

SKFH 新光通訊 News letter

卓越體驗，永續新光 www.skfh.com.tw

新光金控全國經理會議



特別報導

新光人壽黃敏義總經理專訪
新光銀行服務達人 服務小故事分享
元富推廣達人選拔 投入金融教育推廣

金融理財

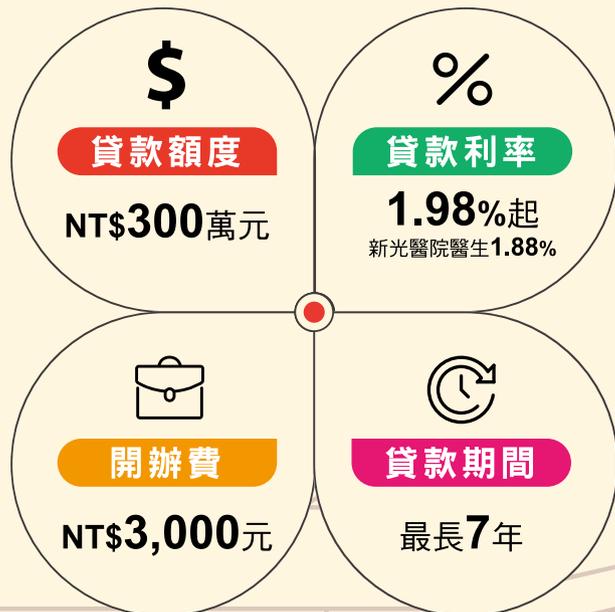
開箱新光恒生科技指數基金
港科技股迎大時代 趨勢宛如新生

新聞熱線

新光金控通過台灣智慧財產管理系統 (TIPS) 驗證
新光銀行打造雙語分行 提供外籍客戶貼心銀行服務

新光集團 員工優惠專案

適用新光集團關係企業之正式員工



快速、便捷 貸款圓夢不求人

優質服務

一通電話、網上立即留電，專人為您服務；快速申貸、手續簡便

注意事項

※總費用年百分率之計算範例及注意事項：

1. 範例說明：貸款金額30萬，貸款期間5年，貸款年利率：1.88%~5.99%，各項費用總金額：3,000元，總費用年百分率：2.28%~6.41%。
2. 本廣告揭露之年百分率係按主管機關備查之標準計算範例予以計算，實際貸款條件，仍以本行提供之產品為準，且每一客戶實際之年百分率仍視其個別貸款產品及授信條件而有所不同。
3. 總費用年百分率不等於貸款利率。
4. 總費用年百分率之計算基準日為109年10月15日。
5. 本行保有依客戶實際狀況，決定承作方式及核准與否之權利；如欲查詢專案最新資訊，請洽詢本行各營業單位。

貼心提醒：

1. 本行另有提供房屋貸款及汽(機)車貸款業務。
2. 如有資金需求，請洽本行辦理，切勿透由代辦貸款業者，以免個資外洩或額外支付高額代辦費用。



掃描QRcode
立即申辦

客服專線 02-2171-1055按31

2021 新光金控策略主軸「卓越體驗，永續新光」 蛻變成長，實現永續發展

回顧 2020 年，新光金控暨子公司以「活力新光，樂齡未來」作為年度策略主軸，順應高齡化社會帶來的退休商機與財富傳承需求，積極發展資產管理業務，持續開發完整的長照保障商品，推動員工退休保障專案。而在全體同仁的努力下，新光在商品設計、數位金融、創新服務等領域也創下十分亮眼的表現，獲得多項殊榮肯定。展望 2021 年，新光金控也訂定「卓越體驗，永續新光」作為年度策略主軸，將持續提升數位金融服務體驗，落實普惠金融，實踐公司永續經營發展目標。

隨著新興科技不斷創新，許多金融業者都積極迎接數位轉型，期盼在產業轉型浪潮中維持競爭力。經過這幾年的數位優化，打底奠基，公司的數位客戶及服務效率已有顯著的提升，今年新光將持續「加速成長，布局未來」，重塑品牌、文化與人才優勢，並以客戶體驗、數據價值及科技應用等核心引擎，驅動公司整體成長動能。

新光金控深知企業社會責任已是企業持續發展的重要基礎，永續經營也是公司相當注重的一環，近年積極落實 ESG（環境、社會及治理），更屢獲主管機關肯定及國際肯定。如去年首度參與國際非營利組織 CDP（原碳揭露計畫）氣候變遷評比，獲得「B」佳績，優於全球平均及亞洲平均；新光人壽推動微型保險也獲金管會頒發「109 年度微型保險競賽 - 績效卓越獎」；此外，身為全台第一家將地上權用地規劃樂齡宅使用的企業，「新板傑仕堡全齡生活園區」更是全國唯一首家獲得「SNQ 國家品質標章」認證的銀髮住宅，證明金融業者也能為樂齡長照服務貢獻企業的一己之力。

為落實消費者保護及推動公平待客理念，新光人壽今年起更推動身心障礙者「全面納保」措施，除採用「企業對弱勢顧客的公平待客指引」，並導入「金融友善指數」，建立保護消費者企業文化，聚焦公平待客的核心價值，回應客戶需求的本質。

未來新光將持續落實公司治理，提升企業永續發展，並落實 ESG（環境、社會及治理），強化資本市場國際競爭力，同時也要將公平待客精神內化為公司全體員工共同的理念，提升客戶品牌信賴價值，期許大家據此行動，也與同仁共勉。

新的一年，意味著嶄新的開始，最後祝福大家心想事成、「牛」轉乾坤開鴻運！

新光金控 總經理 吳欣儒



發行人的話

01 發行人的話

02 新光通訊403期目錄

封面故事

04 「卓越體驗，永續新光」 新光金控舉行全國經理會議

07 新光人壽經營期許 落實五大策略 共創經營佳績

10 新光銀行經營期許 結合策略目標 致力永續發展

13 元富證券經營期許 因應變局穩中求進 資源整合開創新局

16 新光投信經營期許 數位轉型、品牌再造

特別報導

18 新光人壽總經理黃敏義：強健體質，接軌國際，重回保險本質

服務達人

卓越服務 創造客戶有感體驗

23 服務小故事 | 用心觀察客戶的需求 成為客戶信賴的守門員

24 服務小故事 | 真摯的對待每一個客戶 我的用心您看得見

25 服務小故事 | 用六心，獻我心，給予客戶最溫暖又貼心的服務

26 服務小故事 | 把客戶當作家人 給予客戶超乎預期的幸福感

27 服務小故事 | 感同身受客戶的處境 給予客戶最溫暖的感動

28 服務小故事 | 用心每個小細節 樂於當溫暖他人的小太陽





CONTENTS



特別
報導

29 元富推廣達人選拔 投入金融教育推廣

新聞
熱線

33 新光金控積極響應公司治理新指標之推動
為首波通過台灣智慧財產管理系統 (TIPS) 驗證之金控公司

34 新光銀行打造雙語分行 提供外籍客戶貼心銀行服務

35 新壽公平待客再升級 一次通過檢測
金融友善服務專區 取得無障礙標章雙A認證

金融
理財

36 新港股2021年迎3大潮 開箱「新光恒生科技指數基金」

38 港科技股迎大時代 趨勢宛如新生

專家
論壇

40 汽車撞上停放在路邊轉彎處滿載尖竹的貨車 汽車駕駛遭穿刺慘死

新光通訊403期1,2月號

發 行：新光金融控股股份有限公司

發 行人：新光金控吳欣儒總經理

編輯顧問：新光人壽黃敏義總經理

新光銀行謝長融總經理

元富證券李明輝總經理

新光投信陳文雄總經理

新光金保代鐘俊豪總經理

編務指導：新光金控劉信成資深副總經理

新光金控陳正輝資深協理

策 劃：新光人壽林慧部資深協理

執行主編：簡蕭羽濤

編 輯：謝心若、郭怡良、黃莉嘉、

陳曉儀、林嘉俐、陳沛瑋

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#2123

傳 真：02-2389-2868

E-mail: skes0492@skl.com.tw

附註：*凡投稿本刊之文字、相片等著作，其著作財產權歸新光金融控股股份有限公司所有。

*本刊全部圖文內容著作權為新光金控股份有限公司所有，請勿翻印轉載，侵害必究。





「卓越體驗，永續新光」 新光金控舉行全國經理會議

文 / 新光金控



新光金控吳欣儒總經理(中)率領各子公司總經理，共同宣示新光金控新年度策略主軸。(左至右：新光金保代鐘俊豪總經理、新光金創投鄭詩議總經理、新光銀行謝長融總經理、新光金控吳欣儒總經理、新光人壽黃敏義總經理、元富證券李明輝總經理、新光投信陳文雄總經理)

新光金控 110 年全國經理會議於 1 月 4 日舉行，各子公司經理階以上幹部共同與會。110 年新光金控以「卓越體驗，永續新光」作為年度策略主軸，展望未來，新光金控將追求獲利穩定，深化金控及子公司的資源與人才交流整合，以發揮經營綜效，並善用數位科技，強化資安治理架構，提升客戶體驗與流程效率，同時積極落實 ESG，運用企業核心能力協助解決全球永續議題，創造永續發展價值。迎接新的年度，新光金控擬訂五大主軸，以「深耕客群，擴大價值」、「數位扎根，驅動轉型」、「控管風險，提高淨值」、「公司治理，接軌國際」、「培育人才，促進成長」做為發展策略。

新光金控許澎董事長開場首先感謝全體員工的努力，在疫情影響下，仍為新光金控拚出一張亮眼的成績單，新的一年會面臨更多挑戰，保險業有國際會計準則 (IFRS17)、保險資本標準 (ICS) 等接軌國際標準的要求，更要落實「公平待客」及 ESG，期望全體經理人審慎以對。許澎董事長在

致詞中強調新光數位轉型的決心，因此本次特別邀請台大電機工程學系葉丙成教授，藉自身經歷以「用創新改變世界」為題，提供金融業面對數位轉型及市場環境，尋求突破的方法，並用實際案例說明客戶體驗，激發高階主管翻轉思維，進一步達到「卓越體驗，永續新光」的目標，實現新光永續發展的願景。

新光金控吳欣儒總經理於會中表示，新光金控將協助整合各子公司所需的跨售業務，規劃數位客戶相互導流，於場域金融創造以客戶為中心的不凡體驗，並持續強化商品滲透率，發揮通路經營價值鏈，在數位轉型過程中重塑品牌文化，期許新光成為華人地區最佳全方位金融服務機構。此外，追求永續發展是目前的國際趨勢，更是主管機關重點政策，新光金控配合主管機關監理趨勢落實 ESG，去年首次參加道瓊永續指數 (DJSI) 國際評比即獲佳績，今年更成立企業永續辦公室，未來將積極爭取入選 DJSI 世界指數成分股，以國際標準建立管理制度、開發多元商品服務、強化風險管

理、充實人力資本，提升員工福利，誠信永續經營，透過 ESG 成果對世界展現新光的國際化發展潛力。

新光金控去年度的策略主軸為「活力新光，樂齡未來」，順應高齡化社會帶來的退休商機與財富傳承需求，積極發展資產管理業務，持續開發完整的長照保障商品，推動員工退休保障專案。呼應樂齡議題，「新板傑仕堡」樂齡宅率先引領青銀共居風潮，打造適合全齡的生活圈，也針對高齡或行動不便者導入貼心 AI 設計，更是全國唯一首家獲得「SNQ 國家品質標章」認證的銀髮住宅，園區規劃及願景備受產官學界肯定，證明金融業者也能為樂齡長照服務貢獻企業一己之力。

新光金控深耕永續發展有成，勇奪第 13 屆台灣企業永續獎企業永續報告類最高榮譽「白金獎」，旗下子公司不斷推陳出新各項產品，增進服務品質，獲得多項大獎肯定，如新光人壽去年摘下第 22 屆「信譽品牌獎」壽險類金獎、第 17 屆「國家品牌玉山獎」全國首獎等殊榮，並獲英國財經媒體

《全球銀行及金融評論 Global Banking & Finance Review》評選為「2020 台灣最佳數位轉型壽險公司」，充分展現發展數位金融及創新突破服務體驗的能力。新光銀行在「2020 卓越銀行」評比連續四年榮獲「最佳金融服務獎」榮耀，2020 年推出全新智能客服「小新」，客戶可 24 小時透過官網或行動銀行 App 獲得更便利的暖心服務。元富證券則榮獲 2020

