



元大金控

*Yuanta
Financial Holdings*

CSR
REPORT 2020

元大金控
企業社會責任報告書



CSR

REPORT 2020

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，為臺灣唯一以證券事業體與銀行事業體雙軸發展之金控公司，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、員工照護、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，2021 年 6 月發布「元大金控 2020 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 2020 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 8 家子公司，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。

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 8 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、元大國際資產及元大投顧）

「本會」係指元大文教基金會

上一本報告書發行日期：2020 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
- ◆ SDGs 聯合國永續發展目標
- ◆ SASB 永續會計準則—投資銀行與經紀商準則

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
- ◆ ISO 26000
- ◆ ISO 27001

報導品質管理流程



目錄

| | |
|----|---------------------------|
| 2 | 關於本報告書 |
| 4 | 董事長的話 |
| 6 | 2020 年重要成果與永續管理績效 |
| 9 | 嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 因應行動 |
| 11 | 氣候相關風險與機會及財務影響 |

1 關於元大

| | |
|----|------------|
| 16 | 1.1 元大集團簡介 |
| 18 | 1.2 營運績效 |

2 永續發展策略

| | |
|----|------------------|
| 24 | 2.1 永續願景 |
| 26 | 2.2 利害關係人議和 |
| | 2.2.1 利害關係人溝通 26 |
| | 2.2.2 重大性評估流程 30 |
| 36 | 2.3 永續價值創造流程 |

3 公司治理的領航動力

| | |
|----|---------------------|
| 38 | 3.1 公司治理與誠信經營 |
| | 3.1.1 公司治理 39 |
| | 3.1.2 誠信經營 43 |
| 44 | 3.2 風險管理 |
| 49 | 3.3 資訊安全 |
| 53 | 3.4 法令遵循 |
| 55 | 3.5 防制洗錢與打擊資恐 / 反武擴 |

4 客戶首選的信任品牌

| | |
|----|-----------------|
| 58 | 4.1 金融產品創新與服務 |
| 64 | 4.2 永續金融 |
| 72 | 4.3 普惠金融 |
| 78 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 |

5 員工嚮往的卓越職場

| | |
|----|--------------|
| 86 | 5.1 員工吸引與留任 |
| 88 | 5.2 人才培育與發展 |
| 91 | 5.3 職業安全衛生管理 |
| 95 | 5.4 人權 |
| 96 | 5.5 員工溝通 |
| 97 | 5.6 法令遵循 |

6 環境變遷的綠色先鋒

| | |
|-----|------------------|
| 100 | 6.1 氣候變遷與能源管理 |
| | 6.1.1 氣候變遷管理 100 |
| | 6.1.2 能源管理 102 |
| 105 | 6.2 水資源與廢棄物管理 |
| | 6.2.1 水資源管理 105 |
| | 6.2.2 廢棄物管理 105 |
| 106 | 6.3 供應商管理 |

7 社會參與的全面投入

| | |
|-----|-----------------|
| 110 | 7.1 集團公益活動場次 |
| 111 | 7.2 公益活動與集團策略 |
| 112 | 7.3 集團公益策略執行成果 |
| 114 | 7.4 公益活動經費投入與用途 |
| 115 | 7.5 疫情下的社會公益 |

| | |
|-----|---|
| 120 | 附錄一 TCFD 推動成果 |
| 123 | 附錄二 永續金融績效 |
| 125 | 附錄三 社會面績效 |
| 134 | 附錄四 GRI 準則內容索引 |
| 138 | 附錄五 聯合國永續發展目標 (SDGs) 對照表 |
| 139 | 附錄六 ISO 26000 社會責任指引對照表 |
| 140 | 附錄七 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 |
| 141 | 附錄八 永續會計準則 (Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Standards) 對照表 |
| 142 | 附錄九 獨立保證意見聲明書 |
| 144 | 附錄十 會計師有限確信報告 |
| 146 | 附錄十一 SASB 投資銀行與經紀商準則：確信項目彙總表 |
| 147 | 附錄十二 ISO 管理準則 |



董事長的話

2020 年嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情蔓延全球，加上國際政經情勢詭譎多變，金融市場跌宕起伏，本公司以審慎穩健的經營原則，因應外部變遷適時調整執行方向，在疫情衝擊下獲利仍逆勢成長 18%，全年稅後淨利 241.05 億元，EPS 為 1.99 元，ROE 為 9.93%，再創歷年新高。

面對 COVID-19 疫情，本集團以「超前部署」、「從嚴管制」、「降低影響」三大準則，於疫情期間重視所有員工、客戶的健康及權益，積極關懷客戶實施紓困作為。本公司推動企業社會責任不遺餘力，為扶持弱勢團體對抗疫情，2020 年本公司暨子公司與家扶基金會，共同規劃「元來是幸扶」專案發行「振興經濟愛心卡」，總金額達 1 億 2 千元，捐贈予 7 個社福團體，幫助超過 3 萬戶弱勢家庭、近 5 萬名孩童、受惠對象逾 10 萬人，溫暖陪伴弱勢度過難關。

2021 年 5 月，國內 COVID-19 疫情日趨嚴重，造成醫療資源緊繃及醫護人員身心嚴重負荷，作為全國性的金融機構，本公司與子公司共同捐贈 1.6 億元給第一線醫療體系，用途為負壓隔離艙等醫療器材的緊急添購，以及第一線醫護防疫人員的照護，同島一命，為全民防疫盡一份心力。

員工是公司最重要的資產，為貫徹政府「金融服務不中斷」政策，元大金控集團各子公司第一線同仁堅守營業崗位，為確保員工及客戶都能受到妥善保護，除了營業據點人力縮減至最低限度需求、營業櫃檯加裝透明隔板、配發第一線員工透明面罩與防護衣，更提供第一線同仁每人 1 萬元防疫津貼，感謝同仁在抗疫這條漫長的路上，支持公司並持續守護客戶。

2020 年本公司在 E (環境永續)、S (社會參與)、G (公司治理) 等永續經營面向均有卓越績效，並獲得眾多國內外專業機構的高度肯定，包括：連續 2 年入選道瓊永續指數 (DJSI)「世界指數」與「新興市場指數」雙榜、榮獲「摩根史坦利」(MSCI)

ESG 評級 A 級、入選「彭博性別平等指數」(GEI)；連續 4 年入選「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4Good Emerging Indexes)；榮獲《財資雜誌》「最佳 ESG 企業白金獎」；榮獲天下雜誌 CSR 企業公民獎；榮獲財訊雜誌金控 CSR 評比大獎。

在公司治理方面，元大遵循公司治理 3.0 永續發展藍圖，持續強化董事會職能與多元化政策，本公司董事會平均出席率達 99%，並且重視資訊安全議題，通過設置資訊安全部及資安長。認知氣候變遷所帶來的經營課題，進行氣候風險鑑別，辨識氣候變遷的風險與機會，提出因應對策。為此，本公司榮獲中華公司治理協會「CG6012 (2019) 公司治理制度評量」特優認證。

在環境永續方面，重視全球氣候變遷風險與減碳議題，本集團導入環境及能源相關 ISO 進行系統性管理，積極響應政府再生能源政策，連續 5 年採購綠色電力累計達 251 萬度，有效降低營運對環境的衝擊，榮獲 CDP 碳揭露專案評比為「領導等級 A」，創下國內金融業最佳成績，並獲《金融亞洲雜誌》「台灣最佳環境保護第一名」。此外，攜手供應商共同重視 ESG，不僅推行永續採購，每年定期召開供應商大會宣導觀念，更支持綠色採購，已連續 10 年榮獲臺北市政府頒發「綠色採購績效卓越標竿單位」；連續 9 年榮獲行政院環保署表揚綠色採購績效卓越。

在社會參與方面，本公司秉持企業、員工、社會三方共榮，提供員工友善及優良的職場環境，導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，重視人才發展計畫，開設超過 3,000 堂專業證照及生活相關課程。同時致力推動社區共融，本集團辦理逾 600 場公益活動，志工投入時數逾 9,000 小時，全台參與受惠者超過 71 萬人次。元大更用心守護客戶權益，元大金控及五大子公司均通過 ISO 27001 驗證強化資訊安全，有效管控客戶資安風險，五大子公司整體客戶滿意度達 98%，並透過成立公

平待客權責單位，從董事會監督落實公平待客執行情形。

旗下子公司發揮金融核心職能積極推展永續金融，元大銀行加入赤道原則協會並簽署「赤道原則」(Equator Principles)，未來將以國際最高標準審核授信案件，攜手客戶邁向永續經營。元大證券推出開戶通 APP，獲得《國家品牌玉山獎》「全國首獎—最佳產品類」，同時藉由定期定額買股服務，讓經濟小資族能輕鬆理財無負擔。元大投信的「元大台灣高股息優質龍頭基金」榮獲晨星 ESG 永續投資評級最高等級 (5 顆地球)，提供客戶投資永續未來的選擇。

元大長久以來秉持「圓您最大的夢想」的服務精神，以「夢想」的英文「DREAM」為永續發展目標，展開公司治理、客戶權益、員工照護、環境永續及社會公益五大面向的永續作為。本公司於 2016 年啟動「集團永續發展策略藍圖」，於 2021 年展開第 2 個五年計畫，將 ESG 理念融入營運策略，貫徹元大的永續 DNA，持續追求公司的最大價值，肩負企業公民的責任，與利害關係人共好，發揮正向影響力，努力朝向企業永續發展。

元大金控 董事長

申鼎錢



2020年重要成果 與永續管理績效



入選道瓊永續 (DJSI)
世界指數成分股
綜合金融類全球第 3 名

DJSI
世界指數

DJSI
新興市場
指數

連續 2 年入選道瓊永續 (DJSI)
新興市場指數成分股

MSCI
A 級

連續 2 年入選
MSCI ESG Rating A 級

連續
2 年

入選 彭博性別平等指數



連續 4 年

富時社會責任新興市場指數
(FTSE4Good Emerging Index) 成分股

連續 3 年

FTSE4Good 臺灣指數公司臺灣永續指數 成分股

臺灣證券交易所

公司治理評鑑 排名 6%-20%

中華公司治理協會

CG6012 (2019) 公司治理制度評量特優
(證書效期 2020 年 12 月 25 日至 2022 年 12 月 24 日)

《亞洲企業管治雜誌》

亞洲最佳執行長 (投資人關係) - 申鼎錢董事長
亞洲最佳財務長 (投資人關係) - 麥照書財務長
亞洲最佳投資人關係經理人 - 吳敬堂執行副總經理
台灣最佳投資人關係

《財資雜誌》

最佳 ESG 企業白金獎

《金融亞洲雜誌》

台灣最佳管理公司

英國標準協會 (BSI)

永續韌性領航獎

《天下雜誌》

CSR 企業公民獎

大型企業新秀獎

《財訊雜誌》

財訊金融獎

金控永續獎評審團特別獎

台灣永續能源研究基金會
TCSA 台灣企業永續獎

企業永續報告金獎

HR Asia

《遠見雜誌》
企業社會責任獎

法務部

教育部

教育部

教育部

教育部

臺北市府
衛生局

台灣血液
基金會

連續 10 年

亞洲最佳企業雇主獎

教育推廣組楷模獎

協助推展更生保護事業有功團體

運動企業認證標章
(效期：2019 年至 2022 年)

108 年推展青年志願服務績優團體

捐資教育事業水晶獎

捐資教育事業獎勵

績優健康職場特優獎

連續 5 年
捐血績優團體

集團愛心捐血活動
累計捐出逾 1.9 萬袋熱血

CDP 碳揭露專案

躍進至領導等級 A
創下集團歷年最佳成績

《金融亞洲雜誌》

台灣最佳環境保護第一名

臺北市府

連續 10 年
綠色採購績效卓越標竿單位

行政院環保署

連續 9 年
綠色採購績效卓著



ESG

環境友善



致力節能減碳
確保環境永續

全台首家倡議「科學基礎減碳目標」(SBT)及自願遵循「碳會計金融合作夥伴關係」(PCAF)指引要求,盤查及揭露各項投資組合碳排放之綜合金融公司。

依循 SBT 指引,完成類別一、二長期減碳目標設定。

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、ISO 14046 水足跡盤查;10 棟自有大樓取得 ISO 50001 能源管理系統驗證。

導入「內部碳價機制」(ICP),以碳價評估節能減碳專案效益,提升減碳行動。

全台首家簽署「再生能源購電協議」(PPA)實行轉供之金融業,催生首家 100% 綠電分行及分公司。

採購綠色電力 51 萬度,累計達 251 萬度。

本公司取得 ISO 20400 永續採購指南驗證,推行永續性採購。

綠色採購金額 8,384 萬元,已連續 10 年執行該項專案。

共舉辦 3 場供應商 CSR 大會,共 118 家主要供應商參與。

社會共榮



擴大社會參與
維護客戶權益

國內共開設 3,330 堂課程,總訓練時數達 556,991 小時,比去年時數增加 16.6%。

元大證券與元大銀行 ISO 45001 職業安全衛生管理系統導入專案通過驗證。本公司及元大人壽、元大投信、元大期貨啟動導入 ISO 45001,確保為員工提供安全的作業場所。

本集團共辦理 621 場公益活動,參與愛心志工達 2,039 人次,公益平台志工投入時數達 9,019 小時,全台參與受惠者達 718,524 人次。

與便利商店合作推出振興經濟愛心卡予 7 個社福單位,捐贈金額 1 億零 2 千元,受惠人數逾 10 萬人。

本公司及元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨(以下稱「五大子公司」)已通過 ISO 27001 驗證,有效管控客戶資訊安全風險。

五大子公司之客戶滿意度目標全數達標,整體客戶滿意度達 98.08%。

五大子公司成立公平待客權責單位,定期將公平待客原則執行情形提報董事會。



創新金融產品

本集團共取得 26 項專利及 9 項商標權。

元大證券推出開戶通 APP,獲得《國家品牌玉山獎》「全國首獎—最佳產品類」。

元大證券推行定期定額買股服務,經濟小資族約定扣款戶數 43,120 戶,有效契約 79,066 筆,40 歲以下的年輕客戶佔總戶數 51%。

元大銀行全力發展數位金融,啟動「新興科技應用發展五年計畫」,投資規模近億元。

元大銀行加入赤道原則協會並簽署「赤道原則」,以國際標準落實責任授信。

元大人壽推行微型傷害保險,承保總金額共 714,350 元,讓更多的經濟弱勢或特定族群能獲得可負擔且高度保障的商品。

元大投信推行定期定額買基金,年度受益人近 5.5 萬人,規模合計逾 48 億元,受惠小資族群。

公司治理



強化公司治理品質

本公司設置資訊安全部及資安長。

本公司董事會共計召開 13 次,董事平均出席率達 99%。

本集團 8 家子公司中共有 5 家子公司設有女性董事或監察人共 14 人。

本集團年度辦理 4 場董事內部訓練課程,主題含括「從證券商權證發行損失看金融業風險管理機制」、「第三輪相互評鑑後洗錢防制趨勢與政策發展」、「金融消費者保護法與公平待客原則」,以及「創新、虛擬與開放—金融科技的法制變革」;2020 年本公司董事平均進修時數達 8 小時。

本集團每年舉辦「誠信經營暨法規遵循宣導」訓練課程,內容包含客戶、金融消費者資料保護、利害關係人交易、內線交易行為規範、併購資訊揭露、金融從業人員之誠信、道德與法律責任、法遵資源及檢舉制度等,本年度全體員工(含新進人員)均參加課程並全數通過測驗,訓練時數合計 10,156 小時。

依循「氣候相關財務揭露指引」(TCFD)完成本集團氣候風險與機會鑑別,以及氣候相關風險管理機制揭露。

嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)因應行動

2020 年 COVID-19 疫情全球大爆發,本公司依據「危機處理政策及程序規則」由董事長擔任召集人,總經理擔任副召集人,並頒布「嚴重特殊傳染性肺炎應變處理要點」(以下簡稱「處理要點」),立即成立跨部門以及跨子公司的「集團防疫暨持續營運應變小組」,成員包含金控功能長及高階主管,同時設置防疫長即時掌握最新訊息及採取必要之緊急應變措施。

依照中央流行疫情指揮中心發布之營運指引,有效落實風險管理機制,全力維持營運不中斷,確保全體員工的安全和健康。此外,「處理要點」亦明列疫情相關之請假及薪資給付原則,包含政府公告之防疫照顧假,並持續依勞動部最新規定辦理調整。

因應 COVID-19 疫情,本集團採取「超前部署」、「從嚴管制」、「降低影響」三大準則,春節期間立即啟動防疫措施,並啟動集團各辦公場所出入口管制(架設體溫感測器或派人員進行體溫測量)及相關消毒設備布建;每周召開集團防疫會議,追蹤及討論集團防疫措施規劃,各子公司依循「處理要點」訂定防疫應變計畫,並啟動各項防疫措施。

為保持營運不中斷,本集團自 2 月下旬起逐步啟動分層及異地辦公計畫,同時實施辦公動線分流、分時辦公措施,為因應疫情可能之發展,各子公司同步進行居家辦公演練。在全球疫情風險全面解除以前,本集團積極進行防疫措施,維護全體同仁健康,並確保持續營運以保障客戶權益。



對營運之衝擊與影響

- ◆ 因公司受疫情影響導致人員隔離、營業成本增加，最嚴重會造成營運中斷。
- ◆ 因客戶受疫情影響引發訂單減少、營業收入下降、營運中斷，致信用風險增加。
- ◆ 因疫情影響造成金融市場異常波動，致本公司投資部位損失增加。



回應利害關係人之疫情減緩行動



配合政府防疫政策，加強民眾防疫觀念，集團對客戶及全體員工均執行相關防疫規劃，提供客戶最新相關訊息，並提供多元的客戶關懷服務、紓困振興措施，以及還款協助方案，協助客戶渡過危機。

員工照護

防疫資訊零時差

- ◆ 超前部署發表防疫措施注意事項，加強防疫宣導，讓同仁隨時接收最新防疫資訊。設計防疫懶人包，以郵件、通訊軟體等各式溝通管道宣傳，保持訊息暢通與透明化。

確保同仁健康與安全

- ◆ 配合政府各項防疫措施，建立通報暨相關因應管理。
- ◆ 啟動異地辦公室、上下班時段分流及電梯樓層管制，避免人群聚集。
- ◆ 加強個人防疫宣導，戴口罩、勤洗手，並增加酒精洗手液、廁所洗手乳補充之檢查密度。
- ◆ 落實員工健康自我管理，進行體溫量測回報與調查旅遊史。
- ◆ 減少大型會議，改採電話或視訊會議，並採購足量的防疫物資。
- ◆ 延緩或暫時取消出差行程及避免舉辦跨區之訓練活動與會議。



2021 員工照護
一線同仁防疫萬元津貼

客戶關懷

強化數位金融服務

- ◆ 透過元大 e 櫃檯 24 小時線上申辦，在家即可完成信用卡申辦、信用貸款申請 / 查詢 / 補件 / 對保、信託開戶等銀行業務。
- ◆ 結合「口罩實名制 2.0」網購上線，響應政府政策共同推廣網路銀行、行動銀行線上繳費，提升客戶對金融服務的認知及滿意度。

提供安心紓困方案

- ◆ 提供繳款協助方案、貸款及信用卡利率調降方案(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)。

打造即時防疫保障

- ◆ 以「法定傳染病排除等待期間」的批註條款方式，取消以往院醫療、手術醫療、實支實付險為主共計 10 檔商品之法定傳染病 30 日疾病等待期，讓保戶於投保後保障立即生效，打造無形的防疫保障。

透明資訊攜手抗疫

- ◆ 集團五大子公司之官網建置「防疫專區」提供客戶防疫措施有關資訊、線上交易及 e 櫃台之訊息。
- ◆ 透過多元的臉書貼文，提醒投資人於防疫期間注重自身健康，並適時提供良好的投資建議。



2021 客戶關懷
守護客戶多元關懷措施

氣候相關風險與機會及財務影響

近年在極端氣候的影響下，造成天災發生愈加頻繁及嚴重，故氣候變遷的減緩與調適儼然成為各界在永續經營上必須面對的課題。各國政府也起而推動氣候相關政策，並制定法規來加強企業對於氣候變遷因應的要求力道。金融業做為資金的管理者與提供者，能透過引導資金協助社會整體朝向永續發展，因此更受到政府在佈局氣候變遷調適與減緩計畫時的關注。

2020 年臺灣金管會推動「綠色金融行動方案 2.0」及「公司治理 3.0」政策，期望提升企業之 ESG 資訊揭露質量及透明度，並強化金融市場對氣候相關風險與機會之掌握及因應韌性。對此，臺灣銀行公會及保險公會也響應金管會政策，依循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，建立「氣候相關財務揭露指引」協助業者建立完善的氣候相關管理與揭露機制。

面對各界利害關係人的期待，本集團作為全方位金融產品和服務的提供者更是責無旁貸，自 2018 年起便率先同業使用 TCFD 建議框架完整揭露，遵循治理、策略、風險管理及指標與目標四大核心項目，於每年度之金控 CSR 報告書及官網上揭露氣候管理成效。而身為臺灣第一家倡議科學基礎減量目標 (Science Based Targets, SBT) 之綜合金融公司，本公司於 2020 年啟動全集團之類別五投融资溫室氣體排放盤查與揭露，並依循 SBT 方法學設定減碳目標，預計於 2022 年第一季提交 SBTi 進行目標審核與宣告。另外，亦規劃於 2021 年導入及運行內部碳定價 (Internal Carbon Pricing, ICP) 機制，以展現我們更積極的減碳決心，助益巴黎氣候協定目標之達成。

TCFD 年度績效及推動規劃



治理

2020 年度績效

- ◆ 集團共計召開 5 次治理階層的氣候相關會議，由執行單位向董事會及風險管理委員會報告。
- ◆ 於集團之績效管理辦法明定，將部門主管以上經理人之績效考核與氣候管理表現進行連結。

推動規劃

- ◆ 逐步發展各子公司因應業務性質之氣候治理架構，以完善本集團的氣候治理。
- ◆ 研議將氣候相關因子納入全集團員工之績效考核中。



策略

2020 年度績效

- ◆ 共鑑別出 7 項風險、9 項機會，並分別擬定因應措施與策略。
- ◆ 優化元大產業別氣候風險評估工具，鑑別出 2020 年高氣候風險產業為鋼鐵業、塑膠業、航空業。
- ◆ 建立情境分析模型—包含企業貸款業務之轉型與實體風險情境分析、不動產相關之實體風險情境分析，並針對量化結果擬定對應風險管理作為。

推動規劃

- ◆ 持續完善及發展氣候風險量化模型，以有效衡量風險衝擊。
- ◆ 配合銀行公會壓力測試小組，研議氣候變遷壓力測試。



風險管理

2020 年度績效

- ◆ 將氣候風險納入集團風險管理政策中。
- ◆ 制定「產業別環境及社會風險管理細則」，作為加強對特定產業對象 E&S (含氣候變遷) 風險審核之依據。

推動規劃

- ◆ 規劃於 2021 年將 ESG (包含氣候變遷) 因子納入投融资部位期中管理程序，當 ESG 風險上升至警戒值將由業務單位提出因應。
- ◆ 導入以科學化衡量氣候風險之方法，具體估計氣候風險對全集團金融交易的損益影響數。



指標與目標

2020 年度績效

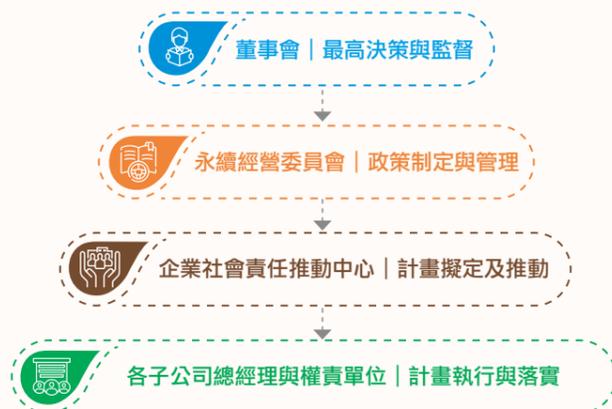
- ◆ 完成 SBT 類別一、二目標設定。
- ◆ 依 PCAF 建議之方法學，完成投融资資產碳排放盤查。
- ◆ 依 TCFD 建議之揭露指標，計算本集團投融资部位碳排放強度。

推動規劃

- ◆ 遞交 SBT，持續推動減碳作為。

氣候治理

氣候治理組織架構



氣候管理績效與獎酬機制連結

本集團已於績效管理辦法明定，金控暨各子公司部門主管以上之各級經理人，需將企業永續（含氣候變遷）相關業務，列入年度工作目標及考核項目，並將相關績效評核結果與晉升、調薪及獎酬等進行連結，以強化全集團自上而下的氣候管理。



氣候策略

氣候風險與機會鑑別、衡量與管理

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，並強化公司的業務韌性，在「永續經營委員會」及「風險管理委員會」的推動下，本公司及各子公司針對其業務特性每年進行氣候風險與機會的鑑別與評估，考量面向包含 TCFD 所建議之氣候風險與機會分類、衝擊路徑、衝擊時間與地域範疇、影響價值鏈位置及財務衝擊，並針對本年度鑑別出的 7 項風險、9 項機會分別擬定因應措施及策略（各氣候相關風險與機會項目說明詳見附錄一）。

氣候變遷所造成的實體風險、轉型風險及機會，同步影響著金融機構的營運、資產負債表、損益表與現金流量表等財務表現，及各類信用、市場、流動性及作業等金融風險。本集團遵循 TCFD 量化氣候風險的目標，正積極研擬一系列科學化的衡量方法，衡量氣候風險對全集團金融交易的損益影響數。擬將經濟模型與本集團既有成熟的金融交易資產風險衡量技術整合建模，透過企業生產力對排碳的關係及排碳對氣候的關係，找出氣候變遷對於全球經濟變數的鏈結式。最後利用經濟變數與金融交易市場訊息，預測短中長期氣候變遷下對於金融交易資產的損益表現。進一步的將氣候風險建構於金融風險管理之範疇，重新描繪自我風險承擔能力及資產風險定價，將風險合理反應至金融資產及投融资決策中，以達永續金融之目標。

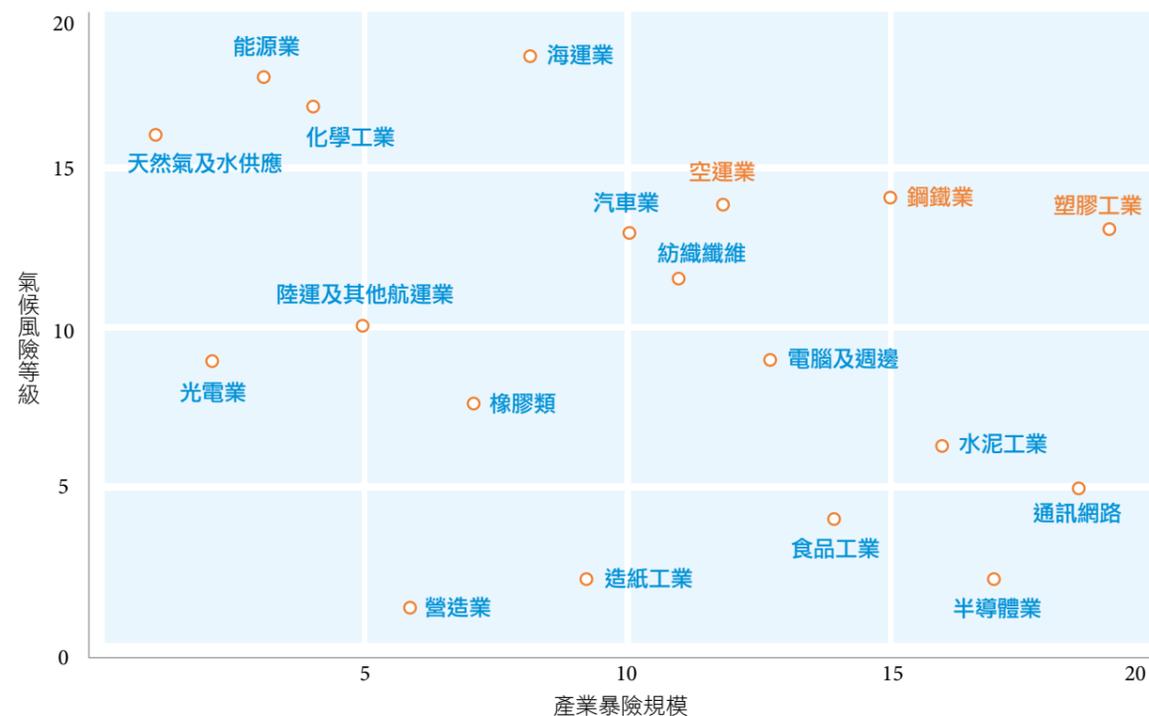
情境分析

我們的業務往來對象涵蓋產業多元，所受到的氣候風險衝擊程度也不盡相同，若其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的財務衝擊，我們採用 UNEP FI TCFD Financial Sector Pilot Projects 之建議分析框架，建立元大氣候情境分析模型，2019 年啟動企業貸款業務轉型與實體風險之情境分析；2020 年以氣候變遷可能對不動產造成的實體危害作為衝擊路徑，對不動產擔保品及全台營運據點進行情境分析，並依據前述量化結果擬定對應風險管理作為。

企業貸放業務之轉型與實體風險情境分析

◆ 產業別氣候風險評估工具

自 2018 年起，本公司 TCFD 工作小組與外部顧問討論，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部位、授信額度進行綜合分析，建立元大產業別氣候風險評估矩陣，並每年持續更新評估結果。若交易對象被鑑別為具有潛在氣候風險的客戶，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矩陣分析，本公司已鑑別出前 3 大高氣候風險產業分別為塑膠工業、鋼鐵業及空運業，並選擇其中氣候風險值最高的鋼鐵業進行貸放業務之情境分析，以了解氣候變遷可能對於業務面帶來之財務衝擊。



◆ 財務衝擊量化分析

| 風險類型 | 轉型風險—政策與法規 | 實體風險—立即性 | 實體風險—長期性 |
|------------------|---|---|-------------------------------|
| 風險描述 | 因應低碳轉型趨勢，高碳排之鋼鐵業因政府徵收碳稅，將對其產生額外合規成本。 | 氣候變遷會導致天災危害加劇，將對於位於颱風頻繁地區之鋼鐵業造成資產價值減損。 | 鋼鐵業受氣候變遷造成之缺水影響生產營運，將導致其營收下降。 |
| 氣候情境 (註) | IEA 2DS IEA B2DS | RCP 2.6 | RCP 2.6 |
| 評估時間範疇 | 2030 年 | | |
| 對元大財務衝擊說明 | 受轉型風險衝擊之鋼鐵業授信戶平均違約率上升，造成預期損失增加 0.06 億元。 | 受實體風險衝擊之鋼鐵業授信戶平均違約率上升，造成預期損失增加 0.01 億元。 | |

註：
 1. IEA 2DS、B2DS 由國際能源署 (International Energy Agency, IEA) 發布，指透過現有技術或創新流程技術的部署、整合，加速全球的能源與低碳轉型來達到升溫 2°C 或以下之情境。
 2. 代表濃度途徑 (Representative Concentration Pathways, RCPs)，係指每平方米公尺的輻射強迫力在 2100 年增加之幅度。增加 2.6 瓦的情境係指全球暖化幅度維持在比工業革命前的溫度高 2°C 以內；增加 8.5 瓦的情境為碳排高度排放的結果。

◆ 風險管理作為

藉由情境分析結果可知，雖然氣候變遷對單一產業之授信業務在可控範圍，但授信業務涉及對象涵蓋各產業別，且考量氣候衝擊的不可預測性，本集團已訂定「永續金融準則」及「產業別環境與社會風險管理細則」，要求旗下各子公司業務單位於投融资流程中加入對高敏感產業之氣候風險因應能力評估，如節能減碳績效、營運管理措施及創造資源取用的永續性等，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。

不動產擔保品及全台營運據點實體風險情境分析

參考國家災害防救科技中心於氣候變遷災害風險調適平台發布之全台鄉鎮區域 RCP 8.5 情境下之淹水潛勢地圖，2020 年元大 TCFD 工作小組針對銀行不動產擔保品，以及金控與旗下子公司全台 316 個營運據點所在區域，進行實體風險之淹水潛勢情境分析，以了解未來在氣候變遷加劇的情形下，可能對集團業務及資產價值之影響。

◆ 財務衝擊量化分析

| 風險類型 | 實體風險 | |
|---|--|--|
|  分析標的 | 不動產擔保品 (含房貸及企業不動產抵押貸款) | 全台營運據點 |
|  風險描述 | 不動產擔保品可能受極端降雨造成之淹水影響而受到損害，造成資產價值減損。 | 全台營運據點可能受極端降雨造成之淹水影響而受到損害，造成營運中斷損失。 |
|  氣候情境 | RCP 8.5 | RCP 8.5 |
|  評估時間範疇 | 2075 年 ~ 2099 年 | |
|  對元大財務衝擊說明 | 約有 10.8% 的不動產擔保品位於本世紀末高淹水風險區域，約占整體放款總額 6.5%。 | 約有 9.49% 的營運據點位於本世紀末高淹水風險區域，主要位於中南部地區。 |

◆ 風險管理作為

當不動產擔保品座落地淹水風險大幅增加時，考慮依據高淹水風險區域損失率變化、法拍件數及回收金額，評估降低該地區貸放成數、增加颱風水災保險等措施，以降低不動產擔保品位於高淹水風險區域可能受到的損害。另外，全集團已對於營運據點建立良好的實體風險調適措施，除了針對重大災害事件因應訂定集團「重大偶發事件通報作業要點」、「資訊業務手冊－業務持續與災害應變管理」、「危機處理政策及程序規則」等政策規章外，並將依據實體風險情境分析結果增加高風險區域的營運據點保險措施，並於未來取得新的不動產 / 營運據點時 100% 加入氣候相關評估因子。

風險管理

本集團將氣候變遷視為重要的戰略性商業風險，並已將氣候相關風險與機會之鑑別、評估和管理納入公司既有的整體風險框架當中。以下為詳細氣候風險管理方法說明：

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(包含市場風險、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)，並已將氣候風險納入集團風險管理政策中。



風險管理架構及政策

氣候相關風險的鑑別、評估及管理流程

每年須重新執行流程，確認風險與機會符合最新情勢。

- 1 風險與機會辨識：參考產業公會、NGO、研究機構如政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 等出具報告中所提供的氣候風險與機會趨勢，以及來自業務單位、外部機構、各營運據點所在之主管機關提供的氣候風險與機會資訊，將以上資訊整合為風險與機會清單。
- 2 重大性衡量：以個別風險與機會項目對公司之財務衝擊程度作為依據，並透過 TCFD 工作小組會議討論，衡量風險與機會之重大性。
- 3 監控與報告：鑑別出之重大風險與機會項目需呈報給「永續經營委員會」，並經董事會審核後，針對這些風險與機會研擬因應策略。

氣候相關風險之調適

經本集團運行氣候風險衡量結果得知，最需被重視之氣候風險往往發生於投資及貸放等業務端，故為調適及控管相關風險，本集團自願遵循聯合國 PRI 責任投資原則，並訂定集團「永續金融準則」，於投資及貸放審核流程中加入 ESG (含氣候變遷) 因子之考量。另為加強對高環境及社會風險產業的管理，本集團於 2020 年針對鋼鐵業、塑膠工業及半導體業等產業別制定「產業別環境及社會風險管理細則」，由前台人員對產業之往來對象進行相應之風險檢核流程，以有效在第一道防線控管相關風險。

指標與目標

為降低氣候變遷帶來的風險衝擊程度並提高潛在機會把握度，本集團設定氣候相關的關鍵指標與目標，包含自身營運溫室氣體排放及投資部位溫室氣體排放(投資組合中高碳排產業別之碳排密集度指標現況詳見附錄一)、綠電認購等，進行每年追蹤檢視。同時，亦定期揭露執行進度與相關績效於 CSR 報告書中，並積極參與國際永續評比及倡議，如：DJSI、CDP、SBT 等，以衡量我們在氣候相關工作的進展。

| 指標 | 類別 | 執行進度 | 目標 | |
|--|------|--|---|--------------------------|
|  溫室氣體排放 | 自身營運 | 類別一 + 二 (註 1) 碳排放量: 23,880.29 公噸 CO ₂ e 碳密集度: 206.53 公噸 CO ₂ e / 新臺幣 10 億元營收 | 2025 年類別一、二碳密集度較基準年(2017 年) 減量 8% | |
| | 投資部位 | 上市公司股債長期投資碳排放量 (註 2) / 密集度 (註 3) | 碳排放量: 920,385.55 公噸 CO ₂ e 碳密集度: 14.13 公噸 CO ₂ e / 新臺幣百萬元營收 | |
| | | 企業長期貸款碳排放量 (註 2) / 密集度 (註 4) | 碳排放量: 491,464.81 公噸 CO ₂ e 碳密集度: 8.14 公噸 CO ₂ e / 新臺幣百萬元營收 | |
| | | 火力發電專案融資碳排放量 (註 2) / 密集度 (註 5) | 碳排放量: 147,791.74 公噸 CO ₂ e 碳密集度: 5,778.63 公噸 CO ₂ e / MW | 依循 SBT 方法學完成各資產類別之減碳目標設定 |
| | | 再生能源發電專案融資碳迴避量 (註 2) | 碳迴避量: 134,495.77 公噸 CO ₂ e | |
| | | 商用不動產抵押貸款碳排放量 (註 2) / 密集度 (註 6) | 碳排放量: 25,331.11 公噸 CO ₂ e 碳密集度: 0.12 公噸 CO ₂ e / m ² | |
|  綠電使用 | 自身營運 | 再生能源憑證 (T-REC) 採購: 51 萬度 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 2021 年 2 個營運據點 100% 使用綠電 ◆ 綠電採購比例逐年增加 2% | |

註：
1. 自 2019 年起係依據 ISO 14064-1:2018 新版盤查，新舊版對應名稱：類別一為範疇一（直接溫室氣體排放）、類別二為範疇二（輸入能源的間接溫室氣體排放）、類別三 ~ 六為範疇三（其他間接溫室氣體排放）。溫室氣體排放數據詳見第 6 章環境變遷的綠色先鋒。
2. 投資部位碳排放量：係以 2019 年元大銀行之企業長期貸款、發電專案融資、商用不動產抵押貸款，以及本集團合併之上市公司股債及債券長期投資資產部位為基準，採用會計金融合作夥伴關係 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 於 2020 年 11 月 18 日公告之金融業全球溫室氣體核算和報告標準 (The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry - first edition) 建議方法計算。由於使用相關碳排放數據涉及外部資料庫、自行收集及估算，無法保證所有數據正確性及完整性，故本碳排放數據未經外部查證。
3. 上市公司股債長期投資碳排放密集度 (Carbon Intensity)：係採用 TCFD 落實建議 (Implementing the Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 之方法學，計算 2019 年本集團合併之上市公司股債長期投資部位的碳排放密集度。計算公式：元大投資承擔碳排放 (公噸 CO₂e) 合計 / 元大投資承擔企業營收 (新臺幣百萬元) 合計 = 元大上市公司股債長期投資碳排放密集度 (公噸 CO₂e / 新臺幣百萬元營收)。由於使用企業碳排放數據來自外部資料庫及自行收集數據，無法保證所有數據正確性及完整性，故本碳排放密集度未經外部查證及保證。
4. 企業長期貸款碳排放密集度：係採用 TCFD 落實建議之方法學，計算 2019 年元大銀行之企業長期貸款部位的碳排放密集度。計算公式：元大貸款承擔企業營收 (新臺幣百萬元) 合計 = 元大企業長期貸款碳排放密集度 (公噸 CO₂e / 新臺幣百萬元營收)。由於使用企業碳排放數據來自外部資料庫及自行收集數據，無法保證所有數據正確性及完整性，故本碳排放密集度未經外部查證及保證。
5. 發電專案融資碳排放密集度：係採用 TCFD 落實建議之方法學，計算 2019 年元大銀行之發電專案融資貸款部位的碳排放密集度。計算公式：元大貸款承擔專案裝置容量 (MW) 合計 = 元大發電專案融資碳排放密集度 (公噸 CO₂e / MW)。由於使用專案碳排放數據涉及客戶提供及估算，無法保證所有數據正確性及完整性，故本碳排放密集度未經外部查證及保證。
6. 商用不動產抵押貸款碳排放密集度：係採用 TCFD 落實建議之方法學，計算 2019 年元大銀行之商用不動產抵押貸款部位的碳排放密集度。計算公式：元大貸款承擔碳排放 (公噸 CO₂e) 合計 / 元大貸款承擔不動產樓地板面積 (m²) 合計 = 元大商用不動產抵押貸款碳排放密集度 (公噸 CO₂e / m²)。由於使用不動產碳排放數據涉及及估算結果，無法保證所有數據正確性及完整性，故本碳排放密集度未經外部查證及保證。

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、員工照護、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、員工照護、環境永續及社會公益。

1.1 元大集團簡介

元大金控基本資料

| | |
|-------|----------------------|
| 總部位置 | 臺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 |
| 實收資本額 | 新臺幣 121,374,360 仟元 |
| 資產總額 | 新臺幣 2,759,239,447 仟元 |
| 員工人數 | 10,944 人 |
| 產業別 | 金融保險業 |
| 股票代號 | 2885 |

各子公司主要營運方向

COVID-19 疫情時代，本公司將審慎控管風險，並持續採取以「穩固核心、驅動成長」為主軸之全面成長發展策略，除穩固核心業務、持續深化競爭力外，更著重在經營具成長動能的業務、市場及客群，發揮集團跨業與跨境整合之成長效益，以有效穩定及提升盈餘水準。子公司本年度經營重點說明如下：

元大證券

均衡發展各項業務，推展亞洲區域佈局

持續穩固核心業務競爭優勢與地位，透過強化區域整合與產品、延伸發展多樣化及差異化的商品及服務，深化耕耘客戶關係與拓展年輕族群，掌握數位金融科技發展契機，積極發展各項創新業務推升成長動能，以創造多元獲利引擎，邁向亞洲區域型的證券機構。海外佈局方面，針對韓國、香港等成熟市場子公司，追求本業獲利提升、新業務開發與集團間各子公司之業務綜效；泰國、印尼、越南等開發中市場，善用臺灣母公司管理技術、專業團隊與經驗，戮力提升當地市場地位並強化營運效率與資本結構。

元大銀行

擴大資產規模與多元化收入來源，維持獲利穩健成長

持續以「擴大業務規模、增加收益來源、提升數位金融競爭力」為經營主軸，在兼顧風險及收益下，適度增加整體授信規模及強化貸後管理，並響應政府對企業及個人的 COVID-19 疫情紓困措施，以金融服務協助產業及經濟之穩定發展。另外，持續吸收核心存款以支應放款成長，並厚植財富管理業務拓展基礎；透過數位轉型增進作業及營運效率，並強化業務單位行銷能力，進而提升客戶使用的便利性與滿意度，建立良好的品牌形象與知名度。

元大人壽

持續開發及推廣「保障暨長年期」商品，並新增投資型商品，以符合各客戶族群之需求

呼應「保險保障、永續經營、社會安康」的企業核心價值，持續以保障暨長年期為主要商品開發方向，豐富商品線並優化保障內容，在符合監理措施規範的同時也滿足各客戶族群之保險需求。因應我國面臨高齡化及少子化的人口結構問題，將持續開發符合退休生活、退休醫療、退休照護需求相關之保障暨長年期商品及其銷售配套元素。因應目前低利環境，除持續著重美元保單發展外，並新增投資型商品為策略重點之一，豐富退休生活規劃的選項，提供風險承受度較高的保戶另一種選擇。同時，選擇符合元大人壽經營理念之經代、銀行作為合作通路，直營通路及多元通路則以精實業務團隊為發展主軸，培養以客戶需求為導向的保險專業人員。業務發展方向均以保障暨長年期商品為行銷主軸，並遵循「公平待客原則」以善盡企業社會責任並提升客戶服務品質，從而創造元大人壽長期穩定的獲利，增加元大人壽品牌價值。

元大投信

基金產品線固本創新，擴大資產規模及獲利穩健成長

持續擴大主動型及被動型基金之資產管理規模，透過掌握高齡化及低利率時代的退休、養老資產管理商機及國際趨勢帶動下，推出差異化之基金商品，幫助客戶掌握先機、創造財富；同時強化既有產品競爭力，提升中後臺營運效益；在新基金研發方面，則持續投入 ESG 投資流程優化及未來投資大趨勢 (mega trend) 研究，積極開發具話題性之新產品，致力於滿足客戶投資理財、資產配置及財富傳承之各項需求。

元大期貨

「創新永續，跨境領航」，穩固期貨業龍頭地位

以「創新永續，跨境領航」為經營策略主軸，在創新方面，強化風險控管機制，同時強化數位金融體驗，優化開戶流程、發展訂閱經濟，讓交易人能有更方便、穩定、快速的交易環境；在永續經營方面，致力研發綠色產品、推廣綠色研報，以客戶放心、股東安心、員工開心為公司治理的目標；在跨境營運方面，服務實體經濟，滿足廣大產業法人客戶避險及交易需求，發展跨境 B2B 經紀業務；以領航之姿，擴大業務成長動能，持續邁向立足亞太的國際期貨商。

元大創投

核心業務與成長業務並重

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。

元大國際資產

專注本業經營

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。

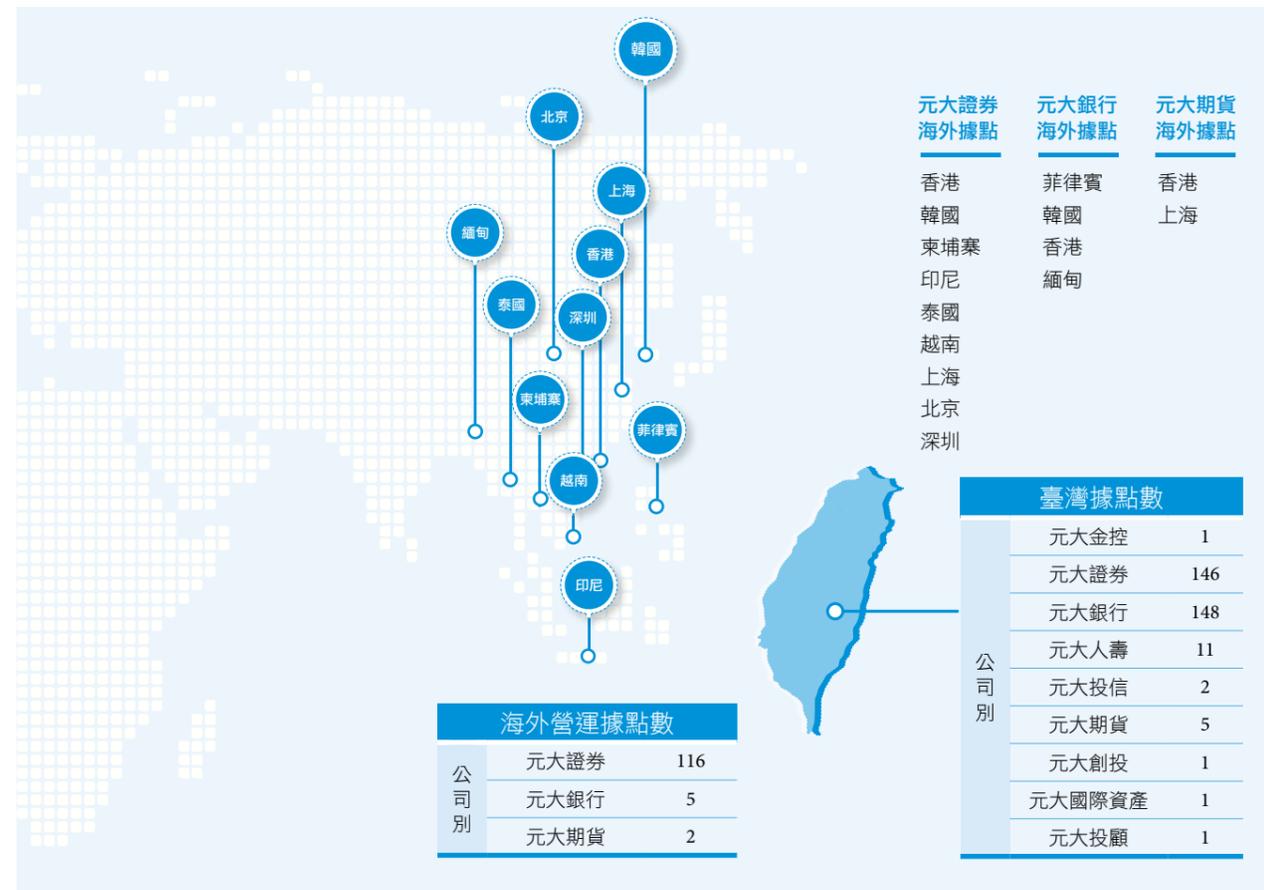
元大投顧

強化數位化服務

因應行動通訊、大數據及雲端科技趨勢，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。

全球據點

本集團截至 2020 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 148 家分行, 以遍布全台之綿密據點及 10,944 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, 目前於海外共有 123 個據點, 目標成為「亞太區最佳金融服務提供者」。



1.2 營運績效

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、市場及客群之佈局與經營, 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, 讓本集團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於支持本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。

1.2.1 財務績效

回顧 2020 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。2020 年稅後淨利 241.05 億元, EPS 為 1.99 元, ROE 為 9.93%, 金控獲利表現較去年成長 18%。

集團經濟績效

單位: 新臺幣仟元

| | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | |
|--------------------------|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 直接經濟價值 | 利息淨收益 | 25,936,162 | 26,132,919 | 26,918,952 |
| | 利息以外淨收益 | 75,343,411 | 81,475,158 | 88,709,914 |
| | 手續費及佣金 | 22,281,465 | 17,796,223 | 27,210,777 |
| | 保險業務 | 34,675,722 | 40,738,914 | 35,509,066 |
| | 投資收益 | 9,823,257 | 17,676,616 | 27,271,198 |
| | 外匯利潤 | 6,109,457 | -635,767 | -6,664,689 |
| | 其他收益 | 2,453,510 | 5,899,172 | 5,383,562 |
| | 直接經濟價值小計 | 101,279,573 | 107,608,077 | 115,628,866 |
| 分配的經濟價值 | 營運費用 | 53,115,998 | 58,634,193 | 57,645,791 |
| | 員工薪資和福利 | 23,690,550 | 23,276,027 | 26,983,562 |
| | 捐贈政府單位 | 64,931 | 40,932 | 40,215 |
| | 捐贈校務基金 | 2,656 | 4,058 | 3,922 |
| | 社會公益 | 204,766 | 108,711 | 180,335 |
| | 政治獻金 | 0 | 0 | 0 |
| | 支付股利和利息 | 6,492,536 | 10,503,550 | 7,585,898 |
| | 所得稅費用 | 3,665,414 | 2,494,938 | 4,277,495 |
| | 罰款 | 1,100 | 3,259 | 8,763 |
| | 其他 | 0 | 0 | 0 |
| | 分配的經濟價值小計 | 87,237,951 | 95,065,668 | 96,725,981 |
| 留存價值 (= 直接經濟價值 - 分配經濟價值) | 14,041,622 | 12,542,409 | 18,902,885 | |

單位: 新臺幣元

| | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|---------|--------|--------|--------|
| 本集團 EPS | 1.59 | 1.68 | 1.99 |

各子公司營運績效

單位: 新臺幣仟元

| 公司別 | 項目 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| 元大證券 | 資產總額 | 345,294,955 | 365,076,873 | 454,697,118 |
| | 稅後損益 | 9,391,408 | 9,018,519 | 14,399,429 |
| | 每股盈餘 EPS (元) | 1.62 | 1.56 | 2.49 |
| 元大銀行 | 資產總額 | 1,278,099,257 | 1,329,968,350 | 1,433,368,223 |
| | 稅後損益 | 8,607,600 | 10,046,230 | 6,895,871 |
| | 每股盈餘 EPS (元) | 1.16 | 1.36 | 0.93 |
| 元大人壽 | 資產總額 | 239,390,357 | 284,651,026 | 343,790,499 |
| | 稅後損益 | 276,802 | 909,534 | 1,810,207 |
| | 每股盈餘 EPS (元) | 0.31 | 0.93 | 0.88 |

單位：新臺幣仟元

| 公司別 | 項目 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|--------|--------------|------------|------------|------------|
| 元大投信 | 資產總額 | 4,978,302 | 5,567,382 | 6,327,666 |
| | 稅後損益 | 1,005,530 | 1,188,944 | 1,719,220 |
| | 每股盈餘 EPS (元) | 4.43 | 5.24 | 7.58 |
| 元大期貨 | 資產總額 | 72,108,776 | 73,149,665 | 95,736,549 |
| | 稅後損益 | 1,000,045 | 1,135,799 | 1,070,099 |
| | 每股盈餘 EPS (元) | 4.31 | 4.89 | 4.23 |
| 元大創投 | 資產總額 | 2,611,815 | 2,740,721 | 2,896,948 |
| | 稅後損益 | 220,861 | 148,187 | 287,342 |
| | 每股盈餘 EPS (元) | 0.90 | 0.60 | 1.17 |
| 元大國際資產 | 資產總額 | 3,080,779 | 3,680,439 | 3,852,077 |
| | 稅後損益 | 153,915 | 124,033 | 121,132 |
| | 每股盈餘 EPS (元) | 1.54 | 0.98 | 0.39 |
| 元大投顧 | 資產總額 | 248,454 | 259,024 | 284,194 |
| | 稅後損益 | 1,256 | 3,175 | 6,478 |
| | 每股盈餘 EPS (元) | 0.13 | 0.32 | 0.65 |

地區別淨收益

單位：新臺幣仟元

| 地區 | 2019 年 | 2020 年 |
|----|-------------|-------------|
| 臺灣 | 92,766,683 | 98,297,679 |
| 韓國 | 11,322,090 | 13,745,580 |
| 其他 | 3,519,304 | 3,585,607 |
| 合計 | 107,608,077 | 115,628,866 |

