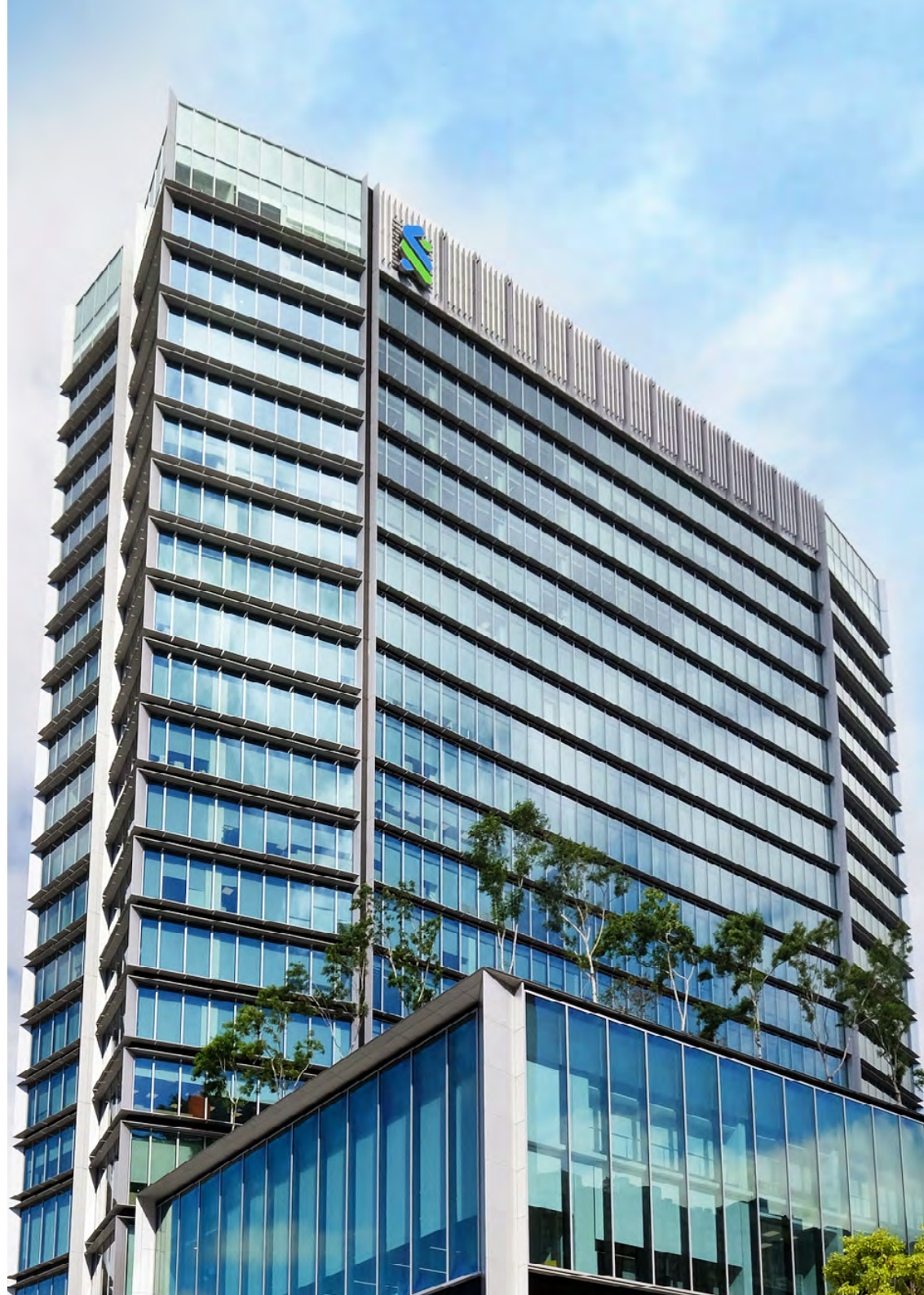




standard
chartered
渣打銀行

2021 永續報告書

here for
good™

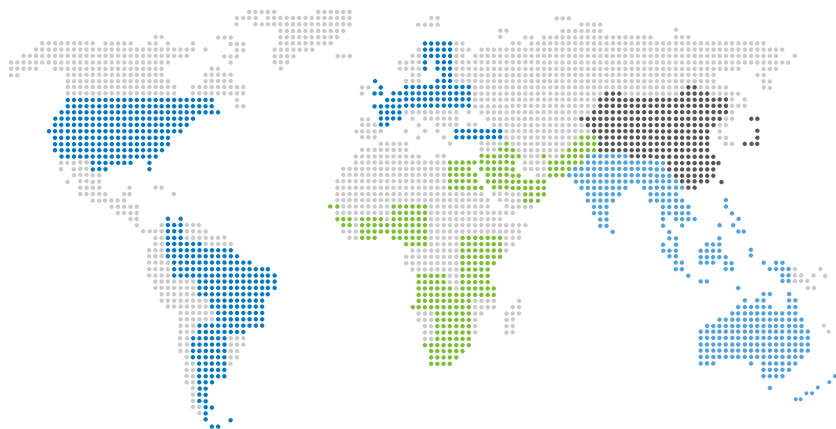


關於渣打

渣打集團

渣打集團是全球領先的國際性銀行，跨足全球 59 個最蓬勃發展的市場，並設有 83 個據點服務全球客戶，並且在倫敦證交所、香港證交所掛牌上市。

我們的使命在於運用我們獨特的多元性，推動經濟發展並促進繁榮，同時透過品牌承諾 — here for good 忠實呈現我們悠久的傳統和價值觀。



非洲及中東地區

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

大中華區及北亞地區

台灣、中國大陸、香港、日本、韓國、澳門

東南亞及南亞地區

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

歐洲及美洲地區

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

渣打台灣

在台灣，我們於 1985 年成立第一家分行，並於 2006 年 11 月公開收購新竹國際商業銀行，成為領先的國際性銀行，並憑藉不斷創新、持續且穩定的成長，以及對永續發展的倡議，引領同業。

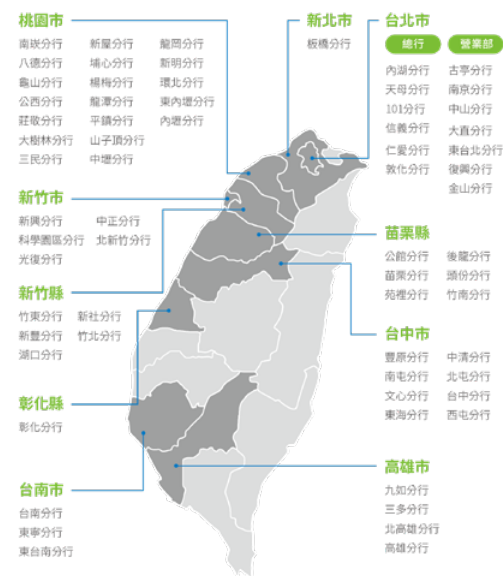
渣打以人為本廣納賢才。目前在台灣員工人數超過 2,700 位，並有近七成為傑出的女性行員。

業務發展

渣打銀行透過我們的業務、營運和社區，致力實現永續的社會和經濟發展。

藉由渣打綿密的分行網絡與數位金融服務管道，我們提供全方位的金融商品與服務，涵蓋個人與企業客戶。渣打的消費金融、私人理財暨中小企業銀行事業總處運用創新的金融科技，讓客戶能輕易透過數位與行動平台，完成各項金融交易與服務，2021 年客戶滿意度共回饋 4,007 件，理專財富管理客戶滿意度調查平均為 9.8（滿分 10 分）。憑藉對當地市場脈動與全球貿易網絡的掌握，我們的企業、金融機構暨商業銀行事業總處能隨時滿足企業客戶的需求，並與國際金融趨勢無縫接軌。而與永續發展議題的緊密結合，更使渣打在推展業務的同時，也全面朝 2025 年營運淨零排放的目標邁進。

全台共有 65 間分行



年度績效表現

財務績效

項目	2019 年	2020 年	2021 年
淨收益	13,666,060	12,703,921	12,310,077
