	100%
中階主管	1,875	1,875	100%
一般員工	2,118	2,118	100%
合計總人數	4,117	4,117	100%



6.2.3 輪調歷練機制

》內部轉任或輪調制度

為培養全方位未來人才，花旗鼓勵員工制定職涯發展計畫、探索職涯志趣，以達適才適所目標。花旗內部輪調有三種型式，只要在花旗服務年資達一年並表現優良，即可申請內部轉職，以促進員工職涯發展和留任目的。

1. 內部輪調：指同一單位內部職務之調動。
2. 單位輪調：指單位與單位間職務之調動。
3. 事業體系輪調：指不同事業體系間職務之調動。

此外，花旗亦不定期發送內部職缺公告、舉辦內部徵才說明會，鼓勵員工申請內部輪調，持續在花旗發展自身職涯。花旗重視員工發展，鼓勵員工有更多元的職涯規劃及機會，於遵守法令規範，尊重員工意願取得員工同意後，在符合調動五原則下進行職務調動：

1. 基於企業經營上所必須，且不得有不當動機及目的。
2. 對勞工之工資及其他勞動條件，未作不利之變更。
3. 調動後工作為勞工體能及技術可勝任。
4. 調動工作地點過遠，雇主應予以必要之協助。
5. 考量勞工及其家庭之生活利益。



》 跨國（外派）歷練機制

花旗針對不同事業群提供不同的跨國外派人才發展輪調計畫，茲說明如下：

跨國外派人才發展輪調計畫	
企業金融事業群 Global Emerging Markets Accelerator (GEMA)	- 為企業金融的前台業務員工提供不同地區的輪調機會。該計畫旨在吸引和培養來自較小或新興市場國家的高潛人才，建立具有全球跨國企業金融經驗的未來領導者管道。 - 計畫為期兩年，將於兩個不同國家的企業金融部門進行為期各一年的輪調 - 輪調將主要在核心市場國家或更大的市場進行 - 始業式：將在紐約接受培訓
消費金融事業群 Global Talent Development Program (GTD)	提供參與者短期外派任務，GTD 短期參與者將在國外度過六個月，透過在不同文化中跨職能的工作，他們將獲得全球視野並擴展技能。在課程結束時，參與者帶著新建立的人脈網絡和獨特的經驗返回團隊，這將有助於奠定職涯的基礎。
營運暨資訊事業群 The Leadership Development Program (LDP)	- 為期 18 個月的跨國、跨部門輪調計畫，旨在加速職涯發展和累積實務經驗，讓參與者成為亞太地區營運暨資訊事業群的未來領導者。LDP 提供戰略任務、強化培訓、實務指導、人際網絡的建立和與高階主管的接觸，賦予人才實現職涯目標的能力。 - 為期 18 個月的兩階段輪調計畫，包含 6 個月的任務，以及 12 個月的人員管理任務 - 每次輪調前後安排共三次的培訓工作坊

6.2.4 強化員工永續觀念

透過多元學習管道，培養員工的 ESG 意識，並在工作及日常生活中實踐 ESG。

員工教育訓練	花旗 ESG 俱樂部電子報
- 將 ESG 相關議題及行為準則內容納入新人訓練課程內容 - 透過線上學習平台 Degreed，設計一系列 ESG 線上主題學習課程	- 每個月發佈花旗 ESG 俱樂部電子報，向全體員工介紹 ESG 相關議題，提升員工對 ESG 議題的敏感度 2021 年共發布 12 期電子報，涵括身障者權益、性別平權、氣候變遷、淨零排放等議題

6.2.5 聆聽員工建議與反饋

》 年度員工滿意度調查 (Voice of Employees, VOE)

花旗在每年 9 月進行員工心聲調查 (VOE survey)，邀請員工分享建議與反饋，讓花旗成為更友善的工作環境，一同建構花旗的未來。員工心聲調查主題涵蓋：員工參與 (Engagement)、多元性 (Diversity)、道德文化 (Ethical Culture)、主管管理效能 (Manager Effectiveness)。滿分為 100 的評分標準中，2021 年台灣員工回覆率高達 94%，整體滿意度分數為 88.25 分。

》 花旗台灣員工滿意度四大項目分數 《

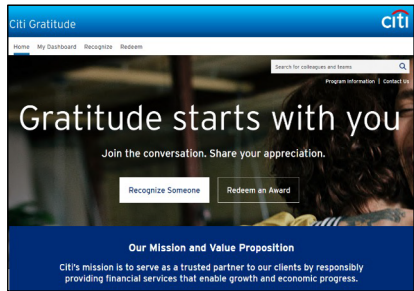
項目	2019 年	2020 年	2021 年
道德文化	94%	95%	93%
成為客戶的最佳夥伴	91%	92%	- (註 1)
主管管理效能	90%	91%	89%
多元性	89%	91%	88%
員工參與	87%	89%	83%

註：2021 年員工滿意度調查無此項目。

我們也在員工心聲調查中加入與疫情有關問題，以了解在後疫情時代下，如何一起努力做得更好；調查中亦融入花旗領導力原則項目：主動承擔責任、以作出貢獻為榮、齊心邁向成功。根據員工心聲調查結果，花旗制定四大方針：領導力及溝通 (Leadership & Communication)、生產力及創新 (Productivity & Innovation)、多元共融及身心健康 (Diversity & Inclusion, Well-Being) 及文化變革 (Culture Transformation) 施行計畫，採取行動，將員工的建議納入花旗未來發展藍圖，與員工齊心邁向成功。

》 員工滿意度 (VOE) 調查 《

年份	整體滿意度	回覆率
2019	90.2 分	95%
2020	92 分	96%
2021	88.25 分	94%



圖：Citi Gratitude 平台

》 多元的員工反饋機制

花旗非常重視員工的想法與建議，在花旗，員工可以依據想要給予反饋的主題，透過多元管道，對同事、主管及公司制度流程表達想法與建議。此外，為更加了解員工的想法以及在未來制定相關政策上能更貼合組織及員工需求，我們陸續舉辦一對一及小組焦點座談會議，透過與外部顧問對談，分享想法與建議。

- 人力資源相關建議：員工可來信至 HR 信箱或來電至 HR 專線。
- 道德文化相關議題：員工可來信至道德辦公室信箱（可以選擇是否匿名）或致電道德專線。
- 360 度反饋：全年任何時候員工皆可透過 Workday 平台向內部同事（包含其他地區或國家的花旗同事）尋求或提供具名/匿名的反饋。
- Citi Gratitude 平台：除了意見回饋，我們也鼓勵員工即時表達感謝，員工可透過 Citi Gratitude 表達對其他同事的肯定及感謝。

6.3 多元平權 | GRI：401-2、401-3

6.3.1 性別友善職場環境

花旗致力於建立多元、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。2021 年，花旗女性員工比例為 71%，截至 2021 年底，花旗台灣有 65.5% 的協理至董事總經理的職位由女性任職，遠高於花旗集團的 40.6%。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。

》 提升員工育嬰福利

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 年起全面提升員工福利，全台灣 4,000 多位員工皆可享有，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，並提供 4 周收養假，讓員工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。為體恤女性員工，積極維護員工工作權利與機會，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、員工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。

