

We Create Fortune

2011年  
企業社會責任報告書

元大金控



Yuanta  
Financial Holdings





## 報告書概述

### 報告書時間

本報告書揭露 2011 年(2011 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)元大金控股份有限公司(簡稱元大金控)各項企業社會責任關鍵議題之作為與績效。

### 報告邊界與範疇

- 以元大集團台灣地區及元大文教基金會為編製主體。
- 財務數據皆以新台幣為計算單位。
- 環境保護方面能源耗用數據及說明，僅限於元大集團位於台北市敦化南路一段 66 號之總部大樓。
- 報告書中所稱「本公司」係指元大金控，「本集團」則涵蓋元大金控暨旗下子公司元大證券、寶來證券、元大銀行、元大證金、元大期貨、元大投顧、元大創投、元大國際資產管理。

### 撰寫原則

- 參考臺灣證券交易所 2011 年 10 月 21 日函示，所公告全球報告倡議組織(GRI)所提出之永續性報告書第三代綱領(GRI G3 Guidelines)中英文標準版。
- 本報告書內容包含公司概況、公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護及社會公益六大章節以及「元大慶五十捐血·熱血感恩情」專題。

### 與 2010 年報告書差異

- 本期統計資料包括本公司 2011 年 10 月 3 日納入寶來證券後的資料。
- 本期增加編製英文版，提供更廣域的利害關係人參閱。

### 聯絡資訊

對於本報告書有任何建議及訊息諮詢，歡迎您以下列方式與我們聯繫。  
元大金控企業社會責任工作推動中心

E-mail：CSR.fhc@yuanta.com

電話：+886 2 2781-1999

傳真：+886 2 2772-1585

### 發行方式

中英文版報告書完整揭露於元大金控網站 <http://www.yuanta.com>

### 出版週期

本公司於 2010 年出版首本中文版企業社會責任報告書，預定每年出版乙次

### 發行日期

2012 年 11 月

註：元大證券與寶來證券合併基準日為 2012 年 4 月 1 日，並更名為元大寶來證券。

# 目 錄

經營者的話	2
企業社會責任推行現況	3
<b>一、公司概況</b>	<b>5</b>
(一)公司簡介	7
(二)組織系統	9
(三)關鍵衝擊、風險與機會說明	10
(四)股權結構	12
(五)經營績效	13
<b>二、公司治理</b>	<b>15</b>
(一)強化董事會功能	17
(二)健全內部控制系統	20
(三)實施風險管理	21
(四)落實資訊公開揭露	23
(五)持續強化公司治理	23
(六)建立企業自律規範	24
(七)維護利害關係人權益	26
<b>三、客戶關係</b>	<b>35</b>
(一)重視服務品質	37
(二)創新服務	39
(三)贊助及行銷活動	40
<b>四、員工照顧</b>	<b>43</b>
(一)聘僱程序	45
(二)人力結構	45
(三)新進員工比例與離職率	46
(四)訓練與發展	47
(五)薪獎與福利	50
(六)員工安全與照護	52
<b>五、環境保護</b>	<b>53</b>
(一)完善的辦公環境	55
(二)節約用電	56
(三)節約用水	57
(四)節約用油	57
(五)資源回收及紙量減化	58
(六)綠色採購	59
<b>六、社會參與</b>	<b>61</b>
公益關懷・社會教育	64
獎助學術・人才培育	68
推廣藝術・文化教育	71
<b>【專題】元大慶五十・熱血感恩情</b>	<b>73</b>
GRI G3 Guideline 指標項目對照表	77





## 經營者的話

回顧二〇一一年，下半年肇因美國債務上限問題爆發，加上歐洲主權債信危機蔓延，削弱歐美經濟成長動能，進而影響全球經濟活動與金融穩定。因應國內外金融環境情勢，展望二〇一二年，應持續關注歐債危機加深、中國經濟成長趨緩、美國經濟復甦緩慢等三項潛在的不確定因素，並慎防系統風險。

本人於七年前就任董事長之日，即行莊重宣示：「確立公司治理最佳典範、謀求股東最大利益」，為本人經營的信念與目標。經過七年的努力，本金控堪稱建立良善的公司治理制度，包括：領先同業自二〇〇七年起選任獨立董事，並組成審計委員會，以強化董事會組成結構及決策品質；於二〇一〇年起增設薪酬委員會，由獨立董事擔任召集人，俾期在符合本金控整體發展策略下，建立與風險、績效連結的合理薪酬制度；二〇一一年通過社團法人中華公司治理協會 CG6006 進階版公司治理制度評量的認證；二〇一二年更榮獲第九屆上市櫃公司資訊揭露評鑑系統 A++ 級的殊榮，成為唯一獲得 A++ 級評鑑的金控公司。總之，本金控的公司治理，不僅見諸於典章制度，更已昇華為企業文化，這將是永續發展的磐石，也是保障股東權益的最佳憑藉。

二〇一一年十月三日，本金控完成合併寶來證券後，旗下子公司元大寶來證券、元大寶來期貨及元大寶來投信陸續於二〇一二年完成合併程序，合併後各項業務無論在證券營業據點、經紀業務、融資融券業務、電子交易、複委託交易、投信資產規模、期貨經紀與選擇權等方面，均已為市場的首席。

本金控七年來戮力公司治理與提升業務競爭力，二〇一一年不僅締造稅後淨利 135.78 億元的歷年新高佳績，外資持股比率亦由二〇〇五年六月的 3%，快速成長至二〇一二年五月底的 31.12%，這七年期間的經營，應可充分符合諾貝爾獎經濟學家 Edmund Phelps 的呼籲，亦即企業經營者應有長期的經營考量及風險控管，不應太注重短期的經營績效。

展望未來，本金控將持續秉持穩健積極原則，佈建核心競爭能力，建立客戶導向思維，以穩固的客戶基礎、優於同業的資產品質與風險控管能力，深耕台灣，再逐步拓展大中華市場，朝「大中華區最佳金融服務提供者」之目標邁進，並實行 ESG(environment, 環境保護、social responsibility, 社會責任、governance, 公司治理)政策，為善盡企業社會責任奉獻心力，矢志成為世界第一等的企業公民。

董事長

## 企業社會責任推行現況

### 企業社會責任政策聲明

本集團長期秉持「確立公司治理最佳典範、謀求股東最大利益」之經營信念與「We Create Fortune」的企業精神，並粹化成為企業文化，落實於日常營運的每個細節，以善盡企業社會責任。

為與利害關係人保持良好的溝通管道，本公司經由網站，揭露「公司政策與組織圖」、「公司治理運作情形」、「重大訊息」、「財務業務」與「股東專欄」等相關訊息，並設置電子郵件信箱，供利害關係人提供意見及反應問題，倘涉有法律糾紛，將由本公司法務部協助處理，以維護利害關係人的權益。

本公司於 2010 年為向各利害關係人宣誓推行企業社會責任的決心，頒布「企業社會責任政策」，並承諾以此作為公司營運的方針，與利害關係人共同擔負起企業公民的責任。

### 本公司企業社會責任政策

- 一、強化公司治理品質。
- 二、重視員工權益、培育人才、創造健康安全之工作環境。
- 三、致力節能減碳、確保環境永續。
- 四、遵守道德規範、誠信經營。
- 五、擴大社會參與、回饋社會。
- 六、維護客戶權益、贏得長期信賴。
- 七、提供正確、即時、公開透明之公司相關訊息予投資人。





## 企業社會責任政策之推動單位

- \*2010年10月26日董事會通過「企業社會責任實務守則」，以此作為本公司落實企業社會責任之運作原則。
- \*2010年12月28日董事會通過「企業社會責任政策及管理規則」，確立本公司企業社會責任政策並成立企業社會責任工作推動中心(下稱推動中心)。
- \*2010年12月30日由董事長同意指派執行副總職級的主管擔任推動中心召集人，並由相關部室就利害關係人所關注的議題，組成事務小組、公司治理小組、員工關懷小組、環境永續小組、公平競爭小組、社會參與小組、客戶關懷小組、投資人關係小組八大功能性小組。
- \*本推動中心自2011年開始運作，每季定期召開會議，由各功能性小組提出利害關係人關注的議題，透過與會人員的腦力激盪及意見交換，研議執行方案。本推動中心並定期追蹤各項議題的執行情形，期在有效追蹤控管下，提昇本公司企業社會責任相關事務的執行品質。

以下為2011年本推動中心各項焦點議題，並詳載說明於本報告書的各章節。

- 一、地震、賄賂貪瀆相關的教育訓練。
- 二、定期更新並公告集團急救人員名單及辦理相關教育訓練。
- 三、辦理員工急難救助優惠低利貸款。
- 四、重要新聞稿公告於內部網站。
- 五、管理主管機關政策性海報的張貼事宜。
- 六、金控大樓水龍頭節水方案。
- 七、集團紙量減化方案。
- 八、傳遞社福團體商品的相關資訊。
- 九、完成2010年企業社會責任報告書並公告於公司內外部網站。
- 十、訂定本公司「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」並公告於公司內外部網站。

- \*為健全本公司企業社會責任之管理並確保本公司企業社會責任政策有效的落實，本推動中心於每年定期向董事會報告企業社會責任報告書實施成效。

# 一、公司概況







## 一、公司概況

### (一)公司簡介

本集團成立於2002年2月4日，總部設立於台灣台北市，係以證券投資服務為主體而發展之金融控股公司，營運範圍以台灣地區為主要營運區域，事業版圖延伸至香港、上海及北京等大中華地區，並以成為「大中華區最佳金融服務提供者」為目標持續努力。目前全省分支據點包括證券189家分公司以及銀行85家分行，並由9,173位專業金融服務人員，提供客戶全方位金融服務。

2007年復華金控與台灣證券市場領導券商元大京華證券合併，不僅鞏固本公司於證券相關業務之龍頭地位，透過旗下事業線互補、整合，形成涵蓋證券、銀行、證金、期貨、投顧、創投及資產管理等業務之金融集團。

2011年10月3日納入寶來證券為本公司100%持股子公司，整併後的各項業務，無論在證券營業據點、經紀業務、融資融券業務、電子交易、複委託交易、投信資產規模、期貨經紀與選擇權等方面都穩居市場第一，並拉大與其他同業之間的差距，對本公司未來之發展具正面之效益。

證券子公司過去10年來，獲得專業財金雜誌頒發各項殊榮，已達46次，包含台灣最佳券商、台灣證券最佳品牌、台灣最佳投資銀行等。亞元雜誌(Asiamoney)之「台灣最佳券商」獎項，為連續第5年得獎，金融亞洲雜誌(FinanceAsia)評選為「台灣最佳券商」為連續第8年得獎。而亞元雜誌(Asiamoney)更進一步於2009年頒發「20年來台灣最佳券商」獎項，彰顯本公司長期深耕證券領域，已獲外部專業機構與投資人的高度肯定。

銀行子公司截至2011年12月底資產規模達5,081億元，全年累計稅後淨利達17.06億元，較2010年增加3.89億元，EPS0.74元，獲利成果亮眼，逾放比0.19%、覆蓋率673.57%，整體資產品質亦屬業界優質水準。2011年並於今周刊第4屆「商務人士理想品牌大賞」調查中，獲得服務類網路銀行第4名及實體銀行第6名，深受商務人士高度肯定。



# 元大寶來

## 為您更用心



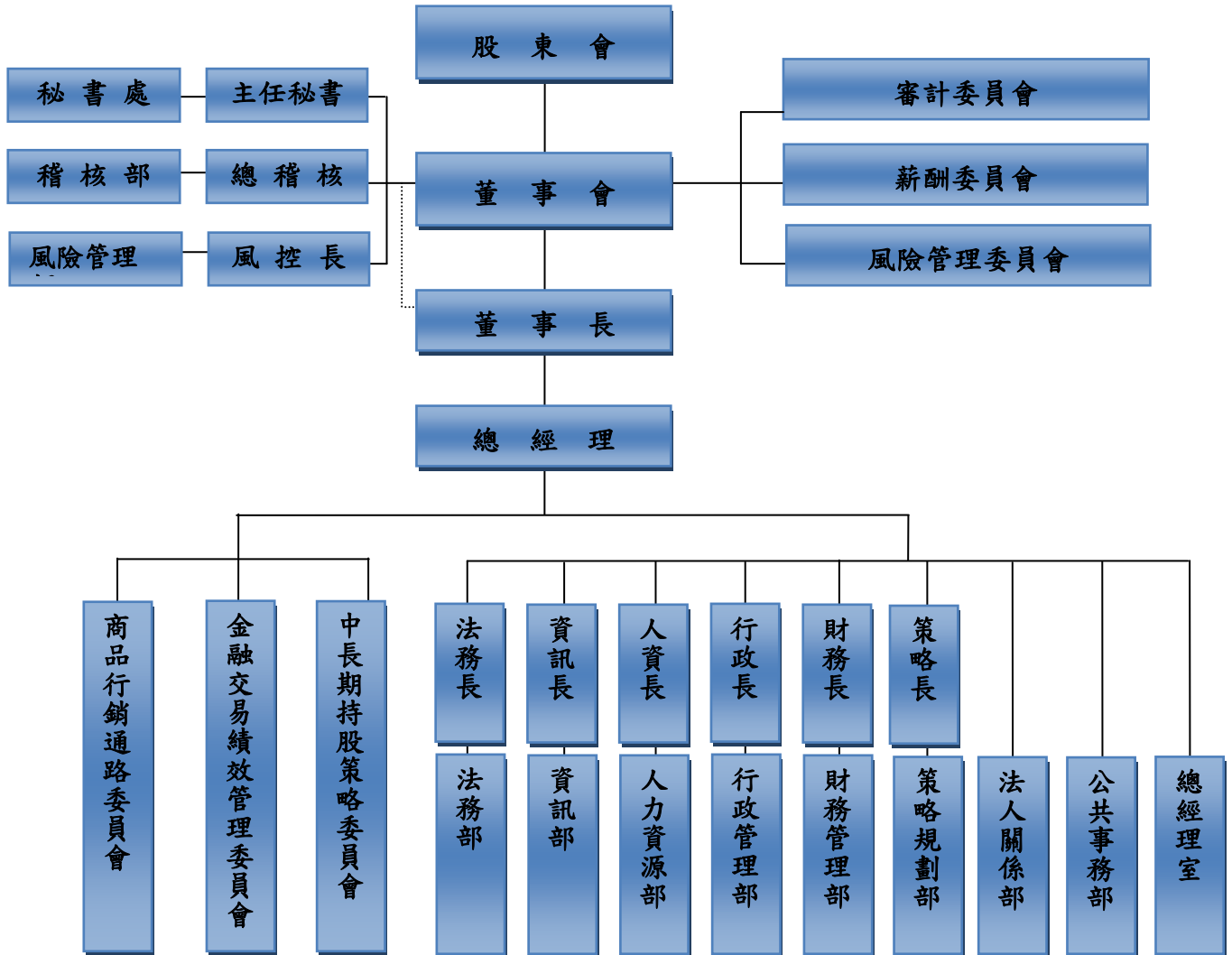
本公司基本資料			
股票代號	台灣證券交易所 2885	成立時間	2002 年 2 月 4 日
董事長	顏慶章先生	員工人數	9,173 人
總經理	申鼎錢先生	獨立董事	司徒達賢先生
資本額	1,520 億元		林增吉先生
總資產	7,680 億元		楊兆麟先生
總損益	135.77 億		沈臨龍先生
公司電話	02-2781-1999		
公司地址	台北市敦化南路一段 66 號 7 樓、10 樓至 13 樓及 68 號 7 樓		
公司網址	<a href="http://www.yuanta.com">http://www.yuanta.com</a>		

**We Know Asia**  
Headquartered in Taipei with offices in China, Hong Kong, Indonesia, Philippines, Singapore, Thailand, Vietnam, and other global and local hubs.

