

推廣業務，服務第一

考察美國銀行金融業務觀感

嘉義縣水上鄉農會總幹事 / 林水炎

本省金融業自實施金融自由化以來，金融業已進入戰國時代，業績亦日趨萎縮，非但競爭劇烈，且幾年來政府又核准新銀行設立以及銀行合作社可跨區設行服務等措施，導致新銀行到處林立，由於本省係一個海島國家，金融業在有限空間資源下，行庫林立的确禍福難卜，衍生了金融業互相競爭殘殺，倘遇景氣不佳加上經營管理不善，勢必有少數金融業遭受經營窘境之虞。

本省各鄉鎮農會面對每家新銀行有100億免付利息資金衝擊，有鑑於信用業務益加困難經營，為未雨綢繆，各鄉鎮農會負責人及代表特於83年6月13日組團前往美、加等先進國家作為期15天金融業務考察，俾藉此考察能獲得取他人之長，捨己之短之實，以改善基層農會信用部金融業務，盼有助業務推展，提昇業績成長，再創更佳高品質服務，謀求會員農友更多福祉。



考察訪問的目的，是取他人之長，補己之不足。

(第二排右四為筆者)

這次組團成員計有嘉義縣、新竹縣、苗栗縣及彰化縣等14個鄉鎮農會總幹事以及專員等14名，由中埔鄉農會張總幹事震西任團長。首站拜訪參觀加拿大皇家銀行，續拜訪美國萬通銀行，由於皇家銀行業務量以及績效較遜於萬通銀行，為落實考察效果，僅就拜訪參觀萬通銀行見聞淺

見略述於下，供本省各鄉鎮農會諸先輩參閱，盼有助於業務推展，倘有見聞乏善之處，敬請指教見諒。

美國萬通銀行係由7名台南幫第二代以及一群來自台灣的移民籌資約美金800餘萬元設立，成立於1980年，總行設在美國加州洛杉磯城中區，目前除總行外，在

南加州設有12個分行，且在台北設有辦事處，其規模龐大以及業績之佳，名噪加州地區金融界。

該行設立初始至1982年，在短短兩年，由於經營管理不善就虧損392萬元美金，將近虧損半額資金，瀕臨破產邊緣之際，一些較敏感的客戶紛紛提款，大客戶也與該行停止往來，就在這存亡關頭，聘請一位素稱「救火員」之稱銀行病理專家吳禮培先生，臨危受命於1982年5月間接任該行總裁，經其精心全力整頓下，一年後，該行轉虧為盈走上盈餘銀行，83年盈餘127,000元，84年盈餘達1,249,000元，85年盈餘更高達2,330,000元，從此萬通銀行業務蒸蒸日上，至1992年盈餘已達1,300萬元，銀行總資產由1982年8,500萬，增加到10億元。

在人才濟濟的美國，擁有博士學位比比皆是，而碩士學位更多，但萬通銀行為何不聘請博士學位人才擔任總裁，偏偏聘了一位土生土長台灣彰化縣出生的台灣人（蕃薯仔）擔任總裁職，有其由來，由於吳總裁雖無博士學位，但他在阿拉斯加國家銀行以及北方銀行服務多年，且擔任高級幹部，有管理專才，又具有金融歷練經驗才能使萬通銀行起死回生，吳總裁實功不可沒，素稱「救火員」亦不為過，實令人欽佩讚許。

萬通係一家提供全盤服務的銀行，除了傳統性的存款服務外，並提供國外從事國際貿易的客戶服務，在國內市場（美國）方面則著重建築和房地產貸款，同時提供住宅貸款、中小企業融資、保險服務、物產公證及房地產開發投資。除此外，萬通另設有四家分公司：萬通地產公司、

萬全投資顧問公司、萬通保險經紀公司、萬通物業公證公司，另設投資顧問公司台北辦事處，皆透過上述公司為客戶提供最佳、最完善的服務。

萬通經營理念非全靠存放款利差，而是以服務賺取合理利潤，以服務贏取客戶信任，以誠信的服務贏取客戶光臨，由上述營業服務項目可看出該行業務龐大為台灣各商業銀行所不及，遑論台灣各鄉鎮農會更不要比。

萬通所有員工幹部均遴聘自台灣金融長才以及移民美國僑胞，具有台灣本土化，台灣味道濃厚，高級幹部男女參半，且每位高級幹部均兼辦推廣主任，推廣主任顧名思義除辦本職業務外，尚須協助推展存放款業務，難怪萬通業績能與日俱增，有目前這麼良好的盈餘表現皆歸功於人事管理與人才運用得宜的成果，實值得我們學習借鏡。

客戶至上，服務第一

萬通銀行這些年積加強其一貫政策「客戶至上，服務第一」的信念，對員工要求以「禮貌，正確，迅速」作為服務信念勉勵員工推展業務，在美國銀行業競爭劇烈之際，該行此信念脫穎而出而受客戶肯定認同。