營業費用	10,413,817	9,924,277	9,535,155
稅後淨利	2,499,860	2,373,817	2,417,820
員工薪資福利	5,189,078	4,948,408	5,083,508
分配股東紅利	1,847,467	1,912,739	1,634,582
繳納政府稅款	752,383	405,827	357,102

單位：新台幣仟元

永續績效

Business

25 億美元

永續績效連結貸款共簽署約

214 億新台幣

綠色能源融資專案總授信金額達

1,600 萬美元

永續定存總承作量達

1.7 億新台幣

累計 16 筆綠建築貸款總額達

90%

來自於數位平台的金融交易達

63%

社群服務人數成長

Operations

84,163 小時

員工教育訓練總時數

85%

員工滿意度調查 (My Voice Survey)
平均同意度

超過 20 場

多元共融活動舉辦

70,889 人次

員工教育訓練總受訓

87%

員工多元與共融指數

超過 1,750 人次

多元共融活動參與員工

減少 11%

溫室氣體排放量相較於 2020 年

降低 6,605 仟公升

用水量相較於 2020 年

減量 47.4%

紙張使用相較於 2018 基準年

93%

國內供應商占總簽約家數

80%

國內採購金額占總採購金額

已完成 513 家

供應商社會衝擊評估

Communities

近 1,300 人次

Futuremakers by Standard Chartered
服務弱勢青年

超過 50%

Futuremakers by Standard Chartered
服務弱勢青年女性比例

超過 460 萬新台幣

共捐款 Futuremakers by Standard Chartered

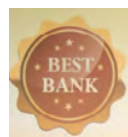
45 位

成功輔導視障青年就業

1,895 天

員工志工服務天數

榮譽與獎項



卓越雜誌 卓越銀行評比

- 最佳數位金融服務外商銀行（連續三年）
- 最佳社會共融外商銀行



台北市政府

- 台北市職場性別平等認證



財資雜誌 Triple A Awards

- 台灣最佳財富管理數位體驗
- 台灣最佳人民幣銀行
- 台灣－跨國／本國企業財務金融服務及營運資金最佳銀行
- 台灣最佳資金流動性管理銀行
- 台灣最佳收付款解決方案
- 台灣最佳流動性與投資解決方案
- 最佳供應鏈解決方案



