



資歷架構
Qualifications
Framework

銀行業

零售銀行

能力標準說明

第二版

二零一七年六月

目錄

	頁數
第一章	香港零售銀行業的環境掃描
	簡介..... 1 - 1
	PEST 掃描..... 1 - 5
	影響..... 1 - 22
第二章	香港零售銀行業的功能範疇
	簡介..... 1 - 26
	主要職能範疇..... 1 - 26
	零售銀行業的職能範疇..... 1 - 29
第三章	香港零售銀行業的能力單元
	能力單元表..... 2 - 1
	能力單元索引..... 3 - 1
	能力單元..... 4 - 1

香港零售銀行業的環境掃描

第一節 簡介

香港長期作為亞太地區主要的金融中心，按照由 Z/Yen Group 於 2015 年 9 月發表的全球金融中心指數(GFCI)，香港排名第三，僅次於紐約及倫敦。自首份於 2007 年發表的半年度結果，全球金融中心指數持續將香港排於前列，超越新加坡及東京。

香港能成為主要金融中心建基於高市場透明度和披露，以及嚴謹的監督金融機構制度。自 2015 年 12 月起，本港有 199 間認可機構及 64 間代表處，當中近 70 間認可機構由全球百大銀行營運。

根據公開數據表示，本地銀行業於 2014 年的增加價值佔本地生產總值 10.4%。於 2010 年及 2011 年，本地銀行業的增加價值則佔本地生產總值 9.0%和 9.3%。

於 2014 年，銀行業共聘請約 103,420 人，佔總就業人口 2.9%。2010 年及 2011 年銀行業則分別聘請了 95,464 及 99,106 人，佔總就業人口 2.7%及 2.8%。

就以上數據表明，銀行業聘請的勞動人口佔 2.7%至 2.9%，卻能貢獻 9%至 10%的本地生產總值，足以證明銀行業為本港經濟的重要支柱並提供大量工作機會。為保持亞太地區金融市場的領先地位，香港需要培養可提供大量技術人材的環境、健全監管制度，營商環境及先進的商業基礎設施以提高競爭優勢。

銀行業背景

作為國際主要金融中心，香港具備機構和市場整合的網絡、足以提供廣泛的產品及服務予本地及全球消費者和投資者。本港金融市場被評為高流動性及於有效及透明的制度下運作，能達到國際標準。

除了強調法治與公平市場，香港特別行政區政府(HKSAR) 保持最低程度的市場介入以創造良好營商環境。低廉和簡單的稅收政策給予業務計劃和創新莫大空間。外商能無障礙的環境下進入市場及無限制地於本港進出資本。根據美國傳統基金會的評價，香港在 21 年間 (1995 - 2015 年) 經濟自由方面均排名第一。

受到自由的外匯政策及位處優越時區的影響，香港發展為成熟活躍的外匯市場。與海外中心的聯繫使外匯交易於全球每天24小時得以持續進行。根據2013年國際結算銀行進行的三年一度全球調查，香港的營業額是世界中第五大外匯市場。以上種種都是香港銀行業發展的有利因素。

銀行監管

銀行業在香港金融管理局（金管局）的監督下，受“銀行業條例”及其他法例的約束。目前，銀行體系採用三級分類，把認可機構（AI）分別為持牌銀行（LB）、受限制的特許銀行（RLB）和接受存款公司（DTC）。除上述三項外，外資和大陸銀行通過設立地方代表機構來維持業務。

香港的銀行業在國際金融市場上佔有重要地位。根據香港貿易發展局提供的香港行業概況，銀行業是亞洲第三大（對外交易）。銀行版塊同時為亞洲地區第二大之銀團貸款中心，也是全球第六大外匯中心。

資歷架構的重要性

目前，面臨的緊迫挑戰和威脅讓行業認真檢討現有的策略和能力。中國內地具有巨大經濟潛力並為增長最迅速的新興市場之一。由於香港與中國的緊密聯繫，中國蓬勃發展的經濟提供了大量機遇。另一方面，這會加劇香港的競爭，很多評論家猜測，部份內地城市的崛起將會在不久的將來取代香港作為中國的主要金融中心。

銀行業在追求鞏固立足國際金融中心的基礎上，適逢教育統籌局（EMB）於 2004 開始建設資格架構（QF），旨在為終身學習提供機會，最終實現培育一個高標準和有競爭力的工作隊伍。

資格架構（QF）是有關學術、職業和持續教育中的資格認可。它採用七級跨行業水平來描述不同水平的資格要求，這些要求旨在促進不同層次資格之間的銜接。在資格架構（QF）下，至 2015 年為止，已經為 20 多個行業制訂了個別行業專用的能力標準說明（SCS）。預計將來會為其他選定的行業或專業開發更多的行業/專業為本的能力標準說明（SCS）。能力標準說明（SCS）包括一組核心能力，描述行業所需的技能、知識和特性。能力標準說明（SCS）可以進一步為個別機構剪裁，作為教育培訓、資格認可和人力資源管理等客觀依據。然而，資格架構（QF）作為一個平台，不同的特份者可以找到有關該行業的資格或能力要求的有用信息。讀者可以根據自己的需要把這些信息加以剪裁。

教統局協助不同行業成立行業培訓諮詢委員會（諮委會）。諮委會通過向政府和行業提供諮詢，為人力發展發揮諮詢作用。為了體現上述使命，諮委會負責開發、維護和更新能力標準說明，並制訂了過往資歷認可機制。銀行業亦成立了諮委會，由雇主、僱員及有關專業團體的代表組成。

關於銀行業資格架構 (QF) 的建設，由於銀行業務規模龐大，業務多樣化，銀行業諮委會認為，應分期進行資格架構 (QF) 的撰寫。此外，銀行業諮委會同意，銀行的業務範圍可以進一步分為五個核心業務功能領域：

- 零售銀行
- 商業和企業銀行業務
- 私人銀行業務
- 投資銀行和資產管理業務
- 財政業務

五個核心業務功能區域中，銀行業諮委會在過去的幾年已撰寫了三套核心業務功能領域的能力標準說明，包括零售銀行業務;商業和企業銀行業務和私人銀行業務。銀行業擺脫了自 2008 年金融海嘯以來經歷的最大的動盪。更嚴格的規定和越來越被重視的社會責任，重塑銀行業的面貌和需要銀行家採取嶄新方法來處理業務。因此，為了銀行業長久繁榮和突破，現在是合適的時間重新審視其功能和概述不同職位從業者應具備的能力。

為確保早前編寫的能力單元 (UoCs) 的準確性和有效性，零售銀行業務率先被選為先導試點為其早前制訂的能力標準說明內容進行更新，因為它是行業中最大的業務部門而其雇用的員工人數亦為最多的。因此，可以合理假設零售銀行業未來面臨的挑戰和衝擊很大程度上能代表整個行業的發展。

銀行因其組成的工作職能而作為一個多元化行的行業。除銀行特定功能的核心職務外，它還涉及不同行業，如資訊科技、人力資源、服務品質保證、辦公室管理、工作流程和財務審計和會計等以支援其運作。這份更新的零售銀行能力標準說明一方面包含了職業為本的功能，專注描述銀行特有的活動。再加上支援任務或上述所展示之一般專業工作，在零售銀行業務的特殊環境下"適用"的專門的技能和知識均為今次勝任能力更新或開發的範圍。

接下來，將分析與銀行業有關的內、外部的環境並側重於對零售銀行業的影響。

掃描框架

作為建立資歷架構的第一步，我們要審視宏觀環境，洞悉業界未來的挑戰。我們採用了「PEST」的掃描方式，研究政治、經濟、社會和科技四種主要因素。

政治因素：政治因素決定零售銀行業務的界限 (如：限制、推力-引力因素)，對運作的模式有很大的影響。有關的因素包括：稅務政策、監管要求和政局的穩定性。

經濟因素：如國內生產總值、利率或通貨膨脹率等經濟因素會影響消費者的可支配收入及購買力，直接決定市場的潛力。

社會因素：包括客戶群的人口統計學數據、態度或生活方式等。這些因素會影響客戶的喜好，從而影響不同產品和服務的需求。

科技因素：科技改革的速度、科研活動的水平等等，會影響銀行的成本、產量及生產容量。此外，科技因素也是同業競爭的決定性因素。

因以上的四個因素覆蓋範圍甚廣，本文不會為每一個議題作出詳細的檢視，我們只會集中討論那些對銀行業有密切關係的因素。

第二節 政治、經濟、社會和科技因素 (PEST) 掃描

(A) 政治因素

銀行監管和立法

香港銀行業立法不僅規範香港銀行業，而且還在確保香港銀行在法律框架與世界金融領域的最新發展保持同步。有關銀行業的主要立法包括《銀行業條例》和《證券及期貨條例》。此外，香港還有其他對付洗錢和反恐怖活動融資的規定。

為了順應國際趨勢，香港的金融服務監管制度多年來一直演變和發展，而主要監管機構是金管局、證券及期貨事務監察委員會（證監會）、保險業監理專員辦公室（保監處）和強制性公積金計劃管理局（積金局）。他們分別負責監管銀行業、證券及期貨事務、保險和退休計劃行業。

除了這些監管機構，金管局的主要職能是確保能以高度專業的方式，持續地維持金融及銀行體系的穩定性，藉以執行中央銀行的職能，並為香港和國際金融界提供信心。除了銀行監管，金管局的其他功能和目標包括維持貨幣穩定和促進效率、廉潔正直和金融體系的發展。這些功能和目標與世界各國的中央銀行一致。

參與國際和區域性的金融組織

香港在銀行監管事誼上的法律框架符合國際標準，包括了巴塞爾委員會的有效監管銀行業核心原則。監督過程遵循以風險為本的方法，把重點放在評估認可機構（AI）內部風險管理系統的質素，審視它們面對當前和新興風險的能力。目標是要制訂健全的監控系統，藉以維持一般的穩定性和有效操作的銀行體系，也同時為認可機構在作出商業決定時提供了足夠的靈活性。

通過積極參與金融穩定理事會和巴塞爾委員會對銀行監管、國際證券委員會組織和國際保險監管協會等國際標準制訂機構，香港一直在全球金融監管改革的發展作出貢獻。此外，香港也是亞洲開發銀行和亞洲太平洋經濟合作組織的成員。

此外，香港特別行政區政府和金融監管機構還積極地參與金融行動特別工作組和亞洲-太平洋打擊洗錢問題組織，以確保我們的反洗錢和反資助恐怖主義的行動是符合這些標準和實務操作。

在2014年6月，金管局的反洗錢和金融犯罪風險部門表示當局將考慮充分運用根據銀行法例和反洗錢和反恐融資（金融機構）條例所賦予它的各種權力，包括對被發現違反反洗錢的事件執行“紀律和檢控行動”。在2014年8月，金管局宣佈其首次執行對付違反銀行反洗錢行動

的法例，一所外國銀行被判罰款港幣 750 萬元。預期當局在將來會繼續採取相應的行動。

中國銀行業的自由化

2001 年 12 月，中國成為世貿組織成員，並於 2006 年完成所有在銀行和金融服務上的承諾。根據中國加入世貿的承諾，中國政府頒佈《中華人民共和國管理外資銀行條例》，並於 2006 年 12 月生效。主要條文包括：

- 一所獨資外國銀行或聯同任何其他外資金融機構可申請在中國成立外資銀行。
- 外國金融機構可與中國的公司或企業合作並申請在中國建立中外合資銀行。
- 外商獨資銀行或中外合資銀行可從事外匯和人民幣業務，包括零售銀行業務如接受一般公眾存款和興辦銀行咭業務。
- 因此，中國和外國的銀行均面對統一的規管制度，直接與其它身處同樣市場環境和同一監管下的銀行競爭。

在更緊密經貿關係安排 (CEPA) 下內地與香港的新發展

香港的銀行業在 CEPA 提供更大的自由度及降低壁壘情況下，為進入內地市場的受益者之一。

- 香港銀行在內地設立分支機構的總資產最低要求在今年年底前降至 \$ 60 億美元 (相比非 CEPA 內的外國銀行所要求的 \$ 200 億較低)。
- 香港銀行在內地建立合資銀行前，不須要設立內地代表辦事處。
- 根據 2009 年 10 月開始的 CEPA 補充協定(六)，香港銀行在任何廣東省的分行可以向有關當局申請在廣東省內其它城鄉成立其他支行。
- 任何由香港銀行在內地設立的外資銀行機構可以建立專門的機構，在遵從內地有關要求的原則下，為小企業提供金融服務。
- 自 2012 年 4 月，根據 CEPA 補充協定(八)，由香港銀行設立任何內地註冊的銀行機構可以開辦從事銷售和分銷的共享基金業務。
- 根據 CEPA 的第九項補充，香港銀行可以提供為期貨交易結算資金及證券公司客戶保證金存款的託管服務。
- 自 2014 年 1 月，在 CEPA 補充 (十) 的規定下，香港銀行設在內地的經營機構，可以為香港投資者，甚至包括身處香港以外地區而擁有在內地企業在香港投資者提供人民幣服務。

- 於 2015 年 11 月簽署了有關在 CEPA 框架下服務貿易的新協定。對於銀行業，新協定移除香港銀行在中國內地開展人民幣業務而設立的外商獨資銀行需要的最低營運年限要求。

放寬限制 CEPA 不只惠及本港新的投資者到內地市場，也惠及已經在內地營運的香港銀行。截至 2015 年 10 月，香港銀行和金融服務提供者（不包括保險和證券）獲得了香港業務提供者核證計劃的證書。

日益複雜的銀行活動需要更嚴格的監管要求和風險管理操作

近年人們見證著與日俱增的銀行業整合活動。此外，日漸流行的離岸業務和拓展新市場的迫切需要令全球化以極高速度發展。快速擴張和日益激烈的競爭所衍生的產品和服務，很大程度上增加了銀行活動的複雜性。快速擴張意味著更高的銀行活動透明度和監管機構的更緊密監督。可以預見各監管機構會實施更嚴格的法例，用以保證財務報表的高透明度和防範一切會計賬項的舞弊。巴塞爾協議(三) 是方一個例子展示出對銀行所增加的監控及公開資料的要求。巴塞爾銀行業督導委員會在巴塞爾協議(三) 建議了一系列監控銀行資本資素和充足率的新要求。這行動透過採用更進取和對風險敏感度更高的措施進一步提高了國際金融體系的穩定和安全性。

另一方面，為了製止非法流動資金，反洗錢條例越來越重要。銀行需要監控任何可疑交易。為了滿足這些要求並避免潛在的財務和信譽風險，需要更優良的情報系統來驗證客戶的身份，來源和目的地的存款。

當考慮到監管要求，更多的資金將投入信息技術系統的發展。安裝新的 IT 系統可以幫助銀行處理監管所產生的額外工作；此外，通過評估不同客戶的信貸風險和回報率，可以提高銀行的風險管理能力。

在巴塞爾銀行監管委員會 (BCBS) 發布了“巴塞爾協議 III”一籃子方案中，曾對 2010 年 12 月的“巴塞爾新資本充足率框架”和銀行融資流動性新標準進行了進一步改革。“巴塞爾協議 III”的目標是提高銀行業在面對未來因應財務和經濟壓力所引起的衝擊的能力。BCBS 預計其成員地區將分階段從 2013 年 1 月 1 日開始實施“巴塞爾公約”，並於 2019 年 1 月 1 日全面實施。香港金管局目前正打算按照 BCBS 的時間表，在香港實施巴塞爾協議 III 的過渡安排

在香港，銀行傳統上保持相當保守的資本水平，所以新的資本準備金要求可能並不構成太大的壓力。然而，在監管改革的前題下提出的新流動性要求仍令香港的銀行在“流動資金覆蓋率”和“淨穩定資金比率”的雙重要求方面作出更多的調節。銀行若要達到這兩個修訂後的比率而又同時能維持原訂策略按計劃發展業務的期望將會面臨挑戰，對某些香港銀行而言，這可能更提高了它們的融資成本。它可能會迫使他們重新評估他們如何重整資產負債表，特別是如何為長期貸款融資。這可能對存款市場，銀行同業市場和貸款市場造成連鎖影響。

相信通過採用最新的風險管理操作模式，銀行可以準確地識別不同借款人的信用質素，並相應地定價。同時，為了保持全球商業金融中心的地位，香港將會引進不斷修訂和升級、相關於的上市，財務報告和公司法等法規，以應對市場變化和挑戰。

越來越高的合規的要求無疑提高了銀行的風險意識。當然，風險敏感是穩定和健康的銀行體系的必要條件。然而，銀行必須爭取平衡，以防止迴避風險，因為過度審慎會束縛開展業務的速度，並可能妨礙其競爭力。簡而言之，銀行需要面對在可接受的風險水平下作出明智的業務決策的挑戰。

香港銀行不能忽視的一個特別的監管問題是中國的銀行法律法規。對於希望擴大到大陸市場的銀行來說，需要同時了解香港和中國的法律制度是一個重大的挑戰。由於兩個法律制度的差異很大，缺乏對兩者差異的深入認識可能使銀行面對巨大風險。

對銀行員工的影響

風險和合規法例增加了銀行員工在開展業務時的限制。前線人員必須嚴格按照金管局的建議步驟。他們在作出決策時的靈活性很低，而不符合要求所面對的風險比從前則更高。

對於許多工作崗位，員工需要獲得各種許可牌照才能被授權執行工作。當有新規定的更新時，他們必須參加額外的培訓並獲得新的許可牌照。現在行業中常見的實務操作是，銀行要求員工在工作時間之外進行持續培訓。這顯然提高了銀行的成本，縮短了員工的空閒時間。

由於日益嚴格的規定，銀行的工作和經營變得更加耗時；銀行員工在工作時要核實文件和資訊，有時可能會引起客戶不必要的反對意見。員工對在保持與客戶的關係並遵守監管要求之間找到平衡點會感到困難。面對需承擔更高風險和責任，銀行業更難吸引新血加入。

社會責任

很多商業報告指出越來越多的企業傾向推動更環保和可持續社會發展的商業行為。成本管理是全球的主要驅動因素，其次是客戶需求，因為它是“要做的正確的事情”。在許多國家，企業在人們印象中的運作方式也很重要。近幾十年來，企業在社會內廣受公眾關注。企業社會責任（CSR）的概念正在膨脹；CSR 倡導者除了法定義務外，還要致力於客戶，員工，社區等不同持份者的利益。過去，成本管理可能是一些企業做生意決定的唯一動力。但如今，企業必須注意客戶需求，採取必要措施來支持建立品牌的相關活動。所有這些考慮可能導致他們的行動對環境，倫理和文化等事宜的長期後果。

銀行從業員從金融海嘯時期的經驗吸取了一個教訓，外間任何大規模的負面情緒和公眾曝光都會破壞銀行的聲譽，並會造成失去客戶的巨大成本。為了不致陷入任何不必要的困境，銀行將會在執行工作和傳播與業務目標相關的訊息時，採取圓滑巧妙的方式，盡力避免衝突。

香港銀行意識到香港市民更願意發聲。他們高度意識到發表意見和保障個人利益的權利。在過往發生過的發現假鈔、關閉分行和銀行更改營業時間事件中的廣泛輿論報道正好反影了這個現象。此外，在香港的情況下，媒體對社會事件起決定性的作用，它們的報導對輿論影響至關重要。

對零售銀行業帶來的衝擊

- 銀行必須增加對合規管理的投資，包括徵聘更多合格的合規專業人員，為員工提供合規培訓，並根據新的合規需求審查其業務流程。
- 為了達到合規要求，銀行可能需要投放大量資金用以建設新的資訊科技基礎設施。為了降低成本，銀行必須考慮不同的方法來分配企業內不同範圍的投資。
- 監管要求提高了銀行對其營運所面對的不同風險的認識，亦令它們更加謹慎地管理資產。另一方面，它們亦需注意過份避免風險所引致的意務流失。
- 雖然中國銀行業愈趨自由及在 CEPA “安排” 下較前寬鬆的限制為香港銀行提供了很多商機，但香港銀行與大陸個人/機構之間日益頻繁的業務往來需要我們的銀行從業人員更深入地了解大陸的法制環境和中、港兩地法律系統的區別。
- 媒體和不同的持份者將變得更具影響力，並將繼續對銀行的決定構成壓力。管理與不同持份者者的關係和建立正面的企業形象將成為銀行的挑戰。

(B) 經濟因素

總體經濟展望和銀行經營環境

一段時間以來，香港金融管理局（金管局）注視著銀行因應未來經營環境的可能變化中，它們的需要。近年來出現的長期穩定增長，溫和經濟環境，充裕的流動資金，低至零利率的狀況不可能永遠持續，銀行業難免可能會面對增長放緩，不良貸款（NPL）增加和潛在的較高利率的局面。

隨著中國近期經濟放緩，預測人民幣貶值的趨勢和全球若干市場不良貸款增加，市場狀況變得更加脆弱和波動，銀行需要重點關注信貸風險，利率風險以及經營和科技風險。正如很多人一直指出的那樣，長久以來環境已經如此美好，亞洲許多銀行家均未曾經歷過困難和動蕩、缺乏這方面的管理經驗。這些情況需要不同的技能 - 取而代之的是信貸管理而非信貸增長，更嚴謹的合規管理而非精簡操作流程，風險管理而非營銷管理。

另一方面，銀行客戶越來越習慣寬鬆的信貸和低利率的環境，如果信貸收緊和利率上升，他們可能無法管理其財務狀況。這就是金管局不斷地要求借款人考慮在利率可能上升時，他們的償還債務能力的原因。銀行需要密切監測市場情況和經營環境變化的預警信號，並作相應的調整。但是，銀行也不應過度反應，例如強行大幅削減新借貸，因為這樣會對經濟造成破壞性的影響。

香港的宏觀經濟

一般來說，經濟學家對香港經濟前景看好，那是基於他們對中國經濟軟著陸，加息步伐溫和，香港作為亞洲金融中心的不可置疑地位，以及香港貨幣與美元聯繫匯率安排不變的預測。對香港的經濟帶來積極驅動力的因素可能包括：

- (1) 全球經濟增長放緩但穩定
- (2) 美聯儲利率上升預期不及預期;和
- (3) 中國政府的經濟刺激計劃。

有更多證據顯示，美國聯邦儲備銀行對提高利率趨於更加小心，中國政府已經實施了刺激經濟計劃，而香港經濟的特點是人均GDP高，財政平衡和強勁的外部賬戶，以及與中國的“一國兩制”經濟聯繫。因此，評論者認為香港在提供全球貿易流動和替代資金來源方面對中國經濟具有系統性的重要地位。此外，擴大自由貿易區，跨越香港、覆蓋廣東，將會加強珠江三角洲地區的貿易往來。香港作為全球主要樞紐之一的地位實際上將把經濟增長與全球貿易流通聯繫起來。反過來又為香港銀行提供更多的商機。

但是，中國政府今年訂下從 7.5% 略為下降的國內生產總值增長率目標，並宣布了“新的正常”經濟增長政策。降低的目標告訴我們，政府已經承認經濟增長確實在降溫。另一方面，中

國政府打擊腐敗和洗錢的行動，再加上中國經濟增長放緩等，理應影響內地旅客來港人數及其在香港的開支。

香港的人民幣業務

香港是世界上最大的離岸人民幣業務樞紐，擁有世界上最大的海外人民幣流動資金池。截至 2015 年 3 月底，人民幣存款及有效人民幣存款證總額合計 1061.2 億元。隨著人民幣債券、貸款和證券產品的發展，香港已成為最大的離岸人民幣融資活動中心。截至 2015 年 4 月底，本港發行的人民幣債券總額達到人民幣 3,562 億元。

香港的人民幣業務於 2004 年首次啟動，首先允許香港銀行提供個人人民幣業務，隨後不斷擴大。隨著 2009 年 7 月實行人民幣貿易結算試點計劃，及於 2010 年 7 月擴大，參與人民幣業務的銀行現在可以向企業客戶提供廣泛的人民幣服務。

人民幣交易結算方案和相關便利化安排帶來了諸多好處，允許交易者獲得一系列新的人民幣服務（包括 L/C 發行，包裝貸款，進口發票融資，出口發票貼現和保理），減少了以人民幣買賣的交易成本，並允許他們在海外進行外幣交易，收取和保存經貿易所得之人民幣。

過去幾年來，人民幣貿易結算已成為與中國開展業務的外商中越來越受歡迎的選擇。2014 年，中國對外貿易約有 22% 以人民幣結算，高於 2013 年的 15%，標誌著人民幣作為貿易結算貨幣的重要性日益增加。

香港在人民幣跨境貿易結算方面發揮了重要作用。根據全球銀行同業金融電訊協會（SWIFT）的統計，截至 2015 年 10 月，人民幣是世界第五大支付貨幣（尾隨美元、歐元、英鎊和日元），香港具備海外人民幣樞紐的領導地位，佔全球人民幣支付約 70%。

2014 年，香港銀行處理的人民幣貿易結算額達 6.3 萬億元，同年增長 60% 以上。從 2009 年 7 月人民幣貿易首次亮相，截至 2014 年底，香港銀行已處理人民幣交易結算總額約人民幣 15 萬億元。2015 年第三季度，貿易結算金額同年增長 27.4% 至 2.05 萬億元。

此外，香港是中國內地以外的人民幣流量最大的地方。截至 2015 年 10 月底，人民幣存款不包括人民幣存款證總額為人民幣 8,540 億元，是 2009 年 7 月實施人民幣跨境貿易結算試點以來的十倍以上。

截至 2015 年 3 月底，本港共有 224 家銀行參與人民幣結算平臺，香港離岸人民幣市場提供廣泛人民幣產品和服務，包括貿易融資、存款證（CD）、債券、股票和認可跟蹤指數交易所交易基金（ETF）。

跨境財富管理和匯款服務

隨著中國與香港的商業和社會聯繫的增加，加上人民幣貶值趨勢的影響，跨境財富管理的問題將會浮現。銀行作為值得信賴的中介機構能夠提供投資和其他支援服務。隨著這些服務的增長，中國和本港的電子銀行服務和財富管理服務將會深化。因此，預計香港與中國各地區之間與人民幣匯款有關的服務將會增加，而這會讓銀行對此服務更為重視。

倡議一帶一路的影響

30年來，中國從一個內向型農業國家發展成為全球製造業中心。投資於國內生產並出口到發達市場的模式已將中國提升到僅次美國世界第二大經濟體。現在面對經濟放緩的中國領導層正尋找新的管道可望維持經濟增長。

作為自2013年以來在中國推出的新型經濟範例，“一帶一路”打通一條經濟帶，包括通過中亞、西亞、中東和歐洲絲綢之路的國家，以及作為中國港口設施與非洲海岸聯繫起來的海上通道，將蘇伊士運河推向地中海。該項目旨在引導國內過剩的產能和資金用於發展區域內的基礎設施，以改善與東盟、中亞和歐洲國家的貿易關係。

倡議“一帶一路”旨在促進基礎設施、資源開發、工業合作、金融一體化和連接“一帶一路”的國家的其他領域。這些策略目標也與許多中國企業的“走出去”策略息息相關。根據“願景及行動”文件及其他有關資料，“一帶一路”計劃廣泛覆蓋多個地區，為香港帶來明顯的發展機遇。

亞洲開發銀行（ADB）估計，亞洲經濟體需要8萬億美元用以支撐基礎設施建設，使其設施達到2010年至2020年之間的世界平均水平。為了提供發展“一帶一路”的財政支持，中國積極促進建立亞洲基礎設施投資銀行（AIIB），金磚國家新開發銀行和絲綢之路基金。這些銀行和基金將主要投資於基礎設施、能源開發和工業及金融合作，並將支援高端技術和生產能力的出口。

在工業版塊方面，基礎設施或是“一帶一路”首階段的發展。它需要投資、項目承包，並將推動相關服務的需求。在這方面，香港應該能夠在融資、項目風險/質量管理、基建和房地產服務（IRES）等幾個相關領域找到相當多的機會。

香港在提供融資、借貸、發行債券、資產管理、保險、離岸人民幣業務等金融服務方面也可發揮重要作用。香港甚至可以在亞洲基建投資銀行、金磚國際開發銀行和絲綢之路基金中發揮更大的作用，包括鼓勵這些機構在香港設立總部和分行，更多地利用香港的國際人才，並邀請絲綢之路基金在香港設立次級基金。所有這些服務對香港銀行業來說都代表源源不絕的機會。

競爭格局的變化

為了擴大不同市場的覆蓋範圍，大型銀行從事一系列收購活動，導致中型銀行業者數量在市場上有所減少。例如，在美國中 10 家最大的商業銀行擁有銀行業資產總額的 49%，而不是十年前的 29%。

另一方面，專注某項服務的銀行和非銀行的金融機構等非傳統參與者的出現將大大改變競爭環境：

- 專業銀行享受市場差異化，更好的定位，個性化和更大的客戶選擇自由
- 專業服務供應商在營運能力，客戶了解程度和資本管理方面均有優勢
- 非銀行的金融機構受惠於其成熟的品牌名稱，廣泛的分銷網絡和提供有競爭力的價格

在香港，規模較小的銀行正面臨著被淘汰的威脅。近年來，銀行業產品和服務業的發展步伐迅速，使某些因沒有足夠的資源投入研發的銀行，無法追趕。雖然國際銀行可以把巨額的研發成本讓全球各分支共同分擔，但小銀行卻不能享受規模經濟。因此，小銀行由於無法提供類近的產品和服務而不斷失去客戶。同時，市場的新進入者，特別是來自中國的銀行，希望以收購方式鞏固在香港的業務。併購活動在過去十年中保持活躍。從長遠來看，預計銀行市場的份額將會更集中於幾個主要參與者的手中。在 2012 年，香港前六大銀行擁有銀行業資產總額的 49.2%，與美國相若。

除了銀行數量的減少，銀行提供的產品和服務在未來可能會更加專業化。銀行間的競爭將削弱利潤率。為了保持競爭力，銀行必須檢視他們的業務策略，並找到一個具競爭優勢的營運方式。在未來，銀行可能出售虧損業務，只集中精力開展其專長的業務。換句話說，具有專門職能的專業銀行可能比全面開展各種服務的銀行更受歡迎。

香港銀行業業務重心的變化

近年來，隨著銀行在傳統存貸款業務中競爭激烈，零售銀行業務重心逐漸從利率差距收益轉向銷售金融產品和財富管理。信託基金、保險、衍生工具、結構性金融工具等金融產品的普及，將銀行業轉型為“金融超市”，產品及服務種類齊全。可預計衍生產品和債券產品的數量將會持續增長。

維持國際金融中心地位

不同城市間越發激烈的競爭，肯定了香港作為一個國際金融中心，繼續保持增長的重要性。為了保持其在吸引外商投資和維持世界一流水平的金融服務中心的地位，香港銀行必須增加競爭力，迎接挑戰。

作為提高能力的手段，銀行採取了一系列降低成本的措施。將內部操作流程轉移到離岸的低成本地點及把服務外判的趨勢將成為提高效率，提高質量的主要策略。預計支援功能，如 IT 和審計，將會被轉移到成本較低的地區。此外，銷售和營銷人員將成為未來銀行業勞動力的主要組成部分。

除此之外，銀行必須設法提高競爭優勢。未來幾年，除著先進技術加快了開發程序的速度，產品差異所帶來的競爭優勢將難以維持。相反，人力資本將成為判別優勝者與其他銀行的主要決定因素。因此，不可否認的是，於未來幾年，人才管理將繼續成為銀行間爭相吸引人才的重點。特別是，前線員工的素質對於銀行的業績將變得更加關鍵，因為客戶關係管理方式已經成為主要業務發展策略。同時，從客戶身上產生的盈利能力也將成為決定投放多少銷售和營銷資源於特定領域的關鍵指標。在像香港這樣飽和和成熟的市場，要讓本地客戶群急劇增加是不大可能的。為了維持利潤增長，預計未來收入的很大部分將由現有客戶產生。因此，銀行的經營策略將重點放在高收入淨值的個人客戶群體中，其利潤貢獻潛力最大。為了實現這一業務目標，銀行將採用關係管理方法來捕捉這些客戶未開發的潛力。銀行不得不超越傳統的交易方式，轉而深入了解並相應地滿足客戶的需求。只有這樣，銀行才證明它們能夠提供高價值的產品和服務從而滿足客戶的獨特需求。

推動銀行零售業

- 未來競爭將變得更加激烈。併購活動持續，小型銀行面臨著被淘汰的危機。
- 為了脫穎而出，經營差異化會成為主要的經營策略。未來的銀行可以專注於最有利可圖的業務，並將非核心業務分配給外部專門的服務提供者。
- 香港銀行業發展方向之一，是由於中國經濟發展和兩地的商業及社會連繫，富裕群眾的興起所致。為配合銀行業務的需求增加，預料與香港銀行業相關的業務會呈上升趨勢。
- 由於跨境經濟活動擴張，許多新的銀行產品和服務也將會增加。
- 香港銀行業的表現在未來幾年受到更大的壓力，財務業績很可能會比前幾年下降。
- 香港本地的貸款增長放緩，預計這一趨勢將繼續下去。此外，隨著中國的經濟增長略有放緩，需求下降，再加上香港的銀行更小心地探討在中國大陸地區的業務重心，它們對中國大陸的放貸亦會減少。因此，銀行業未來幾年的利潤率將不會大幅增加。
- 由於中國大陸的不良貸款增加並影響香港銀行及其在中國大陸的子公司，預料信貸成本一般會上升。結果又會影響銀行的收益。
- 由於監管壓力導致成本上升，銀行可能需要開發新的方法來提高效率。他們會發現這是一個有真正機會改善財務業績的領域，但這需要對新技術和提供服務的渠道進行大量投資。

- 香港正向一個提供世界級資產管理服務，零售產品及其他銀行相關產品的基金管理中心。這可以幫助吸引大陸投資者，因為香港擁有比內地更眾多的產品選擇和更成熟複雜的市場。
- 支援工作例如資訊技術和審計等功能可能會繼續遷移到中國，印度或其他可讓銀行以較低的營運成本僱用擁有熟練技術員工的地方。
- 為了建立競爭優勢，吸引有利可圖的客戶，銀行對不同工作職能的人才需求將會更大，並尋求不同的方法來挽留人才。
- 在零售銀行方面，可以預見，銀行將傾向於發展高收入淨值客戶群的業務。

(C) 社會因素

客戶概況的變更

與世界各地的環境轉型情況相似，銀行客戶的特性無論在在生活方式、態度或行為等因素都會逐步發生變化，這可能對銀行產品和服務的需求產生重要影響。因應這些客戶特質的變化，銀行必須對未來人們的需求作出預測，重新審視現行策略，檢視現有產品是否符合不斷變化的需要。

IBM 編制的一份報告中概述客戶特性的重大變化是：

- 最舊和最年輕客戶群的相對規模將會有所增加
- 關於態度和行為的變化，客戶會獲得更多資訊，不若從前般對原來的服務提供者保持忠誠、更加挑剔，更加重視價格質量的轉變、願意為優質產品付出更多的代價
- 一般生活方式將會有明顯的變化，人們以後會遲婚、離婚增加、有第二個家庭、開始第二次職業

另一方面，未來 25 年全球會令平均收入增加，其中發展中國家會成為全球化的軸心。預計全球經濟可能從 2005 年的 35 萬億美元擴大到 2030 年的 72 萬億美元。同樣地，據推測，2010 年中產階級消費者的數量將達到 2.5 億。上述證據表明，銀行將面對未來一群更富裕的客戶。

除此之外，信息技術的快速增長也為銀行業生態帶來了一些重大變化，客戶現在可以方便快捷地獲取不同銀行提供的產品和服務信息。由於比以往更容易作出供應商或品牌之間的比較，所以預計客戶將會變得更加嚴苛，尤其他們的價格敏感度較高而忠誠度較低。然而，這並不意味著忠誠的客戶已經成為一個過時的概念。調查一致顯示，假如某銀行能夠滿足客戶所有的財務需求，大多數客戶寧願使用該單一銀行。因此，銀行面對著更大的壓力需與客戶建立長期關係。

根據香港人口統計處的統計，到 2031 年，香港的總人口將達 872 萬人，而且每年以 0.9% 的速度穩步增長。此外，93% 的人口增長是由移民造成的。銀行需要關注人口結構的變化趨勢，並推出能滿足在不斷變化中的人口需求的產品和服務。未來幾年，影響經濟需求的主要趨勢之一是人口老化現象。老齡化將繼續令人擔憂，在二零三一年 24% 的總人口將會達到 65 歲以上，而二零零一年則只為百分之十一。歲數中位數將由二零零一年的 37 歲增至二零三一年的 46。而性別比（男性每 1000 名女性）將從 2001 年的 956 人下降到 2031 年的 771 人。

另外一個值得注意的趨勢是來自中國大陸的客戶比例將不斷增加。來自中國的遊客人數越來越多，將會帶來許多具有獨特特徵和不同財務需求的非本地客戶。因此，未來大陸人將會成為重要的客戶群，銀行可能需要為這一特定群體定制合適的服務。香港銀行家觀察到，來自大陸

的潛在客戶對理財產品有更大的興趣，他們普遍會預期更高的投資收益率。為了照顧這些潛在客戶，銀行職員可能需要更深入地了解他們的胃納和中、港兩地銀行體系及其產品的差異。

此外，銀行正面臨著更加苛刻的客戶群。隨著客戶對於金融產品的了解程度越來越高，他們將在購買時要求更專業的意見和能理解的價格準則。這無疑給前線員工帶來了更大的負擔。隨著香港客戶已習慣了享受高質素的服務，銀行必須考慮如何應對日益增長的客戶服務需求。

勞動人口的轉變

勞動人口年齡組別的增長速度加快，嬰兒潮一代的退休潮也將大大減少現有的工作人員數目。然而，全球化增加了勞動力的流動性，這可以幫助工人轉移到對勞動力需求旺盛的地區。在降低成本的動機的推動下，將後勤營運活動轉移到較低生產成本而又受過高等教育及具有熟練技術勞動力的趨勢將會繼續增長。管理離岸工作和外判服務已成為銀行的核心課題。

在經濟轉型中，香港正在向高附加值生產和知識經濟轉型，例如 2014-15 年度香港特區政府的財政預算顯示，服務業約佔當前國內生產總值的 90%，趨向高端服務業的趨勢將會持續。此外，金融服務業在未來幾年將會是一個蓬勃發展的階段。由統計局統計，其統計數碼從 2001 年的 11% 上升到 2014 年的 18%。

作為金融行業的主要版塊，銀行在未來將需要更多受過高等教育的員工，因此只具較低教育程度的勞動者將會在勞動力市場上被淘汰。相比之下，其他國家（如大陸）的專才將被吸引到香港。激烈的競爭和樂觀的商業環境使挽留人才成為銀行的致勝關鍵，特別是隨著幾個新興產業的出現，香港正在成為一個更加多元化的社會。例如，資訊科技行業吸引了很多年輕人才，加上具優良工作表現的人才流失率愈趨高昇，令銀行業的人才供應不足。

一般來說，過往銀行業在吸引、招聘和留住員工從未如今天般困難。新一代員工普遍被公認為一批更加雄心勃勃、自信的員工，他們更傾向於爭取自由和在工作及生活之間取得平衡。他們普遍有很高的期望及尋求新挑戰，面對欠清晰的情況，敢於提問。對一份日趨嚴格監管及要求開責的銀行從業員工作而言，這似乎與年輕一代正在尋找的理想互相矛盾。然而，這現象的成因絕非新一代缺乏忠誠或源自他們差劣的工作道德，這只是人們對時代轉變作出的反應。

對零售銀行業務帶來的衝擊

- 愈趨資訊充盈和嚴苛的客戶將會更有力，並在未來的銀行與客戶關係中擁有更高的議價能力。可以預見，他們對產品和服務的需求將變得更加多樣化，追求價值和現實。
- 內地居民在香港銀行的客戶群中佔有較大份額。

- 銀行在現在和將來均會持續不斷地面對吸引和留住人才的挑戰。老齡化問題加上金融業競爭加劇，可能導致具備資歷的員工短缺。另一方面，流動性的增加意味著銀行可在世界各地找到合適的員工。這有助於開發新的尋找員工競爭方式。
- 為了吸引和留住新一代員工，銀行必須制訂新的激勵計劃，以應付年輕員工的需求（例如額外的休假），並加強培訓計劃，幫助員工分享企業價值，從而讓他們在工作上獲得歸屬感。

(D)科技因素

服務交付平台的發展

互聯網的快速發展和廣泛使用導致通訊網絡的擴展，寬帶和無線技術通過更快、更實惠和更普及的連接支援著這趨勢。因此，互聯網用戶數量有所增加，導致互聯網銀行業務迅速增長。圍繞這一趨勢，科技已為今天的支付機制帶來了重大的改變，客戶在未來更可以利用手機或預付卡進行不同的交易，包括一般銀行交易，借貸，跨國匯款甚至投資等。

根據 CB Insights 的數據，金融科技 (Fintech) 在過去五年中出現了快速而穩定的增長，從 2010 年的 10 億美元投資擴大到 2014 年超過 60 億美元。這一趨勢在 2015 年持續，到第三季度，風險資金所支援的投資近 105 億美元。迄今為止，這筆資金的相當數量已投放在亞洲，其中的 33 億美元用於該地區，這顯示出亞洲是金融科技創新的重要市場。

圍繞這一趨勢，傳統金融服務業處於迅速求變的狀態。監管機構一方面為銀行業在合規和創新事誼上帶來難題。同時，非金融機構正在進入市場，圍繞著客戶的需要而設計大量服務。提供借款或信貸不再是金融機構獨有的服務 - 現在那些緊隨金融科技發展趨勢的消費者可以輕鬆地從其他新加入市場的機構處獲得。明顯地，金融科技不僅是金融服務行業的機會，也為許多其他參與者打開了市場。一些例子包括最近在社會中出現的非傳統服務，例如創新的支付服務，對等貸款和眾籌融資。這種服務模式嚴重依賴科技，免卻繁鎖的程序和監控的約束，讓服務提供者可以給予優於傳統銀行的服務。騰訊和阿里巴巴在中國提供服務的舉措除了能夠通過 WeBank 和 MYBank 付款，也對中國大陸的銀行業產生了巨大的影響。

支付服務也受到干擾。現在我們有移動電話和互聯網的選擇，減少對金融機構的依賴。同時，隨著虛擬貨幣的出現，貨幣本身正在演化發展。

隨著客戶對互聯網銀行，手機銀行和電話銀行等服務的要求越來越高，越頻繁地使用這些銀行業務渠道，隨著互聯網銀行業務的增長引起高度爭議的是會否出現盜用個人身份或洩漏個人資料的問題。為了解決客戶對網絡銀行安全的擔憂，在網絡銀行系統上的更高層次的監管，安全和治理對銀行來說具有迫切的意義。

如今，銀行分行的主要職能是進行存款和提款等交易。互聯網銀行業務和電話銀行業務越來越受歡迎，可以預見，通過互聯網進行的銀行提存業務的比例越來越大，基本服務的自動化也將發生。交易渠道的轉移可以配合銀行降低成本的動機，因為員工薪金和透過分行進行交易的成本遠高於自動櫃員機，電話銀行和網絡銀行。然而，這並不意味著銀行分行將被完全替代。儘管近年來分行數量減少，銀行仍然依靠他們提供一個會面的場所，員工可以直接與客戶進行互動，從以更明白他們的需求，並相應地出售適當的產品和服務。因此，零售銀行部門的趨勢一方面將交易服務模式轉變為科技驅動型，同時期望透過久經受訓練的分行員工來提升客戶體驗，與客戶進行互動及關顧的交流，進行深入的需求分析。

一方面，銀行員工是不可或缺的。但互聯網可以克服地理界限，並容許銀行進入以前不能達到的市場。例如，由於跨境業務擴張，身處內地的客戶人數不斷增加，互聯網正好提供了遙遠控制的方便，使他們雖然身處香港以外仍能夠進行實際交易。

此外，互聯網技術或有可能為銀行提供巨大的空間來區分自家商品與其他商品。憑藉先進的技術加快了產品開發過程，銀行可以提供一些過去因營運成本過高而無法推出的產品，股票買賣服務就是一個好例子。在採用電子交易方式後，所涉及的勞工成本已大幅度下降。

香港財政司司長在二零零五年二月提出的財政預算案演辭中，設立督導小組，設法發展香港為金融科技樞紐。理由是香港已被公認為具有豐富科技經驗的國際金融中心。它絕對是開發金融科技的理想場所。此外，許多風險投資者和眾籌活動都密切地注視著在香港進行金融科技的投資機會。

財政司司長在二零一六年二月發表的一份由金融科技督導小組提交的報告，同意財政司的觀點。督導小組主席兼財經事務及庫務局局長陳家強教授表示：「本報告特別指出活躍於本地金融科技業者，包括了世界級金融機構，初創創新企業，投資者，金融及企業人才和研究開發機構。通過充分發揮國際金融中心的作用，高度發達的信息和通信技術基礎設施以及大量的財務和創業人才，香港極有潛力成為優越的金融科技中樞。」

督導小組亦認為香港的金融科技生態環境日趨成熟，政府的支持和適當的措施可以幫助業界進一步提升。政府認同督導小組的願景，為金融科技帶來有利的生態環境，使消費者能夠享受金融科技帶來的好處，同時讓本地金融服務業能夠保持競爭優勢，繼續吸引人才和創新。

金融科技可以為消費者帶來管理財務方面的新經驗，並為金融機構提供提高營運效率的工具，事實上，香港眾多的金融機構已經積極應用金融科技加強服務。零售銀行亦意識到競爭激烈的環境並推行技術演進。他們必須透過分行創新和轉型策略籍以勝過競爭對手，同時也要應付監管挑戰和消費者的行為轉變。同樣地，銀行也在評估手機和社交媒體所帶來的影響和機會。

先進科技在溝通效率和計算能力方面發揮了巨大的躍進，在鑽研銀行業競爭格局中發揮了重要作用。尖端科技可以使銀行能夠提供更好的客戶服務，降低營運成本（渠道開發）以及更好的合規性和風險管理，這至關重要。因此，銀行在發展規劃中倍加重視科技開發能力。

不同的銀行正在發展其科技能力，並將工具應用於更廣泛的功能。客戶關係管理就是一個例子。要從競爭中脫穎而出，銀行逐漸認識到客戶關係管理的重要性。為了吸引和留住客戶，重要的是能夠更好地辨別個人和企業的財務需求。在更先進的數據採集和智能系統的幫助下，銀行存儲，跟踪，分析和保護數據的能力將顯著增強。一般來說，所有零售銀行都可能需要迅速果斷地採取用的經營方式，否則可能會被淘汰。

同時，科技進步也增加了銀行從評估不同類型的風險到不同客戶的回報率的能力。它可以幫助銀行更好地訂定其定價策略並作出最終的業務決策。因此，銀行可以向更廣泛的客戶群提供服務，特別是那些在以前因銀行無從衡量其風險水平而未曾招攬的客戶群。

對零售銀行業務帶來的衝擊

- 分行網絡將繼續成為銀行多渠道服務提供策略的重要組成部分，但更側重其銷售和服務功能，而非它的交易設施。分行營運將“以銷售及客戶為中心”。前線員工會從事更多產品銷售，大部分提存交易將會透過數碼銀行，電子櫃員機或其他由科技支援的途徑完成。
- 銀行將利用互聯網作為市場開發設備。新平台能夠提供前所未有的方式進入為數百萬客戶的市場，特別是在新興經濟體。此外，互聯網提供的產品和服務的選擇將不斷擴張。
- 廣泛的數碼化將增加安全威脅。銀行應採用新興技術來維護在線安全，客戶認證等。
- 銀行將會增加技術投入，如客戶分析設備和風險評估技術。這可以讓它們從多個來源獲取有價值的信息。

第三部份 影響

對零售銀行業的意義

在完成用於評估政治、經濟、社會和技術環境的環境掃描後，確定了零售銀行業在未來面對的衝擊。在總結了經驗豐富的銀行家、經濟學家、人力資源管理專家的整合觀點和從文獻研究所採集的資料後，對零售銀行核心功能和活動的影響總結如下：

推動力	影響
政治	
1. 更嚴格的監管要求 <ul style="list-style-type: none"> 銀行職員有較高的風險和責任 銀行的成本較高 對 IT 基礎設施的要求更高 銀行將提高其風險意識，並需避免過高風險 與客戶保持和諧的關係 需要透徹了解中國的法律制度以便與內地商業需求接軌 	<ul style="list-style-type: none"> 對銀行員工的壓力：因法規的複雜化，一線員工只有很低的決策靈活性。他們的工作所承受的風險越高，對未入職者越顯得缺乏吸引力。 出現新監管要求：為了跟上新的監管要求，員工必須在工作時間以外進行持續培訓，休班時間縮減 遵從的成本：銀行必須投資更多於風險和合規領域，如反洗錢流程措施，並配置更多的人力資源作為檢測人員。 對資訊科技基礎設施的要求更高：採用更先進的技術，掌握使用新技能和知識至關重要。 保護顧客的成本：銀行的工序和經營變得更加耗時；銀行員工要求驗證文件和信息有時可能會導致客戶不必要的反感。員工發現難以平衡維持與客戶的關係與遵守法規要求。 中國業務：當中國業務增加時，中國法律知識和銀行法是不可避免的。
2. 更重視企業社會責任 (CSR) <ul style="list-style-type: none"> 持份者和媒體日益增加的影響可能會影響銀行業務決策 在商業領域提高企業社會責任意識 	<ul style="list-style-type: none"> 企業社會責任：為迎接挑戰，銀行員工需要意識到公共事務，更好地管理與社會各方的關係。這需要了解社會問題的演變，不同持份者的作用，最重要的是有效管理與這些人仕關係的技能。
經濟	
1. 競爭格局的變化 <ul style="list-style-type: none"> 具有不同比較優勢的銀行將逐漸在不斷發展的行業中確定自己的優勢，並專注發展其單一化業務領域 	<ul style="list-style-type: none"> 業務策略：為了保持競爭力，銀行必須審視業務策略，找到具有競爭優勢的立足點。 銀行競爭：規模較大的銀行，需在風險、合規、技術、培訓等領域使用較多資源，而規模較小的銀行則無法承擔這些資源和投資。因此，它

	們在行業中的競爭力可能會降低。
2. 中國經濟增長 <ul style="list-style-type: none"> 中國與本地的商業和社會關係更為緊密 香港人民幣業務為香港銀行創造機會，為企業客戶提供廣泛的人民幣服務 	<ul style="list-style-type: none"> 中國企業：中國的經濟繁榮和持續增長的商業活動增加了香港與內地經商的機會。因應人民幣跨境貿易結算，需要更多的跨境財富管理和匯款服務。
3. 改變業務重點，維護香港作為國際金融中心 <ul style="list-style-type: none"> 從傳統藉信貸業務轉向更積極的資金管理和營銷更為先進的金融產品 支援業務將轉移到成本較低的地方 人力資本將成為銀行業績的主要決定因素 高收入淨值客戶對銀行的利潤比例較高 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶關係管理：鑑於未來的業務模式，銀行將尋求擅長銷售和營銷，關係建設，並能夠辨別客戶財務需要的人員。 產品開發：為了吸引客戶，銀行必須定期檢視其產品組合，以確保其產品和服務能夠趕上市場趨勢，回應顧客的需求。 人才管理：銀行制訂競爭策略，吸引，挽留和發展員工，以配合競爭激烈的情況至關重要。
社會	
1. 客戶持質的變化 <ul style="list-style-type: none"> 客戶愈了解銀行產品和服務，要求愈加嚴苛 來自中國大陸的客戶比例穩步並持續增長 	<ul style="list-style-type: none"> 金融與經濟知識：為表現出專業性，前線人員在服務客戶購買合適產品時，需要提供更專業的意見和全面的價格資訊。他們也應該對經濟發展具敏銳觸覺，意識到周邊環境的變化。 客戶關係管理：為了滿足客戶的需求，銀行必須尋求願意了解客戶需要，並通過提供個性化服務來滿足客戶的人才。 中國業務：來自內地的客戶越來越多，銀行業極需要熟悉內地企業和銀行業務操作、以及中港跨境業務規定的員工。
2. 勞動力變動 <ul style="list-style-type: none"> 人才管理越來越重要 	<ul style="list-style-type: none"> 人才管理：在勞動力競爭白熱化的情況下，面對來自其他領域和行業的挑戰，銀行必須訂定良好的人才培養策略，特別要照顧新一代的員工。 新興產業競爭：新興行業為青年創造更多的就業選擇，銀行業必須與他們競爭招聘。
科技	
1. 開發服務提供平台 <ul style="list-style-type: none"> 大多數提存交易將由互聯網設備處理，分行業務將更重視銷售工作 	<ul style="list-style-type: none"> 技術：複雜科技的廣泛運用需要一支精通掌握新“工具”和技術的知識型員工隊伍。更先進和安全的在線系統也變得必要。

<ul style="list-style-type: none"> • 採用先進的科技和溝通渠道作為銀行業務發展策略的一部分 • 增加對互聯網安全威脅的關注 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶關係管理：需要一批擁有不同技能、配合不同服務渠道來識別客戶需求的前線員工。
<p>2. 提高技術利用率</p> <ul style="list-style-type: none"> • 由於客戶需要更快、更準確、加上便利的服務和充裕的資訊，銀行需要以更高的技術投入，以具成本效益的方法滿足客戶的需要 	<ul style="list-style-type: none"> • 基本服務自動化：預計自動化的基本服務將出現，銀行轉而把與客戶會面視為服務重心。

從上述分析可以看出，銀行業務將從“交叉銷售”產品，超越到以確定和配合客戶的財務需求。傳統的以銀行為中心的模式不足以依賴為業務經營的方式。洞悉先機的銀行不再以內部產品為重心，反之採用了透過分行創新和先進科技來提升客戶體驗、以客戶為中心的新模式。那些能夠透徹了解客戶的銀行可以利用他們的知識在正確的時間提供合適的產品。

一般認為，那些能夠實施一套把重點放在關注客戶關係，分銷渠道，成本管理，監管和風險管理的創新服務和轉型策略的銀行將更具競爭優勢，實現增長。

銀行業的變化正以前所未見的速度發生，展望未來，一方面如上述所言提出了對人力資本能力要求正，另一方面則展現了對變革管理能力的根本需要。員工的誠信和職業道德，適應變化的能力，對持續學習的熱誠和商業頭腦，以及以具同理心的態度與客戶互動並了解他們真正需要的關係管理等都是促進銀行在未來銀行業環境中蓬勃發展的必要條件。

備註

不可否認的是，銀行業的商業環境將不斷變化。作為國際金融中心，香港應採取積極措施，趕上全球發展。通過建立教育培訓基礎，加上有系統而明確的職業發展路徑促進個人發展，教育及人力統籌局所倡導的資歷架構可視為一項重要的工具為行業的未來作出準備。通過完成這些有意義的工作，資歷架構有望能夠幫助鋪設大道，為銀行業競爭力作出貢獻，從而加強香港作為國際金融中心的地位。

參考資料

1. Hong Kong Digest of Statistics 2010, 2011 and 2014, Census and Statistics Department, HK.SAR
2. Banking Industry in Hong Kong, 14 Jan 2017 - by *TDC Economist Gary Ng*
3. Banking Overview by City University
4. Financial Factsheet of Hong Kong, June 2015
5. Hong Kong Banking Industry by *Dagong Credit Monitor*, 16 July 2015
6. Hong Kong Banking Outlook 2017 by KPMG, December, 2015
7. KPMG survey on the development of Banking Industry, 2015
8. Is Hong Kong ready for Fintech development? – by Carol Ko of Computer World April 2015
9. Steering Group on Fintech releases report February, 2017 The Economist, International Monetary Fund
10. World Retail Banking Report 2017 from Capgemini and Efma
11. The Engine of Growth: Retail Banking Customers Drive the Future of Financial Services in Asia, Deloitte Touche Tohmatsu, 2006
12. The Economist, International Monetary Fund
13. The Paradox of Banking 2015: Achieving more by Doing Less, IBM Institute for Business Value
14. Global Economic Prospects: Managing the Next Wave of Globalization, The World Bank, 2007.
15. Global Banking Industry Outlook: Issue on the Horizon 2007, Deloitte, 2007
16. One Belt, One Road" Initiative: The Implications for Hong Kong - The Hong Kong Trade Development Council May 19, 2015
17. A billion plan “One Belt, One Road” CLSA
18. One Belt, One Road, The Economist January 20, 2015

香港零售銀行業的功能範疇

簡介

一向以來，學術界和業界主流有數種常用的方法來構建勝任能力的模型。有的以「職位」為出發點，找出不同職位所需的勝任能力；有的以「技能」為基礎，找出一套能應用在不同工作崗位上“知識、技巧和能力”。

然而，在變化多端及轉變迅速的現今世界，經營環境、策略和組織結構正以快速的步伐改變，使勞工市場未能及時反應。現時，工作的變動比以往任何時候都來得更快：今天執行的工作，明天可能已被淘汰；現時需要的技能，不久將來可能已經過時。因此，有研究人員指出有需要建立一個比以「職位」為基礎更具彈性及更能適應環境轉變的勝任能力模型建構方法。此外，不同銀行的結構（如：集權管理與分權管理）、產品及內部流程均存在差異，要建立一個能被業界不同機構廣泛使用的勝任能力架構，模型的彈性更顯重要。因此，有別於一般先界定工作職位，再進行工作分析的建構手法，我們會首先界定零售銀行業的主要職能範疇，然後再說明不同職能範疇所需的能力。職能範疇是指零售銀行的經常性活動，並不受銀行架構的影響，適用於整個界別，因此大大提高了勝任能力模型的應用範圍，並能加入前瞻性的觀點。

在訂立職能範疇前，我們為零售銀行界別進行了宏觀環境的掃描 (PEST Scan)，識別業界將來需要面對的主要挑戰及影響。在界定零售銀行業的主要職能範疇的過程中，我們進行了一系列的諮詢，並參考其他地區及行業的手法。以下是界定職能範疇的主要原則：

- 對零售銀行業務或運作有重要影響
- 是經常性的活動
- 能被應用於零售銀行業內的不同工種
- 能鞏固香港的國際金融中心地位
- 能與其他行業的「能力標準說明」架構共容，以促進跨行業的流動性及比較

主要職能範疇

下列的零售銀行主要職能範疇，已涵蓋行業的核心業務和運作，並根據不同的性質，分為下列四種類別：

- A. 服務交付渠道
- B. 內部管理
- C. 產品設計和建構;和
- D. 業務拓展和客戶關係管理

在現階段，主要職能範疇並不旨在全面納入銀行從業員所需的所有與職業有關的能力，而主要職能範圍只是涵蓋核心零售業務活動，而一般而言，作為在項目後期進一步擴展到功能矩陣的基礎。詳細的能力可以在後來開發的功能矩陣中找到。

根據上述四種類別，零售銀行業的十項主要職能範疇為：

- (1) 零售銀行服務;
- (2) 零售銀行之操作及支援;
- (3) 信貸管理;
- (4) 合規與風險管理;
- (5) 科技管理;
- (6) 產品開發及品牌推廣;
- (7) 品質管理;
- (8) 營銷及客戶關係管理品質管理;
- (9) 策略性業務發展及綜合管理; 及
- (10) 其他核心通用技能.

