



November 2023

# 花旗銀行 多元平等共容文化



在花旗，  
我們致力創建多元共  
容的文化，因為我們  
相信其有助於推動經  
濟成長與社會進步。

- 花旗女性員工比例
- 高階主管女性任職比例
- 多元平等社團維繫運作

- 每年投入約\$210,000於三個多元平等社團的運作
- 花旗女性人才系列培育計畫
- 多樣課程提供給同仁自主學習

管理行動

追蹤成效

承諾與政策

資源與管道

- 支持員工成立三個自主性社團
- 暢通員工申述/溝通管道

- 花旗承諾積極推動平等與尊重員工個體獨立性
- 提供友善工作環境，讓員工發揮潛能
- 訂定性騷擾防治申訴及調查懲戒相關規章

# 多元共容文化 創立與實踐

政策 & 資源



從入職花旗的第一天起，  
我們就致力提供給同仁平等、多元的工作環境



## 提供平等的薪資福利/升遷待遇

- 花旗集團領先業界於2019年初首度公布花旗同仁的「性別薪酬差距」
- 2021年三度獲選彭博性別平等指數，名列全球380家對性別平等高度重視的企業之一，進一步朝向男女同工同酬目標前進。

*過去，在金融業的生態中  
總是由男性主導  
因此，花旗一直積極致力於促進女性職場發展，以創造更平等的就業環境*



## 多種管道，實踐多元文化

- 多元文化創新措施
- 由上至下的宣導
- 由員工自組之三個多元共榮社團
- 多元課程以及暢通的溝通/申訴管道
- 完善福利政策，照顧員工多元需求



## 提供平等的薪資福利/升遷待遇



花旗基本起薪是台灣基本薪資的 **1.25** 倍



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。

- 花旗強調同工同酬，以能力以及績效做為決定薪酬的主要考量，不會因為性別而有所影響。
- 花旗提供友善的工作環境，符合申請育嬰留職停薪人數中，有 20% 以上的員工含男性員工申請留職停薪，復職率約 67%。
- 另外，公司更提供男性員工四週的陪產檢暨陪產假以及女性員工十六週的產假，還有四周收養小孩的收養假，以優於勞基法的福利制度給予員工孕育下一代最好的支持。

# 多元平權

花旗積極推動性別平等，對於倡議多元與包容及女性職場發展不遺餘力；花旗相信多元包容的重要性，能為客戶及社會帶來更多的益處，並有助推動經濟成長與社會進步。

## 性別友善職場環境

花旗致力於建立多元、平等、包容的環境，創造友善與幸福的工作場域，我們引領台灣金融業性別平權意識，是男、女平權的最佳企業代表之一。2022年，花旗女性同仁比例為71.4%，截至2022年底，花旗(台灣)有64.7%的協理至董事總經理的職位由女性任職，遠高於亞太區的41.1%。在人才招募上花旗也積極推廣歡迎原住民及身心障礙者進入花旗服務。

因應先進國家少子化議題，花旗集團於2020年起全面提升同仁福利，提供優於勞基法的產假、陪產假、收養假，及全薪家庭照顧假；為體

恤女性同仁，積極維護同仁工作權利與機會，除依據相關法令提供育嬰留職停薪制度外，也以實際行動支持職場女性，設置哺(集)乳室、同仁可於出勤時間內進行哺乳、調整撫育子女工時，並享有托育優惠。



## 因應少子化之福利政策



優於勞基法



友善職場措施

## 全公司育嬰假統計

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

註: 2021年留任率女性比率高於男性，唯男性或女性員工均只有一名員工未留任



## 員工福利

### 健康與諮詢服務

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

### 特別休假福利

- 優於勞基法的年假，新進人員、襄理級以下享有**特別休假 11 天**，副理級以上享有**特別休假 22 天**，讓員工及其家庭成員在辛勤工作之餘，享有更舒適愉悅的家庭休閒生活。
- 服務年資每 5、10、15、20、25 年者，可獲得**服務年資獎及服務年資假一天**；服務年資屆滿 15 年以上，頒發**水晶獎座**。

### 其他權益保障

- 優渥的團保內容（壽險、意外險、醫療險、癌症險、因公出差意外險、旅遊健康援助計畫）。
- 員工優惠利率（房貸及消費性貸款），幫助員工減輕家庭負擔。
- 花旗福委會每半年發放「員工團體活動費用補助」提供員工額外津貼安排家庭活動。



