



花旗 (台灣) 銀行 Citibank Taiwan

2022 Environmental, Social & Governance Report

環境社會和公司治理報告書

目次

02	董事長的話
03	Letter from Our Chairman
04	2022 年永續成果
05	2022 Highlights

1 公司治理

06	1.1 花旗 (台灣)
08	1.2 公司治理
10	1.3 風險管理
13	1.4 人才培育

2 責任金融

17	2.1 數位科技
20	2.2 永續金融
23	2.3 客戶關係

3 環境永續

25	3.1 低碳營運
28	3.2 綠能公益

4 社會責任

29	4.1 企業公民
33	4.2 多元平權

董事長的話

Letter from our Chairman

實踐永續，是不斷精進的歷程，身為全球最大的國際銀行，花旗深信我們可以加速淨零轉型的進程，實現世界對《巴黎協定》的承諾。隨著今年《氣候變遷因應法》的通過，花旗（台灣）持續強化內部因應氣候風險的能力和策略，以驅動低碳營運的轉型，並協助我們的客戶達到永續目標，與客戶共同實踐低碳永續經濟。

為達成花旗集團 2050 年淨零碳排，包括 2030 年自身營運淨零碳排的目標，花旗（台灣）於 2022 年承作超過新台幣 30 億元永續連結型貸款及綠色貸款；同時，我們嚴格監控用電、用水量及廢棄物回收量，即使在 2022 年疫情趨緩、花旗員工重返辦公室的情況下，仍成功達成節目標。

花旗推動社會公益不遺餘力，花旗基金會針對青年就業問題，自 2016 年開始推動「邁向成功之路 Pathways to Progress」計畫，迄今已挹注超過新台幣 8,300 萬元，幫助超過 1,500 位年輕人成功開啟職涯。在這些計畫中，花旗志工皆是不可或缺的一份子；2022 年花旗全球義工日，共 3,456 人次的花旗志工及眷屬自主參與全台超過 20 場的義工活動，員工參與率為花旗集團亞太區第一。

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 2022 年改組 ESG Taskforce，提升層級，以董事會為最高指導單位，受經營管理委員會監督。在積極的監督及推動下，花旗（台灣）首度完成橫跨各事業群的 ESG 策略與目標，包括為企業客戶創造多檔 ESG 金融商品、推動全行氣候風險教育訓練，及邀請客戶參與花旗公益碳權計畫等，由上而下策動花旗在台灣的可持續治理。

花旗 2022 年成果豐碩，獲國內外多個重要獎項肯定，包括連續 26 年獲得《金融亞洲雜誌》「最佳國際銀行獎」、連續 20 年蟬聯《財資雜誌》(Triple A)「最佳國際銀行獎」。在全球營運策略調整之下，花旗將透過業務及核心競爭力，聚焦企業金融業務，持續推動負責任金融及企業永續成長，創建永續、共融與共好的未來。



Letter from Our Chairman

Citi is committed to tackling ESG challenges in a comprehensive manner. As the world's most global bank, we believe that we can help drive transition to a net zero economy and contribute toward making good on the promise of the Paris Agreement. With the passing of the Climate Change Response Act this year in Taiwan, Citi Taiwan has focused on strengthening its internal capabilities and strategies to accelerate the transition to low-carbon operations and deliver for our clients to help them sustain their businesses for the future.

We view driving the larger ESG agenda as a strategic priority which is being guided by a committed management team at Citi Taiwan. We have constituted several task forces to advance various aspects of ESG, including but not limited to climate risk and have implemented actions across the 3 pillars of ESG.

To make progress toward Citi's goal of financing net-zero greenhouse gas emissions by 2050

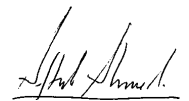
including reaching operational zero emissions by 2030, we are proud to have financed more than NT\$3 billion in 2022 by providing sustainability-linked loans, tailored to suit clients' needs in their low-carbon transition. On the other hand, we have strictly monitored our energy consumption and have exceeded the energy saving goal even when Citi employees returned to the office last year.

To lift up local communities, since 2016 Citi Foundation has been promoting the "Pathways to Progress" program for youth empowerment and has invested more than NT\$93 million to help over 1,500 young people successfully start their careers and pursue their dreams. None of this work can be done without our energized and motivated Citi Volunteers. A total of 3,456 Citi colleagues, their families and friends joined the 2022 Citi Global Community Day in more than 20 volunteer activities throughout Taiwan during the two-month period, making it the highest employee participation rate in Citi's Asia Pacific region.

In line with Citi's sustainability goals and strategies and in response to the expectations of regulators, Citi Taiwan has restructured the ESG Taskforce in 2022, elevating it to a higher level with the Board of Directors as the highest directing unit and under the supervision of the Country

Coordination Committee (CCC) and Risk Management Committee (RMC). Under active supervision, Citi Taiwan has completed our first ESG strategies and goals covering all business groups, including the creation of multiple ESG-linked products for institutional clients, promotion of bank-wide climate risk training and the second phase of the charitable carbon credit project. We are committed to furthering the idea that ESG is everyone's business.

The year 2022 was a fruitful one for Citi, as we were honored with several major domestic and international awards, including "Best International Bank" by FinanceAsia for the 26th consecutive year and "Best Bank - Global" by The Asset (Triple A) for the 20th consecutive year. Citi Taiwan will remain laser-focused on delivering on our mandate and executing on our strategic priorities with excellence and empathy. We look forward to delivering the full power of our global network to enable the growth of our institutional clients and help them in their own low-carbon transitions.



Aftab Ahmed
Chairman

2022 年永續成果

環境保護

- 規劃永續金融方案超過新台幣 **30 億元**
承作永續連結型貸款及綠色貸款總金額超過新台幣 30 億元。
- 人工作業減量幅度達 **7%**
針對企業客戶推出網路銀行取代紙本人工指示交易作業，人工指示交易每月平均受理件數減量幅度達 7%。
- 節電 **2.41%**
- 廢棄物回收總量大幅提高 **2 倍**
- 在地採購之總金額達新台幣 **49 億元**
- 綠色採購金額達新台幣 **2,764 萬元**

社會責任

- 投入金融知識教育超過新台幣 **1.32 億元**
自 2004 年起投入金融知識教育總金額超過新台幣 1.32 億元，受惠對象超過 80 萬人。
- 花旗全球義工日 **3,456 人次**
花旗全球義工日共有 3,456 人次的花旗志工及眷屬自主響應。
- 培力在地青年超過新台幣 **2,100 萬元**
花旗基金會投入超過新台幣 2,100 萬元，支持在地公益團體培力青年，累計幫助超過 1,500 位年輕人成功開啟職涯。

公司治理

- 教育訓練時數 **39,271 小時**
花旗將公平待客原則政策與策略、內部遵循章則及行為準則，納入教育訓練之必修課程，2022 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 39,271 小時，完成率約達 317%。
- 女性董事占比為 **42.86%**
- 花旗女性同仁比例為 **71.4%**
- **64.7%** 的協理至董事總經理職位由女性任職



2022 Highlights

Environmental

- Provided sustainability-linked loans of more than **NT\$3 billion** in 2022 to support institutional clients' efforts in reducing air and wastewater, and help institutional clients upgrade and transform their industries
- Paper-based manual transactions for institutional clients reduced by **7%** with the promotion of online banking
- **2.41%** energy saved
- Total amount of recycled waste **doubled**
- Total local purchases in Taiwan amounted to **NT\$4.9 billion**
- Green purchases amounted to **NT\$27.64 million**

Social

- Invested more than **NT\$132 million** since 2004 in financial literacy education where more than 800,000 people have benefited
- **3,456** Citi colleagues and their families volunteered in environmental actions as part of 2022 Global Community Day at Citi Taiwan
- Committed **NT\$21 million** through the Citi Foundation to non-profits supporting youth empowerment and employment throughout Taiwan

Governance

- Total training hours for Treating Customers Fairly reached **39,271 hours**
- Female directors made up **42.86%** of the Board of Directors
- Female employees accounted for **71.4%** of Citi Taiwan's workforce
- **64.7%** of senior manager to managing director positions at Citi Taiwan held by women

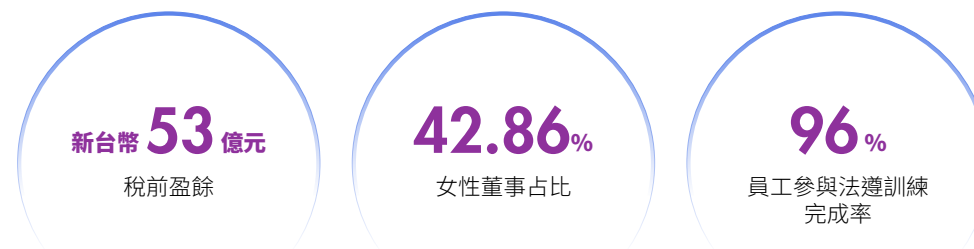


1 公司治理

Corporate Governance

Corporate Governance

- 1.1 花旗 (台灣)
Overview
- 1.2 公司治理
Governance
- 1.3 風險管理
Risk Management
- 1.4 人才培育
Talent Cultivation



1.1 花旗 (台灣)

