

3

提供最佳服務

對應GRI主題準則 | 418 客戶隱私



2022亮點成果

- ▶ 數位理財推出奈米投—奈米2號、LINE官方帳號推出AI客服、數位平台推出視訊申請及推播動態密碼 (MOTP) 驗證等重要專案，持續帶動數位客群成長
- ▶ 線上申辦信用卡、信貸、開戶比例達76%
- ▶ 網路銀行滿意度94%；行動銀行滿意度90%
- ▶ 環保材質信用卡發出13.2萬張卡
- ▶ 推出業界首創信託數位託管機制「安心知付」服務，提供委託人和監察人於網行銀線上查詢資產狀況
- ▶ 榮獲金管會評鑑「最佳信託獎」第3名
- ▶ 台灣傑出金融業務菁業獎「最佳個人信託金融獎」優選
- ▶ 工商時報多元信託創新獎4項獎項

2023目標

- ▶ 數位平台實動戶數達3,238,500戶，較基準年(2020)成長70%
- ▶ 線上申辦信用卡 / 信貸 / 開戶比例達80%
- ▶ 環保材質信用卡發行25萬卡
- ▶ 電子帳單預計年底寄送覆蓋率達70%

3.1 創新金融產品及服務

在數位金融趨勢下，北富銀致力優化行動金融，聚焦用戶體驗優化、數位理財經營，建構以客戶為核心的CPC (Customer、Product、Channel) 經營模式，串聯起客戶、產品與通路的體系。整合富邦集團 (包括富邦媒體科技、台灣大哥大等) 與外部資源，透過跨業合作，讓北富銀聚焦「開創FinTech新金融服務」、「大數據」以及「智財權」三大構面，打造新生態系，朝向生活即金融、普惠與客製化服務邁進。2022年北富銀數位平台實動戶達258.5萬，線上申辦信用卡、信貸、開戶比例達76%。金融科技帶動的數位轉型已成為全球金融業主要趨勢，而金融科技相關的智慧財產權，也是未來發展的重點。截至2022年底，北富銀取得7件發明專利、22件新型專利及2件設計專利，累計專利權數為31件。

