

HSBC Bank (Taiwan) Limited 滙豐(台灣)商業銀行股份有限公司

2019年企業社會責任報告書



HSBC
滙豐

關於此報告書

滙豐銀行深耕台灣，希望藉由此報告書呈現永續行動與績效，並期許自身能夠更積極的與利害關係人溝通、善盡企業社會責任。本報告書分為四個章節，第一章「2019 年度經營績效亮點」，包括近年獲獎事蹟、業務發展以及永續績效；第二章「邁向永續發展之路」講述推動可持續發展金融、培育未來技能等面向。第三章「受信賴的選擇」，著重在經營治理、員工關懷、客戶關係；第四章「連結在地社區」，提到利害關係人溝通以及外界夥伴關係與在地社區投入。

報告書時間與範疇

本報告書主要揭露滙豐(台灣)在台灣之永續經營表現與績效。本報告中之財務數字，以新台幣為貨幣單位。績效主要揭露時間範疇為 2019 年度(1 月 1 日至 12 月 31 日)，但為求資訊表達的完整性，內容可能涵蓋部分歷史資料與數據。報告書中，當提及「永續」觀念時，若內容來自滙豐集團所發布之集團政策時，皆依循集團使用「可持續」一詞；實「永續」與「可持續」同義。

聯絡方式

滙豐(台灣)商業銀行股份有限公司

地址：台北市基隆路一段 333 號 13、14 樓

電話：02-66166000

網址：www.hsbc.com.tw

目錄

總經理暨台灣區總裁的話		03
年度經營亮點績效	1.1 近年獲獎事蹟	04
	1.2 2019 年度業績發展概況	06
	1.3 永續亮點績效	07
	1.4 2019 年重大事件回應	08
邁向永續發展之路	2.1 責任金融推動低碳轉型	09
	2.2 發展永續網絡與創業精神	16
	2.3 國際金融舞台 淬鍊在地菁英	18
受信賴的選擇	3.1 公司治理與風險管理	21
	3.2 滙集人才 豐富職涯	25
連結在地社區	4.1 網絡協力 共創美好未來	30
	4.2 攜手客戶 共創美好體驗	32
	4.3 教育 x 保育長期投入 公益雙管齊下	35

總經理暨台灣區總裁的話

新冠肺炎疫情席捲全球，對全球造成巨大衝擊，全球社會、經濟、生活皆連帶產生了重大改變，對企業公民來說，改變更是刻不容緩。滙豐集團所制定的永續發展方向，因應氣候變遷，在全球邁向低碳經濟轉型的過程中，發揮主導的作用，滙豐台灣亦透過具體行動支持台灣的永續發展，力行相關永續策略、落實企業社會責任。

2019年，滙豐響應政府五加二產業創新政策，積極參與離岸風電融資，包括海能風電 (Formosa 2) 以及彰芳西島離岸風場之聯貸案，提供客戶融資、外匯避險、供應鏈管理等服務。滙豐的全球網絡、專業團隊以及對國外開發商的了解，讓滙豐得以擔任彰芳西島聯貸案之主辦行，並且成為此專案中唯一提供保證函服務的國際性銀行。未來滙豐將持續提供專業的綠色融資服務，為台灣的低碳經濟轉型做出貢獻。同時，我們也勇於創新，推行數位金融及推廣金融科技的應用，希望提供給客戶更優質的服務與永續的產品選擇。

做為一個負責任的企業，我們也跟隨集團的環境、社會與治理 (Environmental, Social, Governance) 目標，力求為環境及社會的永續發展作出貢獻。無論是自然生態的環境保育與教育、偏鄉學童金融素養養成、青年學子的人才培育、身心障礙者及受暴弱勢婦女就業，都是落實滙豐長期重視的多元及包容價值，也是我們深耕台灣的承諾與行動。

滙豐長期推動的志工服務精神，更是我深以為榮的企業文化。透過走入偏鄉參與志工服務，我深深地被這些長期投入社會關懷工作者的熱忱所觸動，也希望能把這份感動傳遞到這片土地的每個角落。期許未來，滙豐員工持續透過志工參與來關懷我們的家鄉，透過行動讓台灣社會更美好。

持續就是力量。

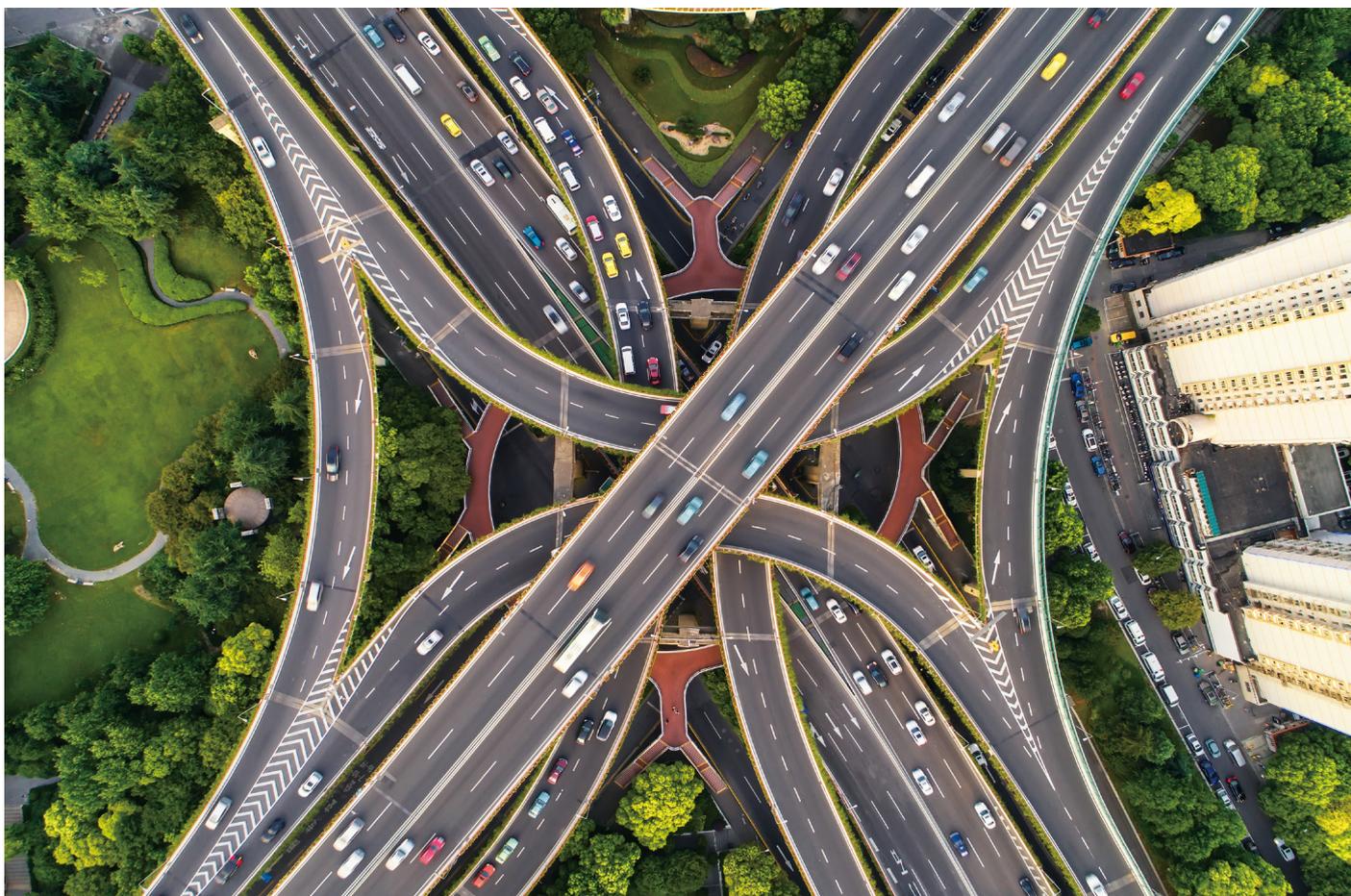
滙豐 (台灣) 商業銀行股份有限公司
總經理暨台灣區總裁

陳志堅



年度經營亮點績效

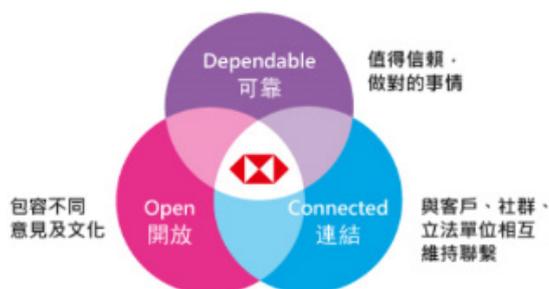
滙豐積極關注全球永續發展，透過深入滙豐員工文化的價值觀落實永續具體行動，持續替滙豐創造環境、社會、治理的亮麗成績單。



滙豐價值觀 — 可靠 Dependable、開放 Open、連結 Connected

現今的金融業處於瞬息萬變的世界，滙豐了解我們有責任保障金融市場的穩健，以推動永續發展。因此藉由落實滙豐價值觀於日常作業、並鼓勵良好的操守行為，以持續堅持做對的事、勇於正直誠實行事 (Courageous Integrity)，展現可靠 (Dependable)、開放 (Open) 與連結 (Connected) 的行為，做為推動全球可持續發展策略的基礎，成為值得客戶信賴的金融機構。

勇於正直 誠實行事 Courageous Integrity



1.1 近年獲獎事蹟

國際	歐元雜誌 《Euromoney》	2019 榮獲貿易融資調查之「市場領導地位」與「最佳服務」第一名 2019 榮獲現金管理調查之「最佳國內現金管理服務銀行獎」 2018 榮獲評鑑為「全球最佳貿易融資銀行」 2017 榮獲評鑑滙豐(台灣)為「最佳地域性資金管理銀行」	
	國際人力資源期刊 《HR Asia Magazine》	2018-2019 連續兩年評選為「亞洲最佳企業雇主獎」	
	亞洲銀行家雜誌 《The Asian Banker》	2019 榮獲「臺灣最佳信用卡產品」大獎 2018 榮獲「台灣最佳財富管理業務—大眾富裕」獎項，同時也是得獎名單中唯一的外商銀行	
	財資雜誌《The Asset》 Triple A Asset Servicing Awards	2019 榮獲交易、貿易、供應鏈、與風險管理之「最佳人民幣銀行獎」 2018-2019 榮獲資產服務、機構投資人、與保險之「台灣最佳基金管理者-零售基金」 2017 榮獲為「台灣最佳人民幣銀行」 2017 榮獲資產服務、基金管理、與投資者大獎之台灣最佳次保管銀行	
	英國外匯周刊《FXWeek》	2017 榮獲評鑑為「亞太最佳外匯銀行」	
	亞元雜誌《Asiamoney》	2017 榮獲評鑑為「人民幣產品服務最佳銀行」，以及「一帶一路之領頭國際銀行」	
	國際財資管理雜誌《Treasury Management International》	2017 榮獲評鑑為「最佳創意供應鏈融資銀行」	
	中央國債登記結算公司 (China Central Depository & Clearing)	2017 榮獲「優秀境外機構投資者獎」	
國內	公 部 門	行政院環境保護署	2018-2019 榮獲「綠色採購績優單位」表揚 2017 榮獲「綠色採購績優企業與團體」表揚
		教育部體育署	2018 獲頒「運動企業認證」
		台北市政府環保局	2009-2019 連續十一年榮獲「民間企業綠色採購」標竿績優單位
		台北市環保局	2019 榮獲「台北市環境教育獎」
		勞動部	2018 榮獲「工作生活平衡獎」
		金管會	2019 評核為公平待客原則績優銀行
	私 部 門	天下雜誌	2019 連續第九年榮獲「天下企業公民獎」
		金融研訓院	2018 榮獲「最佳企業金融獎」優等獎
		台灣永續能源研究基金會	2019 榮獲「綜合績效獎-外商企業永續績優獎」
		台北英僑商務協會	2018 榮獲優良企業獎 (Better Business Awards) 佳作
		《財訊雜誌》	2019 榮獲財訊金融獎之「消費者品牌金融獎—最佳外商形象優質獎」 2019 榮獲第四屆財富管理大獎之「外商銀行最佳財富增值獎」 2018 榮獲第三屆財富管理大獎的「最佳服務獎」以及「最佳客戶推薦獎」
		《卓越雜誌》	2019 榮獲「最佳財富管理外商銀行」
		台灣金融教育協會 / 台灣 大學金融研究中心	2018 榮獲「最佳經營能力獎」