卓越證券評比「最佳數位平台服務獎」、「最佳企業社會責任獎」，更以完善 CSR 系列活動二度榮獲華人公益企業金傳獎，致力推出優質產品同時落實企業社會責任，深獲客戶評審肯定。

新光金控近年積極關注並展開行動回應氣候變遷危機，今年首度參與國際非營利組織 CDP(原碳揭露計畫) 氣候變遷評比，獲得「B」佳績，

優於全球平均及亞洲平均，投入環境管理的努力獲得國際肯定，為社會永續發展作出貢獻。未來，新光金控將持續精進公司治理、落實公平待客，運用數位科技、產品服務、投資授信等金融力量，幫助需要保障的族群及 ESG 表現良好、有益於永續發展的產業，從各種面向實踐責任金融精神，與國際接軌，邁向永續之路。



新光金控許澎董事長(左六)及吳欣儒總經理(右六)率新光金控各子公司董總，於全國經理會議共同佈達今年度策略主軸。

2021
新光金控
全國經理會議
2021.01.04 新北市政府

卓越體驗
永續新光

新光人壽經營期許

落實五大策略 共創經營佳績

文 / 新光人壽



新光人壽黃敏義總經理

台灣已進入高齡社會，銀髮商機也成為新光人壽近年發展的一大重心，身為國內第一家推出長期照顧保險的公司，除了提供國人周全的保險保障，2020年新光人壽在金控

「活力新光、樂齡未來」的年度策略主軸下，積極整合集團資源，從健康促進、經濟保障、居住就醫到樂活老化，提供完善的高齡退休規劃方案，精彩佈局，創造出亮眼的表現。如

「新板傑仕堡」樂齡宅率先引領青銀共居風潮，打造適合全齡的生活圈，從提供長者樂齡生活為出發，備有完善的個人化健康管理服務、智能設備與飯店式管理，滿足住戶「食衣住行育樂醫」七大生活需求，更導入醫師、護理師、營養師、生活管理師、體能訓練師、廚師及美容師「七師」的專業貼心服務環繞入住者，確保服務品質，成為全國唯一首家獲得「SNQ 國家品質標章」認證的銀髮住宅，將可望引領台灣樂齡宅產業市場正向發展。

此外，2020年新光人壽也持續為客戶精進數位服務體驗，早於2017年即推出台灣保險業第一個24小時線上AI

智能客服機器人「小新」，去年推出升級版「小新」2.0，採用 GOOGLE 最新 BERT 演算法，能夠有效預測客戶提問，除了一般保單諮詢，也能透過「對話式商務服務」引導客戶在規劃的情境中完成保單的各項售後服務，隨著資料巨量萃取及累積，加上專業訓練師的調教，持續提升精準度。操作介面則導入全新 UI/UX 互動體驗設計，以客戶體驗為本打造貼心操作介面。服務管道除了原有的新光人壽企業官網、會員專區、新光人壽 APP，也新增 LINE 官方帳號，透過多元管道為更多客戶提供服務；另外，新光人壽於去年更領先壽險業界，打造「業務員防詐欺風險控管模型」，可有效掌

握業務員契約異常招攬行為，進而以 AI 技術詳細分析，防範保險業務員挪用侵占保戶款項，並獲得經濟部智慧財產局新型專利的肯定，可提供保戶安心的守護，導引業務員正確合規招攬行為，具體執行公平待客的控管機制。

2020 年新光人壽可說是豐收的一年，共摘下金融之星「最佳社會服務獎」及「最佳業務成長獎」、BSI 英國標準協會「ISO 10002 客訴品質管理系統」新版驗證、CSEA 卓越客服大獎「最佳服務創新企業」及「最佳社群經營企業」兩項大獎、讀者文摘「信譽品牌獎」金獎、第十七屆「國家品牌玉山獎」全國首獎、第八屆保險品質獎「知名度最高」、

「業務員最優」、「理賠服務最佳」、「最值得推薦」等四項指標殊榮，充分展現新光人壽發發展數位金融，以及創新突破服務體驗的優異能力。

落實五大策略 共創經營佳績

2020 年全球遭逢新冠肺炎疫情影響，儘管台灣防疫有成，但經濟仍舊受到不小衝擊。然而新光人壽營運仍創造亮眼表現，黃敏義總經理於 2021 年新光全國經理會議上，也特別感謝全體同仁過去一年的積極打拚與努力，在疫情延燒之際，仍努力開拓業績，共同摘下甜美的果實。展望 2021 年，總經理也同步於會中公開揭示「新光人壽 2021 年度



的經營策略方針暨績效目標報告」。首先，針對三階業務經營策略方針共有五點：

一、聚焦策略商品 提升契約價值

為健全營運體質，順利接軌 IFRS17，將聚焦價值型商品（健康險 附約），外幣商品則聚焦六年期以上商品，以提高總體經營綜合績效。此外，第一、三季主攻價值商品，保險月以外幣商品為主軸；為因應高齡少子化趨勢，也將持續推動長照險，創造公司、業務員、客戶三贏局面。

二、推升活動量能 增進平均產能

為提升業務員產能與素質，將輔導培訓業務員專業素養，廣耕深化客群開發，調整提升行銷技能，同時教育培養潛在優質客戶，推廣善用客群名單。此外，為提升業務員行銷商品廣度，亦會落實客群管理，積極陪同輔導，並持續檢視追蹤進度，建立團隊鼓舞氛圍。

三、擴大招募規模 厚實組織戰力

近年新光人壽全面提高業務員產能並優化組織結構，包括新進增員數與定著率、業務員生產力都有顯著的成效與提升。今年將持續配合人力招募時機，搭配招募獎勵活動，精準掌握招募名單，更要營造良好共事氛圍，塑立團隊鼓舞文化、落實輔導陪同教育，推促職務晉階成長。

四、洞察客戶需求 深化客群開發

新光人壽對外將提升客戶服務體驗，對於內部管理及行政流程等運作，也會持續提升效能品質，如落實數位行銷與管理，行銷善用客戶儀表板，管理運用 客群經營平台，精確掌握經營節奏，持續升級好客 GPS 技術，優化好客名單精準度。此外也會配合多元化的好客專案活動，協助同仁開發白地、鞏固活躍、激活靜休客戶。

五、創新數位服務 強化產品管理

創新數位服務，向來是新光人壽所注重的環節，今年將持續簡化服務流程，運用數位科技，提升客戶體驗，以輕服務旅程設計為目標，期盼提升

顧客淨推薦值。同時要強化督導功能，落實公平待客，包括宣導正確招攬及服務之觀念，強化業務員品質管理、運用科技系統 (SNA)，主動分析並查核，保障客戶權益、優化公平待客機制，爭取 BSI 國際服務認證，增加服務亮點。

深耕通路經營 創造合作利益

針對多元通路業務 2021 年的經營方針策略，新光人壽黃敏義總經理指示，將聚焦策略商品，提升契約價值，深耕通路經營；針對外部通路，將創造合作利益，整合服務資源，升級數位體驗；針對內部通路，將優化招募引擎，活化組織效能，啟動團壽雙軸，增進人均產能。

黃敏義總經理也強調，必須落實「友善金融、公平待客」，包括訂約公平誠信、注意與忠實義務、廣告招攬真實、商品或服務適合度、告知與揭露、複雜性高風險商品、酬金與業績衡平、申訴保障及業務人員專業性等九項原則，並期許同仁，面對新的一年，希望大家要並肩作戰，努力完成公司業務目標。



2021
新光金控
全國經理會議
2021.01.04 新北市政府

卓越體驗
永續新光

新光銀行經營期許 結合策略目標 致力永續發展

文 / 新光銀行



李增昌董事長（右四）、李紀珠副董事長（左四）、謝長融總經理（右三）於 110 年度第一次全國經理人會議頒獎表揚績優經理人並合影留念。

李增昌董事長致詞期勉

2020 年受疫情衝擊經濟及全球降息影響，截至 11 月底整體國銀獲利較去年同期衰退 8.9%，新光銀行 109 年度稅後盈餘仍達成預算目標實屬不易，累計前 12 月賺 59.38 億元，年增約 7.5%，銀行整體表現還是

穩健成長，全年賺近 60 億元再創歷史新高，李董事長在開場致詞時肯定團隊的辛勞表現。

資產兆元銀行 自信迎向挑戰

新光銀行總資產由 94 年合併時 3,385 億成長至去年底已

達 1 兆 407 億，總資產逾兆元，象徵多年努力經營的成果，但必須帶來相對獲利提升才具意義，未來應發揮資產運用效益，擴大本行獲利的基礎。

銀行是永續經營的企業，金管會黃天牧主委表示永續已是普世價值，並大力推動金融



新光銀行李增昌董事長

業致力於永續發展，強調環境、社會與公司治理的 ESG 目標，而 ESG 也逐漸成為投資人重要參考指標，各單位應思考如何逐步推動各項工作，包含將 ESG 納入授信風險評估機制中，與客戶共同促進永續發展。

善用行銷工具 提升市場占比

新光銀行去年底總存款及總放款均有成長表現亮眼，但在利差回升不易的情形下，業務動能仍要積極成長，才能維持獲利成長。新的年度業績目標提高，積極增加新客戶並提升手收占比將是業務重點之一，除了維繫既有客戶之外，可以多利用新推出的「OU 數位存款帳戶」及「OU 數位證券帳戶」2 種不同商品來推廣新客戶，本行智能理財服務平台即將推出，都是營業單位可以善用的行銷工具，希望在低利差的環境下，大家多著墨提高手收比重。

去年投資市場是充滿挑戰的一年，因為新冠疫情年初整

個股市都下滑，但有些同業選擇在危機入市，在今年第四季股市回檔時就收到獲利成果，本行獲利結構在投資及兌換收益佔比較前一年度已有大幅提高，值得肯定，但與標竿同業比較仍有努力的空間。投資團隊應更主動積極尋找投資管道，擴增投資種類，藉由商品多樣化及市場多元化擴大收益來源，更重要的是須掌握時機靈活操作，以提升投資效能。

積極推展業務 兼顧風險管控

新冠疫情嚴重影響經濟活動及各產業發展，疫後呈不均衡復甦情況，要隨時掌握經濟情勢變化及產業的變動，除了依授信 5P 原則評估風險外，確實做好 KYC 及貸後管理，在風險考量下積極推展業務。

國際疫情嚴峻，國銀海外逾放再度攀升，OBU 及海外分行逾放比率同創 2017 年 2 月以來最高。國銀海外聯貸頻踩雷

但本行均未參貸，更值得提的，國內幾件逾放案件，本行均曾授信往來，但考量風險已將額度收回，在此肯定經營團隊對授信風險的注意及把關。

面對競爭挑戰 更應協力合作

新冠疫情雖然在台灣大家的全力配合防疫政策下獲得有效控制，但國際間疫情依然嚴峻，所以我們仍不能掉以輕心，此外純網銀開業在即，數位金融競爭加劇，將衝擊銀行實質業務面，各業務單位應加強業務與數位的結合，以增加業務收益及提升經營效率。

去年母子行通路組織及企金整併開始實行，母子行應合作發揮團隊力量，產生母雞帶小雞的效果，希望母行扮演協助、輔導、帶領子行的角色，透過資源共享、業務經驗充分交流，發揮團隊合作力量，讓業務目標順利達成。



李增昌董事長（左四）、李紀珠副董事長（左三）、謝長融總經理（右四）於 110 年度第一次全國經理人會議與新任經理人合影留念。

謝長融總經理致詞期勉

母公司新光金控於 110 年以「卓越體驗，永續新光」作為年度策略主軸，新光銀行在新的年度除了達成年度獲利目標之外，將結合銀行本業職能積極落實 ESG，運用企業核心能力協助解決全球永續議題，創造永續發展價值。

優化獲利結構 重視人才培育

新光銀行未來中長期發展策略，在核心業務的部分，放款業務目標將持續維持高成長，業務產能提升，進一步提升「手續費收入」及「金融市場操作收益」，以優化獲利結構及提升資本效益。面對數位生態的多方挑戰，決勝關鍵在於將客戶需求做為核心，從消費場景金融出發，積極發行新卡以獲取客戶數，進而發展財管與消金業務。今年財富管理業務將增加新資金與新客戶，以達成財管手收成長目標。在金融市場業務，將以投資息收為基礎，提高非息收之收益規劃，藉由產品多樣化與參與市場多元化，以擴大收益來源。

