

# 玉山金控普惠金融宣言

## 一、目的及依據

玉山金控致力打造更加多元與包容的社會，並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)，積極發展普惠金融。透過董事會良好治理，結合流程機制的設計，於實體或虛擬通路上提供更便利的金融服務與更全面的金融產品。

## 二、承諾

- (一) 根據市場需求及顧客回饋，積極創新及擴大金融服務可及性與使用性，包括提供金融友善服務、增加實體或線上之服務網絡、扶助金融弱勢族群，確保顧客享有平等、合理、便利之金融服務。
- (二) 提供特定金融弱勢族群更友善之金融服務管道，包括偏遠地區金融服務/設備據點、多語言服務之實體分行/數位通路介面、無障礙金融環境
- (三) 推廣金融知識與教育，提升弱勢族群金融素養，使不同身份背景的个人或企業，在開放、平等、多元的基礎下，獲取適合的金融服務，進而做出更好的財務決策。
- (四) 針對經濟弱勢與特定身分族群，提供專屬還款與債務協商方案，進而消除貧窮與不平等，促進社會經濟穩健發展。
- (五) 維護金融弱勢族群權益，提供多元化溝通管道，積極傾聽顧客聲音，持續精進顧客權益與顧客體驗。
- (六) 定期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，創造良好服務體驗。
- (七) 攜手志同道合的夥伴，發揮更大的影響力，共同促進普惠金融發展。
- (八) 由董事會推動並監督整體普惠金融發展。



總經理  
2023.06