

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.1 制訂營銷策略及推行計劃

名稱	制訂支援在線銷售分銷和諮詢平台的指引
編號	107515L5
應用範圍	制訂遵循監管機構發布的指導意見的銀行在線分銷和諮詢平台的綜合指引。例如金管局及證監會
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析要提供予客戶的投資信息類型 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 評估客戶需要的信息，從而找出可以引起他們興趣的數據類型 找出對潛在客戶有用的財富管理的全球信息 建構訂立詳盡指引的計劃，以確保在所有在線發佈和諮詢平台上能提供正確的工具和信息，用以幫助客戶將其投資組合配合到適當的投資機會 在指引內明確指出某類型信息應提供予客戶 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在指引內指出應對客戶提供的詳盡資料 - 包括風險，費用，收費和其他於所有數碼分銷和諮詢平台應披露的信息 在所有分銷和諮詢平台上設計能提供線上訪談門路的機制。方便於客戶提交在線要求，為其剪裁資產配置策略時可與銀行的專業顧問商討 提供門路讓所有在分銷和諮詢平台上提交資產配置要約的客戶可與銀行的專業顧問進行在線訪談 跟進客戶的要求，深入了解他們的風險承受能力、財務目標、流動性需求和其他相關因素 制訂有關於在線分銷和諮詢平台的客戶啟動，反洗黑錢和產品適用性要求的指引 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 領導同事忠誠和全面地檢測客人的賬戶和交易。展示銀行理想的價值觀和行為，以及高標準的道德和誠信 透過於在線平台公佈明確的客戶登錄/啟動程序、持續進行的反洗黑錢和產品適用性要求，整合和更新投資指引 制訂有關於“投資者風險分析調查問卷”、“非面談式客戶啟動/登錄指引”、“只限執行交易指引”以及“關於自動化及數碼平台提供建議的優劣實務操作指引” 為所有在線分銷和諮詢平台上有關於KYC和產品對客戶適用性的事宜提供明確的指引 確保所有有關人員在審查賬目和交易時，能盡最大努力保護客戶信息
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制訂支援銀行電子平台的指引，遵循監管機構發布的指導意見，為客戶提供客戶啟動/登錄流程和持續進行的反洗黑錢和產品適用性要求
備註	