



花旗(台灣)銀行 Citibank Taiwan

2023 Environmental, Social & Governance Report

環境社會和公司治理報告書

| CONTENTS |

目次

- 02 董事長的話
- 03 Letter from Our Chairman
- 04 2023 年永續成果
- 05 2023 Highlights

CHAPTER 1 公司治理

- 07 1.1 花旗 (台灣) Overview
- 08 1.2 公司治理 Governance
- 10 1.3 風險管理 Risk Management
- 13 1.4 人才培育 Talent Cultivation

CHAPTER 3 環境永續

- 23 3.1 低碳營運 Low Carbon Operations
- 24 3.2 綠能公益 Green Energy for Charity

CHAPTER 2 責任金融

- 17 2.1 數位科技 Digital Technology
- 19 2.2 永續金融 Sustainable Finance
- 21 2.3 客戶關係 Customer Relations

CHAPTER 4 社會責任

- 26 4.1 企業公民 Citizenship
- 28 4.2 多元平權 Diversity, Equity and Inclusion

董事長的話

我們很高興在此發表花旗（台灣）第五本環境社會和公司治理報告書。花旗（台灣）深知實踐永續的重要性，致力於將 ESG 融入我們的業務策略及永續相關活動中；我們的永續旅程反映了淨零轉型所面臨的挑戰，但同時我們也從中掌握到機會。

今年適逢花旗深耕台灣 60 週年，花旗在台灣企業金融、商業金融及投資銀行等領域保持領先地位，是客戶最值得信賴的金融夥伴，協助客戶達到永續目標。2023 年，我們很驕傲為客戶承作逾新台幣 40 億元的永續連結型貸款，在企業客戶低碳轉型旅程中，提供量身訂做的解決方案。

花旗集團於 2021 年宣布將於 2050 年達成淨零碳排的目標，包括 2030 年達到自身營運淨零碳排。花旗（台灣）承諾遵循集團的淨零目標，並於 2023 年底完成首份溫室氣體盤查報告，向營運淨零碳排邁出重要的一步。

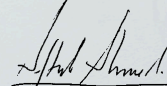
為善盡企業社會責任，花旗（台灣）致力於推廣金融理財教育、青年職能培力與推動環境永續發展。2023 年，我們執行多項公益專案，回饋社區不遺餘力。自 2004 年起，花旗基金會提供逾新台幣 3.3 億元（1,100 萬美金），資助非營利組織各項計畫，包括金融理財教育，以及花旗基金會所推動的「邁向成功之路」（Pathways to Progress）計畫，支持青年就業培訓。

多元、平等、包容是花旗文化的核心價值，2023 年，花旗（台灣）榮獲由台灣同志諮詢熱線協會與台灣彩虹平權大平台協會共同舉辦的第一屆同志友善職場的認證，不僅代表花旗（台灣）在推動多元共融職場的努力與成果獲肯定，更進一步推動台灣平等、多元包容文化的發展。

花旗（台灣）2023 年表現亮眼，獲得多個重要獎項肯定，包括榮獲《亞元雜誌》（Asiamoney）「最佳投資銀行獎」、《財資雜誌》（The Asset）Triple A「最佳永續金融國際銀行獎」與「最佳國際企業及機構顧問獎」，並獲《卓越雜誌》評選頒發「最佳企業金融服務獎」及「最佳 ESG 永續獎」。花旗（台灣）承諾致力於推動 ESG 永續轉型，與客戶共創永續、未來。



花旗（台灣）銀行董事長
安孚達



Letter from Our Chairman

We are pleased to share our fifth ESG Report. Citi Taiwan has long recognized the importance of sustainability, and we integrate ESG into our business strategy and other sustainability related activities. Our sustainable journey reflects the challenges posed by a transition to net zero, while also recognizing the opportunities.

This year marks Citi's 60th anniversary in Taiwan. Citi has played a leading role in Corporate, Commercial and Investment Banking in Taiwan, and we remain a trusted financial advisor partner to our clients, which includes helping them meet their sustainability goals. We are proud to have financed more than NT\$4 billion in 2023 through sustainability-linked loans, tailored to help clients on their low-carbon transition journey.

In 2021 Citi announced its commitment to achieve net zero emissions by 2050, including targeting net zero emissions by 2030 for its own operations. Citi

Taiwan is committed to supporting these net zero goals and has completed the Greenhouse Gas Inventory Report by the end of 2023, taking an important first step towards net zero operations.

As part of our Corporate Social Responsibility (CSR) mandate, Citi Taiwan is committed to promoting financial literacy education, youth empowerment, and environmental sustainability. In 2023, we have executed many CSR projects. Since 2004, the Citi Foundation has provided over NTD\$330 million (US\$11 million) in funding for nonprofit programs benefitting Taiwan. These programs include financial education and literacy efforts, as well as youth job training initiatives supported by Citi Foundation's Pathways to Progress commitment.

Diversity, equality and inclusion have always been an integral part of Citi's core values. In 2023, Citi Taiwan got recognized as a LGBTQ+ inclusive

workplace by Taiwan Tongzhi (LGBTQ+) Hotline Association and Taiwan Equality Campaign.

2023 has been a stellar year for Citi Taiwan, as we received several awards, including "Best Investment Bank" by Asiamoney, "Best (Sustainable Finance) International Bank" and "Best International Corporate and Institutional Adviser" by The Asset (Triple A), and "Best Corporate Banking Service Award and Best ESG Award" by Excellence Magazine.

Citi Taiwan is committed to supporting the ESG transformation across the business and building a sustainable future with our clients.



