

合作金庫金融控股股份有限公司暨子公司 普惠金融政策

112年5月22日第4屆第35次董事會審議通過

第一條 為呼應聯合國推廣普惠金融並對弱勢族群提供基本金融服務之永續發展目標，致力推動普惠金融政策，秉持以人為本，促進社會公眾福祉之理念，推出符合社會各界或不同族群需要及量身訂做之多元金融商品及服務，並發揮金融影響力，使社會中的各階層和群體都能享有公平、合理之金融服務或資源，以落實普惠金融，特訂定本政策。

第二條 合作金庫金融控股股份有限公司及子公司(以下簡稱本集團)，除法令另有規定外，適用本政策。

第三條 本集團普惠金融政策重點項目如下：

- 一、 透過調查客戶需求、關注市場趨勢與充分傾聽並了解消費者對金融商品及服務的意見，作為普惠金融商品及服務設計之依據，進而提升客戶滿意度。
- 二、 量身訂做弱勢族群金融產品及服務，減輕弱勢團體生活負擔，並訂定防止弱勢族群過度負債之程序。
- 三、 提供弱勢族群便捷及貼心的非財務支持服務，以提升其金融知識與財務狀況。
- 四、 設有暢通溝通及簡單理解的申訴管道，以有效解決申訴問題並精進客戶服務。
- 五、 秉持公平待客精神，訓練與確保員工具備專業知識，避免使用強硬及不尊重之銷售手法。
- 六、 致力與外部機構合作，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 本政策如有未盡事宜，悉依金融消費者保護法、消費者保護法等相關法令及本集團有關規定辦理。

第六條 本政策經董事會通過後施行，修正時亦同。