地區別稅前淨利

單位：新臺幣仟元

| 地區 | 2019 年 | 2020 年 |
|----|------------|------------|
| 臺灣 | 22,959,589 | 26,903,812 |
| 韓國 | 2,523,676 | 3,800,397 |
| 其他 | 57,632 | 62,069 |
| 合計 | 25,540,897 | 30,766,278 |

1.2.2 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：

- 法令遵循：**應遵循各營運所在國之稅務法規及其立法精神，並依法完成申報及繳納稅款，善盡納稅義務人之社會責任。
- 稅務架構：**進行租稅規劃及組織架構調整時應合法，且不應以避稅為主要及單一目的。
- 經濟實質：**
 - 進行租稅規劃時，不刻意將利潤或組織架構轉移至經濟合作暨發展組織 (OECD) 及歐盟所列稅務不合作國家黑名單 (The EU 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)。
 - 與關係人間之交易須遵守常規交易原則，其訂價應反映經濟實質，並遵循經濟合作暨發展組織 (OECD) 及各營運所在國法規備妥移轉訂價相關文據，以符合移轉訂價之規範。
- 風險控管：**
 - 各項稅務規劃需符合企業永續發展、企業社會責任及風險管理等原則，以維護股東權益並創造股東價值。
 - 降低本公司及子公司境內外稅務風險，如本公司及子公司間各公司因稅務意見及規劃不同而引起之差異，會計部應積極參與各子公司重要或特殊稅務議題討論；必要時，得委任或諮詢外部專業顧問，以有效控管稅務風險及評估因應措施。
- 積極溝通：**與稅務機關適時保持良好之溝通關係，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。
- 資訊透明：**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。
- 人才培育：**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。



集團稅務資訊

單位：新臺幣仟元

| 項目 | 2019 年 | 2020 年 | 平均 |
|----------|------------|------------|------------|
| 稅前淨利 | 25,540,897 | 30,766,278 | 28,153,588 |
| 所得稅費用 | 3,399,314 | 4,789,234 | 4,094,274 |
| 調節項 | -994,931 | -744,958 | -869,945 |
| 有效稅率 | 17.20% | 17.99% | 17.60% |
| 所得稅現金支付數 | 2,494,938 | 4,277,495 | 3,386,217 |
| 現金稅率 | 9.77% | 13.90% | 11.84% |

本集團稅率與全球行業分類標準 (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：

◆ 單一管轄區稅法

臺灣所得稅率為 20%，低於綜合金融業 2019 年及 2020 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。免稅所得對 2019 年及 2020 年之影響金額分別為 6,484,999 仟元及 7,746,118 仟元。

◆ 時間性差異

主係因暫時性差異未認列遞延所得稅項目、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。對 2019 年及 2020 年之影響金額分別為 -994,931 仟元及 -744,958 仟元。

國稅局認列扣抵額分類

單位：新臺幣仟元

| 項目 | 2019 年 | 2020 年 |
|--|---------|---------|
| 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 | 37,432 | 42,663 |
| 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 | 101,067 | 168,349 |
| 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 2020 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

| 項目 | 2019 年 | 2020 年 |
|----------------------------|-----------|-----------|
| 國內 (臺灣) 納稅金額 | 2,220,333 | 4,092,572 |
| 國內 (臺灣) 納稅金額占總納稅金額比例 (%) | 88.52 | 95.68 |
| 海外 (韓國) 納稅金額 | 231,235 | 142,037 |
| 海外 (韓國) 納稅金額占總納稅金額比例 (%) | 9.22 | 3.32 |
| 海外 (其他國家) 納稅金額 | 56,689 | 42,886 |
| 海外 (其他國家) 納稅金額占總納稅金額比例 (%) | 2.26 | 1.00 |

單位：新臺幣仟元

稅務資訊一覽表

| 國家 / 地區別 | 主體名稱 (納入合併報表之個體) | 主要營運活動 |
|-------------------------|-------------------------------|---|
| 臺灣 | 元大金融控股股份有限公司 | 投資及對被投資事業之管理 |
| | 元大證券股份有限公司 | 事業之管理 |
| | 元大銀行商業銀行股份有限公司 | 銀行業 |
| | 元大人壽保險 (股) 公司 | 人身保險事業 |
| | 元大期貨 (股) 公司 | 期貨業、期貨經理、期貨顧問、證券業、證券交易輔助 |
| | 元大證券投資信託 (股) 公司 | 證券投資信託 |
| | 元大創業投資 (股) 公司 | 創業投資業務 |
| | 元大國際資產管理 (股) 公司 | 金融機構金錢債務管理服務 |
| | 元大證券投資顧問 (股) 公司 | 證券投資顧問 |
| | 元大國際保險經紀人股份有限公司 | 保險經紀人業務 |
| | 元大證券金融股份有限公司 | 證券融資融券 |
| | 元大國際租賃 (股) 公司 | 融資租賃業務 |
| | 勝元期貨 (股) 公司 | 資訊服務 |
| 元大壹創業投資 (股) 公司 | 創業投資業務 | |
| 韓國 | 元大證券株式會社 | 證券及期貨合約交易、就證券及期貨合約提供意見、承銷業務、提供資產管理及財務顧問 |
| | 元大投資株式會社 | 投資業務 |
| | 元大儲蓄銀行株式會社 | 儲蓄銀行存放款業務 |
| 其他 | 元大證券亞洲金融有限公司 | 投資控股 |
| | 元大證券 (香港) 有限公司 | 證券及期貨合約交易、就證券、期貨合約及機構融資提供意見、提供資產管理 |
| | 元大亞洲投資 (香港) 有限公司 | 證券合約交易、提供資產管理 |
| | 元大證投資諮詢 (北京) 有限公司 | 投資諮詢 |
| | 元大香港控股 (開曼) 有限公司 | 投資控股 |
| | 元大證券 (泰國) 有限公司 | 受託買賣、自行買賣、承銷業務及投資諮詢 |
| | 元大證券越南有限公司 | 受託買賣、自行買賣、承銷業務及投資諮詢 |
| | 元大亞洲投資有限公司 | 創業投資基金業務、創業投資基金募集及管理業務、投資諮詢顧問業務 |
| | 元大金融 (香港) 有限公司 | 投資控股 |
| | 元大證券 (柬埔寨) 有限公司 | 承銷輔導、財務顧問 |
| | 元大香港國際投資有限公司 | 金融商品發行 |
| | 元大香港財務有限公司 | 信用貸款業務 |
| | PT Yuanta Sekuritas Indonesia | 證券交易、承銷業務 |
| | PT Yuanta Asset Management | 投資管理 |
| | 元大投資管理 (開曼) 有限公司 | 投資管理 |
| 元大儲蓄銀行 (菲律賓) (股) 公司 | 儲蓄銀行存放款業務 | |
| 元大期貨 (香港) 有限公司 | 金融服務 | |
| 勝元期貨信息科技 (上海) 有限公司 | 資訊服務 | |

| 國家 / 地區別 | 員工總人數 | 營業收入 (淨收益) | 稅前淨利 | 所得稅費用 | 支付之所得稅 |
|----------|--------|--------------|------------|-----------|-----------|
| 臺灣 | 11,059 | 98,297,679 | 26,903,812 | 3,864,947 | 4,092,572 |
| 韓國 | 1,802 | 13,745,580 | 3,800,397 | 856,450 | 142,037 |
| 其他 | 1,415 | 3,585,607 | 62,069 | 67,837 | 42,886 |

1.2.3 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 | 臺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 | 副董事長賀鳴珩擔任公會理事長 (註 1)。 |
| | 中華民國信託商業同業公會 | 執行副總經理王義明擔任常務監事。 |
| | 臺灣理財顧問認證協會 | 副董事長賀鳴珩擔任理事 (註 1)。 |
| 元大銀行 | 中華民國信託商業同業公會 | 資深副總經理陳煥珍擔任監事。 |
| 元大人壽 | 中華民國人壽保險商業同業公會 | 總經理林則榮擔任公會理事及會員代表。 |
| 元大投信 | 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 | 總經理黃昭棠擔任理事 (註 2)。 |
| 元大期貨 | 臺灣期貨交易所 | 副董事長周筱玲擔任董事。 |
| | 中華民國期貨商業同業公會 | 董事長林添富擔任副理事長。 |
| 元大投顧 | 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 | 副總經理陳程坤擔任投資顧問業務委員會投顧事務組委員。 |

註：

- 元大證券副董事長賀鳴珩自 2021 年 1 月 1 日起由副董事長職務退休，專任元大證券董事。
- 元大投信總經理黃昭棠自 2021 年 2 月 23 日起辭任。

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 2020 年的金融產業政策研究與推動相關支出為 58,852 仟元。其中，在推動證券市場創新交易制度方面，元大證券副董事長賀鳴珩擔任證券商業同業公會理事長，於 2020 年積極協助主管機關及證交所推動證券市場「盤中零股交易」新制度，滿足投資人普通交易時段買賣零股之需求，落實普惠金融，降低年輕人及小資族參與證券市場之門檻；在推動銀行業 TCFD 揭露方面，元大金控前董事長 (現為最高顧問) 王榮周為中華民國銀行公會常務監事及臺北市銀行公會理事長，於 2020 年積極推動 TCFD (氣候相關財務揭露建議) 相關研究，主管機關並將依據銀行公會之研究結果要求所有銀行業者揭露氣候相關財務資訊，協助銀行將氣候變遷風險可能造成的財務影響程度予以量化，強化風險管理。

◆ 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

| 單位 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-------------------|--------|--------|--------|
| 中華民國期貨商業同業公會 | 29,867 | 27,452 | 29,716 |
| 中華民國證券商業同業公會 | 26,003 | 22,951 | 19,627 |
| 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 | 2,942 | 2,913 | 2,942 |
| 其他 | 5,531 | 5,744 | 6,565 |
| 支出合計 | 64,343 | 59,060 | 58,852 |

註：2020 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。

2



永續發展策略

2.1 永續願景

願景

成為國際永續標竿企業，積極為後代推動更好的未來
以聯合國永續發展目標 (SDGs) 為藍圖，將環境、社會及公司治理 (ESG) 理念融入企業文化與營運策略，整合集團內外部資源，努力為所有利害關係人提供適當回報為己任，不斷進步、創新，成為引領社會和環境變革的力量，積極為後代推動更好的未來。

承諾

實踐永續金融，公開揭露目標和進展
正視氣候及社會變遷帶來的風險、機會與挑戰，將永續績效指標作為公司發展及客戶溝通的標準，著重於長期規劃、系統性的有效作為，投入對社會及環境產生正面影響的金融商品及服務，並公開揭露目標和進展，以表明我們的永續承諾。

核心價值

本公司企業文化的核心價值在於「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、員工照護、環境永續及社會公益等領域的正向發展。

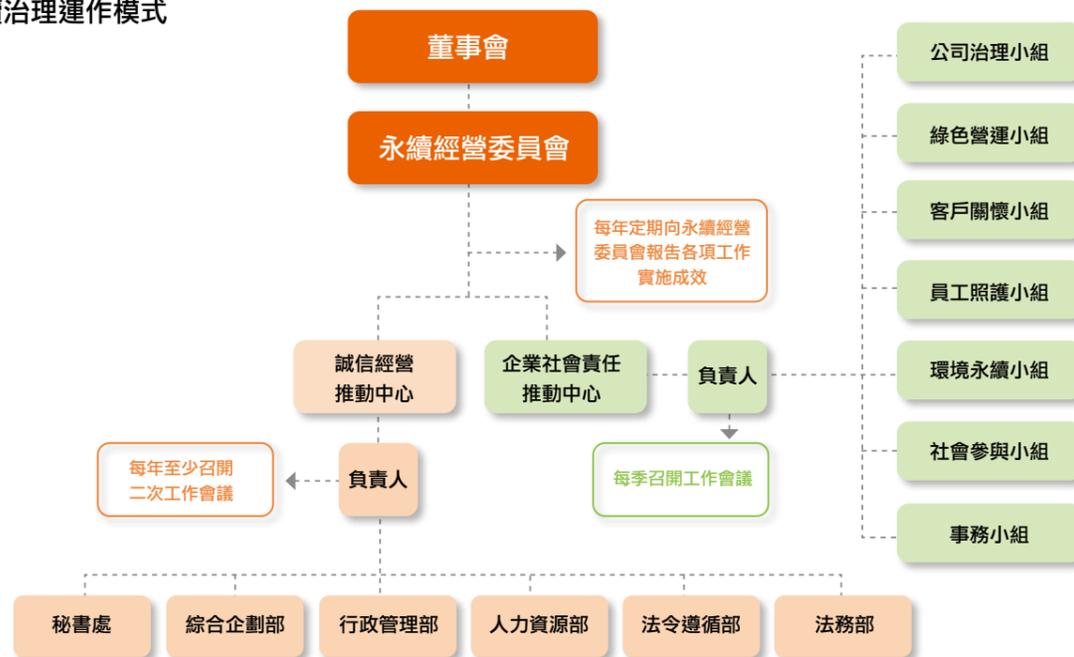
永續目標

訂定永續目標，五大面向實踐永續發展

「人因夢想而偉大，夢想因人而實現。」元大一直以「圓您最大的夢」作為服務的精神，在永續發展的實踐過程，我們也以「夢想」的英文「DREAM」作為關鍵字，推動公司治理、客戶權益、員工照護、環境永續及社會公益五大面向之永續作為。



永續治理運作模式



永續經營委員會

本公司為落實誠信經營及企業社會責任等永續經營政策之推動，設立隸屬董事會層級之「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」，由本公司及各子公司相關人員組成，負責日常相關事務之推動及協調，並定期報告工作計劃及執行成果。

永續經營委員會之成員，由本公司董事擔任之，其中至少有半數為獨立董事，由本公司「提名委員會」審查其資格及潛在之利益衝突後，經董事會同意後任命之，並由成員互推 1 人為召集人，其任期與董事相同，如因故辭任致人數不足 3 人者，應由董事會補委任之。本屆次由金控董事長擔任召集人、4 位獨立董事擔任委員，計成員 5 人。

永續經營委員會主要職責

- 協助將誠信經營及企業社會責任價值融入公司經營策略。
- 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。
- 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。
- 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。

企業社會責任推動中心每年定期向永續經營委員會報告各項工作實施成效，包含與利害關係人溝通情形與關注主題，並且呈報董事會，相關規則修正與組織異動亦皆須通過董事會核准，以有效管理及落實本公司之企業社會責任政策。

◆ 企業社會責任推動中心主要運作內容



元大金控企業社會責任政策

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



2.2 利害關係人議和

2.2.1 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，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。



利害關係人專區

利害關係人溝通與關注主題

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，除了使機構投資人明瞭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

- ◆ 公司治理與誠信經營
- ◆ 法令遵循
- ◆ 風險管理及內部控制
- ◆ 永續金融
- ◆ 普惠金融
- ◆ 資訊及交易安全
- ◆ 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。
- ◆ 每年參與國際 ESG 評比。
- ◆ 每年接受信用評等。
- ◆ 每年發行中英文年報及企業社會責任報告書。
- ◆ 每季公告財務報告及投資人簡報於公司網站。
- ◆ 每月公告營運概況於公開資訊觀測站及公司網站。
- ◆ 常態性設置中英文網站，並設置專區公告利害關係人聯絡窗口。
- ◆ 除了不定期參加國內外法人說明會，亦經由電話、郵件等工具與機構投資人進行雙向溝通。
- ◆ 不定期揭露最新公司治理與企業社會責任相關資訊於公司網站。
- ◆ 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

- ◆ 良好營運績效表現，連續 5 年股東權益報酬率正向成長。
- ◆ 入選多項國際指數成分股，包含道瓊永續世界指數、道瓊永續新興市場指數、彭博性別平等指數、CDP 領導等級 A、富時 社會責任新興市場指數及臺灣永續指數等。
- ◆ 榮獲 MSCI ESG 評級 A 級。
- ◆ 與投資人建立雙向溝通，共受邀參加 4 場線上投資人會議，與投資人進行超過百場會議溝通（視訊 / 電話 / 郵件等），並定期將投資人意見及關注議題彙報管理層。
- ◆ 本公司、元大證券及元大銀行通過中華公司治理協會 CG6012(2019) 公司治理制度評量特優之認證（證書效期為 2020 年 12 月 25 日至 2022 年 12 月 24 日）。
- ◆ 與第三方機構簽訂委託契約，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；發布重大訊息公告及回覆相關詢問。



優先關注主題

- ◆ 法令遵循
- ◆ 客戶服務與隱私權
- ◆ 員工吸引與留任
- ◆ 友善及優良的工作環境



溝通管道、回應方式及溝通頻率

- ◆ 每季向主管機關報告營運概況，俾利其掌握整體金融環境。
- ◆ 不定期以公文、會議、電話、電子郵件及公開資訊方式回覆主管機關詢問。
- ◆ 不定期由本公司相關權責單位發布重大訊息公告。
- ◆ 不定期於接獲信評結果 2 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 7 屆「公司治理評鑑」，本公司獲得排名為 6%-20% 之上市公司。
- ◆ 連續 6 年獲選「公司治理 100 指數」成分股、連續 3 年獲選「臺灣永續指數」成分股。
- ◆ 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，包含教育訓練、職場安全衛生、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

- ◆ 公司治理與誠信經營
- ◆ 員工吸引與留任
- ◆ 人才培育與發展
- ◆ 友善及優良的工作環境



溝通管道、回應方式及溝通頻率

- ◆ 每年進行員工敬業度調查 (Employee Engagement Survey)。
- ◆ 每年進行職業安全衛生訓練；每年進行 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證。
- ◆ 每半年績效評估與回饋。
- ◆ 每季召開勞資會議、職業安全衛生委員會。
- ◆ 每季 / 每月舉辦社團活動。
- ◆ 常態性舉辦登峰論壇等訓練課程、「元大 e 學苑」線上課程。
- ◆ 常態性員工申訴信箱、員工內部溝通管道、電子報。
- ◆ 常態性邀請員工參與公益活動。
- ◆ 不定期召開職工福利委員會、員工持股委員會、勞工退休準備金委員會。



重點溝通實績

- ◆ 2017 年起連續 3 年辦理集團員工敬業度調查，每年參與員工對工作投入度正面評價均優於臺灣金融業常模，後調整為每 2 年調查一次。
- ◆ 本公司及元大人壽、元大投信、元大期貨通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證，為員工提供安全的作業場所。
- ◆ 完成績效管理辦法修訂，將永續發展目標及 ESG 業務納入工作目標，落實永續經營發展與企業社會責任。
- ◆ 因應 COVID-19 全球疫情，發布 24 則疫情通報及防疫措施，持續保護員工及其家人之健康。
- ◆ 員工平均訓練時數較前一年度增加 8%、平均訓練費用較前一年度成長 17%。
- ◆ 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。
- ◆ 照護員工身心健康與維護職場安全衛生環境獲得官方肯定，獲臺北市政府頒發績優健康職場特優獎。

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

◆ 人才培育與發展



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。
- ◆ 每年 / 每半年安排產學合作實習機會。
- ◆ 不定期課程合作、生涯諮詢與導航。



重點溝通實績

- ◆ 年度共與 42 所學校進行產學合作，透過課程、演講、實習、參訪及校園徵才，與學生交流互動達 4,696 人次。其中，與政大、交大、清大及逢甲等學校合作開設學分課程及講座課程，吸引 2,401 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。

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；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

- ◆ 客戶服務與隱私權
- ◆ 金融產品創新與服務
- ◆ 資訊及交易安全
- ◆ 普惠金融
- ◆ 永續金融



溝通管道、回應方式及溝通頻率

- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 不定期舉辦投資理財說明會、講座及論壇等。不定期進行客戶滿意度調查、舉辦專案活動。
- ◆ 取得債權憑證後，每 5 年辦理債權憑證更換。



重點溝通實績

- ◆ 元大證券於投資先生 APP 中加入公司治理評鑑結果及 ESG 概念股服務，新增「上市櫃公司治理評鑑前 20%」及「台灣 ESG 成分股」標示，協助投資人選擇 ESG 績優企業。
- ◆ 元大銀行 10 月正式簽署「赤道原則」，於未來一年內建置相關作業辦法及試行流程機制，成立環境社會風險小組，進行環境社會風險分級，於原有授信流程中融入審查流程。
- ◆ 元大人壽長期推廣微型傷害保險，協助弱勢族群藉由小額保費支出，得到基本保險保障，年度承保人數 3,096 人，承保金額 71 萬元。
- ◆ 元大投信推行定期定額買基金，協助小資族群近 5.5 萬人、規模合計逾 48 億元。
- ◆ 查調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

- ◆ 公司治理與誠信經營
- ◆ 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

- ◆ 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。
- ◆ 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

- ◆ 年度發布 273 則新聞稿。
- ◆ 入選《天下雜誌》CSR 企業公民獎—大型企業新秀獎、《遠見雜誌》第 16 屆 CSR 企業社會責任獎—社會公益楷模獎、《財訊》金融獎—金控永續評審團特別獎。

社區



為何溝通

企業與社會是共存共榮的關係，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

- ◆ 每年公益捐血活動推廣。
- ◆ 每年舉辦 Dream Big 元大公益圓夢計畫。
- ◆ 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。
- ◆ 不定期以自辦、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

- ◆ 持續舉辦 11 年集團愛心捐血活動，成功捐血袋數已累積 20,162 袋，並且已第 6 年獲台灣血液基金會頒發「捐血績優團體」肯定。
- ◆ 持續 4 年舉辦「Dream Big 元大公益圓夢計畫」，出錢出力協助 24 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 4 屆為止，吸引超過 4,244 萬人次關注。
- ◆ 愛心志工投入達 2,039 人次，志工時數達 9,019 小時。
- ◆ 年度共舉辦 621 場活動。自辦活動 155 場、合辦活動 389 場、贊助活動 77 場，年度公益活動受惠人次達 718,524 人次。
- ◆ 連續 10 年推動「元大輔大夢想起飛計畫」，累積共有 1,435 人次獲得元大助學金，其中已培育 103 位大學生、5 位碩士生，並榮獲教育部表揚「捐資教育事業水晶獎」。



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
- ◆ 資訊及交易安全



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，並簽定供應商永續採購條款（含供應商永續採購指南）。
- ◆ 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

- ◆ 針對 133 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 84.75 分。
- ◆ 要求所有供應商在採購合約中，簽署「供應商永續條款」與「誠信承諾聲明書」。
- ◆ 本公司旗下元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨、元大證金等 6 家公司，完成採購 51 萬度再生能源憑證；連續 10 年獲臺北市政府頒發綠色採購績效卓越標竿單位。
- ◆ 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。
- ◆ 全台據點全數通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，驗證覆蓋率 100%。



2.2.2 重大性評估流程

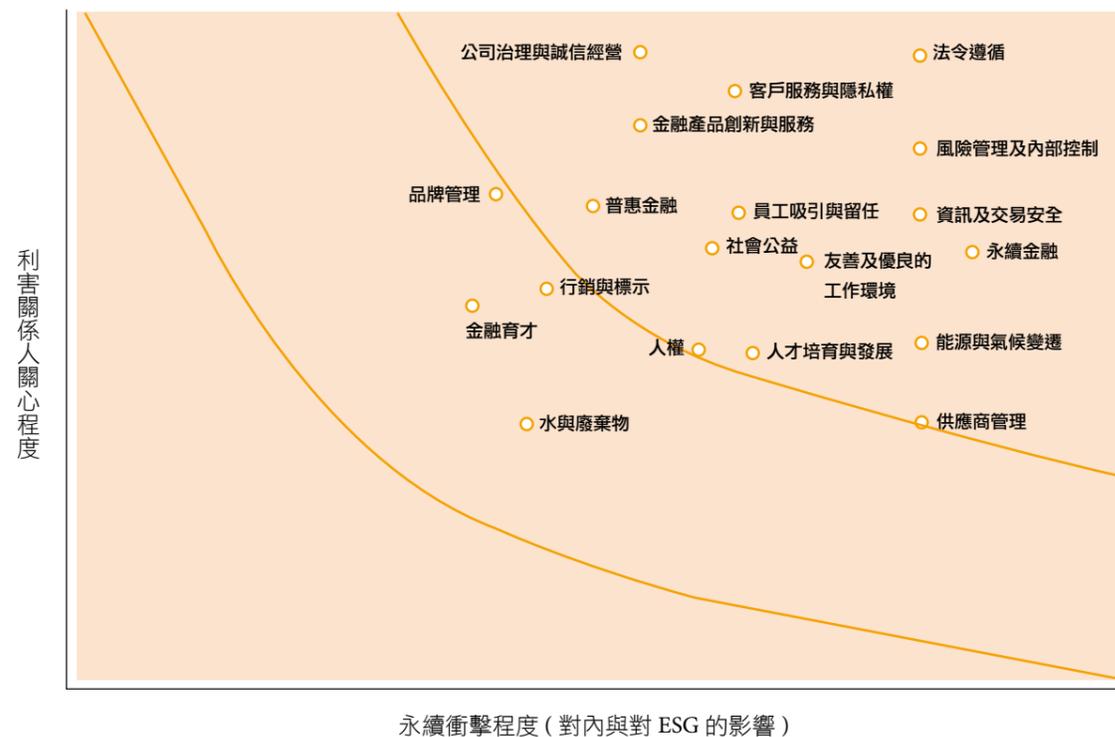
本公司重視利害關係人的聲音，我們的利害關係人包含股東與投資人 / 債權人、政府機關、客戶 / 債務人、現職員工、潛在員工、媒體、社區與供應商。透過各類管道與不同利害關係人溝通，了解並鑑別其所關注的議題。2020 年我們依循 2019 年問卷鑑別之重大主題，參考 GRI 準則及公司內外部實務反映情形進行評估與調整，並經由「企業社會責任推動中心」負責人及分組負責人討論及共同決議。針對這些重大主題，揭露對應之管理方針及具體作為，其評估流程及鑑別出之重大主題如下：

鑑別重大主題程序



註：2020 年新增之重大主題為風險管理及內部控制、資訊及交易安全；2020 年重大主題為原 2019 年重大主題所更名的包含責任投資更名為永續金融、職業安全與健康更名為友善及優良的工作環境、人才管理與發展更名為人才培育與發展、勞僱關係更名為員工吸引與留任、營運績效更名為公司治理與誠信經營；另外，客戶服務與隱私權為原 2019 年重大主題之客戶關係管理、客戶隱私所合併。

重大主題矩陣



重大主題與衝擊邊界

衝擊的涉入程度：■ 直接衝擊、● 間接衝擊、▲ 因商業關係造成之衝擊

| 面向 | 重大主題 | 對應 GRI 準則 | 對應章節 | 價值鏈衝擊對象 | | | | | | | |
|------|------------|---|-------------------------------|---------------|--------------|------|------|----------|----|----|-----|
| | | | | 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 |
| 社會參與 | 普惠金融 | G4 行業揭露—金融服務業：當地社區 | 4.3 普惠金融 | ■ | | | | ■ | | ■ | ▲ |
| 社會參與 | 社會公益 | NA | 7.2 公益活動與集團策略 7.5 疫情下的社會公益 | ■ | | | | | ▲ | ■ | ▲ |
| 綠色營運 | 永續金融 | G4 行業揭露—金融服務業：產品組合 | 4.2 永續金融 | ■ | ■ | | | | ▲ | | |
| 綠色營運 | 金融產品創新與服務 | NA | 4.1 金融產品創新與服務 | ■ | | | | ■ | ▲ | | |
| 客戶關懷 | 客戶服務與隱私權 | GRI 418：客戶隱私 2016 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | ■ | | | | ■ | | | |
| 客戶關懷 | 資訊及交易安全 | NA | 3.3 資訊安全 | ■ | ■ | ■ | | ■ | | | ■ |
| 環境永續 | 能源與氣候變遷 | GRI 302：能源 2016、GRI 305：排放 2016 | 6.1 氣候變遷與能源管理 | ■ | | | | | | | ● |
| 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 | 6.3 供應商管理 | ■ | | | | | | | ■ |
| 員工照護 | 友善及優良的工作環境 | GRI 403：職業安全衛生 2018 | 5.3 職業安全衛生管理 | ■ | | | | | | | |
| 員工照護 | 人才培育與發展 | GRI 404：訓練與教育 2016 | 5.2 人才培育與發展 | ■ | | | | | ● | | |
| 員工照護 | 員工吸引與留任 | GRI 401：勞僱關係 2016 | 5.1 員工吸引與留任 | ■ | | | | | | | |
| 員工照護 | 人權 | GRI 412：人權評估 2016 | 5.4 人權 | ■ | | | | | ● | | |

| 面向 | 重大主題 | 對應 GRI 準則 | 對應章節 | 價值鏈衝擊對象 | | | | | | | | |
|------|-----------|--|----------------------|---------------|--------------|------|------|----------|----|----|-----|---|
| | | | | 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 | 公司治理與誠信經營 | GRI 102-16 價值、原則、標準及行為規範 2016、GRI 102-18 治理結構 2016 | 3.1 公司治理與誠信經營 | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 公司治理 | 法令遵循 | GRI 206：反競爭行為 2016、GRI 419：社會經濟法規遵循 2016 | 3.4 法令遵循 5.6 法令遵循 | ■ | ■ | ■ | | ■ | | ■ | ■ | ▲ |
| 公司治理 | 風險管理及內部控制 | GRI 102-11：預警原則或方針 2016 | 3.2 風險管理 | ■ | ■ | ■ | | ■ | | | | |

重大主題 / SDGs 與 2021 年永續目標

| 重大主題 | 發展策略 | 永續績效指標 (KPI) | 2021 年永續目標 |
|--|--|---|-----------------------------------|
|  普惠金融 | 運用金融科技推動普惠金融商品，擴大金融服務的可及性及使用性，使所有客戶皆能合理的使用金融服務。 | 協助小資族透過定期定額或小額儲蓄，建立理財習慣 | 參與人數成長 10% |
|  社會公益 | 以「公益平台」為核心，整合集團資源，串聯利害關係人，運用金融職能協助解決社會及環境問題，成為社福團體厚實的夥伴，展現社會影響力。 | 集團員工自願參加志願活動 | 員工自願參加志願活動較前一年成長 1%，累積時數達 1.2 萬小時 |
| | | 擴大利害關係人全面投入社會參與活動 | 累計 3% 供應商投入本集團社會參與活動 |
| | | 長期關注偏鄉孩童、弱勢族群 | 與關鍵夥伴合作，持續關注偏鄉孩童及弱勢族群 |
| | | 持續支持老年關懷暨醫療服務之社會活動 | 每年 2 場以上 |
| | | 持續深度助學，協助有心向學的學生完成學業 | 與關鍵夥伴合作，持續協助有心向學的學生完成學業 |
| | | 以金融專業進行產學交流，培養金融青年人才 | 合作學校至少 10 所，受惠人次逐年成長 |
| | 培力在地社會組織或團體，增進社會福祉 | ◆ 培力在地組織或團體 ◆ 全集團分支單位，每年進行 1 次社區關懷活動 | |

| 重大主題 | 發展策略 | 永續績效指標 (KPI) | 2021 年永續目標 |
|---|---|--|---|
|  永續金融 | 提供客戶多元金融服務並與其一同關注永續議題，整合 ESG 精神至業務流程及策略中，引導及鼓勵客戶重視綠色環保及社會議題。 | 遵循自願性綠色投資準則 (責任銀行原則 PRB)、(責任投資原則 PRI)、(永續保險原則 PSI) | 評估相關業務範疇 |
| | | 持續推動集團永續金融商品發展策略—落實「永續金融準則」評估 | ◆ 子公司配合完成修定「產業別環境與社會風險管理細則」 ◆ 導入「永續金融準則」，評估案件累計達 3,000 件 |
| | | 依照赤道原則進行專案融資評估 | 導入赤道原則機制，優化與調整內部作業流程，並完成案件試行與員工培訓 |
| | | 將社會與環境風險納入交易考量 (歸屬鋼鐵、塑膠原料、半導體三類製造業之企業) | 完成「社會與環境風險評估」累計達 150 件 |
| | ESG 相關產品 / 服務營收成長數 (2020 年達 2,550 億元) | 永續投資 / 放貸總額達 2,700 億元 | |
| | 發行永續 / 綠色債券 | 發行首筆綠債 | |
|  金融產品創新與服務 | 深耕數位金融領域，以科技導入 ESG 因子，提供客戶與時俱進的投資理財新體驗，強化網路與行動應用發展，提供便捷順暢的金融服務。 | 開發便捷之數位帳戶，拓展用戶數 | ◆ 優化 UI/UX 流程 ◆ 強化服務功能 |
| | | 數位行動用戶活躍度 | 數位行動用戶活躍度佔電子總體用戶數達 50% |
|  客戶服務與隱私權 | 以客戶為中心，提供優質之服務，打造元大成為客戶安心信賴的金融品牌。 | 客戶滿意度 | 五大子公司皆設立客戶滿意度目標 |
| | | 透過「ISO 10002」提供可靠的高品質客訴管理系統 | 元大證券、元大人壽、元大期貨取得 ISO 10002 客訴管理驗證、元大銀行持續進行驗證 |
| | | 落實公平待客原則 | 五大子公司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 |
|  資訊及交易安全 | 提供完善之資訊安全保護，創造可靠與信賴之金融交易環境，運用智慧前瞻科技淬鍊有效情報，確保完善之資訊安全系統及佈局，強化資安防禦力。 | ISO 27001 資訊安全管理系統驗證 | 本公司及五大子公司 (元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨) 業已陸續導入並取得 ISO 27001 驗證，將持續年度審查作業 |
| | | 建立資安事件監控機制 (SOC) | 元大證券與元大銀行業已導入資訊安全與事件管理系統 (SIEM)，持續優化事件告警準確度、事件處理成熟度及根因知識庫 |
| | | 導入 AI 分析機制，進行警訊及事件關聯分析 | 元大證券規劃導入 AI 分析機制 |
| | | | |

| 重大主題 | 發展策略 | 永續績效指標 (KPI) | 2021 年永續目標 |
|---|--|------------------------------------|--|
|  <p>能源與氣候變遷</p> | 為妥善管理極端天氣事件及邁向低碳經濟轉型的相關風險，我們將氣候變遷的風險納入營運決策，辨識並管理風險。 | 落實氣候變遷調適及減緩 | <ul style="list-style-type: none"> 針對氣候變遷較敏感的產業（鋼鐵業），進行投融資財務風險量化 導入氣候情境分析工具 |
| | | 每年配合 CDP 題組強度提升 20%，戮力持續獲得 A- 領導等級 | 精進 30% 之 CDP 題組深化作為，持續獲得 A- 領導等級 (註) |
| | | 以 SBT 方法學控管全集團碳排放目標 (基準年為 2017 年) | 每單位營收碳排放量 4%，能耗減量 3% |
| | | 控管全集團廢棄物減量 (基準年為 2019 年) | 人均廢棄物減量 1% |
| | 面對全球暖化及資源耗竭危機，本集團全力響應節能減碳趨勢，並進行減緩及調適作為，降低對環境之衝擊。 | 控管全集團用水量 (基準年為 2019 年) | 每平方米用水量較基準年減 1% |
| | 響應再生能源使用 | 2 個營運據點 100% 使用再生能源，再生能源使用逐年增加 2% | |
| | 新建辦公大樓皆取得綠建築標章 | 元大人壽元泰廣場取得綠建築標章認證 | |
| | 信用卡碳足跡認證 | 元大銀行信用卡取得環保署「碳標籤」 | |
|  <p>供應商管理</p> | 要求供應商善盡企業社會責任、推動環境永續發展及實踐維護基本人權。 | 導入 ISO 20400 永續採購標準 | 全集團共同依循「ISO 20400 永續採購標準」 |
| | | 簽署「供應商永續採購指南」 | 簽約廠商覆蓋率 100% |
| | | 定期稽查重大供應商 | 主要供應商書面稽查率 50% |
|  <p>友善及優良的工作環境</p> | 員工是企業最重要的資產，我們致力推動身心健康方案及優於法令的福利措施，以提供員工友善及優良的工作環境。 | 承諾以安全、健康與永續的程序展現企業的責任 | 取得 ISO 45001 職業安全衛生管理驗證 |
| | | 推動促進員工健康、安全與福利專案 | <ul style="list-style-type: none"> 制訂優於法令的產假、陪產假天數 員工 EAP 專案啟動 |
| | | 申請職場健康標章認證 | 本公司暨五大子公司皆取得職場健康標章認證 |
|  <p>人才培育與發展</p> | 提供員工多元職能教育訓練體系及課程活動，藉由績效評估機制，強化員工競爭優勢，提升人才留任率及企業競爭力。 | 員工教育訓練涵蓋率 | <ul style="list-style-type: none"> 國內員工教育訓練涵蓋率 100% 海內外員工教育訓練涵蓋率達到 90% 海內外員工學習發展滿意度達 80% 以上 |
| | | 綠色金融人才養成計畫 | <ul style="list-style-type: none"> 總人次成長 10% 總時數成長 10% |
| | | 績效評估類型涵蓋員工比例 | <ul style="list-style-type: none"> 國內員工績效評估涵蓋率 100% 海內外績效評估類型及員工涵蓋率達 90% |

註：本公司已於本年度超前目標獲得 CDP 碳揭露領導等級 A 級。

| 重大主題 | 發展策略 | 永續績效指標 (KPI) | 2021 年永續目標 |
|--|---|--------------------------------|--|
|  <p>員工吸引與留任</p> | 透過永續 KPI 與長期獎勵之連結計畫，鼓勵更多人員致力於 ESG 企業永續發展；創造員工優質的工作及職涯發展環境，以匯聚優質員工、創造競爭優勢。 | 人力資本投資報酬率 | 人力資本投資報酬率維持 350% - 400% (註) |
| | | 長期獎勵計畫 | 研究適用對象範圍及訂定永續發展相關之工作目標與 KPI |
| | | 員工敬業度調查 | <ul style="list-style-type: none"> 海內外員工敬業度調查參與率 85% 以上 海內外員工敬業度 (Engagement) 85% 以上 |
|  <p>人權</p> | 全面落實人權政策宣言，海外子公司導入人權盡職調查與議題管理。(依國家別辦理) | 高績效人才保留率維持 93% - 95% | 高績效人才保留率 95% 以上 |
| | | 人權盡職調查與議題管理 | <ul style="list-style-type: none"> 持續透過有效減緩措施之管理，既有風險值較前一年度維持或減少 持續進行系統性檢視可能新增之風險議題並列入管理 |
| | | 人權風險減緩措施地點數量 擴大人權風險減緩措施導入範疇 | 於韓國、泰國之海外子公司導入人權盡職調查，並辦理人權風險減緩措施 |
|  <p>公司治理與誠信經營</p> | 積極響應「公司治理 3.0 永續發展藍圖」，完善公司治理架構，強化董事會職能及效能、提升資訊透明度，以確保股東權益，提升企業永續發展。 | 臺灣證券交易所公司治理評鑑排名前 5% 之上市公司 | 持續獲選臺灣證券交易所公司治理評鑑排名前 5% 之上市公司 |
| | | 定期進行董事會效能評估，提升董事會職能 | 委由外部專業機構外辦董事會效能評估，並針對弱項擬精進措施 |
| | | 規劃多元性董事進修課程提升董事專業職能 | 進修時數達 8 小時 |
| | 配合永續發展目標，推動無紙化會議，提升董事會管理效能 | 董事會無紙化會議系統上線 | |
|  <p>法令遵循</p> | 落實相關法規，可降低營運風險及遭受重大裁罰損失，並利於推展國際業務，擴大營運規模。 | 提高資訊透明度，促進永續經營 | <ul style="list-style-type: none"> 研議並規劃將年度財務報告公布時間由 3 個月縮短成 2 個月 永續報告書導入 SASB 國際準則，揭露對財務有重大性影響的永續面向指標 |
| | | 洗錢防制專責單位所屬人員通過國際反洗錢師考試比率 | 本公司專業人員通過國際反洗錢師考試比率達 70% |
|  <p>風險管理及內部控制</p> | 訂定獨立且完善的風險辨識及管理機制，以管理各項營運風險，提升風險管理品質，確保企業永續健全經營。 | 提供風險管理永續目標 | <ul style="list-style-type: none"> 盤查與評估氣候變遷衝擊風險的程度，提升相關服務功能的可靠度，降低災損 / 疫情風險，制定持續營運計畫 強化重大風險預警及風險回應機制，優化金融投資與金融服務雙維度風險管理價值 |

註：考量 COVID-19 疫情對全球經濟及金融產業的直接與間接影響暫訂範圍。

2.3 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, 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。



3

公司治理的領航動力

3.1 公司治理與誠信經營

管理方針

良好的公司治理與誠信經營是公司營運的基礎，尤其金融業在維持金融環境的穩定、商業資金的流動扮演重要的角色，穩健的經營管理、決策監督，以及專業誠信的經營，是取得利害關係人信任之關鍵。

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。為建立良好之公司治理制度及有效的管理架構，制定「公司治理實務守則」。為符合營運型態及發展需求，董事會成員之背景涵蓋法律、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、資訊安全，對業務管理及風險控管具長足之貢獻，協助本公司在緊湊多變之國際金融環境中持續穩健經營，為客戶、股東守護資產。

本公司為建立誠信經營之企業文化、健全誠信經營之管理，設置隸屬於董事會之專責單位永續經營委員會，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，於其下設「誠信經營推動中心」，成員由本公司秘書處、綜合企劃部、行政管理部、人力資源部、法令遵循部及法務部之部門主管擔任，負責日常相關事務之推動及協調，並定期向永續經營委員會報告工作計畫及執行成果。本公司訂有「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，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。

3.1.1 公司治理



註：
1. 本公司已於 2020 年 6 月 23 日第八屆第十七次董事會通過「財務管理部」更名為「財務部」，並新設「會計部」及「會計長」。
2. 本公司已於 2020 年 12 月 23 日第八屆第二十三次董事會通過設置「資訊安全部」及「資安長」。

董事會結構

本公司依據「董事選任程序」，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 3 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 5 年，獨立董事人數占董事會人數比例達 44%。

董事專業性

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、資訊安全等方面，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。

董事多元化

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。本集團旗下 8 家子公司中共有 5 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；元大銀行李大經董事曾任敦陽科技營運長及副董事長，敦陽科技之主要業務係為系統整合、資訊安全及各種產業應用；元大期貨黃乃寬獨立董事，曾任臺灣證券交易所資訊長；郭美伶董事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。

| 公司別 | 女性董監事人數 |
|------|---------|
| 元大人壽 | 4 |
| 元大投信 | 5 |
| 元大期貨 | 3 |
| 元大創投 | 1 |
| 元大投顧 | 1 |

資料基準日：2020 年 12 月 31 日

本公司董事年齡分布



董事獨立性

本公司「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「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，詳見官網獨立性要件說明。



獨立董事之獨立性要件

董事出席情形

依據「董事會議事規範」規定，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。2020 年共計召開 13 次董事會，董事平均出席率達 99%，個別董事之出席率皆達 92% 以上。

董事會績效評估機制

為提升董事會之運作成效，訂有「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，每年應執行董事會暨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 3 年 1 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。

本公司於 2018 年底委託「社團法人中華公司治理協會」就 2017 年 11 月 1 日至 2018 年 10 月 31 日期間進行董事會效能評估，該機構委派評估專家 3 位分別就 (1) 董事會之組成、(2) 董事會之指導、(3) 董事會之授權、(4) 董事會之監督、(5) 董事會之溝通、(6) 內部控制及風險管理、(7) 董事會之自律、(8) 其他如董事會會議、支援系統等八大項構面 38 題指標內容，以問卷及實地訪評方式評估董事會效能。該機構及執行專家與本公司無業務往來並具備獨立性，於 2019 年 1 月 16 日提出評估報告。本公司已依據本項評估結果，作為未來持續精進董事會職能之參考，並將於 2021 年執行 3 年 1 次之外部董事會效能評估。

董事公司治理強化

為落實公司治理，加強公司提供董事行使職務之支援，促使董事會發揮應有功能，依照主管機關新版公司治理藍圖之政策規劃，本公司於 2018 年 11 月 28 日董事會決議通過設置「公司治理人員」，由董事會主任秘書擔任，並依最新「上市公司董事會設置及行使職權應遵循事項要點」之規定，於 2019 年 3 月 6 日董事會決議調整為「公司治理主管」，其具備於金融相關機構及公開發行公司從事法務、財務、股務、議事等管理工作及公司治理相關事務主管職務 3 年以上之專業資格。

本公司長期以來皆由董事會主任秘書負責董事會之議事作業及協助遵法等公司治理事務。為配合政策推動，指派現任主任秘書李雅彬資深副總為本公司之公司治理主管，並於 2019 年 6 月 1 日起兼任元大證券公司的主管。

「公司治理主管」主要負責處理提供董事 (含獨立董事) 執行業務所需之資料、協助董事遵循法令、依法辦理董事會及股東會會議相關事宜等，以保障股東權益並強化董事會職能。

為強化公司治理及精進各項公司治理制度，本公司爰再次委託獨立第三方機構社團法人中華公司治理協會辦理「CG6012(2019) 公司治理制度評量」，藉由獨立第三方機構檢視本公司治理架構及內涵之整體性，包含相關治理制度建置之完整性、制度運作之有效性、紀律落實情形與揭露之相關性及整體性。本公司並獲得「CG6012(2019) 公司治理制度評量」之特優認證 (效期為 2020 年 12 月 25 日至 2022 年 12 月 24 日)。

公司治理主管之業務執行情形



研擬各項規範協助董事會及各委員會建構適當運作程序，並配合法規及「公司治理 3.0-永續發展藍圖」超前部署。



辦理 2020 年股東會會議相關事宜：(1) 依據公司章程及本金控公司治理實務守則第五十七條之二規定，協調各單位辦理股東會之議事相關作業。(2) 協助股東會完善相關作業，順利推動議事事宜。(3) 協助股東了解本公司與公司治理相關運作，網頁資料即時更新，以確保股東權益。



督導辦理本公司重要規範之研修調整，包含修改本公司章程、組織規程、公司治理實務守則等。



辦理董事會及相關委員會之議事作業，強化議事程序遵法及利益迴避事宜。



提供董事執行業務所需之資料，提醒董事於執行業務或董事會決議時 (後) 應遵守之相關法規。



辦理董事進修相關事宜，協助董事踐行多元進修機制。



辦理董事會暨功能性委員會績效評估相關作業。



協助辦理 CG6012(2019) 公司治理制度評量事宜。



董事與高階管理人員薪酬政策

董事 (含獨立董事)

董事及獨立董事

本公司董事酬勞之分派比例依公司章程第 33 條規定辦理，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。董事酬勞於分派時依當年度整體經營績效，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；實際分配係依本公司「董事酬勞發放辦法」，董事酬勞分配予個別董事時，參考董事會成員考核自評結果、董事出席與進修時數及消極資格等，並按提撥董事酬勞之獲利所屬年度內董事會屆次、董事席次 (不含獨立董事) 及董事在職天數比例計算，經提報薪資報酬委員會及董事會決議後發放。

獨立董事之報酬，授權董事會參酌同業通常水準議定之，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，本公司董事車馬費及會議出席費支給辦法規定，董事車馬費每月新臺幣 1 萬元整；董事出席費每次新臺幣 1 萬元整。

董事長及副董事長

除董事酬勞外，董事長薪資以不超過總經理薪資之 1.5 倍支給，副董事長薪資以不超過總經理薪資之 1.25 倍支給，由薪資報酬委員會及董事會決議訂之。董事長及副董事長之其他報酬及福利，由薪資報酬委員會及董事會考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性，參酌同業通常水準議定之；另，董事長及副董事長之離退給與，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決議訂之。

高階管理人員

薪酬政策

本公司高階管理人員依據職責輕重、專業能力及學經歷敘薪，高階管理人員每年度根據公司策略目標及永續發展目標，訂定個人工作目標 (涵括營運發展策略、年度重點工作、營運及人才管理、集團資源整合與支援、內控及遵法情形等)，依本公司「績效管理辦法」，每年辦理期中及期末績效考核，檢視高階管理人員各項工作目標之實際執行成果，各項目標經加權合計，評核高階管理人員之績效評等。

本公司訂有「獎金辦法」，每年度得視公司達成之經營績效及盈餘情形，提列績效獎金，由薪資報酬委員會及董事會考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性，參酌同業通常水準議定之。

為確保及配合未來風險調整後之獲利，本公司訂有「高階管理人員獎金發放辦法」，總經理及其他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為主要依據，其變動獎金 15% 作為風險考量遞延發放之基礎，以存入儲蓄型持股信託方式遞延 3 年，將個人獎勵、公司獲利及股東利益連結，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」(註)，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 2020 年平均持股總值為年固定薪資總額之 3.1 倍。

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關聯性。

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、投信、期貨及投顧等不同業別，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，依績效等第連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% | ◆ 依各子公司不同業別，設定之財務指標包含：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、壽險收入結構、新契約價值 (NBV) 等。 ◆ 與同業比較之財務指標包含：ROE、ROA、雙重槓桿比、負債淨值比、資產負債比等。 |
| | | 包含：CSR (企業社會責任) 與 ESG (環境、社會及治理) 專案執行成效、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% | 主要內容包含：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。 |

ESG 績效與獎酬制度

本公司「績效管理辦法」明定集團各公司高階經理人的工作目標須與 ESG 連結，透過績效管理機制，將經理人及員工的 ESG 工作績效連結獎酬制度，以落實 ESG 推動之成效。

家族成員持股占比

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 2020 年 12 月 31 日申報持股合計為 22.84%，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)。



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、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。 | ◆ 2019 年股東常會選舉 4 位獨立董事組成，委員會每月至少召開 1 次，並得視需要隨時召開會議。 ◆ 共召開 12 次會議，平均出席率 100%。 |
| 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。 | ◆ 由 4 位獨立董事組成，委員會每年至少召開 2 次，並得視需要隨時召開會議。 ◆ 共召開 7 次會議，平均出席率 100%。 |
| 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。 | ◆ 由 1 位董事及 4 位獨立董事組成，委員會每年至少召開 2 次，並得視需要隨時召開會議。 ◆ 共召開 5 次會議，平均出席率 100%。 |
| 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。 | ◆ 由 2 位董事及 3 位獨立董事組成，委員會每年至少召開 2 次，並得視需要隨時召開會議。 ◆ 共召開 3 次會議，平均出席率 100%。 |
| 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。 | ◆ 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。 ◆ 風險管理委員會每季召開 1 次，其會議決議事項應陳報審計委員會與董事會。 ◆ 共召開 5 次會議，平均出席率 87%。 |

功能型委員會職責與運作狀況

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 8 大子公司除透過定期召開經理人會議進行討論外，亦透過功能型委員會統合處理各功能別業務，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、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 | 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。 | ◆ 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、元大證券資深副總、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 1 次，得視市場變化需要增減調整開會次數及時程。 ◆ 共召開 11 次會議，平均出席率 91%。 |
| 商品行銷通路委員會 | 2009 年 | 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。 | ◆ 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 1 次，並得視需要增減開會次數。 ◆ 共召開 3 次會議，平均出席率 82%。 |

3.1.2 誠信經營

本公司為貫徹企業永續經營理念，落實推動公司治理、強化董事會對誠信經營之管理並實踐企業社會責任，爰設置永續經營委員會協助將誠信經營融入公司經營策略、配合法令制定確保誠信經營之相關措施、監督誠信經營之執行並評估其成效等。本公司設有檢舉管道，以提升與利害關係人無阻之溝通，近 3 年 (2018 - 2020 年) 無涉及不誠信行為而受檢舉之情事。

政策及制度

「誠信」向為本公司經營理念，並將誠信與道德價值融入公司經營策略，配合法令制度訂有「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。本公司於 2019 年起推動董事與高階管理階層簽署「誠信聲明書」，該等人員均承諾恪守前揭章則之規定，截至目前並無違反之情事。

本公司於「誠信經營守則」及「行為指南」中明定，禁止不誠信行為及利益之態樣，並建立不誠信行為風險評估機制，除透過防範方案暨本公司訂定之相關規範 (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) 與公司內部控制相關規範緊密連結，以利各單位遵循內控及作業程序外，稽核單位亦將誠信經營相關規範納入每年定期辦理之一般業務查核項目，以確保本公司誠信經營政策之落實。

防範方案至少涵蓋確保誠信經營及其注意義務之相關措施，包含：要求業務服務上確保資訊、數據之提供與報導揭露符合正確性與完整性；恪守利益迴避，並於察覺潛在利益衝突時主動陳報部門主管及專責單位 (即永續經營委員會)；遵守商業機密之保密機制及智慧財產之保護機制，以及確保文書資料之正確製作、管理、保存作業與義務；業務活動上要求遵守公平交易法及相關競爭法規；由專責單位執行暨監督誠信相關規範之修訂、執行、解釋、諮詢服務及通報內容登錄建檔；落實誠信原則之內部宣導及訓練；不誠信行為之內部調查程序及處理機制等。

監管機制

本公司係以公平暨透明之方式進行商業活動、與他人建立商業關係方案，包含應事前評估商業往來對象之合法性、誠信經營政策，以及是否曾涉有不誠信行為之紀錄；避免與涉有不誠信行為之對象從事商業交易；與他人簽訂契約時，應充分瞭解簽約對象之誠信經營狀況，於合約中納入誠信經營條款及相關事項 (如：禁止收受佣金、回扣或其他不正當利益等)。另就合作之供應商做採購後評鑑，俾了解其對本公司誠信經營規定遵循情形，納入日後與該供應商往來參考要件之一。

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者，悉依相關法令或本公司人事辦法處理；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，亦將通知政府廉政單位。2020 年未發生任何違反之情事。

為強化誠信相關監管機制，本公司設有檢舉制度及管道，詳見 3.4.2 檢舉制度與檢舉人保護章節，並訂有「獎懲管理要點」，員工舉發舞弊或防止有損公司聲譽及利益之事件，使公司免受損害者，將予以獎勵；若員工有違反內、外部規範，經調查屬實者，將視情節輕重依程序核予懲戒，該懲處紀錄將依「績效管理辦法」與員工績效考核連結。