1.2 2019 年度業績發展概況

滙豐為世界最大的銀行及金融服務機構之一。滙豐(台灣)商業銀行是滙豐集團大中華區營運平台的重要成員，也是亞洲重點發展市場之一。滙豐業務多元，提供全方面的金融業務，涵蓋個人金融、工商金融、環球市場、證券以及私人銀行等等其他業務。滙豐(台灣)目前全台共有 31 家分行(含國際金融業務分行)，其中 20 家(不含國際金融業務分行)設於大台北地區。

各業務經營方針

業務別	本年度經營方針
環球資本市場	<ul style="list-style-type: none"> ● 開發具有國際貿易或外幣資產客戶 ● 提供其客製化以及全面的避險及投資策略
證券服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 拓展外國投資機構的保管業務市佔率 ● 持續推廣基金會計、淨值計算及事務處理作業給國內資產所有者與管理人
環球企業暨同業金融	<ul style="list-style-type: none"> ● 篩選授信客戶，提升授信資產質量 ● 深耕客戶關係，整合產品資源，提供客戶客製化方案
工商金融	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供資金管理產品服務(含亞太區、大中華區) ● 提供人民幣相關業務，包括資金管理、貿易融資、外匯交易 ● 提升大型企業客戶之授信 ● 貫徹工商客戶盡職審查作業以及強化風險管理
個人金融暨財富管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 秉持「公平對待客戶」的理念持續強化以客戶需求為導向的企業文化，針對不同客群提供最適合的產品，透過客戶需要的金融產品與服務，與客戶建立長期可持續發展的關係。
私人銀行	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供高資產客戶相關之資產規劃及財富管理服務 ● 引進適合私人銀行客戶之金融商品及提供客戶最新穎之商品資訊 ● 執行對高資產客戶之風險控管及盡職調查



2019 年經營亮點績效

- 稅前盈餘達新台幣 46.6 億
- (稅後)資產報酬率為 0.51
- (稅後)股東權益報酬率達 7.60%
- 資本適足率 14.22%，高於法定資本要求之 10.5%

更多內容，請參考滙豐(台灣)商業銀行 2019 年年報

1.3 永續亮點績效

構面	主要內容
環境	集團目標到 2020 年，將每位員工的年碳排放量減低到 2 噸。滙豐 (台灣) 響應推出環境保護計畫，落實綠色營運 (含：綠建築、廢棄物處理、節能省水、升級設備)
	提供客戶永續低碳基金途徑，承銷四檔 ESG 相關基金，投資標的包括能源效益、生質能源、污染控制、綠色能源、低碳經濟及氣候變遷等項目
	支持綠色能源相關產業，提供綠能機車品牌客戶外匯和綜合融資等相關專業服務，協助拓展業務至海外，與客戶一同邁向低碳經濟
	2019 年末，滙豐台灣擔任 Formosa 2 海能風電項目聯貸主辦行之一，為台灣發電量達 376MW 的海上風電項目擔任主辦行並提供避險額度，總融資金額達到新台幣 596 億元。
	2002 年開始長期投入關渡自然公園，2014 年起開啟第一次四年贊助計畫，2016 至 2020 年持續第四次四年贊助計畫，贊助新臺幣 4 千萬元
社會	早於金管會規範，提出公平待客原則
	導入客戶回饋卡制度 (We Value Your Feedback)，立刻收集並聽取分行客戶聲音，正面回饋達 98%
	將本身金融業的核心專業運用於金融教育的推廣與普及，舉辦或參與活動如：「滙豐銀行小小銀行家 全台分行體驗日」、「FinTech Taipei 2019 臺北金融科技展」等
	人才培育方面不遺餘力，內部培育以及職涯發展計畫如：年輕銀行家計畫、國際經理人計畫、滙豐大學及滙豐內部全球人才平台，致力培育金融業國際人才
	長期投入社會公益活動，平均每位員工一年投入志工活動時數 8 小時
	推行多元同居伴侶無差異福利制度，員工眷屬的福利及保險申請，放寬認定至同居 12 個月的同居伴侶
治理	從 2003 年開始自願性簽署赤道原則，並逐年公開根據赤道原則的交易筆數，並發行赤道原則報告書
	滙豐集團簽署聯合國負責任投資原則 (UNPRI)，並將 ESG 納入投資決策之中
	2017 年起即成立企業永續發展專責單位，以積極推動滙豐邁向 CSR 轉型
	致力於金融犯罪防制，2014 年即成立洗錢防制專責單位，並落實風險管理三道防線
	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)，紮根落實反貪腐賄賂之管理
	為強化公司治理之效能並符合金融監督管理委員會公司治理藍圖之規劃方向，2019 年起並成立公司治理專責單位
	董事會成員背景多元，橫跨經濟、會計、企管、金融、風險管理、法律、財務；近年來男女比例約為 2:1

1.4 2019 年重大事件回應

違規情事與罰鍰情形

本行於 2019 年 3 月發現一名理專利用客戶親臨分行進行其他銀行交易（如換匯或基金交易）時，於需客戶簽名之相關書類中夾帶客戶並未要求承辦之匯款交易指示書，於客戶未仔細留意之情況下由客戶親簽，將客戶帳戶內之款項匯出至第三方帳戶（並無其他行員涉入其中）。復經內部查證後即主動向主管機關呈報調查結果。該案於 2019 年 8 月經金管會核處新臺幣（下同）800 萬元罰鍰及糾正。

因應措施與後續管理制度調整

影響之客戶皆由個人金融處高層主管親自會面解說事件狀況並請客戶協助釐清確認，客戶亦表達感謝本行主動告知並積極調查處理此事件之誠意；基於保護客戶權益之立場，本行已與所有受影響之客戶達成協議，立即全數墊還及賠償查證為理專挪用所造成之客戶損失，以確保客戶權益。

本行改善計畫包含加強內部作業同仁之訓練、強化日常監控機制及強化非現金存提之其他非投資類交易之流程櫃檯之交易，若因客戶特別要求不便至櫃檯而需於卓越理財中心完成之交易，需由非理財專員在卓越理財中心與客戶核實身分後收取交易單據遞交於櫃檯，櫃員再以可錄音之電話撥進卓越理財中心與客戶本人逐筆核對交易內容並將電話錄音時間註記於該交易單後始得執行交易；另本行也依循主管機關公佈之銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則設立相關管控加強理專管理。

邁向永續發展之路

滙豐(台灣)藉由在地實踐滙豐集團的永續經營策略與承諾，持續發揮影響力。滙豐(台灣)將產品及服務融入永續發展的概念、自願執行赤道原則、採行高風險產業緊縮融資規範、協助客戶發行綠色債券並往低碳經濟、責任投資轉型，以持續建構完整的數位金融服務。同時，我們也持續提升自身的能源使用效率，推廣同仁一起進行節能運動，與安排妥善的廢棄物處理。我們將持續從自身的行動出發，推動市場永續發展。



集團承諾

- 在 2025 年完成 1,000 億美元的可持續發展融資和投資
- 在 2030 年，集團用電全部使用再生能源
- 逐漸降低高碳曝險部位
- 全面採用氣候相關財務揭露工作小組的建議
- 主導和帶領與全球永續融資相關的討論
- 辨識客戶曝險於較高的氣候變遷移轉風險，並協助客戶處理，轉移至低碳經濟
- 嚴謹的內部治理與初步移轉風險評估，確保信用風險管理流程
- 評估集團在減碳的進展，與聯合國同步
- 集團將符合不斷進化的法規要求

詳見：HSBC: Building a sustainable future

<https://www.hsbc.com/our-approach/building-a-sustainable-future>

2.1 責任金融推動低碳轉型

2.1.1 以考量 ESG 的產品 / 服務引領永續未來

滙豐(台灣)了解銀行所提供的金融服務，將間接對人類或環境造成影響，因此響應滙豐集團對特定產業制定緊縮融資規範，以推動產業進行低碳轉型。除滙豐在 2003 年就開始自願性的簽署赤道原則之外，並從全球便開始推行責任金融相關業務，致力於協助客戶推動成長，實現低碳經濟轉型。整體計劃分為籌資規劃、融資、投資三部分。

自願簽署赤道原則 積極管理授信業務的 ESG 風險

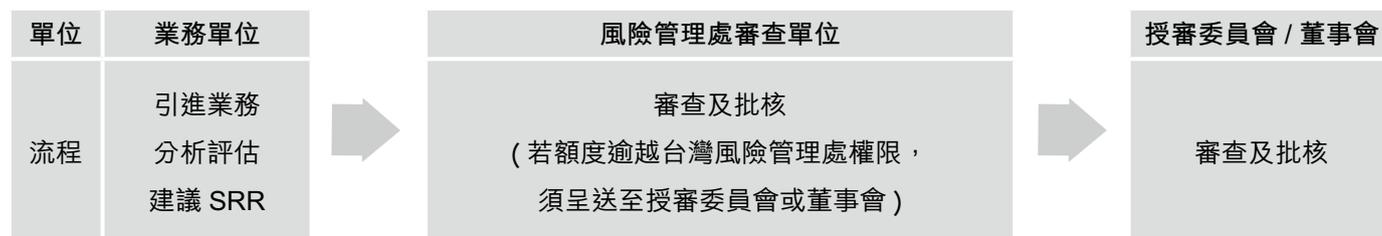
滙豐集團從 2003 年開始自願性的簽署赤道原則，並將赤道原則精神轉化為徵授信流程的一環。赤道原則的簽署並非僅僅是一個響應式的承諾，簽署後必須在一年緩衝期間向赤道原則協會 (Equator Principles Association) 及其他管道揭露相關政策、以及成果報告。並彙報根據該原則所完成的交易、逐年公開赤道原則所交易的筆數、發行赤道原則報告書。

赤道原則為集團永續風險管理的一環，滙豐(台灣)對每一授信客戶皆授予永續風險評等 (Sustainability Risk Rating; SRR)，並於年度覆審時重新檢視。客戶關係經理和徵信人員於撰寫年度或新增貸徵信報告時，須評估借款戶其商業營運對環境的衝擊與管理永續風險的能力，並建議永續風險評等 (SRR) 給風險管理處授信審查人員批核。如該評等落入高風險區域並超過一定曝險金額時，授信審查人員批核該永續風險評等 (SRR) 時應同時徵得集團永續風險人員的審核與許可。授信流程圖參考如下：

簽署並落實赤道原則

滙豐集團赤道原則報告書請見：

<https://www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility/sustainability-risk/equator-principles>



制訂轉型風險管理方針

滙豐集團將轉型風險納入集團之風險管理及監督範圍，並從風險、公司治理、減碳相關指標達成率等面向，了解客戶所面臨的轉型風險與機會與其因應政策，以衡量客戶在減少碳排放量之進展。為對轉型風險有更全面理解，滙豐集團根據各行業所佔全球二氧化碳排放量及其他因素，列出其中轉型風險較高的行業，透過客戶訪談、編製相關問卷，加強對客戶氣候變化策略之了解，並納入對該客戶授信胃納的考量。滙豐(台灣)亦已陸續引進採用集團該轉型風險管理架構。

轉型風險是什麼？

轉型風險係指客戶因全球經濟環境由高碳轉型低碳模式時，未能履行財務責任之風險。

永續觀點檢視產業風險

滙豐集團於提供貸款安排，包括專案融資時，會針對農產品，化學、國防、能源、林業、探勘礦業、世界遺產等高風險產業，分別制訂人權、環境等授信、投資相關評估標準與規範，特定業者僅有經過嚴謹的審核及查證之後，才會提供融資，情節重大者不予融資。



農業
破壞雨林、非法種植



能源
新設燃煤電力廠、新設北極近海石油與天然氣計畫、新設核能廠(不符合IAEA)規範者



世界遺產與濕地
威脅世界遺產與濕地之特殊性



國防
製作殺傷人員地雷、集束炸彈



林業
破壞雨林、非法砍伐、破壞傳統或居民生態



礦業
2007年開始有傾倒廢棄物至海、河流



化學
生產化學武器，或是違反鹿特丹公約之化學產品或殺蟲劑

內部永續觀念培訓

2019 年底，邀請外部專業講師進行系列 ESG 培訓，分享國內外金融業 ESG 實務案例，提供具體做法分享及討論，讓同事對永續金融概念能有更多了解及商業機會的開展連結。共近百人參與內部培訓課程，同事參與此培訓課程後對 ESG 了解的程度與自信平均達 4.8 分。



與客戶攜手邁向低碳經濟

滙豐台灣以具體行動支持產業創新與永續發展，推動綠色能源產業發展，提供電動機車龍頭品牌外匯及綜合融資等相關專業知識，提供客戶在不同的階段最合適的產品、服務和解決方案，協助拓展其海外業務。響應政府五加二產業創新政策，滙豐發揮全球網絡的價值，及在東協國家中的領導地位，與客戶一同邁向低碳經濟。