創新類別		創新行動	成果效益
數位支付	市民支付	與台北市政府合作「pay.taipei智慧支付平台」，整合北市府各機關帳單並導入行動支付，市民可使用信用卡、Apple Pay、電子支付等多元工具，線上立即繳納北市路邊停車費、水費、學雜費、聯合醫院醫療費、地方稅等費用，創造無接觸、低成本的一站式公共費用支付服務	▶ 北富銀帳務系統協助處理之帳單數 超過1,800萬張 ，代收金額 超過30億元
	行動支付	與LINE Pay等市場指標性行動支付業者合作，擴大推廣行動支付商戶場景	▶ 新增商戶 5.5萬戶 ，累計商戶 超過17萬戶
數位諮詢	奈米投數位理財平台	與英國最大智能理財公司Nutmeg合作，運用專利切小股、調節零股交易等獨創技術，最低35美元即可配置多達15至18檔全球ETF，並搭配專業投資顧問為客戶資產把關。2022年3月推出奈米2號，採用自建專利技術進行投組管理	▶ 截至2022年底，奈米2號累積投資人數達 5,631人 ，總投資金額達 1.94億元 ▶ 奈米1號及奈米2號累積在投人數達 25,468人 ，年成長率為 13% ；客戶投入金額達 36.6億 ，年成長率為 42%
	退休規劃平台	回應高齡化趨勢，北富銀打造一站式退休規劃平台「富樂退」，提供個人及家戶的專業退休金試算，另外提供線上與線下諮詢服務，協助客戶檢視未來退休需求和計算退休金缺口，並依據客戶的年齡及風險屬性等變數，線上提供客製化投資組合配置，讓非高資產客戶也可享有資產配置與規劃，藉以落實普惠金融願景	▶ 2022年新版退休金試算上線以來，累積完成並提供客戶 超過1.5萬份 試算診斷書；針對試算完成之客戶提供產品申購優惠券，2022年共 3,845名 客戶使用該優惠，累積 2,317百萬申購金額 (基金+海外債)
數位化解決方案	數位帳戶	結合新型身分核身機制及新興金融科技，持續推出創新行動金融服務，如視訊提高非約定轉帳限額，讓客戶免至臨櫃申請，線上開戶申請搭配視訊身分核對，開戶成功後，帳戶之非約定轉帳額度馬上提高	▶ 他行第三類數位帳戶搭配視訊提高非約轉限額，自2022年8月上線至2022年12月底，共計 3,848位 客戶提出申請 (新戶 2,327位 ，舊戶 1,521位)
	推播動態密碼 (MOTP)	提供客戶在網路銀行 / 行動銀行APP進行交易動態密碼驗證時，只要開啟行動裝置網路就可以收到行動銀行APP的推播動態密碼，同時解決海外客戶收不到簡訊動態密碼之痛點	▶ 於2022年3月上線，截至2022年12月底，累積啟用數達 19萬 ，發送 248.5萬筆 推播動態密碼 (節省簡訊費 193.8萬元)
	智能客服	為提高LINE官方帳號月活躍用戶數及優化客戶體驗，打造「北富銀LINE官方帳號智能客服」，透過串接LINE原生AI文字客服「CLOVA Chatbot」，在對話框及時回應問題，提升用戶體驗並增加與本行互動	▶ 於2022年11月底上線，截至2023年5月總使用人次 超過78萬 、提問次數 超過150萬次 且精準度高達 97%
內部流程優化	M.A.R.V.E.L. 消金徵審決策引擎系統	M.A.R.V.E.L. (Multi-purpose Active Risk Verification, Evaluation, & Leveling) 藉由建置信用風險獨立核心系統，北富銀徵審人員可自行維運而無需透過資訊部門或外部廠商，增加效率及彈性，同時可有效利用大數據資料以加強風險控管	▶ 2022年3月徵審決策引擎系統上線，持續優化決策系統自動核准規則，截至2022年12月，系統規則核准比例平均達 32% ，有效提升核貸效率，降低客戶等待時間
	UMa指極系統	結合AI人工智慧及機器學習，深化用戶分析、強化數據應用價值，以及時性的數據資料和智慧化的演算法技術，預測客戶需求，發掘用戶期待的金融服務，成功達到精準行銷效能及提升客戶接觸體驗	▶ 獲得《國際零售銀行家》亞洲創新獎「最佳數據分析應用獎」

3.2 客戶關係管理

3.2.1 公平待客

北富銀高度重視金融消費者權益，視公平待客原則為業務經營的核心之一，2016年經董事會通過訂定「公平待客原則政策」，作為全行共同遵循之價值體系與行為準則，將政策相關規範納入教育訓練課程定期宣導，並於官網建立「公平待客專區」，提供多元意見回饋管道接收客戶心聲。本行依內控三道防線原則，明確梳理組織執行架構與權責分工，由董事會及高階主管親自領導推動，自上而下形塑公平、誠實、公正對待所有客戶之服務主張。每月定期召開「客戶權益保護會議」、「公平待客高階主管會議」及「公平待客小組會議」，以落實執行推動、嚴謹檢視執行成效並強化各項公平待客相關作為。

為提升客訴處理效能，北富銀於2020年8月成立專責單位「客戶關懷中心」，再於2022年9月改制為「客戶關懷部」，以積極處理客戶申訴、主動關懷客戶為最高準則。依客訴類型列案追蹤控管，並負責公平待客相關作為之規劃推動及宣導，如辦理公平待客原則、金融友善服務準則及消費者保護等相關員工教育課程，2022年共調訓37,512人次，總時數為47,315.5小時。另結合「361度服務，多一度『心』的服務」精神，持續進行內部公平待客主題推廣與競賽活動，並舉辦與客戶互動之系列活動。2022年因Covid-19疫情，活動延至2023年舉辦，預計舉辦12場活動，接觸客戶約120人。

2022年11月，本行邀請中國文化大學教務長方元沂教授與本行、日盛銀董事及高階主管與談（參訓人數40位），進行「公平待客原則與金融友善服務」訓練講座，座談內容包括身心障礙者權利公約（CRPD）與永續發展SDGs、普惠金融與金融友善、公平待客原則與金融友善、金融友善的國際趨勢、2023年公平待客原則評核新重點、金融友善的機制與落實等，並針對建置高齡金融剝削資料庫、金融機構自訂防制機制、淺白易懂的契約範本及高齡客戶第二聯絡人等措施進行相關議題研討。



