



國泰金控  
Cathay Financial Holdings



# 整合行銷契機

行銷規劃處整合行銷部

新址  
2018.11.22  
訂座

# 目錄

01

國泰金控

02

共同行銷

03

FinTech

04

Q & A





OI

# 國泰金控 業務發展概況



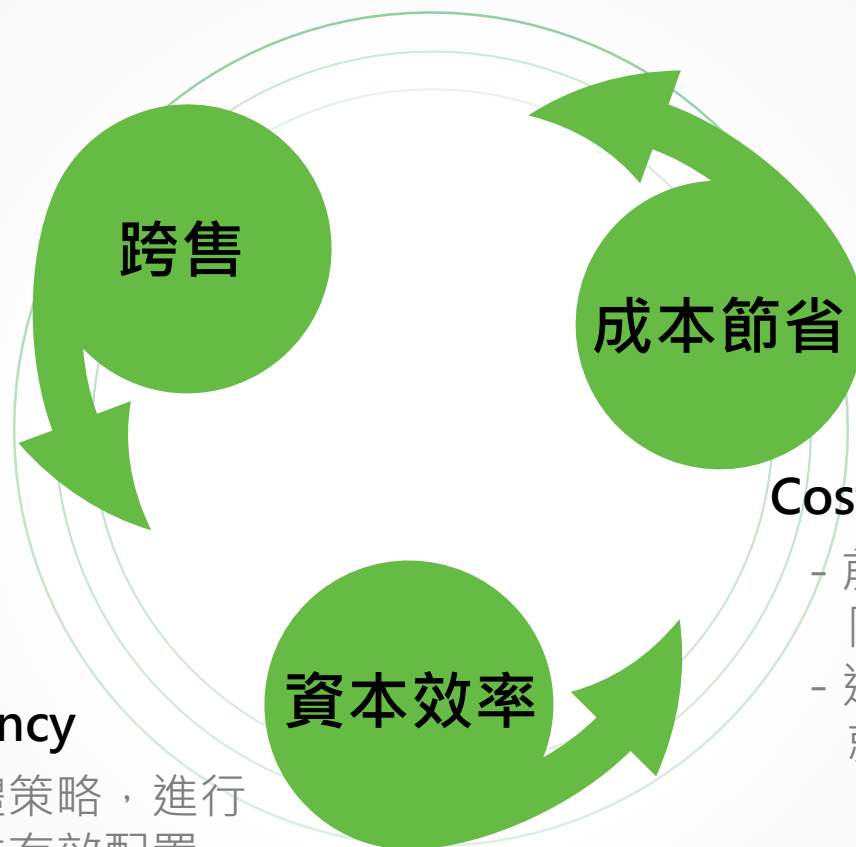
# ❖ 金控公司成立的經營效益

## Cross Selling

運用集團客戶基礎，  
銷售各種金融商品。

