



2024.04.26

中國信託金融控股(股)公司(以下稱「中信金控」或「本公司」)承諾持續呼應聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals; SDGs)，響應聯合國普惠金融倡議(United Nations Secretary - General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development; UNSGSA)及金管會普惠金融重點政策，依循中信金控「永續成長」、「責任營運」、「社會共榮」三大主軸之永續策略，透過集團核心業務積極發揮對於全球永續發展的正向影響力(positive impact)，並促進社會公平並提升金融包容性(financial inclusiveness)。

## 適用範圍

中信金控暨旗下子公司中對外提供商品或服務者。包含中國信託商業銀行海內外分行，惟其海外子公司則以當地主管機關之規範為原則。

## 聲明內容

中信金控將致力於：

- 一、提供創新性、包容性與可及性之金融產品與服務予社會各界不同族群，包括透過調研或客戶反饋，了解金融弱勢群體之需求及偏好，於商品及服務發展階段將其需求及偏好納入考量，並針對金融弱勢群體之需求，開發、創新或擴展金融商品與服務。
- 二、提供金融弱勢族群非財務支持，包含但不限於提升金融弱勢群體運用數位金融商品或服務之便利度、提升金融智識與財務健康等；並藉由強化數位金融系統，提供社會各界不同族群實惠、便利、安全的數位金融商品或服務。
- 三、定期辦理對內員工宣導及教育訓練，提升普惠金融服務品質，並避免對金融弱勢群體有不當銷售及不尊重對待之情事；對外於社會各界提供理財、詐騙防制宣導等金融知識教育，提升包括但不限於金融弱勢群體之財務知識及素養，並進一步實現其財務健康。
- 四、提供金融商品或服務時，應秉持合理、平等互惠及誠信原則，且須考量商品或服務與提供對象之適合度，並充分告知與揭露商品或服務之重要內容與風險，防止金融弱勢群體及一般群體過度舉債，並建立便利且易於金融弱勢群體使用之申訴機制與管道，於時限內適當處理與回應申訴。
- 五、與外部單位溝通及合作，以達成促進普惠金融市場發展及擴大服務範疇之目標。
- 六、本聲明內容所稱金融弱勢群體，係指較難以取得適當且可負擔之金融產品與服務之群體，得包含：中小企業、微型企業、小農、低收入群體、偏鄉或較難取得服務的群體、多元性別、高齡族群、身心障礙人士、年輕族群、移工或非正式工作者、被迫流離失所者、原住民族群、未受教育人士等。本聲明各項內容依情形適用群體中特定對象或全體對象。
- 七、本聲明經董事會決議通過後發布，修正時亦同。