



銀行業

企業 / 商業銀行

能力標準說明

第二版

二零二一年三月

目錄

	頁數
第一章	
香港企業及商業銀行 - 環境掃描報告	
簡介.....	1-1 -- 1-3
PEST 掃描.....	1-4 -- 1-34
第二章	
香港企業 / 商業銀行的職能範疇	
簡介.....	2-1 -- 2-2
主要職能範疇.....	2-3 -- 2-8
主要職能範疇圖.....	2-9
香港企業 / 商業銀行-能力標準說明	
能力單元列表.....	2-10 -- 2-80
能力單元索引.....	3-1 -- 3-31
能力單元.....	4-1 -- 4-462

本報告於 2019 年 1 月至 4 月編寫。內容建基於多位專家(包括資深銀行家、專業機構、監管機構、學術機構和銀行業從業人員) 提供的意見和文獻評論而編寫。於 2019 年 5 月，再加入當時新投市場的虛擬銀行和具代表性的金融諮詢機構所提供的資料，以豐富其內容及觀點。

第一部份: 導言

為何採用政治、經濟、社會和科技環境掃描方法?

銀行業影響到每個國家的所有不同環節，但行業發展卻同時受到許多因素的影響，特別是政府和經濟的影響。銀行的行為不是自行決定的，它必須根據那些能影響其發展和產品的特定法律和社會文化而提供服務。此外，還有其他一些因素也影響銀行業的增長和業務 - 家庭收入增加、新科技應用普及、法律和監管因素和其他的力量也會對銀行業產生影響。為了探討銀行業面對的挑戰和未來銀行家的關鍵能力要求，進行這環境掃描旨在解銀行業未來的經營環境，重心放在企業 / 商業銀行業務。這一點至關重要，因為它可以確保在企業 / 商業銀行的"能力標準說明"(SCS)更新工作所制定或修訂的能力標準，具備前瞻性，並可以歷久常新，為行業的未來發展服務。

銀行業 PEST 掃描可看到不同因素可帶來不同的力量以及對銀行業及其增長產生影響。

政治因素:

政治因素對銀行和金融服務起著非常重要的作用。一般而言，銀行機構對經濟有著巨大的影響力。政府通常對銀行和金融業進行嚴格的審查和監管，藉以監控和促進銀行業的發展。政府政策和法規的變化，如勞工法例、房地產投資規則、稅收制度、金融監管、消費者行為、與商業活動相關的規則、貿易限制、各種關稅、私隱法例變更等都是政治因素的例子，對銀行業構成影響。

某些因素在許多方面是相互連繫的。一些例子包括:

- 政治決定影響到經濟和社會文化環境。
- 政治政策影響投資意願和資金變動。
- 政治政策可以影響財富和收入分配。

- 政治環境會影響新科技獲接受的程度和出現速度。

經濟因素:

銀行的活動與經濟增長是相互關聯的。在經濟繁榮時期，資金流動狀況與經濟陷入衰退的時代顯着不同。經濟環境影响着銀行可以獲得多少資本及其商務活動。另一方面，消費習慣及其背後的原因也會影響客戶於何時從銀行借款或通過銀行投資資金。

此外，在通脹或通縮時期，銀行都會遭遇挑戰。同時，通貨膨脹和通縮都會影響貨幣匯率，並可能導致不穩定的狀況。這也可能對其它地方的消費習慣和通脹率帶來影響。

此外，經濟增長會使銀行得以發展；因而健康的銀行業對經濟增長是有利的。另一方面，大機構和政府可以通過銀行籌集資金，投資於其商務活動。因此，銀行可被視為促進經濟增長的重要參與者。它們也可能成為商業機構進行貸款和其他金融交易的重要合作夥伴。銀行是各個經濟體的補充夥伴。一方面，銀行的業務取決於經濟狀況，另一方面，經濟的健康則備受銀行業的運作影響。

社會因素:

社會文化力量也會對銀行業產生影響。社會趨勢和人們偏好的變化會影響銀行業的業務和發展。消費者人口分布和人們對金融產品和服務的態度是銀行業務的重要因素。社會因素的影響，如消費者的需求、口味和購買行為，影響著人們接受和使用銀行服務的方式。銀行的活動也影響著人們的日常生活。毫無疑問，人們會向銀行尋求與業務、財產和個人用途相關的貸款建議和協助。消費者會向銀行尋求有關銀行帳戶、銀行相關信貸服務、支付服務、投資、保險等的資訊。社會環境的任何變化都會影響銀行與客戶之間的關係。

消費者希望獲得良好的銀行體驗。而不斷進步的科技使消費者能夠更方便地使用銀行產品。隨著年輕消費者越來越習慣使用手機和電腦，社交媒體的日益普及就是一個典型的例子。年輕一代更喜歡使用數碼科技來進行網上購物，而老一輩人則可能會堅持他們的傳統方法。故此，社會習慣的改變往往對銀行業產生影響。

生活方式的變化、購買習慣、教育水平、健康意識、可支配收入水準、家庭規模和結構、儲蓄和投資態度、年齡分佈和預期壽命等社會因素都可能會影響銀行客戶的需求和金融市場。

科技因素:

在新時代，科技的影響幾乎是密集的。現在越來越多的銀行交易在網上進行。金融科技、數碼服務和人工智能一直是銀行業變革的中心。從客戶帳戶交易到付款、貸款和保險，不同產品和服務的介面操作現在都可以在線執行。

一方面，科技為銀行業增加了便利，另一方面，在科技開發和創新的過程中也出現了一些問題。隨著金融科技的日益普遍使用，隱私、個人數據、網絡欺詐和安全問題也變得越來越大。銀行需要花費大量資源來開發和維護更大的科技基礎設施。

總而言之，上述所有例子都會影響銀行的業務；它們是 PEST 分析不可或缺的一部分。它們可被視為與任何社會或經濟在地方上或全球性的發展和 / 或發展有關的因素。本文旨在對政治、經濟、社會和科技環境進行宏觀概述，並找出可能對銀行業產生重大影響的影響。

第二部份: PEST 掃描

A. 政治因素

政治因素是指政府制定的政策或法規。它們界定了銀行可以經營的環境 (例如約束、扶持因素或干擾因素)。它對銀行選擇業務的方法有重要影響。本節分析了塑造銀行業競爭環境的主要治力量。

更嚴格的監管要求

銀行業近年正發生重大轉變; 其中很大一部分可以歸因於 2008 年的全球金融危機。金融危機帶來的痛苦是深刻而長遠的。為了防止危機再次發生, 政府和監管機構有意尋求低風險監管框架。因此, 銀行在風險計量、資本質量、槓桿比率和流動性等方面將面臨更多的監管要求, 以確保銀行資本充足, 不會從事可能將客戶儲存資金投入過高風險的活動, 帶來威脅。

以巴塞爾協定 III 為例。為應對金融危機, 提高銀行業吸收金融和經濟壓力衝擊的能力, 對資本要求提出了修訂的定義, 以防止銀行資本耗盡。主要影響是新的資本要求計算。通過改革結構, 調整不同資產的權重, 銀行現在面臨著對一級資本的更高要求。其他更新包括重新設計風險加權資產方法、採用槓桿比率、反周期資本緩衝框架、全球最低流動性標準以及加強監管和公開披露標準等。修正案使過度槓桿化的成本逐漸提高, 而更高的資本要求和緩衝則提供了更好的反周期保護。

在巴塞爾協定 III 實施後, 銀行需要審視其資產負債表, 審查其控制和管治制度, 以具體展示不良資產, 確保資本和流動性狀況, 並提供完全的透明度。在考慮開展哪些業務時, 銀行必須計算其對資本充足率(CAR)的影響。

儘管《巴塞爾協定 III》計劃才剛在 2019 年 3 月全面實施, 但最近以巴塞爾協定 IV 的名義討論有關於國際銀行監管的新提案已經開始。銀行代表機構擔心, 這些新的合理調整將促使進一步提高資本要求, 引入此類額外監管的影響就像巴塞爾協定 III 對一些銀行的影響一樣。金融業聲稱, 根據這些新要求, 對銀行開發可盈利和可持續的商業模式將是一個巨大的挑戰。此外, 人們可能會質疑, 巴塞爾新提案如果獲得通過, 是

否會以犧牲經濟增長為代價，而過分關注金融穩定。因為新的法規可能有機會迫使銀行減少貸款，從而廣泛地打擊經濟。

巴塞爾銀行監管委員會(BCBS)最近的研究顯示，整體風險評級組合相同的銀行在資本風險加權比率方面仍有顯著差異。這可能性源於巴塞爾協定 II 的法規。根據該條例，銀行可選擇以國家監管機構定義的標準風險權重，或內部開發的風險模型（稱為內部評級風險模型 (IRB) 來計算其風險加權資產 (RWA)。RWA 在資本管制政策中起着重要作用，因為它作為風險加權資本的基數（風險加權資本比率的分母）。RWA 本身涵蓋六種風險類型：信貸風險、市場風險、運營風險、交易對手信貸風險、證券化和銀行分類帳利率。每種風險類型都具有自己獨特的監管資本要求。因此，通過使用不同的複雜的內部風險評級模型，具有相同整體風險的銀行可能有不同的資本要求。這引起了監管機構的廣泛關注，稱銀行可能濫用內部評級風險模型來提高一級資本比率。

最重要的是，巴塞爾委員會希望評估、規範和簡化巴塞爾協定 II 和 III 中核准的內部風險計量模型的複雜性。它希望通過恢復所有主要類型風險因素的標準化風險量度方式來實現這一目標。現在採用的先進 IRB 方法是建基於許多精心挑選的風險因素來計算銀行的風險加權資產。為了規範這一方法，巴塞爾委員會希望引入有限數量的"核心"風險指標，例如普通一級資產 (CET1) 比率和淨不良資產(NPA) 比率對其他銀行構成的信貸風險比例，以便它能夠判斷銀行的風險管理表現。在巴塞爾協定 III (對銀行的新一套資本和流動性要求) 中提出了淨穩定融資比率 (NSFR)，隨著時間的推移，這將取代巴塞爾協定 II。NSFR 尋求通過負債計算"可用穩定融資"與資產"所需穩定融資"的比例。可用穩定資金來源包括：客戶存款、長期批發融資（來自銀行間借貸市場）和股權；其中「穩定融資」不包括銀行間市場的短期批發資金。最重要的是，穩定資金的這些組成部分的權重並不相等，這將影響銀行資產的風險評級。然後，這些標準化的模型可用於將資本層級設置為相關標準化的百分比資本要求。無論如何，這些層級要求標準將極大地影響 RWA，從而對使用這些內部資產風險風險衡量標準的銀行所需的資本產生巨大影響。

很明顯，所有銀行都會受到新的資本要求的影響，包括大型國際銀行和規模較小的以本地為重點的銀行。由於巴塞爾委員會無直接權力執行條例，因此在不同法域實施國際商定的標準對個別銀行的影響也將受到不同影響。

另一方面，銀行將會較少程度地依賴其內部評級模型。銀行內部資產風險衡量標準與國際標準模型不相稱的情況，可能會導致選擇客戶的標準發生變化，例如；基於銀行內部模型 (IRB) 計算的潛在客戶的 RWA 低於國際標準方法計算的 RWA。這可能導致對銀行投資組合的總體風險帶來不同的評估。這肯定會影響銀行的信貸活動。國際標準模式的實施還將不再需要信用評級機構計算風險權重。取而代之，外部評級將主要用於客戶選擇和定價。這可能表明，銀行需要進一步發展內部的信用評級能力。此外，銀行在新的標準化框架下，在風險報告中也需要更加透明和詳細。除此以外，實施這些新變革所需的時間、資源以及增加資本以達到監管要求的努力不可低估；更不要忘記新的 IT 計劃和努力收集數據的。

目前的 IRB 主要用於大型銀行計算其資本要求。提出限制使用內部模型去評估風險方面將對大型銀行在向金融機構、公司和其他借款人提供貸款時產生「實質性影響」。當發達和新興市場的許多經濟部門仍然高度依賴銀行作為主要資金來源時，減少資本和風險的一致性可能會對信貸的提供和定價產生負面影響和不必要地影響經濟，因此可能會影響這些市場的經濟增長。

毫無疑問，這些新的最低資本要求將對銀行業產生巨大影響。銀行感覺自己陷入了一個不斷變化的監管要求世界。巴塞爾委員會修訂了大多數風險類型的標準化方法，並提出了資本等級框架，希望從根本上改變銀行衡量風險的方式。似乎簡單化和可比性已經取代了 IRB 的銀行在風險評估中着重的風險敏感性。由於擔心最低資本要求大幅增加，以及人們擔憂對世界特定區域所帶來的不同影響，這給新法規帶來了巨大壓力。

總的來說，銀行需要為未來的法規要求做好準備。可以肯定的是，更多的法例將會來臨。銀行需要靈活應對即將到來的變化。同時，這些自然會增加運營成本，並產生工作量繁重的報告要求。

考慮監管要求

然而，重要的是，監管機構在追求嚴格的監管的同時努力維持平衡和防止銀行因這些變化而蒙受損失。

「多少監管才足夠」？是一個存在爭議的問題。「高風險，高回報」是一個公認的說法，更高的回報通常與更高的風險有關。如果一方想追求更高的回報，他/她理應承擔更高風險的責任。事實上，銀行不應成為保護投資者的唯一的一方，它應該是監管機

構、銀行和投資者平等分擔的義務。監管機構為控制哪些產品可以出售給哪部分投資者設置了第一個大門。銀行必須披露潛在風險，而投資者則是在考慮所有因素後最終的決策者。

監管機構理應持續地評估每種產品的相關風險水平，並制定相應的措施。另一方面，過度保護則可能會扼殺金融市場，損害香港的自由市場體系。"適當的監管規模" 可以在降低交易成本和開放更多投資機會方面對銀行和客戶都帶來好處。

其他全球金融法規

此外，還有其他涉及跨境金融活動的複雜金融法規會帶來影響，如《外國帳戶稅務合規法》(FATCA)、國際證券委員會組織 (IOSCO)、償付能力 II、(反洗錢)規則以及旨在規範影子銀行活動的法規均必須考慮。所有這些規例的複雜性、未界定性及範圍廣泛性的綜合影響，必定會對香港銀行體系造成壓力。圖謀推動全球通用的金融法規系統的眾多後果將對銀行業務產生巨大影響。而明顯地，許多後果尚未徹底展示。

大灣區發展

大灣區(GBA)計劃的目標雄心勃勃，將香港、澳門和廣東珠江三角洲的城市結合起來，打造一個經濟份量可比與三藩市灣區、大紐約和大東京相當的地區。這計劃雄心勃勃的目標是在粵港澳地區建設世界級的城市群。到 2030 年，該地區有望在先進製造業、創新、航運、貿易和金融領域發揮主導作用。毫無疑問，這倡議是對該區域經濟發展和重要性的讚揚。在 2017 年，該地區 11 個城市的 GDP 總額達到 1.4 萬億美元，佔國民經濟的 12%，儘管該地區人口僅佔全國人口的 5%。

對世界主要海灣地區(包括東京灣區、紐約大都會區和三藩市灣區)的統計評估顯示，GBA 的增長率和許多關鍵指標將超越所有這些灣區：港口容量，機場通道，人口水平和純粹的地理規模。隨着 GBA 在人均國內生產總值和第三產業的發展方面都正在緊追這些其他發展領域，這表明它仍然有相當大的增長空間。根據香港貿易發展局 (HKTDC) 的一項研究，如果上述所有地區均維持目前的增長速度，GBA 在 5 年內的本地生產總值將達到 2.1 萬億美元，這個數字將逐漸超過其他灣區發展。

在"一國兩制"政策下，GBA 具有獨特的優勢。GBA 內的兩個城市——香港和澳門——都是資本主義經濟體系並各自具有自身特殊優勢，但該地區的其餘部分卻在社會主義

制度下運作，促使這兩種方法的優勢得以充分利用。這不僅是中國特有的組合，也是世界上唯一一個這種結盟的混合結構。人們相信，不同的制度將相互補充；一個典型的成功例子就是藉着香港國際化地位而發展的境內/離岸人民幣業務。在這種情況下，兩個系統雙軌並行讓更廣泛的體制改革得以試驗。利用“一國兩制”方針的優勢，在克服兩個系統因其不相容性而造成的任何問題的同時，對 GBA 的全面成功至關重要。

在“一國兩制”方針給 GBA 帶來了巨大的利益的同時，也帶來了各種各樣的挑戰。最值得注意的是如何確保整個區域的經濟和社會融合的問題，在啟動生產原料自由流動、人才流動、資金分配的同時，促進在 GBA 運營的各企業、事業單位之間公平競爭和保持高水平的合作是保證 GBA 成功的重要因素。

就着 GBA 以推進中國經濟市場化改革、加快中國經濟融入全球經濟為優先重點，香港市場化的程度最高，開放程度與區內其他城市比較亦賦予特別行政區在分享整個灣區發展經驗方面的獨特而重要的角色。香港作為最開放、最國際化、最市場化的城市，在生產要素流動方面，是限制最少的自由港，其主要貢獻是能夠確保高度國際化、開放和保持以市場為導向，從而促進區域內貨物和服務及人才的自由流動。在研究個別行業時，銀行及金融、航運、貿易及專業服務行業顯然可以帶來他們的專業知識，促進 GBA 的發展。更重要的是，香港亦可被視為促進國際化程度及為其他城市建立對外連通的模範。

與中國更緊密的金融聯繫

標普全球市場情報公司表示，與中國內地更緊密的金融聯繫為香港銀行提供了機會和風險。內地的去槓桿化計劃將推動跨境金融活動，特別是內地機構的貸款需求，但對香港銀行構成風險。強勁的中國需求推動貸款增長從 2016 年的 6.5% 增長到 2018 年的 10-12%。

一方面，香港特區的銀行得益於中國與特區之間不斷深化的經濟及金融聯繫。此類聯繫的例子包括債券連繫和股份連繫計劃、人民幣國際化、“一帶一路”全球貿易倡議，以及廣東省、香港和廣東省之間基礎設施連接的不斷發展。澳門。截至 2017 年 9 月 30 日，內地相關貸款總額估計為 5230 億美元，約佔總資產的 16.7%。

然而，金融體系的這種緊密聯繫也給香港帶來信貸損失的風險，尤其是在中國疲軟的

房地產市場和地方政府融資工具(LGFV)的貸款風險敞口方面。

標普市場情報稱，中國經濟再平衡議程的潛在動蕩因素包括經濟增長放緩、融資條件收緊或資本外流等，這些都可能損害香港經濟，影響特區借款人的信貸能力並將提高信貸成本。

此外，由於近年來北京更加強調“一國兩制”，加上香港與中國大陸的金融聯繫日益密切，全球越來越多的人對香港金融體系的獨立性表示懷疑。懷疑這些發展是否對銀行的業務決策產生影響。從全球利益相關者眼中，香港與中國經濟及金融體系的聯繫日益擴大，為香港監管及法律框架的穩健性、有效性和獨立性鈞帶來風險。

在一個金融服務佔經濟近 18%的城市，中國企業現在無處不在。普遍的看法是，除了中國在香港的政治影響力增長外，中國在香港的其它影響力也在增長；現金充裕的中國企業在經濟中的影響力也越來越大。香港的銀行必須堅持他們行之有效的傳統做法，以持續保障香港的規管制度，從而顯示我們為個人及企業提供高效和安全的環境。

結論：企業 / 商業銀行需要什麼？

在上述背景下，一個在企業 / 商業銀行中取得成功的從業員應具備以下能力：

i. 合規

隨著監管環境變得越來越複雜，因應合規性要求的工作量將會增加，例如披露、進行壓力測試等。另一方面，從業人員必須監察監管法例的發展，確保銀行能迅速作出反應，防止不必要的風險或失去商機。

ii. 公司治理

單靠更好的監管法例不足以恢復客戶的信心。僅僅通過閱讀《巴塞爾協定 III》標準來評估即將對銀行資本框架進行的改革的影響可能具有誤導性。銀行治理委員會在資本框架實施方面的改革可以扭轉許多管理層決策的經濟效果，例如訂定產出的標準，實施運營風險方案或限制使用 IRB 模型進行信貸風險評估等。因此，實施健全的治理結構非常重要。銀行可能需要重新審視其目前的運作方式，例如非執行董事(NED)或監事會在監管銀行方面的有效性。銀行必須確保高級管理人員在與業務流程中能保持嚴格的制衡，並將控制和政策融入其中。

iii. 將法規遵從性與業務戰略融合在一起

銀行需要將監管合規與戰略優先事項相結合，並在管理其業務時採用適當謹慎的標準。隨著風險與增長機會相結合，銀行如果不努力在業務戰略中建立風險轉型，就無法把風險降至最小。

iv. 風險管理

政治環境的變化導致銀行評估風險的方式發生重大變化，因此，銀行提供的產品的資本密集度、定價和盈利能力也發生了重大變化。然而，整個連鎖性的需求顯示出，銀行必須不斷修改其受監管資本之計算，投資於新的資訊科技和數據管理能力，並不斷重新評估每一次變革如何影響其商業營運的可持續性。

對資本和風險管理的更嚴格的監管要求促使銀行將"風險"、"流動性"和"資本充足率"納入其長期戰略和業務規劃。銀行必需建立一個高效、完整的信用風險管理體系。風險管理職能應具有更大的權力和獨立於前臺。此外，銀行應更好地整合風險、合規、財務、人力資源和內部稽核等各種控制職能，改進前、中、後臺辦事處之間的協調。

v. 早期預視全方位的監管舉措

在低利率、低回報的環境中，銀行繼續受到成本和收入的壓迫，因此，在風險尤關的資本要求方面的考慮對某些產品和商業模式的可行性構成根本性挑戰。銀行可以對這些監管舉措作出的反應視為更廣泛的全面資本改革程序，而非個別地提出單獨反應舉措。對於任何業務戰略來說，確保銀行有可能投資的新產品和業務都能夠適應不斷變化的需求至關重要。瞭解和評估未來會發生什麼，以及一系列不同政策方案對產品和客戶的潛在影響，將有助於銀行在未來處於積極地位。

vi. 利益相關者管理

預計不同的事物，如法規、客戶、媒體、公眾等，將對銀行示添加更大的壓力。銀行在作為負責任的社會一份子的同時，面臨著維持盈利能力的新挑戰。因此，銀行在作出決定時，應考慮到不同利益相關者的廣泛利益。銀行從業人員必須具備遊說或談判技巧，以便與不同的利益相關者打交道，並能保護銀行的利益。

vii. 金融服務、基礎設施和具備適當的人才，協助推動 GBA

GBA 包括一些中國最具活力的城市，在貿易、製造、服務和高科技創新方面擁有

豐富的專業知識。由於銀行在灣區的現有和潛在客戶可能會把握這些機會，銀行和金融機構必須確保具備必要的服務、基礎設施和人員，以協助客戶的業務發展、金融貿易、促進投資，及向他們提供一般專業建議。銀行需要高層次的政策協調，籍以改善人員、貨物、服務、投資和資訊的跨境流動。

viii. 職業道德

近年的金融危機出現後，職業道德和誠信問題再次成為人們關注的焦點。鑒於客戶的壓力不斷加大，銀行必須加強這些方面的培訓和政策。

B. 經濟因素

銀行的利潤和一個地區的經濟繁榮具有直接關係。國民生產總值、通貨膨脹率、就業水平、貿易表現和利率等經濟因素決定著客戶的可支配收入或購買力，這反映了市場潛力，並決定了銀行的業務策略。這對企業 / 商業銀行尤其重要，因為經濟繁榮影響到該地區商業機構的收入——而他們就是企業 / 商業銀行的客戶。

香港最新經貿發展

根據香港貿易發展局(貿發局)在 2018 年第三季發表的統計數位，以下經貿資料反映香港的經濟表現:

- 香港經濟繼上季增長 3.5%後，2018 年第三季實質增長 2.9%，連續第八季超過過去十年 2.7%的年增長率。
- 在全球經濟持續擴張、內需強勁，以及外部逆風加劇下，香港 2018 年實際本地生產總值增長率為 3%，低於政府預測的 3.2%和前一年的 3.8%的增長。
- 2018 年 12 月整體消費價格較上年同期上升 2.5%，略低於 2018 年 11 月的 2.6%。
- 2018 年零售額名義總值約為 4,852 億美元，而 2017 年為 4461.4 億美元。

- 勞動力市場狀況依然緊張，截至 2018 年 12 月的三箇月中，經季節性調整的失業率為 2.8%，為 20 多年來的最低水平。
- 2018 年 12 月商品出口較上年同期下降 5.8%，2018 年 11 月同比下降 0.8%。

以下數據揭示了香港銀行業和金融服務業的戰略地位，並概述了香港銀行業和金融服務業的重要性：

- 根據聯合國貿易和發展會議(UNCTAD)《2018 年世界投資報告》，2017 年全球流入香港的外國直接投資達 1,040 億美元，在全球排名第三，僅次於中國大陸(1360 億美元)。
- 在資金外流方面，香港以 830 億美元在亞洲排名第三，僅次於日本(1600 億美元)和中國內地(1250 億美元)。
- 在外國直接投資存量方面，香港在 2017 年僅次於美國，成為全球第二大投資者和東道主。
- 根據國際清算銀行 (BIS) 的數據，香港是亞洲第二大外匯市場，2016 年位全球第四大外匯市場，外匯交易日均成交額達 4,370 億美元。
- 截至 2018 年 12 月底，香港股市在亞洲排名第三，市值排名全球第五。港交所共有 2,315 家公司上市，香港股市總市值達 3.82 萬億美元。
- 香港是亞太區重要的銀行及金融中心。根據全球金融中心指數，香港是全球第三大金融中心，僅次於倫敦和紐約。
- 截至 2018 年 1 月，共有 12 家在中國註冊的持牌銀行及 7 家代表處在香港營運。

保護主義與自由貿易

中美貿易戰使香港處於緊張狀態。雖然作為世貿組織成員的特別行政區，並不是美國對中國產品徵收關稅的直接目標，但香港的經濟也受到很大影響。

2018年1月，美國宣佈對太陽能電池板和洗衣機分別徵收30%和20%的關稅，其中大部分都是從中國進口到美國的，從而拉開了世界兩個最大經濟體之間的一系列懲罰性關稅的序幕。及後已經升級為前所未有的貿易戰。特朗普指責中國不公平的貿易行為，包括工業間諜和知識產權盜竊，並不斷批評中國對美國的巨額貿易順差。中方卻斷然否認這些指控。作為回應，中國對從美國進口的120多種不同產品徵收關稅，包括葡萄酒、新鮮水果和堅果(15%)以及豬肉、加工產品和再生鋁(25%)。

2018年7月初，當白宮宣佈對價值340億美元的從中國大陸進口的商品徵收關稅時，貿易戰全面爆發。中國再次對大豆、大米、乳製品等食品以及原棉和汽車等相同數量的商品徵收關稅。截至2018年12月初，美國對中國商品徵收關稅總額達2,500億美元，而中國的反關稅迄今總計達1,100億美元。進一步升級的貿易戰可能導致損失高達5,000億美元，大致相當於2017年中國對美國的出口總額。

雖然香港特別行政區不是美國對中國產品徵收關稅的直接目標，但轉口港的地位本身容易受到貿易戰的影響，因為許多從香港轉口至美國的內地產品都受到影響。2017年，價值約為3500億港元的中美貿易商品是經由香港轉運的，相當於香港出口總額近10%。

由於中美之間持續的貿易爭端，香港貿易發展局(貿發局)將2018年香港出口增長預期由6%下調至3%。2018年9月，香港會計師公會(HKICPA)發表一篇文章，彙編政府及商界代表的意見，他們同樣預測香港經濟會因貿易戰而放緩。

曠日持久的貿易戰可能使許多本地就業機會面臨風險。雖然香港大部分公司暫時並未有面對生存危機，但很多工商機構正考慮採取措施，盡量減輕高關稅對業務的影響。對於在中國內地設廠製造的香港企業來說，貿易戰的後果是立竿見影和嚴峻的。正如香港總商會(HKGCC)最近發表的一篇文章所指出，如今，這些公司發現自己陷入了一個兩面受敵的情況，因為許多元件的進一步加工訂單來自美國，從而使他們的業務容易受到雙方的懲罰性關稅的影響。此外，來自海外的買家降低了從中國大陸製造商訂購的

動力，因為在通常的情況下，額外的關稅將降低他們本已微薄的利潤率。因此，許多公司改而選擇從成本較低的區域採購產品。基於這個原因，許多公司——亦即銀行的客戶正在積極計劃將其製造工廠從中國轉移到東盟或非洲國家，儘管這些地區在行政和基礎設施方面普遍存在缺點。

倫敦銀行同業拆借利率 (LIBOR) 的過渡期

倫敦銀行同業拆借利率 (LIBOR) 是全球最受參考的金融基準之一，可能在 2021 年不復存在。因此，銀行和其他金融機構和監管機構一直在密鑼緊鼓地設計替代品。對倫敦銀行同業拆借利率替代品的渴望是一個全球性的現象。在美國，紐約聯邦儲備銀行開始公佈擔保隔夜融資利率(SOFR)，作為美元倫敦銀行同業拆借利率的替代方案。在其他地區，替代包括英國的英鎊隔夜平均利率指數(SONIA)，日本的東京隔夜平均利率(TONAR)和歐盟的歐元隔夜利率指數平均值(EONIA)。但在香港，對於那些採用倫敦銀行同業拆借利率(LIBOR)作為其產品定價的銀行，仍有待一個可靠的替代品。這可能會增加在香港經營的金融機構所面對的複雜性。

金融創新

一場危機敦促了人們審視金融創新的利弊。金融證券化這工具在向次級借款人提供貸款方面發揮了重要作用。它透過按揭抵押發行證券向投資者重新分配信貸風險；銀行可以在持有的按揭貸款到期前把他們證券化而補充資金，並讓銀行能夠發放更多的貸款，收取更多的交易費用。然而，金融創新被視為金融機構意圖重新分配和降低風險的一個工具。在金融危機後人們普遍的看法主要是認為銀行將其意圖隱藏在大眾的視野中。一般來說，產品的結構很複雜，不易解釋。銀行必須仔細審查結構性產品中存在的風險，並設計相應的風險管理和合規結構，藉以監控銀行的風險。

新商業模式的探索

銀行現在正面對着一個與金融危機前的世界秩序截然不同的全球經濟，過往產生利潤的公式可能已不合時宜，不能再次應用，銀行必須尋找新的商業模式。

讓我們快速回顧一下銀行環境。許多傳統銀行的主要盈利基準 - 淨息差正在下降。這種現象已經發生好幾年了。銀行試圖通過採用「萬能銀行」業務模式來維持利潤，銷售

各種複雜的金融產品，藉以增加收費收入。在金融危機前人們見證了衍生產品的興盛。然而，創新結構性產品的誤用卻導致了巨大的財富萎縮。在監管壓力加大、資金緊縮的背景下，這種不可持續、過度槓桿化的做法去不復返。

由於更嚴格的監管和去槓桿化，後危機時代更加嚴峻，銀行的利潤可能會被侵蝕。政府進行龐大的支持計劃原意是為了確保銀行能夠恢復正常的貸款水平，促進資本流動。然而，一些銀行縮減了資產負債表及不想在困難的市場增加風險。這就解釋了為什麼儘管經濟刺激計劃規模龐大，但經濟復甦的效果仍然緩慢，因為所需的資本無法流向實際需要的地方。

在新時代，銀行需要更加專注於其業務戰略。勝利者是那些能夠識別具有競爭優勢的市場和客戶，並且專注於這一客戶群的銀行。銀行應該投入資源來深化為他們帶來盈利的客戶關係，而非從事高風險業務。毫無疑問這需要一個心態的轉變，銀行應該從過往投入過多非創造價值的新客戶關係轉而選擇性投資於正確的客戶關係，以期在未來賺取回報。

除了商業模式，銀行在決策上也不得不改變。在過去幾年，許多決定都是通過承擔增加的風險和為了短期考慮而作出的。現在，銀行需要謹慎地衡量不同業務於風險調整後的回報；仔細評估貸款人可以承擔的風險，並將真實風險和資本成本納入產品定價，從而得出正確的風險調整定價。

財政司司長於 2018 年 2 月 28 日公佈 2018-2019 年度財政預算案時，撥出 5 億港元專款，發展金融服務業。這一舉措可被視為銀行業尋求新經營方式的推動力。

全球化

由於跨區域合作和貿易活動的增加，在全球化時代，不同地區的聯繫更加緊密。正如美國按揭貸款市場的影響在全球蔓延的速度至為明顯，一個國家發生的事情可能會給另一個國家帶來重大影響。因此，銀行從業者必須瞭解世界各地金融市場的情況，以評估對其國內市場的影響，並作出具前瞻性的規劃。

國際貿易的增加對企業 / 商業銀行有著深遠的影響。在客戶方面，越來越多的公司參與國際貿易，向其他國家銷售商品或服務。即使是小公司也越來越積極地融入全球供應鏈。這些公司希望銀行能為他們在支付和貿易融資方面提供全球服務。而銀行則必須思考，可以提供怎樣的創新服務，以促進商業交易，以及如何吸引外國公司。

另一方面，銀行也可能走向國際，在其他地區開辦業務，特別是在快速增長的新興國家。為了充分利用新興市場的增長勢頭，銀行必須透徹了解當地市場，才能銜接具備當地豐富知識和網絡優勢的當地參與者。

中國內地的持續增長與經濟關係

中國是近年來發展最快的國家之一。其日益富裕和中產階級的出現形成了一個巨大的市場，代表著無法估量的機會。中國的發展對香港尤為重要。一方面，人們普遍認為香港可以從中國的發展中獲益；另一方面，有人擔心內地城市的快速增長會令香港黯然失色。據香港特區政府統計，香港是中國內地的重要轉口地。2017年，58%的轉口產品來自中國，54%的轉口產品運往中國內地。香港也是中國內地第三大貿易夥伴，僅次於美國和日本，佔2017年中國貿易總額的7%。

在研究香港銀行業對與中國內地經濟關係的重要性時，香港是2017年內地海外直接投資的最大來源地。在中國內地獲得批准，44.9%與香港利益有關。累計已使用的香港資本流入達10.082億美元，佔全國總量的53.2%。另一方面，中國內地是香港的主要投資者。據香港特區政府統計，截至2016年底，香港從中國內地引進的外來投資存量達4,180億美元，佔總額的25.7%。

來自內地城市的競爭

中國銀行業正以驚人的速度增長，一些城市正在迅速趕上，它們與香港之間的差距正在縮小。在2010年全球金融中心指數(GFCI)中，上海排名第6位(香港排名第三)，深圳排名第14位，北京排名第16位。其中，上海被視為香港的主要競爭對手。中國國務院宣佈到2020年將上海建設成為國際金融中心(IFC)，這尤其打擊了香港的神經。然而，上海要成為國際金融中心的障礙是仍然存在的——例如人民幣的可兌換和控制資本流動等。此外，上海還需要一個更加透明和獨立的法律框架，藉以提高企業的信心。上海在提升現有金融基礎設施方面仍有很多工作要做。

此外，香港的獨有特色，在中國的發展中具有鮮明的戰略價值。眾所周知，中國和西方國家在金融、政治甚至社會制度方面存在很大差異。香港因着其特殊的傳統地位，被稱為"東方與西方的交匯點"。它的存在成為中國企業走向國際和外資企業進入中國市場的理想跳板。此外，香港是一個自由的社會，市民可享有資訊的自由流動，而這正就是商界的重要命脈。從中國的角度來看，香港也是中國嘗試任何新措施，找出潛在問題，率先解決它，然後再向全球市場推出，而不影響內地龐大系統的安全試驗地點。

簡而言之，不爭的事實是，內地城市，特別是上海將快速增長，它與香港之間的差距將越來越小甚至不再存在。然而，這並不影響香港國際金融中心的地位。事實上，兩地的分工明顯，香港扮演離岸人民幣中心的角色；而上海繼續作為陸上中心。無可置疑，"合作"一詞應該較為恰當地形容香港與內地城市的關係，可以預期將會有更多跨區域合作。香港銀行希望利用內地銀行網絡，擴大客戶群，壯大實力。另一方面，內地銀行亦希望向香港銀行學習產品開發、風險管理、營運管理等。銀行業從業人員可以與中國同行進行更多的互動。這裡的銀行可能會僱用更多的中國員工，並組織更多的跨地區培訓。香港和中國僱員的結集可以加強彼此的學習。

人民幣業務

香港是全球離岸人民幣業務中心。根據 SWIFT 的數據，香港是 2018 年最大的離岸人民幣結算中心，處理全球約 79%的人民幣支付。相信人民幣國際化可為香港帶來前所未有的機遇。作為成熟的國際金融中心，本地增長潛力有限；人民幣業務可能是最具增長潛力的領域。

香港的人民幣業務始於 2004 年，但增長動力則來自於 2009 年中國宣佈人民幣貿易結算先導計劃，容許內地符合條件的城市在與香港及中國境外其他選定地區進行交易時，可以人民幣結算。另一個里程碑是中國人民銀行和香港金融管理局 (金管局) 簽署了有關於擴大人民幣貿易結算計劃的補充合作備忘錄。於修訂後，允許個人和公司通過銀行進行人民幣支付和轉帳；香港銀行設立人民幣戶口及向金融機構提供有關服務的限制已放寬。這些都加速和鞏固了香港作為離岸人民幣中心的發展。此外，在利率協定廢除後，人民幣業務無論在客戶數量、存款基礎和產品數量上均被認為是一個潛在的增長引擎。

截至 2010 年 10 月，香港人民幣存款達到 2,171 億元，與內地的 7 億元人民幣相比，仍然相差 300 倍。但作為離岸人民幣中心，人民幣在香港的飆升量只會增加。雖然到目

前為止，人民幣業務並不是銀行的主要收入來源，但是，當人民幣存款積累時，其空前的規模必然會給銀行業帶來爆炸性增長。因此，香港必須進一步發展人民幣業務，提高創新能力，開發新產品，建設基礎設施等。內地企業在香港集資及發行人民幣債券取得良好成績，銀行應繼續開發更多產品，以發揮更大的作用，促進人民幣在跨境貿易、使用人民幣直接投資 - 如外商在內地直接投資，內地企業對外直接投資和財富管理等。

跨境業務

香港與內地城市的合作是中國政府的重要舉措，《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》(CEPA)和“十一五”規劃都體現了這一點。CEPA是內地與香港簽訂的自由貿易協定。目前，所有原產於香港的產品，除少數違禁物品外，均可在CEPA協定下免稅進口至內地。香港服務提供者在進入內地市場時，亦在多個服務領域享有優惠待遇。

2018年12月，簽署了《貨物貿易協定》。自2019年1月1日起，進口內地的香港原產地貨物，透過加強原產地規則的安排，將完全享受零關稅。

近年來，我們見證了跨境業務的發展。對銀行的主要影響是不斷變化的客戶特質。在零售和私人銀行方面，內地客戶越來越多，而對於企業 / 商業銀行而言，他們面對的客戶則要求提供不同的金融服務，以支持他們在華的業務。不過，中國的商業環境與香港截然不同。首先，內地行業類型和種類都大不相同。一些行業，如煉油廠、採礦業、航空科技，並非香港銀行所熟悉的傳統行業，銀行從業人員必須掌握不同行業的知識以進行分析。此外，內地的工廠或企業規模龐大，香港企業難以比擬。因此，內地企業的財務需求大相徑庭，銀行需要多種不同技能的從業員加入。另一方面，這也意味著銀從業人員必須掌握中國法律法規的知識。他們必須認識到香港和中國在法規上的差異，以方便客戶管理不同地區的業務和資產。

結論:企業 / 商業銀行需要什麼?

在上述背景下，一個成功的企業 / 商業銀行從業人員應具備以下能力:

i. 全球視野和區域知識

當企業客戶走向國際或遷往東盟地區時，銀行從業人員必須具備全球視野和敏銳觸覺，藉以找出國際事務的影響。憑藉這些條件，他們可以更準確地提供財務建議，進行信貸

評估，並監測市場環境。此外，銀行可考慮擴大其設施或與東盟國家當地的金融機構合作，以便協助企業客戶將其業務遷移到這些新地區。

同時，對於希望拓展本土市場以外的企業 / 商業銀行來說，區域知識起著至關重要的作用，因為它們必須面對與當地本土競爭對手的競爭，後者對客戶風險擁有卓越的本地市場知識，在評估抵押品方面的能力也更高。

ii. 倫敦銀行同業拆借利率過渡的前路

替代倫敦銀行同業拆借利率的參考利率的過渡似乎充滿了風險和不確定性。香港的銀行和其他金融機構需要面對許多操作、財務管理、會計、科技和其他方面的考慮。銀行及其客戶必須加快努力，為轉型做好準備。他們應該評估倫敦銀行同業拆借利率對其業務的影響，並設計一個過渡計劃。成功的過渡可能需要廣泛的持份者的參與。

iii. 中國知識

銀行業需要那些對中國非常瞭解並具有中國經驗的人員。中國知識應包括：

- 文化和習俗
- 行業知識
- 中國市場資訊
- 規例和法律制度
- 中國政府最新政策
- 新經濟的發展，如高科技公司
- 中國流行的產品和創新的支付方式

此外，普通話會話能力變得越來越重要，因為它是與中國客戶溝通和建立關係的先決條件。

目前，關於中國知識的討論通常集中在一線城市上，如北京、上海和深圳等。顯然這並不足夠，因為中國不同省份客戶具有鮮明的本土特色，特徵和需求。在 GBA 的發展前提下，銀行業從業人員必須加深對二線城市的認識。

iv. 區域流動能力

由於與內地及海外企業的業務往來越趨頻繁，銀行從業人員難免需要多到內地或其它發展中經濟體進行實地考察，瞭解客戶。那些願意並能夠在不同地區工作的銀行從業人員自然具有優勢。區域流動能力包括語言、習俗、市場情況、區域事務等、而最重要的是個人學習意願。

v. 分析能力

如前所述，內地客戶的業務較本地企業更為複雜。企業 / 商業銀行必須快速學習，並應具備較強的分析能力，才能對業務決策進行準確的分析。在企業 / 商業銀行的環境內，獲得準確和最新的市場資訊對於能夠作出準確的評估和業務決策至關重要。因此，理想的人才是那些知道如何和在哪儿獲得有用的資訊，並有能力驗證其真確性的從業員。

vi. 管理多元文化

如前所述，銀行招聘內地人才的趨勢日益明顯。管理者需要知道如何管理多元文化差異的員工隊伍，並從他們當中帶出最好的優點。

vii. 客戶分析/ 客戶群分類

銀行應具備分析能力，識別能夠產生最高回報的客戶群，並確定該客戶市場的需求。客戶群細分可以幫助銀行釐清同一群體內類同的需求和期望，使銀行能夠設計恰當的產品和適切的互動客戶關係模式 (例如接觸頻率、接觸模式和聯繫管道)。

viii. 風險管理

從金融危機中吸取了教訓，銀行從業人員必須重新檢視舊有的風險計算流程，防止過度依賴定量數據。此外，風險管理將在業務規劃中發揮更有力的作用。風險評估分析結果可用於計算資金流動性和資本充足率，以滿足監管要求 (例如巴塞爾協定 III)。其次，通過計算成本，可以促進銀行產品開發工作，提出有效的風險調整定價。

另一方面，銀行應該在各個層面包括從前台、風險部門到銀行的每一個人都建立風險意識文化。特別是，應加強對客戶經理的風險管理培訓，因為他們站在最佳位置，最有能力評估客戶的情況和困難。

ix. 產品創新與知識

隨著人民幣存款的積累，銀行不得不開發不同的產品，以鞏固人民幣業務。另一方面，鑒於產品結構日益複雜，產品開發步伐加快，銀行必須確保相關員工能夠接受這些新產品知識的教育。

x. 新時代的客戶關係管理

發展強大的客戶關係，而非單靠積極地進行交易，是新時代成功的關鍵。對客戶經理的培訓應側重於如何提供優質客戶體驗並加強他們與客戶的關係。幫助他們深入瞭解特定行業，並針對特定客戶群提供系統性的解決方案或建議；透過他們獨特的實務知識和軟技能為客戶提升價值和洞悉業務環境，超越人工智能 (AI) 所能辦到的事情是正確的方向。有了這樣的努力，銀行將能夠與客戶建立或保持良好的關係。

xi. 跨境合規性

由於跨境業務不斷增加和產品結構日趨複雜，企業 / 商業銀行在跨境合規要求方面將會面臨更多挑戰。

xii. 具有遠見的領導

對領導者也有具體要求。企業 / 商業銀行需要能夠從長遠角度思考，而不是只關注短期需求的管理。

C. 社會因素

社會因素，如人口統計變數、銀行客戶的結構組合、態度或生活方式等，均會通過塑造客戶的口味偏好，投放於對不同產品和服務的需求，從而影響銀行的業務。

更具警戒性和敢於發聲的客戶

預計客戶將變得更加謹慎和敢言。可以預期不滿意的客戶會提出更多的投訴，若果處理不當可能會損害銀行的聲譽。如今，新的通信科技增加了銀行客戶獲得有用的市場資訊的可能性。社交媒體是此類科技之一，可見人們更普遍地使用它作為資訊來源。由此可見，銀行客戶的知識比以前更豐富，有能力向銀行索取更好的服務和產品定價。由於他們有更大的流動性、獲取更多的信息和從其他行業得到的正面積極的體驗；他們肯定會要求改善銀行服務。銀行必須做好充分準備，為前線員工提供足夠的培訓。

為了重建投資者和市場信心，銀行已經審查了銷售投資產品的過程，以確保產品"適切"地配合不同的客戶。在前線，員工必須披露每項投資中附帶的風險，確保資料能夠清楚地傳達與客戶，並瞭解他們所面對的風險和自身的風險承受能力。此外，銀行從業員必須瞭解不同投資產品的風險，進行全面的風險分析，以確保產品"適合"投資者的獨特條件。而一切都必須是基於客戶利益而所作出的。

利益相關者管理

除了客戶，銀行還面臨著一批更強大的利益相關者，包括一般公眾和媒體。他們要求提高公司 / 機構運營的透明度，並密切關注其行為。公眾會對公司 / 機構所作出的任何不公平事情大聲疾呼（例如，某流行的社交媒體出售客戶數據便受到很大的公眾輿論壓力）。事實上，媒體在塑造輿論方面力量很強大，甚至可能會影響到機構政策的實施。在某些情況下，為了安撫利益相關者的情緒，公司 / 機構唯有被迫廢除其政策。

銀行必須面對現實情況：在一個擁有眾多不同持份者的世界里開展業務。銀行必須學會如何讓利益相關者參與決策過程，以盡量降低會影響聲譽的風險或危機。那些未能制定可持續戰略而只會關注短期業務的管理層將會促使他們在未來處於競爭劣勢。

對一站式服務的需求

現在的顧客傾向於可以提供更多的便利一站式服務。客戶可能會要求不同的銀行部門提供的服務。例如，中小型企業的東主可以為其公司申請貿易融資貸款（典型的公司/商業銀行服務）。同時，東主個人可能積累大量個人財富，並尋求投資機會（私人銀行服務）。銀行從業人員必須瞭解和評估客戶的財務需求，提出正確的解決方案，並將其轉介給正確的業務單位。這也意味著銀行從業者必須熟悉銀行不同業務單位所提供的產品和服務。

員工: 人才競爭和公平待遇

許多銀行都面臨人才短缺。尤其對於那些期望進入中國市場或加強為跨境客戶服務能力的銀行，他們抱怨說，在過去幾年裡，他們沒有足夠的人才來支持這些舉措，但他們似乎想辦法雇傭更多來自內地的本地畢業生。許多銀行表示，他們來自中國的新招募員工所佔比例較高。現在，這個問題更傾向於幫助這些年輕的中國員工適應當地的工作環境，並維持留任率。然後，人才發展經理應把重心放在這些問題上，藉以培養合適的人才來支持未來的銀行業務。此外，新興的全球人才市場可能是銀行緩解人力短缺的另一個來源。外判後台支援服務的趨勢將繼續下去。對於香港的銀行來說，將傳呼中心服務和數碼貿易服務外判給具備適當金融科技能力的內地城市將會是一個持續的趨勢。

毫無疑問，人才、工作回報和機構文化在人才危機的發展中起著關鍵作用。公平的獎勵是足以激勵人們，而不應該是鼓勵不當行為的誘因。銀行在薪酬方面必須表現出一種負責任和深思熟慮的方法。應該有一套更平衡的業績衡量標準，並更加關注產生獎金的收入條件品質。簡而言之，獎勵應與長期可持續機構價值觀保持一致，建基於績效的獎勵必須反映在產生利潤時附帶的風險。

管理 Y 世代和 Z 世代員工

Y 世代，也被稱為“千禧一代”，是勞動力中增長最快的一群。在 80 年代中期全球經濟繁榮時期成長起來，而 Z 世代是 1996 年後出生至今的人——這意味著這一輩人已經 23 歲了，開始進入勞動大軍市場。

這些員工有共同的特點，例如：

- 金錢驅動的動力較低
- 更具創業精神
- 要求僱主提供即時、真實和頻繁的反饋
- 有明確的職業目標；和
- 喜歡獨立工作

銀行僱主必須瞭解能夠啟發他們工作的動力，並為他們設定明確的目標。由於他們普遍精通科技，因此為他們提供這樣的工作環境更為有效。他們享受在數碼世界中的生活和社交，從而獲得工作滿意感。

銀行業環境、社會和機構治理 (ESG) 發展

銀行在經濟中發揮著重要作用，因為它們為市場提供了大量資本，並有能力通過其金融產品和服務影響跨界別的不同行業和個人客戶。然而，銀行業繼續成為媒體頭版，涉及各種環境、社會和治理問題，如環境保護或農業發展專案的融資決定等。

近年，香港各大銀行正致力進行實質質性評估，以優先處理企業社會責任問題，並利用這些結果，在內部參與及可持續發展策略發展方面發揮更大的作用。評估過程的公示是一個強而有力的機制，可以吸引高級管理層，並能吸引外間的持份者熱誠投入。將 ESG 目標納入其機構策略近年也成為銀行的一般做法。越來越多的銀行正在傳達重大的長期可持續融資承諾，這提供了將其產品和服務與企業社會責任聯繫起來的機會。一些銀行甚至宣布這些項目經過計算後裁余偉文所帶來的利益，以贏取其 ESG 計劃的信譽。

香港金融管理局總在 2019 年 6 月 25 日舉行的第二屆亞洲可持續與負責任的資本市場論壇上致開幕詞時表示：

- 在金融領域，越來越多的中央銀行、金融監管機構和金融機構正積極地促進綠色金融。IMF 在其最新的《全球政策議程》中強調了國際合作應對氣候風險的重要性，以及公布 IMF 將採取哪些行動來支援這一努力
- 在亞洲，整個地區都需要在綠色和氣候適應基礎設施方面進行巨額投資。亞洲開發銀行 (亞開行) 估計，到了 2030 年，該地區每年需要 1.7 萬億美元，才能保持增長勢頭，消除貧困，應對氣候變化
- 可持續融資的勢頭正在強勁增長，並將在未來幾年更加強勁。對於全球金融界來說，可持續金融不再是聊備一格，而是一個必要的方向
- 香港已是全球主要的綠色金融中心之一。在 2018 年，香港安排和發行的綠色債券達到 110 億美元，高於 2017 年的 30 億美元。發行人包括多邊開發銀行，如亞開行和歐洲投資銀行，以及來自香港、中國內地和海外的私營部門參與者

- 綠色金融生態系統已在香港形成。許多國際綠色諮詢公司和外國評論員都在香港設有業務。
- 香港政府大力支持綠色金融並推行支援性政策，促進綠色金融，例如綠色債券資助計劃，以及試驗性債券資助計劃，該計劃涵蓋合資格的香港發行人的首次綠色債券發行費用。此外，根據粵港澳大灣區發展規劃綱要，香港亦是區內指定的綠色金融中心。
- 金管局於 2018 年與國際資本市場協會（決定綠色債券原則及社會債券原則的機構）及中國人民銀行共同主辦大型會議，以提高香港對綠色金融的認識及認識
- 金管局會與業界及其他相關利益相關者接觸，並諮詢其對局方的監管期望或要求，特別是如何將環境、社會和治理(ESG)風險元素納入銀行的機構指令、風險管理實踐和財務披露。其關鍵目標是為香港銀行業設定有形的可實踐成果，使香港銀行業更環保、更可持續
- 金管局於 2019 年 5 月初協助香港政府發行首份 10 億美元、5 年期的綠色債券
- 香港有強大的金融和法律專業人士基礎，他們可以就債券發行的各個方面提供意見，並協助安排、管理、協調及推廣綠色債券的認證和發行
- 香港是國際主要機構投資者的所在地，包括許多熱衷於綠色投資的投資者。
- 金管局並非唯一推動香港綠色及可持續金融的人。例如，證券及期貨事務監察委員會（證監會）於去年九月公佈其綠色金融策略架構，並在二零一九年四月初公佈有關加強綠色或 ESG 基金披露的指引

金管局總裁強調，這是一段漫長旅程的開始。雖然可持續金融的發展令人鼓舞，但銀行仍處於發展的初始階段，還需要做更多的工作。在不斷的努力下，香港可持續金融有望取得進一步的成功。

結論:企業 / 商業銀行需要什麼?