》 2021 年度育嬰假統計 《

全公司育嬰假統計	男性	女性	總計
2021 年符合育嬰假申請資格人數 (A)	76	273	349
2021 年實際申請育嬰假人數 (B)	3	40	43
2021 年育嬰留停申請率 (B)/(A)	3.95%	14.65%	12.32%
2021 年應復職之育嬰留停人數 (D)	3	47	50
2021 年實際復職人數 (E)	3	31	34
復職率 (E)/(D)	100%	65.96%	68.00%
2020 年育嬰復職總人數 (F)	1	27	28
2020 年申請復職後服務滿一年人數 (G)	1	25	26
2020 年留任率 (G)/(F)	100%	92.59%	92.86%

註：1. 2020 年育嬰復職總人數修正為 1 位男性、27 位女性員工。
2. 2021 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)：2019-2021 年請過產假及陪產假的員工人數。
3. 2021 年應復職之人數 (D)：2019-2021 年申請，並應於 2021 年復職的人數。
4. 2021 年申請復職之人數 (E)：2019-2021 年申請，並於 2021 年復職的人數。
5. 復職率：（當年度實際復職人數 (E)/ 當年度應復職人數 (D)）×100%。
6. 留任率：（前一年度復職後持續工作一年的人數 (G)/ 前一年度復職人數 (F)）×100%。

》 維護性別平權機制

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。2021 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，2021 年共舉辦 12 場性騷擾防治相關訓練，參與人數達 792 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。

》 女性人才培育計畫

花旗針對具潛力之女性人才設計系列培育計畫（Talent Program），提供協理、副總裁、資深副總裁等不同職級的女性主管多元化的領導課程，協助她們在領導力上有更卓越的發展。

》 花旗女性人才設計系列培育計畫 《

花旗女性領導發展計畫 ASCENT Program	女性領導激勵計畫 Inspiring Women Leadership Program	中階女性主管優勢計畫 EDGE Program
協助高階員工發掘自我發展的機會，除了參與由職涯教練帶領的團體培力課程，參與者也將獲得來自花旗領導階層一對一的指導，完成職涯發展計畫	透過發展自我品牌、強化韌力、影響力和變革管理能力，增進高階員工的組織領導能力，並且透過為期一年的團體課程，建立在花旗的跨國、跨區域、跨部門之人際網絡	聚焦於中高階員工的團隊領導力，檢視工作價值，發展自我品牌，以及建立策略以極大化團隊成員所能發揮的價值
1 位資深副總裁於 2021 年完成計畫	13 位副總裁於 2021 年完成計畫	9 位協理於 2021 年完成計畫

6.3.2 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，我們尊重每位員工獨立個體的差異，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，讓每位員工在友善的工作環境中，得以盡情展現自我，發揮最大潛能。為促進工作職場多元及提倡多元共融，花旗協助員工成立三個自主性社團：Citi Women's Network、Pride Network、Generations Network，透過員工自主推廣社團使命與價值並於每年舉辦多樣活動，包含專題講座、主題徵文、對談講座、電影賞析等，將多元共融文化深植每位花旗員工內心。

花旗員工自主性社團一覽

2021 年共舉辦 15 場活動，共約 750 人次參與，投入約 21 萬元，及共 33 名花旗員工經營社團。提升員工性別平權意識，尊重彼此差異，建造多元、平等與包容的友善職場文化，為業界設立標竿。

Citi Women's Network

在公司內部和外部社群帶動性別議題的社會變革，讓不同性別的我們都能勇於實踐自己的目標

Citi Pride Network

創造多元交流的環境來認識 LGBTQ+ 議題，讓所有人能自在做自己、自由地愛、為自己感到驕傲

Citi Generations Network

促進組織內不同世代間的學習和參與，尊重彼此，擁抱世代差異

2021 年活動

- 國際女性節活動：像女王一樣思考 在生活中實踐性別
- 國際女性節活動：職場女力—帶你成為工作與生活的贏家 Girl Power Talks
- 國際女性節活動：花旗領袖經驗談
- 母親節活動：Netflix 第一季收視冠軍「未來媽媽」編劇專訪—為你開的家庭問題解方
- 花旗是您的堅強後盾：職場爸媽夥伴計畫 Maternity Matters Buddy Program
- 抗癌講座：你累了嗎？正能量充電站—抗癌女神星希亞來了！
- 備孕講座：一秒晉升專業「吃貨」，醫師、營養師帶你創造好「孕」氣
- 花旗同志驕傲月活動：電影之夜—求婚好意外 親愛的房客
- 講座活動：關於同志的二三事多元性別教育講座
- 講座活動：揭開變裝皇后 Drag Queen 神秘面紗
- 徵文活動：Pride 主題徵文—寫出你我的友善日常
- 邀請員工於同志驕傲月一同更換彩虹頭像框及 Zoom 背景
- 講座活動：跨世代對話 初篇章
- 講座活動：揭開世代迷思的神秘面紗
- 徵文活動：世代故事大募集



圖：Citi Pride Network 舉辦「揭開變裝皇后神秘面紗」講座，透過分享與交流不同的生活價值，鼓勵員工能夠在職場與生活中展現真實自己，發揮正向影響力。



圖：Citi Women's Network 舉辦「母親節特輯：為你開的家庭問題解方」活動，暢談婚姻、婆媳關係與生育等問題，教導員工如何為自己的家庭問題，抓出解方。



圖：Citi Generations Network 舉辦首場跨世代線上座談，希望透過「對話」促進世代間的溝通，進而跨越世代隔閡，產生共感，建造一個互相尊重、多元與包容的工作環境。

年度亮點 Highlights

「以客為念」 (Client Obsession) 活動已經優化客戶體驗超過

1,000 項

數位通路整體客戶滿意度成長

36 %

嚴重客訴案件相比前一年度約減少

15 %

7.1 保護客戶權益
7.2 提升客戶滿意

》客戶關係管理

對花旗的意義

秉持以客為尊、公平待客精神，定期調查客戶滿意度，持續優化客戶體驗，並確實透過監控系統維護客戶資料，落實保護資料安全責任

管理行動

追蹤行動有效性

- 花旗「以客為念專案」：共逾百位員工參與，定期召開會議檢視產品與服務符合客戶需求
- 花旗公平待客三道防線

- 外部評核：金融服務業公平待客原則評核
- 內部稽核：客服電話抽聽、神秘客計畫員工績效考核、客戶淨推薦度調查、客訴案件數

花旗承諾與政策

投入資源 / 溝通管道

花旗(台灣)管理政策

花旗集團的使命旨在成為客戶可信賴的夥伴，我們依循總部、主管機關發佈之辦法準則，提供負責任的金融服務，以推動成長與經濟進步

「以客為念專案」由消費金融處、營運管理處各部門主管推派之員工所組成，自 2018 年創立至今，共計有超過百位員工參與其中

- 花旗(台灣)銀行公平待客原則政策暨實施辦法
- 花旗(台灣)商業銀行消費金融客訴管理辦法
- 企業金融客戶申訴處理制度暨作業準則

》客戶關係管理目標

短期目標 (2022 年)

- 員工以三大面向執行以客為念目標：積極發表看法、站在客戶角度、支援員工
- 改善客戶體驗的專案，提升客戶整體滿意度

中期目標 (2023~2025 年)

遵循「金融服務業公平待客原則」，零缺失

長期目標 (2026 年~)