2020 年本行員工生產力已超越國銀平均，並逐步追趕 Tier 1 同業，為來我們將透過流程優化持續提升員工生產力，並進

行成本控管，讓每筆預算都能發揮到最大的效益。此外配合海外策略發展布局，各業務單位應著重海外人才培育，以滿足未來人才之需求。

落實法令遵循 完善內部控制

金融業首重「誠信」，客戶將辛苦賺來的錢放在銀行，代表著是對於新光銀行的信任，同仁在業務推廣及臨櫃服務的同時，法遵一定是放在首位。國內近期一再爆發銀行理財專員監守自盜弊案，金管會主委黃天牧曾用「深惡痛絕」來形容，下令銀行內部稽核單位今年第一季前，針對理專十誠納入內控制度執行情形進行全面查核，請各單位主管務必以身作則落實內控。

針對反洗錢 (AML) 到反貪腐 (ABC)，我們在管理制度及系統管控上也會有更新的作為，設置隸屬於董事會之專責單位，配置充足之資源及適任之人員，負責誠信經營政策與防範方案之制定與監督執行，預期目標包括 1. 建置預防、偵測與回應賄賂與收賄的機制；2. 提升信任與信賴程度與股東、重要關係人與潛在投資者；3. 減緩風險與提升商譽。



新光銀行謝長融總經理

貼近客戶所需 提供優質體驗

新光銀行在數位金融發展一直處於同業領先群，這個是我們的優勢，未來在「貼近生活為客著想」的價值主張下，將以客戶導向為中心，分三個面向發展：第一：數位獲客，擴大 OU 數位存款帳戶應用，增加數位行銷強度；第二：數位創新，掌握創新金流市場，eKYC 線上身分辨識場景；第三：數位樞紐，對內強化與子集團數位平台介接，對外串接新金融場景。

營業單位應徹底執行在新客戶開戶時，同時主動邀約申辦並開通網路銀行服務，提升客戶網銀及行動銀行使用意願，並加強對本行存戶推廣電子支付，善用線上申辦 OU 數位存款帳戶增加數位新戶。2020 年線上換匯收益較 2019 年成長超過 257%，表現亮眼，為朝收益來源多元化，未來期能持續增加數位通路收益來源，並搭配交易行銷活動促進客戶使用意願。

元富證券經營期許

因應變局穩中求進 資源整合開創新局

文 / 元富證券



元富證券 2021 年全國經理人會議 4 日下午於新光人壽新板金融大樓舉行。2020 年元富證券在拓展市場及利源、優化數位體驗及應用與優化投資獲利三大策略主軸下，積極推展各項業務，不只在獲利上有亮眼的表現，在業務及管理等方面也都有所斬獲。

元富證券陳俊宏董事長於會中表示，雖然 2020 年是詭

譎多變的一年，但元富的獲利卻創下公司成立以來新高，這都是全體同仁齊心協力，努力達成的成果。面對快速更迭的市場變化以及數位金融的發展趨勢，未來元富將努力尋找更多滿足客戶需求的可能，也勉勵同仁秉持著專業務實、創新進取的態度面對挑戰，以積極正向的態度和熱忱迎接新的一年，在各項業務上力求突破、

創造更多佳績。

接著李明輝總經理以獲利創新高回顧了股市一路以來的發展與表現，2020 年上半年股市雖然受到新冠疫情影響，但證券業的整體表現仍屬穩健，元富配合新光金控的發展策略推展各項業務，並分享了經營績效的五大亮點：

一、優勢業務，地位維持



元富證券陳俊宏董事長

2020年元富在債券業務表現可圈可點，在公債次級市場、公司債次級市場及公司債初級承銷皆市占排名前三，且透過銷售海外債券給機構法人，與上架銀行通路銷售予財管客戶等策略，拓展債券業務的服務優勢。元富香港則以台灣的債券業務進一步延伸，發展成香港債券平臺服務，聚焦在債券自營及擔任元富證券債券複委託上手券商，期盼用台灣的專業優勢帶動香港債券業務的發展。在全委契約戶數元富則市占排名第一，全委受託金額於2020年亦成長近30%，成果豐碩。

二、趨勢業務，成長力強

因應證券市場發展及趨勢，2020年元富在趨勢業務上積極耕耘，成果豐碩。在複委託業務上，成長力道強勁，交易量較去年同期成長近80%，近5年來已成長近4倍。電子交易業務也成長顯著，電子交

易自占率達74.29%，創下歷年來新高。財管信託存量與累計淨收入也表現亮眼，收入較歷年同期呈現大幅成長，與去年同期相比亦成長近80%。

三、財管服務，持續推出

元富證券持續發展各項財富管理業務，不僅在後收型基金推廣有成，亦於2020年10月推出首檔固定配息結構型商品。另外，海外股票電子交易上線財管信託平台自2019年推出至今，已上架近一萬檔商品，客戶可透過平台交易美國及香港交易所之股票、ETF、特別股，為唯一可在信託平台一站購足，金流可避免被銀行攔截之券商。預計2021年第一季規劃對外營運的「智能理財win win go」，將能提供客戶調整資產配置之高效能理財體驗，透過個人化的分析數據，協助改變客戶投資習慣。未來元富將繼續依循電子交易的趨勢，提升財管服務的推廣力道。

四、數位金融，與時俱進

結合集團資源，元富證券透過「線上開戶GO」APP引導客戶線上雙向銀證串流，強化銀證整合服務，而為了因應逐筆交易新制，元富整合全商品交易網之入口，不僅升級元

富交易網，亦推出智能機器人客服，力求為客戶提供良好且即時的服務體驗。於2020年9月上線的Line官方帳號，也成為提升品牌知名度的重要管道，透過擴大社群經營，提供即時訊息來客戶黏著度。

五、外部獎項，肯定不斷

元富證券2020年囊獲國內外眾多獎項，不僅在中央銀行、證交所、期交所、櫃買中心等多個主管機關評比競賽中獲得肯定，也從本業出發籌劃公益活動，長期致力於企業社會責任，不僅蟬聯「華人公益企業金傳獎」、「國家品牌玉山獎」、「卓越證券評比最佳企業社會責任獎」等獎項，更首度榮獲「亞洲企業社會責任獎」的肯定。

2020為元富證券加入新光金控後第二個完整的會計年度，元富證券在配合新光金控中短期發展策略下，以推動永續經營為長期目標，努力擴大業務規模，在聚焦客戶連結的同時深化數位體驗及應用，達到拓展市場及利源、優化數位體驗及應用以及優化投資獲利等三大目標。展望2021年，李明輝總經理於會中揭示「元富證券2021年五大業務計劃」：



元富證券李明輝總經理

一、調整部位操作策略，建構絕對報酬部位

2021年元富將建立高殖利率股票部位、提高債券自營部位流動性及建構整合性策略交易模式，擴大穩定部位規模，同時將運用跨市場商品之避險工具，擬定各項情境因應對策，優化下檔掌握能力。此外元富配合法令及投資人需求，開發槓桿結構型及客制化海外債券等商品，秉持著金融創新的理念，將持續開發券商特色商品，滿足不同投資人的需求。

二、運用資源擴大規模，提升服務收入水位

以提供具附加價值的產品和服務為使命，元富藉由推動智能理財、開辦高資產客戶服務，以及跨足境外結構型商品銷售、逐步擴增海外債檔數、耕耘組合型套裝商品等布局，增加商品的深度與廣度，強化財管的推廣力道。在承銷業務

上，也將爭取承辦核心客戶及上下游產業之籌資業務，聚焦大型案件，並盼能結合集團內各子公司之業務需求與客戶資源，發揮綜效，擴大經紀、承銷、股代及全權委託等業務機會，達成多贏局面。

三、深化數位推廣模式，擴大遠距服務商機

呼應新光金控的數位轉型策略，元富將建立全面E化業務模式、導入RPA及優化智能客服，以提升作業效率，而在客戶經營方面除了客戶介面E化外，推廣線上開戶以及Line官方帳號則是未來的經營重點，藉由整合社群渠道及內外部廣宣資源，深耕數位渠道行銷，不僅強化舊戶的黏著度，也吸引更多的潛在客戶。在數位平台使用上，元富將優化交易平台的當沖及閃電下單功能，精進智能選股策略，以滿足各級客戶交易需求。

四、細緻掌握客戶需求，強化客戶服務量能

隨著新開戶人次年齡層出現下降趨勢，元富將持續招募新世代人員，建立招募新世代族群的徵才模式，增加新血以維持業務動能及搶攻年輕客群。另外為了深化與客戶的連

結，亦會針對不同族群的新戶採取差異化提升實動作法，結合財經網紅及各式講座活動，拓展新戶來源，運用新戶開戶後未交易回CALL機制，達到提升新戶實動率的目標。在客戶分戶帳工具上，將持續優化分戶帳功能及流程，配合分戶帳餘額用途開放腳步，適時地擴大規模。

五、持續延伸優勢業務，強化投資事業效益

元富將持續深耕優勢業務，以研究與代操一體化模式及穩定操作績效為業務拓展基礎，提升全委資產規模。另外，藉由研發各式期貨交易策略，提供法人客戶投資及避險所需及強化夜盤服務量能，爭取ETF國外期貨交易，提高期貨客戶保證金水位。在香港的事業布局，則以推廣香港債券平台為重點，透過結合自營操作專業及配置專責團隊，提升海外債券交易報酬與下單量。

除上述重要經營計畫，新的一年總經理也勉勵同仁努力發現「好的問題」，透過發現並解決客戶的問題，取得領先優勢，期許2021年元富能在分公司及各部門同仁的通力合作下，以積極的態度和熱忱創下更好的成績。

新光投信經營期許 數位轉型、品牌再造

面對2021年投信經營環境，新光投信持續以「穩定投資績效」、「擴大管理規模」2大經營目標，深耕國內財富管理市場，今年更強化「數位轉型」（線上開戶）、「品牌再造」（績效口碑）2大發展主軸，落實金控政策，強化經營效能、再創經營佳績。

文 / 新光投信

新光投信秉持誠信穩健、用心創新的經營理念，2020年儘管新冠疫情肆虐，基金績效突破以往、再創佳績，更推出符合市場趨勢的強勢產品，透過多元媒體廣宣及行銷公關，去年打響公司績效口碑，成功建立品牌形象。

面對2021年經營環境，新光投信持續精益求精、未來3年公司長期目標是追求「年平均資產規模達千億元」，中短期目標有二：

一、培育投資人才，設計合宜合時商品，精進投資技術，追求穩定投資績效，達成目標報酬率，維持同業排名的競爭

力。

二、發行具市場趨勢商品，建構線上基金交易平台，組建完整內外部通路體系，搭配商品績效之行銷推廣，翻轉公司品牌形象、擴大管理資產規模。

更值得一提的是，今年新光投信將新增建構「線上基金交易平台」作為今年公司「數位轉型」的經營重點，同時，強化公司品牌形象及商品績效作為公司「品牌再造」的宣傳主軸，提升新光投信經營價值再升級。

投資操作好要更好、追求績效領先同業



新光投信劉坤錫董事長

去年新光投信整體基金績效表現有目共睹，國內基金方面，旗下4檔台股基金（創新、大三通、台灣富貴、店頭）平均報酬率達37.47%，贏過同業平均25.64%，領先差距拉大至11.83%，創下近年來之最佳成績。



新光投信陳文雄總經理

績效排名方面，旗下 4 檔台股基金，全數績效排名皆為同業前 1/2，去年度的投資報酬也分別達 28%~45%，其中，新光大三通基金表現更亮眼，2020 年度績效排名，更躍升為同類型基金 (141 檔) 第四名。

除國內基金外，新光投信旗下海外基金，去年表現亦可圈可點，尤其是新光全球 AI 新創產業基金，2020 年度績效報酬率達 42.22%，排名擠進同類型基金 (79 檔) 第十名，年度表現相當亮麗。

