



standard
chartered
渣打銀行

2022 永續發展進程報告

攜手邁向 更好的明天



here for
good™

關於渣打

渣打集團是全球領先的國際性銀行，跨足全球 57 個最蓬勃發展的市場、設有 64 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。

渣打的使命在於運用獨特的多元性，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。

here for
good™

渣打台灣

1985 年第一家渣打台灣分行成立，並於 2006 年 11 月公開收購新竹國際商業銀行。

作為領先的國際性銀行，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。目前在台灣員工人數逾 2,500 位，有近七成為傑出的女性行員，以人為本、廣納賢才。

業務發展

渣打銀行致力於永續社會經濟發展，並透過綿密的分行網絡和數位金融服務提供全方位金融商品和服務，涵蓋個人與企業客戶。

我們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。在客戶滿意度方面，渣打銀行不僅整體表現 (Overall Banking) 為全年度業界最佳銀行，在優先理財客群，各通路包含行動銀行、網路銀行、自動櫃員機、分行、電話理財，產品類別包含存款、投資、信用卡等調查項目中，也都為全年度的業界最佳銀行。此外，在 2022 年下半年度，渣打亦於主要往來銀行、優逸理財客群、個人金融客群等調查項目中，成功晉升為業界最佳銀行。憑藉對當地市場脈動和全球貿易網絡的掌握，隨時滿足企業客戶的需求與國際金融趨勢無縫接軌。同時更緊密結合永續發展議題，全面朝向 2025 年營運淨零排放的目標邁進。



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

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、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

亞洲地區

澳洲、孟加拉、汶萊、柬埔寨、中國大陸、香港、印度、印尼、日本、寮國、澳門、馬來西亞、緬甸、尼泊爾、菲律賓、新加坡、韓國、斯里蘭卡、台灣、泰國、越南

年度績效表現

財務績效

項目	2020	2021	2022
淨收益	12,703,921	12,310,077	12,785,974
營業費用	9,924,277	9,535,155	9,925,925
稅後淨利	2,373,817	2,417,820	2,414,759
員工薪資福利	4,948,408	5,083,508	4,990,016
分配股東紅利	1,912,739	1,634,582	1,616,747
繳納政府稅款	405,827	357,102	445,290

單位：新台幣仟元

永續績效摘要

首次 TCFD 氣候變遷相關財務揭露

渣打銀行致力於在業務、營運和社區中實現社會、環境和經濟的永續發展，首次發布第一份《氣候相關財務揭露報告書》，按照國際金融穩定委員會氣候相關財務揭露工作小組（TCFD）的建議、TCFD 公佈之指引和金融監督管理委員會（金管會）所發布之「本國銀行氣候風險財務揭露指引」編撰完成。本報告聚焦於治理、策略、風險管理以及指標和目標等四個核心面向，透過闡述這些面向，展現我們積極應對氣候變遷，並與利害關係人建立信任關係的承諾。



業務

台幣 12 億元

首檔國際版永續債券

台幣 265 億元

大型綠色能源融資專案授信總額

台幣 23 億元

永續定存的總承作量

台幣 18.6 億元

「綠建築房貸」優惠專案貸款總額

營運

523,380 度

相較於 2021 年，減省用電度數總量

27.9 %

相較於 2021 年，所減少的用水量比例

327 tons

相較於 2021 年，所減少的溫室氣體排放量

50.09 %

相較於 2018 基準年，減少紙張使用量比例

社區

2,000

Futuremakers by Standard Chartered 及 COVID-19「疫情復甦基金」所服務的弱勢青年人數

2,130

員工志工服務天數

791 kg

淨灘成效

1,000,000 views

渣打永續之旅影片觀看數

獎項與榮譽

企業社會責任



台灣永續能源研究基金會(TAISE)