## Capital Efficiency

運用金控整體策略，進行  
子公司間資本有效配置，  
提升整體獲利潛能。

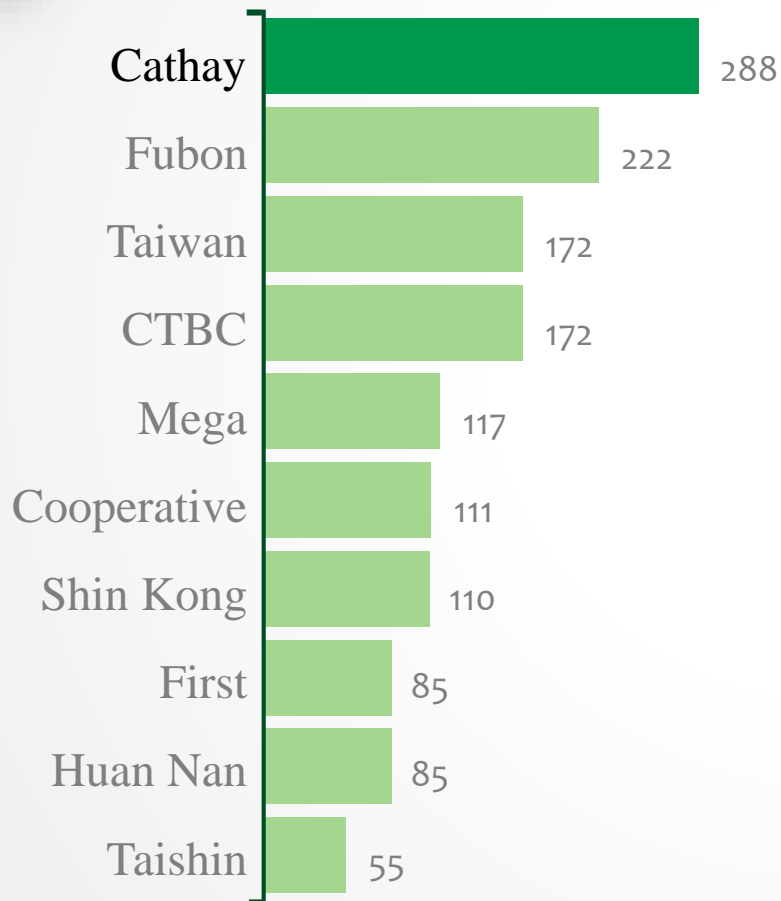


## Cost Saving

- 前後臺/系統整合、共同採購
- 連結稅制：獲利抵虧損，就餘額課所得稅

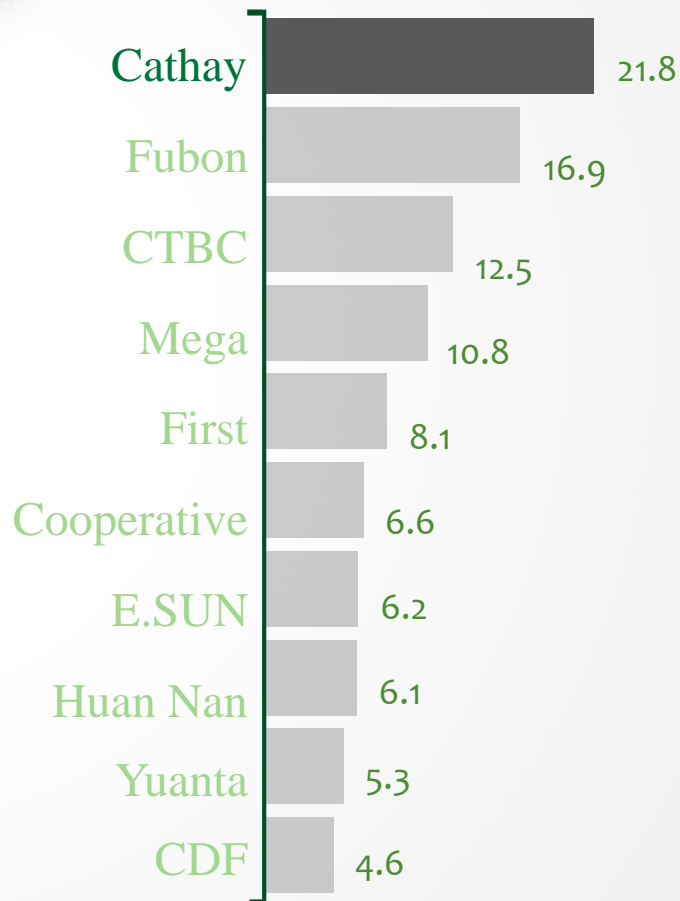
# 台灣最大的金融控股公司

Ranking of total asset (US\$bn)



