

台灣地區銀行財富管理業務實施之探討分析

陳建達、唐啟發

E-mail: 9314135@mail.dyu.edu.tw

摘要

近3~4年來因在存款利率經歷十餘次之調降，一般大眾已很難靠存款利息獲得“超額利潤”，也正式宣告“微利時代”的到來，且也是個靠個人“理財利潤時代”。金融環境也因此產生很大的變化，傳統的存放款利差已無法滿足銀行對獲利的要求，另由於逾期放款、呆帳居高不下，更加深銀行經營的困難，因此財富管理業務因應而生，且近年來更在金控公司加持下蓬勃發展。基於此因，本文係在探討“台灣地區銀行財富管理業務實施之探討分析”。主要係對台灣地區實施財富管理業務銀行，較具代表性之個案銀行實施財富管理業務後所做之研究分析，因此問卷之對象為個案銀行之貴賓理財客戶為主，於民國九十三年三月至四月期間，透過中信、台新、一銀位於台中縣、台中市、彰化縣、雲林縣、南投縣之理財專員向其負責之貴賓理財客戶作隨機抽樣問卷，藉由對貴賓理財客戶問卷調查方式，了解客戶個人屬性與銀行互動之關聯性，從企業形象、服務品質、績效表現等方向，了解銀行的特性及客戶需求，作為提昇銀行財富管理業務競爭力的方向。另一方面藉由對銀行經營管理層與第一線理財顧問、理財專員間的訪談，了解員工如何看待自己銀行財富管理業務上的優勢、劣勢、機會、威脅到底在哪裡，以供各銀行推展財富管理業務時策略訂定之參考。最後可以藉由本文對各組織架構的剖析，供各銀行參考選擇最適合及最佳之方式。

關鍵詞：微利時代；理財利潤時代；理財顧問；理財專員；財務管理

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 iv ABSTRACT vi 誌謝 viii 目錄 x 圖目錄 xiv 表目錄 xv 第一章 緒論 1 1.1 研究背景與動機 1 1.2 研究目的 5 1.3 研究限制 5 1.4 研究樣本選取與研究流程 6 第二章 財富管理業務之概念 9 2.1 財富管理之定義與內容 9 2.1.1 財富管理的定義 9 2.1.2 財富管理之內容 9 2.2 財富管理目的與範圍 14 2.2.1 管理者的財富管理目的： 14 2.2.1.2 需求者的財富管理目的： 15 2.2.2 財富管理範圍 15 2.3 財富管理相關之法令規章 17 2.3.1 遺產及贈與稅法 17 2.3.2 保險法 22 2.3.3 所得稅法 23 2.3.4 信託法 24 第三章 文獻探討與相關理論 26 3.1 國外財富管理之沿革 26 3.2 私人銀行業務之概念 26 3.3 國內財富管理市場概況 30 3.4 國內未來財富管理政策走向 36 第四章 研究方法 40 4.1 研究方法 40 4.1.1 個案銀行簡介 40 4.2 質化研究 62 4.2.1 個案銀行財富管理SWOT分析 62 4.2.1.1 中國信託體系財富管理業務的SWOT分析 62 4.2.1.2 台新體系財富管理業務的SWOT分析 63 4.2.1.3 第一銀行財富管理業務的SWOT分析 64 4.2.2 個案銀行財富管理環境分析 66 4.2.2.1 中國信託商業銀行 66 4.2.2.2 台新商業銀行 68 4.2.2.3 第一商業銀行 71 4.3 量化研究 72 4.3.1 問卷設計 72 4.3.2 問卷調查與回收 73 4.3.3 問卷個別分析與結果 75 4.3.3.1 受評者之基本資料 75 4.3.3.2 企業形象 85 4.3.3.3 服務品質 101 4.3.3.4 績效表現 118 4.4 問卷綜合分析與結果 128 4.4.1 受評者之基本資料 128 4.4.2 企業形象 130 4.4.3 服務品質 133 4.4.4 績效表現 136 第五章 結論與建議 138 5.1 研究結論 138 5.2 研究建議 140 5.2.1 對個案銀行之建議 140 5.2.2 對擬辦財富管理業務之銀行建議 141 5.2.3 對投資人之建議 142 5.2.4 對後續研究人員的建議 142 參考文獻 143 一、中文部分 143 二、英文部分 145 附錄 148 附錄一：本研究問卷調查 148