- 台灣永續典範外商企業獎



世界經濟雜誌

- 最佳企業社會責任獎



台灣廣告主協會 & 動腦雜誌

- 年度傑出廣告主 - 社會責任獎社會參與類銅獎



財訊

- 最佳公益推動銀行獎



教育部體育署

- 體育推手獎 - 贊助類金質獎

品牌與行銷



中華民國傑出企業管理人協會

- 金峰獎 十大傑出企業獎



財訊

- 最佳影音行銷獎

多元與共融



台灣廣告主協會 & 動腦雜誌

- 年度傑出廣告主 - 創新精神獎多元共融倡議類銅獎



國際零售銀行家

- 亞洲先驅獎 - 最佳多元共融推動獎
- 亞洲先驅獎 - 最佳健康福祉方案獎



彩虹平權大平台

- 創意行銷獎



Community Business

- LGBT+ 亞洲新秀獎



亞元雜誌

- 最佳多元與共融銀行



女人迷

- 多元共融願景獎
- 影響力企業獎(外商)金獎
- 多元共融願景獎
- 最佳彩虹友善企業獎

科技與創新



Asian Business Review magazine

- 金融科技獎 - 台灣卓越 AI 科技應用獎

企業、金融機構暨商業銀行業務



財資雜誌 Triple A Awards

- 最佳國際債券獎 - 最佳企業債券獎
- 台灣最佳人民幣銀行獎
- 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獎

消費金融、私人理財暨中小企業金融業務



亞洲銀行家

- 卓越零售金融服務獎
- 最佳台灣個人金融銀行推薦獎
- 卓越零售金融服務獎
- 亞太最受推薦消費金融銀行第三名
- 卓越零售金融服務獎
- 亞太最佳抗疫銀行第七名



世界經濟雜誌

- 最佳台灣個人金融銀行獎



數位銀行家

- 傑出客戶體驗 - 數位業務策略大獎
- 全球零售銀行創新獎 - 台灣傑出數據分析應用銀行獎



國際零售銀行家

- 亞洲先驅獎 - 最佳台灣個人金融銀行獎



財訊

- 外商銀行 最佳財富管理獎
- 外商銀行 最佳理專團隊獎
- 外商銀行 最佳客戶推薦獎
- 財訊金融獎 - 消費者金融品牌獎
- 外商銀行客戶推薦金質獎
- 財訊金融獎 - 消費者金融品牌獎
- 外商數位銀行金質獎



卓越雜誌

- 最佳數位金融服務獎
- 最佳理專團隊獎



ABF Retail Banking Awards

- 台灣最佳個人金融外商銀行
- 台灣最佳分析方案外商銀行
- 最佳數位金融業務外商銀行

業務

永續金融

邀請客戶並肩前行，加入永續的行列，
為全球永續發展提供前進動能！

綠色能源融資

渣打銀行致力於成為客戶的永續發展夥伴，為客戶提供永續融資服務及創新產品，引導低碳轉型。我們積極投入大型綠色能源融資專案，截至 2022 年底，已授信總額 265 億元新台幣，其中包括 5 項風力發電融資專案和 3 項太陽能發電融資專案。

綠色產品

結合集團布局國際的網絡和永續金融資本優勢，在 2022 年第三季成功發行了首檔國際版永續債券 (ESG Structured Formosa Note)，籌募 12 億元新台幣，並將投入集團的永續金融專案中。緊接著推出永續活期存款帳戶 (Sustainable Account)，企業客戶的存款資金將被用於第三方認證的永續融資產品，同時仍可以靈活使用進行日常支出。這項安排有助於客戶參與永續發展，提升永續經營績效，截至 2022 年底，永續活期存款帳戶總存款餘額已達 3 億新台幣。

渣打財富管理提供多項永續相關投資方案供客戶參與
與永續市場，讓客戶的財務目標穩健達成

永續定存

本行於 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 2022 年底，台灣市場永續定存的總承作量達新台幣 23 億元。

永續投資

本行倡議：「善用每分錢，讓世界更好」的信念，持續提供專業的觀點及多元化的 ESG 投資解決方案，傳達永續投資概念給我們的客戶；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、外國股票等，協助客戶針對其理財目標進行對應配置，投入永續市場。過去 2 年，渣打台灣的客戶整體投資組合當中，與永續投資相關的資產規模 (AUM) 成長近 20 倍。

