

國票金融控股股份有限公司

普惠金融政策

權責單位：企劃處

(永續發展辦公室)

第一條 宗旨

為響應聯合國普惠金融目標及金管會普惠金融政策，本公司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。

第二條 適用範疇

本政策適用之關係企業定義如下：

- 一、本公司依金融控股公司法第四條規定取得控制性持股之子公司。
- 二、前款子公司持有已發行有表決權股份總數超過百分之五十之公司。
- 三、其他由本金控體系直接或間接指派過半數董事之轉投資事業。

前項所稱子公司，本公司持股未超過百分之五十，或其過半數之董事非由本公司直接選任或指派者，不適用之。

第三條 承諾事項

本公司及關係企業依據市場需求及客戶回饋，持續創新及擴大金融資源服務範圍，滿足金融弱勢族群（包括但不限於：微型企業、經濟弱勢族群、青年族群、高齡者、身心障礙者、低教育程度者、原住民、外籍移工、偏鄉或較難取得服務的群體）的金融需求，致力提升下列事項：

- 一、依據普惠金融族群的特定需求與偏好，調整提供合適的金融商品、服務或非財務性支持。
- 二、提供非財務支持計畫的金融與數位相關知識，強化客戶

金融素養，使其能有更好財務規畫，進而提升生活品質。

第四條 原則

提供金融商品或服務時，應秉持合理、平等互惠及誠信原則，且需考量商品或服務與提供對象的適合度，並應考量客戶之舉債能力。

第五條 客戶申訴

維護客戶權益，提供客戶暢通的申訴與通報管道，並及時妥善處理申訴及反應問題。

第六條 員工教育訓練

定期辦理員工宣導及教育訓練，提升員工專業知識與服務品質，避免不當銷售並落實公平待客。

第七條 外部合作

本公司應適時評估與外部機構合作之可能性，發揮更大的影響力，共同促進普惠金融發展。

第八條 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，與時俱進發展，以提升推動普惠金融成效。

第九條 實施

本政策經本公司董事會通過後施行，修正時亦同。

規章衍歷：民國 115 年 5 月 20 日第八屆董事會第 33 次會議通過。