“We Know Asia” 代表了我們在亞洲區域佈局的企圖與決心。  
**元大金控的目標：成為亞洲專業金融服務機構！**

深化各事業體與業務的資源整合，  
 提昇交叉行銷效益，厚植穩健發展的實力，  
 為日後的國際化奠定基礎！

(二)組織系統



- 註 1：本公司於 2010 年 6 月 18 日股東常會通過修正公司章程並決議設置薪酬委員會；2010 年 8 月 31 日第五屆第三次董事會決議通過其組織規程，以資遵循。
- 註 2：本公司於 2011 年 3 月 29 日第五屆第十一次董事會決議通過廢除「法人金融委員會」，並將「商品發展暨行銷通路委員會」更名為「商品行銷通路委員會」。
- 註 3：本公司於 2011 年 11 月 22 日第五屆第二十一一次董事會通過修正本公司「組織規程」，於董事會下設置風險管理委員會，協助董事會督導風險管理制度之執行。



### (三)關鍵衝擊、風險與機會說明

#### 1.未來產業發展

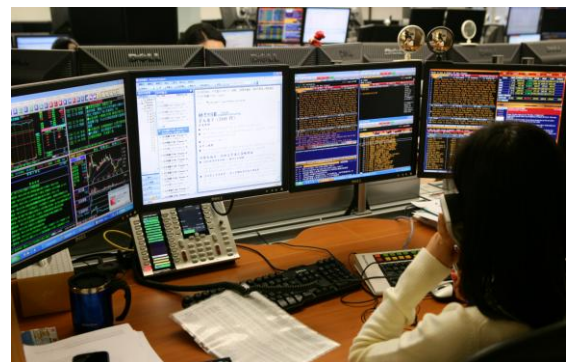
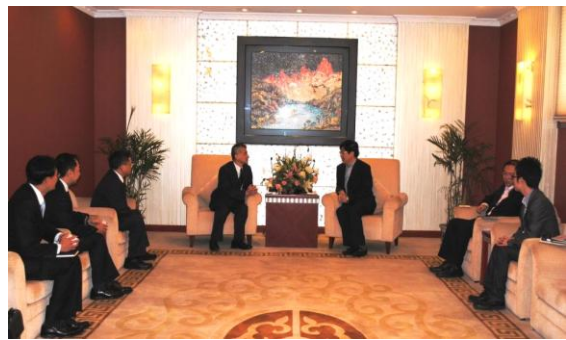
2012 年度全球經濟成長將明顯趨緩，惟不至出現 2009 年般嚴重衰退，全年全球經濟預計維持一定之成長率，而成長動力主要來自於新興市場的貢獻。惟今年在歐債危機、中國經濟成長趨緩、美國經濟復甦緩慢等三個潛在的不確定因素干擾，需慎防系統風險。而台灣銀行資金寬裕，授信穩定成長，顯示市場資金足以充分支應經濟活動所需，並無歐美國家信用緊縮現象，主計處預估台灣 2012 年度經濟成長率為 3.85%，仍屬溫和成長。目前央行已連續兩季維持利率不變，暫緩升息趨勢，銀行業利差仍難以擴大，整體授信成長預估將趨緩，2012 年度資產品質之良窳將為決定獲利表現之主要因素；證券業則惟量是問，靜待交易投資氛圍轉趨熱絡；保險業須慎防投資部位減損衝擊資本結構。

在兩岸金融往來方面，銀行業繼取得分行執照後，已進一步申請人民幣業務；此外金管會亦開放 OBU 分行可承作人民幣相關業務、及放寬海外分支機構 OBU 授信對象不以大陸台商或大陸外商為限，亦包含大陸企業在內；而兩岸金融業務往來及投資許可辦法之修正，更放寬原銀行業赴陸投資之限制，讓分行、子行或參股選擇上更具彈性。上揭改變，皆顯示兩岸金融交流朝向循序放寬且加深的正向發展，惟證券業者期待之全資全照尚未開放，僅能透過週邊事業(授信、期貨、創投)先行佈局取得商機。後續西進中國商機，繫乎兩岸金融業投資、業務交流法令上是否能有進一步之開放。

#### 2.本公司的發展策略

面對 2012 年度國際與國內經濟情勢之不確定，本公司除落實併購後整合工作外，將戮力於風險預警系統之強化，期於第一時間掌握相關風險，提昇應變能力，更將投入心力，著重各項資源投入產出之經營效率，創新開源固然重要，成本管控的節流措施尤須著墨，俾持續佈建核心競爭能力，深耕台灣再逐步拓展大中華市場，朝股東、客戶及員工三贏之「大中華區最佳金融服務提供者」目標邁進。本公司短期將透過內部高度自發性成長及外部併購擴張並進，提昇規模經濟及範疇經濟，並強化客戶金融資產之開發及經營。有鑑於近年經濟環境變化之快速與金融版圖之變遷，更確立客戶基盤暨資產規模對長期穩定獲利之重要性，本公司雖為證券業龍頭，但受制於產業特性因素，吸收資產渠道有限且盈餘高度依賴資本市場之熱絡，爰藉證券與銀行擴張成長及壽險新事業線開發，提昇本公司經營規模與創造多元獲利渠道，並降低對單一事業線之依賴，俾達金控成立之綜效，有效提昇盈餘水準與穩定度。

本公司中長期經營策略定調為”證券、銀行與保險三大支柱”的發展模式，由依靠證券市場脈動之流量經營，逐步轉為證券、銀行與保險流量與存量並重之經營模式，並強化集團資訊系統整合、優化風險控管及致力集團人才培訓，以提昇核心競爭能力及發展多元業務平台，朝「大中華區最佳金融服務提供者」目標邁進。至於眾所矚目的西進大陸佈局，仍將秉持務實積極態度及全局考量，積極推進合作發展，並配合開放進程掌握商機。





### 3. 因氣候變遷造成之風險及機會

氣候變遷對於全球經濟環境之衝擊持續擴大，加速了產業結構與政策之調整步伐與金融市場之波動，對於企業永續經營帶來重大挑戰。

本集團關注氣候變遷對於經濟、金融環境與法規之影響，適時調整經營策略與投資決策，以降低對於公司盈餘之波動。另外亦將環境永續與節能減碳納入日常營運的發展策略，提昇對氣候風險事件之應變能力，降低營運過程中對於環境之衝擊，另外亦積極創造環境關懷之企業文化，在享受利潤的同時，具體實踐對於環境保護之社會責任，以期在氣候變遷挑戰中兼顧經營效率、環境保護與社會責任。



#### (四) 股權結構

資料基準日：100年10月3日

股東 結構 數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構 及外人	合計
人數	19	29	665	260,691	812	262,216
持有股數(股)	275,748,313	822,586,970	2,809,584,845	2,616,532,975	3,491,857,403	10,016,310,506
持股比例(%)	2.75	8.21	28.05	26.13	34.86	100

註1：本公司已發行股份總額為 10,016,310,506 股。

註2：本資料係以本公司最近一次股票停止過戶日（100.8.27）資料加上寶來證券股東轉換（100.10.3）為本公司股份之資料編製。

## (五)經營績效

## 1.經營能力與獲利能力

年度		2011年	2010年
經營能力	總資產(仟元)	767,992,148	638,674,732
	股東權益(仟元)	152,005,252	116,860,024
	總損益(仟元)	13,577,668	8,235,639
	員工平均收益額	3,112	3,382
	員工平均獲利(稅後)	1,318	1,084
獲利能力	資產報酬率(%)	1.93	1.40
	普通股股東權益報酬率(%)	10.10	7.09
	純益率(%)	42.37	32.04
	每股盈餘	1.47	0.93

## 股利配發

單位：元

年度	2011年	2010年
每股股票股利	0.00	0.92
每股現金股利	0.20	0.00
合計	0.20	0.92

## 納稅金額

單位：仟元

年度	2011年	2010年
本期支付所得稅	3,756,822	2,297,635

## 2.信用評等

國內外信評機構對本公司穩健之資產品質與經營成果給與正向肯定，評等結果充分反映本公司良好的風險控管能力與資本水準。

本公司致力於良好的風險控管及務實穩健的業務發展，專注於資產品質水準提昇，並持續追求公司治理精神的具體實踐。截至2011年底本公司負債淨值比率為14.14%，雙重槓桿比率為112.42%，集團資本適足率為147.56%，彰顯本公司所具備之穩健財務結構。

最近一次本公司信用評等結果摘要如下：

評等種類	評等機構	信用評等等級		展望	生效日期
		長期	短期		
國際評等	Fitch Ratings	BBB+	F2	穩定	2012/01/18
國內評等	Fitch Ratings	AA-(tw)	F1+(tw)	穩定	2012/01/18
	中華信評	twA+	twA-1	正向	2012/01/11



### 3.獲獎紀實

#### 財資雜誌 (The Asset)

- 投資人關係金獎 (Gold Corporate Award for Investor Relations)
- 台灣最佳公司債發行主辦機構(Top Bank Arranger - Quality and Number of Primary Corporate Bond Deals, Taiwan)
- 台灣公司債次級市場最佳債券商 (Top Bank in the Secondary Market for Corporate Bonds, Taiwan)

#### 亞元雜誌 (Asiamoney)

- 台灣最佳券商 (Best Local Brokerage in Taiwan)
- 台灣最佳承銷商 (Best Domestic Equity House in Taiwan )
- 最佳獨立研究團隊

#### 金融亞洲雜誌 (FinanceAsia)

- 台灣最佳投資銀行 (Best Investment Bank in Taiwan )
- 台灣最佳券商 (Best Broker in Taiwan)

#### 今週刊 (Business Today)

- 商務人士理想品牌調查中，榮獲服務類綜合券商第一名 (Received 1st in Securities industry from "Brand Appeal for Business Professionals" survey)

#### 天下雜誌 (CommonWealth)

- 台灣證券業最佳聲望標竿企業 (Most Admired Securities Company in Taiwan)

#### 管理雜誌

- 台灣區[消費者心目中理想品牌]服務業類第一名





# 二、公司 治理





## 二、公司治理

### (一)強化董事會功能

#### 1.董事會

本公司董事會由 11 位金融產業及學界具有專業背景及豐富經驗的董事所組成(其中獨立董事 4 人，占全體董事席次 1/3)，其成員如下：

尊爵投資股份有限公司代表人：顏慶章先生

現代投資股份有限公司代表人：申鼎錢先生

旭通投資股份有限公司代表人：邱憲道先生

尊爵投資股份有限公司代表人：方俊龍先生

現代投資股份有限公司代表人：李岳蒼先生

旭通投資股份有限公司代表人：馬維欣女士

尊爵投資股份有限公司代表人：林添富先生

獨立董事：司徒達賢先生、林增吉先生、楊兆麟先生、沈臨龍先生

#### (1)董事資格與專長審查程序

姓名	是否具有五年以上工作經驗 及下列專業資格		
	條件 商務、法務、財務、 會計或公司業務所 須相關科系之公私 立大專院校講師以 上	法官、檢察官、律師、 會計師或其他與公司 業務所需之國家考試 及格領有證書之專門 職業及技術人員	商務、法務、財務、 會計或公司業務所 須之工作經驗
顏慶章			✓
申鼎錢			✓
邱憲道			✓
方俊龍			✓
李岳蒼			✓
馬維欣			✓
林添富			✓
司徒達賢	✓		✓
林增吉			✓
楊兆麟			✓
沈臨龍			✓

**(2)董事對利害關係議案迴避執行情形**

本公司 2011 年度董事會開會 14 次，多數董事、獨立董事均每次親自出席，因故無法出席者，亦依規定委託其他董事代為出席行使職權，並且依據本公司「董事會議事規範」相關規定，對於利害關係議案予以迴避，2011 年執行情形說明如下：

屆次	議案內容	利益迴避者	參與表決情形
2011.4.26 第五屆 第十三次	擬委請元大證券擔任本公司 2011 年度無擔保普通公司債發行之財務顧問案。	申董事鼎籤、李董事岳蒼、高董事抗勝、林董事添富及林獨立董事增吉	利害關係人予以迴避外，其餘出席董事同意通過。
2011.4.26 第五屆 第十三次	為本公司前向元大證券承租元大金控大樓之辦公場所及地下停車位，房屋租賃契約將於本年 6 月 15 日到期，擬辦理續租事宜案。	申董事鼎籤、李董事岳蒼、高董事抗勝、林董事添富及林獨立董事增吉	利害關係人予以迴避外，其餘出席董事同意通過。
2011.4.26 第五屆 第十三次	擬修正本公司「公司章程」部分條文案。	顏董事長慶章	利害關係人予以迴避外，其餘出席董事同意通過。
2011.6.28 第五屆 第十五次	本公司獎金辦法部分條文修正案。	顏董事長慶章、申董事鼎籤及林董事添富	利害關係人予以迴避外，其餘出席董事同意通過。
2011.7.26 第五屆 第十六次	為訂定本公司「董事長、副董事長離退金辦法」案。	顏董事長慶章	利害關係人予以迴避外，其餘出席董事同意通過。
2011.12.27 第五屆 第二十二次	為修正本公司「董事長、副董事長離退金辦法」案。	顏董事長慶章及申董事鼎籤	利害關係人予以迴避外，其餘出席董事同意通過。
2011.12.27 第五屆 第二十二次	為修正「元大金融控股股份有限公司與直屬公司間人員調派、轉任及兼任處理辦法」案。	顏董事長慶章及申董事鼎籤	利害關係人予以迴避外，其餘出席董事同意通過。

### (3) 董監事責任保險

為了讓董事在日益複雜的經營環境下，得以無後顧之憂，忠誠的善盡職責，本公司持續為董事、獨立董事購買董監事責任保險，以轉嫁公司經營風險，並有助於建立完善之公司治理機制。

### (4) 董事進修情形

2011年本公司各董事進修課程以「公司治理」、「企業社會責任」、「企業併購」及「國際財務報導準則」等相關議題為主軸，藉以洞悉變化多端的競爭環境，規劃因應對策。

本公司訂定之「董事進修辦法」，要求新任者於就任當年度至少宜進修十二小時，就任次年度起每年至少宜進修三小時；續任者任期中每年至少宜進修三小時，2011年各董事進修時數均符合前述規定。