北富銀
公平待客專區

運用監理科技維護客戶權益

針對銀行理財專員行為，北富銀過去主要以內部控制措施及管理辦法規範，並以各類監控報表管理其風險。有鑑於數位金融趨勢及主管機關對強化銀行理財專員挪用客戶款項相關內控作業的重視，北富銀自2022年規劃導入AI創新科技，以大數據分析及機器學習，建置針對理專異常行為監控之模型，取代原來使用各類報表監控可疑態樣的人工機制，提升內部風險控制強度及可疑事件調查效能，以達到早期預警之效。相關專案預計2023年第三季完成Pilot驗證，如驗證符合預期，將於2024年第二季完成建置，預計與2021年相比，案件調查時間降低50%，減省人力成本、提高監控精準度，並透過建置數位軌跡資料庫，建立優於法規要求之內控機制與環境。

申訴管道與處理流程

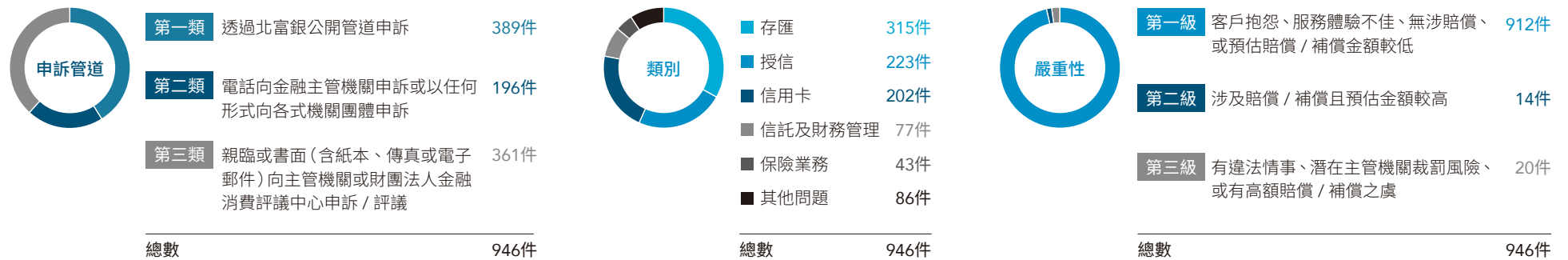
北富銀重視客戶的權益與心聲，提供多元客戶申訴管道，並獲得國際標準ISO 10002客訴品質管理系統認證。2022年12月導入「數位客訴處理平台系統」，將客訴處理作業流程自動化，即時掌握案件進度，提升案件處理品質與數據分析效能。而為統一全行各單位對於客訴事件之處理規範，本行於2023年1月公告「客戶申訴處理辦法」，明定申訴分類制度、分級制度、處理時效、核決層級以及彙報檢討改善流程。申訴案件依本行申訴管道、主管機關及各式機關團體等不同申訴管道來源分類，分級則按情節輕重程度判斷，重大客訴案件每月呈報「客戶權益保護會議」，定期彙整分析客訴原因，研擬改善方案，並將實際案例納入教育訓練教材，持續精進申訴處理品質並落實公平待客文化。

多元、暢通的申訴管道

- 服務專線：銀行業務 02-8751-6665；信用卡業務 02-8751-1313
- 樂齡關懷及申訴專線：02-6600-8890；0809-00-8890（撥撥就靈）
- 信箱：csr@fubon.com
- 官網申訴信箱：<https://ccd.taifeifubon.com.tw/ecp/fubon/>
- 數位客服：<https://fbchat.taifeifubon.com.tw/FubonChat/index>
- 據點：全台分行設立「即時回饋QR code」

申訴情況

北富銀提供多元申訴管道（包含官網服務信箱、電子郵件、電話真人客服、AI智能客服、分行營業單位、書面來函等）予客戶表達意見或進行申訴，傾聽客戶需求並建立良好溝通橋樑。綜合所有申訴管道，2022年北富銀共進線946件申訴案件，主要申訴來源為北富銀公開申訴管道；申訴主要類別為存匯類，主因涵蓋內容廣泛，包括作業流程 / 規範、分行服務、自動化服務、數位存款等；另依情節嚴重性分級，第二級與第三級之申訴案件共34件。北富銀針對金管會銀行局人民陳情案件及評議中心申訴案件，100%於30日曆天內完成處理；針對評議案件則100%於10工作天內完成處理。2022年，人民陳情案件占全體銀行業比率較2021年減少0.43%，案件量排名亦由2021年的第5下降至第9名。