誠信經營教育訓練

本集團為使全體員工及經理人對相關法令及誠信行為具備正確的認知及判斷能力，每年定期為全體員工（含新進人員）辦理「誠信經營暨法規遵循宣導」訓練課程，內容包含客戶及金融消費者資料保護、利害關係人交易、內線交易行為規範、併購資訊揭露、金融從業人員之誠信、道德與法律責任、法遵資源及檢舉制度等，前揭人員均必須參加課程並通過測驗。本年度共計 10,561 人次參加課程並全數通過測驗，訓練時數合計 10,156 小時。

◆「誠信經營」教育訓練統計

| 項目 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| 課程總數 | 20 | 17 | 16 |
| 課程總時數(小時) | 10,232 | 9,730 | 10,156 |
| 訓練總人次 | 10,785 | 10,355 | 10,561 |
| 員工總人數 | 10,986 | 10,912 | 10,944 |
| 覆蓋率 | 98.2% | 94.9% | 96.5% |
| 完訓率 | 100% | 100% | 100% |
| 平均每人受訓時數 (=課程總時數/員工總人數) | 0.93 | 0.89 | 0.93 |

註：覆蓋率=年度累計訓練總人次/年底員工總人數。

3.2 風險管理

管理方針

全球金融環境漸趨複雜化，金融業所涉風險層面更加多元化，且程度加劇，本公司力求強化集團風險管理程序，包含風險辨識、衡量、監控、報告與回應，透過誠信經營推動中心、風險管理部門、資訊部門、人力資源部門、綜合企劃部門、法令遵循部門、法務部門及行政管理部門之跨部門整合運作，除了將風險管理機制深植於決策監督，更將其整合進組織日常作業，建立完整的「風險管理 3 道防線」，以有效辨識與衡量風險程度，並進行監控與管理，以降低風險發生頻率與影響；另外，本公司亦訂有「危機處理政策及程序規則」，做為危機發生時之最高準則，當危機發生時，能迅速採取適當之危機處理策略與程序，降低對公司的衝擊程度。

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。

為完善本公司風險管理涵蓋範圍，本年度修訂「風險管理政策」，將全公司可能面臨的風險納入風險管理政策範圍，本次新增資訊安全風險、人力資源風險、新興風險、洗錢與資恐風險、誠信經營風險與環境風險，並由相關權責單位負責建立各類風險管理程序、監控項目與指標門檻，以強化本公司 ESG 風險管理機制。

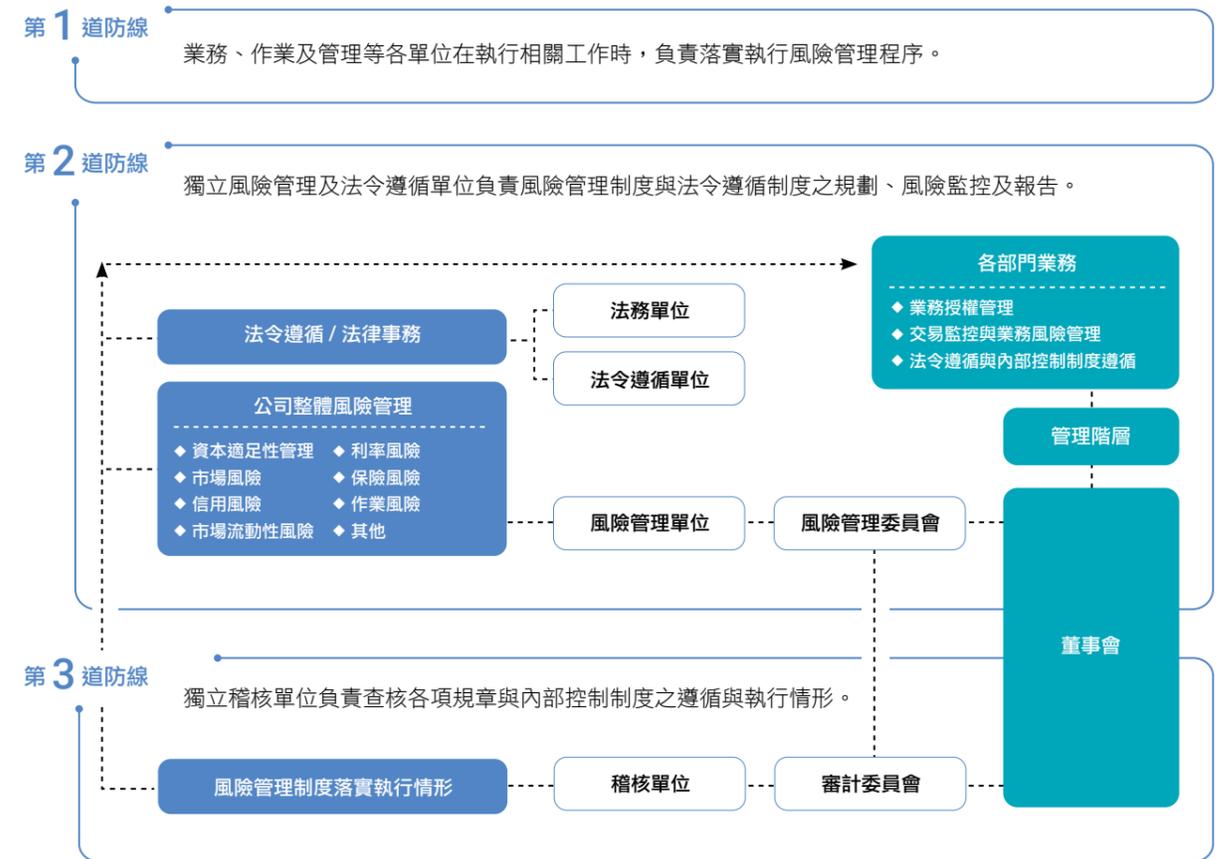
本公司風險管理制度涵蓋市場風險、信用風險、市場流動性風險、資產負債配合風險（包含資金流動性風險、利率風險）、大額暴險、保險風險、作業風險、資訊安全風險、法令遵循風險、法律風險及其他與營運、法律及法遵、環境（包含氣候風險）相關之風險。子公司應依本公司「風險管理政策」及當地主管機關規定，建立符合其業務組合、業務規模及資本規模的風險管理制度，各子公司已依前述要件分別訂定適當的風險管理政策，本公司均持續檢視各子公司的風險管理政策，確保其能有效管理其所承擔的各類風險。本公司及子公司於商品設計時，亦將各項風險因子納入商品設計考量，以確保符合公司風險管理制度。

風險管理範圍



3.2.1 風險管理及內部控制機制

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 3 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。



此外，本公司已建立「投資事業管理機制」，子公司之風險管理業務相關事項，由「風控長」負責制度建置之督導及執行之統合與協調，並已建立應事前提報之風險管理事項、定期提報之各類風險管理資訊，以及重大風險事件之即時通報；「風控長」與直屬子公司風險管理主管定期召開會議，討論議題包含各類風險管理事項、新業務之潛在風險、主管機關法令規章之變更影響及其轉投資事業風險管理事項等，以利本公司掌握各子公司業務風險面向及各類風險暴險概況，並監督子公司風險管理之落實執行。

風險管理組織架構

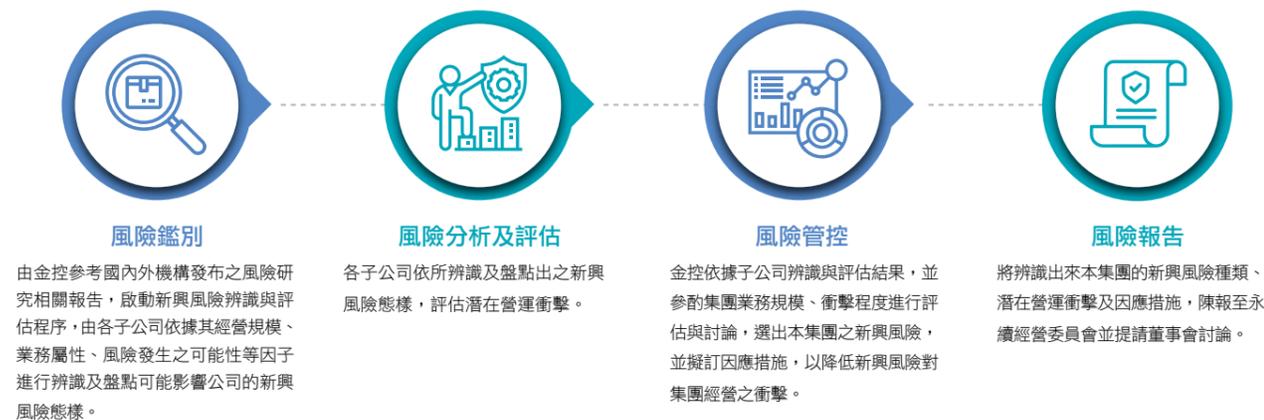
本公司風險管理組織架構主要包含董事會、審計委員會、風險管理委員會、管理階層、風險管理部門、法令遵循部門、法務部門與各業務部門，其相關職責說明如下：

| 單位名稱 | 職責 |
|---|--|
|  董事會 | 為本公司風險管理最高決策單位，主要職責包含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，主要職責包含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監督公司存在或潛在風險之管理。 |
|  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，主要職責包含議定年度風險限額及監控指標門檻、審閱風險管理報告、協助督導風險管理制度之執行、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。 |
|  風險管理部門 | 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陳報與預警重要風險。 |
|  法令遵循部門 | 執行法令遵循風險控管，確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，及督導各單位法令遵循主管落實執行相關內部規範之導入、建置與實施，並協助評估各項業務可能涉及之法令遵循風險。 |
|  法務部門 | 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。 |
|  資訊部門 | 執行資訊安全風險控管，協助避免資訊資產遭外部蓄意入侵或內部不當使用、洩漏、竄改、破壞等情事，並協助評估危害相關資訊系統及影響正常營運之資訊安全風險。 |
|  業務單位 | 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。 |

3.2.2 新興風險管理

隨著全球監管要求的不斷提高、新興技術的快速發展及氣候變化的威脅，未來金融業的風險管理將發生巨大變化。為儘早應對這一趨勢，元大金控已完成新興風險識別及後續計劃和行動，以進一步提高風險控制的效率和有效性。

新興風險鑑別流程



新興風險辨識結果及因應行動

| 風險因子 | 風險描述 | 對營運衝擊或影響 | 因應方案 |
|------|--|---|---|
| 資產泡沫 | <ul style="list-style-type: none"> 受 COVID-19 疫情影響，各國政府為刺激經濟所實施的極寬鬆貨幣政策，使市場資金浮濫，再加上低利率的推波助瀾，金融資產與房地產市場價格上漲，泡沫化風險持續上升。 國際貨幣基金 (IMF) 提出警告，金融市場與實體經濟脫節仍在延續，一旦投資者重新評估全球經濟增長前景或政策展望，全球資產價格或將面臨回調風險。 | <ul style="list-style-type: none"> 若風險資產價格遇大幅修正、新興國家發生重大違約事件、油價或大宗商品價格出現異常波動，可能使本集團之金融資產交易部位及客戶之財富管理部位蒙受跌價損失、客戶或投資部位違約率上升。 若房地產泡沫化，造成價格崩跌，除造成本集團投資之不動產跌價損失外，亦可能造成以不動產提供擔保之客戶違約率上升，致放款損失率上升。 | <ul style="list-style-type: none"> 除已將投資國家及產業進行分級管理外，並將強化高風險國家或高風險產業之管控。 建立風險監控指標，針對流動性、信用利差、市場波動等各面向風險進行定期監控。 針對新興國家及歸屬該風險國別之授信、投資及金融交易對手加強監控及風險評估。 加強監控信用暴險對象之信評等級變化與相關負面新聞，提出風險警示。 |
| 地緣政治 | <ul style="list-style-type: none"> 近年全球地緣政治風險日趨複雜且多樣化，頻繁的地緣衝突將引發地區間的對抗情緒，使各國保護主義情緒升溫，衝擊全球經濟成長。更趨分裂的地緣政治環境，亦將使各項政策的前景變得更加無法預測、更加極端，使企業在供應鏈管理、稅務負擔和監管環境上，處於極大的不確定性中。 地緣政治風險也為未來前景增添不明朗因素，資本市場的波動性增加，引發投資人恐慌情緒，進而影響全球的資金流向。 | <ul style="list-style-type: none"> 國際新秩序的競合發展，促成全球供應鏈重新布局，並帶動一連串的供應鏈縮短及轉移效應，若本集團未能掌握商機，提供法人客戶所需之金融服務，將可能影響未來獲利能力。 地緣政治動盪加劇，可能使逐漸復甦的經濟成長造成衝擊，降低了高債務負擔、低財政緩沖之國家的緩衝能力，進一步威脅全球政府債務之體質，致本集團投資損失增加、客戶違約率上升。 | <ul style="list-style-type: none"> 本集團除深耕臺灣市場外，同時持續拓展韓國、香港、泰國、菲律賓、越南、印尼等海外版圖，透過集團業務的整合及開發當地利基市場，逐步提高海外獲利貢獻，以提升區域多樣性、分散獲利來源。 密切關注世界政經局勢變化，針對總體面風險事件（國家 / 產業 / 集團 / 商品）和個體面異常事件（負面新聞標的），適時進行風險評估與部位調整，提高對地緣政治風險較高的國家或地區進行監控。 建立可投資國家名單之管理機制，強化監控各國主權信用違約交換 (CDS) 貼水、外匯儲備總量、雙赤字指標等，來監控新興國家風險。 |

3.2.3 經營風險管理

本公司每年評估經營金融相關業務可能面臨之內外部經營風險，並向董事會提出報告及因應計畫，內外部風險因素包含總體經濟變動、金融市場變化、跨境法令遵循與管理、轉投資事業管理、資訊安全與消費者保護等，主要內外部經營風險列示如下：

| 風險因子 | 成因 | 對策 |
|--------|--|---|
| 總體經濟變動 | IMF 預測，2021 年發達國家政府債務佔 GDP 比重將達到 125%，超過二戰結束後的水平 (124%)，同時也遠高於經濟大蕭條時期 80% 和金融危機 89%。新興國家的政府債務也將達到前所未有的高水平。在 COVID-19 疫情的擔憂未緩解前，財政措施可能會進一步擴大，由於封鎖造成的經濟下滑、稅收減少，財政收入和支出有可能同步惡化。 | <ul style="list-style-type: none"> 已建立可投資國家名單及國家分級標準，並設定國家集中度限額。 定期監控往來國家信用違約交換 (CDS) 變化、經濟成長狀況、財政赤字等數據，並持續追蹤與回報受疫情影響較大的產業與國家。 監控轉投資事業資金流動性指標，以確保本公司及各子公司均能持續地維持資金流動性安全。 |

| 風險因子 | 成因 | 對策 |
|------------|--|--|
| 財富管理、消費者保護 | 近年針對銀行內部詐欺的裁罰件數、金額急速攀升，金管會責成銀行從人事管理、內控及內稽建置與落實防弊控管機制，2020 年再藉由「銀行辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理辦法」（新財管業務）導入「資深經理人問責制度」，未來金融犯罪防制是監理焦點，應強化法令遵循及風險管理機制，降低相關事件發生。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 各子公司皆已依法令規定建立相關機制，包含 Know Your Customer (KYC) 與 Know Your Product (KYP) 機制、複雜型高風險商品之定價與風險揭露機制。 ◆ 持續對財富管理人員之訓練，強化 KYE 機制及財富管理人員之管理。 ◆ 建立客戶申訴溝通平台，及電訪關懷 KYE 機制偵測異常情事。 ◆ 定期檢視公平待客落實情況。 |
| 營運不中斷、備援計劃 | COVID-19 疫情影響企業營運模式，主管機關要求金融機構檢視與制定營運持續管理機制 (BCM)，針對各種環境衝擊，制定營運持續計畫 (BCP)，確保企業遭逢疫情衝擊時，能在最短時間恢復一定程度的公司營運模式。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 各子公司均已建立緊急應變計畫，並持續優化相關評估機制。 ◆ 各子公司應透過演練來驗證計畫之可行性，提升人員對計畫內容認知及操作的熟悉度，並適時檢討演練結果，以確保業務持續營運所需的能力。 |

3.2.4 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」由董事長作為小組召集人，並指派副董事長或總經理擔任小組副召集人，並視事件發生涉及之層面與性質，至少應由各執行副總、發言人、稽核部、風險管理部、法令遵循部、法務部、綜合企劃部、相關部門之督導主管或部門主管，及其他相關人員等組成「危機處理小組」，由小組召集人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董事提出報告，如該危機事件已屬法規要求發布之重大訊息時，則應於規定時限內於公開資訊觀測站上發布訊息。

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畫方案，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。

危機處理程序



3.2.5 風險管理教育訓練

本年度辦理「從證券商權證發行損失，看金融業風險管理機制」董監事進修課程講座，進行風險管理事件案例分享及選擇權風險管理實務解說，除介紹該事件之相關詢答、主管機關裁處與裁罰外，並透過風險衡量、風險監控、風險報告及風險回應之分析，說明風險管理架構及流程。透過 Q&A 之釋疑及問題分析，深入風險管理事件探討，以提升董監事對風險管理相關事件之專業判斷經驗及能力。本次講座共有 66 位本公司及各子公司董監事參與，訓練時數共計 198 小時。

除了董事會成員需接受風險管理及內部控制相關教育訓練，本公司每年也安排員工接受相關教育訓練，以強化全體員工及經理人之風險意識及風險管理能力，使其熟悉公司內部之風險管理機制，並於日常業務活動落實執行風險管理程序。本年度共計 12,377 人次參加課程，訓練時數合計 10,622 小時。

◆ 「風險管理 / 內部控制」教育訓練統計

| 項目 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| 課程總數 | 100 | 117 | 126 |
| 課程總時數 (小時) | 8,095 | 8,121 | 10,622 |
| 訓練總人次 | 7,355 | 8,003 | 12,377 |
| 員工總人數 | 10,986 | 10,912 | 10,944 |
| 覆蓋率 | 67.0% | 73.3% | 113.1% |
| 完訓率 | 100% | 100% | 100% |
| 平均每人受訓時數 (=課程總時數 / 員工總人數) | 0.74 | 0.74 | 0.97 |

註：覆蓋率=年度累計訓練總人次 / 年底員工總人數。

3.3 資訊安全

金融業具有高度運用資訊科技的產業特性，近年因應大數據及人工智慧發展，又逢 COVID-19 疫情爆發，加速金融業營運模式數位轉型，在服務與產品多元化及便利化的同時，也帶來了交易資訊的風險，因此如何完善資訊安全防護將是未來金融體系發展至關重要的優先議題。

管理方針

隨著科技日益蓬勃發展，金融交易環境越趨仰賴網路，多元化的服務也帶來資訊安全風險的衝擊。本集團以提供穩定且安全的資訊服務，並以「保護資訊資產安全」及「維持業務持續運作，以達企業永續經營」為資訊安全永續目標；本公司訂有「資訊安全政策」作為子公司建立資訊安全管理制度及訂定相關管理規範、程序之依據，防止機密資訊因系統中斷或未經授權而遭到毀損或竊取，確保重要資訊之機密性、完整性及可用性，以保護資訊資產安全，維持業務持續運作。為有效運用資訊資源與強化資安防護，本公司原設有資訊部及資訊長，負責督導、整合及推動各項資訊業務發展與資訊安全管理，每年向董事會報告資訊安全整體執行情形。為強化資安治理風險控管，本公司於 2020 年 12 月增設資訊安全全部及資安長 (Chief Information Security Officer, CISO)。

2020 年本公司暨元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信及元大期貨 (以下簡稱五大子公司) 取得資訊安全管理系統 (ISMS) ISO/IEC 27001:2013 認證並持續以 PDCA (Plan-Do-Check-Act, PDCA) 之循環架構持續強化資訊安全之監控與管理，提升集團資安治理之深度與廣度，提供客戶安全無虞的金融服務。



3.3.1 資安管理架構

為強化資訊安全管理，本公司暨五大子公司皆訂有「資訊安全政策」，核決層級為其董事會，每年由其董事長、總經理、總稽核、資訊安全專責單位主管聯名出具資訊安全整體執行情形聲明書並提報董事會，以強化資安治理，完善監督治理之責。

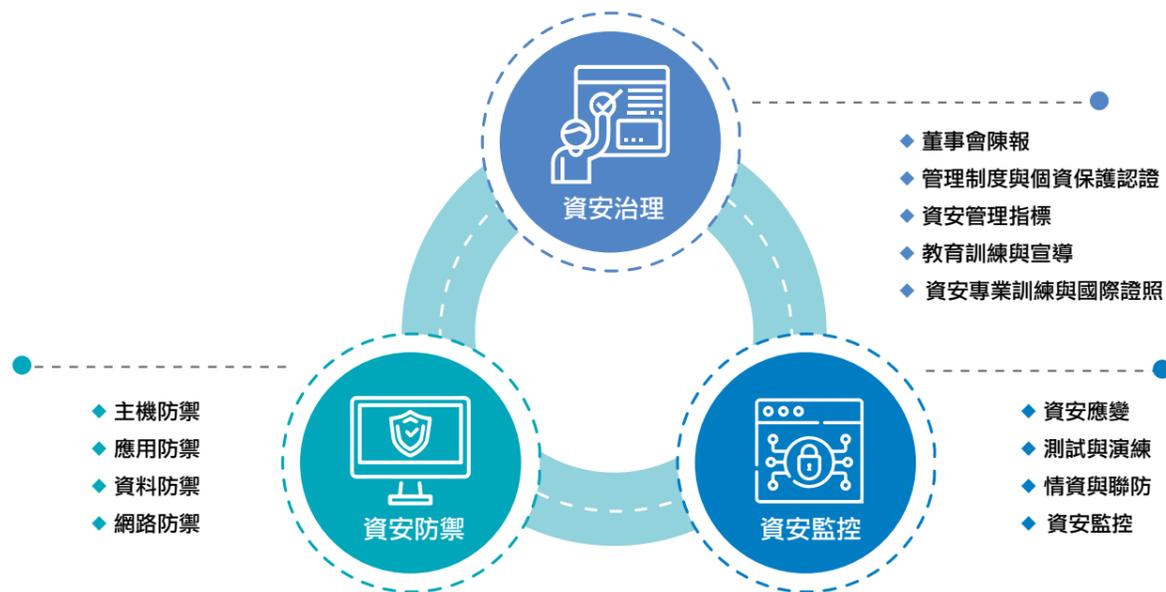
本公司 2020 年 12 月董事會通過組織規程，增設獨立且專責之「資訊安全部」及資安長 (Chief Information Security Officer, CISO)，負責本公司整體資訊安全治理、規劃、督導及推動執行資訊安全管理作業，統籌資安政策推動協調與資源調度，並將資安辦理執行情形每年度定期提報董事會。

為統籌資訊安全事項之管理，本公司設置跨部門之「資訊安全小組」，由總經理指派召集人及副召集人，定期召開資訊安全會議，就資訊安全管理執行成效及資訊安全相關事項進行研議，以提升整體資安防護能量。五大子公司亦成立資訊安全權責單位，負責規劃、監督及執行資訊安全管理作業，每年度將資訊安全整體執行情形提報其董事會，強化資安監理。

元大金控資安治理組織架構圖



資訊安全管理架構



強化資訊安全情資分析

本公司暨五大子公司均指派專人處理金融資安資訊分享與分析中心 (Financial Information Sharing and Analysis Center, F-ISAC) 及外部資安情資資訊，依其建議或評估結果更新資安系統配置與設定，並將其處理狀況定期陳報，以即時掌握新興資安情資並擬定因應措施，利用相關資安防禦系統整合威脅情資以達聯防綜效。因應上述定期分析資訊安全事件之機制，為強化分析能力，元大銀行與元大證券已導入資訊安全事件管理平台 (Security Information and Event Management, SIEM)，透過平台偵測內部異常使用行為及外部攻擊等資訊安全事件，若發現潛在風險威脅資訊安全，則依其異常事件進行分析處理，以達快速偵測與回應攻擊之防禦能量與應變能力。另本公司、元大人壽、元大投信及元大期貨亦已規劃導入中，以確保資訊安全防護之有效性。

提升交易系統防禦機制



交易網站及 APP

為加強 APP 基本安全防護能力及符合資安審查標準，五大子公司皆將其上架發行的行動應用 APP 列入檢測，每年送合格實驗室檢測及取得「行動應用 APP 基本資安標章」，以確保 APP 的資訊安全。針對網路平台，本公司暨五大子公司導入反釣魚網站偵測服務，降低客戶遭受偽冒網站或仿冒 APP 詐欺的風險，即時監控交易服務網站非預期性的行為與可疑活動，以採取主動或預防措施，強化網站整體防護能力，使本公司暨五大子公司運用新科技創新業務時，仍能兼顧平衡資訊安全。



偵測與防護措施

本集團為強化網路與資訊系統防護能力，建立多層次縱深防禦架構，依據子公司不同核心業務，在集團內部不同的運作環節設置資訊安全屏障，包含網路防火牆、軟體應用程式防火牆、入侵偵測系統、垃圾郵件過濾、郵件進階持續性滲透攻擊 (Advanced Persistent Threat, APT)、上網行為管理、隨身碟寫出控管、防毒及網路管理等系統。



第三方安全評估

另每年委請第三方專業機構進行弱點掃描、滲透測試及分散式阻斷服務 (Distributed Denial of Service, DDoS) 攻防演練、電腦系統資訊安全評估 (包含資訊架構檢視、網路活動檢視、網路設備檢測、安全設定檢視及合規檢視等) 等作業，針對檢測結果均排程改善，以強化資安防禦能量，確保資訊系統的穩定度與安全性及資安管控有效性。

3.3.3 資安事件管理及預防

資安事件管理流程

本公司暨五大子公司均明定資訊安全事件的通報與處理程序，依其事件等級進行對應層級之通報與處理。資訊單位需於目標處理時間內排除及解決該事件，並於事件處理完畢後進行分析，以預防事件重複發生。本年度並無發生須陳報金融主管機關之資安或重大偶發事件。

資安一般聯合教育訓練

為形塑重視資安之企業文化，本集團為加強同仁對資訊安全之認知，每年皆對全體員工實施至少 3 小時「資訊安全教育訓練」課程及評量，內容包含近期重大資訊安全事件分享、資安相關規定、基本資安意識、社交工程之攻擊與防護、個人電腦使用安全、個資保護等。另不定期由資訊單位發出資安時事宣導或通告予全體員工，以期提升與強化內部資安意識，本年度共舉辦 138 場次，訓練人次達 29,219，訓練時數達 37,977，涵蓋率 99% 以上。

資安專責教育訓練

除一般教育訓練外，本集團為強化資安專責人員能力建構，每年委由外部資安專業人員辦理 15 小時以上之資安專業課程訓練及評量，內容包含近年金融檢查常見缺失分析與探討、近年新興法規之簡介與合規考量、系統與程式上線之安控思維、安全軟體開發流程簡介與實務、APP 程式安全檢測、SIEM / 資訊安全監控中心 (Security Operation Center, SOC) / 資訊分享與分析中心 (Information Sharing and Analysis Center, ISAC) 體系下之資安事件管理流程、資訊安全事件處理與攻防因應等，時數共達 1,447 小時，訓練人次共達 574 人。

3.3.2 強化資訊安全管理及交易安全防護

集團聯合資訊主管會議

為落實金控督導及檢視各子公司資訊安全維護運行狀況，定期召開「集團資訊部門單位主管會議」及「各子公司資訊部門主管會議」，針對資安各項防禦措施、法令法規、情資分享、資安管控項目執行狀況等議題討論與交流，定期掌握各子公司資訊安全整體狀況，強化資安聯合防禦。

資訊資安專業技能訓練

本集團為提升及培育資訊資安菁英人才，每年規劃外部資訊安全專業課程，包含國際資訊系統安全課程、駭客技術專家認證課程、國際資訊安全經理人認證 (Certified Information Systems Manager, CISM)、網路安全、程式開發、系統管理、資料庫管理等課程，時數達 1,088 小時，以期透過專業化訓練機制，培育金融資安專業人才，並鼓勵資訊及資安人員取得國際證照，以強化其專業技術，進而提升本集團資訊安全能力。

社交工程演練

為提升全體同仁資安警覺性，防範惡意程式透過社交工程方式入侵，本公司暨五大子公司每年不定期辦理社交工程演練，於安全監控範圍內，對全體同仁進行演練測試，模擬外部釣魚信件發送郵件至受信信箱，針對未通過演練之同仁進行再次測試及參加資安教育訓練課程與評量，本集團年度員工受測涵蓋率為 100%。

3.3.4 供應商資安管理

本公司針對重要資訊系統業務委外廠商的遴選為依循業務面、功能面、資安面及資訊面等四大面向之評核機制進行，遴選條件如下：



市場評價

參考第三方國際性研究暨顧問機構之「魔力象限分析」報告之市場上可用度排名。



技術能力

透過概念性驗證 (Proof of Concept, POC) 確認該設備或產品之可用性與完整性。



規格滿足度

依據該專案之功能規格需求書，確認各項功能或規格之符合程度、完整性及擴充性，與同業建置經驗。



保密配合度

簽訂合約中除明訂雙方權利義務外，為確保內部作業安控品質及客戶權益，另簽署作業委託他人處理之增補契約及保密同意書。

本公司暨五大子公司透過上述遴選機制，降低委外廠商未經授權使用本公司之各類資訊資產之資訊，確保內部資訊在需委外處理時資訊資產仍能保有安全控制，保障客戶權益。

3.3.5 持續營運管理機制

設置營運持續管理機制

本公司及五大子公司已建置營運持續機制，每年依其關鍵性、可用性及對業務營運的影響性，由業管單位及資訊單位進行營運衝擊分析，並依其訂定資訊系統災害復原計畫，若重要資訊服務遭受不可預期重大災害時，可透過採取應變措施，將對營運之衝擊降至最低，以確保災害發生時系統在可接受之時間內恢復運作，持續提供關鍵服務項目之正常營運，保障客戶權益。

資訊系統復原備援演練

本公司及五大子公司每年進行 2 次重要資訊系統災害復原與備援演練，透過定期之演練，相關人員依據備援及回復計畫定義之業務內容及職責完成相關作業，驗證相關機制之可用性與完整性，檢討及精進備援及回復計畫，以期緊急狀況發生時，能以災害復原機制快速回復至組織正常或可接受的營運水準，提升緊急應變處理能力，確保組織業務的營運持續有效性，2020 年演練結果均符合要求。

強化資安事件應變演練

本公司及五大子公司均已建立分散式阻斷服務攻擊 (Distributed Denial of Service, DDoS) 機制，每年進行一次模擬駭客攻擊事件演練，以強化 DDoS 攻擊事故之應變能力，提升資訊安全防禦。

導入數位服務鑑識機制

另為強化資安事件應變，確保發生重大資安事件時，能儘速釐清問題及後續證據之保存與分析，本公司及元大銀行已建置數位鑑識服務機制，以利當重大資安事件發生時，能立即啟動數位鑑識證據保存標準作業程序，建構資安實戰能力。

3.4 法令遵循

管理方針

良好的法令遵循是企業取得利害關係人信任之重要基礎，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、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、執行及考核，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，應即時通報董事，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 (包含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。

此外，因應全球防制洗錢及打擊資恐 (以下稱 AML/CFT) 之國際趨勢及國內外監理要求，本集團訂定「防制洗錢及打擊資恐政策及程序」，透過集團層級之 AML/CFT 行動計畫進行全面管理，並建立 AML/CFT 三道防線機制，貫徹 AML/CFT 相關法遵要求，以力求深度完整之防護。

為監督法令遵循及 AML/CFT 計畫之確實執行、風險管理及內控制度之有效運作，本公司訂有內部稽核相關作業辦法，由隸屬董事會之「稽核部」每年定期進行相關內部稽核作業，依據年度查核重點評估各項制度與管理機制之執行成效。



3.4.1 內部稽核

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，並確保公司經營遵循相關法令。

「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 1 次本公司之一般業務查核及每半年辦理 1 次專案業務查核。

本公司及各子公司均訂有內部稽核相關作業辦法，且每年定期辦理內部稽核作業。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 1 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。2020 年本公司內部稽核未發現重大缺失事項。

重大裁罰案件及改善措施

本年度重大裁罰案件共 5 件，罰鍰金額共新臺幣 468 萬元，重大裁罰案件及改善措施完整內容詳見本公司 109 年度年報 P.110-117。

2020 年涉及金融相關法規之訴訟案件

2020 年元大金控未有因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規，經法律訴訟而產生之財務損失。

2020 年涉及與專業誠信有關法律之訴訟案件

2020 年元大金控涉及與專業誠信相關法規（包含注意義務），經法律訴訟而產生之財務損失總金額為新臺幣 1,307,332 元。發生事實及案件說明如下：

元大證券因消滅公司寶來證券之客戶因買賣股票發生糾紛，客戶要求元大證券負僱用人連帶賠償責任。本案業經最高法院裁定駁回兩造上訴已告確定，元大證券嗣已付清賠償金額，並將對離職之受僱人求償。

3.4.2 檢舉制度與檢舉人保護

為強化公司治理及促進健全經營，本公司已依據金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34-2 條規定，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），明定並鼓勵任何人發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得提出檢舉；此外，本公司「獎懲管理要點」已規範，員工舉發舞弊或防止有損公司聲譽及利益之事件，使公司免受或減輕損害者，得予記小功；檢舉或協助破獲違法或瀆職案件，使公司免受重大損害者，得予記大功。

本公司每年定期對所屬人員辦理「檢舉制度實施辦法」所定檢舉制度之宣導及教育訓練，本年度共辦理宣導課程 20,015 小時，經理人及員工共 15,673 人次參與課程。

本公司已於「檢舉制度實施辦法」公告後，完成設置檢舉專線電話、電子信箱等便利檢舉管道，並公告於公司官網。為利審計委員會及時發現可能之弊端，另於官網設置由審計委員會召集人審閱之「審計委員會信箱」，以建立員工、股東及利害關係人與審計委員會之溝通管道。

檢舉管道
 地址：105 臺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



檢舉管道網址
及電子信箱

檢舉人保護及利益迴避

為鼓勵人員檢舉不法行為，本公司之檢舉制度採具名與匿名雙軌並行制，匿名之檢舉制度可鼓勵提出檢舉，於不曝露身分的情況下，檢舉人得為自由主張或論述，且無需恐懼受到不利處分以及訴訟或其他形式之報復或不公平對待，從而形成法律上之保障。

此外，處理檢舉案件人員應以書面聲明對檢舉人身分及檢舉內容予以保密；如處理檢舉案件人員發現檢舉事項對於其有自身利害關係者，應自行簽請迴避。

本公司「檢舉制度實施辦法」亦明定本公司不得因所檢舉案件對檢舉人予以解雇、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所享有之權益，或其他不當利益處分。如檢舉人遭受他人威脅、恐嚇或其他不利行為者，本公司將協助其尋求司法協助及報請警察機關處理。

檢舉案件調查程序

本公司「檢舉制度實施辦法」指定具職權行使獨立性之單位負責檢舉案件之受理及調查，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。所有經由檢舉管道所舉報之事件，本公司均予以妥善記錄並謹慎追蹤處理；如被檢舉人為董事（含獨立董事）或職責相當於副總經理以上之管理階層者，不得逕陳報董事長，應先陳報至審計委員會複審並向董事會報告。若案件調查屬實，應依「檢舉制度實施辦法」下列程序處理：

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。

◆ 檢舉案件統計

近 3 年依本公司「檢舉制度實施辦法」受理之檢舉案件數量統計如下：

| 年度 | 受理案件數 | 檢舉類型 |
|------|-------|--------|
| 2018 | 0 | - |
| 2019 | 2 | 外部民眾檢舉 |
| 2020 | 1 | 外部民眾檢舉 |

3.4.3 法令遵循教育訓練

因應國內外法令趨勢，本集團積極安排多元化之法令遵循及內部稽核教育訓練，導入新進人員教育訓練制度與課程，持續強化同仁之法遵意識，主題涵蓋基礎知識、防治洗錢打擊資恐、內稽內控等課程。本年度共計 52,514 人次參加課程，訓練時數合計 39,723 小時。

◆ 「法令遵循 / 內部稽核」教育訓練統計

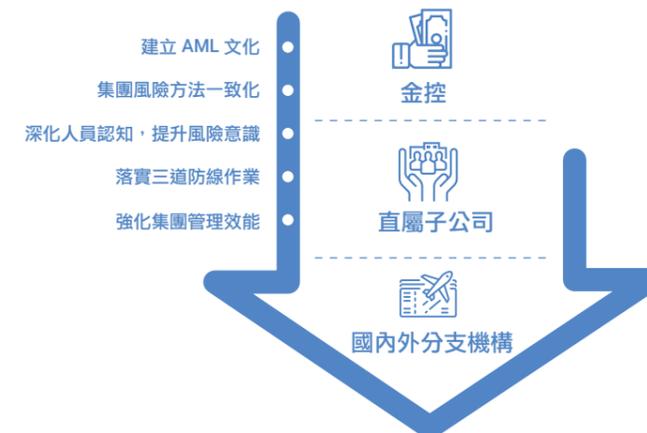
| 項目 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| 課程總數 | 263 | 272 | 276 |
| 課程總時數（小時） | 30,194 | 41,405 | 39,723 |
| 訓練總人次 | 41,541 | 51,908 | 52,514 |
| 員工總人數 | 10,986 | 10,912 | 10,944 |
| 覆蓋率 | 378.1% | 475.7% | 479.8% |
| 完訓率 | 100% | 100% | 100% |
| 平均每人受訓時數 （＝課程總時數 / 員工總人數） | 2.75 | 3.80 | 3.63 |

註：覆蓋率＝年度累計訓練總人次 / 年底員工總人數。

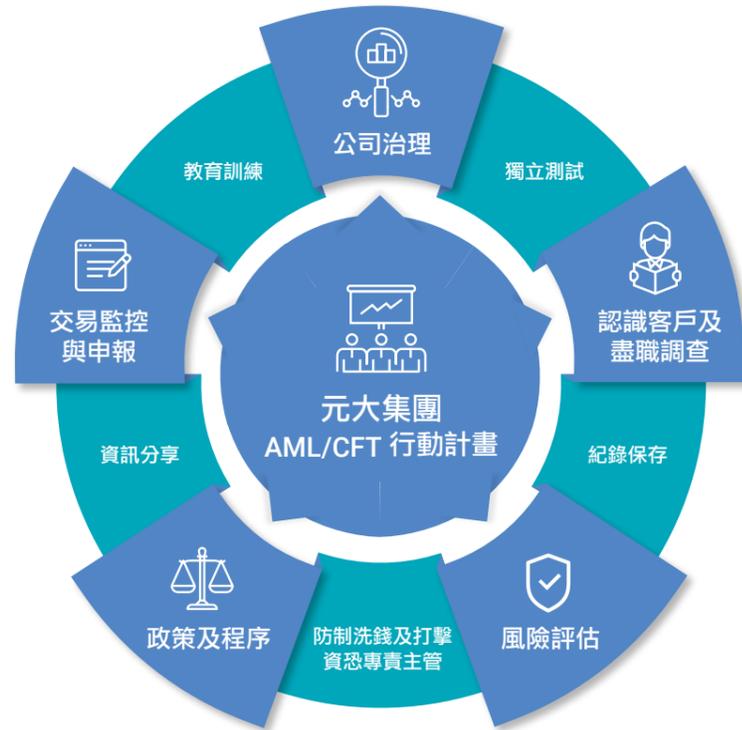
3.5 防制洗錢與打擊資恐 / 反武擴

因應全球防制洗錢、打擊資恐及反武擴之國際趨勢及國內外監理要求，本集團參酌「防制洗錢金融行動工作組織 (Financial Action Task Force, FATF) 40 項建議」等國際規範及國內法規，訂定「防制洗錢及打擊資恐（以下稱 AML/CFT）政策及程序」據以遵循；為達集團管理綜效及強化 AML/CFT 各項管理機制與執行成效，明定有集團層次之資訊分享及一致性洗錢及資恐風險評估方法論及原則，使各子公司有效辨識及評估各項風險，並採行適當控管措施。

本集團致力型塑集團及各子公司單位內 AML/CFT 遵法意識與核心文化價值，使全體同仁瞭解所承擔之 AML/CFT 職責；透過完善教育訓練使其具備執行該職責應有之專業，持續提升人員風險意識，並落實 KYE (Know Your Employee, 瞭解你的員工) 制度，建立適當機制瞭解員工品性素行與專業知識。同時落實第一道防線之內部控制作業、第二道防線之督導機制，以及第三道防線之獨立監督，俾打造「AML/CFT 三道防線」完整之防護。



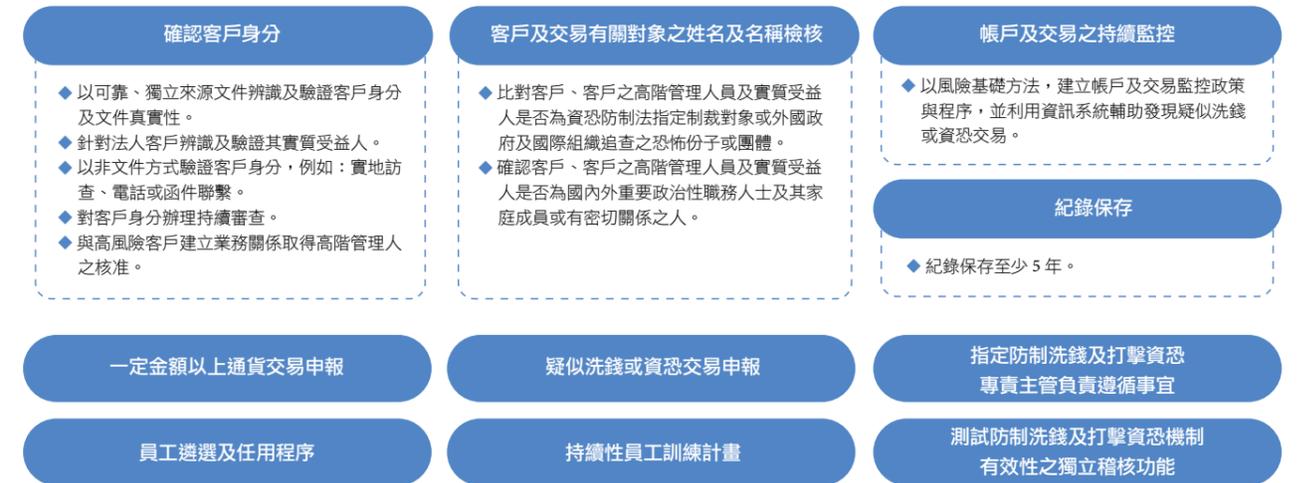
本集團之 AML/CFT 管理可分為以下構面：包含公司治理、政策及程序、防制洗錢及打擊資恐專責主管、風險評估、認識客戶及盡職調查、交易監控與申報、資訊分享、紀錄保存、教育訓練及獨立測試，各項具體措施如下：



| AML/CFT 管理面向 | 具體措施 |
|---------------|---|
| 公司治理 | 各子公司由董事會指派專責主管，負責協調監督 AML/CFT 之執行，並且每半年向董事會報告，如有發現重大違反法令情事，應即時向董事會及審計委員會報告。 |
| 政策及程序 | 本集團訂定 AML/CFT 計畫、相關之內部規範及作業程序規定，包含集團風險胃納、集團風險方法一致化、資訊分享程序等。 |
| 防制洗錢及打擊資恐專責單位 | 各子公司依自身規模、風險等配置適足之防制洗錢及打擊資恐人員及資源。金控定期召開集團會議，督導各子公司防制洗錢作業落實情形。本集團防制洗錢之人員配置： ◆ 防制洗錢及打擊資恐專責主管及人員 47 人 ◆ 各單位防制洗錢及打擊資恐督導主管及經辦人員 741 人 |
| 風險評估 | 建置洗錢及資恐風險評估架構及制訂風險評估作業程序；定期辦理全面性洗錢及資恐風險評估作業並提報董事會，使管理階層得以適時且有效瞭解所面對之風險。 |
| 認識客戶及盡職調查 | 妥善執行蒐集客戶資訊、辨識及驗證其身分，依據風險基礎方法執行盡職調查，並定期審查及更新客戶資訊，輔以電腦資訊系統定期更新資料庫之制裁名單及洗錢、資恐高風險國家或地區名單，並據以執行客戶姓名及名稱檢核作業以確保完整認識客戶；對於高風險客戶訂定相關強化審查措施之內部規範及作業程序。 |
| 交易監控與申報 | 依據風險基礎方法，建立帳戶及交易監控程序，並利用電腦資訊系統輔助辨識出可疑交易，加以檢視、調查、評估及處理。檢查人員依據足以支持可疑交易最終處理之相關畫面分析，判斷其交易之合理性時，向金融情報中心 (Financial Intelligence Unit, FIU) 提交可疑活動報告。 |
| 資訊分享 | 在符合我國及國外子公司所在地資料保密規定情形下，訂定集團內資訊分享內部規定及作業程序，依集團層次法令遵循、稽核與防制洗錢及打擊資恐功能，要求子公司提供有關客戶、帳戶及交易資訊，並對其交換資訊確保保密之安全防護。 |
| 紀錄保存 | 針對紀錄之保存，建有內控機制，包含規範資料保存期限、存取資料權限，並注意資料之保密性。 |
| 教育訓練 | 每年針對董事、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員、業務人員、防制洗錢及打擊資恐專責主管與專責人員、及國內營業單位督導主管，安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練。 |
| 獨立測試 | 稽核單位監督控管 AML/CFT 法令遵循及計畫執行之標準作業程序，並定期辦理查核作業。 |

各子公司相關規範

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) 均依據所營業務性質、種類制定相關內部規範 (包含但不限於防制洗錢及打擊資恐相關政策、程序等)，規範內容包含但不限於以下：



內部稽核流程

「稽核部」定期辦理 AML/CFT 計畫之內部稽核作業，以監督 AML/CFT 管理機制之落實及確保計畫執行之有效性及合規性。2020 年經查核無重大缺失。



防制洗錢與打擊資恐 / 反武擴教育訓練

為持續強化董事會成員防制洗錢與打擊資恐、反武擴觀念，讓防制洗錢及打擊資恐、反武擴觀念深入企業文化中，本公司安排董事會成員參與相關課程進修，以具備相關專業知識。本集團年度參與防制洗錢與打擊資恐、反武擴進修之董監事人數共 77 人、229 小時。

除了董事會成員需接受防制洗錢與打擊資恐、反武擴教育訓練，本公司每年也安排員工接受相關教育訓練，分為內部線上課程 (包含實務案例分析及課後自我評估測驗) 及由防制洗錢與打擊資恐、反武擴專責單位及外部專家舉辦之實體課程，並針對不同業務專業，量身設計課程讓員工理解作業規範與風險，強化員工對於防制洗錢及打擊資恐、反武擴相關的金融知識。本年度共計 32,419 人次參加課程，訓練時數合計 48,757 小時。

此外，本集團鼓勵員工取得國內外專業證照，以提升專業知識及防制洗錢能力，截至本年度共計 69 人通過 CAMS 公認反洗錢師認證資格，另有 1 人取得 CGSS 國際制裁合規師證照。

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，持續提升員工對防制洗錢與打擊資恐、反武擴之認知，強化防制洗錢及打擊資恐各項機制。

◆ 「防制洗錢與打擊資恐 / 反武擴」教育訓練統計

| 項目 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| 課程總數 | 216 | 189 | 230 |
| 課程總時數 (小時) | 36,278 | 36,599 | 48,757 |
| 訓練總人次 | 30,164 | 22,856 | 32,419 |
| 員工總人數 | 10,986 | 10,912 | 10,944 |
| 覆蓋率 | 274.6% | 209.5% | 296.2% |
| 完訓率 | 100% | 100% | 100% |
| 平均每人受訓時數 (=課程總時數 / 員工總人數) | 3.30 | 3.35 | 4.46 |

註：覆蓋率=年度累計訓練總人次 / 年底員工總人數。

4

-TRUST-



客戶首選的信任品牌

4.1 金融產品創新與服務

本集團結合通路資源、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，達成金融產品一站購足的需求，提供完整、有效率且最具附加價值之金融服務。同時，積極與全台大專院校合作，推動「校園行動支付」方案，發展校園金流服務，滿足校園非現金支付管道的需求。

元大銀行深入校園提供服務，及早讓學生使用並認識金融應用場景，普及數位行動支付，培養未來新生代客群，提升品牌忠誠度。元大銀行校園金流整合服務獲國內外專業機構肯定，本年度囊括財資雜誌 (The Asset) 「台灣區最佳企業支付獎」、中華民國資訊軟體協會「2020 年數位創新選拔金漾獎」及中華民國國家企業競爭力發展協會「國家品牌玉山獎-最佳產品類」獎項。



管理方針

數位平台及行動服務已成為大眾生活的一部分，因應消費者與金融業往來的行為模式逐步改變，本集團依業務特色，完善金融數位平台功能，透過便利而快速的數位體驗，優化投資環節及客戶使用習慣，培養客戶忠誠度，強化全集團數位競爭力。元大證券推出生級版「投資先生」APP 2.0，本年度 APP 總下載量已超過 187 萬人次，電子下單成交金額已超過年度總成交金額 75%，元大證券擬真平台用戶數突破 15 萬人次，累計成交量高達 7 千 5 百億元；元大銀行響應主管機關推動金融科技與創新，積極參與台灣票據交換所 eFCS 繳費平台系統接業業務，榮獲財團法人台灣票據交換所頒發「金融業代收即時服務平台 (eFCS) 提出業務服務獎」獎項；元大投信推出「FundTech」APP，總下載量已超過 5.4 萬次；元大期貨電子交易口數占比為 96.6%，顯示本集團推行電子交易具有顯著成效。

在技術創新方面，本年度元大證券取得 6 項專利、元大銀行取得 12 項專利及 1 個商標權、元大投信取得 8 項專利及 8 個商標權，其中元大銀行取得「基金投資系統」新型專利，導入基金投資系統，提供客戶更多元化的投資方式。本集團除朝向業務交易電子化發展，也將行動支付服務範圍拓展至校園，元大銀行積極參與教育部委中華民國大專校院資訊服務協會啟動行動支付校園計畫，讓使用服務之學生僅需掃描 QR Code，即可使用最接地氣的校園金流服務，打造無現金校園生活，已累計與近 60 所大專院校合作，完成逾 15 萬筆校園金流繳費作業，大幅提升生活的便利性。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、強化數位能力及跨界行銷合作等四個面向，強化全集團數位競爭力。

4.1.1 開發行動服務

目前本集團主要行動 APP

| APP 名稱 | 主要服務 | 使用次數 |
|--|---|--------------------------------------|
| AI 智能選股—投資先生  | 提供即時報價走勢、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。2020 年新增「策略交易平台」，提供投資人尋找買賣點，運用人工智慧技術及大數據運算開發。 | 截至本年度，總下載量已超過 187 萬次。 |
| 元大萬事通  | 提供全方位投資交易服務、即時掌握各項投資情報，2020 年 3 月全新改版推出「元大萬事通 APP 2.0」，新增語音快速搜尋、店頭市場交易、強化臨櫃作業線上化服務，線上收購交存、密碼補發等功能服務。 | 截至本年度，總下載量已超過 100 萬次。 |
| 元大開戶通  | 24 小時線上開戶服務，直接辨識身分證資訊，連結全台銀行帳戶，輕鬆完成證券開戶以及各項業務開戶，不同於多數同業線上開戶僅支援單家銀行的限制，提供全台所有銀行存款帳戶皆可約定為交割扣款帳戶。 | 截至本年度，總下載量已超過 42 萬次。 |
| 元大期貨精靈  | 整合多個國際交易所，提供數種國際期貨商品，便利完成跨國交易，提供多種個人化設定，即時回報交易情形，滿足客戶投資視野。 | 截至本年度 18,570 人。 |
| 元大行動銀行  | 提供臺/外幣、理財、保險、貸款、信用卡、黃金存摺、生活繳費及各項通知服務，優化基金交易服務功能，2020 年與台灣 Pay 合作推出 QRcode 掃描消費付款及增加交通罰鍰等繳費項目，並優化外幣服務功能，提升下單與繳費之便利性。 | 截至本年度，總申請客戶數已超過 120 萬人次。 |
| 元大投信 FundTech  | 提供無卡開戶、智能投資 (定期定額日日扣) 及現金增益等功能，並連接到 ETF - AI 智能投資平台查詢投資策略，隨時隨地掌握個人理財動態。 | 本年度新增下載人數 18,390 人次，累計總下載量為 5.4 萬人次。 |



元大開戶通 APP 獲獎

- ◆ 中華民國國家企業競爭力發展協會《國家品牌玉山獎》「全國首獎-最佳產品類」
- ◆ 數位時代《2020 FCA 創新商務獎》- 「最佳管理創新類別銀獎」
- ◆ 「行動應用資安聯盟」資安 MAS 標章

4.1.2 拓展網路服務

本集團主要提供之網路服務

| 網路服務 | 主要服務 | 2020 年績效 |
|--|--|---|
|  元大 e 櫃檯 | 元大銀行提供線上申辦數位存款帳戶、信託帳戶、房屋貸款、個人信用貸款、汽車貸款、信用卡及基金下單申購等 e 化功能服務。 元大證券提供線上訂閱電子報 / 電子對帳單、集保 e 存摺、線上開戶、線上簽署、線上變更個人基本資料、密碼補發等 e 化功能服務。 | 線上申辦業務件數達 17.3 萬件。 |
|  元大銀行個人網銀 | 提供線上預約申購服務，為客戶提供 24 小時全年無休的數位體驗。為友善外籍人士、接軌國際化金融服務，個人網銀中英文體驗版於本年度上線。 | <ul style="list-style-type: none"> 個人戶數年增率達 17.6%，實動客戶年增率達 10.3%。 線上平台申購基金交易件數已較 2019 年成長 55%，交易金額較 2019 年成長 67%。 |
|  元大銀行企業網銀 | 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，英文介面服務可滿足跨國企業、外籍商務人士線上金融需求。 | 服務客戶量較 2019 年成長 9.6%，交易量亦較 2019 年提升 9.3%。 |
|  元大投信 ETF - AI 智能投資平台 | 平台提供不同目標風險投資組合，滿足不同投資人投資需求。客製化模擬投資組合未來狀況，協助不同風險屬性的投資人判斷決策，截至目前提供 15 個智能投資組合。 | <ul style="list-style-type: none"> 年度平均報酬率為 +7.15%、平均夏普值為 0.73，約 87% 正報酬達成率。 日均瀏覽次數約 3,463 次，總會員人數 10,915 人。 |
|  元大人壽官方網站 | 資訊圖像化，朝向社群型官網經營並導入互動式響應設計，協助客戶輕鬆找到符合個人需求的保險保障組合，本年度開放線上投保功能。 | 線上投保達 982 人次。 |

