

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 9. 企業營銷和關係管理

(主要職能 – 9.4 賬戶管理及客戶關係管理)

名稱	透過市場提供最新資訊來發展跨境客戶關係
編號	109511L5
應用範圍	掌握不同企業銀行產品的最新市場資訊，了解其限制和監管要求，以配合跨境客戶的各種財務需求和風險偏好。
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握客戶關係管理中的概念和知識，並向客戶主動提供便利、簡單、透明和安全的互動溝通，從而建立客戶的信任和忠誠度； ● 了解不同類型的信貸、保險和其他產品選擇（融資、保障、現金管理、交易）及其在財務規劃中的重要性； ● 全面瞭解跨境產品和服務選項、其局限性和監管問題。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向跨境客戶提供市場最新資訊例如流程“滬港股票通”、“深港股票通”和“內地與香港基金互認”等投資平台及其相關的使用； ● 與跨境客戶分享不同投資和保險選擇的利弊；明確指出監管要求和其他限制。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在考慮應向客戶提供何種資訊時，以客戶的利益為首要考慮； ● 協助跨境客戶審視複雜的問題，例如在面對各種資產類別、眾多新興市場的選擇和更多的經濟不確定性情況下，如何按其風險概況以滿足其個人財務目標以及風險狀況。
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"> ● 向跨境客戶傳遞有用的產品信息，包括可能影響他們的特點，法規要求和限制 <p>針對客戶特定的需求指出不同類型的產品和服務的利弊，並引導他們作出比較和選擇。</p>
備註	