參考文獻

一、中文部分 1. 程恩澤，理財規劃師私人銀行，大中華聯合服務管理股份有限公司，民91年。 2. 陳駿逸/劉佩修/張慧雯/彭禎伶/邵朝賢，台灣金控大火併，商訊文化事業股份有限公司。民92年。 3. W.Lawrence Neuman 著，朱柔若譯，社會研究方法，楊智文化事業股份有限公司，民89年。 4. Charles W.L.Hill and Gareth R.Jones 著，黃營杉譯，策略管理，華泰文化事業公司。 5. 林義畔，財富管理時代銀行信託業務行銷策略之研究-以共同基金為例，政大經營管理系金融組未出版的碩士論文，民92年。 6. 陳建州，顧客滿意、信任與承諾影響因素之探討-以銀行個人理財部門為例，銘傳大學管科所未出版的碩士論文，民92年。 7. 黃振國，理財規劃與實務案例運用，永然法律研究中心，民92年。 8. 丁克華講，新金融商品的現況與展望，民92年。 9. 林宜諄報導，理財專員熱門銀行搶人大戰，經濟日報，民92.12.25。 10. 第一金控財富管理綜觀，台灣國際商業機器股份有限公司，民92.06.12。 11. 第一金控股份有限公司年報，民91年。 12. 中信金股份有限公司年報，民91年。 13. 台新金股份有限公司年報，民91年。 14. 丁予嘉，別太依賴理財專員，聯合報，民93.01.29。 15. 汪傑民，理財人員之定位與自我管理，運昇測略理財學院，民國92年。 16. 理財規劃實務編委會，理財規劃實務，財團法人台灣金融研訓院，民91年。 17. 陳春山，資產管理-二十一世紀的明星產業，財團法人台灣金融研訓院，民89年。 18. 曾志堯，高績效的業務行銷技巧，普羅財經，民93年。 二、英文部分 1. Philip Kotler, "Management-Analysis, Planning, Implementation and Control", Ninth Edition 2. Gareth R.Jones 《Organizational theory-Twxt and Cases, Third Edition》 3. Chirstopher H. Lovelock 《Service Management

》。 4. Benedict Koh and Fong Wai Mun 《Personal Financial Planning, Third Edition》 5. Citigroup Private Bank 《Unlock the Value in Your Assets》 6. Anthony Saunders and Marcia Millon Cornet (2001) 《Financial Markets and Institutions —A Modern Perspective》 , New York: McGraw-Hill. 7. Zvi Bodie , Alex Kane and Alan J. Marcus (2001) 《Essentials of Investments》 , New York: McGraw-Hill. 8. Richard A. Brealey, Stewart C. Myers and Alan J. Marcus (2001) 《Fundamentals of Corporate Finance , New York: McGraw-Hill. 9. Paul Schultz (2001) 《Corporate Bond trading Costs:A Peek Behind theCurtain,》 The Journal of Finance,VOL. LVI, No. 2,677-698. 10. Pierre Collin-Dufresne and Robert S. Goldstein (2001) 《Do Bonds Span the Fixed Income Markets ? Theory and Evidence for Unspanned Stochastic Volatility,》 The Journal of Finance,VOL. LVII, No 4, 1685-1730. 11. 《Societe Generale EMTN Sales Agreement,》 Societe Generale Acceptance NV (SGA) . 12. 《Euro Medium Term Note Programme》 J.P Morgan International Derivatives Ltd. 13. Brinson, Singer and Beebower (1991) 《Determination of Performance II:An Update》 Financial Analyst Journal 14. Roger G. Ibbotson (2000) 《Does Asset Allocation Policy Explain 40, 90 or 100 Percent of Performance ? 》 Financial Analyst Journal. 15. Saunders and Cornett (2001) 《Financial Markets and Institutions》 , New York:McGraw Hill. 16. Arnott, (1997) 《Asset Allocation :Revisiting the Debate》 Morningstar Principia Commentary. 17. Eugene F. Fama (1970) 《Efficient Market hypothesis;EMH》 . 18. Anthony Saunders and Marcia M. Cornett 《Financial markets and Institutions》 . 19. Zvi Bodie, Alex Kane and Alan J. Marcus 《Essentials of Investment , Fourth Edition》 . 20. Stan Luxenberg (2003) 《Assessing Your Whole Net Worth-The Forest for the Trees 》 Citigroup Pb. 21. Clark Winter (2003) 《Positioning for Peace》 The View. 22. George E. Rejda and Michael j. McNamara 《Personal financial Planning》 . 23. John Reese and Todd glassman 《The Market Gurus :Stock investing Strategies You can Use from Wall Street ' s Best》 , Dearborn-A Kaplan Professional Company. 24. Nikke Ross 《Lessons from the Legends of Wall Street》 ,Dearborn-A Kaplan Professional Commpany. 25. Robert S. Kaplan and David P. Norton (1990) 《Measuring Performance in the Organization of the Future》 . 26. Jim Collins 《Good To Great:Why Some Companies Make the Leap...and Others Don ' t 》 27. Philip Kotler and Gary Armstrong 《Principles of Marketing , Eighth Edition》 . 28. N. Gregory Mankiw Principles of Economics》 . 29. Berger, A N., Mester and j. Loretta (1997) 《Inside the Black Box: What Explains Differences in the Efficiencies of Financial institutions ? 》 Board of Governors of the Federal Reserve System , Finance and Economics Discussion paper Series. 30. <http://www.citibank.com.tw>.