



知恥近乎勇-面對裁罰事件，總行部處應勇於扛起責任

面對金管會對本行的重罰，身為永豐同仁的一份子真心覺得滿腹委屈。最近兩年來，一連串的客户訴案件，總行把它當成作文比賽-說的比做的多，看不見深刻反省的改革決心。此次，主管機關出手嚴懲，真的一點也不令人意外。首先，我們應先找回曹董事長提出的「銀德」，重新「贏得」客户的信賴。

曹董事長的MAIL，讓我們看到了永豐改變(革)的希望，期盼公司能從此次的裁罰谷底低點，痛定思痛轉換成為重生的起點。惟，身處第一線的我們對於通路營運處發給分行的「銀行對客户的一封信」的論點-千錯萬錯都是分行銷售的錯，期期不以為然。對此爭功諉過的論述，我想借用美國前總統柯林頓的競選口號：「IT'S ECONOMY, STUPID」-笨蛋! 問題在總行的管理與政策，不在分行的銷售。

此刻，永豐銀行的處境可謂是烏雲蔽日，相信一朝風起，烏雲終將散去；但只怕，太陽逐利，日光不照大地。期許，曹董事長指出的「銀德」，會是指引永豐未來的明燈。所謂知恥近乎勇，我們不怕挫敗，只怕不願了解失敗原因。恥-用心去傾聽，才能找到真正的原因。通路營運處的同仁當責論，絲毫看不到總行想真心傾聽分行同仁的心聲。相信多數人跟我一樣是無法苟同，同時也非常擔憂，總行單位是否能擦亮董事長的「銀德」招牌。

據了解部分客訴案件是同仁具名或匿名提出的，家醜外揚是同仁在內部投訴無門下的無奈，也是對經營管理高層投下的不信任票。長久下來將嚴重傷害同仁對公司的向心力。當務之急，公司應建立一套有效的內部溝通機制，找到一個同仁能信賴的主管出來主持，這將是建立勞資雙方互信的最根本基礎。

總行部處間應是分工合作無間，惟實際運作狀況卻非如此-分工充滿本位主義作祟，合作滿是畫地自限的推諉。這次裁罰事件凸顯出總行部處的組織運作問題，財富管理權責單位的功能弱化不見了。產品單位不應只是產品開發設計及上下架的機器人，對於客户產品配置建議、風險管理及業務同仁銷售行為的預警與管理，皆應扮演更主動積極的角色。提升一、二線良性的分工與合作，將是確保董事長「銀德」招牌不氧化變色的重要工作。

期盼永豐銀行能浴火重生，更希望看到總行部處勇於擔責，不爭功諉過，與全體同仁攜手共同擦亮永豐「銀德」招牌。