圖 1 顯示了零售銀行業的主要職能範疇。各項職能範疇的定義和涵蓋範圍如下：

1. **零售銀行服務**：透過不同渠道，為個人和中小企業提供金融服務，以滿足其財務需要。從業員需要根據銀行的指引及運用對產品的知識和商業觸覺，為客戶處理各類零售銀行交易，包括：個人理財計劃、存款產品和服務、貸款產品和服務、投資服務、交易服務和財務產品及服務。
2. **零售銀行之操作及支援**：提供後勤工作，以協助業務單位向客戶提供優質的服務。此範疇還包括就各種存款、金融、投資和其他常見的零售銀行產品，向有關內部單位提供支援服務，協助它們完成交易、滿足客戶的要求。例子包括：處理存款和貸款的申請、處理特殊帳戶、電子資金轉帳、匯款、通訊管理等
3. **信貸管理**：在決策上，負責制訂借貸的策略、政策、執行守則、以及信貸風險的管理。此外，於日常運作中收集、編寫和分析有關信貸的資料，以批核貸款、續期或延期還款的申請，確保日常的運作能遵照銀行的信貸風險指引。主要的職能包括：根據借貸管理的概念和原則，確定貸款和其他信貸業務的風險、批核貸款申請、提供有關培訓、提供抵押品的估價服務、管理銀行的貸款組合和處理客戶的貸款申請。
4. **合規與風險管理**：通過研究銀行條例、法律和法定要求，以及在環球趨勢和地區慣例方面的知識，制訂內部政策，以確保銀行的決策能符合監管要求及日常的運作能符合內部的規則和標準操作程序。此範疇還包括對不同類型的潛在風險，如：操作風險、信譽風險、市場風險等進行評估及制訂合理的應變方式、危機的管理、判斷和決策等等。

5. **科技管理**：改善銷售和服務的生產力、提高渠道的效率、協助吸引和保留客戶，以及開發新產品，並確保優質的服務。此範疇涵蓋高科技設備或系統的操作和管理，以確保工作的暢順和效率。此外，還包括運用對技術需求的理解、科技發展的知識及應用科技的能力，設計嶄新的服務交付方法和運作模式。
6. **產品開發及品牌推廣**：為銀行建立品牌和企業形象，並根據客戶的需求，開發新產品。透過不同的市場推廣及傳訊工作，使客戶對銀行留有良好的印象，並在行為上展示對銀行的支持。此範疇涉及產品的市場調查和可行性研究、產品設計和建構、產品定價和成本規劃、產品開發管理。此外，還包括應用客戶行為及市場推廣的原理和知識，實施市場推廣策略、監管推廣工作、制訂市場定位及籌劃推廣和促銷活動。
7. **品質管理**：確保銀行的產品和服務能夠滿足不同單位的要求和期望。致力於不斷改善銀行的各樣流程，包括：策略規劃、產品功能設計、服務交付和運作模式等，以保持內部和外部客戶的滿意度和忠誠度。此範疇的活動還包括建立品質控制政策、設計品質測量系統、收集客戶意見、制訂和執行品質保證的步驟、重組流程，以減少浪費和提高效率。
8. **營銷及客戶關係管理**：本著以客戶為先的宗旨，使用不同渠道，向客戶介紹、示範、推薦、推廣及交叉銷售能符合他們需要的產品和服務。與此同時，藉著建立不同的系統和流程，主動地向客戶提供協助、滿足他們的需求，使客戶滿意。此範疇的活動包括識別客戶的需要、制訂解決方案，並為不同的方案進行比較，以推薦最合適的選擇、以及與客戶建立長期的關係。
9. **策略性業務發展及綜合管理**：緊貼各地區及環球的經濟動態，尤其是中國的發展，以找出擴展業務的機會。具備企業家的觸覺及向外擴張的雄心壯志，並切實地為業務訂立願景，為零售銀行業務重新制訂具體的策略，或因應銀行的整體策略作出調整，以配合零售銀行的業務。此範疇需要不同單位，如：人力資源管理、財務管理、資源管理及企業社會責任部門的合作，共同訂立良好的對策，以協助銀行實施業務計劃，為長遠發展定下根基。

其他核心通用技能：不同職能也經常執行的活動，即擔當不同角色的人士也必需具備的能力，以達到個別職能的要求。此範疇的活動包括人才管理、變革管理、人事管理、資源管理、計劃 / 項目管理等。

香港零售銀行業的功能範疇



能力單元表：1. 零售銀行服務

職能範疇 能力級別	1.1 分行及戶口往來服務	1.2 擔保貸款及無擔保貸款 產品服務	1.3 財富管理服務	1.4 咭類服務	1.5 其他渠道的服務 (如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)	
7						
6					制訂數碼銀行渠道服務的策 略·政策和流程 107320L6 4 學分 P.4-31	
5	設計提供分行服務的活動 107290L5 4 學分 P.4-1	向客戶提供有關貸款產品 替代品和相關信貸風險的 諮詢意見 107305L5 4 學分 P.4-16	為客戶提供投資·保險或 儲蓄選擇 107310L5 4 學分 P.4-21	對現有的咭類產品進行檢 討 107315L5 4 學分 P.4-26	設計客戶服務中心的服務和 活動 107321L5 4 學分 P.4-32	
	訂立分行的櫃檯服務標準 107291L5 4 學分 P.4-2			招募咭類產品之商號成員 107316L5 4 學分 P.4-27	電話銀行服務和活動設計 107322L5 4 學分 P.4-33	

能力單元表：1. 零售銀行服務

職能範疇 能力級別	1.1 分行及戶口往來服務	1.2 擔保貸款及無擔保貸款 產品服務	1.3 財富管理服務	1.4 咭類服務	1.5 其他渠道的服務 (如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)	
5				管理信用咭客戶 107317L5 4 學分 P.4-28	設計數碼銀行和電子商務的 服務和活動 107323L5 4 學分 P.4-34	
					設計自動櫃員機所提供的服 務和活動 107324L5 4 學分 P.4-35	
					設計通過郵件和電子商務手 段所提供的直接銷售服務和 活動 107325L5 4 學分 P.4-36	
4	監督分行前線服務 107292L4 3 學分 P.4-3	瞭解客戶之貸款融資需要 107306L4 3 學分 P.4-17	對客戶進行財務規劃評估 107311L4 3 學分 P.4-22	向客戶推廣信用咭產品和 /或特殊功能 107318L4 3 學分 P.4-29	監督客戶服務中心所提供之 服務 107326L4 3 學分 P.4-37	

能力單元表：1. 零售銀行服務

職能範疇 能力級別	1.1 分行及戶口往來服務	1.2 擔保貸款及無擔保貸款 產品服務	1.3 財富管理服務	1.4 咭類服務	1.5 其他渠道的服務 (如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)	
4	處理與分行前線服務有關的問題 107293L4 3 學分 P.4-4	在貸款協議方面獲得客戶承諾 107307L4 3 學分 P.4-18	定期審查客戶的金融投資組合 107312L4 3 學分 P.4-23		監督數碼銀行服務 107327L4 3 學分 P.4-38	
	安排分行的產品和服務推廣 107294L4 3 學分 P.4-5	監督貸款申請流程的行政工作 107308L4 3 學分 P.4-19	處理投資和投資相連保險產品的申請 107313L4 3 學分 P.4-24		監督直銷服務 107328L4 3 學分 P.4-39	
	在處理客戶交易時，履行銀行法和其他法律規定 107295L4 3 學分 P.4-6	評估貸款的申請 107309L4 3 學分 P.4-20			監督自動櫃員機的操作 107329L4 3 學分 P.4-40	
	監控與流通票據有關的不同類型的銀行交易 107296L4 3 學分 P.4-7				管理供應商的表現，確保向客戶提供優質的服務 107330L4 3 學分 P.4-41	

能力單元表：1. 零售銀行服務

職能範疇 能力級別	1.1 分行及戶口往來服務	1.2 擔保貸款及無擔保貸款 產品服務	1.3 財富管理服務	1.4 咭類服務	1.5 其他渠道的服務 (如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)	
3	處理客戶透過不同渠道，包括數碼銀行平台所提供的客戶服務和對服務的查詢 107297L3 3 學分 P.4-8		處理一般保險和儲蓄產品的申請 107314L3 3 學分 P.4-25	處理客戶信用咭/支賬咭申請 107319L3 3 學分 P.4-30	執行前線電話銀行活動 107331L3 3 學分 P.4-42	
	為客戶開立銀行賬戶 107298L3 3 學分 P.4-9					
	維護和終止客戶的銀行賬戶 107299L3 3 學分 P.4-10					
	為客戶處理賬戶交易 107300L3 3 學分 P.4-11					

能力單元表：1. 零售銀行服務

職能範疇 能力級別	1.1 分行及戶口往來服務	1.2 擔保貸款及無擔保貸款 產品服務	1.3 財富管理服務	1.4 咭類服務	1.5 其他渠道的服務 (如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)	
3	為客戶處理銀行間交易和外匯交易 107301L3 3 學分 P.4-12					
	處理匯款交易 107302L3 3 學分 P.4-13					
	提供分行的櫃檯服務 107303L3 3 學分 P.4-14					
	在分行進行跨櫃檯交叉銷售，以協助推廣銀行的產品和服務 107304L3 3 學分 P.4-15					

能力單元表：1. 零售銀行服務

職能範疇 能力級別	1.1 分行及戶口往來服務	1.2 擔保貸款及無擔保貸款 產品服務	1.3 財富管理服務	1.4 咭類服務	1.5 其他渠道的服務 (如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)	
2						
1						

能力單元表：2. 零售銀行之操作及支援

職能範疇 能力級別	2.1 操作規劃	2.2 處理擔保貸款及無擔保 貸款	2.3 處理財富管理服務	2.4 咭類處理	2.5 供應商管理	
7						
6	為銀行的操作與支援工作 · 制訂政策及程序 107332L6 4 學分 P.4-43	制訂貸款業務的政策和指引 107338L6 4 學分 P.4-49	制訂財富管理營運的政策和指引 107347L6 4 學分 P.4-58	制訂和執行信用咭業務的政策和操作程序 107353L6 4 學分 P.4-64		
5	設計和檢討日常操作程序 107333L5 4 學分 P.4-44	批准或拒絕有擔保和無抵押貸款申請 107339L5 4 學分 P.4-50	制訂財富管理服務的條款和條件 107348L5 4 學分 P.4-59	批核或拒絕信用咭申請 107354L5 4 學分 P.4-65	制訂信用咭服務的採購計劃 107358L5 4 學分 P.4-69	
		開發和監察物業和其他抵押品的估值流程 107340L5 4 學分 P.4-51	與產品供應商共同開發財務管理服務的服務協議 107349L5 4 學分 P.4-60	監督信用咭賬戶和交易處理 107355L5 4 學分 P.4-66	監督採購和監控供應商於提供與信用咭相關服務時的表現 107359L5 4 學分 P.4-70	

能力單元表：2. 零售銀行之操作及支援

職能範疇 能力級別	2.1 操作規劃	2.2 處理擔保貸款及無擔保 貸款	2.3 處理財富管理服務	2.4 咭類處理	2.5 供應商管理	
5		監督擔保和無擔保貸款的營運支援工作 107341L5 4 學分 P.4-52	監督對財富管理服務的營運支援 107350L5 4 學分 P.4-61			
4	規劃和支援執行分行營運 107334L4 3 學分 P.4-45	驗證貸款申請信息 107342L4 3 學分 P.4-53	為財富管理服務提供營運支援 107351L4 3 學分 P.4-62	管理信用咭業務組合 107356L4 3 學分 P.4-67	監控供應商服務質素 107360L4 3 學分 P.4-71	
		自行估值或監控外部供應商向客戶抵押品進行估值 107343L4 3 學分 P.4-54		處理信用咭交易 107357L4 3 學分 P.4-68		
3	執行分行的日常營運操作 107335L3 3 學分 P.4-46	處理已獲批核的有擔保和無抵押貸款交易程序 107344L3 3 學分 P.4-55	保留投資、保險及儲蓄計劃的交易紀錄 107352L3 3 學分 P.4-63			

能力單元表：2. 零售銀行之操作及支援

職能範疇 能力級別	2.1 操作規劃	2.2 處理擔保貸款及無擔保 貸款	2.3 處理財富管理服務	2.4 咭類處理	2.5 供應商管理	
3	準備和維護手動帳戶日誌及記帳紀錄 107336L3 3 學分 P.4-47	維護有擔保和無擔保的貸款賬戶交易記錄 107345L3 3 學分 P.4-56				
	調整零售銀行分行資產負債表和損益表 107337L3 3 學分 P.4-48	處理貸款營運操作 107346L3 3 學分 P.4-57				
2						
1						

能力單元表：3. 信貸管理

職能範疇 能力級別	3.1 信貸策略·政策及程序 建立	3.2 獲取信貸	3.3 資產管理	3.4 追收貸款	3.5 信貸系統及維護	
7						
6	開發和審查信用產品/功能 107361L6 4 學分 P.4-72		管理銀行信貸資產的質量 · 對信貸資產組合進行定期分析· 確定風險 (如有) 107371L6 4 學分 P.4-82			
	制訂零售銀行的整體信貸策略 107362L6 4 學分 P.4-73					
5	分析經濟環境和對信貸管理的影響 107363L5 4 學分 P.4-74	對信貸申請進行信用評估 107366L5 4 學分 P.4-77	評估與銀行貸款風險相關的抵押品市場價值和風險 107372L5 4 學分 P.4-83	制訂壞賬準備政策 107374L5 4 學分 P.4-85	評估和提高信貸管理系統的績效 107380L5 4 學分 P.4-91	

能力單元表：3. 信貸管理

職能範疇 能力級別	3.1 信貸策略·政策及程序 建立	3.2 獲取信貸	3.3 資產管理	3.4 追收貸款	3.5 信貸系統及維護	
5	為銀行提供的信用解決方案制訂不同產品/功能的信貸政策和程序 107364L5 4 學分 P.4-75	根據申請人的財務實力確定信貸建議的條款和條件 107367L5 4 學分 P.4-78	管理和評估與銀行信貸資產相關的風險 (例如資產證券化) 107373L5 4 學分 P.4-84	對未償債務客戶實施法律訴訟 107375L5 4 學分 P.4-86	定期評估和更新自動化信用評分系統 107381L5 4 學分 P.4-92	
		評估信貸業務的經營表現並提出建議 107368L5 4 學分 P.4-79				
4	監管信貸的相關活動·以確保能符合既定指引/條例 107365L4 3 學分 P.4-76	收集相關資料·以進行信用分析 107369L4 3 學分 P.4-80		與債務人就逾期債務進行談判 107376L4 3 學分 P.4-87	啟動和協調相關系統中的資訊科技和金融科技應用·藉以有效履行信貸管理的所有關鍵功能 107382L4 3 學分 P.4-93	
				監察追收債務的進展 107377L4 3 學分 P.4-88	提供學習活動·傳播信貸管理知識 107383L4 3 學分 P.4-94	

能力單元表：3. 信貸管理

職能範疇 能力級別	3.1 信貸策略·政策及程序 建立	3.2 獲取信貸	3.3 資產管理	3.4 追收貸款	3.5 信貸系統及維護	
4				收取呆壞帳 107378L4 3 學分 P.4-89		
3		處理認可信貸申請的後續 程序 107370L3 3 學分 P.4-81		從債務人收取付款 107379L3 3 學分 P.4-90	準備與信貸風險管理有關 的文件 107384L3 3 學分 P.4-95	
2						
1						

能力單元表：4. 合規與風險管理

職能範疇 能力級別	4.1 合規	4.2 法律意見	4.3 風險管制	4.4 業務持續發展規劃	4.5 審計	
7						
6	制訂合規政策·內部標準和執法體系 107385L6 4 學分 P.4-96	制訂處理可疑違法活動的政策 107400L6 4 學分 P.4-111	制訂整體風險管理政策和管治架構 107403L6 4 學分 P.4-114	制訂業務延續政策 107410L6 4 學分 P.4-121	制訂審計程序和報告政策 107415L6 4 學分 P.4-126	
	建立及維護監管程序和措施·藉以監測履行合規制度的情況 107386L6 4 學分 P.4-97		制訂和實施風險管理計劃 107404L6 4 學分 P.4-115			
	制訂銀行的反洗錢政策 107387L6 4 學分 P.4-98					

能力單元表：4. 合規與風險管理

職能範疇 能力級別	4.1 合規	4.2 法律意見	4.3 風險管制	4.4 業務持續發展規劃	4.5 審計	
5	執行合規監督程序·處理 違法違規行為 107388L5 4 學分 P.4-99	為法律問題提供專業服務 107401L5 4 學分 P.4-112	執行風險評估 107405L5 4 學分 P.4-116	分析各種不同的災難事故 對業務的影響 107411L5 4 學分 P.4-122	設計審計方案 107416L5 4 學分 P.4-127	
	審查和評估銀行的合規計 劃 107389L5 4 學分 P.4-100	就新的或修訂的法律/法 定要求提供建議 107402L5 4 學分 P.4-113	監測營運風險水平 107406L5 4 學分 P.4-117	制訂業務延續計劃 107412L5 4 學分 P.4-123	跟蹤和監測審計方案 107417L5 4 學分 P.4-128	
	管理合規培訓和教育 107390L5 4 學分 P.4-101		設計能減輕和降低風險的 措施 107407L5 4 學分 P.4-118	評估業務延續計劃的成效 107413L5 4 學分 P.4-124	評估審計方案的成效 107418L5 4 學分 P.4-129	
	與監管機構聯絡並處理監 管測試 107391L5 4 學分 P.4-102			對業務延續性計劃進行定 期訓練和壓力測試 107414L5 4 學分 P.4-125		

能力單元表：4. 合規與風險管理

職能範疇 能力級別	4.1 合規	4.2 法律意見	4.3 風險管制	4.4 業務持續發展規劃	4.5 審計	
5	制訂內部政策和指引，以實現註冊和許可要求 107392L5 4 學分 P.4-103					
	監控反洗錢活動的管制 107393L5 4 學分 P.4-104					
	為員工提供支援，遵守反洗錢政策 107394L5 4 學分 P.4-105					
4	監督下屬行為，確保員工的專業精神 107395L4 3 學分 P.4-106		在工作中應用適當的風險管理措施 107408L4 3 學分 P.4-119		執行審計報告 107419L4 3 學分 P.4-130	

能力單元表：4. 合規與風險管理

職能範疇 能力級別	4.1 合規	4.2 法律意見	4.3 風險管制	4.4 業務持續發展規劃	4.5 審計	
4	處理執法機關有關洗錢活動的要求 107396L4 4 學分 P.4-107		辨識與工作相關的不同類型的風險 107409L4 3 學分 P.4-120			
	舉報洗錢個案 107397L4 4 學分 P.4-108					
3	在作業執行期間遵守監管要求和內部程序 107398L3 3 學分 P.4-109					
	為資料進行加密，以保護客戶資料 107399L3 3 學分 P.4-110					

能力單元表：4. 合規與風險管理

職能範疇 能力級別	4.1 合規	4.2 法律意見	4.3 風險管制	4.4 業務持續發展規劃	4.5 審計	
2						
1						

能力單元表：5. 科技管理

職能範疇 能力級別	5.1 資訊及網絡保安	5.2 市場企業動向資訊	5.3 科技設施建構	5.4 設計·發展及實施	5.5 營運·支援及高質服務 供應	
7						
6	制訂IT和網絡安全策略 107420L6 4 學分 P.4-131	建立資料數據庫的管理政策 107428L6 4 學分 P.4-139	制訂技術改進方案 107435L6 4 學分 P.4-146			
5	建立必要的基礎設施·以支持網絡安全政策 107421L5 4 學分 P.4-132	設計資料庫系統·以管理企業情報 107429L5 4 學分 P.4-140	界面/系統的設計和構造 (例如自動櫃員機·數碼銀行) 107436L5 4 學分 P.4-147	識別和分析銀行的技術需求 107440L5 4 學分 P.4-151	管理IT和金融科技系統的支援服務 107447L5 4 學分 P.4-158	
	監控IT和其他網絡系統的安全級別 107422L5 4 學分 P.4-133	制訂資料數據收集及管理計劃·以建立企業情報系統 107430L5 4 學分 P.4-141	評估IT系統/財務技術的有效性·並確定改進需求 107437L5 4 學分 P.4-148	進行系統的開發和工程 107441L5 4 學分 P.4-152	在引入新系統或進行系統升級後·監管變革管理 107448L5 4 學分 P.4-159	

能力單元表：5. 科技管理

職能範疇 能力級別	5.1 資訊及網絡保安	5.2 市場企業動向資訊	5.3 科技設施建構	5.4 設計、發展及實施	5.5 營運、支援及高質服務 供應	
5	<p>為資訊科技、數碼銀行和金融科技有關之事故，執行應變計劃</p> <p>107423L5 4 學分 P.4-134</p>	<p>為情報系統開發資料數據分析方案</p> <p>107431L5 4 學分 P.4-142</p>	<p>開發和更新資訊科技和金融科技架構，以促進產品和服務交付</p> <p>107438L5 4 學分 P.4-149</p>	<p>從技術服務供應商獲取系統和金融科技開發的技術工具和解決方案</p> <p>107442L5 4 學分 P.4-153</p>	<p>設計和監控系統修復</p> <p>107449L5 4 學分 P.4-160</p>	
	<p>評估和管理數碼和移動環境中的安全風險和趨勢</p> <p>107424L5 4 學分 P.4-135</p>	<p>構建和實施大數據分析和信息管理系統</p> <p>107432L5 4 學分 P.4-143</p>		<p>進行資訊科技和金融科技系統評估</p> <p>107443L5 4 學分 P.4-154</p>		
	<p>設計和實施網絡安全意識教育和員工培訓</p> <p>107425L5 4 學分 P.4-136</p>					
4	<p>評估網絡保安及資訊科技系統的保安風險</p> <p>107426L4 3 學分 P.4-137</p>	<p>監察情報系統的日常運作</p> <p>107433L4 3 學分 P.4-144</p>	<p>監控銀行系統的運作</p> <p>107439L4 3 學分 P.4-150</p>	<p>監督實施新的IT和金融科技系統</p> <p>107444L4 3 學分 P.4-155</p>	<p>提供支援前台服務</p> <p>107450L4 3 學分 P.4-161</p>	

能力單元表：5. 科技管理

職能範疇 能力級別	5.1 資訊及網絡保安	5.2 市場企業動向資訊	5.3 科技設施建構	5.4 設計·發展及實施	5.5 營運·支援及高質服務 供應	
4	進行審計·評估網絡安全 風險保護的有效性·並進 行事件監測和報告 107427L4 3 學分 P.4-138	執行大數據分析管理 107434L4 3 學分 P.4-145		促進新系統的使用 107445L4 3 學分 P.4-156	在解決與IT和金融科技系 統相關的問題方面提供實 地支援 107451L4 3 學分 P.4-162	
3				進行科技系統保養 107446L3 3 學分 P.4-157		
2						
1						

能力單元表：6. 產品開發及品牌推廣

職能範疇 能力級別	6.1 市場研究及商業動向資訊	6.2 規劃產品開發架構及市場策略	6.3 產品開發	6.4 產品市務推廣計劃及管理	6.5 產品推廣	6.6 品牌推廣
7		為銀行在市場推廣及產品開發方面，創造獨特的定位 107457L7 5 學分 P.4-168				
6	進行有關市場分析和市場動態的調查 107452L6 4 學分 P.4-163	根據銀行的業務目標，制訂在不同客戶細分市場的產品策略 107458L6 4 學分 P.4-169	開發和管理數碼產品和服務 107462L6 4 學分 P.4-173			制訂企業品牌策略 107487L6 4 學分 P.4-198
			開發和監控產品和服務的用戶驗收測試計劃 107463L6 4 學分 P.4-174			制訂在線營銷策略，樹立企業形象 107488L6 4 學分 P.4-199
			通過採用創新科技，辨識開發功能性和程序設計的業務需求 107464L6 4 學分 P.4-175			

能力單元表：6. 產品開發及品牌推廣

職能範疇 能力級別	6.1 市場研究及商業動向資訊	6.2 規劃產品開發架構及市場策略	6.3 產品開發	6.4 產品市務推廣計劃及管理	6.5 產品推廣	6.6 品牌推廣
5	進行客戶分類，並識別他們對產品的需要 107453L5 4 學分 P.4-164	建立量度投資回報率的機制，以評估產品開發的投資 107459L5 4 學分 P.4-170	根據產品策略，管理銀行的產品組合 107465L5 4 學分 P.4-176	為產品發佈訂立執行計劃 107477L5 4 學分 P.4-188	識別產品獨特的性能和主要的賣點 107482L5 4 學分 P.4-193	為品牌制訂宣傳策略 107489L5 4 學分 P.4-200
	開發資訊系統，以支持零售銀行的運作 107454L5 4 學分 P.4-165	制訂產品開發步驟 107460L5 4 學分 P.4-171	設計產品結構 107466L5 4 學分 P.4-177	評估產品發佈計劃的成效 107478L5 4 學分 P.4-189	開發新產品和服務的推廣活動，以提高市場注視 107483L5 4 學分 P.4-194	創建和生產持久和一致的營銷活動，以促進企業品牌 107490L5 4 學分 P.4-201
		監管產品開發的成效及進度 107461L5 4 學分 P.4-172	評估現有的數碼銀行職能，報告和提出恰當的優化措施 107467L5 4 學分 P.4-178		準備預算和管理產品的行銷開支，以確保合理的投資回報率 107484L5 4 學分 P.4-195	為品牌推廣活動的製作預算和管理開支，確保能達到合理的投資回報率 107491L5 4 學分 P.4-202
			評估現有產品和服務績效，並提出改進措施 107468L5 4 學分 P.4-179			

能力單元表：6. 產品開發及品牌推廣

職能範疇 能力級別	6.1 市場研究及商業動向資訊	6.2 規劃產品開發架構及市場策略	6.3 產品開發	6.4 產品市務推廣計劃及管理	6.5 產品推廣	6.6 品牌推廣
5			領導產品和營運數據分析 107469L5 4 學分 P.4-180			
			制訂產品和服務的定價方式 107470L5 4 學分 P.4-181			
			進行盈利預測和成本分析 107471L5 4 學分 P.4-182			
			管理產品驗收測試的設計及分析 107472L5 4 學分 P.4-183			

能力單元表：6. 產品開發及品牌推廣

職能範疇 能力級別	6.1 市場研究及商業動向資訊	6.2 規劃產品開發架構及市場策略	6.3 產品開發	6.4 產品市務推廣計劃及管理	6.5 產品推廣	6.6 品牌推廣
5			為產品交付設計合適的系統及管道 107473L5 4 學分 P.4-184			
			為新產品設計運作程式 107474L5 4 學分 P.4-185			
			選擇及管理供應商提供的產品和服務 107475L5 4 學分 P.4-186			
4	收集及整合市場情報，瞭解市場趨勢 107455L4 3 學分 P.4-166		執行產品和服務的產品驗收測試計劃 107476L4 3 學分 P.4-187	為複雜產品描寫產品組合 107479L4 3 學分 P.4-190	根據企業形象的規格，製作宣傳工具 107485L4 3 學分 P.4-196	安排適當的交流活動，以建立和提升品牌的特色和形象 107492L4 3 學分 P.4-203

能力單元表：6. 產品開發及品牌推廣

職能範疇 能力級別	6.1 市場研究及商業動向資訊	6.2 規劃產品開發架構及市場策略	6.3 產品開發	6.4 產品市務推廣計劃及管理	6.5 產品推廣	6.6 品牌推廣
4	操作知識系統·載入及讀取資訊 107456L4 3 學分 P.4-167			為產品發佈進行準備 107480L4 3 學分 P.4-191	評核宣傳活動 107486L4 3 學分 P.4-197	監管企業形象在銀行不同領域的應用·以確保一致性 107493L4 3 學分 P.4-204
				提供產品資訊·以支援銷售過程 107481L4 3 學分 P.4-192		評估品牌宣傳計劃的成效·以維持銀行的知名度 107494L4 3 學分 P.4-205
3						
2						

能力單元表：6. 產品開發及品牌推廣

職能範疇 能力級別	6.1 市場研究及商業動向資訊	6.2 規劃產品開發架構及市場策略	6.3 產品開發	6.4 產品市務推廣計劃及管理	6.5 產品推廣	6.6 品牌推廣
1						

能力單元表：7. 品質管理

職能範疇 能力級別	7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修	7.2 零售銀行的營銷及服務 的品質保證	7.3 持續改進流程	7.4 顧客體驗管理		
7						
6	建立品質管理的策略和政策 107495L6 4 學分 P.4-206					
5	建立不同業務的質量標準 107496L5 4 學分 P.4-207	訂立及推行客戶服務的表現準則 107501L5 4 學分 P.4-212	確定需要提高質素的領域 107503L5 4 學分 P.4-214	提出改善客戶體驗的措施 107507L5 4 學分 P.4-218		
	定立品質控制的程式 107497L5 4 學分 P.4-208	監測和控制產品和服務的品質 107502L5 4 學分 P.4-213	訂立措施，以改善現行的流程 107504L5 4 學分 P.4-215	制訂反饋管理程序和指引 107508L5 4 學分 P.4-219		

能力單元表：7. 品質管理

職能範疇 能力級別	7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修	7.2 零售銀行的營銷及服務 的品質保證	7.3 持續改進流程	7.4 顧客體驗管理		
5	監管品質管理的基準測試 107498L5 4 學分 P.4-209			進行數碼和非數碼銀行客戶體驗調研 107509L5 4 學分 P.4-220		
	提供品質管理的學習活動 107499L5 4 學分 P.4-210			執行客戶體驗程序的改善措施和控制 107510L5 4 學分 P.4-221		
4	編寫有關品質管理系統的文件 107500L4 3 學分 P.4-211		實施流程改進計劃 107505L4 3 學分 P.4-216			
			準備準確和適當的流程改進評估報告 107506L4 3 學分 P.4-217			

能力單元表：7. 品質管理

職能範疇 能力級別	7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修	7.2 零售銀行的營銷及服務 的品質保證	7.3 持續改進流程	7.4 顧客體驗管理		
3						
2						
1						

能力單元表：8. 營銷及客戶關係管理

職能範疇 能力級別	8.1 制訂營銷策略及推行計劃	8.2 產品及服務銷售	8.3 營銷周期管理	8.4 營銷團隊管理	8.5 顧客關係發展	
7						
6	尋找商機，以擴大產品及服務的銷售 107511L6 4 學分 P.4-222			執行零售銀行銷售預測 107533L6 4 學分 P.4-244	制訂客戶關係管理 (CRM) 系統開發的策略和行動計劃 107540L6 4 學分 P.4-251	
	制訂營銷策略及目標 107512L6 4 學分 P.4-223					
5	為不同團隊制訂銷售計劃和實施細則 107513L5 4 學分 P.4-224		設計拓展客源的計劃 107524L5 4 學分 P.4-235	為銷售團隊和個別銷售人員設定銷售目標 107534L5 4 學分 P.4-245	舉行不同的計劃及活動，以保持和加強與客戶的關係 107541L5 4 學分 P.4-252	

能力單元表：8. 營銷及客戶關係管理

職能範疇 能力級別	8.1 制訂營銷策略及推行計劃	8.2 產品及服務銷售	8.3 營銷周期管理	8.4 營銷團隊管理	8.5 顧客關係發展	
5	制訂營銷和推廣計劃 107514L5 4 學分 P.4-225		管理及協調各銷售和服務管道的營銷及宣傳活動 107525L5 4 學分 P.4-236	執行銷售指導 107535L5 4 學分 P.4-246	設計和實施客戶資料和銷售記錄分析 107542L5 4 學分 P.4-253	
	制訂支援在線銷售分銷和諮詢平台的指引 107515L5 4 學分 P.4-226		追蹤及監管銷售活動 107526L5 4 學分 P.4-237	管理和評估銷售業績 107536L5 4 學分 P.4-247	通過提供市場最新資訊來發展跨境客戶關係 107543L5 4 學分 P.4-254	
				發展銷售人員與銷售相關的能力 107537L5 4 學分 P.4-248		
4	收集不同市場板塊趨勢和客戶需求的資料 107516L4 3 學分 P.4-227	向客戶提出有關銀行產品和服務的建議 107518L4 3 學分 P.4-229	管理客源 107527L4 3 學分 P.4-238	採用不同的方式傳播最新的產品和市場信息 107538L4 3 學分 P.4-249	處理客戶查詢 107544L4 3 學分 P.4-255	

能力單元表：8. 營銷及客戶關係管理

職能範疇 能力級別	8.1 制訂營銷策略及推行計劃	8.2 產品及服務銷售	8.3 營銷周期管理	8.4 營銷團隊管理	8.5 顧客關係發展	
4	計劃市場推廣及宣傳活動的執行細節 107517L4 3 學分 P.4-228	執行客戶需求分析和風險剖析 107519L4 3 學分 P.4-230	執行合規控制和監控功能 107528L4 3 學分 P.4-239	執行定期銷售策劃活動 107539L4 3 學分 P.4-250	提供卓越的客戶服務 107545L4 3 學分 P.4-256	
		向客戶解釋產品和服務的建議 107520L4 3 學分 P.4-231	為營銷和推廣活動提供支援 107529L4 3 學分 P.4-240		處理客戶的反饋和投訴 107546L4 3 學分 P.4-257	
		處理客戶對產品和服務建議的異議 107521L4 3 學分 P.4-232	派發宣傳物資予銷售人員 107530L4 3 學分 P.4-241		根據客戶的權利和責任專業地管理客戶關係 107547L4 3 學分 P.4-258	
		獲取客戶購買產品和服務的協議 107522L4 3 學分 P.4-233				

能力單元表：8. 營銷及客戶關係管理

職能範疇 能力級別	8.1 制訂營銷策略及推行計劃	8.2 產品及服務銷售	8.3 營銷周期管理	8.4 營銷團隊管理	8.5 顧客關係發展	
4		整理、檢視及分析客戶資料，以發掘潛在客戶 107523L4 3 學分 P.4-234				
3			記錄及匯報銷售活動 107531L3 3 學分 P.4-242			
			為銷售活動提供後台支援 107532L3 3 學分 P.4-243			
2						

能力單元表：8. 營銷及客戶關係管理

職能範疇 能力級別	8.1 制訂營銷策略及推行計劃	8.2 產品及服務銷售	8.3 營銷周期管理	8.4 營銷團隊管理	8.5 顧客關係發展	
1						

能力單元表：9. 策略性業務發展及綜合管理

職能範疇 能力級別	9.1 環球商業觸角	9.2 人力資源管理	9.3 財務管理	9.4 物業管理	9.5 履行企業責任	9.6 金融科技管理
7	制訂銀行業務戰略 107548L7 5 學分 P.4-259					發展具增值能力的金融科技和數碼銀行策略 107588L7 5 學分 P.4-299
6	預計環球經濟發展 107549L6 4 學分 P.4-260	建立戰性人力資源管理策略 107555L6 4 學分 P.4-266	設計財務管理框架 107568L6 4 學分 P.4-279			領導與金融科技和數碼銀行業務相關的業務分析 107589L6 4 學分 P.4-300
	分析不同市場/地區的盈利前景 107550L6 4 學分 P.4-261					通過利用科技來增強銀行的產品和業務模式，開發突破性的解決方案 107590L6 4 學分 P.4-301
	決定達成業務策略的方法 107551L6 4 學分 P.4-262					開發客戶和數碼化轉型路線圖 107591L6 4 學分 P.4-302

能力單元表：9. 策略性業務發展及綜合管理

職能範疇 能力級別	9.1 環球商業觸角	9.2 人力資源管理	9.3 財務管理	9.4 物業管理	9.5 履行企業責任	9.6 金融科技管理
6						執行流程再造和金融科技開發 107592L6 4 學分 P.4-303
5	制訂已確定的業務策略的業務計劃和行動項目 107552L5 4 學分 P.4-263	設計組織架構 107556L5 4 學分 P.4-267	根據業務發展策略，制訂財政預算案 107569L5 4 學分 P.4-280	制訂物業管理計劃 107581L5 4 學分 P.4-292	制訂企業責任策略和計劃 107585L5 4 學分 P.4-296	執行數碼平台評估和選擇 107593L5 4 學分 P.4-304
	監測業務計劃的實施，以確保能達成目標 107553L5 4 學分 P.4-264	配合業務需要來制訂報酬及福利計劃 107557L5 4 學分 P.4-268	管理現金流入和收銀機制 107570L5 4 學分 P.4-281	設計工作場所和工作流程，符合職業安全健康標準 107582L5 4 學分 P.4-293	制訂和實施企業責任計劃 107586L5 4 學分 P.4-297	辨識數碼產品的新技術特性和不同解決方案，並按優次排序選擇 107594L5 4 學分 P.4-305
	評估業務計劃的成果並提高其有效性 107554L5 4 學分 P.4-265	評估和實施學習與發展政策和策略 107558L5 4 學分 P.4-269	管理現金流出和支付機制 107571L5 4 學分 P.4-282	建立並維持辦公設備供應鏈順暢 107583L5 4 學分 P.4-294		執行數碼應用、報告和優化策略 107595L5 4 學分 P.4-306

能力單元表：9. 策略性業務發展及綜合管理

職能範疇 能力級別	9.1 環球商業觸角	9.2 人力資源管理	9.3 財務管理	9.4 物業管理	9.5 履行企業責任	9.6 金融科技管理
5		建立和維護有效的人力資源信息系統和指引 107559L5 4 學分 P.4-270	管理銀行的現金流 107572L5 4 學分 P.4-283			推進銀行金融科技使命，發展數碼銀行人才 107596L5 4 學分 P.4-307
			分析零售銀行的財務狀況 107573L5 4 學分 P.4-284			
			管理財務數據庫和會計賬簿 107574L5 4 學分 P.4-285			
			開發管理財務資料和數據庫的機制和系統 107575L5 4 學分 P.4-286			

能力單元表：9. 策略性業務發展及綜合管理

職能範疇 能力級別	9.1 環球商業觸角	9.2 人力資源管理	9.3 財務管理	9.4 物業管理	9.5 履行企業責任	9.6 金融科技管理
5			監察規管報告 107576L5 4 學分 P.4-287			
			製作財務報表 107577L5 4 學分 P.4-288			
4		執行人力資源規劃 107560L4 3 學分 P.4-271	管理財務數據庫和會計賬簿 107578L4 3 學分 P.4-289		推廣企業責任，吸引內部和外部持份者 107587L4 3 學分 P.4-298	
		界定各職位的工作職責並進行崗位評估 107561L4 3 學分 P.4-272				

能力單元表：9. 策略性業務發展及綜合管理

職能範疇 能力級別	9.1 環球商業觸角	9.2 人力資源管理	9.3 財務管理	9.4 物業管理	9.5 履行企業責任	9.6 金融科技管理
4		為空缺揀選合適的人選 107562L4 3 學分 P.4-273				
		實施績效管理制度 107563L4 3 學分 P.4-274				
		提供人力資源管理對薪酬福利的營運支援 107564L4 3 學分 P.4-275				
		提供有關於人力發展的學習解決方案 107565L4 3 學分 P.4-276				

能力單元表：9. 策略性業務發展及綜合管理

職能範疇 能力級別	9.1 環球商業觸角	9.2 人力資源管理	9.3 財務管理	9.4 物業管理	9.5 履行企業責任	9.6 金融科技管理
4		執行員工參與計劃和活動 107566L4 3 學分 P.4-277				
		執行紀律處分 107567L4 3 學分 P.4-278				
3			處理銀行財務資訊系統的 日常行政工作 107579L3 3 學分 P.4-290	管理辦公室設備的維護工 作 107584L3 3 學分 P.4-295		
			執行簿記工作 107580L3 3 學分 P.4-291			

能力單元表：9. 策略性業務發展及綜合管理

職能範疇 能力級別	9.1 環球商業觸角	9.2 人力資源管理	9.3 財務管理	9.4 物業管理	9.5 履行企業責任	9.6 金融科技管理
2						
1						

能力單元表：10. 其他核心通用技能

職能範疇 能力級別	10.1 業務目標管理	10.2 人事管理與人才開發	10.3 資源管理	10.4 變革管理	10.5 計劃/項目管理	10.6 自我管理
7	鑒定新的業務發展機會 107597L7 5 學分 P.4-308					
6	帶領不同團隊成員邁向共同的目標 107598L6 4 學分 P.4-309			制訂變革管理策略 107609L6 4 學分 P.4-320		
5	解決問題，具創意地作出決策，藉以提高效率 107599L5 4 學分 P.4-310	管理下屬的工作績效，對未能達標的表現採取紀律處分 107601L5 4 學分 P.4-312	訂定資源分配計劃 107606L5 4 學分 P.4-317	實施變革管理計劃，為員工適應提供支援 107610L5 4 學分 P.4-321	為項目/計劃建立工作小組和訂立基礎架構 107614L5 4 學分 P.4-325	
		發展和實施人才發展活動 107602L5 4 學分 P.4-313	擴展現有資源 107607L5 4 學分 P.4-318	因應變革，重新設計工作流程 107611L5 4 學分 P.4-322	為項目/計劃建立實施方案 107615L5 4 學分 P.4-326	

能力單元表：10. 其他核心通用技能

職能範疇 能力級別	10.1 業務目標管理	10.2 人事管理與人才開發	10.3 資源管理	10.4 變革管理	10.5 計劃/項目管理	10.6 自我管理
5		支持下屬實現職業發展願望 107603L5 4 學分 P.4-314	充份使用不同的資源 107608L5 4 學分 P.4-319	管理與客戶有關的運作/ 系統上的變革 107612L5 4 學分 P.4-323	監控測項目/計劃的實施 進展 107616L5 4 學分 P.4-327	
		在工作期間，監督隊員完 成任務 107604L5 4 學分 P.4-315				
4	領導項目團隊實現被委派的任務 107600L4 3 學分 P.4-311	改善和協調團隊績效 107605L4 3 學分 P.4-316		自我管理，適應不斷變化的 工作環境 107613L4 3 學分 P.4-324	根據項目/方案管理計劃 執行所需行動 107617L4 3 學分 P.4-328	承擔個人責任，不斷學習 和改進 107619L4 3 學分 P.4-330
					評估和報告項目/計劃的 成果 107618L4 3 學分 P.4-329	展示以客為尊的行為，配合 銀行以客戶為中心的價值 107620L4 3 學分 P.4-331

能力單元表：10. 其他核心通用技能

職能範疇 能力級別	10.1 業務目標管理	10.2 人事管理與人才開發	10.3 資源管理	10.4 變革管理	10.5 計劃/項目管理	10.6 自我管理
4						為提高工作績效和質素提供創新理念 107621L4 3 學分 P.4-332
						緊隨金融科技發展，確保維持熟練的科技水平 107622L4 3 學分 P.4-333
3						
2						

能力單元表：10. 其他核心通用技能

職能範疇 能力級別	10.1 業務目標管理	10.2 人事管理與人才開發	10.3 資源管理	10.4 變革管理	10.5 計劃/項目管理	10.6 自我管理
1						

能力單元表：1. 零售銀行服務

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心) 制訂數碼銀行渠道服務的策略、政策和流程	107320L6	4	4-31
5	分行及戶口往來服務 設計提供分行服務的活動	107290L5	4	4-1
	訂立分行的櫃檯服務標準	107291L5	4	4-2
	擔保貸款及無擔保貸款產品服務 向客戶提供有關貸款產品替代品和相關信貸風險的諮詢意見	107305L5	4	4-16
	財富管理服務 為客戶提供投資、保險或儲蓄選擇	107310L5	4	4-21
	咭類服務 對現有的咭類產品進行檢討	107315L5	4	4-26
	招募咭類產品之商號成員	107316L5	4	4-27
	管理信用咭客戶	107317L5	4	4-28
	其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心) 設計客戶服務中心的服務和活動	107321L5	4	4-32
	電話銀行服務和活動設計	107322L5	4	4-33
	設計數碼銀行和電子商務的服務和活動	107323L5	4	4-34
	設計自動櫃員機所提供的服務和活動	107324L5	4	4-35
	設計通過郵件和電子商務手段所提供的直接銷售服務和活動	107325L5	4	4-36
4	分行及戶口往來服務 監督分行前線服務	107292L4	3	4-3
	處理與分行前線服務有關的問題	107293L4	3	4-4
	安排分行的產品和服務推廣	107294L4	3	4-5
	在處理客戶交易時、履行銀行法和其他法律規定	107295L4	3	4-6
	監控與流通票據有關的不同類型的銀行交易	107296L4	3	4-7
	擔保貸款及無擔保貸款產品服務 瞭解客戶之貸款融資需要	107306L4	3	4-17
	在貸款協議方面獲得客戶承諾	107307L4	3	4-18
	監督貸款申請流程的行政工作	107308L4	3	4-19
	評估貸款的申請	107309L4	3	4-20
	財富管理服務 對客戶進行財務規劃評估	107311L4	3	4-22
	定期審查客戶的金融投資組合	107312L4	3	4-23
	處理投資和投資相連保險產品的申請	107313L4	3	4-24
	咭類服務 向客戶推廣信用咭產品和/或特殊功能	107318L4	3	4-29
	其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心) 監督客戶服務中心所提供之服務	107326L4	3	4-37
	監督數碼銀行服務	107327L4	3	4-38
	監督直銷服務	107328L4	3	4-39
	監督自動櫃員機的操作	107329L4	3	4-40
	管理供應商的表現、確保向客戶提供優質的服務	107330L4	3	4-41
3	分行及戶口往來服務 處理客戶透過不同渠道、包括數碼銀行平台所提供的客戶服務	107297L3	3	4-8
	為客戶開立銀行賬戶	107298L3	3	4-9
	維護和終止客戶的銀行賬戶	107299L3	3	4-10
	為客戶處理賬戶交易	107300L3	3	4-11
	為客戶處理銀行間交易和外匯交易	107301L3	3	4-12
	處理匯款交易	107302L3	3	4-13

能力單元表：1. 零售銀行服務

<u>級別</u>	<u>職能範疇/能力單元</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
3	提供分行的櫃檯服務	107303L3	3	4-14
	在分行進行跨櫃檯交叉銷售，以協助推廣銀行的產品和服務	107304L3	3	4-15
	財富管理服務			
	處理一般保險和儲蓄產品的申請	107314L3	3	4-25
	咭類服務			
	處理客戶信用咭/支賬咭申請	107319L3	3	4-30
	其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)			
	執行前線電話銀行活動	107331L3	3	4-42

能力單元表：2. 零售銀行之操作及支援

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	操作規劃			
	為銀行的操作與支援工作，制訂政策及程序	107332L6	4	4-43
	處理擔保貸款及無擔保貸款			
	制訂貸款業務的政策和指引	107338L6	4	4-49
	處理財富管理服務			
制訂財富管理營運的政策和指引	107347L6	4	4-58	
5	咭類處理			
	制訂和執行信用咭業務的政策和操作程序	107353L6	4	4-64
	操作規劃			
	設計和檢討日常操作程序	107333L5	4	4-44
	處理擔保貸款及無擔保貸款			
批准或拒絕有擔保和無抵押貸款申請	107339L5	4	4-50	
開發和監察物業和其他抵押品的估值流程	107340L5	4	4-51	
監督擔保和無擔保貸款的營運支援工作	107341L5	4	4-52	
處理財富管理服務				
制訂財富管理服務的條款和條件	107348L5	4	4-59	
與產品供應商共同開發財務管理服務的服務協議	107349L5	4	4-60	
監督對財富管理服務的營運支援	107350L5	4	4-61	
咭類處理				
批核或拒絕信用咭申請	107354L5	4	4-65	
監督信用咭賬戶和交易處理	107355L5	4	4-66	
供應商管理				
制訂信用咭服務的採購計劃	107358L5	4	4-69	
監督採購和監控供應商於提供與信用咭相關服務時的表現	107359L5	4	4-70	
4	操作規劃			
	規劃和支援執行分行營運	107334L4	3	4-45
	處理擔保貸款及無擔保貸款			
	驗證貸款申請信息	107342L4	3	4-53
	自行估值或監控外部供應商向客戶抵押品進行估值	107343L4	3	4-54
	處理財富管理服務			
	為財富管理服務提供營運支援	107351L4	3	4-62
	咭類處理			
	管理信用咭業務組合	107356L4	3	4-67
	處理信用咭交易	107357L4	3	4-68
供應商管理				
監控供應商服務質素	107360L4	3	4-71	
3	操作規劃			
	執行分行的日常營運操作	107335L3	3	4-46
	準備和維護手動帳戶日誌及記帳紀錄	107336L3	3	4-47
	調整零售銀行分行資產負債表和損益表	107337L3	3	4-48
	處理擔保貸款及無擔保貸款			
	處理已獲批核的有擔保和無抵押貸款交易程序	107344L3	3	4-55
	維護有擔保和無擔保的貸款賬戶交易記錄	107345L3	3	4-56
	處理貸款營運操作	107346L3	3	4-57
	處理財富管理服務			
	保留投資、保險及儲蓄計劃的交易紀錄	107352L3	3	4-63

能力單元表：3. 信貸管理

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	信貸策略·政策及程序建立			
	開發和審查信用產品/功能	107361L6	4	4-72
	制訂零售銀行的整體信貸策略	107362L6	4	4-73
	資產管理			
	管理銀行信貸資產的質量，對信貸資產組合進行定期分析，	107371L6	4	4-82
	確定風險（如有）			
5	信貸策略·政策及程序建立			
	分析經濟環境和對信貸管理的影響	107363L5	4	4-74
	為銀行提供的信用解決方案制訂不同產品/功能的信貸政策和程序	107364L5	4	4-75
	獲取信貸			
	對信貸申請進行信用評估	107366L5	4	4-77
	根據申請人的財務實力確定信貸建議的條款和條件	107367L5	4	4-78
	評估信貸業務的經營表現並提出建議	107368L5	4	4-79
	資產管理			
	評估與銀行貸款風險相關的抵押品市場價值和風險	107372L5	4	4-83
	管理和評估與銀行信貸資產相關的風險（例如資產證券化）	107373L5	4	4-84
	追收貸款			
	制訂壞賬準備政策	107374L5	4	4-85
	對未償債務客戶實施法律訴訟	107375L5	4	4-86
	信貸系統及維護			
	評估和提高信貸管理系統的績效	107380L5	4	4-91
定期評估和更新自動化信用評分系統	107381L5	4	4-92	
4	信貸策略·政策及程序建立			
	監管信貸的相關活動，以確保能符合既定指引/條例	107365L4	3	4-76
	獲取信貸			
	收集相關資料，以進行信用分析	107369L4	3	4-80
	追收貸款			
	與債務人就逾期債務進行談判	107376L4	3	4-87
	監察追收債務的進展	107377L4	3	4-88
	收取呆壞帳	107378L4	3	4-89
	信貸系統及維護			
	啟動和協調相關系統中的資訊科技和金融科技應用，藉以有效履行信貸管理的所有關鍵功能	107382L4	3	4-93
提供學習活動，傳播信貸管理知識	107383L4	3	4-94	
3	獲取信貸			
	處理認可信貸申請的後續程序	107370L3	3	4-81
	追收貸款			
從債務人收取付款	107379L3	3	4-90	
信貸系統及維護				
準備與信貸風險管理有關的文件	107384L3	3	4-95	

能力單元表：4. 合規與風險管理

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	合規			
	制訂合規政策，內部標準和執法體系	107385L6	4	4-96
	建立及維護監管程序和措施，藉以監測履行合規制度的情況	107386L6	4	4-97
	制訂銀行的反洗錢政策	107387L6	4	4-98
	法律意見			
	制訂處理可疑違法活動的政策	107400L6	4	4-111
	風險管制			
	制訂整體風險管理政策和管治架構	107403L6	4	4-114
	制訂和實施風險管理計劃	107404L6	4	4-115
	業務持續發展規劃			
	制訂業務延續政策	107410L6	4	4-121
	審計			
	制訂審計程序和報告政策	107415L6	4	4-126
	5	合規		
執行合規監督程序，處理違法違規行為		107388L5	4	4-99
審查和評估銀行的合規計劃		107389L5	4	4-100
管理合規培訓和教育		107390L5	4	4-101
與監管機構聯絡並處理監管測試		107391L5	4	4-102
制訂內部政策和指引，以實現註冊和許可要求		107392L5	4	4-103
監控反洗錢活動的管制		107393L5	4	4-104
為員工提供支援，遵守反洗錢政策		107394L5	4	4-105
法律意見				
為法律問題提供專業服務		107401L5	4	4-112
就新的或修訂的法律/法定要求提供建議		107402L5	4	4-113
風險管制				
執行風險評估		107405L5	4	4-116
監測營運風險水平		107406L5	4	4-117
設計能減輕和降低風險的措施		107407L5	4	4-118
業務持續發展規劃				
分析各種不同的災難事故對業務的影響		107411L5	4	4-122
制訂業務延續計劃		107412L5	4	4-123
評估業務延續計劃的成效		107413L5	4	4-124
對業務延續性計劃進行定期訓練和壓力測試		107414L5	4	4-125
審計				
設計審計方案		107416L5	4	4-127
跟蹤和監測審計方案		107417L5	4	4-128
評估審計方案的成效	107418L5	4	4-129	
4	合規			
	監督下屬行為，確保員工的專業精神	107395L4	3	4-106
	處理執法機關有關洗錢活動的要求	107396L4	4	4-107
	舉報洗錢個案	107397L4	4	4-108
	風險管制			
	在工作中應用適當的風險管理措施	107408L4	3	4-119
	辨識與工作相關的不同類型的風險	107409L4	3	4-120
	審計			
	執行審計報告	107419L4	3	4-130
3	合規			
	在作業執行期間遵守監管要求和內部程序	107398L3	3	4-109
	為資料進行加密，以保護客戶資料	107399L3	3	4-110

能力單元表：5. 科技管理

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	資訊及網絡保安			
	制訂IT和網絡安全策略	107420L6	4	4-131
	市場企業動向資訊			
	建立資料數據庫的管理政策	107428L6	4	4-139
	科技設施建構			
	制訂技術改進方案	107435L6	4	4-146
5	資訊及網絡保安			
	建立必要的基礎設施，以支持網絡安全政策	107421L5	4	4-132
	監控IT和其他網絡系統的安全級別	107422L5	4	4-133
	為資訊科技、數碼銀行和金融科技有關之事故，執行應變計劃	107423L5	4	4-134
	評估和管理數碼和移動環境中的安全風險和趨勢	107424L5	4	4-135
	設計和實施網絡安全意識教育和員工培訓	107425L5	4	4-136
	市場企業動向資訊			
	設計資料庫系統，以管理企業情報	107429L5	4	4-140
	制訂資料數據收集及管理計劃，以建立企業情報系統	107430L5	4	4-141
	為情報系統開發資料數據分析方案	107431L5	4	4-142
	構建和實施大數據分析和信息管理系統	107432L5	4	4-143
	科技設施建構			
	界面/系統的設計和構造（例如自動櫃員機，數碼銀行）	107436L5	4	4-147
	評估IT系統/財務技術的有效性，並確定改進需求	107437L5	4	4-148
	開發和更新資訊科技和金融科技架構，以促進產品和服務交付	107438L5	4	4-149
	設計·發展及實施			
	識別和分析銀行的技術需求	107440L5	4	4-151
	進行系統的開發和工程	107441L5	4	4-152
	從技術服務供應商獲取系統和金融科技開發的技術工具和解決方案	107442L5	4	4-153
	進行資訊科技和金融科技系統評估	107443L5	4	4-154
	營運·支援及高質服務供應			
管理IT和金融科技系統的支援服務	107447L5	4	4-158	
在引入新系統或進行系統升級後，監管變革管理	107448L5	4	4-159	
設計和監控系統修復	107449L5	4	4-160	
4	資訊及網絡保安			
	評估網絡保安及資訊科技系統的保安風險	107426L4	3	4-137
	進行審計，評估網絡安全風險保護的有效性，並進行事件監測和報告	107427L4	3	4-138
	市場企業動向資訊			
	監察情報系統的日常運作	107433L4	3	4-144
	執行大數據分析管理	107434L4	3	4-145
	科技設施建構			
	監控銀行系統的運作	107439L4	3	4-150
	設計·發展及實施			
	監督實施新的IT和金融科技系統	107444L4	3	4-155
	促進新系統的使用	107445L4	3	4-156
	營運·支援及高質服務供應			
	提供支援前台服務	107450L4	3	4-161
在解決與IT和金融科技系統相關的問題方面提供實地支援	107451L4	3	4-162	
3	設計·發展及實施			
	進行科技系統保養	107446L3	3	4-157

能力單元表：6. 產品開發及品牌推廣

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
7	規劃產品開發架構及市場策略 為銀行在市場推廣及產品開發方面，創造獨特的定位	107457L7	5	4-168
6	市場研究及商業動向資訊 進行有關市場分析和市場動態的調查	107452L6	4	4-163
	規劃產品開發架構及市場策略 根據銀行的業務目標，制訂在不同客戶細分市場的產品策略	107458L6	4	4-169
	產品開發 開發和管理數碼產品和服務	107462L6	4	4-173
	開發和監控產品和服務的用戶驗收測試計劃	107463L6	4	4-174
	通過採用創新科技，辨識開發功能性和程序設計的業務需求	107464L6	4	4-175
	品牌推廣 制訂企業品牌策略	107487L6	4	4-198
	制訂在線營銷策略，樹立企業形象	107488L6	4	4-199
5	市場研究及商業動向資訊 進行客戶分類，並識別他們對產品的需要	107453L5	4	4-164
	開發資訊系統，以支持零售銀行的運作	107454L5	4	4-165
	規劃產品開發架構及市場策略 建立量度投資回報率的機制，以評估產品開發的投資	107459L5	4	4-170
	制訂產品開發步驟	107460L5	4	4-171
	監管產品開發的成效及進度	107461L5	4	4-172
	產品開發 根據產品策略，管理銀行的產品組合	107465L5	4	4-176
	設計產品結構	107466L5	4	4-177
	評估現有的數碼銀行職能，報告和提出恰當的優化措施	107467L5	4	4-178
	評估現有產品和服務績效，並提出改進措施	107468L5	4	4-179
	領導產品和營運數據分析	107469L5	4	4-180
	制訂產品和服務的定價方式	107470L5	4	4-181
	進行盈利預測和成本分析	107471L5	4	4-182
	管理產品驗收測試的設計及分析	107472L5	4	4-183
	為產品交付設計合適的系統及管道	107473L5	4	4-184
	為新產品設計運作程式	107474L5	4	4-185
	選擇及管理供應商提供的產品和服務	107475L5	4	4-186
	產品市場推廣計劃及管理 為產品發佈訂立執行計劃	107477L5	4	4-188
	評估產品發佈計劃的成效	107478L5	4	4-189
	產品推廣 識別產品獨特的性能和主要的賣點	107482L5	4	4-193
	開發新產品和服務的推廣活動，以提高市場注視	107483L5	4	4-194
	準備預算和管理產品的行銷開支，以確保合理的投資回報率	107484L5	4	4-195
	品牌推廣 為品牌制訂宣傳策略	107489L5	4	4-200
	創建和生產持久和一致的營銷活動，以促進企業品牌	107490L5	4	4-201
	為品牌推廣活動的製作預算和管理開支，確保能達到合理的投資回報率	107491L5	4	4-202
4	市場研究及商業動向資訊 收集及整合市場情報，瞭解市場趨勢	107455L4	3	4-166
	操作知識系統，載入及讀取資訊	107456L4	3	4-167
	產品開發 執行產品和服務的用戶驗收測試計劃	107476L4	3	4-187
4	產品市場推廣計劃及管理			

能力單元表：6. 產品開發及品牌推廣

<u>級別</u>	<u>職能範疇/能力單元</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
	為複雜產品描寫產品組合	107479L4	3	4-190
	為產品發佈進行準備	107480L4	3	4-191
	提供產品資訊，以支援銷售過程	107481L4	3	4-192
	產品推廣			
	根據企業形象的規格，製作宣傳工具	107485L4	3	4-196
	評核宣傳活動	107486L4	3	4-197
	品牌推廣			
	安排適當的交流活動，以建立和提升品牌的特色和形象	107492L4	3	4-203
	監管企業形象在銀行不同領域的應用，以確保一致性	107493L4	3	4-204
	評估品牌宣傳計劃的成效，以維持銀行的知名度	107494L4	3	4-205

能力單元表：7. 品質管理

<u>級別</u>	<u>職能範疇/能力單元</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
6	品質管理策略 / 系統開發及檢修 建立品質管理的策略和政策	107495L6	4	4-206
5	品質管理策略 / 系統開發及檢修 建立不同業務的質量標準	107496L5	4	4-207
	訂立品質控制的程式	107497L5	4	4-208
	監管品質管理的基準測試	107498L5	4	4-209
	提供品質管理的學習活動	107499L5	4	4-210
	零售銀行的營銷及服務的品質保證 訂立及推行客戶服務的表現準則	107501L5	4	4-212
	監測和控制產品和服務的品質	107502L5	4	4-213
	持續改進流程 確定需要提高質素的領域	107503L5	4	4-214
	訂立措施，以改善現行的流程	107504L5	4	4-215
	顧客體驗管理 提出改善客戶體驗的措施	107507L5	4	4-218
	制訂反饋管理程序和指引	107508L5	4	4-219
	進行數碼和非數碼銀行客戶體驗調研	107509L5	4	4-220
	執行客戶體驗程序的改善措施和控制	107510L5	4	4-221
4	品質管理策略 / 系統開發及檢修 編寫有關品質管理系統的文件	107500L4	3	4-211
	持續改進流程 實施流程改進計劃	107505L4	3	4-216
	準備準確和適當的流程改進評估報告	107506L4	3	4-217

能力單元表：8. 營銷及客戶關係管理

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數	
6	制訂營銷策略及推行計劃				
	尋找商機，以擴大產品及服務的銷售	107511L6	4	4-222	
	制訂營銷策略及目標	107512L6	4	4-223	
	營銷團隊管理				
	執行零售銀行銷售預測	107533L6	4	4-244	
6	顧客關係發展				
	制訂客戶關係管理 (CRM) 系統開發的策略和行動計劃	107540L6	4	4-251	
	5	制訂營銷策略及推行計劃			
		為不同團隊制訂銷售計劃和實施細則	107513L5	4	4-224
		制訂營銷和推廣計劃	107514L5	4	4-225
制訂支援在線銷售分銷和諮詢平台的指引		107515L5	4	4-226	
營銷周期管理					
5	設計拓展客源的計劃	107524L5	4	4-235	
	管理及協調各銷售和服務管道的營銷及宣傳活動	107525L5	4	4-236	
	追蹤及監管銷售活動	107526L5	4	4-237	
	營銷團隊管理				
	為銷售團隊和個別銷售人員設定銷售目標	107534L5	4	4-245	
5	執行銷售指導	107535L5	4	4-246	
	管理和評估銷售業績	107536L5	4	4-247	
	發展銷售人員與銷售相關的能力	107537L5	4	4-248	
	顧客關係發展				
	舉行不同的計劃及活動，以保持和加強與客戶的關係	107541L5	4	4-252	
5	設計和實施客戶資料和銷售記錄分析	107542L5	4	4-253	
	通過提供市場最新資訊來發展跨境客戶關係	107543L5	4	4-254	
	4	制訂營銷策略及推行計劃			
		收集不同市場板塊趨勢和客戶需求的資料	107516L4	3	4-227
		計劃市場推廣及宣傳活動的執行細節	107517L4	3	4-228
產品及服務銷售					
向客戶提出有關銀行產品和服務的建議		107518L4	3	4-229	
4	執行客戶需求分析和風險剖析	107519L4	3	4-230	
	向客戶解釋產品和服務的建議	107520L4	3	4-231	
	處理客戶對產品和服務建議的異議	107521L4	3	4-232	
	獲取客戶購買產品和服務的協議	107522L4	3	4-233	
	整理、檢視及分析客戶資料，以發掘潛在客戶	107523L4	3	4-234	
4	營銷周期管理				
	管理客源	107527L4	3	4-238	
	執行合規控制和監控功能	107528L4	3	4-239	
	為營銷和推廣活動提供支援	107529L4	3	4-240	
	派發宣傳物資予銷售人員	107530L4	3	4-241	
4	營銷團隊管理				
	採用不同的方式傳播最新的產品和市場信息	107538L4	3	4-249	
	執行定期銷售策劃活動	107539L4	3	4-250	
	顧客關係發展				
	處理客戶查詢	107544L4	3	4-255	
4	提供卓越的客戶服務	107545L4	3	4-256	
	處理客戶的反饋和投訴	107546L4	3	4-257	
	根據客戶的權利和責任專業地管理客戶關係	107547L4	3	4-258	
	3	營銷周期管理			
		記錄及匯報銷售活動	107531L3	3	4-242
3	為銷售活動提供後台支援	107532L3	3	4-243	

能力單元表：9. 策略性業務發展及綜合管理

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
7	環球商業觸角			
	制訂銀行業務戰略	107548L7	5	4-259
	金融科技管理			
	發展具增值能力的金融科技和數碼銀行策略	107588L7	5	4-299
6	環球商業觸角			
	預計環球經濟發展	107549L6	4	4-260
	分析不同市場/地區的盈利前景	107550L6	4	4-261
	決定達成業務策略的方法	107551L6	4	4-262
	人力資源管理			
	建立戰性人力資源管理策略	107555L6	4	4-266
	財務管理			
	設計財務管理框架	107568L6	4	4-279
	金融科技管理			
	領導與金融科技和數碼銀行業務相關的業務分析	107589L6	4	4-300
	通過利用科技來增強銀行的產品和業務模式，開發突破性的解決方案	107590L6	4	4-301
	開發客戶和數碼化轉型路線圖	107591L6	4	4-302
	執行流程再造和金融科技開發	107592L6	4	4-303
	5	環球商業觸角		
制訂已確定的業務策略的業務計劃和行動項目		107552L5	4	4-263
監測業務計劃的實施，以確保能達成目標		107553L5	4	4-264
評估業務計劃的成果並提高其有效性		107554L5	4	4-265
人力資源管理				
設計組織架構		107556L5	4	4-267
配合業務需要來制訂報酬及福利計劃		107557L5	4	4-268
評估和實施學習與發展政策和策略		107558L5	4	4-269
建立和維護有效的人力資源信息系統和指引		107559L5	4	4-270
財務管理				
根據業務發展策略，制訂財政預算案		107569L5	4	4-280
管理現金流入和收銀機制		107570L5	4	4-281
管理現金流出和支付機制		107571L5	4	4-282
管理銀行的現金流		107572L5	4	4-283
分析零售銀行的財務狀況		107573L5	4	4-284
管理財務數據庫和會計賬簿		107574L5	4	4-285
開發管理財務資料和數據庫的機制和系統		107575L5	4	4-286
監察規管報告		107576L5	4	4-287
製作財務報表		107577L5	4	4-288
物業管理				
制訂物業管理計劃		107581L5	4	4-292
設計工作場所和 workflow，符合職業安全健康標準		107582L5	4	4-293
建立並維持辦公設備供應鏈順暢		107583L5	4	4-294
履行企業責任				
制訂企業責任策略和計劃		107585L5	4	4-296
制訂和實施企業責任計劃		107586L5	4	4-297
金融科技管理				
執行數碼平台評估和選擇		107593L5	4	4-304
辨識數碼產品的新技術特性和不同解決方案，並按優次排序選擇		107594L5	4	4-305
執行數碼應用、報告和優化策略		107595L5	4	4-306
推進銀行金融科技使命，發展數碼銀行人才	107596L5	4	4-307	

能力單元表：9. 策略性業務發展及綜合管理

<u>級別</u>	<u>職能範疇/能力單元</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
4	人力資源管理			
	執行人力資源規劃	107560L4	3	4-271
	界定各職位的工作職責並進行崗位評估	107561L4	3	4-272
	為空缺揀選合適的人選	107562L4	3	4-273
	實施績效管理制度	107563L4	3	4-274
	提供人力資源管理對薪酬福利的營運支援	107564L4	3	4-275
	提供有關於人力發展的學習解決方案	107565L4	3	4-276
	執行員工參與計劃和活動	107566L4	3	4-277
	執行紀律處分	107567L4	3	4-278
	財務管理			
	管理財務數據庫和會計賬簿	107578L4	3	4-289
	履行企業責任			
	推廣企業責任，吸引內部和外部持份者	107587L4	3	4-298
3	財務管理			
	處理銀行財務資訊系統的日常行政工作	107579L3	3	4-290
	執行簿記工作	107580L3	3	4-291
	物業管理			
管理辦公室設備的維護工作	107584L3	3	4-295	

能力單元表：10. 其他核心通用技能

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
7	業務目標管理 鑒定新的業務發展機會	107597L7	5	4-308
6	業務目標管理 帶領不同團隊成員邁向共同的目標	107598L6	4	4-309
	變革管理 制訂變革管理策略	107609L6	4	4-320
5	業務目標管理 解決問題，具創意地作出決策，藉以提高效率	107599L5	4	4-310
	人事管理與人才開發 管理下屬的工作績效，對未能達標的表現採取紀律處分	107601L5	4	4-312
	發展和實施人才發展活動	107602L5	4	4-313
	支持下屬實現職業發展願望	107603L5	4	4-314
	在工作期間，監督隊員完成任務	107604L5	4	4-315
	資源管理 訂定資源分配計劃	107606L5	4	4-317
	擴展現有資源	107607L5	4	4-318
	充份使用不同的資源	107608L5	4	4-319
	變革管理 實施變革管理計劃，為員工適應提供支援	107610L5	4	4-321
	因應變革，重新設計工作流程	107611L5	4	4-322
	管理與客戶有關的運作/系統上的變革	107612L5	4	4-323
	計劃/項目管理 為項目/計劃建立工作小組和訂立基礎架構	107614L5	4	4-325
	為項目/計劃建立實施方案	107615L5	4	4-326
	監控測項目/計劃的實施進展	107616L5	4	4-327
4	業務目標管理 領導項目團隊實現被委派的任務	107600L4	3	4-311
	人事管理與人才開發 改善和協調團隊績效	107605L4	3	4-316
	變革管理 自我管理，適應不斷變化的工作環境	107613L4	3	4-324
	計劃/項目管理 根據項目/方案管理計劃執行所需行動	107617L4	3	4-328
	評估和報告項目/計劃的成果	107618L4	3	4-329
	自我管理 承擔個人責任，不斷學習和改進	107619L4	3	4-330
	展示以客為尊的行為，配合銀行以客戶為中心的價值	107620L4	3	4-331
	為提高工作績效和質素提供創新理念	107621L4	3	4-332
	緊隨金融科技發展，確保維持熟練的科技水平	107622L4	3	4-333

