



standard
chartered
渣打銀行

2020 Sustainability Report

渣打國際商業銀行 2020永續報告書

▶ here for good ◀

Table of Contents

關於報告書 About the report	03
總經理的話 CEO message	04
永續發展策略及亮點績效 Strategies and highlights on sustainability	06
2020榮耀與肯定 Honours and recognitions in 2020	09

關於渣打 Our Story	10	永續金融 Sustainable Finance	22	共融社會 Inclusive Communities	45
渣打集團	11	永續倡議	23	社會參與	46
渣打台灣	12	綠色金融	24	渣打臺北公益馬拉松	47
		優質服務	25	Futuremakers	48
利害關係人及重大議題 Our Approach	15	責任企業 Responsible Company	28	附錄 Appendix	50
利害關係人溝通	16	永續經營	29	GRI指標內容對照表	50
重大議題管理	18	人才資本	33	SASB指標內容對照表	55
		環境友善	43	第三方驗證聲明書	56
		多元採購	44		

關於報告書



關於本報告書

渣打國際商業銀行股份有限公司（簡稱「渣打銀行」、「本公司」）自 2021 年起發行「永續報告書」，透明且完整呈現渣打銀行於環境（Environmental）、社會（Social）和治理（Governance）三個面向所帶來的衝擊及永續議題相關作為。展現渣打銀行除專注永續經營外，對於環境保護、社區福祉、員工發展及社會參與等議題之重視，並透過活動宣導與推廣，落實相關信念與措施，以回應各類利害關係人對渣打銀行在永續經營和發展的期望與要求。

報告時間與範疇

本報告書揭露資料範疇為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，報告邊界包含渣打銀行台灣地區之營業據點。此永續報告書為渣打銀行發行之第一本永續報告書，未來將採取一年發行永續報告書，一年發行 ESG 績效摘要的形式揭露本公司永續資訊。相關內容可於渣打銀行網站瀏覽與下載。

撰寫原則與綱領

渣打銀行蒐研國內外重要經濟、環境及社會議題，透過重大性分析了解各類利害關係人關注議題，邀請各部門進行訪談以了解執行成效，並將相關議題作為本報告書核心揭露重點。本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative）所發布之 GRI 準則（GRI Standards）核心選項進行編纂。為確保本報告書公開資訊可靠性，本公司委託英國標準協會台灣分公司（BSI Taiwan）根據 AA 1000 第 1 類型中度保證等級的查證標準，針對本報告書中資訊揭露之重大性、完整性及回應性進行查證。經查證，本報告書符合 GRI Standards 核心選項以及 AA 1000 之標準，保證聲明書請見報告書附錄。

聯絡資訊

若您對本報告書任何建議或疑問，竭誠歡迎您與我們聯絡。聯絡方式如下：

渣打國際商業銀行

地址：台北市中山區遼寧街 179 號

電話：(02)2716-6261

網站：<https://www.sc.com/tw/>

總經理的話

渣打銀行不斷透過人才與創意的發展，憑藉科技的應用以及貿易的推動，迎接新經濟的到來。

我們立足全球最蓬勃發展的市場，並懷抱共同成長的願景。渣打不僅協助客戶推動貿易往來與持續創新，更期望扮演關鍵角色，引領世界朝更永續的方向邁進。

在台灣，我們的同仁也秉持相通的信念，透過金融服務、企業營運與社區回饋，戮力創造一個永續的營運環境，與客戶共同成長。

面對嚴峻的氣候變遷議題以及全球化所帶來的失衡挑戰，我們義無反顧挺身而出，並在關鍵議題上積極採取對策，以身作則。這不僅與渣打的發展策略一致，同時也拓展我們的思維，果斷採取行動，並以領導者的姿態加快我們的成長步伐。

氣候變遷無疑是全球當前必須面對的共同課題，而其對環境與人類健康的影響也正危及全球經濟的永續發展。我們支持「巴黎協議」確保全球平均氣溫上升幅度不超過攝氏兩度的目標，以避免溫室效應帶來的破壞。因此我們將降低碳排放列為集團重點工作，並承諾在 2030 年以前達成營運淨零排放，且於 2050 年前達成投融資項目淨零排放的目標。

在「一心做好，始終如一」品牌承諾下，我們也針對永續發展議題設下三大目標：永續金融、責任企業、共融社會。



渣打國際商業銀行總經理 韓德聖

永續金融

我們設下的優先目標是提供客戶永續金融方案。結算至 2020 年，渣打集團不僅領先業界，並已經成功將規模達 24 億美元的資金導入符合永續發展指標的多項基礎建設上，還有額外 184 億美元的資金投入潔淨能源的開發。

在台灣，我們也積極投入離岸風電開發案的融資規劃，協助落實超過 1.6GW 的潔淨能源落地生根。此外，渣打也是第一家推出綠建築融資方案的外商銀行，並提供多元化的 ESG 基金讓消費金融客戶能夠將永續金融的概念化為實際行動，納入投資組合中。不僅如此，我們也透過集團資源的支持協助台灣企業客戶朝永續發展轉型，與世界潮流同步。

責任企業

我們對永續發展議題的承諾並不設限於本身擅長的金融領域，更在乎如何運作企業以符合社會期待。我們重視員工發展並不斷投資、推動為所當為的價值觀、行為以及準則，並挺身而出打擊金融犯罪，妥善管控我們對環境可能造成的影響。

呼應集團 2030 年達成淨零排放的營運目標，節能減排的行動已經深植在我們的日常生活之中。單 2020 年全年，我們在台灣所有營業處所的電力以及水資源的消耗上，已經較前一年大幅節約超過一成。

此外，我們也鼓勵同仁加入渣打的行列響應綠色生活與環境友善的各項倡議。例如，我們的內部會議已經全面採用無紙化的方式進行，會議資料也改以投影方式分享，而非列印。由志工活動發起的環境保護活動更是受到熱烈迴響。2020 年參與渣打志工活動的同仁便多達 1,529 人，貢獻的志工時數更是高達 3,256 天，在集團內位居前茅。

同時，我們也將永續發展的願景與供應商夥伴分享，透過樹立標準，攜手共同達成目標。在台灣，我們特別將：道德要求、反賄賂與貪腐、人權、職場環境、健康與安全標準、勞工，還有保護環境等六項關鍵指標納入供應商遴選考量，希望在符合法規要求的基礎上，與渣打一同朝更高的永續發展目標邁進。

共融社會

我們打造的共融社會目標涵蓋：社區服務活動、員工志願服務以及急難救助與重建等相關項目。

在台灣，渣打很榮幸能常年冠名贊助規模最大的慈善馬拉松賽事－渣打臺北公益馬拉松。每年吸引超過 29,000 名跑者參與的渣打臺北公益馬拉松除了受到大家的認可，也是我們關心弱勢群體的重要平台。我們很開心能看到包括渣打同仁在內的許多志工朋友每年踴躍擔任視障跑者的陪跑員，再加上企業夥伴投入慈善接力，還有跑者與大眾熱心捐款，自 2014 年以來，渣打臺北公益馬拉松也已募得超過新台幣 6,000 萬元的善款，投入相關的公益活動中。

Futuremakers 則是渣打集團的另一項全球倡議，目標在創造更大的包容性，來協助弱勢青年朋友面對的經濟不對等的挑戰。透過 Futuremakers，我們在台灣已成功協助超過 1,200 名弱勢青年開展職業探索的可能，並提供培訓、指導和輔導，強化他們的自信。在新冠肺炎疫情爆發期間，我們也發起「Stay Well」活動，號召渣打的同仁投入社區關懷工作，更高興看到 1,400 多名志工熱情響應，在這段期間為弱勢家庭提供支持。

一心做好，始終如一

疫情期間，我們對客戶與員工的支持也從未間斷。透過數位平台，我們不僅讓金融服務不間斷，更配合政府推出紓困方案，讓客戶可以獲得及時的支援。而員工也能根據工作的需求，採取彈性的工作模式，在確保自身與家人健康無虞的狀況下，執行日常的各項工作。當然，我們也推出各項的線上活動與協助方案，以確保疫情期間能兼顧員工的福祉。

疫情不僅大幅改變了工作與生活的常態，也加速我們推動內部變革以應對渣打集團設下的永續發展目標。在台灣，我們將新的企業總部打造成對員工與環境都友善的空間，同時支持靈活的工作安排，提升部門之間合作的機會，並加入員工在家上班的支援方案，以創意營造職場環境多樣性。此外，我們也很榮幸受到各大媒體的肯定，獲

頒多項創新和永續發展銀行相關的獎項。遵循國際標準的指引，我們透過第三方的驗證，讓渣打永續發展報告的內容更透明、更明確，更有參考依據，希望您在閱讀渣打永續發展報告的同時，也能獲得您的認可。

面對未來，永續發展已經不再是口號，在大家同心協力下，我們相信未來就是現在！

台灣大型綠色能源融資專案總授信金額

新台幣 **120** 億元

捐款受COVID-19衝擊的弱勢族群

新台幣 **750** 萬元

女性高階主管比例為

60%

員工參與志工比例為

53%

女性董事會成員比例為約

33.3%

共提供志工服務天數 **3,256** 天

透過渣打臺北公益馬拉松累計捐出超過新台幣

新台幣 **6,500** 萬元

透過Futuremakers計畫已協助

1,200+ 位弱勢青年

永續發展策略及亮點績效

Pillar 1 永續金融

主題	目標	渣打集團2020年績效	渣打銀行2020年績效	章節對應
基礎設施    	2024 年前提供 400 億美元於符合渣打集團綠色及永續金融產品架構的基礎設施專案融資	渣打集團目前已提供 24 億美元融資	渣打銀行積極參與台灣大型綠色能源融資專案，陸續加入 4 個在岸及離岸風力發電融資專案，截至 2020 年底總授信金額達新台幣 120 億元	CH3 永續金融
氣候變遷   	2021 年 1 月起，不提供資金予營收 100% 仰賴燃煤之企業 2025 年 1 月起，不提供資金予營收超過 60% 仰賴燃煤之企業 2027 年 1 月起，不提供資金予營收超過 40% 仰賴燃煤之企業 2030 年 1 月起，不提供資金予營收超過 5% 仰賴燃煤之企業 - 建立盤查、管理並降低投融资活動碳排放量的方法學	渣打集團已開發盤查、管理並降低碳排放量之方法學	渣打銀行遵循渣打集團於 2019 年發佈永續白皮書，宣示停止融資予燃煤發電廠等衝擊環境的產業	CH3 永續金融
中小企業 	2024 年前投入 150 億美元於中小企業融資 2024 年前投入 30 億美元於微型金融機構融資	- 渣打集團已投入 30 億美元於中小企業融資 - 渣打集團已投入 5.095 億美元於微型金融機構融資		CH3 永續金融
商業關係  	2024 年前透過 Banking the ecosystem 計畫，為 10,000 名客戶的國內外供應鏈提供金融服務	渣打集團已將 3,680 間供應鏈企業納入計畫		4.4 多元採購

主題

目標

渣打集團2020年績效

渣打銀行2020年績效

章節對應

數位服務



2021 年前於全球 12 個市場建立純數位銀行

渣打集團已於 9 個市場建立純數位銀行

- 渣打銀行已佈建台北、台中、桃園「iWealth」數位旗艦分行
- 渣打銀行設計「SC Mobile Taiwan」行動銀行 APP，目前已有超過 70% 的信用卡及信貸為數位通路申請，亦有超過 80% 的客戶交易是透過非實體通路完成。2020 年疫情減少客戶實際前來分行次數，本公司整體交易量卻不減反增，透過網路基金下單較以往增加八成，外匯投資成長近一倍

3.3.1 數位金融

影響力金融



- 2020 年前提供消費金融客戶投資標的 ESG 評分
- 2024 年前提升經永續標準篩選的消費金融投資商品比例至 50%

- 渣打集團已提供 96% 投資標的 ESG 評分
- 渣打集團已有 6% 投資商品經過永續標準篩選

渣打銀行推出「ESG 投資方案」，鼓勵投資人於長期投資規畫中加入 ESG 資產配置，協助客戶管理多元風險

CH3 永續金融

Pillar 2 責任企業

主題

目標

渣打集團2020年績效

渣打銀行2020年績效

章節對應

人才培育



- 2021 年前發展健康與安全整體策略以建立多元職場
- 2021 年前支持員工建立個人成長計劃以迎接未來數位化職場
- 2025 年前提升女性高階主管比例至 35%

- 渣打集團積極發展健康與安全整體策略中
- 渣打集團目前女性高階主管比例為 29.5%

- 渣打銀行於 2020 年正式推出全新 diSCover 學習平台，由員工自行訂定學習計畫
- 渣打銀行管理階層女性主管占比為 60%

4.2 人才資本

環境保護



- 2025 年範疇一、二碳排放量減少至 60,000 公噸
- 2030 年全面使用再生能源
- 2020 年每年用紙量降至 10 公斤 / 全職等價工時 (FTE)
- 2025 年平均每人廢棄物量降至 40 公斤 /FTE

- 渣打集團 2020 年碳排放為 117,859 公噸
- 渣打集團目前再生能源使用率為 7.4%
- 渣打集團目前用紙量為 11.20 公斤 /FTE
- 渣打集團目前廢棄物量為 64 公斤 /FTE

- 渣打銀行目前廢棄物量為 31.24 公斤 /FTE

4.3 環境友善

Pillar 2 責任企業

主題	目標	渣打集團2020年績效	渣打銀行2020年績效	章節對應
誠信經營  	- 回應 Speaking Up 計畫並揭露於年度 Threats and Themes 報告 2021 年前增強內部資訊安全與隱私保護政策，並為所有資訊相關風險建立新治理架構	- 渣打集團每年皆回應 Speaking Up 計畫 - 渣打集團積極為資訊相關風險建立新治理架構中	渣打銀行於 2020 年起即依照 ISO 27001 資訊安全管理系統、美國國家標準暨技術研究院建立之網路安全框架 (NIST CSF) 及支付卡行業資料安全標準 (PCI DSS) 等國際資安標準重新修訂資訊安全政策及規範、引入威脅導向的風險評估模型，並導入全新資訊安全風險架構，加強針對第三方供應商之資訊安全評估流程	4.1.4 資訊安全 4.1.5 隱私保護
法令遵循  	- 持續強化渣打銀行全體同仁法令遵循之意識，以期降低違反法令或不當行為之風險 - 透過發展金流預警機制、訓練第一線員工辨識異常交易並與公部門建立夥伴關係，以打擊金融犯罪，例如來自非法動物交易之所得	- 渣打集團將資料管理風險納入法令遵循風險架構中 - 渣打集團積極發展交易監控之預警機制中	- 致力推行誠信及法令遵循文化，並定期向董事會報告最新發展及進度 - 反賄賂及反貪腐政策涵蓋範圍包含員工及第三方（供應商 / 外包商），紮根落實反貪腐及反賄賂之管理 - 渣打銀行依循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十四條之規定，每半年進行法令遵循自行評估作業，並由銀行誠信暨法遵總處彙整各單位之聲明書、自行評估結果及缺失改善事項提報董事會	4.1.2 風險管理

Pillar 3 共融社會

主題	目標	渣打集團2020年績效	渣打銀行2020年績效	章節對應
社會參與     	2023 年提升員工參與志工服務比例至 55% - 投入前一年度營業利潤的 0.75% 於社區發展 2023 年底前為 Futuremakers 計畫募集 7,500 萬美元	- 渣打集團員工參與志工比例為 26% 2020 年渣打集團投入前一年營業利潤的 2.6% 於社區發展	2020 年渣打銀行員工參與志工比例為 53%，共提供 3,256 天的志工服務天數 - 截至 2021 年，渣打銀行已透過渣打臺北公益馬拉松累計捐出超過新台幣 6,500 萬元	CH5 共融社會