Aftab Ahmed
Chairman

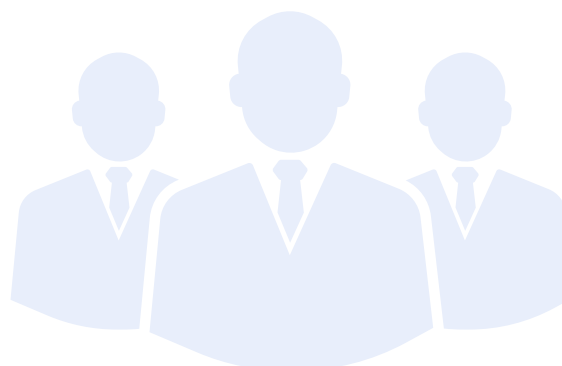
2023 年永續成果

環境保護

- ①承作永續連結型貸款超過新台幣 **40** 億元
為企業客戶低碳轉型旅程，提供量身訂做的解決方案。
- ② 2023 年每月平均紙本交易量減少 **13%**
為減少紙張及能源浪費，自 2018 年起，推出 CitiDirect® 網路銀行，取代紙本人工指示交易作業。2023 年每月平均紙本交易量年減 13%。
- ③ 節能年減 **25.78%**
- ④ 在地採購總金額達新台幣 **47** 億元
以減少交通運輸的方式降低碳足跡
- ⑤ 綠色採購金額達新台幣 **1,266** 萬元
- ⑥ 完成首份溫室氣體盤查報告

社會責任

- ① 支持在地公益團體投入
超過新台幣 **3.3** 億元
花旗基金會自 2004 年投入超過新台幣 3.3 億元 (1,100 萬美金)，支持在地公益團體。
- ② 花旗全球義工日 **2,866** 人次
2023 花旗全球義工日共有 2,866 人次的花旗志工及眷屬投入響應。



公司治理

- ① 花旗 (台灣) 女性同仁
佔全體員工比例為 **70.2%**
且 **62.7%** 協理至董事總經理的職位
由女性擔任 展現多元共融的價值
- ② 榮獲同志友善職場認證
榮獲由台灣同志諮詢熱線協會與台灣彩虹平權大平台協會共同舉辦的第一屆同志友善職場認證。



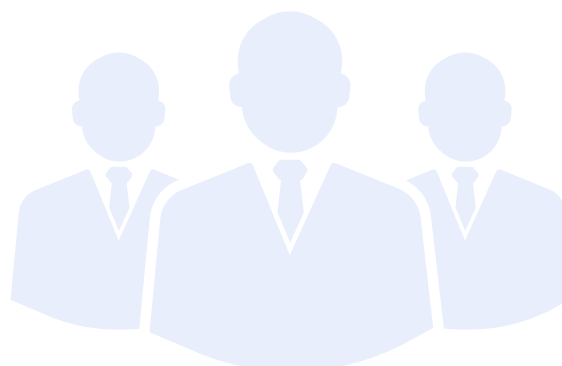
2023 Highlights

Environmental

- 1 Financed more than NT\$ **4 billion** in 2023 by providing sustainability-linked loans, tailored to help clients on their low-carbon transition journey
- 2 Reducing paper-based transactions for institutional clients by **13%** through promoting online banking
- 3 Reducing our own energy consumption by **25.78%** YoY
- 4 Made local purchases of NT\$ **4.7 billion** through which we hope to help reduce carbon emissions
- 5 Made green purchases of NT\$ **12.66 million**
- 6 Completed the first Greenhouse Gas Inventory report in 2023

Social

- 1 Investing more than NT\$ **330 million** (US\$11 million) in funding for nonprofit programs benefitting Taiwan since 2004
- 2 2023 Global Community Day at Citi Taiwan had **2,866** participations



Governance

- 1 Demonstrating its tangible commitment to DEI as female employees represent **70.2%** of Citi Taiwan's workforce and **62.7%** of senior managers
- 2 Recognized as a LGBTQ+ inclusive workplace by Taiwan Tongzhi (LGBTQ+) Hotline Association and Taiwan Equality Campaign



CORPORATE GOVERNANCE

CHAPTER 1
公司治理

- 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

| CHAPTER 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 多國，擁有約 2 億名客戶，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。

關於花旗 (台灣)

花旗銀行於 1964 年在台灣成立辦事處，隔年成立台北分行，在台深耕近 60 年。花旗於 2023 年 8 月 12 日完成台灣消金業務出售，持續致力於發展引領市場的企業機構金融業務；運用花旗的全球網絡和產品，支持客戶在台灣、亞太區域及全球市場的營運。

花旗在全球 90 多個市場皆設有據點、遍布 180 多個市場的金融服務，以及提供逾 140 種貨幣交易，花旗 (台灣) 善用廣泛的全球網絡來滿足客戶的跨國需求，並致力為台灣企業提供跨境解決方案。

財務績效

花旗 (台灣) 擁有強健及充裕的資本，2023 年稅前資產報酬率 (ROA) 和稅前股東權益報酬率 (ROE) 分別為 2.20% 及 10.47%。在信用評等方面，惠譽信評於 2024 年 2 月 14 日授予花旗之評等結果為長期 IDR A- 及國內長期評等 AA (tw)，對本行之財務健全度及營運品質繼續予以高度肯定。

獲獎紀錄

頒獎單位	獎項名稱
財資雜誌 Triple A	台灣最佳次保管銀行
亞元雜誌	最佳投資銀行
財訊雙週刊	外商銀行最佳財富管理服務獎
2023 財富管理大獎	外商銀行最佳財富增值獎 外商銀行最佳客戶推薦獎 外商銀行最佳數位智能獎
卓越雜誌	最佳 ESG 永續獎 最佳企業金融獎

“ 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 (台灣) 財務績效^{註●}

項目	2023 年	項目	2023 年 (單位: 仟元)
稅前盈餘 (新台幣億元)	109	營業收入	15,264,126
稅後盈餘 (新台幣億元)	86	營業費用 ^{註●}	4,741,750
稅後每股盈餘 (新台幣元)	1.63	員工薪資福利	2,135,265
稅後資產報酬率	1.75%	支付股東的股利	3,235,617
		支付政府稅金 ^{註●}	2,866,300
		社會投資 / 捐贈費用	1,281
		留存的經濟價值 ^{註●}	5,054,340

註：●花旗 (台灣) 已於 2023 年 8 月 12 日將消費金融業務出售予星展 (台灣) 商業銀行股份有限公司，所列表之花旗 (台灣) 財務績效為繼續營業單位。[●]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。[●]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 (\$ 633,881 仟元) 及所得稅費用 (\$ 2,232,419 仟元)。[●]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。

| CHAPTER 1.2 |

公司治理

花旗（台灣）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（台灣）ESG 專案小組層級，由董事會授權成立與監督；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（台灣）董事會