展望 2021 年，新光投信投資團隊繼續努力，追求績效要好更好，不只精進投資技術、更落實投資操作流程、時刻檢討投組配置，充分掌握市場變化、靈活管理投資組合。

同時，新光投信持續培育投資優秀人才，公司透過集團內部人才交流及外部招募方式，有系統性紮根培育投資研

究人才，在投資領導團隊以身作則的帶領下，持續改善並強化各項投資操作小組的團隊素質，進而提升投資績效，再創佳績。

基金銷售多管齊下、衝刺規模再創高峰

擴大管理規模，建立銷售通路多管齊下，完整建立內外部通路體系，更是新光投信 2021 年核心目標，直銷方面，擴編直銷部隊，提升銷售戰力，擴大電子交易量能，增加服務廣度與頻率，並強化活化客戶之必要，亦加強新戶開發。

通路方面，新光投信繼續深化與各子公司合作之綿密度，建構有共識的商品 (包含銷售檔期)，朝投信、通路、客戶三贏方向推展業務，至於外部通路，以建構核心合作通路 (基金保管銀行為主)，再進行中長期合作推展，以奠定未來合作基礎。

另外，新光投信 2021 年通路經營更強調差異化—持續開發挖掘利基商品合作之通路，採專案或策略性推廣方式，進行雙向合作之可能，搭配外部投資型保單的合作商機，深入外部合作通路之耕耘，擴大公

司多元客戶群。

最後，配合金控規劃數位交易發展，新光投信將朝數位轉型方向發展，建構線上基金交易平台，最終目標將提供客戶一次購足的便利性 (例如：開戶、申贖全部直接線上完成)。

產品扣緊全球大趨勢 推出永續股債商品

因應地球氣候變遷，扣緊全球零排碳議題，掌握 ESG 趨勢前景，新光投信於農曆年後之新產品發行，將鎖定 ESG 概念之股票型、債券型商品為主，預計上半年，將發行「ESG 相關債券型基金」作為首檔 ESG 新商品，下半年亦鎖定 ESG 相關議題的新基金募集。

由於綠色環保為大勢所趨，「永續再生環境」投資概念，不僅是世界新潮流，更是投資新方法，新光投信透過永續結合投資，共同發展一套「綠色財富」新策略—從 ESG 等非財務因子納入投資準則與標的篩選流程，從聚焦環境生態的企業中，挖掘股債市新獲利機會，新光投信將與所投資的公司，共同推動地球永續的未來。

新光人壽總經理黃敏義

黃敏義：強健體質， 接軌國際，重回保險本質

2020年接連面對疫情與商品轉型的影響，為因應逐日逼近的IFRS 17與ICS 2.0，壽險業勢必要調整自身戰略，強化自身體質，接軌國際標準，重回保險本質，才能為民眾帶來更加長遠的保障。

資料來源：Advisers 財務顧問雜誌第 381 期

雖然 2020 年整體業界面臨新契約保費近年來的新低水準，但臺灣保險業在保費總收入、保險密度及保險滲透度一直是國際保險市場的重要指標。然而 2020 年因金管會嚴管儲蓄險，整體新契約保費面臨衰退，臺灣今年在上述國際 3 大指標的表現則有待觀察。

新光人壽總經理黃敏義表示，以保費收入來看，2012～2019 年壽險業新契約保費每年約為 1 兆 1,000 億～1 兆 3,700 億元，惟今年累計至 9 月新契約保費僅約 7,000 億元，預估全年新契約保費將成

為近 11 年來新低水準。今年新契約保費預估至少衰退兩成以上，雖然短期影響壽險業收入，但因下半年主要銷售投資型及外幣保單，利差及匯差的壓力下降，因此對壽險業經營及體質來說，仍算利多。

但在國際化方面，臺灣保險業是處於相對弱勢，目前臺灣只有少數產壽險公司有在國際設營業據點。只有充足的國際化視野與經營經驗可讓臺灣保險業更瞭解國際市場的動態與擁有符合時代趨勢的多元商品設計精進的專業能力，也因此國際化的準備是臺灣保險

業必需認真評估的項目之一。

面對挑戰，從強化自身體質做起

2020 年保險業面臨諸多監理政策上的挑戰，包括接軌國際會計準則 IFRS 17、提高壽險門檻保障比率、調降責任準備金利率、宣告利率平穩機制、CSM 不得為負等；於此同時又突發了全球始料未及的新冠疫情，重創金融市場。

一、接軌國際會計準則 IFRS 17，強健保險公司體質



黃敏義

- ◆ 現任：新光人壽總經理
- ◆ 學歷：淡江大學管理科學所碩士、輔仁大學企管系學士
- ◆ 經歷：新光金控代理總經理
新光金控總稽核
新光人壽首席副總經理
新光人壽資深副總經理
新光銀行副總經理
新光銀行監察人
新光租賃（蘇州）有限公司董事長
新光行銷股份有限公司董事

眼下世界各國的經濟發展減緩，再加上新冠疫情的影響，各國政府因應方法皆為採取低利率寬鬆政策。壽險業因而面臨利差損的威脅持續擴大，為了讓保險公司經營能夠永續發展，主管機關順應趨勢宣布調降責任準備金利率，2020年7月1日起適用之各項新措施，顯示出政府希望保險公司儲蓄險轉型的決心。

面對如此重大的轉變，短期而言勢必對保險公司產生非

常大的衝擊。為了接軌 IFRS 17 與 ICS 2.0，保險公司的資產負債與商品結構將進行大幅調整，加上疫情爆發的影響，保費收入較前一年同期下降，以往透過儲蓄型商品快速累積保費收入的方式，也因為其對利率敏感的特性，在利率持續下探的現今讓保險公司的穩健經營更添變數。

黃敏義認為，與其追求較不可控的「利差益」，如何轉向改以變數較低的「死差益」

及「費差益」為主要獲利來源，將是壽險業下一步應該審慎思考的，而這也與主管機關希望保險公司儲蓄險轉型的態度不謀而合。雖然7月1日各項新措施的施行對壽險業有一定的陣痛期，但長遠來看，儲蓄險轉型絕對是正確且勢在必行的，業務人員也將轉型透過銷售各式保障型商品，以滿足客戶不同的需求。

進一步分析，保險商品仍是對抗意外、疾病或身故等風

險最強的工具，而持續推動高價值之傳統分期繳與保障型商品，提醒民眾壽險、醫療、照護等保障型商品，才能在遭遇風險時提供「足夠保障」，並發揮保險的意義與功能。

黃敏義強調，保險市場回歸保障本質，業務人員需更加精進自己，強化訓練，提升基本銷售職能，以需求為導向喚醒客戶需求，同時持續開發與經營，提高業務活動量進而增進成交契機。

對消費者而言，短期雖因保費上漲，影響消費者購買需求，但保險的價值與意義不會變，且保險需求仍然存在。長期而言，消費者更會以自身需求出發，來滿足人生各階段生老病死的保險需求。

二、因應新冠疫情衝擊

由於遭受疫情影響，使得業務人員接觸民眾機會大幅減少，壽險業整體新契約保費收入因而較前一年同期下降，加上美國聯準會透過調降利率來刺激經濟動能，為了反映市場利率及成本，各家壽險公司陸續調降保單宣告利率，種種因素都讓壽險業業績雪上加霜。

同時，新冠疫情的爆發也讓民眾意識到，透過保險移轉風險的重要性，相關醫療險的需求也大幅提升，各家壽險公司針對法定傳染病，亦相繼推出防疫保單，以補足醫療保障缺口，因應突如其來的傳染病危害。

另外，各保險公司也將「法定傳染病無疾病等待期」的設計，納入已銷售的保單中，保戶若因罹患法定傳染病，所申請的各項醫療理賠金將不受等待期 30 天的限制，此舉無非是希望在疫情嚴峻的時候，更能提供民眾優質的關懷及照顧，並建構更週全的健康保障。

黃敏義認為，雖然臺灣在防堵疫情有成，但造成人心惶惶已是不爭的事實。黃敏義表示，此時安心與心安已成為壽險業在面對內憂外患時的絕佳策略，讓業務夥伴安心，更銷售客戶心安保障。

擁抱數位環境，開發數位工具

黃敏義指出，新光人壽的保險科技發展，主要聚焦在銷售業務及客戶服務 2 大層面。

對於第一線的通路端業務人員來說，如何持續運用金融科技輔助獲客流程，包含發掘、培養及成交環節，是主要輔助業務夥伴之處，並且由原本僅提供數位工具，逐步進化成結合數據分析模型或智能輔助工具，讓業務在與客戶互動的過程中，更可以如虎添翼。

而客戶服務的部分，主要是降低客戶風險，簡化作業流程，提升效率為核心，這部分跟通路端業務人員關係程度較小，要注意的會是第一線業務夥伴及客戶的用戶體驗，確保服務流暢。

與業務人員相關的金融科技發展，主要聚焦在 3 個層面，分別是發掘準客戶、客戶關係培養及提升成交機率。

新光人壽近年來逐步擴增原有的數位工具，業務夥伴可以透過數據分析，並且各項保單行動服務逐步上線，將保險服務數位化，並提供更好的用戶體驗，讓業務人員免去舟車勞頓，可以更專注在客戶經營上面。

並且透過 2020 年 7 月 1 日開始試辦的保全理賠聯盟鏈服務，結合上述的數位工具，可以確實達到一鍵申請，資料

與文件共通的好處，也節省了客戶時間與成本。在未來新光人壽將持續推動金融科技發展，更加深化現有數位工具，打造極致數位體驗。

國際金融環境變化，掌握 2 大發展機會

配合政府因應疫情後的新情勢，所發展出未來的經濟戰略，新光人壽將持續提高國內的投資比重，並推動綠能政策。同時，因壽險業具備長期資金特色，故持續強化企業遵循風險胃納政策，運用布局不動產、提高固定收益比重、降低風險性資產等方式，強化投資後管理，並密切關注市場變化，適時調節部位，持續兼顧資本利得和經常性收益。

黃敏義認為，在面對挑戰的同時，保險公司依然可以把握 2 大發展機會：數位轉型對保險業來說，是挑戰也是創造新商機的重要機會。根據相關研究，創新科技對保險業營運可於新型態銷售通路、大數據與人工智慧輔助、物聯網（IoT）增值服務、分散式帳簿技術等 4 大面向產生影響，其中約半數的保險科技投資與

新型態銷售通路有關。目前臺灣保險科技尚未到蓬勃發展階段，但民眾對網路投保的意願已明顯提高。

人口老化帶來的退休規劃議題，將是保險業未來發展的另一個重要商機所在。若以人口結構和壽險保險密度估算，退休規劃的潛在保險商機可能高達上兆元。同時，2026 年需長照的人口將達到 77 萬人以上，長照和相關保險商品需求預期將會快速增長。

保險市場回歸保障本質，消費者更會以自身需求出發，來滿足人生各階段生老病死的保險需求，保險商品仍是對抗意外、疾病或身故等風險最強的工具，壽險、醫療、照護等保障型商品，以及高價值之傳統分期繳與保障型商品，是不變的保險需求。

同時，對業務人員而言，需更加精進自己，強化訓練，提升基本銷售職能，以需求為導向喚醒客戶需求，同時持續開發與經營，提高業務活動量進而增進成交契機。

未來商品轉型，將朝向 4 大類型發展

新冠疫情的考驗再加上各項儲蓄險轉型的新措施，2020 年對壽險業而言絕對是充滿挑戰的一年，高利率低保障的儲蓄險將不復見，在法規監理、新會計制度的適用及社會環境變遷下，未來商品走向預期將朝投資型、定期險、長照險、外溢商品等 4 大類型發展。

(1) 投資型：雖然在各項新措施適用後，未來將不再會有單純的儲蓄型商品，但不可諱言民眾仍有資產配置或長期退休規劃的需求，再加上投資型壽險原本就已經有死亡保障門檻的設計，所以 7 月 1 日的各項調整對投資型商品影響層面不像儲蓄險那麼顯著。

2020 年銷售較佳的投資型商品主要包含「增值給付」或「附保證給付」的設計，預期未來資產配置與保障成份兼具的投資型保單，會是未來儲蓄險轉型後的主力商品之一。

(2) 定期險：在即將上路的 ICS 2.0 講求資產負債匹配的大原則下，因國內沒有合適的長期債券或金融商品讓保險公司配置資產，導致銷售長年期或終身的保單將造成極大的