各子公司電子交易績效統計

新用戶透過網路、手機新 APP 等數位通路成功開戶之數量

本年度股市交易熱絡，且盤中零股交易上路，吸引小資族及年輕族群開戶進場，元大證券 30 歲以下開戶數占比逾 4 成，實動戶數年增逾兩成。本年度元大銀行持續優化 UI/UX 流程及線上服務功能，元大投信開放新版線上開戶，整合新戶與舊戶線上開戶功能，大幅提高開戶人數。元大期貨持續優化線上開戶服務，於第三季增加行動開戶服務，使流程更加即時快速，大幅提升客戶開戶意願，本年度使用手機開戶佔線上開戶比例達 60% 以上。

| 公司別 | 年度 | 年度線上新開戶戶數 | 年度新開戶戶數 (實體 + 線上) 總計 | 百分比 (%) |
|----------|------|-----------|----------------------|---------|
| 元大證券 | 2018 | 50 | 87,756 | 0.06 |
| | 2019 | 4,225 | 105,108 | 4.02 |
| | 2020 | 29,955 | 233,281 | 12.84 |
| 元大銀行 (註) | 2018 | 135 | 62,148 | 0.22 |
| | 2019 | 113 | 74,597 | 0.15 |
| | 2020 | 263,755 | 354,072 | 0.74 |
| 元大投信 | 2018 | 197 | 905 | 21.77 |
| | 2019 | 737 | 1,868 | 39.45 |
| | 2020 | 2,629 | 9,173 | 28.66 |
| 元大期貨 | 2018 | 1,907 | 13,304 | 14.33 |
| | 2019 | 1,883 | 11,033 | 17.07 |
| | 2020 | 3,053 | 17,456 | 17.49 |

註：2018 年及 2019 年線上開戶係指線上開立數位存款帳戶數，2020 年將個人網銀行新申請戶數納入數據統計範圍。

新戶申請使用電子對帳單的數量

元大期貨致力推行線上開戶，於本年度第三季增加行動開戶服務，作業流程改善加速作業時效，客戶於開戶同時申請電子對帳單，同步提升電子對帳單訂閱數。

| 公司別 | 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 (%) |
|----------|------|--------------------|-------------|---------|
| 元大證券 | 2018 | 68,696 | 87,756 | 78.28 |
| | 2019 | 89,041 | 105,307 | 84.55 |
| | 2020 | 189,276 | 231,984 | 81.59 |
| 元大銀行 (註) | 2018 | 75,692 | 103,579 | 73.00 |
| | 2019 | 108,837 | 129,792 | 84.00 |
| | 2020 | 185,455 | 208,342 | 89.00 |

註：持續定期統計分行執行情形，並列入分行行政考評項目。

| 公司別 | 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 | 25.00 |
| | 2019 | 39,825 | 70,512 | 56.00 |
| | 2020 | 24,052 | 40,205 | 60.00 |

註：

1. 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

2. 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)

| 公司別 | 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 | 2018 | 666 | 905 | 73.59 |
| | 2019 | 1,416 | 1,868 | 75.80 |
| | 2020 | 4,322 | 9,173 | 47.17 |

| 公司別 | 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 | 2018 | 11,666 | 13,304 | 87.69 |
| | 2019 | 10,019 | 11,033 | 90.80 |
| | 2020 | 16,269 | 17,456 | 93.20 |

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 (包含網路、行動、語音等) 服務，本年度電子下單成交金額已超過年度總成交金額 75.26%。

單位：新臺幣仟元

| 年度 | 電子下單成交金額 | 年度總成交金額 | 百分比 (%) |
|------|----------------|----------------|---------|
| 2018 | 5,934,173,606 | 9,142,280,794 | 64.91 |
| 2019 | 5,668,267,681 | 8,311,902,200 | 68.19 |
| 2020 | 11,358,476,670 | 15,092,193,835 | 75.26 |

4.1.3 強化數位能力

AI 人工智慧技術運用

元大證券針對想要參與股市卻沒有時間緊盯市場，或是不知道該如何尋找優質股票之新手投資人，推出「策略交易平台」，提供數十種股票投資的套裝策略，投資人能依據自己的偏好來選擇策略，篩選出適合自己的股票，可藉由程式把關最佳的進出場時機。獲得經濟部智慧財產局 4 項專利肯定，使用人數逾 5 萬人，創造 1.9 兆元業績。

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，將企業戶之財務資料以數位化方式回覆會計師，大幅提升函證資料之正確性及時效性，本年度累積 160 家企業客戶授權進行區塊鏈函證，共回覆 2,142 件函證及 2,062 件企業授權。

專利技術應用

元大證券取得 6 項專利、元大銀行取得 12 項專利及 1 個商標權、元大投信取得 8 項專利及 8 個商標權，其中元大銀行為提升學校繳費金流及報名系統業務推廣發揮綜效，獲經濟部智慧財產局核准使用「享學」商標權，元大銀行校園金流解決方案於 2020 年獲國內外機構多項獎項肯定，佐以推廣使用「享學」商標，對整體品牌形象提升有相輔相成之效益。元大銀行 2021 年 1 月獲經濟部智慧財產局核准「鑽金 plus」商標權，進行「新興科技應用發展五年計畫」整體形象推廣，「新興科技應用發展五年計畫細項」詳見下方說明。

新興科技應用發展五年計畫

元大銀行全力發展數位金融，於本年度啟動「新興科技應用發展五年計畫」，訂定數位服務、業務行動平台、機器人流程自動化、網路基礎建設暨雲端應用等四大主軸，投資規模近億元。

◆ 數位服務

元大銀行預計以數位帳戶、財富管理、貸款服務、生活應用及數位金流等業務中已取得金融科技創新專利為基礎，優化線上申辦、網路銀行、行動銀行等數位平台流程，提升數位客戶體驗，發展場景金融。

◆ 業務行動平台

將行動理專、行動投保、相關試算功能及理財商品資訊整合至銷售平台，使客戶的問題能獲得即時且專業的解答，前線業務人員透過行動裝置即可依據客戶需求推薦適合產品，掌握各通路商機與增加成交機會。

◆ 機器人流程自動化

創造智慧未來，導入機器人流程自動化，透過流程機器人模擬使用者經常做的例行事務與作業程序予以自動化，透過人機協作，提升作業效率及降低人工錯誤率，以快速回應客戶需求和作業流程優化。

◆ 網路基礎建設暨雲端應用

各項新興科技發展作業，必須建構在於穩固的網路環境下，元大銀行將採用新一代的網路架構，以支援金融科技光速需求，另透過軟硬體設備雲端化，節省建置時間與管理成本，為業務雲端應用奠定基礎。

數位轉型深耕發展計畫

元大銀行為加速整體數位發展轉型暨強化公平待客措施，本年度執行「數位轉型深耕計畫」，分為三大面向進行整體規劃，預期可達到「公平待客」、「數位創新」、「虛實整合」、「客戶體驗」等四大成效。

◆ 客戶體驗

每年辦理數位客戶滿意度調查，除進行數據分析、收集客戶建議內容外，兼顧客戶關係維護管理效益，本年度辦理數位客戶滿意度調查，整體平均滿意度獲 4.11 分評價（滿分為 5 分）。

◆ 數位種子

建置本行數位種子，定期接受數位金融專業教育訓練，擔任單位數位小老師並協助日常客戶及同仁問題處理，本年度辦理數位種子教育訓練 23 場次。

◆ 數位力創新競賽

鼓勵員工創新提案，舉辦數位力創新提案競賽，具可行性與實質效益價值為主要評分重點，並邀請高階主管擔任評審，獲獎確認案件將優先列入開發排程執行，於本年度展開首屆提案評審作業，已於 2021 年 1 月公布評選結果。

保險科技 (InsurTech)

元大人壽配合壽險公會推動「保全 / 理賠聯盟鏈」，於本年度進行試辦，2021 年正式實施，主要推行內容為透過中華民國人壽保險商業同業公會所建置的線上平台，客戶手邊所有的保單若分屬兩家以上的保險公司時，只要需要辦理的保險公司都有參與「保全 / 理賠聯盟鏈」試辦，則可只在其中 1 家保險公司提出契約變更或理賠申請，即可通報其他參與試辦之保險同業啟動理賠或保

全服務之受理，達成「單一申請、文件共通」之效益，提升保險便民服務。

透過聯盟鏈加速保戶辦理簡易保單變更與理賠申請服務，提升保戶服務體驗，也藉由壽險公會推動電子保單暨存證平台，推行電子保單，不僅做到節能減碳，也因區塊鏈技術，增加保單安全性。累計至 2021 年 2 月 28 日，元大人壽辦理理賠首家案件為 49 件，保全（意即保戶向保險公司提出個人基本資料變更的服務）首家案件為 128 件。

4.1.4 跨界行銷合作

開放銀行 (Open Banking)

為配合金管會持續推動金融科技發展，並分階段推動開放銀行 (Open Banking) 實務作法，元大銀行於 2019 年 10 月正式提供第一階段「公開資料查詢」服務，為首波提供該項服務的銀行業者，本年度合作第一階段「公開資料查詢」之第三方業者資料查詢次數約 80 萬筆，顯示其市場未來之可觀發展性。

2020 年邁入第二階段「消費者資訊查詢」，使消費者在完成銀行端身分認證及確認授權範圍後，透過開放應用程式介面 (Open API) 技術，可以直接在臺灣集中保管結算所開發的「集保 e 存摺」APP 查詢元大銀行臺外幣存款餘額及交易明細等完整帳務資訊，有效整合客戶資訊應用場域，串聯集保結算所共同邁向開放金融。元大銀行向主管機關申請開放銀行第二階段業務已於本年度獲主管機關核准，服務將於 2021 年雙方系統測試完成後正式推出。

電子化支付合作

| 產品 / 服務 | 使用對象 | 內容說明 |
|--|------------|--|
|  校園金流服務 | 學生 / 家長 | 元大銀行提供便利學雜費代收服務平台，同時開放行政規費收取，不須額外下載 APP 或綁定特定錢包，即可使用多種支付工具付款，解決學生現金繳納收付風險，留存紀錄電子化可進一步培養理財記帳習慣。本年度已與近 60 所大專院校合作，完成逾 15 萬筆校園繳費作業，打造無現金校園生活。 結合票交所 eFCS 平台服務，串接 Pay Taipei 臺北市智慧支付平台等線上服務，解決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條碼，即可完成線上繳費，近期已提供部分縣市公立高中職、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，本年度已完成繳費交易逾 2,000 筆，繳款金額逾 160 萬元。 |
|  行動支付 | 偏鄉 / 小規模店家 | 導入 LINE Pay Money、台灣 PAY 等帳戶連結綁定服務，大量使用現金收付的偏鄉店家或夜市攤商可透過便利的電子化支付工具付款，簡化收款機制除拓展活絡商家的收入來源，更能降低現金交易風險及管理流程，本年度交易筆數已逾 2 萬筆，交易金額逾 1.3 億元。 |
|  網路銀行、行動銀行服務 | 偏鄉民眾 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 線上申辦服務 元大銀行持續提升客戶使用體驗，提供線上申請服務，線上申辦業務件數已達 17.3 萬件，且使用網路銀行及行動銀行的客戶數持續提升，網路銀行個人戶數年增率達 17.6%，實動客戶年增率達 10.3%。 ◆ 與台灣行動支付合作推出綁定元大銀行信用卡即可於台灣 Pay 支援店家進行掃碼消費及感應式交易付款，增加客戶消費支付的便利性，本年度行動信用卡 (Host Card Emulation, HCE) 流通卡數逾 8,200 張，交易筆數逾 5,700 筆，交易金額逾 510 萬元。 |



元大銀行數位金融產品與創新服務獲獎紀錄

- ◆ 國際專業財金雜誌—財資 (The Asset) 評鑑，獲「台灣區最佳企業支付」獎項 (Best Corporate Payment Project)。
- ◆ 獲財團法人台灣票據交換所頒發「金融業代收即時服務平台 (eFCS) 提出業務服務獎」。
- ◆ 獲中華民國資訊軟體協會頒發「2020 年數位創新選拔金濠獎—金融科技組第 2 名」。
- ◆ 獲中華民國國家企業競爭力發展協會頒發「國家品牌玉山獎—最佳產品類」獎項。

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，開辦「跨境匯出代理收付業務」，提供存款客戶於海外購物平台多元化享有手續費優惠等付款方式，與支付寶合作跨境代理收付業務，減少不同幣別現鈔交易衍生之各式交易成本，本年度累計交易金額約 100 萬元。

數位技術行銷運用

元大銀行舉辦 3 場「數位生活，想像未來」的互動式體驗活動，邀請新創科技業者近距離的與大專院校師生互動分享與設備實機展示，將三創生活園區場地打造成具數位化、未來感之空間，並擴大數位生活日常應用場景，透過金融科技帶來新的體驗，老師能帶領學生體驗實務應用，走出教科書規範，藉由互動、分享、探索、學習與創作，帶領群眾建構科技、文化與生活的連結，活動期間總觸及人數達 46.8 萬人次。

4.2 永續金融

2020 年歐盟提出歐洲綠色交易投資計劃 (European Green Deal Investment Plan)，預計未來 10 年至少投入 1 兆歐元發展至氣候中和及包容性經濟過渡期所需的公共和私人投資，除了政府部門的投入，金融機構的協助將可發揮關鍵作用，為永續的技術產業長期穩定地提供資金，建立低碳且具備氣候調適的循環經濟。本集團重視永續金融發展，與國際趨勢接軌，制定永續金融準則，在授信、投資及金融商品及服務開發中，皆逐步納入 ESG 考量要素，並結合各子公司之業務特長，提供多元金融服務，扶植具永續理念之企業發展，以身為資金的提供者與管理者之影響力，將資金引導至永續發展產業，擴大永續金融之影響力。

2020 元大投信論壇

2020 台灣經濟投資趨勢論壇－掌握經濟新浪潮、翻轉投資新思維論壇

元大投信與今周刊合作，分享台灣股市及基金市場趨勢，為投資人提供臺灣產業發展趨勢及投資契機。以台股過去 10 年平均質利率之優異表現，推廣投資台股之優勢，提供投資人不同投資新思維，分享新投資觀點。

透過經營管理等全方面導入 AI，精準尋找配發穩定收益，推出「高股息 + 優質龍頭」之「元大台灣高股息優質龍頭基金」，讓投資同時追求「高成長」與「高股息」，幫助投資人退休理財規劃更有保障。

展望 5G+ETF 全球大格局論壇

元大投信與財訊合作，協助投資人掌握在後疫情時代掌握通訊科技等新技術應用而產生的網路新經濟，在 5G 趨勢初始的萌芽階段，教育投資人建立完整投資策略，掌握佈局 5G 成長期的最佳投資機會。近期元大投信在臺灣發行的元大全球未來關鍵科技 ETF，係 100% 追蹤「iSTOXX 全球未來關鍵科技指數 (STOXX Global NexGen Communication Innovative Technology Index)」作為追蹤標的，提供投資人新興投資組合，讓投資人一次掌握 5G 基礎建設初期的關鍵成長企業，領先進入 5G 產業進行布局。



管理方針

為支持國際倡議及響應政府「綠色金融行動方案 2.0」，在綠色融資方面，元大銀行於 2020 年 10 月正式簽署赤道原則，於未來 1 年內建置相關作業辦法及試行流程機制，優化授信流程，將專案融資及相關業務加入赤道原則適用性之審核，針對適用赤道原則之案件，成立環境社會風險小組，進行環境社會風險分級，針對風險評估報告進行檢核，於原有授信流程中融入審查流程。

各子公司於內部投資作業辦法及資產管理作業程序中，依照業務特性納入永續金融準則 ESG 評估因子，控管投資組合社會及環境風險，扶植具永續理念之企業發展，擴大永續金融之影響力。

為與客戶建立 ESG 溝通管道，本年度元大證券發行以臺灣電動車產業鏈代表報酬指數為標的之 ETN，並於投資先生 APP 中加入公司治理評鑑結果及 ESG 概念股服務，新增「上市 / 櫃公司治理評鑑前 20%」及「台灣 ESG 成分股」標示，協助投資人選擇 ESG 績優企業；元大投信與外部基金評級單位合作，對基金產品永續程度進行評價，並於投資平台標示；同時將主動型基金 100% 導入永續金融準則，落實金融產品環境及社會風險評估，發揮永續影響力。

4.2.1 永續金融準則

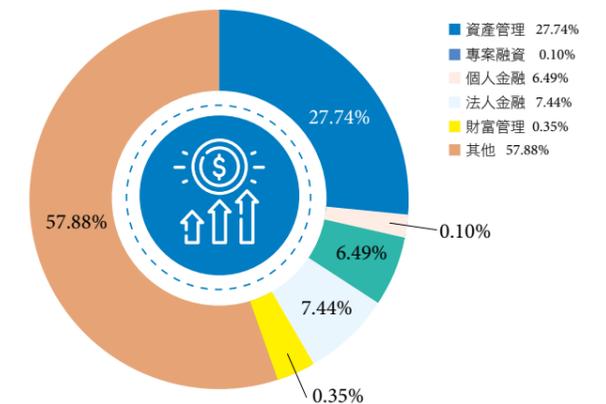
本公司於 2019 年訂定「永續金融準則」，建立金控層級的投資與融資綠色政策，透過原則性之架構與指引，將 ESG 因子納入日常營運及決策之考量，建立積極支持的產業，並規範避免承作企業清單，對於 ESG 高風險對象加強盡職調查與審慎評估，引導企業重視治理、環境及社會風險，善盡世界公民之責任。

以永續金融準則作為子公司落實永續授信與投資準則的圭臬，配合遵循規範將永續落實至業務規劃與企業營運當中，本年度各子公司已全數完成相關規範的檢視與修訂，將永續精神延伸至產品面，帶領客戶發展永續效益。

為進一步強化本集團於投資與貸放業務中的 ESG 篩選機制，本公司於本年度完成訂定「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製造業、半導體製

造業及塑膠原料製造業等環境與社會面高風險產業之對象時，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」，瞭解業務往來對象於社會及環境面向的管理措施，審視客戶潛在環境與社會風險影響及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。

各項業務營收佔比



4.2.2 法人金融業務

責任授信

元大銀行依循「永續金融準則」之精神，配合調整相關業務辦法及內部流程，將責任授信精神落實至授信業務規劃，管理授信案件潛在環境及社會風險，支持促進社會永續發展之企業。

責任授信流程圖 (包含赤道原則)



有關環境與社會風險評估及篩選流程

為落實永續金融風險管理，元大銀行依循「永續金融準則」，將永續金融風險管理納入授信業務審查及決策流程，規定承作授信業務應審慎評估往來對象或交易內容是否存在潛在危害環境社會之風險，進行 KYC 流程了解授信對象之聲譽、業務內容、財務狀況、管理能力及法規遵循情形，確保風險可控性，如接觸爭議性企業或屬高環境與社會議題敏感企業時，則應加強盡職調查，必要時諮詢專家意見，並持續關注簽約與撥款後資金運用動態及追蹤落實企業社會責任情形，以避免對環境社會產生重大不利影響。元大銀行 2020 年送審及核准金額共 79 億元，經產業別環境與社會風險管理細則送審評估授信之案件金額 1.12 億元。

確保客戶遵守相關協議之流程與方法

受理客戶授信業務時，業務單位人員需向授信戶闡明元大 ESG 相關政策，以確保遵循臺灣環境相關法規及國際準則規範。期望客戶亦認同及支持「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」(The UN Global Compact, UNGC) 與「國際勞工公約」等國際公約所揭露之基本原則，提倡健康職場與維護人權，降低在社會及環境議題中存在高度曝險的可能性。

為加強與客戶溝通，元大銀行於授信申請書中加入響應聯合國永續發展目標聲明事項，盼申請人與銀行攜手共同善盡社會責任，於追求業務經營發展與獲利同時，關注環境保護、社會公益及公司治理等議題，支持綠色產業及低碳轉型，倡導人權保障並致力於社會公益，呼籲申請人向本行申請之貸款，其資金使用用途應避免對環境及社會造成重大負面影響，若對環境社會造成重大負面影響，應配合主管機關求之期限內進行改善，並將改善處理情形提供予本行追蹤審查。

另為維護債權安全，於授信案件貸放後辦理覆審及追蹤考核工作，以瞭解授信戶能否依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，將辦理實地覆審；適時檢視授信對象營運活動與財務變化外，並關注其是否善盡企業社會責任。2020 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件。

專案融資

◆ 專案融資流程

徵信作業除了授信信用風險審核，同步加入永續金融準則的檢視項目，審查授信戶潛在 ESG 風險，並依「辦理專案融資管理要點」規定，遵循辦理盡職調查，就專案計畫之財務、法律、保險、技術等方面進行可行性及風險評估，落實貸後管理機制，追蹤各專案計畫執行進度，並強化覆審作業。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），將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、業務狀況，確實審查交易文件之合理性和真實性及資金流向。

如必要時，委託外部專家（如律師、會計師等）、專業顧問公司或第三方檢測機構出具評估報告。經審慎評估該報告之合理性後，得將該評估報告作為本行之可行性及風險評估報告，或依本行自行評估結果酌予修正後採用之。如發現授信戶在授信額度存續期間，有違約異常徵或財、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，立即追查原因提出檢討、調整信用評等及授信案件風險等級，必要時將研議債權保全措施（包含加徵擔保品、收回餘額或協議清償等），並透過預警系統陳報相關單位。2020 年共有 3 件專案融資案件，拒絕承作 1 件原因為專案授信期間較長，風險較高，因此不予承作，另 2 件承作案件如下：

| 專案名稱 | 風險等級 | 專案說明 | 國家 | 專案融資規模 | 獨立第三方審查 |
|------|------|------|----|---------------|---------|
| A | 低 | 土建融資 | 臺灣 | 新臺幣 60 億元 | 是 |
| B | 低 | 收購股權 | 越南 | 美金 1,666.8 萬元 | 是 |

◆ 赤道原則

元大銀行於 2020 年 10 月份正式簽署赤道原則，成為赤道原則協會會員銀行，並於同年 11 月完成制訂「辦理赤道原則融資案件管理要點」及相關作業流程。以任務編組方式成立「環境社會風險小組」，負責授信案件之環境社會風險評估、審查及監測，適度降低潛在案件所帶來之環境與社會衝擊，促使客戶重視環境保護與社會責任。

為使各單位熟悉赤道原則相關機制與新增表單，全面落實赤道原則政策，元大銀行於本年度舉辦 2 場大型教育訓練，委請外部顧問針對環境社會風險小組、審查單位及業務單位辦理教育訓練課程，深化同仁對於環境社會風險的認知與掌握。

業務單位提供客戶授信或相關財務顧問服務時，須確認往來業務是否適用赤道原則，若符合適用條件且被評估為中高環境及社會風險案件，應要求授信戶委託獨立第三方機構執行環境和社會風險評估，並出具評估報告作為案件環境社會風險評估之參考依據，若評估報告中列有貸後監測條件時，應要求授信戶定期委託獨立第三方機構執行環境和社會風險監測，並出具報告，如發現授信戶未能符合環境社會風險貸後監測規範內容，則徵提環境社會風險相關改善計畫，以確認赤道原則之遵循，提升往來客戶對環境保護與社會責任之重視。

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。另本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及再生能源發電業等，協助臺灣低碳產業發展所需資金，在社會發展方面亦提供醫療及教育相關融資專案，支持轉型永續經濟。

單位：新臺幣仟元

| 授信類別 | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-----------|
| | 貸放金額 (註) | 總授信金額 | 佔總授信比重 (%) | 貸放金額 (註) | 總授信金額 | 佔總授信比 (%) |
| 「五加二」創新產業融資 | 155,480,209 | | 40.55 | 137,984,148 | | 36.90 |
| 永續相關產業融資 | 1,014,842 | | 0.26 | 962,418 | | 0.26 |
| 大眾運輸 | 4,929,888 | 383,455,276 | 1.29 | 3,987,356 | 373,896,093 | 1.07 |
| 教育、醫療等產業融資 | 3,965,500 | | 1.03 | 3,874,680 | | 1.04 |
| 合計 | 165,390,439 | | 43.13 | 146,808,601 | | 39.26 |

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，2020 年共融資 82 億元基礎建設貸款，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。

單位：新臺幣仟元

| 基礎建設貸款類型 | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|------------------|-----------|-------------|------------|-----------|-------------|-----------|
| | 貸放金額 (註) | 總授信金額 | 佔總授信比重 (%) | 貸放金額 (註) | 總授信金額 | 佔總授信比 (%) |
| 太陽能發電基礎建設融資 | 1,188,025 | | 0.31 | 580,074 | | 0.16 |
| 污水處理基礎建設融資 | 126,987 | | 0.03 | 178,987 | | 0.05 |
| 環保再生、廢棄物處理基礎建設融資 | 74,550 | | 0.02 | 203,358 | | 0.05 |
| 教育、醫療基礎建設融資 | 3,965,500 | 383,455,276 | 1.03 | 3,874,680 | 373,896,093 | 1.04 |
| 交通、通訊基礎建設融資 | 1,393,123 | | 0.36 | 1,425,510 | | 0.38 |
| 低碳建築基礎建設融資 | 2,509,215 | | 0.65 | 2,024,975 | | 0.54 |
| 合計 | 9,257,400 | | 2.41 | 8,287,583 | | 2.22 |

註：

1. 貸放金額定義為全行法金放款總餘額。

2. 2020 年與 2019 年差異主要係因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。

承銷服務

元大證券由前端案件承辦人負責發行公司國內上市 / 櫃及海外公司第一上市案業務開發及客戶關係維繫，上市上櫃公司國內、海外籌資理財等服務。

為推行責任投資之精神，元大證券修正「自營投資買賣決策作業要點」，包銷決策應本於責任投資原則 (The Principles for Responsible Investment, PRI) 及精神，主辦案件應就相關案件依「責任投資檢核表」評估其 ESG 環境、社會與公司治理之符合情況。若服務對象所屬特定環境與社會面高風險產業，需填寫「產業別環境與社會風險管理評估表」執行 ESG 相關審核作業流程，包銷部位之賣出須經投資銀行業務部門主管核可後執行。

ESG 審核準則之制定，係由元大證券內部人員關注 Bloomberg ESG 分數指標、國內外相關 ESG ETF 成分股或永續指數成分股、公開資訊觀測站、勞動部、臺灣證券交易所一公司治理中心、DJSI 成分股及 MSCI 成分股等。

ESG 主題諮詢服務

元大證券投行部積極提升對環境友善產業、社會公益產業及其他永續相關產業提供 IPO、SPO、增資及發行可轉債等業務諮詢相關業務。2020 年提供環境友善、社會公益及永續相關產業諮詢業務比重較 2019 年提升 21%。

單位：新臺幣仟元

| 類型 | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|-----------|-----------------|------------|----------------|-----------------|-----------|----------------|
| | 永續諮詢 IPO/SPO 價值 | 總諮詢服務價值 | 佔總諮詢服務價值比重 (%) | 永續諮詢 IPO/SPO 價值 | 總諮詢服務價值 | 佔總諮詢服務價值比重 (%) |
| 「五加二」創新產業 | 13,134,233 | | 53.01 | 5,397,394 | | 64.68 |
| 其他永續相關企業 | 221,270 | 24,778,296 | 0.89 | 843,315 | 8,344,289 | 10.11 |
| 合計 | 13,355,503 | | 53.90 | 6,240,709 | | 74.79 |

註：諮詢服務價值定義為承銷金額。

綠色債券

◆ 發行綠色債券

基於社會責任投資與推動永續發展政策，元大銀行於 2021 年 4 月 29 日發行綠色債券，資金用途主要用於興建總行綠建築大樓。有鑑於近日極端氣候帶來加劇的氣候變遷風險，為了綠色友善環境，元大銀行總行大樓自設計之初即以取得臺灣綠建築標章 (EEWH) 鑽石級認證為目標，使用低輻射雙層玻璃、LED 照明、變頻中央空調系統、具省水標章的衛生器具、二氧化碳偵測設備及雨水回收系統等建築物節能循環再生系統。

結合興建總行綠建築大樓之資金需求，於 2021 年發行綠色金融債券新臺幣 5 億元，達到綠化量指標之 TCO2 固定量、日常節能、水資源指標節流、水資源指標開源、資源回收、拆除解體廢鋼回收等 5 個節能減碳效益，整體減碳效益達 53%，促進建築與環境共生共利、永續經營之環境效益。(實際減碳效益詳見綠色投資計畫)

未來元大銀行將持續推動全台各棟分行建築物進行綠建築改善及舊有行舍裝修改善，以取得 EEWB 標章認證，並計畫加入其他標的之綠色募資行列，提供企業永續專案進行放款，以實際行動支持永續產業成長。

◆承銷綠色債券

本年度元大證券協助承銷綠色債券，共參與台電、沃旭及台積電等 8 檔綠色債券與遠東新世紀 1 檔可持續發展債券承銷案件，合計 80.7 億元，上述企業發行債券所得資金，皆用於再生能源及能源科技、能源使用效率提昇及能源節約、溫室氣體減量等與發展綠能相關之產業應用，社會效益方面支持可負擔的住宅，提升社會經濟發展和權利保障，本集團未來也將持續以實際行動協助綠能科技、關懷社會及人民福祉的企業。



綠色債券發行資料
(債券代號 G10827)

單位：新臺幣仟元

| 類型 | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|---------|-----------|-------------|----------------|-----------|-------------|----------------|
| | 綠色債券價值 | 總債券承銷價值 | 佔總債券承銷價值比重 (%) | 綠色債券價值 | 總債券承銷價值 | 佔總債券承銷價值比重 (%) |
| 綠色債券 | 7,236,000 | | | 7,370,000 | | 4.54 |
| 可持續發展債券 | - | 100,250,000 | 7.22 | 700,000 | 162,300,000 | 0.43 |
| 合計 | 7,236,000 | | 7.22 | 8,070,000 | | 4.97 |

4.2.3 個金業務

責任授信

為控管個金授信之 ESG 風險，元大銀行針對客戶財務狀況及信用狀況皆進行必要之了解，若發現授信對象為受經濟制裁、受追查之恐怖分子或團體，或依資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，將實施債務保全措施。在提供個人放款商品時，元大銀行秉持徵信專業，審慎評估客戶的信用條件、資金需求、財務能力及擔保品價值，給予合適的授信額度，在評估客戶 ESG 相關風險及機會的過程中，所有案件均須進行客戶徵信照會及對保並訪查擔保品，以充分瞭解客戶經濟能力及擔保品狀況。

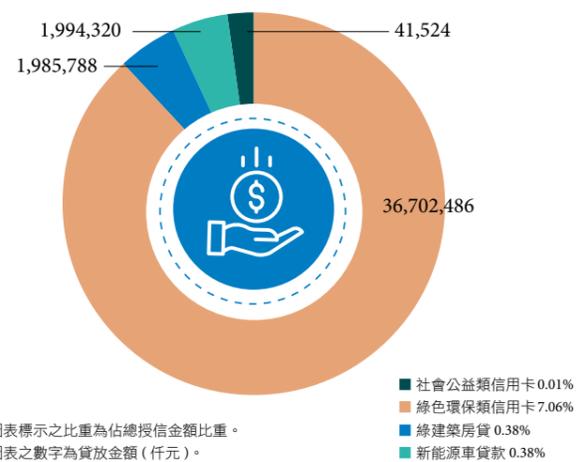
此外，為推動客戶支持綠色產品，加強與客戶 ESG 互動，元大銀行於信用卡帳單上邀請客戶共同響應綠色消費，培養永續生活習慣，本年度寄送信用卡帳單之客戶人數為 468,287，約佔所有個金授信客戶人數 40.3%。另外，為鼓勵客戶購買綠建築、油電車等低碳產品，元大銀行於 2020 年與新能源汽車商取得合作，提供免手續費的優惠活動，鼓勵大眾購買新能源汽車，整體車貸金額佔總授信比重約 15%，2020 年具永續意涵授信服務

綠建築 / 油電車貸放預估減碳效益



註：
1. 綠建築貸放預估減碳效益：以能源局公布平均每月用電量 303 度及內政部統計綠建築平均能耗比一般建築少 20%，配合本公司貸放綠建築貸款筆數，估算 2020 年之減碳效益。
2. 油電混合車貸放預估減碳效益：以和泰汽車股份有限公司統計平均每部油電混合車行駛 10 萬公里可減少 10.6 噸的 CO₂e 作為基準，假定平均每輛車 1 年行駛 1 萬公里，配合本公司貸放油電混合車貸款筆數，估算 2020 年之減碳效益。

永續意涵之商品與服務—個人金融服務



貸放金額約為 407 億元，總授信金額約為 5,200 億元，約佔總授信比重 7.8%。

無紙化促進綠色生活

◆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、申請線上存摺及線上開戶等數位化功能，提升服務的便利性，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。本年度元大銀行客戶透過線上申辦業務共節約 9 千 6 百萬張 A4 紙，對資源節約與降低總體能源使用帶來助益。使客戶享有省時便利的數位金融服務的同時，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。

數位化與無紙化金融服務

低碳相關產品營收占比 **29.65%**

預估減少紙張數 **142,953 千張**

預估減碳效益 **1,086.45 公噸 CO₂e** (註)

註：該服務以紙本寄發之每份平均紙張數
x 該服務總筆數 x 每張紙碳排放量



紙張碳排放量
資訊來源



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、線上簽署、密碼補發、網絡投保 / 行動投保、金融憑證網路報稅等 e 化功能服務，提升服務的便利性，及降低實體作業或寄送紙本帳單而衍生的交通能源耗用，降低資源節約與總體能源使用。



商品 DM 電子化

於通路服務平台及官網皆有提供各項保險商品電子 DM，供業務員及客戶自行下載或以電子郵件寄送，減少紙張使用。



信用卡碳足跡認證

2021 年規劃進行信用卡碳足跡生命週期盤查，期望於同年度完成 ISO 14067 認證，以爭取行政院環保署碳標籤及減碳標籤，並據此規劃進一步減碳計劃，透過產品分享永續理念予客戶。

責任商品與服務

本集團結合核心金融業務，於開發產品及服務時，依照永續金融準則的評核表進行評估，管控產品開發及推行時可能產生的潛在 ESG 風險，並建立與客戶互動溝通管道，將 ESG 精神以淺顯易懂的文字標示於投資平台或相關銷售文件，發揮金融機構商品及服務之影響力，鼓勵客戶支持從事防治空氣污染及替代能源等永續領域之企業，提升永續領域企業的關注度，攜手客戶建立永續金融之利基。

鼓勵客戶參與 ESG 投資

於投資平台或銷售文件中分享並標註 ESG 資訊於商品上，增加商品曝光度及辨識度，讓客戶能辨認出符合 ESG 精神的金融商品，鼓勵客戶選擇並關注相關商品，各子公司實際作為如下：

◆投資與銷售平台

元大證券於投資先生 APP 新增「上市 / 櫃公司治理評鑑前 20%」及「台灣 ESG 成分股」標註，加入公司治理評鑑結果及 ESG 概念股服務。

◆銷售推廣文件

元大銀行 2021 年 4 月底於銷售基金商品申請書上增加「元大商業銀行依循元大金控集團永續金融準則已全面將環境、社會及公司治理 (ESG) 資訊納入全面考量。」之文字，向客戶表達支持永續金融理念。

元大投信於元大臺灣 ESG 永續 ETF 推廣銷售文件中，於基金小學堂段落揭露指數選股篩選自 FTSE4Good 之 ESG 評鑑模型，向投資人簡易說明 ESG 評鑑模型及如何將 ESG 因子納入考量，主動增加與投資人溝通管道，邀請客戶運用基金投資共同支持永續企業。



創新再進化 元大投信鉅獻全台灣 ESG ETF

臺灣指數公司與富時國際有限公司共同編製的「臺灣永續指數」，為國內第一檔完整結合 E（環境議題）、S（社會責任）、G（公司治理）、與財務指標篩選的投資型指數，由 ETF 創新始祖元大投信承接發行，象徵臺灣推動永續投資的重要里程碑。元大臺灣 ESG 永續 ETF 結合國際 ESG 投資趨勢潮流，滿足投資人不同時期的交易或配置需求，一檔真正愛護地球永續發展，且能為您優化投資配置—元大臺灣 ESG 永續 ETF 基金。



ESG 產品開發

本年度集團管理具永續意涵之投資產品占整體業務比重較 2019 年提升 30%；依晨星永續投資指標 2020 年第四季評鑑結果，本年度元大投信共有 14 檔基金被評級為最高等級 5 顆地球，顯示元大投信於開發投資產品與服務時注重 ESG 風險管控，秉持著提供符合盡職治理的投資研究與產品之承諾，依循內部責任投資相關政策實施 ESG 整合機制，提供客戶精確即時、符合 ESG 精神之商品。

元大投信本年度導入國際知名 ESG 評等資料庫 (RepRisk) 資訊，針對可投資對象建立一套每日 ESG 風險評估邏輯，結合團隊基本面分析評估基金組合中被投資公司是否持續朝永續經營發展，若被投資公司發生 ESG 爭議事件時，將透過內部討論決議是否調整其投資權重，定期審視基金整體 ESG 風險分布。

具永續意涵之商品與服務—投資產品

單位：新臺幣仟元

| 商品類型 | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|--------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
| | 資產規模 | 總資產規模 | 佔總資產比重 (%) | 資產規模 | 總資產規模 | 佔總資產比重 (%) |
| 能源效率基金 | 706,607 | | 0.10 | 1,137,421 | | 0.15 |
| ESG 基金 | 5,872,160 | | 0.87 | 237,259,282 | | 30.55 |
| 醫療、通訊、基礎建設基金 | 16,044,742 | 677,618,653 | 2.37 | 16,521,785 | 776,716,783 | 2.13 |
| 綠能永續之權證 | 39,846 | | 0.01 | 85,716 | | 0.01 |
| 其他永續投資產品 | 372,785 | | 0.06 | 599,579 | | 0.08 |
| 合計 | 23,036,140 | | 3.40 | 255,603,783 | | 32.91 |

◆ 基金商品

依據晨星永續投資指標，以地球數量分出 5 個評級，獲得 5 顆地球代表在晨星全球組別永續投資績效為前 10%，本年度第四季評鑑結果，元大投信共有 14 檔基金被評級為最高等級 5 顆地球，包含元大台灣高股息優質龍頭基金、元大台灣卓越 50 基金、元大台灣高股息基金、元大臺灣 ESG 永續 ETF 等多檔基金，顯示永續投資逐漸受到市場重視，考量 ESG 因子選擇投資標的能同時帶來創新及穩定成長的價值，為投資人優化投資配置，同時激勵企業積極投入發展 ESG 助長穩定經營績效，讓投資人不僅提供資金支持創新永續產業，同時推動金融機構評估企業對環境議題、社會責任及公司治理風險控管能力，發揮永續金融共榮效益。

本年度元大台灣卓越 50 基金規模達 1,158.95 億元、元大台灣高股息基金規模 693.08 億元、元大臺灣 ESG 永續 ETF 規模達 78.36 億元，快速成長的規模顯示永續投資概念逐漸受到市場重視，集合投資人、金融機構及企業的力量，促進永續包容的經濟成長。

◆ 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，2018 年至 2020 年連結綠能的權證市占率依序為 21.4%、22.3% 及 21.7%，連續 3 年皆居市場之冠。

連結綠能之權證商品存續檔數



◆ 指數投資證券 (Exchange Traded Note, ETN)

元大證券為支持永續產業，開發符合 ESG 精神之金融商品，推出首檔關於臺灣電動車產業的 ETN 商品，該商品連結「特選臺灣電動車代表報酬指數」，表彰投資臺灣上市上櫃電動車產業鏈具代表性公司之含息績效表現，此檔 ETN 提供客戶投資管道追蹤臺灣優良電動車相關企業，鼓勵客戶關注臺灣電動車產業發展，引領客戶接軌國際重視發展電動車產業之趨勢。本年度電動車 ETN 在外流通張數約 2 萬張，流通金額約 1 億元。

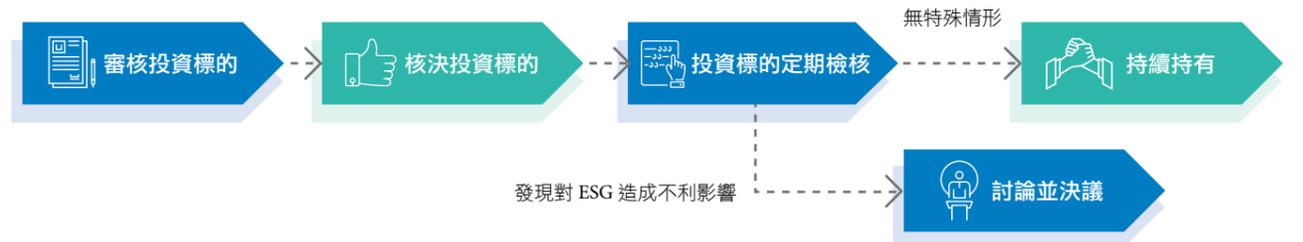
◆ 財富管理商品

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，包含替代能源利用、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，本年度共納入 15 檔基金商品，承作金額約 14.34 億元。

4.2.4 資產管理

責任投資

責任投資流程圖 (包含赤道原則)



◆ 有關環境與社會風險評估及篩選流程

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，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，建置內部機制以落實責任投資之精神。

元大銀行規定屬中長期投資標的之股票商品，應依循本公司「永續金融準則」及「產業別環境與社會風險管理細則」辦理，投資前先行檢核。每年年底最後一個營業日，應以檢視投資往來對象善盡企業社會責任情形，若檢核結果對 ESG 造成不利影響時，應說明其具體改善計畫，並評估是否繼續持有部位。

元大證券於自營交易買賣選擇投資標的，標的若為證券投資，證券投資部交易人員應填寫 ESG 檢核表，執行 ESG 審核作業流程，並由證券投資部部門主管核准 ESG 評估報告方可執行投資決策。標的若為債券，則由債券交易員填寫 ESG 檢核表並經債券部高階主管簽核，以確保 ESG 審核作業品質。以上 ESG 審核準則之制定，係由元大證券內部人員平時關注 Bloomberg ESG 指標分數、上市櫃公司網頁、交易所網站、集保網站及彭博資訊等。

本公司旗下元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信等子公司皆已簽署機構投資人盡職治理守則，並將發佈遵循聲明更新至本年度最新修正版本，亦於公司網站公告「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」、「機構投資人盡職治理報告」、「出席被投資公司股東會投票紀錄」等，表達本公司積極落實責任投資之目標；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，本集團亦通過電話、會議或派員參與法說會、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，本公司將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。本年度集團落實永續金融準則之實施，送審及核准金額約 198 億元，經產業別環境與社會風險管理細則送審評估之案件金額約 5 億元。有關於資產委外管理方面，元大人壽亦委任國際資產管理公司協助管理資產，該機構已在元大要求下簽署 PRI，確保合作機構亦支持永續金融精神。

責任投資

本集團積極參與永續相關標的之投資，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 2020 年投資永續相關資產規模業務比重較 2019 年提升 16.93%。

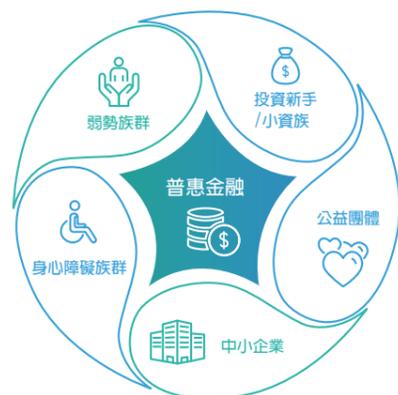
元大銀行本年度購買綠色債券及可持續發展債券合計達 121 億元，較 2019 年成長 137%，債券資金均運用於再生能源及能源科技發展項目的投資。元大人壽持續致力於「五加二」產業投資，購買五加二產業本國綠色債券及 CDP 表現優異之外幣綠色債券，本年度總投資金額達 287 億元，較 2019 年總投資金額為 131 億元，成長約 2 倍。

單位：新臺幣仟元

| 投資類型 | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|-------------|------------|---------------|------------|-------------|---------------|------------|
| | 投資規模 | 總投資規模 | 佔總投資比重 (%) | 投資規模 | 總投資規模 | 佔總投資比重 (%) |
| 「五加二」創新產業投資 | 6,620,251 | | 0.55 | 4,205,431 | | 0.30 |
| 綠色債券 | 19,293,655 | | 1.60 | 41,755,900 | | 3.01 |
| 綠能永續之權證 | 39,846 | | 0.00 | 85,716 | | 0.01 |
| ESG 績優篩選投資 | 4,445,107 | 1,206,574,618 | 0.37 | 2,193,690 | 1,388,706,817 | 0.16 |
| 永續相關基金 | 22,261,700 | | 1.85 | 253,423,320 | | 0.01 |
| ESG 相關商品 | - | | - | 101,523 | | 18.25 |
| 合計 | 52,660,559 | | 4.36 | 301,765,579 | | 21.73 |

4.3 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，本公司推行金融包容性的核心概念包含可及性、使用性及品質三個層面，確保弱勢和低所得民眾及微型、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，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，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，擴大金融服務觸及性，如小額保險、公益信託及無障礙金融服務等，使弱勢族群也能享有平等使用金融服務的權益。本公司數位金融事業處執行長召開數位金融主管會議，請各子公司因應業務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。元大人壽微型傷害保險承保人數為 3,096 人，承保金額為 71 萬元，元大期貨推出「黃金、石油差價契約」，獲得國家品牌玉山獎「最佳產品獎—差價契約」肯定，交易金額合計 1,798.6 億元。本年度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期額買股服務，經濟小資族約定扣款戶數 43,120 戶，有效契約 79,066 筆，40 歲以下的年輕客戶占總戶數 51%。元大投信推行定期定期額買基金，受益人近 5 萬 5 千人、規模合計逾 48 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 175 件，總保費金額 387 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相關部門參與，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，期望透過數位金融服務，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。

4.3.1 金融服務可及性

本集團為增加金融消費者接觸金融服務的友善性及便利性，在實體服務據點及網路功能上設計許多貼心及方便的措施，降低特殊族群使用相關服務的進入門檻，讓服務貼合使用族群需求，營造友善的服務環境。

無障礙金融服務

◆ 設置無障礙 ATM

元大銀行自 2013 年起已將符合美、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 371 台，佔所有 ATM 機台數量之 74%，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

本集團各子公司依業務及客戶需求於數位平台推行措施如下：



非臨櫃服務

- ◆ 電話語音、網路及行動平台辦理各項金融服務及客服服務。
- ◆ 提供慢性處方箋藥師送藥到府/藥品分包服務。

臨櫃服務

- ◆ 設置無障礙設施：電梯、斜坡道、梯內扶手及無門檻設計等。
- ◆ 服務人員專業接待。
- ◆ 客戶服務專線及官網預約櫃台服務。
- ◆ 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。

◆ 數位平台友善化

本集團各子公司依業務及客戶需求於數位平台推行措施如下：



服務措施

- ◆ 建置官網「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。
- ◆ 線上申辦櫃檯提供身心障礙客戶申請「每月 3 次 ATM 跨提免手續費」優惠，並新增臺幣非約定轉帳服務，提供更完整的線上平台功能普惠多元使用族群，元大銀行本年度無障礙行動銀行登入次數共計 1,624 次。

4.3.2 金融服務使用性

如何提升金融商品及服務的使用性，持續性地提供符合社會大眾需求且可負擔的金融商品及服務，是國際社會希望普惠金融最終達到的目標，本集團因應不同族群需求，開發新創的商品及推廣合適的服務，配合政府普惠金融政策的實施，運用金融業核心業務，促進經濟發展包容性成長，增進社會大眾福祉。

公益信託

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。公益信託存續期間，因收受捐贈、信託財產管理運用所生孳息，因此信託財產增加，元大銀行截至本年度共受託管理 5 檔公益信託，信託財產規模約 1.33 億元，包含「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」。集團 2020 年管理公益相關信託占整體業務比重，相比於 2019 年提升 13.7%。

元大銀行本於落實社會責任，持續深耕符合老人安養需求之信託金融服務，因本年度老人安養信託新增承作個案及增加信託財產，至年底信託財產約 2 千 9 百萬元，相較 2019 年已成長逾 951 萬元，提升 0.07%。

單位：新臺幣仟元

| 類型 | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|--------|-----------|---------------------------|-------------------|-----------|---------------------------|-------------------|
| | 信託財產總額 | 信託財產總額 (不含特定金額信託及基金保管) | 占信託財產 總額比重 (%) | 信託財產總額 | 信託財產總額 (不含特定金額信託及基金保管) | 占信託財產 總額比重 (%) |
| 老人安養信託 | 19,823 | | 0.05 | 29,332 | | 0.12 |
| 都更信託 | - | | - | 821,930 | | 3.24 |
| 員工福利信託 | 5,114,844 | 43,387,231 | 11.79 | 5,564,704 | 25,354,960 | 21.95 |
| 公益信託 | 126,494 | | 0.29 | 133,866 | | 0.53 |
| 合計 | 5,261,161 | | 12.13 | 6,549,832 | | 25.83 |

房貸補貼

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，2020 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共 98 件，合計約 2.03 億元，總餘額約 74.17 億元。

中小企業融資

元大銀行本年度貸款 7,496 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，為企業穩定經營提供幫助，在以下對中小型企業的貸款金額中，其中對小型及新創中小企業放款餘額為 1,101 億元，戶數為 4,507 戶，對微型企業放款餘額為 6.2 億元，戶數為 1,348 戶，扶持微型企業經營成長，促進經濟發展。

單位：新臺幣仟元

| 授信類別 | 2019 年 | | | 2020 年 | | |
|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
| | 貸放金額 (註) | 總授信金額 | 占總授信比重 (%) | 貸放金額 (註) | 總授信金額 | 占總授信比重 (%) |
| 中小 / 微型企業貸款 | 141,627,384 | 383,455,276 | 36.93 | 148,366,272 | 373,896,093 | 39.68 |

註：貸放金額定義為全行法金放款總餘額。

提供普惠金融之保險商品

◆「類長照」、「小額終老」及「微型」保險

元大銀行提供普惠金融之保險商品以「類長照」、「小額終老」及「微型」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。本年度普惠金融保險銷售，共計 206 件，總保費金額 440 萬元。

單位：新臺幣仟元

| 保險商品 | 件數 | 保費金額 | 適用對象 |
|------|-----|---------|--|
| 類長照 | 175 | 3,874 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 重視醫療品質，風險意識高者 ◆ 家庭病史者，潛在高危險群 ◆ 家庭主要收入者 ◆ 單身主義或頂客族 |
| 小額終老 | 30 | 527 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 經濟能力不充裕，但想建構基本壽險保障者 ◆ 想擁有基本壽險保障的高齡客戶 ◆ 留愛不留債，不想未來造成子女經濟負擔者 |
| 微型保險 | 1 | 0.3 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 經濟弱勢者 ◆ 特定身分者 |
| 合計 | 206 | 4,401.3 | |

◆ 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。

本年度再推出「元大人壽團體微型傷害保險」為經濟弱勢或特定身分族群提供保障內容簡單易懂的意外保障，具備保費低廉，單一費率，不限性別、職業的特色。讓更多的經濟弱勢或特定族群，能獲得可負擔且高度保障的商品。

◆ 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。團體年金於本年度共計承保 12 個要保單位，實收保費約新臺幣 4 千萬元。

單位：新臺幣元

| 元大人壽「微型傷害保險」 | | |
|--------------|------------------|-------------------|
| 年度 | 「微型傷害保險」 承保人數 | 「微型傷害保險」 承保總金額 |
| 2018 | 16 | 24,973 |
| 2019 | 27 | 24,894 |
| 2020 | 3,096 | 714,350 |

單位：新臺幣仟元

| 元大人壽「團體年金」 | | |
|------------|-----------------|-------------------|
| 年度 | 「團體年金」 承保單位數 | 「團體年金」總實收 保費金額 |
| 2018 | | 63,567 |
| 2019 | 12 | 47,571 |
| 2020 | | 40,352 |

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，適合各類型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，透過權證教學影片及 LINE 平

單位：新臺幣仟元

| 元大證券權證相關商品資訊 | | | |
|--------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 年度 | 「權證相關商品」 發行檔數 | 「權證相關商品」總發行 金額 | 「權證相關商品」總成交 金額 |
| 2018 | 7,766 | 87,692,254 | 214,993,993 |
| 2019 | 7,827 | 97,290,385 | 144,475,923 |
| 2020 | 9,595 | 106,210,120 | 181,056,212 |

台推出之「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。

◆ 黃金與原油差價契約

(Contract for Difference, CFD)

本年度推出「黃金、石油差價契約」，差價契約具備低資金交易門檻優勢，讓小資族也能負擔投資大宗商品期權市場，目前最小的交易單位為 0.01 手，不到萬元就可參與市場，且比起期貨契約少了保證金成本，並能透過分批進場平均成本，降低風險，元大期貨期望透過創新與控制風險得宜的產品設計，滿足小資族參與金融市場的需求，此項業務在本年度拿下國家品牌玉山獎「最佳產品獎—差價契約」殊榮，交易金額為 1,798.6 億元。

黃金原油 CFD

| 2020 年 | 總數 | 20-40 歲年齡層 | 20-40 歲占總數比例 (%) |
|---------|--------|------------|------------------|
| 交易戶數 | 509 | 441 | 87.00 |
| 成交量 (口) | 38,645 | 4,249 | 10.99 |