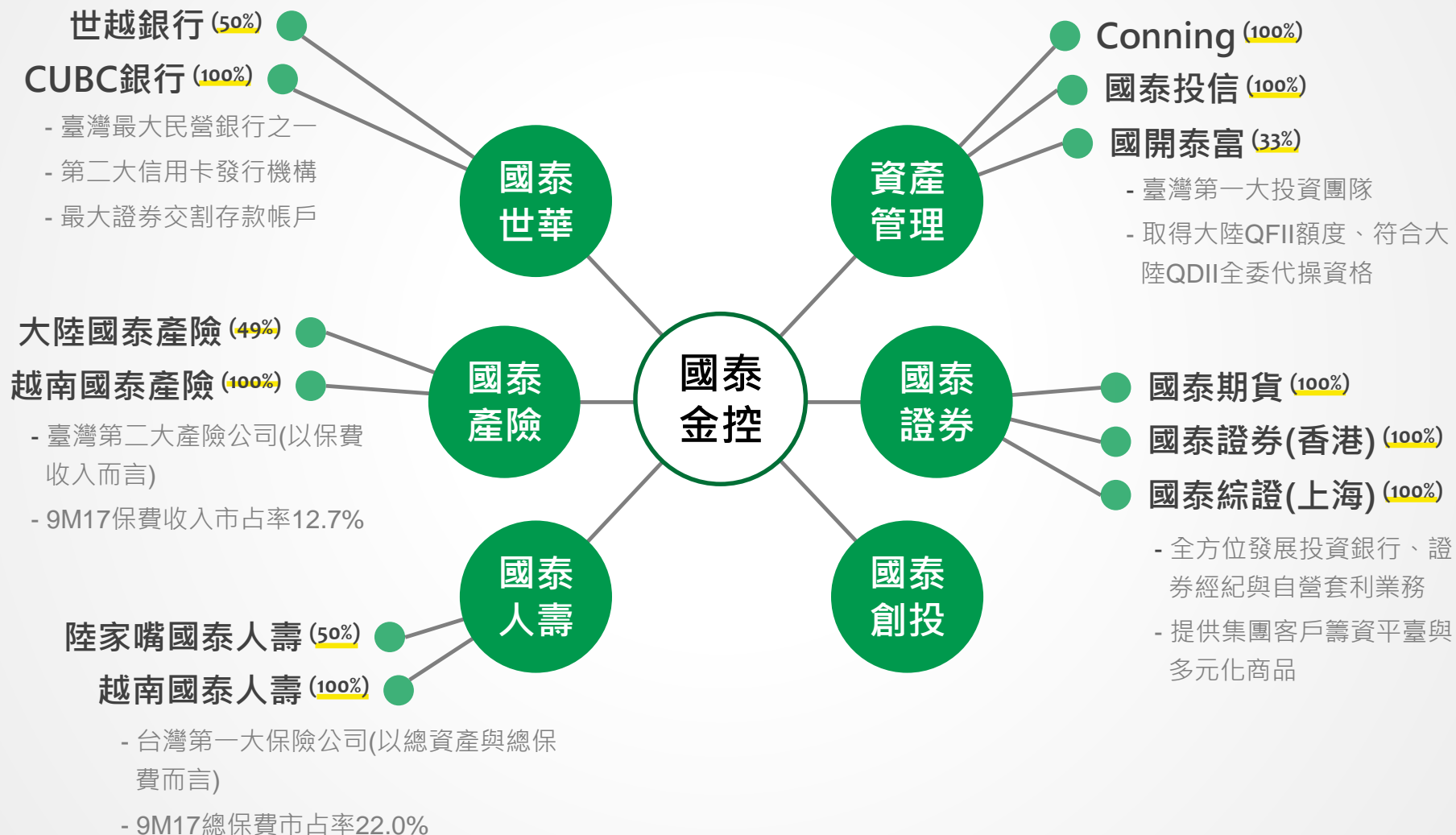
Note: Total assets as of Sep. 30, 2017

Ranking of market cap (US\$bn)



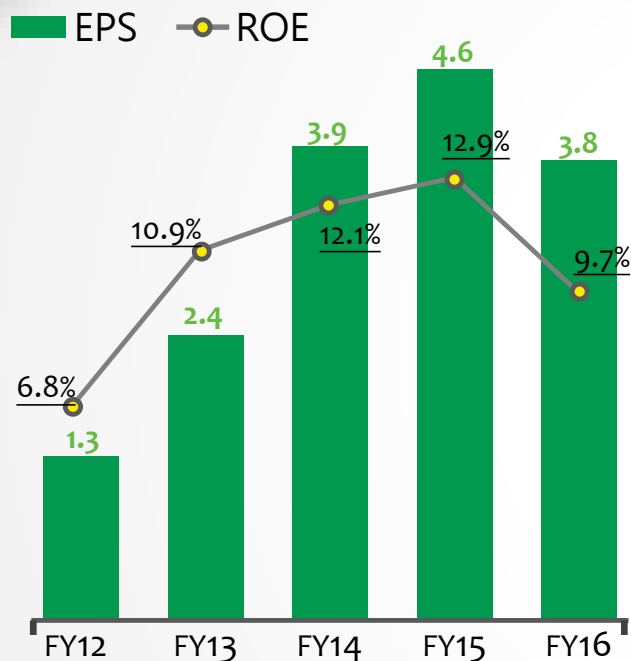
Note: Market capitalization as of Oct. 31, 2017