## 2. 審計委員會

本公司於2007年6月29日股東常會，選任司徒達賢先生、楊兆麟先生及林增吉先生3名獨立董事成立第4屆審計委員會。2010年6月18日股東常會，增加選任沈臨龍先生擔任獨立董事，由4位獨立董事組成第5屆審計委員會，以涵括財務、稅務、策略及保險金融等多元面向的經驗，超然獨立及專業分工的立場，協助董事會決策，強化董事會功能。

本公司獨立董事自就任以來，依據主管機關法令及本公司訂定之「審計委員會組織規程」及「獨立董事之職責範疇規則」行使職權，2011年審計委員會開會共18次，獨立董事出席率平均高達95%。

本公司獨立董事除參加例行之審計委員會及董事會外，並時常與公司經營領導階層、各部室主管與業務經辦同仁，研商公司治理或經營發展之相關事項，以期與經理階層間發揮相輔相成之效益。為能充分瞭解本公司之組織運作效率與業務決策計畫，以忠實執行業務且盡善良管理人之注意義務，本公司獨立董事每週皆多次親臨公司，投入相當時間，勤讀會議資料，瞭解本公司財務、會計、稽核、風控等各項業務運作情形，每年並定期與稽核部、風險管理部及會計師進行會談，以提升監督效能。

本公司2007年訂定「利害關係人對審計委員會建言及申訴辦法」，並於網站中設置「員工及利害關係人對審計委員會建言及申訴專區」，藉以健全董事會及審計委員會之監督功能，並促進董事會與員工、客戶及投資人等各面向之利害關係人充分溝通。



### 3. 薪酬委員會

本公司於 2010 年 6 月 18 日股東常會通過公司章程修訂案，決議設置薪酬委員會，並於同年 8 月 31 日由董事會通過訂定組織規程。本公司薪酬委員會由 3 位獨立董事組成，其職責係協助董事會以透明之程序，訂定與管理經理人之績效考核標準及酬金標準，以及董事之酬金結構與制度。委員會至少每年召開二次，並得視需要隨時召開會議；2011 年共召開 7 次會議，會議內容包含審議本公司「章程」、「獎金辦法」、「薪酬委員會組織規程」及「與直屬公司間人員調派、轉任及兼任處理辦法」等修正案，並核定 2010 年度董事酬勞及委任報酬分配原則、2010 年度員工紅利分配案，及 2011 年度調薪標準案等議案。



#### (二) 健全內部控制系統

本公司遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，建立有效的公司治理與內部控制制度，由超然獨立之內部稽核執行查核工作。為強化公司治理，稽核部除將董事會運作、利害關係人交易、金融消費者保護、個人資料保護等與公司治理相關之重要課題列為查核重點外，更藉由董事會成員與稽核人員定期溝通與座談，充分了解董事會的政策方向與營運目標，並定期將業務執行情形向董事會及審計委員會報告，以確保內控得以持續有效實施，進而落實公司企業社會責任。

內部稽核制度

列印本頁


**一、稽核部之隸屬及任務**

本公司稽核部係隸屬於董事會，設置總稽核一人綜理公司內部稽核業務，另置副總稽核一名及稽核人員。總稽核得視業務需要依「元大金融控股公司總稽核調動內部稽核人員程序」，調動各子公司之稽核人員辦理本公司及子公司之內部稽核工作，並對確保本公司及子公司維持適當有效之內部稽核制度負最終之責任。

**二、內部稽核人員之資歷及訓練**

本公司內部稽核人員之資格，均符合「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，並每年參加主管機關指定機構所主辦或本公司或子公司自行舉辦之金融相關業務專業訓練，以提昇稽核品質及能力。

▶ 風險管理



▶ 董事會



### (三)實施風險管理

#### 1.組織架構

本公司風險管理整體組織架構包括：董事會、審計委員會、風險管理委員會、高階管理階層、風險管理部門、法務與法令遵循單位與各業務單位。

	職能
董事會	對於各項營運，負有風險管理之最終責任，推動並落實公司整體風險管理為重要目標。
審計委員會	協助董事會監督本公司存在及潛在風險之管控。
風險管理委員會	協助董事會督導風險管理制度之執行，以利整合與執行本公司及子公司風險管理相關事宜。
高階管理階層	審視公司各項營運活動所涉及之風險，監督風險管理流程之落實，並確保公司風險管理制度能完整、有效地執行。
風險管理部門	本公司風險管理部為獨立之部門，隸屬於董事會，各子公司亦設有風險管理單位及專責人員，由風控長統籌指揮，透過整合性規劃，配合集團經營策略，建置風險管理機制與系統，並落實執行集團整體風險管理制度，維持健全有效的風險管理環境，在公司設定之風險胃納下，提昇風險調整後的最大獲利。
法務與法令遵循單位	執行法律風險控管，確保業務執行及風險管理制度皆能遵循法令規範，並協助評估各項業務可能涉及之法律事務，確認各項法律文件、契約之權責與相關法律事務之處理。
各業務單位	負有第一線風險管理之責任。業務單位及交易主管負責監控所屬單位內相關之風險，並採取因應對策，確保其風控機制與程序之有效執行，以符合法規與公司之風險管理政策。

## 2. 風險管理政策執行情形

為建立良好之風險管理制度及健全業務發展，促進以適切風險管理為導向之經營模式，達成營運目標及增進股東價值，本公司業經董事會核定風險管理政策及各項風險管理準則，作為本公司風險管理制度之指導原則，依各子公司之經營規模與風險屬性建置適當之各項風險管理機制，並依業務性質訂定各項限額，監控各項風險狀況，定期陳報各類風險報告與重要風險事項，以有效控管風險。



## 3. 危機處理

本公司在相關的風險管理機制上訂有危機處理政策及程序規則，依該危機處理政策及程序規則成立危機應變處理小組，並由總經理或指派執行副總擔任小組召集人，視事件發生涉及之層面與性質，由各部門主管組成處理小組，就危機處置之各項方案進行分析評估，並掌握最新情勢之演變，建議或提出修正後之因應計劃，以符合實際需求。各子公司亦依該政策及程序規則訂有災害緊急應變對策，俾利有效管理。



(四)落實資訊公開揭露

本公司2011年參加由臺灣證券交易所及證券櫃檯買賣中心委託證券暨期貨市場發展基金會辦理的「第八屆上市櫃公司資訊揭露評鑑」，在受評的1,190家上市櫃公司中，僅3%獲評為A+等級，本公司名列其中且同時被評鑑為「自願性揭露資訊較透明之公司」。



(五)持續強化公司治理

本公司持續致力於推動公司治理制度，以確保利害關係人的權益。2011年繼2008年後再次獲得中華公司治理協會肯定，通過「上市公司CG6006進階版公司治理制度評量」認證，其中在「資訊透明度的強化」、「審計委員會功能的發揮」及「尊重利害關係人權益與社會責任」三大評量指標中，更獲得該協會滿分的評價。

未來，本集團將持續追求公司治理精神的具體實踐，努力成為推動優質公司治理的標竿企業。



公司治理制度評量認證證書

Certificate of Corporate Governance Assessment





## (六)建立企業自律規範

本集團秉持「確立公司治理最佳典範、謀求股東最大利益」之經營信念，藉由良好的公司治理、風險控管及內控內稽與完善的內部規章，建立高度誠信、自律的經營環境。

本公司訂定下列企業自律規範，作為全公司從上至下所有人員執行業務所應有的基本紀律，並佐以教育訓練，確保員工正確的執業觀念。

\*2006 年訂定董事會議事規範

\*2007 年訂定審計委員會組織規程

\*2007 年訂定道德行為準則

\*2011 年訂定對外捐贈準則

\*2011 年訂定誠信經營守則與誠信經營作業程序及行為指南

### 1.誠信經營

本公司之「董事會議事規範」及「審計委員會組織規程」中，對於利益迴避、不得洩露商業機密、禁止內線交易及保密協定等均有明確規範。

另為強化本公司自律規範，分別於 2011 年 10 月 25 日及 2011 年 12 月 27 日董事會通過訂定「元大金融控股股份有限公司誠信經營守則」及「元大金融控股股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」，其相關規定摘要如下：

- (1) 適用範圍：本公司及轄下各子公司與元大文教基金會。
- (2) 明訂禁止不誠信行為及利益之態樣，禁止行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助及提供不合理禮物、款待或其他不正當利益、內部控制、定期舉辦教育訓練及宣導，並建立合宜檢舉及懲戒制度等規定。
- (3) 落實方面，本公司已指派相關單位負責辦理相關作業並定期向董事會報告執行狀況，且同步通知各子公司配合辦理。

### 2.反賄賂貪瀆

本公司「道德行為準則」、「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」均明文禁止內線交易、藉職務之便圖己私利、接受餽贈、賄賂或任何獲取不正當利益之行為，且應防止利益衝突發生之可能，做必要迴避，並鼓勵本公司人員發現或合理懷疑有違反行為時，應立即陳報檢舉。

### 3. 捐贈及贊助

本公司訂有「對外捐贈準則」，載明有關公司提供政治獻金、慈善捐贈或贊助之處理程序，相關事項皆據此辦理並公開揭露。

本集團每年定期辦理企業倫理課程，包括線上課程，更新法規並以實際案例輔助說明及實施測驗，確保員工銘記正確觀念，俾利本集團所有員工從事各類營運活動時，均能遵循相關法規，以落實企業社會責任之精神。本集團從業人員均受金融法令與人事管理規章之規範，有違規情事發生者，依情節輕重給予適當之處分，若有涉及違反相關法令情節重大者，另追究違規人員之民事及刑事法律責任，以保障公司及利害相關人之權益。

此外，本集團以落實內部控制與內部稽核制度所規範之作業程序及控制重點為原則，透過標準化作業流程，明確訂定各層級人員之職掌範圍，提升作業效率與正確性，建立各項作業之控管點及防火牆，以防止內部舞弊或貪污事件，並經由定期之內部控制評估程序，確保各項控制點與檢核點之功能與效力；另本集團亦持續提升內部資訊揭露與透明度，透過外部環境監督，內部規範與行為準則之落實，從而提升社會對本集團營運與服務的滿意度和信賴。



e-Classroom

課程首頁 課程資訊 學習紀錄 課程筆記

課程名稱：[金控]101年度反賄賂貪污暨企業倫理課程(金控)

活動名稱	學習紀錄	
課程教材		
[金控]101年度反賄賂貪污暨企業倫理課程(金控)	已完成	00:20:07
[金控]101年度反賄賂貪污暨企業倫理課程(金控)-課程考試	已完成	檢視成績
[金控]101年度反賄賂貪污暨企業倫理課程-課後滿意度問卷	已完成	檢視問卷

✉ lms.fhc@yuanta.com <元大e學苑服務信箱> | 如果您對於元大e學苑有任何問題，歡迎來信。謝謝！ Professional • Powered by AE

### (七)維護利害關係人權益

本集團秉持「三滿意、一放心」的原則，讓股東、客戶及員工對於本集團的營業品質及績效均感到滿意，並在業務運作一切合規下，讓監理主管機關放心。



#### 1.股東權益

##### (1)股東糾紛及相關建議的處理

本公司網站設有「公司治理」、「投資人關係」及「最新訊息與行事曆」等專區，提供投資人各類資訊，且設有「投資人服務窗口」及「聯絡我們」信箱，股東可透過電話或傳送電子郵件等多元化管道反應問題，並由相關人員處理股東之各項建議或糾紛。



## (2) 法人說明會

本公司為擴大服務海內、外法人股東，除專致於維護公司資訊揭露之公開、透明化外，透過每年不定期參加海內、外法說會及機構投資人一對一會議，進行雙向溝通，除使機構投資人明白公司長期發展策略及財務、業務概況，也藉此瞭解機構投資人對公司的建言及想法，並向決策者反映，作為日後公司策略方向之考量。

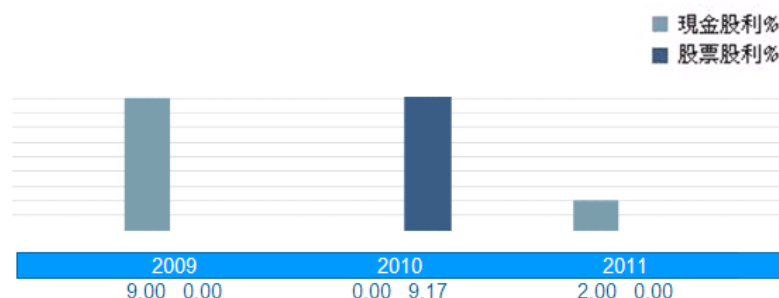
2011年本公司總計參加摩根士丹利證券、德意志證券、美林證券、法國巴黎證券、臺灣證券交易所、瑞銀證券、瑞士信貸證券、摩根大通證券、花旗環球證券等國內外大型機構所舉辦的12場說明會與3場赴新加坡、香港、歐美之非籌資活動巡迴說明會（Non-Deal Road Show）。

## (3) 公司股利政策

本公司為確保股東權益及永續經營之目標，採平衡股利政策。股利發放原則為年度決算盈餘依規定繳納稅捐、彌補往年虧損、提撥法定盈餘公積、特別盈餘公積、董事酬勞及員工紅利後之可分配盈餘不低於百分之八十；其中現金股利不低於百分之五十，股票股利則佔百分之五十以下。前述所列股利發放原則，本公司得依當年度實際獲利及資金狀況，決定最適當之股利政策，由董事會擬具分配方案後，經股東會議定後執行之。

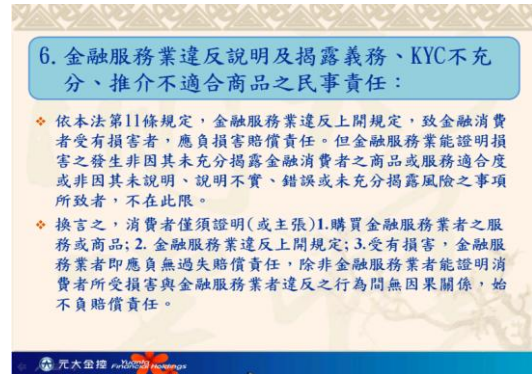
	2009	2010	2011
現金股利 (%)	9.000	0.000	2.000
股票股利			
盈餘配股 (%)	0.000	9.173	0.000
資本公積配股 (%)	0.000	0.000	0.000
股票股利合計 (%)	0.000	9.173	0.000
股利合計 (%)	9.000	9.173	2.000

註：面值：10元



## 2. 客戶權益

客戶是本公司重要的經營命脈，為保護客戶權益，本集團各子公司依據主管機關頒布之「金融消費者保護法」制定其相關之規範且據以施行，並確實執行本集團客戶之資料保密措施，以維護客戶隱私權及提昇個人資料之安全性。