專案融資_再生能源基礎建設推手

2019 年末，滙豐台灣協助客戶完成可再生能源項目的融資，擔任 Formosa 2 海能風電項目的聯貸主辦行之一，為台灣發電量達 376MW 的 Formosa 2 海上風電項目擔任主辦行並提供避險額度。Formosa 2 的總融資金額達到新台幣 596 億元，該離岸風電場完成後預計每年將能提供電力給台灣 38 萬戶家庭，預估將減少 18,750 千噸的二氧化碳排放量。

提供永續低碳基金途徑 - ESG 產品

滙豐善用金融專業及影響力，發展出更多元的綠色金融產品及服務，希望攜手客戶共同打造綠色永續的環境。我們為客戶提供永續低碳的 ESG 產品，承銷四檔 ESG 相關基金，當中投資標的包括：人口成長、人口老化、城市化、能源效益、生質能源、污染控制、綠色能源、低碳經濟及氣候變遷等項目。滙豐也透過講座、研討會，以及網站頁面、社群媒體等宣傳管道持續推廣 ESG 理念與商品，鼓勵客戶進行綠能投資、推廣節能減碳。同時也會訓練相關業務同仁，使其對 ESG 的理念與議題更為專業，並帶給客戶不同的視野。

2.1.2 虛實服務管道 創造金融包容性

數位網絡提高金融多元性

■ 線上信用卡申請

滙豐銀行線上辦卡只需簡易 3 步驟，手機拍照上傳文件，線上信用卡身分驗證，即可快速完成申請，享有最快 24 小時核卡，並可立即線上查詢申辦進度，打造完整便捷的線上辦卡服務。截至 2019 年，滙豐信用卡線上申請件數已佔總申請件數 82%。

■ 線上個人信用貸款申請

滙豐之信用卡持卡人，線上申請個人信用貸款超簡便，通過簡訊驗證快速預填資料，更針對精選優質卡友打造專屬的限時專屬貸款方案，免簽名、免列印、免郵寄就能完成申請，24 小時線上申辦最快 1 天核貸。新客戶線上申請填寫，拍照上傳證明文件，即有專人提供服務。滙豐個人信用貸款線上申請至今已佔總申請件數 95%。

■ 線上服務 / 數位保險

客戶使用網路銀行的交易量逐漸上升，滙豐 (台灣) 於 2018 年底推出全新升級基金平台 (i-Invest)，提供基金線上一站式服務及多樣化功能。幫助客戶更方便取得基金相關訊息、輕鬆完成自選基金比較。

滙豐 (台灣) 於 2018 年 12 月推出保險線上送件 (i-Protect) 服務，提供一站式數位送件平台，協助將客戶個人資料自動帶入系統，無須逐一填入，不只能減少錯誤、節省客戶投保時間，更於 2019 年減少了約 11,200 張紙張的使用，減少實體快遞信件往來的資源浪費。

■ 行動支付

行動支付的需求日益增加，滙豐 (台灣) 也不落人後，2018 年全數開通 Google Pay、Apple Pay、Samsung Pay 等三大國際支付，滙豐 (台灣) 相信行動支付將會引領各行業，未來也將持續發展行動支付策略，滿足消費者的行動體驗，並建構完整的數位金融服務。



2018 年全數開通三大國際行動支付

黃金 30 天！安心保障 30 天滿意保證服務

為讓客戶理財規劃能夠更彈性與安心，針對房貸、信貸、以及信用卡產品，滙豐 (台灣) 於 2013 年首創 30 天滿意保證服務，讓客戶在申辦指定產品後，若因財務需求有所轉變或發現產品不符需求，可於 30 天內申請終止信用卡或結清貸款，本行將減免相關費用。此服務目前在業界仍只有滙豐提供，2019 年有約 0.03% 的新進客戶使用，較 2018 年成長 2 倍，且目前尚無發現客戶濫用情形；這些客戶都十分感謝這樣貼心的服務，為滙豐與客戶間建立了互信互助的基礎。

關懷潛在弱勢 設置友善措施與服務

滙豐所有分行銷售人員都必須接受關於潛在弱勢客戶之教育訓練、通過測驗，並每兩年完成複習課程，訓練範圍涵蓋所有消金及財管業務。潛在弱勢關懷客戶包含年長、未成年、失智、不諳當地語言、遭遇影響生活重大事件及國中學歷以下者等等，我們制訂相關政策與流程，要求分行人員確實了解每位客戶的狀況，辨識出客戶是否符合潛在弱勢關懷客戶的條件，以提供最貼心的服務。我們為客戶提供專屬友善流程，由服務人員於互動過程中詳實紀錄陪同者資訊、客戶背景或情形，若服務內容涉及交易，更會由分行行長親自確認客戶是否充分了解產品相關風險，以確保客戶取得最完整的資訊、協助客戶做正確決策。另外，為打造人性化且貼心便利環境，每家分行備有老花眼鏡組，每組都有三副不同度數眼鏡，以期給年長客戶更優質的分行體驗。

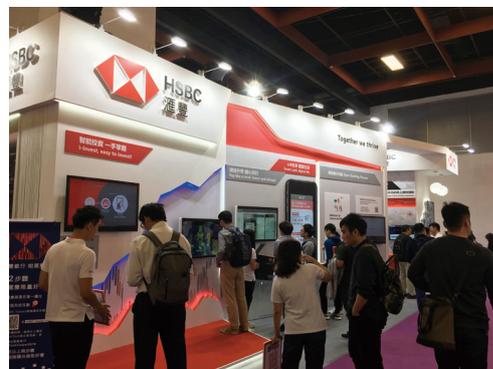
對於身心障礙者，滙豐(台灣)提供更友善貼心的服務，包括開立銀行帳戶，申辦房貸與信貸皆有專屬的流程與規定，以提升身心障礙者往來的便利性。此外，為提供身心障礙者能更便利的生活，並提供申請跨行提領優惠的多元管道，無論是臨櫃、客服、網路，滙豐(台灣)皆提供更優惠的每月國內跨行提款轉帳免手續費。除便利的跨行提領以及申辦業務之外，在各個分行，皆有提供無障礙廁所及車位，並設有無障礙服務櫃台及坡道，方便身心障礙者使用。



100% 分行銷售人員
都受過潛在弱勢客戶
教育訓練並通過測驗

滙豐(台灣)參展 FinTech Taipei 2019 促進金融科技推廣與創新

2019年滙豐(台灣)參加「FinTech Taipei 2019 臺北金融科技展」，聚焦於五大創新亮點展示「智能投資一手掌握」、「環球外幣隨心同行」、「e卡在手智慧生活」、「開放銀行先驅」與「環球匯聚鏈接未來」等創新服務。展攤更設置多場互動活動與精采闖關遊戲，短短兩天的展覽吸引千名參展民眾近距離感受體驗滙豐「以客戶為中心」的數位成果，致力推廣金融科技應用，落實企業社會責任。



2.1.3 落實綠色營運 從自身做起

滙豐推出環境保護計畫 (Reduce Program)，透過良好基礎設施和員工們的行動實踐，集團計畫從 2011 到 2020 年間，將每位員工的每年碳排放量，從 3.5 噸減低到 2 噸，其中包含減少每年每個員工 1.2MWh 的能源消耗。此計畫總供涵蓋十個策略目標：包含綠建築、再生能源、水資源、紙、環境效益基金、能源、員工參與、供應鏈合作、資料集中處理、廢棄物管理。在台灣，根據此目標，每季依據集團發布的指標執行，並審視各分行用電、水資源、廢棄物等，並回報給集團。

台灣績效

項目	2020 年集團目標 (從 2011 年基準開始)	台灣迄今為止的進展 (2019 年)
碳排放	2.0 噸	1.8 噸 (已超過目標值)
能源	每位員工減少 1.2MWh(20%)	每位員工減少 1.7MWh
水資源	50%	48%
紙張	66%	60%
廢棄物	75%	77%

與地球一起呼吸 綠建築商辦

蘆洲分行、高雄分行及南港大樓辦公室自 2013 年起陸續取得美國綠建築 (LEED CI) 金級認證。綠建築分行從設計到施工皆依循綠建築規範，大量採用低逸散性具環保健康性質或回收再利用製成的綠建材。同時，南港辦公大樓透過設置燈控系統，安排燈光開關時程，且會議室、訓練教室、茶水間均設有人體感應及日照感應裝置，並導入節能照明與空調設計。總計各分行，每年可節省用電量達 15%，節省用水量達 35%，落實節能減碳、降低營運成本、創造健康舒適的工作環境，並實踐企業社會責任的目標。



- 蘆洲分行、高雄分行及南港大樓辦公室取得 LEED 金級認證，每年可節省用電量達 15%

關燈運動 減少能源使用

持續落實後勤辦公室週五中午關燈一小時以及晚上六點後關燈活動專案。自 2013 年 5 月第一個星期五開始，本行於全台分行及辦公大樓的後勤辦公室執行每週五午休關燈一小時作業。自 2016 年 10 月份開始，在南港辦公大樓後勤辦公室增加每週三中午關燈一小時活動。自 2017 年 6 月起，每週一至五午間 12:30 至 13:30 熄燈一小時，南港辦公大樓鼓勵同仁於午休期間，系統自動關閉該時段的能源，並減少能源使用。公司持續推行此活動，讓節能減碳愛地球的理念，落在同仁的生活當中。

節能效益逐年追蹤

2019 年能源使用量與 2018 年相較，全年減少 9.8%，約共 584,301KWh。

項目	2017 年	2018 年	2019 年
能源使用量 (kWh)	6,531,270	5,933,498	5,349,197
節能量 (kWh)	424,230	597,773	584,301
節能投資額	1,506,834	642,458	733,590

註：資料統計區間為前一年度 10 月至當年度 9 月，如：2018 年數據統計區間為 2017 年 10 月至 2018 年 9 月

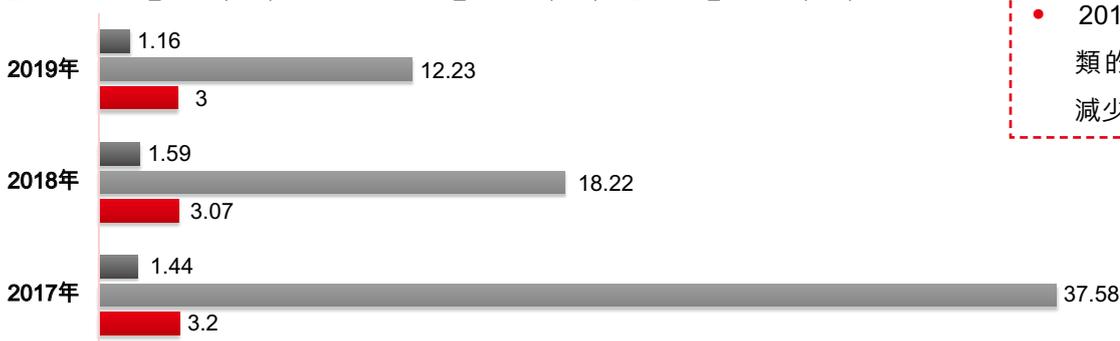
綠能愛環境 廢棄物回收計畫

滙豐推出的環境保護計畫 (Reduce Program) 自 2012 至 2020 年目標減少廢棄物及回收量達 75%、減少紙張使用量達 66%。為達到此目標，總行推廣垃圾桶統一擺放，並且落實資源回收分類提高垃圾回收率，並透過不定期活動宣導，強調垃圾減量的重要性，在紙張處理的部分，同時宣導減少紙張的使用，對客戶，滙豐 (台灣) 也推行電子帳單 (e-statement) 活動，藉由無紙化的推行，讓客戶一起加入綠化環境，節省不必要的紙張印刷與包裝寄送。



- 自 2012 至 2020 年廢棄物及回收量目標減少 75%、紙張使用量目標減少 66%。
- 2019 年鐵罐、塑膠與紙類的資源回收量較前一年減少 32.87%

■ 廢物資訊物品_可回收(公噸) ■ 鐵罐,塑膠,紙類等_資源回收(公噸) ■ 廢棄物_不可回收(公噸)



註：資料統計區間為前一年度 10 月至當年度 9 月，如：2018 年數據統計區間為 2017 年 10 月至 2018 年 9 月

推動全員水資源教育與節水計畫

響應滙豐集團推出的環境保護計畫 (Reduce Program)，自 2012 至 2020 年，水資源使用量為減少 50%。滙豐 (台灣) 透過水資源教育訓練和節水宣導鼓勵員工節約用水。滙豐 (台灣) 亦在南港及國貿辦公大樓各樓層於公共區域及廁所，設置相關節水標示，提醒用水減量及強調水資源重要性。

