

We Create **Fortune**

CSR

Report 2016

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 (簡稱元大金控) 持續積極推展與實踐企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR)，並主動將 CSR 相關資訊揭露於元大官方網站，且同步上傳於臺灣證券交易所公開資訊觀測站，供各方利害關係人查閱，以期帶動更多企業先進關注 CSR，讓我們共同邁向更永續的未來。

報告發行

102-51 102-52

元大金控每年度定期發行非財務資訊報告書，並於 2017 年 6 月發布「元大金控 2016 年企業社會責任報告書」(簡稱本報告書)，其內容包含本集團在經濟、社會及環境三大面向的績效表現，以及面對重大議題的管理方法與因應作為。

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子公司 (如元大證券、元大銀行、大眾銀行、元大人壽、元大證金、元大投信、元大投顧、元大期貨、元大創投及元大國際資產)，「本會」係指元大文教基金會。

本公司歷年發行之中文及英文版 CSR 報告書，可於元大金控網站「企業社會責任專區」(<http://www.yuanta.com/tw/IR02/IR0112/>) 中下載。

上一版本發行日期：2016 年 6 月。

報告期間

102-50

本報告書中所揭露的資訊及執行績效是以 2016 年度 (2016/1/1 至 2016/12/31) 為主，為求部分專案及活動資料的完整性，部分內容則涵蓋 2016/1/1 前及 2016/12/31 後的執行情形。

報告邊界與範疇

102-48

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 10 家主要子公司，並以臺灣的營運活動作為本次揭露範疇，各面向相關數據之細項範疇或計算公式請見各表格下方註解；其中，與環境節能績效相關之數據，目前仍以元大金控之總部大樓為主要揭露據點，唯部分專案內容則涵蓋大同大樓、承德大樓，以及元大人壽新搬遷之總部大樓的執行情形；員工及職場之部分統計資訊則涵蓋海外地區子公司之人數；社會公益面向的部分，除揭露本集團的社區投資情形、各子公司金融友善服務，則以元大文教基金會的執行績效為主要揭露範疇。

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標準指標為計算基礎。

報告撰寫原則

102-48

本報告書係依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 於 2016 年發布之 GRI 準則 (GRI Standards) 撰寫，並包含 GRI 揭露項目索引 (含 GRI G4 行業揭露項目 - 金融服務業)、聯合國永續發展目標 (SDGs)、ISO 26000 社會責任指引、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法及上市上櫃公司企業社會責任實務守則等對照表對應相關內容，積極與國際永續趨勢接軌。

本報告書除依循 GRI 準則，更參考國際整合性報導委員會 (The International Integrated Reporting Council, IIRC) 所制定之整合性報告 (Integrated Reporting) 報導框架之精神，進行本公司商業模式及價值創造過程之資訊揭露。

編製本報告書之報導流程中的各項作業，皆依循 GRI 101 準則之報導原則 (包括定義報告書內容的四項原則，及定義報告書品質的六項原則) 進行，以確保內容聚焦於重大主題，並提供高品質的資訊。

報告查證

102-54 102-56

為確保本報告書之公開資訊的可靠性，本公司經董事會同意後係委託第三方單位—英國標準協會臺灣分公司 (BSI) 進行查證，本報告書中公布的所有資訊與數據，經由 BSI 根據 AA1000 AS:2008 保證標準及 GRI 準則，進行查驗報告書之包容性、重大性及回應性。經查證後，本報告書確認符合 GRI 準則之「核心」選項及 AA1000 Type I 中度保證之標準，其 BSI 獨立保證意見聲明書請詳見附錄。

聯絡資訊

102-53

元大金控 企業社會責任工作推動中心
地址：臺北市敦化南路一段 66 號
CSR 網站：<http://www.yuanta.com/tw/IR02/>
CSR 信箱：CSR.fhc@yuanta.com
電話：+886 2 2781-1999
傳真：+886 2 2772-1585

目錄

關於本報告書 1

一、董事長的話 3

二、2016 年 CSR 亮點績效 5

三、重大主題的鑑別與管理 7

3.1 利害關係人溝通 7

3.2 檢視重大議題及重大主題 9

3.3 企業社會責任管理 11

3.4 發展元大 CSR 策略藍圖 13

3.5 參與國內外組織會員及倡議 15

四、公司治理 17

4.1 元大商業模式 17

4.2 公司簡介及營運概況 18

4.3 公司治理組織及功能性委員會 20

4.4 重大主題：稽核—稽核業務制度和風險管理 24

4.5 重大主題：股權擁有人—責任投資與盡責管理 26

4.6 重大主題：反貪腐—元大的誠信經營 26

4.7 重大主題：經濟績效—元大的經營績效 28

五、客戶服務 33

5.1 數位金融創新 33

5.2 永續金融 37

5.3 重大主題：產品組合—責任產品與服務 37

5.4 重大主題：行銷與標示—產品資訊揭露 41

5.5 重大主題：客戶隱私—客戶隱私及權益 44

六、環境永續 47

6.1 重大主題：污水及廢棄物—元大的綠色行動 47

6.2 元大綠色供應鏈管理 49

6.3 能源與 GHG 排放 51

七、幸福職場 55

7.1 重大主題：勞雇關係—人才聘僱和留任 55

7.2 重大主題：訓練與教育—提升人才質量 59

7.3 重大主題：勞資關係—合理薪酬與福利 62

7.4 重大主題：職業健康與安全—員工健康與安全 64

7.5 重大主題：員工多元化與平等機會—績效考核與職涯發展 66

八、社會共好 67

8.1 重大主題：當地社區—金融友善服務 67

8.2 重大主題：經濟績效—元大社會貢獻 68

附錄 81

1. 獨立保證意見聲明書 81

2. GRI 準則揭露項目與 GRI G4 指標對照索引 (包含 GRI G4 行業揭露項目 - 金融服務業) 83

3. GRI 準則自願性揭露項目與 GRI G4 指標對照索引 91

4. 聯合國永續發展目標 (SDGs) 對照表 92

5. ISO 26000 社會責任指引對照表 94

6. 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 95

7. 上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表 95



董事長的話

102-14

「元大金控 2016 年企業社會責任報告書」是本公司連續第 7 年編製及對外揭露的 CSR 報告書，除依據全球永續報告協會 2016 年公布最新的 GRI 準則指標編製，以及經由第三方國際機構認證外，今年也首度導入整合性報告書（Integrated Reporting，簡稱 IR）的精神，內容揭露之關鍵性資訊不僅更為聚焦、透明與具策略性的標準及原則，並涵蓋本公司在實踐企業永續之短、中、長期的經營策略，有利社會大眾更了解元大金控的理念和作為，使揭露程度更趨利害關係人的期待，讓公司整體發展與國際接軌。

回顧 2016 年，儘管金融環境變化迅速，但在全體同仁努力下，本公司經營績效、公司治理仍有穩健及傑出表現，其中全年合併稅後淨利為 143 億元，基本每股盈餘 (EPS) 為 1.16 元，股東權益報酬率 (ROE) 為 6.86%，獲利表現較 2015 年成長。

公司治理方面，元大金控在國際知名的財資雜誌 (The Asset) 公布「2016 年度亞洲傑出企業管理獎」(The Asset Corporate Awards 2016) 評比中，連續三年獲頒最高榮譽 -- 最佳公司治理、企業社會責任及投資人關係白金獎，顯示本公司近年來落實公司治理、積極推動企業社會責任已有顯著成效，並贏得國際專業投資機構的高度肯定。

追求經營績效的同時，元大金控亦從未忘記企業社會責任，無論是在節能減碳、綠色採購、數位金融推展、服務弱勢客戶、責任投資等永續經營面向，都有具體實踐。略舉如下：

環境永續方面，本公司高度關注氣候變遷對地球生態環境的影響與衝擊，依董事會通過之環境政策落實推動能源管理、節能減碳及降低溫室氣體排放等作為，2016 年積極規劃旗下證券、銀行、人壽、投信、期貨、證金、投顧、創投及國際資產等所有子公司，導入「ISO 14001 環境管理系統」、「ISO 50001 能源管理系統」及「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」，並按照國際標準運作系統及揭露排放數據，在 2017 年 4 月，已取得第三方獨立機構英國標準協會 (BSI) 頒發查證證明書，成為國內第一家所有子公司全部通過環境認證之金控公司。

其次，為響應政府環保政策，本公司積極參與認購綠色電力外，並強化綠色供應鏈的管理，2015 年 11 月起，在採購合約內增列企業社會責任條款或簽署「人權及環境永續條款承諾書」，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，並載有違反法令規範者得逕行解除合約之條款，作為本集團推動落實供應商實踐企業社會責任的決心；2016 年，本集團所有往來供應商依規範簽署合約達成率 100%。本集團已連續六年 (2011-2016) 榮獲臺北市府頒發獎狀表揚為綠色採購績效卓越標竿單位，並連續五年獲得行政院環保署頒發感謝狀，表揚實施綠色採購績效卓越。

數位金融推展方面，本公司旗下元大證券推出多項創新服務，包括 (1)2016 年 1 月首創證券業同步提供行動競拍與申購的「承銷通」功能系統，讓投資人競拍、申購需求一次滿足。(2) 2016 年 5 月推出「借貸通」功能，成為全台第一個可使用股票借錢周轉，最快 2 小時撥款服務之 App，申辦流程全程 e 化一條龍服務。(3)2016 年 9 月領先同業推出雙向借券服務—「元大萬事通 APP- 借券通」功能，整合線上出借、借入、還券、帳務查詢及撮合，使投資人能更靈活的運用股票。「元大萬事通」去年更榮獲《財訊》「消費者金融品牌暨金控 CSR 獎」的「最佳證券 FinTech 創新應用獎」、「最佳數位券商獎」及《今周刊》第十屆財富管理銀行暨證券評鑑「最佳數位創新獎」等殊榮。

服務弱勢客戶方面，本公司旗下元大銀行在官方網站建置符合無障礙的公共資訊「利匯率服務網」，並於 2016 年 9 月取得「國家通訊傳播委員會」檢測 A+ 標章，提供視障者透過閱讀機、點字顯示器等裝置，使用銀行的網路金融服務。同時，元大銀行及本公司另一子公司大眾銀行將無障礙規格納入 ATM 採購標準，2016 年於全臺所設置的自動提款機 (ATM) 合計 494 台均為「無障礙 ATM」，落實 2015 年所訂立之完成全臺「無障礙 ATM」設置的目標，讓所有客戶都能享有便利且安全的金融交易環境，具體實踐聯合國鼓吹的普惠金融國際潮流。

在責任投資方面，本公司旗下元大人壽 2016 年 2 月依據本公司的「投資政策」，新增關於企業社會責任之規範，有關投資對象、投資機制與標的的選擇符合「社會責任投資原則」內涵，並制定多項作業辦法作為遵循依據，同時訂定「資金專案運用公共及社會福利事業投資處理程序」，以期達到投資績效、永續性經營及社會正義等目標。本公司預計 2017 年，將有關社會責任的投資辦法普及至各子公司。另外，本公司旗下元大投信於 2016 年 11 月公開簽署證交所發布的「機構投資人盡責治理守則」，宣達盡職治理的承諾，並將持續積極關注被投資公司的溝通及互動，以提高長期的投資效益，為客戶與受益人創造價值。

展望 2017 年，本公司基於「確立公司治理最佳典範、謀求股東最大利益」之企業文化，會更致力於與各利害關係人建立公開透明的溝通管道，透過良好互動，對「經濟·社會·環境」帶來更多正面的效益。謹以此企業社會責任報告書，揭示我們創造經濟、環境及社會公益的能力與成果，並歡迎各界的指教與建言，我們將與各利害關係人共同肩負起企業公民的責任，為善盡企業社會責任持續奉獻心力。

元大金控
董事長

王 滌 周



1

公司治理

- 推廣並內化 CSR 觀念。
- 精進公司治理政策及行動。



2015

2016

- **連續四年**獲得證券暨期貨市場發展基金會「資訊揭露評鑑」A++ 級的殊榮，是唯一金控業獲此殊榮。
- 元大金控與元大期貨獲選第二屆公司治理評鑑排名**前5%**，公司治理評鑑分數**99.62**分。
- 元大金控、元大證券及元大銀行於1月通過中華公司治理協會「CG6010(2015) 公司治理制度評量一優等認證」，成為國內**第一家**通過此評量認證的公司。
- 元大金控與元大期貨獲選第三屆公司治理評鑑排名**前5%**，均為連續三年獲此殊榮。



2

經濟發展

- 提升公司資產規模與經營績效
- 持續增加營運據點總數
- 持續增加員工總數
- 積極拓展海外市場



2015

2016

- 總資產 **15,511** 億元
- 歸屬於母公司之稅後淨利 **108.17** 億元
- 員工總人數 **10,038** 人
- 元大證券於香港及英國成立子公司
- 收購印尼證券子公司 PT Yuanta 及菲律賓東洋儲蓄銀行
- 總資產 **21,622** 億元
- 歸屬於母公司之稅後淨利 **134.14** 億元
- 2016 年併入大眾銀行，銀行合併總資產將逾 **1.3 兆元**，市占率約達 **3%**
- 併入大眾銀行後，銀行據點將由 **88** 家擴增為 **152** 家
- 員工總人數 **12,144** 人
- 收購韓國韓新儲蓄銀行及泰國證券商 KKTrade



3

員工發展

- 建置完備人才庫
- 增加員工福利與健康計畫
- 協助員工職涯發展



2015

2016

- 元大 e 學苑：訓練 **193,041** 人次
- 元大員工持股會：**8,056** 人參與
- 元大 e 學苑：訓練 **359,474** 人次
- 元大員工持股會：**8,145** 人參與
- 率先同業推出團體年金保單，保障員工未來退休生活。

4

社會發展

- 提供友善金融服務
- 持續辦理各項社會公益及志工活動，有效內化集團慈善理念。



2015

2016

- 預計於 2016 年完成全臺「無障礙 ATM」設置，2015 年「無障礙 ATM」計 **155** 台，較 2014 年增加 108 台。
- 元大公益志工投入共計 **1,389** 人次。
- 投入社會公益活動經費總額 **3,875** 萬元。
- 完成**全臺 494** 台「無障礙 ATM」設置。
- 元大網路銀行建置**無障礙 A+** 等級之公共資訊「利匯率服務網」，並於 2016 年 9 月取得「國家通訊傳播委員會」**檢測 A+ 標章**，便利視障者取得本行網路金融服務。
- 元大公益志工投入共計 **2,647** 人次，與去年相比，志工人數成長將近 **2** 倍。
- 投入社會公益活動經費總額 **5,131** 萬元。



5

環境發展

- 強化組織環境管理、溫室氣體盤查及能源管理能力
- 持續推動廢棄物及水資源管理
- 持續推動主要往來供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」，共同善盡企業社會責任
- 持續響應及推動「綠色採購」，並強化綠色採購管理流程



2015

2016

- 元大金控 11 月**導入 ISO 14001** 環境管理系統，並預計於 2016 年逐步擴展至各子公司
- 各子公司逐步導入 ISO 14001、ISO 14064-1 及 ISO 50001 國際認證
- 回收處理廢棄物 **9,832** 公斤
- 用水量 **14,885** 度
- 履行 2014 年 CSR 報告書承諾，要求全集團各子公司 589 家主要往來供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」，完成率 **92.2%**
- **連續五年**獲得臺北市府頒發獎狀表揚為綠色採購績效卓越標竿單位
- 元大金控已於 3 月底取得 ISO 14001 環境管理系統認證，且 **9 家子公司皆完成建置**。
- 元大證券、元大投信已完成建置 ISO 14064-1 並取得查證；元大銀行已完成建置 ISO 50001 並取得驗證。
- 回收處理廢棄物 **6,643** 公斤
- 用水量 **13,977** 度
- 要求所有 330 家供應商於採購合約中納入「人權及環境永續條款承諾書」，**完成率 100%**
- **連續六年**獲得臺北市府頒發獎狀表揚為綠色採購績效卓越標竿單位
- **連續五年**獲得行政院環保署頒發感謝狀表揚推動環保，實施綠色採購績效卓著



重大主題 的鑑別與管理

3.1 利害關係人溝通

102-42

將企業社會責任融合於經營策略中，是元大金控創造未來競爭力的來源，在實踐企業社會責任的過程中，本集團必須主動且廣泛了解各利害關係人的需求，並且持續回應；本報告書係回應利害關係人需求的途徑之一，讓其了解本集團營運活動對經濟、環境與社會層面的影響。

元大金控持續以「共創元大金控之股東、客戶與集團利益最大化」為長遠目標，提供本集團之利害關係人導向與支持的力量。為了解利害關係人關切的議題及需求，元大金控之 CSR 工作推動中心除參考各部門及金融同業的經驗，並根據「AA1000SES(2015) 利害關係人溝通準則」中建議之考量點—相依度 (dependency)、對其之責任 (responsibility)、緊張度 (tension)、影響力 (influence) 及多元觀點 (diverse perspectives)，鑑別出「股東與投資人」、「客戶」、「員工」、「政府機關」、「供應商」、「社區」、「媒體」7大族群，並建立各項溝通方式與管道。

本公司為健全董事會及審計委員會之監督功能，於 2007 年訂定「利害關係人對審計委員會建言及申訴辦法」，並於網站上之審計委員會專區設置「員工及利害關係人對審計委員會建言及申訴信箱」，且由專人負責處理申訴事宜，以促進董事會與員工、客戶及投資人等各面向的利害關係人充分溝通；此外，為加強與利害關係人所關注之議題的交流，除將各利害關係人所關注的議題納入 CSR 日常作業管理及年度計畫中，定期召開會議追蹤進度並視實際需求進行修正及調整，更於 2015 年將本公司官網上的「投資利害關係人」專區中之「利害關係人暨服務專區」調整為「服務專區」，並同時在「企業社會責任」專區設置「利害關係人專區」，以提供各利害關係人專屬之聯絡資訊及服務信箱，並期望藉由更多元的溝通途徑以獲得利害關係人所關注的議題及意見回饋。

未來，本公司在 CSR 網頁資訊的揭露上，將以加強更新即時性為短期目標，並規劃於 CSR 專區增設問卷系統，以邀請利害關係人回覆自身關注議題，以作為本公司 CSR 發展與相關專案的重要參考依據。

利害關係人之溝通方式與管道及關注議題彙整表

102-40 102-43 102-44 FSS/管理方針揭露

利害關係人群組	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率	2016年溝通重點與績效表現
股東與投資人 <ul style="list-style-type: none"> 前十大股東及董事 一般股東 法人股東 外資股東 公股 信評機構 	營運績效 股東權益 公司治理 誠信經營 品牌形象 資訊透明度 法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> 設置中英文網站及「投資人關係」專區 召開股東大會 與機構投資人進行雙向溝通會議 參加國內外法人說明會 接受信用評等 發行公司年報及企業社會責任報告書 於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊 	常態性 每年 不定期 不定期 每年 每年 不定期	<ul style="list-style-type: none"> 獲利率提升 24.00%，每股淨值為新台幣 16.96 元。透過三大支柱發展策略，2016 年併購大眾商業銀行，進一步拓展證券、銀行及保險三大支柱之獲利機會，發展穩定的獲利結構，以回應投資人對於合併綜效之期待。 2017 年 1 月元大金控及主要子公司之長期評等展望已調為「穩定」。 元大金控首度於 2016 年 1 月底主動回覆彭博環境、社會、公司治理問卷 (Bloomberg ESG survey)；2016 年全球共 90 家金融機構參與 Bloomberg ESG Survey (RobecoSAM Corporate Sustainability Assessment)，元大金排名第 36 名。
客戶 <ul style="list-style-type: none"> 現有客戶 (含承銷客戶、股務代理客戶、代理操作政府四大基金) 高資產客戶 潛在客戶 一般大眾 金融消費評議中心 	服務品質 客戶權益 風險管理 品牌形象 資訊安全交易 隱私權保護 創新金融商品	<ul style="list-style-type: none"> 「利害關係人」專區設有客戶服務及申訴專線 設有客服中心，提供客戶服務專線及線上客服信箱 開發網路服務及行動服務 APP 舉辦投資理財說明會、講座及論壇等 進行客戶滿意度調查 舉辦專案活動 提供電子報及各類投資研究報告 	常態性 常態性 常態性 每年 每年 每年 每日、每月	<ul style="list-style-type: none"> 因應數位金融浪潮，於 2016 年 7 月將電子商務事業處更名為「數位金融事業處」督導及整合各子公司數位金融業務的發展，強化全集團數位競爭力。 客服中心：服務共計 252.8 萬 人次 (包含證券、元大銀行、大眾銀行、人壽、期貨、投信)。 金融理財投資活動：共舉辦 4,248 場 (包含證券、元大銀行、大眾銀行、人壽、期貨)。
員工 <ul style="list-style-type: none"> 工會及勞資會議之勞方代表 校園實習生 (潛在員工) 新進員工 現職員工 離職員工 退休員工 	訓練發展 人才培育 職場健康安全 員工福利 績效考核 反貪腐 溝通管道	<ul style="list-style-type: none"> 「利害關係人」專區設有員工申訴信箱，且設有員工內部溝通管道 建置「元大 e 學苑」學習平台 成立員工持股會及勞工退休準備金監督委員會 舉辦登峰論壇 進行績效考評 召開工會及勞資會議 舉辦社團活動 寄送電子報公告公司重要訊息 舉辦各項會議如週會、每月 (年) 經營績效檢討會議及委員會等 	常態性 常態性 常態性 每年 每年 每季 每季或每月 每月 不定期	<ul style="list-style-type: none"> 預先針對國內政策與法令的修正 (如，一例一休) 收集相關資訊、尋找外部專家辦理相關課程，有關員工之權利義務事項皆會提前主動公告。 2016 年度接待 17 所學校 共 807 位 同學進行機構參訪與實務經驗交流，另與 15 所學校合作，透過演講及授課，協助 980 位 學生深入了解金融實務，與 71 所 學校簽訂產學合作，共受理 219 人進行機構實習，以培植金融產業人才。
政府機關 <ul style="list-style-type: none"> 金融監督管理委員會 財政部、經濟部、勞動部 證期局、銀行局、保險局、調查局、勞動局 證交所、櫃買中心 證基會、公平會 臺北市政府等機關 	節能減碳 溫室氣體盤查 綠色採購 資訊透明度 授信監控機制 稽核業務制度 法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> 設置各主管機關專屬連絡窗口維持良好互動 配合主管機關監理及查核 參與主管機關會議及座談會，適時提供建言及推廣金融知識教育 於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊 參與政府舉辦之評鑑 以公文進行雙向溝通 發行企業社會責任報告書 	常態性 不定期 不定期 不定期 常態性 不定期 每年	<ul style="list-style-type: none"> 本公司 2016 年未有受主管機關裁罰之情況，另金管會檢查局於 2016 年 9 月對本公司辦理一般業務檢查，檢查報告於 2017 年 2 月送達，相關缺失事項現正研擬改善措施並報送主管機關溝通中，迄 2017 年 2 月底止 未有主管機關來函處分之情事。
供應商 <ul style="list-style-type: none"> 協力廠商 承攬廠商 採購商 	誠信經營 綠色採購 公平價格及契約 供應商管理 人權平等	<ul style="list-style-type: none"> 訂定採購管理辦法 訂定取得或處份資產處理程序 優先採購環境及社會友善性的產品 要求簽署誠信經營承諾書及合約納入 CSR 條款，提倡誠信經營及 CSR 理念 舉辦專案溝通與協調會議及發包議價會議 	常態性 常態性 常態性 常態性 不定期	<ul style="list-style-type: none"> 定期與供應商交流，2016 年度舉辦 104 場 次重新議定維護案件共計 90 家供應商參與。 定期檢視供應商合規性，每年定期執行檢視，整體合規率達 100%。
社區 <ul style="list-style-type: none"> 營運所在地周圍居民 社區居民 NPO 及 NGO 	社區關懷 公益捐獻 藝文推廣 環保活動	<ul style="list-style-type: none"> 參與公、協會組織 發行年度成果報告及企業社會責任報告書 舉辦及支持社會公益、學術、藝文及環保活動 舉辦記者會 舉辦投資理財教育講座 公益關懷愛心捐血 社區關懷與弱勢關懷 公益捐獻 	常態性 每年 不定期 不定期 不定期 每年 不定期 常態性	<ul style="list-style-type: none"> 基金會舉辦 468 場 社會公益、學術、藝文及環保活動，受惠人數超過 14 萬人。 敦親睦鄰環境清掃、敬老關懷、里民健康及弱勢關懷活動：志工投入 153 人次，送出關懷禮共 1,257 份。 舉辦北、中、南 3 場「元大幸福日」活動，嘉惠 35 個 教育、社福團體，共計 753 位 弱勢學童受惠。 「元大清寒優秀人才獎學金」共有來自 14 所高中、8 所大專院校的 59 位 優秀傑出學生獲獎。
媒體 <ul style="list-style-type: none"> 電子、平面、網路媒體 財經專業媒體 	營運績效 創新金融商品 法規遵循	<ul style="list-style-type: none"> 媒體文宣、記者會及廣告 突發事件說明 	不定期 不定期	<ul style="list-style-type: none"> 元大金控 首獲 2016 年《財訊金融獎》之金控 CSR 優質獎。 元大金控舉辦記者會 120 次。

3.2 檢視重大議題及重大主題

102-46 102-49

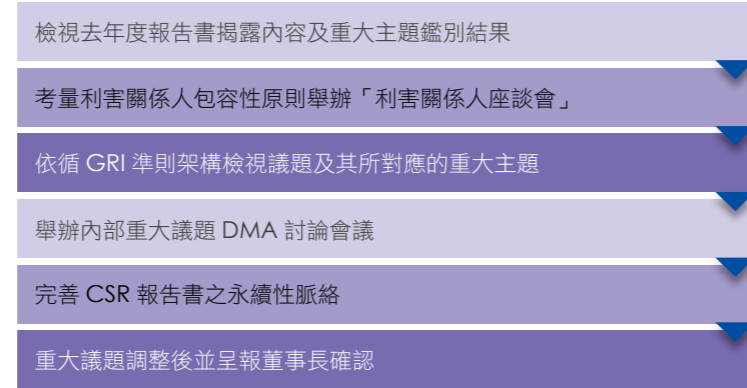
元大金控於 2015 年 3 月時，已依循國際 AA1000 標準及 GRI G4 指南，作為 CSR 工作推動中心成員進行重大議題之鑑別程序參考，據以協助成員辨識 CSR 報告書應揭露的重大議題。而本公司鑑別重大議題的流程，包括議題的收集、排序、鑑別、確認以及重新檢視過去報告書等過程，確立報告書內容應涵蓋之重大議題。

本公司也於 2016 年 1 月舉行「利害關係人座談會」，邀請利害關係人代表針對「CSR 報告書之重大議題鑑別結果」及「元大 CSR 推動架構」給予相關建議，與會代表對於本公司之重大議題鑑別結果皆表示高度認同，無提出任何重大調整建議，亦提供許多想法及意見予本公司在未來 CSR 推動上參考。由座談會結論得知，所鑑別出之 25 個重大議題，已涵蓋利害關係人所關注之議題。

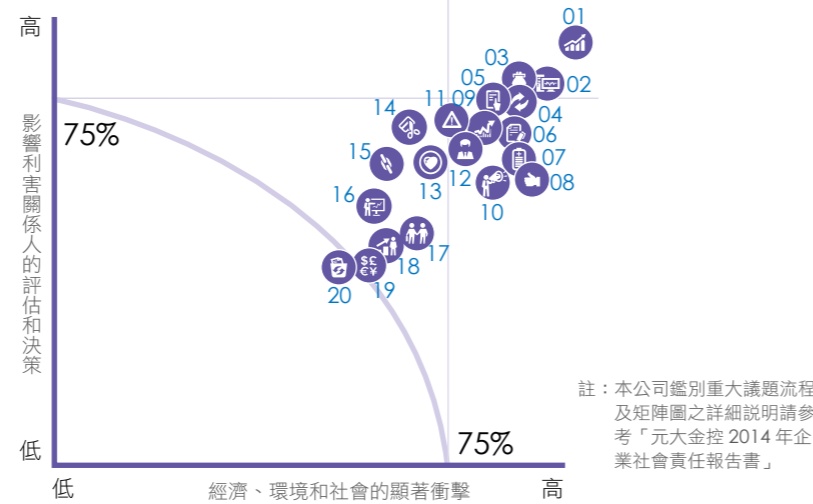
本年度之報告書編撰程序中，續針對此 25 個重大議題，進一步依循 GRI 準則，透過本年度重大議題 DMA 討論會議，以「利害關係人包容性」、「永續性脈絡」、「重大性」及「完整性」的角度，重新檢視 GRI 準則之重大主題及報告書內容，將重大議題從 25 項調整至 20 項，並連結至 GRI 準則中的 14 項主題，主要將「責任貸款」、「抵押品的環境風險」等兩個議題與「有利於環境或社會的產品或服務」議題相結合，而「服務品質與客戶滿意度」與「顧客關係管理及申訴機制」等兩個議題則融入於一般揭露中說明，並將「原物料採購和使用」

議題排除此次重大議題的範圍。調整後之各議題，就「經濟、環境、社會的衝擊」，及「影響利害關係人的評估和決策」兩面向的重大程度，重新表現於重大議題矩陣圖中，作為本年度報告書編製之依據。上述檢視流程及結果，已由 CSR 推動中心總召集人認可，呈報董事長確認後定案。

2016 年檢視重大主題的流程



重大議題矩陣圖



重大議題排序與鑑別重大主題及邊界

102-46 102-47 103-1

組織內：元大金控 子公司及基金會
組織外：股東與投資人 客戶 政府機關 供應商 社區 媒體

議題類別	議題排序與重大主題	GRI 準則揭露項目	衝擊主要發生邊界
經濟	01. 營運績效 GRI 201: 經濟績效	201-1 201-2	利害關係人
	04. 永續金融 GRI 417: 行銷與標示	417-2 417-3	利害關係人
	05. 稽核業務制度 稽核**	FS9	利害關係人
	06. 品牌管理 產品組合**	FS1/管理方針揭露 FS6	利害關係人

產品責任	08. 有利於環境或社會的產品或服務 產品組合**	FS1/管理方針揭露 FS2/管理方針揭露 FS3/管理方針揭露 FS4/管理方針揭露 FS5/管理方針揭露 FS7 FS8	利害關係人
	11. 反犯罪政策 / 措施 GRI 205: 反貪腐	205-2 205-3	利害關係人
	12. 積極所有權人 股權擁有者**	FS11 FS12/管理方針揭露	利害關係人
	02. 顧客隱私權和數據安全管理 GRI 418: 客戶隱私	418-1	利害關係人
社會	03. 促進透明度和高效率的資本市場 GRI 417: 行銷與標示	417-1	利害關係人
	07. 規劃產品與服務的能力 GRI 404: 訓練與教育	404-1 404-2 FS4/管理方針揭露	利害關係人
	10. 維護顧客權益 GRI 417: 行銷與標示	FS15/管理方針揭露	利害關係人
	09. 金融知識的提升 GRI 417: 行銷與標示	FS16/管理方針揭露	利害關係人
勞工	13. 公益活動 GRI 201: 經濟績效	201-1	利害關係人
	14. 理債服務 GRI 417: 行銷與標示	417-1	利害關係人
	15. 人才吸引與保留 GRI 401: 勞雇關係	401-1 401-2 401-3	利害關係人
	16. 人力資源發展 GRI 404: 訓練與教育	404-1 404-2 404-3	利害關係人
人權	17. 勞資關係 GRI 402: 勞資關係	402-1	利害關係人
	18. 勞動條件 GRI 403: 職業健康與安全 GRI 405: 員工多元化與平等機會	403-2 403-3 405-1 405-2	利害關係人
	19. 平等使用金融服務的機會 GRI 413: 當地社區	413-1 413-2 F13 F14	利害關係人
	環境	20. 廢棄物管理 GRI 306: 廢污水及廢棄物	306-2

註 1：重大議題排序係參考 The Sustainability Accounting Standards Board (2014 SASB)、Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know? (2013 GRI) 及臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」。
註 2：* 依循 GRI 準則編製報告書時，企業需鑑別其重大的經濟、環境、社會主題，這些重大主題決定了組織使用那些特定主題準則來編製報告書。GRI 特定主題準則係指各項的揭露項目。
** 屬於 GRI G4 金融服務業行業揭露之重大主題。

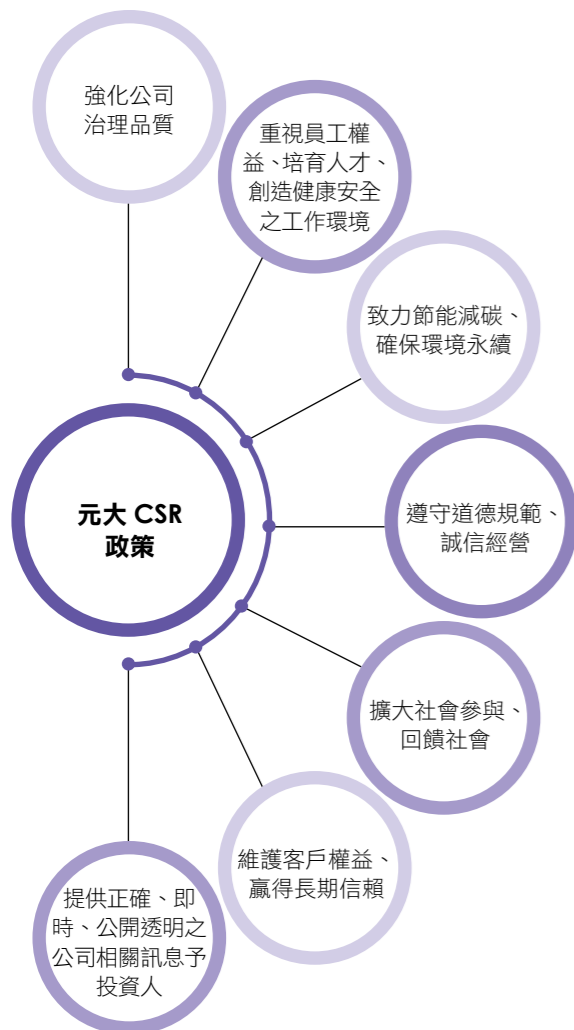
3.3 企業社會責任管理

FS4/ 管理方針揭露

元大金控早已將企業社會責任納入公司治理的一環，整合多年的 CSR 實務經驗，持續推展 CSR 理念至子公司，共同發展屬於本集團的 CSR 策略與核心價值，向「永續經營」之目標邁進。

本公司為最早配合主管機關公開揭露 CSR 報告的金控業者之一，於 2010 年訂定「企業社會責任實務守則」和「企業社會責任政策及管理規則」後，旋即於 2011 年成立「企業社會責任工作推動中心」負責統籌本集團內 CSR 相關專案之推動工作。本公司於 CSR 政策中明定七大執行方針，並承諾以此方針為基礎來推展及落實企業公民之理念。

元大 CSR 執行方針

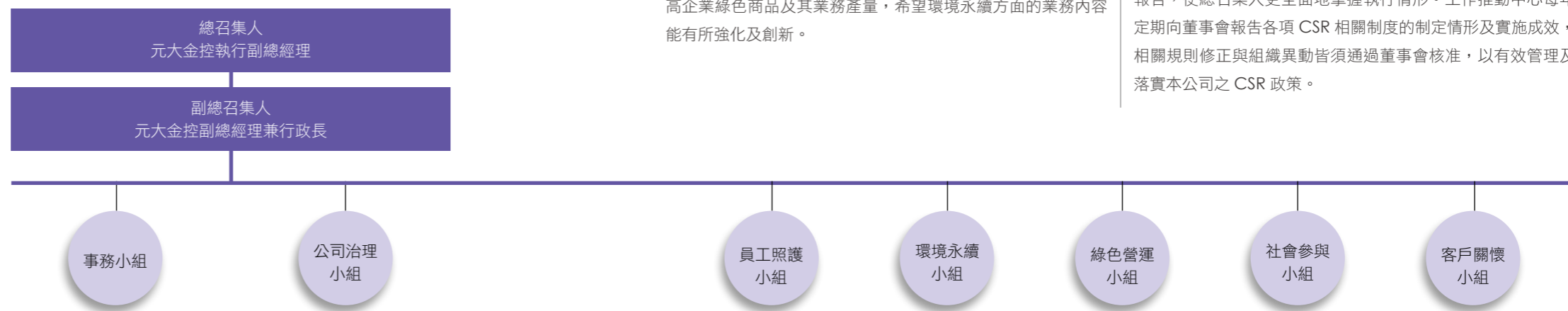


CSR 工作推動中心

102-19 102-20 102-32

元大金控自 2011 年創立「CSR 工作推動中心」起，即依據 CSR 政策之執行方針及利害關係人關注的議題，在推動中心下組成 8 大功能性小組，各小組皆有主要推動單位依職掌事項執行相關工作，並由中心的正副召集人負責督導 CSR 相關專案之執行進度。

CSR 工作推動中心組織架構圖



各功能性小組執掌事項及主要推動單位表

職掌事項	主要推動單位
事務小組	
<ul style="list-style-type: none"> 制定及檢討企業社會責任政策與管理系統 定期彙整各項企業社會責任相關制度之制定情形、實施成效及各功能性小組之運作現況 揭露企業社會責任相關資訊 編製企業社會責任報告書 維護公司外部網站企業社會責任相關訊息 企業社會責任相關訊息之媒體關係維繫 	<ul style="list-style-type: none"> 行政管理部 法人關係部 法令遵循部 法務部 資訊部
公司治理小組	
<ul style="list-style-type: none"> 財務管理與財務資訊揭露之透明度 推動公司治理事務 宣導反賄賂貪瀆 建立機構投資人溝通管道 確實履行納稅義務 建立合理之企業捐獻內部程序 	<ul style="list-style-type: none"> 綜合企劃部 財務管理部 稽核部 風險管理部 人力資源部 法人關係部 行政管理部 法令遵循部

歷經五年來的探索與經驗累積，為使中心的運作更加順利，本公司於 2016 年第七屆第六次董事會上通過 CSR 工作推動中心組織架構的調整，提高整體中心的階級，將召集人及副召集人改為總召集人及副總召集人，並於 2016 年 10 月 27 日經由董事長派任；在功能性小組調整上，除增設由總召集人派任之各功能性小組的召集人及副召集人以督導及整合小組工作事項外，將公平經營小組及投資人關係小組業務納入公司治理小組、員工關懷小組修正為員工照護小組，並就環保、氣候變遷等議題，除原有環境永續小組組織環保作為外，新增綠色營運小組提高企業綠色商品及其業務產量，希望環境永續方面的業務內容能有所強化及創新。

