

6

履行社會承諾

對應GRI主題準則 | 201 經濟績效



2022亮點成果

- ▶ 舉辦首屆「金融友善倡議論壇」
- ▶ 榮獲TCSA 台灣企業永續獎「社會共融領袖獎」
- ▶ 榮獲財訊財富管理大獎「最佳公益推動獎」

| 教育推廣

- ▶ 小富翁理財營首創「聽語障學童專場」；開發視障學生金融教材
- ▶ 身心障礙金融培力－羽翼分行：羽翼分行計畫松山家商8位特教生入行實習

| 高齡關懷

- ▶ 高齡金融服務優化：推出信託、保險、存款等5項高齡專屬商品、建置官網「樂齡專區」

| 弱勢支持

- ▶ 優化視障服務：製作教育訓練影片，設計「簽名板暨閱讀輔助工具」、凹凸紋「品牌識別貼紙」

2023年目標

- ▶ 強化對外友善服務溝通，更新官網「金融友善專區」
- ▶ 持續舉辦「金融友善倡議論壇」，擴大同業影響力

| 教育推廣

- ▶ 小富翁理財營串聯社福機構及基金會，舉辦「聽語障學童專場」及「偏鄉國小專場」
- ▶ 羽翼分行擴大特教班學生參與金融理財教育課程

| 高齡關懷

- ▶ 設計互動式樂齡桌遊，持續推動高齡金融教育

| 弱勢支持

- ▶ 持續優化聽語障客戶電話及線上服務，新增心障客戶的金融友善服務

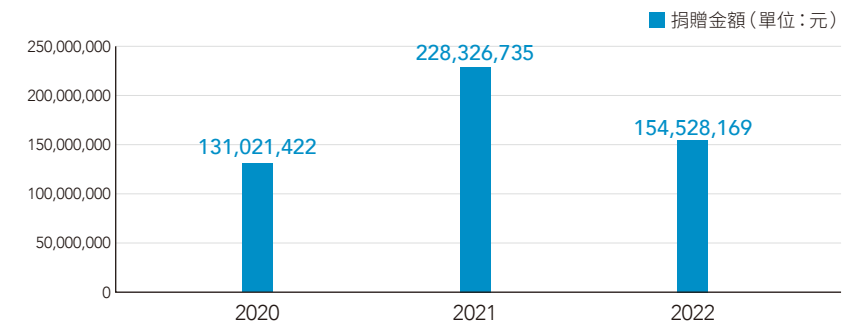
6.1 社會參與行動與成果

響應富邦金控ESG「影響」策略-串聯社會正向力量，發揮社會影響力，北富銀的社會承諾係將金融核心職能，結合非營利組織、社會企業、學校等多方資源，持續關懷社會弱勢，推廣金融教育，實踐普惠金融精神，並鼓勵員工投入志工活動，共同積極參與社區活動。北富銀多年來從「教育推廣」、「高齡關懷」及「弱勢支持」三方面著手，積極投入社會面向的永續發展，透過銀行業務、公益捐贈及各項社會專案的推動，為弱勢群體織起穩固的安全網，做他們最可靠的支柱，同時致力打造友善多元的金融環境與服務，落實普惠金融。以行動響應SDGs核心目標1「終結貧窮」、目標4「優質教育」、目標8「合適的工作及經濟成長」、目標10「減少不平等」及目標17「多元夥伴關係」，促進社會共融。2022年北富銀在社會公益總支出逾1.6億元，員工投入志工時數為2,193小時。