遵循「金融服務業公平待客原則」，零缺失

7.1 保護客戶權益

7.1.1 公平待客規範

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。

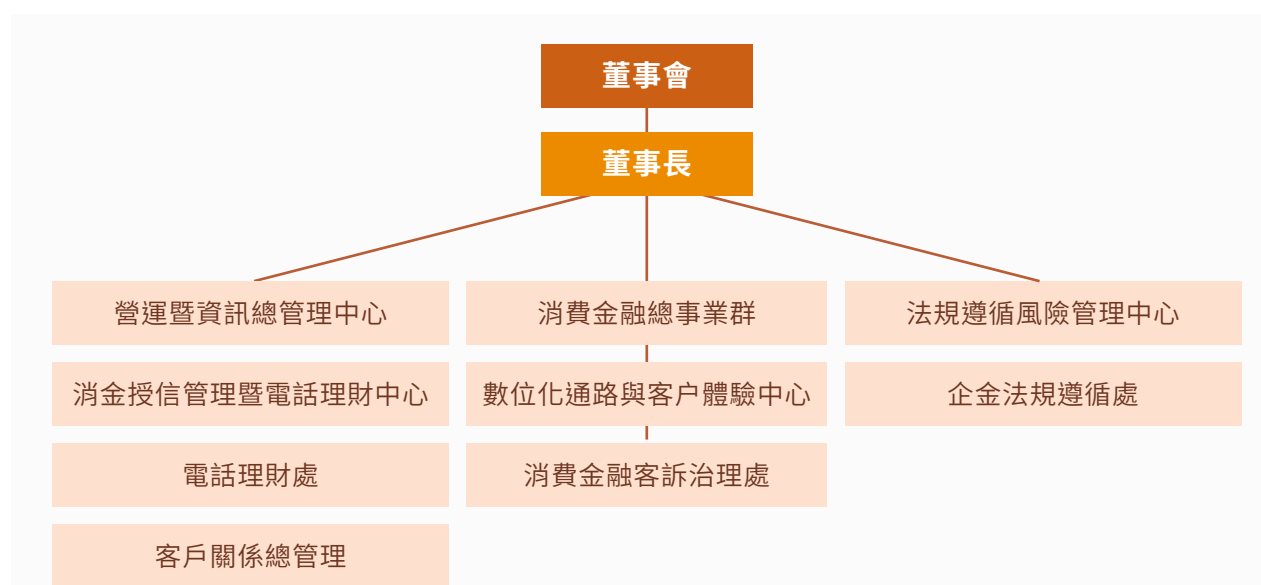
在消費金融業務方面，身為信用卡領導品牌，花旗傾聽客戶聲音、掌握市場趨勢，以專業、創新的角度規劃產品與服務，讓信用卡成為最貼近民眾的支付工具。在財富管理領域更針對不同客群的特性及需求，從「花旗私人財富管理」、「花旗財富管理」至「花旗智富管理」客群、一般客戶至專業投資人、境內 (DBU) 客戶至國際金融業務分行 (OBU) 客戶，持續推出創新的商品與服務，升級客戶體驗，滿足客戶需求。

》以客為念 公平待客 | GRI : 2-25

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。

》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。	
第一道防線	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
第二道防線	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
第三道防線	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。2021 年法定教育訓練時數應完成 12,351 小時，實際完成培訓課程時數 32,965.5 小時，完成率達 267%，相關訓練機制及規範如下：

- 消費金融總事業群，平均每位員工共完成 10.5 小時相關之教育訓練。
- 企業金融各事業群，平均每位員工完成 9 小時相關之教育訓練。



» 以客為念（Client Obsession）專案

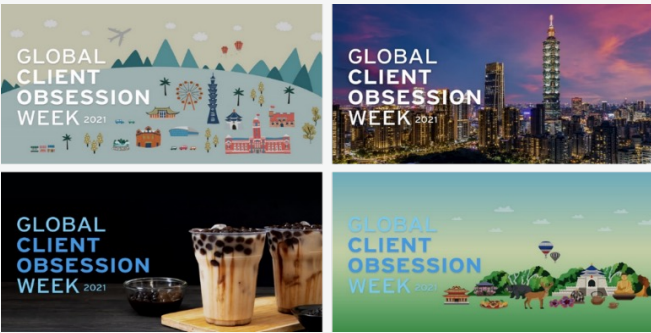
花旗(台灣)銀行的使命旨在成為客戶可信賴的夥伴，藉由提供負責任的金融服務，以推動成長與經濟進步。為實踐我們對客戶的承諾，由董事會及高層主管指示，以公平待客原則為根本，加強花旗價值主張的文化推廣，以此為主軸規劃並執行一系列「以客為念」（Client Obsession）的活動。自推廣以來，已經優化超過 1,000 項客戶體驗，以及提升客戶滿意度、降低客訴案件量。藉由定期高階主管會議，檢視各項客戶體驗改善之狀態，並蒐集客戶心聲，一項一項調整與改進，以期提供最佳服務予客戶。「以客為念」專案包含以下三項活動：

客服電話抽聽	神秘客計畫	客戶體驗改善討論
針對不同主題與客服中心合作，每次會議抽聽客戶電話，檢視前線服務員工之服務態度、應對方式是否能滿足客戶期待，並且能針對前線員工不足之處進行相對應之教育訓練，以滿足其專業度	由以客為念大使擔任神秘客，找出客戶體驗的優化機會，定期指派主題，交由各單位的以客為念大使進行流程體驗規劃，並統整回饋後於會議中報告	由產品單位出發，由各單位自行提出所觀察到可能造成客戶體驗不佳之改善計畫，並依據公平待客原則，時時檢視所管理之流程、內容是否符合規範

自 2019 年起，花旗每年皆會舉行「以客為念」周，除了深化每月進行之活動外，亦進行國際交流，由區域中心主持，聯合亞太區 17 個市場舉辦共同活動，如：跨國黑客松、客戶體驗改善討論等。藉由與不同國家的同事討論，不僅能更加瞭解花旗(台灣)銀行所擁有的跨國資源，亦可以從其他市場 best practice 中學習經驗，將流程改造得更完美。2021 年度之「以客為念」周於 2021 年 9 月 27 日至 10 月 1 日舉行，本年度主題為「當我是客戶……」，請參加員工站在客戶立場思考所遇到的問題，並以「聆聽客戶」、「成為客戶」、「主動改變」等作為活動設計之主軸。



圖：各單位「以客為念」大使



圖：花旗「以客為念」周

7.1.2 強化客戶管理

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。

分類（Taxonomy）為將事物依序分類，共有三個層級的客訴分類：

- 第一層（Primary）客訴分類：
依服務、產品、及業務別分為 15 個大類。
- 第二層（Secondary）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 個第二層客訴分類。
- 第三層（Tertiary）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 個第三層客訴分類。

》》 花旗客訴分類 《《

年份	客訴整體回覆率	客訴分類項目
2020	99.4%	515
2021	98.8%	520

7.1.3 客戶個資保護

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。2021 年共 4,603 名員工完成個人資料保護認知教育訓練，完成率 99%，平均每人受訓時數一小時。

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。2021 年，同意個人資料使用於第二目的客戶佔 99.6%。

