

SKFH 新光通訊

News letter

數位新光 · 行動引領 www.skfh.com.tw

齊心協力 蛻變飛揚



封面故事 新光金控舉行全國經理會議

特別報導 關懷長者的心遍地開花

金融理財 戰勝低利時代 加薪自己來 善用利變型保險把年終變大

專家論壇 服務是生活中的美好體驗

商務車廂升等禮遇



活動時間：2018.1.1~2018.06.30

於台灣高鐵車站售票窗口或網路訂票系統之「信用卡合作優惠專區」刷新光銀行指定信用卡付款，即可以下列方式享有標準車廂對號座之票價(不含團體票)限量空位升等之優惠；每卡每次購票最高限額4張。

無限卡、世界卡、極緻卡

不區分搭乘距離，享紅利點數2,500點+190元兌換升等商務車廂1次。

白金卡以上

不區分搭乘距離，享紅利點數5,700點兌換升等商務車廂1次。

* 倘紅利點數不足扣抵時將收取升等費用340元／張

活動對象：無限卡、世界卡、御璽卡、鈦金卡、晶緻卡、白金卡卡友（VISA金融卡、及另有個別積點兌換規則或無紅利積點可供扣抵之卡別，恕不適用本活動）

謹慎理財
信用至上

信用卡循環年利率：5.46%~15%(循環基準日2015/09/01)。預借現金手續費：每筆預借現金金額x3.5%+NT100元。其他費用依本行網站www.skbank.com.tw公告。

客服專線 02-2171-1055

齊心協力 蛻變飛揚

新的一年，嶄新的開始，祝福大家新年快樂，狗旺得福。

回顧 2017 年，非常感謝董事長及董事們睿智的領導及同仁們「積（雞）極向上」的共同努力下，新光金控在穩定獲利、調整體質的目標下，展現初步的經營成果。106 年 1 至 11 月，新光金控合併之稅後盈餘達 118.52 億，較去年同期成長 350.5%，每股淨值達 13.76 元；尤其是新光人壽的表現更是亮眼，稅後盈餘較去年同期大幅增加 95.3 億。

迎接 2018 年，新光金控在 1 月 5 日的全國經理會議上，提出「穩定獲利」、「資源整合」、「發展數位金融」、「強化公司治理」、「海外業務」等經營策略，期許同仁除延續去年積（雞）極向上的精神外，並肯定同仁們一起「齊心協力，加速新光的蛻變飛揚」。此外，各子公司的董事長與總經理也都用心提出新年度縝密的經營方針與策略，對此，再次提醒與期勉所有同仁，「只要方向對了，就不怕路遠，而只要我們能加快腳步，就會提早到達設定的目標」。

新光金控 2018 年以「數位新光 行動領航」為策略主軸，並邀請財金資訊股份有限公司林國良總經理以「行動支付的現況與未來趨勢」為主題，進行專題演講，透過剖析行動支付的優勢與樣態，讓新光同仁更瞭解如何運行動支付發展商機。發展數位金融已是時代趨勢，個人認為「行動支付對金融服務業的衝擊是直接的，但也是另一種商機」，因此，期望新光金控及子公司都能積極應用大數據、人工智能、區塊鏈、物聯網、行動支付等高科技，致力從業務、行政、資訊、行銷到客服等全面提升整體數位化的成熟度，開創新商機。

企業社會責任已是企業持續發展的重要基礎，新光金控以「陪伴是最溫暖的分享」理念，長期透過關懷學子與高齡、協助弱勢、愛護環境等層面，落實企業社會責任 (CSR) 之社區經營與服務，成為社會安定的力量。特別是面對高齡社會的到來，吳東進董事長，除提議「活化校園空間」，建置長照中心外，更親自推動全台「遍地開花 - 社區關懷活動」，號召公司長官及志工同仁們，以遍地開花模式，邀請小幼學童一同前往全台社區活動中心、安養中心及弱勢團體等機構，陪伴陪高齡長者摺製燈籠，自 2014 年 12 月起推動至今已舉辦 1,009 場，徹底展現「光無所不在，心與你同在」的精神，善盡企業社會責任。

新光金控 副董事長兼總經理

李紀珠



發行人的話

- 01 發行人的話
- 02 新光通訊385期目錄

封面故事

- 04 積極向上成效卓越 齊心協力蛻變飛揚 文／新光金控公共事務部
- 07 厚實組織戰力 創新顧客體驗 文／新光人壽
- 10 順應行動支付潮流 洗錢防制法令遵循 文／新光銀行
- 13 強化投資績效、擴增收益產品、爭取全委代操 文／新光投信

特別報導

- 16 新光銀行表揚『2017年十大最佳服務達人』
- 17 新光金控關懷長者的心遍地開花 文／新光銀行 周志杰
- 20 新光迷你黑客松為台灣程式教育開啟新頁 文／新光人壽慈善基金會 曹凱榛
- 22 新壽慈善基金會推動STEAMD教育精神 文／新光人壽慈善基金會 曹凱榛
- 24 新光助人工作坊x紅鼻子醫生 熱愛生命 溫暖助人 文／新光人壽慈善基金會

金融理財

- 26 2018熱門商品聚焦 新壽美元利變型保單為您撐起樂退大傘
- 27 戰勝低利時代 加薪自己來 善用利變型保險把年終變大
新光人壽攜手台新銀行 滿足國人保障及理財需求





CONTENTS



新聞 熱線

- 28 壽險業首家 新光人壽取得BSI卓越服務標章
通過「皇家神祕客」、「ISO 10002:2014」兩大服務標準驗證
- 29 把愛照進各角落 新光人壽再獲2017金融之星
「最佳公益關懷獎」、「最佳企業社會責任獎」雙獎肯定
- 30 新光銀行信用卡支援使用Apple Pay 提供簡單、安全且保障隱私的方式付款
- 31 打造中彰投新門戶 新光人壽台中傑仕堡開工動土
- 32 首屆醫療展 新光保全秀居家照護、輔具機器人
- 33 新保社福基金會 募400份聖誕禮物送偏鄉

服務 達人

- 34 光是溫暖的雙手、笑容是最美好的語言、服務是最佳的競爭力 文／新光銀行 楊琬琳
- 35 服務你我他 TOUCH YOU HEART 文／新光銀行 王孝文
- 36 服務從心出發，創造自我成就 用心服務客戶，感動無所不在 文／新光銀行 陳宥臻
- 37 設身處地關懷顧客 在乎顧客感受 超越顧客期待的服務。 文／新光銀行 吳思穎
- 38 服務是生活中的美好體驗 文／新光銀行 廖婉晴

專家 論壇

- 39 藍白拖一走慢點 才是快 文／新光銀行 周志杰

新光通訊385期1,2月號

發 行：新光金融控股股份有限公司

發 行人：新光金控李紀珠副董事長兼總經理

編輯顧問：新光人壽蔡雄繼總經理

新光銀行謝長融總經理

新光投信壽以祥代總經理

新光金保代方正培董事長兼

總經理

編務指導：新光金控劉信成資深副總經理

新光人壽謝文龍副總經理

新光金控陳正輝資深協理

策 劃：新光金控林慧協理

執行主編：廖育珮

編 輯：張孟書

採 訪：謝心若、賴珮怡、朱浩霆、

林雨柔、郭宗欣

攝 影：鮑正興

地 址：100台北市忠孝西路一段66號21樓

電 話：02-2389-5858#2122

傳 真：02-2375-8849

E-mail: skbm1417@skl.com.tw

曹凱榛



* 本刊所載編輯內容之版權為本刊所有，非經同意不得作任何形式之轉載或複製。



新光金控經營期許

積極向上成效卓越 齊心協力蛻變飛揚

107 年 1 月 5 日（五）新光金控舉辦全國經理會議，李紀珠副董事長於會議中致詞演說，首先李副董特別感謝董事長睿智領導及董事們熱心指正，以及幹部同仁的努力，才能達成 106 年工作目標及卓越佳績，也針對未來一年經濟展望與金控發展策略及營業計畫進行簡要說明。演講一開始，李紀珠副董事長特別引用去年「雞」極向上之示意圖，感謝幹部同仁在 106 年確實發揮積（雞）極向上的精神，在全體團隊齊心合作下，推動新光金控往正向發展，並已展現初步營運成效。

文 / 新光金控公共事務部



106 年經營績效回顧 營運亮眼

回顧 106 年，公司整體經營績效亮眼，新光金控全年合併稅後盈餘獲利達 110.87 億元，較去（105）年同期大幅成

長 117%，金控每股淨值更達 13.94 元，創 97 年底以來歷史新高。新光人壽合併稅後盈餘達 68.39 億元較同期大幅成長 67.0 億元成績傲人；公司淨值成長 24%，而 ROE 由去年的 0.19% 上升至今年的 7.47%，

高於業界平均值之上；另開拓五家公股銀行「新」通路，初年度保費銷售破百億，成長逾 200%，佔人壽整體銀行通路的 17%；此外，外幣新契約保單成長逾 120% 為近年新高，並有助於降低匯率避險成本；而負債成本更較去年底降低 14bps。新光銀行合併稅後盈餘 40.54 億元，雖受前 1~2 年 TRF 影響，但淨利差及資產品質均優於同業平均水準，實屬難得。新光金保代績效持續亮眼，保費業績成長 9%，並推升稅後盈餘突破 5,600 萬元。新光創投稅後盈餘突破 5,800 萬，成長 130%，並提前弭平累計虧損（原預計 108 年弭平）。以上

種種初步成果，李副董除再次感謝吳董事長及董事們盡心指導外，更感謝幹部同仁群策群力，促使新光金控逐步往正向移動，並展現初步成效。

106 年全年金控股價漲幅優於大盤

李紀珠副董指出，營運提升，外部投資人亦給予實質肯定：新光金控股價在 106 年全年，累計漲幅達 33.8%，優於台股大盤 14.8% 之漲幅，且公司市值由 808 億元上升至 1,075 億元，增加 267 億元。但若以李紀珠副董上任迄今，新光金控股價已上升 61.3%，市值增加 408 億元。此外，李副董特別說明外資對於新光之肯定，可從外資持股比例由 105 年底之 17.8% 提高至 106 年底之 26.8% 看出端倪，優於業界平均水平。股價漲幅與外資持股比例提升皆顯示市場投資人認同新光金控營運提升及體質改善，這都是幹部同仁努力達成之成果。

正向循環效益初現

公司獲利穩定帶動股價上漲，帶來四大正面效益：一、外資持股比例增加，如前段所

述，有利提升金控企業形象及未來籌資能力；二、充實金控資本，投資人對公司有信心後，願意將可轉換公司債轉換為股票，並使公司得以將庫藏股轉讓予員工，以充實公司資本；三、降低利息支出，可轉債提前賣回比例甚低，金控將原準備用於償債之資金用於償還銀行借款，節省利息支付；四、提升員工士氣及凝聚向心力，透過執行庫藏股轉讓予員工，並以低於市價之價格將股份轉讓予員工，可提高員工忠誠度及激勵士氣。此外，客戶對新光信心上升後，亦有利於公司商品銷售及業務員拓展業務，進而增強客戶對新光保單的購買意願。

106 年的突破與肯定

新光金控及子公司於 106 年榮獲外部機構多項大獎肯定。金控長期致力於企業社會責任及落實永續經營，獲頒天下雜誌企業公民獎。人壽部分，在社會責任、人才培育、商品、服務創新、及資訊安全等備受肯定，獲頒 TCSA 台灣企業永續獎-綜合績效類、金峰獎「十大傑出企業」、臺灣保險卓越獎-金質獎、保險信望愛獎、Smart 智富月刊 -Smart

