



元大金控

*Yuanta  
Financial Holdings*

CSR   
REPORT 2019   


**元大金控  
企業社會責任報告書**



CSR

REPORT 2019

元大金控

企業社會責任報告書



# 關於本報告書

元大金融控股股份有限公司(以下簡稱元大金控)成立於2002年2月4日，總部設立於臺灣臺北市，為臺灣唯一以證券事業體與銀行事業體雙主軸發展之金控公司，營運範圍以臺灣地區為主要營運區域。核心價值為「掌握先機、創造客戶財富」、「專注績效、增進員工福祉」、「創新價值、提升股東權益」，在深耕金融業務發展及創造利潤的同時，亦重視公司治理、客戶權益、員工照顧、環境永續及社會公益等領域的正向發展，期以永續經營的理念，朝「亞太區最佳金融服務提供者」的願景邁進。版圖從臺灣出發，逐漸進入韓國、中國市場，並配合政府南進政策，拓展越南、泰國、菲律賓等東南亞諸國市場。透過整合集團資源，提供跨業暨跨境之完整金融服務，滿足客戶投資理財、籌/融資規劃及金流整合等全方位金融需求，實現「在地生活，全球理財」。

## 報告期間

元大金控每年度定期發行非財務資訊報告書，2020年6月發布「元大金控2019年企業社會責任報告書」(以下簡稱本報告書)，同時備有中、英文版本公告於元大金控網站「企業社會責任專區」，內容涵蓋本集團於2019年1月1日至12月31日在經濟、社會及環境三大面向的績效表現，以及重大主題的管理方法與因應作為。

## 報告邊界與範疇

本報告書依合併報表原則設定組織邊界，涵蓋元大金控暨旗下9家子公司(註)，以臺灣的營運活動作為本次揭露範疇，倘有資訊重編或特殊揭露需求，將於相關數據及段落註明其細項範疇與計算方式。

本報告書中所有財務數字均以新臺幣為計算單位，各面向之統計數字則以國際通用之指標為計算基礎。

註：2019年3月25日元大金控董事會決議將元大證金100%股權出售予元大證券，交割基準日為2019年3月26日。交割完成後，元大證金成為元大證券100%子公司，元大金控100%孫公司，本報告書範疇仍包含元大證金，除第七章綠色金融創新力外。

本報告書中所稱「本公司」係指元大金控。

「本集團」則涵蓋元大金控暨旗下9家子公司(如元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨、元大創投、元大國際資產、元大投顧及元大證金)。

「本會」係指元大文教基金會。

上一本報告書發行日期：2019年6月

## 報告主要編撰原則

### 永續

#### 依循標準

- GRI 準則「核心」選項
- 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
- 整合性報導架構
- 聯合國永續發展目標

### 財務

#### 依循標準

- 國際財務報導準則
- 金融控股公司財務報告編製準則

### 環境

#### 依循標準

- ISO 14001
- ISO 14046
- ISO 14064-1
- ISO 20400
- ISO 50001

### 社會

#### 依循標準

- ISO 45001

## 報導品質管理流程

### 彙整

報告書所需資訊由各單位提供，並負責確認資料之完整與正確性，再交由企業社會責任推動中心之事務小組，負責整體規劃及編撰。

### 編撰

由企業社會責任推動中心之事務小組統籌規劃編輯2019年永續相關作為成果與目標達成進度，以及未來努力之方向。

### 審查

**內部**  
報告書所需資訊由各單位負責提供者及其主管確認。

#### 外部

英國標準協會臺灣分公司根據AA1000 AS:2008 2018 Addendum保證標準及GRI準則，查證本報告書。經查證後，本報告書確認符合GRI準則之「核心」選項及AA1000 Type II 中度保證。

### 定稿

陳報「董事會」審閱定稿。

## 聯絡資訊

- 元大金控 企業社會責任推動中心
- 地址：臺北市敦化南路一段66號
- CSR網站：官網首頁 > 企業社會責任
- CSR信箱：csr.fhc@yuanta.com
- 電話：+886 2 2781-1999
- 傳真：+886 2 2772-1585

# 目錄

關於本報告書	1	7 綠色金融創新力	47
1 董事長的話	3	7.1 責任金融	48
2 2019年重要成果與永續管理績效	5	7.2 普惠金融	57
3 關於元大	13	8 優質服務執行力	63
3.1 元大集團簡介	13	8.1 數位金融服務	64
3.2 營運績效	16	8.2 服務品質及客戶關係管理	69
4 利害關係人議合	21	9 元大人才凝聚力	77
4.1 重大性評估流程	21	9.1 員工聘僱狀況	78
4.2 利害關係人溝通	23	9.2 留才及育才	81
5 元大永續企業管理藍圖	27	9.3 職業安全衛生管理	87
5.1 永續管理架構	27	9.4 法令遵循	92
5.2 元大永續價值創造流程	31	9.5 員工溝通	92
6 永續治理經營力	33	10 元大綠色行動力	95
6.1 公司治理	33	10.1 能源管理	96
6.2 風險管理	37	10.2 節能減碳績效	97
6.3 反洗錢與反資恐	41	10.3 水資源與廢棄物管理	99
6.4 法令遵循	43	10.4 綠色採購	99
		10.5 供應商管理	100
		11 社會參與影響力	101
		11.1 公益活動與集團策略	102
		11.2 年度公益績效	107
		附錄	113



# 董事長的話

元大金控自創立以來即深耕臺灣，立足海外，目標成為「亞太區最佳金融服務提供者」，透過整合集團資源，提供跨業暨跨境的完整金融服務，滿足客戶投資理財等全方位金融需求，實現「在地生活，全球理財」。營運績效在2019年表現亮眼，稅後淨利204.46億元，EPS為1.75元，ROE為9.06%，金控獲利表現較前一年成長9.5%，獲利創歷年新高。

在深耕金融業務發展及創造利潤的同時，本公司也重視公司治理、客戶權益、員工照顧、環境永續及社會公益等領域的正向發展，因為我們認為「商業價值」與「企業社會責任」同等重要，透過推動環境(E)、社會(S)與治理(G)等面向，接軌聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，以建立永續的經營管理與服務模式。

本公司以成為「國際永續標竿企業」為願景，成立隸屬董事會層級的「永續經營委員會」，下設「誠信經營推動中心」及「企業社會責任推動中心」，董事會更通過設置「提名委員會」，積極落實公司治理，近年受到國內外評比機構的高度肯定。國際方面，包括2019年入選「道瓊永續世界指數」與「道瓊永續新興市場指數」成分股、榮獲「摩根史坦利(MSCI) ESG評級」A級殊榮、入選「2020彭博性別平等指數(Bloomberg Gender-Equality Index, GEI)」；連續3年獲選英國「富時社會責任新興市場指數(FTSE4Good Emerging Index)」成分股；連續兩年獲得國際非營利組織CDP(碳揭露專案)評比A-「領導等級」(Leadership level)，在氣候數據透明度與對抗氣候變遷行動皆位處全球頂尖企業行列，並是國內金融同業最佳成績。

國內殊榮方面，2019年本公司連續4年被臺灣指數公司納入「臺灣永續指數」成分股；四度獲選證交所公司治理評鑑排名前5%的上市公司；企業社會責任報告書連續5年通過英國標準協會(BSI)的認證；榮獲1111人力銀行頒發「幸福企業服務業大賞」等。為呼應永續責任投資趨勢與市場需求，本公司旗下的元大投信於2019年8月推出的「元大臺灣ESG永續ETF基金」，係國內首檔ESG主題ETF，為市場帶來新頁也開啟ESG投資新指標。

本公司在節能減碳，確保環境永續方面也不遺餘力。元大金控及9家子公司完成ISO 14001環境管理系統、全臺316個營業據點完成ISO 14064-1溫室氣體盤查驗證；11棟自有大樓取得ISO 50001能源管理系統驗證。本公司並已導入ISO 14046水足跡盤查，評估水資源相關的環境衝擊，以及ISO 20400永續採購指南，推行永續性採購。2019年綠色採購金額1億2,556萬元，連續9年獲得臺北市環保局頒發綠色採購績優表揚，同時連續第8年獲行政院環保署表揚。另連續4年採購綠色電力50萬度；召開首屆供應商CSR大會，供應商合約增訂企業社會責任條款，明訂供應商應履行及遵守各項勞動條件、環境保護及勞動人權等法令規範，完成率達100%。

做為臺灣金融證券業領導品牌，本公司亦積極參與社會公益，2019年集團共辦理721場公益活動，參與愛心志工逾2,800人次，公益平台志工投入時數突破16,000小時，全臺參與受惠者逾26萬人次。

2020年初，當全球爆發新型冠狀病毒肺炎(Covid-19)疫情，本公司即成立了跨子公司以及跨部門的防疫應變小組，由總經理擔任召集人，成員包括集團各高階主管，即時掌握最新訊息及採取必要之緊急應變措施，並依照中央流行疫情指揮中心發布之營運指引，全力維持營運不中斷，以及確保全體員工的安全和健康。

疫情期間，本公司並提供多元的客戶關懷服務，旗下元大銀行為減輕繳款客戶的負擔(適用對象包含遭確診隔離者、居家隔離者、滯留海外無法返台者、第一線救護醫療人員、其他直接受疫情影響無法按時繳納者)，提供繳款協助方案、貸款及信用卡利率調降方案；因應「口罩實名制」線上預購口罩，並提供客戶繳付費用優惠。旗下元大人壽也分別針對保全與理賠給付提供緊急服務，包括提供保費緩繳和保險單借款利息展延外，還率先提供法定傳染病排除30天等待期間批註條款，讓客戶醫療保障立即生效。

展望2020年，本公司將持續結合金融業的專業及影響力，在深耕金融業務發展及創造利潤的同時，亦持續戮力精進實踐公司治理、客戶權益、員工照顧、環境永續及社會公益，與各利害關係人攜手共創美好未來，傳播正向永續影響力。

元大金控 董事長

申鼎錢



# 2

## 2019年重要成果 與永續管理績效



### 外界肯定

道瓊永續指數 (DJSI) 「**世界指數**」與「**新興市場指數**」雙榜  
 摩根史坦利 (MSCI) **ESG** 評級 **A** 級  
 入選「**彭博性別平等指數**」(GEI)



- 五度獲選臺灣證券交易所公司治理評鑑**排名前5%**的上市公司。  
(註：2020年4月公布評鑑結果)
- 榮獲《亞元雜誌》- **臺灣最傑出公司獎-金融業**。
- 榮獲《亞洲企業管治雜誌》- **臺灣最佳投資人關係、亞洲最佳執行長**(投資人關係)-申鼎錢總經理及**亞洲最佳財務長**(投資人關係)-麥煦書財務長。
- 入選富時**社會責任新興市場指數** (FTSE4Good Emerging Index)。
- 入選「**FTSE4Good臺灣指數公司臺灣永續指數**」成分股。
- 榮獲「**TCSA臺灣企業永續獎**」- 企業永續報告類金獎。
- 榮獲英國標準協會「**永續卓越獎**」。



- 連續 **9** 年舉辦集團捐血活動，累計捐出逾 **1.4** 萬袋熱血，連續 **4** 年獲績優團體表揚。
- 獲教育部「**運動企業認證標章**」。  
(效期：2019年至2021年)
- 入選1111人力銀行票選服務業「**幸福企業大賞**」。
- 投資先生APP獲得經濟部工業局「**2018數位內容產品獎-年度最佳產品獎**」、國家品牌玉山獎之最佳產品獎及證基會舉辦之證券暨期貨金獎「**傑出金融創新獎**」等六項獎項。
- 元大臺灣ESG永續ETF基金獲得國際知名之《亞洲資產管理雜誌》(Asia Asset Management) 於2020 Best of the Best Awards頒發「**臺灣年度最佳新基金**」(Fund Launch of The Year)。
- 元大期貨獲得證券暨期貨市場發展基金會頒發「**金犇獎-傑出人才培育獎**」。
- 元大文教基金會獲頒教育部「**捐資教育事業金質獎**」。
- 元大文教基金會獲頒文化部「**文馨獎常設獎-銀獎**」。



- 首度獲得國際非營利組織CDP(碳揭露專案)評比為「**領導等級**」**A-** 成績，創下集團歷年評分最佳成績。  
(註：2020年2月評比成績公布，本公司連續兩年獲得A-「領導等級」，於全球8,400家受評企業中，躋身前7%)。
- 連續**9**年獲臺北市政府頒發「**綠色採購績效卓越標竿單位**」。
- 連續**8**年獲行政院環保署表揚**綠色採購績效卓越**。
- 元大金控、元大銀行及元大人壽均獲臺北市政府表揚，推動「**禁用一次性及美耐皿餐具**」政策，成效深獲肯定。



## 內部優化

## E

環境友善

致力節能減碳  
確保環境永續

- 本集團**100%**完成ISO 14001環境管理系統、ISO 14064-1溫室氣體盤查驗證；**11**棟自有大樓取得ISO 50001能源管理系統驗證。
- 本公司導入**ISO 14046**水足跡盤查，評估水資源相關的環境衝擊，以及**ISO 20400**永續採購指南，推行永續性採購。
- 連續4年採購**綠色電力 50**萬度。
- 綠色採購金額**1億2,556**萬元，已連續**9**年執行該項專案(2011年-2019年)。
- 召開首屆**供應商CSR大會**，供應商合約增訂企業社會責任條款。

擴大社會參與  
維護客戶權益

- 員工意見調查對象擴及臺灣地區及海外**6**個國家/地區，共11,148位同仁填答問卷，參與率86.88%。同仁滿意度**連續3年正成長**，展現溝通績效；問卷結果**16**項指標超越臺灣金融業；**14**項指標超過全球高績效常模。
- 國內共開設**2,857**堂課程，總訓練時數達**514,265**小時，比去年增加**30,303**小時。
- 元大證券與元大銀行啟動**ISO 45001**職業安全衛生管理系統導入專案，確保為員工提供安全的作業場所。
- 本集團共辦理**721**場公益活動，參與愛心志工達**2,812**人次，公益平台志工投入時數達**16,144**小時，全臺參與受惠者達**268,787**人次。
- 元大金控、元大銀行、元大人壽已通過**ISO 27001**驗證(元大證券為部分導入並通過驗證)，有效控制客戶資訊安全風險。
- 各子公司已陸續成立**公平待客委員會**或**推動小組**，並將公平待客原則相關政策及執行情形提報董事會通過。

## S

社會共榮



創新金融產品

- 為了以友善之數位化環境，提供大眾綠色金融商品平台與營銷服務，本集團共取得**31**項專利，「投資先生」APP的介面設計取得**6**項設計專利；元大銀行取得「自動費率」、「人臉辨識」、「金融審查」及「金融語音系統及聲音輸入輸出裝置」等**12**項新型專利；元大投信取得**12**項專利；元大期貨取得「日內平倉的選擇權交易系統」**1**項專利。
- 投資先生APP總下載量超過**81**萬次，客戶滿意度達**94%**。
- 與臺灣證券交易所同步推出「**逐筆交易擬真平台**」，年度成交帳數達**3.2**萬人次，累計成交筆數達**244**萬筆。
- 元大證券參與6檔綠色債券發行，承銷綠色債券規模達**72.36**億元。
- 元大證券發行連結綠能的權證商品，市佔率達**22.3%**，連續**3**年皆居市場之冠。
- 元大投信採用「**FTSE4Good臺灣指數公司臺灣永續指數**」作為元大臺灣ESG永續ETF基金之連結標的，於2019年8月23日掛牌上市，截至年底規模**58.72**億元(受益人數逾4萬6千人)。

## G

公司治理

強化公司  
治理品質

- 本公司通過設置**提名委員會**，健全董事會功能及強化管理機制。
- 本公司董事會共計召開**16**次，董事平均出席率達**98%**。
- 本集團**9**家子公司中共有**7**家子公司設有女性董事或監察人共**16**人。
- 4月底完成**氣候風險鑑別**，辨識本集團因應氣候變遷所帶來的風險與機會。

## 元大集團氣候相關風險與財務影響

隨著極端氣候與天然災害頻繁出現，各界對於氣候變遷風險愈趨重視，2019年初WEF世界經濟論壇提出《2019年世界經濟論壇風險報告》，其中與氣候變遷相關的風險在前五名中超過一半，不論是以風險的發生性或是衝擊性進行評估，氣候變遷風險都不容忽視，全球暖化已然成為國際關注趨勢，金融業做為資金的管理者與提供者，在全球對抗氣候變遷行動中將扮演著舉足輕重的角色。

本集團提供全方位金融產品和服務，包括證券、保險、銀行、期貨、基金、投資諮詢、風險投資和資產管理等，近年來隨著氣候變遷加劇，為營運業務所帶來的風險與不可預測性也逐漸增高，為了完善公司對於氣候相關風險與機會的識別及管理方法，本集團支持氣候相關財務揭露專案小組(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)的揭露框架，以治理、策略、風險管理及指標與目標四大項目揭露本年之工作進度與成果，並制定和實施對應策略，為公司內部因應氣候風險的策略與機制帶來靈活性與韌性，並鼓勵客戶邁向低碳轉型的產業，運用資金協助全球綠色經濟發展，以展現公司推動永續發展之決心。



治理

## 董事會對氣候相關風險與機會監督情況

本公司董事會建立集團永續發展願景，將氣候變遷議題納入公司治理與經營戰略的重要一環，包括對抗氣候變遷的承諾，同時考量連結永續績效與獎酬機制，將氣候變遷風險管理融入組織文化中，轄下設立「永續經營委員會」，定期決議與審核「企業社會責任推動中心」提報與氣候變遷相關工作規劃和執行成果，以及核定相關政策及對外揭露內容，除了降低氣候變遷對本集團的潛在營運衝擊，也展現公司對於氣候變遷議題的重視與貢獻。

## 管理階層對氣候相關風險的管理機制

「永續經營委員會」為研擬集團永續發展行動計劃的主導單位，直屬於本公司董事會，由金控董事長擔任召集人，成員由獨立董事組成，其中集團整體永續議題及氣候變遷相關的風險與機會由該委員會直接負責監督與管理。

「永續經營委員會」每年至少召開2次會議，研擬集團永續發展行動計劃的短、中、長目標和績效指標，直接負責監督與管理集團整體永續議題及氣候變遷相關的風險與機會，目前已制定公司對應氣候相關政策與行動方案，如：「元大金融控股股份有限公司永續金融準則」、「元大金融控股股份有限公司暨子公司能源與氣候變遷管理政策」及「元大金控風險管理政策」等，經董事會核定後推展至各子公司施行。

「企業社會責任推動中心」負責推動集團永續政策與相關業務計劃，定期評估氣候變遷風險因子與機會點，並研擬相關調適策略及行動方案，目前有環境永續、綠色營運、公司治理三個小組涉及氣候變遷相關業務，各小組不定期與子公司召開會議，針對專案追蹤執行進度，必要時提供資源與指導協助。每季至少召開1次工作會議檢視其運作情形及目標達成率，並定期向「永續經營委員會」報告工作計劃與執行成效，依指示調整提報內容，最終經董事會核定後推展執行。

各子公司則由總經理直接或間接監督及管理公司執行狀況，依照「企業社會責任推動中心」之規劃推動相關專案，整合內部資訊與準備外部揭露內容等，亦定期將相關資訊陳報給公司總經理審核，如：工作進度報告、溫室氣體盤查報告等，配合集團政策擬定符合自身業務的相關作業規範或政策，於總經理簽核落實後，公司權責單位定期將執行成果提交至「企業社會責任推動中心」彙整，協助永續發展行動計劃之推動與落實。



## 策略

為了解氣候變遷對公司的影響，以及其將帶來的風險和機會，並建立公司的業務彈性。在「永續經營委員會」的推動下，本公司及各子公司已針對其業務特性進行氣候相關風險與機會的鑑別與評估。在鑑別風險與機會的過程中除考量國際趨勢和營運據點的政策法規外，亦會參考產業公協會、NGO、信評機構出具報告中所提供的情景假設，如：政府間氣候變化專門委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)、穆迪公司(Moody's)、標準普爾公司(Standard & Poors, S&P)等，最終評估已鑑別出之風險與機會對公司潛在的財務正面及負面衝擊。

通過氣候風險與機會之鑑別，本集團發現對本公司及各子公司而言，雖然氣候風險與機會往往發生於客戶端，但對於本集團卻可能間接產生莫大的財務影響。因此，本年度本公司召集各子公司籌組TCFD工作小組，進行特定產業的氣候情境分析，以評估本集團於2°C氣候情境下之投資和授信的預期財務風險與機會。依據元大金控產業別氣候風險評估工具所鑑別出的高氣候風險產

業別(包含：鋼鐵業、水泥業、塑膠業及汽車業)之風險排序，本集團優先選定鋼鐵業進行分析。藉由分析結果得出鋼鐵業之業務往來對象於2°C氣候情境下，分別會受到轉型與實體風險影響預期營收或資產減損，造成其信用評等降低，進而影響到本公司投資或授信業務之收益。為避免可能的損失，本集團已規劃於投資及授信流程中加入對鋼鐵業的氣候風險因應能力評估，如節能減碳績效、主要營運據點位置及供應鏈彈性等因素，並發揮股東或債權人影響力，要求其適當揭露氣候相關資訊；而通過分析於2°C氣候情境下鋼鐵業之市場機會，本集團發現鋼鐵業客戶對於再生能源設備融資具有龐大的潛在需求，本集團將持續關注相關市場，提供符合客戶需求產品與服務，攜手客戶符合低碳營運之趨勢。

本集團鑑別出之風險與機會，以及其可能帶來的財務影響與因應措施如下：

風險類型	轉型風險-政策與法規	轉型風險-科技	轉型風險-市場	轉型風險-聲譽	實體風險	
<b>風險描述</b>	當投資之公司因營運所在地的碳相關政策與法規加嚴時，可能對其產生額外的減碳成本，造成利潤減少，進而影響股價，可能對本集團產生投資損失。	在氣候變遷的影響下，既有的產業被迫進行轉型或發展較節能環保的產品與技術(如燃油車轉型至新能源車)，本集團的投資/授信對象因轉型可能需花費額外的成本，或者轉型不及時而造成營收降低，皆可能會減低本集團的收益。	永續意識抬頭，機構投資者已更加關注氣候變遷和環境問題，若投資組合中高污染企業的比例過高，可能會造成投資人對資產安全疑慮，甚至大量撤資。	高污染企業抵禦氣候變遷的能力普遍較低落，公眾形象也較差，若所投資的高污染企業發生負面新聞，可能進而影響本集團的聲譽。	由於氣候變遷造成天然災害頻繁導致保戶的人生安全受到危害的可能性增加，可能會使元大人壽在醫療或傷害意外險的理賠支出上升。	若投資/授信對象因極端氣候所導致財產損失或營運中斷，可能進而影響本集團之損益。
<b>影響的時間範疇</b>	中期	中期	中期	短期	長期	
<b>影響的地域範圍</b>	全球	全球	全球	全球	臺灣	
<b>影響價值鏈位置</b>	客戶	客戶	投資者	公司營運	客戶	
<b>對財務的影響</b>	收入下降 ↓	收入下降 ↓	投資人撤資	投資人撤資	營運成本上升	收入下降 ↓
<b>因應措施</b>	本集團持續關注國際碳稅及碳相關法規之趨勢，對於高碳排之投資/授信對象應加強議合行動，協助降低其可能產生之財務衝擊。	本集團持續關注低碳轉型之市場需求，例如為既有客戶提供導入低碳技術設備的優惠貸款，協助客戶轉型，共創雙贏機會。	本集團於資產管理流程中導入永續金融管理作為，對於高污染高排放之投資標的應加強審核，確保投資組合符合國際投資人期待。	1.加強對於投資/授信高污染企業的審核與控管，並積極與往來對象議合ESG管理，以降低其發生負面新聞之機會。 2.自主倡議與導入責任投資、永續保險、責任銀行及赤道原則等國際倡議，引導公司成為積極的永續金融機構，建立正面的社會形象。	於產品設計時加入氣候相關因子進行考量，以提供更符合保戶需求及氣候變遷趨勢的保險產品，在提供保戶充分保障的同時，亦可增加元大人壽的市占率。	若投資/授信牽涉金額較大，則本集團將於盡職調查(Due Diligence, DD) DD/認識你的客戶(Know Your Customer, KYC)流程中了解業務往來對象對於極端氣候的抵禦能力，包含：廠房地理位置、供應鏈彈性及營運不中斷系統等面向。

機會類型	再生能源與綠能投資	創新產品及服務	市場機會	市場機會	營運彈性	其他機會
<b>機會描述</b>	元大證券為支持綠能與相關產業發展，配合主管機關推出之綠色債券，主動參與綠色債券承銷案件。而因應綠色債券市場的快速成長，元大銀行與元大人壽亦積極投資綠色債券，降低資產配置的風險。	在氣候變遷的趨勢下，元大人壽積極發展數位投保服務或於新商品設計時考量增加天災或氣候相關意外傷害等保障之給付項目，開拓新的商機。	為抵禦升溫2°C的威脅，各國自主訂定溫室氣體減量目標。在此一趨勢下臺灣金管會也積極協助綠能業者取得資金，以推進臺灣綠色能源能在2025年達到20%能源佔比。綠能已成為全球新商業趨勢，進而帶動相關產業成長動能。為回應市場投資需求增加，元大證券考量將提高發行連結綠色能源相關產業的權證比例，以掌握新的市場機會。	近年來一般投資者更加關注氣候變遷的議題，元大投信了解消費者的需求和偏好，並通過資產管理方法開發了具有可持續發展重點的基金，這使得一般投資者可以通過公共資金參與支持可持續發展企業，也將為公司帶來新的收益來源。	本集團掌握氣候變遷所帶來的機會點，發展多元化的投資機會，包括：交易碳排放有之相關指數或商品、永續經營指數商品或標的等，以增加公司的營運彈性。	天然災害提高電源供應及電腦硬體設備毀損的風險，本集團皆備有不斷電設備、發電機、備援伺服器及異地備援等機制，對於各項業務均能提供穩定的服務，可提升本集團整體品牌的客戶信賴度。
<b>影響的時間範疇</b>	中期	中期	長期	短期	長期	長期
<b>影響的地域範圍</b>	臺灣	臺灣	全球	全球	全球	臺灣
<b>對業務及戰略的影響</b>	產品與服務	產品與服務	產品與服務	投資者	公司營運	公司營運
<b>對財務的影響</b>	收入上升 ↑	收入上升 ↑	新資金來源	新資金來源	收入上升 ↑	營運成本下降 ↓

註：公司所量化的風險與機會影響時間範疇-短(1年以內可能會發生)、中(1-3年內可能會發生)、長(3年以上可能會發生)

## 風險管理

氣候風險在很大的程度上會直接造成投資與授信的風險，極端天氣事件及邁向低碳經濟轉型的法規、市場、政策、技術和聲譽等風險有可能破壞我們的商業活動及造成財產損失，並影響公司資產的價值和客戶償還貸款的能力。為此，本公司已將氣候變遷視為戰略性的商業風險，並將其鑑別、評估和管理納入公司整體風險框架當中。我們的氣候風險管理方法如下：

### 1 將氣候風險納入風險管理框架

本集團建有完整的風險管理組織架構、政策及管理規範，涵蓋營運過程中所面臨之各項風險（包括市場風險、信用風險、大額暴險集中度風險、市場流動性風險、資產負債配合風險、保險風險、作業風險、法令遵循風險、法律風險等營運相關之風險），並已將包含氣候風險的新興風險概念融入於各項風險的管理當中。詳細的風險管理架構、政策與各面向的風險管理原則已公開於本公司官網（網頁路徑：官網首頁>投資人關係>公司治理>風險管理）。

### 2 氣候風險的管理流程

本公司的風險管理程序包含風險辨識、風險衡量、風險監控及風險管理報告，以防止任何可能損害公司及資產風險事件(包含氣候風險)。

- 1.風險辨識：**係指經由分析程序，以確認各項業務所具有的風險屬性與風險類型。
- 2.風險衡量：**對各項可能產生潛在損失或影響潛在損失的風險特徵作出合理的估計。對可量化的風險特徵，採適當的量化方法衡量其風險程度；對無法量化的風險特徵，則採取適當的質化方法表達其風險程度。
- 3.風險監控：**依據各項業務的風險限額，評估實際產生的風險程度，以確保各項風險符合公司授權。
- 4.風險報告：**將風險管理相關資訊陳報相關主管，風險報告的層級、內容與頻率，應依據風險的屬性及其對公司業務、損益與淨值的影響程度而調整。

### 3 調適與氣候相關的風險曝露

我們的客戶涵蓋產業多元，所受到的氣候風險衝擊程度也不盡相同，若我們的客戶受到氣候變遷的危害而造成損失，亦會影響到元大的資產價值。為妥善降低、轉移、承擔或控制氣候風險對公司交易活動的衝擊。本公司風險管理部門與外部顧問討論，並參考外部機構出具的產業氣候風險報告及金融市場變化趨勢，收集各產業的氣候風險因子，量化評估產業別的氣候風險等級，再與公司的產業別投資、授信額度進行綜合分析，建立本公司產業別氣候風險評估工具。若交易對象被鑑別為具有潛在風險的客戶，我們會更審慎評估是否進行交易。通過本公司產業別氣候風險評估工具分析，本公司已鑑別出具有潛在氣候風險產業為鋼鐵業、水泥業、塑膠業及汽車業，公司將持續針對鑑別結果研擬相關的管理策略，以沖抵或控管交易活動對公司的風險。

## 指標與目標

近幾年氣候變遷與節能減碳議題持續被鑑別為本公司的CSR重大主題，為妥善管理氣候變遷帶來的風險與機會，並回應利害關係人的期待，我們設定了氣候相關的關鍵指標，包括：溫室氣體排放、綠電採購、水資源耗用、廢棄物產生量等，並分別設定KPI。此外，我們亦定期揭露執行進度與相關績效於CSR報告中，並積極參與國際永續評比及倡議如：道瓊永續評比(DJSI)、碳揭露專案(CDP)、科學基礎減碳目標(SBT)等，以衡量我們在相關工作的進展。

### 氣候相關目標的最新進展



#### 溫室氣體排放

本集團響應全球節能減碳趨勢，已在2019年100%完成元大金控大樓及9家子公司共316個營業據點的溫室氣體盤查，並通過ISO 14064-1:2018外部查證。元大將持續落實能源及碳管理至企業營運面中，有助於營運成本的下降。

##### 目標

- 2020年減碳5%。（基準年為2017年）
- 設定SBT減碳目標。

##### 執行進度

- 2019年範疇一、二排放量为21,512.51公噸CO<sub>2e</sub>，藉由能源耗用的管控，已達成短期減碳目標。
- 為準備SBT減碳目標，將應組織活動邊界變化，掌握能源使用單位。



#### 綠電採購

本集團為響應臺灣政府鼓勵綠能的發展，以及因應未來可能出現的強制性再生能源使用規範，公司應及早加入綠能投資市場，以降低營運成本或遭裁罰的風險。

##### 目標

自2018年起至2021年累計申請達2,000張(累計2百萬度)。

##### 執行進度

2019年購買再生能源憑證500張(50萬度)，已累計申請1,000張(1百萬度)。



#### 水資源耗用

本集團的水資源耗用主要以一般生活用水為主，但考量主要的營運地區在臺灣，每逢冬季常面臨缺水問題，故自發性安裝節水設備，提升用水效率。

##### 目標

2023年目標減量5%。（基準年為2019年）

##### 執行進度

2019年用水量為188.35百萬公升。



#### 廢棄物產生量

本集團在營運過程中不會產生大量、複雜的廢棄物，然而為落實環境友善，我們致力於廢棄物減量，並慎選各類廢棄物回收廠商，確保廢棄物回收後的處理處置合法且對環境之危害最小。

##### 目標

2023年目標減量5%。（基準年為2019年）

##### 執行進度

2019年廢棄物總量為3,730.01公噸。

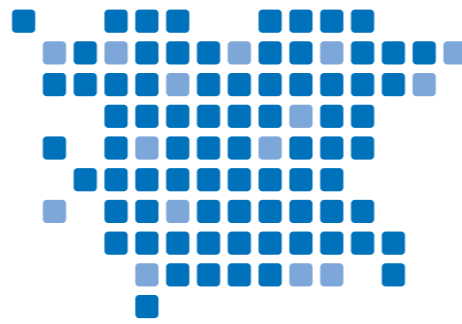
註：以上數據涵蓋本集團所有的營運據點。





## 3

## 關於元大



本公司秉持之核心價值為「掌握先機、創造客戶財富」、「專注績效、增進員工福祉」、「創新價值、提升股東權益」，在深耕金融業務發展及創造利潤的同時，亦重視公司治理、客戶權益、員工照顧、環境永續及社會公益等領域的正向發展，期以永續經營的理念，朝「亞太區最佳金融服務提供者」的願景邁進。

展望未來，本公司仍將以優異資產品質及風險控管能力為後盾，持續穩固核心競爭能力，全面驅動成長、強化海外轉投資效益並提升集團整合效能，在深耕金融業務發展及創造利潤的同時，亦持續戮力精進實踐公司治理、客戶權益、員工照顧、環境永續及社會公益。

## 3.1 元大集團簡介

## 元大金控基本資料



總部位置	台北市松山區敦化南路1段66號
創立時間	2002年2月4日
董事長	申鼎錢先生
總經理	翁健先生
資本額	新臺幣 116,706,115 仟元
資產總額	新臺幣 2,414,319,106 仟元
員工人數	10,912 人
產業別	金融保險業
股票代號	2885

## 各子公司主要營運方向

本集團於併購寶來證券、國際紐約人壽及大眾銀行後，逐步由過去以證券市場流量經營為主，轉型為流量與存量並重的經營模式。中長期發展策略採「穩固核心、驅動成長」的全面成長發展策略，各子公司除穩固核心業務貢獻、聚焦其具驅動成長性的業務布局，逐步深化經營外，亦致力於提升集團整合成長的效益。子公司本年度經營重點說明如下：

## 2019 年子公司營運方向

## 創新多元業務與服務、穩健提升經營績效

## 元大證券

元大證券持續深化各項核心業務，並擴展海外區域市場。為保有市場領先地位，以深化客戶關係、精準行銷與提升品牌形象為經營核心，透過金融科技、強化商品研發及聚焦客群經營，以既有優勢延伸發展更多樣化且具差異性的商品及服務，滿足客戶日新月異的需求。海外經營部分，韓國、香港等成熟市場，以謀求新業務開發與創造集團業務綜效為主，泰國、印尼、越南等發展中市場，則以追求擴大當地市場地位及強化營運效率為優先，後逐步發展投資銀行、新金融商品等業務，藉由建構多元獲利來源，穩步提高經營績效。

## 擴大資產規模與多元化收入來源，維持獲利穩健成長

## 元大銀行

元大銀行持續以「均衡業務結構、分散獲利來源、資本運用效率化」為經營主軸，在兼顧風險及收益下，適度增加整體授信規模並集中資源於加強深耕集團企業往來，另透過持續吸收核心存款及外幣存款，穩健支應放款成長，並厚植財富管理業務拓展基礎；在客戶經營上，藉由系統化輔助協銷、客戶跨售與平台優化，擴大客戶往來業務範疇，提高客戶黏著度。

## 穩健成長

## 元大人壽

元大人壽在控管財業務計畫下，因應市場環境的變化彈性調整商品策略，除持續推廣保障暨長年期商品之外，亦同步強化美元商品線，以降低避險成本，並適時控量推出符合集團客戶需求之理財型商品，以適度加速資產規模累積，期逐步發揮穩健獲利之效。

## 產品線固本創新，以符合多樣化資產管理需求

## 元大投信

元大投信將持續發行趨勢型或主題式 ETF 與推出 ETF 連結基金，並深化擴展「ETF-AI 智能投資平台」，以跳脫發行商角色進一步成為「ETF 解決方案之提供者」為目標，至於台股型基金則聚焦「優選標的、提升效益、降低風險」三面向，在低利率環境下以相對穩健且具高殖利率商品，提供客戶多元解決方案。基金投資方面，將充分運用大數據及 AI 運算能力，提供相關資訊輔助基金經理人，藉以提升基金之操作績效及穩定度。

## 深耕臺灣，放眼亞太

## 元大期貨

元大期貨長期嚴格管控客戶風險，深耕臺灣，穩健經營。因應金融數位化發展潮流，除經紀業務團隊轉型優化，並以新商品、新思維整合虛實通路，運用創新金融科技，藉由跨界之整體資源整合，輔以期貨研究及顧問專業，深化經紀與期貨交易輔助人（IB）業務通路發展，提升法人實體經紀服務；國際市場發展方面，藉由海外據點平台前瞻布局國際市場，達成跨境服務整合，致力於成為國際型期貨服務商。

## 核心業務與成長業務並重

## 元大創投

元大創投業務分為核心業務及成長型業務，核心業務屬於較熟悉、相對成熟之市場，收益較為穩定，但難有大爆發力，舊案新投亦屬於此類型業務；成長型業務由於技術與市場均較早期，故未來爆發力較大。元大創投將在兩種業務中審慎評估，力求均衡發展。

### 專注本業經營

元大國際資產

元大國際資產將持續深耕去化有擔案件及落實無擔案件之管理，並適時參與法拍不動產之標購，專注本業經營。同時，配合「金控公司(銀行)轉投資資產管理公司(AMC)營運原則」之開放，調整若干 AMC 得承作之營業項目，研究新種業務的承作方式，俾利公司朝向多元化經營獲利型態方向發展。

### 強化數位化服務

元大投顧

元大投顧因應行動通訊、大數據及雲端科技趨勢，並提升消費者便利性及滿足顧客的多樣化需求，持續於行動通訊軟體提供豐富的市場資訊，與主題式投資組合，為客戶提供更多個人化之投資服務。

### 鞏固融資業務及活絡借券業務，拓展擔保放款業務

元大證金

元大證金於 2019 年受讓環華證金營業後，為國內唯一證金公司。元大證金將搭配資訊暨通路加盟等多角化經營，以提升融資融券餘額，發揮加值服務最大效能。但信用交易市場自開放證券商自辦融資融券業務以來，證金公司融資融券市場占有率有逐年下降趨勢，為因應逐漸流失之融資融券獲利，元大證金積極開拓擔保放款業務，並視為公司首要重點業務。另外，在主管機關開放雙向借券後，元大證金出借管道增加，可出借融資擔保品至借券中心，出借管道更寬廣、券源也更多元，借券業務亦愈加活絡。

## 全球據點

本集團截至 2019 年底於臺灣擁有元大證券 146 個據點(總、分公司)以及元大銀行 147 家分行，以遍布全臺之綿密據點及 10,912 名專業金融服務人員，滿足客戶全方位金融需求。除持續深耕臺灣，同時也致力於拓展海外營運據點，目前於海外已有 128 個據點，目標成為「亞太區最佳金融服務提供者」。

臺灣據點  
315 個

海外據點  
128 個

#### 元大銀行 海外據點

菲律賓  
韓國  
香港

#### 元大證券 海外據點

香港  
韓國  
柬埔寨  
印尼  
泰國  
越南  
上海  
北京  
深圳

#### 元大期貨 海外據點

香港  
上海

#### 2019 臺灣據點數

元大金控	1
元大證券	146
元大銀行	147
元大人壽	8
元大投信	2
元大期貨	5
元大創投	1
元大國際資產	1
元大投顧	1
元大證金	3

#### 2019 年海外實質營運據點

元大證券	119
元大銀行	7
元大期貨	2

## 3.2 營運績效

### 管理方針

為落實公司治理、法遵與風險控管機制，使本公司能在多變之金融環境中穩健經營，為客戶、股東守護資產穩定成長，本公司在經營模式上中長期經營策略主軸將持續落實「穩固核心、驅動成長」之全面成長發展策略，除穩固核心業務，並持續深化競爭力外，著重在具成長動能的業務、市場及客群之布局與經營以及集團跨業與跨境整合成長效益，並由綜合企劃部、國際事業處、財務管理部負責整體營運績效相關評估與規劃。

本公司企業文化核心價值之一在於「創新價值、提升股東權益」，透過一連串併購擴張國內銀行業務與海外證券業務版圖，持續強化國內及海外的市場地位，並創造更多元化的營收和資金來源，讓本金控集團自原為以證券為中心的營運模式，演變為證券與銀行業務對利潤均衡貢獻的模式，更加多元的營運模式有助支持本金控集團發展為全方位的區域性金融服務集團。未來，本公司將以優異資產品質及風險控管能力為後盾，持續穩固核心競爭能力，落實全面成長驅動的經營策略，以流量與存量並重之經營模式，建構多元事業獲利能力，以提升本公司資產規模與經營績效，並有效穩定及提升盈餘水準。

### 財務績效

回顧 2019 年，儘管國際政經情勢變化迅速，金融市場動盪起伏，本公司仍以審慎穩健的經營原則，因應外部變遷適宜調整執行方向。2019 年稅後淨利 204.46 億元，EPS 為 1.75 元，ROE 為 9.06%，金控獲利表現較去年成長 9.5%。

### 集團經濟績效

單位：新臺幣仟元

	2016	2017	2018	2019
利息淨收益	19,620,866	23,058,279	25,936,162	26,132,919
利息以外淨收益	64,819,920	70,726,639	75,343,411	81,475,158
手續費及佣金	17,401,417	20,441,508	22,281,465	17,796,223
保險業務	29,413,918	32,400,843	34,675,722	40,738,914
投資收益	14,208,562	20,310,273	9,054,290	18,092,562
外匯利潤	-1,082,235	-7,240,193	6,109,457	-635,767
其他收益	4,878,258	4,814,208	3,222,477	5,483,226
直接經濟價值小計	84,440,786	93,784,918	101,279,573	107,608,077
營運費用	48,236,163	50,137,543	53,115,998	58,634,193
員工薪資和福利	19,145,958	23,081,525	23,690,550	23,276,027
捐贈政府單位	50,503	55,002	164,931	40,932
捐贈校務基金	3,720	4,020	2,656	4,058
社會公益	74,490	81,164	104,766	108,711
政治獻金	-	-	0	0
支付股利和利息	4,325,818	5,365,642	6,492,536	10,503,550
所得稅費用	674,549	1,806,421	3,665,414	2,494,938
罰款	76,376	10,220	1,100	3,259
其他	74,370	352,057	0	0
分配的經濟價值小計	72,661,947	80,893,594	87,237,951	95,065,668
留存價值 (= 直接經濟價值 - 分配經濟價值)	11,778,839	12,891,324	14,041,622	12,542,409

單位：新臺幣元

	2016	2017	2018	2019
本集團 EPS	1.16	1.37	1.59	1.75

## 各子公司營運績效

單位：新臺幣仟元

公司別	項目	2018	2019
元大證券	資產總額	345,294,955	365,076,873
	稅後損益	9,391,408	9,018,519
	每股盈餘 EPS (元)	1.62	1.56
元大銀行	資產總額	1,278,099,257	1,329,968,350
	稅後損益	8,607,600	10,046,230
	每股盈餘 EPS (元)	1.16	1.36
元大人壽	資產總額	239,390,357	284,651,026
	稅後損益	276,802	909,534
	每股盈餘 EPS (元)	0.31	0.93
元大投信	資產總額	4,978,302	5,567,382
	稅後損益	1,005,530	1,188,944
	每股盈餘 EPS (元)	4.43	5.24
元大期貨	資產總額	72,108,776	73,149,665
	稅後損益	1,000,045	1,135,799
	每股盈餘 EPS (元)	4.31	4.89
元大創投	資產總額	2,611,815	2,740,721
	稅後損益	220,861	148,187
	每股盈餘 EPS (元)	0.90	0.60
元大國際資產	資產總額	3,080,779	3,680,439
	稅後損益	153,915	124,033
	每股盈餘 EPS (元)	1.54	1.01
元大投顧	資產總額	248,454	259,024
	稅後損益	1,256	3,175
	每股盈餘 EPS (元)	0.13	0.32

註：元大證券以 2019 年 3 月 26 日為交割基準日取得元大證金全部股權，上述交易係屬共同控制下個體之組織重整，故元大證券於編制前期財務報表時，已依規定視為自始已合併並追溯重編前期財務報表。

## 地區別淨收益

單位：新臺幣仟元

項目	2018	2019
臺灣	84,879,962	92,766,683
韓國	13,056,573	11,322,090
其他	3,343,038	3,519,304
合計	101,279,573	107,608,077

## 地區別稅前淨利

單位：新臺幣仟元

項目	2018	2019
臺灣	20,757,353	22,959,589
韓國	3,168,880	2,523,676
其他	273,339	57,632
合計	24,199,572	25,540,897

## 稅務治理

為因應國際趨勢及日益繁複之跨國租稅環境，並強化企業永續發展，本公司已於 2018 年經董事會通過「稅務治理政策」，透過政策落實以下原則：

1. 遵循各營運所在國之稅務法規，並依法完成申報及繳納稅款。
2. 與關係人間之交易符合常規，並遵循各營運所在國法規備妥移轉訂價相關文據，以符合移轉訂價規範。
3. 進行合法之租稅規劃及組織架構調整時，應避免重複課稅並降低租稅成本，且不應以避稅為目的，將利潤或組織架構移轉至歐盟所列稅務不合作國家黑名單 (List of Non-cooperative Jurisdictions for Tax Purposes)，或我國所得稅法所定義之境外低稅負國家或地區（如租稅天堂）。各項稅務規劃需符合企業永續發展、企業責任及風險管理等原則，以維護股東權益並創造股東價值。
4. 與稅務機關保持良好及適當之溝通關係，並提供產業實務觀點及經驗，協助改善租稅環境與國家稅務制度。
5. 遵循財務報導準則等相關法令規定，定期於財務報告等公開資料，揭露稅務資訊，以確保稅務資訊透明、公開。
6. 持續透過教育訓練及參與各項稅務講座，以培育、強化稅務專業職能。

臺灣 2018 年及 2019 年稅率皆為 20%，低於綜合金融業 2018 年及 2019 年的平均稅率 25.31% (兩年度皆是)，又因臺灣稅法規定部分收入屬免稅所得，例如證券交易所所得，故稅率又低於本國法定稅率。

## 集團稅務資訊

單位：新臺幣仟元

項目	2018 年	2019 年	平均
稅前淨利	24,199,572	25,540,897	24,870,235
所得稅費用	3,701,334	3,399,314	3,550,324
調節項	-968,911	-994,931	-981,921
有效稅率	19.30%	17.20%	18.22%
所得稅現金支付數	3,665,414	2,494,938	3,080,176
現金稅率	15.15%	9.77%	12.38%

本集團稅率與 GICS 提供之銀行產業平均有效稅率與平均現金稅率差異之原因為：

1. 單一管轄區稅法：

臺灣所得稅率為 20%，低於綜合金融業 2018 年及 2019 年的平均稅率 25.31%( 兩年度皆是 )。又因臺灣稅法規定部分收入屬免稅所得，例如證券交易所得，故稅率又低於本國法定稅率。免稅所得對 2018 年及 2019 年之影響金額分別為 6,338,518 仟元及 6,484,999 仟元。

2. 時間性差異：

主係因遞延所得稅資產 / 負債影響、以前年度所得稅高估，以及以前年度未認列之課稅損失於本年度使用。遞延所得稅資產 / 負債的產生係因會計基礎和稅法邏輯不同造成的暫時性差異。對 2018 年及 2019 年之影響金額分別為 -968,911 仟元及 -994,931 仟元。