台灣永續能源研究基金會

- 台灣永續典範外商企業獎（連續五年）
- 社會共融領袖獎
- 性別平等領袖獎
- 人才發展領袖獎



新北市政府

- 友善家庭暨工作平等企業獎

亞洲企業社會責任獎
亞太企業社會責任獎

- 社會公益發展獎



亞洲銀行及財金雜誌

Retail Banking Awards

- 台灣最佳個人金融外商銀行（連續兩年）
- 台灣最佳財富管理平台
- 亞太最佳企業社會責任暨綠色行動方案 銀獎



財訊雜誌

- 財富管理大獎－外商銀行最佳財富管理（連續六年）
- 最佳理專團隊・最佳客戶推薦・最佳平面行銷
- 最佳公益推動（連續兩年）



台灣廣告主協會 動腦雜誌

- 年度傑出廣告主－社會責任獎環境永續類金獎
- 社會責任獎社會參與類銀獎・自媒體獎金獎



工商時報

- 數位金融獎・數位業務優化獎優質獎



財團法人金融聯合徵信中心

- 金安獎・金優獎



國際零售銀行家

- 亞洲先驅獎－最佳推薦台灣個人金融銀行獎
- 最佳推薦企業社會責任獎



教育部體育署

- 體育推手獎－贊助類金質獎（連續七年）



財團法人保險事業發展中心

- 台灣保險卓越獎－人才培訓專案企劃卓越銀質獎



財訊

- 財訊金融獎－消費者金融品牌
- 最佳外商銀行數位銀行金質獎



數位銀行家

- 台灣最佳數位銀行獎
- 最佳 AI 應用客戶體驗獎
- 傑出數位客戶體驗－貸款類優選獎

業務 Business

綠色金融

綠色能源融資

渣打銀行以成為客戶的永續發展夥伴自許，持續朝向永續金融領域邁進。積極投入大型綠色能源融資專案，截至 2021 年底總授信金額達新台幣 214 億，其中包含 5 項風力發電融資專案和 2 項太陽能發電融資專案。

永續投資

渣打銀行倡議善用每分錢，讓世界更好的信念。我們持續提供永續投資相關之專業觀點，與客戶溝通永續投資理念，同時提供多元 ESG 投資方案，如水資源、可再生能源、電動車或社會與環境政策、人權及企業治理等主題之基金、海外債券、海外股票等，協助客戶針對其理財目標進行對應配置，並一同參與永續市場。截至 2021 年底，渣打銀行台灣客戶整體投資組合當中，與永續投資相關的資產規模 (AUM) 較 2020 年底成長約 20 倍。

永續定存

渣打銀行於 2021 年 11 月領先台灣業界推出「永續定存」專案，所承作的定存資金由渣打集團用於支持全球各項永續發展項目的融資服務，包含 COVID-19 醫療保健、貧窮衛生維護、糧食安全、綠色能源、全球供水、永續基礎建設、氣候變遷減緩、貧窮教育等領域，達成兼顧金融服務需求及關注全球議題的雙贏。截至 2021 年底，台灣市場永續定存的總承作量達 1,600 萬美元。

綠建築房貸

渣打銀行率先推出「綠建築房貸」優惠專案，依內政部建築研究所評定核發的「綠建築標章」為標準，只要客戶購買獲得「黃金級」與「鑽石級」綠建築標章的房子，渣打銀行一律提供一段式超優惠年利率，更享免帳管費、審查費優惠。截至 2021 年底，「綠建築房貸」優惠專案已累計有 16 筆，貸款總額達新台幣 1.7 億元，其平均貸款金額超過新台幣 1 仟萬元。

永續績效連結貸款

渣打銀行以具體行動與客戶攜手邁向低碳經濟和永續發展，於 2021 年分別完成 2 筆永續績效連結貸款 (Sustainability-linked loan)，將於貸款期間內持續追蹤客戶的相關永續表現，包括溫室氣體排放，道瓊永續指數 (DJSI) 三大指標，再生能源使用率，以及有效降低空氣與水質污染物的排放量，同時參照企業客戶相關同業基準以設定嚴謹的永續表現目標，來作為企業貸款優惠利率的機制。