項目	2017 年	2018 年	2019 年
用水量 (噸)	35,853	37,993	35,524

註：資料統計區間為前一年度 10 月至當年度 9 月，如：2018 年數據統計區間為 2017 年 10 月至 2018 年 9 月

科技監管室內溫室氣體排放

為保障員工工作環境安全及健康，滙豐(台灣)每半年安排室內二氧化碳濃度檢驗、每年安排一次電磁波及照度測定作業；辦公室及會議室皆設有二氧化碳感知器，若濃度超過規定會發生警報，提醒人員開啟空調設備或增加新鮮空氣進氣量。此外，透過內部網站宣導，以及不定期舉辦的活動或說明會，鼓勵員工節省碳排放量。

	2017年	2018年	2019年
辦公室(噸)	1,720	1,548	1,242
分行與ATM(噸)	2,075	1,908	1,898
總合(噸)	3,795	3,456	3,140

註：資料統計區間為前一年度10月至當年度9月，如：2018年數據統計區間為2017年10月至2018年9月

2.2 發展永續網絡與創業精神

2.2.1 金融犯罪防制

滙豐(台灣)秉持保障客戶財富安全以維護集團聲譽與誠信正直的精神，絕不容許滙豐被利用為金融犯罪活動之管道，並期許全體員工均能遵循金融犯罪防制相關之內部規範與外部法規。滙豐(台灣)配合滙豐集團金融犯罪防制計畫，完成金融犯罪環球標準化作業，制訂並落實一系列金融犯罪防制政策與指引，並早在2014年即成立負責洗錢防制專責單位。在資訊系統上，使用自動化資訊系統來監測異常交易或活動，並鼓勵前線同仁在發現任何異常活動時，應呈報疑慮。另外，對於可疑案件之調查程序也不斷要求精進與強化。

未雨綢繆 金融犯罪預防教育訓練

金融犯罪防制一直是滙豐刻不容緩的風險管理重點之一。我們對意圖以非法活動促進業務之行為採取零容忍原則(zero tolerance)，董事會已明確指出，想要成為全球頂尖的國際銀行，最不可或缺的是可靠誠信的名譽，因此，所有滙豐員工有責任採取「正確的方式從事正當的業務」。為此，滙豐(台灣)針對不同對象及不同業務性質的同仁安排各類課程，我們對於全行所有同仁進行金融犯罪防制教育訓練，並針對擔任高風險職位同仁，依職務不同設計不同課程以強化同仁在金融犯罪防制之職能；另針對反賄賂及反貪腐，亦開辦課程給不同角色的同仁，協助他們瞭解在此領域的責任。同時委請金管會認定之專業外部訓練機構如台灣金融研訓院等單位協助提供職前訓練課程及資格取得或開辦內部在職訓練課程，以符合法令需求；從2015年開始，每季分享打擊金融犯罪相關報導，在2019年開始，更改為定期分享「打擊金融犯罪重點提示」內容，藉由各方面的資訊傳達，持續深化滙豐銀行防制洗錢的能力。

2.2.2 綠色供應鏈層層把關 致力遴選管理

為與供應商攜手邁向永續未來，滙豐集團設有全球統一的標準進行供應商永續管理。滙豐(台灣)在當地落實供應商的遴選、管理，藉由紮實的供應鏈管理保障利害關係人的相關利益。

面面俱到 供應商盡責審核

滙豐會對所有供應商進行供應商資格盡職審核 (Supplier Qualification)，該審核包括但不限於潛在供應商之聲譽、是否與制裁國家有所往來、負面新聞、保密聲明、個人資料保密同意及是否同意符合本行供應商行為守則標準等。必要時，滙豐會在簽約前、後進行實地審核，以確保客戶資訊獲得安全保護保障客戶權益。目前各需求單位 (包括專業部門與稽核) 每年共執行約 80 次的實地查核。

尊重勞工權益 供應商必備行為準則

滙豐的「供應商道德和環境行為準則」在 2009 年開始實施，並不斷更新。滙豐與非政府組織《供應商道德資料交換平台》(Suppliers Ethical Data Exchange, Sedex) 合作，供應商需向此平台登記及完成供應商評估問卷，其中要求供應商尊重其員工及其人權，並遵守所有相關法律、法規、指令，目前已有約 99.5% 供應商簽署。供應商必須禁止強迫勞動和使用童工、尊重勞工權利 (包括不歧視和結社自由權)，並依法提供其員工選擇離職的權利和能力，其中明訂 ESG 相關規範，例如要求供應商必須有適合其規模及性質的永續發展政策，並遵守相關的环境保護、有害物料處理的法例規則。當供應商與其承包商不再遵守本守則時，滙豐將在合作中訂立明確的改進計畫，並在必要時終止合作關係。我們自 2014 年 7 月至今，每個月對所有過去 15 月內曾經付過款項的第三方 (包括未簽訂合約之供應商)，進行供應商審核。如果審核有任何疑似違反規範之特殊事件，業務需求單位則會被要求需諮詢金融犯罪防制處。2014 年至 2019 年底，無任何違反規範案例發生。

綠色採購

滙豐(台灣)響應政府推行的綠色採購政策，長期積極推動綠色商品採購，採買各項符合環保認證的產品，如綠色建材、環保認證紙張、電腦螢幕、碳粉匣、筆電、公司租賃車等，2019 年綠色採購金額達 24,883,526 元，自 2009 年以來，已連續十一年獲行政院環保署及 / 或台北市政府環保局頒發此一表揚。

另外，根據滙豐可持續發展紙品採購政策，我們致力於減少滙豐內部與外部用紙量，並且實現紙品採購的可持續發展等目標，所有紙張及紙製品均必須從可持續發展的來源採購，例如森林管理委員會 (FSC) 或同等機構。



2.3 國際金融舞台 淬鍊在地菁英

世界發展瞬息萬變，專業的工作技能及金融知識不可或缺。滙豐(台灣)支持客戶、社區及員工掌握所需的金融知識及工作技能，以幫助他們在全球經濟中取得成功。

2.3.1 培育前瞻人才

滙豐(台灣)致力於培育金融專業人才，透過「人才資本發展模型」，以「滙豐領導職能」(HSBC Leadership Capability)與「核心價值」(HSBC Values)為基礎，運用在選才、績效管理、訓練發展及接班人計畫管理。同時透過「滙豐大學」整合全球學習資源，使在滙豐所有的員工及主管，均能在此架構下獲得所需之專業或管理能力，進一步發展職涯，發揮潛能站上國際舞台。

對內 - 國際金融人才培育搖籃

- **滙豐大學 全方位職涯發展**

滙豐大學 HSBC University 簡稱 HSBCU，是滙豐集團的一站式學習平台，該平台引進國內外新穎的方法和資源來提升學習和領導成效。在滙豐大學上有各式不同的課程供同仁自行選擇，從職務角色到風險管理，自我技能提升到領導力課程，無論在滙豐擔任任何種工作角色，都可以在此獲得豐富的學習資源並連結到個人發展計畫。我們將持續投入更多內外資源以支援員工的學習與成長。

- **多元課程 著重職能發展**

開辦各式課程(包括課堂訓練及線上課程)，提升同仁專業職能並協助未來發展。課程內容如下：

- **拔擢菁英 年輕銀行家計畫**

課程	課程內容
領導力課程	滙豐以完整的領導力學習地圖提供各階層的管理者能有合適對應的領導力發展訓練。從自我領導、領導他人、領導部門至領導更大的組織皆有相對應的發展課程及學習建議
業務與職務訓練	為針對特定對象提供的學習資源，致力於建立員工專屬的學習方案。如客戶關係經理、服務暨作業人員、電話行銷人員等專業訓練課程，協助員工在其在職務角色上獲致成功
風險管理課程	規劃「建立金融犯罪防制能力」、「全球必修課程」及「風險管理」三個模組，課程包含了反洗錢與制裁、反賄賂及反貪腐、行為風險等相關重要的風險管理相關內容
策略與績效課程	針對策略性主題發展一系列學習方案，如以數位化、永續經營及提供團隊績效等主題，引領員工進行轉型
法規與證照課程	為符合在地法令、證照或集團相關要求與規定，滙豐銀行持續安排國內外法規與證照相關的訓練課程，以協助所有需要的同仁順利完成認證及深化知識技能，並繼續在職精進學習

「年輕銀行家培育計畫」讓優秀的年輕人進入國際金融舞台，藉由全球一致的徵才標準拔擢本地儲備幹部人才，並透過完整的培育機制，包括跨部門輪調的實戰演練、資深主管的教練式指導、海外學習及與全球儲備幹部的連結，培養下一代國際金融人才。此計畫在台灣已舉辦二十多年，扎實的訓練和與國際接軌的特色已成為業界的標竿。計畫栽培出來的人才，不僅在台灣，也在全球金融舞台開枝散葉。

- **獨樹一幟 國際經理人計畫**

滙豐的「國際經理人 International Manager」培育制度在金融業界獨樹一幟，由滙豐全球總部對內遴選高潛質員工加入此培育計畫，這群號稱為滙豐遊騎兵的國際經理人被派駐不同國家，從中培養跨領域、跨地域的管理及學習經驗，進一步培養為滙豐的未來領袖。台灣已經有多名優秀員工正式加入國際經理人行列，在世界舞台發光。

- **全球視野 金融人才平台**

除了上述培育制度外，滙豐獨特的向全球員工徵才的作法，具體展現滙豐的人才培育不限單一國家、市場或區域，而是從制度面鼓勵金融人才的國際化。在內部職缺方面，集團內所有國家的職缺均透過全球內部徵才網站公告，開放世界各地員工申請；此外，員工平時就可以將自己履歷表，包括學經歷、專長及想要轉調的國家，更新在全球內部人力資源網站，以便各國人力資源部門全球搜尋合適人才。歷年來已有相當多台灣員工經由此管道申請至其他國家長期服務或短期外派，汲取跨國經驗外亦增進國際視野；台灣也有不少員工來自滙豐其他國家，形成一個國際化的工作環境。

對外 - 產學合作 無私分享國際經驗

- **政治大學－「國際商業銀行發展與實務管理」課程**

滙豐(台灣)自2011年起與政治大學金融系合作一學期的「銀行經營實務與管理」課程，由滙豐各部門高階主管傳授各業務部門專業與寶貴的實務經驗，並曾邀請重量級客座講師 - 滙豐中國與香港的 CEO - 與同學分享大中華區的銀行業經營與市場前景，迄今超過 700 位學生參與課程。

- **世新大學－「財務專題」課程**

2014年起，滙豐(台灣)亦與世新大學財金系合作，每學年進行「財務專題」課程，透過與大學的產學合作，滙豐(台灣)長期透過資深主管親赴學校教授金融知識，並分享職涯經驗，協助學生們了解銀行實務，降低大學教育的學用落差。

- **滙豐台灣商業案例競賽**

滙豐(台灣)於2018年起創金融業先例推動全英語「滙豐台灣商業案例競賽」，此計畫起源自「滙豐 / 香港大學亞太區商業案例比賽」-- 現已發展成全球最大型的大學生商業案例比賽，迄今全球各地已有 130 所大學的 85,000 多名學生參賽。滙豐台灣商業案例競賽共有來自 27 所大專院校，416 位學生報名參加，針對不同情境的商業案例提出創新解決方案。

此計劃著重培養學生的英語能力與商業分析能力，提供專業培訓課程、模擬職場實戰經驗，同時接軌國際，打造人才交流平台。滙豐資深主管群並為學生提供指導，分享金融專業及業界經驗。滙豐員工擔任評審、業師、志工，參與人數達 51 人，總志工服務時數達 321 小時。



2.3.2 金融理財教育 從小萌芽

滙豐小小銀行家 推動金融理財教育

滙豐(台灣)推動金融理財教育，2019年8月29日舉辦第二屆「滙豐小小銀行家，全台分行兒童體驗日」活動，於營業日同時開放全台30個分行據點，邀請全台約300位客戶子女參與，號召250位志工共同參與，提供學童包含數位銀行體驗、鈔票辨識暨點鈔機操作體驗、臨櫃交易模擬體驗、以及快捷自助銀行體驗，將金融理財教育向下紮根，持續運用金融本業核心能力，深耕金融教育。



