

新大人經銀學高峰論壇

黃主任委員致詞稿

112 年 12 月 13 日

工商時報賀總編輯、各位演講及與談人，以及在座許多金融界先進，大家好！

很榮幸來參加這場「新大人經銀學」論壇，並感謝工商時報以具有創意的題目，來探討我國在高齡社會，甚至二、三年後邁入超高齡社會，將面臨的問題和解方。如同法國作家普魯斯特所說：「所謂探索之旅，不是在探索新大陸，而是擁有新的眼光與視野。」今天工商時報所安排的主題與非常專業的講者，相信會帶給大家全新視野及啟發，來探索我們如何面對新大人時代。

當我們談到「新大人」時，往往會聯想到李商隱的詩「夕陽無限好，只是近黃昏」。老年其實不見得不好，反而代表了人生智慧和財富的積累，在往後的歲月中享受生活。幾個月前，我加入了新大人的行列，不過在我中年階段的 20 年前，便已開始關注新大人議題。當時我讀過日本作家曾野綾子，描述中年婦女心境感受的一本書，她說：「中年以後的人，生活將在更連續高度的選擇中渡過，沒有辦法事事討好、面面俱到，必須決定事情優先順序。」對我而言，隨著年齡增長，說「不」的次數可能越來越多，這是因為必須在有限的資源中做出選擇。如同經濟學基本原理，資源有限，但需求卻是無窮。當我們從中年走向新大人，最重要的便是要學會做選擇，每一次選擇不僅取決於知識和資訊，也與性格或個性有關。當我們具有新大人經銀學的新視野之後，仍要回歸到自己是什麼樣的人，及如何為現在及未來做出最好的選擇。

就金管會而言，我們見到的是金融消費者或投資人從中年到新大人，未來將面臨許多風險，例如長壽風險，使我們需要考慮比預期更長的壽命所需要的財務妥適安排；醫療和照護風險，則牽涉到健康和醫療支出管理；投資和通膨風險，希望獲利但也要注意收益不被通膨侵蝕掉；數位科技造成的數位落差，高齡者應如何面對數位科技的風險；法律風險，除了看得懂契約以外，還有繼承、信託、監護等問題。此外，新大人也可能遇到詐騙風險以及心理調適的風險，都同樣需要被重視。

無論於中年或成為新大人，最關鍵的仍是如何做出最佳選擇。所以金管會在面對新大人議題時，首先強調的是，金融機構必須提供多樣化的金融商品，來滿足新大人於人生旅途中的需求。無論是信託、保險、基金、ETF、股票或是醫療相關保單等，都是金管會鼓勵金融業者提供的金融商品。第二是商品銷售行為規範，考量新大人的心智狀況可能與中年人、年輕人有所不同，金管會於 110 年即參考英國金融行為監理總署(FCA)針對高齡者金融商品銷售行為所制定的規定，於去年三月要求統整銀保證等各金融業對於高齡族群的銷售行為規範，以健全相關規定。第三點是金融教育，我們對於各年齡層、高齡者及新住民、原住民和身心障礙等不同族群均非常重視，而高齡者金融教育，其對象不僅限於新大人，同時也包括金融機構員工和金管會同仁，都需要去了解新大人世代需求及接受相關教育訓練。

另外，機構評鑑是推動落實新大人權益的動力之一。我們在幾年前開始進行公平待客原則評鑑，其中包含了友善服務原則，並特別將高齡和身心障礙客戶服務列為評鑑重點。但評鑑並不是目的，而是鼓勵金融機構重視對待高齡客戶的服務，將金融服務

的同理心和包容心列為重要的指標，以提升金融服務，滿足新大人的需求。我們希望能形塑一種更加仁慈的金融機構企業文化，特別是在金融機構面對新大人時，能有更多的耐心和包容心，清楚地解釋產品特色和風險，讓他們做出最合適的決策。

今天各場次所報告涉及的不同商品，都是不同的選擇。以金管會作為主管機關立場，希望能在商品面、銷售面、教育面以及評鑑基礎上，建立一個良好的公平待客文化，形塑一個對新大人有利的金融環境，讓我們的新大人能夠在未來人生旅途中，在金融服務方面是適足且受尊重的，這是金管會希望達成的目標。

剛才所提到的心理調適風險，即是所謂的韌性。透過唐代詩人白居易和劉禹錫的詩作，來了解他們在年老階段的感受和見解。白居易與劉禹錫都是在西元 742 年出生，54 歲在揚州相見後成為莫逆之交，晚年都住在洛陽。白居易曾作了一首詩「詠老贈夢得」給他的好友劉禹錫，第一句話就說「與君俱老也，自問老何如」，我跟你都老了，老了後覺得怎麼樣呢？並抱怨自己日漸老去的種種感受，如眼睛乾澀、早睡及閒居家中等，也更加重視與老友閒談的珍貴時刻。劉禹錫收到詩後也寫了「酬樂天詠老見示」這首詩回應說「人誰不顧老，老去有誰憐」，詩中劉禹錫還告訴白居易，「莫道桑榆晚，為霞尚滿天」，雖然落日照在桑樹、榆樹上已近傍晚，但是夕陽的霞光餘輝仍能映照滿天丹紅，這是多麼好的境界。兩位詩人作品也反映了他們不同的性格與人生境界，一位較消沉保守，另一位則更積極樂觀。這也提醒了我們，面對人生的挫折和困頓，內在心理的韌性至關重要。

最後我想分享，大家看過飄(Gone with the Wind)這部電影，當

中的郝思嘉(Scarlett O'Hara)在影片最後一幕，她失去了一切，家人都已離開，房子也沒有了，但她最後在豪宅樓梯上說了一句話：“After all, tomorrow is another day.”無論如何，明天仍是另外的一天，這就代表了她的韌性。

前面提供給各位的，是金管會對於新大人的監理與理念。但作為一個新大人，我更願意與大家共勉的是，不論我們人生的經歷，是不是符合期待，在人生面臨最後一個階段的時候，我們應該要培養足夠的韌性，去面對所有我們遇到的幸與不幸，因為無論如何，明天仍是新的一天。謝謝！