花旗集團是全球銀行的領導品牌，營運範圍遍及全球近 160 多個國家，擁有約兩億名客戶，為全球消費者、企業、政府及機構提供多元化金融產品和服務。

關於花旗 (台灣)

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 2022 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。

花旗在近 160 多個國家提供超過 135 種貨幣的交易，同時為 800 多家跨國公司、1,600 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。

“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。”

財務績效

花旗 (台灣) 擁有強健及充裕的資本，2022 年稅前資產報酬率 (ROA) 和稅前股東權益報酬率 (ROE) 分別為 0.67% 及 5.04%。在信用評等方面，惠譽信評於 2023 年 2 月 7 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。

2022 年
稅前資產報酬率
(ROA)
0.67%

2022 年
稅前股東權益報酬率
(ROE)
5.04%

花旗 (台灣) 財務績效

項目	2022 年
稅前盈餘 (新台幣億元)	53
稅後盈餘 (新台幣億元)	46
稅後每股盈餘 (新台幣元)	0.82
稅後資產報酬率	0.58%

項目	2022 年 (單位：仟元)
營業收入	24,098,373
營業費用 ^{註①}	18,769,969
員工薪資福利	8,348,386
支付股東的股利	3,631,815
支付政府稅金 ^{註②}	1,496,582
社會投資 / 捐贈費用	28,679
留存的經濟價值 ^{註③}	1,239,376

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 (\$1,039,369 仟元) 及所得稅費用 (\$457,213 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。

獲獎紀錄

頒獎單位	獎項名稱
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
	最佳國際企業及機構財務顧問
	最佳股權籌資財務顧問
	最佳國際併購財務顧問
	最佳交易 - 全球存託憑證、福爾摩沙債券、公司債、併購案
中華民國全國商業總會	金商獎：優良外商
亞元雜誌	最佳投資銀行
財訊雙週刊 2022 財富管理大獎	外商銀行最佳服務獎
	外商銀行最佳財富增值獎
	外商銀行最佳客戶推薦獎
	外商銀行最佳數位金融獎
讀者文摘	2022 信譽品牌：信用卡發卡銀行金獎
	2022 信譽品牌：財富管理銀行金獎
卓越雜誌	最佳 ESG 永續獎
	最佳多元產品獎
天下雜誌	天下永續公民獎：外商企業組
1111 人力銀行	幸福企業獎

1.2 公司治理

花旗具健全且完善的治理制度，且董事會日益重視永續趨勢，於 2022 年提升花旗 ESG Taskforce 層級，由董事會直接監督；為降低組織營運風險，花旗落實法令遵循，定期強化內部審查流程。花旗極為重視人才發展，提供優於市場福利措施，並持續透過系統性的訓練，培育優秀人才，讓花旗成為客戶可信賴的夥伴。

花旗董事會

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（台灣）董事會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。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技能之能力，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，2022 年共召開 12 次會議，
成員出席率約 **96.43%**

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，2022 年董事進修研習時數總時數約 73 小時。

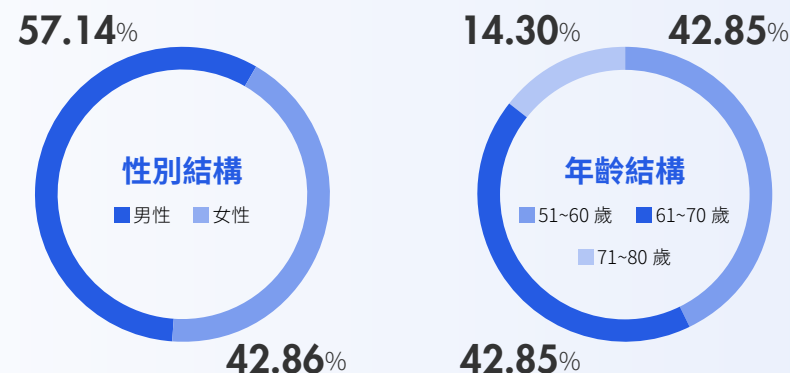
花旗董事會架構

審計委員會

- 董事會設置之功能性委員會
- 合議制
- 由全體獨立董事組成，人數不得少於 3 人

董事會

- 公司之法定、必備之業務執行機關
- 合議制
- 公開發行公司董事不得少於 5 人
- 董事任期不得逾 3 年，但得連選連任。另依公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第 5 條第 6 項規定，獨立董事候選人已連續擔任該公司獨立董事任期達三屆者，公司應於公告獨立董事候選人審查結果時併同公告繼續提名其擔任獨立董事之理由，並於股東會選任時向股東說明前開理由



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 年設置推動永續發展業務單位 -ESG Taskforce，並於 2022 年提升層級，由各部門高階主管組成及帶領 ESG Taskforce 轄下五個工作小組，分別為責任金融、公司治理、環境保護、員工照顧及社會參與工作小組。ESG Taskforce 由本行董事會授權與監督，受經營管理委員會指導，每半年定期向董事會報告。

花旗 ESG Taskforce 架構



誠信經營

花旗遵循花旗集團的使命，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。花旗不遺餘力在企業內落實全面性的誠信管理，從制度面著手，建立行為準則，嚴格規範及要求董事會和員工的道德行為。

花旗全體員工皆需通過花旗《行為準則》訓練，並每年接受洗錢防制及反貪腐之法遵訓練，2022 年一般員工參與《行為準則》訓練完成率为 97%，參與洗錢防制及反貪腐之法遵訓練完成率为 96%。此外，法遵長、法遵中心所屬人員、以及各單位法遵主管（Business Unit Compliance Officer, BUCO）每年至少參加 15 小時之在職教育訓練，訓練內容包含新修正法令、新種業務、新種金融商品，以及反貪腐之單元。2022 年各單位法遵主管共 191 人皆完成在職教育訓練，完成課程比例 100%。

花旗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。

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：

業務管理、洗錢防制技術 (AML Technology)

花旗的每個業務部門，包括業務內風險人員，都擁有管理業務固有的或由業務衍生的風險，包括合規風險，並負責制定控制措施以降低關鍵風險，執行內部控制，並促進合規和控制文化。

洗錢防制技術滿足企業和全球反洗錢的技術需求，以成功實施全球反洗錢計劃。

獨立風險管理部門

花旗的獨立風險管理部門，制定花旗及其業務管理和監督風險的標準，包括遵守適用法律、監管要求、政策、程序和道德行為標準。此外，獨立的風險管理部門為花旗的業務提供建議和培訓，並建立工具、方法、流程和對業務使用的控制的監督，以培養合規和控制文化並滿足這些標準。

內部稽核

花旗的內部稽核部門，根據花旗集團董事會及審計委員會批准的基於風險的稽核計劃和方法，獨立審查上述其他防線的活動。

一般員工參與洗錢防制 (AML) 及反貪腐 (AB) 訓練統計表

應完成人數	4,215 人
已完成人數	4,057 人
訓練總時數	4,057 小時

訓練完成率为 **96%**

註：未完成者為休產假或休養假者，其餘員工皆已完成。

1.3 風險管理

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。隨著氣候風險日益加劇，花旗不斷審視自身因應氣候變遷之風險與能力，並依據主管機關《本國銀行氣候風險財務揭露指引》，完成治理框架、策略、風險管理、指標與目標等相關揭露。

風險管理架構

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。為執行風險控管業務，花旗設有風險管理組織，負責各項風險控管，包括：

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。
企金暨商業金融風險總管理中心	轄下由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。而企金風險管理中心則負責本國大型企業、跨國企業在台分支及政府部門公營企業授信案件審查及債權管理作業。另金融同業風險管理中心則負責金融同業授信審查管理作業及金融交易事業群之交易對手之風險管理。
作業風險管理中心	負責制定作業風險管理之規定，質詢作業風險架構整體之實施，並質詢第一道防線所執行作業風險管理活動之結果及其品質。
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。

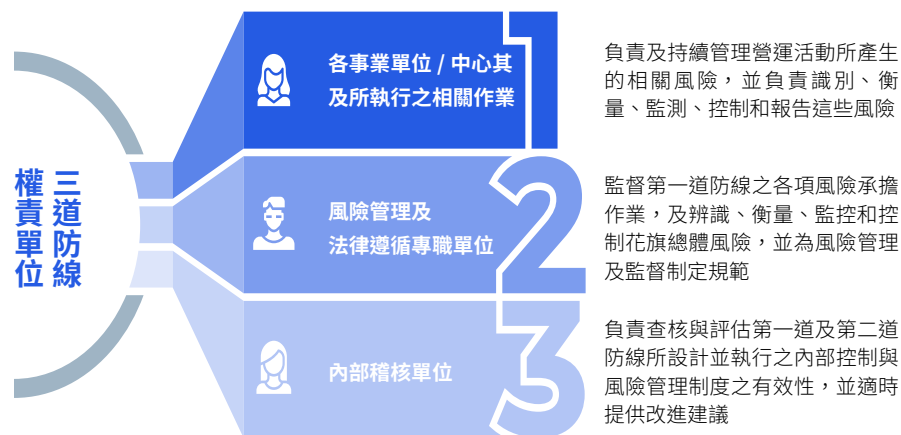
消金作業風險管理中心

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。

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。



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」，2022 年「風控革新週」主題為「Everyone is a Risk Manager」，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，提升自己對風險管理的意識和知識。