2020 榮耀與肯定

綜合績效



- 榮獲工商時報服務業大評鑑之「外國銀行組金牌獎」
- ABF「亞洲銀行及財金」雜誌評選為「台灣最佳個人金融外商銀行」
- 榮獲卓越銀行評比「最佳國際金融獎」
- 台大金融研究中心與台灣金融教育協會銀行競爭力評比之「最佳經營能力獎」與「最佳進步銀行獎」
- 榮獲全國商業總會頒發「金商獎-優良外商」
- 榮膺財團法人金融聯合徵信中心「金優獎-績優機構」
- 連續六年獲財訊雜誌頒發財富管理大獎外商銀行組「最佳財富管理」，並榮獲「最佳理專團隊」、「最佳客戶推薦」、「最佳公益推動獎」、「最佳創意行銷獎(平面)」

幸福職場



- 榮獲遠見CSR企業社會責任獎「幸福企業組」楷模獎
- 外商銀行中唯一獲得台北市政府「台北市職場性別平等認證」
- 由教育部體育署頒發「2020年運動企業認證」
- 連續三年獲得TCSA「台灣企業永續獎-人力發展」，且獲得「台灣企業永續獎-性別平等」

金融創新



- 財資雜誌「The Asset」評選「最佳流動性與投資解決方案-資訊科技業」
- 榮獲ABF「亞洲銀行及財金」雜誌頒發「台灣最佳數位銀行服務」
- 二度蟬聯卓越雜誌「最佳數位金融獎」
- 榮獲The Digital Banker「全球個人金融創新獎-台灣最佳數位銀行」

永續經營



- 獲金管會評選為「銀行業公平待客原則評核排名前20%」，唯一入選之外商銀行
- 榮獲天下CSR企業公民獎「外商企業」
- 連續四年勇奪「企業永續綜合績效-永續典範外商企業」
- 榮獲TCSA「台灣企業永續獎-社會共融」及「台灣企業永續獎-創意溝通」
- 由教育部體育署頒發「體育推手獎-贊助類金質獎」



簡介

關於渣打

利害關係人及
重大議題

永續金融

責任企業

共融社會

附錄



關於渣打

Ch1 關於渣打

1.1 渣打集團

渣打集團是領先的國際性銀行，於倫敦證交所及香港證交所掛牌上市，跨足全球 59 個最蓬勃發展的市場，並設有 85 個全球客戶服務據點。我們的使命在於透過我們獨特的多元性，推動商業發展和促進繁榮，並且透過品牌承諾－here for good（一心做好，始終如一）展現我們的傳統和價值。

非洲及中東地區

安哥拉	迦納	阿曼	阿拉伯聯合大公國
巴林	伊拉克	巴基斯坦	烏干達
波札那	約旦	卡達	尚比亞
喀麥隆	肯亞	沙烏地阿拉伯	辛巴威
科特迪瓦	黎巴嫩	獅子山	
埃及	模里西斯	南非	
甘比亞	奈及利亞	坦尚尼亞	

東南亞及南亞地區

澳洲	寮國	斯里蘭卡
孟加拉	馬來西亞	泰國
汶萊	緬甸	越南
柬埔寨	尼泊爾	
印度	菲律賓	
印尼	新加坡	

大中華區及北亞地區

中國大陸	韓國
香港	澳門
日本	台灣

歐洲及美洲地區

阿根廷	澤西
巴西	波蘭
哥倫比亞	瑞典
福克蘭群島	土耳其
法國	英國
德國	美國
愛爾蘭	



This chart has been designed using resources from Freepik.com

1.2 渣打台灣

渣打集團於 1985 年成立在台分行，2006 至 2008 年間是渣打銀行在台灣的跳躍性成長時期。2006 年 11 月渣打集團透過公開市場收購新竹國際商業銀行，不僅樹立在台灣快速成長的里程碑，並提前目標於 2007 年 7 月完成融合，擴大全台服務網絡。2008 年 8 月和 12 月更分別接收美國運通銀行在台分行和亞洲信託投資公司的特定資產負債暨營業業務，進一步擴大渣打集團在台灣的服務網絡，更證明渣打集團深耕台灣市場的承諾。

目前渣打銀行在全台擁有近三千位優質人才，資本總額為 29,105,719,760 元，為個人與企業客戶提供全方位服務與創新產品，包括存款業務、授信業務、財富管理、外匯交易、證券服務等，立志成為台灣的首選銀行。

1.2.1. 財務績效

類別	項目	2018 年	2019 年	2020 年
產生的經濟價值	營業收入	19,743,534	20,177,155	16,118,832
	營業毛利	13,479,364	13,512,806	12,574,954
	營業費用	10,548,552	10,413,817	9,924,277
	營業利益	2,930,812	3,098,989	2,650,677
	營業外收入及支出	(122,650)	153,254	128,967
	稅前淨利	2,808,162	3,252,243	2,779,644
	稅後淨利	2,723,419	2,499,860	2,373,817
分配的經濟價值	員工薪資福利	5,197,854	5,189,078	4,948,408
	分配股東紅利	1,438,793	1,847,467	1,912,739
	繳納政府稅款	84,743	752,383	405,827

金額單位新台幣仟元

全台共有 **65** 間分行

桃園市

南崁分行
八德分行
龜山分行
公西分行
莊敬分行
大樹林分行
三民分行
新屋分行
埔心分行
楊梅分行
龍潭分行
平鎮分行
山子頂分行
中壢分行
龍岡分行
新明分行
環北分行
東內壢分行
內壢分行

新北市

板橋分行

台北市

總行

營業部
內湖分行
天母分行
101分行
信義分行
仁愛分行
敦化分行
古亭分行
南京分行
中山分行
大直分行
東台北分行
復興分行
金山分行

新竹市

新興分行
科學園區分行
光復分行
中正分行
北新竹分行

新竹縣

竹東分行
新豐分行
湖口分行
新社分行
竹北分行

彰化縣

彰化分行

台南市

台南分行
東寧分行
東台南分行

苗栗縣

公館分行
苗栗分行
苑裡分行
後龍分行
頭份分行
竹南分行

台中市

豐原分行
南屯分行
文心分行
東海分行
中清分行
北屯分行
台中分行
西屯分行

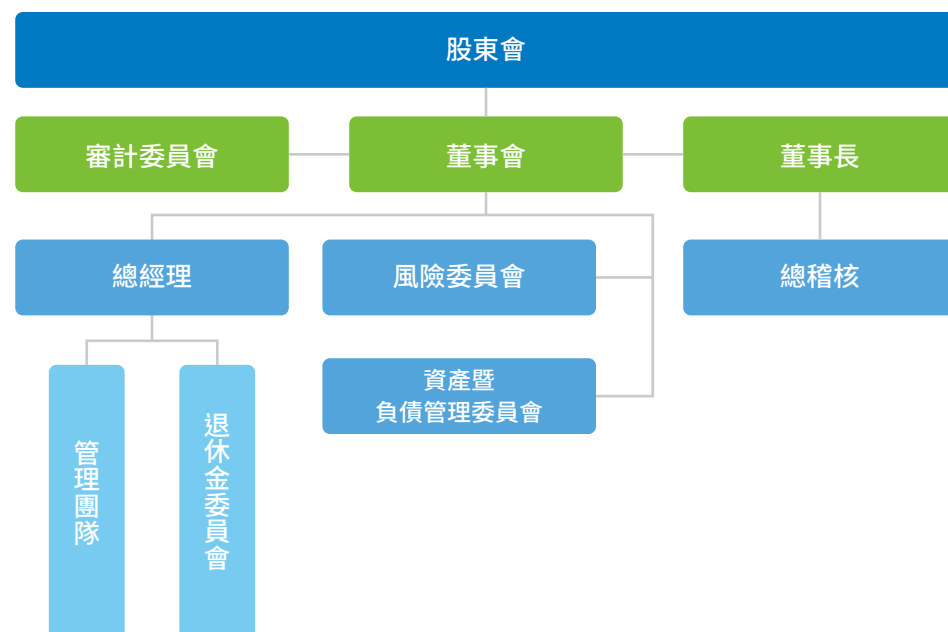
高雄市

九如分行
三多分行
北高雄分行
高雄分行

1.2.2 治理結構

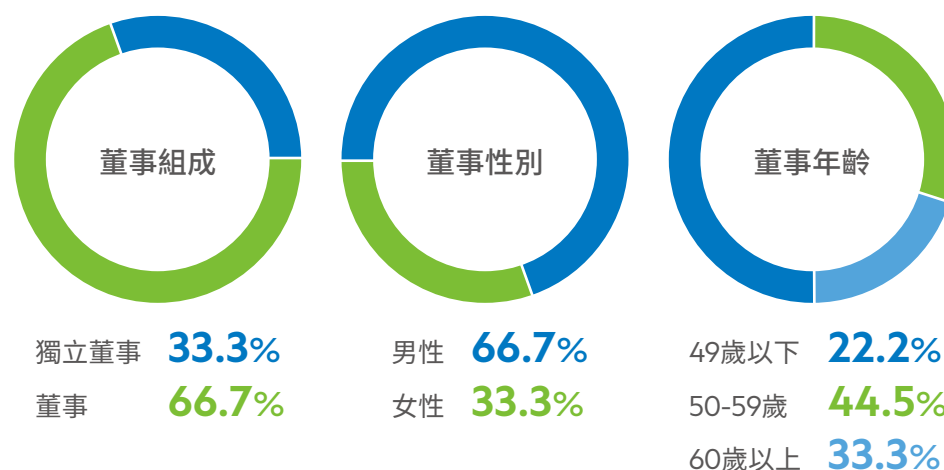
董事會架構及運作

渣打銀行董事會為最高決策單位，監督公司整體營運管理。為提升董事會運作效能，渣打銀行董事會下設「審計委員會」、「風險委員會」及「資產暨負債管理委員會」三個功能性委員會，負責審議重要議案。審計委員會由3位獨立董事組成，執掌包括審閱年度財務報告、審閱、修訂及核准內部控制系統及其有效性、審閱年度稽核計畫並確保稽核處具妥適執行資源、審閱及監督本公司管理階層對稽核缺失的回應及建議、審核簽證會計師之任命、改任、解職及辭職等。2020年審計委員會開會次數5次，平均出席率為約87%。另外，與環境、社會及經濟相關之議題，統一由渣打銀行最高管理階層進行最終定奪，會議定期每個月舉行一次。



董事會專業與獨立性

本公司共設董事9席，其中3席為獨立董事。以性別分類，女性占33.3%，男性66.7%。以年齡分布，49歲以下董事占22.2%，50-59歲占44.5%，60歲以上占33.3%。2020年董事會平均出席率為94.5%。本公司董事（含獨立董事）積極參與內、外部進修課程，議題涵蓋公司治理主題相關之財務、風險管理、公司治理、企業永續、防制洗錢與打擊資恐、資訊安全等，2020年每位董事平均進修時數為約8小時。董事背景經歷及兼任職務狀況請參考渣打銀行2020年年報。



董事會績效評估

本公司為公開發行公司，每年定期進行董事會效能評估並且將效能評估之結果包括改善計畫提報董事會討論並持續追蹤。渣打銀行董事會效能評估係依照英國董事會效能評估著重質化的評估標準，每年與董事長討論當年評估的重點，包括董事會是否接收充分的資訊以俾做出對渣打銀行最佳決定，董事會就公司策略、人才培育、風險管理、營運的專注，以及董事會下屬功能性委員會效能評估。

1.2.3 公共參與

渣打銀行積極參與產業公協會，包括台灣金融研訓院、銀行公會、證券公會、保代公會、信託公會、投信投顧公會及公司治理專業人員協會等各項活動，以下列舉渣打銀行重要公共參與項目。2020 年重點公共參與情形如下。

機構名稱	職稱	渣打銀行參與人員	公共參與內容
公司治理專業人員協會	理事	公司治理長	受邀與金管會及台灣證交所長官分享渣打銀行落實公司治理的經驗
銀行公會	金融法規紀律委員會委員	銀行誠信暨法遵總處法遵長	處理主管機關交辦之金融法規諮詢事務、就會員機構與客戶間之爭執提供法律層面之意見等
銀行公會	內部稽核委員會委員	總稽核	協助政府推動金融內控內稽之相關政策與法規，以及因應稽核環境之變化與符合國際稽核實務之作法，進行稽核業務相關法令研究及促成立法或修法等
銀行公會	風險管理委員會委員	風險長	各類金融風險管理（如信用、利率、匯率、流動性及市場性等風險）有關法令及實務作業之研究，以及銀行投資有價證券、金融相關事業及其他事業有關法令及風險管理等事項之研議等
銀行公會	一般業務委員會之辨識實質受益人 相關議題專案小組副召集人	金融犯罪法令遵循處	金管會為落實執行防制洗錢及打擊資恐（AML/CFT）措施，請銀行公會就辨識客戶之實質受益人議題，邀集 8 家銀行代表共同參與，金管會銀行局亦派員指導，並邀請銀行公會一般業務委員會、金融法規紀律委員會、國際金融委員會共同與會，研議指引或實務參考做法



◆ 利害關係人 及重大議題 ◆

CH2 利害關係人及重大議題

2.1 利害關係人溝通

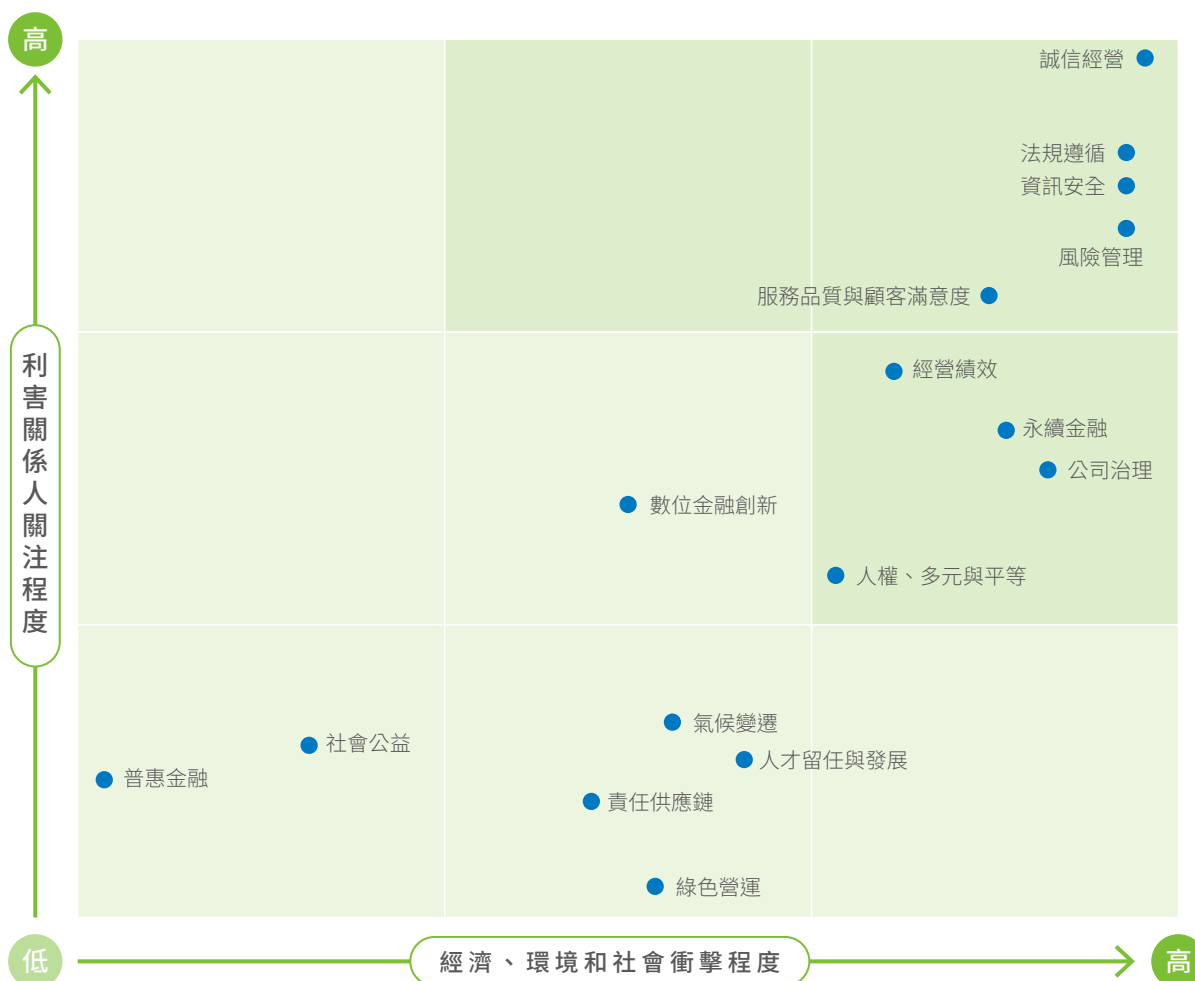
渣打銀行依循國際 AA 1000 利害關係人議合原則（AA 1000 Stakeholder Engagement Standard）五大面向：影響力、張力、責任、依賴度和多元觀點，由各部门透過問卷進行評估，鑑別出 6 類利害關係人群體：客戶、股東／投資人、主管機關、社區／NGO／NPO、員工、供應商／承攬商。渣打銀行提供利害關係人多元且暢通的溝通管道，除協助利害關係人了解渣打銀行永續作為與成果外，亦將利害關係人關注議題納入永續相關策略中。