推薦優質保單等共 20 多個大獎。銀行部分，則持續提供更便捷及多元之數位金融服務，獲頒電子金流業務最佳服務創新獎、卓越銀行評比最佳金融服務等之肯定。

107 年經濟展望

此外，李副董事長亦表示，新光金控去年已建構投資資訊平台 (House View)，綜合金控及子公司投資之專業強項，進行意見交流，使金控整體在總經環境及市場資訊的掌握上能夠更精準，促進投資決策更正確。而根據新光金控 House View 綜觀分析，因全球景氣持續復甦及政府擴大財政支出，107 年美國、中國、台灣及全球的 GDP 仍將持續成長，經濟基本面佳；國際貨幣基金 IMF 也預估各經濟體的 GDP 成長率穩定，如美國 2.3%，中國 6.5%，台灣 1.9%，全球 3.7%；而美國、台灣進入升息循環，將有利於壽險與銀行業的經營；且由於美台利差持續擴大，預期台幣趨向微幅貶值，惟 Q1 因出口商賣匯需求與外資匯入，預期台幣匯率先升後貶。展望未來全球國際經濟仍朝正向、樂觀看待。簡言之，107 年總體經濟將有利於金融

業，惟仍須注意金融資產價格偏高，以及政治和經濟潛在的不確定因素，可能帶來明斯基時刻（Minsky Moment）、黑天鵝及灰犀牛效應等潛在風險，因而她特別要求要做好風險控管及預擬因應措施。

107 年策略及經營計畫

針對金控 107 年策略發展重點，李紀珠副董事長提出「穩定獲利」、「資源整合」、「發展數位金融」、「強化公司治理」及「海外發展」為新光金控的五大策略主軸。在「穩定獲利」方面，人壽占整體資產比重高達 74.6%，穩定獲利為其最首要任務；並持續調整體質，包含優化商品結構（特別是外幣型及保障型佔比）、提升業務部隊競爭力及投資報酬率，及加強外幣保單銷售以降低避險成本，並積極發展內外部通路。銀行則以積極擴大新利源、拓展規模為主，特別是境外 OBU 收益、財管及手續費收入之成長；在今年也將規劃及協助銀行進行籌資計畫以強化資本。為管控風險，要求金控及主要子公司每月進行壓力測試及預擬因應之方案。

在「資源整合」方面，

除要求跨售商品效益穩定成長外，並努力擴大及深化跨子公司業務合作範圍，如元富擔任輔導券商而銀行可提供企業戶過渡性融資等，相互合作產生綜效；另透過 CRM 系統（客戶關係管理）發覺許多客戶重疊度仍有大幅提升的空間，未來可積極開拓以發掘新的商機，以達到深度開發交叉行銷及精準行銷。

在「發展數位金融」方面，於數位金融小組努力下，公司已得到許多獎項之肯定，除此之外，流程數位化、提升服務效率及創新客戶體驗，均為今年重要發展方向；並透過 AI 及大數據之應用以增加客戶數及黏著度，亦積極運用新數位科技，尋找新的營利模式；特別是以「數位新光，行動引航」為開始。

在「強化公司治理」方面，嚴格落實要求將公司治理納入各子公司的 KPI 指標中，並將金控 KPI 比重由 15% 拉高至 20%。因政府將開始進行金融業分級管理，因此資訊安全、洗錢防制、消費者保護及法令遵循，皆是重點，此外，一定要提升服務客戶品質，減少客訴，以達到新光金控公司治理評鑑排名為前 20%，在分級管

理上能擠進業界前 1/2。

在「海外發展」方面，以提高 OBU、OIU 業務成長，並強化辦事處功能，及加強海外策略聯盟為重點，以擴大業務範疇及強化海外收益。

最後，李紀珠副董事長再次肯定同仁的努力，目前公司正開始往正向發展，已見到初步成效。鼓勵同仁：「只要方向對了，就不怕路遠。而只要我們能加快腳步，就會提早到達。」並比喻新光金控是一隻重生的小雞，希望大家一起呵護及照護他，讓他體質強健逐步茁壯。李副董事長再次勉勵所有幹部同仁，當我們方向找對了，讓我們齊心協力再跑快一點，以積極向上的態度「齊心協力、蛻變飛揚」。2018 年新光金控仍要持續努力，以維持投資人的信心，並信守對客戶的承諾，新光金控是以保險為主體的金控公司，其所肩負的社會責任遠高於其他類型金控，我們擔負著企業永續經營的責任。所以期勉同仁群策群力，共同努力，與新光金控共同迎接未來的挑戰，一起蛻變飛揚。

註：107/1/5 金控暨子公司盈餘與淨值等財務數字係 106 年 11 月自結數，正式發刊依 106 年 12 月自結數更新。



新光人壽經營期許

厚實組織戰力 創新顧客體驗

文 / 新光人壽



2017 年新光人壽在「立新起點 創新局面」的策略主軸下，從商品開發、業務推動、客戶服務等各面向，積極向上，交出不錯的成績。1-11 月稅後盈餘較去年同期大幅增加 95.3 億元，淨值較去年底成長 20%；新增五家公股銀行「新」通路，保單銷售破百億，成長逾 200%，佔人壽整體銀行通路的 17%；外幣新契約保單成長

逾 120%，為近年新高，有助於降低匯率避險成本。

此外，因應金融科技的發展與變革，新光人壽掌握 Fintech 的潮流，打造數位通路，針對企業官方網站，客戶行動服務 APP 等進行全面改造；導入 AI 人工智慧的「24 小時線上智能客服機器人一小新」，不斷追求更創新突破的數位應用與優質服務；同時建

立各項大數據分析應用，蒐集客戶在虛實通路的服務軌跡，進行客群分析與客戶保險潛在需求分析，提供符合客戶需求的商品與服務。106 年更一舉摘下國家級獎項—「保戶服務專案企畫卓越獎」金質獎、「資訊應用卓越獎」銀質獎實至名歸，展現新光人壽發展數位金融的能力。此外，106 年新光人壽也是豐收的一年，在企業社會責任、商品、服務創新、人才培育、資訊安全等方面，總計榮獲國內 20 多項大獎肯定。

落實六大經營策略 共創新佳績

新光人壽 2016 營運績效較往年大幅成長，總經理蔡雄繼於 2018 年新光全國經理會議上，特別感謝同仁全體過去一

年的積極打拚與努力，共同創造出好的表現。展望 2018 年，總經理也同步於會中公開發示「新光人壽 2018 年度的新策略與內涵」。首先，針對三階業務經營策略方針共有六點：

一、聚焦策略商品 提升契約價值

為穩健經營長年期分期繳費保單，堆疊基礎利益，將聚焦泛保障型商品的開發與銷售；此外，看好未來市場利率的提升與匯率條件佳，外幣儲蓄險商品將持續為今年的銷售主力，以提升整體保單的契約價值。

二、擴展業務產能 厚實組織戰力

新光人壽於 2016 年起與知名顧問公司 BCG 合作，進行業務員團隊轉型 Agent+ 專案，訂定三年策略，透過完善的設計規劃及執行標準化管理，全面提高業務員產能並優化組織結構。經過近年來的努力，2017 年新光人壽在市場開拓與業務人力發展上交出亮麗成績，人均產能與組織規模相較 2016 年同期成長 12.5% 與 4.6%。新光人壽蔡雄繼總經理表示，這些優異的成績除了歸功於業務團隊的努力外，也代表著 2016 年中導入 Agent+ 專案後業務團隊

轉型成效的顯現，未來，新光人壽將再接再厲，強化業務員的在職教育，期望組織人數能再有大幅的增加，並提升業務產能。

三、固化活動管理 優化增員流程

新光人壽在業務管理方面，2018 年將持續推動 Agent+ 轉型計劃，利用商機系統全面優化業務員的拜訪排程，透過師徒制的規劃訪談，標準化業務員的銷售管理，以提升客戶體驗。同時，透過數位活動管理平台，紀錄業務員的拜訪成果，並透過大數據分析，更精準的貼近市場需求。此外，2018 年也將進一步導入增員標準化，透過有系統、有規劃的增員流程，以及科學的增員方法及有紀律的執行，來提升組織人數，為業務組織注入新活力。

四、標準領導選才 創新增員模式

保險事業的開拓，需要組織不斷維持、擴展，新光在地超過半個世紀，累積眾多的有效契約與廣大的保戶群，這些眾多的資源需要藉由組織成員的不斷傳承，因此有了「漾計劃」的成立，而漾成員則肩負了促進新光人壽組織命脈的延續及傳承使命與責任。

漾計劃自 2011 年 3 月起成立，給予成員完善的財務補助及受訓計劃，並提供新光人壽獨有的「一畝田」與服務展業制度，讓新人從耕耘中磨練出最佳的業務戰技；另外，周延的財務補助計劃、專屬教練一對一的貼身輔導，使漾成員能快速吸收業務行銷經驗及招攬技巧，提升本質學能，達成晉升業務主管的理想。

2018 年新光人壽將擴大招募 480 位漾計畫儲備業務主管，建立新世代領導梯隊，將業務主管階層年輕化。同時也將提升年輕化業務員的佔比，並建置創新增員管道，以吸引年輕業務員與儲備主管加入新壽大家庭。

五、發展數位服務 創新顧客體驗

因應金融科技浪潮席卷全球，行動裝置普及，為提供客戶先進、優質的客戶服務，新光人壽未來將加強「客戶自主服務」，讓保戶申請理賠或是保單貸款都可於手機上申請完成，增加客戶服務的便利性。此外，新光人壽也將透過各項大數據建置風險模型，幫助新契約及理賠案件分流，將案件風險分級，風險較低的新契約及理賠案件改由自動化作業，

有效提升行政流程時效，並提升核保品質、降低詐欺風險、改善醫療理賠。

2017年新壽領先壽險同業推出24小時線上客服智能機器人「小新」，有任何保險服務相關問題，只要上新光人壽官方網站或APP找「小新」詢問，就能獲得快速、立即的回應。智能機器人客服的推出，顯示著新壽將客服模式從傳統人工服務，升級到新一代的智慧化服務。未來新壽將以打造「客戶體驗管理」為核心的智能客服中心，並藉由「語音辨識分析、人工智慧服務、CRM大數據分析」的三階段策略，更精準瞭解客戶需求，提供創新顧客體驗。

六、深化保戶關係 確保客戶權益

新光對於客戶的聲音相當重視，2018年將提升申訴綜合評分值業界排名，包括權值件數目標限制值達成（年度目標限制值：24），並希望在客戶爭議線上，前進至同業排名的前60%。

積極應用新科技 開創新服務

針對多元通路業務2017年的經營策略方針，總經理蔡雄繼明確指示，在多元通路經營上，將進行產能質量並重，確保年度目標達成；強化推動策略型商品，創造長期利益；落實通路動態管理，穩固新光佔率；強化期繳商品推動，提升通路價值；推動策略合作專案，深耕優質通路；積極舉辦增員

活動，聚焦組織成長；建立有效經營模式，擴大經濟規模；結合數位潮流，提高保費收入；拓展團處組織與服務據點，積極開發壽險商機。

2018年新光金控以「數位新光 行動引航」為策略主軸，也特別於全國經理會議上，邀請財金資訊股份有限公司林國良總經理以「行動支付的現況與未來趨勢」為主題，進行專題演講，希望透過剖析行動支付的優勢與樣態，讓新光同仁更瞭解如何運用行動支付發展商機。因此，新光人壽總經理也期許同仁，積極應用大數據、人工智能、區塊鏈、物聯網、行動支付等新科技，致力從業務、行政、資訊、行銷到客服等全面提升整體數位化的成熟度，以提供更好保險服務體驗。





新光銀行經營期許

順應行動支付潮流 洗錢防制法令遵循

因應「Bank3.0」戰國時代，新光銀行採取「虛實併進」策略，現有實體分行有計畫地進行裝潢整修，提供客戶更為嶄新的服務環境，透過增添數位服務設備，便捷服務流程。新光銀行積極推廣行動支付業務，在2017年成為支援台灣 Pay、Android Pay 的首波銀行，獲得財金資訊公司頒發「106 年度電子金流業務最佳服務創新獎」以及台灣票據交換所頒發的「金融機構推廣 ACH 業務競賽」優等獎、成長卓越獎等四個獎項殊榮肯定。在卓越雜誌所主辦之《2017 卓越銀行》評比，榮獲「最佳金融服務獎」肯定，新光銀行始終朝著「永續」與「人性」兩大面向持續耕耘前進。