# ◆ 國泰金控提供完整的產品及服務



# 國泰金控獲利持續穩健增長

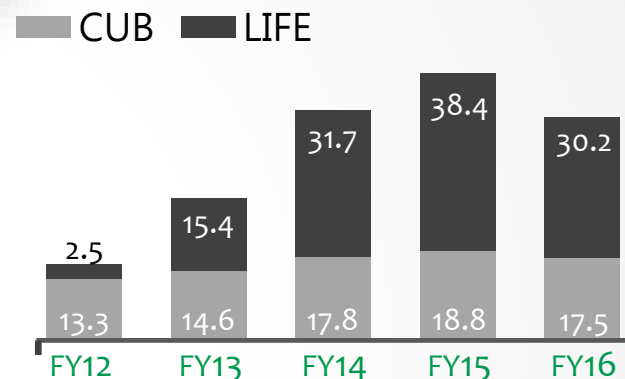
## EPS & ROE (NT\$)



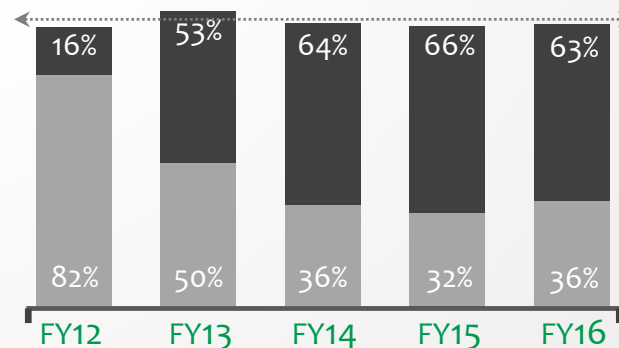
Note:

- FY13 figures do not reflect the impact from applying fair value method on investment property.
- Since Cathay FHC has more subsidiaries other than Cathay Life and CUB, besides, due to affiliate transactions, the Cathay FHC net income might not equal to the sum of Cathay Life and CUB's.
- EPS has been adjusted for stock dividend (stock split).

## Profit contribution (NT\$bn)



	FY12	FY13	FY14	FY15	FY16
FHC	16.2	29.0	49.6	57.9	48.0
Life	2.5	15.4	31.7	38.4	30.2
CUB	13.3	14.6	17.8	18.8	17.5



# ❖ 「銀行 & 保險 & 資產管理」三柱策略

台灣：國泰投信(國泰金控100%子公司)



- 臺灣第一大資產管理公司
- 取得大陸QFII額度、符合大陸QDII全委代操資格
- 持續發展為臺灣與海外法人機構代操業務

海外：於資產管理產業進行業務擴張



- 收購全球保險資產管理領先公司Conning (U.S.A.) 100%股權
- 國泰金控與Conning在香港成立合資公司－康利亞太有限公司
- 服務領域擴及亞洲、歐洲與美國



國開泰富基金  
CIBS Cathay Asset Management CO., LTD.