利害關係人	對渣打銀行的意義	溝通方式與頻率	主要關注主題	溝通情形和績效
客戶	客戶為渣打銀行創造經濟價值主要來源，是渣打集團於經營績效之重要利害關係人	• 客服中心 24 小時電話服務 (02) 4058-0088/0800-051-234 24 小時智能客服 Stacy (24 小時) 線上數位客服 (營業時間) • 渣打官方網站公告 (不定期) • 客戶滿意度調查 (每半年) • 電話與 E-mail 連絡 (不定期) • 專人拜訪 (不定期)	• 服務品質與顧客滿意度 • 誠信經營 • 資訊安全 • 風險管理 • 數位金融創新	• 客戶滿意度之回饋 4,170 件 • 針對渣打銀行建議 526 件 • 客服中心一次性解決率達 99% • 2020 年理專財富管理客戶滿意度調查平均為 9.65 (滿分 10 分)
股東 / 投資人	股東及投資人制定渣打銀行營運策略、風險管控架構及相關行為準則，是渣打銀行在營運績效和永續發展面向之重要利害關係人	• 董事會 (每季) • 電話與 E-mail 連絡 (不定期) • 教育訓練 (不定期)	• 誠信經營 • 經營績效 • 永續金融 • 風險管理 • 資訊安全	• 舉辦董事會 7 次 • 揭露年報 1 次 • 揭露重要財務業務報告 4 次 • 揭露財報 2 次
主管機關	監管渣打銀行於公司治理、環境與社會各項法規遵循成果，為影響產業發展與渣打銀行業務拓展之重要利害關係人	• 政府機關評鑑 (每年) • 會議 (不定期) • 實地拜訪 (不定期) • 公文 / 電話與 E-mail 連絡 (不定期)	• 誠信經營 • 經營績效 • 法規遵循 • 風險管理 • 服務品質與顧客滿意度	• 及時回覆主管機關詢問 • 主動參與各項相關會議

利害關係人	對渣打銀行的意義	溝通方式與頻率	主要關注主題	溝通情形和績效
社區 / NPO / NGO	社區 / NPO / NGO 是渣打銀行實踐多元共融精神及社會回饋最佳盟友，是渣打銀行持續推動公益專案之重要利害關係人	- 實地拜訪（不定期） - 電話與 E-mail 連絡（不定期）	- 普惠金融 - 社會公益 - 誠信經營 - 法規遵循 - 人權、多元與平等	「看得見的希望視障就業平台」至今累計幫助近 600 位視障朋友成功並穩定就業 2020 年 Futuremakers 公益計畫在台灣已服務超過 1,200 位弱勢青年
員工	員工是渣打銀行在營運方面最重要的夥伴，也是渣打銀行實現 here for good 品牌承諾和維持創新動能之重要利害關係人	- 檢舉可疑事件電子郵件信箱 speaking.up@sc.com、舉報網頁 www.intouchfeedback.com/scb、語音信箱 0080144 4292（隨時） - 員工意見信箱（隨時） - 教育訓練（不定期） - 績效考核（每年） - 勞資會議（每季、每兩周） - 醫護保健諮詢（隨時） - 內部網站布告欄（不定期）	- 資訊安全 - 法規遵循 - 誠信經營 - 服務品質與顧客滿意度 - 經營績效	2020 年員工凝聚力調查總平均 84 分 2020 員工內部意見（跨管道）共計 23 件，包含： - 內部舉報 7 件 - 員工意見專線（HR hotline/myHR）6 件 - 員工關係單位 5 件 - 工會提案 4 件 - 客戶經驗服務轉呈 1 件 2020 年舉辦勞資會議 4 場次與勞資雙週例會 26 場次
供應商 / 承攬商	供應商及承攬商為渣打銀行提供日常營運所需資源和服務，是渣打銀行維持營運和共同邁向永續經營之重要利害關係人	教育訓練（每年）	- 資訊安全 - 誠信經營 - 法規遵循 - 風險管理 - 公司治理	2020 年完成 324 家供應商誠信經營教育訓練 - 誠信行為條款簽署率 100%

2.2 重大議題管理

渣打銀行參考國際倡議趨勢、GRI 揭露準則、投資人觀點及內部管理階層回饋，辨識出重要永續議題。透過問卷評估各議題對經濟、環境和社會的衝擊程度，及利害關係人關注程度，選出 9 項議題作為 2020 年重大議題及報告書優先回應內容，議題分別為：公司治理、誠信經營、經營績效、法規遵循、風險管理、服務品質與顧客滿意度、資訊安全、人權、多元與平等及永續金融。除以上重大主題外，渣打銀行一直以來透過金融影響力，致力於永續領域耕耘，未來永續金融也將持續作為渣打銀行的發展重點之一，相關作為請參考本報告書第三章。



(● 直接衝擊；○ 間接衝擊)

重大議題	對應 GRI 主題 / 自訂主題 *	對渣打銀行的重要性	管理方針及回應策略	衝擊範圍	回應章節
誠信經營	205 反貪腐	渣打銀行致力於守護品牌聲譽，並不餘遺力地展現執行道德與誠信，並以最高誠信標準檢視各項作業，對於賄賂和貪腐的行為更是零容忍。	渣打銀行訂有「反賄賂與反貪腐政策」及「舉報政策」，要求員工及相關利害關係人遵循，並設有完善 Speaking Up 舉報管道，除持續優化舉報流程並落實對舉報者之保密及保護外，亦透過教育訓練及案例宣導鼓勵同仁舉報可疑或不法情事，期能營造出勇於舉報之企業氛圍，即時發現潛在不法情事並抵減本行法規遵循風險。	● 渣打銀行 ● 客戶 ● 供應商 / 承攬商	4.1.1 誠信經營
資訊安全	資訊安全及隱私保護 *	客戶資訊保護是銀行資訊安全非常重要的一項工作。為避免網路駭客或有心人士透過安全漏洞攻擊系統並竊取資訊，積極管理即將終止服務的系統元件，避免潛在資訊安全漏洞，以維持銀行系統的穩定與正常運作。	渣打銀行訂有「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理政策」及「個人資料管理權限與責任管理規範」，明定個人資料管理相關人員之權限及責任，以及推行及監督個人資料保護機制。本公司稽核單位將個人資料保護及檔案安全管理之相關執行情形併入對受查單位之一般查核辦理，並視需求將其列入年度稽核計畫辦理專案或加強查核。	● 渣打銀行 ● 客戶 ○ 供應商 / 承攬商	4.1.4 資訊安全
風險管理	風險管理 *	風險管理是渣打銀行的業務核心。有效之風險管理是財務和作業管理的核心，也是渣打銀行能持續穩定獲利之基礎。	渣打銀行透過企業風險管理政策，規範其風險管理原則和標準，以確保本公司同仁對風險管理流程認知的一致性，並使本公司在符合風險胃納的前提下，獲取最適化風險調整後的報酬。	● 渣打銀行 ○ 客戶 ○ 供應商 / 承攬商	4.1.2 風險管理
法規遵循	307 有關環境保護的法規遵循 419 社會經濟法規遵循	渣打銀行秉持著嚴謹的態度落實各項法規及法令之要求，並以此為基礎，發展各營運環節執行之規範，同時，以最高標準檢視各項作業，避免任何因遵循不力衍生之聲譽、客戶及人才流失等風險，致力成為各利害關係人可信賴之銀行。	渣打銀行嚴格遵守各項法規及法令的要求，偕同三道防線即時分析國內外重要政策及法律變動對本公司業務之影響並擬定因應措施，以確保環境、社會、經濟、行銷與標示等相關法規均已妥適遵循。	● 渣打銀行 ● 客戶 ● 供應商 / 承攬商	4.1.2 風險管理

(● 直接衝擊；○ 間接衝擊)

重大議題	對應 GRI 主題 / 自訂主題 *	對渣打銀行的重要性	管理方針及回應策略	衝擊範圍	回應章節
服務品質與顧客滿意度	服務品質與顧客滿意度 *	服務品質與顧客滿意度和渣打銀行品牌形象息息相關。渣打銀行透過差異化產品策略以及提供多樣金融產品，以滿足不同客戶需求，深化客戶關係。	客戶的認同和肯定一直是渣打銀行進步成長的動力，內部每年進行客戶滿意度調查，持續開發全方位的金融服務及產品，為客戶創造價值。2020 年上半年度渣打銀行的優先理財的淨推薦分數在所有國際性銀行中排名第一，渣打銀行之理財商品及理財專員服務的淨推薦分數亦為業界排名第一。	● 渣打銀行 ● 客戶 ○ 供應商 / 承攬商	3.3.3 公平待客與顧客滿意度
公司治理	公司治理 *	公司治理是指一種指導及管理企業的機制，以落實企業經營者的責任，並保障股東的合法權益及兼顧其他利害關係人的利益。良好的公司治理應係董事會與管理階層以符合公司與全體股東最大利益的方式達成營運目標，協助企業管理運作，以及提供有效的監督機制，以激勵企業善用資源、提升效率，進而提升競爭力，促進全民之社會福祉。	渣打銀行公司治理運作均遵循銀行業公司治理實務守則，如於本公司年報接揭露所述並無差異情形。就台灣證券交易所舉辦的公司治理評鑑主要評鑑指標，包括「維護股東權益」、「平等對待股東」、「強化董事會結構與運作」、「提升資訊透明度」及「落實企業社會責任」，本公司均有參考評鑑質化的標準而落實在公司治理的日常實行。 渣打銀行為英商渣打集團所控制百分之百子公司，自渣打集團與前新竹商銀融合後，公司治理除依照公司法、公開發行公司相關法令辦理以外，並同時遵循集團就銀行子公司公司治理政策程序規定，包含董事會成員的資格、公司治理主管的功能及責任、董事會持續進修、審計委員會運作、董事會責任及功能及董事會下授權限之相關規定。 渣打銀行設置公司治理總處，董事會業於 2019 年 6 月 25 日核准通過公司治理長之委任，負責公司治理相關事務（包括但不限於提供董事、獨立董事執行業務所需資料、協助董事、獨立董事遵循法令、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄等）。公司治理長亦負責協助董事長確保本公司遵守集團公司治理之政策。	● 渣打銀行 ● 客戶 ● 供應商 / 承攬商	1.2.2 治理結構
經營績效	201 經濟績效	渣打銀行專注於將銀行構建為永續發展企業，以專業的知識與經驗為股東及客戶創造更多的獲益，致力經濟永續發展、堅持做為負責任的公司。	渣打集團跨足全球 59 個市場，並設有 85 個全球客戶服務據點。渣打銀行在全台擁有近 3,000 位優質人才，透過全球營運網絡及資源掌握亞洲經濟動態，為股東及其他利害關係人持續創造亮眼財務績效。	● 渣打銀行 ○ 客戶 ○ 供應商 / 承攬商	1.2.1 財務績效

(● 直接衝擊；○ 間接衝擊)

重大議題	對應 GRI 主題 / 自訂主題 *	對渣打銀行的重要性	管理方針及回應策略	衝擊範圍	回應章節
人權、多元與 平等	405 員工多元化與平等機會 406 不歧視	勞資和諧、同仁凝聚是渣打銀行作為幸福企業的基礎，除了發展多元與包容的幸福企業文化，落實工作生活平衡，創建友善安全的職場，更藉由渣打銀行的國際性平台開拓員工視野，並引進國際人才共同為台灣打拼，全方面照顧不同層面追求卓越的每位同仁。	為了推廣多元共融的企業文化，渣打銀行成立台灣多元共融委員會（D&I Council），由來自 12 個不同部門的同仁所組成，除了凝聚 D&I 共識，並針對性別平權、弱勢平等、性取向平權、健康福祉及多元供應商等五大主軸成立工作小組，並由高階管理團隊擔任各個小組的組長共同推動 D&I 理念，使多元共融不再淪為口號，而是因地制宜地將 D&I 精神在地化，並植入當地企業文化內。並從銀行內部做起，往外推展到合作夥伴、客戶、社區及社會，展現多元共融的具體實踐。	● 渣打銀行 ○ 客戶 ○ 供應商 / 承攬商	1.2.2 治理結構 4.2.1 員工組成 4.2.3 多元共融
永續金融	永續金融 *	永續金融是渣打銀行三大永續策略主軸之一。渣打銀行作為國際金融領導機構，長期致力於實踐永續願景；透過銀行的核心業務，促進市場的永續發展，同時管理並降低因金融活動而產生的環境與社會風險。	永續金融為渣打銀行四大策略之一。針對金融本業，設置專責永續金融團隊，規劃綠色永續金融發展藍圖，積極透過創新業務與產品規劃推動綠色金融，發揮金融影響力。	● 渣打銀行 ● 客戶 ○ 供應商 / 承攬商	3.2 綠色金融

簡介

關於渣打

利害關係人及
重大議題

永續金融

責任企業

共融社會

附錄



◀ 永續金融 ▶

CH3 永續金融

3.1 永續倡議

3.1.1 責任銀行

「責任銀行原則（Principles for Responsible Banking）」於 2019 年 9 月由聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）制定，引導金融業建立長期永續政策，並符合聯合國可持續發展目標（SDGs）及巴黎氣候協定之精神。渣打集團已於 2018 年成為首批正式認可責任銀行原則之會員之一，並發布自我評估報告，以落實責任銀行原則之條文。本公司承諾將持續於日常業務中深植責任銀行精神，同時為投資人及社會創造最大效益。渣打銀行落實責任銀行原則之成果請參考[渣打集團官網](#)。