在上述背景下，一個在企業 / 商業銀行中取得成功的理想執業者應具備以下能力：

i. 職業道德與遵循法規

客戶要求銀行從業人員高度的職業道德，這對銀行重建客戶信心至關重要。對於發展誠信，按規則和法規進行治理是不足夠的。銀行必須建立具誠信的企業文化，這成為管理者的決策根源，並確保員工能夠潛移默化，並能反映在員工的日常行為中。

ii. 風險管理

風險管理再不單只是「風險管理部」的職能。為了保護客戶的最佳利益，一線員工必須堅持"適切性原則"，確保所推薦的產品與客戶的背景概況互相匹配，以及客戶充分了解產品風險。

iii. 利益相關者管理

為了管理不同的利益相關者群體，銀行從業人員必須具備政治觸覺，以便瞭解不同問題的敏感性，並評估可能產生的後果。危機管理也變得越來越重要。一旦危機爆發，銀行必須坦誠地公布事件並迅速作出反應，並盡量減少可能出現的危機所帶來的影響。

iv. 資料隱私

銀行有責任嚴格遵守代表《個人資料(私隱)條例》核心的數據保護原則 (DPP)，以保護其客戶、員工和任何其他持份者相關的私隱權。受條例保護的個人資料包括姓名、電話號碼、住址、身份證及護照號碼、照片、病歷、就業紀錄及經濟狀況等。作為數據使用者，銀行有需要教育那些經常或偶爾與其它各方單獨、一起或共同控制數據的收集、持有、處理或使用的員工正確地使用數據。

v. 消費者權益保障

為了尋求消費者信心和信任，監管機構正致力促進銀行客戶的權利，從而爭取銀行業的可持續發展和穩定。近年金管局要求銀行在與客戶關係的各個發展階段公平對待客戶。金融管理局一直讓銀行業參與多項活動，在銀行中推廣更強大的企業文化，公平對待客戶。其中一些例子包括一套優化的信用卡操作程序、公平對待零售銀行客戶(TCF)章程、公平對待適用於私人銀行的私人財富管理行業章程(TCF)。借鑒了本地和海外的良好操作實務以及 G20 金融消費者保障高級原則，這些憲章納入了高級別的 TCF 原則。建基於這個方向，銀行應該向消費者提供關鍵資訊，告知他們產品的基本利益、風險和

條款。銀行必須採取行動，確保其金融消費者能夠獲得方便、獨立、公平、及時和有效的適當投訴處理。

vi. 企業社會責任(CSR)與環境、社會和治理 (ESG)措施

繼上述言論之餘，銀行必須踏上平衡盈利和作為負責任的社會企業公民之間的道路。企業 / 商業銀行還有另外一個任務 - 它們必須仔細選擇並監控其業務合作夥伴和客戶，確保他們也是對社會負責的企業。

這樣做的主要行動之一是銀行努力制定基環繞於環境、社會和治理的目標。香港金融管理局 (金管局) 於 2019 年 5 月就未來推行有關綠色及可持續銀行業的監管措施計劃，與銀行磋商。金管局表示，他們計劃制訂一套 ESG 目標，並會諮詢銀行業，期望銀行能努力。金管局會以最佳方式監察及評估金融機構在主要可持續發展措施方面的進展。建議的環保及可持續銀行業措施將分三個階段實施，首先是制訂一個 "一般共同框架"，金管局可運用這個框架來評估銀行可持續發展進展的起點。第二階段包括與銀行業接觸，就未來對綠色及可持續銀行業的監管期望進行磋商。最後，第三階段是建立一個監測框架，以評估行業進展。在此背景下，預計 ESG 計劃將成為香港銀行業的主要發展之一。

vii. 客戶關係管理

由於客戶的影響力日漸雄厚，銀行必須建立深厚的客戶關係，以保障"聲譽風險"。銀行需要從以產品為中心的文化轉變，更加注重解決方案，提供一套綜合服務，包括如營運資金優化、傳統服務之上的流動性管理等增值服務。提供這些服務需要比以前更精確的客戶資訊和洞察力。客戶經理在評估客戶需求方面必須接受良好的培訓。

viii. 產品知識

使員工掌握產品知識的重要性有兩個原因。首先，前線銷售員工必須以產品特徵和其附帶的風險來評估不同產品對客戶的適切性。第二，由於客戶對全方位服務的期望較高，銀行從業人員必須具備不同產品和服務的基本知識，以便為客戶提供基本的諮詢服務，及將其轉介與適當的部門。

ix. 談判或調解技巧

銀行為了要處理直言不諱的顧客和他們越來越多的投訴，一方面必須對員工進行政治觸覺的培訓，以提高他們對可能引發衝突的敏感度。另一方面，從業人員必須知道如何與不同的持份者談判或調解，藉以保護銀行的利益，同時與各方保持和諧的關係。

x. 人才管理

尋找頂尖人才將日益困難，簡而言之，那些具備企業 / 商業銀行業務豐富經驗、熟悉新興市場的人才的供應本來就很少。而隨著嬰兒潮一代的退休浪潮日益逼近，尋找人才將比以往更具有挑戰性。銀行必須檢討招聘、開發和保留人才的戰略。

降低員工流失率以維持持久的客戶關係也是一個關鍵的成功因素。它可以建立客戶經理對相關信用決策的知識，並確保客戶風險評估的準確性。

为了更好地管理和留住 Y 和 Z 代員工，銀行雇主必須瞭解他們的財務和個人目標，幫助他們實現對成功的高期望。向他們開誠布公地詳細闡述銀行的規則、流程和期望，並提供適當的指導，幫助他們完成任務，會為他們建立一種歸屬感，從而促使他們努力為銀行作出貢獻。

D. 科技因素

開發新科技、採用新科技的速度以及研發活動水平等因素可以降低成本和提高企業的生產。在銀行業，科技進步改變了銀行與客戶互動的方式，並簡化了某些職能的工作流程，如合規、風險管理等。

2008 年全球金融危機是金融科技 (FinTech) 和監管科技 (Reg-Tech) 發展是危機前舊模式與當前範式的關鍵分水嶺。如今，金融科技已進入快速發展階段，初創企業和其他新市場進入者 (如資訊科技和電子商務公司) 的激增，使金融服務市場四分五裂。

金融科技已擴大業務範圍，現已全方位涵蓋金融及金融服務。它大致可分為五個關鍵範疇：財務和投資、內部運營和風險管理、支付和基礎設施、數據安全和消費者接觸介面。金融科技對一般人的印象來說，它是替代的融資機制，如 P2P 貸款(由平台促進)。但金融科技也包括將科技整合到眾籌和演演演算法交易等金融交易中。毫無疑問，金融科技在機構內部運作中發揮著很大的作用，大型金融機構在提高資訊科技能力方面投入的高額支出就證明了這一點。

如今，金融科技已進入快速發展階段，初創企業和其他新進入市場者（如資訊科技和電子商務公司）的激增，使金融服務市場產生很大變化。這個新時代同時也給監管機構帶來了新的挑戰，並顯示出為什麼金融科技的發展需要監管科技（Reg-Tech）的並行發展。

科技的最新發展

根據投資推廣署發表的《香港金融科技概況》資料，以下數據可反映香港金融服務業在金融科技發展的現狀：

私人投資

2017 年，香港金融科技公司的投資比 2016 年增加了一倍多。在全球興趣激增之際，香港金融科技投資從 2016 年的 2.155 億美元（2015 年的 1.075 億美元）躍升至 2017 年的 5.457 億美元，遙遙領先於新加坡和澳大利亞。

2017 年，全球對金融科技公司的投資達到 274 億美元的創歷史新高，同比增長 18%。

2017 年香港最大的融資是由移動貸款公司 WeLab 進行的，該公司在 11 月籌集了 2.2 億美元。

政府撥款計劃

香港政府 2018 年財政預算案承諾在未來 5 年撥款 5 億港元，用於發展金融服務，包括金融科技。

新的虛擬銀行牌照

香港金融管理局（金管局）於 2018 年 2 月 6 日公佈了修訂後的《虛擬銀行授權指引》，供公眾諮詢，有效期至 3 月中旬。金管局收到 25 份來自公司和交易機構的答覆。金管局於二零一九年三月及四月，根據《銀行條例》共批出 4 個虛擬銀行牌照。在香港引入虛擬銀行，是香港進入智能銀行時代的重要支柱。它將帶來全新的客戶體驗，並鞏固香港作為首屈一指的國際金融中心的地位。

招聘工作

香港政府將推出一項計劃，以加快接納海外和中國內地的研發人才。該計劃試行三年；第一年最多可接納 1000 人加入。

大學金融科技教育

金管局加強與香港應用科技研究院 (ASTRI)、科學園及數碼港合作，推廣引進新科技及銀行業務程式，並培養金融科技人才。

金融科技職業促進計劃 (FinTech Career Accelerator Scheme) 於 2016 年由金管局、香港應用科技研究院及香港的銀行設立，為本科生和研究生提供在金管局或參與銀行實習金融科技 6-12 個月的機會。

2017 年，科大商學院推出了一系列新的 MBA 選修科目，包括金融科技和大數據分析。

香港大學與香港數碼港簽署諒解備忘錄，以打造一個新的金融科技平台。通過新平台，將設立"香港大學 x 數碼港金融科技核心"，為 (全球金融科技創新數碼港中心) 引入更多創意和創新的第一步。

區塊鏈

2017 年，金管局為以區塊鏈為本的貿易融資平台開發了概念驗證 (proof-of-concept)，在三個領域開展工作：按揭貸款申請、貿易融資和數碼身份管理。

金管局和新加坡金融管理局 (MAS) 同意合作開發全球貿易連接網絡 (GTCN)，這是一個以分散式分類賬科技 (distributed ledger technology - DLT) 為本的跨境金融基礎設施平台。

2017 年 9 月，德勤在香港推出新的亞太區區塊鏈實驗室，幫助區內客戶採用分散式分類賬科技。

網絡安全

以網絡安全為重點的催化劑在香港萌芽：渣打銀行於 2018 年 4 月 16 日宣佈成立香港創新實驗室，促進銀行內部創新，並探究區內的新興金融科技和數據科學。香港的 eXellerae 將成為該行全球創新實驗室網絡的一部分，而在香港，它將專注於人工智能 (AI) 和網絡安全等領域。

香港的證券商加緊應對有關於遵守網絡安全的新規定：越來越多的香港網上交易公司正尋求遵守證券及期貨事務監察委員會 (SFC) 提出的有關網絡風險的新規定。

支付服務

銀行和儲值設施 (SVF) 可參與快速支付系統 (FPS)，該系統能夠支援在任何時間和地點使用手機號碼或電子郵箱地址以港元和人民幣付款。

監管科技 (Reg-Tech)

香港銀行公會緊隨金管局的措施成立了一個有關於瞭解客戶背景機制的 (KYC Utilities) 工作委員會，以便在客人開設戶口時作為評估信貸及風險管理的共享平台。香港銀行公會亦委任了一家獨立顧問公司進行可行性研究。這些發展目前處於初始階段。

2018 年 5 月，資訊科技金融穩定聯盟 (AFS-IT) 在香港成立。AFS-IT 的成員包括銀行、金融、科技和監管領域的高層代表，以及來自中國、香港、澳門、菲律賓、泰國、柬埔寨、緬甸、越南、汶萊和寮國的政府官員，它的工作重心為監管科技的創新。

香港作為國際金融中心，已著手成為金融科技的龍頭，香港政府及監管機構積極支援金融業的發展。財政司司長陳茂波在 2018 年 2 月的年度財政預算演講中表示 [香港必須優化資源，重點發展生物科技、人工智能、智慧城市和金融科技等優勢領域，並按照行政長官提出的八大方向向前邁進]。

隨後，他在 2019 年 2 月的第三次財政預算演講中強化了他的資訊，旨在推動香港的創新和科技 (I&T) 發展。[I&T 的發展將為香港帶來巨大的經濟效益] 陳茂波說。[其產生的知識資產經商業化後可以推動經濟活動，從而創造高質素的就業機會，並通過採用新科技使人們舒適地生活]。

迄今為止，本屆政府已為 I&T 發展注資超過 1,000 億港元，主要集中在生物科技、人工智能、智慧城市和金融科技四大領域。

如今，香港已擁有 130 多家金融科技初創公司，為商業機構和初創公司提供 3 個金融科技沙箱，用於測試創新金融產品，並統計了 4 個以金融科技為重點的促進機制。

從以上情況看，香港近年在金融科技及科技發展等多領域，已作出很大努力。這些動向和舉措在金融服務業確立了不可逆轉的趨勢。銀行必須徹底重新審視其科技戰略，以配合其業務計劃。

提供客戶服務

在研究零售銀行業務時，科技進步對其提供的服務渠道帶來了革命性的變化，例如電子銀行和不斷增長的移動銀行業務。而在企業 / 商業銀行領域，一方面當客戶繼續投資於更好的金融系統，例如複雜的在線數據傳輸功能或企業資源規劃系統時，企業 / 商業銀行理應投資於平台，以便與客戶保持一致。銀行還可以提供更多的產品和服務，讓客戶可以通過自助服務途徑享用這些產品和服務，從而提供更多的便利。這對於跨越國際前沿開展業務的客戶特別有用。另一方面，銀行可以提供更好、更協調的資訊系統，以促進現金管理、更好的量身訂做服務和雙向溝通。將運營工作轉移到在線平台，使銷售人員能夠專注於產品銷售和客戶關係管理。

另一方面，為了迎合精通資訊科技的新一代，銀行可以投資於交匯平台，使客戶能夠隨時隨地進行交易並為他們提供即時資訊。最新趨勢的一個例子是移動服務的發展，如文字簡訊、移動網站和可供下載的應用程式。這些客戶可以快速登錄查閱帳戶、進行支付帳單、轉帳資金、貿易服務、現金管理、投資服務以及獲取有關於信貸、外匯等的資訊。

資訊科技專家應參與戰略討論，為客戶建立能迎合其所需的客戶體驗（例如快速、方便、靈活性等），並開發能夠促進業務發展的系統。

提高風險管理能力

應用自動化科技（如開戶、交易）來支援日益複雜和龐大的交易是資訊科技最常被提到的優勢。此外，資訊系統對企業 / 商業銀行的主要貢獻是其能夠加強決策能力和風險管理功能。

資訊系統大大增強了銀行採集、存儲、追蹤和分析數據的分析能力。憑藉強大的資料庫和強大的分析能力，自動化決策智能可以促進銀行進行複雜的決策過程，如貸款申請、欺詐檢測、客戶監控和收款等。

銀行需要豐富和實時的數據，以加強對其客戶的整體理解。有用的數據包括：產品利用率、風險、流動性、資本充足率等。這些在定價、產品設計和風險管理以及客戶細分 / 集群方面都作出了重大貢獻。另一方面，該系統可以包含涵蓋信貸週期（從批核到監控和追討欠款）的所有階段的數據，藉以支援客戶管理、決策、報告和審計追蹤。這些都可以幫助銀行作出信貸決策，並迅速偵察到惡化的貸款。

增加資訊科技風險

儘管資訊科技帶來了各種好處，但資訊科技的普及確實使銀行面對其他風險。最顯著的例子是安全風險。互聯網上經常發生各種有關客戶資訊或機密文檔洩露的事件。此外，對資訊科技系統的依賴可能導致那些懂得繞過銀行安全系統的人員干犯欺詐案件。在 2008 年，法國興業銀行 (Societe General) 的交易欺詐案便已使興業銀行損失了 70 億美元。

結論：企業 / 商業銀行需要做什麼？

在上述背景下，一個在企業 / 商業銀行中取得成功的理想執業者應具備以下能力：

i. 資訊科技知識

為了將資訊科技與不同的業務流程和服務整合，銀行需要一些具備客戶體驗、客戶市場板塊分類和風險管理等綜合知識的資訊科技專家來設計一個夠滴水不漏而又實用的客戶體驗系統，並確保系統能與業務戰略保持一致。

ii. 數據資料管理

有了全面的資料庫系統，銀行需要精通數據管理的工作人員提供準確和及時的數據。此外，那些擅長定質和定量分析的從業人員是極有價值的，因為他們可以提供有用的見解，從而改善銀行的業務和營運。

iii. 營運風險管理

科技的應用使銀行面臨另一種風險。銀行需要一些具備資訊科技保安和內部稽核方面的專業知識的人才，才能制定全面的控制措施和程式，以保護銀行和客戶的資金和資訊。隨著操作和交易流程日益複雜，遵循法規的重要性也越來越高。

iv. 網絡安全管理

網絡威脅正在以快速的速度增長，銀行必須迅速回應，並投放大量資源，與時並進，以緊隨從欺詐到干擾運營以至破壞資訊等不斷變化的焦點。面對這些問題銀行將會十分費勁，例如對新員工進行背景篩查，並需要推行大量的員工培訓；確保適當的資訊科技基礎設施（包括硬體和軟體）是可靠的，並能根據需要修補漏洞；與此同時，銀行亦需積極監督與銀行合作的合約供應商和服務提供者。銀行必須審查他們偵測潛在風險和合規的能力，從而建構有效的保安能力及綜合風險情報網絡，藉以檢測最新的網絡風險。

結語

顯而易見，面對著大灣區發展帶來新機遇，與大陸更緊密聯繫的風險，國際貿易限制，前所未有的人民幣國際化和新興經濟體增長的機遇等因素，銀行業的經營環境正在發生巨大變化。對銀行業的主要影響是明確的——銀行需要培養人才為即將到來的人民幣和跨境業務的倡盛做好準備，同時亦需完善管理與環境變化相關的風險。

除了上述社會經濟因素外，科技和金融的持續一體化也在不斷發展。金融科技在新興經濟體和發達經濟體中均展現遠大的前景，其中移動科技滲透率上升、傳統金融體系轉型和消費者行為轉變等幾個基本因素都是金融科技發展的沃土。以香港為例，目前銀行業對金融科技的投資正以驚人的速度增長。銀行員工可能需要提高現代科技的知識和技能，以便跟上市場需求。

除了策略性地回應上文所述的環境衝擊以外，這報告還提出了與個人效能相關的要素，如商業觸覺、變革管理和復原力、危機管理、多元文化管理、分析能力、談判和調解技能、持續學習意願、社會和政治意識、多語言熟練程度、中國知識.....等。對於目前已在職的從業人員和那些準備進入商業 / 企業銀行行業就業的人來說，除了一大串職業技能以外，這些都絕對是必需具備和能讓他們事業成功的基本要素。

第一節 - 簡介

商業 / 企業銀行是泛指一個辦理企業、機構、大型商號及政府部門的存款、貸款和其他金融服務的銀行業務。商業 / 企業銀行處理各類型工、商機構的交易，包括小型企業到擁有巨額金融股份的跨國公司。

常見的企業/商業銀行業務類型包括企業融資、信貸管理、資產管理、現金管理和貸款管理。這些業務涉及多元化的產品和服務，例如：短期貸款、過渡性貸款、普通信用証、循環信用証，以及其他融資配套、結構性融資、資產融資、廠房和生產設備融資及投資融資等。

商業 / 企業銀行亦為企業客戶提供全面的與交易相關的產品和服務，例如公司戶口管理、託管服務、代發工資、與客戶業務相關的保險和全面的網上銀行服務等。

隨着最近數十年全球資本市場快速發展，以及大量世界級企業迅速崛起，資本市場的規模和數量都在高速增長。究其原因，乃為愈來愈多公司意識到，可以從資本市場籌集較低成本的資金來支持其業務，而非需向銀行借貸不可。因此，它們會調整業務策略來提高籌募資金的能力。

因應這種轉變，商業 / 企業銀行增強自身的服務功能，既擔任借款人，亦在有需要時為企業客戶擔任資本及財資市場的顧問。除此之外，金融市場日益全球化，大大提升了大型銀行的能力，為企業客戶提供廣泛的服務來幫助他們籌募所需的資金。

基於上述種種變化，香港有些銀行現時會按照客戶的規模、投資組合、業務總量和他們所要求的產品的複雜程度，來把商業銀行服務區分為中小企銀行服務、商業銀行服務和企業銀行服務。這種區分方法被廣泛採用，然而區分的規模則因應個別銀行而定。

在香港，企業銀行與商業銀行的主要區別在於客戶的大小和業務規模。企業銀行與大公司的交易和業務交易通常涉及大規模貸款、投資和存款。在大多數情況下，銀行必須制定一系列專門設計的產品和服務，以滿足這些客戶的複雜需求。對於商業銀行客戶來說，它通常是指普通中小企業客戶，他們的需求通常不太複雜，一般商業銀行的產品線已可以滿足他們的要求。

在這樣的市場細分方式下，縱使銀行都致力為所有企業客戶提供全面的金融服務，然而涉及到資本市場的交易和財資服務等較為複雜的金融產品，則是特別為滿足大型企業客戶的需求而設。這類特殊產品通常都被歸納為企業銀行產品和服務。就在這樣的背景下，下一章所涵蓋的職能範疇，將不論商業客戶的規模和投資組合，列舉所有「一般企業銀行」最常見的業務和運作職能。此外，凡為大型企業而設的高複雜度產品和金融服務則被納入緊接的下一章「為大機構提供的其他企業銀行服務」。

憑藉政治、經濟、社會和科技因素掃描 (PEST Scan) 能夠識別到企業和商業銀行業將來需要面對的衝擊。在界定業界的主要職能範疇的過程中，我們進行了一系列的諮詢和比較，並根據以下的原則訂定了十一個核心職能範疇：

- 對企業和商業銀行業務或運作有重要影響
- 是經常性執行的功能
- 能被應用於企業和商業銀行業內的不同核心工種
- 能鞏固香港的國際金融中心地位
- 與零售銀行和私人銀行「能力標準說明」之職能範疇的展示方式保持一致
- 確保能把冒起的職能和任務納入其中

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

第二節 - 主要職能範疇

基於零售銀行和私人銀行業務所建構的資歷架構，企業 / 商業銀行業的職能範疇圖採用相同的結構，以便於直接進行比較。以下為企業和商業銀行業的主要職能範疇，涵蓋了行業的核心業務和運作，並根據不同的性質，細分為下列四個類別：

- A. 企業和商業銀行服務渠道
- B. 內部管理
- C. 企業和商業銀行的產品設計和建構；和
- D. 業務拓展和客戶關係管理

主要職能範疇的目標並不在於詳盡地包含所有與銀行從業員工作相關的能力。相反地，主要職能範疇只涵蓋核心的企業和商業銀行活動，以廣泛的定義作為基礎，容許進一步擴展成為詳盡的職能模型。而各能力的詳細內容則可於職能模型裡找到。

承接上述四個類別，企業和商業銀行業的十一項主要職能範疇為：

- (1) 一般企業銀行服務
- (2) 一般企業銀行操作和支援
- (3) 一般企業銀行信貸管理
- (4) 風險管理
- (5) 內部監控與遵循法規
- (6) 科技管理
- (7) 產品開發及品牌推廣
- (8) 品質管理
- (9) 企業營銷和關係管理
- (10) 一般管理，以及
- (11) 其他一般能力

圖 1 顯示 企業 / 商業銀行業的十一個主要職能範疇。各項職能範疇的定義和其涵蓋的範圍展示如下：

1. **一般企業銀行服務交付：**此職能關乎透過傳統的和電子的方式，為企業客戶提供前線的金融服務，以滿足他們的財務需要。凡根據銀行的指引，且具足夠正確的產品知識、商業意識和服務與品質標準，而為客戶處理不同類別的企業 / 商業銀行交易之銷售支援和顧客服務團隊的活動，皆納入此職能。這包括企業金融策劃、存款產品及服務、商業貸款產品及服務、保險產品及服務、投資產品及服務、現金管理服務、外匯、利率風險對沖和其它財資產品及服務。

2. **一般企業銀行操作和支援：**此職能關乎後勤服務，和支援商業銀行業務單位從而向企業客戶提供的優質服務。此外，此職能還通過各種存款、金融、投資和其他一般商業銀行產品，去協助各部門完成客戶要求的銀行交易。此職能的例子包括：企業銀行操作和支援的策略和管理、商業中心操作、存款和貸款處理、問題帳戶處理、電子轉賬、外匯、匯款、通訊管理、貿易融資、應收帳款承購業務、處理客戶的產品和服務申請事宜及賬戶管理等。
3. **一般企業銀行信貸管理：**此職能包含為商業銀行客戶（包括中小企、中型企業和一般商業客戶）而制訂的商業信貸策略、建立信貸政策和程序、信貸業務吸納、信貸組合管理、信貸風險分析、審批流程管理、信貸風險管理、信貸綜合評估和審批程序管理。其他信貸業務的日常活動，如蒐集、編制和分析供審批、更新和延展信用額之用的商業信貸資料，從而確保信貸風險遵循銀行的信貸指引等。一般而言，這涵蓋了沿用基本售貸概念和原則應用於評訂貸款和其他信貸業務的風險程度、管理商業銀行信貸發放程序、提供商業信貸的培訓、提供抵押物估價服務、管理商業貸款組合、監控問題貸款、維護信貸系統和處理客戶信貸申請等工作。
4. **風險管理：**此職能關乎各類潛在風險的評估，如操作風險、信譽風險、市場風險、信貸風險、資金流動性風險等，以及因應不同情況而採取恰當的回應等。這涉及到通過健全的企業管治結構和兼顧紀律的管理系統，使用先進的技術來識別、衡量和緩解風險。這或許包括風險識別和衡量的制訂，監察和檢討、執行常規風險監察系統和報告流程，建立和實施跨越業務與操作職能的情況分析和其他衡量方式，設計、管理和檢討業務持續實施，以及監控銀行的資產負債表的風險管理功能。其他活動還包括管理危機、在危機發生時作出判斷和決策等。
5. **內部監控與遵循法規：**遵循銀行業條例和所有相關法律、法規和監管要求（包括全球趨勢和本地做法），此職能的範圍從銀行制定內部政策的措施，以至確保銀行的活動符合決策層面的內部規則和工作層面的標準作業程序。這涉及自建立、監察和追蹤資，以致向政府或監管機構匯報、增加對公眾的訊息披露和生產力、提供教學支援和所需教材、維持全球管理標準和程序、並且評估員工對機構的政策和法律監管要求的認知與遵守之訊息流程和檔案管理。開展監管發展及其影響的研究，制定合規戰略，制定內部政策和準則，遵守業務和監管要求，監測和跟蹤遵循法規情況，評估合規風險，調查可疑或非法活動，制定和評估合規

方案，制定審計政策和程式，提供法律諮詢和支援，反洗錢，打擊資助恐怖主義，遵守制裁要求，打擊金融犯罪等是該功能區的一些示例。

- a. 為企業和商業銀行業而設計、實施和監察內部控制系統的綜合活動也包含在這職能中
 - b. 由於一套設計完善和切實執行的內部控制系統，是最好的保護政策用以防止出錯和欺詐行為，因此履行銀行內部控制的要求，是符合遵循法規管理的主要安全網。
- 6. 科技管理：**為了改善銷售和服務方面的生產力，提升與客戶接觸渠道的效能，促進爭取新客戶、挽留客戶和關係管理，以及支援創新產品的開發以確保品質服務，此職能指的是對高科技儀器和系統的運作和監控，以便於順暢和有效地完成工作要求（例：數碼、銀行及金融科技）。主要活動也許包括銀行服務的產品開發程序、管理匯報自動化、客戶組合管理、辦公室儀器效能管理、數據中心管理以及資訊安全管理。鑒於資訊和金融技術發展以及防止在線金融犯罪的需要，與網絡安全相關的任務，如構建基礎設施以支援網絡安全政策、評估和管理數位和移動環境中的安全風險、設計和實施對員工和客戶的網絡安全教育、開發和更新 IT 和金融技術架構、管理金融技術系統的支援服務，監控和報告網絡安全事件、評估網絡環境中的安全風險、執行大數據分析管理等也包含在此功能領域中。這些嶄新或加強的服務交付方式及/或運作模式開發，是基於對銀行的科技需要的透徹瞭解，以及對於最先進科技發展的知識應用。
- 7. 產品開發及品牌推廣：**建基於客戶的需要，此職能關乎建立銀行的品牌或企業形象，以至商業銀行產品的開發。這涉及銀行通過各種市場推廣和傳播活動，用以吸引企業客戶對其產品和服務青睞的措施。此職能涵蓋產品市場研究和可行性研究、產品設計和建構，應用人工智能，金融科技和數碼銀行工具等創新技術開發新的銀行服務、產品定價和成本策劃，產品盈利預測、以及產品開發管理。開發和管理數位產品和服務、採用創新技術確定產品開發流程設計在實際業務上的要求、訂立滿足合規要求的產品盡職調查流程、評估現有數位銀行功能和制定改進措施、管理新產品驗收測試的設計和分析、確定產品交付的適當管道等，也包括在此職能範疇內。除此之外，此職能還涉及對客戶行為的知識應用和

實施市場推廣策略的原則、監察市場傳播、對不同的客戶群建立市場定位、發動通過普通媒體 / 社交媒體和其他創新手段的廣告及宣傳活動等。

8. **品質管理**：此職能包括一切確保銀行所提供的產品和服務均能滿足不同持份者的需要和期望的工作。此職能致力於持續改進銀行從戰略規劃、產品特點設計、服務交付的方式以至運作模式各方面的程序，從而建立內部和外部客戶的滿意度和忠誠度。這涵蓋為企業 / 商業銀行制訂品質控制政策，設計品質衡量系統，獲取客戶經驗，以及建立和設置品質保證程序。此職能還涉及針對減少浪費和提升品質、生產力或效能的業務流程重組措施。
9. **企業營銷和關係管理**：以客戶為尊為前提，此職能代表介紹、展示、推薦、推廣和交叉銷售所有企業 / 商業銀行和其他相關服務與產品的行為，藉以滿足企業客戶的需要。這也關乎為獲取客戶滿意度而主動幫助企業客戶或滿足他們的要求的系統與程序。此職能涉及識別客戶的需要、開發解決方案和評估替代方案，從而推薦最適合的融資設施和戶口策劃，以滿足客戶的期望或要求。長期關係管理、常規客戶賬目管理和監察、以及於經濟衰退時照顧和重整問題戶口也是此職能所涵蓋的。分析商業情報藉以尋找機會和威脅，制定發展客戶關係管理系統的戰略計劃，執行銷售預測，對現有和潛在的新客戶進行研究，協調不同銷售和服務管道的銷售和促銷活動，在客戶業務營運旅程的不同階段為客戶提供諮詢服務，設計和實施客戶形象和銷售記錄分析，管理銷售團隊、執行客戶盡職審查和合規控制職能、找出員工培訓需求和提供銷售相關的培訓等都包含在此職能範疇內。
10. **一般管理**：此職能範疇關乎推動本地與全球經濟、社會和科技發展的措施，尤其關注中國的動態和金融科技的應用與管理，從而發掘銀行的發展潛力。這涉及到營商智慧和抱負，用以開墾超越地域限制的新業務，從而切實地建立業務願景、專為商業銀行制定策略、或把銀行整體的策略轉化為適用於商業銀行業務的戰術。此職能的例子包括：人力資源管理、財務管理及支援、設施管理和履行企業社會責任及金融科技管理等其他支援性質的職能。這些能力可具體有效地呼應銀行的策略，以助實施業務方案並藉以執行銀行的長期發展措施。

- 11. 其他一般能力：**此職能關乎普遍能適用於所有其他職能的能力，即不同角色的持份者均需具備此等能力去履行其職務，從而達到良好的質量標準。此職能範疇包括銀行業某些關鍵工作崗位的門檻能力，以及特定任務所特有的職能能力。它們不僅包含那些對有效發揮工作績效至關重要的知識、技能和行為，而是銀行員工應有的行為和個人特徵，而這些特徵則有助於成就銀行業的共同價值觀和持續成功。人們認為，如何管理自己（自我管理）會影響「個人效能」。因此，此功能區域包含以「個人效能」命名的關鍵功能。它是關於在不同情況下有效地調節情緒、思想和行為的能力。這些能力包括一般個人效能的元素，如：變革管理和復元能力、危機管理、多元文化多元化管理、職業道德、分析能力、持續學習和多語言能力等。除了個人效能外，該職能範疇還包括其他關鍵職能，如人事和人才管理、資源管理、項目和計劃管理以及業務目標管理等。

為大機構提供的其他企業和商業銀行服務的職能範疇

大型機構對銀行要求的財務產品和服務愈趨複雜，在許多情況下，資本市場和財資服務與企業銀行所提供的服務會有重疊之處。參與資本市場活動的銀行會幫助企業透過發行股票或債券去籌集資金，而一般商業銀行家則通常會協助客戶以貸款方式籌集資金。因此，企業銀行家需要瞭解複雜的融資方法，如證券化和銀團貸款安排。在某些情況下，在財資部、資本市場和 / 或投資銀行產品專家的支援下，也可以向這些客戶提供更複雜的產品和服務，如首次公開募股（IPO）、債券發行、供應鏈融資、基礎設施融資等。以下三個職能範疇展示了企業銀行的主要活動：

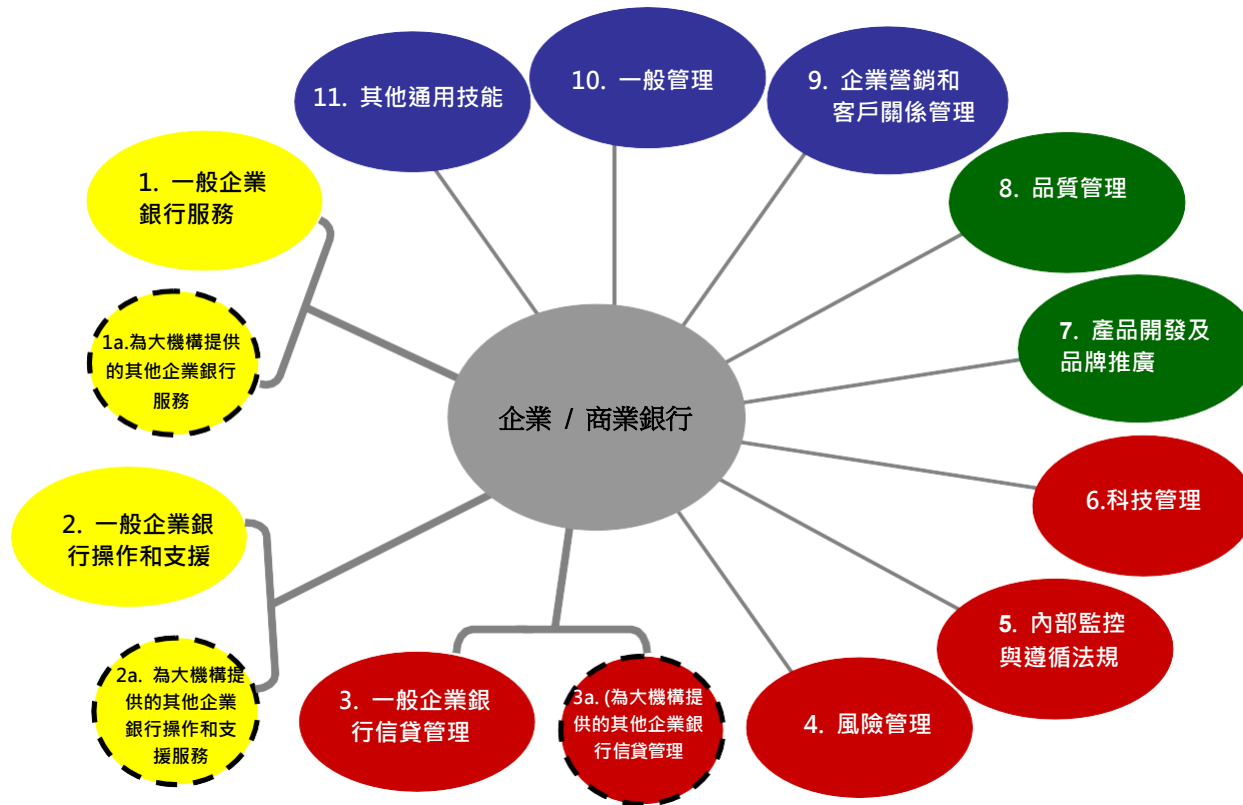
- 1a. 為大機構提供的其他企業銀行服務：**除了一般性的商業銀行設施外，此職能範疇特別針對那些要求較複雜的客戶而提供的金融服務，從而透過資本市場交易和財資服務去滿足其較複雜的財務需要。凡由營銷支援團隊為客戶處理的各種複雜交易活動，皆納入此職能。這些活動包括：企業財務策劃、結構性融資顧問服務、雙邊及銀團貸款、項目融資、房地產開發融資、物業投資貸款、資產證券化、基礎設施融資、債券發行、營運資金融資及財資產品。

- 2a. **為大機構提供的其他企業銀行操作和支援**：此職能範疇涉及後勤和支援企業銀行業務單位，兩向客戶提供的優質金融服務。此職能範疇包括信貸分析和審批、信貸控制和管理、交易處理和清算、基金管理和組合管理、結構性融資顧問服務、調查研究等。
- 3a. **為大機構提供的其他企業銀行信貸管理**：此職能範疇涵蓋企業銀行為較高端的客戶和產品而制訂的商業信貸策略、建立和實施的信貸政策、信貸分析、信貸啟動審查、評估、分析批核和檢討，審批流程管理和信貸風險管理。此職能關乎專為大規模的企業、金融機構、政府和大型跨國企業而設的信貸管理服務。在確保這些大企業客戶獲得批核、續期和延期，而同時符合銀行的信貸指引而蒐集、編制和分析各種信貸資料的工作皆納入此職能。這涵蓋了處理企業銀行的信貸評級程序、管理企業貸款組合、處理大企業客戶的信貸申請，並判斷其複雜和長期的信貸結構所涉及的風險，例如：資產融資和租賃、項目融資、商業房地產、債務融資、槓桿融資、結構性投資和建設管理等。

銀行業 - 企業 / 商業銀行的職能範疇圖

業務拓展和客戶關係管理

服務交付渠道



產品設計和建構

內部管理

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 1. 一般企業銀行服務							
職能範疇 能力級別	1.1 服務策略和管理	1.2 現金管理服務	1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務	1.4 投資及保險服務	1.5 貿易融資服務	1.6 外匯和貨幣市場交易服務	1.7 賬戶服務
7							
6	制訂企業銀行的服務策略 109156L6 4 Credits P. 4-1						
5	為各有關產品和服務渠道制定服務政策、程序和指引 109157L5 4 Credits P. 4-2	提供現金管理的諮詢建議和方案 109161L5 4 Credits P. 4-6	提供商業信貸有關的諮詢建議和方案 109169L5 4 Credits P. 4-14	提供投資及保險服務的諮詢建議和方案 109172L5 4 Credits P. 4-17	提供貿易融資的諮詢建議和方案 109176L5 4 Credits P. 4-21	提供外匯和貨幣市場交易有關的諮詢建議和方案 109184L5 4 Credits P. 4-29	提供賬戶服務的諮詢建議和方案 109186L5 4 Credits P. 4-31
	管理和監控相關產品和服務渠道的服務表現 109158L5 4 Credits P. 4-3		整合信貸申請的資料 109170L5 4 Credits P. 4-15	制定外部供應商提供的財富管理產品服務協定 109173L5 4 Credits P. 4-18	提供應收賬款承購服務，以滿足客戶需求 109177L5 4 Credits P. 4-22		

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 1. 一般企業銀行服務							
職能範疇 能力級別	1.1 服務策略和管理	1.2 現金管理服務	1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務	1.4 投資及保險服務	1.5 貿易融資服務	1.6 外匯和貨幣市場交易服務	1.7 賬戶服務
5	檢視各個產品和服務渠道的服務表現，並提出改進建議 109159L5 4 Credits P. 4-4						
4	管理及監控商務中心的日常運作 109160L4 3 Credits P. 4-5	提供現金流動管理服務 109162L4 3 Credits P. 4-7		提供投資及保險有關服務 109174L4 3 Credits P. 4-19	提供進口信用証(DC) 服務 109178L4 3 Credits P. 4-23		在商務中心推廣企業銀行的產品和服務 109187L4 3 Credits P. 4-32
					提供出口信用証通知服務 (DC) 109179L4 3 Credits P. 4-24		

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 1. 一般企業銀行服務							
職能範疇 能力級別	1.1 服務策略和管理	1.2 現金管理服務	1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務	1.4 投資及保險服務	1.5 貿易融資服務	1.6 外匯和貨幣市場交易服務	1.7 賬戶服務
4					提供進口單據托收服務 109180L4 3 Credits P. 4-25		
					提供出口單據托收服務 109181L4 3 Credits P. 4-26		
					處理提貨擔保的申請 (進口) 109182L4 3 Credits P. 4-27		