- 2021 年 7 月與半導體封裝測試大廠完成簽署 5.05 億美元，為期 2 年的永續績效連結貸款，此筆交易更為全球半導體封裝測試廠中第一筆永續績效連結貸款。
- 2021 年 11 月與半導體龍頭簽署 20 億美元，為期 2 年的永續績效連結貸款。

普惠金融

渣打銀行致力於促進社會大眾獲得金融服務的平等機會，透過舉辦各類型活動、額外關懷弱勢族群、提供金融商品等方式，持續推動金融知識的普及化，更多相關資訊請參閱[2020 年永續報告書](#)。

2021 年與商業周刊合作，於商周網頁上架設渣打銀行專區，提供瀏覽民眾投資心法、市場觀點等理財資訊，推動金融知識的普及。

數位金融創新

數位房貸及信貸平台

為提供客戶更好的線上鑑價與房貸申請體驗，透過介接外部第三方平台，渣打銀行於 2021 年推出了全新的數位房貸平台，讓有房貸需求的客戶可以 24 小時全年無休地透過線上服務即時得到估價，並進一步透過無紙化的線上進件，完成房貸案件申請。此外，針對紓困貸款，推出全面性的數位服務，讓客戶從線上申請、線上對保、到自動撥款，均感受到流程簡化與系統自動化的便利性。

渣打 e 企貸

2021 年渣打銀行針對獨資企業主量身打造數位申貸平台「渣打 e 企貸」，利用數位平台打造更友善便捷的線上申貸流程，大幅簡化繁瑣複雜的企業貸款申請流程，三個步驟便能完成貸款申請，不僅有效協助企業主提升資金彈性，更進一步增加業務營運效率，縮短使用者與銀行服務的距離，以實際行動力挺創業者的夢想。

SC Mobile Taiwan 行動銀行

2021 年超過 90% 的金融交易來自於數位平台，數位理財占所有投資理財的交易量亦高達 80%，透過數位通路進行個人信用貸款申請的案件成長 150% 以上，數位存款帳戶開立成長超過 30%，線上承作定存成長 20%，線上基金申購交易量年成長率超過 20%。

數位服務融入社群互動

渣打銀行「LINE」建立官方帳號的智能客服 Chatbot「Stacy」，至 2021 年底已有超過 200 萬人加入官方帳號。2021 年度綁定 LINE 個人化服務人數成長了 63%，享有信用卡帳單出帳、投資適合度分期或定存到期前之專屬通知。

大數據精準提供數位化金融服務

渣打銀行所引進的大數據分析工具提供了全面的客戶行為資料，透過重點行為指標，如瀏覽次數、停留時間、瀏覽歷程、使用裝置等，進行體驗分析，並進一步衡量客戶在數位平台上的斷點與優化可能性，讓渣打銀行從接收客戶的行為轉變為主動預期並提供個人化的使用體驗，優化客戶的使用體驗。

大數據分析工具應用已成為渣打銀行的基礎培訓之一，從初學者到進階應用的階梯式培訓，目前已經有超過 200 人在培訓中，未來並計畫推廣到更多的業務，包含產品同仁、數據分析團隊、行銷團隊等等。

營運 Operations

永續營運

永續倡議

渣打銀行於 2018 年成為首批響應責任銀行原則之會員，並發布自我評估報告，將責任銀行原則落實於日常業務中。此外，渣打銀行也是赤道原則的倡導者之一，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，更訂有「環境與社會風險管理準則（Environmental and Social Risk Management Standard）」。[更多關於責任銀行及赤道原則相關作法，請參閱 2020 年永續報告書。](#)

誠信經營與持續經營

誠信經營是渣打銀行責無旁貸的義務，除定期追蹤誠信經營相關風險及管控成效，已於組織內建立及落實「反賄賂及反貪腐政策」、「行為準則」及「舉報政策」，並設有危機管理團隊與制訂危機管理計畫，以降低業務中斷風險維持營運。2021 年本公司反貪腐及反賄賂年度風險評估之剩餘風險經評估為低風險，無任何涉及詐欺、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、舞弊或其他與金融產業相關法規或規範相關之裁罰事件。渣打銀行誠信經營及持續營運政策請參閱[2020 年永續報告書](#)。

風險管理

渣打銀行明訂「企業風險管理政策」規範風險管理標準，從事業部門串連至內部稽核設立三道防線，嚴守風險界線。渣打銀行控管機制、法令遵循、洗錢防制及資恐政策請參閱[2020 年永續報告書](#)。

資訊安全

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）等國際資安標準導入全新資訊安全風險政策。此外，為因應物聯網衍生的資安議題，資安團隊除密切地與物聯網設備負責人合作提升設備安全外，亦於 2021 年第 4 季，將物聯網的資安保護納入線上課程。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、認識社交工程與桌面淨空政策及個人資料保護法相關教育訓練，達成率 100%。