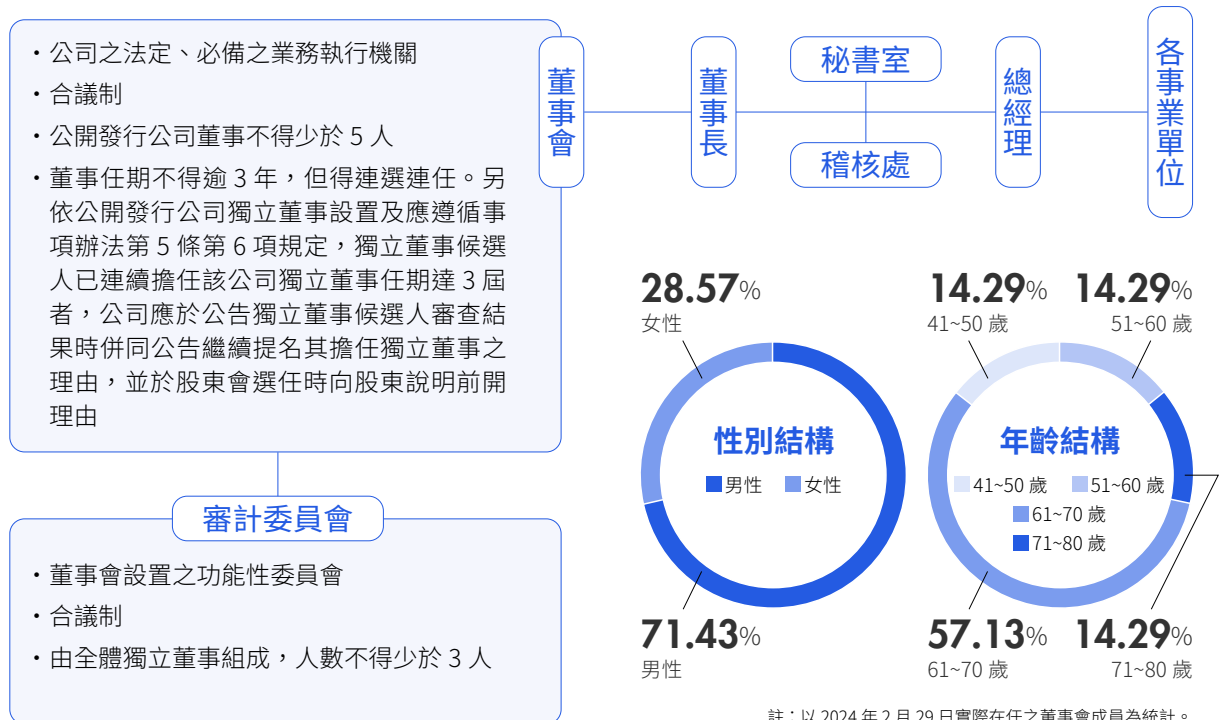
花旗（台灣）最高治理單位董事會，設有 7 席董事，包括 3 席獨立董事（獨董比例為 43%）。花旗（台灣）董事會由股東會依據公司法及銀行負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則之相關規定，就有行為能力之人選任之，任期為 3 年。董事會整體成員具備商務、財務、會計、法律及與營運能力、領導能力、產業知識及國際市場觀等相關技能之能力，並至少 2 席董事具備信託之專業。

本行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，花旗

女性董事占比為 28.57%，其中具備經理人身分之董事占比為 28.57%，所有獨立董事之連續任期均不超過 3 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 6 小時，2023 年董事進修研習時數總時數約 63.5 小時。

花旗董事會架構



花旗（台灣）ESG 專案小組

為實踐永續發展承諾，發揮金融產業影響力，花旗（台灣）於 2021 年設置推動永續發展業務單位—ESG 專案小組，並於 2022 年提升層級，由各部門高階主管組成，帶領 ESG 專案小組轄下 5 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 專案小組由本行董事會授權成立與監督，受經營管理委員會指導，每半年定期向董事會報告。

誠信經營

花旗（台灣）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。

花旗嚴格規範及要求員工的道德行為，要求員工 100% 通過花旗《行為準則》之訓練，並針對一般員工進行防制經濟犯罪教育訓練，訓練內容包含反貪腐、反洗錢及打擊資助恐怖主義。2023 年全體員工防制經濟犯罪線上教育訓練完成率達 99%。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，以及反貪腐之項目。2023 年各單位法遵主管共 39 人完成在職教育訓練，完成課程比例 100%。

（註：年度各單位法遵主管的人數，是以本行 2024 1H CA 的單位數來計算，共計 39 個單位、39 人。）

全行員工參與 防制經濟犯罪訓練統計表

應完成人數	818 人
已完成人數	809 人
訓練總時數	1,213.5 小時

訓練完成率为 99%

註：未完成者為休產假或休養假者，其餘員工皆已完成。



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
洗錢防制管控
及系統
(AML Technology)

1 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或衍生的風險，包括合規風險等，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。

制定洗錢防制相關管控及系統，以完整執行本行及花旗集團反洗錢計劃。



獨立
風險管理部門

2 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業務提供建議和培訓，建立工具、方法、流程和對業務的監督，以培養合規和控制文化並滿足這些標準。



內部稽核

3 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。

| CHAPTER 1.3 |

風險管理

花旗風險管理的文化與價值，旨在塑造強大的風險控制環境，所有花旗員工都要對風險管理負責，並且必須及時辨識，通報和減輕超出花旗風險承受能力的風險活動。花旗正持續發展風險識別、評估和衡量能力，以支持在氣候風險管理方面的努力，為此，也將增加氣候相關事項陸續納入整體風險管理框架。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。於董事會下設置經營管理委員會，定期檢視及審議全行所面臨的各項風險事項，包括辨識及監控風險集中度事項及討論因應對策；協調、辨識與審查各項風險產生之因素及解決方案；討論目前或未來所可能面臨的風險概況及相對應的風險管理對策。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握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、貸後管理暨相關逾催案之催理相關事項，擔保品估價相關事項。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。