### (1) 客戶資料保護

本集團客戶的個人資料均被嚴密保存於本公司及各相關公司所委託具有高度安全性、穩定性之資訊保管公司的資料儲存系統中；資料的取得與使用均必須依循本公司所訂定之資料授權管理辦法的相關規範，始可為之。

本公司對於子公司間因業務發展而產生共同行銷行為，訂定「元大金融控股股份有限公司暨子公司客戶資料保密措施」，在此規範下，適當的運用客戶個人資料，並善盡客戶資料保密之責，維護客戶隱私。客戶如需變更資料，可隨時透過書面、電話、傳真或網路及其他本公司同意的管道方式申請，當客戶拒絕本公司使用資料時，亦可直接向往來之營業據點以書面通知，本公司將於接獲通知後第7個營業日起停止使用。此外，本公司將隨時因應社會環境及法令的變遷，修正該保密措施，並透過網站公告及主管機關指定之方式揭露或公告予客戶週知。

#### 客戶保密承諾

##### 元大金融控股股份有限公司暨子公司客戶資料保密措施

元大金融控股股份有限公司暨后列子公司，為善盡對您的個人資料保密職責，特依據金融控股公司法、金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法及主管機關相關法令規範，訂定本保密措施，以維護您的隱私權。

本公司於晉用員工時，已與有關員工簽訂資料保密切結書，且將「保密」義務乙節明定於本公司的「道德行為準則」當中，並訂有違反的懲罰條款，作為員工執行業務應遵守的基本紀律。

## (2) 資訊安全管理

本公司為保護客戶資料的隱密性及完整性，恪遵守政府相關法令及資訊管理原則，並取得 ISO27001 資訊安全管理標準認證。



在確保資訊安全機制有效運作方面，除持續舉辦資訊安全教育訓練以加強人員安全認知，客戶資料的傳輸皆使用國際安全認證 SSL(Secure Socket Layer)加密保護，並導入防護機制與監控軟體，防止遭不當存取，另針對非預期之災害時，亦已建立相關之因應措施，以確保災害期間持續提供客戶安全穩定的金融服務。

為雙管旗下確保資料傳輸、儲存及運用的安全性，在客戶端方面，亦藉由本集團的業務人員及網站，加強提醒客戶網路交易、個人電腦及防詐騙盜用等之應注意事宜。



元大實來證券提醒您！敬請提高警覺 提防詐騙電話

親愛的投資人，您好！

近日有詐騙集團假藉元大分公司名義，在外以電話詢問投資人因開戶資料未填寫，需補齊個人基本資料、或有股利需匯現股票、現金進來需要客戶帳號等事，進而取得投資人個資之詐騙行為，在此提醒投資人提高警覺，勿上當受騙。

元大實來證券 敬上



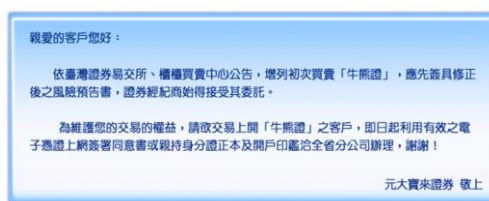
### (3) 客訴處理

本集團主要子公司均訂有客訴相關處理辦法，客戶可透過各營業據點、客服專線、電子郵件信箱、書件及傳真等多元化的管道反應問題或提供意見，各單位於接獲後，將立即通知相關單位進行處理回覆，並確實掌握案件處理的進度。

### (4) 產品責任

本公司提供客戶多元化諮詢的管道，了解各類日新月異的金融產品及服務，同時對相關同仁定期舉行教育訓練。客戶可依據不同的需求，經由本公司網頁、網路交易系統、海報、申請書、對帳單、電子郵件、語音專線或洽詢全省業務人員等方式，獲得完整公開的訊息；此外，本公司主要重要子公司亦設有24小時客服中心，由專員為客戶隨時解決產品或服務上的任何疑慮。

本集團持續致力於提供客戶豐富完整的投資資訊、系統化的金融商品資訊與交易平台及研發新金融商品與服務，各類金融商品於上架前必經由合法合理的評估程序，並於契約中，充份揭露風險，以使客戶了解自身的權益。



我要立即簽署





### 3. 員工權益

本公司各項人力資源管理機制均遵循勞動法令等相關規範，以保障員工的合法權益，更以永續經營的積極態度，致力於激發員工潛能、培育並獎勵優秀人才，藉以提升員工職場競爭力及市場價值，創造勞資雙贏。

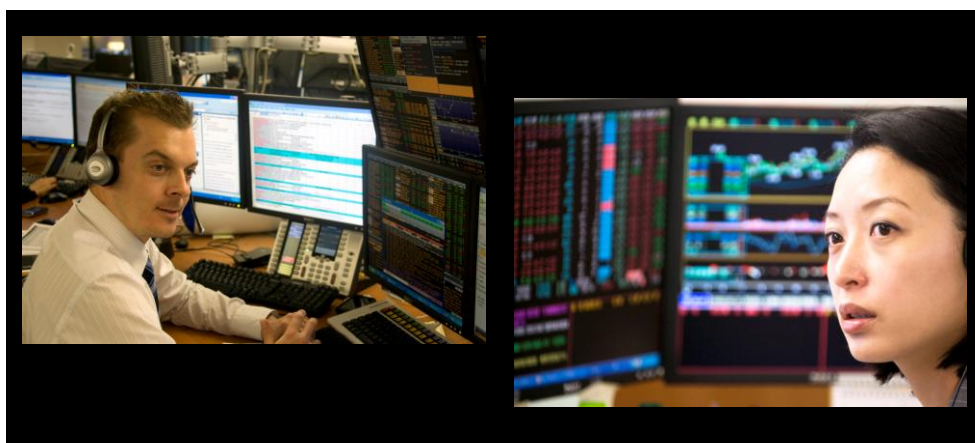
#### (1) 人權

本公司於 2007 年訂定「道德行為準則」，以此作為全體人員執行業務所應有的基本紀律，內容包括注重團隊精神、恪遵誠實信用原則、平等任用及禁止歧視、尊重隱私、禁止散播謠言、保密義務、禁止內線交易、禁止利益衝突、禁止餽贈、賄賂或不正當利益等多項與日常營運習習相關的規範。本準則並揭露於公司內外部網站供員工、股東、客戶等利害關係人查閱。

#### A. 打造平等就業環境

本集團已制訂道德行為準則，特別聲明尊重多元化社會，禁止歧視的原則，並不得因個人性別、種族、宗教信仰、黨派、性別取向、職級、國籍或年齡等因素，而為差別待遇、或任何形式之歧視，本公司所有人員得於尊重、互信、多元、和諧、平等的工作環境中發揮所長。

2011 年本公司未發生任何歧視事件、無雇用童工，亦無強迫、強制員工或涉及侵犯員工利益等情事發生。



## B. 嚴禁性別歧視

本公司依據政府頒布的性別工作平等法，提供女性生理假、男性陪產假、家庭照顧假及員工育嬰留職停薪的申請，並協助員工育嬰留職停薪期限屆滿時復職。

另本公司為防治性騷擾行為之發生，已訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理要點」，並設置處理性騷擾申訴之專線電話及電子郵件信箱，嚴禁任何性騷擾、性別歧視或暴力、威脅恐嚇之行為，以建構性別平等之職場。

**服務特區**  
Customer satisfaction  
Professional and Innovation

**性騷擾防治專區**

- ▶ 性騷擾防治處理要點
- ▶ 臺北市政府社會局性騷擾防治專區連結

**受理性騷擾申訴管理：**  
受理單位：人力資源部  
受理電話：(02)21736885  
受理傳真：(02)27725831  
電子信箱：SophiaChang@yuanta.com

## C. 確保員工「知」的權利

本公司員工可透過公司內部網站知悉公司各項規章制度及員工本身相關之福利、專屬優惠資訊。此外本公司設有專責單位將每日重要新聞剪報置於網頁平台上，方便員工隨時閱讀，並了解最新的產業動態及公司重大消息。另透過電子郵件信箱不定期公告重要資訊及社團活動辦理情形，使員工能清楚了解公司各項業務運作現況，並樂於主動參與，營造友善職場環境。

**元大園地**

**集團公告**

標題	公告日期	公告單位
▶ 元大金控101年度股東常會董事具啟詞	2012-06-26	金控
▶ 【金控新聞稿】元大金控101年度股東常會圓滿完成	2012-06-21	公共事務部
▶ 【證券新聞稿】元大寶來證券受讓鼎富證券 擴大營運規模 提升競爭力	2012-06-20	金控
▶ 【金控新聞稿】元大金控獲「資訊揭露評鑑」最高等級	2012-06-07	公共事務部
▶ 【投信新聞稿】元大寶來投信榮獲台灣區最佳資產管理公司大獎，創下國內投信新紀錄	2012-05-28	公共事務部

more

**每日新聞**

- ▶ 20120629-金控簡報
- ▶ 20120628-金控簡報
- ▶ 20120627-金控簡報
- ▶ 20120626-金控簡報
- ▶ 20120625-金控簡報

more

**投信投資週報**

- ▶ 元大投信最新全球投資週報
- ▶ 亞太股市已經進入超跌區，買點逐漸浮現
- ▶ 日震干擾，短期表現仍以中概內需、變化為佳
- ▶ 外資連十日買超台股，學台結算前可望維持強勢
- ▶ 市場多空訊息雜陳 高股息概念股受矚目

**集團通訊**

▶ 簡易連結

(可輸入員編、姓名、分機請帶 #)

▶ 集團通訊一覽表

**員工專屬優惠**

買房送現金 同仁有優待

## (2)勞資關係及溝通

本公司自成立以來恪遵政府相關法令規定，落實勞工法令，致力於和諧的勞資關係，為保障員工的權益，並於每季召開勞資會議，由勞資雙方代表當面溝通，有效凝聚共識，降低經營管理的風險；此外，所有員工亦可透過公司各項會議、電子郵件信箱，表達個人想法及建言，以達到充份溝通，有效解決問題的目的。



各位優秀有創意的同仁，您有先知灼見沒處發表嗎？您有一堆點子可改善公司，卻人單力孤？您有豐富經驗欲與同仁分享？此建言與分享機制就是您大展身手的舞台，請您成為組織自我成長之動能，不要猶豫立刻將您的寶貴建言透過「建言與分享」信箱，分享给大家。

建言與分享範例：

1. 對業務流程、溝通管道有任何具體建議改善者，如：業務流程緩慢因素、可提升效率之業務協助建議...等。
2. 對公司經營策略、業務之建議提案，如：先前任職之公司在某項業務經營方針可借鏡部分；分享對產業趨勢的看法，並對公司經營有何影響；公司產品開發或客戶導向之建議...等。
3. 你有什麼業務推廣或提升工作效益的訣竅，從專案企劃到協銷商品給親朋好友，只要你願意將功力分享，有益於同仁自我提升或公司業務改善，我們都誠摯歡迎。

建言不限以上議題，只要你有好意見，就儘管來信，建言與分享專案小組必會竭盡所能為您傳達意見，不必擔心來信石沉大海，就怕你點子不夠好、不夠多。

您的建言經評估立意良善者，定將呈報長官核獎，並置於員工入口網站之建言討論區內，供全體同仁參考。目前獎勵辦法規畫研擬中，敬請期待，尚未核可時期之建言來信，亦可追溯列入獎勵對象。

PS：如來信有建議指定公司、單位辦理，請一併於信中表明。來信須用公司信箱往來，以利後續追蹤。



電子郵件信箱：  
servicefh.fhc@yuanta.com

## 4.政府機關

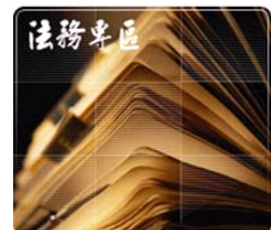
本公司每年至少辦理一次一般業務查核及每半年對本公司及所有子公司進行專案業務查核，並配合主管機關定期或不定期的查核。本公司營運均於確保適法的前題下運作，並配合主管機關政策法令的宣導，另透過參與金融同業公會及主管機關舉辦的公聽會，提供法令制定的諮詢，對於主管機關之規定有請求釋疑之必要時，亦與主管機關相關單位建立良好的溝通管道。

對於國內外重要政策及法律之變動，本集團的相關部門人員，均於事前分析評估其對各項業務產生之影響，並適時調整內部相關營運策略及作業程序，以因應相關政策或法律之變動對於國內外重要政策及法律之影響。

此網站: 集團  進階搜尋

### 最新修訂法令

標題	修改時間
金控及子公司-【101.6.26 金管會檢查局】財政部92年6月23日台財融(六)字第0920030755號函，自即日停止適用 <b>新增</b>	2012/6/29 上午 10:33
金控及子公司-【101.6.26 金管會檢查局】說明100年底以前金管會(含財政部)要求列入內部稽核之事項是否仍續列入稽核重點 <b>新增</b>	2012/6/29 上午 10:33
證券-公告修正本公司「造市者報價、手續費折減及其他相關規定」，並自101年7月1日起實施。 <b>新增</b>	2012/6/29 上午 08:49
證券-公告修正本公司「證券商以媒體申報財務報表作業辦法」，本次修正內容自102年2月申報102年1月份證券商財務資料起適用，請查照。 <b>新增</b>	2012/6/29 上午 08:48





三、客戶關係





### 三、客戶關係

#### (一)重視服務品質

##### 1.強化資訊平台

近年來金融商品蓬勃發展，因應不同需求所創新的衍生性商品琳瑯滿目，本集團除提供客戶多元化金融商品與服務，以滿足不同客戶差異化之需求外，並從產品、通路、平台、流程設計與績效衡量等各個構面導入以客為尊之思維，來提高客戶黏稠度及滿意度。

為提昇本集團的服務品質，除持續對相關人員進行教育訓練，強化其專業智能，以提供客戶全方位及客製化的服務外，並投入相當的資源於資訊平台之整合，包括整合開戶作業、客戶資料電子化、自動化產出契約、建立交叉銷售平台及強化各類金融商品交易平台的功能及速度等，同時佐以實力堅強的研究團隊，有效能的支援前端的業務人員。