2021 個人資料保護認知教育訓練

- 應參與人數：4,608 人
- 實際參與人數：4,603 人
- 總受訓時數、人均受訓時數：1 小時
- 教育訓練舉辦頻率：每年一次

網路釣魚測試

為了提升員工對資安管控之能力，2021 年針對所有花旗具備外部郵件收件權限之員工（約 1,584 位）寄發社交工程演練初測郵件，總計有 78 位員工誤點選社交工程信件所附之連結或附件，初測失敗率僅為 4.92%，優於業界標準。

針對誤點選釣魚信件之員工，我們會進行複測，若複測之後仍失敗，將會安排員工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。

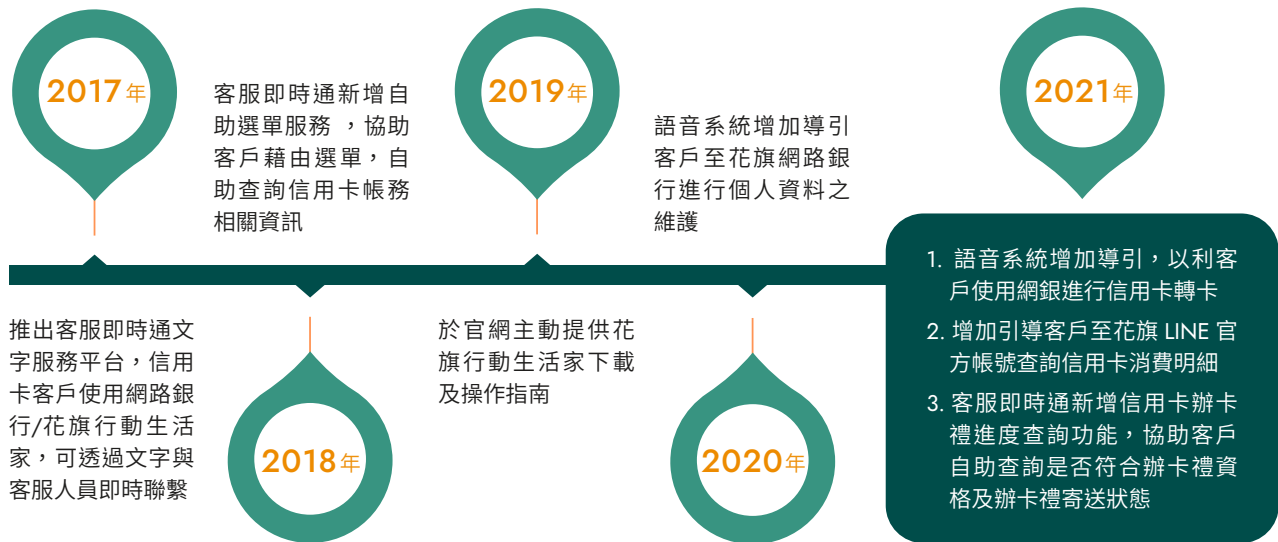
項目	2019 年	2020 年	2021 年
社交工程演練員工人數	1,700	1,697	1,584
誤點初測郵件人數	40	77	78
初測失敗率	2.35%	4.54%	4.92%

7.2 提升客戶滿意

7.2.1 積極傾聽客戶需求

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。

》》 花旗客戶服務優化歷程 《《



花旗客戶若遇交易疑義可向電話客服中心申請查帳：

- 可受理查帳為 88 天內已請款消費交易查詢，不含被詐騙。
- 遭詐騙之情境：詐騙情形建議客戶盡速報警並通報 165 專線，等嫌犯落網後向其求償，另因風險考量應更換信用卡號。

客戶之查帳申請經電話客服中心受理後，由信託暨銀行特定商品作業部爭議帳款處理小組或消金授權暨偽冒風險管理協助後續向收單銀行/國際組織提出爭議帳款查帳程序。

花旗電話理財服務中心

服務內容	2021 年服務件數（件）
信用卡電話服務	2,118,621
銀行電話服務	326,029
信用卡文字客服服務	175,310
信用卡官網留言回覆	18,902
銀行官網留言回覆	738
總計	2,639,600

7.2.2 優化客戶服務品質

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。近兩年受到新型冠狀病毒肺炎疫情影響，花旗實行緊急備援應變計劃措施，電話理財中心員工採取分區及居家辦公，兼顧防疫與服務。花旗也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。

客戶服務教育訓練

類型	頻率	測驗內容
部門測驗	每月	▪ 法規相關：投資作業流程及相關法令合規、法規宣導 ▪ 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 ▪ 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
線上訓練課程	不定期	▪ 法規相關：個資保護、洗錢防制及制裁 ▪ 資訊安全：釣魚信件、資訊安全、社交工程 ▪ 客戶關係：客訴呈報管理、公平待客原則 ▪ 備援應變計劃：天然及意外災害應變措施

花旗電話理財服務項目

銀行客服人員證照類別	取得比例
信託證照（業務、管理、督導）	100 %
內控證照	100 %
金融市場常識與職業道德	100 %
衍生性金融商品	76 %



電話理財中心服務人員訓練成果（時數/每人）

業務類別	新人訓練	職前內外訓	在職內外訓	總計
銀行	285 小時	12 小時	43.5 小時	340.5 小時
信用卡	322.5 小時	NA	9.3 小時	331.8 小時

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 2020 年，2021 年花旗的客戶淨推薦度調查在財富管理客群增加 9.4%、信用卡客群提升 17.6%，房貸客群則和 2020 年持平，花旗持續保持成長優勢，顯示客戶願意積極推薦花旗的金融服務。

客戶淨推薦成長率

項目	2019 年	2020 年	2021 年
財富管理客群	+0.9%	+7.6%	+9.4%
信用卡客群	+8.9%	+4.9%	+17.6%
房貸客群	-8.7%	+1.5%	持平



年度亮點 Highlights

2021 年花旗全球義工日共 **4,354** 人次參與

獲得天下永續公民獎-外商企業組、
卓越雜誌最佳企業社會責任獎

8.1 社會永續工程

8.2 綠能公益

8.3 關注身心障礙

》企業公民

對花旗的意義

花旗長期發展義工日活動以響應永續議題，進而促進社會共榮，並跨界與多元角色合作，深入在地社區發展

管理行動

- 青年培力：透過青年培力專案，提升弱勢青年就業技能，得以銜接就業職場環境，促進社會多元共融
- 環境永續：藉由年度義工日主題「糧食安全」倡導花旗對環境永續意識；以及協助脊髓損傷潛能發展中心汰換高耗能燈具，創造國內首例公益碳權

追蹤行動有效性

- 年度花旗全球義工日參與人次
- 培力青年人數
- 開展創新公益方案

花旗承諾與政策

投入資源 / 溝通管道

秉持促進社會共融的理念，花旗長期關注青年培力、理財教育、環境永續等議題，推動各項公益活動。除投入企業資源串聯公益夥伴擴大社會影響力，更結合花旗義工參與各項公益行動，凝聚員工關懷在地的向心力，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

- 串聯員工、社區與非營利組織等團體響應花旗各項公益行動
- 公益碳權：為社福單位在未來十年內，節省約 130 萬元電費支出、累積約 180 噸減碳量，並可藉由銷售碳權創造額外收益，投入資源約 80 萬元