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	設計提供分行服務的活動
編號	107290L5
應用範圍	設計分行服務的營運程序
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析提供分行服務的必要條件 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銷售及服務交付的政策和的目標，從而設計與銀行策略一致的分行服務工作程序 分析分行的營運操作及所提供的產品及服務，從而設計提供分行服務的工作程序 分析客戶在分行服務上的需要，從而設計工作程序 設計提供分行服務的工作程序 <ul style="list-style-type: none"> 建立和審查工作指引及程序，藉以提供高效率的優質分行服務 設計監測分析表現的機制 找出分行營運中需要改進的地方，並制訂相應的改進計劃 設計評估工具以定期檢查客戶如何從銀行提供的服務中獲益，以及銀行服務系統如何滿足他們的需求 與其他業務和營運單位合作，從而提供分行服務 <ul style="list-style-type: none"> 在產品開發上與不同的業務和營運單位合作，並與資訊科技部門對一些會影響分行服務程序的系統共同進行系統設計與優化工作 與不同的業務和營運單位合作，制訂分行的銷售和服務提供活動之工序 於制訂措施時展示專業精神，確保整個銷售過程中的客戶服務質量 <ul style="list-style-type: none"> 在不同的銷售階段和場景下建立客戶服務質量標準，確保客戶的利益始終被視為最優先考慮的因素 設計過程和服務標準，以確保銀行的客戶服務以適當的方式交付 為目標客戶制訂客戶服務策略，以滿足客戶需求，同時充分利用新的商機 設計於不同銷售渠道中對獲取和挽留客戶至關重要的服務改進計劃
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"> 分析銀行的策略、分行營運情況和客戶在分行服務上的需要後，為分行設計服務提供的工作程序 基於對不同客戶群體特徵及其要求的分析，設計在整個銷售過程中確保服務質素的措施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	訂立分行的櫃檯服務標準
編號	107291L5
應用範圍	為監察和提供分行前線銀行服務，包括替客人處理帳戶交易、解釋產品特色和解答他們有關於零售銀行產品和服務的查詢等建立服務標準
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析分行的櫃檯服務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶組合狀況和他們的財務需要，從而決定服務標準 • 分析現有的櫃檯服務表現參數以確保所訂立之服務標準為合理和可達到的 2. 訂立櫃檯服務標準 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 根據個別分行的獨特環境，為不同種類的交易訂立服務標準 • 檢討已訂立的服務標準以確保不會妨礙櫃檯服務的效率和質素 3. 表現專業精神 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 制訂高標準的服務，以確保員工以最大努力積極地為客戶體驗做出貢獻
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"> • 根據對有關的客戶資料和現有的櫃檯服務水平進行分析後，訂立櫃檯服務之標準要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	監督分行前線服務
編號	107292L4
應用範圍	監察零售銀行分行提供的前線服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白服務提供的必要條件 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解分行提供的各項服務所需的質素要求和標準操作程序，從而有效地看管日常營運 明白法例對分行服務的監管要求以確保於提供服務時能遵從法規 根據銀行制訂的指引，看管前線分行的營運 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監察分行前線的營運，偵測違反銀行政策和其他規管要求的事項 監察分行前線的營運，查察異常事項及執行矯正行動以確保能提供順暢的運作和高效率的客戶服務 監察保安管制措施，以保障銀行的設施和場所遭受任何惡意破壞或不必要的風險 監督員工以專業的方式推廣銀行分行櫃檯產品和服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為櫃檯員工的產品和服務的促銷產品設置適當的銷售或其他業務目標，並監控進度 監督櫃員的表現; 培訓櫃檯人員將產品和服務的促銷產品的特徵與特定的客戶需求聯繫起來 指導工作人員在向客戶推銷產品和服務時表現出專業精神
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"> 監察提供分行服務的活動、查找異常事項和推行矯正行動以確保營運暢順 分行人員能夠向客戶提供銀行產品和服務，並酌情將客戶轉介給相關業務和/或經營單位
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	處理與分行前線服務有關的問題
編號	107293L4
應用範圍	處理與銀行分行前線服務有關的問題
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明瞭日常的分行運作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解分行所提供的產品和服務，以確保運作暢順 明白分行的營運操作程序和其他監管要求，並能夠發現潛在的問題 解決分行前線營運的問題 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 辨識偏離銀行指引和監管要求的情況，並執行矯正行動 解決操作問題，並作出必要的調整（如聯絡其他分行以應付客戶兌換大量外幣的要求） 管理和保管分行的現金流（如本地貨幣及外幣），並在有需要時採取行動以維持充足的現金儲備來滿足客戶的需求 識別潛在的風險並提供意見，以確保銀行資產的保管，例如前線平台，貸款抵押品保管，安全文件（如草案，T型支票，電子支票等） 從銀行的客戶服務指南中確定偏差 觀察同事的服務表現；確定不佳的表現，並為他們的改進提供反饋 為前線員工提供協助，幫助客戶解決問題並調解紛爭 在分行解決問題上表現出專業精神 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 採取措施，不斷觀察和檢視銀行業務環境，客戶隱私和安全保護的最新發展，探索改進分行營運流程標準的基礎
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"> 遵守分行的不同業務程序，確保符合銀行標準和其他監管要求 解決對維繫客戶關係有影響的問題及確保能遵守銀行的指引
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	安排分行的產品和服務推廣
編號	107294L4
應用範圍	安排分行的推廣活動，範圍包括在分行內為不同種類的產品和服務推行的各項推廣活動
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 找出合適的推廣活動</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解分行所提供的各種產品和服務，以便能協助及安排推廣活動 • 明瞭分行的銷售計劃，包括計劃的目的、銷售目標、資源和主要方法等，從而安排合適的推廣活動 • 明白不同推廣方法的特點，從而為分行的銷售計劃確認合適的推廣活動 <p>2. 協調在分行進行的產品和服務推廣活動</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與產品開發團隊和銷售團隊商討，找出適合在分行進行的推廣活動 • 準備活動計劃及確保具有足夠和恰當的產品物資在分行內展示和分發 • 監察推廣活動的運作，找出潛在的問題，並在有需要時推行矯正行動 • 預備參考資料用以指導分行人員，讓他們在向客戶介紹推廣的產品和服務時能指出符合客戶需要的產品特徵 <p>3. 監察分行的銷售操守</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保分行人員向客戶提供準確的產品資料 • 監察分行人員的道德操守，並確保所推薦的產品或服務符合客戶所需
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"> • 於分行提供合適的資源進行推廣活動，並於有需要時執行改善行動以確保操作暢順 • 於推廣活動期間確保客戶獲取準確和足夠的資訊
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	在處理客戶交易時，履行銀行法和其他法律規定
編號	107295L4
應用範圍	在處理客戶交易時，了解並妥善保管客戶在銀行法律和其他法律要求下的權利和義務。這適用於不同類型的工作職能和賬戶交易，從後台業務和前線直接業務生成工作職能。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解香港的法律制度和不同類型的銀行賬戶之間的差異 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解香港普通法制度的原則，能夠在不同情況下解釋銀行/客戶關係 描述組織結構的類型，知道打開和維護各種類型的銀行賬戶的適當程序 區分各種類型的銀行賬戶，包括個人賬戶，獨資賬戶，合夥賬戶，有限公司賬戶，非營利組織賬戶，並描述每個銀行關係的董事會的職能，權力和責任 了解銀行需知悉、遵守和執行那些會影響業務運作和銀行交易的法律法規的責任 根據不同類型的客戶賬戶的要求，適當地處理銀行業務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 確定，應用和遵循法律法規的新發展，例如影響商業賬戶業務實踐的法律法規。財務和會計記錄，記錄的存儲和保留等 確定客戶與銀行之間合約關係的要約、接受、真確的協議、條件、範圍和合法性等因素 警惕並且能夠識別可能破壞銀行/客戶合約的條件 當有客戶活動可能導致違反合約關係時，提醒關各有關方面並找出法律解決方案 通過完成徹底的客戶審查(KYC)，檢查與客戶進行業務的方式，包括其權利，限制和責任 根據不同類型的客戶賬戶的要求，適當地處理銀行業務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在與包括客戶在內的各方制訂具法律約束力的合約關係時，嚴格遵守合規要求和內部政策 了解有效合約的要求，嚴格遵守規定，保護銀行和客戶的利益
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"> 了解“普通法”和“基本法”的原則，嚴格遵守符合銀行/客戶合約協議的法律規定
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	監控與流通票據有關的不同類型的銀行交易
編號	107296L4
應用範圍	了解不同方面對可轉讓票據的權利和義務，並在處理賬戶交易時採取適當的行動。例如發票人，收款人，持有人，轉讓人和承讓入。這適用於不同類型的工作職能和賬戶交易，包括後台業務和前線業務工作職能
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解交易所各方的權利和義務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解不同方面對包括匯票在內的流通票據的權利和義務，或者相應地進行相應的檢查和採取適當的行動。例如發票人，受票人，受理人，收款人，持有人和法定持有人及他們所需具備的基本條件 了解不同類型的可轉讓票據持有人（包括未成年人，無力償債人，公司或公司，代理人 and 合夥人）的權利和義務；從而採取適當行動處理不同類型的銀行交易 辨識與不同類型保險相關的法律 比較和對比不同類型的保險 根據“匯票法”適當處理銀行交易 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 解釋可轉讓票據的基本要素，不同類型的可轉讓票據，並以簡單的語言說明各自的優缺點 區分可轉讓票據的主要和次要受益人士，並採取相應的行動 在不同情況下進行付款和接受可轉讓票據並採取適當行動 比較/對比保險政策和覆蓋面，確定優缺點 了解債務人和債權人的權利；在不同情況下解釋和採取適當行動 保護可轉讓票據各有關人士的利益 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 努力保護銀行和客戶在處理與流通票據有關的銀行交易方面的利益
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"> 了解不同人士對可轉讓票據的權利和義務，嚴格遵守法律要求，保護銀行和客戶的利益
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	處理客戶透過不同渠道，包括數碼銀行平台所提供的客戶服務和對服務的查詢
編號	107297L3
應用範圍	透過直接銷售，零售銀行分行櫃檯和/或電話銀行各種客戶要求提供的賬戶服務（例如存款，提款，匯款，支票）
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解銀行的賬戶服務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解不同類型的銀行賬戶及其服務 了解執行不同帳戶服務的程序，從而能獨立地回答客戶的查詢 了解有關銀行不同服務（例如證券，保險，強積金）的相關規定和行為準則，以防止違法 處理客戶關於不同類型賬戶服務的查詢 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 回答客戶關於各種賬戶服務功能，流程等細節的查詢 向客戶解釋程序，並就需要特別注意的條件或條件提供建議 根據客戶的需求，為可行的選擇提出建議 向客戶提供使用包括數碼銀行等的功能和服務的建議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向客戶提供反饋意見，並提供分行服務的其他替代渠道 向客戶提供在不同的在線平台上使用數碼銀行功能的協助 促進各種渠道提供的服務，以減少分行流量，改善服務效率及提供更好的客戶體驗 將客戶轉介至相關業務部門 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 當查詢範圍超越存款和保存產品時，將客戶轉介給相關業務部門 向客戶解釋為什麼讓另一個業務部門處理他/她的詢問會更為合適
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"> 以專業的方式回覆他們對特定類型的帳戶服務的查詢，向客戶提供準確的信息 可以為客戶提供不同類型的帳戶服務的可行選擇，以供考慮 使用不同數碼平台的操作步驟，功能，用途，特點和優勢，向客戶作詳細的說明 在有需要時告知客戶需轉介其往銀行的其他業務單位的原因
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	為客戶開立銀行賬戶
編號	107298L3
應用範圍	進行開戶流程。這適用於不同類型的銀行賬戶，如普通支票賬戶，儲蓄存款，定期存款和其他外幣存款賬戶的直接銷售，分行和/或電話銀行等
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 了解銀行的賬戶服務</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解不同類型的銀行賬戶及其服務 了解銀行開立客戶賬戶的程序，能獨立執行任務 了解有關銀行不同服務（例如保安，保險，強積金）的相關規定和行為準則，以防止違法 <p>2. 為客戶開立賬戶</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為客戶開立帳戶，並根據銀行業務條例（如KYC）和內部指引進行驗證，以確保完成所有必要的程序和相關表格 要求客戶提供有關開立不同類型存款帳戶的相關信息和文件 將信息傳遞給內部單位，確保準確的數據輸入，並作為處理單元和客戶之間的參考點 跟進開戶狀態，必要時通知客戶申請失敗的根本原因 向客戶提供匯票/支票收款流程，因此在持有資金期間，初始存款應為在香港境外抽取的銀行匯票/外幣支票 <p>3. 展現專業精神</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在處理開戶流程的過程中全力開展工作，以確保在保護客戶利益的同時充分滿足所有法律和合規要求
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"> 所有新賬戶都將通過相關證明文件和適當程序開立 在客戶的利益受到保護的情況下，完全滿足開戶的監管和合規要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	維護和終止客戶的銀行賬戶
編號	107299L3
應用範圍	進行帳戶維護和終止的工作。這適用於不同類型的銀行賬戶，如普通支票賬戶，儲蓄存款，定期存款和其他外幣存款賬戶的直接銷售，分行和/或電話銀行
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解銀行的賬戶服務 <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解不同類型的銀行賬戶及其服務 了解銀行維護和終止客戶賬戶的程序，能獨立執行任務 了解有關銀行不同服務（例如保安，保險，強積金）的有關規定和行為準則，以防止違法 維護和終止客戶的銀行賬戶 <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 妥善保管帳戶信息記錄 建議客戶提交不同類型存款賬戶的更新所需文件，並遵守銀行規定（如KYC） 定期處理客戶和帳戶信息更新程序，或者帳戶持有人的數據更改時 根據KYC，客戶盡職審查，金融犯罪合規要求檢測客戶帳戶，並遵守內部合規準則，作出正確判斷，提供批准或拒絕的建議 提出適當的問題，了解顧客為什麼要取消賬戶，並提出替代解決方案 根據銀行的規定執行終止賬戶的程序 以專業的方式執行賬戶維護和終止交易 <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 遵照法律，法規和道德的要求執行標準實務操作，維護和終止客戶帳戶 採取必要的行動來檢視客戶需求，目的是在進行帳戶維護工作時提供增值服務 在檢視和終止客戶賬戶時採取措施保護銀行的利益
評核指引	<p>此能力單元的縱合成效要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 客戶和帳戶的資料是準確的，並定期更新 所有終止帳戶的申請均按照銀行的規定執行
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	為客戶處理賬戶交易
編號	107300L3
應用範圍	通過直銷，零售銀行分行和/或電話銀行櫃檯處理和管理各類賬戶的資金流
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解處理不同種類交易的程序和標準 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解不同類型的銀行賬戶及其服務 了解銀行處理不同賬戶業務交易的程序和標準，以執行任務並獨立地對不同信息或文件進行檢查 了解處理賬戶交易和處理客戶信息的相關規定和行為準則 執行存款和取款程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的正常實務操作（例如支票，提款，存款等），進行不同類型的交易所需的不同類型的文件。 確保存入現金和支票的真實性（例如偽造票據，偽造簽名等） 驗證支票信息（例如受益人的身份或與交易的合法性有關的其他事項）以供支票簽注 驗證任何簽名或客戶身份的有效性，以便進行各種存款提款或兌現 將交易記錄到電腦中並發出收據 平衡貨幣和支票，計算每日交易，並準備日常控制簿和試算表 管理資金流程和流程匯款交易 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在驗證金額並檢查存款單後，監控不同類型支票的兌現 在驗證與交易相關的信息後，在分配的限制內接受銀行或其他銀行的現金或支票或資金轉帳（例如匯款），以當地貨幣或外幣支付的存款和提款 遵守反洗錢內部指引，發現任何可疑交易，及時向管理層報告 以專業的方式處理違反銀行賬戶一般條款的銀行交易 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 當金額超過銀行政策規定的限額時，尋求適當的授權 計算和審查不同賬戶的應收利息金額和透支賬戶的利息費用
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"> 驗證客戶簽名或身份後，將處理資金存款，提款，兌現，匯款和轉賬 驗證與交易相關的信息後，處理任何類型的存款和取款 客戶賬戶的所有交易均按照銀行的內部程序和外部規定進行準確處理 所有超限或不正當交易均經適當授權處理
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	為客戶處理銀行間交易和外匯交易
編號	107301L3
應用範圍	通過直接銷售，分行和/或零售銀行電話銀行處理客戶的本地和外幣賬戶的銀行間交易來提供賬戶服務的服 務
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解銀行間賬戶服務和外匯業務流程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行處理銀行間賬戶服務和外匯業務交易的程序，以獨立執行任務 了解當地和海外司法管轄區的相關銀行業務規定（如證券，隱私，反洗錢）以防止違法 執行賬戶服務的標準步驟 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 處理涉及交易所控制或監管要求的不同貨幣的不同類型的交易，並完成相關表格和註冊 外匯賬戶交易，旅行支票等交易產品買賣外幣 使用存款賬戶處理賬單，確保相關文件的完成 與其他銀行聯絡以專業的方式處理賬戶交易 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過與其他本地和外國銀行聯繫來處理本地或海外的資金轉移 根據銀行的標準指引與外間交易，藉此保護所有各方的利益
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"> 與外部的所有銀行同業交易和牽涉外匯的交易均按照銀行的標準程序和外部規定進行
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	處理匯款交易
編號	107302L3
應用範圍	為零售銀行的客戶執行所有類別的匯款交易
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明瞭處理匯款交易的工作程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 明白有關處理匯款的法規及行為守則 明白處理匯款交易的原理和程序，並能單獨執行有關工作 為匯款交易作好準備 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為本地及海外客戶提供必要的協助和回答他們的查詢 遵照法律要求來處理涉及外幣的匯款支付和流通票據 獲取銀行外匯產品的知識，深切瞭解銀行實務操作和具備外幣合約的基本知識 準備外匯管制所需的表格和文件 執行匯款交易 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 處理所有匯款支付交易或不同型式的轉帳（如匯入及匯出的電匯、電子資金轉帳、匯票、經驗證的支票等） 能根據銀行的程序簽發和結算匯票 適當地處理和確認匯入及匯出的支付或交易 確保本地及跨境的結算工作能根據銀行的標準操作程序來處理 恰當地跟進任何未償付之項目和匯款 維護匯款交易紀錄 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 妥善地把有關匯款交易紀錄和歸檔 有關外匯交易所需的所有輔助文件和票據均能根據銀行的標準程序來檢查和儲存 更新和管理與匯款有關的資料庫 尊重客戶的隱私，並採取一切必要措施保護他們的個人和帳戶信息
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"> 所有匯款交易及不同型式的轉帳均正確地根據銀行的操作程序進行 所有未償付之項目和匯款均被適時跟進 通知客戶有關外匯交易之價格和收費，並取得客戶同意 每日更新一切與匯款有關的資料
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	提供分行的櫃檯服務
編號	107303L3
應用範圍	分行的前線銀行服務供應，包括替客人處理賬戶交易、解釋產品特色和解答他們有關於零售銀行產品和服務的查詢
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明瞭櫃檯服務的工作程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解銀行為提供櫃檯服務所訂立的指引，並能獨立執行有關工作 明白與櫃檯服務有關之法例要求，避免干犯法規 根據客戶的要求進行交易 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 按客戶的要求進行交易 按照銀行的標準、程序和監管要求，進行交易 根據銀行的指引和標準程序調整出錯的交易 向客戶提供使用數碼銀行功能和渠道服務的建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向客戶提供反饋意見，並提供分行服務的替代渠道 向客戶提供如何在不同的在線平台上使用數碼銀行功能的幫助 促進在各種渠道提供的服務，旨在減少分行流量，改善服務效率，提供更好的客戶體驗
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"> 所有經分行櫃檯進行的交易符合銀行的標準、程序和外部的監管要求 向分行櫃檯的客戶解釋相關產品或服務的特色和優點 向客戶詳細說明使用不同數碼平台的操作步驟，功能，用途，特點和優勢
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	在分行進行跨櫃檯交叉銷售，以協助推廣銀行的產品和服務
編號	107304L3
應用範圍	在分行交叉銷售不同類別的產品和服務，範圍包括但不限於所有種類的存款、按揭、信用咭、投資及保險產品和服務等
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白交叉銷售的程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 知悉銀行產品的基本特徵從而能向客戶提供合適的資料 明白與交叉銷售有關之法例及行為守則，避免干犯法規 在分行推廣產品和服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向顧客分發與其財務需要有關的產品資料（如海報及宣傳單張） 遵從指引介紹特定產品及服務的特色給客戶 以專業的方式向客戶提供適當的產品和服務資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 處理客戶對不同產品和服務的查詢 於有需要時把客戶轉介到相關的業務或操作單位 在向客戶提供產品和服務信息時，保持客戶與銀行之間的整體利益平衡
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"> 根據銀行的指引，向客戶提供能夠引發交叉銷售機會的產品資訊
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.2 擔保貸款及無擔保貸款產品服務

名稱	向客戶提供有關貸款產品替代品和相關信貸風險的諮詢意見
編號	107305L5
應用範圍	通過直接銷售，分行和/或零售銀行電話銀行等方式為貸款產品和抵押貸款以及相關的信貸風險提供專業諮詢。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析貸款申請人的需求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀行提供的貸款產品和零售銀行部門的常見產品，以確定貸款申請人的合適解決方案 • 根據銀行的要求分析貸款申請人的信息和不同評估測試的結果，以設計能夠滿足其需求的解決方案，同時為銀行提供足夠的保護 • 識別客戶對信貸風險諮詢服務的需求 <p>2. 為申請人設計適當的解決方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定可以根據貸款申請人的經濟需要量身定制的貸款產品，並在必要時提供定制 • 分析貸款申請人的風險後設計利息和付款時間表 <p>3. 推薦貸款申請人的解決方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過比較不同類型的貸款，信貸期權和服務條款來滿足申請人的具體財務需求，解釋推薦解決方案的好處 • 解釋現有結算方法的不同替代方案的特徵和風險等級，並採用適當的提問技巧，確保他們有準確的了解 • 根據個人的財務狀況和風險承擔能力，為客戶提供信貸風險諮詢服務 • 評估客戶的情況，並根據自己的情況向他們提供更適合的結算方式
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"> • 根據貸款申請人的風險和需求分析推薦適當的貸款產品 • 根據產品或服務相關的風險和客戶的知識，為客戶提供與信貸風險相關的專業建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.2 擔保貸款及無擔保貸款產品服務

名稱	瞭解客戶之貸款融資需要
編號	107306L4
應用範圍	透過零售銀行的直銷、分行櫃檯及/或電話理財接觸所有致電銀行、到訪銀行及經他人轉介的新客戶和現存客戶，找出他們對貸款和按揭產品的財務需要
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明瞭進行剖析客人需要之指引</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白銀行向貸款申請人收集資料之工作指引, 並能按不同融資產品及情況之需要採用合適的溝通方法 ● 明白銀行在辨識客戶符合對各類融資產品需要的特徵, 從而能獨立地作出評估 ● 明白及因應有關之法例(如：KYC, 私隱條例等)和行為守則採取合宜的溝通方法向融資產品客戶搜集其資料 <p>2. 收集零售銀行貸款申請者的相關資料</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與申請者面談，瞭解他們的貸款目標和目的 ● 運用貸款融資及相關產品的知識，探詢申請者的重要資料 ● 通過索取相關文件或資料，評估申請者當前和將來的財務需要 <p>3. 確定貸款申請者的資金需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 引用銀行既定的模式方案進行信用評估 ● 根據銀行指引編製有關資料, 找出貸款申請人之融資需要 ● 組織申請者的財務和其他相關資料，用以建設其信用概況
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"> ● 運用各式各樣的溝通技巧，辨識貸款申請者的財務需要 ● 每宗貸款申請都具有足夠資料，用以進行信用評估 ● 確定申請者的真正財務需要，從而制訂出實際的建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.2 擔保貸款及無擔保貸款產品服務

名稱	在貸款協議方面獲得客戶承諾
編號	107307L4
應用範圍	根據銀行的政策，通過直銷，分行和/或電話銀行零售銀行，與客戶討論確認與各類貸款和抵押產品有關的協議條款
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解協議條款 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 了解協議條款的細節和背後的理由，以解建議 ● 了解銀行的信貸政策，以處理客戶的各種查詢 2. 說明協議條款 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 通過參考銀行的信貸政策，解釋償還時間表，信貸條件和利率的基本原理 ● 採用不同的適當溝通技巧向申請人解釋貸款協議，並確保他們理解並同意條款和條件 3. 取得提供貸款產品或抵押產品的協議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 與貸款申請人討論確認協議條款（如償還期，利率） ● 考慮到申請人不接受條款拒絕的理由，並通過適當處理他們的要求說服客戶
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"> ● 與貸款申請人達成符合銀行政策和/或監管要求的貸款產品或抵押貸款協議 ● 向客戶明確說明貸款安排的條款和條件，達成相互諒解和達成協議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.2 擔保貸款及無擔保貸款產品服務

名稱	監督貸款申請流程的行政工作
編號	107308L4
應用範圍	監督客戶通過直銷，電話銀行，數碼銀行和/或分行過帳的全部貸款和抵押產品交易的所有管理工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解貸款申請指引 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行貸款申請指引，相關銀行法規和行為準則，以便獨立處理申請 了解與貸款申請相關的不同類型表格的目的，格式和要求，以完成或獨立進行表單檢查 檢查和覆檢貸款申請流程 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 檢查行政人員是否有足夠的貸款申請人的財務和個人資料，建議在需要時收集補充信息並協助完成必要的文書工作 檢查貸款申請的準確性和完整性 對所有文件進行最終檢查，以確保客戶數據和應用程序符合外部和內部要求，然後將應用程序轉交給信用分析師或相關單位進行驗證和分析 專業管理貸款申請後續流程 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在前台和中間部門之間開展良好的貸款申請進度協作，進行後期跟進 專業地管理報告制度，跟蹤申請狀況，並建議行政人員就接受或拒絕申請事宜聯繫申請人 跟進行政人員在申請獲批核後進行的客戶貸款開戶等行政工作;確保所有完成的工作符合法律和法規要求
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"> 貸款申請的所有必要文件由貸款管理團隊妥善編制，完全符合銀行規格要求 監督團隊成員跟進貸款申請狀況，確保客戶了解貸款申請進度情況
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.2 擔保貸款及無擔保貸款產品服務

名稱	評估貸款的申請
編號	107309L4
應用範圍	依據銀行訂定的權限評估和批核客戶透過零售銀行的直銷、分行櫃檯及/或電話理財所提交之所有個人貸款申請
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析貸款申請</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據內部的信貸指引及審批程序來評估每一貸款申請個案的利潤和風險程度 • 核對所有輸入的資料以確保它們的準確性和充足性,並對可疑的資料進行偵測 • 運用內部信貸評分機制或其它有關工具來覆核初步擬定的協議條款，並在有需要時作出修改 <p>2. 為貸款的審批作出判斷</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在審閱所有有關的資料後決定是否接納或拒絕貸款申請，如在資料不足的情況下鑑定需補充的資料 • 為接納或拒絕貸款申請的決定提出充實的支持理據 <p>3. 表現專業精神</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 嚴格遵守“私隱條列”和銀行的隱私政策和實務操作，例如隨非在法律允許情況下，不向任何第三方披露任何客戶個人信息 • 在判斷貸款審批時，找到客戶和銀行利益之間的最佳平衡
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"> • 接納或拒絕貸款申請的決定是依據銀行的信貸指引而對有關資料例如估計的回報和風險等而作出的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.3 財富管理服務

名稱	為客戶提供投資，保險或儲蓄選擇
編號	107310L5
應用範圍	通過為客戶提供投資，保險和儲蓄選項，通過直接銷售，分行和/或零售銀行電話銀行提供財富管理服務，由客戶進行徹底的需求評估
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估適合客戶的產品 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶的需求和風險偏好，評估和比較銀行提供的不同投資，保險和儲蓄選項 2. 提供投資，保險或儲蓄選擇供客戶考慮 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶的財務計劃目標，在投資，保險或儲蓄方案中制訂不同的替代方案 ● 對不同計劃的需求匹配，風險和回報水平進行比較 ● 提供理由和信息，幫助客戶選擇不同的投資，保險或儲蓄選擇（即作為信息提供者的角色） ● 遵守監管要求和銀行指引，同時提出建議 ● 通過回答客戶查詢有關建議的財務計劃或選項的詳細信息，確保客戶對建議有正確的了解 3. 專業地提醒客戶投資風險 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 重申客戶需承擔的投資風險，提供相關參考資料，包括銀行出版的產品單張和投資相關刊物，在與客戶交流時以言語提醒對方，從而確保能符合客戶風險胃納，防止誤會和保護銀行利益 ● 監控和分析影響投資計劃的因素（例如未來投資趨勢，投資風險，收益率等），以便為客戶提供有關風險和投資波動的建議;從而保護客戶的利益
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"> ● 根據客戶需求分析和風險偏好等提供不同的投資，保險或儲蓄選擇 ● 有關建議的選擇和風險的細節的明確理解從客戶獲得 ● 遵守監管要求和銀行指引
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.3 財富管理服務

名稱	對客戶進行財務規劃評估
編號	107311L4
應用範圍	通過直接銷售，分行和（或）零售銀行電話銀行提供財務管理，投資和保險服務，為客戶構建需要的財務計劃
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解需求評估過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解需求評估的原則和目標，從不同客戶收集適當的信息 了解不同類型的保險期權（稟賦，醫療，重大疾病）及其在財富管理規劃中的重要性 了解銀行評估財務規劃需求的方法，以準確識別不同客戶的需求 收集相關信息以了解客戶的財務狀況 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 訪問客戶以獲得用於評估客戶財務狀況的財務和其他相關數據（例如收入，支出，財務目標，風險承受能力） 鼓勵客戶表達自己的投資需求和目標 委婉地探查客戶獲得關鍵的個人數據，以更好地了解他們的財務背景 檢查財務規劃中的需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過綜合收集的數據計算客戶未來的預期收入和支出 根據客戶的收入，財務狀況和財務需求等來確定客戶需要的財務規劃。 制訂關於客戶財務分析的書面或口頭報告，以便他們了解投資或保險的決策
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"> 採用一系列會面訪談的試技巧來獲取投資需求，目標和所有相關數據，以評估客戶的財務狀況 向客戶提供關於財務規劃評估的書面或口頭報告，以助投資或保險計劃決策
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.3 財富管理服務

名稱	定期審查客戶的金融投資組合
編號	107312L4
應用範圍	根據不斷變化的需求和市場環境，對客戶的不同投資，保險和儲蓄計劃的績效進行定期審查，並通過直接銷售，零售銀行分行和/或電話銀行櫃檯交流客戶。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析及重估客戶的財務需求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在最新的市場變化中及時向客戶提供市場更新信息，並根據這些信息來審查他們的需求 更新客戶的財務狀況和需求，判斷不同理財產品的需求是否有變化 釐清客戶變化的財務需求的目的，並評估新目標與現有投資組合之間的差距 <p>2. 向客戶提供產品選擇</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 遵守相關銀行法規和行為準則，同時向客戶提供意見 提供有關銀行其他產品的信息，並解釋附加產品如何更好地滿足其需求 提供客戶的不同查詢的答案，並檢查他們的了解 讓客戶更新最新的產品功能，市場開發和投資組合的表現，以決定是否需要改變策略 <p>3. 審查客戶的投資組合</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 審查現有客戶的投資組合，以評估是否能持續滿足其財務需求 收集客戶對銀行產品和服務的意見，探討補充或批評的原因，進行進一步分析 徵求客戶的意見和反饋予產品開發團隊和/或其他關聯方進行改善
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"> 在更新客戶的財務狀況和需求後，確定財務需求變化 在符合相關規定和行為準則的前提下，根據客戶的不同需求和查詢提供諮詢 取得客戶意見併通過產品開發團隊及其他相關方面進一步完善
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.3 財富管理服務

名稱	處理投資和投資相連保險產品的申請
編號	107313L4
應用範圍	處理透過零售銀行內直銷、分行、數碼銀行平台和/或電話銀行渠道所提交的所有類別的投資、投資相連保險和其它與投資相關產品等的申請
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解處理投資和投資相連保險產品的指引和規定 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過對申請程序徹底的了解，有效地處理申請 熟悉處理投資和投資相連保險產品申請的合規準則，能獨立執行任務 檢視有關於投資和投資相關保險申請的內部政策，外部規定和行為守則 收集客戶相關信息和開立賬戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向客戶索取開戶，投資和/或保險產品申請所必需的資料和文件 向客戶提供指引，以收集必要資料（例如銀行結單，過往投資文件，有效保險單的副本等） 驗證客戶提供的資料的真實性 進行客戶投資簡介或財務需求分析，以評估客戶的風險偏好 為客戶開立帳戶，並根據銀行業務條例驗證（如KYC）和依據內部指引進行客戶盡職審查，以確保完成所有必要的程序和填寫相關表格 要求客戶提供開立保險和存款產品賬戶的相關資料和文件 把客戶資料轉交予內部部門跟進處理，並擔任內部部門和客戶之間的橋樑 跟進內部單位的申請工作狀況，並通知客戶其投資和/或投資相連保險申請的進度 向客戶說明文件和相關資料（例如，服務細節，財務策劃人員的職責等） 以專業的方式執行開戶程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在開立賬戶時，能平衡地同時保障客戶和銀行的利益 在執行工作時，遵循與處理投資和投資相連的保險申請相關的所有內部操作程序，政策，外部規定和行為守則
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"> 在處理每一個投資和投資相連保險的申請時，所有與KYC有關的關鍵文件，包括有關風險分析的重要文件均能妥善完成 投資和投資相連保險產品的申請程序均能按照銀行指引和外部監管要求進行處理
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.3 財富管理服務

名稱	處理一般保險和儲蓄產品的申請
編號	107314L3
應用範圍	處理客戶通過直銷，場外交易市場，數碼銀行平台轉移和/或零售銀行電話銀行提取的各類普通保險和保存產品的應用
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解處理投資，保險和儲蓄產品的方針和法規 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 熟悉投資，保險和儲蓄產品的處理應用合規準則，以獨立執行任務 在執行任務時，遵循與投資，保險和保存應用程序處理有關的所有內部政策，外部規定和行為準則 收集相關信息 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 要求客戶提供必要的文件，以完成申請 為客戶提供指導，以收集必要的信息（例如銀行對賬單，所得稅申報表等） 驗證客戶提供的信息的真實性 為客戶開立賬戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 進行客戶投資簡介或財務需求分析，以評估客戶的風險偏好 為客戶開立帳戶，並根據銀行業務條例驗證（如KYC）和依據內部指引進行客戶盡職審查，以確保完成所有必要的程序和填寫相關表格 要求客戶提供保險和儲蓄產品開立賬戶的相關資料和文件 將資料傳遞給內部單位，確保準確的數據輸入，並擔任內部部門和客戶之間的橋樑 向內部部門跟進申請的狀況，並通知客戶其投資，保險和儲蓄存款申請的進度 向客戶說明文件和相關信息（例如，服務細節，財務策劃人員的職責等）
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"> 每一個保險和儲蓄產品申請所必需的重要文件均能妥善完成 按照銀行和監管要求的指引處理保險和儲蓄產品的申請
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.4 咭類服務

名稱	對現有的咭類產品進行檢討
編號	107315L5
應用範圍	透過分析客戶對咭類服務的需要為現有咭類產品進行檢討。檢討範圍包括零售銀行內之不同咭類產品
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析客戶的需要 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 應用銀行內部資料分析客戶的消費行為，以辨識客戶需要的改變 2. 評估現有的咭類產品 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 分析現有各咭類產品的銷量以評估其效益 ● 分析客戶需要和現有各咭類產品的效益，從而找出兩者的差距 3. 評估客戶的意見 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 評估客戶的諮詢、投訴資料和其他相關紀錄藉以找出與現有的咭類產品和服務有關的問題 ● 設計評估規劃，用以檢測客戶對現有各咭類產品的滿意程度
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"> ● 分析各類資料如客戶意見和消費額等，從而評估現有咭類產品的表現 ● 分析不同資料如客戶意見和客戶需要的變化以找出現有咭類產品的不足之處
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.4 咭類服務

名稱	招募咭類產品之商號成員
編號	107316L5
應用範圍	尋訪具潛質的商號客戶，並與其建立合作關係。範圍包括不同類別和營業額的商戶
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析招募咭類產品商號成員的需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析現有商號成員組合狀況，辨識於招募新成員時的需要，藉以向信用咭商務客戶提供更佳服務 • 分析市場環境和消費者消費模式以找出於招募新商號成員時的需要 • 分析其他競爭者所提供的信用咭服務，從而對銀行目前在商務客戶領域所提供的服務作全面檢討 <p>2. 設計招募咭類產品商號成員的計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 因應銀行在招募新商號成員的需要，尋訪具潛質的商號客戶 • 因應銀行期望招攬之商號成員類別，設計不同種類有助於的建立關係的活動用以爭取更多咭類產品之商號帳戶 <p>3. 為新招募的咭類產品商號成員制訂合作條款</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據其業務貢獻、業務性質和特別的需要，為新招募的咭類產品商號成員，設計合作條款 • 檢討和更新合作條款以確保其符合內部標準及/或外部監管要求 • 與咭類產品商號成員建立合作關係時，訂定服務標準作為必要條件 • 依據商號成員的需要，為其設計與銷售和服務及其他輔助活動（如帳戶設立）方面有關的後勤支援服務條款
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"> • 分析銀行的需要和目標商戶的概況，訂立招募咭類產品商號成員的計劃 • 根據對商號成員需要的分析和法例規管的要求，為其訂立合作條款
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.4 咭類服務

名稱	管理信用咭客戶
編號	107317L5
應用範圍	管理信用咭商務客戶的業務表現和工作關係。範圍包括不同類別和交易額的商戶
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明瞭管理信用咭/支賬咭商務客戶的程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 明瞭銀行訂定與信用咭/支賬咭商務客戶合作的指引，以便提供適當支援 明瞭銀行與信用咭/支賬咭商務客戶訂定的合作條款，以便監察其表現 維持咭類產品商號成員 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監察不同商戶的日常交易紀錄，並確定其需要 為商號成員提供在銷售和服務方面的後勤支援，以及其他輔助活動（如開立帳戶） 聯合不同的商戶進行促銷活動，以刺激銷售活動和增加銷量 處理商戶的查詢及投訴 監察商戶檔案中的維護或文件紀錄 監察咭類產品商號成員的表現 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行制訂的服務質素標準，監察商戶的表現 定期進行商戶審查和信用查核 從定期的商戶審查和信用查核，查探有否異常情況並向銀行管理層報告 辨識虛假商業活動，以保障銀行受到欺詐而蒙受損失 聯絡不同的業務和操作單位，以處理拖欠款項、扣款索償和商戶突然倒閉時發生的糾紛事宜 按照信用咭組織的規則，擔當持咭者與商戶之間的調停人，並解決雙方的糾紛
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"> 因應商號成員在營運或業務推廣方面的需要，向其提供各類支援服務 根據銀行制訂的標準，監察商戶的表現，查找問題並採取行動解決疑難
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.4 咭類服務

名稱	向客戶推廣信用咭產品和/或特殊功能
編號	107318L4
應用範圍	在零售銀行直接銷售渠道、電話銀行和/或分行櫃檯向客戶推廣咭類產品相關信息，包括但不限於信用咭特點、創新金融科技所支援的新功能、熱線服務、投訴渠道、推廣優惠、緊急事件報告程序和其他特殊活動等
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 全面了解銀行提供的咭類產品 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行提供的咭類產品的功能（例如信用咭特點、創新金融科技所支援的新功能、熱線服務、推廣優惠、緊急事件報告程序等）向客戶介紹能符合其需要的咭類產品 跟進和審查咭類產品的最新發展，了解他們的功能如何配合不同的客戶需求 了解銀行業咭類產品和銷售活動相關的規定和行為守則，確保銷售咭類產品的合規性 向客戶介紹不同的咭類產品功能 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據客戶的獨特需求，向客戶介紹不同支賬咭/信用咭的產品特點和優點 讓客戶了解新的市場推廣和購買渠道 介紹咭類產品的創新數碼支付功能（例如“Apple Pay”和“Android Pay”） 介紹銀行發行的咭類產品的獨特賣點 為客戶提供選擇 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 查探有關個人資料和財務需求的信息，以便尋找合適的咭類產品 根據客戶的需求說明不同產品的利弊 透過客戶的需求和不同咭類產品的特點配對，推薦適合類型的支賬咭/信用咭產品 回答客戶的詢問，並提供必要的建議，方便他們作出最終決定
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"> 回應客戶對不同咭類產品特徵的查詢，向其提供準確無誤的資訊 跟據客戶需要和不同信用咭之利弊向其提出選擇咭類產品的建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.4 咭類服務

名稱	處理客戶信用咭/支賬咭申請
編號	107319L3
應用範圍	透過零售銀行的直銷、分行櫃檯及/或電話理財向客戶解釋信用咭申請程序和所需之核證文件，並把已填妥之申請表格轉交與適當的營運部門作進一步評估
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明瞭信用咭/支賬咭申請程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解銀行在處理信用咭/支賬咭申請的程序和指引，並能獨立執行有關工作 明白與信用咭/支賬咭有關之法例及行為守則，避免干犯法規 搜集相關和準確的資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 運用恰當的溝通方法向客戶徵集其財務資料和索取必要的文件 向客戶提供指引，從而收集必要的資料（如銀行對帳單、入息報稅表等），並解答客戶在信用咭/支賬咭申請程序上的查詢 核實由客戶所提供的文件真偽 為客戶開立信用咭帳戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為客戶執行開立信用咭/支賬咭帳戶之工作程序 就遺漏之文件聯絡客戶，從而方便信用查核之工作程序 傳送資料給內部處理，並在內部單位和顧客之間擔任聯繫的角色 與內部單位跟進申請狀況，並通知客戶申請的進度
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"> 運用各式各樣的溝通技巧，為每宗信用咭申請向客戶取得所需文件 每宗信用咭申請所需之工作程序均能依據銀行的指引來進行
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	制訂數碼銀行渠道服務的策略、政策和流程
編號	107320L6
應用範圍	為銀行的所有業務和內部營運職能制訂策略、政策和流程，並能照顧不同職能部門的獨特需求
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有專業知識和技能，並將其付諸實踐 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 緊貼金融服務業的數碼銀行發展和金融科技的應用趨勢；檢視銀行目前的實務操作，並提出相應的優化措施 • 透過應用數碼銀行渠道中的最新發展包括尖端科技、產品和服務發展趨勢等，制訂銀行縱合管理解決方案和發展數碼渠道或電子商務產品 • 管理數據投射功能，並為新業務措施制訂需求細節 2. 分析數碼銀行傳呼中心的業務需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 通過參與跨職能團隊的工作，研究競爭差異、客戶使用率、收益、工序要求和整體客戶需要等，創建業務和系統需求 • 領導關鍵各方澄清和確定角色和責任，設定目標並協調科技人員與業務夥伴之間的溝通，以便在有需要時對工作範圍和要求提供澄清和期望 • 分析銀行的業務、產品和服務策略，藉以設計提供數碼銀行渠道的方法和服務 3. 制訂數碼銀行服務的策略、政策和流程，藉以提供卓越的客戶體驗 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 數碼銀行的服務策略設計與銀行的整體業務計劃一致，並能同時提高整體效率 • 制訂數碼銀行服務政策，以實現符合銀行策略的銷售和服務提供目標 • 制訂能有效提供優質數碼銀行服務的流程和工序 • 在策略、流程、產品和服務啟動之前制訂和執行用戶驗收計劃，並訂定所需人員、資源和程序變更
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"> • 在分析銀行業務策略和相關客戶信息後，制訂數碼銀行的策略、政策和流程 • 與所有持份者保持有效及充分的溝通，以便他們能作好準備，參與和支援由數碼銀行所驅動的新舉措
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	設計客戶服務中心的服務和活動
編號	107321L5
應用範圍	制訂關於零售銀行服務提供的客戶服務中心服務的策略、政策和流程，包括但不限於處理客戶投訴、收集客戶反饋以及通過銀行傳呼服務中心執行外出產品和服務銷售電話
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析客戶服務中心的業務需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行的業務、產品和服務策略，以設計傳呼服務中心提供的方法和服務 分析銀行客戶的情況、財務需求和行為模式，以了解其在客戶服務中心服務中的需求 制訂客戶服務中心服務的策略、政策和流程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 客戶服務中心的設計服務策略符合銀行的整體業務計劃 制訂傳呼服務中心服務政策，以實現符合銀行策略的銷售和服務提供目標 制訂高效率的質量傳呼服務中心服務流程和流程 制訂應急計劃，包括基礎設施建設，以減輕客戶服務中心服務的干擾 展示客戶服務中心活動和流程設計方面的專業性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 確保所有相關員工能專業並忠誠地處理客戶諮詢、投訴和銷售活動 嚴格遵守銀行在制訂客戶服務中心活動和流程方面的政策、法規和實務要求
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"> 通過分析銀行的業務策略和相關客戶信息，設計客戶服務中心的策略、策略和流程
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	電話銀行服務和活動設計
編號	107322L5
應用範圍	設計電話銀行服務，包括制訂指引，服務標準和程序等服務提供方向和維護電話銀行服務質量
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析電話銀行業務需求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 分析銀行的業務，產品和服務策略，以設計電話銀行的方法和服務 ● 分析銀行客戶的情況，財務需求和行為模式，以辨別他們在電話銀行服務方面的需求 2. 電話銀行設計服務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 電話銀行設計服務，實行與銀行策略一致的銷售和服務目標 ● 開發一系列電話銀行服務，以滿足客戶的需求 ● 制訂提供高效率優質電話銀行服務的指引，程序和服務標準 ● 制訂應急計劃，包括基礎設施建設，以減輕電話銀行服務的干擾 3. 在設計客戶服務中心服務和流程方面表現出專業精神 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 確保所有相關員工專業並誠實地處理客戶諮詢，投訴和銷售活動 ● 在制訂電話銀行業務和流程時，嚴格的政策，法規和實務準則
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"> ● 根據銀行策略和相關客戶資料等分析，設計電話銀行服務及配套措施。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	設計數碼銀行和電子商務的服務和活動
編號	107323L5
應用範圍	領導、指揮和維護數碼銀行管理職能，包括但不限於設定業務方向和服務提供模式，探索通過電子渠道進行交易的商機，並促進所有自動化銀行渠道的安全
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析銀行業務的電子渠道 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行的策略和現有業務，探索超越分行渠道和與客戶直接互動途徑以外的新業務機會和服務提供模式，開發新的網絡銀行渠道 通過互聯網直接設計銀行服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂數碼銀行業務的政策和計劃，實現能符合銀行策略的銷售和服務提供的目標 開發新的自動化數碼銀行設備 通過電子渠道設計客戶服務和銷售計劃 設計互聯網銀行服務保安措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 辨識不同在線服務的潛在風險和所需的保安措施 在分析潛在用戶的知識後，設計保安措施 設計控制措施和監控機制，以檢測所有數碼銀行渠道的潛在安全威脅
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"> 分析銀行的策略和現有業務後，設計通過移動渠道或互聯網所提供的銀行服務 探討研究數碼銀行平台服務的保安措施是根據服務性質和客戶的知識而進行設計的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	設計自動櫃員機所提供的服務和活動
編號	107324L5
應用範圍	為自動櫃員機設計服務交付和發展方向
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析自動銀行業務的需求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析自動櫃員機的日常交易記錄，並評估其有效性以滿足客戶的需求 分析銀行提供的策略和產品/服務，以設計可以促進實現總體目標的服務和計劃 定期分析不同地理位置的自動銀行機器的客戶使用模式和客戶群體規模，以確定整體服務計劃 設定自動銀行機的服務提供方向 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 設計通過自動櫃員機提供的服務，以實現與銀行策略一致的銷售和服務交付目標 以實現最大程度的提供服務能力為目標制訂使用相關應用程序（例如ATM機）的計劃 展示自動櫃員機設計服務的專業性 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在為自動櫃員機設計服務時，尊重客戶的隱私，並採取一切必要措施保護他們的個人和帳戶信息
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"> 基於對銀行策略和相關客戶信息的分析，設計自動櫃員機提供的服務
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	設計通過郵件和電子商務手段所提供的直接銷售服務和活動
編號	107325L5
應用範圍	設計零售銀行內通過直接銷售所提供的服務，包括但不限於制訂銷售和服務政策和策略
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析直接銷售的要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行的策略和產品/服務，制訂直接銷售策略，從而促進實現總體目標 分析目標客戶的輪廓狀況，藉以設計可配合客戶喜好的直接銷售方式 通過直銷渠道設定銷售和服務方向 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂直銷團隊的策略，以實現與銀行策略相一致的銷售和服務交付目標 通過直銷渠道制訂促進銀行產品和服務的目標 在設計直銷活動和流程時表現出專業精神 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 確保所有相關的員工在透過直銷渠道開展銷售和服務時，能忠誠和專業地努力作出貢獻 在制訂直接銷售活動和流程時，嚴格遵守銀行的政策，法規和實務準則
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"> 根據對銀行策略和客戶資料的分析，設計直接銷售策略和目標
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	監督客戶服務中心所提供之服務
編號	107326L4
應用範圍	管理零售銀行內透過客戶傳呼服務中心執行的服務，包括但不限於處理客戶投訴，收集客戶反饋和執行外向的產品及服務電話銷售
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監控客戶傳呼服務中心的服務質量 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 提供適當的客戶服務中心人員，確保有足夠的人力為客戶提供優質的服務 ● 客戶服務中心的全體員工執行客戶服務中心服務標準 ● 監督、教育和審查客戶服務中心人員的績效，以確保遵守既定的服務標準 ● 研究客戶查詢、投訴和反饋銀行產品和服務的趨勢，以調整現有的營運流程 ● 與IT部門或其他相關業務部門協調，加強客戶服務中心系統 2. 處理客戶的難題 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 了解客戶的要求，並在獲得有關部門許可後滿足客戶的額外需求 ● 處理客戶的投訴並解決他們的不滿 3. 管理客戶傳呼服務中心的交叉銷售活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 為客戶傳呼服務中心的工作人員設定適當的促銷產品和服務的銷售指標或其他業務目標 ● 培訓和指導客戶服務中心的工作人員，將產品和服務的促銷品特徵與具體客戶需求聯繫起來 ● 監督銷售活動，確保所有人員都符合銀行的標準、程序和監管要求
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"> ● 根據客戶的查詢、投訴和反饋，不斷提高客戶傳呼服務中心的服務質素 ● 客戶傳呼服務中心員工能滿足銷售目標和服務標準
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	監督數碼銀行服務
編號	107327L4
應用範圍	執行數碼銀行管理任務，包括但不限於實施既定的互聯網交易銷售和服務策略和計劃，促進數碼銀行安全活動;並與不同的業務和營運單位聯絡，藉以優化數碼銀行渠道
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解數碼銀行服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行提供的各類型數碼銀行服務，它們的目標客戶群，以及需要實現的具體目標，藉以找出能實現被分配任務的有效途徑 了解不同數碼銀行業務的實施方案，確保任務順利進行 通過互聯網監督銷售和提供服務的策略和計劃的實施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監督透過數碼銀行進行的銷售和客戶服務計劃的執行情況，找出與原訂計劃的偏差，並在必要時採取補救措施 檢測潛在的安全威脅，並在需要採取進一步行動時向相關方面報告事件 監控使用情況，並提出建議使這些非直接渠道更加有效和方便使用家 與相關業務單位聯絡，優化數碼銀行渠道 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與產品開發團隊聯絡，為新型數碼銀行產品的開發提供建議 與銷售團隊聯絡，決定透過數碼銀行渠道實施的銷售策略 與資訊科技部門聯絡，決定並完成設備的配置和功能特性 促進數碼銀行保安，防止安全威脅 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解不同客戶的輪廓背景和資料，開展適合電子銀行渠道的教育活動 使用不同的溝通策略來促進互聯網和其他自動化渠道的使用以及數碼銀行渠道的產品和服務 開展學習計劃，教育客戶在使用數碼銀行服務時保持信息安全，潛在責任和後果
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"> 監督銷售和服務計劃的實施，以確保按照原訂計劃進行。於必要時可執行後補措施，確保計劃能順利進行 針對客戶背景和對科技的認識而量身打造的數碼銀行安全教育計劃得以有效實施 定期開展與其他單位的聯絡，確保數碼銀行渠道得到充分利用，促進銀行的不同功能
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	監督直銷服務
編號	107328L4
應用範圍	通過執行包括開發、實施和監控直接銷售計劃的直銷和數碼銷售團隊管理工作來提供零售銀行服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解直銷團隊的目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解直接銷售團隊的指定目標，以確定促進實現目標的適當行動 監控直銷計劃的執行情況 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂具體行動步驟，根據既定策略推廣銀行產品和服務 為直銷和數碼銷售團隊制訂實際的銷售目標，符合銀行的整體銷售和營銷策略 徵集和組織有關部門或部門的資源，在必要時支持定期直銷和數碼化銷售活動 監督直接銷售計劃的進展情況，評估有效性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監控個人直銷和數碼營銷活動的進展情況，必要時調整方案 審查個人直銷和數碼營銷活動的成果，並在今後進行類似的活動時提出改進建議
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"> 直銷和數碼銷售計劃及其具體銷售目標和行動項目的設計均符合銀行的策略 為直銷和數碼銷售團隊及隊員設定現實的銷售目標，並進行監控 根據直銷和數碼銷售計劃的監測結果確定改善需要
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	監督自動櫃員機的操作
編號	107329L4
應用範圍	維持自動櫃員機的有效操作使用，從而向零售銀行的客戶提供服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 確保自動櫃員機的操作暢順 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解自動櫃員機的功能，以便能獨立地執行有關工作 根據銀行的指引和服務標準來處理客戶有關於使用自動櫃員機的查詢、投訴和反饋 提供清晰的指引給客戶，使其正確使用自動櫃員機 監察自動櫃員機的狀況 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為自動櫃員機進行定期檢測以確保其運作正常 於自動櫃員機嚴重損壞時，迅速地向維修商報告 依據操作手冊為自動櫃員機進行簡單的維修 展示管理自動櫃員機服務的專業性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 尊重客戶的隱私，並採取一切必要措施，在設計自動櫃員機服務時，保護他們的個人和帳戶信息
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"> 具效率和專業地處理客戶關於使用自動櫃員機的諮詢、投訴和反饋 進行定期的檢查及修理藉以維護自動櫃員機
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	管理供應商的表現，確保向客戶提供優質的服務
編號	107330L4
應用範圍	管理供應商的服務合約，包括但不限於自動銀行機，辦公用品，辦公設備，清潔服務，商業夥伴等的服務供應商，並監督其業績
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解使用不同類型供應商服務的要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行使用外部供應商提供的不同類型服務的具體要求，以確定與他們合適的合約條款 了解與供應商達成的服務協議，以便根據商定的標準監控其性能 監控供應商的業績 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監控外部供應商的業績，以檢查其是否符合合約條款 監控由自動銀行機，電腦，其他辦公設備等不同類型設備的服務商提供的定期維護和維修服務，以確保其性能符合服務標準 監控內部系統和網絡通道的效率，確保日常運行順利進行 與供應商談判合約條款 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與符合銀行最佳利益的供應商檢討和協商服務協議中的條款和條件 組織客戶和員工的反饋，並將這些重要問題反映給供應商 通過採用適當的溝通技巧與供應商保持合作關係 正確平衡外部供應商和銀行之間的利益
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"> 對自動銀行機，辦公設備，計算機系統等服務商的合約條款和日常交易記錄定期進行檢討，以確保能有效使用 供應商需提供監控服務，以確定是否滿足服務要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	執行前線電話銀行活動
編號	107331L3
應用範圍	執行前線電話銀行活動包括但不限於處理客戶投訴, 收集客戶反饋並通過即時電話處理客戶要求的帳戶交易
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解電話銀行業務流程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解分行提供的產品和服務類型, 以便獨立執行任務 了解銀行的電話銀行業務指引, 獨立執行任務 了解有關監管要求, 防止違法 處理客戶的查詢, 投訴和反饋 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過電話處理客戶對銀行產品和服務的查詢和請求 酌情將有資格的客戶轉介給相關業務部門或營運部門 將複雜而困難的客戶查詢轉送往上級處理 保持服務質量 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過觀察銀行設定的質量標準, 為客戶提供電話銀行服務 報告客戶對銀行產品和服務的查詢和要求的趨勢, 以利於持續發展和改進 以專業的方式向客戶銷售適當的產品和服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 按照指引向客戶介紹促銷產品和服務的功能 於有需要時, 向對有關業務部門轉介對促銷產品和服務感興趣的客戶
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"> 電話銀行客戶對不同類型產品和服務的查詢均能按照銀行的指引, 質素標準和監管要求, 以高效專業的方式處理 收集有關電話銀行客戶查詢和對銀行產品和服務需求的趨勢信息, 並向有關方面提交報告 向客戶介紹產品和服務信息, 並將有興趣的客戶轉交給適當的單位
備註	

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 > 2.1 操作規劃

名稱	為銀行的操作與支援工作，制訂政策及程序
編號	107332L6
應用範圍	為指引和管理銀行的零售業務制訂操作與支援的政策及程序
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 進行客戶需要的研究調查 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析客戶財務需要的趨勢和發展，從而對零售銀行的宏觀環境進行研究 於資料不全的情況下分析經濟發展前瞻、顧客行為模式和競爭對手的策略，藉以展望零售銀行業務在未來的要求 徵詢其他部門意見用以制訂操作與支援政策及程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與其他業務或操作單位及業務夥伴相協調，就操作安排達成協議 確保操作與支援政策及程序的設計適用於不同業務或操作單位 制訂銀行整體的操作與支援政策及程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的策略為不同的活動制訂符合監管要求的操作與支援政策及程序 兼顧對內及對外兩方面的需要，發展操作及支援模式，從而把服務質素標準化 通過修正營運與支援政策及程序，提出改善操作、支援及改革進程（如簡化程序，一步到位等）的方法 檢討現有的操作與支援政策及程序並作出必要的修改，從而配合新產品和服務應市的需求
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"> 制訂能配合不同業務或操作單位個別的服務質素標準的操作與支援政策及程序 因應銀行的實際需要，適時提出改善操作、支援及改革工作程序的方案 建基於複雜的研究與發展活動的結果，展現領導能力，優化操作與支援政策及程序藉以促進零售銀行業務的營運效率
備註	

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 > 2.1 操作規劃

名稱	設計和檢討日常操作程序
編號	107333L5
應用範圍	制訂有關銀行內零售銀行業務的營運和支援政策的詳細日常操作程序。它可能包括但不限於關於客戶賬戶交易，後台程序，銀行機器操作，銀行票據處理，客戶服務交付，交易票據處理，會計記錄和記賬，特殊交易報告的操作計劃和流程... 等等。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 設計日常營運程序</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行業務環境，包括銀行的政策和策略，法規要求和最新技術發展;基於所有這些因素設計操作程序 為不同的零售銀行交易設計操作程序，並根據對所提供的銀行策略和產品/服務的評估，向負責人士提供指引 建立機制，確保有關人士在發生業務事故時得到通知 制訂業務延續性計劃，以便於從禍患中復元 <p>2. 設計相關模型以測試設計操作程序的有效性</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 設計操作風險評估模型，規劃行動以減輕操作風險 設計記錄數據的模型，並確保輸入和維護操作活動的數據 <p>3. 評估日常運作程序</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 評估操作程序並進行必要的更改，以確保不同操作順利運行 定期審核，以確保不同渠道的營運和/或服務標準符合法規要求
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"> 不同的零售銀行交易營運程序設計可促使日常運作順利進行，而所有程序均符合法規要求 完成評估操作程序有效性的模型設計 對業務程序進行審查和評估，並進行必要的調整
備註	

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 > 2.1 操作規劃

名稱	規劃和支援執行分行營運
編號	107334L4
應用範圍	實施零售銀行業務分行營運支持功能。它可能包括但不限於電腦系統應用，法律支援，一般支援，管理支援，採購，內部控制，營運能力預測，服務渠道協調等。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 了解營運支援的範圍和要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 進行資源規劃，以確保適當的能力水平來應對業務量的變化 與內部和外部各方合作，確保具備有效和高效率的系統支援業務運作 向同事提供不同產品和服務的相關程序和規條的有關知識 <p>2. 實施分行操作支援</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 協助內部控制職能（例如資金流修訂，每日總計修訂等） 回答前線人員和/或客戶對不同產品和服務的程序和規定的查詢 為前線業務部門提供法律和一般行政支援，進行零售銀行業務的產品和服務交易 根據不同人士的要求從客戶關係管理系統檢索信息 根據要求向管理層或其他業務單位提供業務活動數據報告 向人力資源部提供行政支援（例如申請表，預訂，交叉核查等）並遵循規定的程序向銀行職員提供附帶福利 根據規定的程序有效地收集並保存銀行批准償還的收據，例如銀行員工的商務旅行費用（如航空和酒店計劃，健康和安全等）
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"> 營運能力計劃能在處於業務量需求改變環境下，考慮緊急狀態要求和成本因素之間取得平衡 負責人士經過良好的培訓，能準確回答不同產品和服務操作的程序和規定的查詢 能根據政策規定，在銀行持份者要求下在期限內提供業務活動報告
備註	

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 > 2.1 操作規劃

名稱	執行分行的日常營運操作
編號	107335L3
應用範圍	執行銀行分行日常營運操作，滿足零售銀行客戶的不同前線服務要求
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明白分行的營運要求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解分行所提供的各種產品和服務，以便能獨立地執行任務 • 了解分行的運作流程/要求，為客戶提供卓越的服務 2. 確保分行的前線營運操作暢順 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 有效地和正確地回應客戶的查詢和要求 • 按照銀行的標準和其他監管要求執行操作程序 • 處理營運遇到的問題（例如直接客戶流量以確保營運效率） 3. 執行後勤操作程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 記錄和核對銀行系統中的交易詳情 • 計算每日現金流量結存 • 辨識和解決不尋常的交易 • 以每日為基礎，解決所有誤差和執行平帳 • 擔當現金貯存、空白的國際匯票、旅行支票、禮券以及其他交易產品的保管人 • 妥善保管帳戶文件 4. 發展和維持客戶關係 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 為客戶的需要效勞，並管理其帳戶以發展和維繫客戶關係 • 通過主動地提供增值服務，與不同類別的分行客戶發展和維持關係
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"> • 前線和後勤營運操作均能遵循銀行的標準和其他法例要求而進行 • 運用各式各樣的人際溝通技巧，建立和維持優良的分行/客戶關係
備註	

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 > 2.1 操作規劃

名稱	準備和維護手動帳戶日誌及記帳紀錄
編號	107336L3
應用範圍	執行零售分行內部業務的會計程序，確保分行的應收賬款、應付賬款及暫時性賬戶得到適當控制
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解會計原則和報告要求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解會計準則，詮釋銀行分行或部門級會計記錄的準則和標準 根據會計報告準則和日期和分類賬準備格式行事 準備會計期刊和分類賬 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 準備並維護用於記錄會計分錄的多列手動帳戶日記帳和分類帳 在適當的部門或分行手動帳戶日誌及記帳紀錄中記錄賬戶交易，包括應收賬款，應付賬款和部門專屬賬戶 在賬戶日誌和分類賬目登記、記錄及調節賬戶交易（例如現金收入、現金支付、採購、銷售，準備會計和掛帳等。系統自動產生的會計分錄除外） 記錄和更新部門或分行級別的帳戶調整和結算賬目 更正帳戶會計日誌和分類帳 以專業的方式準備會計文件 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 詳細分析和重新確認所有會計分錄，以確保準備的日誌和分類帳無誤 存儲和記錄關於會計記錄錯誤的報告，以確保交易的所有細節都記錄在文件中並保留一段合適的時間
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"> 為銀行分行或部門編製準確的會計帳目和分類帳 執行及時調節和維護記錄以確保所有錯誤的細節記錄正確
備註	

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 > 2.1 操作規劃

名稱	調整零售銀行分行資產負債表和損益表
編號	107337L3
應用範圍	執行檢查和控制程序，調整分行內部會計交易和記錄，並為部門級銀行分行編製資產負債表和損益表
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解和執行銀行會計核算之更正原則和程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 了解和詮釋銀行在更正分行或部門資產負債表、損益表及系統自動編製的會計紀錄方面的準則和條件 • 根據銀行的會計更動所要求的報告格式和程序行事 2. 識別和區分資產和負債賬戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 識別資產賬戶和債項賬戶 • 確定損益表和項目 • 辨識偏離正常標準的交易和會計分錄，並提供懷疑的原因 • 區分固定資產，無形資產，流動資產，當期及長期負債 • 編製帳戶圖表以反映業務需求並根據需要進行更新 3. 以專業的方式更正部門或分行的內部會計交易和記錄 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 執行檢查和控制程序，以調節部門或分行的內部會計交易和記錄 • 更正會計賬項及編製銀行分行或部門級別的資產負債表和損益表 • 存儲和記錄會計賬項核對條目的報告，以確保交易的所有細節都記錄在文件中並保留一段適當的時間
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"> • 執行檢查和控制程序以調節內部會計交易和記錄，以確保資產負債表和損益表無誤
備註	

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 > 2.2 處理擔保貸款及無擔保貸款

名稱	制訂貸款業務的政策和指引
編號	107338L6
應用範圍	處理零售銀行客戶的不同類型的擔保和無擔保貸款申請，特別是在貸款或抵押融資工作的行政方面制訂高層次指引
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 開展信貸政策研究</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據全球經濟增長，不同行業未來前景，不同人群的財務需求等不完全信息，預測未來經濟環境，制訂合適的信貸政策 評估信貸政策中的不同方法，比較其在不同情況下的表現，以選擇合適的方法 <p>2. 制訂有擔保和無擔保貸款處理的政策和準則</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 制訂有關貸款或抵押處理的政策，指引和管理制度 編制貸款和抵押處理所需的所有管理系統的清單，包括客戶信息和記錄存儲系統，員工管理系統和業務交易系統 <p>3. 制訂物業和其他抵押品估值的操作程序</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據市場慣例和銀行的具體信貸策略制訂物業，股票，有價值資產和其他抵押品估值的營運程序 制訂銀行的房地產止贖（例如銷售止贖等）的操作程序，並監督其執行情況
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"> 整個銀行的擔保和無擔保貸款處理的設計操作程序和準則 財產和其他有價值資產的設計操作程序在整個銀行的估值
備註	

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 > 2.2 處理擔保貸款及無擔保貸款

名稱	批准或拒絕有擔保和無抵押貸款申請
編號	107339L5
應用範圍	在使用既定的貸款決策和支付系統處理零售銀行客戶的貸款或抵押申請時推薦貸款配置決定
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估貸款或抵押貸款申請</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解銀行政策和實務操作內的貸款決策和放款流程 • 分析相關信息以計算還款能力，評估潛在客戶的信貸風險 • 根據銀行政策和實務操作對有關於還款能力和信貸風險評估的信息以適當的準則進行分析和計算 • 在評估貸款或抵押申請和相關文件後，批准或拒絕交易 <p>2. 推薦貸款或房貸批核決定</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據申請人的信息和銀行的政策和實務操作，推薦貸款審批或拒絕決定 • 將批准或拒絕決定通知客戶，並根據銀行的政策和實務操作把決策記錄在案 • 在拒絕貸款申請的情況下提供詳細理據，並根據銀行的政策和實務操作把決定記錄在案
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"> • 充分理解審批一般貸款或房屋貸款的決策和放款的流程，並能應用於評估客戶之申請 • 根據銀行的信用評分明細表，內部政策和實務操作，作出批准或拒絕一般貸款或房屋貸款的建議
備註	

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 > 2.2 處理擔保貸款及無擔保貸款

名稱	開發和監察物業和其他抵押品的估值流程
編號	107340L5
應用範圍	開發各類物業的估值流程和監察系統，以處理零售銀行客戶的一般貸款或物業貸款申請
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析物業估值方法</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀行的策略和經濟發展，以設計一種最適合銀行的方法 • 識別和聯絡外部物業估值供應商執行任務,監控其持續的業績，以確保符合銀行的政策和策略 <p>2. 制訂和監督估值流程</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知悉市場上可用的房地產估值數據的分析和詮釋及其對銀行貸款和抵押業務的影響 • 建立健全、準確的估值原則和技巧，在保護貸款客戶利益和降低銀行信貸風險之間取得平衡 • 制訂監測物業估值流程的系統，準確評估銀行的風險水平
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"> • 具備已開發的物業估值流程圖表和/或指引，能讓銀行內負責人員有所遵循
備註	

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 > 2.2 處理擔保貸款及無擔保貸款

名稱	監督擔保和無擔保貸款的營運支援工作
編號	107341L5
應用範圍	緊隨政策發展，制訂處理貸款程序指引。領導團隊成員為零售銀行客戶執行涉及定期貸款，循環貸款、住宅、商業和工業物業按揭貸款的申請和放款工作。放款範圍包括全額支付的普通貸款及以個人客戶和/或中小企業名義獲授予的、和在現有貸款額以上的加額借貸
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解擔保和無擔保貸款的處理程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 緊隨市場趨勢，並以此為據，檢討貸款營運政策和指引 了解處理所有類型已獲批核的一般貸款和物業貸款的程序和要求，藉以獨立執行任務 導引和指示團隊成員按照銀行的政策和程序要求處理已獲批核的擔保和無擔保貸款交易 處理一般貸款或物業貸款於批核後之跟進工作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在團隊成員完成初步驗證後，跟據貸款申請和協議核對客戶資料和一般貸款或物業貸款記錄 根據申請記錄，重覆檢查並確認先前計算的擔保額和借貸放款金額的準確性 管理和跟進向客戶或律師發放的貸款安排 在有需要時領導成員向客戶查詢，驗證其財務或信貸交易 處理由前線同事付託有關於客戶貸款的查詢或投訴 處理一般貸款或物業貸款在獲批核後之後台任務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 核實和審查利息，本金，支付，費用等的計算 在發放貸款前核對資料，確保能符合貸款協議上的所有條款和條件 按照標準程序審查貸款審批流程，確保無誤，並能充份照顧各方利益
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"> 按照銀行的指示按時支付批准的貸款給客戶 根據銀行的具體政策和程序驗證貸款申請為正統合宜的 作為貸方的銀行持有關於貸款或抵押協議和其他條件所需的所有文件
備註	

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 > 2.2 處理擔保貸款及無擔保貸款

名稱	驗證貸款申請信息
編號	107342L4
應用範圍	處理零售銀行客戶貸款或抵押貸款申請的各種信息
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 檢查貸款或抵押申請</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢查所有必要的文件並分析申請人的財務狀況 (例如信用記錄, 財產評估等) ● 與信用局或其他業務對手聯絡, 交換與申請人有關的信用信息 ● 計算發放貸款的可行性和擴大貸款風險程度 ● 檢查從客戶捕獲的應用程序的數據, 並識別不規則或缺少信息 ● 根據信息計算利率和制訂還款計劃 (如收益, 儲蓄, 支付歷史等) <p>2. 在發放貸款前準備相關文件</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照銀行要求合併貸款或抵押申請人信息 ● 編制所需文件清單, 按照銀行的政策和實務操作支付貸款 ● 在貸款或抵押貸款發放前, 核實和審查貸款或抵押申請和協議的信息或文件 ● 根據銀行的政策和實務操作, 向客戶提供所需的文件以供接受 ● 向客戶解釋標準貸款或物業貸款的放款手續細節, 並查核對方是否明白其履行償還貸款的責任 ● 在延期付款或未能按條款和條件支付的情況下, 對抵押品和罰款的要求進行更改
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"> ● 根據銀行的政策和程序, 詳細收集貸款申請人及按揭貸款相關物業的資料 ● 處理每筆貸款或抵押申請的可行性研究 ● 根據表格和銀行政策的要求, 正確填寫申請表 ● 根據銀行的政策準確計算一般貸款或按揭貸款申請的利率和還款計劃 ● 為個人申請人提供貸款或抵押貸款的可行條款和條件 ● 在貸款獲批核後, 依據符合銀行的政策和實務操作開展發放貸款程序, 並向申請被拒的客戶專業地解釋原因
備註	

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 > 2.2 處理擔保貸款及無擔保貸款

名稱	自行估值或監控外部供應商向客戶抵押品進行估值
編號	107343L4
應用範圍	為處理零售銀行客戶的貸款申請，處理全部資產類別的估值，包括證券，固定收益資產，現金流動資產，貨幣，單位信託基金，房地產等。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解並使用不同資產類別的適當估值方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 應用高度成熟的分析和量化技能，以充分了解金融市場，證券，房地產以及所有其他資產類型的估值 在不確定情況下，提供清晰簡潔的客戶資產評估方法 遵循全面資產評估的準則和標準操作流程，包括證券，固定收益資產，現金流動資產，貨幣，單位信託基金，房地產等 收集有關抵押資產估值的數據 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 從不同來源整理資產估值的具體數據，並定期更新報告 收集和維護支持新的和修訂的財產估價的文件 使用不同的方法收集資產價值的信息，以便對當前市場趨勢和未來展望進行研究 立即回應客戶的查詢，與客戶聯繫，詢問客戶對抵押評估的要求 根據業績進行專業評估，協助客戶提供信貸額度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監督外部供應商通過評估當地區域房地產近期市場價格，以及運用具成效的方法和程序分析類近的物業來確定物業的公平市場估值 根據既定的銀行抵押品取消回贖權（如出售止贖等）政策，與外部供應商進行物業估值。;採取必要步驟，確保在估值過程中遵守所有內部和外部規則，遵守規定，遵守一般銀行業慣例和標準 通過評估不同類型資產的近期市場價格，以及經驗證的、能確定抵押品公允市場價值的分析方法和程序來對非物業資產進行估值。重行覆檢以確保評估價值是公平和能保障各方利益的 根據估值結果建議新客戶和現有賬戶的貸款或信貸額度
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"> 通過使用不同的方法收集對資產抵押品估值有用的數據 通過評估不同類型資產的公平市場價值以及成熟的方法和程序，執行估值流程或監控外部供應商執行流程
備註	

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 > 2.2 處理擔保貸款及無擔保貸款

名稱	處理已獲批核的有擔保和無抵押貸款交易程序
編號	107344L3
應用範圍	處理零售銀行客戶涉及有期貸款，循環貸款，住宅，商業和工業物業按揭貸款的申請和發放款項的工作。放款範圍包括全額支付的普通貸款及以個人客戶和/或中小企業名義獲授予的、高於現有貸款額以上的加額借貸
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解處理擔保和無抵押貸款的程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解處理已獲批核貸款和按揭貸款的程序和要求，以便獨立執行任務 批准擔保和無抵押貸款後處理交易 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 按照貸款申請和協議確認客戶信息和貸款或抵押記錄 根據申請記錄檢查並確認計先前算的擔保和發放貸款金額的準確性 安排貸款發放予客戶或律師 處理客戶還款 諮詢客戶，在有需要時驗證財務或信用交易 處理客戶對其貸款或按揭貸款的查詢或投訴 處理一般貸款或物業貸款在獲批核後之後台任務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 執行利息，本金，支付，費用等的計算和審查 在發放貸款前檢查以確保能符合貸款協議上所有的條款和條件 在客戶帳上記錄，以便向客戶發放/郵寄帳單 重新檢查申請人抵押品的價值，以確保貸款安全
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"> 按照銀行的指示，批准的貸款按時發放予客戶 按照客戶的還款時間表及時處理還款 按照銀行的具體政策和程序核實發放貸款要求符合正式程序 作為貸款人的銀行持有符合貸款或抵押協議和其他條件所需的所有文件
備註	

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 > 2.2 處理擔保貸款及無擔保貸款

名稱	維護有擔保和無擔保的貸款賬戶交易記錄
編號	107345L3
應用範圍	處理零售銀行客戶的貸款或抵押貸款申請。這是指提供貸款或抵押賬戶的客戶服務。可能包括更新帳戶交易指令、客戶個人信息以及關於利率以及貸款餘額的變更狀況指示
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明瞭處理交易紀錄的工作程序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 明白維護貸款賬戶交易紀錄的程序和要求，從而能獨立執行有關工作 維護和更新已生效發放的貸款或按揭賬戶紀錄 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 更新貸款賬戶支賬指示、利率修改及付款日期之詳盡資料 更新貸款賬戶內客人之個人資料，包括更改客戶名稱、婚姻狀況、地址、電話號碼、電郵地址、還款日期和方法等 預備和更新貸款狀況報告和準確地記錄貸款相關的賬項 維護和更新信用及貸款紀錄（如付款、收費、發放金額等） 編纂和保留各種貸款終結的文件（如貸款表格、稅單等），並確保撤銷貸款前有關文件處理妥當 通過保存最新紀錄於收集系統，從而提供有關資料給其他業務或操作單位進行信用或風險分析 跟蹤信用限額 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 用不同的方式（如郵件，電子郵件等）送達信用報告給訂閱者 監察各信貸限額紀錄遵從銀行的政策和標準
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"> 貸款狀況報告準確和適時地反映實況 根據銀行特定之風險管理政策，獲取及核證與貸款賬戶資料變更有關之輔助文件 檢查賬戶交易及客人資料變更以確保它們符合銀行特定的規格 用於其他業務或操作單位作信用或風險分析所需的資料準備就緒 各客戶的信貸限額均符合銀行的政策和標準
備註	