氣候變遷風險管理 (TCFD)

花旗 (台灣) 持續強化氣候治理架構，隨著集團腳步不斷加深對氣候風險的了解，並配合花旗集團淨零碳排放策略的進展，致力於推動氣候風險之監督及管理，確保公司朝穩健經營與永續發展邁進。

治理

花旗 (台灣) 於 2022 年經董事會核准通過「環境和社會風險管理政策」及「氣候風險管理政策」，依據集團之環境和社會風險管理政策 (Environmental and Social Risk Management Policy, ESRM Policy) 與 Climate Risk Management Framework 建立氣候相關風險管理的基礎，包括針對如何識別、衡量、監測、控制和報告氣候相關風險，並提供管理框架。董事會及高階管理層將氣候風險因素納入本行之策略及經營計畫中，並遵循集團所制定氣候相關風險之工作計畫，保持與集團一致的氣候風險管理實踐的承諾，循序建立氣候相關之風險與機會之管理與報告機制。



花旗的氣候治理組織圖

董事會

- 負責監督與管理氣候相關議題並將其影響納入風險胃納、策略及經營決策中
- 負責核定氣候風險管理政策，並據以指導、監督及管理銀行對氣候風險之暴險情形，確保銀行訂定之定性及定量措施符合其風險胃納
- 具備氣候風險對公司財務之可能影響的認知，並對確保建立及維持適當有效之氣候風險管理制度負有最終之責任

高階管理階層

經營管理委員會

- 由總經理擔任主席
- 負責執行董事會訂定之經營策略及指導方針，並適時地訂定與調整本行各項經營管理政策，包含推動氣候相關工作
- 負責監督、指導 ESG 專案小組進行氣候治理、策略、機會及相關指標與目標之規劃與推動
- 氣候治理、策略、機會及相關指標與目標之審議
- 每半年呈報董事會氣候議題管理情形

風險管理委員會

- 由董事長及企金暨商業金融風險總管理中心負責人共同擔任主席
- 負責風險 (包含氣候相關風險) 管理政策之監督與控管
- 氣候風險管理措施、相關指標與目標之規劃與審議
- 每半年呈報董事會風險管理情形

執行團隊

ESG 專案小組 (ESG Taskforce)

- 確保有效識別、評估和管理自身及業務相關之潛在 ESG 風險 (含氣候風險)，辨識氣候相關機會、推動與執行策略、訂定指標與目標及執行本行氣候相關對外之揭露
- 本專案小組分為五個工作小組分別為責任金融、公司治理、環境保護、員工照顧、社會參與

策略

花旗集團宣示將在 2050 年前實現淨零碳排放的目標，花旗（台灣）將這段轉型過渡期視為機會，積極應對氣候危機，並期望能夠支持我們客戶轉型。現階段花旗集團已針對汽車製造、商用不動產、能源、發電、鋼鐵及燃煤產業訂定相關碳強度目標，花旗的環境和社會風險管理政策評估亦詳細說明相關的行業融資限制，並規劃近期開始試行客戶淨零審查調查，了解特定產業客戶的碳排情形，以利內部評估相關氣候風險，並與客戶合作制定客戶的轉型計畫。

花旗集團已將其氣候風險納入集團風險胃納聲明，目前處於開發和整合氣候風險指標和關鍵指標的早期階段，未來一到兩年，將陸續擴及至其他產業，包含農業、航空、水泥、航運、鋁業等。

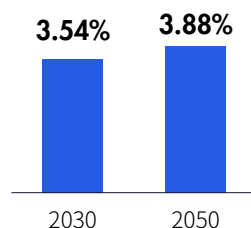
同時，呼應集團 2030 年前達成一兆美元的永續融資的承諾，花旗（台灣）冀望本業核心能力發揮關鍵作用，並依據現行針對特定產業所訂定之相關限額與管理政策，推使企業朝永續的低碳經濟轉型，確保貸款授信的金額能被運用於環境保護、永續經營的範疇，推動社會成長與經濟進步，加速落實企業永續。

風險管理

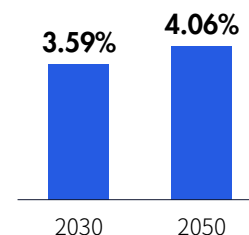
花旗（台灣）依循金融監督管理委員會訂定之「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，並符合花旗集團氣候風險管理架構，於檢視確認花旗集團政策與我國相關法令規範並無扞格後，董事會於 2022 年核准通過「氣候

氣候變遷情境分析

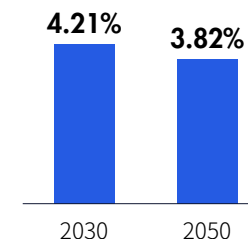
有序轉型情境 (Orderly)



無政策情境 (Hot House World)



無序轉型情境 (Disorderly)



風險管理政策」，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，以反映管理氣候相關金融風險的新增工具和流程的發展，以及不斷演變的氣候風險行業標準和做法。

花旗（台灣）依循著集團的企業風險管理框架將氣候風險視為一交叉風險 (Crosscutting risk)，為評估各種氣候風險對花旗（台灣）的衝擊，花旗參考「氣候相關財務揭露工作小組」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）對轉型和實體氣候風險的分類，並按風險類別衡量氣候因子對花旗（台灣）的潛在影響，以進行有效管理。同時，花旗依照主管機關頒佈之方法論辦理氣候變遷情境分析，藉以評估氣候變遷對於本行授信部位（包含企業授信、房貸、擔保及無擔保貸款等）可能造成的違約損失。

此情境分析主要依據綠色金融體系網絡 (Network of Central Banks and Supervisors for Greening the

Financial System) 於 2021 年所產出之階段二情境資訊，將未來之實體風險及轉型風險強度區分為三大類：有序轉型、無序轉型及無政策，並模擬擬分別在 2030 及 2050 年可能產生的預期損失。分析結果分為六種情境，包括「2030 年有序轉型」、「2030 年無序轉型」、「2030 年無政策」、「2050 年有序轉型」、「2050 年無序轉型」、「2050 年無政策」，估算出信用風險預期額外損失占 2022 年銀行淨值之比例，結果說明如上圖。

指標與目標

面對氣候變遷及極端氣候所引發的天災，花旗（台灣）以環境永續為主要思維，致力建構綠色低碳的企業環境。我們透過氣候風險熱圖及營運減碳管理，實踐對環境的承諾。花旗（台灣）2022 年氣候風險暴險情形，及淨零碳排和氣候相關目標方面之成果表現，請參閱花旗（台灣）2022 氣候相關風險揭露報告書 p. 26-29。

1.4 人才培育

花旗重視人才發展，提供優於市場的福利措施，並透過系統性的訓練和完整的培訓計畫，打造世界級的金融人才。

人才吸引與留任

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，並透過完整的薪酬方案，與同仁共享公司的營運成果，及多項貼心的福利措施，為同仁打造幸福職場，關注員工身心平衡，重視兩性平權，鼓勵多元文化發展。