此次的組織架構的調整不但賦予總正、副召集人及各小組實質權責，更將權責明確化，使負責各小組的主要推動單位能更有參與感，並得與執行目標之相關各子公司的業務與其人員之間的配合更加平順。

工作推動中心也從規定每半年至少召開 1 次工作會議，改為每季召開，並得視需要召開臨時會議，以便更即時追蹤各項專案的執行情形並確保執行品質；另新增各功能性小組也應定期召開會議之要求，相關制度的執行情況皆須與工作中心總召集人報告，使總召集人更全面地掌握執行情形。工作推動中心每年定期向董事會報告各項 CSR 相關制度的制定情形及實施成效，相關規則修正與組織異動皆須通過董事會核准，以有效管理及落實本公司之 CSR 政策。

職掌事項	主要推動單位
員工照護小組	
<ul style="list-style-type: none"> 辦理企業社會責任相關之教育訓練 建立適當之人力資源管理方法與程序 維護員工權益並提供相關資訊 建立有效之職涯能力發展培訓計畫 建立員工之溝通管道 維護員工之工作安全 	<ul style="list-style-type: none"> 人力資源部 行政管理部 各子公司
環境永續小組	
<ul style="list-style-type: none"> 制定環境管理制度 (包含節約用水、節能減碳及溫室氣體減量等相關環境保護管理措施) 選購低耗能、綠能之辦公用品及器材 妥善處理廢棄物 耗能用品回收再利用 供應商管理 綠色採購 	<ul style="list-style-type: none"> 行政管理部 資訊部 各子公司

職掌事項	主要推動單位
綠色營運小組	
<ul style="list-style-type: none"> 推動綠色營運 發展綠色授信、綠色商品、責任投資 推展具環境效益及社會效益的商品及服務 	<ul style="list-style-type: none"> 法金事業處 數位金融事業處 綜合企劃部 各子公司
社會參與小組	
<ul style="list-style-type: none"> 推動與國內外學術研究機關和個人之合作與交流 獎助國內外有關學術研究及在學優秀青年 籌劃舉辦學術專題演講會、座談會及研討會 辦理各項文化、教育、社會公益活動 推動志工服務計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 元大文教基金會 行政管理部 各子公司
客戶關懷小組	
<ul style="list-style-type: none"> 處理客戶申訴 保護客戶資料 維護客戶權益 	<ul style="list-style-type: none"> 綜合企劃部 法令遵循部 資訊部 行政管理部 各子公司

3.4 發展元大 CSR 策略藍圖

集團永續發展願景

元大金控集團的永續發展，在於透過建立一個永續的經營管理與服務模式，提供更多元的金融產品、更綠色的金融服務，以及更完善的客戶關懷，並且帶動商業合作夥伴共同關注永續議題，攜手打造永續的金融服務，以成為國際永續標竿企業為目標。於 2016 年起，本集團著手規劃「集團永續發展策略藍圖」，包含短、中、長期的發展方向及範疇，希望透過願景的設立與方向的擬定，逐步朝本集團的永續發展願景邁進。

元大金控集團永續發展策略藍圖

元大金控集團永續願景

本集團積極與利害關係人進行溝通，且在營運過程中面對尊嚴勞動、人權等社會問題及氣候變遷、生物多樣性等環境問題時，皆秉持著透明、公正及公開的原則。

透過長期與持續的溝通，且遵循國內外法規標準和行為準則，我們努力提供更有保障的產品和服務來協助解決問題，全力推動社會邁向永續生活，並以成為國際永續標竿企業為目標。

短期

發展範疇：元大金控、證券、銀行及人壽
發展方向：
• 中、長期整合性策略擬定
• 建立集團工作小組
• 聚焦重點及規劃行動方案

中期

發展範疇：元大金控集團
發展方向：
• 系統化的推動各行動方案
• 提升國際關注的永續績效表現

長期

發展範疇：元大金控集團及供應商
發展方向：
• 典範專案移轉及擴大
• 共享成果價值及經驗分享

元大 CSR 工作中心為呼應本集團的永續發展策略藍圖，除了於每年年初訂定年度目標外，2016 年更訂定了企業社會責任短、中、長期工作目標與相對應的行動方案，並視外部環境之變動將推動重點做適時的調整，以及定期追蹤各功能性小組執掌事項之執行進度。

本中心於 2016 年初所訂立的目標包括金控、證券、投信及銀行等取得 ISO 認證、環境節能、CSR 工作中心層級調整等共計 15 項工作項目，均已確實執行，達成率 100%；2016 年總計召開 5 次工作會議，各單位出席率達 100%，而各次會議紀錄及結論亦經董事長核定後，交由負責單位推動與執行相關工作。

未來，為因應國際間永續議題的持續發酵、我國主管機關及企業對於永續議題的重視與投入相關領域等，本中心將統整集團內現行制度及組織狀況，研擬精進計畫，期望更進一步提升永續競爭力。

2016 年 CSR 工作推動中心會議紀錄

第 1 次 工作會議

2016.06.24

- 本公司 2015 年企業社會責任報告書編製工作執行報告
- 2016 年 1 至 6 月工作報告
- 財訊 CSR 評選分析

第 2 次 工作會議

2016.08.30

- 擬訂本公司企業社會責任短、中、長期工作目標
- 元大金控 CSR 工作推動中心組織架構調整

第 3 次 工作會議

2016.10.28

- 企業社會責任工作推動中心組織架構及職掌調整說明

第 4 次 工作會議

2016.11.22

- 經獨董建議後，修訂企業社會責任工作推動中心短、中、長期工作目標
- 2016 年 CSR 報告書揭露指標各小組分工討論

第 5 次 工作會議

2016.12.21

- 2016 年度工作報告暨 2017 年工作計畫
- 2016 年企業社會責任報告書編制工作計畫
- 遠見雜誌 CSR 大調查評選說明

元大金控 CSR 短、中、長期目標與行動方案

長期目標

元大金控列入道瓊永續指數成分股之一

- 持續提倡碳揭露專案 (CDP 問卷)，藉以不斷檢視企業減碳策略並逐步提升 CDP 問卷評比成績
- 蒐集道瓊指數成分股最新評選作業流程、時程及評選標準之相關資訊
- 研擬及制訂道瓊永續指數評比關心的公司規範或政策
- 在經濟、社會、環境等三個層面之永續經營績效表現，為全球同產業最好的前 10% 公司

中期目標

積極參與國內外 CSR 評比

短期目標

躍升為財訊雜誌金控 CSR 大獎評比前六之一

	公司治理	社會關係	綠色環保
綠色營運小組 <ul style="list-style-type: none"> • 簽署「赤道原則」 環境永續小組 <ul style="list-style-type: none"> • 制定「元大金融控股股份有限公司氣候變遷因應與管理原則」 • 於經濟部開放碳權交易機制時，研擬集團之響應政策 事務小組 <ul style="list-style-type: none"> • 建立 CSR 報告資訊管理系統並強化 CSR 管理及資訊的內控機制 	員工照護小組 <ul style="list-style-type: none"> • 強化員工福利項目 社會參與小組 <ul style="list-style-type: none"> • 提升志工服務人數與志工服務工時數 • 鼓勵員工籌組志工團隊，服務社會 	綠色營運小組 <ul style="list-style-type: none"> • 推動太陽能分支機構 • 推動碳足跡及水足跡銀行 • 將數位金融與碳中和結合，打造零碳排放的數位體驗分行 • 規劃進行下單系統服務的碳足跡及碳中和認證 環境永續小組 <ul style="list-style-type: none"> • 2016 年起推動新建自有大樓為綠色建築且以取得綠建築標章為目標 • 北市自有大樓更換節電燈具達 30% 以上 • 北市自有大樓更換節水龍頭達 30% 以上 	
公司治理小組 <ul style="list-style-type: none"> • CSR 推動中心隸屬層級提升至董事會 • 新增利害關係人問卷 綠色營運小組 <ul style="list-style-type: none"> • 評估訂定推動綠色金融相關政策 • 推展綠色金融 事務小組 <ul style="list-style-type: none"> • 加強 CSR 網頁資訊揭露及更新即時性 	客戶關懷小組 <ul style="list-style-type: none"> • 全面落實客戶滿意度調查並整合各子公司克服調查及作業流程一致性 員工照護小組 <ul style="list-style-type: none"> • 進行員工意見調查並揭露 綠色營運小組 <ul style="list-style-type: none"> • 綠色金融人才的養成計畫 	綠色營運小組 <ul style="list-style-type: none"> • 證券下單系統採用綠色電力 • 綠色機房建置 環境永續小組 <ul style="list-style-type: none"> • 金控及各子公司推動 ISO 14001 系統及認證之取得 • 子公司陸續導入 ISO 14064-1 認證、ISO 50001 系統及認證之取得 • 制定能源管理政策與執行 • 研擬元大金控適當之氣候變遷因應與管理原則 • 供應商管理與評鑑 • 擴大綠色採購品項及數量 • CDP 碳揭露專案填覆及研議節能減碳短期行動方案 • 認購綠電 	

2016
導入 ISO 三大管理系統並取得認證
公司治理評鑑前 5%

3.5 參與國內外組織會員及倡議

元大金控集團致力於提供客戶最優質的服務，透過積極參與產業公會及事務的推動，並與同業互相交流，更透過公協會的管道提供主管機關建言，適度參與公共政策制定的發展，以共同協力健全金融市場；此外，本公司也開始積極投身參與永續議題相關之組織並回應相關倡議，期許能為金融產業的提升、環境永續發展貢獻一己之力。

為促進資本市場更加蓬勃發展，同時積極響應主管機關政策推動目標，元大證券經過內部跨部門多次研議即與主管機關協調後，率先向相關單位及公會提供多項建言說帖，包括有：

(一) 建議主管機關進一步開放證券商得辦理不限交割用途之款項借貸業務；(二) 建議央行開放證券商得經營涉及新台幣即期外匯交易業務之外匯業務，以及可承作外幣衍生性商品相關種類；(三) 建議金管會函釋國內證券商擬向大陸地區申請成為合格境外機構投資者 (Qualified Foreign Institutional Investors, 簡稱 QFII) 投資大陸地區證券市場之有價證券之申報規範；(四) 建議證券商客戶得融資買進該證券商本身或所屬金控母公司股票；(五) 建議針對專業投資人 PI 資格之身分認定，以總資產概念而無須扣除他項權利設定金額；(六) 建議取消單日可借券賣出之數量上限，不得超過該種有價證券前三十個營業日之日平均成交數量之 20% 之限制等。以上相關建言內容，皆已獲的主管機關「正面回應」並函布實施。

響應 CDP 之倡議 102-12

本公司於 2015 年年底首度響應國際非營利組織 CDP(原碳揭露專案)之倡議，並於 2016 年 1 月成為「簽署支持 CDP 氣候變遷、水及森林專案之金融機構」，認可 CDP 為促進世界邁向永續的積極動能與決心，雖 CDP 將於 2017 年將改為收費機制，本

公司仍決定繼續參與，並高度重視其每年發出填寫問卷之邀請，回覆問卷的同時同步檢視與評估自然資源的真實價值，也更加重視氣候變遷所帶來的衝擊與機會，期望透過參與與實踐 CDP 倡議能與全球減碳潮流接軌。



元大金控暨子公司參與的公協會 102-13

公司名稱	參與公協會	參與方式
元大金控	臺北市銀行商業同業公會	• 擔任會員代表
	中華民國工商協進會	• 擔任會員代表
	中華民國證券商業同業公會	• 擔任會員代表 • 董事長擔任公會副理事長外；另有數十位相關主管參與目前公會全部 22 個委員會及 3 個專案小組等相關職務；分別包括擔任其中 3 個委員會召集人及秘書；4 個委員會及 1 個專案小組副召集人；以及 15 個委員會及 2 個專案小組委員等職務。
元大證券	中華民國票券金融商業同業公會	• 擔任會員代表
	中華民國信託商業同業公會	• 擔任會員代表 • 擔任常務理事
	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	• 擔任會員代表
	中華民國期貨商業同業公會	• 擔任會員代表
	臺灣理財顧問認證協會	• 擔任會員代表
	中華民國證券期貨分析協會	• 擔任會員代表
	中華民國公開發行公司股務協會	• 擔任會員代表
	財團法人台北金融研究發展基金會	• 正會員
會計研究發展基金會	• 正會員	
社團法人中華公司治理協會	• 擔任會員代表 • 參與公司治理評量	

公司名稱	參與公協會	參與方式	
元大銀行	中華民國證券商業同業公會	• 擔任會員代表	
	中華民國票券金融商業同業公會	• 擔任會員代表	
	中華民國信託商業同業公會	• 參與保管銀行小組、金錢及有價證券小組、集合及共同信託基金小組、證券化及不動產信託小組	
	中華民國銀行商業同業公會	• 擔任財務稅務及管理訓練等委員會委員 • 擔任國際金融委員會委員 • 擔任風險管理委員會委員	
	臺北市銀行商業同業公會	• 擔任會員代表 (該會員代表為其第 17 屆顧問)	
	中華民國保險代理人商業同業公會	• 擔任北區會員代表	
大眾銀行	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	• 擔任會員代表及候補監事 • 擔任一般業務委員會委員 • 擔任電子支付委員會委員 • 擔任授信業務委員會委員	
	台北市銀行商業同業公會	• 擔任會員代表及顧問	
	中華民國票券金融商業同業公會	• 擔任會員代表	
	中華民國信託商業同業公會	• 擔任會員代表	
	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	• 擔任會員代表	
	財團法人保險犯罪防制中心	• 擔任會員代表	
	中華保險服務協會	• 擔任會員代表	
	中華民國人壽保險商業同業公會	• 擔任會員代表會員 • 擔任各項小組委員 (展業研究小組、承保研究小組、精算統計研究小組、教育訓練小組、團體保險研究小組、財務會計研究小組、再保研究小組、保全研究小組、法制研究小組、投資研究小組、理賠研究小組、保戶申訴小組、人力資源開發研究小組、宣傳研究小組、內控內稽研究小組、風險管理研究小組、兩岸暨國際事務研究小組、科技應用研究小組、法令遵循研究小組、資訊科技管理研究小組)	
	元大人壽	中華民國人壽保險管理學會	• 擔任會員代表
		中華民國保險學會	• 擔任會員代表
中華民國精算學會		• 正會員	
財團法人保險事業發展中心 / 保險業經驗死亡率損失率研究委員		• 擔任會員代表	
臺灣期貨交易所		• 擔任董事 • 擔任交易委員會委員	
元大期貨	中華民國期貨商業同業公會	• 擔任副理事長 • 擔任兩岸事務委員會召集人 • 擔任各業務委員會委員 (經紀業務委員會、自營業務委員會、顧問業務委員會、兩岸事務委員會、經理業務委員會、信託業務委員會、國際事務委員會、稽核暨法遵委員會、紀律委員會、財務委員會、教育訓練委員會)	
	元大投信	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	• 正會員
		中華民國期貨商業同業公會	• 正會員
中華民國退休基金協會		• 正會員	
元大證金	臺北市銀行商業同業公會	• 擔任會員代表 • 擔任理事	
	中華民國證券商業同業公會	• 擔任會員代表 (2016 年 12 月會員期滿後，即無繼續擔任會員代表)	
	中華民國公司組織研究發展協會	• 擔任會員代表	
元大投顧	社團法人中華公司治理協會	• 擔任會員代表	
	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	• 擔任會員代表	
	臺北市香港商業協會	• 擔任會員代表 (2016 年 8 月 31 日會員期滿後，即無繼續擔任會員代表)	
元大創投	中華民國創業投資商業同業公會	• 擔任會員代表	

落實公司治理

4.1 元大商業模式

外部環境：國際政經情勢、法規限制、新消費行為、人才、永續挑戰

公司治理

超過 450 個實體服務通路

國內：74%
海外：26%

虛擬通路

虛擬通路：25%
實體通路：75%

超過 20 項業務項目

經紀、投資銀行、衍生性金融商品、信用交易、固定收益商品、財富管理、股務代理、電子商務、企業金融、消費金融、金融商品、網路銀行、行動金融、各類型保險商品、期貨經紀、期貨選擇權、各類型信託基金、私募基金、全權委託、境外基金代理、有價證券擔保放款、創投、處理金融機構不良債權、與計量研究產品

超過 9,550,000 位客戶

企業：8.5%
個人：91.5%



經紀業務市占率 ▲ / 11.54% ;
投資銀行承銷業務 ▲ / 24.14% ;
承銷公司債及金融債 ▲ / 20.63% ;
電子交易業務 ▲ / 16.67%



合併後總資產將約 NTD\$1.3 兆元
市占率約 3%



2016 年保障型商品之初年度保費 13.35 億，
較前一年同期成長近 50%



期貨市占率 ▲ / 21.43% ;
選擇權市占率 ▲ / 15.72% ;
國外期貨市占率 ▲ / 28.02%



公募基金 ▲ / NTD\$3,135 億元 ;
市占率 14%。
ETF ▲ / NTD\$1,779 億元 ;
市占率約 70%。



代理證商占有率 ▲ / 80%



Asiamoney(亞元雜誌) 評選為臺灣區
「最佳研究團隊第一名」



投資部位 ▲ / NTD\$24 億元



ROE ▲ / 10.27%

註：更多資訊請參考 4.7 重大主題：經濟績效—元大的經營績效，p32。

4.2 公司簡介及營運概況

元大願景

深耕台灣，立足海外，目標成為「亞太區最佳金融服務提供者」。透過整合集團資源，提供跨業暨跨境之完整金融服務，滿足客戶投資理財、籌 / 融資規劃及金融整合等全方位金融需求，實現「在地生活，全球理財」。

關於元大

102-1 102-2 102-4 102-7 201-1

元大金控成立於 2002 年 2 月 4 日，總部設立於臺灣臺北市，係以證券投資及商業銀行雙主軸發展之金融控股公司，營運範圍以臺灣地區為主要營運區域。近年來事業版圖已逐步延伸至香港、上海、北京及深圳等大中華地區、東北亞韓國及東協市場的越南、柬埔寨、菲律賓、印尼、緬甸與泰國等國。

本公司於臺灣市場多項證券相關業務位居龍頭地位，法人及個人商業銀行業務均發展，透過旗下事業線互補、整合，成為涵蓋證券、銀行、人壽、證金、期貨、投信、投顧、創投及資產管理等業務之金融集團。

品牌精神

本公司秉持「We Create Fortune」及「元大金控—圓您最大的夢」的企業使命，提供最完整、最有效率且最具附加價值之全方位金融理財服務，期為元大金控所有利害關係人提供導航方向及支持力量，共同「創造財富」，並且「實現夢想」。

歷經多年的努力，本金控已將「確立公司治理最佳典範、謀求股東最大利益」粹化為企業文化，並致力於與各利害關係人建立公開透明的溝通管道，期望與各利害關係人建立良好的互動，對「經濟·社會·環境」帶來更多正面的效益。

	2016 亞洲企業最佳公司治理、企業社會責任、及投資人關係白金獎	CG6010(2015) 公司治理制度評量一優等認證
	臺灣 50 指數成分股	臺灣高薪 100 指數成分股
	總資產 新臺幣 21,622.46 億元	資本額 新臺幣 1,199.86 億元
	員工總人數 14,633 人 (含海外)	營運據點總數 450 個 (臺灣 334 個與海外 116 個)
		合併淨利 新臺幣 143.00 億元
		公司地址： 臺北市敦化南路一段 66 號 4、10、12、13 樓及南京 東路三段 225 號 2、10、 12 之 3 及 14 樓

公司網址：<http://www.yuanta.com>

穩健發展，布局海外

102-4 FS6

本集團長期深耕於臺灣資本市場服務，截至 2016 年 12 月底，於臺灣地區已擁有 148 家證券總、分公司以及 152 家銀行分行，具涵蓋全臺之綿密據點及國內約 12,600 名專業金融服務人員，並強化個人理財、投資、金融管理及壽險保障規劃等整合性金融服務平台，提供客戶全方位金融服務。2016 年本集團在證券市場經紀業務市佔率接近 12%，融資業務市佔率約 20%，遠超過其他同業，投資銀行業務亦為市場主要領導者，長久以來深受國內外投資人肯定。

本集團轉型以證券、銀行為雙主軸之金控，並做為拓展海外營運據點的核心，在布局海外市場方面，積極在亞太區域經濟整合會員國中，尋找合作夥伴，並透過經營能力的複製及後台管理機制的支援，穩定立足香港、韓國及東南亞市場，並伺機西進中國，期能架構出完整的亞太跨國性與全球性布局。

(一) 元大證券海外拓展

透過定期內部會議與業務的往來，串接臺灣、韓國、香港、英國等成熟資本市場，達成管理知能、風險控制與業務帶領的各種雙向交流。隨著元大

證券亞洲金融網絡日漸完整，將可掌握本集團亞洲網絡內跨國投資的資金潮流，除了引領資金至大陸與東南亞市場投資外，也可協助東南亞的企業來台、韓等市場籌資，創造更豐厚的資本中介收益。

開發中國家的布局則以東南亞地區為主，在符合當地法規的前提下，透過併購、合資的方式取得小規模進入當地市場的機會，並透過當地經紀業務團隊，建立業務骨幹，確保穩定的現金流評估。待取得一定市場地位後，再積極擴張機構法人業務，並與海外子公司之業務進行串接，期伴隨著東南亞資本市場的快速成長，達成集團策略與獲利的目標。

在大中華市場方面，中國一直是元大證券海外布局最重要的板塊，雖然目前兩岸仍未有明確法規對接，尚未允許臺灣證券業者赴陸申設合資券商，但本集團已對大陸市場充分掌握。元大證券已於2016年成功申請QFII，將可直接投資大陸股市、期貨與債券等，期待未來法規開放後，迅速與市場接軌。

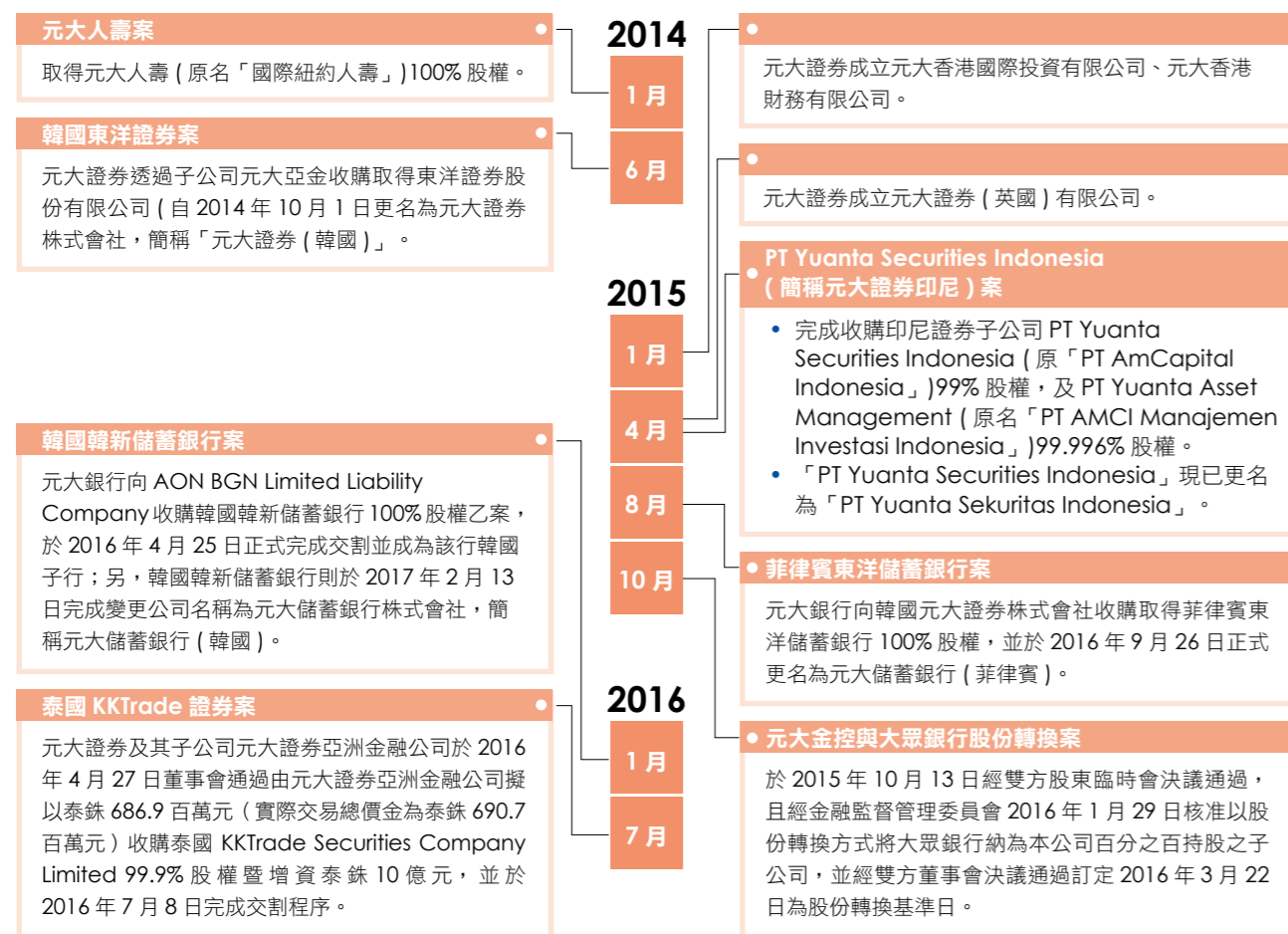
(二) 元大銀行國內外布局

102-10 102-45

大眾銀行已於2016年3月22日正式併入元大金控，並預計於2017年完成兩家銀行之合併，合併總資產將逾1.3兆元，市占率約達3%，邁入大型銀行之規模，除增加業務承作之機會，更大幅提升同業競爭力，發揮規模經濟之效益；且元大銀行現行放款結構以法金業務為主，而大眾銀行以個金業務為主，兩家銀行之業務具互補性，未來將善用大眾銀行的經營經驗，加強開發個金房、信貸業務及法金中小企業客群，持續均衡放款的結構，帶動利息收入的穩定成長。

而在據點分布上，合併後元大銀行的據點增加至152家，除擴大台北地區的據點數外，也均衡中南部地區據點的分布，未來也將透過據點重新整合規劃，增加證券劃撥移轉率，以降低資金成本。海外據點部分，元大銀行已成立國際營運部，為海外據點之專責管理單位，目前海外分支機構有菲律賓、韓國子銀行及緬甸與香港2家辦事處，而大眾銀行香港分行已於2014年成立，合併後可做為元大銀行辦理兩岸三地業務之重要據點，同時與現有2家子銀行達到業務上之聯繫與合作，建構海外業務發展之雛型。

2014~2016年組織變化情形(包括股權投資及併購案)

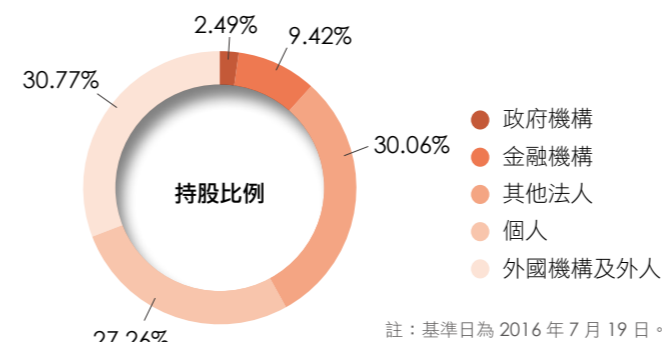


註1：有關2014年組織變化詳細內容，請詳見元大金控網站→投資人關係→財務資訊→2014年公司年報p.1~2、89~91。
 註2：有關2015年組織變化詳細內容，請詳見元大金控網站→投資人關係→財務資訊→2015年公司年報p.1、97~99。
 註3：有關2016年組織變化詳細內容，請詳見元大金控網站→投資人關係→財務資訊→2016年公司年報p.1~2、112~115。
 註4：有關國內外個子公司之股權擁有情形，請詳見元大金控網站→投資人關係→2016年公司年報p.12~14。

股東結構

102-5 102-10 102-45

本公司截至2017年2月28日止，已發行股份總額為12,098,647,753股(含特別股100,000,000股)。



未來經營策略

元大金控自2012年以來揭櫫證券、銀行與保險之三柱發展策略，並由此展開資產擴張與質量並重的階段性發展目標。在三柱策略下，本公司已完成併購寶來證券、國際紐約人壽及大眾銀行，整體經營規模已顯著提升，並逐步由過去以證券市場流量經營為主，轉型為流量(泛證券)與存量(銀行與保險事業)並重的經營模式。

然近年全球經營環境及金融市場皆有重大變化，金融業獲利環境更具挑戰，為有效因應及開創新局，中長期發展策略將由三柱發展調整為「穩固核心、驅動成長」的全面成長發展策略，各事業體將全面檢視自我成長及集團的整合成長效益。

展望未來，本公司除持續落實誠信經營的管理精神與企業文化外，更將落實全面成長驅動的經營策略，以流量與存量並重的經營模式，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，持續朝「亞太區最佳金融服務提供者」之願景邁進。

More
更多元大金控集團之財務及組織資訊，請詳見元大金控網站→投資人關係→財務資訊→2016年公司年報p.4~6。

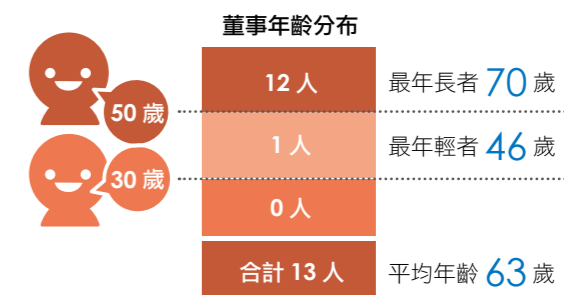
4.3 公司治理組織及功能性委員會

董事會成員

102-22 102-23 102-26 405-1

本公司於2016年6月16日召開2016年股東常會選舉第七屆董事(含獨立董事)，董事任期為三年，自2016年6月16日至2019年6月15日屆滿，連選得連任，董事會由9位董事

及4位獨立董事所組成，13席皆為男性，平均年齡約63歲；而董事會無年齡限制並不另設常務董事。本公司董事會成員於金融、產業及學界均具有專業背景及豐富經驗。



備註：有關本公司董事、獨立董事資料請詳見元大金控網站→投資人關係→財務資訊→2016年公司年報p.15~20。

本公司董事長為王榮周先生，總經理為申鼎錢先生，董事會每月至少召開1次會議，2016年度共計召開17次董事會，董事平均出席率達94%，多數董事、獨立董事均每次親自出席，因故無法出席者，亦依規定委託其他董事代為出席行使職權。本公司「董事職責範疇規則」明訂董事主要的任務及職責，並於「權責劃分表」及「分層負責明細表」上，明訂治理階層、管理階層與基層員工之各項工作職權，以貫徹分層負責精神，實施內部逐級授權。

本公司獨立董事比例占董事會比例達31%，並訂定「獨立董事之職責範疇規則」，明定董事主要任務及職責，期使獨立董事對董事會及公司營運發揮功能。

董事選任程序

102-24

本公司訂有「董事選任程序」，詳細規範董事應具備的9項多元能力、資格條件與候選人提名、遴選細節之相關規定。本公司董事會成員皆100%具備執行職務所必須之知識、技能及素養。

More
更多元大金控董事選任程序內容，請詳見元大金控網站→企業社會責任→公司治理→公司重要規章專區→元大金控股份有限公司董事選任程序。

投資事業董事、監察人遴選及服務規則

102-25

本公司另為妥善管理投資事業，訂有「投資事業董事、監察人遴選及服務規則」，係為增進本公司與各投資事業委任董事、監察人之配合，以藉由董事、監察人參與投資事業之經營管理，維護本公司投資權益。

本公司於指派投資事業之董事、監察人時，應根據「董事、監察人遴選資格檢核表」及「利害關係人系統查詢結果」，以確認其資格條件及兼職情況符合相關法令規定，並通知受派任公司、受派人員任職之公司及當事人知悉，以利必要時申報主管機關或其他應配合辦理事宜。

董事會議事規範

102-21 102-25

為建立本公司良好董事會治理制度，本公司訂有「董事會議事規範」，其中規範董事應秉持高度自律，對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，不得代理其他董事行使其表決權，而董事間亦應自律，不得相互支援。2016年本公司董事秉持高度之自律，對於利害關係議案皆予以迴避。

More

- 更多元大金控董事會運作及利益迴避之情形，請詳見元大金控網站 > 投資人關係 > 財務資訊 > 2016年公報年報 p.36-44。
- 更多元大金控董事會議事規範內容，請詳見元大金控網站 > 企業社會責任 > 公司治理 > 公司重要規章專區 > 元大金控股份有限公司董事會議事規範。

董事會 (功能性委員會) 績效評估作業、流程及結果

102-28

本公司為提升董事會之運作成效，訂有「董事會 (功能性委員會) 績效評估辦法」，每年定期辦理 1 次，由各董事 (獨立董事) 獨立完成自行評估問卷，至少每三年 1 次委由外部專業獨立機構或外部專家學者進行，評估結果與改善計畫皆向董事會進行報告。2016 年各董事對於董事會運作之效率與效果皆予以正面評價，顯示本公司董事會均能發揮應有之功能並符合相關法令之規範。

More

更多元大金控董事相關規範之規則等，請詳見元大金控網站 > 企業社會責任 > 公司治理 > 公司重要規章專區。

提升董事專業職能

102-26 102-27 FS4/ 管理方針揭露

董事會作為本公司最高治理機構，秉持元大金集團追求「長期股東最大價值」、「善盡社會責任」的核心價值與經營理念，指導本公司研議重要業務規劃及執行計畫，均能通盤衡酌經濟、環境、社會等面向，取得均衡的發展。本公司全體董事均依「上

市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」及本公司訂定之「董事進修辦法」，積極參與各項專業機構開辦之公司治理相關訓練課程及研討會。2016 年全體董事進修時數累計共 96 小時，本公司每位新任及續任董事皆符合 12 小時及每年 6 小時進修時數之法令規定標準。

本公司每年為集團各子公司董事 (包括經理人派任子公司董事) 辦理公司治理講座，主題包含公司治理相關法令、併購、財務、永續經營及企業社會責任等，以協助董事對永續經營及企業社會責任有更多元豐富的認知及參考架構，充分發揮董事監督與指導之功能。2016 年共辦理 3 場公司治理講座，本集團董事及經理人共 127 人次參與。

此外，本公司每年另外為董事及經理人辦理「登峰論壇」，主題包括：國內外經濟情勢展望、產業趨勢演進、亞洲政經文化認知、金融科技創新及上班族健康管理等，引進外界新知以協助董事執行業務並敦促各子公司經理人依循全球經濟發展浪潮，秉持永續經營的信念，積極創新發展各項業務，以落實企業社會責任。2016 年共辦理 6 場登峰論壇，本集團董事及經理人共計 996 人次參與「登峰論壇」。

舉辦日期 (2016年)	主題規劃	人數
3/4	公開發行公司董監事經理人應注意之法律問題	41
3/29	數位金融創新與應用	185
5/27	地產金融科技新趨勢	129
6/17	集團治理與金控治理	56
7/5	大改革或小確幸： 520 後臺灣金融業發展趨勢與挑戰	150
8/31	從創意思考到商業創新	140
9/9	董事會運作與決議效力	30
10/17	互聯網的新商業文明：社群的力量	176
11/16	2016 TO 2017 — 經濟與產業觀察	216

公司治理課程 人數小計 127 人
 登峰論壇 人數小計 996 人

面對快速創新翻轉的新經濟時代，每年 9 場專題講座已無法滿足元大金集團的學習需要，本公司已於 2016 年導入「天下創新學院」數位內容，結合天下雜誌 35 年來持續關注國內外政治經濟、環境、社會人文等永續發展議題的優質內容，全年不間斷地提供全球永續發展的思維及經驗，以隨時掌握最新的全球管理與創新的趨勢，建立解決未來問題的核心能力，攜手為永續發展而努力。



2016年9月9日 - 公司治理課程 - 「董事會運作與決議效力」



2016年11月16日 - 登峰論壇 - 「2016 TO 2017 - 經濟與投資想法」

元大金控治理組織與董事會轄下委員會

102-18 102-31 102-35 102-36

本公司董事會轄下設置審計、薪資報酬 2 個功能性委員會，風險管理、誠信經營與數位發展策略等 3 個特定議題管理委員會，以協助精進公司治理。各委員會定期召開會議，並將會議決議事項定期向董事會報告，以利董事會即時了解公司現況，各委員會職責與運作情形概述如下：

委員會名稱 (成立年度)	主要職責	運作情形
審計委員會 (2007 年成立)	係監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選 (解) 任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則與公司存在或潛在風險之管控。	<ul style="list-style-type: none"> • 2016 年股東常會選舉 4 位獨立董事組成審計委員會，由吳壽山獨立董事擔任召集人，委員會至少每月召開一次，並得視需要隨時召開會議。 • 2016 年共召開 22 次會議。 • 平均出席率 97%。
薪資報酬委員會 (2010 年成立)	係協助董事會以善良管理人之注意，忠實履行下列職權： (1) 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。 (2) 定期評估並訂定本公司董事及經理人之薪資報酬。	<ul style="list-style-type: none"> • 由 4 位獨立董事組成，至少每年召開二次，並得視需要隨時召開會議。 • 2016 年共召開 8 次會議，平均出席率 97%。 • 本公司薪資報酬委員會並無外聘薪酬顧問。
風險管理委員會 (2012 年成立)	係協助董事會督導風險管理制度之落實執行，並確保風險管理與公司政策、營運策略、短期目標與長期發展相配合，以協助公司目標與營運策略之達成。	<ul style="list-style-type: none"> • 由本公司董事長擔任召集人，並由子公司總經理、風控長及其他經召集人指定之適當人選組成，於每季召開會議，並將會決議事項應陳報審計委員會與董事會。 • 2016 年共召開 5 次會議。 • 平均出席率 90%。
誠信經營委員會 (2014 年成立)	係協助董事會及管理階層督導誠信經營所建立之作業程序及防範機制之落實執行，並配合法令規範制訂防弊措施，以健全誠信經營之管理。	<ul style="list-style-type: none"> • 由本公司綜合企劃部、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委員，於每半年召開會議。 • 2016 年共召開 2 次會議。 • 平均出席率 100%。
數位發展策略委員會 (2016 年成立)	鑒於數位金融之發展趨勢，統籌、協調及整合集團有關數位發展之相關事務	<ul style="list-style-type: none"> • 本公司董事會於 2016 年 4 月 27 日通過修正本公司「組織章程」暨組織系統圖，增設「數位發展策略委員會」。