- 國泰金控與國開證券在北京成立合資公司－國開泰富基金公司(北京)
- 參與大陸的人民幣基金管理市場

發展全球資產管理業務，提供完善的產品服務給法人機構與個人投資者





02

# 共同行銷模式



# ❖ 賣咖啡？



# ◆ 需求場景金融服務



生活

- 1 日常需求
- 2 生活助手
- 3 財富管家
- 4 金融服務

金融

- 1 解決場景需求痛點
- 2 串接上下游價值鏈
- 3 讓利跨域嵌入金融服務
- 4 獲客 » 遷徙 » 定著

# 提升集團經營綜效的卓越團隊



國泰金控  
Cathay Financial Holdings

-12-

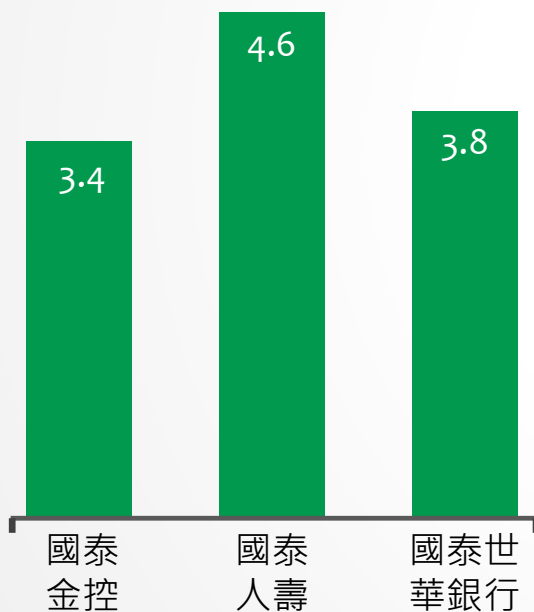
## 客群經營



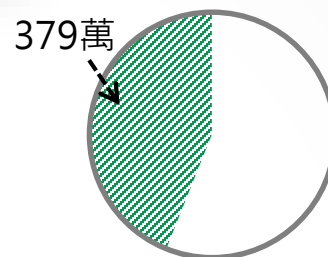
# ◆ 金控客戶持有商品數及重疊率

## 客戶持有商品數

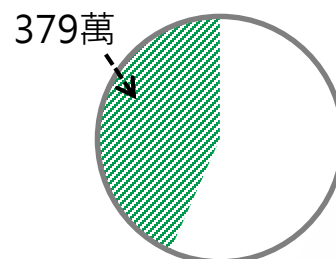
金控所有商品分類共57項



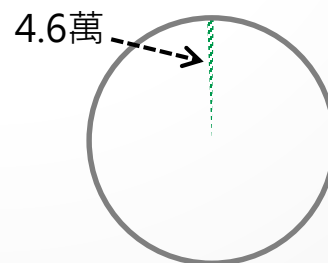
## 重疊客戶數



國泰人壽客戶中，有**47.6%**為國泰世華銀行客戶



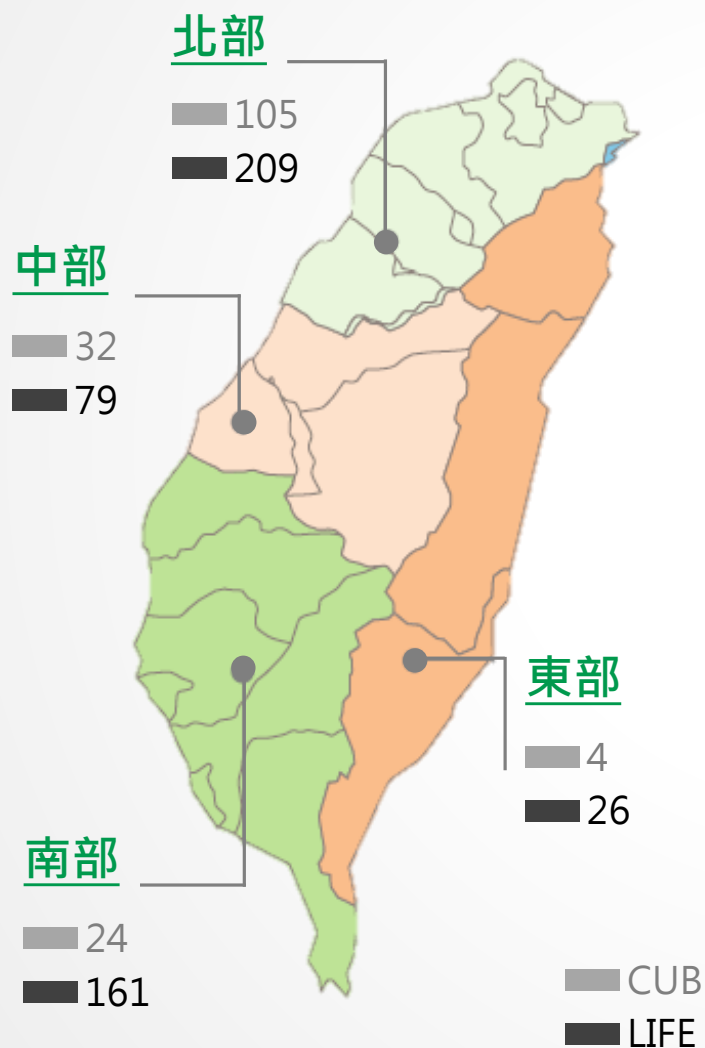
國泰世華銀行客戶中，有**45.0%**為國泰人壽客戶







國泰人壽與國泰世華銀行客戶中，僅有**0.6%**為國泰投信客戶

Note: 資料統計至2017.Q3，國泰金控總客戶數(ID歸戶)約 1,335萬人。

# ❖ 深入客戶生活場景的行銷據點



\* 全台共28,032台ATM，前三大中國信託、台新及國泰世華共11,497台，占比約4成。(2017年9月)。

			
5125	3105	1340	920

\*\*wikipedia(2016年7月)