》企業公民目標

短期目標（2022 年）

- 花旗全球義工日參與人次超過 3,000 人
- 與在地公益夥伴合作，培力青年開展職涯，受益人數超過 5,000 人
- 開展台灣第一個公益碳權方案

中期目標（2023~2025 年）

員工透過花旗全球義工日，凝聚向心力，認識各種 ESG 議題

長期目標（2026 年~）

藉由每一年的花旗全球義工日活動，增加員工對永續議題的認識，並持續投身永續行動，強化自我實踐

8.1 社會永續工程

花旗在金融服務本業上建構綿密的服務網絡，串聯世界各方資源，洞悉全球產業脈動，提供客戶最即時的資訊與建議，協助客戶佈局國內與海外市場；在企業社會責任和社會永續方面，花旗也串聯企業、公益夥伴、員工等各項資源，極大化花旗社會參與的影響力。為確保社會參與方案的影響力和有效性，花旗與公益夥伴和當地社區充分溝通，並運用改變理論（Theory of Change）的概念，與公益夥伴密切討論當地社區的需求評估，發展出相應的方案設計，以有效解決當地社區的問題。

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）。2021 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 3,101 餘萬元；同時，花旗與公益夥伴共創在地方案，爭取花旗集團挹注約 2,370 萬元，投入台灣的青年培力、普惠金融、社區發展，實踐花旗對台灣的永續承諾。

我們更結合花旗義工參與各項公益行動，凝聚員工關懷在地的向心力，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。2021 年花旗號召約 4,354 人次的員工及眷屬參與花旗全球義工日各項活動，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。

》 2021 年花旗社會參與投入金額比例 《

社區投資	商業倡議	慈善捐贈
90.08%	2.21%	7.71%

8.1.1 花旗全球義工日

在推動社會共融的道路上，花旗長期攜手員工投入公益行列，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，讓員工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，提供員工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 80 個國家，並有約 1,000 場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，16 年來，花旗(台灣)員工參與人次累積已超過 25,000 人次。

2021 年台灣疫情升溫，全台提升至第三級防疫警戒。看見疫情對經濟和弱勢家戶的衝擊，第 16 屆花旗全球義工日，花旗宣布以「糧食安全」為主題，呼籲花旗員工關注疫情中的糧食安全問題，投身解決生產過剩及食物分配不均的行動中，並且率先宣布支持愛心待用餐系統 eFOOOD 食物分享地圖，建置台灣第一個愛心待用餐存摺管理系統，以資訊系統透過在地非營利組織，媒合愛心店家和有需要的民眾。花旗員工也自掏腰包響應，向新巨輪服務協會的身障餐車和愛心店家購買共 678 份愛心待用餐，不僅幫助身障朋友度過疫情難關，也讓有需要的民眾可以取得一餐溫飽。

花旗所支持的 eFOOOD 食物分享地圖，開發出台灣第一個愛心待用餐存摺系統，以妥善分配社會資源為目的，利用區塊鏈技術，金流透明清楚不易竄改的特色，建立與非營利組織、愛心店家及捐款民眾的信任關係，讓大眾的愛心可以有效的分享，給需要食物的朋友一份暖食。在花旗的支持之下，食物分享地圖功能越趨完善，台北市和新北市政府隨後更將 eFOOOD 食物分享地圖作為整合市內待用餐資源的平台，造福更廣大的弱勢民眾。花旗也關注疫情期間、因三級警戒而產銷受到衝擊的小農，攜手社會企業格外農品、中台灣農用基地，於花旗內部展開「糧食安全」對話，讓員工認識台灣有機農業的發展、糧食自給率問題，以及格外農產品的再利用，鼓勵花旗人支持在地農業。

》 赋能 | 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 年開始與天下雜誌教育基金會合作，共同推動「青年無畏 Right 實力計畫」，並於 2021 年舉辦《青年無畏論壇》，邀請產、官、學者擔任講者針對產學議題討論及交流，影響產官學在未來青年就業及產學政策上的改變。花旗高階主管也在論壇中勉勵青年，從現在開始養成勇於舉手、發問、表達的習慣，大家在交流過程中可以激盪出更多火花、發現更多學習的面向。



圖：藉由推動「青年無畏論壇」促進青年互相交流學習

》 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，花旗基金會和揚生基金會於 2021 年持續「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。2021 年受到疫情的影響，花旗基金會和揚生基金會借助青年的數位專長，將自癒力活動修改為線上、線下混合式課程，讓長者不至於因疫情而中斷課程，同時也讓青年累積數位經驗，拓展未來的求職之路。



圖：持續推動「青銀共創締造高齡友善環境」計畫，期望解決台灣人口老化和青年就業問題

》 Work to Win 失親兒職涯培力方案

觀察到失去雙親或單親的青年，失業率和負債的狀況皆比一般青年更高，花旗自 2021 年開始與失親兒基金會展開「Work to Win 失親兒職涯培力方案」，將 16 至 24 歲的失親青年納入「在地青年培力永續工程」的服務範圍，除了給予職業技能培力，也透過專業心理諮商和社工陪伴，解決失親兒因為從小失去雙親或單親而產生的缺乏自信、人際關係等問題。花旗員工也在本方案的理財工作坊中擔任助教，從本業出發，帶著自身的人生經驗和理財專業，帶領失親兒透過遊戲模擬未來人生，同時建立正確的金錢觀和理財觀念。



圖：「Work to Win 失親兒職涯培力方案」理財工作坊

花旗喜憨兒認同卡愛心捐款

花旗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。2021 年總共捐款金額達新台幣 1,748,863 元。

8.2 綠能公益

》 花旗推動低碳經濟

花旗串聯員工、客戶、社區、非營利組織等團體，倡議低碳環境永續，降低氣候變遷帶來的衝擊。2021 年上半年，花旗攜手台灣青年氣候聯盟推出一系列「花旗(台灣)青年氣候培力行動」，包含舉辦「氣候模擬聯合國」、首創「青年氣候外交培力論壇」，串聯台灣青年與國際 ESG 專家接軌國際趨勢，提升台灣青年對於氣候變遷的知識及視野，及鼓勵年輕世代深入探索氣候變遷議題。「花旗台灣青年氣候外交培力論壇」是國內首次從青年角度出發，將氣候變遷議題串聯金融，與 ESG、數位媒體、調適、聯合國參與作為等四大面向，邀請國內外重量級講者與年輕世代對話與討論，更首度連線紐約、倫敦與台北，探討 ESG 與氣候變遷議題的最新國際趨勢，共吸引超過 36 萬的瀏覽人次，是實踐永續與青年培力的最佳典範。

2021 年下半年花旗由內而外，將低碳經濟的概念串聯起利害關係人，從個人、企業與社區三個面向著手，打造低碳場域與低碳公益，花旗進行場域改造之前，與花旗設施物業管理處、辦公室員工、公益夥伴充分溝通與討論使用者的回收知識、行為和習慣，根據使用者回饋，設計能持續提升回收行為的低碳場域改造方案，讓低碳經濟不僅是口號，更是永續的行動。為讓減碳與營運面結合，花旗透過辦公室場域改造計畫，提升辦公室垃圾的回收效率，減少焚燒垃圾所產生的碳排放，2021 年花旗與 RE-THINK 台灣重新思考環境教育協會（簡稱 RE-THINK）合作推動國內首次辦公室與校園的低碳場域改造計畫，透過 C.A.P.（Color 顏色、Action 行動、Participation 參與）三大策略，改變大眾對於垃圾分類與回收的想像，讓垃圾分類正確率大幅提升近四成。