隸屬本公司總經理轄下整合集團各子公司相關業務之組織

本公司轉投資係涵蓋證券、銀行及人壽等 10 大子公司，為提升集團客戶及營運網絡共享效益，本公司與各子公司除透過定期召開經理人會議進行討論外，亦透過以下組織統合處理各功能別業務，重點說明如下：

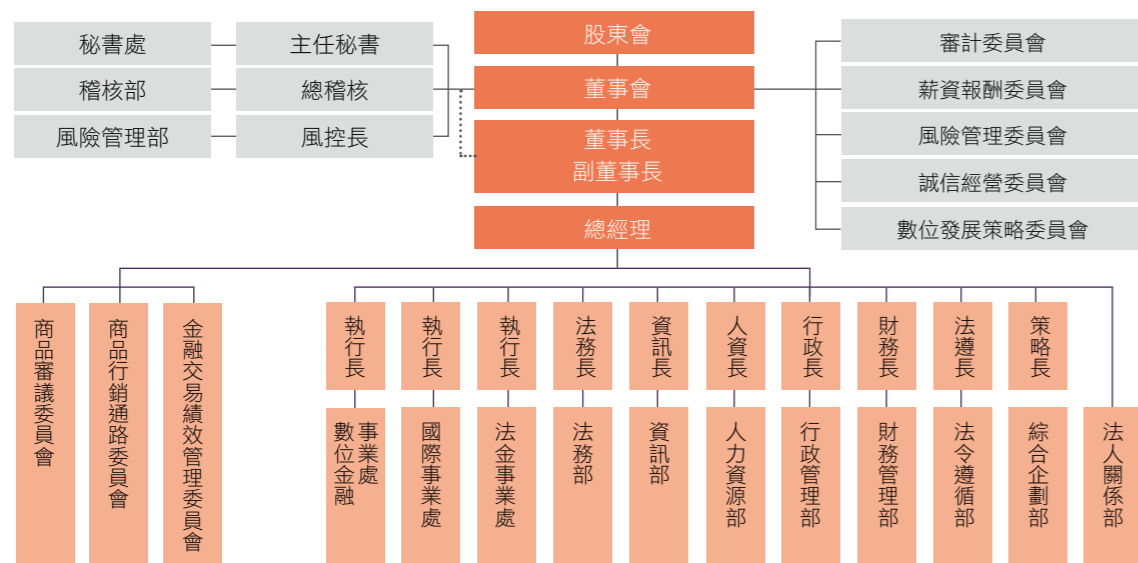
(一) 委員會

組織名稱 (成立年度)	主要職責	運作情形
金融交易暨績效管理委員會 (2007 年成立)	係負責協調及督導本集團金融交易之相關業務，主要職掌為：協助擬定本集團以交易為目的之金融商品操作策略及投資組合管理，並協助管理操作額度及督導操作績效。	<ul style="list-style-type: none"> 目前由金控總經理擔任召集人、證券董事長擔任副召集人及證券總經理、銀行總經理、期貨總經理、金控財務長及金控風控長擔任委員，共計 7 人組成委員會，委員會至少每月召開一次，並得視需要隨時召開會議。 2016 年共召開 12 次會議。 平均出席率 89.58%。
商品行銷通路委員會 (2009 年成立)	主要協調本集團商品發展、各通路跨售業務及共同行銷政策制訂等相關事宜，期經由整合集團資源，發揮整體經營綜效。	<ul style="list-style-type: none"> 由金控總經理擔任召集人，委員由本公司及各子公司相關主管組成，委員會原則上每季召開一次，並得視需要增減開會次數。 2016 年共召開 4 次會議。 平均出席率 83.80%。

(二) 事業處

組織名稱 (成立年度)	主要職責	運作情形
數位金融事業處 (2016 年更名，原為電子商務事業處)	係負責策劃集團整體數位藍圖，督導及整合各公司電子商務業務，於金融數位化浪潮中提供子公司導航方向及實質支持力量，以掌握數位金融趨勢、強化全集團競爭力，成為數位時代具競爭優勢之金控集團。	<ul style="list-style-type: none"> 本公司董事會於 2016 年 6 月 29 日通過修正本公司「組織章程」暨組織系統圖，將「電子商務事業處」更名為「數位金融事業處」。 納入數位金融業務整合的單位包括銀行、證券、人壽、期貨與投信五大子公司的數位金融相關部門，共同建立新的商業模式與競爭力。 每月由金控數位金融執行長固定召開「數位金融事業處暨子公司會議」一次，藉由經驗分享與業務交流，協助子公司數位發展，以發揮金控綜效。

元大金控組織系統圖 102-18



註 1：原為整合資產管理業務而設置之資管事業處，因現階段無法達成組織運作之目的，本公司爰於 2016 年 6 月 29 日第七屆第二次董事會議通過修正本公司「組織章程」暨組織系統圖，廢止資管事業處之設置。

註 2：本公司爰於 2016 年 6 月 29 日第七屆第二次董事會議通過將現行電子商務處更名為數位金融事業處，以因應集團數位金融之發展。

註 3：本公司爰於 2016 年 6 月 29 日第七屆第二次董事會議決議通過將原由總經理直接督導之綜合企劃部調整為由策略長直接督導。

4.4 重大主題：稽核—稽核業務制度和風險管理

風險管理與稽核的重要性

103-1 103-2 103-3

國際政治的動盪、社會面之不穩定、科技面大規模的網路犯罪、經濟面的財務危機、環境面的氣候變遷等外部風險因子，若未能妥善做好防範與因應措施，所面臨的衝擊與造成的損失，將可能無法符合所有利害關係人的期待與兼顧對其應付之責任，或未能達成企業發展的目標。

而稽核制度的作業不僅能防範舞弊事件，更能先期辨識出可能存在的內外部風險以預防及降低可能產生的危機，協助本集團能確實落實風險管理制度與法規遵循，以達公司治理之完善。

本公司建置完善的風險管理政策及有效的公司治理與內部控制制度，並透過獨立之內部稽核執行查核作業進行檢視，本公司於 2016 年稽核結果並無任何重大缺失發生。

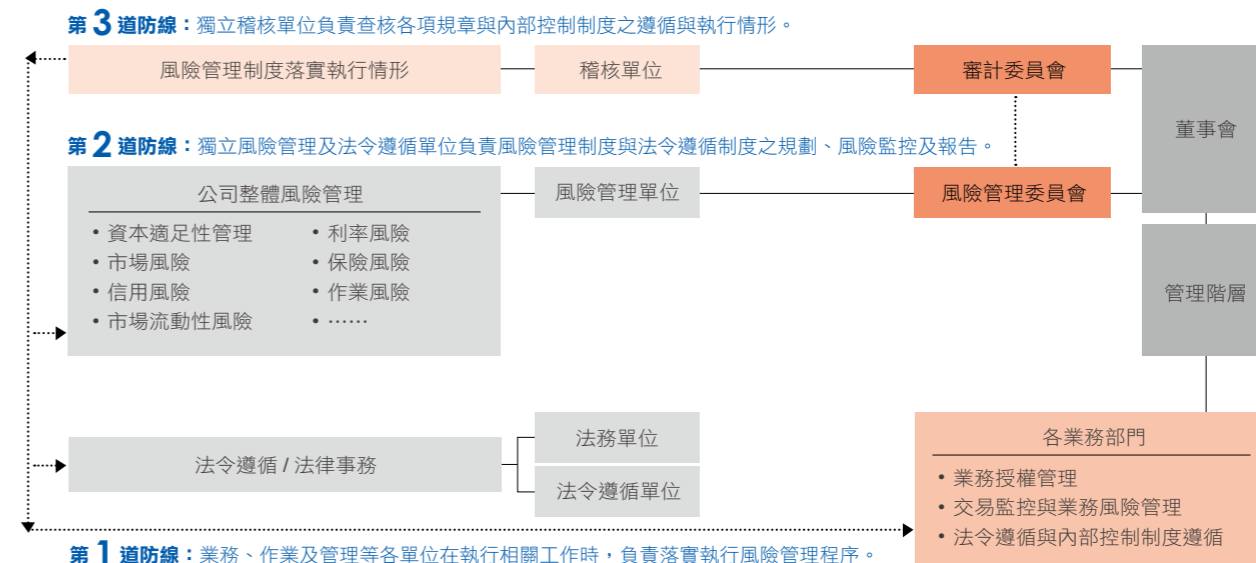
風險管理與稽核的重要性

102-29 102-30

本公司風險管理組織架構包括董事會、審計委員會、風險管理委員會、高階管理階層、風險管理部、法令遵循單位、法律事務單位與各業務單位。集團各子公司依業務規模與風險屬性分別設立獨立之風險管理單位。

本公司風險管理組織遵循風險管理三道防線模式，各道防線均訂定明確的組織、職能與功能，以確保整體風險管理機制的有效運作。

本公司風險管理組織架構圖



董事會

為本公司風險管理最高決策單位，主要職責包括核定本公司風險管理政策與重要風險管理制度、核定年度風險限額並督導風險管理制度的執行。

審計委員會

應協助董事會執行其風險管理職責，主要職責包括審議本公司風險管理政策與重要風險管理制度、審議年度風險限額並協助董事會督導風險管理制度的執行。

風險管理委員會

應協助審計委員會與董事會執行其風險管理職責，主要職責包括審議年度風險限額、審閱風險管理報告、整合與協調子公司間的共同風險管理議題、宣達與溝通重要風險管理事項。

管理階層

審視公司各項營運活動所涉及之風險，確保公司風險管理制度能完整、有效地控制相關之風險。

風險管理部

隸屬董事會，主要職責為研擬風險管理制度、建立衡量風險的有效方法與風險管理系統、監控與分析風險並適時的陳報與預警重要風險。

法令遵循單位

執行法令遵循風險控管，確保各單位業務執行風險管理制度皆能遵循相關規範，並協助評估各項業務可能涉及之法令遵循風險。

法律事務單位

執行法律風險控管，協助評估各項業務、法律文件、契約可能涉及之法律風險。

業務單位

負有第一線風險管理之責任。業務部門的風險管理職責為在執行各項業務前，完整地檢視各類風險管理規範，並確實遵循各類風險管理規範。



風險管理政策

103-2 FS2/ 管理方針揭露 FS9/ 管理方針揭露

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，特訂定風險管理政策，作為本公司風險管理的最高指導原則，各類風險管理制度應依據本政策、各類風險的屬性及其對公司營運穩定性與資本安全性的影響程度，分別訂定適當的風險管理制度。

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

各子公司已依其業務組合、業務規模及資本規模，分別訂定適當的風險管理政策，本公司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。

企業風險管理的社會責任

103-2 FS2/ 管理方針揭露 FS9/ 管理方針揭露

本公司已建立完整、有效的風險管理制度，妥善管理公司整體風險，降低企業營運風險外溢為社會風險的可能性，有效達成企業風險管理的社會責任。

(一) 健全風險管理制度，恪遵金融監理規範

本公司風險管理制度恪遵主管機關對各業別之監理指導原則，建立有效之風險管理制度，訂定適當之資本適足水準目標，維持適足之法定資本水準，確保公司營運之安全性與穩定性，落實風險管理資訊之揭露，俾利社會大眾了解公司營運狀況。

(二) 落實認識客戶 (Know Your Customer, KYC) 政策，確保客戶權益

本公司銷售金融商品時，均訂定新種商品核准程序，並採行合適之風險管理架構，建立金融商品分級管理原則與客戶分級制度。

(三) 保障債權人的資金安全，妥善運用外部融資資金

本公司對資金運用之監控、管理與報告皆遵循監理機關規範與本公司資產負債與風險管理制度，維持金融資產之安全性與流動性，確保資產負債期間結構之配適度，持續維持充足的償債能力，保障存款客戶、投保客戶、本公司債權人的權益。

(四) 妥善管理公司總體風險，確保股東權益之安全性

本公司依據不同業務之風險特性，發展能夠有效評估潛在損失之風險模型，在資本能夠充分涵蓋各項業務最大潛在損失之前提下，規劃各項業務承接條件，有效管理本公司資本之總體風險，確保股東權益之安全性。

(五) 掌握國際風險管理發展趨勢，提升社會風險管理文化

本公司關注氣候變遷對地球生態環境的影響與衝擊，在符合法令規範與公司風險管理政策的範圍內，適度地調整融資政策與投資政策，以漸進的、持續的、合理的、安全的方法，支持節能、減碳、資源再生等綠色產業的發展，期盼在氣候變遷挑戰中，兼顧經營效率、經營安全、環境保護與社會責任。

More

更多元大金控之風險管理相關資訊，請詳見元大金控網站 > 企業社會責任 > 公司治理 > 風險管理專區。

內部控制及稽核制度

103-2 103-3 FS9/ 管理方針揭露

本公司遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，建立有效的公司治理與內部控制制度，由超然獨立之內部稽核執行查核工作。為強化公司治理，稽核部將董事會運作、利害關係人交易等，與公司治理相關之重要課題列為一般業務查核重點。另督辦集團內部控制制度及法令遵循自行查核作業，覆核查核報告，併同查核內部控制制度缺失及改善情形，作為董事會、總經理、法令遵循主管評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之依據。另外透過與董事會溝通，以了解集團政策方向與營運目標，並定期將業務執行情形向董事會及審計委員會報告，以確保內控得以持續有效實施。前述之一般業務查核為每年度辦理一次，所訂定之 2016 年度稽核計畫，均依規辦理完成，且未發現重大缺失。

本集團需配合稽核部及法令遵循部辦理每年一次的內控自行查核作業及個資風險自評作業、每年二次的法遵自行查核作業及自評作業，並由各單位主管指定非原經辦人員辦理。2016 年查核結果無任何重大缺失發生。

另外，各子公司之稽核業務，除創投及資產管理二家子公司之稽核業務由本公司稽核部派員兼辦外，證券、銀行及保險等重要子公司，均設置隸屬於董事會之稽核部門，且配置專任且適足之稽核人力，按照董事會審議通過之稽核計畫執行各項稽核工作。本公司稽核部亦分別就各子公司之核心業務規劃每半年

至少一次的專案業務查核，並將重要法令遵循列為查核重點項目之一，查核所見缺失均持續列管追蹤至改善完畢。

2016 年度本公司稽核部共計辦理 21 次的子公司專案查核，並對客戶保護相關作業如：顧問業務投資分析報告之出具流程與管理、理財業務消費爭議申訴案件、防制洗錢等遵循事項提列缺失共計 27 項，均已責請各公司研擬改善措施暨預計完成時程，改善完成率可達 100%。

稽核通報聯繫機制

102-11

本公司稽核部在部門內部針對如何提高風險事件之預警，已有稽核部與子公司稽核單位之通報聯繫機制，如，透過主管訊息平台每日回報特定事項、每月經由稽核平台傳送查核作業結果暨異常事項、重大偶發事件或其他外部查核發現缺失可能經提列為重大缺失暨可能裁罰風險，除總稽核可即時收到相關訊息外，並經彙整納入每月陳報董事會與審議委員會之稽核業務報告。

4.5 重大主題：股權擁有者—責任投資與盡責管理

機構投資人盡責治理

103-1 103-2 FS12/ 管理方針揭露

近年來機構投資人佔集中交易市場交易比重逐漸攀升，而機構投資人匯集並運用大量資金時，對市場及被投資公司影響重大，其在投資或履行受託人責任 (fiduciary duty) 時，應基於資金提供者（可能包含客戶、受益人或機構投資人本身之股東）之長期利益，關注被投資公司營運狀況，並透過出席股東會、行使投票權、適當與被投資公司之經營階層對話與互動等方式參與公司治理。

在金融監督管理委員會指導下，我國證交所治理中心已於 2016 年 6 月 30 日發布「機構投資人盡責治理守則」，本公司旗下子公司元大投信於 2016 年 11 月 17 日公開簽署，並已於公司治理中心指定之網站揭露遵循此守則之聲明，亦同步公開揭露於元大投信網站。

元大投信透過簽署守則，宣達盡職治理之承諾，全體部門皆須遵循此守則執行相關業務，並將持續積極關注被投資公司的溝通及互動，以提高長期的投資效益，為客戶與受益人創造價值。

4.6 重大主題：反貪腐—元大的誠信經營

反貪腐之重要性

103-1 103-2 103-3

近年來，反貪腐議題隨著國內外弊案的發生，相關法令更趨嚴謹，本集團對於未能遵循法令而造成之潛在損失（如，金錢、聲譽）相當重視，若在遵從法律上有所疏漏，對於本集團拓展海外市場、趨向國際化之政策將會帶來衝擊，但相對當國家更加重視反貪腐議題，嚴懲洗錢等犯罪行為，不但可維護金融秩序的安定，更能提升臺灣的國際形象。

本公司訂有公司治理實務守則，以及誠信經營守則與誠信經營作業程序及行為指南，規範本集團人員確實遵守相關規範，並建置完善的舉報機制，鼓勵檢舉不法情事，另外也成立危機應變處理小組，以因應未來重大影響之突發事件，並透過檢視外部發生的社會事件與內部的反貪腐政策的宣導及訓練等措施，以建立高度誠信的經營環境，本公司於 2016 年無發生任何賄賂及貪污事件。

誠信經營守則和行為指南

102-16 205-3 FS15/ 管理方針揭露

元大金控訂有「公司治理實務守則」，做為落實公司治理之最高準則，本集團全體人員，皆確實遵守企業自律之相關規範，並佐以教育訓練，確保各層級正確的執業觀念，建立高度誠信、自律的經營環境。

本公司配合金管會政策及臺灣證交所發布之範本，分別於 2011 年 10 月 25 日及 12 月 27 日經董事會通過訂定本公司之「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」（以下簡稱「行為指南」），明文禁止不誠信及不當之行為，並應定期舉辦教育訓練、宣導，暨建立合宜檢舉及懲戒制度。

本公司於 2015 年 3 月 30 日由董事會通過修訂「行為指南」，設置誠信經營委員會為專責單位（以下簡稱本公司專責單位），隸屬於董事會，辦理本作業程序及行為指南之修訂、執行、解釋、諮詢服務暨通報內容登錄建檔等相關作業及監督執行，並定期向董事會報告。

另外，本公司已明訂員工工作規則，建立有效且適切之內部控制規範，輔以法令遵循、風險管理及內部稽核等機制的持續有效運作，尚能防制員工舞弊及重大疏失之發生。本公司於 2016 年無發生任何賄賂及貪腐事件。

More

更多元大金控之重要規章及法令規定相關資訊，請詳見元大金控網站 > 企業社會責任 > 公司治理 > 公司重要規章專區。

反貪腐政策宣導及訓練

205-2

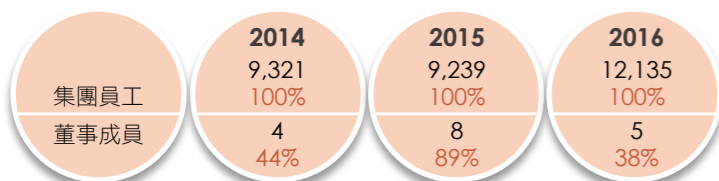
本集團依據金融法令規範、本公司「行為指南」及「道德行為準則」，每年定期舉辦「反賄賂貪污暨企業倫理教育」訓練課程，集團內全體員工均須參加課程並通過測驗，課程內提示重要條文及案例，並不定期透過同業裁罰案例或新聞事件揭示相關法令以進行機會教育，透過多重管道，持續教育員工對相關法令及誠信行為具備正確的認知及判斷能力，積極強化職場專業職能及工作倫理，以落實法令遵循、誠信經營之企業社會責任。2016年度在各級主管充分支持及督促下，全體員工分批參與訓練並完成測驗，受訓覆蓋率達100%，以健全本集團員工遵法的意識與行為。

此外，本集團每年度定期舉辦各類法令遵循宣導訓練，揭示主管機關函令、同業個案研議及法令修訂概況，2016年度本集團法令遵循相關課程及線上宣導活動與課程總計舉辦592門課、訓練總人次達92,716人次、受訓總時數86,981小時，本集團每人平均受訓時數達7.2小時。

本集團從業人員均受金融法規與人事管理規章之規範，內控及法令遵循更是全體員工的績效考核指定項目，有違規情事發生者，將視情節之輕重，給予適當處分或追究其法律責任，以保障公司及利益相關人之權益。

反貪腐政策訓練總數

接受營運相關反貪腐政策的訓練總人數



註1：員工受訓百分比 = 接受訓練總人數 / 課程進行當下之員工總人數

註2：董事受訓百分比 = 接受訓練總人數 / 董事總人數

註3：反貪腐宣導係不定期於法令課程以案例說明，以輔助董事執行職務，非屬例行訓練項目。

有違倫理或不合法行為之舉報機制

102-17

本公司於公司網站及內部網站建立並公告內部獨立檢舉信箱、專線，供內外部人員使用，並鼓勵檢舉不誠信行為或不當行為，並依檢舉情事之情節輕重酌予獎勵，若內部人員如有虛報或惡意指控之情事，應予以紀律處分，情節重大者應予以革職。另外，本公司之員工對於企業倫理相關規範有疑義時，得以向法令遵循相關業務單位諮詢。

本公司處理檢舉情事之相關人員應以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。本公司舉報機制之專責單位分別為，內部舉報由董事會負責、外部舉報由行政管理部負責及政府單位舉報則由綜合企劃部負責，各單位定期將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施向董事會報告。本公司檢舉情事之程序皆公開揭露於「行為指南」第21條內，2016年並無發生透過舉報機制之內外部申訴案件。

More

更多元大金控檢舉情事程序之相關資訊，請詳見元大金控網站 > 企業社會責任 > 公司治理 > 公司重要規章專區 > 誠信經營作業程序及行為指南。

危機應變處理小組

102-11

為有效因應任何於可見之未來，對於本公司永續發展有顯著且重大不良影響之應變措施，訂定「危機處理政策及程序規則」，分為事前預防、事件發生時之應變及事後檢討三道程序，並依據該規則成立「危機應變處理小組」，由總經理或指派執行副總擔任小組召集人，視事件發生涉及之層面與性質，由各部門主管組成處理小組，就危機處置之各項方案進行分析評估，並掌握最新情勢之演變，建議或提出修正後之因應計畫，以符合實際需求；此外，各子公司亦依該政策及程序規則訂有災害緊急應變對策，俾利有效管理。

為有效處理緊急事件或天然災害，本公司行政管理部與各子公司組成緊急應變處理小組，當有緊急事件或天然災害發生時，該組即立即啟動運作機制。例如，依氣象局颱風動態以電子郵件通知所有分支機構進行預警及啟動防治措施，如遇災害時以LINE通訊群組或電話請求支援協助，並應依法規之要求，向主管機關進行回報，或依指定方式將訊息予以公開。

Highlight

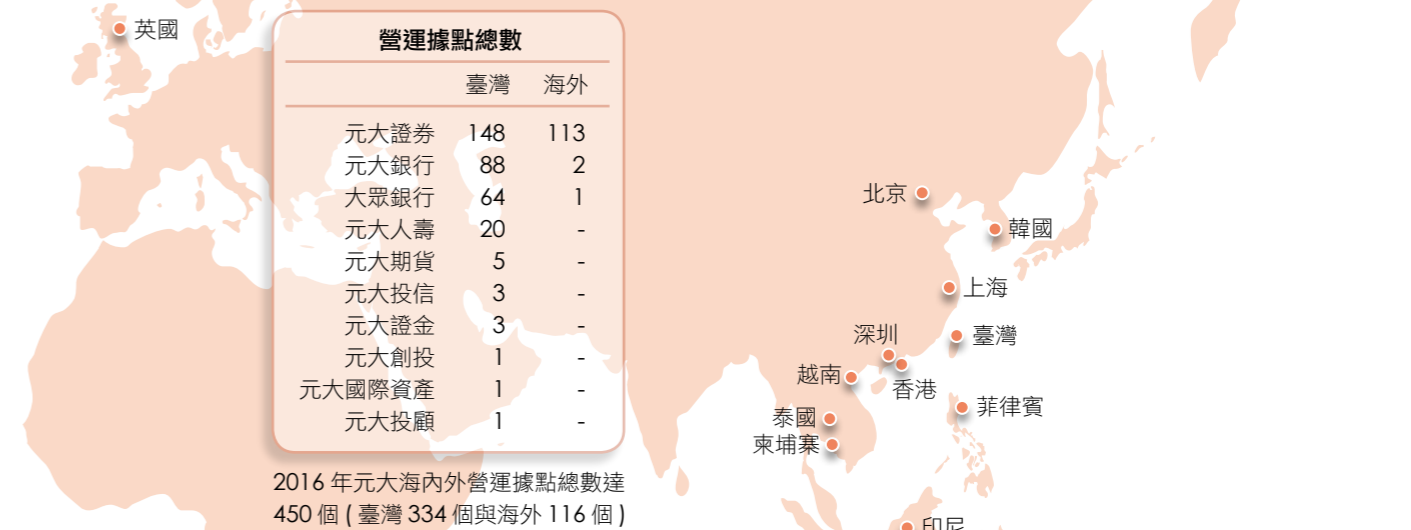
2016年2月6日臺南震災發生，各分支機構即採LINE通訊回報至各子公司管理部受損狀況，再由各子公司管理部回報行政長掌握災損狀況，統一進行人力調派與物力資源維護公司、股東、客戶及員工全體之利益，後續各公司依法規之要求，各向主管機關進行回報，或依指定方式將訊息予以公開。

4.7 重大主題：經濟績效—元大的經營績效

經濟績效的展現

102-15 103-1 103-2 103-3

隨著2016年英國脫歐、國際政經局勢轉變、全球金融市場的波動日趨劇烈影響，再加上我國對於金融環境法規愈加嚴格、金融機構過度競爭等種種因素，使得金融環境獲利更具挑戰，但同時本集團也從困難中發現獲利機會，展望2017年，主要國家相繼推出擴張性財政政策，基礎建設投資可望提振經濟成長，IHS環球透視2016年12月預估2017年全球經濟成長率約2.8%，優於2016年之2.4%；惟仍需密切留意各國財政收支結構問題、貿易保護主義興消、地緣政治風險及中國大陸經濟再平衡之外溢效應等不確定因素；而在金融環境方面，2017



元大證券 證券業

經紀、投資銀行、衍生性金融商品、信用交易、固定收益商品、財富管理、股務代理、電子商務等業務

分布據點：臺灣、香港、北京、上海、深圳、越南、韓國、柬埔寨、英國

元大銀行 銀行業

消費金融、企業金融、財富管理、信託業務、金融商品、網路銀行、行動金融等業務

分布據點：臺灣、菲律賓、韓國

大眾銀行 銀行業

消費金融、企業金融、財富管理、信託業務、金融商品、網路銀行、行動金融等

分布據點：臺灣、香港

元大人壽 壽險業

壽險、傷害險、健康險、保障型保險、高齡化保險 微型保險 投資型保險商品等業務

分布據點：臺灣

元大期貨 期貨業

期貨經紀業務、國內外期貨選擇權業務、新金融商品業務等

分布據點：臺灣、香港

元大投信 投信業

發行國內外之股票型、債券型、平衡型、組合型、不動產證券化型、資產證券化型、指數型、指數股票型、高收益債券型、期貨信託基金；私募基金；全權委託；境外基金總代理等業務

分布據點：臺灣

元大證金 證券金融業

信用交易、有價證券擔保放款

分布據點：臺灣

元大投顧 投顧業

策略、產業與個股分析，以及計量研究產品；所有研究個股均提供詳盡的財務分析模型；辦理全權委託業務等

分布據點：臺灣

元大創投 創投業

以投資創建期、擴充期的公司為主，成熟期為輔等業務

分布據點：臺灣

元大國際資產 資產管理業

金融機構不良債權買賣、處置、整合、顧問、法拍等業務

分布據點：臺灣

2016年各子公司之經營績效



- 元大證券 2016 全年稅後純益，74.41 億元與每股純益 (EPS) 1.35 元領先所有同業，雙雙位居第一。
- 經紀業務市占率達 11.54%，超越市場次高之同業達 3.22%；
- 融資平均市占率 15.99%；融券平均市占率 22.76%，均為第二名券商之 1.9 倍以上；
- 投資銀行之承銷業務與興櫃業務，市佔率分別為 24.14% 及 27.28%，均超越市場第二名券商之 5% 以上；
- 發行認購 (售) 權證之金額及檔數分別達 460.06 億元、3,899 檔，市占率則分別為 17.97% 及 15.85%，均為市場第一名；
- 債券各項業務不僅為第一，更超越同業甚多；其中，承銷公司債及金融債金額達 582 億元，市占率 20.63%，超越市場次高券商 6.74%、資產交換債券市占率為 36.68%，超越市場次高券商 12.08%、資產交換選擇權市占率高達 48.10%，超越市場次高券商 30.63%、信用連結票券 (CLN) 市占率為 44.42%，超越市場次高券商 28.38%；
- 財富管理信託業務市占率高達 36.84%，超越第二名 16.71%；
- 股票期貨市占率達 10.95%，為國內次高券商之 1.8 倍；
- ETF 市占率達 17.19%，為國內次高券商之 3.4 倍；
- 借貸款項市占率高達 66.61%，超越第二名券商 52.84%；
- 電子交易業務市占率 16.67%，為國內次高券商之 1.6 倍。



元大銀行 2016 年稅後純益達 55.95 億元，為少數仍維持正成長之銀行，績效表現卓著，未來與大眾銀行合併後，總資產將逾 1.3 兆元，市占率約達 3%，邁入大型銀行之規模，合併後企金及消金業務互補，增加了業務承接機會。



大眾銀行 2016 年除持續強化資產品質及風險管理能力，降低營運成本，維持存放利差，並進行客戶分群經營，運用理財規劃與諮詢策略，以客戶行為及產品雙維度，增加客戶黏著及貢獻。



以「保障型暨長年期繳為主，理財型商品為輔」為商品發展策略，同時深耕集團內自有銀行及證券通路，廣耕外部金融通路夥伴，並紮實自有業務體系，開辦經代通路及電商平台，優化系統及行政作業流程，以拓展業務並提升客戶服務品質。



元大期貨 2016 年國內期貨與選擇權市佔率分別為 21.43%、15.72%，國外期貨市佔率為 28.02%，皆為市場第一，全年稅前獲利 9.9 億元，大幅領先同業。



元大投信 2016 年底公募基金規模突破 3,135 億台幣，市佔率逾 14%，旗下 ETF 規模達 1,779 億，市佔率近七成穩居市場第一，類型橫跨海內外股權、商品、槓桿反向，同樣為市場之最。



信用交易目前仍為元大證金之核心業務，其融資餘額維持在 70 億左右，另在整體代理證商之占有率略升至 80%。擔保放款業務截至 2016 年底，其餘額為 85.20 億元。2017 年度業務重心將在擔保放款，預期未來業務量及營業毛利之占比將達 50% 以上。



- 元大投顧 2016 年度臺灣地區研究個股家數約為 200 家，大陸地區之有價證券一個股研究家數約為 26 家。
- 於 2016 年度再度蟬聯國際知名財經雜誌 Asiamoney(亞元雜誌) 評選為臺灣區「最佳研究團隊第一名」，在臺灣區 19 個研究分析師獎項中，本公司分析師勇奪 17 項。



元大創投 2016 年全年獲利 1.8 億元，直接及間接管理投資之部位約 24 億元，目前財務結構健全。



元大國際資產 2016 年稅後淨利 2.77 億元，ROE 達 10.27%。未來因應市場環境變遷及主管機關法令限制，不良債權案件將顯著減少，元大國際資產對內將改變過去傳統化模式，轉向多元收益的處理模式；對外將爭取開放國內、外資產管理業務並研究新種業務運作模式。

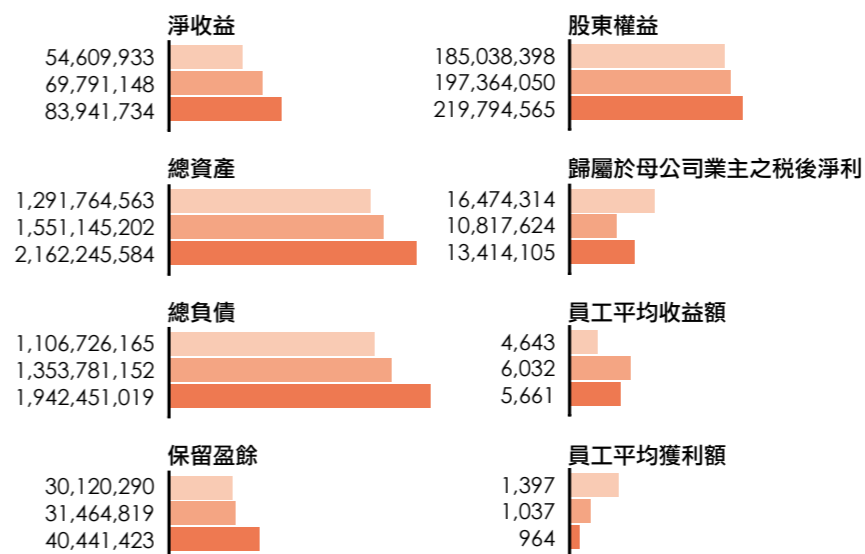
營運績效與產生及分配的經濟價值

102-7 201-1

2014 2015 2016

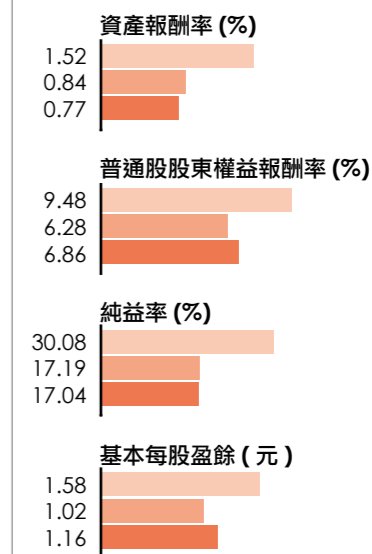
經營能力

單位：新臺幣仟元；%



獲利能力

單位：新臺幣仟元；%



產生的直接經濟價值

單位：新臺幣仟元；%

	2014年	2015年	2016年
利息收入	20,008,841	24,636,845	32,563,583
利息以外淨收益	41,248,860	53,946,804	62,554,132
手續費及佣金	12,366,026	13,283,098	16,749,220
保險業務	9,092,537	24,779,209	29,413,918
投資收益	8,379,252	11,364,893	12,579,648
外匯利潤	2,418,976	1,858,778	(1,084,890)
其他收益	8,992,069	2,660,826	4,896,236
合計	61,257,701	78,583,649	95,117,715

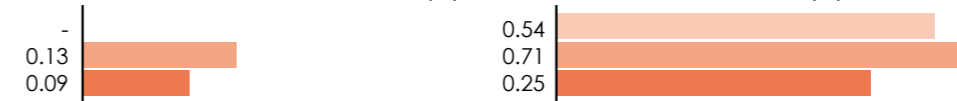
分配的經濟價值

單位：新臺幣仟元；%

	2014年	2015年	2016年
營運費用	25,780,738	30,702,170	35,287,116
員工薪資和福利	14,457,596	17,843,112	19,419,529
支付股利和利息	8,904,351	9,187,806	4,325,818
捐贈政府單位*	5,000	34,856	50,503
捐贈校務基金**	103,000	3,271	3,720
社會公益***	44,450	91,331	74,490
政治獻金	-	-	-
繳納予政府的稅款****	295,168	493,570	209,062
合計	49,590,303	58,356,116	59,370,238

社會公益相關捐贈佔整體營收比率 (%)

繳納稅款佔營業利益比率 (%)



留存的經濟價值 (產生的經濟價值 - 分配的經濟價值)

單位：新臺幣仟元；%

	2014年	2015年	2016年
留存的經濟價值	11,667,398	20,227,533	35,747,477

註 1：營運績效資料來源為本公司各年度之合併財務報告。

註 2：2015 年度財務資訊，為符合會計政策變動追溯適用調。

註 3：* 包含捐贈台南市政社會局震災款及捐贈政府之中小企業信用保險基金。

** 包含捐贈政治大學、交通大學、高雄醫學大學之校務基金。

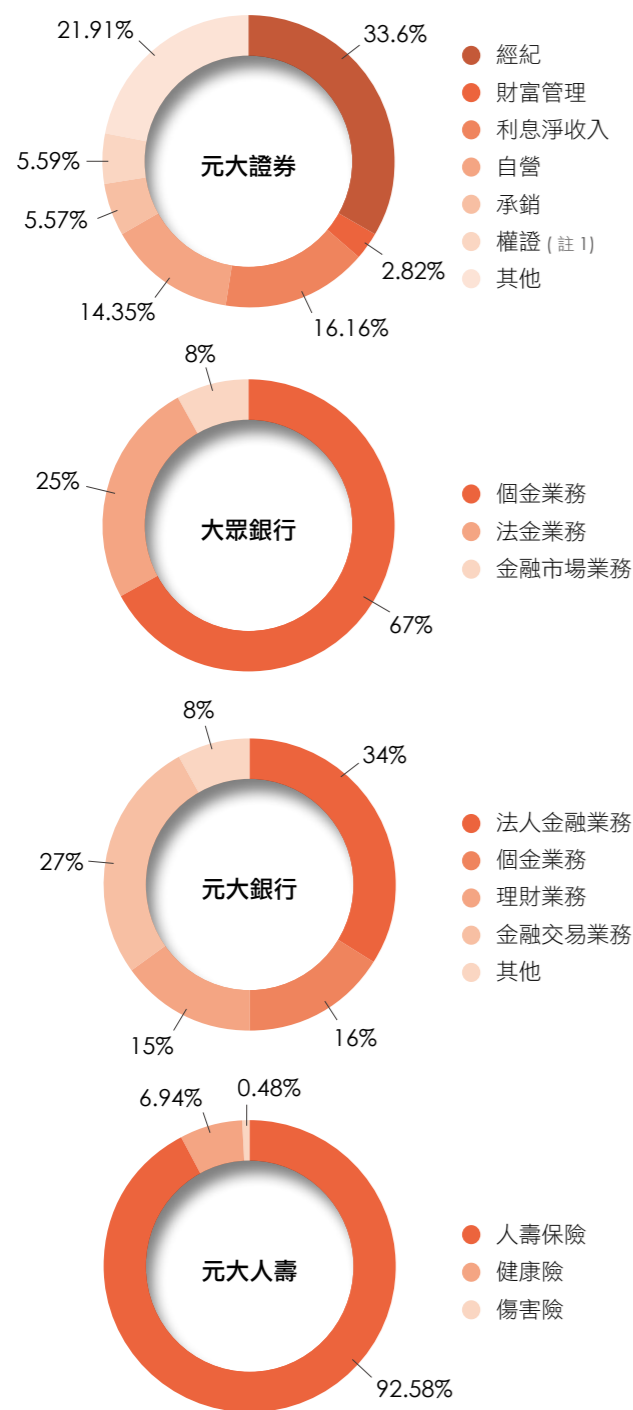
*** 以慈善為目的之公益捐贈，包含支持非營利組織及協助社會公益活動舉辦等。

**** 係繳納給中華民國政府之營利事業所得稅。

2016年各子公司稅後損益佔比

	證券	元大銀行	人壽	證金	期貨	投信	投顧	資產管理	創投	大眾銀行
2015年(%)	66.24	33.51	(15.33)	2.65	5.26	3.65	0.01	2.06	1.95	-
2016年(%)	45.54	34.24	(3.84)	1.90	5.11	5.18	0.01	1.70	1.10	9.06

