

和潤企業股份有限公司

普惠金融政策

2024年8月8日董事會核定通過

第一條 目的

本公司致力於推動普惠金融，根據世界銀行普惠金融發展策略及聯合國投資人普惠金融原則(Principle in Inclusive Finance)，於實體或虛擬通路上提供符合社會大眾與不同族群所需之多元且便利的金融商品及服務，並發揮金融影響力，使社會各界都能享有公平、合理之金融服務或資源，以落實普惠金融，故特訂定本政策。

第二條 適用對象

本政策適用於本公司及子公司。

第三條 承諾

- 一、根據市場需求及客戶回饋，積極創新及擴大金融服務可及性與使用性。
- 二、對弱勢族群和偏遠地區提供金融服務，透過優化徵授信審查流程與風險模型建立，提升作業效率，以支應其創業基金、營運週轉金或購置生活消費品時所需。
- 三、提供弱勢族群便捷及貼心的非財務支持服務及金融與數位相關知識，以促進財務福祉。
- 四、針對弱勢或特定身分族群，提供專屬客製化服務，以提供更便利、更快速且高品質的金融服務。
- 五、維護弱勢族群權益，提供多元溝通及申訴管道積極傾聽顧客聲音，並於規定時限內完成客戶處理回報，以建立良好的雙向溝通管道。
- 六、舉辦員工顧客服務教育訓練，使員工可基於保障弱勢族群的立場，提供妥適的金融服務，創造良好的服務體驗。
- 七、針對弱勢族群，建置系統性徵授信管理，定期檢視風險品質變化，並建立債務協商機制，避免過度消費之風險。
- 八、關注國內外普惠金融趨勢，並攜手志同道合夥伴推廣普惠金融發展。

第四條 董事會為本政策之最高監督與決策單位。

第五條 本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。