多種管道，實踐多元文化





## 多元文化創新措施

### Be Yourself! Self ID 設定

- 鼓勵同仁自願揭露種族、性別、性別認同及身心障礙狀態等，在花旗也可以自在地 Be Yourself
- 此資料僅作為內部分析使用，並不對外揭露。

### LGBTQ+ Reverse Mentoring

- 透過將 LGBTQ+ 同仁及高階主管配對，讓高階主管更理解多元族群並增進同理及尊重，以創造性別友善職場環境。

### Maternity Matters Program

(職場爸媽計畫)

- 成立花旗爸媽匿名交流社群，讓備孕中、懷孕中及育兒中的爸媽可以相互交流。
- 舉辦「職場父母學」講座，主題涵蓋備孕、伴侶相處、3C教養、居家整理等線上講座，搭配實體二手育兒用品交換會，增加實體互動。
- 提供友善孕育手冊給同仁及主管，協助懷孕及產後媽媽可以兼顧育兒及工作職場。

# 性平里程碑 – 花旗五金融事業群女力當家

經濟日報 > 金融 > 金融脈動

## 花旗 五事業群女力當家



花旗（台灣）銀行企業金融五個事業群負責人，首次全由女性出任。圖為商業金融群事業負責人余苑菱（左起）、金融事業群負責人馮淑儀；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、亞太區企業金融事業群總裁張聖心；證券服務事業群負責人汪曉琪，及資財暨貿易金融事業群負責人程雯。花旗人資長黃瓊慧表示，花旗是女性同仁最堅強後盾。花旗（台灣）／提供

本文共701字



2023/03/09 00:16:11

經濟日報 記者楊筱筠／台北報導

- 花旗極注重董事會成員之多元化，並得兼顧業務發展方向及未來展望趨勢等需求；以性別平等而言，**女性董事占比為 42.86%**。具備經理人身分之董事占比目前為 42.86%，所有獨立董事之連續任期均不超過三屆。
- 為提升董事會在責任管理、經濟、社會及環境議題上之能力，每位董事於任期中每年至少進修公司治理相關課程六小時，2022 年董事進修研習時數總時數約 73 小時。

57.14%



42.86%

14.30%

42.85%



42.85%

# 專為女性設計的系列課程

## 協助同仁發展、打破金融業女性天花板！

### 女性人才培育計畫

花旗的人才培育規劃一直以企業的發展需求與員工的優勢、潛能及專業知識技能為重點。花旗提供豐富而多樣化的訓練課程，幫助同仁加速個人成長與專業發展，同時透過教練式帶領，從工作中學習與成長。花旗針對具潛力之女性人才設計系列培育計畫（Diverse Talent Program），提供協理、副總裁、資深副總裁等不同職級的女性主管多元化的領導課程，協助她們在領導力上有更卓越的發展，自培訓計畫開展以來總計有 101 位女性人才完成下列培訓課程。



### 女性人才系列培育計畫

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

協助高階員工發掘自我發展的機會，除了參與由職涯教練帶領的團體培力課程，參與者也將獲得來自花旗領導階層一對一的指導，完成職涯發展計畫。

#### 女性領導激勵計畫 Inspiring Diverse Leadership Program, IDL P

透過發展自我品牌、強化韌力、影響力和變革管理能力，增進高階員工的組織領導能力，並且透過為期一年的團體課程，建立在花旗的跨國、跨區域、跨部門之人際網絡。

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

聚焦於中階女性同仁的團隊領導力，檢視工作價值，發展自我品牌，以及建立策略以極大化團隊成員所能發揮的價值。

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

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

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

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

## 多元包容及職場尊重文化

在花旗，我們尊重每位員工獨立個體的差異，讓每位員工在友善的工作環境中，得以盡情展現自我，發揮最大潛能。為促進工作職場多元及提倡多元共融，花旗協助員工成立三個自主性社團：Citi Women's Network、Pride Network、Generations Network，透過員工自主推廣社團使命與價值並於每年舉辦多樣活

動，包含專題講座、對談講座、電影賞析等，將多元共融文化深植每位花旗同仁內心。

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

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

### 多元共榮月活動照片



## Citi Women's Network

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



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

## Citi Pride Network

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



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

## Citi Generations Network

- 核心理念：促進組織內不同世代間的學習和參與，尊重彼此，擁抱世代差異，進而建造一個互相尊重、多元與包容的工作環境。



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

為促進工作職場多元及提倡多元共榮，花旗協助員工成立三個自主性社團  
**Citi Women's Network**、**Pride Network**、**Generations Network**  
透過員工自主推廣社團使命與價值，將多元共容文化深植每位花旗同仁內心。