客戶滿意度調查

為深入了解客戶需求並提升滿意度，北富銀針對各面向服務進行客戶滿意度調查，持續收集與統整客戶的感受與回饋，以期提供客戶適切、符合需求及保障權益之金融商品與服務，充分體現以客戶為中心的經營理念。

調查方式	行動計畫	2022執行成果
執行即時滿意度調查	各項服務滿意度調查，檢討並分析客戶不滿意原因，以為流程改善之依據	共執行9項即時滿意度調查，「滿意以上」的比率達95.03%（目標設定92%）
祕密客評核	全面性監控各服務觸點之品質	全年共計完成超過139通電話服務查核及約157次的現場服務查核任務，分行查核平均分數83.86
重要業務服務滿意度調查	數位平台客戶滿意度調查	網銀滿意度94.02%；行銀滿意度90.01%
服務績優評選	每年辦理服務之星選拔	2022年共選出14位「服務之星」

3.2.2 個資保護

北富銀高度重視客戶資料的管理與保護；本行遵遁「富邦金控暨子公司個人資料保護管理政策」，明確規範員工處理個人資料保護之責任與義務。由北富銀風險管理委員會負責督導個資保護相關事宜，風險管理部為個資監督單位，各單位主管為單位內個資保護管理工作負責人。風險管理部每年彙整本行個人資料管理單位執行前一年度關於個人資料保護、消費者保護及委外業務等自行查核作業結果，將量化後之項目及改善措施，呈報本行風險管理委員會，並通知富邦金控風險控管處作業風險管理部呈報至金控個人資料保護督導委員會。北富銀持續完善個人資料保護管理系統，2021年起推動「GDPR隱私保護機制及通過個資認證專案」，依循GDPR隱私保護機制，獲得BS 10012：2017個人資訊管理系統（Personal Information Management System, PIMS）認證。



富邦金控暨子公司
個人資料保護管理
政策

為持續培育與提升同仁對於個人資料保護管理之專業知識及能力，北富銀每年透過E-Learning及其他方式提供同仁「個人資料保護管理教育訓練」，並將個人資料保護法內容併入新進人員訓練課程，2022年全行個人資料保護法調訓7,818人，扣除離職未完訓者，共計通過7,698人（人均課程時數1小時），完訓率98.4%。2022年北富銀無個資外洩事件，共發生2起客戶個資申訴事件，均已妥善處理。

2022個資案件申訴統計	件數	確認成案件數 ^註	處理情形
內部（客服中心、官網、業務據點）	2	0	<ul style="list-style-type: none"> • 相關缺失人員已依規定懲處 • 強化相關系統測試驗證案例的完整性及正確性 • 加強教育宣導提醒行員注意個人資料保護事宜
外部單位（含評議中心）	0	0	
主管機關	0	0	

註：「確認成案」係指經查證後，確定涉及違反個人資料保護法或主管機關規範之個人資料保護相關法律、命令、行政規則或函釋。

3.2.3 反詐騙

英國國家研究機構（RUSI）於2022年指出，詐騙已成為民眾及產業甚至是國家層級最嚴重的「安靜威脅」（silent threat），包括對洗錢防治、網路犯罪預防、國際安全等產生影響，而依台灣內政部警政署刑事警察局之資料，詐騙金額有高達9成以上利用金融機構進行移轉，若金融機構可有效警示及阻詐，將可大幅降低詐騙成功率。

北富銀自2018年起即領先同業成立專責單位金融安全部，統籌全行防制洗錢、外部詐欺及內部違規等業務，積極落實多項詐騙防制舉措。2021年與刑事警察局合作簽定MOU共創科技防詐模型，2022年展開「產官合作AI智能防詐」專案，結合刑事警察局、台北市政府、台北市警察局，多方合作搭建起更完善的防詐攔阻網絡，2023年北富銀與刑事警察局及13家銀行同業攜手共組「鷹眼識詐聯盟」，發揮企業社會責任，創造社會共榮，擴大攔詐防線。為進一步實現「安全金融」，保障客戶資產與金融機構之聲譽，富邦金控於2022年提出「金融安全數位轉型藍圖」，承諾在2023-2025年深耕四大策略：廣納多元科技應用、持續前瞻投資、拓展公私部門合作以及培育優質金融安全人才。為響應富邦金控「金融安全數位轉型藍圖」，北富銀特設立「反詐欺專區」，提供檢舉管道，並說明各種詐騙常見手法以及應對方式，使民眾能接觸正確防詐觀念，形成全民防詐意識。