### 國稅局認列扣抵額分類

單位：新臺幣仟元

項目		2018	2019
不可認列扣抵額		0	0
認列無金額限制	為協助國防建設、慰勞軍隊，對各級政府之捐贈、對中小企業發展基金之捐贈及經財政部專案核准之捐贈	62,431	37,432
認列有金額限制	教育、文化、公益、慈善機構或團體及公益信託	201,684	101,067
	政治獻金法之選舉捐贈	0	0
	對大陸地區之捐贈	0	0

註：本集團於 2019 年主係捐贈給教育、文化、公益、慈善機構或團體及公益信託，無不當慈善捐贈或贊助。

### 集團國內外稅額

單位：新臺幣仟元

單位：新臺幣仟元	2018	2019
國內 ( 臺灣 ) 納稅金額	3,315,865	2,220,333
國內 ( 臺灣 ) 納稅金額占總納稅金額比例 (%)	88.88	88.52
海外 ( 韓國 ) 納稅金額	338,966	231,235
海外 ( 韓國 ) 納稅金額占總納稅金額比例 (%)	9.09	9.22
海外 ( 其他國家 ) 納稅金額	75,824	56,689
海外 ( 其他國家 ) 納稅金額占總納稅金額比例 (%)	2.03	2.26

### 擔任重要職務之公協會

參與之公司	公協會名稱	參與身分
元大金控	台北市銀行商業同業公會	最高顧問王榮周先生擔任理事長。
	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	最高顧問王榮周先生擔任常務監事。
元大證券	中華民國證券商業同業公會	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 副董事長擔任公會理事長。</li> <li>● 3 位分別擔任金融科技專案小組、財富管理業務委員會、股務代理業務委員會召集人。</li> <li>● 5 位分別擔任國際事務委員會、新金融商品委員會、債券業務委員會、業務電子化委員會、稽核委員會副召集人。</li> <li>● 擔任各業務委員會委員。</li> </ul>
	中華民國信託商業同業公會	擔任候補監事。
元大銀行	中華民國銀行商業同業公會 - 電子支付委員會	擔任委員。
元大人壽	中華民國人壽保險商業同業公會	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 總經理擔任公會理事及會員代表。</li> <li>● 擔任各專案小組委員。</li> </ul>
元大投信	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	擔任委員。
元大期貨	臺灣期貨交易所	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 總經理擔任董事。</li> <li>● 結算委員會委員。</li> </ul>
	中華民國期貨商業同業公會	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事長擔任副理事長。</li> <li>● 擔任各業務委員會委員。</li> </ul>
元大投顧	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	擔任投顧事務組委員。
元大證金	臺灣集中保管結算所	擔任董事。

本集團積極參與銀行公會、證券公會、信託公會及中華民國工商協進會等各項公協會活動，部分公協會的宗旨為協助政府推行金融政策，該類公協會 2019 年的金融產業政策研究與推動相關支出為 59,060 仟元。

### 金融產業政策研究與推動相關支出統計表

單位：新臺幣仟元

參與之公司	2016	2017	2018	2019
1. 中華民國期貨商業同業公會	23,815	25,324	29,867	27,452
2. 中華民國證券商業同業公會	20,227	21,315	26,003	22,951
3. 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	2,260	2,664	2,942	2,913
4. 其他	5,497	5,445	5,531	5,744
金融產業政策研究與推動相關支出	51,799	54,748	64,343	59,060

註：2019 年金融產業政策研究與推動相關支出主要係為了促進臺灣金融產業發展。本集團積極參與證券公會、期貨公會、銀行公會及投信公會等各項公協會活動，並由董事或高階主管擔任公協會重要職務，提供實務經驗，協助推動努力金融科技發展以創新數位科技打造智慧金融；支持綠色金融、普惠金融發展建構永續金融社會。

# 4

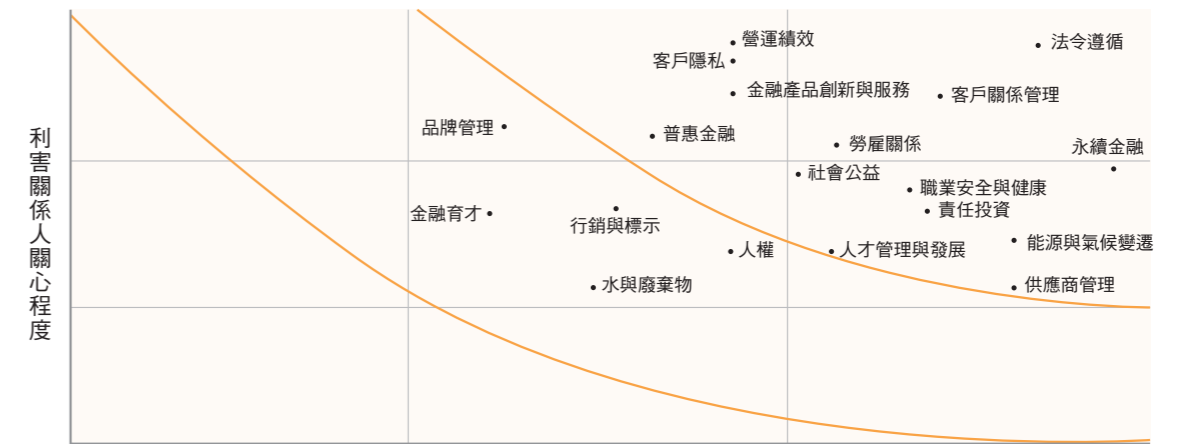
## 利害關係人議合

### 4.1 重大性評估流程

本公司重視利害關係人的聲音，我們的利害關係人包含股東與投資人 / 債權人、政府機關、客戶 / 債務人、現職員工、潛在員工、媒體、社區與供應商。透過各類管道與不同利害關係人溝通，了解並鑑別其所關注的議題。2019 年我們藉由問卷，依循永續性脈絡、利害關係人包容性、重大性及完整性，評估主要利害關係人關切議題及其對於經濟、環境及社會的影響程度，初步篩選出重大主題，並經由公司內部會議進行確認與補充，最後交由企業社會責任推動中心負責人及分組負責人共同決議。我們並於本報告書中揭露針對這些重大主題的管理方針及具體作為。其評估流程及鑑別出之重大主題如下：



### 元大金控重大主題矩陣



永續衝擊程度 (議題對內與經濟、環境與社會的影響)

### 重大主題與衝擊邊界

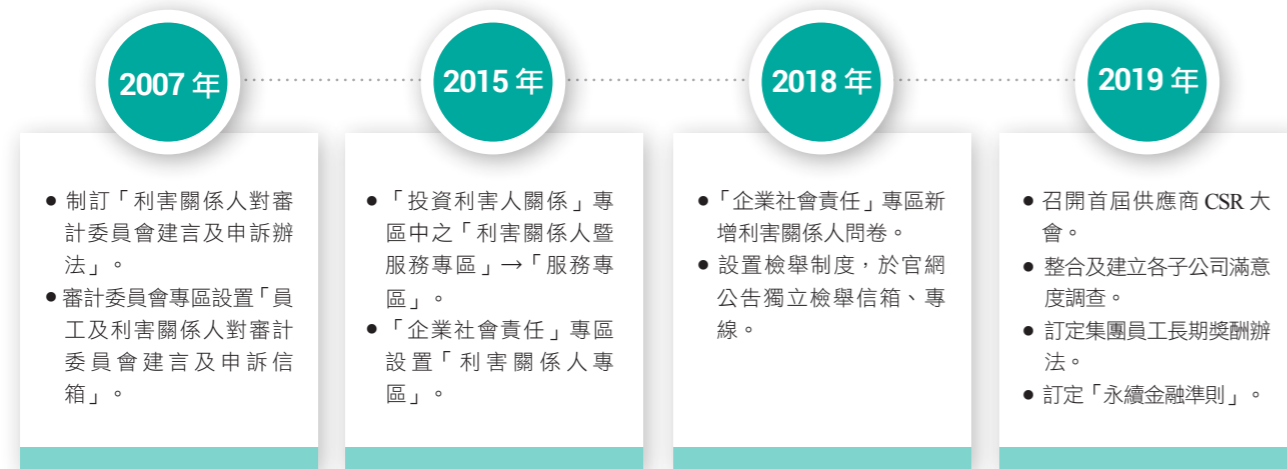
面向	重大主題	對應 GRI 準則	衝擊對象		對應章節
			組織內	組織外	
			元大金控 (包含現職員工)	股東與投資人/債權人 政府機關 潛在員工 客戶/債務人 媒體 社區 供應商	
公司治理	營運績效	GRI 201: 營運績效 2016	●	●	營運績效
公司治理	法令遵循	GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	●	●	法令遵循
客戶關懷	客戶隱私	GRI 418: 客戶隱私 2016	●	●	服務品質及客戶關係管理
綠色營運	金融產品創新與服務	NA	●	●	數位金融服務
客戶關懷	客戶關係管理	GRI 418: 客戶隱私 2016	●	●	服務品質及客戶關係管理
綠色營運	永續金融	G4 行業揭露 - 金融服務業: 產品組合	●	●	責任金融
員工照護	勞雇關係	GRI 401: 勞雇關係 2016	●	●	員工聘僱狀況 / 留才及育才
綠色營運	普惠金融	G4 行業揭露 - 金融服務業: 當地社區	●	●	普惠金融
綠色營運	責任投資	G4 行業揭露 - 金融服務業: 產品組合	●	●	責任金融
員工照護	人才管理與發展	GRI 404: 訓練與教育 2016	●	●	留才及育才
社會參與	社會公益	NA	●	●	公益活動與集團策略 / 年度公益績效
員工照護	健康與安全職場	GRI 403: 職業安全衛生 2018	●	●	職業安全衛生管理
環境永續	能源與氣候變遷	GRI 302: 能源 2016 / GRI 305: 排放 2016	●	●	能源管理 / 節能減碳績效
環境永續	供應商管理	GRI 308: 供應商環境評估 2016 / GRI 414: 供應商社會評估 2016	●	●	供應商管理 / 水資源與廢棄物管理 / 元大綠色行動力

(註) 衝擊範圍在組織內: 元大直接造成之衝擊 (例: 健康與安全職場); 衝擊範圍為組織外: 透過商業關係而產生之此衝擊 (例: 供應商管理)

## 4.2 利害關係人溝通

本公司對於利害關係人負有相當的責任，在官網已設置利害關係人專區（網頁路徑：官網首頁〉企業社會責任〉利害關係人專區），亦設置溝通專線等，透過各種方式及溝通管道，了解利害關係人的需求及對本公司的期許。歷年重點溝通績效、與利害關係人溝通方式與管道如下所示。

### 歷年重點溝通績效



### 2019 年利害關係人溝通與關注主題彙整表

#### 股東與投資人 / 債權人

##### 為何溝通

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，除使機構投資人明確了解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，並向決策者反映相關建言，作為日後公司策略方向之考量。

##### 優先關注主題

營運績效  
法令遵循  
永續金融  
普惠金融  
責任投資  
能源與氣候變遷  
供應商管理

##### 溝通管道、回應方式及溝通頻率

- 每年召開股東大會。
- 每年接受信用評等。
- 每年發行公司年報及企業社會責任報告書。
- 常態性設置中英文網站及「投資人關係」專區。
- 不定期與機構投資人進行雙向溝通會議。
- 不定期參加國內外法人說明會。
- 不定期於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊。
- 透過債券承銷商對投資人溝通、編製公開說明書。
- 提供本公司信用評等報告、揭露最新財務及營運資訊，做為授信評估參考。

---

##### 重點溝通實績

- 本公司共參加 6 場海內外投資人會議，與投資人進行超過百場之會議溝通，包括一對一會議，多人會議 (group meeting) 與電話會議等形式。
- 獲亞洲企業管治雜誌頒發亞洲最佳執行長 (投資人關係)、亞洲最佳財務長 (投資人關係) 及臺灣最佳投資人關係。
- 建置董事會績效評估制度，每年辦理評估作業，並向董事會報告，評估結果揭露於公司網站。
- 本公司為第一家通過中華公司治理協會 CG6011(2017) 公司治理評量優等之認證之金控公司。(證書效期為 2018 年 6 月 12 日至 2020 年 6 月 11 日)。
- 與第三方機構簽訂受託契約，由機構代債權人行使監督及查核本公司履行公司債相關義務之權利。



#### 政府機關

##### 為何溝通

透過與主管機關及證交所定期和不定期的回覆調查問卷，符合相關要求以及強化自身管理能力；同時依照臺灣證券交易所所要求回覆所詢問之重大訊息公告之內容，以及發布重大訊息澄清媒體報導。

##### 優先關注主題

法令遵循  
客戶隱私  
勞雇關係  
健康與安全職場

##### 溝通管道、回應方式及溝通頻率

- 不定期以電子郵件方式回覆金管會。
- 不定期由本公司相關權責單位發布重大訊息公告。
- 不定期由本公司相關權責單位回覆並申報至臺灣證券交易所問卷調查系統。
- 不定期通知本公司相關權責單位。
- 不定期於接獲信評結果二日內申報至公開資訊觀測站。

##### 重點溝通實績

- 臺灣證券交易所舉辦的第六屆「公司治理評鑑」，本公司獲得排名為前 5% 之上市公司。
- 每季向主管機關報告整理營運概況，俾利其掌握整理金融環境。
- 本公司未有違反臺灣證券交易所資訊申報、重大訊息及說明記者會申報規定之情事。



#### 現職員工

##### 為何溝通

透過與員工溝通，傾聽員工的意見及需求，並且與員工溝通公司相關政策，包括教育訓練、職場安全、法令遵循與職業道德、績效考核等，以求上下同心，共創佳績。

##### 優先關注主題

營運績效  
勞雇關係  
人才管理與發展  
健康與安全職場

##### 溝通管道、回應方式及溝通頻率

- 成立職業安全衛生委員會；每年進行職業安全衛生訓練；定期進行空氣品質、水質與照明度檢測；常態性健康諮詢服務。
- 每年進行人員意見調查。
- 每半年績效評估與回饋。
- 每季召開勞資會議；不定期舉辦各項會議、每月/年召開經營績效檢討會議及委員會。
- 每月/每季舉辦社團活動、每 2 年舉辦員工健康檢查。
- 常態性員工申訴信箱、員工內部溝通管道、電子報。
- 常態性員工持股會、勞工退休準備金；每月召開職工福利委員會。
- 常態性舉辦登峰論壇等訓練課程、「元大 e 學苑」線上課程。
- 常態性邀請員工參與公益活動。
- 常態性進行數位課程宣導及測驗。

##### 重點溝通實績

- 連續 3 年辦理全集團員工意見調查，共邀請國內正職員工 9,906 人參加意見調查，計 8,545 人完成問卷，參與率達 86%，調查結果參與員工有 88% 對整體工作投入度持正面評價。
- 制定與執行母性健康保護計畫、過負荷預防計畫、人因危害預防計畫、不法侵害預防計畫等職業安全衛生預防專案，積極照護員工。



## 潛在員工

### 為何溝通

吸引優秀人才，協助學生了解金融業現況，以利職涯抉擇。

### 優先關注主題

人才管理與發展

### 溝通管道、回應方式及溝通頻率

- 常態性演講、產學合作；不定期參觀接待。
- 常態性臉書粉絲頁、求才網站、官網招募專區；每年 3-6 月校園招募。
- 不定期課程合作、生涯諮詢與導航；每年 / 每半年實習。

### 重點溝通實績

- 本集團年度共舉辦 32 場校園博覽會及說明會，交流互動達 4,860 人次。另與政大、交大及清大...等大專院校合作開設講座課程，吸引 2,294 人次選修。
- 經營臉書粉絲專頁及官網實習機會媒合專頁，協助學生了解元大及各項實習就業機會；並且與 3 校進行學分課程合作，有系統地傳遞理論與金融實務。受邀至 30 餘所學校進行金融講座，共 1,178 位學生參與、受理 89 校實習合作、接待 7 校進行機構參觀，共與 394 位學生分享交流。
- 贊助第 13 屆 EMBA 商管聯盟「元大盃」個案競賽，共有逾 20 隊來自全臺 10 所大專院校 EMBA 同學參與。



## 客戶 / 債務人

### 為何溝通

提供完整商品，滿足客戶需求，提供更多元且便捷的服務，且結合多面向議題與手法，吸引客戶關注，提升黏著度。使客戶於使用金融商品與服務前，能了解風險，以及所須負擔的相關費用，降低日後發生爭議的機率。

### 優先關注主題

客戶隱私  
金融產品創新與服務  
客戶關係管理  
普惠金融  
責任投資

### 溝通管道、回應方式及溝通頻率

- 常態性於「利害關係人」專區設有客戶服務及申訴專線。
- 常態性設有客服中心，提供客戶服務專線及線上客服信箱。
- 常態性開發網路服務及行動服務 APP。
- 每年舉辦投資理財說明會、講座及論壇等。
- 進行客戶滿意度調查、舉辦專案活動。
- 每日 / 每月提供電子報及各類投資研究報告；主動寄出還款優惠專案通知函；常態性進行還款協商溝通。
- 每年委託債權管理部查詢債務人所得清單。
- 取得債權憑證後，每五年辦理債權憑證更換。

### 重點溝通實績

- 元大證券推出創新業界的智慧選股下單「投資先生」APP，運用大數據運算投資標的，包括學生、年輕人、初學者、金融弱勢族群等都可簡潔操作，快速得到最專業最適合的金融服務，截至年底，總下載量已超過 81 萬次。
- 元大銀行購買綠色債券合計達 28 億元，以實際行動協助有助於減緩全球暖化、氣候變遷之企業發展。
- 元大人壽推廣微型傷害保險及團體年金保險，協助年輕族群規劃退休準備，團體年金截至年底共計 12 個單位承保，總累積實收保費約新臺幣 3 億元。
- 金融理財投資活動：共舉辦 4,770 場。
- 查詢資產類債務人所得清單，查無新增可執行財產。



## 媒體

### 為何溝通

營造良好媒體關係，建立順暢溝通管道，使媒體能向社會大眾公允報導本公司之營運動態。

### 優先關注主題

營運績效  
法令遵循  
金融產品創新與服務  
社會公益

### 溝通管道、回應方式及溝通頻率

- 不定期媒體文宣、記者會及廣告。
- 不定期突發事件說明。

### 重點溝通實績

- 本公司發布 35 則新聞稿。
- 獲現代保險教育事務基金會舉辦之「保險龍鳳獎—最嚮往金控公司」。
- 定期提供最新市場概況及金融商品訊息，協助大眾掌握市場動態。



## 社區

### 為何溝通

企業與社會為共存共榮的關係，我們以「愛心公益平台」的角色，幫助他人實現夢想、翻轉生命、向幸福目標前進。同時也使大眾更認識本集團，為臺灣持續傳遞綿綿不絕的正面能量。

### 優先關注主題

社會公益

### 溝通管道、回應方式及溝通頻率

- 每年舉辦 Dream Big 元大公益圓夢計畫。
- 每年公益捐血活動推廣。
- 常態性參與公、協會組織。
- 常態性舉辦及支持社會公益、學術教育、藝文推廣及環保活動。
- 不定期社區關懷與鄰里拜訪互動。
- 不定期自辦、合辦或贊助活動的方式與各 NPO/NGO 團體合作。
- 不定期舉辦環保活動。

### 重點溝通實績

- 本集團參與愛心志工達 2,812 人次，志工時數達 16,144 小時。
- 本集團年度共舉辦 721 場活動，自辦活動 145 場、合辦活動 327 場、贊助活動 249 場，年度公益活動受惠人次達 268,787 人次。
- 持續 3 年舉辦「Dream Big 元大公益圓夢計畫」，出錢出力協助 19 個需要扶助的團體。透過社群粉絲專頁線上宣傳公益活動，推廣擴大公益成效，截至第三屆為止，吸引超過 42 萬人次關注。
- 連續 9 年推動「元大輔大夢想起飛計畫」，累積共有 1,212 人次獲得元大助學金，其中已培育 90 位大學生，3 位碩士生。



## 供應商

### 為何溝通

使供應商皆能明白本公司對環保與人權的要求，與供應商一起合作倡導 CSR 理念。

### 優先關注主題

供應商管理

### 溝通管道、回應方式及溝通頻率

- 持續依制定之「供應商管理要點」進行供應商管理，每年第一季進行供應商評鑑作業。
- 約定遵守與本集團交易之經營誠信及保密與個資保護原則，並簽定人權及永續條款承諾書。
- 針對 100 萬元以上之採購案進行人權及環境議題之宣導訓練。
- 舉辦供應商大會。

### 重點溝通實績

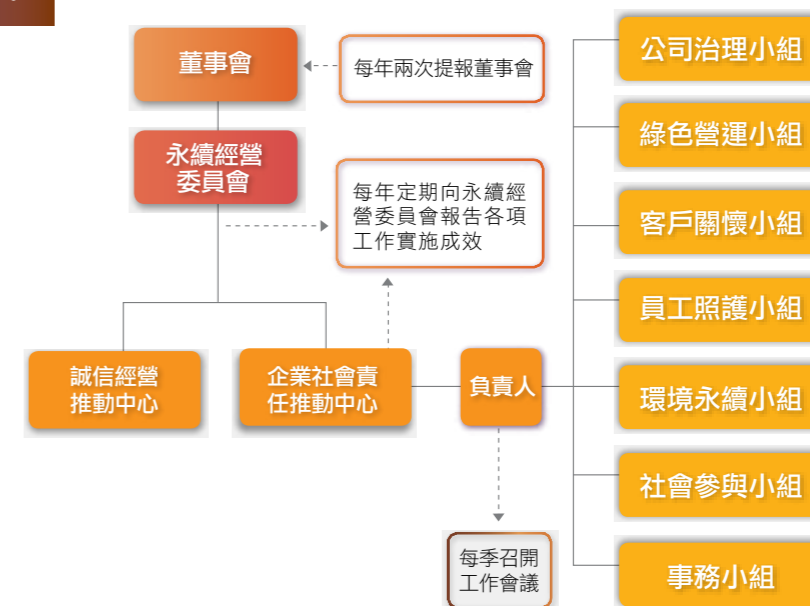
- 連續兩年獲得國際碳揭露計畫專案組織 (CDP) 評比為「領導等級」A-，亦在金融同業中名列前茅。
- 本集團全臺據點全數通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，查驗覆蓋率 100%。
- 配合推行符合國際標準的能源管理系統，藉由擬定節能目標及實施計畫，取得英國標準協會 (BSI) ISO 50001 驗證。
- 本公司旗下元大證券等六個子公司，完成採購 50 萬度再生能源憑證；本公司並連續 9 年獲臺北市政府頒發綠色採購績效卓越標竿單位，同時連續 8 年獲行政院環保署表揚。
- 要求所有供應商在採購合約中，簽署「人權及環境永續條款」與「誠信承諾聲明書」。
- 針對 137 家主要供應商進行評鑑，評鑑標準滿分 100 分，供應商評鑑結果之平均分數為 86.6 分。



## 5

元大永續企業  
管理藍圖

## 永續治理運作模式



## 永續經營委員會

本公司為貫徹企業永續經營理念，落實推動公司治理，於 2018 年 11 月成立隸屬董事會層級之「永續經營委員會」，由金控董事長擔任召集人，並由董事長加上四位獨立董事擔任委員，強化董事會對誠信經營之管理並實踐企業社會責任。

## 永續經營委員會主要職責

- 一、協助將誠信經營及企業社會責任價值融入公司經營策略。
- 二、配合法令制定確保誠信經營及落實企業社會責任之相關措施。
- 三、監督並落實公司誠信經營及企業社會責任政策之執行，並評估其成效。
- 四、其他有關誠信經營及企業社會責任政策之制定與監督執行事項。



配合「永續經營委員會」成立，「企業社會責任工作推動中心」更名為「企業社會責任推動中心」，並同步進行組織架構調整，依各功能小組實務運作調整其主要推動單位，提升小組整合運作能力。於每季召開工作會議，持續追蹤工作推展及目標達成進度，檢視評估管理方針之有效性，以落實推動各項永續相關專案。2019 年企業社會責任推動中心主要運作內容說明如下。



## 5.1 永續管理架構

## 元大金控集團永續願景及策略

本集團永續發展的願景為「國際永續標竿企業」。為實現此願景，本公司致力於將永續金融、環境友善、社會共榮三大思維融入企業文化與營運決策中：為客戶提供更多元的金融產品、更綠色的金融服務及更完善的客戶關懷，為員工打造友善的工作環境，為股東穩健提升公司價值，為社會及公益擔負責任，促進環境永續之保護，以逐步建立永續的經營管理與服務模式。

## 願景

國際永續標竿企業



## DREAM

以 ESG 環境、社會、治理三大經營面向為基礎，導入氣候變遷相關財務揭露 (TCFD) 之架構與內涵，以具體的行動方案響應聯合國永續發展目標 (SDGs)，透過元大「圓您最大的夢」之關鍵字「DREAM」為出發點，落實並貫徹在公司治理、客戶權益、員工照護、環境永續及社會公益五大領域。

Devotion 致力於對社會的奉獻  
Reliability 成為客戶可靠的選擇  
Equality 重視職場平權  
Achievement 卓越的公司治理  
Motivation 積極推動環境議題

## 使命

致力成為客戶最忠實的長期夥伴。本公司整合集團內外部資源，提供顧客最完整、最有效率且最具附加價值之全方位理財金融服務，以「共創元大金控之股東、客戶與集團利益最大化」為目標，成為極具競爭優勢之金控集團，與元大金控所有利害關係人共同「創造財富」，並且「實現夢想」。

## 核心價值

本公司企業文化之核心價值在於「掌握先機、創造客戶財富」、「專注績效、增進員工福祉」、「創新價值、提升股東權益」，在深耕金融業務發展及創造利潤的同時，亦相當重視公司治理、客戶權益、員工照顧、環境永續及社會公益等領域的正向發展。



### 元大金控企業社會責任政策

- 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。



### 重大主題與呼應 SDGs

重大主題	章節	SDGs	2019 年成果
營運績效	營運績效	16 和平正義 法治與善治	稅後淨利 204.46 億元，EPS 為 1.75 元，ROE 為 9.06%，金控獲利表現較去年成長 9.5%。
法令遵循	法令遵循	16 和平正義 法治與善治	本公司無違反相關政策或法規受主管機關（金管會）裁罰之情事。
客戶隱私	服務品質及客戶關係管理	10 消除不平等	元大證券、元大銀行及元大人壽取得「BS 10012：2017 個人資料管理制度」(PIMS) 國際標準驗證。
金融產品創新與服務	數位金融服務	9 產業、創新與基礎建設	1. 持續升級「投資先生」APP 功能，至年底下載量已達 81 萬人次。 2. 下單系統服務的碳足跡及碳中和認證已委請專業檢驗公司完成說明介紹，各子公司評估及規劃中。 3. 元大期貨推出「元大智能生態鏈」，提供一站式智能投資平台。
客戶關係管理	服務品質及客戶關係管理	10 消除不平等	1. 因行業別特性之差異，各子公司已分別完成客服人員滿意度調查作業程序或手冊。 2. 各子公司設置之客戶滿意度目標皆已達標，整體維持在 90% 以上。
永續金融	責任金融	9 產業、創新與基礎建設	本公司完成訂定集團【永續金融準則】；元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信及元大創投配合準則，啟動規範修訂，以落實授信評估、綠色投資作為。

重大主題	章節	SDGs	2019 年成果
勞雇關係	員工聘僱狀況 / 留才及育才	8 體面勞動 與經濟增長	1. 首度進行海外員工意見調查。 2. 通過新增生日禮金。
普惠金融	普惠金融	17 永續發展 夥伴關係	推出牛熊權證商品、定期定額買股及台股 ETF 連結傘型基金等商品，協助小資族群理財。
責任投資	責任金融	9 產業、創新與基礎建設	元大證券債券部共參與 6 檔綠色債券發行。
人才管理與發展	留才及育才	8 體面勞動 與經濟增長	集團年度共舉辦 32 場校園博覽會及說明會，交流互動人次達 4,860 人次。
社會公益	公益活動與集團策略 / 年度公益績效	17 永續發展 夥伴關係	集團志工參與 2,812 人次，志工時數 16,144 小時。
健康與安全職場	職業安全衛生管理	8 體面勞動 與經濟增長	集團取得多項職場健康標章，包含「安心職場認證」、「健康促進標章」、「運動企業認證」、「菸害防制標章」、「公共場所室內空氣品質自主管理認證標章」。
能源與氣候變遷	能源管理 / 節能減碳績效	13 氣候行動	1. 100% 完成本集團 ISO 14064-1 驗證。 2. 申購再生能源憑證總計 50 萬度。 3. 各子公司商務旅行已納入統計並取得驗證。 4. CDP 碳揭露專案獲得 A-「領導等級」。
供應商管理	供應商管理 / 水資源與廢棄物管理 / 元大綠色行動力	12 責任消費 與生產	1. 首次召開供應商大會。 2. 綠色採購金額為 1 億 2,556 萬元。



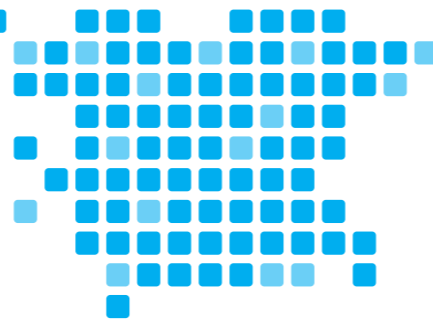
## 5.2 元大永續價值創造流程

為提供更多元的金融商品、更綠色的金融服務，以及更完善的客戶關懷，我們整合集團內外部資源，積極回應利害關係人關注之主題並揭露相關管理績效。參考國際整合性報導委員會（The International Integrated Reporting Council）制定之整合性報告（Integrated Reporting，簡稱 IR）報導架構之精神，揭露六大資本投入、資本產出與永續管理作為。透過策略性的配置及運用各永續資本，將本集團資本發揮最大效益，致力為所有利害關係人創造永續價值。



# 6

## 永續治理 經營力



### 董事會結構

本公司於2019年6月14日召開2019年股東常會選舉第八屆董事(含獨立董事)，董事任期為三年，連選得連任。第八屆董事會由5位董事及4位獨立董事所組成(不另設常務董事)，9席皆為男性，董事平均任期為3年，獨立董事人數占董事會人數比例達44%。董事會成員之專業背景涵蓋金融、證券、銀行、壽險，對於法律、金融監理或國際企業經營、併購、國際租稅或資本規劃及公司治理等方面，均有豐富之實務經驗及專業，有助於提升董事會決策品質，強化內部監督機制。

除具備專業背景及實務經驗，本集團亦關注董事會成員組成之多元性，注重性別平權。2019年，本集團旗下9家子公司中共有7家子公司設有女性董事或監察人，未來將持續依性別平等之原則，提升女性參與公司治理及營運決策，為元大永續經營注入更多元的觀點。

因應資安問題日趨重要，集團董事加強資安背景考量，本公司馬維辰董事，曾任奇唯科技公司執行長，奇唯科技之主要業務係即時金融資訊整合及相關軟體、系統等開發；元大期貨黃乃寬獨立董事，曾任證券交易所資訊長；郭美伶董事為現任本公司數位金融事業處執行長；元大人壽吳杰董事曾任本公司數位金融事業處執行長。



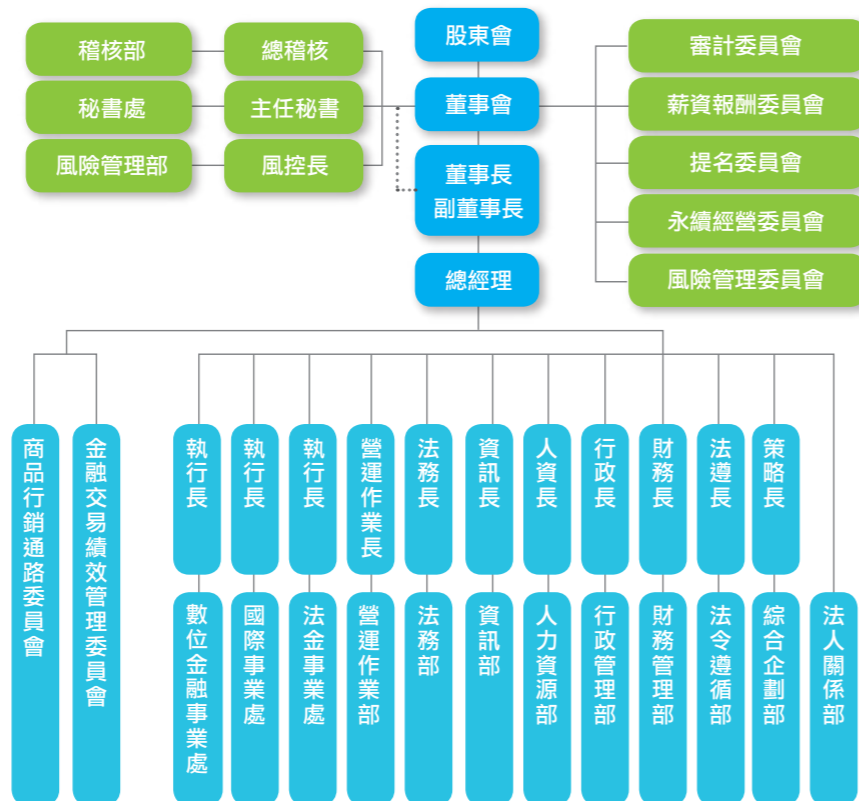
資料基準日：2019年12月31日

公司	女性董監事人數
元大金控	0
元大證券	1
元大銀行	0
元大人壽	5
元大投信	5
元大期貨	3
元大創投	1
元大國際資產	0
元大投顧	1
元大證金	2

註：2019年3月25日元大金控董事會決議將元大證金100%股權出售予元大證券，交割基準日為2019年3月26日。交割完成後，元大證金成為元大證券100%子公司。

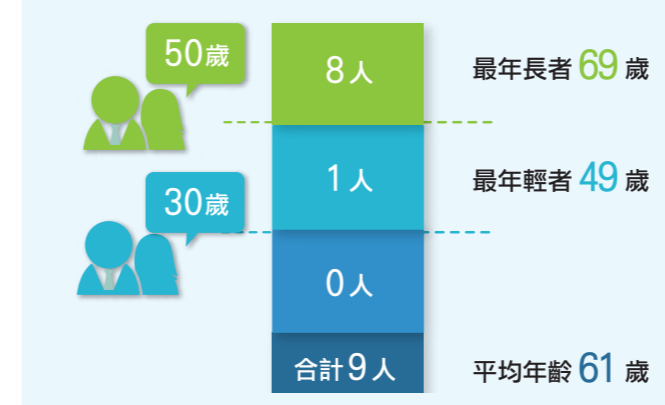
為建立良好之公司治理制度及有效的公司治理架構，本公司制定「元大金融控股股份有限公司公司治理實務守則」。本公司最高治理單位為董事會，肩負著領導與監督公司營運的重責。為符合金控本身運作、營運型態及發展需求，董事會成員之組成考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求擬訂適當之多元化方針，其專業技能除具有金融管理相關經驗外，多位董事尚具有實際經營或執行併購、資訊科技、營建等歷練，對本公司海內外業務管理及風險控管，具良好之貢獻，使本公司能在緊湊多變之金融環境中穩健經營，為客戶、股東守護資產穩定成長。

### 6.1 公司治理



本公司已於2019年1月23日第七屆第三十六次董事會通過設置「提名委員會」。

### 2019年本公司董事年齡分布



「元大金融控股股份有限公司董事職責範疇規則」中明訂董事主要的任務及職責，獨立董事則有「元大金融控股股份有限公司獨立董事之職責範疇規則」明訂其主要任務及職責。獨立董事於執行業務範圍內應保持獨立性，不得與公司有直接或間接之利害關係。本公司獨立董事除符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」相關規定外，亦符合道瓊永續指數(DJSI)對獨立董事獨立性資格要件之期待，請詳官網獨立性要件說明。(網頁路徑：官網首頁>企業社會責任>董事會>董事選任程序>獨立董事之獨立性要件)

董事會每月至少召開1次會議，並於2019年明訂各董事出席董事會之年度出席率(不含代理出席)，宜達80%以上並列入董事績效評估項目。2019年度共計召開16次董事會，董事平均出席率達98%，個別董事之出席率皆達80%以上。

為提升董事會之運作成效，訂有「董事會(功能性委員會)績效評估辦法」，每年應執行董事會(功能性委員會)績效評估，由各董事自我或同儕完成評估問卷，評估結果應於次一年度第一季結束前完成。另外，應至少每三年一次委由外部專業獨立機構或外部專家學者進行董事會績效評估。亦依據績效評估之結果，考量調整董事會成員組成。

為使公司治理相關事務能確實執行與追蹤，本公司依照主管機關新版公司治理藍圖之政策規劃，於2018年設置公司治理人員，2019年董事會決議調整為公司治理主管，由董事會主任秘書擔任。

## 董事與高階管理人員薪酬政策

### (1) 董事 (含獨立董事)

#### A. 董事及獨立董事

本公司董事酬勞之分派比例依公司章程規定辦理，當年度決算如有獲利扣除累積虧損後，如尚有餘額應提撥不高於 0.9% 為董事酬勞。董事酬勞分派係參酌同業通常水準支給情形，並考量與未來風險之關連合理性；實際分配係參酌董事會成員考核自評結果及董事出席、進修及消極資格等，再依當年度任職天數比例分配。獨立董事之報酬，授權董事會參酌同業通常水準議定之，為避免與公司有直接或間接之利害關係，酌定為月支之固定報酬，不參與公司之董事酬勞分配。另依本公司章程規定，董事之車馬費及會議出席費參酌同業標準支給。

#### B. 董事長及副董事長

董事長之報酬及福利，由薪資報酬委員會及董事會依其對公司營運參與度與貢獻度，並參酌同業支給情形議定之；另外，董事長及副董事長之離退金，依本公司章程及董事長、副董事長離退金辦法，授權董事會依其對公司營運參與、貢獻價值及同業水準審議核定。

### (2) 高階管理人員

#### A. 薪酬政策

本公司高階管理人員根據公司營運策略及年度營運計畫，設定年度工作目標及考核標準。

總經理工作目標之七成權重為營運發展目標，包括集團之營運獲利達成率、ROE 達成率、各子公司核心業務及驅動成長業務之達成率、永續發展與企業社會責任推展成效等；三成權重為內部管理目標，包括督導集團各子公司業務協銷目標達成率、接班梯隊遴選及培育等。副總經理以上高階管理人員，依其職掌設定年度工作目標，包括子公司間制度整合及相互支援、接班梯隊遴選及培育、落實法令遵循與內控制度等，上開工作目標，為本公司高階管理人員績效評核及績效獎金之主要參酌依據，並依本公司績效管理辦法，每年辦理期中及期末績效考核，依據工作目標與考核指標及每項目標之實際執行成果，予以績效評等，並與公司經營獲利及個人變動薪酬有效連結。

本公司高階管理人員績效評等結果及相應之績效獎金，由薪資報酬委員會審議後，提報董事會核定其薪酬水準。董事會於議定個別高階管理人員之薪資報酬時，除參酌同業通常水準支給情形，尚需衡酌其對集團營運管理、績效表現等年度整體貢獻之達成狀況。

為確保及配合未來風險調整後之獲利，本公司訂定高階管理人員獎金發放辦法，高階管理人員獎金之發放，係以公司經營績效及考量未來風險因素遞延發放為主要依據，於獎金發放時依一定比例作為風險考量遞延發放。總經理之變動薪酬，以不高於 15% 比例之持股信託方式遞延一年發放，獎酬與公司獲利及股價相關聯，如有其他重大風險事件影響公司商譽等情事發生時，本公司得視情形酌減獎金或不予發放。

為鼓勵高階管理人員持有公司股票，以使其執行職務與本公司長期績效得以連結，俾利其利益及行動與公司股東利益趨於一致，進而強化公司治理，本公司訂定高階管理人員持股辦法，總經理自擔任該職務滿 3 年後之次一日曆年起，每年底之持股總值不低於當年度換算其年固定薪資總額之 2 倍；總經理以外之高階管理人員自擔任所定職務合計滿 3 年後之次一日曆年起，每年底之持股總值不低於當年度換算其年固定薪資總額之 1 倍。註：高階管理人員持股辦法適用對象為總經理、總稽核、主任秘書、風控長、副總經理級以上之功能長及執行長。總經理以外之高階管理人員 2019 年平均持股總值為年固定薪資總額之 2.4 倍。

#### B. 薪酬衡量指標

本集團總經理之變動薪酬，與其年度目標達成率及績效考核結果具高度聯結性。

本集團總經理的年度工作目標，區分為策略目標、營運目標 (含財務指標、中長期發展策略目標) 及永續經營指標等三大類，續依金控、證券、銀行、人壽、期貨、投信及投顧等不同業別，設定各公司總經理之年度目標及衡量標準，每月定期檢視目標達成情形，每年進行期中及期末考核，依目標達成情形衡量總經理績效，依績效等第運動總經理之變動獎金。

類別	比重	說明
策略目標	20%	年度重點策略執行成效，如：資本配置規劃與執行、股利政策規劃與執行、銀行合併綜效、新種業務開放建言... 等。
營運目標	50%	依不同業別，設定之財務指標包括：營收達成率、ROE、營業費用率、業績達成率、資本適足率、資本運用效率、普通股權益比率、金控與同業之雙重槓桿比 / 負債淨值比 / 資產負債比、壽險收入結構、新契約價值 (NBV)... 等。
		包括：業務及營收結構轉型、同業競爭優勢能力、集團海內外營運管理及業務綜效、業務藍海策略進度... 等。
永續經營指標	30%	主要內容包括：集團協銷及業務支援成效、接班梯隊及人才培育指標、遵法及內部控制管理指標。

本公司創辦家族關係人 (馬氏家族) 依「同一人或同一關係人持有同一金融控股公司已發行有表決權股份總數超過一定比率管理辦法」於 2019 年 12 月 31 日申報持股合計為 22.77%，詳細請參閱公開資訊觀測站中「銀行 (金融控股公司) 大股東持股變動情形申報表查詢資料」(股票代碼 2885)。(網頁路徑：公開資訊觀測站 > 投資專區 > 銀行 (金融控股公司) 大股東持股變動及設質情形專區 > 銀行 (金融控股公司) 大股東持股變動情形申報表查詢)

## 各委員會職責與運作狀況

委員會名稱	成立年度	主要職責	運作情形 (組織狀況、2019 年召開之會議次數、平均出席率)
審計委員會	2007 年	監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則與公司存在或潛在風險之管控。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2019 年股東常會選舉 4 位獨立董事組成，委員會至少每月召開一次，並得視需要隨時召開會議。</li> <li>● 共召開 17 次會議，平均出席率 98%。</li> </ul>
薪資報酬委員會	2010 年	訂定並定期檢討本公司董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。定期評估並訂定本公司董事及經理人之薪資報酬。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由 4 位獨立董事組成，至少每年召開二次，並得視需要隨時召開會議。</li> <li>● 共召開 8 次會議，平均出席率 100%。</li> </ul>
永續經營委員會	2018 年	為貫徹企業永續經營理念，強化董事會對誠信經營之管理並實踐企業社會責任。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由 1 位董事及 4 位獨立董事組成，委員會每年至少召開兩次，並得視需要隨時召開會議。</li> <li>● 共召開 5 次會議，平均出席率 100%。</li> </ul>
提名委員會	2019 年	為健全本公司董事會功能及強化管理機制，董事(含獨立董事)之選任，已依法訂有提名制度，並負責相關之提名及審查作業。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由 2 位董事及 3 位獨立董事組成，委員會每年至少召開兩次，並得視需要隨時召開會議。</li> <li>● 共召開 6 次會議，平均出席率 100%。</li> </ul>
風險管理委員會	2012 年	協助董事會督導風險管理制度之落實執行，並確保風險管理與公司政策、營運策略、短期目標與長期發展相配合，以協助公司目標與營運策略之達成。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 風險管理委員會屬董事會之非功能性委員會，由金控董事長擔任召集人，並由金控及子公司總經理、風控長及其他經召集人指定之適當人選為委員會成員。</li> <li>● 風險管理委員會每季召開一次，其會議決議事項應陳報審計委員會與董事會。</li> <li>● 共召開 5 次會議，平均出席率為 85%。</li> </ul>

## 功能性組織職責與運作狀況

為提升集團客戶及整體營運共享效益，本公司與元大證券、元大銀行及元大人壽等 9 大子公司除透過定期召開經理人會議進行討論外，亦透過功能性組織統合處理各功能別業務。相關功能性組織之運作情形如下所示。

委員會名稱 (成立年度)	主要職責	運作情形 (組織狀況、2019 年召開之會議次數、平均出席率)
金融交易績效管理委員會 (2007 年成立)	負責協調及督導本集團金融交易之相關業務，主要職掌為：協助擬定本集團以交易為目的之金融商品操作策略及投資組合管理，並協助管理操作額度及督導操作績效。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由金控總經理擔任召集人、元大期貨董事長擔任副召集人、元大投顧董事長、元大銀行總經理、元大期貨總經理、元大證券執行副總、金控財務長及金控風控長擔任委員，共計 8 人組成委員會，委員會原則上每月召開一次，得視市場變化需要增減調整開會次數及時程。</li> <li>● 平均出席率 81%。</li> </ul>
商品行銷通路委員會 (2009 年成立)	主要協調本集團商品發展、各通路跨售業務及共同行銷政策制訂等相關事宜，期經由整合集團資源，發揮整體經營綜效。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由金控總經理擔任召集人，委員由本集團相關主管組成，委員會原則上每季召開一次，並得視需要增減開會次數。</li> <li>● 共召開 4 次會議。平均出席率 82%。</li> </ul>

## 誠信經營

本公司於永續經營委員會下設「誠信經營推動中心」，辦理誠信經營相關作業並定期向委員會報告執行狀況，以廉潔、透明及負責之經營理念，推動以誠信為基礎之政策，建立良好之公司治理與風險控管機制。

本公司訂有「元大金融控股股份有限公司誠信經營守則」（以下簡稱「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」（以下簡稱「行為指南」），適用範圍及於本公司轄下各子公司、直接或間接捐助基金累計超過 50% 之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織，明確規範前揭範圍內之企業與組織之董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力者，於從事商業行為及執行業務過程中，應注意之事項及遵循之法令。本公司並於 2019 年推動董事、監察人與高階管理階層簽署「誠信聲明書」，承諾恪守前揭章則。

「誠信經營守則」及「行為指南」明定禁止不誠信行為及利益之態樣，對營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動採行防範措施，並透過相關規範，如：道德行為準則、董事會議事規範、審計委員會組織規程及對外捐贈作業準則等，與公司其他相關內部控制緊密連結，以利各部門遵循內控及作業程序。另稽核部於每年定期辦理之一般業務查核，均將相關作業納入，以確保誠信經營政策之落實。

