

金融機構管理

李樑堅◎著

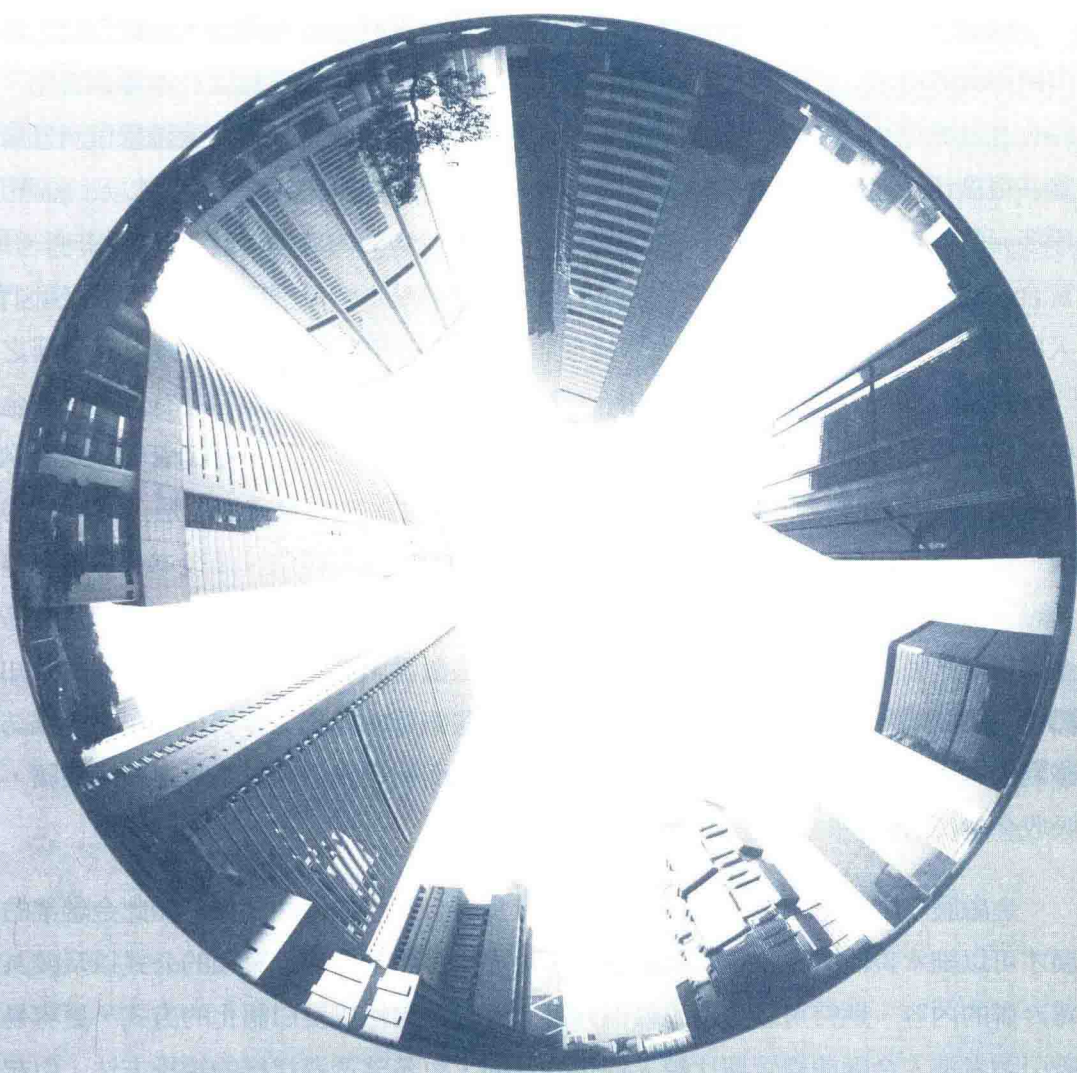


陸書局股份有限公司發行

金融機構管理

Financial Institutions Management

李樑堅 著



新陸書局股份有限公司

國家圖書館出版品預行編目資料

金融機構管理／李樑堅 著．-- 初版．-- 臺北

市：新陸，民 103.03

456 面；19×26 公分

ISBN 978-986-5761-08-0（平裝）

1. 金融業 2. 金融管理

562.19

103002047

JOSDAY

宇達國際法律事務所

法律顧問證書

茲由

新陸書局股份有限公司聘任

本律師為常年法律顧問如有侵害其信用名譽權利及其他一切法益者本律師當依法保障之聘任期間自民國 99 年 1 月 1 日起至 108 年 12 月 31 日止

此證

律師 楊擴舉



JOSDAY LAW FIRM

台北市板橋區重慶南路一段 47 號 3 樓之 3 Tel: (02) 8918-5268 Fax: (02) 8918-6564

金融機構管理

ISBN 978-986-5761-08-0（平裝）

2014 年 3 月初版

著者：李樑堅

發行人：陶林宥瑩

出版者：新陸書局股份有限公司

總經理：眾悅圖書出版股份有限公司

地址：台北市重慶南路一段 47 號

電話：(02) 2351-2587

傳真：(02) 2391-8788

網址：www.shinlou.com.tw

電子信箱：shinlou@ms25.hinet.net

劃撥：50125187 眾悅圖書出版股份有限公司

登記證：新聞局局版臺業字第〇六四七號

法律顧問：宇達國際法律事務所 楊擴舉 律師



定價：新台幣 530 元（平）（運費在外）

版權所有，非經出版者同意，本書任何部分或全部，不得以任何方式抄錄、發表或複印。

序

Preface