綠建築房貸

本行率先推出「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，客戶購買獲得「黃金級」與「鑽石級」標章的綠建築，不論建物所在地區，或是貸款申請人是否曾與渣打銀行往來等條件，一律提供一段式超優惠年利率，更加碼享免帳管費、審查費優惠，進一步帶動建商持續興建省能源、省資源、低污染的綠色住宅，共創環保永續的願景。截至 2022 年年底，「綠建築房貸」優惠專案貸款總額達新台幣 18 億 6 百萬元，其平均貸款金額超過新台幣 1,000 萬元，帶進許多高資產客戶，亦吸引了符合銀行策略之優質客群。渣打銀行深耕台灣，發揮金融影響力，提倡低能源與資源消耗，具生態友善與節能特性的生活居住模式推廣有成。

普惠金融

本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，如 2022 年攜手勸馨合作金融知識營、2021 年起與商業周刊合作，於商周網頁上架設渣打銀行專區，持續提供瀏覽投資心法、市場觀點等理財資訊，推動金融知識的普及。

金融科技與創新

因應新興科技發展，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。基於深耕台灣及長期佈局之決心，持續投入大量資源於新創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，透過獨特優勢、以客戶需求為核心，成為新創金融產品及服務開發之領導者。

「SC Mobile Taiwan」行動銀行 APP 及數位平台大幅提升整體交易量

我們致力於將優質服務品質落實在數位金融的各項細節中，透過創新金融服務來大幅提升客戶體驗及黏著度。2022 年，全行有超過 91% 的金融交易來自於數位平台、數位理財占有投資理財的交易量也有高達 82%，透過數位通路進行之交易占有交易量年成長率近 50%。為貼近客戶需求，2022 年緊接推出「myRM 數位隨行理專」，客戶只要透過行動裝置，就可直接與理財專員進行視訊、語音或文字互動，讓數位金融服務更人性化；除了檢視投資組合，還能透過理專申購基金、辦理定存或進行海外債券、外國股票及 ETF 指數股票型基金下單，做到全方位便捷數位理財服務。

數位服務融入社群互動

我們在最多客戶使用的通訊平台「LINE」建立官方帳號並搭載智能客服 Chatbot「Stacy」，截至 2022 年底已有超過 206 萬人加入官方帳號。此外，綁定 LINE 個人化服務還享有貼心專屬通知，如信用卡帳單出帳、投資適合度分析或定存到期前，皆會透過 LINE 官方帳號提醒，2022 年度綁定個人化服務人數成長了 24%，讓銀行服務更全面地融入客戶生活。

使用大數據與人工智慧， 提供精準數位化金融服務

隨著網路資訊大量累積，使用者在數位平台上的選擇增多，個人化服務更顯重要；渣打銀行持續布局與投資在大規模數位化轉型及大數據分析工具的運用，包含引進業界標竿的數位足跡追蹤及優化工具，培養數位分析及應用人才，加速客戶行為分析及優化流程的循環。

我們所引進的大數據分析工具提供了全面的客戶行為分析資料，透過重點行為指標，例如瀏覽歷程、使用裝置等，進行體驗分析並進一步衡量用戶在數位平台上的斷點與優化的可能性。不僅更細緻地理解客戶使用行為及需求，更進而將使用者分眾，從接收客戶的行為轉變為主動預期以提供更優質的個人化使用體驗。

此外，持續利用人工智慧與深度學習技術，幫助渣打銀行數位轉型與流程自動化。其中一項應用為 AI Voicebot 替代後台同仁來處理大量外撥工作。例如，當客戶的綜合月結單被退回時，AI Voicebot 可外撥電話與客戶確認正確地址，以利後續寄送成功。未來也將研擬與擴充至更多應用場景，利用機器學習的技術，帶給客戶更完善與即時的服務與體驗。

同時與渣打集團合作，偕同策略夥伴提供完整的數位分析及應用培養課程，從初學者教學到進階應用進行階梯式培訓；目前已有超過 200 人在培訓中，並預計將此計畫推廣到更多業務領域，包含產品、數據分析、行銷團隊等，讓大數據分析工具應用成為渣打的基礎培訓之一。