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 1. 一般企業銀行服務							
職能範疇 能力級別	1.1 服務策略和管理	1.2 現金管理服務	1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務	1.4 投資及保險服務	1.5 貿易融資服務	1.6 外匯和貨幣市場交易服務	1.7 賬戶服務
4					提供貿易保障/海運貨物保險服務 109183L4 3 Credits P. 4-28		
3		提供支付服務 109163L3 3 Credits P. 4-8	處理企業客戶貸款申請的操作程序 109171L3 3 Credits P. 4-16	處理企業客戶投資產品及保險服務的申請 109175L3 3 Credits P. 4-20		提供外匯交易服務 109185L3 3 Credits P. 4-30	開立、維持及取消不同類別的賬戶 109188L3 3 Credits P. 4-33
		為客戶處理應收賬 109164L3 3 Credits P. 4-9					提供於商務中心櫃台處理的賬戶服務 109189L3 3 Credits P. 4-34

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 1. 一般企業銀行服務							
職能範疇 能力級別	1.1 服務策略和管理	1.2 現金管理服務	1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務	1.4 投資及保險服務	1.5 貿易融資服務	1.6 外匯和貨幣市場交易服務	1.7 賬戶服務
3		收取及運送金融物品 109165L3 3 Credits P. 4-10					
		匯報餘額和交易細節 109166L3 4 Credits P. 4-11					
		提供跨行賬戶相關的服務 109167L3 3 Credits P. 4-12					

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 1. 一般企業銀行服務							
職能範疇 能力級別	1.1 服務策略和管理	1.2 現金管理服務	1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務	1.4 投資及保險服務	1.5 貿易融資服務	1.6 外匯和貨幣市場交易服務	1.7 賬戶服務
3		處理公司信用卡的申請 109168L3 3 Credits P. 4-13					
2							
1							

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 1a. 為大機構提供的其他企業銀行服務			
職能範疇 能力級別	1a.1 機構客戶 銀行服務	1a.2 企業借貸產品 及信貸有關的 服務	1a.3 大型企業客戶 投資服務

7			
6	設計結構性存款賬戶服務，以滿足機構客戶的需求 109190L6 4 Credits P. 4-35	提供關於資本架構和融資方案的策略性建議 109194L6 4 Credits P. 4-39	為大型企業客戶提供結構性相關投資產品的建議 109196L6 4 Credits P. 4-41
	為機構客戶量身定製金融風險管理服務 109191L6 4 Credits P. 4-36	對大型項目的融資和金融模型的結構，提供專業意見 109195L6 4 Credits P. 4-40	
	為機構客戶量身定製現金管理服務 109192L6 4 Credits P. 4-37		

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 1a. 為大機構提供的其他企業銀行服務			
職能範疇 能力級別	1a.1 機構客戶 銀行服務	1a.2 企業借貸產品 及信貸有關的 服務	1a.3 大型企業客戶 投資服務
5	為證券和期貨交易 公司，提供第三方 存管服務 109193L5 4 Credits P. 4-38		為大型企業客戶提 供環球資產投資機 會的建議 109197L5 4 Credits P. 4-42
4			
3			
2			
1			

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 2. 一般企業銀行操作和支援							
職能範疇 能力級別	2.1 操作和支援的策略與管理	2.2 商務中心的營運操作與支援	2.3 處理現金管理和賬戶交易	2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易	2.5 處理投資及保險交易	2.6 處理貿易融資有關的交易	2.7 處理外匯和貨幣市場交易
7							
6	制訂企業銀行營運操作與支援策略 109198L6 4 Credits P. 4-43	為商務中心制定營運操作和支援策略、程序和模型 109202L6 4 Credits P. 4-47					
5	為各有關產品和渠道制定操作與支援政策、程序和指引 109199L5 4 Credits P. 4-44	規劃和實施商務中心的營運和支援活動 109203L5 4 Credits P. 4-48				為批准或拒絕貿易融資的申請作決定 109222L5 4 Credits P. 4-67	
	管理和監控相關產品和渠道的操作與支援表現 109200L5 4 Credits P. 4-45	管理商務中心的營運風險 109204L5 4 Credits P. 4-49					

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 2. 一般企業銀行操作和支援							
職能範疇 能力級別	2.1 操作和支援的策略與管理	2.2 商務中心的營運操作與支援	2.3 處理現金管理和賬戶交易	2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易	2.5 處理投資及保險交易	2.6 處理貿易融資有關的交易	2.7 處理外匯和貨幣市場交易
5	檢視各個產品和渠道的操作與支援表現 109201L5 4 Credits P. 4-46						
4			檢查對現金管理和賬戶交易 109205L4 3 Credits P. 4-50	為貸款申請進行物業估值 109211L4 3 Credits P. 4-56	監控客戶的投資和保險交易 109217L4 3 Credits P. 4-62	檢查進口信用證的顧客賬戶 109223L4 3 Credits P. 4-68	檢查外匯和貨幣市場的相關交易 109232L4 3 Credits P. 4-77
				收集和整合信用評估資訊 109212L4 3 Credits P. 4-57	為企業銀行客戶制定保險計劃 109218L4 3 Credits P. 4-63	檢查出口信用證的顧客賬戶 109224L4 3 Credits P. 4-69	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 2. 一般企業銀行操作和支援							
職能範疇 能力級別	2.1 操作和支援的策略與管理	2.2 商務中心的營運操作與支援	2.3 處理現金管理和賬戶交易	2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易	2.5 處理投資及保險交易	2.6 處理貿易融資有關的交易	2.7 處理外匯和貨幣市場交易
4						為客戶處理記賬交易服務 109225L4 3 Credits P. 4-70	
3			處理存款和提款交易 109206L3 3 Credits P. 4-51	處理信貸申請的跟進過程 109213L3 3 Credits P. 4-58	處理投資和保險申請的後續跟進工作 109219L3 3 Credits P. 4-64	為進口商處理貿易融資交易 109226L3 3 Credits P. 4-71	處理外匯和貨幣市場的相關交易 109233L3 3 Credits P. 4-78
			處理匯款交易 109207L3 3 Credits P. 4-52	安排貸款發放 109214L3 3 Credits P. 4-59	處理保險理賠 109220L3 3 Credits P. 4-65	為出口商處理貿易融資交易 109227L3 3 Credits P. 4-72	維護外匯和貨幣市場相關交易記錄 109234L3 3 Credits P. 4-79

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 2. 一般企業銀行操作和支援							
職能範疇 能力級別	2.1 操作和支援的策略與管理	2.2 商務中心的營運操作與支援	2.3 處理現金管理和賬戶交易	2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易	2.5 處理投資及保險交易	2.6 處理貿易融資有關的交易	2.7 處理外匯和貨幣市場交易
3			處理付款交易 109208L3 3 Credits P. 4-53	處理貸款文件工作 109215L3 3 Credits P. 4-60	維護企業客戶的投資和保險交易記錄 109221L3 3 Credits P. 4-66	處理應收賬款承購交易 109228L3 3 Credits P. 4-73	
			處理賬戶應收賬款交易 109209L3 3 Credits P. 4-54	維護貸款賬戶的交易記錄 109216L3 3 Credits P. 4-61		處理進口信用證的交易 109229L3 3 Credits P. 4-74	
			維護賬戶的現金管理和賬戶的交易記錄 109210L3 3 Credits P. 4-55			處理出口信用證的交易 109230L3 3 Credits P. 4-75	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 2. 一般企業銀行操作和支援							
職能範疇 能力級別	2.1 操作和支援的策略與管理	2.2 商務中心的營運操作與支援	2.3 處理現金管理和賬戶交易	2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易	2.5 處理投資及保險交易	2.6 處理貿易融資有關的交易	2.7 處理外匯和貨幣市場交易
3						維護與貿易融資相關的交易記錄 109231L3 3 Credits P. 4-76	
2							
1							

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 2a. 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務			
職能範疇	2a.1 機構銀行業務的操作規劃	2a.2 處理銀團貸款和其他結構性產品	2a.3 處理大型企業投資服務
能力級別			

7			
6	為機構客戶制訂銀行服務政策 109235L6 4 Credits P. 4-80	制訂處理銀團貸款申請的政策 109238L6 4 Credits P. 4-83	制定環球資產投資的研究報告 109243L6 4 Credits P. 4-88
5	設計及檢討機構客戶產品和服務的運作程序 109236L5 4 Credits P. 4-81	履行銀團貸款牽頭銀行的職責 109239L5 4 Credits P. 4-84	
		管理銀團貸款和其他結構性產品的法律文件，並確保遵守法規 109240L5 4 Credits P. 4-85	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 2a. 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務			
職能範疇	2a.1 機構銀行業務的操作規劃	2a.2 處理銀團貸款和其他結構性產品	2a.3 處理大型企業投資服務
能力級別			

4	提供操作支援服務	安排複雜產品的貸款	處理環球資產投資的相關交易
	109237L4 3 Credits P. 4-82	109241L4 3 Credits P. 4-86	109244L4 3 Credits P. 4-89
			處理有關結構性產品的交易 109245L4 3 Credits P. 4-90
			代表大企業客戶保管資產 109246L4 3 Credits P. 4-91

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 2a. 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務			
職能範疇 能力級別	2a.1 機構銀行業務 的操作規劃	2a.2 處理銀團貸款 和其他結構性 產品	2a.3 處理大型企業 投資服務
3		維護與銀團貸款和 其他結構性產品交 易相關的記錄 109242L3 3 Credits P. 4-87	維護與投資服務相 關的交易記錄 109247L3 3 Credits P. 4-92
2			
1			

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 3. 一般企業銀行信貸管理					
職能範疇 能力級別	3.1 制定信貸策略、 政策和程序	3.2 信貸業務吸納	3.3 信貸組合管理	3.4 監察不良貸款 表現	3.5 信貸系統與維 護

7					
6	制訂整體信貸風險 管理政策、程序和 方法 109248L6 4 Credits P. 4-93		根據制定的信貸風 險管理政策和 銀行 風險偏好來配置銀 行信貸資產 109262L6 4 Credits P. 4-107	制訂處理問題貸款 的政策和程序 109272L6 4 Credits P. 4-117	分析信用體系績 效，確定銀行整體 策略 109280L6 4 Credits P. 4-125
	決定貸款審批的標 準 109249L6 4 Credits P. 4-94		檢討企業銀行貸款 組合的表現 109263L6 4 Credits P. 4-108		建立與加強管理資 訊系統 (MIS) 中 的信貸相關功能 109281L6 4 Credits P. 4-126
			利用分析模型或其 他工具為企業銀行 制訂信用風險監控 的框架 109264L6 4 Credits P. 4-109		

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 3. 一般企業銀行信貸管理					
職能範疇 能力級別	3.1 制定信貸策略、 政策和程序	3.2 信貸業務吸納	3.3 信貸組合管理	3.4 監察不良貸款 表現	3.5 信貸系統與維 護
6			評估企業銀行貸款 產品的表現和效益 109265L6 4 Credits P. 4-110		
5	分析經濟環境對信 貸管理的影響 109250L5 4 Credits P. 4-95	決定批准或拒絕商 業貸款申請 109255L5 4 Credits P. 4-100	制定信貸組合的風 險緩解策略 109266L5 4 Credits P. 4-111	執行貸款審批後信 用監控和檢討問題 貸款 109273L5 4 Credits P. 4-118	辨識現有信貸管理 系統的不足之處， 並提出改善建議 109282L5 4 Credits P. 4-127
	制定信貸審批程序 109251L5 4 Credits P. 4-96	檢討商業貸款申請 的風險評估 109256L5 4 Credits P. 4-101	進行壓力測試，並 分析結果 109267L5 4 Credits P. 4-112	向未繳付欠款之客 戶採取法律行動 109274L5 4 Credits P. 4-119	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 3. 一般企業銀行信貸管理					
職能範疇 能力級別	3.1 制定信貸策略、 政策和程序	3.2 信貸業務吸納	3.3 信貸組合管理	3.4 監察不良貸款 表現	3.5 信貸系統與維 護
5	制定銀行內部的評 級系統 109252L5 4 Credits P. 4-97	構建信貸方案的內 容細節 109257L5 4 Credits P. 4-102	管理和控制企業銀 行信貸資產的風險 109268L5 4 Credits P. 4-113	制定收回問題貸款 的程序和指引 109275L5 4 Credits P. 4-120	
	因應監管要求和市 場環境的變化，建 立或修訂信貸政 策、程序和指引 109253L5 4 Credits P. 4-98	評估信貸業務吸納 系統的表現，並提 出建議 109258L5 4 Credits P. 4-103	評估抵押品的市 值、市場銷路和辨 識與貸款相關的風 險 109269L5 4 Credits P. 4-114		
		提供有關信貸風險 的諮詢顧問服務 109259L5 4 Credits P. 4-104	對借款賬戶進行持 續監控 109270L5 4 Credits P. 4-115		

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 3. 一般企業銀行信貸管理					
職能範疇 能力級別	3.1 制定信貸策略、 政策和程序	3.2 信貸業務吸納	3.3 信貸組合管理	3.4 監察不良貸款 表現	3.5 信貸系統與維 護
5		評估借款人的信用 和財務實力，並準 備信貸方案 109260L5 4 Credits P. 4-105			
4	執行信貸政策的推 行 109254L4 3 Credits P. 4-99	使用信貸評分系統 的方式為無抵押及/ 或有抵押貸款進行 風險評估，並處理 審批 109261L4 3 Credits P. 4-106	監控貸款組合的風 險水平，辨識早期 風險信號 109271L4 3 Credits P. 4-116	與客戶進行貸款清 收工作 109276L4 3 Credits P. 4-121	監察與信貸相關的 資料數據 109283L4 3 Credits P. 4-128
				監察追收債務的進 展 109277L4 3 Credits P. 4-122	提供培訓/學習活 動，傳授信貸管理 相關知識 109284L4 3 Credits P. 4-129

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 3. 一般企業銀行信貸管理					
職能範疇 能力級別	3.1 制定信貸策略、 政策和程序	3.2 信貸業務吸納	3.3 信貸組合管理	3.4 監察不良貸款 表現	3.5 信貸系統與維 護
4				追收呆壞賬 109278L4 3 Credits P. 4-123	
3				向債務人收取債項 109279L3 3 Credits P. 4-124	記錄和呈報有關信 貸的資料數據 109285L3 3 Credits P. 4-130
2					
1					

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理		
職能範疇 能力級別	3a.1 大型企業信貸業務吸納	3a.2 大型企業信貸設施

7		
6	批核大型企業有關於信貸解決方案之貸款申請 109286L6 4 Credits P. 4-131	作為發起人或主要參與銀行，為企業客戶組織銀團貸款 109289L6 4 Credits P. 4-134
	評估大型企業有關於信貸解決方案的貸款申請 109287L6 4 Credits P. 4-132	
	建構貸款套期設計及相關產品 109288L6 4 Credits P. 4-133	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理		
職能範疇 能力級別	3a.1 大型企業信貸業務吸納	3a.2 大型企業信貸設施
5		為企業客戶構建特殊資產/設備租賃和融資服務 109290L5 4 Credits P. 4-135
		為房地產開發貸款 / 建築融資制訂信貸方案細節 109291L5 4 Credits P. 4-136
		為大型項目融資方案構建信貸設施 109292L5 4 Credits P. 4-137

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 4. 風險管理				
職能範疇 能力級別	4.1 風險識別和評估	4.2 風險監察和匯報	4.3 風險控制和緩解	4.4 業務延續性規劃
7	建構銀行風險測量模型 / 框架 109294L7 5 Credits P. 4-139			
6	辨識和量化潛在風險 109295L6 4 Credits P. 4-140	為銀行制定風險監控和匯報策略及政策 109299L6 4 Credits P. 4-144	訂定銀行的風險胃納 109304L6 4 Credits P. 4-149	制訂業務延續性規劃政策和程序 109311L6 4 Credits P. 4-156
	進行定質分析以評估風險 109296L6 4 Credits P. 4-141		建立全面風險管理和緩解策略及政策 109305L6 4 Credits P. 4-150	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 4. 風險管理				
職能範疇	4.1 風險識別和評估	4.2 風險監察和匯報	4.3 風險控制和緩解	4.4 業務延續性規劃
能力級別				
6			制訂銀行風險管治架構 109306L6 4 Credits P. 4-151	
5	建構風險狀況，為各種風險排序 109297L5 4 Credits P. 4-142	監控風險水平並分析結果 109300L5 4 Credits P. 4-145	制定風險控制措施 109307L5 4 Credits P. 4-152	分析各種災害、危機或重大風險對業務的影響 109312L5 4 Credits P. 4-157
		調查風險發生的成因 109301L5 4 Credits P. 4-146	評估風險管理框架、政策和控制措施的有效性 109308L5 4 Credits P. 4-153	制定業務延續計劃和復原策略 109313L5 4 Credits P. 4-158

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 4. 風險管理				
職能範疇 能力級別	4.1 風險識別和評估	4.2 風險監察和匯報	4.3 風險控制和緩解	4.4 業務延續性規劃
5		進行風險監控內部程序檢討 109302L5 4 Credits P. 4-147	制定風險管理的實施計劃 109309L5 4 Credits P. 4-154	評估業務延續計劃的成效 109314L5 4 Credits P. 4-159
				制定和實施業務延續演習計劃 109315L5 4 Credits P. 4-160
4		匯報風險追蹤的結果 109303L4 3 Credits P. 4-148	執行風險管理計劃 109310L4 3 Credits P. 4-155	監察業務延續計劃的執行情況 109316L4 3 Credits P. 4-161

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 4. 風險管理				
職能範疇 能力級別	4.1 風險識別和評估	4.2 風險監察和匯報	4.3 風險控制和緩解	4.4 業務延續性規劃
3	記錄和匯報與風險管理相關的資料 109298L3 3 Credits P. 4-143			
2				
1				

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 5. 內部監控與遵循法規						
職能範疇 能力級別	5.1 合規管理	5.2 內部管控	5.3 審計	5.4 法律意見	5.5 反打擊洗錢恐怖分子資金籌集/金融制裁	5.6 打擊金融罪行
7						
6	為監管的发展和其對銀行的影響進行研究 109317L6 4 Credits P. 4-162	建立內部管控程序和措施，藉以監察履行遵循法規制度的情況 109331L6 4 Credits P. 4-176	制訂內部審計框架 109336L6 4 Credits P. 4-181	為銀行制訂處理可疑/非法活動的法律框架和政策 109342L6 4 Credits P. 4-187	為銀行制定反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁相關的框架、方案和政策 109347L6 4 Credits P. 4-192	制定打擊內部和外部欺詐的政策 109352L6 4 Credits P. 4-197
	為銀行制訂整體符合法規的策略、程序和道德標準 109318L6 4 Credits P. 4-163	評估銀行內部管控的成效 109332L6 4 Credits P. 4-177				

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 5. 內部監控與遵循法規						
職能範疇 能力級別	5.1 合規管理	5.2 內部管控	5.3 審計	5.4 法律意見	5.5 反打擊洗錢恐怖分子資金籌集/金融制裁	5.6 打擊金融罪行
5	<p>根據法規要求，為不同的營運操作制定內部政策、指引和標準</p> <p>109319L5 4 Credits P. 4-164</p>	<p>管理和監察內部管控程序，辨識違規事件</p> <p>109333L5 4 Credits P. 4-178</p>	<p>設計審計方案</p> <p>109337L5 4 Credits P. 4-182</p>	<p>提供法律意見和相關支援服務</p> <p>109343L5 4 Credits P. 4-188</p>	<p>評估和監測管控，籍以管理反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的風險</p> <p>109348L5 4 Credits P. 4-193</p>	<p>調查內部和外部與欺詐相關的個案</p> <p>109353L5 4 Credits P. 4-198</p>
	<p>根據法律及監管要求，制定合規計劃</p> <p>109320L5 4 Credits P. 4-165</p>	<p>管理違規事件並緩解影響</p> <p>109334L5 4 Credits P. 4-179</p>	<p>制定審計實施方案</p> <p>109338L5 4 Credits P. 4-183</p>	<p>為調查可疑和非法活動提供法律支援</p> <p>109344L5 4 Credits P. 4-189</p>	<p>向員工提供培訓和支援，以協助他們遵守反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的法規</p> <p>109349L5 4 Credits P. 4-194</p>	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 5. 內部監控與遵循法規						
職能範疇 能力級別	5.1 合規管理	5.2 內部管控	5.3 審計	5.4 法律意見	5.5 反打擊洗錢恐怖分子資金籌集/金融制裁	5.6 打擊金融罪行
5	評估不同營運操作的合規性風險 109321L5 4 Credits P. 4-166		進行審計方案追蹤和監察 109339L5 4 Credits P. 4-184	為新的或修訂的法律和法定要求提供資訊和建議 109345L5 4 Credits P. 4-190		
	檢討和評估銀行的合規計劃 109322L5 4 Credits P. 4-167		評估審計方案的有效性 109340L5 4 Credits P. 4-185			

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 5. 內部監控與遵循法規						
職能範疇 能力級別	5.1 合規管理	5.2 內部管控	5.3 審計	5.4 法律意見	5.5 反打擊洗錢恐怖分子資金籌集/金融制裁	5.6 打擊金融罪行
5	與監管機構或其他相關機構建立有效的關係 109323L5 4 Credits P. 4-168					
	與監管機構聯絡及處理監管測試 109324L5 4 Credits P. 4-169					
	對可疑/非法活動和違規事件進行調查 109325L5 4 Credits P. 4-170					

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 5. 內部監控與遵循法規						
職能範疇 能力級別	5.1 合規管理	5.2 內部管控	5.3 審計	5.4 法律意見	5.5 反打擊洗錢恐怖分子資金籌集/金融制裁	5.6 打擊金融罪行
5	管理合規培訓和教育 109326L5 4 Credits P. 4-171					
4	回覆監管機構或其他相關機構提出的諮詢 109327L4 3 Credits P. 4-172	監察下屬的行為，以確保符合法規 109335L4 3 Credits P. 4-180	進行審計報告 109341L4 3 Credits P. 4-186	向法院和其他聆訊提交資料 109346L4 3 Credits P. 4-191	處理執法機構提出的與反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁有關的要求 109350L4 3 Credits P. 4-195	辨識內部和外部潛在的欺詐風險 109354L4 3 Credits P. 4-199
	向執法機構匯報違規活動 109328L4 3 Credits P. 4-173				呈報有關打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的可疑個案 109351L4 3 Credits P. 4-196	與監管機構合作處理與金融犯罪有關的查詢 109355L4 3 Credits P. 4-200

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 5. 內部監控與遵循法規						
職能範疇 能力級別	5.1 合規管理	5.2 內部管控	5.3 審計	5.4 法律意見	5.5 反打擊洗錢恐怖分子資金籌集/金融制裁	5.6 打擊金融罪行
3	在執行工作時，遵循銀行的合規標準 109329L3 3 Credits P. 4-174					向銀行有關方面舉報可疑的金融罪行 109356L3 3 Credits P. 4-201
	為資料進行加密，以保護客戶資料 109330L3 3 Credits P. 4-175					
2						
1						

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 6. 科技管理					
職能範疇 能力級別	6.1 資訊科技基礎設施	6.2 資訊科技系統保安/網絡安全	6.3 應用程式設計、開發和維護	6.4 資訊科技操作和支援	6.5 企業情報系統

7					
6	制訂資訊科技管治的政策 109357L6 4 Credits P. 4-202	制訂資訊科技和網絡安全政策、路線圖和策略 109366L6 4 Credits P. 4-211	制訂資訊科技應用程式相關的政策 109376L6 4 Credits P. 4-221	制訂資訊科技操作和支援服務的政策 109385L6 4 Credits P. 4-230	制訂資料庫管理政策 109395L6 4 Credits P. 4-240
	制訂銀行的整體資訊科技架構和基礎設施的設計 109358L6 4 Credits P. 4-203				
	評估未來趨勢，規劃科技改進 109359L6 4 Credits P. 4-204				

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 6. 科技管理					
職能範疇 能力級別	6.1 資訊科技基礎設施	6.2 資訊科技系統保安/網絡安全	6.3 應用程式設計、開發和維護	6.4 資訊科技操作和支援	6.5 企業情報系統

5	<p>評核現時資訊科技基礎設施的效能</p> <p>109360L5 4 Credits P. 4-205</p>	<p>制定資訊科技系統保安和網絡安全的程序、指引和方案</p> <p>109367L5 4 Credits P. 4-212</p>	<p>辨識和分析銀行在科技上的需求</p> <p>109377L5 4 Credits P. 4-222</p>	<p>管理資訊科技系統的日常工作</p> <p>109386L5 4 Credits P. 4-231</p>	<p>設計資料庫系統，以管理企業情報</p> <p>109396L5 4 Credits P. 4-241</p>
	<p>為不同的資訊科技硬件 / 軟件，制定操作程序</p> <p>109361L5 4 Credits P. 4-206</p>	<p>進行保安風險評估和不同資訊科技系統的審查，並建議緩解策略</p> <p>109368L5 4 Credits P. 4-213</p>	<p>執行科技系統開發和工程</p> <p>109378L5 4 Credits P. 4-223</p>	<p>設計和執行災難復原方案</p> <p>109387L5 4 Credits P. 4-232</p>	<p>規劃數據收集和數據管理以構建企業情報系統</p> <p>109397L5 4 Credits P. 4-242</p>
	<p>管理銀行的資訊科技資產</p> <p>109362L5 4 Credits P. 4-207</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>109369L5 4 Credits P. 4-214</p>	<p>利用科技服務提供者的技術、工具和解決方案，開發系統和金融科技</p> <p>109379L5 4 Credits P. 4-224</p>	<p>監控資訊科技和金融科技系統的服務水平</p> <p>109388L5 4 Credits P. 4-233</p>	<p>制定企業情報的數據分析方案</p> <p>109398L5 4 Credits P. 4-243</p>

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 6. 科技管理					
職能範疇 能力級別	6.1 資訊科技基礎設施	6.2 資訊科技系統保安/網絡安全	6.3 應用程式設計、開發和維護	6.4 資訊科技操作和支援	6.5 企業情報系統
5	管理和維護銀行的網絡和通信系統 109363L5 4 Credits P. 4-208	設計和實施網絡安全意識教育和員工培訓 109370L5 4 Credits P. 4-215	監督新資訊科技系統的實施 109380L5 4 Credits P. 4-225	監察資訊科技系統和金融科技的表現和使用 109389L5 4 Credits P. 4-234	監督 / 管理企業情報 / 數據庫系統的運作 109399L5 4 Credits P. 4-244
	設計和構建客戶服務介面/系統 109364L5 4 Credits P. 4-209	建立必要的基礎設施，以支援網絡安全政策 109371L5 4 Credits P. 4-216	進行資訊科技和金融科技系統評估 109381L5 4 Credits P. 4-226	在引入新系統或進行系統升級後，監管變革管理 109390L5 4 Credits P. 4-235	構建和實施大數據分析和信息管理系統 109400L5 4 Credits P. 4-245
	審查和更新資訊科技和金融科技架構，以促進產品和服務的交付 109365L5 4 Credits P. 4-210	評估並監控資訊科技系統與網絡環境中的保安風險 109372L5 4 Credits P. 4-217	選擇供應商並管理供應商績效 109382L5 4 Credits P. 4-227	對資訊科技、數碼銀行和金融科技問題執行事件回應管理 109391L5 4 Credits P. 4-236	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 6. 科技管理					
職能範疇 能力級別	6.1 資訊科技基礎設施	6.2 資訊科技系統保安/網絡安全	6.3 應用程式設計、開發和維護	6.4 資訊科技操作和支援	6.5 企業情報系統
5		對銀行業務使用者進行資訊和網絡風險的趨勢和控制教育 109373L5 4 Credits P. 4-218		管理資訊科技和金融科技系統的支援服務 109392L5 4 Credits P. 4-237	
		執行資訊科技系統安全/網絡安全事件調查、監控和報告 109374L5 4 Credits P. 4-219			
4		評估網絡安全風險保護的有效性，並進行事件監測和報告 109375L4 3 Credits P. 4-220	為內部與外部使用者提供使用資訊科技應用程式和系統的培訓和指導 109383L4 3 Credits P. 4-228	提供與科技相關的支援前台服務 109393L4 3 Credits P. 4-238	在日常工作中應用情報和數據庫系統 109401L4 3 Credits P. 4-246

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 6. 科技管理					
職能範疇 能力級別	6.1 資訊科技基礎設施	6.2 資訊科技系統保安/網絡安全	6.3 應用程式設計、開發和維護	6.4 資訊科技操作和支援	6.5 企業情報系統
4			對資訊科技系統進行維護 109384L4 3 Credits P. 4-229	為解決與資訊科技和金融科技系統相關的問題提供現場支援 109394L4 3 Credits P. 4-239	執行大數據分析管理 109402L4 3 Credits P. 4-247
3					
2					
1					

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 7. 產品開發及品牌推廣						
職能範疇 能力級別	7.1 市場研究和業務情報	7.2 產品組合管理	7.3 產品開發	7.4 產品發佈、實施與管理	7.5 市場營銷策略制訂和產品推廣	7.6 品牌推廣和企業傳訊
7	預測市場發展的未來趨勢，判斷銀行客戶需求 109403L7 5 Credits P. 4-248	制訂銀行的定位策略 109410L7 5 Credits P. 4-255				制訂銀行品牌定位及其企業傳訊策略 109447L7 5 Credits P. 4-292
6	制訂研究策略，為制定業務和行銷策略提供方向 109404L6 4 Credits P. 4-249	為不同的產品制訂產品策略和定位 109411L6 4 Credits P. 4-256	訂立產品開發的政策和程序 109416L6 4 Credits P. 4-261	設計產品交付系統和銷售分銷渠道 109434L6 4 Credits P. 4-279	制訂預算和管理個別產品的推廣開支，以確保取得合理的投資回報 109441L6 4 Credits P. 4-286	制訂一般及在線市場營銷策略，樹立企業形象 109448L6 4 Credits P. 4-293

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 7. 產品開發及品牌推廣						
職能範疇	7.1 市場研究和業務情報	7.2 產品組合管理	7.3 產品開發	7.4 產品發佈、實施與管理	7.5 市場營銷策略制訂和產品推廣	7.6 品牌推廣和企業傳訊
能力級別						
6	制訂與競爭對手在業務層面上的分析 109405L6 4 Credits P. 4-250	為銀行制訂客戶板塊分類策略，推動產品類別/客戶群匹配 109412L6 4 Credits P. 4-257	制訂新產品的盈利能力預測 109417L6 4 Credits P. 4-262		制定和實施數碼化行銷轉型策略和路線圖，實現市場營銷願景 109442L6 4 Credits P. 4-287	
			開發新的銀行產品，以滿足不同客戶板塊的需求 109418L6 4 Credits P. 4-263			
			採用創新科技，開發功能和程序設計 109419L6 4 Credits P. 4-264			

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 7. 產品開發及品牌推廣						
職能範疇 能力級別	7.1 市場研究和業務情報	7.2 產品組合管理	7.3 產品開發	7.4 產品發佈、實施與管理	7.5 市場營銷策略制訂和產品推廣	7.6 品牌推廣和企業傳訊
6			釐清產品盡職審查程序，以滿足監管要求 109420L6 4 Credits P. 4-265			
5	為企業銀行業務開發知識系統 109406L5 4 Credits P. 4-251	制定量度投資回報率的機制，以評估產品開發的投資成效 109413L5 4 Credits P. 4-258	建立產品開發程序 109421L5 4 Credits P. 4-266	設計新產品的營運程序 109435L5 4 Credits P. 4-280	界定產品的價值定位 109443L5 4 Credits P. 4-288	為企業品牌制定傳訊方案 109449L5 4 Credits P. 4-294

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 7. 產品開發及品牌推廣						
職能範疇 能力級別	7.1 市場研究和業務情報	7.2 產品組合管理	7.3 產品開發	7.4 產品發佈、實施與管理	7.5 市場營銷策略制訂和產品推廣	7.6 品牌推廣和企業傳訊
5	制定客戶板塊分類，識別他們對產品和服務的需要 109407L5 4 Credits P. 4-252	根據產品策略，管理銀行的產品組合 109414L5 4 Credits P. 4-259	制定新產品開發的項目方案 109422L5 4 Credits P. 4-267	評估產品發佈的成效 109436L5 4 Credits P. 4-281	透過不同渠道開展產品促銷活動，提高市場知名度，推動銷售 109444L5 4 Credits P. 4-289	創建並製作持久一致的市場營銷推廣活動，以推廣企業品牌 109450L5 4 Credits P. 4-295
		評估現有產品組合的表現 109415L5 4 Credits P. 4-260	制定、實施和分析產品驗收測試的結果 109423L5 4 Credits P. 4-268	為產品發佈制定實施方案 109437L5 4 Credits P. 4-282		制定品牌市場營銷預算，有效地管理支出 109451L5 4 Credits P. 4-296

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 7. 產品開發及品牌推廣						
職能範疇	7.1 市場研究和業務情報	7.2 產品組合管理	7.3 產品開發	7.4 產品發佈、實施與管理	7.5 市場營銷策略制訂和產品推廣	7.6 品牌推廣和企業傳訊
能力級別						
5			物色和管理由外部供應商提供的產品和服務 109424L5 4 Credits P. 4-269			
			構建產品結構 109425L5 4 Credits P. 4-270			
			進行盈利預測和成本分析 109426L5 4 Credits P. 4-271			

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 7. 產品開發及品牌推廣						
職能範疇 能力級別	7.1 市場研究和業務情報	7.2 產品組合管理	7.3 產品開發	7.4 產品發佈、實施與管理	7.5 市場營銷策略制訂和產品推廣	7.6 品牌推廣和企業傳訊
5			為產品交付設計合適的系統及渠道 109427L5 4 Credits P. 4-272			
			決定產品和服務的定價 109428L5 4 Credits P. 4-273			
			管理產品驗收測試的設計及分析 109429L5 4 Credits P. 4-274			

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 7. 產品開發及品牌推廣						
職能範疇 能力級別	7.1 市場研究和業務情報	7.2 產品組合管理	7.3 產品開發	7.4 產品發佈、實施與管理	7.5 市場營銷策略制訂和產品推廣	7.6 品牌推廣和企業傳訊
5			領導產品和營運數據分析 109430L5 4 Credits P. 4-275			
			監察產品開發的成效及進度 109431L5 4 Credits P. 4-276			
			評估現有產品和服務績效，並提出改善措施 109432L5 4 Credits P. 4-277			

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 7. 產品開發及品牌推廣						
職能範疇	7.1 市場研究和業務情報	7.2 產品組合管理	7.3 產品開發	7.4 產品發佈、實施與管理	7.5 市場營銷策略制訂和產品推廣	7.6 品牌推廣和企業傳訊
能力級別						
4	實施市場研究項目，以收集相關數據 109408L4 3 Credits P. 4-253		進行產品驗收測試 109433L4 3 Credits P. 4-278	為複雜產品制定產品規格 109438L4 3 Credits P. 4-283	根據企業形象的規格，製作宣傳工具 109445L4 3 Credits P. 4-290	組織交流活動，打造和提升企業品牌知名度 109452L4 3 Credits P. 4-297
	操作知識管理系統，記錄和維護市場資訊 109409L4 3 Credits P. 4-254			統籌產品發佈活動 109439L4 3 Credits P. 4-284	進行宣傳活動的評估 109446L4 3 Credits P. 4-291	監管企業形象在銀行不同領域的應用，以確保一致性 109453L4 3 Credits P. 4-298
				提供產品資訊和培訓，以支援銷售及服務過程 109440L4 3 Credits P. 4-285		評估品牌推廣計劃的成效 109454L4 3 Credits P. 4-299

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 7. 產品開發及品牌推廣						
職能範疇 能力級別	7.1 市場研究和業務情報	7.2 產品組合管理	7.3 產品開發	7.4 產品發佈、實施與管理	7.5 市場營銷策略制訂和產品推廣	7.6 品牌推廣和企業傳訊
3						
2						
1						

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 8. 品質管理				
職能範疇 能力級別	8.1 質素管理系統 開發和實施	8.2 品質監察和控 制	8.3 流程持續改善	8.4 客戶體驗管理
7				
6	制訂企業銀行的品質管理策略和政策 109455L6 4 Credits P. 4-300			
5	為不同的業務營運建立品質標準 109456L5 4 Credits P. 4-301	設計品質監控指引和計劃 109463L5 4 Credits P. 4-308	辨識需要改善品質的範圍 109468L5 4 Credits P. 4-313	辨識改善客戶體驗的措施 109473L5 4 Credits P. 4-318
	制定品質控制和重新再造計畫的步驟 109457L5 4 Credits P. 4-302	設計衡量客戶滿意度的研究調查 109464L5 4 Credits P. 4-309	設計措施以改善現有流程 109469L5 4 Credits P. 4-314	制定反饋管理的程序和指引 109474L5 4 Credits P. 4-319

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 8. 品質管理				
職能範疇 能力級別	8.1 質素管理系統 開發和實施	8.2 品質監察和控 制	8.3 流程持續改善	8.4 客戶體驗管理
5	為特定項目 / 計劃制定品質管理方案 109458L5 4 Credits P. 4-303	制定客戶服務的表現準則 109465L5 4 Credits P. 4-310	評估流程改善措施的效能 109470L5 4 Credits P. 4-315	進行數碼和非數碼銀行客戶體驗調研 109475L5 4 Credits P. 4-320
	對品質管理進行基準分析 109459L5 4 Credits P. 4-304			分析客戶反饋以改善銀行的服務 109476L5 4 Credits P. 4-321
	於銀行各部門，提供品質管理的學習活動 109460L5 4 Credits P. 4-305			管理不同人士提出的意見，以保護銀行形象 109477L5 4 Credits P. 4-322

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 8. 品質管理				
職能範疇 能力級別	8.1 質素管理系統 開發和實施	8.2 品質監察和控 制	8.3 流程持續改善	8.4 客戶體驗管理
5	在銀行推動品質管理文化 109461L5 4 Credits P. 4-306			執行客戶體驗程序的改善措施和控制 109478L5 4 Credits P. 4-323
4	執行品質管理計劃 109462L4 3 Credits P. 4-307	對企業銀行營運進行品質監控 109466L4 3 Credits P. 4-311	制定持續改善的行動計劃 109471L4 3 Credits P. 4-316	提供卓越的客戶服務 109479L4 3 Credits P. 4-324
		編寫有關品質管理系統的文件/報告 109467L4 3 Credits P. 4-312	執行政程序改進措施 109472L4 3 Credits P. 4-317	處理難於應付的客戶和解決衝突 109480L4 3 Credits P. 4-325

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 8. 品質管理				
職能範疇 能力級別	8.1 質素管理系統 開發和實施	8.2 品質監察和控 制	8.3 流程持續改善	8.4 客戶體驗管理
4				調查投訴個案，並提出行動建議 109481L4 3 Credits P. 4-326
3				及時回復客戶的反饋，並解決他們所關心的問題 109482L3 3 Credits P. 4-327
				實施調查，藉此收集客戶滿意度的數據 109483L3 3 Credits P. 4-328
2				
1				

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 9. 企業營銷和客戶關係管理					
職能範疇 能力級別	9.1 制訂銷售策略及實施計畫	9.2 售前管理	9.3 業務營銷	9.4 賬戶管理及客戶關係管理	9.5 銷售團隊管理
7					
6	為企業銀行制訂整體的銷售策略 109484L6 4 Credits P. 4-329		考慮市場優勢和板塊，決定爭取業務的策略方針 109499L6 4 Credits P. 4-344	制訂為開發客戶關係管理系統而設的策略和行動計畫 109509L6 4 Credits P. 4-354	為企業銀行業務執行銷售預測 109520L6 4 Credits P. 4-365
	分析商業情報，找出新的商業機會和威脅 109485L6 4 Credits P. 4-330		為現有或潛在大型企業的業務表現和複雜需求進行研究 109500L6 4 Credits P. 4-345		

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 9. 企業營銷和客戶關係管理					
職能範疇	9.1 制訂銷售策略及實施計畫	9.2 售前管理	9.3 業務營銷	9.4 賬戶管理及客戶關係管理	9.5 銷售團隊管理
能力級別					
6			為企業銀行客戶構建和提出量身剪裁的解決方案，滿足其財務需求 109501L6 4 Credits P. 4-346		
5	分析競爭對手的銷售策略 109486L5 4 Credits P. 4-331	設計銷售線索主導方案，以吸引新的準客戶和保留現有的尊貴客戶 109490L5 4 Credits P. 4-335	進行公司財務分析以確定客戶需求 109502L5 4 Credits P. 4-347	為不同的客戶定製合適的客戶服務/產品 109510L5 4 Credits P. 4-355	為銷售團隊和個別銷售人員設定銷售目標和績效要求 109521L5 4 Credits P. 4-366
	開發市場推廣及宣傳項目，藉以制定銷售策略 109487L5 4 Credits P. 4-332	管理及協調各銷售和服務渠道的營銷及宣傳活動 109491L5 4 Credits P. 4-336	向企業客戶提交財務解決方案 109503L5 4 Credits P. 4-348	透過市場提供最新資訊來發展跨境客戶關係 109511L5 4 Credits P. 4-356	制定實施計劃以實現銷售目標 109522L5 4 Credits P. 4-367

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 9. 企業營銷和客戶關係管理					
職能範疇	9.1 制訂銷售策略及實施計畫	9.2 售前管理	9.3 業務營銷	9.4 賬戶管理及客戶關係管理	9.5 銷售團隊管理
能力級別					

5	為不同團隊制定銷售計劃和實施細則	進行銷售管道線的管理	與客戶談判，達成有關財務解決方案協議	為客戶在發展週期的不同階段提供專業的諮詢服務	確定銷售培訓需求並制定銷售培訓策略和計劃
	109488L5 4 Credits P. 4-333	109492L5 4 Credits P. 4-337	109504L5 4 Credits P. 4-349	109512L5 4 Credits P. 4-357	109523L5 4 Credits P. 4-368
			獲得雙方同意並與客戶達成交易		執行銷售指導
			109505L5 4 Credits P. 4-350		109524L5 4 Credits P. 4-369
			設計和執行客戶資料和銷售記錄分析		管理和評核銷售績效
			109506L5 4 Credits P. 4-351		109525L5 4 Credits P. 4-370

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 9. 企業營銷和客戶關係管理					
職能範疇 能力級別	9.1 制訂銷售策略及實施計畫	9.2 售前管理	9.3 業務營銷	9.4 賬戶管理及客戶關係管理	9.5 銷售團隊管理
5					培養銷售隊伍的銷售相關能力 109526L5 4 Credits P. 4-371
4	收集、分析和滙報不同客戶板塊有關於財務需求的商業情報資訊 109489L4 3 Credits P. 4-334	進行銷售勘探，找出潛在客戶 109493L4 3 Credits P. 4-338	提供有關客戶需求的資訊，以便制定解決方案 109507L4 3 Credits P. 4-352	處理客戶查詢 109513L4 3 Credits P. 4-358	執行與銷售相關的合規控制和監控活動 109527L4 3 Credits P. 4-372
		進行聯網活動以取得業務聯繫 109494L4 3 Credits P. 4-339	在企業客戶裡尋找商機並予以轉介 109508L4 3 Credits P. 4-353	管理客戶的個人資料和銷售紀錄 109514L4 3 Credits P. 4-359	採用不同的方法傳播最新產品和市場資訊 109528L4 3 Credits P. 4-373

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 9. 企業營銷和客戶關係管理					
職能範疇	9.1 制訂銷售策略及實施計畫	9.2 售前管理	9.3 業務營銷	9.4 賬戶管理及客戶關係管理	9.5 銷售團隊管理
能力級別					
4		支援市場推廣及宣傳活動 109495L4 3 Credits P. 4-340		處理客戶的反饋和投訴 109515L4 3 Credits P. 4-360	執行定期銷售策劃活動 109529L4 3 Credits P. 4-374
		派發宣傳物資予銷售人員 109496L4 3 Credits P. 4-341		根據客戶的業務狀況、權利和責任，專業地管理客戶關係 109516L4 3 Credits P. 4-361	定期提供產品、系統更新、合規和內部法規方面的銷售相關培訓 109530L4 3 Credits P. 4-375
				定期進行客戶盡職審查評估 109517L4 3 Credits P. 4-362	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 9. 企業營銷和客戶關係管理					
職能範疇	9.1 制訂銷售策略及實施計畫	9.2 售前管理	9.3 業務營銷	9.4 賬戶管理及客戶關係管理	9.5 銷售團隊管理
能力級別					
3		整理銷售活動和客戶數據的記錄 109497L3 3 Credits P. 4-342		開展客戶關係管理活動，藉以維護客戶關係 109518L3 3 Credits P. 4-363	
		為市場推廣及宣傳活動執行後勤工作 109498L3 3 Credits P. 4-343		製作用於設計客戶關係管理活動的數據或報告 109519L3 3 Credits P. 4-364	
2					
1					

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 10. 一般管理						
職能範疇 能力級別	10.1 環球商業觸覺	10.2 人力資源管理	10.3 財務管理與控制	10.4 物業管理	10.5 履行企業社會責任 (CSR)	10.6 金融科技管理
7	<p>制訂銀行業務策略</p> <p>109531L7 5 Credits P. 4-376</p>					<p>制訂具增值能力的金融科技和數碼銀行政策及策略</p> <p>109575L7 5 Credits P. 4-420</p>
6	<p>預測環球經濟發展</p> <p>109532L6 4 Credits P. 4-377</p>	<p>建立策略性人力資源管理政策</p> <p>109538L6 4 Credits P. 4-383</p>	<p>建立財務管理架構</p> <p>109554L6 4 Credits P. 4-399</p>		<p>建立企業銀行可持續的企業社會責任 (CSR) 框架和策略</p> <p>109571L6 4 Credits P. 4-416</p>	<p>領導與金融科技和數碼銀行業務相關的營運分析</p> <p>109576L6 4 Credits P. 4-421</p>
	<p>分析不同市場 / 地區的業務前景</p> <p>109533L6 4 Credits P. 4-378</p>	<p>制訂人力資本發展策略，以應對市場趨勢和機構發展</p> <p>109539L6 4 Credits P. 4-384</p>	<p>進行銀行整體的財務評估，分析銀行的財務狀況</p> <p>109555L6 4 Credits P. 4-400</p>			<p>透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</p> <p>109577L6 4 Credits P. 4-422</p>

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 10. 一般管理						
職能範疇 能力級別	10.1 環球商業觸覺	10.2 人力資源管理	10.3 財務管理與控制	10.4 物業管理	10.5 履行企業社會責任 (CSR)	10.6 金融科技管理
6	決定達成業務策略的方法 109534L6 4 Credits P. 4-379					制定客戶和數碼化轉型路線圖 109578L6 4 Credits P. 4-423
						領導和設計與金融科技開發相關的重新再造流程 109579L6 4 Credits P. 4-424
5	為已訂立的業務策略制定業務計劃及行動項目 109535L5 4 Credits P. 4-380	設計組織架構 109540L5 4 Credits P. 4-385	制訂財政預算，藉此支援業務發展策略 109556L5 4 Credits P. 4-401	制定物業管理計劃 109567L5 4 Credits P. 4-412	制定和實施企業社會責任 (CSR) 計劃和活動 109572L5 4 Credits P. 4-417	辨識數碼產品的新科技特性和不同解決方案，並按優次排序 109580L5 4 Credits P. 4-425