# 共同行銷的行為樣態



國泰金控  
Cathay Financial Holdings

-15-



## 其他你想得到的

其他跨業行銷或共用資源之行為



## 設備人員共用

子公司間共用人員、設備以從事行銷相關前置或後續工作（如設置共同不動產鑒價中心）



## 對我家客戶賣你家商品

- 於營業場所內跨業銷售金融商品
- 子公司人員走動式服務客戶（如外訪客戶或透過電話、手機、資料通訊等方式）時，推介他業商品



## 對你家客戶賣我家商品

交互運用客戶資料進行行銷(如寄發商品簡介、電話行銷)

### Note:

共同行銷的共用人員以該人員符合相關法規及行政命令所規定各該業務所需之資格或證照，並完成登記或登錄程式，即可辦理；共用之人員並不以「提供營業場所之公司」的人員為限。

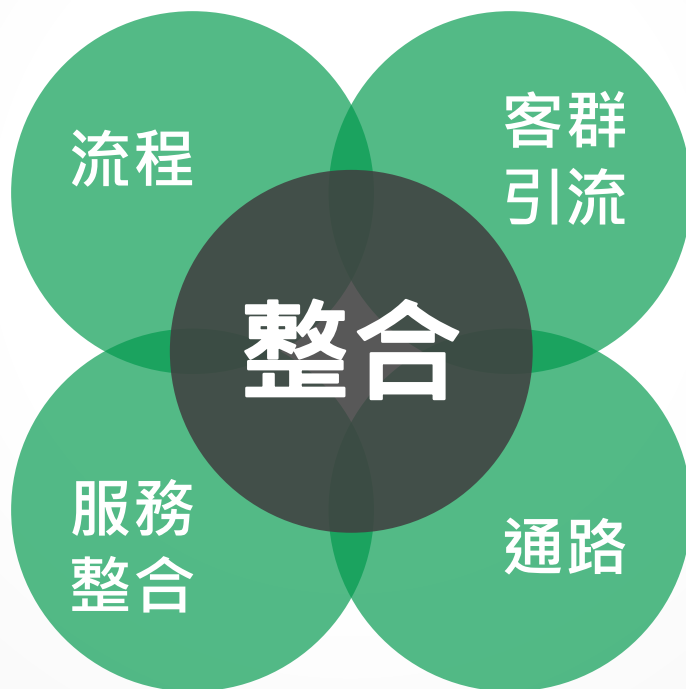
# ◆ 共同行銷之經營重點

## 跨售流程優化

- 整合並優化行銷流程，提升客戶體驗
- 協調績效考核與業務獎勵

## 整合型服務平臺

推動整合型商品及服務，強化跨售機會，提高客戶黏著度



## 集團客群引流

以金控觀點探勘與分析集團客戶潛在金融商品需求與缺口

## 最適客戶接觸通路

- 提供客戶多元化互動與服務管道
- 建構虛實通路整合跨售平臺



# ◆ 共同行銷具體案例



國泰金控  
Cathay Financial Holdings

-17-

ATM保單貸款

卡友紅利折抵

理財型房貸

銀行小信及信用卡申請KYC

人壽房貸鑑價人員共用

證券、投信開戶KYC

證券台股、複委託開戶



03

# FinTech 生態圈



# ◆ 客戶服務經營策略專案



國泰金控  
Cathay Financial Holdings

-19-



## 瞭解客戶痛點



經由資料分析瞭解客戶偏好



透過質化訪談蒐集意見

## 創造服務亮點

服務設計優化

優先解決客戶主要進線問題

數位自主服務

滿足自主服務需求，  
提升數位體驗

數據驅動

搜集客戶歷程資料，  
建立客服整合平臺

智能應用

智能客服，  
人機協同

# 策略聚焦



虛通路

## 提升客戶體驗

善用使用者體驗結合服務，解決客戶問題與提供所需資訊



實通路

## 跨公司客戶引流

洞察客戶需求與分流，提高客戶與集團黏著度



## 虛實通路整合

O2O服務滿足消費者行動金融需求

# 線上開戶

國泰綜合證券  
Cathay Securities Corporation

## 線上開戶

開戶免出門  
3步驟、5分鐘 輕鬆開立銀行戶+證券戶  
24小時在線服務

- 1 驗證身分  
上傳雙證件
- 2 填寫資料
- 3 簽署契約

國泰投信  
Cathay Securities Investment Trust

開戶進度查詢 預約開戶 線上開戶

## 線上開戶

### 線上開戶申辦流程

- 1 輸入資料，取得註冊代碼
- 2 線上填表，上傳雙證件及簽名圖檔
- 3 約定轉帳，晶片金融卡線上檢核帳戶並簽署憑證
- 4 國泰投信轉帳作業，完成審查後E-mail『收件通知書』及『啟用密碼』
- 5 變更密碼後完成啟用程序，即可開始線上交易