員工基本起薪

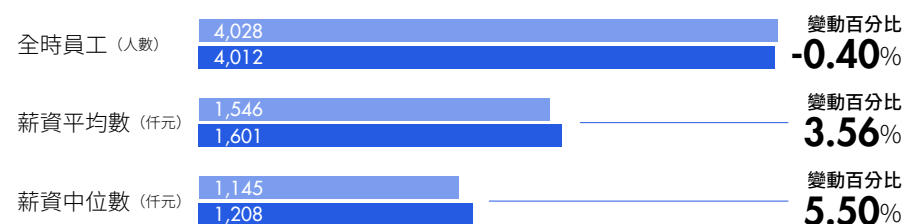
■ 台灣基本薪資 ■ 花旗男性基本起薪 ■ 花旗女性基本起薪



花旗基本起薪是台灣基本薪資的 **1.25** 倍

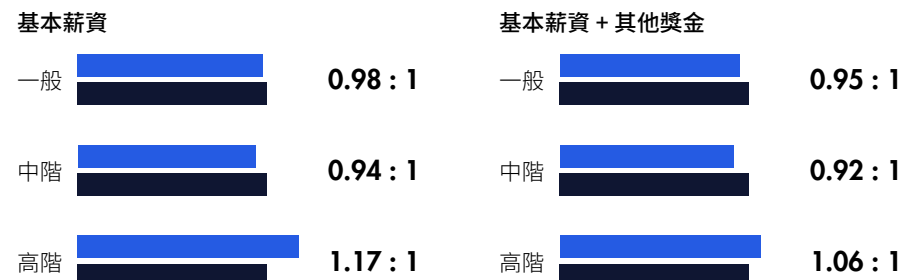
非擔任主管職務之全時同仁福利費用

■ 2021 年 ■ 2022 年



花旗女性對男性之薪酬比率

■ 女 ■ 男



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。



員工福利

健康與諮詢服務

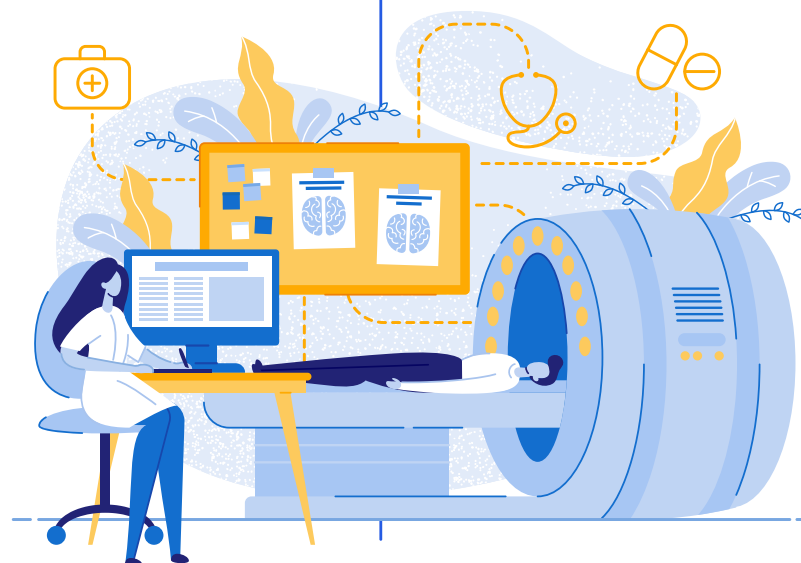
- 優於勞基法的健檢方案，及多家特約健檢機構供同仁選擇。
- 自 2017 年起推動 **員工協助方案** (Employee Assistance Program, EAP)，提供同仁不限次數的電話線上諮詢，及每人 1 年 6 次的面對面諮詢服務。**2022 年共 146 人次使用 EAP 服務。**
- 每月提供醫師諮詢服務，員工可藉由一對一的諮詢或透過電話諮詢，解決健康及疾病相關問題，**2022 年共 44 名員工使用臨場醫師諮詢服務。**
- 不定期寄發 Live Well at Citi 相關訊息給全體同仁，及舉辦健康講座，讓同仁學習工作與生活平衡，**2022 年花旗共舉辦五場健康講座，參與人次達 764 人。**
- 因應國內疫情升溫，提供**確診同仁照護協助方案**，包括一次性特別津貼新台幣 20,000 元、脈衝式血氧機、家用氧氣製造機，及同仁免費醫師諮詢。

特別休假福利

- 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。
- 服務年資每 5、10、15、20、25 年者，可獲得**服務年資獎及服務年資假一天**；服務年資屆滿 15 年以上，頒發**水晶獎座**。

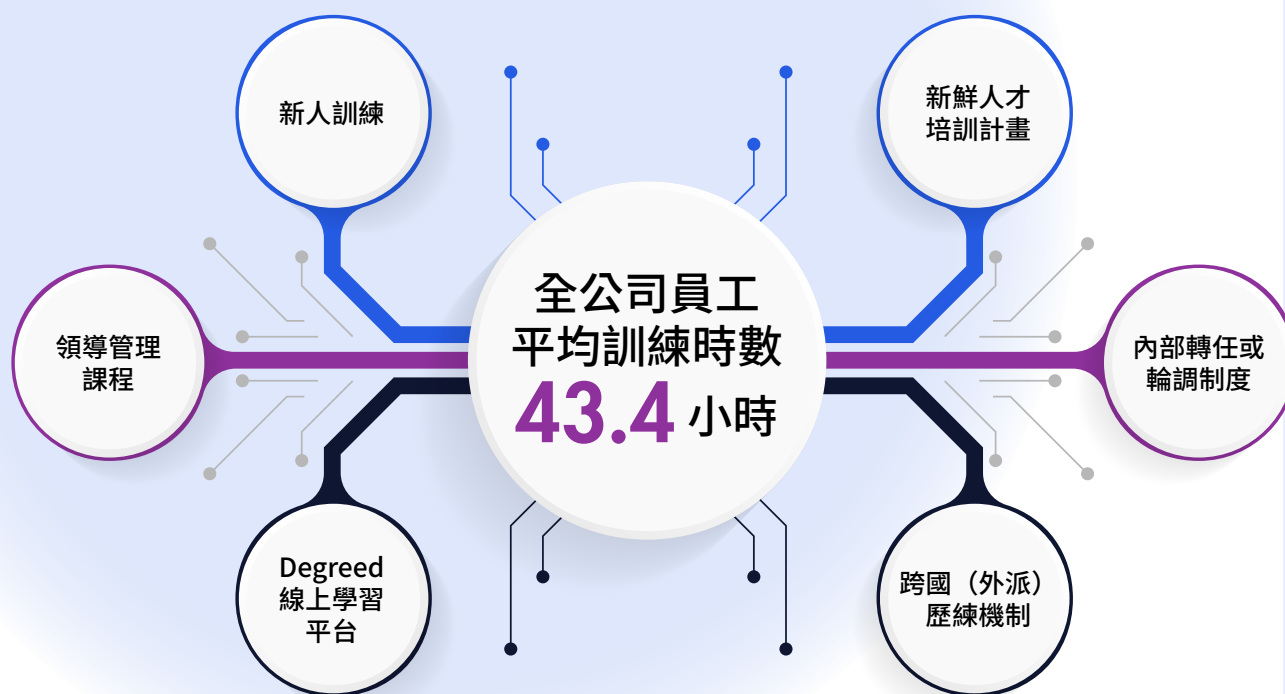
其他權益保障

- 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）。
- 員工優惠利率（房貸及消費性貸款），幫助員工減輕家庭負擔。
- 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。



人才培育與發展

花旗運用跨國營運優勢，建置綿密、紮實的員工培訓計畫，上至區域管理人與地方管理階層，下至基層同仁，皆提供完整的教育訓練課程、跨國培訓機會，及輪調計畫，讓人才的發展，能夠更適性、適所。花旗重視員工的職涯成長與發展，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。



1 新人訓練

所有新進同仁在到職三個月內都必須參與為期一天的新人訓課程，課程除了公司使命、歷史、組織、政策、制度、福利、社會責任，更著重永續發展、多元共容及道德文化的議題探討，另也包含勞工健康安全衛生訓練。

2022 新進員工訓練成果

訓練總時數 (小時)



人均受訓時數 (小時)



■ 男性員工 ■ 女性員工

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)

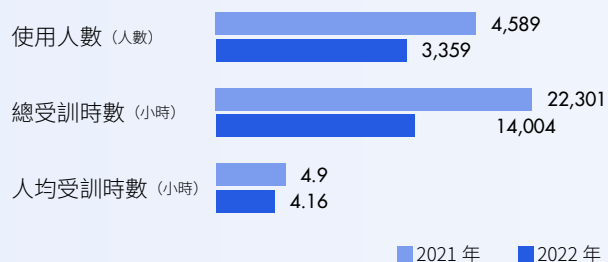
2 領導管理課程

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。

3 Degreed 線上學習平台

花旗自 2018 年推行並啟動 Degreed 線上學習平台，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，隨時隨地利用手機、平板、或電腦進行自我學習。2022 年使用人數 3,359 人、總受訓時數 14,004 小時、人均受訓時數 4.16 小時。

Degreed 線上學習使用狀況



4 新鮮人才培訓計畫

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。藉由暑期實習計畫，學生參與花旗集團安排的訓練與課程、國內高階主管以及亞太區和全球高階主管的視訊對話，進一步培養銀行管理階層的視野與策略。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。

花旗暑期實習生計畫

- 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，有機會直接轉為隔年儲備主管的機會

花旗儲備主管計畫

- 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
- 於紐約受訓，與各國儲備主管互動交流
- 高階主管授課並擔任職涯導師，安排儲備主管學長姊協助指導

5 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。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。

6 跨國（外派）歷練機制

花旗針對企業金融事業群、消費金融事業群、營運暨資訊事業群各有不同的跨國外派人才發展輪調計畫，培育具有全球跨國企業金融經驗的未來領導者。



2 責任金融 Responsible Finance

— Responsible Finance

- 2.1 數位科技
Digital Transformation
- 2.2 永續金融
Sustainable Finance
- 2.3 客戶關係
Customer Relations

2.1 數位科技

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，同時確保數據資料安全與客戶隱私，提升客戶滿意度。

金融數位創新

花旗致力發展數位金融科技，在保障資訊安全的前提下，持續推出數位化金融服務，將「Be The Best for Our Clients」實踐在創新產品及服務上，提供客戶線上線下、虛實整合的創新金融服務。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2022年，花旗（台灣）銀行使用行動銀行的活躍用戶數，相較於2021年成長高達6.7%。在信用卡開卡方面，

新台幣 **762** 億元

CitiDirect® 網路銀行
月平均交易金額

超過新台幣 **30** 億元

永續連結型貸款及綠色貸款
承作總金額

超過新台幣 **1.32** 億元

投入理財教育金額

截至2022年，有將近8成的信用卡開卡，是透過數位通路操作。隨著持續推廣數位化，在有財務交易的活躍用戶中，將近五成的客戶也是行動銀行的活躍用戶。

花旗行動生活家 APP

花旗持續改善使用者體驗，自2022年起於「花旗行動生活家」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，帶給本行客戶更便利且全面的數位服務。

花旗行動生活家 APP 的活躍用戶數

2021	1,073,759
2022	1,145,388

相比2021年更成長多達 **6.7%**

• 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。

1



全方位財智規劃 (Total Wealth Advisor)

花旗持續升級全方位財智規劃 (Total Wealth Advisor)，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。