文 / 新光銀行



新光銀行董事長李增昌

順應行動支付潮流 洗錢防制法令遵循

新光銀行李增昌董事長在致詞時表示，首先感謝與會經理人的辛勞，雖然在去年度遇到了不少困難與挑戰，但在大家努力之下，仍舊讓新光銀行順利超達成金控賦予的年度業績目標。

新的年度，李董事長特別提醒與會經理人兩件事，第一是要緊跟上行動支付的潮流，在上午的會議經由財金公司林國良總經理演講「行動支付的現況與未來趨勢」，大家可以感受到所有金融同業都很重視

行動支付的發展，新光銀行在數位金融領域，始終是在前段班的位置，行動支付綁卡的目的就是要加強客戶與發卡銀行的往來關係，同仁們應該採取更為積極的作為，在推廣信用卡之餘，主動跟客戶介紹新光銀行行動支付的各項服務，不論是台灣 Pay、Android Pay、LINE Pay 以及即將上市的 Apple Pay，邀請客戶綁定新光銀行信用卡，並且能多刷卡消費。

第二是因應我國今（2018）年將接受亞太防制洗錢組織（APG）相互評鑑，行政院成立國家層級專責單位「行政院防制洗錢辦公室」，本行也成立洗錢防治委員會，以及專責單位洗錢防制科，足見這件事情的重要性。

防制洗錢作業以及內稽內控對於銀行業非常重要，兆豐商銀紐約分行因違反美國洗錢防制相關規定，遭到美國紐約州金融服務署重罰後，金管會對國銀內稽內控監管更趨嚴格，陸續頒布新法，例如修正「國際金融業務分行（OBU）管理辦法」，由於 OBU 客戶屬於境外人士，為落實防制洗錢，未來銀行必須清楚掌握客戶來歷與身分。在此特別提醒經理人應有所警惕，調整業務

推展思維，在衝刺業績的同時謹守法遵紅線，並要求所屬同仁，落實內部自行查核作業。

金控在 2018 年賦予銀行更高的業績目標，這個目標相當具有挑戰性，但銀行同仁向來具有旺盛的企圖心與執行力，期許大家眾志成城、全力以赴，每位經理人都能即早規劃準備，帶領同仁突破挑戰，務必達成年度稅後盈餘的目標。

齊心協力 迎接 2018 年的新挑戰

謝長融總經理致詞時，特別感謝李董事長及董事會對於組織改造的支持，也感謝所有經理人及同仁的努力，即使碰到了像是 TRF 停止銷售及提列呆帳等挑戰，依然讓業績能夠順利達標。

今年是狗年，希望大家持續這股旺盛的戰鬥力與企圖心，並以下列六個工作重點列為首要：一、提高存放比，提升資金運用效率。透過放款成長，以擴大穩定息收基礎；存款亦需提升，並以活存做為主要增加來源。二、維持存放利差。為因應市場競爭，依客戶區隔及貢獻度訂定放款利率，以維持放款收益。控制存款利率，活存比再提升，以降低資



新光銀行總經理謝長融

金成本。三、強化財富管理業務。2018 年財富管理業績目標又是一個新的挑戰，除了維持既有的金融產品齊全優勢外，應積極增加新資金與新客戶，達成財管手收之成長目標。四、擴大金融市場業務收益。以投資息收為基礎，著眼於美元之升息趨勢，擴大海外債券投資標的，以提升投資報酬；並藉由產品多樣化與參與市場多元化，以擴大收益來源。五、推動共同行銷客戶資源共享。全行客戶資源共享，從中開拓新客源，將提升營運績效的「關鍵業務」及「關鍵流程」優化。六、發展數位金融。運用數位科技拓展業務，提升收益及客戶經營效能，研擬提升數位收益及數位客戶佔比之數位業務行動方案。

數位金融為業務發展重點

金融科技的變革從 BANK3.0 的數位金融、演變至 FinTech 金融科技，再進化至人與科技結合的智慧金融，金融科技就是在創新與風險中，尋找平衡與商機，而基礎工程例如法遵科技、金融資安、風險管控等，都不容輕忽。

2018 年數位金融業務展望，就是要擴大客戶數及收益。新光銀行數位活戶於 2017 年底較前年成長 24%，客戶熟悉使用數位服務，對於第一線櫃員的服務人力相對會將壓力稍稍減輕，2018 年數位活戶的目標數，更需要大家多跟來行的客戶介紹使用，針對新開戶的客戶，邀請同時申辦各項數位服務。數位收益目前以網路銀行及行動銀行 APP 基金交易為主要來源，未來希望能增加如網路換匯、企業網銀等手續費收入佔比，各系統功能也應持續優化，並搭配交易行銷活動，促進客戶使用意願。

行動支付對於我們信用卡的有效卡比率提升會有所幫助，以前信用卡在搶的是皮夾內的佔有率，現在在搶的是各種行動支付工具的綁卡率，卡友使用 Android 的手機，我們希望他綁 Android Pay，有在使用 LINE App 溝通的，就請客戶綁 LINE Pay，使用 Apple 蘋果手機的，我們也在一月中旬讓卡友可以綁 Apple Pay，還有台灣 Pay 行動支付，可以綁定信用卡及金融卡。

北部民眾搭捷運，我們有悠遊信用卡，高雄地區搭高捷，我們有魔法少女一卡通信用卡，新光銀行的產品齊全，更需要所有同仁一起去宣傳，邀請客戶可以綁卡消費，或是申辦交通聯名卡，感受行動支付的便捷性，我們將會推出各種行銷優惠，讓客戶能更熟悉行動支付的使用。

人才難得 人品更難得

好的倫理為經營之道，企

業競爭不只是策略、技術和創新的競爭，員工的道德、品性及操守更是不容閃失。金融業是個高度監理的行業，我們必須對股東負責，確保放款出去的每一塊錢都能收回，更不容許銀行員有任何違法的事項發生。

人才是企業不可或缺的重要資產，有好的人才很重要，但「人品」才是攸關企業能否永續經營具有競爭力的關鍵指標。能力只是獲得他人尊敬的第二個重要因素，最重要的要擁有溫暖的心，不論是對員工或是客戶。

有愉快的員工，才能夠讓被服務的客戶感受愉快。銀行這幾年舉辦服務達人大賽，希望藉由這樣正能量的傳遞，讓我們的服務品質更加提升。透過 2017 年員工意見調查，在「敬業度」這個項目，指標數字有所提升，希望在經理人的用心經營之下，同仁們對於新光銀行能更加認同，群策齊力在 2018 年續創佳績。





新光投信經營期許

強化投資績效、擴增收益產品、 爭取全委代操

文 / 新光投信



展望 2018 年，李定一董事長表示，面對 2018 年全球投資環境，新光投信以 3 大經營策略，持續深耕財富管理市場，公司的經營目標聚焦在「強化投資績效」、「擴增收益產品」、「爭取勞退代操」上，分別從績效面、規模面、產品面三管齊下，落實金控政策，提升經營效能、拉高公司獲利，達成投信新年度經營目標。

根據預測機構 IHS 預估，2018 年全球經濟成長將達到近 8 年的高水準，原物料價格呈現同步上漲，主要國家地區通膨有回升跡象。資金面上，三大央行 QE 逐步退市，其中，美國聯準會保持既定升息步調，持續縮減資產負債表規模，而歐洲央行今年啟動減少購債規模，日本央行亦有退市討論。

整體貨幣政策轉趨緊縮，預期效應將在下半年顯現，而現階段全球資產評價處於高檔位置，加以去年底美國國會通過減稅法案，勢必引發全球財政政策競賽，牽動國際資金流動，造成評價調整，中東與東北亞地緣政治風險，則使得價格波動加劇，因應全球基本面、資金面及政策面的變化，投資上可留意本益比較低的中國股市，資產配置以平衡型及多重資產基金為主。

締造優異績效表現

展望 2018 投資環境，新光投信在績效方面，將持續締造優異績效表現，以新光中國成長基金來說，2017 年度績效排

名躍居同業前十強外，2018 年將持續趁勝追擊，同時，持續提升並穩定管理旗下其他基金及投資帳戶操作績效、落實投資管理委員會功能、持續監控經理人考績及汰換機制。

規模方面：包括增加類全委投資管理帳戶規模、穩定旗艦型基金規模，並增加定期定額業務契約數，同時建立國內及海外各 1 檔旗艦基金年平均規模達 10 億元以上，今年將繼續開發新通路，洽談專案合作，除金控內部與各子公司進行工合作外；外部通路則維繫多家壽險公司產品合作契機，以策略聯盟方式達到業務合作雙贏。

最後，產品方面，新光投信今年仍持續拓展既有業務及

開發新產品，包括繼續建構公司完整基金產品線，及新增類全委管理帳戶數（含新增連結帳戶）及私募基金檔數並全力爭取全委代操業務，包括增加固定收益類型基金發行檔數、規劃多幣別及配息等不同級別之商品、及每季進行公司旗下推薦基金及不定期產品專案推廣。

創造產品、績效、客戶三贏

李董事長表示，投信是需要長期累積信譽的產業，唯有長期穩定優良的績效，才能獲得投資大眾的認同，能讓投資受益人長期穩定獲利，客源才會持續成長，再搭配完善的行銷推廣，創造產品、績效、客戶三贏，更是新光投信 2018 年展翅高飛的關鍵。

面對 2018 年波動加大的國際金融市場，新光投信以自身擁有豐富投資管理經驗及操作實力，將可從容應對，加上完整業務推展經驗與輔銷支援，對於以往擅長的全權委託業務加以深耕，短期內展現成果可以期待，全公司將全力打拚經營績效，以達成金控所交付的使命。





注意：1. 本基金經金管會核准或同意生效，惟不表示絕無風險，基金經理公司以往之經理績效不保證基金之最低投資收益；基金經理公司除盡善良管理人之注意義務外，不負責本基金之盈虧，亦不保證最低之收益，投資人申購前應詳閱基金公開說明書。2. 基金配息率不代表基金報酬率，且過去配息率不代表未來配息率；基金淨值可能因市場因素而上下波動。3. 基金的配息可能由基金的收益或本金中支付。任何涉及由本金支付之部份，可能導致原始投資金額減損，本基金配息前未先扣除應負擔之相關費用，近 12 個月內由本金支付配息之相關資料公告於新光投信網站。4. 基金投資大陸地區證券市場之有價證券以掛牌上市有價證券為限；另投資人亦須留意中國市場特定政治、經濟與市場等投資風險。5. 基金投資涉及新興市場，因其波動性與風險程度可能較高，且其政經情勢及匯率走勢亦可能使資產價值受不同程度影響。6. 高收益債券基金與可投資高收益債券之基金，經金管會核准，惟不表示絕無風險。由於高收益債券之信用評等未達投資等級或未經信用評等，且對利率變動的敏感度甚高，故本基金可能會因利率上升、市場流動性下降，或債券發行機構違約不支付本金、利息或破產而蒙受虧損。該基金不適合無法承擔相關風險之投資人。適合尋求投資固定收益之潛在收益且能承受較高風險之非保守型投資人。投資人投資高收益債券基金不宜占其投資組合過高之比重。7. 如投資人以其它非基金計價幣別之貨幣換匯後投資者，須自行承擔匯率變動之風險。此外，因投資人與銀行進行外匯交易有賣價與買價之差異，投資人進行換匯時須承擔買賣價差，此價差依各銀行報價而定。8. 投資美國 Rule 144A 債券相關風險：Rule 144A 債券係指美國債券市場上由發行人直接對合格機構投資者（Qualified Institutional Buyers）私募之債券，此類債券因屬私募性質，由於發行人財務狀況較不透明且僅能轉讓予合格機構投資者，故較可能發生違約之信用風險及流動性不足之風險。9. 投資人因不同時間進場，將有不同之投資績效，過去之績效亦不代表未來績效之保證。本文提及之經濟走勢預測不必然代表本基金之績效，本基金投資風險請詳閱基金公開說明書。10. 有關基金應負擔之費用（境外基金含分銷費用）已揭露於基金之公開說明書或投資人須知中，投資人可向新光投信及基金銷售機構索取，或至新光投信理財網及基金資訊觀測站中查詢。