3.1.2 赤道原則

世界銀行下屬的國際金融公司（IFC）於 2003 年 6 月擬定「赤道原則（Equator Principles）」，作為供金融機構使用之專案融資環境社會風險管理架構。渣打銀行已於 2003 年加入赤道原則協會，並且擔任協會主席。作為赤道原則的倡導者之一，渣打銀行將其環境社會風險管理精神內化為徵授信流程的重要環節，訂有「環境與社會風險管理準則（Environmental and Social Risk Management Standard）」。本公司嚴格執行案件盡職調查（Due Diligence）及環境與社會風險管理（Environmental and Social Risk Management, ESRM）評估，若涉及環境或社會疑慮，更由 ESRM 專責單位進一步審核，對每一授信案件謹慎把關，以確保融資授信資金不會對環境及社會形成重大負面衝擊。渣打銀行落實赤道原則之成果請參考[渣打集團官網](#)。

除遵循赤道原則外，渣打銀行訂定納入各項風險因子的嚴謹審查流程。尤其於牽涉農林業、礦業、石油及天然氣等特定產業之授信案件，依規範採取更嚴謹之審核與查證。

客戶提出融資需求，並提交相關文件

業務單位依一般徵授信規範及環境與社會風險管理
相關準則進行案件評估

無環境或社會風險疑慮

若案件涉及環境或社會疑慮，
則由 ESRM 專責單位進一步案件
分析與討論，並根據評估結果
提出意見

授信案件由審查單位依據分層授權規範，進行案件審查和批核

依據授信案件貸後管理辦法，進行分級貸後管理，定期監控以及異常通報

3.2 綠色金融

渣打銀行作為國際金融領導機構，長期致力於實踐永續願景。針對金融本業，已設置專責永續金融團隊，規劃綠色永續金融發展藍圖，積極透過創新業務與產品規劃推動綠色金融，發揮金融影響力。

企業金融業務

渣打銀行於 2019 年發佈永續白皮書，宣示停止融資予燃煤發電廠等衝擊地球環境的產業。2020 年初更承諾將投入 750 億美元，以支持聯合國永續發展目標，其中 400 億美元將投入在促進永續發展基礎建設的專案融資，350 億美元則將用於發展潔淨科技與再生能源的專案融資等金融服務，攜手客戶邁向更綠色、更公平的低碳經濟轉型。近年政府持續推動綠能政策，渣打銀行評估帶來 800 億美元可再生能源契機，以及 100 億美元可再生能源供應鏈的相關融資商機。為響應金融監督管理委員會「綠色金融行動方案 2.0」之政策發展，本公司積極投入台灣大型綠色能源融資專案，陸續參與 4 個在岸及離岸風力發電融資專案，截至 2020 年底總授信金額達新台幣 120 億元；本公司亦持續研議太陽能發電等綠色能源相關供應鏈融資，以及永續連結指數貸款等專業融資服務，協助帶動產業發展。

消費金融業務

渣打銀行積極接軌國際趨勢，由於觀察到客戶對永續議題越來越重視，率先推出「綠建築房貸」優惠專案，領先在台外商同業，成功在台灣市場創造思維領導。該專案鼓勵消費者選擇「綠建築標章」建築，提倡降低資源消耗，擁抱具生態友善與節能特性的生活居住模式，攜手邁向永續發展。

風險管理考量和客戶對永續投資的關注，使 ESG 逐漸受到重視，有愈來愈多的投資人開始將 ESG 原則納入決策流程當中。渣打集團將 ESG 精神納入投資商品服務，透過內部單位盡職調查流程，挑選符合原則之基金商品納入「ESG Select 可持續產品清單」；同時，也與隸屬全球基金評級巨擘晨星（Morningstar）的 ESG 評鑑單位

Sustainalytics 合作，評估金融商品的 ESG 風險和機會，與同業進行比較，以做出更明智的投資決策，讓投資人在建構投資組合時，能透過 ESG 風險等級等更多面向的資訊參與永續投資。

回應市場需求，本公司亦推出「ESG 投資方案」，鼓勵投資人於長期投資規畫中加入 ESG 資產配置，協助客戶管理多元風險。客戶於穩健達成財務目標同時，亦利用投資組合為世界帶來正面影響，成為永續共好的關鍵力量。為響應世界地球日，渣打銀行於 2021 年第二季推出「ESG 基金快閃活動」，針對風力發電、水資源相關主題基金推出零手續費優惠，未來也將持續推廣永續主題基金，透過投資實踐永續經營價值。另外，由於以上永續金融產品皆獲得客戶正面迴響，渣打銀行預計將於 2021 年第四季領先市場推出「永續存款」。此專案之資金將支持全球各地之永續行動，包含氣候變遷減緩、綠色能源發展、貧窮教育等之永續放款使用，渣打銀行推出差異化永續存款，鼓勵客戶可以在存款的同時，一起和渣打銀行為全球永續發展提供前進動能。



3.3 優質服務

3.3.1 數位金融

因應金融產業數位轉型之快速變動，渣打銀行透過卓越的金融創新能力，致力於成為產業領先標竿。本公司基於深耕台灣及長期佈局之決心，持續投入大量資源於新金融商品及服務之開發。擁有強健的資本、多元的業務、良好的企業文化、深耕的品牌承諾及國際集團資源，本公司透過獨特優勢，以客戶需求為核心，成為新金融產品及服務開發之領導者。

「SC Mobile Taiwan」行動銀行 APP 提升整體交易量

渣打銀行積極投入數位金融轉型，除了佈建台北、台中、桃園「iWealth」數位旗艦分行，同時回應智能理財需求，設計「SC Mobile Taiwan」行動銀行 APP，信用卡、基金交易、外匯投資等各種線上服務一應俱全，將便捷的金融服務融入客戶的生活。目前已有超過 70% 的信用卡及信貸為數位通路申請，亦有超過 80% 的客戶交易是透過非實體通路完成，顯見客戶對於數位服務的高度需求。2020 年疫情肆虐，減少客戶實際前來分行次數，本公司整體交易量卻不減反增，透過網路基金下單較以往增加八成，外匯投資成長近一倍，充分展現數位轉型成效。此外，本公司也在 2020 年進一步推出全球帳戶連結服務（Global Link），協助台商輕鬆掌握兩岸三地的帳務資訊。只要透過「SC Mobile Taiwan」行動銀行 APP，即可綜覽渣打香港及渣打中國之存款帳戶餘額。



提供企業全方位數位金融服務

針對企業客戶，渣打銀行 API 介面服務具備匯款、帳戶資訊查詢、信用狀通知等資訊傳輸，能夠快速、簡易地透過數位平台，提供企業客戶快速的金融服務，簡化帳務流程，建立即時的資訊管道。企業客戶得以透過網路銀行取代紙本人工指示交易作業，未來亦規畫階段性停止人工指示交易服務以提升交易效率。

數位服務融入社群互動

渣打銀行致力於將金融服務無縫帶入消費者的生活場域，觀察消費者於行動裝置取得金融服務之流程、分析痛點並提出創新解決方案。2019 年，渣打銀行首創推出「SC Keyboard Banking」，提供客戶於手機下載渣打銀行專屬的手機鍵盤，進入行動銀行啟用，便可在社群、通訊軟體聊天的同時，直接透過手機鍵盤進行轉帳、發紅包、交易查詢及匯率查詢等金融服務，除了流程便捷順暢以外，消費者不需改變既有使用模式或介面，成功打動年輕世代；除此之外，本公司也於 2019 年底，於 LINE 官方帳號搭載智能客服 Chatbot「Stacy」以及「渣打優逸理財」產品，提供客戶即時且客製化的數位服務，上線一個月即有超過 100 萬名粉絲。客戶除能透過 LINE 數位化申辦銀行帳戶和信用卡，也能使用新世代客群偏愛的活存優惠與消費回饋，讓銀行服務跟客戶生活更緊密結合。

領先布局行動支付生態圈

近期疫情衝擊民眾原有消費習慣，凸顯渣打銀行積極布局多年的行動支付生態圈的重要性。於手機支付發展初期，渣打銀行作為先行者，已率先各外銀啟用 Apple Pay、Android Pay、Samsung Pay。後響應台灣政府推動行動支付普及化，近兩年本公司也推出 LINE Pay 支付服務，並於 2019 年 7 月，成為首家推出 Visa QR Code「掃碼支付」新服務的外商銀行。只要開啟「SC Mobile Taiwan」行動銀行 APP 的掃碼支付功能，即可於全台近千家商店消費付款。為進一步擴大行動支付生態圈，本公司也在 2021 年與 Pi 錢包合作，於 App 上推出 Pi 錢包 - 拍秒貸，讓客戶可以輕鬆透過電子錢包的入口進行小額信貸，完整的生態系讓消費者享受隨時隨地支付的便利。

大數據精準提供數位化金融服務

渣打銀行結合人工智慧及大數據，提供數位化全方位財管規劃服務，除了外匯與基金數位平台，也推出全方位財富管理商品數位投資諮詢系統，理財專員及投資顧問透過 iPad 內建系統的「渣打創富領航 (Personalised Investment Ideas)」，可依市場變化採用大數據運算，根據客戶現有投資組合進行分析，依客戶需求增加退休規劃，財富保障等諮詢服務，並協助其進行壓力測試、資產規劃配置的試算。「渣打創富領航」上線試營運迄今，每月平均多達九成客戶關係經理使用，且每月平均超過 3,500 位客戶收到「渣打創富領航」專屬報告，其中下單交易「渣打創富領航」提供之方案基金或債券達約 40%，足以證實渣打創富領航提供之投資方案受到客戶所採納。同時整體透過「渣打創富領航」數位顧問承作之交易佔整體基金或債券營收約 35%，顯示該服務成功結合人工智慧與真人專業服務，提供客戶更迅速且更精準的資產配置服務。除此之外，本公司亦投入資源開發新服務，未來將推出信託自行質借系統、海外有價證券線上平台系統，協助客戶在移動裝置上進行相關交易和配置。

持續投資金融科技創新領域

因應數位浪潮所帶來消費者行為模式與生活型態的轉變，渣打銀行持續投資數位金融創新與轉型研究，於 2019 年成立台灣科技金融實驗室，積極與不同夥伴進行策略性結盟，結合大數據與 AI 應用以打造不同商業模式與客戶體驗。未來更將應用於全方位財富管理商品投資與諮詢，使客戶財富管理體驗更臻完善。

3.3.2 普惠金融

為擴大渣打銀行金融服務對象，提供所有個人及群體可負擔的金融服務，本公司透過舉辦各類型活動、額外關懷弱勢族群、提供金融產品等方式，促進金融包容性成長。

金融知識普及

本公司透過各類型的活動將金融知識普及化，舉辦投資及保險系列講座、子女教育講座，由財務金融領域專家以輕鬆活潑的方式，將投資理財觀念傳達給社會大眾，並建立正確的風險控管態度，每一次的講座活動都吸引超過名額限制的人數報名。防疫期間，本公司也積極透過數位平台提供更多元、全面的金融資訊，例如在官方網站上打造「理財 FUN 輕鬆」專區，內容囊括基礎的數位工具操作、風險評估介紹、投資者個性研究，至進階的金融市場分析與觀點、退休理財資訊與規劃，以及最熱門的 ESG 投資指南等，多元有趣的資訊協助人生各階段的客戶評估風險、找到適合的投資方式，並深入了解產品資訊。2020 年實體及線上活動累計舉辦 77 場次，協助 158,922 位參與者創造健康的財富人生。

除此之外，本公司亦定期攜手大專院校舉辦金融科技競賽，每屆皆吸引超過百組學生團隊積極參與，足見年輕世代對於金融知識的高度需求。競賽過程中，本公司透過邀請金融領域學者及業界專家指導，引領學生了解金融產業的業態、機會及挑戰，進而培育台灣金融及科技專業人才。

高齡客戶金融服務

本公司針對 65 歲以上高齡族群，積極提升金融服務使用性及金融風險抵抗力。為確保銷售人員提供高齡客戶理財諮詢及執行業務過程中，無不當銷售行為，本公司由獨立第三人針對高年齡且於投資適合度之風險等級調升 14 天內購買商品者，以面訪或電話錄音方式向客戶確認其已瞭解所購商品資訊，並進行交易再確認程序，確保客戶完全了解商品的潛在風險及成本。

台灣首檔伊斯蘭債券

2020 年 2 月，本公司成功協助卡達伊斯蘭銀行（Qatar Islamic Bank）發行台灣的第一檔伊斯蘭固定收益證券（Sukuk），並同時於櫃買中心及都柏林泛歐交易所（Euronext Dublin）雙掛牌。此為金管會於 2019 年開放專業投資人及金融機構投資外幣計價伊斯蘭固定收益證券後，首檔在台掛牌的伊斯蘭固定收益證券，為台灣債券市場發行人與商品多元化發展再創新局。

本公司於櫃買中心已累計為全球法人機構發行 63 檔國際債券，不僅穩坐國際債券承銷業務第一，同時也是台灣專業版國際債券市場最大的承銷銀行。此外，自 2016 年第一次引進中東大型金融機構來台發行國際債券後，本公司陸續協助中東地區的阿布達比銀行（First Abu Dhabi Bank）、卡達國家銀行（Qatar National Bank）和阿聯酋杜拜國民銀行（Emirates NBD Bank）等成功在台發行國際債券，成為中東地區法人在台灣發行國際債券最倚賴的機構。

3.3.3 公平待客與客戶滿意度

實踐公平待客為核心企業文化

本公司為建立以「公平待客」為核心之企業文化、落實金融消費者保護，除訂有「公平待客原則」內部政策，針對所有業務流程制定管理方針外，亦將各項公平待客原則之執行情形，納入自行查核範圍，並每年辦理教育訓練，包含應加強事項、更新金融消費者保護法令介紹、案例研討與客戶模擬應答等內容，以提升本公司員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循。2020 年銀行局公告之公平待客落實情形年度評核，本公司為業界排名前 20%，也是 7 家評核優等銀行中唯一的一家國際性銀行。

傾聽並提供優質客戶服務

客戶的認同和肯定一直是本公司進步與成長的動力，除設有渣打銀行客戶申訴流程規定，規範客戶申訴之受理、呈報、處理流程、時效、追蹤與稽核外，亦每年執行客戶滿意度調查。2020 年本公司優先理財的淨推薦分數於外商銀行中排名第一，理財商品及理財專員服務的淨推薦分數亦為業界第一。本公司積極因應客戶反饋意見審視內部流程和服務，提供解決方案並強化金融產品和服務多樣性，並且不定時透過客戶拜訪等方式深化客戶關係，以落實渣打銀行「一心做好，始終如一」的理念。



簡介

關於渣打

利害關係人及
重大議題

永續金融

責任企業

共融社會

附錄



◀ 責任企業 ▶

CH4 責任企業

4.1 永續經營

4.1.1 誠信經營

誠信經營是渣打銀行責無旁貸的義務，亦是我們一心做好，始終如一的聲譽核心價值，銀行誠信暨法遵總處每年向董事會報告誠信經營相關風險及管控成效，另設有行為風險專責主管定期向總經理匯報本公司對行為風險的管控措施；並已建立及落實「反賄賂及反貪腐政策」，涵蓋範疇包含員工及第三方（供應商 / 外包商），具有明確的反賄賂、反貪腐管理方針，以及違反之處置方式。