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 > 2.2 處理擔保貸款及無擔保貸款

名稱	處理貸款營運操作
編號	107346L3
應用範圍	為客戶處理其透過分行的直銷、電話理財、數碼銀行及/或分行櫃檯所進行的整系列貸款和按揭產品交易之行政工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明瞭有關執行貸款申請工作之指引</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解關於處理貸款營運操作的銀行指引、法例及行為守則，並能獨立執行有關工作 • 明白各類有關貸款申請表格的用途、格式和要求，從而能獨立填寫和核對 <p>2. 辦理貸款申請</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 指示申請者，取得相關的財務及個人資料作申請用途，並協助其完成所需的文書工作 • 檢查貸款申請的準確性和完整性，並協助客戶作出必要的修正 • 轉送申請往信貸分析員或相關單位，進行核實與分析 <p>3. 跟進申請狀況</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 追蹤申請狀況，並聯絡申請者有關申請獲接納或遭拒絕的事宜 • 於申請獲接納後，為客戶開立貸款帳戶及進行其他行政工作 • 要求客戶提供補充資料或證明文件，從而完成貸款申請
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"> • 每宗貸款申請所需之所有文件均能依據銀行要求，準備妥當 • 緊貼貸款申請的狀況並確保客戶獲通知有關貸款的申請進度
備註	

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	制訂財富管理營運的政策和指引
編號	107347L6
應用範圍	通過設定所有投資工具，保險和儲蓄產品的不同交易的機制，步驟和行政流程，為零售銀行客戶提供財富管理服務
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 設定所有投資工具，保險和儲蓄產品的機制和不同的交易週期</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 於信息不全的情況下，對不同投資工具，債券，信託基金，存款證，股權掛鉤投資，貨幣市場基金，單位信託，投資聯動保險，人壽保險，期限保險等保險產品進行不同市場的交易週期研究 <p>2. 制訂處理財富管理服務的指引</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的既定政策，制訂有關投資，保險和儲蓄服務處理的指引 為涉及各種角色及/或參與者-如產品發行人和/或供應商，並讓不同角色恰如其份地參予的投資、保險和儲蓄交易設計流程鏈 建立一個機制，確保在處理每一個工具或交易時，均能向客戶解釋執行指令，確認和結算步驟的程序 為處理客戶對財富管理產品的查詢和關注制訂指引，例如不同人士的權利和責任、解決結算問題的根本成因等
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"> 根據貿易週期研究的結果，建立投資，保險和儲蓄服務的政策和營運指引 金融工具，保險和儲蓄產品的營運步驟能按銀行處理系統為其設定的性質設計和正確分類
備註	

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	制訂財富管理服務的條款和條件
編號	107348L5
應用範圍	在制訂條款和與客戶達成協議的範圍內為零售銀行客戶提供投資、保險和儲蓄服務。條款和協議可能包括授權和責任、財務安排、投資計劃的配套資產價值計算以及客戶對銀行和法定要求的信用評估
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂投資、保險和儲蓄服務計劃 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 制訂服務的投資組合策略，並向員工和/或客戶解釋其理由 制訂合適的服務建議，並向員工和/或客戶介紹推薦的基礎 監測和分析影響服務績效/回報的因素（例如未來趨勢、風險、收益等），以確定不同投資計劃的政策和條款 每筆交易的設計條款和協議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 確保服務協議的條款和條件符合內部標準和外部規定 分別制訂銀行代表和客戶要承擔的責任聲明 確定每筆交易的利潤率 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 評估協議的成本和收入，以確定每筆交易的利潤率 根據個人投資、保險和儲蓄計劃的成本和利潤分析與客戶談判條款和協議
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"> 確定個別服務或計劃的相應政策和條件 投資、保險和儲蓄計劃的條款和協議符合客戶的風險狀況和負擔能力 條款和條件以及根據銀行政策的所有相關附件都在提案中列出，並向專業人士提交給客戶 達成的投資、保險或儲蓄計劃協議能夠為銀行創造合理的利潤空間
備註	

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	與產品供應商共同開發財務管理服務的服務協議
編號	107349L5
應用範圍	通過與不同的金融機構和供應商開展服務協議，為客戶提供投資，保險和儲蓄服務，包括相關的操作系統協議和標準操作程序，以確保客戶交易順利進行。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 從供應商確定合適的產品和服務</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估不同的供應商，並根據銀行的策略提供適當的投資，保險和儲蓄產品出售 • 分析業務合作夥伴提供的投資，保險和儲蓄產品的特點，包括其不同的交易處理系統及其間的相互關係 • 通過相關的交易處理系統進行導航和操作，以確保順利的跨境操作 <p>2. 開發服務協議</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定適用於供應商提供的產品的不同規則和法規要求，並確保在構建協議時遵守 • 定義與企業有關的目標和原則，並確保在提案中得到照顧 • 分析投資工具，保險和儲蓄產品法規的影響和後果,談判為銀行提供充分保護的合作條款和條件 • 制訂服務協議，監督財務規劃服務的實施 • 與產品供應商談判協議的條款和條件支持銀行
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"> • 一組服務協議以外部服務供應商遵循的協議條款形式呈現 • 銀行及其合作夥伴的業務聯盟符合監管要求 • 根據對潛在業務夥伴的財務和其他信息和數據的分析，確定合適的投資，保險和節省產品供應商
備註	

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	監督對財富管理服務的營運支援
編號	107350L5
應用範圍	緊隨政策發展，制訂財富管理營運支援指引。管理和監督提供予零售銀行客戶財富管理服務，專注於營運和支援範疇內執行行政職能
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解財富管理服務的營運支援步驟 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 鑑定市場趨勢，並考慮財富管理服務的營運支援政策和指引 了解處理財富管理相關服務營運支援的程序和要求 導引及指示成員按照銀行的政策和程序要求處理財富管理相關服務的營運支援 根據客戶的指示監督文件的協調性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 領導團隊成員就客戶的指示內容進行協商和取得協議 為穩固銀行和客戶之間的合約關係有效性，對客戶的指令書進行最終檢查 檢測並重新確認相關法規和條例所要求的客戶文件均已遵從，確保符合法規要求 提供指引，藉以辨識客戶文檔中更改的法律和法規要求 監督財務管理服務交易的營運支援流程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監督團隊成員的表現，以確保他們可以按照客戶的指示和銀行的標準營運程序進行交易 檢討團隊成員對其他財富管理服務提供者的陳述進行覆核的結果 監督投資基金，證券，保險，強積金等服務提供者的運作，以確保符合法規和法例要求 協調和規劃研討會，推廣銀行提供的理財產品和服務，以提高經營效率
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"> 團隊成員處理的所有交易均按照銀行的客戶指示和標準操作程序進行 客戶指示的變更由團隊成員進行，並按照銀行的政策和程序進行記錄 辨識與特定客戶需求相關的法例要求，並納入其財富管理規劃
備註	

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	為財富管理服務提供營運支援
編號	107351L4
應用範圍	在後台營運和支持環境中，為執行行政職能提供零售銀行客戶的理財服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 根據客戶的指示監控和協調文件</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 批准相關客戶文件 ● 談判並同意客戶指示的內容 ● 定期審查客戶的教學任務，使銀行- 客戶合約關係持續有效 ● 對所需的客戶文件應用相關立法和法規，以確保合規 ● 根據法律和法規要求，確定客戶文檔的變更要求 <p>2. 流程操作支持財富管理交易</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 驗證客戶提交的文件的真實性，並在必要時要求提供進一步的文件 ● 發出必要的文件以關閉交易（例如確認聲明，付款通知，合約等） ● 承擔其他投資，保險或儲蓄服務提供者發表的聲明 ● 監督投資基金，證券，保險，強積金等服務提供者的業務。 ● 協助推行銀行提供的投資，保險和儲蓄產品和服務研討會
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"> ● 所有交易均按照客戶的指示和銀行的標準操作程序進行處理 ● 有關客戶對財務計劃細節的查詢有效處理 ● 根據銀行的政策和程序進行客戶指示的變更和記錄 ● 有關特定客戶需求的立法要求被確定並納入財富管理服務
備註	

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"> 明瞭處理交易紀錄的程序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 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 維護交易紀錄 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 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 準確地留存交易資料並迅速傳達與客戶確認 維護及更新有關的交易文件(如確認書、合約、付款紀錄等) 確保所需資料能準確地記錄於資料庫 通知銀行和客戶有關計劃的表現 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 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 定期地或於客戶查詢時, 向其提供有關資料
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"> 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 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 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 運用有關資料及輔助資源來確定、理解和消除客戶的疑惑
備註	

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 > 2.4 咭類處理

名稱	制訂和執行信用咭業務的政策和操作程序
編號	107353L6
應用範圍	在制訂業務和營運的整體政策、策略和計劃方面為零售銀行客戶提供信用咭服務
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制訂信用咭業務的政策和操作程序</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對銀行內所有系統、資源、流程和程序獲取的信息進行研究，以制訂咭業務政策 ● 確保銀行的政策與最新發展相一致，根據不完整的信息對市場的一般客戶行為和消費趨勢進行研究 ● 制訂在確定的優先領域執行政策和策略的行動計劃 ● 與其他業務部門或業務部門聯絡，制訂操作手續，支援信用咭的產品特點 ● 諮詢所有相關持份者，以成本效益和增值分析為基礎，確定制訂咭相關操作程序的可接受方法 <p>2. 執行操作程序</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設計措施，執行和實施與信用咭處理和信用周期有關的政策，以優化風險或平衡咭產品的業務收益 ● 確定具有潛在影響的咭業務策略、政策和營運模式的具體原則和可實現的目標 <p>3. 展示制訂和實施操作程序的專業性</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制訂符合客戶和銀行利益的政策和程序 ● 採取措施確保團隊成員嚴格遵循標準作業程序
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"> ● 與相關持份者協商制訂咭業務政策、策略和營運程序 ● 制訂咭業務政策、策略和操作程序、尋求關鍵利益相關方的協議 ● 設計確保信用咭業務政策的措施有效實施
備註	

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 > 2.4 咭類處理

名稱	批核或拒絕信用咭申請
編號	107354L5
應用範圍	為零售銀行客戶提供信用咭服務，以決定現有客戶和新客戶的新信用咭產品的申請
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估新的信用咭產品申請 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估申請人提交的信用咭申請表和其他證明文件中的信息，以檢查其完整性和是否正常，以處理新的信用咭申請 ● 確定從申請人、分行、其他服務渠道和/或其他銀行和信用局獲取更多信息的需求以進行驗證 ● 根據銀行的政策和發咭機構的規定，評估和判斷向申請人發放新信用咭的資格 2. 批核或拒絕信用咭申請 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 在根據銀行政策中規定的查察和信貸標準評估申請人後，批核或拒絕申請 ● 根據財務狀況，為新持咭人設定購買和現金透支信貸限額 ● 根據銀行的政策，發出指示向成功申請者發行新咭 ● 執行拒絕申請之工作流程，包括通知被拒絕之申請者及及解決有關於對反對理由提出疑問的諮詢 3. 在批核申請過程中展示專業精神 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 尊重申請人的隱私，並採取一切必要措施保護個人和帳戶信息 ● 採取措施確保對申請的評估是公平的，客戶的利益得到良好照顧
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"> ● 審批申請過程是完整仔細的，而批核/拒絕決定是根據銀行的政策和實務操作而作出的 ● 根據申請人的評估結果，提供拒絕信用咭申請的理由
備註	

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 > 2.4 咭類處理

名稱	監督信用咭賬戶和交易處理
編號	107355L5
應用範圍	緊隨政策發展，制訂信用咭賬戶和交易處理指引。管理和監督提供予零售銀行的信用咭產品服務，專注於營運支援範疇內處理信用咭客戶及商戶的賬戶和交易。這是指篩選和處理新的信用咭申請並進行驗證、批核和拒絕信用咭交易;並監督任何其他正在進行的帳戶服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解信用咭賬戶服務營運支援程序，監控所有相關交易處理 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 緊貼市場趨勢，並以此考慮用以檢討營運支援政策和指引內信用咭賬戶和交易處理的程序 了解處理信用咭交易的程序和要求，督促團隊成員有效執行工作 監控團隊成員處理的交易符合銀行的政策和服務標準，以確保能以準確和及時的方式處理不同類型的交易（例如付款，取消，退款等） 與其他業務或營運單位聯絡，辨識和偵測任何可疑的信用咭交易 監督新信用咭申請，確保能遵從信貸政策和流程，並在標準時限內完成 監督信用咭服務質素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過提供指引和服務標準來監督熱線服務，確保能提供優質的查詢處理或投訴服務 在有需要時，監督跟進客戶查詢和投訴的行動 監督通信管理，確保客戶數據庫的信息準確 確保信用咭服務質量;確定改進領域並實施解決方案 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據與客戶、商戶和其他業務夥伴的交流，領導主要團隊成員，找出影響信用咭服務質素的因素，並制訂改進措施 確定信用咭服務的改善領域;確定調節策略，制訂行動計劃，消除影響信用咭服務質素的根本原因 定期查看信用咭服務和操作流程，採取措施確保完全符合所有合規和法例要求
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"> 信用咭申請審查完整性，並根據銀行的規格進行驗證 所有類型的信用咭交易報告都能夠準確和及時地由團隊成員編制完成，並定期分發給相關方面進行跟進 確定信用咭服務改進策略和設計實施方案
備註	

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 > 2.4 咭類處理

名稱	管理信用咭業務組合
編號	107356L4
應用範圍	設計框架，整理影響銀行咭業務影響因素的數據，制訂有效管理投資組合的業務模式，為零售銀行客戶提供優質的信用咭服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 管理信用咭業務組合的質量 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 審查不同持咭人的投資組合，定期確定信貸發放和信貸額度，以盡量減少風險並確保投資組合的質量 與其他業務或營運單位協調從問題帳戶恢復，以盡量減少對銀行的損失 監督犯罪，超限和註銷水平，確保信用基礎質量 評估信用咭業務組合的質量 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過正確審查交易記錄來評估持咭人的信用狀況 驗證客戶的信息，以確保信用評分的準確性和有效性 查看投資組合信息，持咭人信息，不同部門和持咭人的盈利能力，以評估咭片產品的風險和盈利能力 查看交易記錄（例如每日失咭清單，失咭報告，透支等），以評估每個持咭人的風險 於評估信用咭業務風險工作上表現專業 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在檢討信用咭業務組合的質素時，在不同客戶群體和銀行的利益之間取得最佳平衡 在評估信用咭業務風險時採取措施，確保客戶利益得到充分考慮，並採取改進措施
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"> 問題帳戶可以在銀行指定的可接受的時間範圍內結算 銀行的信用咭業務組合保持在銀行定義的相當低的風險和可接受的盈利水平
備註	

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 > 2.4 咭類處理

名稱	處理信用咭交易
編號	107357L4
應用範圍	為零售銀行客戶提供信用咭產品服務。專注於銀行內部營範疇內為客戶和商戶處理信用咭交易。這泛指篩選、處理和驗證新信用咭的申請程序，並處理已批核和被拒絕的信用咭交易
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 監察信用咭交易處理</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督新帳戶申請，確保遵守信貸政策和流程，並在標準時限內完成 • 拿取個人信用咭產品申請人的申請詳情，並據此發出認可申請的帳號 • 維護持咭人帳戶的記錄，並檢查其過去記錄，以管理預期的風險 • 與其他業務或營運單位聯絡，發現和檢測任何可疑咭交易 • 處理銀行內部結算 • 監控交易處理以確保以準確和及時的方式處理不同種類的交易（例如，付款，取消，退款等） <p>2. 與商人聯絡進行信用咭交易</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 驗證和實施商家授權請求 • 記錄不同商家轉發的銷售單，確保數據準確 • 處理丟失和被盜咭片的報告，並向商家報告情況 <p>3. 專業地採取行動，處理複雜的信用咭交易處</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估交易細節，以評估持咭人的信用狀況，並採取必要措施保護其利益 • 於持咭人購物或現金透支超出預設限額並向銀行尋求核准交易時，根據銀行設定的符合資格標準，以公平評估和保護銀行利益為原則，謹慎地作出決定
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"> • 細察信用咭申請確保資料齊全，並遵循銀行的規格進行驗證 • 新的合格信用咭能遵照銀行信貸政策，在標準時限內發行 • 準確及時地編製遺失和被盜的信用咭報告，並定期分發給有關方面進行後續跟進 • 能與不同商戶聯絡並準確地處理信用咭交易
備註	

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 > 2.5 供應商管理

名稱	制訂信用咭服務的採購計劃
編號	107358L5
應用範圍	規劃和實施與信用咭服務相關的供應商管理。它可能包括但不限於熱線服務，直接郵寄服務和特別營銷活動
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定供應商服務的需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 對由內部執行或交由外部供應商承包特定工作功能進行成本和收益分析 ● 根據成本效益分析結果確定供應商服務的需求 2. 將確定的供應商服務需求轉化為所需服務的規範 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 了解服務單位的需求後，概述服務要求 ● 根據與有關服務單位一起設定的服務規格，構建供應商採購指南 ● 根據與相應服務單位一起設定的服務規格，應用供應商採購指南 3. 在銀行和供應商的利益平衡的同時制訂供應商採購計劃 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 開發和制訂政策和行為守則，規範供應商管理活動;採取措施確保銀行的業務計劃和業務程序得到適當遵守，各方利益得到妥善的照顧 ● 根據供應商管理政策和程序選擇供應商 ● 詳細地訂定評估合適供應商的過程，以滿足業務需求和服務單位的要求
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"> ● 供應商服務規格的要求由信用咭中心的各服務單位確定和確認 ● 在使用任何供應商服務之前，通過有效數碼支持的建議進行成本和效益分析 ● 在整個銀行建立和實施供應商管理的政策和行為準則 ● 評估合適供應商以滿足業務需要和配合服務單位要求的過程能根據銀行的標準實務操作設定並向有關人士解釋，包括候選供應商 ● 供應商能根據供應商管理政策和程序進行任命
備註	

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 > 2.5 供應商管理

名稱	監督採購和監控供應商於提供與信用咭相關服務時的表現
編號	107359L5
應用範圍	規劃和實施與信用咭服務相關的供應商管理工作。它可能包括但不限於熱線服務，直接郵寄服務和特別營銷活動
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂採購指南和程序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 制訂規範企業採購的指引和程序 採取行動，確保責任方遵守和實施既定的準則和程序 採購流程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 整合所有供應商信息，包括供應商簡介，聯繫人，設施，進行的項目和跟蹤記錄 向供應商徵求相關信息和調查用戶意見，協調對進行供應商評估所需的信息 在通過不同渠道了解他們提供的服務後，徵用適當的供應商 在評估不同信息來源（例如提案，訪談，過去記錄等）後，對供應商選擇作出決定 在與任何第三方外部供應商接觸之前，檢討銀行的所有合約和協議 與供應商談判條款和條件，為銀行尋求最大的利益 為供應商設定關鍵績效目標和服務標準，並訂立定期評估協議 監控供應商的性能和合規性 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過跟蹤關鍵績效指標和交付成果的狀態，管理與供應商的關係和盡量降低相關的風險 衡量和報告供應商遵守銀行的所有相關政策和程序以及銀行業的監管要求 跟蹤和解決在供應商評估過程中確定的未能履行和不合規的領域，採取補救措施，並與供應商進行開放的討論
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"> 在整個銀行建立並實施了採購指南和程序 服務單位參考的合格供應商各自所需服務的列表 針對供應商的績效目標和措施符合銀行的標準和行業慣例和價值觀 對供應商的業績目標進行持續監控和評估 對供應商的績效記錄進行分析，以確定績效變化並編制改進行動計劃
備註	

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 > 2.5 供應商管理

名稱	監控供應商服務質素
編號	107360L4
應用範圍	規劃和實施與信用咭服務相關的供應商管理，以維護其提供給客戶的服務質素。它可能包括但不限於熱線服務，直接郵寄服務和特別營銷活動
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 與供應商聯繫並提供服務</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與供應商一起制訂服務標準和績效評估，並編制監測其業務的策略計劃 ● 獲取、整理和分析供應商的相關可靠業務績效標準和服務質量測量 ● 將供應商的結果與業務預測、營運計劃和服務標準的目標進行比較 ● 在與課程有關的供應商服務（例如修理、維護、投訴等）的過程中與供應商溝通 ● 為供應商制訂和實施服務改進計劃並獲得協議 <p>2. 進行合約管理和監督</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在整個合約期內對個別供應商進行合約管理和監控 ● 根據其對咭業務的重要性以及監控應用程序所需的操作程序，確定供應商合約管理活動 ● 與供應商溝通並獲得與完成服務合約工作任務所需的程序和時間的協議，以確保相互理解期望 ● 監控供應商的業績並評估其遵守監管要求（例如客戶數據保護） ● 監控供應商的業績，並評估其符合合約規定的協議 <p>3. 在供應商管理工作中展示專業精神</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在實施供應商合約管理流程時，採取必要措施，保持供應商與銀行之間的利益平衡 ● 在執行供應商管理和監控程序時，遵守合規、法律和規則的要求
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"> ● 定期制訂合約管理和監測報告，以維護供應商的服務質量 ● 確定和採用可用於衡量供應商營運的績效標準和服務質量測量工具 ● 將供應商的實際業績與預期結果進行比較，以確定合作的兼容性程度和未來可行性 ● 根據確定的績效標準和改進領域，制訂提高供應商服務質量的詳細行動計劃
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.1 信貸策略，政策及程序建立

名稱	開發和審查信用產品/功能
編號	107361L6
應用範圍	更新銀行的信用產品。這適用於任何類型的信用產品，包括但不限於向公司、獨資、合夥、個人貸款和按揭抵押貸款等。
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對信貸市場趨勢進行研究，找出銀行信貸產品的 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析不同來源的信息和情報，預測未來信貸風險和需求趨勢 考慮當地和海外的經濟環境，評估信貸風險管理的變化和挑戰 根據預期的需求評估現有信貸產品和服務，以確定信貸市場的不足之處 根據信貸管理的最新趨勢，解決客戶需求和/或信貸風險 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 確定在承擔可接受風險並滿足公司治理和法規遵從要求的背景下盡量吸引客戶 分析不同細分市場客戶的需求，開發適合的產品以滿足他們的興趣 衡量信用解決方案的風險和回報 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估產品的風險和回報並優化功能 通過使用銀行現有的營運風險模型來驗證有關於信貸解決方案的風險程度
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"> 開發可以有效擴大客戶群的新產品/功能。新產品/功能的建議應基於客戶需求、風險和回報、預期未來經濟環境和業務發展的徹底和嚴格分析而決定的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.1 信貸策略，政策及程序建立

名稱	制訂零售銀行的整體信貸策略
編號	107362L6
應用範圍	訂定銀行發放信貸的方法
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對信貸策略進行研究 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 對經濟發展趨勢進行研究，以期預測市場的風險和需求 在不同情景下評估信用策略及其表現的不同方法，以選擇符合銀行整體策略的方法 確定信貸管理和信貸風險控制的基本原則 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 確定目標市場，風險承擔準則，信貸審批權限，信貸維護程序和信貸策略發展管理決策指引，以平衡盈利能力與風險控制 建立流程來衡量，控制和管理整家銀行的潛在信貸風險組合，在實際水平和組合水平內達到設定的限度 確保制訂的政策措施能夠依法制訂相關法律法規 分析銀行的信貸政策和與業務策略的一致性，以決定信貸申請的批准 分析信貸審批的不同程序和要求，以監督有關各方履行的信用評估工作，並對其結論/建議進行評估 制訂抵押品估值，信用額度限額調整，客戶負債評估，信用評分咭截止和授權限額確定的方法 審查和更新信貸策略 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 經常檢討銀行業最佳實務操作的基準，將銀行的信貸風險管理維持在高標準 根據市場和銀行業的現狀，審查和修改現行信貸策略 審查信貸政策，以應對監管變化和經濟環境變化
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"> 為整個銀行制訂零售銀行信貸策略。該策略應以對未來經濟發展和銀行策略的研究為基礎，在盈利能力與風險控制之間取得平衡。此外，策略應能夠符合監管要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.1 信貸策略，政策及程序建立

名稱	分析經濟環境和對信貸管理的影響
編號	107363L5
應用範圍	對市場趨勢，銀行業趨勢，客戶需求，公司治理和監管要求等對信貸管理產生影響的經濟環境方面進行分析。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估信貸市場當前形勢</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過諮詢相關方面分析市場和銀行業情報，估計未來的經濟和商業環境，以估計信貸風險 • 分析相關法律法規的變更，確定其對信貸政策的影響 • 根據當前財務狀況進行分析，了解抵押品的特徵和風險 <p>2. 辨識不同行業的信貸需求，包括企業和個人</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析和確定來自不同信息來源的客戶的需求和偏好，如收入，購買行為和銀行記錄中的查詢等。 • 檢討申請市場信貸的趨勢，並檢查其影響並預測未來趨勢 • 根據市場環境分析，銀行信貸政策，相關法律法規，確定客戶需求和/或信貸風險，建立信用相關解決方案 <p>3. 專業地評估不同行業的信貸需求</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在提出任何信用相關解決方案之前，採取措施確保用於分析而收集的所有數據和信息均準確無誤，並已充份考慮對客戶的影響
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"> • 基於對未來經濟，信貸風險，業務發展和對公司和個人行為的影響的分析，辨識信貸解決方案中的客戶需要（例如：借貸額和具體特徵） • 確保信用解決方案符合銀行的企業管治和監管要求。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.1 信貸策略，政策及程序建立

名稱	為銀行提供的信用解決方案制訂不同產品/功能的信貸政策和程序
編號	107364L5
應用範圍	在不同的信用產品中設立信貸政策，如企業，獨資，合夥，個人貸款和按揭抵押貸款等。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析不同產品的風險和盈利能力 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析目標客戶的市場情況和情況，以估算不同產品所承擔的風險 分析銀行的信貸策略，制訂個別產品的政策文件，程序指引和操作標準，實現利潤最大化 分析不同部門的客戶需求，制訂適合新產品的信貸政策，以達到其利益 制訂個別產品的信貸政策和程序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 建立一套合理的信貸風險管理政策和程序，可以盡量減少銀行的風險並履行合規責任 為管理所有零售銀行業務中的產品和信貸組合的信貸風險制訂風險評估和管理政策和程序 審查和修改信貸政策和程序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 不時檢討和修改既定的信貸政策和程序，採取行動確保各方的利益得到充分考慮 採取必要措施，確保銀行的既定信貸政策和程序符合更新的銀行法規，法規和業務守則 評估執行部門或其他相關業務部門在實現信貸風險管理目標方向的表現，並在必要時對政策進行調整
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"> 適時地提供信貸政策和程序。政策和程序應以特定部門預期的信貸風險為依據，從而盡可能地提高收益，盡量降低信貸風險，並遵守銀行的策略，政策，合規性和監管要求等。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.1 信貸策略，政策及程序建立

名稱	監管信貸的相關活動，以確保能符合既定指引 / 條例
編號	107365L4
應用範圍	確保對信貸策略、政策及程序的遵守。此職能適用於銀行的不同業務單位
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解銀行的監管機制 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 理解風險評估系統和管理資訊系統，從而決定適當的方法來管理和量度資產負債表內、外活動的信貸風險 2. 監管與信貸有關的活動 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 監察不同的活動以確保符合現有的信貸風險政策和程序 • 及時識別違規事件並迅速執行補救措施，從而盡量減少銀行的損失 • 對整個信貸審批程序定期審計，並回應監管機構的查詢 3. 與所有相關人士通報擬定的指引 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 與所有相關人士溝通，以了解他們對銀行信貸批核模式的理解程度 • 為所有負責的工作人員推行適當的培訓和進修講習會，以確保他們在信貸相關事宜的處理方法能符合銀行既定的政策和程序
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"> • 執行不同的措施以確保所有與信貸相關的活動均能符合銀行的既定指引，並能對違規事件採取適當的相應行動 • 推行各種教育活動以確保員工理解銀行的信貸政策和程序，該等活動並能依據員工的理解程度而設計
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.2 獲取信貸

名稱	對信貸申請進行信用評估
編號	107366L5
應用範圍	評估與不同信貸申請相關的風險，以便決定授信或拒絕信貸。這適用於不同種類和金額的信貸申請
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢測信用評估過程 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 檢測用以評估客戶信用狀況及其基本原則所需採取的行動，以確保行動準確和全面 ● 根據相關政策，合規性和法規要求評估信貸申請 2. 進行信用分析 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 進行財務和非財務分析，以評估客戶的財務需求和信用價值 ● 以高準繩度的方法衡量潛在的信用損失，用以確定符合批核資格和貸款限額 ● 以公平市值、可銷售性和流通限制等因素評估抵押品的質素 3. 執行靈敏度分析 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 分析有關客戶財務實力的信息（如簡歷，教育背景，收入，其他金融機構的信用狀況等） ● 技巧地徵求客人允許向其提出敏感問題，用以進行分析，準確預測客戶的財務實力 4. 根據分析結果提供建議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估分析結果，對申請人的信譽、償還能力和風險水平進行評估，以便為貸款審批人員提供建議 ● 提出的建議能平衡客戶與銀行之間的利益
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"> ● 為每個信貸申請提供準確的信用分析報告。分析應載有有關文件以供檢查及評估客戶的信用價值、還款能力和可能對銀行帶來的風險 ● 根據銀行的相關分析和可能的風險提供有效的建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.2 獲取信貸

名稱	根據申請人的財務實力確定信貸建議的條款和條件
編號	107367L5
應用範圍	確定每個單獨申請的條款和條件。這適用於不同信用產品、規模大小不一的合約
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析申請人的信用價值和風險 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶的聲譽、償還歷史、資本充足率、客戶用於償還貸款的資金來源的波動性、以及貸款利率，抵押品的價值和客戶的經濟狀況等來評估客戶的財務實力 ● 通過對客戶特徵進行詳細分析和對貸款類別的特徵的吻合程度來評估信用評級或得分 2. 制訂貸款合約細節 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶的需求和風險評估結果制訂利率，付款期限和付款方式等條款和條件 ● 確定信貸安排，如資金放貸方式，經營賬戶條款等，以盡量減少對銀行的風險 3. 制訂風險偏好替代方案 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶情況和當前的經濟狀況，確定和評估不同的風險轉移方案 ● 在考慮到不同的風險轉移方案時，採取步驟保護受到影響的各方的利益
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"> ● 為每個信用產品申請人制訂貸款合約/協議條款。合約/協議規定的條款和條件的建設應基於對客戶需求和銀行風險的分析 ● 制訂風險轉移措施，盡量減少銀行風險。這些措施應該是基於對客戶情況和經濟狀況的分析而制訂的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.2 獲取信貸

名稱	評估信貸業務的經營表現並提出建議
編號	107368L5
應用範圍	評估信貸業務的盈利情況並提出改善建議。範圍包括銀行不同類型的信貸產品和服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估計量信貸業務的方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 評估計算信貸業務收入的方法，以確保現有方法能提供準確、全面的計量 • 識別影響信貸業務收入的因素，以獲取公平公正的評估結果 2. 評估信貸業務的經營表現 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 計算不同信貸業務之成本和收入 • 根據經濟和業務情況，對比其他時期的經營表現，評定信貸業務的效果和收益 3. 提出改善方案 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 評價信貸業務的經營表現並識別不足之處 • 評價不同的定價方法，依據信貸業務的營利分析選取最佳方法 • 建議最佳信貸額度，可承受風險，及平衡盈利與風險的措施 • 建議能平衡潛在收入和保持充足信貸損失備用額的方案
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"> • 根據信貸業務的收入及其他相關因素，評定信貸業務的盈利能力 • 根據對信貸業務表現的評核，建議改善措施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.2 獲取信貸

名稱	收集相關資料，以進行信用分析
編號	107369L4
應用範圍	向貸款申請人收集相關的文件和資料，以進行信用分析。此職能適用於不同類型的信貸產品及所有銀行規定的文件
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理解銀行的信用分析政策 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 理解銀行的信用分析政策，以確定需要收集的信息 ● 理解信用分析的目的，為收集所需信息或文件提供依據 2. 收集信用分析所需的文件 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向客戶收集合適的文件以便進行信用分析 ● 研究取得的客戶資料的完整性和準確性 ● 驗證收集到的文件，並確保他們符合有關的信貸規定 3. 解釋收集信息的理據 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為客戶詳細清楚地解釋銀行的信貸政策和程序 ● 提醒客戶有關於銀行不同產品和交易的風險，藉以保障其利益
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"> ● 根據銀行的要求和已向客戶提供的理據，收集有關文件並進行審查，藉以確保文件的完整性及準確性
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.2 獲取信貸

名稱	處理認可信貸申請的後續程序
編號	107370L3
應用範圍	批准後進行後續處理。這適用於不同種類和數量的信用產品
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解信貸申請過程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行信貸申請程序，以便獨立進行後續程序 了解有關任務的規定，以防止違法 溝通信貸申請結果 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通知客戶申請結果 向顧客解釋信貸安置結構，對顧客的適當性和充足性進行謹慎考慮 獲得客戶對提供信貸融資結構的協議 執行批核信貸申請的行政工作 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 按照核准的信貸資金結構開展信貸管理和貸款支付 詳細編制有關付款條件和債務人責任的相關文件，確保債務人充分了解其責任，保護利益 通知相關部門或業務部門批准信貸申請
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"> 在收到客戶提供的信貸協議後，根據銀行的準則，對每個認可的信貸申請執行信貸額度和貸款支付 根據銀行的指導意見，通知所有相關部門或業務部門了解每個信貸申請的情況
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.3 資產管理

名稱	管理銀行信貸資產的質量，對信貸資產組合進行定期分析，確定風險（如有）
編號	107371L6
應用範圍	管理銀行信貸資產的優化配置，以平衡風險與盈利能力。這包括銀行信貸投資組合中的不同類型的資產
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對信貸資產未來盈利能力進行研究 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據不完整信息對未來經濟發展進行研究，以確定銀行信貸資產的風險和收益 評估銀行擁有的信貸資產的風險，並將結果與預期盈利能力進行比較，以判斷是否達到最佳配置 制訂優化信貸資產組合質量的措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 優化監管所需資本配置和創造經濟資本，確保財務穩定，保持公眾信心，保護客戶 管理銀行的資產配置，最大限度地提高信貸投資組合的質量和盈利能力 通過幫助業務部門盡量減少風險暴露的風險，維護風險資產多元化組合 制訂措施，保護銀行的利差和利潤不受市場利率和外匯匯率變動的影響 確保符合法定要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過設置適當的風險參數和審慎限制來確保符合法定要求
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"> 分配銀行信貸資產，使其能夠平衡風險和盈利能力。應從不完整的信息中得出結論支援該決定
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.3 資產管理

名稱	評估與銀行貸款風險相關的抵押品市場價值和風險
編號	107372L5
應用範圍	評估銀行擁有的信貸資產的市場價值，以判斷與貸款相關的風險和組合。這適用於不同類型的信貸資產
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估影響資產價值的因素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估其他零售銀行資產評估的常規實務操作，以改善銀行現行採用的實務操作 ● 確定可能影響不同類型資產市場價值的因素，以確保準確的估值 2. 評估抵押品的市場價值並評估銀行的投資組合 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 分析其他銀行的市場情況和估值，以評估銀行採用的資產估值方法 ● 分析歷史價格趨勢，未來經濟發展等相關因素的信息，以確定不同抵押品的公平市場價值 ● 評估資產的市場價值，並為貸款組合和政策決策提供建議，將投資與目標相匹配，為銀行資產配置，以及平衡風險與業績 3. 審查抵押品的價值 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估在債務與資產、增長與安全及其他利害的權衡之間的利弊、以及機遇和威脅等作出選擇，嘗試在可容忍的風險水平下尋求最大化的收益 ● 評估抵押品價值變動，並相應調整與貸款相關的風險，確保估值流程能恰當地進行，提出公允的市場價值 ● 啟動貸款審查流程，以評估是否需要調整
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"> ● 根據對歷史價格，經濟狀況等相關因素的分析，對銀行抵押品的市場價值進行評估
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.3 資產管理

名稱	管理和評估與銀行信貸資產相關的風險（例如資產證券化）
編號	107373L5
應用範圍	對銀行信貸資產進行風險管理。這適用於銀行擁有的不同種類的信貸資產
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估各項信貸資產交易的價值 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 評估購買或出售信用投資組合的價值 ● 對信貸資產組合進行定期分析，確定集中風險（如有） 2. 轉移信貸風險 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 將風險多樣化為不相關或不相關的業務 ● 通過收購證券，保險，第三方擔保等對沖信貸風險 3. 評估不同信貸風險轉移方式的有效性 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 評估轉移或套期信貸風險的不同方法的有效性 ● 根據轉移或對沖信貸風險的不同方法的評估結果，對政策進行修改和改進處理
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"> ● 設計盡量減少銀行需承擔的信貸風險的措施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.4 追收貸款

名稱	制訂壞賬準備政策
編號	107374L5
應用範圍	設計政策來處理不良和可疑的債務。這適用於在不同類型的賬戶中出現的壞賬
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析處理問題貸款的方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析收集報告和拖欠賬戶，以確定問題貸款的常見原因，以制訂處理帳戶的自定義政策 分析處理問題貸款的常見實務操作，以制訂符合銀行策略的適當政策 設計收取不良和可疑債務的政策 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據對違規賬戶的原因和特點的分析，制訂不同的追收貸款政策 設計補救措施以確保收回欠款 制訂債務重組政策 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 設計重組貸款的政策，提高信貸限額和/或降低利率，協助客戶提高還款能力 制訂與客戶談判的指引，制訂解決違規賬戶金額的計劃，採取步驟確保債務人得到公平對待
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"> 根據對銀行違規賬戶的策略和特點的分析，制訂管理壞賬的政策 根據對銀行違規賬戶的策略和特點的分析，制訂債務重組政策
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.4 追收貸款

名稱	對未償債務客戶實施法律訴訟
編號	107375L5
應用範圍	對未能依時還款的欠款人採取法律行動。適用於與借款人無法達成協議的各類違規賬戶
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有專業的法律知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估與錢債糾紛相關的法律法規，評估銀行是否應採取任何法律行動 ● 評估類似的先例，判斷銀行是否應採取任何法律行動 2. 評估客戶的還款能力 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 通過收集和分析其收入，財產和抵押品價值等相關信息，評估客戶的還款能力。 ● 把被授權追討欠債的客戶進行分類 3. 必要時專業地發起法律訴訟 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 決定向未付債務客戶發出律師信，以便在法律訴訟之前提供結算付款的機會 ● 對被授權追討欠債的客戶採取法律行動，執行措施確保所有行動均以專業手法處理 ● 對違規貸款採取法律行動，保護銀行的利益（例如，接管抵押物業，徵費或執行破產行動），客戶將被通知和受到公平對待
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"> ● 對未償付債務客戶採取的所有法律行動均獲授權索賠。決定是根據對個案先例和償還能力等因素的分析而作出的。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.4 追收貸款

名稱	與債務人就逾期債務進行談判
編號	107376L4
應用範圍	與債務人談判逾期賬戶的付款安排
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解逾期賬戶的處理程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 了解銀行對逾期賬戶的程序和政策，選擇最合適的方法 ● 檢討獲通報的問題貸款，以決定採取的行動步驟 2. 與債務人溝通，盡量減少壞帳的可能性 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 與客戶談判達成雙方同意的解決逾期賬戶的方式 ● 選擇適當的付款安排來收回逾期貸款 ● 提出未付債務的補救行動和恢復計劃 3. 專業地處理逾期賬戶 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 以開放態度與逾期還款的客戶進行談判，告之銀行會採取的不同行動的所有必要信息。採取措施，確保所有行動均能專業地執行，並能符合內部指引，規則，政策和外部規定 ● 在執行逾期賬戶處理程序時，適當地平衡客戶與銀行的利益的
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"> ● 與債務人談判提供補救行動和欠款償付計劃
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.4 追收貸款

名稱	監察追收債務的進展
編號	107377L4
應用範圍	監管不同債務人的還款情況
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解貸款歸還的情況 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 監察債務人是否能準時還款，以找出任何可能出現的風險，並防止壞帳引致的損失 ● 了解收帳過程，以監察收到還款和分期付款項 2. 識別逾期帳戶 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視付款紀錄或運用銀行的審核工具以識別潛在的逾期帳戶 ● 根據逾期帳戶情況選擇並推行適當的收帳方法 3. 監察與收帳相關的日常業務工作，以確保能符合法規 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 監督應收帳款的收集方式，確保能按照銀行的信貸政策和程序進行 ● 監察日常的業務活動，確保能遵循信貸政策和程序 ● 檢討債務回收、改善行動和那些未付清債務的清償計劃的情況 ● 採取必要的步驟，以確保客戶還款程序符合銀行的內部標準和法例規定
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"> ● 識別逾期帳戶，並根據不同情況執行適當行動回收債務 ● 監管整個收帳程序，以確保所有行動能符合法例的規定，並能依照原定的時限，收取還款
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.4 追收貸款

名稱	收取呆壞帳
編號	107378L4
應用範圍	向不同類型的逾期帳戶，收取還款
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解回收呆壞帳的方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 了解銀行回收呆壞帳的政策和程序，根據具體情況採取適當的回收方法 2. 選擇適當的跟進方式 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視逾期帳戶的紀錄並決定適當的處理方式儘量減少銀行的潛在風險 ● 有效管理資源並確保回收開支抵消潛在信貸損失 3. 利用外部資源來處理問題貸款 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 選擇合適的機構或律師協助回收呆壞帳 ● 監察壞帳回收機構或律師的服務，以確保服務符合銀行的收帳規定 ● 確保壞帳追收機構或律師所採取的行動符合銀行的政策 ● 審查被委任的壞帳回收機構或律師的服務，並在必要時引導他們執行銀行的收帳政策和標準
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"> ● 安排呆壞帳的還款情況，以防止信貸的損失和收帳的開支超出預算，並確保所有行動均符合銀行的政策及準則 ● 監管外部回收機構或律師的服務以確保服務符合銀行的標準
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.4 追收貸款

名稱	從債務人收取付款
編號	107379L3
應用範圍	根據各自的還款條款和時間表收取來自不同類型借款人的付款
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解既定的收債程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 了解收債程序的要求，以便獨立編制與收債有關的文件 ● 了解銀行貸款償還的既定程序，獨立收取客戶的款項 2. 處理貸款預訂和還款 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 按照銀行內部標準和外部規定處理客戶的貸款預訂和還款 ● 幫助客戶了解聯繫行為，並在必要時說明信用條件 3. 處理逾期賬戶 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 通過相互同意的方式（例如電話，信件等）及時付款或未付帳戶提示客戶 ● 向客戶提供專業解決逾期帳戶的所有可能方法 ● 安排逾期賬戶的支付，為客戶提供靈活性和便利性 ● 向管理層報告問題貸款以進一步收集行動
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"> ● 按照有關文件執行所有債務追收行動 ● 根據銀行的程序處理逾期賬目，並向管理層報告有問題的案件
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.5 信貸系統及維護

名稱	評估和提高信貸管理系統的績效
編號	107380L5
應用範圍	維護信貸系統，支援銀行業務順利運行
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 審查銀行信貸業務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 回顧績效指標來分析信貸業務的表現，並評估信貸策略的有效性 • 審查銀行的信貸風險水平，以確定其趨勢和模式，並找出變動的原因 2. 分析損失和欺詐案件的趨勢 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 調查任何限制超額或未經授權的透支頭寸，以找出根本原因 • 確定不同級別和類型的信貸風險帶來的銀行業務的關鍵和/或潛在影響 • 進行適當的分析（例如拖欠賬戶分析）來評估銀行對不同類型信貸風險的脆弱性 3. 找出信貸管理不足之處，專業地推行改進措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 找出信貸管理的不足之處，並調查根本原因 • 提出改進信貸策略的建議，並能考慮到受影響人士的利益
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"> • 通過分析相關績效指標，風險水平和潛在根本原因等來評估信貸管理現有績效。 • 查明信貸管理方面的不足之處，並就改善措施提出建議。所有建議都應基於對現有信貸管理實踐效果的分析而提出
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.5 信貸系統及維護

名稱	定期評估和更新自動化信用評分系統
編號	107381L5
應用範圍	分析財務信息和行為評分機制，評估向不同市場板塊客戶提供個人信貸的風險。它包括評估、檢討、修改信用評分系統和實施優化模式的職責
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 具備零售信貸管理和調研的知識，能夠以收集有用的市場信息來評估和控制信貸風險 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估零售信貸管理的最新發展和銀行業信用評級機制的變化 了解信用評分系統的有效研究，以收集有用的信息進行改進 定期與信用局或其他業務部門聯繫，交換不同類型貸款產品的信貸信息，資產評估實務操作和對一般職業的信用評級等 使用先進的預測分析來評估和控制現有客戶貸款組合中的風險。辨識導致拖欠、違約和壞賬的特定風險特徵和後果，藉以改善銀行的營銷策略 為銀行開發整體信貸檢測模式 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 將所有必要資料（包括第三方信用局，應用程序，還款和追收欠款等數據）納入綜合銀行信貸審查模型 通過進行社會和數據分析，研究，檢查和量化不同類別的潛在信用借貸所涉及的信貸風險程度 對不同客戶群進行財務和信貸分析，定期和專業地檢討信用評分系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 利用科技程式計算財務比率，評估不同客戶群體的財務能力。確保所有受影響的各方得到公平對待，而不會犧牲審查結果的質素 分析財務數據，如收入增長，消費習慣，儲蓄型態和客戶群體的市場份額，提出一個良好的評分尺度表，並採取行動以便在過程中保護不同人士的利益，例如驗證數據的準確性... 制訂，驗證和實施銀行的應用程序和行為記分表，同時考慮對客戶帶來的影響，並利用改善了的機制優化那些符合銀行風險承受能力和其他業務策略的市場分類和定價策略
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"> 定期與信用局或其他業務對手聯絡，交換不同客戶群的信用評級信息，從而收集優化信用評分系統的關鍵市場情報 改善能符合銀行風險承受能力和其他業務策略的市場板塊細分和定價策略，並定期將它們納入優化信用評分機制
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.5 信貸系統及維護

名稱	啟動和協調相關系統中的資訊科技和金融科技應用，藉以有效履行信貸管理的所有關鍵功能
編號	107382L4
應用範圍	維護信貸系統，支援銀行業務順利運行。這適用於與信貸管理相關的所有IT系統。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 收集有關信貸風險管理系統實施的意見 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 收集來自內部持份者和外部客戶的信貸風險管理政策和程序系統實施意見 整合來自內部持份者和外部客戶的反饋意見，從而提出對IT和金融科技應用相關系統進行適當更改的建議，用以支援信貸政策，法律，準則和法規的變更 啟動強化資訊科技應用程序增強的過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 聯繫信貸管理的所有關鍵功能部門，辨識強化信貸管理系統的資訊科技應用要求 啟動資訊科技部門對信貸管理活動進行資訊科技應用的增強請求 在設計強化資訊科技應用程序的過程中向資訊科技部門提供必要的信息 監督強化信貸管理資訊科技系統和金融科技應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在設計IT系統和金融科技應用程序的強化功能時，驗證已充分考慮所有建議 確保設計可以方便遵守信貸管理的法定要求 確保資訊科技和金融科技應用的強化行動符合建議及其功能均為正常的
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"> 對實施信貸風險管理政策和確定強化有關的系統需求提供反饋意見 監督和促進資訊科技部門的優化工作，以確保滿足要求並遵守法定要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.5 信貸系統及維護

名稱	提供學習活動，傳播信貸管理知識
編號	107383L4
應用範圍	提供不同類型的學習活動，教育與信貸管理有關的知識。這適用於與銀行業信貸政策，實務操作和產品相關的不同信息和知識
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定不同員工的培訓需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 通過收集來自不同可靠來源的信息，更新銀行業和信貸產品的變化和發展 • 確定不同角色和職責的員工所需的信貸管理知識 • 確定不同員工的知識水平和特點，以設計適合的學習活動 2. 提供學習活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 為不同的員工選擇合適的外部程序進行信貸管理 • 設計內部培訓計劃，可以根據不同員工的需求和知識進行定制 • 提供不同類型的活動，提高認識，加深對信貸管理重要性的認識 3. 展示專業精神，提供學習機會 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 加強信貸培訓，以提高員工的專業水平，為員工個人成長提供機會
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"> • 提供不同類型的學習活動，促進信貸管理知識。這些活動應該能夠滿足不同員工的知識需求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

信貸管理 > 3.5 信貸系統及維護

名稱	準備與信貸風險管理有關的文件
編號	107384L3
應用範圍	準備與信貸風險管理有關的文件。這適用於不同種類和不同方面的文件
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解銀行的文件準則 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行有關信貸風險管理信息的指引，以遵循程序和標準 了解相關文件的標準格式和樣板，以獨立執行任務 準備和維護與信貸風險管理有關的相關文件 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 記錄和修改信貸風險管理政策和程序，包括風險識別，風險測量，風險分級技術，報告和風險控制技術，文件方法，法律問題和問題貸款的補救行動 檢查從內部部門和外部服務供應商所獲得的信息的準確性和可靠性 審查文件，以確保合約和抵押品或擔保的完整性和可操作性 以正確的方式維護信用檔案和審批記錄 正確更新客戶信用記錄 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 按照貸款的還款活動和/或定期對信貸融資結構進行變更，更新客戶的信用記錄 準備報表，定期向客戶通報銀行最新的債務狀況 採取行動，不斷觀察和審查最新的隱私和安全保護發展情況，探索改善銀行客戶信用記錄管理標準的理由
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"> 通過使用標準化樣板定期介紹與信貸風險管理有關的新的和/或修訂的文件 陳述聲明通過使用標準化樣板定期向客戶通報銀行的最新狀態
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	制訂合規政策，內部標準和執法體系
編號	107385L6
應用範圍	制訂全行遵守內部政策和標準，保持銀行業務處於最低風險
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 開展法律法規要求研究</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具有法律專業知識，高度專業化與銀行有關的法令 • 研究違反規定的手段（例如合規性，洗錢/ CFT，反賄賂，金融犯罪合規性，合規性等），並分析對銀行的潛在影響 • 分析不同監管機構定期更新的指引和通知，評估監管要求的發展趨勢 • 根據不完整的信息預測銀行業務的未來趨勢和發展，國外市場環境和監管標準等，為銀行即將到來的法規變更做好準備 <p>2. 制訂政策和內部標準</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過說明銀行可接受/要求的實務操作和程序制訂內部標準 • 審查內部政策，確保其符合相關法律法規的修改 • 在履行法定和法規要求時，明確責任在不同的功能領域 • 制訂政策，以明確銀行解決監管要求的方向 • 設計政策強制執行法定要求，如監督機制，調查程序和紀律處分等。 <p>3. 為合規信息設計支援系統和報告系統</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計必要的基礎設施以滿足監管要求，確保銀行能夠符合合規標準（KYC，客戶盡職調查，反洗錢，FATCA等） • 與不同的業務和營運單位聯絡，制訂配套政策措施 • 設計有效的內部報告系統，為管理層提供有關合規性的更新信息 • 建立向內部各方或監管機構報告不同類型違規問題的升級程序
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"> • 政策和內部遵守標準是基於對監管要求的複雜分析，銀行情況以及銀行業務未來趨勢的不完整信息而建立的。這些政策應涵蓋所有相關監管要求，並為銀行提供足夠的保護
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	建立及維護監管程序和措施，藉以監測履行合規制度的情況
編號	107386L6
應用範圍	設計及維護可廣泛應用於銀行不同業務，內部運作和服務提供途徑等的合規監察系統
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 調研並找出遵循法規監察系統的需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析基於不完整信息的法規、反洗錢、反賄賂、金融犯罪合規性、合規性等方面的未來趨勢和發展情況，設計出能夠長期為銀行提供足夠保護的監測系統 • 與其他業務和營運單位聯絡，檢討監察系統的需要，以確保具備適當的遵循法規框架和充足的內部監控 2. 制訂遵循法規監察系統的相關政策 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 為配合監管要求和應付因進行調查或訴訟事宜時有需要摘取必要的相關信息（如資金流量、帳戶受益人等）作好準備，制訂遵循法規的文檔保留政策 • 必要時制訂合規監管措施和計劃（例如交易前的審查和批准，持續審查的業務流程，參與公司治理委員會等） • 制訂調查和處理違規問題的政策，以採取紀律處分或者後續行動 3. 維護已確立的遵循法規監控系統 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 檢討投放於遵循法規功能的資源是否充足 • 分析已匯報的遵循法規風險，並審查系統的改善需要
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"> • 根據對現有規章制度的分析和未來發展趨勢的預測，設計合規的框架和內部監控政策，當中包括為紀錄儲存而制訂的文檔保留政策 • 合規監管的計劃獲銀行採用並全面執行。推行的計劃能依從銀行的指引和標準從而在不同單位或隊伍實施一致的準則
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	制訂銀行的反洗錢政策
編號	107387L6
應用範圍	制訂全面的反洗錢政策。這些政策應包括任何種類的洗錢活動，可以適用於銀行的不同業務/營運功能
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對洗錢趨勢進行研究 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 對宏觀經濟環境和銀行業發展進行研究，預測洗錢活動的趨勢 對不同監管機構或國際的反洗錢法規進行研究並確定對銀行策略和活動的影響 確定銀行的審計要求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 對洗錢手段進行研究，對現行銀行業務和程序進行評估，以確定高風險的地方 評估洗錢對銀行不同業務的可能性和可能的後果，以制訂適當的政策和控制 根據監管標準制訂銷售流程的政策和要求（例如 KYC - 了解您的客戶和風險評估程序） 緊隨最新的防止洗錢發展，必要時更新政策 制訂有利於實施政策的措施 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 明確界定不同人士在防止洗錢過程中的角色和責任，制訂溝通策略，確保員工對其角色的理解 制訂洗錢報告制度和樣版例子，制訂鼓勵舉報可疑活動的文化 審查銀行的業務和活動，以檢測違反反洗錢政策和法規的情況
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"> 制訂反洗錢政策，規定處理可疑活動的準則，保護銀行的利益和聲譽。這些都應以對宏觀經濟發展、銀行業發展和銀行現狀（例如程序，經營，風險）所進行的不同研究的綜合結果為依據 制訂措施（例如人力規劃，報告制度，交流策略等等），以促進政策的實施。這些都應基於對洗錢流程的預防，可疑活動的特點，監管要求和銀行的經營活動等的關鍵分析而決定的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	執行合規監督程序，處理違法違規行為
編號	107388L5
應用範圍	通過使用不同類型的措施進行定期實地或非現場審查。這適用於銀行的不同業務部門和職能部門
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有商業法專業知識和先進的合規監控技術知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 展示銀行業務和實踐方面的廣泛知識，以處理銀行業務中的非法活動 ● 評估不同機制在銀行業務背景下檢測法律法規偏差的有效性 2. 監督銀行的活動，發現不合規和非法事件 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 通過仔細觀察和分析現有信息，確定可疑和非法活動 ● 執行合規監控計劃（例如交易前審查和批准，業務流程的持續審查，參與公司治理委員會等） ● 對不同的業務單位進行定期監測和評估，評估欺詐或其他非法活動的風險 ● 監控外包活動，以確保其符合法定和監管要求 ● 審查新產品或新業務審批流程，以分析涉及的合規風險 ● 監督和分析收集的數據和信息以發現任何違規或違規問題 3. 調查可疑、非法活動，並報告違規事件 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 使用適當的方法來調查交易或商業活動中可能違反法律法規的情況，以了解事實 ● 調查並報告適當時可能違反交易或業務活動中的法律法規，查明原因，盡量減少對銀行聲譽和法律地位的負面影響 ● 綜合相關數據，進行分析，了解案情真相 ● 審查和分析客戶投訴，疑似欺詐和外部各方（例如監管機構、外部審計師或內部審計師等）提出的任何其他合規性問題的調查結果，以確保公正的判斷。
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"> ● 根據觀察和分析，及時準確地跟踪遵守情況和檢測違規問題，可疑和非法交易的活動 ● 根據相關數據的複雜分析調查違規問題，可疑違法交易，確保判斷的準確性和公正性
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	審查和評估銀行的合規計劃
編號	107389L5
應用範圍	在銀行的不同業務部門，內部業務和服務提供渠道進行定期的實地合規審查
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 審查合規計劃的覆蓋面 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 根據銀行的實務操作審查目前的合規計劃和營運程序： <ul style="list-style-type: none"> ● 識別弱點 ● 確保遵守法定要求和營運效率之間的適當平衡 ● 確保現有框架足以保護銀行免受監管風險 2. 評估現有合規框架中的風險 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估銀行在當前系統下暴露的合規風險水平，並確定這些系統的洩漏 ● 協調與其他單位合作，查明和評估高風險地區 3. 設定加強現有合規計劃的措施 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 根據方案評估結果提出改進措施，減輕風險 ● 採取必要措施，確保在提出加強措施時，所有受到影響的各方的利益得到良好照顧
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"> ● 定期編制有關合規方案和業務程序的評估報告。報告包括有關資料和統計資料的分析。它們更確定潛在的風險領域，並就改進措施提出建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規	
名稱	管理合規培訓和教育
編號	107390L5
應用範圍	提供不同類型的學習活動，遵守法規規定，對與職位相關的不同類型的員工進行教育。這包括與銀行不同業務，內部業務和服務提供渠道相關的合規性和法規
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 確定遵守的培訓需求</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估不同職能部門工作人員的合規培訓需求 • 通過評估員工在執行合規標準方面的知識和技能，監督銀行合規技能的概況 • 制訂每個培訓和教育活動的明確目標 <p>2. 提供合規培訓和教育</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂有關合規政策的明確指示，以確保所涉人員熟練掌握程序 • 設計活動，通過促進道德商業行為的利益來制訂有效的內部合規文化 • 設計有關遵守的教育和培訓計劃，以幫助員工培養所需的技能和知識 • 設計相關活動，提高銀行的合規意識 • 設計不同職能部門工作人員監管條例溝通方案 • 確保合規培訓和教育的有效性 <p>3. 制訂合規培訓和教育效能評估計劃</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定每個培訓和教育活動的改進措施，以確保與合規執行相關的所有活動都是專業的 • 通過測量授課後學習成果制訂評估培訓和教育有效性的計劃 • 設計接受培訓後合規性測驗或評估活動，用以測試員工的合規知識和技能
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"> • 開發量度學習效果的機制。該機制能夠及時，準確地收集與學習成果相關的數據 • 設計合規教育活動。該設計應以對不同員工對規章制度和培訓需求帶來的影響的分析為基礎
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	與監管機構聯絡並處理監管測試
編號	107391L5
應用範圍	處理不同類型的監管考試。這適用於銀行業務不同方面的考試
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與監管機構聯絡 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 與監管機構聯絡起草與行為準則或銀行業務相關的內部準則，以確保銀行得到保護，免受不必要的監管或其他風險，同時能充份照顧其利益 • 與執法機關或監管機構聯絡調查可疑交易，防止銀行不必要的損失 2. 監督檢查 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 回顧結果和建議的結果 • 辨識有合理懷疑、已干犯違規資金轉移，投資，貸款交易等資金活動情況 • 在現場檢查的情況下向監管機構提供協助 • 監督執行監管部門要求的自我評估活動，並跟進演習中披露的任何不合規情況 3. 專業地處理監管考試 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 公開討論與監管機構確定的問題，積極接受建議，落實加強措施
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"> • 基於不同方面的利益和要求作出分析的銀行業務行為守則和內部指引 • 監督整個監管檢查過程，以確保監管機構成功完成所有要求，包括提供協助，確定違規問題等。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	制訂內部政策和指引，以實現註冊和許可要求
編號	107392L5
應用範圍	制訂內部政策並規範註冊和許可。這適用於具有不同工作職責的工作人員
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂執行許可要求的內部指南 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估不同監管機構或法令規定的銀行和銀行從業人員的許可證要求 制訂內部指引，指導員工進行註冊和許可證考試 制訂檢查措施，確保銀行履行監管機構規定的許可證要求 確定註冊和許可的需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為持有不同職位/職位的員工指定註冊和許可要求 通過審查記錄系統確定需要參加註冊和許可證考試的員工 向工作人員提供協助，準備註冊和許可證 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 確定適當的專業培訓計劃或其他類型的教育舉措，為不同的註冊和許可證考試準備工作人員 就員工安排提出建議，通過註冊登記/許可證要求提高專業地位和個人成長，而不會妨礙其單位的運作效率
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"> 為有關工作人員準備了有關發放許可證所要求的準則。提供的信息清楚準確地概述了更新的監管要求，以便員工及其主管能夠了解細節 根據不同職位所需的考試和執照類型的分析以及不同員工履行的情況（如到期日），確定需要通過註冊和許可證程序的工作人員 在對工作職能的營運環境進行評估後，向工作人員提供諮詢，以履行註冊和許可證要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	監控反洗錢活動的管制
編號	107393L5
應用範圍	設計不同的系統來監測銀行內的活動，以辨識洗錢活動。制度適用於銀行不同業務或營運服務的各類洗錢活動
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估洗錢的風險</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估與防止洗錢有關的規定，並確定對銀行活動的影響 • 評估洗錢的通用途徑，以便為銀行制訂適當的控制措施 <p>2. 洗錢設計監督制度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 審查現行的反洗錢控制措施，以查明控制不善和具有違規行為風險的地方 • 根據銀行的風險承受力確定關鍵績效，並應用指標以監測洗錢風險 • 制訂識別高風險客戶的機制 • 制訂監察制度，對反洗錢架構所列明的重要指標進行衡量和收集信息 • 制訂監督政策，確保能按照法律法規進行不同的活動，對被懷疑與非法活動有關的交易，拒絕提供的服務 • 評估銀行在防止洗錢方面的表現，並提出改善監管制度的建議 <p>3. 監控銀行的活動並識別警告信號</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同流程的風險和重要性確定監控所需的程度和頻率 • 審查銀行的業務和活動，以偵測違反反洗錢政策和法規的情況 • 確定洗錢事件和進行調查，以找出失敗的原因，並在有需要時採取補救行動 • 向管理層報告任何可疑案件，並提供相關信息以便他們作出決定
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"> • 制訂監測系統，以確保及早發現可疑的洗錢活動。系統應該是基於有關監管要求，洗錢活動和銀行業務的分析而制訂的。 • 監測銀行的不同活動，及時發現警告信號。這些都是基於從不同來源所收集的信息進行分析和調查所決定的。 • 通過抽取和提供相關信息向管理層報告可疑案件。這些都是基於從不同來源收集的信息的分析和調查而決定的。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	為員工提供支援，遵守反洗錢政策
編號	107394L5
應用範圍	提供不同種類的支援，方便員工遵守銀行的反洗錢政策。這適用於為銀行各部門/各部門的不同層次的員工提供的支援
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估銀行的反洗錢政策 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估現行的有關反洗錢的本地和國際規定，以解讀銀行的有關政策 ● 審查銀行反洗錢政策的細節和目標，制訂具體活動，落實措施 2. 確定不同操作所需的支援 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估反洗錢政策對銀行不同業務的影響，從而尋找資源，制訂實際的實施時間表 ● 將反洗錢政策納入相關的操作體系和程序，加強合規 ● 查明可疑的洗錢事件，並向負責人士報告，協助進行調查，查明失敗原因，採取補救行動 ● 制訂適當措施（例如培訓、晉升、工作所需工具、傳播信息、不合規處罰），以提高員工對防止洗錢的認識和能力 ● 發出與政策相關的指令，確保參與人員精通程序 3. 監察違反反洗錢政策的情況 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 監督員工遵守反洗錢政策，並確定不遵守法例的紀律處分 ● 審查銀行的業務和活動，以檢測違反反洗錢政策和法規的情況
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"> ● 制訂適當的支援措施，促進遵守反洗錢政策。應根據對反洗錢條例和銀行現有經營情況的分析，制訂這些規定。 ● 監測和分析銀行不同領域的活動和業務，以查明違反政策的情況。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	監督下屬行為，確保員工的專業精神
編號	107395L4
應用範圍	通過根據銀行內部指引，相關規定和行為準則監控行為，監督下屬的專業水平。這適用於各種與工作相關的任務/行為
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 確定監控的關鍵行為 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 了解內部審計的要求，以確定應該監控的行為 確定管理銀行從業人員專業準則的主要標準（例如反賄賂、遵從金融犯罪合規要求、職業道德和行為守則等） 確定高風險區域或常見違規行為，以確定監測的重點 教育員工遵守合規性 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析法律，法規，市場新聞和客戶需求的最新發展或變化，並向員工傳達新的期望 確定每個員工的合規關鍵培訓需求，並安排員工參加適當的培訓 評估員工的表現，並提供適當的輔導，以協助他們遵守內部標準或外部規定 監督下屬的行為 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 觀察員工的行為，確保他們遵守專業標準例如 反賄賂政策和職業道德的行業慣例和內部指引 辨識監管銀行業員工專業標準的主要準則（例如反賄賂、遵從金融犯罪合規要求、職業道德和行為守則等） 找出可疑案件並採取適當行動，以驗證是否存在違規問題 專業地處理違規行為 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 評估情況的嚴重性，並按照銀行的指引採取適當行動 通過深入分析來識別/收集證據，藉以支援調查
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"> 識別和監測下屬的關鍵行為，以防止/減少違規行為 根據不同的工作表現/專業要求，為員工提供適當的教育/輔導 在評估情況後採取適當行動處理違規問題
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	處理執法機關有關洗錢活動的要求
編號	107396L4
應用範圍	處理來自不同執法機構的請求。這適用於要求提交銀行客戶的財務信息用以調查洗錢活動
級別	4
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解執法機關的要求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 展現對銀行法律和法規的熟練知識，了解執法機構的要求 解釋反洗錢法規，以便對收到的請求作出適當的回應 收集請求的信息 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過檢查他們的附加文件，驗證收到的要求是來自監管機構或被授權的執法機構 檢測監管機構或執法機構的指示，以確定要提供的信息 與各方聯絡，根據縱告要求提供信息 知悉銀行持續的跟責任，以便分配資源支持調查 草案答復回應請求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 因應須在特定的時間表內作出回應的要求，制訂處理監管要求報告的計劃 整合來自不同來源的信息以提供報告，確保能滿足要求 審查銀行的業務和活動，以檢測違反反洗錢政策和法規的情況 確保客戶的信息得到妥善處理，以防止損害客戶與銀行的關係和銀行聲譽 記錄所有提交的信息，並採取必要措施，防止未經授權的信息入侵
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"> 提供資料，以滿足執法機構的要求。所提供的資料應該是縱合來自不同來源的信息彙編而成。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	舉報洗錢個案
編號	107397L4
應用範圍	向有關方面提供關於洗錢活動的預警信號。這適用於銀行內涉及不同種類和不同人士的洗錢活動
級別	4
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解洗錢報告要求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 詮釋銀行的洗錢報告準則和標準，以判斷哪些事件應提交與有關方面處理 根據報告可疑活動的傳達線路和格式，儘早通知有關方面，儘可能減少銀行可能面對的損失 收集請求的信息 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在開戶過程中確定高風險客戶，以實施早期預防措施 辨識偏離正常標準的交易和活動，並提供懷疑的原因 進一步檢測可疑的金錢交易，以核實洗錢證據 驗證可疑客戶的身份 評估客戶的反饋意見，對其回應作出合理判斷 以圓滑、專業的態度查詢和收集客戶的信息，以保持關係並保護銀行的聲譽 總結有關可疑病例的資料 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 監督操作流程中的不同活動，以偵測違反洗錢政策和違反法規的情況 存儲和記錄有關於可疑洗錢活動的報告，以確保交易的所有細節均記錄在文件中並保留一段適當的時間
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"> 提供信息以滿足執法機構的要求而所提供的資料應該是縱合來自不同來源的信息彙編而成。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	在作業執行期間遵守監管要求和內部程序
編號	107398L3
應用範圍	遵守銀行內部指引，有關規定和行為守則，保持高標準的工作。這適用於各種與工作相關的任務/行為
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解銀行從業人員的專業標準 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 了解銀行業環境和相關銀行法規（如反洗錢，KYC）以確保合規 • 了解銀行內部監管投資行為、貪污，利益衝突等各方面的指引和行為守則，確保能遵循法規 • 了解銀行的內部審計制度，從而知悉其對行為操守的期望並作出相應的行動 2. 根據標準行事 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 知悉內部標準或外部規條對所執行的任務可能帶來的影響 • 法案符合銀行規定的指引，並在有疑問時向上司報告 • 參加相關培訓，以確保能遵守銀行的準則 3. 在遵照指引和合規事宜上展現專業行為 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 除符合規則和法例要求外，更能體現銀行理想的價值觀和行為與及個人高度的道德標準
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"> • 展示熟識銀行業相關法規，具備內部指引和行為準則的知識並能在工作中應用 • 遵守所有相關規定，內部指引和行為守則，不存在任何違規行為
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.1 合規

