



期貨商ESG的實踐

永續優化 跨境創新 - 2022 年元大期貨經營標竿

元大期貨◎專業襄理吳劭宜

貫徹永續思維，落實企業ESG

一場疫情，讓ESG議題（環境、社會、公司治理）躍居世界主流，近年來各國研究皆指出積極推動ESG的企業，投資報酬率與波動度相對穩健；反觀ESG評分較低的企業，其累積的投資報酬率與抵抗衝擊的表現則較為薄弱。國際金融環境的動盪益發突顯企業落實社會責任的重要性，而ESG相關的企業永續面向也成為投資人關注企業體質的重要指標。

元大期貨長期致力實踐ESG永續目標，將永續概念融入公司治理營運的策略，力求落實ESG、提升風險控管，將追求ESG實踐程度與財務績效並重。2022年元大期貨以「永續優化，跨境創新」為策略主軸，全面檢視作業流程並逐一優化，期使接軌ESG時代。

卓越公司治理 奠定元大期貨永續競爭力

元大期貨認為完善的公司治理是企業永續的基石，長期以最高標準執行公司治理，屢屢榮獲國內外公司治理獎項評選之肯定。在董事會之獨立性及多元性方面，本公司獨立董事、女性董事席次占比均達三分之一，成員具有經營管理、財務會計、風險管理、

期貨及衍生性金融商品、國際金融等相關專業背景及豐富經驗，藉由董事成員專業性，取得公司治理法規與企業發展之平衡，同時訂立清楚的揭露原則，確保經營資訊透明。另外成立功能性委員會，直接隸屬董事會，強化重要政策之落實，提升公司治理效能。

元大期貨之治理實績屢獲國內外評選獎項之高度肯定，自2015年起連續8屆獲得臺灣證交所「公司治理評鑑排名前5%之上櫃公司」，是全臺唯一蟬聯八年獲此殊榮之期貨商；並獲得國際重要財經雜誌—The Asset財資雜誌頒發「年度最佳期貨商獎」、
「ESG Corporate Awards白金獎」等殊榮。

ISO管理工具導入及認證

ISO 14001環境管理系統

ISO 14064-1溫室氣體查驗

ISO 45001職業安全衛生管理

ISO 20400永續採購指南

ISO 14046水足跡盤查

ISO 27001資訊安全管理

ISO 10002客訴管理系統

台灣智慧財產管理規範(TIPS) A級驗證

BS 10012 PIMS 個人資訊管理系統



Cover Story

另一方面為確保公司服務流程、產品或系統符合國際標準，元大期貨近年積極導入各項國際驗證，透過取得具公信力之第三方的驗證，堅實ESG永續經營目標。

創新金融體驗 提供有溫度的服務

元大期貨秉持「從客戶角度思考」之方針，針對客戶滿意度、風險控管、資訊安全等投入大量資源，除了打造數位生態圈、發展新一代交易平台i-trader，亦全面升級核心帳務系統，強化系統瞬間承載量，結合內部大數據與市場行情，模擬客戶交易部位市值與損益變化，提醒交易人留意持倉部位，降低超額損失風險，提供客戶更全面的保障及風控效能，成為保護客戶面對市場劇烈波動的堅實後盾。

疫情的爆發深化投資人在金融數位服務的需求，元大期貨除了在數位金融服務上持

續精進，更希望藉由有溫度的服務連結客戶關係，發展O2O打破空間限制，從臨櫃服務走到視訊拜訪提供服務，傳遞視客如親的精神。於疫情期間更進一步思考如何提升金融服務價值，相繼推出期權有聲書、商品介紹短影音，舉辦多場大型期權主題式講座。為了有效量化服務品質與客戶期待，定期進行客戶滿意度調查，並設定每年度客戶滿意度目標。為了系統化掌握前線服務品質，於2021年10月取得「ISO 10002：2018客訴品質管理系統」驗證，透過第三方機構認證，強化客訴原因分析，全方位提升客戶滿意度，展現高標準的服務品質。