## 國泰智能投資 冷靜投資 熱血生活

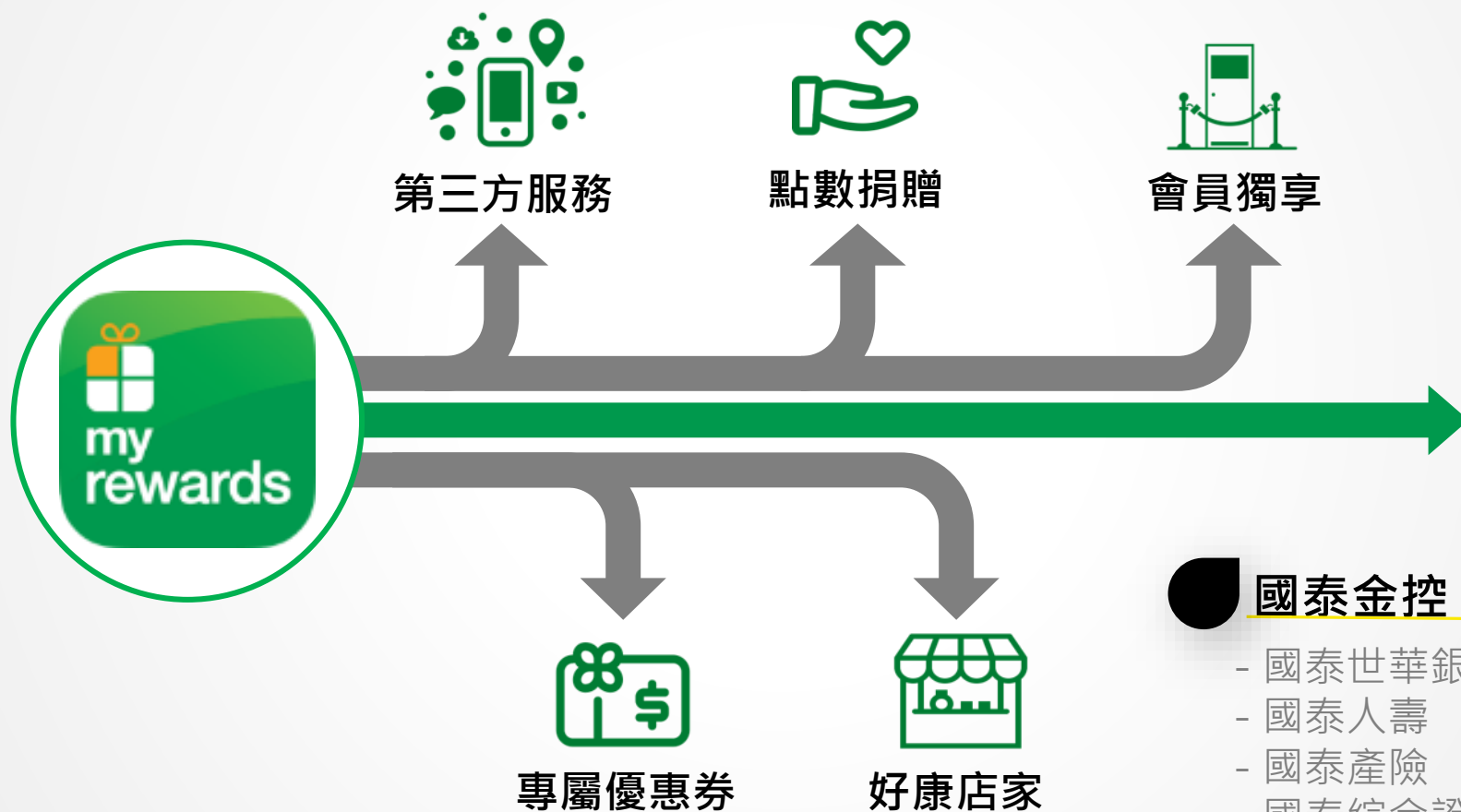
立即申購，享 2019/06/30 前 免管理費優惠

# ◆ 國泰優惠App介紹



國泰金控  
Cathay Financial Holdings

-23-



## 國泰金控

- 國泰世華銀行
- 國泰人壽
- 國泰產險
- 國泰綜合證券
- 國泰投信

由國泰金控旗下子公司共同經營，會員含金量極高。

# 國泰優惠

## 信用卡小幫手

幫助會員追蹤辦卡/開卡進度



## 可使用紅利點數

會員可運用的紅利點數列表



## 紅利兌換

超過500項以上的紅利商品供會員兌換



## 好康店家

超過700家專屬優惠店家  
定位系統方便會員就近使用優惠



## 卡友登錄

卡友登錄即享各式限量專屬優惠



## 會員專屬活動

不定期舉辦會員專屬活動  
可抽各式紅利兌換券






# ❖ 1111+11 限定好禮



## 國泰優惠 My Rewards

好禮輕鬆拿，優惠享不完



- 1 Nov. 22, 2018  
PM 3:00~5:00(限時)
- 2 新註冊會員
- 3 約五個工作天作業  
(我的票券) 



# 國泰優惠重點指標



國泰金控  