本集團從業人員均受金融相關法令與人事管理規章之規範，依「行為指南」規定，如有人員涉不誠信行為或違反誠信行為情節重大，悉依相關法令或本公司人事管理規章處理；遇有他人對公司從事不誠信行為且涉有不法情事，本公司亦定將相關事實通知司法、檢察機關；如涉有公務機關或公務人員者，將通知政府廉政單位。另外為強化公司治理的監察制度，2018 年亦經董事會通過訂定「檢舉制度實施辦法」，並完成設置專線電話、電子信箱等檢舉管道，及指定法令遵循部及稽核部分別負責檢舉案件之受理及調查，並明定處理檢舉案件人員應以書面聲明對檢舉人身份及檢舉內容予以保密，鼓勵人員依前述辦法檢舉不誠信或不當行為。若案件調查屬實，應依檢舉制度實施辦法下列程序處理：

1. 立即要求被檢舉人停止相關行為，並預為必要之防範或緊急應變措施。
2. 由相關部門提出書面檢討改善措施，交調查單位追蹤至改善完成為止。
3. 涉及重大違規或有致本公司受重大損害之虞，由相關部門另向審計委員會報告後續處理及檢討改善措施。
4. 必要時透過法律程序，請求損害賠償，以維護本公司名譽及權益。

本公司全體員工及經理人每年均須參加「法規遵循暨反賄賂貪污宣導」課程並通過測驗，以使其對相關法令及誠信行為具備正確的認知及判斷能力。本公司亦督導各子公司依計畫共同推動前揭訓練課程。

## 6.2 風險管理

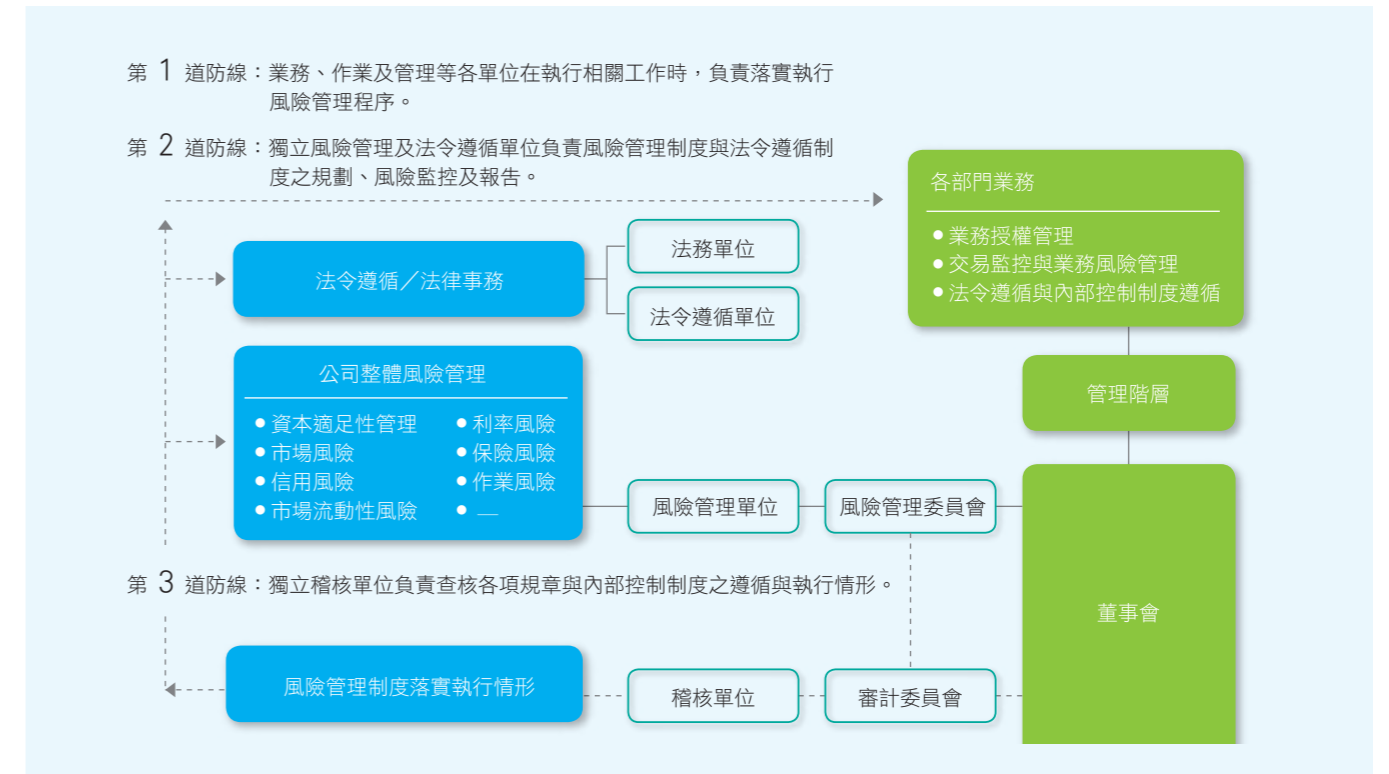
為建立本公司的風險管理標準，確保風險管理的完整性、有效性與合理性，本公司已訂定風險管理政策，作為本公司風險管理的最高指導原則，各類風險管理制度應依據本政策、各類風險的屬性及其對公司營運穩定性與資本安全性的影響程度，分別訂定適當的風險管理制度。

本公司風險管理制度應涵蓋市場風險、信用風險、市場流動性風險、資金流動性風險、利率風險、保險風險、作業風險、法令遵循風險與法律風險及其他與營運有關之風險。子公司應依本公司風險管理政策及當地主管機關規定，建立符合其業務組合、業務規模及資本規模的風險管理制度，以有效管理其所承擔的各類風險。

各子公司已依其業務組合、業務規模及資本規模，分別訂定適當的風險管理政策，本公司均持續檢視各子公司的風險管理政策，確保其能有效管理其所承擔的各類風險。

## 風險管理架構

為達風險有效分散、移轉或降低及客戶、股東與員工三贏之目標，本公司風險管理以服務顧客並兼顧金融相關經營目標、整體風險胃納及外在法令限制等為原則。本公司設置風險管理三道防線，各道防線均明訂組織、職責與功能，以確保風險管理機制有效運作。



本公司風險管理組織架構包括董事會、審計委員會、風險管理委員會、管理階層、風險管理部門、法令遵循部門、法務部門與各業務部門，其相關職責說明如下表。

單位名稱	職責
董事會	為本公司風險管理最高決策單位，主要職責包括核定本公司風險管理政策與重要風險管理制度、核定年度風險限額並督導風險管理制度的執行。
審計委員會	應協助董事會執行其風險管理職責，主要職責包括審議本公司風險管理政策與重要風險管理制度、審議年度風險限額並協助董事會督導風險管理制度的執行。
風險管理委員會	應協助審計委員會與董事會執行其風險管理職責，主要職責包括審議年度風險限額、審閱風險管理報告、整合與協調子公司間的共同風險管理議題、宣達與溝通重要風險管理事項。
管理階層	審視公司各項營運活動所涉及之風險，確保公司風險管理制度能完整、有效地控制相關之風險。
風險管理單位	隸屬董事會，主要職責為研擬風險管理制度、建立衡量風險的有效方法與風險管理系統、監控與分析風險並適時的陳報與預警重要風險。
法令遵循單位	執行法令遵循風險控管，確保各單位業務執行及法令遵循風險管理制度皆能遵循相關規範，並協助評估各項業務可能涉及之法令遵循風險。
法務單位	執行法律風險控管，協助評估各項業務、法律文件、契約可能涉及之法律風險。
業務單位	業務單位的風險管理職責為在執行各項業務前，完整地檢視各類風險管理規範，並確實遵循各類風險管理規範。

各子公司已依其業務組合、業務規模及資本規模，分別設置適當層級與規模的風險管理組織，本公司均持續檢視各子公司的風險管理組織，確保其能有效管理其所承擔的各類風險。

本集團依所主要經營金融相關業務涉及之商品、業務、對象與地區區分為外部經營風險與內部經營風險，主要內外部經營風險因子、成因與因應對策如下所示：

### 外部經營風險

風險因子	成因	對策
 金融市場變化	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因美中貿易戰影響，IMF 調降全球及主要國家經濟成長預測，也加重了中國的債務危機，企業受到貿易戰影響，出口銷售收入減少，償債能力下降；</li> <li>2. 美元走強會為新興市場帶來重大的金融及貿易影響。美元升值將提高新興國家及企業外債的償債成本，會讓新興市場的信貸狀況趨於緊縮，新興國家及其企業債信可能大幅弱化，連帶使得企業難以向海外發債借款，加劇企業的經營壓力。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定各類風險管理機制與各類風險限額，定期監控並落實執行。</li> <li>2. 監控與陳報各類風險變化對公司之影響。</li> <li>3. 評估與分析資本適足比率之趨勢與變化、風險性資本的結構，確保符合法定資本要求與具備適足之清償能力。</li> </ol>
 防制洗錢與打擊資恐	金融機構若未達國內外監理機關反洗錢與反資恐之風險管理及相關制度標準時，除將面臨相應裁罰（如：停止金融商品之發行、停業等）與高額罰鍰外，亦將使社會大眾深陷洗錢及資恐之風暴中，造成社會經濟混亂。為能與世界防制洗錢與打擊資恐制度接軌，並符合國際標準，主管機關發布相關實務指引與政策方針，亦將防制洗錢及打擊資恐列為監理重點，並提高裁罰強度。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 子公司制訂防制洗錢及打擊資恐風險評估程序，建立以風險為導向的評估機制 (Risk-based Assessment Approach)。</li> <li>2. 子公司透過風險評估程序，納入國家、產業風險評估結果，全面檢討洗錢及資恐風險的關鍵因素，以與防制洗錢金融行動工作組織 (FATF) 建議之預期目標相符。</li> <li>3. 每年定期對本公司及子公司人員實施「防制洗錢與打擊資控」課程並實施測驗，以落實洗錢防制之觀念與行為。</li> </ol>
 消費者保護	財富管理業務已由過去單純的結構型商品、基金業務、保單銷售等單一商品銷售業務型態逐漸往複雜型衍生性商品、全權委託管理或資產管理跨商品整合服務業務發展，銷售對的商品給對的客戶、同時善盡善良管理人之責任，以落實消費者保護之責任將日趨重要。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本集團以持續建置與落實包括瞭解客戶 (KYC) 與瞭解商品 (KYP) 之機制、管理複雜型高風險商品之定價與風險揭露機制。</li> <li>2. 子公司已訂定財富管理或商品銷售人員管理規範，持續對財富管理人員、商品銷售或業務人員進行訓練。</li> <li>3. 建立客戶申訴溝通平台，降低不當銷售的糾紛、訴訟與損失賠償等情事，以期達到保護消費者、保護業務同仁與保護公司的三重目標。</li> </ol>

### 內部經營風險

風險因子	成因	對策
跨境法令遵循與監理	本集團業務持續朝向跨幣別、跨境業務成長，跨境業務有賴於彈性的跨境管理與有效的分層治理能力。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續培養跨國法律人才以及累積涉外法令遵循事務之經驗等，有效強化法令遵循之管理。</li> <li>2. 落實海外轉投資事業之重大作業風險事件陳報機制。</li> </ol>
轉投資事業管理	本公司之轉投資事業主要皆位於亞洲新興市場地區，且業務多屬發展期，在追求業務發展與獲利達成的同時仍需加速建置各類風險管理機制、確保資金調度的安全性與資本的穩定性，達到業務發展彈性與風險控管之平衡。	已建立轉投資事業預警通報機制，對於市場趨勢變化、重要風險事件暴險概況、損益重大變化等事項，均應及時通報，藉由落實通報機制，提高管理的掌握度與及時性，強化轉投資事業的管理。
資訊安全與個資保護	<p>數位科技與金融業務的結合使消費者有不同的使用體驗以及信任感，客戶關係與黏著度將影響未來客戶的選擇。</p> <p>在各國極力發展金融數位化並逐步推動創新實踐之際，法規遵循與監理議題上，當前最重要的討論範疇包括資訊安全與個資運用。</p> <p>金融業嚴格的監理與規範要求，除避免造成金融活動的投機行為，同時保護消費者的個人資料應用安全，以維持金融行業的穩定性與安全性。</p>	<p>本集團已建立資訊安全管理機制，並導入資訊安全驗證。</p> <p>本公司於 2011 年導入 ISO 27001 資訊安全管理制度 (ISMS) 之標準，並通過英國標準協會 (BSI) 之驗證，爾後持續辦理每年續審及每三年之重審，以 PDCA 之循環架構持續強化資訊安全之監控與管理。</p> <p>另，主要子公司元大證券、元大銀行及元大人壽均已分別導入 ISO 27001 資訊安全管理制度 (ISMS) 及 BS 10012 個人資料管理制度 (PIMS) 之標準並取得驗證，以強化資訊安全與個資保護管理機制。</p> <p>為持續強化員工關注資訊安全議題並遵守規範，每年定期對本公司及子公司人員實施「資訊安全與個人資料保護」課程並實施測驗，以落實資訊安全管理機制。</p>

## 2019 年新興風險辨識結果或後續計劃與行動

隨著永續發展成為金融業的主要方向之一，本集團在面對氣候變遷與永續經營課題時，將氣候變遷納入策略規劃與投資的考量，評估因氣候變遷所可能面臨之機會與風險，積極透過標準化流程導入與驗證、加入永續指數以符合國際趨勢發展或評估標準，並強化與利害關係人間的溝通合作，以期在追求更佳之營運績效與企業價值時，更能善盡企業社會責任。氣候變遷對於世界各地的影響逐漸加劇，天災帶來的人員與財產損失也日益嚴重，本公司為環境永續持續努力，接軌國際標準，依循國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, 簡稱 FSB) 於 2017 年 6 月正式發佈「氣候相關財務揭露建議書」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD) 成立 TCFD 專案，2019 年 4 月底完成氣候風險鑑別，辨識本集團因應氣候變遷所帶來的風險與機會，後續將持續針對氣候風險對本公司財務影響做進一步檢視與評估，持續強化本公司對氣候風險之管理。

除了氣候風險，我們也辨識出其他新興風險，包含經濟與金融風險、法規遵循與監理議題及數位金融與資訊安全議題，上述風險對營運之影響與因應方案詳如下表。



經濟與金融風險

#### 風險描述

全球經濟環境變化所致金融市場之不穩定性增加、潛在波動性上升或企業違約率上升、潛在黑天鵝事件造成國家或企業或產業崩解，致金融市場不穩定。

#### 對營運衝擊或影響

可能造成金融資產交易損失、授信放款或融通業務違約率上升，造成公司損失增資，或可能影響公司資本或償付能力。

#### 因應方案

1. 加強潛在風險評估與分析。
2. 核心業務對資本適足比率之影響評估。
3. 各類潛在或預期損失之評估與衡量。
4. 進行各項風險壓力測試，以評估風險發生時對公司之影響程度。



環境治理 (含氣候風險管理) 與永續經營議題

#### 風險描述

違反主管機關有關環境保護等相關法令、未能掌握環境治理相關商機、未能掌控因氣候變遷帶來的風險與機會、未符合永續經營等國際趨勢或標準。

#### 對營運衝擊或影響

根據國際清算銀行 (BIS) 論文警告，除非政府當局採取行動對抗氣候變遷風險，否則氣候變遷威脅到引起「綠天鵝 (green swan)」事件，可能觸發系統性金融危機，各國政府當局或企業必須提前因應。另，違反主管機關有關環境保護等相關法令遭致裁罰或公司信譽損害、因氣候變遷影響，造成 ESG、氣候變遷或永續經營議題所損失之商機或增加之營運成本。

#### 因應方案

1. 辨識與成立永續經營之組織。
2. 推動落實環境保護之相關措施。
3. 成立 TCFD 專案，持續針對氣候風險對本公司財務影響做進一步檢視與評估，持續強化本公司對氣候風險之管理。
4. 導入 ISO 等國際標準驗證。
5. 參與社會公益活動，善盡社會關懷。



法規遵循與監理議題

#### 風險描述

違反洗錢防制規定、個資外洩或不當運用、竊取客戶交易資訊。

#### 對營運衝擊或影響

可能造成重大財務損失、侵害客戶隱私、公司信譽損害及主管機關裁罰或禁止業務推展。

#### 因應方案

1. 訂定防制洗錢及打擊資恐機制及相關法令之遵循管理，包括辨識、衡量、監控洗錢及資恐風險之管理機制。
2. 導入 PIMS BS10012 等個資保護國際標準驗證。
3. 強化寄送外部電子郵件之控管。



數位金融與資訊安全議題

#### 風險描述

資料外洩、駭客入侵、盜轉財務、盜取客戶個人資料。

#### 對營運衝擊或影響

根據趨勢科技的研究指出，因金融業比以往更加積極地邁向資訊技術 (IT) 與營運技術 (OT) 的匯流，金融帳戶隨時帶著走的便利性也為網路犯罪集團帶來了獲利商機，雖新的法規已經特別強化了網路資安與隱私權保護的相關規定，但金融業及其客戶依然是網路犯罪集團的首要目標，這樣的情況短期內不會改變。凸顯金融業已成駭客鎖定的主要目標，可能造成重大財務損失、公司信譽損害及主管機關裁罰。

#### 因應方案

1. 落實管理制度：導入 ISO 27001 資訊安全管理制度 (ISMS)，並通過英國標準協會 (BSI) 之驗證，以強化資訊安全之監控與管理。
2. 藉由提升員工資安意識及定期辦理各項防護及備援演練作業以增進突發資安事件之應變能力。
3. 加強縱深防禦：建置網路防火牆，導入上網攔阻管控、入侵偵測、垃圾郵件過濾及惡意郵件 APT 等以防範外部入侵；並以郵件稽核系統、網路 Internet DLP 及移動性端點設備 DLP 機制以強化外寄郵件及資料傳送之管控。

## 危機處理

為使本公司在面臨危機時，就相關情境之研判、人員組織及資源之整合，得以有效且快速的因應相關危害，以減少危機帶來之傷害與損失，迅速回復組織正常運作，本公司制訂「危機處理政策及程序規則」，做為危機發生時因應之最高準則，並經董事會通過後施行。

危機已發生時，應於最短時間內成立危機處理小組，採用適當的危機處理策略及程序，將內、外部之影響降至最低，維護公司、股東、客戶及員工之利益。本公司應對公司成員或外界媒體，適當說明危機處理進度或管控方式，並應依法規要求向主管機關回報，或依指定方式公開訊息。

危機處理小組由總經理、執行副總及各部經理人組成，當危

機發生時，至少應由總經理或指派執行副總做為小組召集人，視事件發生涉及之層面與性質組成處理小組，於最短時間內召開第一次會議，以隨時掌握最新狀況。小組召集人必要時應於處置過程中向經營階層及董事提出報告，如該危機事件已屬法規要求發佈之重大訊息時，則應於規定期限內於公開資訊觀測站上發佈訊息。

危機事件處理後段，小組應就處理完畢後之回復階段提出規劃方案，經由裁示後依計畫執行，並應於例行經營管理會議中提報有關進度及後續處理成效。危機告一段落時，為做為未來危機因應之參考，管理階層應就危機發生原因、處理情形、結果及其影響、未來防範措施提出檢討報告。

## 6.3 反洗錢與反資恐

隨著科技日新月異與全球更加緊密頻繁的互動，反洗錢與反資恐已是與全球經濟、民生、安全攸關之重大議題。因金融機構能直接接觸金錢、金融商品，並透過詢問、關懷客戶等方式，了解客戶投資目的、資金來源等，更能直接透過風險管理、防制洗錢及內控等方式，察覺可能之洗錢及資恐事件並進行風險控制或向相關單位通報，金融機構於反洗錢與反資恐行動中，誠為不可或缺的角色。

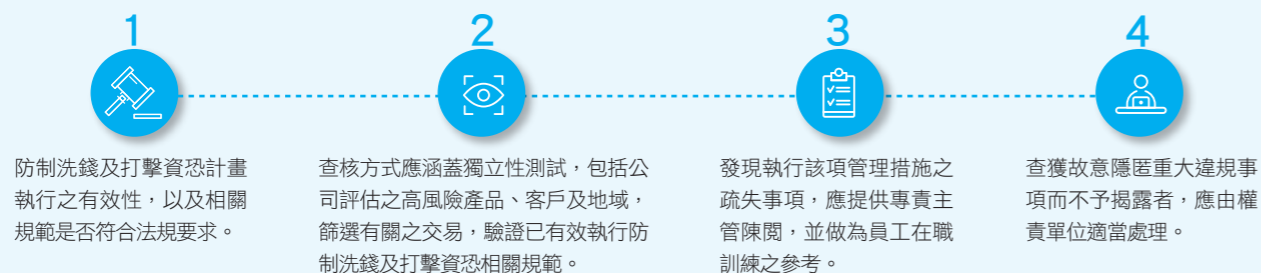
本公司為落實執行「防制洗錢 (Anti-Money Laundering, AML) 及打擊資恐 (Combating the financing of terrorism, CFT)」制度，並遵循洗錢防制法、資恐防制法及金融機構防制洗錢辦法等規定，訂有「防制洗錢及打擊資恐政策」，作為各子公司辦理反洗錢與反資恐事務之依循準則。

### 各子公司相關規範內容

各子公司 (元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨、元大投顧、元大證金) 均依據所營業務性質、種類制定相關內部規範 (包括但不限於防制洗錢及打擊資恐相關政策、程序等)，規範內容包含：

- |  |   |
|--|---|
| <p>1 執行客戶身分的驗證、持續對客戶進行盡職調查、證實客戶文件的真實性</p> <p>2 以非文件的方式驗證客戶身分，如實地訪查</p> <p>3 盡職調查政策有包含搜尋恐怖組織清單</p> <p>4 對政治敏感人物持續調查</p> | <p>5 反洗錢及反恐融資相關文件至少保存五年</p> <p>6 只有特定高層管理階層可以核准政治敏感人物，或高潛在洗錢及恐怖主義相關的案件</p> <p>7 內部稽核已將防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業執行情形列入查核項目</p> |
|--|---|

### 內部稽核查核相關流程



## 子公司 2019 年「反洗錢與反資恐」相關作為

本集團皆訂有反洗錢與反資恐相關政策，亦編制相關人員主掌相關作業。各子公司 2019 年實績如下：

公司別	人員編制	2019 年實績
元大證券	洗錢防制組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向法務部調查局申報 64 件疑似犯罪型態案件。</li> <li>2. 設立洗錢防制組。</li> <li>3. 配合金檢意見，對主動申請銷戶之客戶，評估其是否有疑似洗錢或資恐之疑慮，並留存評估紀錄。</li> <li>4. 為辨識特定非金融專業人員之洗錢風險，增修反洗錢系統客戶風險之職業別項目。</li> <li>5. 為提高交易監控篩選之有效性，新增分戶帳業務之交易態樣，並調整國際金融業務 (OSU) 之交易態樣參數與金額門檻。</li> <li>6. 法令遵循部至元大越南說明執行防制洗錢及打擊資恐作業情形及實務控管機制，並提供建置防制洗錢及打擊資恐制度諮詢與建議。</li> </ol>
元大銀行	防制洗錢部	<p>經調查局回饋申報結果，成功阻擋 19 件違反證券交易法、2 件逃漏營業稅、1 件違反管理外匯條例、2 件涉及貪汙、3 件違反銀行法之案件。</p>
元大人壽	防制洗錢及打擊資恐之組級專責單位 營業單位設有資深管理人員擔任防制洗錢及打擊資恐督導主管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動申報 92 件疑似洗錢交易案件。</li> <li>2. 防制洗錢及打擊資恐計畫之計畫項目共計 16 項，均已全數完成。</li> <li>3. 為建立招攬、核保、理賠及客戶服務等單位之第一線工作人員正確之風險認知，已依各單位業務屬性備置向客戶說明之問答集，並強化員工面對客戶應對之教育訓練。</li> </ol>
元大投信	防制洗錢及打擊資恐專責主管及專責人員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動通報 2 件疑似洗錢交易案件。</li> <li>2. 於 10 月完成防制洗錢及打擊資恐全面性風險評估作業，並依規定函報金管會備查。</li> <li>3. 風險因子優化，包括調整客戶及地域之風險等級分數、新增及修正風險因子項目等。</li> <li>4. 強化疑似洗錢或資恐交易監控系統。</li> <li>5. 配合法令訂定年度防制洗錢及打擊資恐訓練計畫並照案完成。</li> <li>6. 洗錢防制及打擊資恐宣導 8 次。</li> </ol>
元大期貨	防制洗錢暨打擊資恐小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 共計申報 5 件疑似洗錢或資恐交易。</li> <li>2. 防制洗錢暨打擊資恐推動小組召開 13 次。</li> <li>3. 舉辦 6 場教育訓練，建立營業督導主管、業務人員、專責人員等正確認知，並進行防制洗錢及打擊資恐法令宣導與案例研討課程。</li> <li>4. 依據金管會公布金融機構違反防制洗錢或打擊資恐規定之裁罰案例，定期辦理專案檢核。</li> </ol>
元大投顧	防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員、督導主管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 防制洗錢及打擊資恐相關業務人員皆已依規定完成教育訓練。</li> <li>2. 已於 10 月完成防制洗錢及打擊資恐全面風險評估。</li> </ol>
元大證金	防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員、督導主管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶不配合提供資訊判斷是否為負面新聞之當事人，或客戶因賄選遭判刑而婉拒開戶者有 2 件。</li> <li>2. 新增一名業務單位督導主管。</li> <li>3. 調整客戶風險因子評估項目。</li> <li>4. 調整國家風險名單及等級。</li> <li>5. 採購國際商業資料庫執行姓名檢核作業。</li> <li>6. 對員工持續辦理 AML/CFT 教育認知或宣導裁罰案例。</li> </ol>

以上各子公司 2019 年未有受主管機關裁罰反洗錢與反資恐相關情事，除元大證金有 1 件主管機關糾正，相關說明請詳 6.4 法令遵循 2019 年違反法規受裁罰事件統計。

## 反洗錢與反資恐教育訓練

為持續強化董事會成員反洗錢與反資恐觀念，讓防制洗錢及打擊資恐觀念深入企業文化中，亦安排董事會成員參與相關課程進修，以具備相關專業知識。2019 年本集團參與反洗錢 / 反資恐進修之董監事人數共 65 人、282 小時。

除了董事會成員需接受「反洗錢 / 反資恐」教育訓練，同時本公司每年也安排員工接受「反洗錢 / 反資恐」教育訓練，針對不同業務專業，也量身設計課程讓員工理解作業規範與風險，強化員工對於洗錢防制及打擊資恐相關的金融知識。

未來本公司將持續調整防制洗錢政策及程序以與時俱進、精進顧客盡職調查等管控措施，持續提升員工對反洗錢反資恐之認知，強化洗錢防制及打擊資恐各項機制。

歷年員工「反洗錢 / 反資恐」教育訓練統計				
項目	2017 年	2018 年	2019 年	
課程總數	170	216	189	
課程總時數 (小時)	31,712	36,278	36,599	
訓練總人次	20,798	30,164	22,856	
員工總人數	11,568	10,986	10,912	
平均每人受訓時數 (= 課程總時數 / 員工總人數)	2.74	3.30	3.35	

## 6.4 法令遵循

### 管理方針

為降低法令遵循風險並確保公司經營遵循相關法令，以強化同仁遵法意識並維持有效適當之內部控制制度之運作，促進公司健全經營，並保障投資與維護金融秩序，本公司訂有「法令遵循制度實施準則」，並設置「法令遵循部」，負責法令遵循制度工作之規劃、管理、考核及執行，為集團法規遵循之主要推動單位，確保法令遵循制度之有效運行。法令遵循部確認各項作業及管理規章均符合最新法規，分析或出具符合法令及內部規範之意見，對各部門人員進行適當合宜之法規訓練，並考核各單位及子公司法令遵循作業之成效。法令遵循部至少每半年對董事會進行報告，若有發現重大違反法令或遭金融主管機關調降評等時，將即時通

報董事，並就法令遵循事項提報董事會。

為加強對海外分支機構之風險控管、法令遵循及內稽內控管理，本公司法令遵循部督導各子公司建立法令遵循制度、落實法遵陳報機制（包括報告海外轉投資事業當地重要法規異動、內外部查核發現之重大違反法規事件等），藉以考核子公司法令遵循情形。另設有隸屬於總經理之國際事業處督導各子公司召開「海外單位管理會報」，各子公司之稽核、法令遵循及風險管理部門另依權責向董事會報告，報告內容包含重大缺失及重大裁罰案件之改善辦理情形。

### 內部稽核

本公司透過隸屬於董事會之「稽核部」建立有效的公司治理與內控制度，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內控制度是否有效運作。稽核部將董事會運作、利害關係人交易等，與公司治理相關之重要課題列為查核重點，並就集團內控制度及法令遵循之自行查核作業，覆核查核報告、制度缺失及改善情形，作為董事會及相關部門主管評估內控制度有效性及出具聲明書之依據。稽核部於年底擬訂次年度之稽核計畫，依規定每年至少辦理一次本公司之一般業務查核及每半年辦理一次專案業務查核。

元大證券、元大銀行及元大人壽等子公司，均設置隸屬於董事會之稽核部門，並按照董事會審議通過之稽核計畫執行各項稽核工作。本公司稽核部亦分別就各子公司之核心業務規劃每半年至少一次的專案業務查核，並將重要法令遵循列為查核重點項目之一，查核所見缺失均持續列管追蹤至改善完畢。

本公司已於 2018 年 8 月 29 日經董事會通過訂定「檢舉制度實施辦法」，建立檢舉制度（吹哨機制），並明定檢舉制度受理單位為法令遵循部、調查單位為稽核部。稽核部若有接獲受理案件，將就檢舉內容及相關事證進行調查，並將調查結果及處理建議做成書面報告。

2019 年，本公司內部稽核未發現重大缺失事項。

### 檢舉管道

- 地址：105 台北市松山區敦化南路一段 66 號  
元大金控股份有限公司 檢舉制度受理單位
- 專線電話：+886-2-2173-6834
- 網址：官網首頁>投資人關係>公司治理>檢舉制度

## 法令遵循與內部稽核之作為

本集團積極拓展業務的同時，亦持續關注海內外監管機關所推行之金融政策、法令之變更。本公司及各子公司均訂有內部稽核相關作業辦法，並每年定期辦理內部稽核作業。各子公司訂定之法遵政策與人員編制、2019 年法令遵循與內部稽核之作為請詳下表。

公司別	政策名稱	人員編制	2019 年法令遵循作為	2019 年內部稽核作為
元大證券	1. 法令遵循制度與管理政策 2. 法令遵循風險管理政策 3. 檢舉制度實施辦法	法令遵循部設專責主管 1 名，並配置法遵人員計 8 名。	董事會通過制定「法令遵循制度與管理政策」及「法令遵循風險管理政策」。	1. 年度內部稽核未發現重大缺失事項。 2. 內部稽核相關教育訓練 156 人次參與，課程時數為 9 小時。
元大銀行	1. 法令遵循制度實施辦法 2. 法令遵循風險管理及監督實施細則 3. 檢舉制度實施辦法	1. 設置總機構法令遵循主管 1 名，並配置法遵人員 6 名。 2. 國內營業單位經理人及總行各部室主管為該單位之法令遵循主管，國外分行另配置法令遵循主管 1 名。	為管理與監督全行法令遵循風險，訂定「法令遵循風險管理及監督實施細則」，並辦理年度法遵風險評估作業。	1. 年度內部稽核未發現重大缺失事項。 2. 內部稽核相關教育訓練約 159 人次參與。
元大人壽	1. 法令遵循制度 2. 法令變動管理作業程序 3. 元大人壽檢舉制度實施辦法	法令遵循主管 1 名、法令遵循人員共 7 名。（包括洗錢防制專組 3 名）	辦理共 14 場、共計 19 小時針對「法規遵循與稽核」之法令宣導教育訓練課程，共 1,565 人次參與。	1. 年度內部稽核未發現重大缺失事項。 2. 總稽核及 9 位稽核人員合計參加 122 次訓練課程，合計訓練時數 413 小時。
元大投信	法令遵循評估內容與程序處理要點	法令遵循部設專責主管 1 名，並配置法遵人員 7 名。	1. 定期舉辦教育訓練宣導重要法令規定及測驗。 2. 每年度辦理法令遵循自行評估作業。 3. 每半年向董事會及各監察人報告法令遵循制度之執行情形，如發現有重大違反法令或遭金融主管機關調降評等時，將即時通報董事及監察人，並就法令遵循事項提報董事會。	年度內部稽核未發現重大缺失事項。



公司別	政策名稱	人員編制	2019 年法令遵循作為	2019 年內部稽核
元大期貨	1. 法令遵循評估內容與程序處理要點 2. 法令遵循風險管理及風險評估作業標準	包含法令遵循主管共有 3 位從業人員。	1. 針對「法令遵循」之法令宣導教育訓練課程，有 1,169 人次參與培訓，共辦理年度新人法令遵循、法規遵循暨反賄賂貪污、期貨法令遵循自行評估等教育訓練。 2. 針對海外分支機構，每月定期召開「後線例行月會」，以了解並監督海外分支機構之遵法措施，並對於海外法遵人員不定期進行教育訓練，以確保其瞭解臺灣相關法規，更不定期由母公司派員至海外分支機構進行檢核。	年度內部稽核未發現重大缺失事項。
元大證金	1. 法令遵循制度實施準則 2. 法令遵循自行評估作業要點 3. 檢舉制度實施辦法	1. 總公司設有 1 名法令遵循主管及 2 名法令遵循人員。 2. 分公司經理人及各部室主管則為該單位之法令遵循主管。	1. 辦理法令傳達與諮詢、確認各項作業及規章辦法符合法規命令、督導各單位定期自行評估之執行情形、對各部門人員施以適當法規訓練。 2. 總公司法令遵循主管至少每半年向董事會及監察人進行報告。如發現重大違反法令或遭主管機關調降評等時，將即時通報董事及監察人，並就法令遵循事項提報董事會。	年度內部稽核未發現重大缺失事項。

### 歷年「法令遵循 / 內部稽核」教育訓練統計

項目	2017 年	2018 年	2019 年
課程總數	439	263	272
課程總時數 (小時)	40,242	30,194	41,405
訓練總人次	37,070	41,541	51,908
員工總人數	11,568	10,986	10,912
平均每人受訓時數 (= 課程總時數 / 員工總人數)	3.48	2.75	3.79

### 2019 年違反法規受裁罰事件統計

公司別	違反事由	改善措施
元大證券	受主管機關裁罰共計 3 件，摘述如下： 1. 受理客戶期貨開戶時，未告知交易手續費金額，完成後未即時交付開戶文件及書面資料，違反證券商經營期貨交易輔助業務管理規則等規定，金管會處以糾正。 2. 子公司元大證券 (香港) 就客戶新開戶或財務體質與交易金額顯不相當及其投資國內股票所出匯入資金非來自大陸地區之聲明內容等未建立檢核機制，元大證券未確實督導，違反證券商管理規則第 2 條第 2 項，金管會處以糾正。 3. 兼營期貨自營業務不活絡契約交易申請書簽報執行層級未符合內部控制制度，另內部控制制度之設計及執行之有效性不足，未符合證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則規定，且期貨自營部門有配合證券部門持有之債券現貨部位從事利率避險交易，營業及會計未獨立，違反期貨商管理規則第 2 條第 1 項等規定，金管會處以罰鍰新臺幣 48 萬元。	1. 處分違失人員。 2. 加強期貨管理法令及內控規定之宣導及教育訓練。 3. 督導修訂「投資臺灣有價證券作業要點」並建立開放台股交易機制。 4. 督導建立台股監控系統及檢核機制。 5. 於「期貨自營交易控管作業程序」訂定相關管控措施。 6. 債券相關期貨交易，移轉至期貨交易者帳戶執行。

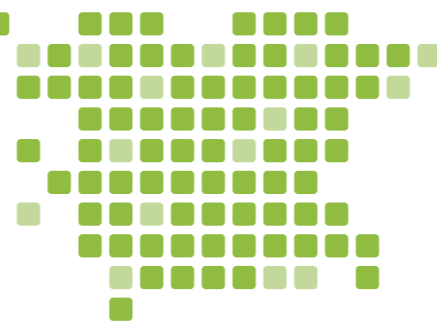
公司別	違反事由	改善措施
元大銀行	受主管機關裁罰共計 5 件，摘述如下： 1. 辦理結構型商品業務，對於客戶之錄音檔未完整保留，核有未確實執行內部控制制度，資訊作業風險管理核欠妥適，違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定。考量本案係主動陳報，經主管機關依行為時銀行法第 129 條第 7 款規定，核處新臺幣二百萬元罰鍰。 2. 辦理房屋貸款業務，對於已清償房貸案件仍續扣借款人保費及房貸清償轉貸他行，未完整告知借款人應清償貸款之金額至影響客戶權益等缺失，有礙健全經營之虞，經主管機關依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，核處應予糾正。 3. 辦理潤寅集團授信案所涉徵審核貸及撥貸審查作業等缺失，有礙健全經營之虞，經主管機關依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，核處應予糾正。 4. 辦理新臺幣政府公債自行買賣業務，違反證券商管理規則第 30 條規定，依據證券交易法第 65 條規定應予糾正。 5. 內湖分行前員工挪用客戶所繳信用卡款項，所涉職務分工及牽制作業等缺失，有礙健全經營之虞，經主管機關依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，核處應予糾正。	已建立檢核管控機制，增訂與其他銀行合併前、後，對於法定資料備份媒體之倒檔演練及驗證、以及合併後辦理被合併方設備報廢前之確認等檢核機制，以避免類似情形再發生。 已修訂相關內部規範，並增加控管及覆核機制，以避免類似情形發生及強化內部控制制度，並加強員工教育訓練。 已就本案授信作業缺失檢討相關流程，修訂相關內部規範，以強化控管措施。 已修訂相關內部規範，增加控管機制，並加強員工教育訓練，以落實法令遵循。 除已追回全數款項，保障客戶權益，並完成修訂相關作業程序，加強管控，以避免類似情形再發生。
元大期貨	公司發送高風險帳戶通知前，即代為沖銷交易人部位、交易者帳戶風險指標低於 25%，未執行代為沖銷作業、未訂定分流備援作業程序及進行測試等情事，處以罰鍰新臺幣 36 萬元整。	1. 風險系統已增列通知紀錄，經確認已辦理高風險通知後，始能執行代為沖銷作業。 2. 加強同仁法規宣導，風險指標低於 25% 時，應依規定執行代為沖銷作業。 3. 內部規章已納入系統分流備援程序，並進行測試演練。
元大證金	防制洗錢及打擊資恐作業及分支機構人員配置有低於法規標準，違反證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則等規定，金管會處以糾正。	1. 調整防制洗錢及打擊資恐客戶風險評估作業。 2. 分公司人力補足為 5 位

註：2019 年元大金控、元大人壽、元大投信、元大創投、元大國際資產、元大投顧並無違反相關政策或法規受主管機關 (金管會) 裁罰之情事。





# 綠色金融 創新力



隨著社會議題及環境議題日益受到重視，金融業雖不涉及生產與製造，但身為資金的提供者與管理者，如何將資金導向低碳產業，幫助整體經濟邁向永續發展扮演著重要角色。本集團提供多元金融服務，近年來積極實踐「證券、銀行與保險三大支柱」的發展策略，結合各子公司之業務特長，扶植具永續理念之企業發展，擴大永續金融之影響力。

借貸業務為元大銀行主要營收來源之一，為審慎評估貸放對象對社會及環境之風險，將 ESG 因子整合至信用風險分析與放貸服務中，避免債務人對環境或社會造成不良影響或違反法令規章，確保資金之使用對社會及產業帶來正面影響。元大銀行除了落實責任融資之理念，亦以實際行動投資綠色債券，挹注資金支持綠能產業。

元大證券「自營投資買賣決策作業要點」則納入有關責任投資之精神，就中長期投資買賣決策作業等訂有相關條文，並發行連結綠能的權證商品，結合自身業務專長協助綠能產業。

2019 年本公司為發揮自身影響力與客戶一同關注永續議題，落實企業社會責任精神至業務規劃與企業營運當中，特制訂「永續金融準則」，建立金控層級的準則，帶領集團邁向永續金融機構之願景。

## [ Case Study ] 元大金控亞洲投資創富論壇

日期：2019 年 6 月 19 日 - 20 日

參與企業家數：32 家

參與總人數：1,518 人 / 3,507 人次

### 該活動說明：

本公司第四年持續舉辦亞洲投資創富論壇，本次論壇主軸聚焦「5G 行動通訊網路、電動車、生技 2.0、高殖利率股投資」四大主題，活動融合了 4 場專題講座、2 場總體經濟 / 理財講座、6 場高資產客戶講座及 32 家上市櫃公司法說會，針對 2019 年下半年全球及亞洲市場所面臨的機會與挑戰，邀請重量級講者勾勒出未來熱門產業發展軌跡與運用科技，並就面對的變數，找出投資契機與亮點，元大投顧研究團隊也針對金融市場受中美貿易戰影響，造成產業和經濟層面之不確定性，透過元大創富論壇進行深度剖析與探討，提供國內外機構法人嶄新的投資觀點，完整勾勒出 2019 年全球及臺灣產業發展趨勢及投資契機，舉辦規模堪稱是國內金控最大論壇活動。活動全程採用 QRcode 數位化報名及報到流程，大會手冊、講義亦全部採電子化檔案瀏覽，節省數萬張紙本列印及相關紙張費用。



## 7.1 責任金融

### 管理方針

本公司將環境與社會風險評估納入投資及融資之篩選流程，整合 ESG 之永續議題到投資策略中，並引導及鼓勵企業重視綠色環保及社會議題，增進消費者形成綠色消費理念。

為避免債權人對環境或社會造成不良影響或違反法令規章，如遭受罰款或面臨停業所產生的倒帳或投資損失，元大銀行將 ESG 因子整合至信用風險分析與放貸服務中，對於授信之對象與用途皆進行審慎評估。除了落實責任融資之理念，本公司強調責任投資之重要性，結合各子公司之業務特長，扶植具永續理念之企業發展，擴大永續金融影響力。

本公司於 2019 年成立訂定集團永續金融商品發展策略之工作小組，並訂定「永續金融準則」；元大證券、元大銀行、元大人壽、元大信託及元大創投配合準則，啟動規範修訂，以落實授信評估、綠色投資作為。元大證券 2019 年共參與 6 檔綠色債券發行，推出綠色環保類信用卡，提供綠建築房貸及新能源車貸款等，創造環境效益之產品與服務，並響應政府政策投資五加二產業，發行連結綠能的權證商品，將資金挹注低碳產業，協助企業邁向永續發展。

### 7.1.1 永續金融準則

本公司為促進與客戶之永續發展，並落實企業社會責任精神至業務規劃與企業營運當中，以符合國際永續發展趨勢，特制訂「永續金融準則」，建立金控層級的投資與融資綠色政策，以作為子公司配合遵循規範，落實永續授信與投資準則的圭臬，並規範避免承作之企業清單，引導企業生產重視綠色環保，增進消費者形成綠色消費理念。

在「永續金融準則」2019 年 11 月通過董事會後，本公司已發函子公司配合修改內部相關規範，期望子公司能將永續金融之精神落實至日常業務執行中。各子公司亦已著手進行，預計於 2020 年 7 月全數完成相關規範的檢視與修訂。

## 各子公司執行情形如下：

元大銀行將參酌本公司訂定「永續金融準則」之精神，配合調整相關業務辦法或流程，透過原則性架構，將 CSR 精神落實至授信業務規劃，積極執行盡職調查，管理授信案件潛在環境及社會風險，促使企業經營更重視環保與善盡企業社會責任，共同創造環境、社會、治理福祉，符合 ESG 永續發展國際趨勢，善盡世界公民的責任。

元大人壽於投資部分主要依據「元大人壽投資政策」以及「元大人壽投資相關資金運用作業程序」做為資金運用準則，並於執行投資時查詢三類型資料：其一，經由 AML 系統查詢該公司非關重要政治性職務人士 (Politically Exposed Person, 簡稱 PEP)、親屬或具密切關係人員 (Relative or Close Associate, 簡稱 RCA)、黑名單，無涉防制洗錢及資恐；其二，確認該公司是否編製有 CSR 企業社會責任報告書，積極運用核心職能與企業社會責任連結，並響應政府政策，各子公司規劃發展社會性的產品與業務，且於評估期間無未盡環境保護、企業誠信及社會責任之負面報導情事；其三，於投資評估期間，確認該公司不屬於本公司之「永續金融

準則」第五條第二款及第六條所規範之爭議性企業或禁止承作之企業，期以落實綠色投資準則、訂定避免承作企業清單建議，引導企業生產重視綠色環保之投資理念。

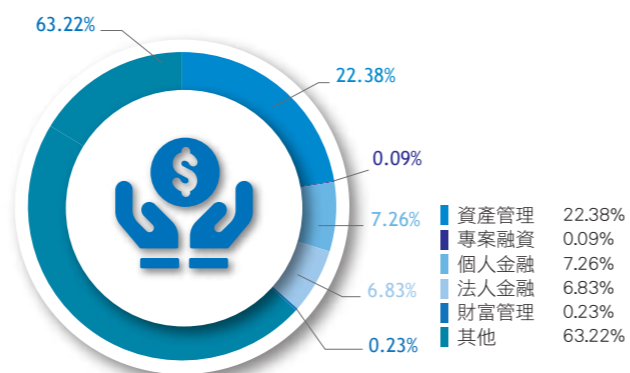
元大證券 2018 年時即已將永續金融準則及責任投資精神融入投資實務作業中，於「自營投資買賣決策作業要點」之中長期投資買賣決策作業等訂有相關條文及 ESG 檢核作業，作為中長期有價證券投資之操作規範。除此之外亦請各子公司檢視相關規章進行修正，目前子公司元大證金係有修正「有價證券投資小組設置要點」作為該公司遵循之依據。

此外，為進一步強化本集團於投資與貸放業務中的 ESG 篩選機制，本公司依循「永續金融準則」規劃於 2020 年完成訂定「產業別環境及社會風險管理細則」，規範業務執行人員若承作屬於鋼鐵、半導體及塑膠等高環境與社會面風險產業之對象時，應填寫各子公司適用之「產業別環境及社會風險管理檢核表」，以審視業務往來對象對於環境與社會面風險之調適能力，確保交易的風險可控性。

## 7.1.2 責任商品與服務

本集團結合自身核心業務，發展與 ESG 議題相關之產品與服務，發揮金融機構擁有資金之影響力，支持從事空氣污染防治、替代能源、回收再利用、廢棄物焚化、污水處理、淨水以及生物科技等領域之企業，促進投資標的於永續領域的發展，並因應個人金融市場需求，提供新能源車、綠建築等貸款、結合社會環境議題相關之信用卡業務及無紙化之綠色環保服務，攜手客戶建立永續金融之利基。本集團 2019 年管理具永續意涵之投資產品占整體業務比重，相比於 2018 年提升 2.99%；提供具永續意涵之個人金融服務占整體業務比重，相比於 2018 年提升 0.56%。