花旗採用三道防線來管理風險。三道防線係指承擔風險之第一道防線、獨立評估風險之第二道防線，及內部稽核為第三道防線。

三道防線權責單位

1 各事業單位／中心及其所執行之相關作業

負責管理與控制風險並有責任辨識、衡量、監督、控制與報告風險，且需符合花旗的政策方針、使命、價值及領導力原則，並受獨立之風險管理及法遵風險管理單位監督與質詢。

2 風險管理及法律遵循專職單位

獨立於第一道防線，負責獨立評估及監督第一道防線之各項風險承擔作業、提出質詢以使其履行職責，亦負責獨立地辨識、衡量、監控和控制花旗總體風險，並為風險管理及監督制定規範。

3 內部稽核單位

就公司治理、風險管理和控制的有效性向董事會、董事會審計委員會、高階管理層和監管機構提供獨立、客觀、可靠、有價值和及時的保證，以減輕當前和不斷變化的風險並增強花旗內部的控制文化。

花旗（台灣）氣候治理組織圖

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認識，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「環境與社會風險管理政策」（Environmental and Social Risk Management Policy，以下簡稱「政策 ESRM」）及「氣候風險管理架構」（Climate Risk Management Framework，以下簡稱「管理架構」），並根據 ESRM 政策奠定氣候相關風險的管理基礎，包括如何辨識、衡量、監測、控制和報告氣候相關風險，同時提供管理框架。花旗（台灣）董事會及高階管理階層將氣候風險因素納入內部策略及業務計畫，並遵循花旗集團制訂的氣候相關風險工作計畫，保持與集團一致的氣候風險管理實務承諾，循序建立氣候相關風險與機會之管理及報告機制。



策略

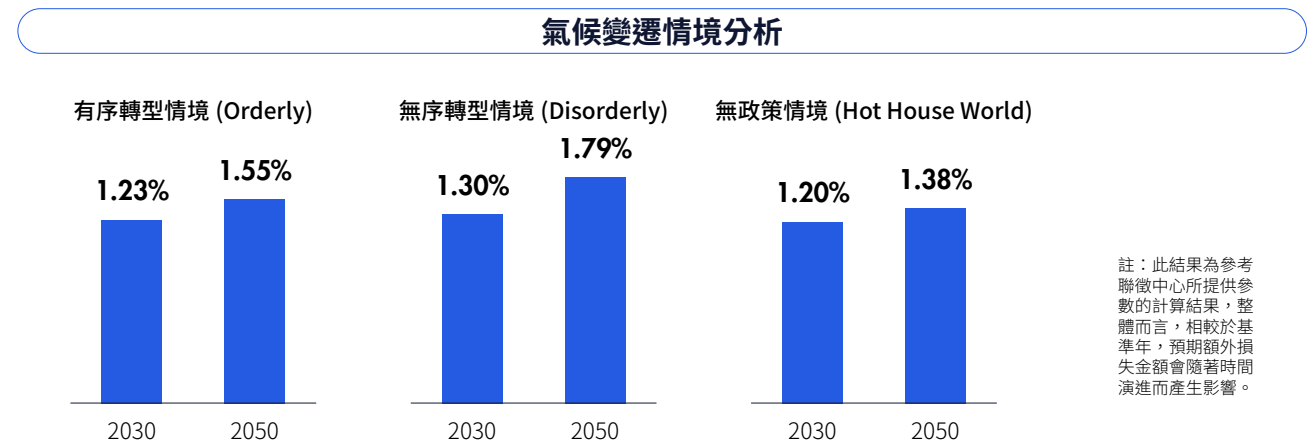
花旗集團宣示將在 2050 年前實現淨零碳排放的目標，花旗（台灣）將這段轉型過渡期視為機會，積極應對氣候危機，並期望能夠支持客戶轉型。現階段花旗集團已針對汽車製造、商用不動產、能源、發電、鋼鐵及燃煤產業訂定相關碳強度目標，花旗的環境和社會風險管理政策評估亦詳細說明相關行業的融資限制，並規劃近期開始試行客戶淨零審查，了解特定產業客戶的碳排情形，以利內部評估相關氣候風險，並與客戶合作制定客戶的轉型計畫。

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 1 到 2 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 1 兆美元的永續融資承諾，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，推使企業朝向永續低碳經濟轉型，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（台灣）根據金融監督管理委員會頒布的《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫》中提出之方法論，進行氣候變遷情境分析，評估氣候變遷對於本行授信風險暴險（包含企業授信、銀行金融帳目投資暴險）可能造成的預期損失。

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, NGFS）的情境進行，將未來之實體風險及轉型風險強度區分為有序轉型、無序轉型及無政策轉型情境三大類，並模擬分別在 2030 及 2050 年可能產生的預期損失，據此細分為 6 種情境。預期額外損失在花旗（台灣）年淨值所占比例如上圖：

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）2023 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 2023 花旗（台灣）氣候報告。

| CHAPTER 1.4 |

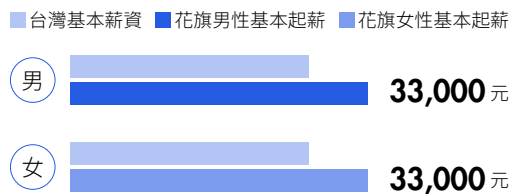
人才培育

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，並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。

