

## 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、聯合國投資人普惠金融原則 (Principles for Investors in Inclusive Finance)、G20 數位普惠金融高級原則 (G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion) 及其他相關永續金融框架之精神，同時呼應臺灣普惠金融發展政策，積極發展普惠金融。透過董事會良好治理，結合創新流程機制與數位科技，於實體及數位通路上提供更易於獲取、有效使用且具正面影響力的金融服務與產品。

### 二、 承諾

- (一) 根據市場需求、顧客回饋及弱勢族群特性，積極創新及擴大金融服務可及性與使用性，致力於提供金融友善服務，強化實體及數位服務網絡，特別關注高齡者、身心障礙者、偏鄉居民等金融弱勢族群的需求，確保顧客享有平等、合理、便利且符合需求之金融服務。
- (二) 針對高齡者、身心障礙者、偏鄉居民等金融弱勢族群，提供更友善之金融服務管道，包括但不限於：擴展偏遠地區金融服務/設備據點、提供多語言服務之實體分行/數位通路介面、建置無障礙金融環境。
- (三) 積極推廣金融知識與教育，提升弱勢族群金融與數位素養，協助個人與企業建立正確的金融觀念，培養負責任的金融消費與投資行為，預防金融詐騙，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，在合法審慎的基礎上，提供適切且具彈性的還款與債務協商支持方案，協助其渡過財務困境，降低貧窮與不平等，促進社會經濟的穩健與永續發展。
- (五) 維護金融弱勢族群權益，遵循公平待客原則，提供透明、便捷、有效的多元溝通與申訴處理管道。積極傾聽顧客聲音，建立系統性的回饋分析與改進機制，持續優化顧客權益保障措施與顧客體驗。
- (六) 定期舉辦員工顧客服務教育訓練，賦能員工成為普惠金融的實踐者，使員工可基於保障弱勢族群的立場，提供專業、妥適且附同理心的金融服務，創造良好服務體驗。
- (七) 攜手志同道合的夥伴，積極尋求並深化與政府機關、非營利組織、學術機構、社區團體及其他產業領導者建立策略夥伴關係，發揮更大的影響力，共同促進普惠金融發展。
- (八) 本宣言經總經理同意，並由董事會督導整體普惠金融發展。