### 各項業務營收佔比



### 具永續意涵之商品與服務 - 投資產品

商品類型	2018 年			2019 年		
	資產規模 (仟元)	總資產規模 (仟元)	占總資產比重 (%)	資產規模 (仟元)	總資產規模 (仟元)	占總資產比重 (%)
能源效率基金	587,720	527,382,326	0.11	706,607	677,618,653	0.10
ESG 基金	0		0.00	5,872,160		0.87
醫療、通訊、基礎建設基金	1,133,329		0.21	16,044,742		2.37
綠能永續之權證	61,731		0.01	39,846		0.01
其他永續投資產品	363,292		0.07	372,785		0.06
合計	2,146,072		0.41	23,036,140		3.40

### 具永續意涵之商品與服務 - 個人金融服務

授信類別	2018 年			2019 年		
	貸放金額 (仟元)	總授信金額 (仟元)	占總授信比重 (%)	貸放金額 (仟元)	總授信金額 (仟元)	占總授信比重 (%)
社會公益類信用卡	74,257	476,539,557	0.02	75,557	487,098,833	0.02
綠色環保類信用卡	33,265,533		6.98	35,605,421		7.31
綠建築房貸	10,000		0.00	794,254		0.16
新能源車貸款	6,563,905		1.38	7,088,732		1.46
合計	39,913,695			8.38		43,563,964

## 基金商品

### 全球公用能源效率基金

元大投信於 2007 年 11 月成立「全球公用能源效率基金」，投資項目包括能源、交通、水資源、通訊設施等產業，連結美洲、亞洲、歐洲、大洋洲等國之公用事業相關有價證券，期許能將資金投入能源效率提升及普及化，協助減緩全球溫室效應。

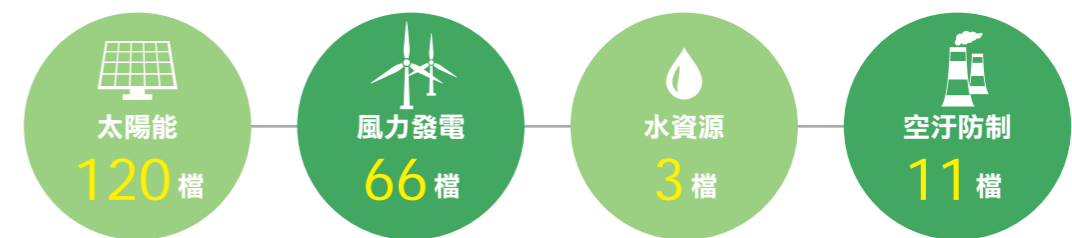
### 元大臺灣 ESG 永續 ETF 基金

該指數股票型基金係由臺灣指數公司及 FTSE Russell 合作編製，為國內首檔完整結合 ESG 與財務指標篩選的投資型 ESG 指數，希望讓投資人在落實永續責任投資的同時，亦能獲得長期穩健的投資報酬。臺灣永續指數是以 FTSE Russell 的 ESG 評鑑系統評量上市公司在 ESG 的投入與績效，再透過財務指標篩選成分股，組合落實企業永續責任、營運績效合宜的上市公司編製指數，2019 年元大投信採用「FTSE4Good 臺灣指數公司臺灣永續指數」作為元大臺灣 ESG 永續 ETF 基金之連結標的，已於 2019 年 8 月 23 日掛牌上市，截至 2019 年底規模達 58.72 億元 (受益人逾 4.6 萬人)。獲得國際知名《亞洲資產管理雜誌》(Asia Asset Management) 於 2020 Best of the Best Awards 頒發「臺灣年度最佳新基金」(Fund Launch of The Year)。

## 權證商品

近年來市場對於永續議題之關注逐年增加，元大證券回應市場需求，發行連結綠能的權證商品，根據金融交易部截至 2019 年底止統計存續之權證商品，2017 年至 2019 年連結綠能的檔數市占率依序為 18.7%、21.4%、22.3%，連續三年皆居市場之冠。

### 2019 年底連結綠能之權證商品存續檔數



## 財富管理商品

近年來金融市場對於社會面及環境面的風險越趨重視，氣候風險、低碳經濟轉型及能源轉型等新興議題成為趨勢，元大證券以維護客戶合法權益與用心服務為業務方針，將國際中投資綠能趨勢產業，包括替代能源利用、環境污染控制、轉型低碳經濟及淨化用水策略公司的基金商品納入財富管理商品中，為客戶掌握未來市場走向並提供專業的投資規劃，截至 2019 年底，目前共納入 6 檔基金商品，承作金額約 689.5 萬元。

## 元大全球農業商機基金

本基金主要聚焦於與全球農業商機相關之議題，發行以來，截至 2019 年底規模約 3.42 億元 (受益人近 1,600 人)，投資於農業發展價值鏈上之四大族群：

**農產資源：**包括各項農產品如穀物、蔬果、花卉、畜牧、漁產、林業及棕櫚、甘蔗、棉花、咖啡或其他大宗農作物；農業耕地開發及農業資材等相關廠商。

**農業製造：**係指供應人類糧食的產業，包括與食物生產相關的所有環節。主要包含農業栽植、種子與肥料供應及研發、農業化學品研發及供應、生物科技、農業科技 (如農田及基礎設備之供應)、農業機械設備等。

**製成品及配銷服務：**包含食用農產製成品如穀物、肉類及飲料加工及非食用農產製成品如替代能源、傢俱、紙業、紡織品等相關之廠商；銷售通路包含前述相關產業之儲存、運輸、包裝及銷售等相關之廠商；主要提供資金借貸予農業相關企業之銀行、及其他相關服務 (如氣候諮詢)。

**水資源相關企業：**係指水處理企業 (包含污水淨化、淨水技術如消毒、脫鹽、監控等)、致力提升用水效率企業 (包含家庭裝置、灰水的循環再用、水錶等)、供水及配水企業 (包含供應及循環再用、配水、供水管理與工程)、水資源基礎建設供應商、水資源相關服務供應商、經營食品及飲料行業的企業 (如灌溉及瓶裝水) 及農田水利相關企業。

## 綠建築及油電車貸款

## 綠建築 / 油電車貸款預估減碳效益

產品 / 服務名稱	於公司低碳相關產品營收占比 (%)	預估減碳效益
 綠建築	0.26	30.62 公噸 CO <sub>2</sub> e (註 1)
 油電車	19.18	60.42 公噸 CO <sub>2</sub> e (註 2)

註 1：綠建築放款預估減碳效益：以能源局公佈平均每月每月用電量 303 度及內政部統計綠建築平均能耗比一般建築少 20%，配合本公司發放綠建築貸款筆數，估算 2019 年度之減碳效益。

註 2：油電混合車放款預估減碳效益：以和泰汽車股份有限公司統計平均每部油電混合車行駛十萬公里可減少 10.6 噸的 CO<sub>2</sub> 作為基準，假定平均每輛車 1 年行駛 1 萬公里，配合本公司發放油電混合車貸款筆數，估算 2019 年度之減碳效益。

## 無紙化促進綠色生活

## 無紙化服務預估減碳效益

產品 / 服務名稱	於公司低碳相關產品營收占比 (%)	預估減少紙張數 (千張)	預估減碳效益
 數位化與無紙化 金融服務	28.13	98,541	788.32 公噸 CO <sub>2</sub> e (註)

註：2019 年該服務以紙本寄發之每份平均紙張數 x 2019 年度該服務總筆數 x 每張紙碳排放量 (0.000008 ton/張，碳足跡來源網頁路徑：行政院環境保護署首頁 > 碳標籤產品 > 碳標籤產品資訊 > 查詢 Paper Star 影印紙 > 產品型號 A4,80g(210mm x 297mm))

## 無紙化措施及服務

本集團透過分行臨櫃引導、數位行銷活動及數位平台流程改造等，運用電子對帳單訂閱、申請線上存摺、線上開戶等數位化功能，增加理財資訊即時性及機動性，提升服務的便利性，並開發自動化研究報告產出平台，減少紙本列印審查，透過社群平台宣達，積極促進客戶使用數位通路進行帳務查詢、交易或各種申請、簽署事宜，以達無紙化節能減碳目標，有助於資源節約與降低總體能源使用。

## 項目

## 相關措施

## 研究報告產出平台自動化

開發自動化研究報告產出平台，提供分析師與研究助理、主管間審查研究報告，減少紙本列印審查。

## 會議及課程講座無紙化

元大投信報名系統導入數位報名及 QR Code 掃描報到並使用數位講義，以達無紙化節能減碳目標，節約能源耗損。

## 臨櫃服務數位化

本集團近年來推動數位化服務，提供線上訂閱電子報/電子對帳單、申請集保 e 存摺、線上開戶、網絡投保、金融憑證網路報稅等 e 化功能服務，提升服務的便利性，也可減少紙張使用，並減少實體作業或寄送紙本帳單而衍生的交通能源耗用，對資源節約與降低總體能源使用都有助益。

## 7.1.3 責任授信

## 有關環境與社會風險評估及篩選流程

本公司為促進元大銀行與客戶的永續發展，落實企業社會責任精神至業務規劃與企業營運當中，業已於 2019 年 11 月訂定「永續金融準則」，將 ESG 因子納入授信業務營運及決策之考量，評估授信往來對象或交易本身是否存在潛在 ESG 風險，確保風險可控性，並持續關注交易後之動態及追蹤落實情形。

元大銀行先已於 2015 年函布實施「元大商業銀行股份有限公司授信業務準則」，其中第 10 條明定「辦理專案融資審核時，宜審酌借款戶是否盡善環境保護、企業誠信經營及社會責任」；嗣於 2017 年 8 月修訂為「辦理企業授信審核時，宜審酌借款戶是否盡善環境保護、企業誠信經營及社會責任」，並於 2018 年 10 月新增訂「授信業務準則」第 10 條之 1 規定「本行承作專案融資除應依一般徵、授信規範辦理外，應辦理盡職調查、加強風險評估及落實貸後管理機制等管理原則」。

2019 年度為明確規範辦理專案融資業務之風險管理，特於 1 月依據「授信業務準則」第 10 條之 1 規定，訂定「辦理專案融資管理要點」，以為辦理專案融資業務之依據。

## 確保客戶遵守相關協議之流程與方法

為維護債權安全，授信案件貸後應辦理覆審及追蹤考核工作，以瞭解授信戶能否按照原訂貸款計劃妥善運用，確實履行契約規定及其他約定事項，若重要授信個案有實際需要，應辦理實地覆審。元大銀行為加強授信案件貸後管理，維護授信資產品質暨確保債權安全，業依據「中華民國銀行公會會員授信準則」第二十條及本行「授信業務準則」第三十一條規定，訂定授信業務覆審範圍、方式及追蹤考核，以為辦理授信覆審之依據。

承作專案融資時，應依「辦理專案融資管理要點」規定，落實貸後管理機制，追蹤各專案計畫執行進度，並強化落實覆審作業。授信戶及其經營管理階層在授信額度存續期間，如發生負面新聞或異常資訊（如食安、火警、環保爭議等事件），應審慎評估對債權之影響，並透過定期訪查確實掌握授信戶實際財務狀況，檢視放款資金撥貸作業與專案計畫及申貸用途是否相符，並確實審查交易文件之合理性或真實性及資金流向。

如發現授信戶在授信額度存續期間，有未依申貸用途或計劃使用放款資金、執行申貸計劃有偏差或不實情事、有違約異常徵兆，或授信戶財、業務情況惡化及其他違反授信規定或有礙債權確保之虞等情形時，應即追查原因提出檢討、調整信用評等或授信案件風險等級，必要時應研議債權保全措施（包括加徵擔保品、調高利率定價、凍結額度、收回餘額、或協議清償等），並透過預警系統陳報相關單位。（註：2019 年未發生任何授信客戶有違反環保或人權等問題，並予以停止融資等相關事。）

## 責任授信產品與服務

## 企金授信

元大銀行響應政府「五加二」產業發展計畫，放款綠能科技、循環經濟等七項產業，支持重點發展產業取得資金。另外集團也開辦融資具永續相關概念產業，包含太陽能電池製造業、光電材料及零組件製造業、發電輸電及配電機械製造業、電力及燃氣供應業、廢水及污水處理業、廢棄物處理業、資源回收處理業及再生能源發電業等，並協助臺灣低碳產業發展所需資金，支持實體經濟能源轉型，在社會發展方面亦提供醫療及教育相關融資專案。

授信類別	2018 年			2019 年		
	貸放金額 (仟元)	總授信金額 (仟元) (註)	占總授信 比重 (%)	貸放金額 (仟元)	總授信金額 (仟元) (註)	占總授信 比重 (%)
「五加二」創新產業融資	159,230,596		42.18	155,480,209		40.55
永續相關產業融資	2,602,375		0.69	1,014,842		0.26
大眾運輸	1,710,150	377,462,088	0.45	4,929,888	383,455,276	1.29
教育、醫療等產業融資	3,591,821		0.95	3,965,500		1.03
合計	167,134,942		44.28	165,390,439		43.13

註：貸放金額定義為全行法金放款總餘額。

## 永續建設融資

元大銀行為協助致力於發展能源基礎建設與乾淨能源科技的企業，2019 年度共融資 67 億基礎建設貸款，促進地方建設並支持企業邁向低碳產業發展，打造低碳城市。與 2018 年之度差異原因主要為太陽能發電基礎建設及環保再生廢棄物處理基礎建設授信金額減少，其原因為額度到期自然還款，惟教育醫療產業較 2018 年增加 3.7 億元。

基礎建設貸款類型	2018 年			2019 年		
	貸放金額 (仟元)	總授信金額 (仟元)(註)	占總授信 比重 (%)	貸放金額 (仟元)	總授信金額 (仟元)(註)	占總授信 比重 (%)
太陽能發電基礎建設融資	1,571,041		0.42	1,188,025		0.31
污水處理基礎建設融資	373,987		0.10	126,987		0.03
環保再生、廢棄物處理基礎建設融資	479,887	377,462,088	0.13	74,550	383,455,276	0.02
教育、醫療基礎建設融資	3,591,821		0.95	3,965,500		1.03
交通、通訊基礎建設融資	1,422,925		0.38	1,393,123		0.36
合計	7,439,661		1.97	6,748,185		1.76

註：貸放金額定義為全行法金放款總餘額。

## 7.1.4 責任投資

### 有關環境與社會風險評估及篩選流程

本公司為善盡金融業之企業社會責任，選擇投資標的時亦考慮投資對象在環境及社會績效上的作為，以減少因投資造成的環境或社會風險，同時落實主管機關推行永續金融之精神，各子公司將 ESG 相關篩選標準依據各自業務型態融入相關規範中，為創造環境及社會效益商品及服務建置之內部機制，以落實責任投資之精神。

元大證券為推行責任投資之精神，「自營投資買賣決策作業要點」於 2018 年 11 月 12 日通過修正，就中長期投資買賣決策作業等訂有相關條文，作為本公司進行中長期有價證券投資之操作規範。審議商品時依投顧或內部單位提出之研究報告，其中檢附之責任投資檢核表評估投資標的其 ESG 符合之情況，包括：近一年內是否違反 ESG 之具體事件、是否具積極推動 ESG 之優良事蹟、是否屬於具高風險 / 高爭議性產業；若經確認有違反相關法規或政策，內部檢核後判定對本公司具相關風險者則不予投資，並於會議紀錄中載明相關結論。

元大人壽於「保險商品開發管理要點」之商品研發階段，各相關部門提出新商品需求單時，重視商品本身的合法性外，亦需考量消費者權益保障及洗錢資恐風險評估等標準，每半年召開一次保險商品管理小組會議，檢視保險商品符合消費者權益保護等事項及相關內部機制，並做必要之調整修正。

本公司旗下元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信皆已簽署機構投資人盡職治理守則，並發佈遵循聲明。對於投資對象持續關注被投資公司之相關新聞、財務資訊、產業表現、經營策略、環境保護作為、社會責任及公司治理等議題。此外，本集團亦會通過電話、會議或派員參與法說會及股東會等方式與公司經營層進行溝通。當被投資公司於特定議題上有違反 ESG 原則和損及本公司客戶或受益人權益時，本公司會行使表決權或其他股東權利，向被投資公司經營層表達訴求，進而影響被投資公司之行為。

### 確保客戶遵守相關協議之流程與方法

元大證券財富管理部在與客戶接洽前，業務同仁需依「元大證券股份有限公司財富管理信託業務非專業投資人商品適合度作業細則」先瞭解客戶，並就欲申請為專業投資人之客戶依「元大證券股份有限公司專業投資人專業知識及交易經驗評估辦法」確認客戶交易經驗、專業知識及財力證明文件。開戶後於每次申購商品，皆需符合其風險承受度之商品始得申購，並需依本公司規範，接受定期及不定期之客戶瞭解及風險承受度更新。

### 提升員工執行上述政策之流程與方法

元大證券員工除取得相關證照，並接受主管機關規定之職前訓練、在職訓練外，於公司內部應接受定期 / 不定期舉辦相關法令規範、作業規章之訓練，並隨時透過會議或教育訓練讓員工瞭解商品與市場情況，提升員工對金融商品之瞭解，接收最新投資市場之訊息。另外，債券部交易人員進行投資標的之 ESG 檢核時，須製作責任投資檢核表，並將檢核表檢附於投資標的之投資分析報告附件中，以確保執行作業符合公司相關政策規範，透過標準化流程及文件化資訊，降低作業風險。

### 責任投資產品與服務

為響應永續趨勢，元大證券投行部積極提升對「五加二」創新產業、其他永續相關產業提供 IPO、SPO、增資、發行可轉債等業務諮詢相關業務。本集團 2019 年提供「五加二」產業及永續相關諮詢相比於 2018 年，業務比重提升 7.58%。

類型	2018 年			2019 年		
	永續諮詢 IPO/ SPO 價值 (仟元)	總諮詢服務價值 (仟元)	占總諮詢服務 價值比重 (%)	永續諮詢 IPO/ SPO 價值 (仟元)	總諮詢服務價值 (仟元)	占總諮詢服務 價值比重 (%)
「五加二」創新產業	6,739,487		32.36	13,134,233		53.01
其他永續相關企業	2,907,500	20,825,972	13.96	221,270	24,778,296	0.89
合計	9,646,987		46.32	13,355,503		53.90

## 綠色債券

元大證券協助承銷綠色債券，2019 年共參與 6 檔綠色債券發行，合計共 72.36 億元之公司債承銷案件，其發行債券所得資金，皆將用於發展綠能與相關之產業應用，未來也將持續以實際行動協助追求環境永續及發展綠能之科技產業。

除了元大證券承銷綠色債券外，元大銀行 2019 年購買綠色債券合計達 28 億元，較 2018 年成長 40%，用途皆為促進可再生能源和能源效率相關項目的投資。

類型	2018 年			2019 年		
	綠色債券價值 (仟元)	總債券承銷價值 (仟元)	占總債券承銷 價值比重 (%)	綠色債券價值 (仟元)	總債券承銷價值 (仟元)	占總債券承銷 價值比重 (%)
承銷綠色債券	2,710,000	82,510,000	3.28	7,236,000	100,250,000	7.22

元大證券 2019 年綠色債券之承銷明細

債券公司名稱	發行日期	年期	利率 (%)	金額 (仟元)	綠色投資計畫類別
法商法國興業銀行 股份有限公司臺北分公司	2019.7.10	2 年	0.7	3,600,000	再生能源及能源科技發展
		5 年	0.77		
		10 年	0.95		
		15 年	1.4		
玉山商業銀行股份有限公司	2019.8.13	3 年	0.65	600,000	再生能源及能源科技發展
中美洲經濟整合銀行	2019.11.15	5 年	2.76	約 336,000	再生能源及能源科技發展
沃旭能源	2019.11.19	7 年	0.92	1,500,000	再生能源及能源科技發展
		15 年	1.5		
合作金庫商業銀行	2019.11.28	3 年	0.69	700,000	再生能源及能源科技發展
臺灣電力	2019.12.16	10 年	0.85	500,000	再生能源及能源科技發展
總計				7,236,000	

## 責任投資

為順應國際永續發展趨勢，本集團積極參與永續相關標的之投資，包含「五加二」創新產業、綠色債券、綠能永續之權證、永續相關基金等。並結合 ESG 篩選機制，引導資金投入重視永續發展的國內外企業。本集團 2019 年投資永續相關資產規模相比於 2018 年，業務比重提升 2.13%。

投資類型	2018 年			2019 年		
	投資規模 (仟元)	總投資規模 (仟元)	占總投資比重 (%)	投資規模 (仟元)	總投資規模 (仟元)	占總投資比重 (%)
「五加二」創新產業投資	2,839,231	1,013,513,942	0.28	6,620,251	1,206,574,618	0.55
綠色債券	15,200,460		1.50	19,293,655		1.60
綠能永續之權證	61,731		0.01	39,846		0.00
ESG 績優篩選投資	2,770,927		0.27	4,445,107		0.37
永續相關基金	1,703,930		0.17	22,261,700		1.85
合計	22,576,279		2.23	52,660,559		4.36

## 投資五加二新創產業

元大人壽響應金管會推動「鼓勵保險業辦理新創重點產業、公共投資及長照事業」之投資方案，此方案旨在引導保險業投資政府政策扶植推動之綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟等五加二新創重點產業，協助新創重點產業取得營運資金。元大人壽持續致力於「五加二」產業投資，2019 年總投資金額為 132.5 億元，較 2018 年成長 60%。

元大人壽合作的創投夥伴其 2019 年度的投資標的亦涵蓋了綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、智慧機械等五加二產業項目。連續兩年獲得主管機關頒發「投資新創公建長照評選—財務投資組」獎項，積極響應政府政策，希冀創造新創產業與金融保險業的雙贏。

## 責任投資管理行動方案

在遵循責任投資原則及本集團「永續金融準則」下，元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信及元大創投增訂或修訂相關政策、辦法或程序說明書 (SOP) 將責任投資之行動落實在各資產類別管理當中，具體管理流程及作法請參下表。

## 各子公司投票及議合政策 / 做法

	議合政策 / 做法	投票政策 / 做法
元大證券	依「盡職治理政策」之規定，元大證券會持續關注被投資公司善盡企業社會責任情形，並可透過出席股東會、行使投票權、對話經營階層等方式，協助被投資對象提升 ESG 績效。	依「投票政策」之規定，元大證券出席股東會前，應參考本公司「永續金融準則」，形成內部共識使投票選項不違反「永續金融準則」之規範。
元大銀行	依「盡職治理政策」之規定，元大銀行會持續關注被投資公司善盡企業社會責任情形，並透過出席股東會、行使投票權、對話經營階層等方式與被投資公司互動，協助被投資公司提升 ESG 績效。	
元大人壽	依「持有有價證券行使股東權利處理程序」之規定，元大人壽會持續關注被投資公司之 ESG 議題，並適當與被投資公司對話及互動。	依「持有有價證券行使股東權利處理程序」之規定，元大人壽出席股東會行使投票權需秉持積極參與、不介入經營及響應 ESG 為原則。
元大投信	依「出席股東會及行使表決權作業程序」之規定，若發行公司經營階層不健全經營而有損害公司誠信、社會責任或環境保護等事項之虞者，基金管理單位將召開會議討論，相關會議結果經部門主管及總經理核准後，受指派人員應依會議決議行使投票。	
元大創投	依「投資業務標準作業程序」之規定，元大創投將適時檢視被投資公司善盡企業社會責任情形，若經評估可能對 ESG 造成不利影響，則得透過出席股東會、行使投票權、對話經營階層等方式溝通相關風險。	

## 各子公司責任投資管理行動方案

元大證券	
資產類別	股票、私募股權、固定收益
自有資產管理	依「自營投資買賣決策作業要點」之規定，元大證券買賣決策應本於責任投資原則及精神，就相關投資標的評估其符合 ESG 之情況後（如具有符合或違反 ESG 之具體事績），始予以投資，並於會議紀錄中摘述相關狀況。投資標的之篩選以積極支持具良好前景之永續發展相關產業，並禁止投資排除名單 (exclusion list) 之企業為原則。

元大銀行	
資產類別	股票、私募股權
自有資產管理	依「金融市場事業處中長期投資審議委員會設置暨審議要點」之規定，元大銀行之中長期投資標的不得屬於具爭議性或禁止投資排除名單 (exclusion list) 之企業。
資產類別	固定收益
自有資產管理	依「銀行簿資金運用交易作業要點」之規定，元大銀行屬銀行簿之債券部位，應將 ESG 因子納入投資決策考量。若債券發行之公司屬具爭議情事之企業，應於投資報告說明原因，取得適當層級之主管核准才可進行投資。
資產類別	財產
自有資產管理	依「不動產取得或處分作業要點」之規定，元大銀行評估擬取得或處分不動產之特性及市況（包含氣候變遷可能對不動產價值造成的影響），作為擬定不動產取得或處分之價格與取得或處分方式之依據。

元大人壽	
資產類別	股票、私募股權、固定收益
自有資產管理	依「投資政策」之規定，元大人壽已將 ESG 因子納入投資決策考量。並依「投資相關資金運用作業程序」規定，積極支持具良好前景之永續發展相關產業，並禁止投資排除名單 (exclusion list) 之企業。
資產類別	衍生產品和另類投資
自有資產管理	依「投資政策」之規定，元大人壽針對避險基金 (Hedge fund) 投資時，將選擇具有 ESG 政策或將 ESG 風險與機會納入操作策略考量之基金管理機構所發行的產品。
資產類別	基礎設施
自有資產管理	依「投資政策」之規定，元大人壽評估於資金辦理專案運用、公共及社會福利事業投資之對象時，會將環境衝擊及社會效益等因素納入投資決策考量。
資產類別	財產
自有資產管理	依「投資政策」之規定，元大人壽於選擇不動產投資標的與新建工程時，會將考量氣候變遷可能對資產價值造成之影響。

## 元大投信

資產類別	股票、私募股權、固定收益
自有資產管理與客戶資產管理	依「自有資金投資管理程序」及「投資決策團隊運作要點」之規定，元大投信已將 ESG 因子納入投資決策考量，並依循「股票投資標的風險管理要點」建立國內外投私募股權 資標的關注清單。

## 元大創投

資產類別	股票、私募股權
自有資產管理	依「投資業務標準作業程序」之規定，元大創投已將 ESG 因子納入投資評估之要點，並於投資意向書中載明元大創投對於可能投資對象之環境保護、企業誠信及社會責任等面向的期待。

## 7.2 普惠金融

本公司為發揮金融機構服務社會的精神，結合核心職能將金融包容性之概念融合至相關的商品與服務的開發，以期能提供持續友善且讓所有人皆能享有的全方位金融服務。為響應金管會推動普惠金融之政策，本公司推行金融包容性的核心概念包括可及性、使用性及品質三個層面，確保弱勢和低收入民眾及微型、中小企業皆可取得新金融服務，消除偏鄉地區或經濟弱勢族群普遍存在服務不足等問題，強化金融服務之使用頻率，促進金融服務之採用，並提升消費者能力以充分運用金融服務。另因應金融創新科技發展，金融服務趨向多元化及數位化，為民眾帶來便捷及低成本之金融體驗。身在資訊取得容易，科技日新月異的時代，本集團亦發揮金融本業專業知識，向消費者推廣金融知識普及之教育和消費保護措施等，協助民眾建立正確理財觀念，提升社會福祉。

## 管理方針

本公司致力於強化金融服務包容性，結合「圓您最大的夢想」的核心思想，針對社會上的弱勢民眾和微型企業，提供多元化、便捷與較低成本之金融服務，有效推動在地金融發展。平等使用金融服務的機會、無障礙金融服務、擴大金融服務觸及性使弱勢族群也能納入服務範圍，如小額保險、公益信託，平等使用金融服務的機會、無障礙金融服務、擴大金融服務觸及性使弱勢族群也能納入服務範圍。

2019 年 11 月 13 日由本公司數位金融事業處執行長召開數位金融主管會議，請各子公司藉由開發不同產品與服務，讓有金融服務需求的企業及個人，不會因身分、地域或產業的限制，成為金融弱勢族群，以達成普惠金融之目標，微型傷害保險 2019 年承保人數為 27 人，承保金額為 24,894 元，推行牛熊權商品客戶年齡層多數為 20 至 40 歲區間，實動戶 430 戶，成交口數為 157,572 口。

2019 年各子公司為創造社會效益設計普惠金融商品與服務，元大證券推行定期定額買股服務，經濟弱勢小資族約定扣款戶數 23,897 戶，有效契約 41,168 筆，40 歲以下的年輕客戶占總戶數 48%。元大投信成立台股 ETF 連結傘型基金（元大臺灣卓越 50ETF 連結基金、元大臺灣高股息 ETF 連結基金、元大富櫃 50ETF 連結基金），截至 2019 年底三檔連結基金受益人近 3,400 人、規模合計逾 9.23 億元，受惠小資族群。元大銀行承作「類長照」及「小額終老」保險商品，共計 4,024 件，總保費金額 9,600 萬元。

未來規劃預計定期召開普惠金融會議、擴大至集團金融產品設計及服務等參與相關部門，並以 2020 年 1 月 14 日金管會發布，我國普惠金融 21 項衡量指標及 4 項觀察指標，廣納各層面業務意見，共同推動相關措施，期望透過數位金融服務，更能符合客戶及企業所需，以提升品質、效率及便利，履行本集團對社會責任及永續經營目標之實踐。

## 7.2.1 無障礙金融服務

## ◆ 設置無障礙 ATM

元大銀行自 2013 年度起已將符合美、日或歐盟等國際無障礙規格納入 ATM 新機採購之標準規格，目前元大銀行全數 ATM 機型均符合無障礙 ATM 規格。惟受限於設置空間之建築結構或非自有行舍等因素，目前全臺可供使用輪椅民眾操作之 ATM 計 341 台，占所有 ATM 機台數量之 70%，對於 ATM 設置環境尚未符合無障礙空間者，將於設置地點重新裝修或遷移時，優先列入改善。另外，為維護視障同胞之權益，元大銀行設有可供視障民眾使用之 ATM 計 1 台，提供視障語音服務。

## ◆ 友善服務措施

## 元大證券

1. 提供專人、電話語音、網路及行動平台辦理各項金融服務，諸如開立帳戶、簽署文件、買賣交易、聽取或瀏覽股市行情及交易明細，滿足視障及聽障人士投資理財需求。
2. 至營業場所前可事先聯絡分公司，安排專人提供適當引導及所需服務。
3. 客服專線設置專人、語音互動及線上文字服務客戶，滿足視障及聽障人士投資理財需求。

## 元大銀行

1. 服務櫃檯可提供辦卡、開卡、掛失等無障礙服務，另有提供電話語音及網路銀行之各項服務以兼顧視障及聽障同胞之需求，另依聽障客戶需求，提供書面、簡訊或 email 核貸通知。
2. 營業場所設置無障礙設施（如：無障礙坡道等）及服務鈴、服務專員提供適當引導及服務。
3. 視障客戶申請開戶、貸款或理財服務，由其選擇依公證法規定辦理公證或 1 位見證人協助辦理。
4. 提供電話語音、網路及行動銀行辦理各項金融服務（如：匯利率查詢、轉帳、信用卡開卡及掛失等）。
5. 網站提供匯率、利率等公開資訊之無障礙網頁，並取得無障礙標章。

## 元大人壽

1. 提供身心障礙人士友善之服務措施，以確保身心障礙者享有公平及合理的對待，並依個別需求提供臨櫃及非臨櫃專人服務，如有需要者可善加利用。
  - (1) 臨櫃服務：依據保險業金融友善服務準則，於臨櫃服務提供輪椅、放大鏡、老花眼鏡、醫藥箱、行動裝置充電線、愛心傘及停車券等輔助器材，服務人員會充分告知須提供之資料，並協助填具相關申請文件，如有特殊需求也可派員到府提供服務。預約櫃台服務客戶服務專線 0800-088-008 或至官網「客戶服務專區」聯絡專人進行預約櫃檯服務。
  - (2) 非臨櫃業務：對於身心障礙人士如有特殊需求，可派員到府提供服務。如有任何需求或意見，亦可來電至本公司客戶服務專線 0800-088-008 或客戶服務信箱 life@Yuanta.com。
2. 元大人壽於身心障礙者處理原則落實情形，遵循金管會「2018 年 7 月 10 日金管保壽字第 10704938190 號函」，身心障礙者視同一般保戶，採取一致性核保規則辦理，無差別待遇。

## 元大投信

提供身心障礙者之金融友善環境，於營業處所設置無障礙設施

1. 配置服務人員：一樓有保全人員且 11 樓設有專業接待同仁，如遇身心障礙者時，可立即提供所需要之必要協助。
2. 總公司設施有電梯、梯內扶手、感應式洗手台及無門檻設計。
3. 本公司提供身心障礙者之金融友善服務，依身心障礙者個別需求提供專人服務，提供適當之友善服務措施，並引導身心障礙者採用合適之交易方式。

## 元大期貨

總分公司計有 5 處營業處所，設置無障礙設施如下：

1. 服務台皆配置服務人員專業接待，如遇身心障礙者時，可立即提供所需要之必要協助。
2. 總公司及新竹、臺中、臺南等四處障礙設施有電梯、斜坡道、梯內扶手。高雄分公司障礙設施另有無門檻設計。

## ◆ 數位平台友善化

元大證券、元大銀行及元大人壽於數位平台推行措施如下：

元大證券	
官網	建置「金融友善服務專區」，提供友善服務措施，包含溝通、服務、商品、資訊等無障礙措施，讓身心障礙者也能享受高品質的金融服務，營造友善金融環境，榮獲國家通訊傳播委員會（簡稱：NCC）A 等級標章。
元大銀行	
官網（無障礙匯利率服務網）	2019 年 9 月 20 日取得 NCC A 級標章認證
網路銀行	2019 年 9 月 20 日取得 NCC A 級標章，服務項目包括匯利率資訊查詢、臺幣即時轉帳、臺幣交易明細查詢、變更網銀使用者代號、變更網銀密碼，以語音播報服務（提供客戶用聽取欄位的方式完成交易及鍵盤快速鍵設計方式）可使用鍵盤快速達到客戶需要的功能，以身心障礙者為服務對象，截至 2019 年底無障礙網銀登入次數共 1,031 次、無障礙行動銀行登入次數共 1,937 次。
行動銀行	2019 年 6 月 13 日取得臺北視障者家長協會無障礙檢測合格報告書，服務項目為臺幣約定帳戶轉帳、臺幣活存交易明細查詢，以「字體增大」及「語音廣播」服務，方便使用者閱讀或依需求聽取欄位資訊，協助完成臺幣約定帳戶轉帳與明細查詢等交易。
WebATM	2019 年 5 月 22 日取得 NCC A 級標章認證，服務項目為語音播報功能、約定轉帳功能、帳戶餘額查詢功能、晶片卡密碼變更功能，以語音播放 - 提供客戶用聽取欄位的方式完成交易，以身心障礙者為服務對象。2019 年 9 月 28 日起線上申辦櫃台提供身心障礙客戶申請「每月 3 次 ATM 跨提免手續費」優惠，建置友善的金融環境。
元大人壽	
官網	建置「金融友善服務專區」，揭露對身心障礙人士各項臨櫃及非臨櫃服務，並提供本公司服務專線、服務據點、總公司服務櫃檯及預約服務、保單服務及申請文件下載、資料索取服務等資訊查詢功能，並揭示保險業金融友善服務準則內容以供保戶查閱。 2019 年將無障礙網頁納入專案計劃中，預計 2020 年完成網站開發，並獲取國家通訊傳播委員會無障礙網頁標章，讓所有使用者都可平等使用本公司官網，並有效地提供更完整的線上平台及服務更多元的族群。

## 7.2.2 公益信託

類型	2018 年			2019 年		
	信託財產總額 (千元)	信託財產總額 (不含特定金額信託及 基金保管)(千元)	占信託財產 總額比重 (%)	信託財產總額 (千元)	信託財產總額 (不含特定金額信託及基 金保管)(千元)	占信託財產 總額比重 (%)
老人安養信託	14,351		0.03	19,823		0.05
員工福利信託	4,979,467		10.59	5,114,844		11.79
公益信託	125,655	47,004,538	0.27	126,494	43,387,231	0.29
合計	5,119,473		10.89	5,261,161		12.13

元大銀行辦理「公益信託」確保資產投入公益並有效扶助弱勢族群。當公民意識抬頭，公益經費支出透明度備受社會要求，協助企業或個人規劃設立公益信託，並每年於官網公告各公益信託年度信託事務處理報告與資產報表等相關資訊，讓善款金流更透明，確切達到回饋社會之目的。元大銀行截至 2019 年 12 月共受託管理五檔公益信託，信託財產規模約 1.26 億元，包括「公益信託入之山基金」、「公益信託黃吳社會福利基金」、「公益信託臺安社會福利慈善基金」、「善霖國際公益信託基金」、「公益信託正新瑪吉斯社會福利基金」。本集團 2019 年管理公益相關信託占整體業務比重，相比於 2018 年提升 1.24%。

## 7.2.3 政策性補貼房貸及合宜住宅房貸

元大銀行配合政府機關辦理個人戶政策性補貼房貸及合宜住宅房貸，2019 年 1 至 12 月個人戶政策性補貼房貸及合宜住宅房貸承作量合計約 2.6 億元，2019 年 12 月底總餘額約 88 億元。

## 7.2.4 中小企業融資

元大銀行 2019 年度貸款 5,928 家中小型企業，貸放對象標準以行政院中小企業認定標準或中小企業信用保證基金保證對象為認定，希望能提供資金協助小型企業資金周轉及維持營運資金，扶持微型企業經營成長，促進經濟發展。

授信類別	2018 年			2019 年		
	貸放金額 (千元)	總授信金額 (千元)(註)	占總授信 比重 (%)	貸放金額 (千元)	總授信金額 (千元)(註)	占總授信 比重 (%)
中小/微型企業貸款	135,362,246	377,462,088	35.86	141,627,384	383,455,276	36.93

註：貸放金額定義為全行法金放款總餘額

## 7.2.5 提供普惠金融之保險商品

### ◆ 「類長照」及「小額終老」保險

元大銀行提供普惠金融之保險商品以「類長照」及「小額終老」保險為主，提供友善商品讓大眾獲致實惠保障內容，用以規劃相關之人身風險。2019 年度銀行普惠金融保險銷售，共計 4,024 件，總保費金額 9,600 萬元。

保險商品	年度	件數	保費金額 (千元)	適用對象
 類長照	2019	4,003	96,369	<ul style="list-style-type: none"> <li>重視醫療品質，風險意識高者</li> <li>家庭病史者，潛在高危險群</li> <li>家庭主要收入者</li> <li>單身主義或頂客族</li> </ul>
 小額終老	2019	21	468	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟能力不充裕，但想建構基本壽險保障者</li> <li>想擁有基本壽險保障的高齡客戶</li> <li>留愛不留債，不想未來造成子女經濟負擔者</li> </ul>
合計		4,024	96,837	

### ◆ 微型保險

為增進經濟弱勢民眾與特定身分者的基本保險保障，元大人壽響應主管機關政策於 2014 年推出「元大人壽微型傷害保險 (MC)」，此商品為集體投保型的一年期個人傷害保險，具備低保額、低保費、保障內容簡單易懂的特性，讓弱勢族群可以藉由小額保費支出，保障其個人或家庭不因保險事故發生而陷入困境，對於經濟弱勢家庭在遭遇重大意外事故時發揮急難救助的功能，得到基本保險保障。

元大人壽「微型傷害保險」		
年度	承保人數	承保總金額 (元)
2015	154	49,270
2016	50	36,660
2017	28	28,613
2018	16	24,973
2019	27	24,894

### ◆ 團體年金

元大人壽為幫助社會弱勢族群儲蓄，協助政府減輕公辦勞退制度的財務壓力，並改善年輕勞工階級規劃退休準備，2017 年 1 月推出「元企滿分」、「元員得利」等團體年金保單。團體年金截至 2019 年底共計 12 個單位承保，總累積實收保費約新臺幣 3 億元。

元大人壽「團體年金」		
年度	承保單位數	總實收保費金額 (千元)
2017	12 個要保單位	190,728
2018	12 個要保單位	63,567
2019	12 個要保單位	47,571



## 元大人壽

元大人壽持續開發各種保障型保險商品，提供醫療、癌症、重大疾病、長期照護及意外傷害等保障，補充社會安全防護與照顧，減輕社會及家庭對於人生風險的經濟負擔，於 2019 年推出重大傷病主約、附約及意外傷害保險附約，重大傷病商品只要經醫師首次診斷為重大傷病並取得健保核發之重大傷病證明文件，立即一次給付，可靈活支付重大傷病發生時造成的治療費用或是作為家庭生活所需用的預備金。

重大傷病主約，繳費年期分為 10 年、20 年或 30 年，保戶可依自己的需求選擇，享有終身的保障，保障內容除重大傷病，並針對 8 項重大傷病，再提供保額的 50%、搭乘大眾運輸工具意外身故，再提供 1 倍保額，若因疾病或傷害致成 2-6 級失能，可豁免保險費並可搭配其他附約，完整保戶的保障規劃。重大傷病附約，可供現有保戶附加於有效保單的主約上，加強重大傷病的保障。再加上本公司現有的重大傷病定期健康保險，可供保戶依本身的需求預算，進行最適宜的重大傷病規劃。

第四季推出「元大人壽 GO 隨行意外傷害保險附約 (EP)」提供特定意外事故加倍的保障，包含海外停留期間、假日、交通工具碰撞及天災造成的意外，接受網路投保且提供優惠價格，增加保險商品之觸及度，響應政府推動保障型之政策。

## 7.2.6 提供普惠金融之理財型商品

## ◆ 權證商品

權證商品是一項能用較低成本即可參與股票投資的金融商品服務，透過可負擔的交易費用有效降低進入資本市場的門檻，適合各類族群用於理財的工具之一。元大證券為國內權證發行龍頭券商，為了吸引更多投資人認識權證、交易權證，達成小資金也能投資、進而圓夢，多年來持續聆聽市場需求，及時提供符合市況、投資人需求之權證商品。

為讓投資大眾更加熟悉產品，提升專業金融知識普及化，2018 年拍攝一系列「權證教學影片」，2019 年透過 LINE 平台再推出「元大權證 online」擬真模擬交易平台，結合模擬交易、權證教室線上教學、智慧搜尋及熱門股票資訊等 ... 功能，提供投資大眾更完整的自主學習環境，運用網路無遠弗屆的優勢，使其融入投資人日常生活，不受時間及地域限制，提昇學習的效能。

年度	發行檔數	總發行金額 (仟元)	總成交金額 (仟元)
2016	3,899	46,006,051	111,410,417
2017	5,355	51,728,449	196,147,220
2018	7,766	87,692,254	214,993,993
2019	7,827	97,290,385	144,475,923

## ◆ 「台股牛熊權」商品

元大期貨 2019 年 5 月首推「台股牛熊權」商品，以槓桿放大效應，讓更多小資族、投資新手都能輕鬆交易，呼應主管機關提升金融科技創新應用。並以此項業務榮獲今年金鼎獎 (第 15 屆)「傑出金融創新」獎之肯定。其商品性質為買入選擇權，具備風險有限的特性，適合剛接觸金融市場的新手族群，同時只要具備仟元資金就能參與，大幅降低金融市場進入門檻，使投資商品得以普及至小資族群。10 月再次推出「富櫃牛熊權」新商品，以連接富櫃 200 指數為標的，讓投資人可以更簡單方便參與上櫃股票的表現，並經由實體與虛擬通路並行，融入目前年輕族群數位化的生活型態，加強商品的能見度。

台股牛熊權			
2019 年度	總數	20-40 歲年齡層	20-40 歲占總數比例
實動戶	430	219	51%
成交量 (口)	157,572	55,150	35%

元大期貨於推廣期間也舉辦多場說明會與教學合作，讓期權之操作與觀念簡單化，推廣金融知識，加強投資理論基礎的教育開場次及說明會參與人數如右：

各項說明會		
內容	場次	參與人次
大型投資說明會	14	822
小型投資說明會	148	2,342
教育訓練	23	374
產學合作	15	545
線上直播	6	900
總計	206	4,983

## ◆ 定期定額買股業務

元大證券 2017 年 2 月起開辦定期定額買股業務，為首波開辦證券商之一。為讓小資族群亦可輕鬆無負擔投資台股，自 2018 年 1 月起將最低投資金額由 3,000 元調降至 1,000 元，降低小資族的投資門檻。定期定額買股業務之客戶以年輕小資族為大宗，符合政府普惠金融政策的宗旨。有 48% 客戶年齡在 40 歲以下，扣款金額在 3,000 元以下的契約也占了總契約數的 49%。元大證券透過定期定額提供低門檻的投資方式，讓投資人能小額、長期的參與資本市場，養成儲蓄的好習慣，提早開始累積財富，實現自己的夢想計畫。

考量定期定額買股對客戶而言是長期投資，且客戶中不乏股市新手，因此商品標的上架時除了考量多元性、投資人偏好，更重視投資風險的考量，故謹慎的挑選上架的標的。元大證券每半年召開定期定額商品審議會，討論新標的並重新檢視已上架標的，目前上架適合長期投資之 9 檔 ETF 及 15 檔權值股供投資人選擇。同時也在官網上提供投資人報酬率試算服務，且不定期推出手續費優惠等活動，以滿足投資人需求。截至 2019 年底定期定額約定扣款績效如右：

年度	2019 年度	2018 年度	成長幅度
約定扣款戶數	23,897 戶	13,686 戶	74.61%
約定扣款戶數 (40 歲以下)	11,473 戶	6,840 戶	67.73%
40 歲以下戶數占全體比例	48%	47%	-
約定扣款筆數	41,168 筆	24,385 筆	68.83%
約定扣款筆數 (3,000 元以下)	20,190 筆	12,722 筆	58.70%
3,000 元以下筆數占全體比例	49%	52%	-
當年度總投資金額	18.8 億元	10.7 億元	75.70%

## ◆ 透過 ETF 連結基金

元大投信為降低投資門檻及幫助投資人資產配置，於 2019 年經政府同意後推出元大臺灣卓越 50ETF 連結基金、元大臺灣高股息 ETF 連結基金、元大富櫃 50ETF 連結基金，透過上述三檔 ETF 各自連結最具代表性之元大臺灣卓越 50(0050) 等三檔基金，讓小資族、銀行族及基金族可參與 ETF 投資，台股 ETF 連結傘型基金於 2019 年 6 月 10 日成立，截至 2019 年底三檔連結基金受益人近 3,400 人、規模合計逾 9.23 億元。

相較於傳統 ETF，其優勢如下：

提供多元管道	不限於投信 IPO、證券商交易；透過 ETF 連結基金開放，投資人更可於銀行、投信、投顧等多元投資管道。
申購門檻低	以全臺最具代表性 0050 為例，投資一張逾 9 萬元進入門檻相對高，透過「ETF 連結基金」即可小額申購，單筆門檻降低至 1 萬元，若採定期定額，每月最低投入金額為 3,000 元，即便是小資族，也可輕鬆參與。
資產配置更自由多元	透過單筆或定時定額來建構短中長期累積退休金、教育子女、買車買房等不同人生階段的規劃，利用不同的子基金特色建構專屬自己的投資組合與退休理財規劃。