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 10. 一般管理						
職能範疇 能力級別	10.1 環球商業觸覺	10.2 人力資源管理	10.3 財務管理與控制	10.4 物業管理	10.5 履行企業社會責任 (CSR)	10.6 金融科技管理
5	監察業務計劃的實施，以確保能達成理想目標 109536L5 4 Credits P. 4-381	建立並定期檢討銀行的專業操守規範 109541L5 4 Credits P. 4-386	管理現金流入和收款機制 109557L5 4 Credits P. 4-402	設計符合職業安全 and 健康標準的工作場所和工作流程 109568L5 4 Credits P. 4-413	建立評估企業社會責任 (CSR) 方案帶來的影響機制 109573L5 4 Credits P. 4-418	執行數碼應用、報告和優化策略 109581L5 4 Credits P. 4-426
	評估業務計劃的成效及提昇其效果 109537L5 4 Credits P. 4-382	配合業務需要來制定報酬及福利計劃 109542L5 4 Credits P. 4-387	管理現金流出和支付機制 109558L5 4 Credits P. 4-403	為辦公室設備建立及維持暢順的供應鏈 109569L5 4 Credits P. 4-414		執行數碼平台評估和選擇 109582L5 4 Credits P. 4-427
		評估和實施員工學習及發展政策和策略 109543L5 4 Credits P. 4-388	管理銀行的現金流 109559L5 4 Credits P. 4-404			實施和檢討金融科技計劃 109583L5 4 Credits P. 4-428

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 10. 一般管理						
職能範疇 能力級別	10.1 環球商業觸覺	10.2 人力資源管理	10.3 財務管理與控制	10.4 物業管理	10.5 履行企業社會責任 (CSR)	10.6 金融科技管理
5		建立和維護有效的人力資源資訊系統和指引 109544L5 4 Credits P. 4-389	為銀行製作財務報表 109560L5 4 Credits P. 4-405			推進銀行金融科技使命，培養數碼銀行人材 109584L5 4 Credits P. 4-429
		執行人力資源規劃 109545L5 4 Credits P. 4-390	執行預算監控和財務控制 109561L5 4 Credits P. 4-406			
		界定各職位的工作角色並評估其工作價值 109546L5 4 Credits P. 4-391	制定管理財務資料和數據庫的機制和系統 109562L5 4 Credits P. 4-407			

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 10. 一般管理						
職能範疇 能力級別	10.1 環球商業觸覺	10.2 人力資源管理	10.3 財務管理與控制	10.4 物業管理	10.5 履行企業社會責任 (CSR)	10.6 金融科技管理
5		進行招聘流程 109547L5 4 Credits P. 4-392	執行監管報告和管理報告策略 109563L5 4 Credits P. 4-408			
		執行及監察績效管理制度 109548L5 4 Credits P. 4-393	管理財務和風險管理信息系統 109564L5 4 Credits P. 4-409			
4		提供薪酬和福利方面的人力資源營運支援 109549L4 3 Credits P. 4-394			推廣企業社會責任 (CSR) · 讓內部和外部持份者積極參與 109574L4 3 Credits P. 4-419	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 10. 一般管理						
職能範疇 能力級別	10.1 環球商業觸覺	10.2 人力資源管理	10.3 財務管理與控制	10.4 物業管理	10.5 履行企業社會責任 (CSR)	10.6 金融科技管理
4		提供學習方案，以支持銀行的發展 109550L4 3 Credits P. 4-395				
		執行員工積極投入計畫與活動 109551L4 3 Credits P. 4-396				
		執行紀律處分 109552L4 3 Credits P. 4-397				

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 10. 一般管理						
職能範疇 能力級別	10.1 環球商業觸覺	10.2 人力資源管理	10.3 財務管理與控制	10.4 物業管理	10.5 履行企業社會責任 (CSR)	10.6 金融科技管理
3		協助提供福利計劃及其他相關服務 109553L3 3 Credits P. 4-398	處理銀行財務資訊系統的日常行政工作 109565L3 3 Credits P. 4-410	維護辦公室設備 109570L3 3 Credits P. 4-415		
			執行簿記工作 109566L3 3 Credits P. 4-411			
2						
1						

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 11. 其他通用技能						
職能範疇 能力級別	11.1 業務目標 管理	11.2 人員管理及 人才發展	11.3 資源管理	11.4 變革管理	11.5 項目/計劃 管理	11.6 個人效能
7	識別策略性業務 發展機會，並制 訂務實的業務計 劃 109585L7 5 Credits P. 4-430					
6	統一各工作隊伍 方向，邁向共同 的目標 109586L6 4 Credits P. 4-431			制定變革管理的 策略 109598L6 4 Credits P. 4-443		
5	以創新的手法解 決問題和作出決 策，以實現業務 目標 109587L5 4 Credits P. 4-432	在工作期間，督導 隊員完成任務 109589L5 4 Credits P. 4-434	計劃資源分配 109595L5 4 Credits P. 4-440	實施變革管理計 劃，為員工適應 提供支援 109599L5 4 Credits P. 4-444	建立項目 / 計劃 團隊及訂立基本 設施 109602L5 4 Credits P. 4-447	

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 11. 其他通用技能						
職能範疇 能力級別	11.1 業務目標 管理	11.2 人員管理及 人才發展	11.3 資源管理	11.4 變革管理	11.5 項目/計劃 管理	11.6 個人效能
5		管理下屬的工作績效，對低於標準績效採取相應措施 109590L5 4 Credits P. 4-435	擴大現有的資源庫 109596L5 4 Credits P. 4-441	根據不斷變化的環境重新設計工作流程 109600L5 4 Credits P. 4-445	為項目 / 計劃建立實施方案 109603L5 4 Credits P. 4-448	
		管理不同年代和具有多元文化的下屬 109591L5 4 Credits P. 4-436	善用各種資源 109597L5 4 Credits P. 4-442	管理與客戶有關的運作 / 系統上的變革 109601L5 4 Credits P. 4-446	監察項目/ 計劃的實施進度 109604L5 4 Credits P. 4-449	
		開展和實施人才發展活動 109592L5 4 Credits P. 4-437				

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 11. 其他通用技能						
職能範疇 能力級別	11.1 業務目標 管理	11.2 人員管理及 人才發展	11.3 資源管理	11.4 變革管理	11.5 項目/計劃 管理	11.6 個人效能
5		支援下屬實現職業 抱負和個人成長 109593L5 4 Credits P. 4-438				
4	帶領專案團隊成員 完成被指派的任務 109588L4 3 Credits P. 4-433	改善團隊合作及團 隊工作表現 109594L4 3 Credits P. 4-439			根據項目 / 計劃 管理方案，執行有 關行動 109605L4 3 Credits P. 4-450	為提高工作績效 和質素提供創新 理念 109607L4 3 Credits P. 4-452
					評估及報告項目 / 計劃的結果 109606L4 3 Credits P. 4-451	展示以客為尊的行 為，配合銀行以客 戶為中心的價值 109608L4 3 Credits P. 4-453

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 11. 其他通用技能						
職能範疇 能力級別	11.1 業務目標 管理	11.2 人員管理及 人才發展	11.3 資源管理	11.4 變革管理	11.5 項目/計劃 管理	11.6 個人效能
4						緊隨金融科技發展，確保維持熟練的科技水平 109609L4 3 Credits P. 4-454
						自我管理，並具有高度自我調適能力，藉以適應不斷變化的工作環境 109610L4 3 Credits P. 4-455
						履行不斷求進的個人承諾，持續學習和改進 109611L4 3 Credits P. 4-456

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 11. 其他通用技能						
職能範疇 能力級別	11.1 業務目標 管理	11.2 人員管理及 人才發展	11.3 資源管理	11.4 變革管理	11.5 項目/計劃 管理	11.6 個人效能
4						展現專業溝通和人際交往能力，有效管理跨區域、跨職能的持份者 109612L4 3 Credits P. 4-457
						發展多語言能力，滿足市場和客戶需求 109613L4 3 Credits P. 4-458
						保持多元文化意識，積極管理多樣性 109614L4 3 Credits P. 4-459

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 11. 其他通用技能						
職能範疇 能力級別	11.1 業務目標 管理	11.2 人員管理及 人才發展	11.3 資源管理	11.4 變革管理	11.5 項目/計劃 管理	11.6 個人效能
4						視最高的職業道德 標準為個人責任 109615L4 3 Credits P. 4-460
						利用分析能力推動 業務成果 109616L4 3 Credits P. 4-461
						保持高水平的 團 隊合作 精神，建 立團隊協作，實現 更好的績效 109617L4 3 Credits P. 4-462

企業 / 商業銀行 - 能力標準說明列表

能力單元表: 11. 其他通用技能						
職能範疇 能力級別	11.1 業務目標 管理	11.2 人員管理及 人才發展	11.3 資源管理	11.4 變革管理	11.5 項目/計劃 管理	11.6 個人效能
3						
2						
1						

1. 一般企業銀行服務				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	服務策略和管理			
	制訂企業銀行的服務策略	109156L6	4	4-1
5	服務策略和管理			
	為各有關產品和服務渠道制定服務政策、程序和指引	109157L5	4	4-2
	管理和監控相關產品和服務渠道的服務表現	109158L5	4	4-3
	檢視各個產品和服務渠道的服務表現，並提出改進建議	109159L5	4	4-4
	現金管理服務			
	提供現金管理的諮詢建議和方案	109161L5	4	4-6
	一般借貸產品及信貸有關的服務			
	提供商業信貸有關的諮詢建議和方案	109169L5	4	4-14
	整合信貸申請的資料	109170L5	4	4-15
	投資及保險服務			
	提供投資及保險服務的諮詢建議和方案	109172L5	4	4-17
	制定外部供應商提供的財富管理產品服務協定	109173L5	4	4-18
	貿易融資服務			
	提供貿易融資的諮詢建議和方案	109176L5	4	4-21
	提供應收賬款承購服務，以滿足客戶需求	109177L5	4	4-22
	外匯和貨幣市場交易服務			
	提供外匯和貨幣市場交易有關的諮詢建議和方案	109184L5	4	4-29
	賬戶服務			
	提供賬戶服務的諮詢建議和方案	109186L5	4	4-31
4	服務策略和管理			
	管理及監控商務中心的日常運作	109160L4	3	4-5
	現金管理服務			
	提供現金流動管理服務	109162L4	3	4-7

1. 一般企業銀行服務				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
4	投資及保險服務			
	提供投資及保險有關服務	109174L4	3	4-19
	貿易融資服務			
	提供進口信用証(DC) 服務	109178L4	3	4-23
	提供出口信用証通知服務 (DC)	109179L4	3	4-24
	提供進口單據托收服務	109180L4	3	4-25
	提供出口單據托收服務	109181L4	3	4-26
	處理提貨擔保的申請 (進口)	109182L4	3	4-27
	提供貿易保障/ 海運貨物保險服務	109183L4	3	4-28
	賬戶服務			
	在商務中心推廣企業銀行的產品和服務	109187L4	3	4-32
3	現金管理服務			
	提供支付服務	109163L3	3	4-8
	為客戶處理應收賬	109164L3	3	4-9
	收取及運送金融物品	109165L3	3	4-10
	匯報餘額和交易細節	109166L3	3	4-11
	提供跨行賬戶相關的服務	109167L3	3	4-12
	處理公司信用卡的申請	109168L3	3	4-13
	一般借貸產品及信貸有關的服務			
	處理企業客戶貸款申請的操作程序	109171L3	3	4-16
	投資及保險服務			
	處理企業客戶投資產品及保險服務的申請	109175L3	3	4-20
外匯和貨幣市場交易服務				
提供外匯交易服務	109185L3	3	4-30	
賬戶服務				
開立、維持及取消不同類別的賬戶	109188L3	3	4-33	
提供於商務中心柜台處理的賬戶服務	109189L3	3	4-34	

1a. 為大機構提供的其他企業銀行服務				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	機構客戶銀行服務			
	設計結構性存款賬戶服務，以滿足機構客戶的需求	109190L6	4	4-35
	為機構客戶量身定製金融風險管理服務	109191L6	4	4-36
	為機構客戶量身定製現金管理服務	109192L6	4	4-37
	企業借貸產品及信貸有關的服務			
	提供關於資本架構和融資方案的策略性建議	109194L6	4	4-39
	對大型項目的融資和金融模型的結構，提供專業意見	109195L6	4	4-40
	大型企業客戶投資服務			
	為大型企業客戶提供結構性相關投資產品的建議	109196L6	4	4-41
5	機構客戶銀行服務			
	為證券和期貨交易公司，提供第三方存管服務	109193L5	4	4-38
	大型企業客戶投資服務			
	為大型企業客戶提供環球資產投資機會的建議	109197L5	4	4-42

2. 一般企業銀行操作和支援				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	操作和支援的策略與管理			
	制訂企業銀行營運操作與支援策略	109198L6	4	4-43
	商務中心的營運操作與支援			
	為商務中心制定營運操作和支援策略、程序和模型	109202L6	4	4-47
5	操作和支援的策略與管理			
	為各有關產品和渠道制定操作與支援政策、程序和指引	109199L5	4	4-44
	管理和監控相關產品和渠道的操作與支援表現	109200L5	4	4-45
	檢視各個產品和渠道的操作與支援表現	109201L5	4	4-46
	商務中心的營運操作與支援			
	規劃和實施商務中心的營運和支援活動	109203L5	4	4-48
	管理商務中心的營運風險	109204L5	4	4-49
	處理貿易融資有關的交易			
	為批准或拒絕貿易融資的申請作決定	109222L5	4	4-67
4	處理現金管理和賬戶交易			
	檢查現金管理和賬戶交易	109205L4	3	4-50
	處理一般借貸產品及信貸有關的交易			
	為貸款申請進行物業估值	109211L4	3	4-56
	收集和整合信用評估資訊	109212L4	3	4-57
	處理投資及保險交易			
	監控客戶的投資和保險交易	109217L4	3	4-62
	為企業銀行客戶制定保險計劃	109218L4	3	4-63
	處理貿易融資有關的交易			
	檢查進口信用證的顧客賬戶	109223L4	3	4-68
	檢查出口信用證的顧客賬戶	109224L4	3	4-69
	為客戶處理記賬交易服務	109225L4	3	4-70
	處理外匯和貨幣市場交易			
	檢查外匯和貨幣市場的相關交易	109232L4	3	4-77

2. 一般企業銀行操作和支援				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
3	處理現金管理和賬戶交易			
	處理存款和提款交易	109206L3	3	4-51
	處理匯款交易	109207L3	3	4-52
	處理付款交易	109208L3	3	4-53
	處理賬戶應收賬款交易	109209L3	3	4-54
	維護賬戶的現金管理和賬戶的交易記錄	109210L3	3	4-55
	處理一般借貸產品及信貸有關的交易			
	處理信貸申請的跟進過程	109213L3	3	4-58
	安排貸款發放	109214L3	3	4-59
	處理貸款文件工作	109215L3	3	4-60
	維護貸款賬戶的交易記錄	109216L3	3	4-61
	處理投資及保險交易			
	處理投資和保險申請的後續跟進工作	109219L3	3	4-64
	處理保險理賠	109220L3	3	4-65
	維護企業客戶的投資和保險交易記錄	109221L3	3	4-66
	處理貿易融資有關的交易			
	為進口商處理貿易融資交易	109226L3	3	4-71
	為出口商處理貿易融資交易	109227L3	3	4-72
	處理應收賬款承購交易	109228L3	3	4-73
	處理進口信用證的交易	109229L3	3	4-74
	處理出口信用證的交易	109230L3	3	4-75
	維護與貿易融資相關的交易記錄	109231L3	3	4-76
	處理外匯和貨幣市場交易			
	處理外匯和貨幣市場的相關交易	109233L3	3	4-78
	維護外匯和貨幣市場相關交易記錄	109234L3	3	4-79

2a. 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	機構銀行業務的操作規劃			
	為機構客戶制訂銀行服務政策	109235L6	4	4-80
	處理銀團貸款和其他結構性產品			
	制訂處理銀團貸款申請的政策	109238L6	4	4-83
	處理大型企業投資服務			
	制定環球資產投資的研究報告	109243L6	4	4-88
5	機構銀行業務的操作規劃			
	設計及檢討機構客戶產品和服務的運作程序	109236L5	4	4-81
	處理銀團貸款和其他結構性產品			
	履行銀團貸款牽頭銀行的職責	109239L5	4	4-84
	管理銀團貸款和其他結構性產品的法律文件，並確保遵守法規	109240L5	4	4-85
	4	機構銀行業務的操作規劃		
	提供操作支援服務	109237L4	3	4-82
	處理銀團貸款和其他結構性產品			
	安排複雜產品的貸款	109241L4	3	4-86
	處理大型企業投資服務			
	處理環球資產投資的相關交易	109244L4	3	4-89
	處理有關結構性產品的交易	109245L4	3	4-90
	代表大企業客戶保管資產	109246L4	3	4-91
	3	處理銀團貸款和其他結構性產品		
	維護與銀團貸款和其他結構性產品交易相關的記錄	109242L3	4	4-87
	處理大型企業投資服務			
	維護與投資服務相關的交易記錄	109247L3	4	4-92

3. 一般企業銀行信貸管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	制定信貸策略、政策和程序			
	制訂整體信貸風險管理政策、程序和方法	109248L6	4	4-93
	決定貸款審批的標準	109249L6	4	4-94
	信貸組合管理			
	根據制定的信貸風險管理政策和銀行風險偏好來配置銀行信貸資產	109262L6	4	4-107
	檢討企業銀行貸款組合的表現	109263L6	4	4-108
	利用分析模型或其他工具為企業銀行制訂信用風險監控的框架	109264L6	4	4-109
	評估企業銀行貸款產品的表現和效益	109265L6	4	4-110
	監察不良貸款表現			
制訂處理問題貸款的政策和程序	109272L6	4	4-117	
信貸系統與維護				
分析信用體系績效，確定銀行整體策略	109280L6	4	4-125	
建立與加強管理資訊系統 (MIS) 中的信貸相關功能	109281L6	4	4-126	
5	制定信貸策略、政策和程序			
	分析經濟環境對信貸管理的影響	109250L5	4	4-95
	制定信貸審批程序	109251L5	4	4-96
	制定銀行內部的評級系統	109252L5	4	4-97
	因應監管要求和市場環境的變化，建立或修訂信貸政策、程序和指引	109253L5	4	4-98
	信貸業務吸納			
	決定批准或拒絕商業貸款申請	109255L5	4	4-100
	檢討商業貸款申請的風險評估	109256L5	4	4-101
	構建信貸方案的內容細節	109257L5	4	4-102
	評估信貸業務吸納系統的表現，並提出建議	109258L5	4	4-103
提供有關信貸風險的諮詢顧問服務	109259L5	4	4-104	
評估借款人的信用和財務實力，並準備信貸方案	109260L5	4	4-105	

3. 一般企業銀行信貸管理					
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數	
5	信貸組合管理				
	制定信貸組合的風險緩解策略	109266L5	4	4-111	
	進行壓力測試，並分析結果	109267L5	4	4-112	
	管理和控制企業銀行信貸資產的風險	109268L5	4	4-113	
	評估抵押品的市值、市場銷路和辨識與貸款相關的風險	109269L5	4	4-114	
	對借款賬戶進行持續監控	109270L5	4	4-115	
	監察不良貸款表現				
	執行貸款審批後信用監控和檢討問題貸款	109273L5	4	4-118	
	向未繳付欠款之客戶採取法律行動	109274L5	4	4-119	
	制定收回問題貸款的程序和指引	109275L5	4	4-120	
	信貸系統與維護				
	辨識現有信貸管理系統的不足之處，並提出改善建議	109282L5	4	4-127	
	4	制定信貸策略、政策和程序			
		執行信貸政策的推行	109254L4	3	4-99
信貸業務吸納					
使用信貸評分系統的方式為無抵押及/或有抵押貸款進行風險評估，並處理審批		109261L4	3	4-106	
信貸組合管理					
監控貸款組合的風險水平，辨識早期風險信號		109271L4	3	4-116	
監察不良貸款表現					
與客戶進行貸款清收工作		109276L4	3	4-121	
監察追收債務的進展		109277L4	3	4-122	
追收呆壞賬		109278L4	3	4-123	
信貸系統與維護					
監察與信貸相關的資料數據		109283L4	3	4-128	
提供培訓/學習活動，傳授信貸管理相關知識		109284L4	3	4-129	
3	監察不良貸款表現				
	向債務人收取債項	109279L3	3	4-124	

3. 一般企業銀行信貸管理				
<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>
3	信貸系統與維護			
	記錄和呈報有關信貸的資料數據	109285L3	3	4-130

3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	大型企業信貸業務吸納			
	批核大型企業有關於信貸解決方案之貸款申請	109286L6	4	4-131
	評估大型企業有關於信貸解決方案的貸款申請	109287L6	4	4-132
	建構貸款套期設計及相關產品	109288L6	4	4-133
	大型企業信貸設施			
	作為發起人或主要參與銀行，為企業客戶組織銀團貸款	109289L6	4	4-134
5	大型企業信貸設施			
	為企業客戶構建特殊資產/設備租賃和融資服務	109290L5	4	4-135
	為房地產開發貸款 / 建築融資制訂信貸方案細節	109291L5	4	4-136
	為大型項目融資方案構建信貸設施	109292L5	4	4-137
	為大型企業客戶的營運性資產融資計劃制訂信貸方案細節	109293L5	4	4-138

4. 風險管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
7	風險識別和評估			
	建構銀行風險測量模型 / 框架	109294L7	5	4-139
6	風險識別和評估			
	辨識和量化潛在風險	109295L6	4	4-140
	進行定質分析以評估風險	109296L6	4	4-141
	風險監察和匯報			
	為銀行制定風險監控和匯報策略及政策	109299L6	4	4-144
	風險控制和緩解			
	訂定銀行的風險胃納	109304L6	4	4-149
	建立全面風險管理和緩解策略及政策	109305L6	4	4-150
	制訂銀行風險管治架構	109306L6	4	4-151
	業務延續性規劃			
	制訂業務延續性規劃政策和程序	109311L6	4	4-156
5	風險識別和評估			
	建構風險狀況，為各種風險排序	109297L5	4	4-142
	風險監察和匯報			
	監控風險水平並分析結果	109300L5	4	4-145
	調查風險發生的成因	109301L5	4	4-146
	進行風險監控內部程序檢討	109302L5	4	4-147
	風險控制和緩解			
	制定風險控制措施	109307L5	4	4-152
	評估風險管理框架、政策和控制措施的有效性	109308L5	4	4-153
	制定風險管理的實施計劃	109309L5	4	4-154
	業務延續性規劃			
	分析各種災害、危機或重大風險對業務的影響	109312L5	4	4-157
	制定業務延續計劃和復原策略	109313L5	4	4-158
	評估業務延續計劃的成效	109314L5	4	4-159
	制定和實施業務延續演習計劃	109315L5	4	4-160

4. 風險管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
4	風險監察和匯報			
	匯報風險追蹤的結果	109303L4	3	4-148
	風險控制和緩解			
	執行風險管理計劃	109310L4	3	4-155
	業務延續性規劃			
	監察業務延續計劃的執行情況	109316L4	3	4-161
3	風險識別和評估			
	記錄和匯報與風險管理相關的資料	109298L3	3	4-143

5. 內部監控與遵循法規				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	合規管理			
	為監管的发展和其對銀行的影響進行研究	109317L6	4	4-162
	為銀行制訂整體符合法規的策略、程序和道德標準	109318L6	4	4-163
	內部管控			
	建立內部管控程序和措施，藉以監察履行遵循法規制度的情況	109331L6	4	4-176
	評估銀行內部管控的成效	109332L6	4	4-177
	審計			
	制訂內部審計框架	109336L6	4	4-181
	法律意見			
	為銀行制訂處理可疑/非法活動的法律框架和政策	109342L6	4	4-187
	反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集/金融制裁			
	為銀行制定反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁相關的框架、方案和政策	109347L6	4	4-192
	打擊金融罪行			
	制定打擊內部和外部欺詐的政策	109352L6	4	4-197
5	合規管理			
	根據法規要求，為不同的營運操作制定內部政策、指引和標準	109319L5	4	4-164
	根據法律及監管要求，制定合規計劃	109320L5	4	4-165
	評估不同營運操作的合規性風險	109321L5	4	4-166
	檢討和評估銀行的合規計劃	109322L5	4	4-167
	與監管機構或其他相關機構建立有效的關係	109323L5	4	4-168
	與監管機構聯絡及處理監管測試	109324L5	4	4-169
	對可疑/非法活動和違規事件進行調查	109325L5	4	4-170
	管理合規培訓和教育	109326L5	4	4-171
	內部管控			
	管理和監察內部管控程序，辨識違規事件	109333L5	4	4-178
	管理違規事件並緩解影響	109334L5	4	4-179

5. 內部監控與遵循法規				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
5	審計			
	設計審計方案	109337L5	4	4-182
	制定審計實施方案	109338L5	4	4-183
	進行審計方案追蹤和監察	109339L5	4	4-184
	評估審計方案的有效性	109340L5	4	4-185
	法律意見			
	提供法律意見和相關支援服務	109343L5	4	4-188
	為調查可疑和非法活動提供法律支援	109344L5	4	4-189
	為新的或修訂的法律和法定要求提供資訊和建議	109345L5	4	4-190
	反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集/金融制裁			
	評估和監測管控，籍以管理反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的風險	109348L5	4	4-193
	向員工提供培訓和支援，以協助他們遵守反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的法規	109349L5	4	4-194
	打擊金融罪行			
	調查內部和外部與欺詐相關的個案	109353L5	4	4-198
4	合規管理			
	回覆監管機構或其他相關機構提出的諮詢	109327L4	3	4-172
	向執法機構匯報違規活動	109328L4	3	4-173
	內部管控			
	監察下屬的行為，以確保符合法規	109335L4	3	4-180
	審計			
	進行審計報告	109341L4	3	4-186
	法律意見			
	向法院和其他聆訊提交資料	109346L4	3	4-191

5. 內部監控與遵循法規				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
4	反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集/金融制裁			
	處理執法機構提出的與反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁有關的要求	109350L4	3	4-195
	呈報有關打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的可疑個案	109351L4	3	4-196
	打擊金融罪行			
	辨識內部和外部潛在的欺詐風險	109354L4	3	4-199
	與監管機構合作處理與金融犯罪有關的查詢	109355L4	3	4-200
3	合規管理			
	在執行工作時，遵循銀行的合規標準	109329L4	3	4-174
	為資料進行加密，以保護客戶資料	109330L4	3	4-175
	打擊金融罪行			
	向銀行有關方面舉報可疑的金融罪行	109356L4	3	4-201

6. 科技管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	資訊科技基礎設施			
	制訂資訊科技管治的政策	109357L6	4	4-202
	制訂銀行的整體資訊科技架構和基礎設施的設計	109358L6	4	4-203
	評估未來趨勢，規劃科技改進	109359L6	4	4-204
	資訊科技系統保安/網絡安全			
	制訂資訊科技和網絡安全政策、路線圖和策略	109366L6	4	4-211
	應用程式設計、開發和維護			
	制訂資訊科技應用程式相關的政策	109376L6	4	4-221
	資訊科技操作和支援			
	制訂資訊科技操作和支援服務的政策	109385L6	4	4-230
	企業情報系統			
	制訂資料庫管理政策	109395L6	4	4-240
5	資訊科技基礎設施			
	評核現時資訊科技基礎設施的效能	109360L5	4	4-205
	為不同的資訊科技硬件 / 軟件，制定操作程序	109361L5	4	4-206
	管理銀行的資訊科技資產	109362L5	4	4-207
	管理和維護銀行的網絡和通信系統	109363L5	4	4-208
	設計和構建客戶服務介面/系統	109364L5	4	4-209
	審查和更新資訊科技和金融科技架構，以促進產品和服務的交付	109365L5	4	4-210
	資訊科技系統保安/網絡安全			
	制定資訊科技系統保安和網絡安全的程序、指引和方案	109367L5	4	4-212
	進行保安風險評估和不同資訊科技系統的審查，並建議緩解策略	109368L5	4	4-213
	評估和管理數碼和移動環境中的安全風險和趨勢	109369L5	4	4-214
	設計和實施網絡安全意識教育和員工培訓	109370L5	4	4-215
	建立必要的基礎設施，以支援網絡安全政策	109371L5	4	4-216
	評估並監控資訊科技系統與網絡環境中的保安風險	109372L5	4	4-217
	對銀行業務使用者進行資訊和網絡風險的趨勢和控制教育	109373L5	4	4-218

6. 科技管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
5	資訊科技系統保安/網絡安全			
	執行資訊科技系統安全/網絡安全事件調查、監控和報告	109374L5	4	4-219
	應用程式設計、開發和維護			
	辨識和分析銀行在科技上的需求	109377L5	4	4-222
	執行科技系統開發和工程	109378L5	4	4-223
	利用科技服務提供者的技術、工具和解決方案，開發系統和金融科技	109379L5	4	4-224
	監督新資訊科技系統的實施	109380L5	4	4-225
	進行資訊科技和金融科技系統評估	109381L5	4	4-226
	選擇供應商並管理供應商績效	109382L5	4	4-227
	資訊科技操作和支援			
	管理資訊科技系統的日常操作	109386L5	4	4-231
	設計和執行災難復原方案	109387L5	4	4-232
	監控資訊科技和金融科技系統的服務水平	109388L5	4	4-233
	監察資訊科技系統和金融科技的表現和使用	109389L5	4	4-234
	在引入新系統或進行系統升級後，監管變革管理	109390L5	4	4-235
	對資訊科技、數碼銀行和金融科技問題執行事件回應管理	109391L5	4	4-236
	管理資訊科技和金融科技系統的支援服務	109392L5	4	4-237
企業情報系統				
設計資料庫系統，以管理企業情報	109396L5	4	4-241	
規劃數據收集和數據管理以構建企業情報系統	109397L5	4	4-242	
制定企業情報的數據分析方案	109398L5	4	4-243	
監督 / 管理企業情報 / 數據庫系統的運作	109399L5	4	4-244	
構建和實施大數據分析和信息管理系統	109400L5	4	4-245	
4	資訊科技系統保安/網絡安全			
	評估網絡安全風險保護的有效性，並進行事件監測和報告	109375L4	3	4-220
	應用程式設計、開發和維護			
為內部與外部使用者提供使用資訊科技應用程式和系統的培訓和指導	109383L4	3	4-228	
對資訊科技系統進行維護	109384L4	3	4-229	

6. 科技管理				
<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	資訊科技操作和支援			
	提供與科技相關的支援前台服務	109393L4	3	4-238
	為解決與資訊科技 和金融科技系統相關的問題提供現場支援	109394L4	3	4-239
	企業情報系統			
	在日常工作中應用情報和數據庫系統	109401L4	3	4-246
	執行大數據分析管理	109402L4	3	4-247

7. 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	市場研究和業務情報			
	預測市場發展的未來趨勢，判斷銀行客戶需求	109403L7	5	4-248
	產品組合管理			
	制訂銀行的定位策略	109410L7	5	4-255
	品牌推廣和企業傳訊			
	制訂銀行品牌定位及其企業傳訊策略	109447L7	5	4-292
6	市場研究和業務情報			
	制訂研究策略，為制定業務和行銷策略提供方向	109404L6	4	4-249
	制訂與競爭對手在業務層面上的分析	109405L6	4	4-250
	產品組合管理			
	為不同的產品制訂產品策略和定位	109411L6	4	4-256
	為銀行制訂客戶板塊分類策略，推動產品類別/客戶群匹配	109412L6	4	4-257
	產品開發			
	訂立產品開發的政策和程序	109416L6	4	4-261
	制訂新產品的盈利能力預測	109417L6	4	4-262
	開發新的銀行產品，以滿足不同客戶板塊的需求	109418L6	4	4-263
	採用創新科技，開發功能和程序設計	109419L6	4	4-264
	釐清產品盡職審查程序，以滿足監管要求	109420L6	4	4-265
	產品發佈、實施與管理			
	設計產品交付系統和銷售分銷渠道	109434L6	4	4-279
	市場營銷策略制訂和產品推廣			
	制訂預算和管理個別產品的推廣開支，以確保取得合理的投資回報	109441L6	4	4-286
	制定和實施數碼化行銷轉型策略和路線圖，實現市場營銷願景	109442L6	4	4-287
	品牌推廣和企業傳訊			
	制訂一般及在線市場營銷策略，樹立企業形象	109448L6	4	4-293

7. 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
5	市場研究和業務情報			
	為企業銀行業務開發知識系統	109406L5	4	4-251
	制定客戶板塊分類，識別他們對產品和服務的需要	109407L5	4	4-252
	產品組合管理			
	制定量度投資回報率的機制，以評估產品開發的投資成效	109413L5	4	4-258
	根據產品策略，管理銀行的產品組合	109414L5	4	4-259
	評估現有產品組合的表現	109415L5	4	4-260
	產品開發			
	建立產品開發程序	109421L5	4	4-266
	制定新產品開發的項目方案	109422L5	4	4-267
	制定、實施和分析產品驗收測試的結果	109423L5	4	4-268
	物色和管理由外部供應商提供的產品和服務	109424L5	4	4-269
	構建產品結構	109425L5	4	4-270
	進行盈利預測和成本分析	109426L5	4	4-271
	為產品交付設計合適的系統及渠道	109427L5	4	4-272
	決定產品和服務的定價	109428L5	4	4-273
	管理產品驗收測試的設計及分析	109429L5	4	4-274
	領導產品和營運數據分析	109430L5	4	4-275
	監察產品開發的成效及進度	109431L5	4	4-276
	評估現有產品和服務績效，並提出改善措施	109432L5	4	4-277
	產品發佈、實施與管理			
	設計新產品的營運程序	109435L5	4	4-280
	評估產品發佈的成效	109436L5	4	4-281
	為產品發佈制定實施方案	109437L5	4	4-282
	市場營銷策略制訂和產品推廣			
	界定產品的價值定位	109443L5	4	4-288
	透過不同渠道開展產品促銷活動，提高市場知名度，推動銷售	109444L5	4	4-289

7. 產品開發及品牌推广				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
5	品牌推广和企业傳訊			
	為企業品牌制定傳訊方案	109449L5	4	4-294
	創建並製作持久一致的市場營銷推廣活動，以推廣企業品牌	109450L5	4	4-295
	制定品牌市場營銷預算，有效地管理支出	109451L5	4	4-296
4	市場研究和業務情報			
	實施市場研究項目，以收集相關數據	109408L4	3	4-253
	操作知識管理系統，記錄和維護市場資訊	109409L4	3	4-254
	產品開發			
	進行產品驗收測試	109433L4	3	4-278
	產品發佈、實施與管理			
	為複雜產品制定產品規格	109438L4	3	4-283
	統籌產品發佈活動	109439L4	3	4-284
	提供產品資訊和培訓，以支援銷售及服務過程	109440L4	3	4-285
	市場營銷策略制訂和產品推廣			
	根據企業形象的規格，製作宣傳工具	109445L4	3	4-290
	進行宣傳活動的評估	109446L4	3	4-291
	品牌推广和企业傳訊			
	組織交流活動，打造和提升企業品牌知名度	109452L4	3	4-297
	監管企業形象在銀行不同領域的應用，以確保一致性	109453L4	3	4-298
	評估品牌推广計劃的成效	109454L4	3	4-299

8. 品質管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	質素管理系統開發和實施			
	制訂企業銀行的品質管理策略和政策	109455L6	4	4-300
5	質素管理系統開發和實施			
	為不同的業務營運建立品質標準	109456L5	4	4-301
	制定品質控制和重新再造計畫的步驟	109457L5	4	4-302
	為特定項目 / 計劃制定品質管理方案	109458L5	4	4-303
	對品質管理進行基準分析	109459L5	4	4-304
	於銀行各部門，提供品質管理的學習活動	109460L5	4	4-305
	在銀行推動品質管理文化	109461L5	4	4-306
	品質監察和控制			
	設計品質監控指引和計劃	109463L5	4	4-308
	設計衡量客戶滿意度的研究調查	109464L5	4	4-309
	制定客戶服務的表現準則	109465L5	4	4-310
	流程持續改善			
	辨識需要改善品質的範圍	109468L5	4	4-313
	設計措施以改善現有流程	109469L5	4	4-314
	評估流程改善措施的效能	109470L5	4	4-315
	客戶體驗管理			
	辨識改善客戶體驗的措施	109473L5	4	4-318
	制定反饋管理的程序和指引	109474L5	4	4-319
	進行數碼和非數碼銀行客戶體驗調研	109475L5	4	4-320
	分析客戶反饋以改善銀行的服務	109476L5	4	4-321
	管理不同人士提出的意見，以保護銀行形象	109477L5	4	4-322
	執行客戶體驗程序的改善措施和控制	109478L5	4	4-323
4	質素管理系統開發和實施			
	執行品質管理計劃	109462L4	3	4-307
	品質監察和控制			
	對企業銀行營運進行品質監控	109466L4	3	4-311
	編寫有關品質管理系統的文件/報告	109467L4	3	4-312

8. 品質管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
4	流程持續改善			
	制定持續改善的行動計劃	109471L4	3	4-316
	執执行程序改進措施	109472L4	3	4-317
	客戶體驗管理			
	提供卓越的客戶服務	109479L4	3	4-324
	處理難於應付的客戶和解決衝突	109480L4	3	4-325
	調查投訴個案，並提出行動建議	109481L4	3	4-326
3	客戶體驗管理			
	及時回復客戶的反饋，並解決他們所關心的問題	109482L3	3	4-327
	實施調查，藉此收集客戶滿意度的數據	109483L3	3	4-328

9. 企業營銷和客戶關係管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
6	制訂銷售策略及實施計畫			
	為企業銀行制訂整體的銷售策略	109484L6	4	4-329
	分析商業情報，找出新的商業機會和威脅	109485L6	4	4-330
	業務營銷			
	考慮市場優勢和板塊，決定爭取業務的策略方針	109499L6	4	4-344
	為現有或潛在大型企業的業務表現和複雜需求進行研究	109500L6	4	4-345
	為企業銀行客戶構建和提出量身剪裁的解決方案，滿足其財務需求	109501L6	4	4-346
	賬戶管理及客戶關係管理			
	制訂為開發客戶關係管理系統而設的策略和行動計畫	109509L6	4	4-354
	銷售團隊管理			
	為企業銀行業務執行銷售預測	109520L6	4	4-365
5	制訂銷售策略及實施計畫			
	分析競爭對手的銷售策略	109486L5	4	4-331
	開發市場推廣及宣傳項目，藉以制定銷售策略	109487L5	4	4-332
	為不同團隊制定銷售計劃和實施細則	109488L5	4	4-333
	售前管理			
	設計銷售線索主導方案，以吸引新的準客戶和保留現有的尊貴客戶	109490L5	4	4-335
	管理及協調各銷售和服務渠道的營銷及宣傳活動	109491L5	4	4-336
	進行銷售管道線的管理	109492L5	4	4-337
	業務營銷			
	進行公司財務分析以確定客戶需求	109502L5	4	4-347
	向企業客戶提交財務解決方案	109503L5	4	4-348
	與客戶談判，達成有關財務解決方案協議	109504L5	4	4-349
	獲得雙方同意並與客戶達成交易	109505L5	4	4-350
	設計和執行客戶資料和銷售記錄分析	109506L5	4	4-351

9. 企業營銷和客戶關係管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
5	賬戶管理及客戶關係管理			
	為不同的客戶定製合適的客戶服務/產品	109510L5	4	4-355
	透過市場提供最新資訊來發展跨境客戶關係	109511L5	4	4-356
	為客戶在發展週期的不同階段提供專業的諮詢服務	109512L5	4	4-357
	銷售團隊管理			
	為銷售團隊和個別銷售人員設定銷售目標和績效要求	109521L5	4	4-366
	制定實施計劃以實現銷售目標	109522L5	4	4-367
	確定銷售培訓需求並制定銷售培訓策略和計劃	109523L5	4	4-368
	執行銷售指導	109524L5	4	4-369
	管理和評核銷售績效	109525L5	4	4-370
	培養銷售隊伍的銷售相關能力	109526L5	4	4-371
4	制訂銷售策略及實施計畫			
	收集、分析和滙報不同客戶板塊有關於財務需求的商業情報資訊	109489L4	3	4-334
	售前管理			
	進行銷售勘探，找出潛在客戶	109493L4	3	4-338
	進行聯網活動以取得業務聯繫	109494L4	3	4-339
	支援市場推廣及宣傳活動	109495L4	3	4-340
	派發宣傳物資予銷售人員	109496L4	3	4-341
	業務營銷			
	提供有關客戶需求的資訊，以便制定解決方案	109507L4	3	4-352
	在企業客戶裡尋找商機並予以轉介	109508L4	3	4-353
	賬戶管理及客戶關係管理			
	處理客戶查詢	109513L4	3	4-358
	管理客戶的個人資料和銷售紀錄	109514L4	3	4-359
	處理客戶的反饋和投訴	109515L4	3	4-360
	根據客戶的業務狀況、權利和責任，專業地管理客戶關係	109516L4	3	4-361
	定期進行客戶盡職審查評估	109517L4	3	4-362

9. 企業營銷和客戶關係管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
4	銷售團隊管理			
	執行與銷售相關的合規控制和監控活動	109527L4	3	4-372
	採用不同的方法傳播最新產品和市場資訊	109528L4	3	4-373
	執行定期銷售策劃活動	109529L4	3	4-374
	定期提供產品、系統更新、合規和內部法規方面的銷售相關培訓	109530L4	3	4-375
3	售前管理			
	整理銷售活動和客戶數據的記錄	109497L3	3	4-342
	為市場推廣及宣傳活動執行後勤工作	109498L3	3	4-343
	賬戶管理及客戶關係管理			
	開展客戶關係管理活動，藉以維護客戶關係	109518L3	3	4-363
	製作用於設計客戶關係管理活動的數據或報告	109519L3	3	4-364

10. 一般管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
7	環球商業觸覺			
	制訂銀行業務策略	109531L7	5	4-376
	金融科技管理			
	制訂具增值能力的金融科技和數碼銀行政策及策略	109575L7	5	4-420
6	環球商業觸覺			
	預測環球經濟發展	109532L6	4	4-377
	分析不同市場 / 地區的業務前景	109533L6	4	4-378
	決定達成業務策略的方法	109534L6	4	4-379
	人力資源管理			
	建立策略性人力資源管理政策	109538L6	4	4-383
	制訂人力資本發展策略，以應對市場趨勢和機構發展	109539L6	4	4-384
	財務管理與控制			
建立財務管理架構	109554L6	4	4-399	
進行銀行整體的財務評估，分析銀行的財務狀況	109555L6	4	4-400	
	履行企業社會責任 (CSR)			
	建立企業銀行可持續的企業社會責任 (CSR) 框架和策略	109571L6	4	4-416
	金融科技管理			
	領導與金融科技和數碼銀行業務相關的營運分析	109576L6	4	4-421
	透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	109577L6	4	4-422
	制定客戶和數碼化轉型路線圖	109578L6	4	4-423
	領導和設計與金融科技開發相關的重新再造流程	109579L6	4	4-424
5	環球商業觸覺			
	為已訂立的業務策略制定業務計劃及行動項目	109535L5	4	4-380
	監察業務計劃的實施，以確保能達成理想目標	109536L5	4	4-381
	評估業務計劃的成效及提昇其效果	109537L5	4	4-382

10. 一般管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
5	人力資源管理			
	設計組織架構	109540L5	4	4-385
	建立並定期檢討銀行的專業操守規範	109541L5	4	4-386
	配合業務需要來制定報酬及福利計劃	109542L5	4	4-387
	評估和實施員工學習及發展政策和策略	109543L5	4	4-388
	建立和維護有效的人力資源資訊系統和指引	109544L5	4	4-389
	執行人力資源規劃	109545L5	4	4-390
	界定各職位的工作角色並評估其工作價值	109546L5	4	4-391
	進行招聘流程	109547L5	4	4-392
	執行及監察績效管理制度	109548L5	4	4-393
	財務管理與控制			
	制訂財政預算，藉此支援業務發展策略	109556L5	4	4-401
	管理現金流入和收款機制	109557L5	4	4-402
	管理現金流出和支付機制	109558L5	4	4-403
	管理銀行的現金流	109559L5	4	4-404
	為銀行製作財務報表	109560L5	4	4-405
	執行預算監控和財務控制	109561L5	4	4-406
	制定管理財務資料和數據庫的機制和系統	109562L5	4	4-407
	執行監管報告和管理報告策略	109563L5	4	4-408
	管理財務和風險管理信息系統	109564L5	4	4-409
	物業管理			
	制定物業管理計劃	109567L5	4	4-412
	設計符合職業安全 and 健康標準的工作場所和 workflow	109568L5	4	4-413
	為辦公室設備建立及維持暢順的供應鏈	109569L5	4	4-414
	履行企業社會責任 (CSR)			
	制定和實施企業社會責任 (CSR) 計劃和活動	109572L5	4	4-417
	建立評估企業社會責任 (CSR) 方案帶來的影響機制	109573L5	4	4-418
	金融科技管理			
	辨識數碼產品的新科技特性和不同解決方案，並按優次排序	109580L5	4	4-425
	執行數碼應用、報告和優化策略	109581L5	4	4-426

10. 一般管理				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
5	金融科技管理			
	執行數碼平台評估和選擇	109582L5	4	4-427
	實施和檢討金融科技計劃	109583L5	4	4-428
	推進銀行金融科技使命，培養數碼銀行人材	109584L5	4	4-429
4	人力資源管理			
	提供薪酬和福利方面的人力資源營運支援	109549L4	3	4-394
	提供學習方案，以支持銀行的發展	109550L4	3	4-395
	執行員工積極投入計畫與活動	109551L4	3	4-396
	執行紀律處分	109552L4	3	4-397
	履行企業社會責任 (CSR)			
	推廣企業社會責任 (CSR)，讓內部和外部持份者積極參與	109574L4	3	4-419
3	人力資源管理			
	協助提供福利計劃及其他相關服務	109553L3	3	4-398
	財務管理與控制			
	處理銀行財務資訊系統的日常行政工作	109565L3	3	4-410
	執行簿記工作	109566L3	3	4-411
	物業管理			
	維護辦公室設備	109570L3	3	4-415