滙豐希望閱讀添翼計畫 為偏鄉兒童紮根金融理財觀念

滙豐(台灣)為了將金融教育向下扎根，自2018年6月開始，與天下雜誌教育基金會攜手合作，以專業金融理財教育為偏鄉兒童建立基礎財金素養，發展「添翼計畫」，並提供理財別冊書籍給50所偏鄉學校，教師學童將可於網站下載金融理財相關教材，作為教學延伸使用。2019年共有131位滙豐志工參與行前訓練並前往9所偏鄉小學，協助「添翼計畫」，寓教學於遊戲，為國小學童理財基礎觀念進行紮根教育，行前訓練及服務時數達569小時。2019年因應社會對金融知識教學之需求，將計畫資源擴及教師培力，進行2場金融素養教師培訓工作坊，著重協助教師跨域與融入教學，及教師金融專業知識能力之提升，培訓教師達109位。同時也將培訓資源擴及偏鄉課輔夥伴—博幼基金會，培訓31位課輔教師及單位社工，相信未來能以教師影響學童，滾動更大的社會影響力。

希望閱讀 添翼計畫網站：<https://topic.parenting.com.tw/event/2019/financialedu/index.html>



更多滙豐與在地社區連結之志工活動，請詳第四章 Connected Community 連結在地社區

受信賴的選擇

滙豐(台灣)在台深耕三十餘年，致力成為企業與個人選擇金融服務時之首選。本章節將從經營治理開始，逐步揭露穩健的治理結構、誠信經營機制以及風險管理方針。再介紹職場安全環境、員工關懷、溝通與滿意度結果，以呈現我們盡力打造的可靠、友善營運模式，成為利害關係人心目中最受信賴的選擇。



3.1 公司治理與風險管理

本節內容將介紹組織簡介、董事會結構、誠信經營與風險管理等面向，完整介紹經營治理多面向之議題。

3.1.1 穩健的董事會運作機制

具多項功能與管理委員會，強化內部治理

董事會負責制定本行營運策略，及審核由管理階層所提報之風險胃納、資本及營運計畫等，以落實策略目標之達成。本行自 2016 年 1 月 18 日起設置一功能性委員會 (即審計委員會)，由全體獨立董事協助董事會監督財務及風險相關重要事項。董事會轄下尚設有各管理委員會 (例如風險管理會、資產負債管理委員會及授審委員會)，並設有稽核處，依其授權負責執行各項管理及日常營運，並匯報董事會及審計委員會。董事會轄下之功能性委員會、主要管理委員會及稽核處之職權範圍摘要說明如下：

名稱	內容
審計委員會	主要負責監督本行財務報表之允當表達、簽證會計師之選任、解任及獨立性與績效、本行內部控制制度之有效實施、本行遵循相關法令及規則，及本行存在或潛在風險之管控。
風險管理會	主要職責為將風險管理與本行策略目標整合，審視風險管理政策，專注於風險文化、風險胃納、風險概況的整體規劃。
資產負債管理委員會	為負責提供財務長進行資產負債與資本管理時所需之提議與意見之專責委員會。
授審委員會	依董事會之授權，負責各項授信準則之核准及授信申請之審批。
稽核處	負責查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改善建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及做為檢討修正內部控制制度之依據。

董事背景專業多元

滙豐 (台灣) 擁有多元化的董事會，董事會成員背景橫跨經濟、會計、企管、法律、金融、風險管理、科技、財務，所曾經營過的市場更跨足兩岸三地。近年來董事會之男女比例約為 2:1，出席率表現良好，2019 年 1 月 1 日 ~2020 年 3 月 31 日間，每位董事皆為 73% 以上。

成立公司治理專責單位以強化公司治理

滙豐 (台灣) 自 2019 年起設有公司治理處作為專責單位，負責辦理公司治理相關事務，以強化公司治理之效能。

以企業永續專責單位積極推動滙豐邁向 CSR 轉型

滙豐 (台灣) 設有「企業永續發展處」為推動滙豐永續發展的專責單位，並成立企業永續發展委員會。有關企業永續發展之成果報告並按季呈報董事會知悉。

3.1.2 落實誠信的職業操守準則

具備完善的反賄賂及反貪腐政策

誠信經營是我們責無旁貸的義務，故建立並落實「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。該政策就反賄賂與反貪腐，制定以下內容：

政策	內容
反賄賂與反貪腐	禁止所有員工（或為本行或代表本行提供服務之關聯人士）以任何方式提供或收受賄賂，並不得提供或收受任何形式之不正當利益予政府機構人員

滙豐人的行為準則

在滙豐（台灣）之員工行為準則中，明確提到每個同仁都有打擊賄賂和貪腐的責任，並提供完整且匿名的陳情管道如反賄賂和反貪腐（AB & C）團隊、HSBC Confidential，在維護員工隱私時，同時落實誠信經營。

獎勵合規制度

滙豐（台灣）透過績效管理、獎酬辦法、後果管理政策、及處於最佳狀態（At Our Best）表揚計畫等人力資源制度，獎勵合規行為，懲處不當行為，以落實誠信經營之承諾。績效管理制度不僅重視績效的達成，同時也著重員工是否符合滙豐價值觀的行為達到績效目標。員工績效計分卡由財務及非財務目標組成，非財務目標包含法令遵循、風險控管、及滙豐價值觀等行為展現，將風險控管以及鼓勵長期永續的作法，融入績效考核的一部分。每個員工在年底會拿到兩個評等，績效評等及行為評等，該評等將影響員工的獎酬。

員工在年度當中若有不當行為、舞弊或違反法律之情事，本行會依後果管理政策進行必要之懲處；反之，員工若展現與滙豐價值觀一致的行為堪為典範，將依本行處於最佳狀態表揚計畫（At Our Best Recognition）進行表揚。

3.1.3 在地落實集團風險管理骨幹 - 環球風險管理架構

滙豐（台灣）以「滙豐集團風險管理架構（Risk Management Framework; RMF）」作為內部風險管理的骨幹。RMF 其中一關鍵組成部分為風險意識文化推動，闡述了所有員工於執行業務同時，落實銀行風險文化和價值觀，這意味著我們的決策應考量客戶權益的維護和對市場秩序的影響，而是否依循內部規範實踐集團價值觀和行為操守，亦是評定員工表現的考量因素。此外，RMF 包括風險定義與推展，風險辨識與評估，風險管理 / 監控，風險彙整與呈報，及風險治理等部分以完整涵蓋風險管理重要面向。

董事會轄下的風險管理會為主要管理全行風險之重要會議。其中，董事會核准之風險胃納闡述銀行風險管理主要目標及可容忍之風險水平，明確定義風險胃納定性聲明和風險胃納管理指標定量報表，由風險管理會定期審視風險胃納概況和遵循情形。其中風險胃納定性聲明已納入與客戶和環境相關項目，包括金融犯罪風險管理、網路資安管理及可持續發展管理等目標。透過風險政策和落實三道防線，將各項改革和強化措施落實到日常風險管理常規當中，並建立健全的治理和呈報工具 / 機制以利監控目標達成情形及評估表現。

完整的風險管理三道防線

滙豐(台灣)作業風險管理架構係遵循集團之內部控管架構，採「三道防線」之模式，以釐清並訂定各單位於內控之職責職掌，確保發揮風險管理的綜效。

	主要控管單位	內容說明
第一道防線	各單位	所有單位皆須對其權責之風險管理負全責；並由各單位指派負責人傳達集團及法規對作業風險之相關要求、並在相關作業風險控管缺失發生時，立即呈報且追蹤改善。
第二道防線	相關風險管理單位	負責相關風險之監督與管理。風險管理單位包括風險管理、法令遵循、財務管理、人力資源、法務、金融犯罪防制等。
第三道防線	稽核處	依風險導向內部稽核制度辦理不定期查核，以確保各項業務內部控制、法規遵循及作業風險控管之有效性。

針對高風險產業，設定相關授信風險評估機制，更多資訊請見：

<https://www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility/sustainability-risk>

完善的重大事故緊急應變措施

為處理可能造成滙豐(台灣)營運中斷的非預期性重大事故，本行設有「重大事故小組」。明訂緊急事故發生時，各組應處理之事務。「重大事故小組」係由總經理擔任召集人，為可能會嚴重影響台灣營運之重大事故，協同高階主管，訂定策略和處理的規範。營運長擔任緊急應變指揮官。當發生重大事故時，指揮官將召集重大事故小組成員迅速採取緊急應變措施，以降低對銀行營運的影響。

風險管理不止於行內本身 更發揮影響力考量授信客戶永續風險

為落實風險管理，銀行在提供金融服務時亦會考慮是否會對永續發展造成影響。集團針對農產品、化學、國防、能源、林業、探勘礦業、世界遺產高風險產業，分別制定相關標準，以確保滙豐授信之客戶能夠將永續相關之風險納入考量。

3.2 滙集人才、豐富職涯

滙豐(台灣)相信，人才資本是企業成功的要件，因此我們致力打造滙豐(台灣)成為最佳的工作場所。除了多元學習成長的平台，考量員工在不同人生階段需求的多項福利措施更是遠優於法令且具有市場競爭性。

彈性工作方案

為了貼近員工需求，滙豐(台灣)領先業界推出彈性工作方案，讓員工能夠選擇適合自己的彈性工作模式，兼顧工作與個人或家庭需求。彈性工作方案包括：彈性工時、變形工時、縮短工時、及在家工作、短期留職停薪及長期特殊需求假。實施多年以來已有相當多員工受惠此方案，例如因為病後身體需要復原而申請在家工作、又如每週要陪親人復健因此申請變形工時、更有員工申請長期特殊需求假一圓自己的夢想。因為有這些貼心的彈性措施，同仁不須離職就可以照顧到個人的需求，回復正常工作後，同仁也對滙豐展現更大的向心力。

福利優於法令 工作生活平衡

- 滙豐(台灣)提供許多優於法令又有創意之休假福利。
- 具競爭性的年假：年假天數因不同職級而從 12、15 或 20 天起跳，而且新進員工到職即可開始享用年假，主管會提醒員工於年底前務必休完年假。優渥的年假及期望員工把年假休完的企業文化，讓員工得以在忙碌的工作中獲得適切的休息及生活的平衡。
- 優渥的產假：全薪 12 週的產假讓女性員工更從容的迎接及照顧新的生命。
- 領先業界的收養假：媲美產假福利，計劃領養小孩的同事，可以在領養初期，比照產假制度申請 12 週的收養假與小孩培養感情。
- 貼心的生日假：員工每年於生日當月，可以額外享有一天休假，好好寵愛自己。
- 愛自己的健檢假：額外的全薪健檢假讓員工關心重視自己的身體健康。
- 利他的志工假：每年 2 天全薪志工假，支持員工走入社區付出關懷，為地球盡一份心力。

多元包容文化 友善工作環境

多元與包容是滙豐的文化核心。多元來自於每個人的差異性，無論是先天的條件或者後天的經驗，每一個人都獨一無二，因此尊重多元是一個人性化工作環境的基本要素。但僅有多元性並不足夠，我們更致力於打造包容的工作環境，讓每一個滙豐的同仁，都能感受彼此的價值、保持尊重的態度、發自同理心而互相支持。

2015 年我們領先業界推出無差異化福利制度，提供員工的同居伴侶(包含同性或異性伴侶)等同眷屬的福利，包括：醫療補助、休假內容及辦法等同適用法定配偶相關假別、適用員工協助方案等。

自 2016 年起，滙豐(台灣)更積極推動各項多元與包容的員工參與活動，舉辦 HSBC x TED 午間座談會，「女人我最大」女性主管對談分享職場經驗，為了讓同仁在工作中能夠忠於自我，2018 年 10 月更發起「我是最佳盟友！」宣言行動，員工更自發性參與 HSBC Pride 平權遊行，邀請大家擁抱同事們的多元背景，包容更多彼此的不同。在女性的職場參與力上，我們的女性員工佔 70% 以上，女性主管比例也將近 70%，除了職涯不受限之外，我們也致力營造媽媽友善環境，提供 12 週全薪產假，優質的哺乳空間，彈性工時等福利照顧女性員工。



我們的榮耀

滙豐(台灣)在打造最佳工作場所的努力，獲得無數外部肯定。

- 最佳企業雇主 - HR Asia (2018, 2019)
- 工作生活平衡獎 - 勞動部 (2018)
- 運動企業認證 - 體育署 (2018)
- 天下企業公民獎 - 天下雜誌 (2011-2019)

培育內部人才 創造無限可能

滙豐建置了 HSBC University，提供一站式學習平台，員工可以依據工作職務選擇需要學習的課程，不論各種主題的培育計畫、實體課程、線上課程、TED 短片或專業期刊等，豐富的學習資源與主題，除了滿足多樣的需求，同時鼓勵同仁保有好奇心，自主性的學習。

除了學習之外，我們更重視員工的職涯發展。透過日常與主管的 check-in，除了現職能力上的發展，員工可以與主管進行職涯發展的討論，搭配暢通的內部轉職管道，讓員工的發展有無限可能。滙豐(台灣)所有職缺機會優先刊登於內部網頁，想到海外歷練的員工，也能在全球內部網頁瀏覽各國的工作機會，滙豐(台灣)每年有超過 2 成的員工在內部轉換工作或職位，帶人主管職缺由內部同仁轉任或晉升的比例更是高達 8 成！

