

論農會成立理財專員制度新思維

就業市場寒冬未盡，金融業在精簡用人成本的壓力下，為何仍大幅擴充理財專員陣容，為不同客戶做不同需要的服務呢？因為面臨競爭的金融業，誰能建立顧客通路，取得客戶服務的信任基礎，誰就是贏家。

金融業面對第 2 次理財革命，已經將理財專員制度視為企業競爭成功不可或缺的因素，理財專員更是金融界的新寵兒，在銀行櫃檯的櫃員要懂得投資理財以應顧客之需求，甚至有時要推銷保險商品。每個銀行都設有理財專員的櫃檯，而且分為一般理財專員與貴賓理財專員 2 種，分別為不同等級的顧客做不同的服務，甚至許多銀行已有財富管理部門又叫「財富管理銀行」，專門針對金字塔頂端客戶做服務。農會自從有信用部業務 30 餘年以來，一直停留在從事簡單存放業務，並無做法律限制的突破，一方面為顧客做全方位的服務，一方面為農會創造更多的總收益；甚至當社會資金充裕時，為考慮轉存的不利，竟然壓低存款利率，讓客戶轉存附近郵局或銀行，這種毫無競爭力且保守的做法，竟能穩如泰山存在業界，真使人嘖嘖稱奇，堪稱為金融業的一奇。

理財專員是金融業的主流

金融業為何要設理財專員制度，為不同客戶做不同需要的服務呢？因為面臨競爭的金融業，誰能建立顧客通路，取得客戶服務的信任基礎，誰就是贏家。理財專員係集金融商品與保險專業知識於一身，



為客戶做人生規劃理財、節稅、退休等等，是客戶的生活諮詢師，是客戶生活上不可或缺的顧問。理財專員是金融業的活力，可以貫穿對客戶平時的服務，甚至是 24 小時無時無刻服務，亦代表金融業對客戶的貼心。理財專員是銀行與客戶溝通的橋樑，也是銀行的展業員，其必須具備鍥而不捨的精神、個性樂觀的態度、金融專業的修養、能言善道喜歡接觸人、具有悲天憫人的哲學、以助人為快樂之本的理念。

理財專員可以取代櫃檯櫃員設置，而櫃檯更可由自動櫃員機來服務，理財專員可以在情境地方服務客戶，更讓顧客感受專業周到化的尊榮，甚至宅配到家服務，這種由關係切入，信任取得共識，專業獲得業務服務的「客戶服務通路」，是建立業務內需化的基石，可以降低營業成本，增加規模經濟，這是未來金融業發展的努力目標。所以，理財專員是未來新興的高貴行業。

農會成立理財專員的新思維

活力信用部業務，結合推廣業務，以物易物推動供銷部，最具體的方法是設置

理財專員制度，金融界的理財專員與保險界的理財專員其服務商品不同。理論上，農會理財專員應是服務金融與保險兩者，可是實務上卻只能做保險的理財服務，如要做金融服務必須依靠「農業金庫」將其金融商品委託農會來販售。所以，農業金庫必須盡速開發各種不同的金融商品下放委託農會信用部承做。

農會成立理財專員制度，目前僅能做保險業務，所以其遴選的人員條件應由資深人員帶領年輕活潑的專業人員，直屬總幹事室，貫穿信用部（包括分部）、供銷部、推廣股 3 個事業體，以專業取得客戶的信任與資料，創造農會總收益，不可將理財專員設在某一股部之下，否則容易受到本位主義的排擠，無法達成目標，亦不可以用業務掛帥，否則容易用保險業者的心態搶單賭不出險的不負責任的作法，容易造成客戶的糾紛，這樣失去成立理財專員制度的原意。

理財專員制度目前在桃園已有成功的案例，但是仍然需要深入研究與長期的觀察，因農業金庫已成立保險經紀人，而台灣省農會亦同時成立保險經紀人，加上大環境的變遷到底應如何因應值得研究，希望理財專員制度是帶來開創農會的新氣象，也是整合農會業務的新的利基與工具，不是淪為鬥爭或爭食的工具，造成又是移植的失敗案例。



理財專員制度的配套措施

事實上，農會成立理財專員制度的成功條件是建立在農業金庫的業務夠大夠強之上。農業金庫是維繫農會發展的希望，其應朝金控業務的發展，農會才有生存的空間。理論上，當幸福人壽被東南集團併購時，農業金庫應積極參與，同時設法購置產壽險公司或購置其股票，以取得董事席次，控制其通路再結合農會業務，這是成立農業金庫主要的功能，讓農會業務

朝向與企業結合的經營。農業金庫先轉投資成立保險經紀人公司是本末倒置的作法，應事先轉投資保險公司，並以扶植本土保險業為主，讓保險業在社會更蓬勃發展，才不會對不起納

稅義務人。從長期的觀點而言，農業金庫應積極開發金融商品及參與保險公司的保險商品開發，然後再全面性輔導農會成立理財專員制度，才能發揮其應有的功能。

台灣金融研訓院主辦各種理財證照，應可與農業金庫或農會結合積極輔導農會人員考照並充實專業，而農訓協會應協助整合推動業務。綜上可得知，農會成立理財專員制度，如有整合推動者農訓協會，創造業務平台者農業金庫，專業培訓者金融研訓院，三者配合。相信，農會信用部業務在金融界也能占一席之地，不再是金融界一奇，而是變成金融奇葩。🌱