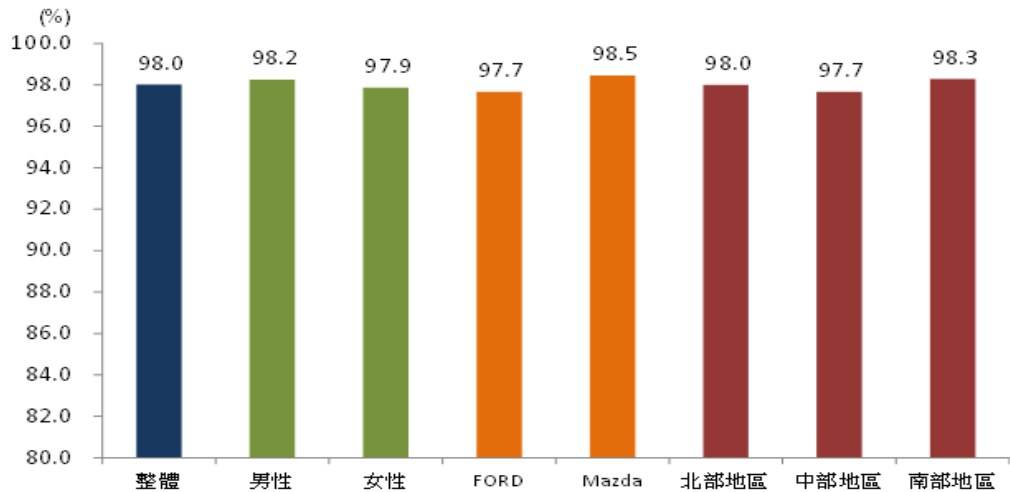


## 2. 客戶滿意度調查

本集團透過第一線的業務人員，不定期徵詢客戶意見以了解客戶需求，並且有效率之反應及改善問題，以提供客戶最優質之服務。有關本集團在定期的客戶滿意度調查結果說明如下：

銀行客服中心依「銀行業務」及「信用卡」兩項業務，針對經常洽詢之項目如所提供的資訊完整度、處理問題效率、人員服務態度、解說方式、整體滿意度及互動式電話語音系統等內容進行調查，2011 年度調查結果顯示有 90% 客戶均表「非常滿意」及「滿意」；值得一提的是，客戶對於「車貸」整體服務滿意度更高達 98%，其中 89% 客戶表示願意向其親友推薦。

【車貸客戶對銀行整體服務滿意度為 98%】



本集團相當重視客戶滿意度的調查結果，對於回覆不佳之項目或建議則進行檢討改善，以達到客戶絕對之滿意度為持續努力目標。





## (二)創新服務

隨著金融市場的開放，金融商品及服務的創新，是金融業勢不可擋的趨勢，亦是企業成長及提昇競爭力的重要動能。

本集團持續致力於開發多樣化的金融商品與提供更便捷的服務，並於營運管理細節中融入「節能減碳、摺節成本」的概念，追求自然環境與企業永續平衡的發展，2011年的具體作為如下：

- 1 證券配合主管機關開放政策，推出牛熊市權證商品，至今為發行量與交易量最大的券商。
- 2 證券推出 APP 電子交易系統及財富管理信託帳戶電子交易服務，客戶可輕鬆管理證券及信託帳戶。
- 3 證券建置「通路作業系統」，客戶開戶文件全面無紙化，除可簡化開戶流程，節省客戶寶貴時間外，並減少紙張用量。
- 4 銀行開辦『理財貸款』業務，以股票質押方式提供客戶依需求動用之金融服務。
- 5 銀行因應智慧型手機之普及化，建置「行動網路銀行」服務平台，開發全新 iPhone 及 Android Phone 的行動銀行，讓客戶可隨時掌握資金脈動。
- 6 為提供客戶更專業金融服務，銀行已完成全省訓練教室、主要區域分行視訊系統之建置，透過即時參與會議進行雙向溝通，除可進一步強化同仁的專業能力外，同時也減少使用交通工具的耗能與碳排放。

The image shows a screenshot of the Yuanta Securities website and its mobile application. The website header features the Yuanta Financial logo and the text "元大實來證券 Yuanta Securities 財富管理". Below the header is a navigation menu with items like "業務介紹", "線上交易", "帳務查詢", "投資情報", "商品中心", "客戶服務", "理財教室", and "保經專區". The main content area has a banner with the text "用心守護 您財富的世代傳承" and several images of families. Below the banner is a list of updates and services, including "101/01/18 基金申購、贖回、定期定額的定條件變更功能上線" and "100/07/01 基金歷史交易明確查詢功能上線". The bottom right corner shows a mobile phone displaying the app interface with the text "iPhone及Android皆可使用囉!".

### (三)贊助及行銷活動

本集團旗下子公司於進行贊助及行銷活動均優先考量適法性，並以提供客戶更優質服務、推廣正確投資理財觀念、促進金融產業發展及參與公益回饋社會等作為活動策劃與執行之主軸，在推廣核心業務之同時兼顧社會責任，從而建立客戶長期之信賴。

2010 年本集團證券及銀行子公司推廣核心業務之相關贊助及行銷活動包括：

#### 1.贊助活動

- (1) 證券慶祝成立 50 週年，2011 年共舉辦 2 場愛心捐血活動，並捐助 14,100 仟元予全省社會福利慈善機構，幫助弱勢族群。
- (2) 設置網路公益平台專區，目前已與伊甸基金會等 24 家公益團體簽約合作，提供愛心捐助管道，2011 年最新捐款筆數共 262 筆，捐款金額共 349,740 元。
- (3) 「紅利點數變愛心」服務，銀行信用卡卡友及證券電子下單客戶所累積的紅利點數可捐贈給喜憨兒基金會、伊甸基金會、家扶基金會、羅慧夫顱顏基金會、愛盲基金會等多家社福機構，讓紅利點數也能成為關懷社會的工具。



《至善基金會》紅利捐贈  
• 純紅利 1,650 點



《愛盲基金會》紅利捐贈  
攜手一起幫幫『盲』  
• 純紅利 1,650 點



《家扶基金會》幫助貧困  
兒童與家庭  
• 純紅利 1,650 點

## 2.行銷活動

- (1) 邀請客戶參與元大之友盃高爾夫球友誼賽。
- (2) 證券藉由舉辦「元大權證大贏家—押寶樂競賽及淘金樂競賽」、「經濟日報權民搶百萬競賽」、「夢想街 57 號巡迴牛熊證講座及財訊快報權證講座」、「買元大牛熊證，週週抽名牌包抽獎活動」及「元大牛熊證劇場抽獎活動」，積極推廣權證交易並吸引客戶參與，以活絡臺灣的權證市場。
- (3) 銀行為正確建立孩子消費金融觀念與理財常識，並宣導反詐騙觀念與防治技巧，2010 年推出「兒童理財營」後，頗受社會好評與家長熱烈支持，2011 年度更利用寒暑假舉辦 3 場「兒童理財營」活動，透過集團豐富的資源，讓每位孩子在精心設計之戶外教學與親子互動的課程中，學習正確理財知識與金錢觀念，以達到寓教於樂之目的。
- (4) 提供「富貴無限卡」卡友於高鐵購票免費升等商務車廂、麗緻集團飯店住房升等或住房贈送雙人下午茶、老爺酒店 LeCaf'e 自助餐買一送一等多項優惠外，並發行現金回饋比率為 0.6~1.5% 之 VISA 商務御璽卡及 MASTER 鈦金卡，多元規劃信用卡客戶優惠服務項目。





# 四、員工照顧





#### 四、員工照顧

本公司關懷員工身心均衡健康，鼓勵員工培養多元興趣，並且投入教育訓練、團體保險、員工持股信託、健康檢查等各項資源，落實員工關懷與照顧，營造良好的工作環境。

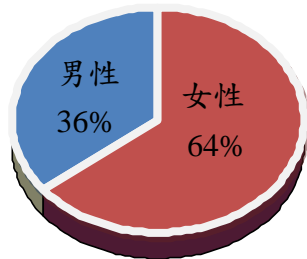
##### (一)聘僱程序

本集團員工均須經過甄試或資格審核程序，經核准後始得僱用，並充份尊重及保護員工應有之合法權益。

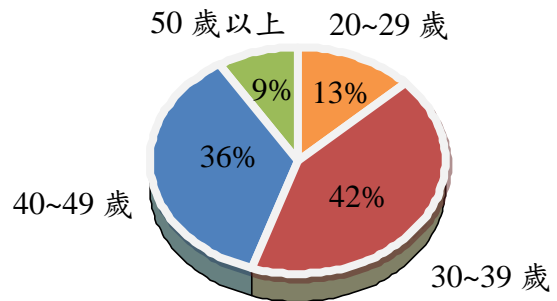
##### (二)人力結構

本集團 2011 年 12 月 31 日之員工性別、年齡、學歷及職務類別等分佈情形如下：

在職人員性別分佈		
性別	人數	比例
女性	5,906	64%
男性	3,267	36%
合計	9,173	100%

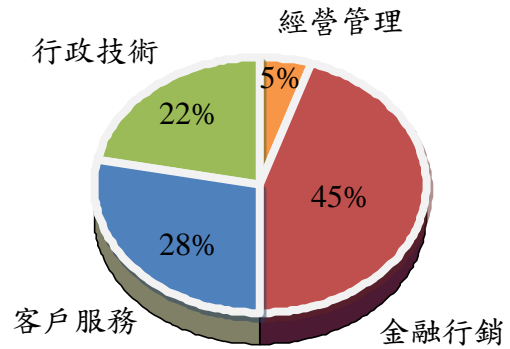
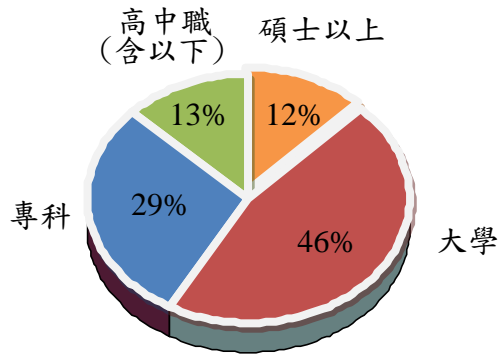


在職人員年齡分佈		
年齡	人數	比例
20~29 歲	1,206	13%
30~39 歲	3,839	42%
40~49 歲	3,324	36%
50 歲以上	804	9%
合計	9,173	100%



在職人員學歷分佈		
學歷	人數	比例
博士	10	0%
碩士	1,110	12%
大學	4,205	46%
專科	2,685	29%
高中職 (含以下)	1,163	13%
合計	9,173	100%

在職人員職務類別分佈		
職務類別	人數	比例
經營管理	453	5%
金融行銷	4,130	45%
客戶服務	2,580	28%
行政技術	2,010	22%
合計	9,173	100%

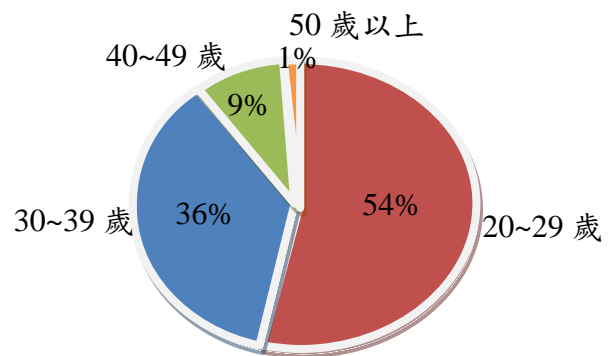
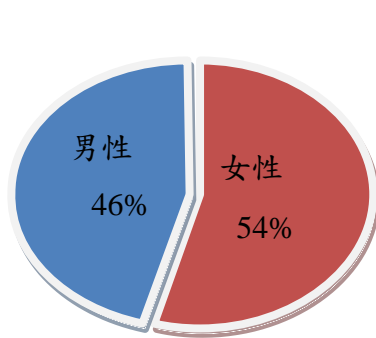


### (三)新進員工比例與離職率

本集團 2011 年度新進員工人數為 666 人，佔全公司人數 7.3%，有關新進人員性別及年齡分佈情形如下：

新進人員性別分佈		
性別	人數	比例
女性	360	54%
男性	306	46%
合計	666	100%

新進人員年齡分佈		
年齡	人數	比例
20~29 歲	356	54%
30~39 歲	242	36%
40~49 歲	61	9%
50 歲以上	7	1%
合計	666	100%

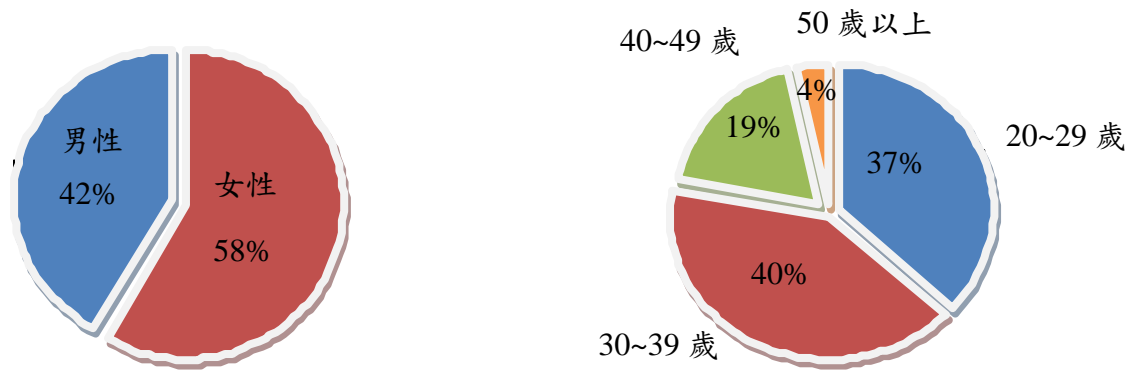


2011 年度本集團員工離職率為 10.1%，有關離職人員性別及年齡分佈情形如下：

離職人員性別分佈		
性別	人數	比例
女性	494	58%
男性	353	42%
合計	847	100%

離職人員年齡分佈		
年齡	人數	比例
20~29 歲	314	37%
30~39 歲	345	40%
40~49 歲	158	19%
50 歲以上	30	4%
合計	847	100%





#### (四)訓練與發展

人力資本是本集團最重視的資產，也是本公司創造利潤、保持市場領先地位及公司永續經營的致勝關鍵。

本集團秉持用人唯才的精神，每年依公司經營策略及業務發展需求，整體規劃各類人力資源發展計劃，內容包含：各階層幹部之管理職能培訓、各職類員工之專業職能提昇及全體員工之通識職能強化等，以使全體員工能適才適所、發揮長才，與公司共同成長與發展。

成就你的人生大夢



2011年全集團員工參與訓練課程統計如下：

	課程數 (門)	訓練 人次	總時數 (小時)	平均每人受訓時數
實體課程	1,878	29,555	172,939	18.85
線上課程	1,961	101,579	37,785	4.12
合計	3,839	131,134	210,724	22.97



## 1.完整的新人訓練

為幫助新進員工盡速了解業務規範及個人權益，員工到職一個月內須完成新進員工入職引導課程，內容包含：公司願景、企業文化、經營團隊及組織介紹、工作規則、員工福利、訓練發展等相關規範及權益，另安排新進員工參與洗錢防制及內線交易辨識訓練、資訊安全宣導及勞工安全衛生教育訓練等法令規範課程；同時於新進員工到職三個月內，任職單位主管須安排與員工業務相關的職前/在職訓練並啟動學長姐輔導機制，以使新進員工充份瞭解本身權益、工作內容及法令規範，並能有效適應職場環境，藉以提昇人才留任率，並強化新進員工法令素養。



