

第二屆台灣最佳財務策劃師選拔

最佳客戶服務團隊

財務策劃書摘要

宏泰人壽保險股份有限公司

保戶服務系統

壹、服務團隊資料披露

本服務團隊之主要任務乃提供業務通路、保戶與社會大眾於保險契約訂定前之保單免費諮詢及保險契約訂定後至保險契約終止前之各類售後服務與諮商。因每日服務之內、外部客戶眾多，團隊定位可譬喻為公司代言人！團隊最高主管蔡麗絲擁有美國壽險管理師、客戶服務師、國際內部稽核師資格，並獲頒保險信望愛最佳專業顧問獎，已累積客戶服務經驗 20 年，長期且持續教育同仁落實[六心服務]並養成[人人是客服、個個皆公關]之觀念。

本服務團隊成員計 73 人、共計擁有各類資格或專業證照達 330 項，全員透過在職教育訓練及各類案例模擬與研討，能為客戶量身訂作專屬的服務，並設身處地為客戶尋求解決困擾的最佳方法。本團隊自民國 96 年以來，持續秉持[六心服務]深耕經營的成效，可由內外部客戶問卷調查結果及客戶真心的回饋嘉許予以佐證。

本服務團隊可提供的服務範圍包括：保險商品條款解說、購買保單注意事項與應備資料說明、應繳保費查詢與計算說明、保障內容查詢與說明、理賠注意事項與應備資料說明、保單生效後各項契約變更諮詢、繳清或展期試算與比較、保單借還款靈活資金運用、銀行轉帳或信用卡扣款服務、密件或客製化服務、國內居家服務與道路救援、海外急難救助聯繫等。

本服務團隊制定有完善的客戶服務機制及多元暢通的連繫管道，非常渴望能承辦許大富先生的財務策劃及保險服務，相信許大富先生與我們接觸後，必能感受本團隊真心傾聽與深得您心、終身陪伴與切身關懷、理直氣和與體諒包容、换位思考與同理感受、創造驚喜與感動服務的服務特質，成為許大富終身信賴的最佳客戶服務團隊。

貳、許大富先生財務需求與目標

一、短期目標

- (一) 辦理夫妻財產制契約登記，於台北市東區置產。
- (二) 補強保險商品，規劃女兒教育基金及夫妻退休金。
- (三) 為公司開拓國際市場，探尋合適擴廠融資方案。

二、中期目標

- (一) 成立基金會，參與社會公益。
- (二) 成立他益信託，定期辦理捐贈。

三、長期目標

- (一) 掌握金融市場脈絡，善用理財工具創造財富。
- (二) 降低家庭稅賦，進行資產轉移。
- (三) 持續創造公司獲益，降低公司稅賦。
- (四) 60 歲退休，取得博士學位、環遊世界、實現幫助弱勢的人生夢想。

參、全面性的財務分析

一、資產負債（存量）分析與建議

現階段無家庭負債，預期未來，資產仍將遠大於負債，且家庭淨值超過遺產免稅額，理財重點為資產比重優化、節稅及預留稅源。

二、現金收支（流量）分析與建議

現階段家庭月薪資收入扣減月費用支出雖僅約 13 萬，但受惠於發達科技現金股票股利發放，稅後盈餘達 2,160 萬以上；經檢視收支科目及金額，均呈現穩定，家庭資產累積快速，屬高儲蓄型家庭。因每年總收入約近 41% 將轉為現金存款或家庭緊急預備金，以家庭現金存款現已近 6,000 萬來看，其比重實屬過高；建議可保留總收入 5% 為家庭緊急預備金，其所餘 36% 約 1,900 萬，可列為各類投資、購屋、成立基金會、子女教育及夫妻倆退休規劃之預算。