名稱	為資料進行加密，以保護客戶資料
編號	107399L3
應用範圍	遵照有關保護客戶資料的政策。此職能適用於各類型的客戶資料
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 瞭解客戶個人資料私隱條例的要求及對日常工作的影響 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 理解個人資料私隱的有關法規 檢視有關個人隱私的現行條例，並明白未來的發展趨勢 瞭解銀行在處理客戶個人資料上的政策和實務操作，以避免違規行為 遵照銀行的指引來收集及記錄客戶資料，以防洩漏 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 與客人接觸時，遵守銀行的有關指引，以能更有效地保護客戶的資料 在收集及儲存資訊時，遵照有關條例和規定 在處理客戶個人資料時，顯示對個人私穩的尊重 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 遵照銀行界別的隱私政策和實務操作，如非法律允許，不向第三方透露任何銀行帳戶的資訊 尊重客戶的隱私權，並採取強硬的行動，以防止帳戶資訊外洩，包括網上銀行的交易資料 為客戶提供關於隱私權和資訊安全的有用資訊，協助他們防止被他人盜用身份，並限制直接銷售的活動
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"> 在處理客戶個人資料時，以正面的行動保障客戶私隱。收集、記錄、儲存及讀取客戶資料的過程，均能符合法規及內部指引
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.2 法律意見

名稱	制訂處理可疑違法活動的政策
編號	107400L6
應用範圍	制訂處理可疑違法活動的政策。這適用於涉嫌違反銀行業務法律法規的各類銀行業務
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂調查可疑違法活動的政策 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在分析銀行監管要求和經營情況後，制訂調查個人客戶賬戶可疑銀行交易的政策 制訂調查或規範銀行或個人員工活動完整性的政策 設計支持政策的補充措施 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析政策和現有行動，制訂報告，記錄和信息傳播的措施，以便處理欺詐，犯罪和其他違規行為 在分析員工現有技能水平和知識後，制訂有關對策的欺詐意識和知識培訓計劃 在制訂政策時注入專業精神 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 推行調查政策和程序時，採取步驟保護客戶和銀行的利益;確保通過適當渠道和方式收集有關可疑交易的信息和數據 主動採取行動，定期審查客戶交易隱私和安全保護的發展情況，探索改善銀行對可疑案例進行調查的實務操作
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"> 制訂調查可疑及違法活動的政策。這些政策能夠回應監管要求，並能盡量減少對銀行日常運作的干擾。此外，這些政策有助於有效地偵測非法活動 在分析現有政策，銀行營運狀況和員工能力後，提供補充措施，促進政策的實施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.2 法律意見

名稱	為法律問題提供專業服務
編號	107401L5
應用範圍	提供法律事務專業服務。這適用於銀行在不同業務領域和職能方面的活動
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有商業法專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 證明法律專業知識,特別是精通銀行法令 • 展示銀行業務和實踐方面的廣泛知識,以提供與銀行業務相關的法律諮詢 2. 向銀行提供法律意見 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 就銀行活動的法律問題提供意見,並處理法律諮詢 • 推薦解決有爭議的法律條件 • 監督銀行的法律業務,並提供意見,防止不必要的法律風險 • 就不同活動的法律意義提供管理意見 3. 準備關於法律方面的報告和文件 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 整合數據並準備報告或其他證據證明銀行行為合法性 • 向法律事務管理部門提供定期、準確的報告,包括分析重大事項、關切事項或違規行為 • 準備和審查與銀行活動有關的法律文件,以防止監管風險,保護銀行免受不必要的損失 4. 處理各種訴訟 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 直接和辯護在銀行參與任何法庭案件時,保留、監督和監督外部律師免受訴訟或起訴 • 參與並代表銀行在訴訟中保留、監督和監督外部顧問,並就適當的法律行動提出建議 • 通過向相關的監管/執法機構提供必要的信息(例如賬戶持有者、交易詳情)來支持對任何非法交易的調查,並確保提供信息不違反隱私和使用信息的條例
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"> • 提供專業諮詢和相關支持,為法律問題提供有用的解決方案。所提供的服務可以準確地解釋不同的情況,以及靈活運用法律專門知識解決不同情況下不同問題的能力
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.2 法律意見

名稱	就新的或修訂的法律/法定要求提供建議
編號	107402L5
應用範圍	更新監管要求變化的工作人員。這適用於不同類型的員工和對銀行業務有影響的任何法規
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析新法定要求的影響 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 定期分析新的法定要求，並評估其對銀行的影響 向銀行職員提供新的或修訂的法定/法定要求的建議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據不同職位的需要對新的法律法規進行解釋 在設計必要的培訓或教育計劃時提供信息和投入，以確保銀行職員精通與其職位相關的新法律法規 設計相關信息和出版物，以更新銀行職員關於規則的任何新發展 提高員工在合規要求方面的知識和專業素養 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 努力提高員工在合規性方面的能力和專業素養，促進員工的個人成長和職業發展
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"> 分析不同新法規的影響和不同員工的需求後，對新的監管制度發展情況提供相關信息
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.3 風險管制

名稱	制訂整體風險管理政策和管治架構
編號	107403L6
應用範圍	制訂全行風險管理政策。這包括不同領域的各種和業務的風險（例如信貸風險，操作風險，法律風險，市場風險，聲譽風險，產品風險等）
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對風險管理的需求進行研究 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 審查現有風險管理實務操作和政策的充分性，以評估其是否可以趕上不斷變化的環境 預測未來的商業環境趨勢和發展，以確定銀行面臨的風險 全面了解銀行業務，業務，策略，產品和服務等方面的知識，以確定可能的風險領域 制訂風險控制政策和治理結構 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與管理層和關聯方聯絡，制訂風險識別，評估，監控和報告（如信貸風險，利率風險，市場風險，流動性風險，操作風險，聲譽風險，法律風險，策略風險等）的政策。 制訂管理信息系統，報告和記錄關鍵活動的風險等級 建立治理結構，支持風險管理政策 專業地制訂風險管理政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 定期審查和更新風險管理政策，力求追求卓越
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"> 風險管理政策和管治架構在銀行內開發和安裝。這些政策是根據不同信息的嚴謹分析而制訂的，包括銀行的業務、營運和未來業務環境趨勢。他們還展示了銀行面對的風險的準確評估
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.3 風險管制

名稱	制訂和實施風險管理計劃
編號	107404L6
應用範圍	制訂風險管理計劃，監測特定業務領域的風險水平。該計劃應涵蓋不同風險的測量（例如信貸風險、營運風險、法律風險、市場風險、聲譽風險、產品風險等）
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析風險管理的需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行的不同業務，以確定必須進行風險管理和控制的重要活動（如資產管理、財資活動等） 根據風險分析結果制訂風險管理計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據產品類型、客戶群體或地理位置等制訂具體的風險管理策略，並符合銀行的經營策略和風險偏好 在識別和分類可能的風險後，設定銀行重點活動的風險限額 制訂風險管理計劃，以確定、評估、監測和報告銀行面臨的風險 建立相關基礎設施，支持管理計劃 設計監督措施，確保實施風險管理計劃 設計風險管理工具 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在考慮了計劃的特定需求（例如自然、業務需求、員工專長等）後，制訂不同的評估工具或測量方法 設計措施用以監測限額使用狀況並確保風險水平維持在預設標準之內 實施風險管理計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在獲取充足的資源和協調之後，制訂管理已確定的威脅和發揮機會的策略性計劃 在必要時對風險進行定期評估和審查，個別地更新問題和風險 評估該計劃能否為負責人士成功實施可行和有效的風險緩解措施
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"> 制訂風險管理計劃和監測風險水平的工具，並根據對銀行業務和風險管理政策需求的分析，確定異常的風險 實施風險管理計劃和定期審查，以確保具備有效的緩解措施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.3 風險管制

名稱	執行風險評估
編號	107405L5
應用範圍	衡量銀行在不同業務所面對的各類風險程度
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 策劃風險評估</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解檢測方式和實施計劃，確保方案能順暢地執行 • 就風險評估事宜與各個業務和營運單位商討合作 <p>2. 執行風險評估</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用專門的測試方法進行風險評估並審查銀行的主要活動，衡量銀行面對風險類型、方向和水準 • 為新產品或新業務計劃進行風險評估，並提出有關項目的利弊關係建議 • 進行敏感性分析和壓力測試，以評估在不尋常的市場條件下的預期影響 • 監督各類營運（如審批權，開支限額等）的交易限額，並確保批核之信用額度在核定限額內 <p>3. 分析風險評估的資料</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識從不斷變化的政治、經濟、社會和技術環境中衍生的新風險 • 檢討風險情況，並找出對銀行面對的風險具影響力的薄弱環節 • 分析已確定的潛在風險，推斷不同的風險或補償情況 • 於進行風險測試後，為銀行的主要活動確立風險管理評級
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"> • 根據既定計劃，運用專門的測試方法執行風險評估 • 定期編制風險評估報告，以清晰及有條理的手法，協助讀者理解。報告同時需要根據各項分析，識別高風險的事項
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.3 風險管制

名稱	監測營運風險水平
編號	107406L5
應用範圍	監測營運風險水平
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監測特定業務的風險動向 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 監察內部營運的風險動向，以確保保證金能維持在限額要求 • 在有需要時與不同業務和經營單位聯合進行控制措施藉以監測風險水平 • 迅速地偵測到銀行風險組合的異常變化 2. 監測風險數據 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 於分析緊急狀況後，向管理層呈報過量和異常的風險情況 • 監察數據存檔，以確保有關風險管理的準確信息和最新資訊被妥善保管 • 在不同的基礎上（如產品、地域和職能）融匯資料，計算調整風險後的表現 • 根據檢視檔案的分析結果製作風險數據圖表，報告銀行面對的各類風險和有關的風險管理策略 3. 調查異常的風險水平情況 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 就出現的任何異常情況進行調查，以查明事件發生的原因 • 建議糾正行動，防止情況惡化並促進業務運作恢復正常
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"> • 監察風險水平，能迅速地向有關人士通報關於可接受風險程度的事宜藉以減少銀行損失。該等報告均能展示有關詳盡事故經過的資料分析和狀況評估後而作出良好的判斷 • 調查風險水平異常情況並查明問題發生的原因，並根據對相關風險數據的分析建議改善措施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.3 風險管制

名稱	設計能減輕和降低風險的措施
編號	107407L5
應用範圍	設計具體措施以緩和及降低風險。範圍包括各類風險和緩衝行動
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估風險事故所帶來的影響 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 評估和衡量各類風險事故對不同業務和持分者的影響 (如職員、經營合夥人、顧客等) 2. 擬定減輕和降低風險的計劃 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 為不同種類的風險設計風險緩解方法(例如對沖) • 與不同業務和營運單位商討，合作設計業務恢復措施 • 為不同類型的風險設計應變計劃，藉以減少事故發生時對日常運作的干擾 • 針對發生的事故與不同業務和營運單位合作籌劃公關事宜，藉以減少因風險而導致的負面影響
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"> • 制訂應變計劃和其他緩衝行動，用以確保於面對風險事故時能迅速反應。計劃的設計能根據對獨特情況的準確分析和充分考慮於推行方案時所面對的各項重要因素後而制訂，從而使銀行面對的負面影響降至最低
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.3 風險管制

名稱	在工作中應用適當的風險管理措施
編號	107408L4
應用範圍	應用風險管理和控制技術來減輕和緩和工作不同類型的風險。這適用於從入門級別工作到高級管理職位的不同類型的工作職能，包括後勤業務和涉及頻繁客戶交往的前線工作職能
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解銀行風險管理的概念，方法和其他要求，並採用適當的技術來評估和採取補救措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行風險管理的概念、方法和政策。通過使用適當的數據和識別銀行的風險來監測和評估營運環境 擁有風險管理知識和技術。確保在構思風險評估和補救措施時能充分作出法律、法規和其他合規性的考慮 遵循銀行的政策來控制，評估和補救或報告遇到的風險 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 使用適當的風險識別技術並根據銀行的商定的風險管理政策和程序確定風險優次級別 確定風險的潛在影響和相互依存關係 在自己的工作範疇內為不同類型的風險建立適當的控制措施，用以辨識和確定風險 遵循銀行的風險管理政策和程序，開展風險緩解工作 排列風險次序和報告風險，因應情況委託他人跟進或向上通報 以專業的方式處理風險管理 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 採取行動確保能執行、監測、定期審查和更新風險和控制措施 採取適當措施，確保在設定風險評估和補救措施時已考慮道德和社會責任因素
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"> 通過適當的判斷和採用銀行認可的適當風險管理技術、確定、評估和控制風險 遵守合規要求和銀行的政策，以適當報告遇到的風險和準備完整的文件
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.3 風險管制

名稱	辨識與工作相關的不同類型的風險
編號	107409L4
應用範圍	應用風險管理和控制技術來評估在工作中遇到的不同類型風險，包括信貸風險、市場風險、營運風險、聲譽風險、法律風險、產品風險等。這能力單元適用於從入門級別工作到高級管理職位的不同類型的工作職能，包括後勤業務和涉及頻繁客戶交往的前線工作職能
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解銀行業務概念和銀行風險管理的監管要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 掌握金融服務業背景知識和銀行業務概念 了解銀行風險管理的監管要求和常規實務操作 了解不同類型風險的特點，並將其影響與工作聯繫起來 根據銀行的實務操作評估，分類和設定風險的緩急輕重次序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估風險，並在提供銀行服務的風險管理背景下作出正確的判斷 意識到風險的原因和類型，並根據銀行的要求採取預防措施。例如信貸風險，市場風險，操作風險，聲譽風險，法律風險等。 確定銀行業務風險的來源和應對方法 採用適當的方法分析和評估影響銀行業務的風險性質和類別 使用適當的風險識別技術並根據銀行擬定的風險管理政策和程序對風險進行分類和排列緩急、輕重次序 以專業和道德的方式評估遇到的風險 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 緊隨銀行的風險文化及其面對風險的態度 維護並遵循適用於風險管理的管治，環境和社會責任原則和道德規範
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"> 通過採用符合銀行要求的適當風險管理技術，識別、評估和把遇到的風險分類 緊守實務操作，遵循適用於風險管理的穩當管治，環境和社會責任原則
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.4 業務持續發展規劃

名稱	制訂業務延續政策
編號	107410L6
應用範圍	為維持銀行不同範疇及地域的業務和運作的延續性制訂規劃政策
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 調研業務延續的途徑</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估延續業務的不同途徑，推薦一套與銀行的戰略、實際操作、運作程序及資源狀況相符的可行模式 <p>2. 制訂業務延續的政策和配套措施</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂於災難事故發生時所應用的業務營運政策、程式和標準 • 提供必需的基礎設施或資源，以促進業務延續的政策實施 • 辨識於恢復關鍵業務時所必需的資料，並制訂文檔紀錄管理政策 • 制訂與外間人士的溝通政策（如監管機構、媒體、商業夥伴等），以確保發放與各方一致的最新訊息，避免出現謠言或恐慌情況 • 制訂災難期間的內部溝通政策，藉以協調災後重建的相關工作
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"> • 制訂業務延續的政策和配套措施，以確保銀行於面對意外事故時能持續營運。該政策措施是根據對各類資料的嚴謹分析，如災難事故帶來的影響、銀行的標準營運和業務程序、最基本之客戶服務要求及遵循法規的監管等而制訂的。該等措施並能展示其具有業務延續規劃的專門知識，足以指導於非常時期的業務運作
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.4 業務持續發展規劃

名稱	分析各種不同的災難事故對業務的影響
編號	107411L5
應用範圍	為各類可能出現之災難事故進行全面分析,評估帶來的影響。分析包括災難出現的機會率,對不同業務帶來的潛在影響,財務損失和復原行動等
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 估計不同災害對業務的影響</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀行的業務運作、財務狀況、監管責任及客戶關係等,找出業務延續的潛在風險 • 評估不同類型災難發生對銀行的業務和運作的影響 • 定期檢視商業影響分析 (BIA),藉以確保所有因為實施新業務流程而引發之風險均能恰當地處理 <p>2. 決定需要持續規劃的業務範圍</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 找出在災害事故發生時銀行必須要維持和繼續運作的各項關鍵業務,如銀行服務,操作和內部支援等 • 找出銀行持續運作不可或缺的、對內和對外依存的關鍵元素 <p>3. 根據分析結果建議持續性措施</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為銀行評估於災難事故發生時恢復關鍵活動和提供最基本服務所需的時間和資源 • 制訂保護措施,儘量減少災難事故對銀行業務和運作的干擾,從而減少銀行的風險 (如保險政策) • 建議改善現有的操作模式,在遭遇災難事故時儘量減少銀行潛在損失或破壞
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"> • 分析銀行業務運作和估量不同災難所帶來的負面影響後,找出於災難事故發生時,能維持銀行業務持續運作的關鍵元素 • 分析不同類別和程度的災難事故對銀行帶來的不同狀況和災後影響。該等分析能整合不同的資料並提供確切及有根據的假設情況,同時能提出可行的方案藉以減輕潛在的損失和對銀行業務的破壞
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.4 業務持續發展規劃

名稱	制訂業務延續計劃
編號	107412L5
應用範圍	制訂業務延續的規劃，包括維持銀行不同範疇及地域的業務和營運策略
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估各業務部門之運作 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評價業務本身及相關部門的運作，並評估各類災難的潛在影響 • 訂定啟動業務延續性計劃的條件 <p>2. 制訂業務恢復策略 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂恢復方案的策略和程序或後備方案，概述不同服務恢復的優先次序、替代路徑（有別於常規的服務方式）及執行恢復方案的所需時間等 • 根據對業務影響的分析，制訂災難期間的最低服務計劃，其中包括替代場所、技術、人才的要求等
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"> • 制訂為協助銀行從災難事故中復原的業務延續計劃，並根據不同假設和不同情況設定可行策略，包括但不局限於對災難事故影響的分析、銀行營運方式、災後資源供應及分配等
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.4 業務持續發展規劃

名稱	評估業務延續計劃的成效
編號	107413L5
應用範圍	全面評估延續計劃的成效，範圍包括不同部門和不同災難的延續計劃
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 監督計劃測試和檢討</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 監督業務延續計劃定期測試，並編寫有關報告呈交予管理層 ● 定期檢討業務延續計劃，評估其可行性及是否符合銀行的政策 ● 評估及檢討所有已啟動的計劃，保留適當的紀錄，並找出延續計劃中需要改善的地方 ● 監測涉及相互依賴的持份者的現場情景測試 <p>2. 分析測試結果並提出建議</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估測試結果，吸取經驗教訓 ● 辨識潛在的危機情景並制訂具體的危機管理計劃，以儘量減少影響 ● 對業務延續計劃提出改善及更新建議
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"> ● 監督業務延續計劃的測試和檢討，以確保符合既定的要求 ● 於恰當時能提供業務延續計劃更新本，該等建議能於有關測試分析中提供實證支援，建基於對優良實務操作的知識，最新業務延續探究和預計銀行在遇到不同災難事故時其業務及運作所面對的影響而判定的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.4 業務持續發展規劃

名稱	對業務延續性計劃進行定期訓練和壓力測試
編號	107414L5
應用範圍	對所有類別的業務延續性計劃（包括業務和營運計劃）進行設計和實施演練和壓力測試
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 做好準備和設定測試目標</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解對業務延續性計劃進行定期訓練和壓力測試的重要性，在設計測試方面具有深入的了解 • 評估當前業務延續性計劃，以確定測試的主要目標 • 寫出測試計劃的明確目標，以及其它詳細的信息，例如誰需要參與測試、工作人員參與的角包、測試工作類型和預期結果等 • 邀約可以為測試增加價值和影響力的主要支持者參與測試 <p>2. 管理測試期間的數據採集，收集反饋信息，實現優化業務延續性計劃的目標</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擬訂虛擬的緊急情況景象，並在演習前做好後勤細節的安排和溝通計劃 • 制訂在進行測試時獲取實時數據的機制 • 管理在測試過程中記錄數據的工作 • 在測試後從受影響人士尋求反饋，為業務延續性規劃文件增添價值 <p>3. 更新和傳達修訂的計劃</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向高層管理人員提供反饋意見，並將其意見納入優化措施，以便更有效地重建計劃 • 更新計劃，歸檔早期版本，並與所有持份者溝通修訂後的新計劃，確保持份者的數據和反饋在進行任何修改之前都得到充分考慮
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"> • 得到關鍵持份者參與演練，並在演練期間和之後收集數據，用以改進業務延續計劃 • 找出漏洞並提供解決方案用以解決不足，修改業務延續計劃，並與有關各方溝通
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.5 審計

名稱	制訂審計程序和報告政策
編號	107415L6
應用範圍	制訂內部審計政策。這適用於銀行不同業務，內部業務和服務提供渠道的審計政策
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對審計和銀行業務進行研究 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 對審計中的不同實務操作和方法進行研究，為銀行設計合適的方法 確定銀行的審計要求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行的不同業務和活動，確定需要監控和跟踪的領域，確保業務順利運行 確定需要更好控制和制訂控制措施的改進領域，以確保良好的營運環境 制訂審計政策和程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在掌握對監管要求和銀行內部業務的全面了解後，制訂審計政策和程序，平衡銀行的風險和控制 詳細審查相關監管要求，確定執行審計職責的影響 進行審計報告的設計方案 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂政策，確保正確和準確的文件符合內部審計標準和外部規定 制訂符合銀行政策的審計報告機制，並設計一個控制框架，以確保其得到適當的實施
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"> 編制平衡銀行風險和控制權的審計政策和/或程序。政策的設計能夠對銀行的監管要求，業務和營運以及不同活動中承擔的監管風險進行準確的了解和詳細分析 提供有關改善銀行經營環境的建議。提供的建議得到對不同信息的綜合分析的支持 審計報告政策是根據銀行不同業務單位的監管要求和需求設計的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.5 審計

名稱	設計審計方案
編號	107416L5
應用範圍	設計審計方案，範圍包括銀行不同業務領域、內部營運及服務提供渠道所施行的審計方案
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制訂措施，用以輔助審計方案</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與不同業務和經營單位的代表探究討論，以確保審計操作和提出的其他有關建議均具可行性，並能與銀行業務相容 ● 研發必需的工具或基礎設施，以配合規劃方案中的審計工作 ● 為其他業務及營運單位提供有關監控或審計方面的諮詢和其它支援 ● 設計相關的培訓課程，以提升職員的審計能力 <p>2. 設計審計方案</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保審計方案符合監管要求 ● 於分析各部門的審計政策和業務運作後，釐訂審計方案的步驟和標準
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"> ● 根據為相關部門的政策和日常運作所進行之分析，定期提供審計方案，以減低銀行所面對的潛在風險或損失 ● 於分析不同類別員工的具體需要後制訂輔助措施，藉以向銀行的其它業務及營運部門提供相關信息和支援
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.5 審計

名稱	跟蹤和監測審計方案
編號	107417L5
應用範圍	監控審計方案的執行，範圍包括銀行不同業務領域,內部營運及服務提供渠道所施行的審計方案
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 編制審計方案的執行計劃</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 透過訂定具體的優先次序、時間安排、人力需求及所需工具等，設計審計方案的執行計劃，確保其按步驟如期完成 ● 為個別審計任務，選擇審計技術、軟體或其他必需的工具 <p>2. 執行審計方案</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 週期性地進行一般審計和定點審計，以確保能有規律地定期審計各個領域 ● 監察審計的過程和活動，以確保審計能及時和恰當地完成 ● 與各業務和營運單位商討和聯絡，確保它們採納一致的審計標準，從而令審計方案順利進行 ● 監督有關程序、不同交易及產品或服務的紀錄，以確保他們符合內部標準 ● 定期檢討審計程式，以便找出現行實務操作中的問題或漏洞，並在必要時建議補救措施 ● 監測承辦商或其他業務夥伴的會計帳紀錄，以保護銀行利益 ● 審查新的方案、產品或服務，藉以提供足夠控制，並確保符合審計要求 ● 與外部審計人員合作，以確保他們的實務操作方法能配合銀行的內部審計方案
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"> ● 監管審計活動，確保審計工作能按計劃執行,從而使各部門均可獲得定期和適當的審計工作
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.5 審計

名稱	評估審計方案的成效
編號	107418L5
應用範圍	評估審計方案的成效，範圍包括銀行不同業務領域，內部營運及服務提供渠道所施行的審計方案
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析審計數據 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析與審計有關的事宜，並偵測任何異常行為或可疑的個案 根據設定的標準調查偏差或違規行為的成因 檢討和評估審計方案的實用性和效率 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 檢討和評估審計方案的實用性和效率，並找出精簡程式的方法從而提高效率 評估審計方案的覆蓋範圍，確保於關鍵的業務領域內具有足夠的審計控制措施施行（例如主要業務領域、財務會計、資訊科技、外判活動、遵循法規要求等等，藉以保障銀行能避免風險（例如規管、運作或其他種類）、錯誤或欺詐等行為 提供改善現有審計方案的建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 就審計程式提供建議，提議相關措施以助監測審計的後續行動，確保建議能恰當地實行 分析新的審計技巧/工具和實務操作方法，學習先進的審計技術 定期更新審計方案，藉以應付不斷變化的規管環境 檢討審計方案的結果並提供意見，持續改善審計單位的工作
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"> 分析審計數據和現有審計方案的成效，建議改進措施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

合規與風險管理 > 4.5 審計

名稱	執行審計報告
編號	107419L4
應用範圍	呈報審計結果。範圍包括在銀行不同領域實施的各類審計方案
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整理審計結果</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 監察紀錄,賬目和審計往績從而確保資料的準確性 ● 與被委任的稽核員商討審計文件,提供相關信息並檢視文件檔案,以確保能根據內部審核準則和外間規管要求恰當和準確地處理文件 <p>2. 呈報審計結果</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 透過審計報告或相關通訊函件,報告事故、風險領域和可疑案件 ● 編寫審計報告和預備其他有關資料,連同建議一起適時及準確地呈交予管理層 ● 編寫審計狀況報告,交代銀行態況,以助管理層作出決策 ● 與外間的稽核人員或監管機構探討審計結果
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"> ● 根據內部審計標準和外間規例,編製準確的審計報告,提出中肯和有根據的意見
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.1 資訊及網絡保安

名稱	制訂IT和網絡安全策略
編號	107420L6
應用範圍	信息安全設計政策，以保護銀行免受未經授權的訪問，更改，未經授權的披露等。這涵蓋銀行使用的所有IT系統和數碼設備
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析不同方面IT安全性的需求</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同來源的不完整信息分析網絡安全威脅和措施的未來趨勢和發展 • 分析不同管轄範圍內的監管要求和義務 • 分析從不同業務和營運單位收集的意見，以準確識別其在IT和數碼環境控制或安全（例如網絡）中的需求 <p>2. 制訂IT安全政策</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為銀行的網絡安全制訂策略目標和合規地位 • 針對銀行的業務策略和安全需求，建立網絡控制或安全（例如網絡、IT基礎設施、移動和其他數碼設備）政策 <p>3. 制訂執行IT安全政策的配套措施</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 關於網絡安全措施的直接溝通和教育方案;確保各級員工了解其重要性，參與信息安全保護工作 • 設計監督措施，以確保遵守既定的安全政策，以保護銀行免受未經授權的訪問、更改、未經授權的披露等。 • 與各方制訂實施方案，確保服務提供和日常運作順利運行，同時遵守銀行的安全政策
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"> • 制訂安全政策。這些政策應基於對板塊數據和不完整信息的批判性分析，目的是為銀行的網絡設備和信息技術系統提供足夠的保護，並滿足監管要求，而不會妨礙營運效率 • 制訂執行安全政策的配套措施。應提供不同類型網絡安全措施的比較來支持設計
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.1 資訊及網絡保安

名稱	建立必要的基礎設施，以支持網絡安全政策
編號	107421L5
應用範圍	在網絡環境和IT系統中設計和開發不同類型的安全基礎設施。這適用於銀行採用的不同類型的IT系統和數碼平台
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估開發新基礎設施的需求 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估IT系統和數碼位平台的營運，銀行的安全策略和用戶部門要求的身份基礎設施，以確保系統安全性 2. 設計基礎設施 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提出設計基礎設施，目的是增強網絡系統的安全性，防止或最小化安全風險 • 確保基礎設施的設計符合技術安全要求或法規 3. 監督安全措施工程 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對增強的系統或基礎架構組件進行監督滲透測試，以確保計劃的有效性 • 設計基礎設施的生產計劃並監督生產過程 • 制訂和監督基礎設施安裝的實施計劃
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"> • 設計基礎設施，可以增強IT系統和數碼平台的安全性。建議應根據銀行的安全要求和相關單位用戶要求的分析 • 監督基礎設施的生產和安裝，以確保達到既定目標
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.1 資訊及網絡保安

名稱	監控IT和其他網絡系統的安全級別
編號	107422L5
應用範圍	監控IT系統和數碼平台的風險等級。這包括不同種類的安全風險，如未經授權的訪問，更改，未經授權的披露等以及銀行採用的不同網絡系統
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監控風險水平 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 觀察不同類型風險的風險水平的變動，發現異常或可疑變化 • 監控當前病毒報告或其他問題，以確定系統的健康狀況 2. 分析報告的風險水平並確定相關問題 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析安全級別數據，確定銀行技術安全狀況 • 確定現有安全產品中的問題，並建議對系統進行必要的維護和修理 3. 評估IT安全措施的有效性 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 不斷更新與信息隱私和安全相關的監管要求的最新發展，並提出改進措施 • 評估銀行不同用戶的安全應用的有效性，並確定改進領域
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"> • 通過監測和分析報告的風險水平數據來識別安全問題 • 提出銀行保安系統的升級議案，建議應以當前風險水平為基礎，並對現有安全措施的有效性進行評估
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.1 資訊及網絡保安

名稱	為資訊科技、數碼銀行和金融科技有關之事故，執行應變計劃
編號	107423L5
應用範圍	管理資訊科技系統、數碼銀行和金融科技系統故障的處理工作。範圍包括各類資訊科技系統的突發故障
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 調查系統保安事故</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 偵測和確認科技系統的保安事故 ● 分析保安全事故並就科技保安進行調查 ● 設計不同的方法搜集必需的事故之資料數據，用以查明真相 ● 跟進任何有關於違反安全守則的報告，進行調查，以診斷原因 <p>2. 制訂解決緊急事故的方法</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 迅速地指揮應變或復原計劃，以減少因安全事故而帶來的損失 ● 制訂突發事故的應變程序 ● 監督編寫安全事故報告，作為記錄及存檔之用 ● 進行事故後的跟進，執行必需的補救行動，以確保銀行系統或數據庫的安全
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"> ● 根據對搜集所得之資料數據進行分析，調查安全事故並查明原因
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.1 資訊及網絡保安

名稱	評估和管理數碼和移動環境中的安全風險和趨勢
編號	107424L5
應用範圍	設計和實施全球網絡風險管理模式，進行數據分析，確定網絡風險趨勢。它涵蓋了保護銀行不同業務和營運單位的責任
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估趨勢與發展，利用網絡安全管理技術的最佳實務操作，為銀行開發網絡威脅管理模型 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 評估網絡安全的發展情況，並掌握應用網絡風險的工具和技術 • 設計、部署和維護全球網絡風險管理方法 • 評估整家銀行的業務風險和網絡威脅，從而制訂詳細的業務風險方案和網絡威脅管理模型 • 管理和監督涉及信息安全、技術風險管理、網絡安全或網絡風險管理的大型項目 2. 進行數據分析和復原計劃測試 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 使用工具和技術來提供關於網絡威脅、風險和漏洞的數據分析和商業情報 • 制訂、實施和定期測試網絡復原計劃 3. 報告威脅和跟進，以表現出專業精神 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 保護客戶和員工的機密信息，並採取措施確保所有行動都符合法規和審核要求 • 監測和報告數碼和移動平台的風險，威脅和損毀機會趨勢、跟進並採取補救措施，以提高風險管理的有效性
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"> • 評估整家銀行的業務風險和網絡威脅，提交的解決方案能滿足銀行所有業務和營運功能的需要
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.1 資訊及網絡保安

名稱	設計和實施網絡安全意識教育和員工培訓
編號	107425L5
應用範圍	促進網絡安全意識，實施員工和客戶的教育計劃
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析新趨勢與發展情況</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析網絡安全的發展情況，了解網絡安全意識的需要 促進員工和其他持份者對電腦和網絡安全的認識以及與銀行相關的數碼平台相關風險 加強與其他金融服務行業從業人員和執法機構的合作，交流科技犯罪和網絡安全的情報 <p>2. 設計網絡風險信息共享活動</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 制訂和實施網絡風險信息共享計劃，並向相關方廣泛傳播信息 製作與網絡安全相關的教育和宣傳資料，如海報、單張、小冊子、視頻等 <p>3. 為客戶和員工設計及實施培訓計劃，提升網絡意識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立指引和信息工具，教育員工和客戶在他們的電腦、移動設備和網站上進行檢查，並提高對網絡攻擊的認 為員工設計和實施包含最新網絡安全信息和最佳實務操作的培訓計劃 制訂培訓內容包括收集預防工具、政策、保安概念、安全保障措施、準則和風險管理方法 為員工建立實體和在線學習中心，了解他們應該注意的安全隱患，以及他們可以採取的預防措施
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"> 建立網絡安全教育基礎設施，灌輸打擊網絡犯罪的文化 制訂常規和在線的網絡安全培訓課程
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.1 資訊及網絡保安

名稱	評估網絡保安及資訊科技系統的保安風險
編號	107426L4
應用範圍	評估不同網絡保安及資訊科技系統的安全風險。範圍涵蓋不同資訊科技系統，包括各類風險評估
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 全面瞭解風險評估架構</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評價銀行風險評估架構，從而全面瞭解用以衡量銀行面對各種安全風險的步驟和方法 • 評價風險評估的常用方法，以全面瞭解防範措施，確保銀行免受客戶或業務夥伴因違反保密協定而招致的損害 <p>2. 執行風險評估程序</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估系統和網絡的風險，辨識風險和未獲授權的入侵所帶來的潛在損失，並找出可能對銀行資訊科技保安構成威脅的因素 • 於有需要時作出判斷並調整評估步驟，以確保營運暢順和符合既定目標 • 找出資訊科技保安的弱點，並建議改善措施 • 與相關的業務和營運單位就已確定的資訊科技保安風險進行溝通，並提出提高系統安全性的改善建議
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"> • 提供安全風險評估的報告，清楚指出不同系統的風險水平、高危地方及減低風險的措施。 • 根據銀行的風險評估架構執行數碼環境及資訊科技系統的風險評估措施（如風險測量、確認和報告等），並於有需要時作出必要調整以確保營運暢順。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.1 資訊及網絡保安

名稱	進行審計，評估網絡安全風險保護的有效性，並進行事件監測和報告
編號	107427L4
應用範圍	為銀行管理層提供有關網絡犯罪預防、偵測和事件管理流程、政策、程序和管治活動的有效性的獨立評估
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 具備新發展的知識，應用最新技術和行業中最佳實務操作來設計網絡安全審計 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估網絡安全的發展，並掌握最新技術和行業實務操作 應用最佳實務操作進行詳細評估，重點置於網絡犯罪管理標準、準則和步驟、以及該活動的實施和管治 領導和執行網絡安全審核，與資訊科技 (IT) 和業務單位的事件管理流程、網絡和伺服器的配置管理和安全性、保安管理和意識、業務延續性管理，信息安全管理，管治和管理實務操作等的其他營運審計以及和第三方的關係保持一致。 分析銀行系統並識別潛在的漏洞 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析由於系統配置不良或不正確，已知和/或未知的硬件或軟件缺陷或操作弱點導致的潛在漏洞的系統 識別具體的漏洞，並提供詳細的說明來緩減或消除每種風險 設計和實施“網絡防禦”對安全措施和表現進行獨立檢討，評估和確定加強企業安全的機會 進行整體網絡風險審計，並向銀行管理層報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 對銀行進行全面的網絡風險評估，並將調查結果簡化為審計委員會和管理團隊的簡要摘要，從而推動以風險為本的網絡安全審計計劃。 評估完整的網絡安全框架，將目前的狀況與銀行的目標框架特徵和銀行業預期的網絡安全實務操作進行比較 基於網絡風險評估的結果，誠實地報告現有系統的缺陷和不足，接受具建設性的反饋，積極尋求改進措施
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"> 引導和執行全面審計，定期評估銀行網絡安全效能，並向管理團隊提交報告藉以進行改善和未來審計規劃
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.2 市場企業動向資訊

名稱	建立資料數據庫的管理政策
編號	107428L6
應用範圍	訂立政策以協調企業情報系統的應用。範圍包括不同種類的資料數據庫
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評價資料數據庫的使用情況 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析商業情報系統的存檔紀錄、趨勢和發展等，預測對資料數據庫系統運作造成威脅的潛在問題或風險 • 評估資料數據庫功能及不同用戶的使用情況，從而設立適當政策以充分利用資料庫之系統 2. 建立資料數據庫的管理政策 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 建立有關資料數據庫管理的政策或協定（如：文檔、保安、維修、資料的使用和儲存） 3. 制訂使用資料數據庫的政策 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同用家的需要和應用情況，制訂有關使用、保安和備份的政策 • 指定用戶的使用權限，設計相關政策以監察用戶能遵守使用上的限制 • 制訂保安政策，以防止未經授權的使用 • 制訂準則以協調資料數據庫的使用，並向銀行各方清楚地傳達有關訊息
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"> • 分析用家需要、保安要求、及預計的安全威脅，從而訂立監管資料數據庫的使用政策
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.2 市場企業動向資訊

名稱	設計資料庫系統，以管理企業情報
編號	107429L5
應用範圍	為銀行的特定功能設計資料庫系統（如客戶關係管理、企業資源規劃等）。範圍包括涉及不同信息的數據庫系統
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析內部用戶對資料庫系統的需求</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 徵詢內部用戶，瞭解他們的業務運作和資訊需求 ● 分析用戶對商業情報的要求如客戶資料、業務或交易信息 <p>2. 設計資料庫系統</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估系統帶來的影響，部署整合系統與現行運作的措施 ● 建議能切合用家要求的資料庫系統設計方案 ● 找尋合適的資料分析應用，以支援對資訊的需求 ● 開發能整合各方資訊的系統 ● 設計並維護資料庫的輔助工具、資料庫字典及任何修復或後備機制 ● 建立監管機制，以規範資料更新並確保資料的準確性 ● 分析業務的最新發展和趨勢，以便在適當時進行檢討及系統升級，從而協助實現業務目標 ● 確保數據庫系統的設計易於維護及擴充容量
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"> ● 根據對用戶的需要及業務運作所進行的分析，設計資料庫系統和輔助工具用以管理銀行所擁有的資料數據
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.2 市場企業動向資訊

名稱	制訂資料數據收集及管理計劃，以建立企業情報系統
編號	107430L5
應用範圍	為建立情報系統，設計資料數據收集計劃。範圍包括不同種類的情報系統
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 為資料庫選擇合適的資料數據 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 確定能滿足用戶需求和對銀行日常運作和業務發展有用的資料數據 ● 確保資料數據的品質、深度和廣度能配合內部用家的需求 指導資料數據的收集過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 設計收集及整理情報系統有關資料數據的方法、工作計劃、步驟及工具 ● 監督資料數據的收集過程並適時作出調整 ● 與不同的業務和營運單位合作，防止資料在收集過程中洩漏 監察資料數據的完整性和可用性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 設計核實資料數據輸入的機制，以確保資料的完整性和可用性 ● 建立和實施資料管理和備份的機制
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"> ● 為收集及整理資料數據而設計工作計劃，用以建立情報系統。收集方法能符合用戶對不同資料數據的要求，以便有效地收集相關及準確的數據 ● 監督資料數據的收集過程並作出適當調整以符合既定目標和數據完整性的要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.2 市場企業動向資訊

名稱	為情報系統開發資料數據分析方案
編號	107431L5
應用範圍	為個別情報系統，撰寫分析數據的程式。範圍包括不同類型的資料數據分析
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別數據應用的用家需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 與產品開發和銷售團隊合作，分析用家所需的各類數據應用功能 2. 為系統執行資料數據分析而撰寫編碼 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 撰寫編碼，使情報系統主要統計分析的計算自動化 ● 與分析員合作，建立或找出合適的分析模型，並定期調整藉以保持模型的可靠性 3. 設計資料數據展示和報告的格式 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 與用家合作確認報告應具備的特點，從而促進銀行各部門能有效應用報告的結果 ● 設計結果匯報的格式以迎合用戶的不同需要和目的 ● 與不同用戶合作檢討系統的應用情況，以保證系統的效能和方便操作
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"> ● 分析不同用家的要求，確定資料數據分析和呈報的各項特點，以協助資料數據分析及應用的工作。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.2 市場企業動向資訊

名稱	構建和實施大數據分析和信息管理系統
編號	107432L5
應用範圍	從技術角度和業務角度分析大量複雜數據系列，包括但不限於產品，營運，信貸，風險和業務相關領域，從而為銀行提供有用的信息作出業務決策
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 能使用大數據分析技能 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據Hadoop分佈式文件系統（HDFS），非關係數據倉庫和關係數據倉庫等的混合數據，進行信息交付，分析和商業智能等相關技術架構諮詢方式，進行大數據分析 掌握大數據技術，如MapReduce，Hive，HBase，Sqoop，Storm等，並有效使用 為大量數據系列設計數據攝取技術並制訂策略，以作塑造模型和調研之用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 設計和實施數據採集技術，以實時和批次處理方法把視頻，語音，博客，傳感器，機器和社交媒體數據存儲到Hadoop和HDFS集群系統 為複雜、大批量、多變數、批次集成和實時的數據系列制訂和實施用於塑造模型、數據挖掘和調研用途的策略、架構、採集、存儲、使用和交付流程 將數碼和統計數據轉化為銀行管理人員的可操作信息，用以預測、規劃和調整其策略以應對業務挑戰 設計和實施非結構化和結構化數據系列的報告和形象化工程 專業地執行數據分析管理功能 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 利用涉及標準化，轉型，合理化，連接和配對的典型數據質素功能，設計和開發數據清理程序 管理數據分析專家，為視頻，語音，網絡日誌，傳感器，機器和社交媒體數據來源或新數據與現有數據的混合資料來源執行數據研究和數據顯示程序 以具創意、能增加閱讀興趣的多樣法方式地報告數據，恰當地向銀行提供見解 採取措施，不斷觀察和檢討數據分析管理和安全保護方面的最新發展，探索改善銀行標準的根據
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"> 為大量用於分析的數據系列制訂策略和架構，並呈交具的見解報告為銀行業務決策之用
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.2 市場企業動向資訊

名稱	監察情報系統的日常運作
編號	107433L4
應用範圍	管理資料數據庫，以協助企業情報系統的暢順運作。範圍包括處理不同資料的資料數據庫
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明白銀行的情報系統 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解銀行使用不同情報系統的目標、功能和運作，從而解答各類查詢或用戶遇到的問題 ● 瞭解情報系統的各種應用用途，藉以找出用戶的需要及經常遇到的共同問題 2. 為用家提供支援服務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 為不同用家部門提供資料數據庫支援服務，以確保他們能順暢應用 ● 瞭解用戶最關注的問題並為其提供準確信息，從而提供忠告或解決使用資料數據庫所遇到的問題 ● 回答有關使用資料庫的問題，並通過確定問題的根本原因開發使用者指南 3. 檢測情報系統運作 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 監測系統的運作並辨識任何異常現象或潛在風險 ● 定期檢查和維護系統，以確保其運作正常 ● 執行分析來測試資料數據庫的應用，並作出必要的修改，以糾正錯誤或改良系統 ● 監管資料數據庫的使用，以監測濫用或非法進入的行為
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"> ● 根據對問題成因的準確瞭解，為不同用家部門提供查詢或諮詢服務，從而成功決解問題 ● 監察情報系統的運作以辨識潛在問題，並採取適當措施確保運作順暢
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.2 市場企業動向資訊

名稱	執行大數據分析管理
編號	107434L4
應用範圍	與技術合作夥伴和業務部門合作，建立和管理大數據分析架構，包括但不限於客戶體驗，市場細分，產品，營運，信用，風險和工作流程等。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用新興技術來管理和發展大數據分析架構 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握消費者基礎設施知識和新興技術（例如串流分析，機器學習工具和產品），以灌輸消費者體驗變化的知識 ● 開展策略性舉措，利用數據和先進分析技術的創新，實現具前瞻視野的業務策略 ● 與其他技術合作夥伴一起推動銀行目前的國家架構，以納入基於大數據分析平台的下一代技術 2. 建立和維護銀行的大數據功能 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 與各種技術和開發團隊進行互動，以引導和評估技術合作夥伴技術團隊和業務用戶的基礎設施設計和實施 ● 建立，維護和加強銀行大數據功能的基礎設施環境支援工具 ● 管理大數據分析環境（例如Cloudera Hadoop），並執行設置，管理和監視任務 3. 與業務和技術合作夥伴合作，加強銀行的大數據架構 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 與提供支援銀行大數據架構的技術或用戶體驗設計組件的行業供應商合作，從而找出能增加銀行發展速度和學習機會 ● 安裝和配置軟件更新並將應用程序代碼發佈到生產和非生產環境 ● 進行分析和投入資源，以支援能力規劃和解決方案設計決策，從而更有效使用銀行的能力 ● 幫助數據分析團隊和用戶設計，開發和部署新的分析解決方案，以提高效率
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"> ● 與技術和業務合作夥伴一起建立，維護和開發大數據基礎設施環境，旨在實現銀行大數據分析功能的演進 ● 為分析團隊和用戶提供技術支援，藉以有效開發和部署新的分析解決方案
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.3 科技設施建構

名稱	制訂技術改進方案
編號	107435L6
應用範圍	制訂技術基礎設施建設計劃，支援銀行業務策略，滿足客戶需求
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析銀行客戶的技術需求</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過評估客戶行為模式的未來趨勢和基於不完整信息的IT應用的未來發展，預測銀行技術系統中客戶的未來需求 • 分析銀行的技術需求（例如數據庫技術，系統工程，電信），以滿足銀行的業務策略和銀行客戶的需求 <p>2. 制訂改善IT系統的策略</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂基於技術準備，IT人員技能和客戶需求的不同領域的IT策略 • 與本地和海外銀行的基準，確保銀行的IT系統能夠跟上行業標準 • 諮詢不同的業務部門，包括產品開發團隊，確保策略能夠滿足不同產品和服務的特點要求 • 進行研究以更新IT發展的趨勢，以便為客戶設計更好的服務 <p>3. 展示制訂策略的專業精神</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在制訂改善措施時，努力地在政治，經濟，社會和科技等有關因素保持平衡
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"> • 根據對銀行策略，客戶需求和IT未來發展的批判性分析，制訂信息技術策略
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.3 科技設施建構

名稱	界面/系統的設計和構造 (例如自動櫃員機 · 數碼銀行)
編號	107436L5
應用範圍	構建通訊接口/系統 · 協助產品和服務傳遞。這適用於不同部門的客戶 · 不同類型的產品和服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估客戶服務的需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估不同客戶所需的服務種類 · 以便設計可以方便銀行滿足客戶服務需求的接口/系統 2. 開發用於與客戶溝通的IT基礎架構 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 對建議的接口/系統進行可行性研究和成本效益分析 ● 開發IT基礎設施 · 確保銀行和客戶之間的溝通順暢有效 ● 評估系統界面設計的用戶友好性 ● 設計可以保持銀行服務競爭力的客戶溝通系統 ● 與其他部門合作 · 為技術體系制訂規則 · 安全措施和用戶規章等 3. 確保符合法定要求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 確保所有IT系統 · 包括由第三方提供的信息系統都必須遵守其原籍國及其使用國家的殘疾歧視法規 ● 考慮到弱勢群體例如視障人士 · 殘疾人士 · 教育程度較低人士和對科技恐懼人士的需求
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"> ● 根據用戶需求和成本效益等分析 · 製作IT基礎設施和對用戶友善的產品和服務交付系統界面。此外 · 系統應符合法定要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.3 科技設施建構

名稱	評估IT系統/財務技術的有效性，並確定改進需求
編號	107437L5
應用範圍	評估和確定現有客戶服務系統的改進需求。這涵蓋了提供產品和服務的整個過程中的不同系統
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估客戶服務系統的性能 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估不同客戶服務系統的績效指標，以評估其有效性 ● 諮詢內部和外部用戶，在界面/系統中獲取意見和建議 2. 確定改進需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 通過分析客戶的意見來識別現有客戶服務系統中的差距 ● 通過分析績效評估結果，確定現有系統運行效率的失效 ● 評估技術的最新發展，以確定現有系統的差距 3. 通過現有系統升級，提高技術能力 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 進行研究開發新配置，增強客戶服務中的技術框架 ● 推薦和設計新的先進客戶服務系統，以滿足用戶不斷變化的需求 ● 確保新設計符合技術領域的法規要求 ● 通過評估現有系統和新引入技術之間的能力差異來證明建議的價值
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"> ● 通過分析當前系統的性能，客戶需求和最新的技術發展等來識別客戶服務系統的改進需求。 ● 為先進的銀行客戶服務體系作出建議。建議應基於對銀行技術改進和監管要求的需求的分析而提出的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.3 科技設施建構

名稱	開發和更新資訊科技和金融科技架構，以促進產品和服務交付
編號	107438L5
應用範圍	構建和更新技術基礎設施，以支持銀行在產品和服務交付方面的業務策略
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 開發適當的IT和金融科技架構，以滿足銀行的業務策略和需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 開發不同類型的IT和金融科技架構（例如應用軟件，數據，網絡，安全等），以根據技術需求的分析來滿足銀行的業務策略和需求 • 將兼容的軟件組件（例如MTS，VCL等）和這些組件所需的特質用於向用戶提供專業操作環境的計算或程序系統 2. 更新IT和金融科技架構 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢討既定的IT和金融科技架構，確保他們能夠趕上銀行的業務策略和需求 • 當銀行需求發生變化時，優化固有的IT和金融科技架構 3. 展示制訂策略的專業精神 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 於更新IT和金融科技架構時，努力在相關的政治，經濟，社會和技術因素之間保持平衡
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"> • 生產和更新不同類型的IT和金融科技架構，藉以滿足銀行的策略和客戶對產品和服務交付的要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.3 科技設施建構

名稱	監控銀行系統的運作
編號	107439L4
應用範圍	監控銀行系統的運作並提供不同種類的技術支援。這適用於不同類型的資訊科技系統
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解銀行系統的運作情況 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 了解銀行使用的不同客戶服務體系的目標、功能和操作，以處理不同的查詢和解決營運中的問題 2. 協助各方使用系統 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 通過確定問題的根本原因，處理來自內部和外部用戶有關使用各種接口/系統的查詢 ● 通過準確識別用戶所需的信息，向內部部門提供有關向客戶提供技術服務的諮詢和建議 3. 監控和維護系統性能 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 監督銀行系統的表現，以確保其效率和成效 ● 辨識系統操作的潛在風險，並在必要時採取補救措施 ● 提供備份或替代通信接口/系統，並在事件發生時修復通信接口/系統
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"> ● 向不同客戶提供查詢或諮詢服務。提供的解決方案應基於對根本原因的準確分析，並能成功解決問題 ● 監督銀行體系運作情況;識別潛在風險並採取適當行動確保運作順利
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.4 設計、發展及實施

名稱	識別和分析銀行的技術需求
編號	107440L5
應用範圍	分析銀行技術開發需求。這適用於銀行不同業務和流程中的技術開發
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定技術改進的需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀行的策略方向，確定未來發展的技術需求 • 請諮詢有關其技術需求的不同用戶（例如分行、信用咭、支持單位等） • 分析不斷變化的業務環境，確定升級IT系統的需求 • 審查和評估業務流程和銀行使用的當前技術，以確定技術可以幫助提高生產力，效率和安全性的改進領域 2. 確定技術改進需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行業務發展策略確定技術開發或收購的需求 • 審查不同職能的業務發展規劃，確定引進技術改造的緊迫性 • 對不同的解決方案進行成本和效益分析，並評估替代解決方案的可行性 3. 表現出專業精神 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 努力追求卓越，識別和分析銀行信息技術發展需求，時刻全力以赴，不斷提高銀行科技環境的整體效益
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"> • 確定銀行對科技發展的需求。分析應涵蓋銀行未來發展，各方用戶需求和現有技術差距 • 分析不同科技需求對銀行發展、成本、收益的重要性和其它替代方案的可行性後，按優次排序
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.4 設計、發展及實施

名稱	進行系統的開發和工程
編號	107441L5
應用範圍	為銀行設計及開發科技系統。範圍包括應用於個別業務領域內用以支援不同運作的系統工程
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 評定用戶的需要和要求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據已確定的需要，諮詢內部用戶，制訂不同應用系統的用戶規格 於設計結構時分析用戶的目標及實用性的考慮 管理系統發展專案 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為系統發展專案制訂範圍、目標和時間安排等 帶領及監管執行系統開發專案，以確保符合既定計劃 建立系統開發團隊與內部用家之間的溝通渠道，以協調專案的發展和內部運作，確保能滿足用戶的需求 根據已確定的用戶需要開發系統 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為不同的應用系統建立保安標準，並確保系統開發能遵照已訂立的標準 構思、設計並提出不同應用科技的結構和配套，以促進產品的開發、服務交付和後勤工作 設計系統檢驗/測試（如SIT、UAT等），來驗證設計的功能和對不同單位的影響，在有需要時根據測試結果修訂設計
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"> 管理和監察系統發展專案以確保能滿足已確定的用戶要求 根據用戶需求、安全標準和測試結果等指標來開發系統
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.4 設計、發展及實施

名稱	從技術服務供應商獲取系統和金融科技開發的技術工具和解決方案
編號	107442L5
應用範圍	向外部供應商，購買軟件或硬體的工​​具。範圍包括系統開發所需的任何工​​具
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定外購科技服務的指引</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析獲取外部服務供應商的好處和相應的風險，從而制定相關指引 • 建立向服務供應商購買工​​具及解決方案的政策和指引 • 分析潛在的保安隱患，建立安全守則，以保障銀行托附在其他機構的數據 • 為數據發放及接收定立商業條款，包括任何損失、耽誤及錯漏的責任 • 決定銀行系統安全單位或銀行授權的獨立機構，在檢視供應商系統和設施安全性時，所擁有的權限 <p>2. 為購買科技工​​具及解決方案事宜作決定</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於分析銀行需求、不同供應商及不同方案的成本效益後，訂定向科技服務供應商購買科技基礎建設和解決方案的決策 • 於比較不同方案（包括內部開發）的優點和缺點後，評估向外部供應商購買解決方案的成本效益 • 通過揀選、進行溝通及談判，與服務供應商定立服務水準的協定，以確保及時的服務 • 監督對產品、服務和供應商的往績調查 <p>3. 監察技術服務供應商的表現</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與服務供應商談判商議，為銀行內服務使用者制訂最佳的解決方案 • 監察服務供應商的表現，以確保能達到服務協定內的服務水準和水準 • 監察服務供應商的表現，以確保在遇到問題時能從他們方面獲得有用的支援 • 監察與服務供應商的合​​作關係（如：處理和審查技術設施的合​​約等） • 與供應商商討關於在使用產品和服務前所發現的重大保安監管漏洞事宜
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"> • 根據對利益和風險所作的分析，制訂向外部供應商採購服務的指引 • 把內部開發科技和從市面上採購服務兩個選擇之間作出比較，列明兩者的長處及短處，從而為向科技服務供應商購買服務事宜作出決定。 • 監管服務供應商的表現，以確保能滿足用戶的需求監管服務供應商的表現，以確保能滿足用戶的需求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.4 設計、發展及實施

名稱	進行資訊科技和金融科技系統評估
編號	107443L5
應用範圍	評估不同科技系統的表現。範圍包括銀行使用的所有科技系統之各類評估
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估現有系統的效果 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 設計全面的系統評估計劃，內容包括對現行系統的不同方面作出評價，從而全面瞭解其整體表現 ● 監督所有的科技應用情況程式，以確保它們與編製程序標準相符 ● 評估系統在達成環境保護 / 企業責任方面有關之目標的效果 ● 諮詢不同的用戶，獲取他們對系統使用的意見和回饋 2. 找出科技改進的需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 分析系統評估的結果並辨識現行系統的不足 ● 最新的科技發展和銀行的需要，必要時引進新科技 ● 進行調查和評估銀行未來的科技需求，以識別需要改善的地方 3. 展現專業精神 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 在為銀行尋求資訊科技和金融科技改善時，追求卓越，全力以赴，不斷改良銀行科技環境的成效
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"> ● 在分析銀行未來的科技需要和現行系統的不足之處後，指出現行系統有待改善的地方 ● 對不同來源的數據及系統各方面的性能表現進行分析，用以評估現有系統
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.4 設計、發展及實施

名稱	監督實施新的IT和金融科技系統
編號	107444L4
應用範圍	監督新開發的系統的實施。這適用於將在整個特定業務領域應用的主要技術系統的實施
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解實施技術變革的計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解實施計劃，以確定安裝，傳遞或停止技術應用程序或系統其他更改過程中的偏差 監督實施新技術體系 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監控執行過程，並確定與規定的任何偏差 檢查新應用程序是否與現有系統兼容，並完成系統整合 識別潛在問題; 修復由於引入新的軟件或系統而發生的錯誤或問題 協調相關業務單位對新應用進行現場測試 對正在使用的應用程序進行實施後審查 在實施技術變革方面表現出專業精神 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 採取主動措施，不斷審查和參考金融服務行業的最新發展，探索提高銀行技術能力的理由 採取措施確保所有技術變更符合法律法規要求
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"> 監測新技術體系的實施情況。實施應遵循規定的計劃，採取適當行動解決實施過程中遇到的問題
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.4 設計、發展及實施

名稱	促進新系統的使用
編號	107445L4
應用範圍	提供不同的指引或學習活動，教導不同用戶使用新系統
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 瞭解對新系統的學習需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解新系統的功能和運作程序，以設計合適的培訓活動和編寫恰當的指引 瞭解用家的知識、工作職能及新系統的使用情況，從而識別他們對培訓和指導的需要 教導用戶使用新系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為受新應用程式影響的用戶策劃培訓、舉辦入門誘導活動、設計教材或製作流程圖等 根據運作流程，為用戶提供有關使用新應用科技的建議 制訂有關使用科技系統的指引 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂有關正確使用新系統的指引 為改革管理過程提供指引，從而促進採用新的應用程式
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"> 根據用家的知識水平及背景，提供有關新軟件或系統的培訓、簡介和/或指引
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.4 設計、發展及實施

名稱	進行科技系統保養
編號	107446L3
應用範圍	為不同科技系統進行保養，範圍包括例行檢查、簡單維修及系統問題處理等
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 瞭解科技系統的運作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解檢查科技系統的步驟，並能獨立執行定期檢查 瞭解科技系統的操作指南和機械技術，足以獨立進行簡單維修及處理有關問題 檢查科技系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 檢查科技系統的運作，識別能否符合用家的需求 進程式版本控制及檢視審計紀錄 在有需要時，進行系統維修及保養 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據操作手冊的指示進行系統的修理、改裝、維修及系統升級 於遭遇複雜難題時，向相關機構或服務供應商報告以便執行去除故障的調查或維修
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"> 根據計劃或用戶請求，對科技系統進行定期檢查，以確保能滿足用戶需求 根據原定的計劃或用家的要求，提供維修及保養服務，讓系統保持在最佳狀態 於遭遇不能依照操作手冊解決的複雜難題時，能向相關機構報告
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.5 營運，支援及高質服務供應

名稱	管理IT和金融科技系統的支援服務
編號	107447L5
應用範圍	提供支援服務，以促進銀行不同技術系統的營運和質量傳送的連續性
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析支援服務的需求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過分析不同系統的功能，使用率，問題記錄，用戶配置文件等不同的信息來源，預測不同系統的使用情況，不同用戶所需的常見問題的性質和支持服務的類型。 諮詢不同的用戶，以便在技術系統的支援服務中定義用戶需求 制訂提供系統支援的政策 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 制訂提供不同類型支持服務的政策，以確保技術系統的業務有效性，為業務發展和服務提供提供及時和充分的支持 制訂記錄日常業務活動和特殊事件的文件政策 制訂不同技術應用資源配置政策 制訂通過執行代碼，測試，調試和安裝來審視不同技術系統或基礎設施的性的政策 監控支援服務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 建立評估技術應用性能能否達到既定目標的過程 發展管理日常營運的機制，包括備份服務和數據中心 必要時監控系統/程序的修訂或更新 監控和控制能力升級計劃 監控和審查不同技術基礎設施的服務水平
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"> 制訂系統支援政策，以確保向不同用戶提供充分的支援服務。這些政策應基於對用戶需求的分析而制訂的 監督支援服務，確保提供支援服務，以達到目標，並在有需要時進行改善
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.5 營運，支援及高質服務供應

名稱	在引入新系統或進行系統升級後，監管變革管理
編號	107448L5
應用範圍	為科技系統設計變革管理計劃。範圍包括為個別業務引進主要的科技系統
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析科技系統的變化 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 分析變化的範圍以識別對科技系統和資訊科技部門員工的工作所產生的影響 ● 分析受影響的各方背景，以找出他們的需要、期望和阻力 ● 分析對用戶工作造成的影響，如使用率和應用情況等 2. 為科技系統建立變革管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 向用戶部門諮詢，從而找出資訊科技部門在支援變革事宜上所需採取的行動 ● 訂立變革管理計劃，並詳細說明引進新變化的過程、時間、負責單位及行動步驟等安排 3. 監管變革管理的過程 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 設計及提供必要的基礎建設以協助用戶接受變革 ● 監控變革管理的執行，快速地解決問題，以盡量減低對運作的破壞 ● 與相關的業務和營運單位合作評核變革管理措施的成效，以適當調整變革管理的策略
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"> ● 分析改革的性質、範圍、所涉人事的背景及預期阻力，用以制訂科技系統變革管理的計劃 ● 監管變革管理的過程，並以快速及有效的方法解決問題
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.5 營運，支援及高質服務供應

名稱	設計和監控系統修復
編號	107449L5
應用範圍	為不同的科技系統訂立系統修復計劃，以確保在系統發生事故時，仍能保持一定程度的連作
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 訂立系統修復計劃</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估各種系統故障的影響和風險，並建議應採取的措施，以儘量減少對運作的影響 • 根據評估對所帶來的影響，訂立系統修復的規劃，以確保具有足夠的資源和人力，進行修復的工作 • 進行演習或測試，評核修復計劃或運作的持續性，以確保計劃的可行性，及有能力達到預期的目標 <p>2. 監管系統恢復計劃，以維持系統的運作</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與不同的業務和營運單位合作，監察修復計劃的執行，確保在系統故障期間仍能保持運作 • 在突發事故時，擔起決策的責任，以確保在危機時仍能保持運作 <p>3. 展現專業精神</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在訂立系統修復計劃和建議過程中全力以赴，以確保系統長期穩定和可靠
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"> • 根據風險的類別及嚴重性，設計系統修復計劃 • 監管系統修復計劃的執行，並在突發事故發生後，迅速地作出決策
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《能力標準說明》

科技管理 > 5.5 營運，支援及高質服務供應

名稱	提供支援前台服務
編號	107450L4
應用範圍	為不同用戶提供支援前台服務。這適用於在整個銀行應用不同類型的技術系統
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解支援前台政策和程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 理解支援前台服務的政策和程序，以便在執行職務時，能根據不同類別的要求或詢問提供合適的援助 • 瞭解支援服務的資料庫，以便讀取相關檔案，加快回答查詢的進程 2. 為銀行用戶提供支援前台服務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 解決問題，並提供有關使用硬件和軟件系統或基礎設施的建議 • 通過回答銀行中不同用戶的查詢來解決常見問題 • 負責協調工作，把問題轉介予有關單位（如技術服務供應商、系統分析員、程式員），以便進行跟進工作 3. 專業地提供支援前台服務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 採取措施確保所有相關員工能盡力提供支援前台的服務
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"> • 根據用戶遇到的不同類型的問題提供適當的建議和解決辦法
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

科技管理 > 5.5 營運，支援及高質服務供應

名稱	在解決與IT和金融科技系統相關的問題方面提供實地支援
編號	107451L4
應用範圍	提供現場支援服務，以幫助用戶解決使用系統時遇到的問題。這適用於與不同系統相關的技術問題
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解支援服務中的政策和計劃 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 了解不同類型支援服務的政策，流程和實施計劃，以確定不同查詢或事件的根本原因和適當的解決方案 了解應急計劃，風險管理舉措和相關工具，確保系統嚴重故障時及時，適當地應對和持續營運 調查問題並找出根本原因 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過收集來自不同來源的數據和證據來調查系統問題 使用適當的測試設備或軟件分析問題的範圍和影響 解決用戶遇到的系統問題 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 推薦解決方案，並為用戶提供不同替代方案的效果，以處理系統的具體問題 制訂硬件和/或軟件問題解決方案，並提供現場支援服務來解決這些問題 在系統關閉的合理時間內修復應用程序
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"> 通過收集不同證據並按照銀行的程序確定問題的根本原因 提供諮詢和解決方案來解決系統問題。該解決方案應以對根本原因的準確分析為依據，並符合標準程序
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.1 市場研究及商業動向資訊

名稱	進行有關市場分析和市場動態的調查
編號	107452L6
應用範圍	進行調查，分析本地及海外競爭對手的業績，包括機構的策略、產品和服務、客戶的印象及行銷活動等
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握市場情報和分析的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 評估市場研究的不同分析方法和模型，並為不同情況揀選最合適的方法 • 掌握不同的統計技術，以分析所得的資料，並為管理層提供有助決策的建議 2. 運用深入的分析，評估同業對手的表現 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 在欠缺完整的資料下，進行競爭力分析，與提供同類產品競爭對手在特點、客戶資料、定價、條款及其他相關方面進行比較 • 分析對手所提供的產品和服務，以發展新產品來滿足客戶的需求和優化業務表現 • 為概念產品進行可行性研究，與競爭對手產品的運作模式及技術進行比較，以實現銀行在成本、品質和時間方面的目標 3. 分析複雜資訊，以識別商機 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 根據市場情報，分析競爭對手在不同市場 / 解決方案 / 目標客戶群的產品特性 • 在欠缺完整的市場預測數據下，為業務機會進行成本/收益分析，識別回報可觀的生意項目
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"> • 在欠缺完整資料的情況下，檢視及分析競爭對手及市場的狀況，並比較不同的方案，然後提出業務概念，以把握市場缺口帶來的機會
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.1 市場研究及商業動向資訊

名稱	進行客戶分類，並識別他們對產品的需要
編號	107453L5
應用範圍	根據客戶的背景，心理因素、財務需要、購買行為、收入及地區等資料，把客戶分成不同類別
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析客戶資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 綜述影響零售銀行產品和服務需求的因素 分析客戶的不同特點及當中的關係 根據對財務的不同需求，把客戶分成不同類別 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 區別客戶對產品和服務的不同需要及喜好 利用市場情報的資訊，檢視產品功能是否能符合客戶的需求 比較不同的分類方法，把客戶分成不同類別 製作客戶檔案，顯示不同類型客戶的主要特點 識別不同類型客戶的需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 使用專業的分析方法，識別現有及潛在客戶群所需的產品和服務要素 進行資料挖掘工作，以識別新客源及找尋新業務機會
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"> 使用專業的數據挖掘及分析技巧、比較不同的分類方法，將客戶分成不同的類別，並提供詳盡的客戶資料，以協助產品開發及行銷
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《能力標準說明》

產品開發及品牌推廣 > 6.1 市場研究及商業動向資訊

名稱	開發資訊系統，以支持零售銀行的運作
編號	107454L5
應用範圍	設計資訊系統以協助零售銀行的不同業務，包括從各小型或大型市場研究所得的數據
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別單位決策所需的主要資訊 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 分析零售銀行所需要的市場訊息，以度身訂造知識管理系統來記錄不同的資訊 • 分析市場知識管理的一般實務操作，並為銀行選擇最合適的方案 2. 建立系統來管理調查及市場資訊的數據 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 制訂市場知識管理系統，記錄市場調查的資料，包括：個人及企業客戶的交易紀錄、穩定性及對利率的敏感度等 • 為報告及口頭報告設計範本，顯示相關的資料，以符合不同目的，如：市場推廣、產品開發與營銷等等 3. 訂立知識管理系統的政策及守則 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 訂立有關使用知識管理系統的政策及程式 • 訂立追蹤機制，以監管知識管理系統的使用，及計劃維修工作
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"> • 提供市場知識管理系統及訂立有關政策，使能夠以簡便快捷的方法，記錄、整理及讀取相關資料。系統的設計需要符合用戶的需要
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.1 市場研究及商業動向資訊

名稱	收集及整合市場情報，瞭解市場趨勢
編號	107455L4
應用範圍	收集並整合本地及海外同業的業務情報，包括機構的策略、產品和服務、客戶的印象、行銷活動、持分者的利益及企業社會責任等
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白市場研究和分析的基本方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解常見的定量和定性研究方法，以便能獨立地收集數據 概述常見統計分析方法的特點，以瞭解數據收集的過程 進行資料收集，以獲取市場發展趨勢的相關資訊 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據研究計劃進行市場調整，以獲取同業及客戶印象的資料 訪問合適的人士，以收集關於同業對手的情報 緊貼市場趨勢，分析競爭對手的利率、定價和產品 確保所獲知識的準確性和有效性 整合收集到的數據 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向業務 / 產品團隊匯報數據，以協助他們進行分析和確定商機 編制各競爭對手的檔案，以便傳達研究結果的意義
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"> 根據不同用家的要求，並以有組織及有系統的手法，匯報同業對手的數據，以提供競爭力分析所需的主要資料
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.1 市場研究及商業動向資訊