財務壓力，故以長年期商品為
主軸的臺灣市場將面臨更大挑
戰。

有鑑於此，壽險業除了儲
蓄險轉型外，保險商品的保障
期間由長天期或終身慢慢調整
為定期險的型態，不僅能夠強
化保險公司經營體質以順利接
軌 ICS 2.0，對於保戶而言更
是能透過定期險「低保費高保
障」的高槓桿特性真正達到風
險轉嫁，而這也是保險存在的
真正意涵。

(3) 長照險：隨著人口老
化，可以預期臺灣失智及失能
人口將逐年攀升，且不論年輕
人或老年人，都有可能需要長
期照護。面對發生長照後所需
的大量花費，透過長照險可填
補發生長照狀態時所產生的龐
大財務缺口，加上現代人逐漸
重視老年後的退休規劃，透過
長照險轉嫁老年長壽風險，將
會是未來高齡社會下的顯學。

(4) 外溢商品：外溢保單
目的除了鼓勵保戶主動降低自
身風險或增加健康體況，進而
減少社會醫療資源的浪費、減
少保險公司的理賠支出外，並
同時提供回饋給保戶，創造保
戶、社會及保險公司 3 方共好

新光人壽黃敏義總經理 給壽險業一段鼓舞的話

2021 年是臺灣壽險保費規模的大挑戰，面臨主管機
關「壓低儲蓄保費降低經營風險」的監理意向未改變，
保費收入規模要回到以往的機會不大。在這高度監管的
經營環境下，保險公司唯有自我快速調整來迎接未來的
挑戰，培養銷售職能，強化組織動能，以及全面性落實
組織轉型，坦然擁抱改變迎接新局。

新光人壽將持續秉持照顧保戶的初衷、公平待客原
則機制及回歸保險本質，來迎接 2021 年的新挑戰，而
成功達成目標的方法，就是保持初衷、堅持到底，讓我
們共同努力，迎接新挑戰再創高峰，寫下保險歷史新頁。

的局面。

至於銷售重點，黃敏義建
議以「分群分齡」的銷售方
式，以及小保額主約附加多項
附約的「組合套餐」，用較低
的保費來豐富險種拼圖，以增
加更多的健康與意外醫療等保
障，精挑細選出高 CP 的保單，
守護健康。

比如人口老化議題，新光
人壽一直致力積極推動長期照
護保險，為滿足民眾的長期照
護需求，持續開發親民、優
質，讓長照醫療保障更加全面
的「必備國民保單」，包含長
期照顧終身健康保險搭配傷害

保險附約及一年期保險附約，
提供最長 180 個月的長照狀態
或失能照顧支出，在打拼預算
較有限的階段，也可建構完整
的照護網。

此外，「退休課題」已是
每位臺灣民眾的必修學分，新
光人壽推出大傘退保險計劃，
透過網站與個人不同的退休需
求規劃，試算財務需求缺口並
提供專屬個人的保險計畫，盼
協助國人提早為退休生活做好
充足準備，以達財富自由及資
產傳承之人生目標。



服務小故事

用心觀察客戶的需求 成爲客戶信賴的守門員

新光銀行慶城分行 姜耕文

記憶中那是個悶熱的午後，一位白髮蒼蒼的男子來到慶城分行詢問並辦理外幣匯出業務，當填寫匯出匯款申請書時，他的神情緊張且展露出匆促與不耐，看似想盡快完成這筆交易，於是我請警衛先生倒了一杯水給他，減緩他的情緒，並詢問這筆匯款的性質與目的，經了解後得知王大哥匯款是要借錢給網路上認識的菲律賓女友，但我發現收款人欄位寫的是一個男性個人戶，並非女性的名字，我立刻轉頭與後方也在關心此交易的主管眼神交會，一致默契地想著「是詐騙了」，於是再次跟王大哥確認這筆款項的用途與收款人的資料正確性，同時我也使用核心系統查詢此收款人是否爲制裁名單，經過一再的比對後，我向王大哥說明此交易樣態有被詐騙的可能，起初他不相信且執意要匯款，但為了取信於他，我耐心跟他解釋了許久並提出建議：「王大哥，您這筆款項如果不急的話，我建議可以先報警，確認不是詐騙後，明天歡迎您來我這櫃台，我直接幫你做匯款服務！」王大哥思考了一下，也覺得謹慎一點也好，就欣然地接受並離開分行。

隔日中午左右，王大哥再度來到分行，這次的他顯得很不一樣，從容不迫且笑臉迎人地走向我的櫃台，一看到我就馬上開口：「姜先生，昨天多虧你的建議，不然我真的要被騙了！真的很感謝

啊」，「不會，這是我們應該做的。」我馬上回覆他。王大哥還是再三地道謝，表示因為與此菲律賓人交談甚歡，所以不覺得自己被騙，幸虧我們再三地勸阻沒讓他一時衝動就把錢匯出去。王大哥原本想請分行同仁下午茶表達謝意，但我與主管一再地表示這是我們應盡義務，不用破費。之後王大哥也把慶城分行當作他主要往來銀行，時常辦理交易時都會提起這件事情，津津樂道。

經過這起攔阻詐騙案件，也讓我了解到銀行服務不只是收付現金與轉帳而已，貼心加上細心的服務往往才是與客戶建立關係的重要要橋樑！





服務小故事

真摯的對待每一個客戶 我的用心您看得見

新光銀行東三重分行 蕭嘉鈞

初夏，鳳凰花開、木棉漫天飛舞的時刻，又到了畢業的季節，相信對許多人來說，曾是個難忘的回憶。

依稀記得那一年，於研究所快畢業時，在眾多的競爭者中，考上了我的第一志願 - 新光銀行。然而新光銀行就像一個大家庭，有著許許多多的故事正在孕育中，我與你只是這一個大家庭中的一個小故事，跟著我的腳步邁向新光、走向未來。

一個艷陽高照的夏日午後，「午安，您好！請問今天要辦理什麼業務？」此時匡噹一個很大的聲響，傳遍了整個營業大廳，一位爸爸跌倒在我東三重分行的大門口，此時眾人的眼光紛紛望向大門那，客戶的腳受傷流血了，見狀我隨即跑出櫃台，攙扶客戶至營業廳的客戶等待區椅子上坐著，服務主管準確的分配當下的分工，一邊給予溫暖的關懷，一邊請我拿毛巾及酒精幫忙客戶清理傷口並做簡單的包紮後，我隨即陪客戶至分行附近的醫院就醫並護送其安全回家。

這件事情過沒幾天，很多客戶紛紛到分行來辦理開戶、理財規劃及房貸業務，很多客戶在辦理的過程中，大都提到前幾

天在我們東三重分行大門口跌倒的那位爸爸，我原以為是爸爸的家人或朋友在問，沒想到是那天的客戶在等待區目睹我與那位爸爸急救的過程中，誇讚我們分行對那位先生急救得宜，使她非常感動。恰巧客戶也想幫家人做存錢規劃，便二話不說推薦並且告訴她可以放心交給新光銀行來服務！原來，我們的客戶都看在眼裡，相信新光、選擇新光，把新光銀行當作家人一般看待，實踐了我們在營業大廳的標語「光無所不在，心與你同在」的精神。

當看到每個顧客帶著滿意的笑容離開分行，心情也會有種喜悅的感覺：「YES！GOOD JOB！」我們再一次贏得顧客的感激與滿意，這證明了我們的服務早就已經被客人所肯定，這種互動方式，更顯示出了客人不再只是客人，而是家人，一種溫暖的感覺！就像是一顆顆溫暖的種子，以不同的方式散發動人光芒。近來新光銀行全體總動員、上下齊心戮力推動 FinTech，力圖「貼近生活、為客著想」，而關鍵就是「回歸客人的需求」。

「學長早安！我來了喔！」這就是我的新光小學妹加芬每天到公司對我說的第一句話。因為身為學長的我樹立優良典範，讓小學妹喜歡來到新光銀行上班，優良的服務品質與溫馨的工作氛圍，成為我們每天動力的來源，我們都是微小的光，卻散發溫暖光芒，讓新光銀行與你同在。





服務小故事

用六心，獻我心，給予客戶最溫暖又貼心的服務

新光銀行永和分行 尤姿燕

在一個炎熱夏天的午後，外頭熱情的陽光透著玻璃門灑在分行潔白的地磚上，隨著清脆的叫號聲響及規律的點鈔聲音。忽然外頭傳來一陣騷動，隨後玻璃門打開進來的是一位白髮蒼蒼的婦人，見此狀況的我趕緊跑過去詢問發生什麼事情，原來陳奶奶因為外頭天氣炎熱輕微中暑不適，一個恍神不小心撞到外面大樓的樑柱，我馬上請陳奶奶在沙發上坐著休息並倒杯溫開水給她補充水份。

休息片刻後，我詢問陳奶奶是否還感覺頭暈不舒服，需不需要到隔壁醫院去做個檢查，陳奶奶緩緩說：「只是有點暈休息一下就好了，我今天是來存錢的，沒想到一個不小心就…」，我馬上請陳奶奶放心，並在最短的時間內，幫她處理完成交易，「陳奶奶你看一下存入的金額對不對，沒問題的話您還是再休息一下待身體狀況好點再離開」，陳奶奶說：「沒想到新光銀行的服務那麼好，不僅動作迅速，還一直關心我的身體狀況」，我笑著回答「陳奶奶您願意選擇新光讓我們有這個機會來服務您，當然也要用千萬倍的真心、用心來回饋給您，這是應該的」。

休息過後的陳奶奶正準備起身回家時，得知陳

奶奶待會要到旁邊的公車站牌搭車回家，我馬上請示服務主管是否能讓我陪同陳奶奶到站牌等公車至安全上車為止，得到服務主管的許可後，我撐著遮陽傘陪同陳奶奶到外面等車，並囑咐陳奶奶若不適一定要到醫院做檢查，看著陳奶奶笑著點頭向我招手，我忽然覺得心裡暖暖的。原來新光一直傳達的「六心」服務精神，不僅僅讓每位客戶感受到我們的真誠，也讓我們感同身受並發自內心的對待每位客戶，使每一位客戶都能接收到我們「六心」服務精神。





服務小故事

把客戶當作家人 給予客戶超乎預期的幸福感

新光銀行承德分行 張雅芳



早安～歡迎光臨～請問要辦什麼業務，那天一如往常的在問候語之後展開一整天的櫃員生活。大約 10 點多林伯伯緩緩地走進分行，表明要領現金 12 萬，基於林伯伯年紀較大、領款金額又超過 3 萬元，身為金融從業人員的我立馬警覺起來，秉持多一份關懷客戶的心提醒「林伯伯～你今天為什麼要領這麼多現金，是不是有接到什麼電話～現在詐騙集團多～別被拐走錢啊」，聽到我的問話後，林伯伯表示「沒啦～是因為要去換人工關節，需要付醫藥費啦」，做交易的同時也跟林伯伯閒聊，得知林伯伯目前是獨居，明天開刀兒子會從高雄上來陪伴，但出院後就是獨自在家休養，聽到這裡，我心裡想那回家休養的林伯伯後誰來照顧？於是暗自

把這件事記在心裡。

過了幾天，撥打電話問候林伯伯，林伯伯表示開完刀後覺得走路都不太舒服，所以暫時都待在家裡，「噢～林伯伯，那你三餐都吃什麼啊」我詢問了一下，林伯伯表示目前是還在兒子幫忙準備，但他星期天就要回高雄去，下禮拜再看看自己能不能走，可以的話就到家裡附近買，我一聽心裡馬上做出決定”就由我來幫林伯伯準備吧，這樣他就可以安心休養不必一直走動了”，於是我就每天下班後備好餐點去探望林伯伯，這樣持續一個禮拜，直到林伯伯走路比較不痛，並可以自行下樓活動，林伯伯很感謝的對我說「兒子都沒這麼貼心，如果我有像你這樣的女兒就好囉」，之後林伯伯常來分行，看著他走路越來越順，我也替林伯伯感到開心。

一直以來我總是秉持公司的服務宗旨「顧客至上、服務誠懇、貼近生活、為客著想」，更是期許自己以最真誠的細心、用心、真心、全心、愛心、恆心～六心級服務，來成為每位客戶心中的最佳服務達人，牢牢收服客戶喜愛新光銀行的心。