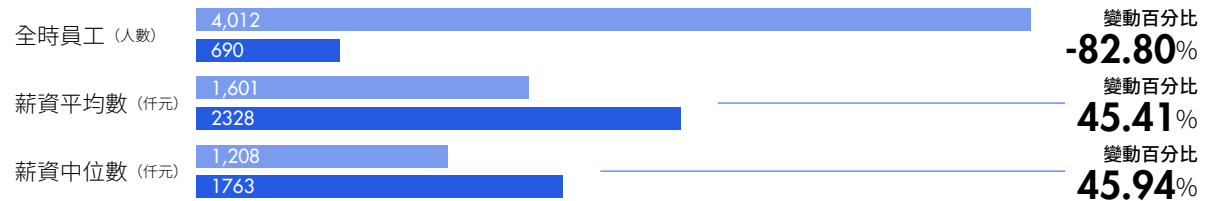
員工基本起薪



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

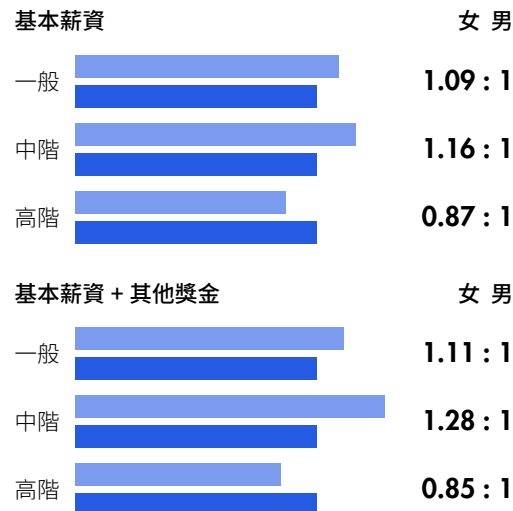
■ 2022年 ■ 2023年



註：福利費用的變動主要是因為消費金融業務在 2023 年 8 月出售。

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

1) 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。
- 優於勞基法的陪產檢暨陪產假（28 天）以及產假（16 週），同時提供休養假（4 週），讓員工有更多時間調適成為新手父母的身份，並能與他們的家庭新成員培養關係。
- 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 1 天；服務年資屆滿 15 年以上，頒發水晶獎座。

2) 健康與諮詢服務

- 優於勞基法的健檢方案，以及提供多家特約健檢機構供同仁選擇。
- 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。2023 年共 193 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，2023 年共 38 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，2023 年花旗共舉辦 7 場健康講座，參與人次達 734 人。

3) 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）。
- 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。

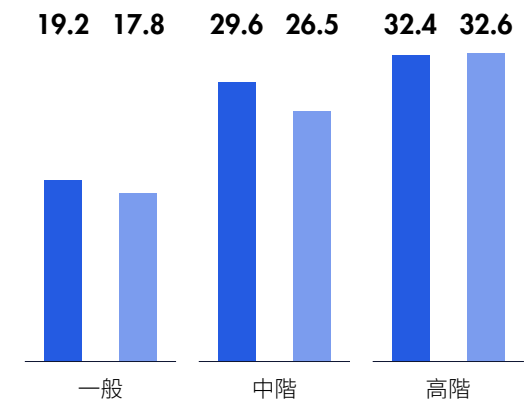


人才培育與發展

花旗重視員工的職涯成長與發展，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。

2023 年度員工平均訓練時數



全公司員工平均訓練時數
24.5 小時

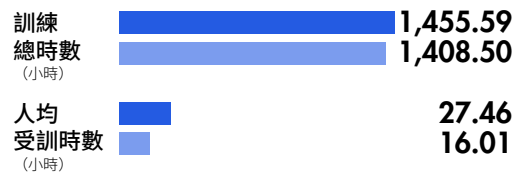
註：本表僅統計企業內訓數據（單位：小時）

■ 新人訓練

所有新進同仁在到職 3 個月內都必須參與為期 1 天的新訓課程，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。2023 年到職新人共計 141 名，其中 62% (88 人) 為女性。

2023 新進員工訓練成果

■ 男性 ■ 女性



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)

■ 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 3 堂，須於 1 年內修畢；也有提供予各級主管的領導力實驗室 (Leadership Lab)、文化轉型、花旗領導力高峰論壇 (Citi Leadership Summit) 等課程，由各級主管自由選擇合適課程參與以提升領導力。

■ 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，隨時隨地可透過手機、平板、或電腦進行自我學習。2023 年使用人數 2,615 人、總受訓時數 9,232 小時、人均受訓時數 3.53 小時。

■ 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。學生參與暑期實習計畫，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。近幾年已有超過 7 成表現出色的暑期實習生，於實習結束時直接獲取成為隔年的儲備主管。

■ 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 1 年並表現優良，即可申請內部轉職，促進員工職涯發展和留任目的。

■ 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。



花旗新鮮人才培訓計畫

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，有機會獲得直接轉為隔年儲備主管的機會

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，安排儲備主管學長姐協助指導

RESPONSIBLE FINANCE

CHAPTER 2
責任金融

2.1 數位科技 Digital Technology

2.2 永續金融 Sustainable Finance

2.3 客戶關係 Customer Relations

| CHAPTER 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。

創新金融服務與產品

■ 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，進行全球布局。

花旗推出「虛擬商務信用卡帳戶」，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。2023 年 CitiDirect® 網路銀行全球月平均交易量為 15 萬筆，全球月平均交易金額約為新台幣 2 兆元。

■ 多元應用程式介面服務

為滿足企業多元化的金融服務需求，並推動數位化的交易管道，花旗提供 CitiConnect for File (Host to Host, H2H) 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，

CitiDirect® 網路銀行
全球月平均交易金額
新台幣 2 兆元



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，主張能夠快速、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。2023 年 H2H 及 API 月平均交易量為 55 萬筆，月平均交易金額約為新台幣 2,610 億元。

網路銀行取代人工指示交易

為提升交易效率，減少紙張及能源、資源浪費，針對企業客戶推出網路銀行取代紙本人工指示交易作業 (Manually Initiated Funds Transfer, MIFT)，並規劃階段性停止人工指示交易服務。截至 2023 年，人工指示交易每月平均受理件數，已從 2022 年的 408 件減少至 313 件，減量幅度達 13%。

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。2023 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 100%。

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。

資訊安全管控機制



| CHAPTER 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

作為一個負責任的企業公民，花旗積極致力於並管理與我們融資活動相關的環境和社會風險，從而制定了《環境與社會風險管理政策》。該政策的目標是確保有效辨識、評估和管理與客戶相關的潛在環境和社會風險，與這些風險可能為花旗帶來的信用或聲譽風險。根據花旗徵授信規範與準則，某些行業具有特別敏感的環境和社會風險，在引進任何活躍於特定行業的新客戶之前，必須經過環境和社會風險的評估篩選，特定產業與活動如農業種植及產品製造加工（包含林業、棕櫚油、大豆和牛肉）、煤炭開採、燃煤發電、採礦、石油和天然氣等。另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），業務單位應做進一步諮詢，並進行更審慎的風險評估。花旗不會提供融資給任何企業涉及違反法規及本公司政策禁止的活動。