凝聚員工認同 最佳工作場所

為了更貼近員工的想法，自 2007 年起成立「員工認同度工作小組」，由各部門表現優良且具熱忱的同仁組成，依據員工意見調查結果由下而上提出各種提升員工認同度的行動方案，協助滙豐(台灣)成為最佳雇主。歷屆工作小組推出「六大行動」、「5 動奇蹟」、「5 go 厲害」、「三十而立」，及「你我，從心出發」，無論是工作博覽會、職涯對談、滙豐影子計畫、職場現形記，或是聖誕享歡樂、桌遊欠一咖、健康起步走、滙豐好歌手等活動，都得到同仁熱烈的迴響，也一步一腳印由下而上的打造滙豐成為最佳工作場所。

轟動全行的滙豐好歌手

2019 舉辦的滙豐好歌手比賽，吸引 60 位員工報名參加初賽，選出的好歌手十強以隆重造型參加決賽，並邀請專業歌手擔任評審。決賽現場華麗的加油看板、激動吶喊的氣氛，儼然成為超級粉絲見面會。決賽前三名更在年終尾牙登台表演，享受全體同仁的歡呼聲！

滙豐好歌手比賽一系列的安排，除了增加員工凝聚力、豐富好歌手們的舞台經驗，更讓同仁在熱情投入的過程中徹底釋放壓力、盡情享受！

關懷員工生活 健康運動企業

除了工作上盡情投入，我們也推出多項措施照顧員工的身心。為了倡導運動風氣，位於南港辦公大樓內部設有健身房，內有多種健身器材及瑜珈教室和淋浴室，讓員工可就近在公司健身；此外，每年不定期舉辦健康競賽活動，例如滙豐羽球賽以及為期一個月的「全民動滋運動瘋健康」活動，藉由累積運動時間，獲得運動積分，並以團體、個人分組，進行積分競賽，掀起行內運動健走熱潮；對外活動方面，除了瘋馬拉松外，每年組隊參加端午節龍舟競賽、金融杯籃球賽，不僅風雨無阻團練加強體力、技巧與團隊默契，更進一步凝聚團隊向心力。



為妥善照顧員工及家屬的身心健康，從 2002 年開始，滙豐 (台灣) 即與專業心理諮詢機構合作，推出員工協助方案 EAP (Employee Assistance Program)，員工、員工眷屬或同居伴侶皆可使用該服務，提供同仁在工作和生活上的協助。諮詢範圍包括壓力管理、衝突管理、心理 / 婚姻 / 親子 / 醫藥 / 法律諮詢，此外也在公司內部舉辦各種心理健康講座，無論是一對一諮詢或是心理健康講座都獲得員工極高的滿意度。

暢通的溝通管道

滙豐 (台灣) 為保持與員工透明即時的溝通，設計多樣的員工溝通管道。不定期安排與員工面對面的會談，針對特定議題邀請跨部門與跨層級的同仁進行意見交換，並作為管理階層的參考。例如針對「鼓勵員工勇於發言」與「打造最貼近人性的管理體系」為主題，邀請同仁與部門主管進行分享與交流，並藉此機會落實到日常管理中；在每次的新人訓之後，也會彙整新人意見提供主管參考。個別部門則不定時舉辦以部門為單位的滙豐交流會 (HSBC Exchange)，透過不預先設定議題的廣泛討論，由員工主導，部門主管負責聆聽。除了 Exchange 活動之外，還有以下溝通管道：

暢言管道	頭家開講 CEO Townhall	滙豐 U 頻道 Channel U	HSBC 1999 有問必答	HSBC Confidential 滙豐機密熱線
負責主管	CEO	人力資源處資深主管	各部門資深主管	集團專責團隊
主要功能	CEO 報告公司績效、策略與目標，並回答同仁公司營運相關的問題	協助同仁們更了解人力資源相關政策或最新訊息，並提供同仁提出意見的機會	針對員工認同度、集團策略或工作環境提出疑問	針對公司內部涉嫌不法、財務舞弊或任何不當行為，如果不便向主管及公司相關單位呈報，同仁可利用此專線向集團揭露，無須擔心遭受報復或遭致不良後果
方式 頻率	面對面溝通 每年舉辦一次	面對面溝通 每季舉辦一次	透過內部管道 隨時皆可進行	任何時候皆可舉報

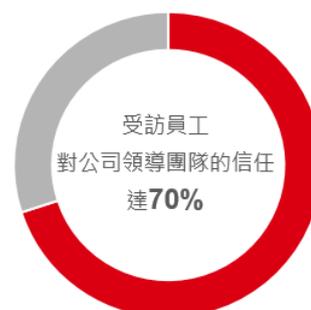
員工意見調查 聆聽員工聲音

滙豐集團重視員工的觀感，員工的建議與心聲不僅有助於公司向同仁提供更好的支持，以便其發展所長，並能為客戶提供良好服務。滙豐透過員工調查(Snapshot)，了解員工對一系列議題（如我們的策略、文化、行為、福利及工作環境）的意見，所有問卷皆為匿名填答，有助於員工表達更真實的心聲。滙豐集團於 2019 年將 Snapshot 員工調查的執行頻率增加為每年兩次普查，能較先前的每年一次普查更快速、精確的掌握員工的想法。每一位滙豐主管皆了解 Snapshot 調查結果的重要性，公司也對此訂定行動方案。目前每一次員工意見調查的結果，皆會呈報給本行在台的最高管理階層—滙豐台灣管理委員會 (Country Executive Committee)，之後並分享給部門主管，讓部門主管在部門會議上與同仁討論並提出行動與改善方案。

最近一次員工意見調查的結果

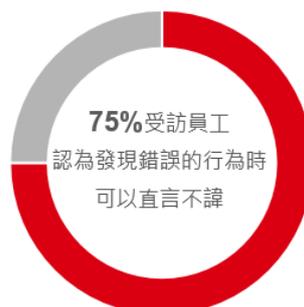
員工支持度

我們員工意見調查的重點題目之一是「會否推薦滙豐為理想的工作地點」，並將之界定為員工支持度。於 2019 年底，完成 Snapshot 調查的 60% 台灣員工表示會推薦滙豐為理想的工作地點，而員工對公司領導團隊的信任亦達到 70%。我們亦注意到，過去一年有超過四分之三（77%）受訪的員工在工作表現良好時感覺獲得肯定，我們的研究顯示，這是提升員工支持度的重要因素。



勇於發言

根據 2019 年底進行的 Snapshot 顯示，有 75% 的台灣員工認為發現錯誤的行為時可以直言不諱，並有 63% 員工表示，有信心在其表達意見後公司會有適當行動。

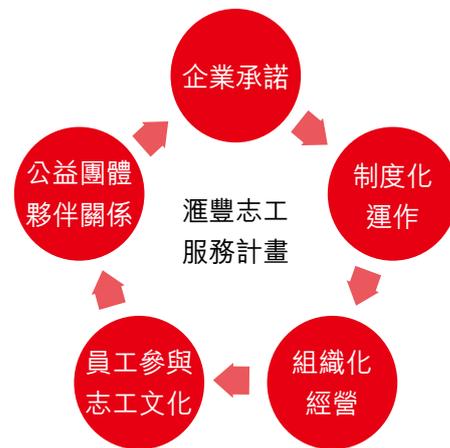


1. 滙豐志工 共益前行

志工參與是滙豐(台灣)長期累積成的重要企業文化，在高層主管全力支持，企業永續發展處長期推動，除了鼓勵員工「呼朋引伴」結伴參與，更邀請員工親友及客戶共同參加，讓志工服務成為滙豐持續參與社區關懷及回饋社會的基礎，傳遞滙豐深耕台灣的永續承諾。

滙豐志工服務計畫

2005年起推動「滙豐志工愛心護照」的志工服務計畫，設立獎勵辦法，每位員工只要志工服務滿一小時即可累積一點的服務時數，服務滿30小時以上的員工，便可獲得「熱心志工獎」，前三名更可榮獲「優秀志工獎」，並設立「部門志工獎」，鼓勵部門主管帶領同仁共同參與，所有志工獎得獎人及部門，在年終晚會上接受CEO的表揚。2019年，志工服務時數超過16,200小時，平均每位員工一年投入志工活動時數8小時。



制定志工假

2007年推出一日有薪志工假，鼓勵員工在上班日參與志工服務，由於獲得員工認同，申請志工假比例逐年提升，2012年更加碼推出二日有薪志工假，並針對部門主管舉辦「樂活志工說明會」，鼓勵部門志工活動。2019年申請志工假的員工比例為22.5%，志工假時數達5,596小時。

國際壯遊志工活動

滙豐集團響應國際社會上之重要議題，不定期集結全球滙豐熱血青年自主參與壯遊志工活動；並針對所響應之主題進行募款，捐助給非營利組織；此類國際性的志工參與，藉由員工的參與投入來挑戰自我，同時也以實際行動喚醒周遭同仁對相關議題的重視。



- 截至2019年底，參與滙豐志工計畫的員工超過46,427人次，總服務時數高達157,400餘小時。
- 自2007年推出志工假後，共有超過6,430位使用志工假總計時數超過40,252小時，相當於5,032個工作天。

2. 公益團體長期合作的夥伴關係

滙豐(台灣)長期與公益團體建立合作的夥伴關係，主動聯繫公益團體，並將志工需求公告在銀行內部網路的專屬志工網頁，即時提供員工志工服務的機會。以紅十字會為例，早於2004年南亞海嘯時，滙豐志工就參與協助捐款的志工服務，之後便建立起長期合作關係，無論是2008年四川震災、2009年莫拉克風災、2011年日本震災、2014年高雄氣爆，滙豐志工都在第一時間就參與捐款電話接聽、資料輸入等工作。滙豐志工平時也都會前往紅十字會總會，協助以行政庶務為主的志工服務活動。截至2019年底，滙豐志工參與紅十字會志工時數達17,405小時。

註：滙豐(台灣)小小銀行家內容說明請詳2.3.2 金融理財教育 從小萌芽

連結在地社區

滙豐(台灣)致力促進產業知識交流、提升與客戶的連結，以及聆聽地方需求，達成全球在地化之目標。因此我們透過多種溝通管道與活動了解利害關係人期望，包含：參與公協會及相關組織促進產業共榮、聆聽客戶聲音並提高客戶體驗來落地連結在地客戶、持續投入公益活動創造在地價值等。



4.1 網絡協力 共創美好未來

4.1.1 利害關係人溝通

針對每一方利害關係人族群，我們皆根據其需求設計不同的溝通管道，溝通實績如下：

利害關係人	溝通管道及內容
客戶	<ul style="list-style-type: none">■ 每季定期進行客戶滿意度調查；詳細內容請見 4.2.2 即時高效的客戶溝通。■ 分行皆設有 We Value Your Feedback 客戶回饋卡，可立即收集並聽取各分行客戶的聲音。自 2018 年 9 月推動後，每月回收份數持續增加，2019 年共計回收 17,809 份客戶回饋卡，其中高達 98% 皆給予非常滿意的 5 分最高分回饋。■ 客戶可藉由客戶服務中心專線、全省各分行、申訴專線、申訴電子信箱等多種管道進行申訴；詳細內容請見 4.2.2 即時高效的客戶溝通。
學校	我們視培育莘莘學子為重要議題，因此積極擔任學校業師，2019 年共與 2 所學校合作(如：政治大學、世新大學)；詳細內容請見 2.3.1 培育前瞻人才。
非營利組織	我們相當注重生態保育以及偏鄉教育，2019 年共有 11 間固定往來的非營利組織，例如：博幼基金會、天下雜誌教育基金會…等
公協會	協助政府推行金融政策，健全業務發展及增進同業之公共利益，共參與 4 間公協會；詳見 4.1.2 積極投入組織倡議 影響金融產業永續共榮。
員工	具多元員工溝通管道，如：Channel U、HSBC 1999、CEO Townhall、HSBC Confidential 等；詳細內容請見 3.1.2 誠信經營、3.2 滙集人才、豐富職涯。

4.1.2 積極投入組織倡議 影響金融產業永續共榮

滙豐(台灣)積極參與台灣有影響力的協會組織，與組織成員交流互動，以促進金融穩定與產業永續發展。並屢次赴金融監督管理委員會演講，分享在金融科技(Fintech)與金融犯罪防制等議題的經驗及知識，和主管機關及同業相互合作、相輔相成。未來我們將會持續參與各組織舉辦的座談、研討會及其他活動，以關注產業、金融、政策之各種議題，例如：綠色債券、粵港澳大灣區。此外，我們會繼續與主管機關及同業交流互動，進行知識分享。