茲將該行為客戶推出各項服務項目略述如下：

1. 企業融資

竭誠協助中小企業界客戶取得他們需要貸款。

2. 建築及房地款

提供客戶多種房地產貸款，不動產開發計劃貸款，各種商業地產貸款，並推出

→ 短期及十年期投資固定利率貸款。

3. 中小企業貸款

提供企業融資，自用不動產，或添購機器及設備貸款。

4. 專業透支貸款

提供專業人士，客戶調動頭寸方便，俾便客戶把握投資機會。

5. 貴賓服務

對高額客戶給予個別服務的禮遇，享受多種免費服務。

6. 國際金融服務

萬通在全球許多地方建立銀行通匯網，專處理進出口貿易，開發轉讓和清算各種信用狀及國際託收等。

7. 電匯

該行在太平洋圈及世界部份地區建立

通匯銀行關係，倘非時差關係，匯款一日內可匯達客戶帳戶內。

除上述外，該行在內部管理及安全措施方面妥善管理，茲將重點略舉幾點供參閱。

1. 每一櫃員保管金額不得超過5,000元美金，以防被搶，預防損失。
2. 每日結帳庫存現金不宜存太多。
3. 開金庫取現金時應有兩人以上會同取款，並設定警鈴時間開庫，以防流用或被搶。
4. 辦公大樓大門除僱用守衛外，大門及各辦公室每日設定號碼，設定號碼開關以防搶劫。
5. 運鈔託由運鈔公司代收送資金，減少該行運鈔風險，運鈔費用為每月200元美

庭木移植的新趨勢

栽培容器的新選擇

移植庭木的好幫手

美植袋

專利第74180號

最新專利庭木移植栽植袋

不受移植影響而可永保長綠

移植搬運簡單又方便



種植時可當一般容器使用，淨水力強，對於不易移植或移植有障礙之樹種特別有利。



根系生長於袋內，移植時可保留大部分，且移植前不用斷根，搬運容易，不受季節、土質影響，全年可移植。



移植時因其保留大部分枝葉樹型，生長不受影響，永保長綠。



七巧園藝事業有限公司

彰化縣田尾鄉麟平村富農路87號 TEL:(04)8831787 FAX:(04)8834037

金。

6. 多留意假匯款真領款，以防損失。
7. 匯款時，非經有權簽匯人簽章不得匯款。

推廣業務，爭取績效

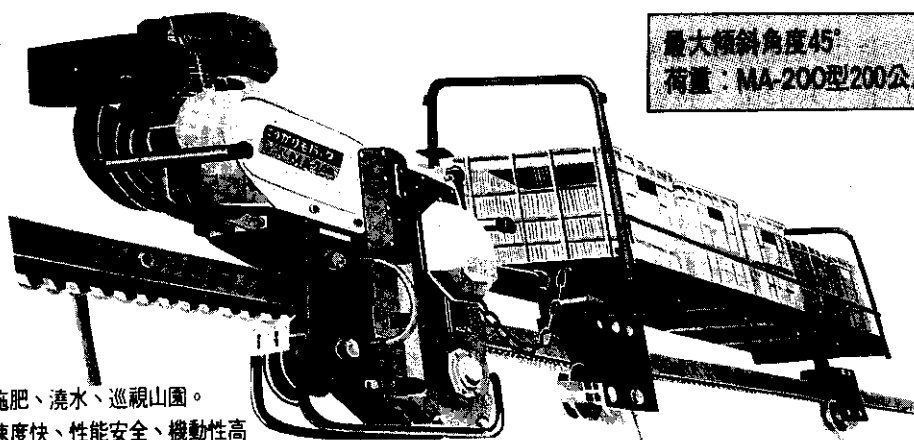
1. 所有主管不分高低應兼推廣主任，內外兼辦推展業務，爭取業績成長，該行此舉為其他行庫所未有。
2. 各部門每年應編業績成長預算，超過目標時予以慰勞或發獎金予以鼓勵，以激勵員工工作士氣。
3. 開源節流，節省用人，俾減少用人費用開支，該行用人較他行為少。
4. 重視資金管理，流動資金過多時則購買票券以增加利息收入。

5. 放款後管理得宜，逾期比率甚低。
6. 夜間辦理存款服務：採郵寄存款或派專人收款以提高存款額。
7. 大額50萬元以上客戶、賓客另設貴賓室接待辦理，由經理親自接待並發給貴賓證予以禮遇。

除上述報告外，該行另有與其他銀行不同的創舉，例如經常贊助經費與美國台灣聯合基金會、台美公民協會、醫師協會、華人體育協會等組織聯合舉辦台灣文化之夜、美國桌球公開大賽及畫展等活動，藉此機會除可與華人團體連繫感情、促銷該行產品外，亦可促使華人在美有正當休閒活動，使華人紓解生活壓力促使形象正面化，該行多彩多姿的創舉，的確令人讚美與值得學習。



MA-200 日本原裝單軌搬運車



最大傾斜角度45°
荷重：MA-200型200公斤

用途：採收、施肥、澆水、巡視山園。

- 特點：
1. 搬運速度快、性能安全、機動性高
 2. 急傾斜山坡地形使用，效率一級棒。
 3. 節省人力、工資，精緻農業必備。
 4. 操作簡便，保養容易，經濟效益大。
 5. 施工時不會破壞地面，可確保水土保持。
 6. 風雨中照常使用，行駛時平穩不傷果皮。
 7. 果園、林場、工地、工廠等場合適用。

台灣總代理：亞來股份有限公司

台北市羅斯福路三段240巷14號4F
電話：(02)3687932~3 FAX：(02)3672143
東勢營業所(04)5872789 梨山營業所(04)5981554
桃園倉庫(03)4701455 信義營業所(049)791575