營運

永續營運

永續倡議

渣打集團積極參與並領導制定各項從淨零到碳交易市場等全球標準的計畫，發揮影響力。例如，我們是格拉斯哥淨零金融聯盟(GFANZ)的成員，這是一項志向遠大的計畫，旨在推動與促進邁向淨零的過渡時期所需要的投入、投資和協作。我們的執行長與麥格理集團執行長一起擔任 GFANZ 新興市場和發展中經濟體資本動員工作組的聯合主席。此外，2022 年，我們的銀行誠信暨法遵部門負責人主持了淨零銀行業務 Alliance (NZBA) – GFANZ 領導銀行部分。我們集團主席曾擔任聯合國全球永續發展投資者 (GISD) 聯盟的聯合主席，該聯盟制定了目標，以擴大永續發展的長期融資和投資；我們的全球永續金融主管則繼續擔任赤道原則協會主席；更訂有「環境與社會風險管理準則 (Environmental and Social Risk Management Standard)」。

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外，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」，並制定危機管理團隊及全面的危機管理計畫，強化營運韌性、降低業務中斷風險。

風險管理

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。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。

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，更是建立客戶信心的必備條件。本行於 2020 年起即依照 ISO27001 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。

為因應物聯網興起及其衍生之資安議題，本行已將物聯網的資安保護，納入「認識社交工程與桌面淨空政策」之線上課程，亦於 2022 年起，定期對本公司物聯網設備負責人進行物聯網資安教育訓練。

鑒於資訊安全重要性，全體同仁均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、物聯網與桌面淨空政策」，及「個人資料保護法因應與衝擊認知」教育訓練，2022 年總訓練時數達 9625.75 小時，人均受訓時數達 3.8 小時，完成率 100%。

客戶個資保護

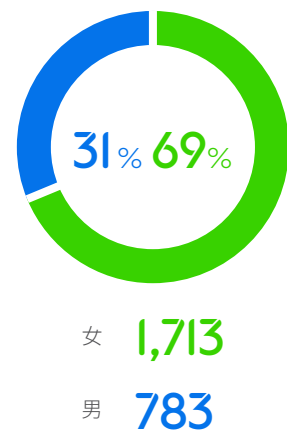
本行訂有「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理政策」及 11 份個資保護相關規範，確保遵循「個資法」的相關規定。所有同仁均受年度「個人資料保護認知宣導」及「個人資料保護法因應與衝擊認知」教育訓練，完成率達 100%。渣打銀行 2022 年接獲 1 件客戶投訴，侵犯個人資料之事件，除立即刻向客戶說明處理情形，內部單位收到通報後，即召開個資事故緊急應變會議，討論改善措施，包含強化作業程序安全與宣導個資保護意識。

稅務治理

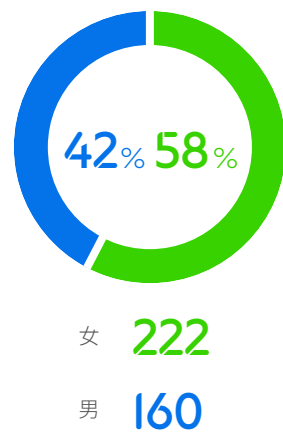
渣打銀行之稅務治理政策係依據集團發布之「Tax Compliance Standard」，遵循台灣相關稅務法令並符合國際租稅準則之規範；除積極管理與稅務機關之關係，更透過參與稅務公共政策倡議及追蹤稅務法令更新等方式，識別稅務風險並評估稅務流程。渣打銀行之稅務治理單位分為三道防線，第一道防線為負責稅務申報作業之各單位，第二道防線為財務處稅務單位，負責遵循稅務策略之管理單位，並定期向稅務風險委員會 (Tax Risk Committee) 及財務風險委員會 (Finance Risk Committee) 彙報稅務管理情形。第三道防線為營運風險控管單位 (OR)，於發生重大風險事件或違反相關稅務規定時，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。