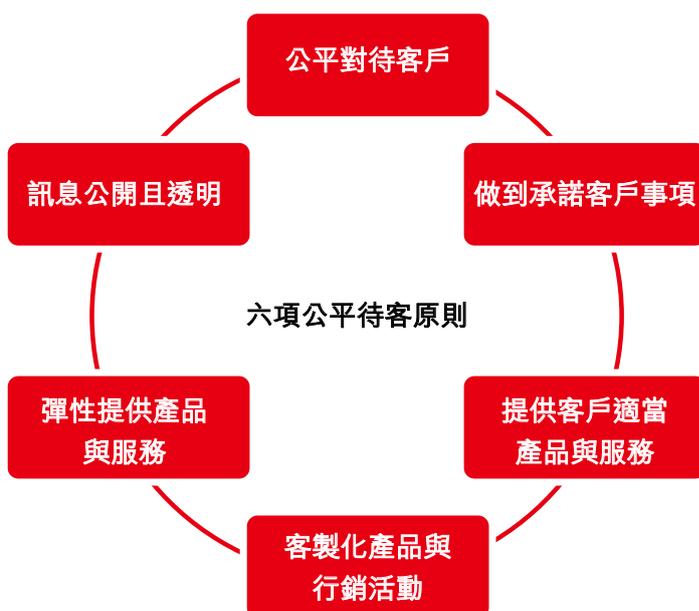
參與組織	組織性質與倡議	HSBC 角色
金融監督管理委員會	維持金融穩定、落實金融改革、協助產業發展、加強消費者與投資人保護與金融教育。	經驗分享
台灣金融研訓院	落實金融研究，研究成果將提供予主管機關及金融機構擬定政策及經營策略參考。	董事會研訓指導委員會委員
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 (中華民國銀行公會)	藉由協助政府推行金融政策進而促進經濟發展，並協調同業關係以增進同業之共同利益。	監事
台北市銀行商業同業公會	健全業務發展及增進同業之公共利益，並為各會員與政府之溝通橋樑。	會員
中華民國信託業商業同業公會	健全信託業經營以及保障委託人及受益人權益，並協調同業關係，增進同業共同利益以促進信託業務發展。	會員
中華民國票券金融商業同業公會	研究建議並執行票券金融業相關法令，並維護會員的合法權益並調節同業間業務爭議。	會員
亞太 / 大陸金融研究聯誼會	透過座談、研討、專題研究等方式，協助台灣金融機構於亞太及大陸區域的整體戰略發展與佈局。	會員
Fintech 生態系研究發展聯誼會	協助台灣金融機構數位轉型，促進金融與金融科技公司互相激盪合作，共同創造多贏與更高附加價值，為台灣金融科技發展塑造良好發展空間。	會員
氣候行動 100+ 計畫	倡議監督全世界 100 家最大溫室氣體排放企業對抗氣候變遷的行動	會員
國際金融穩定委員會 (FSB) 成立之氣候相關財務揭露小組 (TCFD)	滙豐集團督促企業面對氣候變遷，將財務相關風險納入考量並披露	支持成員 (TCFD Supporters)
歐盟永續金融高級專家小組	推動歐盟境內永續經濟	會員
劍橋可持續發展領導力投資領導者小組	倡議藉由政府與財務機構之間的合作，能夠共同追求聯合國永續發展目標 (SDGs)	會員

4.2 攜手客戶 共創美好體驗

4.2.1 領航業界 提出以客為尊行動

滙豐(台灣)深植以客戶為中心的文化，領先業界於2013年提出公平待客原則。同時，我們也不遺餘力推動許多提升客戶體驗與信任的行動方案，包含：

項目	內容
30天滿意保證	請見 2.1.2 虛實服務管道 創造金融包容性
客戶滿意度調查	請見 4.2.2 即時高效的客戶溝通
EDRAS 銷售流程 落實與品質控管	從與客戶建立信任 (Engage) 充分了解客戶風險承受度，並協助釐清其需求 (Discover)，到針對其需求提出具體建議 (Recommend)，並訂立與執行方案 (Act)，以及持續服務 (Service)
申訴處理程序管理與分析	客訴及客戶保護處理具有標準作業程序。對於客戶申訴案件處理範疇包含存款、貸款、理財、投資與保險各項業務



4.2.2 即時高效的客戶溝通

年年上升之客戶滿意度

滙豐(台灣)從2016年開始,便委由第三方公正之市調機構執行每季一次的客戶滿意度調查,調查範疇涵蓋全體分行及第一線與客戶接觸的理財專員、業務開發部專員、客服中心與網路銀行使用體驗,並針對評分較低的面向提出後續改善方案。如檢視分行理專聯繫客戶的頻率、負責客戶數、與客戶往來各階段提供的服務品質等等。2019年的調查結果顯示,各項標準包含分行整體滿意度、理專服務滿意度、電話客服中心整體滿意度等皆近乎連年提升。分行整體滿意度從2016年8.8分,上升至2019年的9.0分;理專服務滿意度從2016年8.1分,上升至2019年的8.6分;電話客服中心整體滿意度從2017年9.4分,上升至2019年的9.7分。(10分為滿分-代表非常滿意)我們相信滿意度的上升反應出客人對於滙豐服務提升的肯定,也期許在未來持續進步。



近90%的受訪卓越理財客戶願意推薦滙豐(台灣)

客戶暢言_即刻檢視

客戶可藉由客戶服務中心專線(02-66166000)、全省各分行、申訴專線(0800-050-018)、申訴電子信箱(customervoice@hsbc.com.tw)等多種管道進行申訴。收到申訴案件後,會即刻檢視客訴原因並找出有效改善方案,以減少申訴案件量並提升客戶服務體驗與品質。為了更有效的處理申訴案件,滙豐銀行亦成立了客戶經驗暨關係管理部(Customer Experience & Relations),專職處理客戶申訴案件,深入了解客戶體驗、協同相關產品、服務部門共同商討問題、找出最適宜的改善方案,協助各單位更好的經營客戶關係。

4.2.3 保護客戶隱私 致力資訊安全

成立資訊安全專責單位 並以風險管理三道防線的精神進行安全防範

資訊是滙豐最重要及最有價值的資產之一,因此滙豐本行訂有相關資訊安全管理規範及政策,並經董事會及風險管理處負責人核准且定期審視及更新。亦設置資訊科技部資訊安全組為資安專責單位,該單位以副總裁為專責主管。為落實本行資安管理規範及政策,亦訂有各項因應之資訊安全技術標準,包含如資安、網路安全及通報的控管標準等,皆定期因應內外部資訊技術的改變檢視與更新。



- 具有資安管理專責單位
- 具三道資安防線
- 2019年無資安、個資洩漏等重大資安事故

為使資訊安全防範更為完整,也採行風險管理三道防線的概念。

第一道資安防線	資訊安全相關法規之遵循、滙豐(台灣)與滙豐集團及區域中心合作之相關專案與防護機制、緊急應變計畫、資訊安全事故與資訊安全檢測等等
第二道資安防線	資訊安全風險胃納相關資訊,協助正確的商業決策
第三道資安防線	由資安稽核,確保相關作業與計畫之周全

具有完善的個人資料風險評鑑及管理作業規範

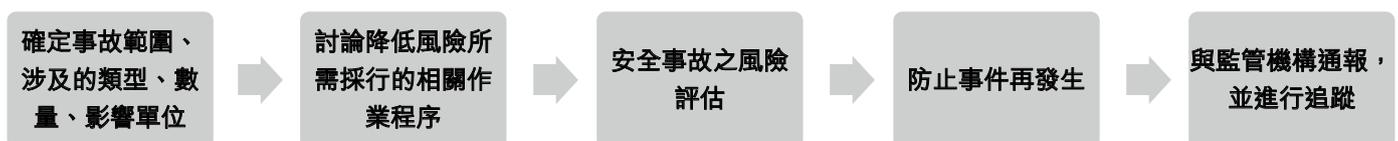
在個人層次，訂立個人資料風險評鑑及管理作業規範，其內容涵蓋：(1) 個人資料風險盤點 (2) 個人資料流程衝擊分析 (3) 潛在風險事件發生可能性分析 (4) 風險值計算；並每年執行一次風險評鑑作業。在完善的資安防範結構下，本行在 2019 年資安風暴下，並無資安、個資洩漏等相關重大資訊安全事故。為全面防範，本行已針對因資訊安全事故所可能發生之潛在財務或聲譽損失等辦理保險。

多元資訊安全措施與計畫 資安防範滴水不漏

項目	強化面向	專案說明
資訊安全成熟度改善計畫	提升整體資安控管品質，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 資訊資產與弱點管理 ■ 阻擋惡意程式 ■ 員工能力提升 ■ 資訊威脅偵測和確保 ■ 存取權限控制 ■ 金融資訊完整性 ■ 資料保護、備份及回復 	多項資安強化專案，透過先進科技的建置和可持續發展的程序以提升資安控管品質，前三大方向的資安改善面向為員工能力提升、資訊威脅偵測和確保及金融資訊完整性。
全行人員線上課程	<ul style="list-style-type: none"> ■ 身分識別與存取管理 ■ 資訊安全風險管理 ■ 資料管理 	滙豐 (台灣) 依循「Information Security Risk for Taiwan 資訊安全風險訓練」辦理線上課程；2019 年，資安專責單位相關人員已完成十五小時以上資訊安全專業課程訓練。總行、營業單位、資訊單位、財務保管單位及其他管理單位之人員亦已完成三小時之資訊安全線上課程。
系統大量客戶資料安全控管	避免資料外洩	目的為控管擁有存取客戶資料的員工權限。需讀取/ 保管系統大量客戶資料的員工，已完成”全行人員線上課程”(包含「資料管理」章節) 並通過課程測驗，於 2019 年所有員工皆已完成相關之三小時教育訓練。目的為控管擁有存取客戶資料的員工權限。需讀取/ 保管系統大量客戶資料的員工，需事先接受限制資料保管人資訊安全認知訓練課程，並通過課程測驗
電子郵件監控措施	避免資料外洩	傳送信件至外部需先申請權限。未使用核可加密工具時，不能傳送限制和高度限制資訊至外部收件人 (包含客戶、業務夥伴和服務廠商)

資訊安全事故發生之應變機制

在資訊安全事故發生時，依資訊安全事故之性質、範圍及衝擊，由安全事故管理小組召集人 (即事故管理者) 及核心團隊成員組成資訊安全事故應變小組，執行事項如下圖所示：



4.3 教育 x 環境保育長期投入 公益雙管齊下

4.3.1 滙集愛心 接軌未來

滙豐(台灣)長期關懷教育與環境保育，2019年投入公益捐贈總經費近2,150萬元，另爭取到滙豐集團額外投入1,060萬元於台灣身心障礙者與弱勢婦女的就業能力養成。滙豐(台灣)長期關懷弱勢，投入培力未來技能相關計畫，青年學子年齡層橫跨國小到大專院校，主要目標為培養金融理財知識，以及職涯興趣探索與就業能力培養。主要關懷發展行動說明如下，與培育學生職能的相關行動請見2.3國際金融舞台 淬鍊在地菁英，與滙豐志工投入相關內容請見3.2滙集人才、豐富職涯。

隨著台灣社會變遷，偏鄉社區面臨更多元的挑戰，弱勢家庭的處境也愈加嚴峻。弱勢學童普遍處於跨文化、經濟、家庭等多重困境，許多孩子的家庭背景複雜，面臨著家暴、隔代教養、經濟窮困及文化落差，這些孩子畢業後頓失校園保護與資源，步入職場社會亦是另個挑戰的開始。有感於弱勢兒童及青少年面臨的種種挑戰，滙豐(台灣)深耕關懷此領域，期許能夠改善偏遠學童家庭經濟及相關教育資源不足的問題。

長期提拔弱勢兒童教育水準·提高未來社會競爭能力

贊助博幼社會福利基金會課輔計畫、培養孩子未來的社會生存能力及畢業生服務計畫(2009年至今)

滙豐(台灣)自2009年開始，贊助博幼社會福利基金會埔里中心的課輔計畫，希望透過補助國小國中的弱勢家庭學童參與課輔計畫，解決現行教育體系不足之處。

2018年起，滙豐(台灣)與博幼社會福利基金會就「提升窮孩子未來競爭力」為目標，將原有課輔計畫結合未來的技能(Future Skills)，以三大方向協助弱勢家庭學童，以增加其未來進入社會的競爭力，包含「基礎能力培養」、「多元人文學習體驗活動」以及「未來科系、職業選擇探索/自立生活能力養成」。2019年起，並積極培訓在地課輔師資，為偏鄉地區在地居民增能，提升其教學輔導能力，期待在未來，課輔班的運作能帶動人才回流，由社區培養出來的青年師資來教社區的孩子。計畫於2019年共計服務513位學童；139位偏鄉課輔老師，也引入為期一年的理財團體課程，在埔里、信義濁水、屏東三個課輔中心執行，計有155位學童參加。