11. 其他通用技能				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
7	業務目標管理			
	識別策略性業務發展機會，並制訂務實的業務計劃	109585L7	5	4-430
6	業務目標管理			
	統一各工作隊伍方向，邁向共同的目標	109586L6	4	4-431
	變革管理			
	制定變革管理的策略	109598L6	4	4-443
5	業務目標管理			
	以創新的手法解決問題和作出決策，以實現業務目標	109587L5	4	4-432
	人員管理及人才發展			
	在工作期間，督導隊員完成任務	109589L5	4	4-434
	管理下屬的工作績效，對低於標準績效採取相應措施	109590L5	4	4-435
	管理不同年代和具有多元文化的下屬	109591L5	4	4-436
	開展和實施人才發展活動	109592L5	4	4-437
	支援下屬實現職業抱負和個人成長	109593L5	4	4-438
	資源管理			
	計劃資源分配	109595L5	4	4-440
	擴大現有的資源庫	109596L5	4	4-441
	善用各種資源	109597L5	4	4-442
	變革管理			
	實施變革管理計劃，為員工適應提供支援	109599L5	4	4-444
	根據不斷變化的環境重新設計工作流程	109600L5	4	4-445
	管理與客戶有關的運作 / 系統上的變革	109601L5	4	4-446
	項目 / 計劃管理			
	建立項目 / 計劃團隊及訂立基本設施	109602L5	4	4-447
	為項目 / 計劃建立實施方案	109603L5	4	4-448
	監測項目 / 計劃的實施進度	109604L5	4	4-449

11. 其他通用技能				
級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
4	業務目標管理			
	帶領專案團隊成員完成被指派的任務	109588L4	3	4-433
	人員管理及人才發展			
	改善團隊合作及團隊工作表現	109594L4	3	4-439
	項目 / 計劃管理			
	根據項目 / 計劃管理方案，執行有關行動	109605L4	3	4-450
	評估及報告項目 / 計劃的結果	109606L4	3	4-451
	個人效能			
	為提高工作績效和質素提供創新理念	109607L4	3	4-452
	展示以客為尊的行為，配合銀行以客戶為中心的價值	109608L4	3	4-453
	緊隨金融科技發展，確保維持熟練的科技水平	109609L4	3	4-454
	自我管理，並具有高度自我調適能力，藉以適應不斷變化的工作環境	109610L4	3	4-455
	履行不斷求進的個人承諾，持續學習和改進	109611L4	3	4-456
	展現專業溝通和人際交往能力，有效管理跨區域、跨職能的持份者	109612L4	3	4-457
	發展多語言能力，滿足市場和客戶需求	109613L4	3	4-458
	保持多元文化意識，積極管理多樣性	109614L4	3	4-459
	視最高的職業道德標準為個人責任	109615L4	3	4-460
	利用分析能力推動業務成果	109616L4	3	4-461
	保持高水平的 團隊合作 精神，建立團隊協作，實現更好的績效	109617L4	3	4-462

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.1 服務策略和管理

1. 名稱	制訂企業銀行的服務策略
2. 編號	109156L6
3. 應用範圍	為所負責的企業及商業銀行服務領域制定服務策略。這適用於不同類型的企業銀行服務，包括但不限於現金管理服務、一般貸款和信貸相關服務、投資和保險服務、貿易金融相關服務、外匯和貨幣市場服務以及一般賬戶服務等。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解本地銀行業和全球市場服務提供的趨勢和發展，並據此預測企業銀行服務提供模式的前景； • 瞭解那些能影響制定服務策略的業務環境並深入地分析相關資訊，例如： <ul style="list-style-type: none"> – 不同類型服務的基本原則； – 常見的服務交付方法和工具； – 銀行在不同服務交付中的優勢與不足； – 銀行的價值觀和業務策略。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定銀行的服務文化，在成本、服務質量和回報之間取得平衡； • 建立治理系統，多方面監察服務交付，藉以發展服務文化； • 評估不同服務提供的策略和在不同情況下的績效，以便選擇一種與銀行整體業務和運營策略一致的方法； • 根據市場趨勢、業務運營分析結果以及服務交付和合規要求，制定企業銀行服務交付策略。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 適時及定期地為所負責的企業及商業銀行服務領域制定和修訂服務策略，以適應不斷變化的市場環境和銀行戰略方向； • 因應法律和合規要求的改變，為所負責的服務領域修訂服務策； • 為員工開展服務文化活動，提高服務交付的曝光率和員工自發性。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 依據對市場趨勢和競爭對手未來的服務模式和策略之研究，制定銀行服務策略 • 遵循外部監管和內部合規要求，制定服務交付策略； • 為員工開展服務文化優化活動。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.1 服務策略和管理

1. 名稱	為各有關產品和服務渠道制定服務政策、程序和指引
2. 編號	109157L5
3. 應用範圍	為所負責的服務領域和產品制定服務政策、程序和指引，並涵蓋不同分級板塊的客戶。這適用於不同類型的企業銀行服務，包括但不限於現金管理服務、一般貸款和信貸相關服務、投資和保險服務、貿易金融相關服務、外匯和貨幣市場服務以及一般賬戶服務等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對銀行服務交付策略的深入瞭解，把策略目標融入服務政策、程序和指引內； • 瞭解與所負責的服務領域和產品相關的不同理論和概念（例如：現金管理服務、一般貸款和信貸服務、貿易融資相關服務和一般賬戶服務等），以便為銀行選擇最合適的方法； • 深入瞭解與銀行服務相關的監管和合規要求，並將這些要求作為制定服務交付政策、程序和指引的關鍵考慮因素。（例如《銀行法例》、巴塞爾協定銀行監管委員會、金管局監管政策手冊等條文）； • 瞭解影響服務交付政策和程序的因素，例如提供不同類型服務的常見、方法、工具和渠道；並據此更新銀行的服務交付策略。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 批判性地評估市場上其他競爭對手的服務交付方法的最新發展以及相關信息； • 對競爭對手進行分析，確定銀行不同種類服務交付的定位、目標客戶板塊和獨特賣點； • 在相關服務領域（例如：市場開發、業務績效、客戶行為、客戶偏好）進行研究，以便為銀行制定服務提供政策和程序； • 對各個服務交付流程全面地從開始到結束進行批判性評估，並制定符合客戶需求的不同服務交付的操作程序。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過開展研究，找出不同備選方案的有效性和效率，並選擇最適合銀行環境的方法，制定協調一致的服務交付政策和程序； • 規劃服務交付政策、程序和指引的部署，並確保其符合法例和合規性要求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對客戶需求和銀行策略的分析，為所負責的服務領域和產品制定服務政策、程序和指引； • 根據對不同備選方案的評價，選擇最適當的政策和程序制定方法。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.1 服務策略和管理

1. 名稱	管理和監控相關產品和服務渠道的服務表現
2. 編號	109158L5
3. 應用範圍	對所負責的服務領域的政策保持關注，為不同服務渠道釐定指引、管理及監控各類為企業銀行客戶所提供的服務。這適用於各類前枱和中枱服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在所負責的服務交付領域中展示深厚的知識並通過監測市場趨勢的啟示作為檢視服務政策和指引的主要考慮因素; • 對所負責的服務交付領域在不同服務渠道的程序和要求具備全面的認識，並根據此標準作為檢討和監控實際服務表現; • 知悉主管的職能和責任，並具備能指導工作人員按照銀行政策和程序的要求下而提供不同服務的技巧。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的指示審查和驗證個別服務交易的支援檔案; • 對客戶的指令授權進行最終檢查，以確認銀行與客戶合約關係的有效性; • 檢測工作人員在所負責的領域和服務提供渠上的工作成果，以確保交易能按照客戶的指示進行; • 辨識偏離計劃服務協議的偏差並能及時執行對賬修正; • 通過實施抽查和常規檢查機制來監控服務品質，確保能符合預先訂定的服務質量標準; • 檢查並確保所有服務事務都能按照客戶的指示執行。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查和重新確認已執行與所需客戶文件相關的法規和條例，以滿足合規需要; • 適時向客戶提供有關於其交易在變更了的法律和規例上的要求指引。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討和監察工作人員的服務情況，確保所有交易都能按照客戶指示和銀行的標準服務程序而進行; • 辨識異常情況，及時採取修正措施確保客戶滿意銀行服務。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.1 服務策略和管理

1. 名稱	檢視各個產品和服務渠道的服務表現，並提出改進建議
2. 編號	109159L5
3. 應用範圍	檢視負責範圍內為企業銀行客戶進行的交易之服務表現。這適用於不同類型的企業銀行服務，包括但不限於現金管理服務、一般貸款和信貸相關服務、投資和保險服務、貿易資融相關服務、外匯和貨幣市場服務以及一般賬戶服務等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過評估與特定服務範疇相關的不同概念，展示對所負責的服務領域具備精闢的知識，藉以為客戶提供業務建議; • 瞭解銀行不同服務的特點，比較和確定最適合客戶業務和個人需求的解決方案。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過評估最新市場發展的情報，審視各類服務交付的實務操作; • 制定檢討計劃時間表和行動，並按計劃執行; • 定時對客戶所徵求的服務之使用情況進行檢討，並向有關方面提供資訊以便跟進; • 評估負責範疇內的服務表現，從而審視能否滿足客戶的要求和達到銀行的標準; • 於有需要時與客戶和相關單位就服務的履行情況進行溝通; • 檢討當前情況，找出對客戶和銀行的影響，並確定是否需要更改提供服務的方法; • 檢討為客戶提供服務的整體績效，確定改善範疇，並為客戶和相關單位提供建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動收集客戶對所提供的服務的意見，並探討偏離的原因，以便進一步分析; • 與客戶溝通，瞭解他們的要求，提供建議並確保他們滿意。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 跟進客戶對所提供的不同服務的使用情況，並分析其需求是否得到滿足; • 定期找出客戶對服務需求的變更，並採取必要措施，確保客戶不斷變化的需求得到照顧; • 就加強服務提出建議，並向有關方面報告，以便跟進。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.1 服務策略和管理

1. 名稱	管理及監控商務中心的日常運作
2. 編號	109160L4
3. 應用範圍	監控為企業銀行客戶而設的商務中心前台服務。這適用於透過商務中心所提供的服務。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對商務中心服務交付策略的深入瞭解，能把服務目標溶入服務流程內; • 展示對企業銀行服務的全面知識，確保服務流暢; • 評估業務中心的功能和所提供的服務，藉以識別和管理異常事件。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察商務中心的運作和執行日常對客服務的監督，確保提供的服務能有效執行; • 指導商務中心的員工，確保他們能滿足客戶的需求; • 在商務中心實施日常運作的檢查機制; • 評估服務交付流程以確保效率; • 辨識違反標準業務程序的情況，調查原因並迅速處理; • 確定異常或可疑的交易，並根據銀行的指引，採取適當的行動 (例如: 向管理層報告)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據擬定的服務交付計劃和時程表來檢討商務中心的服務品質，確保服務交付完全符合合規要求; • 因應服務改進要求，定期及適時地向管理層或其他業務或運營單位報告有關於服務活動的資料數據。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理和監控商務中心的服務，辨識異常情況並執行適當措施，確保運營暢順。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.2 現金管理服務

1. 名稱	提供現金管理的諮詢建議和方案
2. 編號	109161L5
3. 應用範圍	提供與業務相關、量身定製的財務轉化/精簡安排。包括跨境支付、管理外匯交易風險以及優化現金流動性和流動資金。這適用於不同類型的企業賬戶。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與現金管理相關的不同概念，並運用這些知識就客戶及其業務的現金流動性、財務穩定性提供建議; • 瞭解整個銀行現金管理服務套件的特點，並在此基礎上找出最適合客戶特定業務需求的解決方案; • 展示對現金管理產品和實務操作的最新發展以及當前金融和經濟發展的熟練知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶的財務及業務資料，以鑑定他們的業務需要; • 通過了解客戶的資本流動，找出創造、簡化和優化業務的機會; • 了解現金流的時間表，並為客戶量身訂制現金管理的解決方案 • 分析客戶的現金狀況(例如：資金流動性、應收賬款的平均日數、收款率及庫存現金的日數)，以改善盈利; • 提供現金管理的建議並推薦合適的解決方案 (例如：流動性管理，名義現金池)，以加強財務的穩建性及流動性。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察客戶的賬戶，並向他們提供新服務或其他服務的建議，從而滿足客戶的需要; • 在提供服務時遵守相關的法律法規、專業操守和銀行的內部指引; • 與客戶溝通，以理解他們的需要，並確保他們滿意所提供的服務。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為客戶制訂現金管理的解決方案，以協助企業客戶加強對財務的監控; • 根據企業銀行客戶的需求和財務狀況分析，提出關於現金管理解決方案的建議，其中具體說明現金流動的細節 (例如金額、時間、頻率) 以及背後的理據。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.2 現金管理服務

1. 名稱	提供現金流動管理服務
2. 編號	109162L4
3. 應用範圍	為企業客戶提供現金池和資金彙集的服務。此能力單元適用於不同類型及不同地域的企業銀行賬戶。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解資金彙集的操作過程並指出現銀行提供的現金池服務特點和適當的應用方法，以滿足客戶需要； • 瞭解資金彙集服務的程序及指引，並據此向客戶提出意見，以確保服務交付過程能暢順運作； • 瞭解跨境/跨國現金池和資金彙集的稅務影響，從而能夠提醒客戶操作後果。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 審核客戶不同賬戶的現金流量，就賬戶結構提供建議； • 提醒客戶有關於跨境/跨國現金池和資金彙集所引致的稅務影響； • 就客戶在現金彙集方面的需求提供建議，藉以盡量提高利息收入或盡量減少利息支出； • 提供建議與處理客戶的查詢，以方便客戶就不同賬戶/國家之間的現金流動作出決定。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在提供服務時遵守相關的法律法規、專業操守和銀行的內部指引； • 與客戶保持良好溝通，以理解他們的需要，並定期查詢他們對銀行提供的服務之滿意程度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為客戶提供各賬戶的現況摘要，使他們理解現時的財務狀況。此外，該摘要需要提供有關資金分配的關鍵訊息； • 為客戶提供資金彙集服務的建議和執行細節，並提供有關資訊協助客戶作出決策，藉以盡量提高資金運用的效率。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.2 現金管理服務

1. 名稱	提供支付服務
2. 編號	109163L3
3. 應用範圍	通過不同渠道（例如電匯、電子銀行、電子錢包、數碼支付等）為企業銀行賬戶交易提供高效的支付服務。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 展示對銀行所提供的整套支付服務有基本認識，並把知識應用於釐清工作要求和期望； • 瞭解各類支付服務的操作過程，並能獨立地執行工作。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的指示，開具支票並核實付款細節（例如：金額、收款人、序號）； • 根據客戶的指處理大額支付，例如：支付供應商費用及薪金處理關於僱員薪酬及福利交易的查詢； • 通知客戶倘若其賬戶的資金不足。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 在提供服務時遵守相關的法律法規、專業操守和銀行的內部指引； • 與客戶溝通，以理解他們的需要，並確保他們滿意所提供的服務。 </p>
7. 評核指引	<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，執行支付服務，以滿足客戶的需求。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.2 現金管理服務

1. 名稱	為客戶處理應收賬
2. 編號	109164L3
3. 應用範圍	透過不同渠道 (例如：自動轉賬、網上銀行、分行、大量支票、大量現金等) 向企業銀行客戶提供本地和/或跨境交易之應收賬款服務 (例如：向債務人收取債項、收取服務費)。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 展露對銀行所提供的整套收款服務有基本認識，於執行應收賬任務時，能滿足工作的要求和期望； • 了解銀行代客執行各類應收賬款服務的操作過程，並能有效地開展工作。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的指示 (例如：指定金額、指定日期、渠道)，安排定期的收款服務 (例如：會員費、賬單、保險費)； • 根據客戶的指示，向債務人收取債項； • 安排大量應收賬的自動轉賬服務； • 根據銀行的程序，處理現金/ 支票存款； • 通知客戶所提供服務的定價； • 在收到款項後通知客戶，並處理他們的查詢； • 提供詳細的應收賬資料和跟進收款進度。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 在提供服務時遵守相關的法律法規、專業操守和銀行的內部指引 • 與客戶溝通，以理解他們的需要，並確保他們滿意所提供的服務 • 主動履行與應收賬款服務相關的工作職責，並跟進受影響各方，包括同事、業務合作夥伴和客戶等。 </p>
7. 評核指引	<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，報行收款服務，以滿足客戶的需求。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.2 現金管理服務

1. 名稱	收取及運送金融物品
2. 編號	109165L3
3. 應用範圍	為企業銀行客戶提供銀行工具的收集和發送服務。此能力單元適用於各類型的金融物品，例如：現金、支票、發票或從指定地點收取交貨文件（例如：零售店舖）及親身或透過電話、網絡發出的指令。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解企業銀行客戶對銀行提供的票據收集和發送服務的期望和一般的業務需求 • 瞭解收取及發送服務的操作過程以及市場上提供的相關產品 • 瞭解銀行提供的各類金融物品收集和發送服務的運操作過程，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與客戶溝通，以安排收取有關銀行指令的文件（例如：收取次數、服務範圍）； • 與客戶溝通，以明白他們的需要（例如：交易模式、數量、付款周期），以制訂合適的運送服務細節（例如：次數、日期、數量）； • 根據客戶的指示，安排運送服務，從指定地點（例如：零售店舖、客戶的物業）收取或運送現金、支票及其他銀行文件； • 聯絡保安公司，安排現金運送服務，以確保安全； • 根據客戶的需要，安排批發 / 零售密碼箱服務，以最快的速度處理。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時處理客戶的相關交易查詢，並能提供準確的資訊； • 在提供服務時遵守相關的法律法規、專業操守和銀行的內部指引； • 與客戶溝通，理解他們的需要，並確保他們滿意所提供的服務。
7. 評核指引	<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，執行收取及運送金融物品服務，以滿足客戶的需求。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.2 現金管理服務

1. 名稱	匯報餘額和交易細節
2. 編號	109166L3
3. 應用範圍	定期和/或因應客戶要求提供收款服務，並報告賬戶餘額和交易詳情。這適用於大批量交易的企業銀行賬戶（例如，向債務人收取債項、服務費等）以及通過不同渠道（例如自動支付、電子銀行、商務中心、分行等）進行的交易。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行不同類型的賬戶收款服務和它們的特色，以便為客戶提供可供使用的服務； • 瞭解銀行收款和匯報細節服務的政策和程序，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與客戶商討，構建合適的賬戶報告服務內容（例如：餘額報告、交易報告、合併報告、現金狀況、應收核對等），向客戶提供有用的管理資訊； • 根據協議訂定的細節，向客戶提供賬戶報告； • 透過不同渠道（例如：短信、電子郵件、電話）發出交易通知，使客戶能知悉其賬戶資金流動的最新消息； • 於有需要時提供對賬服務； • 根據客戶的要求和銀行的內部指引，提供賬戶訊息； • 回答關於賬戶結餘、交易和月結單的查詢。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取適當行動處理與客戶之間的爭議，並上報管理層； • 在提供服務時遵守相關的法律法規、專業操守和銀行的內部指引； • 與客戶溝通，理解他們的需要，確保他們滿意銀行所提供的服務和提升客戶體驗。
7. 評核指引	<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，執行賬戶匯報服務，以滿足客戶的需求。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.2 現金管理服務

1. 名稱	提供跨行賬戶相關的服務
2. 編號	109167L3
3. 應用範圍	為不同類型的賬戶提供各項有關跨行賬戶 / 外匯交易的服務 (例如：金融機構清算、存放同業賬戶)。
4. 級別	3
5 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 闡述各類存款戶口的特點，以符合客戶的需求; • 瞭解匯款的不同方法及渠道，並向客戶提供建議; • 瞭解處理跨行賬戶及外匯交易的程序，並準確地完成相關文件; • 瞭解當地和海外司法管轄區的相關銀行法規 (例如證券、隱私、反洗錢)，以防止違反法律。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用存款賬戶處理賬單支付，並完成相關文件; • 與本地及海外金融機構合作，根據客戶的指示安排匯款服務; • 處理客戶有關匯款進度的查詢; • 處理各類外匯交易服務，並留意相關的外匯管制及法規要求，以完成所需的文件及登記; • 因應客戶要求，為其外幣賬戶進行交易。出售或購買外匯、旅行支票和其他交易產品。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在提供服務時遵守相關的法律法規、專業操守和銀行的內部指引; • 與客戶溝通，以理解他們的需要，並確保他們滿意所提供的服務。
7. 評核指引	<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，執行跨行賬戶 / 外匯交易服務，以滿足客戶的需求。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.2 現金管理服務

1. 名稱	處理公司信用卡的申請
2. 編號	109168L3
3. 應用範圍	處理各類公司信用卡的申請。這適用於不同類型的企業賬戶。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">• 瞭解各類公司信用卡產品及服務的特點，以滿足客戶需求;• 瞭解與公司信用卡申請相關的操作過程，以便有效地開展工作 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">• 指導客戶提供所需文件 (例如：銀行賬單、稅單等等)，並回應客戶有關申請的查詢;• 向客戶收集相關的財務資料及文件，並準確地完成申請文件;• 聯絡客戶，收取遺漏的文件，以完成信貸核實;• 把資料送交內部處理，並協調內部單位及客戶之間的溝通;• 為客戶辦理與開立信用卡賬戶相關的手續。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">• 與內部單位跟進批核的進度，並向客戶匯報;• 在替客戶辦理公司信用卡申請手續時，遵守相關的法律、法規、專業操守和銀行的內部指引;• 與客戶溝通，瞭解他們的要求並確保他們滿意銀行的服務。
7. 評核指引	<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，處理公司信用卡的申請，以滿足客戶的需求。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務

1. 名稱	提供商業信貸有關的諮詢建議和方案
2. 編號	109169L5
3. 應用範圍	提供有關貸款及透支服務的建議，在客戶申請前提供諮詢服務，包括貸款批核的評審準則、選擇合適的貸款計劃、解釋貸款的要求和限制等等。這適用於不同類型的貸款產品及貸款額。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對商業信貸有關的理論和概念有深入之認識，從而為客戶提供合適的建議; • 具備企業銀行貸款產品的專業知識，評估和比較銀行提供的各類貸款產品，並根據客戶的需要制訂合適的解決方案。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視客戶的收入、資產、負債、公司業務及其他有用的財務資料，藉以評估其整體財務狀況; • 根據客戶的財務狀況和意願，評價客戶的風險胃納及風險承受能力; • 調查、分析及理解客戶的業務和個人需要，以選擇合適的貸款計劃; • 估計融資安排的細節，例如：期限、金額、利率等; • 計算客戶在營運資金方面所需的現金流 (例如: 貿易融資); • 向客戶解釋產品的特點 (例如：不同服務的利弊)，並對他們的查詢作出回應; • 根據分析及調查結果，為客戶提供諮詢建議和解決方案; • 檢測客戶對推薦解決方案的理解和接受程度根據客戶的需要，評估各類產品的適合性，以提供合適的建議; • 就債務管理計劃 (例如: 支出、預算) 提供建議，以協助客戶實現財務目標/債務責任。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建議最合適的貸款方案 (例如：貸款結構、時限、規模)，藉以提升客戶的回報及降低資金成本; • 轉介申請人至合適的部門，配合其業務需要。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過服務諮詢程序，提供一般貸款產品和信貸相關服務的融資解決方案的初步建議，藉以滿足客戶的財務需求; • 根據申請人的風險及需求作出分析，列明各項細節，例如：合適的貸債產品、條款、還款細則。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務

1. 名稱	整合信貸申請的資料
2. 編號	109170L5
3. 應用範圍	以審閱客戶信貸申請為目的，收集所有有關申請人財務需要和信用狀況的資料。這適用於不同類型的貸款產品及貸款額。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉與商業信貸有關的理論和概念，藉以為客戶指出合適的方案; • 展現對企業銀行信貸產品的豐富知識，以此評估和比較各類貸款產品的特點，並為客戶的財務需要找出合適的解決方案; • 熟悉客戶企業的資料，例如：往績、營運模式、業務範疇、管理團隊及其他能應用於評核貸款申請的資料。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 解釋借貸的目的，清楚列明資金要求及貸款用途等等; • 實地考察企業的廠房/基地/生產線，以加深對企業的認識; • 提供業務計劃的財務資料 (例如：收入預算、市場推廣策略、競爭對手分析、客戶層板塊); • 分析申請人的財務狀況、信貸狀況及物業價值，以評估借貸的可行性; • 估計客戶能用於償還欠款的資金流; • 蒐集有用的相關資料，以評估客戶將來的收入和欠債; • 整合相關資料用以準備貸款報告，並提供管理層審核。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的要求，清晰、簡潔地編製信貸申請摘要; • 邀請獲得相關部門參與審閱，以進一步核實資料及獲取建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 製作貸款報告以提供批核貸款申請的重要資訊。報告需要提供關於客戶財務需要和還款能力的準確資訊，並以簡單及有條不紊的方式表達，以協助理解。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務

1. 名稱	處理企業客戶貸款申請的操作程序
2. 編號	109171L3
3. 應用範圍	在申請過程中，為申請人提供協助及指引，包括建議需要提供的資料及指導如何完成有關文件。這適用於不同類型的貸款產品及貸款額。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與商業信貸有關的理論和概念，熟悉貸款申請所需的文件 / 資料，確保初步信貸申請手續能完成; • 瞭解銀行貸款產品的服務交付流程，並運用這些知識總結產品的特點及其操作程序。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶解釋相關的銀行政策、要求和服務，並對他們的查詢作出回應; • 向客戶說明貸款產品的條款以及細節 (例如：費用、首期、利率); • 向客戶收取有關資料 (例如：業務計劃、財務報表、還款計劃、抵押品資料)，並準確地完成文件工作; • 如有需要，要求客戶提供附加資料及證明文件; • 根據政策與程序準確地處理申請。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與客戶溝通，瞭解他們的要求，並迅速回應，確保他們滿意; • 在收集客戶個人資料時，熟悉及遵守相關的私隱條例及銀行指引，例如：向客戶解釋資料收集的目的、資料的存取等等。
7. 評核指引	<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，處理貸款申請程序，確保所需資料已齊備，並已向申請人說明貸款計劃的詳情。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.4 投資及保險服務

1. 名稱	提供投資及保險服務的諮詢建議和方案
2. 編號	109172L5
3. 應用範圍	向企業銀行客戶提供有關於投資和保險產品的意見。此能力單元涵蓋從指定投資組合到設計結構性投資產品的財富管理服務，以至於不同種類的投資工具（例如：環球投資、房地產）。
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 具備各種財富管理理論和概念的知識，並應用它們來為企業客戶制訂合適的財富管理計劃方案； • 了解銀行提供的不同投資和保險產品的特點，並向客戶推薦適合的產品。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶的財務評估結果，從而全面理解他們的需要； • 分析影響投資表現的因素（例如：風險分散，投資組合管理、風險承受程度、資金、財務目標），藉以制訂投資策略； • 提供建議，並向客戶解釋財務計劃的細節（例如：特點、好處、相關風險和技術細節），確保客戶對此有正確的理解； • 提供理據和資料，藉以協助客戶揀選不同的財富管理產品； • 構想不同的選擇方案，並比較各選擇與其財務目標的配合程度、風險水平、回報，以協助客戶作出決定。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶查詢，確保客戶對整個財富管理計劃有正確的理解（例如：服務範疇、費用）； • 確定合適的產品和服務，確保銷售過程符合有關投資的法律法規及指引（例如：合適性測試）； • 分析投資的潛在風險，並清楚地向客戶闡述可能會遇到的影響、損失和波動。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對客戶財務需要、風險胃納等分析，製作書面報告，列明及解釋不同投資計劃的建議； • 向客戶解說不同投資計劃的理據、解答他們的提問，並在過程中遵守法律法規及銀行的指引。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.4 投資及保險服務

1. 名稱	制定外部供應商提供的財富管理產品服務協定
2. 編號	109173L5
3. 應用範圍	通過制定服務協定，為企業銀行客戶提供投資和保險服務。這適用於不同的金融機構和其他供應商，以確保客戶的交易可以順利地跨方進行。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備各種財富管理理論和概念的知識，並應用它們來為企業客戶制訂合適的財富管理計劃方案; • 了解銀行提供的不同投資和保險產品的特點，並向客戶推薦適合的產品。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估不同的供應商，並根據銀行策略，採辦合適的投資、保險和儲蓄產品以供出售; • 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它們之間的相互關係; • 通過相關交易處理系統導引和操作，確保跨境操作能夠順利進行; • 制定服務協定以監控財務規劃服務的實施; • 與外部各方（例如：基金管理機構、保險公司等）聯絡，就產品供應條款達成一致協議，並於必要時更新協議條款; • 與產品供應商協商協定有利於銀行的條款和條件。 <p>6.3 專業行為及態度 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，並確保在構建協定時遵守這些規則和法規要求; • 釐清與業務風險相關的目標和原則，並確保在提案中可以包含這些原素; • 與外部供應商就為銀行提供充分保護的合作條款和條件進行談判。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據外部供應商需要遵守的監管要求，制定一套以協議條款形式展示的服務協定。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.4 投資及保險服務

1. 名稱	提供投資及保險有關服務
2. 編號	109174L4
3. 應用範圍	為企業客戶提供投資及保險有關服務。這適用於不同類型的投資及保險產品，例如：外匯、單位信託基金、債券一般保險、人壽保險、擔保等等。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示出對投資及保險服務概念的理解，以識別客戶的需要; • 瞭解投資及保險產品的特點和操作程序，從而促進客戶瞭解和選擇適合其特定需求的產品。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 獲取客戶個人 / 其業務的財務資料，以識別投資 / 保險需要; • 從客戶那裡獲取必要的資料，並協助他們按照銀行程式填寫所有要求表格和文件; • 有需要時，向客戶作出查詢或索取進一步的資料; • 識別最佳投資工具或能提供最佳保障予客戶 / 其業務的保險產品; • 向客戶詳細解釋產品資訊 (例如條款和條件、服務範圍、費用)，以確保客戶充分瞭解和詮釋投資或保險計畫或建議書; • 處理客戶的詢問，澄清疑問並取得客戶同意。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析和解釋投資的潛在風險，並明確重申對客戶可能產生的影響、損失和波動; • 在有需要時，在保險索賠過程中為客戶提供指引和說明; • 盡力確保服務交付流程符合外部法規和內部投資準則 (如適用性測試)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為客戶提供投資和保險服務，明確了解客戶需求、提供優質服務和監測機制，確保所提供服務的準確性和效率。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.4 投資及保險服務

1. 名稱	處理企業客戶投資產品及保險服務的申請
2. 編號	109175L3
3. 應用範圍	根據銀行的操作步驟，為申請人提供協助及指導。此職能包括投資及保險服務，涵蓋一般保險至主要股東保險、及從指定投資組合到量身定做的設計結構性投資產品的財富管理服務，以至於不同種類的投資工具（例如：環球投資、房地產）。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 具備投資和保險服務知識，能夠滿足工作要求和期望； • 瞭解銀行提供的不同投資和保險產品的特點，以便有效地處理客戶的申請。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶索取所需的文件以完成申請； • 向客戶提供指引，從而獲取所需的資料（例如：銀行月結單、入息報稅表等）； • 根據操作指引，核實客戶資料的真偽，以確保資料的完整性； • 向內部單位跟進申請狀況，並通知客戶其投資、保險和儲蓄戶口的申請進度向客戶解釋文件及相關資料（例如：服務的細節及財富管理顧問的責任等）； • 根據銀行的運作程序和產品資料，處理客戶的提問。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 當執行任務時，遵守有關的法律法規、專業操守和銀行的內部指引； • 解釋客戶認購保險單和/投資交易的權益和責任，以及發行保單/合約的銀行和發行人的責任； • 採取適當措施確保客戶清楚有關保險單和/或投資交易的細節。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為每次投資/保險產品的申請準備所有必要的文件； • 按照銀行準則和監管要求進行投資產品及保險服務的申請流程。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.5 貿易融資服務

1. 名稱	提供貿易融資的諮詢建議和方案
2. 編號	109176L5
3. 應用範圍	就與貿易融資有關的產品和服務提供意見。這適用於向進口商/買方提供不同類型的貸款，例如：信託收據融資、應付賬款融資、進口抵押貸款和無抵押進口貸款等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與貿易融資相關的不同理論和概念，以確定最適合客戶的方案； • 瞭解全球貿易結算的最新發展，例如：國際應收賬款承購及其對貿易融資業務的影響。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 進行財務分析，評估客戶的財務狀況和貿易融資服務的需求； • 查看銷售合同，對貨物銷售收入的價值進行初步估計； • 確定並收集有助於評估潛在風險的資訊（例如：風險、違約概率）並確定信用額度； • 與客戶協商條款和條件（例如：費用、取款手續費、利率、信貸期限、還款條款、範圍），並處理任何查詢/問題； • 根據客戶的需求，分析其財務狀況和貿易融資服務的預期風險，向客戶建議解決方案； • 通過適當的渠道和方法，協調和規範貿易融資信貸的條款和條件，以確保客戶理解和滿意。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 引入銀行的數碼貿易服務渠道，教育客戶使用，更為方便； • 在提供貿易融資服務期間，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則； • 與客戶建立良好關係，培養客戶忠誠度。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過諮詢，識別從客戶那裡獲得必要的貿易資訊； • 評估客戶的需求和貸款的潛在風險； • 根據客戶的需求和財務狀況為客戶提供解決方案。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.5 貿易融資服務

1. 名稱	提供應收賬款承購服務，以滿足客戶需求
2. 編號	109177L5
3. 應用範圍	為不同板塊層面的企業客戶提供各項應收賬款承購服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解出口商在應收賬款承購方面的一般要求，以便運用知識確定個別客戶的需求; • 瞭解應收賬款承購的操作程序，將知識應用於客戶的生產過程，並提供財務穩定性。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視客戶交易的模式及數量，以識別他們的財務需要; • 根據銀行的指引及目前的資料，檢視客戶的業務性質; • 根據客戶的付款及欠款記錄，評估客戶的關鍵經常性開支; • 根據銀行的要求衡量客戶風險，評估客戶的財務狀況; • 著眼於客戶的資產、債務和營運資金，以審視開展業務的可行性; • 分析客戶的債務人的支付記錄，以評估其收入的穩定性; • 審查涵蓋應收賬款承購債項責任的實際抵押的有效性。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的指引，評估每項產品的盈利及風險; • 根據銀行的系統和運作程序，向客戶解釋應收賬款承購的處理過程，並檢查流程能否滿足其生產計劃和財務需求; • 根據客戶背景和特殊要求，確定符合客戶需求的合適產品選擇。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別客戶的財務需要和交易的風險，以提供合適的應收賬款承購服務。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.5 貿易融資服務

1. 名稱	提供進口信用証 (DC) 服務
2. 編號	109178L4
3. 應用範圍	提供貿易融資的產品和服務。這適用於不同類型的信用証，例如：背對背信用証、循環信用証、備用信用証、可轉讓信用証等等。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉貿易融資的理論和概念，以為客戶提供合適的建議; • 瞭解不同類型信用証的特點和應用，以建議合適的方案; • 瞭解環球貿易結算的最新發展，(例如：國際應收賬款承購及其對貿易融資業務的影響) 並檢查客戶的適用性; • 瞭解信用証的周期及發行信用証的主要程序，以確保發行過程順暢。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查銷售合約，以決定信貸的條款; • 向客戶索取所需的文件及資料，並確保符合銀行的要求; • 獲取相關資料 (例如：信貸紀錄、地域風險) 用作風險評估，以作出信貸安排推薦合適的貿易服務; • 就貿易融資信貸的不同選擇提供建議，並根據確定的需求向客戶提供適當的貿易服務; • 為客戶提供貿易融資信貸申請流程的協助和建議，並處理他們的查詢。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與客戶明確溝通 DC 的條款和條件 (例如: 所需文件、付款類型)，並處理任何查詢 / 問題; • 遵守《關於單據信貸的國際標準銀行業務慣例》指引的做法。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶及有關文件的狀況和風險，以最合適的條款為客戶發行信用証。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.5 貿易融資服務

1. 名稱	提供出口信用証通知服務 (DC)
2. 編號	109179L4
3. 應用範圍	提供與貿易融資有關的出口信用証服務。這適用於由銀行不同分行發出的信用証或由另一銀行發出的信用証 (涵蓋在不同地域的開証銀行的位置)。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉貿易融資的理論及概念，以判斷由開証銀行發出的信用証的可靠性; • 理解不同類型信用証的特點和應用，藉以向客戶建議合適的方案; • 瞭解環球貿易結算的最新發展，例如：國際應收賬款承購及其對貿易融資業務的影響; • 瞭解典型信用証的周期及發行信用証的流程和客戶的生產計劃，以便提供能夠滿足客戶需求的出口信用証服務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用各種資料收集方法，檢查開証銀行的可靠性及真實性; • 根據背景審查的結果，評價入口商所採用的開証銀行; • 如有需要，為客戶介紹其他相關的服務 (例如：信用証寄存、信貸保險) • 提供信用証確認服務，為客戶提供額外保證。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 引入銀行數碼貿易服務渠道，教育客戶方便使用; • 在提供貿易融資服務期間，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則; • 與客戶建立良好的關係，培養客戶忠誠度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 索取開証銀行的主要背景資料，以提供有關意見和建議 • 從不同可靠來源收集和分析客戶交易資訊，確保所收集資訊的準確性和真實性。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.5 貿易融資服務

1. 名稱	提供進口單據托收服務
2. 編號	109180L4
3. 應用範圍	提供貿易融資的產品和服務。這適用於不同類型的單據托收，包括付款交單(D/P)及承兌交單(D/A)。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉貿易融資的理論和概念，以為客戶提供合適的建議; • 理解不同類型單據托收服務的特點和應用，以為客戶建議合適的方案; • 瞭解環球貿易結算的最新發展，(例如：國際應收賬款承購及其對貿易融資業務的影響) 並評估客戶的適切性; • 瞭解單據托收服務的步驟及客戶的主要進口時間表，從而建議一個合適的服務計劃。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建議文件交收的不同渠道 (例如：電子渠道); • 將文件草案交予客戶 (買方)，並通知他們託收單的條款; • 檢查匯款銀行提交的文件，以確保能符合託收單的條款核實支付程序，並向客戶 (買家) 發放文件; • 安排向符合客戶購買時程表的匯款銀行付款; • 遵守國際規則和指引 (例如：托收統一規則第 522 號)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 引入銀行數碼貿易服務渠道，教育客戶方便使用; • 在提供貿易融資服務期間，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則; • 與客戶建立良好的關係，培養客戶忠誠度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶及有關文件的狀況和風險，以最合適的條款為客戶提供單據托收服務。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.5 貿易融資服務

1. 名稱	提供出口單據托收服務
2. 編號	109181L4
3. 應用範圍	提供與貿易融資有關的出口單據托收服務。這適用於不同類型的單據托收，包括付款交單 (D/P) 及承兌交單 (D/A)。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉貿易融資的有關理論和概念，以為客戶提供合適建議; • 理解不同類型單據托收服務的特點和應用，以建議合適的方案; • 瞭解環球貿易結算的最新發展，(例如：國際應收賬款承購及其對貿易融資業務的影響) 並評估客戶的適切性; • 瞭解單據托收服務的步驟及主要概念 (例如：不同單位的角色、程序)，以確保過程順暢。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查客戶(賣方)文件的真實性 (例如：收貨文件、提單、原產地證明書、檢驗證書); • 傳遞文件予托收銀行 / 提示銀行，並列明支付指令; • 從托收銀行 / 提示銀行收到付款收據 / 匯票後，付款給賣方。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 引入銀行數碼貿易服務渠道，教育客戶方便使用; • 在提供貿易融資服務期間，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則; • 與客戶建立良好的關係，培養客戶忠誠度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為出口商及提示銀行作出協調，以確保出口商能順利交收文件及收取款項。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.5 貿易融資服務

1. 名稱	處理提貨擔保的申請 (進口)
2. 編號	109182L4
3. 應用範圍	提供貿易融資的產品和服務。這適用於為進口商 / 買家提供的各類型提貨擔保服務。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備貿易融資產品基礎知識，從事符合客戶工作要求和期望的工作; • 理解環球貿易結算的最新發展，(例如：國際應收賬款承購) 及其對貿易融資業務的影響; • 闡述不同類型提貨擔保服務的特點和操作程序，從而有效地為企業銀行客戶執行服務申請工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查申請表和資料 (例如：信用証、提單副本及已獲驗證的 SWIFT)，以核實客戶的資格; • 根據客戶指示發出提貨擔保; • 與客戶商討提貨擔保的條款 (例如：賠償金)，並處理他們的查詢 / 問題; • 核實交易的真確性，以評估違約風險; • 為文件背書 (例如：預借提單、賠償保證書)，使客戶能提取貨物; • 在客戶的供應商提供運貨單據後，安排贖回; • 因應有關國家的法例，為客戶選取合適的保險計劃。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 引入銀行數碼貿易服務渠道，教育客戶方便使用; • 在提供貿易融資服務期間，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則; • 與客戶建立良好的關係，培養客戶忠誠度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶及有關文件的狀況和風險，以最合適的條款為客戶提供提貨擔保的申請服務。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.5 貿易融資服務

1. 名稱	提供貿易保障/ 海運貨物保險服務
2. 編號	109183L4
3. 應用範圍	提供 與貿易融資有關的貿易保護/ 海運貨物保險服務。這適用於為出口商 / 賣家提供的各類保險，例如：貿易信用保險、海運貨物保險等等。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備與貿易融資相關的理論和概念知識，為客戶提供合適的建議; • 具備貿易融資基本知識，能夠從事符合工作要求和客戶期望的工作; • 瞭解銀行提供的出口保險產品的特點，以便為客戶推薦最佳保護的產品。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定出口商客戶的具體需求，以提供量身定製的解決方案; • 在保險範圍提供出口諮詢，以確保能以具有成本效益的方式獲得充分的保護; • 收集關於貨櫃的資料，例如：尺寸，價值和運輸路線，以便向客戶提供合適的保險服務 • 根據客戶的業務需求和風險敞口（例如：保險、定價），與客戶就保險條款和條件達成協議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 引入銀行數碼貿易服務渠道，教育客戶方便使用; • 在提供貿易融資服務期間，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則; • 與客戶建立良好的關係，培養客戶忠誠度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的狀況及風險，以最合適的條款為客戶提供出口保險服務。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.6 外匯和貨幣市場交易服務

1. 名稱	提供外匯和貨幣市場交易有關的諮詢建議和方案
2. 編號	109184L5
3. 應用範圍	為企業客戶提供外匯和貨幣市場相關服務諮詢，並量身定製外匯產品。這適用於不同貨幣的不同種類的外匯產品。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備全球外匯市場和貨幣交易知識，為客戶提供合適的建議; • 瞭解不同類型的外匯產品的特點和應用，以便詳細闡述每種產品的利弊，並為客戶提出合適的替代方案; • 具備可能影響外匯風險和導致外匯市場波動因素的知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估客戶的業務營運操作，確定客戶對不同外幣需求的詳細規格; • 評估貨幣之間的匯率波動，找出對客戶可能產生的影響; • 當匯率發生變化時，估計對客戶資產、利潤和現金流量的影響; • 比較不同外匯和貨幣市場相關產品的特點，並在此基礎上分析客戶面對的外匯風險; • 根據客戶的需求和財務狀況為客戶提供建議的解決方案。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的具體需求制定適當的降低外匯風險策略; • 提供對沖外匯風險的諮詢服務 (例如:估計業務總值中面對外匯風險的組成部分的份額); • 就與外匯產品和經營市場有關的稅務問題為客戶提供稅務建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶業務營運和特定交易外匯風險的分析，提供外匯解決方案和風險管理措施。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.6 外匯和貨幣市場交易服務

1. 名稱	提供外匯交易服務
2. 編號	109185L3
3. 應用範圍	執行外匯交易服務。這適用於通過商務中心、電話銀行或電子銀行進行的交易。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備外匯市場基礎知識，從事符合工作要求的工作，滿足客戶的期望; • 瞭解國際慣例以及不同監管部門的法規和牌照要求; • 瞭解銀行貨幣交易服務的特點和操作程式，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確認客戶的需求，並根據匯率和手續費，計算外幣的成本獲取不同貨幣買入價和賣出價的報價，並告知客戶; • 與有關部門確認銀行的外匯資金狀況; • 完成相關文件，並向客戶說明重要的資料安排交易準備工作，並監控客戶透過數碼銀行渠道進行的外匯交易; • 根據銀行的指引和程序，操作外匯資金的錢箱; • 結算錢箱的外匯資金，並糾正操作失誤; • 通知客戶有關的費用和稅務責任。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的核準水平在錢箱中保持適當的現金水平; • 引入銀行數碼交易服務渠道，教育客戶方便使用; • 在提供外匯交易服務期間，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則; • 與客戶建立良好關係，培養客戶忠誠度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的指示執行外匯交易服務，並確保交易符合銀行的準則。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.7 賬戶服務

1. 名稱	提供賬戶服務的諮詢建議和方案
2. 編號	109186L5
3. 應用範圍	提供專業賬戶服務意見，滿足客戶獨特的業務和個人理財需求。這適用於不同類型的企業銀行賬號。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與賬戶服務管理相關的不同概念，並運用這些知識就客戶及其業務的流動性、財務穩定性提供建議; • 瞭解整套銀行賬戶管理服務的特點，並在此基礎上找出最適合客戶特定業務需求的解決方案; • 瞭解賬戶管理服務的程序和實務操作，並開發當前金融和經濟發展有關的最新資訊。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶的財務和業務資訊，以確定其業務需求; • 了解客戶服務的業務和個人需求，並針對個人客戶提出適當的解決方案; • 提供賬戶服務建議，並推薦合適的解決方案 (例如: 賬戶指示、自動付款服務、賬戶結算單間距、賬戶交易報告、匯款服務等)，幫助客戶提高財務穩定性和記錄。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通知客戶，向他們提供新的或替代服務，以滿足他們的賬戶管理需求; • 在提供諮詢服務過程中，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則; • 與客戶溝通，瞭解他們的要求，並確保他們的滿意。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供定製的賬戶服務解決方案，提高企業銀行客戶的流動性和管理便利性; • 在全面分析企業銀行客戶的業務需求和財務狀況的基礎上，建議賬戶服務解決方案，具體說明服務的細節和理由 (例如: 金額、時間、賬戶指示頻率、自動付款服務、賬戶對賬單、賬戶交易報告、匯款服務等)。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.7 賬戶服務

1. 名稱	在商務中心推廣企業銀行的產品和服務
2. 編號	109187L4
3. 應用範圍	在商業中心安排推廣活動。這適用於在商務中心內為不同種類的產品和服務推行的各項推廣活動。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解商務中心所提供的各種產品和服務，以便能協助及安排推廣活動; • 瞭解商務中心的銷售計劃，包括目的、銷售目標、資源和主要方法等，從而安排合適的推廣活動; • 瞭解不同推廣方法的特點，從而為商務中心的銷售計劃確認合適的推廣活動。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與產品開發團隊和銷售團隊商討，找出適合在商務中心進行的推廣活動; • 準備活動計劃及確保具有足夠和恰當的產品資料以作展示和分發; • 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商務中心人員，讓他們在向客戶介紹推廣的產品和服務時，能找出符合客戶需要的產品特點; • 回顧推廣活動的成效及提出建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守道德標準和法規要求，確保建議給客戶的產品和服務與其背景情況和需求相匹配 (適用性測試)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在商務中心進行推廣活動，及提供所需的資源，並於有需要時執行改善行動以確保操作暢順; • 推廣活動期間確保客戶獲取準確和足夠的資訊。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.7 賬戶服務