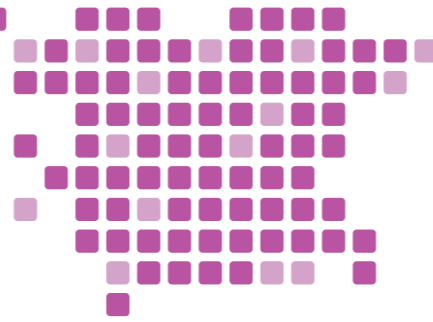
連結式基金因連結標的多元，舉凡國外債券、股票、不同資產類別的連結式基金其商品屬性不盡相同，因此得以提供多元選擇，投資人將可依據其個人風險偏好、投資環境或資金配置需求，隨時調整資產配置，且低申購門檻及多元申購管道之特性，將有助於相較弱勢經濟的族群擁更多的投資商品得以選擇。

## ◆ 社會公益信用卡

元大銀行將核心業務結合公益，發行社會公益信用卡，提撥指定消費金額回饋地方公益團體，目前流通卡數為 505 卡，2019 年度刷卡金額為 7,875,903 元，回饋公益金額為 15,422 元，支持地方團體公益活動。

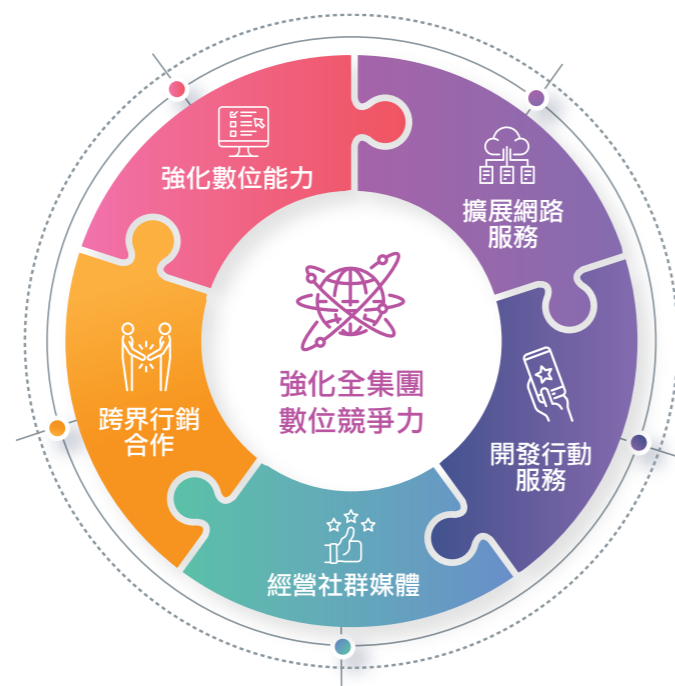
## 8

# 優質服務 執行力



隨著資訊科技之創新，行動通訊、電子商務、共享經濟帶動金融科技之蓬勃發展，金融產業服務從傳統的實體場所轉變為隨時於網路、行動等各平台來滿足客戶金融之需求，從虛實整合層面提供全方位服務的金融時代。同時，隨著公司治理與企業社會責任對企業永續發展越趨重要，金融商品與服務之開發與設計也將環境與社會的影響與風險納入考量。

因應客戶與金融業往來的行為模式逐步改變，元大已展開將實體通路融入電子通路數位化的規劃，由內到外整合虛實通路；將客戶、流程、員工及業務內容完整考量，結合全通路資源、串聯子公司業務、運用數據分析，打造以客戶為中心的顧客體驗設計，達到客戶一站購足的需求、追求一致化的客戶服務體驗，落實提供顧客完整、有效率且最具附加價值之集團服務。



## 8.1 數位金融服務

### 金融產品創新與服務

#### 管理方針

因應金融業務結合數位科技潮流之趨勢，金融業產品與服務越來越多元且複雜，同業間的差異性逐漸縮小，競爭壓力逐漸擴大，強化全集團數位競爭力成為金融業在數位化潮流下的首要課題。建立集團競爭優勢，滿足客戶需求、強化客戶的認同感，同時符合法規要求、金融商品資訊透明，提升金融服務的機動性及多元性。元大於開發商品時，內部需經過審議辦法之檢視，並以友善之數位化環境與投資人利益，提供綠色金融商品平台與營銷服務。

2019 年元大證券推出「投資先生」APP，截至年底，「投資先生」APP 總下載量已超過 81 萬次，客戶滿意度達 94%。元大證券 2019 年電子下單成交金額已超過年度總成交金額 69%；元大投信推出「FundTech」APP，截至 2019 年底總下載量已超過 3.6 萬次；元大期貨截至 2019 年底電子交易口數占比為 94%。2018 至 2019 年間元大證券取得 6 項專利、元大銀行取得 12 項專利、元大投信取得 12 項專利、元大期貨取得 1 項專利，未來本集團將持續致力於金融商品創新與服務，以開發行動服務、拓展網路服務、強化數位能力、經營社群媒體及跨界行銷合作等五個面向，強化全集團數位競爭力。

#### 8.1.1 開發行動服務



##### 「投資先生」APP

提供包括即時報價走勢、技術分析、法人動向、資券變化、營收表現與盤後資訊等，並提供臺、美、港、陸全方位的股市資訊，元大投顧專業團隊透過創新業界的人工智慧 (AI) 選股技術、直覺下單介面，依投資人習慣提供適合投資人的股票選擇建議。此款 APP 獲得多項設計專利肯定，並持續精進功能，為增加投資人使用上的方便性，2019 年新增「期貨選擇權交易功能」、「國內外期權下單功能」等服務功能，提供客戶更便利的投資工具，支援生物辨識，可快速以臉部辨識、指紋登入服務，增加投資人使用的便利性，股市新手也能容易操作。2019 年與臺灣證券交易所同步推出「逐筆交易擬真平台」，客戶可以在交易日盤後下午兩點半至五點進行模擬交易，搶先體驗「隨到隨撮、立即成交」的逐筆交易速度感及多元委託方式。2019 年元大擬真平台成交帳號數達 3.2 萬人次，累計成交筆數達 244 萬筆，幫助投資新手快速累積正確投資觀念與知識。截至 2019 年底，投資先生 APP 總下載量已超過 81 萬次。

##### 「投資先生」APP 獲獎

- 🏆 經濟部工業局「2018 數位內容產品獎 - 年度最佳產品獎」。
- 🏆 數位時代雜誌「2019 創新商務獎 - 最佳產品創新」。
- 🏆 國家品牌玉山獎，獲最佳產品獎，後續更獲得大會選出的全國首獎。
- 🏆 今周刊《最佳財富管理機構評鑑》，獲「最佳智能理財獎」。
- 🏆 《證基會》兩年舉辦一次的證券暨期貨金鼎獎，參選榮獲「傑出金融創新獎」。
- 🏆 參加臺灣企業永續獎，獲得創新成長獎之殊榮。



##### 「行動點金靈」APP：年底下線

有別於市面上的行動看盤軟體，為元大證券開發團隊量身打造的專屬介面，提供直覺性的操作與連動下單、行情報價介面、雲端自選交易、行動競拍等服務，更領先業界推出指紋辨識登入功能及支援 Apple Watch 看盤下單功能，各項交易及申購功能一應俱全，將行動看盤升級至穿戴式金融服務，2019 年因相關功能已整合至投資先生 APP，於年底已停止提供服務。



##### 「元大萬事通」APP

首創業界一站購足服務，積極於數位化平台體現創新思維，提供海內外交易、承銷競拍、不限用途款項借貸、自然人雙向借券、財富管理業務、24 小時線上開戶、即時專業投資影音直播、財經新聞、投資情報分析等功能，結合專利認證身分檢核系統，確保線上開戶安全，期望提供給投資人優異的金融服務體驗。截至 2019 年底，「元大萬事通」APP 首登人數已超過 49.1 萬人。

**「元大期貨精靈」APP**

元大期貨致力於產品與服務的創新，持續進行風險控管與智能交易之金融科技專利申請，其中領先業界開創新型態「元大期貨精靈」APP，整合國內全商品交易系統與投資資訊，該平台提供即時市場行情，透過自選組合提醒與分析，以因應不同商品特性及需求，量身打造專屬操作介面，降低入門門檻，縮短決策過程與交易速度，滿足客戶投資視野，掌握投資脈動。

**「元大銀行」APP**

元大銀行透過專案或流程優化方式進行系統改善，如「以生物辨識方式完成同名帳戶交易」、「線上信託開戶參照印鑑」、「以行動銀行開通無卡提款服務」等有效數位化方式提供客戶所需服務，且導入金融科技技術，如運用「生物識別辨識技術」登入及同名帳戶交易、「QR Code 轉帳」、「無卡提款」等，提升客戶交易過程的便利性，並提供「貸款試算功能」，讓客戶能快速試算並瞭解自身能承擔的財務狀況，加速核貸與資金取得，開放信用貸款線上對保、申請車貸、房貸等服務，打造「一機在手，行動隨我」全天候 24 小時的行動體驗。

**8.1.2 拓展網路服務****元大 e 櫃檯**

元大銀行提供線上訂閱電子報 / 電子對帳單、集保 e 存摺、線上開戶等 e 化功能服務，並適時優化相關服務，提升便利性與即時性，亦減少紙張實體作業及寄送紙本帳單衍生的交通能源耗用，截至 2019 年底，共有 80.4 萬用戶訂閱電子對帳單，對資源節約與降低總體能源使用都有助益。2019 年新推出線上申辦信用貸款服務，並可在線上完成對保作業，至 2019 年底，透過線上申請信用貸款件數已較去年成長 169%，而信用卡線上申辦佔比已達總核卡數的 30%、信貸核貸金額已佔總核貸金額之 22%。可享有省時便利的數位金融服務。

**網銀服務擴增**

元大銀行以個人網銀提供數位服務，為擴大客群經營，提供高資產客戶 24 小時全年無休的數位體驗，於 2019 年 6 月完成「基金快速下單模組」服務，客戶透過與理財顧問諮詢後，可運用電腦或行動裝置，透過簡單直覺的介面操作，一鍵完成基金申購交易，截至 2019 年底，快速下單交易佔線上基金交易筆數之 3 成，並提升線上基金整體交易量約 5%。

**企業網銀**

元大銀行企業網銀提供的「現金管理」、「薪資轉帳」、「進出口貿易」及「融資管理」四大功能模組，可減少企業主管理成本，符合資金調度效率最適化的需求，2019 年 7 月企業網銀更導入英文介面服務，滿足跨國企業、外籍商務人士需求，提供線上金融服務，截至 2019 年底，企網服務申請量已較去年同期成長 33%，交易量亦較去年同期提升 10%。

**線上申購 IPO ETF**

過往投資人參與 IPO ETF 申購只能透過書面交易，為配合 e 化升級服務，元大全球未來通訊 ETF 基金募集期間首次開放 eIPO 申購，募集五天累計近 5,000 萬的下單量。

**智能生態鏈**

元大期貨「線上服務平台」提供期貨開戶、線上簽署、線上支付、資料變更、網頁下單等服務。策略平台主要由「元大智能網」串聯 O2O 課程、期權研究報告與雲端策略，提供一站式智能投資平台，讓元大智能生態鏈成為投資人進入智能交易的前哨站；元大期貨提供多元 AP/APP/API 交易平台，領先期貨業推出人工智慧應用程式介面，「元大智能精靈」，程式內容涵蓋五大智能服務，滿足投資人日益增加的交易需求，提供最新、最佳化金融服務，同時也是業界唯一提供「籌碼精靈」的爬蟲服務，讓投資人可以快速擷取所需的市場資訊，為後續建構策略提供完整的交易養分。

**各子公司電子交易績效統計****◆ 新用戶透過網路、手機 APP 等數位通路成功開戶之數量**

2019 年元大證券及元大投信開戶數大幅提升，係因元大證券線上開戶流程優化，將客戶開戶繁瑣的過程化繁為簡，將原本需耗時 40 分鐘作業僅需 5 分鐘完成，大幅提升開戶效率。元大投信 2019 年推出 ETF 連結基金，因透過線上開戶時效較快，投資人參與意願提高，故該年度開戶數及比重大幅提升。

公司	年度	年度線上新開戶數	年度新開戶數 (實體 + 線上) 總計	百分比 (%)
元大證券	2017	34	85,748	0.04
	2018	50	87,756	0.06
	2019	4,225	105,108	4.02
註：線上開戶包括信用開戶 / 續約 / 額度調整、借貸、借券、財管。				
元大銀行	2017	7	50,944	0.01
	2018	135	62,148	0.22
	2019	113	74,597	0.15
註：線上開戶係指線上開立數位存款帳戶。				
元大投信	2017	226	1,146	19.72
	2018	197	905	21.77
	2019	737	1,868	39.45
元大期貨	2017	1,715	15,716	10.91
	2018	1,907	13,304	14.33
	2019	1,883	11,033	17.07

**◆ 新戶申請使用電子對帳單的數量**

隨著線上開戶流程大幅改善，元大證券 2019 年線上開戶數大幅提升，而線上開戶基本上會同時申請電子對帳單，同步提升了電子對帳單訂閱數。元大投信於 2019 年推出 ETF 連結基金，投資人參與意願高，透過線上開戶時效快，且線上開戶僅能使用電子對帳單故該年度開戶數及使用電子對帳單戶數較前年增加，但整體比例差異不大。

公司	年度	年度新開戶使用電子對帳單之證券戶數	年度新開戶總證券戶數	百分比 (%)
元大證券	2017	63,496	85,748	74.05
	2018	68,696	87,756	78.28
	2019	89,041	105,307	84.55

公司	年度	年度新開戶使用電子對帳單之個人存戶數	年度新開戶總個人存戶數	百分比 (%)
元大銀行	2018	75,692	103,579	73
	2019	108,837	129,792	84
	註：1. 元大銀行本行自 2018 年 6 月起推動提升電子對帳單比率專案，以減少紙本印刷，促進節能減碳。 2. 持續定期統計分行執行情形，並列入分行行政考評項目。			
	年度	新辦信用卡使用電子對帳單之持卡人數	年度新辦信用卡之總持卡人數	百分比 (%)
元大銀行	2018	70,060	284,401	25
	2019	39,825	70,512	56

※ 新辦信用卡使用電子對帳單之持卡人數：加總當年度當月新核卡戶 (正卡) 當月新申請電子帳單客戶數。  
\* 年度新辦信用卡之總持卡人數：加總當年度報送金管會本月發卡數 (不含補發卡、續卡)。

公司	年度	年度新開戶使用電子對帳單之戶數	年度新開戶戶數	百分比 (%)
元大投信	2017	1,036	1,146	90.40
	2018	666	905	73.59
	2019	1,416	1,868	75.80

公司	年度	年度新開戶使用電子對帳單之戶數	年度新開戶戶數	百分比 (%)
元大期貨	2017	13,502	15,716	85.91
	2018	11,666	13,304	87.69
	2019	10,019	11,033	90.80

### 電子下單

為因應金管會金融 3.0「2020 年證券電子下單比率至 70%」的目標，元大證券積極推動電子下單（包括網路、行動、語音等）服務，2019 年電子下單成交金額已超過年度總成交金額 68%。

年度	成交金額 (仟元)	年度總成交金額 (仟元)	百分比 (%)
2017	4,705,465,407	7,917,851,929	59.43
2018	5,934,173,606	9,142,280,794	64.91
2019	5,668,267,681	8,311,902,200	68.19

## 8.1.3 強化數位能力

### (1) 區塊鏈技術應用

元大銀行與財金公司共同研究發展區塊鏈技術應用，提供線上申請「函證作業企業授權約定」服務，毋須人工介入、紙本郵寄，即可將企業戶之財務資料以電子化、數位化方式回覆會計師。大幅提升函證資料之正確性、時效性，且強化整體申請作業，創造更高的金融價值與最佳的客戶體驗。自去年底服務上線以來，獲得企業客戶良好評價，目前已有 160 家企業客戶授權進行區塊鏈函證，截至 2019 年底為止已回覆 1,557 件企業授權。

### (2) 專利技術應用

元大銀行在 2018 年 9 月取得「芬特克」(FinTech) 商標權，並推出「芬特克」金融科普常識系列影片，創造相當高的網路聲量；截至 2019 年底，陸續取得經濟部智慧財產局 (智財局) 核發如「自動費率」、「人臉辨識」、「金融審查」及「金融語音系統及聲音輸入裝置」等 12 項新型專利，其中人臉辨識已應用於行銷場景，接續更將規劃專利應用，拓展銀行專利佈局。

### 2017-2019 年提升金融服務相關專利

年度	種類 (發明 / 新型 / 設計)	專利	公司
2019	設計專利	顯示螢幕之圖形化使用者介面 顯示螢幕之圖形化使用者介面 (一)~(四) 具變化外觀圖形化使用者介面 (一)	元大證券
	新型專利	自動費率更新系統	元大銀行
	新型專利	自動約定系統	
	新型專利	人臉辨識行銷系統	
	新型專利	金融審查系統	
	新型專利	金融語音系統及聲音輸入裝置	
	新型專利	自動款項配置系統	

年度	種類 (發明 / 新型 / 設計)	專利	公司
2019	新型專利	投資管理設備	元大銀行
	新型專利	網路銀行個人化服務系統	
	新型專利	多筆轉帳交易系統	
	新型專利	換匯處理系統	
	新型專利	基金推薦系統	元大投信
	新型專利	跨行網路銀行系統	
	新型專利	量化交易分析裝置	
	新型專利	金融商品價格趨勢的預測系統	
2018	新型專利	股債比趨勢預測系統	元大期貨
	新型專利	日內結算平倉的選擇權交易系統	
	設計專利	顯示螢幕之圖形化使用者介面	元大投信
	發明專利	基金消費方式與系統	
	發明專利	投資基金淨值結算之智慧排班設備	
	新型專利	投資基金作業風險通報之伺服器設備	
	新型專利	顯示裝置新型證書	
	新型專利	基於瀏覽行為動態提供事件導向投資資訊框之伺服器設備	
2017	新型專利	動態評估用戶交易特性之伺服器設備及用戶設備	元大投信
	新型專利	基金消費系統	
2017	新型專利	貨幣基金交易系統	元大投信

## 8.1.4 跨界行銷合作

### 1. Open Banking

- 為建構場景金融，並將數位科技融入消費者的日常生活，元大銀行已逐步導入 Open Banking，並與多家金流支付、資訊整合、身分識別、數位行銷及 Fintech 新創業者構築策盟戰線，透過開放應用程式介面 (Open API) 模式，打造推動「金融資訊」、「身分識別」、「支付應用」、「生活繳費」與「行銷推廣」五大應用場景，逐步提供消費者具個人化的數位金融服務。
- 與 Fintech 新創業者合作，透過 Open API 與「保險小存摺」等異業合作，用戶可在繳保費時選擇適合的繳費方案，如推薦合適的信用卡，並導引用戶至申辦頁面進行申請。

### 2. 校園金流服務：鼓勵與元大銀行合作校務網之大專院校學生以電子支付取代現金臨櫃繳費，舉辦多場校園支付講座及「繳費抽禮券」活動，參加人次逾 4,000 人以上。

- 截至 2019 年底，元大銀行合作學雜費代收的學校已達 56 所，已有近 16.5 萬筆交易透過「元大校務網」完成繳費。校園跨境支付說明會：2019 年舉辦多場校園座談會，參與人次約 1,500 人，透過近距離互動模式，現場瞭解學生及學校繳費需求。
- 積極參與校園行動支付推動計畫：教育部委 ISAC 協會推動之行動支付校園計畫，元大銀行為首波合作銀行之一；第四季更積極參與多場大型活動推展校園行動支付業務，包含 11 月 2 日參與在臺大體育館舉辦的「大專院校資訊應用服務創新競賽」、12 月 27 日教育部主辦之「校園行動支付研討會暨校園示範報告」等活動，藉由現場體驗之規劃，讓師生於校園生活中體驗行動支付，熟悉金融科技便利性，有助金融科技發展與多元支付普及。

- 結合票交所 eFCS 平台服務，串接 Pay Taipei 臺北市政府智慧支付平台等線上服務，解決如瓦斯費、學雜費等各項生活繳費問題。透過行動銀行一鍵掃描繳費單上的條碼，即可快速帶入繳費訊息並完成線上繳費，近期已提供臺北市、雲林縣、臺南市總計超過 345 所公立高中職、國中小學雜費，使用元大帳戶直接扣款，更享有免手續費之優惠。
3. 跨境電子支付服務：元大銀行為市場首波投入跨境電子支付市場之金融機構，減少不同幣別現鈔交易衍生之各式交易成本。本行與支付寶合作跨境代理收付業務，截至 2019 年底，代理收付交易量較 2018 年度成長 45%，交易筆數成長 24%。為擴大推動國內電子支付之普及率及優化跨境電子金流服務，協助臺灣小微商家拓展客源及知名度，於 2019 年 9 月獲金管會核准開辦「支付寶個人商戶跨境交易代理收付業務」，第四季已正式開辦個人戶業務，將為個人客戶提供更多元的支付服務。
4. 新型態分行：元大銀行首創「金融文創空間」的新型態分行—華山分行，讓銀行結合地理特色，延伸出具備文創、教育意涵的多元空間，把過去設計較為嚴肅單調的客戶等候區，搖身一變成為文創展覽場域，除金融理財講座外，更期以金融科技教育宣導、各項展演、公益、藝文表演及 Fintech 服務展示場地，讓民眾上分行辦事之餘，還能享受各式展覽主題帶來的心靈饗宴。
- 2019 年 9 至 11 月於華山新型態分行舉行「想像你的數位生活」體驗展，提供民眾體驗行動支付的便利性。策展聚焦兩大亮點，其一是人臉辨識行銷，應用人臉辨識技術之影像判斷，推薦適合客戶的金融商品；其二是異業合作，設置智慧販賣機，運用 QR Code 掃碼技術，實踐行動支付體驗的應用場景。
  - 萬華分行數位體驗專區：2019 年 11 月正式對外開放。設置人臉辨識影像判斷設備，推薦適合客戶的金融商品；並與零售業異業合作，設置智慧販賣機，運用 QR Code 掃碼技術，實踐行動支付體驗的應用場景。

#### 5. 數位技術行銷運用：

Fintech Taipei 2019：活動展出運用 2019 年元大銀行甫取得的「人臉辨識行銷」及「金融語音裝置」專利。

- 人臉辨識行銷：透過「人臉辨識技術」影像判斷並結合消費「大數據」設定目標客群，能即時依據觀眾的性別、年齡等推薦適合的金融產品，2019 年 11 月 29 日及 30 日兩天展出期間超過 3,000 個體驗人次。
- 金融語音裝置：結合智能語音技術，打造出「互動智慧鏡」，其鏡面具顯示功能並兼具語音控制及觸控操作模式，在民眾與鏡面互動切換後，即可啟動數位金融體驗功能，讓鏡子不再只是鏡子，而能連結物聯網開啟生活的便利性。

## 8.1.5 經營社群媒體

元大銀行著重發展與年輕潛力族群之互動，並以社群、行動銀行為主，優先推廣數位通路，主要數位媒體經營為 FB、Line、YouTube 及 IG 等官方平台，以生活化、主題式行銷和年輕族群溝通，藉此增加粉絲及訂閱數，提升年輕族群的好感度及能見度。

截至 2019 年底元大銀行於 Facebook 等社群平台發布「每月投資月報」、「金融科技知識」、「行動銀行的日常」、「新年理財之道」、「信用貸款小學堂」、「海外旅行小撇步」、「新手投資懶人包」、「線上 e 化申辦服務」等主題貼文逾 270 則，提供客戶瞭解金融市場脈動。此外，更優化社群平台功能，會員可透過 Facebook「iMessage」、Line「我要投資」選單功能取得線上所需的金融資訊，強化社群與金融的結合。

元大證券透過 LINE 平台建置「元大權證 online」擬真模擬交易平台，結合模擬交易、權證教室線上教學、智慧搜尋及熱門股票資訊等... 功能，並舉辦模擬交易競賽活動，以遊戲寓教於樂的方式，幫助更多投資人輕鬆快樂學習權證投資工具。

此平台提供完整的線上自主學習環境，運用網路無遠弗屆的優勢，使其融入投資人日常生活，不受時間及地域限制，提昇學習的效能。截至 2019 年底，共舉辦 6 場模擬交易競賽，LINE 好友數達到 20,834 人，推播權證教學訊息 36 篇，直播權證教學分享 15 次。

## 8.2 服務品質及客戶關係管理

本集團從客戶需求的角度出發，除持續運用金融科技提供新穎、快速的數位金融服務，同時注重與客戶之間的關係，並且秉持公平待客原則以及保護客戶隱私，來鞏固我們與客戶的信任感與黏著度；另一方面，善用子公司之核心業務性質，融入企業社會責任之概念，推展責任融資、責任投資與普惠金融。從客戶關懷至綠色營運雙管齊下的方式，打造本集團金融服務的企業永續力。

## 管理方針

隨著 2008 年全球金融海嘯爆發及近年來數位科技的興起，如何維護客戶關係、管理客戶隱私資訊安全，重建消費者對金融服務業之信心，為各家金融業目前所面臨的重要課題。本集團秉持著誠信、專業、正直、穩健之企業文化，以「公平待客原則」為核心，重視消費者權益並傾聽客戶心聲，以「共創客戶、股東及集團利益最大化」為目標，致力提供客戶最佳金融服務，打造讓客戶安心的金融品牌。

本公司特依據「個人資料保護法」、「資通安全管理法」、以及相關主管機關之法令規範如「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」等，制定「元大金控股股份有限公司暨各子公司客戶資料保密措施」，本公司設有官網、客戶服務專線、網頁電子信箱等各種公開之管道，定期調查接聽率、客訴案件之平均日數、客戶滿意度調查，有效管理與客戶相關之議題。為提升優質的服務品質，元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨均已於 2019 年完成客服人員滿意度調查作業程序或手冊。

2019 年本集團「個人資料保護之法令宣導教育訓練課程」授課累積 13,847 小時，且各子公司設置之客戶滿意度目標皆已達標，整體維持在 90% 以上。為響應政府政策，落實公平待客原則，元大證券、元大銀行、元大人壽及元大期貨皆成立公平待客政策之組織編組，定期向董事會提報相關政策執行情形，積極於業務中落實相關措施。截至 2019 年底元大證券、元大銀行及元大人壽取得「BS 10012：2017 個人資料管理制度」(PIMS) 國際標準驗證。

### 8.2.1 客戶滿意度

客戶關係管理除了維護外，如何解決客戶疑問也是重要的一環。本集團以積極的態度面對問題，掌握客戶客訴問題及所屬分公司，重視關鍵時刻的管理，進行各部門橫向聯絡與溝通，解決客訴抱怨問題，以同理心傾聽客戶問題，注意態度與措詞瞭解事情原委，追蹤評鑑以了解客戶對客訴處理結果是否滿意。透過教育訓練課程與主管日常指導，來強化並建立以客戶滿意為核心的整體客戶服務體系，加強面對客戶的溝通能力及處理技巧。

1. 主動發現客戶問題：透過客戶滿意度調查，並與客戶溝通，找出服務改善之面向，以提昇客戶之滿意度。
2. 接受客訴之追蹤：由接聽率及完成處理客訴案件之平均日數，檢視公司是否確實收到並回應客戶需求，以達到客戶關係之促進。

### ◆ 客戶滿意度調查

公司	2016 年 (%)	2017 年 (%)	2018 年 (%)	2019 年 (%)	2019 年度目標 (%)
元大證券滿意度 (註 1)	98.97	98.07	99.03	97.91	96
元大銀行滿意度	85.09	86.83	88.26	97.49	90
元大人壽滿意度 (註 2)	-	-	97.00	97.87	90
元大投信滿意度 (註 3)	-	-	98.80	97.30	95
元大期貨滿意度	95.60	95.20	95.30	96.01	95
子公司滿意度加權統計 (註 4)	92.56	93.34	96.37	97.72	-
資料覆蓋率 (收入覆蓋率) (註 5)	37	41	97	98	-

註 1:「行動點金靈」APP 下線、電子平台功能調整以及部分服務權限，為 2019 年滿意度較 2018 年下降之因素，元大證券已進行檢討改善，藉由同仁熱誠、親切的態度轉化客戶的感受，並增加培訓課程強化同仁專業能力，以提升客戶滿意度。

註 2: 元大人壽自 2018 年 3 月起對臨櫃客戶辦理保險業務執行調查。

註 3: 元大投信自 2018 年 9 月起對客戶進行滿意度調查。

註 4: 以當年度進行客戶滿意度調查之子公司按收入加權平均計算。

註 5: 以當年度進行客戶滿意度調查之國內子公司收入占集團所有國內子公司收入之合計數。



### 「投資先生」APP 客戶滿意度

除上述客戶滿意度之調查外，為提升客戶更優質的投資體驗，也針對數位平台通路進行滿意度調查，以 2018 年 9 月 18 日至 2019 年 1 月 31 日使用「投資先生」APP 下單成交客戶為目標客群，以交易、選股等五個項目為問卷內容，回收約 5,000 份問卷，滿意度達 94 %。



### Case Study — 針對特定業務進行滿意度調查

元大證券及其股務代理部依其客戶之特性，定期調查客戶之滿意程度。股務代理部則針對股東會作業，設立客戶滿意度調查機制，如股東會日程表適法性、服務人員之主動性及現場處理狀況等，調查客戶對股東會之整體滿意度。

股務代理部	2017	2018	2019
調查之家數	191	203	212
平均滿意度	96.84%	96.89%	98.23%

## ◆ 接聽率

客戶專線為公司與利害關係人溝通之重要管道，透過追蹤平均接聽率，可探知本年度公司面對客戶問題之積極性，並期望能更快速且全面的接聽客訴，以增進服務品質。

2019 年元大證券因諮詢「投資先生」APP 安裝、操作、交易及推廣逐筆交易話務時間增長，故影響平均接聽率。元大投信因於 2019 年推出 ETF 連結基金、ESG 永續 ETF 等投資商品受到投資人踴躍詢問，導致接聽率大幅下滑，而元大人壽接聽率上升係因透過人員管理、教育訓練及競賽獎勵活動，提升同仁表現，未來各子公司亦會持續強化客訴機制，保障消費者權益。

### 平均接聽率 (%)



計算公式：

- 元大證券平均接聽率 (%) = 客服人員接聽數 / 轉接到客服中心的電話通數 X 100%
- 元大銀行平均接聽率 (%) = (來電數 - 棄電數) / 來電數 X 100%
- 元大期貨平均接聽率 (%) = 撥入應答數量 / 撥入電話總量 X 100%
- 元大投信平均接聽率 (%) = 撥入應答數量 / 撥入電話總量 X 100%
- 元大人壽平均接聽率 (%) = 已服務之通數 / 進線量 X 100%

## 8.2.2 維護客戶權益

### ◆ 公平待客原則

金管會於 2015 年發布公平待客原則以促進金融服務業建立以「公平待客」為核心之企業文化，鼓勵擬定政策及策略並落實執行，2019 年實施「金融服務業公平待客原則評核機制」，並提出應加強事項，本集團配合主管機關政策，秉持著誠信、正直之企業文化，以「公平待客原則」為核心，重視消費者權益並傾聽客戶心聲，致力提供客戶最佳金融服務，打造讓客戶安心的金融品牌。

### ● 納入內部控制及稽核查核項目

為響應主管機關推動，落實執行公平待客，元大證券董事會業於 2016 年 3 月 24 日通過訂定「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」，已規範督導各部門應將「公平待客原則」政策及策略、內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程、將各項「公平待客原則」之訂定及執行納入內部控制及稽核查核項目，並於「公平待客原則推行委員會」提出檢討，定期向董事會報告等，以提升員工對於客戶保護之認知、金融消費者保護相關法規之遵循，及與客戶發生交易糾紛或訴訟時之處理效率。

元大銀行董事會為推動公平待客原則最高督導單位，2019 年 8 月 16 日成立公平待客原則推動小組，由總經理擔任召集人，公平待客原則推動小組主要統籌「公平待客原則」規劃及推行，並監督各部門「公平待客原則」之執行，監控全行客訴案件量統計暨改善情形及重大爭議客訴案件討論後，每月向董事會提報「公平待客原則推動小組工作報告」。

元大人壽已於 2016 年 4 月 26 日董事會決議通過「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」，並於 2016 年起成立公平待客原則專案小組，由業務單位作為第一道防線，就各部室之執行情形定期提出監督報告；法務暨法令遵循部、風險管理部作為第二道防線，訂定遵法規範及控管政策；稽核部作為第三道防線，督導各部室改善查核缺失。2019 年 9 月 2 日成立「公平待客委員會」、2019 年 9 月 3 日成立「申訴委員會」，每季向董事會提報公平待客執行進度，使落實公平待客成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，各項公平待客原則之訂定及執行，亦皆納入公司內部控制及稽核查核項目。另自 2019 年起，遵循主管機關政策推動，實施「金融服務業公平待客原則評核機制」。

### ◆ 各子公司執行公平待客政策成立的組織編組

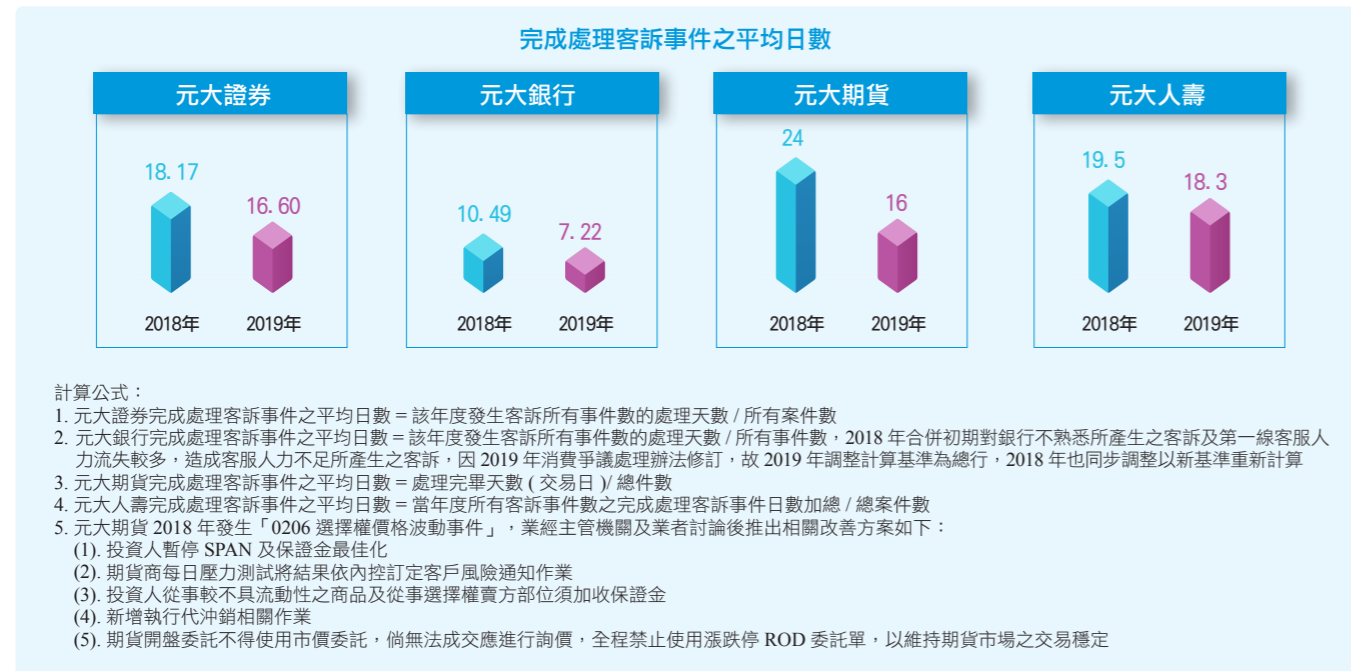
公司	編制名稱 (委員會或執行小組)	人員編制及管理層級	開會頻次	備註 (有無決議內容)
元大證券	公平待客原則推行委員會	由總經理擔任召集人，下分設商品銷售小組、消費爭議處理小組、事務小組	每季	每季向董事會提報會議相關工作事項。
元大銀行	公平待客原則推動小組	由總經理擔任「公平待客原則推動小組」召集人	每月	每月向董事會提報「公平待客原則推動小組工作報告」。
元大人壽	公平待客委員會	隸屬總經理管轄之常設性跨部室之任務編組	每季一次	2019 年 9 月 2 日成立「公平待客委員會」、9 月 3 日成立「申訴委員會」，各項工作進度每季提報董事會。
元大期貨	公平待客委員會	主任委員一人，由總經理擔任之。另設置副主任委員二人	每季一次	2019 年 10 月 4 日成立公平待客委員會，督導公平待客原則推動與落實執行。每季提報董事會有關客戶糾紛申訴處理情形。2019 年 12 月 25 日提報董事會「客戶關懷行動專案」執行情形。本次專案主要從「金融服務」、「風險管理」、「客服專線」、「個資保護」四大構面落實執行「公平待客原則」。

### ● 申訴保障原則

本公司設有官網、客戶服務專線、網頁電子信箱等各種公開之管道，隨時提供客戶諮詢服務與反映需求，並訂定內部控制制度、客訴案件處理流程及電話錄音系統管理須知等辦法，得以有效率追蹤與改善問題，提供客戶最佳服務與保障權益。本公司接獲客戶申訴事件時，將立即通知相關單位進行處理並逕覆申訴人、本公司或主管機關，以確實掌握案件處理情形及進度。本公司及各子公司業依所屬業別之規定，制訂嚴謹之申訴處理程序，以妥善處理並回覆各申訴案。元大銀行客服中心為了建立以客戶為中心、一致、系統化及快速回應的申訴處理流程，提升服務品質以維持或提升顧客忠誠度與認可度，於 2019 年 12 月起導入 ISO10002 客訴管理驗證專案，預計 2020 年 6 月底前取得驗證。

## 完成處理客訴事件之平均日數

由此統計可看出客戶等待問題處理的時間，元大證券 2019 年客訴事件以口頭回覆率提升，口頭說明處理時間短於書面處理，因此平均處理天數相較 2018 年下降。



《卓越雜誌》舉辦「2019 卓越最佳保險評比」大調查，元大人壽在保險同業中脫穎而出，榮獲「最佳服務品質獎」殊榮。據調查結果顯示，受訪民眾對元大人壽服務肯定主要面向如下：

- 針對第一線臨櫃服務人員、電話客服人員整體服務的滿意度給予高度之肯定。
- 客服人員態度親切、溝通能力良好、具解決問題能力，在快速解決問題、提供資訊正確、等候時間簡短等項次民眾皆給予正面認同。
- 服務環境寬敞乾淨、網路服務操作簡便等給予極高評價。

## ● 商品或服務適合度原則

由於銀行業務的多樣性成長，元大銀行訂立了「公平待客原則策略」以及「財富管理部的客戶投資風險等級及商品適合度作業要點」來確保能充分瞭解客戶，並依客戶投資風險等級提供適合客戶且經元大銀行核准銷售之商品。在新商品上架時，元大銀行設置「新商品審議委員會」、「金融商品審議委員會」、「理財商品上架評核小組」及「金融行銷商品上架評核小組」負責審核本行新商品、各類理財商品及金融行銷業務商品，以確保經營效益及風險管理。

元大銀行針對金融商品業務設有專業客戶資格條件評估作業辦法，針對法金業務設有認識客戶作業要點，在信託業務及衍生性金融商品業務上也設有內部作業制度、程序管理辦法及非專業投資人商品適合度規章等應遵循事項之規範，除 KYC 表評估客戶屬性外，更額外提高商品適合度檢視風險之次數、強度、及提高商品審議檢視之會議層級以及商品範圍，以確認客戶承受能力符合其風險屬性。

元大人壽因應金融通路、經代通路、直營通路、多元通路保險銷售人員於招攬保險時應充分瞭解金融消費者之相關資料，填寫「瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估營業員報告書」，確保該商品對客戶之適合度。元大人壽為建立招攬單位之第一線工作人員正確之洗錢資恐風險認知，已依各單位業務屬性備置向客戶說明之問答集，並強化員工面對客戶應對之教育訓練。

元大證券於公平待客原則策略中明列與客戶訂立提供商品或服務之契約前，應充分理解、建立並適時更新客戶之相關資料，並據此資料、往來狀況及徵信程序評估客戶投資能力，以確保該商品或服務對客戶之適合度。依不同商品特性或投資區域，建立差異化事前審查機制，區分專業及非專業投資人，相關內容至少應包括該商品屬性評估、瞭解客戶程序及客戶屬性評估，以確實瞭解客戶之投資經驗、財產狀況、交易目的、商品理解等特性及交易該項商品之適當性。

## ● 複雜性高風險商品銷售原則

元大銀行為確保經營效益及風險管理，成立「金融商品審議委員會」、「理財商品上架評核小組」及「金融行銷商品上架評核小組」，辦理金融行銷業務及財富管理業務之商品審核，財富管理業務、金融行銷業務商品均依本行相關辦法辦理提報審議通過，方得上架銷售。新種商品或業務均依新商品審議辦法提報審議通過；如為新種複雜性高風險商品應再提報董事會通過，健全商品審查制度，強化客戶保護之相關措施。

隨著產品的多元化以及市場變動，文字形式的商品資訊揭露往往無法完美達到客戶的需求。另外商品資訊生澀的內容，也影響客戶對商品的理程度。近年來，本集團透過多種管道舉辦各類金融知識相關課程，望能加強客戶財富管理與金融知識。

## ◆ 提升金融知識相關活動

公司名稱	說明 (提升客戶金融知識之辦理方法)	舉辦場次	績效表現 (包含：參與人數、觀看人次、發行量等)	
元大證券	與主管機關配合舉辦：投資人宣導講座	7	928 人	
	與外部單位合作舉辦投資論壇：2019 全球市場關鍵投資系列論壇	3	435 人	
	與媒體配合宣導與推廣：與經濟日報及工商時報配合於權王巡視講座時邀請客戶共同參與及至活動會場設攤推廣及宣導權證業務並於客戶互動及協助諮詢	3	600 人	
	跨子公司合作舉辦：不定期舉辦特定產業及市場之投資講座	5	650 人	
	金融總會愛心公益嘉年華活動 - 臺南場及新竹場 (普惠金融)	2	1,000 人	
	分公司小型客說會：全臺分公司各自針對不同客群、針對不同類型主題不定期舉辦小型客戶說明會或電子平台教學等，如：保險、股票、基金等。	2,344	47,819 人	
元大銀行	分行小型理財說明會	493	6,821 人	
	大型理財說明會	22	1,273 人	
元大證金	協助代理商券舉辦投資講座	6 場	240 人	
元大期貨	主觀式交易介紹	實體 270 場	15,797 人次	
	程式化交易介紹	線上 462 場		
	一般客戶	大型論壇 / 研討會 / 講座	共 25 場	1,750 人次
	顧問線上講座 / 課程	共 130 場	逾 878,800 觀看次數	
	發行顧問出版品	打造期權自動理財術		552 本
元大投信	機構法人客戶	全球經濟金融市場趨勢講座	22 場	396 人次
	法人專屬教育訓練課程 (總經理 / 技術分析)			
元大投信	基金投資教室	30 場	2,121 人	
元大投顧	舉辦投資理財會議或講座	共計 901 場	36,040 人	
	發行投顧月刊	共計發行 12 次	40,000 本	

## ● 告知與揭露原則

元大證券公平待客原則策略中對於各項業務，皆制定相關法規規定業務人員須向客戶充分說明該商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險，向非屬專業機構投資人之客戶辦理複雜型高風險商品，應告知交易條件重要內容及相關風險，並以錄音方式保留紀錄。每週內部稽核報告中查核是否指派合格之業務人員向委託人詳盡解說相關權利義務及風險預告書之內容，委託人是否出具聲明書確認已獲充分告知、閱讀、瞭解及已取得風險預告書存執等規定，確實落實告知與揭露原則於各項業務服務中。

元大銀行持續將行動銀行改版優化，於網路銀行「線上申辦櫃台」提供綜合對帳單申請功能及交易資料查詢功能，可完整揭露交易相關資訊，第四季陸續完成行動銀行首頁改版及流程優化，相關功能已有超過 1.5 倍的流量成長，提供客戶「一機在手，行動隨我」的便利生活。

元大銀行近年來響應開放銀行的發展，攜手元大人壽及多家 TSP 業者透過 Open API 技術構築個人化金融服務圈，成為參與 Open Banking 中首波完成平台上架的金融機構之一，除了幫助客戶進行保單管理，透過異業合作使客戶運用線上功能繳費時，得知最優惠的刷卡繳費資訊，輕鬆比較各家銀行匯利率，透過充分告知與揭露該商品或服務資訊，提供理想省錢管道。

元大人壽因應金融通路、經代通路、直營通路、多元通路及數位金融通路訂立行銷業務相關準則，依各通路設置業務招攬處理制度及程序，包含合作通路合約規定、業務招攬資格與管理、及不得以不當招攬方式進行保單銷售等，以確認行銷作業符合法令規定，每年定期向各通路宣導落實金融服務業公平待客原則，並要求保險銷售人員遵循法令相關規定及招攬保險時不得有之情事。

## ● 廣告招攬真實原則

本公司透過公開揭露的資訊，讓客戶充分理解商品的內容與權益，進一步制定相關行銷廣告規章，使各子公司能藉此制定一致性的相關政策。然而，完整的資訊揭露內容可能充滿許多專業術語，使客戶難以理解或產生解讀上的差異，對此本集團提供客戶官網資訊、客服專線、社群網路、金融課程等多方管道，協助客戶獲得相關有益的金融商品與服務資訊。

元大證券除遵循總公司所訂定之相關行銷廣告規章，並訂定及遵循「元大證券股份有限公司辦理信託業務從事廣告、業務招攬及營業促銷活動應遵循要點」辦理，以避免於廣告相關業務進行違反相關規定。

為確保行銷時合乎法規並保證客戶權益，元大證券另有內部控制制度「CA-18800 廣告業務招攬及營業促銷活動管理作業」相關作業程序及控制重點。因近年來元大證券增加多樣化業務，證券財管部分於商品審議辦法額外著重，並訂有專業與非專業投資人相關評估辦法來加強控管。

2019 年，元大人壽及元大期貨依據不同受眾以多元的社群平台、媒體、風格，提供客戶更多元服務管道，為加強客戶接觸及為使用元大人壽社群平台資訊正確，增定「社群媒體建立及維護作業程序」。2018 年元大人壽為維護本公司商品公開資訊於網路搜尋引擎搜尋結果之正確性，增訂「與第三方網站合作揭露商品公開資訊作業要點」。2019 年度本集團未有發生未遵循行銷傳播相關法規的事件。

## ● 業務人員專業性原則

為了更加強化各政策是否被相關單位與從業人員充分了解，本公司各子公司特別增列行銷與標示相關訓練課程，以期第一線人員能於行銷推廣時有更合規的表現。

## ◆ 行銷與標示課程訓練

公司名稱	課程名稱 / 內容	場次	上課人數	授課時數 (小時)
元大證券	教育訓練 (行銷 + 商品 + 演練)	108	3,132	4
	理財業務人員入職訓練_業務規範	7	202	7
元大銀行	法定課程 E-learning(含金融消費者保護法及案例)	3	1,988	4
	理財業務重要規章與作業修訂之宣導	2	672	0.5
元大人壽	多元通路行銷人員每季法令宣導會議 (北中南)	16	223	16
	業務品質課程	6	214	1

