

推動銀行業的文化改革

香港銀行學會行政總裁梁嘉麗

(本文於 2016 年 11 月 21 日刊於《信報財經新聞》)

近年，環球銀行業吹起改革之風，而「金融服務文化改革」正是其中一個重要焦點，這項改革以銀行從業員為對象，目的是為了向員工灌輸一套擇善而行的價值觀，從而重新建立良好的銀行企業文化。

有些人對金融服務文化改革有所誤解，以為提升銀行操守和專業水準的工作，針對的對象主要是銀行前線員工和經常需要接觸客戶的銀行經理及理財顧問。事實上，金融服務文化改革的推行，關乎銀行業每一位員工，不論其職位高低，也不論資歷深淺，所有為金融業服務的，都不可以逃避這場「文化改革」。

香港金融管理局總裁陳德霖先生較早前曾撰文指出，要改善行業文化，提升操守，單靠嚴厲法規並不足夠，應從最根本的銀行文化入手。

以這個改革理念為本，業界必須尋求有效的方法去提升員工的專業操守和道德水平。面對這場改革，我認為各大小銀行應該馬上重新審視現有的培訓工作安排和資源分配，好好部署來年的整體培訓策略，以配合改革的步伐為前題，積極提升員工的專業水平，並著手改善銀行的企業文化，減低員工不當行為的風險。

香港銀行學會早前進行了「銀行業人才培訓和發展調查」，調查以網上形式進行，收集了超過 500 多名受訪者的意見，受訪者以本地銀行和金融服務業從業員為主。結果顯示，超過八成受訪者預期行業對專業培訓的需求將會持續上升，近九成的受訪者更認為專業培訓工作能有助加強市場對業界的信任。

不過，當被問及過去一年可曾參加由非僱主所提供，與專業操守、行業價值觀和道德水平相關的培訓課程時，只有兩成受訪者表示曾經參與相關培訓；那麼最熱門的課程又是什麼？接近七成的受訪者表示，過去一年曾參加一些與風險管理和合規相關的課程。由此看來，以道德和價值觀為主題的培訓項目，過去好像並沒有那麼受歡迎。

金融服務文化改革的推行，能否幫助香港鞏固其國際金融中心的地位？普遍來說，業界都會同意以下的說法：一個成功的國際金融中心絕對不能單靠先進的基建設備去延續其成功之道，必須增加專才供應，提升從業人員的資歷及專業操守，並與客戶建立高度互信，提升整體銀行業的專業水平，才可長遠保持國際金融中心的實力。

香港銀行學會計劃明年推出全新的專業資格 — 「銀行專業會士」(Certified Banker)，這個新的資格得到本地主要的銀行支持，旨在為業界提供共同認可的從業員資歷基準，提升行業的整體專業水平及認受性。課程的內容不單涵蓋多個專業範疇，也看重銀行業的核心知識，而其中的一項必修科目，正是「專業道德和守則」，迎合行業最新發展的需要。

今天環球金融服務改革之風正盛，紙上談兵只會拖慢發展，讓競爭對手乘虛而入，削弱我們的優勢。因此，業界必須付諸行動，為員工建立長遠的培訓策略，有系統地為各階層的從業員和管理人員提供合適的課程，積極提升從業人員的資歷及專業操守，為「金融服務文化改革」作好最佳的準備。

完