◆ 定期定額買股業務

為讓小資族群亦可輕鬆無負擔投資台股，元大證券自 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 51% 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 47%，本年度單筆 3000 元以下總投資金額為 6.9 億元。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。

考量定期定額買股使用客戶多為新手且性質為長期投資，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，因此上架的標的皆經謹慎挑選。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 11 檔 ETF 及 16 檔權值

◆ 定期定額購買基金

元大投信推出「元大台灣高股息優質龍頭基金」，以「台股國民基金」為概念，提供國人長期投資、退休理財規劃的新選擇。為滿足投資人在不同人生階段的需求，設計配息型與不配息型，引領投資臺灣、存好股領息之觀念，定期定額投資人數持續攀升。本年度獲晨星永續投資評級 5 顆地球最高評比後，更以獨特的配息機制，獲亞洲資產管理雜誌 (AAM) 評選為臺灣年度最佳發行基金。

元大台灣卓越 50ETF 連結基金、元大台灣高股息 ETF 連結基金、元大富櫃 50ETF 連結基金，透過上述 3 檔基金各自連結最具代表性之元大台灣卓越 50 (0050) 等 3 檔 ETF，透過「ETF 連結基金」，投資人即可小額申購，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，讓小資族、銀髮族及基金族均能輕鬆參與，本年度單筆 3000 元以下總投資金額為 19.79 億元，總交易筆數為 291,124 筆。

國人退休理財意識提高，2020 年底定期定額約定扣款戶數為 5.4 萬戶，較 2019 年增加 7,000 戶、成長約 15%；約定扣款筆數逾 64 萬筆，較 2019 年增加逾 9 萬筆，成長約 16%，累計扣款總金額為 48.78 億元，較 2019 年增加 3.19 億元、成長 7%；以年齡及金額結構來看，40 歲以下年輕小資族群增加近 2,900 人、成長 27%。單筆 3,000 元約定扣款金額為 4.42 億元，筆數較 2019 年增加 4.8 萬筆、成長 16%，元大投信將持續推動定期定額以及優化數位投資體驗，落實普惠金融意涵。

◆ 盤中零股交易

因應「盤中零股交易」新制，於本年度正式上線，各電子交易平台皆可進行盤中零股交易。並提供盤中零股交易教學網站 (<https://pse.is/wa4z9>)、動畫及漫畫，以期吸引更多小資族參與資本市場，本年度績效如右。

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 2020 年底定期定額約定扣款績效如下。

| 定期定額買股 | | | |
|----------------------|----------|----------|----------|
| 年度 | 2019 | 2020 | 成長幅度 (%) |
| 約定扣款戶數 | 23,897 | 43,120 | 80.44 |
| 約定扣款戶數 (40 歲以下) | 11,473 | 22,186 | 93.38 |
| 40 歲以下戶數占全體比例 (%) | 48 | 51 | - |
| 約定扣款筆數 | 41,168 | 79,066 | 92.06 |
| 約定扣款筆數 (3,000 元以下) | 20,190 | 37,110 | 83.80 |
| 3,000 元以下筆數占全體比例 (%) | 49 | 47 | - |
| 當年度總投資金額 | 18.80 億元 | 42.38 億元 | 125.43 |

| 定期定額買基金 | | | |
|----------------------|----------|----------|----------|
| 年度 | 2019 | 2020 | 成長幅度 (%) |
| 約定扣款戶數 | 47,114 | 54,062 | 14.75 |
| 約定扣款戶數 (40 歲以下) | 10,825 | 13,699 | 26.55 |
| 40 歲以下戶數占全體比例 (%) | 23 | 25 | - |
| 約定扣款筆數 | 550,366 | 640,849 | 16.44 |
| 約定扣款筆數 (3,000 元以下) | 306,130 | 353,890 | 15.60 |
| 3,000 元以下筆數占全體比例 (%) | 56 | 55 | - |
| 當年度總投資金額 | 45.59 億元 | 48.78 億元 | 6.99 |

元大證券及元大銀行為響應政府普惠金融政策，分別推出推廣活動，元大證券將開戶財力證明金額調降為 3 萬元，透過定期定額投資基金，讓小資族群減少資金負擔，元大銀行亦提供基金定期定額日日扣款服務，向投資人傳遞分散風險長期投資概念，也增加金融商品之推廣與使用性相關績效如下。

◆ 小資族群客戶投資狀況

| 2020 年 | |
|--------|--------------|
| 客戶數 | 228,000 |
| 扣款筆數 | 973,000 |
| 總投資金額 | 6,795,730 仟元 |

註：計算範圍僅含定期定額單筆 3,000 元以下之客戶。

| 2020 年 | |
|----------|-----------|
| 當年度總投資戶數 | 143,276 |
| 交易筆數 | 936,550 |
| 當年度總投資金額 | 141.12 億元 |

◆ 社會公益信用卡及捐贈公益平台

元大銀行「捐愛心·送溫馨」線上捐贈平台功能全面升級改版，提供民眾便利使用以任一銀行晶片金融卡加讀卡機，即可串起愛心網路，提供社福團體支持與扶助，並感受社會的溫暖，累計以網路銀行轉帳捐贈筆數逾 70 筆，捐款金額約 14 萬元，以信用卡捐款 616 筆，金額 117 萬元。

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 272 卡，刷卡金額為 4,444,405 元，回饋公益金額為 8,600 元，支持地方團體公益活動。

4.3.3 金融服務品質

由於金融商品具有專業性及複雜性，金融機構應降低資訊不對稱及建立溝通管道，增加資訊透明度，使不同族群瞭解金融商品，促進社會公平，保護消費者權益，提供優質的金融服務。

◆ 提供金融教育活動

| 對象 | 活動 | 內容 |
|--------|---|---|
| 親子 | 與東森幼幼台合作推廣親子教育基金儲蓄為傳達好的理財觀念，建立親子理財領域的溝通管道，讓爸媽提早為孩子教育金做準備，特別與 YOYO 台合作全臺最大型親子活動「東森 YOYO 嘉年華—小鬼當家」，活動現場設有元大投信攤位，於現場推廣正確的理財概念及元大高股息龍頭基金定期定額給爸爸媽媽們，讓他們提早為孩子的教育金做規劃，當日參與親子嘉年華活動約 1.5 萬人以上。 | |
| 一般民眾 | 金融服務愛心公益嘉年華 | 元大金控與元大證券、元大銀行、元大人壽及元大投信共同參與台灣金融服務業聯合總會舉辦「2020 年金融服務愛心公益嘉年華」，以園遊會方式，扶助弱勢團體及在地小農攤商，穿插金融知識有獎徵答活動。元大投信於本次的推廣主題結合元大台灣優質龍頭基金定期定額，現場透過填問卷玩遊戲互動，以淺顯易懂的文字宣導金融理財知識及退休理財觀念，推動普及金融知識，建立民眾正確觀念。 |
| 校園課程合作 | | <ul style="list-style-type: none"> 元大期貨與臺北大學 IEMBA、亞洲大學財經系合作舉辦「統計計算及 R 程式語言」課程，課程內容包含「金融大數據於期貨交易運用、金融科技學習系統與價格預測、期交所大數據與選擇權應用、從主觀進入量化的智能程式交易、金融大數據課程」等，共 44 堂、上課時數 54 小時、參訓人數合計 120 人。 元大證券每年舉辦「元大飆股」校園台股模擬交易競賽，結合「投資先生 APP」智能選股功能，讓股市新鮮人也可以輕鬆選擇投資標的。藉著校外競賽動態學習並修正交易策略，也能回饋到校內課程的驗證。全台共 120 所大專院校、7,500 名學生參加。 元大期貨與臺北大學、亞洲大學共同舉辦多場學分課程，授課內容包含金融大數據運用、金融科技學系等。 |
| 學生 | 金融講座 | <ul style="list-style-type: none"> 前進校園、證基會、金融研訓院等周邊單位進行金融趨勢、ETF 交易策略與應用、智能投資等議題分享，對外授課 48 場、授課時數 127 小時、授課人數合 2,585 人。 與臺灣大學生涯發展服務中心合作舉辦「跨境營運期貨數位金融人才」徵選與培育、與臺北大學、成功大學、崑山大學、南華大學舉辦數場講座，共 12 場、上課時數 26 小時、參訓人數合計 315 人。 元大投信高階主管及基金經理人至全台 17 所大專院校，參與 39 場校園金融講堂，講授與 ESG 及綠色金融相關議題之專題課程，授課時數達 106.5 小時，共計 2,137 位師生參與。 |
| | 產學合作 | 元大投信積極與多家大專院校進行產學合作，共受理 18 位學生至公司實習，除了安排各部門資深優秀幹部擔任講師，提供全方位的金融實務訓練課程外，並將學生實習實績編輯成冊，總實習時數為 3,893 小時；此外，更網羅實習生於畢業後加入投資研究部門，為培育未來金融尖兵不遺餘力，樹立 ESG 與 USR 的典範。 |



4.4 服務品質及客戶關係管理

管理方針

近年數位化趨勢及 COVID-19 疫情加速金融業數位轉型，注重客戶關係經營，將是品牌差異化的關鍵。本集團從客戶需求的角度出發，善用子公司多樣核心業務特質，推出多元化創新產品，並強化客戶溝通，培養客戶的信任感與黏著度，持續為客戶帶來貼心且有溫度的服務。

面對新金融時代，趨勢瞬息萬變，業務創新多元，在推廣新興商品，仰賴科技啟動創新商業運作模式時，客戶回饋機制與個人資訊安全的重要性日益提升。本集團秉持誠信正直之企業文化，以「公平待客原則」為核心，增進客戶溝通機制，健全產品服務資訊揭露，注重消費者權益，以成為讓客戶安心的金融品牌為目標。

本公司特依據「個人資料保護法」、「資通安全管理法」、「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」等，制定「元大金控股份有限公司暨各子公司客戶資料保密措施」，落實客戶資料保護機制。在溝通管道上，本公司設有官網、客戶服務專線、網頁電子信箱等各種公開資訊，並定期追蹤客戶反饋，精進客戶體驗。

在教育訓練方面，本集團年度「個人資料保護之法令宣導教育訓練課程」授課累積 27,560 小時，公平待客原則及金融消費者保護等課程累積達 45,432 小時。為將公平待客原則融入企業文化，元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨（五大子公司）皆成立公平待客原則專責單位，定期向董事會提報相關政策執行情形，關心客戶權益，確保服務品質。在客戶滿意度方面，五大子公司設置之目標皆已達標，整體維持在 97% 以上。

4.4.1 公平待客原則

公平待客原則管理機制

本集團關心客戶需求，重視客戶權益，為將公平待客機制納入日常營運，將公平待客原則之精神融入於企業文化中，五大子公司皆成立專責單位，由總經理擔任召集人，各子公司向下設立小組及委員，訂定內部辦法，設立機制管道，每季向董事會提報執行情形，針對核心業務管理客戶相關議題。

◆ 各子公司公平待客組織編組

| 公司別 | 人員編制及管理 | 內部稽核機制 | 未來發展 |
|------|------------------------------------|---|--|
| 元大證券 | 向下分設商品銷售、消費爭議處理及事務小組 | 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及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。 | 針對可再落實公平待客原則項目，持續推動與精進。 |
| 元大銀行 | 隸屬總經理管轄之常設性委員會 | 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「公平待客推動委員會工作報告」。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立公平待客原則之文化。 ◆ 落實主管機關訂定公平待客原則之執行。 ◆ 建構完整公平待客原則執行之運作機制。 ◆ 推動公平待客原則相關事務之優化。 |
| 元大人壽 | 隸屬總經理管轄之常設性跨部室之任務編組 | 每季向董事會提報客戶服務、商品、理賠、業務招攬等面向公平待客原則執行進度，每月另召開公平待客推動工作報告會議，定期追蹤專案執行進度、申訴案件分析、作業風險管理事件、法令異動及缺失改善。 | 增加各部門公平待客由上而下管理目標及具體工作項目，以質化與量化方式進行執行依據並檢視；除一、二、三道防線縱向執行情形之外，持續增加橫向溝通聯繫展現。 |
| 元大投信 | 固定成員為風險管理部、法令遵循部及基金事務部之部門主管或其指定代理人 | 每季檢視，提報公平待客執行情形最近期董事會。若遇重大違反法令、內部作業規範或其他消費爭議之重大申訴者，除依本公司營業紛爭處理作業程序之規定辦理，應由負責回覆單位報告主席，隨時召集本小組會議，作成會議紀錄並將會議結果提報最近期的董事會。 | 落實金融消費者保護、個資保護等規範及主管機關政策，保障客戶權益。 |
| 元大期貨 | 另設置副主任委員 2 人 | 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「公平待客委員會」提出檢討。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 著重公平待客實踐之有效性，如從傾聽客戶的聲音或自我發現缺失，進而提出改善機制等運作情形。 ◆ 優化官網公平待客專區。 ◆ 客戶滿意度申請第三方機構認證，強化客訴原因分析，全方位持續提升客戶滿意度。 |

◆ 公平待客原則教育訓練

| 公司別 | 場次 | 訓練人次 | 訓練時數 | 涵蓋率 (%) |
|------|----|--------|----------|---------|
| 元大金控 | 1 | 43 | 129 | 100 |
| 元大銀行 | 28 | 23,178 | 23,154 | 100 |
| 元大證券 | 27 | 13,928 | 15,992 | 100 |
| 元大人壽 | 26 | 2,565 | 3,576.35 | 100 |
| 元大投信 | 3 | 526 | 1,119 | 100 |
| 元大投顧 | 1 | 52 | 78 | 100 |
| 元大期貨 | 5 | 816 | 1,383.5 | 100 |

客戶申訴機制

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，客戶可用電話、親臨分行、書信、傳真、電子信箱，或向主管機關及其他管道進行之消費爭議申訴事件，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。

本集團年度客訴案件共 1,002 件，整體件數較 2019 年略為上升，各子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。元大金控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件，簡要處理流程如下：

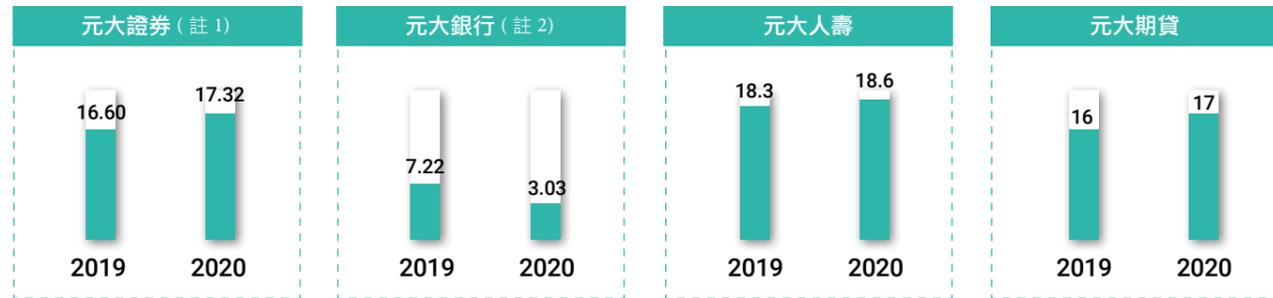


◆ 顧客申訴管理機制

| 公司別 | 客訴處理專責單位 | 申訴處理流程 | 追蹤改善規劃 |
|------|-----------|--|--|
| 元大證券 | 通路事業部 | 發生消費爭議事件後，進行立案通知，由相關單位進行處理。 | ◆ 建立客訴循環改善機制，於審計委員會進行報告，並納入董事會報告事項。 |
| 元大銀行 | 業務管理部 | 指派專人擔任申訴處理人員，進行事件分級後送交處理單位進行調查與處理，定期追蹤及瞭解未結案之消費爭議處理狀況，俾掌控申訴處理進度。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年定期就前一年度消費爭議申訴處理情形，併同法務部提供之金融消費糾紛法律訴訟進度統計提報董事會。 ◆ 每月定期召開公平待客推動委員會，針對主管機關來函之客訴案件進行研討。 ◆ 每月彙總統計及分析已結案之消費爭議申訴處理單簽報總經理核定，並於每月轉送風險管理部及稽核室。 |
| 元大人壽 | 客戶服務部 | 接獲申訴案件，即指派專人處理，以專函、電話或其他方式通知申訴人處理結果。 | ◆ 每月統計分析申訴案件予部門及督導主管，於「公平待客推動工作報告」會議、審計委員會及董事會進行報告。 |
| 元大投信 | 基金事務部一客服組 | 落實案件管理、回報、分析、改善，負面表列外，並納入正向案例提升品質。 | ◆ 若遇重大違反法令、內部規範或其他消費爭議之重大申訴者，除依本公司規定辦理，應由負責回覆單位報告主席，隨時召集本小組會議，作成會議紀錄並將會議結果提報最近期的董事會。 |
| 元大期貨 | 各權責單位及其主管 | 依循客戶爭議處理辦法及客戶申訴處理作業細則處理客戶申訴。 | ◆ 每季納入董事會報告。 |

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，進而提升服務品質，元大銀行、元大證券分別於 2020 年 6 月底、2021 年 1 月底取得 ISO 10002 客訴管理系統驗證，建立國際化標準的客訴申訴處理制度，元大人壽及元大期貨規劃預計於 2021 年取得驗證，維護顧客忠誠度與認可度。

◆ 完成處理客訴事件之平均日數



計算公式

- 元大證券完成處理客訴事件之平均日數 = 該年度發生客訴所有事件數的處理天數 / 所有案件數。
- 元大銀行完成處理客訴事件之平均日數 = 該年度發生客訴所有事件數的處理天數 / 所有事件數。
- 元大期貨完成處理客訴事件之平均日數 = 處理完畢天數 (交易日) / 總件數。
- 元大人壽完成處理客訴事件之平均日數 = 該年度所有客訴案件之處理天數 / 所有案件數。

註：

- 元大證券因客訴事件較前一年度微幅增加，同時增加主管機關及評議中心客訴事件需回函等因素，致處理天數較 2019 年增加 0.72 個營業日。
- 元大銀行因建立國際化標準的客訴申訴處理制度，並定期強化業務同仁商品教育訓練，同步提升專業能力及客戶服務效率，因此平均每案之處理天數，較 2019 年減少 4.19 個營業日。

客戶權益保護

隨著金融服務與商品越趨多樣複雜，為減少資訊不對稱，增強公平公正與透明度，於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者，建立客戶對金融業者的信賴。本集團在金融服務、產品行銷、選擇、訂約銷售，以及售後服務過程皆秉持公平待客原則精神進行，遵循法規並建立內部法規制度增強公司治理，全方位保護客戶權益。

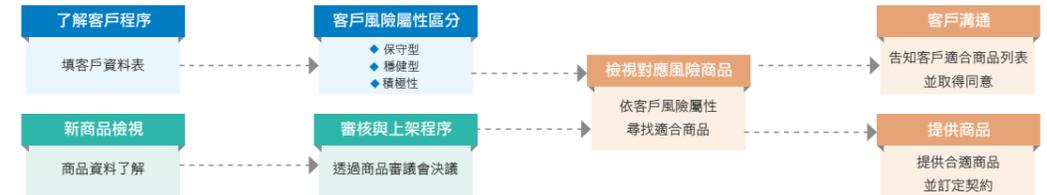
◆ 商品行銷

本公司透過公開揭露的資訊，協助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。為避免客戶難以理解金融商品專有名詞或產生解讀上的差異，透過官網資訊、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。本集團年度未發生未遵循行銷傳播相關法規的事件。

| 公司別 | 政策 | 作法 |
|------|--|--|
| 元大證券 | <ul style="list-style-type: none"> 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 廣告業務招攬及營業促銷活動管理作業 | <ul style="list-style-type: none"> 財富管理部提請法令遵循部針對廣告文宣、產品說明書暨風險預告書及其他銷售文件出具適法性意見。 訂有專業與非專業投資人相關評估辦法來加強控管。 |
| 元大銀行 | <ul style="list-style-type: none"> 官方網站管理要點 媒體發送暨業務行銷宣傳活動及廣告管理要點 | <ul style="list-style-type: none"> 促銷活動網頁應充份揭露客戶應注意事項、優惠條件及活動內容，並提供客戶申訴管道。活動網頁露出前應會辦法令遵循部、法務部及相關業管單位，以維護網頁及廣告內容之適法性及合理性。 從事信用卡、貸款之廣告或其他行銷活動而製作之有關資料，內容應無不當、不實陳述、誤導消費者或違反相關法令之情事。 應確保廣告內容之真實，對客戶所負之義務不得低於廣告之內容。 行銷廣告活動文宣於對外使用前，應確保廣告內容均符合主管機關規定。 與借款人口頭約定不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考，應將廣告視為契約內容之一部份。 |
| 元大人壽 | <ul style="list-style-type: none"> 與第三方網站合作揭露商品公開資訊作業要點 社群媒體建立及維護作業程序 公司文宣廣告品審核作業程序 | <ul style="list-style-type: none"> 維護商品公開資訊內容正確性，符合法規避免誇大不實。 維護商品公開資訊於網路搜尋引擎搜尋結果之正確性。 各通路商品文宣、對外廣宣 DM 及相關資訊皆須進行審核。 |

◆ 商品選擇

本集團完整考量客戶需求，於提供客戶服務與商品時，充分瞭解客戶基本資料與風險偏好，複雜性高風險商品及新商品均遵循法規審核決議，並於銷售時確實揭露資訊與告知客戶，使其充分了解商品內容、風險與影響，保障客戶權益。

商品或服務
適合度原則

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，相關內容至少應包含該商品屬性評估、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。

元大銀行為確保能充分瞭解客戶，訂立「財富管理部的客戶投資風險等級及商品適合度作業要點」，依客戶投資風險等級提供適合客戶且經內部審議核准之商品。另外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暨業務員報告書」，依商品特性瞭解客戶之基本資料、財務狀況、投資風險屬性、匯率風險承受能力、投保目的及需求，並瞭解客戶是否符合投保條件，確保該商品對客戶之適合度。

元大投信加強與客戶溝通，協助投資人了解元大 S&P 原油正 2 期貨 ETF 產品特性，除了出版「期信 ETF 手冊」，也透過官網及媒體等多元管道進行宣導，以保護投資人為初衷，提醒投資人應特別注意原油市場劇烈波動風險，交易前務必審慎評估可能風險及自身風險承受度，以消弭投資人因認知落差而產生之誤解。

複雜性高風險商品銷售原則

在新商品上架時，元大證券及元大銀行設置「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」等單位負責審核本行新商品、各類理財商品及金融行銷業務商品，在審議會前，相關單位須提具商品自評表及商品基本資料，送交風險管理部與法令遵循部供其出具預審評估意見，再提報商品審議會出席人員審閱，會議決議通過後方得上架銷售。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

| 公司別 | 說明 (提升客戶金融知識之辦理方法) | 舉辦場次 | 績效表現 (註) | |
|------|---|--------------|---------------|--------|
| 元大證券 | 配合主管機關舉辦大型投資人講座 (與證交所合辦) | 3 | 250 人 | |
| | 與外部單位合作舉辦投資論壇：2020 全球市場關鍵投資系列論壇 | 3 | 1,077 人 | |
| | 「元大台灣高股息優質龍頭基金」投資講座 (大型) | 7 | 2,083 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 | 1,890 | 38,512 人 | |
| | 特定客戶投資平台及 APP 講座及教學 | 13 | 43 人 | |
| 元大銀行 | 分行小型理財說明會 | 604 | 10,057 人 | |
| | 與財訊雙週刊合作舉辦大型論壇：「低利率再起 布局台股高息新趨勢」論壇 | 1 | 260 人 | |
| | 財富管理高資產客戶酬賓晚宴活動，於活動中安排「百年資金狂潮 最穩資產配置」理財講座 | 3 | 603 人 | |
| 元大期貨 | 主觀式交易介紹 | 實體 57 場 | 7,427 人次 | |
| | 程式化交易介紹 | 實體 175 場 | | |
| | 大型論壇 / 研討會 / 講座 | 共 6 場 | 318 人次 | |
| | 顧問線上講座 / 課程 | 共 717 場 | 逾 38,093 觀看次數 | |
| 元大投顧 | 發行顧問出版品 | 打造期權自動理財術 | 40 本 | |
| | 機構法人客戶 | 孫子兵法加籌碼分析投資術 | 18 場 | 510 人次 |
| | 舉辦投資理財會議或講座 | 共計 731 場 | 29,200 人 | |
| | 發行投顧月刊 | 共計發行 12 次 | 38,377 本 | |

註：績效表現包含參與人數、觀看人次、發行人數等。

◆ 商品訂約

本集團與客戶簽訂有關金融商品或服務之契約時，要求契約內容須秉持公平合理、平等互惠及誠信之原則，善良管理人之注意義務，對客戶應盡之責任及義務應落實履行，不得預先予以限制或免除，確實履行法規及契約之規範，忠實對待所有客戶。

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，皆制定相關法規要求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。每週內部稽核查核報告中針對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等規定進行查核，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，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、直營通路及多元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。

訂約公平誠信及注意與忠實義務原則

元大證券契約中向客戶收取之相關費用，應定期檢討合理性，考量營運成本、交易風險及合理利潤是否適當，而對於投資能力有質疑之客戶，於交易前應依受託買賣有價證券徵信與額度管理自律規則評估委託人之投資能力，並告知其結果及妥適之因應方式。

元大人壽對於提供之保險商品，於設計時，研發小組需檢視已依據專業知識充分考量保險及精算之原理與保險相關法令規定，符合人身保險商品審查應注意事項，確實考量目標市場及消費者權益保障，盡專業注意義務及善良管理人義務。關於保險契約文字之解釋，應探求契約當事人之真意，如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則，確保對消費者無顯失公平情事。

業務人員專業性

本集團除要求業務人員應符合法規要求之資格條件，取得相關證照或資格後，始得從事該類商品銷售及業務推展外，亦鼓勵業務人員配合新商品之推出及業務開放，積極充實有關知識與技能，各子公司定期舉辦相關教育訓練，建立資源及管道鼓勵業務人員持續精進並提昇專業職能。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，各子公司特別增列行銷與標示相關訓練課程，以期第一線人員能以更高的專業性對客戶提供更完整之銷售與專業之服務。

◆ 行銷與標示課程訓練

| 公司別 | 課程名稱 / 內容 | 場次 | 上課人次 | 授課時數 (小時) |
|------|----------------------|-----|--------|-----------|
| 元大證券 | 教育訓練 (行銷 + 商品 + 演練) | 91 | 2,542 | 364 |
| | 理財業務人員教育訓練 (法定、職業道德) | 7 | 3,913 | 5 |
| | 保險業務員教育訓練 | 8 | 2,465 | 112.5 |
| 元大銀行 | 業務人員在職訓練 (信託、衍生性商品) | 140 | 4,114 | 58 |
| | 理財商品課程 | 80 | 12,835 | 104.8 |
| | 個金業務人員教育訓練 (金融友善措施) | 7 | 646 | 1.3 |
| 元大人壽 | 電話行銷人員法令變更宣導課程 | 7 | 222 | 7 |
| | 業務品質課程 | 8 | 317 | 8 |

4.4.2 客戶關係管理

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，注意態度與措詞進行瞭解事情原委，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。

客戶滿意度

| 滿意度調查 | 2017 年 (%) | 2018 年 (%) | 2019 年 (%) | 2020 年 (%) | 2020 年目標 (%) |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| 元大證券滿意度 (註 1) | 98.07 | 99.03 | 97.91 | 98.59 | 96 |
| 元大銀行滿意度 (註 2) | 86.83 | 88.26 | 97.49 | 98.52 | 90 |
| 元大人壽滿意度 (註 3) | - | 97.00 | 97.87 | 97.76 | 90 |
| 元大期貨滿意度 | 95.20 | 95.30 | 96.01 | 97.05 | 95 |
| 元大投信滿意度 | - | 98.80 | 97.30 | 97.90 | 95 |
| 子公司滿意度加權統計 (註 4) | 93.34 | 96.37 | 97.72 | 98.08 | - |
| 資料覆蓋率 (收入覆蓋率) (註 5) | 41 | 97 | 98 | 98 | - |

註：

- 元大證券滿意度較 2019 年上升，係因 3 月逐筆交易及 10 月盤中零股交易上線，且新開戶之年輕客戶增多，客服中心同仁皆主動說明交易規範，提醒應注意之相關風險，以及耐心傾聽客戶需求，協助客戶解決問題，因此提升滿意度。
- 元大銀行因建立國際化標準的客訴申訴處理制度，並定期強化業務同仁商品教育訓練，除有效減少客訴處理日數外，同步提升專業能力及客戶服務效率。
- 2020 年元大人壽滿意度相較於 2019 年微幅下降 0.1% 係因第一、二季發生 COVID-19 疫情，保戶填寫問卷意願降低所致。
- 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。
- 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。

◆ 數位通路客戶滿意度調查

為提升數位金融服務品質、創造良好客戶線上體驗，本年度元大銀行辦理網路銀行及行動銀行 APP 滿意度問卷調查，針對近期曾使用個人網銀或行動銀行客戶傳送電子問卷，以「功能完整性」、「操作體驗」、「外觀設計」、「網頁速度」、「整體滿意度」等項目進行評分，並請客戶提供使用建議，回收逾 3,700 份問卷，整體平均滿意度為 4.11 分 (滿分為 5 分)，顯示元大銀行於推廣數位化金融服務，除了提升線上服務體驗，同時也兼顧客戶服務品質。

◆ 推行臨櫃作業關懷客戶機制

元大銀行啟動「臨櫃作業關懷客戶」服務機制，本年度防範詐騙共 24 個案件，獎勵人數為 41 人，防詐騙金額達 1 千 7 百萬元及美金 5 萬 7 千元，另外受客戶嘉許案件數為 30 件，共獎勵 54 人，守護客戶財產安全。與警政署「165 反詐騙諮詢專線」合作宣傳反詐騙，運用公益活動與社會大眾互動管道，增加反詐騙觀念宣傳觸及率。

◆ 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 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|
| 調查之家數 | 191 | 203 | 212 | 215 |
| 平均滿意度 (%) | 96.84 | 96.89 | 98.23 | 97.06 |





《卓越雜誌》舉辦「2020 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，受訪民眾對於元大人壽無論是業務人員、臨櫃服務人員或是電話客服人員及服務中心的環境設備及網路服務等，整體服務滿意度都給予高度肯定。

臨櫃客服方面，元大人壽營造出溫馨、綠化的環境氛圍，讓客戶在洽辦過程中能感到輕鬆自在，同時在每月定期進行之櫃台服務滿意度調查中，2020 上半年更得到客戶給予平均 98 的高分；另於 3 月份金管會公布元大人壽因保險商品招攬與核保業務具有品質控管優異，且辦理消費者保護較具成效（金融消費評議案件處理結果業界排名前百分之 25），元大人壽已連續 2 年符合此項殊榮；4 月份再獲保險局公告最近一期申訴綜合評分值，元大人壽為同業第一。



保護客戶隱私

金融服務業近年來因應數位轉型趨勢，服務數位化與流程線上化增加對網路的依賴度，資訊的流通及取得比起過往更加快速且方便，使得客戶之個人資料的保密與隱私愈趨重要，本公司旗下各子司針對「個人資料保護法」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，以達到保障客戶或投資人的隱私權。在使用客戶資料時，各子公司皆依據個人資料保護法處理及蒐集客戶資料，並告知應告知事項，確保個人資料之蒐集、處理及利用均能妥善辦理。

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應變演練，確保個資事件因應及處理能力。另每年進行 1 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、2020 年通過續審驗證。2020 年未有違反客戶隱私案件。

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，俾利各部門落實對客戶資料之保護，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，本公司制定「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，本年度共舉辦 37 場課程，12,868 人次通過訓練，累計訓練時數 13,550 小時，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，並遵守政府相關法令及資訊管理原則，確保資料之取得與使用必須在本集團訂定之資料授權範圍內，採用適當技術及組織安全措施，皆嚴密保存具有高度安全性、穩定性之資料儲存系統，善盡對客戶或投資人的個人資料保密職責。本年度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 40.64%。

◆ 個資保護政策

元大金控、元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信及元大期貨依據所營業務性質、種類制定相關內部規範（包含但不限於個資保護相關政策、程序等），規範內容包含：

- 對於所持有之個人資料，其各項蒐集、處理、利用、傳輸、保存與銷毀等作業應以確保合法且妥適為管理目標。所有參與前項各類作業之人員（包含員工、委外廠商等）均須遵守個資相關辦法之規定。
- 設立跨部室之個人資料保護小組或個人資料保護專責人員（下稱個資保護小組）作為專責單位，負責推動、協調及督導公司各項個人資料保護相關事宜。個資保護小組係由總經理指定相關部室主管擔任召集人及副召集人，及由各部室指派代表擔任小組成員，並視業務執行情形召開會議討論個資保護事宜。
- 就公司業務上面臨之個人資料風險，每年至少辦理 1 次風險評估，並依評估結果訂定控管措施，評估結果及相關分析均提報個資保護小組會議。若發生個人資料安全或外洩事件，除由各部室依規定程序通報作業風險事件外，涉及資訊面風險者，資訊部將依資訊安全風險相關規定辦理，風險管理部對於發生個資安全事件之原因，將提供預防或改善建議。此外，個人資料保護亦列入公司內部稽核查核項目及定期每年舉辦之教育訓練課程，以提升員工對於個人資料保護之認知。

- 同仁如經查明確有違反個人資料保護政策及相關規定，致他人受有損害之情事，將依工作規則之相關懲處規定辦理。
- 個資保護小組每年至少進行 1 次個人資料保護管理審查。



◆ 個資之法令宣導教育訓練課程

| 公司別 | 場次 | 訓練人次 | 訓練時數 | 涵蓋率 (%) |
|----------|----|--------|--------|---------|
| 元大金控 | 2 | 251 | 256 | 100 |
| 元大證券 | 11 | 9,778 | 14,647 | 100 |
| 元大銀行 | 24 | 13,697 | 11,749 | 100 |
| 元大人壽 | 8 | 872 | 584.24 | 100 |
| 元大投信 | 4 | 313 | 138.75 | 100 |
| 元大期貨 | 1 | 415 | 70.55 | 100 |
| 元大創投 | 1 | 13 | 2.21 | 100 |
| 元大國際資產管理 | 1 | 30 | 30 | 100 |
| 元大投顧 | 3 | 74 | 82 | 100 |

防範理財專員挪用客戶款項相關之內控

元大銀行任用新進理財業務人員，採行盡職調查程序，瞭解員工品性素行、專業知識、信用及財務狀況，落實 KYE (Know Your Employee) 制度之執行；定期或不定期瞭解現職理財業務人員之信用及財務狀況，預防弊端之發生。

「財富管理從業人員職業道德暨行為標準」中明定財富管理從業人員應秉持誠信原則招攬及服務，不得代客保管存摺、印鑑或已簽章空白交易單據，及不得有擅自交易、不當招攬等行為。在符合相關法令規定之原則下，對理財業務人員進行有效之防弊調控措施（如下），杜絕理財專員挪用客戶款項情事。



- ◆ 客戶來行由行員臨櫃代辦交易時，存匯人員應請客戶至櫃檯或至客戶端確認交易內容無誤後辦理。
- ◆ 外收服務，記帳人員完成交易後，須以電話向客戶進行交易內容確認。
- ◆ 理財業務人員自行存款或與本行客戶帳戶往來與理財業務人員關聯戶交易監控，確認有無違反禁止代客保管行為。
- ◆ 由分行單位主管或作業主管對理財業務人員查核抽屜、辦公處所等，確認有無違反禁止代客保管行為。
- ◆ 客戶通訊資料與理財業務人員、分行通訊資料相同監控，確認客戶與理財業務人員或分行通訊資料相同的原因。
- ◆ 行外同一 IP、不同客戶網銀信託下單交易監控，確認客戶關聯性或交易合理性。
- ◆ 財業務人員休假期間內部查核，以利抽核檢視客戶帳戶之往來情形。
- ◆ 對於任職於同一單位已達一定長期年資以上之理財業務人員，訂定妥適職務調動程序及加強理財業務人員與客戶往來情形之查核。
- ◆ 建立風險態樣監控名單，供分行單位主管或理財業務主管以電訪或親訪方式確認客戶於本行資產往來情形有無異常、是否清楚投資損益狀況。
- ◆ 每年不定期向客戶發送交易函證，提供客戶確認投資明細及餘額。

5

員工嚮往的卓越職場

5.1 員工吸引與留任

管理方針

人才是企業前進的重要動力，集團之員工照護小組積極投入資源，布建人才來源多元管道，提供完善之薪酬福利制度，以招募海內外優秀且多元的人才，為集團深耕臺灣，布局亞太區域提供競爭優勢。

5.1.1 人才招募策略

招募策略

本集團立足臺灣近 60 年，深耕臺灣、立足海外，以成為「亞太區最佳金融服務提供者」為願景，以及「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」的企業核心價值，吸引各方人才匯聚於元大集團，本公司秉持永續經營的信念，以長期穩健的經營績效、持續創新的精神、多元發展的訓練與輪調制度、與員工共享經營績效的薪酬制度，提供有利人才永續發展的職涯舞台。

因應少子化趨勢，本集團積極布建人才來源多元管道、深耕新世代投入金融業的意願，持續與各大學進行產學合作，透過授課、實習、專題演講、企業參訪，積極培育新世代金融人才、並招募重點業務發展所需之未來人才。本年度透過產學合作培育新世代人才合計 4,696 人次。

新進離職

本年度集團國內正職員工中新進人數總計為 1,313 人，新進員工比例為 12%，其中男性 603 人，女性 710 人；2020 年國內正職員工中離職人數總計為 1,200 人，離職員工比例為 10.96%，離職員工人數中男性 503 人，女性 697 人。

◆ 歷年國內正職員工新進 / 離職率

| 項目 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 新進 (%) | 9.60 | 13.64 | 12.18 | 12.00 |
| 離職 (%) | 11.80 | 13.04 | 12.86 | 10.96 |

僱用情況

本年度集團員工總人數為 10,944 人，其中男性員工比例 35.5%，女性員工比例 64.5%；國內的正職員工中，女性主管比例為 53.2%，於初階管理階層之佔比為 60.6%，於高階管理階層之佔比為 35%，其中營收單位女性主管佔主管比例為 22.6%；2020 年國內總計進用 85 位身障員工。

◆ 集團臺灣地區薪酬比 (男:女)

| 2020 年 | | 男性 (%) | 女性 (%) |
|--------|-------|--------|--------|
| 經營層級 | 薪資 | 110 | 100 |
| | 薪資及獎金 | 133 | 100 |
| 管理層級 | 薪資 | 115 | 100 |
| | 薪資及獎金 | 126 | 100 |
| 非管理層級 | 薪資 | 117 | 100 |

註：

1. 經營層級為委任經理人以上人員；管理層級為經營層級以外之管理人員。
2. 薪酬比率因人數、擔任職位及個人績效等因素略有差異。

5.1.2 薪資與獎酬

薪資 (男女薪酬比率)

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。

非擔任主管職務全時員工人數、薪資平均數與中位數

| 非擔任主管職務全時員工 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 與前一年度差異 (%) |
|-------------|--------|--------|--------|-------------|
| 加權平均人數 (人) | 9,128 | 9,080 | 9,130 | 0.55 |
| 薪資平均數 (仟元) | 1,076 | 1,090 | 1,276 | 17.06 |
| 薪資中位數 (仟元) | - | 894 | 1,057 | 18.23 |

註：

1. 非擔任主管職務全時員工，依證交所規定，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、證券公司，惟排除海外分公司。
2. 上述統計標準係依證交所及櫃買中心共同編訂發布之非擔任主管職務之全時員工薪資資訊申報作業說明辦理。

5.1.3 多元福利

員工福利

本集團主要營運範圍為臺灣地區，提供全職員工多元福利，包含福利獎助、文康活動及其他優惠服務等，以打造優良工作環境，照護員工身心健康。本年度集團非擔任主管職務之員工福利總費用約 224.3 億元，非擔任主管職務之每位員工平均福利費用約 166.2 萬元。



- ◆ e-learning 線上學習
- ◆ 英語認證獎勵
- ◆ 國際金融證照獎勵



- ◆ 結婚補助
- ◆ 生育補助
- ◆ 育嬰假
- ◆ 職工子女教育獎學金



- ◆ 多元社團 (羽球社、廚藝社、花藝社等)
- ◆ 健康檢查
- ◆ 員工團體保險
- ◆ 住院醫療補助
- ◆ 急難救助
- ◆ 喪葬補助



- ◆ 員工持股信託
- ◆ 員工優惠貸款利率
- ◆ 員工團體年金保單
- ◆ 員工申購理財商品手續費優惠



- ◆ 彈性工時
- ◆ 遠距工作
- ◆ 員工協助方案
- ◆ 三節禮金
- ◆ 生日禮金

育嬰假

本集團提供員工完善的婚育制度、補助與照護計畫，包含女性生理假、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。本年度集團享有育嬰假員工數為 703 人，其中女性佔比 59.89%，男性佔 40.11%，與本集團員工性別比例分布結果相符。（育嬰假相關統計，詳見附錄三）

5.2 人才培育與發展

管理方針

在瞬息萬變的金融產業，人才是本公司提供良好服務及企業創新的基礎之一，因此培育優質人才為本公司關鍵議題。本集團員工照護小組作為負責單位，人才培育校準「穩固核心、驅動成長」之營運策略，鼓勵員工學習及職務轉調，並以管理學院、專業學院、證照學院、生活學院等四大課程架構，結合實體與線上開設訓練課程並提供學習資源，推動終身學習。透過積極培養員工多元職能，穩固核心專業並發展新的優勢職能，以滿足金融產業及集團業務發展之需要，提升集團整體競爭力。

5.2.1 訓練體系

人才發展制度

為實踐「滿足金融產業及集團業務發展之需要」的人才培育目標，本公司已建置管理學院、專業學院、證照學院及生活學院等四大課程架構，開設訓練課程並提供學習資源。

本集團各級主管透過人才辨識，發掘並儲備金融產業及集團發展所需之管理人才與專業人才，透過課程訓練、專案任務指派、會議參與、工作輪調等多元方式，進行人才培育。員工隨時能透過數位學習平台接觸集團各類金融專業領域，主動學習多元化的職能，使員工能追隨公司發展的腳步，擁有與時俱進的知識、技術及能力。為鼓勵員工積極參與各項研習與訓練，由公司指派或經公司核可參加研習，其訓練費用由公司全額負擔；公司頒訂獎勵制度以鼓勵員工取得國際金融專業認證及英語認證，以強化專業能力或預先儲備未來所需之工作職能。

本集團善用旗下子公司多元金融產業的優勢，除依營運需要進行子公司間人員定期輪調，也鼓勵員工申請內部職務轉調，透過內部轉調制度，有效促進集團人才流動及員工多元發展，同時帶動集團間成功經驗複製及擴散效益。



獲獎簡介

積極投入人才培育，獲得外界多項肯定。2020 年獲頒與人才發展有關之獎項如下：



人才發展 相關獲獎紀錄

- ◆ 獲頒 HR Asia 「2020 亞洲最佳企業雇主獎」
- ◆ 獲頒遠見雜誌第 16 屆 CSR 企業社會責任獎「傑出方案－教育推廣組楷模獎」

重點訓練計畫說明

依據本集團永續發展策略藍圖、「穩固核心、驅動成長」全面成長發展策略及集團重點工作目標，推動國際營運人才培育、人員轉型及多元職能訓練、接班梯隊培育等三大重點專案。而在 COVID-19 疫情衝擊下，本集團更加專注於員工訓練發展，2020 年訓練時數較前一年度成長 16.6%、訓練費用較前一年度成長 17.6%，稅後純益也逆勢成長 18%，創歷史新高。此亮眼績效，歸功於集團永續經營的信念、及每個崗位上的員工持續提升專業能力、盡心服務客戶、專注績效的付出與貢獻，集團各子公司協同合作推動人員轉型及多元職能、全面提升員工金融專業知識及生產力。

| 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 | 本集團接班梯隊以內部晉升為主、對外招募為輔。 | 本公司及各子公司部級以上主管 93.9% 皆由內部拔擢晉升。 |
| 國際營運人才培育 | 透過海外業務督導、監理查核、跨國支援、國際研討、參訪交流等多元機制，培植國際營運人才。 | 受 COVID-19 疫情管制措施影響，皆採視訊及電話會議進行海外業務監理、支援及交流。 |
| 人員轉型及多元職能訓練 | 善用子公司多元金融產業的優勢，接觸集團各類金融專業領域鼓勵員工掌握產業發展趨勢，擁有與時俱進的知識、技術及能力。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 集團人員轉型及多元職能訓練共舉辦 1,415 項課程、54,590 人次參訓、合計 226,628 小時，占總訓練時數 40.7%。 ◆ 78 人獲得跨公司職務轉調機會。 |

近二年教育訓練統計

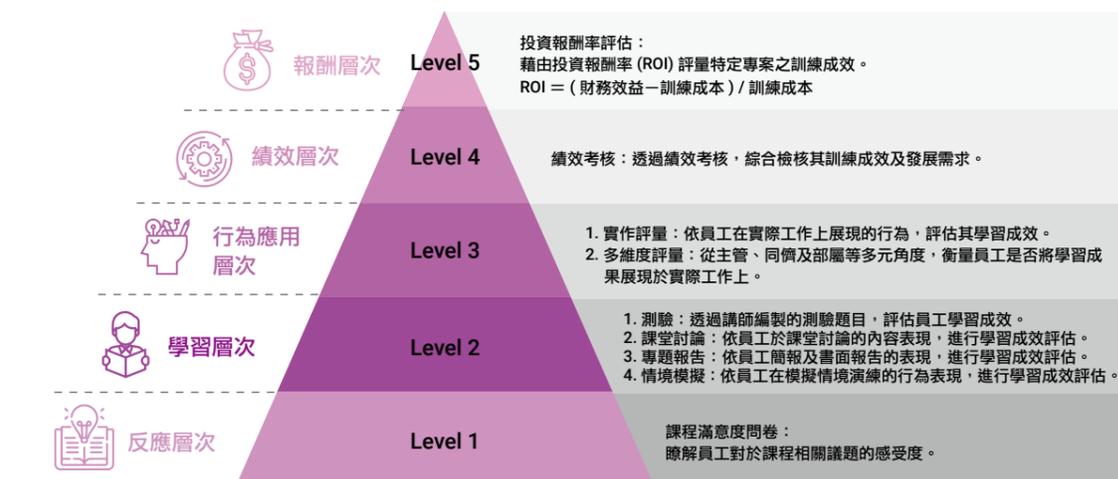
| 項目 | 2019 年 | 2020 年 | 增減幅 (%) |
|--------------|---------|---------|---------|
| 課程總數 | 2,857 | 3,330 | 16.60 |
| 訓練時數 | 514,265 | 556,991 | 8.30 |
| 訓練人次 | 259,449 | 317,223 | 22.30 |
| 訓練費 (萬元) | 3,784 | 4,450 | 17.60 |
| 員工人數 | 10,912 | 10,944 | 0.30 |
| 平均每人受訓時數 | 47.10 | 50.90 | 8.10 |
| 平均每人受訓次數 | 23.80 | 29.00 | 21.80 |
| 平均每人訓練經費 (元) | 3,468 | 4,066 | 17.30 |

註：

1. 幣別：新臺幣。
2. 資料範疇：元大金控、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、元大投顧等 9 家公司。
3. 訓練時數及人次為全年度累計資料；員工人數為當年度 12 月 31 日在職人數。

訓練成效評估

本公司採用 Dr. Jack Phillips 所發展之 ROI 評估模式，依反應層次、學習層次、行為應用層次、績效層次及報酬層次等 5 項進行學習成效評估。



5.2.2 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，依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 2020 年無論是依照性別或職級分類，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。

本年度集團員工績效表現優秀獲得內部晉升人數共計 1,372 位，佔員工人數 12.5%。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。2020 年職務轉調人數共 1,647 人，佔員工人數 15.1%。同時善用金融服務事業完整的集團優勢，共有 78 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。

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。

5.3 職業安全衛生管理

管理方針

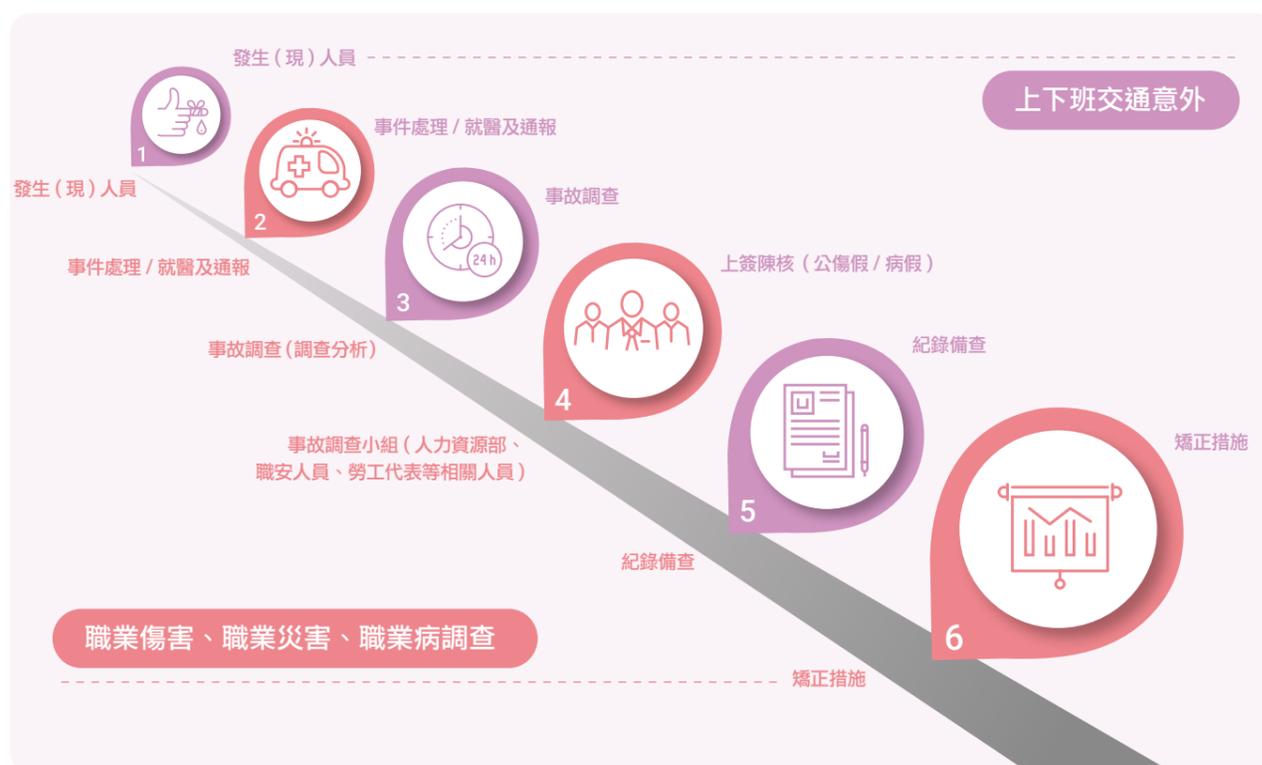
員工是企业最重要的資產，本集團職業安全衛生管理單位依「職業安全衛生法」暨相關子法，訂定職業安全衛生工作守則、職業安全衛生管理計畫、自動檢查計畫、作業環境測定實施要點、職業安全衛生教育訓練辦法並公告實施，並致力推動身心健康方案及優於法令的福利措施，以提供友善的工作環境。

5.3.1 職場安全

職業安全衛生管理系統

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，已於本年度通過驗證。2020 年元大金控、元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨亦導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統。雖然現行職安相關法令並未規定職業安全衛生管理系統的強制建置，但本集團仍積極為員工與承攬商建立友善的工作環境。

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。



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」。

| 2020 年 | 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 |

5.3.2 認證與獎項簡介



職安相關認證 與獲獎紀錄

- ◆ ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證
- ◆ 教育部體育署「運動企業認證」
- ◆ 公共場所室內空氣品質自主管理認證標章
- ◆ 康健雜誌「健康企業公民許諾標章」
- ◆ 臺北市衛生局「優良哺(集)乳室認證」
- ◆ 菸害防制標章
- ◆ 臺北市績優健康職場評選特優獎與第 4 名
- ◆ 衛生福利部「安心職場認證」與「健康促進標章」