1. 名稱	開立、維持及取消不同類別的賬戶
2. 編號	109188L3
3. 應用範圍	為一般企業銀行客戶提供開立、維持及取消銀行賬戶服務。這適用於一般企業銀行客戶的不同類型的存款、貸款和/或票據賬戶。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備為企業銀行客戶指定的賬戶服務基礎知識，在執行任務時達到銀行的標準; • 瞭解銀行不同賬戶服務的特點和操作程序，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 獲取客戶的基本個人和業務資料，以瞭解客戶對賬戶服務的需求; • 為客戶開立賬戶，並根據銀行法規 (例如：認識你的客戶)、內部指引及相關法例 (例如：個人資料私隱條例)，核實申請資格; • 要求客戶為開立不同類型的存款賬戶，提供相關的資料和預備好開戶文件; • 說明賬戶的服務及條款，並確保客戶的理解; • 安排賬戶相關文件的發放 (例如：支票簿，銀行卡); • 獲得客戶授權進行相關的賬戶工作; • 維護賬戶交易的全面記錄，並在發現異常情況時向管理層報告; • 提出適當的問題，瞭解客戶為何希望取消戶，並酌情提出替代解決方案; • 根據銀行的既定準則執行終止賬戶程序。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的監管要求、職業道德和內部準則開立、維護和終止賬戶 • 以積極的心態和充分的準備處理開戶、維護和終止賬戶流程。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶指示或銀行根據監管要求和銀行準則而作出的決定執行開戶、維護和終止賬戶。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1. 一般企業銀行服務

1.7 賬戶服務

1. 名稱	提供於商務中心柜台處理的賬戶服務
2. 編號	109189L3
3. 應用範圍	提供商務中心的前線服務，包括處理賬戶交易、解釋產品的特點和處理有關企業銀行產品和服務的查詢。這適用於不同類型的企業銀行賬戶。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過為客戶提供能夠滿足所有工作要求和銀行期望的服務，展示對商務中心的服務具備基本理解; • 瞭解商務中心不同服務的運作程式，從而有效地執行有關工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理客戶的存款和並根據他們的指示，準確地完成存款、提款程序; • 確認交易金額及結餘的準確性，並在萬一出錯時採取適當的行動; • 根據客戶的指示，安排付款 (例如：分期付款、自動轉賬); • 根據客戶的指示，操作外幣賬戶; • 確保所有表格和文件的準確性; • 處理客戶有關增加賬戶信貸限額的要求; • 查明付款交易不能執行的原因，並與有關各方跟進。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行交叉銷售，以推廣企業銀行的產品和服務; • 在有需要時，引入銀行交易平臺和數碼服務渠道，並教育客戶使用; • 在提供商務中心服務期間，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則; • 與客戶建立良好關係，培養客戶忠誠度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行業務中心服務，滿足客戶的要求，並努力確保這些服務符合銀行的準則。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1a 為大機構提供的其他企業銀行服務

1a.1 機構客戶銀行服務

1. 名稱	設計結構性存款賬戶服務，以滿足機構客戶的需求
2. 編號	109190L6
3. 應用範圍	設計量身定製的賬戶服務，以滿足機構客戶的需求。這適用於不同類型機構客戶的賬戶服務。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備機構客戶最新產品和服務開發知識，並在此基礎上開發新產品以滿足其需求; ▪ 瞭解宏觀環境，並能應用知識找出能影響機構客戶財務需求的因素 (例如：政治、經濟、社會、科技) 的發展趨勢。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂與機構客戶的溝通模式，以獲取有用的資料，瞭解他們的業務 / 運作; • 對機構客戶的業務 / 運作進行全面評估，以確定他們在賬戶服務方面的獨特需求; • 與有關各方合作，制訂向機構客戶提供賬戶服務的政策和運作程序; • 評估客戶的現金流入和流出時間表，以識別適合他們的賬戶服務。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與相關產品的專家合作，根據機構客戶的需求，設計賬戶服務; • 估算服務投入的資源和服務定價，確保銀行獲得足夠的利潤空間。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開發賬戶服務，以及針對機構客戶的獨特需求，制定相應的條款和條件; • 分析機構客戶的業務和營運需要，量身定製能符合他們需要的賬戶服務。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1a 為大機構提供的其他企業銀行服務

1a.1 機構客戶銀行服務

1. 名稱	為機構客戶量身定製金融風險管理服務
2. 編號	109191L6
3. 應用範圍	設計創新的措施，協助機構客戶管理風險。這適用於機構客戶所面對的各種金融風險。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用綜合專業知識評估機構客戶面對的金融風險程度，展示風險管理方面的全面專業知識; • 瞭解宏觀環境，預測可能影響機構客戶風險狀況的不同因素 (例如: 政治、經濟和社會) 的發展趨勢。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對機構客戶的財務狀況進行嚴謹的評估，並識別他們所面對的各種風險; • 對機構客戶的業務和運作進行全面分析，以識別高風險的領域; • 與相關產品的專家合作，根據機構客戶的需求，設計風險管理產品和服務; • 與有關各方合作，制訂向機構客戶提供風險管理服務的政策和運作程序。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推薦管理各種金融風險的解決方案 (例如: 衍生產品、對沖、債務/股權資本市場) 從而保護銀行的利益; • 嚴謹地分析有關的法律法規及政治因素 (特別是政府和法定機構)，從而為不同地區 / 司法管轄區的機構客戶，提供風險管理的建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析機構客戶的業務和營運需要，製定具創意的風險管理措施，用以減輕和控制風險。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1a 為大機構提供的其他企業銀行服務

1a.1 機構客戶銀行服務

1. 名稱	為機構客戶量身定製現金管理服務
2. 編號	109192L6
3. 應用範圍	設計特定的現金管理服務，以滿足機構客戶的需求。這適用於不同類型機構客戶的現金管理服務。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備機構客戶最新產品和服務開發知識，並在此基礎上開發定製的現金管理產品和服務，以滿足其需求; • 瞭解宏觀環境並運用知識確定可能影響機構客戶財務需求的不同因素 (例如: 政治、經濟、社會、技術) 的趨勢。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂與機構客戶的溝通模式，以獲取有用的資料，瞭解他們的業務 / 運作; • 對機構客戶的業務/運作進行全面評估，以確定他們在現金管理服務方面的獨特需求; • 評估客戶的現金流入和流出時間表，以識別適合他們的現金管理服務; • 與相關產品的專家合作，根據機構客戶的需求，設計現金管理服務; • 與有關各方合作，制訂向機構客戶提供現金管理服務的政策和運作程序。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 估算服務投入的資源和服務定價，確保銀行獲得足夠的利潤空間; • 努力確保為客戶定製的現金管理服務與銀行的價值、戰略計劃和不斷變化的業務需求保持共融。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開發現金管理服務，以及針對特定機構客戶的獨特需求而制定相應的條款和條件。這些服務都是因應對機構客戶的業務和運營需求進行嚴謹分析後而設計的。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1a 為大機構提供的其他企業銀行服務

1a.1 機構客戶銀行服務

1. 名稱	為證券和期貨交易公司，提供第三方存管服務
2. 編號	109193L5
3. 應用範圍	管理證券期貨交易公司的賬戶交易流程。這適用於作為第三方存管公司與透過證券期貨交易公司進行投資的投資者之間的交易。（例如：交易結算資金轉移）
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示機構客戶專業知識，開發合適的產品，滿足證券期貨交易公司的需求 • 瞭解管理金融機構第三方存管交易的監管標準，並據此找出對銀行提供機構銀行產品的影響 • 具備銀行業的發展和機構客戶的變化的知識，為銀行的定位進行重新評估，並確定需要改進的地方。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 準確地辨識證券期貨交易公司客戶並獲取必要資訊； • 分析證券及期貨貿易公司的獨特需求，為他們量身定製服務； • 根據客戶的指示，以準確和專業的方式，監督存管交易的執行過程； • 管理與交易相關的各類風險（例如：交易對手風險），並製訂緩解風險的解決方案。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理第三方存管交易，旨在滿足證券和期貨交易公司客戶的真正需求，並提供安全的解決方案。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析企業投資者的獨特需求和監測整個交易過程，以協助證券和期貨交易公司管理第三方存款。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1a 為大機構提供的其他企業銀行服務

1a.2 企業借貸產品及信貸有關的服務

1. 名稱	提供關於資本架構和融資方案的策略性建議
2. 編號	109194L6
3. 應用範圍	向企業客戶提供有關融資的建議。這適用於一般大型企業所需的貸款產品和信貸相關服務，例如：銀團貸款。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供優化資本結構的合適建議，展示企業融資方面的全面專業知識; • 具備會計及統計學的專業知識，以評估不同的融資方式。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估企業的財務報表和其他相關的業務資料，以評估其資本結構，並建議合適的融資方案; • 通過採用不同的估值技術 (例如：淨現值)，估算企業的價值，並評估可能會影響當前和未來業務表現的因素; • 使用資本預算的各種概念和技術，評估所需資金及不同集資渠道的費用，例如：貿易、借貸、資本市場、結構性融資和股權等; • 估計業務所需的營運資金淨額，並提供營運資金管理的建議; • 與產品專家合作，通過評估企業的風險偏好和流動性狀況以及當前市場狀況，提供融資建議; • 通過考慮資產負債表上和場外債務和未來可用於償債的現金，分析業務的償付能力和財務風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析企業未來的盈利能力和流動性，作為銀行風險管理舉措，評估還款風險和準備情況; • 根據市場環境，評估各種融資方案 (例如：債券、銀團貸款) 的可行性，並推薦最合適的和能符合成本效益的解決方案給客戶。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定融資解決方案建議，以滿足企業客戶的需求; • 基於對客戶財務需求的複雜計算、未來盈利能力的預測和風險程度的估計等，制定融資建議。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1a 為大機構提供的其他企業銀行服務

1a.2 企業借貸產品及信貸有關的服務

1. 名稱	對大型項目的融資和金融模型的結構，提供專業意見
2. 編號	109195L6
3. 應用範圍	向企業客戶提供項目融資解決方案。這適用於為企業客戶提供營運資金融資的服務，其中包括項目融資。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過應用專案融資來構建大型企業客戶的專案貸款，展示專案融資方面的全面專業知識; • 具備全面的會計知識，以分析客戶的財務資料; • 對銀行提供的項目融資產品有全面及專業的知識，以為企業客戶推薦合適的解決方案。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂立與企業客戶的溝通策略，並出席會議，與他們建立互信關係，以獲得瞭解他們財務需求的有用訊息; • 評估企業的業務策略和營運狀況，以估計企業客戶的還款能力; • 與產品專家合作，通過評估客戶業務的風險胃納、財務穩健性和資金流動性狀態以及當前市場狀況，就專案融資提出建議; • 整合所有數據並進行分析，以確定融資項目的細節 (例如：還款細節、股權結構、價格及相關條款)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 找出能影響申請人業務的因素，並構建模型來預測在不同情況下，申請人的違約機率; • 審查建議的融資方案的優缺點，並採取最可靠的措施進行必要的修正; • 在提出專案融資選擇時充分考慮各個方面的影響因素。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為大型企業客戶提供融資解決方案的專業建議; • 根據項目細節、還款能力、客戶業務前景等評價，作出專案融資建議。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1a 為大機構提供的其他企業銀行服務

1a.3 大型企業客戶投資服務

1. 名稱	為大型企業客戶提供結構性相關投資產品的建議
2. 編號	109196L6
3. 應用範圍	提供結構性產品投資計劃的建議。這適用於通常具有大量投資資本儲備的大企業客戶和各類結構性投資產品。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與投資、投資組合管理和資產配置相關的不同理論和概念，並運用知識為客戶提供合適的建議; • 通過構建完善的解決方案來滿足客戶的需求，展示金融工程方面的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶的業務戰略和運營，以確定他們對結構產品的需求; • 預測客戶在業務的營運環境中所面對的未來發展，確定可能帶來的影響和財務影響; • 分析客戶面臨的潛在風險的概率和嚴重程度，辨識能為其管理風險的合適結構性產品。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與產品專家協調，開發符合客戶需求的結構性產品; • 制訂財務需求分析的書面或口頭報告，以方便客戶理解及作出投資決策; • 展露溝通和人際關係技能，以獲取客戶的信任。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供結構性產品的投資計劃。這些評估應基於對客戶的業務需求、不同結構性產品的特點和風險等的評估而作出。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 1a 為大機構提供的其他企業銀行服務

1a.3 企業客戶投資服務

1. 名稱	為大型企業客戶提供環球資產投資機會的建議
2. 編號	109197L5
3. 應用範圍	提供有關全球資產投資機會的建議。這適用於不同類型的全球資產和位於世界任何地區、擁有大量投資資本儲備的大型企業客戶。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握與跨境投資、複雜投資組合管理、全球資產配置相關的理論和概念，運用知識為大型企業客戶制定投資建議; • 展示深入瞭解不同類型的全球資產的特點，並對其進行批判性評估，為大型企業客戶確定合適的產品。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶業務的業務和增長策略，從不同來源獲取相關信息，評估投資目標; • 分析客戶現有的投資組合，以核實多元化需求; • 評估不同全球資產的產品特徵，以確定能夠提高客戶投資組合績效的投資機會; • 對業務進行現金流分析，確定合適的產品，以優化剩餘現金的使用，提高客戶回報; • 分析全球資產表現的調研報告，為客戶推薦合適的投資選擇; • 評估不同的全球投資產品的特點，以推薦合適的投資工具，滿足客戶的獨特需求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將投資建議書傳達給客戶，並清晰、有系統地呈現技術細節，確保客戶理解; • 傳達不同投資計劃可能的風險和收益，確保客戶準確、完整地瞭解潛在後果。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向大型企業客戶提供全球資產投資備選方案的建議; • 基於對客戶業務、現有投資組合、財務目標和不同全球資產特徵的評估而制定投資建議。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.1 操作和支援的策略與管理

1. 名稱	制訂企業銀行營運操作與支援策略
2. 編號	109198L6
3. 應用範圍	為所負責的業務領域制定營運操作與支援策略。這適用於不同類型的企業銀行業務和支援，包括但不限於商務中心的營運操作與支援、現金管理和賬戶交易、一般借貸產品及信貸有關的交易投資及保險交易操作、執行貿易融資有關的營運操作及處理外匯和金融市場交易操作等。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解本地銀行業和全球市場營運操作和支援的趨勢和發展趨勢，並運用知識預測企業銀行業務中不同交易模式的前景; • 瞭解營運環境，嚴謹地分析影響營運操作和支援策略制定的因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> – 不同類型的營運和支援的基本原則 – 操作和支援中的常見方法和工具 – 銀行在不同營運操作和支援中的優勢和不足 – 銀行的價值觀和業務策略。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估銀行的服務和營運文化，在成本、服務質量和回報之間取得平衡; • 評估在制定不同營運操作和支援策略時的不同方法及其在不同情況下的表現; • 制定策略，提供周詳細節和方向，引領各營運操作和支援單位按照銀行的整體業務戰策執行工作。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時、定期地制定策略，以適應銀行不斷變化的市場環境和戰略方向; • 評估策略制定過程中不同因素的利弊，例如運營中的成本、盈利能力、服務質量和風險控制，並支援策略的制定; • 根據法規和合規要求的變化，為所負責的業務領域的營運策略進行更新。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據市場趨勢、未來服務和營運模式以及競爭對手戰略的研究，制定符合銀行整體業務策略方向的營運和支援策略; • 根據法規和合規性要求的變化更新營運策略。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.1 操作和支援的策略與管理

1. 名稱	為各有關產品和渠道制定操作與支援政策、程序和指引
2. 編號	109199L5
3. 應用範圍	為所負責的業務領域內不同客戶板塊制定營運和支援政策、程序和指引。這包括商務中心的營運操作與支援、現金管理和賬戶交易、一般借貸產品及信貸有關的交易、投資及保險交易操作、執行貿易融資有關的營運操作及處理外匯和金融市場交易操作等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過將戰略目標納入政策、程序和指引制定過程，展示對銀行營運和支援策略的理解; • 瞭解與所負責的營運和支援領域相關的不同理論和概念，評估實際應用，以便為銀行選擇最合適的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估市場上其他競爭對手的服務交付和運營方法的最新發展，並以這些作為訂定銀行營運和支援政策及程序的關鍵考慮因素; • 從開端到結束，詳細地評估各個作業流程; • 嚴謹地評估影響銀行營運和支援的資訊，(例如: 執行不同業務營運的實務操作、方法和工具等)，並據此更新銀行的營運和支援策略; • 進行競爭對手分析，從而為銀行不同業務的營運和支援找出定位、目標板塊市場和獨特賣點; • 在相關運營領域(例如: 市場開發、業務績效、客戶行為、客戶偏好)進行研究，以便為銀行制定營運和支援政策和程序; • 制定能符合客戶要求的不同操作流程。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過開展研究，找出不同備選方案的有效性和效率，並選擇最適合銀行環境的方法，制定協調一致的營運和支援政策及程序; • 規劃營運和支援政策、程序和指引的部署，並確保其符合法例和合規性要求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對客戶需求和銀行策略的分析，制定負責領域內的營運和支援政策、程序和指引; • 根據對不同備選方案的評估，選擇最適當的政策制定方法。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.1 操作和支援的策略與管理

1. 名稱	管理和監控相關產品和渠道的操作與支援表現
2. 編號	109200L5
3. 應用範圍	管理和監察所負責的操作與支援領域的表現和成效。這適用於業務中心的營運操作與支援活動、處理企業客戶的現金管理和賬戶交易、一般借貸產品及信貸有關的交易、投資及保險交易操作、執行貿易融資有關的營運操作及處理外匯和金融市場交易操作等的績效表現。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過辨識/審視最新的市場趨勢，並以此作為參考，檢討銀行的營運和支援政策和指引，展示出在所負責的營運和支援政策範圍具備精深知識; • 對所負責的營運和支援領域內不同渠道的流程和要求具有深刻認識，並根據這些標準審查和監控營運績效; • 認知管理人員的作用和職責，並具備指導工作人員按照銀行政策和程序要求執行不同業務的技能。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的指示審查和驗證各獨立操作流程的相關文件; • 對客戶的指令授權最後檢查，致力維護銀行-客戶合約關係的有效性; • 審查工作人員在負責領域和操作渠道上的工作成果，以確保流程能按照客戶的指示進行; • 找出偏離標準操作程式並及時執行調節。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過實施抽查 和例行 檢查機制監控運營品質水平，確保能達到預先確定的服務標準; • 審查和重新確認與所需客戶文件相關的法例和規則，以滿足合規需求; • 向負責處理營運操作的人士及時提供指引，通知有關監管和內部要求的變更。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 審查工作人員處理的所有交易，以確保這些交易能按照客戶的指示和銀行的標準操作程序進行; • 檢查員工的交易，確保能根據銀行的政策和程序，按照客戶的指示準確處理和記錄。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.1 操作和支援的策略與管理

1. 名稱	檢視各個產品和渠道的操作與支援表現
2. 編號	109201L5
3. 應用範圍	檢討所負責的企業銀行操作與支援領域的的績效。這適用於業務中心的 營運操作與支援活動、處理企業客戶的現金管理和賬戶交易、一般借貸產品及信貸有關的交易、投資及保險交易操作、執行貿易融資有關的營運操作及處理外匯和金融市場交易操作等的績效表現。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過審視最新的市場趨勢，並以此作為參考，檢討銀行的營運和支援政策和指引。展示出在所負責的營運和支援政策範圍具備精深知識; • 對所負責的營運和支援領域內不同服務渠道的流程和要求具有深刻認識，並根據這些標準審查和監控營運績效。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定檢討計劃和行動; • 定期審查負責業務領域的績效，並向相關方提供資訊藉以跟進; • 評估負責營運和支援領域的績效，藉以監控能否符合客戶的要求和銀行的標準; • 於有需要時與客戶和相關人士通報有關於營運操作的績效; • 檢討當前情況，確定對客戶和銀行的影響，並確定是否需要更改操作模式; • 審查運營的總體績效，找出需要改善的地方，並向有關方面提供建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動收集客戶和業務合作夥伴對營運模式的意見，並探討偏離的原因，以便進一步分析; • 與客戶和業務合作夥伴溝通，瞭解他們的要求，提供建議並確保他們滿意。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估營運流程的有效性並分析是否達到績效標準; • 定期找出需要改善的地方，並採取必要措施，確保能夠照顧客戶和業務合作夥伴不斷變化的需求; • 就提高營運效率提出建議，並向有關方面報告，藉以進行後續行動。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.2 商務中心的營運操作與支援

1. 名稱	為商務中心制定營運操作和支援策略、程序和模型
2. 編號	109202L6
3. 應用範圍	參與經由不同商務中心向客戶提供的產品和服務的開發。這職能涵蓋所有通過不同區域的商務中心所予各客戶群提供的不同種類的產品和服務。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解經濟和市場前景，運用知識識別對企業銀行業的影響; • 具備產品和營運流程的知識，並在此基礎上預測業務中心的服務量和營運活動。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 嚴謹地評估在商務中心的客戶個人資料 (例如，業務概況，行業，營業額和行為模式)，並進行客戶板塊分類分析，以預測他們在銀行服務上的需求; • 評估商務中心客戶的金融行為模式，以預估客戶需要的產品和服務類型; • 進行研究，以評估市場現有的營運政策和程序，並不斷更新為企業客戶提供金融服務的新發展; • 根據銀行的策略方向和定位，制定業務中心的經營模式和標準; • 預測對企業/商業銀行未來的營運要求，並將其加入到產品的策略考慮上。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶需求評估銀行營運模式的特點，並找出不足之處差距; • 與營運專家商討，制訂/修訂運營模式，以滿足客戶需求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的策略構建不同業務中心的營運模式; • 根據對客戶特徵的深入分析以及對不同企業銀行客戶板塊市場當前和未來需求的估計而設計營運流程。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.2 商務中心的營運操作與支援

1. 名稱	規劃和實施商務中心的營運和支援活動
2. 編號	109203L5
3. 應用範圍	根據為商務中心所制定的運作和支援政策訂定操作支援功能的規劃。這可能包括，但不限於，電腦系統應用程序、法律支援、一般支援、管理支援、採購、內部控制、營運客量評估、服務渠道協調等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解客戶概況，並在此基礎上分析企業客戶的需求，確保通過有效營運順利提供服務; • 深入瞭解銀行的產品特點和商務中心的操作程序，識別和管理異常事件。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的要求/需求，建立服務承諾; • 了解正常的服務水平和找出所需的資源; • 進行資源規劃，以確保有足夠的能力應付業務量的變化; • 與內部和外部各方進行協調確保能以有效的系統，支持業務營運; • 制定計劃並實施相應的行動，並定期審查; • 提供有關於不同產品和服務程序的相關知識予同事們; • 解答前線員工和/或客戶對不同的產品和服務的程序和規管的查詢。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立機制，確保在商務中心提供超出客戶期望的優質服務。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 營運客量的規劃能 在業務量需求的不斷變化情況下和成本因素考慮之間取得平衡; • 各負責者均曾接受過良好的培訓，足以準確地回答有關於不同產品和服務操作的程序和規管查詢; • 能根據銀行所訂定的回應各持分者的政策要求，於限定時間內提供有關於營運活動的報告。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.2 商務中心的營運操作與支援

1. 名稱	管理商務中心的營運風險
2. 編號	109204L5
3. 應用範圍	針對於商務中心制定的操作和支援政策，設計詳盡的日常運作程序。這包括但不限於有關於處理顧客賬戶交易的營運程序、內部辦公程序、銀行櫃員機操作、鈔票處理、客戶服務、交易票據的處理、會計分錄和記賬、特殊交易報告等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過評估客戶需求，為銀行設計合適的營運模式，展示商務中心管理的專業知識; • 瞭解商務中心的現有運營模式，並運用知識識別和指出潛在風險。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計營運風險評估模型，以此預防及減低營運風險; • 建立通報機制，確保當營運事故發生時，有關人士會馬上得知; • 建立企業自檢機制，確保所涉及的營運風險之應變措施得到妥善執行; • 建立業務持續性計劃，以應對突發災難，並對商務中心員工進行培訓; • 參照有關政策、程序、操作記錄/文件或監管政策以便支援啟動內部審計活動; • 設計數據記錄的模型，以確保能恰當地輸入和維護。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估作業程序，並進行必要的修改，以確保不同的操作能順利運行; • 定期審查以確保在不同的渠道操作和/或服務標準均符合監管的要求和內部標準。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的風險評估模型識別、評估和監測商務中心的運營風險，並採取必要的措施進行風險緩解。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.3 處理現金管理和賬戶交易

1. 名稱	檢查對現金管理和賬戶交易
2. 編號	109205L4
3. 應用範圍	督導及檢查現金管理和賬戶交易。這適用於整個提供現金管理過程的各種服務渠道和不同類型的企業銀行客戶客戶板塊。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過就現金管理交易的操作流程提供建議，對現金管理的不同概念提供熟練的知識; • 瞭解 銀行現金管理處理交易全套操作程式和特點，並運用知識處理 查詢和異常情況; • 具備處理交易的相關法規和行為守則的知識，並應用這些法規與守則，以找出其對現金管理服務的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於有需要時核准不同類型的賬目、支票、匯票或充當授權簽署人; • 監察交易，確保能遵守標準作業程序，並執行適當的行動以應付緊急和異常的事件; • 詳細地跟踪和分析輸入及流出的現金流; • 辨識偏離標準作業程序的項目或可疑交易，進行調查和開展修正行動。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 督導工作人員執行任務，以確保他們遵守有關的規定和行為準則; • 對表現不合格的工作人員提供指導和幫助他們找出需要改進的地方。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督現金管理交易操作的整個過程，確保準確性和遵守內部或外部法規; • 識別和處理異常情況，以確保服務質量和能提供流暢的服務，並使客戶滿意。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.3 處理現金管理和賬戶交易

1. 名稱	處理存款和提款交易
2. 編號	109206L3
3. 應用範圍	為商業客戶處理所有類型的賬戶交易。這適用於不同板塊層面的商業銀行客戶群和他們在不同的服務渠道發出的指示（例如：面對面，互聯網，電話）。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行提供全套賬戶服務的主要功能和運作程序，準確地處理交易； • 瞭解賬戶服務處理程序，根據銀行的內部程序和指引，處理不同的賬戶服務。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 對不同類型的櫃檯服務，進行徹底檢查，確保填妥有關表格(例如：提款、存款、轉賬、賬戶開啟或更新、支票簿申請和交易產品銷售等)； • 根據賬戶的開戶書驗證客戶所提交資料的真確性，例如有必要，向客戶要求提供額外資料； • 在支付款項或存款前，執行檢查收回或存入的支票，驗證支票上的資料； • 按照標準作業程序處理活期賬戶，儲蓄賬戶，定期存款，銀行匯票和支票的交易； • 按照標準作業程序處理支票，匯票及銀行透支的表格及文件； • 計算和檢查不同客戶應收的利息和透支賬戶的利息。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 在處理交易和處理個人資料時，遵守相關法規和行為準則（例如：反賄賂、腐敗、虛假陳述等）； • 根據客戶的指示處理交易，確保符合既定標準； • 當取提取款額超過銀行政策中規定的限額時，尋求適當的授權。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行賬戶服務，以滿足客戶的要求，並遵守銀行的準則。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.3 處理現金管理和賬戶交易

1. 名稱	處理匯款交易
2. 編號	109207L3
3. 應用範圍	為商業客戶處理所有類型的匯款交易。這適用於不同板塊層面的商業銀行客戶群和他們在不同的服務渠道發出的指示（例如：面對面，互聯網，電話）。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在處理匯款交易中，瞭解相關的規定和行為準則； • 瞭解匯款交易的原理和程序，藉以獨立執行任務； • 掌握銀行匯款產品知識，全面瞭解銀行業務，掌握與外幣合約有關的法律基本知識； • 認識使用不同渠道處理交易的特色。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據匯款交易的法規，以不同的方式處理所有匯款交易或資金轉移（例如：匯入和匯出電匯，電子轉賬，銀行本票，保付支票等）； • 為本地及海外客戶提供必要的協助和解答他們的詢問； • 準備外匯管制的表格和信函； • 正確地跟進任何未完成的項目和未付的匯款； • 正確地把有關匯款交易的項目記錄和歸檔。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 適當地處理和驗證傳入和傳出的付款或交易指令； • 確保本地結算和跨境結算的流程能遵照銀行的標準作業程序完成； • 把所有與匯款交易相關的必要證明文件和憑證按照銀行的標準程被檢查和存儲。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於執行匯款服務時，能滿足客戶的要求，並確保交易能按照銀行的準則進行處理。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.3 處理現金管理和賬戶交易

1. 名稱	處理付款交易
2. 編號	109208L3
3. 應用範圍	為商業客戶處理所有類型的付款服務交易。這適用於不同板塊的商業銀行客戶群和他們在不同的服務渠道發出的指示（例如：面對面，互聯網，電話）。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行提供全套支付服務的主要功能和運營程式，並運用知識準確處理交易； • 瞭解法律要求與內部標準，並根據監管要求和銀行的內部程序和指引處理與支付服務相關的不同交易； • 掌握不同的付款方式，全面瞭解銀行業務，掌握與交易有關的法律基礎知識； • 認識使用不同渠道處理付款交易的特色。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保所有必需的文件已正確地完成和被提交； • 驗證客戶所提交資料的真確性，例如有必要，要求客戶提供額外資料； • 處理獨立的轉賬服務或定期的付款安排； • 根據客戶的指示，計算以電子或支票支付的款項； • 在付款前，先為客戶驗證其資料和簽發支票； • 處理停止支付服務，取消或修改付款的時間表； • 驗證付款金額，執行交易並準確記錄賬戶交易。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查和比較客戶所提交的檔案文件以檢測是否有欺詐成份； • 按照相關法規和行為準則處理付款交易並處理客戶的個人資料； • 驗證已處理的所有交易，以確保符合既定標準。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行付款服務時能滿足客戶的要求，並遵守監管要求和銀行準則。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.3 處理現金管理和賬戶交易

1. 名稱	處理賬戶應收賬款交易
2. 編號	109209L3
3. 應用範圍	為商業客戶處理所有類型的應收賬款交易。這適用於不同板塊的商業銀行客戶群和他們在不同的服務渠道發出的指示（例如：面對面，互聯網，電話）。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行提供全套應收賬款服務的主要功能和運營程式，並運用知識準確處理交易； • 瞭解法律要求與內部標準，並根據監管要求和銀行的內部程序和指引處理與應收賬款服務相關的不同交易； • 認識使用不同渠道處理應收賬款交易的特色。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保正確提交和彙編與應收款收賬款交易相關的所有文件； • 驗證客戶所提交資料的真確性，例如有必要，要求客戶提供額外資料； • 在進行存款前，先檢查收到的支票和驗證支票上的資料； • 處理代客戶收取的現金或支票，確保正確的款額被存入客戶的賬戶中（例如：現金點算、支票結算、存款等； • 安排自定的托收服務，以減少收款的工作量。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理不同的應收賬款收款交易，按照相關規定和行為準則處理客戶的個人資料； • 確保能遵守既定的法規標準。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於執行應收賬款的收款服務時，能滿足客戶的要求，並符合銀行的指引。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.3 處理現金管理和賬戶交易

1. 名稱	維護賬戶的現金管理和賬戶的交易記錄
2. 編號	109210L3
3. 應用範圍	為企業銀行的各類賬戶保存交易記錄及有關文件。這適用於現金管理交易和各類企業銀行產品/服務之交易。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解處理客戶個人資料的相關規定和行為準則; • 瞭解記錄和結算賬戶交易的原則和程序, 以便有效地執行任務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從不同的賬戶和服務渠道把獲取到的交易信息整合到一個中央數據庫/報告中; • 結算貨幣和支票, 計算每天的交易, 並準備日常控制簿冊和試算表; • 檢查已進行的交易, 以確保每單交易的項目被結算;調查和解決其已被確認的差異; • 運用標準化版本撰寫全面並涵蓋不同賬戶和交易渠道的收取支付及對賬報告; • 記錄公司詳情、參與交易的銀行賬戶和定期交易說明。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 努力確保客戶交易報告中詳細資料的準確性和及時性 (例如: 收款詳情、退票、期票等); • 根據銀行的程序, 檢查相關交易的所有必要的輔助文件和憑證; • 應客戶和監管機構的要求, 複製有關銀行賬戶交易的材料。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銀行準則維護交易記錄, 並確保記錄的準確性。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易

1. 名稱	為貸款申請進行物業估值
2. 編號	109211L4
3. 應用範圍	為企業客戶以處理貸款或抵押貸款申請為目的，進行住宅，商業及工業物業的估值。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同的物業估價方法，運用知識審查檔案案例，確定影響物業估價的因素; • 瞭解物業估價的不同方法，以確定不同物業的公平價值。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為進行現有市場趨勢和未來前景的研究，使用不同的方法來收集房地產市場的一般信息; • 從不同來源收集自有和租賃財產資產的具體數據，並定期編寫更新的報告; • 收集和維護有助於新資產估價和修訂房地產估價的文件; • 通過評估本地房地產最近的市場價格，以及以有效的方法和程序為物業之間作; 出比較，執行估價流程，確定抵押品的估計公平市場價值。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過現場訪問客戶的物業或在公共登記處檢查已更新的平面圖及相關資料，進行核實和更新其物業的數據; • 按照銀行對樓市止贖（例如止贖銷售等）的既定政策進行物業估值。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用不同的方法為物業估值收集有用的數據; • 根據銀行的要求制定一系列抵押物業估價方法。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易

1. 名稱	收集和整合信用評估資訊
2. 編號	109212L4
3. 應用範圍	為信用評估，收集申請人的文件和資訊。這適用於提供予企業銀行客戶的不同類型信貸產品和銀行指定的信用評估所需的所有必需的文件。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備企業銀行貸款知識，並應用知識確定信用評估資訊要求; • 瞭解貸款處理的特點和操作程式，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從企業銀行客戶處辨識對信貸評估有用的資訊，並取得合適的文件檢查和核實所收集的資訊和文件的真實和完整性; • 檢查申請表格，以確保資料的完整性; • 檢查所接收到的證明文件，並找出任何不一致或矛盾的地方，例如有必要可讓申請人作出澄清。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為支援信用評估的收集資訊和信息披露要求，向申請人提供明確和具體的解釋; • 提醒申請人有關於貸款產品和交易壞賬的責任和潛在的後果，以保障其利益。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的要求收集與貸款申請有關的所有文件和資訊; • 正確向客戶解釋資訊收集的理由; • 對客戶資訊進行檢查和驗證，確保所提供文件的完整和準確性。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易

1. 名稱	處理信貸申請的跟進過程
2. 編號	109213L3
3. 應用範圍	開展信貸審批後的跟進過程。這適用於不同種類的企業銀行貸款產品/服務，及不同的貸款規模。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過指出信貸申請後續的工作要求和期望，展示出具備銀行貸款的基本知識; • 瞭解貸款處理的特點和操作程序，有效開展信貸審批後的跟進行動。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通知申請人有關結果，並處理他們的查詢; • 通知相關部門或業務單位有關的信貸申請已獲批核; • 經審慎考慮合適和足夠的抵押品的情況下向客戶解釋信貸融資結構對所提供的信貸融資結構，取得申請人的同意; • 按照經批准的信貸融資結構，進行信用額度執行和貸款發放; • 準備相關的文件以詳細闡述收支和債務人的責任; • 監督貸款償還，於有需要時，向客戶發出付款通知; • 針對貸款所要求的相關擔保/抵押品，執行適當的行動; • 處理貸款提取，跟進償還活動和日常營運工作; • 把客戶的分類賬單據歸檔，並把收費單郵寄予客戶。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理客戶的查詢，反饋或投訴，例如有必要，轉介予適當的單位; • 按照工作程序、指引和其他相關法例處理後續行動。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在收到客戶對銀行所提供的信貸融資結構協議後，能根據銀行的指引，為每個已獲批核的信貸申請進行信用額度和貸款發放及後續推行工作; • 根據銀行的指引，為每一個已獲批核的信貸申請通知所有相關的部門或業務單位，並確保能理解明瞭。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易

1. 名稱	安排貸款發放
2. 編號	109214L3
3. 應用範圍	處理企業銀行客戶的貸款或按揭申請，涉及不同類型的貸款產品/服務的資金發放。資金的發放包括全額支付普通貸款和進一步預支現有貸款。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過指出貸款發放的工作要求和期望，展示出具備銀行貸款的基本知識; • 瞭解貸款處理的特點和操作程序，有效開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 編撰所需的文件清單以便符合銀行的政策和慣常處理方法來發放貸款; • 向客戶展示所需文件，獲客戶接納後安排他們簽署貸款協議及其他所有文件; • 詳細地向客戶解釋標準的貸款或抵押貸款的發放程序，並查察他/她是否了解償還貸款的責任; • 因應貸款申請和協議，所需核證申請人的資料和貸款或抵押貸款記錄; • 在發放貸款前，驗證和審查貸款或抵押貸款申請和協議的資料或文件; • 於有需要時客戶諮詢客戶，以驗證財務或信貸的交易; • 處理客戶對其貸款或抵押的查詢或投訴。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 清晰溝通，確保有關各方明瞭並承諾貫徹執行貸款發放工作; • 按照監管要求和銀行政策處理客戶的貸款發放流程; • 了解客戶需求和期望的變化與不同的業務環境。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銀行的政策和指示，將貸款準時發放給客戶; • 按照貸款發放時間表、銀行的政策和指示，準時地處理貸款發放工作。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易

1. 名稱	處理貸款文件工作
2. 編號	109215L3
3. 應用範圍	為不同類型的貸款產品/服務，處理貸款相關的文件。這適用於在所有類型的貸款文件下所輸入的信息，並驗證其準確性。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 清晰了解工作的要求和期望，展示出對企業銀行貸款的基本知識 • 瞭解貸款處理的特點和操作程序，有效開展工作 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 編制並驗證所有提交的文件和資料； • 確認申請者的身份和理解他們詳細的背景和業務； • 與信貸機構或其他業務夥伴保持聯繫，以交換相關申請者的信貸資訊； • 核實客戶提交的財務報表，於有需要時，向其要求提供補充文件以作查核； • 向客戶發出貸款函件，明確指出貸款的所有條款和條件； • 在貸款發放前，執行檢測以確保所有條款及條件均與貸款協議相符。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 按照申請記錄，檢查並再次確認經計算的擔保額和貸款發放金額的準確性； • 根據客戶的指示或批核要求，發還全部或部分抵押品； • 按照工作程序、指引和其他相關法例處理貸款文件工作。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銀行指引和客戶的要求，執行貸款發放和結算操作； • 按照銀行的工作程序，標準和特定的樣板模式，準備貸款的相關文件，以確保資料的準確性。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.4 處理一般借貸產品及信貸有關的交易

1. 名稱	維護貸款賬戶的交易記錄
2. 編號	109216L3
3. 應用範圍	為企業銀行客戶辦理貸款或抵押交易記錄。這適用於更新賬戶交易訂單、客戶個人資料以及更改利率和未償貸款餘額的狀態指示。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解維護貸款賬戶交易記錄的程序和要求，以便可以有效地執行工作任務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 更新借記單的詳細信息、利率變化的細節和貸款賬戶支付日期的詳細信息; 更新貸款賬戶的聯繫信息和客戶賬戶的活動記錄，包括金融交易、信函或客戶查詢編制和準確地更新相關項目的貸款狀況報告和記錄; 維護和更新信貸和貸款文檔的記錄 (例如付款、收費、發放貸款等) ; 編譯並維護各項貸款文件 (例如貸款表格、繳稅收據等) ，並確保在貸款發放前，適當地完成相關文件; 通過維護在收賬系統已更新的記錄，提供相關的信息給其他企業或經營單位作信貸或風險分析; 透過不同方式 (例如郵件、電郵等) 向客戶間傳遞有關資訊。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的政策和標準，維護信貸限額和貸款賬戶交易的記錄; 定期更新監管和運營環境，以評估其對維護貸款交易記錄的影響。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的具體風險管理政策，有關貸款賬戶信息的變化的證明文件被取得和驗證; 檢查賬戶交易和客戶信息的變化，以確保它們符合銀行所有的具體要求。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.5 處理投資及保險交易

1. 名稱	監控客戶的投資和保險交易
2. 編號	109217L4
3. 應用範圍	監測機構客戶的財富管理賬戶交易和進行行政工作，以促進交易。這適用於在財富管理賬戶，例如：基金，證券，保險及強積金等的不同類型的交易。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過解讀企業銀行客戶的投資和保險建議，展示熟練掌握與財富管理相關的理論和概念知識； • 瞭解銀行提供的一般理財產品的特點，並比較利弊，為客戶確定合適的產品； • 展示出對相關的股票和債券市場的概念和實務操作的了解。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢討客戶的指示要求，以維繫銀行 - 客戶的持久協約關係； • 於所需的客戶的文件上應用有關的法例和規條，以確保能遵循法規； • 因應法律和監管要求的變更，找出對客戶文件的變更要求； • 執行財務規劃建議並監控客戶投資組合的狀態； • 對客戶的投資和保險交易指示內容進行商討並達成一致的意見； • 提供資訊，回答客戶關於其財務計劃詳情的問題。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監控交易，確保能按照客戶的指示，和根據銀行的標準作業程序執行； • 與服務提供者保持密切關係，確保投資基金、證券、保險、強積金等業務過程受到良好的監控。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監控財富管理解決方案的實施，確保所有交易都按照客戶的指示、監管要求和內部政策按時進行。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.5 處理投資及保險交易

1. 名稱	為企業銀行客戶制定保險計劃
2. 編號	109218L4
3. 應用範圍	為機構客戶執行保險服務的行政工作。這適用於不同類型的保險，例如一般保險，人壽保險，主要股東保險，擔保等。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與保險相關的不同概念，並運用知識確定不同類別客戶的需求; • 瞭解不同保險產品的特點和操作程式，並運用知識提供建議，滿足客戶需求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估客戶/業務的個人和財務信息，以了解他們的保險需求; • 識別保險計劃對於個人客戶及企業客戶的不同作用，例如：利用保險計劃安排企業傳承、股票贖回等等; • 根據使用為不同保險類型性質的工具，通過對風險因素的評估辨別，為每個保險申請估計潛在的風險; • 計算保費和報價，以確保使用的保險工具為銀行取得有利潤回報; • 根據標準的條款和條件，制定個別保險計劃的條款和條件 (例如不受保障範圍、撤銷權等); • 在適當情況下，辨識相關客戶/業務所需要的額外保險產品。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶需求制定保險計劃，並遵守相關法律和監管要求; • 了解客戶因應市場條件改變而對保險產品需求和期望產生的變化。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基於對客戶需求的分析，制定明確的保險計劃、條款與條件。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.5 處理投資及保險交易

1. 名稱	處理投資和保險申請的後續跟進工作
2. 編號	109219L3
3. 應用範圍	通過協助客戶和按照銀行運作程序執行後續程序，處理財富管理服務申請。這適用於為機構客戶提供的不同類型的投資，保險和儲蓄服務。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解財富管理服務運作程序，把知識應用於滿足工作的要求和期望; • 瞭解不同投資和保險 服務的特點和 操作程序，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於辦理客戶財富管理服務申請時，驗證客戶提交文件的完整性和真確性.例如有需要，向客戶索取補充文件; • 根據銀行的指引，準備合約和其他文件（例如確認信函）; • 根據客戶的指示操作財富管理賬戶; • 與外部供應商協調，以便按要求執行客戶的指示; • 執行由其他投資、保險或儲蓄服務供應商發出的單據的對賬工作; • 編印所需的文件以完成交易（例如，確認書、付款通知書、合約等）。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 清晰地向客戶和業務合作夥伴溝通與投資和保險產品交易相關的政策和業務操作和其他問題; • 採取必要行動，確保對投資和保險申請處理過程中提出的問題作出迅速反應。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 妥善處理財富管理服務的申請，以滿足客戶的要求，並符合銀行的指引。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.5 處理投資及保險交易

1. 名稱	處理保險理賠
2. 編號	109220L3
3. 應用範圍	為企業銀行客戶執行保險理賠服務的行政工作。這適用於不同類型的保險，例如一般保險，人壽保險，保修等。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對財富管理保險理賠運作程序的認識，足以滿足工作的要求和期望; • 瞭解不同保險產品的功能和運作程序，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 獲取必要的信息和文件以提交索償請求; • 根據銀行的指引，完成所需的索償申請表格和文件; • 檢查並審核就申請所提交的信息和文件，並辨識異常或不足的地方; • 根據銀行的指引，處理客戶的申請和簽發文件予客戶; • 根據銀行的指引，將信息和文件記錄和歸檔。 <p>6.2 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 隨時向客戶通報最新進展，並向有關方面提交任何反饋或投訴，以確保客戶滿意; • 在執行工作期間遵守相關的標準、法規和行為規範。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在處理保險索賠的申請時，能滿足客戶的要求和遵守相關標準和法規，確保流程符合銀行的指引。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.5 處理投資及保險交易