渣打集團之「行為準則」，訂有包含法令遵循、打擊金融犯罪、反貪腐賄賂、利益衝突管理、禁止內線交易等規範，明確說明渣打集團落實誠信經營之決心及每位員工的責任。對於未能遵守集團行為準則，造成可能危及本公司客戶、投資人、股東、市場誠信、競爭或交易對手，或因不當提供金融服務（含過失或故意不當行為）而導致之損害，渣打銀行以嚴肅態度看待，進行公平詳盡調查及相關懲處；其中，針對員工涉及貪腐和賄賂的行為，更是採取零容忍的態度。為於各營運環節落實道德與誠信之承諾，渣打銀行每年定期進行「行為準則」教育訓練，所有員工皆須滿分通過測驗，確保員工充分瞭解誠信經營之重要性及理念。

本公司之「舉報政策」及相關舉報機制中，鼓勵員工面對本公司內不法行為，除可向直屬主管或直屬主管之外人士報告，（如：銀行誠信暨法遵總處主管、高階管理階層），亦可直接透過 Speaking Up 系統舉報任何可疑或不法之情事。渣打銀行嚴格執行保護舉報者制度，禁止對舉報者進行報復或傷害行為。本公司除落實對舉報者之保密及保護措施外，亦透過教育訓練及案例宣導，鼓勵員工舉報可疑或不法情事，期能在維護員工隱私同時營造出勇於舉報之企業氛圍，落實誠信經營。

2020 年反貪腐溝通與訓練人數統計

對象	反貪腐 溝通人數	反貪腐 溝通百分比	反貪腐 訓練人數	反貪腐 訓練百分比
董事會	8	100%	7	88%
員工	2,801	100%	2,801	100%
供應商	324	100%	N/A	N/A

4.1.2 風險管理

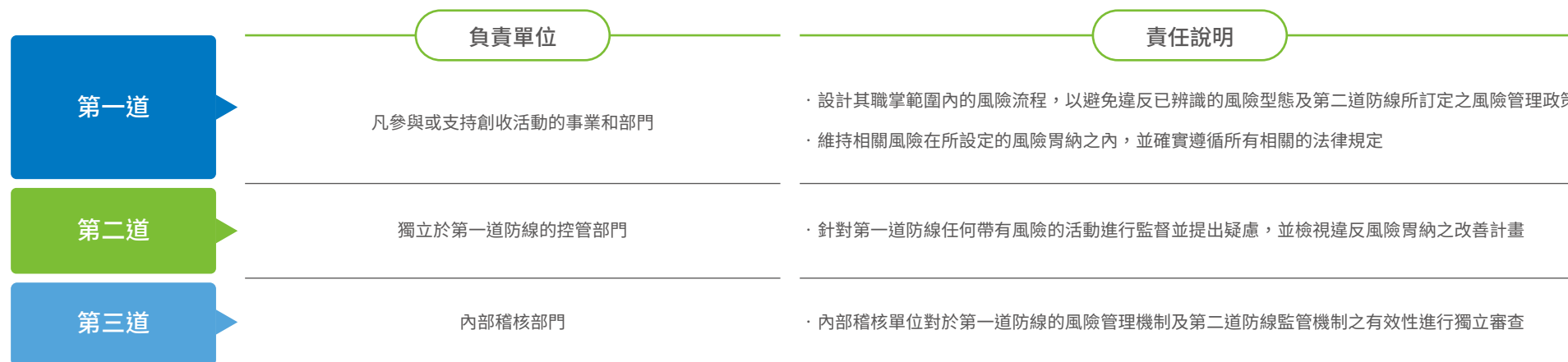
風險管理政策

渣打銀行透過「企業風險管理政策」規範風險管理原則和標準，包含風險文化、主要風險、三道防線與風險治理架構等核心要素，確保在符合風險胃納的前提下，可獲取最適化風險調整後的報酬。

渣打銀行風險管理總處為獨立於業務、交易與銷售單位之部門，以確保風險與報酬決策的平衡性。董事會負有風險管理之最終責任，負責核准企業風險管理政策及風險胃納聲明，並任命風險委員會，維護內部控管和風險管理系統。風險委員會主席由風險長擔任，負責監督主要風險的風險管理以及執行企業風險管理政策。相關流程負責人須依據風險治理架構規範和實施相關風險類型程序和管理辦法，並透過三道防線機制維護公司風險管理原則及要求。若發現重大風險與問題則向上呈報予風險長、高階管理層以及董事會。

三道防線

渣打銀行落實「三道防線」機制，每一道防線對風險管理與控管皆有特定的責任，以確保各種風險概況皆維持於風險胃納界線之內。



法令遵循

渣打銀行就主管機關所訂定之法規函令採積極態度確認本行所制定規範、程序是否需要新增或修正，因此訂有「法令遵循風險管理政策及相關辦法」控管法令遵循業務。法令遵循政策以風險為基礎，按風險程度決定風險管理計畫、流程、作業及資源分配，並於法令遵循風險項下細分不同類型子風險。透過專責法令遵循單位、各營業單位法令遵循主管、風險管理及稽核單位合作，能有效落實辨識、評估，並抵減法令遵循風險。因應法令環境變動部分，本公司透過銀行誠信暨法令遵循總處輔以外部專業法律事務所資源，每日蒐集、追蹤、辨識相關更新法令，並由各營業單位法令遵循主管進行差異分析、擬定因應配套措施及回報銀行誠信暨法令遵循總處。

為使各業務單位能確實自我檢視法令遵循狀況，渣打銀行依循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十四條之規定，每半年進行法令遵循自行評估作業，並由銀行誠信暨法令遵循總處彙整各單位之聲明書、自行評估結果及缺失改善事項提報董事會。

同時，渣打銀行就違反法規之情事，一直以嚴謹的態度檢討改善，除了進行相關人員

懲處，亦透過教育訓練，不斷強化員工遵循法令之意識，以期員工均了解違反法令或不當行為之後果，避免類似情事再度發生。2020 年無須提報之重大裁罰事件。

洗錢防制及打擊資恐

為履行渣打銀行企業文化之核心價值，多年來，渣打銀行以打擊金融犯罪為己任，致力於預防、偵測及報告任何疑似可疑交易，因為一路走來我們了解，若無法在打擊金融犯罪領域作為領先者，渣打銀行將無法實現成為最佳國際金融集團之願景，亦如我們對全球消費者的承諾：「在作為國際金融集團之基礎上，渣打銀行已成為新興市場之成長關鍵，促進普惠金融及全球貿易，這使渣打銀行必須站在打擊金融犯罪前線，建立及維持完善之風險管理及防禦機制是作為全球業務開展之必要一部份，作為全球金融體系的守門員，我們有責任並確保做好我們的角色」。

渣打銀行依據集團「企業風險管理政策」制定「金融犯罪風險類型程序」，建立風險管理及監督權責之原則，以作為「洗錢防制及打擊資恐風險」、「反賄賂與反貪腐風險」、「制裁風險」、「詐欺風險」的管理框架，並訂定「反洗錢暨反資助恐怖主義政策」與「防制洗錢及打擊資恐注意事項」等內部規範，定期呈報董事會核准，相關

防制洗錢及打擊資恐之法令遵循與防制洗錢及打擊資恐計畫執行之標準作業程序皆納入自行查核項目中，並由第三道防線內部稽核定期查核。渣打銀行亦設立金融犯罪風險委員會，透過高階管理階層直接參與相關風險事件討論及追蹤、評估法令規範異動風險、檢視風險管理報表等，從上而下形塑本公司全體人員對打擊金融犯罪之風險意識與文化。再者，渣打銀行提供所有員工防制洗錢及打擊資恐線上教育訓練課程，並採每年複訓；同時追蹤本公司專責主管、專責人員及國內營業單位督導主管年度教育訓練情事，記錄其教育訓練方式及法定教育訓練完訓率。並將年度洗錢防制及打擊資控內部訓練計畫及訓練結果，提報董事會。

在 2020 年，渣打銀行對防制洗錢及打擊資恐系統進行效能優化，橫向整合客戶基本資訊與金融犯罪風險事件之連結，因應客戶交易行為模式的改變，動態調整並即時反饋客戶的風險等級，同時，持續強化交易監控系統之監控情境及校準系統參數設置等，更精準查察潛藏之洗錢及資恐風險。渣打銀行亦積極深化與主管機關之合作與交流，透過參與法遵論壇及公私部門協力工作坊，有效掌握金融監理環境之變化與實務作業之發展，並且不吝與金融同業分享渣打銀行作為國際金融集團在打擊金融犯罪領域上之經驗。

隨著金融科技之快速發展，渣打銀行更持續與集團合作，透過大數據分析及機器學習等新科技技術落實於打擊金融犯罪領域，具體實現金融監理科技之應用，增進防制洗錢及打擊資恐系統產出疑似可疑交易警示之質量，最大化作業流程之有效性及效率性。

展望 2021 年，渣打銀行將繼續秉持「一心做好，始終如一」的承諾，透過強化人員教育訓練，並遵循集團一致之打擊金融犯罪策略，預防可能出現之新金融犯罪行為及模式，將金融犯罪可能造成之損失降至最低，為全球金融體系之安全及穩定付出及貢獻。

4.1.3 持續營運

持續營運計畫

為確保面臨非預期重大事故時重要業務能維持營運，本公司設有危機管理團隊與復原管控中心，制訂危機管理計畫，以降低業務中斷、財務和商譽損害之潛在風險。危機處理團隊由總經理擔任召集人，當發生可能會嚴重影響渣打銀行營運的重大事故時，召集危機處理團隊成員將協同高階主管，迅速研擬緊急應變對策並下達指示，並由復原管控中心協調執行緊急應變措施。本公司每年均定期檢視與更新持續營運策略及各部門之營運持續計畫並進行演練測試，以確保重要復原能力足以執行營運持續計畫。

COVID-19 因應措施

渣打銀行於新型冠狀肺炎疫情爆發初期即成立渣打台灣防疫小組，並依照中央流行疫情指揮中心公布的指引辦法進行跨部門整合規劃因應措施。渣打銀行於 2020 年已啟動不中斷營運計畫，包括居家辦公及異地辦公等措施，確保疫情期間營運不中斷，對於需要住院隔離治療之同仁給予每日最高新台幣 2,400 元之住院日額保險金。此外，於 2021 年全國防疫警戒升至三級期間，本公司提供因業務需求無法在家上班之同仁計程車通勤補助，及不限期的有薪防疫照顧假。

各分行營運據點之因應措施包含對所有同仁、來行客戶和供應商量測體溫，有發燒或呼吸道症狀不得進入行舍、設置隔板及門禁設置、調整郵務室寄收方式，以及確保快遞物流廠商持續提供服務，並於各分行及辦公室出入口設置額溫槍及自動手指消毒機，定期提供酒精補充、安排大樓定期全室消毒同時增加清潔人員以稀釋漂白水進行環境清潔消毒頻率。除加強消毒動作之外，本公司也定期提供醫療口罩及所需個人防護用品給需要直接面對客戶的前線同仁，並儲備 3 個月使用量以應變緊急狀況。

4.1.4 資訊安全

金融業作為現代社會不可或缺的骨幹基礎服務，維護資訊安全的目的不只是保護客戶資產，更是維持客戶對銀行的信心之必備條件。渣打銀行於 2020 年起即依照 ISO 27001 資訊安全管理系統、美國國家標準暨技術研究院建立之網路安全框架（NIST CSF）及支付卡行業資料安全標準（PCI DSS）等國際資安標準重新修訂資訊安全政策及規範，並引入威脅導向的風險評估模型，以因應日新月異的外部資訊安全威脅。為提高資訊安全管理強度，本公司於 2020 年導入全新資訊安全風險架構，並加強針對第三方供應商之資訊安全評估流程。

鑒於資訊安全重要性，所有同仁須接受年度資訊安全相關教育訓練，內容包含認識資訊安全課程及認識社交工程與桌面淨空政策，及 4.1.5 隱私保護章節之「個人資料保護法因應與衝擊認知」教育訓練，總訓練時數達 8,403 小時，達成率 100%。



4.1.5 隱私保護

為避免網路駭客或有心人士透過安全漏洞攻擊系統並竊取資訊，渣打銀行採取嚴謹管控措施，落實個人資料安全維護管理。

渣打銀行訂有「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理政策」及「個人資料管理權限與責任管理規範」，明定個人資料管理相關人員之權限及責任，以及推行及監督個人資料保護機制，確保渣打銀行對個人戶（含員工）資料管理方式均符合台灣主管機關和歐盟 GDPR 對隱私保護的相關規定。每年定期由相關單位召開 6 次部門個資代表小組會議，並每半年向銀行風險委員會呈報個資保護執行成果。渣打銀行稽核單位將個人資料保護及檔案安全管理之相關執行情形併入對受查單位之一般查核辦理，並視需求將其列入年度稽核計畫辦理專案或加強查核。

相關單位需於疑似個資事故發生 24 小時內通報個資事故應變處理小組，並召開由營運長擔任召集人之事故應變處理小組會議研擬應變措施。應變措施包括控制當事人損害、查明事故後以適當方式及內容通知當事人、研擬矯正預防措施等。渣打銀行於 2020 年因作業疏失，發生 4 件個資事件，影響 7 位客戶。渣打銀行於第一時間立即通知客戶，並確保客戶權益並未受到侵害。

所有同仁須接受年度「個人資料保護認知宣導」及「個人資料保護法因應與衝擊認知」教育訓練，2020 年相關教育訓練時數達 2,801 小時，完成率 100%。

4.2 人才資本

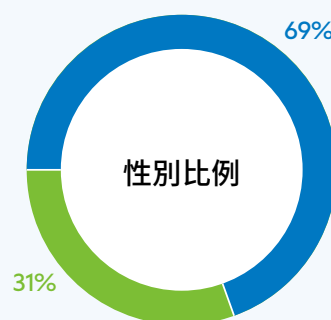
渣打銀行在台灣共有 66 個服務網絡，提供個人與企業客戶全方位的服務與創新的產品，是全台灣分行通路最大的國際性銀行。未來的金融服務將改以「數位、社群、網路、行動」等 4 大元素為轉型重點，因此銀行必須透過科技、組織調整及員工的轉型，才能夠更了解客戶、正確預測客戶需求，並及時解決客戶的問題。在組織調整及員工轉型過程中，充分的內部溝通、同仁轉職前的完整教育訓練以及轉職後設定階段性的目標，絕對是不可或缺的重要環節。

隨著渣打銀行組織業務的拓展，我們深信組織未來的發展繫於人才的培養。為了持續培育渣打人才、讓同仁發揮所長與公司一同成長，透過運用創新且系統化的學習模式讓學習發揮最大的成效、提升企業競爭力，是渣打銀行組織學習的一項重要使命。

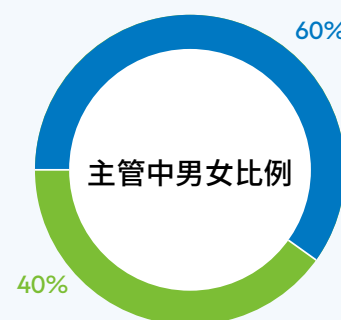
4.2.1 員工組成

截至 2020 年底，渣打銀行員工總人數為 2,801 人，皆為全職員工。其中女性占 69%；管理階層女性主管占比為 60%。

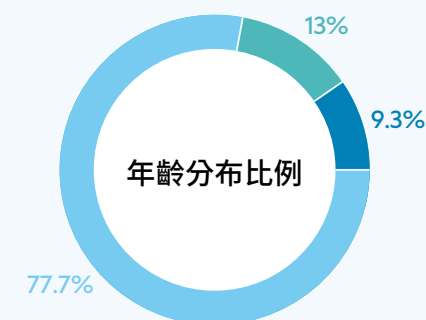
渣打銀行秉持多元共融精神，進用 18 位身心障礙同仁，打造讓各領域優秀人才皆能發揮所長之工作環境。