客戶個資保護

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 11 份個資保護相關規範，確保遵循「個資法」的相關規定。所有同仁均接受年度「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，2021 年相關教育訓練完成率為 100%。

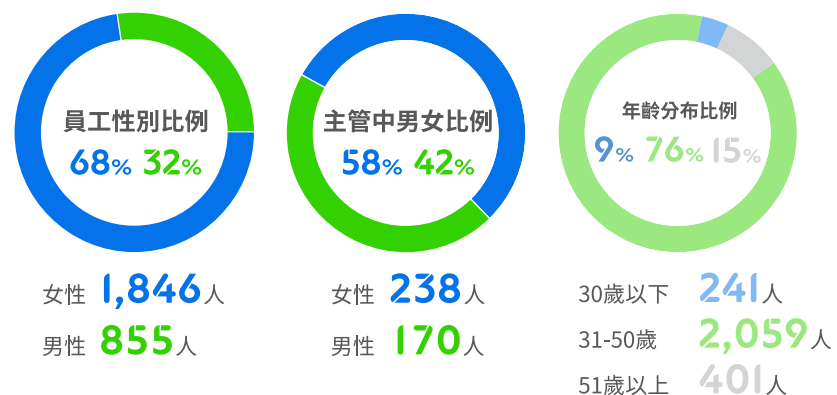
稅務治理

渣打銀行之稅務治理政策係依據集團發布之「Tax Compliance Standard」，遵循台灣相關稅務法令並符合國際租稅準則之規範；除積極管理與稅務機關之關係，更透過參與稅務公共政策倡議及追蹤稅務法令更新等方式，及時識別稅務風險並評估稅務流程。

渣打銀行之稅務治理單位分為三道防線，第一道防線為負責稅務申報作業之各單位，第二道防線為財務處稅務單位，為負責遵循稅務策略之管理單位，並向上至稅務風險委員會（Tax Risk Committee）及財務風險委員會（Finance Risk Committee）定期彙報稅務管理情形。第三道防線為營運風險控管單位（OR），於發生重大風險事件或違反相關稅務規定時，將進行審查和提供風險控管建議及補救措施，並依情節上呈高階管理階層。

人才資本管理

員工組成



類別	性別	人數	占比
新進	女	238	8.81%
	男	162	6.00%
離職	女	319	11.81%
	男	178	6.59%

人才培育及發展

渣打的人才發展策略是打造未來人才，透過全球多元數位平台（diSCover, Talent Marketplace）、iCareer 全球轉職計畫、接班人才計劃與跨市場線上共學等，開展多重管道資源鼓勵台灣人才積極與全球人才合作，發展多元職涯及強化未來職能競爭力。渣打銀行持續推動及完善同仁學習管道及經驗，2021 年員工教育訓練總時數為 84,163 小時，總受訓人次為 70,889 人次，平均每人受訓天數為 3.9 天。

2021 年員工教育訓練平均時數

平均時數	主管	非主管	小計
女	31.7	30.1	30.4
男	35.7	32.2	32.9
小計	33.3	30.8	31.2

新進同仁教育訓練

2021 年渣打推出數位版體驗式學習課程 Virtual Right Start Live，讓全球到職新人一同進行線上學習，透過角色模擬方式在 4 小時的線上課程安排中，體驗身為企業執行長、財務長之重要職務職能；來自台灣和亞洲各地的新到職同仁都能一起參與，協助新人更快了解渣打策略與價值觀。

diSCover 學習平台

渣打於 2020 年 5 月推出了 diSCover 嶄新自主學習平台鼓勵同仁自行選課與訂閱有興趣的主題，並於 2021 推出手機 APP 版 diSCover 落實隨時隨地自主學習不斷電。截至 2021 年底已有高達 96% 的員工曾登入利用此平台進行學習，其中有將近 84% 為活躍的學習者，與 2020 年底相比登入率有 41% 的成長，而活躍使用者更是成長近三倍。

LEaDX 數位課程

2021 年推出為期 5 個月的客製化領導力發展數位課程（LEaDX），除了安排六周的線上研討會之外，後續還有 1 對 1 專屬教練課程，協助提升帶領團隊技巧、績效對話和多元共融的心態等核心技能；課程設計亦擴大為大中華區共同舉辦，讓各地主管發展跨市場內部人脈，共同學習提升團隊管理技能，2021 年舉辦 2 梯次共 25 位新任主管參與。此外，針對中高階主管和潛力人才，舉辦「大中華區領導力論壇」，2021 年共舉辦 6 場線上論壇超過 350 人次參與。

職涯發展

渣打於 2020 年推出「iCareer 愛職涯 – 我的職涯，我做主」網站，提供職涯規劃及轉職諮詢，相關網頁瀏覽累計已逾 23,600 人次，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、職涯發展及職缺，與同仁線上即時互動回答問題。在積極的制度建置與系列活動推廣之下，2021 年同仁內部轉任新職累計共 317 位，跨國轉調部分近三年累計共 14 位，讓台灣金融專業人才躍升至國際舞台。

