新光金融控股股份有限公司普惠金融政策

112 年 05 月 23 日 訂定

第一條 **(目的)**

本公司及直接投資之子公司（以下合稱「本集團」）為善盡社會責任，促進金融永續平衡為己任，讓金融商品或服務更加普及，以利目標族群客戶能便利享受金融商品或服務，爰訂定本政策，以茲遵循。

第二條 **（名詞定義）**

本政策之用詞，定義如下：

一、目標族群客戶：包括未曾使用過金融商品或服務，或未充分受惠於金融商品或服務之自然人或法人。

二、產品訴求：係指研發或設計金融商品或服務時，應滿足日常金融需求，且應確保目標族群客戶易於理解、方便使用及合理付費。

三、客製化金融工具：係指依目標族群客戶之需求及優先事項所制定且提供相對應之金融工具。

前項第一款所稱之未充分受惠於金融商品或服務者，係指曾使用過金融商品或服務，但尚未完全受惠於金融商品或服務，包括但不限於下列目標族群客戶：

一、微型企業。

二、經濟弱勢族群。

三、高齡及身心障礙族群。

四、其他：青年族群、女性族群、受災族群、偏遠及教育資源不足之族群等。

第三條 **（普惠金融之原則）**

本集團將致力提供多元創新之商品及優質服務，其產品、服務與流程之規劃應考量目標族群客戶之屬性及產品訴求，提升業務品質與滿意度。

本集團對目標族群客戶提供平等、可負擔、方便的金融商品或服務，因此在金融商品或服務之研發或設計、提供及後續履約之過程中，亦需監測、評估並及時調整本政策，確保其能夠有效地保護客戶權益並預防財務弱勢客戶過度透支。

本集團依循公平待客原則，充分了解每一目標群族客戶之相關資料，並於金融商品或服務提供前，確保該金融商品或服務之對每一目標族群客戶之適合度；應提供目標族群客戶無障礙之金融服務，營造金融友善環境；本集團所屬成員如依業別法令應建立消費爭議處理制度，其制度內容應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等，並提報董事會通過。

第四條 **（推動與發展）**

本集團運用財務性和非財務性之指標，追蹤普惠金融之發展，相關指標應考量下列因素予以擬定：

一、 發展基礎設施：建立多元化的金融商品或服務方式，以滿足普惠金融目標族群客戶之不同的金融需求。

二、 金融商品或服務的創新：提供創新且便捷之金融商品或服務，擴大整體普惠金融發展。

三、 提供培訓和輔導：提供輔導培訓，提升普惠金融目標族群客戶之金融技能和知識，從而提高其生產力和經濟，並加强員工的教育培訓，避免不當與激進的銷售方式，制定相關訓練課程及培訓機會等，提高員工對普惠金融目標族群客戶之理解和提升服務水準。

結合普惠金融生態圈之資源與技術並與外部機構合作，將普惠金融擴展到更廣泛的目標族群客戶。

第五條 **（組織）**

本集團應隨時注意國內外普惠金融發展及企業環境之變遷，並由董事會轄下「企業永續經營委員會」，監督、管理及檢討並改進公司所建置之普惠金融政策，以提升推動普惠金融業務發展成效。

第六條 **（實施）**

本政策經董事會核定後實施，修正時亦同。