服務小故事

感同身受客戶的處境 給予客戶最溫暖的感動

新光銀行豐原分行 陳韻竹

您好！請問今天要辦理什麼業務呢？很榮幸為您服務！客戶走進新光銀行豐原分行，馬上可以聽到韻竹充滿熱情活力的問候聲！

去年冬天，門外冷冽的寒風肆無忌憚地吹著，一位拄著拐杖的老奶奶步履蹣跚地走進分行，韻竹見狀第一時間過去攙扶請老奶奶坐下後，並斟了熱茶讓老奶奶暖身子並熱心的詢問老奶奶要辦理什麼業務，經過一番對話後，奶奶漸漸卸下心防眼角泛起了淚光，告訴韻竹兒子因工作意外突然離世，孫子都還在唸書，家中的經濟重擔全落在媳婦身上，現在十分無助，今天來銀行是為了要辦理兒子的繼承事宜，聊天過程中得知奶奶兒子有購買同業的保險產品，於是韻竹主動協助提供保險金理賠的申請管道，解決眼前的困境，並藉此機會告訴奶奶保險重要性，奶奶聽完韻竹的建議及幫助後，心情緩和了不少，完成繼承手續離開時頻頻向韻竹道謝。兩週後，韻竹主動聯繫奶奶關心保險理賠的後續進度，電話中奶奶又再次因為兩周前韻竹的積極協助而感謝了一番，並對新光銀行的服務表示非常滿意與安

心，並且決定將其他銀行的積蓄移轉來新光銀行做規劃，最終也幫孫子承保了保險，成為了新光的忠實客戶。

在這次服務的過程中，韻竹不僅給予客戶最暖心的服務，也站在客戶角度推薦了符合客戶需求的理財商品，延續業務的發展。一個小舉動、一句簡單關心問候，唯有超越客戶的預期，才能體現服務的價值。韻竹個性相當活潑樂觀，工作上總是希望把歡樂以及貼心的服務帶給每一位客戶，讓客戶隨時感受她愉悅的心情，抱持著光無所不在、心與你同在的信念，秉持著六心級服務：恆心、愛心、用心、全心、細心、真心來服務每一位客戶。





服務小故事

用心每個小細節 樂於當溫暖他人的小太陽

新光銀行大雅分行 林子嵐



如果你問我當櫃員需要什麼？我想答案就是「六心級的服務精神」和「當責的態度」了！

時間回到等待人數很多依舊忙碌的下午……那天，外面正下著毛毛細雨，我慣性的按下號碼機，走到櫃檯前的劉阿姨告訴我她要匯款，只見劉阿姨反覆唸著手機螢幕上的文字，有些遲疑的填寫著匯款單……，我於是開口詢問是否需要幫忙，年近 70 歲的劉阿姨告訴我，她最近訂了一輛中古車，憑著車商給的資料，實在不確定有沒有問題。看著她不安徬徨的眼神，我主動請劉阿姨將車商給她的資料讓我查看，並馬上打了電話至收款銀行，再仔細的向劉阿姨說明並核對無誤後，讓她放心的完成交易。劉阿姨直說感謝，卻也悠悠嘆了一口氣，此時她告訴我：「十餘年前，她的兒子誤信人言，把多年積蓄匯給了詐騙集團，一夕之間，帳戶歸零，也因此導致婚姻生變，終日抑鬱寡歡，一天在下班途中發生交通意外而身故，留下孫女與她相依為命。車子是要買給孫女的，孫女今年才 21 歲，白天在

便利商店打工，晚上唸書，到學校的路程要 50 分鐘，騎機車趕來趕去，實在不放心。如果兒子當年可以遇到像妳這樣細心謹慎的行員，我們家的命運是不是會跟現在不一樣。」我知道即使已事過境遷，還是可以從談話中感受到劉阿姨的難過與傷心。

記得離開前她說：「林小姐，很感謝妳細心的站在客戶的立場感受客戶的需求，也許對妳來說這只是工作上的動作，但我心裡面很感動妳這麼做，過程中妳總是帶著笑容，讓我安心不少，我一定要告訴親朋好友、左右鄰居，說“新光銀行真的是可以信賴的銀行”。」我點頭微笑回答：「阿姨，這是我應該做的，謝謝您的鼓勵！」

之後，劉阿姨帶孫女來行開戶，也常常來到分行，與我們分享她喜愛的小點心，並將其他銀行的資產轉移到大雅分行，看著她的笑容，我相信感動服務的背後所帶來的不只是業績數字，而是更進一步客戶對新光銀行的信任和對我的鼓舞。我始終告訴自己秉持著「六心級的服務精神」、「當責的態度」，及時時謹記「業老師所分享的案例提醒」，服務客戶沒有高低之分，更沒有富貧之別，全心做好每件事，真心對待每個人，讓客戶放心將重要財富交付給新光來守護。

元富推廣達人選拔 投入金融教育推廣



元富證券總經理李明輝（中）暨總決賽評審及參賽選手

元富近年來致力推廣金融教育，透過不同方式讓金融教育持續向下紮根，為落實普惠金融、開發客戶及業務推廣，公共事務部特舉辦《元富推廣達人》選拔活動，優勝者除了可獲兩萬元獎勵金也將接受各式任務指派，代表公司前進校園、協助拍攝文宣品、相關推廣影片，透過多元管道，協助投資人建立正確投資理財觀念、認識各式金融商品與服務。

為讓參賽同仁可以更快進入達人模式，公共事務部特聘

專業講師陳俞君於1月7日為選手特訓，並同步進行線上直播供中、南區同仁觀看。課程主題為「決勝七秒鐘-形象塑造 x 表達技巧」，一次將服裝儀容、表達技巧、簡報製作完整介紹，老師更就當天大家的穿著、站姿、走路等一一指導修正，短短三小時，帶來豐富又實用的知識，讓同仁獲益良多，對準備比賽更具信心。

1月12日於高雄分公司進行南區初賽，9位參賽者從年資3個月至服務逾20年者均

文 / 元富證券

有，多數選手以小資零股投資為演說主題，也有喜愛海外股票者進行複委託業務介紹，演說時看得到同仁眼睛發亮，自信的表現成功吸引評審目光。另外如ETF、ETN、期貨、權證等投資商品，各個有備而來，表現穩健，服儀也非常標準，整體表現令人印象深刻。

1月19日於台中大裕分公司舉行中區初賽，中區是分公司參與最積極的戰區，分公司經理人對選手甚為關切，區主管董家銘副總更是當場宣佈只要入圍，他個人就頒發二千元現金以茲鼓勵。18位參賽者中多以定期定額、小資存股為演說主題，亦有著重教學如何開戶、以及傳達投資的重要性等，Q&A的過程中，擔任裁判的經理人亦充份著提點著其他分公司的選手，助其在參賽及未來業務推廣都能更好。



選手特訓



元富證券李明輝總經理頒發錦旗及獎金予八位獲勝推廣達人

1月21日於總公司舉辦北區初賽，共23位參賽者角逐決賽門票。除北一區、北二區同仁外，元富期貨也有6位同仁參賽，可說是競爭激烈。每位使出渾身解數，演說主題從台股、期貨、權證至海外股票，卯足全力，想獲勝的心情表露無遺。幾位同仁談到職場歷練，分別從銀行、保險甚至醫療領域進入了證券、期貨業，談起在元富奮鬥的心情，參賽者們更是有感。其中幾位更以幽默風趣的開場方式吸引評審注

目，綜觀整體表現及Q&A臨場反應，表現可圈可點。

1月29日決賽當日，選手們提早至總公司進行專業妝髮整理，梳化吹整後讓人眼睛為之一亮，簡直是財經主播和金融講師的最佳融合，隨即進行專業形象照拍攝，讓選手們留下自己的經典時刻，未來即使無專業髮妝師服務，也能試著自己依樣畫葫蘆，慢慢建立起最適合自己的專業形象。總決賽為每個選手簡報五分鐘、Q&A三分鐘，評審為通路

事業本部張清發副總、人力資源部吳楷專案副總、經紀部簡翰強業務副總、電商部郭志聰資深協理、公共事務部許恬忻協理，在二十位選手依序完成精彩簡報後，選出八位推廣達人，分別為台中分公司柯子豪、烏日分公司何昱谷、吉利分公司陳蒔萱、緯城分公司劉永豐、林園分公司盧培智、延平分公司林洧鉉、民權分公司趙睿評、元富期貨盧培青，最後由李明輝總經理親自頒發錦旗及獎金並合影留念。



北區初賽



中區初賽



南區初賽

元富推廣達人介紹



劉永豐

*1999 年 6 月到職

* 擅長財富管理（債券、基金、保險）及存股社群經營

感謝有這一次的元富推廣達人的競賽，讓我可以重新盤點自己的資源和優勢，並思考如何強化自己、公司、客戶的連結，我想和其他推廣達人一起團隊合作，擴大影響力；我想加速推廣網路線上開戶，擴大客戶群；我想全方位分享利用網路社群經營，讓服務無所不在，希望透過我的努力，和客戶、公司三贏共好。



柯子豪

*2018 年 12 月到職

* 擅長股票，也喜歡幫客戶做理財規劃

這次比賽過程中，學習了很多其他同仁擅長領域，也知道自已還有不足的地方要再加強，選上推廣達人後希望能夠帶領學生進入市場熟悉各類商品，讓他們避開理財的冤枉路，找到適合自己的理財方式。



林洧鎰

*2020 年 6 月到職

* 喜歡研究 k 線型態及技術指標所代表的含義，用於短線當沖及波段，投資心裡學跟心態的博弈

這次選拔讓我看見了各分公司的優秀同仁，有超業、有充滿朝氣的新人，也感覺到自己雖不懼怕舞台但仍容易緊張，如果能不緊張，應該還可以發揮更好。對於自己能被選上感覺很榮幸，期許自己成為元富推廣達人能獲得更廣闊的發展，充實自己的同時，也能夠帶給公司新的方向及未來，與公司共同成長，把元富推廣出去，讓元富成為耳熟能詳的網紅平台。



陳蔣萱

* 2011 年 4 月到職

* 擅長資產規劃、長期投資

非常開心有機會參與這次元富證 推廣達人的選拔，在選拔過程中看到各分公司優秀同仁的演講，更是激勵自己要勤於練習。此次有幸成為元富推廣達人，一定會秉持元富證 誠信、專業的服務熱忱深入校園。面對校園內的莘莘學子，期望自己能帶給他們投資理財正確的觀念。資產配置在投資路上有著分散風險的重要性，時間更是大家的好朋友，提早開始投資、及時行動、養成投資的習慣，為自己的資產種下一顆財富的種子，就能在將來養成自己的第一桶金。



趙璿評

* 2020年6月到職。

* 喜歡台股和定期定額的基金

這一次的活動，主要是針對大學生的行銷及推廣，讓我體會到將現代年輕人融入演講中的重要性，有的時候除了必要的專業知識外，還得要學著去用年輕人的語言加以描述、解釋，才能讓人印象深刻甚至是取得共鳴。未來的目標當然是希望能開發更廣大的小資族群的廣大市場，藉由教導小資族群投資來加深客戶的黏著度以及依賴性。其實，小資的大學生族群，很願意投資，只是在對投資一竅不通的狀態下，很需要引路人的指引，相信這個活動會替元富證券的投資族群注入一股新血。



盧培青

* 2020年9月到職

* 擅長股票、權證、台指期、選擇權商品

參加決賽時非常緊張，等待上台時的心情如坐針氈，深怕自己會忘詞卡住，面部表情過度僵硬，內心不斷在台下默默練習，直到比賽結束公布優勝名單時，才有如釋重負的感覺，內心一度狂喜！而這次參賽的對手都很有實力，不論是演說內容、表達技巧、儀態、Q&A 提問等，都看到專業度與令人值得學習的地方。感謝公司讓我有這個機會展現自我，更能接觸年輕族群拓展業務，期許自己秉持「達人」精神，將期貨商品及正確的投資觀念推廣給身邊的朋友與莘莘學子們，與客戶一同成長、一起努力達向財富自由！