員工滿意度

2021 年員工滿意度調查（My Voice Survey），同仁回答率高達 98%，台灣的平均同意度達 85%，高於集團平均的 79 %。在多元與共容的指數為 87%，較集團整體平均高出 6%。

健康工作環境

關於育嬰留停	女	男
2021 年申請育嬰留停人數	32	5
2021 年育嬰留停原應復職人數 (A)	35	3
2021 年育嬰留停原應復職且復職人數 (B)	20	1
育嬰留停回任率 % (B/A)	57%	33%
2020 年育嬰留停復職人數 (C)	23	1
2020 年育嬰留停復職且於 2021 年在職滿一年人數 (D)	21	0
育嬰留停留存率 % (D/C)	91%	0%

員工身心健康

渣打銀行提供員工協助方案，由專業心理學家設計的健康支持數位軟體能協助同仁自評自身健康狀態，更包含線上瑜珈課程、呼吸導引、心靈音樂、正念冥想、心情 check in、增強復原力等等線上播客，供同仁隨時使用解決壓力問題。

渣打於 2021 年起提供所有同仁身心健康工具包，工具包內容以四項健康福祉支柱（心理、生理、社交和財務）為基礎，協助同仁維護正向的身心健康。



員工福利

渣打致力於維護員工身心健康和建立舒適工作環境，讓所有同仁能發揮自身最佳表現。因應疫情期間，渣打積極規劃相關配套措施，提供有薪防疫照顧假、居家辦公設備津貼、疫情警戒期間計程車資補助、疫情期間特別獎勵金。渣打銀行全行同仁之標準福利請參閱 2020 年永續報告書。

彈性工作模式

疫情加速我們改變思維以適應居家工作及異地辦公等彈性工作模式，然而，面對面互動的好處以及實體辦公空間的優勢仍是許多工作流程中不可或缺的一環。2021 年 11 月起，我們開始實施彈性工作 (Future Workplace, Now; FWN)，依據每個人的工作職掌提供不同的選擇。透過靈活結合虛擬和實體的工作方式，同仁在工作型態的安排上更有彈性，能夠與客戶、同事和團隊成員密切合作，並減少通勤時間、費用和碳足跡。2021 年底，適用 FWN 彈性工作的 1,054 位同仁中，有 90% 申請。

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，由營運長擔任防疫長，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，即時進行滾動調整。除加強環境清潔消毒頻率之外，也定期提供醫療口罩及所需個人防護用品給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，渣打銀行 COVID-19 因應措施請參閱 [2020 年永續報告書](#)。

多元與共融

渣打銀行重視多元共融文化，因此渣打銀行成立了由來自 12 個不同部門的 26 位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。渣打銀行多元與共融政策請參閱 [2020 年永續報告書](#)。

2021 年多元共融委員會舉辦超過 20 場之活動，吸引超過 1,750 人次參與。渣打臉書粉絲頁亦規劃 25 篇多元共融相關主題，貼文觸及人數超過 850 萬。於 2021 年更獲得 13 個外部之多元共融獎項。



「擁抱多元 永續共融」論壇

渣打銀行於 2021 年 11 月 26 日舉辦「擁抱多元 永續共融」論壇，為渣打台灣首次舉辦關於 D&I 議題的大型論壇，並採取線下結合線上的方式同步進行，參與者超過 1,800 人次，十分踴躍。

渣打銀行總經理韓德聖在論壇中分享企業推動多元共融的重要性：多元共融能使我們的團隊發揮無限創意，做出更好的決策，履行業務策略，落實典範行為，並體現『here for good 一心做好，始終如一』的品牌承諾。D&I 論壇邀請國內外知名企業主管進行專題演講及對談，主題包括以媒體角度分享現行 D&I 的國際趨勢及台灣現況；以「性別友善 雙贏未來」為題，說明女性在科技產業所創造的新價值；企業如何運用有限資源幫助弱勢青年學習及就業的經驗分享；如何透過廣告創意形塑多元共融的意識形態等等。渣打銀行人資長陳瑋芝，同時也是台灣多元共融委員會 (D&I Council) 主席，更以「打造 D&I 品牌影響力」為主題，分享渣打推廣 D&I 的運作經驗，並獲得熱烈迴響。



環境友善

氣候變遷管理

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，並於 2017 年簽署氣候相關財務揭露（Taskforce on Climate Related Financial Disclosure，TCFD）。渣打集團自 2020 年起將氣候相關風險納入企業風險管理架構，並於 2021 年 10 月公布渣打淨零路徑，目標 2025 年達成營運淨零排放目標，2050 年達成投資組合淨零排放之目標。渣打集團計畫在 2021 年至 2030 年間，動用 3,000 億美元推動綠色和轉型融資。