【新光投信獨立經營管理】新光證券投資信託股份有限公司 地址：台北市南京東路二段 123 號 12 樓、電話：(02) 2507-1123

客服專線 0800-075-858

新光銀行表揚 『2017 年十大最佳服務達人』



新光銀行總經理謝長融（前排左六起）、董事長李增昌、董事吳欣儒與 2017 新光銀行十大最佳服務達人及單位主管合影留念。

新光銀行於 106 年 12 月 8 日舉行表揚大會，由董事長李增昌、總經理謝長融等高階長官共同頒獎予 10 位最佳服務達人及各分行服務楷模代表，期許各單位同仁秉持『六心級』的服務精神，讓新光銀行成為客戶首選的好銀行。

董事長李增昌於致詞時表示：邁入第六屆舉辦的服務達人選拔活動，代表新光銀行十分重視服務品質，今年透過臨櫃投票、臉書人氣按讚以及高階長官的面試與情境題考驗，遴選出 10 位最佳服務達人。藉

由公開儀式表揚在第一線表現優秀的服務達人，除了能讓同仁感受到重視及肯定，更讓客戶感受到我們的用心，期許同仁們都能見賢思齊，持續帶動服務品質向上提升。

總經理謝長融則勉勵同仁：服務應該與時俱進、求新求變，除了自己的專業提升之外，每一位被選拔出來的服務達人都是楷模種子，將服務的精神傳遞給其他同仁，讓每位新光的同仁都能成為更專業的服務達人。

今年獲選的服務達人代表，

在頒獎典禮上分享他們的服務秘訣，基隆分行楊琬琳表示：在第一線櫃檯面對各式各樣的客戶，她就是把複雜的事簡單做、簡單的事重複做、重複的事用心做，用最真心的態度去服務，讓客戶感受到賓至如歸的感動，不只做到負責、更要做到當責。

今年的頒獎典禮特別邀請服務達人的家人好友一同參與頒獎典禮分享榮耀，讓獲獎同仁與家人親身感受公司給予的肯定，新光銀行未來將以『貼近生活、為客著想』的信念，持續提供更好的服務品質。

新光金控 關懷長者的心遍地開花

陪伴是最溫暖的分享，新光為您點亮一盞永不熄滅的燈。新光全台志工奉獻愛，新光金控善盡企業社會責任，以愛與關懷為出發點，身體力行做公益，在歲末寒冬之際，溫暖社會每一個角落。

文 / 新光銀行 周志杰



新光人壽蔡雄繼總經理（右3）、黃敏義資深副總經理（右2）帶領新光同仁到深坑區土庫市民活動中心，會同深坑區公所區長王坤南（左3）、深坑區土庫里里長高太郎（左2）、新北市社會局老人福利科長鄭淑敏（右1），與土庫里銀髮俱樂部長輩進行新光人壽狗年提燈樂齡公益關懷活動。

每年最受大、小朋友期待的新光金控生肖小提燈，今年邁入第13年，每回推出都引發搶先收集及造型的話題。

狗年生肖小提燈的設計以卡通 Snoopy 史努比之米格魯犬為主角，新光幸運提燈，結合舒壓著色、提燈、造型相框、

療癒書籤等功能，此外，提燈上亦印有多樣犬種的名字與特色，相當具有寓教娛樂的意義。

新光金控董事長吳東進號



新光銀行李增昌董事長（後排右二）帶領屏東地區分行經理人及行員至屏東縣春風護理之家做公益。

召新光同仁積極推動社會公益的精神，每年固定挪出4小時從事公益關懷長者，自2014年12月起於全台推動「遍地開花-社區關懷活動」，由新光同仁與幼小學童帶著新光生肖小提燈，一同前往全台社區活動中心、安養中心及弱勢團體等機構，陪伴長者，活動氣氛總是充滿溫暖與歡樂笑聲。此活

動至今舉辦已超過1,009場，陪伴超過2萬名長者，長者們感受到滿滿的關懷與幸福。

今年吳東進董事長與新光醫院的志工，帶領華興小學的小朋友們至陽明山至善老人養護中心，透過「新活藝術」專業老師引導，進行狗年小提燈彩繪折製等代間學習活動，吳董事長並和長者分享椰子油的

使用方法，可以養身美容，共度一個溫馨愉快的上午時光。

新光各級長官紛紛響應，起身投入遍地開花的公益活動。新光人壽蔡雄繼總經理帶領總公司、大文區部的同仁及深坑幼兒園土庫分班的孩子們，與深坑區土庫社區的長者們一起製作狗年小提燈，社區志工媽媽們很用心的把最健康的華元蛋製作成茶碗蒸點心，在燈籠活動結束後老小共餐。

新光銀行李增昌董事長連續第三年回到家鄉屏東，帶領屏東地區四家分行的經理人及行員、屏東中正國小五年級同學至屏東縣春風護理之家做公益。中正國小陳文俊校長對於這樣的活動非常讚揚與肯定，也親自帶著老師及孩子一起來參加這個有意義的活動。新光銀行謝長融總經理則是和興隆簡易型分行及總行志工同仁，



新光同仁貼心協助長者摺製燈籠。



新光銀行謝長融總經理（左）與長者共同玩賞小提燈。

與台北市文山區松柏老人團體的爺爺奶奶們，一起彩繪及折製完成自己的狗年小提燈，並且互祝耶誕快樂。

已經邁入高齡化社會的台灣需要更多的關懷，新光同仁投入最實際的行動，帶著小朋友及狗年小提燈到安養院，在共同製作燈籠的過程中，長者們笑聲不斷，與孩子們的互動過程中，老人家似乎變得更年輕了。而小朋友也藉此學習敬老尊賢，了解到人都會老，回到家更要孝順家中的長輩與父母。

新光金控的小提燈就像是一顆顆溫暖的種子，以不同的



新光銀行李增昌董事長（左一）與屏東中正國小學童及長者共同摺製燈籠。

方式散發動人光芒，新光金控以遍地開花的方式，希望藉此拋磚引玉，喚起國民對於高齡社會更大的關注。全台「銀髮社區關懷」活動將持續至元宵

節前，歡迎全國的社會大眾一起響應參與，一起推廣「陪伴是最溫暖的分享」的關懷理念，實現「光無所不在，心與你同在」的公益精神。



新光同仁與深坑區土庫社區的長者們共同完成狗年小提燈製作，並開心合影。

新光迷你黑客松 為台灣程式教育開啟新頁

文 / 新光人壽慈善基金會 曹凱榛



Marième Jamme 與新光迷你黑客松學員大合照，本活動由新光人壽及新光銀行共同贊助。

在寒風細雨的冬日早晨，新光人壽新板金融大樓一間教室內，充滿大人與小孩們的歡笑聲。新光人壽慈善基金會與

2017 年比爾蓋茲基金會的全球目標獎 (Global Goals Award) 得主及聯合國全球目標計畫夥伴 Marième Jamme 一起合辦

「2017 新光迷你黑客松」，為台灣的程式教育創造新的篇章。

Marième Jamme 出生於西



KANO 有各種不同組合的可能，對台灣孩子們來說是一種新奇的體驗。



新光迷你黑客松活動鼓勵更多女孩子接觸程式設計，在數位時代擁抱新科技。



即便是銀髮學員也能輕鬆學會組裝 KANO 迷你小電腦，並運用 KANO 編寫程式。

非塞內加爾鄉下，2 歲就被家人賣到塞內加爾的孤兒院，13 歲經人口販運到巴黎，15 歲被警察逮捕送到收容所，她歷經許多不為人知的艱辛歷程，直到 16 歲之後才利用圖書館自學，無師自通學會 7 種程式設計語言、並且取得英國公民身分、在英國創業，改變了自己的人生，她目前活躍於倫敦，是 iamtheCODE 非營利組織創辦人，目標是在 2030 年前幫助全球一百萬名女孩和女性學會程式設計。她名列 2017 英國百大影響人物，也獲得世界經濟論壇的青年全球領導人榮耀，並以創新表現獲得 2017 年比爾蓋茲基金會的全球目標獎 (Global Goals Award)，對生命充滿巨大熱情的她，不讓兒時困境定義自己，關注全球女性受教權及性別平等議題，特別

是在戰亂國家或邊緣地區的女性。

根據麥肯錫全球研究所 (McKinsey Global Institute) 2017 年 1 月的研究報告《未來產業：自動化、就業與生產力》(A Future That Works: Automation, Employment, and Productivity)，最快在 20 年內，全球近五成的工作都可能自動化，「自動化」將會是普及的現象，面對「工業 4.0」浪潮，各產業對於程式設計、電腦、工程技術的需求提高，女性如果能主動擁抱工業 4.0 帶來的挑戰與契機，在未來許多產業都將成為創意核心。新光人壽慈善基金會吳欣盈執行長表示，「為了培養未來面對工業 4.0 的重要能力，如此翻轉世界的運動，台灣也不能缺席。」

新光人壽慈善基金會向來關注銀髮樂齡生活，長期支持國內銀髮長者進行「傳承藝術」方案，這場迷你黑客松活動由新光人壽及新光銀行共同贊助，學員組成除了有 8-12 歲的學齡兒童，也邀請銀髮長輩加入，並由台北科技大學互動設計系的同學擔任分組助教，在 Marième Jamme 講解示範下，學員們認識聯合國 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，對未來世界提出有創意的解決方案，更首次利用風行於歐美的 KANO 迷你小電腦編寫程式、建立運算思維和自我表達能力，並培養團隊合作能力，為工業 4.0 時代的來臨儲備充沛的學習能量，多數學員反應認為這場迷你黑客松活動相當有趣、主講者也帶來新的啟發。

新壽慈善基金會 推動 STEAMD 教育精神

文 / 新光人壽慈善基金會 曹凱榛



STEAMD 教育會談，本活動由新光人壽及新光銀行共同贊助，邀請各方賢達參與，分享實務經驗並建立友善關係連結。

12 月份是歡欣團聚的月份，新光人壽慈善基金會吳欣盈執行長邀請 2017 年比爾蓋茲基金會全球目標獎 (Global Goals

Award) 得主 Marième Jamme 來台，與國內許多關心教育創新的重要推手相聚，包括永齡慈善教育基金會劉宥彤執行

長、永齡希望學程黃瑋芸教育總監、宏碁基金會賴啟民執行長、宏碁自建雲智慧產品事業田毓琴業務經理、CAVEDU 教

育團隊曾吉弘創辦人、新創公司程式老爹徐煊博創辦人、成大資工系蘇文鈺教授、台北市五常國小莊訪祺校長，及台北市新生國小陳智蕾校長等貴賓，開啟一場充滿智慧火花的教育會談，暢談彼此的組織在STEAMD教育及偏鄉資訊科技教育的著墨與願景，也促進彼此未來合作的可能性。

在可預見的未來十年內，人工智慧 (Artificial Intelligence, AI) 的技術變革將取代人類 50% 的工作，要怎樣才能成為機器人的主人而非僕人？美國率先提出以 STEM 教育，培養動手做、發明、創新的下一代，紐約羅德島設計學院前院長前田約翰 (John Maeda) 則大聲疾呼，從「STEM」到「STEAM」的新教育，加入 Art (視覺表演、語言藝術、設計) 的重要性，將藝術融入科技教育中，才能在科技創新中，表現更多人類獨有的情感與和創意，而 STEAMD 是最新的教育關鍵字，6 個英文字縮寫分別代表科學 (Science)、科技 (Technology)、工程 (Engineering)、藝術 (Art)、數學 (Mathematics) 以及設計 (Design)，要如何將 STEAMD 的精神注入台灣的教育，是與