2022 人才資本管理

員工性別比例



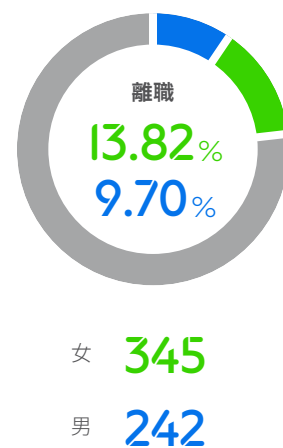
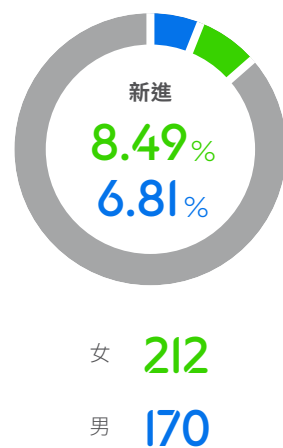
主管中男女比例



年齡分布比例



新進與離職員工



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、接班人才計畫與跨市場線上共學等計畫，開展多重管道資源，促進跨國人才互動，並加速人才與世界接軌，同時發展多元職涯並強化未來職能競爭力，有效提升台灣人才市場競爭力。渣打銀行持續推動及完善同仁學習管道及經驗，2022 年員工教育訓練總時數為 76,687 小時，總受訓人次為 66,775 人次，平均每人受訓天數為 3.82 天。

2022 年員工教育訓練平均時數

平均時數	主管	非主管	合計平均
女	28	29	29
男	26	38	34
小計	27	31	31

diSCover 學習平台

渣打於 2020 年 5 月推出了 diSCover 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，讓同仁隨時隨地學習不斷電，截至 2022 年底已有高達 97% 的員工曾登入平台進行學習，其中有將近 88% 為平台活躍的學習者，相較 2020 年底，登入率有 41% 的成長，而活躍使用者更是成長近三倍。

2022 年渣打銀行全球人才發展五大重點投資：



我的職涯我做主

我們致力於提供員工完整的人才發展和職涯探索環境，支持員工主導自己的職業生涯發展。為鼓勵內部人才流動，本行積極推動「內部優先 (Internal First)」文化，鼓勵同仁申請跨國或跨單位轉調職務。

2022 年渣打集團推出「人才市場 (Talent Marketplace)」線上平台，將「我的職涯我做主」理念，由內部轉職擴及鼓勵參與跨部門或跨國專案。在台灣人力資源總處舉辦多場線上直播活動，並拍攝微電影宣傳，2022 年台灣同仁共創立 44 個專案、逾 200 名同仁參與其中，並且持續增加。所有同仁均能於此平台創立或參與各種專案團體，實踐每個人都能成為領導者的工作模式，鼓勵大家提出大膽創新的想法，並在自己所屬的部門之外尋求資源，不但能持續提升與再造職能 (upskilling and reskilling)、學習未來工作職能 (Future-ready workforce)、發展領導力，更能從中獲得文化交流的機會。

在近年積極推動下，員工申請內部轉調成果斐然。2022 年共 129 位同仁內部轉任新職，佔全年度招聘職位的 25%，相較於去年成長 143%，自 2018 年推動內部優先文化起累計共 499 位。跨國轉調部分，2022 年共 2 位同仁跨國轉調至渣打集團海外分公司，近四年累計共 19 位，讓台灣金融專業人才躍升至國際舞台。「我的職涯我做主」已深植為集體信念，並展現出具體成效。

領導人才發展

於 2022 年啟動為期 18 個月的未來領導人計畫 (Future Leader Program)，聚集台灣、香港及大陸三地之新世代菁英人才，透過專屬課程、專案歷練、跨國職務輪調等多元方式，加速其在商業思維、團隊領導以及全球運籌等方面之能力提升。

員工滿意度

2022 年六月舉行的全球員工滿意度調查，台灣同仁回答率高達 95%。在多元與共融的指數平均為 85 分，較集團整體平均高出 2 分。其中有 91% 的同仁感受到受歡迎而且被視為團隊的一份子，90% 同仁認為在工作場所中，無論其職等、年齡、性別、身體狀況等，都有被尊重對待。