## ◆ 保護客戶隱私

金融服務業近年來因多元業務發展，使得客戶之個人資料的保密與隱私愈趨重要，妥善保管客戶資料，在符合法令及授權範圍內合法蒐集、處理及利用客戶資料，並建立控管機制，確保客戶相關資料及客戶隱私之保密性亦是本公司的職責。本公司旗下各子公司針對「個人資料保護法」、「資通安全管理法」以及相關主管機關之法令規範制定相關因應的辦法與管理規範，以達到維護客戶或投資人的隱私權。

元大證券由「個人資料保護推行小組」負責建立個資保護規範，包含個人資料蒐集、處理及利用等有關管理措施，每年進行個資安全事件演變演練，確保個資事件因應及處理能力。另每年進行一次個人資料保護管理審查，確保個人資料保護政策落實執行。元大銀行及元大人壽於 2018 年取得「BS 10012：2017 個人資訊管理制度」(PIMS) 國際標準驗證，2019 年 1 月份元大證券也取得 2017 年轉版 PIMS 的認證，元大銀行及元大人壽持續維護個人資訊管理制度，均於 2019 年通過續審驗證。

2019 年元大銀行有一筆遭監管機關投訴違反客戶隱私之案件，為行員因職務之便擅自查詢客戶個人資料，並進行非業務行為聯繫，元大銀行於調查證實後，除立即對該名行員進行懲處，並於查詢客戶資料時，新增需經主管覆核授權機制，以加強控管。未來我們將持續強化各相關保護機制，以落實客戶隱私保護之責任。

為因應各公司行業別特性之差異，本集團各子公司皆設立個人資料保護法及資通安全管理法兩大體系之法規維護客戶權益，個人資料保護法著重於推動、協調及督導本公司各項個人資料保護相關事宜。俾各部門落實對客戶資料之保護，確保個人資料之蒐集、處理及利用均能妥善辦理。資通安全管理法主要為資訊設備管理、電子郵件稽核管理系統及網路資安防禦與應變等規範，顯示元大在客戶資料保護及集團資訊維護安全之重視與完善的風險管理措施，致力提供客戶最佳金融服務，打造讓客戶安心的金融品牌。

為善盡對客戶或投資人的個人資料保密職責，本公司特別依據「個人資料保護法」、「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」、「資通安全管理相關法規及主管機關相關法令規範，制定「元大金控股份有限公司暨子公司客戶資料保密措施」等規範，並推行個人資料保護及資訊安全管理訓練課程，2019 年度共舉辦 128 項課程，35,984 人次通過訓練，累計訓練時數 46,623 小時，以確保子公司及單位一致性遵循，確保同仁充分了解個人資料處理及保護的重要性，以維護客戶及投資人的隱私權。本公司將客戶資料用於非主要蒐集目的，係指在符合法令與客戶同意前提下，由業務往來之公司對客戶進行電話行銷，惟並無跨子公司交互運用客戶資料行銷情事。2019 年本公司旗下各子公司用於電話行銷之客戶個人資料比例合計為 7%。

## ◆ 「資安及個資之法令宣導教育訓練課程」資訊

項目	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
課程總數	71	93	154	128
訓練總時數	14,442	25,538	45,586	46,623
訓練人次	16,383	27,041	39,879	35,984
員工人數	11,828	11,568	10,986	10,912
平均每人受訓時數	1.22	2.21	3.75	4.27





## 9

元大人才  
凝聚力

## 管理方針

本集團為高度倚賴人才的金融服務業，妥善管理及培育高素質人才是我們持續努力的目標，所以如何建立健全之溝通管道，並提供員工平等友善、健康安全之工作環境，以促進勞資關係和諧，為集團營運管理最重要的課題，為妥善照顧員工權益，我們組成「員工照護小組」作為專責單位。

本公司認同並支持《聯合國世界人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)》、《聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact)》與《國際勞工公約 (International Labour Convention)》等國際人權公約所揭露之人權保護精神與基本原則，並遵守我國相關勞動法規。

2018年本公司訂定「人權政策」，規範包含保障職場人權、提供健康安全職場及人權政策宣導等內容，承諾尊重與維護基本人權；2019年為持續落實「人權政策」，本公司針對人權議題進行風險辨識及訂定其對應之管理措施，定期評估成效並依評估結果進行管理措施之調整，俾利控制與減緩風險，完善本集團各議題之人權保障。

為提供有效之垂直溝通管道，我們建立員工申訴專線並定期做員工意見調查；2019年本集團國內員工意見調查參與率為86%，其中88%參與員工對整體工作「投入度」持正面評價，相較2018年提升6個百分點、較臺灣其他採用相同員工意見調查系統之金融同業高出11個百分點。

## 9.1 員工聘僱狀況

本集團2019年員工總人數為10,912人，其中男性員工比例35.1%，女性員工比例64.9%；國內的正職員工中，女性主管比例為53.8%，於初階管理階層之占比為61.47%，於高階管理階層之占比為34.7%，其中營收單位女性主管占主管比例為23.7%；2019年國內總計進用84位身障員工。

## 歷年(含海外)員工僱用數統計

年度	性別	國內	海外地區	合計人數
2017	男	4,121	1,724	5,845
	女	7,447	1,297	8,744
	合計	11,568	3,021	14,589
2018	男	3,866	1,816	5,682
	女	7,120	1,376	8,496
	合計	10,986	3,192	14,178
2019	男	3,827	1,851	5,678
	女	7,085	1,375	8,460
	合計	10,912	3,226	14,138

註：國內員工人數包含元大金控、第一層子公司及證金之員工人數。

## 歷年國內員工僱用狀況細分

2017年	男性	女性	2017年	男性	女性
正職	4,120	7,444	全職	4,121	7,444
臨時	1	3	兼職	0	3
合計	4,121	7,447	合計	4,121	7,447
2018年	男性	女性	2018年	男性	女性
正職	3,866	7,117	全職	3,866	7,117
臨時	0	3	兼職	0	3
合計	3,866	7,120	合計	3,866	7,120
2019年	男性	女性	2019年	男性	女性
正職	3,826	7,081	全職	3,827	7,082
臨時	1	4	兼職	0	3
合計	3,827	7,085	合計	3,827	7,085

註：人壽三位視障按摩師工作時間為每日3小時(每週15小時)。

## 歷年國內正職員工按性別、年齡、管理階層、族群等分類

		2017年						
	年齡	管理職	非管理職	本國籍原住民	本國籍非原住民	外國籍	總數	各分類占總人數的比率(%)
男	未滿30	0	473	1	468	4	473	4.09
	30-50	534	2,360	1	2,889	4	2,894	25.02
	51以上	271	483	0	754	0	754	6.52
女	未滿30	0	770	2	764	4	770	6.65
	30-50	593	4,906	4	5,495	0	5,499	47.54
	51以上	230	948	0	1,178	0	1,178	10.18
總數		1,628	9,940	8	11,548	12	11,568	100
各分類占總人數的比率(%)		14.07	85.93	0.07	99.83	0.10	100	

2018 年								
	年齡	管理職	非管理職	本國籍原住民	本國籍非原住民	外國籍	總數	各分類占總人數的比率 (%)
男	未滿 30	2	544	0	546	0	546	4.97
	30-50	528	2,016	3	2,535	6	2,544	23.16
	51 以上	295	481	0	776	0	776	7.06
女	未滿 30	6	875	0	876	5	881	8.02
	30-50	630	4,294	8	4,915	1	4,924	44.82
	51 以上	311	1,004	0	1,315	0	1,315	11.97
總數		1,772	9,214	11	10,963	12	10,986	100
各分類占總人數的比率 (%)		16.13	83.87	0.10	99.79	0.11	100	

2019 年								
	年齡	管理職	非管理職	本國籍原住民	本國籍非原住民	外國籍	總數	各分類占總人數的比率 (%)
男	未滿 30	4	513	0	517	0	517	4.74
	30-50	509	1,970	1	2,469	9	2,479	22.72
	51 以上	314	517	0	830	1	831	7.61
女	未滿 30	3	839	0	835	7	842	7.72
	30-50	610	4,149	4	4,744	11	4,759	43.61
	51 以上	350	1,134	0	1,482	2	1,484	13.60
總數		1,790	9,122	5	10,877	30	10,912	100
各分類占總人數的比率 (%)		16.40	83.60	0.05	99.68	0.27	100	

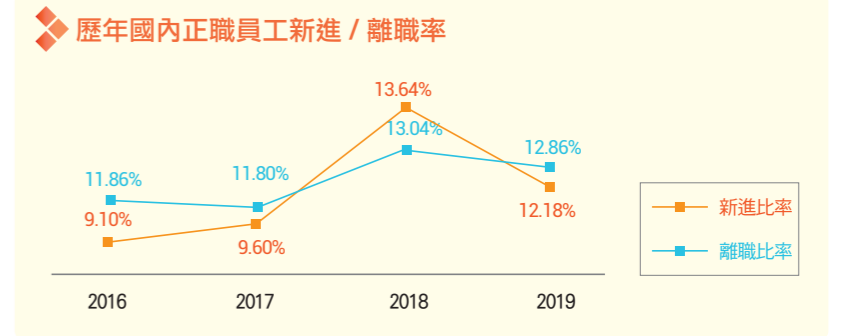
註：1. 為考量業務屬性特殊，人壽子公司人數計算基礎不含承攬壽險業務員。  
2. 管理職為具有簽核權限的員工。

歷年身障人員僱用狀況									
公司	2017 年			2018 年			2019 年		
	法定進用	實際進用	超額進用	法定進用	實際進用	超額進用	法定進用	實際進用	超額進用
元大金控	1	0	-1	1	2	1	1	1	0
元大證券	11	30	19	12	30	18	12	27	15
元大銀行	28	18	-10	35	26	-9	27	31	4
大眾銀行	15	21	6	0	0	0	0	0	0
元大人壽	8	13	5	8	15	7	7	12	5
元大投信	3	10	7	2	10	8	2	8	6
元大期貨	2	4	2	2	2	0	2	2	0
元大創投	0	0	0	0	0	0	0	0	0
元大國際資產	0	0	0	0	0	0	0	0	0
元大投顧	1	1	0	1	1	0	1	1	0
元大證金	0	2	2	0	2	2	0	2	2
合計	69	99	30	61	88	27	52	84	32

註：1. 以投保單位為基準，若因投保人數未達 67 人以上者無需進用身心障礙者，其法定進用欄位為 0。  
2. 重度障礙者，實際進用人數以 2 人計。  
3. 2018 年一月大眾商業銀行正式與元大商業銀行合併，爾後以元大商業銀行為存續主體。

## 新進員工和離職員工

本集團 2019 年國內正職員工中新進人數總計為 1,329 人，新進員工比例為 12.18%，其中男性 581 人，女性 748 人；2019 年國內正職員工中離職人數總計為 1,403 人，離職員工比例為 12.86%，離職員工人數中男性 616 人，女性 787 人。



2019 年國內正職員工中新進員工統計											
公司	男			男合計	女			女合計	新進總數	員工總數	新進員工比例 (%)
	未滿 30	30-50	51 以上		未滿 30	30-50	51 以上				
元大金控	3	5	1	9	5	7	0	12	21	132	15.91
元大證券	100	44	0	144	82	53	2	137	281	4,772	5.89
元大銀行	121	206	8	335	158	297	17	472	807	4,432	18.21
元大人壽	11	18	0	29	18	54	12	84	113	758	14.91
元大投信	5	10	0	15	7	6	0	13	28	288	9.72
元大期貨	27	10	1	38	19	4	1	24	62	374	16.58
元大創投	0	0	0	0	0	1	0	1	1	14	7.14
元大國際資產	0	0	1	1	0	1	0	1	2	17	11.76
元大投顧	5	2	0	7	1	1	0	2	9	71	12.68
元大證金	1	2	0	3	1	1	0	2	5	54	9.26
合計	273	297	11	581	291	425	32	748	1,329	10,912	12.18
分類比例 (%)	20.54	22.35	0.83	43.72	21.90	31.98	2.41	56.28	100		

註：1. 考量業務屬性，本表新進員工不含元大人壽電銷人員、承攬壽險業務員。  
2. 新進員工的計算方法：新進員工比例 = (新進員工總數 / 年度期末員工總數) X 100  
新進各類比例 = (各類合計 (人數) / 新進員工總數) X 100

2019 年國內正職員工中離職員工統計											
公司	男			男合計	女			女合計	離職總數	員工總數	離職員工比例 (%)
	未滿 30	30-50	51 以上		未滿 30	30-50	51 以上				
元大金控	4	3	2	9	2	1	2	5	14	132	10.61
元大證券	55	34	24	113	50	65	29	144	257	4,772	5.39
元大銀行	107	256	44	407	113	372	50	535	942	4,432	21.25
元大人壽	8	16	4	28	8	42	7	57	85	758	11.21
元大投信	5	7	2	14	3	11	0	14	28	288	9.72
元大期貨	18	19	0	37	11	12	2	25	62	374	16.58
元大創投	0	1	0	1	0	1	0	1	2	14	14.29
元大國際資產	0	0	1	1	0	0	0	0	1	17	5.88
元大投顧	3	1	0	4	4	1	0	5	9	71	12.68
元大證金	0	1	1	2	0	0	1	1	3	54	5.56
合計	200	338	78	616	191	505	91	787	1,403	10,912	12.86
分類比例 (%)	14.26	24.09	5.56	43.91	13.61	35.99	6.49	56.09	100		

註：1. 考量業務屬性，本表離職員工不含元大人壽電銷人員、承攬壽險業務員。  
2. 離職員工的計算方法：離職員工比例 = (離職員工總數 / 年度期末員工總數) X 100  
離職各類比例 = (各類合計 (人數) / 離職員工總數) X 100

## 9.2 留才及育才

### 管理方針

在競爭激烈的金融服務產業，優質人才是本公司提供高品質服務及維繫企業創新活力的必要條件，因此本公司將如何留任優質人才視為關鍵議題，2019 年持續透過培養員工多元職能，創造員工的職場價值與個人競爭力，同時達成提升集團總體競爭力的目標。

為吸引多元專業的優秀人才，留任並激勵人才發展，充分發揮其潛力，本公司對外持續打造亮麗雇主品牌，對內積極投入多元職能發展與人才培育，由人力資源部及行政管理部組成之「員工照護小組」統籌員工訓練與發展規劃。

我們透過柯氏訓練成效評估模式 (Kirkpatrick Model) 來衡量個別員工之學習成效，並善用個人績效評核與發展回饋，同時定期執行員工意見調查。2019 年參與員工意見調查的國內員工，在「學習與成長」、「人才管理」、「投入度」及「留任意願」等四大向度給予正面評價的比例，比去年成長 3 至 6 個百分點，也比臺灣區金融業常模及全球高績效常模高出 3 至 20 個百分點，顯示員工對本公司投入人才培育成效的有感及肯定。

	2019 年國內員工持正面評價	2018 年國內員工持正面評價	臺灣金融業常模正面評價	全球高績效常模正面評價
學習與成長	82%	77%	69%	74%
人才管理	78%	72%	58%	67%
投入度	88%	82%	77%	85%
留任意願	81%	78%	73%	73%

註：全球高績效常模為連續 3 年獲利表現高於產業平均且員工投入度優於產業平均者，金融業占 25%。

本集團在人才培育的熱忱與努力也獲得多個單位的肯定，2019 年獲頒與人才發展有關之獎項如下：

#### 獎項與榮譽



- 元大金控獲頒天下創新學院「2019 年度學習型標竿企業獎」
- 元大證券獲臺灣永續能源研究基金會頒發「人才發展獎」
- 元大期貨獲得證券暨期貨市場發展基金會頒發「金鼎獎-傑出人才培育獎」

### 員工福利

本集團主要營運範圍為臺灣地區，全職員工的標準福利包含福利獎助、文康活動及其他優惠服務等。

#### 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利

<b>人壽保險</b>	員工享有員工團體保險，其保障包含定期壽險、意外險、重大疾病險、醫療險和商務旅行險等，保險費用由公司負擔。	<b>退休制度</b>	本公司於 2003 年 1 月成立「勞工退休準備金監督委員會」，依法按月提撥勞工退休準備金，儲存於臺灣銀行專戶；2005 年 7 月 1 日勞工退休金條例實施後，本公司每月依法提撥員工投保級距 6% 之勞工退休金，儲存於勞工退休金個人專戶。 為了豐富員工退休後的生活，元大金控與元大人壽合作，規劃專屬集團內部員工之團體年金保單，提供員工自費納保，為自己儲備退休金，以保障退休生活。
<b>醫療保險</b>	醫療保險包含於員工團體保險之保障中。	<b>員工持股</b>	本公司自 2003 年 8 月成立「員工持股會」，員工每月定額提存款項，公司提撥相同金額獎勵員工持有公司股票及成為公司股東。
<b>傷殘保險</b>	傷殘保險包含於員工團體保險之保障中。	<b>彈性工時</b>	提供特定職務選擇彈性工時方案，適用之員工得依個人需求申請調整出勤時間。
<b>育嬰假</b>	依法提供員工育嬰假，符合資格之員工可視其需求並備妥相關文件後申請育嬰留停。	<b>遠距工作</b>	因應特殊情形及特定職務需求，以數位科技之方便性滿足遠距工作需求，使辦公時間及地點更具機動性及便利性。
<b>職工福利委員會</b>	本公司於 2003 年 1 月設立「職工福利委員會」，公司及員工每月定期提撥職工福利金。該福利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。此外，元大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。2019 年 10 月核定通過新發生日禮金補助，並於 2020 年 1 月 1 日起實施。		

2019 年本集團非擔任主管職務之員工福利總費用約 196.5 億元，非擔任主管職務之每位員工平均福利費用約 147 萬元。



依循臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」，本公司揭露非擔任主管職務全時員工之薪資平均數及中位數，2019 年非擔任主管職務全時員工之薪資「平均數」為 109 萬元，較 2018 年增加 1.3%；2019 年非擔任主管職務全時員工之薪資「中位數」則為 89.4 萬元。

非擔任主管職務全時員工薪資資訊	2018 年	2019 年
薪資平均數 (千元)	1,076	1,090
薪資中位數 (千元)	N/A	89.4

註：非擔任主管職務全時員工，依臺灣證券交易所規定，金融控股公司包含合併個體中屬「金融控股公司法第 4 條」所訂定之本國銀行、保險、證券子公司，惟排除海外分公司。

本集團臺灣地區男女性薪資比例資訊如下，未來我們會持續關注性別薪酬差距之相關議題，善盡企業社會責任。

集團臺灣地區薪資比例			
	2019 年	男性	女性
管理職	高階主管	110%	100%
	中階及初階主管	117%	100%
	一般職	118%	100%

註 1：高階主管為部門主管以上人員。

註 2：男女薪資比率 = 男性平均薪資 / 女性平均薪資。

本集團提供員工各項良好的婚育制度、補助與照護計畫，包括女性生理假、產檢假、男性陪產假、家庭照顧假、員工育嬰留職停薪的申請等，並協助員工於育嬰留職停薪期限屆滿時復職，除此之外透過與特定機構提供集團員工企業托育服務，以協助同仁兼顧工作與家庭的平衡，提升工作效率，留任優秀人才。2019 年本集團享有育嬰假員工數為 768 人，其中女性占比 61.85%，男性占 38.15%，與本集團員工性別比例分布結果相符。

歷年育嬰假數據資料統計									
年度 分類	2017 年			2018 年			2019 年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
享有育嬰假員工數	313	529	842	332	518	850	293	475	768
於當年度實際使用育嬰留職員工數	20	154	174	12	157	169	13	131	144
於當年度應復職員工數	14	104	118	9	86	95	7	74	81
於當年度實際復職員工數	6	55	61	7	56	63	3	59	62
復職率 (%)	42.86	52.88	51.69	77.78	65.12	66.32	42.86	79.73	76.54
於前年度實際復職員工數	5	60	65	6	55	61	7	56	63
於前年度復職後 12 個月仍在職的員工數	4	35	39	1	28	29	6	39	45
留任率 (%)	80.00	58.33	60.00	16.67	50.91	47.54	85.71	69.64	71.43

註 1：復職率計算 = (當年度實際復職員工數 / 當年度應復職員工數) x 100

註 2：留任率計算 = (前年度復職後 12 個月仍在職的員工數 / 前年度實際復職員工數) x 100

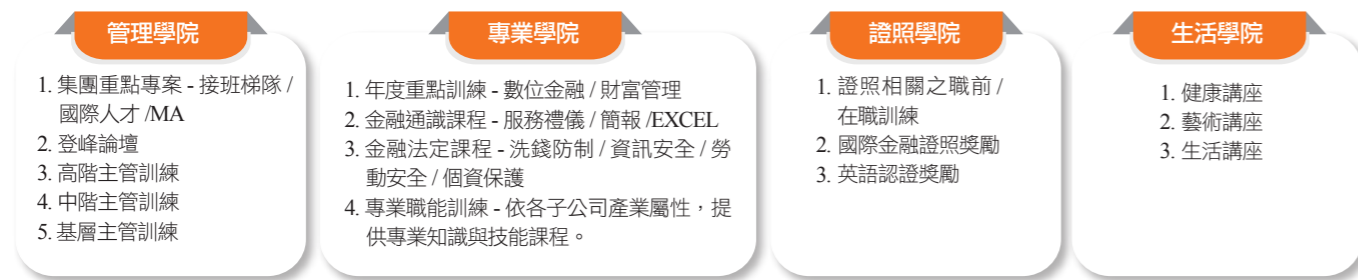
## 國內正職員工訓練課程統計

本公司秉持「滿足金融產業及集團業務發展之需要」培育金融人才，透過管理學院、專業學院、證照學院及生活學院等四大課程架構，已建立管理職與專業職的多元人才發展制度。

本公司 2003 年即已建置數位學習平台「元大 e 學苑」，透過自製課程傳遞內隱知識與實務經驗；自 2017 年 7 月起購置「天下創新學院」數位內容，以學習策展的思維，搭配全球金融產業熱門議題及集團業務重點，於每週以電子郵件發布「元大 e 學苑學習週報」，養成員工持續學習動能與習慣，推動員工「隨時、隨地、隨選」的自主學習，持續強化員工的專業能力並儲備未來的優勢職能。

本集團鼓勵員工積極參與各項研習與訓練，強化職能或預先儲備未來之工作職能，由公司指派或經公司核可參訓者，其訓練費用由公司全額負擔；公司核發獎金鼓勵員工參加國際金融專業認證及英語認證。同時本公司運用旗下子公司具多元金融產業的優勢，依營運需要進行子公司間人員定期輪調，鼓勵員工申請內部職務轉動，有效促進集團人才流動及員工多元發展，同時帶動集團間複製成功經驗並擴散效益。

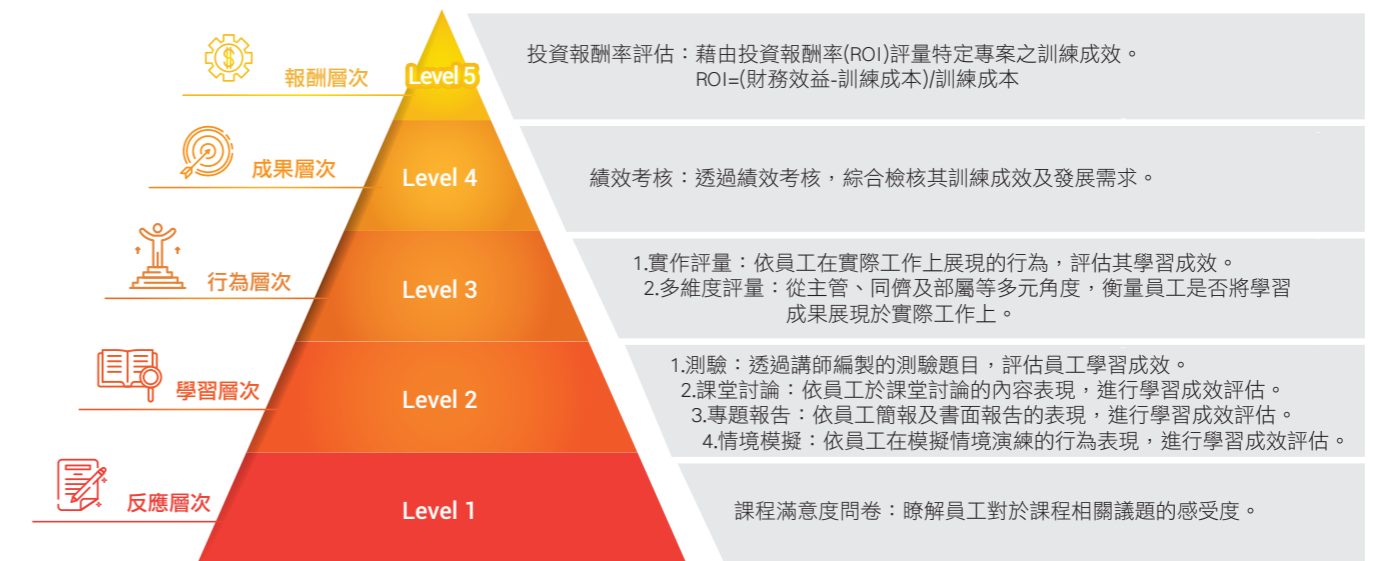
### 提升職能之人才發展制度



2019 年本公司訓練發展四大工作重點為管理人才培育、專業人才培育、國際營運人才培育及產學合作，分述如下：

人才訓練發展重點	政策	亮點績效
管理人才及接班梯隊培育	依關鍵人才之專業資歷、工作績效、發展潛力、企業核心價值契合度及個人發展意願等向度遴選主要經理人接班梯隊，並已規劃接班梯隊成員進行職務歷練、參與法令遵循、財務、策略管理等專業培訓課程、定期參與本公司重要會議、擔任該主要經理人之職務代理人等多元發展模式，以深入瞭解公司整體發展策略、跨公司溝通協調機制、決策思維及政策執行作業等管理實務，同步淬鍊管理階層應有的思維高度與執行細膩度。	1. 本公司及各子公司部級以上主管 95% 由內部拔擢晉升。 2. 目前每位主要經理人均儲備 1-3 位接班梯隊人選。 3. 各級主管業已將「接班梯隊培養」納入主管績效考核之重要指標，每半年中及期末考核時，定期衡量各類職務代理人的發展成果及接任成熟度。
專業人才培育	配合主管機關監理重點，持續加強內部教育訓練。另依據本公司營運發展策略，因應數位金融趨勢並持續落實集團驅動成長策略，2019 年持續推動集團人員轉型及多元職能訓練。	1. 洗錢防制、法令遵循及內稽內控相關訓練，占訓練總時數 15.2%。 2. 個人資料保護及資訊安全相關訓練，占訓練總時數 9.1%。 3. 金融證照資格訓練、金融商品研習、商品銷售訓練等，占總訓練時數 39.7%。
國際營運人才培育	因應集團海外業務拓展需要，本公司每年皆遴派人選至海外執行國際營運業務，透過路演、機構參訪交流、業務洽商、專業論壇研討等方式，深入了解海外市場、開拓當地商機。同時亦選派中後台人員出差或短期派駐海外營業據點，進行風險查核或協助海外據點建立資訊系統，以強化海外業務執行與監理機制，同時亦培植中後台人員對海外業務的瞭解度及支援能力。另外我們也安排金融儲備幹部 (MA) 及國際營運部人員進行實地業務見習，以長期培育國際營運管理人才。	1. 共有 45 人外派，其中 9 人為 MA。 2. 共選派 1,186 人次至海外執行國際營運業務。 3. 選派 188 人次的中後台人員出差或短期派駐海外營業據點。 4. 安排 19 人次的金融儲備幹部 (MA) 及國際營運部人員進行實地業務見習。
產學合作	為佈建人才來源多元管道、深耕新世代投入金融業的意願，並建立本公司的品牌認知度，2019 年我們積極與學校進行產學合作，透過多元管道建立亮麗雇主品牌形象，期望大學新鮮人在求職時能將本集團列為首選。	1. 與 89 所大專院校簽訂招募及實習合作。 2. 受理 217 位國內外學生於本集團實習。 3. 接待 7 所學校 394 位同學進行機構參訪交流。 4. 與 30 餘所大學合作辦理金融講座，共 1,178 位學生參與。 5. 在大學開設課程，共 146 位學生選修。 6. 與交通大學合作專題研究計劃，4 位學生參與。

本公司採用 Donald.L.Kirkpatrick 的柯氏訓練成效評估模式 (Kirkpatrick Model)，依反應層次、學習層次、行為層次、成果層次及報酬層次等五項進行學習成效評估。



為因應海外及國內業務發展之需要，本公司積極培育國際營運人才、多元職能人才及接班梯隊，俾提升企業競爭力。2019 年依據集團「穩固核心、驅動成長」的全面成長發展策略及短中長期目標，國內共開設 2,857 堂課程，總訓練時數達 514,265 小時，比去年增加 30,303 小時、增幅 6.3%；依總員工人數 10,912 人換算，平均每名國內正職員工的受訓時數約為 47.1 小時，比去年增加 3.0 小時、增幅 6.8%，然而，因本集團近幾年致力於推廣線上教育，希望提供員工便捷、彈性的自主學習方式，故雖然年度總教育訓練時數較去年成長，但年度訓練成本則相對減少。

國內正職員工訓練課程統計				
項目	2017 年	2018 年	2019 年	
課程總數	3,243	3,210	2,857	
訓練總時數	男	160,990	156,968	167,203
	女	319,028	307,210	321,797
	管理職	81,556	82,644	83,774
	非管理職	398,462	381,534	405,226
訓練總時數	480,018	483,962	514,265	
訓練總人次	306,194	280,680	259,449	
員工總數	男	4,121	3,866	3,827
	女	7,447	7,120	7,085
	管理職	1,628	1,772	1,790
	非管理職	9,940	9,214	9,122
員工總數	11,568	10,986	10,912	
平均每人受訓時數	男	39.1	40.6	43.6
	女	42.8	43.1	45.4
	管理職	50.1	46.6	46.8
	非管理職	40.1	41.4	44.4
平均每人受訓時數 (小時)	41.5	44.1	47.1	
訓練總經費 (仟元)	48,000	42,130	37,840	
平均每人訓練經費 (仟元)	4.149	3.835	3.468	

註：1. 員工總數、性別及管理職別之訓練時數以各年度 12 月 31 日當日在職人員進行資料統計。  
 2. 訓練總時數為各年度 1 月 1 日至 12 月 31 日期間累計總和。  
 3. 訓練總人次為各年度 1 月 1 日至 12 月 31 日期間累計總和。  
 4. 平均每人訓練經費 = 訓練總經費 / 員工總數

集團重要課程資訊					
項目	2017 年	2018 年	2019 年		
新人訓練	課程總數	228	232	228	
	訓練總時數	9,370	16,141	26,669	
	訓練總人次	6,912	5,876	12,661	
	員工總人數	1,112	1,499	1,445	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 新進員工總人數)	8.43	10.77	18.46	
企業社會責任 (CSR)	課程總數	12	26	67	
	訓練總時數	1,823	7,130	10,700	
	訓練總人次	6,308	14,923	10,937	
	員工總人數	11,568	10,986	10,912	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 員工總人數)	0.16	0.65	0.98	
勞工安全 衛生	課程總數	228	181	77	
	訓練總時數	9,370	18,465	16,372	
	訓練總人次	6,912	7,059	10,162	
	員工總人數	11,568	10,986	10,912	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 員工總人數)	0.81	1.68	1.50	
性騷擾防治	課程總數	28	33	28	
	訓練總時數	385	990	768	
	訓練總人次	1,018	1,879	1,596	
	員工總人數	11,568	10,986	10,912	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 員工總人數)	0.03	0.09	0.07	
反洗錢與 反資恐	課程總數	170	216	189	
	訓練總時數	31,712	36,278	36,599	
	訓練總人次	20,798	30,164	22,856	
	員工總人數	11,568	10,986	10,912	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 員工總人數)	2.74	3.30	3.35	

集團重要課程資訊					
項目	2017 年	2018 年	2019 年		
資訊 安全	課程總數	71	112	90	
	訓練總時數	20,166	30,662	32,776	
	訓練總人次	19,440	25,317	22,881	
	員工總人數	11,568	10,986	10,912	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 員工總人數)	1.74	2.79	3.00	
個人資料 保護	課程總數	29	42	38	
	訓練總時數	10,659	14,925	13,847	
	訓練總人次	13,152	14,562	13,103	
	員工總人數	11,568	10,986	10,912	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 員工總人數)	0.92	1.36	1.27	
身心 健康	課程總數	29	26	25	
	訓練總時數	1,722	2,283	1,718	
	訓練總人次	1,170	1,816	1,176	
	員工總人數	11,568	10,986	10,912	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 員工總人數)	0.15	0.21	0.16	
「天下創 新學院」 數位課程	課程總數	148	174	98	
	訓練總時數	16,130	27,192	15,894	
	訓練總人次	16,130	27,192	15,894	
	員工總人數	11,568	10,986	10,912	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 員工總人數)	1.39	2.48	1.46	
公平待客 / 金融消 費者保護	課程總數	17	30	49	
	訓練總時數	7,183	30,084	38,835	
	訓練總人次	10,400	15,355	24,098	
	員工總人數	11,568	10,986	10,912	
	平均每人受訓時數 (= 訓練總時數 / 員工總人數)	0.62	2.74	3.56	

## 國內正職員工績效評估與發展

本集團定期落實績效評核，透過「期初目標設定」、「期中追蹤改善」與「期末檢討考核」的績效管理循環，評核員工年度內工作績效、設定未來職涯發展目標，績效評核結果作為績效獎金、晉升調薪及人才發展等人力資源決策之參考。本集團於 2019 年無論是依照性別或管理階層與非管理階層分類，接受定期績效考核及職涯發展檢視的員工比例皆為 100%。

除定期針對不同層級的員工進行績效考核，本集團更提供多元的內部發展機會。依據公司核心價值、組織發展及策略目標，對於績效表現優秀的員工，依其興趣、專長及未來生涯規劃，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才，並適時予以晉升或輪調發展的機會，以激勵人員與時俱進，持續在本公司發揮長才。

2019 年本集團員工績效表現優秀獲得內部晉升人數共計 1,781 位，占員工人數 16.3%。本集團人才培育校準「穩固核心、驅動成長」之策略，鼓勵員工透過學習及職務轉調，實踐「穩固既有核心能力、驅動發展新的優勢職能」的個人學習發展目標。本集團鼓勵員工申請內部轉調，或因應組織需要進行計畫性工作輪調，以發展員工多元職能、熟悉不同地區或領域之業務內容，同步提升個人職場價值及集團競爭力。2019 年度職務轉調人數共 2,003 人，占員工人數 18.4%。同時善用金融服務事業完整的集團優勢，共有 64 人進行跨公司轉調，延伸既有專業成為 π 型人才，藉以激發多元創新觀點，培養集團全方位的金融人才，維持企業永續經營的競爭力。

年度	年底員工人數	職務轉調人數				集團轉調人數			
		男	女	小計	%	男	女	小計	%
2019	10,912	748	1,255	2,003	18.4	35	29	64	0.6
2018	10,986	706	1,215	1,921	17.5	36	24	60	0.5
2017	11,568	444	723	1,167	10.1	52	50	102	0.9

註：1. 職務轉調係指期間曾經轉換工作單位者，職務轉調百分比(%)= 職務轉調人數 / 年底員工人數  
2. 集團轉調係指期間曾經從本集團 A 公司調動到 B 公司者，集團轉調百分比(%)= 集團轉調人數 / 年底員工人數

年度	年底員工人數	內部晉升人數			
		男	女	小計	%
2019	10,912	632	1,149	1,781	16.3
2018	10,986	842	1,588	2,430	21.3
2017	11,568	543	933	1,476	12.8

對於考核評等落後之員工列為輔導改善對象，由直屬主管執行為期三至六個月的輔導改善計畫，於約定期限內協助員工完成績效改善或進行職務調整，約定期限屆滿後仍未達改善標準者，則依勞動基準法之規定予以資遣或辦理退休。2019 年度本集團輔導改善人員共有 371 人，離職或依法資遣人數有 16 人。

年度	輔導改善人員數			離職 / 依法資遣人數		
	男	女	小計	男	女	小計
2019	161	210	371	11	5	16
2018	188	240	428	26	21	47
2017	82	73	155	13	10	23

註：  
本集團資遣預告時間依勞基法之規定辦理，規定如下：  
(一) 繼續工作三個月以上一年未滿者，於 10 日前預告。  
(二) 繼續工作一年以上三年未滿者，於 20 日前預告。  
(三) 繼續工作三年以上者，於 30 日前預告。

### 集團定期績效及職業發展檢核之方法：



董事

本公司董事每年度對董事會運作及成員參與情形進行自我評核，人力資源部依會議出席率、董事進修時數、消極資格檢核、公司營運情形及遵法情形等五大向度評核董事職務績效，並呈報薪資報酬委員會及董事會，以作為本公司是否續派自然人擔任子公司董事之決策參考。



高階及委任經理人

依據本公司績效管理辦法，高階及委任經理人之績效考核採取目標管理法，主管根據組織發展策略及營運目標，訂定個人年度工作目標，除按月舉行績效檢討會議檢視目標進度，並於期中及期末依個人目標實際達成情形，衡量其個人工作績效及績效評等。



非擔任委任經理人之員工

除經主管指定之特定人員(如：中階及基層主管)採用目標管理法進行績效評核外，非委任經理人之員工，採用固定項目評核方式，依員工之日常行為表現與實際工作成果，衡量其績效評等。

### 9.3 職業安全衛生管理

#### 管理方針

金融服務業為政府高度管理之特許行業，其經營關係著國家金融之穩定，員工有較高的身心壓力且依業務特性需長時間在辦公室工作，本集團致力提供員工與客戶安全健康之環境，持續推動職場環境安全防護。依「職業安全衛生法」暨相關子法，訂定職業安全衛生工作守則、職業安全衛生管理計畫、自動檢查計畫、作業環境測定實施要點、職業安全衛生教育訓練辦法並公告實施。2019 年元大證券與元大銀行正式啟動 ISO 45001 職業安全衛生管理系統導入專案，採用 PDCA 管理模式，規劃有效的預防及保護措施，進而降低損害風險，已於 2020 年 5 月通過驗證。

此外，本公司旗下子公司依據法令成立職業安全衛生管理單位，負責職業安全衛生相關主題之危害辨識、風險評估及事故調查、規劃職業安全衛生管理計畫與推動；員工亦可透過工會、勞資會議等方式提出相關討論案。2019 年度員工意見調查結果顯示，同仁在健康福祉的認同度為 82%，相較 2018 年提升 10 個百分點，領先臺灣金融業常模 11 個百分點，領先亞太金融常模 18 個百分點。

#### 認證與獎項

本集團之安全、健康職場文化深入人心，同時也榮獲多項國家認證，除陸續獲得「運動企業認證」、「安心職場認證」、「健康促進標章」外，2019 年本公司參與教育部體育署舉辦「2019 i sports 運動年曆」獲得季軍的殊榮；元大銀行則榮獲「台北市績優健康職場第四名」之肯定；元大證券及元大銀行之營業場所，經台北市環保局派員實地檢測室內空氣品質，皆已取得「公共場所室內空氣品質自主管理認證標章」；同時多家子公司取得康健雜誌「健康企業公民許諾標章」。

認證與獎項	元大金控	元大證券	元大銀行	元大人壽	元大投信	元大期貨
衛生福利部「安心職場認證」	●	●	●	●		
衛生福利部「健康促進標章」	●	●	●			●
教育部體育署「運動企業認證」	●		●	●		●
台北市衛生局「優良哺(集)乳室認證」			●	●		
康健雜誌「健康企業公民許諾標章」	●		●	●	●	●
菸害防制標章		●	●			
台北市績優健康職場評選			台北市第四名			
公共場所室內空氣品質自主管理認證標章		●	●	●		



元大銀行榮獲「108 年度台北市績優健康職場第四名」之獎座

		元大金控	元大證券	元大銀行	元大人壽	元大投信	元大期貨
醫師駐診服務	定期聘請特約醫師、職業專科醫師辦理臨場健康服務。	●	●	●	●	●	●
工作場所檢測	定期檢測工作場所飲用水、二氧化碳、照明、消防設備等品質。	●	●	●	●	●	●
免費四癌篩檢活動	提早發現病症，盡快治療。	●		●		●	●
心理健康講座	教導如何調節壓力與促進身心健康。	●	●	●	●	●	●
健康衛教講座	提倡工作與生活平衡，促進員工自主健康管理意識。	●	●	●	●	●	●
體適能活動及檢測	檢測員工體適能狀況與提供專業體適能建議，促進身體健康。	●	●	●	●	●	●
辦公室健康伸展操	活絡筋骨，促進血液循環。		●	●	●		●
頭皮護理	認識頭皮清潔及護理知識。		●				●
CPR+AED	建立正確急救知識及技能。	●	●	●	●		●
漫談關節炎	認識關節炎及預防方法。		●				●
認識乾燥症	認識免疫系統疾病。		●				●
健康減重班活動	教導健康飲食與運動，協助員工體重管理，促進健康。	●		●		●	
一日營養健康餐競賽	推廣攝取均衡營養之重要性。	●		●			
戒菸班	促進員工身體健康，落實無菸健康職場政策。	●		●			
員工健康保險	提供員工團體健康保險。	●	●	●	●	●	●
運動活動	舉辦日行萬步活動、路跑活動、大隊接力、羽球比賽等。	●		●	●	●	●
員工假日休閒活動	假日出遊活動，釋放壓力。			●	●	●	●
辦公室綠化	提升工作效率，協助員工達成身心靈平衡。				●		●

註：元大創投、元大國際資產、元大投顧及元大證金因員工人數較少，均自行參加元大金控所舉辦之健康促進活動。

#### 員工健康促進與職業健康服務活動

本集團關心員工身心健康，為提供同仁真正需要的服務，依據平均年齡、職場坐式生活型態、健康檢查結果、身心健康問卷、健康飲食概念調查、每日活動量調查、需求期望問卷等方式進行分析評估，結合健康中心、體育署等社區資源規劃各種職場健康促進活動，積極促進職場健康。

2019 年舉辦之健康促進活動十分多元，範圍包含常態性的員工健康檢查、職場環境檢測及主題式的活動，主題涵蓋肺部疾病、健康警訊的預防、職場人際溝通、健康飲食、職場健康保健、體適能減重及四癌防治等，並於課後發放問卷，期望了解同仁對課程之整體滿意度，2019 年問卷總體評價均落在 4.2-4.8 分 (5 分量表) 之間。

此外，為提升同仁參與健康促進活動的意願，我們除積極宣導外，在活動現場發放小獎品及提供競賽獎金，同時藉由主管帶領的方式，由上而下貫徹健康職場之精神。



元大金控、元大銀行「體適能體重管理班」



元大證券、元大期貨「體適能檢測」



醫師臨場健康服務



教育部體育署「運動企業認證」



元大人壽「桌球社」



元大投信、元大期貨共同參與「大隊接力」

## 職業安全衛生委員會

本集團屬「職業安全衛生管理辦法」中第三類事業單位，元大證券及元大銀行依法規規定均設有「職業安全衛生委員會」。

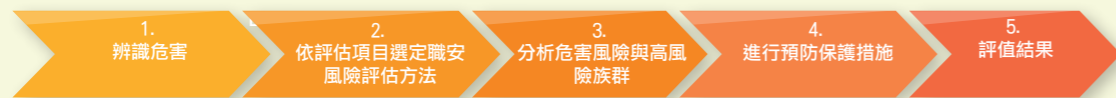
	元大證券	元大銀行
委員總人數	7	11
勞工代表人數	3	4
委員任期 / 年	2	2
每年召開 / 次	4	4

本公司之職業安全衛生管理單位負責擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項，並指導有關部門實施；職業安全衛生委員會則對安全衛生政策提出建議，並審議協調及建議安全衛生相關事項。職業安全衛生管理單位設有職業安全衛生管理人員、專責護理師及特約職業專科醫師，執行員工健康促進、職業病防治、健康管理及定期舉辦各類安全衛生教育訓練。

### 元大證券 / 元大銀行職場環境安全管理流程：

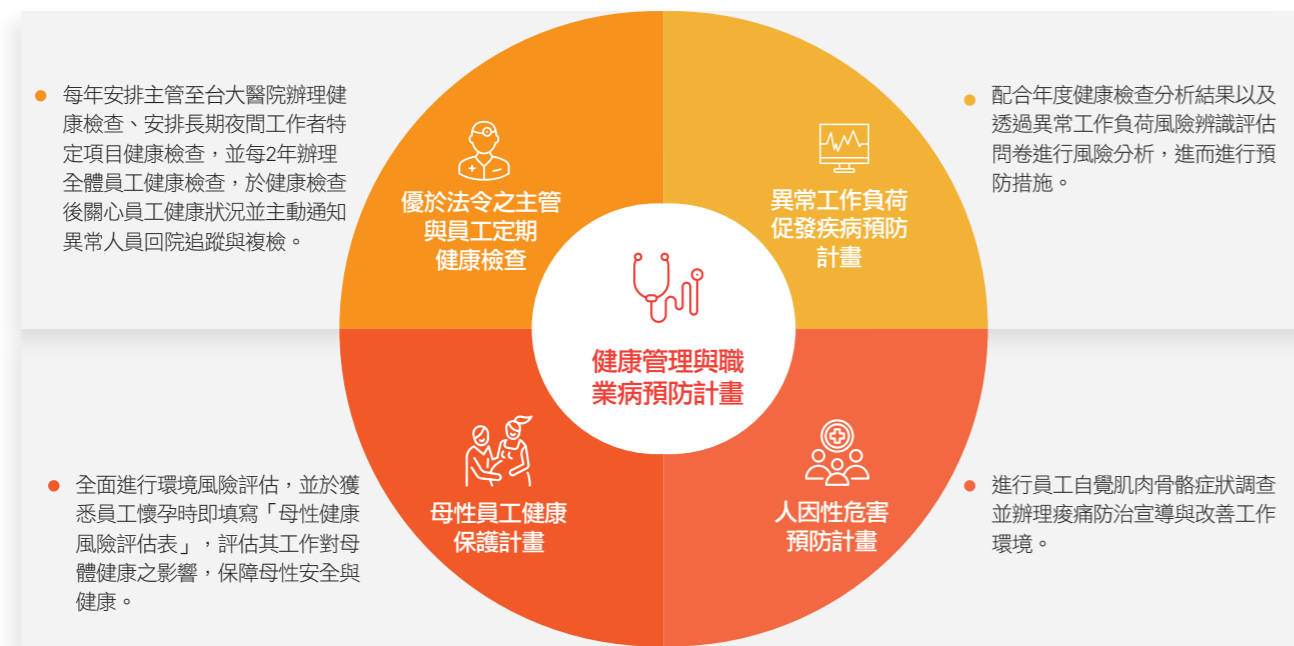


### 元大證券 / 元大銀行職業安全與健康促進管理流程：



## 健康管理與職業病預防執行措施

本集團依據工作型態、作業環境、年齡性別、健康風險等指標，篩選辨識發生率較高之員工職業健康風險並規劃預防計畫，目前健康管理與職業病預防執行措施有四大主軸，分述如下：