女性 **1,931**人
男性 **870**人



女性 **259**人
男性 **175**人



30歲以下 **260**人
30-50歲 **2,177**人
51歲以上 **364**人

類別	女 (人數)	女 (占比)	男 (人數)	男 (占比)	小計	占比
30 歲以下	165	5.9%	95	3.4%	260	9.3%
31-50 歲	1,567	56%	610	21.7%	2,177	77.7%
51 歲以上	199	7.1%	165	5.9%	364	13%
合計	1,931	69%	870	31%	2,801	100%

類別	性別	人數	占比	小計	年齡	人數	占比	小計
新進人員	女	199	7.1%	345	30 歲以下	114	4.07%	12.32%
					31-50 歲	220	7.85%	
	男	146	5.21%		51 歲以上	11	0.39%	
離職人員	女	316	11.28%	535	30 歲以下	111	3.96%	19.1%
					31-50 歲	360	12.85%	
	男	219	7.82%		51 歲以上	64	2.28%	

績效考核

渣打銀行矢志建立具包容性和創新性的績效文化，並以行為和永續性作為文化基石，打造一個能公平認可所有同仁能力、績效和潛力的工作環境。為吸引與激勵優秀員工和我們一起為實現使命和策略而努力，渣打銀行的績效考核制度與公平獎酬章程除了提供符合各職務角色、工作地點、績效表現以及具市場競爭力的總固定薪酬和變動獎酬外，也提供適當的變動獎酬與固定獎酬比以及核心福利水準，確保員工的收入及保障符合基本生活要求。

2020 年接受考核人數為 2,669 人，占總人數比例為 95.29%，扣除因到職日期、留職停薪或於考核期間離職等因素不需接受考核之同仁，則為員工 100% 皆有完成績效考評。

員工滿意度

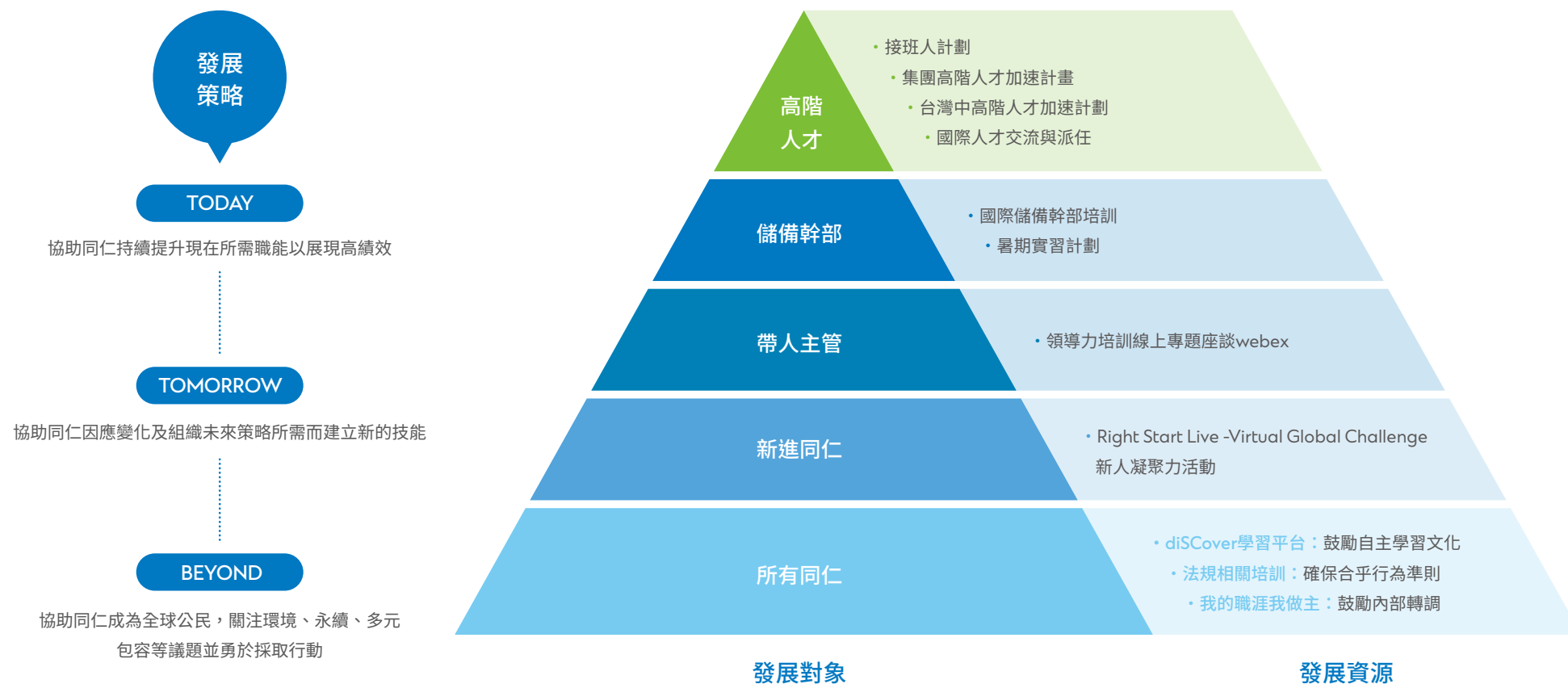
渣打銀行極為重視同仁之心聲與回饋，每年至少執行一次員工滿意度調查（My Voice Survey），調查可區分為以下面向：員工身心福祉、多元與包容指數、留任意願、員工凝聚力、員工淨推廣分數、發展機會、客戶導向、誠信經營等。渣打銀行鼓勵同仁積極參與回饋意見，近三年之回答率皆達 95% 以上。調查報告產出後，各階層之帶人主管必須與團隊分享報告結果，針對高同意度的項目討論如何精益求精，針對低同意度的分數則研擬改善行動方案。

渣打銀行近兩年員工滿意度調查結果相較於 2018 年的表現進步許多，總平均分數為 2018 年 77 分，2019 年 87 分，2020 年 84 分。員工凝聚力指標近兩年皆達九成以上同意度，實為本公司在各方面努力之具體成果展現。

4.2.2 人才培育

面對競爭與多變的產業環境，人才培育成為企業永續經營的重要基礎之一。渣打銀行透過國際儲備幹部計畫及其他招募管道吸引高潛力人才；成立渣打學院及設立線上訓練平台，協助同仁提升職能，建立學習型組織文化；亦推行多元人才發展方案，提供多面向的實務歷練，以提高人才素質、持續活化組織動能。

2020 渣打銀行人才發展架構



高階人才

- **接班人計劃**：渣打銀行每年進行一至兩次「人才論壇」，由高階管理團隊制定與經營策略相連結之人才策略，依據全行各項發展方案之進度，界定重點培養人才，並根據接班人之準備度與未來職務進行個人化的發展方案，由主管密切協助接班人進行職涯成長與重點能力培養。有助於增進高階管理團隊對於跨部門人才之認識，並形成人才分享與輪調之正面風氣。
- **集團高階人才加速計畫**：對象為各國領導團隊之接班人或具有高潛力的高階菁英，2020 年台灣共有 10 位同仁獲選參加。培育內容包含三天之拓展領導力研討會、外部講師課程、集團高階擔任職涯導師、跨國專案合作、自我成長與領導力評估等。藉由與各國菁英之互動與學習，協助高階菁英拓展國際視野，有效提升多元與包容領導力。
- **台灣中高階人才加速計畫**：對象為台灣重要職務之接班人或是具有高潛力的中高階菁英，培育內容包括職涯發展工作坊、人格特質與領導風格分析、跨部門策略專案執行、台灣高階管理團隊指導交流、定期與職涯導師面談、未來職能訓練課程等，截至 2020 年，共培育 35 位中高階菁英人才，其中七成以上（25 位）於培育計畫完成後一年半內即有晉升、工作輪調或擴大職務範圍之發展機會。
- **國際人才交流與派任**：2018-2020 三年期間共有 21 位台灣同仁跨國轉任，包含英國、新加坡、香港、中國、坦尚尼亞等國家，讓台灣金融專業人才躍升至國際舞台，並吸取他國之實務經驗。

內部轉調

渣打銀行致力於提供同仁完整的人才發展和職涯探索環境，支持同仁主導自己的職業生涯發展。為鼓勵內部人才流動，培養多元專業技能，本公司積極推動「內部優先」文化，鼓勵同仁申請跨國或跨單位轉調職務。渣打集團於 2018 年頒布「My Next Move」內部轉調政策，為同仁提供平等且公開透明的機會，同仁可隨時進入內部職涯平台更新個人履歷，並在有職涯成長或轉換需求時，優先考慮內部轉調機會。

「我的職涯，我做主」

渣打銀行於2020年推出「iCareer愛職涯 – 我的職涯，我做主」網站，提供職涯規劃、轉職諮詢、轉職成功經驗分享、職涯規劃工具、學習職務申請及內部轉職資訊。透過內部電子報的宣傳，已逾17,000人次瀏覽過相關網頁，成功將「iCareer」定位為內部職涯發展的品牌。於2021年更進一步推出「iCareer愛職涯線上分享會」，邀請各部門高階主管擔任主講人，暢談該部門的工作職掌、所需職能、職涯發展及目前職缺，與同仁線上即時互動回答問題，並獲得參與者熱烈響應與正面回饋。

在近年積極的內部文化薰陶、制度建置與系列活動推廣之下，同仁申請內部轉調成果斐然。2020年渣打銀行共有103位同仁內部轉任成功，佔全年度聘用人數21%，相較於2019年成果成長幅度逾3%。

內部轉任成功同仁

佔全年度聘用人數

103人

21%

儲備幹部

渣打銀行設有為期 18 個月的儲備幹部專屬培訓，計畫成員除了在台灣接受完整的培訓課程，歷練企業金融、個人金融及相關中後台支援作業單位外，也包含一個月海外培訓。培訓期間由高階主管親身指導、提供完整實務訓練，也有機會參與新業務開發等重要專案。此外，渣打銀行善用集團網絡與國際資源，提供平台協助儲備幹部至渣打集團其他國家營運據點一展長才。截至今年為止，已有超過 15 位台灣的國際儲備幹部完成培訓，並順利轉調至香港、上海、新加坡、倫敦、紐約等全球金融重鎮，以具體行動串連在地人才與國際接軌。近五年來，渣打銀行在台灣共培育 38 位國際儲備幹部，其中 17 位由實習生轉任。

教育訓練

• 新進同仁教育訓練

Right Start Live – Virtual Global Challenge 新人凝聚力活動是所有新進人員透過線上一同進行的互動學習活動，引導新進員工透過遊戲化的方式了解渣打銀行的公司願景、文化及價值觀。為了提供客戶準確友善快速的服務，也針對前線的業務及服務的新進同仁規劃「前線新人培訓計畫」課程，協助新人加速熟悉渣打的產品服務銷售等相關知識，以提供客戶更優質的服務。

• 法規相關教育訓練

渣打透過學習平台自動配送相關必修 e-learning 課程給所有員工，內容包含行為準則規範、洗錢防制、資訊安全、職場安全、性騷擾防治等課程。員工需在指定期間內完成課程，清楚了解相關法規及要求，確保行事合乎行為準則規範，並符合監管機構的要求。

• diSCover 學習平台

渣打銀行於 2020 年正式推出全新 diSCover 學習平台，所有員工可在首頁找到所需的學習頻道來進行線上學習與互動。此學習平台除具備由內外部專家提供的豐富學習內容外，學習者也可以透過申請內容編輯者權限提供課程內容，貢獻所長。截至 2020 年底，有超過 68% 的員工登入 diSCover 進行學習，並且有 31% 的員工為活躍的學習者。

渣打銀行持續推動及完善同仁學習管道及經驗，2020 年員工教育訓練總時數為 48,466 小時，持續建設學習文化。

「全球學習周-投資自己2.0」

Global Learning Week – Invest In Yourself 2.0

渣打銀行於2020年7月舉辦全球學習周，台灣計有超過1,800人次參與線上和線下各式活動。除了持續推廣學習平台diSCover外，更透過許多活動讓同仁思考未來工作環境、工作方式與所需的技能變化。渣打銀行持續鼓勵同仁精進自己，期待營造出積極學習文化。

參與線上和線下活動超過 **1,800** 人

2020 年員工教育訓練平均時數

平均時數	主管	非主管	小計
女	16.1	16.3	16.2
男	16.0	20.6	19.7
小計	16.1	17.5	17.3

暑期實習計畫

呼應渣打銀行擁抱多元與共融的企業文化，渣打銀行在國際儲備幹部人才招聘與進用也透過多元管道，開放個人金融、企業金融與財富管理等多職缺以吸引各領域專才。近年來更採取暑期實習生與儲備幹部同步徵才方式，通過評選的暑期實習生，將有機會取得隔年度國際儲備幹部資格，為金融業罕見的「直升」機制。

4.2.3 多元共融

渣打銀行重視多元共融文化，使所有同仁皆能在安心、自在的氛圍下工作。台灣多元共融委員會透過舉辦多面向活動，讓多元共融精神不只融入日常工作，也成為同仁的生活日常。

台灣多元共融委員會 (D&I Council)

為提倡多元共融的企業文化，渣打銀行成立了由來自 12 個不同部門的同仁所組成之台灣多元共融委員會 (D&I Council)。此委員會成立的目的除了凝聚多元與共融共識外，另針對性別平權、弱勢平等、性取向平權、健康福祉及多元供應商等五大主軸成立工作小組。各個小組的領導者由高階管理團隊擔任，共同推動多元共融理念，將多元共融精神植入企業文化內，再向外拓展到合作夥伴、客戶、社區及社會，具體實踐渣打銀行多元共融文化願景。



渣打集團每年皆於多元共融相關的節日在全球同步展開慶祝活動，即便適逢 2020 年疫情嚴峻之際，渣打銀行仍透過舉辦線上活動積極響應以下各項節日：

- 世界心理健康日

渣打銀行於世界心理健康日邀請心理師錄製 Podcast 節目，並於渣打 Facebook 粉絲團上一同邀請外部人士一起檢測心理健康。

- 國際婦女節

每年渣打銀行皆盛大慶祝國際婦女節，以彰顯女性影響力與貢獻、強化性別平權的重要性，並邀請客戶及合作夥伴加入倡議性別平權的行列。繼 2019 年以「破壞式的多元力：女力綻放 - 創意 · 跨越性別與世代」為主題盛大舉辦慶祝活動後，2020 年在台北、倫敦、紐約、杜拜及奈及利亞等五大城市同步舉辦慶祝活動，以「女性關鍵影響力 - 女力綻放 溫暖傳愛」為主軸，將主題觸角延伸至女性公益影響力。在台灣特別邀請台積電慈善基金會董事長張淑芬分享女性如何在公益慈善領域發揮獨特價值，展現多元共融的影響力。



• 國際紳士節

在性別平權的推動上，除了支持女性平權，渣打銀行也同樣關注男性權益。自 2018 年起年年舉辦國際紳士節慶祝活動，以倡議男性權益同等重要的觀念，同時關懷男性身心靈健康。2020 年則以「心理學思維形塑紳士風格」為主題，邀請知名作家劉軒分享如何從身心內外打造紳士風格，透過線下結合線上的方式，邀請逾百位同仁一起同歡。



• 多元家庭桌遊活動

渣打銀行與台灣性別平等教育協會合作，於 2020 年 6 月舉辦「多元家庭桌遊」活動。藉由輕鬆有趣的「扮家家遊」桌遊，帶領同仁透過說故事的遊戲歷程，聆聽各種型態的家庭故事，並進一步認識社會的多元樣貌，了解打破刻板印象、強化包容差異及尊重獨特的重要性。