三、保障狀況分析

許董：壽險 1,286 萬、傷害險 3,000 萬、住院日額 3,000 元/日。

其他家庭成員：尚無保險規劃。

肆、本團隊財務策劃建議與規劃內容

一、夫妻登記為「分別財產制」、保留舊屋、於台北市東區置產

- (一) 許董為上櫃公司董事長兼負責人，個人握有 10 億以上資產，資金活動較大，建議選擇「分別財產制」，使夫妻各自保有其財產所有權，各自管理、使用、收益及處分，對各自債務負清償之責，避免債權債務混淆。
- (二) 舊屋係多年前「繼承」父親所留遺產，其買賣不受奢侈稅影響，應可保留定位為家庭保值、抗通膨資產；另準夫人催促婚期在即，鑒於房價持續攀升未見下跌，建議許董短期內應儘速完婚並購置新屋，賜予妻女安穩舒適的家庭環境；現行台北市東區新屋房價約為 120~130 萬/坪，以許董一家四口（繼母同住）倘購置新屋，可選擇總坪數 80 坪，總價約 1 億元之電梯豪宅為方向，藉以提升不動產佔資產比例的比重。

二、選擇本地美國學校就讀、立即規劃子女教育基金

完婚且購置新屋後，建議女兒可辦理入籍，並建議高中前國民基礎教育，優先選擇臺北美國學校（建立國際觀）或優質私校就讀，於求學過程，再視子女出國深造意願辦理；期間建議以穩健型理財工具逐年準備女兒教育費用。

三、成立基金會、規劃 60 歲退休金準備

- (一) 成立基金會，不僅能達成許董取之社會用之社會的心願，亦有降低稅賦、資產轉移、間接掌握捐贈不被濫用的好處，可為個人及企業提升形象、創造商譽。
- (二) 保險工具兼具保障、儲蓄、投資抗通膨之功能，實為許董退休規劃最合適之工具。

四、以保險商品規劃保障、稅源準備、教育基金及退休金規劃

(一) 保險規劃模型：

建議許董立即依下表模型為家人規劃保險商品，並應妥善約定保險契約之要保人、被保險人，及受益人之指定（註 1），以達規劃最適性：

保險需求	給付特性	適合商品	要保人	被保險人	受益人
人身保障 預留稅源 (註 2)	1、無法預期 2、一次性支付	保障型 終身壽險 定期壽險	準夫人	許董	準夫人 女兒
殘廢身故 保障	1、無法預期 2、一次性支付	保障型 終身壽險	準夫人	準夫人 女兒	許董 準夫人 女兒
提高醫療 照護品質	1、無法預期 2、依實際醫療 費用支出	終身醫療險 防癌保險 重大疾病險	許董 準夫人	許董 準夫人 女兒	許董 準夫人 女兒
子女教育 基金	1、可預期 2、近期開始且 為長期支出	生存保險 外幣保單	許董 準夫人	女兒	許董 準夫人 成立信託
退休基金	1、可預期 2、準備時間長	變額年金 外幣保單 增額壽險	許董 準夫人	許董 準夫人	許董 準夫人

註 1：許董生母及繼母年事已大，尚無保險規劃必要；需注意受益人與要保人非屬同一人之人壽保險與年金保險，當受益人受領保險給付超過 3,000 萬，將納入最低稅賦制課徵稅基。

註 2：以現有資產試算，倘發生遺產稅支付，約計為 1 億 3 仟萬元；並應以生活費仰給之人為被保險人，要保人由準夫人擔任，並指定遺產可能繼承人為受益人。

(二) 實際投保建議（總計年繳保費約新台幣 1,420 萬）：

- 1、以低保費但擁有高保障之終身壽險搭配定期保險，為全家人規劃身故、全殘、殘廢保障，轉移家庭收入中斷之風險，並為家屬預留遺產稅稅源。（保險費總計約年繳新台幣 392 萬）
- 2、以終身型重大疾病險、癌症險、醫療險，搭配一年期保證續保之醫療險、多倍型傷害保險、傷害醫療等，建構全家人醫療照護品質保障。（保險費總計約年繳新台幣 72 萬）