此外，花旗持續探索和測試跨風險類別的氣候風險衡量方法，以確定其重要性、暴險程度和可能性，以便決定為控制、監測和報告的優先順序。

花旗開發了客戶氣候風險評估方法，第一階段專注於高氣候風險的企業部門。氣候風險評估記分卡（CRAS）使用定量和定性輸入來考慮花旗客戶面臨的氣候風險及其適應和 / 或減輕這些風險的計劃。

CRAS 提供了一個框架來衡量花旗信用放款中高氣候風險的行業及客戶並已整合到企業金融的信用審批流程中。花旗持續開發並推動氣候風險衡量方法，以期涵蓋更多優先投資組合或風險類別。

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。2023 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 40 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，業務單位亦

永續連結型貸款及 綠色貸款承作總金額超過 新台幣 40 億元

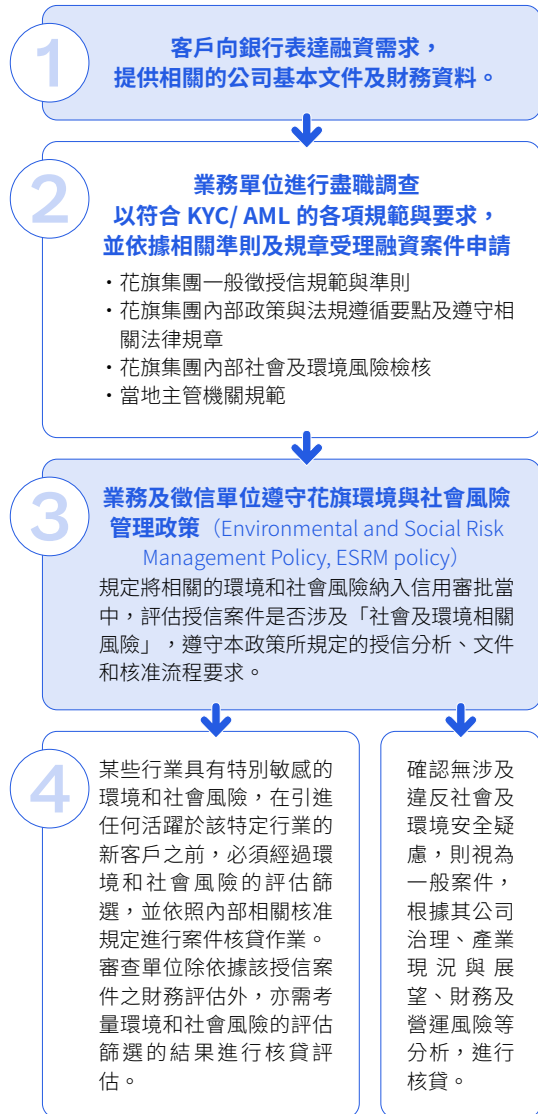
致力於提供策略諮詢方案，妥善的運用資本市場的管道及花旗集團在海內外的資源及據點，協助企業進行業務及能源轉型，以實現其淨零目標。

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 2023 年 12 月 31 日，總放款餘額約 379 億元。

花旗永續金融推動成果



花旗授信流程



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3種產品，以支援客戶之轉型計畫。

	綠色貿易貸款	永續連結貿易貸款	永續連結供應鏈融資
屬性	貸款產品	基於可持續發展原則的貸款	財務產品
宗旨	促進環保和社會責任可持續發展	促進企業實現環境、社會和治理方面的可持續發展目標	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
應用	通常針對符合環保標準和可持續發展要求的企業和產品提供財務支援，購買和安裝綠色技術，如太陽能板、風力發電機和節能照明等，以及支持環保項目和綠色能源發展	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	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，還可用於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，花旗基金會自2004年開始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。花旗基金會推動金融知識教育，與在地公益夥伴合作，鎖定較少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，花旗基金會推動的金融知識教育受惠對象超過90萬人。

花旗基金會推動
金融知識教育受惠對象
超過 **90 萬人**



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，花旗基金會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。」

2023 年共 355 名移工完成 45 小時實體課程，其中 75% 已取得基本財務管理知識及中文能力；超過 1,000 名移工利用中文學習包及線上課程，完成共 80 小時遠距學習。

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，花旗基金會自 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，花旗基金會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。2023 年於全台共舉辦 3 場理財工作坊，129 名失親青年參與。

CHAPTER 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，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，皆遵循制度規範，花旗訂有「花旗（台灣）銀行公

平待客原則政策暨實施準則」，由董事會及高階主管督導，以嚴謹的態度檢視公平待客十大原則落實情形，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，以確保客戶權益。

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暨實施準則、內部遵循規章及行為準則，納入每年定期辦理之教育訓練必修課程，除法定 3 小時之教育訓練外，另鼓勵員工參與內外部舉辦之與公平待客原則相關之實體或線上課程。

2023 年法定教育訓練時數應完成 2,187 小時，實際完成培訓課程時數為 2,884.5 小時，完成率約達 132%，平均每位同仁完成將近 4 小時相關之教育訓練。



實際完成培訓課程時數
2,884.5 小時
完成率約達 **132%**

ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

CHAPTER 3
環境永續

3.1 低碳營運 Low Carbon Operations

3.2 綠能公益 Green Energy for Charity

| CHAPTER 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，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總部，檢討每月的能源報告，針對各個大樓的用電量、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。

由於 2023 年 8 月份本行消費金融業務及營業分行全數移轉，2023 年花旗（台灣）能源使用量與去年相比顯著減少，2023 全年花旗辦公室及分行用電量與去年同期相比減少約 25.78%；加上花旗內部持續宣導節約資源使用，用水量及廢棄物總量也各減少了近 3 成。

2023 年，花旗（台灣）參照金管會「上市櫃公司永續發展路徑圖」時程辦理溫室氣體排放盤查及查證作業。

以 2023 年作為基準年，花旗（台灣）已完成首次溫室氣體排放盤查報告且經第三方驗證。

2023 年花旗辦公室及分行 用電量節省 **25.78%**

完成首次溫室氣體排放 盤查報告且經第三方驗證

2023 年溫室氣體排放量

項目	2023 年
溫室氣體排放當量（範疇一）	90.7851
溫室氣體排放當量（範疇二）	3,872.9055
溫室氣體排放當量總計 （範疇一+二）	3,963.6906