2011 年全集團新進員工訓練相關的實體課程及線上課程，總計舉辦 479 門課、訓練人次達 3,584 人、受訓總時數 16,573 小時；全集團新進員工每人平均受訓時數達 24.89 小時(不包括在職訓練及學長姐個別指導)。

## 2.推廣自主學習

因應數位化時代的來臨，本集團自2003年起推動「數位學習產業推動與發展計劃」，建立「元大e學苑」e-learning數位學習平台，於2010年升級改版，推動全集團數位學習計劃，2011年更將延展至海外子公司，打破員工過去在學習上時間和空間的限制，提供24小時全年無休的學習資源與服務，以達到「學習無界限、學習如您願」的自主學習境界。



2011年全集團線上課程共計舉辦1,961門課、總訓練人次達101,579人次、受訓總時數達37,785小時，平均每人受訓時數4.12小時。

## 3.建立多元發展管道

為因應金融產業的競爭激烈及業務需要，公司業已建立多軌發展機制，包含：管理職、專業職及業務職等不同職涯發展路徑及培育機制，透過在職進修、儲備人才培訓、工作輪調、專案指派等方式，鼓勵員工發展多重職能、滿足員工自我實現及追求卓越之理想目標。

另外，善用集團旗下多元金融產業的優勢，鼓勵員工申請本公司或跨公司職務調動，或依營運需要進行子公司間人員轉調，有效促進集團人才流動、內部交流合作、鼓勵人員多元發展，並帶動成功經驗的複製及擴散效應。





#### 4. 結合員工職能與企業共同成長的績效管理制度

本集團全體同仁每年度必須參與期中及年終兩次績效評量，藉由績效管理制度讓主管與員工依據年度業務目標(Top-down)及員工個人發展計劃(Bottom-up)，共同商訂當年度工作重點及績效指標，並定期檢視年度計畫執行進度與成效。

為確保員工持續保有優質的職場競爭力以創造良好的績效，除藉由績效管理制度督促部門及員工達成年度目標外，並輔以提供專業職能訓練、管理職能訓練、金融證照法定訓練、派外訓練等多元資源，滿足每位員工差異化的職能需求，進而達成部門及企業整體績效，促進員工與企業雙贏的局面。



#### (五) 薪獎與福利

##### 1. 薪獎

本集團營運績效得以履創佳績，有賴優秀的經營團隊，為讓員工個人的工作目標與公司的經營績效緊密結合，並吸引優秀人才的加入與留任，本公司整體獎酬策略與定位係以績效為導向，除設計具市場競爭水準之薪資政策外，並視個人績效表現分享公司的營運成果。

本集團每位員工起薪不因性別而有任何差異，並恪遵勞動相關法令，本公司男女基本薪資比率為 1:1。

##### 2. 員工福利

本公司於 2003 年 3 月設立職工福利委員會，並按月提撥職工福利金。上項基金由職工福利委員會獨立保管運用，並訂有社團補助辦法，鼓勵員工成立各類有益身心健康、促進分享交流的社團活動。此外，本公司職工福利委員會與特約廠商訂定食衣住行育樂等各項福利折扣優惠，不定期透過內部網路提供員工

最新優惠資訊，增進員工生活便利性與幸福感。

本公司於 2003 年 3 月成立勞工退休準備金監督委員會，業依規定報奉主管機關核備，並訂立勞工退休管理要點，每月依法提撥勞工退休準備金。2005 年 7 月 1 日勞工退休金條例實施後，即依相關法令及員工個人意願，按月提繳新制退休準備金，俾提供員工退休生活保障。

為鼓勵員工長期儲蓄，本公司於 2003 年 9 月起成立員工持股會，員工每月定額提存金額，公司提撥相同金額獎勵員工持有公司股票、成為公司股東。員工入股不僅提高員工退休或離職後生活保障，更增加員工與公司休戚與共的一體感，藉以提高員工的工作參與度與價值感、增進員工福祉。

本公司其他的福利臚列如下：

項目	說明
員工紅利	由董事會依章程規定成數審定提撥，並於提報股東常會通過後辦理，以共享公司經營績效
年節禮金	3,000-5,000 元
托兒設施	與格林菲爾幼稚園及何嘉仁美語簽約
員工婚、喪、生育、住院及急難補助	員工結婚：3000 元祝賀金 員工配偶生育：3000 元祝賀金 員工或眷屬住院：3000-6000 元慰問金 員工或眷屬發生重大災害：補助金額最高不得超過新台幣 100,000 元 員工或眷屬喪葬互助：2000-50000 元 員工子女獎學金支給暨補助：1000-3000 元
法拍屋、自有不動產公開資訊查詢	
員工房、信貸優惠專案及理財商品手續費優惠	

元大金控  
Yuantia Financial

元大國際資產 Yuan Da Asset Management

· 回首頁

自有不動產資訊 | 不動產債權搜尋 | 法拍屋資訊查詢

**買厝裡面坐·同仁有優惠囉!**

元大AMC「自有不動產物權」出售

不動產物件所有權係元大國際資產管理公司所有，為分享資源、共創利潤，同仁對有興趣之物件，可與本公司業務人員聯絡，本公司將以最優惠之價格回饋予同仁，亦歡迎各位同仁介紹給您的親朋好友。

Hot 自有不動產最新資訊

元大銀行

元大金控集團員工房、信貸優惠專案

員工專屬優惠

團購平台

OPEN

您不可不知道的~

元大金控集團員工

申購理財商品 手續費優惠

## (六)員工安全與照護

### 1.員工安全

基於政府安全衛生相關法令規定，維護員工安全福祉考量，並以零職業災害為目標，本公司制定各項緊急應變計畫及通報措施，並不定期辦理人員安全衛生宣導及訓練，隨時注意設施及器具之安全衛生，如消防安全檢查、飲用水安全檢測、辦公場所二氧化碳及照明照度檢測、消防演練、大樓管理系統定期安檢與更新，各項公用設施的維護與清理，以落實員工工作環境的安全管理政策。

本集團另設有集團急救人員名單並定期更新資料，公告相關訊息供員工查詢，且依法辦理新任及在職急救人員的教育訓練，以確保急救人員應備的醫療智能。

### 2.員工照護

本集團為維護員工身心健康、提高員工醫療常識，以及預防疾病發生之風險，持續辦理團體健康保險、員工健康檢查、健康諮詢及健康講座等，另與職工福利委員會合作開辦羽球、籃球、桌球、太極拳、自行車及熱舞社等 6 項運動性社團，並開辦廚藝、花藝、葡萄酒品賞、攝影等 4 項學藝性社團，促進員工體適能健康、員工情感交流，以推動工作與生活均衡發展的目標、提高員工幸福感。

2011 年度全集團辦理健康講座總計參加人次為 212 人、受訓總時數 478 小時；各類社團活動經費共投資 2,063,594 元，辦理動態及靜態活動共達 158 項、員工參與達 3,725 人次。



五、  
環  
境  
保  
護







## 五、環境保護

在全球暖化日益嚴重之際，本集團身為社會的一員，節能減碳已為日常營運中不容忽視的一環。本集團強調從個人日常事務的節能措施著手，倡導節約用電、用水、用油、資源回收、紙量減化及綠色採購的重要性，並期望藉由一己力量無限延伸到周遭的人、事、物，為創造低碳社會齊心努力。

### (一)完善的辦公環境

本公司提供員工完善的辦公環境，以使本集團全體同仁得於清新、舒適、健康之工作環境中發揮所長。

#### 1.環境管理專責單位

金控大樓管理委員會定期派人維護環境之清潔及美觀。本集團並無違反環境法規而受罰鍰或制裁處罰，另本集團所擁有或管理的土地面積和地理位置均非屬保護區之生物多樣性豐富棲息地和保護區，對於生態保護不會產生任何影響。

#### 2.環境清潔與無煙環境

大樓全面禁止吸煙，吸煙同仁需至戶外指定區域吸煙，另定期進行環境之清潔與消毒，2011年相關之費用支出總計7.9百萬元。



項目		金額(萬元)
1	環境清潔	699.4
2	地板晶化	29.2
3	垃圾清運	29.4
4	外牆清洗	27.3
5	大樓消毒	4.7
6	大樓全區滅鼠	0
7	水塔清洗	2.4
8	地毯清洗	1.0
總計		793.4





## (二)節約用電

### 1.管理措施

金控大樓用電量經統計，空調設備約佔 60%，燈具及插座設備約佔 40%，宣導相關用電管理如下：

#### (1)空調設備：

- A.室內溫度以攝氏 26°C 為宜，每調高設定值 1 度約可節省用電 6%。
- B.加班同仁應酌量開啟冷氣，避免全面啟動。
- C.會議室及庫房無人使用時，應確實關閉電源。
- D.空調使用期間，應緊閉門窗避免空調外洩。

#### (2)燈具、插座設備：

- A.如需長時間離座，請隨手關閉區域照明；下班時若有部份區域之同仁已完全離開，請務必關閉該區域之照明。
- B.個人用電設備(如排插、電腦、螢幕等)下班時務必關閉電源，避免設備長時間待機，以節省用電。
- C.加班期間茶水間及廁所應隨手關燈，以節省用電。

#### (3)辦公室事務機器方面：

- A.端末電腦：長時間不用電腦時，應切掉總電源，以減少待機損失。
- B.影印機、傳真機：
  - (a) 複印前需先設定紙張大小及複印張數，以免增加無效的複印，浪費紙張及電力。
  - (b) 設定節電模式，事務機器等停止運作五至十分鐘後，即可自動進入低耗能休眠狀態。
  - (c) 長時間不使用之電器或設備，應關閉主機及周邊設備電源。

#### (4)電梯方面：

分為停靠單樓層與雙樓層兩群組，以減少停靠樓層，非尖峰時間與非上班日僅各保留一台運作；另鼓勵員工上下樓層洽公，盡量走樓梯，減少使用電梯。

### 2.實施成效

近兩年(2010、2011 年)金控大樓平均每人每月用電量比較表

項目	2010 年	2011 年	增(減)%
平均每人每月用電量(度)	516	488	-5.43%
二氧化碳排放量(kg)	820	796	-2.93%

排碳計算方式：1 度=1.572kg(2010.1~2010.5)

1 度=1.605kg(2010.6~2011.5)

1 度=1.633kg(2011.5~2011.12)

資料來源：台灣電力公司

### (三)節約用水

#### 1.管理措施

- (1) 大樓內所有坐式便斗採兩段式省水型沖水閥，小便斗採感應出水器，皆為省水標章綠色產品。
- (2) 廁所水龍頭採用省水標章之水栓，茶水間之單把手龍頭調低出水量及張貼省水警語，提醒使同仁節約用水。
- (3) 大樓設置雨水回收過濾利用系統，回收之雨水提供馬桶與小便斗以及大樓開放空間植栽澆灌之用水。
- (4) 大樓之污水處理設施為污水處理槽及專用下水道，污水源包含廁所、垃圾集中場，污水雜排水均配管制地下五樓之污水處理設施與一樓之專用下水道，以符合環保法規及綠建築之要求。

#### 2.實施成效

近兩年(2010、2011 年)金控大樓平均每人每月用水量比較表

項目	2010 年	2011 年	增(減)%
平均每人每月用水量(度)	1.00	1.00	0%
二氧化碳排放量(kg)	10.07	10.16	0%

排碳計算方式：1 度=9.98kg(2010.1~2010.9)

1 度=10.16kg(2010.9~2011.12)

資料來源：台北自來水事業處

### (四)節約用油

1. 本公司安排交通車往返主要辦公大樓，每日 6 個固定班次，同仁洽公或開會若同一時間，可共同搭乘，減少各別搭乘交通工具，所對環境的污染。
2. 為提供客戶更專業金融服務，本集團除建立「元大 e 學苑」e-learning 數位學習平台，推動全集團數位學習計劃外，銀行已完成全省訓練教室、主要區域分行視訊系統之建置，期透過日新月異的科技來提昇員工的專業智能及有效溝通，體諒員工舟車勞動的辛苦的同時，亦減少使用交通工具所對環境的負荷。



## (五)資源回收及紙量減化

### 1.管理措施

金控大樓之各樓層茶水間均設置垃圾分類箱，並於地下五樓設有空間充足之專用垃圾集中場，作為全棟垃圾子車集中與垃圾再次分類之場所，且每日清運及定期清洗；此外，亦不定期宣導垃圾分類與資源回收的措施包括：

- (1)玻璃杯或瓷杯取代紙杯，節省紙杯用量。
- (2)列印文件時，設定雙面印刷，節省用紙量。
- (3)非正式文件，多利用廢紙之背面來列印，廢紙背面可裁切後當便條紙用。
- (4)善加使用電子郵件、電子DM或電子佈告欄取代傳閱紙類公文。
- (5)信封、公文袋多次重複使用。
- (6)少用溶劑產品，如膠水、修正液。
- (7)多使用可替換筆蕊之原子筆或鋼筆。
- (8)辦公室垃圾分一般垃圾、資源回收及廚餘等三類。
- (9)廢電池會毒化大地，不可與一般垃圾混合，帶到便利商店或大賣場回收最方便。
- (10)在外用餐使用環保筷。
- (11)少用擦手紙，多用手帕。

### 2.實施成效

近兩年(2010、2011年)金控大樓各項資源回收統計表

資源回收統計表(kg)					
年份 \ 項目	鋁	鐵	寶特瓶	紙類	廚餘
2010年	28.5	369	450	11,100	1,764
2011年	30	385	595	11,680	1,895
增(減)	+1.5	+16	+145	+580	+131



環保餐具勤使用，舉手之勞作環保  
有毒物質免下肚，你我健康身體好

為維護您的健康與愛護地球，建議多使用自備環保餐具，並請盡量減少使用免洗餐具。

企業社會責任工作推動中心 敬啟

### 3.本集團另著力於推行「對帳單」及「年報」的紙量減化，相關說明如下：

#### (1)紙本對帳單減量方面

除證券領先同業開辦綜合業務紙本對帳單外，並運用本集團各子公司的網頁、交易系統、客戶紙本對帳單與業務人員等資源，積極向客戶宣導申請電子對帳單益處，且持續開發新系統及推廣新活動，來提昇電子對帳單的使用比率，相關實施成效說明如下：

單位：戶數

子公司	2010年	2011年	增(減)%
證券	90,487	107,955	+19%
銀行	15,826	19,254	+22%
投信	61,159	106,777	+75%
期貨	71,342	86,665	+17%

#### (2)年報印製減量方面

2011年報將印製尺寸較小，採用環保紙張及油墨的年報，預計中英文年報印製份數為763本及267本，較2010年減少143本及38本。

## (六)綠色採購

### 1.管理措施

本集團透過公平且透明的議價程序進行各項採購事宜，為避免與不誠信紀錄的廠商進行交易，內部訂有採購合約簽訂流程檢核表，並於合約中之擬訂誠信條款，此外亦要求合作廠商簽署誠信承諾聲明書，以降低採購風險。