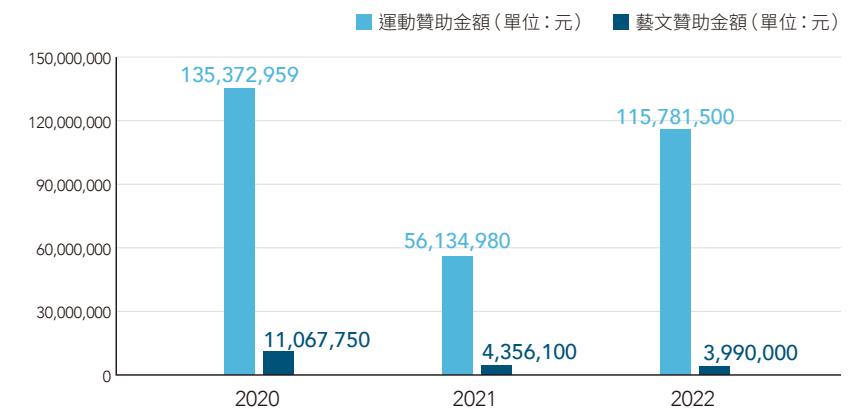
社會公益支持

為善盡企業公民責任，北富銀長期支持富邦慈善基金會、富邦文教基金會、富邦藝術基金會、台北富邦銀行公益慈善基金會（以下簡稱為北富銀基金會）等四家機構，推動弱勢關懷、急難災害救助、青少年媒體文化教育、偏鄉地區兒童教育、藝術生活化及銀髮族社區照護，致力促進社會共好。本行2022年捐贈金額達154,528,169元，請詳本行2022年報P.86-P.87、P.159-P.161。此外，北富銀持續關注金融友善議題，並透過支持台北市自閉症家長協會、台北市智障者家長協會、台灣手語翻譯協會、弘道老人福利基金會等社會福利組織，理解身心障礙者及高齡族群的需求，據以設計友善的金融服務。在環境保護方面，北富銀響應富邦金控推動「Run for Green™」ESG倡議計畫，贊助慈心有機農業發展基金會、臺灣山林復育協會、高雄市愛種樹協會、林務局羅東林區管理處、桃園市政府海岸管理工程處等植樹造林活動。

近3年公益捐贈金額^註



近3年運動及藝文贊助金額



註：2021年總捐贈金額較2020年增加97,305,313元（+74%），主因為2021年Covid-19疫情嚴峻，捐助地方政府及醫療院所抗疫經費及協助疫苗採購約52,700千元，另台鐵太魯閣號重大事故及高雄城中城火災事故共捐贈13,600千元。

富邦公益大使

北富銀支持員工投入公益服務活動，並鼓勵員工參與「富邦公益大使」計畫，成為富邦公益大使提案人，協助中小型公益團體申請補助，為兒童、青少年、老人、婦女及身心障礙者等弱勢族群增進福利之措施。2022年北富銀員工提案共協助9個社會福利弱勢團體，總補助金額達450,000元。

補助單位	活動名稱	補助金額(元)
財團法人台南市私立天主教瑞復益智中心	手握泥土的療癒力—藝術輔療與自立支持	50,000
財團法人蒲公英希望基金會	蒲公英小板凳傳愛故事列車—生命品格課	50,000
財團法人天主教光仁社會福利基金會	打開心智障礙者五感生態體驗計畫	50,000
財團法人環宇國際文化教育基金會	新莊區弱勢家庭兒少—111年度多元學習方案	50,000
社團法人中華國際身心障礙者生命教育推廣協會	天天送便當—第9年	50,000
中華育幼機構兒童關懷協會(CCSA)	《窩是什麼東西》失家少年自立生活面計畫	50,000
財團法人臺中市私立衡山社會福利基金會	衡山基金會×偏鄉水電安全巡迴	50,000
社團法人中華基督教以琳關懷協會	2022年高關懷學童輔導計畫—3Q聚樂部	50,000
社團法人台中市身障福利協進會	愛運動動無礙地板冰壺你最愛	50,000
總計		450,000



6.2 教育推廣

小富翁理財營

北富銀深耕金融教育，自1998年開始舉辦「小富翁理財營」，二十多年來共培育超過6,600名小富翁。「小富翁理財營」內容涵蓋儲蓄、消費、收入、投資、永續等不同面向，課程設計包括基礎的金錢使用與管理、貨幣基本知識、行動支付與資金周轉、綠色消費、綠色金融、普惠金融等主題，並呼應永續趨勢，將永續消費、循環經濟及聯合國永續發展目標融入在教材內容中，希望協助學童建立金融理財的基礎概念，同時也增進永續素養。