1. 名稱	維護企業客戶的投資和保險交易記錄
2. 編號	109221L3
3. 應用範圍	提供客戶服務以維護投資賬戶的交易，保險記錄和存款計劃的結餘。這包括開戶、續期、撤離、關閉賬戶、產品申請和回應查詢等。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過執行符合工作要求和期望的任務，展示財富管理的基本知識; • 瞭解不同投資和保險交易的運作程序，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銀行和/或產品供應商的具體要求，驗證和核實客戶的更新投資或更改保險單指令; • 依照銀行的要求，收集準確的交易數據，並發送給客戶確認; • 維護和更新有關於不同交易的文件 (例如確認報表、合約、付款票據等); • 採取必要的檢查措施，確保所需的信息準確地被記錄在數據庫中。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據標準化藍本向銀行和客戶準備有關賬戶交易和投資組合績效的報告或統計數據; • 定期地或於客戶有任何疑問時，向客戶提供相關信息。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客戶的投資或保險交易的相關報告和數據正確地存儲在數據庫或銀行保管庫; • 使用有關的信息和支援資源去識別，解釋和解決客戶的查詢。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	為批准或拒絕貿易融資的申請作決定
2. 編號	109222L5
3. 應用範圍	提供與貿易融資申請有關的評估和批准服務。這適用於不同類型的信用證，例如：背對背信用證、循環信用證、備用信用證、可轉讓信用證等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與貿易融資相關的不同理論和概念，並運用知識估計每個申請的潛在風險； • 具備貿易融資產品知識，並在此基礎上分析客戶申請和貿易理財產品資訊，確保不同融資方式的適用性。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 評估銷售合約，商業條件，政治風險等，以去估計申請人（例如進口商）所承擔的風險程度； • 基於過往銀行和客戶的關係，評估客戶的信用評級，藉以估計客戶拒付的風險； • 評估銀行在簽發信用證中承擔的風險或信用證潛在的欺詐風險； • 確定從進口商例如所需的抵押品例如現金存款，物業，股票和評估它們的價值； • 評估涉及外國市場的情況，以確認另一間銀行的信用證和分析其風險； • 根據文件評估銀行需承擔的最大金額，並提出理地建議批准或拒絕貸款的決定； • 制定條款和付款條件（例如貨物付運和支付的條款、提交文檔等）； • 根據買方和賣方之間的銷售合約，風險評估結果和銀行的指引等，確定信用證的細節（例如，期滿日期、付款條件、費用、提取費、利率等）。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 根據成本估算和風險評估，確定定價利差； • 評估的相關規定和國際標準，以制定適當的條款及條件； • 處理評估申請程序的任務，旨在滿足客戶的真正需求，並提供合理的解決方案； • 在整個客戶申請評估過程中運用公正和不偏不倚的判斷，展示專業精神。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為申請的批核或拒絕作出決定，列明批准條款/條件或拒絕理由； • 基於對申請人風險和交易預期回報的分析，作出批准或拒絕決定。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	檢查進口信用證的顧客賬戶
2. 編號	109223L4
3. 應用範圍	檢查貿易融資相關的文件及申請人與受益人之間的交易。這適用於不同類型的信用證。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解發放信用證的操作流程，並應用工作知識及根據工作要求和期望執行相關任務; • 熟悉 UCP 的標準和持續跟進相關的法規和國際慣例 (例如 UCP 600) 最新的變化，並遵守其規定; • 瞭解銀行提供的信用證產品/服務的操作程序，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據內部程式和準則以及國際銀行慣例，為客戶檢查進口信用證，以確保資訊的準確性; • 在符合 UCP 的規則下，辨識在文檔中的差異; • 辨識為付款而提交的檔中的違規行為，並跟進潛在的欺詐風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保持檢查活動和潛在欺詐風險的完整記錄; • 有系統地收集和分析申請人提交的進口貿易融資文件的所有相關信息，以防止違規行為和欺詐行為。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的指示、銀行的指引和國際銀行的實務操作模式，檢查文檔和交易，申請人和受益人之間的結算以便結算。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	檢查出口信用證的顧客賬戶
2. 編號	109224L4
3. 應用範圍	檢查出口貿易融資相關的文件和申請人與受益人之間的交易。這適用於不同類型的信用證。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解發放信用證的操作流程，並應用工作知識及根據工作要求和期望執行相關任務; • 瞭解銀行提供的信用證顧問服務的操作程序，以便有效地開展工作; • 熟悉 UCP 的標準和持續跟進相關的法規和國際慣例 (例如 UCP 600) 最新的變化，並遵守其規定。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據內部程式和準則以及國際銀行慣例，審查使用銀行的檢查並評估其信譽; • 覆檢收到的信用證及評估欺詐的風險; • 檢查出口單據信用檔/交易，並識別符合 UCP 規則的單據差異; • 於懷疑出現欺詐活動時，把個案轉介往恰當的單位跟進; • 辨識提交的付款文件中的違規行為，並跟進潛在的欺詐風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保持檢查活動和潛在欺詐風險的完整記錄; • 有系統地收集和分析申請人提交的關於出口貿易融資文件的所有相關信息，以防止違規和欺詐行為。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據規定銀行的程序，對發證銀行進行信貸審查; • 根據客戶的指示、銀行的指引和國際銀行的實務操作模式，檢查文檔和交易，申請人和受益人之間的結算以便結算。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	為客戶處理記賬交易服務
2. 編號	109225L4
3. 應用範圍	為企業銀行客戶處理不同種類的記賬交易服務。這適用於不同板塊的企業銀行客戶。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示貿易融資的純熟知識，了解工作的要求和期望; • 瞭解政治，經濟和商業風險，以及文化的影響，並運用這些知識來減少對銀行貿易業務的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 幫助出口客戶尋求出口營運資金融資，以確保他們為出口生產或在等待支付期間有機會獲得信貸融資; • 以使用貿易融資的技巧，例如出口信用保險，應收賬款承購等來緩解拖欠付款的風險與賒賬貿易; • 憑經驗判斷以確保進口商會接受付運安排和在約定的時間內付款，以及確認進口國的商業和政治情況均屬安全; • 善用貿易融資技巧，包括出口貸款、政府保證出口融資、出口信用保險、出口保理和循環信貸額度等，適當地提供記賬服務條款。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 努力確保完成的工作在滿足客戶的業務需求的同時，並能與銀行的策略計劃和指引方針保持一致。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過識別客戶的需求，提供最合適的多類型記賬交易服務; • 執行不同種類的風險緩解措施，以保護銀行在交易中的利益。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	為進口商處理貿易融資交易
2. 編號	109226L3
3. 應用範圍	處理相關貿易融資的貸款申請。這適用於提供予進口商/買家的不同類型的貸款，例如：信託收據融資、應付賬款融資、一般進口貸款和無抵押進口貸款等。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對貿易融資的基本認識，了解工作的要求和期望; • 瞭解貿易融資服務的操作程序，並運用這些知識有效處理相關交易。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查出口商的文件和傳遞信息給予有關各方以進行進一步的評估; • 總結與決定信用額度 (例如公司信息、目前交易的條款及條件、商品的估值、保險等) 有關的信息，並傳遞給有關各方以便進行進一步的評估; • 通知客戶有關的決定，並建議後續行動; • 根據所批准的條款和條件，為客戶準備協議; • 檢查出口商文件 (例如發票、付運的證明等)，以確保能遵守協議的條款; • 根據商定的條款，安排付款/發放資金; • 確認信用證或單據託收條款; • 在商品的估值分析獲得批准後，處理信託收據貸款; • 根據客戶的指示，安排結算。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 努力確保完成的工作在滿足客戶的業務需求的同時，並能與銀行的策略計劃和指引方針保持一致; • 處理進口貿易交易，旨在滿足客戶的真正需求，並提供全面的解決方案。
7. 評核指引	<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，執行相關的進口融資的行政程序，例如獲得信用信息，並準備文件等; • 按照客戶的要求和銀行指引，執行貸款。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	為出口商處理貿易融資交易
2. 編號	109227L3
3. 應用範圍	處理相關的貿易融資貸款申請。這適用於不同類型的出口商/供應商，例如：保理貸款、打包貸款、DA/ DP 採購、應收賬款融資、出口信貸、無追索權的貼現等。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對貿易融資的認識，了解工作的要求和期望； • 瞭解貿易融資服務的操作程序，並運用這些知識有效處理出口貿易融資相關交易。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查出口商的文件和傳遞信息給予有關各方以進行進一步的評估； • 總結與決定信用額度（例如公司信息、目前交易的條款及條件、商品的估值、保險等）有關的信息，並傳遞給有關各方以便進行進一步的評估； • 通知客戶有關的決定； • 根據所批准的條款和條件，為客戶準備協議； • 檢查客戶文件（例如發票、付運的證明等），以確保能遵守協議的條款； • 根據商定的條款，安排付款/發放資金。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 努力確保完成的工作在滿足客戶的業務需求的同時，並能與銀行的策略計劃和指引方針保持一致； • 處理出口貿易交易，旨在滿足客戶的真正需求，並提供全面的解決方案。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 並根據銀行的指引，執行相關的出口融資行政程序，例如獲取信用資料和準備文件等； • 按照客戶的要求和銀行指引，執行貸款。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	處理應收賬款承購交易
2. 編號	109228L3
3. 應用範圍	為各市場板塊的企業銀行客戶處理不同類型的應收賬款承購交易服務。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示知識和了解出口商對應收賬款承購保理的要求，並能將其應用於貿易融資交易; • 展示對應收賬款承購的操作要求和理解，有效地為客戶處理應收賬款承購交易事務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就銀行的系統和程序的要求，向客戶解釋應收賬款承購保理的處理程序; • 了解並向客戶解釋銀行在內部系統和程序上對應收賬款承購服務的標準文件要求; • 根據客戶的會計制度和實務操作，了解客戶的行政處理程序; • 根據客戶所負債項和付款項目，辨識其對現金流需求的原因; • 根據銀行的操作程序，收集並完成所需的文件，包括企業的財務資料，融資協議和其他支援性的法律文件; • 根據銀行的程序，驗證所需的文件，並獲得客戶和銀行的授權簽署; • 以尋求出口商明瞭銀行標準要求的出發點，向客戶詳細解釋提交收賬發票的程序。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的政策和程序，找出並提醒客戶有關於已提交發票上在未符合應收賬款承購/服務要求的地方; • 旨在滿足客戶的真正需求和提供合理的解決方案來處理應收賬款承購交易交易。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照客戶的要求和銀行的指引，處理保理應收賬款承購服務。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	處理進口信用證的交易
2. 編號	109229L3
3. 應用範圍	處理進口貿易融資相關的文件及申請人與受益人之間的交易。這適用於不同類型的信用證。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示貿易融資的基本知識，足以根據工作要求和期望去執行不同的任務; • 瞭解 UCP 的標準和持續學習相關的法規和國際實務 (例如 UCP 600) 最新的變化，並遵守其規定; • 瞭解銀行提供的信用證產品/服務的功能和運作程序，並能運用知識有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對受益人進行審查，並告知相關負責人士，藉以進一步評估其信譽; • 根據信用證申請表指示，為客戶 (即申請人) 準備信用證; • 檢查文件和/或由發證銀行所提交的票據，核對是否符合信用證和受益人票據/文件上所註明的條款; • 根據信用證的條款，於收到文件後，即時或分期付款予提交銀行; • 在付款後或根據銀行與申請人之間所協議的條款發放文件予申請人。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 例如在文件上有任何差異，與申請人進行溝通，並就整改要求提供意見; • 努力確保完成的工作符合銀行業務策略和滿足客戶的業務需求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的指示、銀行的指引和國際銀行的實務操作模式，處理文件和交易，以便執行申請人和受益人之間的結算工作。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	處理出口信用證的交易
2. 編號	109230L3
3. 應用範圍	處理出口貿易融資相關的文件及申請人與受益人之間的交易。這適用於不同類型的信用證。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示貿易融資的基本知識，足以根據工作要求和期望去執行不同的任務; • 瞭解銀行提供的信用證產品/服務融資諮詢的功能和運作程序，並能運用知識有效地開展工作; • 瞭解 UCP 的標準和持續學習相關的法規和國際實務 (例如 UCP 600) 最新的變化，並遵守其規定。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對發證銀行進行查察，將結果提供予有關人士，讓他們能進一步評估其信譽; • 接收和檢查信用證表面的真確性，並通知受益人; • 轉發信用證予受益人; • 根據信用證規定的條款和條件對受益人提交的文件進行檢查; • 發送文件和/或票據給發證銀行，並接受即時或分期付款; • 處理付款予出口商的工作 (例如銀行匯票、信用到賬等) 。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 例如在文件上有任何差異，與申請人進行溝通，並就整改要求提供意見; • 在處理出口信用證的交易工作時旨在符合銀行業務策略和滿足客戶的業務需求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶的指示、銀行的指引和國際銀行的實務操作模式，處理文件和交易，以便執行申請人和受益人之間的結算工作。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.6 處理貿易融資有關的交易

1. 名稱	維護與貿易融資相關的交易記錄
2. 編號	109231L3
3. 應用範圍	維護各類企業銀行賬戶的交易記錄及相關文件。這適用於貿易融資交易和各類企業銀行貿易相關產品/服務。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解處理客戶個人與業務資訊的相關規定和行為準則; • 瞭解記錄和調節賬戶交易的原則和程序, 以便有效地執行任務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 記錄並整合不同交易融資賬戶和渠道的交易資訊, 並整合到中央資料庫/報表中; • 執行貨幣和支票結算, 計算每日交易並準備每日控制簿和試算表; • 檢查已執行的交易, 並確保每單交易賬目無誤, 調查和解決找到的差異; • 使用標準化範本, 提供全面的收款、付款和核對報告, 涵蓋不同的賬戶和交易渠道; • 記錄公司、涉及貿易融資交易的銀行賬戶和定期交易指示; • 根據銀行程序驗證與交易相關的所有必要的證明文件和票據; • 應客戶和監管機構的要求, 複製有關貿易融資賬戶交易的材料。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為客戶和銀行編製準確及時的交易報告, 並提供有關詳情, 以便進行記錄。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銀行準則維護交易記錄, 並確保記錄的準確性; • 按照銀行的標準化範本編製報告, 確保資料的準確性。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.7 處理外匯和貨幣市場交易

1. 名稱	檢查外匯和貨幣市場的相關交易
2. 編號	109232L4
3. 應用範圍	檢查和核實最初由其他伙伴進行的外匯和貨幣市場相關交易。這適用於透過不同服務渠道進行的整個外匯和貨幣市場交易的過程。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過為外匯和貨幣市場相關交易的運作過程提供建議和覆檢，展示與外匯交易相關的熟練知識; • 瞭解銀行處理外匯和貨幣市場交易操作的整套操作程序和特點，並能運用知識處理查詢和檢查在非常規情況下進行的交易; • 具備處理交易的相關法規和行為守則知識，並應用這些法規與行為準則，以確定其對外匯和貨幣市場相關服務的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查交易以確保符合標準操作程序，並上報於處理緊急和異常情況下所執行的適當操作; • 詳細追蹤和分析購買及銷售活動，查明可疑交易; • 識別偏離標準操作程序的行為，進行調查並開展糾正行動; • 於有需要時，為不同類型的電腦輸入、支票、滙票充當第一線審批或作為授權簽名人。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保持檢查活動和潛在欺詐風險的完整記錄; • 檢查與外匯和貨幣市場相關交易相關的同事的工作表現，檢查是否達到相關標準; • 系統地收集和分析有關外匯和貨幣市場相關交易的所有相關資訊，以防止違規和欺詐行為。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 查看整個處理外匯和金融市場交易的操作過程; • 識別和處理異常情況，確保服務品質。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.7 處理外匯和貨幣市場交易

1. 名稱	處理外匯和貨幣市場的相關交易
2. 編號	109233L3
3. 應用範圍	為企業銀行客戶處理所有類型的外匯和貨幣市場相關交易。這職能適用於不同板塊層的企業銀行客戶群和他們在不同的服務渠道發出的指示（例如：面對面，互聯網，電話）。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過有效執行外匯和貨幣市場相關交易的作業流程，展示與外匯交易相關的良好知識； • 瞭解銀行處理外匯和金融市場交易操作程序，並運用知識處理查詢及異常情況 • 具備處理外匯和貨幣市場相關服務交易的相關法規和行為準則知識。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據外匯賬戶規定驗證客戶提交資訊的真實性，必要時要求提供進一步資訊 • 依標準 操作程序 處理外匯賬戶交易； • 按照標準操作程序執行客戶指示的不同類型外匯銷售或購買交易（現貨、遠期、期貨、掉期或期權等）； • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理客戶個人資料和執行外匯和貨幣市場相關交易時，遵守相關法規和行為準則； • 根據客戶的指示精確處理交易，並驗證交易的適當性和正確性，以確保符合既定標準； • 當交易金額超過銀行規定的限額時，尋求適當的授權。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行外匯和貨幣市場相關交易，滿足客戶的要求，並遵守銀行的準則。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2. 一般企業銀行操作和支援

2.7 處理外匯和貨幣市場交易

1. 名稱	維護外匯和貨幣市場相關交易記錄
2. 編號	109234L3
3. 應用範圍	為企業銀行的各類賬戶保存交易記錄及有關文件。這適用於企業銀行各類戶口之外匯和貨幣市場相關交易。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解處理客戶個人與業務資訊的相關規定和行為準則; • 瞭解記錄和調節賬戶交易的原則和程序，以便有效地執行任務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從不同的外匯賬戶和服務渠道把獲取到的交易信息整合到一個中央數據庫/報告中; • 結算貨幣和交易賬戶，計算每天的交易，並準備日常控制簿冊和試算表; • 檢查已進行的交易，以確保每單交易的项目被結算，調查和解決其已被確認的差異; • 運用標準化版本撰寫全面並涵蓋不同賬戶和交易渠道的收取支付及對賬報告; • 記錄參與外匯和貨幣市場交易公司的詳情、參與交易的銀行賬戶和定期交易說明。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 查看不同外匯賬戶 (包括外匯交易賬戶) 的報告，並執行雙軌檢查，以確保詳細資訊的準確性; • 努力確保交易報告中提交予客戶的詳細資訊的準確性和及時性; • 根據銀行政程序驗證與交易相關的所有輔助文件和憑證; • 應客戶和監管機構的要求，複製有關銀行賬戶交易的材料。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銀行準則維護外匯和貨幣市場交易記錄，並確保記錄的準確性; • 按照銀行的標準化範本編製報告，確保數據的準確性。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.1 機構銀行業務的操作規劃

1. 名稱	為機構客戶制訂銀行服務政策
2. 編號	109235L6
3. 應用範圍	制定政策，清晰界定所提供的支援服務，為不同類型的機構客戶，例如：金融機構、政府部門、法定機構和非政府組織等提供服務。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對企業及商業銀行不同領域的專門和全面知識，為機構客戶找到合適的產品； • 研究產品開發的最新趨勢、客戶的變化，以檢討和更新提供予機構客戶的銀行產品和服務。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對機構客戶的組織文化、工作慣例和管理風格的專業知識，以制定能滿足他們的財務需要的產品； • 為機構客戶設計量身定製的服務組合，方便他們使用銀行服務； • 與產品專家合作開發產品和服務，以滿足機構客戶的財務需求。 <p>6.3 專業行為和態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為機構客戶量身定製產品和服務，以支援機構客戶所需的服務； • 制定針對機構客戶的產品策略，並確保能符合銀行的整體策略和定位。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合和嚴謹地分析對機構客戶銀行業務發展、機構客戶資料的研究結果等資料，藉以制定機構客戶的服務政策。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.1 機構銀行業務的操作規劃

1. 名稱	設計及檢討機構客戶產品和服務的運作程序
2. 編號	109236L5
3. 應用範圍	制定不同類型機構客戶產品和服務的運作程序。這適用於為不同類型的機構客戶，例如：金融機構、政府部門、法定機構和非政府組織等所提供的服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對各類機構客戶產品和服務的特點的專業知識，以制定合適的運作程序; • 展示對機構客戶的組織架構、工作慣例和管理風格的專業知識，以制定能符合他們需要的運作程序。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視各種產品的操作要求和機構客戶的特點，以設計能使客戶滿意的操作程序; • 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 釐清及委派有關各方在機構客戶服務運作程序上的角色和責任。 <p>6.3 專業行為和態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動地評估機構客戶的意見和服務使用模式，以制定策略，改善服務; • 檢討現有的操作和支援政策與程序，因應新產品和新服務的推出，作出必要的修改; • 進行流程再造，以修改現時的營運及支援政策和操作程序 (例如：簡化程序)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析個別產品的特點、現有的業務程序和機構客戶的財務需求，以制定機構客戶產品和服務的操作程序; • 分析用戶的意見、使用模式和客戶的新需求等等，識別機構客戶產品和服務運作程序的改善需要。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.1 機構銀行業務的操作規劃

1. 名稱	提供操作支援服務
2. 編號	109237L4
3. 應用範圍	為不同類型的機構客戶，例如：金融機構、政府部門、法定機構和非政府組織等，執行操作支援服務。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對機構客戶的組織文化、工作慣例和管理風格方面的專業知識，以提供合適的服務，滿足客戶的財務需要; • 瞭解機構客戶的組織架構、應用專業知識去分析客戶的資料 (例如：業務性質、規模、行為習慣)，從而提供適當的支援，協助他們使用銀行服務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行資源規劃，以確保有足夠的能力應付業務量; • 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 向員工提供有關各產品和服務的程序和法規的知識。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構客戶的需求提供合適的支援服務，並定期檢查其滿意度; • 採取整體考慮，為當前業務組合與機構客戶爭取附加價值和協同效應。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構客戶的營運需求，提供支援服務，以協助機構客戶使用銀行服務。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.2 處理銀團貸款和其他結構性產品

1. 名稱	制訂處理銀團貸款申請的政策
2. 編號	109238L6
3. 應用範圍	為銀行訂立處理銀團貸款的政策。這適用於由審查到制定銀團貸款合同中的各步驟。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示企業融資方面專業和全面的知識，以評估銀團貸款的申請; • 瞭解 銀行 的信貸策略和客戶的業務模式，並在此基礎上制定適當的銀團貸款政策; • 瞭解宏觀經濟環境，運用知識評估銀團貸款業務的發展趨勢。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 訂立定價政策和為不同交易的定價提供指引; • 為銀團貸款的金額設置上限，並對不同行業、客戶群的貸款或包銷金額設置上限; • 制定審批銀團貸款參與者的標準、程序、角色和職責; • 制定政策，確定銀團貸款的範圍和管理風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立貸款協定中要求的最低保護條款和契約，藉以管理風險並最大限度地減少潛在損失 • 制定銀團貸款風險管理的政策和程序，並確保健全的監測和報告系統。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定處理銀團貸款申請的政策，以確定貸款的細節; • 整合對銀行業務策略、宏觀經濟環境等的綜合研究分析，制訂處理銀團貸款申請的政策。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務 2a.2 處理銀團貸款和其他結構性產品

1. 名稱	履行銀團貸款牽頭銀行的職責
2. 編號	109239L5
3. 應用範圍	管理牽頭銀行的職責與各方(包括一組貸款銀行和/或金融資本提供者) 協調和談判溝通，以達成銀團貸款協議。這包括了代表銀團中其他貸款人管理貸款的責任。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示有關企業融資及銀團貸款的知識，以便根據銀行的策略，安排及製定貸款協議; • 明瞭不同參與者在銀團貸款的角色，以商討合作協議的條款及條件細則。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識潛在的貸款人，並確定不同參與者的角色和責任; • 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 訂立銀團貸款的策略，以獲取參與銀行的承諾和與借款人達成交易; • 與借款人進行會議，評估企業的財務狀況和業務需求，並製作備忘錄，以向潛在的貸款人發放有關訊息; • 確定貸款的承銷商，並與各參與者協商，以確定各方的責任; • 評估借款人的財務狀況和業務需求，以確定交易的潛在盈利和風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 組織借款人並協商交易條款，確保這些交易條款能配合和支援客戶的戰略計劃和不斷變化的業務需求; • 協調起草和簽署法律文件的工作，從而為參與借款者的利益提供足夠的保護。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀團貸款的營利潛力、借款人的企業資料和貸款人的合適性，藉此與參與銀行或承銷商，商討銀團貸款的合作關係; • 評估借款人的財務狀況、業務需求、風險和商業潛力，從而與借款人訂立協議草案，列明銀團貸款的條款及條件細則。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.2 處理銀團貸款和其他結構性產品

1. 名稱	管理銀團貸款和其他結構性產品的法律文件，並確保遵守法規
2. 編號	109240L5
3. 應用範圍	訂立銀團貸款的法律文件。這適用於有關銀團貸款的各種協議，包括與參與銀行和借款人定立的協議。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過管理法律文件和交易合規性，展示與銀團貸款相關的全面和專門的法律知識; • 透過提出和評估銀團貸款協定，展示對大規模企業融資方面的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估銀團貸款的細節，並與客戶經理和其他專業人士合作，為銀行提供足夠的保護; • 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 評估協議的草案，提供專業意見，確保條款的全面性及能符合銀行的風險胃納。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察有關協議不同條款的遵守情況，如遇違規事件，通知有關各方，從而保障參與借款者與銀行的利益; • 評估違約對銀行的實際和潛在的影響，並提供法律意見，藉以建議銀行及其他參與者應採取的行動。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理銀團貸款的文件和遵守合規要求，包括提出合約條款和評估法律顧問起草的法律文件。這些評估均應建基於對銀團貸款詳情、銀行面臨的潛在風險和相關法規等的研究而決定。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務 2a.2 處理銀團貸款和其他結構性產品

1. 名稱	安排複雜產品的貸款
2. 編號	109241L4
3. 應用範圍	協調和組織與複雜產品貸款相關的不同程序，這包括結構性貸款產品的貸款支付和收款過程。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過開發用於銀團貸款、證券化、抵押債務 (CDOs) 等複雜貸款範圍的貸款工具，展示對大規模企業融資方面的專業知識; • 明瞭貸款發放和收集的主要步驟，以確保過程能順利進行。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與法律人員合作，根據協議的條款，索取和審查抵押品; • 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 審查借款人的提款通知，以確保信息的準確性，並安排資金發放; • 把貸款人的還款協調分配與借款機構。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據與貸款人協議中規定的金額和時間，協調資金籌集的過程; • 如有違約情況，通知借款人，藉以保障他們的利益; • 根據客戶的指示及協議規定，協調還款及歸還抵押品的過程。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 安排貸款的發放和償還安排，並監督相關過程，以確保所提供的服務能符合協定。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.2 處理銀團貸款和其他結構性產品

1. 名稱	維護與銀團貸款和其他結構性產品交易相關的記錄
2. 編號	109242L3
3. 應用範圍	為大型企業客戶提供客戶服務，維護銀團貸款和其他結構性產品交易記錄，這包括開戶、取款、戶口結賬、解決查詢、安排銀團成員之間的現金流動、作為牽頭銀行、代理和受託人的行政工作等。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過處理相關 交易和有效維護完整記錄，展示對銀團貸款和其他結構性產品具備基本知識; • 瞭解一般銀團貸款和各類結構性產品的特點和操作程序，以便有效地開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行和/或合作銀行/機構的具體要求，檢查並驗證客戶的指示或更改產品交易處理方法; • 準確地掌握交易資料，根據銀行要求傳遞客戶的確認; • 維護和更新與不同交易相關的文件 (例如: 確認單據、合約、付款單據和資金支付文件等); • 採取正確的措施，確保所需的資訊準確地記錄在資料庫中。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據標準化範本向銀行和客戶準備有關產品表現的報告或統計數據; • 定期地或於客戶有任何疑問時，向客戶提供相關信息。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 最新和準確的客戶投資、保險和儲蓄交易記錄，均可由相關人士方便地從銀行系統資料庫中檢索; • 定期為銀行和客戶製作產品表現報告; • 在資料庫中適當存儲或由銀行託管與客戶交易相關的報告和資料。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.3 處理大型企業投資服務

1. 名稱	制定環球資產投資的研究報告
2. 編號	109243L6
3. 應用範圍	製作報告，描述對不同類型環球資產的研究結果。這適用於提供給高投資額的企業客戶的研究報告。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示與投資、投資組合管理和資產分配相關的理論和概念的專業和全面知識，以評估各項環球資產的表現; • 瞭解企業客戶的投資目標和特殊要求，以制定適當的投資策略並提交調研報告; • 擁有全球資產投資的專業知識，並運用於編製詳盡實用的調研報告。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 嚴謹地分析各項環球資產的特性，以找出能影響資產表現的因素; • 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 研究相關產業的發展，以預測各項環球資的表現。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析各項環球資的未來表現，並以簡明的方式說明研究結果; • 製作書面或口頭報告，以方便客戶理解投資策略，並作出投資決策。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定研究報告，具體說明不同全球資產的未來趨勢; • 根據宏觀經濟環境、公司客戶投資目標以及估計不同類型全球資產未來業績表現的綜合研究結果，製作內容豐富的投資報告。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.3 處理大型企業投資服務

1. 名稱	處理環球資產投資的相關交易
2. 編號	109244L4
3. 應用範圍	執行與全球資產投資相關的交易，以滿足大型企業投資者的需求，這包括向機構和企業投資者提供的初始投資、交易處理、維護、結算、買賣服務，投資於各種為不同風險承受能力和投資目標而設計的基金。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉與投資、投資組合管理和資產分配相關的理論和概念，以向客戶提供適當的建議; • 透過審查不同種類的全球資產的特點，辨識交易處理中的關鍵問題和監管要求，展示精通全球資產投資的知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 驗證不同文件的真實性和準確性，並識別是否需要提交額外資料; • 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 根據每項交易的條款及條件細則，製作合同和其他文件 (例如：確認函); • 遵循客戶的指示來處理投資交易，並確保及時、準確地執行這些交易。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定不同區域的相關監管要求和銀行內部準則，並確保交易符合法規; • 提供最新的報告及相關信息，以確保客戶對投資表現有清晰及準確的理解。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督環球資產投資的相關交易，以確保整個過程 (由申請、交易到維持賬戶) 都能符合法規及客戶的要求; • 根據協議的條款及條件細則，為客戶提供合約及其他文件。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.3 處理大型企業投資服務

1. 名稱	處理有關結構性產品的交易
2. 編號	109245L4
3. 應用範圍	處理與結構性投資產品相關的各項交易。這適用於與為大規模企業客戶處理大型結構性產品相關的交易，如市場掛鉤投資、預先打包的結構性融資投資、期權、指數、商品、一籃子證券、債券發行和外幣等。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉與投資、投資組合管理和資產分配相關的理論和概念，以向客戶提供適當的建議; • 透過審查不同類型的結構性產品的特點，並識別處理交易的關鍵問題和監管要求，展示對結構化產品的熟練知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 驗證不同文件的真實性和準確性，並識別是否需要提交額外資料用以執行交易; • 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 根據每項交易的條款和條件細則，製作合約和其他文件 (例如：確認函) ; • 遵循客戶的指示來處理投資交易，並確保及時、準確地執行這些交易。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定不同區域的相關監管要求和銀行內部準則，並確保交易符合法規; • 提供最新的報告及相關信息，以確保客戶對投資表現有清晰及準確的理解。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察結構性投資產品的相關交易，以確保整個過程 (由申請、交易到維持賬戶) 都能符合不同法規及客戶的要求; • 根據協議的條款和條件細則，為客戶提供合約及其他文件。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.3 處理大型企業投資服務

1. 名稱	代表大企業客戶保管資產
2. 編號	109246L4
3. 應用範圍	監察為大規模企業客戶提供的託管服務。這適用於各類託管服務和不同類型的企業客戶。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別託管銀行的角色和職責，以監察託管服務的運作; • 瞭解監管要求並運用這些知識來審查與資產相關的合規和稅務申報問題，如安排收入（如股息、息票）、稅務申報單和國外稅務抵免等; • 透過向大型企業客戶解釋使用資產託管服務的風險和益處，展示對託管服務的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估保管不同類型金融資產（例如：股票、債券、商品）的風險，以計劃運作程序; • 嚴謹地檢視機構客戶的資料（例如：業務性質、規模）、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; • 根據企業客戶的指示，安排採購和銷售資產交易的結算; • 提供定期報告，說明資產的狀態及相關的行政事項（例如：股東週年大會，代理人）。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監控託管服務的執行，從而滿足客戶並加強客戶體驗; • 按照銀行的準則執行資產保管服務，並維護完整的交易記錄。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理和監控託管服務，確保完全滿足客戶和監管要求。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 2a 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援服務

2a.3 處理大型企業投資服務

1. 名稱	維護與投資服務相關的交易記錄
2. 編號	109247L3
3. 應用範圍	提供記錄保存服務，以維護大型企業賬戶的投資交易，這包括開戶、續期、取款、取消賬戶、複雜的投資申請和解決查詢。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過處理和維護符合工作要求和客戶期望的大型企業賬戶的交易記錄，展示投資交易管理的基本知識; • 瞭解不同複雜投資服務的特點和操作程序，以便有效地執行記錄維護工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行和/或產品供應商的具體要求，驗證客戶關於續訂投資計劃或更改外匯投資合同的指示; • 準確地掌握交易資料，根據銀行要求傳遞客戶的確認; • 維護和更新與不同交易相關的文件 (例如:確認單據、合約、付款單據和資金支付文件等); • 採取正確的措施，確保所需的資訊準確地記錄在資料庫中。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據標準化範本向銀行和客戶準備有關產品表現的報告或統計數據; • 定期地或於客戶有任何疑問時，向客戶提供相關信息; • 定期更新交易記錄，讓銀行和客戶瞭解其計劃執行情況。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 更新和維護大型企業客戶複雜投資交易的準確記錄，確保相關人士能夠方便地從銀行系統資料庫中檢索到這些記錄; • 定期為銀行和客戶製作投資產品組合表現報告; • 在資料庫中適當存儲或由銀行託管與客戶投資交易相關的報告和資料; • 使用相關信息和支援資源識別、解釋和解決客戶的查詢。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.1 制定信貸策略、政策和程序

1. 名稱	制訂整體信貸風險管理政策、程序和方法
2. 編號	109248L6
3. 應用範圍	建立整間銀行的信貸政策、程序和方法，以具體的指引說明銀行可承受的風險與回報。這適用於整個信貸程序的不同步驟，例如：風險評估，信貸審批，不良貸款管理問題等。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對全球經濟和地區市場的趨勢與發展進行研究，以預計經濟和銀行業的前景； • 通過評估在不同情況下使用各種方法制定信貸風險管理政策和程序的表現，展示信貸風險管理知識； • 瞭解銀行的業務要求，運用知識選擇符合銀行整體策略的信貸風險管理政策； • 深入瞭解全球和本地銀行監管法規，並酌情作為制定信貸風險管理政策、程序和指引的關鍵參考（例如：《銀行條例》、銀行監理委員會、金管局監管政策手冊等）。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定銀行的信貸文化和在增長與資產品質及盈利之間取得平衡； • 建立盈利目標和在風險與回報之間取得平衡，以確保具備充足的信貸風險管制和回應業務機會的空間； • 界定每一個程序的步驟標準，例如：評估、審批、行政、監督和處理問題賬戶等制定符合銀行整體信貸管理策略的信貸風險管理方法。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時和定期檢視與修改政策、程序和方法，以適應不斷轉變的市場環境和銀行的策略方針； • 按條例變更而更新信貸政策、程序和方法（例如：巴塞爾資本協定及金管局規則）。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在研究未來經濟發展和銀行業務策略的基礎上，提供銀行信貸風險策略和政策的書面報表，以便在盈利能力和風險控制之間取得平衡； • 制定符合監管要求的處理程序之信貸管理政策； • 在分析市場環境、銀行業務策略方向、監管變化等的基礎上，就修訂銀行信貸政策及程式提出建議。
8 備註	

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

3.1 制定信貸策略、政策和程序

1. 名稱	決定貸款審批的標準
2. 編號	109249L6
3. 應用範圍	訂定符合銀行信貸文化的貸款審批標準，從而指引借貸活動。這適用於銀行對各類商業貸款的審批要求
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對全球經濟和地區市場的趨勢與發展進行研究，以預計經濟和銀行業的前景 • 具備信貸管理知識，運用這些知識評估信貸策略的不同方法及其在不同情況下的表現，以便選擇符合銀行總體策略的適當方法 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行借款人的行為研究，以找出可預測違約風險的因素 • 透過清晰界定銀行願意承擔的風險程度和類型，為整個投資組合或不同市場板塊制定風險承受能力水平 • 按地理位置、行業、借款人類型、產品類型等釐定投資組合額度上限的最大風險敞口，作為防止信貸向相互關連的市場板塊過度傾斜的指引 • 對銀行的策略目標、過去於不同類別的信貸資產表現、銀行接納虧損的能力、回報水平等進行分析，從而訂定風險承受水平 • 辨識可能影響申請人還款能力的因素，例如：年齡、主要業務辦理人或擔保人、經營歷史、財務實力、現金流預測、業務預測、與其他銀行的關係、收入、信貸紀錄、貸款用途、現時的財務承諾等，並計算出它們於面對不同類別的貸款拖時之影響 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開發不同方法 (例如：矩陣) 來評核貸款申請的各項資訊 • 訂定不同類別產品信貸評分的門檻，從而決定怎樣的申請者能獲得信貸 • 根據銀行的信貸風險管理和整體業務策略方向，制定每種產品的貸款標準
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 發展一套可平衡銀行的風險與回報之貸款標準和評分方法。這套貸款標準和評分方法應具有經濟發展、銀行業的發展趨勢與借款人的違約機率估算之數據支持
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

3.1 制定信貸策略、政策和程序

1. 名稱	分析經濟環境對信貸管理的影響
2. 編號	109250L5
3. 應用範圍	對本地和全球經濟環境進行分析。這適用於採取不同分析方法和涉及銀行業務與信貸管理的相關主題，例如：市場趨勢、銀行業趨勢、客戶需要、企業管治和監管要求。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解經濟研究的不同研究方法和模型，並運用知識為銀行設計合適的分析方法； • 展示在銀行業務與信貸管理方面的專業知識，從而解讀研究結果； • 深入瞭解與信貸風險管理有關的企業管治和監管要求，並視它們為應用於銀行的文化和環境的信貸風險管理關鍵要素（例如：巴塞爾銀行監管委員會、金管局監管政策手冊和業務守則等）。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過各種途徑，例如：諮詢合適的人士來分析市場和銀行業的情報，從而估計未來經濟和業務氣候，用以評估信貸風險； • 分析有關法律和條例之變化，並指出該變化對信貸政策之影響； • 根據目前及未來的財務狀況，進行分析以瞭解擔保物品的特點和風險； • 評估銀行業的競爭環境，更好地瞭解信貸市場當前形勢。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從不同來源的資料，例如：收入、購買行為和向銀行查詢的紀錄等，分析和辨別客戶的個人資料和對信貸方案的偏好； • 檢視市場上的信貸申請趨勢，並研究其影響與預測未來的發展趨勢； • 識別客戶的需要和/或信貸風險，從以根據市場環境、銀行的信貸政策、有關法律和條例的分析，提出信貸方案； • 評估以信用為基礎的解決方案，以確保它們符合銀行的企業管治和監管要求等。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據未來經濟、信貸風險、業務發展和企業行為的影響的分析，找出以信用為基礎的解決方案（例如：按照信貸金額和具體信貸特點）。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.1 制定信貸策略、政策和程序

1. 名稱	制定信貸審批程序
2. 編號	109251L5
3. 應用範圍	為整間銀行各類貸款產品制定信用評估和審批程序的規範。這適用於發放新信貸、延續現有信貸和審批例外情況等。
4. 級別	5
5 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解商業借貸相關的理論和概念，以評估申請人的資格; • 評估銀行的信貸策略，從而在貸款審批上選擇最合適的方法; • 展現產品知識，評估和比較銀行提供的不同貸款產品特點，用以建立判斷客戶合適與否的標準; • 展示精通風險管理相關之法規要求的知識，以建立信貸審批程序。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定發放貸款的程序，例如：對借款人進行分析、貸款用途、貸款結構、還款來源等; • 建立與發放貸款程序相關之分析的標準，以確保信貸分析的品質和全面性; • 訂定申請人在信貸審批程序中所需提供的文件和資料; • 為審批例外情況設立通報機制，並說明所需上呈予管理層檢閱個案的資料 (例如：臨時超額或批准偏離標準信貸政策的個案等) ; • 制定在貸款程序中所涉及人士的責任 (例如：信貸委員會、個別信貸主任等) 。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 考慮每位人員的信貸經驗和專業知識，以確保適當的授權委派; 從而開發可靠的監控系統; • 在信貸審批職務上進行獨立審計，從而檢討程序的有效性和執行必要的改進; • 定期檢討信貸授權並執行必要的改進，以確保授權仍然切合目前的經濟狀況和銀行的策略。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立信貸審批步驟，詳細說明每一個步驟的要求和作用。這些步驟是建基於銀行的貸款產品特點和信貸策略分析; • 根據目前表現、不斷變化的經濟狀況和銀行策略的分析，在審批程序上作出改善建議。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3.. 一般企業銀行信貸管理

3.1 制定信貸策略、政策和程序

1. 名稱	制定銀行內部的評級系統
2. 編號	109252L5
3. 應用範圍	為銀行制定貸款人分類系統，藉以指引借貸活動。這適用於不同類別的產品和市場板塊的借款人。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在信貸管理各個方面的專業知識，以評估不同借款人的風險水平; • 了解銀行的信用策略，並在此基礎上制定出一個最合適的評級體系，以應對銀行的策略方向。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按銀行目前信貸概況、貸款償還紀錄和市場的最佳做法等，制定批核信貸的標準條件; • 根據銀行的性質、規模和借貸活動的複雜性，制定內部評級系統; • 在考慮過抵押品的價值、擔保人的財務實力等後，按照借款人的信用值給予信貸風險評級; • 根據銀行的經驗和市場情報辨識不同類型客戶的風險因素。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立一套監察系統，通過不同的信貸評級，促進個別貸款轉移的追蹤; • 建立一套預警系統，用以識別有問題的貸款。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立對不同借款人進行分類的內部評級制度。這制度是應該建基於對銀行貸款活動的分析、借款人於不同情況下的過去還貸記錄和當前市場實際操作情況等而制定的; • 制定適當措施，以監測和維持內部評級制度的實施。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3.. 一般企業銀行信貸管理

3.1 制定信貸策略、政策和程序

1. 名稱	因應監管要求和市場環境的變化，建立或修訂信貸政策、程序和指引
2. 編號	109253L5
3. 應用範圍	制定或修訂銀行的信貸政策、程序和指引，以符合銀行監管和內部合規要求的變化。這適用於所有類型的企業銀行信貸政策和程序。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面瞭解銀行的信貸策略，並以此為據，用以制定或修訂信貸政策、程序和指引; • 瞭解不斷變化的監管和內部合規要求的最新動態，並分析其對相關信貸政策和程序的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面執行和管理銀行信貸合規計劃的所有事宜; • 與風險管理部門、合規專家和外部數碼銀行供應商合作，糾正問題，並不斷更新所有系統，以滿足企業銀行客戶的需求和遵守所有法規; • 使用行業標準和監管指導進行合規品質保證審查、盡職調查、日常監控和調查，以確保銀行的信貸政策和程式符合監管要求; • 就與信貸政策、程序和指引相關的最新出現的合規問題提供建議，並制定控制措施以降低風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定 銀行信貸政策、程序和指引的業務和功能上的要求; 定期審查，以確保銀行的系統符合所有監管和內部合規要求; • 檢討銀行的信貸政策、程序和指引，根據發現的風險或法律法規的變化建議作出更新; • 積極融入團隊協作的環境，改善銀行的信貸政策和流程，降低銀行風險。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定和修訂 銀行的信貸政策、程序和指引，以滿足監管和內部合規要求; • 定期進行驗證項目專案、交易測試和合規品質保證審查，以確保銀行的信貸政策、程序和指引符合監管要求。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.1 制定信貸策略、政策和程序

1. 名稱	執行信貸政策的推行
2. 編號	109254L4
3. 應用範圍	監測和執行與信貸策略、政策和程序有關的合規情況。這適用於銀行的不同業務單位以及資產負債表上和資產負債表外的風險。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對於信貸政策的精通和深入理解，以辨識違規的後果; • 瞭解風險評估系統和管理訊息系統，從而決定適當的行動來衡量存在於所有資產負債表內和外的活動的信貸風險。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察日常活動，以確保符合既定的信貸風險政策和程; • 提供適當的培訓，以確保涉及信貸活動的人員都具備能力和充分瞭解銀行的風險管理策略; • 舉行進修培訓或持續專業發展活動，讓員工知悉信貸相關問題的最新發展; • 審視與信貸職務相關員工的分工和責任隔離政策，以防範營運風險; • 設計適當的薪酬政策及其他不會導致員工冒險犯禁，以求取得短期利益的獎勵制度。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時識別任何違規事件，並立即採取補救行動，以減少銀行的損失; • 辨識違反政策的事項和展開調查，以找出根本原因; • 諮詢違反信貸政策的人員，並確定跟進行動，例如: 輔導，再培訓或紀律處分等。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取各種措施，確保所有與信貸有關的活動都能按照銀行既定準則執行。不容許任何違規事件的發生; • 展開各種培訓/簡報活動，以確保員工理解銀行的信貸政策和程序。活動應根據不同員工的認知水平而設計。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.2 信貸業務吸納

1. 名稱	決定批准或拒絕商業貸款申請
2. 編號	109255L5
3. 應用範圍	為貸款申請作最後裁決 (拒絕、批准或在有條件批核)。這適用於不同類別的企業銀行客戶貸款申請。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉與企業融資和企業銀行貸款相關的理論和概念，以評估申請人的資格; • 瞭解貸款評估流程並應用知識來審視影響違約風險的因素，並評估對貸款申請的影響; • 具備產品知識，比較銀行提供的各類貸款產品的特點，判斷其是否適合不同的客戶需求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為申請人進行業務訊息綜合評估，以解讀初步的風險評估結果和找出有待進一步澄清的地方; • 分析有關資料，以估算申請人的還款能力和違約機率; • 分析產品特點相對對申請人的融資需要和承受能力，以審視和評估貸款產品合適與否; • 審視抵押品的估價報告，並以此為審批裁決的考慮; • 根據銀行的放貸標準，為貸款予以批准或拒絕的裁決作出建議並提供恰當的理由。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 努力確保批准或拒絕決定能配合銀行的價值、策略計劃和不斷變化的業務需求; • 在貸款申請評估過程中恪守銀行從業人員的職業道德標準在貸款申請評估過程中維護銀行從業人員的職業道德標準; • 審閱協議草案，例如：有需要，修改條款及條件 (例如：貸款期限、利率、還款計劃等)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 關於貸款批准或拒絕的決定，需要具體說明核准/拒絕貸款的理由、條款和條件; • 通過對業務前景、申請人的還款能力和銀行估計風險的綜合分析，掌握充分資料，藉以支持對貸款作出批准或拒絕的判斷。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.2 信貸業務吸納

1. 名稱	檢討商業貸款申請的風險評估
2. 編號	109256L5
3. 應用範圍	檢討信貸申請的風險評估方法。這適用於使用深入分析的風險評估方法於個別申請上，這通常涉及重大金額，例如：項目融資、企業融資、飛機融資等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在企業融資方面不同領域的理論和概念之專業知識，以評估貸款申請的風險； • 比較和對比銀行提供的各種貸款產品特點，以判斷是否適合貸款申請人； • 掌握銀行業務組合知識，研究影響違約風險的因素，並評估違約的概率和影響。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 解讀宏觀經濟環境和行業分析的研究成果或其他訊息，以評估申請人業務的前景和可能存在的風險； • 評估財務報表和辨別不完整的訊息，從而對借款人的財務狀況（例如：對抵押品的要求）有一份既準確又全面的分析； • 評估與同一行業和地理位置的類似機構評估，對比客戶機構的資金流動性、盈利能力和信用記錄，以查明差異或可疑報表/報告； • 檢視和選擇最合適的方法（例如：按目前的市場價值計算的淨現值、現金流折現估值等）計算業務或項目的價值； • 進行實地考察，以驗證提交予銀行的資料的真實性和獲取額外訊息作評估之用； • 以業務風險、財務風險和業務/構思中的項目的整體企業風險來進行信貸風險評估； • 通過整合各類分析的訊息（例如：過往紀錄、業績、抵押品估價），估計延續信貸或現金貸款所涉及的風險程度。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就現行評估方法是否符合銀行不斷變化的貸款標準提出建議； • 建議評估標準的修訂和方法，以確定批准（有或無條件）/拒絕貸款申請和批准的貸款規模，並說明理由； • 對違反信貸風險政策或貸款標準而予以批准的申請，提供恰當的理由。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供信貸申請信用評估審查，具體說明批核 / 拒絕貸款的風險和建議（有或無條件）。這些應該以對業務前景、還款能力等資料作為支援。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.2 信貸業務吸納