圖：花旗低碳場域改造計畫，提升辦公室垃圾的回收效率

花旗同時將低碳場域改造帶進校園。花旗於 2021 年 11 月與 RE-THINK 合作前進台北市建國中學與中山女中，開設彈性學習微課程－「海島子民必修的一堂垃圾課」，鼓勵學生發揮創意，設計垃圾桶與回收標示系統，改善班級垃圾與回收的動線及空間，總計近 200 位學生參與環保創意的發想，也在社群媒體上創造迴響。

疫情期間，面對外送、網購與口罩使用的行為與日俱增，產生更多日常廢棄物品或包材。花旗除了透過內部溝通，希望再次強化及傳遞回收的正確觀念，降低垃圾回收與處理的負擔，在落實防疫新生活的同時，為低碳環境永續盡一份心力。2021 年，花旗號召員工淨街撿拾辦公大樓周圍環境的垃圾並進行分類，活動清理超過 20 公斤的垃圾與超過 1,500 個菸蒂。



》 低碳公益：建立公益碳權成為社福團體的永續力量

花旗積極推動綠能公益，將企業社會責任轉化成為綠色電力，回饋扶助社會弱勢，讓每一度綠電更有社會價值。花旗鎖定碳權議題，串連節能減碳、環境保護與弱勢團體，成為支持非營利組織永續營運的力量。2021 年，花旗協助桃園脊髓損傷協會汰換燈具，節省下的用電量將依照國際標準向環保署申請碳權，並於 2022 年成功媒合 B 型企業認購、轉化為碳權收益，促成全台首例公益碳權專案，展現企業聯手取得國內首例公益碳權的具體成果，此舉不僅體現淨零公正轉型，亦為碳權交易趨勢下的企業創新 ESG 作法。本次公益碳權專案為社福單位在未來十年內，節省 130 萬元電費支出、累積約 180 噸減碳量，相當於每年 1,500 棵樹的減碳量，並可藉由銷售碳權創造額外收益，一舉數得。投入資源約 80 萬元。



8.3 關注身心障礙

》 贊助選手 前進 2020 年東京帕運

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）運動員站上世界舞台。花旗在全球帕運選手中選出 41 名合作夥伴組成「花旗代表隊」（Team Citi），支持他們前進 2020 年東京帕運，其中也包括台灣帕拉柔道選手李凱琳、帕拉桌球選手程銘志。「花旗代表隊」的組成多元，由橫跨六大洲和多種障別，年齡從 17 歲至 50 歲、男女約各半的運動員所組成，也呼應花旗集團致力於建造「平等和包容文化」的願景。

帕運期間，花旗在內部發起「為帕運選手加油」活動，募集給台灣選手鼓勵的話，並請中華帕拉林匹克總會代為轉交明信片，傳遞花旗人的支持與祝福，希望選手凱旋而歸。此外，花旗也在官方臉書分享為帕運選手拍攝的影片，邀請民眾關注選手的賽事，打破大眾對身心障礙者「行動不便」的刻板印象。

花旗特別選在 12 月 3 日國際身心障礙者日前夕，邀請「花旗代表隊」帕運選手李凱琳、程銘志，於內部舉辦「追夢，沒有障礙」帕運選手線上見面會，與花旗員工暢談東京帕運的心得，並呼籲員工關注身心障礙議題，一起成為身障者最堅強的後盾，線上見面會吸引了近百位員工，共襄盛舉。花旗希望透過與國際帕拉林匹克委員會的夥伴關係，改變社會對身心障礙者的既定印象，讓選手被記住的不再是肢體上的障礙，而是他們在運動場上所展現的決心和力量，讓社會達到真正的共好、共融。



年度亮點 Highlights

全行用電量較 2020 年減少 7.48%，用水量減少 5.45%

- 9.1 綠色營運
- 9.2 責任供應鏈管理

» 低碳營運

對花旗的意義	
組織推動電子帳單等減碳活動，以及落實供應商盡職調查，實踐永續營運環境	
管理行動	追蹤行動有效性
- 執行環保節能行動，降低營運成本，減緩氣候風險 - 落實供應商盡職調查	- 不定期派遣技師檢查與汰換電力設備 - 定期檢視辦公大樓每月用水量及廢棄物回收量，比對前年同期記錄，持續提出節能、省水及廢棄物減量方案
花旗承諾與政策	投入資源 / 溝通管道
- 花旗集團承諾於 2050 年前完成淨零碳排的目標，包括 2030 年自身營運淨零碳排 - 依金融業氣候風險財務揭露指引、上市櫃公司永續發展路徑，擬定溫室氣體盤查與查證	- 花旗 ESG Taskforce 之環境保護工作小組帶領執行減碳行動 2021 年花旗更換分行的空調設備，投入約 137 萬元，預估每年節電 25,754kWh，每年節省電費約 13 萬元

» 低碳營運目標

短期目標（2022 年）	中期目標（2023~2025 年）	長期目標（2026 年~）
- 以 2020 年為基準年，以「3 年內排碳量累積減少 3%」為減碳目標 - 完成溫室氣體盤查邊界設定、時程及計畫	完成第一次溫室氣體盤查，並依據盤查結果擬定減碳目標及策略，執行減碳行動計畫	完成溫室氣體盤查及查證，於 2030 年前達成自身營運淨零排放，2050 年前達成淨零目標

9.1 綠色營運

9.1.1 減碳目標

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，實踐愛地球的承諾。我們希望所有員工從知識、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。截至 2021 年，共有 11 間分行與辦公樓層獲得 LEED 認證，約佔營業總面積 19.17%，其中 5 間分行獲得金獎、6 間分行獲得銀獎，展現花旗致力於環境保護的承諾。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 2021 年節能減碳目標 «

項目	2021 年目標	2021 年目標達成狀況
1. 電力	2%/ 年	7.48%
2. 水量	1%/ 年	5.45%
3. 廢棄物回收	1%/ 年	13.13%

9.1.2 資源減量 | GRI：302-1、305-2

» 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，例如花旗的水用途主要為銀行及辦公室之洗手檯及廁所用，為節省用水，花旗調低出水量，安裝節水閥及電動水龍頭。在有效控管下，2021 年全行用電量 14,906,033 度，較 2020 年減少 7.48%；總用水度數 92,469.43 度，用水量減少 5.45%，廢棄物回收總量 48,304 公斤，提高了 13.13%。

» 建築物節能措施 «

類別	節能行動	節電效益
照明節能	34 家分行安裝 Zelio 自動控制節能系統，可控制戶外照明招牌、室內冷氣送風機，及辦公區室內照明的使用時間，PL 吸頂燈更換成 LED 崁燈 - T8 格柵燈及層板燈更換成 LED 燈管 - 針對老舊大樓或機房做用電評估時會計算冷氣及高耗電量設備之耗電量是否合理 - 增設臨時數位式電表，以整月 24 小時 /30 天計量評估	- 平均每年可節能 70,871 度的用電量 - 平均一個樓層一年可節省 35,000 瓩時的用電度，一年可節省 127,423 瓩時的用電度，等同於 364 台桌上型電腦使用一年（週一到週五、每天 10 小時）的用電度
空調節能	- 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	-

