

远东宏信有限公司

普惠金融承诺

一、承诺目的

远东宏信有限公司认识到，普惠金融是减少贫困、促进社会公平和支持实体经济可持续发展的重要手段。公司依托“金融+产业”综合运营服务模式，承诺将金融服务扩展至传统金融体系尚未充分覆盖的服务不足群体，包括但不限于小微企业、低收入人群、农村及偏远地区居民、女性群体、老年人、青年以及残障人士等，努力提供有用、可负担且负责任的金融产品和服务。

二、服务不足群体

本承诺所称服务不足群体，指无银行账户或金融服务可及性有限的人群，常见类型包括：

1. 微型企业：员工人数不超过 10 人、资产或年销售额不超过一定规模的小型经营主体。
2. 贫困或低收入人群：收入有限、缺乏抵押品或信用记录、金融知识较为匮乏的群体。
3. 农村或偏远地区居民：金融服务基础设施覆盖不足地区的人口。
4. 女性：因社会经济或人口特征在金融产品获取上面临限制的女性及女性所有企业。
5. 其他服务不足群体：包括老年人、身心健康障碍人士、青年、农民工及非正式就业人员、未受教育者以及被迫流离失所者等。

三、承诺内容

（一）扩大金融服务覆盖

公司基于市场调研和客户反馈，持续创新并扩大面向服务不足群体的金融产品与服务范围。在融资租赁、设备运营、融资可得性、医疗康养、教育等业务场景中，关注服务不足群体的实际金融需求，推动金融资源向基层延伸。

（二）量身定制交付方式

公司根据目标群体的需求和偏好，灵活设计和调整产品交付方式、渠道与流程，降低金融服务获取的物理门槛和理解门槛，提升金融产品的适配性和使用体验。

（三）非金融支持

公司在提供金融产品和服务的过程中，结合核心业务为服务不足群体提供综合性的非金融支持，包括金融知识普及、能力建设培训、相关讲座与咨询等，帮助客户提升金融素养和自我发展能力。

（四）防止过度负债

公司建立相关程序，在产品设计、客户评估和授信管理环节关注客户的还款能力与财务状况，防止服务不足群体因过度负债而陷入财务困境，确保金融产品以负责任和可持续的方式提供。

（五）客户保护与投诉机制

公司建立普惠金融客户易于使用的投诉和争议处理机制，明确受理渠道、响应时限和处理流程，确保客户的反馈和诉求能够得到及时受理和客观处理。

（六）员工培训

公司持续开展面向业务人员特别是与普惠金融客户直接接触岗位的培训，明确禁止激进的销售技巧和对客户的不尊重对待，引导员工在产品销售、合同签订和后续服务中体现公平、尊重和专业的服务态度。

（七）外部合作

公司积极与监管机构、行业组织、行业协会及其他利益相关方合作，参与普惠金融市场和生态建设，推动行业标准的统一和普惠金融业务的可持续发展。

四、治理与监督

本承诺系公司制定发布的长期、持续承诺。公司管理层负责普惠金融承诺的统筹推进与有效实施，定期评估相关业务进展，确保承诺事项落到实处。公司结合可持续发展治理架构，将本承诺的实施纳入可持续发展工作统筹推进，由相关业务部门在融资租赁、医疗康养、教育等业务领域具体落实。

五、持续改进

公司结合业务发展、监管要求、利益相关方反馈和行业最佳实践，定期审视和完善本承诺及配套工作机制，不断提升普惠金融产品的可及性、适用性和负责水平。

六、附则

本承诺由公司制定发布，自发布之日起生效。