本集團另透過電子郵件方式向同仁宣導「綠色採購」之相關概念，包含何謂綠色採購及推廣優先採購具環保標章的綠色產品，且佐以對採購人員教育訓練及交流相關資訊。

### 2.實施成效

本集團2011年綠色採購金額為2,414萬餘元，並獲台北市長頒獎表揚「綠色採購成效良好的標竿單位」。





# 六、社會參與







六、社會參與

元大金控秉持「取之於社會、用之於社會」的精神，由旗下子公司捐贈經費的方式，透過元大文教基金會善盡企業對社會的責任，並以教育為核心，朝「公益關懷·社會教育」、「獎助學術·人才培育」、「推廣藝術·文化教育」三大方向執行活動。2011年全年共舉辦127場活動，超過200萬人次共襄盛舉。

元大文教基金會2011年活動執行百分比如下：

三大活動方向	百分比	說明
公益關懷·社會教育	55%	2011年共舉辦了50場公益活動及20場健康宣導活動，致力幫助弱勢族群學習成長，讓他們可以在平等的起跑點上，建立信心，用自己的力量追逐夢想。元大相信「教育」，是弱勢兒童改善生活與實踐夢想的最佳途徑，全年共幫助超過1萬名孩子與家庭。
獎助學術·人才培育	29%	2011年元大舉辦37場學術與人才培育活動，超過5,000人共襄盛舉。
推廣藝術·文化教育	16%	2011年元大推動20場文化藝術活動，和百萬人一起為台灣的藝術發聲。
總計	100%	2011年全年共舉辦127場活動，超過200萬人次共襄盛舉。

元大文教基金會透過每月所發行的會刊，讓本集團全體員工感受到元大對社會所做的貢獻及回饋。



## 公益關懷·社會教育

為了對社會經濟弱勢者有更直接的幫助，元大文教基金會在推動公益活動不遺餘力，希望能為社會多盡一份心力。2011年基金會在公益活動的推廣上，緊扣住「教育」這個核心，規劃了多場教育公益活動，透過對這些弱勢孩童深入且長期的協助，讓出身也許不佳的孩童，也能拉近與其他經濟優勢孩子的競爭力，更有機會追求、完成自己的夢想，「夢想起飛」計畫即以此概念推動執行。

2011年元大文教基金會共舉辦了50場公益活動及20場健康宣導活動，全年共幫助超過1萬名孩子與家庭，其中主要活動說明如下：

### 唱出台灣動人生命力 讓世界聽見來自玉山的聲音



在元大文教基金會的公益推廣上，關懷弱勢孩童是非常重要的環。除了經由「夢想起飛」計畫對弱勢學童課業上有直接的協助外，也看重弱勢學童能有機會展現專才的部份，藉由才能的展現建立自信心，並有能力改變自己的現狀，迎向寬廣未來。基於此因，基金會贊助了家扶中心的才藝訓練課程、長期支持台灣原聲教育協會等，希望讓這些弱勢家庭孩子能有多方面的成長。

2008年成立的「台灣原聲童聲合唱團」，2010年即受邀在上海世博為台灣館開幕式獻唱，讓全世界為之驚艷，被喻為是「台灣維也納」的國際級童聲合唱團。2011年10月10日也受邀在國慶大典上獻唱。2011年元大協助合唱團錄製「布農與上帝的相遇」音樂專輯並進行募款，希望藉由實際行動支持這樣的好聲音，並讓這些孩子慢慢的朝好的未來發展。

「夢想起飛」計畫 陪伴弱勢學童成長追夢



「夢想起飛」計畫，2007年由元大發起，是一項長期且深入的公益活動，計畫中不僅加強弱勢學童的智育教導，提升他們的升學條件，更包含了心理層面的關懷。因此，基金會特別慎選合作單位，期盼合作單位可以有學業教學、課後追蹤暨訪視輔導等能力，讓偏鄉學童能獲得全面且持續的照顧。

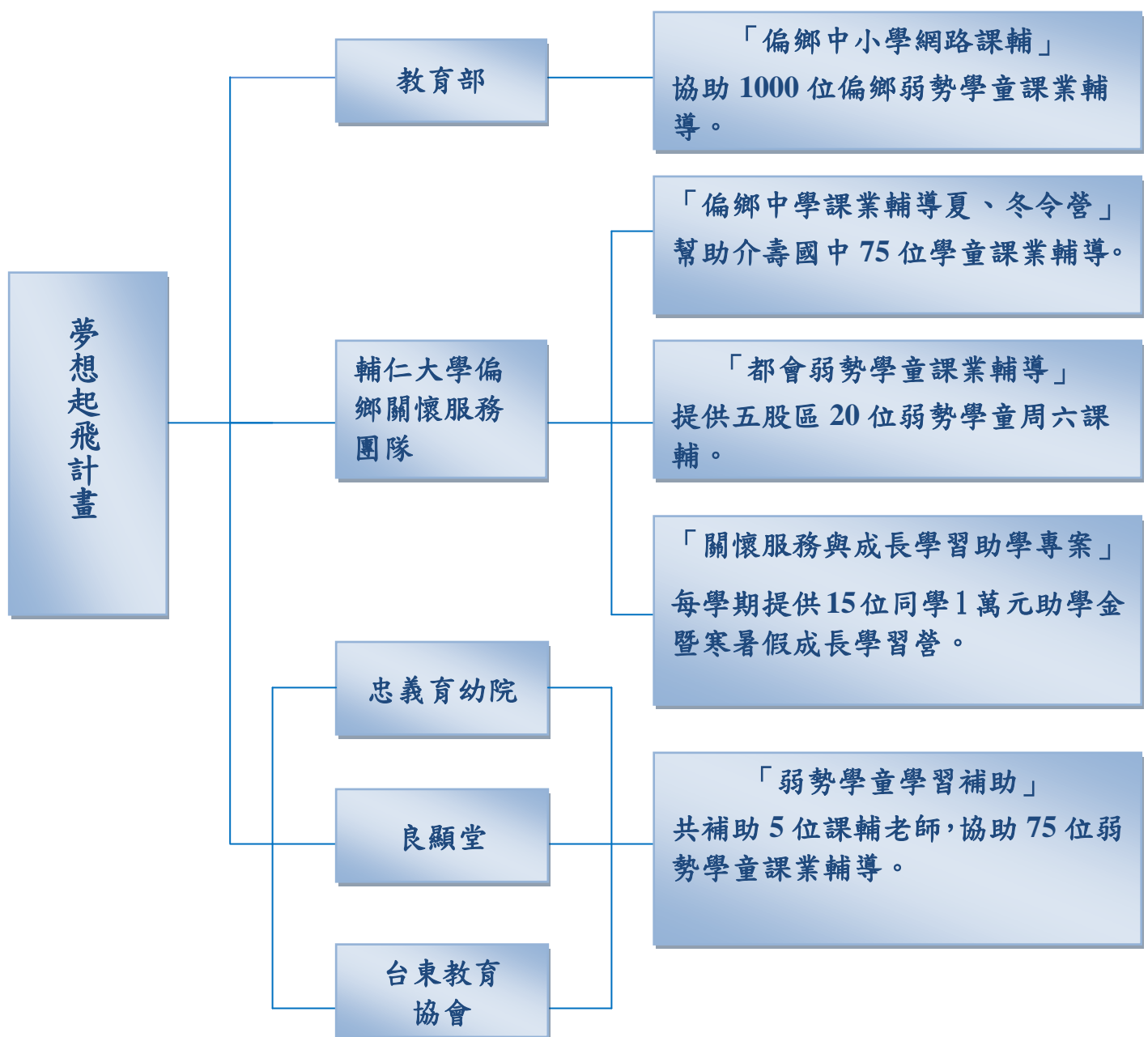
在這個計畫中，還包含一個重要理念，那就是讓弱勢學童就學不中斷。有許多偏鄉弱勢學生在生活上面臨家庭因素所造成的經濟和心靈問題，無法繼續就學，很容易走向歧途；而在課業上有所表現的學生，若是在經濟或心靈上缺少家庭的支持，就算考上高中，也常發生學業跟不上，或是因為家庭經濟問題而中途輟學。

為了讓接受課輔後順利升學的同学可以持續完成教育，基金會與輔大團隊合作，透過深度訪查與學校推薦方式，補助 15 位就學困難的同学，每人每學期 1 萬元的助學金，讓他們能夠繼續完成學業。此外，考慮到這些同學升學後必須離家到外地，輔導工作也延伸到他們新就讀學校持續關懷他們的學習進度與生活情形。



透過基金會多元的教育活動規劃，除了給予弱勢學童經濟上直接的協助外，還間接影響了學童的心理發展，不少接受協助的學童紛紛撰寫感謝卡片給基金會董事長杜麗莊，更表明將來要擔任志工，將年幼時期得到的協助，繼續傳承關懷給需要幫助的孩童，這樣正面且饒富意義的舉動，也是「夢想起飛」計畫持續進行的動力。

### 夢想起飛計畫執行示意圖



### 肝病防治衛教活動 呼籲民眾為自身健康把關



有鑑於國人生活品質越來越好，但對健康的重視方面，城鄉差距頗大。為了加強肝病宣導、普及肝病篩檢，讓肝病患者早期發現，早期接受治療，也提醒國人肝病防治的重要性，2011 年元大金控贊助財團法人肝病防治學術基金會，舉辦新竹縣湖口鄉、彰化縣埔心鄉、台北國父紀念館 3 場「肝炎肝癌大檢驗」活動，元大總共有 150 位志工參與，回饋服務 12,000 位民眾。

### 保護兒童好鄰居活動



為了給予兒童健康、快樂的環境，讓他們能夠健全的成長，將來成為國家的棟樑，基金會與家扶中心合作了一系列的活動，如持續多年的「保護兒童好鄰居」宣導活動、協助宜蘭家扶中心兒童館的成立等，目的皆為讓兒童可以安全的成長，面對未來能有正面積極的態度。

家扶中心推廣多年的「保護兒童好鄰居」宣導活動，透過元大金控所有子公司，宣達「不必(閉)打小孩」理念，並透過製作購物袋、企業營業據點張貼海報、放置 DM 宣傳物等方式，建構兒童安全的成長環境，此活動至 2011 年累計已幫助 18,000 名受虐兒童。

## 獎助學術·人才培育

一個國家的發展，教育影響非常深遠。元大文教基金會除將重心放在學童教育輔導上，也透過學術活動和競賽計劃培育社會菁英，例如每年提供暑期專案論文研究獎學金計畫、元大盃EMBA校際個案分析比賽等；另外，也對金融市場的發展相當關注，對國內舉辦的相關研討會全力支持，如第19屆證券暨金融市場理論與實務研討會，以及2011台灣財務金融學會年會暨財務金融學術論文研討會等；除此之外，更希望台灣能夠接軌國際，贊助全球經濟菁英論壇，邀請諾貝爾經濟學獎得主菲爾普斯來台演講，提升台灣的國際競爭力。

2011年共舉辦了37場學術與人才培育活動，超過5,000人共襄盛舉，其中主要活動說明如下：

### 提供大學院校研究生暑期研究專案獎學金



為了讓國內優秀學子有機會讓理論知識與實務工作結合，將來踏入職場時能更有效率的適應，並發揮所學。元大文教基金會自2007年起設置暑期專案研究獎學金，每年甄選國內優秀大學研究生，在7、8月暑假期間到本集團各單位實習，並進行金融議題研究，實習結束後發表專題研究成果，基金會頒發每人獎學金4萬元。2011年共有13位來自台大、政大和交大等國立大學學生參加見習，並發表13篇專題研究結果。

提升華人企業管理研究新境界 增加國內外學界與業界交流



【元大盃EMBA校際個案分析比賽】

為了讓社會大眾更了解EMBA，並提供EMBA學生一個發揮所學的環境，自2006年起元大文教基金會規劃了這個學術性的競賽活動，5年來從國內管理個案成果分享，擴大至全球華人企業菁英交流平台，增加與國內外重要商管學者與企業高階管理者交流與互動的機會。

2011年「元大盃EMBA校際個案分析比賽」，邀請EMBA 9校聯盟(政治大學、清華大學、交通大學、中央大學、中興大學、中山大學、中正大學、成功大學和台灣科技大學)參加，更邀請中國人民大學、上海交大、上海高級金融管理學院、香港中文大學及新加坡國立大學參與觀摩，將本活動層級提升至全球華人EMBA年度盛事，並樹立元大盃在業界無法取代的專業地位。2011年元大盃得獎的8個隊伍將獎金全數捐贈弱勢團體，為社會貢獻心力。

【台灣大學與中國人民大學合作開發企業案例】

隨著華人世界對全球的影響越來越深，東西方學術界對華文企業的探討逐漸變成一種趨勢。有鑑於目前EMBA多半採用西方案例進行分析、教學，為了提升國內管理學界水準，也讓更多人了解華人成功企業案例，基金會也支持台灣大學與中國人民大學合作，以5年時間開發50個中文出版的華人企業研究個案，讓更多人一窺華人企業的管理特色。2011年台灣大學開發出王品集團、達芙妮、麗嬰房、盛弘醫藥和旭榮集團5個企業研究個案；中國人民大學同樣開發六和集團、特變電TBEA、唐山惠達、凡客誠品和上航假期5個企業研究個案，2校第一年合作共開發出10個企業研究個案。



## 邀請諾貝爾經濟學獎得主菲爾普斯來台演講



元大文教基金會秉持著對財經專業學術的支持，特別關注國內外金融發展，經由支持相關的金融研討會，一同為台灣經濟發展努力。2011年獨家贊助「2011全球菁英論壇」，邀請諾貝爾經濟學獎得主菲爾普斯(Edmund S. Phelps)來台演講，會中針對國際經濟情勢進行深度分析，讓產官學各界藉由此論壇和國際大師對談交流，共同探索全球經濟健全發展之路。

## 台灣財務金融學會研討會

2008年金融海嘯之後，全球經歷一場震撼教育，金融業大大提高了對風險控管的嚴謹度，也保持高度的敏感度，全力阻止再一次的金融風暴發生。元大文教基金會也扮演著對台灣金融發展的協助角色，經由支持金融研討會，與政府、財經學者、金融業者共同努力。



「2011 台灣財務金融學會年會暨財務金融學術論文研討會」，此次以「全球金融危機之後的新典範」為大會主題，邀請來自國內、外知名金融機構高階主管、專家與學者雲集，共有400人參與此盛會。與會者發表論文及專題演講，現場反應熱烈，並針對議題紛紛發表不同的看法，從分析現狀、到未來趨勢等理論架構，也讓與會者了解金融危機對全球經濟的傷害。