2



全球速匯與全球帳戶總覽

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受有此服務。

• 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。

1



外匯交易留單服務 (eFX)

有別一般傳統銀行僅能進行外幣交易，花旗「外匯交易留單服務」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。

3



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。

4



花旗全球外幣通

客戶可透過花旗行動生活家 APP 一鍵開啟全球外幣通功能，開啟全球外幣通功能後，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，並提供高達 14 種的交易幣別。

2



外國股票 /ETF 交易

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。有別傳統銀行之網路銀行僅提供基金交易服務，花旗提供更豐富之資產類別予客戶選擇，深化本行財富管理之客戶體驗及優勢。

■ 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。

■ 企業版網路銀行 (CitiDirect®)

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，花旗持續創新、與時俱進，優化企業數位銀行平台——CitiDirect® 網路銀行及行動銀行之使用者介面，將多項功能清楚呈現於單一顯示頁面，提升用戶體驗。優化後的CitiDirect® 網路銀行，客戶一次登入即可瀏覽全球帳戶，也可為登入帳戶設定個別化名稱，方便使用者辨識，同時提升網銀的安全性；客戶亦可自行設計對帳單與報表的資訊與格式，滿足不同需求。此外，行動版CitiDirect® 支援指紋、臉部生物辨識及QR碼，透過啟動生物辨識及掃QR碼即可取



代傳統的實體動態密碼卡，讓客戶登入更便利。這項新服務不僅讓客戶在行動裝置上能即時瀏覽其全球資金部位，協助他們更有效率地管理營運資金，以因應快速變化的環境，更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。2022年CitiDirect® 網路銀行月平均交易量为15萬筆，月平均交易金額約為新台幣762億元。

■ 多元應用程式介面服務 (CitiConnect API)

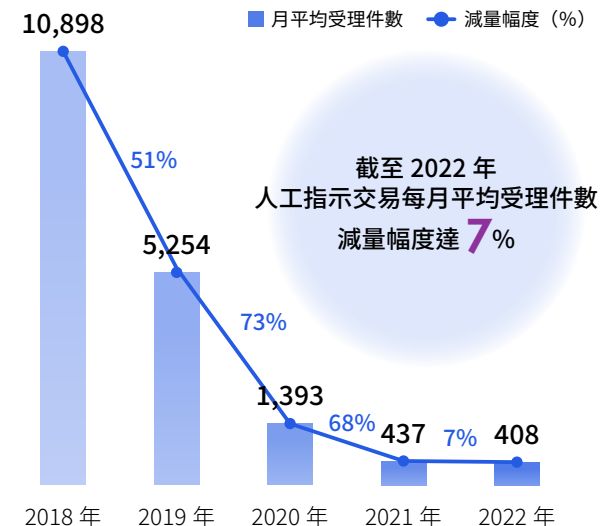
為滿足企業多元化的金融服務需求並推動數位化的交易管道，花旗提供CitiConnect for File (H2H, Host to Host) 及CitiConnect API (Application Program Interface) 應用方案，客戶可使用H2H或CitiConnect API與花旗進行串接，建立更為自動且即時的資訊管道，用於發起匯款、帳戶資訊查詢等資訊傳輸，具有即時匯款、報表需求的客戶即可享受數位化且即時的匯款體驗，並以此建立自動化的付款流程。API應用程式介面服務的關鍵，主要在於能夠快速、簡易地透過數位平台，提供客戶快速的金融服務，有效協助企業客戶

簡化帳務流程，達到高效率的資訊整合綜效。2022年CitiConnect for File及API月平均交易量为52萬筆，月平均交易金額約為新台幣95億元。

■ 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2022年，人工指示交易每月平均受理件數，已從2021年的437件減少至408件，減量幅度達7%。

人工指示交易每月平均受理件數



資訊安全

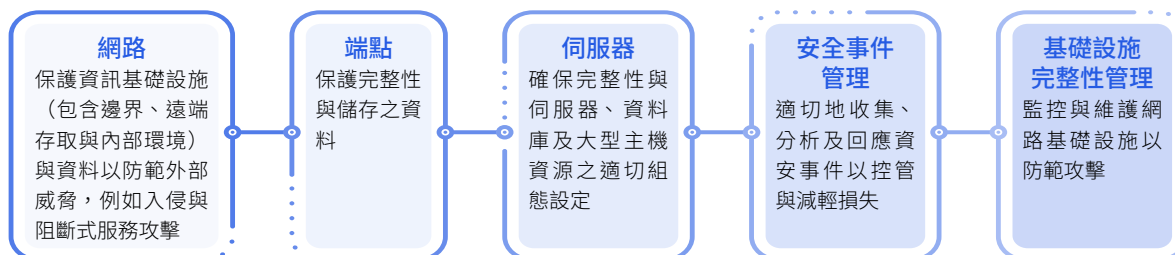
花旗設立專責資訊安全單位，並指派高階主管擔任資安長，針對本行資訊安全整體執行情形，定期回報管理階層與董事會，包括每月通報資訊安全風險指標、每季向風險管理委員會報告資訊安全事件，及每年向公司董事會陳報資訊安全整體執行情形等。同時，依據本國相關金融法規，每年執行電腦系統資訊安全評估並呈報至董事會。花旗致力於保護客戶資料及隱私，建置完整的個人資料保護體系，每年度持續監控執行成效以確保有效落實客戶資料保護。花旗要求所有新進人員及全行員工皆須完成資訊安全訓練，明確了解來自外部的網路安全威脅與本行的資訊安全管理要求，所有花旗員工每年也必須完成個人資料保護認知教育訓練。

2022 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%**。

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

花旗集團在既有資訊安全管控機制上，部署多層次的資訊安全防禦架構，並持續強化與建置資訊安全監控機制，包括強化外寄郵件監控措施，建置跨集團內部郵件監控機制等。同時，加強網路縱深防禦，以達到更有效之網路威脅抑制措施。

花旗資訊安全管控機制



2.2 永續金融

花旗遵循赤道原則與責任銀行原則，將環境與社會風險納入融資授信考量，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。

責任授信

花旗以《環境與社會風險管理政策》（ESRM）作為企業融資授信過程之最高指導原則，另針對企業授信流程，制定一套嚴謹且納入各項風險因子的評估標準，並導入氣候風險評估記分卡（Climate Risk Assessment & Scorecard, CRAS），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。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，則可能婉拒企業之融資需求。



ESG 授信

花旗集團一直致力於在責任金融方面扮演領導者的角色，持續發揮金融本業核心能力並朝向永續金融領域邁進。2022 年業務單位除了嚴格落實花旗集團《環境與社會責任授信政策》（Environmental and Social Policy Framework），主要實績為承作永續連結型貸款及綠色貸款，承作總金額超過新台幣 30 億元，鼓勵企業客戶降低空氣及水汙染、促進廢水的回收及再利用，並且協助企業客戶進行產業再升級暨轉型。

花旗集團擁有全方位的金融產品，包括但不限於綠色供應鏈融資、綠色或社會責任連結債券及永續定存等產品，鼓勵並協助客戶的永續經營。同時，在 ESG 授信方面，花旗也非常關注客戶的 ESG 相關表現與風險管理，以適時提供相應的評估與授信。除此之外，業務



截至 2022 年 12 月 31 日，
總放款餘額約 **439** 億元

單位亦致力於提供策略諮詢方案，妥善的運用資本市場的管道及花旗集團在海內外的資源及據點，協助企業進行業務及能源轉型，以實現其淨零目標。

花旗積極實踐永續金融，響應政府六大核心戰略產業放款方案，驅動核心戰略產業深根發展，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 2022 年 12 月 31 日，總放款餘額約 439 億元。

花旗授信流程

客戶向銀行表達融資需求，
提供相關的公司基本文件及財務資料。



業務單位進行盡職調查以符合 KYC/ AML 的各項規範與要求，
並依據相關準則及規章受理融資案件申請

- 花旗集團一般徵授信規範與準則
- 花旗集團內部政策與法規遵循要點及遵守相關法律規章
- 花旗集團內部社會及環境風險檢核
- 當地主管機關規範



業務及徵信單位遵守花旗環境與社會風險管理政策
（Environmental and Social Risk Management Policy, ESRM policy）
規定將相關的環境和社會風險納入信用審批當中，評估授信案件是否涉及「社會及環境相關風險」，遵守本政策所規定的授信分析、文件和核准流程要求。



某些行業具有特別敏感的環境和社會風險，在引進任何活躍於該特定行業的新客戶之前，必須事先諮詢 ESRM 專責單位，並依照內部相關核准規定進行案件核貸作業。

審查單位除依據該授信案件之財務評估外，需考量 ESRM 專責單位的最終意見進行核貸評估。



確認無涉及違反社會及環境安全疑慮，則視為一般案件，根據其公司治理、產業現況與展望、財務及營運風險等分析，進行核貸。

永續貿易產品

目前花旗台灣針對企業永續金融共提供綠色貿易貸款、永續連結貿易貸款、以及永續連結供應鏈融資三種產品，以支援客戶之轉型計畫。

永續貿易產品	屬性	宗旨	應用
永續貿易貸款	基於綠色貸款 / 社會貸款原則的貸款	促進環保和社會責任可持續發展	用於購買和安裝綠色技術，支持環保項目和綠色能源發展，也用於基礎建設改善及提升社會多元性、公平性專案項目，支持教育及食品安全、提升弱勢權益等
永續連結貿易貸款	基於可持續發展原則的貸款	促進企業實現環境、社會和治理方面的可持續發展目標	用於支持企業建立永續供應鏈，包括採購符合可持續發展要求的原材料、支持社區發展和提高員工福利等
永續連結供應鏈融資	財務產品	幫助企業實現可持續發展目標，同時促進整個供應鏈的可持續發展	用於支持供應鏈中的企業採購和開發符合可持續發展要求的產品和技術，並建立環保和社會責任的供應鏈，支持供應鏈中的小企業和社區發展，以及改善員工福利