為協助學童了解銀行業務，「小富翁理財營」結合北富銀在全台的分行據點，活動期間特別開放營業廳的接待及高櫃區，安排「小小行員體驗」，讓參與學童在行員的協助下，模擬銀行迎賓接待人員、臨櫃人員或客戶，透過情境式體驗深入了解存錢、取款及換匯過程，引導學童從做中學，建立金融素養。此外，北富銀亦為學童家長提供金融專家預約服務，針對投資、購屋、退休規劃、子女教育金及各類財產信託等議題，免費進行一對一諮詢，讓家長和子女一同培養正確的理財觀念。

2022年「小富翁理財營」更創國內兒童理財營隊之先，推出全台4場聽語障兒童專場，除了講師配戴透明口罩方便學童讀唇語，現場並安排手語老師提供翻譯服務，幫助36位聽語障孩童及早接觸金融理財教育。2022年「小富翁理財營」於全台分行舉辦30場的免費課程和體驗活動，共計318位學童參與。此外，為將金融教育觸角延伸至身心障礙青少年，使其在學生時代即建立正確的理財觀，北富銀也將活動擴及至台北啟明學校，發展專屬視障學生的金融培力教材，共99位學生參與。同步亦開發TXT檔教材，以利視障學員透過機器報讀，同時供啟明學校歷屆傳承。北富銀將持續促進金融教育的普及，落實SDG 4「優質教育」、10「消除不平等」的目標，實現普惠金融願景。



▲ 北富銀2022年小富翁理財營特別舉辦4場聽語障兒童專場，透過現場手語老師的翻譯、講師配戴透明口罩方便學童讀唇語等措施，讓36位聽語障學童及早接觸金融理財教育



2022小富翁理財營
花絮影片

身心障礙金融培力計畫—羽翼分行

聯合國「身心障礙者權利公約（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD）」中特別強調「去機構化」，希望弱勢族群能走出受庇護的特定場域，走進社區，達到真正的共融。受此啟發，北富銀積極探索身心障礙者進入金融職場的各種可能性。2021年在臺北市教育局指導下，北富銀與臺北市立松山家商合作開展了「身心障礙學生金融培力計畫」，為特教生設計適才適性的金融職能培訓課程，共計18位特教生參加培訓；2022年北富銀更率先金融業同行，遴選四間分行設為「羽翼分行」，開設專櫃，供特教生學員實習。

羽翼分行分別位於松南、永吉、東門、基隆路四間分行，通過培訓及考核的8位特教生於羽翼分行擔任櫃檯實習行員，每周三和四為客戶進行存款、提款、轉帳、匯款、更換存摺等簡易的金融服務，成為全台首批實現身心障礙學生職場共融的分行。北富銀期望透過產學合作，開啟身心障礙學生就業轉銜的新模式，並透過金融培力幫助特教生於就學期間提前做好就業準備，利用分行實習，親身融入真實職場，提升身心障礙學生聆聽客戶需求、主動溝通表達、熟悉金融業務操作的核心能力；這些能力不僅適用於銀行及其他服務業，整套實習計劃亦能增加學員的社會能見度，提升其畢業後被更多職場接納的可能。本計畫共有2位學員於2023年1月及8月獲得分行約聘及正式聘用，分別在松山分行擔任助理引導員，以及基隆路分行擔任行員。2023年，北富銀將持續與松山家商合作，為新入學的特教生提供金融培力課程，一起成為創造共融社會的正向力量。



▲▲ 北富銀「羽翼分行」金融培力計畫幫助特教班同學於在學期間提前做好就業準備，並藉由分行實習推動學生融入職場與社區，增加特教生未來被更多職場接納的可能



羽翼分行影音短片

6.3 高齡關懷

近年全球邁向高齡化社會，人口老化快速，老齡人口比例將逐漸擴大，我國也不例外。根據國發會預估，國內65歲以上老年人口比例將在2025年超過20%，進入超高齡社會。為了提供更適合高齡者需求的金融服務及權益保障，北富銀積極推動高齡友善措施，針對高齡族群推出包含分行樂齡專櫃、客服電話樂齡專線、官網樂齡專區等「三專」服務，及其他適合高齡理財屬性之金融產品服務。