註：❶ 2023 年為花旗（台灣）溫室氣體盤查基準年。盤查範圍涵蓋 2023 年消費金融業務處分割基準日後現存之所有辦公室據點。❷ 花旗（台灣）依據 ISO 14064-1:2018 進行範疇一及範疇二盤查，採營運控制權法設定盤查邊界。❸ 上述揭露之溫室氣體排放盤查結果業經金管會許可之合格查證機構—財團法人台灣大電力研究試驗中心完成第三方查證作業並取得符合 ISO 14064-1:2018/CNS 14064-1:2021 要求之合理保證等級。



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。

2023 年供應商速覽

勞務類	58
財物類	27
工程類	4

註：❶ 勞務類：人力委外、教育訓練、系統維護及處理等。❷ 財物類：辦公室軟硬體設備、禮品、廣告、印刷品、資訊設備等。❸ 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。

| CHAPTER 3.2 |

綠能公益

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，須填寫回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。2023 年花旗於台灣在地採購之總金額為新台幣 47 億元，比例達 93%，其中綠色採購金額約新台幣 1,266 萬元。

註：花旗綠色採購項目包含具環保標章或國際環保認證之電腦設備、紙類、文具、墨水匣等辦公用品，以及印表機、桌椅、隔屏等辦公設備。

在地採購金額新台幣 **47** 億元

綠色採購金額
新台幣 **1,266** 萬元

花旗 (台灣) 近年來積極推動綠能公益，且有鑑於世界各國紛紛推動碳權交易，花旗也鎖定碳權議題，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。

公益碳權

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，以加深夥伴關係。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：2022 年，藉由幫助桃園脊髓損傷潛能發展中心、汰換高耗能燈具，首創國內公益碳權，2023 年，再接再厲，幫助宜蘭懷哲康復之家。

宜蘭懷哲康復之家成立於 2001 年，花旗希望能提供身心障礙的朋友，一個溫暖的避風港。由於機構成立時間已久，許多照明設備不堪使用，或效能低落，為讓院內空間照明更舒適，並減少工作人員與院生的日常生活風險、促進提升康復效率，2023 年花旗幫助機構陸續完成汰換 555 盞照明設備，每年預計節電約 38,385 度，產生 20 噸的公益碳權，預計 10 年約可以省下新台幣 134 萬元的電費。未來，綠能公益協會也將協助機構，將節能數據依照國際標準，向環保署申請碳權，並將媒合企業主購買，幫助懷哲康復之家多增加一份綠能挹注。

綜觀花旗歷年的綠能公益專案，也點亮多項聯合國永續發展目標：促進夥伴關係 (目標 17)、良好健康與福祉 (目標 3)、人人可負擔的永續能源 (目標 7)、永續城鄉和社會 (目標 11)、公平正義與氣候行動 (目標 13) 等多重目標。



SOCIAL RESPONSIBILITY

CHAPTER 4
社會責任

4.1 企業公民 Citizenship

4.2 多元平權 Diversity, Equity and Inclusion

| CHAPTER 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。

2023 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 254 餘萬元；同時，花旗基金會挹注約新台幣 810 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。

2023 年花旗義工日參與人次

2,866 人次



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，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，18 年來，花旗（台灣）同仁參與人次累積已超過 3 萬人次。

2023 年花旗全球義工日以「糧食安全」為主題，邀請超過 2,800 位花旗同仁與親友參與，並攜手社團法人

等家寶社會福利協會，號召花旗同仁認購食品物資、包裝超過 1,200 個食物箱，贈予協會合作的 43 家育幼院，希望能夠讓安置機構的孩童，享受健康美味的食品，感受來自社會的溫暖。2023 年花旗全球義工日融入家庭日的元素：現場設有糧食安全遊戲攤位、DIY 手作課程，及公益市集，透過寓教於樂的方式，讓花旗同仁更加瞭解在台灣長期耕耘的公益團體或社會企業，如何透過創新手法改善社會問題。

花旗基金會

花旗基金會致力於促進全球經濟發展，改善高關懷族群的生活，關注並投入普惠金融、青年就業培力、在地經濟發展等議題。

有鑑於青年人才競爭力與經濟發展密切相關，花旗基金會於 2016 年開始在台灣推動「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，幫助青年成功開啟職涯，朝向夢想邁進。花旗基金會協助社會新鮮人找到適才適所、且薪資合理的工作，讓青年穩定就業進而發揮所長，提升整體國家的競爭力。

花旗基金會 2023 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
失親兒基金會	失親青年	Work to Win 失親兒職涯培力方案
得勝者教育協會	高關懷社區、青年	得勝社區發展方案

Yes, I Can! 青年就業培力



為更深入培養青年就業實力，花旗基金會自 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。6 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，2023 年除了持續媒合青年及具豐富職涯經驗和閱歷之「銀領導師」，提升就業軟實力及前瞻性思考，更進一步強化社工的財務知識，運用財務分析工具，協助經濟弱勢青年發現財務問題及盲點，並傳遞正確理財知識。2023 年本方案共服務 325 名青年，其中 34% 的青年來自經濟困難的家庭，164 名青年成功進入職場，包括 105 人穩定就業。

Work to Win 失親兒職涯培力方案



花旗基金會自 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 ~ 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。本方案與眾多企業建立策略夥伴關係，媒合失親青年接受企業之專業技術訓練，80% 青年通過訓練考核或考取專業證照，開啟職涯之路。此外，本方案持續為青年提供理財教育，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。2023 年本方案共舉辦超過 150 場職涯培訓課程，441 人次參與職涯發展活動和理財課程，168 人次失親青年接受生涯指引評量、一對一職涯諮詢面談暨擬定就業行動計畫。方案迄今已協助 190 名失親青年進入職場，其中 145 名持續穩定就業。