• 2020 台灣同志遊行

渣打銀行於 2020 年首次組隊參加台灣同志遊行，挺身支持多元性別平權。渣打銀行以實際作為傳遞多元共融的理念，展現渣打獨有的企業文化。



2020 年，台灣多元共融委員會共舉辦了 24 場多元與共融活動，吸引了 1,816 名內部同仁及 556 位外部人士共襄盛舉，獲得九成以上的正面回應及滿意度，且超過九成的同仁願意再次參加 D&I 相關活動並願意推薦給其他同事。此外，本公司的渣打銀行臉書粉絲團也發佈了 62 篇以多元與共融為主題之相關貼文，觸及人次逾 390 萬人，互動率高達 31%。

多元共融教育訓練

渣打銀行於 2020 年舉辦一系列多元與共融相關主題之教育訓練：

- **包容性領導力課程**：自 2019 年開始推動包容性領導力課程 (Inclusive Leadership Program)。此課程之總參與人數為 491 人，台灣地區之完成率高達 91%。
- **When we are all included**：此課程內容詳細說明多元與包容的意涵、有意識偏見如何影響我們的工作場合以及溫暖度與能力矩陣對我們認知別人產生的影響，讓我們能夠將多元與共融的精神落實在日常生活中，以更能同理他人為基礎，創造出更包容的工作環境。
- **情緒相關訓練課程**：與外部心理師協會合作，由專業心理師帶領同仁覺察自己的情緒，並建立自己面對挫折、壓力時的堅毅力。
- **學習平台納入多元共融主題**：針對性別平權、弱勢平等、性取向平權、健康福祉及多元供應商五大主軸，於公司內部學習平台 diSCover 與同仁分享多元與包容相關之知識與文章。

視障電銷小組

渣打銀行於 2010 年在內部成立視障電銷小組，以實際行動支持視障朋友就業，創造金融產業先例。本公司進用策略是為弱勢族群創造適合的職務規劃，並搭配資源客製化相應的職場支持方案，讓身心障礙人士發揮個人特長。至目前為止，已培育 13 位電銷小組成員，表現優異，也持續對外分享自身的工作經驗；電銷小組中已有 3 位同仁任職屆滿 10 年，其中有榮獲台北市政府重建處之優秀身心障礙勞工獎項，並擔任「微光。前行」紀錄片的身心障礙女主角的同仁。

4.2.4 健康安全

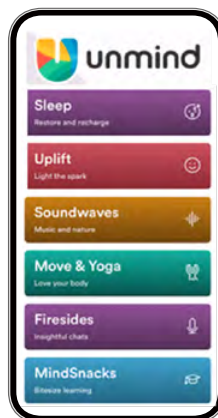
渣打銀行致力於提供一個安全舒適、健康樂活的友善職場環境，並同時全方位照顧同仁身心靈健康。渣打銀行提供準媽媽孕期衛教、優於法規之假期以及舒適之哺集乳室，讓媽媽們能安心兼顧寶寶健康和工作平衡。另設有公開透明之多元溝通管道，並積極維護和工會之和諧關係，以保障員工權益。

健康工作環境

• 員工協助方案

為滿足同仁心理、健康以及學習需求，同仁除享有定期健康檢查之福利之外，渣打銀行更全額負擔員工協助方案，與專業的心理諮商機構合作，提供同仁免費且絕對保密的法律、心理、精神、醫療、財務及管理等等諮詢。

2020 年舉辦了多場多元主題的講座與活動，內容包括健康、安全、環境、親子、旅遊及理財，讓同仁能在工作之餘學習新知、拓展視野，達到工作與生活平衡。為協助同仁於疫情期間遠端工作時能維持身心靈健康，本公司自 2020 年起提供應用程式「Unmind」供同仁追蹤心情狀況和使用豐富的線上資源。



• 醫務室

渣打銀行設有醫務室及三位專職護理師，且特聘專業醫師團隊辦理臨場健康服務，包含每週提供同仁一對一健康諮詢服務、辨識與評估工作場所環境及作業之危害、對健康高風險員工進行健康風險評估及採取必要之預防與健康促進措施等。每年超過 1,000 位員工（含眷屬）使用健康諮詢及醫務室服務（包含緊急傷病處理）。

• 休閒小站及充電吧

休閒小站及充電吧為多功能社交中心，並備有各式書籍和飲料販賣機供同仁使用。

母性健康保護

渣打銀行希望支持同仁在不同人生階段的發展，因此以貼近同仁需求為初衷，設計一系列措施成為同仁最佳夥伴：

• 假別優於法規

渣打銀行提供優於法規之 20 周產假及 10 天陪產假，讓同仁能安心迎接新生命到來。所有員工皆享有育嬰假，實際申請時須依相關法規辦法核准，育嬰留停期間同仁仍可選擇自費續保團體保險，亦仍可選擇繼續參與員工認股計畫。

• 完整孕期衛教

依照各單位懷孕媽媽人數通報，進行初為與將為人母風險評估及分娩後員工母性健康風險評估，並定期寄發衛教單張，以及提供電話或現場諮詢等衛教服務。

• 舒適哺集乳室

提供榮獲優良哺集乳室認證標章之環境舒適哺集乳空間供媽媽使用。



2020 年育嬰留停情形

項目	女	男
2020 年申請育嬰留停人數	31	3
2020 年育嬰留停原應復職人數 (A)	39	4
2020 年育嬰留停原應復職且復職人數 (B)	22	0
育嬰留停回任率 % (B/A) =	56%	0%
2019 年育嬰留停復職人數 (C)	25	0
2019 年育嬰留停復職且於 2020 年在職滿一年人數 (D)	23	0
育嬰留停回任率 % (D/C) =	91%	0%

安全職場

• 「渣打健康安全週」

透過舉辦一系列的宣導活動，以提升同仁的健康與安全意識。

• 工作環境監測

渣打銀行定期在各辦公地點進行空氣品質、飲用水質檢測與作業環境監測。

• 緊急應變演練

每年舉辦兩次消防地震緊急疏散演練，並定期更新每位同仁的緊急避難包及安全帽。

• 安全教育訓練

為確保職場安全及建立正確觀念，所有員工須接受年度「性別工作平等及職場不法侵害」和「職業安全衛生」教育訓練。2020 年總受訓時數為 4,902 小時，完成率 100%。

• 申訴通報管道

若同仁在工作過程遇到職場暴力與騷擾相關情形，可依循下述管道及方式尋求協助及通報：

- ✓ 向直屬主管通報
- ✓ Speaking Up 舉報系統
- ✓ 透過 HR 人力資源單位提出
- ✓ 員工協助方案
- ✓ 專屬通報信箱

勞資和諧

渣打銀行歷經三次合併，建立起長期穩定的勞資合作平台。渣打銀行企業工會與渣打銀行透過適用全體員工之團體協約、雙週勞資例會和每季勞資會議維護和諧之勞資關係。工會持續提供給渣打銀行有建設性想法與意見，是具體實踐友善職場、推動多元文化與包容、及倡導工作與生活平衡等活動的重要回饋來源。



4.2.5 員工福利

本公司致力於通過建立、維護和促進積極身心健康和選擇適合生活方式的工作環境，支持員工發展未來所需的技能，使員工在組織中建立有彈性、敏捷性和具包容的領導力，讓所有同仁能發揮自身的最佳表現，以共同實現我們的戰略目標。適用渣打銀行全行同仁之標準福利主要包含：

- **彈性工作政策：**

本公司以平衡業務需求和個人情況的方式支持員工的彈性工作需求，並讓員工有機會選擇最適的彈性工作型態組合和程度（包含遠端工作、彈性／部分工時）。

- **優於法規假期天數：**

渣打銀行提供優於法規之年休假天數，且到職當年度即可開始請休，包含：病假（12 天全薪病假及 60 天全薪住院病假）、產假（20 週）、陪產假（10 天）、領養假（10 天）、志工服務（3 天）、生日假及原住民族歲時祭儀假等假別，特定假別（如：陪產假、領養假、喪假、家庭照顧假和育嬰留職停薪假）均可延伸適用至同仁的同居伴侶及其子女。

- **身體健康照護：**

本公司透過團體保險涵蓋或資助國家社會福利未涵蓋的項目，例如人壽保險、醫療保險、傷殘保險以及商務行程之旅平險及醫療險。

- **身心靈健康支持：**

提供免費的員工協助方案讓同仁與其家人隨時能與專業諮商師聯繫。除此之外，渣打銀行亦編製「員工身心健康工具包」以及「主管對員工的身心健康討論指南」。

- **退休福利符合相關法規的規定：**

對於選擇舊制或有舊制年資的員工，原先優於法規的給付基數規定仍予於保留。

- **員工認股儲蓄計劃：**

提供同仁以低於市場價格的認購價格購買渣打集團之股票。



4.3 環境友善

渣打銀行支持客戶朝永續發展的未來轉型的同時，也致力於達成企業永續的目標。除了積極參與各項國際性環保活動，也持續進行各項節能減碳規劃及實踐，包含主要辦公大樓及分行能源數據監測及分析、節能硬體設備更新及新能源評估、精簡租賃車輛使用、推廣午休關燈一小時及鼓勵同仁參與世界環境日等活動。渣打銀行在新竹的自有行舍「中正分行」也透過於營運中不再使用一次性塑膠製品，獲得認證成為「無一次性塑膠製品建物」。渣打銀行於 2020 年未因違反環境相關法規而遭受裁罰。

氣候變遷風險

渣打集團於 2007 年簽署聯合國環境署金融倡議發起之氣候變遷宣言，並成立再生能源及環境經濟小組，設定環境及氣候變遷政策以及長期節能目標。渣打集團於 2017 年簽署氣候相關財務揭露（Taskforce on Climate Related Financial Disclosure，TCFD），並根據 TCFD 調整渣打集團董事會架構及策略，致力於使自身營運及融資活動的碳排放符合巴黎協定全球變暖升幅低於 2 度的目標。渣打集團自 2018 年起每年發布 TCFD 報告，並自 2020 年起將氣候相關風險納入企業風險管理架構。在 2020 至 2025 年間，渣打集團承諾投入 750 億美元支持聯合國永續發展目標，並聚焦於永續基礎建設、潔淨科技與再生能源的發展。2020 年，渣打集團與倫敦帝國學院開始為期四年的合作，目標為強化渣打集團對氣候風險的抵禦能力，並透過低碳轉型計畫為客戶提供氣候變遷相關建議。透過以上努力，渣打集團將於 2030 年達成營運淨零排放，並於 2050 年達成投融资組合淨零排放之目標。

能源使用

渣打銀行營運過程中所使用的能源以外購電力（非再生能源）為主，並使用少量汽油及柴油。公務車數量由 2018 年 8 輛降低至 2020 年 3 輛，大幅減少汽油使用量，2020 年總能源用量較 2019 年下降 9.37%，且整體指標皆呈現下滑趨勢，展現渣打銀行在節能減碳上的努力成果。

能源類別		2018 年	2019 年	2020 年
外購電力 (GJ)	(kwh)	8,208,247.00	7,497,660.00	6,836,843.00
	(GJ)	29,549.69	26,991.58	24,612.63
汽油 (GJ)	(L)	17,789.20	10,741.20	5,359.50
	(GJ)	580.97	350.79	175.04
柴油 (GJ)	(L)	1,680.00	1,081.00	802.00
	(GJ)	59.09	38.02	28.21
總能源用量 (GJ)		30,189.75	27,380.39	24,815.88
能源密集度 (GJ/ 人)		9.96	9.15	8.86
能源密集度 (GJ/ 平方公尺)		0.58	0.64	0.62

註 1：2018 年員工人數為 3,031 人、2019 年為 2,993 人、2020 年為 2,801 人。

註 2：2018 年行舍總面積為 51,750 平方公尺、2019 年為 42,847 平方公尺、2020 年為 40,175 平方公尺。

註 3：汽油及柴油熱值依據經濟部能源局能源產品單位熱值表（2020 年 5 月 14 日更新）

節能減碳

2020 年節能及減碳專案以空調設備汰舊換新及燈具節能為主，共節省電力 535,317 度，減少溫室氣體排放 335 公噸：

• 空調設備節能

執行空調汰舊換新計畫及維修保養，2020 年節電量約為 291,798 度

• 照明燈具節能

已汰換 22 家分行老舊照明設備，改用 LED 照明，2020 年節電量約為 243,519 度

渣打銀行在新行舍或新辦公室地點選定流程中，亦同時考量承租大樓地點之環境友善和綠色設計概念，例如：內部用水量降低，能源使用效率高，可存儲回收資源，並使用低排放建材等。新總部大樓將設置 7 部廚餘處理機，並於 3 家自有行舍設置 8 部廚餘處理機，每部機器每日最多可處理 8 公斤廚餘。另外，渣打銀行也正研議以回收方式處理回收的機密文件以降低二氧化碳排放量，以及於自有行舍屋頂設置太陽能板的可能性。



4.4 多元採購

渣打銀行現有供應商總數 324 家，由供應商提供之服務類型請參考[渣打銀行 2020 年年報第 86 頁](#)。渣打銀行的目標是透過我們獨特的多樣性來推動商業和繁榮前景，而我們也將多元與共融之精神實踐在採購流程中。渣打銀行訂有多元與共融採購方針（包含小型 / 微型企業、少數族裔、身心障礙、LGBT+、由女性營運的企業和社會企業），並且透過內部程序和營運流程審核供應商資格。



渣打銀行
2020 年年報

供應商遴選

渣打銀行持續增加永續供應商在整體供應鏈之占比，並以每年的供應商清單中永續供應商占比 10% 為目標持續前進。在新供應商的遴選過程中，多元與共融之權重為至少 5%；原物料採購部分則以減量、回收使用為優先，進而達成減碳目標。例如：重複利用員工制服為渣打臺北公益馬拉松跑者製作號碼牌、充分使用紙張資源，和鼓勵員工減少列印文件。

供應商溝通

渣打銀行透過定期舉辦研討會持續教育同仁及供應商，並定期發行永續發展相關資訊以傳達永續之重要性，並透過 ESG 儀錶板準則檢視採購作業，提高同仁對社會和社區的重視。

在地採購

渣打銀行相信和本地供應商合作能夠有效提高經營效率和降低營運風險，也同時能帶來創新永續理念。因此，本公司持續鼓勵內部同仁與中、小型、微型及本地社會企業合作，在落實理念的同時也能夠從不同角度更了解台灣在地市場趨勢，例如提供唐氏症基金會之商品做為節慶禮品、管理新大樓搬遷時選擇和重視多元與共融之供應商合作等等。除此之外，渣打銀行也邀請社會企業參加本公司所舉辦之「多元化與共融」研討會，持續和供應商合作夥伴溝通渣打銀行多元共融的理念和精神，並邀請供應商和渣打銀行在多元共融的路上一同前行。

簡介

關於渣打

利害關係人及
重大議題

永續金融

責任企業

共融社會

附錄



◀ 共融社會 ▶

CH5 共融社會

5.1 社會參與

渣打銀行為鼓勵同仁參與志工活動，每年提供三天有薪志工假（2020 年特別增加至四天）。另設有志工服務獎勵辦法，公開表揚具有創意、發揮核心職能或長期關懷同一社福單位之志工活動，鼓勵員工落實回饋在地社區。2020 年渣打銀行員工共提供 3,256 天的志工服務天數，完成許多實體與線上志工活動。