金融機構管理這一本書，我已經欠新陸書局十年了，從一開始的構思到資料的蒐集、文獻的整理及日新月異的金融課題，都是讓我無法下定靜心去完成這一本書，然而十年磨一劍，終於讓我完成了。

讀過許多前輩學者及實務界先進精心撰寫的金融機構管理專書，包括自己也曾參與使用的教科書，結果總是在不斷地思考要以何種角度切入來寫這一本專業書籍，同時也在琢磨學生讀了這一本書，會得到什麼樣的觀念和收獲。因為金融機構涵蓋層面實在很廣泛，包含金融實務、貨幣銀行學、金融行銷、衍生性金融商品以及金融市場等多元的內容所構築而成的一個課程。而在這麼豐富的內容裡，針對學生如何設計撰寫合適的教材，又可以在一個學期內上完，我想這是很多教授金融機構管理老師們很大的挑戰。於是基於我在義守大學擔任管理學院 EMBA 執行長的啟發，既然稱之為「金融機構管理」，就要有管理的內涵，所以這本書的十八個章節當中有涵蓋很多金融機構內部管理作為，包括服務作業管理、人力資源管理、銀行業行銷管理以及金融創新等內容，也希望讓管理學院學生可以較為清楚地認知金融機構也是企業經營的一環，並且身為一個金融專業人員，也要懂得管理的理念和作法。而後本次專書再整合金融本身具備的特性、知識和專業內涵，再逐一作個別章節的闡述，另外希望能區別金融市場，並嘗試以較為生活化的事務和內容來激發讀者對於金融機構管理的認知和體會，因此增加「知識百寶袋」的設計來讓一些銀行的緣起、發展以及在報章雜誌上碰到的金融實務課題可以有較為活潑的探討，進而引發讀者宛如看故事般的閱讀，來吸收金融機構管理的知識及理念。

金融服務唯有透過金融機構與顧客具有良善且互益的來往關係，如此金融業的發展才可以細水長流。在這本書的編排上，也盡量排除了枯燥且繁瑣的公式以及較為複雜冷僻的內容，期待可以透過比較偏向觀念性、互動性以及口語化的方式，更容易地吸引讀者進入金融機構管理比較人性化的一面，也希望透過這樣的編排方法，引起讀

者的好奇，讓修習該課的學生可以對於金融業有更進一步的興趣與信心，同時培養學生未來可以朝向金融服務業發展的「學習興趣」，以深化讀者對於金融機構的濃厚興趣、專業知識以及人文涵養的教學成效。