北富銀反詐欺專區

警銀合作AI智能防詐專案

2021年底北富銀與刑事警察局合作開發「鷹眼模型」AI偵測專利技術，並於2022年上線。「鷹眼模型」透過整合全國詐騙態樣，導入金流數據軌跡，建置AI智能預警通報系統，可提早於2周前偵測出可疑帳戶，打造智能防詐生態圈。自落地應用後，準確率已突破七成，可有效識別可疑帳戶並適時給予客戶友善提醒，每日保護線上線下超過千萬筆的交易，並保障數百萬客戶的交易安全。自2022年7月起「鷹眼模型」應用於北富銀各個通路如分行臨櫃、網銀、行銀、ATM，以智能科技不間斷地守護全體客戶帳戶交易。至2022年12月底，偵測出173個異常帳戶，攔阻金額達15,894,329元，促使北富銀2022年警示帳戶^註占比大幅降減36.2%。

註：警示帳戶指法院、檢察署或司法警察機關為偵辦刑事案件需要，通報銀行將存款帳戶列為警示者。

3.3 永續產品及服務

3.3.1 綠色商品與服務

環保材質信用卡

為響應綠色金融並善盡企業社會責任，降低信用卡製程對環境的衝擊，北富銀於2022年推出環保材質信用卡，將原有信用卡卡體原料改為使用「聚乳酸(PLA)」來代替傳統的PVC塑膠製卡。PLA是一種非食用玉米加工而成的生物原材料，可由生物分解，即使被焚燒，也不會產生有毒氣體，可大幅降低PVC對環境所帶來的影響。2022年共發出13.2萬張環保材質信用卡；2023年J卡、momo卡、Open Possible卡及銀行卡都持續推廣，至2023年5月已發行32萬卡，超越25萬卡的年度目標。

電動車貸款

為支持國發會在「2050淨零碳排放路徑」提出期望在2040年達到新售機車全面電動化的目標，北富銀與宏佳騰合作推出智慧電車優惠信貸，購車可享受首期0.01%超低利率及零手續費優惠。同時，北富銀也針對富邦卡友提供信用卡全車系分期零利率優惠，還有刷卡金限量放送，邀請民眾一「騎」輕鬆做永續。本次與宏佳騰的合作，一方面可有效分散民眾購車壓力，鼓勵消費者選購更環保的電動機車，同時也期待透過與企業夥伴的合作，構建一個更多元、豐富的綠色生態圈，讓環保理念能逐步落實在日常生活中，成為未來永續發展的基礎。

綠色房屋貸款

一般民眾在購屋時會有裝潢需求，或是居住一段時間後房屋需要重新整修，為鼓勵客戶選購對環境更友善的家電設備，北富銀自2015年即推出「綠能/節能設備專案貸款」，針對申辦本行房貸且資金用途為購置節能認證、省水標章及太陽能設備的客戶，提供房貸優惠的專案。另外，為響應「台灣2050淨零排放路徑」中淨零建築路徑之規劃，北富銀也推出「綠建築整批分戶貸款」專案，為購買建築通過評定取得綠建築標章的客戶提供房貸優惠，希望藉此推動淨零建築，提升建築能效，加速低碳轉型。

電子帳單

響應政府淨零碳排放策略，北富銀於2023年2月上線業界首創透過LINE官方帳號提供信用卡電子帳單，客戶可以選擇收取LINE或Email型式的電子帳單，以降低紙本帳單比例。此外，本行也加強E化繳款功能，即自動產出超商繳款條碼，改善現行PDF電子帳單需自行列印繳款單之痛點，減少紙張浪費。2022年底電子帳單累計覆蓋率為61%，2023年底電子帳單累計覆蓋率目標70%，至2023年6月累計覆蓋率已達64%。