會貴賓都關注的焦點。

Marième Jamme 在世界經濟論壇的影響力實驗室 (Impact Lab) 引薦下，於 2015 年創立非營利組織 iamtheCODE，支持女性在 STEAMD 領域的教育賦權與創業，目標是在 2030 年前，幫助全球一百萬名女孩和女性學會程式設計，iamtheCODE 在全球各地設立免費的青少年數位俱樂部 (目前非洲已有 314 個)，即使是在偏鄉或貧窮地區的女性或青少年也能在短時間內學會使用 KANO 小電腦編寫程式，過程式設計找到工作、甚至取得創業資金，改變自己的命運！

與會貴賓也分享心得，成大資訊工程系蘇文鈺教授成立 Program the World 計畫，與當地學校、教會、非營利組織合作，投入台南、嘉義等地偏鄉弱勢學童程式教育，他認為老師其實是很多家庭功能不足的孩子遲來的父母，他不僅教這些社會底層的孩子們程式設計，扭轉經濟弱勢，也希望透過「看見家鄉」這類的專案教導孩子們人文情懷及公民意識。永齡慈善教育基金會劉宥彤執行長則表示，在偏鄉教育的實務經驗中往往發現，偏鄉兒童的美學天賦和創造力更甚

於都會區的學童，平權教育將能開啟偏鄉孩子更多可能性。

這場教育會談的結論有以下五項：1. 建立 STEAMD 教育的生態系統 2. 制定有效學習的評估標準 3. 連結全球化網絡、擴大方案 / 市場規模 4. 加速政府經費導入教育前線 5. 促成大學周邊區域性教學資源連結。

為了幫助全球兒童及女性獲得優質教育、實現天賦潛能進而創業，Marième Jamme 已風塵僕僕走訪過許多國家，拜會各國官方組織、私人企業與基金會，也協助許多非洲政府組織制定教育政策，台灣是第 55 個她造訪的國家，在這個熱情而友善的國度，不僅有溫暖人心的美麗相遇，也有彼此對下一代教育創新同樣的關注。



關心教育平權的 Marième Jamme 與貴賓合照，左為台北市五常國小莊訪祺校長

新光助人工作坊 x 紅鼻子醫生 熱愛生命 溫暖助人

文 / 新光人壽慈善基金會 曹凱榛



新光助人工作坊 x 紅鼻子醫生，講師與第二場學員開心合照。

新光人壽慈善基金會自 2017 年開始贊助紅鼻子醫生在職專業培訓畫，針對目前於醫院服務的 22 位現職紅鼻子醫生

（台北 16 位、高雄 6 位），提供小丑即興表演、醫療、音樂舞蹈及心理等專業訓練課程，並透過醫院演出評鑑給予實質

改善建議，總受訓的線上紅鼻子醫生達 196 人次，基金會並與紅鼻子關懷小丑協會於 2017 年 12 月 8 日合辦 2 場新光助人

工作坊 x 紅鼻子醫生，幫助第一線醫護人員透過遊戲與表演練習方式，更加了解自己與內在的關係，認識基礎的小丑技巧及應用，希望拋磚引玉，喚起社會大眾對台灣兒童友善醫療的關注，以及生命教育的反思及重視。

目前在台灣，紅鼻子醫生合作的醫院有：台大兒童醫院、台北榮總、台中榮總、中國醫藥大學附設醫院，和高雄榮總，他們每週固定次數、持續不間斷地於醫院演出，為生病的孩子、家屬與醫護人員，提供量身打造的即興表演，將幽默與歡樂帶進冰冷的醫療空間。

工作坊邀請紅鼻子關懷小丑協會馬照琪理事長擔任講師，對象為醫療機構的第一線醫護人員，例如醫師、護理師、社工師等，講師運用各種動靜態的表演練習方式，讓學員投入小孩子般的遊戲當中，學員感受到樂趣，立刻專注於當下，並且學會在靜默中運用本能的肢體語言（例如手勢、眼神）來傳達意念，擴大感官的想像力。例如在動態練習中，兩人一組碰觸一根細細的棍子，一人帶領另一人跟隨，行走當中不能讓棍子落地，從中感受力量的傳遞、信任的建立。

接下來擴大為眾人的棍子接龍，複雜度提高，每個人既是帶領者也是跟隨者，同樣不能讓棍子落地，可以建立團隊的默契、深度認識人我之間的關係。

導航練習遊戲，兩人一組面對面站立，其中一人向對方指示背後椅子擺放的正確位置，使對方能夠安全準確地坐下，第一次可用語言方式表達，第二次僅能以手勢表達，第三次既不能說話也不能搖頭晃腦，純粹以眼神表達意念，學員在靜默中學習擴大感官的想像力，也建立對人與人之間的信任感。

白色塑膠袋想像力遊戲，眾人面對一只普通的白色塑膠袋，輪番發揮想像力，用表演方式擴大其各種可能性，像是肚中的小寶寶、氣球、耳環、風箏、飛鏢、毬子、浴帽等等，學習重新看待平凡的事物。

醫療用品用途想像力遊戲：兩人一組，選擇某一種醫院常見的醫療用品（例如醫療手套、粗棉花棒、衛生口罩等），以默劇表演方式呈現各種可能性。

在靜態練習中，兩人一組互相講述自己的童年，詢問並記錄對方小時候最喜歡的事情或東西、最討厭的事情或東西，與小時候的願望，之後兩人互相分享對方的童年故事，講的

人站著、被講述童年故事的人則坐著面向觀眾。動靜態練習遊戲結束之後，學員給予熱烈而正向的回饋，表示助人工作坊感受非常療癒、從中學到很多，新光醫院新寧病房護理長表示，「童年故事練習可實際應用於病人或同事身上。」講師馬馬也回應，「童年最接近一個人的本性，回到最純真的源頭，兩人一組互相講述對方的童年故事時，會使對方心靈上有被照拂的感受。」

在工作坊的尾聲，眾人圍成一小圈分享彼此的心得，講師馬馬表示，紅鼻子醫生表演最重要的是聆聽與互動，在表演當下最短的時間與病人建立連結，運用操偶、音樂、魔術、說故事等方式即時回應病人的需求。紅鼻子醫生表演的目的，是和病人一起玩、一起創造想像空間、建立表演者與病人間的信任感，在互動遊戲中暫時讓病人忘記自己是病人。在國外，小丑醫生是被政府機關核可的職業，他們透過幽默的小丑表演給予病童戰勝疾病的溫暖力量，是兒童醫院不可或缺的人物之一，而台灣的兒童友善醫療才正要起步，紅鼻子醫生的存在效益與價值需要這個社會的鼓勵與重視。



2018 熱門商品聚焦

新壽美元利變型保單 為您撐起樂退大傘

近期年金改革議題沸沸揚揚，同時又面臨經濟成長停滯，醫療與照護成本提高等問題，不只是準退休族，所有族群都將受到衝擊，特別是青壯年族群憂心未來的退休金是否足以負擔退休後的生活花費。雖然多數民眾都知道退休金準備的重要性，卻未必有所行動，有鑑於此，新光人壽建議民眾應盡早規劃退休財源，可藉由兼具保障和增加回饋金 2 大優勢的保險商品，建立退休後的收入後盾及填補保障缺口。

新壽特別設計以美元計價的「新光人壽展新美利外幣利率變動型終身還本保險」，不僅可定期領回生存保險金，享有增加回饋金的功能，讓保障增值並替保戶帶來退休後的穩定現金流，兼顧保障及理財規

劃。目前美元保單利率水準比新台幣佳，且美元仍是流通性強、穩定的強勢貨幣，投保美元利變型保單，相當適合進行長期理財、退休規劃及多元資產配置。以 50 歲女性投保 10 年期的「新光人壽展新美利外幣利率變動型終身還本保險」，保險金額 11 萬美元，生存保險金給付年齡為 60 歲，前 6 年選擇購買增額繳清保險，第 7 年後則以現金給付為例，年繳保險費約 2 萬美元，假設宣告利率維持在 3.6% 不變的情況下，則保險年齡達 60 歲開始每月總計約可領到新台幣 2 萬元（含增加回饋金及假設美金對新台幣為 1：30），活愈久領愈多，替自己打造源源不絕的終身月退休。

對於擔心未來月退休俸會逐年降低的青壯年族群，若想維

持既有生活品質，更應及早利用時間優勢選擇美元利變型保單準備退休現金流，不但每年應繳與累計總繳的保費相對愈低，所領取的生存保險金也相對較高。同前述的舉例來說，如提早到 40 歲購買，每年只需繳約 1.6 萬美元，由此可看出越早買越划算。

註 1：上表假設各年度宣告利率均為固定值作試算，數值僅供參考，實際數值可能會有四捨五入之問題，非為保證數值。宣告利率調整時金額亦將調整，未來應以各保單年度實際金額為準。

註 2：實際宣告利率依新光人壽公告為準，宣告利率非固定利率，會隨新光人壽定期宣告而改變，宣告利率之下限亦可能因市場利率偏低，而導致無最低保證。



戰勝低利時代 加薪自己來 善用利變型保險把年終變大 **新光人壽攜手台新銀行** **滿足國人保障及理財需求** >>>

歲末年終時節，也是受薪族耕耘一年準備收成的時候，領到熱騰騰的年終獎金後，除了犒賞自己一年的辛勞、孝敬長輩外，新光人壽提醒，在面對物價飛漲、薪水凍漲，低薪及低利率的時代，加上少子化與高齡化的社會趨勢，大環境不利於青壯年是事實，但坐困愁城不是辦法，青壯年更要善用時間優勢，讓辛苦賺的每一分錢發揮最大的效益。新光人壽建議，上班族可透過利率變動型壽險，打好穩妥的保障地基，才能許自己一個更好的未來。

台灣保險密度高，但偏好投保儲蓄險，導致「人身保障額度」始終偏低，根據保險事業發展中心數據，台灣地區保戶平均死亡給付僅五十六萬元。為了提高國人壽險保障並貼心兼顧民眾理財需求，新光人壽響應政府政策，於2018年開春推出符合時代趨勢的新商品－

「鑫樂多喜利率變動型終身壽險」，具有定期繳費、終身雙倍保障、陸上交通意外事故與特定意外保障加碼，以及全殘廢生活扶助金等多重商品優勢。新光人壽選定長期合作且績效卓著的台新銀行做為金控外銀行保險獨賣通路，自107年1月2日起，在全國101家台新銀行分行同步開賣，目標市場適合有高保障需求、或是偏好低風險資產配置的客戶。「鑫樂多喜」可靈活反應市場利率，有效對抗低利時代，是適合保障與資產累積的新時代保險選擇。

「鑫樂多喜利率變動型終身壽險」是專為持有台幣資產客戶量身訂製，繳費可選擇6年、10年、20年，保障終身至被保險人達110歲，保障範圍涵蓋：2倍身故保障、全殘廢生活扶助金、2至6級殘廢豁免保險費，以及依2至11級殘廢等級比例理賠之特定意外殘

廢加倍給付等多重保障。陸上交通意外殘廢保障部分，保障範圍除了常見的搭乘陸上大眾運輸工具，「鑫樂多喜」更是業界少見將「自駕」納入的商品。此外，該保單目前宣告利率2.88%，有機會參與市場利多；利變型壽險專屬的優勢－「增加回饋金」，保戶可自由選擇增購保額、儲存生息或第七年起每年現金給付，靈活的運用方式，讓保障多更多。新光人壽與台新銀行期望能聯手在儲蓄險當道的銀行保險市場中找到新需求並創造另一波佳績。