2016年主要收益來源之子公司營業佔比 FS6



註1：包含權證、結構型商品及股權選擇權之避險損益(出售、評價、股利及債券交易損失)，但未包含其利息收入、交易稅、債券費用及經手費支出。

經營展望

103-3

儘管金融環境變化迅速，本公司長期以來，以提升股東價值為依歸，回顧本公司2016年獲利：

Highlight

合併稅後淨利為 **143** 億元，基本每股盈餘 (EPS) 為 **1.16** 元，股東權益報酬率 (ROE) 為 6.86%。

本公司營收穩定，2016年本公司淨收益因併購大眾銀行，使淨收益大幅提升。

本公司董事酬金包含董事報酬、業務執行費用及盈餘分配之酬勞，且2014-2016年皆未有董事酬金增加比率大於稅後淨利之情形。

本公司董事酬金及稅後淨利之增加比率統計

項目	2014年	2015年	2016年
董事酬金	81,083	80,411	96,371
董事酬金之增加比率	7.23%	-0.83%	19.85%
歸屬於母公司業主之稅後淨利之增加比率	113.67%	-34.34%	24.00%

信用評等

中華信評基於本集團在收購大眾銀行後的整體資本水準雖略有轉弱，但因採取更為保守之成長策略，應可協助未來兩年將資本水準維持在強等級，故於2017年1月20日將本公司及主要子公司評等展望由「負向」調為「穩定」。

More

更多元大金控之信用評等相關資訊，請詳見元大金控網站 > 關於元大 > 信用評等專區。

未來經營計畫

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，全面趨動成長，以落實中長期發展之目標，並強化海外轉投資效益，本公司主要子公司2017年度經營計畫重點說明如下：

(一) 元大證券：整合創新及海外事業整理

以「大財管+大投行」為核心，透過跨部門、子公司及跨境整合與創新，增強業務及獲利成長之動能。主要展現在持續推動通路轉型，發展存量商品及財富管理業務以提升經常性收入；投資銀行業務則提供跨境及跨商品之整合性服務。至於海外布局方面，三大主軸包含：已開發地區市場(台/港/韓)之引流創造商機，開發中市場之布建及業務拓展，中國市場經營與合資券商之準備，務求海外轉投資能儘速回饋合理且穩定之報酬，成為新成長動能及獲利引擎。

(二) 元大銀行：調整結構提升獲利能力

元大銀行與大眾銀行預計於2017年完成合併，合併後之元大銀行業務與資產規模將以穩定成長為原則，在維持資產品質及資本運用效率之前提下，營運主軸在於提升合併綜效、調整業務結構，以提升獲利能力，並持續採行區隔市場、落實差異化產品行銷與客戶風險計價模式之策略，挑選優質客戶承作。此外，除銀行跨境業務之整合外，同時

增強與集團子公司間之業務引薦與合作，以逐步提升海外業務獲利之比重。

(三) 元大投信：積極拓展海外利基型商品

為達成成長驅動的效益，以固本及新創為執行主軸，合理定位主、被動式基金操作的組織、人力配置，以提高經營效益外，並充分掌握團隊及時機優勢，拓展海外債券、商品、避險型ETF等利基型商品之發展，以掌握業務契機及增強獲利基礎。

(四) 元大期貨：海內外並進

為達成穩定獲利成長之策略目標，執行主軸上，國內除穩固經紀業務之市占率及獲利能力外，同時透過紀律操作強化交易團隊之穩定及操作能力，提高績效之貢獻，並積極投入海外業務之經營，以晉升為亞太區綜合期貨商為中期執行目標，擴大經營及獲利之基礎。

(五) 元大人壽：穩健成長

業務發展策略將以符合集團客戶需求與商品利潤率為優先考量，以保障型商品與長期儲蓄型商品為發展主軸，並搭配理財型商品為輔。透過資產規模穩步成長及資產配置調整，稀釋舊保單負債成本，同時提升投資報酬率，控管財業務計畫，朝早日損益兩平目標邁進。



客戶服務

5.1 數位金融創新

FS7 FS8 FS14 FS16/ 管理方針揭露

Fintech 到來使金融服務模式轉變，未來各項金融服務將愈來愈依賴網路，本集團內銀行、證券、人壽已成立專責單位，為創造本集團管理綜效，本公司已於 2014 年 7 月成立「電子商務事業處」，並因應數位金融浪潮，已於 2016 年 7 月更名為「數位金融事業處」，負責策畫集團整體數位藍圖，督導及整合各子公司數位金融業務發展，於這波數位金融浪潮中提供各子公司導航方向及實質支持力量，必能掌握市場趨勢、強化全集團數位競爭力。除加強業務效率外，更推動無紙化減少環境負擔，持續提高對環境友善程度，為臺灣的未來多盡一份心力，成為數位時代最具競爭優勢之金控集團。

全球數位化的浪潮已逐漸影響金融交易習慣，為了更快速地滿足客戶隨時隨地的金融需求，本公司積極朝向行動金融、數位人才、社群媒體、數據分析及行銷經營等發展，運用數位創新的力量降低客戶取得金融服務的限制，讓金融服務融入客戶生活，提升客戶服務與顧客體驗。本集團訂定整合數位金融發展策略之五大方向與各項進展說明如右：

(一) 強化數位能力

本公司強化數位能力之作法統整如下：

- 為子公司創建數位金融專責部門與積極網羅專業人才，經由外訓課程及在職訓練，培養同仁數位專業能力，並透過集團內的「團隊合作」，藉由舉辦各子公司間經常性的工作分享、技術交流等，以縮短學習時間、快速搶佔市場機會。
- 規劃整合從內到外的虛實通路，打造以客戶為中心的顧客體驗設計，滿足客戶多元需求，並追求一致化的客戶服務體驗，落實提供顧客最完整、效率且具附加價值之集團服務。

整合數位金融五大發展策略



- 逐步推動各子公司鉅量資料分析應用，成立研究報告中心，整合全集團、海外分行、外部資源等相關報告，提供單一服務中心，同時服務營業員與客戶，提昇工作效率與節省資源。
- 統合各子公司相同業務需求，運用集團優勢，協助子公司取得最優的採購條件，以發揮擷節成本之綜效。

(二) 開發行動服務

2016 年各子公司之行動服務開發成果

元大期貨— 掌握投資脈動

- 於 2016 年 9 月推出自行研發的「元大期貨精靈」行動交易 App，透過多管道宣傳及推廣活動，廣受投資人好評，達成網路評分 4.8 分 (滿分 5.0)，12 月時再推出指紋辨識、個人訊息管理等個人化功能。
- 2017 年將推出更多元的市場資訊、課程、各種訊息之 App 推播功能。

元大證券— 創新金融體驗

元大證券領先業界推出多項創新服務包括：

- 2016 年 1 月首創業界同步提供行動競拍與申購的「承銷通」。
- 2016 年 5 月配合主關機關不限用途款項借貸業務推出的「借貸通」。
- 2016 年 6 月建置「開戶通」App，提供「借貸、借券、財富管理」線上開戶服務。
- 2016 年 9 月領先同業推出行動申辦雙向借券服務的「借券通」。
- 獨創一站式、全方位理財服務「元大萬事通」App，除整合「行動點金靈」、「創富通」、「承銷通」三

大交易功能，並透過「回報通」、「情報通」提供主動推播通知服務，更結合跨平台全方位的 Fintech 技術匯流，支援雙引擎指紋辨識技術與各式穿戴載具，榮獲 2016《財訊》「消費者金融品牌暨金控 CSR 獎」的「最佳證券 FinTech 創新應用」、「最佳數位券商獎」、《今周刊》第十屆財富管理銀行暨證券評鑑「最佳財富管理證券獎」、「最佳數位創新獎」、「最佳專業獎大獎」等殊榮。

2016 年 12 月，元大證券「越是贏」、「點金靈」及「行動點金靈」全平台下單系統以 13.61% 佔比遙遙領先同業。

更多元大證券行動 App 介紹，請詳見元大證券網站 > 元大萬事通。

各子公司電子交易績效統計

2014 年
2015 年
2016 年

元大證券

電子交易用戶 (戶數)



總交易金額 (億元)



證券經紀業務電子交易佔比 (%)



元大銀行

電子交易用戶 (戶數)



帳務交易量 (筆數)



電子帳務交易量佔比 (%)



大眾銀行

電子交易用戶 (戶數)



帳務交易量 (筆數)



電子交易佔比 (%)



元大期貨

電子交易用戶 (戶數)



總交易口數 (口數)



電子交易佔比 (%)



元大投信

電子交易用戶 (戶數)



總交易金額 (億元)



電子交易佔比 (%)

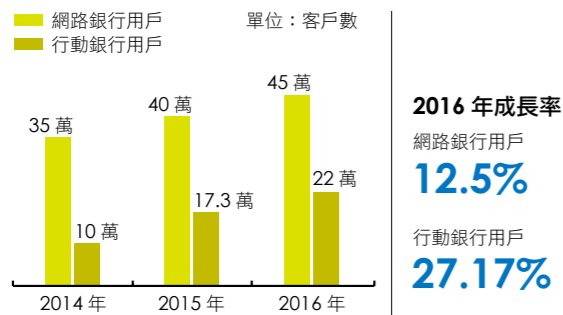


(三) 擴展網路服務

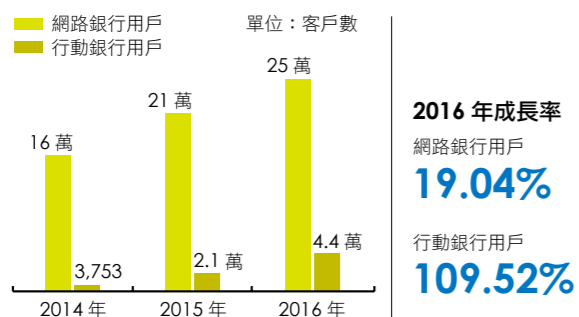
各子公司的 e 化服務

元大銀行—關懷弱勢，建置無障礙網銀服務

- 配合金管會推動「Bank3.0」，自 2015 年 3 月底率先同業推出「元大 e 櫃台」，並於同年 5 月增加行動 App 版服務。
- 持續擴增「元大 e 櫃台」功能，於 2016 年 3 月正式推出線上開戶服務。
- 進行信用卡專區規劃，未來客戶將可使用信用卡資訊快速登入進行相關資訊查詢。

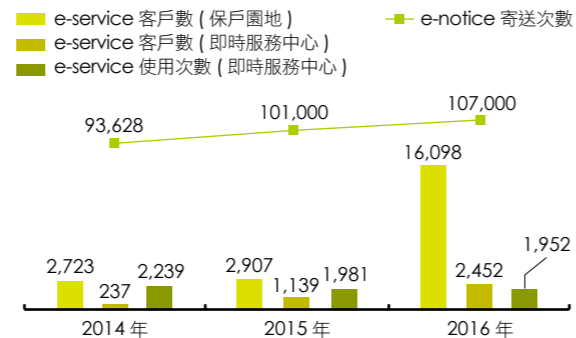
元大銀行電子化服務績效統計**大眾銀行—積極鼓勵客戶使用數位金融**

- 配合金管會推動「Bank3.0」，推出「24h 申辦櫃台」功能，提供虛實整合的全功能服務。
- 截至 2016 年底，透過「24h 申辦櫃台」完成線上申辦金融服務已超過 20 項，已有超過 7 萬筆的申辦及查詢使用，共計有 19,640 客戶使用並完成 37,978 筆申辦服務。
- 持續舉辦數位自動化通路申辦與交易行銷活動，以鼓勵並引導客戶使用數位平台執行各項交易，截至 2016 年底，行動銀行開通戶數較去年度成長了 109%。

大眾銀行電子化服務績效統計**元大人壽—提供及建置多元 e 化服務**

秉持推廣環保、綠能經營環境及愛護地球資源的方向，加強推廣既有的 3 項 e 化服務外，並持續建置各項行動 e 化服務平台。

- 3 項 e 化服務包括：
 - 提供客戶從企業網站「保戶園地」查詢與下載各項重要訊息、申請「即時服務中心」享受辦理簡易契約變更等服務的「線上保戶服務 (e-service)」。
 - 提醒客戶定期繳費通知單與繳費成功送金單等的「電子通知 (e-notice)」。
 - 官網建置各表單電子格式，導引客戶線上填寫相關資料的「電子表單 (e-form)」服務。

各項 E 化服務成效

註：2014 年及 2015 年密碼過期之客戶未列入保護園地之客戶數統計。

- 2016 年陸續上線各項行動 e 化服務平台：
 - 行動保戶服務：2016 年 4 月上線，將各項保險商品 DM 電子化檔案放入 App，並提供保單明細與重要訊息查詢等，讓客戶享受便捷又無紙化的即時服務，客戶行動 App 截至 2016 年年底約有 9,734 人次下載，以客戶數計算基準，其下載率為同業之首。
 - 行動業務服務：元大人壽業務可從行動 App 查詢客戶保單明細，並透過電子 DM 與商品介紹向客戶服務，減少紙本 DM 與商品費率表之印刷，為愛護地球盡一份心力。
 - 網路投保平台：2016 年 8 月 23 日取得主管機關核准後，隨即於 9 月 26 日正式上線，截至 2017 年 2 月底止，共計有 575 件旅行平安險全程透過線上完成交易，保費 180,591 元，以每份保單需要 15 張 A4 紙計算，共計減少 8,625 張紙，亦升級保單售後服務功能，提高服務效率與降低行政作業成本。

(四) 跨界行銷活動**元大銀行—跨境支付業務的先驅者**

- 2015 年起陸續提供「元大校務網」、「支付寶掃碼支付」等跨境代收業務服務，截至 2016 年底跨境代收業務服務金額逾新臺幣 7 億元。
 - 校務網：自 2015 年初與「支付寶」合作跨境代收業務，推出「元大校務網」提供在臺灣學校就讀的大陸留學生以支付寶繳交學雜費服務，並於 2016 年第三季再與「中國銀聯」合作，期藉由多元化的金流服務拓展與國內大專院校之合作關係。截至 2016 年底已與逾 10 家學校合作，累計陸生使用本服務已逾 7,000 筆。
 - 「跨境掃碼支付服務 (O2O)」：元大銀行自 2015 年 12 月領先國內其他銀行，率先與支付寶合作實體通路跨境代收業務，提供掃碼支付服務，讓陸客在臺灣消費購物更方便，並搭配支付寶的行銷資源，協助臺灣商戶拓展更多客源。截至 2016 年底，提供 O2O 的合作商店已逾 500 家。

(五) 經營社群媒體

各子公司社群經營之作法

元大證券—深化社群經營，傳遞金融知識

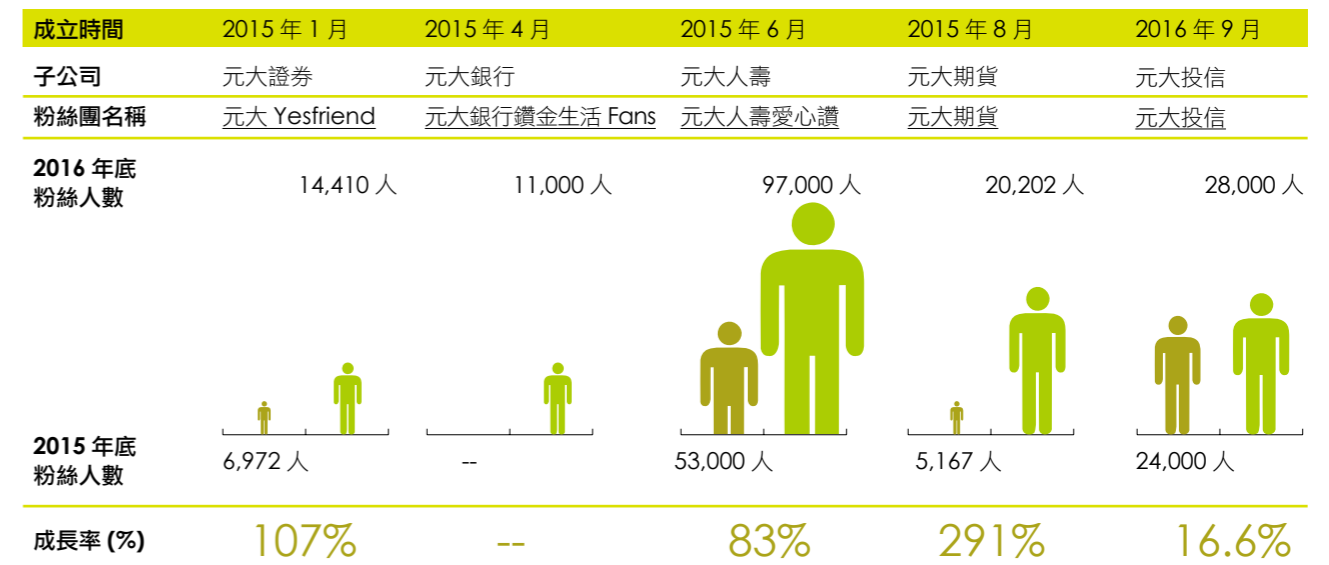
- 成立「元大 Yesfriend」粉絲團，透過生活化與趣味化的社群經營模式，傳遞金融知識。
- 在粉絲團及元大證券官網提供線上數位影音教學，提供投資人各式學習金融資訊產品之線上資源服務。
- 2016 年 1 月提供「LINE@ 元大證券」提供證券相關推播服務，截至 2017 年 2 月底，加入 LINE@ 已逾 6,316 人次。

元大銀行—多元社群經營，展現品牌活力

- 將原信用卡臉書專頁更名為「元大銀行鑽金生活 Fans」，運用貼近網友的語言傳遞金融產品資訊、宣導虛實整合平台等數位金融資訊。
- 2016 年 10 月成立「LINE@ 元大銀行」，將社群經營觸角延伸到全行通路，截至 2017 年 2 月底，加入 LINE@ 已逾 1,500 人次。

元大期貨—運用社群互動，推廣期貨品牌

- 成立「元大期貨」粉絲團，運用輕鬆活潑的描述方式說明艱深難懂的期權商品，分享相關金融知識、課程及研究資訊等，並利用社群媒體的傳染力，讓更多人了解元大期貨。

各子公司經營之臉書粉絲團人數

5.2 永續金融

FS1/ 管理方針揭露

FS2/ 管理方針揭露

永續投資是透過將環境、社會與公司治理列入評估時之衡量，讓全球經濟往永續發展轉型的助力，並融合風險管理與價值創造的思維，以達真正的永續金融，並且藉由金融業的參與，擴大社會大眾對永續發展與投資行為結合的認知，本集團期望能扮演臺灣企業永續發展的催化劑，投入永續發展的相關工作，經由金融的力量，為社會、生物及環境創造更和諧的未來。

另外，本公司在整體投資管理方面，已制定多項辦法、政策與流程，其中對於投資事業的管理，已兼顧子公司重點管理並維持其獨立運作為原則，並訂定「投資事業管理辦法」，就子公司在公司治理、董事會、審計委員會、規章制度、營運及策略、業務、風險、人力資源、財務會計、行政資訊管理、幕僚作業與管理等，以及法令遵循、稽核等領域之重要項目規範本公司之審核程序，以達到子公司管理並確保其運作效能。

元大人壽已於 2016 年 2 月 25 日通過修訂本公司的「投資政策」，新增關於企業社會責任之相關規範，有關投資對象，投資機制與標的之選擇符合「社會責任投資原則」內涵，包含社會正義性、永續性及財務績效等，並制定多項內部規則、作業、辦法與流程等作為依循依據，例如投資風險管理、投資標的管理、投資區域管理、投資方式或對外投資關係等，且對於投資的社會責任方面也有「資金專案運用公共及社會福利事業投資處理程序」，以期達到投資績效、永續性經營及社會正義等目標。未來，本公司預計於 2017 年將有關社會責任的投資辦法普及至各子公司。

5.3 重大主題：產品組合—責任產品與服務

責任產品與服務的重要性

103-1 103-2 201-2

為因應氣候變遷所帶來的風險，如風災、水災等對於本集團營運之影響，小至財務損失，大致人員傷亡或集團生存等，本集團除實踐企業內部的永續發展政策及環境保護措施外，也嘗試結合本身的核心職能，例如，相關授信業務的辦理、投資相關產業、開發 ESG 策略基金，藉由引導資金流向環境保護相關產業，以引導企業注重綠色環保，促使民眾綠色觀念及行為的養成，進而促進企業外部在經濟、環境和社會的永續發展。本公司亦積極了解赤道原則的意涵，並參採其原則應用於融資項目中，未來將以朝向成為赤道銀行成員之一為目標。

本集團十分關注國際社會及民生經濟等相關議題，對於伴隨著社會趨勢的演變所可能面臨的問題，本集團著重於以提供真正實質的幫助來增進社會福祉為目的，持續開發創新金融商品與服務，例如，提供西聯匯款業務、開發保障型商品及辦理公益信託等，期能帶動最大的社會效益，創造更多的商機與社會回饋。

具環境效益的商品與服務

103-3

FS1/ 管理方針揭露

FS3/ 管理方針揭露

FS8

FS11

• 元大 / 大眾銀行

(1) 「綠色授信」理念的推動與落實

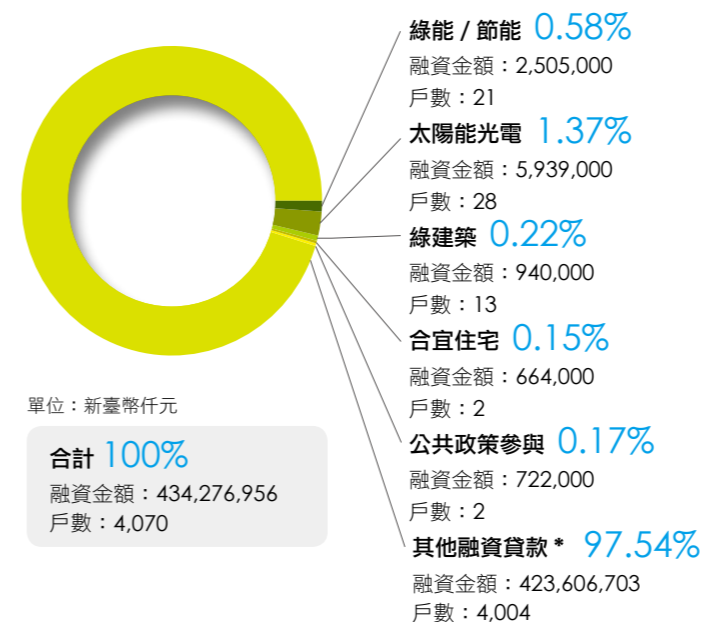
元大與大眾銀行辦理授信業務係本安全性、流動性、公益性、收益性及成長性等五項基本原則，並依客戶之資信、資金用途、償還來源、債權保障及授信展望等五項審核原則核貸之，以避免因該企業對環境產生負面影響或違反法令，而遭致罰款或停業時，所連帶暴露的倒帳或投資損失風險，元大銀行更配合銀行公會及金管會「鼓勵銀行採行赤道原則」之相關內容修訂，已於 2015 年 5 月函布實施「元大商業銀行股份有限公司授信業務準則」第 10 條明定「辦理專案融資審核時，宜審酌借款戶是否盡善環境保護、企業誠信經營及社會責任」，且就 2016 年受理之此類授信案件，大皆遵循前揭原則，將借款戶對環境面和社會面之重視與實踐列入評核指標項目，凡不具社會經濟價值，對社會公益無益，或有違環境保護及政策者，原則不予以承作；此外，對於建築融資授信案件，將經查有公告列管污染之個案，除已依限期改善者外，不得徵提為擔保品。

在貸款後管理方面，元大及大眾銀行在授信額度存續期間授信戶倘發生有礙債權確保之任何情形時，營業單位須立即追查與通報相關管理單位，並擬定解決與保全方案等；另依據客戶別與產品發動主動、定期及動態覆查三類之覆查頻率，持續追蹤授信戶之信用狀況。2016 年未發生任何授信客戶有違反環保或人權問題，並予以停止融資等相關情事。

(2) 綠能產業融資貸款

2016 年元大銀行及大眾銀行擴大綠色金融業務承作的範圍，除辦理綠能產業的授信業務外，亦辦理有申請綠建築之建築融資案，期能帶動相關產業發展，對環境保護達到實質效益；此外，對於促進社會公平正義，亦承作合宜住宅興建、公共政策參與之地上權貸款等案件，另外，在六大新興產業融資中，2016 年在綠能產業融資金額達 164 億元，佔整體融資比例約 31.57%；另外，對於政府所規劃之「五加二」產業轉型計畫，亦提供相關產業的融資貸款，以共創永續新經濟。

2016 年元大 / 大眾銀行辦理 ESG 相關融資金額統計



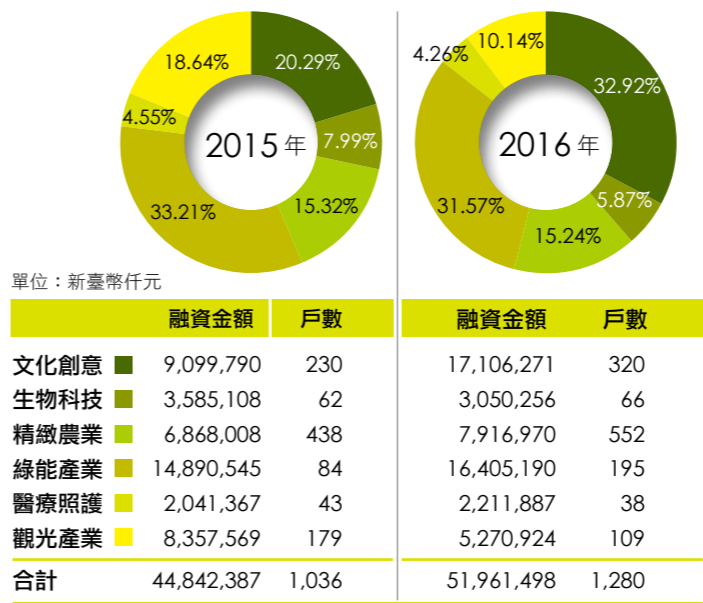
單位：新臺幣仟元

註 1：截至 2016 年 12 月底之資料統計。

註 2：* 其他融資貸款非屬 ESG 相關融資案，為一般性融資案。

註 3：所承作綠能產業，係依參考金管會對六大新興產業以主計處行業別屬 (2649) 其他光電材料及元件製造業、(2810) 發電、輸電、電配機械製造業、(2820) 電池製造業、(2841) 電燈泡及燈管製造業、(2842) 照明器具製造業、(2890) 其他電力設備製造業、(3510) 電力供應業之定義，以及參考工業技術研究院「綠色能源產業資訊網」之產業供應鏈內容，其中綠能 / 節能產業涵蓋 LED 照明、風力發電、生質燃料、能源資訊、氫能與燃料電池及電動車輛等六項產業歸類。

2016 年元大 / 大眾銀行六大新興產業融資金額統計



單位：新臺幣仟元

註 1：截至 2016 年 12 月底之資料統計，不含催呆數。

註 2：所承作綠能產業，係依參考金管會對六大新興產業以主計處行業別屬 (2649) 其他光電材料及元件製造業、(2810) 發電、輸電、電配機械製造業、(2820) 電池製造業、(2841) 電燈泡及燈管製造業、(2842) 照明器具製造業、(2890) 其他電力設備製造業、(3510) 電力供應業之定義，以及參考工業技術研究院「綠色能源產業資訊網」之產業供應鏈內容，其中綠能 / 節能產業涵蓋 LED 照明、風力發電、生質燃料、能源資訊、氫能與燃料電池及電動車輛等六項產業歸類。

2016 年元大 / 大眾銀行響應「5 加 2」重點產業融資金額統計

單位：新臺幣仟元

重點產業	融資金額	戶數	比例
綠能科技	26,889,778	482	22.58%
亞洲矽谷	67,591,551	1,079	56.76%
生技醫藥	6,912,857	263	5.81%
國防產業	42,335,967	833	35.55%
智慧機械	43,883,511	688	36.85%
循環經濟	64,524,852	298	54.19%
新農業	2,405,051	518	2.02%
合計	119,076,441	2,394	100.00%

註 1：上述融資金額為所列產業之 2016 年 12 月底之放款餘額。

註 2：上述產業因依主管機關定義在 ID 分類時有重複歸屬情形，故合計數與分別加總不一致。

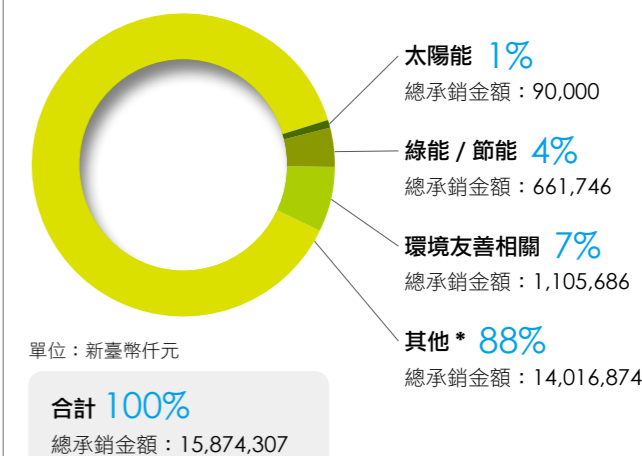
(3) 綠能環保類型基金

元大銀行及大眾銀行為支持環保理念，並鼓勵客戶共同關注未來永續議題衍生的商機，特於行內上架「綠能環保類型基金」，更因應國際趨勢，上架與水資源以及氣候變遷議題相關的基金，包含野村全球氣候變遷基金、華南永昌全球神農水資源基金、貝萊德斯新能源基金等，截至 2016 年 12 月止，元大銀行共計上架 15 檔基金，庫存總金額為新臺幣 2.9 億元；大眾銀行共計上架 3 檔基金，申購總金額為新臺幣 16 億元。

• 元大證券

元大證券為支持 ESG 相關產業，亦協助環保、再生、教育及能源相關產業公開發行股票，2016 年共計協助 6 家 ESG 相關產業公司於資本市場完成籌資，共計承銷金額逾 18 億元，約占元大證券總承銷案件金額之 12%。未來將繼續於 ESG 相關產業尋找優良標的公司，協助推向籌資市場。

2016 元大證券 IPO / SPO 於 ESG 相關案件之占比



單位：新臺幣仟元

註：* 其他產業非屬 ESG 相關產業案件。

元大投信

元大投信於 2007 年 11 月成立「全球公用能源效率基金」，以發掘投資相關產業公司，期許能將；能源效率加以提升及普及化，進而減緩全球溫室效應。

全球公用能源效率基金績效表現

	2014年	2015年	2016年
全球公用能源效率基金規模 (億元)	10.40	8.1	8.59
淨值 (新臺幣元)	6.76	5.95	6.29
投資績效 (%)	+16.83	-11.98	+5.71

元大投信為鼓勵企業重視 ESG 之推動，亦於 2011 年 9 月成立「新興市場 ESG 策略基金」，透過國際標準及 ESF 投組篩選流程，挑選具備公司治理、環境保護及社會公平等 ESG 概念股，將資金投資於實踐 ESG 政策之公司。

新興市場 ESG 策略基金績效表現

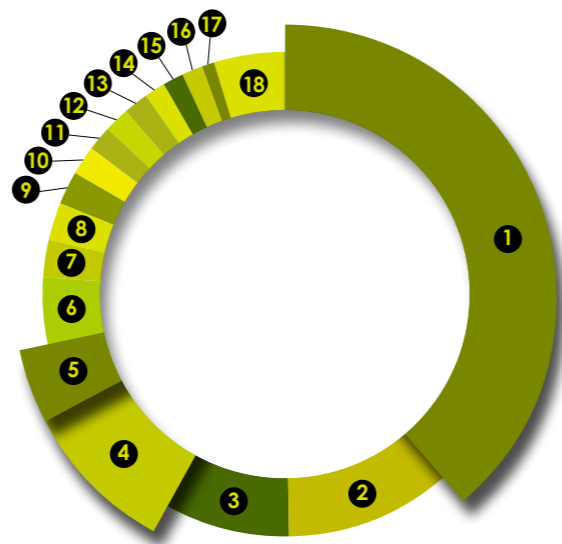
	2014年	2015年	2016年
新興市場 ESG 策略基金規模 (億元)	3.46	5.35	4.7
淨值 (新臺幣元)	12.02	10.67	10.53
投資績效 (%)	1.00	-11.23%	-1.31

元大創投

元大創投關注生態環境保護議題，投資 LED 及太陽能等產業達 10,627 萬元，佔總投資比率達 5.36%，亦積極投資電動車輛相關環保產業，其投資金額達 16,743 萬元，較 2015 年提升約 6,473 萬元；另外，我們亦關注於創新醫材、癌症新藥研發等，期望能協助醫療科技的發展，以創造人類健康的福祉。

元大創投自成立後，配合政府積極推動高科技事業之發展及產業升級之政策，並順應產業的趨勢選擇投資標的，面對新政府大力發展的「五加二」產業，將投資限制降低，我們已開始積極投入相關領域，期能透過多元資金的供應，促進產業的發展，協助國內經濟轉型。

2016 年元大創投之投資產業別比率



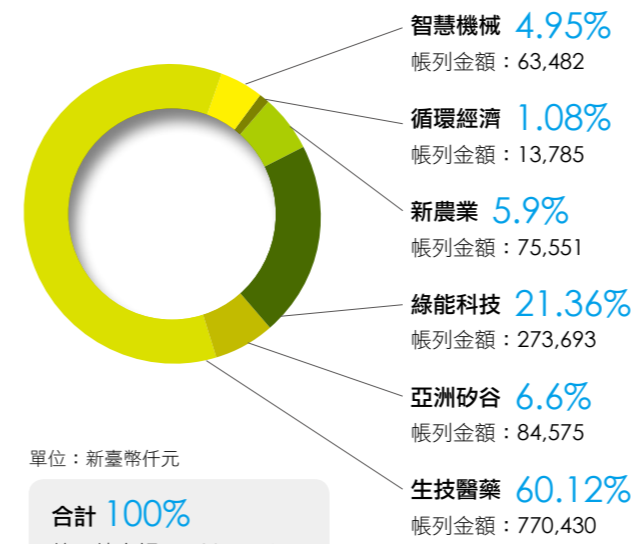
單位：新臺幣仟元

產業別	帳列金額	比率%
1 生技醫療	770,430	38.87
2 食品	219,646	11.08
3 半導體	161,301	8.14
4 零組件 (其中含電池材料)	183,641	9.27
5 LED	88,271	4.45
6 電子通路	87,243	4.40
7 LCD 面板	50,849	2.57
8 文化創意	46,936	2.37
9 電機機械	44,238	2.23
10 光電	39,931	2.01
11 汽車業	34,870	1.76
12 資訊服務	32,103	1.62
13 觀光	31,331	1.58
14 其他電子業	29,966	1.51
15 通信網路	27,615	1.39
16 塑膠業	26,157	1.32
17 太陽能	17,995	0.91
18 其他	89,335	4.51
合計	1,981,858	100.00

註 1：上述產業均依主管機關之定義分類

註 2：1 為具社會效益的投資產業別；4、5 為具環境效益的投資產業別

2016 年元大創投響應「5 加 2」重點產業之投資比率



單位：新臺幣仟元

合計 100%
總承銷金額：1,281,516

註：上述產業均因依主管機關之定義分類

具社會效益的商品與服務

103-3 FS1/管理方針揭露 FS7 FS13 FS14

元大 / 大眾銀行

(1) 開辦「西聯匯款」，加強偏鄉金融服務

為提供外籍來臺工作者或新住民更多之合法小額外幣匯款管道，以加強國外偏鄉地區匯款往來金融服務，元大及大眾銀行分別自 2013 年 11 月與 2012 年 9 月開辦西聯匯款業務，服務據點遍布全球兩百多個國家及地區，包括越南、馬來西亞、印尼、不丹及伊索比亞等國家之偏遠地區，也特別在花蓮、臺東、離島金門等金融服務較不普及之地區提供此項服務，並配合西聯公司不定期舉辦各項活動，致力服務在臺灣地區外籍工作者及新住民。

元大 / 大眾銀行西聯匯款業務之績效統計

	2014年	2015年	2016年	
提供服務之分行數量 (家)	元大銀行	63	68	68
	大眾銀行	67	67	64
匯款筆數 (筆)	元大銀行	24,714	41,870	45,598
	大眾銀行	103,156	122,755	123,661
服務人次數 (人次)	元大銀行	10,608	15,473	14,078
	大眾銀行	6,508	13,744	18,355

(2) 設置「無障礙 ATM」保障弱勢族群金融服務使用權益

落實 2015 年所訂立之完成全臺「無障礙 ATM」設置的目標，讓所有客戶都能享有便利且安全的金融交易環境。

(3) 辦理「公益信託」有效扶助弱勢族群

元大銀行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，2016 年本行受託之四個公益信託，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」及「善霖國際公益信託基金」，依其公益目的為慈善救助、獎勵優秀學子、推廣藝術文化等，2016 年總捐出金額約 313 萬元，受捐助對象包含育幼院、少女之家、兒少中心及國民中學中低收入戶學生第八節課業輔導費用等。

(4) 信用卡結合公益愛心，與客戶共同關懷社會

元大銀行及大眾銀行皆提供卡友運用信用卡支付愛心捐款捐贈給多家福利基金會及社福機構，如伊甸基金會、家扶基金會、喜憨兒基金會等，元大銀行更提供一個捐款救助平台，積極以信用卡產品計畫從事回饋社會的公益性質活動，開發卡友利用「紅利點數變愛心」服務，將累計的紅利點數轉換為愛心捐款，讓紅利點數也能成為關懷社會的工具。