## 關懷身心障礙

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

花旗也透過星空電影院形式，播放改編自 2013 年波士頓馬拉松爆炸案倖存者傑夫鮑曼

的真實故事  
《你是我的勇氣》，  
讓同仁理解  
解除了身體



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

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

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



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

## 花旗喜憨兒認同卡愛心捐款

花旗提撥花旗喜憨兒認同卡持卡客戶，每筆刷卡消費金額的 0.275% 捐給「喜憨兒社會福利基金會」，協助喜憨兒能夠接受基本的職業訓練，提供工作機會，幫助他們獨立自主生活。

2022 年總共捐款金額達  
新台幣 **1,532,426** 元



花旗長期關懷身心障礙者權益，對內、對外，透過核心專業、志工及捐款等不同形式，發揮我們的影響力。

### 新巨輪服務協會 「街賣改造計畫」

2022年花旗支持新巨輪服務協會去除對街賣者的汙名化。花旗行銷企劃團隊從品牌經營、產品規劃和行銷方法等面向，與新巨輪展開行銷策略工作坊，塑造新的識別形象，成為街賣產業的標竿，並於2022年底支持新巨輪辦理「公開街賣集團的真面目」展覽，帶領觀眾走入街賣集團的運作模式和互助的共生家園，打破偏見和歧視。五天的展覽，共吸引近500名民眾參訪。



### 花旗喜憨兒認同卡 愛心捐款

花旗提撥花旗喜憨兒認同卡持卡客戶，每筆刷卡消費金額的0.275%捐給「喜憨兒社會福利基金會」，協助喜憨兒能夠接受基本的職業訓練，提供工作機會，幫助他們獨立自主生活。2022年總共捐款金額達新台幣1,532,426元。



### 2022花旗全球義工日

2022年花旗號召同仁減少塑膠使用，每撿拾一個塑膠垃圾，花旗即捐贈一美元予行無礙資源推廣協會，攜手共創無礙的友善空間。

兩個月期間，3,456人次的花旗志工及眷屬自主減塑垃圾超過預期的目標，花旗捐出10台輪椅和3個爬梯機，協助身障者擴大生活空間。





# 企業公民，透過花旗基金會與在地公益夥伴協力，實踐企業社會責任

花旗2016年開始推動「邁向成功之路 Pathways to Progress」計畫，解決青年失業問題，迄今已挹注超過新台幣8,300萬元，幫助超過1,500位年輕人成功開啟職涯

## 1 Yes, I Can! 青年就業培力

為更深入培養青年就業實力，花旗自2017年開始與基督教芥菜種會合作，針對16-24歲青年設計一系列職能培力課程，推動「Yes, I Can! 青年就業培力」計畫，由專業社工帶領青年提升就業競爭力，透過系統性的職能培訓、職場實習和就業輔導方式，提升青年核心職能。5年來花旗基金會和芥菜種會不斷擴大方案的服務範圍，也隨著就業市場的趨勢變化與時俱進，增加不同主題的就業培力課程，2022年更首度結合熟齡者的經驗和閱歷成為青年的「銀領導師」，陪伴提升就業軟實力及前瞻性思考。2022年本方案共幫助217名青年成功進入職場，其中187人穩定就業；累計受助青年逾2千人次，其中9成5的青年來自經濟困難的家庭。

## 2 Work to Win 失親兒職涯培力方案

花旗自2021年開始與失親兒基金會展開「Work to Win 失親兒職涯培力方案」，除了給予16至24歲的失親青年職業技能培力，也透過專業心理諮商和社工陪伴，解決失親兒因為從小失去雙親或單親而產生的缺乏自信、人際關係等問題。

花旗同仁也在本方案的理財工作坊中擔任助教，從本業出發，帶著自身的人生經驗和理財專業，帶領失親兒透過遊戲模擬未來人生，同時建立正確的金錢觀和理財觀念。2022年共舉辦超過180場職涯培訓課程，330人次失親青年接受生涯指引評估、職涯培訓和理財課程，方案迄今已協助82名失親青年進入職場，其中38名持續穩定就業，10名失親青年成功取得專業證照。

## 3 得勝社區發展方案

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



# 性平課程及暢通的溝通/申訴管道

## 預防及宣導

### 性騷擾防治訓練集團必修課

## 營造互相尊重的環境

在一個互相尊重、專業和包容的環境中，我們才能取得最好的成果。我們絕不容忍違反公司政策或法律的歧視、騷擾、報復或恐嚇行為，無論當事人或受害者是管理者、同事、客戶、廠商或訪客，也無論該行為發生在工作場合、工作相關活動還是工作之外。