新壽提醒，無論是單身保己、已婚顧家，善用利率變動型壽險同步進行「保障增強」及「風險轉嫁」規劃，才有能力談樂退。在低利的時代，越早利用「新光人壽鑫樂多喜利率變動型終身壽險」準備未來足夠保障，每年應繳與累計總繳的保費相對越低，越早買越划算！

壽險業首家 新光人壽取得 BSI 卓越服務標章 通過「皇家神秘客」、「ISO 10002:2014」兩大服務標準驗證

新光人壽繼 2016 年榮獲「遠見五星服務獎」保險業首獎、2017 年「保戶服務專案企劃卓越獎」金獎等大獎肯定後，持續秉持著「永遠的關懷，不變的愛心」精神，不斷致力提升客戶服務品質，創造優質客戶體驗，通過嚴格檢驗，於 2017 年 11 月取得國際標準領域領導品牌「BSI 英國標準協會」認證，正式通過「RMS(Royal Mystery shopper) 皇家神秘客」、「ISO 10002:2014 客戶滿意 - 組織客訴處理指南」兩大服務標準驗證，成為壽險業首家完成高規格考驗，取得 BSI 卓越服務標章企業。

皇家神秘客稽核是以匿名方式，委派受過訓練的人員，從消費者角度收集有關服務訊息，並詳細及客觀的衡量服務

過程，藉此讓企業提高服務品質、加強內部培訓和強化管理，進而達到使顧客滿意的高品質服務承諾。

新光人壽表示，「一張保單，一世情」，保險業是服務人的行業，客戶將終生的保障託付給我們，「服務」則是我們對客戶一輩子的責任。近來，隨著時代潮流與科技的演變，新光人壽秉持「3D 服務政策」，提供有溫度的「熱誠服務 (DO WITH PASSION)」，發展科技應用的「數位服務 (DO BY TECHNOLOGY)」，並導入「BSI 國際服務驗證」標準流程，制定完整訓練及稽核制度，養成人員素質的「專業服務 (DO THINGS RIGHT)」。

同時，也持續改善、定期進行

內部稽核與滿意度調查及稽核審查等，全力建構優質的客戶服務系統，並符合法令規章要求與公司規範，展現高水準的服務。

為落實新光人壽「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，新光人壽在客戶服務上，對外，結合數位科技以增進服務效率，陸續推出「語音辨識分析系統」及「24 小時線上智能客服機器人一小新」等創新服務，以滿足顧客多元的服務需求；對內，持續精進服務水平，導入「BSI 國際服務驗證」機制，透過神秘客定期檢核，從客服禮儀、個資保密、滿足需求、抱怨處理等評估項目，進行檢討與改進，徹底落實服務標準流程，通過對外證明精進服務之具體作為，符合全球卓越客戶服務規範。

隨著環境、科技的演變，以及顧客需求多樣化，新光人壽堅信未來的服務方式會與時俱進，不斷提升服務的專業性、多樣性與主動性，並持續精進服務品質，提供超越消費者期待的感動服務，成為業界服務領導品牌，展現「光無所不在，心與你同在」的精神。



新光人壽完成高規格考驗，成為壽險業者首家取得 BSI 卓越服務標章企業，由 BSI 英國標準協會台灣分公司總經理蒲樹盛 (左) 頒發證書，新光人壽總經理蔡雄繼 (右) 代表授證。

把愛照進各角落 新光人壽再獲 2017 金融之星 「最佳公益關懷獎」、「最佳企業社會責任獎」雙獎肯定

新光人壽深耕台灣 50 餘年，秉持回饋社會的經營理念，舉辦各項公益活動，關懷各族群，橫掃大小獎項，獲獎佳績不斷，106 年 12 月獲得 2017 年金融之星「最佳公益關懷獎」以及「最佳企業社會責任獎」雙獎肯定，並連續五年榮獲「企業永續報告類—金融及保險業組 TOP 50 報告金獎」之殊榮，並獲得教育部體育署運動企業認證。新光人壽以「與光同行」為核心，持續秉持著「創新、服務、誠信、回饋」經營理念，切入關懷學子、預見老年、協助弱勢、愛護環境等層面，落實企業社會責任 (CSR) 之社區經營與服務，重視健康進一步帶動社會關懷，促進環境永續，成為社會安定的力量。金融之星頒獎典禮於 2017 年 12 月 14 日進行頒發，由前副總統吳敦義頒發獎項，新光人壽林漢維副總經理代表授證。

新光人壽於公益關懷立足亦深，推動企業志工，關心老人與弱勢，鼓勵員工參加各社福團體機構社區活動，以愛與關懷為出發點，透過摺製小提燈活動陪伴長者與弱勢族群，將愛傳送到每一角落，自 2014 年 12 月起推動至今已舉辦 1,009 場，董事



2017 金融之星頒獎典禮，新光人壽獲得「最佳公益關懷獎」以及「最佳企業社會責任獎」雙獎肯定，由前副總統吳敦義 (右) 頒發獎項，新光人壽林漢維副總經理 (左) 代表授證。

長吳東進持續號召公司長官及志工同仁們，以遍地開花模式，全台「遍地開花-社區關懷活動」已陪伴超過 2 萬名長者，邀請小幼學童一同前往全台社區活動中心、安養中心及弱勢團體等機構，溫暖每一個人的心。

新壽號召同仁為弱勢族群雪中送炭，於聖誕節前夕舉辦 2017 新光耶誕送暖募集物資活動，透過募集台北總公司及各地區部同仁之愛心物資，挹注愛與善的能量，為嘉義天主教安仁家園、高雄聖功社會福利慈善基金會芥子園進行愛心募集，並於 2017 年 12 月 23 日 (六) 舉行高雄聖誕節系列活動「2017 愛在一起 與光同行」的演唱會活動，將捐贈高雄市政府社會局無障礙之家所需物資，寒冬送暖。

國民健康亦為新光人壽重

視，結合運動推廣，新光摩天大樓登高賽為國內登高比賽的創始，為臺灣年度體育重要賽事之一，自 1994 年開辦至今已逾 20 年，至今已舉辦 35 屆。新光人壽歷年登高大賽活動主題結合時事議題，並以公益為號召，舉辦「為關懷婦女癌症而跑」、「為台灣棒球而跑」、「為防止地球暖化而跑」、「為保育動物而跑」、「銀髮飛揚」…等，涵蓋面極廣，引起社會廣大迴響，號召參與人次累計超過 20 萬人，並將每次報名費全數捐贈公益，捐贈金額已達 1.47 億元。新光人壽並舉辦健行活動與日月潭國際萬人泳渡，於 2016 年特別引進世界跨城市知名夜跑活動「Run In The Dark」，為視障及脊髓損傷朋友醫療募集資源。

新光銀行信用卡支援使用 Apple Pay 提供簡單、安全且保障隱私的方式付款

台灣新光商業銀行(簡稱新光銀行)1月16日宣佈為其新光信用卡客戶支援使用 Apple Pay, 該服務以簡單、安全且保障隱私的方式付款, 改寫行動支付的面貌, 讓支付變得更快速又便利。

新光銀行一向致力於促動行動支付, 並且相信 Apple Pay 將帶給新光銀行信用卡客戶全新的支付體驗。

自即日起至4月15日止, 新光銀行提供多重的優惠活動吸引客戶使用 Apple Pay 進行支付消費, 前10,000名之新光銀行信用卡持卡人將享有以下之優惠包括:

1.【綁卡送早餐】將名下任何一張新光信用卡首次加入 Apple Pay 使用, 即贈送摩斯漢堡「摩斯漢堡早餐-火腿歐姆蛋堡+冰紅茶(L)」1份(限量1萬戶)。

2.【刷卡享回饋最高30%】使用 Apple Pay 進行支付消費不限金額, 每筆均享10%刷卡金回饋; 卡友若在台北美麗華百樂園、高雄義大世界購物廣場使用 Apple Pay 進行支付消費, 加碼享受25%刷卡回饋, 新光三越卡在全省新光三越百貨使用 Apple Pay 進行支付的消費, 更可加碼享受高達30%的刷卡金回饋(每戶上限200元, 限量1萬戶)。

3.【累積送機票】活動期間內將新光銀行信用卡加入 Apple Pay, 消費滿10萬元即可進入排名, 前100名累計消費者可獲贈紐約、倫敦、東京、香港等來回經濟艙機票乙張。

安全與隱私是 Apple Pay 的核心所在。當透過 Apple Pay 使用信用卡時, 實際的卡號不會儲存在設備或 Apple 服務器上。而是會指派一組獨特的「裝

置帳號號碼」, 經過加密並以安全方式儲存在你設備上的 Secure Element 中。每筆交易均以獨特的一次性動態安全碼加以授權。

Apple Pay 設置容易, 並且使用者將可繼續收到信用卡所提供的所有活動優惠。在實體店內, Apple Pay 可配合 iPhone SE、iPhone 6 及後續機種, 以及 Apple Watch 使用。

在接受 Apple Pay 的 app 和在網站上進行線上購物十分簡單, 只要以手指輕觸 Touch ID 即可輕鬆完成, 或者按兩下側邊按鈕並看一眼 iPhone X, 即可透過 Face ID 進行認證。使用 Apple Pay, 你無須手動填寫冗長的帳戶表格, 也不必重複輸入送貨地址與帳單資訊。當你隨時隨地在 app 或 Safari 中支付商品及服務時, Apple Pay 可與 iPhone 6 及後續機種、iPhone SE、iPad Pro、iPad(第五代)、iPad Air 2 和 iPad mini 3 及後續機種配合使用。你也可在2012年或之後推出、執行 macOS Sierra 的任何 Mac 上的 Safari 中使用 Apple Pay, 並使用 iPhone 6 或後續機種或 Apple Watch, 或是在全新 MacBook Pro 上使用 Touch ID 確認付款。



新光銀行謝長融總經理(左), 搶先體驗 Apple Pay 行動支付。

打造中彰投新門戶 新光人壽台中傑仕堡開工動土

為響應臺中市政府打造「烏日副都心」的策略，新光人壽於 2017 年 12 月 19 日上午在台中市烏日區舉辦「新光人壽台中傑仕堡新建工程」開工動土典禮，台中市副市長張光瑤、台中市政府經發局副局長李逸安、德寶營造廠董事長賴悅顏、豐譽營造廠總經理謝估燁、榮泉里里長何炎煌、建築師金以容及新光人壽蔡雄繼總經理、黃敏義資深副總經理、邱永祥副總經理及黃俊文副總經理等貴賓蒞臨剪綵，場面盛大隆重。新光人壽表示，本基地未來將結合關係企業團隊進駐，為週邊環境提供更多元豐富的風貌，強化觀光及飯店設施，期能塑造本案為中彰投門戶，提升區域經濟及旅遊發展，創造更多就業機會。

台中市政府正積極發展區域前瞻基礎建設，包括「大台中手線」、「捷運藍線」、「捷運綠線 延伸彰化」等，中部地區的崛起指日可待。新光人壽台中傑仕堡大樓基地位於高鐵台中站烏日特定區，土地面積 3,689 坪，係於 104 年 05 月標購取得。新建大樓總建築面積約 7,700 坪，共分 A、B 二區興建，全案預定於 109 年 6 月完工。烏

日大樓基地走路 5 分鐘可抵台鐵成功火車站、開車 8 分鐘可到達高鐵台中站；同時鄰近王田交流道，開車 5 分鐘即可接上國道一號。往北通達台中市中心、往南接彰化市中心，區位優良、交通便捷。加上鄰近中部科學園區，台灣精密科技與機械產業匯集於此，中部知名建商也陸續推案興建住宅，進駐人口逐漸成長。台中港三井 Outlet 開發、麗寶樂園二期之開發招商等，也反映本市愈趨成熟之產業發展。