盧培智

* 2020年5月到職

* 擅長股票、複委託、投資心理，並熱愛分享與教學。

一直以來，不論是在工作或是生活上，向來都秉持著熱誠、耐心與服務的精神，同時在分享、教學、與服務上，也都隨時抱持著積極與樂觀的態度，對於每份的成長與挑戰，都勇於嘗試，及不斷的突破。這次在參賽的過程中，每位參賽選手都相當厲害，不論是在各項專業上與態度，都相當令人欽佩！是一個非常充實且富有挑戰的活動，也希望透過這次的推廣活動，能讓許多人了解到投資市場與理財規劃上的重要性，並且能將正確的知識與投資觀念，傳遞給每位需要的投資人。



何昱谷

* 2020年7月到職

* 擅長短天期熱門股操作及與可戶之間的聯繫溝通、探討，把客戶變成朋友。很高興公司給予我這個機會參與這次元富推廣達人，也很感謝長官們的賞識，這次比賽不單單學到了寶貴的經驗，也從中了解到其他分公司營業員不同應對客戶的技巧，也讓來自北中南的我們有機會互相認識，雖然我只是個剛來半年的新人，但元富這個大家庭真的讓我受益良多，希望未來，我可以服務更多客戶，讓更多的人加入元富，幫客戶理財的同時也造就自己的業績，達成雙贏的局面，在將來也能像公司的學長姐們，成為超業的一份子。

新光金控榮獲台灣智慧財產管理規範 (TIPS) A 級驗證證書 展現公司治理及智慧財產管理的能力



經濟部工業局呂正華局長頒發 TIPS (A 級) 驗證證書予新光金控吳欣儒總經理 (右)

新光金控向來重視及遵循公司治理規範，不只前六年的公司治理評鑑排名均為前 20%，2020 年為響應金融監督管理委員會所發布之「公司治理 3.0 — 永續發展藍圖」，並配合「上市上櫃公司治理實務守則」第 37 條之 2 規範實施，於 8 月間導入「台灣智慧財產管理規範 (下稱 TIPS)」推行體系建立智慧財產管理制度，並通過 2020 年度 TIPS (A 級) 驗證。

台灣智慧財產管理規範 (Taiwan Intellectual Property Management System, TIPS) 是經濟部工業局委由財團法人資訊工業策進會 (下稱資策會) 科技法律研究所自 2008 年起執行的「推動企業建置智慧財產管理制度計畫」，以實現將智慧財產管理制度全面普及我國廠商、

財團法人、研究機構的願景，同時更藉由公平、公正之驗證機制，檢視並肯定企業具備智慧財產管理之能力。

面對數位浪潮引發的破壞式創新以及金融消費模式的變革，新光金控以「數位扎根，驅動轉型」之發展策略，結合 TIPS 系統化規範並升級、強化公司智慧財產管理制度，也透過導入 TIPS 而更有計畫地取得及執行專利與商標保護，以減低遭侵權、搶註等企業營運風險，積極創造市場優勢、提升智慧財產質量。

對於智慧財產管理之投入與積極，使新光

金控成為公司治理評鑑新指標推動首年即通過 TIPS (A 級) 驗證之五家金融服務業之一，於 2021 年 2 月 3 日集思交通部國際會議中心舉辦之「110 年度 TIPS 頒證暨企業落實公司治理及智財管理研討會」，榮獲經濟部工業局呂正華局長頒發 TIPS (A 級) 驗證證書，此肯定不僅是新光金控智慧財產管理能力更上一層樓的重要里程碑，亦使新光金控成為金控公司首波通過 TIPS 驗證之先驅。

未來新光金控將持續依循 TIPS 管理規範，藉由系統化的管理制度，運用經營資源以達成管理智慧財產風險、提升智慧財產能量及增進公司競爭優勢等效益，落實良好的智慧財產管理循環及公司治法規遵循。



資策會科技法律研究所王偉霖所長 (右) 與新光金控吳欣儒總經理 (中)、簡維能法務長 (左) 合影

新光銀行打造雙語分行 提供外籍客戶貼心銀行服務

為順應台灣邁向金融國際化發展，外籍人士來台工作、就學及定居等日益增加，掌握外籍人士來行辦理金融業務的商機，同時配合政府推動「2030 雙語國家政策」，新光銀行選定位處台北曼哈頓 - 信義計劃區的世貿分行做為首間雙語示範分行。世貿分行鄰近台北世貿一館，常舉辦國際專業展覽，而台北 101 及周遭的五星級飯店，亦為許多觀光客或是在台外籍人士消費與住宿之首選，工商及觀光活動盛行，預期將可提供外籍人士更為貼心便捷的服務。

新光銀行世貿分行的雙語化服務，以營造一個對外籍客戶友善的金融環境為目標，從一開始進入營業大廳操作取號機，接續填寫實體表單或於數



新光銀行世貿分行雙語化設施標示及書類表單，搭配櫃檯服務人員以英語提供金融服務，提供外籍客戶友善的金融環境。

位服務區的無紙化輸入，搭配能操流利英、日、法多國語言的櫃員進行金融服務。新光銀行總經理謝長融表示：「試想當我們一個人身處異國，放眼望去都是不熟悉文字的茫然感，同理這樣的情境，就是新光銀行規劃雙語分行的初衷」。

為了讓路過的外國旅客可以 24 小時隨時享受金融服務，世貿分行自動化服務區設有雙語介面的自動櫃員機及補摺機服務，再加上外幣自動櫃員機，備有美元、日圓、人民幣、港幣等多種外幣現鈔提領服務，提供多元化的金融自助服務。

新光銀行為擴大雙語金融服務範圍，未來將於台中及高雄地區陸續各設立一家雙語分行，期許雙語分行的佈建在國內形塑雙語環境。為鼓勵行員提升外語能力，提供實體及線上學習外語課程，並給予多益考試補助獎勵，藉此提升全行同仁外語能力，以滿足未來雙語分行增設時之人才所需。



為響應政府「2030 雙語國家政策發展藍圖」，新光銀行選定鄰近台北 101 的世貿分行做為首間雙語示範分行。

新壽公平待客再升級 一次通過檢測 金融友善服務專區 取得無障礙標章雙 A 認證

公平待客再升級，新光人壽期望每位客戶取得平等金融服務，從推出手語服務、配置老花眼鏡、放大鏡與輪椅等輔具設施的「無障礙空間」到「無障礙網路空間」，進一步致力於官方網站設置之「金融友善服務專區」，更是「一次通過」相關檢測，取得國家通訊傳播委員會「無障礙標章 AA 認證」，突顯新光人壽堅實的數位實力。

因應低接觸的服務模式，新光人壽取得網路會員逆勢年成長率 142%、線上自主交易量年成長率 137% 的成效。除了數位服務量快速成長，新光人壽官方網站「金融友善服務專區」(easy-access.skf.com.tw) 也提供友善之數位環境，針對身心障礙者、高齡族群、硬體限制或網速很慢使用者的需求，並遵循無障礙網頁規範，建置「無障礙網路空間」，透過圖片增列文字說明、全站導盲磚(隱藏式)設計、網頁瀏覽使用鍵盤操作以及放大介面點擊鈕等細微設計，提升使用者介面的友善性，一次到位規畫出雙 A 等級的服務專區，做到數位服

務更有溫度。

為落實消費者保護及推動公平待客理念，新光金控董事長許澎在今年全國經理會議上致詞時也特別強調，新光金控及其子公司務必要落實「公平待客」，提升客戶服務。對此，新光人壽將秉持以客為尊的精神，以法令遵循為基準，精進公平待客原則於各層面。在業務員品質提升方面，於 2020 年打造「Agent 小新」業務員客服平台，協助業務員即時解決業務難題；此外，於今年推出獲得經濟部智慧財產局新型專利肯定的「業務員防詐欺風險控管模型」，以 AI 技術詳細分析，防範保險業務員挪用侵占保戶款項，確保保戶之權益。

在客戶服務方面，設有行政部與服務中心、LIFE Lab. 人生設計所及通訊處共 261 實體通路遍佈全台，也設置電話 0800、智能客服「小新」、App 及 Line 官方帳號，提供業界最多元的服務管道，展現新光無所不在的隨時服務。

未來新壽將持續追求全通路的友善保險體驗，除了金融友善服務專區提供網路資訊接受不便者公平服務，後續也規劃與金融研訓院合作導入「金融友善指數」，建立保護消費者企業文化，聚焦公平待客的核心價值，回應客戶需求的本質，落實普惠金融，創造永續經營發展。



新壽總經理黃敏義（前排左六）帶領主管及同仁宣警落實重視公平待客，友善弱勢，服務升級。



新港股 2021 年迎 3 大潮

開箱「新光恒生科技指數基金」



2020 年疫情催生數位轉型，造就那斯達克指數狂飆，同樣看準疫後新經濟商機的香港資本市場，恒生指數公司於去年 7/27 率先推出「恒生科技指數」，新光投信更鎖定東方新經濟商機，搶先於國內市場推出「新光恒生科技指數基金」，看好新港股大質變，2021 年坐擁「新經濟股上市潮」、「中資股回鄉潮」、「科技獨角獸掛牌潮」。

文 / 新光投信

有鑑於東方科技行業迅速發展，香港上市的科技企業持續增加，香港恒生指數公司 7/27 推出恒生科技指數後，新光投信看好東方新科技前景、瞄準東方新經濟大勢，率先同業發行「新光恒生科技指數基金」，基金提供新臺幣、美元及人民幣 3 種幣別。

東方那斯達克出現 指數投資新選擇

新光恒生科技指數基金，主要追蹤「恒生科技指數」，基金經理人牟宗堯表示，該基金採「指數型基金」型態發行，相對具「簡單、單純、透明」3 大優勢，包括：

一、簡單：指數型基金每

日結算公布單一淨值，基金淨值公允，能客觀呈現指數價格，投資人透過基金淨值進行申贖，亦可小額或定期定額投資，投資報酬接近指數報酬。

二、單純：如果投資人想布局港股，一般選擇有：國內投信開戶、海外市場開戶、券商複委託 3 種方式，就投資人最關心的費用結構比較：以國內投信申購基金費用最為單純，因為從事國內券商複委託交易，通常手續費通常較高，海外開戶雖然手續費較低，但其他服務均要收費，反而是國內投信發行指數型基金費用較單純，可降低投資人不必要成本，合理回饋基金淨值狀況。

三、透明：指數型基金就是 ETF 的前身，由先鋒集團 (Vanguard Group) 創始人約翰·伯格發明，他說利用指數型基



金進行被動投資相當有效率，投資人透過指數型基金，可以直接複製全市場指數，來追蹤全市場績效，加上指數基金每月公布持股比重，忠實呈現指數樣貌，投資相對透明。

港科技股犇牛行情 恒生科技指數湧錢潮

新光恒生科技指數基金經理人牟宗堯指出，新光恒生科技指數基金，以追蹤「恒生科技指數」為投資目標，該指數主要選取與科技主題高度相關，並依總市值排名的香港上市公司，涵蓋科技主題包括網絡(包括移動通訊)、金融科技、雲端、電子商貿及數碼等產業，一舉網羅新經濟成長股，投資標的涵蓋新科技巨頭及潛力新星，更有機會掌握中概股回港二次掛牌熱潮，甚至有機會參與獨角獸 IPO 上市盛況。

牟宗堯表示，本基金所追蹤的恒生科技指數，強調與東方新科技高度相關，指數篩選出企業具創新能力，永遠踏在科技趨勢的浪頭上以確保成長動能，掌握熱門投資機會，加上該指數每季調整成份股權重，個股投資上限為 8%，讓涵蓋標的更多樣化，又兼具獨特的港股 IPO 上市「快速納入」指數機制，使恒生科技指數為全中

國含「科」量最高的指數之一。

牟宗堯預估，美中科技角力白熱化，美國中資股將回港二次上市，隨阿里巴巴、網易、京東已相繼回港上市後，均造成股價大漲一波，未來循阿里模式回港掛牌的中資企業，可能會成群結隊，以「東方新科技」主題的恒生科技指數，長線有機會締造港版那斯達克市場榮景。

牟宗堯認為，2021 年為中國十四五計劃的首年，2021 年中國經濟復甦將繼續領先美國，將是東方新科技結合新經濟大爆發的 1 年，尤其是當今全球智慧型手機和網路普及，讓數位資料無所不在，造就「數