- 3、以高保單價值累積之生存保險及外幣保單，為女兒規劃子女教育基金。其中生存保險可自女兒 12 歲就讀國中起，逐年持續領回生存保險金 53 萬，且各年度解約金仍達有 2,000 萬以上，倘 18 歲就讀大學後，可視資金需求，辦理保單部份解約，取得解約金補足教育學費；另外幣保單經累積至女兒 18 歲，已達有保單價值 5 萬美金，且仍逐年增加，倘此時有出國留學之資金需求，可辦理保險單部份解約，運用此外幣部位。(保險費總計約年繳新台幣 236 萬)
- 4、以具連結基金投資之變額年金、高保單價值累積之增額終身壽險、外幣保單，為許董夫婦規劃退休金準備。其中變額年金約定繳費 15 年、年金累積期間 20 年，倘以投報率 5% 計算(須注意-5%時虧損)，於累積期間屆滿時，保單帳戶價值各分別為 3,310 萬，夫妻倆每年可領取 161 萬及 135 萬年金，保證給付 20 年；另增額終身壽險及外幣保單，於許董夫婦達 60 歲時，累積有保單價值金共計 3,029 萬及 91 萬美金，且仍逐年增加，可據此辦理保單部份解約，用以支付退休金或國外旅行費用。(保險費總計約年繳新台幣 720 萬元)

五、掌握金融市場脈絡、善用理財工具創造財富

(一) 倘不考慮風險承擔，建議儘速處份「高收益債券基金」：

考量「高收益債券」多屬投資等級 BBB 以下之公司債，風險程度高，與許董原始理財需求大異其趣，幸現在仍有獲利，確可考慮了結出場。

(二) 可投資人民幣保單：

因人民幣是 2013 年少數對美元升值的新興市場貨幣，許董可就投保成本或市場風險評估後，投資以人民幣計價之投資型保險或變額年金保險，可同時獲得保險保障、投資獲益、股息收益及匯兌利益的機會，對配置人民幣資產及創造其金流，不失為快速簡便的方法。

(三) 可慎選好股投資：

考量許董發達科技之股票持有過度集中，確可從現行上市上櫃公司中，尋求不同產業、財務特性雷同、業內外獲利穩定，併同殖利率、本益比(須依各產業特性比較)等參考因素，慎選好股進行投資。

(四) 利用投資型商品投資：

投資國外股市、債市、黃金及外幣買賣等，為現今專業投資人分散投資風險，創造財富獲利的工具，惟金融市場環境丕變掌握不易，實不適合許董自行操作；強烈建議許董使用各類投資型保險商品，可依風險適合度自行選擇連結保守、穩健、積極之各類基金標的，或以最小的成本享受「全權委託代操」的專業服務。

六、降低家庭稅賦、進行資產轉移

(一) 發達科技及北京子公司營運穩定成長，預期許董家庭資產累積速度將相

當顯著，在降低家庭稅賦同時，應儘速辦理資產移轉，並預留遺產稅源。

- (二) 個人捐贈，若透過「財團法人私立學校興學基金會」，以未指定對象方式對公私立學校進行捐贈，可全額列舉，所獲減稅額度最佳，亦符合許董深耕 3D 動畫產業人材的目標。
- (三) 許董成立基金會後，可直接以所持有的股票，對基金會直接辦理捐贈，或成立「他益信託」，以許董為委託人、發達科技股票為信託財產、基金會為受益人，信託利益為股票或孳息定期給付，用以支應基金會運作。
- (四) 利用夫妻間相互贈與免稅規定，於婚後將部份股票或現金移轉予準夫人，不動產或動產產權，則可設定由準夫人為所有權人；另婚後夫妻倆，應善用每年贈與子女共 220 萬免稅規定，以直接贈與方式或利用信託的方式，倘 20 年即省下 440 萬贈與稅賦，相當可觀。
- (五) 保險費可增加所得稅扣除額，相關保險金給付亦可免納所得稅，對預留遺產稅源是最佳利器。

七、持續創造公司獲益、降低公司稅賦

- (一) 建議利用海外存託憑證 (ADR) 辦理籌資：
有機會取得跨國海外資金，亦能有效提升商譽及海外市場開拓，符合公司擴廠目標，及許董帶領發達科技躋身國際舞台的歷史地位。
- (二) 設立控股公司取得節稅空間及資產轉移
成立控股公司，除了有遞延繳稅及選擇盈餘分配時機的好處，亦可將營運費用成本，認列為未分配盈餘的負項，增加節稅空間。建議可登記設立「股份有限公司」型態的控股公司，藉由發行新股及股權轉換的模式，可享有股票交易免證交稅、掌控自有財產、隔離子公司經營風險、財產移轉家族成員的效果。