當然完成這一本書，也是一個開端，我相信還有很多不足的地方及內容需要改進修正，但總是可以往前邁進一步去完成。此外，要完成這一本書也是要感謝我的學生以及好朋友提供的協助，包括國立高雄大學金融管理系張志向主任、前中聯信託總稽核蔡達郎老師以及大眾銀行馮志剛經理，還有很辛苦地彙整資料的高嘉駿和趙文彬同學，沒有你們的協助和投入，我無法完成這一本書籍。另外，對於文中如有缺漏或不當之處，都是本人要再檢討的，也希望各位金融前輩及學者先進能夠多多給予指正。

後學

義守大學財務金融學系副教授兼管理學院

碩專班 執行長



謹致於義守大學

2013.12.30

作者簡歷

biographical notes

姓名：李樑堅 博士

學歷：成功大學管理學博士

專長：企業問題診斷、金融機構管理、財務分析、服務業管理

現職：

1. 義守大學財金系副教授兼管理學院碩專班（EMBA/PMBA/MBA）執行長
2. 行政院公共工程採購評選委員會委員
3. 中華民國消費者文教基金會董事
4. 高雄市孔孟學會理事長
5. 高雄市產業發展協會榮譽理事長
6. 中華社教協會榮譽理事長
7. 成大校友會高雄市分會副會長
8. 財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心董事
9. 高雄市政府科技管理學會常務理事
10. 救國團高雄市團委會指導委員

經歷：

1. 義守大學主任秘書兼校長辦公室主任（2008 ～ 2010 年）
2. 義守大學推廣教育中心主任（2000 ～ 2008 年）
3. 義守大學財金系主任（1994 ～ 1997 年）
4. 勞委會勞工退休基金監理委員會委員（2009 ～ 2013 年）
5. 高雄市產業發展協會理事長（2009 ～ 2012 年）
6. 中華民國管理科學學會呂鳳章獎章（2009 年）
7. 管科會高雄市分會青年管理獎章（2001 年）
8. 管科會高雄市分會總幹事（1999 ～ 2002 年）



9. 中華社會教育事業協會理事長（2003 ～ 2009 年）
10. 高雄縣都市計劃委員（1998 ～ 2002 年）
11. 高雄縣公共事務管理學會理事長（1998 ～ 2005 年）
12. 高雄縣工業會兼任總幹事（2005 ～ 2008 年）
13. 高雄縣都市更新審議委員會委員（2000 ～ 2001 年）
14. 鳳山市都市計劃委員（2005 ～ 2010 年）
15. 教育部社會教育有功人員（2003 年）
16. 朝陽扶輪社國際服務主委（2005 年）、職業服務主委（2006 年）、
社長（2009 ～ 2010 年）
17. 經濟部貿易調查委員會南區服務團委員（2003 ～ 2009 年）

目錄

Contents

1

CHAPTER

緒論／ 1

- | | |
|--------------------|----|
| 1.1 金融機構管理架構及學習之目的 | 2 |
| 1.2 金融業面對的發展趨勢及挑戰 | 4 |
| 1.3 金融業面對的挑戰及營運策略 | 10 |

2

CHAPTER

銀行與銀行制度／ 17

- | | |
|--------------|----|
| 2.1 銀行的定義及種類 | 19 |
| 2.2 銀行經營之業務 | 24 |
| 2.3 銀行的功能與特性 | 29 |

3

CHAPTER

金融機構型態／ 39

- | | |
|-------------|----|
| 3.1 商業銀行 | 41 |
| 3.2 專業銀行 | 43 |
| 3.3 信託投資公司 | 48 |
| 3.4 信用合作社 | 50 |
| 3.5 農、漁會信用部 | 51 |

4

CHAPTER

金融機構服務作業管理／ 55

- | | |
|-----------------|----|
| 4.1 行員服務作業的管理 | 58 |
| 4.2 培養行員達成目標的決心 | 62 |
| 4.3 培養行員優異的服務資質 | 64 |