名稱	操作知識系統，載入及讀取資訊
編號	107456L4
應用範圍	操作不同的知識系統。此職能適用於載入、搜尋及讀取不同類型的訊息以協助銀行在各方面的運作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解知識管理系統的運作 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 明白知識管理系統的不同功能，以便能獨立操作相關系統 明白不同調查的目的，以便能準確地把有關數據記錄在系統內 記錄並保持最新的市場信息 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據指引、數據種類及用途等，記錄有關競爭對手活動和市場環境的資料 根據銀行慣例，整理及記錄有關競爭趨勢和行業動態的相關調整 整理、管理和更新不同檔案，確保能為產品設計團隊提供有用資料，如：客戶的要求 保留過去的建議及採購紀錄，以便監管建議的執行和定期檢討新產品的建議書 根據要求，從資料庫檢索所需的資料 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 生成關於追蹤客戶群、產品和活動績效等的報告，根據不同的信息需求提供關於商業智能的關鍵信息
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"> 根據指引、數據類別及用途，準確地將不同種類的資訊儲存在合適的資料庫內 根據個別計劃、運作及用戶的需要，在資料庫讀取相關訊息
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.2 規劃產品開發架構及市場策略

名稱	為銀行在市場推廣及產品開發方面，創造獨特的定位
編號	107457L7
應用範圍	決定市場及產品定位，以界定銀行所提供的產品種類和特性。各業務及營運單位，均需一致地遵循有關策略
級別	7
學分	5
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 預測市場的未來趨勢及對銀行的影響</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 在欠缺完整的資料的情況下，分析有關零售銀行業務發展的資料和研究，以預測未來的趨勢 研究市場的預期走勢會如何影響銀行的業務、優勢和需要改善的地方，並決定銀行該如何改變及適應新環境 <p>2. 找出銀行的比較優勢，以決定獨特的市場定位</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析競爭環境，比較銀行與競爭對手的能力，以找出銀行的優勢 根據銀行的優勢，評估各可行定位的利弊 識別最具潛力的領域，並提供支援理據 提出有創意及原創性的意見，根據銀行最具潛力的領域，發展合適的產品，以達成策略目標
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"> 在欠缺完整的資料下，對關鍵資料作出嚴謹分析及比較替代方案，提供有說服力的理據，以支援有關銀行定位策略的決定，作為銀行業務發展的方針。此外，所提出的策略必須具有創意及原創性，能協助銀行建立獨特的定位
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.2 規劃產品開發架構及市場策略

名稱	根據銀行的業務目標，制訂在不同客戶細分市場的產品策略
編號	107458L6
應用範圍	為個別業務範圍內的不同客戶群，制訂產品策略，以帶領整個業務範圍的產品開發及市場推廣活動。此職能適用於不同的產品和服務
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 研究不同客戶群的需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在欠缺完整的資料下，分析不同客戶群的行為及特性，以決定他們的財政需要、購買行為及喜愛的推廣策略 比較現時的產品和服務組合，並評估是否能滿足客戶的需要，以識別滿足客戶需求方面的漏洞 識別合適的產品，以滿足不同客戶群的需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為滿足客戶的財務需求設計不同的方案，並選擇最佳的產品方案 透過初步研究、驗證假設的準確性和識別各市場的規模，以制訂產品開發的戰略方向，並爭取新的收入來源 根據業務要求，制訂高層次的產品策略建議 檢視現行的產品開發的法規和程式 為產品設計營銷策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 估計產品在不同客戶群的潛力，並找出回報率最高的市場 在欠缺完整的資料下，估計不同客戶群對各類行銷策略的反應，以設計合適的市場推廣方案
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"> 在欠缺完整的資料下，詳細分析客戶的財務需要，以建議產品應有的元素，來滿足客戶群的需要。此外，需要對不同的方案，進行比較 提供產品開發的執行計劃，詳細說明所建議的產品元素、合適的開發步驟及營銷策略。此外，還需提供研究結果或有效的數據，以支持所提出的建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.2 規劃產品開發架構及市場策略

名稱	建立量度投資回報率的機制，以評估產品開發的投資
編號	107459L5
應用範圍	訂立測量指標和機制，以評估產品開發的投資回報率。此職能適用於不同的產品和服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 研究投資回報率的計算方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 評估計算投資回報率的不同方法，在分析銀行的運作及個別產品開發計劃後，為銀行揀選最合適的方案 制訂量度投資回報率的機制 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在分析計劃目標、產品特性及開發過程等因素後，識別合適的表現指標 為計算投資回報率設計一個可靠的分析過程，並覆蓋由產品開發起開始的不同活動，以確保投資風險的合理的水平 為銀行採用的投資回報率計算方法，訂立假設和作出預測(如：成本、回報、長期利潤)，並加以驗證 訂立解讀投資回報率的指引 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析不同業務個案的情景，對投資回報率提出建議
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"> 在比較不同方法及分析複雜的資訊如：計劃目標、產品特性及開發過程後，建議投資回報率的計算機制，以協助銀行能有效地評估不同產品開發計劃的風險及個別產品的回報率 在分析不同的業務個案後，制訂分析投資回報率的指引，為評核發展計劃風險及盈利能力提供標準
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.2 規劃產品開發架構及市場策略

名稱	制訂產品開發步驟
編號	107460L5
應用範圍	訂立產品開發的內部工作流程。此職能適用於不同產品和服務的開發
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握開發金融產品的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀行業常見產品的特點，以訂立不同結構產品的開發流程 • 分析銀行界的產品開發流程和市場對新產品的反應，以識別對銀行產品開發流程的影響 2. 為銀行設立合適的產品開發標準流程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 研究創造成功產品的因素及最佳範例，以設計產品開發的所需步驟 (如：測試、業務分析、技術執行) • 根據銀行的現行工作流程及資源，訂立一般的工作步驟，使產品設計團隊能夠按步製作創新的結構性產品 • 制訂產品開發的程式指引，監管不同的階段及步驟，以確保產品開發過程的效率 3. 理解法規的限制，以訂立適當的步驟 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 與合規單位合作，制訂產品開發的程式和標準流程，以遵守有關的條例 • 檢視已訂立的程式，確保產品開發的過程能符合銀行的規例
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"> • 在分析法例規定、產品開發慣例及銀行運作等因素後，制訂產品開發程序及指引，清楚地描述產品開發的每個步驟及其重要性
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.2 規劃產品開發架構及市場策略

名稱	監管產品開發的成效及進度
編號	107461L5
應用範圍	為產品開發過程設計監管機制，以確保能達成目標。此職能適用於不同產品和服務的開發
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解產品開發和行銷的策略 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析產品開發的策略和執行細節，以設計監管及檢視的機制 瞭解產品開發策略的業務目標，以識別所需的監管步驟及量度指標 訂立監控措施，以防止偏離原定的執行計劃 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 建立監控措施，以確保開發過程能符合銀行的指引和標準 檢視產品開發的流程，識別需要監控的範疇 為產品開發設計監管流程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為不同的監管措施訂立機制，確保結構性產品的開發過程能有效地推行： <ul style="list-style-type: none"> 跟蹤有關檔案和時間表 檢查所有活動都遵守銀行和監管當局的規定、內部和外部的規則和運作程式 檢查是否每一個發展階段都已遵循既定的方法 確保監管過程能符合不同單位的需要、運作及資源 為結構性產品在法規遵循方面，提供適當的支援
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"> 在分析不同單位的需要、運作流程及資源後，為整個產品開發過程，設計監管機制
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	開發和管理數碼產品和服務
編號	107462L6
應用範圍	確定發展數碼產品和服務的需求;創建業務和系統要求;並開展產品解決方案的生產。這不僅適用於零售銀行業務，還適用於銀行所有其他功能領域的需求
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有專業知識和技能，並付諸實踐 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 了解金融服務業數碼銀行發展和金融科技應用趨勢 • 掌握市場情報並將信息轉化為數碼渠道或電子商務產品的解決方案 2. 與多方合作，確定數碼產品的業務需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 通過參與解決競爭差異性、客戶應用情況、收益、操作和整體客戶需求的跨職能團隊環境來創建業務和系統需求 • 作為技術和業務合作夥伴之間的一個整合點，在需要時提供對範圍和要求的期望並澄清疑問 • 管理跨職能團隊，以識別與數碼銀行渠道產品和服務相關的業務需求，產品設計，情景設計，流程設計，工作流程映射，測試，培訓和支援流程 3. 以專業的方式制訂數碼銀行服務的策略，政策和流程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 使用各種尖端開發方法用以創建並啟動跨產品跨平台的點到點產品細節、設計和用戶驗收測試 • 在產品和服務啟動之前制訂和執行用戶驗收計劃，並設定人力，資源和流程要求 • 在制訂數碼銀行服務的策略，政策和流程時，要在客戶和銀行整體利益之間取得最佳平衡
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"> • 結合客戶技術策略，未來的任務制訂，客戶關係計劃交付和移動/數碼策略作出諮詢和實施解決方案
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	開發和監控產品和服務的用戶驗收測試計劃
編號	107463L6
應用範圍	制訂和執行所有財富管理產品、貸款產品、保險產品、交易產品及其相關流程的用戶驗收測試，包括通過數碼渠道推出的產品
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解產品開發和測試方法;根據新的發展規劃和實施用戶驗收測試(UAT) 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行業產品開發和用戶驗收測試(UAT);知道如何設計適合銀行的方法 根據計劃協調和監測產品的性能水平;識別偏差並建議糾正措施 規劃和實施用戶驗收測試，確保零售銀行產品和服務符合目標業務和營運模式，提高整個銀行的效率 開展測試活動來衡量績效和找出差距 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 制訂測量指標來衡量數碼和非數碼產品和服務的性能;從而識別差異並提出增強方案 制訂改善測試活動，以推動產品和服務的執行，以滿足測試目標;包括實施的準確性、錯誤識別和質素驗證 監控測試，審查和詮釋所有績效指標，並向相關的持份者提交績效報告 提供反饋和支援，以提高產品性能 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 與業務部門合作，找出實現目標效率的漏洞和機會，並隨後驗證和跟踪改善進度 採取措施確保所有測試都符合行業的實務操作和標準 縱合回應，向有關方面提供回贖和意見，提出建議，並提供有關策略改革的指導，藉以改善業務績效
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"> 規劃和實施用戶驗收測試(UAT)，包括所有類別的零售銀行產品和服務的衡量指標，並提出建設性的改進建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	通過採用創新科技，辨識開發功能性和程序設計的業務需求
編號	107464L6
應用範圍	制訂，改良和實施所有優化零售銀行的功能和流程設計及其相關的步驟
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用數據和分析來支持功能和流程設計 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 了解工作流程設計中數據分析的方法 • 利用數據和分析來找出為功能和流程設計提升效率和新視野的機會 • 為銀行分行和各業務單位提供與各種功能和流程設計問題有關的中央支援和協助 • 支援業務和營運上日趨重要的任務，項目和銀行整體的程問題 2. 審視並建議更改 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 檢視和分析現有的功能和流程實務操作，並建議改善措施以確定最佳實務操作和政策 • 制訂，修改和維護銀行的功能和流程設計與其相關的程序 3. 以專業的方式開展報告和改造業務和流程設計 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 制訂與客戶活動，業務模式及與服務相關的標準報告模式，分析定價變化對當前客戶群的潛在影響。藉以提出功能和工序設計 • 設計符合銀行標準的功能和工序設計，滿足監管及客戶需求 • 確保測量數據準確和恰當地進行運算 • 規劃和評估技術數據在業務流程中使用的方法，包括使用關鍵指標和績效指標，藉以改進業務和流程設計
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"> • 適應流程標準和指導原則，同時積極主動地處理流程改善建議 • 進行數據分析，推動循序漸進和突破性解決方案的快速實驗，增強銀行的業務模式和流程設計；從而提供優質的產品和服務，以滿足客戶的需求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	根據產品策略，管理銀行的產品組合
編號	107465L5
應用範圍	管理個別業務範圍的產品組合。此職能適用於零售銀行的各類產品
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 研究零售銀行的產品趨勢 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 全面分析銀行業的產品，以檢討銀行的產品組合 分析產品供應的資訊及趨勢，以設計不同結構的產品，為銀行帶來利潤 具有專業的知識，以進行產品審查，以確保適當的風險和回報 檢視現時的產品組合，以確保銀行已提供全面的選擇，能滿足各類型的需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 檢討現時的產品組合，以確保能吸引不同客戶 確保能提供多種具有彈性的結構性理財產品，使客戶能為其資產增值，並能為自己和 / 或下一代籌劃將來 檢討長期和短期計劃的種類及數量，以確保吸引和保留存戶的活動，能帶來利潤 識別引入創新金融、存款及投資產品的需要，以為銀行開拓新生產線 為產品開發訂立目標和方向，以應付客戶的需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 針對優先客戶群體的需要及行為，發展新產品 增添產品種類，提供更多的財務、存款和投資選擇給顧客 根據客戶的需要及零售銀行界別的趨勢，為不同產品識別改善需要 協助銀行排列產品開發的優先次序 為不同的產品開發計劃訂立目標 確保所設計產品在運作上及技術上的可行性
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"> 在分析不同目標客戶的財務需求、零售銀行的產品趨勢及現有產品的檢討後，設計產品組合，為客戶提供足夠的選擇，以滿足他們的需要
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	設計產品結構
編號	107466L5
應用範圍	根據銀行的產品策略，設計新產品的結構。此職能適用不同產品的設計
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析影響產品設計的因素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行的定位和產品策略，闡述對個別產品設計的影響 掌握產品設計的專業知識，並設計產品的結構，以增加回報及減少風險 為新產品訂立結構 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 界定新產品，並提供產品的詳細描述 設計產品準則和特性時，檢視現有產品組合的內容及配搭，以平衡銀行所提供產品的深度和闊度 與有關的業務和營運單位合作，制訂適當的產品政策/程式/收費上限/利率等等 與內部和外部有關各方合作，預備相關文件，以在開發過程前，取得產品設計的批准 確保產品的質量 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在產品推出前進行最後審查，以確保包裝和配套能滿足目標市場的需要 在產品的開發過程中，審查製成品的技術結構，以監察產品的質量和確定是否能達到要求 參與品質管制的檢討，以確保能符合品質管制的計劃和標準
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"> 根據銀行的銷售目標，提供合適的產品。產品的設計需要符合客戶需求分析、風險分析及技術可行性研究的結果
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	評估現有的數碼銀行職能，報告和提出恰當的優化措施
編號	107467L5
應用範圍	在整個商品週期中評估技術產品或平台的各方面事項，包括客戶見解和需要以及功能設定要求以建議改進領域
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 進行與數碼銀行相關的研究，發現客戶需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估行業數碼銀行的業務發展情況，掌握為評估產品有效性而進行研究的知識 管理分析團隊的成果，以確保能依時提供數碼銀行約功能和活動分析 通過客戶研究和溝通交流的資料找出機會，揭示未開發的需求 對現有的數碼銀行業務進行分析和報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 維持強大的報告基礎設施，包括數碼銀行，在線和移動平台使用和功能指標的報告，以及對性能的詳細信息和見解分析 進行分析，以確定增加數碼，在線和移動電話銀行業務的機會 提出改善機會，實施提升客戶體驗的解決方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 使用客戶體驗資訊，以深入靈活的方法來檢討現有的數碼銀行功能，並提供有關的產品，服務和流程設計的建議 與產品開發，業務開發，營運和風險管理專家合作，訂定和實施能增強客戶價值的解決方案 與營銷策略團隊合作，提供數碼銀行之使用行為分析數據，提供數碼銀行功能開發機會 在設計優化解決方案時，以客戶利益為優先考慮
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"> 透過有效的客戶調研和溝通交流數據，找出機會並發現未開發的需求 在數碼銀行功能中設定和實施靈巧的解決方案，提升客戶價值
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	評估現有產品和服務績效，並提出改進措施
編號	107468L5
應用範圍	評估所有產品和服務的整個商品週期，包括客戶見解、需求以及產品/服務特徵要求設定等，從而建議須改善的地方
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解市場發展情況，建基於趨勢研究，找出客戶需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行業的市場發展，並根據所知，用以設計研究活動 管理分析團隊的成果，以確保能適時完成對銀行產品和服務績效的分析 通過客戶調研和溝通交流資訊辨識機會並找出未開發的需求 對現有產品和服務的性能進行分析和報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向相關方面提供產品表現和分析服務，幫助他們設計更好的產品和服務，以保持質素，並確保其符合不斷變化的消費者的期望，包括價格、質素、設計、包裝和其他任何方面需要考慮的因素 保持有效的報告機制，包括數碼、在線和移動銀行的使用以及它們的功能指標的報告，提出有關於不同性能的詳細信息和見解 提出改進機會，實施靈巧的解決方案，符合提升客戶體驗的目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 使用客戶體驗，敏銳地檢視現有的產品和服務，把結論應用於未來的產品、服務和流程設計 與業務開發、營運和風險管理部門合作，訂定和實施能增強客戶價值的靈巧解決方案 提出建議，以助設計一個更具成本效益，更符合客戶需求並符合法規要求的產品開發流程 與營銷策略團隊合作，提供數碼銀行的行為分析數據，提供數碼銀行功能開發機會 在設計改善方案時，以客戶利益為優先考慮
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"> 透過有效的客戶調研和溝通交流資訊，辨識機會並找出未開發的需求 設定並建議可創造客戶價值的產品和服務優化之解決方案
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	領導產品和營運數據分析
編號	107469L5
應用範圍	對各類零售銀行業務功能的營運程序，產品性能、產品盈利能力及工作流程效率等進行全面分析
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 擁有技術專長以進行分析</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解和設定最新的業務營運程序，以實現產品和流程的改善 • 了解和應用嚴格的統計和技術工具和熟練的分析技巧，以支援銀行的分析活動 • 應用諮詢和關係建設的技能來管理各方從事數據分析工作的人士和項目 <p>2. 利用數據分析方法來確定業務流程的改進領域，提出解決方案並制訂產品策略</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精巧地檢視工作流程，進行分析和把生產數據格式化，藉以開發所需的模擬代碼 • 主動識別和建立流程改進原型，數據挖掘和分析的模式 • 執行所需的數據探索和分析，以驗證問題是存在和查究解決方案的適用性 • 與銀行行政、產品管理、市場營銷、營運和服務各功能密切合作，管理現有產品線;開發和推出新產品，產品特性和功能 • 利用研究數據訂定產品策略，運用現有能力和根據競爭性評估和機會確定產品性能差距 • 設計和進行市場競爭調研，分析競爭力和市場力量，並對內部優勢和劣勢進行持續評估;確保產品發展和改善均符合銀行的產品開發政策 • 管理針對新產品和現有產品和服務的的資訊科技系統開發 • 根據量度和跟踪財務業績量，比較擬訂的目標。管理產品盈利能力，制訂策略，通過產品設計和有效的訂價方式藉以提高盈利能力和績效 <p>3. 以專業方法領導分析</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取措施確保所有分析和測量都符合銀行業的實務操作和相關標準 • 盡力確保分析數據能被準繩、明確地處理
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"> • 進行調研工作，藉以找出營運流程需改善的地方、現有產品缺點和客戶對新產品功能的需求，以開發銀行的產品策略 • 制訂衡量和提高產品性能和盈利能力的策略
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	制訂產品和服務的定價方式
編號	107470L5
應用範圍	根據不同的市場板塊及交易金額，制訂全面的定價計劃。這能力單元適用於不同種類的產品和服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估產品的競爭環境 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 分析不同的客戶群，以訂立合適的價格範圍 ● 評估競爭對手的產品 (如：市場推廣計劃、銷售額、產品特性)，以制訂合適的定價 2. 為產品定價 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 諮詢有關的業務領導，確定合適的定價政策 ● 改善和重設價格定位，以增加銷售額 ● 與銀行內的精算師或專責量化分析的同事合作，決定個別產品有關於成本和回報率方面的結構
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"> ● 根據對市場情報的分析、客戶的喜好及專家的意見，為不同類型的產品，建議定價策略
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	進行盈利預測和成本分析
編號	107471L5
應用範圍	為個別產品進行盈利預測和成本分析。此職能適用於不同產品的分析
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視產品開發的成本，以確保明智的投資決定 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 收集及綜合不同資料，以估計開發個別產品的成本 • 檢視各項支出，以確保支出項目能符合產品開發的要求和業務的需要 • 檢視各項支出的預算成本，以監察價格是否合理 2. 使用不同分析來估計產品的邊際利潤 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 透過分析銷售預測和銷售過程所需的支出，估計產品的盈利和虧損 • 計算投資回報率，作為產品評估的一部分 3. 建議提高產品開發成本效益的方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 識別開發過程的替代方案，以提高盈利 • 應用盈利預測及成本分析的結果，協助個別團隊改善負責產品的成本和效益
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"> • 提供有關盈利預測及成本分析的報告，並清楚解釋所採用的假設、方程式或模型。此外，報告需要說明所考慮的關鍵因素
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	管理產品驗收測試的設計及分析
編號	107472L5
應用範圍	設計產品推出前的驗收測試，並進行分析。此職能適用於不同方法的驗收測試
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有為零售銀行產品設計驗收測驗的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 具有不同類型產品分析(如：目標、特性、目標客戶)的專業知識，以設計驗收測試 • 比較不同方法的驗收測試，並為個別產品選擇最合適的方案 2. 設計產品驗收測試 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶要求的規格和銀行的品質標準，界定產品品質的指標和測試的量度準則 • 訂立產品審批的規劃，並確保計劃的切實執行 • 檢討不同驗收測試的覆蓋範圍，確保能影響產品質素的重要因素(如：運作流程、可靠度、用家檢驗、法規)，已包括在內 • 為測試制訂測試步驟及量度機制 3. 根據驗收測試的結果，改善產品 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 與品質管制單位合作，分析產品的測試結果及在必要時尋求技術解決方案 • 收集客戶對新產品開發和微調的反饋，以滿足大眾的需求 • 提出有關產品結構、功能、使用過程、工作流程、規格和其他地方的改善建議 • 識別產品改善，改造和/或重新定位能帶來的好處，並提供理據
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"> • 設計產品驗收測試，以檢驗產品質素的主要指標，如：是否能符合運作的規定、可靠性、用家的接受程度及對法規的遵守等 • 根據產品驗收測試的結果，建議產品應如何修改，並為能帶來的改善，提供證明
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	為產品交付設計合適的系統及管道
編號	107473L5
應用範圍	在不同市場，為產品和服務設計交付系統。此職能適用於不同類型的產品和服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有零售銀行產品交付的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析產品及市場的特性，以設計合適的交付管道 • 比較不同的交付管道，為個別產品及銀行選擇最合適的方案 2. 根據產品的要求，設計交付系統 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析現有的交付管道，評估是否適合新開發的產品 • 在考慮關鍵因素，如產品特點、宣傳資訊和目標客戶群體後，設計產品交付的方法 • 評估交付方法對產品設計的影響，並作必要的調整 3. 建立輔助措施，以協助交付系統的執行 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 設計溝通計劃，以向執行有關計劃的單位，傳達產品和交付系統的目標和要求 • 與科技資訊部門或外部供應商合作，建立有關係統轉變的非功能性 / 技術性指引，以協助產品交付 4. 設計監管機制，以確保產品交付的成效 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 諮詢不同人士對交付管道及方式的意見，對現有的計劃作出適當的調整 • 監管交付過程，確保系統能達到個別產品所要求的目標及表現標準 • 設計測量機制，以量度不同交付管道的表現
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"> • 根據對不同細分市場客戶及個別產品特性等因素的分析，設計產品交付系統及輔助措施，以協助產品銷售
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	為新產品設計運作程式
編號	107474L5
應用範圍	設計運作程式，以協助新產品的銷售及傳送。此職能適用於不同類型的產品及交付渠道
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 設計新產品交付及銷售的運作程式 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在分析有關資訊如：銷售計劃、市場推廣計劃、交付系統及客戶後，設計新產品銷售及交付的工作流程 分析不同產品交付平台的特性，以識別對運作程序的要求 找出現行運作程式的不足 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 說明在推出新產品和服務時，運作方面需要作出的特殊配合 檢討現行的工作程式，識別需要作出的變更 改善現有的運作程式 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 協助制訂程式，指引或工作流程，以便說明推出新產品或服務時的運作程式 建議新產品和新服務的運作程式，以促進銷售 檢視監管條例及銀行的內部標準，並發展跟蹤或監測機制來杜絕違規行為，以確保操作程式能符合有關指引
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"> 分析不同資訊如：銷售計劃、市場推廣及宣傳計劃，不同平台及客戶群的特性等，為各產品交付平台，建立不同的運作程式
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	選擇及管理供應商提供的產品和服務
編號	107475L5
應用範圍	由採購到出售的過程中，管理供應商提供的產品。此職能適用於從不同供應商購入的各種產品
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估向供應商購買產品的需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀行的產品策略，識別開發產品的需要 • 分析銀行在開發所需產品的能力，以決定是否向外部供應商購買有關產品 2. 評估向供應商購買產品的需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的質量指標，制訂採購產品和服務的標準 • 研究各供應商提供的產品和服務，以找出最能滿足不同目標客戶財務需要的產品 • 對供應商提供的產品和服務，進行盈利預測、成本分析及風險分析 • 根據銀行的內部指引，對產品供應商進行審查 • 與供應商建立關係和溝通，例如談判、合約安排等 3. 為外購產品的銷售和宣傳計劃，提供建議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 與不同單位合作，協調外購產品和服務的銷售工作，如：目標客戶、價格及包裝等 • 與不同單位合作，協調外購產品和服務的市場推廣和宣傳工作 • 與不同單位合作，協調外購產品和服務的交付
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"> • 進行盈利預測及比較內部開發與外購的成本，以作出向供應商購入產品的決定。此外，根據銀行的準則，審查供應商的資料 • 根據對產品及供應商關係管理的理解，協調外購產品的銷售及宣傳，為不同運作單位提供建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.3 產品開發

名稱	執行產品和服務的產品驗收測試計劃
編號	107476L4
應用範圍	按照規定執行產品驗收測試。這適用於任何種類和不同種類的產品和服務的驗收測試
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解產品驗收測試 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 了解常見的測試程序和測量技術，以便對不同類型的產品進行獨立的驗收測試 • 了解特定驗收測試的目標和程序，以避免在進行測試時出錯 2. 進行產品驗收測試 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 根據測試方案對新開發的產品進行用戶驗收測試 • 與內部和外部商業機構聯絡，協調新開發產品用戶驗收測試的實施 • 確定實施過程中的偏差或異常情況，必要時進行補救措施 3. 合併產品驗收測試數據 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 整合相關數據，如測試期間用戶的滿意度，以驗證驗收測試中的表現 • 準備報告準確，相關的支持進行最終評估，以獲得產品發布的批准
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"> • 按照規定執行產品驗收測試，在課程中進行必要的調整，確保目標的順利運行和實現 • 報告產品驗收測試的有效可靠數據，其中顯示有關測試產品性能的相關數據
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.4 產品市務推廣計劃及管理

名稱	為產品發佈訂立執行計劃
編號	107477L5
應用範圍	訂立產品發佈的方案。此職能適用於不同種類的產品和服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析影響產品發行的因素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行的產品策略及個別產品的設計，識別對產品發行的影響 檢視產品發行的不同方法，並因應產品、銀行及客戶群，揀選最合適的方案 訂立產品發行的計劃，列明所需的行動及里程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為個別產品編撰發行計劃，列明詳細資料如：時間進度、資源分配、預算限額等等 與不同單位合作，計劃及制訂詳細的時間表和行動指引 設計監管措施，以管理發行計劃的執行 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 與有關內部和外部各方緊密聯系，設計措施，以監管發行方案的執行 監管發行計劃，在適當時向有關單位提供建議
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"> 根據銀行的產品策略，及對產品特性、目標客戶特性及銀行資源所作的分析，提供產品發行計劃及監管措施，清楚列明發行過程的每個步驟
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.4 產品市場推廣計劃及管理

名稱	評估產品發佈計劃的成效
編號	107478L5
應用範圍	檢討產品發佈的成效。此職能適用於不同方式的產品發佈
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有評核產品發佈成效的知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 分析產品發佈計劃的不同步驟，以決定評核的準則及績效指標 ● 明白不同的評估方法，並為指定的計劃，選擇最合適的方案 2. 檢討產品發佈的成效 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 監測產品的市場滲透率和檢視不同人士的回應，如：員工、客戶及業務伙伴等 ● 設計適當的客戶意見調查，以瞭解客戶對銀行產品功能的需求 ● 有效地管理產品配套，以配合產品的不同生命週期 ● 設計量度機制，以收集績效指標準確及可靠的數據 ● 分析及整合不同來源的資訊，以評核產品發佈的成效 3. 為產品及產品發佈計劃提出改善建議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 應用在產品開發方面的專業知識，為未來的發展計劃，提出可改善的地方 ● 追蹤個別產品的市場地位，調整行銷計劃或改動產品內容，以提高盈利 ● 以專業的角度，為改進現有產品提供指引及替代方案
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"> ● 匯報產品發佈的成效，報告主要的量度指標及有關的數據分析 ● 為產品及產品發佈計劃提出改善建議，並提供有關的證明及理據，如：數據分析、客戶的意見等，以支持所提出的建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.4 產品市務推廣計劃及管理

名稱	為複雜產品描寫產品組合
編號	107479L4
應用範圍	解釋產品組合內，產品的技術性資料。此職能適用於不同的複雜產品和服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白複雜產品的技術結構 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 明白複雜產品的技術用語及計算方法，以理解產品的結構 理解個別產品的特性，並與性質相近的產品作出比較，以識別推廣的重點 識別需要闡述的功能 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據不同客戶的需求和知識，定制和描述即將推出的複合產品的關鍵組件 識別客戶可能難以理解的技術方面的產品信息 為複雜產品制訂投資組合 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為個別複雜產品設定產品規格的標準 以容易明白的介紹手法，闡釋複雜的產品結構 在製作工具或資料書籍時，提供產品的技術性資料，幫助客戶瞭解產品
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"> 提供產品描述，以清晰、有系統及簡單的手法，說明主要的內容。並根據客戶的需要和知識水平，設計資料的格式，使客戶能正確地理解有關資料
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.4 產品市務推廣計劃及管理

名稱	為產品發佈進行準備
編號	107480L4
應用範圍	協調不同單位，以完成產品發佈的準備工作。此職能適用於不同的產品和服務的發佈
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白產品發佈的過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 明白產品發佈的計劃，以闡明不同單位的責任 檢視發佈的過程，以識別所需的支援 與不同單位合作完成發佈前的準備工作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與法規部合作，解決發行新產品的業務和法律問題 與科技資訊團隊緊密合作，為產品的發佈，制訂系統更新的時間表 與內部和外部各單位緊密合作，制訂有效的銷售工具、操作流程和系統，以支援和監測產品的發行和業務增長的進展 在產品發佈前，為相關單位提供產品的最新資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 提供培訓和必要的資料給相關的業務和營運部門，以確保所有處理有關工作的員工能獲得所需的產品知識 根據不同單位的需要，為各種學習活動製作印刷品，如產品培訓教材、產品宣傳單張等
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"> 根據產品發佈計劃及不同單位的需要，協調產品發佈的準備工作，以確保所有步驟均已完成 提供不同類型的學習活動，以確保在發佈前，有關單位已作好準備。此外，所提供的學習活動，能夠滿足不同單位的需要
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.4 產品市務推廣計劃及管理

名稱	提供產品資訊，以支援銷售過程
編號	107481L4
應用範圍	參與銷售過程，並提供產品知識。此職能適用於不同產品的發佈
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視產品發佈的銷售過程 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 明白產品的技術特性，以便能獨立地處理客戶的查詢 ● 檢視銷售的過程及方法，以識別銷售隊伍所需的支援 2. 為客戶提供產品資料 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶的需要及知識水平，舉行有關新產品或現有產品的簡佈會或培訓，向客戶傳達有關知識 ● 回答客戶有關產品特性的問題 3. 為銷售人員提供產品知識的援助 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 現場視察，以確保銷售人員瞭解產品銷售過程中的所有風險，並能妥善地進行銷售 ● 解答銷售人員的問題，確保他們知道最新的產品訊息
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"> ● 向客戶傳遞產品資料，提供重要的內容，以便客戶作出評核。並為目標客戶制訂合適的表達方式，使他們能輕易及準確地明白有關信息 ● 為銷售人員提供協助，確保客戶能獲得正確的資訊
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.5 產品推廣

名稱	識別產品獨特的性能和主要的賣點
編號	107482L5
應用範圍	界定個別產品在不同客戶細分市場的賣點。此職能適用於不同類型的產品
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析影響行銷方法的因素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 顯示市場學的專門知識，為零售銀行產品識別合適的賣點 對企業策略有透徹的理解並緊貼最新的發展，以選擇與企業業務方向一致的賣點 分析行將推出的產品、目前的市場趨勢和競爭對手的資料，以確保產品的賣點能符合客戶的喜好 訂立產品的賣點 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 考慮產品的競爭力和定位，然後建議合適的行銷方法 在參考行銷計劃、銀行的定位策略、客戶的喜好及市場環境後，為個別產品打造獨特的性能和主要的賣點 為行銷資訊及宣傳資料的設計，提供指引 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 訂立營銷訊息的方向，以表達與賣點一致的產品價值 指揮宣傳物資的設計，確保能清晰地表達賣點 提供對行銷計劃的意見 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 針對產品特性和主要賣點，為行銷計劃提供意見，包括在創新、消費者心態和目標客戶群的需要等方面 為行銷工作提供諮詢，支援新產品的開發和發佈
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"> 根據客戶的需要、對競爭對手作出的分析及市場的趨勢，為各產品訂立賣點 為不同的市場推廣活動，提供方向或意見，確保賣點的一致性
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.5 產品推廣

名稱	開發新產品和服務的推廣活動，以提高市場注視
編號	107483L5
應用範圍	參與開發新產品和服務的促銷活動。這是指不同類型的促銷活動，可以應用於不同類型的產品
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估影響新產品推廣活動的因素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 評估產品功能以設計促銷活動 ● 評估目標客戶的特點，選擇最合適的促銷方式 ● 評估銀行的現有資源，盡可能開放新的資源 2. 與銷售和營銷團隊協調開發產品推廣計劃 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 對當地區域和全球市場的新產品和服務進行適當的優先排序和計劃 ● 就營銷目標和策略達成一致，全面介紹關鍵客戶目標，渠道策略，產品策略，銷售策略和營銷傳播策略 ● 計劃人力支持，準備和執行產品推廣活動，以確定銷售線索，產生對企業品牌和產品的認識，發展網絡機會和行業/貿易活動，以及跟踪/分析營銷計劃 通過提供專家意見來確定目標客戶群體，分銷渠道和定價等，準備個別產品的營銷計劃細節。 3. 設計教育活動，為相關方提供所需的產品知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 分析不同方面的知識水平和作用，確定需要的產品知識培訓的數量和種類 ● 教練營銷團隊的產品知識，以最大限度地為銀行業務做出貢獻 ● 通過提供專業的產品知識來協助銷售產品目錄，產品培訓，活動，展會，直郵等不同活動，實現最大限度的生產力和績效支持銷售團隊，策略聯盟和渠道合作夥伴。
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"> ● 推廣計劃能明確界定各方在推廣活動中的作用和作用。該計劃應基於目標客戶要求的產品信息的識別和銀行資源分析而制訂的 ● 提供教育活動，以確保所有相關方都具備所需的產品知識。教育活動應以對各方作用和知識水平的分析為基礎
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.5 產品推廣

名稱	準備預算和管理產品的行銷開支，以確保合理的投資回報率
編號	107484L5
應用範圍	監管產品在個別業務範圍內的宣傳費用。此職能適用於不同種類的宣傳計劃及產品
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 瞭解影響產品宣傳預算的因素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 理解銀行的財務規劃，使行銷團隊的計劃能與銀行的財務策略目標一致 分析產品、宣傳計劃及客戶資料，以評估提議的宣傳活動是否合適 為產品宣傳計劃製作預算 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 制訂產品宣傳的年度預算 準確計算宣傳活動的投資回報率，以支持預算方案 監察開支，避免超出預算 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 聯絡有關的業務和營運單位及供應商，以有效地管理宣傳預算和確保所有宣傳工具能按時完成 監察開支，以確保所廣告/媒體宣傳的開支，能符合預算 根據可靠的評核方式及準確的數據，計算投資回報率 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 提供清晰的和可衡量的指標，以顯示在產品行銷方面的投資回報，包括品質指標和銷售增長
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"> 為產品宣傳製作預算，並對資料進行嚴謹分析，以支持建議的方案。此外，預算需要為投資回報率的計算，提供有說服力的說法，並詳細列出計算方法 監管開支，以免超出預算。如實際開支與預算不符，需要提供證明及解釋
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.5 產品推廣

名稱	根據企業形象的規格，製作宣傳工具
編號	107485L4
應用範圍	為個別業務製作不同形式的宣傳工具。此職能適用於不同種類的宣傳工具及產品
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 製作各種形式的宣傳材料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與內部的設計團隊或外部的製作公司合作，設計宣傳材料，如企業小冊子、通訊、新聞發佈、網頁、電子通訊、陳列品、指示牌、經銷商資訊等等 檢視及更新各樣的宣傳工具(如：產品宣傳單張) 根據宣傳活動的時間表，製作宣傳工具 與資訊科技團隊合作，進行網上宣傳 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 草擬網上的宣傳活動，並訂立宣傳時間表 針對搜索引擎的機制，改良網上宣傳材料的內容 監察銀行產品宣傳網站的點擊率，並提供改善建議 進行適當的修改，以確保宣傳網站的簡易使用 確保宣傳工具能符合銀行的內部準則 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在推出前，確保行銷的工具能符合內部和外部的規則 定期進行檢查及檢視，以確保行銷工具能符合內部和外部規例的轉變
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"> 在指定時間內，製作不同形式的宣傳工具，提供正確的資訊，並能符合銀行的內部指引
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.5 產品推廣

名稱	評核宣傳活動
編號	107486L4
應用範圍	評核宣傳活動，量度運作的效率及對產品的認識程度。此職能適用於不同種類的宣傳活動及產品
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理解評核計劃 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視產品宣傳計劃，以明白評核計劃的目的、過程及績效指標 ● 理解評核計劃的不同步驟，能獨立地執行收集數據的工作 2. 進行評核，以量度運作的成效 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 監管個別產品的宣傳計劃，以確保能符合擬定的策略 ● 量度執行過程的成效，並記錄有關數據，如：時間上的誤差、偏離原定計劃等 ● 設計及進行宣傳活動的檢討，調查客戶對銀行產品的認知度 3. 匯報宣傳計劃的評核結果 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 整合評核過程收集的數據，進行統計，以顯示宣傳計劃的成效 ● 確保數據及運算過程的準確性 ● 運用不同的形式，匯報檢討結果，以滿足不同單位的要求
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"> ● 提供宣傳活動成效的報告，匯報主要表現指標的準確及最新數據，並能符合不同單位的要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.6 品牌推廣

名稱	制訂企業品牌策略
編號	107487L6
應用範圍	制訂企業的品牌，並應用在銀行不同的市場及地區上
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 研究如何定訂立品牌策略 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在欠缺完整的資料下，研究銀行的市場定位、客戶看法及市場趨勢的資訊，以訂立一個能符合銀行價值及優勢的形象 展示在品牌設計方面的專業技術及知識，為銀行塑造形象，並應用在不同的市場及地區 制訂企業品牌策略 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 比較不同策略對推廣銀行優勢的好處及壞處，評估市場的情況、競爭對手及銀行的策略等，選擇最合適的方案 訂立企業品牌的策略方向，提升品牌的形象，以達成財務和市場佔有率的目標 保持不斷創新的想法，以發展銀行的品牌 制訂指引和政策，以推行品牌行銷策略 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析執行品牌策略時可能遇到的障礙，制訂有效的指引及政策 制訂指引和政策，在不同的客戶介面，實施品牌策略。透過不同的平台如：網上營銷、公共關係、產品發佈及其他有關活動，來建立品牌形象及提高品牌的知名度 制訂企業形象的指引，並確保有關的業務和營運單位，能遵守有關指引
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"> 在欠缺完整的資料下，對現行及未來的競爭環境作出嚴謹及深入的分析，建議品牌策略。此外，還需要說明所建議的品牌策略，能如何協助銀行發揮其優勢及與其他策略的比較 根據品牌建立的專門知識及對潛在障礙的分析，提供推行品牌策略的指引及政策
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.6 品牌推廣

名稱	制訂在線營銷策略，樹立企業形象
編號	107488L6
應用範圍	制訂銀行範圍內所有業務功能的在線營銷策略，旨在樹立積極的企業形象
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對銀行營銷具備知識，能進行分析和制訂在線營銷策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析發展銀行業營銷渠道和方法，有能力制訂網絡營銷策略 收集市場信息，分析周邊商業環境，為銀行開發適當的在線營銷策略 反覆檢查確保整體策略和所有相關的數碼營銷活動均符合銀行的品牌策略和企業形象 與跨職能團隊合作夥伴開展網絡營銷計劃和設計活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為社交媒體平台開發具深度和能共享的內容 與跨職能團隊合作，制訂具針對性的營銷計劃，並結合營銷策略，活動和公關活動實現業務目標 制訂和執行數碼營銷活動，教育當地消費者，令其對銀行品牌產生興趣 與各持份者，包括專業機構和供應商溝通 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與主要持份者有效地溝通網絡營銷策略和活動，在必要時解釋所帶來的後果 在制訂在線營銷計劃和活動時，要符合內部政策，實務操作，法規，道德標準和一般社會責任的要求 在需要時管理外部機構和供應商，時刻尋求能恰當地平衡外部供應商和銀行之間的利益
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"> 制訂在線策略，與跨職能關鍵持份者一起制訂行動計劃;並分析在線流量，衡量所有數碼渠道營銷活動的效果
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.6 品牌推廣

名稱	為品牌制訂宣傳策略
編號	107489L5
應用範圍	為個別地區訂立品牌的宣傳計劃，以向各有關人士，包括；員工、客戶及市民大眾，宣傳企業的品牌
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析品牌的價值，以制訂宣傳策略</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析銀行的形象，以向各有關人士傳達銀行關鍵的品牌價值 ● 採取主動行動，研究、提出並領導更新和更好的方法，來宣傳銀行的品牌價值 ● 比較不同的宣傳手法，以設計合適並能符合市場環境、客戶及銀行策略等因素的方法 <p>2. 訂立品牌的宣傳手法</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設計內部溝通的策略，引領其他業務和營運部門，確保所有員工能理解和遵循銀行的品牌策略 ● 制訂企業傳訊的策略，以增加客戶對產品的信任 ● 制訂企業傳訊策略，通過不同的溝通管道，如公共關係活動、互聯網、廣告以及零售銷售點來收集意見
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"> ● 對企業傳訊的策略和手法作出建議，並需要根據對有關資訊的分析用以支持所建議的溝通管道和資訊設計
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.6 品牌推廣

名稱	創建和生產持久和一致的營銷活動，以促進企業品牌
編號	107490L5
應用範圍	開展宣傳活動，推廣銀行品牌名稱。這適用於不同媒體的廣告，數碼社交媒體的推廣，組織特定區域採用的不同大型活動
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 開展營銷活動和活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估銀行的溝通策略，制訂不同營銷活動的目標 規劃和設計可擴展的營銷活動和大型活動，以響應策略性營銷傳播計劃，以建立品牌知名度和支持產品目標 制訂營銷活動和活動的內容 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 定義客戶的願望並確定可以吸引所識別的群體的營銷信息 分析廣告，大型活動和數碼營銷的趨勢，製作可向觀眾帶來清新和積極印象的活動 與內部創意和製作團隊和/或外部機構合作，根據需要開發信息，故事板，頻率等。 參與製作廣告和數碼營銷活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂廣告和數碼營銷活動的製作時間表，確保生產準時 恰當地徵求和管理廣告代理商 與相關內部單位，廣告代理機構和生產單位聯合開展批准的廣告和數碼營銷活動
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"> 通過傳統和電子社交媒體製作廣告和數碼營銷活動。內容的設計應基於客戶分析，廣告趨勢和銀行策略等。此外，製作應符合規定的時間表
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.6 品牌推廣

名稱	為品牌推廣活動的製作預算和管理開支，確保能達到合理的投資回報率
編號	107491L5
應用範圍	監察在指定業務範圍內，品牌宣傳方案的開支。此職能適用於不同類型的推廣計劃
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 瞭解影響推廣計劃預算的因素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 明白銀行的財務計劃，使營銷團隊的企業推廣計劃，能與銀行的財務和策略目標一致 找出有利及妨礙宣傳計劃的因素 為品牌宣傳計劃製作預算 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂企業推廣和廣告/媒體宣傳計劃的年度預算 準確計算宣傳活動的投資回報率，以支持預算方案 監察開支，避免超出預算 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 聯絡有關的業務和營運單位及供應商，以有效地管理宣傳的預算和確保所有宣傳工具能按時完成 監察開支，以確保廣告/媒體宣傳的開支，能符合預算 根據可靠及有效的方法，計算投資回報率 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 提供清晰的和可衡量的指標，以顯示在產品行銷方面的投資回報，包括品質指標和銷售增長
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"> 為品牌宣傳製作預算，並對資料進行嚴謹分析，以支持建議的方案。此外，預算需要採用有說服力的方法來計算投資回報率 監管開支，以免超出預算。如實際開支與預算不符，需要提供證明及解釋
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.6 品牌推廣

名稱	安排適當的交流活動，以建立和提升品牌的特色和形象
編號	107492L4
應用範圍	推行各種交流活動，以宣傳銀行的品牌。此職能適用於在個別業務範圍內，為不同人士舉辦的交流活動
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解不同的交流策略及活動 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 明白銀行的交流策略，以清楚理解活動的推行細節 明白執行的細節,以便能獨立地推行活動及處理意外事件 舉行各類型的員工交流活動 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在銀行內部舉行品牌推廣活動，使員工的言行能與品牌的理念一致 為新同事提供入職指導，幫助他們瞭解企業的價值觀和銀行的特色 向新成員提供相關的企業品牌培訓，協助他們遵循企業的形象 舉行各類型的客戶交流活動 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 舉行交流活動，提升品牌的曝光率，並透過不同的管道鞏固品牌的定位 與不同單位合作，確保有效和適時的 brand 發展計劃 為其他業務和營運單位舉行的會議、大型活動和銷售活動提供諮詢，指導能如何配合銀行的形象 預備和舉辦交流活動，以便開拓客源、提升對企業品牌和產品的認知度、建立人際網絡和舉行行業/貿易活動、及跟蹤/分析行銷計劃 舉行各類型的交流活動，向公眾宣傳企業形象 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 適當地安排媒體採訪，訪問銀行的發言人 與適當的媒體保持密切接觸，並發放銀行的最新資料，以達到宣傳目的
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"> 根據已訂立的計劃，舉行不同的交流活動，向不同人士宣傳銀行的品牌。在活動期間，採取適當的行動，以確保活動的運作暢順
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.6 品牌推廣

名稱	監管企業形象在銀行不同領域的應用，以確保一致性
編號	107493L4
應用範圍	監察銀行在不同介面（如活動、媒體、出版物）所顯示的企業形象。此職能適用於在不同媒介，以各種形式所發佈的資料
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 為員工提供有關企業形象的知識</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行充足的溝通，確保銀行各員工對品牌的指引有充份的瞭解 ● 提供培訓，以幫助員工清楚明白公司的形象和幫助他們按照公司的價值觀採取行動 <p>2. 監管對企業形象規格的遵守</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立並保持企業標誌的規格，包括標誌原型的規格、字體、大小比例、顏色代碼等 ● 確保所有的行銷和推廣材料均能符合銀行的企業形象 ● 監察策略的執行，識別違規行為，並採取行動來減輕為銀行帶來的不利影響
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"> ● 監察銀行身份，在不同傳播媒介的使用，並迅速地識別違規行為
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

產品開發及品牌推廣 > 6.6 品牌推廣

名稱	評估品牌宣傳計劃的成效，以維持銀行的知名度
編號	107494L4
應用範圍	為個別的品牌宣傳活動，進行績效評估。此職能適用於不同類型及規模的品牌活動
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解評估計劃，以確保執行工作的效率 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 檢視品牌營銷的計劃內容，以理解檢討計劃的目的 理解檢討計劃的不同步驟，為數據收集作出部署及能獨立地執行工作 監察不同行銷平台的人流/到訪人數 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 定期追蹤和報告網上營銷活動和網站的統計數據 保存網站流量的資訊和用戶的活動報告，並為行銷和銷售單位提供統計數字、摘要和/專題報告 匯報品牌宣傳的成效 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 整合有關數據，報告營銷計劃的主要量度指標，如：認知度、顧客的反應和預算，並指出表現未如理想的地方 確保數據及運算方法的準確性 根據不同單位的要求，報告企業品牌和產品行銷計劃的成效
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"> 根據不同單位的要求，報告品牌營銷計劃的成效，匯報主要表現指標的正確及最新數字。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修

名稱	建立品質管理的策略和政策
編號	107495L6
應用範圍	為銀行建立全面的品質管理策略，應用於不同地區的所有部門及單位
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 研究零售銀行的品質管理方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 研究不同的法規、國際/行業準則，並識別對銀行品質管理系統的影響 分析品質管理的不同模型及工具，並為銀行選擇最合適的方案 建立適用於銀行整體的品質管理政策 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 檢討銀行的業務及運作，找出需要控制品質的地方 比較不同的方法，並根據銀行的情況，揀選最合適的方案 為品質管理的架構 / 模型，定立策略性方向 為銀行制訂品質指標和服務承諾 與營運單位合作，制訂內部運作的品質管理架構 制訂監管措施，確保能遵循有關的行業守則及監管條例 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在品質管理方面，制訂程序標準、資料管理計劃和方案，以確保能符合外部監管和認證的要求 制訂研究和基準測試系統，以確保政策和程式已遵守地方和國際的標準和法例
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"> 根據銀行的運作、業務發展策略及外部的法規，制訂品質管理的政策及監管措施。此外，還需要為不同方案進行比較
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修

名稱	建立不同業務的質量標準
編號	107496L5
應用範圍	制定品質指標，說明對工作的要求。此職能適用於不同的內部 / 外部流程和產品
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估不同流程的性能要求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析內部和外部流程和操作，以了解其性能要求和質量控制中的需求 • 明確分析監管要求，以確定質量控制方面的需求 2. 為各單位負責的流程/產品制訂質量標準 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 根據業務發展，業務需求，監管要求和行業標準等，為業務，供應鏈，服務提供，客戶服務等不同內部流程制訂質量標準 • 根據業務發展，業務需求，監管要求和行業標準，制訂從供應商處購買的商品和服務質量標準，由銀行制訂。 • 與銀行不同地理位置的業務單位合作，確保質量標準一致 3. 表現出建立標準的專業精神 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 主動採取措施，不斷觀察和檢討行業在流程和營運效要求的最新發展趨勢，探索提高銀行質量標準的理由
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"> • 制訂不同流程中規定績效要求的質量標準。這些要求是從對銀行業務發展，業務需求，監管要求和行業標準等的分析中推論出來的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修

名稱	定立品質控制的程式
編號	107497L5
應用範圍	定立品質控制的程式，以確保所有步驟均能符合品質標準。此職能適用於銀行不同的營運流程
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析品質標準，以定立監控措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析業務需要和查閱有關資訊，以制訂監控措施 設計品質監控計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 編制整體的品質管理監控計劃，並要求銀行管理層的批准 與不同的業務及營運單位合作，建立具體的監控措施，說明規格的標準 比較不同的品質監控措施，選擇能為銀行帶來最高成本效益及不會妨礙整體效率的措施 設計監管措施，以確保監控計劃的切實執行 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 定立正式的檢視程式，以確保監控措施的遵守，並能快速地識別違規行為 諮詢銀行不同的員工合作，以確保品質管理系統運作正常 建立指揮修復監測措施的機制
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"> 在分析不同部門或單位的業務及營運要求後，制訂品質管理的監控計劃 為品質管理計劃設計監控措施，以便迅速地識別違規行為，並採取補救行動
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修

名稱	監管品質管理的基準測試
編號	107498L5
應用範圍	監管基準測試，以評估銀行品質管理戰略的有效性和全面性。此職能適用於不同類型及規模的基準測試
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂基準測試計劃，以明白行業的品質管理水準 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的業務及定位策略，為品質管理定立基準測試的政策和目標 根據定立的目標，制訂基準測試計劃 比較基準測試的不同方法，根據銀行的運作，設計最合適的方案或工具 分析基準測試的結果，提出改善方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過應用不同的資料分析技術，比較銀行的表現與行業的水準 分析基準測驗的結果，並提供建議，以提升銀行的品質管理系統 通過簡報、報告、圖表或其他有關檔，向管理層或有關單位匯報結果 計劃基準測試的跟進行動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據基準測試的結果，制訂改善品質管理的計劃
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"> 根據銀行的策略及運作，定立基準測試計劃，以評估銀行的品質管理系統 根據基準測試的結果，提出改善品質管理系統的建議及執行計劃
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修

名稱	提供品質管理的學習活動
編號	107499L5
應用範圍	提供品質管理的學習活動，涵蓋不同類型、階級及職能的員工，以確保銀行各單位均能有效地運用相關系統
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 為品質管理措施訂立指引 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為銀行編寫、印刷和分發最新的品質管理系統應用手冊 與適當的人士合作，根據不同單位 / 員工的需要，制訂品質管理的指引 提供品質管理教育 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 提供資訊或培訓，協助員工得悉零售銀行業及銀行在品質管理方面的最新活動及措施，以提升員工的認知及參與 根據不同單位 / 員工的需要，提供有關品質管理系統的培訓 推行相關計劃，鼓勵員工提高工作的質素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 獲得業務和營運單位的支援和承諾，推廣品質管理的理念 訂立獎賞計劃和薪酬制度，以鼓勵優秀的服務表現
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"> 根據不同單位 / 員工的需要，製作說明及宣傳銀行品質管理措施的資料 推行培訓及其他各項活動，以提高員工對品質管理措施的認知及參與，並能滿足不同單位 / 員工的需要
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.1 品質管理策略 / 系統開發及檢修

名稱	編寫有關品質管理系統的文件
編號	107500L4
應用範圍	根據銀行品質管理系統的要求，存儲及管理有關資料及數據
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉品質管理的一般實務操作 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉品質保證措施的程式，如ISO，以能獨立地預備有關文件 2. 收集有關品質監控的表現數據 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 與不同部門 / 單位合作，收集不同的表現數據，以協助評估監控措施的成效 • 識別及詳細地記錄偏離監控計劃的事件，並向有關單位匯報，以便作出調查 3. 匯報品質管理系統的效能 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 準確及適時地預備品質管理測試的檔案，包括測試的目的、範圍、環境、成果、參與者的角色和責任、時間表、風險、假設、問題和有關因素等 • 根據不同單位的要求，為銀行管理層定期報告品質管理系統及全面品質管理措施的成效
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"> • 判斷數據的相關性，收集不同程序的準確表現數據，並識別違規行為 • 提供有關品質管理系統的報告或統計數字，匯報關鍵的資訊，以準確地及快捷地滿足不同單位的要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.2 零售銀行的營銷及服務的品質保證

名稱	訂立及推行客戶服務的表現準則
編號	107501L5
應用範圍	訂立及推行客戶服務的表現準則。此職能適用於針對不同客戶群的客戶服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析客戶服務的品質要求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析客戶的意見，識別客戶對銀行服務的要求 分析表現資料，與訂立的準則和標準進行比較，找出需要加強品質管制的地方 制訂品質準則，保持高質素的客戶服務 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為零售銀行的客戶服務訂立品質保證的目標 在日常的客戶服務工作中，實踐全面的品質管理 分析不同業務及營運單位的運作、要求及需要，訂立客戶服務的品質標準 教育員工有關品質管理的知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 建立活動，以提高員工對銀行服務承諾的認識 建立員工培訓活動，提升對品質管理政策及計劃的認知度 確定員工在品牌管理方面的培訓需要 通過培訓和其他方法，提高員工的服務質素，並確保服務交付的一致性 舉行活動，以推廣重視質量的文化 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 建立優秀服務的加許計劃（如：獎勵計劃，優質服務獎） 建立優質服務活動，加深與客戶的關係，以擴大商機
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"> 分析客戶要求、績效、運作及不同單位的需要，定立客戶服務的表現準則 根據不同員工的培訓需要，舉辦合適的活動，以推廣質量指標及質量文化
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.2 零售銀行的營銷及服務的品質保證

名稱	監測和控制產品和服務的品質
編號	107502L5
應用範圍	監察銀行產品和服務的表現，以確保能達成品質標準。此職能適用於各類型的產品和服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視產品和服務的品質要求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析營商環境、盈利目標及運作等，以理解產品和服務的品質要求 管理產品開發的系統、步驟和程式，以保證產品和服務的品質 設計及監管產品和服務的品質測試 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 設計測試的方法和工具，以研究銀行不同的產品和服務，確保它們能符合銀行的品質標準 確保員工能正確理解、執行和評估新產品和服務的測試 根據客戶的要求，評核供應商和銀行產品的規格 與有關單位合作，管理不同的測試活動 監管有關工作人員執行品牌測試，並檢查測試結果 分析測試結果及提供建議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 審查測試過程，分析結果及紀錄測試的漏弊，以驗證所得的結論 在分析測試結果及漏弊後，識別需要改善的地方，以能更符合品質標準 調查漏弊的成因，並建議改善的措施
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"> 根據不同產品和服務的表現或品質指標，訂立不同的測試，準確及有效地量度它們的品質 分析測試結果及漏弊紀錄，並提供建議，以便能更有效地遵循品質標準
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.3 持續改進流程

名稱	確定需要提高質素的領域
編號	107503L5
應用範圍	確定需要質量提升的領域。這適用於銀行的不同流程和功能
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析銀行不同單位的現有業務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 通過與受影響方討論相關信息，協助業務和營運部門分析營運系統、管理流程、項目、方法、程序和慣例 2. 確定需要改進過程的領域 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 諮詢不同的團隊成員來識別，分析和提出操作問題的根本原因 ● 定義和優先考慮操作問題;並確定過程改進中的需求 3. 展示專業性 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 顯示活力和熱誠，不斷提高質素，積極尋求改進機會
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"> ● 根據不同來源的信息和數據分析，確定現有質量管理體系中的不足之處
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.3 持續改進流程

名稱	訂立措施，以改善現行的流程
編號	107504L5
應用範圍	訂立改善現行流程的措施。此職能適用於銀行不同職能的流程
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 帶領部門 / 單位的流程改善措施 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 建立有效的方法，動員員工組織品質改善小組 主持品質改善會議，協助團隊界定問題、確定優先事項和發展時間表，以確保能識別所有必要的任務 分析現時的運作，識別需要改善的地方 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 運用適當的分析方法找出問題，如原因分析、控制圖、工作分配圖表、流程圖和運動研究，並分析現行的系統和步驟、識別問題、找出成因及評估改變的需要 協助品質改進小組找出重複、不必要或浪費資源的程式；不正當的手法；或其他程式上的問題，以便策劃新的業務系統 制訂改善現行流程的方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 全面地分析有關資訊及品質管理的技術，為運作上的問題設計解決方案 設計創新的方法，提升銀行服務的整體成效
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"> 在分析問題成因及改善方法後，提出改善現時流程的建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.3 持續改進流程

名稱	實施流程改進計劃
編號	107505L4
應用範圍	執行流程改進計劃。這適用於不同類型的流程再造
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 採取改進計劃中提出的糾正措施 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 按照規定，通過內部審計或監管檢查實施糾正措施，解決偏差 引入新的工作流程和樣板，以持續改進工作流程 與工作人員和流程所有者保持定期溝通，就修改後的流程操作提供建議 必要時修改實施計劃 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過分析相關數據和統計報告，確保改善計劃的順利運行 操作效率出現問題，評估實施變更的準確性，並採取適當的補救措施 展示專業執行 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 展現活力和熱誠，逐步提高質量，並尋求更好的方法來實施流程改進
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"> 執行流程改進計劃。執行應符合規定的計劃。此外，還應在課程中採取適當措施，確保順利實施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.3 持續改進流程

名稱	準備準確和適當的流程改進評估報告
編號	107506L4
應用範圍	準備不同類型的文件和演示文稿，以報告過程改進中的結果和結果。這適用於不同方面的報告，包括：管理層、經理人、股東、員工等。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 組織流程改進評估信息 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 識別不同類型報告所需的信息，並獨立編譯數據 檢查以確保數據的準確性和及時性 根據不同方面的要求編制不同類型的報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向管理層提供報告，以提供有關全行業流程績效的信息 準備技術和管理系統報告，用於特定過程改進計劃的績效評估 準備審計報告，支持相關業務單位在規定期限內完成審計響應 在編制報告中表現出專業精神 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 採取措施確保所有報告和文件都能按照銀行標準和政策的格式編制
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"> 編制不同類型的報告，確保數據的準確性和及時性。報告的格式和細節應根據不同方面的需求和要求進行調整
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《能力標準說明》

品質管理 > 7.4 顧客體驗管理

名稱	提出改善客戶體驗的措施
編號	107507L5
應用範圍	提出改善客戶體驗的措施。此職能適用於各項運作及不同客戶群的客戶
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 找出客戶體驗流程的高危因素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 找出能影響客戶體驗的高風險領域，並為零售銀行業務的不同範疇，評估風險 檢討高危領域，調查已發現的問題及找出問題的成因 分析客戶負面反應的原因，積極地找出解決方法和改善服務交付的流程 制訂措施，以改善客戶體驗 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 找出能為客戶帶來滿足感的屬性(卓越價值)並制訂相應的措施 與不同的單位合作，如資訊科技系統和營運部門，改善不同範疇的程式與步驟，以訂立措施，包括縮短周轉時間及提升服務水準，為客戶帶來更多好處 確保有關指引及法規的遵守 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 研究客戶服務指引，以防止違規行為 檢察對法規的遵守，以確保所有改革均能符合銀行政策、審計和監管的要求
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"> 根據對高危領域、客戶要求、法規及遵守審查的分析，提出改善高危領域的建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.4 顧客體驗管理

名稱	制訂反饋管理程序和指引
編號	107508L5
應用範圍	處理和分析從各方收到的反饋。這是指關於銀行業務和業務的不同方面的反饋
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂處理反饋的程序和準則 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析反饋的類型和對銀行形象的影響，以便開發適當的方法來處理反饋 制訂處理從外部方獲得的反饋的程序和指引，如客戶關係管理和客戶投訴管理流程 制訂教育措施，培訓工作人員處理反饋意見 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析不同單位的功能和操作，以確定處理反饋的培訓需求 建立全面的客戶反饋數據庫和適當的處理方式 設計學習解決方案，發展發處理口頭和書面投訴的專業知識和專業技巧，以確保即時回應和採取有效的挽救服務措施 制訂投訴處理指引，專注於有關於質素和技術的問題 為那些對銀行形象產生巨大影響的反饋意見的設計回應行動 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 以主動積極、反應快捷的服務來處理客戶對重大事件的牢騷，迅速解決客戶的不滿 管理來自媒體，監管機構，壓力團體等的公開批評，盡量減少任何營運、聲譽和/或公共關係風險
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"> 在分析公眾反饋對銀行型像的影響後，提供處理反饋的程序和指引 在分析處理反饋的培訓需求後，提供相關材料或活動（例如程序，指引和培訓等），以協助員工處理投訴 處理可能對銀行形象產生重大影響的負面反饋
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.4 顧客體驗管理

名稱	進行數碼和非數碼銀行客戶體驗調研
編號	107509L5
應用範圍	評估銀行服務質量水平和客戶滿意度水平，並提出改善服務質量的方法
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 規劃和實施數碼客戶體驗研究</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解行業數碼銀行業發展情況，掌握數碼銀行客戶體驗設計的綜合知識 • 設定研究目標，清晰地界定客戶體驗問題所在 • 構建研究計劃，以助銀行提供的服務模式及投放於科技的投資能切合客戶所需 • 檢測處理銀行服務營銷的手法，並找出客戶服務對挽留客戶比率的影响 • 分析不同服務渠道的需求和行為，並以符合客戶所需的方式提供解決方案填補客戶體驗差距 <p>2. 提出改進措施，推廣新特點</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 招攬、安裝並教育客戶使用移動銀行功能來加強產品啟用率 • 允許在不同渠道進行實時處理，以確保客戶能夠更有效地立即查看帳戶更新資料，並更有效地使用數碼銀行功能;銀行職員則可以即時提供切合客戶所需的產品，從而大大改善客戶體驗 <p>3. 為不斷優化客戶數碼銀行體驗制訂長期策略和路線圖</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過綜合渠道收集和實時處理客戶體驗，制訂回應客戶的策略，並根據個人需求快速地量身剪裁適切的客戶體驗 • 根據研究結果制訂改善客戶數碼和非數碼體驗的策略，路線圖和實務操作，定期更新報告和檢討以確保相關性和準確性能持續 • 以科學、客觀和專業的方式管理客戶數據，確保安全和保密的，並為此制訂長期策略和路線圖，提升客戶體驗
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"> • 定期對客戶體驗進行調研，包括分行，電話銀行，ATM，互聯網，移動電話等數碼渠道，並根據調查結果制訂改善策略、路線圖和實務操作;不斷努力更新和檢討，藉以確保時刻都能維持調研的相關性和準確性
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

品質管理 > 7.4 顧客體驗管理

名稱	執行客戶體驗程序的改善措施和控制
編號	107510L5
應用範圍	採用適當的方法收集所有類型的客戶於數碼和非數碼銀行體驗的準確數據，並使用現代化的技術來控制測試結果的功效和真確性
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 澄清角色和責任</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有改善客戶體驗的深入知識，並了解個別團隊成員在工作中的責任 • 重新設計不同工作角色的責任，以確保與客戶互動溝通的員工專注於客戶而非行政工作 • 以確定不同參予者的角色和責任及簡化銀行與客戶互動的方式為目標，收集數據以審查客戶體驗程序 <p>2. 簡化流程</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行客戶數據分析，找出客戶意見，有利於在與客戶交流互動時創造價值，例如：銀行職員明確說明產品和流程改進建議的理由 • 定期進行檢討，以衡量客戶，產品，程序和員工績效與擬定目標的比較結果 • 透過整合數據和改善工作流程把人手操作任務自動化，並通過文檔簡化和數據驗證消除錯誤的根本因由 <p>3. 以專業的方式實施改進措施和控制</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過將客戶信息整合為“單一客戶資料”數據庫，加強銀行滿足客戶需求的能力，從而將客戶忠誠度、客戶週期價值指標、客戶板塊參與度，活動歷史和客戶關係信息等，從而能提供更合適的服務 • 調適產品組合、簡化產品功能以滿足客戶需求，從而減少產品開發週期所需之時間，提高成功銷售率並縮短客戶的採購決策時間 • 在制訂和實施改進措施時，將客戶利益視為最優先考慮事項
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"> • 設計和執行客戶體驗分析，以改善與客戶的溝通交流和創造價值 • 調適產品組合，簡化產品功能，滿足客戶需求並根據分析結果，提高成功銷售率
備註	

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	尋找商機，以擴大產品及服務的銷售
編號	107511L6
應用範圍	找出市場中不同客戶細分市場內，銀行所提供的產品和服務，與客戶需求的差距
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 研究影響零售銀行產品和服務需求的因素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析過去的銷售活動，找出影響未來銷售潛力的因素，並進行研究，找出欠缺資料 分析客戶的資料，如他們的需求以及他們對銀行產品和服務的看法，以理解不同細分市場的客戶需求 深入分析不同產品和服務的供應 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 研究零售銀行及其他金融機構在不同產品和服務的供應，以決定客戶的需求是否能被滿足 綜合不同分析的結論，評估各細分市場的潛力 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 預測不同產品和服務的邊際利潤及銷售潛力，以確定商機 找出在不同細分市場內，投資價值最高的產品和服務 比較不同方案，建議如何把資源集中在利潤豐厚的細分市場及產品 評估銀行獲取商機的能力，並提出改善方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 列出個別商機所需的能力，並檢討銀行在有關方面的表現 為不同細分市場的行銷及推廣計劃訂下改善的目標，並將任務分割成易於處理的小份，引用已驗證的思維及最佳範例來縮短差距
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"> 在欠缺完整的資料下，分析市場供應、客戶要求、銀行能力及不同方案的比較，然後為業務發展機會，提出可行的建議，並提供強而有力的理據及原因。此外，建議需要包含足夠的資料，以協助制訂策略及業務計劃的工作
備註	