5.3.3 員工照護

風險與減緩措施

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 5 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、活動量不足與母性健康保護，我們審慎看待這 5 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 | 實施成效 |
|----|--------------------------|------|---|--|
| 1 | 健康風險 / 通勤之交通事故 | 中高度 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 加強宣導，提升同仁交通安全意識。 ◆ 每天提供兩班公務接駁車，減少同仁因公需自行開車之情況。 ◆ 經由職業安全衛生教育課程，宣導職業災害通報時效性。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 透過內部文宣加強交通安全知能宣導。 ◆ 經由職業安全衛生教育課程，宣導職業災害通報時效性。 ◆ 傷害件數降低。 |
| 2 | 健康風險 / 代謝症候群 (元大金控及元大銀行) | 中度 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 辦理「元大為地球而走」雲端健走活動，共有 246 位同仁參與，累積步數為 3,649 萬步。 ◆ 法定醫師臨場服務共辦理 38 場次；訪談 332 人次。 ◆ 辦理體重管理活動，共計 80 人次參與，總減重數 201.5 公斤。 ◆ 減重活動擴及營業單位。(辦理遠距離自主減重班) ◆ 醫護人員進行健康指導與健康管理。 ◆ 辦理預防代謝症候群、營養講座、體適能課程、體重管理班。 ◆ 特約體適能指導員與營養師進行一對一健康指導，共計辦理 11 場次。 ◆ 員工健檢應檢人數，受檢率 97% 以上。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 法定醫師臨場服務共辦理 36 場次；訪談 318 人次。 ◆ 辦理體重管理活動，共計 80 人次參與，總減重數 201.5 公斤。 ◆ 員工健檢應檢人數 3,379 人，受檢率 98%。 |
| 3 | 健康風險 / 人因危害 (辦公姿勢) | 中度 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 辦理人因危害預防計畫。 ◆ 經由職業安全衛生教育課程，教授與宣導辦公室人因危害預防、並設計痠痛預防伸展操。 ◆ 安排醫師與職安人員辦公人因工程環境檢視。 ◆ 協助改善辦公環境與姿勢。 ◆ 安排醫師面談、醫護人員進行健康指導、教授痠痛預防伸展操。 ◆ 安排人因危害預防講座。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 自 2019 年起推廣全行辦公室伸展操。 ◆ 藉臨場服務至全國分行據點進行辦公環境訪視及協助改善辦公姿勢，共訪視 21 處。 ◆ 醫護人員健康指導 306 人次。 |
| 4 | 健康風險 / 活動量不足 | 中度 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 辦理改善活動量不足之活動。 ◆ 辦理體適能課程、(自主)體重管理班。 ◆ 辦理「元大為地球而走」雲端健走活動，共有 246 位同仁參與，累積步數為 3,649 萬步。 ◆ 辦理體適能檢測與運動指導，共 215 人次參加。 ◆ 於醫師臨場服務時一併至營業據點推廣辦公室運動與痠痛預防伸展操。 ◆ 針對全集團設計活動(運動)量、運動強度問卷，分析相關結果進而規劃健康活動。 ◆ 特約體適能指導員進行體適能諮詢。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 自 2016 年起，每年度辦理 1 至 2 場次健康體重管理課程，累積參與 205 人次。 ◆ 體重管理課程共計 80 人次參與，總減重數 201.5 公斤。 ◆ 自 2017 年起，每年度舉辦體適能檢測，2020 年共計 118 人次參與該檢測。 ◆ 多元體育類社團，如：羽球社、籃球社、路跑社等，並於 2019 年獲運動企業認證。 |

| 排序 | 風險 / 危害 | 影響等級 | 預防方案 / 改善措施 | 實施成效 |
|----|---------|------|--|--|
| 5 | 母性健康保護 | 中度 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 全國 100 人以上之辦公據點皆設有哺(集)乳室，位於臺北市自有大樓之 3 處哺(集)乳室皆獲優良哺(集)乳室認證。 ◆ 定期進行哺(集)乳室滿意度及意見調查。 ◆ 彙整各分行哺(集)乳室需求並設計相應方案。 ◆ 就妊娠及分娩後未滿 1 年之女性同仁，提供醫師臨場服務，與風險評估、健康管理。醫護人員共進行 60 人次關懷訪談且發放「元大銀行—幸福好運到」專屬媽媽手冊。 ◆ 專屬護理師妊娠期及分娩後定期關懷。 ◆ 就產後女性同仁進行健康議題需求調查並舉辦相關健康促進活動。 ◆ 產後同仁最關注健康議題為體重管理，針對此主題，設計產後專屬體重管理活動： <ul style="list-style-type: none"> • 製作孕期產後營養及運動衛教文宣。 • 辦理產後女性同仁減重活動，共計 30 人次參與，總減重為 45 公斤。 • 聘任孕婦 / 產前 / 產後體適能瑜珈教練進行諮詢。 • 特約營養師進行母性營養諮詢。 ◆ 於 2021 年，將就全國各分行彙集哺(集)乳室需求並設計相應方案。 ◆ 提供生育補助金申請 2,000 元 / 人，共計 69 人次申請。 ◆ 舒適美觀孕婦裝。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 就妊娠及分娩後未滿 1 年之女性同仁，醫護人員共進行 60 人次關懷訪談且發放「元大銀行—幸福好運到」專屬媽媽手冊。 ◆ 本行金控大樓 4 及 5 樓，承德大樓 5 樓榮獲臺北市優良哺(集)乳室認證。 ◆ 產後同仁最關注健康議題為體重管理，針對此主題： <ul style="list-style-type: none"> • 製作孕期產後營養及運動衛教文宣。 • 辦理產後女性同仁減重活動，共計 30 人次參與，總減重為 45 公斤。 ◆ 提供生育補助金申請 2,000 元 / 人，共計 69 人次申請。 |

健康照護計畫與活動

本集團順應金融產業發展趨勢，除提供管理及專業訓練，引領員工持續精進專業以保有職場競爭優勢外，更秉持永續發展精神及企業社會責任，定期辦理生活學院系列課程、建立員工協助方案平台 (Employee Assistance Program, EAP)，結合外部社會資源及公司社團活動，協助員工保有身心均衡的生活型態、落實員工身心照護。

| 主題 | 活動名稱 | 活動說明 |
|------|---|--|
| 健康檢測 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 免費四癌篩檢活動 ◆ 與健康有約 ◆ 員工健康檢查 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 提早發現病症，盡快治療。 ◆ 定期舉辦協助員工量測血壓、體重及體脂。 ◆ 優於法規每 2 年辦理健康檢查，掌握員工健康。 |
| 健康衛教 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 健康衛教講座 ◆ 心臟血管疾病防治講座 ◆ 人因性危害預防宣導 ◆ 異常工作過負荷計畫 ◆ CPR+AED ◆ 戒菸班 ◆ 健康電子月刊 ◆ 醫師駐診服務 ◆ 一日營養健康餐競賽 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 提倡工作與生活平衡，促進員工自主健康管理意識。 ◆ 認識各項心血管疾病，該如何預防及平時保養之道。 ◆ 預防員工因長期姿勢不良而引起肌肉骨骼傷害，宣導預防及改善措施。 ◆ 降低心血管疾病風險，辦理預防講座與特約醫師訪談健康指導衛教，建立正確健康生活觀念。 ◆ 建立正確急救知識及技能。 ◆ 促進員工身體健康，落實無菸健康職場政策。 ◆ 提升員工健康意識，進而重視健康、愛護自己。 ◆ 定期聘請特約醫師、職業專科醫師辦理臨場健康服務。 ◆ 推廣攝取均衡營養之重要性。 |
| 健康體能 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 體適能活動及檢測 ◆ 健康減重班活動 ◆ 體適能運動班 ◆ 辦公室健康伸展操 ◆ 運動活動 ◆ 運動講座 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 教導健康飲食與運動，協助員工體重管理，促進健康。 ◆ 辦理體適能肌力課程、有氧課程，增加活動量與促進健康。 ◆ 活絡筋骨，促進血液循環。 ◆ 提倡養成運動健身習慣，參與「萬人反毒公益路跑活動」，由長官帶領員工及眷屬走向戶外親近陽光從事健康活動。 ◆ 全方位肌力雕塑課程、你該懂的「體質瘦身」，提供員工正確運動及健身觀念。 |

| | | |
|---|---|--|
|  身心紓壓 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 心理健康講座 ◆ 職場紓壓講座 ◆ 員工假日休閒活動 ◆ 辦公室綠化 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 教導如何調節壓力與促進身心健康。 ◆ 職場紓壓從心開始，協助員工如何在職場調節壓力及情緒管理。 ◆ 舉辦環保淨灘公益活動，宣導環保意識親近大自然，同仁攜家帶眷共襄盛舉，並提供餐聚活動藉此聯繫情感。 ◆ 提升工作效率，協助員工達成身心靈平衡。 |
|  母性保護 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 母性保護計畫 ◆ 好孕袋 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 對於有母性健康危害之女性員工，採取危害評估、控制及風險分級管理、醫師面談指導、工作適性安排及其他相關母性健康保護之措施，以保護母體及胎兒之健康。 ◆ 搭配母性保護計畫，打造好孕職場，致贈「幸福元大~好孕連連」好孕袋。內含多項嬰兒用品、好孕小指南及總經理祝福賀卡，幫助每位媽媽做好迎接寶寶的準備。 |
|  職場安全 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 工作場所檢測 ◆ 職場不法侵害預防宣導 ◆ 員工健康保險 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 定期檢測工作場所飲用水、二氧化碳、照明、消防設備等品質。 ◆ 預防職場暴力宣導，提高工作效率，打造員工安全幸福工作職場。 ◆ 提供員工團體健康保險。 |

◆ 職業安全衛生訓練計畫與課程統計

| 職業安全衛生相關課程名稱 | | 2020 年 |
|----------------|-----|--------|
| 新進同仁職業安全衛生課程 | 人次 | 1,122 |
| | 場次 | 19 |
| | 總時數 | 3,202 |
| 年度職業安全衛生課程 | 人次 | 7,925 |
| | 場次 | 11 |
| | 總時數 | 3,096 |
| 職業安全衛生業務主管教育訓練 | 人次 | 7 |
| | 場次 | 7 |
| | 總時數 | 166 |
| 防火管理人員教育訓練 | 人次 | 11 |
| | 場次 | 10 |
| | 總時數 | 100 |
| 急救人員教育訓練 | 人次 | 16 |
| | 場次 | 12 |
| | 總時數 | 183 |



體適能檢測



體適能團體課程一



體適能團體課程二



營養師個別營養諮詢



本公司獲臺北市績優健康職場特優獎



與健康有約

5.4 人權

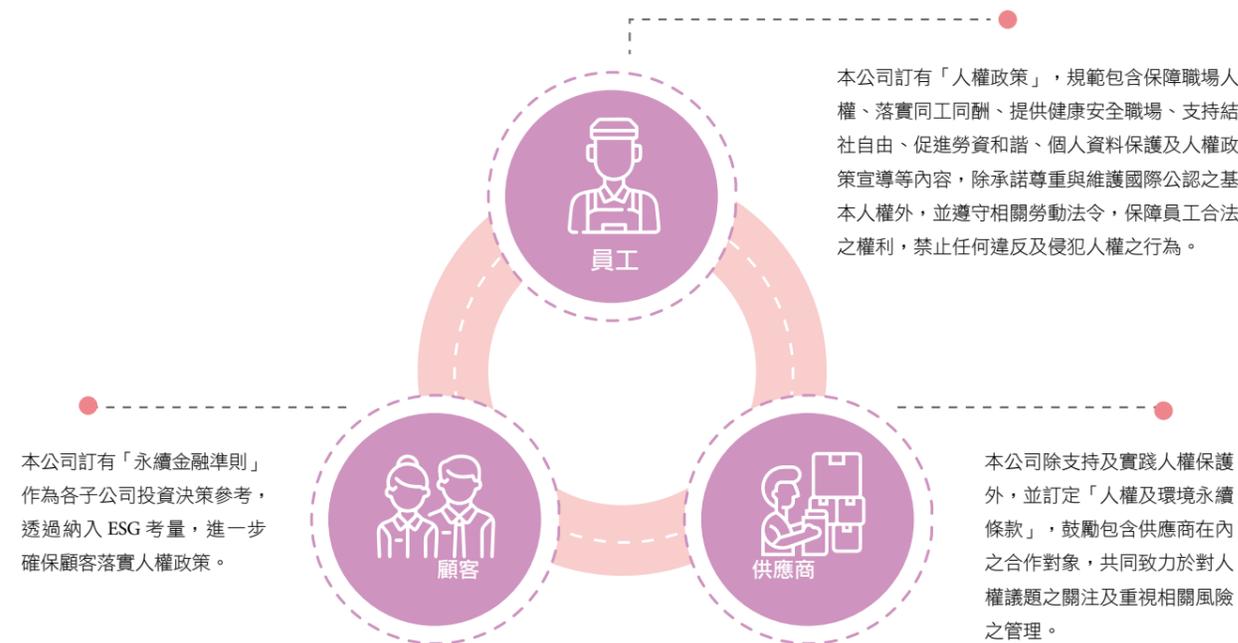
管理方針

本集團致力於提供平等友善的職場環境，落實人權保障。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。2020 年擴大人權政策適用範圍，並增訂「人權及環境永續條款」，以提升人權議題與相關風險管理。



5.4.1 人權政策

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 Conventions)》等國際人權公約所揭露之人權保護精神與基本原則，並遵守公司所在地相關勞動法規。本公司於 2018 年訂定「人權政策」，適用範圍及於子公司，規範包含保障職場人權、落實同工同酬、提供健康安全職場、支持結社自由、促進勞資和諧、個人資料保護及人權政策宣導等內容。本公司除承諾尊重與維護國際公認之基本人權外，並遵守相關勞動法令，保障員工合法之權利，禁止任何違反及侵犯人權之行為，以實際行動體現本公司尊重與保護人權之責任，致力將人權之原則與精神融入企業之價值及文化。



5.4.2 人權盡職調查

為落實「人權政策」，本公司訂有人權盡職調查程序，每年透過檢視國內外人權議題相關資訊、我國相關勞動法規，辨識人權風險潛在議題，鑑別受影響之對象及風險產生源，並透過風險評估之結果，檢視對應之管理，據以訂定或調整風險減緩措施，以進行相關措施之改善及後續追蹤作業，俾利有效控制與降低人權風險之影響與衝擊及管理目標之達成。



人權評估結果與管理措施



風險辨識

- ◆ 檢視國際人權公約所揭露之人權保護精神與基本原則、我國相關勞動法規，辨識人權風險潛在議題。
- ◆ 鑑別人權受影響之對象。



風險評估

- ◆ 評估各項潛在議題之風險比例。



風險減緩與補償

- ◆ 針對具潛在人權風險者，制定與執行風險減緩措施。
- ◆ 針對人權實際遭受負面影響或衝擊者，規劃與落實補償措施。
- ◆ 確認執行成果。



改善追蹤

- ◆ 揭露人權盡職調查結果。
- ◆ 追蹤各項潛在議題風險改善情形。



定期檢討

- ◆ 檢討風險評估工具及流程，以完善人權盡職調查機制。
- ◆ 檢討相關程序及管理作業，持續優化人權風險之管理。

5.5 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敬業度調查，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、員工敬業度調查學習發展評價、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。

5.5.1 工會參與

本集團向來重視與工會及員工溝通，每 3 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 2020 年底，工會所有會員佔國內全體員工 29.29%。

| 工會 | 參與工會人數 | 參與工會人數佔總員工人數之百分比 (%) | 工會代表佔員工之比例 (%) |
|----------------------|--------|----------------------|----------------|
| 元大金融控股股份有限公司與子公司企業工會 | 646 | 5.90 | 0.25 |
| 元大商業銀行股份有限公司企業工會 | 2,179 | 49.54 | 0.48 |
| 元大商業銀行股份有限公司工會 | 955 | 21.71 | 0.57 |
| 元大人壽保險股份有限公司企業工會 | 71 | 10.10 | 1.00 |

- 註：
1. 適用與元大商業銀行股份有限公司工會之團體協約人數佔集團國內員工數 8.73%。
 2. 工會代表為工會理事或監事及會員代表。
 3. 原「元大商業銀行股份有限公司工會」於 2021 年 2 月 24 日更名為「元大商業銀行股份有限公司受僱人員企業工會」。

5.5.2 員工敬業度調查

本公司自 2017 年起連續 3 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敬業度調查 (Employee Engagement Survey，或稱員工意見調查、員工投入度調查)，邀請國內試用期滿之正職員工參與調查，有鑑於 2017 年及 2018 年員工敬業度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敬業度調查，以深入瞭解海內外員工的工作體驗。2019 年起依顧問公司建議國內員工每 2 年調查 1 次即可，並持續推動海外員工敬業度調查。

2019 年海內外員工有 11,148 人參加員工敬業度調查，男性佔 40.2%、女性佔 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。

集團歷年員工敬業度調查狀況

| 年份 | 區域 | 參與總人數 | 回覆人數 | 回覆調查比例 (%) | 正面評價 (%) |
|------|-------|--------|--------|------------|----------|
| 2017 | 臺灣 | 11,052 | 7,929 | 臺灣 | 69 |
| | | | | 臺灣與海外 | 54 |
| 2018 | 臺灣 | 10,143 | 8,844 | 臺灣 | 81 |
| | | | | 臺灣與海外 | 62 |
| 2019 | 臺灣與海外 | 12,945 | 11,148 | 臺灣 | 78 |
| | | | | 臺灣與海外 | 79 |

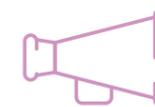
註：

1. 2017 年及 2018 年員工敬業度調查，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) 參加員工敬業度調查，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) 參加員工敬業度調查，受僱員工自行決定是否參與調查。
2. 2017 年至 2019 年員工回覆敬業度調查人數統計基準日分別為 2017 年 9 月 30 日、2018 年 9 月 30 日及 2019 年 8 月 1 日。各年度員工合計人數統計基準日為該年度 12 月 31 日在職人數。
3. 臺灣員工回覆調查人數比例係為該類員工回覆人數除以臺灣員工總人數。
4. 臺灣與海外員工回覆調查人數比例係為該類員工回覆人數除以集團員工總人數。

5.6 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 年、2020 年辦理特定項目健康檢查。本年度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

違反勞動法規之事件

| 公司別 | 主管機關 | 日期 | 字號 | 法規法條 | 法規內容 |
|------|-----------|------------|----------------------|--|---|
| 元大銀行 | 臺北市政府 勞動局 | 2020/10/22 | 北市勞動字第 10960675031 號 | 勞動基準法第 32 條第 4 項； 勞動基準法第 24 條第 1 項； 勞動基準法第 24 條第 2 項 | 因天災事變突發事件延長工時未於 24 小時內通知主管機關備查；延長工作時間未依規定加給工資；未依法給付休息日工作之工資 |
| 元大銀行 | 臺北市政府 勞動局 | 2020/07/10 | 北市勞動字第 10960303021 號 | 勞動基準法第 38 條第 2 項 | 勞工之特別休假期日未由勞工自行排定 |
| 元大銀行 | 臺北市政府 勞動局 | 2020/05/08 | 北市勞動字第 10960294381 號 | 勞動基準法第 32 條第 2 項 | 延長工作時間超過法令規定 |
| 元大人壽 | 臺北市政府 勞動局 | 2020/04/28 | 北市勞動字第 10960017441 號 | 勞動基準法第 32 條第 2 項 | 延長工作時間超過法令規定 |

元大回應：

1. 為遵循法令規範，調整系統顯示文字使之更加明確，並持續優化提醒出勤暨加班表示異常通知及建立提醒同仁當月加班時數將達法定上限機制。
2. 為協助主管落實管理，除持續辦理相關勞動法令宣導，以及提供主管即時管理資訊外，倘有單位違反勞動法令而致公司遭受裁罰事，將影響主管年度考核成績。

6



環境變遷的綠色先鋒

近年來地球暖化效應加劇，極端氣候使全球天災頻傳，氣候變遷造成的重大環境影響已成為企業永續經營的嚴峻挑戰，儘管金融業的營運並非直接受到氣候變遷的衝擊，仍可能因客戶營運受衝擊而間接受到影響。

因此，我們透過辨識氣候變遷可能帶來的風險與機會，研擬因應策略及調適措施。本公司與各子公司之管理部門自 2011 年即組成「環境永續小組」，負責制定環境管理制度，自發性導入各項環境及能源管理系統，並執行溫室氣體盤查，積極推動節能減碳，妥善管理能資源、水資源及廢棄物，同時落實綠色採購及供應鏈管理等事項。

2016 年本公司訂定「環境政策」並經董事會通過，我們透過標準化、系統化的管理，發揮組織整合力量，設立各項環境永續指標的短、中、長期目標，並落實執行追蹤。「環境永續小組」每季定期向企業社會責任 (CSR) 推動中心報告執行成效，再由 CSR 推動中心提報永續經營委員會，持續降低在營運過程中對環境的衝擊，展現環境永續接軌國際的積極態度。2020 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。



目標

| 目標 | 短期目標 | 中期目標 | 長期目標 |
|----------------------------------|---|---|---|
| 制定類別一、二減碳目標 (註) (基準年為 2017 年) | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 2021 年類別一、二每單位營收排碳量較基準年減量 4% ◆ 2021 年能耗較基準年減量 3% | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 2023 年類別一、二每單位營收排碳量較基準年減量 6% ◆ 2023 年能耗較基準年減量 5% | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 2025 年類別一、二每單位營收排碳量較基準年減量 8% ◆ 2025 年能耗較基準年減量 7% |
| 其他間接排放 (類別三) 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 | 持續參與 CDP | 持續參與 CDP |
| 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 (基準年為 2019 年) | 2021 年人均廢棄物重量較基準年減量 1% | 2023 年人均廢棄物重量較基準年減量 2% | 2025 年人均廢棄物重量較基準年減量 3% |
| 用水減量目標 (基準年為 2019 年) | 2021 年每平方米用水量較基準年減量 1% | 2023 年每平方米用水量較基準年減量 2.5% | 2025 年每平方米用水量較基準年減量 4% |
| 響應再生能源使用 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 2021 年 2 個營運據點 100% 使用綠電 ◆ 綠電使用比例逐年增加 2% | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 2023 年至少 4 個營運據點 100% 使用綠電 ◆ 綠電使用目標累計達 150 萬度 | 綠電使用目標累計達 270 萬度，佔總能源使用比例達 2% |
| 自有大樓興建取得綠建築認證 | 2021 年取得 1 棟綠建築認證 | 2023 年取得 2 棟綠建築認證 | 2025 年新建大樓均取得綠建築認證 |

註：
 1. 自 2019 年起係依據 ISO 14064-1:2018 新版進行溫室氣體盤查，新舊版對應名稱：類別一為範疇一（直接溫室氣體排放）、類別二為範疇二（輸入能源的間接溫室氣體排放）、類別三 - 六為範疇三（其他間接溫室氣體排放）。
 2. 類別一、二減碳之遠程目標設定於 2050 年達成減碳 51%，2034 年預計先達到減碳 31%。
 3. 2021 年預計將透過 SBT 方法學控管全集團碳排放目標（基準年為 2017 年），每 5 年執行階段性檢視，並精進減碳作為。

環境管理發展歷程



6.1 氣候變遷與能源管理

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是造成衝擊的主要來源，進行積極且妥善地管理，才可兼顧企業經營與環境永續。本集團訂有「環境政策」及「能源與氣候變遷管理政策」，為強化環境永續管理，由「環境永續小組」持續推動各項降低環境衝擊的措施，致力於建立企業綠色文化，希望藉由管理內部能源消耗與溫室氣體排放、持續改善能源使用效率、積極採購綠色電力及再生能源，以降低營運過程的環境衝擊。

環境管理系統

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环境事務，「環境永續小組」推動集團導入四大 ISO 標準系統，自 2015 年起，從本公司開始導入 ISO 14001 環境管理系統，建立環境管理的架構，並擬訂環境政策、規劃環境改善目標和標的，以及提出持續管理改善方案。我們逐步擴大範疇，並於 2019 年達到本公司及各子公司皆完成 ISO 14001 環境管理系統建置並取得驗證。

此外，本集團依據 ISO 14001 環境管理系統架構，陸續推展 ISO 14064-1 溫室氣體盤查、ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14046 水足跡盤查，逐年執行迄今，有效執行減碳、節能、節水及事業廢棄物的管控，全面提升環境管理效能。

◆ ISO 四大管理系統驗證情形

| | ISO 14001 | ISO 14064-1 | ISO 14046 | ISO 50001 |
|-------------|-----------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 本公司及旗下所有子公司 | V | V (含 316 處營業據點) | V (含 316 處營業據點) | 全集團自有大樓 皆已取得驗證 |

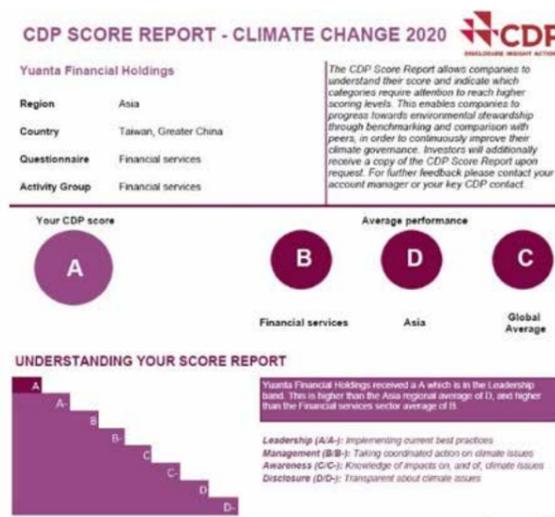
6.1.1 氣候變遷管理

本集團關注「氣候變遷」對於經濟、金融環境與法規面的影響，除了每年持續進行溫室氣體盤查，並參與 CDP 揭露溫室氣體管理與減碳成效，已於 2019 年由「永續經營委員會」推動導入「氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)」，鑑別出氣候相關的風險與機會，以及其所帶來的潛在財務衝擊，並建立系統化的風險管理架構，持續擬定、執行並改善各項風險因應策略，揭露情形詳見氣候相關風險與機會及財務影響 (TCFD) 章節。面對氣候變遷所帶來的衝擊，本集團除藉由多元化的經營，以既有的利基開展相關業務，並適時調整作業流程、經營策略及投資決策外，更透過教育訓練宣導環保議題，提升同仁對氣候風險事件之應變能力，以降低公司營運之潛在風險，並為環境永續持續努力。

CDP 碳揭露專案

本公司自 2015 年起響應國際非營利組織發起之「碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP)」回覆氣候變遷問卷，向國際社會揭露我們在因應氣候變遷議題、溫室氣體管理，以及減碳目標達成之情形，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。我們透過回覆問卷以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帶動其他企業一同響應全球低碳潮流，與國際接軌。

2020 年 CDP 氣候變遷問卷中，本公司在溫室氣體排放、減排活動、風險揭露及價值鏈議合項目中取得高分，榮獲「領導等級 (Leadership Level) A 級」的佳績，不僅是 CDP 評比最高等級，也是國內金融業最佳成績。未來我們將持續回覆 CDP 問卷，並支持 CDP 簽署投資人計畫，積極投入環境友善及氣候變遷相關議題。



內部碳價機制專案

為順應國際減碳趨勢，落實企業碳管理，本公司於 2020 年正式導入「內部碳價機制 (Internal Carbon Pricing, ICP)」，以積極作為提升能源使用效率，進而有效降低集團碳排放量。

藉由長期導入 ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，本公司已規劃集團具體的節能行動方案，並建構完整的碳排放量資料庫。

初步規劃 ICP 內部碳價機制範疇將以類別一、類別二產生之溫室氣體排放為主，選用影子價格 (Shadow Price) 之內部碳價類型，協助集團內各子公司進行節能減碳專案效益評估。適用對象為目前導入 ISO 50001 能源管理系統邊界之集團自有大樓內的各子公司，並綜合評估各子公司的排放源與減碳機會，參照國際間的碳定價機制訂定合適的碳價，建構碳價營運成本評估，目標擬於 2021 年完成評估作業，正式上線啟動。

溫室氣體盤查

本集團自 2015 年起導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，子公司元大證券及元大投信率先於 2016 年取得驗證，於 2018 年達到本公司及各子公司所有營運據點皆通過驗證，覆蓋率 100%，現今我們持續推動溫室氣體管理，並以每年全集團通過驗證為目標。

本年度採用 ISO 14064-1:2018 盤查溫室氣體排放量，本公司及旗下所有子公司合計 316 處營運據點皆通過驗證，覆蓋率為 100%。本年度類別一、類別二溫室氣體排放量為 23,880.29 公噸 CO₂e，碳密集度為 206.53 (公噸 CO₂e / 新臺幣 10 億元營收)。回顧 2020 年初，因 COVID-19 疫情爆發導致全球經濟受創，本集團為確保營運不中斷，即時啟動異地辦公等防疫應變措施，在人員調動頻繁及作業型態異動狀況下，致使 2020 年碳排放量之絕對值較 2019 年增加。因防疫應變得宜，本集團於 2020 年營收逆勢成長，碳排放密集度低於基準年 2017 年。

本集團已於 2019 年簽署「科學基礎減碳目標 (Science-based Targets, SBT)」，且完成類別一、類別二之盤查，未來將評估依 SBT 導入類別三 ~ 六 (註 1) 相關之盤查，以積極作為達成更嚴苛的減碳成效。

◆ 集團溫室氣體排放量

| 溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e) | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 2020 年目標 | 2021 年目標 |
|--------------------------------|-----------|-------------------|-----------|-------------------|-----------|-----------|
| 類別一 | 1,545.00 | 975.18 | 1,361.94 | 1,492.17 | 1,467.75 | 1,432.31 |
| 類別二 | 24,196.00 | 24,792.44 | 20,150.58 | 22,388.12 | 22,986.20 | 22,449.12 |
| 類別一 + 二 | 25,741.00 | 25,767.52 | 21,512.51 | 23,880.29 | 24,453.95 | 23,881.43 |
| 碳密集度 (註 10) | 274.47 | 254.42 | 199.92 | 206.53 | | 263.49 |
| 數據覆蓋率 (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | | |
| 類別三 + 四 | - | 6,440.30 (註 8) | 5,667.59 | 6,440.28 (註 9) | | |

註：

- 自 2019 年起係依據 ISO 14064-1:2018 新版盤查，新版分為：類別一 (直接溫室氣體排放)、類別二 (輸入能源的間接溫室氣體排放)、類別三 (運輸產生的間接溫室氣體排放)、類別四 (組織使用的產品之間接溫室氣體排放)、類別五 (使用組織的產品所產生之間接溫室氣體排放)，以及類別六 (其他來源的間接溫室氣體排放)。
- 因 2017 年為全據點盤查，故設定該年為本集團之基準年。
- 彙整溫室氣體排放量的方法採管理控制。
- 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)。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」。
- 類別一溫室氣體排放活動主要來自於公務車的汽油及冷氣的冷媒，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含 CO₂ (排放係數：2.26313 公噸 CO₂/公乘)、CH₄ (排放係數：0.00081 公噸 CH₄/公乘)、N₂O (排放係數：0.00026 公噸 N₂O/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)。
- 類別一、二溫室氣體排放種類包含二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物。
- 類別二溫室氣體排放活動來自於外購電力，其排放係數參考 2020 年能源局公告之歷年「公用售電業電力排碳係數」。
- 2018 年採用 ISO 14064-1:2006 舊版驗證標準，範疇三之顯著排放源包含：輸電損失、自有資產之外購電力、廢棄物處理、外部 ATM 電力使用、商務旅行、信用卡寄送之運輸，其中商務旅行排放量為 229.41 公噸 CO₂e。
- 2020 年類別三之顯著排放源為商務旅行 47.41 公噸 CO₂e (目標為持平 2018 年之排放量)，類別四之顯著排放源為廢棄物處理及外購電力 (上游排放) 共計 6,392.87 公噸 CO₂e。
- 碳密集度單位為「公噸 CO₂e / 新臺幣 10 億元營收」。
- 數據覆蓋率為當年度納入統計之據點佔整體據點之比率。
- 2020 年類別一、二排放目標為較 2017 年減少 5%；2021 年以新臺幣每 10 億元營收單位為強度目標，設定碳排放密集度目標較 2017 年 (基準年) 減少 4%。

減碳行動與成果

無紙化、線上會議及教育訓練

元大將減碳行動落實於日常辦公環境中，於本公司及旗下各子公司推動各項減量措施，為了降低營運過程使用影印紙對森林造成的影響，以及造紙過程的大量碳排，我們積極推廣辦公室無紙化，以減少紙張耗用，並簡化作業程序、提升營運效率；同時利用電子公文系統，以線上簽核取代紙本簽核，全年度累計發文 39,876 件、收文 39,442 件，合計減紙量估計為 40 萬張，約為 2,000 公斤。此外，我們也推動線上會議及線上教育訓練，除了減少會議用紙，亦減少出席會議之交通碳排。本年度結合上述線上簽核減紙量及以下可量化之減碳措施，合計減少約 21.3 公噸 CO₂e 碳排放，其中全年合計減紙量約 69.8 萬張，約為 3,490 公斤，減碳約 14.8 公噸 CO₂e。

註：紙張之碳排放計算採用行政院環保署生命週期碳足跡排放係數資料開放平台－原生木漿影印紙 4.24 公斤 CO₂e / 公斤紙，且紙張重量以 A4 紙 5g / 張計算。

| 公司別 | 執行項目 |
|------|---|
| 元大金控 | <ul style="list-style-type: none"> 於第四季辦理「元大為地球而走」健走活動，鼓勵同仁以走路取代車輛通勤、電梯運輸等方式，並以雲端計步系統記錄每人步數，參與人數共計 246 人。活動舉辦兩周共累計 3,650 萬步，換算約減少 6,910 公斤 CO₂e (註)，有利於培養運動習慣、提升個人健康，更達到節能減碳的環保成效。 自 7 月起，購買平板電腦提供重大會議(董事會及審計委員會)之與會主管使用，以逐步推廣無紙化會議。本年度共召開 15 場次，累計節省約 59,500 張影印紙，共計約 298 公斤用紙量。 |
| 元大證券 | <ul style="list-style-type: none"> 於 2016 年 7 月起即提供平板電腦予重大會議(董事會及審計委員會)之與會主管使用。本年度重大會議共召開 31 場次，每月節省約 16,860 張，年度節省約 202,320 張影印紙，共計約 1,012 公斤用紙量，有效落實節能減碳及提升作業效能。 |
| 元大銀行 | <ul style="list-style-type: none"> 於第四季導入執行信用卡之 ISO 14067 碳足跡盤查，預計將於 2021 年取得外部驗證後，推動執行「PAS 2060 碳中和」承諾。預計 2023 年可取得 PAS 2060 外部驗證，正式推出零碳信用卡。 |
| 元大人壽 | <ul style="list-style-type: none"> 於第四季購買平板電腦提供重大會議(董事會及審計委員會)之與會主管使用，本年度共召開 37 場次，以逐步無紙化方式執行會議，11 至 12 月平均每月節省 4,337 張，共計約 44 公斤用紙量。預估全年度可節約 52,044 張影印紙，共計約 230 公斤用紙量，以 2020 年 11 月截至 2021 年底計算，估計將節約 60,718 張影印紙，共計約 268 公斤用紙量，並規劃陸續推動至其他相關主管會議。 重大會議(董事會及審計委員會)之董事亦採視訊會議方式執行，本年度共召開 37 場次，達會議效率性與交通節能之效。 為落實節能減碳及提升作業效能，於 9 月推動請款單 E 化作業，每月平均 1,142 筆資料，預估年度共 13,704 筆請款單採線上申請，約減少使用 27,408 張紙，節約共計 120 公斤用紙量，以 2020 年 9 月截至 2021 年底計算，估計將節約 36,544 張影印紙，共計 160 公斤用紙量。 相關法規訓練及政策議題宣導，採線上教育訓練方式作業，本年度共計 17 堂課，達減少會議交通及紙張使用之效益。 |

註：健走減碳以每步伐 80 cm、衛福部國民健康署發布之每 6 km 減碳 1.42 公斤 CO₂e 計算。

6.1.2 能源管理

溫室氣體排放大部分源自於能源使用，本集團於服務過程中以用電產生的碳排放量為最大宗。為了共同對抗全球暖化，我們導入 ISO 50001 能源管理系統，並透過各項行動方案，包含優先汰換老舊耗能設備、依據能效標準優先採購具節能標章之設備、導入智慧監控系統、推行能源使用管理方案、採購再生能源、推動綠建築，以及教育宣導等方式，加強員工對於節能減碳及環境保護的意識，以降低公司營運過程中能源耗用及碳排放，並為環境友善持續努力。

能源管理系統

本集團各子公司自 2016 年起陸續導入 ISO 50001 能源管理系統，透過系統化的管理架構與流程，持續評估及落實節能計畫，以達成有效改善能源績效，並減少能源費用。本年度元大金控大樓、臺北大同大樓、臺北承德大樓、臺北寶慶大樓、臺中大樓、臺中崇德大樓、臺南永康大樓、臺南府城大樓、高雄大樓、高雄明誠大樓等合計 10 棟自有大樓已取得 ISO 50001 能源管理系統驗證，原訂 2021 年集團全台自有大樓皆通過相關驗證之目標已提前達標，據此持續改善能源使用效率，降低環境衝擊。

為了以數據化、即時性與連續性資訊計算能源耗用情形，2019 年本公司率先導入「中華電信 iEN 智慧節能服務一大樓節能系統」，藉由現況評估、系統導入評估、模擬成效、現場安裝、實地驗收、正式啟用六大步驟執行專案內容，於 6 棟自有大樓佈點 211 個感應點位及系統饋線，採用即時性掛表量測，取得高能耗設備的用電基礎資料。透過該系統即時在線監測，掌握連續型用電耗情形，以評估高耗能設備運轉效率，做為科學化設定長期減碳目標的依據。

能源使用量

本集團每年統計集團能源使用情形，本年度覆蓋率為 100%，能源消耗總量為 164,533,205.87 MJ，能源密集度為 1,422,940.66 (MJ/新臺幣 10 億元營收)。2020 年 COVID-19 疫情爆發後，為確保營運不中斷，年初開始執行各項防疫應變措施，使 2020 年能源耗用相較 2019 年增加 16.45%、能源密集度增加 8.38%。落實防疫的同時，本集團仍持續執行各項節能行動方案，降低能源使用增加之比例。

◆ 集團主要能源使用量

| 項目 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 2020 年目標 | 2021 年目標 | |
|-----------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| 非再生能源之使用量 | 汽油 (公升) | 182,316.50 | 168,531.13 | 155,586.70 | 184,952.00 | | |
| | 柴油 (公升) | 8,263.00 | 3,365.00 | 2,229.20 | 3,425.00 | | |
| | 總用電量 (度) | 45,238,610.00 | 44,353,757.36 | 37,805,960.40 | 43,984,518.00 | 42,976,679.50 | 43,881,451.70 |
| | 總電費支出 (新臺幣仟元) | 117,656.58 | 115,355.25 | 98,325.74 | 174,559.42 | | |
| | 總熱值 (MJ) | 169,019,719.58 | 165,213,797.78 | 141,285,355.79 | 164,533,205.87 | | |
| | 總能源消耗 (MWh) | 46,949.96 | 45,892.76 | 39,245.96 | 45,703.70 | 44,602.46 | 45,541.46 |
| | 能源密集度 (註 7) | 1,802,204.19 | 1,631,257.88 | 1,312,963.31 | 1,422,940.66 | | |
| 再生能源之購買量 | 綠電 / 再生能源憑證 (度) | 500,000 | 500,000 | 500,000 | 510,000 | 510,000 | 520,200 |
| | 熱值 (MJ) | 1,799,120 | 1,799,120 | 1,799,120 | 1,835,102 | | |
| 數據覆蓋率 (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |

註：

- 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。
- 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。
- 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。
- 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 2020 年能源統計手冊－能源產品單位熱值表」公告之數值計算。
- 2017 - 2019 年總電費支出係以「經濟部 2018 年能源統計手冊」之歷年電價一覽表之平均電價計算；2020 年以集團實際支出費用計算。
- 數據覆蓋率為當年度納入統計之據點佔整體據點之比率。
- 能源密集度單位為「MJ / 新臺幣 10 億元營收」。
- 2020 年能耗目標為較 2017 年減少 5%，主要來自用電減量；2021 年能耗目標為較 2017 年 (基準年) 減少 3%。
- 2020 年起，再生能源目標每年較前一年度增加 2%。

再生能源

本集團自 2016 年響應「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」，向台電認購綠色電力 50 萬度；2017 年持續提升環境友善作為，本公司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 年起因「電業法」陸續完成修訂，改為採購再生能源憑證 (T-REC)，由元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨、元大證金每年共同採購 50 萬度。

為了達到逐年提升再生能源使用量的目標，自 2020 年起，每年將提高 2% 再生能源憑證 (T-REC) 採購數量，本年度元大證券及元大銀行分別認購 20.5 萬度、元大期貨 5 萬度、元大人壽及元大投信各 2 萬度、元大證金 1 萬度，合計購買 51 萬度的再生能源，相當於減少 259.59 公噸 CO₂e。2016 至 2020 年間合計購買 251 萬度，累計減少 1,322.59 公噸 CO₂e (註)。

註：依經濟部能源局公告之各年度電力排碳係數計算。

2020 年為臺灣綠電自由化交易元年，政府開放企業可透過售電業者直接購買綠電，因此，本集團再生能源使用策略從先前採購再生能源憑證 (T-REC) 的倡議階段，進階實踐再生能源購電協議 (PPA)，並以 100% 使用綠電的最高標準執行，催生「全台首家 100% 綠電分行及分公司」，由旗下子公司元大證券、元大銀行 4 個據點簽約完成再生能源購電協議 (PPA)，預計於 2021 年第二季正式供電，成為全台首家金融營業據點 100% 使用綠電的業者，為金融業綠色能源使用奠定新典範，開啟金融綠電元年。

◆ 集團綠色電力 / 再生能源憑證購買量

| 項目 | 2016 年 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
|  再生能源購買量 | 50 萬度 | 50 萬度 | 50 萬度 | 50 萬度 | 51 萬度 |
|  電力排碳係數 (公斤 CO ₂ e) | 0.530 | 0.554 | 0.533 | 0.509 | 0.509 |
|  減碳量 (公噸 CO ₂ e) | 265 | 277 | 266.5 | 254.5 | 259.59 |

註：

1. 電力排碳係數係根據經濟部能源局各年度公告之標準。
2. 2020 年因經濟部能源局尚未公告電力排碳係數，以 2019 年公告數值計算。

綠建築

依循元大金控「能源與氣候變遷管理政策」，本公司及各子公司持續改善能源使用與降低溫室氣體排放，興建自有大樓供營業使用時，目標致力於完工時取得綠建築標章，使能源達到最大限度之永續使用。

元大人壽元泰廣場於 2019 年 3 月 15 日取得內政部候選綠建築證書，綠建築等級為銀級，於 2021 年 2 月 26 日由財團法人台灣建築中心評定通過取得「綠建築銀級標章」，並規劃未來興建之自有大樓亦採綠建築規劃持續推動進行。

節能行動與成果

本集團透過各項行動方案，包含汰換老舊耗能設備、改裝 LED 節能燈具、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。本年度以下節能專案合計節電量為 715,953 度，相當於減少約 364.4 公噸 CO₂e 溫室氣體排放量。

◆ 主要節能行動

| 公司別 | 節能減碳專案說明 | 減少用電度數 (kWh) | 減少能源消耗 (MJ) | 減碳績效 (公噸 CO ₂ e) | 計畫投入成本 (新臺幣元) |
|------|-------------------------------------|--------------|-------------|-----------------------------|---------------|
| 元大證券 | 19 家分公司全面更新 LED 節能燈具 | 168,322 | 605,959 | 85.68 | 2,502,300 |
| | 拆除分公司營業大廳電視牆 19 吋螢幕，共計 748 台 | 28,050 | 100,980 | 14.28 | 224,400 |
| 元大銀行 | 7 家分行全面更新 LED 節能燈具 | 297,630 | 1,071,468 | 151.50 | 1,732,188 |
| | 4 棟自有大樓全面更新 LED 節能燈具 | 186,414 | 671,090 | 94.89 | 788,200 |
| 元大人壽 | 總公司空調送風機加裝定時器，執行設備自動關閉設定及管理 | 29,675 | 106,830 | 15.11 | 38,000 |
| | 屏東通訊處更新燈具為 LED，共計 75 盞，年度節能效益 50.2% | 5,862 | 21,103 | 2.98 | 79,000 |
| 合計 | | 715,953 | 2,577,431 | 364.42 | 5,364,088 |

註：

1. 減少用電度數係將專案節電量一致換算為 12 個月之成效。
2. 2020 年減碳績效係以能源局公告之 2019 年公用售電業電力排碳係數 = 0.509 (公斤 CO₂e / 度) 計算。

6.2 水資源與廢棄物管理

6.2.1 水資源管理

本集團水資源使用為一般用水，主要來自於自來水。元大每年統計集團水資源使用情形，本年度覆蓋率為 100%，用水總量為 194.44 百萬公升，用水密集度為 680.91 (公升 / m²)，2020 年因啟動緊急防疫措施，倡導洗手、消毒等防疫作為，用水量相較 2019 年增加 3.23%。2020 年起，擴大 ISO 14046 水足跡盤查邊界，覆蓋率達 100%，建立本集團完整之用水量基線，並以每平方米用水量設定強度目標，持續進行水資源管理，達到節水目標。

◆ 集團用水資訊

| 項目 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 2020 年目標 | 2021 年目標 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|  用水量 (百萬公升) | 211.08 | 212.40 | 188.35 | 194.44 | 186.00 | 184.15 |
|  用水水費 (新臺幣仟元) | 3,460.13 | 3,462.17 | 3,129.70 | 3,116.55 | | |
|  用水密集度 (公升 / m ²) | 748.78 | 753.46 | 647.70 | 680.91 | | 641.22 |
|  數據覆蓋率 (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | | |

註：

1. 2017 - 2018 年元大人壽之用水量數，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 元回推估算用水量；2019 - 2020 年為實際盤查之用水量。
2. 2017 - 2019 年用水量實際盤查邊界為元大金控大樓，自 2020 年起擴大為全據點盤查。
3. 2020 年用水量總量目標為較 2019 年減少 1.25%；2021 年以每平方米用水量設定強度目標為較 2019 年 (基準年) 減少 1%。

水足跡盤查驗證

我們關注且珍惜水資源，透過安裝節水設備及節水宣導來降低用水量，本年度擴大導入 ISO 14046 水足跡盤查驗證，邊界涵蓋本公司及旗下所有子公司合計 316 處營運據點，覆蓋率達 100%，藉此瞭解水資源時空運用及營運位址環境水體變化、分析有關營運過程對水資源耗用造成的環境衝擊，並落實數據化管理與目標設定，作為內部衡量水資源使用的綜合評價指標。

節水行動

元大金控大樓於頂樓設置雨水回收系統，回收雨水作為澆灌及衛生設備用水，未來自有新建大樓皆將建置雨水回收系統，達到水資源循環再利用的環保成效。自有新建大樓及各營業據點新設、遷址或裝修時皆使用省水標準設備，降低水資源耗用情形。本公司及各子公司亦逐步更換省水龍頭等節水設備，包含元大人壽已於 2017 年起進行總公司廁所感應水龍頭水量調整變小，以及公區茶水間水龍頭皆裝置省水器。

6.2.2 廢棄物管理

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，採取減量 (Reduce)、再利用 (Reuse)、回收 (Recycle) 的 3R 管理措施，從源頭開始減少廢棄物的產生，且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，無有害廢棄物。我們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，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由回收商回收處理。

本集團自 2019 年起全面進行廢棄物秤重，以落實數據化管理，力求廢棄物減量，且每年統計集團廢棄物處理情形，本年度覆蓋率為 100%，廢棄物總量為 691.83 公噸，人均廢棄物為 63.22 (公斤 / 人)，2020 年相較 2019 年廢棄物總量減少 81.45%、人均廢棄物減少 81.51%，2019 年回收廢棄物大幅增加，主要因為當年度執行定期文件水銷。

因應服務過程中以紙類廢棄物為大宗，針對機密文件皆遵循個人資料保護法之要點及相關法規進行銷毀，委託合格之廠商採用安全、快速、環保的水銷處理，確保資訊不外流且保有銷毀證明單，並讓廢紙再製成再生紙，以達確實減廢之成效。

◆ 集團廢棄物資訊

| 一般廢棄物 (非有害) (公噸) | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 2020 年目標 | 2021 年目標 |
|---------------------|----------|----------|----------|--------|----------|----------|
| 焚化 | 2,175.87 | 2,931.56 | 435.66 | 452.32 | 430.21 | 425.91 |
| 回收 | 9.01 | 104.59 | 3,294.34 | 239.51 | | |
| 總量 | 2,184.88 | 3,036.15 | 3,730.01 | 691.83 | 3,683.38 | 3,315.08 |
| 人均廢棄物 (公斤/人) | 188.87 | 276.37 | 341.83 | 63.22 | | 338.41 |
| 數據覆蓋率 (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | | |

註：
1. 2017 - 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。
2. 2020 年減量目標為較 2019 年總量減少 1.25%；2021 年人均廢棄物目標為較 2019 年 (基準年) 減少 1%。

廢棄物減量行動

本公司及各子公司均設置廢棄物回收桶、張貼資源回收告示，並結合日常宣導與家庭日等活動，培養同仁資源回收意識，包含元大人壽自 2019 年起執行所有職場垃圾分類作業、宣導減少垃圾及廢棄物、會議使用環保杯具，以及員工休憩區之咖啡機不提供拋棄式紙杯，並於本年度增購冰箱及微波爐，鼓勵員工善用微波餐盒，減少塑膠及紙類廢棄物。

6.3 供應商管理

管理方針

元大除了建立綠色企業文化、打造綠色友善職場、在營運面努力降低對環境的負面影響之外，也體認到身為企業消費族群之一，永續議題已擴大至供應鏈，除關注自身營運外，也應發揮自身影響力，從採購面著手，鼓勵並實踐綠色消費，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「永續採購宣言」聲明我們將積極帶動供應商夥伴，共同建立永續的經營管理與服務模式。

本集團訂有「永續採購宣言」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「供應商永續採購指南」、「供應商管理要點」，同時於供應商合約中持續以「誠信承諾聲明書」及「供應商永續採購條款」規範供應商；此外，各子公司採購規章中亦訂有「綠色採購條款」。

本公司積極發揮影響力與供應商攜手合作，要求供應商簽署誠信經營承諾及永續採購條款、每年舉辦供應商大會進行永續相關教育訓練、每年進行供應商評鑑及人權盡職調查等；本公司已於本年度取得「ISO 20400 永續採購指南」驗證，優化永續採購流程，並規劃各子公司於 2021 年取得驗證。

透過強化管理供應商環境與人權議題，將本集團重視企業社會責任之理念落實於供應鏈管理，減少供應商對企業本身造成之風險，建立一個保護環境、人權、安全、健康同時永續發展的供應鏈。

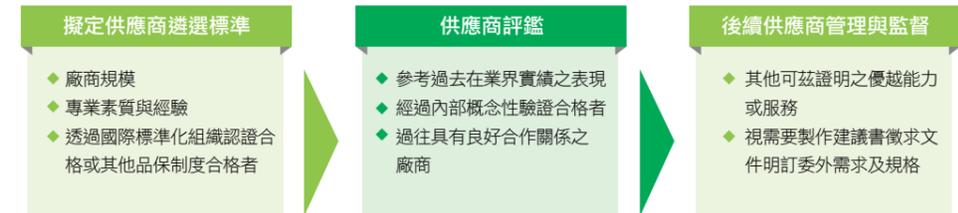
6.3.1 供應商管理模式



供應商篩選

為確保採購產品及服務之品質，有效控管及降低採購風險，本公司持續針對新、舊供應商進行能力評估及貪汙賄賂相關之司法紀錄查詢審核，除了考量廠商規模、專業素質與經驗、取得國際標準或相關品保認證與否等條件，並針對採購金額達新臺幣 2,500 萬元以上之重大供應商進行資恐調查，審核通過者始得成為本公司之合格供應商。

◆ 供應商遴選程序



供應商誠信規範

本公司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。自 2013 年 6 月起，針對欲簽約之供應商，依照本公司「誠信經營作業程序及行為指南」(以下簡稱「行為指南」)之規範，須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，並要求供應商應遵守相關誠信經營條款及「行為指南」之規定事項。

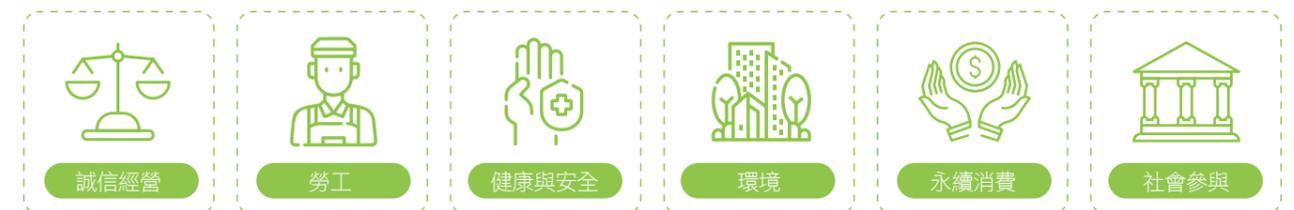
此外，本公司於內部「採購、處分物品(勞務)處理要點」內制定採購合約簽訂流程檢核表，以利與供應廠商簽訂採購合約時進行評估，檢核表所附「誠信承諾聲明書」係規定供應商均應 100% 簽署，並作為檢核表之證明文件。

永續採購指南

為建置更完善的「永續採購流程」，2020 年集團子公司積極導入「ISO 20400 永續採購指南」，透過系統化管理永續採購流程，本公司已於本年度取得「ISO 20400 永續採購指南」驗證，未來將更進一步將永續觀念全面落實於全體子公司的採購流程中。

在管理制度面，自 2015 年 11 月起，本集團已針對各子公司主要往來供應商(含新簽約供應商)，要求其簽署採購合約內所列之「供應商永續採購條款」，明訂供應商應履行及遵守各項勞動條件、職業安全衛生、環境保護及勞動人權等法令規範，合約中並載有違反法令規範之供應商者得逕行解除合約之條款，作為元大推動落實供應商實踐企業社會責任的決心。自 2020 年起，本公司於合約中要求供應商簽署「供應商永續採購條款」含「供應商永續採購指南」，簽署完成率達 100%。

◆ 供應商永續採購指南



供應商教育訓練

本公司致力推動企業永續發展，除自身落實企業社會責任，也要求供應商夥伴一同履行。除了每年針對新臺幣 100 萬元以上之採購案於議價會議進行人權及環境議題之宣導訓練，自 2019 年起，本公司每年持續召開「供應商大會」，透過持續深化的溝通，與供應商夥伴共同履行永續議題之承諾與願景，搭建起溝通與實踐永續經營之橋樑。

供應商風險評估



本年度共舉辦 3 場供應商大會，合計 118 家主要供應商參與，分別邀請各領域專業講師分享供應鏈管理及永續採購觀念與實踐、如何在後疫情時代，發揮企業社會影響力積極迎向共榮新未來，以及以聯合國永續發展目標 SDGs 為主題解析企業創新循環的永續發展思維。

供應商評鑑

本公司於 2019 年 1 月訂定「供應商管理要點」，依據該要點，採購同仁每年進行 1 次自評，於辦理各項採購合約年度議價同時，針對前一年度交易金額累計達新臺幣 100 萬元以上，且往來交易次數達 12 次之主要供應商進行評鑑。

供應商評鑑除了檢視主要供應商對於誠信經營、保密、個人資料保護、企業社會責任規定之遵循情形，評鑑項目包含價格、品質、服務、聲譽及永續發展五大項目，其中永續發展評鑑內容以 ISO 20400 永續採購指南的七大核心主題及 37 項