另外，元大銀行為了落實關懷社會的理念，持續與「彰化同鄉會」及「松山慈惠堂」合作發行公益認同卡，持卡人除可利用信用卡進行簡易捐款，元大銀行亦會提撥持卡人每筆刷卡消費金額 0.2% 回饋予公益認同卡合作機構，希望藉此拋磚引玉，共同凝聚民眾之力量參與認同團體籌辦之慈善及公益活動，喚起更多愛心人士的迴響及關懷。

元大 / 大眾銀行信用卡之公益捐款統計

單位：新臺幣仟元

	2014年	2015年	2016年	
「紅利點數變愛心」捐款總金額	元大銀行	24	22	19
「公益認同卡」回饋總金額	元大銀行	420	4,700	4,461
信用卡辦理公益捐款之總金額	元大銀行	51,940	115,840	184,650
	大眾銀行	861	927	668
公益捐款總金額	元大銀行	52,380	120,560	189,130
	大眾銀行	3,041	5,424	3,199



(5) 保險代理業務，提供弱勢族群基本保障

元大銀行及大眾銀行為因應高齡化及少子化的社會結構變遷，引進類長期照顧保險及保障型商品，更於2016年12月陸續與保險公司合作推廣微型保險，以鼓勵身心障礙及經濟弱勢族群強化自身基本保障。

• 元大人壽

(1) 保戶關懷措施

對於重大災害發生時，均會立即啟動保戶查詢，就所屬保戶傷亡情形進行通報，並啟動保戶關懷措施，包括快速理賠、保費緩繳、保單借款免息、免費補發保單等服務。2016年梅姬颱風、莫蘭蒂颱風與尼伯特颱風侵臺時，於第一時間通知及啟動保戶關懷措施，計有1位保戶申請借款免息；而於同年2月6日發生的臺南震災，迅速清查傷亡名單與啟動措施，並派專人逐一致贈關懷慰問金並協助以最快速度辦理理賠等相關事宜，共計有5位保戶身故，2位受傷保戶，理賠金計逾90萬元。

近年保戶關懷措施執行成效

單位：新臺幣元

	2014年	2015年	2016年
申請保費緩繳	60,617	0	0
申請借款免息	10,453	0	180,000

(2) 持續推出保障型商品，解決社會問題

為因應高齡化及少子化的人口結構問題，2016年商品發展主軸持續以客戶「退休生活」、「退休醫療」與「退休照護」三大訴求為主，並以「保障型暨長年期繳商品為主，理財型商品為輔」之商品策略作為各通路業務推動的方向，不斷推出類長期看護的「殘廢扶助險」，且為市場主要殘廢扶助商品之一，也推出如「定期防癌險」到保障終身的「終身壽險」提供中高齡族群癌症保障與退休養老規劃工具。再者，對於新市場的開拓，亦開發重大傷病卡為理賠依據的重大傷病保障商品。

2016年元大人壽新契約保費收入(FYP)為49.31億，針對三大商品開發主軸之績效呈現如下：

- 「退休生活」：目標提供客戶穩健累積資產並兼顧保險保障，2016年共計開發4個新商品，此類型商品FYP佔元大人壽2016年整體FYP約79%。
- 「退休醫療」及「退休照護」：目標提高客戶醫療品質、補足醫療缺口並提供照護保障，2016年共計開發4個新商品，此類型商品FYP佔元大人壽2016年整體FYP約13%。

(3) 推出微型傷害保險，造福弱勢族群

響應政府政策於2014年推出「元大人壽微型傷害保險」，提供給經濟弱勢者或特定身分者之基本保險保障，並於2015年舉辦4場巡迴說明會、2016年下半年在台北及台中再次舉辦兩場說明會，讓與會近百位社工瞭解保險的意涵，帶入本公司理念「給一個機會，幫助他人，同時也幫助自己」，藉由社工輔導個案家庭時傳達本公司提供弱勢族群基本保障之訊息與服務，強調微型保險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等。元大人壽微型保險累計至2016年12月底已銷售204件，總保費收入約8萬元，迄今已提供204人保障，總承保金額合計1億80萬元，未來將持續深耕並接洽更多社福團體，讓更多弱勢族群可以獲得更多援助與基本保障，以填補社會保險之缺口。

(4) 持續開發多元保障商品，以符合特定族群之需求

元大人壽為使各族群都能有充足且合適的保險規劃，持續開發符合各特定族群需求的商品，如自2009年起推出「優體保單」(Non smoking policy)，使非吸菸者可享有較低保費的定期壽險商品；2016年推出針對高齡銀髮族開發專屬之癌症險等；且為提供企業客戶更多選擇，預計於2017年推出團體年金及團體保險。

5.4 重大主題：行銷與標示—產品資訊揭露

產品資訊揭露的重要性

103-1 103-2 103-3

若金融產品資訊的揭露不夠透明，再加上客戶對於金融知識的不足或認知上的不同，將可能會衍生如主管機關的罰款、申訴案件的發生等情形，更有可能造成社會觀感不佳，進而影響商譽。

本集團極重視客戶權益，對於每項金融商品上市時，皆依循主管機關規範公開揭露相關資訊，更在產品設計與銷售上建置內部控制制度，制定相關準則等，並透過客服詳細的說明、各子公司不定期辦理的金融課程、社群的布局，以及於官網上揭露商品資料與簡易的問答集，以協助客戶迅速了解商品，藉以提升客戶的金融商品知識，同時也建置多元的溝通與申訴管道，以回應客戶的需求。然而，2016年間，各子公司尚有因為遵循產品與服務之資訊與標示法規以及為遵循行銷相關法規之事件發生，但皆已重新檢討相關內部規範，所有缺失均已完成改善。

金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策

417-1 FS15/ 管理方針揭露

本集團在金融商品上市時，商品各項資訊均充分向客戶及主管機關揭露，包括商品條款、商品特色、商品DM及主管機關規範各種應揭露文件，客戶可以在公司網站的商品專區及資訊公開專區進行查詢，第一時間掌握商品內容，同時亦將相關文件及其電子檔提供予主管機關或其指定機構建置於公開的網路資料庫，以利社會大眾皆能清楚了解公司的商品內容。

2016各子公司核處罰鍰及缺失案件 417-2 417-3

項目 / 子公司	違反法規內容摘要	後續改善措施
2016年9月12日 金融監督管理委員會裁罰案件 元大銀行	辦理國際金融業務分行開戶作業及衍生性金融商品業務，未妥適建立或未確實執行內部控制制度，經金融監督管理委員會核有違反銀行法第45條之1第1項規定，依同法129條第7款規定核處新台幣400萬元罰鍰。	前述所提相關缺失事項，本行已重新檢討相關內部規範，並增訂有關內控機制，均已完成改善。
2016年9月12日 金融監督管理委員會所揭缺失事項 大眾銀行	辦理國際金融業務分行開戶作業所涉缺失，有礙本行健全經營之虞，經金融監督管理委員會核有違反銀行法第61條之1第1項規定，核處應予糾正。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已發函重申徵提保人財務報表應詳實評估財務報表真實性，若前後期財務數字變動有不合理情形或財務數據有異常情形，應主動瞭解原因敘明於授信核貸書或其他相關書表進行說明，留存查證增資款項之相關資訊，強化財務徵信作業。 2. 全面清查從事複雜性高風險金融商品客戶之財務報表真實性，以確認客戶專業法人資格符合規定。 3. 完成案關人員疏失責任或適任性之檢討及懲處。 4. 對所涉缺失之承辦人員、主管及法遵人員，業已完成相關之專業課程訓練。 5. 基於保護客戶立場，妥適處理客訴案。
2016年6月21日 金融監督管理委員會所揭缺失事項 元大人壽	辦理電話行銷業務，有未告知受話人全程錄音並經其同意者，有礙公司健全經營之虞。依保險法第149條第1項予以糾正。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已對此缺失之在職電銷人員以書面信函要求改善，並自2015年11月起由其主管加強監聽電銷成交件3個月，留存相關管理記錄，作為績效評估的依據，以確保符合銷售行為規範。 2. 已於2015年11月針對缺失對所有電銷人員加強宣導及教育訓練，本項列入教材。 3. 自2016年4月起對所有電銷成交件之開場予以100%監聽，以加強業務品質管控及確保符合法令規範。
2016年6月21日 金融監督管理委員會所揭缺失事項 元大人壽	保單條款有未以粗黑或鮮明字體顯著標示疾病等待期間且所載「本保險為不分紅保險單，不參加紅利分配，並無紅利給付項目」，有未以醒目字體揭露者，核與「人身保險商品審查應注意事項」第67點及財政部92/3/31台財保字第0920012416號函規定不符。依保險法第149條第1項予以糾正。	已檢視所有銷售中商品，並針對保單條款未以粗黑或鮮明字體顯著標示疾病等待期間且所載「本保險為不分紅保險單，不參加紅利分配，並無紅利給付項目」未以醒目字體揭露者，進行修正。已於2016年3月底前完成。

在客戶服務方面，亦在公司網站公告各項重要的服務訊息，以及各項服務需知及所需文件，供客戶參考運用，在資訊表達上，為正確傳達商品訊息與有效宣導金融商品內容及注意事項，商品簡介均以清晰的字體與簡明易懂的文字，且向客戶詳細說明重要契約內容、商品特色、風險告知及相關費用等資訊。本集團在提供客戶金融商品及服務時，皆依循主管機關規範客戶權益保障的相關標準，並制定產品設計及銷售之內部控制制度，如「客戶投資風險等級及商品適合度作業要點」及「保險商品銷售前程序作業法則」等，以確保提供適合客戶的商品及服務。

強化金融知識的提升

FS16/ 管理方針揭露

本集團之商品資訊內容皆以公開透明的方式揭露，並輔以客服詳細說明，然，由於金融商品多元，金融產品的屬性、契約內容有所不同，且部分涉及金融專業知識，仍會與客戶之間存在

著認知差異，並產生溝通不良之情形，為減少客訴以及消費爭議事件的發生，本集團除加強業務人員的專業訓練外，亦透過多種管道舉辦各種金融知識的課程，加強客戶的財富管理及金融知識，提供商品正確資訊，以達成有效的溝通。

公司名稱	提升金融知識之辦理方式	2016年場次	2016績效表現
元大金控	集結各子公司資源聯合辦理為期兩天的「元大亞洲投資創富論壇」	<ul style="list-style-type: none"> • 共計 4 場大型趨勢講座 • 共計 11 場主題性及高資產的專題講座 • 47 家上市櫃公司法人說明會 	• 5,532 人次受惠
元大證券	<ul style="list-style-type: none"> • 配合主管機關舉辦大型客戶講座 • 由分公司各自針對營業據點所在地區的投資民眾辦理各類主題的小型投資講座及理財說明會 	<ul style="list-style-type: none"> • 與證交所暨櫃買中心聯合舉辦 5 場大型投資講座 • 各項下單平台教學及投資觀念宣導講座共計 120 場 	<ul style="list-style-type: none"> • 700 人參與 • 共計約 16,700 人參與
元大銀行	<ul style="list-style-type: none"> • 每年皆在北、中、南地區辦理大型理財說明會 • 各分行通路每月個別或聯合舉辦理財說明會 	<ul style="list-style-type: none"> • 共計 14 場大型理財說明會 • 共計 158 場理財說明會 	<ul style="list-style-type: none"> • 1,200 人參與 • 3,925 人參與
元大人壽	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期配合通路聯合舉辦客戶說明會，講述相關保險理財概念 • 直營通路亦不定期對外舉辦保險講座，提升民眾保險知識 	<ul style="list-style-type: none"> • 共計 560 場，平均每月 46 場 • 共計 5 場 	<ul style="list-style-type: none"> • 平均每場參與人數 20~50 人不等 • 500 人次參與
元大期貨	<ul style="list-style-type: none"> • 對於大眾的金融知識宣導，持續發行季刊，協助民眾金融知識的提升 • 每年舉辦國內外外期權交易與程式交易教學說明會 • 於網路上提供免費線上直播期權操作教學說明會課程 	<ul style="list-style-type: none"> • 共計發行 4 次 • 共計 2,500 場 • 共計 120 場 	<ul style="list-style-type: none"> • 共計發行約 4 萬本 • 80,000 人次受惠 • 平均每場皆有 200 人次參與，共計 24,000 人次受惠
元大投信	<ul style="list-style-type: none"> • 自 2007 年始，於每周四固定舉辦免費理財教室，每堂課平均出席 100~110 人，該課程已持續 10 年 	<ul style="list-style-type: none"> • 共計 33 場 	• 3,382 人次受惠

5.5 重大主題：客戶隱私—客戶隱私及權益

客戶隱私及資訊安全管理之重要性

103-1 103-2 103-3 418-1

本集團身為金融服務業，假如未能妥善保護客戶資料，則不僅面臨客戶流失，且將對公司聲譽、形象及盈收造成極大之影響。為善盡對客戶或投資人的個人資料保密職責，本公司特依據「金融控股公司法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」及主管機關相關法令規範，已於 2002 年制定「元大金融控股股份有限公司暨子公司客戶資料保密措施」及 2012 年制定「元大金融控股股份有限公司暨子公司客戶資料保密措施」等規範，供各單位一致性遵循，以維護客戶或投資人隱私權。本集團及旗下各公司每年至少辦理 1 次全公司「個人資料保護之法令宣導教育訓練課程」。2016 年共實施 24 梯次數位課程，並於課後實施測驗以及檢驗學習效果，確保同仁充分了解個人資料的重要性及作業規範。

本公司資料蒐集方式皆透過合法且公開管道，客戶資料被嚴密保存於各相關公司或所委託具有高度安全性、穩定性之資訊保管公司的資料儲存系統中，取得或使用客戶或投資人任何資料，都必須在資料授權管理辦法下，始可進行；資料安全及保護採用嚴格的內部 IP 控管模式，本公司與各子公司間採用區域虛擬網路系統，以分層管理個人資料，且用先進之防火牆系統防止未經授權者入侵。

本公司建立完整的個資保護系統及同仁工作守則，並訂有內控機制，稽核部可隨時稽查抽核。2016 年於查核期間內，經查共 1 件侵犯顧客隱私權之案件，該案件係因未符合元大銀行「公平待客原則」之「注意與忠實義務原則」之情形，新進人員於郵寄帳管人員異動通知信函時，未先至財管系統查詢客戶是否同意行銷，且不慎將民眾電話誤植於信封上導致。經深入瞭解實際狀況後，除致電向客戶致歉外，亦以該案為例，向分行重申相關作業規範及注意事項，並於理專實體訓中加強宣導理專人員之銷售行為及教育訓練。

各子公司客戶權益維護之作法

元大證券—致力保護客戶隱私

- 2015 年 3 月正式通過「BS 10012:2009 個人資料管理系統」驗證並取得 BSI 認證之證書，彰顯對維護個人資料安全之重視與決心。
- 有關客戶機密資料，皆須依據「個人資料保護法」進行相關流程、機制及審核程序。
- 2016 年 2 月 1 日時配合總公司導入行動裝置郵件不落地之政策，於「資訊設備管理暨使用要點」中明確規範所收發之公司電子郵件系統之資料，不得將機密性郵件轉寄至外部電郵、備份於其他裝置或儲存於外部雲端空間。

元大銀行—強化資訊安全管理

- 分別於 2012 年 1 月及 7 月取得「ISO 27001 資訊安全管理系統」、「BS 10012 個人資料管理系統」認證，有效強化內部資訊安全管理。
- 持續舉辦資訊安全教育訓練，以確保資訊安全機制有效運作。
- 導入適當防護機制與監控軟體，防止資訊遭不當存取。
- 建立業務營運持續管理 (BCM) 相對因應措施，以提供客戶最佳服務。

元大人壽—重視客戶個人資料保護

- 制訂「個人資料保護管理作業細則」及「建立個人資料清冊暨隱私權衝擊分析作業程序」作為業務及內勤人員辦理日常蒐集、處理及利用之依據。
- 成立個人資料保護小組，依自訂之細則來對個人資料保護作業管理及運行監督，並定期檢視個人資料保護內部及外部之規範異動。

客戶隱私及資訊安全管理之重要性

本集團透過客戶服務中心與全臺各營業據點之營業人員，不定期主動徵詢客戶意見，以瞭解客戶對各項業務之滿意度與需求內容，並且有效率之反應及改善問題，提供客戶最優質之服務。此外本集團亦設有客戶服務專線、網頁電子信箱等各種公開之管道，隨時提供客戶諮詢服務與反映需求，並訂定內部控制制度、客訴案件處理流程及電話錄音系統管理須知等辦法，得以有效率追蹤與改善問題，提供客戶最佳服務與保障權益。

為善盡對客戶個人資料保密職責，元大金控已訂定「元大金融控股股份有限公司暨子公司客戶資料保密措施」及客戶隱私權保護聲明，相關內容並已公開於官網。有關本公司消費者申訴管道如下，在本公司接獲消費者申訴案件時，將立即通知相關單位進行處理並逕覆申訴人、本公司或主管機關，以確實掌握案件處理情形及進度。本公司各相關子公司業依所屬業別之規定，制定嚴謹之申訴處理程序，以妥善處理並回覆各申訴案。

More

元大金控及各子公司之申訴管道，請詳見元大金控網站> 企業社會責任 > 利害關係人專區 > 利害關係人聯絡資訊

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，追縱評鑑，以了解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，來強化服務人員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。

各子公司客服中心電腦電話整合系統績效統計

項目	子公司	2014年	2015年	2016年
平均接聽率*	元大證券	93%	92%	91%
	元大銀行	88.2%	88.9%	96.4%
	元大人壽	91%	91%	83%
	元大期貨	92.1%	91.8%	93.1%
	大眾銀行	89.2%	86.8%	94%
完成處理客訴 案件平均日數	元大證券	16.33	20.05	17.1
	元大銀行	5.8	4.9	5.9
	元大人壽	13	16	15
	元大期貨	12.5	22	8
	大眾銀行	3.1	3	3.5
客服人員 滿意度調查	元大證券	—	95%	97%
	元大期貨	—	—	95.6%
	大眾銀行	93.1%	92.9%	93.3%

註：* 平均接聽率為電話進線接聽的百分比率。

元大證券—股東會服務客戶滿意度

102-43 102-44

元大證券對客戶消費爭議的處理機制訂「客戶消費爭議處理辦法」，確立完善的權責單位、通報流程及處理程序。受理案件後2日內，採取適當措施回覆客戶，並應已完成處理為原則，若客戶仍有疑慮，或受理單位主管研判應以申訴處理者，將依據本辦法處理流程辦理，填寫「元大證券客戶申訴處理紀錄表」，且應於受理申訴之日起30日內完成處理，並回覆客戶處理結果，且相關紀錄皆需留存備查。

元大證券之股務代理部致力於提供客戶專業優質服務及附加價值，自2012年始，每年針對發行公司最重要之年度股東會作業，設立客戶滿意度調查，整體區分20個細項，包括日程表適法性、服務人員主動性及現場處理狀況等，於股東會後以專函調查客戶對代理業務服務的滿意度，並確保回收每位客戶寶貴之意見。藉由此調查結果，於客戶不滿意部份或提供之相關意見，透過與客戶的溝通，找出改善服務的面向，以提升服務品質，確保競爭力。

元大證券股務代理部之客戶滿意度調查

調查項目	2014年	2015年	2016年
日程表適法性、 服務人員主動性 及現場處理狀況等 股東會服務客戶整體滿意度	96.21%	95.09%	95.64%

元大銀行—各業務客戶滿意度調查

102-43 102-44

元大銀行為有效訪查並收集客戶意見，除定期與不定期的滿意度調查外，於官網設有「與我聯絡」專區，提供線上建議管道，及時反映客戶意見及問題予相關單位，以利精進服務，提高客戶滿意度；另外，為增加有效問卷量，於2016年重新檢討官網顧客滿意度調查（網路銀行、營運據點）施作之相關細節，並配合併入大眾銀行後，將對雙方做法進行討論。

元大銀行各業務之客戶滿意度調查

調查項目	2014年	2015年	2016年
網路銀行客戶	97%	96%	—
客服中心客戶*	90%	80%	83%
車貸客戶**	99%	99%	100%
營運據點客戶	97%	97%	100%
整體服務平均滿意度	96%	93%	91.5%

備註：* 客服中心客戶為依信用卡及銀行業務分類。

** 針對車貸客戶進行滿意度調查，其中有94%客戶願意向其親友推薦至本行辦理貸款。

大眾銀行—各項服務品質之客戶滿意度調查

102-43 102-44

大眾銀行以追求卓越服務為目標，在服務品質監控的活動設計上，依據客戶需求及自我要求下，不斷求新求變，2016年在推動服務上，針對落實以下三個面向，加以確保服務品質：

(1) 發行服務月刊：每月提供服務觀念及技巧提升等文章分享，以供同仁利用時間演練及吸收新知識。

(2) 外部滿意度調查：每月透過簡訊及電子郵件方式執行分行服務滿意度調查、理專服務滿意度調查、電子郵件滿意度調查等。2016年共計收集875個外部客戶意見（含380個外部客戶讚美）。

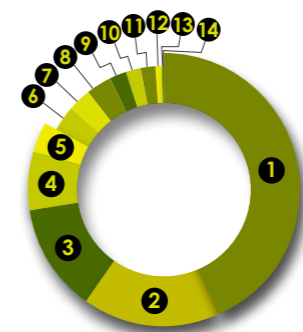
(3) 內部滿意度調查：每半年進行一次個金內部單位滿意度大調查，以了解內部同仁的服務品質及效率，並收集內部同仁意見（以下簡稱內部客戶意見）以供各單位改善之參考。2016年共計收集105個內部客戶意見（含44個內部客戶讚美）。大眾銀行於2013年到2016年間，共設計出5大類滿意度調查及服務監控機制，其中分行電話神秘客籍分行神秘客實地訪查，因已完成階段性任務，分別於2015年6月及2016年暫停實施；另外，針對客戶意見的處理，透過每日檢視簡訊回覆、每周檢視電子郵件回覆意見、每月公布各項滿意度成績及客戶意見彙整等，以及每雙月於消費金融審查委員會中，向上級主管報告近兩個月前五大客戶意見及重大客訴。

大眾銀行各項服務之客戶滿意度調查

滿意度調查	調查成績		
	2014年	2015年	2016年
分行電話神秘訪查	81.14	-	-
分行神秘客實地訪查	81.73	84.22	-
分行服務滿意度	93.11	94.35	95.61
理專服務滿意度	96.73	96.25	96.26
全行電子郵件滿意度	85.94	84.92	83.39

2016年大眾銀行全行外部滿意度客戶意見

意見類別	意見數	%
1 客戶讚賞	380	43.43
2 分行服務與管理	145	16.57
3 信用卡相關	110	12.57
4 交易處理速度	61	6.97
5 網銀、語音	32	3.66
6 客服相關	28	3.20
7 產品設計相關	28	3.20
8 其他	28	3.20
9 信貸相關	20	2.29
10 系統設備相關	18	2.06
11 房貸相關	16	1.83
12 增設分行	7	0.80
13 營業環境相關	2	0.23
14 反映數量	875	100



元大人壽—快速理賠及多管道保障客戶權益

102-43 102-44

保險最大的價值就是給付的承諾，元大人壽以「履行理賠人次與金額」的不斷累積為傲，當數額越高，表示服務更多的人，解決了更多保戶危難之所需。元大人壽堅守著對客戶的承諾，提供

「即時、清楚、便利、彈性」的理賠服務，客戶可透過業務及親臨本公司櫃檯申請理賠；另為提供客戶透明清楚的理賠處理進度，於受理各項理賠申請之時，即以簡訊通知客戶給付理賠之進度。凡是文件齊全的理賠申請案件平均於一個工作日內完成審查，皆達成本公司2016理賠審查服務指標。

近三年元大人壽保險給付

單位：新臺幣億元

保險給付項目	2014年	2015年	2016年
個人保險理賠	9.22	9.80	10.75
投資型保險理賠	0.48	0.18	0.24
團體保險理賠	0.03	0.01	0.01
延付利息	0.02	0.02	0.02
合計	9.75	10.01	11.02

因保險契約重要內容與保單狀態攸關係保戶權益，元大人壽主動採取多重管道以保障客戶權益：

- 電話提醒重要權益：對於新契約客戶或是需自行承擔風險商品、較高年齡及高保費客戶，將以電話進行重要權益提醒，確認客戶了解本公司商品內容以及相關重要權益。2016年本公司電訪數為10,912件，不便取得聯繫的客戶，也另以掛號信函通知提醒。
- 重要訊息簡訊關懷：自2012年起針對保單各項重要訊息，除了以書面通知外，另提供簡訊通知業務人員，以能即時協助客戶處理保單請款事宜；另外，針對客戶申請保單借款、契約變更以及理賠申請，本公司也以簡訊或Email即時通知客戶重要訊息。

鑒於元大人壽有三分之二的客戶皆來自電話行銷或其他金融保險經代通路，客戶服務部(080)之客服人員需經過三個月嚴格的審查訓練，取得審查授權資格，以協助客戶辦理保單各項業務。此外，我們非常重視客戶反映的意見，每年定期召開申訴會議，會議成員除各通路主管、服務部門主管外，另含括法務、法令遵循以及風險控管等部門主管，總經理也會親自出席會議指導，檢討改善措施及公司因應策略，我們持續努力以公平合理之方式對待客戶，落實金融消費者權益之保護。

元大人壽處理申訴績效統計

項目	類別	2014年	2015年	2016年
業界申訴排名*		6	15	5
業界申訴落點**		33%	83%	29.4%
保單件數	主約	380,849	435,237	473,142
	附約	584,216	587,983	598,465
客戶數(被保險人)		298,471	344,678	375,621
申訴件數	理賠	16	24	13
	非理賠	12	17	21
評議件數	理賠	6	9	11
	非理賠	3	4	4
進入訴訟案件		0	0	0

註1：近三年來申訴案件並無對環境、人權等對社會造成衝擊或個人資料保管問題的相關申訴案件。

註2：* 申訴排名係依照保險局公布當年度保險業之「申訴綜合評分值」資料。

** 申訴落點係依照保險局公布當年度保險業之「申訴綜合評分值」資料，計算申訴綜合評分值排序（即公司名次除以人壽保險業總名次之百分比）。

環境永續

103-1

金融服務業由於行業屬性之故，其營運活動對環境產生的負面衝擊不若製造業來得顯著，然而元大金控本著地球公民的角色，積極實踐環境永續的承諾。本集團除持續推動各項降低環境衝擊的措施，亦朝著建立企業綠色文化的方向邁進。在打造綠色友善職場之餘，也影響集團客戶及員工家庭一起投入綠色行動，建立彼此共同的環境永續目標。

6.1 重大主題：污水及廢棄物—元大的綠色行動

建置環境管理系統

103-2

實踐環境永續的承諾，需仰賴持續不懈的行動。為了推動與管理集團內的環境事務，本集團於2015年11月從元大金控開始，著手導入ISO 14001環境管理系統，並陸續擴展至本集團其他子公司。



廢棄物管理

103-1 103-2

本集團所屬的金融服務業，在營運過程中不會產生大量及複雜特性的廢棄物，然而在提供服務的過程中，仍必須使用紙張與資訊設備，並因定期更新或搬遷營業場所，產生修繕工程廢棄物。這些廢棄的紙張、資訊設備及修繕工程廢棄物若無妥善處理及處置，仍會對人體或環境造成傷害。因此，在本集團的綠色行動中將廢棄物管理列為優先重大管理事項。

本集團在廢棄物管理採取減量 (Reduce)、再利用 (Reuse)、回收 (Recycle)，也就是3R的管理措施，從源頭就開始減少廢棄物的產生，並慎選各類廢棄物回收廠商，確保廢棄物回收後的處理處置合法且對環境之危害最小。



(一) 減量

本集團在廢棄物管理上首重減量，包括推動內外部作業與服務的無紙化及數位化從事物電子化、會議無紙化、教學線上化，及服務數位化四大面向，在減少紙張使用上不遺餘力；透過各項宣導措施，鼓勵員工減少食物浪費，推廣「惜食」的觀念，以避免浪費食物所造成的經濟和環境負擔，效果也直接反應在近年廚餘回收量的下降上。

(二) 再利用

306-2

• 資訊設備及ATM汰換與處理

本集團之資訊設備依據「超過使用年限」或「超過保固期」為汰換原則，或因設備規格效能不足，無法滿足現況亦將進行汰舊換新。執行資訊設備回收或汰換時，先行破壞磁碟等儲存設備，避免個資及機密資料洩漏，如設備堪用，則再由基金會轉贈予有需求之偏鄉地區單位，餘者則報廢出售資源回收商。本集團為避免資源浪費，亦將汰換但仍堪用之電腦設備捐贈予「財團法人忠義社會福利事業基金會」，協助偏鄉學童數位教育資源之提升，以縮短城鄉差距。

2016年本集團資訊設備之汰換量統計

單位：台

品名	處理方式	出售	捐贈	報廢	總數
電腦主機		45	10	3,289	3,344
螢幕		37	4	1,491	1,532
印表機		3	0	662	665
印表機伺服器		0	0	51	51
傳真機		3	0	45	48
影印機		1	0	5	6
PC 伺服器		73	0	373	446
筆記型電腦		4	0	98	102

• 其他資產設備

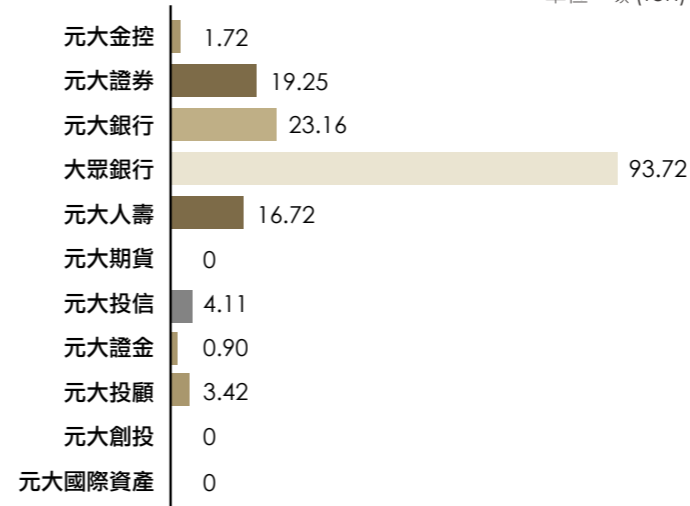
除資訊設備之外，本集團亦鼓勵子公司對資產設備進行盤點及管理，以減少閒置並有效利用。元大證券於1995年訂定「不動產及設備管理要點」，建立資產設備調撥盤點管理機制，減少公司內的閒置設備以有效利用，同時亦能減少設備採購的需求；截至2016年底，本集團共調撥2,991項資產設備。另元大銀行、大眾銀行、元大證金、元大期貨、元大投顧公司等，亦陸續訂定相關財產管理辦法，明訂資產調撥方式，擴大本集團資產設備有效利用的範圍，減少採購以避免資源浪費。

• 紙張再利用

本集團針對機密文件的管制，皆遵循個人資料保護法之要點及相關法規進行紙本的銷毀，為了降低資訊外洩的風險，我們採用既安全、快速、環保，且不留痕跡同時還可有保有銷毀證明單的水銷處理方式，委託合格之廠商執行，水銷過程皆進行全程監督，以確保機密文件不外漏，並能讓廢紙再造成再生紙再利用，以達確實減費之成效。

2016年各子公司機密文件水銷處理量統計

單位：噸 (ton)



註1：自2015年底推動環境管理系統ISO14001，開始請各子公司回收機密文件水銷處理數量，故相關資料自2016年起揭露。

註2：「0」代表當年度水銷機密文件未累積至一定數量，未進行水銷作業。

(三) 回收

103-3

此外，本集團多年來持續推動垃圾分類回收制度，以金控大樓為例，在各樓層茶水間均設置垃圾分類、資源回收措施宣導及教育訓練，培養同仁落實垃圾分類。2014至2016年總回收處理廢棄物逐年下降，2016年較2015年減少了3,189公斤。透過每年檢視總回收廢棄物量及廚餘量是否下降，作為本集團在廢棄物管理是否有效的一個方式。

金控大樓各項廢棄物統計

單位：台

處理方式	項目	2014年	2015年	2016年
回收處理 廢棄物	鋁	12	37	39
	鐵	197	244	171
	寶特瓶	649	1,176	609
	紙類	10,229	8,375	5,824
	合計	11,087	9,832	6,643
堆肥處理 廢棄物	廚餘	977	853	370

註：大眾銀行於2016年9月18日起進駐金控大樓，故2016年統計數據包含大眾銀行之各項廢棄物處理量。

• 修繕工程廢棄物

本集團為提供客戶更完善的服務，定期更新或搬遷營業場所，也因此產生修繕工程廢棄物。施工與建材上，我們督促廠商採取對自然環境衝擊較低的綠色工法，採用有助提昇能源、水使用效能，並對環境產生較低危害的營建材料；更重要的是，我們在施工合約中明定相關條款，嚴格要求施工廠商必須減少並妥善處理工程廢棄物，避免因修繕而產生的環境污染問題。

此外，元大銀行及大眾銀行針對搬遷相關之營建廢棄物等，均做垃圾分類，同時要求廠商提供「運棄證明」，並委請其回收再利用，以達廢棄物減量。

水資源管理

103-1 306-1

本集團所用水源，100%來自於當地自來水廠，未直接汲取地下水及河川水，或以其他方式供應本集團所需水源。各辦公大樓及營業據點用水僅供員工及消費者使用，產生之生活污水經污水下水道輸送至污水處理廠處理後，放流至河川及海洋，因此無重大洩漏及危害環境之疑慮，亦未有顯著之環境污染影響。

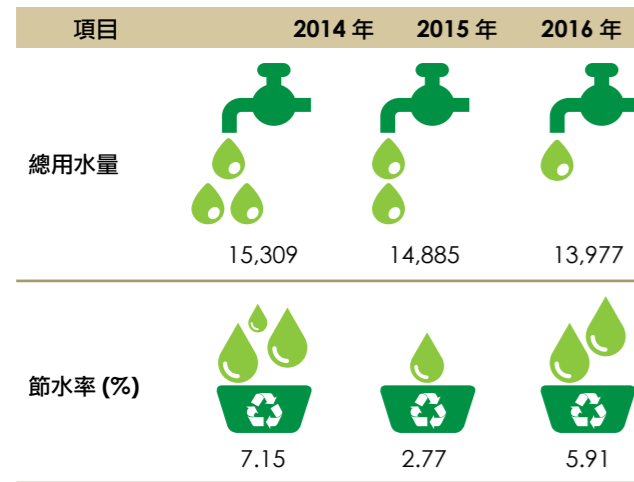
節水措施

103-2 103-3

本集團的整體用水量雖不顯著，但本著環境永續的承諾，積極推動節水措施，除元大金控大樓於建造時即包含了雨水回收系統之外，其他措施包括：員工節水教育宣導、使用省水標章產品、更換感應式水龍頭、園藝噴灌節水等。以金控大樓為例，透過這些措施，2014-2016年度用水量皆逐年下降。

金控大樓用水量

單位：度



註：大眾銀行於2016年9月18日起進駐金控大樓，故2016年統計數據包含大眾銀行之用水量。

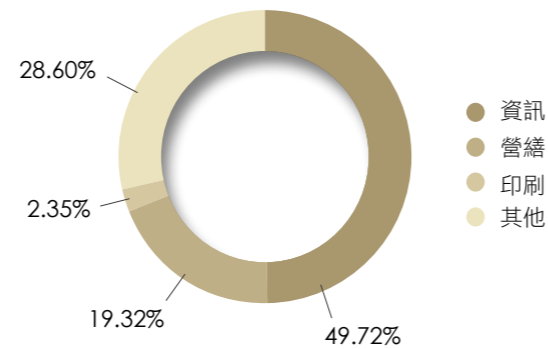
此外，大同大樓亦於2016年在自有樓層進行感應式水龍頭更換工程，在採用感應式水龍頭後，估計可節省20%的用水量，2016年已節省約147度的自來水。

6.2 元大綠色供應鏈管理

102-9 102-10 205-2

本集團的供應商主要可分為資訊類(軟、硬體)、營繕類、印刷類與其他四大類別，過去幾年中往來之供應商在類型結構上並

元大金控供應商類別及採購金額占比



無明顯差異；以採購金額而言，資訊類為最大宗，且各項採購案皆以臺灣本地供應商為主。

為避免與具不誠信記錄廠商交易，並要求供應商共同遵守誠信經營原則，本集團自2013年6月起，依循「元大金融控股股份有限公司誠信經營守則」與「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」之規定，於「請購、採購、核銷作業要點」內制定採購合約簽訂流程檢核表暨誠信承諾聲明書之誠信條款，俾利與外部供應商簽訂涉及所有權買賣斷之商品採購合約時進行評估；其中檢核表所附「誠信承諾聲明書」係規定外部供應商均應100%簽署，俾為檢核表之證明文件；另本公司於簽訂物品採購契約時，契約內容皆要求供應商應遵守誠信經營條款及「誠信經營作業程序及行為指南」之規定事項，並與新、舊供應商進行能力評估及審核，以降低採購風險。亦於每年辦理各項採購合約年度議價同時，進行供應商評鑑，藉此確保產品及服務之品質，有效控管與降低營運成本。

推動供應商實踐企業社會責任

FS5/ 管理方針揭露

本集團於2015年11月起，針對集團內各公司主要往來供應商，要求廠商於採購合約內增列企業社會責任條款或簽署「人權及環境永續條款承諾書」，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，作為本集團推動落實供應商實踐企業社會責任的決心。

同時，本集團於各子公司採購規章中增訂綠色採購條款，以實際結合往來供應商共同履行綠色採購，期望藉由綠色採購，進而帶動綠色生產，促進環境保護，降低環境衝擊，以達企業環境永續經營為目的。本集團於採購時優先購買具環保標章、符合再生材質、可回收、低污染、省能源之綠色產品。

除持續推動供應商簽署「人權及環境永續條款」，本公司亦將針對供應商屬性，視其對勞動條件、職業安全衛生、環境保護及勞動人權各面向的衝擊程度，加強管理，具體有效地達成建構本集團綠色供應鏈的目的。

綠色採購

本集團除了建立綠色企業文化，打造綠色友善職場，在自身營運面努力降低對環境的負面影響之外，但也體認到，身為企業消費族群之一，我們還可從採購面著手，鼓勵並實踐綠色消費，協助提高綠色商品的市占。