永續培力

健康工作環境

育嬰留停	女	男	總計
2022 年申請育嬰留停人數	36	4	40
2022 年育嬰留停原應復職人數 (A)	36	6	42
2022 年育嬰留停原應復職且復職人數 (B)	21	3	24
2021 年育嬰留停復職人數 (C)	20	0	20
2021 年育嬰留停復職且於 2022 年在職滿一年人數 (D)	14	0	14
育嬰留停回任率%= B/A	58%	50%	57%
育嬰留停留任率%= D/C	70%	0%	70%

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，包含線上瑜珈課程、呼吸導引、心靈音樂、正念冥想、增強復原力等線上播客，供同仁隨時使用舒緩壓力問題。渣打於 2021 年起提供所有同仁身心健康工具包，內容以四項健康福祉：心理、生理、社交和財務為基礎，協助員工維護正向身心健康。透過建立、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技能，使其在組織中建立有彈性、敏捷性和具包容的領導力，讓所有員工能發揮自身的最佳表現。

此外，我們的營運總部大樓、板橋分行、三民大樓、新明大樓、中正大樓、新興大樓獲得國際 WELL 建築研究所 (IWBI) 頒發的 2022 年 WELL 健康與安全認證。

適用全體員工的標準福利主要包含：

- 彈性工作政策：**以平衡業務需求和個人情況的方式支持員工彈性工作安排，讓員工有機會選擇最適合的工作型態方式，包含遠端工作與彈性工時。
- 優於法規的假別與天數**
- 身體健康照護：**透過團體保險涵蓋例如人壽保險、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能隨時與專業諮商師聯繫，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」。
- 員工認股儲蓄計畫：**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。
- 彈性工作模式：**實施彈性工作 (Future Workplace Now)，讓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，目前已超過 90% 的同仁申請及採用彈性工作模式。

外部風險及流行疾病的因應措施

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，即時滾動式調整。2022 年期間遵循官方公布指引辦法逐步鬆綁防疫舉措，現已恢復正常營運辦公模式，仍持續關注疫情等外部風險變化並與即時進行員工溝通。

多元與共融

本行重視多元共融文化，成立了由來自 11 個不同部門的 33 位同仁組成台灣多元共融委員會 (D&I Council)。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。2022 年多元共融委員會舉辦超過 20 場之活動，吸引超過 1,000 人次參與。渣打臉書粉絲頁亦規劃 14 篇多元共融相關主題，貼文觸及人數超過 117 萬，更獲得 9 項多元共融獎項。

彩虹大遊行

改變世界，從企業內部開始發生！我們以行動支持，連續 3 年參與每年 10 月最後一個週六所舉辦的台灣同志遊行，2021 年受疫情影響遊行採線上舉行，2022 年邁入第 20 屆，終能重回街頭實體遊行，一百多位同仁與親友們熱情參與，呼應「無・限・性」主題，支持 LGBT+、勇敢做自己。除了組隊參加 10 月 29 日的同志遊行，SC Pride 工作小組 10 月 30 日下午包場「2022 Color Taipei 台北彩虹觀光巴士」，邀請員工與親友跟著妙語如珠的變裝皇后——女王，一起認識彩虹文化、踩虹點，集結 40 名團員，其中有學齡前及低年級的孩童，將 LGBT+ 友善教育往下扎根，別具意義！



100 多位渣打員工、員工親友參加 2022 台灣同志遊行。

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，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，於 2017 年簽署氣候相關財務揭露 (Taskforce on Climate Related Financial Disclosure, TCFD)。自 2020 年起將氣候相關風險納入企業風險管理架構，2021 年 10 月公布渣打淨零路徑，目標於 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，2021 年至 2030 年間，投入新台幣 9.2 兆 (3,000 億美元) 推動綠色和轉型融資。2023 年，在台灣首次發布 TCFD 報告。