註：電腦用電換算為每天 10 小時/週用電度。

關於本報告書

GRI：2-1、2-2、2-3、2-4、2-5

編輯原則

歡迎閱讀花旗(台灣)商業銀行，所發行的環境、社會和公司治理報告書（Environmental, Social and Governance Report）。

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，瞭解花旗於 2021 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

- 上期發行年度：2021
- 下期發行年度：2023

報告期間與邊界

本報告書資料揭露期間為 2021 年（1 月 1 日至 12 月 31 日），內容涵蓋花旗全台據點，永續重大主題與關鍵績效等資訊，為求完整性，部分內容將回溯 2020 年或擴及 2022 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

本報告書經英國標準協會（BSI Taiwan）查證，確認內容符合 AA 1000 保證標準 v3（Type 1 中度保證等級），並依循 GRI 2021 版本準則之要求，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) 8726-9709	 E-mail shuangshuang.keng@citi.com
--	--	---	---

附錄

1. GRI 內容索引

使用聲明	花旗(台灣)商業銀行已依循 GRI 準則報導 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的内容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	章節 / 頁數	省略原因
GRI 2 一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	1.2 關於花旗(台灣)關於本報告書	
	2-2 組織永續報導中所包含的實體	關於本報告書	
	2-3 報導期間、報導頻率與聯絡人	關於本報告書	
	2-4 資訊重編	關於本報告書	
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書 BSI 查證聲明書	
	2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	1.2 關於花旗(台灣)	
	2-7 員工	附錄	
	2-8 非員工工作者	非正式員工共 631 位	
	2-9 治理結構及組成	2.1.1 公司治理架構 2.1.2 花旗董事會	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1.2 花旗董事會	
	2-11 最高治理單位的主席	2021 年報 p.7-8	
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.1.4 花旗 ESG Taskforce	
	2-13 衝擊管理的負責人	2.1.4 花旗 ESG Taskforce	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	2.1.4 花旗 ESG Taskforce	
	2-15 利益衝突	2021 年報 p.7-8	
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.2.4 重大事件回應	
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1.2 花旗董事會 2021 年報 p.29	
	2-18 最高治理單位的績效評估		不適用，花旗(台灣)非上市櫃公司。董事會之指示或交辦事項由相關部門執行與追蹤，並列入相關部門績效評估中。

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	章節 / 頁數	省略原因
GRI 2 一般揭露 2021	2-19 薪酬政策	2.1.3 薪酬政策與績效評估 2021 年報 p.17-20	
	2-20 薪酬決定的流程	2.1.3 薪酬政策與績效評估 2021 年報 p.17-20	
	2-21 年度總薪酬比率	2.1.3 薪酬政策與績效評估	
	2-22 永續發展策略的聲明	1.1 高層的話	
	2-23 政策承諾	2.2.1 誠信經營方針 3.1.1 風險管理架構與機制	
	2-24 納入政策承諾	2.2.1 誠信經營方針 3.1.1 風險管理架構與機制	
	2-25 補救負面衝擊的程序	3.1.1 風險管理架構與機制 7.1.1 公平待客規範	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	2.2.3 檢舉制度	
	2-27 法規遵循	2.2.2 內控及作業程序之法令遵循	
	2-28 公協會會員資格	附錄	
	2-29 利害關係人議合方針	1.3 重大性分析	
	2-30 團體協約	花旗無團體協約	
重大主題			
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.3 重大性分析	
	3-2 重大主題列表	1.3 重大性分析	

GRI 準則	揭露項目	章節 / 頁數	附註
公司治理			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	二、公司治理	
GRI 201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 關於花旗(台灣)	
GRI 205 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	2.2 誠信經營	無貪腐事件
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2 誠信經營	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2 誠信經營	
GRI 206 反競爭行為 2016	206-1 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2.2 誠信經營	無反競爭行為事件

GRI 準則	揭露項目	章節 / 頁數	附註
GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	2.1.2 花旗董事會	
GRI 415 公共政策 2016	415-1 政治捐獻	1.2.2 2021 年財務績效	2019-2021 年皆無政治捐獻
法令遵循與洗錢防制			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	二、公司治理	
風險管理			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	三、風險管理	
金融科技與數位創新			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	四、金融科技與數位創新	
GRI 203 間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	四、金融科技與數位創新	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	四、金融科技與數位創新	
永續金融			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	五、永續金融	
GRI 203 間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5.1 責任授信	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	5.1 責任授信	
GRI 413 當地社區 2016	413-1 經當地社區、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5.2 普惠金融	
人才吸引、留任與發展			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	六、人才吸引、留任與發展	
GRI 201 經濟績效 2016	201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	6.1.2 員工福利	
GRI 202 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	6.1.1 招募政策	
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	附錄	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.1.2 員工福利	

GRI 準則	揭露項目	章節 / 頁數	附註
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	6.1.3 建構安全健康職場環境	非重大主題，參考準則揭露資訊
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	6.1.3 建構安全健康職場環境	
	403-3 職業健康服務	6.1.2 員工福利	
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	6.1.3 建構安全健康職場環境	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	6.1.3 建構安全健康職場環境	
	403-6 工作者健康促進	6.1.2 員工福利	
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	6.1.3 建構安全健康職場環境	
	403-9 職業傷害	6.1.3 建構安全健康職場環境	
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2.1 員工職涯策略藍圖	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	6.2.1 員工職涯策略藍圖	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.2.1 員工職涯策略藍圖	
GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1.1 招募政策	
客戶關係管理			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	七、客戶關係管理	
多元與平等			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	六、人才吸引、發展與留任	
GRI 401 勞雇關係 2016	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.1.2 員工福利 6.3 多元平權	
	401-3 育嬰假	6.3 多元平權	

GRI 準則	揭露項目	章節 / 頁數	附註
企業公民			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	八、企業公民	
GRI 413 當地社區 2016	413-1 經當地社區、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5.2 普惠金融	
低碳營運			
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	九、低碳營運	
GRI 204 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	9.2 責任供應鏈管理	
GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗	9.1.2 資源減量	
GRI 305 排放 2016	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	9.1.2 資源減量	
GRI 308 供應商環境評估 2016	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	9.2 責任供應鏈管理	
GRI 414 供應商社會評估 2016	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	9.2 責任供應鏈管理	

2. 重大性議題說明

» 蒐集之 20 項永續議題

編號	永續議題	編號	永續議題
1	公司治理	11	人才吸引與留任
2	風險管理	12	人權維護
3	誠信經營	13	人才培育與發展
4	法令遵循與洗錢防制	14	建構安全職場
5	資訊安全	15	社會影響力
6	隱私保護	16	氣候變遷行動
7	永續金融	17	低碳營運
8	普惠金融	18	責任供應鏈管理
9	金融科技與數位創新	19	氣候變遷策略
10	客戶關係管理	20	重大危機管理

5. 花旗 2021 年人力結構 | GRI：2-7、2-8、401-1、405-1

註：統計期間皆為 2021 年 12 月 31 日當日人數。

》全體員工分布（依年齡）

項目	年齡	男		女		小計	比例
		人數	佔該年齡層員工比例	人數	佔該年齡層員工比例		
全體員工		1,179	28.64%	2,938	71.36%	4,117	100%
一般	< 30	214	32.23%	450	67.77%	664	16.13%
	30~50	325	25.00%	975	75.00%	1,300	31.58%
	> 50	21	13.64%	133	86.36%	154	3.74%
中階	< 30	45	40.91%	65	59.09%	110	2.67%
	30~50	428	31.99%	910	68.01%	1,338	32.50%
	> 50	101	23.65%	326	76.35%	427	10.37%
高階	30~50	28	43.75%	36	56.25%	64	1.55%
	> 50	17	28.33%	43	71.67%	60	1.46%