本集團為落實綠色採購，在採購產品或耗費資源時，以優先購買政府認可之環境保護標章、節能與節水標章等環保產品為執行採購之優先項目；辦公修繕工程，則以符合綠色建材為主。

在人員訓練上，本集團持續向全體同仁暨各子公司採購部門宣導「綠色採購」之相關概念，包含什麼是綠色採購及推廣優先採購符合政府規定，正面表列具環保標章的綠色產品，包括「取得行政院環境保護署環保標章認可」、「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環保產品，且進行採購人員之教育訓練及相關資訊的交流，以貫徹對產品或服務有利之綠色採購決策。

此外，亦透過採購及業務配合，持續向供應商宣導使用各項環境標誌為供應物料，推廣環境永續及綠色消費的觀念，鼓勵合作廠商一同遵循，以建構更廣大的綠色消費市場。

本集團近年來參與臺北市政府推動「民間企業與團體綠色採購」計畫，並積極推動響應綠色採購活動，綠色採購金額逐年上升，2015年採購金額突破

2016年本集團供應商簽署「人權及環境永續條款」情形

公司	供應商分類								廠商數合計	簽署數合計	簽署比率
	資訊		營繕		印刷		其他				
	廠商數	簽署數	廠商數	簽署數	廠商數	簽署數	廠商數	簽署數			
元大金控	10	10	0	0	2	2	3	3	15	15	100%
元大證券	42	42	6	6	4	4	33	33	85	85	100%
元大銀行	45	45	2	2	0	0	5	5	52	52	100%
大眾銀行	0	0	49	49	0	0	1	1	50	50	100%
元大人壽	26	26	24	24	9	9	32	32	91	91	100%
元大期貨	6	6	2	2	0	0	8	8	16	16	100%
元大投信	3	3	1	1	2	2	15	15	21	21	100%
元大證金	6	6	0	0	0	0	5	5	11	11	100%
元大投顧	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2	100%
元大創投	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5	100%
元大國際資產	1	1	0	0	1	1	32	32	34	34	100%
合計	142	142	86	86	19	19	135	135	382	382	100%

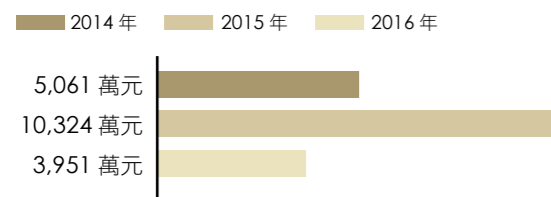
本集團供應商的遴選程序



1億元，為2014年的2倍。2016年為3,951萬元，主要項目分別為環保資訊設備、營繕綠建材、環保事務耗材及其他綠能標章產品，綠色採購項目比例最高的為其他環保標章產品佔51.06%，其次為環保資訊設備佔35.6%。

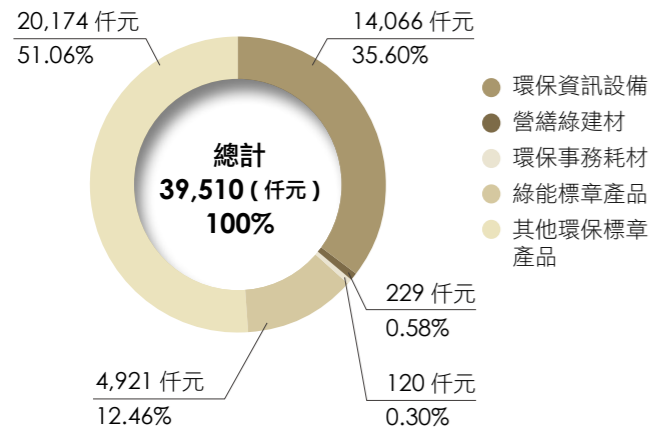
本集團已連續六年(2011-2016)榮獲臺北市政府頒發獎狀表揚為綠色採購績卓越標竿單位，並連續五年獲得行政院環保署頒發感謝狀表揚推動環保，實施綠色採購績效卓越。未來，將持續擴充環境保護之相關理念並傳遞予全體員工據以遵循，循序漸進的為綠色地球盡一分心力。

歷年綠色採購金額



註：因2015年集團採購新的環保電腦，致當年度綠色採購金額較歷年平均高出許多。

2016年綠色採購項目比例



6.3 能源與溫室氣體排放

全球暖化問題對於全球經濟環境之衝擊持續擴大，加速了各國產業結構與政策的調整步伐及金融市場之波動，對於企業的永續發展帶來重大挑戰。本集團關注「氣候變遷」對於經濟、金融環境與法規面的影響，除藉由多元化的經營，以既有的利基開展相關業務外，並適時調整作業流程、經營策略及投資決策外，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。

為了降低自身營運對全球暖化造成的負面影響，本集團近年來積極推動能源及溫室氣體減量措施，以善盡地球公民的責任。此外，為了因應巴黎協定後所形塑的低碳經濟發展，本公司亦藉由參與CDP問卷回覆，進一步探究本公司未來在能源與氣候變遷議題上的風險與商機，以圖在新的商業環境中立穩腳步，永續發展。

溫室氣體盤查系統及能源管理系統的建置

本集團為積極因應與管理能源及溫室氣體減量事務，於2016年起著手建置ISO 14064-1溫室氣體盤查系統，及ISO 50001能源管理系統。並採取由重點據點先行建置，取得學習經驗後再逐步逐年擴大的策略，完善本集團兩大系統的建置工作。

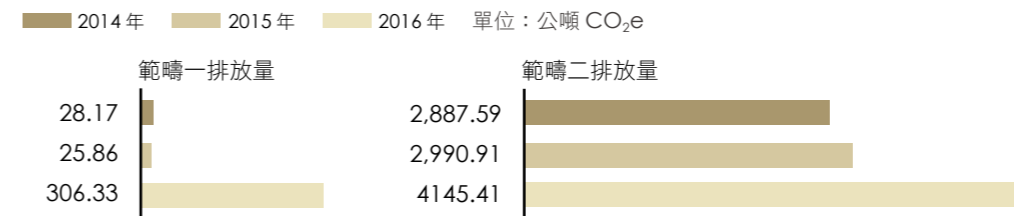
本集團 ISO 14064-1 與 ISO 50001 建置規畫時程



能源使用與溫室氣體排放概況

本集團自2016年起建置ISO 14064-1系統，並據此進行本公司暨集團子公司的溫室氣體盤查作業。2014-2016年間，隨著盤查邊界逐步擴大，本集團溫室氣體排放量與主要能源使用量的數據日趨完整。

溫室氣體排放量與主要能源使用量 305-1 305-2



註1：2014及2015年資料範疇為金控大樓、總部公司交通車及公務車用油，溫室氣體排放以能源相關排放為主。

註2：2016年資料範疇係為建置ISO 14064-1溫室氣體盤查系統並通過ISO 1404-3查證之所有子公司。

溫室氣體排放量所用之排放係數

設施 / 活動	排放源	溫室氣體種類	排放係數		資料來源
			數值	單位	
消防設施、冰水機、家用、商用冷凍冷藏設備、住宅及商用冷氣機	冷媒	HFC _s	0.003	公噸 HFC _s /公噸	環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.2
外購電力	外購電力	CO ₂	0.528	公噸 CO ₂ e/千度	2016年6月經濟部能源局公告之2015年電力排放係數
汽車	汽油	N ₂ O	0.0002612563	公噸 CO ₂ e/公乘	2016年6月經濟部能源局公告之2015年汽油排放係數
		CH ₄	0.0008	公噸 CO ₂ e/公乘	
		CO ₂	2.2631	公噸 CO ₂ e/公乘	

主要能源使用量

項目	2014年	2015年	2016年	
公務車用油(汽油/L)	12,446	11,425	104,450	
總用電量(KWH)	5,542,400	5,664,600	不可再生	可再生
			7,351,180	500,000
總能源使用量(megajoule)	20,385,907	20,790,234	30,100,256	1,800,000

註1：2014及2015年資料範疇為金控大樓、總部公司交通車及公務車用油。

註2：2016年資料範疇係為建置ISO 14064-1溫室氣體盤查系統之所有子公司。

註3：2014-2016年汽車用油皆為不可再生能源，2016年使用電力中有500,000度為綠電。

推動節能減碳措施

本集團溫室氣體排放主要源自於能源使用，其中又以用電產生的排放量為最大宗。為了共同對抗全球暖化，我們導入 ISO 50001 系統，目的在於藉由能源管理系統建立相關機制，並有效推行節能措施。

在本集團環境永續及綠色採購的承諾下，除在耗電設備的採購上以具節能 (含美國能源之星) 標章的商品為優先之外，集團內各公司更依循著節能 JIT(Just in Time) 的原則，僅在必要的時間，在必要的場所，提供必要的能源需求，發揮創意與執行力，因地制宜推行多項節能措施，從空調系統、照明系統，到一般行政管理手法的運用，共同為節能貢獻心力。

採購綠色電力

為響應參與「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」於 2016 年度向台電認購綠色電力 50 萬度，費用為新臺幣 53 萬元 (附加費率為每度 1.06 元)。本綠色電力之採購，估算可於 2016 年產生本集團範疇二 264,000 公斤二氧化碳排放的減量成效。為使本集團提升環境永續擴大推廣績效，於 2017 年擴及證券、銀行、期貨、投信、人壽、證金辦理綠色電力採購事宜。



節能措施與成效

據點 / 公司	措施	成效
金控大樓	空調節電 (年度清洗保養提高運作效能)。	• 77,000 度 (以專業儀器高阻器，勾表抽樣量測空調運作實際電流換算)。
	停車場節電 (B2-B5 停車場公共區域共汰換 80 盞燈具)。	• 3,972 度 (勾表抽樣量測換算)。
	規劃於 2017 年更換 LED 燈具約 3,000 盞。	• 預計節費達 50% 以上。
大同大樓	依能源用戶節約能源查核每年需節電 1% 以上 (契約容量達 800 KW 以上用戶)。	• 經核定金控大樓 2015 年與 2016 年預估平均年節電率約 2.67%。
	公共區域節電 (共汰換 130 盞燈具)。	• 7,900 度 (勾表抽樣量測換算)。
元大證券	• 承德大樓 B2 燈具從 T8 燈管改為 T5 燈管 171 盞，以及 LED 燈管 13 盞。	• 承德大樓 B2 燈具更換估算節能效益約 9,600 度 (以小電表數據，平均每日節電 38.4 度，以每年 250 工作日計算)。
	• 定期巡檢各樓層辦公區空調及照明，未使用之會議室、資料室或無人使用之辦公區域，關閉空調系統及照明。	
	• 下班離峰時段及例假日關閉部份電梯，全面推行上下樓層走樓梯運動。	
元大銀行	• 規範全台 158 家分公司廣告招牌啟閉時間並利用定時開關控制。	
	• 調整各大樓層空調溫度至 26 度，夜間六時關閉空調主機，由總公司控管加班空調用電申請。	
元大人壽	• 依據「中央氣象局」日出日沒時刻表，每年更新招牌燈公開發時間，並按時寄發 e-mail 提醒，進行招牌用電時間管理。	
元大人壽	• 2016 年 7 月總公司搬遷至新大樓，以採用節能燈具為主。	

綠色資料中心

金控以及各子公司資料中心機房，自 2009 年起，分別進駐中華電信資料機房，其資料中心採用冷熱通道分離、自然冷卻 (Free cooling) 設計，搭配高顯熱空調設備，達成室內恆溫恆濕條件，符合美國 ASHRAE 90.1 空調節能設計之標準。並透過自主開發的電力、空調及環境監控系統 iEN 智慧能源管理雲端平台，即時掌控機房設備運轉情況。空調設備即是機房整體耗電很重要的一環，也是可能造成電力浪費的主因，租用專業機房可讓空調 PUE 值的範圍最佳化，以避免設定過低的機房溫度而浪費不必要的能源。

中華電信資料中心於 2015 年 8 月 29 日取得各項綠色認證 (三年期)，有鑑於中華電信於環保節能之重視，本公司與中華電信合作，金控及子公司均租用中華電信用戶設備代管 (co-location) 專業機房，希望透過專業機房服務，降低能源密集度、達到提升整體機房能源使用效率的目標。

電子對帳單與電子交易服務

除了提升內部營運的能源效率，本集團也致力於推動電子交易與電子對帳單服務，除可以提升服務的便利性，也可以減少紙張使用，並減少實體交易或寄送紙本帳單而衍生的交通能源耗用，對資源節約與降低總體能源使用都有助益。

(一) 電子對帳單服務

元大證券自 2005 年 4 月起，著手致力於推廣客戶申辦電子對帳單，其他子公司也陸續推出此項服務，並透過各項行銷手法，擴大使用客戶群。其中元大期貨於 2016 年 12 月使用電子帳單寄送比例，國內期貨達 75%，國外期貨達 85%。

此外，為避免客戶因電子郵件信箱更改，未收到電子帳單而影響其權益，各公司特別針對電子帳單寄送失敗者，請各公司所屬分公司同仁通知客戶確認信箱，該項措施實施後電子帳單每月寄送成功率已提升，使本集團使用電子帳單流通戶數皆持續成長中。

使用電子對帳單客戶數

子公司	業務項目	2014 年	2015 年	2016 年
元大證券	經紀業務	997,430	896,966	946,735
	財富管理信託	144,339	183,185	214,982
元大銀行	臺外幣 / 基金 / 信用卡	342,502	465,372	613,352
大眾銀行	信用卡、財富管理信託等	77,991	99,508	114,122
元大人壽	投資型商品	-	1,809	1,837
	傳統型商品	-	5,172	5,766
元大期貨	經紀業務	159,719	180,972	180,569
元大投信	臺外幣 / 基金	160,812	223,828	232,101
使用電子對帳單總客戶數		1,882,793	2,056,812	2,309,464

單位：客戶數

Highlight

元大銀行積極透過全通路推廣帳單無紙化

元大銀行近年來透過建置電子行銷廣告 (EDM) 寄送平台，積極推廣電子帳單及自動扣款繳費，在獲得「ISO 50001 能源管理系統」認證後，於 2016 年設計「申請電子對帳，保留一份綠資源」宣導網頁暨 EDM 發送，使得當年度申請電子對帳單消費者逾 67%，以一份帳單 3 張 A4 紙計算，全年共減少約 382 萬張 A4 紙，有效減少紙張及客戶往來交通碳排放量，以達「實質減碳」效果，並強化元大銀行綠色金融服務的價值。

推廣項目	2015 年	2016 年	成長率
電子帳單申辦件數	86,679	106,022	22.32%
自動扣繳申辦件數	26,330	31,500	19.64%

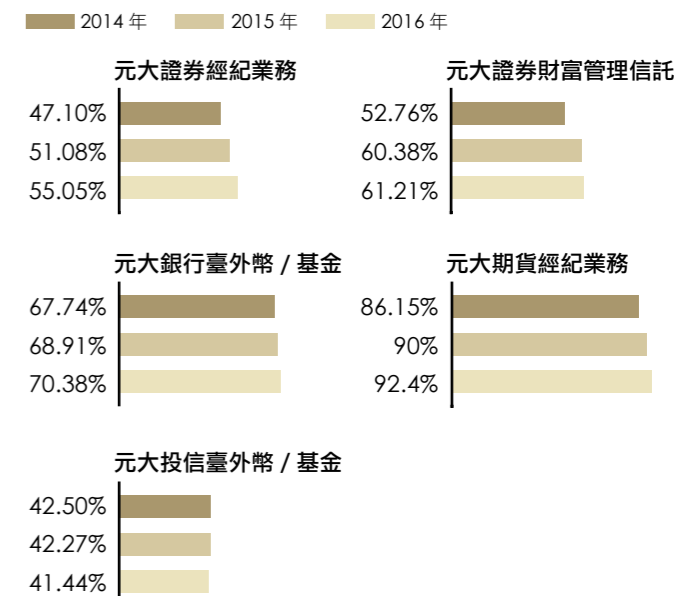
(二) 電子交易服務

除了電子對帳單服務的開啟，在主管機關近年來大力推動數位化金融環境的政策之下，本集團各子公司也著手推動自身的電子交易服務。

元大證券自 2014 年起辦理自動化通路 (網路下單 / 行動下單) 交易行銷活動並持續至今，鼓勵客戶使用網路下單、行動下單。截至 2016 年底為止，電子交易比重達 56%，電子交易客戶持續成長，有效減少紙張及相關能源的耗損。

此外，元大銀行除了提供無紙化網路交易平台、帳單 e 化、推廣無摺存款帳戶，以降低用紙及相關資源耗用以減少紙張用量及碳排放量，更透過各種行銷活動 (如，smartpay 特約店、臺灣行動支付 _t Wallet App) 持續推廣行動金融卡支付業務，盼擴大此一新業務有效減少實體卡片的用量。

各子公司使用電子交易占比統計



幸福職場

7.1 重大主題：勞雇關係—人才聘僱和留任

103-1 103-2

人才是企業和社會發展最核心的要素，優秀的人才更是實現企業戰略目標的基礎，更是企業持續發展的動力，隨著金融科技的興起、人才外流與人才斷層等種種挑戰，本集團不斷在人力資源管理的「選、育、用、留」方面加大力度、強化人才建設，加以優化人員素質結構，以因應全球企業間的人才競爭。

本公司身為以證券起家的金融機構，在併購元大人壽、大眾銀行後，也陸續擴展其體系及規模。人才吸引方面，近年積極舉辦校園徵才活動、提供學生實習合作、建立建教合作，還有成立社群網站等，並透過強調公司的差異性和特色，尋找具有團隊合作、抗壓性、願意學習並與時俱進，以及和公司有一致目標的人才加入團隊。

因應公司策略、海外市場的拓展及金融數位化的趨勢，本公司透過完整的教育訓練體制與職涯發展規劃，執行一連串的元大金融儲備幹部 (Management Associate, 以下簡稱 MA) 計畫、專業能力與數位轉型的進修與培訓，以及工作輪調機會等，藉以發揮每位員工之專才，留住優秀的員工。我們更致力於保障員工權益並打造安全健康的工作環境，除依循法規給予應有的保障外，更提供健全的溝通平台、完善及合理的薪酬政策，努力創造雙贏勞雇關係，使每位員工能樂在工作，並以身為元大一員為榮。

勞雇關係重大主題之管理方針適用於訓練與教育、勞資關係、職業健康與安全、員工多元化與平等機會等重大主題之管理方針；而各重大主題之績效衡量將於各小節內容中呈現。

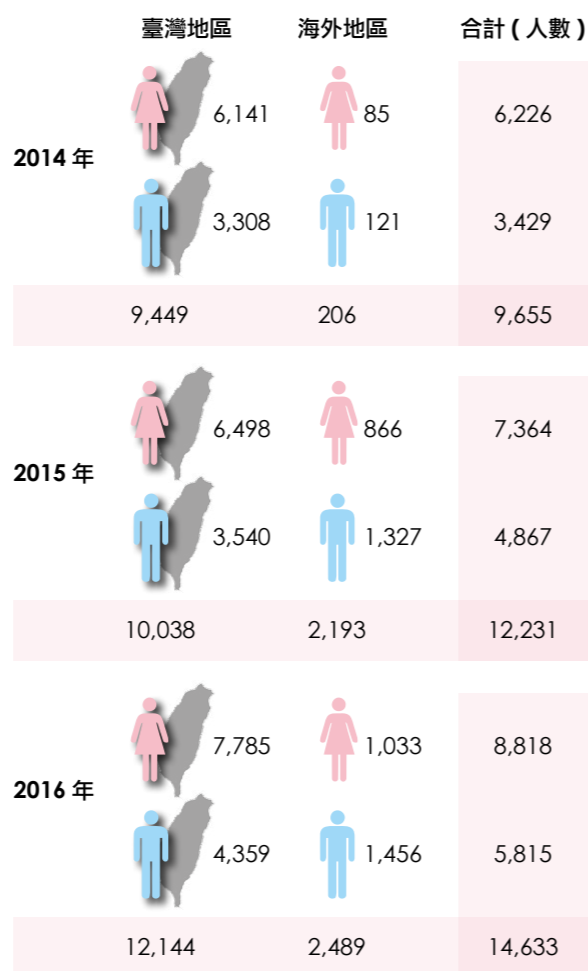
人才招聘及僱用

102-7 102-8 103-3

本集團正職員工 (含海外) 總數為 14,633 人，國內正職員工總數為 12,135 人，其中定期契約主要為電話客服、存匯人員及視障按摩人員共 22 人，支援業務後線工作及

提供同仁不同據點每週 2 次之舒壓按摩服務；另外，屬於非正職之派遣契約員工有 9 人，主要負責簡易文書庶務工作。2016 年度本集團總計進用 68 位身障員工，雖有部分子公司未達進用標準之規定，我們亦持續且積極地公開招募身障者相關職缺，並遵照《身心障礙者權益保障法》第 43 條規定，未達進用標準的公司，皆已向所在地勞工主管機關的身心障礙者就業基金，定期繳納差額補助費。

全集團 (含海外) 員工僱用數 102-7



2016 年本集團全職員工僱用狀況 102-8

聘僱合約類型	女	男	小計	
正職	不定期契約	7,767	4,346	12,113
	定期契約	16	6	22
非正職	派遣契約	2	7	9
合計 (人數)	7,785	4,359	12,144	
比例 (%)	64.1	35.9	100%	

註：本集團員工僱用人數統計皆依實際情況為主 (上述僱用狀況為截至 2016 年 12 月底之資料統計)，並透過 PeopleSoft 系統，蒐集相關數據。

2016 年本集團正職員工按性別、年齡層、管理階層及少數族群統計 405-1

類別	女					男				
	未滿 30 歲	30-50 歲	滿 51 歲 (含) 以上	2016 年小計	2015 年小計	未滿 30 歲	30-50 歲	滿 51 歲 (含) 以上	2016 年小計	2015 年小計
管理職	13	715	232	960	681	9	586	255	850	709
非管理職	802	5,218	803	6,823	5,817	513	2,539	450	3,502	2,827
本國籍原住民	1	4	0	5	5	0	1	0	1	2
本國籍非原住民	814	5,928	1,035	7,777	6,492	517	3,120	705	4,342	3,522
外國籍	0	1	0	1	1	5	4	0	9	12
員工總人數	815	5,933	1,035	7,783	6,498	522	3,125	705	4,352	3,536

註：管理職係指科級主管以上人員

2016 年本集團僱用身障員工人數統計

公司	法定進用身障員工	實際進用身障員工	超額進用身障員工
元大金控	1	0	0
元大證券	11	11	0
元大銀行	27	16	0
大眾銀行	15	18	3
元大人壽	9	14	5
元大期貨	2	2	0
元大投信	3	5	2
元大證金	0	1	1
元大投顧	1	1	0
元大創投	0	0	0
元大資產管理	0	0	0
合計 (人數)	69	68	11
佔整體員工比例 (%)	0.57	0.56	0.09

本公司於各營運據點提供穩定且有保障的工作職缺，且尊重職場多元性，不因各種情況而有不同形式之差別待遇或歧視，並秉持誠信經營守則，訂定各項人事管理規章；人才招聘政策亦揭示徵才應透過公開招募、員工引薦並經甄試合格後予以僱用，其甄試及核職銜新標準悉依規章辦理。

本集團持續透過公開且公平的徵才管道，在各地招募具有良好溝通協調及學習能力的人才，2016 年因應業務及海外拓展之政策需要，以「加入元大、視野更大」為主軸舉辦「金融儲備幹部」、「證券理財菁英計畫」、「國際操盤暨經紀人聯合海選專案」及「人壽業務員招募」等大型招募活動，吸引多元人才，透過徵才說明會、適性測驗及甄選面試，遴選適合人員加以培訓，共同參與公司的成長，2016 年提供約 1,300 個工作機會。

此外，本集團為培植集團新秀，自 2008 年起，積極招募元大金融 MA，並配合 2016 海外布局策略及金融產業數位趨勢，積極擴大招募及培植金控、證券、銀行、人壽、期貨及投信等六大領域之人才，經過長期耕耘與輪調歷練，2016 年底人才庫有 50 位 MA，其中 4 位目前派駐在香港、韓國、上海及泰國，3 人曾安排短期派駐海外 3 個月之歷練，成為本集團海外業務發展的生力軍。

本集團 2016 年新進員工人數總計為 1,796 人，占全職員工比例 14.8%，其中女性 980 人，男性 816 人，年齡 30-50 歲佔 57.9% 為最大宗，未滿 30 歲者次之，約佔 38.5%。外國籍人士共 7 名。另外，本集團 2016 年離職員工人數總計為 2,268 人，離職比例為 18.7%，離職員工人數中女性 1,295 人，男性 973 人，年齡 30-50 歲佔 65.2% 為最大宗，未滿 30 歲者次之，約佔 27.7%。元大人壽因行業特性，其外勤業務及電銷人員流動性普遍偏高，故新進和離職比例分別為 72.4% 和 83.3% (若排除外勤業務及電銷人員，內勤人員新進和離職率分別為 85.8% 和 75%)。此外，本集團內部職缺優先開放內部員工徵才，若沒有合適的對象才對外開放，因此員工離職率較同業間相對低。



2016年本集團新進員工統計 401-1

公司	員工總數	性別		年齡			區域				新進員工總數	2016年新進員工比例(%)	2015年新進員工比例(%)
		女	男	未滿30歲	30-50歲	滿51歲(含)以上	北	中	南	東			
元大金控	94	4	10	11	2	1	14	0	0	0	14	14.9	12.2
元大證券	4,900	102	165	193	72	2	164	38	64	1	267	5.5	6.7
元大銀行	2,717	152	140	103	184	5	250	22	19	1	292	10.7	20.1
大眾銀行	2,358	115	88	78	116	9	142	16	45	0	203	8.6	-
元大人壽	1,234	554	340	254	593	47	711	76	96	11	894	72.4	92.1
元大期貨	358	17	38	30	25	0	47	2	6	0	55	15.4	19.3
元大投信	314	28	20	12	36	0	42	3	3	0	48	15.3	17.3
元大證金	44	1	1	0	2	0	2	0	0	0	2	4.5	2.3
元大投顧	86	6	12	11	7	0	18	0	0	0	18	20.9	29.5
元大創投	15	1	1	0	2	0	2	0	0	0	2	13.3	20
元大資產管理	15	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	6.7	0
合計(人數)	12,135	980	816	692	1,040	64	1,393	157	233	13	1,796	-	-
比例(%)	-	54.6	45.4	38.5	57.9	3.6	77.6	8.7	13.0	0.7	-	14.8	23.1

註1：新進員工比例 = (新進員工總數 / 年度期末員工總數) x 100
 註2：各類合計比例 = (各類合計(人數) / 新進員工總數) x 100

2016年本集團離職員工統計 401-1

公司	員工總數	性別		年齡			區域				離職員工總數	2016年離職員工比例(%)	2015年離職員工比例(%)
		女	男	未滿30歲	30-50歲	滿51歲(含)以上	北	中	南	東			
元大金控	94	2	2	1	3	0	4	0	0	0	4	4.3	11.0
元大證券	4,900	226	171	101	236	60	271	44	80	2	397	8.1	8.0
元大銀行	2,717	210	158	118	243	7	288	38	38	4	368	13.5	16.2
大眾銀行	2,358	176	159	89	238	8	226	35	74	0	335	14.2	-
元大人壽	1,234	633	395	278	674	76	716	109	156	47	1,028	83.3	59.1
元大期貨	358	19	50	23	43	3	58	4	7	0	69	19.3	15.5
元大投信	314	18	19	8	28	1	28	4	5	0	37	11.8	13.7
元大證金	44	1	1	0	1	1	2	0	0	0	2	4.5	6.8
元大投顧	86	8	12	10	8	2	20	0	0	0	20	23.3	28.4
元大創投	15	2	3	1	3	1	5	0	0	0	5	33.3	26.7
元大資產管理	15	0	3	0	1	2	3	0	0	0	3	20.0	0.0
合計(人數)	12,135	1,295	973	629	1,478	161	1,621	234	360	53	2,268	-	-
比例(%)	-	57.1	42.9	27.7	65.2	7.1	71.5	10.3	15.9	2.3	-	18.7	17.9

註1：離職員工比例 = (離職員工總數 / 年度期末員工總數) x 100
 註2：各類合計比例 = (各類合計(人數) / 離職員工總數) x 100

人才留任

為激勵優秀人才持續與公司並肩開創新局，本集團2016年除透過針對績效表現優異人員予以晉升及調薪外，員工專業能力的成長，亦是公司留才的重要策略之一。

依據本集團及各子公司營運策略及短中長期目標，規劃2016年度教育訓練計畫，2016年度管理人才培育將以重要職務接班人、國際營運人才及金融儲備幹部為重點；專業人才培育將聚焦於數位金融人才，證券、銀行及保險之人才轉型規畫。相關計畫將由金控協同子公司共同執行人才培育及發展，同時強化人才資料庫管理功能，以掌握集團人才動態及發展方向，俱足數位金融及集團國際化等業務發展的人才需要。

為因應海外發展策略、數位金融的轉型，我們除透過月會、每周例會、舉辦高峰論壇等管道，積極傳達公司發展策略外，更透過國內及外派輪調，加以培養員工多元的專業技能，並藉由舉辦教育訓練課程、推廣數位學習內容等多元化教育訓練、產學合作專案研究等方式，協助員工掌握全球政經發展趨勢動態、吸收數位金融新知、增加多元職能以順利轉型，透過各種方式，提醒並協助員工持續增加其永續任職之能力；此外，於2016年初，本集團特地將人才培育、發展重點項目及既有員工職能的訓練計畫，向董事會進行專案報告，以彰顯人才留任與發展制度化的決心。

本公司藉由併購擴大經營版圖，基於對員工感受的重視及權益照顧，本公司針對2017年4月的大眾銀行併購案，於2016年在北、中、南地區辦理共五場的說明會，透過面對面的溝通，讓大眾員工快速瞭解本公司核心價值、經營理念、企業文化、相關制度及福利待遇等。截至2016年底，大眾銀行人員留任率高達99.7%。

深耕校園，培養潛力人才

FS16/ 管理方針揭露

本集團除重視提升目前員工的金融專業知識外，更深耕校園，與多所學校展開建教合作計畫，開設金融知識課程，和大學教師分享專業知識並結合實務經驗教育學生，並定期舉辦登峰論壇，討論未來金融市場走向，協助學生進一步認識金融職場體系，視學生為未來潛在客戶或員工進行交流。

自元大證券於2002年率先推出產學合作計畫，本公司於2007年起整合旗下子公司資源，擴大辦理規模，各子公司因應產業發展及企業經營需要，均加入產學合作計畫。本公司也持續宣達「善盡教導後進的企業社會責任，讓學生透過實習歷程，實地瞭解金融產業的發展、營運模式、現場實務

工作內容及從業人員工作守則，切不可讓學生淪為廉價工讀生」之產學合作的核心價值，以有效發揮培植金融產業人才的效益。

(一) 元大金控—元大暑研專案

本公司與元大文教基金會自2007年開始，每年暑假提供金融相關科系、具財經專業背景的大學研究生，進行為期兩個月的「大學院校研究生暑期研究專案獎學金」計畫，經由徵選各大學優秀研究生，安排至金控及所屬子公司進行專案研究訓練，結合理論與實務訓練後撰寫研究報告。在過程中，派選部門資深同仁擔任學長姊，提供相關資料與實務經驗，並負責輔導專案研究進行，之後結訓成果發表會，邀請學校教授及金融領域的專家，共同點評實習生的專題研究報告，讓暑期實習專題研究報告更具學術專業水準及實務應用價值。不少優秀同學因此加入本集團或成為元大金融 MA。截至2016年12月底，已培育160位大學財經專業研究生，其中有4位優秀學員成為元大一份子，回任率為2.50%。

(二) 元大證券—校園深耕產學合作計畫

為深化年輕世代投資理財觀，元大證券於2014年啟動「校園認養計畫」，主動與全臺161所大專院校合作，藉由長期校園及社團經營，加強學生族群對金融市場的實務概念，並於2015年下半年將計畫延伸為「校園深耕計畫」，提供近百位大學、碩士在學學生至元大證券總、分公司實習的機會，致力協助未來有志於證券金融業發展之莘莘學子，及早強化未來就業專業基礎、培養正確工作態度。

元大證券並於2016年持續與國立交通大學建立為期3年的產學合作計畫，藉由與總公司交易單位多元深入的合作模式，提供業界實務經驗，讓理論與實務接軌，並提供實習機會。

經統計，參與元大證券產學合作實習計畫學生，近兩成畢業後回任元大證券。此外，我們亦積極延攬具東南亞外語能力之僑外學生參與實習，以策應布局亞洲之金融發展目標，培養國際化發展之關鍵潛力人才。

(三) 元大期貨與元大人壽—校園實習計畫

元大期貨於2012年推出「校園實習計畫」，提供在校學生校外實務學習的機會，提早體驗真實就業環境、了解產業發展及建立正確工作態度，並能從中理出對未來職涯的發展方向和養成就業能力。截至2016年底，共與36所學校建立產學合作關係。5年來，參加實習學生共累計326人，畢業後回任率達3.37%。

元大人壽自 2014 年起配合教育部推動「技職教育再造」計畫，輔導學生進行職場實習、職涯探索等活動。2015 年我們除參與金控研究生專案計畫，也與德明財金科技大學、亞洲大學建立為期 1 年的產學合作關係，截至 2016 年底，共提供 39 名額實習機會，畢業後回任率達 25.64%。

本集團產學合作計畫之歷年實習生畢業後進用為正職員工之回任率統計

元大金控	元大產學合作計畫啟動年度：2007 年	回任率
160	4	2.50%
至 2016 年底實習生 累計參與人數	實習生畢業後進用為元大 員工之累計人數	
元大證券	元大產學合作計畫啟動年度：2014 年 2015 年	回任率
99	17	17.17%
元大銀行	元大產學合作計畫啟動年度：2012 年	回任率
99	9	9.09%
元大人壽	元大產學合作計畫啟動年度：2014 年	回任率
39	10	25.64%
元大期貨	元大產學合作計畫啟動年度：2012 年	回任率
326	11	3.37%

7.2 重大主題：訓練與教育—提升人才質量

綜觀全球及亞洲經濟發展趨勢，歐美及亞太區域貿易合作益形密切、國內金融業經營環境高度競爭且充滿挑戰，為維持本集團的競爭優勢，本集團人才培育目標乃為儲備未來適任的管理職主管人才、國際營運人才以及因應數位金融創新發展所需的金融多元人才，同時也藉海外工作歷練及專案見習拓展現職主管與人員之國際視野，輔以職務代理、職務輪調與在職訓練等機制，強化主管與人員之管理職能及專業能力。

專業職能管理與學習發展

404-2

本公司秉持「滿足金融產業及集團業務發展之需要」持續培育金融人才，業已建立管理職與專業職的多元人才發展制度，以管理學院、專業學院、證照學院及生活學院四大課程架構開設訓練課程並提供學習資源，各子公司與各級主管透過人才標示、指派進修、工作輪調、專案任務指派及數位學習等多元方式，發掘並儲備金融產業及集團發展所需之人才，同時鼓勵員工接觸各類金融專業領域、主動學習多元化的職能，使公司及員工均能順應金融產業急速的變化與革新，擁有與時俱進的知識、技術及能力。

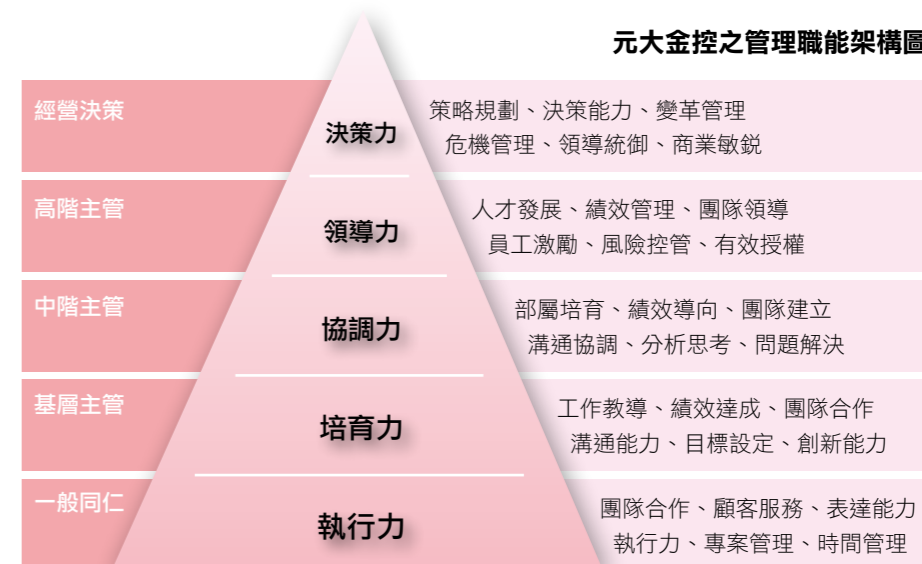
元大金控「金融學院」訓練發展體系圖



(一) 管理職能與專業職能的多元人才發展制度

管理職能之訓練目標及發展方式

本公司根據國際知名企管顧問公司發布之全球企業五大管理職能，包括：展現真誠自我與贏得信任、變革促動、適才適任、人才發展及實踐承諾，探究其管理意涵，規劃出本公司五大管理職能—決策力、領導力、協調力、培育力及執行力。



本集團依據元大金控管理職能架構，規劃管理學院各階層課程及數位學習資源，以拓展各級主管的核心思維能力與管理職能，並透過專題演講與報告、管理課程研習及交流參訪等方式，促進管理階層對議題的認知，以實戰任務試煉培養各級管理人才。

此外，經營團隊領導各級主管對於人才培育及職務代理人培養，已納入主管績效考核之重要指標。透過管理課程調訓、專案任務指派、會議參與、業務輪調、同業交流及職務代理等方式，進行各級主管接班梯隊培育，每年期中及期末考核時，定期衡量各類職務代理人的發展成果及接任成熟度。

專業職能之訓練目標及發展方式

(1) 集團策略及年度重點業務目標

依循業務發展策略及年度業務目標，規劃辦理金融法令宣導、產業趨勢展望及金融專業訓練，以強化員工對法規及專業知識之瞭解與應用，提供客戶優質專業的金融服務並達成集團當年度業務目標。

(2) 金融商品及通識訓練

在專業職能方面，配合年度業務重點策略，邀集內部講師辦理各項訓練課程，2016 年以數位金融科技應用、法令遵循、轉型訓練輔導及金融商品教育訓練為核心內容，輔以業務推動所需要之、簡報表達技巧、簡報設計製作、Excel 實務初階及進階應用等課程，整合業務策略及實務經驗，系統性地整理並傳授給員工，攜手完成任務目標，落實公司內部知識管理與經驗傳承。