普惠金融

響應聯合國永續發展目標中的消除貧窮，花旗致力在台灣推動普惠金融（Financial Inclusion），讓大眾有平等機會獲得負責任、永續的金融服務。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、移工，同時持續服務弱勢青年，協助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 1.32 億元。

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，加強移工的中文能力與金融知識，強化理財能力並提升對金融工具和服務的認識，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。

2022 年共 1,206 名移工參與課程，其中 206 名移工完成 45 小時實體課程，1,000 名移工完成 80 小時線上課程。完成實體課程的移工中，72% 取得基本財務管理知識及中文能力。

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，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。2022 年於全台共舉辦 3 場理財工作坊，70 名失親青年參與。

2.3 客戶關係

花旗秉持以客為尊、公平待客精神，定期調查客戶滿意度，並透過每年的「以客為念」專案，鼓勵同仁從客戶角度出發，檢視產品與服務是否符合客戶需求，持續優化客戶體驗。

公平待客

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。

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。

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、內部遵循章則及行為準則，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。

除了訓練之外，花旗各事業單位均須指派「公平待客原則負責人員」，督導單位之執行情形，高階主管治理會議及董事會也定期檢視公平待客原則執行情形及改善措施，以有效達到公平待客原則之執行。

實際完成培訓課程時數 **39,271** 小時
完成率約達 **317**%



消費金融總事業群

平均每位同仁共完成
12.5 小時相關之教育訓練

企業金融各事業群

平均每位同仁共完成
5 小時相關之教育訓練

以客為念 (Client Obsession)

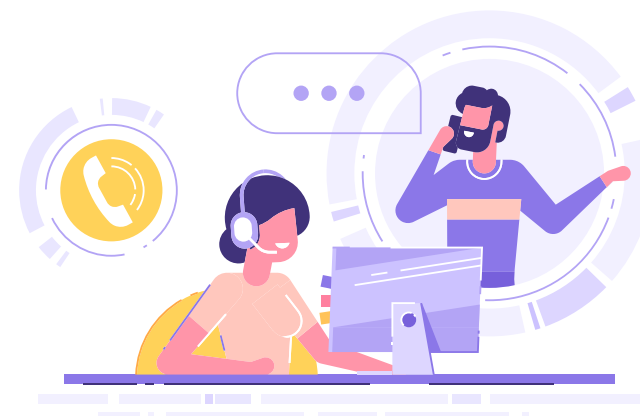
為實踐我們對客戶的承諾，由董事會及高層主管指示，以公平待客原則為根本，加強花旗價值主張的文化推廣，以此為主軸規劃並執行一系列「以客為念」(Client Obsession) 的活動。自推廣以來，已經優化超過 1,000 項客戶體驗，以及提升客戶滿意度、降低客訴案件量。藉由定期高階主管會議，檢視各項客戶體驗改善之狀態，並蒐集客戶心聲，一項一項調整與改進，以期提供最佳服務予客戶。

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。

2022 年度之「以客為念」週於 2022 年 9 月 26 日至 9 月 30 日舉行，透過本行各事業群，以及區域中心所舉辦之活動，更凝聚、提醒同仁對於公平待客、以客為念之概念的應用。此外，更透過實際討論、聆聽客服電話、發表員工心聲等活動，讓所有同仁皆能參與其中，成為以客為念理念小尖兵，提供客戶更完善的服務！

2022 年度選出共 65 位服務之星，於每月以客為念會議中接受消費金融處總處長之表揚，並於每月以客為念快報分享服務事蹟給全體員工，以及鼓勵員工投入「以客為念」專案，蒐集至少 200 個員工心聲，型塑在工作中主動觀察客戶需求並為客戶發聲之文化。



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 2021 年，2022 年，花旗的客戶淨推薦度調查在財富管理客群增加 2.4%、信用卡客群提升 28.6%，房貸客群則提升 2%，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。

「以客為念」專案三項活動

1 客服電話抽聽

針對不同主題與客服中心合作，每次會議抽聽客戶電話，檢視前線服務同仁之服務態度、應對方式是否能滿足客戶期待，並且能針對前線同仁不足之處進行相對應之教育訓練，以滿足其專業度。

2 神秘客計畫

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。

3 客戶體驗改善討論

與客服電話抽聽、神秘客計畫不同，客戶體驗改善討論是由產品單位出發，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。

客戶淨推薦成長率

年份／項目	財富管理客群	信用卡客群	房貸客群
2019	+0.9%	+8.9%	-8.7%
2020	+7.6%	+4.9%	+1.5%
2021	+9.4%	+17.6%	持平
2022	+2.4%	+28.6%	+2%

環境永續 Environmental Sustainability

3.1 低碳營運 Low Carbon Operations

3.2 綠能公益 Green Energy for Charity

3.1 低碳營運

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。花旗長期向在地供應商採購，並於供應商合約增列企業社會責任條款，與供應商共同打造綠色供應鏈，實踐花旗對環境永續的承諾。

資源減量 節能減碳

花旗每年定期針對現有行舍及辦公大樓進行設備用電巡查，不僅檢測設備使用效能，並記錄設備耗損及運轉狀況，設備檢測後，立即提出預算並安排更新，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，以達成每年的節能減碳目標。此外，每棟大樓定期記錄相關數值並回報集團，檢討每月的能源報告，針對各個分行及大樓的用電量 / 用水量 / 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。

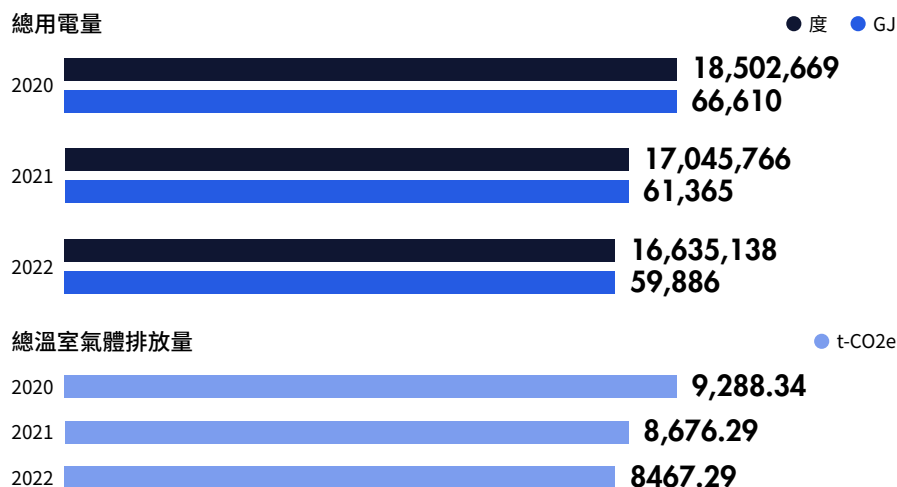
“二十多年來，我們持續監測花旗的全球營運為環境所帶來的影響，並為永續營運設定目標，致力減少營運足跡。”



花旗 2022 年共節電 2.41%，合併 2021 年節電量已經遠超出「3 年減碳 3%」的節能目標；隨著疫情趨緩，員工陸續返回辦公室，2022 年用水量雖增加 1.31%，兩年總量仍達成平均每年省水 1% 的目標。此外，花旗內部大力宣導垃圾回收之重要性，2022 年廢棄物回收總量大幅提高兩倍。



2020-2022 年溫室氣體排放



註：①電力數據之統計，邊界範疇涵蓋花旗 45 個營業據點及辦公大樓用電數據，包括 2020 至 2022 年間新開及關閉之分行，營運據點涵蓋率 100%。② GHG 排放數據僅計算類別二，為按 ISO 14064-1 標準自行估算，尚未經第三方查驗，採營運控制法彙整數據。③採用經濟部能源局公告之電力排碳係數：0.502 (2020 年)、0.509 (2021 年)、0.509 (2022 年) 公斤二氧化碳當量 / 度。④ 1 度 = 1kwh；1 GJ = 277.778 kWh。

世界地球日

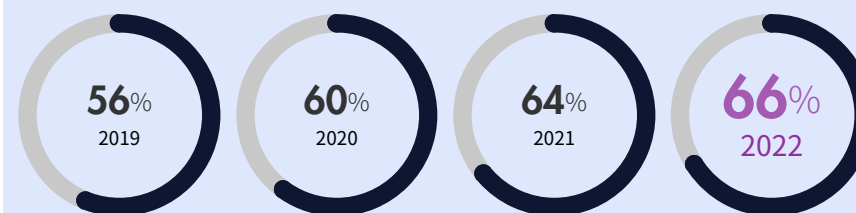
花旗連續 16 年參與「Earth Hour 地球一小時」的全球低碳節能行動，2022 年花旗於 3 月 26 日晚間 8:30 到 9:30 同步關上全台 34 處營業據點營業用的招牌燈、櫥窗燈、外牆燈與裝飾燈，響應全球節能盛事。