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	制訂營銷策略及目標
編號	107512L6
應用範圍	制訂銀行不同產品及服務的營銷策略及目標
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 研究零售銀行業務的營商環境 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 對市場環境、供應及需求、客戶資料、經濟發展、行業趨勢等等進行研究，以制訂合適的推廣方法 整合不同分析的結果，以評估銀行產品和服務的商機 訂立銀行的銷售及市場推廣策略 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 考慮不同因素，以制訂銷售策略，包括:- 營業額最大化 - 促進客戶忠誠度- 滿足不同客戶群的需求 - 如何影響客戶的決定 為銷售策略制訂不同的戰略方案，根據銀行的業務及運作，選擇最合適的方案 根據企業的銷售指標及同業的基準來評核不同的方案 界定和分析不同市場的銷售結構和過程，以創造能提升效率和生產力的銷售策略 為不同市場 / 產品建立銷售目標 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 有戰略性的思維，並不局限於短期或中期的銷售數字，而能放眼於長遠的目標 利用已驗證的預測機制，訂立企業目標及銷售指標
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"> 為銀行訂立營銷及市場策略，提供銷售目標的具體內容。此外，提出的策略需要包括對複雜資料的分析及對不同選擇方案作出比較
備註	

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	為不同團隊制訂銷售計劃和實施細則
編號	107513L5
應用範圍	為個別銷售團隊制訂銷售計劃。此職能適用於在不同細分市場售賣不同產品和服務的團隊
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討銀行的業務目標和戰略方向 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 檢討管理層的戰略和業務目標 • 評估銀行所提供的產品和服務，及評估對業務指標的貢獻 • 將遠期的願景轉化為實際的業務戰略目標 2. 制訂銷售計劃的內容 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析過往紀錄及現有的資源，制訂行動來達成銷售目標 • 制訂銷售計劃來實現銀行的戰略，其中包括以下細節:- 概要說明如何實現銷售目標- 把宏觀的銷售計劃分割成不同的銷售行動- 列明不同當事人的責任、時限和表現的量度準則 • 訂立測量指標以顯示銷售數字的進展，為銷售團隊提供回饋 3. 識別可能遇到的障礙，並制訂應變措施，列出不同情境的處理方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 對預期的障礙制訂檢查措施，以促進銷售計劃的有效執行 • 根據解決問題的守則，制訂不同的解決方案，以應付銷售上的挑戰 4. 諮詢銷售團隊有關銷售計劃的意見 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 提供銷售人員一個明確的戰術計劃，以符合戰略目標管理 • 與有關各方聯絡，制訂銷售人員的獎勵計劃 • 與銷售團隊分析實現銷售計劃的可能性及可行性；邀請隊員發表意見，以修改或委派銷售目標
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"> • 分析銀行的策略及可提供的資源，制訂銷售計劃，列明達成目標的具體行動及應變的計劃，使管理層及下屬均能明白需要採取的行動
備註	

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	制訂營銷和推廣計劃
編號	107514L5
應用範圍	定義特定業務領域的整體營銷和促銷計劃。這可以用於開發不同類型的程序，以幫助實現不同產品和服務以及各個細分市場的銷售目標
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析目標客戶的特點</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀行旨在引進/擴大促銷產品銷售的各個客戶群體，並確定目標客戶 • 分析銀行提供的產品/服務的功能，並確定其在多大程度上與目標客戶的需求相匹配 • 詳細分析目標客戶，指定其人口特徵，興趣，消費者行為等，以了解影響目標客戶的有效手段 <p>2. 為特定業務領域設計營銷和促銷活動</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為不同的目標客戶群體制訂促銷活動的目標，以符合銷售策略和銷售目標 • 在促銷，廣告，宣傳，銷售團隊的個人銷售中適當分配資源，支持全面推廣 • 制訂促銷信息的內容，上訴，結構和格式 • 選擇渠道以確保促銷信息能夠接觸目標客戶 • 制訂預算計劃，其中包括每個領域的成本明細和促銷組合要素，負擔能力和公平競爭等 <p>3. 制訂衡量機制，評估活動和活動的有效性</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂衡量機制，跟踪營銷和宣傳活動的結果 • 制訂審查流程，跟踪活動的預設目標是否達到並根據需要修改計劃 • 採取適當行動，確保所有測量都符合一般銀行業慣例和銀行要求的標準
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"> • 根據銀行的銷售策略，進行廣泛的銷售和推廣活動的提案，並指定目標、不同分析方法，資源分配，消息內容，渠道和預算等。提案應以分析不同板塊的客戶特點為依據
備註	

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> <p>1. 分析要提供予客戶的投資信息類型</p> <p>能夠:</p> <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 <p>2. 在指引內明確指出某類型信息應提供予客戶</p> <p>能夠:</p> <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 <p>3. 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</p> <p>能夠:</p> <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	

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	收集不同市場板塊趨勢和客戶需求的資料
編號	107516L4
應用範圍	收集零售銀行產品及服務，在指定地區內的市場供應及客戶需求資訊
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 懂得在零售銀行界別進行市場調查的技能 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 概述不同銀行提供的產品及服務和零售銀行業的競爭狀況，以明白研究的主要重點 懂得適用於不同環境的數據收集方法，以便能獲取市場供應及客戶需求的準確及最新資訊 根據研究計劃，收集有關的資訊 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 管理市場研究專案，透過現有的資訊資源和進行客戶調查，來獲得重要的市場情報，並提供獨立的觀點 探勘競爭對手的策略及執行計劃，協助管理層預測未來的挑戰及維護本行的業務 量度行銷效果，並和市場上同類產品的的回報進行比較 整合及報告所收集的數據 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據系統內的流程，整合資料 採用結構化方法分析收集的數據 匯報資訊分析及預測的結果，以協助制訂策略
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"> 以文字或口頭報告的形式，匯報有關市場需求及供應主要因素的數據。報告內的數據必需是準確、合時及以一個易於閱讀及理解的組織表達
備註	

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	計劃市場推廣及宣傳活動的執行細節
編號	107517L4
應用範圍	為指定業務範圍內的市場推廣及宣傳活動，計劃執行的細節。此職能適用於針對不同目標客戶的各項活動
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解市場推廣及宣傳活動 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 為市場推廣及宣傳活動，收集及組織有關目標客戶的詳細資料，包括：個人資料、興趣、消費行為等 理解市場推廣及宣傳活動的構思及目的，並建議執行方法的細節 設計個別活動的執行細節 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 明白銀行產品/服務的特性，以設計合適的執行方案 列明執行的細節，包括：列明步驟的流程、時間表及負責人，以達成擬定的目標 計劃活動現場的資源分配，確保活動舉行時各崗位也有足夠的人手及儀器 在執行的過程中，協調各方的合作，包括：廣告公司、公關公司、物業管理公司及印刷公司等等 估計執行時會遇到的障礙，並制訂應變措施，以解決問題 監管執行的過程 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 監察宣傳句子在不同管道的應用，確保資訊的一致性，並在有需要時採取補救行動 根據預算，控制成本，並作出適度的調節，防止超支
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"> 制訂市場推廣及宣傳活動的執行計劃及監管措施，列明達成目標的具體的行動。計劃需要根據特定對象、計劃目標、活動的設計及可獲取的資源等因素而制訂 監管執行的過程，採取合適的行動，確保能符合擬定的目標和計劃
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	向客戶提出有關銀行產品和服務的建議
編號	107518L4
應用範圍	根據需求分析和風險分析結果，為客戶確定合適的產品和服務。這可以適用於投資，保險，貸款和咭片的產品和服務，不論金額或市場細分
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析財務需求，降低客戶需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析其財務需求和投資偏好，風險承受能力，保護要求和投資回報率等客戶信息，以確定合適的產品和服務 評估客戶的財務需求及其對不同產品和服務特徵的風險偏好，以確定最適合其需求的解決方案 根據分析確定合適的產品和服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 考慮到個人客戶的風險承受水平，制訂產品前景概況 如有必要，與專家或產品專家制訂財務計劃建議，以配合複雜的客戶需求 根據銀行產品知識，成本效益分析和真正的客戶需求，評估其他金融產品包 定期分析投資組合中的客戶風險，並提供適當的產品和服務來平衡風險 表現出專業精神提供建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 將客戶利益視為最高優先事項，根據客戶的真實需求提出建議
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"> 提供產品和服務的建議。該建議應概述產品和服務如何與客戶的需求和風險接受度相匹配。還提供與其他產品替代品的比較以支持該建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	執行客戶需求分析和風險剖析
編號	107519L4
應用範圍	對客戶的財務需求和風險偏好進行評估。這可以適用於投資，保險，貸款和咭片的產品和服務，不論金額或細分市場
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解需求分析和風險分析的流程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 了解需求分析和風險分析的目標，以確定需要收集哪些信息 了解收集客戶不同信息的原因，方便信息收集過程 從客戶收集信息 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據不同客戶的情況和溝通方式，採用不同的溝通技巧 使用有效的詢問技術來獲取有用的信息來確定客戶的財務需求和風險。收集的資料應包括：- 風險偏好- 投資經驗- 投資目標和視野- 資產分配 提供有理由提出敏感問題 收集有關文件和其他合理證據，以支持客戶需求評估 根據銀行設定的標準確定客戶的財務需求和風險偏好 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過使用銀行的指引和良好的判斷力來調查客戶需求; 檢查他/她對客戶的理解 進行風險分析，並根據銀行的指引分析結果 根據銀行規格分析現有結果 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據風險評估和資產配置的結果向客戶提供風險披露聲明 編制收集的客戶信息，概述財務需求和投資偏好，風險承受能力，保護要求和投資回報率，並將信息呈現給合適方 以專業的方式保護客戶數據 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 嚴格遵守銀行的隱私政策和實務操作，例如不向任何第三方披露任何客戶帳戶信息，除非法律當局通過適當的官方渠道要求 在處理不同來源的客戶信息時，遵守隱私條例和銀行內部標準
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"> 通過採用適當的溝通和詢問技能，收集需要分析和風險分析的有用信息和文件 進行需求分析和風險分析，並根據銀行的指引分析結果 根據客戶的需求，分析客戶的財務需求和風險情況
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	向客戶解釋產品和服務的建議
編號	107520L4
應用範圍	使用不同的管道，如：分行、電話銷售等，向客戶解釋產品和服務的建議。此職能適用於不同類型的產品和服務及不同細分市場的客戶
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白客戶的財務需求 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 明白銀行產品和服務的特性，以向客戶推薦合適的產品 透過翻閱紀錄或對話，收集重要資訊，以理解客戶的財務需要 依照銀行的指引，向客戶說明產品/服務的建議 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 說明產品的建議及清晰地表達當中的理據，如：推薦產品能如何符合客戶的需求、能提供的利益等等 檢查雙方的理解，如：探問、總結客戶的需求、說明所建議產品和服務的風險 根據客戶需求，交叉銷售銀行產品和服務 依照私隱條例及銀行的內部指引來處理各類型的客戶資料 使用不同的溝通技巧，確保客戶能正確理解 <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 採用準確和簡明的表達方式進行溝通，並配合客戶的互動風格 檢查顧客的理解和運用純熟的技巧說服他們接受建議
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"> 向客戶說明產品和服務，並提供詳細的產品描述及有力的理據。在說明的過程當中，應運用有效的溝通技巧，以配合客戶的不同風格，並使用不同方法，確保客戶有正確的理解
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	處理客戶對產品和服務建議的異議
編號	107521L4
應用範圍	處理客戶對產品和服務建議的異議。這適用於不同類型的反饋和來自不同細分的客戶
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 收集客戶對產品和服務建議的意見 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 獲取客戶反饋並探討是否對建議有任何疑慮 仔細聆聽客戶的疑慮、疑問、質疑或反對意見，尊重其表達反對意見的權利 除了表面上的反對理由之外，還可以探索和識別客戶的真正關切 通過為客戶提出的不同解決方案來回應異議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為客戶的不同顧慮提供解決方案，並檢查其接受程度 了解異議的原因和狀態適當的推理，如不同產品之間的成本價格比較來支持建議 分享客戶的反對意見，並查看提供的建議 通過判斷客戶的偏好來修改產品/服務建議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在了解客戶需求和顧慮之後，提供替代產品/服務推薦 幫助客戶作出最終決定，闡述推薦產品的好處
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"> 反影客戶的反對意見，可以成功解決所提出的問題。回應需根據客戶的不同需求而剪裁，並提供合理的邏輯解述來勸說客戶 根據不同客戶的需求和關注作出替代產品的建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	獲取客戶購買產品和服務的協議
編號	107522L4
應用範圍	完成任何產品和服務的交易
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 閱讀客戶的信號，以確定下一步的行動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在互動過程中，確定客戶的購買信號，調整出售的步伐 觀察客戶言語之外的情緒，避免在客戶情緒惡劣時，協商交易 在進行交易前徵求客戶的同意，並觀察客戶的反應，以判斷銷售過程是否在正確的軌道 因應不同的情況，運用合適的溝通技巧，完成交易 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 以循序漸進的方式，說服客戶購買推薦產品 在適當時候使用不同的說服技巧來達成交易 若未能即時進行交易，要求客戶提供更多的有關資料、或商定下次會面的時間，作為中期目標和總結 瞭解銀行的指引及遵照有關要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 採用符合銀行的準則和職業操守的銷售手法，盡量避免客戶投訴 明白及遵守所有交易均是以客戶及銀行利益為大前提的原則，只向客戶建議能符合他們需要的產品
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"> 根據客戶的情緒及購買意願，使用有效的說服技巧，使客戶同意購買銀行的產品和服務 遵守法律規定及專業操守，以減少客戶的投訴
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	整理、檢視及分析客戶資料，以發掘潛在客戶
編號	107523L4
應用範圍	整理、檢視及分析銷售團隊現有及潛在客戶的紀錄，包括銷售及推廣活動的資料，如：聯絡方法，交易紀錄及服務紀錄等
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解整理及檢視客戶資料的指引 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 理解銀行在整理及檢視客戶資料方面的指引，以便能獨立地執行工作 理解銀行界定潛在客戶的指引，以便能獨立地執行工作 組織客戶資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 整理不同來源的帳戶資料和情報，識別銷售電話的對象 透過現有的客戶，找尋新客戶 記錄客戶的查詢及由不同管道獲得的聯絡資料，加深對個別客戶的認識 把不同類型的客戶情報記錄在資料庫內，製作全面的客戶個人檔案 檢視客戶資料庫，識別潛在客戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 引用銀行的標準，識別潛在客戶 編制潛在客戶的名單，列出客戶的主要資料 以專業的方式保護客戶資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 依照私隱條例及銀行的內部指引來處理各類型的客戶資料 防止客戶資料在記錄、儲存及檢索的過程中洩漏 尊重客戶的隱私，並採取一切必要措施保護他們的個人和帳戶信息
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"> 編制潛在客戶名單，準確地列出客戶的聯絡資料及財務需要，作為聯絡之用 能獨立地整理及檢視客戶資料，並能遵循銀行的指引及法例規定
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	設計拓展客源的計劃
編號	107524L5
應用範圍	籌劃活動，為個別業務的產品和服務，開拓新客戶。此職能適用於大眾市場或尊貴客戶市場
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對開拓客源的理論、原理及方法，有專門的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估開拓客源的各種方法及所需資源，為銀行選擇最合適的方案 評估各種開拓客源方法在不同環境下的效用 評估銀行產品/服務的特性，以識別合適的方法，開拓客源 分析有關銷售活動的法規，及其對銷售活動的影響 設計開拓客源的活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的業務目標、目標客戶的特性及現有的資源，設計活動，以吸引新客戶為不同的推銷活動，訂立目標、目標對象、預算及執行方法 設計開拓客源的過程，包括製造需求、客源管理、處理查詢、提交檔案、發展合作機會、物色合資格的客戶及進行跟進並完成交易 建立支援措施，以協助開拓客源的工作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 因應不同銷售管道或產品功能的個別要求，制訂評分工具來量度客源的潛力 開發支援措施，以確保業務機會能被立即跟進 設計相關機制，以量度新客戶的數字、推銷活動成效的變動及其他相關數據 設計相關機制，以監察銷售團隊在設計、制訂及執行有關處理查詢、意見管理及開拓企業客戶的過程
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"> 運用專業的知識及對銀行業務目標和客戶特性等因素的分析，設計開拓客源的計劃及監管措施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	管理及協調各銷售和服務管道的營銷及宣傳活動
編號	107525L5
應用範圍	與不同的管道，如：分行、網上銀行、信用咭中心及熱線中心合作，設計及推行銷售或宣傳活動。此職能適用於不同種類及以不同客戶為對象的活動
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解不同銷售和服務管道的特性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估各銷售和服務管道的容量及功能，以設計銷售及宣傳活動 在舉行銷售活動時，檢討不同銷售和服務管道的長處及短處，並揀選適合所推廣產品/服務的渠道 為不同管道制訂年度銷售目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析不同客戶的財務行為及需求，包括：不同管道的使用紀錄、客戶分類資料、個人資料、調查及模型等等 分析銀行的銷售計劃，根據不同銷售與服務管道的特性，以及產品和服務的特性，分配銷售的責任和目標 為不同的銷售與服務管道訂立業務及表現指標，以增加營業額 為不同管道設計銷售及宣傳活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 協助設計及推行新管道和新產品 根據客戶的財務行為，建立加強目標營銷策略及客戶關係的計劃 在各銷售及宣傳活動上，決定與不同管道的合作方式及所需支援 識別不同管道的銷售團隊所需的資源，並進行分配 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分配培訓、宣傳的物資和行銷資金給不同管道的銷售和服務隊伍 提供資料來確定銷售的障礙和其他具體問題，並協助解決 設計特製的工具，量度不同銷售和服務管道的銷售表現 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為個別銷售和服務管道進行績效評估，找出其優勢、劣勢、改善策略，並提供其他建議 為銷售和服務管道提供必要的工具和技術，以衡量表現和潛力
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"> 分析不同管道的特性和功能，為不同銷售及服務管道，設計銷售及宣傳計劃，包括：年度銷售目標、銷售及宣傳活動、資源分配，及評核工具
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	追蹤及監管銷售活動
編號	107526L5
應用範圍	追蹤及監管在銷售週期中，不同步驟的銷售活動，如跟進及分析相關的客戶紀錄，包括：客戶資料、產品資料及交易等。此職能適用於不同產品和服務，以及不同金額的銷售
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析能影響銷售表現的因素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析銷售週期，列出所需要收集的資訊以促進銷售活動 掌握在零售銀行界別，追蹤銷售的最新知識，以評估不同方法的利弊 建立追蹤系統，以確保能收集監管銷售活動的重要訊息 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 建立追蹤系統，以連繫內部資訊和市場資訊，提供銀行客戶的購買行為和喜好的重要資訊，從而增加客戶盈利能力和提高客戶忠誠度 協助建立和管理多管道的銷售追蹤系統，獲取能促進銷售活動的重要資訊 運用對零售銀行產品的專業知識，設計合適的方法，去收集及記錄銷售活動的有關數據 監管銷售活動，因應不同環境，提供即時的銷售建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 管理、追蹤和分析個別產品於銷售活動上和日常銷售數字 跟進由開拓客源、尋找機會到最後交易的每一個步驟，並適時地提供意見 在分析數據後，即時改變營銷模式及管道 運用追蹤獲得的最新資料，有策略性地評估和調整銷售計劃或宣傳活動的內容
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"> 根據對促進銷售活動所需的資訊分析，建立涵蓋有關於銷售活動重要資訊的追蹤系統 監管銷售活動，分析銷售表現的數據，在適當時提供建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	管理客源
編號	107527L4
應用範圍	跟進新拓展的客源，以銷售銀行的產品和服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白客源的 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 整理及編制客源的資料，如：個人資料、興趣及購買行為等等 進行產品及客戶需求的配對，把客源分成不同類別，以增加跟進的成功機會 使用不同工具來識別生意機會 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 收集、管理和鑽研產品查詢，以獲得足夠的潛在客戶資料，來決定可得的回報 使用銀行特定的工具，為客源評分及進行揀選，並根據銀行的指引分析結果 應用不同的銷售技巧，跟進銷售機會 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的指引，採取即時行動，以跟進業務機會 成功把客戶查詢轉化成銷售機會，透過處理查詢、意見管理及開拓企業客戶的過程 依照銀行的指引及職業操守，與潛在客戶溝通
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"> 根據銀行的指引,收集及分析有關資訊，以識別潛在客戶 根據不同的情況，應用合適的銀行指引及程序，完成銷售活動的跟進工作
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	執行合規控制和監控功能
編號	107528L4
應用範圍	監督銷售和促銷活動，以確保符合法規和銀行標準。這適用於任何類型和不同數量的產品和服務的銷售
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解合規規定和銀行的標準 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 檢查由外部監管機構和內部標準建立的與銷售銀行產品和服務有關的法規，以監督銷售過程中的合規性 收集關於未來發展趨勢的信息，評論銀行的銷售政策 監督遵守不同單位的標準 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 監督遵守客戶投資限制和指引的政策 監督遵守執行標準和銷售團隊的道德守則，從而擴大對銀行法律，監管（例如許可證審查）和合規風險的控制 實施手動和自動化解決方案，用於檢測，跟踪，監控和記錄與銷售活動相關的合規義務和違規 檢測違規事件，並選擇最適合的方法來處理這些問題，以盡量減少對銀行的危害 監督與銀行銷售和推廣活動有關的監管和合約義務 展示專業 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 主動採取行動，不斷觀察和檢討合規監督和監測要求的最新發展，探索改善銀行標準的理由
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"> 根據監管機構和銀行提供的法規和標準，檢查銷售活動的合規履行情況。選擇適當的措施來處理任何違規問題
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	為營銷和推廣活動提供支援
編號	107529L4
應用範圍	提供資源和行政支持，促進不同類型的營銷和推廣活動，包括但不限於電話營銷，路演，調查，市場研究。這適用於向不同目標群體提供的不同產品和服務的營銷和推廣活動
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 獲取有關銀行營銷活動細節的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 獲取有關銀行整體營銷策略的信息，了解這些信息對營銷活動的影響 了解目標，目標參與者的簡介，工作流程，促進的產品/服務以及每個活動的資源需求 通過利用事件管理技能參與不同類型的營銷活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 協助與銀行的營銷團隊，涵蓋下列活動營銷方案的協調：- 電話營銷- 路演支援服務- 調查- 市場調查 概要每項活動的資源需求，如果開支超過預算管理報告 準備，源和部署必要的工具和材料，支持營銷活動 收集專業參與銷售活動的統計資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 採取適當的方法收集有關資源部署，參與率，銷售等活動的評估和未來規劃的統計資料 使用不同的方法收集和編譯參與者數據庫的信息並定期更新 採取必要措施，確保準確，準確地處理統計數據，並將其作為衡量業務績效的有用指標
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"> 根據其目標，工作流程和資源需求等為每項活動的運作提供支援 根據要收集的信息的性質，使用不同的方法收集相關數據
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	派發宣傳物資予銷售人員
編號	107530L4
應用範圍	向銷售人員派發有關銀行產品和服務推廣和宣傳活動的宣傳物資，包括在不同細分市場售賣不同產品和服務的員工
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白不同隊伍銷售人員的工作職責 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 收集不同銷售隊伍的工作職責資料，包括工作的分配、負責的產品和服務及銷售目標等 評估個別銷售責任的工作量及職責，以便適當地分派宣傳的工作 根據銷售人員的不同職責，揀選及提供一系列的宣傳物資 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 看管及更新有關的存貨紀錄，確保有足夠的工具及物資，以支援前線人員的銷售活動 收集及向不同的銷售及服務管道發放關於新產品、營銷活動及宣傳活動的最新宣傳資料 為銷售及服務單位建立有效的溝通管道，以通告及解釋政策、條例及監管 收集銷售人員對於宣傳活動所需支援的意見 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 透過詢問銷售人員的意見、在預測客戶需求及運作效率方面的改進，以改善在宣傳活動上提供的支援 定期舉行員工諮詢會，直接詢問員工對宣傳活動支援的意見
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"> 對不同銷售團隊的工作及需要有正確的理解。提供有效及合時的宣傳資料，以協助在不同工作崗位的銷售人員的工作
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	記錄及匯報銷售活動
編號	107531L3
應用範圍	記錄在銷售週期中，不同步驟的銷售數據，如跟進及分析相關的客戶紀錄，包括：客戶資料、產品資料及交易等。此職能適用於不同產品和服務，以及不同金額的銷售
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白銀行的追蹤系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 理解追蹤系統的標準程式，使系統能獨立運作 確保銷售活動的相關數據已被記錄，並能依照銀行內部審查機制的要求 確保追蹤系統內銷售數據的質素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行指引，保存及更新數據，以確保準確性及完整性 匯報不規則或遺失的數據，循適當的途徑尋找資料，以彌補資訊的不足 製作銷售數據的報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 使用合適的範本，製作報告，以發佈銷售活動的資料和監測銷售業績 提供有關的統計資料和進行分析，以滿足不同單位在銷售週期管理方面的要求
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"> 執行適當的行動，以確保追蹤系統數據的質素，並匯報不規則的數據 使用合適的範本，提供準確及合時的銷售數據報告，以滿足各方人士的資訊需求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.3 營銷周期管理

名稱	為銷售活動提供後台支援
編號	107532L3
應用範圍	為前線的銷售人員提供資訊及行政上的支援。此職能適用於不同種類及金額的產品和服務銷售
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 提供一系列的客戶資訊，以應付銷售人員的需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的指引，提供及維持有效的客戶資料處理器，以支持銀行的銷售活動 編制和保管參加者的資料庫，並定期進行更新 根據銷售人員的要求，從資料庫中讀取銷售拜訪活動報告、客戶來源分析和客戶反應分析等資料 使用資料庫內的標準範本，為客戶帳戶，製作全面的管理報告 根據銀行的流程，執行行政工作，以完成各項交易 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的擬定過程，執行內部銷售運作服務 根據擬定的步驟，執行定期的檢討和數據收集，以支持銀行當前和未來的推廣活動 根據擬定的步驟，執行合約履行的後勤工作及處理交易細節，協助前線銷售和服務管道完成銷售的交易 於支援前線活動時展現專業態度 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 盡個人努力確保銷售營運程序符合最新的標準和監管要求 承諾向同事和外間業務伙伴提供高效率的支援
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"> 使用不同資料庫內的標準範本，獨立地提供有用的統計數字，以滿足銷售人員的要求 根據銀行的流程，獨立地執行與銷售有關的行政工作
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.4 營銷團隊管理

名稱	執行零售銀行銷售預測
編號	107533L6
應用範圍	預測不同業務領域零售銀行年銷售額。分析包括對個別產品和服務，渠道，客戶群和地理位置的預測
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 碩士專業知識和技術研究能力的銷售預測 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 掌握銷售預測和研究方法的最新最佳實踐，並將技術與現有方法相結合 • 評估進行銷售預測的原則和常用方法，並選擇適當的方法 • 分析情況，並確定最合適的銷售預測分析方法 2. 分析不同因素，了解其對銷售業績的影響 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 對銷售，客戶和財務來源的信息進行研究，以了解銷售業績 • 進行不同的分析，以確定銷售業績的影響，其中包括渠道銷售和保證金績效分析，渠道利用趨勢，產品/服務特徵，客戶特徵以及客戶細分渠道績效的比較 3. 通過構建銀行銷售預測模型，預測不同產品和服務的銷售額 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 通過掃描市場環境，資源可用性，產品競爭力和預見的障礙來制訂有效的假設，以便準確地預測銷售預測 • 通過從不完整和不一致的數據得出結論，制訂銷售預測公式，概述影響銷售量及其各自權重的因素 • 通過評估銀行各種銷售渠道的有效性，衡量渠道增長和比較業績，為個人渠道做出準確的銷售預測 • 監控和採取個人機會準確預測當前和未來期間的收入
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"> • 介紹銷售預測分析，為規劃銷售和營銷活動提供有用的數據。預測應包含從不同來源收集的信息的分析。以來自不完整和不一致的信息作出結論，為解釋不同的預測數據提供了堅實的依據
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.4 營銷團隊管理

名稱	為銷售團隊和個別銷售人員設定銷售目標
編號	107534L5
應用範圍	為個別分行、產品團隊或銷售團隊，訂立週期性的銷售目標。此職能適用於所有業務單位，包括售賣不同產品和服務，以及以不同客戶市場為目標的團隊
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析銀行的業務策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解銀行不同產品和服務的業務計劃 理解和分析銷售預測對銷售活動及銷售目標的影響 分析業務計劃的資料，以建立制訂銷售目標的框架 根據銷售預測，為團隊、個人或活動訂立銷售目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據業務計劃和銷售預測，為銷售團隊訂立有挑戰性和可實現的銷售目標 根據個人的經驗和能力，為銷售團隊訂立合乎實際的銷售目標及活動 分配帳戶管理的責任，使銷售團隊內的各成員能有效地照顧特定帳戶、產品或地區的業務 設計各項的專業監察方法，以追蹤銷售數字 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 建立定期追蹤銷售數字的機制 在合適的時間與場合，重申銷售的目標，以激勵士氣
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"> 根據銀行的策略及各員工的能力等，為銷售團隊或人員，制訂銷售目標 設計不同的監管方法，追蹤銷售團隊或人員的表現，在適當的時間提供合適的鼓勵
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.4 營銷團隊管理

名稱	執行銷售指導
編號	107535L5
應用範圍	為與客戶有直接接觸的前線工作人員，提供銷售指導，包括銷售不同產品和服務，或以不同市場為目標的銷售人員
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握銷售指導的知識和技巧 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 有效地扮演戰略家、教練、導師和問題解決者的角色以得到銷售團隊的尊重和信任 • 評論不同的銷售方法，以展示在銷售觀念和技巧方面的專長 2. 根據數據，分析銷售表現 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 使用結構性的方法，為銷售人員提供績效計劃、審查及回饋，包括工作表現上可觀察和不可觀察的範疇 • 對工作人員的銷售成效進行全面的評估，並找出需要改善的地方 3. 制訂不同的方法，以改善銷售人員的工作表現 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 在分析表現後，協助銷售人員制訂改善的策略，並計劃明確的活動目標和銷售指標 • 使用不同的方法提升銷售人員的表現，並為各人度身訂制改善計劃 • 為銷售人員的改善計劃，訂立量度及檢討的機制 4. 表達關心及支持，改善銷售人員的工作表現 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同銷售人員的特性及風格後，使用合適的方法，幫助他們減低壓力和增強自信 • 度身訂造合適的方法，傳達資訊，委派工作及激勵銷售人員，以達成銷售目標 • 給予持續的鼓勵和嚴守賞罰的規例，以保持及提升銷售人員學習到的技能和知識
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"> • 訂立績效獎金改善計劃，協助銷售人員提升工作表現。計劃應列出銷售人員需要採取的具體行動，預期的成果及量度的準則。此外，計劃需要根據對現時表現及改善需要的分析 • 顯示專業的指導技巧，在分析學員的特性及風格後，使用合適的指導方法
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.4 營銷團隊管理

名稱	管理和評估銷售業績
編號	107536L5
應用範圍	評估每個分行，產品團隊或銷售團隊的銷售業績。這適用於在不同目標市場上銷售不同產品和服務的團隊
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析影響銷售業績的因素</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估有關銷售，客戶，銷售團隊和產品的信息，以了解銷售業績的完整視圖 • 分析選定客戶群體的定價實驗，以確定定價變化是否會影響銷售量和利潤 • 評估客戶盈利能力，購買行為，產品組合，產品和服務傳遞以及交叉銷售和銷售機會，以分析銷售業績 <p>2. 通過在不同情況下選擇合適的監控方法來監控銷售業績</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過地理位置，客戶群和季節性來監控產品銷售 • 計劃帳戶管理活動以監控銷售效率。這些活動包括：- 銷售電話報告- 銷售管道管理- 銷售團隊和個人銷售人員的績效考核 <p>3. 分析銷售業績數據</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析銷售費用與產生的收入，預測準確率和銷售團隊盈利能力，以確定銷售效率 • 進行準確的分析，以全面了解不同的金融產品和產品線的盈利能力 • 使用圖形分析快速評估實際銷售業績與目標和銷售管理預測 • 將銷售數據與財務，營銷和客戶信息相關聯，以確定實現銷售有效性方面存在的差距
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"> • 評估個別團隊的銷售相關統計，準確描繪銷售成效。評估確定了改進領域，並顯示了不同信息來源的分析
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.4 營銷團隊管理

名稱	發展銷售人員與銷售相關的能力
編號	107537L5
應用範圍	為員工提供必要的技能，進行銷售活動。這適用於在不同目標市場上銷售不同產品和服務的所有銷售人員
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估有關銷售培訓的信息 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 了解規劃和進行銷售培訓的不同技術，並根據情況選擇適當的方法 • 評估不同的常用銷售技術，並根據銀行的獨特業務環境，確定每一種的利弊 • 了解銀行不同產品和服務的特點，找出合適的銷售方式 • 分析銀行的整體銷售計劃和個人或團隊的銷售目標，以確定銷售方法和相應的技能要求 2. 使用廣泛的專業方法來確定不同團隊的培訓需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 通過分析個別銷售團隊成員的銷售目標成果報告和基準報告來確定不同方面的改善領域，評估銷售團隊和渠道的預期和實際成果 • 分析報告數據，以確定導致績效不佳的因素，以便主動制訂績效改進計劃 3. 選擇和設計適當的學習機會，以適應不同的情境和受眾 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 創建一個具體的業務實踐環境，可以幫助銷售人員構建產品知識，面對面的銷售技能和帳戶管理技能 • 直接銷售人員在培訓課程，銷售團隊會議和其他與團隊合作的學習課程中練習銷售技巧，從而提高他們在與客戶打交道時的信心和效力 • 根據個人工作人員的改善需要和學習風格，提供適當的學習解決方案 • 通過在學習和衡量學習後的銷售績效之前跟蹤銷售結果，衡量學習改進行為的有效性，以銷售和評估學習者的銷售結果 • 認識並鼓勵與銷售人員相關的銷售人員的具體行為
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"> • 提供培訓或其他類型的學習機會，為銷售人員提供新知識或新技能。培訓的設計表明了對不同團隊銷售人員的工作，需求和學習風格的準確理解
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.4 營銷團隊管理

名稱	採用不同的方式傳播最新的產品和市場信息
編號	107538L4
應用範圍	更新所有員工的銷售功能，包括銷售，銷售支持和管理，最新的信息將影響他們的工作。信息包括但不限於法規變更，銀行產品和服務信息，市場趨勢更新等。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握信息對銷售任務 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析全球經濟的變化和具體的銀行業發展 • 了解銀行的產品開發情況 • 了解銀行客戶偏好的變化，並對銀行銷售活動的影響進行診斷 2. 根據工作職責確定不同銷售人員所需的信息 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 找到有用的信息，並幫助銷售人員獲取知識:- 金融業和銀行產品- 銀行業的變化和自有銀行的產品開發- 立法，監管和銀行業的要求- 制訂銀行的政策和理由- 與各類客戶有關的產品優勢，優勢等潛在問題 3. 採用不同的活動傳播有關銷售人員的信息 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 組織活動，向銷售人員: <ul style="list-style-type: none"> • 傳播信息 • 會議 • 產品介紹會 • 培訓計劃等
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"> • 提供有用和及時的信息，幫助銷售人員更有效地履行其工作職責。所提供的信息能夠準確地了解不同銷售職位的職責及其獨特需求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.4 營銷團隊管理

名稱	執行定期銷售策劃活動
編號	107539L4
應用範圍	通過不同渠道規劃和管理銷售活動。它包括了在不同目標市場銷售的廣泛零售銀行產品和服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 準備銷售會議和其他相關團隊活動 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 知識豐富並掌握主持銷售會議的技巧 監督、激勵和評估銷售團隊成員的業績 準備一個全面的銷售會議議程，引導在會議中進行有關於競爭、定價、銷售領域和銷售策略的對話，協作和互動 執行銷售會議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 確保銷售會議是聚焦和具建設性的，能創造正確的氛圍幫助團隊更有效地促成業務並共同為團隊負責，從而增加價值 引導/領導團隊成員確定客戶需求並將其轉變為銷售機會 認識銷售團隊的挑戰，並於團隊會議中提供支持和建立動力 與團隊成員溝通和討論其個人的銷售成績、銷售活動報告，和進展（正在進行的銷售活動的進度） 制訂提高團隊績效的措施 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為銷售團隊制訂和維持包括質素和數量管理的高標準銷售紀律 探索和開發新的營銷渠道 領導團隊成員執行有效的營銷活動，包哲以創新手法透過數碼渠道進行的手段 評估和分析不同銷售渠道的業績 監控並提供指導以確保團隊成員以誠實的態度為擬訂的團隊目標作出貢獻
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"> 有系統地準備銷售團隊會議和計劃銷售活動;延伸和挑戰團隊成員發展業務的能力 在銷售團隊活動中提供指導和替代解決方案，從而發展創新的營銷方法和渠道
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	制訂客戶關係管理 (CRM) 系統開發的策略和行動計劃
編號	107540L6
應用範圍	制訂開發客戶關係管理系統以管理不同業務領域的銷售和關係管理活動的策略和行動計劃。這適用於涵蓋所有客戶信息的不同類型的客戶關係管理系統
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有零售銀行客戶關係管理專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 評估服務行業客戶關係管理的最新發展 • 嚴格評估影響客戶關係管理策略的信息，如：- 客戶關係管理的基本原理- 客戶關係管理中的常用方法和工具- 銀行的客戶關係管理策略- 分配銀行客戶資料的來源 2. 識別客戶關係管理系統中的用戶需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 現有客戶關係管理實踐中存在的缺點和優勢，以便確定可以確保不會錯過商業機會的措施，或不會在不匹配的客戶浪費資源 • 評估組織，部門和個人工作層面的客戶服務績效的度量，從而確定客戶關係管理系統的實際需求 3. 制訂涵蓋不同情況的客戶關係管理策略路線圖 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 通過進行研究，找出不同方案的有效性和效率，並選擇最適合銀行的方法，制訂一個凝聚力和引人注目的客戶關係管理路線圖 • 規劃客戶關係管理策略的部署，以確保其符合所開發的路線圖 4. 為開發客戶關係管理系統提供建議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 在分析當前和未來客戶需求時提供建議，並將其應用於設計客戶關係管理系統 • 評估不同的替代品，並選擇最適合銀行要求的客戶關係管理軟件解決方案
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"> • 分析客戶和銀行的需求後制訂客戶關係管理系統開發的策略和行動計劃。還應根據為選擇最佳解決方案所進行的研究結果，對不同的替代方案進行評估
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	舉行不同的計劃及活動，以保持和加強與客戶的關係
編號	107541L5
應用範圍	為個別業務在不同的客戶細分市場上，提供各類型的公關或推廣活動，以加強客戶的忠誠度
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析客戶資料，以設計度身訂製的活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析市場推廣及服務方面的即時訊息，以及服務中心的詳細運作報告，以訂立合適的計劃 分析有關客戶購買習慣，銀行服務使用率或人口統計的資料，以訂立目標行銷的計劃 研究目標行銷計劃的分析結果，為客戶提供合適的產品 根據不同市場客戶的喜好，設計不同項目及活動，以創造與客戶互動的機會 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 建立不同的溝通管道，使客戶能獲得有關銀行產品及活動的相關資訊，和提出他們的建議制訂和實施客戶忠誠計劃來培養和提高客戶的忠誠度 管理和協調非銷售活動/活動，以加強客戶關係 為服務交付過程設計與客戶互動的平台，以便建立客戶關係 設計計劃檢討的措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 應用在績效評核的專業知識，為個別計劃訂立評核機制及表現準則 選擇合適的追蹤及監管手法，以評核計劃的成效 設計分析及報告計劃成效的機制，包括：利潤、客戶反應、成本及參與率等等
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"> 設計不同計劃、活動和檢討的機制，以加強客戶對銀行的忠誠度。在設計有關計劃時，需要對目標客戶作出分析，並能應用相關的專業知識
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	設計和實施客戶資料和銷售記錄分析
編號	107542L5
應用範圍	在特定業務領域或經營單位設計和執行銀行客戶信息分析。這包括與銀行現有客戶有關的所有信息，如個人信息，交易記錄和服務報告等。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定銀行所需的信息種類 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 評估不同類型的客戶信息，並評估銀行業務和營運中的使用情況 • 評估最新的信息管理方法，為銀行選擇合適的方法 2. 制訂記錄客戶和銷售數據的系統和實務操作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 開發和實施系統，記錄從初始客戶聯繫到成功關閉銀行交易的銷售活動 • 構建客戶資料和銷售記錄的基本制度和實踐，幫助分析客戶的財務狀況; 並將數據轉換為客戶需求 3. 設計報告格式，包括內容覆蓋和演示模式，以滿足不同方面的信息需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 管理客戶交易記錄的維護，以便預測和查看各種日期範圍內的預期收入。即每月，每季度一次 • 設計客戶交易報告的樣板，允許不同渠道的銷售團隊分析潛在客戶，地理位置，銀行帳戶和客戶群體的機會 • 設計報告樣板和統計表格格式，作為客戶關係管理計劃的輸入
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"> • 提供能夠報告準確和及時的客戶信息的數據管理系統和報告格式。系統的設計是基於對各方需求的準確理解，並且能夠有效和高效地記錄，存儲和檢索客戶信息
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	通過提供市場最新資訊來發展跨境客戶關係
編號	107543L5
應用範圍	更新所有資產類別的不同投資和保險產品的市場信息;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
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解跨境客戶的需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過主動提供方便、簡單、具透明度和安全的互動溝通來提升客戶的信任和忠誠度 了解不同類型的保險產品（性質、醫療、危疾）及其在財富管理規劃中的重要性 了解跨境投資和保險產品，其限制和監管要求 向跨境客戶提供最新的市場資訊，並說明不同投資選擇的利弊 能夠: <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 在複雜問題上提供協助 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在向客戶提供信息時，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投資目標
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 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
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	處理客戶查詢
編號	107544L4
應用範圍	適當地處理客戶的查詢。此職能適用於所有能影響客戶滿意度的查詢，包括不同種類及關於不同事項上的問題
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 理解不同客戶群的資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 整理有關客戶購買習慣，銀行服務使用率或人口統計的資料，以訂立目標行銷的計劃 處理客戶查詢，以提高客戶滿意度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 解決衝突，把不滿的客戶轉化為快樂的客戶，讓他們相信銀行關心他們的問題，並願意幫助他們 解答客戶的問題，提供合適的回應或解決方案 跟進客戶的查詢，運用適當的技巧，引導客戶提供更多資料，以找出他們真正的需要 建立以客為尊的思維 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為客戶提供意見或代客執行交易時，避免對他們作出虛假陳述或傳遞不確或誤導性的信息
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"> 處理客戶的查詢，回應需要根據個別的情況選擇合適的方法，成功地解決客戶的問題 在業務活動，營運環境和監管要求的變化的環境中，能夠有效地回答客戶的問題
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	提供卓越的客戶服務
編號	107545L4
應用範圍	提供能超越客戶期望的服務。此職能適用於不同類型的銀行服務及客戶
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對卓越服務有基本認識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 明白卓越服務的理念及對銀行的重要性，以便能主動地為客戶提供優良的服務 檢視零售銀行服務的最佳範例，及識別能應用在日常工作的理念 了解建立良好關係的重要性及對銀行業的影響 識別客戶的期望 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 觀察客戶的行為/反應，以明白他們對銀行產品和服務的印象 通過與他們溝通來確定客戶的需求（例如提問、聆聽他們的陳述） 提供能符合甚至超越客戶期望的方案 展示以客戶為中心的心態 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 以禮貌、專業的態度與客戶接洽交流 提供適當的信息回答客戶的詢問，並在必要時跟進他們的要 尊重客戶 在適當時主動為客戶提供增值服務 遵守誠信和道德行為的最高標準，誠實守信，關注客戶，並在為他們進行任何交易時以客戶利益為首要考慮
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"> 根據對客戶需要的理解，提供能符合/超越他們期望的方案 展示良好的服務態度，使客戶滿意 與不同類型的客戶建立良好的長期關係 保持對有關於產品、服務、市場板塊、競爭對手的發展、客戶喜好等充足詳盡的知識，並以專業和負責任的方式承擔工作
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	處理客戶的反饋和投訴
編號	107546L4
應用範圍	按照標準時間和服務標準要求處理客戶的反饋和投訴。此職能適用於不同種類的投訴，包括對銀行產品、服務、員工行為、服務水準及分行環境等的投訴
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解投訴處理方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 了解處理客戶投訴的原則和步驟，以便獨立解決個案 了解投訴處理的重要性以及對銀行可能的影響 在顧客提出的表面理由以外，向其查探以便找出背後真正反對建議的原因 獲取有關投訴的更多資料，並解決客戶的不滿 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 提出適當的問題以獲得客戶體驗的詳細信息以及為什麼他們不滿意 仔細聆聽客戶的疑慮，疑問，質疑或反對意見，尊重他們表達反對意見的權利 探索客戶，以了解他們真正的擔憂，以及表面上的反對或投訴理由 通過在投訴處理中應用常見的步驟和策略來平緩客戶的情緒 提供可行的解決方案，以滿足客戶的要求 當情況未有改善或客戶的要求需要高級職員的批准時，將個案提交予上司 公開、誠實、靈活地以專業的方式處理投訴 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 以客戶投訴為契機，確定服務範圍不足，積極響應，加強服務 以靈活開放態度接納更廣泛的優先事項，尋求新的多樣化觀點，尊重他人的意見 分析和了解他人的需求，以公平透明的方式採取一切行動
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"> 獲取關於投訴個案及客戶經歷的充足資料 建議處理投訴的合適方案 承認錯誤並從錯誤中學習; 尊重和遵循銀行的政策，程序和決策渠道
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	根據客戶的權利和責任專業地管理客戶關係
編號	107547L4
應用範圍	了解銀行客戶的權利和義務，協助客戶有效行使其權利和使用銀行服務。這適用於銀行內不同業務和營運職能負責開發和維護客戶關係的工作。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解客戶的權利和義務，並以此為據，執行銀行業務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解並按照銀行客戶的權利和義務行事 了解維護銀行賬戶和/或與銀行有業務關係的客戶的權利 了解客戶於劃線，轉讓或取消支票和其他工具及其後果的權利，並妥善執行 幫助客戶使用自己的賬戶並有效行使其權利 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通知客戶有關其帳戶中的任何直接操作 保持客戶資金和其他相關物品的安全，並根據銀行的政策和合規要求退回給他們 以專業的方式處理客戶查詢和投訴 努力確保銀行和客戶雙方的利益在進行任何銀行交易時均得到良好保障 若客戶對銀行結單或其他文件存有異議，通知銀行管理人員 報告偽造的客戶交易 進行適當的KYC流程並將信息保存在銀行記錄中 採取行動保護客戶權益，促進親切關係 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 盡個人努力去維護和提高客戶在處理銀行交易時的透明度 採取行動，促進客戶與銀行之間公平、親切的關係 通過推廣和追求公平和專業的銀行實務操作，努力發展和諧的銀行/客戶關係 保護銀行、客戶及與銀行有重大信譽或其他風險的金融交易有關的其他個人或者實體的權利
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"> 了解客戶的權利和義務；了解可能影響他們的不同活動或銀行交易的後果 盡個人努力去保護客戶權益，採取行動，發展公平和具誠信的銀行/客戶關係
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.1 環球商業觸角

名稱	制訂銀行業務戰略
編號	107548L7
應用範圍	為銀行的不同地區、功能組別及部門制訂整體業務戰略
級別	7
學分	5
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 為當前情況進行研究及預測環球業務的未來發展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在欠缺完整的資料下，批判地分析和研究當地和全球的經濟發展(特別是在中國)，以預測不同地區的市場潛力 評估政治形勢與監管環境對銀行業務的影響 預測不同地區的盈利，以識別業務機會 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據當地和全球的經濟發展(特別是在中國)，為銀行確定具發展潛力的市場 運用調查和預測，深入分析不同的業務和投資機會，以選擇最合適的方案 瞭解所選業務的機遇和挑戰，確保作出正確的決定 正確地解讀不同來源的市場情報，並對環球業務新措施的建議作出檢討及修正 根據全球發展制訂和調整銀行的戰略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 運用複雜思維和分析推理的能力，解決當前和未來的挑戰，以促進環球業務的戰略發展 為策略的方向制訂願景，並運用不同來源的例子加以說明，以帶領機構全體人員 分析宏觀環境及預測長期的發展趨勢，以訂立有創意及原創性的業務策略 為不同的業務策略制訂長遠的方針、目標和指標
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"> 對於銀行的業務機會及有關策略，有創意及原創性的決定，並需要在欠缺完整資料的情況下，提供合理的理據及眾多因素的分析，如：預期回報、前景、威脅及不同選擇的比較等等
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.1 環球商業觸角

名稱	預計環球經濟發展
編號	107549L6
應用範圍	預計不同國家及地區的經濟發展
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具有經濟研究的專業知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析過往趨勢，識別不同經濟週期的特色 ● 制訂新模型來預測與銀行業務息息相關的行業的未來發展 ● 融會不同經濟理論，評估現今的形勢、經濟前景及不同政府的貨幣政策，以找出潛在的危機及業務機會 <p>2. 分析現時的經濟環境</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在欠缺完整的資料下，從宏觀角度分析競爭力或營商環境，並預測發展趨勢和結果 ● 在欠缺完整的資料下，嚴謹地分析市場及經濟環境，包括有關行業趨勢、銷售業績、競爭環境、客戶需求、SWOT分析、行銷活動以及進入壁壘的分析 ● 在決策前詳細分析有關報告 <p>3. 建立模型，以預測未來的經濟發展</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制訂調查項目在世界各地與適當的各方溝通，以便收集市場情報 ● 定期或根據專案的需要，進行詳細及跨地域的市場分析工作 ● 識別影響未來發展的因素，建立能符合數據的模型，並測試模型的準確性
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"> ● 在欠缺完整資料的情況下，對環球經濟發展作出詳細的分析，闡述環球及主要地區的未來前景。分析內容應涵蓋不同的範疇、不同來源的數據及各項數字的預測
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.1 環球商業觸角

名稱	分析不同市場/地區的盈利前景
編號	107550L6
應用範圍	預測個別市場 / 地區，銷售各類型零售銀行產品及服務的的盈利
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 研究不同市場/地區的經濟發展及客戶特性</p> <p> 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 研究不同經濟指標，分析市場的營商及法律環境 ● 在欠缺完整的政治、經濟、社會及科技發展的資料下，調查市場的盈利潛力 ● 分析人口統計的資料，以研究市場的分類及客戶特性 <p>2. 預測投資回報</p> <p> 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶要求的特性/功能設計產品，並計算成本開支 ● 在欠缺完整的資料下，為市場環境、銷售趨勢、客戶行為及成本等因素定立假設，以預測銷售數字 ● 識別所有支出項目及價格趨勢，以預計在個別市場 / 區域的投資成本 ● 識別能影響產品和服務營業額的各項因素 ● 建立預測銷售業績的模型 ● 通過測試，找出投資回報率最高的定價模型，為新產品及服務定立最佳價格
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"> ● 在欠缺完整的資料下，為市場/地區的盈利前景作出分析，並清楚顯示計算的方法、假設及考慮因素
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.1 環球商業觸角

名稱	決定達成業務策略的方法
編號	107551L6
應用範圍	為個別區域性的主要業務策略，制訂達成的方法，包括併購、開拓新市場及研發新產品等業務計劃
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析策略的主要成功因素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 以批判的角度分析企業的策略，找出達成目標的關鍵因素 分析銀行的實力及以往發展，為預期的障礙制訂解決方案 識別達成策略所需的行動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據對市場機會、競爭對手及銀行本身能力的分析，識別達成目標所需的行動 對企業策略制作出正確的判斷，為行動定立明確的方向 選取最合適的方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 識別可行的方法，並透過瞭解銀行內不同單位的連帶關係，預計不同方法對其他業務及運作可能做成的影響 預計方法的成效、利潤及提升銀行聲譽的能力
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"> 建議達成銀行業務策劃的方法。建議應包括全面的數據分析及對其影響的預測
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.1 環球商業觸角

名稱	制訂已確定的業務策略的業務計劃和行動項目
編號	107552L5
應用範圍	制訂具體業務計劃的實施細節。這適用於不同業務策略的業務計劃
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析業務策略並確定可能影響實施的因素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析業務策略和實現目標，制訂業務計劃 為業務計劃制訂明確的目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 建立明確的長期業務目標，並為銀行全球零售銀行業務制訂目標 提供有關短期和長期所需資源的信息;估計投資回報率產品銷售預測，進展里程碑或市場情況等等 制訂詳細的行動計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為各自的全球業務計劃制訂有效和全面的業務計劃 做出商業決策，制訂詳細的業務計劃，具有紮實實踐的事實，數碼或預測 結構詳細的實施時間表，責任和資源計劃，以支持業務發展計劃 設置進度跟踪的里程碑和測量參數 採取措施確保行動計劃符合銀行的標準和監管要求
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"> 關於商業舉措的實施計劃。該計劃應明確概述目標，所需資源，採取的行動，責任方和時間表等。該計劃應基於策略和其他相關信息等的分析。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.1 環球商業觸角

名稱	監測業務計劃的實施，以確保能達成目標
編號	107553L5
應用範圍	監測業務計劃的實施。此功能適用於地區性或更大型的業務計劃
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂量度準則來跟進和監測業務計劃的進展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與各業務夥伴合作，建立量度品質和業務績效的指標 監察實施過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 有效地運用資源，以確保能達成目標的業務成果 監管行銷策略的制訂和執行，包括銷售和介紹工具、行銷傳播、路演、及業界會議 識別嚴重的延誤或錯漏，並及時向有關方面匯報 制訂措施，以監測實施過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 推動決策和行動，促進長遠目標的達成和盡力推行核定的業務計劃 協助專案管理團隊，確定未解決問題的優先事項、協調和組織與專案有關的任務，以完成戰略業務措施的目標 管理和審查法律合約，並就議定經營戰略的事項上，作為與企業法律顧問/公司秘書的聯絡點
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"> 監測業務計劃的實施，確保行動符合預定的計劃及時間，並在過程中採取合適的行動來協助執行的進展
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.1 環球商業觸角

名稱	評估業務計劃的成果並提高其有效性
編號	107554L5
應用範圍	評估具體業務計劃的有效性。這適用於區域一級的大規模舉措
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據不同的分析評估業務計劃的績效 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析不同業績指標的結果，並找出解釋數據的原因 通過檢查里程碑來評估業務計劃實施的進展情況 分析業務計劃實施的跟踪報告，以評估流程 根據既定目標評估商業計劃的實現 根據對實現結果和環境變化的分析，推薦改進 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過觀察市場趨勢，確定銀行競爭優勢和劣勢，如定價，產品/服務質量等，確定現有業績差距，探索原因。 評估競爭對手的實務操作和微調銀行業務計劃以維持競爭力 專業地進行評估和推薦改善措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 採取措施確保準確準確地處理測量數據 在構建改進措施時，以客戶的需求為最優先考慮
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"> 評估業務舉措。評估應包括不同績效指標的分析，以及結果表現如何受到不同因素的影響 關於改進領域的建議。建議應以評估結果分析和市場趨勢檢討為依據
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	建立戰性人力資源管理策略
編號	107555L6
應用範圍	制訂管理銀行人力資源的政策，包括：招聘、培訓、薪酬及福利及僱傭條例等等
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 進行有關人力資源管理的調查 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 綜合人力資源管理不同範疇的最佳範例，為銀行設計最合適的系統 在欠缺完整資料的情況下，嚴謹地審視銀行的文化、制度及需要，以制訂人力資源策略 認識影響人力資源管理的法律規定(如：伸報條例)，以確保政策、準則、程式和報告都符合規定 制訂人力資源管理在不同範疇的政策 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 透過有效地運用銀行的人力資源確保運作效率，如：建立策略性人力資源管理政策、指引、程式和制度 與業務和營運單位合作制訂策略性的人力資源管理計劃，為執行人力資源規劃、招聘、企業績效管理系統、組織發展、企業文化的發展、薪酬系統及培訓及發展等範疇提供清晰方向，以達成戰略目標 在有關組織變革、人力需求和其他人力資源相關問題上，以業務夥伴的角色，參與制訂戰略業務目標和計劃，來為銀行建立正面的聲譽和形象 建立監管機制及更新政策 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 建立檢查機制，以確保人力資源政策、招聘指南、就業機會、薪酬、僱員福利和所有僱傭活動能符合最新的僱傭條例及其他法律規定 與業務和營運單位定期檢討人力資源的制度、人手分配及其他活動，在有需要時更新政策 向銀行各單位傳遞有關人力資源政策的訊息 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂溝通策略來傳遞有關人力資源政策、指引及程式的資訊，如：編制員工手冊、會議及活動等等
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"> 在欠缺完整資料的情況下，對有關因素作出分析，並比較不同的實務操作。然後根據結果，為銀行制訂人力資源管理的整體策略，涵蓋人力資源管理的不同職能
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	設計組織架構
編號	107556L5
應用範圍	設計整個銀行的組織架構，詳細指出各部門/職能的從屬關係。架構需包括銀行在不同地區的業務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有組織設計的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 識別影響組織架構的因素，並與銀行的情況作比較 ● 分析銀行的業務，藉以找出最合適的組織架構 2. 分析企業策略，識別所需的職系 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 諮詢不同業務和營運單位（例如通過與管理人員和員工的面談），指出所需的職能及說明不同職能的架構及階級 ● 因應銀行的業務環境，比較不同的替代方案，設計最合適的組織架構，使銀行有足夠的靈活性作出快捷的反應 3. 把合適的工作/職位編入組織架構 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 確定不同職能的級別、等級及職位的主要工作 ● 按照規定的任務和業務計劃的預測，為各職能、單位和職責，制訂各類工作 ● 根據獲得的資訊，比較銀行與同業的組織架構 ● 為各業務或營運單位訂立不同範疇的晉升階梯
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"> ● 組織架構的設計圖，並列明不同單位內的階層。設計需要涵蓋銀行的不同職能及業務，並需對不同設計參數作出分析及比較不同的替代方案
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	配合業務需要來制訂報酬及福利計劃
編號	107557L5
應用範圍	為銀行不同的職位制訂薪酬及福利計劃。此職能適用於不同職能及階層的工作
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂薪酬及福利方面的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂薪酬及福利政策，使能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在財政預算的限額內，平衡銀行在經營上的利益 通過工資、薪金、福利、就業和其他獎勵措施，吸引、培養、保留並獎勵高質素的員工 在類型相近的就業市場中，保持有競爭力的薪酬 決定各職位的薪酬結構及配套 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據市場趨勢和前線管理人員的意見，為不同階級及種類的工作，制訂符合其價值的薪酬制度 按行業趨勢保持薪酬待遇和設計競爭性薪酬福利計劃 制訂分發獎金的機制 為銀行不同階級的員工設計福利措施 定期檢討薪酬及福利方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂提高花紅及其他增薪措施的檢討機制，包括生活費用的調整、獎金、年度評核及晉升 與市場的薪金標準進行比較，檢討個別職位的薪酬方案 進行全面的成本影響分析，在適當的時候進行薪酬調整
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"> 制訂薪酬的結構，包括固定薪金、福利及獎金等等，並進行有關分析，確保員工的報酬能符合公平準則及有推動力
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	評估和實施學習與發展政策和策略
編號	107558L5
應用範圍	設計培訓和發展計劃。這適用於不同職級，職位和職位的員工
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估培訓和發展政策 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 評估培訓和發展政策，設計符合人力資源開發策略和支持銀行業務發展的培訓活動 2. 確定不同單位的學習和發展需要 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 進行不同單位的培訓需求分析，以確定技能和知識方面的具體差距 ● 與不同單位合作，確定支持銀行業務策略和舉措所需的技能和知識 3. 為不同的員工提供培訓和學習機會 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 通過提供一致的培訓支持和工作風險以及銀行內部明確的職業發展路線，確保有才華的員工得到培育 ● 定期對指導/諮詢，績效考核，安全等策略能力建設領域的管理進行培訓和建議 ● 制訂職業發展工作輪崗計劃，以留住合格的員工 4. 在銀行建立學習文化 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 通過為員工提供財務和/或非財務（例如電子學習和學習中心）資源來促進持續的學習文化，以幫助獲得更高的學術/專業/技術資格
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"> ● 提供不同種類的學習活動。這些活動應以機構目標和個別員工的培訓及發展需要為依據
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	建立和維護有效的人力資源信息系統和指引
編號	107559L5
應用範圍	建立銀行不同業務領域的信息系統，處理和存儲與人力資源管理指引和業務有關的所有數據
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂人力資源信息系統運行指南 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂指引，確保部署人力資源管理系統，以便有效（人力）的人力資源規劃和人力發展 根據人力資源管理和監管要求的需要制訂人事檔案記錄指引 建立人力資源信息系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析人力資源管理中的現有流程，並確定IT的使用如何簡化和加快整個流程 通過諮詢不同的持份者，設計一個最適合銀行業務的有效制度 與信息技術單位和/或外部系統供應商協調，增強人力資源信息系統的有效性 與信息技術和/或外部系統供應商合作，開發可以減少執行時間並消除與服務器和大型機應用程序相關的所有可能問題的系統 建立系統中的安全措施，以確保機密數據以最高級別的敏感性和完整性處理 監控系統的運行情況，持續改進 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 定期審查和審核，以確保員工記錄的準確性，包括個人歷史，生物數據，技能，CPT數據和工作記錄經驗 監控並確保系統的安全性和性能水平達到標準，並在必要時執行系統故障的應急計劃 在分析通過監測獲得的數據後，確定改進領域
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"> 開發人力資源信息系統以及操作指南。此外，設計應基於用戶需求和銀行業務分析 監測系統的運行和有效性，並在分析結果後提出改進措施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	執行人力資源規劃
編號	107560L4
應用範圍	因應銀行在可見將來的策略，為部門進行執行人力資源規劃。此能力適用於各業務、營運範疇及階級的員工
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為可見將來計劃人力需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 收集有關的數據，並編制報告，以協助部門計劃在支持銀行的發展策略及業務需要上所需的人力 2. 預備招聘人手，並提供理據 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 提出具有說服力的證據及制訂預算，來解釋額外或超出預算的人手需要 • 為個別工作或職位訂立招募工作的準則和標準，使甄選過程更有效 3. 根據策略要求制訂和實施演替規劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 開發人才庫，做好接班計劃
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"> • 為個別部門製作人力安排計劃。計劃需要清楚列明不同種類職員的所需人數，並說明如何能為銀行的策略，提供足夠的支援 • 根據銀行的一般指引，提供申請額外人手的報告或建議書，說明當中的理據及詳細的揀選標準
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	界定各職位的工作職責並進行崗位評估
編號	107561L4
應用範圍	列明各職位的要求和價值。此能力適用於不同的階級、職位及部門
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 具有工作分析及價值評估的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 明白工作分析及價值評估的不同方法，並能獨立執行工作 進行工作分析，說明不同工作/職位負責的工作及所需要的能力 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 界定不同工作/職位的關鍵才能和專責才能 在不同業務和營運單位進行工作分析，以分配工作及決定所需的關鍵才能和專責才能 為不同的工作/職位準備工作說明 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為每個工作或職位準備工作說明，闡述所要求的知識、技能、工作經驗和學術/專業/技術資格，並定期檢討保留該職位的價值 與前線管理人員就其轄下職能的工作說明達成共識，並作出適當調整 評估職位在市場上的價值 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 為不同工作 / 職位進行價值評估，以衡量所需技巧的價值 以職級、種類、因素比較或其他合適方法，根據工作或職位的價值或對銀行的重要性進行分類及排列
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"> 為各職位提供工作描述，清楚說明不同職位的主要工作職責 根據銀行採用的工作價值評估模型，計算不同工作的價值
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	為空缺揀選合適的人選
編號	107562L4
應用範圍	處理招聘或人事調動的工作。此職能適用於不同階級及職位的招聘或人事調動
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 瞭解銀行在人事管理方面的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解銀行關於人事管理的政策，包括招聘、面試、測試及遴選程式 明白工作的要求、工作規範及空缺的急切性，以執行適當的步驟 吸引或尋找能填補職位空缺的合適人選 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據招聘程序和標準進行招聘 採取適當行動以確保招聘廣告在適當的管道和時間刊登 因應業務需要，在適當時與外部機構（如廣告公司、招聘公司等）合作，尋找及吸引適當的候選人 如有需要，管理和全面支援環球的見習生計劃 為個別工作揀選合適的候選人 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 確保申請人的合法身份 按照招聘指引進行面談 按照銀行的招聘政策和程式，選擇能滿足職務說明要求的合適人選 在新入職員工履職當日，完成所有僱用手續（例如參考檢查、錄用信）及提供新入職員工導向 處理人事變動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在進行外部招聘之前，安排內部調動(如部門之間的調動、借調分公司/海外)或晉升
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"> 在判斷個別情況及工作空缺的種類後，執行員工調動，為不同工作提供合適人選
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	實施績效管理制度
編號	107563L4
應用範圍	在整個業務領域實施績效管理體系
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解銀行業績管理制度 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 總結銀行績效管理體系的設計，其中包括哲學，測量指標，評估機制，流程等，以獨立實施 審查績效管理制度的執程序，以確保公正衡量員工的工作績效 在績效管理週期的每個階段提供支持 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 提供績效管理體繫管理，以確保銀行的有效性，合規性和公平性 協調績效管理過程，如分發評估表和指引，收集評估報告，處理查詢和投訴等。 收集和維護所有單位績效評估記錄 培訓銀行員工績效管理體系 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向銀行職員介紹績效管理制度，確保所有員工能夠理解其理念和機制 協助管理層管理，了解銀行業績管理制度的理念，並提供協助，提高其執行績效審查的技能（例如，確定銀行各級業務和業務結果的基準） 根據績效考核結果採取行動 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據他們的業績和銀行的業務需求，適當地延長或終止新員工的試用期 協助線路經理為表現不佳的員工提供輔導/指導 審查評估結果，並協助調整結果與賠償
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"> 在績效管理中提供行政和諮詢支持。行政工作的執行應符合銀行的程序和時間表，確保業績管理週期的順利完成 向不同類型的工作人員提供教育活動，以確保他們對系統的了解 根據業績評估結果執行不同類型的後續行動
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	提供人力資源管理對薪酬福利的營運支援
編號	107564L4
應用範圍	在執行補償和福利政策時提供人力資源管理支持
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 編制薪酬福利報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 收集關於員工參與福利計劃的數據，包括醫療保健，保險，退休金計劃，利潤分享或股票期權計劃 鞏固每位員工的工資單和個人資料，並定期更新 制訂可根據不同方面要求定制的薪酬福利報告 讓各方更新有關薪酬福利政策的最新發展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通知和更新銀行財務管理單位，具體時間和薪酬福利計劃變更情況，確保有關人員對員工的薪酬信息和個人資料保密。 如果補償和福利政策發生變化，請與員工溝通 來源和協調服務供應商的福利計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 定期談判保險合約的生命，健康，牙科，員工補償，殘疾保險和員工援助計劃，以確保福利計劃的質量 反映員工對供應商的反饋意見，為員工帶來更好的服務和利益
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"> 報告有關補償和福利的數據，可以滿足不同方面的要求 對不同的工作人員進行賠償和福利政策變動溝通的行動 執行適當的行動，以確保供應商的福利計劃的質量
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	提供有關於人力發展的學習解決方案
編號	107565L4
應用範圍	提供不同類型的學習活動 (通過內部或外部機構) 。這適用於不同職級，職位和職位的員工的學習活動
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解不同學習活動的目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解每個學習活動要實現的培訓需求和成果，以選擇合適的學習活動 審查市場上的現有計劃和內部培訓計劃，看他們能否實現目標 提供學習活動 (內部和外部) ，培訓員工滿足業務需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 準備徵求建議書，面試和選擇外部顧問;談判合約，管理工作流程，設定期望和優先事項以及監測結果 確保內部培訓 (包括電子學習) 活動計劃滿足當前和未來的業務和員工需求 準備課程講義或其他學習材料以促進培訓交付 為培訓班提供一個舒適方便的學習環境，並提供便利交付的必要設施 安排員工參加不同的學習活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 結構性培訓計劃，確保培訓活動不會擾亂銀行的日常經營 安排員工參加適當的內部培訓，或者批准參加外部職業發展計劃 對適用考試或課程費用索賠提供指導和行政支持
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"> 及時提供學習活動。活動的內容應涵蓋主題領域的主題。此外，學習活動的時間表可以適應銀行的業務
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	執行員工參與計劃和活動
編號	107566L4
應用範圍	制訂招聘員工的舉措。這適用於針對不同職級，職位和職位的員工的不同類型的舉措
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 管理員工關係，營造和諧的工作環境</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在實施新政策的同時，打破員工與銀行利益之間的平衡 ● 代表銀行在適當情況下處理員工事務 ● 建議管理層在適當解決員工關係問題 ● 審查申訴案件，收集相關信息進行調查，提供公正的聽證會或提出解決情況的建設性行動 ● 準確記錄僱員糾紛和申訴 <p>2. 提供不同渠道，促進銀行與不同員工之間的溝通</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 開展工作人員諮詢（如員工調查）和溝通渠道，培養銀行內溝通的開放友好文化;還確保人力資源信息易於訪問，工作人員了解新的發展情況 ● 進行退出面試，從終止僱員那裡獲得誠實的反饋意見，以確定造成員工流動的具體問題或可能出現的問題 <p>3. 培養員工對銀行的忠誠度</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 組織員工關係計劃和活動，促進銀行內部和諧，健康的關係（例如關愛計劃，員工關係計劃，年度晚餐） ● 安排員工對企業成功的認可和獎勵 ● 提供不同的設施，以滿足各種工作人員的需求（例如靈活的工作時間，健身設施）收集 and 審查意見後
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"> ● 處理與員工關係有關的問題，防止投訴和培養與員工的和諧關係 ● 提供不同的溝通計劃，讓員工發表意見，供管理層考慮 ● 提供不同的計劃來建立對銀行的忠誠度
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