八、執行策劃案後之財務模擬

(一) 現金流量表 (單位：新台幣)

收入				支出			
科目	每月	每年	年比重	科目	每月	每年	年比重
薪資	450,000	6,750,000	12.44%	繼母孝養金	60,000	720,000	1.57%
利息		147,000	0.27%	家人生活費	80,000	960,000	2.09%
股息		45,200,000	83.32%	租金	24,000	280,000	0.61%
基金		2,150,000	3.96%	褓母費	48,000	580,000	1.26%
				生母照護費	30,000	360,000	0.78%
				個人生活費	80,000	960,000	2.09%
				消費年費		300,000	0.65%
				捐贈		3,180,000	6.93%
				保險費		14,440,000	31.66%
				所得稅		22,937,200	49.95%
				補充保費		202,940	0.44%
				房貸還款		900,000	1.96%
總計	450,000	54,247,000	100%	總計	322,000	45,820,140	100%
盈餘	8,426,860 (約為總收入 16%)						

- 1、假設在薪資及股息不變，家庭全年總收入略增為 5,425 萬；家庭總支出大幅增加為 4,582 萬，稅後家庭盈餘減為 843 萬，約為全年總收入的 16%，於提撥基金會準備金 600 萬後，尚可存款 243 萬。惟在所有條件不變下，房貸還款於第二期開始將大增為 750 萬（佔總支出 15%），則稅後家庭盈餘將降為 93 萬，倘在不處份手中持股下，建議可先減少大額捐贈，或先以家庭存款提撥成立基金會的準備金。
- 2、檢視本團隊財務策劃建議結果，雖家庭總支出大幅增加 1,500 萬，惟主要支出費用（保險費）均用於置產、規劃子女教育基金，及夫妻未來退休金準備，且許董仍可在不處份持股求現下，保持足夠現金流，因應家庭緊急所需。

(二) 資產負債表 (單位：新台幣)

資產			負債與淨值		
流動性資產	金額	比重	短期負債	金額	比重
活期存款	10,000,000	0.73%	無	0	0%
定期存款	18,320,000	1.33%			
小計	28,320,000	2.06%	小計	0	0%
理財性資產	金額	比重	長期負債	金額	比重
股票	1,180,850,000	85.81%	房貸	71,826,240	5.22%
保險	10,978,141	0.80%			
小計	1,191,828,141	86.61%	小計	71,826,240	5.22%
動產	金額	比重			
紅酒	10,000,000	0.73%			
小計	10,000,000	0.73%			
不動產	金額	比重			
房屋	146,000,000	10.61%			
小計	146,000,000	10.61%	淨值	1,304,321,901	94.78%
總計	1,376,148,141	100%	總計	1,376,148,141	100%

- 1、家庭存款雖因用於繳付購屋頭款 4000 萬，但餘額仍可支付家庭必要支出(含保險費及房屋貸款)費用一整年，倘遇緊急事件或金流需求，尚有緩衝時間籌措資金。
- 2、檢視本團隊財務策劃建議結果，就家庭資產部分，已降低家庭現金持有，避免因市場通膨因素致生資產變相縮水；保險資產部份，多規劃具現金價值累積及投資帳戶價值提升的功能性商品，其資產比重與價值將逐年顯著遞增；針對不動產部份，因建議保留舊屋並購置新屋，不動產資產比重現已提升至 11%，應可為許董帶來保本增值的財富效果。檢視家庭負債，並未規劃高度財務槓桿，家庭資產負債比係屬合理範圍，且房屋貸款並非消費性負債，未來房屋增值將可抵銷借貸成本。

伍、本團隊服務優勢與特質

保險契約是由無形的商品組成，賦予保單生命力，是本團隊以人為本，全力以赴的重要目標；從保單招攬、保單契變、保單貸款、0800 服務、櫃檯服務、收費服務、理賠服務及個案處理等，本團隊均以專業人材為根本，建構出保單服務部、收費理財部、理賠給付部及客戶服務中心，來為客戶提供全方位的保險服務。在面對客戶差異化服務需求時，亦積極開發快速、簡便、貼心及客製化的作業流程，提供客戶有效率、量身訂做的服務品質。本團隊堅信，服務一定是「好、還要更好」，透過本次財務策劃的進行，本團隊對許董用心觀察、真心溝通、貼心關懷、關心問候、同理心設想及全心開發，非常有信心奉待許董全家一生，享受六心服務。