推出豐富高齡服務

北富銀在全台分行設置「樂齡專櫃」，高齡客戶來行不須取號，即可優先由行員引導至樂齡專櫃區就坐辦理業務，一方面縮短等候時間，同時也讓長者可以在舒適的狀態接受服務，不會因久站造成身體負擔。此外，一般高齡者聽力退化主要是從無法辨別高頻聲音開始，然而普通櫃台與客戶間隔較遠，大聲講話時音頻變高，長輩反而聽不清楚；樂齡專櫃的設計，拉近了服務距離，行員可以用慢而低沉的語調進行溝通，讓長輩聽得更清楚，有效降低高齡者溝通上的不便。此外，針對行動有退化跡象的高齡客戶，如不便書寫個人資料，亦可透過口述，由經辦行員協助處理，再提供客戶確認後簽名。在硬體設施上，分行備有老花眼鏡、輪椅、業務溝通圖卡等多樣化輔具，讓高齡客戶更有效率、更無壓力地完成業務。

此外，北富銀亦設置24小時服務的「樂齡專線」，長者可撥打「0809-00-8890（撥撥就靈）」、「02-6600-8890（撥撥就靈）」，由資深客服專員負責接聽，兼具國台語雙聲道為長者解答金融疑問；若是慣用客家話或其他語言的長輩，電話則會轉由專門人員提供服務，讓長輩不因語言問題影響權益，同時獲得所需服務。2022年使用分行樂齡專櫃的客戶共8,636人次，滿意度達99.4%；「樂齡專線」平均每月進線達3,000人次。

隨著金融詐騙手法不斷翻新，為保障高齡客戶金融安全，北富銀除了於官網設置「反詐欺專區」，解析最新詐騙手法，提供常見案例，教育民眾防詐自保，亦盤點65歲以上高齡客戶在金融服務使用上的痛點與需求，在官網設置「樂齡專區」，提供樂齡商品、樂齡生活需求媒合資訊、並整合防詐知識、理財風險及信託服務等資訊，以輕鬆活潑、貼近生活的主題影音，提醒長者常見的防詐手法、衡量投資理財風險及保障老後的金融服務，無論是高齡長者、長輩身邊的照護者或即將退休的民眾，都能從中獲得許多實用資訊。北富銀運用全台ATM、Facebook、YouTube投放影片推廣高齡關懷影片，截至2022年底影片瀏覽人次逾230萬。



▲ 北富銀在全台分行設置「樂齡專櫃」，提供24小時專人接聽的「樂齡專線」，給長輩揪感心的溫暖服務體驗



北富銀反詐欺專區



北富銀樂齡專區

與弘道老人福利基金會合作，推廣高齡友善議題

北富銀2022年贊助弘道老人福利基金會「第二屆銀響力新聞獎」，以行動支持媒體報導正向、多元的高齡議題，也引起青年學子對高齡議題的關注，在總計116件報名作品中，有14件屬於「大專院校類」，將高齡友善精神扎根於校園。為使「銀響力新聞獎」中獲獎媒體所報導的高齡議題持續發酵，北富銀除支持後續的得獎人分享會及媒體工作坊，並參與「長者經濟安全座談會」，與媒體、社福團體探討超高齡社會下的長者經濟安全風險及解決方案，線上及線下共158人參與，期能透過跨界交流分享，發揮金融專業與正向影響力，為高齡長者打造更友善安全的金融環境。