推廣電子帳單，與客戶共同守護地球

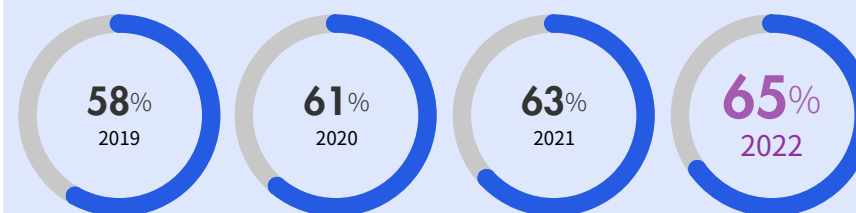
為減少紙張的耗費，降低每月高達數十萬、甚至數百萬封的客戶紙本帳單、月結帳單之用紙量，花旗積極推動「電子帳單」，鼓勵客戶善用數位科技，以電子帳單取代傳統紙本帳單，期望達到「無紙」的永續作業模式，愛護地球資源，落實永續環保理念。

電子帳單使用比例

信用卡結帳單



銀行月結單

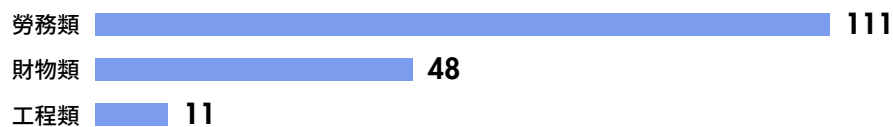


責任供應鏈管理

供應商是花旗營運過程的重要夥伴，花旗致力於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。

2022 年供應商速覽

單位：家數



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。



花旗依循集團管理政策，於供應商合約內增列企業社會責任（Corporate Responsibility Questionnaire, 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：環境永續、社會責任、公司治理等三個面向。不論為既有供應商或新供應商，皆須填覆 CRQ 問卷才能參與標案，供應商填覆之 CRQ 若未達花旗標準，花旗可要求供應商依花旗標準進行改善方案，以提供符合花旗標準的服務；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。

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。2022 年花旗於台灣在地採購之總金額為新台幣 49 億元，比例達 93%，其中綠色採購金額約新台幣 2,764 萬元。



花旗在地採購與綠色採購

年份	在地採購金額 (新台幣元)	在地採購比例	綠色採購金額 (新台幣元)
2019 年	46 億	98.9%	4,300 萬
2020 年	45 億	99.1%	5,000 萬
2021 年	47 億	98.4%	3,000 萬
2022 年	49 億	93%	2,764 萬

3.2 綠能公益

花旗台灣近年來積極推動綠能公益，有鑑於世界各國紛紛推動碳權交易，花旗鎖定碳權議題，串連節能減碳、環境保護與弱勢團體，讓節能減碳也能夠成為支持非營利組織永續營運的力量。疫情逐步解封後，公共領域的垃圾量也與日俱增，為讓民眾了解垃圾回收對垃圾減量、降低碳排的重要性，花旗也攜手非營利組織，與新北市府合作，重新設計市政府垃圾桶與回收區域，推出六都第一個「城市層級」場域改造示範點，讓節能減碳，不僅是口號，更是行動。

低碳場域改造計畫

2021 年，從花旗辦公室自身開始，結合新世代創意，推動低碳場域改造，讓垃圾分類正確率提升 39%，並循序漸進，將低碳場域改造的理念，推廣到社區與校園。2022 年，花旗台灣更上層樓，積極與新北市府、RE-THINK 重新思考環境教育協會合作，結合年度盛事：新北歡樂耶誕城，推動環境教育，在新北市府 B1 進行低碳場域改造。結果顯示，經過創意改造的垃圾桶，具體提升民眾垃圾分類意願從 41.9% 至 87.8%，回收行為正確率更從 26% 提升至 53%，此舉不僅是六都首例，也寓教於樂，協助民眾建立正確觀念。



公益碳權

響應集團與全球減碳趨勢，2022 年，花旗 (台灣) 銀行攜手陽光伏特家，舉辦「全球淨零趨勢下的減碳公益行動」線上論壇，邀請花旗 (台灣) 銀行董事長、陽光伏特家共同創辦人陳惠萍、行政院能源及減碳辦公室副執行長林子倫、環保署氣候變遷辦公室主任蔡玲儀與台灣產業服務基金會經理葉珍羽，分享世界氣候政治與淨零的最新趨勢，探討台灣在全球產業鏈上的因應作為，及如何透過永續金融導引 ESG 參與氣候變遷，成為幫助社福團體營運的永續力量。

2018 年，花旗協助社福團體建置太陽能光電系統，首創國內公益再生能源憑證，同時邀請企業客戶參



與，加深夥伴關係。延續綠能公益初衷，花旗與陽光伏特家、台灣綠能公益發展協會再開創綠能公益新模式：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。

4 社會責任

Environmental Sustainability

— Social Responsibility

4.1 企業公民 Citizenship

4.2 多元平權 Diversity, Equity and Inclusion



4.1 企業公民

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、員工等各項資源，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，回應聯合國永續發展目標。

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。另一方面，花旗義工參與各項公益行動，凝聚同仁關懷在地的向心力，期望為台灣這片土地做出貢獻，共同推動社會的包容性成長與進步。

2022 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 2,868 餘萬元，同時爭取集團挹注約 2,160 萬元，與公益夥伴共創在地方案，實踐花旗對台灣的永續承諾。

“花旗推動成長與經濟進步的使命，指引我們推動企業公民的方向；企業公民不僅是社會責任，更融入在花旗的業務和營運中。”

3,456 人次

花旗義工日參與人次

超過 8,300 萬元

自 2016 年累計投入
青年培力方案

64.7%

協理至董事總經理的職位
由女性任職比例

花旗全球義工日

「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，17 年來，花旗（台灣）同仁參與人次累積已超過 28,000 人次。

揮別疫情的陰霾，2022 年花旗全球義工日以「恢復・再出發 (Recovery & Renewal)」為主題，邀請員工關注自己和弱勢群體的心理健康，並透過減塑、清理環境，重申對環境永續的承諾，為迎向疫後、回歸日常，做最好準備。延續一直以來對身障議題的重視，花旗攜手行無礙資源推廣協會（以下簡稱行無礙），在內部發起「Keep Taiwan Clean 環保行動」，號召員工自主撿拾周遭環境的垃圾，和減少塑膠容器的使用，每減少或撿拾一個塑膠垃圾，花旗就捐贈一美元予行無礙資源推廣協會，購置輪椅和爬梯機，攜手共創無礙的友善空間，鼓勵身障者及長者走出戶外。兩個月期間，3,456 人次的花旗志工及眷屬自主參與全台超過 20 場的義工活動，共撿拾超過五千個垃圾，減少使用超過一萬五千個一次性塑膠容器，回收超過九千個塑膠容器，以及清除 136 公斤海洋廢棄物，不僅超過活動設定的目標，累計的捐款金額也讓花旗得以捐出 10 台輪椅和 3 個爬梯機。除了捐款，花旗與行無礙於六月底舉辦兩天的輔具日活動，由花旗（台灣）銀行董事長率領高階主管和花旗志工為社區的輪椅人士清洗、消毒輪椅，讓身障和年長族群出門可以無後顧之憂，享受無障礙的生活。



花旗志工總動員，除了減塑行動，也至多個公益團體服務，為弱勢長者送餐，擔任青年理財教育助教，與弱勢青年分享自身職涯及專業技能，陪伴移工練習中文對話。

花旗基金會

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 年開始推動「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 8,300 萬元，幫助超過 1,500 位年輕人成功開啟職涯，朝向夢想邁進。花旗結合花旗基金會以及公益團體等資源，協助社會新鮮人找到適才適所且薪資合理的工作，讓青年穩定就業進而發揮所長，提升整體國家的競爭力。

「邁向成功之路 Pathways to Progress」計畫
迄今已挹注超過新台幣 **8,300** 萬元

花旗基金會 2022 年方案

合作 NGO	目標	專案名稱
基督教芥菜種會	高關懷青年	Yes, I Can! 青年就業培力
得勝者教育協會	高關懷 社區、青年	得勝社區計畫
失親兒基金會	失親青年	Work to Win 失親兒職涯培力方案

1 | 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，由專業社工帶領青年提升就業競爭力，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。5 年來花旗基金會和芥菜種會不斷擴大方案的服務範圍，也隨著就業市場的趨勢變化與時俱進，增加不同主題的就業培力課程，2022 年更首度結合熟齡者的經驗和閱歷成為青年的「銀領導師」，陪伴提升就業軟實力及前瞻性思考。2022 年本方案共幫助 217 名青年成功進入職場，其中 187 人穩定就業；累計受助青年逾 2 千人次，其中 9 成 5 的青年來自經濟困難的家庭。



2 | Work to Win 失親兒職涯培力方案

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」，除了給予 16 至 24 歲的失親青年職業技能培力，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。