一、尊榮快速的投保流程

- (一) 本團隊從認識客戶 (KYC)，到讓客戶認識保險商品 (KYP) 過程，將確認保戶需求、風險屬性、商品適合度，始安排投保。
- (二) 投保程序尊榮禮遇，提供專人專線投保諮詢、特約醫院體檢通關安排、高效率核保簽署、專人遞送保險單等服務。

二、多元貼心的服務管道

- (一) 透過 0800 電話、VIP 理財櫃檯、官網郵件服務員、行動手機 APP 等多元貼心服務管道，隨時瞭解客戶服務需求。
- (二) 由「單一窗口」專人，提供客戶 One Stop Service 的全方位服務。
- (三) 服務過程全程記錄，確保客戶需求被滿足；對無法立即完成的服務事項，由專人專職進行差異化方案研究，持續與客戶密切連繫完成妥處。

三、專業健全的售後服務

- (一) 全面周到的保單服務，提供客戶保單借款、保單健檢與總覽、無紙化服務、0800 電話秘書、停利/損自動贖回、理財商品定期報表等服務。
- (二) 方便多元的繳費管道，提供專員收取、金融轉帳扣款、信用卡扣款、郵政劃撥、ATM 轉帳、超商代收、臨櫃繳款、銀行匯款等八種繳費方式。
- (三) 迅速正確的理賠給付，提供快速理賠、理賠及健康諮詢、還本滿期金再投保計劃。

四、全方位的加值服務

- (一) 電子化保險單借款服務，由客戶以網路及 ATM 操作保險單借還款，提供快速便捷的資金週轉平台。
- (二) 給付作業簡訊通知，讓客戶隨時掌握保單服務申辦進度，掌握資金到位時間。
- (三) 自動扣款多次扣款服務，提供客戶在保單繳費寬限期間，可享有多達 8 次的自動扣款機會，間接提高客戶資金運用自主性。
- (四) 海外急難救助服務，提供一通電話，急難救助在身旁的友善服務；服務項目擴及海外醫療照護、親友探視安排、緊急包機轉送、旅遊諮詢、法

律諮詢、翻譯安排、國內家事安排及道路救援服務。

- (五) 醫事服務增值服務平台，提供大陸地區優質醫院特別門診安排、24 小時保健諮詢、就醫導醫導診、醫師親訪、特約醫院專屬服務。
- (六) 貴賓尊榮禮遇服務，提供全球機場快速通關、兩岸機場專車接送、兩岸機場候機貴賓室、全球禮賓尊榮秘書。
- (七) 行動智慧網平台，以智慧型手機提供客戶行動保單、服務據點、緊急服務電話、健康紀錄、生活交通理財資訊查詢，並提供旅行平安險投保服務。

陸、定期風險評估及財務策劃調整

感謝許董賦予本團隊擔任財務體檢及目標策劃此重要任務，經本團隊充份與許董交換意見，並深入檢視許董理財目標及可能面臨的風險與限制，業已酌情參考會計師、律師及投資團隊專業意見後，以本財務策劃書完整陳述達成許董短、中、長期財務目標的各項建議，恭喜許董提早進行財務規劃，以現行財務策劃模擬，所提出的財務目標均能順利達成。

許董為成功傑出的企業家，在全力擴展事業版圖、追求企業永續經營、累積家庭財富的同時，須隨時掌握全球金融市場脈動，才有機會創造財富、管理財富、守住財富。本團隊將每半年定期為許董檢視財務狀況與風險評估，並依風險高低及許董風險承受度強弱，適時建議許董合法進行風險規避、移轉或承擔；另因現今金融環境變化極為快速，本團隊將設定警示指標，隨時監控市場各類金融指數、利率狀況、匯率波動情形，主動為許董的企業與家庭，進行必要的臨時性財務體檢，以免錯失資產配置調整最佳良機，誠摯邀請許董多加利用本團隊建構的多元服務管道，隨時與本團隊密切交換財務規劃意見，共創終身財富。