

元大金融控股股份有限公司

普惠金融政策

112年6月28日第九屆第十六次董事會通過

第1條（宗旨）

為回應聯合國普惠金融目標及響應金管會普惠金融政策，致力實現金融包容性，持續為所有層面之公眾提供符合需求且可負擔之金融產品與服務、推動金融素養普及、減少金融知識落差、強化金融弱勢族群之財務能力，以實現金融係為所有人服務之普惠目標，減少貧富差距以促進對社會之正面影響，特訂定本政策。

第2條（適用範疇）

本政策適用對象為本公司及本公司之子公司。

本公司及子公司應致力將本政策所訂宗旨及承諾事項之理念融入金融產品及服務中。

第3條（承諾事項）

本公司及子公司秉持本政策精神，針對傳統金融服務不足之目標族群(包含但不限於微型企業、低收入者、農村個人或偏遠地區、高齡者、身心障礙者、青年族群及教育程度較低者等無法或僅能有限獲得普惠金融者)，致力提升下列事項：

- 一、提供金融和非金融產品和服務：提供服務不足之族群非財務支持及提升其財務狀況，例如但不限於：推出普惠金融產品和服務、無障礙之支付方式、合適之信貸產品、無障礙之數位產品以及金融教育和諮詢服務等。
- 二、精進管理流程與內部訓練：針對目標族群之需求及偏好訂定方法、訂定防止目標群體過度負債之程序，以及訓練員工對於目標族群避免使用強硬銷售手法及缺乏尊重之對待，例如但不限於：進行員工訓練、精進負責任貸款的金融消費者保護，以及使用清晰、透明和用戶友好的溝通管道。
- 三、以市場調查及顧客回饋為基礎，創立及擴大普惠金融之範圍至服務不足之族群、建立能簡單理解之客訴機制，使普惠金融之客戶能更有效率解決投訴問題。例如但不限於：於業務流程中納入了解可能面臨風險的群體與問題、公平待客的落實及改善糾紛解決機制。
- 四、強化夥伴關係與外部倡議：重視與外部團體商議普惠金融發展之機會，例如但不限於：與員工、非政府組織、政府或其他企業合作，促進金融教育和數位技能，與學術界、智庫建立夥伴關係，以開發和改善衡量財務健康的方法。

第 4 條（未盡事宜之處理）

本公司應隨時注意國內外普惠金融發展及國際趨勢之變化，據以精進公司普惠金融政策與時發展，以提升推動普惠金融成效。

第 5 條（實施）

本政策經本公司董事會通過後施行，修正時亦同。