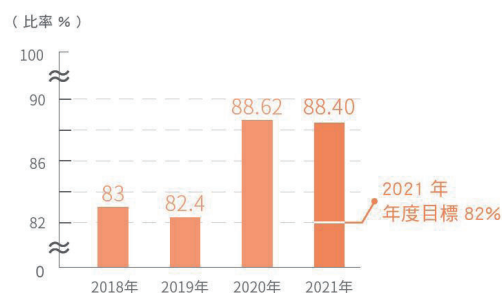
網路時代的來臨伴隨資安及個資外洩的風險，為了提升資訊安全防護力，並有效控管內外部的資訊風險與危害，領先同業設置資安長、成立專責資安小組，於2020年導入「ISO 27001資訊安全管理系統」並通過驗證、2022年通過「BS10012個人資訊管理制

2021 元大期貨客服滿意度調查 (滿分 100)	
客服人員是否確實回覆問題	平均 97.20 分
客服人員的專業度	平均 96.83 分
客服人員的服務態度	平均 97.45 分

表：客戶滿意度



表：客戶平均接聽率





度（PIMS）」國際標準驗證，落實資安及個資保護，以國際標準為架構，善盡對客戶或投資人的個人資料保密職責。

落實公平待客 宣示誠信經營

今年元大期貨獲得金管會「金融服務業公平待客原則評核」期貨業排名前25%之肯定，充分體現積極落實公平待客作為的努力。元大期貨設置「公平待客委員會」及「誠信經營委員會」，每季定期召開會議並將執行情形呈報董事會，由上而下確實掌握公平待客對企業及客戶的影響，檢視各項客戶權益相關的指標與作為，並由董事責成相關指示。同時本於廉潔、透明及負責之經營理念，建立良好的公司治理與風險控管機制，實踐公平待客精神，讓每一位員工創造感動顧客的溫度。



照片來源：由臺北榮民總醫院提供

以「人」為本 元大期貨與社會共榮的藍圖

元大期貨堅信人才是企業最珍貴的資產，更是企業發展的動力，因此不斷在人力資源管理的「選、育、用、留」各項優化人力素質結構，在薪酬及福利制度方面，元大金控居各金控企業之員工平均薪資及福利之冠。於2021年疫情期間，元大期貨發放第一線同仁每人1萬元防疫津貼，希望確保員工健康受到妥善保護，並且提供有薪之疫苗接種假、防疫照顧假，期望以實際行動照顧員工共同度過疫情。對於保障員工權益及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，共創雙贏勞資關係，建構以身為元大一員為榮的幸福職場。在社會參與層面，元大期貨積極思索如何結合本業，有感呼應社會需求，2021年捐贈新臺幣500萬元整予台北榮民總醫院，建置COVID-19防疫急難所需專責病房，透過具體行動守護弱勢族群，發揮企業影響力，成為安定社會的力量之一，為社會共榮盡一份心力。



Cover Story

守護地球 驅動金融機構影響力

受到氣候變遷的影響，「減碳」、「淨零」已成為國際共同的主要趨勢，國際企業紛紛宣示具體淨零目標及進程，元大期貨積極遵循集團政策，配合集團於2018年即導入氣候相關財務揭露（TCFD）框架，將氣候議題納入公司治理與經營戰略的一環。2022年進一步發布「TCFD報告書」，強化氣候相關資訊揭露完整性及透明度，主動應對氣候變遷所帶來的風險與機會，並依循科學基礎減碳目標（SBT），從自身營運到投融资部位皆訂定減排策略及路徑，真正落實減碳淨零的目標。

近年全球持續擴大運用綠色能源，元大期2022年不僅提升綠電採購額度，更與再生能源業者合作「商辦綠電」模式，台中分公司成為期貨業首家推行100%使用綠能營業分點的業者。除了積極投入氣候變遷相關財務揭露（TCFD）、碳揭露（CDP）

等專案，並擴大導入環境管理相關ISO標準系統，包含ISO 14064-1溫室氣體盤查、ISO 20400 永續採購指南、ISO 14046 水足跡盤查等，藉以提升環境管理作業效能，持續讓環境永續作為落實於營運日常之中。此外，隨著永續投資越來越受重視，元大期貨於2021年領先全臺上市歐洲600ESG期貨商品，透過結合金融本業推動環境永續理念，與客戶共同邁向綠色未來，展現對抗氣候變遷的決心。

「永續優化，跨境創新」傳承永續企業文化

2022年，元大期以「永續優化，跨境創新」為策略方針，聚焦於精進核心業務優勢、拓展海外版圖、加速推動數位轉型工程、掌握綠色金融商機，以及善盡企業社會責任等主軸方向，積極回應政府、社區、供應商、股東及員工等重要利害關係人之期待。