據經濟」崛起，中國在數據時代，擁有應用和市場兩大優勢，脫穎而出的科技巨頭及潛力新星，挾其創新商業模式出線，更讓股價增添成長動能。

若根據回溯計算的數據，恒生科技指數今年報酬再展雄風，回顧過去長線累積報酬更驚為天人，目前中國從政策、資金加大高科技、新基建投資，預估在 2021 年將全面展開，未來政府將更聚焦在經濟轉型和科技投資上，東方新科技的演進，包括 5G、互聯網、自動化及人工智慧等創新技術，將催化東方新經濟多元化商機，掌握這波新科技趨勢，超前部署科技指數基金，長線潛力將更為迷人

新光恒生科技指數基金小檔案

基金名稱	新光恒生科技指數基金
計價幣別	新臺幣、美元、人民幣
投資目標	捕捉在香港上市的科技或創新領域的龍頭企業
追蹤指數	<ul style="list-style-type: none"> 》名稱：恒生科技指數 》成份股來源：依總市值排名的香港科技企業 》成份股權重上限：個股權重不超過 8% 》成份股調整頻率：按季度調整 +IPO 快速納入機制
投資範圍	<ul style="list-style-type: none"> 》回歸香港二次上市之中資企業 》選擇香港首次上市之獨角獸科技公司 》交投活躍，提供科技服務且引領變革的大中型股 》家喻戶曉的創新科技巨頭
投資特色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鎖定獨一無二、精準代表港股創新科技領域 2. 聚焦交投活躍且市值較大的公司 3. 囊括美國回歸的中概股及在港首次 IPO 的獨角獸

資料來源：恒生指數公司，新光投信整理



港科技股迎大時代 趨勢宛如新生

香港反送中運動，造成近年來股市持續低迷，港交所總裁李小加成功突破港股困境，推動中國新經濟企業赴港掛牌，吸引全球資金再度回流香港資本市場，新經濟造就新港股蛻變。

文 / 新光投信

2020年香港資本市場火熱，港股迎來一批批新科技企業掛牌上市，包括阿里巴巴、網易、京東等相繼回港上市，對港股帶來質變與量變，2021年進入中國十四五計劃首年，具東方「新科技」特色的科技股，將重繪智慧產業新面貌，包括5G、互聯網、自動化及人

工智慧(AI)等創新技術，帶來嶄新的投資商機，尤其是中國為首的東方新經濟產業，互聯網百花齊放、蓬勃發展出現，互聯網深入各行各業，虛實融合下，翻轉未來產業面貌，帶來全新藍海市場、以數據為競爭優勢的新科技霸主時代正式來臨！

東方新科技崛起、新經濟勢不可擋

從2021年起，未來將出現人和萬物聯網的社會型態，很多傳統產業一旦注入數位新科技，就有機會被翻轉，以我們東方社會來說，舉凡食、衣、住、行、育、樂甚至醫，只要將數位新科技和產業互相結合，虛實融合下的新藍海商機就會浮現。最明顯的是智慧型手機和網路普及，讓數位資料無所不在，數據(Data)是新時代黑金，價值連城，掌握巨量資料的科技巨頭已趁勢崛起。

互聯網技術將深入各行各業，蘊含了各種巨大商機。顯見科技改變生活，創新驅動數據新時代來臨，東方新科技變革，深入新經濟各大領域，包括智慧工



廠、自動駕駛、工業互聯網、雲經濟、線上教育、線上醫療、線上辦公以及數位治理等，均是中國未來最大的新藍海市場，未來20最具爆發潛力的新經濟大商機，也正蓄勢待發。

互聯網 + 產業大爆發、新經濟 2.0 商機來臨

2020年疫情催化全球「新經濟」時代來臨，由5G、互聯網、自動化及人工智慧等新科技帶領，讓東方新經濟更加蓬勃發展，預估2021年全球進入5G時代下，中國互聯網+各行各業的創新應用商機，搭配中國十四五計劃的政策扶植，2021年將是商機大爆發的1年。

根據中國互聯網絡信息中心(官方機構)最新統計，截至2020年6月止，中國網民人數達9.4億，全中國互聯網普及達67.0%，互聯網除城鎮普及外，亦深入農村地區，農村互聯網普及率亦達52.3%，造就中國從2013年起，連續7年撐起全球最大的網路零售市場，「互聯網+零售」更衍生出跨境電商、農產品電商、生鮮電商等新模式、帶動新商機。

另外，具中國特色的互聯網技術，在大數據、人工智慧、5G等新技術融合下，第三方支付作為線上線下消費載

基金經理人小檔案

學歷：紐約大學碩士

經歷：日盛期貨研究員

富邦投信 ETF 經理人

新光投信 ETF 經理人



體，造就中國線上支付市場於2020年上半年的移動支付金額達196.98兆元，已連續3年穩居全球第一，2020年更受疫情推動，線下商戶迅速向線上轉化，移動支付應用場景不斷豐富，打造全中國「小店經濟」更加蓬勃發展。

除零售消費外，現今中國網民每日生活離不開網路，「互聯網+生活」型態更不可或缺，以目前最火紅的電商直播來說，截至2020年6月底，中國電商直播用戶規模達3.09億人，較今年首季成長16.7%，成為上半年成長最快的互聯網應用商機。

另一個「互聯網+教育」市場，受疫情推展及政策引導，未來更蘊藏巨大市場潛力，線上線下融合成為中國教育行業發展趨勢；至於「互聯網+醫療」市場，同樣受惠疫情推波，及付費模式成熟，傳統醫療資源不斷向線上延伸，發展更加速擴張，帶動用戶增長。

當東方新科技翻轉未來新經濟，投資人如何掌握「投資機會」？

回歸到投資上，數位經濟是形塑未來世界的大趨勢，不論在政治、經濟、產業、消費、科技，甚至生活形態，幾乎全部改頭換面，想要成功投資，投資人就必須洞悉未來幾10年的長期發展趨勢，然後超前部署、提早卡位、堅持長期投資。

具東方「新科技」特色的代表指數—恒生科技指數，精選香港市場總市值排名前30大科技企業，自2020年7月27日掛牌以來，股價表現一鳴驚人，截至2020/12/14止，恒生科技指數漲幅近2成(19.99%)，工業、非必需性消費、醫療保健、金融、資訊科技等新經濟受惠企業，相關股價持續飆高，2021年表現可望持續吸金，投資人可佈局相關基金，掌握東方「新科技牛」、再賺東方「新經濟財」!



汽車撞上停放在路邊轉彎處滿載尖竹的貨車 汽車駕駛遭穿刺慘死

文 / 新光金保代

新竹縣尖石鄉於 2021 年 1 月 14 日下午發生一起嚴重車禍，一名年約 35 歲胡姓男子駕駛銀色汽車，行經竹 60 線從錦屏往尖石方向行駛，汽車駕駛疑似未注意車前狀況且車速過快制車不及，直接撞上停放在路邊轉彎處且載滿竹子的大貨車，尖銳的竹子刺穿擋風玻璃，連駕駛頭部也遭刺穿，消防人員獲報趕到現場，發現駕駛已無生命跡象，車禍原因正由警方調查中。

消防局表示，2021 年 1 月 14 日下午 4 點 39 分接獲通報尖石鄉嘉樂村發生車禍，並立即派員前往救援，到場時發現一輛銀色汽車卡在大貨車後方，竹子刺穿汽車前擋風玻璃，一直到後擋風玻璃也破碎，消防人員出動破壞器材準備救出受困駕駛，發現該名駕駛的頭部也遭竹子刺穿，已無生命跡象。目前警方已封鎖現場調查事故原因。

大貨車駕駛表示，當時他才剛停好車，準備休息吃飯，吃完就要載送竹子去南投竹山，沒想到還沒開始吃就突然聽到「砰」的劇烈聲響，馬上下車查看，看到汽車從後方撞上；而他平常都會開車經過此路段送貨，這是第一次遇到車禍。

根據附近監視器畫面顯示，銀色汽車下山時車速相當快，駕駛胡男發現前方有貨車時疑似有試圖制車，地上因此冒起白煙，但仍來不及制車便撞上載滿竹子的貨車。

時事新聞解析：

依上述新聞內容判斷，汽車駕駛未注意車前狀況且車速過快



制車不及為肇事主因，大貨車違規停在路邊轉彎處為肇事次因，因此如果大貨車有購買猴賽雷套餐專案，則理賠情況如下：

1. 第一個優先啟動慰問金保險，該保險為無過失主義。
2. 因汽車駕駛死亡，強制險亦為無過失主義，則立即啟動 200 萬死殘 + 20 萬醫療。
3. 第三人責任險依應負的民法賠償責任，再依肇責啟動理賠，不足的部分則啟動超額責任險。
4. 因上述事故非屬單一汽車交通事故，被害人若有投保強制險附加駕駛人傷害險則不會啟動理賠，將由大貨車投保的第三人責任險來理賠。
5. 若大貨車有責任，且造成其他第三人死亡或受傷確定被提起刑事告訴，則會啟動刑事律師費用保險。
6. 大貨車和汽車若都有投保車體險，本次事故因為是車碰車，所以亦會啟動理賠。

澎湖玩起來 高峰旅遊金大放送

周周歡樂送

- 旅遊加菜金周周抽 (需登錄) -

符合下列條件即可登錄參加每周抽獎：

- 汽車保險，每一車號保費滿 4,000 元 (含強制險)。
- 機車保險，每一車號保費滿 1,500 元 (含強制險)。

獎金：獎勵期間每週三下午以電腦抽出 10 名，每名可得獎金 500 元，翌日公布得獎名單。
(汽車、機車各 5 名)

登錄資料：員編+車種+車牌



注意事項

- **登錄資格**：新光人壽登錄於本公司之產險業務員。
- **獎勵期間**：109 年 12 月 30 日起至 110 年 3 月 23 日止，以內務入金日為準。
- **其他事項**：
 - (一) 上述得獎名單將公布於保代內網 (網址：<https://skpiaweb.skpia.com.tw/index.aspx>)。
 - (二) 取得件數後辦理退保者，該件數資格應予取消。
 - (三) 每週二於保代內網更新業務員產險總件數及總保費排名，如對件數、保費有疑義，請將查詢內容 E-MAIL 至 skxz0424@skl.com.tw，未依上述方式提出者，不予受理。
 - (四) 本公司擁有任何爭議之最終決定權及對本獎勵辦法相關規定之最終解釋權而不作另行通知。

高峰大樂透

- 電腦挑的 60 盟主 -

1. 獎勵期間累計產險件數 (不限險種) 達 60 件即可參加高峰大樂透抽獎，並取得「高峰旅遊金」爭霸賽之參賽資格。
2. 每一收件編號計為一件，以內務入金為準，汽機車險同一車號最多計為 2 件 (強制險及任意險各計為一件)。

獎項	獎金	名額
1 獎	10,000 元	1
2 獎	5,000 元	2
3 獎	2,000 元	5
4 獎	1,000 元	30

「高峰旅遊金」爭霸賽

獎勵期間分獨占鰲頭獎、全國霸王獎、全國菁英獎三組分別依產險 (不限險種) 累計保費排名 (若總保費相同，則依總件數高低排名)，組別、高峰旅遊金如下表：

組別	產險總保費	名次	高峰旅遊金
獨占鰲頭獎	達 12 萬以上	營管部第 1 名	20,000 元
		營推部第 1 名	20,000 元
		業推部第 1 名	20,000 元
		業開部第 1 名	20,000 元
扣除獨占鰲頭獎 4 名以後，其他進入全國霸王獎、全國菁英獎排行。			
全國霸王獎	達 15 萬以上	第 1-10 名	15,000 元
		第 11-20 名	12,000 元
全國霸王獎第 21 名以後，併入全國菁英獎排行。			
全國菁英獎	達 12 萬以上	第 1-10 名	10,000 元
		第 11-30 名	8,000 元

說明

1. 獨占鰲頭獎為各業務部室壽險已達人壽 2021 來去東方夏威夷 - 澎湖高峰會資格者，分別取各部室產險累計保費最高一名，獲高峰旅遊金 20,000 元。
2. 全國霸王獎、全國菁英獎達人壽 2021 來去東方夏威夷 - 澎湖高峰會資格者，依上表核發高峰旅遊金，若未達人壽高峰資格者，高峰旅遊金減半核發。

客服專線 02-2389-5858 按 6261



SNQ
Safety and Quality



巴部農天然鹼性礦泉水 pH9.0_{±0.5}

全國唯一 SNQ 保健食品組認證

連續兩年榮獲世界風味絕佳獎章