3.3.2 普惠金融

促進中小企業發展

根據經濟部統計，目前台灣中小企業數量占全體企業近99%，更有近8成的就業人口在中小企業任職，因此，為中小企業提供融資不僅可維繫經濟發展，還能穩定就業機會，嘉惠廣大勞工及其家庭。北富銀捐贈政府成立之「中小企業信用保證基金」，用以扶植中小企業發展。2022年底本行中小企業放款餘額成長至約2,716億元，較2021年底增加約160億元（上升6.23%），占2022年底本行整體之企業融資餘額比重之40.15%。

中小企業放款	2020	2021	2022
餘額 ^{註1} (億元)	2,063	2,556	2,716
比率 ^{註2} (%)	33.99	38.46	40.15

註

1. 企業授信餘額 = 全行總授信餘額扣除金融機構貸款及私人貸款

2. 比率 = (中小企業貸款餘額 ÷ 全行企業總融資餘額) × 100%

社會責任貸款

2022年為協助穩定受Covid-19疫情嚴重衝擊的越南經濟，穩固其在地企業營運，增加勞動就業機會，北富銀與仲利國際（越南）合作，籌組三年期美金9千萬元的「社會責任貸款（Social Loan）」聯貸案。聯貸資金不僅用於持續對當地中小企業提供財務支持，更策略性發展微型企業融資，業務範圍從大城市往外擴張至外圍省分，提供當地中小微企業多元融資管道，創造更多就業機會以平衡城鄉差距。本案為台灣及越南首件符合亞太區貸款市場公會（Asia Pacific Loan Market Association, APLMA）規格並經第三方確信資金用途與帶來的社會效益之社會責任貸款聯貸案。

樂齡友善金融服務

根據國發會推估，台灣將在2025年邁入超高齡社會，為強化對高齡客戶金融消費權益的保護措施，瞭解高齡客戶業務往來需求，北富銀訂有「高齡服務指引」，明訂高齡友

善服務宗旨、服務流程、觀察要點、情境應對以及各項輔助設備及工具等指引，2022年全台分行已完成相關教育訓練。另因應高齡化和少子化趨勢，金管會於2020年頒布「信託2.0」，北富銀積極響應政策，除設有專責單位信託業務處，組建信託專家團隊，落實產品與系統創新，更導入敏捷大數據分析，有效服務與開發潛在客群，協助客戶提前做好資產信託規劃。在信託服務的推廣上，北富銀亦充分結合不同特性媒體進行推廣，包括以金融保護的角度拍攝互動式教育影片、與財經專業社群平台合作推出「信託工具書」，用淺顯易懂的圖文講解信託的概念。此外，北富銀結合全台分行發揮在地影響力，與醫療養護機構及社福團體合作舉辦多場生活化的信託說明會，2022年共辦理8場，211人次參與，藉由輕鬆的互動、深入淺出的案例分享，讓更廣大的客戶理解信託的用途與優勢。2023年北富銀將建置信託數位溝通平台，提供客戶線上結合線下的信託資訊傳達及虛實整合服務，另於信託「數位化託管機制」第二階段，建置數位信託管家，推出信託數位即時查詢及線上單據請款功能。

安養信託

安養信託的特性在於透過銀行等專業金融機構，在客戶指定監察人的監督下，依照委託人規劃，將財產確實運用於照顧受益人的生活上，不僅兼具安全性、專業性和持續性，交託的財產還可以依委託人期待報酬和風險屬性，靈活運用在活存、定存、基金或海外債等多元理財商品上，創造穩健收益，延長信託財產的使用年限，為理想退休生活構建保障，更可避免長者老後因體況、認知能力與記憶衰退遭到詐騙，或親友因財產管理衍生糾紛。2022年北富銀辦理高齡安養及身心障礙者財產信託，新增受益人數310人，累計受益人數655人。

「預見信福」預開型信託專案

預開型信託專案無資產門檻限制，客戶可以於簽訂信託契約時，約定從北富銀的一般活存帳戶每月定期扣款至信託帳戶，協助客戶自動且有紀律的存入資金，這筆資金可搭配理財規劃，讓信託資產持續增值；與此同時，委託人亦可預先約定資產給付原則，除了可確保信託資產專款專用，按委託人意願進行給付之外，亦可確保信託資產的獨立性與安全性，讓退休生活更有保障。預見信福專案自2022年4月推出，2022年底新增受益人數975人。