Cathay Financial Holdings

-26-



1,460,000+

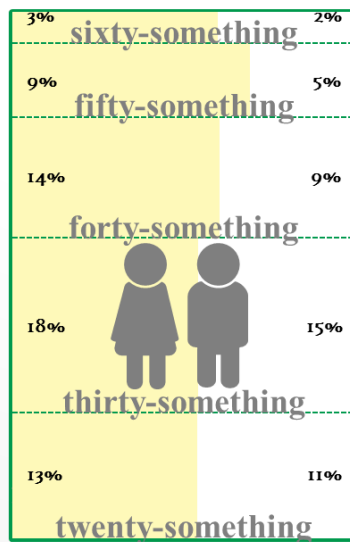
總會員數

每月持續增加中



female 58%  
male 42%

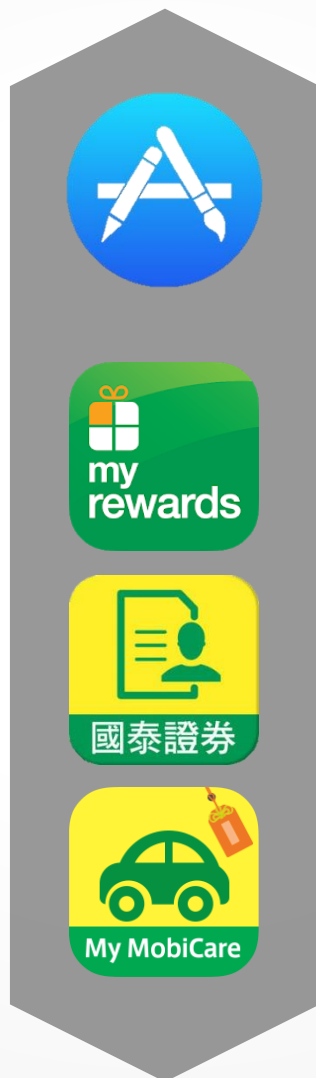
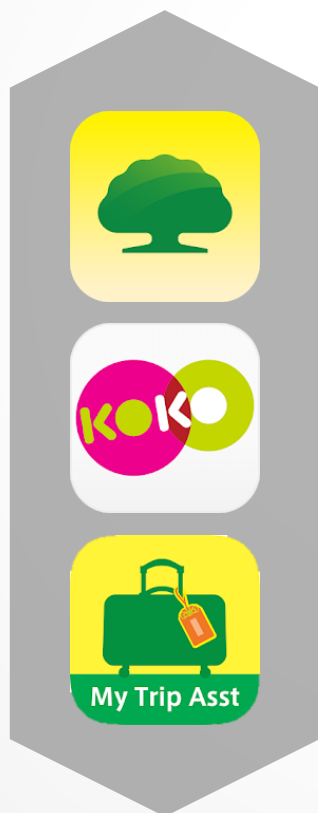
男女比例



iOS 49%  
Android 51%

會員使用裝置比例

# APP





# CATHAY WALKER



國泰金控  
Cathay Financial Holdings

-28-



CATHAY WALKER 達標

7-11禮券馬上領 最大獎 gogoro 等你抽



# 04

## Q & A



教育未必得在全部的時間裡塞滿學  
科知識，特別是「整合行銷」；一  
定也有其他值得言說的，例如...







國泰金控  
Cathay Financial Holdings



# Thanks

許瑞宏

[doltegg@cathayholds.com.tw](mailto:doltegg@cathayholds.com.tw)