為了協助第一線員工更理解高齡長者的需求，以提供適合長者的友善服務，北富銀也與弘道老人福利基金會合作，針對跨世代對話、與聽損長者溝通等主題，推出教育訓練影片，並推動分行員工完成高齡長者溝通的線上教育訓練，2022年底完訓人數2,701人。為強化員工對高齡長者的同理心，北富銀亦舉辦北中南3場「彭祖仿老體驗」課程，透過穿戴模擬老化裝備，設計生活體驗關卡，讓員工實際感受長輩日常生活的不便，以同理高齡長者行動及表達的難處，參與員工共計83人。另贊助「照護人·有你真好」紀錄片於社區據點播映，映後提供信託知識主題講座，共計35位長者與志工參與。

針對台灣進入超高齡社會可能衍生的經濟安全議題，北富銀也於2022年底與弘道老人福利基金會合作，鎖定50-64歲熟齡族群進行「經濟安全未來趨勢」問卷調查，收集民眾生活現況及面對金融商品的知識與行為，共回收近700份有效問卷。2023年2月發布「樂齡金安心—經濟安全未來趨勢」調查報告，從退休金、金融服務、金融觀念、保險觀念、購買行為、未來金融服務期待等六大議題，分析新世代熟齡族的經濟安全痛點，與各界一同探討高齡社會下的經濟安全趨勢、潛在問題及解方。此為台灣首度針對50-64歲熟齡族群進行的經濟安全調查，結果發現，受訪者普遍覺得退休金準備不足，熟齡族在財務負擔上最擔心長期照顧費用（74.7%），其次為醫療支出（68.4%），以及緊急意外支出（49.8%）；而在金融商品方面，熟齡族使用率最高的則是長期照顧保險（17.22%）及年金保險（15.21%）；對於未來經濟安全措施，熟齡族最期待的是友善高齡的金融產品資訊（54.2%），其次為設立友善高齡相關查詢平台（46.8%），以及推廣高齡就業輔導（41.8%）。



▲ 北富銀與弘道老人福利基金會合作發布「樂齡金安心—經濟安全未來趨勢」調查報告，分析新世代熟齡族的經濟安全痛點，與各界一同探討高齡社會下的經濟安全趨勢、潛在問題及解方



2022樂齡金安心—
經濟安全未來趨勢
調查報告書

6.4 弱勢支持

北富銀關注身心障礙議題，致力消弭障礙、推動金融平權，引導金融友善服務持續進化。為打造身心障礙友善的金融環境，於全台設置無障礙ATM，並提供視障友善網銀及網路ATM等金融友善服務。此外，北富銀也積極透過內外部資源，透過媒體廣宣，逐步增加大眾對身心障礙人士的理解與尊重，創造更包容、公平的友善社會。

金融友善倡議論壇

2022年12月20日北富銀舉辦首屆「金融友善倡議論壇」，邀請主管機關金管會銀行局、金融消費評議中心、非營利組織、社會企業，共同探討如何藉由金融核心職能消除不平等。論壇中除說明了北富銀「身心障礙金融友善服務」計畫各項內容，更邀請計畫相關之非營利組織及社會企業免費設置展示攤位，向參與民眾分享理念，期能串聯產官學界、社福團體及社會大眾的力量，實現金融平權，打造金融友善生態圈。論壇吸引近200位民眾到場參與，期間媒體曝光觸及人次逾600萬，達到與社會大眾溝通，擴大影響力的效果。



▲北富銀於2022年12月20日主辦首屆「金融友善倡議論壇」，邀請主管機關、金融消費評議中心、社福團體、社會創新組織等，共同探討如何藉由金融核心職能消除不平等



愛，擲地有聲—聽語障友善服務計畫

根據統計，台灣約有14萬名聽語障人士，手語是他們與外界溝通非常重要的方式。為了避免聽語障朋友的金融權益受損，北富銀自2021年推出「愛，擲地有聲—聽語障友善服務計畫」，成為台灣第一家推行雙軌手語翻譯服務的銀行，在全台分行提供聽語障人士線上和線上的專業手語翻譯服務。截至2022年底使用分行手語翻譯服務之聽語障客戶共19位。此項計畫更榮獲2022 TCSA台灣企業永續獎「社會共融領袖獎」及2022財訊財富管理大獎「最佳公益推動獎」之殊榮。