5

CHAPTER

利率與匯率之探討與分析／ 67

5.1 利率的意義與影響因素	69
5.2 利率的衡量方法及風險	72
5.3 貨幣市場的商品工具	75
5.4 利率之趨勢及影響因子分析與投資理財策略	77
5.5 匯率之意義及表示方法	85
5.6 影響匯率漲跌的因素	87
5.7 匯率之趨勢分析及未來投資理財策略	88

6

CHAPTER

信託業務管理／ 95

6.1 信託之意義	96
6.2 信託商品概述	99

7

CHAPTER

銀行外匯管理業務／ 115

7.1 外匯市場的主體對象	121
7.2 外匯風險管理	127
7.3 國際貿易付款方式之風險管理	134

8

CHAPTER

信用卡發卡業務／ 145

8.1 信用卡之起源、種類及形態	147
8.2 信用卡之基本概念及運作架構	154
8.3 信用卡之功能及特性	161
8.4 國內卡債之衝擊及因應策略	163
8.5 信用卡之未來發展趨勢	175

9

CHAPTER

銀行業行銷／181

9.1 客戶關係管理與關係行銷	185
9.2 客戶關係管理的方法與過程	189
9.3 銀行行銷管理	192
9.4 銀行創新行銷	199
9.5 銀行行銷實戰之個案：中國信託銀行	201

10

CHAPTER

財富管理／207

10.1 財富管理的起源、意義及功能	208
10.2 財富管理的內涵及比較	212
10.3 財富管理 vs. 財富理財	214
10.4 財富管理的金融商品規劃	217
10.5 財富管理的銀行經營策略	218
10.6 財富管理的未來發展趨勢	222

11

CHAPTER

金融創新／229

11.1 選擇權商品之金融創新	232
11.2 債券商品之金融創新	237
11.3 台灣的權證市場	241
11.4 交換合約	244
11.5 其他的新式金融商品	246
11.6 台灣金融創新發展現況	248

12

CHAPTER

金融機構授信及徵信作業／ 259

12.1	授信的意義及原則	260
12.2	授信的種類	263
12.3	授信評估及審查要項	271
12.4	徵信的意義及功能	281
12.5	徵信的基本規範	282
12.6	徵信作業財務分析	289

13

CHAPTER

人力資源管理／ 297

13.1	人力資源管理的定義	298
13.2	人力資源管理的內涵	300
13.3	人力資源管理的活動	305
13.4	金融業人力資源管理之特性及未來推動方向	308

14

CHAPTER

網路銀行／ 327

14.1	網路銀行意義與類型	329
14.2	我國網路銀行的發展	333
14.3	網路銀行架構及成功關鍵	336
14.4	網路銀行的安全問題與監理	341
14.5	網路銀行未來面臨的問題及發展趨勢	343

15

CHAPTER

金融自由化與國際化／ 347

15.1	利率自由化	348
15.2	外匯自由化	351
15.3	銀行產業自由化	354

15.4	證券投資自由化	356
15.5	金融國際化	359

16

CHAPTER

金融控股公司／ 363

16.1	金融控股公司立法背景及法則	369
16.2	金融控股公司成立之現況	374
16.3	國外金融控股公司法令及產生背景	376
16.4	金融控股公司之綜效	378

17

CHAPTER

金融監理管理委員會／ 389

17.1	金管會的成立宗旨	390
17.2	金融監理管理委員會之特色	396
17.3	金管會的功能及組織架構	398
17.4	金融監督管理委員會現行規劃與未來展望	409

