

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 零售銀行之操作及支援 > 2.3 處理財富管理服務

名稱	保留投資、保險及儲蓄計劃的交易紀錄
編號	107352L3
應用範圍	為零售銀行提供維護投資帳戶、保險紀錄或儲蓄結餘的客戶服務;範圍包括開設帳戶、更新或續期、跟進帳戶撤銷、計劃申請和解答疑問等
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>明瞭處理交易紀錄的程序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>明瞭維護投資、保險及儲蓄帳戶交易紀錄的程序和要求, 並能單獨執行有關工作</li> </ul> </li> <li>維護交易紀錄 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>鑑定和核實客戶的投資及儲蓄計劃續期或更改保險合約內容的指示能符合銀行及產品提供者的具體要求</li> <li>準確地留存交易資料並迅速傳達與客戶確認</li> <li>維護及更新有關的交易文件(如確認書、合約、付款紀錄等)</li> <li>確保所需資料能準確地記錄於資料庫</li> </ul> </li> <li>通知銀行和客戶有關計劃的表現 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>根據既定之標準模式樣辦, 為銀行和客戶預備有關投資、保險或儲蓄組合表現的報告或統計</li> <li>定期地或於客戶查詢時, 向其提供有關資料</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>有關人士可從銀行系統化的資料庫中獲取最新和正確的客戶投資、保險及儲蓄的交易紀錄</li> <li>銀行和客戶雙方都能定期收到投資、保險及儲蓄組合表現的匯報</li> <li>有關客戶的投資、保險及儲蓄交易的報告和資料適當地存儲在資料庫或保管庫內</li> <li>運用有關資料及輔助資源來確定、理解和消除客戶的疑惑</li> </ul>
備註	