渣打銀行的多元共融精神除落實在日常營運以及全體同仁的生活外，也持續向外拓展到社區及社會其他面向；對於視障及弱勢朋友的關懷也不僅停留在生活層面上的協助，更向前延伸至協助就業。渣打銀行更進一步打造公益生態圈，結合各行各業的核心職能舉辦「築夢工作坊」，透過不同產業別的業師分享、實作練習或實地觀摩，讓弱勢青年看到更寬廣的世界，引領他們持續朝夢想前進。除此之外，也透過贊助大型路跑賽事「渣打臺北公益馬拉松」，進一步擴大渣打銀行的影響力，邀請各界夥伴共襄盛舉，在落實多元共融的路上並肩前行。

COVID-19 志工服務

2020 年新型冠狀肺炎疫情蔓延，不只大幅影響人們的日常生活，更讓許多弱勢青年的經濟與生計受到嚴重衝擊。渣打集團啟動美金 5 千萬全球防疫公益計劃援助疫情重創地區及疫後重建復甦，而渣打銀行也優先投入美金 25 萬及數百位志工開啟「有志疫同 台灣加油」計畫為弱勢補充生活物資，以支援弱勢族群在疫情期間的生活所需及防疫物資。



渣打銀行於疫情蔓延之始即啟動為期 8 週的「你需要 我採買」志工活動，幫助全台超過 360 位家中經濟因疫情受到衝擊的視障朋友和來自中低收入家庭的青年及他們的家人獲得溫飽的三餐、所需的民生用品，以及營養和健康方面所需的照護。

渣打銀行除了提供點字版的防疫手冊之外，也與中華民國無障礙科技發展協會合作展開視障者線上口罩購買教學，讓視障者也能在疫情期間順利取得口罩，有效保護自己和家人。渣打銀行亦鼓勵同仁協助由台北市視障者家長協會所發起的「雲端千眼閱讀平台」的有聲書校閱活動，不僅照顧視障朋友們的身體健康，同時也兼顧心靈成長。同時，也錄製一系列健身影片及號召錄音志工錄製「五分鐘宅系列」Podcast，不僅協助弱勢青年，也陪伴所有民眾在「Stay Home」期間透過網路平台凝聚防疫意識度過居家時光。

EcoLife 綠行動

渣打銀行 35 周年活動攜手國家地理雜誌開展「EcoLife 35 天綠行動」，透過專屬網站規劃，設計連續 35 天完成不同的減碳小任務，號召渣打銀行同仁與社會大眾一起降低日常生活中不必要的資源使用與浪費。例如：減少紙張列印、不使用塑膠袋與一次性產品和循環經濟的響應等。除了透過活動提升永續環保意識，更透過遊戲化的設計，養成同仁在日常生活中實踐環保永續的習慣。「EcoLife 35 天綠行動」活動總計吸引 1,236 人順利完成每日挑戰。

Standard Chartered Taipei Marathon



5.2 渣打臺北公益馬拉松

渣打銀行自 2013 年開始冠名贊助之「渣打臺北公益馬拉松」，為全台灣最大型且最多視障跑者參與之公益馬拉松，至今已超過 22 萬名跑者熱情響應。渣打銀行員工也積極參與，每年皆有超過 300 位員工主動報名擔任渣打臺北公益馬拉松志工。

2020 年第七屆「渣打臺北公益馬拉松」吸引了來自 43 個國家、近 2,000 名海外好手以及 250 組視障及弱勢青年跑者參加，共近 3 萬名跑者參賽。渣打銀行針對參賽跑者進行線上調查，在跑者選擇參加渣打臺北公益馬拉松的主要理由中，「為公益而跑」高居第三名，展現渣打銀行長期致力於公益推廣的努力，逐漸開花結果並獲得認同，也逐漸提高民眾對於視障及弱勢朋友的了解與支持。

2020 年賽事首度增加企業公益接力愛心組別，接受企業以新台幣 10 萬元組隊報名以實際行動響應對於弱勢青年的支持。報名款項扣除賽務費用後，全數捐款至 Futuremakers 公益計畫，進一步擴大善能量。渣打臺北公益馬拉松也開放跑者捐款，跑者可在報名時可自由勾選捐款金額共同支持 Futuremakers 公益計畫。即便 2020 年遭逢新冠肺炎疫情衝擊，跑者支持公益的熱情也未消退。截至 2021 年為止，渣打銀行已透過賽事累計捐出超過新台幣 6,500 萬元，持續支持視障與中低收入弱勢青年追尋職涯夢想。

過去三年來，女性跑者佔渣打臺北公益馬拉松參與人數近四成，視障跑者參與人數也逐年增加。渣打臺北公益馬拉松開放弱勢青年與視障朋友免費參與賽事，渣打銀行也公開徵求視障跑者陪跑員，2020 年共吸引超過 200 位跑者主動爭取 32 席名次，報名人數創下歷年新高。除了透過捐款擴大多元共融影響力之外，渣打臺北公益馬拉松也化身實踐夢想的行動平台，逐步達成性別平權與弱勢平權的願景。





5.3 Futuremakers

渣打銀行相信，青年是翻轉社會，主導未來經濟發展的關鍵力量，但中低收弱勢青年卻因為家庭環境以及社會偏見等限制，難以追求自己的職業夢想。渣打銀行在Futuremakers公益計畫啟動之始，即透過「全台青年職業夢想大調查」，深入了解視障者以及中低收入學生在求學與求職所面臨的挑戰，並從不同面向展開一系列計畫消弭弱勢族群機會差距：透過職業培訓增加視障者就業多元性、提供就學及考取證照等補助，讓中低收入學生不會因經濟因素而放棄追求職涯；並結合社團團體、企業以及政府的資源，推動視障人才多元及穩定就業，打造更友善的職場環境，讓視障者能夠獨立自立地生活。

渣打集團於 2019 年第四季啟動全新的「Futuremakers」全球公益計畫。該計畫之目的為協助 16-35 歲視覺障礙及來自中低收入家庭的青年能夠在平等及無偏見的前提下，無後顧之憂地追求自己夢想的未來。渣打銀行攜手台北市視障者家長協會、中華民國無障礙科技發展協會和勵馨基金會，讓弱勢青年們透過助學補助、培力及職業探索等課程，勇敢無懼地追求夢想。渣打銀行也將 Futuremakers 公益計畫的願景結合金融業務。渣打銀行信用卡持卡人消費累積的紅利點數，除可選擇兌換紅利商品，也可以選擇轉為捐款至 Futuremakers 公益計畫，成為幫助弱勢青年翻轉未來的一臂之力。渣打銀行持續積極地透過各種計畫在社會上創造更多的經濟包容性來落實「共融社會」願景，2020 年投入超過新台幣 750 萬元及服務超過 1,200 位弱勢青年，讓他們擁有學習、成長及就業的機會。

Futuremakers 發展面向

視障學生

- **課業輔導**
提供視障高中生課業與職能提升課程。依據學生需求訂定課程內容，補強視障學生先天學習上之弱勢
- **職涯探索體驗營**
每梯次內容涵蓋「職涯探索團體」、「職場參訪」、「職場實作體驗」三個主題
- **就業服務宣導**
向視障學生介紹視障就業的概況、服務流程及本計畫所提供之相關資源

視障青年

- **職涯諮詢**
由專業人員與求職中或已就業但有轉職、進修、職涯規劃需求之視障者晤談就業想像、釐清職涯期待及視障者優勢能力，視需求協助視障者擬定職能進修或求職計畫，逐步實踐就業目標
- **輔導就業**
由就業服務員提供直接服務、資源連結、教育訓練及職場相關適應支持，推介視障者（領有視覺障礙手冊者、或未領手冊但提具醫生開立視力受損或退化相關證明者）成功進入職場，且推介職務為非按摩職類
- **技職訓練課程**
提供多元化技職訓練課程

中低收入青年

- **學雜費、交通費補助**
提供經濟弱勢青少年學雜費補助，協助青少年穩定就學
- **其他助學相關補助**
提供經濟弱勢青少年生活扶助、房屋租金及托育等相關費用，滿足基本生活需求
- **提供職涯探索及培力相關課程**
課程內容包含烘焙、水電木工、美甲美睫、衛教及嬰幼兒保育及營養等課程
- **提供技職考證補助**
提供技職考證補助，鼓勵弱勢青年們取得專業證照



照片僅為示意圖

熾甯從學生時期就喜歡音樂，即便表現優異，但仍對於未來仍然沒太高的信心。2020年她接受Futuremakers與台北市視障者家長協會的協助，認識了流行音樂歌唱技巧，詞曲創作，以及定向行動等訓練，她終於在音樂產業一展抱負，被正式聘用為EyeMusic樂團的歌手、參與大型表演、主持Podcast、玩直播，順利在流行產業開了一片天。

阿宏是街頭藝人，但因為新冠疫情影響了工作，收入大幅減低。而藉著Futuremakers以及中華民國無障礙科技發展協會，參與了話務值機的培訓課程，經過有系統的話術、口條、情境演練等課程的協助，他成功地通過考試，正式錄取為大型企業的客服人員，亦是Futuremakers成功為青年找到一份安穩工作的案例。



照片僅為示意圖

附錄

附錄一 GRI 指標內容對照表

編號	揭露項目	對應章節／說明／省略	頁碼
GRI 102：一般揭露 2016			
組織概況			
102-1	組織名稱	關於報告書	03
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.2 渣打台灣	12
102-3	總部位置	1.2 渣打台灣	12
102-4	營運活動地點	1.2 渣打台灣	12
102-5	所有權與法律形式	請參考渣打銀行年報第 66 頁	
102-6	提供服務的市場	1.2 渣打台灣	12
102-7	組織規模	1.2 渣打台灣	12
102-8	員工及其他工作者的資訊	4.2.1 員工組成	33
102-9	供應鏈	4.4 多元採購	44
102-10	組織或其供應鏈的重大改變	渣打銀行組織及供應鏈於 2020 年無重大改變	
102-11	預警原則或方針	4.1.2 風險管理	29
102-12	外部倡議	3.1 永續倡議	23
102-13	參與公協會的會員資格	1.2.3 公共參與	14

編號	揭露項目	對應章節／說明／省略	頁碼
策略			
102-14	決策者的聲明	總經理的話	04
102-15	關鍵影響、風險及機會	總經理的話	04
倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準和行為規範	4.1.1 誠信經營	29
治理			
102-18	治理結構	1.2.2 治理結構	13
利害關係人溝通			
102-40	利害關係人團體	2.1 利害關係人溝通	16
		2.2 重大議題管理	18
102-41	團體協約	4.2.4 健康安全	40
102-42	鑑別與選擇利害關係人	2.1 利害關係人溝通	16
102-43	與利害關係人溝通的方針	2.1 利害關係人溝通	16
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	2.2 重大議題管理	18
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於報告書	03
102-46	界定報告書內容與主題邊界	2.2 重大議題管理	18
102-47	重大主題表列	2.2 重大議題管理	18

編號	揭露項目	對應章節／說明／省略	頁碼
102-48	資訊重編	無進行資訊重編	
102-49	報導改變	無（第一本報告書）	
102-50	報導期間	關於報告書	03
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	03
102-52	報導週期	關於報告書	03
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	03
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	03
102-55	GRI 內容索引	附錄一	50
102-56	外部保證／確信	關於報告書	03
GRI 103：管理方針 2016			
103-1	解釋重大主題與其邊界	2.2 重大議題管理	18
103-2	管理方針及其元素	2.2 重大議題管理	18
103-3	管理方針的評鑑	2.2 重大議題管理	18
特定揭露			
GRI 200：經濟主題			
GRI 201：經濟績效 2016			
		1.2.1 財務績效	12
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	5.2 渣打臺北公益馬拉松	47
		5.3 Futuremakers	48

編號	揭露項目	對應章節／說明／省略	頁碼
*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與衝擊	3.2 綠色金融	24
GRI 205: 反貪腐 2016			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.1.1 誠信經營	29
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	無此情事	
GRI 300：環境主題			
*GRI 302: 能源 2016			
302-1	組織內部的能源消耗量	4.3 環境友善	43
302-3	能源密集度	4.3 環境友善	43
*GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016			
307-1	違反環保法規	無此情事	
GRI 400：社會主題			
*GRI 401: 勞雇關係 2016			
401-1	新進員工和離職員工	4.2.1 員工組成	33
401-2	提供給全職員工的福利	4.2.5 員工福利	42
401-3	育嬰假	4.2.5 員工福利	42
*GRI 403：職業安全衛生 2018			
403-3	職業健康服務	4.2.4 健康安全	40

編號	揭露項目	對應章節／說明／省略	頁碼
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.2.4 健康安全	40
403-6	工作者健康促進	4.2.4 健康安全	40
*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	4.2.2 人才培育	35
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	4.2.1 員工組成	33
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	1.2.2 治理結構	13
		4.2.1 員工組成	33
GRI 406: 不歧視 2016			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	無此情事	
*GRI 417: 行銷與標示 2016			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	無此情事	
417-3	未遵循行銷推廣相關法規的事件	無此情事	
GRI 418: 客戶隱私 2016			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.1.5 隱私保護	32
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	4.1.2 風險管理	29

* 為自願揭露

附錄二 SASB 指標內容對照表

主題	揭露內容	類別	編號	對應章節／說明／省略	頁碼
資訊安全	(1) 資訊外洩事件數量 (2) 與個資相關的資訊外洩事件占比 (3) 因資訊外洩事件而受影響的顧客數	量化	FN-CB-230a.1	4.1.5 隱私保護	32
	說明辨識和提報數據安全風險的方式	質化	FN-CB-230a.2	4.1.4 資訊安全	32
	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	量化	FN-CB-240a.4	3.3.2 普惠金融	26
ESG 納入授信審核、投資管理流程、投資銀行業務執行情況	ESG 因子納入授信審核流程	質化	FN-CB-410a.2	3.2 綠色金融	24
商業道德	因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、或其他違反法令之行為，經主管機關處以裁罰之罰鍰總金額。	量化	FN-CB-510a.1	2020 年無相關裁罰	

附錄三 外部驗證證書



獨立保證意見聲明書



渣打國際商業銀行 2020 永續報告書

英國標準協會與渣打國際商業銀行股份有限公司(簡稱渣打銀行)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對渣打國際商業銀行 2020 永續報告書進行評估和查證外，與渣打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，僅作為對渣打國際商業銀行 2020 永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，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有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查渣打銀行提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷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所載內容或相關事項之任何疑問，將由渣打銀行一併回覆。

查證範圍

渣打銀行與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與渣打國際商業銀行 2020 永續報告書揭露之報告範疇一致。
 2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估渣打銀行遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。
- 本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結渣打國際商業銀行 2020 永續報告書內容，對於渣打銀行之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，渣打銀行所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關渣打銀行 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了渣打銀行對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就渣打銀行所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

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相關於渣打銀行政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性。
- ☒ 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人。
- ☒ 訪談 14 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 當責性原則(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 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2020 年報告書反映出渣打銀行已尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會及環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了渣打銀行之包容性議題。

重大性

渣打銀行公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會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渣打銀行之重大性議題。

回應性

渣打銀行執行來自利害關係人的期待與看法之回應。渣打銀行已發展相關道德政策，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，這份報告書涵蓋了渣打銀行之回應性議題。

衝擊性

渣打銀行已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。渣打銀行已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在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，這份報告書涵蓋了渣打銀行之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

渣打銀行提供有關依據 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於「核心選項」(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之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，此自我宣告涵蓋了渣打銀行的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本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

這份永續報告書所屬責任，如同責任任中所宣稱，為渣打銀行負責人所有。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，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



AA1000
Licensed Report
000-4/V3-3MLLU

...making excellence a habit.™

Statement No: S RA-TW-2020140
2021-10-12

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ji-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
AM member of the BSI Group of Companies.