新光人壽表示，本案全區設計以莊園式氛圍為主軸，強調大面積綠化空間、建築造型

融入當地自然景觀並設置互動式公共藝術，主打休閒、樂活、綠化環境的特色。其中 A 區預定興建地上 11 層、地下 3 層之旅館大樓，配置 140 房客房及餐廳、碳酸泉池、健身房等設施；B 區規劃 30 間獨棟 Villa 及 4 間三合院式家庭房，並興建地上 4 層之大樓，規劃研修教室、宴會廳及親子遊樂區等附屬設施。本建案全區完工後可提供國民旅遊、親子遊憩、商務會議、研修教育訓練使用。期待本案新形態旅館的落成，能提升周邊居住環境品質，獨具特色的優雅建築外觀亦可為在地注入濃厚的人文氣息。



新光人壽在台中市烏日區舉辦「新光人壽台中傑仕堡新建工程」開工動土典禮，現場貴賓雲集，場面盛大隆重。(左至右：新光人壽資深協理陳正輝、新光人壽副總經理黃俊文、榮泉里里長何炎煌、建築師金以容、台中市政府經發局副局長李逸安、新光人壽總經理蔡雄繼、台中市副市長張光瑤、德寶營造廠董事長賴悅顏、豐譽營造廠總經理謝估燁、新光人壽資深副總經理黃敏義、新光人壽副總經理邱永祥、新光人壽資深協理黃明正)

首屆醫療展 新光保全秀居家照護、輔具機器人

為串起生技、醫療、資通訊整合，衛福部、生策中心主辦首屆「台灣醫療科技展」，2017年底由百大醫護團隊聯手，囊括台大、榮總、三總、中國附醫、長庚、北醫、高醫、北市聯醫、慈濟、新光等知名醫院，首次跨體系合作。許多醫療專業相關科技大廠也參展，包括醫療資通訊、新藥、製藥、醫材、精密加工、精準醫學、預防醫學等領域的標竿企業，讓此次展覽內容倍受國際關注。

本次展出中，位屬「特色醫療」館的新光醫院，集合關係企業—新光人壽及新光保全資源，在 M1119 號攤位，以



醫療科技展首日，新光關係企業舉行開展儀式，新光保全由洪國超總經理（左一），林伯峰董事長（左二）代表。

「新光讓愛發光～全人關懷守護您」為主題，展出創新醫療、居家健康與照護設備、生活輔具、照護機器人等商品及服務，以全方位的人本關懷，讓民眾

深入了解台灣醫療與照護可提供的各種服務，為自己和家人做好醫療、照護需求的準備。

因應台灣照護人手不足的困境，新光保全在本次展覽，引進許多輔具及機器人。並展出已有眾多使用客戶的 CareU 雲端居家照護系統，及人形輪廓離床偵測系統，讓亞健康族群，無論在家或是機構，能夠有隱私地接受照護。

由於新光保全投入機器人研發已超過 10 年，特別關注醫療及照護相關機器人的發展，本次展覽特地引進 SASUKE 病患轉移機械手臂、RT 2 WALKS 助行機器人、自主移動式輪椅機器人 KEIPU，運用機器人科



首屆醫療科技展，新光保全展出 careu 居家照護系統並引進離床偵測，奈米洗頭機，搬移機器人及輪椅輔具等，協助台灣民眾更輕鬆照護。

技，協助照護者減輕體力負擔，也讓被照護者提升生活自主能力。

新光保全展出中廣受好評的，則是來自日本的奈米洗髮機。適合長期臥床者，只要將洗髮機移動到床邊，就能以極

少水量、細緻的奈米水霧，讓臥床者不需移動或起身，就能享受洗頭的舒適潔淨感。

未來將繼續投入銀髮商機的新光保全，目前已有專責的新保生活關懷公司，結合新光關係企業資源，提供輔具申請

及無障礙安心接送等服務，並持續透過公益廣告、實體展出，呼籲大眾關心高齡議題及長者需求，希望能讓台灣長輩擁有安心的樂齡生活。

新保社福基金會 募 400 份聖誕禮物送偏鄉

長期關懷扶助 1000 名弱勢兒童，服務深入全台的台灣愛希望兒童關懷協會，多年來皆發起募集聖誕禮物送偏鄉的活動。而向來關注孩童與老人議題的新光保全關懷社會福利基金會，自 2012 年起，連續 5 年參與愛希望發起的聖誕禮物送偏鄉活動，去年一共募集到近 400 份來自新光保全同仁的愛心禮物，都是全新的文具及繪圖用具、生活用品等。新保社福基金會團隊，更親自遠達「屏東縣向陽關懷協會」及位處牡丹部落的「旭海小學堂」，並特地打扮成聖誕老公公，發送禮物給偏鄉部落的孩子與長者們。而在向陽關懷協會更有金牌廚師行義團的阿龍師，親自在場義煮，準備豐盛的聖誕大餐給偏鄉孩子們享用。

新保社福基金會表示，每年聖誕節前，新光保全許多

同仁都非常熱心地選購全新禮品，並由基金會成員逐個包裝、分類，要讓偏鄉的孩子們，也能享有聖誕節收到禮物的幸福感。並且每年邀請同仁扮演聖誕老公公，帶給偏鄉孩子許多驚喜與歡樂，看到孩子們臉上的笑容，即使送禮的路途再遙遠，也感到欣慰。

這次的 400 份聖誕禮物，

將送到中部、花東、高屏等地區的偏鄉課輔班，以愛希望兒童關懷協會長期扶助的主要對象，和新保社福基金會一起達成每年一次的溫暖善舉，並透過愛希望兒童關懷協會的品格教育，以及新光保全安心教室的安全教育，引領偏鄉孩子懷抱希望和夢想。





服務小故事

光是溫暖的雙手、笑容是最美好的語言、服務是最佳的競爭力

姓名：楊琬琳／新光銀行：基隆分行／職務：存匯櫃員



我是基隆分行的琬琳，很榮幸能參加本行 2017 服務達人活動，讓我有這個機會做分享。

某天首次服務到朱小姐時得知，因先前對我們銀行產生誤會，使得她將存款等業務轉移至他行，這使我感到非常惋惜！因此了解他先前交易習慣後，我都會事先為她準備所需相關資料，以利節省等候時間，藉由此服務的過程中提供妥善的處理，並告知如果往後有需要我們服務時，都請與我聯繫，並讓我有機會能服務您。

經過日後時常與她分享外匯匯率趨勢、理財貴賓活動等，使得朱小姐逐漸感受到我們銀行的用心及關心，並且對我們重新建立信

任，進而增加銀行業務往來頻率，與分行間更加黏著，不但將他行的存款等業務轉移回本行，甚至請家人朋友申辦信用卡等，往後只要她有銀行問題都會請我處理。

還記得某天緊急接到朱小姐來電，因先生住院需支付大筆費用，詢問我們金融卡是否可在醫院使用，立即回覆客戶並積極關心給予需求，使她能因為我的用心感到放心。

新光銀行一直以『最懂您的心』為服務之核心與價值，就職時間，我只是將複雜的事簡單做、簡單的事重複做、重複的事用心做，用最真心的態度去服務，傾聽客戶需求，使客戶感受到賓至如歸的服務，未來我仍會繼續秉持著細心、用心、全心、愛心、恆心及真心服務每一位貴賓，透過志工服務，回饋社會，我相信服務的提升是永無止盡，沒有最好只有更好，就像印度影帝阿米爾罕主演一部電影『三個傻瓜』，其中電影台詞所述：追求卓越成功自然伴隨而來。讓我們用卓越的服務，創造出強大的競爭力。



服務小故事

服務你我他 TOUCH YOU HEART

姓名：王孝文／新光銀行：新店分行／職務：存匯櫃員

新春後的某日，天氣雖晴朗氣溫卻依然冷冽的午後，一位眼看已過耄耋之年穿著單薄、杵著助行器有著濃厚外省口音的老爺爺走進分行，「小姐，我要解約定存三百萬！」老爺爺神情緊張地說到，還再三強調不要讓他家人知道，焦急地希望我們能協助他將款項匯往大陸，當下我馬上關心老爺爺為什麼這麼突然要解約大筆的金額呢？由於老爺爺年事已高，聽力不是很好，我們使用紙筆和放大鏡做溝通，看了老爺爺的文字後才知道，他說：「我的孫子現在重病急著用錢，拜託小姐趕快幫我把錢匯過去給孫子看病。」我先安撫老爺爺緊繃的情緒並試著跟他聊天後發覺老爺爺對他口中的孫子了解並不多，細問之下原來老爺爺根本沒見過這位孫子，從前也完全沒有連絡過，只因在家接了一通自稱是他孫子的男子的電話。我直覺老爺爺可能是遇到詐騙了，好在老爺爺所抄寫的匯款資料並不齊全無法幫他作業，我聽著爺爺聊著以前戰場英勇事蹟、逃離家鄉與因戰亂與家人走失過往種種，也讓我想起我的爺爺，那熟悉的外省口音、熟悉的戰地故事、相同的時代悲劇。我想與爺爺拉近距離並試圖開導爺爺，希望能幫他保住老本。在經過陪伴和不斷的勸說之後老爺爺才卸下心防的告訴我說：「其實我也知道也可能是騙人的，但這是他來台 60 多年來

頭一次有大陸的親人聯絡他，就算是被騙了也不後悔。」聽完我一陣鼻酸，我知道老爺爺真的是想念故鄉也可望能與分離已久的家人重逢。我告訴爺爺，我真的能理解他的感受，因為若是自己的爺爺，我一定會希望爺爺把這些辛苦賺來錢給真正在老家的孫子而不是落入不肖的詐騙集團手中。我讓爺爺知道我真的是把他當成自己家人在關心在保護。聊了許久，老爺爺也決定不匯這筆款項，而當老爺爺離開時，他握起了我的雙手頻頻地向我道謝並微笑著說很感動我們對他的關心。

老爺爺走了之後我心裡覺得非常踏實，把客戶當成朋友家人發自內心及同理心的談話和關心、了解真正的需求，給予多一份貼心令人印象深刻的舉動甚至更出乎意料、超乎想像的服務，給客戶動人深刻印象，深深覺得這就是我們金融從業人員的價值！之後老爺爺只要散步經過分行一定會進來喝喝茶跟我們聊聊天，他說我們就像他的孫子一樣能帶給他溫暖。





服務小故事

服務從心出發，創造自我成就 用心服務客戶，感動無所不在

姓名：陳宥臻／新光銀行：高雄分行／職務：存匯櫃員



來到銀行的每位貴賓，都希望自己能夠擁有客製化的專屬服務，哪怕只是一進門就有人大喊「陳大哥您好！」這樣簡單的問候。

對於這份工作我每天抱持著一顆熱忱的心，並且要求自己笑臉迎人，展現自己最良好的服務態度。或許也是因為這樣的自我期許，所以面對「要求比較高」的客戶，更是希望自己能夠「征服」他，讓他成為我的「好客戶」。

而真的有那麼一位陳大哥讓我印象深刻！那位陳大哥是位工地的工人，平時講話特別大聲，也常常會吹毛求疵的拿新光與他行做比較，使得不了解他的人會覺得他特別兇、難相處。但兩年前剛下分行開櫃的我，像是吃了熊心豹子膽，竟然主動積極地向他提出希望以後可以由我來專人為他服務，而他也不吝嗇地給了我表現的機會。

當時陳大哥在本行的存款並不多，但他每個月辛苦存下的兩萬元都會拿來做定存。當然我並不會因為錢的多寡去判定這位客戶的價值，我秉持自己的原則，只要他定存到期前一天，我一定會主動打電話提

醒他記得隔天要來行辦理續存。每當陳大哥進來分行時，我一定大聲招呼「陳大哥您來啦！」接著再邀請他到理專室稍作休息、泡咖啡、閒聊近況。

時光匆匆一年過去了，陳大哥從原本讓人覺得難以親近的樣子漸漸展露出和藹近人的模樣，並且常常向主管讚許我的服務，也告訴我：「因為你積極的服務態度讓我很感動，我一定會努力存滿 100 萬，業績一定要掛你身上。」聽到他對我的肯定，心裡感到萬分感動！