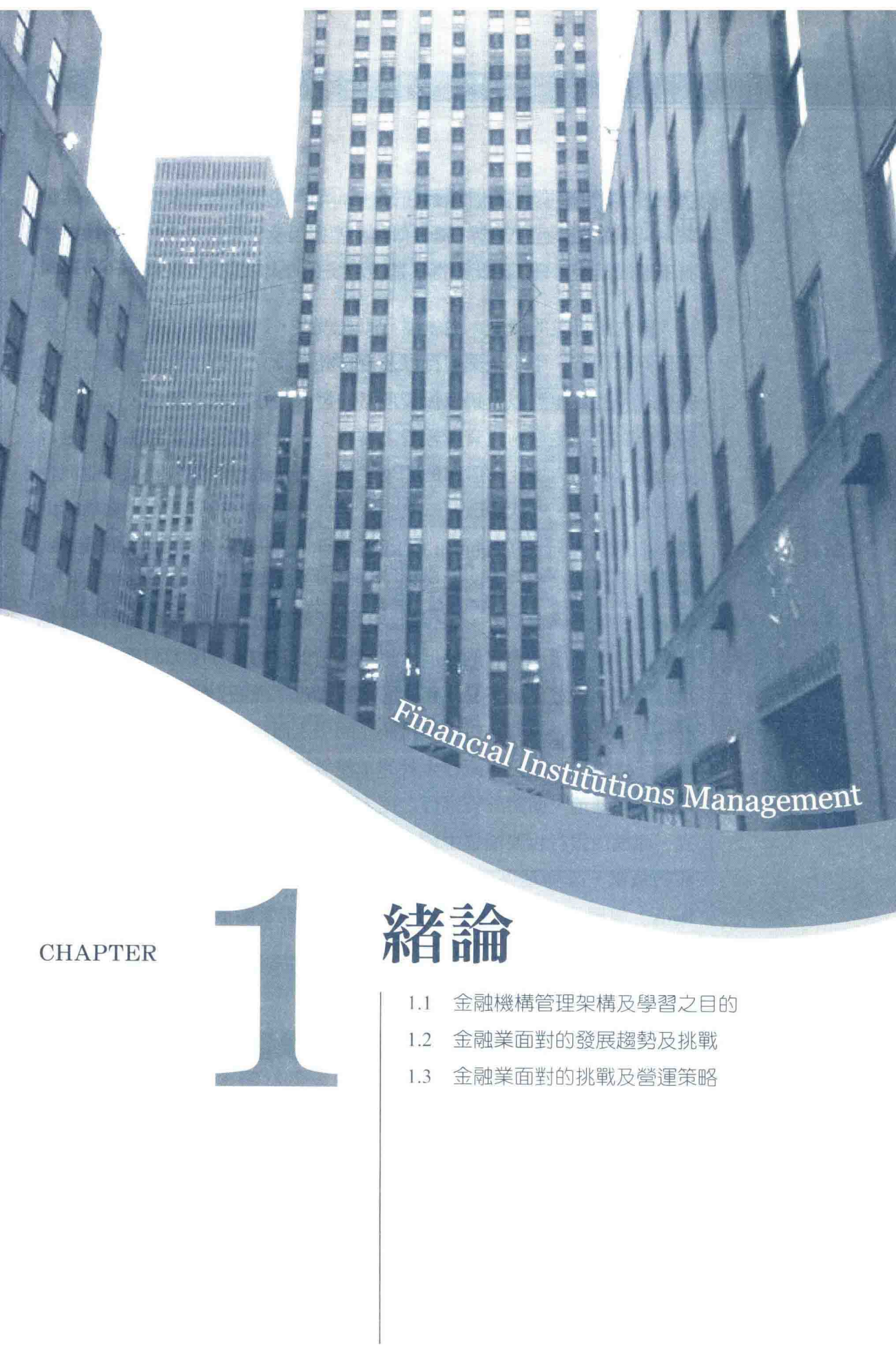
18

CHAPTER

兩岸金融業發展現況及未來展望／ 415

18.1	中國大陸金融機構發展沿革及現況	417
18.2	兩岸金融業合作發展現況之優劣	421
18.3	兩岸金融業未來發展趨勢	429

中英索引／ 439



Financial Institutions Management

CHAPTER

1

緒論

- 1.1 金融機構管理架構及學習之目的
- 1.2 金融業面對的發展趨勢及挑戰
- 1.3 金融業面對的挑戰及營運策略



銀行業是國家社會經濟發展的重要一環，企業的發展及成長必需端賴金融機構挹注資金，提供作為生產擴張及研發投入金費的奧援，才有不斷成長的力量，因此銀行業是經濟成長的火車頭。