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 4 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。方案迄今已服務 2,434 人次，共 101 個家庭得到深度陪伴，其中 88 個家庭的關係得以改善、創造，同時在社區中創造 244 個小型工作機會，成功協助超過 70 位求職者穩定就業，改善家戶經濟狀況。方案 2 年來一共培力 287 位社區居民成為團隊師資，並於今年經由社區居民的外部連結，成功將社區模複製至其它縣市，活絡社區經濟，成為社區協力的典範。

| CHAPTER 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，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。2023年，花旗女性同仁比例為 70.2%，截至 2023 年底，花旗（台灣）有

62.7%的協理至董事總經理的職位由女性任職。在人才招募上，花旗也積極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。

協理至董事總經理的職位，
由女性任職比例 **62.7%**

職涯賦權計畫

花旗集團針對全球具潛力人才設計系列培育計畫，透過全球資源串聯 Mentorship、花旗人際網絡、輪調計畫致力於培養人才的組織合作，並提供資深主管、新手主管、專案負責人、專業個人貢獻者等，多元化的專業及領導力課程，以此吸引並留住多元的專業人士，亦協助同仁在領導力上有更卓越的發展。

全公司育嬰假統計

	男性	女性	總計
2023 年符合育嬰假申請資格人數 (A)	81	228	309
2023 年實際申請育嬰假人數 (B)	8	9	47
2023 年育嬰留停申請率 (B) / (A)	9.88%	17.11%	15.21%
2023 年應復職之育嬰留停人數 (D)	8	40	48
2023 年實際復職人數 (E)	8	34	42
2023 年復職率 (E) / (D)	100.00%	85.00%	87.50%
2022 年育嬰復職總人數 (F)	6	35	41
2022 年申請復職後服務滿一年人數 (G)	2	11	13
2022 年留任率 (G) / (F)	33.33%	931.43%	31.71%

培育計畫 (Diverse Talent Program)

職涯賦權計畫 Career Empowerment Program	包含線上互動課程，加強領導力、戰略溝通和情商等技能。2023 年有 20 位花旗（台灣）同仁參加此計畫。
花旗卓越領導力發展計劃 Citi Leadership Excellence Development Program	彙集來自世界各地的資深主管，透過各城市計畫建立聯繫並培養領導力。
全球人才發展計劃 Global Talent Development Program	提供為期 6 ~ 9 個月的海外輪調任務。
與 Out & Equal 合作提供領導力發展計劃 Leadership Development Program	針對 LGBTQIA+ 同仁設計的六大互動發展計劃。該系列計畫旨在透過領導力及領導社區參與力互動性課程內容，發展參與學員的領導力。

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；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。為促進工作職場多元及提倡多元共融，花旗協助員工成立 3 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。

2023 年，花旗更達成一項性別平權里程碑，花旗（台灣）銀行企業金融 5 個事業群的負責人，首次全數由女性出任，分別為總經理暨台灣區銀行、資本市場及財務顧問服務事業群負責人，同時為亞太區企業金融事業群總裁的張聖心、商業金融群事業負責人余苑菱、金融事業群負責人馮淑儀、資財暨貿易金融事業群負責人程雯，以及證券服務事業群負責人汪曉琪，充分展現花旗長期耕耘女性培力的成果。



國際婦女節系列活動

花旗響應 2023 年國際婦女節的主題「#EmbraceEquity」舉辦系列活動，超過 800 位同仁參與。活動邀請花旗的女性主管，分享她們如何敲碎玻璃天花板，在職涯和生活中披荊斬棘；邀請心理諮商師一同探討，談初為父母的生活與夫妻關係；在主要辦公大樓舉辦 3 場國際婦女節宣言快閃活動，邀請同仁寫下支持性別平等宣言；舉辦 2 場國際女性節電影之夜，觀賞搞笑喜劇《媽的多重宇宙》，看一個分身乏術的媽媽如何在拯救宇宙的路上找回人生方向，以及心理劇情片《塔爾》，欣賞極具才華的女作曲家，在取得音樂界頂尖成就後的心理轉變過程。透過系列活動與同仁一起探討如何跨越社會賦予性別的限制，綻放人生的一片精彩；並鼓勵發揮自身影響力擁抱平等、打破社會框架、體現多元價值，建造更友善的工作環境，展示出花旗對多元與包容價值的重視。

打造性別友善職場

2023 年 6 月，Citi Pride Network 以「#BelongingInBanking」為主軸舉辦同志驕傲月（Pride Month）系列活動，超過 450 位同仁參與，透過電影欣賞、講座及 Roadshow 等精采慶祝活動，一同瞭解 LGBTQ+ 議題，並尊重包容多元價值與不同族群，讓大家在工作中都能更自在、更驕傲地做自己！此外，花旗獲得 2023 年第一屆台灣同志職場友善指標企業，並於同年，性別平等專案小組受邀至金融監督管理委員會，分享推動性別主流化措施及作法。



（上）花旗在 2023 年國際婦女節當月舉辦系列活動「2023 IWD Taiwan Event 打破天花板」，超過 800 位同仁共襄盛舉。（下）國際婦女節宣言快閃活動，邀請同仁寫下支持性別平等宣言。



（左）同志驕傲月系列活動「Roadshow - My Pride Story」鼓勵大家工作中都能更自在、更驕傲地做自己。（右）花旗獲得 2023 年第一屆台灣同志職場友善指標企業，同年，性別平等專案小組受邀至金融監督管理委員會，分享推動性別主流化措施及作法。

Citi Women's Network

· 核心理念：在公司內部和外部社群為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。



在公司內部和外部社群為帶動性別議題的社會變革，舉辦系列活動「武術格鬥學院—防身術基本概念」，培養快、狠、準的脫逃技巧，鼓勵不同性別的人們都能勇於實踐目標。

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。



Citi Pride Network 第七年參與同志大遊行，2023 年遊行主題「與多元同行」(Stand with Diversity) 由高階主管帶隊，揮舞彩虹旗幟，以表對 LGBTQ+ 族群的支持。

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) 透過「世代指數」心理測驗，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。(下圖) 茶，是不分世代的台灣人都愛不釋手的飲料，Citi Generations Network 舉辦「講茶」與同仁一起探討茶藝、茶意、茶的傳承與社會責任。