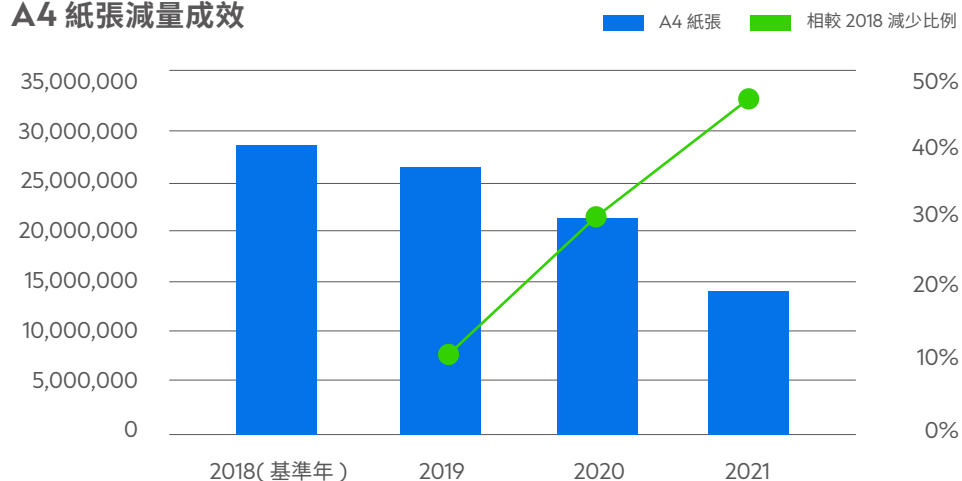
能資源使用與節能減碳

為響應渣打集團 2025 年營運淨零排放之目標，自 2020 年便成立多項專案，持續檢視辦公大樓及分行之空調、照明、節電與節水設施，逐年更替為高效能且符合世界環保標準及節能認證之設備，積極降低能源耗用。2021 年推行空調設備汰舊換新、LED 燈具轉換等節能減碳專案，2021 年共計排放 6,016 噸 CO₂e，相較於 2020 年共減少 11% 的溫室氣體排放，超過了 5% 的目標。在水資源使用方面，渣打持續節省用水量，2021 年用水量為 31,046 仟公升，相較於 2020 年減少 6,605 仟公升。此外，渣打自 2018 年起也推行紙張減量專案，2021 年共消耗 14,086,451 張 A4 紙張，相較於 2018 基準年已減少 47.4%。

能源用量	2019	2020	2021	單位
外購 - 電力（不含綠電）	7,497,660.00	6,836,843.00	6,069,541.00	kWh
	26,991.58	24,612.63	21,850.35	GJ
汽油	10,741.20	5,359.50	2,478.00	L
	350.79	175.04	80.87	GJ
柴油	1,081.00	802.00	1,178.00	L
	38.02	28.21	41.40	GJ
總能源用量 (GJ)	27,380.39	24,815.88	21,972.62	GJ

註：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）

A4 紙張減量成效



渣打新總部大樓

全新落成的渣打銀行大樓，以落實永續為最高方針進行規劃。除了隨處可見的綠植以及環境友善的佈置，搭配智能感應的照明與溫控等智慧辦公系統，更能有效節約能源消耗。彈性工作環境的導入，讓以永續為核心的辦公空間設計更進一步融入人性，人人都有機會使用到不同的工作環境設定，即使需要隨時與其他部門的夥伴協同工作，散佈在不同樓層的協作空間也都能被妥善運用，不再侷限於刻板的會議室中。高速無線網路環境加上整合的辦公設備，讓渣打銀行大樓內的辦公空間充滿各種可能性。只要帶著自己的筆記型電腦，或在充滿咖啡香的餐飲空間，或在專屬的空中花園，同仁都能選擇在偏好的環境中工作，為客戶提供最具附加價值的數位金融解決方案。

以「永續、共融」為整體規劃主軸的全新總行大樓，不僅呼應渣打集團宣示 2025 前銀行營運達成淨零碳排目標，更打造一個多元與彈性的工作環境，展現渣打銀行對銀行未來風貌的全新想像。



多元採購

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+、女性營運企業和社會企業，並以每年提高永續供應商占比 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。渣打銀行也透過定期舉辦研討會持續教育同仁及供應商，並透過 ESG 儀錶板準則檢視採購作業。渣打銀行每年針對所有供應商發送供應商章程（Supplier Charter），其內容包含渣打銀行期望供應商的行為原則及影響範圍，另要求遵循渣打集團之反奴隸政策（Modern Slavery Statement）。

此外，渣打銀行在供應商章程中制定供應商行為標準原則，包含供應商人權評估及人權宣言；2021 年渣打銀行已針對全部 513 家供應商進行社會衝擊評估，其中無供應商鑑別出負面社會衝擊相關事項，也無任何供應商遭終止合作關係。