國內銀行業的發展，從省屬行庫之設立，到中央銀行在台復業以及其他商業銀行、中小企業銀行以及合作社的設立，皆伴隨台灣產業結構的變革及外貿事務以及民眾投資理財的發展而逐次加入營運，以提供其資金作為企業生產、投資與經營之需求。而歷經的金融業務挑戰，包含金融市場利率自由化、股市的蓬勃發展、商業銀行的開放設立、亞洲金融風暴的衝擊、一次金改、二次金改、金控公司的設立、金融機構的併購、美國雷曼兄弟（Lehman Brothers Holdings Inc.）的連動債風暴、歐債危機，到兩岸銀行業的開放加入，皆對金融業之發展與營運帶來相當程度的挑戰。除此之外，銀行業務的經營範疇，也由企業金融到消費金融，以及財富管理業務的擴展，銀行人員面對的工作壓力和專業要求，比以前更加嚴格而且不易生存。而銀行人員不僅面對顧客要提供更好的服務品質，同時也要為新式金融商品的引入而積極發揮行銷能力，促使顧客可以購買，這也對銀行人員的工作份量增加許多有形及無形的業績需求。同樣地，面對外資銀行之進入以及中國大陸銀行在台灣分行之設立，而國內銀行也要前往中國大陸及東南亞開展營運服務，如何建立自我的優勢，延伸地區銀行（Local Bank）之定位往區域銀行（Regional Bank）發展的趨勢邁進，都在考驗銀行經營階層的策略思維及自我挑戰。

1.1 | 金融機構管理架構及學習之目的

一 金融機構管理架構

金融機構基於其本身具備的職能，包括金融業面對的發展之趨勢、營運作業管理服務、人力資源管理、信用卡業務、財富管理、利率的訂定、外匯管理、授信評估、金融業行銷、金融商品創新、金融業的自由

化及國際化等內部作業之管理機制。另外面對外在挑戰的層面，包括金管會之管理政策、金控公司之設立及兩岸金融業的合作及發展以及金融個案探討等議題，也是金融機構管理之一環。茲將其架構整理列示如下圖 1-1 所示：