名稱	執行紀律處分
編號	107567L4
應用範圍	執行紀律處分。此能力適用於向不同階層、職能及職位的員工，執行各類型的紀律處分
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明白員工紀律的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 理解不同種類的專業指引 / 守則，以便能獨立地執行紀律工作 執行紀律處分 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據不當行為的嚴重性，考慮適當的刑罰，如口頭警告、罰款、降級、強制性退休或解僱 確保當有員工違反監管法例、不遵守銀行規章或有任何不當行為時，會遭受到合理的紀律處分 通過給予口頭/書面警告，對輕微及個別的不當行為，如遲到，採取非正式的紀律處分 通知有關的管理人員，紀律處分的決定和進展 跟進紀律處分的個案，以幫助涉及的員工得到改善 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 記錄紀律處分的資料和更新員工的個人紀錄 監督違規員工的指導/輔導工作，並在適當時，向有關管理人員提出建議 檢視指導/輔導後的成效，如有需要，通知有關管理人員繼續跟進
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"> 因應不當行為的嚴重性，執行合適的紀律處分
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	設計財務管理框架
編號	107568L6
應用範圍	建立銀行不同業務領域的財務管理框架。框架應涵蓋可能對銀行財務狀況產生影響的不同業務
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 進行財務管理研究 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析在沒有完整信息的情況下影響銀行財務狀況的因素 在財務管理框架中比較不同的替代方案，並根據銀行情況選擇最合適的方法 分析相關監管要求，確定財務管理的影響 財務管理設計框架 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為銀行制訂財務管理政策，實務操作和程序（例如安全政策和程序手冊，簿記準則，現金收據/付款，報銷等） 設計財務管理框架，可以提供良好的內部控制來維護銀行的資產 在信息技術單位的幫助下，建立可靠，安全的財務管理制度，監督銀行的財務狀況 規範資金運作的權力和程序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為銀行內各種貨幣交易界定明確，適當的核准路徑或授權，採取適當行動確保有效運作 為銀行設立標準化的部門間資金轉移機制，促進銀行內部轉移資金，將資金從一個業務單位或業務單位提供給另一個業務單位
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"> 提供財務管理框架。該框架應該能夠監測對銀行財務狀況至關重要的所有活動。設計應基於對沒有完整信息和不同選擇對比的影響銀行財務狀況的因素的分析
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	根據業務發展策略，制訂財政預算案
編號	107569L5
應用範圍	為個別的業務措施，制訂財政預算案。此能力適用於主要的業務發展項目 (產品開發、銷路及市場推廣活動除外)
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估業務計劃所需的資本投資 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 檢視業務計劃，預計各項開支所需的金額 • 預測盈利回報及所需資本投資，保障銀行不會受到不必要的風險 2. 預測銀行的財務狀況 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 與各業務和營運單位合作編制適時及準確的財務預測，以便掌握銀行整體的財務狀況 • 根據編制的現金流量預測，識別銀行現金會否有資金短缺，並提供解決方案，儘量減少其影響 3. 為業務計劃編制預算 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 按照重要性和風險水準，排列開支項目和資源的優先次序 • 制訂財務預算，有效地運用現金或流動資產，以獲取最大的利潤 • 在預算中找出能節省開支，並訂立行動計劃，說明如何配合及達成修訂的預算 • 制訂“回饋”模式，比較實際支出及預算，以改善預測模型
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"> • 根據對業務計劃的全面分析、預計的投資回報及銀行財務預測，為個別業務計劃制訂預算
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	管理現金流入和收銀機制
編號	107570L5
應用範圍	管理與債務人的現金流動，包括不同種類及金額的債務人
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立銀行的債務管理政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 建立及推行債務管理及信貸管理政策，以保障銀行的利益 • 決定債務人的利息金額，作為延遲還款的補償 2. 訂立措施，管理債務人戶口的現金流動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 設計收集存款資料、資金流動及從不同管道收集存款的過程 • 制訂提供資料的指引，以核實存款、轉賬及其他變動來覆核債務人的帳戶 • 制訂指引，以通過發票、信件或其他方法，提醒債務人有關交易的資訊 3. 制訂債務收取的監督措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 建立有關措施，監管債務人還款，識別不尋常的情況並採取適當的行動，以提高效率 • 為不同部門設計債務管理服務，以更有效地收取欠款，提升銀行財務管理的質素
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"> • 制訂債務管理的政策及有關措施，將呆壞賬減至最低，包括：良好的債務人賬戶監管系統及有效率 的收款程式
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	管理現金流出和支付機制
編號	107571L5
應用範圍	管理與債權人(包括供應商)的現金流動
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 訂立與銀行供應商的付款機制</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協調銀行不同業務和營運單位的金融活動，以達到規模經濟的效益及準時支付供應商 / 債權人的欠款 • 建立機制，以確保在處理現金支付前，已獲得批准，並提交相關的檔案，如：發還款項表格、交通費用表格、應付賬款檢查申請、供應商發票等 • 制訂檢視繳款申請的指引，與相關員工釐清含糊的付款指示、拒絕批准及處理不合規格的付款申請(沒有提交完整或適當的檔案)及指示員工糾正的方法 <p>2. 監管向債權人支付款項的過程</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取必要的步驟，以確保有足夠的資金支付到期的款項(如修改付款時間表等等) • 透過檢查檔案證明，例如服務合約、薪金條款等等，監管與供應商或其他應付賬項的支付過程，防止未經批准的付款 • 監管支票、電子轉帳或其他支付欠款的過程，以確保能符合協議的條款
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"> • 制訂還款的政策及有關措施，以禁止未經批准的支付項目，及確保對條款的遵守 • 監管還款過程，以確保能符合合約或協議的條款及禁止未經批准的支付項目
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	管理銀行的現金流
編號	107572L5
應用範圍	管理銀行和個別單位的現金流動，以確保有足夠的現金流量
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析財政狀況，以確保充足的現金流 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 檢討銀行整體的財政狀況或風險，識別所需的流動資金 監督業務和營運單位的日常財務活動，以確保銀行有足夠的現金支付款項 監察現金流動，以確保銀行有足夠的現金流量 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 管理存款服務和銀行的現金狀況 檢視每天的現金收入和支出，以監察現金流動 採取必要的行動，把成本控制在預算內 在有需要時與外部產品/服務供應商協議較佳的還款期限，以保持足夠的現金流量 善用銀行的現金資產，以爭取最高的回報 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 透過獲得準確及適時的交易和付款資料，減少閒置現金餘額 減少閒置現金，進行投資活動，以獲取利息回報或為銀行賺取資金
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"> 根據對銀行財務狀況及日常開支的檢討，管理現金流，平衡資金的流動性及有效地應用銀行的資金，進行投資活動，以賺取最大的利潤
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	分析零售銀行的財務狀況
編號	107573L5
應用範圍	進行不同類別的評估和分析藉以評估銀行之財務狀況。評估包括不同業務和營運範疇
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 具備銀行業財務管理的專門知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 對銀行業財務監管的要求作出縝密評估 掌握財務管理的專門知識，對銀行的常用實務操作方式尤其熟練 制訂財務評估和分析的系統和工具 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 制訂方法，以評估銀行在資本充足率、流動資金及品質評估等各方面的財務狀況 評估銀行的財務發展，財務狀況及重大發展項目的政策計劃，監測銀行的資金供應 建立監督模式，跟蹤和監控銀行的財務狀況，提高有關方面對財務風險的警覺性 根據要求對相關部門或分行的程式進行統計或財務分析 研製追蹤系統，跟進被查核及提議改善的問題，並跟蹤每個項目的解決方案或完成情況 進行財務評估及分析 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 全面研究銀行的財務狀況，識別其面臨的財務風險或潛在問題，並提供改善建議 分析有關資料，檢測銀行活動中的監控缺陷,重覆步驟,欺詐行為或鋪張浪費 詮釋不同的財務或統計分析結果;概述它們對銀行財務表現的影響;並提出改善措施 根據財務分析結果，提出改善財務管理效率的建議 研究整體營商環境，減少宏觀經濟或金融對銀行的負面影響
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"> 定期報告財務狀況及改善效率的建議。報告內容包括重要的財務分析和有例證支持的建議措施，並以具系統性和邏輯性的方式表述
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	管理財務數據庫和會計賬簿
編號	107574L5
應用範圍	管理銀行的財務數據庫和賬簿功能。這適用於執行不同會計程序所需的所有數據
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 計劃預算監督和財政控制 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 制訂具體的架構跟蹤和監控銀行各部門開銷 (如資本充足比率、流動資金、資產質素等) , 並在數字偏離了正常水平時建議解決方案, 恢復正常狀態 • 研製行動計劃, 解決已暴露的財務弱點, 及時有效地實施計劃 2. 計劃預算監督和財政控制 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 協調支出和收入的規劃; 預測現金流量的數額 • 檢視預算方案、成本會計程式和其他財務報告, 以保證部門的財政穩健 • 審查開支提案, 以確能符合銀行的政策, 並評價其經濟效益 • 提供特別項目 (如投資和收購等) 的諮詢意見, 並建議其他替代方案 3. 監控開銷 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 檢查資金撥付是否符合已批核的財政預算, 監察營運預算 • 制訂會計控制方案, 以確保開支維持在認可的數額範圍內 • 通過進行相關分析 (如比率分析等) , 辨別並評估財務風險 (例如現金流量問題等) 4. 根據預算評定實際支出 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析解讀數據資料, 並編寫相應的報告以供管理層檢討 • 報告並分析實際支出和財政預算的差異 • 審查並分析經營業績 (如收入和支出的分析等) , 並鑑別其對銀行的財務影響, 從而為提升運作效率和盈利能力提供建議
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"> • 執行預算案監察和財務控制、確保銀行財政健康。一切有關的工作均能根據銀行的計劃適時進行 • 根據對不同財務數據分析所得之結果, 估算支出和對改善財務預算的監察工作提出建議
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	開發管理財務資料和數據庫的機制和系統
編號	107575L5
應用範圍	執行徵集、儲存和應用財務訊息的管理工作。這泛指銀行所處理的所有財務訊息
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂管理財務資料的政策和標準 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 訂定有關銀行財務與會計操作標準的政策 制訂為系統應用提供技術支援的政策 制訂有關控制措施的政策，以確保數據的可靠性和準確性 建立資訊報告的標準，以確保其一致性 制訂管理財務資料的制度和程式 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 制訂財務管理資訊系統，以便在運作效率和盈利能力事宜上能提供及時的財務資料 設計能滿足使用者要求的設施 設計維護系統和程式紀錄的系統，以確保充分的會計監控 找出信息管理的需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析各部門的營運狀況，確定財務管理資訊的需要 研究和審查現有財務管理資訊系統並辨別有待改善之處
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"> 全面分析銀行的會計要求、影響財政健康狀況的業務和營運操作模式及其他因素，設立管理財務資料的系統和程序向有關人士提供可靠和準確的財務資料
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	監察規管報告
編號	107576L5
應用範圍	為不同業務及職能部門提供不同類別的財務報告以符合零售銀行業務的規管要求
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對資料披露要求具備專門的知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 評估各銀行實務法例中對披露財務狀況的要求 訂立規管報告的政策和程序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 依據法定要求制訂呈報格式的政策和準則 建立程序和系統，以確保對規管報告有足夠控制 訂立相關的會計程式、統計或財務報表格式 編制工作手冊，提供法定申報表和監管機構所需報告的編寫指南 監督規管報告 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 監管有關檔案和報告（例如財務預算、財務推測、法定財務報告或公司信息），藉以向持分者呈報真實公平的實況 監察定期編制的財務和經營報告，確保它們的準確性和及時性 檢視綜合財務報表和業務報告，以確保披露足夠資訊 通過各種渠道（例如新聞發佈）協調資訊的傳播
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"> 分析規管要求和銀行營運狀況，制訂財務呈報政策及/或標準。該些政策及標準涵蓋所有相關規例及實務要求，確保銀行以正確有效的方式收集數據資料和編製報告 監督報告編制過程，以確保報告能及時和準確地編制，並能滿足法定要求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	製作財務報表
編號	107577L5
應用範圍	準備不同種類的財務報表，包括銀行所採用的會計準則所規定的一切書面披露
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂立銀行的會計準則 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 根據法規或同業內的常用準則，建立和更新會計政策和程式 ● 確保不同年度會計準則的一致性，以比較不同年度的財政狀況 ● 建立內部監管制度，確保審查與執行人員的角色獨立 2. 計算並監測業務的盈虧 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 利用工具來監測個別業務或營運單位的成本及利潤，以收集準確的數據，計算不同業務的盈虧 ● 計算及匯報個別業務或營運單位的成本趨勢，必要時就如何節省成本向部門領導提供意見 3. 提供財務報表，以迎合不同各方的需要 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 提供財務報表的分析，促進管理層的理解，特別是在不尋常的情況上 ● 列出計算方法的公式、假設及原因，以說明財務報表上的數字 ● 監管財務報表的製作，確保能遵守法例的規定
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"> ● 提供不同種類的財務報表或報告，以檢討銀行的財務狀況及符合法例規定。所匯報的資料必須正確無誤，並說明不同項目的定義、所採用的計算方法及假設
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	管理財務數據庫和會計賬簿
編號	107578L4
應用範圍	管理銀行的財務數據庫和賬簿功能。這適用於執行不同會計程序所需的所有數據
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據會計程序和銀行要求，檢查同事記錄的分類帳目數據的準確性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解數據準確度的重要性，掌握銀行需求的知識 根據銀行的指引，審查所有賬簿記錄的金融交易的準確性，包括累積和調整數目 審查所有月結和年度交易餘額表，並合併同事提供的輸入項目，按照銀行的準則編制財務報表 整合收集的所有財務信息，遵守會計規則和法律，並製作詳細的財務報告，供管理層審查 維護可靠的系統，確保會計記錄的可靠性和完整性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監督團隊成員並與相關方協調以糾正和批核在驗證過程中發現的所有錯誤交易 驗證財務報告上公佈的數據是在會計期間所進行交易的準確數字 以符合銀行的政策和外部規定的方式，審計文件庫存，如日記帳傳票、採購訂單、工資費用單據、供應商發票，以及應付賬項所要求支付的支票，藉以支援不短於某特定時限所進行的賬項調節 專業地維護和審查銀行財務數據管理和會計程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 定期檢討和維護銀行的會計程序，簡化其內部工作流程，從而盡量減少開銷和費用 整合不同方面的數據，並為受樣化的不同用戶編制量身剪裁的財務報告和文檔 監督流程，確保所有財務數據管理和會計程序均按照一般會計準則和法律進行，並編制詳細的財務報告以進行管理審查
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"> 審閱會計信息以確保其有效性。數據輸入應準確、可靠、並按照會計程序進行 管理銀行在債務、資產、收入、費用和利潤方面的業務表現財務信息，以便向管理層提供足夠的數據，為關鍵業務制訂決策
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	處理銀行財務資訊系統的日常工作
編號	107579L3
應用範圍	根據銀行指引，收集、保存及更新所有在財務資訊系統內有關銀行財政狀況的數據
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據擬定的計劃，記錄及保存財務資料 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 根據銀行的財務管理政策和指引，把最新及準確的財務資料，記錄在系統內 ● 保留完整的紀錄，並確保適當的檔案儲存 ● 確保檔案內數據的準確性及適時性 2. 因應不同的要求，使用財務資訊系統製作報告 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 因應不同要求，運用財務資訊系統製作報告，向管理層提供準確及最新的財務資料
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"> ● 透過純熟的系統操作，為管理層提供最新及可靠的財務數據。數據需要適時及準確，並能符合管理層的要求 ● 從數據庫中提取信息，定期撰寫報告，藉以滿足不同方面在檢視銀行財務狀況方面的一般需求，並根據請求編制報告
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.3 財務管理

名稱	執行簿記工作
編號	107580L3
應用範圍	執行簿記工作，把所有與會計事項有關的賬目記入賬簿
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據會計準則入賬 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的指引，將正確的交易資料記錄在適當的賬簿，包括應付賬項及其他調整(如：應付未付的薪金支出) 根據銀行的指引，為會計週期內的賬戶結算，並預備財務報表，以供管理人員審查 確保會計記錄的可靠性和準確性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 確保交易/收費賬項記錄在正確的帳戶，總賬內的賬項亦已正確記錄 糾正所有在核查過程中發現的錯誤交易 驗證在財務報表上各項項目的數字已反映會計週期內的全部交易 根據銀行的指引儲存有關的檔案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的政策和外部法規，保存有關文件，如憑單、購貨訂單、薪金支出、供應 商發票、應付賬款檢查的申請，使有關各方能簡便地索取所需檔案以進行審查
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"> 負責會計有關資料的簿記。所有記錄必需準確、可靠及符合會計準則
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.4 物業管理

名稱	制訂物業管理計劃
編號	107581L5
應用範圍	計劃銀行物業的買賣及分配。此能力適用於銀行所持有或租用的各類型房地產及相關設施
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別工作地方所需的面積 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 檢視銀行的發展計劃，計算工作地方所需的面積 • 檢討現行物業的使用率，提出增加成本效益的方法 2. 管理銀行的地產物業，以符合營運上的需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 訂立分配樓宇的政策，並識別低效益的用途 • 適當地分配樓宇，以支持當前和未來零售銀行服務的需要和發展 • 根據研究報告及銀行的利益，提出房地產買賣的建議 • 與零售銀行部門合作，揀選合適的物業作為分行用途 3. 增加銀行物業資產的價值 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 更有效地使用物業資產，如：降低買入價及營運成本、延長資產的生命週期及增加他們的投資回報率 • 擴展銀行物業資產的價值，通過場地設計、改建、維修及更換，延長可使用的期限
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"> • 根據成本效益及銀行的發展，部署銀行物業的使用以配合銀行的業務需要
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.4 物業管理

名稱	設計工作場所和 workflow，符合職業安全健康標準
編號	107582L5
應用範圍	確保工作場所和其他有形資產符合職業安全衛生標準。這適用於銀行擁有或租賃的不同種類的實物資產，如房地，設備，傢俱和固定裝置等
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 具有工作場所環境工程學專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 運用工作場所環境工程學知識，為銀行設計安全，有效，具效率的工作環境 評估該地區的職業安全和健康標準，並找出對工作場所設計和工作過程的影響 為客戶提供安全的環境 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 設計有效和安全的工作系統和過程，以防止與銀行內部營運有關的傷害，健康危害和不適的風險 確保銀行的環境高效、可靠、安全、並合法地遵守企業責任，保護客戶和公眾的福祉 為員工提供安全的工作環境 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過監察建築物的美觀和/或機械設計的翻新活動，消除對工作人員和工作場所帶來的干擾 根據保安要求、電腦網絡可達範圍、室內設計等適當標識等因素規劃和管理工作空間 提升設施以應對新興的環境衛生和安全標準、節能/替代能源手段以及銀行不斷變化的用戶需求 通過與僱員保險公司和醫療服務提供機構協調，提高工作場所的環境 構建 workflow，以防止員工面對不必要的風險或健康危害 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與人力資源部合作，對 workflow 進行評估，確定高風險的地方 以解決問題的思維，向正在使用的工具、放置材料的位置、噪音和溫度的環境問題等作出糾正，改善在環境工程學上的缺陷 設定安全工作實務操作，提供保護設備，藉以確保員工和其他對方同事的安全 設計工作工具，包括家具，照明，溫度，通訊系統和多種配件，配合員工的身心要求和能力
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"> 為員工和客戶設計安全的環境，同時符合職業安全衛生標準。該設計應基於對員工安全衛生要求，客戶要求和銀行業務效率的分析而決定 設計可以保護員工安全及健康的工作流程。該設計應建基於 workflow 風險評估和改進業務流程的常規實務操作
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.4 物業管理

名稱	建立並維持辦公設備供應鏈順暢
編號	107583L5
應用範圍	監管辦公室設備的供應，包括所有銀行擁有或租用的有型資產，包括：樓宇、設備、傢俱及裝置等
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 設計檔案儲存的措施</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 為設備及資產，設計記錄存檔的條例及指引，包括規格、保養資料、服務合約、零件、購買日期、預期壽命和其他管理或維修方面的資料 制訂更新保養及其附帶文件的指引 <p>2. 監察資產的存貨量</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 實施供應鏈管理系統，以監測不同地區的設備、工具及材料的存貨量，並識別採購的需要 監管設備零件、工具及其他材料的存貨量，並記錄儲存的地方，以識別採購的需要 清楚顯示存放及運送中的物資數量，以預測對物資的需求，使銀行能確定訂貨量及減低庫存週期 識別庫存的常規，以增加業務的自動化，使銀行的日常運作更暢順 通過減少過剩的庫存、倉庫費和不必要的訂單處理成本，增加成本效益和存貨回報率 <p>3. 監察物資運送</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 制訂運送計劃，以優化各業務和營運部門間的物資運送 實施供應鏈管理系統，以管理不同地域的設備、工具和材料運送 尋找、揀選和委派合適的物流供應商，以作安全、快速、完美無瑕的訂單處理
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"> 透過使用有效的存貨量監管方法，識別採購的需要 使用能增加效率的方法，管理貨物的運送或移動
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.4 物業管理

名稱	管理辦公室設備的維護工作
編號	107584L3
應用範圍	確保銀行的設備，家具，固定裝置和實物資產處於良好可用狀態，並在必要時進行維修或更換
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 定期檢查實物 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行提供的規格/清單，定期檢查和檢查設備，家具和固定裝置的功能 確保設備，家具和固定裝置在運行狀況良好的情況下，在接到其他方的投訴或報告時進行檢查 安排修理和維護實物資產 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在必要時，按照說明進行設備，家具和固定裝置的簡單維修工作 確定供應商的支持情況，必要時進行維修安排 請求購買辦公設備，以取代不可修理的有形資產 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在建議採取行動之前，判斷設備是否可以修理並評估維修/購買的成本效益 通知採購幹事/部門必要時更換不可修理的辦公設備，家具和固定裝置 向採購官員/部門提供信息，以便採購和選擇辦公設備，家具和固定裝置進行更換
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"> 在適當的時間安排設備，家具和固定裝置的修理或更換，並按照銀行規定的準則/指示行事 在判斷設備，家具或固定裝置等的狀況後，對後續行動（例如修理，購買）作出決定。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.5 履行企業責任

名稱	制訂企業責任策略和計劃
編號	107585L5
應用範圍	制訂企業責任策略和方向。這是指將應用於特定業務領域的不同類型的CR程序
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估CR的最新發展和實踐</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 對全球和中國的企業責任問題和機會進行策略分析，以便對有關調查結果提出有意見的報告 具有建議決策的專業知識，以最大化利潤，而不僅僅是財務因素，而且還涉及直接和間接的社會和環境後果 擁有銀行和金融業務環境和社會績效管理方面的專業知識 評估不同單位員工對CR活動的準備情況和意願 獲得公司治理，管理體系，報告和透明度方面的專業知識 <p>2. 制訂CR計劃</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 制訂可以超越法定義務的遵守法規的企業責任計劃，並採取額外措施提高員工，客戶，當地社區和整個世界的生活質量 制訂每個企業責任計劃的目標和設計測量指標，計算投資回報率以選擇最合適的活動 通過承擔銀行業務對客戶，員工，股東，供應商或供應商的影響以及營運各方面的環境，制訂可持續發展的商業舉措，注意社區利益。 通過鼓勵在日常業務中實施企業責任來管理和降低監管機構，媒體和其他人不受歡迎的商業行為引起的不必要的關注的風險 <p>3. 培育強調企業責任的文化</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過跟踪，管理和報告符合相關企業責任標準，環境管理標準和/或其他社會責任國際標準的員工，培養具有良好商業公民身份的員工 培育可持續的商業文化，通過向業務和營運部門提供指導，支持和建議，加強企業責任理念，將企業責任計劃納入其日常營運
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"> 開發企業責任計劃。方案的設計應以監管，社會和環境問題等方面的分析為基礎。此外，還應說明如何提供財務和非財務方面的投資回報率 制訂促進銀行業務的舉措。這些舉措應該根據員工的意識和意願水平不同而定
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.5 履行企業責任

名稱	制訂和實施企業責任計劃
編號	107586L5
應用範圍	將企業責任舉措整合到日常活動中。這適用於整個銀行的不同部門和單位
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 向不同部門/單位提供推行企業責任的建議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為本地和/或海外分行提供指導、支援和建議、以制訂它們的計劃和活動 與品牌發展、人力資源、風險管理等不同的業務部門和營運單位合作，制訂銀行不同職能的指引和實務操作，用以履行企業責任 與其他部門/單位開展不同的企業責任運動 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析銀行的企業責任策略，並與不同部門合作，找出如何能與策略保持一致性 通過與銀行的不同內部和外部持份者合作，開展區域和地方活動，可以與單位的業務和現有資源相配合 專業地開展企業責任活動 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 爭取在所有相關的政治、經濟、社會和技術問題，以及銀行在制訂企業責任活動方面的利益之間保持平衡
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"> 為個別部門或單位制訂企業責任活動。設計應符合銀行的企業責任策略和單位或部門的業務需求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.5 履行企業責任

名稱	推廣企業責任，吸引內部和外部持份者
編號	107587L4
應用範圍	通過不同的學習或促銷活動，教育不同的持份者
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向員工和公眾宣傳CR活動 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 使用適當的策略與員工，股東等利益相關方溝通，通過撰寫綜合報告，促進CR履行中的企業形象 2. 聘請員工參加CR活動 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 使用合適的策略，鼓勵有關員工在專業領域接受正式培訓和/或取得資格 ● 為不同的員工提供適合的CR相關培訓和指導，以徵求對CR計劃的支持 3. 徵求大眾對CR活動的支持 <ul style="list-style-type: none"> 能夠: <ul style="list-style-type: none"> ● 為供應商或供應商提供適當的培訓或諮詢，並幫助他們建立環境，健康和安全管理體系，實施和審核計劃和/或行為準則（如適用） ● 啟動，管理和監督涉及工作人員和更廣泛社區的CR活動的推廣計劃
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"> ● 採用不同的活動，鼓勵參與不同持份者（包括員工，客戶，供應商和業務夥伴）組織的CR活動/活動
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.6 金融科技管理

名稱	發展具增值能力的金融科技和數碼銀行策略
編號	107588L7
應用範圍	為整家銀行制訂能適用於不同地理位置，職能和部門的金融科技應用策略。
級別	7
學分	5
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 對銀行金融科技應現狀進行研究，預測銀行業的未來發展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 對金融服務業和銀行科技應用最新發展進行研究 對當地和全球技術開發進行重要分析和研究，預測銀行業提供的產品和服務的趨勢 評估採用尖端金融科技的成本和效益;從而為銀行尋求商機 通過預測不同科技設備的利潤潛力來尋找商機 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過進行不同的研究和預測，詳細評估產品或服務的各種可能的業務和投資機會，以選擇最適合的科技平台或設備 辨識產品或服務的前景和威脅，為達致良好的業務決策提供機會 檢討銀行目前的服務交付模式，深入開展基於技術轉型的SWOT研究 與產品專家和營運專家聯絡，進行可行性研究和營運分析 根據全球發展情況制訂和調整銀行的金融科技策略，提升價值觀 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂銀行應用金融科技策略方向的願景，並引用不同來源的證據 開發客戶和其他持份者所渴求，能增值的數碼策略，提升業務效益，提高科技應用率，增強市場需求的地位 通過分析宏觀環境，包括主要競爭對手的行為和預測長期發展趨勢，為銀行開發創新的金融科技策略 建基於適當詮釋市場情報和內部專家的意見，並在創新金融科技支援下，評估及完善新產品或服務計劃
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"> 在缺乏完整信息的情先下，根據對廣泛的因素（如預期回報，前景，威脅和與不同替代品等的比較）的理性分析，對銀行應該追求的商業機會和金融科技策略進行創新和原創性決策。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.6 金融科技管理

名稱	領導與金融科技和數碼銀行業務相關的業務分析
編號	107589L6
應用範圍	支持並制訂零售銀行業務運作分析的整體方法和方法
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 深刻了解銀行業務和金融科技在業內的發展 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析金融服務業對科技應用的最新發展 • 指出銀行在使用不同數碼平台或設備的利弊，並擁有對新業務計劃進行合宜性測試的技能 2. 進行業務分析和報告，將金融科技融入潛在的和現有的產品和服務 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 評估，分析和報告現有和潛在的新數碼銀行職能，現金管理產品，電子支付和數碼渠道等。 • 利用數據和分析來找出能為服務帶來效率和新前景的機會與數碼產品經理一起制訂關鍵績效指標 (KPI)，以便更好地管理績效，為新計劃和優化措施創造商機 • 制訂與客戶活動相關的標準報告，模擬和分析定價變化以及其對現有客戶群體的潛在影響 3. 在進行分析時展現專業精神 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 採取措施確保分析能按照銀行業實務操作和相關標準進行，驗證結果確認所得的數據準確無誤 • 確保所有報告和文件都能按照銀行標準和政策所要求的格式編製
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"> • 開發關於當前和未來的產品和服務的簡潔分析報告，並深入了解客戶基礎、行為和分類市場板塊、定價模型和成本效益的影響
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.6 金融科技管理

名稱	通過利用科技來增強銀行的產品和業務模式，開發突破性的解決方案
編號	107590L6
應用範圍	符合最高層次的策略方向，為銀行設計開發複雜的業務解決方案或創新產品或服務
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 觀察業務和監管環境;應用項目管理技術實施流程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 應用金融市場和銀行業務的原則和基礎知識，通過最新的科技手段，熱誠地嘗試商業模式或產品和服務 掌握和運用項目管理技術於大型轉型項目或突破性商業模式開發上 分析業務，營運和監管環境，並於整個業務解決方案或新產品開發過程中遵守所有監管要求 進行產品或業務解決方案測試運行 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 實施自動化測試方法，如驗收測試和規格說明等 明智地應大量用數據，對產品功能，客戶偏好，定價方式和營運效率等進行策略分析 設定策略，以專業的方式推動科技解決方案的設計、開發和實施 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 為涉及業務線的大型項目，軟件/硬件開發商和供應商制訂多方面的設計以符合要求應用科技改進產品及業務模式，從而開發突破性的方案 設定技術解決方案的策略並確定要求，並根據對業務功能需要、目標、現有系統基礎設施等的分析結果，開發功能設計 通過使用新科技，推動和參與大型複雜、涉及整家銀行的業務解決方案、方案應用、創新產品和服務開發的設計，開發和實施 時刻追求卓越，為客戶的福祉開發創新和具突破性的解決方案 在制訂科技策略和解決方案時，以客戶的利益為最優先考慮
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"> 採用最先進的金融科技來設計，開發和實施大型複雜的業務解決方案，以應對銀行業所面對的巨大變化
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.6 金融科技管理

名稱	開發客戶和數碼化轉型路線圖
編號	107591L6
應用範圍	開展整家銀行的數碼化轉型路線圖建設，深入考慮銀行不同職能的具體需求
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 採用策略層面的數據進行深入分析，提升業務效益</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解客戶和銀行驅動的數碼策略，並能夠把策略詮釋為詳盡的轉型計劃 收集複雜的信息以執行數據分析，從而提高業務效率，提高科技應用率及能以更佳位置回應市場力量 <p>2. 以具遠見的眼先建構轉型計劃</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 採用策略思維，分析邏輯及以營運前景為考慮，推動客戶和數碼化轉型路線圖的業務價值 構建詳盡的客戶/數碼轉型計劃，清晰地訂定有可將銀行轉型至未來目標狀態所需的舉措 遵循客戶數碼解決方案策略，技術架構，平台選擇方案和路線圖，藉以支持和實現業務與科技願景和目標 <p>3. 將複雜的技術計劃，應用程序，系統，基礎設施和業務問題納入轉型過程</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 把新機遇的價值/大小數量化，藉以考慮技術，渠道和流程應用的優先次序，制訂產品和服務路線圖 闡述複雜的業務問題和趨勢，包括對金融服務行業相關技術的影響，從而制訂轉型計劃 從策略角度出發，以批判性思考和期望增值的目標，將複雜問題納入轉型過程
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"> 考慮到複雜的科技因素和業務問題，引導深入分析，構建客戶和數碼化轉型路線圖 遵循客戶數碼化解決方案策略，科技架構，平台選擇方案和路線圖，用以支援和啟用商業模式轉型
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.6 金融科技管理

名稱	執行流程再造和金融科技開發
編號	107592L6
應用範圍	旨在提供卓越的客戶體驗，實施各種複雜的全行業流程增強和各種技術改進
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解最新的金融科技對銀行的數碼解決方案帶來的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 跟踪和分析金融科技的最新發展 了解實施客戶關係管理或以移動平台驅動的解決方案的流程和最佳實務操作 考慮業務問題和趨勢，設計和開發營運技術環境 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 闡述複雜的業務問題和趨勢，包括對銀行和其他金融服務領域的相關技術影響 通過包括程序，應用程序，系統和/或基礎設施在內的複雜技術環境的設計，開發和/或操作來管理資源 以專業的方式開發未來的營運模式和流程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的實務操作標準，對那些能對客戶帶來影響的流程的有效性進行詳細評估，並根據銀行的實際情況提出建議，配合銀行的目標和市場趨勢 制訂，調整和部署未來的營運模式和流程，以配合銀行的策略目標和願景 採取措施確保未來營運模式和流程的設計能符合銀行的標準並符合所有監管要求
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"> 對能為客戶帶來影響的流程進行徹底的評估，並建基於評估的結果，開發銀行未來的營運模式和流程，藉以配合銀行的策略目標和願景
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.6 金融科技管理

名稱	執行數碼平台評估和選擇
編號	107593L5
應用範圍	從客戶可取用性和成本效益角度考慮，找出最適合的平台或工具，用以推行惠及整家銀行廣闊範圍的複雜科技解決方案
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解最新的金融科技對銀行的數碼解決方案帶來的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 跟踪和分析金融科技的最新發展 了解客戶關係管理，移動設施管理平台和移動應用管理平台等的不同營運流程和實施業務解決方案的最佳實務方案 進行評估和分析 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 實施行之有效的方法來客觀地識別，評估和選擇最有效激活計劃的技術轉型和/或業務解決方案的技術平台和工具 對現行的解決方案、平台和工具的效能進行評估和分析，與所選擇的業務和技術的關鍵績效指標作出比較 實施解決方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 確認最重要的業務問題和趨勢，包括相關的科技影響，並採用最適合的平台來實施解決方案 採取措施確保所選擇的平台為用戶和銀行帶來最大的利益
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"> 識別和選擇適當的平台，以便在考慮客戶關係管理能力，成本效益和客戶滿意度時提出複雜的業務解決方案
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.6 金融科技管理

名稱	辨識數碼產品的新技術特性和不同解決方案，並按優次排序選擇
編號	107594L5
應用範圍	透過徹底的研究和管理生產目標和標準，為整家銀行開發新的數碼產品功能
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理與數碼產品相關的技術開發項目 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 分析金融服務行業科技應用的最新發展，掌握設計具創意科技解決方案的技巧 • 為應用部門識別，設計和推行科技、數碼產品和具創意的業務解決方案 • 組織和領導提案開發流程的不同原素，開發數碼產品的技術解決方案 2. 領導研究，以確定對新產品功能需求的優先次序 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 牽頭和設計行業研究，競爭信息和客戶應用指標，以協助識別和設定新科技產品功能的優次排序 • 將不同解決方案的功能與最初根據業務需要、成本效益和風險回報分析所建議的新數碼產品進行比較 3. 提供數碼解決方案來滿足不同業務領域的需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> • 與銀行和其他業務夥伴（如商業銀行、私人銀行、財資市場等）的其他功能領域合作，開發符合零售銀行和銀行其他業務單位獨特需求的數碼解決方案
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"> • 管理新數碼產品功能的研究、規劃、開發和實施。與科技和營運合作夥伴合作，確保滿足要求和標準
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.6 金融科技管理

名稱	執行數碼應用、報告和優化策略
編號	107595L5
應用範圍	為整個銀行的所有產品、服務和營運流程制訂和執行數碼和移動銀行應用指標
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 高度了解銀行業務和財務分析的方法 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 分析金融服務業的科技應用最新進展 評估能招攬潛在客戶和增加客戶支持銀行策略目標的不同方法 制訂增強客戶體驗的措施 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 從分析中洞悉機會，推動目標客戶板塊及找尋新機遇籍以增加數碼和移動銀行使用率 採用有紀律的數據驅動方式，在整個產品壽命週期內增強客戶體驗，並以數碼和移動銀行平台作為首選渠道進行營銷、服務和應用媒介 持續推動以移動通信銀行為主軸的數碼平台應用 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 與分析團隊合作，推動數碼銀行的行為分析，為數碼銀行策略發展提供信息和見解 協調制訂數碼銀行營銷績效數據的分析，數碼產品使用，客戶使用分佈，促銷活動數據等的管理團隊定期報告，以供訂定策略決策 協調分析，找出能增加客戶使用數碼和移動銀行的機會，並辨識能驅動持續使用習慣的關鍵數碼銀行應用行為 採取措施確保分析的量度數據是清楚和準確無誤的 確保所有報告和文件都能按照銀行標準和政策的格式完成
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"> 開發和維護一個具生氣的報告機制，包括數碼銀行和移動銀行使用情況的定期報告及活動分析，並提供有關其績效的觀察和細節
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

策略性業務發展及綜合管理 > 9.6 金融科技管理

名稱	推進銀行金融科技使命，發展數碼銀行人才
編號	107596L5
應用範圍	積極吸引銀行業務不同領域的工作人員進行技術改造，提供培訓，推廣新的數碼化舉措，找尋人才，接受新的數碼作業模式
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 不斷更新數碼化發展的市場趨勢 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析金融服務行業的科技應用最新發展 展現出具備設定，排列優次和提供最尖端數碼策略的能力，並在切實執行策略之餘，不忘時刻以策略思維進行思考 為員工提供教育和培訓機會 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與銀行的數碼驅動者和外部業務合作夥伴，前線人員和後台人員合作推廣數碼產品和服務 組織數碼銀行及相關專業領域的培訓，為員工提供有關市場情報的最新信息，增強他們對金融科技的了解 執行顧問和教練的角色，向員工發展過程提供財務技術知識的投入和指導，找出人才來接受新的數碼作業模式 注入數碼文化 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 有技巧地塑造數碼產品和服務的商業策略，並將數碼文化灌輸到銀行內 通過對支援部門員工設計和推行培訓，與他們溝通並推廣銀行的金融科技使命，藉此完善操作流程
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"> 通過積極地讓工作人員參與數碼化策略的設定，推廣數碼產品和服務，從而灌輸技術轉型文化 為員工提供培訓，輔導和培訓，以發展其在金融科技方面的能力
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.1 業務目標管理

名稱	鑒定新的業務發展機會
編號	107597L7
應用範圍	透過對行業的全面了解及前瞻，找出新的業務機會，以超越現有的規範。此職能適用於企業在業務發展上的決策。此能力範圍包括能在缺乏完整 / 一致的數據 / 資料下，為銀行訂立發展的策略和方向，使銀行能在無法預期的改變中，保持行業裡的先驅地位。達成此願景需要採用富有創意/創新的方法來回應問題，如使用嶄新的科技/技術、技巧、營運策略或流程等
級別	7
學分	5
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 主動尋求商機 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 預計在銀行和金融服務行業的主要趨勢和動態，以找出商機 為新設立及關鍵的業務計劃或項目提出有創意 / 原創的構思；研究、界定、優化和記錄業務的理念，並制訂行動計劃 建立企業發展的長遠規劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 從廣泛和多方位的角度思考企業的長遠發展；提出能使業務成功的不同方法 確保負責任的投資 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 全面地分析業務概念，預測回報及潛在風險，為所作的商業決定，承擔責任和風險 檢討整個行動及其對不同持份者及環境的影響，並訂立解決方案，以減少對不同單位的影響 檢討業務計劃的不同情景，以減少個人或下屬的錯失
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"> 在缺乏完整 / 一致的數據 / 資料下，擁有領導企業及從無法預期的改變中，保持行業裡先驅地位的願景 在對影響銀行業務的因素作出深入及詳細的分析，及預測未來營商環境的趨勢及動態後，提出有創意 / 原創的發展機會。並清楚列明計算投資回報及風險、情景規劃、及其他相關分析的假設。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.1 業務目標管理

名稱	帶領不同團隊成員邁向共同的目標
編號	107598L6
應用範圍	帶領團隊邁向共同的目標。此職能適用於在不同性質及規模的計劃中的所有工作團隊或跨部門團隊。這能力的應用範圍一般為在不同的情況、專業範疇、及缺乏完整連貫的數據下，採用專業及/或研究發展的方法，作出創新的回應，從而解決極複雜的管理或專業問題
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 訂立共同的團隊目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 訂立與機構策略一致的目標 根據團隊成員的需要、喜好及個性，建立管理團隊的計劃 確保所有團隊成員能明白團隊的目標 有技巧地向團隊成員溝通目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 闡明願景、使命、價值觀、方向、計劃和戰略等 以身作則，展示適當的態度和行為，以推動團隊達到高水平的表現 根據目標的重要性和資源，排列優先次序，並與負責的團隊成員進行溝通 使團隊成員對目標有歸屬感 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 積極地嘗試影響隊員，以實現目標 在工作單位營造合適的環境和文化，以為改變作出準備，並積極地引導和帶領改革的項目 提供有建設性的回饋及推動力，以宣揚及表揚個人及團隊的成就
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"> 在不同的情況、專業範疇及缺乏完整連貫的數據下，採用專業及/或研究發展的方法，作出創新的回應，從而解決極複雜的管理或專業問題。 根據對各隊員的需要、喜好的風格及個人性格的分析，使用多元化的策略(如：溝通、變革管理、嘉許等)，使隊員有透徹的理解及推動力
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.1 業務目標管理

名稱	解決問題，具創意地作出決策，藉以提高效率
編號	107599L5
應用範圍	具創意地解決遇到的問題。這適用於不同種類和規模的項目。這能力與常規操作關係密切，泛指採用具實證的概念性技術和/或員工監督技巧作為計劃和設計管理功能的解難方法。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展示對創意的接受 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 超越銀行的文化界限，展現出通過嘗試新的工作方法來承擔風險的意願 ● 表明願意嘗試和應用新的概念和方法 ● 對新想法感興趣，並熱衷於進一步探索 2. 提出新的想法來改進現有的實務操作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 在分析問題的原因後遇到問題，確定新的工作方法 ● 調查現有工作方法，修改和改進工作流程，提高效率 ● 在項目發生變化時提供解決方案 3. 做出決定提出新的想法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 通過直覺或推理的過程制訂決策。在過程中對過往經驗，個人價值觀和事實推論均作出考慮 ● 收集必要的數據，根據其重要程度把收集到的信息排列優次 ● 評估不同替方案的風險，權衡其利弊，摒除那些與銀行價值觀不一致的選擇
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"> ● 在欠缺完整或一致的數據/信息、而又面對廣泛的情況和專業工作活動的背景下，使用具有創意的研發技能作為解決複雜管理問題的方法 ● 建議改進現行工作實務操作的新主意。建議是基於對現存問題和成本效益計算的分析而提出的 ● 制訂有可能解決問題的方案或選項列表，評估風險及其各自的利弊，以便選擇最合適的實施方法
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.1 業務目標管理

名稱	領導項目團隊實現被委派的任務
編號	107600L4
應用範圍	表明願意完成被委派的任務。這適用於具有不同角色和不同類型項目的員工的個人表現。它能應用於一般經過深入調查後，獨立地設定行動/操作計劃、或在複雜任務中提供支援的情景
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 推動卓越績效達到甚至超過目標設定 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 展示迎接變化和挑戰的舉措 出色的表現，力求達到高於項目團隊要求的自我標準 檢討工作質素，為自己的工作追求卓越 有效，迅速地履行職責。在期限前完成任務，同時不犧牲工作品質 在困難時期保持彈性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在項日期間遇到挫折時，保持積極性，克服困難、抵抗或挫折 追求個人成就時保持高度的道德標準 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 展現追求個人成就的崇高道德標準
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"> 經過深入調查，獨立設定上述行動/操作計劃 以達標或甚至超過標準要求的成績完成被委派的任務，同時能保持高水平的質素和道德標準 在一般商務處理過程和困難時期均保持高度的道德標準和毅力
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.2 人事管理與人才開發

名稱	管理下屬的工作績效，對未能達標的表現採取紀律處分
編號	107601L5
應用範圍	管理個人或團隊的績效，以確保實現計劃的目標。對下屬的不合格表現採取適當行動。這適用於不同職級和工作職能的員工績效管理
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 制訂明確的目標和計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 制訂明確和可衡量的目標，以評估與部門/單位的績效目標相一致的個人和團隊成果 引導員工考慮銀行的策略、願望和能力等方式制訂業績目標和計劃。 為他人提供工作績效指導和管理次級績效 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析下屬的長處和缺點，引導他們一致地實現關鍵的業務指標和業務目標 指導新員工協調他們的工作期望和所需的工作表現 輔導並激勵他人實現其績效目標 分析未達預設標準的人員的績效問題，確定根本原因並制訂解決方案 向未達到銀行基本要求或不符合監管要求的下屬提供勸解/輔導 檢討和監督他人的績效，必要時採取紀律處分 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 定期評估他人的工作績效，為改進提供建設性的反饋意見 激勵他人糾正缺陷，並在相互同意的時間框架下跟進改善進度 根據已確定的原因和解決方案，與未符合標準的下屬討論後續行動 若下屬的改善不足，尋求人力資源部的協助，制訂紀律處分計劃
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"> 與每一個下屬設定績效計劃。績效計劃應該規定要實現的目標和預期的標準。此外，目標應根據部門/單位的目標，員工的能力和願望來確定 通過根據他們的能力和在工作表現提供適當的指導和動機，監督下屬的工作表現
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.2 人事管理與人才開發

名稱	發展和實施人才發展活動
編號	107602L5
應用範圍	提供合適的發展活動，培養銀行人才。這適用於不同職級和職位職工的人才發展
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定單位中的人才需求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 制訂不同單位的綜合培訓和發展規劃，確保在各種職能，產品線/服務和營運方面具有專業知識的人才供應充足 ● 分析單位的發展情況，並確定需要加強的技能和知識 2. 確定下屬的培訓和發展需求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 諮詢員工，根據業務需求和個人能力水平確定培訓需求 ● 監察屬下職位的工作要求變化，制訂合適的在職人員培訓計劃 3. 為下屬提供培訓或其他學習機會，以建立繼承人才隊伍 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 提名和鼓勵下屬參加適當的內部培訓或外部計劃，以提高和發展技能 ● 開展和提供在職培訓，以加強下屬的績效 ● 開展豐富工作閱歷和其他學習機會，幫助下屬計劃長期的職業發展 ● 根據業務需要，建立和發展人才庫
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"> ● 向下屬提供不同種類的學習機會。學習機會應根據對部門/單位需求的分析和員工的發展需求而提供
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.2 人事管理與人才開發

名稱	支持下屬實現職業發展願望
編號	107603L5
應用範圍	培養員工，幫助他們升職。這適用於不同職級和職位員工的職業發展
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 探索下屬的職業願望 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 觀察及與下屬討論，以了解他們的職業願望和發展需求 • 與下屬制訂職業發展規劃，指出利用銀行提供的機會用以實現目標的方法 2. 促進員工發展所需的技能和知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 建議員工考取適當的學術/專業/技術資格，這對職業發展至關重要 • 引進銀行現有資源，支持終身學習，促進事業發展 • 計劃與下屬進行崗位輪任/更替，以滿足自身職業發展或營運需求 3. 提供職業發展機會 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 根據員工一貫和傑出的工作表現提名他們晉升，同時公平、客觀的方式評估他們在更高級別工作所需的潛質和能力
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"> • 向下屬提供職業發展機會。機會應該是根據下屬的發展需要、銀行的資源和單位的運作情況而提供的
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.2 人事管理與人才開發

名稱	在工作期間，監督隊員完成任務
編號	107604L5
應用範圍	擔任領導的角色，提供方向及指引，以達成團隊的目標。此職能適用於不同性質及規模的計劃。這能力的應用包括以抽象思辨和概念性分析的技能，整合各類資料數據，從而就常規營運，提出策劃、設計和管理及監督等方案
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 委派不同隊員到合適的工作崗位 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 適當地委派不同種類及規模的任務，增強員工對工作的承擔 根據隊員的角色及責任，授予適當的權力 根據隊員的能力、專業及興趣委派工作 詢問隊員關於工作分配的意見，以建立團隊精神及鼓勵合作 安排工作時間表，以完成任務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 檢視工作的緊急性及重要性，以控制工作量 為組員制訂工作的優先次序 監察隊員的工作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 在緊急事故時，採取適當的行動及監管執行的情況 確保下屬和團隊的工作質素 認真地進行跟進，並能在限期內完成有質量的工作
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"> 在日常營運操作環境中，採用具實證的概念性技術和/或員工監督技巧作為計劃和設計管理功能的解難方法 根據不同隊員的能力及喜好，有效地分配及安排工作 在工作期間，監察下屬的工作，並採取適當的行動，以確保工作效果的質素
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.2 人事管理與人才開發

名稱	改善和協調團隊績效
編號	107605L4
應用範圍	通過採用開放思想的工作作風，充當具生產力的隊伍的成員。這適用於不同類型團隊的團隊合作。它是指經過深入調查，或在複雜任務中提供向團隊提供支援，獨立地執行行動/營運計劃的工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 接受團隊成員的意見 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 採取不同的溝通策略，尋求團隊成員的意見和改變工作方法，在必要時取得更好的成果 ● 開展開放雙向溝通，以積極和建設性的方式接受想法/意見和反饋 2. 向團隊成員提供協助 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 與不同的團隊成員溝通，了解他們的困難;酌情分擔責任 ● 通過協助同事實現高質素工作績效和持續改進，貢獻您的專業知識 3. 專業地協調團隊表現 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 採取措施，鼓勵所有相關員工盡最大努力分享技能、知識和工作經驗，以提高團隊績效
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"> ● 經過深入調查，獨立地制訂上述行動/操作計劃 ● 透過使用不同的溝通策略，提供不同的幫助，提高團隊績效和協調能力
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.3 資源管理

名稱	訂定資源分配計劃
編號	107606L5
應用範圍	制訂特定業務領域的資源管理計劃。這適用於不同業務部門或單位安排不同種類的有形和無形資源
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估銀行所需的資源 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 策略性地規劃，部署和審查資源，以滿足業務發展的當前和未來需求 ● 確定不同業務單位或部門的各種資源需求，並優先考慮;提出建議和評估資源獲取請求 2. 將資源分配給不同的部門/業務部門 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 根據銀行的策略分配資源，實現銀行目標，確保最佳利用 ● 對策略性的重要政策和程序進行審查，以實現銀行的成本效益和可持續發展 ● 定期審查政策和程序以最大限度地利用資源 ● 進行資源利用預測和方差分析，高效率地部署銀行資源，包括財務資源，庫存，工作技能，信息技術，設備/設施，空間等 3. 展示專業性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 根據銀行業務計劃下各方的責任，公平分配資源，確保資源得到最佳配置和利用
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"> ● 不同部門或單位在特定業務領域的資源分配方案。配置應與銀行整體業務目標，不同部門，單位的角色，成本效益原則等相一致。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.3 資源管理

名稱	擴展現有資源
編號	107607L5
應用範圍	通過引入新的資源來擴展現有的資源池。這適用於不同種類的有形和無形資源
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定額外資源的需求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 評估替代品和/或替代品來探索是否可能提高該單位的有效性 ● 評估重新優先排序或精簡任務的可能性，以評估該部門是否可以通過部署現有資源來滿足緊急和重要任務的需求 ● 分析不同部門或單位的當前和未來需求和資源配置，確定提高績效所需的資源 2. 探索並引入額外資源 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 探索新資源，評估投資回報，以決定是否增加新資源 ● 盡責和主動地以具創意的的方法引入新資源，從而提升不同營運及業務單位的業績 ● 分析增加資源的新方法，鼓勵員工引進創新意念 3. 專業地作出資源池的改變 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 採取行動進行徹底和可靠的分析，以確保所有額外增加的資源均為合理的
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"> ● 根據不同單位對資源需求和不同方案的投資回報分析，尋求和部署新的或增加資源
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.3 資源管理

名稱	充份使用不同的資源
編號	107608L5
應用範圍	充份地使用不同的資源來提高成本效益。這適用於不同種類的有形和無形資源
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估當前資源分配 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 緊貼銀行的策略和目標，並審查各部門，計劃或項目可獲分配使用有限資源的優先次序 • 評估現有使用率，並通過有效使用獲分配的資源來找出成本節約方式 • 提供關於工作流程的反饋，以便充份使用獲分配的資源 2. 調整現有的分配計劃藉以充份地利用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 在決定重新部署現有資源時，對不同方法進行成本效益分析 • 制訂資源調動行動計劃，確保不會對任何操作程序造成干擾 3. 專業地配置資源 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 根據不斷變化的業務和營運環境來公平分配資源，確保它們得到最佳的分配和運用
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"> • 於有須要時重新部署資源。重新部署方案應建基於分析不同的資源分配方法的使用率和成本效益計算
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.4 變革管理

名稱	制訂變革管理策略
編號	107609L6
應用範圍	設計整體變革管理策略，支持銀行業發展。這適用於銀行業務，業務或結構的重大變化
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析變革帶來的可能影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 通過對受影響的人口規模，持份者的關注事項，銀行專業知識，銀行依存度等不完整信息進行研究，評估抗拒改變的程度。 分析變革的性質和對不同業務的影響，制訂相應的方案，幫助不同層次的員工履行新的職責 明確界定改革目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 建立變革的願景，確定變革目的並制訂明確的指標 在分析變革帶來的影響和不同人士的觀感後，設計訊息，向相關持份者傳達變革目的 制訂變革管理整體策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析不同的變革管理方法，並建立適合於管理零售銀行業務變化的策略 找出具有適當技能和承擔的人員，建立專門的團隊，進行特別變革，以確保變革策略的一致性和能夠有效實施 估算所需資源，並評估銀行是否有足夠的資源支持該策略 開發具有彈性和替代方案的高層次行動項目 發展監測進度的機制，持續檢討和微調
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"> 在對不完整信息進行研究後，對整體變革管理策略進行評估，以估算變革帶來的影響。這些策略應該具有明確的目標和願景
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.4 變革管理

名稱	實施變革管理計劃，為員工適應提供支援
編號	107610L5
應用範圍	通過灌輸態度，認知和行為變化來協助員工適應變化。這適用於每一位工作受到變革影響的員工
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估對員工的影響 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 估計變革對員工工作行為，工作流程和技術要求的潛在影響，以便為他們提供相關支持或設計相關計劃和/或培訓 2. 獲得員工的支持和承諾 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 在變革的過程中維持和振奮士氣 • 通過各種溝通渠道，幫助員工了解特定變化的需求，如新業務流程或新技術和企業對變革的支援 3. 使員工適應變化 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 提供培訓，指導和/或其他協助方式，幫助員工有效地實現變革目標 • 通過有系統，良好的培訓和/或指導，協助員工掌握和運用新技能 • 為員工提供指導或操作手冊，以處理需要新工作行為的變更 • 輔導有困難或拒絕重新調整變革目標的員工
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"> • 透過提供不同的措施來獲取員工的支持並導引行為變化來管理轉型。這些措施應根據變革的性質和程度，員工抗拒的原因等因素進行設計
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.4 變革管理

名稱	因應變革，重新設計工作流程
編號	107611L5
應用範圍	更新不同職能的工作流程，以配合變革策略。此適用於所有受變革影響的工作流程。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估改革對工作流程的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 評估變革所產生的影響的力度及涉及範圍，包括個人、團隊、部門、銀行業務、運作及對銀行整體的影響 2. 更新工作流程，以配合變革 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 識別需要改變的工作流程，以配合變革 ● 找出在引入變革後，可以簡化的工作流程，並對員工的影響及營運操作的改善 ● 重新設計工作流程、操作程序及員工的角色，以支持變革的實施 ● 如有關各方合作，把工作流程標準化，以協助受影響的人士適應新的工作系統 3. 訂立措施，以通知有關各方工作流程的轉變 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 確保有關改革的目標、好處及後果，已清楚地向不同階層的員工表達 ● 根據受影響人士的需要及知識，製作有關的培訓材料和籌備培訓課程，以確保他們的理解
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"> ● 分析變革所需的配套、保持效率的方法及如何減低造成的影響，然後重新建構工作流程。 ● 根據各人士的特性，舉行不同活動，向受影響人士傳達變革的資訊及進行教育，確保他們能清楚明白變革的目標、詳情及好處等等
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.4 變革管理

名稱	管理與客戶有關的運作/系統上的變革
編號	107612L5
應用範圍	監管對客戶造成影響的變革。此職能適用於管理不同細分市場的客戶。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估改革對客戶的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 調查及估計客戶的觀感；分析他們的背景資料，以識別反對的原因 ● 分析所產生的變動，以減少在實施運作 / 系統改革時，對內部工作的干擾，確保對客戶造成最小的影響 2. 管理變革的過程，以防他們不滿 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 監管實施的過程，識別客戶的反應及回饋意見，在適合時調整行動 ● 向有關的業務單位及其他相關部門提供建議，使新舊系統能準時地、專業地及有效率地交接 3. 通知客戶有關變動，以獲取他們的贊同 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 與有關部門合作，如企業傳訊部、市場推廣部等，設計與客戶溝通的內容 ● 協助推行變革計劃，通知客戶轉變後的運作過程 ● 向客戶解釋及顯示新系統及流程的效益及好處，以鼓勵客戶接受作出的變動
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"> ● 分析客戶的特性及觀感，管理變革的過程，以防他們不滿 ● 根據變革的性質、程度、客戶反對的原因及客戶背景資料，設計不同的溝通措施去獲取客戶對新系統的支持，以保持客戶的滿意度。
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.4 變革管理

名稱	自我管理 · 適應不斷變化的工作環境
編號	107613L4
應用範圍	本單位能力適用於銀行所有職能的工作任務;跨越簡單到復雜的工作崗位
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對週遭情況保持警覺 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 評估在不同情況下推動和阻止改變想法的力量 ● 知悉周邊經濟和社會環境的變化，包括客戶情況，客戶胃納，科技發展，銀行產品和服務改進，營運程序變更等。 ● 瞭解有需要作出改變並採取相應行動 2. 分享變化的經驗 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 幫助他人適應變化，使銀行在不斷變化的環境中保持競爭優勢 ● 與他人分享如何有效適應變化的經驗 3. 評估後果並加強變革 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 認識到周邊環境的變化及其對銀行業務和自己的工作任務的影響 ● 根據當前和未來的優勢，劣勢，機遇和威脅，預測未來的發展方向和風險;採取可衡量的風險適應變化
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"> ● 對周邊環境的變化具敏銳觸覺，了解其對銀行業務和自身工作任務的影響 ● 保持開放態度，接受和有效地適應變化
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.5 計劃/項目管理

名稱	為項目/計劃建立工作小組和訂立基礎架構
編號	107614L5
應用範圍	為特定的業務發展項目 / 計劃，建立工作小組。此職能適用於不同目的及規模的項目 / 計劃。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 確定項目/計劃的目的 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 檢視計劃團隊的目標，以明白成立團隊及其角色的重要性 界定項目/計劃的目的，說明其目標、行動倡議及能為銀行帶來的價值 與有關的業務及營運單位聯絡，在計劃開始前收集相關資料，以優化項目/計劃的目標及相應的協調活動 運用"SMART"法則，定立項目/計劃的目標：具體、可量度的、可實現的、實際的和列明時限 界定專案/計劃的範圍 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 訂立計劃的憲章或程式，界定角色和職責、概述目標、確定主要利益相關者和界定項目/計劃領導人的權限等等 界定項目/計劃的範圍及職責條款，準備工作時間表，釐清向利益相關者匯報的職責 建立項目/計劃的管理框架 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 進行風險分析、制訂避險計劃及應變計劃，以確保能有效地管理項目/計劃的風險 建立指引，在遇到高風險和敏感的項目時，向上級請示並尋求適當的幫助，以解決問題 整合不同種類的數據及資訊，為項目/計劃，建立整體的管理計劃 建立健全的架構，使提出的舉措能成功實施
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"> 根據計劃的目標，為項目/計劃成立工作小組，清楚界定目標、範圍及架構等等
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.5 計劃/項目管理

名稱	為項目/計劃建立實施方案
編號	107615L5
應用範圍	釐定項目/計劃的實施細節，包括行動步驟、預算、時間表、監管制度等等
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據項目/計劃的目的，訂立行動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 對計劃目的、環境及隊員等，進行微觀和宏觀的分析，以決定達成目標的方法 詳述訂立的方法，分成不同階段，並為各明確的行動訂立詳情 定立不同階級的職權、職責及職務，並委任合適的小組成員，使執行能更有效率及成效 制訂資源計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析行動項目，並列出所需的資源 優化現有資源(如資金、人力資源、及材料等)的分配及整合，以便在預設的範圍、時間和成本限制內完成項目/計劃 建立跟進所需的監測系統，以確保所需資源有充足的準備，能符合計劃議定的規格、成本和時間 設立監察的架構 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 建立項目/計劃的管理方案，包括角色、工具、技巧、方法、表現指標及程式，以協助執行行動項目 識別執行時可能遇到的障礙，制訂調控的機制，以確保該項目/計劃能順利完成，並能符合預先議定的範圍、質量、時間和成本 根據計劃的指標，建立適當的測量標準，並量度任務執行的效率
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"> 根據對項目的目的、環境及隊員等因素的分析，建立實施方案，列出行動項目 根據對所需資源、成本限制等因素的分析，建立訂定資源分配計劃，列出各項資源的分配 因應行動項目，建立監管計劃，以確保項目 / 計劃能順利執行
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.5 計劃/項目管理

名稱	監控測項目/計劃的實施進展
編號	107616L5
應用範圍	監測項目/計劃的整個實施過程
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析實施計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 分析實施計劃及預先訂立的控制過程，以採用合適的監管措施 2. 監察實施的細節 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 檢討不同時段的進展，確保項目/計劃能依照原定計劃、依時及沒有超出預算，以識別未能遵照原定計劃的地方 ● 監察所有項目/計劃的支出，以識別浪費、貪污及舞弊 3. 制訂補救措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 檢討未能遵照原定計劃的地方及找出成因 ● 研究失漏的影響，並採取適當的措施，以減少負面影響 ● 提出糾正和預防的措施，以免問題再次發生
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"> ● 在分析有關於實施程序的資訊後，找出未能遵照原定計劃的地方 ● 於分析失誤的成因和影響後，制訂補救或預防措施
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.5 計劃/項目管理

名稱	根據項目/方案管理計劃執行所需行動
編號	107617L4
應用範圍	實施項目/方案計劃。這適用於執行項目/計劃實施計劃中所述的任務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 實施項目/程序 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在遇到困難或意外情況時，按照指導原則執行行動步驟，對原計劃進行修改;如果範圍超出分配的權限，將問題升級到更高級別 跟踪執行過程，確定任何異常情況，並在有需要時採取適當的補救措施，以確保達成目標，預算和時間表等 <p>2. 在整個過程中充分溝通相關人士 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 隨時更新其他團隊成員的進展情況，並在有需要時提供指導和/或協助，以克服出現的問題 啟動定期內部會議，以使關聯方不斷了解項目/項目進展情況 確保在整個項目/計劃階段與相關的外部人員進行適當的溝通，以便盡可能減少因誤解所產生的疑問或障礙 <p>3. 表現出專業精神 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 盡個人努力，確保所有項目的舉措都符合一般銀行業實務操作和具體的銀行要求標準
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"> 執行項目/方案實施計劃中規定的任務。項目/方案應該能夠實現計劃中規定的目標，預算和時間表。此外，在此期間採取適當行動，以確保有效執行 與各方進行不同種類的溝通，了解進度和解決問題
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.5 計劃/項目管理

名稱	評估和報告項目/計劃的成果
編號	107618L4
應用範圍	評估和報告項目/方案評估結果。這適用於不同格式的報表
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 收集項目/方案評估數據 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 了解參與者的目標和背景，以採取適當的方法進行評估並收集他們的反饋意見 ● 分別對主要持份者和項目/方案小組成員進行全面評估： <ul style="list-style-type: none"> ● 斷定取得的成果 ● 為將來進行類似的項目/計劃取得改善建議 ● 為任何有可能的後續行動取得建議 2. 管理有關項目/計劃信息的記錄 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 整合從項目/計劃中學習到的見解，分享知識 ● 收集有關項目/方案的各種數據和信息，並以有系統的方式組織記錄 3. 準備項目/方案評估報告 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 根據不同利益相關方的信息需求，準備和更新關於項目/計劃進展情況或成果的報告
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"> ● 通過使用針對目的和參與者制訂的方法收集項目/方案評估的相關數據 ● 以不同格式評估和向相關持份者報告項目/計劃的結果。報告的介紹應針對不同持份者的信息需求
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.6 自我管理

名稱	承擔個人責任，不斷學習和改進
編號	107619L4
應用範圍	本單位能力適用於銀行所有職能的工作任務;跨越簡單到復雜的工作角色
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 個人承諾 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 渴望探索新的知識和技能 渴望能作出有效的工作表現 展現出對不斷學習和工作成果的能量和積極性 熱誠地推動個人發展 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 參與持續學習，調研和評估新的思維和信息，為終身學習提供機會 為自己設定職業發展目標，制訂教育培訓計劃 為自己設定具有挑戰性的目標 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 尋求具挑戰性的任務，尋找新的責任，並為遇到挑戰而感到興奮 致力於追求卓越 將同事的意見納入自我發展計劃
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"> 承擔個人責任，不斷學習和改進 願意承擔挑戰，為自己設定高標準
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.6 自我管理

名稱	展示以客為尊的行為，配合銀行以客戶為中心的價值
編號	107620L4
應用範圍	本單位能力適用於銀行所有職能的工作任務;跨越簡單到復雜的工作角色
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保持以客戶為中心的心態 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 了解客戶的情況和真正的需求 ● 展示關愛行為，讓客戶能道出問題或疑慮 2. 向客戶提供協助 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 為客戶提供協助，並提供增值的主意，提供建設性的解決方案 ● 從代入對方處境的角度提供協助，並查詢是否符合客戶需求 3. 保持長期的客戶關係 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 將解決方案轉化為可行的服務或產品提供，以便為客戶和銀行創造價值 ● 展示以客為專的行為，跟進以檢查其滿意度，並在有需要時提供額外的幫助
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"> ● 在執行工作任務時，展示對客戶利益的考慮 ● 從代入對方處境的角度向客戶提供產品和服務
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.6 自我管理

名稱	為提高工作績效和質素提供創新理念
編號	107621L4
應用範圍	本單位能力適用於銀行所有職能的工作任務;跨越簡單到複雜的工作角色
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提出主意 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 使用各種工具和科技制訂各種方法，用以解決問題 ● 確定問題的實際原因及其基礎的動力 2. 批判性思維 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 運用邏輯思考辨識不同方法的利弊，並分析這些判斷 ● 辨識有用的信息，並僅使用必要的信息 3. 綜合具創意的解難方式 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 通過綜合和重組信息，找到更好的方法來解決問題 ● 跳出固有思維，並採用創新思路來解決問題
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"> ● 願意尋找新的做事方式，並採取各種方法來解決現有問題 ● 通過綜合和重組信息，找到更好的方法來解決問題
備註	

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

其他核心通用技能 > 10.6 自我管理

名稱	緊隨金融科技發展，確保維持熟練的科技水平
編號	107622L4
應用範圍	本單位能力適用於銀行所有職能的工作任務;跨越簡單到復雜的工作角色
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 技術專長 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 了解需要利用科技改進工作流程 ● 跟踪和評估金融科技的最新發展和市場上使用科技的趨勢 ● 知悉銀行的最新技術開發，並有能力展示使用銀行數碼銀行工具的核心技術能力 2. 向客戶提供技術建議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 介紹使用銀行科技工具給客戶的特點和優勢 ● 使用適當的信息科技和系統為客戶提供高效的服務 3. 通過科技應用建立關係 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 與客戶交流時，展示熟識數碼媒體的核心資訊科技能力 ● 具備和運用技術經營業務，並與客戶和同事發展工作關係 ● 詮釋科技信息，與缺乏強大技術背景的人有效溝通
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"> ● 認識到金融科技的最新發展和市場上使用科技的趨勢 ● 具備和運用技術經營業務，並與客戶和同事發展工作關係
備註	