在地採購

2021 年渣打銀行合作的供應商達 513 家，其中為國內廠商計 480 家，占總簽約家數約 93%；採購總金額達到新台幣 27.8 億元。其中為國內廠商總金額達到新台幣 22.3 億元，占總金額數約 80%。供應商種類包括：服務供應商、設備供應商及工程協力商，並區分電腦設備、電信通訊、人力資源、傢俱設備、印刷品、辦公庶務用品、營繕及機電工程等。

社區 Communities

社會參與

「永續造局 駕馭未來」SDGs 論壇

為了推動永續發展理念，渣打銀行於 2021 年 4 月 22 日之世界地球日舉辦「永續造局 駕馭未來」SDGs 論壇，聚焦聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），傳達渣打集團永續發展的理念與歷程，以及推動永續金融的創新思維，以響應政府積極推動綠色金融，並號召企業共同投入。

「零碳未來」氣候變遷高峰論壇

眼見全球暖化問題日益嚴重，加速企業低碳轉型的迫切性，渣打銀行特別在聯合國氣候變遷大會（COP26）登場前夕，於 2021 年 10 月 20 日舉辦「零碳未來」氣候變遷高峰論壇。

渣打銀行總經理韓德聖於開場致詞時強調金融業的關鍵角色，及協助客戶推動永續目標的決心。經濟部政務次長曾文生以及英國辦事處代表鄧元翰（John Dennis），分享英國經驗與減碳歷程。與會專家先進則藉由企業實務經驗與專業觀點，解析如何因應氣候變遷風險，掌握低碳轉型關鍵，追求永續發展的經營模式。



Futuremakers by Standard Chartered

一個幫助，就是一個翻轉未來的機會

渣打銀行多年來透過全球倡議「Futuremakers by Standard Chartered」，與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持續合作，藉由助學輔助、培力及職業探索等課程，激發弱勢青年追求職業夢想。

2021年，Futuremakers by Standard Chartered 在台灣透過集團捐款、義賣及「渣打臺北公益馬拉松」號召企業、民眾共捐出超過新台幣 460 萬元，服務超過近 1,300 人次弱勢青年，女性比例超過 50%，讓他們擁有學習、成長及就業的機會。其中包含輔導 45 位視障青年成功就業，有 40 位穩定就業超過 6 個月。

渣打 Futuremakers「疫」同創造就業力

疫情期間，渣打集團啟動全球防疫公益計劃，優先支援 Futuremakers by Standard Chartered 長期關注的弱勢青年。



[個案 1] 獨自撫養孩子的單親媽媽小珍，以往只能從事兼職的飯店清潔工作。新冠疫情來襲，重創飯店業績，也影響小珍的收入。透過 Futuremakers by Standard Chartered 支持的房務、家事達人和網路行銷課程，小珍學會了與幾位朋友成立居家清潔工作室。未來，她們希望這間工作室能幫助更多類似處境的婦女們，兼顧經濟與家庭照顧需求，一起創造更多的收益。



[個案 2] 疫情爆發後許多學校改採遠距教學，卻使不少經濟狀況不利的青年被迫中斷學習。今年 19 歲的小珊如願考上理想大學與科系，疫情之下卻擔心沒有電腦，難以在遠距教學中順利完成高中學業，接續大學學習。在渣打集團全球防疫公益計劃的支持下，Futuremakers by Standard Chartered 及時支援勵馨基金會採購 33 台筆記型電腦、20 台桌上型電腦、及麥克風等遠距學習設備，提供約 240 名弱勢青年朋友輪流使用，在疫情下仍能擁有平等的學習機會，追求翻轉未來的希望。

熱情志工，參與環境維護及社區關懷

渣打員工每年享有 3 天有薪志工假，並設置渣打志工服務獎勵辦法。2021 年疫情籠罩，我們除了提供線上志工的參與機會之外，也與企業及非營利機構夥伴合作號召志工，支持協助弱勢族群因應疫情衝擊渡過一時難關。渣打台灣員工於 2021 年共貢獻 1,895 天的志工服務天數，2021 年重要志工活動包含：

- Futuremakers by Standard Chartered 公益計畫攜手與西華飯店合作，製作並遞送年菜到弱勢家庭中。



- 由總經理帶領同仁擔任臺北市立啟明學校路跑的陪跑志工，跟視覺障礙的同學一起跑完五公里，陪伴同學突破難以置信的障礙。



- 同仁參與淨灘活動，完成垃圾分類以利資源回收，用實際行動守護海岸線！



- 於世界環境日持續推動「友善生活」志工活動共有 445 名員工參與合計共省下約 667 噸（66.7 萬公升）的水資源。



- 號召超過 200 位同仁投入超過 255 小時線上校對掃描的書籍，進行文字校對，將書籍的視覺文字轉化為文字式電子檔，視覺障礙者透過科技輔具的支援閱聽書籍，提供視覺障礙者快速且便捷的線上知識資訊，落實「閱讀平權」精神，實踐視障者開拓閱讀視野的心願。