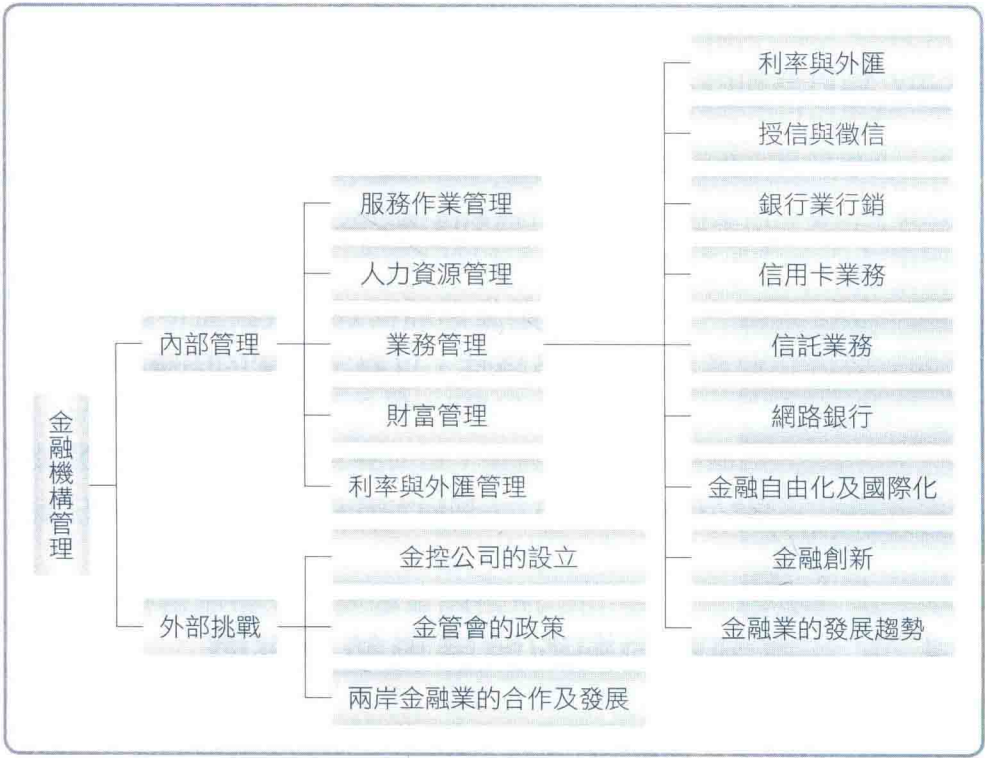


圖 1-1 金融機構管理架構

二 金融機構管理學習之目的

對於閱讀金融機構管理的讀者而言，本書希望可以帶來以下的幫助：

（一）了解金融機構管理之本質及內涵

對於金融機構管理所要探討之層面，經由金融機構管理架構的分析，可以了解涵蓋的事項為何，跟一般企業管理有何差異，所要強化的重點業務項目為何？



(二) 體察目前金融機構面對之挑戰課題

整理出相關金融機構未來可能面對的發展趨勢及挑戰課題，包括金控公司設立之影響、金管會之管理政策、金融危機之處理思維，兩岸金融業之合作與發展策略等作一些更為深入之探討及分析。

(三) 提供最新的金融機構管理作業方式及運作商品

金融機構之生存及發展，以及目前因應作業型態及銷售的金融商品為何？也要有所掌握及分析，以提昇自我的專業及面對顧客之經營方式調整。

(四) 分析金融業發展趨勢及特性，以擬定適當的因應經營策略

基於金融發展時空背景之調整，進一步有效界定金融業的發展主軸，以擬定適當的因應經營策略，並做顧客需求的調整。

1.2 | 金融業面對的發展趨勢及挑戰

金融業經營環境受到內外情勢的轉變，因此金融業的經營策略也在有所調整，將其營運特性說明如下：

一 金融業營運之特性

(一) 競爭家數增多，服務廣度下降

根據金管會統計資料，國內銀行家數統計至 2013 年 6 月底止，共有 70 家，分行家數 3,476 家，而單位分行服務人數只有 140,451 人，因此彼此競爭相當激烈，可創造之利潤也受到排擠及衝擊。

（二）金融商品增加，顧客選擇空間加大

由於金融商品不斷推陳出新，各家銀行銷售金融商品皆有重複，因此顧客在選擇金融商品購買時，可以有多元比較空間。

（三）作業效率提昇，行員素質增加

由於銀行行員素質大幅提升，外加金融設備服務設施日益更新，包括無人銀行服務及國際銀行也有設立，使得顧客等待時間大幅減少，進而讓理財專員可以跟顧客進行更多商品介紹完成交易。

（四）科技引進強化，軟硬體設備擴展

以國內而言，自動櫃員機（ATM）之設置密度是全世界第一位，而一家新設分行所需投入設施及設備日趨增加，包括新式科技也不斷加以運用。

（五）投資規模增加，經營風險增加

經營一家分行，包括設置地點內外觀裝修、人員服務以及設備服務投入等，要投入的成本高達幾千萬元，因此經營成本壓力甚大，但因國內銀行存放款利差不大，要將這些錢賺回來，需要相當努力地從一元一元累積獲利，增加存款，開發顧客才有機會打平，所以經營風險也在提高。

（六）顧客附加價值增加，擴大投資理財服務，代繳業務等事項

對於顧客服務而言，提供附加價值已是常態化，作好顧客關係管理來提昇顧客良好的感受，進而提高滿意度，增進忠誠度，創造貢獻度，已是不可避免之基本步驟。



自動櫃員機（ATM）功能日新月異，已加入悠遊卡加值功能。