針對職業安全衛生相關議題的參與、諮商與溝通，本集團提供員工多項管道，例如：透過職業安全衛生委員會、工會、勞資會議等方式提出相關討論案；透過年度職業安全衛生訓練、線上「職業安全衛生與健康課程宣導」等，了解有關職業安全衛生的相關知識與權益；透過定期舉辦的醫護人員臨場服務，諮詢相關職業病預防與健康議題。

本集團遵守職業安全衛生相關法令，辦理職業安全衛生工作、教育訓練及員工健康檢查，以維護員工良好的工作環境與條件。針對一般員工，於新進或在職教育訓練時，依法提供職業安全衛生教育訓練與災害防治演練；針對特定業務之員工（如職業安全衛生業務主管、急救人員、防火管理人員、保全人員等），定期提供職業安全衛生業務主管教育訓練、急救人員教育訓練、防火管理人員教育訓練、防災演習訓練等，降低職業災害發生之風險，2019 年職業安全與衛生類線上課程參與率逾 95%，職業安全衛生委員會成員均完成每三年 3 小時之安全衛生在職教育訓練，提供員工安全、健康、衛生之職場環境。

本集團除對員工落實完善的職業安全衛生訓練與管理，針對價值鏈夥伴，如供應商，推動簽署「人權及環境永續條款」。我們亦依職業安全衛生法第 26 條規定，告知承攬商履行本契約之工作環境、危害因素暨職業安全衛生法及有關安全衛生規定應採取之措施，承攬商並於簽訂契約時另簽訂承攬作業危害因素告知單、承攬作業勞工安全紀律承諾書、工作安全承諾書。此外，2019 年起在採購合約中納入防止職業災害之具體規範或「供應商安全衛生承諾書」，2020 年起請購單位須於驗收時確認是否符合前述條件，作為驗收之依據。

職業安全衛生相關課程名稱		2019
新進同仁職業安全衛生課程	人次	4,481
	場次	15
	總時數	11,567
年度職業安全衛生課程	人次	9,874
	場次	32
	總時數	15,223
職業安全衛生業務主管教育訓練	人次	5
	場次	5
	總時數	182
防火管理人員教育訓練	人次	88
	場次	1
	總時數	176
急救人員教育訓練	人次	195
	場次	39
	總時數	791





## 職業安全衛生數據統計

本集團屬於金融服務業，在分析作業流程及內容後，我們辨識出四項對員工最具威脅之健康風險，分別為通勤之交通事故、代謝症候群、人因危害與活動量不足，我們審慎看待這四項健康風險並提出預防措施，進行持續評估及改善。

排序	風險 / 危害	影響等級	預防方案 / 改善措施
1	健康風險 / 通勤之交通事故	中高度	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強宣導，提升同仁交通安全意識。</li> <li>每天提供兩班公務接駁車，減少同仁因公務需自行開車之情況。</li> </ul>
2	健康風險 / 代謝症候群	中度	<ul style="list-style-type: none"> <li>醫護人員進行健康指導。</li> <li>辦理營養講座、體重管理班。</li> </ul>
3	健康風險 / 人因危害 (辦公姿勢)	中度	<ul style="list-style-type: none"> <li>人因危害預防計畫。</li> <li>協助改善辦公環境與姿勢。</li> <li>安排醫師面談、醫護人員進行健康指導。</li> </ul>
4	健康風險 / 活動量不足	中度	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理改善活動量不足之活動。</li> </ul>

2019 年上下班途中受傷仍屬傷害發生原因之大宗，共 33 位申請公傷假，康復後皆已返回工作崗位。2019 年全體工作者無發生任何法定重大職業災害及死亡案件，配合之相關工作者如物管公司 (警衛、清潔人員)、各分行保全人員、派遣人員 (派遣司機) 等皆無公傷人數及死亡案件。

## 集團歷年職業傷害相關統計

項目	總數					
	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年		
年度總工作時數 (小時)	22,853,160	18,153,160	21,662,611	21,655,672		
 公傷類別	執勤時受傷	男	0	3	0	0
		女	1	4	3	1
		合計	1	7	3	1
	公差期間受傷	男	1	1	2	4
		女	3	1	0	6
		合計	4	2	2	10
	上下班途中受傷	男	12	12	5	6
		女	17	17	13	16
		合計	29	29	18	22
	 公傷病假總人數	男	13	16	7	10
		女	21	22	16	23
		合計	34	38	23	33
公傷率 (IR) (%)	合計	11.43	46.43	8.08	11.80	
 失能傷害總損失日數	男	248	382	293	133	
	女	421	270	121	363	
	合計	669	652	414	496	
損失日數比例 (LDR) (%)	合計	29.27	50.21	19.12	22.90	
 缺勤總日數	男	6,302	4,023	3,258	3,393	
	女	16,189	10,407	8,708	9,852	
	合計	22,491	14,430	11,966	13,245	
缺勤率 (AR) (%)	合計	0.79	0.64	0.44	0.49	

相關指標計算公式或說明：

- 公傷率 (IR) = (公傷病假總人數 / 年度工作總時數) x 1,000,000，每件公傷人數皆為 1 位。
- 失能傷害係由專業醫師依據法規判定；失能傷害總損失日數係為本集團員工因受傷導致暫時 (或永久) 不能恢復工作之日數總和。
- 損失日數比率 (LDR) = (失能傷害總損失日數 / 年度工作總時數) x 1,000,000。
- 缺勤日數：2017 年缺勤日數為公傷假、病假、事假、曠職之合計；2018 & 2019 年缺勤日數為公傷假、病假之合計；缺勤總日數為本集團員工缺勤日數之總和。
- 缺勤率 (AR) 係指實際缺勤日占同一時間內應上工日百分比。
- 缺勤率 (AR) = (缺勤總日數 / 工作總日數) x 100，2019 年度目標設定為 0.54，已達成目標。
- 考量業務屬性特殊，人壽子公司人數計算基礎不含承攬壽險業務員。

## 9.4 法令遵循

本集團致力於員工保護，因此對於勞動法規的遵循十分重視，以下列舉勞動法規之更新內容及本集團因應方式，同時揭露本年度法令遵循之情況。

勞動部公告事項：

勞動部依「職業安全衛生法」第 20 條第 1 項公告長期夜間工作對象人員需於 2019、2020 年度辦理特定項目健康檢查。2019 年本集團為因應該項公告要求，已完成長期夜間工作者健康檢查。

### 法規遵循情況及改善措施

2019 年違反勞動法規之事件					
公司	主管機關	處分日期	處分字號	違法法規法條	違反法規內容
元大銀行	台北市政府 勞動局	2019/12/06	北市勞動字第 10860731781 號	勞動基準法第 22 條 第 2 項	工資未全額給付給勞工。
元大銀行	桃園市政府	2019/08/16	108 年府勞檢字 1080200979 號	勞基法第 24 條第 1 項	延長工作時間未依規定加給工資。
元大銀行	桃園市政府	2019/08/16	108 年府勞檢字 10802009791 號	勞基法第 32 條第 2 項	延長工作時間超過法令規定。

元大銀行回應：為遵循法令規範，元大銀行於主管會議要求各單位應落實加班申請，並自 2019 年 12 月起於分行每月自行查核增列「員工加班管理要點」相關檢核項目，且續行優化數位刷卡功能，針對工時達可申請加班時間或未確認是否加班者，系統將自動發送通知，提醒員工申請或確認，當月加班時數若逾法定上限，申請加班時系統將會啟動提醒機制；另對理財業務人員亦加強宣導獎金發放要點等相關規定。

## 9.5 員工溝通

為實現有效溝通，進而達成和諧之勞資關係，本集團設有多項溝通、申訴及檢舉的機制與管道，並自 2017 年起委託外商管理顧問公司執行年度員工意見調查，2019 年更首度將意見調查之範圍擴大到海外員工。針對勞資溝通方面提供員工申訴專線、員工意見調查學習發展評價、績效回饋面談等方式徵詢員工意見回饋；針對職業安全與衛生方面，員工可透過工會、職業安全衛生委員會提案表示意見。

### 工會參與

本集團向來重視與工會及員工溝通，每三個月定期召開勞資會議，與工會或勞工代表就促進勞資和諧議題進行討論，以強化勞資合作關係；如遇對員工造成重大影響之營運活動，皆即時於內部網路平台公告周知，必要時由經營管理階層與全體員工溝通。本集團對員工加入工會組織保持開放自由之態度，至 2019 年底，工會所有會員共計 2,970 人，占國內全體員工 27.22%。

工會	參與工會人數	參與工會人數占總員工人數之百分比 (%)	工會代表占員工之比例 (%)
元大商業銀行股份有限公司企業工會	1,975	44.56	0.47
元大商業銀行股份有限公司工會	926	20.89	0.59
元大人壽保險股份有限公司企業工會	69	9.1	1.6

註 1：與元大商業銀行股份有限公司工會之團體協約有效期至 2020/12/31，適用該協約人數占集團國內員工數 8.49%。

註 2：工會代表為工會理監事成員。



## 員工意見調查

本公司自 2017 年起連續三年由人力資源部規劃並委託外商管理顧問公司獨立執行員工意見調查，邀請國內試用期滿之正職員工參與意見調查，有鑑於 2017 年及 2018 年員工意見調查展現的溝通成效，2019 年更進一步邀請海外員工參與員工意見調查，以深入瞭解海內外員工的工作體驗。

本公司透過員工意見調查，深入瞭解集團員工對公司策略、營運管理重點的認知與認同程度，三年以來調查向度或有增減，不變的是，各向度每一年都較前一年進步，國內員工在 18 個向度的正面評價均較前一年高 2 至 10 個百分點。2019 年員工意見調查結果顯示，九成以上國內員工瞭解並認同本公司的核心價值，88% 認同公司的核心價值對自己日常工作發揮引導作用，這歸功於經營團隊堅定的價值信念，並透過各子公司目標設定、制度運作與各級主管落實執行，讓員工充分瞭解本公司的核心價值，並對營運管理機制及工作體驗表達其意見，作為經營團隊的重要參考。

2019 年海內外員工有 11,148 人參加員工意見調查，男性占 40.2%、女性占 59.8%，各向度調查結果在性別上並無明顯差異。海內外參與調查的員工，在投入度、留任意願及學習發展等 7 個向度，男性及女性持正面評價的比率均相同，不同性別對創新、客戶導向、薪獎福利、健康福祉等其他 14 個向度的正面評價，差異在 1 至 3 個百分點之間，均屬合理範圍；國內員工男性及女性持正面評價的比率，高達 14 個向度的調查結果相同，僅有 7 個向度的調查結果差異在 1 至 3 個百分點之間。

2019 年初，本公司總經理在全集團年度主管會議中重申強化年輕世代意見參與，本年度各子公司的重要專案均看見年輕世代的身影與意見影響力，本公司透過辦理世代工作價值差異講座促進世代間的瞭解，另透過抽樣 30 位年輕世代員工、聘請管理顧問公司主持年輕世代焦點團體 (Focus group) 以瞭解年輕世代的職場工作需求並設計為 2019 年員工意見調查問卷題目。2019 年員工意見調查新增「年輕世代工作體驗」向度，得到 82% 年輕世代的認同，對集團促進世代間交流合作的努力是一大肯定。

綜觀 2019 年員工意見調查整體結果：88% 參與調查的國內員工對工作持積極正面的「投入度」，較前一年度提升 6 個百分點，也較臺灣金融業高 11 個百分點；81% 參與員工表達「留任意願」較前一年度提高 3 個百分點，也較臺灣金融業高 8 個百分點。84% 參與員工對「多元融合」持正面評價，高於亞太金融業常模 13 個百分點。海外員工熱烈參與員工意見調查，首年度即有 87% 的參與度，其中對工作持積極正面「投入度」的比例為 87%，對本公司 2020 年的海外營運管理與溝通重點具高度參考價值。

2017 年至 2019 年，國內員工意見調查呈現健康優質的參與率與投入度 (Engagement)，各項指標均超越臺灣金融同業，顧問公司建議自 2020 年起，國內員工每 2 年調查一次即可；2020 年將繼續推動海外員工意見調查，持續建立海外員工溝通文化並深化溝通成效。

集團歷年員工意見調查狀況

年份	國內員工參與員工意見調查總人數	國內員工回覆意見調查人數	員工回覆意見調查人數占集團所有人數比例	參與員工「投入度 Engagement」正面評價百分比
2017	11,052 人	7,929 人	國內員工	72%
			包含海內外員工	54%
2018	10,143 人	8,844 人	國內員工	87%
			包含海內外員工	63%
2019	9,906 人	8,545 人	國內員工	86%
			包含海內外員工	87%

註：

- 2017 年及 2018 年員工意見調查，考量海外據點國情及網路基礎建設與國內有落差，爰僅邀請金控及 9 家直屬公司通過試用期之正職員工 (含委任經理人，但不含董事長及總經理) 參加員工意見調查，2019 年擴大調查範圍，邀請海內外通過試用期之正職員工 (含委任經理人，但不含董事長及總經理) 參加員工意見調查，受邀員工自行決定是否參與調查。
- 2017 年國內員工回覆意見調查人數統計基準日為 2017 年 9 月 30 日。國內員工回覆意見調查人數占國內參與人數比例 = 7,929/11,052=72%；集團總員工 (包含海內外員工) 人數為 14,632 人，集團總員工回覆意見調查人數占集團所有人數比例 = 7,929/14,632=54%。
- 2018 年國內員工回覆意見調查人數統計基準日為 2018 年 9 月 30 日。國內員工回覆意見調查人數占國內參與人數比例 = 8,844/10,143=87%；集團總員工 (包含海內外員工) 人數為 14,128 人，集團總員工回覆意見調查人數占集團所有人數比例 = 8,844/14,128=63%。
- 2019 年員工回覆意見調查人數統計基準日為 2019 年 8 月 1 日，國內員工回覆意見調查人數占國內參與人數比例 = 8,545/9,906=86%；集團邀請參與之員工總人數 (包含海內外員工) 為 12,831 人，集團總員工回覆意見調查人數占集團海內外邀請人數比例 = 11,148/12,831=87%。2019 年度回覆意見調查員工人數占比整體目標設定為 80%，員工投入度整體目標設定為 85%，皆已達成目標。

員工意見調查問卷向度	2017 年	2018 年	2019 年
核心價值	●	●	●
創新	●	●	●
目標及方向	●	●	●
團隊合作	●	●	●
客戶導向	●	●	●
執行力及效率	●	●	●
公司品牌形象	●	●	●
授權	●		
風險文化		●	●
誠信		●	●
多元融合			●
組織溝通	●	●	●
領導力	●	●	●
直屬主管	●	●	●
績效管理	●	●	●
人才管理	●	●	●
學習及發展	●	●	●
薪獎與福利	●	●	●
健康福祉	●	●	●
年輕世代工作體驗			●
投入度	●	●	●
留任意願	●	●	●

# 10

## 元大綠色行動力

近年來環境與氣候相關的問題已成為企業永續經營的最大挑戰，雖然金融業的營運並非直接受到氣候變遷的衝擊，但卻可能因客戶營運受到衝擊而間接受到影響。因此我們透過辨識氣候可能帶來的風險及機會，研擬因應策略及調適措施。此外，本集團也成立專責單位，負責制定環境管理制度，導入各項環境管理系統，妥善管理能資源、水資源及廢棄物，並落實綠色採購及供應鏈管理等事項。2019年本公司無任何違反環境相關國家法規及公司政策之事件，並更積極設立各項環境永續管理的短中長期目標，持續降低在營運過程中對環境的衝擊，為環境永續盡一份心力。

### 目標

目標	短期目標	中期目標	長期目標
制定範疇一、二減碳目標 註：基準年為 2017 年	2020 年範疇一、二排放量較基準年減量 5%	2030 年較基準年減量 8%	2050 年較基準年減量 50%
其他間接排放 (範疇三) 減量	商務旅行持平	商務旅行持平	商務旅行持平
參與 CDP (碳揭露專案)	持續參與 CDP (碳揭露專案)	持續參與 CDP (碳揭露專案)	持續參與 CDP (碳揭露專案)
供應商永續採購目標	主要供應商合約 100% 簽署永續採購宣言	主要供應商進行 CSR 問卷 (涵蓋 ESG 面向) 涵蓋比率 60%	主要供應商進行 CSR 問卷 (涵蓋 ESG 面向) 涵蓋比率 80%
制定廢棄物減量目標 註：基準年為 2019 年	2023 年廢棄物重量較基準年減量 5%	2030 年較基準年減量 8%	2050 年較基準年減量 10%
用水減量 註：基準年為 2019 年	2023 年廢棄物重量較基準年減量 5%	2030 年較基準年減量 8%	2050 年較基準年減量 10%
響應再生能源使用	購買再生能源憑證 2,000 張 (自 2018 年起至 2021 年累計申請 2,000 張 /200 萬度)	持續購買再生能源憑證	持續購買再生能源憑證
自有大樓興建取得綠建築認證	取得 1 棟綠建築認證	取得 3 棟綠建築認證	新增大樓均取得綠建築認證

## 10.1 能源管理

### 管理方針

金融業相對其他產業造成的環境衝擊較小，營運據點的能源消耗及相對的溫室氣體排放則是我們造成衝擊的主要來源，所以積極且妥善地管理，才可兼顧企業經營與環境永續。元大金控及各子公司行政管理部組成「環境永續小組」，本集團並訂定「元大金控環境政策」、「元大金控能源與氣候變遷管理政策」及「人權及環境永續條款」。

2015 年以金控大樓為主體導入 ISO 14001 環境管理系統，2019 年擴大 ISO 14001 驗證範疇至金控及各子公司；2017 年金控及各子公司的所有營運據點皆完成 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並於 2018 年 4 月通過查證，2019 持續取得查證；2018 年金控、證券、銀行、證金、投信等自有大樓通過 ISO 50001 能源管理系統驗證，目標至 2021 年元大金控全臺的自有大樓皆能取得相關驗證。

### 2019 年 ISO 三大管理系統查驗證情形

	ISO 14001	ISO 14064-1	ISO 50001
元大金控及旗下所有子公司	V	V	目標 2021 年全集團自有大樓取得驗證 (2019 年元大金控、元大證券、元大銀行、元大投信、元大證金等自有大樓已取得)



本集團積極採購綠色電力，2016 年向台電認購綠色電力 50 萬度，2018 年起每年購買再生能源憑證 500 張 (50 萬度)。同時於集團內提倡綠色採購，2019 年綠色採購金額逾 1 億 2,556 萬元。希望藉由管理內部能源消耗與溫室氣體排放，持續改進能源使用效率，以降低營運過程的環境衝擊。

本集團於 2015 年逐步導入三大 ISO 標準系統，並以此管理系統作為能源管理基礎。元大銀行率先於 2016 年 1 月開始建置 ISO 50001 系統，並於同年 7 月通過驗證；2019 年元大金控大樓、元大證券 (臺北大同大樓、臺北承德大樓、寶慶大樓)、元大銀行 (臺北承德大樓、臺南永康大樓、臺南府城大樓、高雄大樓、明誠大樓)、元大證金 (臺中崇德大樓)、元大投信 (臺北大同大樓) 等自有大樓取得 ISO 50001 系統驗證，目標至 2021 年集團全臺的自有大樓皆能通過相關驗證，以持續改善能源使用效率，降低環境衝擊。2019 年能源消耗總量為 141,285,355.79(MJ)，能源消耗密集度為 485.85(MJ/ m<sup>2</sup>)，藉由能源耗用的管控，已達成短期減碳目標。



## 集團歷年主要能源之使用量

項目說明	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2019 年目標	達成情況	2020 年目標	
非再生能源之使用量	汽油 (公升)	104,450.39	182,316.50	168,531.13	155,586.70			
	柴油 (公升)	666.60	8,263.00	3,365.00	2,229.20			
	總用電量 (度)	7,851,180.04	45,238,610.00	44,353,757.36	37,805,960.40	43,730,656.33	已達成	42,976,679.50
	總電費支出 (元)	20,537,902	117,656,576.89	115,355,252.14	98,325,741.81			
	總熱值 (MJ)	31,682,617.49	169,019,719.58	165,213,797.78	141,285,355.79			
	總能源消耗 (MWh)	8,800.73	46,949.96	45,892.75	39,245.96	45,384.96	已達成	44,602.46
再生能源之購買量	綠電 / 再生能源憑證 (度)	500,000	500,000	500,000	500,000.00	500,000	已達成	500,000
	熱值 (MJ)	1,799,120	1,799,120	1,799,120	1,799,120			
數據覆蓋率 (%)	87.35	100	100	100				

- 註：1. 各年度能源使用量之數據範圍與該年度溫室氣體排放量之數據範圍一致。  
 2. 本集團主要能源使用為外購電力消耗，供熱、製冷及蒸汽消耗數值為 0。  
 3. 本集團無自產或出售能源，故電力、供熱、製冷及蒸汽出售數值為 0。  
 4. 所有轉換數值參考國際度量衡局公布之轉換單位以及能源局「107 年能源統計手冊 - 能源產品單位熱值表」公告之數值計算。  
 5. 總電費支出係以經濟部 107 年能源統計手冊之歷年電價一覽表之平均電價計算。  
 6. 數據覆蓋率為當年度納入統計之據點佔整體據點之比率，2016 年以資產總額計算；2017~2019 年涵蓋元大金控及所有子公司的營運據點。

## 10.2 節能減碳績效

本集團於 2015 年起著手導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查系統，子公司元大證券及元大投信率先於 2016 年 5 月及 9 月通過驗證；2019 年採行 ISO 14064-1:2018 盤查溫室氣體排放量，元大金控及旗下所有子公司的營運據點皆通過驗證，覆蓋率為 100%。2019 年範疇一、範疇二溫室氣體排放量為 21,512.51 公噸 CO<sub>2</sub>e，密度為 0.0740(公噸 CO<sub>2</sub>e/ m<sup>2</sup>)。此外，2019 年本集團考量投資帶來的影響及資訊之可取得性，評估範疇三投資組合中上市股權的碳排放，自行盤查碳排放總量為 114,259 公噸 CO<sub>2</sub>e。

## 集團歷年溫室氣體排放量

溫室氣體排放量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2019 年目標	達成情況	2020 年目標
範疇一	306.33	1,545.00	975.18	1361.94	1,493.50	已達成	1,467.75
範疇二	4,145.41	24,196.00	24,792.44	20,150.58	23,389.47	已達成	22,986.20
範疇一 + 二	4,451.74	25,741.00	25,767.52	21,512.51	24,882.97	已達成	24,453.95
數據覆蓋率 (%)	87.35	100	100	100			
數據覆蓋範圍說明	9 家子公司	元大金控及 9 家子公司共 324 個營業據點	元大金控及 9 家子公司共 316 個營業據點	元大金控及 9 家子公司共 316 個營業據點			
範疇三			6,440.30	5,667.59	6,440.30	已達成	6,440.30

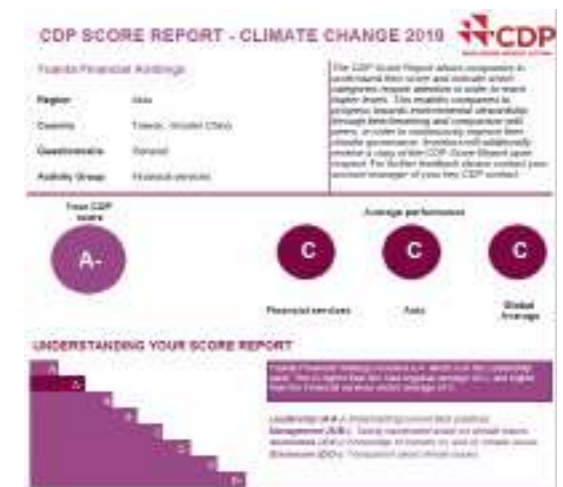
- 註：1. 因 2017 年為全據點盤查，故設定該年為本集團之基準年。  
 2. 彙整溫室氣體排放量的方法採管理控制。2016 年係以資產總額計算數據覆蓋率；2017~2019 年數據涵蓋元大金控及所有子公司的營運據點。  
 3. 溫室氣體排放量主要係依據排放係數法計算 = 活動數據 x 排放係數 x 全球暖化潛勢 (Global Warming Potential, GWP)。全球暖化潛勢 (GWP) 參考「政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 2007 AR4 版本」。  
 4. 範疇一溫室氣體排放活動主要來自於公務車的汽油及冷氣機的冷媒，其排放係數採用「環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4」計算。公務車汽油的溫室氣體種類包括 CO<sub>2</sub>(排放係數：2.26313 公噸 CO<sub>2</sub>/公乘)、CH<sub>4</sub>(排放係數：0.00081 公噸 CH<sub>4</sub>/公乘)、N<sub>2</sub>O(排放係數：0.00026 公噸 N<sub>2</sub>O/公乘)；冷氣機冷媒的溫室氣體種類為 HFCs(排放係數：0.03 公噸 HFCs/公噸)。  
 5. 範疇一、二溫室氣體排放種類包括：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氟氯碳化物。  
 6. 範疇二溫室氣體排放活動主要來自於外購電力，其排放係數參考 2018 年能源局公告之歷年「公用售電業電力排放係數」。  
 7. 範疇三以公噸 CO<sub>2</sub>e 為單位的生物源二氧化碳排放量為 0。2018 年範疇三各類別排放量：輸電損失 4,857.70、自有資產之外購電力 595.89、廢棄物處置 461.47、外部 ATM 電力使用 294.21、商務旅行 229.41、信用卡片寄送至元大發卡中心之運輸 1.62 公噸 CO<sub>2</sub>e；2019 年範疇三各類別排放量：商務旅行 190.84、廢棄物處置 183.92 及外購電力 (上游排放) 5,292.83 公噸 CO<sub>2</sub>e。

## 認購綠電及申購再生能源憑證

本集團響應「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」，自 2016 年向台電認購綠色電力 50 萬度。2017 年為持續提升環境友善作為，元大金控旗下子公司元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨、元大證金皆加入辦理綠色電力採購事宜，共認購綠色電力 50 萬度。2018 年起開始購買再生能源憑證，2019 年元大證券及元大銀行分別認購 20 萬度再生能源憑證、元大期貨 5 萬度、元大投信及元大人壽各 2 萬度、元大證金 1 萬度，2019 年合計購買 50 萬度的低碳能源。

本公司自 2015 年起響應國際非營利組織 CDP (碳揭露專案) 回覆氣候變遷問卷，並於 2016 年 1 月成為「支持 CDP 氣候變遷、水及森林專案」之簽署投資人。我們透過回覆問卷評估各項氣候變遷所帶來的風險與機會，進而實施各項節能減碳行動與綠色金融服務降低營運對環境的衝擊，更期望在落實永續發展的同時也能督促其他企業一同響應全球低碳潮流，與國際接軌。2019 年本公司在 CDP 氣候變遷問卷上獲得 A-「領導級別」的佳績，未來我們也會持續回覆 CDP 問卷，並支持 CDP 簽署投資人計畫，致力於環境友善及氣候變遷相關議題。

## 歷年綠色電力 / 再生能源憑證



## 節能行動行動方案

本集團透過各項行動方案，包括優先汰換老舊耗能設備、管制電力設備的使用及教育宣導等方式，加強員工對於節能減碳及環境保護的意識，以降低公司營運之潛在風險，並為環境友善持續努力。2019 年藉由採用 LED 燈具減少用電 1,050,005 度，相當於減少 559.65 公噸 CO<sub>2</sub>e 的溫室氣體排放量。

## 2019 年主要之節能行動

公司名稱	節能減碳專案說明	預計減少用電度數	預估減碳績效 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	計畫投入成本 (元)
元大證券	太平分公司新址採用 LED 燈具 80 盞	8,924	4.76	50,400
	信義分公司採用 LED 燈具 172 盞	19,187	10.23	108,360
	華山分公司採用 LED 燈具 8 盞	893	0.48	5,040
	中壢分公司採用 LED 燈具 7 盞	781	0.42	4,284
	虎尾分公司新址採用 LED 燈具 86 盞	9,594	5.11	54,180
	大灣分公司新址採用 LED 燈具 85 盞	8,925	4.76	84,830
	高雄分公司新址採用 LED 燈具 198 盞	27,609	14.72	197,604
	分公司營業大廳電視牆 19 吋螢幕拆除，共計 2,780 台	129,250	68.89	
元大銀行	銀行 145 家分行 ATM 區燈具全面更新	530,265	282.63	2,900,000
	銀行 6 棟自有大樓全面更新 LED 節能燈具	314,577	167.67	2,960,000
合計		1,050,005	559.65	6,424,698

註：2019 年預估減碳績效係以能源局公告之 107 年公用售電業電力排放係數 = 0.533(kgCO<sub>2</sub>e/度) 計算。

## 10.3 水資源與廢棄物管理

為了降低自身營運對環境造成的衝擊，且更有系統地推動與管理集團內的環境事務，本集團自 2015 年 11 月從元大金控開始，著手導入 ISO 14001 環境管理系統；2019 年金控及 9 家子公司皆已完成建置並通過驗證，覆蓋率為 100%。本集團持續推動各項降低環境衝擊的措施，亦朝著建立企業綠色文化的方向邁進。我們致力於廢棄物回收及減量，並慎選各類廢棄物處理廠商，確保廢棄物的處理處置合法且不再對環境造成二次影響。另外針對用水部分，我們透過安裝節水設備及節水宣導來降低用水量，2019 年首度於元大金控大樓導入 ISO 14046 水足跡查證，瞭解水資源時空運用，並將作為內部衡量水資源佔用的綜合評價指標。

### 集團歷年用水資訊

年度	2016	2017	2018	2019	2019 目標	達成情況	2020 目標
用水量 (百萬公升)	254.26	211.08	212.40	188.35	209.75	已達成	186.00
用水水費 (元)	3,334,643	3,460,132	3,462,165	3,129,700			
數據覆蓋率 (%)	100	100	100	100			

註：1. 用水為一般生活用水，主要來自於自來水。  
2. 2016 年元大證券、元大期貨、元大創投之用水度數及 2016-2018 年元大人壽之用水度數，係以臺灣自來水公司之水費及各項服務費收費標準，依保守原則採最高計價每度單價 11.50 元回推估算用水度數；2019 年為實際盤查之用水量。  
3. 2019 年目標為較 2018 年減少 1.25%。2020 目標為較 2019 年減少 1.25%。

本集團的廢棄物主要來自於一般生活垃圾，為落實環境友善，多年來持續推動垃圾減量與回收分類制度，將廢棄物依一般垃圾、可回收及廚餘等進行管理。一般垃圾由合格的廢棄物清運公司運至焚化廠處理，可回收廢棄物及廚餘則回收處理。以元大金控大樓為例，各樓層茶水間均設置廢棄物回收桶，並張貼資源回收告示，結合日常宣導與家庭日等活動，培養同仁資源回收意識。本集團於 2019 年起全面進行垃圾秤重，並設定短中長期減量目標。

### 集團歷年廢棄物資訊

一般廢棄物 (非有害)	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2019 年目標	達成情況	2020 年目標
焚化 (公噸)	2,127.62	2,175.87	2,931.56	435.66	2,894.92	已達成	430.21
回收 (公噸)	8.56	9.01	104.59	3,294.34			
總量 (公噸)	2,136.17	2,184.88	3,036.15	3,730.01	2,998.19	未達成	3,683.38
數據覆蓋率 (%)	100	100	100	100			

註：1. 本集團的一般廢棄物主要分為不可回收廢棄物、可回收廢棄物和廚餘，無有害廢棄物。不可回收廢棄物由合格的廢棄物清理公司運至焚化廠處理，可回收廢棄物及廚餘則由回收商進行清運。  
2. 2016~2018 年廢棄物量係依環保署統計平均每人每日一般廢棄物產生量估算。2019 年開始則由各子公司實際秤重統計。2018 年起新增統計水銷與裝修廢棄物，2018 年另有裝修廢棄物 278.25(M<sup>3</sup>)；2019 年廢棄物總量增加主要來自水銷廢棄物大幅增加。  
3. 2019 年目標為較 2018 年減少 1.25%。2020 目標為較 2019 年減少 1.25%。

## 10.4 綠色採購

本集團透過綠色採購與供應商管理，為支持低碳、永續商品的企業，擴大永續作為的影響力，同時降低採購風險，以有效控管與降低營運成本。本集團的供應商主要可分為資訊類 (軟、硬體)、營繕類、印刷類與其他類共四大類別，其中以資訊類採購的金額為最大宗，且各項採購案皆以國內之供應商為主。

為落實綠色採購，優先將具有環保標章、節能與節水標章等環保產品列為採購項目，辦公修繕工程，則以符合綠色建材為主。在人員訓練上，本集團持續向全體同仁暨各子公司採購部門宣導「綠色採購」之相關概念，正面表列具環保標章的綠色產品，如「取得行政院環境保護署環保標章許可」、「符合再生材質、低污染、可回收、省資源」、「其他可增加社會利益或減少社會成本，而效能相同或相似」等三類對環境衝擊較少之產品，以貫徹對產品或服務有利之綠色採購決策。

2019 年依此標準完成之綠色採購金額為 1 億 2,556 萬元，綠色採購占總體採購金額比例為 6.21%。此外，亦透過採購及業務配合，持續向供應商宣導採用各項環境標誌為供應物料，推廣環境友善及綠色消費的觀念，鼓勵合作廠商一同遵循，以建構更廣大的綠色消費市場。

本公司近年來參與臺北市政府推動「民間企業與團體綠色採購」計畫，積極響應綠色採購活動，因此綠色採購金額逐年上升，本公司已連續 9 年 (2011-2019) 榮獲臺北市政府頒發獎狀表揚為綠色採購績卓越標竿單位，並連續 8 年 (2012-2019) 年獲得行政院環保署頒發感謝狀表揚推動環保，實施綠色採購績效卓著。未來，將持續擴充環境保護之相關理念並傳遞予全體員工據以遵循，循序漸進的為綠色地球盡一分心力。

### 集團歷年綠色採購金額

年度	2017	2018	2019	2019 類別	金額 (元)	比例 (%)
綠色採購金額 (萬元)	3,324	6,682	12,556	節能標章	41,683,726	33.2
				環保標章	70,224,129	55.9
				第三類產品	2,580,076	2.1
				其他標章	11,073,019	8.8

註：1. 環保署第三類產品為經相關目的事業主管機關認定符合「增加社會利益或減少社會成本」之產品，並發給證明文件。  
2. 2019 年統一汰換老舊電腦設備，為金額增加之主因。

## 10.5 供應商管理

### 管理方針

企業永續的議題已從企業本身擴至供應鏈，企業除關注自身營運外，也應發揮自身影響力，積極管理供應商，以減少供應商對企業本身造成之風險。本集團訂定「人權及環境永續條款」、「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」。同時於供應商合約中增訂企業社會責任條款，2019 年累計供應商合約增訂企業社會責任條款共 87 件。針對採購交易 100 萬以上之議價會議，進行人權及環境議題之宣導訓練。本公司更於 2019 年率先導入 ISO 20400 永續採購指南，並於 2020 年通過驗證，建置更完善的「永續採購流程」。自 2019 年起每年舉辦供應商 CSR 大會，希望發揮金融業的影響力，與供應商齊力落實永續作為，為環境永續盡一份心力。

本公司除了追求自身的永續經營，我們也希望與供應商一同努力，共同實踐企業社會責任、遵守誠信經營原則。針對欲簽約之供應商，自 2013 年 6 月起，依照本公司「誠信經營作業程序及行為指南」之規範，除讓供應商瞭解我們的誠信經營原則、企業社會責任策略及作為外，亦要求供應商簽署「人權及環境永續條款」及提供無貪污賄賂的前科紀錄等始得簽約。確保供應商遵守勞動及環境相關法規，尊重勞動人權，並致力於環境永續。除此之外，為建置更完善的「永續採購流程」，於 2019 年導入 ISO 20400 永續採購指南，將永續觀念落實在採購部門，影響上游供應商之作為，深化企業永續作為，於 2020 年完成驗證。

本公司並於 2019 年 1 月訂定「供應商管理要點」，依據該要點，針對採購交易 100 萬元以上之議價會議，進行人權及環境議題之宣導訓練。每年針對常往來的廠商進行評鑑，評鑑項目包含品質與價格、交期、服務及企業社會責任等大項。2019 年針對 137 家主要供應商進行評鑑，評鑑標準滿分 100 分，供應商評鑑結果之平均分數為 86.6 分，評鑑結果並無供應商低於標準 (60 分) 之情形，且無鑑別出重大的負面環境或社會衝擊。

為完善供應商對於人權制度的推行，邀請 124 家承包商與供應商填寫「供應商人權盡職調查表單」，針對調查結果中人權風險較高的 4 家供應商完成實地訪查及輔導，並取得 4 家供應商制定之人權政策作為佐證文件，了解供應商在相關人權議題上之實際作為及改善情形，將元大金控重視企業社會責任之理念落實於供應鏈管理。

4 家實地訪查之供應商，在不歧視、結社自由及聘用身心障礙者相關議題為需要提升關注的面向，元大將定期檢視並評估供應商在上述面向的作為，輔導並降低供應商人權風險，促使供應商提升對於人權議題之重視。

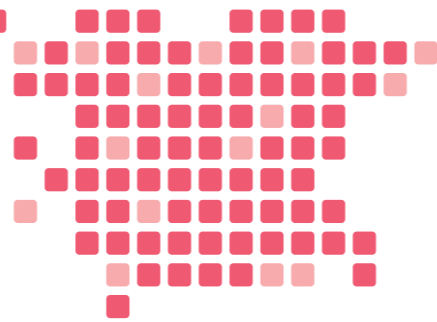
本公司致力推動企業永續發展，除自身落實企業社會責任，也要求供應商夥伴共同履行，連續兩年召開供應商大會，2020 年共有 80 家主要供應商參與，會中安排安永聯合會計師事務所講師分享供應鏈管理與永續採購，邀請供應商夥伴一起實踐永續經營的願景與承諾。

為推動供應商實踐企業社會責任，本公司除邀請外部講師對合作夥伴進行教育訓練，在制度面，自 2015 年 11 月起，針對集團內各公司主要往來供應商 (含新供應商)，要求於採購合約內增列「企業社會責任條款」或簽署「人權及環境永續條款」，完成率達 100%，明訂供應商應履行及遵守各項勞動條件、環境保護及勞動人權等法令規範。



# 11

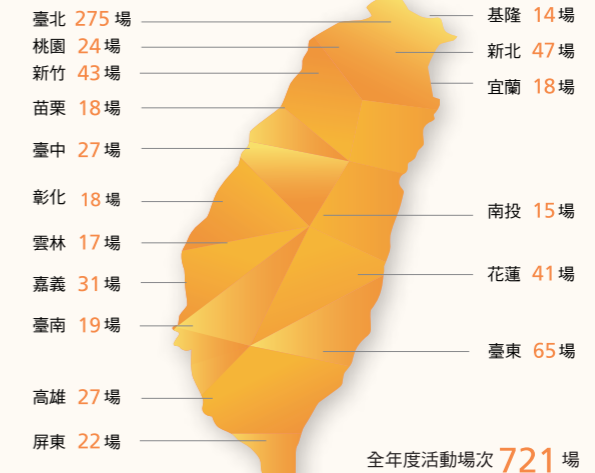
## 社會參與 影響力



### 集團公益活動場次

#### 投入

- 2019 年集團投入
- 公益投入 58,965,510 元
  - 志工參與 2,812 人次
  - 自辦活動 145 場
  - 合辦活動 327 場
  - 贊助活動 249 場



### 管理方針

企業發展與穩定的社會體系息息相關，金融服務是推進整體社會繁榮發展的基石，同時亦倚賴社會健全發展來帶動成長；沒有穩定的社會，企業營運也將受到挑戰。因此，本集團成立文教基金會，串聯各子公司的能量，長期推動社會公益活動，2019 年度集團共辦理 721 場公益活動，每個活動皆號召集團員工共襄盛舉，期望藉由同仁自發性的投入，擴大社會參與，讓正向影響力遍及全臺灣。

本集團以「社會參與小組」為負責單位，透過創建志工投入公益平台，深耕「弱勢扶助·兒少關懷」、「助學培育·青年自立」、「金融育才·產學合作」、「健康醫療·老年照護」、「社區服務·環境守護」五大領域。我們藉由不同子公司之間的資訊共享與資源集結，從集團內部開始培力，將「付出」、「共好」深化為企業文化。

為評估我們在社會公益之總體成效並做進一步管理，我們將志工參與人次與公益活動投入時數、公益受惠人次、受益團體或合作單位數量、愛心捐款平台募款金額統計、社群媒體公益宣傳觸及率、金融育才校園招募互動人次作為總體績效指標。

綜觀本集團年度總體公益績效，志工參與共計 2,812 人次，志工時數累積達 16,144 小時，年度公益受惠達 268,787 人次，受益團體或合作單位數量合計 169 個。此外，元大文教基金會強化志工投入「公益平台」角色，致力於整合多元資源，2019 年透過 Dream Big 元大公益圓夢計畫、元大幸福日、理財暨物資捐贈等志工活動，新加入 38 家友好夥伴，攜手各界力量，許下一代更美好的未來。

### 11.1 公益活動與集團策略

本公司與各子公司及元大文教基金會組成「社會參與小組」，連動整體資源的管理與運用，以志工投入建立「公益平台」為核心，向外延伸至「弱勢扶助·兒少關懷」、「助學培育·青年自立」、「金融育才·產學合作」、「健康醫療·老年照護」、「社區服務·環境守護」五大工作面向，傳達溫暖照耀社會各個角落。



本集團積極支持社會公益，期望成為社福團體堅強穩定的合作夥伴，鑒於公益單位人力多有不足的情況，我們除典型的資金挹注及物資投入外，更透過號召內部志工參與社會公益串起弱勢關懷的最後一哩路。如此一來，一方面可填補社福團體的人力缺口，二方面亦可凝聚同仁向心力與企業認同感，達成企業、志工、社福團體三方共榮的目標，更進而將此公益精神內化為企業志工文化。

我們希望運用更多元化的方式來幫助公益合作夥伴，不只提供一次性、專案性的協助，而是以本集團深耕公益活動多年的口碑吸引更多外部單位，讓我們的公益合作夥伴延伸自身網絡，促成更多合作機會並導入更多外部資源。例如 Dream Big 元大公益圓夢計畫第二屆的「哇哈哈科學服務團」，當時知名教具品牌智高 Gigo Toys 主動加入圓夢計畫，贊助遙控積木組共 83 組做為教學使用，讓哇哈哈科學服務團的營隊內容更豐富多元。此外，Dream Big 元大公益圓夢計畫的遴選也邀請媒體界的專業人士共襄盛舉，除多元評估的考量，本集團也期待透過傳播媒體的影響力，為所有申請團體爭取曝光度，作為宣揚理念跟引薦潛在資源的公益交流平台。



## 公益活動列表

## 弱勢扶助・兒少關懷



主辦單位	活動名稱	內容說明
元大證券	育幼院愛心活動	同仁自發性集資，捐贈物資予育幼院，志工參與人數共計 26 人，捐贈現金共計 1.3 萬元。同時單筆捐贈物資（尿布、奶瓶、奶嘴）予善牧育幼院，價值約 5,000 元，並捐贈 9,000 元予臺南家扶中心，共計 1.4 萬元。
	「天使，好久不見-慈善音樂會」	邀請友好天使 A-Lin 一同參與，捐助 100.5 萬元，志工參與人數共計 20 人，志工時數共計 60 小時，並將天使心基金會回饋之貴賓票券贈送客戶，邀請客戶共襄盛舉。
元大銀行	物資捐贈活動	延吉分行募集物資送進桃園偏鄉頭角教會，志工參與人數共計 6 人，志工時數共計 24 小時，所捐贈物資價值約 5.7 萬元。
	「捐愛心送溫馨」捐款平台	贊助 23 個社福團體建置信用卡捐款平台，信用卡卡友可透過網路轉帳或傳真方式捐款幫助各社福團體，累積金額逾 78 萬元。
元大人壽	「屏東捐資興學」送愛到偏鄉國中	透過捐資興學 10 萬元給獅子國中，為偏鄉孩子們挹注更多的教育資源，志工參與人數共計 22 人，志工時數共計 88 小時，受惠人數共計 79 人。
	「送愛到喜樂」	前往喜樂保育院進行物資捐贈及關懷並協助義賣，志工參與人數共計 70 人，志工時數共計 350 小時，捐贈金額（含物資）共計 19.7 萬元。
	「耶誕公益義賣」活動	志工參與人數共計 50 人，志工時數共計 100 小時，義賣所得共計 2.2 萬元全數捐贈予財團法人育成社會福利基金會。
	健康日路跑活動	向財團法人心路社會福利基金會新北市慈佑庇護工場購買 500 盒手工皂（4.6 萬元），發放給當日參加路跑的員工。
元大投信	第二屆募集愛鞋盒	共募集 219 個鞋盒大小的物資，價值約 11 萬元，透過臺東縣教育處學管科捐贈給關山國中、賓茂國中、豐田國小等校之職員及學生。
元大期貨	唐寶寶太鼓表演	春酒活動邀請唐寶寶太鼓表演，並捐助 3 萬元予中華民國唐氏症基金會。
	「遠山呼喚營養午餐募集計劃」	訂購愛心蛋糕，並募集 1,020 份營養午餐捐贈予尼泊爾貧童，共計 2.5 萬元。
	幫助芒果果農	向臺南市南化區農會訂購 70 箱愛文芒果（以 4.6 萬元購入），在幫助農民的同时增進員工福祉。
	幫助柚子果農	訂購 50 箱天使愛心柚（以 3 萬元購入）幫助農民，義賣所得捐贈予財團法人新竹市天主教仁愛社會福利基金會。
	發票募捐	募捐 1,746 張發票予財團法人華山社會福利慈善事業基金會。
	舊鞋救命二手物資捐贈與愛心捐款	舉辦二手物資及捐款募集，回饋「舊鞋救命國際基督關懷協會」，幫助非洲赤貧地區學童遠離沙蚤，健康就學。共募得 840 件二手物資價值約 8.4 萬元及愛心捐款 3.1 萬元。
元大文教基金會	元大幸福日	元大幸福日臺北場、高雄場、臺中場共計邀請 730 位偏鄉學童參與，志工參與共計 320 人次，透過遊戲拓展學童視野，陪伴學童度過期盼已久的一天。活動結束前我們贈送為學童以「量身訂做」概念準備的「幸福大禮包」，內容物為符合學童身形尺碼的運動服及運動鞋，期望學童能多多運動，維持身心靈的健康。
	培養書屋在地師資	自 2010 年開始補助臺東「孩子的書屋」課輔老師人事費用，支持臺東在地的年輕師資根留原鄉，成為孩子的榜樣，穩定陪伴孩子們成長。
	贊助愛樂教育師資樂器	第 4 年贊助臺北市愛樂管弦樂團文化基金會所發起的「愛樂種子慈善音樂教育計畫」，該計畫以音樂為媒介，招募專業熱血的教師、募集二手提琴，深入都市邊緣及偏遠地區長期教學。