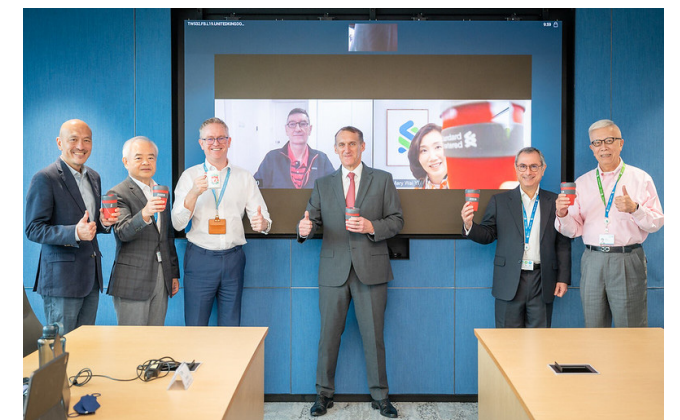
永續辦公環境



渣打銀行在新行舍或新辦公室地點選定流程中，將環境友善和綠色設計概念納入考量，例如：降低用水量、高效能源使用、再生能源、使用低碳排建材等。2022 年營業總部榮獲美國 LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 室內裝修改善認證金級認證獎章。

我們同時正在評估針對機密文件的銷毀，由原有之火銷改為水銷，以減少間接溫室氣體排放，最快於 2023 年中開始實施；在自有行舍屋頂設置太陽能板，目前已評估中正及三民大樓可安裝太陽能發電系統，預估可減省 15% 的電力，計畫於 2023 年第二季完成並啟用。

除了積極參與各項國際環保活動外，如鼓勵同仁參與世界環境日、關燈一小時，我們亦持續推動各項節能減碳計畫，包括監控和分析數據辦公空間和分行的能源使用情況，評估節能減碳硬體和設備的更新，以及使用再生能源、節約租賃車輛、提倡午休時間關燈一小時。新竹中正分行也禁止在營業中使用一次性塑膠製品，已被認證為零塑建築。所有分行也都嚴格遵守環境法律規範，2022 年未有任何違反環保法規而受罰之情事，且於內部會議使用環保餐具、環保杯，減少一次性塑膠製品的用量。



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 輛減少至 2022 年 3 輛，其中包括一輛電動汽車，大幅減少汽油使用量，2022 年總能源用量較 2021 年下降 36%，且整體指標皆呈現下滑趨勢，展現我們在節能減碳上的努力成果。

節能減碳

2022 年節能及減碳專案以空調設備汰舊換新為主，共節省電力 523,380 度，減少溫室氣體排放 327 公噸。

環境永續委員會

由資訊長和營運長領導的環境永續委員會，致力於在組織內創建更具環境保護意識的工作環境與永續文化。在 2022 年，近 1,000 名同仁參與了我們的永續發展相關活動，包括線上永續發展知識培訓、問答挑戰、網絡研討會，以及實踐環保生活的相關活動。此外，我們在辦公室培植水耕蔬菜，鼓勵同仁多食用蔬食來減少飲食中的碳排放。



多元文化供應商與採購流程

多元文化採購

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，並且透過內部程序和營運流程審核供應商資格。透過定期舉辦研討會持續教育員工及供應商，每年發送供應商章程 (Supplier Charter) 給所有供應商，強調本行期望供應商的行為原則及影響範圍，並要求其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；2022 年已針對全部 492 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，目標是透過我們獨特的多樣性來推動商業和繁榮前景，同時也將多元與共融之精神實踐在採購流程中。



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% 為目標持續努力。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：如何充分使用紙張資源和鼓勵員工減少列印文件等舉措。

供應商溝通

我們透過定期舉辦研討會持續教育同仁及供應商，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。台灣多元共融委員會多元文化供應商小組，2022 年舉辦耶誕快閃市集，於 12 月中旬圓滿完成。此次參加的 10 家社會企業及非營利組織皆給予正面反饋，並獲得同仁的熱烈回響。

- 這 10 間社會企業 / 非營利組織在此次活動中的總收入約為 18 萬新台幣。
- 其中一間名為 Give-Circle 贈物網的社會企業（提供免費物資交換平台服務）通過線上 / 線下活動，獲得 30 多名新會員。