(3) 多元職能儲備發展

本集團鼓勵員工積極參與各項研習與訓練，強化目前職能力或提前儲備未來之工作職能，由公司指派或經公司核可參訓者，其訓練費用由公司全額負擔。此外，員工參加國際金融專業認證考試，亦得憑金融證照申請費用補助。

(二) 建立數位學習平台，推動終身學習

自 2003 年度起，本集團即透過數位學習平台「元大 e 學苑」，實踐內部知識分享、多元職能發展、員工自主學習的多重目的。因應金融產業發展變化及個人年度發展目標，員工可利用數位學習「隨時、隨地、隨選」的自主學習特性，持續強化員工的專業能力並儲備未來的優勢職能。

因應「隨經濟世代」來臨及數位內容豐富化，2016 年 1 月「元大 e 學苑」平台升級為行動版，透過手機閱讀數位內容並瀏覽影音課程，元大金控集團正式邁入行動學習時代。

因應集團業務發展及數位金融轉型之需要，2016 年 5 月正式導入「天下創新學院」數位內容，藉由優質媒體系統性導入全球政經趨勢及金融科技應用新知，將世界帶到眼前，主動提供各單位所需要的知識及資訊。

(三) 提供集團內部職務調動機會、鼓勵跨職能轉調歷練

本集團善用旗下子公司多元金融產業的優勢，鼓勵員工申請內部職務調動，或依營運需要進行子公司間人員轉調，有效促進集團人才流動及員工多元發展，同時帶動集團間複製成功經驗及擴散效益。

專業人才培育

404-1

本集團考量發展策略、年度營運重點工作、訓練體系及人才發展需要等因素，制定年度訓練計畫。每年依公司經營策略及業務發展需求，整體規劃各類訓練及人才發展計畫。員工透過參與專業職能訓練，除隨時充實個人業務相關之專業知識、作業規範及技能外，更可以藉由訓練提升工作績效；或積極擴充自己的專業視野、培養未來職務所需要的能力，與公司共同成長、發揮長才。

本集團導入「天下創新學院」數位內容，此類課程主要目的為培養同仁市場敏感度、次要目的為輔助同仁強化個別能力，故以閱讀時數及閱讀人次為衡量指標；另運用集團內部講師資源，對數位金融變革首當其衝的證券及銀行第一線業務人員，開辦多重職能訓練課程，提供業務人員全方位金融服務的知識及多重服務技能，此類課程則伴隨課後測驗、金融證照取得率、客戶服務滿意度及業務主管輔導評估等方式，循序漸進輔導同仁擴充多元職能。

綜觀 2016 年員工訓練課程統計資料，課程總數較 2015 年增加 769 門 (增加 30.6%)、訓練總人次較 2015 年增加 166,433 人次 (增加 86.2%)、平均每人受訓次數較 2015 年增加 10.4 次 (增加 54.2%)，顯示 2016 年訓練課程數量及涵蓋率均明顯提高；然而為因應學習專注力持續下滑的學習行為變遷趨勢，2016 年增加並導入 M(行動) 化學習，課程內容也較以往更講究精準輕巧，故年度訓練總時數、平均每人受訓時數也因此下降，顯示本集團訓練課程，正隨著時代潮流，往精緻化及效率化的方向前進。

本集團尊重多元化社會，禁止各項歧視，教育訓練項目及時數會因職務而有所不同，但訓練機會絕不因性別而有差異。2016 年度女性員工與男性員工平均受訓時數相近，分別為 21.8 小時及 25.5 小時。各層級管理幹部受訓總時數 42,450 小時，平均每人受訓時數 22.3 小時。各類專業職員工人數為 10,233 人、受訓總時數 238,117 小時，平均每人受訓時數 23.3 小時。

員工訓練課程統計 404-1

項目	2014 年	2015 年	2016 年	
課程總數	2,672	2,506	3,275	
訓練總時數	女	217,936	183,721	169,744
	男	109,131	91,911	110,823
	管理職	59,576	39,426	42,450
	非管理職	280,383	236,206	238,117
訓練總時數	339,959	275,632	280,567	
訓練總人次	173,224	193,041	359,474	
員工總數	女	6,141	6,498	7,783
	男	3,305	3,536	4,352
	管理職	1,616	1,391	1,810
	非管理職	7,830	8,643	10,325
員工總數	9,446	10,034	12,135	
平均每人受訓時數	女	36.4	28.2	21.8
	男	35.1	25.9	25.5
	管理職	36.9	28.3	23.5
	非管理職	35.8	27.3	23.1
平均每人受訓時數	36.0	27.5	23.1	
平均每人受訓次數	18.39	19.2	29.6	
訓練總經費	2,915 萬元	3,800 萬元	3,446 萬元	
平均每人訓練經費	3,086 元	3,787 元	2,840 元	

另外，為協助新進人員儘速具備對公司文化、組織現況及法律規範的認知，並瞭解職業安全衛生規範、工作相關權利義務及福利事項，本集團各子公司特為其規劃職前實體、線上訓練及在職訓練，並建置學長姊制度，由專人帶領、專人關懷的模式，縮短進入新環境陌生及不適應的時間，順利發揮其專長。2016 年訓練新進員工受訓人數達 16,738 小時，包含面授課程及數位課程，平均每人受訓時數為 9.3 小時。

配合集團導入 M 化學習，且課程持續朝精緻化及數位化發展，故，2016 年新進員工訓練課程數量較 2015 年增加 354 門 (增加 2.6 倍)，但平均受訓時間減少 2.8 小時 (減少 23.1%)。

新進員工訓練統計

項目	2014 年	2015 年	2016 年
課程總數	239	137	491
受訓總時數	5,048	28,101	16,738
受訓人數	726	2,317	1,796
平均每人受訓時數	7.0	12.1	9.3

7.3 重大主題：勞資關係—合理薪酬與福利

本公司秉持著「以人為本，以家庭為本」的信念，視員工及其家庭與工作環境等為公司最重大的責任，提供健全的勞資溝通平台、完善的福利制度及合理的薪酬政策，以善盡照顧每位員工的責任。

多元溝通管道

402-1

本集團員工可透過各公司內部網站知悉公司之規章制度及與員工本身相關之福利、專屬優惠資訊。此外，本集團設有專責單位將每日重要新聞剪報置於網頁平台上，方便員工隨時閱讀，以便了解最新的產業動態及公司重大訊息。若公司有重大的營運變動，例如：企業併購案件、高階主管異動、新設或裁撤分支據點、辦公場所搬遷、最新法令修訂資訊、內控制度調整等情形，另透過電子郵件信箱或公司網頁即時公告週知。

本集團對各項業務運作，均以法令遵循為前提，如有勞動基準法第 11 條所列之資遣情事，皆按勞動法令及公司規章制度等相關規定，依照員工年資長短提前預告並完成資遣通報程序，另提供有薪謀職假員工彈性使用，協助及早就業。2016 年度本集團共有 28 件資遣案，其中有 3 件勞資爭議訴訟中。資遣預告時間依下列規定辦理：

- (一) 繼續工作三個月以上一年未滿者，於 10 日前預告。
- (二) 繼續工作一年以上三年未滿者，於 20 日前預告。
- (三) 繼續工作三年以上者，於 30 日前預告。

本集團之各項人力資源管理措施，除遵照勞動法令等相關規範明定規章制度以保障員工應有的合法權益外，另有工會及勞資會議之正式協商機制暢通勞資溝通管道。主管也會主動關懷員工，若員工若有任何問題，亦能隨時向其主管或人資部門反映，並皆能在第一時間獲得回覆。

本公司於 2016 年共計召開 4 次勞資會議，以定期了解員工需求，即時回應員工期待。本集團旗下子公司僅元大人壽與 2016 年併購的大眾銀行設有工會，人壽員工加入工會人數為 121 人，佔全體人數比例為 9.8%，其勞資代表比例 5：5，合併後人壽工會人數並無顯著變化。2016 年度人壽工會共計召開 10 次會議，由勞資雙方就各種勞資事務的議題進行討論協商；大眾銀行員工加入工會人數為 2,041 人，佔全體人數比例為 86.5%，

其勞資代表比例為 1：1，2016 年度大眾銀行工會共計召開 3 次會議，目前勞資雙方溝通順暢，公司皆與工會維持良好的互動。其他各子公司每季召開勞資會議，透過勞資雙方代表面對面溝通，有效凝聚共識，有助於彼此協調合作，共創勞資互利雙贏的目標。2016 年度本集團並無違反或危及結社自由及集體協商之情事。

大眾銀行受團體協約保障之員工比例 102-41

聘僱合約類型	確定受團體協約保障的員工總數	
	女	男
不定期契約	1,301	730
定期契約	7	3
比例 (%)	64.1%	35.9%

合理薪酬政策

405-2

本公司薪酬政策目的在於吸引優秀人才加入，鼓勵具發展潛力之人才留任，藉由公司優秀人才組成營運團隊，為企業及股東創造高績效，並透過酬金給付方式將經營成果回饋給員工。為讓員工之個人工作目標與公司經營目標及股東利益緊密結合，本公司整體獎勵策略係以績效導向，設計具市場競爭力之薪資架構，依公司營運成果及個人績效表現連結獎勵，以創造個人、公司及股東之共同利益，達到三贏局面。

本公司薪酬標準亦根據前述理念規劃，兼顧競爭性與激勵性，鼓勵經營團隊發揮戰力、創造績效。整體而言，薪酬之給付係採多重組合方式，以底薪、津貼、獎金為主，搭配休假、保險等福利為輔，建構完整之薪酬結構，不因性別而有所差異。

本公司於 2015 年 6 月成為「臺灣高薪 100 指數」成分股之一，顯示證交所肯定本公司在員工合理薪酬、獲利回饋員工及善盡企業社會責任上之努力。本公司新進無經驗員工起薪均優於法定最低基本工資，對每位員工之起薪不因性別而有所差異，2016 年度女男基本薪資比率皆為 1：1。另依據工作績效表現發放績效獎金，2016 年臺灣地區子公司女性及男性年度薪資報酬比例如下：

2016 年本集團臺灣地區子公司經理人與非經理人之薪資報酬比例

性別	經理人	非經理人
女	100%	100%
男	113%	121%

福利保障

201-3 401-2

本公司主要營運範圍為臺灣地區，全職員工的標準福利包含福利獎助、文康活動及其他優惠服務等。2016年本集團非擔任主管職務之員工福利支出總費用達新臺幣 163 億元，非擔任主管職務之員工平均福利費用為新臺幣 117 萬元。

本公司全職員工福利獎助

社會保險	休假	退休金	生育禮金
團體保險	員工持股信託	撫卹	婚、喪、喜慶禮金
健康檢查	員工進修補助	急難救助	員工子女獎學金

本集團非擔任主管職務之員工福利費用統計

單位：新臺幣萬元

項目	2014年	2015年	2016年
非擔任主管職務之員工福利支出總費用	1,241,344	1,520,787	1,633,635
每位非擔任主管職務之員工平均福利支出費用	112	138	117

註 1：依照臺灣高薪 100 指數計算基準，排除承攬業務員。

註 2：員工福利費用包括員工之薪資、勞健保、退休金及其他員工福利費用。

註 3：非擔任主管職務係指除董事長、副董事長及委任經理人等以外之其他員工。

本公司於 2003 年 3 月設立「職工福利委員會」，每季至少召開 1 次會議，而公司及員工按月提撥職工福利金。上項基金由職工福利委員會獨立保管運用，並訂有社團補助辦法，鼓勵員工成立各類有益身心健康、促進分享交流的社團活動。至 2016 年底共計設有 12 個社團，舉辦 220 餘場次活動，參加員工達 3,079 餘人次。此外，本公司職工福利委員會與特約廠商訂定衣食住行育樂等各項福利折扣優惠，不定期透過內部網路提供員工最新優惠資訊，增進員工生活便利性與幸福感。

元大家庭日暨元大志工日活動

本公司福委會於 2015 年起與元大文教基金會合作舉辦「元大員工家庭日」暨「元大志工日」活動，獲得員工熱烈回響，2016 年本公司更首度擴大到高雄及台中地區舉行，目的是讓全省各地的元大人都有機會參加，以增進員工相互交流，凝聚集團向心力。2017 預計將擴大舉辦三場員工家庭日活動。



- 更多元大家庭日暨元大志工日活動內容，請詳見元大金控網站 > 最新訊息與行事曆 > 元大新聞稿

退休生活

201-3 404-2

(一) 勞工退休金

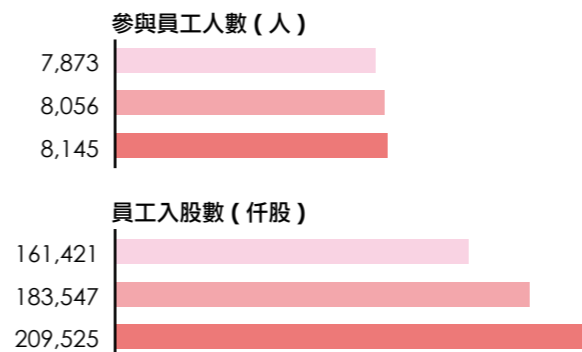
為保障勞工退休生活，本公司於 2003 年 3 月成立「勞工退休準備金監督委員會」，業依規定報奉主管機關核備，並訂立勞工退休管理要點，每月依法提撥勞工退休準備金。2005 年 7 月 1 日勞工退休金條例實施後，即依相關法令按月提繳每位員工每月工資 6% 勞工退休金，儲存於勞工退休金個人專戶，提供員工退休生活保障。

(二) 員工持股會

為鼓勵員工長期儲蓄，本公司於 2003 年 9 月起成立「員工持股會」，員工每月定額提存金額，公司提撥相同金額獎勵員工持有公司股票及成為公司股東。員工入股不僅提高員工退休或離職後生活保障，更增加員工與公司休戚與共的一體感，提升員工向心力及自我價值，共享公司經營成果。元大金控及各子公司 2016 年度統計員工持股會之參與員工人數及員工入股數為 8,145 人及 209,525 仟股，員工入股數較 2015 年度增加 14.15%。

元大員工持股會績效統計

2014年 2015年 2016年

**(三) 團體年金保單**

為了豐富員工退休後的生活，本公司與元大人壽合作，推出僅限於集團內部員工之團體年金保單，並於 2017 年 1 月始舉辦說明會，向員工說明保單內容，了解提早規劃之重要性，以保障員工未來退休之生活。

7.4 重大主題：職業健康與安全—員工健康與安全

403-2

本集團皆依法令規定為每位員工辦理勞保、健保、團體健康保險及員工健康檢查，聘僱護理師協助照護員工身心健康，並定期辦理職業安全衛生課程以落實工作環境的安全管理政策。本集團亦依據勞動法規及職業安全衛生法有關職業災害之定義，並參考「勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則」，進行勞工申請公傷假的認定，將傷害區分為值勤時受傷、公差途中受傷及上下班途中受傷等三類別，於確認符合相關規定後，給予公傷病假。本集團員工的傷害狀況多以上下班途中受傷為大宗，2016 年共 34 位員工申請公傷假，其中北部地區 19 位，中部地區為 3 位，南部地區為 12 位，所幸受傷同仁皆在康復後返回工作崗位，並無發生因公或特定疾病所造成死亡之事故，未來本集團仍持續照護員工並加強安全宣導。

本集團不僅照顧自己的員工，亦十分關心供應商的勞動安全，隨時注意設施及器具之安全衛生，大樓管理系統皆定期進行安檢與更新，以落實工作環境安全管理政策，2016 年全體工作者無發生任何法定重大職業災害，相關配合之供應商如物管公司、分行保全、派遣人員等皆無公傷人數。

2016 年本集團職業災害相關統計

年度總工作時數：22,444,424									
項目	傷害類別 (人數)			傷害率 (IR)	失能傷害總損失日數	損工日數率 (LDR)	缺勤總日數	缺勤率 (AR)	
	值勤時受傷	公差途中受傷	上下班途中受傷						
性別	女	1	3	17	6.96	421	18.75	16,189	0.72
	男	0	1	12	4.47	248	11.01	6,302	0.41
合計		1	4	29	11.43	669	29.76	22,491	0.57
區域	北			19	8.00	-	18.33	-	-
	中			3	1.05	-	1.38	-	-
	南			12	2.38	-	10.05	-	-
	東			-	0	-	0	-	-
合計				34	11.43	-	29.76	-	-

註 1：傷害率 (IR)=(公傷病假總人數/年度工作總時數) x 1,000,000，每件公傷人數皆為 1 位。

註 2：職業病率 (ODR)=(職業病發生總人數/年度工作總時數) x 1,000,000，2016 年職業病發生總人數為零。

註 3：失能傷害係由專業醫師依據法規判定；失能傷害總損失日數係為集團員工因受傷害導致暫時 (或永久) 不能恢復工作之日數總和。

註 4：損工日數率 (LDR)=(失能傷害總損失日數/年度工作總時數) x 1,000,000。

註 5：缺勤日數為公傷假、病假、事假及曠職之合計；缺勤總日數為全集團員工缺勤日數之總和。

註 6：缺勤率 (AR) 係指實際缺勤日佔同一時間內應上工日的百分比。

註 7：本集團員工死亡事故之統計皆依實際情況為主。

員工安全與健康

403-3

本集團之員工與大部分所配合之供應商並無從事具有高風險及無職業病發生率之職務，惟分行保全若面臨銀行搶劫恐危及其生命安全，對此我們皆有實務演練，模擬搶案發生時的因應措施，以確保集團員工、顧客及保全的自身安全。

基於政府安全衛生相關法令規定，維護員工安全福祉考量，並以零職業災害為目標，本集團制訂各項緊急應變計畫及通報措施，每年定期辦理新進人員及在職人員職業安全衛生宣導及教育訓練。2016年本集團辦理訓練項目：包含新進及在職人員職業安全衛生宣導及教育訓練、乙種及丙種職業安全衛生業務主管在職訓練、急救人員安全衛生教育訓練等，共辦理 75 門課程，參與員工計有 6,064 人次，參與總時數達 16,212 小時。

同時，本集團為維護員工身體健康、提高員工醫療常識，以及預防疾病發生之風險，並持續辦理團體健康保險、員工健康檢查、健康諮詢及健康講座等，特別是健康講座會定期邀請醫師、護理師或其他醫事專業人員談論員工個人健康管理、養生保健、家庭關係等攸關身心健康等議題，2016 年度本集團員工計有 505 人次參與健康講座、參與總時數達 693 小時。

本集團為維護健康、安全之工作環境，已訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理要點」，嚴禁任何性騷擾、性別歧視或暴力、威脅恐嚇之行為，建構性別平等之職場，每年定期辦理性騷擾防治宣傳及教育訓練。2016 年度共辦理 23 門課程，參與員工計有 537 人次，參與總時數達 297 小時。

此外，本集團提供員工關於女性生理假與產檢假、男性陪產假，及家庭照顧假與員工育嬰留職停薪的申請，並協助員工於育嬰留職停薪期限屆滿時復職。

本集團員工育嬰假復職及留任比例 401-3

項目	2014 年			2015 年			2016 年		
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
享有育嬰假的員工總數	651	274	925	509	334	843	593	352	945
育嬰假後於 2016 年應復職的員工總數 (A)	45	9	54	67	6	73	109	10	119
育嬰假後於 2016 年實際復職的員工總數 (B)	32	5	37	39	2	41	67	5	72
復職率 (B/A*100)	71.1%	55.6%	68.5%	58.2%	33.3%	56.2%	61.5%	50.0%	60.5%
育嬰假後於 2015 年實際復職的員工總數 (C)	21	2	23	43	5	48	78	4	82
於 2015 年復職後 12 個月仍在職的員工總數 (D)	13	1	14	28	2	30	46	1	47
留任率 (D/C*100)	61.9%	50%	60.9%	65.1%	40.0%	62.5%	59.0%	25.0%	57.3%

註 1：2014 年人壽業務人員因性質特殊，故未列於本表統計範圍

申請並取得「公共場所室內空氣品質自主管理認證標章」



近年來室內空氣健康危害的議題逐漸被大家所重視，近年來國人每天約有 80~90% 的時間處於室內環境中，室內空氣品質的好壞將直接影響工作品質及效率，因此室內空氣污染對人體健康影響應受到重視。有效改善室內空氣品質，方能維護人體健康。為了維護顧客及員工的健康，本集團主動響應台北市環保局的「公共場所室內空氣品質自主管理分級標章制度」，並申請「公共場所室內空氣品質自主管理認證標章」。目前元大銀行及元大證券之營業場所，經台北市環保局派員實地檢測室內空氣品質，皆已取得「公共場所室內空氣品質自主管理認證標章」。

生活講座課程滿意度調查

本公司在「薪資福利」、「員工訓練」、「身心均衡」及「勞資溝通」等四大面向，每年有計畫性地主動提供員工照顧計畫，依年度計畫規劃相關訓練課程並進行課後測驗，以持續強化職場競爭力。本公司每年定期辦理生活講座，以勞資會議提議、員工意見回饋，做為主題規劃之重要參考，主題涵蓋食安、身心健康、藝術、親子等攸關員工身心健康與家庭幸福等人生課題，2016 年員工對生活講座的平均滿意度為 4.4 分（滿分 5，各課程滿意度最低 4.0、最高 4.6）。

元大集團 56 年來，勞資溝通一向通暢又有效率，有鑒於集團規模日益擴增，業務積極朝多元化及國際化發展，除行之有年的勞資會議外，2016 年優化與工會溝通互動機制，2017 年起，

更將員工意見調查納入年度重點工作項目，期能透過員工意見調查，主動瞭解集團各地員工意見、檢視策略溝通與執行等面向的第一手資訊與回饋，逐步深化以企業文化及職涯發展舞台為核心激勵因子的人才留任長期策略。

7.5 重大主題：員工多元化與平等機會 — 績效考核與職涯發展

404-2 404-3

為落實企業策略及年度目標、強化組織效能，本集團全體員工均須定期接受績效評核，透過「期初目標設定、期中追蹤改善與期末檢討考核」的績效管理循環，評核員工年度內工作績效、設定未來職涯發展目標，績效評核結果作為績效獎金、晉升調薪及人才發展等人力資源決策之參考。

考核項目包括「工作績效」、「專業知識與技能」、「團隊合作精神及協調溝通能力」、「服務態度」、「內控制度管理」及「其他綜合事項」等評分項目，除在專業領域及法令規範的考評，在處理客戶問題及抱怨之相關客訴也列入重要考核項目。本集團於 2016 年不管是依照性別或管理階層與非管理階層分類，接受定期績效考核及職涯發展檢視的員工比例為 100%。

本集團尊重多元社會價值，禁止各項歧視，績效考核及訓練發展資源，係基於職務內容而有不同的設計，絕不因性別而有任何訓練及考核上的差異。此外，本集團針對考核評等落後之員工列為輔導改善對象，由直屬主管執行為期 3 至 6 個月的輔導改善計畫，於約定期限內協助員工完成績效改善或進行職務調整，約定期限屆滿後仍未達改善標準者，則依勞動基準法之規定予以資遣或辦理退休。

本集團各子公司高階經理人每月定期檢視經營績效，並參酌國內外經濟情勢及經營挑戰，務實評估並調整經營方針及營運目標，確保企業競爭力。本公司亦透過每月經營績效管理會議及子公司董事長總經理績效考核制度，落實經營策略及營運計畫，以達永續經營之社會責任。

社會共好

金融服務在社會發展、進步的過程中擔任非常重要的支持性角色，隨著科技的進步、法規制度的演進、社會發展的程度，不同時期、不同階段的客戶及社會大眾衍生出多元的金融服務需求。從歷史的進程中，本集團深刻認知一個健全穩定的社會是生活福祉和經濟發展的根基，進而才有工商社會蓬勃繁榮的可能性，而一個國家社會的發展程度將影響金融服務的需求程度與發揮空間；從 1990 年代聯合國的人類發展指數 (Human Development Index, HDI) 關注社會與經濟發展程度，係從一個國家的人民健康、教育以及經濟三個構面來觀察，至 2015 年聯合國的永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，也涵蓋健康、教育、包容且永續的經濟成長等使全球更加永續發展的 17 項目標。因此，「社會共好」是本集團長期追求的遠景，也將其視為我們的責任；從金融服務的核心本業貢獻與付出，提倡國人文化、健康、教育、生活等，創造幸福美好、共享共榮的社會環境。

8.1 重大主題：當地社區—金融友善服務

友善服務的重要性

103-1

使人人享有適合的金融服務係金融特許行業應肩負的責任，不因距離、性別、國別、社經地位而有所區別，本集團以服務客戶為最高原則，因客戶之所需開發適切的產品，盡力提供使客戶滿意的服務是我們存在的理由；友善、平權的服務則是最基本的服務精神，本集團的各子公司隨著數位金融科技的趨勢，依各自業務之特性，發展新的商業服務模式，除提升服務層面、消弭各種形式之距離，更提升本集團的品牌聲譽、擴大業務規模。

提升友善服務的作法

103-2 103-3

本集團透過改善實體服務管道以及數位金融服務等兩大方面虛實整合的方式來提升友善服務的作法：

(1) 改善實體服務管道：

為擴大金融服務層面，本集團持續增加資產規模擴展營運版圖，用以提供更多客戶使用服務的機

會；自 2014 年併購紐約人壽、2015 年再併購大眾銀行，除完整本集團的金融服務獲利結構，增加人壽通訊處 17 家、大眾銀行分行 65 家，有效提升就近使用金融服務的機會，也使本集團的服務深入各個地區。另外，為使更廣泛族群享有金融服務的權利，在軟硬體設備上皆不斷更新，全臺銀行之自動提款機皆以無障礙空間概念重新改裝，達到讓輪椅者視線可及且可以單手便利操作之目的，至 2016 年全臺 494 台自動提款機百分之百均為「無障礙 ATM」。

(2) 數位金融服務：

基於數位科技發展的趨勢，傳統金融服務融合數位科技所發展出來的虛實整合，已大大改變服務的模式以及效率，過去實體較無法服務的偏遠地區也因為數位金融的發展突破這層隔閡，同時配合法規的開放程度，也已開拓許多新的服務模式，使服務的客戶類型得以更加多元。

本集團的各子公司業已投入相當心力開發許多數位金融服務的項目，據以提供不同客群的需求。

各子公司所提供之數位金融友善服務 103-3 FS14

元大證券 Yuanta Securities

- 2016 年元大證券官方網站建立 web chart 文字即時溝通平台，讓身心障礙者得到等值服務並提升公司對社會公益的形象，2016 年文字即時溝通平台使用次數達 7,980 次。
- 2016 年 12 月官網建置無障礙友善專區，符合國家通訊傳播委員會的無障礙網路空間 A+ 高標規範，協助身障人士使用，提昇公司社會公益形象。
- 2016 年 5 月開發股票借貸 App，並且整合交易平台提供客戶的交易效率，2016 年股票借貸交易比數逾 5 成係由 App 媒合成功。

元大銀行 Yuanta Bank

元大金控 | 大眾銀行

- 元大銀行的數位通路建置符合無障礙 A+ 等級之公共資訊「利匯率服務網」，並於 2016 年 9 月獲得「國家通訊傳播委員會」檢測 A+ 標章，讓視障人士得以透過閱讀機、點字顯示器等裝置取得網頁資訊進行銀行業務操作。
- 大眾銀行自 2013 年開辦西聯匯款的線上服務作業，其中增設英文及越南語言版本，協助來臺工作之外籍人士可享受更便捷的金融服務，至 2016 年底線上服務已達 6,604 人次。

- 元大銀行海外布局方面，以第三方支付為主並與支付寶合作達到平等使用的狀況，讓中國大陸人民得以來臺灣方便使用。2016 年透過此第三方支付已有超過 8 萬筆交易筆數。

元大人壽 Yuanta Life

- 因應數位化發展，元大人壽網路投保於 2016 年 8 月 23 日取得主管機關核准後，隨即於 9 月 26 日正式上線，截至 2017 年 2 月 28 日共計有 575 件旅行平安險全程透過線上完成交易，保費 180,591 元，不但減少紙張成本，亦升級保單售後服務功能，提高服務效率與降低行政作業成本。

元大期貨 Yuanta Futures

- 交易效率一直是證券期貨類公司重要的指標之一，受惠於網路普及化，目前期貨電子交易佔比已超過 90%，數位化已接近百分之百。
- 數位金融崛起，促使程式化交易日漸盛行，帶動程式交易較前一年大幅成長 50% 以上。
- 透過行動 App 提供市場即時資訊，建立 LINE 與 Facebook 的官方頁面與大眾建立良好互動管道。2016 已領先同業提供線上開戶作業，2017 年更陸續開啟線上簽署及線上支付等業務。

元大投信 Yuanta Funds

- 2016 年法規即授權線上開戶，元大投信率先同業於同年 11 月開通線上開戶作業。
- 開發機器人交易的改版讓客戶透過電子交易平台可獲得更多的資訊，作為決定下單或出場的依據。

8.2 重大主題：經濟績效—元大社會貢獻

社會貢獻的重要性

103-1

社會發展與金融服務是共存共榮的體系，金融服務支撐經濟社會之所需，同時也仰賴社會健全的發展；沒有穩定的社會，企業的發展也會受到挑戰。因此，本集團能立足於臺灣，除了本業的貢獻之外，如何提升臺灣社會的文化、健康、教育、生活等也是我們盡力關注的領域。本集團從現行臺灣社會的脈

動中理解自己的角色與可貢獻之處，以回饋的心支持臺灣社會的發展。

本集團從大社區、小社區的概念出發，大社區是形成臺灣社會整體的概念，我們看到在這大社區中存在著經濟落差、城鄉落差以及毒品氾濫等使整體社會不穩定的現況；小社區則是我們生活周遭的社會角落，仍有許多需要關懷的對象。透過元大文教基金會以「圓夢計畫·愛心傳揚」、「公益關懷·社會回饋」、「獎助學術·人才培育」、「社會安全·法治教育」之四大主軸推動相關活動，貢獻臺灣的大社區、小社區，從這過程中也間接支持整體臺灣社會的向上發展，同時也促進本集團與臺灣社會的共享共榮。

落實社會公益責任

103-2 103-3 201-1

本集團除致力於金融業務的推廣外，基於取之於社會，用之於社會的理念，投入慈善與環境維護等相關之社會公益活動，深入服務各營運據點周邊之社區，並且結合企業核心策略，贊助各研究院及學校相關計畫經費等，為金融市場的發展及人才的培育貢獻一己之力；此外，除了與元大文教基金會合作外，更與多家社福團體、機構等合作，以實際行動投入公益關懷，落實本集團所堅持的社會公益責任。

2016 年子公司的社區投資績效 (元大證券、元大銀行、元大人壽)

單位：新臺幣仟元



社會救助
12,000



公益活動
33,173



學術研究、市場研究、
教育科技
17,910



客戶活動
6



社區環境維護
110



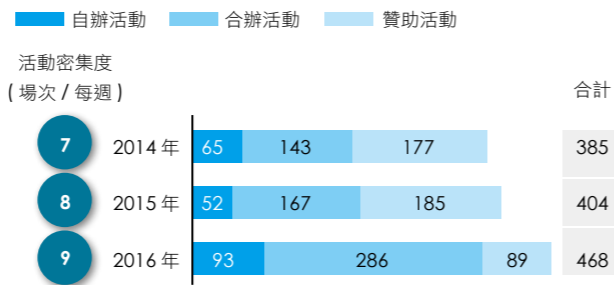
合計
63,199

元大文教基金會

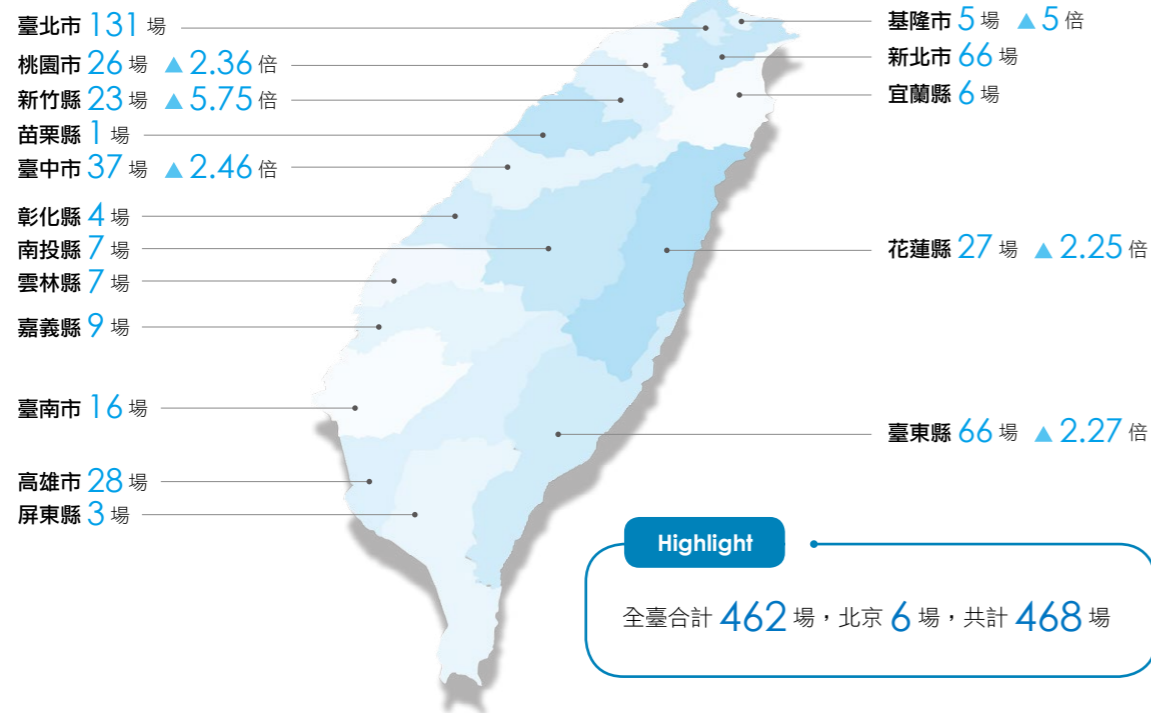
103-2 103-3 201-1

2016年元大文教基金會共舉辦了468場活動，足跡踏遍全臺灣每個縣市，且元大志工對公益事務的投入，從去年的1,389人次，成長到今年的2,647人次，成長了將近1倍，而服務受惠的人數也超過了14萬人；此外，本會2016年投入於公益活動上的經費總金額達5,131萬元，較去年成長了32.41%，其中在「獎助學術·人才培育」活動投入佔比最高，達32.3%，其次為「社會安全·法治教育」達31.2%，這些數字所代表的意義，顯示元大在推動「團結愛心力量、實踐公益承諾」上的努力與堅持。

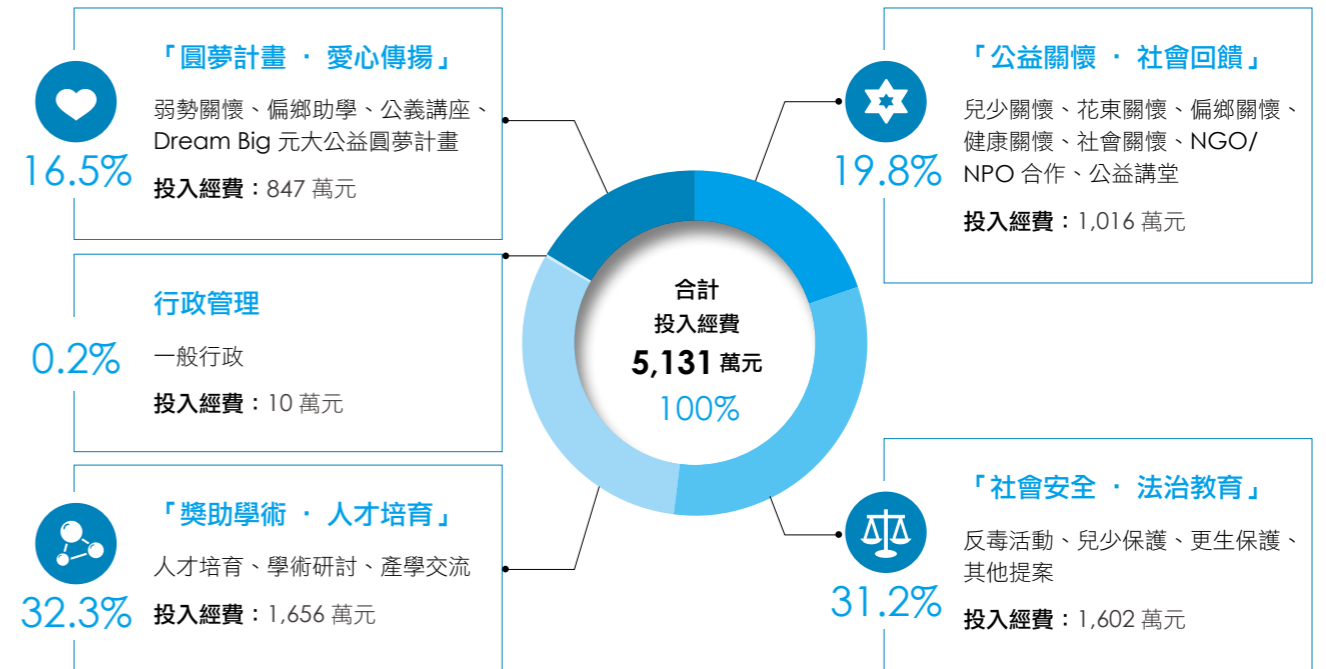
2014-2016年元大文教基金會活動數量統計



2016年元大文教基金會活動縣市統計



2016年元大文教基金會於社會公益活動投入經費比例統計



本會整合集團各子公司的資源，透過遍布全國各縣市的營業據點，集結當地同仁參與當地志工活動，讓我們提供的服務結合公益，以實際行動，為社會投入更多正面能量，而各子公司於2016年捐贈經費總計達5,000萬元。本會亦於每週四定期召開專案計畫審查會議，根據評選標準與每年工作計畫所編列的預算，篩選來自各方尋求合作與贊助的企畫書。本會亦同時透過每月發布電子報及每年編製年報，公開置於公司網站，詳細描述本會在社會公益各面向上的點滴奉獻。