安心知付

北富銀積極投入「數位託管機制」的開發，把信託的使用變得親和簡單。第一階段「安心知付」功能已正式上線，客戶以往必須透過電話或親至分行填寫書面指示才能查詢信託資產狀況，現在透過手機、平板或電腦登入北富銀網路銀行或行動銀行，就能隨時進行查詢。同時，更全台首創將信託帳務異動訊息即時透過網行銀推播或Email同步寄送給客戶及監察人，無論是生活費、醫療費還是安養機構支出，只要帳戶有收付款，客戶及監察人無論在國內外都可立刻收到通知，掌握每筆信託款項的用途，並發揮防範詐騙的作用。

愛心樂齡活期儲蓄存款帳戶

為鼓勵金融弱勢族群培養存蓄習慣，北富銀針對65歲以上高齡族群、身心障礙者、低收入戶、身心障礙團體族群等提供「愛心樂齡活期儲蓄存款帳戶」，開立可享優於一般活期存款之利率，2022年累計開立38,689戶。

富邦樂齡房貸優惠專案

為協助長者打造安老居家空間，2022年底北富銀推出「富邦樂齡房貸優惠專案」提供樂齡長者專屬房貸利率、帳管費優惠，並與專業驗屋公司跨界合作，提供科技驗屋服務優惠，由業界具規模之驗屋公司負責檢驗居家安全與裝潢品質，讓樂齡長者能安心入住樂齡宅。

培力年輕族群

北富銀持續配合教育部及臺北市政府，提供留學生貸款，亦提供自辦留學貸款服務，以協助更多莘莘學子勇於追夢。

項目	有效貸款戶(人)			放款餘額(百萬元)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
就學貸款	132,197	130,266	125,734	23,953	23,906	23,694
留學貸款	8,113	8,154	8,361	5,945	5,811	5,846
合計	140,310	138,420	134,095	29,898	29,717	29,540

為落實普惠金融，讓不同年齡、不同資產、不同需求的投資人都能在數位投資平台上得到客製化的理財專業服務，2019年北富銀與英國最大智能理財服務公司Nutmeg合作，創新研發數位理財服務「奈米投」。2022年北富銀更進一步與富邦投信合作推出全新台幣版「奈米2號」，運用獨家「切小股(fractional shares)」和「再平衡(rebalance)」技術，能將每檔標的股數細切到萬分之一股，只需新台幣1,000元就能輕鬆投資10至15檔ETF，還可因應市場變化，在短短6分鐘內完成5萬組最佳投資組合計算，為投資人自動執行再平衡，讓投資能緊跟市場脈動、掌握獲利先機。透過「奈米投數位理財平台」，北富銀將理財服務延伸到沒有專屬客戶經理的客戶或年輕小資客群，讓客戶可以用簡單的方式展開理財規劃，只要低門檻就能享受國際級的高品質理財服務。截至2022年底，奈米2號累積投資人數達5,631人，總投資金額達新台幣1.94億元，年化平均報酬率為-10.95% (優於同期指標指數年化報酬率-12.75%)。未來，北富銀將持續優化服務內容與介面，發展具特色的「奈米3號」數位理財服務。

無障礙金融措施

北富銀致力於消弭不同族群取得金融服務的障礙，提供更友善的金融環境與服務。針對聽語障、視障人士更推出一系列服務優化計畫，相關內容請詳本報告書6.4 弱勢支持，其他無障礙金融措施說明如下：

(1) ATM新增南向國家語言

金管會2022年公布之「我國普惠金融衡量指標」增訂具本土化特色相關指標，其中新增「多國語言ATM比率」。截至2022年底，北富銀全台具存款功能之ATM共約352台可針對餘額查詢、存款、提款三大主要交易，切換為印尼語、越南語及泰語三種語言服務，占本行ATM台數約60.48%。

(2) 無障礙ATM

本行採購ATM均符合ADA Standards for Accessible Design規範，高度設計符合輪椅族ATM操作需求，截至2022年12月底本行ATM台數共582台，其中包含24台視障ATM，主要設置於高鐵站及醫院，占本行ATM台數約4.12%。另外，北富銀向身心障礙者提供零交易費用之優惠，符合資格者經申請後，可享ATM跨行提款手續費每月三次減免優惠，至2022年底累計928名客戶申請使用此服務。