在地採購

截至 2022 年，統計達 492 家供應商，其中為國內廠商計 394 家，占總簽約家數約 93%，採購總金額達到新台幣 2,783,424,240 元。其中為國內廠商總金額達到新台幣 2,226,739,392 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供應商；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。透過供應鏈在地化，提高供應商的服務效率，秉持就地開發、就地供應的原則，積極開發在地供應商與落實在地採購。藉此達成適時、適地採購，降低管理營運成本，並創造地方就業機會與促進經濟繁榮發展。

社區

社會參與

永續先行者對話，擴大社會影響力

身為領先的國際性銀行，我們邀請多位在永續發展領域的先行者，透過《渣打的永續之旅》展開精彩對話，發揮永續影響力，所有影片的總瀏覽次數已逾百萬。可連結至渣打官方 Youtube 頻道、臉書專頁觀看影片。



YouTube



Facebook



第一集：全球最高的綠建築台北 101



第二集：全球最成功的公共自行車系統



第三集：永續能源推手哥本哈根基礎建設基金

Futuremakers by Standard Chartered 全球公益計畫

我們持續透過「Futuremakers by Standard Chartered」全球公益計畫與非營利機構合作，促進年輕人的普及經濟。2022 年，「Futuremakers by Standard Chartered」在台灣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服務近 1,000 位弱勢青年，女性比例超過 50%，支持他們擁有學習、成長及就業的機會。其中包含輔導 47 位視障青年成功就業，68 位穩定就業超過 6 個月。為降低疫情衝擊，渣打集團特別啟動 COVID-19「疫情復甦基金」，為更多弱勢青年提供就業及就學的機會。透過和勵馨基金會的合作，該筆基金於 2022 年幫助超過 950 位弱勢青年，同時讓我們能夠為女性提供技能培訓課程、取得職業證照、安排職場體驗與實習，讓他們在未來有能力增加更多收入。2023 年我們預計再協助 2,000 位青年。

2022 歐洲—台灣金融服務論壇

渣打銀行很榮幸參加由歐洲在台商務協會 (ECCT) 舉辦之 2022 歐洲—台灣金融服務論壇，主題為「建立台灣成為 ESG 永續投資的楷模 — 歐洲與台灣的實務分享」。歐洲商會邀請來自歐洲和台灣在永續領域的領頭羊及市場先行者，透過分享環境、社會和治理的最新發展及領先市場的經驗分析，從金融產業的角度，協助台灣建立更完善的 ESG 永續環境。

員工志工熱情參與環境維護及社區關懷活動

我們的同仁每年享有 3 天有薪志工假，員工可以自由選擇欲參與的志工活動，公司鼓勵大家以部門為單位集結團體力量共同參加，進一步傳遞並推廣本行關懷社會的企業文化。2022 年渣打台灣員工總共貢獻 2,130 天的志工服務天數，高居集團第八名，員工志工參與率高達 45%。



2022 年重要志工活動：

- 在台北、新竹、台中舉辦共四場淨灘活動，270 多位同仁參與淨灘活動，撿拾 791 公斤的海洋廢棄物，完成垃圾分類以利資源回收，用實際行動守護海岸線！
- 超過 200 位同仁投入雲端千眼校對服務，貢獻超過 1,905 小時進行線上文字校對，讓更多的視障朋友能享有「閱讀」平權。
- 在疫情高峰中，於世界環境日持續推動「友善生活」，號召 40 多位同仁加入淨街志工行列，在自家附近一邊運動一邊淨街，照顧地球也照顧自己。
- 舉辦金融知識營：由志工同仁擔任講師及小組桌長，邀請 Futuremakers 協助的弱勢青年，以實務案例分享介紹儲蓄、貸款等金融基礎知識，以及預防詐騙的重要性，讓青年朋友在逐步跨入職場的過程中，也能掌握金融服務所帶來的協助，並避免誤入金融詐騙的陷阱。
- 響應公益單位活動，例如：華山基金會手作祝福抱枕縫紉志工、中秋節兩用背包縫製志工，支援創世基金會花博園遊會攤位、安得烈食物銀行包裝食物箱。