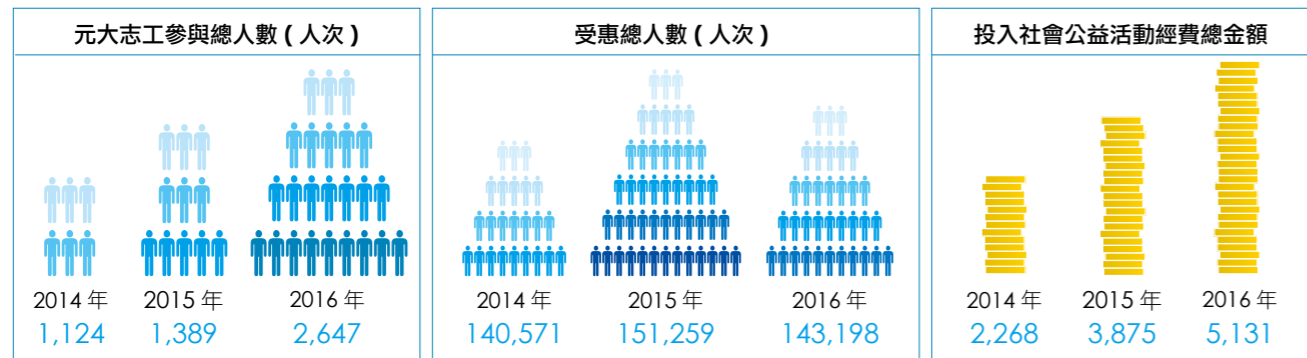
2014-2016年元大文教基金會捐贈收入統計 (以元大金控旗下子公司為主)

單位：新臺幣萬元

子公司	2014年	2015年	2016年
元大證券	1,760	1,665	1,700
元大銀行	1,100	1,385	1,600
元大期貨	396	465	600
元大投信	440	460	500
元大證金	264	230	200
元大創投	265	230	200
元大國際資產	220	185	200
合計	4,445	4,620	5,000

元大文教基金會社會公益績效統計

單位：人次；新臺幣萬元



Highlight

2014-2016年底累計活動投入總金額 11,274 萬元



圓夢計畫 · 愛心傳揚

413-1

(一) 元大輔大夢想起飛計畫

元大支持年輕學子勇敢追夢，攜手輔大「夢想起飛計畫」持續了六年，透過多元方式，如開辦學堂、頒發獎助學金及遠距數位課業輔導等活動，讓夢想種子在他們的人生中發芽，期許未來可以在社會發光發亮。

- 連續 6 年。
- 2016 年榮獲教育部表揚「捐資教育事業金質獎」。

(1) 偏鄉人才培育 [More](#)

- 與輔大合作推動「夢想起飛助學金」專案，已連續 6 年。
- 2016 年申請學生來自 8 所學校，共 189 名學生通過助學金審查。
- 截至 2016 年，已培育出 27 位優秀大學生，總計 556 人次獲得助學金的支持。

(2) 偏鄉中學課業輔導—冬、夏日學堂 [More](#)

- 與輔大合作投入偏鄉教育冬、夏日課輔，已連續 6 年。
- 截至 2016 年，冬、夏日學堂參與人數，已累計 828 人參加。

(3) 數位學伴 [More](#)

- 與輔大偏鄉教育團隊合作，已連續 6 年。
- 截至 2016 年，都會弱勢學童課輔計畫 628 人次參與，累計共參與 1,249 人次。

(4) 寒冬歲末送暖捐物資 [More](#)

- 與輔大偏鄉教育關懷中心長期發掘都市中需要關懷的角落。
- 2016 年元大輔大冬日學堂同學共 80 位青年志工，對新莊、五股經濟弱勢居民，發送寒冬物資，累計共服務 300 人次。

(5) 元大輔大公義講座 [More](#)

- 與輔大偏鄉教育中心合作，已連續 2 年。
- 2016 年共舉辦 4 場「新住民關懷公義講座」，邀請各界人士與新住民共同分享經驗。透過講座交流，打破過去對新住民的偏見及對立，積極促進族群融合。

註：可點擊 More 進行線上瀏覽及下載個專案成果報告之詳細資訊 (僅閱覽本報告書之 PDF 電子檔案適用)。

(二) Dream Big 元大公益圓夢計畫

為了讓公益精神加乘發酵，本會 2016 年創辦「Dream Big 元大公益圓夢計畫」，結合元大金控資源創建虛實公益平台，攜手 9 個需要扶助的教育、社福團體一起實踐夢想，為臺灣上千位弱勢學生挹注學習資源，獲得教育、社福團體熱烈迴響；並號召超過 300 位元大志工參與，透過「元大愛無限」Facebook 粉絲專頁行銷，吸引超過 40 萬人次關注，將行善的力量擴大累積，使正能量充滿社會每個角落。



延平鄉布谷拉夫部落永續協會 [More](#)

獲選主因

迫切需要資源的原住民弱勢團體，在發揮的幅度上也比較創新。

推動項目

添購音樂設備器材與完備硬體教室環境，讓孩子擁有良好的音樂學習資源，並結合部落市集舉辦成果發表會。

宋坤傳藝 [More](#)

獲選主因

以弱勢兒少為主體，不只是傳統技藝訓練，更帶入生命教育，培養孩子的自信。

推動項目

招募弱勢兒少加入鼓隊，並舉辦成果發表會，讓孩子有展現自己的舞台，元大志工每週伴學。

社團法人臺灣彩虹雙福協會 [More](#)

獲選主因

跨族群協助，並提升在地弱勢婦女就業率，也協助弱勢學童學業。

推動項目

培育弱勢婦女擔任課輔媽媽，協助弱勢學童課輔及推動閱讀教育。

▶ 本會曹秀雲副執行長 (第 1 排左 3) 及輔大偏鄉教育關懷中心呂慈涵老師 (第 1 排左 4)、介壽國中傅美琴校長 (第 1 排左 5) 與榮獲助學金的「元大寶寶」們一起合影。



財團法人愛盲基金會

獲選主因

身障資源相對缺乏，具有其必要性。

推動項目

添購雙視點字印表器材，並建置視障線上圖書館，元大志工捐助繪本及協助建置繪本文字檔，增進視障閱讀學習資源。



社團法人花蓮縣新象區交流協會

獲選主因

- 1. 以社區營造為主體，課程多元化
- 2. 師資豐富，服務有一定規模。

推動項目

每週六固定主題課程，包含烹飪課、影片觀賞映後對話、吉他街舞課程、職場參訪體驗。

新竹縣尖石鄉拾耀部落生態文化產業休閒發展協會

獲選主因

- 1. 主題豐富多元。
- 2. 增進原民文化認同，帶領孩子至都會探索。

推動項目

泰雅文化課程（針對部落婦女與一般學童）、親子交流（果醬製作與烹飪班）、環保與衛生課程、織布文化推動。

More

「Dream Big 公益圓夢計畫」網址：
<http://www.in-harmony.com.tw/dreambig>



公益關懷 · 社會回饋

413-1

「關懷、關懷、不斷的關懷！」是本會在推動各項公益活動的堅持，並且深信教育是改善生活與實踐夢想的基石，所以致力在幫助社會弱勢族群的學習成長，尤其以偏鄉兒童教育為主，讓

孩子們就學無虞；另外本集團也透過「社區服務」落實社會參與，以行動做好敦親睦鄰。

財團法人天主教聖母聖心修女會

獲選主因

以老人服務為主，以樂齡魔術師為主題，讓長輩具有生活重心，也讓偏鄉學童或病童有觀賞表演的機會。

推動項目

培養老人成為樂齡魔術師，並到偏鄉學校、育幼院及兒童病房表演，元大志工現場折造型氣球送出，帶給弱勢兒童歡樂。

雲林縣立樟湖生態國民中小學

獲選主因

計畫完整且目標明確，訓練弱勢學童團隊合作及自信心。

推動項目

全校單車走讀計畫，以實際體驗培養孩子超越自我的能力。

新北市立海山高級中學

獲選主因

- 1. 計畫本身運作完整，且可與元大理財專業連結。
- 2. 數學老師組成志願團隊，運用線上教學影片，讓需要的學生，只要上網就能擁有豐富課程資源，且可上網提問。

推動項目

元大志工協助拍攝線上數學教學影片。





(1) 兒少關懷

- 「元大幸福日」活動已邁入第5年，原為一年1場，2016年擴大舉辦為每年3場，使北、中、南部孩童皆能受惠。2016年活動共邀請35個公益團體與學校，共263位員工及眷屬擔任志工，並共計有934位孩童參與，5年來已累計超過2,200位孩童受惠。 [More](#)
- 獨家贊助家扶基金會「2016年全國自強兒童表揚」大會，從5萬多名扶助的經濟弱勢兒童中，遴選出23位表現優異，奮發向上的自強兒童接受表揚。 [More](#)
- 贊助家扶中心冬日送暖活動，提供冬日所需物資，2016年贊助共7處家扶中心，全臺共計1,410戶弱勢家庭受惠。 [More](#)



(2) 花東關懷

- 已連續6年贊助臺灣原住民棒球運動發展協會的「關懷盃」賽事；2016年第23屆「關懷盃」共有48支隊伍參賽，共計900人次參與，並在台東展開86場比賽，6年來已累計支持超過5,000名孩童。 [More](#)
- 已連續11年贊助花蓮門諾醫院春節圍爐、中秋活動，持續關懷東部地區長者，2016年有28位元大志工參與，共計有1,150人次受惠，11年來已服務超過7,000人次。 [More](#)
- 已連續6年贊助臺東「孩子的書屋」，聘請在地青年擔任課輔老師，協助台東地區約300個經濟弱勢家庭孩童，6年來已超過900位孩童受惠。 [More](#)
- 已連續3年響應國語日報「送報到山巔」計畫，與花蓮縣及台東縣共18所國中小學共同推動讀報教育，2016年共有33個班級參與，總計培育458人，至今更累計造福了超過20萬名偏鄉學生。 [More](#)

(3) 偏鄉關懷

- 持續贊助國立臺灣科學教育館「愛迪生出發」公益學習活動，協助弱勢孩童參與科學教育，2016年共贊助300名學童，至今已逾2萬多學童受惠。 [More](#)



▲ 本會贊助嘉義縣鹿草鄉竹園國小參與愛迪生出發公益學習活動，全校學童初次走進實驗室透過實作學習物理定理。

◀ 活動講師介紹完物理定理後，學童親手製作飛機。

(4) 健康關懷

- 元大愛心捐血活動已邁入第6年，2016年本集團共舉辦3場「元大捐血日」，志工投入163人次，捐血人數1,691人，貢獻2,316袋，6年來總計捐出7,270袋熱血。 [More](#)
- 獨家贊助「2016新北市永和公益路跑賽」，為參加路跑的3,000位跑者每人捐出50元，共計捐出15萬元予新北市榮光育幼院。 [More](#)



(5) 社會關懷

- 2016 年 1 月 30 與 2 月 20 日，共有 58 位員工自發性組成志工團，於總部大樓所在地福成里進行社區清掃並為社區居民量血壓。 [More](#)
- 2016 年以「元大愛地球，淨塑享樂活」為主題舉辦中、南部員工家庭日暨志工日，共來自各子公司 72 名志工、1,513 名員工及其眷屬熱情參與，透過支持、購買小農市集之綠色保育產品，讓大家吃得更安心，並從減少使用塑膠袋上，為保護環境盡一份心力。 [More](#)



(6) NGO/NPO 合作

- 全國教育基金會年會今年邁入第 14 年，2016 年以「No Boundary 公益互聯，美善臺灣」為主題，號召共 33 個教育基金會共同參與，並有 400 人次與會，透過跨界交流，串聯更廣大的公益能量。 [More](#)
- 連續 3 年響應公益蛋糕義賣活動，每認購一條蛋糕就捐贈 100 元給中華民國唐氏症基金會，2016 年共認購了 1,000 條，致贈給長期合作的公益夥伴，並透過移民署轉贈雙北新住民家庭，以及透過輔大臺灣偏鄉教育關懷中心分享給弱勢家庭，共計有 9 個社福單位受惠。 [More](#)
- 2016 年與弘道老人福利基金會、華山基金會合作歲末送暖活動，活動已連續 13 年，並依據需求發放物資，共計有 5,200 戶長者家庭受惠。 [More](#)
- 贊助台北市愛樂管弦樂團文化基金會「愛樂種子慈善音樂教育計畫」已邁入第 2 年，透過號召音樂家投入社會服務，前進都市邊緣地區學校，帶給孩童希望與機會，在 23 所國小、3 所國中，共計約 120 位孩童受惠。 [More](#)
- 自 2011 年 6 月起，每月舉辦一次「元大公益講堂」，讓更多人能關注社會上需要關懷的弱勢族群，6 年來共邀請 62 位公益夥伴分享，累計共超過 7,000 名社會觀眾參與。 [More](#)



▲ 元大文教基金會舉辦「元大公益講堂」旗艦場，邀請林書焯（右 3）、楊儒門（左 3）、陳聖凱（左 2）三位人氣講者，分享寶貴的生命故事，基金會副執行長曹秀雲（右 2）一起合影。

註：可點擊 More 進行線上瀏覽及下載個案成果報告之詳細資訊（僅閱覽本報告書之 PDF 電子檔案適用）。



獎助學術 · 人才培育

FS16

元大對於金融商業人才培訓一向不遺餘力，透過企業實習與獎學金及學術競賽等管道，為企業與社會培育養成儲備優秀人才庫，10 年來已培育 160 位大學財經專業研究生；同時積極透過贊助學術研討會和產學交流活動，協助提升國內金融學術專業研究，促進金融學術與產業交流。

(1) 人才培育

- 元大盃賽事從 2007 年創辦已經 10 年，活動結合個案教學與競賽，創新學術價值，2016 年共有來自全臺 9 所國立大學參賽，並由獲勝隊伍將學術賽事獎金共 325,000 元，捐贈給 10 個公益團體，創造元大、參賽者與公益團體「三贏」的合作典範。 [More](#)
- 本會自 2007 年起與元大金控共同主辦「大專院校研究生暑期研究專案獎學金」計畫，讓同學於專業基礎上累積扎實的實務經驗，與企業接軌，10 年來已培育 160 位大專財經專業研究生，累積 160 份研究報告，其中更有多位優秀學員加入集團，成為元大的一份子。 [More](#)
- 2016 年比照總統教育獎制度，首度舉辦「元大清寒優秀人才獎學金」，總共有來自 14 所高中、8 所大專院校的 59 位傑出學生獲獎，每人頒發 20 萬元獎學金，讓許多優秀年輕的學生，能專心向學，未來成為有用的社會人才。 [More](#)



(2) 學術研討

- 獨家贊助臺灣大學管理學院與中國人民大學商學院合作的「華人企業案例合作框架」研究計畫，5年來共產出68個兩岸大型企業營運個案研究。
[More](#)
- 贊助財團法人中華民國會計研究發展基金會、會計研究月刊自2008年起主辦的「會計菁英盃辯論比賽」，2016年已邁入第28屆，共計29場辯論賽，超過300位學生參與，9年來超過200場辯論賽，2,500位學生參與。
[More](#)
- 贊助臺灣財務金融學會年會國際研討會，2016年以「金融與美好社會」為題，邀請國內外近160位財金學者及業界精英，共進行26場學術研討會、發表96篇論文、3場實務講座及1場教學個案，吸引600位專家學者、業界菁英、校內外師生到場聆聽學習。
[More](#)



(3) 產學交流

- 贊助中華公司治理協會主辦的「第12屆公司治理國際高峰論壇」已連續7年，2016年活動以「開創臺灣競爭力的新局」為題，共400人次參與；7年來共計超過2,500人次受惠。
[More](#)

註：可點擊 More 進行線上瀏覽及下載個案成果報告之詳細資訊（僅閱覽本報告書之 PDF 電子檔案適用）。



社會安全 · 法治教育

本會熱心公益，堅守「改變的力量，從關懷開始」信念，投入更生關懷工作不遺餘力；更以社會關懷為核心，透過推廣教化，與法治和教育單位前進校園宣導反毒，喚起大眾對法治教育的重視與參與。

(1) 更生保護

- 於2016年第71屆更生保護節慶祝大會，榮獲法務部表揚「推展更生保護事業有功團體」。
[More](#)



(2) 反毒活動

- 與法治和教育單位於2012年11月共同發起「臺灣拯救浮士德計畫」反毒宣導，2016年巡演123所國中，共有超過8萬名學童觀賞。截至2016年年底，已巡演全臺433所國中，共計近31萬人次受惠。
[More](#)



(3) 兒少保護

- 以行動支持家扶舉辦的「2016年兒童保護」起跑記者會，並贊助其兒保文宣廣告於《財訊》及《新新聞》雜誌刊登，提高兒童保護宣傳的能見度。
[More](#)

註：可點擊 More 進行線上瀏覽及下載個案成果報告之詳細資訊（僅閱覽本報告書之 PDF 電子檔案適用）。



附錄

102-55

獨立保證意見聲明書

元大金控 2016 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)均為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對元大金控 2016 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的目的，僅作為對下列有關元大金控企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，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，對於關於其他目的之使用，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有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基於元大金控提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，因此審查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. 本查證作業範疇與元大金控 2016 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(2008)的第 1 應用類型評估元大金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

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 2016 年企業社會責任報告書內容，對於元大金控的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，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關元大金控 2016 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標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(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就元大金控所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與自我聲明符合 2016 年版全球永續性報告標準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政策進行管理層審查，以確認本報告中聲明書的合適性。
- 與元大金控管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人。
- 訪談 54 位與永續性管理、報告編製及資訊提供有關的員工。
- 審查有關組織的關鍵性發展。
- 審查內部稽核的發現。
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據。
- 針對公司報告書中有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查。

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與 2016 年版全球永續性報告標準的詳細審查結果如下：

包容性

2016 年報告書反映出元大金控持續對利害關係人之承諾及元大金控持續利害關係人議合的作為，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統已被發展並產生必要的資訊。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的包容性議題。

重大性

元大金控公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司的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的重大性議題。

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，這份報告書涵蓋了元大金控的回應性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

- 為了彰顯提供給利害關係人之資訊可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二應用類型查證。

全球永續性報告標準

元大金控提供有關依循 2016 年版全球永續性報告標準的自我宣告，其相當於“核心選項”(揭露每項重大主題有關的至少一個績效揭露項目)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 2016 年版全球永續性報告標準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議題。然而，未來的報告書可以考慮加強以下的項目以進行持續改善：

- 持續關注於企業社會責任相關的程序和方案的實施以回應最新指引之要求。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)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的範圍與方法。

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的範圍與方法，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，且接受過如 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Managing Director BSI Taiwan
2017-04-25

bsi.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



GRI 準則揭露項目與 GRI G4 指標對照索引 - 依循「核心」選項 (包含 GRI G4 行業揭露項目 - 金融服務業)

GRI 101：基礎 2016 (GRI 101 不包含任何揭露項目)				
GRI 102：一般揭露 2016				
揭露項目	G4 指標	對應章節 / 說明	頁碼或 URL	省略說明
組織概況				
【核心】102-1 組織名稱	G4-3	關於本報告書 4.2	1 18	
【核心】102-2 活動、品牌、產品與服務	G4-4 G4-PR6	4.2 4.7	18、28	
【核心】102-3 總部位置	G4-5	4.2	18	
【核心】102-4 營運活動地點	G4-6	4.2	18	
【核心】102-5 所有權與法律形式	G4-7	4.2	18	
【核心】102-6 提供服務的市場	G4-8	4.7	28	
【核心】102-7 組織規模	G4-9	4.2 4.7	18、28	
【核心】102-8 員工與其他工作者的資訊	G4-10	7.1	55	102-8-b. 依聘僱合約 (正職和臨時) 及區域分類的員工總數。 【保密規定限制】海外地區員工之聘僱形式受當地子公司資料保密協定所限制，報告書中僅能揭露海外地區員工之性別及總數。
【核心】102-9 供應鏈	G4-12	6.2	49	
【核心】102-10 組織與其供應鏈的重大改變	G4-13	4.2 6.2	18、49	
【核心】102-11 預警原則或方針	G4-14	4.4 4.6	24、26	
【核心】102-12 外部倡議	G4-15	3.5	15	
【核心】102-13 公協會的會員資格	G4-16	3.5	15	
策略				
【核心】102-14 決策者的聲明	G4-1	一、董事長的話	3	
倫理與誠信				
【核心】102-16 價值、原則、標準及行為規範	G4-56	4.6	26	
治理				
【核心】102-18 治理結構	G4-34	4.3	20	
利害關係人溝通				
【核心】102-40 利害關係人團體	G4-24	3.1	7	
【核心】102-41 團體協約	G4-11	7.3	62	
【核心】102-42 鑑別與選擇利害關係人	G4-25	3.1	7	
【核心】102-43 與利害關係人溝通的方針	G4-26 G4-PR5	3.1 5.5	7、44	
【核心】102-44 提出之關鍵主題與關注事項	G4-27 G4-PR5	3.1 5.5	7、44	

揭露項目	G4 指標	對應章節 / 說明	頁碼或 URL	省略說明
報導實務				
【核心】102-45 合併財務報表中所包含的實體	G4-17	4.2 4.7	18、28	
【核心】102-46 界定報告內容與主題邊界	G4-18	3.2	9	
【核心】102-47 重大主題表列	G4-19	3.2	9	
【核心】102-48 資訊重編	G4-22	關於本報告書	1	
【核心】102-49 報導改變	G4-23	3.2	9	
【核心】102-50 報導期間	G4-28	關於本報告書	1	
【核心】102-51 上一次報告書的日期	G4-29	關於本報告書	1	
【核心】102-52 報導週期	G4-30	關於本報告書	1	
【核心】102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	G4-31	關於本報告書	1	
【核心】102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	G4-32-a	關於本報告書	1	
【核心】102-55 GRI 內容索引	G4-32-b	關於本報告書 附錄	1、81	
【核心】102-56 外部保證 / 確信	G4-32-c G4-33	關於本報告書	1	

特定主題揭露 (包含 GRI G4 行業揭露項目 - 金融服務業)

揭露項目	G4 指標	對應章節 / 說明	頁碼或 URL	省略說明
重大主題：經濟績效				
GRI 103：管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 4.7 8.2	9、28、68	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成 對應之章節 政策 4.7 承諾 4.7 目標與標的 4.7 責任 4.7 資源 4.2 申訴機制 3.1 特定的行動 3.5 4.7 8.2	7、15、18、 28、68	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	4.7 8.2	28、68	



揭露項目	G4 指標	對應章節/說明	頁碼或 URL	省略說明
GRI 201：經濟績效 2016				
201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	G4-EC1	4.2 4.7 8.2	18、28、68	201-1-b.根據顯著性，依國家、地區或市場水準，分別說明 EVG&D，以及用以判斷顯著性的標準。 【資訊無法取得】由於目前主要仍以臺灣地區為主要營運據點，近年配合政府南進等各項政策開放，逐步拓展海外市場並積極布局。惟考量海外轉投資初期效益仍未彰顯，且資源分配及管理仍以臺灣公司為主體，故營運績效資料仍以合併財務報表列示。待海外轉投資公司經營績效擴增至一定規模後，將針對海內外公司之營運績效，建置相關資料。
201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	G4-EC2	5.3	37	
201-4 取自政府之財務補助	G4-EC4	4.7 2013-2016年間 無自政府取得財務 補助	28	
重大主題：反貪腐				
GRI 103：管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 4.6	9、26	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成 對應之章節 政策 4.6 承諾 4.6 目標與標的 4.6 責任 4.6 資源 4.6 申訴機制 3.1 特定的行動 4.6	7、26	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	4.6	26	
GRI 205：反貪腐 2016				
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	G4-SO4	4.6 6.2	26、49	
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	G4-SO5	4.6	26	

揭露項目	G4 指標	對應章節/說明	頁碼或 URL	省略說明
重大主題：廢汙水和廢棄物				
GRI 103：管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 6.1 六、環境永續	9、47 47	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成 對應之章節 政策 6.1 承諾 6.1 目標與標的 6.1 責任 6.1 資源 6.2 申訴機制 3.1 特定的行動 6.1	7、47、49	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	6.1	47	
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	G4-EN23	6.1	47	
重大主題：勞僱關係				
重大主題：勞 / 資關係				
重大主題：職業健康與安全				
重大主題：訓練與教育				
重大主題：員工多元化與平等機會				
GRI 103：管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 7.1	9、55	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成 對應之章節 政策 7.1 承諾 7.1 目標與標的 7.1 責任 7.1 資源 7.1 申訴機制 3.1 特定的行動 7.1	7、55	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	於各重大主題內容 中呈現	55、59、 62、64、66	
GRI 401：勞僱關係 2016				
401-1 新進員工和離職員工	G4-LA1	7.1	55	
401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	G4-LA2	7.3	62	
401-3 育嬰假	G4-LA3	7.4	64	



揭露項目	G4 指標	對應章節/說明	頁碼或 URL	省略說明
GRI 402：勞 / 資關係 2016				
402-1 關於營運變化的最短預告期	G4-LA4	7.3	62	
GRI 403：職業健康與安全 2016				
403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	G4-LA6	7.4	64	a. 說明所有員工中，按地區區分之缺勤率（AR）。 【資訊無法取得】缺勤日數為全集團員工缺勤日數總和，因系統無法區分北中南東，今年暫不提供依地區區分之缺勤率（AR）。
403-3 高職業疾病發生率與高職業風險的工作者	G4-LA7	7.4	64	
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	G4-LA9	7.2	59	
404-2 提升員工職能及過渡協助方案	G4-LA10	7.2 7.5	59、66	
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	G4-LA11	7.5	66	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016				
405-1 治理單位與員工的多元化	G4-LA12	4.3 7.1	20、55	
405-2 女男基本薪資和薪酬的比率	G4-LA13	7.3	62	
重大主題：當地社區				
GRI 103：管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 8.1	9、67	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成對應之章節 政策 8.1 承諾 8.1 目標與標的 8.1 責任 8.1 資源 8.1 申訴機制 3.1 特定的行動 8.1	7、67	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	8.1	67	
GRI 413：當地社區 2016				
413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	G4-SO1	8.2	68	
413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	G4-SO2	本公司營運據點均以辦公室為主，故對當地無重大影響之營運活動	--	

揭露項目	G4 指標	對應章節/說明	頁碼或 URL	省略說明
管理方針的行業特定指引				
FS13 在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型		5.3	37	
FS14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施		5.1 5.3	33、37	
重大主題：行銷與標示				
GRI 103：管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 5.4	9、41	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成對應之章節 政策 5.4 承諾 5.4 目標與標的 5.4 責任 5.4 資源 4.2 申訴機制 3.1 特定的行動 5.4	7、18、41	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	5.4	41	
GRI 417：行銷與標示 2016				
417-1 產品和服務資訊與標示的要求	G4-PR3	5.4	41	
417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	G4-PR4	5.4	41	
417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	G4-PR7	5.4	41	
管理方針的行業特定指引				
FS15/ 管理方針揭露 金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策		5.4	41	
FS16/ 管理方針揭露 倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施		5.1 5.4 7.1 8.1	33、41、55、67	
重大主題：顧客隱私				
GRI 103：管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 5.5	9、44	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成對應之章節 政策 5.5 承諾 5.5 目標與標的 5.5 責任 5.5 資源 4.2 申訴機制 3.1 特定的行動 5.5	7、18、44	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	5.5	44	



揭露項目	G4 指標	對應章節 / 說明	頁碼或 URL	省略說明
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	G4-PR8	5.5	44	
重大主題：產品組合 (行業特定主題)				
GRI 103 : 管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 5.3	9、37	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成對應之章節 政策 5.3 承諾 5.3 目標與標的 5.3 責任 5.3 資源 4.2 申訴機制 3.1 特定的行動 5.3	7、18、37	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	5.3	37	
管理方針的行業特定指引				
FS1/ 管理方針揭露 適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策		5.2 5.3	37	
FS2/ 管理方針揭露 在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程		5.2	37	
FS3/ 管理方針揭露 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		5.3	37	
FS4/ 管理方針揭露 各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程		3.3 4.2	11、18	
FS5/ 管理方針揭露 與客戶 / 被投資之機構 / 商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況		3.1 6.2	7、49	
FS6 根據特定區域、公司規模 (微型、中小型和大型) 以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比		4.2	18	
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		5.1 5.3	33、37	
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		5.1 5.3	33、37	

揭露項目	G4 指標	對應章節 / 說明	頁碼或 URL	省略說明
重大主題：稽核 (行業特定主題)				
GRI 103 : 管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 4.4	9、24	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成對應之章節 政策 4.4 承諾 4.4 目標與標的 4.4 責任 4.4 資源 4.4 申訴機制 3.1 特定的行動 4.4	7、24	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	4.4	24	
管理方針的行業特定指引				
FS9/ 管理方針揭露 評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率		4.4	24	
重大主題：股權擁有效 (行業特定主題)				
GRI 103 : 管理方針 2016				
103-1 解釋重大主題及其邊界	G4-DMA-a	3.2 4.5	9、26	
103-2 管理方針及其要素	G4-DMA-b	管理方針組成對應之章節 政策 3.1 承諾 4.5 目標與標的 3.1 責任 4.5 資源 3.1 申訴機制 3.1 特定的行動 4.5	7、26	
103-3 管理方針的評估	G4-DMA-c	--	--	a. 解釋組織如何評量管理方針 【資料無法取得】自我國證交所治理中心於 2016 年 6 月發布「機構投資人盡則治理守則」，元大投信已於 11 月完成簽署，目前已將此守則導入相關業務中，惟須依據長期執行之成果建立此守則有效性之評估，因此目前尚未建置相關評估機制。



揭露項目	G4 指標	對應章節/說明	頁碼或 URL	省略說明
管理方針的行業特定指引				
FS10 報告編撰組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比	--	--	--	【資料無法取得】自我國證交所治理中心於2016年6月發布「機構投資人盡則治理守則」，元大投信已於11月完成簽署，目前尚未有相關案例，未來將會定期於網站揭露履行之情形。
FS11 與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	5.3		37	
FS12/ 管理方針揭露 報告編撰組織因持有一定股份數額並具有表決權或建議權利的股權投資，可利用投票制度以影響環境或社會相關議題之投票政策	4.5		26	

GRI 準則自願性揭露項目與 GRI G4 指標對照索引

GRI 102：一般揭露 2016				
揭露項目	G4 指標	對應章節/說明	頁碼或 URL	
策略				
102-15 關鍵衝擊、風險及機會	G4-2	4.7	28	
倫理與誠信				
102-17 關於倫理之建議與顧慮的機制	G4-57 G4-58	4.6	26	
治理				
102-19 委任權責	G4-35	3.3	11	
102-20 管理階層負責經濟、環境和社會主題	G4-36	3.3	11	
102-21 與利害關係人諮詢經濟、環境和社會主題	G4-37	4.3	20	
102-22 最高治理單位與其委員會的組成	G4-38	4.3	20	
102-23 最高治理單位的主席	G4-39	4.3	20	
102-24 最高治理單位的提名與遴選	G4-40	4.3	20	
102-25 利益衝突	G4-41	4.3	20	
102-26 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	G4-42	4.3	20	
102-27 最高治理單位的群體智識	G4-43	4.3	20	
102-28 最高治理單位的績效評估	G4-44	4.3	20	
102-29 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	G4-45	4.4	24	
102-30 風險管理程序的有效性	G4-46	4.4	24	
102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	G4-47	4.3	20	
102-32 最高治理單位於永續性報導的角色	G4-48	3.3	11	
102-35 薪酬政策	G4-51	4.3	20	
102-36 薪酬決定的流程	G4-52	4.3	20	
102-37 利害關係人的參與	G4-53	7.3	62	

揭露項目	G4 指標	對應章節/說明	頁碼或 URL
GRI 201：經濟績效 2016			
201-3 定義福利計畫義務與其他退休計畫	G4-EC3	7.3	62
GRI 305：排放 2016			
305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	G4-EN15	6.3	51
305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	G4-EN16	6.3	51

聯合國永續發展目標 (SDGs) 對照表

目標 (SDGs)	業務主題 (Business Theme)	對應之 GRI 準則揭露項目	參考章節 / 說明	頁碼
1 無貧	金融服務的取得	FS6 FS7 FS13 FS14 FS16	4.2 5.1 5.3 5.4 7.1 8.2	18、33、37、41、55、68
	經濟包容性	103-2	3.1 3.5 4.2 4.7 8.2	7、15、18、28、68
2 無飢	基礎設施投資	201-1	4.2 4.7 8.2	18、28、68
	空氣品質	305-1 305-2	6.3	51
3 良好健康與福祉	廢棄物	306-2	6.1	47
	職業健康與安全	403-2 403-3	7.4	64
	永續發展教育	102-27	4.3	20
4 優質教育	員工訓練與教育	404-1	7.2	59
	經濟包容性	103-2	3.1 7.1	7、55
	女男同酬	405-2	7.3	62
5 性別平等	性別平等	401-1 404-1 404-3 405-1	4.3 7.1 7.2 7.5	20、55、59、66
	基礎設施投資	201-1	4.2 4.7 8.2	18、28、68
	育嬰假	401-3	7.4	64
6 清潔水與衛生	女性領導	102-22 102-24 405-1	4.3 7.1	20、55
	廢棄物	306-2	6.1	47
	與水相關的生態系統與生物多樣性	306-2	6.1	47
7 經濟繁榮	基礎設施投資	201-1	4.2 4.7 8.2	18、28、68
	金融服務的取得	FS6 FS7 FS13 FS14 FS16	4.2 5.1 5.3 5.4 7.1 8.2	18、33、37、41、55、68
	員工多元化與平等機會	405-1	4.3 7.1	20、55
8 經濟繁榮	所得、薪酬和福利	401-2	7.3	62
	經濟表現	201-1	4.2 4.7 8.2	18、28、68
	員工訓練與教育	404-1 404-2 404-3	7.2 7.5	59、66
9 工業、製成業與基礎建設	勞僱關係	102-8 401-1	7.1 7.2	55、59
	女男同酬	405-2	7.3	62
	結社自由和團體協商	102-41	7.3	62



GRI 102：一般揭露 2016				
目標 (SDGs)	業務主題 (Business Theme)	對應之 GRI 準則揭露項目	參考章節 / 說明	頁碼
8	勞資關係	402-1	7.3	62
	職業健康與安全	403-2 403-3	7.4	64
	育嬰假	401-3	7.4	64
	年輕員工	401-1	7.1	55
9	金融服務的取得	FS6 FS7	4.2 5.1 5.3	18、33、37
	基礎設施的投資	201-1	4.2 4.7 8.2	18、28、68
10	金融服務的取得	FS7 FS13 FS14 FS16	5.1 5.3 5.4 7.1 8.2	33、37、41、55、68
	女男同酬	405-2	7.3	62
	責任投資	FS1 FS2 FS4 FS5 FS9 FS11 FS15	3.1 3.3 4.2 4.4 5.2 5.3 5.4 6.2	7、11、18、24、37、41、49
11	取得合宜住宅	FS7	5.1 5.3	33、37
12	空氣品質	305-1 305-2	6.3	51
	環境投資	103 305 306	3.1 6.1 6.3	7、47、51
	產品和服務資訊與標示	417-1	5.4	41
	廢棄物	306-2	6.1	47
13	環境投資	103 305 306	3.1 6.1 6.3	7、47、51
	溫室氣體排放	305-1 305-2	6.3	51
	氣候變遷的風險與機會	201-2	5.3	37
14	環境投資	103 305 306	3.1 6.1 6.3	7、47、51
	海洋酸化	305-1 305-2	6.3	51
15	環境投資	103 305 306	3.1 6.1 6.3	7、47、51
	森林退化	305-1 305-2	6.3	51
17	反貪腐	205-2 205-3	4.6 6.2	26、49
	法規遵循	417-1 417-2 418-1	5.4 5.5	41、44
	高效率、負責和透明的治理	102-23 102-25	4.3	20
	道德和合法行為	102-16 102-17	4.6	26
	申訴機制	103-2	3.1 4.6	7、26
	決策的包容性	102-21 102-22 102-24 102-29 102-37	4.3 4.4 7.3	20、24、62
	隱私權保護	418-1	5.5	44

註：此表係根據聯合國與 GRI 及企業永續發展協會 (WBCSD) 共同開發之工具 SDG 羅盤 (SDG Compass) 中的業務指標清單 (Inventory of Business Indicators) 對照 SDG 與 GRI 的連結。

ISO26000 社會責任指引對照表

分類	主要議題	參考章節 / 說明	頁碼	
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	四、公司治理	17	
人權	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	七、幸福職場	55	
	處理人權的風險處境	7.3 6.2	62、49	
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	4.3	20	
	解決委屈	3.1	7	
	不可歧視弱勢族群	7.2	59	
	保障公民與政治權	4.6	26	
	保障經濟、社會與文化權	4.6	26	
	保障基本工作權利	4.6	26	
	勞動實務	促進就業及聘僱關係	7.1	55
		工作條件與社會保護	7.3	62
保持社會對話		7.3	62	
維護工作的健康與安全		7.4	64	
環境	人力發展與訓練	7.2	59	
	污染預防	6.1	47	
	永續資源利用	6.1	47	
	氣候變遷減緩與適應	6.3	51	
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	6.1	47	
公平的經營實務	反貪腐	4.6	26	
	負責任的政治參與	3.1	7	
	公平競爭	4.2	19	
	促進產業價值鏈的社會責任	5.3 八、社會共好	37、67	
	尊重智慧財產權	4.6 5.4	26、41	
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	5.5	44	
	保護消費者的健康與安全	5.5	44	
	支持永續消費	6.2	49	
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	5.5	44	
	消費者資料保護與隱私	5.5	44	
	保障享有服務權	5.5	44	
	教育與認知	5.5	44	

分類	主要議題	參考章節 / 說明	頁碼
社區參與及發展	社區參與	8.2	68
	創造就業與技術發展	7.1 8.2	55、68
	發展科技	5.1 5.3	33、37
	幫助增加財富與收入	5.3	37
	推廣教育及文化	8.2	68
	推廣健康	8.2	68
	有責任的社會投資	5.2 5.3 八、社會共好	37、67

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

章節	對應報告章節
第一章 總則	三、重大主題的鑑別與管理 四、公司治理
第二章 落實推動公司治理	三、重大主題的鑑別與管理 四、落實公司治理
第三章 發展永續環境	六、環境永續
第四章 維護社會公益	五、客戶服務 七、幸福職場 八、社會共好
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	三、重大主題的鑑別與管理 四、實公司治理
第六章 附則	三、重大主題的鑑別與管理

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

項目	對應報告章節
(一) 在企業金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理條件之情形	五、客戶服務
(二) 非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異	六、幸福職場



本報告書採用FSC™ COC 驗證 (License code : FSC™ C018015)
紙張印刷及無毒大豆油墨印製。