永續議題為參考依據訂定。本公司依評鑑結果作為採購時之參考依據，以確保產品及服務之品質、控管營運成本，以及降低供應鏈永續議題相關之風險。

供應商評鑑標準滿分為 100 分，若評鑑結果低於 60 分，本公司將針對該供應商進行溝通，若溝通後仍未改善，將終止與該供應商之採購合約。本年度針對 133 家主要供應商進行評鑑，主要供應商覆蓋率達 100%，供應商評鑑結果之平均分數為 84.75 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。

供應商人權管理

本集團依據《世界人權宣言》、《聯合國全球盟約十項原則》、《國際勞工組織—工作基本原則與權利宣言》、《負責任商業聯盟行為準則》、《社會責任標準》、《商界社會責任倡議 BSCI》、《ISO 20400 永續採購指南》、《ISO 27001 資訊安全管理系統》之國際規範及人權相關精神，訂定「供應商人權盡職調查表」。

為完善供應商對於人權制度的推行，本公司每年進行供應商人權盡職調查，並定義人權高風險供應商係指過去 3 年 (2017 年至今) 曾經發生違法、勞資爭議、勞工健康與安全事件之供應商。採購人員將針對高風險廠商進行實地訪查及溝通，實際了解其在勞工及健康安全議題上之管理作為及面對事件之改善情形，以降低供應商人權風險，並提升供應商對於人權議題之重視；若溝通後仍未改善，將排除與該供應商簽約採購。

本年度共邀請 140 家承包商與供應商填寫「供應商人權盡職調查表」，調查結果鑑別出 7 家人權高風險供應商，以及 38 家中風險供應商。本公司並針對該 7 家高風險供應商進行溝通及追蹤，考量 COVID-19 疫情，本年度沒有進行實地訪查，改以電話及郵件溝通與追蹤，並皆已完成追蹤風險改善情形。此外，亦針對 38 家中風險供應商再次加強溝通，重申「供應商永續採購指南」為本集團供應商須遵循的行為守則。

供應商評鑑項目



供應商人權盡職調查表

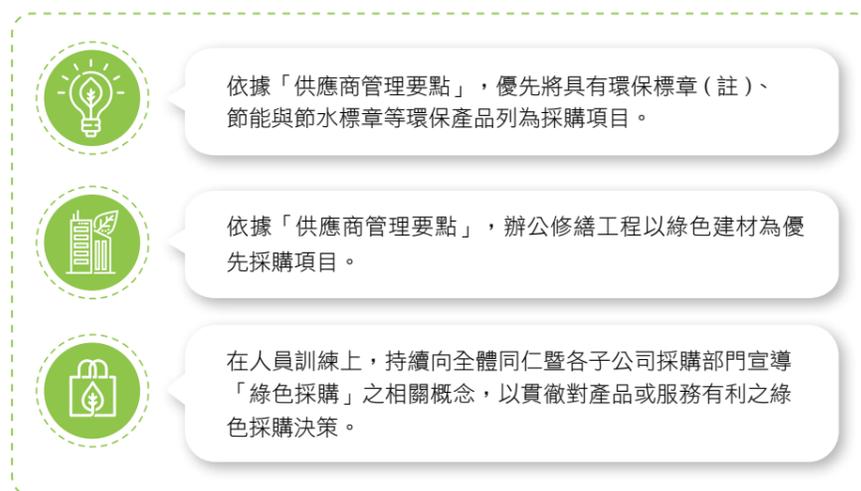


6.3.2 綠色採購

本集團透過綠色採購與供應商管理，支持低碳、永續商品的企業，並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，且各項採購案皆以臺灣本地供應商為主。

為貫徹集團綠色採購之履行，各子公司採購規章中皆訂有「綠色採購條款」，期望藉由提倡綠色採購以帶動綠色生產，進而促進環境保護、降低環境衝擊，以達企業環境永續經營之目的。

◆ 綠色採購原則



註：具環保標章的綠色產品包含「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。

綠色採購績效

本年度依「綠色採購原則」完成之綠色採購金額為新臺幣 8,385 萬元，綠色採購占總體採購金額比例為 3%。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「民間企業及團體實施綠色採購計畫」，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 10 年 (2011-2020 年) 榮獲臺北市政府頒發獎狀表揚為綠色採購績效卓越標竿單位，並連續 9 年 (2012-2020 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越。未來，將持續擴展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份心力。

◆ 集團綠色採購金額

單位：新臺幣仟元

| | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | 類別 | 金額 | 比例 (%) |
|--------|--------|--------|--------|-------|-----------|--------|
| 綠色採購金額 | | | | 節能標章 | 38,890.98 | 46 |
| | | | | 環保標章 | 37,597.03 | 45 |
| | | | | 第三類產品 | - | - |
| | | | | 其他標章 | 7,361.04 | 9 |
| | 82,273 | 12,556 | 83,849 | | | |

註：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。

7



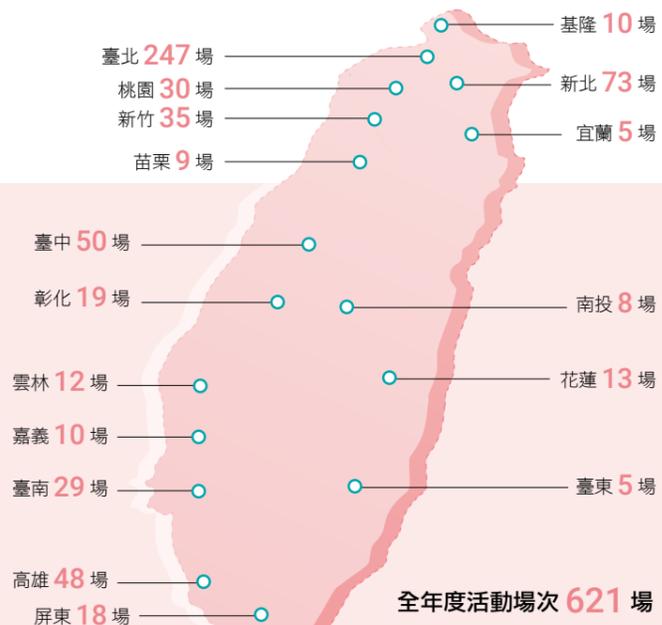
社會參與的全面投入

7.1 集團公益活動場次

集團公益投入



- ◆ 公益投入 163,189,450 元
- ◆ 志工參與 2,039 人次
- ◆ 志工參與時數 9,019 小時
- ◆ 自辦活動 155 場
- ◆ 合辦活動 389 場
- ◆ 贊助活動 77 場



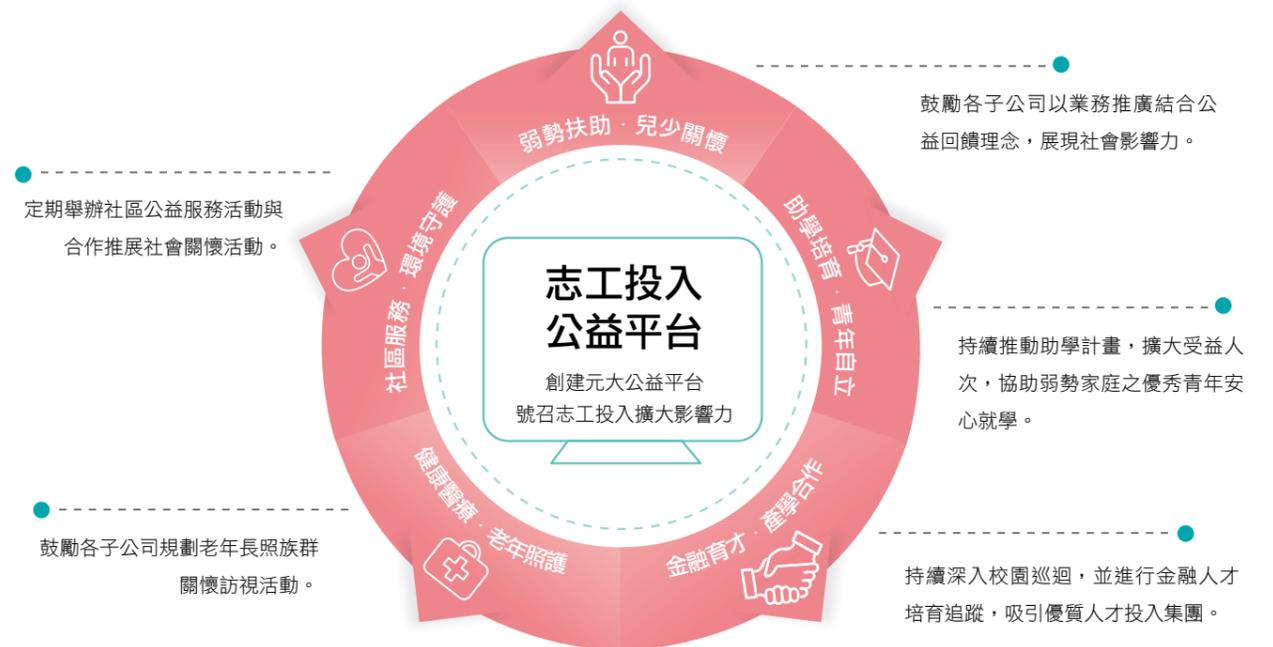
管理方針

經濟高速發展下，社會發展也面臨重大的變化挑戰，如貧富差距、人口老化及少子化、教育資源分配不均、或是社會資源過於集中在特定範圍等種種狀況相對更加影響到弱勢族群的生活，政府雖然提供一定程度的政策與福利來消弭此情形，但民間的互助與企業的回饋，能帶來更積極性的響應及支援。其中，金融業的營運模式與客戶和當地社區都有相當密切的互動，元大透過與客戶溝通來察覺到不同區域的需求以及居民面臨的困境，善盡企業社會責任，以社會參與小組為負責單位，創建志工投入公益平台，深耕「弱勢扶助·兒少關懷」、「健康醫療·老年照護」、「助學培育·青年自立」、「金融育才·產學合作」、「社區服務·環境守護」五大領域，並集結不同子公司之間的資訊與資源，以達到始終堅持的理念「取之社會，用之社會」的良善互動成長目標。



7.2 公益活動與集團策略

本集團長期支持社會公益，聚焦聯合國永續發展目標「SDG 1 消除貧窮」、「SDG 3 良好健康與社會福利」、「SDG 4 優質教育」、「SDG 8 良好工作與經濟增長」、「SDG 11 永續發展的市鎮規劃」，並以「弱勢扶助·兒少關懷」、「健康醫療·老年照護」、「助學培育·青年自立」、「金融育才·產學合作」、「社區服務·環境守護」為五大公益策略主軸。



本公司與各子公司及元大文教基金會組成「社會參與小組」，善用集團資源，除了發揮金融核心專業，以及國內外多元營運據點的普及性與便利性優勢，更結合資金、物資，以及志工公益平台等，有效整合資源，期許成為社會公益團體的長期穩定合作夥伴，同時培養同仁企業認同感與社會關懷意識，達成企業與社會互利的共享價值，創造社會影響力，具體實踐企業社會責任。



7.3 集團公益策略執行成果

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。

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 | 商業效益 ◆ 吸引品牌關注人次達 2.7 萬次。 ◆ 透過元大文教基金會「人才培育類」專案，截至本年度，累計招募 22 名受獎助同學進入元大集團任職。 社會 / 環境效益 ◆ 培育弱勢學子人數 2,907 人次，累計培育弱勢學子人數共 1.5 萬人次。 ◆ 累計增加 22 個就業機會。 ◆ 長期關注元大獎助學生升學與就業情形，截至本年度完成學業順利就業同學人數 51 人。 ◆ 提供獎助金 1,733 萬元，累計提供獎助金達 8,927 萬元。 |
| 行動計畫 | 元大輔大夢想起飛計畫、元大優秀人才獎學金 |

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 | 商業效益 ◆ 吸引品牌關注人次達 46.7 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 272 張，刷卡金額為 444.4 萬元，回饋公益金額為 8,600 元。 社會 / 環境效益 ◆ 受惠 7,677 人次，累計 4.1 萬人次受惠。 ◆ 受惠 6 個團體，累計 24 個團體受惠。 ◆ 淨灘垃圾達 3,837 公斤，截至本年度累計淨灘垃圾 7,944 公斤。 ◆ 舉辦淨灘淨山淨川活動達 4 場次，截至本年度共累計 10 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。 ◆ 贊助獎金 180 萬元，截至本年度累計贊助獎金 774.1 萬元。 |
| 行動計畫 | Dream Big 元大公益圓夢計畫、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） |

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。 3. 運用金融科技行動支付的便利性，幫助偏鄉店家或夜市攤商等小規模店家可透過付款，降低現金交易風險及管理流程，簡化收款機制。 4. 關懷因 COVID-19 疫情受波及的弱勢群體，以實際行動給予支持，透過企業影響力協助其度過經濟難關。 |
| 創造效益 營運 / 社會 / 環境效益 | 商業效益 ◆ 吸引品牌關注人次達 35.1 萬次。 ◆ 運用元大信用卡於捐贈平台捐贈 616 筆，金額 117.5 萬元，佔捐款比 89%。 ◆ 運用元大網路銀行轉帳捐贈 76 筆，金額 14.1 萬元，佔捐款比 11%。 ◆ 捐贈弱勢族群投保元大人壽微型保險金額逾 71 萬元。 ◆ 小規模店家截至本年度使用元大行動支付工具，交易筆數已逾 2 萬筆，交易金額逾 1.3 億元。 ◆ 元大銀行自辦加計配合經濟部、交通部、文化部等各部會之紓困專案，核准件數 1,302 件；核准金額 120.6 億元。 社會 / 環境效益 ◆ 受惠 10.6 萬人次。 ◆ 受惠 59 個團體。 ◆ 捐款 10,414.9 萬元。 ◆ 愛心捐款平台捐贈金額總額 131.6 萬元。 ◆ 振興經濟愛心卡可提供弱勢家庭就近至合作超商選購所需食材及民生物品，助貧機制擴及全台。捐贈 3.3 萬張，面額 3,000 元，截至本年度已使用金額 8,618 萬元。 ◆ 以實際認購行動支持因 COVID-19 疫情受影響的在地菜農、花農。 |
| 行動計畫 | 元大幸福日、「捐愛心送溫馨」捐款平台、微型保險捐贈、振興經濟愛心卡、本集團參與金融總會設攤推廣金融知識、元大愛心鞋盒、長期合作支持社福單位：家扶基金會自強兒童、臺東孩子的書屋 |

金融育才 · 產學合作

| | |
|------------------------|---|
| SDGs |  |
| 動機與目標 | 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： 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。 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。 |
| 創造效益 營運 / 社會 / 環境效益 | 商業效益 ◆ 吸引品牌關注人次達 4 萬次。 ◆ 截至本年度累計招募 71 名員工（本年度新進 13 名）。 社會 / 環境效益 ◆ 贊助 32 萬元。 ◆ 受惠 4,774 人次。 ◆ 受惠 47 個團體。 |
| 行動計畫 | 元大文教基金會會刊與銘傳大學產學合作、響應公司治理高峰論壇、集團與大專院校合作課程 / 單堂課程 / 專題演講、集團與大專院校實習專案 |

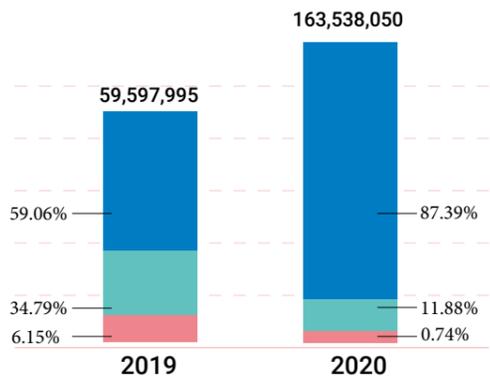
健康醫療 · 老年照護

| | |
|------------------------|---|
| SDGs |  |
| 動機與目標 | <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年長者、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"> 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。 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。 |
| 創造效益 營運 / 社會 / 環境效益 | <p>商業效益</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 吸引品牌關注人次達 27,374 次。 <p>社會 / 環境效益</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 捐款 242.4 萬元。 ◆ 受惠 2.8 萬人次。 ◆ 醫療合作案投入 34 萬元。 ◆ 9 個團體受惠。 ◆ 與美國 Nasdaq 合作，元大證券、元大投信、元大期貨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。 |
| 行動計畫 | <p>第三屆「永達齊步走公益嘉年華」、攜手花蓮門諾長者共度佳節、長庚紀念醫院 2020 永慶盃路跑、第二屆「元大文教基金會醫師科學家績優獎勵」、與美國 Nasdaq 合作</p> |

7.4 公益活動經費投入與用途

本集團及基金會參考倫敦標竿管理集團 (London Benchmarking Group, LBG) 之社區投資管理模式，搭配五大公益主軸，評估本年度公益資源整體投入之情形，作為未來公益策略擬定之參考。

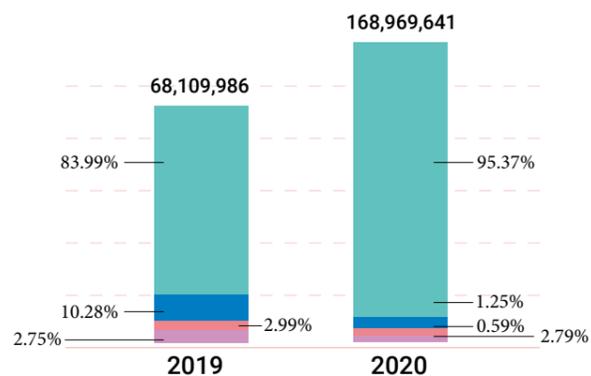
依活動面向區分 單位：新臺幣元



| 類別 | 2019 年 | 2020 年 |
|------|------------|-------------|
| 商業促進 | 35,197,333 | 142,913,618 |
| 社區參與 | 20,736,354 | 19,420,182 |
| 慈善捐助 | 3,664,308 | 1,204,250 |

單位：新臺幣元

依投入形式區分 單位：新臺幣元



| 類別 | 2019 年 | 2020 年 |
|------|------------|-------------|
| 現金捐助 | 58,965,510 | 163,189,450 |
| 時間投入 | 7,216,368 | 4,771,051 |
| 管理費用 | 2,099,030 | 2,138,459 |
| 物資捐贈 | 1,928,108 | 1,009,140 |

單位：新臺幣元

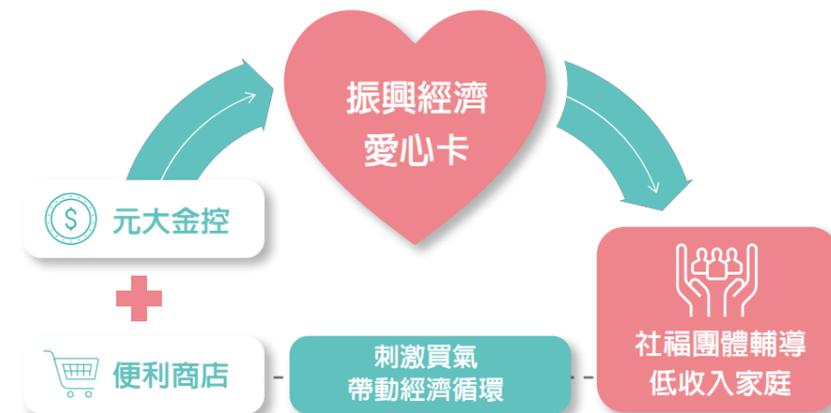
7.5 疫情下的社會公益

COVID-19 疫情影響，衝擊各行各業，也連帶影響各公益單位募款及募資能量。本集團秉持「取之社會，用之社會」理念，社會責任不遺餘力，為扶持弱勢團體對抗疫情，2020 年本公司暨子公司與家扶基金會，共同規劃「元來是幸扶」專案發行「振興經濟愛心卡」，總金額達 1 億 2 千元，捐贈予 7 個社福團體，受惠對象超過 10 萬人，溫暖陪伴弱勢度過難關。

2021 年 5 月，國內 COVID-19 疫情日趨嚴重，造成醫療資源緊縮及醫護人員身心嚴重負荷，作為全國性的金融機構，本集團捐款新台幣 1 億 6 千萬元給第一線醫療體系，聲援政府，為全民防疫盡一份心力。元大將持續善用集團資源諸如金融專業、營運據點、物資、財力、人力等優勢，投入社會公益關懷活動，具體實踐企業社會責任。

7.5.1 振興經濟，不遺餘力

振興經濟愛心卡



受贈人感言摘要

- ◆ 臺中家長回饋：因先生肺癌末期，政府發的振興券在孩子體諒下都用來買爸爸的營養品，對元大提供愛心卡可讓家中孩子購買餐食感到感恩。
- ◆ 桃園孩子回饋：媽媽腳受傷無法工作，又碰上疫情影響，愛心卡對家中有如及時雨。
- ◆ 嘉義孩子回饋：常常因早餐太貴而不吃飯，愛心卡讓他早餐都能填飽肚子。
- ◆ 臺東孩子回饋：卡片用來購買開學文具，有如雪中送炭。



| SDGs 連結 | 活動說明 | 成果 | 影響力 |
|---|--|---|--|
| <p>11 永續發展的市鎮規劃</p> <p>8 體面工作和經濟增長</p> <p>3 良好健康與社會福利</p> | <p>由於 COVID-19 疫情影響，許多產業或活動遭受衝擊，社會資源的分配也面臨風險。據此，本集團旗下各子公司於疫情期間，透過實際行動諸如與全家便利商店合作發放振興經濟愛心卡予公益團體、元大銀行紓困方案、元大銀行「捐愛心送溫馨」捐款平台串聯客戶透過網路捐款關懷弱勢團體、與 Nasdaq 合作於紐約時代廣場電視牆播放抗疫標語、採購有機菜農之農作物，以及認購康乃馨等計畫響應政府政策，協助振興經濟，並將花卉贈予疫情中辛苦的醫護人員，亦持續捐贈防疫物資予弱勢團體，以達社會關懷之效益。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 經費投入超過 1 億 2 千元。 ◆ 合作單位超過 10 處。 ◆ 超過 10 萬受助對象受惠，包含弱勢家庭與孩童等。 ◆ 元大銀行自辦加計配合經濟部、交通部、文化部等各部會之紓困專案，核准件數 1,302 件；核准金額 120.6 億元。 ◆ 元大銀行在中央銀行專案融通(ABC)方面，核准總件數 1,424 戶；核准總金額 7.6 億元。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 振興經濟 ◆ 協助農民共度經濟難關 ◆ 支持醫療人員 ◆ 提升防疫能量 ◆ 關懷社會弱勢團體 |

7.5.2 不畏疫情，持續深耕

弱勢扶助 · 兒少關懷

元大幸福日—為孩子量身訂做「幸福大禮包」

說明

元大金控與元大文教基金會已連續 9 年共同舉辦元大幸福日「送幸福愛關心」公益慈善活動，贈送每一位小朋友一套以量身訂做概念準備的「幸福大禮包」，內容包含一套全新運動衣褲、運動鞋，鼓勵孩子努力向學。此外，元大集團同仁亦擔任志工，陪伴孩子一同體驗寓教於樂活動，例如同仁運用自身金融專業，透過「小小採購家」理財課程，以寓教於樂方式分享理財的重要，從小養成記帳的方式，並善用資產配置，將所得分配最大化，學童獲益匪淺；另外，為提醒大家有正確的防疫作為，增強防疫觀念，幸福日活動亦規劃防疫洗手舞等防疫元素，結合時下最流行的舞蹈，教導大家正確的洗手方式，期望偏鄉或經濟弱勢學童在元大志工同仁的陪伴下能有機會獲得更多關心與照顧。

成果績效

◆ 合作單位 27 處 ◆ 經費投入共計 408.2 萬元 ◆ 參與志工共計 205 人次 ◆ 志工時數共計 1,149 小時 ◆ 受惠人數共計 993 人



孩子的書屋—培養在地年輕師資

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。

關愛之家—投入兒少教育

每月贊助關愛之家兒少教育費用，確保受助安置孩童已獲得基礎且不受中斷教育，維持規律穩定的生活與教育品質，提升其與家人社會聯繫與回歸社區能力。

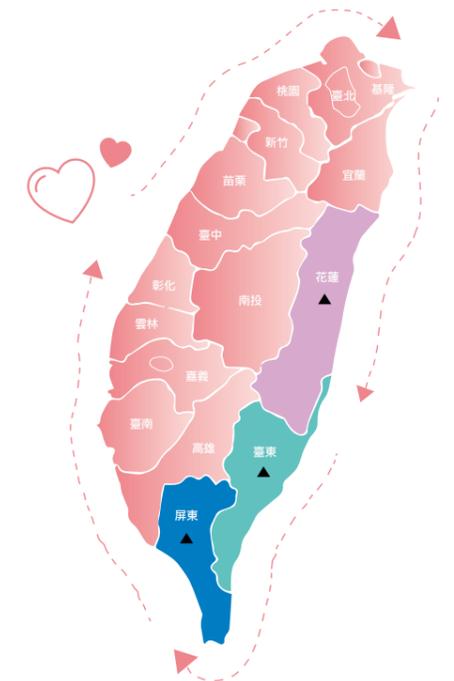
愛心送鞋盒—第三屆愛心再擴大

說明

元大投信連續 3 年舉辦「愛心送鞋盒」活動，首站位於花蓮，第二站為臺東，第三站前進屏東，期望可以藉由活動的延續環繞臺灣 1 圈。2020 年活動再擴大，不僅長官與同仁積極響應，元大金控亦有 18 家供應商共襄盛舉，在元大金控與元大投信的齊心協力下，募得愛心鞋盒達 485 盒，價值約 24 萬元，透過屏東教育局捐贈予 22 所屏東地區偏鄉小學學童。

成果績效

| 年度 | 贈送鞋盒數 | 受贈單位 |
|------|-------|------|
| 2018 | 254 | 12 |
| 2019 | 219 | 3 |
| 2020 | 485 | 22 |



微型保險—金融保險教育

元大人壽承保北區兒童之家青少年微型保險，北區兒童之家社工為讓孩子更了解保險相關知識，邀請元大人壽前往北區兒童之家進行金融保險教育，協助學員了解人身風險規劃的重要性，並養成學員具備家庭財務安全規劃與風險管理的能力。

小樹陪伴列車—金融教育從小紮根

元大人壽小樹陪伴列車，前進高雄六龜關懷協會，陪伴在地弱勢兒童，並結合保險專業，透過遊戲方式教導學童保險風險的概念，讓風險分散教育自小紮根。



健康醫療 · 老年照護

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。



長庚紀念醫院 2020 永慶盃路跑

元大銀行協辦永慶盃路跑活動，鼓勵民眾擁抱健康，用行動力給予第一線防疫英雄最大的支持與鼓勵。總活動費用約 95,000 元，6 則相關新聞露出，至少 100 人成為元大銀行官方 LINE 好友，並有超過 500 則民眾社群相關活動訊息露出。

助學培育 · 青年自立

元大優秀人才獎學金

翻轉人生從教育開始，為了不讓優秀學子因經濟困頓失去求學的機會，元大金暨元大文教基金會連續 5 年推動「元大優秀人才獎學金」，5 年來共幫助 283 人次持續向學，成就夢想。



元大輔大夢想起飛計畫

2011 年開始，元大金暨元大文教基金會與輔仁大學合作推動「夢想起飛」計畫，至今受惠人數達 1,435 人次。避免孩子因為經濟問題中斷學習，元大提供偏鄉弱勢學子獎助學金；為了彌補教育資源的不足，輔大學生擔任網路一對一教學的數位學伴及冬、夏日學堂的陪伴學習，透過多方面的教導、陪伴與關懷，幫助偏鄉學子，關心長久而深遠。2020 年申請獎助學金專案的學子來自全台 8 個縣市，涵括高中職至大專院校共計 223 人次獲得助學金。

金融育才 · 產學合作

培育金融人才，促進產學合作交流

提供學生多元實習機會，並與大專院校合辦課程、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。本年度共參與 32 場說明會，介紹金融業職務內容、實習機會及產業發展，共計接觸 1,718 人次；與大學金融相關科系合作開辦課程，共計 2,480 人次選修；受邀前往學校進行專題演講，共計 1,465 人次參與；接待 4 所大專院校共計 72 人進行企業參訪；共計受理 409 人進入企業實習，並鼓勵各子公司辦理實習生計畫。



公司治理高峰論壇

贊助社團法人中華公司治理協會「公司治理國際高峰論壇」，提供產業界公司治理及董事會效能改善之建議，元大金控獨立董事代表針對公司治理議題提出鞭辟入裡的見解，2020 年論壇主題為「強化公司治理生態，落實獨立董事制度」。

基金會會刊產學合作

與銘傳大學傳播學院進行產學合作，編製元大文教基金會會刊，每月一期，提供學生更多實務經驗，提早準備迎接職場的挑戰，也讓企業員工、合作單位、廣大社會群眾瞭解本集團透過基金會貫徹企業社會責任的具體作為。

社區服務 · 環境守護

元大愛心捐血日

每年舉辦 3 場，連續 5 年獲頒「捐血績優企業」，本年度共計捐出近 3,000 袋熱血。此外，活動再度與警政署「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。



綠色行動，淨灘淨山

志工參與人數共計 467 人，志工時數共計 1,868 小時，清除垃圾重量共計 3,837 公斤。



用愛包圍受虐兒計畫

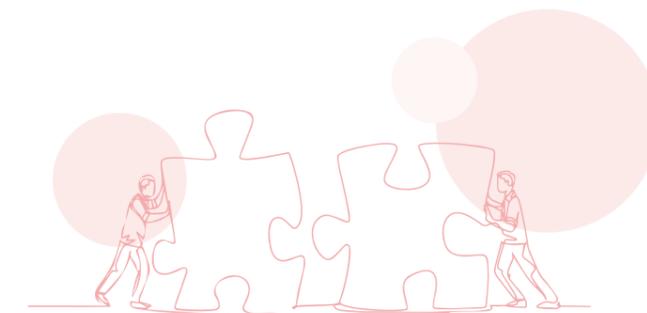
元大金暨元大文教基金會長期投入兒少關懷領域，響應家扶基金會「用愛包圍受虐兒」計畫，自 2012 年起擔任合作夥伴，整合集團資源，以實際行動共同推廣「兒保好鄰居」活動。元大為唯一響應該活動的金融業者，結合旗下子公司，藉由官網、社群媒體、自動提款機操作介面、電子對帳單等自媒體宣導兒少保護資訊，同時善用營業據點密集的優勢，透過全臺 305 個營業據點強化通報系統，充分發揮虛實整合效益，建立完善的通報管道，從每個據點擴散到社區形成一個點線面的安全網。



此外，集團更號召同仁一起投入公益，擔任志工，化身為最強大的兒保超人，倡議社會責任理念並實踐聯合國永續發展目標（SDGs），強調積極主動作為的重要性，呼籲勇於適時通報才能有效減少兒少受虐憾事發生，為優秀的下一代貢獻心力，提供孩子快樂成長的安全環境。

支持更生業務

透過元大文教基金會推廣更生關懷逾 10 年，2020 年法務部頒發「協助推展更生保護事業有功團體」，表揚元大長年對於更生保護的熱心投入。除了採購矯正機關自營商品，鼓勵更生人自立，扮演公益平台引進各方資源，亦協助開設技能訓練班，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。



附錄一 TCFD 推動成果

氣候風險與機會鑑別與因應措施

| 風險類型 | 風險描述 | 影響的時間範圍 | 影響的地域範圍 | 影響價值鏈位置 | 對財務的影響 | 因應措施 |
|------------|--|-----------|---------|---------|--------|---|
| 轉型風險－政策與法規 | 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。 | 中期 | 全球 | 客戶 | 收入下降 | 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/貸放對象應加強議合行動，協助降低其可能產生之財務衝擊。 |
| 轉型風險－科技 | 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/貸放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。 | 中期 | 全球 | 客戶 | 收入下降 | 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。 |
| 轉型風險－市場 | 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。 | 中期 | 全球 | 投資者 | 投資人撤資 | 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。 |
| 轉型風險－聲譽 | 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。 | 短期 | 全球 | 公司營運 | 投資人撤資 | <ul style="list-style-type: none"> ◆加強對於投資/貸放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。 ◆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。 |
| 實體風險－立即性 | 由於氣候變遷造成天然災害頻繁及新型大規模傳染病風險，因傳染力強、病徵嚴重且尚未開發有效治療方法或藥物，造成保戶人身安全甚至死亡，可能使元大人壽在醫療或壽險理賠支出上升。 | 中期（疫情）、長期 | 臺灣 | 客戶 | 營運成本上升 | <ul style="list-style-type: none"> ◆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。 ◆在理賠實務作業中，對於新型傳染病的案件型態、就醫模式等予以彙整，並提供商品相關部門納入設計考量。 |
| 實體風險－長期性 | 若投資/貸放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。 | 長期 | 全球 | 客戶 | 收入下降 | 若投資/貸放牽涉金額較大，則本集團將於盡職調查 (Due Diligence, 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、供應鏈彈性及營運中斷系統等面向。 |
| 實體風險－長期性 | 由於氣候變遷造成海平面上升，導致子公司營運據點營業中斷或自有不動產價格下降，可能進而影響本集團之損益。 | 長期 | 臺灣 | 公司營運 | 收入下降 | 營運據點與自有不動產投資將氣候變遷造成海平面上升之因子納入考量。 |

註：公司所考量的風險與機會影響時間範圍－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）。

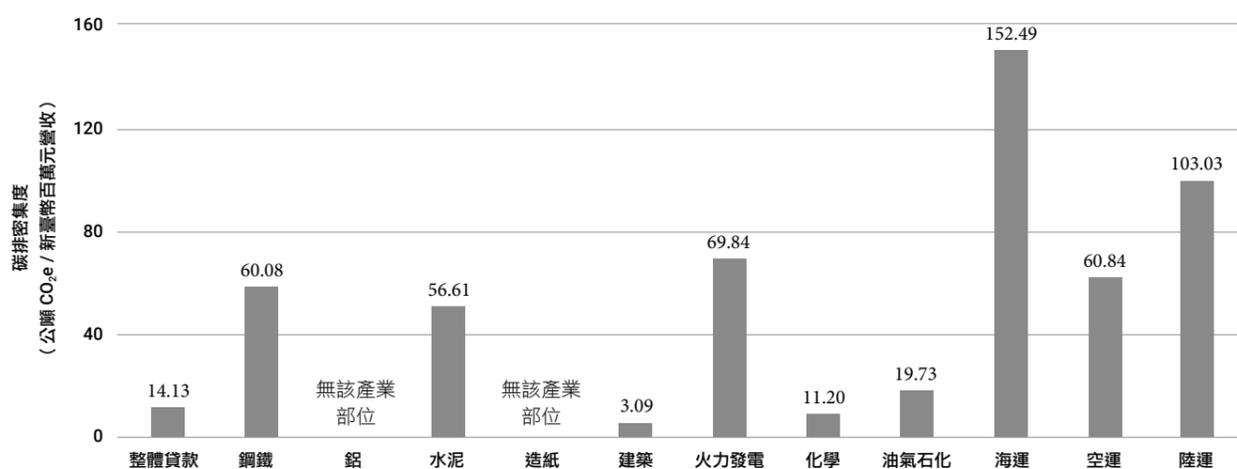
| 機會類型 | 機會描述 | 影響的時間範圍 | 影響的地域範圍 | 影響價值鏈位置 | 對財務的影響 | 因應措施 |
|-----------|--|---------|---------|---------|--------|---|
| 再生能源與綠色投資 | 元大證券為支持綠能與相關產業發展，主動參與相關承銷案件。而因應綠色債券市場的快速成長，元大銀行與元大人壽亦積極投資綠色債券，降低資產配置的風險。 | 中期 | 臺灣 | 產品與服務 | 收入上升 | 本集團制定永續金融準則，明確將綠色產業納入應積極鼓勵之產業。 |
| 創新產品及服務 | 在氣候變遷的趨勢下，元大人壽積極發展數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。 | 中期 | 臺灣 | 產品與服務 | 收入上升 | 元大人壽規劃與外部學術機構推展合作專案，於保險商品設計時加入氣候變遷因子之考量，強化產品在未來情境之競爭力。 |
| 市場機會 | 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。 | 長期 | 全球 | 產品與服務 | 新資金來源 | 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。 |
| 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透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。 | 短期 | 全球 | 投資者 | 新資金來源 | 元大投信已將 ESG 因子納入產品設計當中，致力於提供投資人永續投資產品。於晨星 Morningstar 永續投資評級中，元大投信之基金產品已有超過 30 檔取得 5 顆地球之最高評級。 |
| 市場機會 | 在氣候變遷的趨勢下，元大期貨持續關注 ESG 投資商機，在商品推廣、商品設計與自有資金投資方面納入永續投資因子。 | 中期 | 臺灣 | 產品與服務 | 收入上升 | 以臺灣期交所於 2020 年 6 月推出之永續期貨，元大期貨推廣不遺餘力，年度市佔率達 82.5%，提供投資人多元避險管道。 |
| 市場機會 | 為促進環境永續發展，響應綠色金融政策，落實永續發展之經營理念，元大銀行規劃發行綠色債券，以拓展綠色資金獲取渠道。 | 中期 | 臺灣 | 公司營運 | 收入上升 | 元大銀行發行一般順位金融債券，資金用途將用於興建總行大樓（綠建築）或符合綠色投資計畫之放款。 |
| 營運彈性 | 元大銀行為因應國內永續發展趨勢，有效結合銀行核心職能，落實企業社會責任實踐，進行赤道原則 (Equator Principle) 導入，建立更系統化、全面性的銀行專案融資授信制度，並控管社會與環境相關風險，提升金融機構對社會的正面效益。 | 長期 | 臺灣 | 公司營運 | 收入上升 | 元大銀行制定「辦理赤道原則融資專案管理要點」，並加強業務人員教育訓練，定期監測環境社會風險，以確認授信案件符合赤道原則。 |
| 營運彈性 | 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，包含：交易碳排放之相關指數或商品、永續經營指數商品或標的等，以增加公司的營運彈性。 | 長期 | 全球 | 公司營運 | 收入上升 | 本集團制定高風險產業之「E&S 風險管理細則」，加強對於投資高污染企業的審核與控管，將總體低破資產比例提高，掌握氣候轉型機會。 |
| 其他機會 | 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。 | 長期 | 臺灣 | 公司營運 | 營運成本下降 | 本集團各子公司定期進行災害應急措施演練，確保危機來臨時設備及機制可以正常運行。 |

註：公司所考量的風險與機會影響時間範圍－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）。

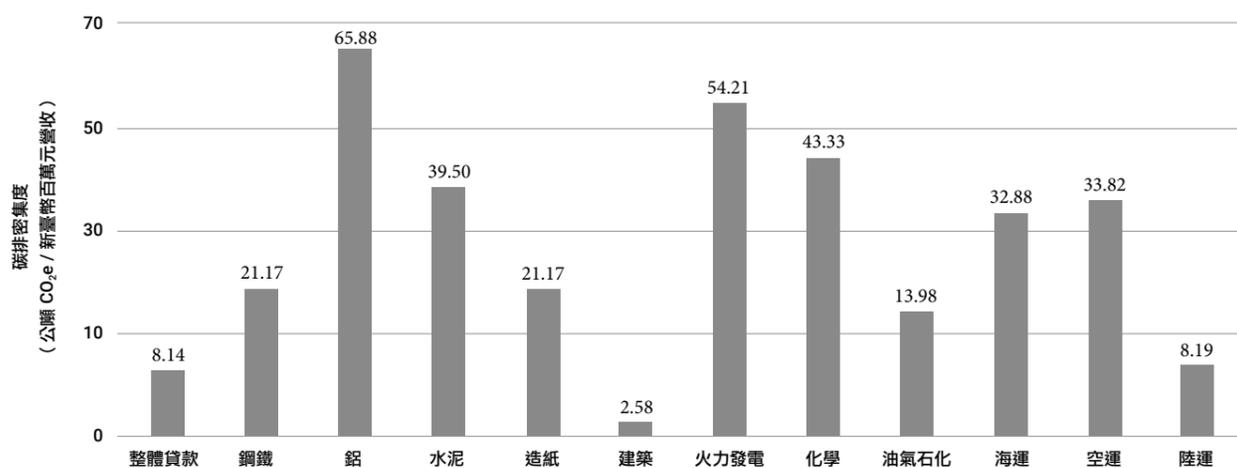
高碳排產業別投融資碳排放密集度分析

為回應各界利害關係人對於金融業引導經濟邁向低碳轉型之期待，本公司以 2019 年為基準年，依據 PCAF 及 TCFD 之建議方法，啟動集團長期貸款與長期股債投資組合之碳排放量及碳排密集度計算，並為進一步追蹤與調控投融資組合對於氣候變遷的衝擊，本公司參考 SBT 所關注之 11 個高碳排產業別進行獨立投融資碳排分析，該 11 個產業別亦影響整體投融資部位甚巨，分別占本集團整體投資與貸款組合之總碳排放量的 59% 與 78%。本公司將以此分析結果作為依據，除檢視投融資組合中高碳排貢獻之對象，持續加強議合作為外，亦預計將碳排密集度考量納入未來投融資決策參考因子中，並透過訂定具體投融資減碳目標，逐年降低各高碳排產業別之碳排密集度。

2019 年本集團整體及高碳排產業別之上市公司股債長期投資組合碳排密集度



2019 年本集團整體及高碳排產業別之長期貸款組合碳排密集度



註：
 1. 高碳排產業上市公司股債長期投資碳排密集度：係採用 TCFD 落實建議之方法學，計算 2019 年本集團合併之上市公司股債長期投資部位的碳排密集度。計算公式：特定高碳排產業投資組合元大承擔碳排 (公噸 CO₂e) 合計 / 特定高碳排產業投資組合元大承擔企業營收 (新臺幣百萬元) 合計 = 特定高碳排產業投資組合碳排密集度 (公噸 CO₂e / 新臺幣百萬元營收)。由於使用企業碳排放數據來自外部資料庫及自行收集數據，無法保證所有數據正確性及完整性，故碳排密集度未經外部查證及保證。
 2. 企業長期貸款碳排密集度：係採用 TCFD 落實建議之方法學，計算 2019 年元大銀行之企業長期貸款部位的碳排密集度。計算公式：特定高碳排產業貸款組合元大承擔碳排 (公噸 CO₂e) 合計 / 特定高碳排產業貸款組合元大承擔企業營收 (新臺幣百萬元) 合計 = 特定高碳排產業貸款組合碳排密集度 (公噸 CO₂e / 新臺幣百萬元營收)。由於使用企業碳排放數據來自外部資料庫及自行收集數據，無法保證所有數據正確性及完整性，故碳排密集度未經外部查證及保證。

附錄二 永續金融績效

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、元大期貨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詳見下表。

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，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，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，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，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，出席股東會行使投票權需秉持一定參與、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，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 | 固定收益 | 財產 |
|--------|---|---|--|
| 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，且應將 ESG 因子納入投資決策考量。投資後於每年年底最後一個營業日再次檢視投資往來對象善盡社會責任情形。 | 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，投資標的不得屬於禁止投資排除名單 (exclusion list) 之企業，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。投資後於每年年底最後一個營業日再次檢視投資往來對象善盡社會責任情形。 | 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 | 衍生產品和另類投資 | 基礎設施 | 財產 |
|--------|--|---|--|---|
| 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。 | 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機構所發行的產品。 | 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。 | 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，股票投資標的 (Main List) 之增列須檢視申請標的是否符合 ESG 評分標準，並依循「股票投資標的風險管理要點」建立國內外私募股權投資標的關注清單，且於「國內台股股票池 (Stock Pool) 管理作業程序」中規定若股票標的於 ESG 層面出現重大影響議題，須開會決議是否移除。 |

◆ 元大期貨

| 資產類別 | 股票 |
|------------|---|
| 自有資產 管理 | 依「有價證券中長期投資作業要點」之規定，元大期貨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 ESG 情況並留存紀錄，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，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，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。投資目的如為中長期投資，應適時檢視被投資公司善盡企業社會責任情形。 |

2020 年承銷服務總承銷金額及對應件數

單位：新臺幣仟元

| 類型 | 件數 | 金額 |
|-----------|-----|-------------|
| 承銷 | | |
| 股權及其他有價證券 | 38 | 8,344,289 |
| 固定收益 | 205 | 332,876,096 |

2020 年造市交易總成交金額及對應件數

單位：新臺幣仟元

| 造市交易標的 | 件數 | 金額 |
|----------------|--------|---------------|
| 衍生品 (期貨 / 選擇權) | 26 | 1,012,871,239 |
| 衍生品 (權證) | 13,333 | 181,373,816 |

2020 年 12 月 31 日自營總投資規模及對應件數

單位：新臺幣仟元

| 業務別 | 產業別 | 件數 | 總投資規模 (註) | |
|-----------|-------------|----|------------|----------------|
| 自營投資 (債券) | 金融保險 | 55 | 11,465,954 | |
| | 塑膠工業 | 8 | 8,384,577 | |
| | 半導體業 | 7 | 4,262,700 | |
| | 水泥工業 | 5 | 3,850,000 | |
| | 政府機關 | 9 | 3,762,734 | |
| | 通訊網路 | 9 | 3,425,476 | |
| | 租賃業 | 5 | 2,840,700 | |
| | 橡膠類 | 1 | 2,700,000 | |
| | 能源業 | 10 | 2,197,383 | |
| | 紡織纖維 | 5 | 2,000,000 | |
| | 建材營造 | 3 | 1,850,000 | |
| | 投資業 | 6 | 1,829,895 | |
| | 貿易百貨 | 4 | 1,719,019 | |
| | 食品工業 | 7 | 1,426,836 | |
| | 醫療保健業 | 6 | 1,327,817 | |
| | 鋼鐵業 (不含不鏽鋼) | 3 | 1,220,006 | |
| | 電腦及週邊 | 2 | 1,030,316 | |
| | 公營事業 | 3 | 771,167 | |
| | 不動產投資業 | 3 | 690,139 | |
| | 電力、天然氣及水供應 | 2 | 557,752 | |
| | 電機機械 | 1 | 500,000 | |
| | 生技製藥 | 4 | 410,843 | |
| | 資訊服務 | 2 | 371,879 | |
| | 文化創意業 | 1 | 304,122 | |
| | 汽車業 | 1 | 302,198 | |
| | 化學工業 | 1 | 179,455 | |
| | 海運業 | 1 | 150,713 | |
| | 農林漁牧礦業 | 1 | 121,110 | |
| | 合計 | | 165 | 59,652,791,451 |

註：元大證券總投資規模及對應件數。

2020 年 12 月 31 日貸款總餘額及對應件數

單位：新臺幣仟元

| 業務別 | 件數 | 金額 (註) |
|----------|-----------|------------|
| 融資 | 6,746,565 | 38,317,886 |
| 融券 | 1,324,567 | 6,562,827 |
| 不限用途款項借貸 | 31,337 | 15,862,942 |
| 合計 | 8,102,469 | 60,743,655 |

註：元大證券貸款總餘額及對應件數。

2020 年 12 月 31 日總投資規模及對應件數

單位：新臺幣仟元

| 業務別 | 產業別 | 件數 | 總投資規模 (註) |
|--------------|----------|----|-----------|
| 自營投資 (證券) | 半導體業 | 2 | 425,582 |
| | 電腦及週邊設備業 | 1 | 393,807 |
| | 化學工業 | 1 | 91,205 |
| | 觀光事業 | 1 | 23,521 |
| 合計 | | 5 | 934,116 |

註：元大證券 12 月 31 日總投資規模及對應件數。

附錄三 社會面績效

2020 年國內正職員工中新進員工統計

| 公司別 | 男性 | | | 合計 | 女性 | | | 合計 | 新進 總數 | 員工 總數 | 新進員工 比例 (%) |
|----------|---------|---------|--------|-------|---------|---------|--------|-------|----------|----------|----------------|
| | 未滿 30 歲 | 30-50 歲 | 51 歲以上 | | 未滿 30 歲 | 30-50 歲 | 51 歲以上 | | | | |
| 元大金控 | 4 | 7 | 1 | 12 | 5 | 8 | 2 | 15 | 27 | 157 | 17.20 |
| 元大證券 | 109 | 48 | 0 | 157 | 127 | 58 | 2 | 187 | 344 | 4,860 | 7.08 |
| 元大銀行 | 159 | 178 | 6 | 343 | 158 | 230 | 19 | 407 | 750 | 4,398 | 17.05 |
| 元大人壽 | 14 | 16 | 1 | 31 | 13 | 32 | 1 | 46 | 77 | 701 | 10.98 |
| 元大投信 | 5 | 2 | 1 | 8 | 3 | 6 | 0 | 9 | 17 | 295 | 5.76 |
| 元大期貨 | 20 | 13 | 0 | 33 | 23 | 12 | 0 | 35 | 68 | 412 | 16.50 |
| 元大創投 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0.00 |
| 元大國際資產 | 0 | 5 | 8 | 13 | 1 | 7 | 0 | 8 | 21 | 35 | 60.00 |
| 元大投顧 | 3 | 3 | 0 | 6 | 2 | 1 | 0 | 3 | 9 | 72 | 12.50 |
| 合計 | 314 | 272 | 17 | 603 | 332 | 354 | 24 | 710 | 1,313 | 10,944 | 12.00 |
| 分類比例 (%) | 23.91 | 20.72 | 1.29 | 45.93 | 25.29 | 26.96 | 1.83 | 54.07 | 100.00 | | |

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

2020 年國內正職員工中離職員工統計

| 公司別 | 男性 | | | 合計 | 女性 | | | 合計 | 離職 總數 | 員工 總數 | 離職員工 比例 (%) |
|----------|---------|---------|--------|-------|---------|---------|--------|-------|----------|----------|----------------|
| | 未滿 30 歲 | 30-50 歲 | 51 歲以上 | | 未滿 30 歲 | 30-50 歲 | 51 歲以上 | | | | |
| 元大金控 | 0 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 10 | 157 | 6.37 |
| 元大證券 | 44 | 43 | 34 | 121 | 47 | 55 | 49 | 151 | 272 | 4,860 | 5.60 |
| 元大銀行 | 82 | 188 | 39 | 309 | 106 | 309 | 47 | 462 | 771 | 4,398 | 17.53 |
| 元大人壽 | 11 | 21 | 1 | 33 | 10 | 33 | 6 | 49 | 82 | 701 | 11.70 |
| 元大投信 | 0 | 4 | 1 | 5 | 0 | 12 | 0 | 12 | 17 | 295 | 5.76 |
| 元大期貨 | 11 | 12 | 0 | 23 | 9 | 5 | 1 | 15 | 38 | 412 | 9.22 |
| 元大創投 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0.00 |
| 元大國際資產 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 35 | 5.71 |
| 元大投顧 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 0 | 3 | 8 | 72 | 11.11 |
| 合計 | 150 | 275 | 78 | 503 | 175 | 417 | 105 | 697 | 1,200 | 10,944 | 10.96 |
| 分類比例 (%) | 12.50 | 22.92 | 6.50 | 41.92 | 14.58 | 34.75 | 8.75 | 58.08 | 100.00 | | |

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

歷年員工離職率細項統計資訊

| 離職率統計 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|
| 員工離職率 (%) | 11.80 | 13.04 | 12.86 | 10.96 |
| 自願離職率 (%) | 12.60 | 11.10 | 11.23 | 8.71 |

| 按性別分類 | 性別 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-----------|----|--------|--------|--------|--------|
| 員工離職率 (%) | 男性 | 45.23 | 46.76 | 43.91 | 41.92 |
| | 女性 | 54.77 | 53.24 | 56.09 | 58.08 |
| 自願離職率 (%) | 男性 | 47.89 | 49.88 | 44.73 | 44.39 |
| | 女性 | 52.11 | 50.12 | 55.27 | 55.61 |

| 按年齡分類 | 年齡 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-----------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 員工離職率 (%) | 未滿 30 歲 | 27.79 | 27.57 | 27.87 | 27.08 |
| | 30-50 歲 | 61.22 | 63.43 | 60.09 | 57.67 |
| | 51 以上歲 | 10.99 | 9.00 | 12.04 | 15.25 |
| 自願離職率 (%) | 未滿 30 歲 | 36.60 | 30.48 | 30.53 | 32.53 |
| | 30-50 歲 | 58.23 | 63.93 | 61.39 | 60.23 |
| | 51 以上歲 | 5.17 | 5.59 | 8.08 | 7.24 |

| 按種族分類 | 種族 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-----------|-------------|--------|--------|--------|--------|
| 員工離職率 (%) | 本國籍 (不含原住民) | 99.89 | 99.72 | 98.57 | 98.50 |
| | 外國籍 | 0.11 | 0.28 | 1.07 | 1.50 |
| | 臺灣原住民 | 0.00 | 0.00 | 0.36 | 0.00 |
| 自願離職率 (%) | 本國籍 (不含原住民) | 99.86 | 99.67 | 98.37 | 98.22 |
| | 外國籍 | 0.14 | 0.33 | 1.22 | 1.78 |
| | 臺灣原住民 | 0.00 | 0.00 | 0.41 | 0.00 |

| 按職級分類 | 職級 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-----------|------|--------|--------|--------|--------|
| 員工離職率 (%) | 管理職 | 10.18 | 8.09 | 9.34 | 9.00 |
| | 非管理職 | 89.82 | 91.91 | 90.66 | 91.00 |
| 自願離職率 (%) | 管理職 | 7.76 | 7.40 | 8.00 | 8.08 |
| | 非管理職 | 92.24 | 92.60 | 92.00 | 91.92 |

歷年(含海外)員工僱用數統計

| 年度 | 性別 | 臺灣 | 海外地區 | 合計人數 |
|------|----|--------|-------|--------|
| 2018 | 男性 | 3,866 | 1,816 | 5,682 |
| | 女性 | 7,120 | 1,376 | 8,496 |
| | 合計 | 10,986 | 3,192 | 14,178 |
| 2019 | 男性 | 3,827 | 1,851 | 5,678 |
| | 女性 | 7,085 | 1,375 | 8,460 |
| | 合計 | 10,912 | 3,226 | 14,138 |
| 2020 | 男性 | 3,890 | 1,820 | 5,710 |
| | 女性 | 7,054 | 1,341 | 8,395 |
| | 合計 | 10,944 | 3,161 | 14,105 |