就這樣年復一年，某日陳大哥再度蒞臨分行，且照以往的慣例進了理專室。這次他興沖沖告訴我「妹妹阿！還記得我上次說要幫你存到 100 萬嗎？今天我來就剛好 100 萬了！有沒有推薦我的儲蓄型商品呀？」，我馬上請我們專業的理專為他量身打造適合他的產品。最後陳大哥一口氣買了將近 100 萬的儲蓄險，也幫我辦了一張信用卡！真的讓我非常高興與感激！

從與陳大哥的互動中，我覺得「感動」不只是單向的付出，還要有雙方用心體會後的反饋，才可以讓感動一直延續下去。今天我的服務感動了這位客戶，使他對於我們分行更加有忠誠度、信任度。客製化每一位貴賓的服務，就可以創造出無限的可能與感動的小故事。我想人與人之間溫暖的互動，就是我在這間公司得到最好的收穫。

服務小故事



設身處地關懷顧客 在乎顧客感受 超越顧客期待的服務

姓名：吳思穎／新光銀行：土城分行／職務：存匯櫃員

「在乎客戶感受」、「將客戶的需要放在心上」是我工作的原則，在金融界服務的我總是牢記著這句話並且真誠的對待每個客戶，貼心的服務往往能帶來超乎預期的美好。

今日跟往常一樣又是忙碌的一天，看看時間已經3點即將接近尾聲，加油！FIGHTING!。「來賓623號請到9號櫃台」在服務台的我起身微笑迎接後面等待的客戶，迎面而來的是常客陳小姐要辦理外幣匯款，寒暄閒聊了幾句得知她近期售出一間不動產，恭賀之餘也洽詢今日交易目的，陳小姐開心的跟我分享她賣掉房子經過，對象是一位國外久未連絡的朋友，透過照片因為喜歡她的房子而購買，對方直接將現鈔裝鐵箱郵寄，但因目前卡在海關急需匯付一筆解款金才能通關，聽至此時身為行員的我警覺心即啟動，秉持著「多一份關懷」原則更加深入詢問內部細節，發現整個過程疑點重重並分析可疑點之處，但陳小姐堅信自己不會受騙，拿出和對方連絡的紀錄和對方拍攝裝現鈔鐵箱的照片堅持匯款，這時主管偕同我積極地拖延匯款作業時間，並同時撥

打165反詐騙專線，僵持了許久最終總算取得信任而停止交易。事過二三天後，陳小姐再次來到分行由衷表示十分感謝當時我們堅持的阻擋，也很感動我們能設身處地的把她當家人般的關懷與對待，倘若當時僅依指示而匯出匯款，將造成自身極大的金錢損失，也調侃自己當時過於興奮而疏忽警戒掉入陷阱。

我覺得服務始終來自於人心，即使科技再進步也無法取代親切的服務態度，優質服務不需花費成本，一個真誠、貼心的舉動是可換來顧客發自內心的一聲「感謝」。「感動服務」並非僅止於「滿足顧客」而已，而是做到「超越顧客期待」、「永遠比顧客多想一些」。





服務小故事

服務是生活中的美好體驗

姓名：廖婉晴／新光銀行：江子翠分行／職務：存匯櫃員



身為 90 年數位化時代的科技人，我們要提供給客戶的不僅止於一般的臨櫃服務，網路金融的資訊服務提供更更是我們現在要面對的首要課題。

平時在櫃台我會主動細心地教導每一位客戶使用我們的網路銀行、行動 APP 以及行動保鑣裝置，亦或者當我在擔任 OP 職務角色時看見當營業廳裡坐的像是電影院似滿滿的等待服務客戶時，同時也感受到櫃檯同仁們因處理繁多帳務而忙得焦頭爛額，我會主動關懷並引導客戶使用我們分行最近才剛裝置的最新型存提款機。我隨即起身詢問說：「這邊請問有只需要簡單的現金存、提款或是繳納信用卡費的客戶嗎？」我們的 ATM 可以使用有卡、無卡存

提款以及繳費轉帳的服務喔～

在帶領客戶操作的過程中我可以感受到客戶對於我們新穎的自動化交易設備有著高度的興趣，這些種種經驗都在我心中埋下了一顆小小的種子，讓我有更大的動力將此熱誠轉化為動能，希望藉由這些小小的舉動及大家的推動能夠使我們銀行成為金融科技的領頭羊。

在我們江子翠分行單位主管的示範帶領下，使我們更加熟練的推動數位化交易，其實這項業務的推動也使我們在臨櫃面對客戶時有更多的時間作其他理財商品的推介以及存、放款業務的轉介。經由客戶提出的訊息，也更能夠了解客戶對銀行的所需所要，藉由為客戶著想的心，將新光銀行帶入客戶心中，透過光與熱，用愛和溫暖的服務將新光帶給客戶正向力量，使客戶的心裡每個角落都能深植對新光的良好印象，當新光被客戶牢牢記住時，客戶有任何需求自然而然的第一個就會想到新光，讓新光時時刻刻支持著客戶的任何需要。

使「光無所不在，心與客戶永遠同在」

我深信著，只要秉持六心級的服務精神內化在心中，必定能成為 BANK3.0 數位時代的推手。



【美麗人生講座】

藍白拖一 走慢點 才是快

文／新光銀行 周志杰

藍白拖表示：慢，可以練習，可以學；快，是更靠近樂，快樂在當下。自由與否，不是決定在形式上有無束縛，而是心靈上能否覺察、喜歡並享受著此刻行進的節奏，「放慢速度，會得到更多」。

**慢，不是懶惰，是把時間留給自己，
思考真正想要做的事**

睽違2年，藍白拖新書「走慢點 才是快」內容提及他這兩年的人生變化，分享人生、工作、旅行、夫妻、親子關係中的慢哲學，當你能將視野從世界回歸自己，學會了「靜」與「慢」，開啟與自我的溝通，原來慢下來後，人生得到



的更多。

藍白拖和同是暢銷作家的大A結婚後，為人夫、為人父，新的角色和責任，讓「流浪」、「出走」、「隨時出發去旅行」，這些過往生命中仰賴的能量來源，每一件都變得困難。當填滿旅行行囊的不再是機票而是「日常」時，無法迴避的大哉問出現：究竟該如何看待每一天？

藍白拖分享：曾有年輕人寫信給我，說他覺得自己過得很慢，別人一直成功。因為「怕自己太慢」，所以拼命「想要快一點」，心急到慢不下來，反而最可怕，這需要靠對自己重新的覺察。以前我會因為別人比我「快」而焦慮，比如說，看到別人旅行，自己就覺得很痛苦，因為走不出去。過去我根本沒有自己的速度，所以只要看到別人怎麼樣，就想跟他一樣。但是現在不會再這樣想了，放慢了之後，不再被別人的速度拉著走，不會因為別人擁有而自己卻沒有，就覺得貧窮。

協調出自己和他人都能接受的速度

藍白拖曾經讀過一本太空人寫的書，當太

空人結束太空任務退休後，最不適應的就是回到家，每天得出門倒垃圾，這跟在宇宙中的視野落差太大了。這狀態跟旅行者很像，不管你看過世界再壯麗的景色，回到家還是要做平常要做的事。這把我拉回一個最根本的問題：生活，從最小的事情開始，還有怎麼跟別人協調。大A也等於是一個社會，婚姻就是兩個社會的衝撞。

柴米油鹽醬醋茶，成為婚後的一大考驗，婚姻就是兩個不同形狀的齒輪卡在一起，生活中出現很多磨合，比如誰要洗碗、誰要洗衣服……，以前在自己家還可以逃避或罷工，現在沒辦法了。不過，他問自己的倒不是「為什麼要配合另一個人」，而是「為什麼以前我這麼懶惰」？在覺察過程中，發現到會習慣逃避那些內心抗拒的事。既然發現了，就要克服和跨越，這對他雖然很難，但愈難，就愈想挑戰。

旅人追尋自由是一生志業， 不放棄前進才是真自由

藍白拖笑言：愛好自由的他，在婚後依舊我行我素地想要獨自旅行，引發夫妻間不少的爭執，曾經向妻子請了五天假到香港獨立旅行，也曾和妻子大吵一架後，無可奈何地將環島之



旅變調為五小時來回程的機車旅行。

孩子出生那天，他看著一個新生命茁壯與誕生，就像看見剛出生的自己，孩子填補生命拼圖裡最重要的一塊空白記憶，讓人更完整，他默默驅動另一個生命轉輪，讓生活有更多可能。孩子拿走了自由，卻給了更多轉動的理由。正因為嚮往自由，所以才要結婚生小孩，如此才能學會照顧自由。

真正會困住人、並且讓人不自由的原因，不是結婚生小孩、不是沒錢、不是沒夢想，而是人打從心底相信自己不自由。放慢腳步欣賞世界，瞭解到很多事發生都有其道理，學會捨棄不斷地抱怨和對抗世界的力氣，順其自然地讓心與環境，帶領自己漂向下一個停靠岸，就是「歷經一切後，學會慢慢來」的生命哲學。





Apple Pay 刷新光 秒瞬享回饋 快手累積送機票！

活動期間：2018/1/16～2018/4/15

新光金控 | 新光銀行
Shin Kong Bank



SKB-B1801053



綁卡送早餐

活動期間內只要在Apple Pay新增綁定新光銀行信用卡且完成登錄，即贈送「摩斯漢堡早餐-火腿歐姆蛋堡+冰紅茶（L）」兌換券乙張，每位持卡人限領一次，限量10,000份。



刷卡享回饋

活動期間內使用Apple Pay綁定新光銀行信用卡付款且完成登錄，即享10%刷卡金回饋！於指定商店消費，加碼回饋至30%！每人最高回饋200元，限量10,000名。



累積送機票

活動期間內使用Apple Pay綁定新光銀行信用卡付款且完成登錄，消費滿10萬元即可進入排名，前100名累計消費者可獲贈紐約、倫敦、東京、香港等來回經濟艙機票乙張。



活動詳情及其他注意事項
請上新光銀行網站查詢

謹慎理財·信用至上

信用卡循環年利率：5.46%～15%（循環基準日2015/09/01）。預借現金手續費：每筆預借現金金額×3.5%+NT100元。其他費用依本行網站www.skbank.com.tw公告。

客服專線 02-2171-1055

上網
抽籤
評審

2018
新光人壽

獎助學金



申請日期：2018年3月1日(四)起至3月31日(六)止

請逕上新光人壽獎助學金基金會網站www.sklsf.org及新光人壽網站www.SKL.com.tw報名



獎學金

	申請資格	學業成績	錄取方式	金額
保戶遺屬大專組 (含研究所)	保戶死亡或 領取全殘保 險金之子女	106學年度第1學 期成績單平均75 分(含)以上	擇優錄取	3,000元
保戶遺屬高中組				1,500元
非保戶大專組 (含研究所)	106學年度第1學 期在學有修讀保 險相關之課程『 保險學、會計學、 統計學、經濟學、 商用數學、企業 管理』任何一科	106學年度第1學 期成績單平均80 分(含)以上。	擇優錄取	3,000元

助學金

	申請資格	學業成績	錄取方式	金額
保戶大專組 (含研究所)	本公司保戶(投 保本公司普通壽 險,保險契約仍 屬有效者為限)	106學年度第1 學期成績單平 均80分以上。	公開抽籤	3,000元
保戶高中組	本人或其子女			1,500元

大專組：
研究所、大學、大專院校、
四技、二專及五專含
(4.5年級)

高中組：
高中(職)及五專
(1.2.3年級)

以上均包含日夜間部，
但不受理就讀海外學校者

※凡教育部有立案之公私
立高中(職)或大專(研究
所、大學、四技、二專)
之學生，即可申請。

客服專線 0800-031-115