由於在台灣常用手語中，許多金融相關詞彙尚未有對應的溝通手勢，因此為解決金融手語辭彙缺失之問題，北富銀與台灣手語翻譯協會協力設計開發金融詞彙手語，建置「身心障礙信託手語網站」，幫助聽語障人士輕鬆了解金融產品專有名詞。同時，為提供聽語障顧客完整的服務，針對行員展開基礎手語培訓，從「謝謝」、「歡迎光臨」等服務用語，到銀行、存摺、印鑑等金融常用名詞，一共錄製了84支手語教學影片，並開設線上課程讓全行同仁學習手語，截至2022年底累積3,387人次完訓，總訓練時數4,897小時。



「愛，擲地有聲—聽語障友善服務計畫」影音短片



身心障礙信託手語網站

1. 北富銀於2021年9月23日「國際手語日」起在全台分行提供手語翻譯服務，為全台首家提供真人與視訊雙軌手語翻譯服務的銀行
2. 榮獲2022財訊財富管理大獎「最佳公益推動獎」。左為金管會主委黃天牧，右為北富銀吳世勛副總經理
3. 榮獲2022 TCSA台灣企業永續獎「社會共融領袖獎」



優化視障友善金融服務

為降低視障朋友辦理金融業務時的不便，北富銀2022年啟動一系列視障友善金融服務優化行動。上半年舉辦無障礙友善服務座談會，邀請視障者、視障者陪同親友以及社福團體代表參與，分享與金融機構往來經驗，同時由視障客戶至分行檢測服務品質，檢測範圍遍及開戶、約定帳戶、提款、匯款、存簿和金融卡掛失、印鑑卡新增簽名、房貸線上申請、信用卡線上申請及語音ATM操作等，歸納出視障客戶在使用金融服務上的痛點，據以作為優化服務的參考，包括設計視障輔助「簽名板暨閱讀輔助工具」、凹凸紋「品牌識別貼紙」。

視障客戶臨櫃辦理金融業務需簽名時，對於簽名欄位引導不順之痛點，北富銀與雙連視障關懷基金會及豐新國際科技聯名製作「簽名板暨閱讀輔助工具」，配置於北富銀全台分行，免費提供視障客戶、視障團體索取。「簽名板暨閱讀輔助工具」只有信用卡大小，不僅方便攜帶，更能大幅改善視障朋友在簽名書寫及閱讀上的不便。這項串聯合作夥伴製作輔具的創新行動，獲得經濟部中小企業處頒發2022年Buying Power「特別獎」。截至2022年底，「簽名板暨閱讀輔助工具」於全台分行配置675片，另贈送7家視障、心智障礙相關福利團體共1,700片，同時透過經驗分享，至2022年底已影響2家金融同業著手準備開發製作。凹凸紋「品牌識別貼紙」係供視障客戶貼於本行金融卡及存簿，以利透過觸覺，將本行金融卡、存簿與他行區別，目前配置於全台179家分行，供有需要的客戶索取。

為了建立員工對視障者的同理心，北富銀也邀請視障客戶參與拍攝「視障客戶引導」、「視障客戶服務流程優化」及「螢幕報讀行銀APP操作教學」等員工教育訓練影片，引導分行行員學習服務視障客戶的正確方式，2022年全年累積9,760人次完訓，總訓練時數6,105.8小時，透過紮實的教育訓練，全面提升北富銀金融友善服務品質。另與社會企業「黑暗對話工作坊」合作舉辦體驗工作坊，讓員工在全黑環境模擬全盲狀態下完成各項任務，從而打破視障者「能與不能」的刻板印象，審思更具溫度的服務模式，落實公平待客，2022年共有87名員工參與體驗工作坊。



1. 2022年5月，北富銀與社會企業合作舉辦無障礙友善服務座談會，邀請金融評議中心及全台視障代表性團體共同交流，另有16名視障者及視障照顧者參與
2. 北富銀與雙連視障關懷基金會聯名製作「簽名板暨閱讀輔助工具」，全面配置於北富銀全台分行，並免費提供視障客戶、視障團體索取