推廣藝術·文化教育

近幾年國內積極推動文創產業，藉由各式各樣的藝文活動，培養國人的文化涵養。元大文教基金會對藝文活動除了盛情支持之外，更在各式藝術展覽、劇場展演活動中邀請弱勢團體觀賞，例如舉辦電影青春啦啦隊慈善包場活動、邀請新北市弱勢兒童觀賞「我的麻吉是孔丘」舞台劇、邀請輔大偏鄉教育關懷服務團隊欣賞「誠品春季舞臺」第三號作品《Re/turn》並贊助紙風車319鄉村兒童藝術工程等活動，讓這些藝文活動增添更多良善溫暖的氣息。

2011年共舉辦了20場文化藝術活動，和百萬人一起為台灣的藝術發聲，其中主要活動說明如下：

紙風車 319 鄉村兒童藝術工程



如果說「夢想起飛」計畫，讓偏鄉、都會邊緣學童提高了課業上的競爭力，那麼「元大藝術與公益饗宴」可以說開啟了偏鄉孩子欣賞藝術的大門。「紙風車 319 鄉村兒童藝術工程」，花費5年的時間，深入全台319個鄉鎮，讓偏壤小鎮的孩子也有觀賞藝文活動的機會，這個理念和基金會不謀而合。2011年12月3日在最後一個鄉鎮新北市萬里國小進行演出，活動共吸引80萬人次觀賞，是推廣台灣偏鄉藝術向下扎根的重要活動。





## 「誠品春季舞臺」第三號作品《Re/turn》賞析

「元大藝術與公益饗宴」計畫和「夢想起飛」計畫，有個共通的核心概念，就是讓偏鄉學童有讓未來更好的機會，不管是透過智育或是美學的方式，若能對他們的人生產生了正面的影響，都是基金會所樂見的。



2011「誠品春季舞臺」《Re/turn》的戲劇欣賞，也是「元大藝術與公益饗宴」的開跑活動，為感謝「夢想起飛」計畫合作單位輔仁大學偏鄉教育關懷服務團隊的辛勞，第一場特別邀請輔大志工們參加活動，為他們的善行表達謝意，希望這些志工們受到藝術美學的薰陶，也能傳達給受輔導的學童們。

## 「與約翰史特勞斯共舞」—元大金控新年音樂會



將公益活動和藝文表演結合，向來是元大基金會在推動藝術文化時，同步考量的重點。長榮交響樂團於台北國家音樂廳舉辦「與約翰史特勞斯共舞」—元大金控新年音樂會，基金會特別捐贈部份音樂會門票給「中華民國身心障礙者藝文推廣協會」，並將音樂會實況錄影製作成影音產品，提供該協會作為義賣之用，希望該協會繼續協助具音樂天賦的身心障礙者從事藝術表演，創造穩定就業機會，重拾對人生的信心。



元  
大  
慶  
五  
十





# 熱血感恩情



## 元大五十慶 · 熱血感恩情



元大證券自成立以來，承載無數榮耀歡慶50週年，特別發起「愛心捐款」，幫助全省在地社福機構，亦發動員工「愛心捐血」，出錢出力一起做公益，用最熱血的方式慶生回饋社會，發揚元大精神。



更多請上 [http://www.yuanta.com.tw/post/50web/50\\_index.htm](http://www.yuanta.com.tw/post/50web/50_index.htm)



致贈日期：100年8月23日

受贈機構：社團法人台中縣大甲正勤愛心協會

說明：社團法人台中縣大甲正勤愛心協會是個標準社區型的協會，發揚人類博愛、互助精神。提倡社會福利促進國家安全，關懷疾苦扶弱濟困以愛心服務社會人群，增進會員互助友好關係。

照片人物：左 社團法人台中縣大甲正勤愛心協會 盧淑美理事長  
右 元大證券大甲分公司 王桂香協理



致贈日期：100年8月17日

受贈機構：財團法人陽光社會福利基金會

說明：變故意外傷害或先天畸形而導致容顏缺陷的朋友，必須去承受比一般人更多的壓力。元大證券秉持愛與關懷透過陽光基金會給予傷友的鼓勵和接納，無疑地，陽光將會使更多的生命重現曙光。

照片人物：左 元大證券八德分公司 王靜一協理  
右 財團法人陽光社會福利基金會 王君義主任



致贈日期：100年8月19日

受贈機構：財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心

說明：高雄市私立紅十字會育幼中心以「點燃一支微弱的燭光勝過對黑暗的詛咒」之理念設立，專事安置教養棄嬰、孤兒、流浪兒等弱勢兒童。

元大證券左營分公司莊玉美副理、蘇曉佩協理、  
照片人物：紅十字會育幼中心邱英翔院長、元大證券左營分公司趙之德副理與院童合影



致贈日期：100年8月16日

受贈機構：財團法人中華民國兒童燙傷基金會

說明：馬偕紀念醫院與中國美生總會慈壇社，共同發起成立「財團法人中華民國兒童燙傷基金會」，與設有燒燙傷中心的醫院合作，並以協助燒燙傷兒童獲得適當的醫療，促進各界對病童的關懷為宗旨，共同救助燒燙傷兒童。

照片人物：由左至右扶輪社趙董事長、中華民國兒童燙傷基金會黃惠芬執行長、元大證券敦信分公司劉榮彩經理



致贈日期：100年8月19日

受贈機構：財團法人台中縣私立信望愛智能發展中心

說明：信望愛智能發展中心提供台中縣地區學前、學齡身心障礙兒童早期療育(早療)及教育訓練。亦提供身心障礙成人職前訓練及社區居住等服務。

照片人物：元大證券豐原中正分公司夏偉傑協理、台中縣私立信望愛智能發展中心黃麗卿主任及中心兒童合影

更多請上 [http://www.yuanta.com.tw/post/50web/50\\_index.htm](http://www.yuanta.com.tw/post/50web/50_index.htm)

## 全球永續性報告指標 GRI(Global Reporting Initiative)對照表

GRI 指標		頁數
<b>1</b>	<b>策略及分析</b>	-
1.1	組織最高決策者聲明	2
1.2	主要衝擊、風險及機會之描述	10
<b>2</b>	<b>組織簡介</b>	-
2.1	組織名稱	概述
2.2	主要品牌、產品與服務	7
2.3	營運架構，包括主要營運公司、子公司與轉投資公司	7
2.4	公司位置	7
2.5	營運之區域與國家	7
2.6	法律所有權	7
2.7	產品或服務供應之市場	7
2.7	組織規模	7
2.9	組織在報告期間之重大改變	7
2.10	報告期間獲獎情形	14
<b>3</b>	<b>報告參數</b>	-
3.1	報告期間	概述
3.2	過去的報告日期	概述
3.3	報告出版週期	概述
3.4	報告聯絡或詢問之處	概述
3.5	報告內容定義程序	概述
3.6	報告的界線	概述
3.7	報告範疇或界線的特別限制	概述
3.8	分公司、子公司、承租廠房、外包業務與對組織有顯著影響之實體	7
3.9	資料量測技術與計算基準此報告中關於財務與環境之資料，大多經由第三公正機構量測或認證。	無此情事
3.10	與以往報告重複之說明及其原因	無此情事
3.11	與以往報告的顯著差異	概述
3.12	揭露標準之對照表	77
3.13	報告之外部認證政策與目前實施方式	無此情事
<b>4</b>	<b>治理、承諾及參與</b>	-
4.1	組織的治理結構，包括委員會在最高管治機關負責的具體任務，如訂定策略或組織的監督。	9
4.2	明確指出最高治理者是否兼任營運主管	8、17
4.3	如果組織為單一董事會體系，揭露董事會當中獨立董事與非營運成員的人數。	17
4.4	股東/員工提供建議或經營方向給最高治理者之機制	19



GRI 指標		頁數
4.5	最高治理成員與高階經理人的薪酬與組織績效(包含社會與環境保護)的關係	20
4.6	避免最高治理者利益衝突的程序	18、20
4.7	高治理成員在經濟、環保及社會方面的資格與專長審查程序	17
4.8	企業對於自身在經濟、環保及社會績效之任務、行為守則及原則說明，並揭露執行狀況如何。	24
4.9	企業最高治理者監督組織所訂立有關經濟、環保及社會績效任務的程序，其中包括相關風險與機會以及國際相關標準、行為準則與原則	21、24
4.10	評估最高治理者本身績效的程序，尤其在經濟、環保及社會方面	20
4.11	組織預防措施或原則之說明	20
4.12	外部的經濟、環保及社會績效特許、原則或其他計劃	無此情事
4.13	企業所加入的國內或國際組織協會其中包括：在所參與組織的管理機制中佔有席位；參與組織的計畫或委員會；除了定期繳交會費外還提供巨額的捐贈；此會籍對於企業本身有策略上的意義	33
4.14	利害相關團體之清單	26
4.15	利害相關者之鑑別	26
4.16	利害相關者之參與方式	26
4.17	利害相關者在參與的過程中主要關注之議題，而組織如何在報告內容中回應	26
<b>經濟績效指標</b>		
EC1	經濟價值產生與分布，包括營收、營運成本、員工薪酬、捐獻及其他社區投資、保留盈餘、投資者與政府之給付	13、27
EC2	因氣候變遷引起之財務應用與其他組織活動相關之風險與機會	12
EC3	組織定義之福利計劃義務範圍	27
EC4	政府之主要財政補助	無此情事
EC5	標準起薪與營運所在地最低薪資比較	50
EC6	營運所在區域供應商之比例	不適用
EC7	當地人員聘僱程序與高階主管比例	45
EC8	公共福利設施投資與服務	61
EC9	顯著間接經濟衝擊之了解與說明	61
<b>環境績效指標</b>		
EN1	原料使用量	不適用
EN2	再生原料之使用率	不適用
EN3	直接的主要能源消耗	56
EN4	間接的主要能源消耗	56
EN5	節約能源	56
EN6	提供高效率能源及再生能源的產品與服務計劃	不適用
EN7	減少間接能源消耗計劃	56
EN8	總用水量	57



GRI 指標		頁數
EN9	用水對水源之顯著影響	不適用
EN10	水回收率	57
EN11	位於或鄰近於生態保育區之土地位置與面積	無此情事
EN12	活動、產品與服務對於生態保育區之顯著衝擊	無此情事
EN13	受保護或保留之棲息地	無此情事
EN14	對生物多樣性管理之策略、目前行動方案與未來計劃	無此情事
EN15	因營運而造成保育類物種之影響	無此情事
EN16	直接與間接溫室效應氣體總排放量	56
EN17	其他相關之間接溫室效應氣體排放量	56
EN18	減少溫室效應氣體排放之計劃與成果	56
EN19	破壞臭氧層物質的排放量	不適用
EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他顯著空氣污染物之排放量	不適用
EN21	廢水總排放量與去處	不適用
EN22	依種類與處理方法分類之廢棄物總量	58
EN23	重大洩漏事件	無此情事
EN24	依照巴塞爾公約定義之有害廢棄物輸出入量與比例	不適用
EN25	組織之放流水及逕流對生態環境之顯著衝擊	不適用
EN26	減低產品與服務之環境衝擊計劃	58
EN27	產品與其包裝按種類回收之比例	不適用
EN28	違反環保法令紀錄	無此情事
EN29	產品運輸與員工通勤之顯著環境衝擊	無此情事
EN30	各類環保支出與投資	55
<b>勞工及尊嚴工作評量指標</b>		
LA1	各種聘雇類型的員工總數、聘雇契約及地區	45
LA2	員工變動總數及比例，以年齡、性別及地區計	45
LA3	全職員工的福利	50
LA4	可參與集體協商的員工比例	45
LA5	營運改變的最短通告期間	32
LA6	在正式的經理人及員工健康及安全委員會裡(協助監督職業健康及安全的規畫)，勞工所占的比例	無此情事
LA7	傷害、職業性疾病、缺席、工作相關死亡的比例	無此情事
LA8	在重大疾病方面，協助員工及其家庭的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計畫	52
LA9	與商會正式合約中所涵蓋的健康及安全議題	52
LA10	每年每位員工平均訓練時數	47
LA11	支持員工能被持續雇用的技能管理與終身學習計劃	47
LA12	接受定期績效評量及生涯發展評量的員工比例	50



GRI 指標		頁數
LA13	以多樣性指標(性別、年齡、少數族群)顯示董事會組成及員工組成	31
LA14	男性員工與女性員工基本工資比例	50
<b>人權評量指標</b>		
HR1	包含有人權條款或經由人權篩選的重大投資合約之總數及比例	31
HR2	經由人權篩選的供應商及外包商的比例	不適用
HR3	員工接受與營運相關的人權政策及流程訓練的時數	49
HR4	歧視案例及採取行動的總數	無此情事
HR5	支持自由結社與集體協商可能有高度風險，組織支持這些權利的行動	無此情事
HR6	組織使用童工具有高度風險，衡量去除童工所做的貢獻	無此情事
HR7	組織使用強制性勞工具有高度風險，衡量去除強制性勞工所做的貢獻	無此情事
HR8	保安人員接受組織人權政策及流程訓練的比例	無此情事
HR9	違反原住民權利案例及採取行動的總數	無此情事
<b>社會績效指標</b>		
SO1	就組織營運對社區所形成的影響(如進場、營運及出場)，對這些影響作管理及評量的計畫之性質、範圍與有效性	63
SO2	對貪腐相關風險作分析之組織部門的數目及比例	24
SO3	組織員工接受反貪腐政策訓練的比例	24
SO4	對貪腐事件所採取的行動	24
SO5	公共政策立場與對公共政策發展的參與及遊說	33
SO6	政治獻金及實物捐贈的金額	無此情事
SO7	反競爭行為、反托拉斯與獨占性作法的法律行動數目及其結果	無此情事
SO8	違規罰金及懲處	未揭露
<b>產品責任績效指標</b>		
PR1	在產品及服務的生命週期各階段，評量其對健康及安全所產生的後果，以及涉及這種評量流程的產品比例	不適用
PR2	違反規範及自願性準則之產品及服務的案例總數，以結果類型區分	未揭露
PR3	所要求之產品與服務的資訊類型，以及被要求提供資訊之主要產品及服務的比例	30
PR4	違規事件總數，包含違反相關規定、對於產品的自願性準則、服務信息和產品標示，並將結果按類別劃分	30
PR5	了解客戶滿意度的作法，包括衡量客戶滿意度的調查結果	38
PR6	組織為支持行銷溝通(包括廣告、促銷及贊助)相關法律、標準及自願性準則所制訂的計畫	40
PR7	違規事件總數，包含違反相關規定以及市場行銷的自願性準則(市場行銷包括廣告、促銷以及贊助商)並將結果按類別劃分	未揭露
PR8	違反客戶隱私及遺失客戶資料的申訴案總數	28
PR9	在產品與服務的提供及使用方面，違規罰款及懲處(以金額計)	未揭露



YUANTA FINANCIAL HOLDING CO., LTD.

66 Dunhua S. Rd., Sec. 1

Taipei, Taiwan 10557

T. 886 2 2781 1999

[www.yuanta.com](http://www.yuanta.com)

元大金融控股股份有限公司

10557 台北市 松山區 敦化南路一段 66號

OVERSEAS LISTED COMPANIES