



Tel: 02-2518-9388#1
Fax: 02-2518-9400

信箱: union@sinopac.com
網址: http://union.sinopac.org.tw

工會轉發-金管會主委：形塑好文化 解道德困境

公平待客 誠信金融論壇/黃天牧 金管會主委：形塑好文化 解道德困境

1110408-經濟

金管會主委黃天牧昨(7)日在經濟日報與第一金控合辦的「公平待客 誠信金融」論壇致詞時表示，談到「公平待客，誠信金融」這八個字，除法規外，更要兼顧銀行、員工和客戶這三者文化形塑的關係，當第一線員工遇到利益衝突、或是道德困境時，員工如何兼顧客戶權益、又可遵循銀行規定？這是未來產官學界需一起努力的關鍵課題。

黃天牧說，金管會一方面完備法規、另一方面也要顧及這些法規在實務上，當一個行員在面臨工作、及公平待客過程中的一些灰色地帶時，該如何解決？他曾跟金融研訓院說，對高階財富管理班上課，不要只是教新理財商品，而是要告訴學員「當你面對道德困境時，該如何做決定？」

黃天牧舉例，「如果當長官要你做一件事，你覺得不應該做，該如何告訴長官，而且你不做又不影響未來發展？」他說，這些並非會在法律文字上寫得很清楚，而是得從實際經驗中，去尋求一個兼顧雙方最好的解決方案。黃天牧認為，應該要用文化和行為，去看「公平待客，誠信金融」這八個字。

他說，金管會處分理專弊案後，去年全金聯寫信給金管會，表達不能只是責難理專，是因為銀行設的KPI(績效考核)不合理、理專為了吃一碗飯，不得不照著KPI做，應該看銀行獎酬機制是否公平、績效指標是否合理。

黃天牧說，金融機構領導人是最有能力和條件去形塑機構文化，對行員提供適當誘因、獎勵和升遷，看到什麼樣的人可以被升遷、什麼樣的人可以得到好獎勵，都是銀行去形塑好行員行為的時候，一個重要的關鍵。

黃天牧並引用曾國藩的話：「**風俗之厚薄奚自乎？自乎一二人 心之所嚮而已。**」他說這**一二人，指的就是金融機構領導者**。而「風俗之厚薄奚自乎？自乎一二人 心之所嚮而已」，指的是社會風尚的淳厚和浮薄是從那裡產生的呢？產生於一兩個人的思想傾向罷了，這一二人就是指位居上位的領導人，黃天牧認為，在金融業，這一二人就是金融機構領導者。

黃天牧說，「公平待客，誠信金融」這八個字，不能只是單純要求銀行，而是包括銀行如何形塑好文化，讓員工善待客戶，其次，員工如何和客戶接觸、維持客戶關係又不違反規定，最後是，客戶如何面對行員及銀行服務，如何強化客戶知識能力，保護自己又可對自己選擇負責。

他說這八個字，不完全只是金管會訂了一些原則、或是銀行訂了員工內規，要展現的應該是「文化和行為」，這包括了銀行領導人、第一線員工、及客戶這三角形關係。

文章來源: <https://money.udn.com/money/story/12926/6223242>