## 助學培育・青年自立



主辦單位	活動名稱	內容說明
元大金控	大專院校研究生暑期研究專案計畫	2018 年邁入第 12 年，12 年來已培育近兩百位金融相關研究所學生，2019 年以後交由各子公司自行辦理。
元大文教基金會	元大優秀人才獎學金	自 2016 年開始舉辦，4 年來共幫助 226 人次，讓積極向上的優秀同學能安心向學。
元大文教基金會	元大輔大夢想起飛計畫	內含「助學金」、「冬、夏日學堂」、「遠距課輔教育訓練」等不同形式的扶助陪伴計畫，至 2019 年已持續 9 年，受惠達 1,212 人次，協助偏鄉學子持續接受教育。
	「理財 Cheers, 理財趣」- 元大理財教育推廣活動	捐贈 1,789 本二手書給偏鄉學校，除讓資源再生，同時也提供閱讀寶藏，並結合金融專業知識研發一套專屬理財教材，透過教材給予孩子投資觀念及市場訊息，讓孩子從小培養正確金錢觀並學會管理自己的財務。



## 金融育才・產學合作

主辦單位	活動名稱	內容說明
元大金控	培育金融人才，促進產學合作交流	提供學生多元實習機會，並且跟大專院校合辦課程、金融講座等，提升學生就業競爭力，縮小產學落差，善盡提攜後進金融人才之企業社會責任。2019 年共參與 32 場校園博覽會及說明會，介紹金融業職務內容、實習機會及產業發展，共計接觸 6,672 人次；與大學金融相關科系合作開辦課程，共計 4,214 人次選修；受邀前往學校進行專題演講，共計 1,781 人次參與；接待 9 所大專院校共計 424 人進行企業參訪；共計受理 212 人進入企業實習，並鼓勵各子公司辦理實習生計畫。
元大證券	「2020 年第十屆亞太地區企業併購模擬競賽」	贊助政治大學法學院活動費用 10 萬元。
	贊助大學社團金融研習活動經費	捐助臺大、朝陽科大、成大共計 3.7 萬元。
元大文教基金會	贊助第 13 屆 EMBA 商管聯盟「元大盃」個案競賽	本屆共有逾 20 隊來自全臺 10 所大專院校 EMBA 同學進行校際競賽與交流，總獎金共計 30 萬元皆捐贈予社福團體，回饋社會公益。
	贊助「2019 開放 API 前瞻政策與創新應用研討會」	活動聚焦探討臺灣金融業推行開放 API 的機會與挑戰，邀請專家學者針對開放 API 之架構、技術以及長期規劃進行專題演講。

## 健康醫療・老年照護



主辦單位	活動名稱	內容說明
元大人壽	「永達齊步走公益嘉年華」活動	透過健走活動提醒社會大眾長期照護的重要性及必要性，志工參與人數共計 25 人，志工時數共計 125 小時，捐贈金額(含物資)共計 21.5 萬元。
	「健康醫療衛教與老人照護」志工服務	協助逾 10 個日照中心及社區/里民活動中心衛教宣導，志工參與人次共計 150 人，志工時數共計 600 小時。
	「銀向陽光失智長者陪伴關懷」志工列車	於宜蘭縣私立瑪利亞老人長期照顧中心、臺南 YMCA 社福基金會、甘霖基金會人瑞家園舉辦 3 場送暖活動，志工參與人次共計 36 人，志工時數共計 240 小時。
元大文教基金會	攜手門諾共度佳節	在新年、中秋節前夕，元大志工陪伴無法回家過節團聚或是獨自居住在花蓮門諾護理之家的長者們圍爐聚餐，讓長者感受到節慶的溫暖。
	贊助《罕見幸福劇本》紀錄片	紀錄片以罕見疾病「軟骨發育不全症」和「戊二酸血症」為焦點，希望能透過影片讓更多人瞭解罕病，推廣至校園做為宣導題材，讓尊重與關懷從教育扎根。
	榮獲文化部頒發第 14 屆文馨獎「常設獎-銀獎」肯定	長年深耕藝術領域，2018 年辦理「無極之美：趙無極回顧展」緬懷趙無極大師於藝術史上的貢獻，除讓社會大眾有機會親近國際級大師作品，並提供中部地區 242 位偏鄉學童免費參加，讓學童有機會從小培養美學教育；另外，贊助藝文表演「外公的咖啡時光」，讓長者醫療及長照等議題受到關注，期望透過戲劇包裝傳達社會弱勢聲音，邀請長年為長者志業服務的失智症協會、弘道老人福利基金會及企業貴賓、客戶、員工共 968 位夥伴朋友共同欣賞。

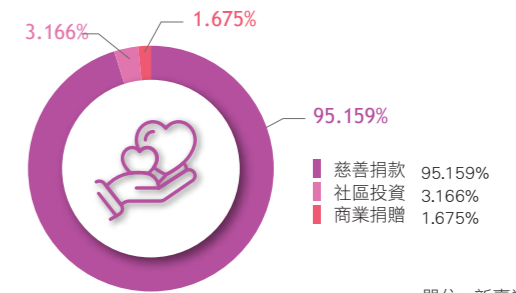


## 社區服務・環境守護

主辦單位	活動名稱	內容說明
元大金控	「元大愛心捐血日」	1 年舉辦 3 場，連續 4 年獲頒「捐血績優企業」，與警政署「165 反詐騙」社群媒體粉絲專頁合作，舉辦「反詐熱血 你我同型」社群活動，深化活動的社會參與層面。
元大證券	市容維護、環境美化	認養及維護寶成門前舊址前方紀念石碑及行道空間，每日兩位志工各花一小時維護，志工時數共計 730 小時。 認養行道樹，並維護「臺北市敦化北路 1 段 66-68 號行道樹」，每月花費 12 萬元委由園藝公司維護。
元大銀行	自辦捐血活動	林口分行邀請社區鄰居共同參與捐血活動，捐血捐起來一起做愛心，志工參與人數共計 15 人，志工時數共計 120 小時。
元大人壽	社區與學校消防宣導 志工服務	同仁於臺中市消防局轄下志工廠在學校及社區執行課程教學時予以輔助，志工參與人數共計 48 人，志工時數共計 96 小時。
元大投信	中角灣環保淨灘日	志工參與人數共計 350 人，志工時數共計 2,450 小時，清除垃圾重量共計 1,762 公斤。
元大期貨	下寮海灘淨灘活動	志工參與人數共計 50 人，志工時數共計 200 小時，撿拾垃圾重量共計 345 公斤。
元大證金	虎山步道環保淨山活動	志工參與人數共計 138 人，志工時數共計 552 小時。
元大文教基金會	持續響應家扶基金會「兒保好鄰居」計畫	家扶基金會呼籲社會大眾積極教導身邊兒少正確的自我保護觀念。本會持續響應此計畫，運用集團各子公司臉書粉絲團、ATM 操作介面、信用卡對帳單、人壽保單帳戶價值異動明細刊登兒保 EDM，增加兒少保護宣傳能見度，積極參與「兒保好鄰居」計畫，呼籲大眾主動關心孩子，建構綿密的兒少保護防護網。
	支持更生業務	採購矯正機關自營商品，鼓勵更生人自立，同時扮演公益平台引進各方資源，透過舉辦活動推廣更生保護業務，邀請社會大眾給予更生人一個翻轉人生的機會。
	攜手幼兒園環境教育	為建立幼兒對於地球永續、環境保護的正確觀念，本會與格林菲爾幼兒園合作舉辦「資源再生 愛心綿延」活動，成果發表會透過海洋環境保護歌舞劇表演，培養幼兒理解環境守護的重要性。
	Dream Big 元大公益圓夢計畫	第四屆「Dream Big 元大公益圓夢計畫」透過審查遴選出 6 個團體：社團法人 IPOWEE 培力學社、逆風劇團、財團法人心路社會福利基金會新竹分事務所、財團法人弘道老人福利基金會、雲林縣大埤鄉嘉興國民小學、彰化縣二林鎮興華國民小學，本會除提供每個團體 30 萬元圓夢金外，也整合集團資源與志工力量，陪伴 6 個團體完成夢想。

## 公益投入類型比重

本集團行善不遺餘力，以下為本集團及基金會於 2019 年度公益慈善之投入類別及總投入金額。



單位：新臺幣元

類別	項目	金額
慈善捐款	元大證券	159,500
	元大人壽	358,150
	元大期貨	162,860
	元大文教基金會	57,280,000
社區投資	元大金控致贈捐血中心 太陽能充電圓燈 6,237 個 (98 元)。	611,226
	元大金控致贈警政單位 伸縮軟管手電筒 3,804 支 (98 元)。	372,792
	元大證券捐贈善牧育幼院物資含尿布、奶瓶及奶嘴共 5,000 元。	5,000
	元大銀行延吉分行捐贈米 20 包、民生物資 10 箱、二手衣服 2 箱。	57,780
	元大人壽提供 150 個京東叮咚 mini2 智能音箱給「永達齊步走公益嘉年華」做為贊助之摸彩禮品，每個市價約 1,350 元。	202,500
	元大人壽至喜樂保育院捐贈物資。	20,000
	元大期貨捐贈 840 件二手鞋、背包、衣服等物資予舊鞋救命國際基督關懷協會 (100 元/件)。	84,000
	元大投信第二屆愛鞋盒活動共募集 219 個鞋盒，金額約 11 萬元。	110,000
	元大文教基金會致贈 23 個團體太陽能充電圓燈 3,480 個、手電筒燈 60 支，共 3,540 支 (98 元/支)。	346,920
	元大文教基金會認購愛心公益餅乾捐款給財團法人國際單親兒童文教基金會附設臺南市私立麻二甲之家，共 1,000 組公益餅乾 (100 元/組)。	100,000
元大文教基金會募集 1,789 本二手書捐贈新北市平溪國小、財團法人博幼社會福利基金會及高雄市新庄國小 (10 元/本)。	17,890	
商業捐贈	元大證券由投資銀行業務部、通路事業部及電子商務部共同捐助天使心家族基金會「天使，好久不見-慈善音樂會」100.5 萬元，並將天使心基金會回饋之貴賓票券贈送客戶，邀請客戶出席，估計約 800 人參與。 將核心業務結合公益，元大銀行發行社會公益信用卡，目前流通卡數為 505 張，回饋公益金額為 15,422 元。	1,020,422
年度公益慈善貢獻之總投入金額		60,909,040

## 公益投入金額

單位：新臺幣元



現金投入

58,965,510



時間投入

7,216,368

1. 志工時薪 = (非主管職薪資中位數/2019 工作天數)/每天工作時數  
2. 志工時間價值總計 = 志工投入時數 \* 志工時薪



經常性費用  
管理投入

2,099,030

1. 元大證券認養行道樹，一年維護費共計 1,440,000 元。  
2. 元大投信舉辦環保淨灘活動成本 400,000 元。  
3. 元大期貨舉辦環保淨灘活動成本 41,000 元。  
4. 元大證金舉辦環保淨山活動成本 88,030 元。  
5. 參加 2019 年金融服務愛心公益嘉年華報名費 30,000 元。  
6. 元大文教基金會公益活動執行費用 100,000 元。



物資投入

1,928,108

1. 捐贈太陽能充電圓燈 9,717 個，98 元/個。  
2. 捐贈伸縮軟管手電筒 3,864 支，98 元/支。  
3. 捐贈米 20 包、民生物資 10 箱、二手衣服 2 箱。  
4. 捐贈 150 個京東叮咚 mini2 智能音箱，1,350 元/個。  
5. 捐贈喜樂保育院物資。  
6. 捐贈 840 件二手鞋、背包、衣服等物資，100 元/件。  
7. 募集 219 個鞋盒，捐贈金額約 11 萬元。  
8. 捐贈善牧育幼院尿布、奶瓶及奶嘴，共 5,000 元。  
9. 認購愛心公益餅乾共 1,000 組，100 元/組。  
10. 捐贈二手書共 1,789 本，10 元/本。

## 11.2 年度公益績效

本集團長期深耕社會公益，但除了做好事，更重要的是把事情做好，因此我們除執行個別亮點專案的績效評估與追蹤，亦針對全集團年度社會參與成效制定關鍵績效指標，期望資源的投入能帶來切實的改變，發揮我們特有的社會影響力。

### 公益亮點專案

#### 活動 1

##### 元大人壽「屏東捐資興學」送愛到偏鄉國中

###### 說明

偏遠學校學生絕大多數為原住民，家長大多外出謀生，家庭結構以單親家庭、父母離異或隔代教養比率偏高，家庭經濟情況普遍不佳，為此元大人壽總經理親自率領多位主管及屏東通訊處業務同仁一起前往枋山鄉的獅子國中，捐贈新臺幣10萬元興學基金，期望能充實教學設備或作為獎助學金使用。

此外，因團隊中有同仁具備料理西餐及經營餐廳的經驗，決定為每位孩子準備一套西餐當成禮物，希望藉由食物的氣味，讓這群處於青春期的偏鄉孩子能感受到大人們對他們的關愛與呵護，為孩子創造一段美好的記憶。



###### 實績

- 捐資興學新臺幣 10 萬元
- 合作單位 1 處
- 參與志工共計 22 人
- 志工時數共計 88 小時
- 受惠人數共計 79 人

###### SDGs



#### 活動 2

##### 元大投信第二屆募集愛鞋盒

###### 說明

愛心鞋盒由來已久，起初是為讓因戰亂無法過耶誕節的孩童也能感受到溫暖，因此將鞋盒裝滿禮物於聖誕夜送給孩童，元大投信今年第二次舉辦「愛心送鞋盒」活動，並且在事前透過臺東教育處了解學子們物資需求，確保同仁的愛心契合學子們的實際所需。2019年共募集219個鞋盒的物資(約新臺幣11萬元)，均透過臺東縣教育處學管科捐贈給關山國中、賓茂國中、豐田國小等教職員及學生。

###### 實績

- 連續舉辦 2 屆
- 合作單位 5 處
- 本年度共募得 219 盒愛鞋盒
- 受惠人數共計 219 人

###### SDGs



#### 活動 3

##### 元大人壽「銀向陽光失智長者陪伴關懷」志工列車

###### 說明

元大人壽舉辦「銀向陽光失智長者陪伴關懷」志工列車，第一次元大志工們前往宜蘭縣私立瑪利亞老人長期照顧中心，志工團準備粉蠟筆與彩色筆，在不預設主題的情況下，志工們先與長輩聊天，引導長輩說出心中想要繪製的圖像。

第二次我們來到臺南YMCA社福基金會陪伴銀髮長者們一起動手拼貼圖畫，藉由簡易的拼貼畫做手部運動，帶領長輩揮灑創意、快樂學習。

第三次適逢聖誕節，故我們到甘霖基金會人瑞家園舉辦溫馨送暖DIY聖誕襪活動，透過一起做暖身活力早操、互相道早握手、手腦並用裝飾DIY聖誕襪，活絡長輩的筋骨及手部、腦部運作，預防及延緩失智症狀。



###### 實績

- 在臺灣北、中、南舉辦 3 場長者送暖活動
- 合作單位 3 處
- 參與志工共計 36 人次
- 志工時數共計 240 小時
- 受惠人數共計 96 人

###### SDGs



#### 活動 4

##### 「兒保好鄰居」計畫

###### 說明

根據調查資料顯示，家長教導兒童自我保護的時機大部分以「機會教育」為主，佔93.57%，「考量小孩發展主動規劃」的父母則較少，為34.32%，表示家長在陪伴孩子建立自我保護的規劃教導上仍有努力空間。為此，家扶基金會今年首創兒童保護VR遊戲，運用虛擬實境的遊戲情境體驗，演練遭遇不當對待、霸凌、性侵、陌生人傷害等狀況時的對應策略，期待強化孩子的自我保護能力。

元大文教基金會除積極響應上述活動，更強調積極作為的重要性，倡導主動、適時地通報才能有效減少憾事發生，並運用本集團據點密集的優勢協助通報作業，並在臉書社團、ATM操作介面、信用卡對帳單、人壽保單帳戶價值異動明細上刊登相關資訊，為兒少安全增加一道綿密的防護網，期待所有兒少都能快樂成長。



###### 實績

- 全臺共計 264 個營業據點參與此計畫
- 共計 350 台銀行 ATM
- 每月 7.5 萬份銀行信用卡電子對帳單
- 每月 13.5 萬份人壽保單帳戶價值異動明細

###### SDGs





## 活動 5 元大幸福日

### 說明

「希望孩子們記住今天的幸福，長大後能把這份幸福分享給更多人！」，元大文教基金會長期關注偏鄉及弱勢學童的福祉，希望能藉由「幸福日」的陪伴，讓這些孩童感受到專屬幸福。

2019年共舉辦3場元大幸福日，臺北場幸福日於臺北市兒童新樂園舉辦，邀請雙北、桃園、宜蘭與新竹9個社福團體共245位學童，在79位元大志工的熱情陪伴下，歡慶豐富有趣的兒童節。高雄場幸福日邀請南臺灣及東部9個社福團體共265位學童齊聚國立科學工藝博物館，參觀各項展覽豐富科學新知。12月中移師臺中，邀請來自苗栗、臺中、彰化、南投、雲林等縣市的8個社福單位，共220位偏鄉與弱勢學童以及159位集團內、外部熱血志工，提前在亞洲大學歡慶聖誕節。

在活動結束前贈送以符合每位學童尺碼「量身訂做」概念的「幸福大禮包」，裡面是為孩童愛心準備的運動衣物，希望透過大禮包提醒孩童多運動，也延續被陪伴的幸福。



### 實績

- 連續舉辦 8 年
- 合作單位 26 處
- 參與志工共計 320 人次
- 志工時數共計 2,400 小時
- 受惠人數共計 730 人

### SDGs



## 集團慈善策略行動成果

### 慈善策略

### 助學培育 · 青年自立

### SDGs



### 動機與目標

本集團秉持著「取之於社會、用之於社會」的精神，積極參與各項文化、教育及社會公益活動，協助弱勢家庭之優秀青年安心就學，保障學生受教權益，確保享有公平及高品質教育權益；並提供就業機會協助青年自立，建構健全社會與金融生態系統，主要目標為：

1. 協助弱勢就學、就業、翻轉人生，提升企業形象。
2. 活化弱勢學區、社區教育，落實臺灣經濟推動，從最需要的點投入資源，積極支持回饋。

### 創造效益 營運 / 社會 / 環境效益

- 2019 年度吸引品牌關注人次達 2.6 萬次；透過元大文教基金會贊助培育活動的影響，截至 2019 年累計招募 14 名新進員工。
- 2019 年度提供獎助金 1,630 萬元，截至 2019 年底共累計提供獎助金達 6,098 萬元。
- 2019 年度培育弱勢學子人數 6,300 人，截至 2019 年底累計培育弱勢學子人數共 1.2 萬人。
- 2019 年度資助就業學生人數 37 人。

### 行動計畫

元大輔大夢想起飛計畫、元大優秀人才獎學金、大專院校研究生暑期研究專案計畫



### 慈善策略

### 社區服務 · 環境守護

### SDGs



### 動機與目標

本集團堅守「改變的力量，從關懷開始」信念，透過與校園及慈善機構合作，將營運據點做為社區發展核心，提供公益文創展演活動空間，建構社區扶助安全網，深入社區互動，成為社區交流的中繼站，並運用志工力量，關注環境議題，減少都市對環境的有害影響，促使居住環境具有包容性、安全性及永續性，主要目標為：

1. 藉由子公司營業據點及各地志工，發揮金融機構深入鄰里服務客戶的精神，加深社區鄰里的互動連結並協助解決關注議題。
2. 為保護地球環境，以企業影響力號召公益活動，發揮企業志工的公益力量，關注環境議題，促進社經與環境的正面連結。

### 創造效益 營運 / 社會 / 環境效益

- 2019 年度吸引品牌關注人次達 63 萬次。
- 元大銀行將核心業務結合公益，發行社會公益信用卡，目前流通卡數為 505 張，2019 年度刷卡金額為 787.5 萬元，回饋公益金額為 15,422 元。
- 2019 年度贊助獎金 180 萬元，截至 2019 年底累計贊助獎金 591.4 萬元。
- 2019 年度受惠 1,160 人次，截至 2019 年底累計 3.3 萬人次受惠。
- 2019 年度 6 個團體受惠，截至 2019 年底累計 19 個團體受惠。
- 2019 年度淨灘垃圾達 2,100 公斤，截至 2019 年底累計淨灘垃圾 4,100 公斤。
- 2019 年舉辦淨灘淨山活動達 4 場次，截至 2019 年底共累計 6 場次。
- 認養古蹟及行道空間，守護文化資產。
- 認養行道樹，提升都市綠化，節能減碳。
- 運用本集團據點密集之特性，以 ATM 及信用卡電子對帳單增加弱勢族群議題受助管道，發揮社區互助機制。

### 行動計畫

Dream Big 元大公益圓夢計畫、家扶兒保好鄰居、環保淨灘淨山活動、金融文創空間、社區環境認養(文化古蹟、行道樹)

### 慈善策略

### 弱勢扶助 · 兒少關懷

### SDGs



### 動機與目標

本集團長期關注弱勢族群，運用金融服務核心能力協助建構慈善捐助平台，以消除城鄉差距建構資源平等的社會；我們連結客戶、員工、供應商與社區等群體力量，幫助偏鄉、弱勢家庭孩童、身心障礙與弱勢族群於社會經濟資源取得上享有公平之權利，致力於縮小城鄉差距，建構機會均等、資源平衡之社會；主要目標為：

1. 運用企業金融服務結合公益捐款，提供公益團體資金協助，關懷偏鄉及弱勢族群因經濟困難導致物資缺乏或機會不平等議題。
2. 支持社福團體活動，邀請價值鏈夥伴一同關懷身心障礙者及兒童，發揮企業影響力並建構良好關係。

### 創造效益 營運 / 社會 / 環境效益

- 2019 年度吸引品牌關注人次達 30.6 萬次。
- 2019 年度捐款 181.8 萬元。
- 2019 年度受惠 1,500 人次。
- 2019 年度受惠 49 個團體。
- 2019 年度購買受惠團體自營商品 77.9 萬元。

### 行動計畫

元大幸福日、「捐愛心送溫馨」捐款平台、支持矯正機關購買受刑人自製產品，贈送唐寶寶及天使心家族基金會





<b>慈善策略</b>	金融育才 · 產學合作
<b>SDGs</b>	8 經濟工作與就業增長
<b>動機與目標</b>	<p>培育金融專業人才一向為本集團重要任務之一，透過支持產學整合計畫與金融研習競賽等提升產業服務水平。開設金融研訓與理財知識等講座，並提供實習課程培養實務經驗與集團人才接軌，進而拓展與奠定金融知識基礎，強化本國金融機構的能力，為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務；主要目標如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供金融培訓場域培養大專院校金融人才，因應現有產業趨勢培養跨領域專業人才，提升金融產業人才素質與素養回饋社會。</li> <li>2. 舉辦金融研習競賽，聚焦探討金融創新機會與挑戰，穩定社會金融體制之發展與普及性。</li> </ol>
<b>創造效益 營運 / 社會 / 環境效益</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2019 年度吸引品牌關注人次達 6,097 次；截至 2019 年累計招募 27 名員工。</li> <li>● 2019 年度贊助 55.75 萬元。</li> <li>● 2019 年度受惠 3,000 人次。</li> <li>● 2019 年度受惠 6 個團體。</li> </ul>
<b>行動計畫</b>	贊助政治大學法學院舉辦「2020 年第十屆亞太地區企業併購模擬競賽」、捐助大學社團金融研習經費、贊助第 13 屆 EMBA 商管聯盟「元大盃」個案競賽、贊助「2019 開放 API 前瞻政策與創新應用研討會」、各子公司實習生計畫



<b>慈善策略</b>	健康醫療 · 老年照護
<b>SDGs</b>	3 良好健康與福祉
<b>動機與目標</b>	<p>考量高齡社會與醫療資源分配不均，老年人口日益增加，藉由醫療建設協助與社區關懷照護，與專業醫療機構共同關注獨居長者、病童及身心障礙病友等，定期舉辦捐血活動與公益活動，藉由互動式關懷與陪伴帶動社會互助與健康文化風氣，提供醫學研究獎助，協助發展健全與平衡的醫療系統；主要目標如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與專業機構合作，建構以社區為發展的照護網絡，帶動社會互助與健康文化風氣。</li> <li>2. 提供醫學研究獎助協助，鼓勵及支持醫療保健系統之發展與專業人才培育。</li> </ol>
<b>創造效益 營運 / 社會 / 環境效益</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2019 年度吸引品牌關注人次達 2.01 萬次。</li> <li>● 2019 年度捐款 201.25 萬元。</li> <li>● 2019 年度受惠 1.08 萬人次。</li> <li>● 2019 年度醫療合作案投入 32.4 萬元。</li> <li>● 2019 年度 7 個團體受惠。</li> <li>● 與美國 Nasdaq 合作，於紐約時代廣場電視牆播放溫暖抗疫標語，顯示關懷人類健康不分國界，以自身影響力為抗疫活動盡一份心力。</li> </ul>
<b>行動計畫</b>	參加永達齊步走公益嘉年華、「銀向陽光失智長者陪伴關懷」志工列車、攜手花蓮門諾長者共度佳節、贊助《罕見幸福劇本》紀錄片

2019 年度為提升元大文教基金會（簡稱「基金會」）之專案，我們依循英國第三部門所倡議的社會投資報酬率 (Social Return on Investment) 方法學之精神，針對基金會當年度各專案評選後，選定「理財 Cheers, 理財趣」- 元大理財教育推廣活動（簡稱「理財活動」）進行社會價值評估，進而評估社會影響力。經過理財活動各利害關係人反饋之成果，經類比財務成果，評估得出理財活動的社會投資報酬率為新臺幣 2.34 元；即代表每投資新臺幣 1 元於此專案，可產生新臺幣 2.34 元的社會價值。新的年度我們將納入此活動評估結果，於活動規劃初期將社會影響力的元素考慮進專案，優化專案對利害關係人及社會的影響力。

## 「理財Cheers, 理財趣」- 元大理財教育推廣活動 SROI=2.34

本集團連續五年舉辦二手書募集活動，全集團同仁共募集 1,789 本二手書贈予平溪國小、新庄國小與博幼社會福利基金會。2019 年開始，我們透過贈書的契機，將公益結合金融本業專長，啟動金融理財教育活動，元大志工化身為專業理財講師及理財遊戲設計師，為國小學童研發出一套專屬的理財遊戲。



我們依循社會投資報酬率之原則，界定關鍵利害關係人，透過與利害關係人訪談結果，鑑別出 12 個關鍵專案成果；透過財務代理成果貨幣化，經敏感性分析此專案社會投資報酬率區間介於新臺幣 0.64 元至新臺幣 3.79 元。



本次活動，在元大理財講師及志工們的帶領下，學童從輕鬆的「玩遊戲」過程中激發了理財意識，不只學習到基本的理財觀念，並啟發對時事的關注度，同時建立了時事會影響物價的敏感度。

綜觀整體專案成效，老師們在理財活動後，採取了更活潑的方式教學，而學童們主動將課程中學習到的預算分配概念，用來規劃畢業旅行；不只孩子們受惠，元大理財講師們從設計遊戲、教學互動的過程中，也無意間提升了規劃課程與製作教具的能力；創造了元大理財講師、合作單位、學童及老師的三贏成效。



我們深知家長對於孩童理財觀念具有關鍵影響力，但家長們卻不一定具備健全的理財觀念；為了精進理財活動規劃及遊戲設計，未來規劃將老師及家長，納入志工或講師的行列，並針對不同年齡層的學童，將理財課程分級化，以提升孩童學習成效，協助老師、家長透過身教、言教讓理財觀念融入學童的日常生活，共同激發理財意識。



DREAM BIG 元大公益圓夢計畫



元大輔大夢想起飛計畫

## 附錄一 GRI 準則內容索引

揭露項目	對應章節 / 說明	頁碼或 URL	省略說明
<b>GRI 102：一般揭露 2016</b>			
<b>組織概況</b>			
【核心】102-1 組織名稱	關於本報告書	1	
【核心】102-2 活動、品牌、產品與服務	關於本報告書	1	
【核心】102-3 總部位置	3.1 元大金集團簡介	13	
【核心】102-4 營運據點	3.1 元大金集團簡介	15	
【核心】102-5 所有權與法律形式	關於本報告書	1	
【核心】102-6 提供服務的市場	關於本報告書、 3.1 元大金集團簡介	1、15	
【核心】102-7 組織規模	3.1 元大金集團簡介、 3.2 營運績效	13、15、16	
【核心】102-8 員工與其他工作者的資訊	9.1 員工聘僱狀況	78	102-8-b. 依聘僱合約 (正職和臨時) 及區域分類的員工總數。【保密規定限制】海外地區員工之聘僱形式受當地子公司資料保密協定所限制，報告書中僅能揭露海外地區員工之性別及總數。
【核心】102-9 供應鏈	10.4 綠色採購	99	
【核心】102-10 組織與其供應鏈的重大變化	關於本報告書	1	
【核心】102-11 預警原則或方針	6.2 風險管理	37-38	
【核心】102-12 外部倡議	10.2 節能減碳績效	98	
【核心】102-13 公協會的會員資格	3.2 營運績效	20	
<b>策略</b>			
【核心】102-14 決策者的聲明	董事長的話	3-4	
<b>倫理與誠信</b>			
【核心】102-16 價值、原則、標準及行為規範	6.1 公司治理	37	
<b>治理</b>			
【核心】102-18 治理結構	5.1 永續管理架構、 6.1 公司治理	28、33	
<b>利害關係人溝通</b>			
【核心】102-40 利害關係人團體	4.2 利害關係人溝通	21	
【核心】102-41 團體協約	9.5 員工溝通	92	
【核心】102-42 鑑別與選擇利害關係人	4.2 利害關係人溝通	21	
【核心】102-43 與利害關係人溝通的方針	4.2 利害關係人溝通	23-26	
【核心】102-44 提出之關鍵主題與關注事項	4.2 利害關係人溝通	23-26	
<b>報導實務</b>			
【核心】102-45 合併財務報表中所包含的實體	3.2 營運績效	17	
【核心】102-46 界定報告內容與主題邊界	4.1 重大性評估流程	22	
【核心】102-47 重大主題表列	4.1 重大性評估流程	22	
【核心】102-48 資訊重編	關於本報告書	1	
【核心】102-49 報導改變	4.1 重大性評估流程	21	
【核心】102-50 報導期間	關於本報告書	1	
【核心】102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	1	
【核心】102-52 報導週期	關於本報告書	1	
【核心】102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1	
【核心】102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	1	
【核心】102-55 GRI 內容索引	附錄	113-115	
【核心】102-56 外部保證 / 確信	附錄	118	
<b>重大主題</b>			
<b>營運績效</b>			
GRI 103：管理方針 2016			
103-1 解釋重大主題及其邊界	3.2 營運績效、 4.1 重大性評估流程	16、22	
103-2 管理方針及其要素	3.2 營運績效	16	
103-3 管理方針的評估	3.2 營運績效	16	
GRI 201：營運績效 2016			
201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	3.2 營運績效	16	

揭露項目	對應章節 / 說明	頁碼或 URL	省略說明
<b>法令遵循</b>			
GRI 103：管理方針 2016			
103-1 解釋重大主題及其邊界	3.2 營運績效、 4.1 重大性評估流程	22、43	
103-2 管理方針及其要素	6.4 法令遵循	43	
103-3 管理方針的評估	6.4 法令遵循	43	
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016			
419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	6.4 法令遵循	45-46、92	
<b>重大主題：責任投資</b>			
<b>重大主題：永續金融</b>			
GRI 103：管理方針 2016			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 7.1 責任金融	22、48	
103-2 管理方針及其要素	7.1 責任金融	48	
103-3 管理方針的評估	7.1 責任金融	48	
G4 行業揭露 - 金融服務業：產品組合			
DMA (源自於前版 FS1) 適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	7.1 責任金融	48	
DMA (源自於前版 FS2) 在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程 源自於前版金融服務業補充指引	7.1 責任金融	52、53	
DMA (源自於前版 FS3) 監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	7.1 責任金融	52、54	
FS7 各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務， 依目的細分其貨幣價值	7.1 責任金融	57	
FS8 各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務， 依目的細分其貨幣價值	7.1 責任金融	49	
<b>普惠金融</b>			
GRI 103：管理方針 2016			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 7.2 普惠金融	22、57	
103-2 管理方針及其要素	7.2 普惠金融	57	
103-3 管理方針的評估	7.2 普惠金融	57	
G4 行業揭露 - 金融服務業：當地社區			
FS14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	7.2 普惠金融	57	
<b>金融產品創新與服務</b>			
GRI 103：管理方針 2016			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 8.1 數位金融服務	22、64	
103-2 管理方針及其要素	8.1 數位金融服務	64	
103-3 管理方針的評估	8.1 數位金融服務	64	
<b>客戶關係管理</b>			
<b>客戶隱私</b>			
GRI 103：管理方針 2016			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 8.2 服務品質及客戶關係管理	22、70	
103-2 管理方針及其要素	8.2 服務品質及客戶關係管理	70	
103-3 管理方針的評估	8.2 服務品質及客戶關係管理	70	
GRI 418：客戶隱私 2016			
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	8.2 服務品質及客戶關係管理	76	
<b>勞雇關係</b>			
GRI 103：管理方針 2016			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 9.1 員工聘僱狀況	22、77	
103-2 管理方針及其要素	9.1 員工聘僱狀況	77	
103-3 管理方針的評估	9.1 員工聘僱狀況	77	

揭露項目	對應章節 / 說明	頁碼或 URL	省略說明
<b>GRI 401：勞雇關係 2016</b>			
401-1 新進員工和離職員工	9.1 員工聘僱狀況	80	
401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	9.2 留才及育才	81	
401-3 育嬰假	9.2 留才及育才	82	
<b>人才管理與發展</b>			
<b>GRI 103：管理方針 2016</b>			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 9.2 留才及育才	22、81	
103-2 管理方針及其要素	9.2 留才及育才	81	
103-3 管理方針的評估	9.2 留才及育才	81	
<b>GRI 404：訓練與教育 2016</b>			
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	9.2 留才及育才	84	
404-3 定期接受績效及職業發展核檢的員工百分比	9.2 留才及育才	86	
<b>健康與安全職場</b>			
<b>GRI 103：管理方針 2016</b>			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 9.3 職業安全衛生管理	22、87	
103-2 管理方針及其要素	9.3 職業安全衛生管理	87	
103-3 管理方針的評估	9.3 職業安全衛生管理	87	
<b>GRI 403：職業安全衛生 2018</b>			
403-1 職業安全衛生管理系統	9.3 職業安全衛生管理	89	目前揭露範圍僅限於員工，尚未包含非員工之工作者，因為元大屬於金融服務業，工作場域非屬高風險類別，且我們主要的營運活動是由元大員工提供，非員工之工作者提供的內容非與主要營運項目內容攸關，此外，工作者佔比極低。
403-3 職業健康服務	9.3 職業安全衛生管理	88	
403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	9.3 職業安全衛生管理	90	
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	9.3 職業安全衛生管理	90	
403-6 工作者健康促進	9.3 職業安全衛生管理	88	
403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	9.3 職業安全衛生管理	90	
403-9 職業傷害	9.3 職業安全衛生管理	91	
<b>能源與氣候變遷</b>			
<b>GRI 103：管理方針 2016</b>			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 10.1 能源管理	22、96	
103-2 管理方針及其要素	10.1 能源管理	96	
103-3 管理方針的評估	10.1 能源管理	96	
<b>GRI 302：能源 2016</b>			
302-1 組織內部的能源消耗量	10.1 能源管理	96	
302-3 能源密集度	10.1 能源管理	96	
302-4 減少能源消耗	10.2 節能減碳績效	98	
<b>GRI 305：排放 2016</b>			
305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	10.2 節能減碳績效	97	
305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	10.2 節能減碳績效	97	
305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	10.2 節能減碳績效	97	
305-4 溫室氣體排放密集度	10.2 節能減碳績效	97	
305-5 溫室氣體排放減量	10.2 節能減碳績效	98	
<b>供應商管理</b>			
<b>GRI 103：管理方針 2016</b>			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 10.5 供應商管理	22、100	
103-2 管理方針及其要素	10.5 供應商管理	100	
103-3 管理方針的評估	10.5 供應商管理	100	
<b>GRI 308：供應商環境評估 2016</b>			
308-1 採用環境標準篩選新供應商	10.5 供應商管理	100	
<b>GRI 414：供應商社會評估 2016</b>			
414-1 使用社會標準篩選之新供應商	10.5 供應商管理	100	
<b>社會公益</b>			
<b>GRI 103：管理方針 2016</b>			
103-1 解釋重大主題及其邊界	4.1 重大性評估流程、 11.1 公益活動與集團策略	22、101	
103-2 管理方針及其要素	11.1 公益活動與集團策略	101	
103-3 管理方針的評估	11.2 年度公益績效	101	
<b>其他主題</b>			
<b>GRI 303：水與放流水 2018</b>			
303-3 取水量	10.3 水資源與廢棄物管理	99	
<b>GRI 306：廢汙水和廢棄物 2016</b>			
306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	10.3 水資源與廢棄物管理	99	
<b>GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016</b>			
307-1 違反環保法規	10 元大綠色行動力	95	
<b>GRI 417：行銷與標示 2016</b>			
417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	8.2 服務品質及客戶關係管理	75	

## 附錄二 聯合國永續發展目標 (SDGs) 對照表

目標 (SDGs)	重大主題	對應之 GRI 準則揭露項目 (GRI403 為 2018 年版本，其餘為 2016 年版本)	參考章節 / 說明	頁碼
1、消除各地一切形式的貧窮	普惠金融	FS14	7.2 普惠金融	60
3、確保健康及促進各年齡層的福祉	健康與安全職場	GRI 403-1 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-9	9.3 職業安全衛生管理	87
4、確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習	社會公益		11.1 公益活動與集團策略、 11.2 年度公益績效	102、 107
8、促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作	人才管理與發展	GRI404-1 GRI404-3	9.2 留才及育才	81
	健康與安全職場	GRI 403-1 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-9	9.3 職業安全衛生管理	87
	勞雇關係	GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3	9.1 員工聘僱狀況、 9.2 留才及育才	77、 81
9、建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新	永續金融	FS1、FS2、FS3、FS7、FS8	7.1 責任金融	48-52
	責任投資		7.1 責任金融	53-57
	金融產品創新與服務		8.1 數位金融服務	64
10、減少國內及國家間不平等	客戶隱私	GRI 418-1	8.2 服務品質及客戶關係管理	69
	客戶關係管理			
12、確保永續的消費與生產模式	供應商管理	GRI 308-1 GRI 414-1	10.5 供應商管理	100
13、採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響	能源與氣候變遷	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5	10.1 能源管理、 10.2 節能減碳績效	96-98
16、促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有的階層建立有效的、負責的且包容的制度	法令遵循	GRI 419-1	6.4 法令遵循	45-46
	營運績效	GRI 201	3.2 營運績效	16
17、強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係	普惠金融	FS14	7.2 普惠金融	57
	社會公益	-	11.1 公益活動與集團策略、 11.2 年度公益績效	102、 107


### 附錄三 ISO 26000 社會責任指引對照表

分類	主要議題	參考章節 / 說明	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	6.1 公司治理	33-34
	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	9. 元大人才凝聚力管理方針	77
	處理人權的風險處境	9. 元大人才凝聚力管理方針	77
人權	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	6.1 公司治理	37
	解決委屈	9.5 員工溝通	92
	不可歧視弱勢族群	9. 元大人才凝聚力管理方針	77
	保障公民與政治權	3.2 營運績效	16、19、77
	保障經濟、社會與文化權	9. 元大人才凝聚力管理方針	77
	保障基本工作權利	9.2 留才及育才	81
勞動實務	促進就業及聘僱關係	9.1 員工聘僱狀況	78
	工作條件與社會保護	9.2 留才及育才	81
	保持社會對話	9.5 員工溝通	92
	維護工作的健康與安全	9.3 職業安全衛生管理	87
	人力發展與訓練	9.2 留才及育才	81
	污染預防	10.3 水資源與廢棄物管理	99
環境	永續資源利用	10.2 節能減碳績效	98
	氣候變遷減緩與適應	10.1 能源管理 10.2 節能減碳績效	96-98
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	10.1 能源管理 10.2 節能減碳績效 10.3 水資源與廢棄物管理	96-99
公平的經營實務	反貪腐	6.1 公司治理	37
	負責任的政治參與	3.2 營運績效	16、19
	公平競爭	6.1 公司治理	37
	促進產業價值鏈的社會責任	7.2 普惠金融	59
	尊重智慧財產權	8.1 數位金融服務	67
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	8.2 服務品質及客戶關係管理	71
	保護消費者的健康與安全	8.2 服務品質及客戶關係管理	73
	支持永續消費	7.1 責任金融	51
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	8.2 服務品質及客戶關係管理	72
	消費者資料保護與隱私	8.2 服務品質及客戶關係管理	76
	保障享有服務權	7.2 普惠金融 8.2 服務品質及客戶關係管理	57、71
社區參與及發展	教育與認知	8.2 服務品質及客戶關係管理	74、76
	社區參與	11.1 公益活動與集團策略	102
	創造就業與技術發展	11.1 公益活動與集團策略	102
	發展科技	8.1 數位金融服務	64
	幫助增加財富與收入	11.1 公益活動與集團策略	102
	推廣教育及文化	11.1 公益活動與集團策略	102
	推廣健康	11.1 公益活動與集團策略	102
	有責任的社會投資	11.2 年度公益績效	112

### 附錄四 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」—金融保險業對照表

項目	對應報告章節	頁碼
(一) 在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務。	7.1 責任金融 7.2 普惠金融	48、57
(二) 企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	9.2 留才及育才	82
(三) 企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	2019 年重要成果與永續管理績效 - 元大金控集團氣候相關風險與財務影響	8-12

### 附錄五



#### 獨立保證意見聲明書

元大金控 2019 年企業社會責任報告書

英國標準協會與元大金控股份有限公司(簡稱元大金控)為相互關聯的公司。英國標準協會除了對元大金控 2019 年企業社會責任報告書進行評估和認證外，與元大金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對元大金控 2019 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查核之結論，而不作為其他之用途。除對查核事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人士，英國標準協會並不負有或承擔任何法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係由英國標準協會受元大金控之委託而進行之查核，因此查核範圍乃基於並所限在這些提供的資訊內容之內。英國標準協會從這些資訊內容中並未發現任何不實之處。

對於這份獨立保證意見聲明書內容或相關事項之任何疑問，請向元大金控一併查詢。

**查核範圍**

元大金控與英國標準協會協定的查核範圍包括：

- 查核作業範疇與元大金控 2019 年企業社會責任報告書之報告範圍一致。
- 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄第 2 應用類型評估元大金控選用的 AA1000 當責性原則(2018)的承諾程度，以及特定永續性績效資訊的可信程度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

**意見聲明**

我們總結元大金控企業社會責任報告書內容，對於元大金控之相關運作與績效提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，元大金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試。此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關元大金控 2019 年年度經營、社會及環境等績效資訊是誠實且無偏見地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了元大金控對利益關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄第 2 應用類型之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的資訊資料及說明。我們認為元大金控所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性標準原則之進項等級公允的。

**查核方法**

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部關係的議題相關於元大金控政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理層討論與利益關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了二個外部利益關係人(團體)
- 訪談 40 與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之原度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查核報告書中的績效數據與空查
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與會計師的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作之支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

**結論**

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性標準原則的詳細審查結果如下：



**包容性**

2019 年度報告書反映出元大金控已持續尋求利益關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有實質且策略性的回應。報告書中已正確地報告與披露經濟、社會和環境的訊息，以及相關的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書滿足了元大金控之包容性議題，保持持續展現最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織層落實發展。

**重大性**

元大金控公布組織及其利益關係人之評估、決策、行動和績效產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露從利益關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了元大金控之重大性議題。

**回應性**

元大金控提供來自利益關係人的期待與看法之回應。元大金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利益關係人的機會，並能對利益關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了元大金控之回應性議題。

**衝擊性**

元大金控已識別，並以平衡和有效之量測及揭露方式正式展現其衝擊。元大金控已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有成效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書滿足了元大金控之衝擊性議題。

**績效資訊**

基於本聲明書所述之我們的查核方法，特定績效資訊僅在元大金控與英國標準協會協定之查核範圍內，報告書揭露的重大主題之永續性資訊。以我們的觀點，元大金控 2019 年企業社會責任報告書之數據與資訊是可信賴的。

**GRI 永續性標準準則**

元大金控提供有關 GRI 永續性標準準則之自我宣告，與相當於「核心選項」(每個議題特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性標準準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已正確報告，部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告滿足了元大金控的社會責任與永續性主題。

**保證等級**

依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄我們審查本報告書為中級保證等級。如同本聲明書中所所述之範圍與方法。

**責任**

這份企業社會責任報告書屬於專業，如同責任中所述，為元大金控負責人所有。我們的責任為基於所抽樣之範圍與方法，提供專業意見並提供利益關係人一個關聯的保證意見聲明書。

**能力與獨立性**


英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與認證的領導者。本保證團隊由具備專業背景，直接受命於 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有專業經理員資格之成員組成。本保證團隊依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:   
Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

  **making excellence a habit.**

Statement No: SRA-TW-2019060  
2020-05-09

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., No. 4th Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
A Member of the BSI Group of Companies.



#### Opinion Statement

#### Water Footprint Verification Opinion Statement

This is to verify that: **元大金控 2019 年企業社會責任報告書**  
No. 66, Sec. 1, Dunhua S. Rd.,  
Songshan Dist.,  
Taipei City, Taiwan


Holds Statement No: **WFV 035**

Verification opinion statement  
As a result of carrying out the verification of water footprint assessment, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- This verification is according to the water scarcity footprint assessment report of Yuanfa Financial Holding Co., Ltd.
- The system boundary is defined as an organizational boundary (Gate to Gate) by operational control approach for water withdrawal and an organizational boundary (Cradle to Gate) for water scarcity footprint assessment.
- No material misstatements in this ISO 14046:2014 assertion was revealed.


The data quality of organizational water footprint with water assessment was verified to be acceptable against the requirements of ISO 14046:2014.

This statement shall be valid for a maximum period of two years after the latest issue date on this certificate. Should there be a change in the life cycle of the water footprint are being assessed, the validity of this opinion statement will cease.

For and on behalf of BSI:   
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Registration Date: 2020-05-18      Effective Date: 2020-05-18  
Latest Revision Date: 2020-05-18      Expiry Date: 2022-05-17

Page: 1 of 2

 **making excellence a habit.**

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated online. Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Road, Nei-Hu Dist., Taipei 11492, Taiwan, R.O.C.  
A Member of the BSI Group of Companies.



#### 符合性查核聲明

#### ISO 20400: 2017 永續採購

**查核對象**      元大金控 2019 年企業社會責任報告書  
105408 臺灣台北市松山區敦化南路一段 66 號

**查核範圍**      元大金控 2019 年企業社會責任報告書依「ISO 20400:2017」，於組織推動永續採購流程。本次查核係依據元大金控 2019 年企業社會責任報告書所建立之永續採購報告、永續採購宣言聲明、永續採購風險機會評估與供應管理流程，已確認其採購流程符合「ISO 20400:2017」指引建立。

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Latest issue      Expiry date  
2020-05-19      2021-05-18

聲明書編號: SPM 003

 **making excellence a habit.**

The British Standards Institution is incorporated by Royal Charter. BSI Pacific Limited, Taiwan Branch 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Road Nei-Hu Dist., Taipei 11492  
Taiwan Tel: 886 2656 0333