花旗同仁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。2022 年共舉辦超過 180 場職涯培訓課程，330 人次失親青年接受生涯指引評估、職涯培訓和理財課程，方案迄今已協助 82 名失親青年進入職場，其中 38 名持續穩定就業，10 名失親青年成功取得專業證照。



3 | 得勝社區發展方案

花旗基金會與得勝者長期在校園內推動理財教育，多年下來發現，要徹底改善弱勢青年的經濟狀況，需從社區和家庭出發，於是從 2021 年起首次在全台四個資源缺乏社區內採用「社區發展」模式，建立四大社區團隊，建構連結社區網絡，培力由村里長、老師等社區要角組成的在地社區團隊，落實「社區事、社區解」，由社區團隊成為推動社區前進的永續力量，用最根本的方法翻轉資源不足社區，讓社區共創、共生、共好、共營至共贏。2022 年，方案服務人數已達 240 人，深度陪伴 53 個家庭，其中 35 個家庭改善並建立良好溝通關係；計畫同時協助 31 位成人學習新技能，有效改善經濟狀況，並協助 30 位青年穩定就業。



關懷身心障礙

十月是花旗的身心障礙意識月，花旗邀請台灣首位身障 Youtuber——椅人，與員工一同以輪椅族的角度看世界，探討落實「共融」在生活環境的重要性，同時也傳達「坐輪椅不是障礙，而是差異」的訊息。

花旗也透過星空電影院形式，播放改編自 2013 年波士頓馬拉松爆炸案倖存者傑夫鮑曼的真實故事《你是我的勇氣》，讓同仁理解除了身體

的創傷外，身心障礙者的心理糾結也是不可忽視的。透過電影呈現的復健過程，可以得知他們的心境轉折與糾結，進而以他們的角度看世界、培養同理之心。

花旗長期專注身心障礙者就業問題，2022 年花旗支持新巨輪服務協會進行「街賣改造計畫」，希望透過形象和產品的改造，減少街賣者與消費者之間的隔閡與誤解，去除對街賣者的汙名化。花旗行銷企劃團隊從品牌經營、產品規劃和行銷方法等面向，與新巨輪展開行銷策略工作坊，塑造新的識別形象，成為街賣產業的標竿，並於 2022 年底支持新巨輪辦理「公開街賣集團的真面目」展覽，帶領觀眾走入街賣集團的運作模式和互助的共生家園，打破偏見和歧視。五天的展覽，共吸引近 500 名民眾參訪。



台灣首位身障 Youtuber——椅人親臨花旗與同仁分享大眾對輪椅族常有的誤解或迷思。



花旗同仁不畏風雨觀賞《你是我的勇氣》戶外電影，理解身心障礙者的心理糾結，增進同理心。

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。

2022 年總共捐款金額達
新台幣 **1,532,426** 元



4.2 多元平權

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；花旗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。

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。2022 年，花旗女性同仁比例為 71.4%，截至 2022 年底，花旗（台灣）有 64.7% 的協理至董事總經理的職位由女性任職，遠高於亞太區的 41.1%。在人才招募上花旗也積極推廣歡迎原住民及身心障礙者進入花旗服務。

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，提供優於勞基法的產假、陪產假、收養

假，及全薪家庭照顧假；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，也以實際行動

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。



因應少子化之福利政策



優於勞基法



友善職場措施

全公司育嬰假統計

	男性	女性	總計
2022 年符合育嬰假申請資格人數 (A)	83	239	322
2022 年實際申請育嬰假人數 (B)	10	55	65
2022 年育嬰留停申請率 (B) / (A)	12.05%	23.01%	20.19%
2022 年應復職之育嬰留停人數 (D)	9	52	61
2022 年實際復職人數 (E)	6	35	41
復職率 (E) / (D)	66.67%	67.31%	67.21%
2021 年育嬰復職總人數 (F)	3	30	33
2021 年申請復職後服務滿一年人數 (G)	2	29	31
2021 年留存率 (G) / (F)	66.67%	96.67%	93.94%

女性人才培育計畫

花旗的人才培育規劃一直以企業的發展需求與員工的優勢、潛能及專業知識技能為重點。花旗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，同時透過教練式帶領，從工作中學習與成長。花旗針對具潛力之女性人才設計系列培育計畫（Diverse 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，自培訓計畫開展以來總計有 101 位女性人才完成下列培訓課程。



女性人才系列培育計畫

女性領導發展計畫 Sponsoring Diverse Leaders Program, SDLP

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。

女性領導激勵計畫 Inspiring Diverse Leadership Program, IDLP

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。

中階女性主管優勢計畫 Engaging Diverse Leaders Program, EDLP

聚焦於中階女性同仁的團隊領導力，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。

女性潛力人才發展計畫 Aspiring Diverse Leaders Program, ADLP

此一為期 2 個月的發展計畫針對女性潛力人才，側重於透過工作與個人使命的連結、提供職涯發展策略增進影響力技能來提高個人領導力，並讓參與者之間建立跨部門交流及學習。

女性職涯賦權計畫 Women's Career Empowerment Program

於 2022 年首度推出此一協助中階女性同仁職涯發展的全球性計畫。針對注重個人發展的高績效同仁，輔以線上互動課程及進階規劃，如：小組團隊教練，專案導向學習方案等，共有 1,068 位女性人才參與此一培訓計畫。

多元包容及職場尊重文化

在花旗，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。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、對談講座、電影賞析等，將多元共融文化深植每位花旗同仁內心。

花旗於 2022 年國際婦女節當月首度舉辦「多元共榮月」，慶祝女性的成就、同事們的獨特視角，並擁抱多元的文化，邀請同仁拍攝「多元共榮，從我開始 Inclusion Starts with I」主題影片，鼓勵打破成見，強調多元價值。「多元共榮月」也規劃了一系列活動吸引

超過一千人次同仁參與，邀請創作歌手安溥、同志運動領袖祁家威、彩虹平權大平台執行長呂欣潔、台大電機系教授葉丙成、紀錄片導演楊力州及金鐘獎女演員于子育與花旗同仁進行對談，從他們自身經驗及觀點出發，針對同志議題、性別議題、女性議題、世代間互動，與同仁分享如何破除無意識偏見、如何打破社會框架、及體現多元價值，也顯示花旗對多元與包容價值的重視。

多元共榮月活動照片



Citi Women's Network

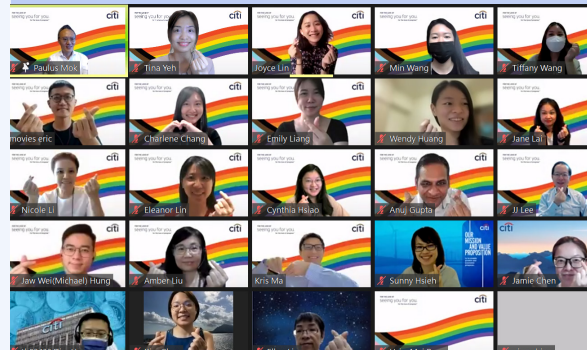
- 核心理念：在公司內部和外部社群帶動性別議題的社會變革，讓不同性別的我們都能勇於實踐自己的目標。



(上圖) 婦產科醫師烏烏醫師與前游泳國手 Joy Lee 在「流言終結者！那些妳 12 歲就希望破除的身體迷思」講座對談，為花旗同仁化解成長歷程的各式迷思。(下圖) 蘇予昕心理師「聽懂情緒智慧，活出順流人生」講座，與同仁分享如何透過聆聽內在聲音啟動自我療癒，處理低頻情緒。

Citi Pride Network

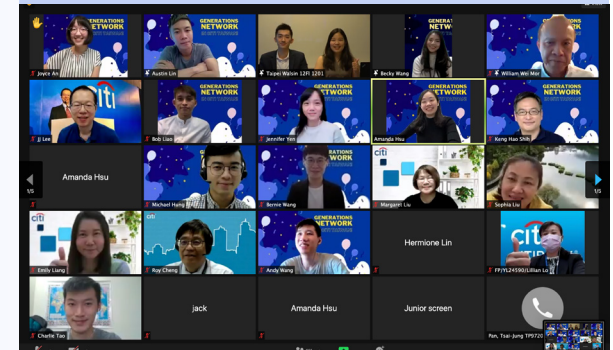
- 核心理念：創造多元交流的環境來認識 LGBTQ+ 議題，讓所有人能自在做自己、自由地愛、為自己感到驕傲。



(上圖) 電影座談會——邀請專業講師透過多部 LGBTQ+ 電影深度剖析，帶大家看到不一樣的愛戀，探討自我認同議題。愛情就是愛情，只是以不同樣貌發生。(下圖) 爐邊對談——於同志友善酒吧舉行爐邊對談，邀請三位 LGBTQ+ 同仁分享自我認同的心路歷程。

Citi Generations Network

- 核心理念：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，進而建造一個互相尊重、多元與包容的工作環境。



(上圖) 跨世代聚會——來自不同世代的與談人們分享自身經驗以及他們如何在多元世代組成的工作環境中游刃應對。(下圖) 廚藝大賞——Generations Network 邀請不同世代的同事，一起動手創造美好「食」光、攜手做出美味料理。不同組合的料理碰撞出精采的火花，帶來更豐富的人生體驗！