滙豐(台灣)也贊助博幼課輔畢業生服務計畫，提供博幼課輔畢業生積極性追蹤及關懷服務，適時提供就學、就業諮詢、轉介，以及安排增能課程和實習體驗等。並透過設計多元體驗活動及情境式參與學習，讓學生主動式的參與、體驗感受、學習；例如學生自行籌辦營隊活動、自行規劃一趟旅行，從情境經驗中學習團隊合作、領導，也建立個人自信，逐步培養學生解決問題及自立生活能力，並順利完成升學及就業，未來使自己與家庭的經濟皆能改善，2019年計有479位博幼課輔班畢業學生受惠。

多元課後培力·開發孩子潛能

贊助伊甸社會福利基金會「技能培力與職涯發展計畫」(2018年至2020年)

延續三年課後照顧培力計畫，滙豐(台灣)於2018年續與伊甸社會福利基金會合作，將原有課輔計畫融合未來的技能(Future Skills)，開啟「技能培力與職涯發展」的三年計畫。秉持多元教育的方式，讓恢復學習動力的學生能開始培養興趣進而發現專長，串聯各資源組織，形成合作網絡，成為孩子最強的支援，期待將技能與專業知識導入到孩子的生活中，在未來就學求職的路上，能掌握機會與選擇權。2019年，計畫開設「職涯發展」、「人才培育」、「興趣培力」、「技能培力」類別課程，共串連85個課輔單位及外部組織，服務超過7,112人次。

募集文具關懷偏鄉弱勢學童 (2008 年至今)

2008 年起，滙豐 (台灣) 每年於九月開學期間，由總經理帶領高階主管親自向全行員工募集愛心文具禮物，由員工親手寫下祝福小卡，送給偏鄉弱勢學童做為開學禮物，鼓勵小朋友努力向學。2019 年全行員工共計捐贈 2,308 份愛心文具禮物給伊甸社會福利基金會以及博幼社會福利基金會所協助全省 41 處偏鄉弱勢社區及偏遠小校及課輔中心學童。

青少年技能專業・金融理財能力培養

贊助台灣世界展望會「青少年生涯發展與培力計畫」(2018 年至 2019 年)

滙豐 (台灣) 於 2018 年 10 月起，攜手台灣世界展望會展開「青少年生涯發展與培力計畫」，針對世展會位於屏東地區 6 個中心青少年進行職能培力。課程結合地方產業特色，藉由烘焙、咖啡、潛水培力課程，讓青少年學習專業技能，並接觸多元及不同的職業類別，讓參與課程之青少年能認識個人優勢或專長，並能尋找適合自己的職業或科系。2019 年，屏東地區青少年及其家人、社區居民參與生涯發展與培力方案人次達 1542 人次，其中 6 人考取潛水證照、7 人取得烘焙丙級證照。

贊助勵馨基金會青少年理財方案 (2018 年至 2019 年)

有感於長期協助家庭暴力婦女及青少年所觀察到的普遍欠缺正確的理財觀念，造成面對家庭鉅變後產生許多經濟問題，滙豐銀行於 2018 年 10 月與勵馨基金會合作，推出「青少年理財方案」，透過「金融社工培訓」、「青少年存款計畫」、「青少年理財工作坊」，培訓長期服務青少年對象群的社工員及督導，助這群專業助人者將學習理財的態度與知識，得以將能所學，運用於青少年的服務上。

134 位青少年社工、督導	10 場青少年理財工作坊	130 位青少年	93 % 參與工作坊 的青少年	91 % 參與工作坊 的青少年
於北中南三區各辦理 4 天 28 小時的培訓工作坊，共計 134 位勵馨基金會服務青少年的社工員、督導接受培訓	於台北、彰化、台中、高雄、台東舉辦，共有 169 位青少年及 29 位社工助教參與	參與存款計畫，搭配 57 名社工協助青少年討論存款方式及計畫，共計 53 位青少年達成存款目標	同意或非常同意理財工作坊對他們的未來有幫助	91% 的參與者同意或非常同意在參加工作坊後，對於如何管理自身財富是更加有信心的

身心障礙者暨弱勢婦女就業促進

贊助伊甸社會福利基金會「給我一個機會：扶植身心障礙者就業服務計劃」(2019-2021 年)

滙豐(台灣)於2019年起與伊甸社會福利基金會合作「給我一個機會：扶植身心障礙者就業服務計劃」，培訓具有工作意願，但工作能力不足的身心障礙者，透過多障別、多功能化的職業訓練，開發工作潛能，提高職場適應能力，協助其穩定就業。除提供身心障礙者就業前準備、就業支持相關服務，並為身心障礙者開發職場實習就業機會、進行工作媒合，解決個人職涯及資源運用問題，讓身障者能順利重返社會。另外，亦提供就業服務員專業人員督導與教育訓練課程，加強專業知能，幫助就服員維持服務品質並解決個案服務困境。

贊助勵馨社會福利基金會弱勢受暴婦女就業與經濟獨立計畫(2019-2021 年)

2019年起，滙豐(台灣)與勵馨社會福利基金會開啟「弱勢受暴婦女就業與經濟獨立計畫」，提供台灣7個縣市的弱勢受暴婦女個案及團體服務，以協助弱勢受暴婦女解決就業相關內外障礙，提升其就業能力。包括透過準職場的安全工作場所、工作氛圍及專業人員協助，讓受暴婦女進行職場適應，及針對有就業意願受暴婦女提供一對一就業個案工作，提供就業前各項準備的服務。並舉辦就業徵才博覽會及微型創業基金貸款，提供就業媒合、使受暴婦女進入職場就業，經濟得以獨立，進而降低其受暴頻率、脫離暴力環境或關係。



4.3.2 滙集資源 守護自然

滙集資源、守護自然也是滙豐(台灣)深耕台灣的長期承諾，從友善土地的角度出發，滙豐(台灣)落實在土地關懷，長期積極投入台灣溼地環境的保育工作，並積極推廣水資源教育及環境教育，希望讓環境教育向下紮根。此外，滙豐(台灣)也鼓勵員工親身參與這些計畫，以實際的行動來落實生態保育及環境教育。除此之外，也力推不同年齡層相關課程、並進行植樹、響應世界環境日行動、淨灘活動等等，以實際的行動守護自然，落實企業永續的理念。

長期守護濕地生態及投入環境教育 - 贊助關渡自然公園濕地保護與環境教育計畫(2002年至今)

關渡自然公園是台北市難得的一塊綠寶石，位於淡水河和基隆河交會處，擁有特殊的自然生態，孕育多樣的溼地生物，是重要的候鳥棲地，因此被國際鳥類聯盟列為重要鳥類棲地之一。滙豐(台灣)是全台第一家以實際行動長期贊助關渡自然公園的民間企業，從2002年起便積極投入各項推廣環保及教育的合作計畫，除了撥款資助硬體設施的建置、濕地種籽教師培訓計畫和溼地環境教育計畫的執行外，並邀請偏遠地區學童、自然科學教師、身心障礙學童、員工、眷屬、客戶、合作夥伴、弱勢族群和社會民眾共同參與，也鼓勵員工加入關渡義工行列，親身參與濕地保育工作，歷年累計超過17,050位滙豐(台灣)員工參與體驗環境保育活動，志工服務總時數累計超過31,050個小時；歷年展現以下行動：

- 2002年至2019年：滙豐(台灣)贊助金額已超過新台幣1億5千5百萬元；贊助包含各項實用建設與課程軟體的發展計畫，奠定了關渡自然公園升級成為濕地自然教育中心的基石。由台北市野鳥學會協助營運、進行硬體設施改善、推動及執行環境教育方案
- 2006年起每年在關渡自然公園舉辦「滙豐植樹日」環境生態保育相關的推廣活動。在這片面積廣達57公頃的園區裡，滙豐志工的參與以及協助，對於龐雜的環境維護工作不僅帶來助力，更將生態優先、不破壞大自然及友善大地的理念帶回日常生活，使環境保育的理念不單讓候鳥能在這片棲地自在繁衍，更為應對氣候變遷的各項挑戰貢獻心力。
- 2008年將贊助關渡自然公園的硬體設施全數捐贈給台北市政府，展現「守護關渡溼地，滙豐銀行與台北市政府同行」之行動

2010年起，積極與關渡自然公園推出水資源教育的種子訓練課程，陸續邀請美國水資源環保團體Earth Force及Project Wet來台引進一系列水資源教育課程，透過種子訓練及人員交流，提升台灣各地水資源相關部門及民間環保團體、相關環保科系教師及學生對於水資源教育的認知，同時培訓成為種子教師，將水資源課程運用到各自的領域，擴大一般民眾對於水資源知識的認識。

- 2011年關渡自然公園於率先成為全台第一家推過環境教育場域認證的場所
- 2015年關渡自然公園獲得國家環境教育設施場所評鑑優異之肯定
- 2016年順利展延環境教育法之環境教育設施場所認證
- 2018年於「滙豐植樹日」，陳志堅總經理親自帶領500位來自滙豐(台灣)與客戶的志工，在關渡自然公園透過親子共學活動與組織濕地工作隊，以實際行動進入水田中清除雜草並疏濬溝渠。為每年千里跋涉自西伯利亞來台渡冬，但族群數量卻日漸稀疏的小水鴨搶救棲地，更將環境保育的觀念向下紮根，落實滙豐(台灣)推動永續發展的承諾
- 2019年關渡自然公園再次通過環境教育設施場所評鑑

滙豐(台灣)長期投入，協助奠定關渡自然公園成為重要濕地生態保育及環境教育的基地，超過 100 萬隻次候鳥使用此濕地，並有近 950 種生物以此為家，創先推出環境教育「宅急便」，教育專車全台跑透透，入園人數超過 220 萬位民眾，多年扎根環境教育成果豐碩。

2019 年濕地環境教育成果績效

167 位濕地教育種子教師	402 位身心障礙孩子及家長	179 場次	3,857 位師生
參與濕地教育種子教師 培訓課程	參與「滙豐小天使」 體驗課程	環境教育課程	參與環境教育 「宅急便」服務

2019 年水資源教育成果績效

2,811 人次	1,397 位師生	923 人	58 場
參與水資源教育深化培訓	參與台灣水資源 教育網絡計畫	參與「水牛車到您家」 巡迴講座	水資源培訓工作坊 或教育活動

友善土地－滙豐有機農場志工計畫及農夫市集(2012 年至今)

2012 年起，滙豐(台灣)將關懷環境的觸角延伸，關心台灣土地的永續發展，走訪有機耕作的有機農場，了解友善土地的農業栽培現況。秉持著以行動支持台灣土地的永續發展，滙豐銀行招募同仁到有機農場擔任農務志工，協助各項農務操作，實際體驗台灣永續農業及落實愛護土地的行動。2019 年，滙豐(台灣)共舉辦 8 場的有機農場志工活動，參與人數 110 人，志工服務時數為 405 個小時。

從 2013 年 5 月開始，透過鄰鄉良食社會企業的協助，滙豐(台灣)開始在辦公室舉辦「滙豐農夫市集」，提供有機小農的農產品試吃特賣會，並透過公司內部網路提供預購服務，以實際的購買行為來協助全省各地的有機小農，2019 年，員工消費總金額超過新台幣 12 萬元。滙豐(台灣)同仁支持小農的購買行為，也實際鼓勵農友繼續堅持友善土地的耕種方式。



滙豐志工淨灘活動

滙豐(台灣)自2015年起號召員工及親友前往基隆潮境海岸清潔海岸環境，同時協助國立海洋科技博物館的珊瑚復育工作，進行水環境教育體驗活動，從清潔海灘廢棄物、清洗生物復育池、協助珊瑚移植、協助軟絲竹叢產房等活動，深化水環境生態的維護工作。2019年，共計300位滙豐志工參與，服務時數達900小時。



響應世界環境日

響應世界環境日，於2019年6月辦理主題系列活動，包括「環境知識小學堂」、「滙豐無車週」競賽，讓同仁更加了解集團的環境保護計畫，並與慈心基金會合作於推出滙豐有機蔬食午餐講座。



香港社會企業 Green Monday 交流

邀請香港社企 Green Monday 創辦人楊大偉先生來台，與滙豐百位同仁進行交流分享會，並且也到分行舉辦客戶講座活動，讓滙豐客戶瞭解氣候變遷危機及素食飲食的好處，並且藉由品嚐美味素食，體驗低碳蔬食愛地球的樂趣。