》全體員工分布（依地區、身分別）

項目		男性		女性	
		人數	占同類別員工比例	人數	占同類別員工比例
合約	正職（正式）- 非定期契約	1,179	28.64%	2,938	71.36%
區域	本國	1,162	28.45%	2,922	71.55%
	外國	17	51.52%	16	48.48%
類型	全職	1,176	28.61%	2,934	71.39%
	兼職（含工讀）	3	42.86%	4	57.14%

》新進員工分布（依年齡）

新進員工	男性		女性	
	人數	占全體新進員工比例	人數	占全體新進員工比例
< 30 歲	142	18.68%	247	32.50%
30~50 歲	125	16.45%	213	28.03%
> 50 歲	8	1.05%	25	3.29%
新進員工總數	760			
新進員工佔總人數之比率	18.46%			

註：新進率 = 新進人數/年度總人數。

》離職員工分布（依年齡）

離職員工	男性		女性	
	人數	占全體離職員工比例	人數	占全體離職員工比例
< 30 歲	103	14.47%	180	25.28%
30~50 歲	131	18.40%	216	30.34%
> 50 歲	19	2.67%	63	8.85%
離職員工總數	712			
離職員工佔總人數之比率	17.29%			

註：離職率 = 離職人數/年度總人數。

》身心障礙員工分布

男性人數	女性人數	總計人數	占全體員工比例
8	19	27	0.66%

6. BSI 查證聲明書



獨立保證意見聲明書

2021 年花旗(台灣)銀行環境社會和公司治理報告書

英國標準協會與花旗(台灣)商業銀行股份有限公司(簡稱花旗(台灣)銀行)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對 2021 年花旗(台灣)銀行環境社會和公司治理報告書進行評估和查證外，與花旗(台灣)銀行並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對 2021 年花旗(台灣)銀行環境社會和公司治理報告書所定範圍內的相關事項進行驗證之結論，而不作為其他用途。除對保證聲明書或英國標準協會聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會委託花旗(台灣)銀行提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍內基於並所限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書內容或相關事項之任何疑問，請向花旗(台灣)銀行一併回覆。

查證範圍

花旗(台灣)銀行與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範圍與 2021 年花旗(台灣)銀行環境社會和公司治理報告書揭露之報告範圍一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 節用詞對花旗(台灣)銀行進行 AA1000 會計性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊「數據」之可信度及查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結 2021 年花旗(台灣)銀行環境社會和公司治理報告書內容，對於花旗(台灣)銀行之相關運作與永續發展則提供了一個公平和客觀的觀點，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。此報告書並未夸大之不實陳述，我們相信有關花旗(台灣)銀行的環境、社會及治理等領域資訊是誠實且無誤地呈現。報告書所揭露之永續發展資訊展現了花旗(台灣)銀行對誠實對待利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 之能力之團隊執行，以及監督和執行這部分的工作，以獲得必要之誠實資料及說明。我們認為就花旗(台灣)銀行所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與查證方法。GRI 永續性標準則於核心適度揭露充分。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題關於花旗(台灣)銀行行政進行管理層面訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性。
- 與管理層討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並未直接接觸外部利害關係人。
- 閱讀 21 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工。
- 審查有關組織的關鍵性發展。
- 審查內部稽核的發現。
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據。
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 會計性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 會計性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性標準則的詳細審查結果如下：

包容性

2021 年報告書反映出花旗(台灣)銀行已持續尋求利害關係人之參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了花旗(台灣)銀行之包容性議題。

重大性

花旗(台灣)銀行公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效產生實質性影響與衝擊之重大主題，永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了花旗(台灣)銀行之重大性議題。

回應性

花旗(台灣)銀行執行來自利害關係人的期待與需求之回應。花旗(台灣)銀行已發展相關政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了花旗(台灣)銀行之回應性議題。

衝擊性

花旗(台灣)銀行已識別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。花旗(台灣)銀行已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了花旗(台灣)銀行之衝擊性議題。

GRI 永續性標準則

花旗(台灣)銀行提供有關依據 GRI 永續性標準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業標準和其相關性的特定主題 GRI 標準則之重大主題，其揭露項目依據全部標準要求之相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性標準則的永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了花旗(台灣)銀行的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份環境社會和公司治理報告書所屬責任，如同責任中所宣稱，為花旗(台灣)銀行負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與認證的領導者。本查證團隊係由其專業背景，並接受過 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會管理標準的訓練，具有主導國際貿易之成員組成。本保證團隊依據 BSI 公平交易原則執行。

For and on behalf of BSI:



Statement No: SRA-TW-2021147
2022-11-24

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nu-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan
...making excellence a habit.



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

2021 Citibank Taiwan ESG Report

The British Standards Institution is independent to Citibank Taiwan, Ltd. (hereafter referred to as Citibank Taiwan in this statement) and has no financial interest in the operation of Citibank Taiwan other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of Citibank Taiwan only for the purposes of assuring its statements relating to its ESG report, more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by Citibank Taiwan. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to Citibank Taiwan only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with Citibank Taiwan includes the following:

1. The assurance scope is consistent with the description of 2021 Citibank Taiwan ESG Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the Citibank Taiwan's adherence to AA1000 Accountability Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the 2021 Citibank Taiwan ESG Report provides a fair view of the Citibank Taiwan sustainability programmes and performances during 2021. The ESG report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the Citibank Taiwan and the sample taken. We believe that the performance information of Environment, Social and Governance (ESG) are fairly represented. The sustainability performance information disclosed in the report demonstrate Citibank Taiwan's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of ESG report assurers in accordance with the AA1000AS v3. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that Citibank Taiwan's description of their approach to AA1000AS v3 and their self-declaration in accordance with GRI Standards' Core option were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a top level review of issues raised by external parties that could be relevant to Citibank Taiwan's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 21 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018).

Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that Citibank Taiwan has sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been initiated in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for the information of Environment, Social and Governance (ESG) in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the Citibank Taiwan's inclusivity issues.

Materiality

Citibank Taiwan publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of Citibank Taiwan and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the Citibank Taiwan's management and performance. In our professional opinion the report covers the Citibank Taiwan's material issues.

Responsiveness

Citibank Taiwan has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for Citibank Taiwan is developed and continually provides the opportunity to further enhance Citibank Taiwan's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the Citibank Taiwan's responsiveness issues.

Impact

Citibank Taiwan has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. Citibank Taiwan has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the Citibank Taiwan's impact issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Citibank Taiwan provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards 2021 (For each material topic covered in the applicable GRI Sector Standard and relevant GRI Topic-specific Standard, comply with all reporting requirements for disclosures). Based on our review, we confirm that sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the Citibank Taiwan's sustainability topics.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS v3 in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

The ESG report is the responsibility of the Citibank Taiwan's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



Statement No: SRA-TW-2021147
2022-11-24

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nu-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan
...making excellence a habit.



©2022 Citigroup Inc. All rights reserved.

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