每個人都有責任共同營造遵紀守法且無歧視、無騷擾、禁止報復的職場環境，花旗鼓勵員工若目擊不當行為必須勇於直言。

為了營造一個互相尊重的工作環境，您必須：

- 瞭解花旗內部的每一個角色都很重要，擔任這些角色的人也是如此。
- 在互動中保持謹慎，不得作出騷擾、威脅、欺凌、報復或辱罵的行為。
- 尊重每個人的個人信仰、文化、身份認同和價值觀。傾聽並尊重不同的背景和觀點。

- 不得基於以下因素有差別的對待他人：種族（包括個人外表和頭髮）、性別、懷孕狀況、性別認同或性別表現、膚色、信仰、宗教、出生國、國籍、公民身份、年齡、適用法律界定的生理或精神殘障或醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況（包括適用法律界定和認同的同居伴侶及民事結伴伴侶關係）、性取向、文化、血統、家庭或撫養人情況、護理狀況、兵役狀況、退伍狀況、社經地位、失業狀況、家暴受害者狀況或法律禁止的其他依據。
- 熟知無意識偏見的概念，注意自己的行為方式和表現。
- 避免並防止出現性騷擾。性騷擾包括對同事進行性暗示，談論同事的性生活，做出令人不快的性挑逗或要求發生性行為，或在工作場合或其他地點與同事討論不合宜的性話題。



### 善盡自己的職責

以您希望被對待的方式對待每個人，給予尊重和尊嚴。

- 不得對舉報騷擾、歧視或其他疑慮的任何人員進行報復。
- 如果您覺得自己受到了騷擾、歧視或報復行為，或如果您發現或收到相關呈報指出有歧視、騷擾或報復行為，請立即通知您的主管、您的管理階層人員、人力資源代表或花旗道德辦公室。您無須將投訴內容提報給被投訴對象。



### 瞭解更多

查閱您所在國家或地區適用的[員工手冊](#)。

回顧[建設包容性文化](#)的培訓。



### 您知道嗎？

騷擾包括：

- 言語或文字騷擾，透過花旗系統或社群媒體，使用無禮的笑話、誹謗或粗魯的言論，或使用恐嚇或辱罵性語言來戲弄、欺辱他人。
- 行為騷擾，無論騷擾是否明顯，只要是令人反感的觸碰或性挑逗、提出或要求發生性交易，或以語言或非語言行為或身體接觸不合理地干擾工作表現，或製造令人生畏、充滿敵意或冒犯性的工作環境。
- 公開騷擾，例如在工作環境放置他人可能視為歧視、無禮、誹謗、色情或性暗示的照片或資料。

異性或同性員工之間都可能發生騷擾。當涉及到騷擾時，請始終反問自己：我的言語或行為會讓別人產生怎樣的感受或反應。

## 性平課程及暢通的溝通/申訴管道

### 事件發生之後續處理

### 明文規範禁止職場報復行為



## 禁止職場報復

您應該要覺得能輕鬆自在地提出疑慮，不應害怕說出來會遭到報復。

報復行為包括任何花旗工作人員（而不僅僅是您的主管）因為您有以下行為而對您採取任何的不利行動：

- 對道德提出疑慮或質疑
- 對歧視或騷擾事宜提出質疑
- 舉報涉嫌違反其他適用法律、法規或政策的行為
- 參與此類疑慮的後續調查



## 名詞解釋:

**EAP: Employee Assistance Program 員工協助方案 (#7)**

**Be your self! Self-ID: 鼓勵同仁自願揭露性傾向及性別認同在花旗也可以自在地做自己 (#9)**

**LGBTQ+ Reverse Mentoring: (Lesbian 女同性戀者, Gay 男同性戀者, Bisexual 雙性戀者, Transgender 跨性別者, Queer 酷兒)**  
透過將 LGBTQ+ 同仁及高階主管配對，讓高階主管更理解多元族群並增進同理及尊重，以創造性別友善職場環境 (#9)

**Maternity Matters Program/ Maternity Buddy Program**於花旗內網設立多元共容文化專區，隨時更新世界各地的DEI活動及新聞報導、花旗社群平台及學習平台亦設立專頁，讓所有同仁了解最新趨勢並參與感興趣的活動 (#9)