註：國內員工人數包含元大金控、第一層子公司之員工人數。

歷年國內員工僱用狀況細分

| 年度 | 僱用情況 | 男性 | 女性 |
|------|------|-------|-------|
| 2018 | 正職 | 3,866 | 7,117 |
| | 臨時 | 0 | 3 |
| | 合計 | 3,866 | 7,120 |
| 2019 | 正職 | 3,826 | 7,081 |
| | 臨時 | 1 | 4 |
| | 合計 | 3,827 | 7,085 |
| 2020 | 正職 | 3,890 | 7,050 |
| | 臨時 | 0 | 4 |
| | 合計 | 3,890 | 7,054 |

歷年國內正職員工按性別、年齡、管理階層、族群等分類

| 2018 年 | | | | | | | | |
|----------------|---------|-------|-------|-------|-------------|------|--------|----------------|
| | 年齡 | 管理職 | 非管理職 | 臺灣原住民 | 本國籍 (不含原住民) | 外國籍 | 總數 | 各分類佔總人數的比率 (%) |
| 男性 | 未滿 30 歲 | 2 | 544 | 0 | 546 | 0 | 546 | 4.97 |
| | 30-50 歲 | 528 | 2,016 | 3 | 2,535 | 6 | 2,544 | 23.16 |
| | 51 以上歲 | 295 | 481 | 0 | 776 | 0 | 776 | 7.06 |
| 女性 | 未滿 30 歲 | 6 | 875 | 0 | 876 | 5 | 881 | 8.02 |
| | 30-50 歲 | 630 | 4,294 | 8 | 4,915 | 1 | 4,924 | 44.82 |
| | 51 以上歲 | 311 | 1,004 | 0 | 1,315 | 0 | 1,315 | 11.97 |
| 總數 | | 1,772 | 9,214 | 11 | 10,963 | 12 | 10,986 | 100.00 |
| 各分類佔總人數的比率 (%) | | 16.13 | 83.87 | 0.10 | 99.79 | 0.11 | 100.00 | |

| 2019 年 | | | | | | | | |
|----------------|---------|-------|-------|-------|-------------|------|--------|----------------|
| | 年齡 | 管理職 | 非管理職 | 臺灣原住民 | 本國籍 (不含原住民) | 外國籍 | 總數 | 各分類佔總人數的比率 (%) |
| 男性 | 未滿 30 歲 | 4 | 513 | 0 | 517 | 0 | 517 | 4.74 |
| | 30-50 歲 | 509 | 1,970 | 1 | 2,469 | 9 | 2,479 | 22.72 |
| | 51 以上歲 | 314 | 517 | 0 | 830 | 1 | 831 | 7.61 |
| 女性 | 未滿 30 歲 | 3 | 839 | 0 | 835 | 7 | 842 | 7.72 |
| | 30-50 歲 | 610 | 4,149 | 4 | 4,744 | 11 | 4,759 | 43.61 |
| | 51 以上歲 | 350 | 1,134 | 0 | 1,482 | 2 | 1,484 | 13.60 |
| 總數 | | 1,790 | 9,122 | 5 | 10,877 | 30 | 10,912 | 100.00 |
| 各分類佔總人數的比率 (%) | | 16.40 | 83.60 | 0.05 | 99.68 | 0.27 | 100.00 | |

| 2020 年 | | | | | | | | |
|----------------|---------|-------|-------|-------|-------------|------|--------|----------------|
| | 年齡 | 管理職 | 非管理職 | 臺灣原住民 | 本國籍 (不含原住民) | 外國籍 | 總數 | 各分類佔總人數的比率 (%) |
| 男性 | 未滿 30 歲 | 4 | 590 | 0 | 593 | 1 | 594 | 5.40 |
| | 30-50 歲 | 493 | 1,908 | 2 | 2,391 | 8 | 2,401 | 21.90 |
| | 51 以上歲 | 333 | 562 | 0 | 894 | 1 | 895 | 8.20 |
| 女性 | 未滿 30 歲 | 2 | 867 | 0 | 865 | 4 | 869 | 7.90 |
| | 30-50 歲 | 558 | 3,991 | 4 | 4,534 | 11 | 4,549 | 41.60 |
| | 51 以上歲 | 382 | 1,254 | 0 | 1,633 | 3 | 1,636 | 15.00 |
| 總數 | | 1,772 | 9,172 | 6 | 10,910 | 28 | 10,944 | 100.00 |
| 各分類佔總人數的比率 (%) | | 16.20 | 83.80 | 0.05 | 99.70 | 0.25 | 100.00 | |

註：

1. 為考量業務屬性特殊，元大人壽子公司人數計算基礎不含承攬業務員。
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 | 2018 年 | | | 2019 年 | | | 2020 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 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 元大證券 | 12 | 30 | 18 | 12 | 27 | 15 | 12 | 31 | 19 |
| 元大銀行 | 35 | 26 | -9 | 27 | 31 | 4 | 28 | 31 | 3 |
| 元大人壽 | 8 | 15 | 7 | 7 | 12 | 5 | 7 | 11 | 4 |
| 元大投信 | 2 | 10 | 8 | 2 | 8 | 6 | 3 | 8 | 5 |
| 元大期貨 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 2 | -1 |
| 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 | 0 | 0 |
| 合計 | 61 | 88 | 27 | 52 | 84 | 32 | 55 | 85 | 30 |

註：

1. 以投保單位為基準，若因投保人數未達 67 人以上者無需用身心障礙者，其法定進用欄位為 0。
2. 進用程度以上身心障礙者，每進用 1 人以 2 人核計。
3. 本公司轉讓元大證金之全部股權予元大證券，交割基準日為 2019 年 3 月 26 日。

2020 年員工多元性統計

| 員工類別比率 (%) | 男性 | 女性 | 本國籍 (不含原住民) | 外國籍 | 臺灣原住民 |
|------------|-------|-------|-------------|------|-------|
| 高階管理人員 | 65.00 | 35.00 | 99.40 | 0.20 | 0.40 |
| 初階及中階管理人員 | 39.40 | 60.60 | 99.80 | 0.00 | 0.20 |
| 專業人員 | 33.60 | 66.40 | 99.88 | 0.05 | 0.07 |
| 其他全體員工 | 48.20 | 51.80 | 98.70 | 1.30 | 0.00 |

員工類別定義說明：

1. 高階管理人員係指距離 CEO 最多兩個報告級別之管理職位，負責指導和制定政策，並制定策略為企業 / 組織提供產品或服務開發之總體方向。
2. 中階管理人員係指負責特定部門 (例如會計，市場) 或業務部門之經理，或在單位組織中擔任管理項目之經理。中階管理人員負責實施高階管理者的政策和計劃。
3. 初階管理人員係指一線經理、初級經理和公司管理體系中最低級別之管理職。這些人通常負責指導和執行組織的日常運營目標，將高階人員和經理的指示傳達予下屬人員。
4. 專業人員係指具有專業證照的員工，有關證照種類請參考元大金控 2020 年年報第 197-199 頁「一般從業人員資料」表格。
5. 其他全體員工係指非屬上述條件 1-4 之員工。

| 國籍 | 該類國籍員工占比 (%) | 該類國籍員工管理階層占比 (%) |
|-------------------|--------------|------------------|
| 中華民國籍 | 99.74 | 99.66 |
| 亞洲國籍 (不含中華民國籍) | 0.23 | 0.28 |
| 美國籍 | 0.02 | 0.00 |
| 愛爾蘭籍 | 0.01 | 0.06 |

| 項目 | 女性占比 (%) | 目標 |
|--|----------|--|
| 女性員工 | 64.50 | 目標年份：2025 年 目標占比：不低於 50% |
| 員工管理階層 (占總管理職位) | 53.20 | 目標年份：2025 年 目標占比：維持或不低於 50% |
| 員工初階管理階層 (占總初階管理職位) | 60.60 | 目標年份：2025 年 目標占比：不低於 50% |
| 員工高階管理階層 (占總高階管理職位) | 35.00 | 目標年份：2025 年 目標占比：至少增加 1 個百分點至 36% |
| 營收單位 (例如業務) 主管 (排除支援單位，例如人資、資訊、法務等) | 46.80 | 目標年份：2025 年 目標占比：維持或達到 50% |
| 擔任科學、資訊工程、數理相關職位 | 32.50 | 目標年份：2025 年 目標占比：至少增加 2.5 個百分點至 35% |

歷年育嬰假資料統計

| 年度 | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 男性 | 女性 | 合計 | 男性 | 女性 | 合計 | 男性 | 女性 | 合計 |
| 享有育嬰假員工數 | 332 | 518 | 850 | 293 | 475 | 768 | 282 | 421 | 703 |
| 於當年度實際使用育嬰留停員工數 | 12 | 157 | 169 | 13 | 131 | 144 | 12 | 111 | 123 |
| 於當年度應復職員工數 | 9 | 86 | 95 | 7 | 74 | 81 | 9 | 74 | 83 |
| 於當年度實際復職員工數 | 7 | 56 | 63 | 3 | 59 | 62 | 1 | 52 | 53 |
| 復職率 (%) | 77.78 | 65.12 | 66.32 | 42.86 | 79.73 | 76.54 | 11.11 | 70.27 | 63.86 |
| 於前年度實際復職員工數 | 6 | 55 | 61 | 7 | 56 | 63 | 3 | 59 | 62 |
| 於前年度復職後 12 個月仍在職的員工數 | 1 | 28 | 29 | 6 | 39 | 45 | 1 | 45 | 46 |
| 留任率 (%) | 16.67 | 50.91 | 47.54 | 85.71 | 69.64 | 71.43 | 33.33 | 76.27 | 74.19 |

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
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

非擔任主管職務全時員工數

| | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|------------------|--------|--------|--------|
| 非擔任主管職務全時員工數 (人) | 13,458 | 13,376 | 13,496 |

單位：新臺幣仟元

非擔任主管職務全時員工福利待遇

| | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-------------------|------------|------------|------------|
| 非擔任主管職務全時員工福利總費用 | 20,190,000 | 19,650,000 | 22,430,000 |
| 非擔任主管職務全時員工平均福利費用 | 1,500 | 1,470 | 1,662 |

歷年轉調、內部晉升、離職統計

| 年度 | 年底 員工人數 | 職務轉調人數 | | | | 集團轉調人數 | | | |
|------|------------|--------|-------|-------|-------|--------|----|----|------|
| | | 男性 | 女性 | 小計 | % | 男性 | 女性 | 小計 | % |
| 2018 | 10,986 | 706 | 1,215 | 1,921 | 17.50 | 36 | 24 | 60 | 0.50 |
| 2019 | 10,912 | 748 | 1,255 | 2,003 | 18.40 | 35 | 29 | 64 | 0.60 |
| 2020 | 10,944 | 591 | 1,056 | 1,647 | 15.10 | 41 | 37 | 78 | 0.70 |

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 | | | |
|------|------------|--------|-------|-------|-------|
| | | 男性 | 女性 | 小計 | % |
| 2018 | 10,986 | 842 | 1,588 | 2,430 | 21.30 |
| 2019 | 10,912 | 632 | 1,149 | 1,781 | 16.30 |
| 2020 | 10,944 | 539 | 833 | 1,372 | 12.50 |

| 年度 | 輔導改善人員數 | | | 離職 / 依法資遣人數 | | |
|------|---------|-----|-----|-------------|----|----|
| | 男性 | 女性 | 合計 | 男性 | 女性 | 合計 |
| 2018 | 188 | 240 | 428 | 26 | 21 | 47 |
| 2019 | 161 | 210 | 371 | 10 | 5 | 15 |
| 2020 | 129 | 171 | 300 | 6 | 5 | 11 |

註：

- 本集團資遣預告時間依勞基法之規定辦理，規定如下：
1. 繼續工作 3 個月以上 1 年未滿者，於 10 日前預告。
 2. 繼續工作 1 年以上 3 年未滿者，於 20 日前預告。
 3. 繼續工作 3 年以上者，於 30 日前預告。

歷年新進人員、內部轉調或升遷比例細項統計資訊

| 項目 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| 新進人員 (人) | 1,112 | 1,499 | 1,329 | 1,313 |
| 內部轉調或升遷比例 (%) | 22.80 | 39.60 | 34.70 | 27.60 |
| 平均招聘成本 (元 / FTE) | 1,597 | 1,499 | 2,545 | 2,829 |

| 按性別分類 | 性別 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|---------------|----|--------|--------|--------|--------|
| 新進人員 (人) | 男性 | 494 | 672 | 581 | 603 |
| | 女性 | 618 | 827 | 748 | 710 |
| 內部轉調或升遷比例 (%) | 男性 | 37.30 | 35.60 | 36.50 | 37.40 |
| | 女性 | 62.70 | 64.40 | 63.50 | 62.60 |

| 按年齡分類 | 年齡 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|---------------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 新進人員 (人) | 未滿 30 歲 | 561 | 712 | 564 | 646 |
| | 30-50 歲 | 536 | 749 | 722 | 626 |
| | 51 歲以上 | 15 | 38 | 43 | 41 |
| 內部轉調或升遷比例 (%) | 未滿 30 歲 | 11.50 | 13.50 | 14.20 | 17.10 |
| | 30-50 歲 | 76.30 | 72.80 | 69.90 | 65.20 |
| | 51 歲以上 | 12.20 | 13.70 | 15.90 | 17.70 |

| 按種族分類 | 種族 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|---------------|-------------|--------|--------|--------|--------|
| 新進人員 (人) | 本國籍 (不含原住民) | 1,106 | 1,496 | 1,315 | 1,298 |
| | 外國籍 | 6 | 3 | 14 | 15 |
| | 臺灣原住民 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 內部轉調或升遷比例 (%) | 本國籍 (不含原住民) | 99.90 | 99.80 | 99.80 | 99.70 |
| | 外國籍 | 0.10 | 0.20 | 0.20 | 0.30 |
| | 臺灣原住民 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.10 |

| 按職級分類 | 職級 | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|---------------|------|--------|--------|--------|--------|
| 新進人員 (人) | 管理職 | 64 | 76 | 82 | 67 |
| | 非管理職 | 1,048 | 1,423 | 1,247 | 1,246 |
| 內部轉調或升遷比例 (%) | 管理職 | 5.00 | 8.00 | 7.30 | 5.00 |
| | 非管理職 | 23.60 | 34.20 | 27.40 | 22.60 |

2020 年員工教育訓練時數與經費細項統計資訊

| 按性別分類 | | |
|-------|---------------|--------------|
| 類別 | 平均每人訓練時數 (小時) | 平均每人訓練經費 (元) |
| 男性 | 50.50 | 4,034 |
| 女性 | 51.10 | 4,084 |

| 按年齡分類 | | |
|---------|---------------|--------------|
| 類別 | 平均每人訓練時數 (小時) | 平均每人訓練經費 (元) |
| 未滿 30 歲 | 51.80 | 4,142 |
| 30-50 歲 | 49.30 | 3,941 |
| 51 歲以上 | 54.70 | 4,367 |

| 按職別分類 | | |
|-------|---------------|--------------|
| 類別 | 平均每人訓練時數 (小時) | 平均每人訓練經費 (元) |
| 管理職 | 55.70 | 4,453 |
| 非管理職 | 50.00 | 3,992 |

| 按種族分類 | | |
|-------------|---------------|--------------|
| 類別 | 平均每人訓練時數 (小時) | 平均每人訓練經費 (元) |
| 臺灣原住民 | 41.70 | 3,329 |
| 外國籍 | 18.60 | 1,487 |
| 本國籍 (不含原住民) | 51.00 | 4,073 |

| 按課程別分類 | | |
|--------|---------------|--------------|
| 類別 | 平均每人訓練時數 (小時) | 平均每人訓練經費 (元) |
| 必修課程 | 34.30 | 1,993 |
| 選修課程 | 16.60 | 2,073 |

集團歷年職業傷害相關統計

| 年度 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|------------|------------|------------|
| 總經歷工時 | 21,662,611 | 21,655,672 | 21,843,368 |
| 一般職業傷害人 (註 1) | 23 | 33 | 19 |
| 嚴重職業傷害人次 (註 2) | 0 | 0 | 0 |
| 死亡人數 | 0 | 0 | 0 |
| 可紀錄之職業傷害次數合計 (人次) | 23 | 33 | 19 |
| 損工日數 | 414 | 496 | 324 |
| 職業傷害所造成的死亡比率 (註 3) | - | - | - |
| 嚴重的職業傷害比率 (註 4) | - | - | - |
| 可紀錄之職業傷害比率 (註 5) (失能傷害頻率) | 1.06 | 1.52 | 0.87 |
| 損工日數比率 (註 6) (失能傷害嚴重率) | 19 | 22 | 14 |
| 總合傷害指數 (註 7) | 0.14 | 0.19 | 0.11 |

註：

1. 損工日數 180 天以內者。
2. 損工日數超過 180 天者且不含死亡人數。
3. 職業傷害所造成的死亡比率 = 死亡人數 x 1,000,000 / 總經歷工時
4. 嚴重的職業傷害比率 = 嚴重職業傷害人次 x 1,000,000 / 總經歷工時
5. 可紀錄之職業傷害比率 = 可紀錄之職業傷害次數合計 (人次) x 1,000,000 / 總經歷工時
6. 失能傷害嚴重率 = 損工日數 x 1,000,000 / 總經歷工時
7. 總合傷害指數 = $\sqrt{\text{失能傷害頻率} \times \text{失能傷害嚴重率} / 1,000}$

歷年受傷件數 (人次)

| 職業傷害的主要類型 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 |
|-----------|--------|--------|--------|
| 執勤公務時 | 3 | 1 | 1 |
| 公差途中 | 2 | 10 | 1 |
| 上下班途中 | 18 | 22 | 17 |
| 總計 | 23 | 33 | 19 |

歷年缺勤統計

| 項目 | 總數 | | | | |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 2017 年 | 2018 年 | 2019 年 | 2020 年 | |
| 缺勤總日數 | 男性 | 4,023 | 3,258 | 3,393 | 3,072 |
| | 女性 | 10,407 | 8,708 | 9,852 | 9,318 |
| | 合計 | 14,430 | 11,966 | 13,245 | 12,390 |
| 缺勤率 (AR)(%) | 合計 | 0.64 | 0.44 | 0.49 | 0.45 |

註：

1. 缺勤日數：2017 年缺勤日數為公傷假、病假、事假、曠職之合計；2018 年以後缺勤日數為公傷假、病假之合計；缺勤總日數為本集團員工缺勤日數之總和。
2. 缺勤率 (AR) 係指實際缺勤日佔同一時間內應上工日百分比。
3. 缺勤率 (AR) = (缺勤總日數 / 工作總日數) x 100，2020 年目標設定為 0.59，已達成目標。
4. 考量業務屬性特殊，元大人壽子公司人數計算基礎不含承攬壽險業務員。

集團歷年員工敬業度調查狀況—按性別分類

| 年度 | 區域 | 參與總人數 | 回覆人數 | 回覆調查比例 (%) | 正面評價 (%) | |
|------|----|---------|-------|------------|----------|----|
| 2017 | 臺灣 | 311,052 | 7,929 | 男性 (臺灣) | 25 | 81 |
| | | | | 女性 (臺灣) | 44 | 78 |
| | | | | 男性 (臺灣與海外) | 20 | NA |
| | | | | 女性 (臺灣與海外) | 35 | NA |
| 2018 | 臺灣 | 10,143 | 8,844 | 男性 (臺灣) | 28 | 85 |
| | | | | 女性 (臺灣) | 53 | 83 |
| | | | | 男性 (臺灣與海外) | 21 | NA |
| | | | | 女性 (臺灣與海外) | 41 | NA |
| 2019 | 臺灣 | 9,906 | 8,545 | 男性 (臺灣) | 27 | 89 |
| | | | | 女性 (臺灣) | 51 | 88 |
| | 海外 | 3,039 | 2,603 | 男性 (臺灣與海外) | 32 | 87 |
| | | | | 女性 (臺灣與海外) | 47 | 87 |

註：

1. 臺灣員工回覆調查人數比例係為該類員工回覆人數除以臺灣員工總人數。
2. 臺灣與海外員工回覆調查人數比例係為該類員工回覆人數除以集團員工總人數。

集團歷年員工敬業度調查狀況—按年齡分類

| 年度 | 區域 | 參與總人數 | 回覆人數 | 回覆調查比例 (%) | 正面評價 (%) | | |
|------|----|---------|-------|------------|----------|----|----|
| 2017 | 臺灣 | 311,052 | 7,929 | 未滿 25 歲 | 1 | 84 | |
| | | | | 25-29 歲 | 5 | 78 | |
| | | | | 30-39 歲 | 19 | 76 | |
| | | | | 40-49 歲 | 30 | 79 | |
| | | | | 50-59 歲 | 12 | 83 | |
| | | | | 60 歲以上 | 1 | 88 | |
| | | | | 臺灣與海外 | 未滿 25 歲 | 1 | NA |
| | | | | | 25-29 歲 | 4 | NA |
| | | | | | 30-39 歲 | 15 | NA |
| | | | | | 40-49 歲 | 24 | NA |
| | | | | | 50-59 歲 | 9 | NA |
| | | | | | 60 歲以上 | 1 | NA |
| 2018 | 臺灣 | 10,143 | 8,844 | 未滿 25 歲 | 1 | 82 | |
| | | | | 25-29 歲 | 7 | 79 | |
| | | | | 30-39 歲 | 20 | 81 | |
| | | | | 40-49 歲 | 35 | 85 | |
| | | | | 50-59 歲 | 17 | 87 | |
| | | | | 60 歲以上 | 1 | 92 | |
| | | | | 臺灣與海外 | 未滿 25 歲 | 1 | NA |
| | | | | | 25-29 歲 | 5 | NA |
| | | | | | 30-39 歲 | 15 | NA |
| | | | | | 40-49 歲 | 27 | NA |
| | | | | | 50-59 歲 | 13 | NA |
| | | | | | 60 歲以上 | 1 | NA |

| | | | | | | | |
|------|----|-------|-------|-------|---------|----|----|
| 2019 | 臺灣 | 9,906 | 8,545 | 臺灣 | 未滿 25 歲 | 1 | 89 |
| | | | | | 25-29 歲 | 7 | 85 |
| | | | | | 30-39 歲 | 17 | 86 |
| | | | | | 40-49 歲 | 34 | 88 |
| | | | | | 50-59 歲 | 18 | 91 |
| | | | | | 60 歲以上 | 1 | 94 |
| | 海外 | 3,039 | 2,603 | 臺灣與海外 | 未滿 25 歲 | 2 | 84 |
| | | | | | 25-29 歲 | 7 | 84 |
| | | | | | 30-39 歲 | 21 | 84 |
| | | | | | 40-49 歲 | 32 | 87 |
| | | | | | 50-59 歲 | 16 | 91 |
| | | | | | 60 歲以上 | 1 | 92 |

註：

1. 臺灣員工回覆調查人數比例係為該類員工回覆人數除以臺灣員工總人數。
2. 臺灣與海外員工回覆調查人數比例係為該類員工回覆人數除以集團員工總人數。

集團歷年員工敬業度調查狀況—按職級分類

| 年度 | 區域 | 參與總人數 | 回覆人數 | 回覆調查比例 (%) | 正面評價 (%) | |
|------|----|--------|-------|-----------------|----------|----|
| 2017 | 臺灣 | 11,052 | 7,929 | 初階管理職 (臺灣) | 3 | 83 |
| | | | | 中階管理職 (臺灣) | 7 | 84 |
| | | | | 高階管理職 (臺灣) | 3 | 91 |
| | | | | 經營階層管理職 (臺灣) | 0.4 | 95 |
| | | | | 非管理職 (臺灣) | 56 | 77 |
| | | | | 管理職 (臺灣與海外) | NA | NA |
| 2018 | 臺灣 | 10,143 | 8,844 | 初階管理職 (臺灣) | 2 | 87 |
| | | | | 中階管理職 (臺灣) | 9 | 88 |
| | | | | 高階管理職 (臺灣) | 4 | 93 |
| | | | | 經營階層管理職 (臺灣) | 0.5 | 98 |
| | | | | 非管理職 (臺灣) | 66 | 83 |
| | | | | 管理職 (臺灣與海外) | NA | NA |
| 2019 | 臺灣 | 9,906 | 8,545 | 初階管理職 (臺灣) | 64 | 90 |
| | | | | 中階管理職 (臺灣) | 2 | 92 |
| | | | | 高階管理職 (臺灣) | 9 | 94 |
| | | | | 經營階層管理職 (臺灣) | 4 | 98 |
| | | | | 非管理職 (臺灣) | 0.4 | 88 |
| | | | | 管理職 (臺灣與海外) | 1.4 | 90 |
| | 海外 | 3,039 | 2,603 | 初階管理職 (臺灣與海外) | 7 | 92 |
| | | | | 中階管理職 (臺灣與海外) | 3 | 92 |
| | | | | 高階管理職 (臺灣與海外) | 0.3 | 98 |
| | | | | 經營階層管理職 (臺灣與海外) | 0.3 | 98 |
| | | | | 非管理職 (臺灣與海外) | 67 | 86 |
| | | | | 管理職 (臺灣與海外) | NA | NA |

註：

1. 臺灣員工回覆調查人數比例係為該類員工回覆人數除以臺灣員工總人數。
2. 臺灣與海外員工回覆調查人數比例係為該類員工回覆人數除以集團員工總人數。

附錄四 GRI 準則內容索引

| 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略說明 |
|--------------------------|---------------------------------|------------|--|
| GRI 102：一般揭露 2016 | | | |
| 組織概況 | | | |
| 102-1 組織名稱 | 關於本報告書 | 2 | |
| 102-2 活動、品牌、產品與服務 | 關於本報告書 | 2 | |
| 102-3 總部位置 | 1.1 元大金集團簡介 | 16 | |
| 102-4 營運據點 | 1.1 元大金集團簡介 | 18 | |
| 102-5 所有權與法律形式 | 關於本報告書 | 2 | |
| 102-6 提供服務的市場 | 關於本報告書 1.1 元大金集團簡介 | 2 18 | |
| 102-7 組織規模 | 1.1 元大金集團簡介 1.2 營運績效 | 16 18 | |
| 102-8 員工與其他工作者的資訊 | 5.1 員工吸引與留任 附錄三 社會面績效 | 87 125 | 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。 |
| 102-9 供應鏈 | 6.3 供應商管理 | 106 | |
| 102-10 組織與其供應鏈的重大變化 | 關於本報告書 | 2 | |
| 102-11 預警原則或方針 | 3.2 風險管理 | 44 | |
| 102-12 外部倡議 | 4.2 永續金融 6.1 氣候變遷與能源管理 | 66 100 | |
| 102-13 公協會的會員資格 | 1.2 營運績效 | 23 | |
| 策略 | | | |
| 102-14 決策者的聲明 | 董事長的話 | 4 | |
| 倫理與誠信 | | | |
| 102-16 價值、原則、標準及行為規範 | 3.1 公司治理與誠信經營 | 43 | |
| 治理 | | | |
| 102-18 治理結構 | 2.1 永續願景 3.1 公司治理與誠信經營 | 25 39 | |
| 利害關係人溝通 | | | |
| 102-40 利害關係人團體 | 2.2 利害關係人議和 | 26 | |
| 102-41 團體協約 | 5.5 員工溝通 | 96 | |
| 102-42 鑑別與選擇利害關係人 | 2.2 利害關係人議和 | 26 | |
| 102-43 與利害關係人溝通的方針 | 2.2 利害關係人議和 | 26 | |
| 102-44 提出之關鍵主題與關注事項 | 2.2 利害關係人議和 | 26 | |
| 報導實務 | | | |
| 102-45 合併財務報表中所包含的實體 | 1.2 營運績效 | 19 | |
| 102-46 界定報告內容與主題邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| 102-47 重大主題表列 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| 102-48 資訊重編 | 關於本報告書 | 2 | |
| 102-49 報導改變 | 2.2.2 重大性評估流程 | 30 | |
| 102-50 報導期間 | 關於本報告書 | 2 | |
| 102-51 上一次報告書的日期 | 關於本報告書 | 2 | |
| 102-52 報導週期 | 關於本報告書 | 2 | |
| 102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人 | 關於本報告書 | 148 | |
| 102-54 依循 GRI 準則報導的宣告 | 關於本報告書 | 2 | |
| 102-55 GRI 內容索引 | 附錄四 GRI 準則內容索引 | 134 | |
| 102-56 外部保證 / 確信 | 附錄九 獨立保證意見聲明書 附錄十一 會計師有限確信報告 | 142 144 | |

| 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略說明 |
|------------------------------|--------------------------------|-----------|------|
| 重大主題 | | | |
| 公司治理與誠信經營 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 3.1 公司治理與誠信經營 | 31 38 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 3.1 公司治理與誠信經營 | 38 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 3.1 公司治理與誠信經營 | 38 | |
| 風險管理及內部控制 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 3.2 風險管理 | 31 44 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 3.2 風險管理 | 44 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 3.2 風險管理 | 44 | |
| 資訊及交易安全 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 3.3 資訊安全 | 31 49 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 3.3 資訊安全 | 49 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 3.3 資訊安全 | 49 | |
| 法令遵循 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 3.4 法令遵循 | 31 53 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 3.4 法令遵循 | 53 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 3.4 法令遵循 | 53 | |
| GRI 206：反競爭行為 2016 | | | |
| 206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 | 3.4 法令遵循 | 54 | |
| 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 | 3.4 法令遵循 5.6 法令遵循 | 53 97 | |
| 能源與氣候變遷 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 6.1 氣候變遷與能源管理 | 31 100 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 6.1 氣候變遷與能源管理 | 100 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 6.1 氣候變遷與能源管理 | 100 | |
| GRI 302：能源 2016 | | | |
| 302-1 組織內部的能源消耗量 | 6.1.2 能源管理 | 103 | |
| 302-3 能源密集度 | 6.1.2 能源管理 | 103 | |
| 302-4 減少能源消耗 | 6.1.2 能源管理 | 104 | |
| GRI 305：排放 2016 | | | |
| 305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放 | 6.1.1 氣候變遷管理 | 101 | |
| 305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 | 6.1.1 氣候變遷管理 | 101 | |
| 305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放 | 6.1.1 氣候變遷管理 | 101 | |
| 305-4 溫室氣體排放密集度 | 6.1.1 氣候變遷管理 | 101 | |
| 305-5 溫室氣體排放減量 | 6.1.1 氣候變遷管理 | 102 | |
| 供應商管理 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 6.3 供應商管理 | 31 106 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 6.3 供應商管理 | 106 | |

| 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略說明 |
|---------------------------------|---------------|-----|------|
| 103-3 管理方針的評估 | 6.3 供應商管理 | 106 | |
| GRI 308：供應商環境評估 2016 | | | |
| 308-1 採用環境標準篩選新供應商 | 6.3 供應商管理 | 107 | |
| GRI 414：供應商社會評估 2016 | | | |
| 414-1 使用社會標準篩選之新供應商 | 6.3 供應商管理 | 107 | |
| 員工吸引與留任 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| | 5.1 員工吸引與留任 | 86 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 5.1 員工吸引與留任 | 86 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 5.1 員工吸引與留任 | 86 | |
| GRI 401：勞雇關係 2016 | | | |
| 401-1 新進員工和離職員工 | 5.1 員工吸引與留任 | 87 | |
| | 附錄三 社會面績效 | 125 | |
| 401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 | 5.1 員工吸引與留任 | 87 | |
| 401-3 育嬰假 | 5.1 員工吸引與留任 | 88 | |
| | 附錄三 社會面績效 | 125 | |
| 友善及優良的工作環境 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| | 5.3 職業安全衛生管理 | 91 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 5.3 職業安全衛生管理 | 91 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 5.3 職業安全衛生管理 | 91 | |
| GRI 403：職業安全衛生 2018 | | | |
| 403-1 職業安全衛生管理系統 | 5.3 職業安全衛生管理 | 91 | |
| 403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查 | 5.3 職業安全衛生管理 | 91 | |
| 403-3 職業健康服務 | 5.3 職業安全衛生管理 | 92 | |
| 403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通 | 5.3 職業安全衛生管理 | 92 | |
| 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練 | 5.3 職業安全衛生管理 | 94 | |
| 403-6 工作者健康促進 | 5.3 職業安全衛生管理 | 93 | |
| 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 | 5.3 職業安全衛生管理 | 92 | |
| 403-9 職業傷害 | 附錄三 社會面績效 | 125 | |
| 人才培育與發展 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| | 5.2 人才培育與發展 | 88 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 5.2 人才培育與發展 | 88 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 5.2 人才培育與發展 | 88 | |
| GRI 404：訓練與教育 2016 | | | |
| 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數 | 5.2 人才培育與發展 | 89 | |
| | 附錄三 社會面績效 | 125 | |
| 404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 5.2 人才培育與發展 | 90 | |
| 人權 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| | 5.4 人權 | 95 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 5.4 人權 | 95 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 5.4 人權 | 95 | |
| GRI 412：人權評估 2016 | | | |
| 412-1 接受人權檢核或人權衝擊評估的營運活動 | 5.4.2 人權盡職調查 | 95 | |

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。

| 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略說明 |
|--|------------------------|-----------|------|
| 金融產品創新與服務 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| | 4.1 金融產品創新與服務 | 58 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 4.1 金融產品創新與服務 | 58 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 4.1 金融產品創新與服務 | 58 | |
| 永續金融 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| | 4.2 永續金融 | 64 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 4.2 永續金融 | 64 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 4.2 永續金融 | 64 | |
| 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 | 4.2 永續金融 | 65 | |
| 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 | 4.2 永續金融 | 65 | |
| 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 | 4.2 永續金融 附錄二 永續金融績效 | 65 123 | |
| 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 | 4.2 永續金融 | 68 | |
| 普惠金融 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| | 4.3 普惠金融 | 72 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 4.3 普惠金融 | 72 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 4.3 普惠金融 | 72 | |
| G4 行業揭露－金融服務業：當地社區 | | | |
| 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 | 4.3 普惠金融 | 74 | |
| FS14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施 | 4.3 普惠金融 | 73 | |
| 客戶服務與隱私權 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 | |
| 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 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 84 | |
| 社會公益 | | | |
| GRI 103：管理方針 2016 | | | |
| 103-1 解釋重大主題及其邊界 | 2.2.2 重大性評估流程 | 31 | |
| | 7 社會參與的全面投入 | 111 | |
| 103-2 管理方針及其要素 | 7 社會參與的全面投入 | 111 | |
| 103-3 管理方針的評估 | 7 社會參與的全面投入 | 111 | |
| 其他主題 | | | |
| GRI 201：經濟績效 2016 | | | |
| 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 1.2 營運績效 | 19 | |

| 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略說明 |
|----------------------------|---------------------------------|-----------|------|
| 201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 | 氣候相關風險與機會及財務影響 附錄一 TCFD 推動成果 | 11 120 | |
| GRI 303：水與放流水 2018 | | | |
| 303-3 取水量 | 6.2.1 水資源管理 | 105 | |
| GRI 306：廢汙水和廢棄物 2016 | | | |
| 306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物 | 6.2.2 廢棄物管理 | 106 | |
| GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016 | | | |
| 307-1 違反環保法規 | 6 環境變遷的綠色先鋒 | 98 | |
| GRI 417：行銷與標示 2016 | | | |
| 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 80 | |

附錄五 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 (GRI 403 為 2018 年版本， 其餘為 2016 年版本) | 參考章節 | 頁碼 |
|--|------------|--|---|-------------------|
| 1、消除各地一切形式的貧窮 | 普惠金融 | FS7、FS14 | 4.3 普惠金融 | 72 |
| | 社會公益 | - | 7.2 公益活動與集團策略 7.3 集團公益策略執行成果 7.5 疫情下的社會公益 | 111 112 115 |
| 3、確保健康及促進各年齡層的福祉 | 友善及優良的工作環境 | GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-9 | 5.3 職業安全衛生管理 | 91 |
| | 社會公益 | - | 7.2 公益活動與集團策略 7.3 集團公益策略執行成果 7.5 疫情下的社會公益 | 111 112 115 |
| 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 | - | 7.2 公益活動與集團策略 7.3 集團公益策略執行成果 7.5 疫情下的社會公益 | 111 112 115 |
| | 員工吸引與留任 | GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 | 5.1 員工吸引與留任 | 86 |
| 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 | 友善及優良的工作環境 | GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-4 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7 GRI 403-9 | 5.3 職業安全衛生管理 | 91 |
| | 人才培育與發展 | GRI 404-1 GRI 404-3 | 5.2 人才培育與發展 | 88 |
| 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 | 社會公益 | - | 7.2 公益活動與集團策略 7.3 集團公益策略執行成果 7.5 疫情下的社會公益 | 111 112 115 |
| | 永續金融 | FS1、FS2、FS3、FS8 | 4.2 永續金融 | 64 |
| 10、減少國內及國家間不平等 | 金融產品創新與服務 | - | 4.1 金融產品創新與服務 | 58 |
| | 人權 | GRI 412-1 | 5.4 人權 | 95 |
| | 客戶服務與隱私權 | GRI 418-1 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 |

| 目標 (SDGs) | 重大主題 | 對應之 GRI 準則揭露項目 (GRI 403 為 2018 年版本， 其餘為 2016 年版本) | 參考章節 | 頁碼 |
|--|---------|---|---|-------------------|
| 11、促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性 | 社會公益 | - | 7.2 公益活動與集團策略 7.3 集團公益策略執行成果 7.5 疫情下的社會公益 | 111 112 115 |
| | | GRI 308-1 GRI 414-1 | 6.3 供應商管理 | 106 |
| 12、確保永續的消費與生產模式 | 供應商管理 | GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4 | 6.1 氣候變遷與能源管理 | 100 |
| | | GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5 | | |
| 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 | - | 3.4 法令遵循 3.5 防制洗錢與打擊資恐 / 反武擴 5.6 法令遵循 | 53 55 97 |
| | | GRI 206-1 GRI 419-1 | 3.1 公司治理與誠信經營 3.3 資訊安全 | 38 49 |
| 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 | - | 4.3 普惠金融 | 72 |
| | | GRI 206-1 GRI 419-1 | 6.3 供應商管理 | 106 |
| 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 | FS7、FS14 | | |
| | | GRI 308-1 GRI 414-1 | | |

附錄六 ISO 26000 社會責任指引對照表

| 分類 | 主要議題 | 參考章節 | 頁碼 |
|---------|-------------------------|--------------------------------|------------|
| 組織治理 | 執行目標時下決策與實施的系統 | 2.1 永續願景 3.1 公司治理與誠信經營 | 24 38 |
| | 符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險 | 5.4 人權 | 95 |
| 人權 | 處理人權的風險處境 | 5.4 人權 | 95 |
| | 避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係 | 3.1 公司治理與誠信經營 | 43 |
| | 解決委屈 | 5.5 員工溝通 | 96 |
| | 不可歧視弱勢族群 | 5.4 人權 | 95 |
| | 保障公民與政治權 | 5.4 人權 | 95 |
| | 保障經濟、社會與文化權 | 5.4 人權 | 95 |
| | 保障基本工作權利 | 5.2 人才培育與發展 | 88 |
| | 促進就業及聘僱關係 | 5.1 員工吸引與留任 | 86 |
| | 工作條件與社會保護 | 5.2 人才培育與發展 | 88 |
| | 保持社會對話 | 5.5 員工溝通 | 96 |
| 勞動實務 | 維護工作的健康與安全 | 5.3 職業安全衛生管理 | 91 |
| | 人力發展與訓練 | 5.2 人才培育與發展 | 88 |
| | 污染預防 | 6.2 水資源與廢棄物管理 | 105 |
| | 永續資源利用 | 6.1 氣候變遷與能源管理 6.2 水資源與廢棄物管理 | 100 105 |
| | 氣候變遷減緩與適應 | 6.1 氣候變遷與能源管理 | 100 |
| 環境 | 環境保護、生物多樣性與自然棲地修復 | 6.1 氣候變遷與能源管理 6.2 水資源與廢棄物管理 | 100 105 |
| | 反貪腐 | 3.1 公司治理與誠信經營 | 38 |
| 公平的经营實務 | 負責任的政治參與 | 3.1 公司治理與誠信經營 | 43 |
| | 公平競爭 | 3.1 公司治理與誠信經營 3.4 法令遵循 | 38 53 |

| 分類 | 主要議題 | 參考章節 | 頁碼 |
|---------|------------------|-----------------|-----|
| 公平的經營實務 | 促進產業價值鏈的社會責任 | 4.3 普惠金融 | 72 |
| | | 6.3 供應商管理 | 106 |
| 消費者議題 | 尊重智慧財產權 | 4.1 金融產品創新與服務 | 58 |
| | 公平行銷、資訊與契約的實務 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 |
| | 保護消費者的健康與安全 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 |
| | 支持永續消費 | 4.2 永續金融 | 64 |
| | | 6.3.2 綠色採購 | 109 |
| | 消費者服務、支援、抱怨與爭議解決 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 |
| | 消費者資料保護與隱私 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 |
| | 保障享有服務權 | 4.3 普惠金融 | 72 |
| | | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 |
| | 教育與認知 | 4.4 服務品質及客戶關係管理 | 78 |
| 社區參與及發展 | 社區參與 | 7.2 公益活動與集團策略 | 111 |
| | 創造就業與技術發展 | 7.2 公益活動與集團策略 | 111 |
| | 發展科技 | 4.1 金融產品創新與服務 | 58 |
| | 幫助增加財富與收入 | 7.2 公益活動與集團策略 | 111 |
| | 推廣教育及文化 | 7.2 公益活動與集團策略 | 111 |
| | 推廣健康 | 7.2 公益活動與集團策略 | 111 |
| | 有責任的社會投資 | 7.4 公益活動經費投入與用途 | 114 |

附錄七 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 | 對應章節 | 頁碼 |
|---|-----------------------|----|
| 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。 | 4.2 永續金融 | 64 |
| | 4.3 普惠金融 | 72 |
| 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。 | 5.1 員工吸引與留任 | 87 |
| 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。 | 氣候相關風險與機會及財務影響 (TCFD) | 11 |

附錄八 永續會計準則 (Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Standards) 對照表

| 揭露面向 | 揭露指標 | 指標代碼 | 頁碼 | 備註 |
|-------------------|---|--------------|------------|--|
| 多元員工 | (1) 高階管理人員、(2) 初階及中階管理人員、(3) 專業人員、(4) 其他全體員工之性別與種族 / 族裔群體代表比例 | FN-IB-330a.1 | 128 | 詳見附錄三 社會面績效。 |
| ESG 因子納入投資銀行和證券業務 | 依產業別揭露已整合 ESG 因子的 (1) 承銷 (2) 諮詢和 (3) 證券化交易總收入 | FN-IB-410a.1 | - | 2020 年完成修訂內部相關法規，未來將針對此指標相關資訊做進一步的揭露規劃。 |
| | 依產業別揭露已整合 ESG 因子的投資和貸款 (1) 件數 (2) 價值 | FN-IB-410a.2 | - | 2020 年完成修訂內部相關法規，未來將針對此指標相關資訊做進一步的揭露規劃。 |
| | 說明將 ESG 因子納入投資銀行和證券業務流程及策略 | FN-IB-410a.3 | 67 | 詳見 4.2 永續金融。 |
| 商業道德 | 因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規，經法律訴訟而產生之財務損失總金額 | FN-IB-510a.1 | 54 | 詳見 3.4 法令遵循。 |
| | 吹哨者制度與程序 | FN-IB-510a.2 | 54 | 詳見 3.4.2 檢舉制度與檢舉人保護。 |
| 專業誠信 | 企業員工具具有投資相關調查、顧客投訴案件、私人民事訴訟或其他監管程序等紀錄的員工數和比率 | FN-IB-510b.1 | - | 2020 年本公司法務部及子公司法務部無獲悉相關案件紀錄，擬持續追蹤此指標相關資訊。 |
| | 與專業誠信有關 (包含注意義務) 的調解和仲裁案件的件數 | FN-IB-510b.2 | - | 2020 年無誠信相關調解或仲裁案件。 |
| | 與專業誠信有關 (包含注意義務) 的法律訴訟產生之財務損失總金額 | FN-IB-510b.3 | 54 | 詳見 3.4 法令遵循。 |
| | 說明確保專業誠信 (包含注意義務) 的方法 | FN-IB-510b.4 | 43 | 詳見 3.1.2 誠信經營。 |
| 系統風險管理 | 全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分數 | FN-IB-550a.1 | - | 本公司非屬 G-SIB 銀行。 |
| | 說明壓力測試結果及如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動 | FN-IB-550a.2 | - | 詳見元大銀行官網 > 法定揭露事項 > 資本適足性與風險管理專區。 |
| 員工激勵和風險承擔 | 高階管理人員變動薪酬總額比例 | FN-IB-550b.1 | - | 針對此指標相關資訊將於未來做進一步的揭露規劃。 |
| | 高階管理人員適用薪酬索回條款之變動薪酬總額比例 | FN-IB-550b.2 | - | 本集團高階管理人員未適用薪酬索回條款。 |
| | 揭露有關第三等級資產與負債評價之監督、控制和驗證政策 | FN-IB-550b.3 | - | 詳見本公司 109 年度年報 P412-422。 |
| 活動指標 | 承銷、諮詢和證券化交易的件數及金額 | FN-IB-000.A | 124 | 詳見附錄二 永續金融績效。 |
| | 依行業別揭露自營交易投資和貸款的件數及金額 | FN-IB-000.B | 124 125 | 詳見附錄二 永續金融績效。 |
| | 以衍生品 (期貨 / 選擇權 / 權證) 進行造市交易的件數及總成交金額 | FN-IB-000.C | 124 | 詳見附錄二 永續金融績效。 |



此對照表係參照永續會計準則委員會 SASB 永續會計準則—投資銀行與經紀商準則，且特定資訊經資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan) 依據中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，SASB 關鍵績效資訊有限確信 (limited assurance) (請參閱附錄十一)，更多 SASB 相關資訊請參閱：<https://www.sasb.org/>

附錄九 獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

元大金控股份有限公司 2020 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)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對元大金控股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書進行評估和查證外,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,僅作為對元大金控股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論,而不作為其他之用途。除對查證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,英國標準協會並不負責或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會查元大金控提供之相關資訊所作成之結論,因此查證範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的,對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將由元大金控一併回覆。

查證範圍

元大金控與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 查證作業範疇與元大金控股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的 2 應用類型評估元大金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度,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

我們總結元大金控股份有限公司 2020 年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則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 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了元大金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就元大金控所提供之足夠證據,表明其依據 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體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
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式,同時,我們抽樣訪談了一個外部利害關係人(團體)
- 訪談 22 位與永續性管理、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廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議,查證報告書中的績效數據與宣告
- 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
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 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 永續性報導準則的詳細審查結果如下:

包容性

2020 年報告書反映出元大金控已持續尋求利害關係人的參與,並建立重大永續主題,以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息,足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了元大金控之包容性議題,除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略,亦於組織階層落實展開。

重大性

元大金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題,永續性資訊揭露使利害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

元大金控執行來自利害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害關係人的機會,並能對利害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

元大金控已鑑別,並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。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效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋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證方法,特定績效資訊係在元大金控與英國標準協會協議之查證範圍內,報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點,基於引證、重新追蹤,重新計算和確認所採取的程序,元大金控股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

元大金控提供有關遵循 GRI 永續性報導準則之自我宣告,與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 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 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告,部分報告或省略。以我們的專業意見而言,此自我宣告涵蓋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 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級,如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任,如同責任信中所宣稱,為元大金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法,提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立,為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景,且接受過 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,具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2020080
2021-05-05

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

...making excellence a habit.™

附錄十 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 21010656 號

元大金控股份有限公司 公鑒：

本事務所受元大金控股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2020 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2020 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2020 年度企業社會責任報告書第 146 頁之「SASB 投資銀行與經紀商準則：確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 2 頁之「報告邊界與範疇」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



此報告不對 2020 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信，另外，2020 年度企業社會責任報告書中屬 2019 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 李宜樺



中華民國 110 年 6 月 29 日

附錄十一 SASB 投資銀行與經紀商準則：確信項目彙總表

| 編號 | 確信標的資訊 | 頁碼 | 適用基準 |
|----|--|-----|--|
| 1 | 「附錄三、2020 年員工多元性統計」表中(1)高階管理人員、(2)初階及中階管理人員、(3)專業人員、(4)其他全體員工之男性、女性、本國籍(不含原住民)、外國籍及臺灣原住民比例 | 128 | <p>於 2020 年底元大金控及 8 家子公司(元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨、元大創投、元大國際資產及元大投顧)，男性或女性員工人數佔各類型員工之比例；本國籍(不含原住民)、外國籍或身為臺灣原住民的員工人數佔各類型員工之比例。</p> <p>統計之員工係 2020 年 12 月 31 日在職，包含正職不定期契約、正職定期契約之國內及海外員工，不含留職停薪、非正職派遣契約及元大人壽的壽險業務員。</p> <p>參考 SASB 投資銀行與經紀商準則之 FN-IB-330a.1 指標的技術指導第三點，高階管理人員負責規劃、指導和制定政策，並為公司提供商品或服務開發之策略及總體方向；初階及中階管理人員負責實施高階管理者的政策和計劃，指導和執行組織的日常運營目標，將高階管理人員的指示傳達予下屬人員；專業人員為具備學士和研究所學位，和 / 或專業證書；其他全體員工為非前述高階、中階及初階管理人員且非專業人員的員工。</p> <p>元大金控內部定義：高階管理人員係指距離 CEO 最多兩個報告級別之管理職位。中階管理人員係指負責特定部門(例如會計、人資)或業務部門之經理，或在單位組織中擔任管理項目之經理。初階管理人員係指一線經理、初級經理和公司管理體系中最低級別之管理職；專業人員係指具有專業證照的員工，有關證照種類請參考元大金控 2020 年報第 197-199 頁「一般從業人員資料」表格。</p> |
| 2 | 2020 年元大金控未有因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規，經法律訴訟而產生之財務損失。 | 54 | <p>參考 SASB 投資銀行與經紀商準則之 FN-IB-510a.1 指標的技術指導第一點，統計元大金控及 8 家子公司(元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨、元大創投、元大國際資產及元大投顧)2020 年因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、或其他違反金融產業相關法規，經法律訴訟而產生之總損失金額。</p> <p>此損失金額係指公司因違反上述法律或法規而造成訴訟，依金融監督管理委員會認可之國際財務報導準則、國際會計準則、解釋及解釋公告之規定，於 2020 年入帳之訴訟損失(不包含為抗辯而產生之法律費用和其他費用)。</p> |
| 3 | 2020 年元大金控涉及與專業誠信相關法規(包含注意義務)，經法律訴訟而產生之財務損失總金額為新臺幣 1,307,332 元。 | 54 | <p>參考 SASB 投資銀行與經紀商準則之 FN-IB-510b.3 指標的技術指導第一點，統計元大金控及 8 家子公司(元大證券、元大銀行、元大人壽、元大投信、元大期貨、元大創投、元大國際資產及元大投顧)2020 年因涉及與專業誠信相關法規(包含注意義務)，經法律訴訟而產生之總損失金額。</p> <p>此損失金額係指公司因違反上述法律或法規而造成訴訟，依金融監督管理委員會認可之國際財務報導準則、國際會計準則、解釋及解釋公告之規定，於 2020 年入帳之訴訟損失(不包含為抗辯而產生之法律費用和其他費用)。</p> |
| 4 | 「附錄二、2020 年承銷服務總承銷金額及對應件數」表中承銷股權及其他有價證券交易業務的件數及金額(仟元)，及承銷固定收益商品的件數及金額(仟元) | 124 | <p>參考 SASB 投資銀行與經紀商準則之 FN-IB-410a.1 指標的技術指導第二點，承銷為公司代表其他公司或政府從投資者募集投資資金發行股票或債務證券的活動，包含公開發售和私募、本地和跨境交易以及各種證券和其他金融工具(包括貸款)的收購融資。</p> <p>統計 2020 年元大證券承銷股權、可轉債及海外存託憑證等其他有價證券的總承銷金額及總承銷案件數。</p> <p>統計 2020 年元大證券承銷固定收益商品包含臺幣及外幣計價之公司債及金融債的總承銷金額及總承銷案件數。</p> |
| 5 | 「附錄二、2020 年進市交易總成交金額及對應件數」表中以衍生品(期貨/選擇權)進行進市交易的件數及金額(仟元)，及以衍生品(權證)進行進市交易的件數及金額(仟元) | 124 | <p>參考 SASB 投資銀行與經紀商準則之 FN-IB-000.C 活動指標統計 2020 年元大證券以衍生品進行進市交易的件數及總成交金額。</p> <p>期貨與選擇權之件數係統計 2020 年元大證券於臺灣期貨交易所公告「進市者名單與商品」中擔任進市者之商品總數，總成交金額為合計各月期貨及選擇權商品買賣口數 * 當月平均成交價 * 公定契約乘數。</p> <p>權證之件數係統計 2020 年元大證券交易之權證檔數(包含買進與賣出)，以商品名稱計算，總成交金額為權證商品買賣張數 * 成交價，買賣金額分別計算，非以淨額表達。</p> |

附錄十二 ISO 管理準則

| | | |
|--|--|--|
|  <p>ISO 14001:2015 環境管理系統證書</p> |  <p>ISO 14046:2014 水足跡盤查證書</p> |  <p>ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查證書</p> |
|  <p>ISO 20400:2017 永續採購指南證書</p> |  <p>ISO 45001:2018 職業安全衛生管理系統證書</p> |  <p>ISO 50001:2018 能源管理系統證書</p> |

元大金控 2020 年企業社會責任報告書

發行單位：元大金融控股股份有限公司

編撰單位：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 信箱：csr.fhc@yuanta.com

電話：+886-2-2781-1999

傳真：+886-2-2772-1585

網址：<https://www.yuanta.com/>

出版日期：2021 年 6 月



企業社會責任專區