1. 名稱	構建信貸方案的內容細節
2. 編號	109257L5
3. 應用範圍	提交信貸方案內容予銀行的審批單位，釐定給予有關申請個案的詳細條款和條件。這適用於需要個人和/或集體審批和涉及重大金額的貸款申請，例如：企業融資、以租賃/資產抵押的融資方案、飛機和船舶融資、機械及設備融資、項目融資、銀團貸款等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用企業信貸管理理論和概念，評估貸款申請的風險； • 展示企業貸款融資的專業知識，運用這知識來評估影響違約風險的因素和這些因素對企業貸款申請的影響； • 具備不同企業銀行貸款產品的知識，並運用這知識於評價和比較各產品的特點，以判斷是否適用於貸款申請人。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過評估相關訊息，識別客戶的貸款用途和目的； • 解讀和分析申請人提交的財務訊息 (例如：財務報表)，以判斷申請人的財務狀況； • 對申請人的業務進行財務分析，例如：收入增長、管理層的質素/能力和市場份額等，來判斷預期的業務盈利能力，從而得知申請人的還款能力； • 為需要融資的具體項目或資產進行評估，分析所產生的現金流和資產估值，從而對所涉及的風險得到更準確的評估； • 根據申請人的收入、還款紀錄、潛在風險水平等，為申請人制定量身定製的融資組合選擇，並建構條款和條件 (例如：貸款額、還款時間表、利率等)； • 制定貸款還款計劃 (例如：何時、如何) 並提出實據用以說明計劃的可行性 (例如：預計的現金流、預計的收入)； • 研製方案，指出可供申請人考慮的融資選擇和展示清晰的條款。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定每個信貸個案的定價，以確保回報與風險水準相稱； • 分析還款風險，選擇合適的抵押品或擔保，以防在客戶無力還款的情況下能保障銀行利益。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定信貸貸款建議書，具體規定貸款和還款時程表的條款和條件。這些建議應該是在對申請人的業務前景、還款能力、估計風險和銀行利潤等因素的全面分析後而作出的。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.2 信貸業務吸納

1. 名稱	評估信貸業務吸納系統的表現，並提出建議
2. 編號	109258L5
3. 應用範圍	評估從信貸業務獲得的收入，並就改善信貸業務吸納策略方面提出建議。這適用於銀行提供的各類貸款產品和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解信貸業務吸納的技術訣竅，並運用知識評估「計算取得信貸業務收入」的運算公式，以確保現有的方法能提供準確而全面的運算； • 瞭解會影響從信貸而來的收益之因素，從而掌握到一套既公平而公正的信貸業務評估方法。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 評估信貸業務的績效，確定影響表現的因素； • 估算各類與取得信貸業務有關的成本和收益； • 在考慮過商業和經濟狀況後，比較不同時期的業績並斷定信貸業務的有效性和盈利能力； • 分析取得信貸業務的命中率，並計算各類業務的成功率 (例如：信貸產品、客戶、市場板塊等)； • 分析未能取得信貸業務的個案，並進行相關分析 (例如：競爭對手分析) 以找出原因。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 評估各種定價方式，並在分析過信貸業務表現後選出最理想的一種方式與其他銀行進行定價比較，從而建議具競爭力的報價； • 訂定信貸 限額、風險上限、收取債款行動的最佳水準和標準，以平衡盈利能力和風險； • 以多元信貸產品開發收入潛力，用以平衡充足的信貸損失儲備水平的需要。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據收益和影響信貸業務的因素，評估信貸業務吸納的盈利能力； • 根據信貸表現的評估結果，提出改善信貸業務措施的建議。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.2 信貸業務吸納

1. 名稱	提供有關信貸風險的諮詢顧問服務
2. 編號	109259L5
3. 應用範圍	為客戶提供產品信用風險的諮詢服務。這適用於不同市場板塊和不同類型的產品的企業銀行客戶。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與信用分析相關的不同理論和概念，以評估向不同客戶提供的貸款產品的適用性; • 具備信用分析和不同信用產品的專業知識，為企業銀行客戶提供合適的建議。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶要求的產品或服務的相關風險並評估是否適合其需要; • 評定客戶對相關知識的掌握，以評估他們對產品或服務內在風險的理解情況; • 根據客戶的業務模式、對產品的瞭解等，辨識客戶對與信用風險相關的諮詢服務需求; • 解釋各種存在解決方法的特點和不同選擇所面對的風險，並運用適當的方法確保客戶有準確的理解。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構客戶個人的財務狀況及風險承擔能力，為其提供信貸風險諮詢顧問服務; • 評估客戶獨特的財務狀況或需要，向其建議合適的投資/結算選擇方案。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 因應產品或服務的風險和客戶對相關知識的掌握情況，為客戶提供信貸風險的專業意見。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.2 信貸業務吸納

1. 名稱	評估借款人的信用和財務實力，並準備信貸方案
2. 編號	109260L5
3. 應用範圍	為信貸申請進行風險評估。這適用於使用深入分析的風險評估方法於個別申請上，這通常涉及重大金額，例如：項目融資、企業融資、飛機融資和一般企業銀行貸款產品等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 熟識在企業融資方面的理論和概念，以評估貸款申請的風險； • 深入了解信貸管理，找出可能影響違約風險的因素，評估對貸款申請的影響； • 瞭解與客戶在相同行業和地理位置的類似機構之前曾被評估的企業的流動性、盈利能力和信用記錄等數據。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 分析宏觀經濟環境和行業分析的研究成果或其他訊息，以了解申請人業務的前景； • 分析財務報表以判斷借款人的財務狀況； • 使用合適的方法（例如：按目前的市場價值計算的淨現值、現金流折現估值等）計算業務或項目的價值； • 進行實地考察，以驗證提交上來的資料的真實性和獲取額外訊息作評估之用； • 以業務風險、財務風險和業務/構思中的項目的整體企業風險來進行初步信貸風險評估； • 通過整合各類分析的訊息（例如：過往紀錄、業績、抵押品估價等），就延長信貸或現金貸款所涉及的風險程度提供建議； • 計算提供貸款的成本，例如：資金、開銷、行政費用等； • 按違約機率、虧損水平等，計算貸款虧損所需之撥備； • 向企業客戶提供能配合其承受能力的建議，並提出長期、中期和短期的融資方案； • 計算客戶償還貸款的能力，根據債務總額、利率和可用資金，估計償還債務所需時間。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 建議貸款申請予以批准（附帶或不附帶條件）/拒絕，並提供恰當的理由說明獲批貸款額 • • 對違犯信貸風險政策或貸款標準而予以批准的申請，提供恰當的理由。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為信貸申請提供準確的信用評估，具體說明貸款審批的風險和建議（有或無條件）核准 /拒絕。這些決定應在分析申請人的業務前景、還款能力、估計風險和銀行利潤等資料後而作出的。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.2 信貸業務吸納

1. 名稱	使用信貸評分系統的方式為無抵押及/ 或有抵押貸款進行風險評估，並處理審批
2. 編號	109261L4
3. 應用範圍	對信用申請進行初步風險評估。這適用於使用計分卡方法進行風險評估，包括小額抵押品貸款 (例如: 中小企業融資擔保計劃、透支、應收賬款融資等)。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉信貸評估的理論和概念，以評估貸款申請的風險; • 在處理審批前，瞭解銀行對信貸評估的要求，以確保評估結果符合信貸政策; • 瞭解銀行提供的各種貸款產品之主要特點，以判斷申請人是否適合。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 審查所有必要的文件和分析申請人的財務狀況 (例如: 信貸紀錄、物業評估、財務標準等) 和業務運作審查申請人為申請所提供的資料，並識別違規或欠缺了的資料; • 審查抵押品的估值報告，並在計算風險時把結果列入考慮之列; • 計算客戶償還貸款的能力，根據債務總額、利率和可用資金，估計償還債務所需時間; • 協調信用紀錄聯會/信貸局和業務代表，以交流信貸資料; • 按違約機率、虧損水平等，計算貸款虧損撥備和個別貸款申請的資本費用。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建議貸款申請予以批准 (附帶或不附帶條件)/拒絕，並提供恰當的理由說明獲批貸款額; • 根據資料 (例如: 收入、儲蓄存款、付款紀錄等)，訂定利率和還款時間表; • 計算違約概率並計算貸款與價值比率; • 根據內部準則就貸款的付款條件和期限、貸款用途的會計、抵押品、現金流和貸款金額、信用記錄提供建議; • 就貸款的條款及條件 (例如: 銷售和租賃) 提供建議，包括抵押品和延期付款或欠款時的逾期處理方法。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為信貸申請進行準確的信用評估。此評估應包含核對用於信用評估的相關文件、還款能力和銀行可能面對的風險等。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	根據制定的信貸風險管理政策和銀行風險偏好來配置銀行信貸資產
2. 編號	109262L6
3. 應用範圍	維護最理想的企業和商業銀行信貸資產配置，藉以平衡風險與盈利能力。這適用於銀行的信貸組合中各類資產。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在信貸風險管理方面不同領域的專業知識，藉以制定一個合適的方法來管理銀行的信貸組合; • 展示信用管理專業知識，並運用知識嚴謹地評估銀行的信貸策略和組合的目標，藉以建構一個合適的貸款組合管理方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 找出可能影響貸款組合風險水平的因素，從而為銀行的信貸資產構建市場板塊分類模型; • 根據貸款之間的特徵，例如：行業、地區、貸款類別、風險評級等，為貸款組合進行市場板塊分類 • 分析各貸款之間的相互關係 (例如：獲批貸款的公司都依賴相同的供應商、獲批貸款的借款人都隸屬於相同的機構等)，並估計信貸集中對銀行帶來的風險; • 就目前和未來與監管要求有關的發展 (例如：資本充足率) 進行研究，並在檢討銀行的資產配置時把有關研究結果列入考慮之列。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以發揮最大效益為目標地分配監管所需的資本和業務產生的經濟資本，以確保財務穩定、維持公眾的信心和保障客戶; • 管理銀行的資產分配，以維持一個多元化的貸款組合，並盡量減少銀行的風險 • 估計現有貸款組合的風險，並提供建議以實現更好的資產多元化; • 就目前和未來的經濟發展進行研究，以建構一個配合未來業務前景的貸款組合策略。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分配銀行的信貸資產，以平衡投資組合的風險和盈利能力。這決策應具有經濟前景的研究結果、監管的發展和目前的貸款組合的預期風險等資料作為支持。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3.. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	檢討企業銀行貸款組合的表現
2. 編號	109263L6
3. 應用範圍	定期檢討整個貸款組合的表現。這涵蓋銀行的信貸組合中不同類別的資產。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備信貸組合管理方面不同領域的專業知識，為銀行制定一個合適的信貸組合策略; • 瞭解宏觀經濟環境，並對未來經濟發展進行研究，以訂定銀行的信貸資產風險和回報; • 瞭解銀行的信貸策略和組合的目標，以識別管理信貸組合帶來的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估銀行所擁有的信貸資產風險和比較預期盈利能力的結果，以判斷是否已達到最理想的配置; • 進行研究以獲取最新的財務狀況、業務運作和現有借款人的需要等之訊息; • 確定借款人信貸質素的變化，並辨識業務機會和威脅，以便審查現有貸款組合的品質; • 分析風險水平的趨勢，並重新評估信貸風險的策略、借貸標準、內部評級系統等; • 分析風險水平的變化，並決定是否需要改變貸款的分類; • 分析和整合不同研究所得出的結果，從而估計拖欠機率和採取行動防止可能出現的系統風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據風險水平評估一般準備金和個別貸款規定的準備金，以確保準備金額的計算仍然切合實際; • 當貸款質素一旦惡化或風險已超出可承受水平時，應向高層呈報; • 通過設置適當的風險參數和審慎的限制，以確保符合法定要求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估現有信貸組合，以制定改進措施。這應根據對未來盈利能力的預期、信貸組合的風險、法規的變化和銀行的策略而進行。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	利用分析模型或其他工具為企業銀行制訂信用風險監控的框架
2. 編號	109264L6
3. 應用範圍	根據銀行的風險管理原則、監管要求和不斷變化的經濟環境，釐定並實施一個框架，用以批准、監測和報告有關於貸款、交易、財務和結算活動產生的信貸風險和風險敞口。這可能涉及採用銀行預設的信貸風險分析模型或使用銀行業慣常採用的成熟衡量工具。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行的信用評估要求，從而制定為了進行評估而收集相關信用信息的有效政策; • 瞭解信用風險評估的目的，從而為收集不同的信用相關數據提供依據; • 運用不同的工具和方法進行信用風險數據收集和分析，展示具備信貸管理知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以一致的原則和紀律應用於信貸風險管理工作上，確保員工能恰當地遵循準則; • 檢查信貸風險數據的完整和準確性，並驗證證明文件，以確保它們符合信貸要求; • 為銀行管理層提供策略建議，以設定風險胃納，分配資本和資產，從而影響和達到監管標準; • 監控全行信貸風險，包括對銀行業務合作夥伴和/或子公司的信貸風險進行獨立評估、監測和控制; • 就降低信貸風險策略向企業和客戶提供建議，制定分析和監控信貸風險的工具和方法;並報告風險敞口和指標，以便作出戰略性的決策。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用銀行預先設定的分析模型或其他工具進行信用審查，用以核准銀行交易對手進行的所有風險交易，並監控銀行貸款和交易活動產生的風險敞口，藉以保護銀行免受交易對手和/或借款人違約所影響; • 實施穩健的信貸分析流程，以識別、評估、報告和上報與資產抵押貸款 (例如: 證券抵押貸款) 組合相關的信貸風險。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督貸款活動、監控投資組合、管理以及評估企業銀行內部複雜的信貸風險; • 運用信貸和行業知識的分析技能，分析企業銀行業務的信用風險; • 跨信貸風險和業務團隊協作，以滿足客戶的信貸要求，同時平衡銀行的風險回報需求; • 監控信貸組合，將風險評級準確地分配給不同類別的客戶和貸款產品，遇到問題時能上報至管理團隊。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	評估企業銀行貸款產品的表現和效益
2. 編號	109265L6
3. 應用範圍	參與銀行信貸產品的建構。這適用於任何類型的信貸產品，包括但不限於向大企業、獨資企業、合夥企業、個人和抵押貸款相關產品等提供貸款。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解商業環境的變化，運用知識分析不同來源的資訊和情報，預測信貸風險和信貸需求的未來趨勢; • 具備信貸風險管理知識，考慮國內外經濟環境後評估變化和挑戰; • 瞭解銀行的信貸業務策略，並在此基礎上根據預期需求評估現有信貸產品和服務，藉以找出信貸市場的不足之處。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在可承受的風險、滿足公司治理和遵從法規要求的情況下，辨識能實現爭取最多信貸業務的機會; • 進行產品發佈後之檢討，就產品改進提出建議; • 評估現有信貸產品和服務的業績和客戶的接受性，並找出其表現差距的原因; • 分析不同市場板塊的客戶需求，開發合適的產品以滿足他們的興趣。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對現有信貸產品進行公開透明的績效評估工作; • 於管理評估流程時保持敏感觸覺，避免對其它客戶和業務合作夥伴產生負面影響; • 按照標準工作程式、準則和其他相關法規評估貸款產品的表現和成效。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估信貸產品的績效和有效性，並就可有效擴大客戶群的修訂產品功能提供建議; • 在全面分析客戶需求及未來經濟及業務發展前景的基礎上，對新產品/修訂產品功能提出建議。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3.. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	制定信貸組合的風險緩解策略
2. 編號	109266L5
3. 應用範圍	制定策略，以減少銀行信貸組合的風險。這適用於銀行信貸組合的各類型資產
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在信貸風險管理方面的專業知識，從而維持信貸組合在最佳的風險水平; • 利用不同的工具 (例例如: 設定風險限額、信用衍生工具) 管理信貸風險及其在不同經濟情景中的表現，展示在信貸管理方面的專業知識; • 瞭解不斷變化的外部因素對商業環境的影響，並運用這些知識評估當前和未來的經濟前景和監管發展，以便制定適當的風險緩解戰略。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估銀行的信貸策略和現有風險敞口，構建合適的風險管理方法; • 進行信貸組合的風險水平趨勢分析，以確定可能影響風險水平的關鍵因素; • 制定分散信貸風險過分集中的策略，例如: 減少某類貸款，擴大客戶群，改變產品結構，客戶行業等; • 通過採用合適的手法，例如: 資產出售、資產證券化、信用衍生產品等，制定保障銀行的過度風險措施; • 制定使用不同類別的緩解信貸風險手法的政策和程序; • 制定指引和標準，向管理層呈報整體風險接近或超出組合上限。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理緩解信貸風險策略的活動，以確保它們用在正確的時間和原本之目的上; • 定期檢討緩解工具的效果，並提供必需改善的建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定緩解風險策略，以維持銀行的最佳信貸組合風險水平。這些策略應具有經濟和監管發展的分析，以及目前的投資組合風險之數據實證支持; • 管理各種緩解策略的實施，以確保可實現例如: 期的效果，並在有需要時提出改善建議。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	進行壓力測試，並分析結果
2. 編號	109267L5
3. 應用範圍	執行不同複雜程度的各類壓力測試。這適用於不同市場板塊的個別貸款或各類信貸組合。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備壓力測試專業知識，並運用該知識對不同的執行方法進行評估，為銀行開發合適的方法; • 瞭解銀行的信貸策略和投資組合目標，並在此基礎上評估現有的信貸資產組合; • 瞭解當前的宏觀經濟環境和趨勢，並它們為壓力測試的關鍵因素。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識可以影響貸款組合風險水平的因素 (例如: 財務數據、經濟變數)，並制定財務模型來量化在不同情況下的貸款表現; • 分析信貸組合的現有/潛在風險，以訂定壓力測試的目標; • 為壓力測試設計吻合測試目標的方法，分析框架和工具; • 制定測試計劃，通過在不同變數下改變假設來進行測試，並記錄對組合信貸質素的影響; • 分析在不同的假設情況下，各類資產和負債的表現; • 分析壓力測試的結果，並指出各貸款組合的市場板塊之弱點。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在風險管理程序中，整合壓力測試的結果，並制定適當的措施; • 為脆弱的市場分割市場板塊制定應變計劃，例如: 加強監管程序、施加限制、設計離場策略。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立具備指定方法、分析框架和執行計劃的壓力測試。這都應根據銀行面對的問題、策略和現有的信貸組合表現之分析而定; • 根據不同的壓力測試結果分析，為信貸組合建議應變計劃/風險管理措施。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	管理和控制企業銀行信貸資產的風險
2. 編號	109268L5
3. 應用範圍	為銀行的信貸資產進行風險管理。這適用於銀行所擁有的各類信貸資產。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在管理信貸資產風險方面的專業知識 (例如: 證券), 並運用它來評估不同的風險管理策略, 以便為銀行設計最合適的方法; • 瞭解銀行的信貸策略和投資組合目標, 以便選擇能配合銀行策略的風險管理方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估情況, 以識別最合適於風險管理和制定執行計劃的方法 • 設計風險管理措施, 將風險分散到不同類別、互不關連或相關性較低的不同行業業務中; • 通過取得抵押、保險、第三方擔保等, 緩解信貸風險; • 確定影響信貸資產價值的因素, 以評估購買或銷售價格, 以便量化風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估不同風險管理方法的有效性, 以便轉移或降低信貸風險; • 檢討當前的風險管理措施, 根據對轉移或減輕信貸風險的不同方法的評價結果提出改進改善建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據現有風險的分析、銀行的策略和可用的各種轉移或對沖風險方法, 建立措施, 以優化銀行承受的信貸風險; • 評估風險管理措施和提出改善建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3.. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	評估抵押品的市值、市場銷路和辨識與貸款相關的風險
2. 編號	109269L5
3. 應用範圍	評估銀行所擁有的信貸資產市值，以判斷貸款相關的風險。這適用於不同種類別的信貸資產。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就銀行按內部指引，對各類指定可接受的抵押品的擔保價值的政策，展示專業知識; • 具備資產評估方面的專業技能，並運用這些技能來評估銀行業的常見做法，以完善銀行目前採用的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別能影響各類資產市值的因素，以確保估值準確; • 分析市場情況和其他銀行所做的估值，以評估銀行所採用的資產估值方程式; • 分析歷史價格、未來經濟發展和其他相關因素趨勢資訊，以確定不同抵押品的公平市場價值; • 評估抵押品價值的變化，並隨即調整與貸款相關的風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 啟動貸款重審程序，以評估是否有必要作出調整; • 經常與外間比較，並遵循最佳實務操作模式來執行資產評估。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據價格趨勢、經濟情況和其他相關因素，評估銀行的抵押品的市值。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	對借款賬戶進行持續監控
2. 編號	109270L5
3. 應用範圍	使用不同種類的分析方法，定期或實時監控借款賬戶交易的風險。監控範圍包括銀行實務操作、商業信貸管理、客戶的公司治理、客戶的業務和行業趨勢以及監管要求等領域。這適用於不同類型的企業銀行貸款賬戶。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備風險管理的熟練知識，以確定借款賬戶風險監控的最適當方法; • 瞭解信貸監控流程，評估客戶賬戶表現，與銀行的信貸策略和投資組合目標進行比較，以確定進一步跟進行動的; • 瞭解客戶業務/參與行業未來發展和當前業績的最新資訊。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶的歷史資訊、賬戶概況、賬戶活動/模式、業務前景、預測未來活動、財務和業務數據等，用以識別其風險水平; • 監測信貸質素指標 (例如: 拖欠、風險評級趨勢)，確定貸款組合風險特徵的變化; • 進行現場檢查和定期盡職調查，以識別早期拖欠信號或違約情況; • 分析銀行的客戶、產品、業務活動和金融財務交易概況，以跟蹤是否發生異常情況; • 監控客戶的借款賬戶，並告知他們已更新的或替代服務，以滿足他們不斷變化的需求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識風險的原因和來源，並報告有關方面，以便迅速採取補救行動; • 在有需要時，重組客戶債務結構，提高客戶的財務穩定性和償付能力。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監控和跟蹤客戶信用組合的各種指標，以識別早期拖欠信號和找出商業機會。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.3 信貸組合管理

1. 名稱	監控貸款組合的風險水平，辨識早期風險信號
2. 編號	109271L4
3. 應用範圍	監察貸款組合的風險和呈報予高級管理層。這指的是日常對整體組合的監察，其中包括不同類別的風險監測。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示精通信貸風險管理的知識，以找出最適合的風險監察方法; • 瞭解銀行的信貸策略和投資組合目標，以辨識關鍵的監察範圍。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察和確保信貸行政手續符合合約的要求和條件; • 追蹤信貸質素的指標 (例如: 拖欠、風險評級趨勢) 和偵查貸款組合風險特徵的變化，找出拖欠或系統風險的預警訊號，並知會有關各方迅速採取補救行動。 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 找出風險水平變化的來源和原因，例如: 承銷標準、經濟狀況、個人問題，並建議適當的糾正行動; • 在整個貸款組合評估過程中運用公平和公正的判斷，展示專業精神; • 定期檢討預測和審查方法的優點和缺點，並採取最可靠的措施; • 向高級管理層呈報整體貸款組合風險的分析結果。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察和追蹤信貸組合的各項指標，以識別早期的風險訊號; • 通過整合不同的風險指標訊息，編寫信貸組合的風險水平報告。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.4 監察不良貸款表現

1. 名稱	制訂處理問題貸款的政策和程序
2. 編號	109272L6
3. 應用範圍	設計處理呆壞賬的政策和程序。這適用於不同種類的企業銀行賬戶的呆壞賬。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示管理問題貸款的知識，以此分析處理問題貸款的慣常實務操作方法和設計符合銀行策略的適切政策。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析管理資訊系統 (MIS) 報告和拖欠賬戶，找出問題貸款的常見原因，以便制定政策來處理不同類型的問題貸款; • 在分析拖欠賬戶的原因和特點的基礎上，制定不同的追收貸款政策; • 設計補救措施，確保有效收取問題貸款還款。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計債務重組的政策、改善信貸限額及/或降低利率，來協助客戶提高還款能力; • 制訂與客戶進行談判的指引，以訂立解決拖欠款項的計劃，包括在某些情況下，豁免利息和貸款減免。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對銀行策略和逾期賬戶的特點所進行的分析，訂立處理呆壞賬和問題賬項的政策。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.4 監察不良貸款表現

1. 名稱	執行貸款審批後信用監控和檢討問題貸款
2. 編號	109273L5
3. 應用範圍	對貸款賬戶進行信用監控，審查問題貸款，找出根本原因。這適用於不同種類的貸款，金額和客戶板塊。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 明瞭銀行貸款的理論和知識，用以分析各種問題貸款的情況; • 展示問題貸款管理方面的專業知識 (例如: 問題貸款的常見成因、預警訊號)，從而找出各種問題貸款的根本原因。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估客戶的不同賬戶的還款紀錄和交易紀錄，以找出延遲付款的可能原因; • 審查舊檔案的準確性 (例如: 抵押品估值報告、風險評估、追蹤報告) 和鑒定問題的及時性，以找出問題貸款的可能根本原因; • 整合不同來源的訊息，以分析客戶從貸款發放後相比的財務狀況變化; • 把問題貸款與貸款指引相比較，以找出與協定原則有任何偏離的地方; • 確定問題賬戶的撥備金額，並評估對銀行信貸組合的影響。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估與申請人當前和預計財務狀況有關的信息，從而重新評估銀行/客戶關係，並迅速採取必要的後續行動; • 對未償債務客戶進行分類，以便提出索賠，並在有需要時向相關方面提供必要的資訊。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行審批後信貸監控，查明問題貸款的根本原因。這些行動均應建基於對客戶財務狀況和交易模式的分析而進行。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.4 監察不良貸款表現

1. 名稱	向未繳付欠款之客戶採取法律行動
2. 編號	109274L5
3. 應用範圍	對未能例如: 期償還欠款的借款人, 採取法律行動。這適用於所有違反協議的逾期賬戶。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備專業的法律知識, 並運用來評估與未償債務相關的法律法規, 以評定銀行是否需要採取法律行動; • 瞭解對未償還貸款賬戶採取法律行動的過程, 並評估類似的先例, 以判斷銀行是否應該採取任何法律行動。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估有關申請人的目前和預期財務狀況之訊息; • 通過跟蹤客戶的過去的表現和財務狀況來評估客戶的還款能力; • 於合理情況下, 把未償債務客戶分類, 並提出索賠; • 若然恰當, 對未償債務客戶採取法律訴訟。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 作出決定向未償還債務的客戶發出律師信, 要求他們在銀行採取法律行動前還款; • 對拖欠貸款的客戶, 採取法律行動, 以妥善保障銀行的利益 (例如: 接管按揭抵押物業, 徵收費用或清盤等)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於有需要時對客戶採取法律行動。所有決策均為根據先例、抵押品價值和客戶還款能力等作出分析而定。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.4 監察不良貸款表現

1. 名稱	制定收回問題貸款的程序和指引
2. 編號	109275L5
3. 應用範圍	制定政策，設計收回問題貸款的指引和程序。這適用於不同類型企業銀行賬戶中出現的問題貸款。
4. 級別	5
5. Credit	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 深入瞭解收債程序，運用知識分析收款報告和拖欠賬目，找出問題貸款的常見原因； • 瞭解和重新評估處理問題貸款的常用做法，以設計出符合銀行策略的合適方法。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 在分析拖欠賬戶的原因和特點的基礎上，制定問題貸款回收指南； • 設計補救行動和程序，以確保有效收回可疑債務。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 制定規則和準則，確保銀行採取的行動不損害銀行客戶的尊嚴； • 制定標準工作流程和程序，收取過期償付債務或抵押品，以保障銀行的利益。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在分析銀行拖欠賬戶的策略和特點的基礎上，制定問題貸款管理指引和程序； • 制定準則，確保能公平對待債務人。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.4 監察不良貸款表現

1. 名稱	與客戶進行貸款清收工作
2. 編號	109276L4
3. 應用範圍	與客戶進行協調和談判，使拖欠貸款重回正軌。這適用於不同種類、金額和客戶群的貸款。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對銀行追收債款流程的理解，並運用知識審查有關程序和政策，為各逾期賬戶制定合適的收債方法; • 瞭解逾期賬戶的處理程序，並審查與問題貸款有關的所有可用資訊，以便決定要採取的行動步驟。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過收集和分析相關信息 (例如: 客戶之收入、財產和抵押品價值等) ，評估客戶的還款能力; • 推薦不同方法，以幫助陷入困境的借款人重拾健康的財務狀況; • 為重組貸款提供指引，以確保銀行在面臨違約問題時，能得到最大的保障。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與客戶協商，藉以得出一個雙方都同意的解決逾期賬款方式; • 與客戶溝通，通過選擇適當的付款範圍來收回逾期貸款，以盡量減少壞賬的可能性; • 為保護銀行利益，提出未償債務的補救行動和追收計劃。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對未償還債務，提出補救行動/恢復計劃，以減少銀行的信貸虧損。這些建議，應先跟客戶溝通，並得到他們的同意。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.4 監察不良貸款表現

1. 名稱	監察追收債務的進展
2. 編號	109277L4
3. 應用範圍	監察還款情況。這適用於不同類型的借款人。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解收債程序，並運用知識監控還款的及時性，以識別任何可能的風險和防止因壞賬而引起的損失; • 瞭解收賬程序，以監察追收債務的進展。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別增加風險或不良信貸趨勢的預警訊號，以及時找出問題貸款制定措施; • 對有較大機會出現拖欠的貸款，加強看管和監察; • 根據不同因素的分析，為特定貸款降低風險評級； • 根據拖欠賬戶的情況，選擇和實施適當的追收債款措施。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督應收賬款的收債方式，確保能按照銀行的信貸政策和程序進行; • 監察日常業務活動，確保能遵從信貸政策和程序進行; • 審查有關收債的進度，以及檢討針對未償還債務所制定的補救及恢復方案; • 監測與收債相關的日常活動，確保它們能遵守不同的規則和條例; • 採取必要的步驟，以確保償還貸款的程序，遵循銀行的內部標準和外部法規。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同情況下而引起的追收債款目的，鑑別拖欠賬戶和選擇適當的行動; • 監測整個收債過程，確保行動符合條例及還款符合收款時程表。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.4 監察不良貸款表現

1. 名稱	追收呆壞賬
2. 編號	109278L4
3. 應用範圍	向不同類型的逾期賬戶，收取還款。
4. 級別	4
5 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 瞭解銀行回收呆壞賬的政策和程序，從而根據不同情況採取適當的回收方法。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 檢視逾期賬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呆壞賬的開支能從借款人處抵消； 物色和選擇合適的機構或律師協助回收呆壞賬； 監察壞賬回收機構或律師的服務，以確保服務符合銀行的收賬規定。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 確保銀行內部收賬人員、外部壞賬追收機構或律師所採取的行動符合銀行的政策； 審查被委任的壞賬回收機構或律師的服務，並在有需要時引導他們執行銀行的收賬政策和標準。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 安排追收壞賬，使信貸損失和收款費用維持在銀行預算內，並採取行動確保因追收債款而採取的行動能符合銀行的收款政策/標準或其他外部服務提供者/合作行動者的要求； 監控外部回收機構或律師的服務以確保服務符合銀行的標準。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.4 監察不良貸款表現

1. 名稱	向債務人收取債項
2. 編號	109279L3
3. 應用範圍	監察償還債務的日常追收債務活動。這適用於不同類別的借款人。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解追收債務的程序要求以獨立預備與收賬有關之文件; • 理解銀行既定的還款程序並獨立向客戶收取賬項。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的內部標準和法例規定來處理客戶的貸款入賬和還款事宜; • 協助客戶瞭解收款程序，於有需要時解釋收取賬項條款; • 提示客戶解決逾期賬戶的所有可行方法; • 安排支付逾期賬款，以保護銀行的利益和聲譽; • 透過雙方同意的途徑 (例如: 電話, 信件等) 提示客戶及時付款或通知有關逾期未付的賬目。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行指引向管理層報告問題貸款，以採取進一步收款行動。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據各自的條款和條件收取債務; • 根據銀行的相關程序和外部法規處理逾期賬戶並向管理層提供問題貸款的報告。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.5 信貸系統與維護

1. 名稱	分析信用體系績效，確定銀行整體策略
2. 編號	109280L6
3. 應用範圍	分析銀行的信貸系統，以確保整個信用體系運作得宜。這適用於分析與信貸系統相關的各類信貸產品和涵蓋整個信貸程序。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示有關銀行貸款、資產與債務管理方面的知識，從而評估銀行現有的貸款程序; • 瞭解銀行的信貸策略和業務目標，運用知識分析當前信貸管理方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視信貸數據趨勢，於早期便辨識到潛在的問題； • 分析異常的模式和辨識貸款程序中可能出現的問題; • 評估每一貸款程序的表現和風險水平，並提供改善建議; • 建立和訂製管理資訊系統報告的範本，提供關鍵的資訊予管理層，以助他們制定決策 (例如: 貸款活動的方向、風險監控)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供適時、簡潔和明確的貸款組合和附帶風險的資料予高級管理層及有關單位，以令其瞭解現況; • 識別高風險的信貸範圍，並建議措施，以防止風險爆發; • 設計演示的式樣，以確保匯報簡潔和可滿足管理層的需要。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估銀行的信貸系統，以提供改善信貸程序的建議; • 根據對信貸系統和銀行策略相關資料的分析，提供改進建議; • 通過評估對資料的需求和設計報告的式樣 / 範本，向管理層及有關單位匯報信貸系統評估的結果。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.5 信貸系統與維護

1. 名稱	建立與加強管理資訊系統 (MIS) 中的信貸相關功能
2. 編號	109281L6
3. 應用範圍	建立銀行整體的管理資訊系統。這適用於記錄信貸相關的數據和管理銀行的信貸職能。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解 管理資訊系統(MIS) 的不同概念、特點和模型，並運用這些知識比較其優缺點，以開發能夠準確反映銀行信貸功能性能的系統; • 展示在信貸管理方面不同領域的知識，以訂製滿足銀行從而為銀行量身定制可滿足其需要的管理資訊系統。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究銀行業的發展和宏觀經濟環境，以決定系統的涵蓋範圍; • 評估銀行的信貸程序，以辨識需要追蹤和監察的關鍵數據; • 檢視信貸職能的過去表現，辨識需涵蓋在系統中的關鍵及/或高風險因素; • 為辨識不同持份者的需要和需求進行研究; • 決定需要包括在管理資訊系統的資料，例如: 資產負債表內和外的項目，以確保系統的全面覆蓋性; • 根據銀行的營運要求，為管理資訊系統設計操作流程和使用者指南。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計合適的特點，以確保管理資訊系統足以支援信貸管理的各種職能，例如: 追蹤、風險評估、信貸組合管理等; • 研發合適機制，以確保在管理資訊系統的貸款數據的充足性和準確性; • 根據管理層和其他使用者的需求設計標準化報表範本。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立管理資訊系統，為監察銀行的信貸職能提供準確、最新和全面的資訊。這應根據銀行的信貸程序和各持份者的需要而為。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.5 信貸系統與維護

1. 名稱	辨識現有信貸管理系統的不足之處，並提出改善建議
2. 編號	109282L5
3. 應用範圍	維護信用系統，以支援銀行業務的順利營運。這適用於涵蓋不同信貸流程的整個信貸管理系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備信用管理知識，並運用該知識對信貸業務績效指標進行分析和評估銀行信貸策略的有效性; • 瞭解銀行現有的信用管理系統，並運用該知識檢討銀行的信貸風險水平，從而識別風險的變化趨勢和模式並找出原因。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 調查超額或未經授權的透支情況，以尋找根本原因; • 辨識不同水平和類型的信貸風險對銀行運作所造成的主要/潛在影響; • 為評估銀行不同類型的信貸風險而進行適當的分析 (例如: 欠款的賬戶分析)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析損失和欺詐個案的趨勢，找出信貸管理方面的不足之處，並調查根本原因; • 因應已知的不足之處，為信貸管理系統建議改善策略。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過分析相關業績量度指標、風險水平和潛在因素等評估現有信貸管理的表現; • 辨識信貸管理系統的漏洞並建議改善措施，所有意見應基於對現有信貸管理效果的分析而提出的。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.5 信貸系統與維護

1. 名稱	監察與信貸相關的資料數據
2. 編號	109283L4
3. 應用範圍	監察與信貸職能有關的數據。這適用於涵蓋各種信貸產品和信貸程序的數據。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">• 展示精通於有關銀行貸款概念的知識，藉以找出貸款審批程序上的預警訊號;• 了解銀行的信貸策略並應用知識檢討銀行的信貸策略及貸款程序，藉以找出需要密切監察的關鍵/高風險地方;• 理解管理資訊系統中常見的數據完整性問題，以維持數據資料的質素。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">• 追蹤與信貸職能有關的數據變化，並找出異常和偏差;• 及時地識別信貸功能的預警信號;• 採取必要行動，確保能及時收到和審查財務資訊;• 評估在信貸職能中發現到的問題的嚴重性，並向有關單位呈報。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">• 檢查從內部各個部門和外部各服務供應商所獲得的訊息的準確性和可靠性;• 找出管理資訊系統的不足之處和根本原因，例如：有需要便採取糾正行動;• 展開工作時，遵守保密和其他相關法規。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none">• 監察有關信貸職能的數據和鑑別異常或預警訊號，以確保信貸職能順利運作。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.5 信貸系統與維護

1. 名稱	提供培訓/學習活動，傳授信貸管理相關知識
2. 編號	109284L4
3. 應用範圍	提供各種學習機會，讓員工掌握有關信貸管理的知識。這適用於有關銀行的信貸政策、實例及產品的不同資訊及知識。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過不同的可靠來源收集資訊，評估與信貸產品相關的銀行業更新資料、變化和發展，瞭解相關方面的培訓需求; • 瞭解與信用管理相關的工作職責，並在此基礎上確定不同工作角色的信貸知識要求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別不同員工的知識水平和特徵，以設計適當的學習活動; • 為不同員工選擇外部信貸管理課程和與銀行信貸管理系統相關和內部培訓活動; • 根據不同員工的知識和需求為他們量身設計內部培訓計劃; • 組織各種活動，提高員工對信貸管理的重要性的認識和理解。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為員工發展規劃，保持完整的信用管理培訓記錄; • 定期檢討培訓活動的有效性和弱點，並採取改善措施，提高培訓質素。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展各類學習活動，推廣信貸管理知識。活動應該能夠與不同員工的需求和知識相配合。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3. 一般企業銀行信貸管理

3.5 信貸系統與維護

1. 名稱	記錄和呈報有關信貸的資料數據
2. 編號	109285L3
3. 應用範圍	制定信貸風險管理的文件。這適用於為不同人士製作各類有關於信貸資料的文件
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行對信貸職能有關的文件資料指引，藉以遵從其步驟和標準; • 瞭解相關文件的標準格式和範本，以便有效地執行任務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期更新數據，清除系統中過時的貸款資訊; • 妥善保留與每個借款人相關的所有相關信貸資訊; • 按照銀行的標準準備和維護信貸文件和審批記錄; • 通過正確地使用管理資料系統，輸入查詢、追蹤和匯集貸款數據; • 根據客戶的還款活動及/或信貸設施結構變更，定期更新客戶的信貸紀錄; • 定期製作報表，通知客戶在銀行的最新債務狀況。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 當執行工作時，遵從文件檔案的政策。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過使用標準化的範本，定期提交有關信貸風險管理的新/更新文件; • 通過使用標準化的範本，定期呈遞報表予客戶，通知他們在銀行的最新狀況。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理

3a.1 大型企業信貸業務吸納

1. 名稱	批核大型企業有關於信貸解決方案之貸款申請
2. 編號	109286L6
3. 應用範圍	構建和審批大型企業有關於信貸產品的申請。如房地產開發貸款/建設融資等。這適用於向大型企業客戶提供的大額和中、長期貸款。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備信貸管理方面不同領域的理論和概念的知識，並運用該知識評估大型企業信貸申請的風險; • 瞭解宏觀經濟環境的最新發展，例如：中國大陸發展、香港樓市發展等，以找出對企業銀行業務的影響; • 瞭解相關條例及政策的最新發展，藉以辨識對大型企業客戶業務的影響 • 透過對大型企業複雜的信貸申請進行全面審查，確定審批的關鍵因素，展示出對大型企業信貸評估具備專業的知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用各種分析技巧，對申請人的業務和企業資料進行全面分析，以評估授予貸款的風險; • 展示在會計和現金流業務分析方面的專業知識，藉以估計申請人的行業及/或其業務前景和表現; • 透過分析客戶的資本結構來評估信貸申請資訊，從而確定最合適的融資方式，用以平衡其資產和負債組合。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶資料、業務模式、財政狀況、抵押品價值和其他相關數據的全面分析，決定批准或拒絕其信貸申請; • 爭取申請人的信任，以便建立能獲取有關確定其財務需求資訊的未來客戶關係策略; • 審閱協議草案，如有需要，修改條款及條件 (例如：貸款期限、利率、還款計劃等); • 計算、評估和確保銀行的回報與承受借出款項的風險與持有的抵押品價值成正比。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對申請人未來經營業績預測、其還款能力和交易風險水平進行嚴謹的分析，決定批准或拒絕大型企業的信貸申請。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理

3a.1 大型企業信貸業務吸納

1. 名稱	評估大型企業有關於信貸解決方案的貸款申請
2. 編號	109287L6
3. 應用範圍	構建和審批大型企業有關於信貸產品的申請。如房地產開發貸款/建設融資等。這適用於向大型企業客戶提供的大額和中、長期貸款。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解信貸管理的不同理論和概念，從而嚴謹地評估大型企業信貸申請的風險; • 瞭解宏觀經濟環境的最新發展 (如大灣區發展)，以找出對企業銀行業務的影響; • 掌握有關規條和法例、中國政府政策的最新動態、金管局規則等，用以辨識對企業客戶的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用各種分析技巧，對申請人的業務和企業資料進行全面分析，藉以評估授予貸款的風險; • 運用會計和現金流量分析的專業知識評估信貸申請資訊，從而估計申請人的行業前景和/或業務和運營業績; • 分析客戶的資本結構，以確定最合適的融資方式，以平衡其資產和負債組合; • 與其他團隊聯絡，構建信貸產品和服務，以提供最優質、最有效的方式滿足客戶的財務需求; • 評估客戶對產品建議的反饋，並與銀行內的專家協調，滿足客戶的融資需求 • 根據貸款準則，推薦貸款方案。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就建議方案是否符合銀行的貸款準則提出建議; • 建議批准 (有或無條件) /拒絕貸款申請和批准的貸款規模，並說明理由; • 對違反信貸風險政策或貸款標準的申請提供批准理由。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對申請人未來的經營業績預測、還款能力和風險水平進行嚴謹的分析，對大企業的信貸申請進行信貸評估。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理

3a.1 大型企業信貸業務吸納

1. 名稱	建構貸款套期設計及相關產品
2. 編號	109288L6
3. 應用範圍	為大企業客戶配置量身定做的財務安排，提供與套期保值相關的貸款產品。這適用於向財務結構較複雜的企業銀行客戶提供的貸款服務。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與貸款套期保值範圍相關的不同概念，並運用這些知識來抵消為了向大型企業客戶提供貸款而可能造成的潛在損失或收益; • 具備較複雜的企業銀行產品知識，並運用這些知識來評估和比較不同類型的金融工具的利弊，包括股票、保險、遠期合約、期權、掉期合約、期貨合約和衍生產品等; • 瞭解一般市場實務操作情況，知悉套期配置安排和相關複雜產品的最新發展，以及當前金融服務的發展。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據貸款結構以及客戶提交的財務和業務資訊數據，評估提供予客戶的信貸設施的風險水平; • 參與財資市場交易，藉以抵消和平衡因提供貸款而承擔的風險; • 透過嚴格遵守銀行的風險管理政策，和為客戶量身設計的貸款安排的特殊功能，有效地利用金融工具抵消風險； • 在融資交易之前編製借款人與銀行之間的合約文件，用以制定套期保值交易的經濟條款 (例如: 出售客戶貸款的權利); • 設計貸款套期保值結構，透過配合現金流量或定期償還貸款安排來降低風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 衡量客戶欠貸的風險，根據客戶與銀行雙方確認的經濟條款，以公平計算的貼現率在市場上出售債務; • 監控銀行的貸款組合和資產狀況，提高財務穩定性和償付能力。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 構建貸款套期保值方案，如在貸款協定中的掉期合約，用以管理不同類型的風險，包括利率風險、貨幣風險和客戶的破產風險等。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理

3a.2 大型企業信貸設施

1. 名稱	作為發起人或主要參與銀行，為企業客戶組織銀團貸款
2. 編號	109289L6
3. 應用範圍	構建房地產開發貸款/建設融資/大型專案融資的信貸機制，貸款涉及多個參與貸款機構。這適用於向大型企業客戶提供的大額和中、長期貸款。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示銀團貸款和信貸管理不同領域的綜合知識，藉以構建銀團貸款交易; • 瞭解宏觀經濟環境的最新發展，例如中國大陸發展、大灣區經濟展望、香港樓市發展等，從而辨識對大企業客戶和企業銀行業務的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究申請人的行業和業務，以預測未來的前景; • 對申請人的業務和企業資料進行全面分析，以識別可能出現的風險; • 分析客戶的資本結構，以確定最合適的融資方式，以平衡其資產和負債組合; • 根據銀行的風險胃納，決定銀行在銀團貸款的發起人角色，以及所有相關人士 (即借款人和所有貸款人) 的角色和責任。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立銀團貸款結構，與所有其他參與銀行就份額和責任達成協定; • 決定交易的結構、價格和還款時間表，以提供銀行足夠的安全系數; • 訂定資訊備忘錄/貸款及抵押文件所包含的附加條款，以確保銀行的利益得到充分的保障。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定銀團貸款結構建議，說明不同銀行的角色、貸款結構細節和條件等; • 根據個別銀行的利益和客戶業務前景的關鍵分析、客戶還款能力和風險水平估計，與客戶和其他參與銀行就銀團貸款的條款和條件達成協議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理

3a.2 大型企業信貸設施

1. 名稱	為企業客戶構建特殊資產/設備租賃和融資服務
2. 編號	109290L5
3. 應用範圍	構建特殊資產/設備租賃和融資服務的信貸設施。這適用於向有特殊融資需求的大型企業客戶提供的大額和中、長期貸款。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在設備租賃 / 融資方面不同領域的全面和專業知識，以組織特殊資產 / 設備租賃和融資的交易; • 具備對客戶所屬行業的專業知識 (例如: 行業結構、主要競爭者、關鍵的成功因素、稅收影響、抵押品的強制執行權力)，以評估交易的風險和盈利能力。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用各種定性和定量的方法 (例如: 會計比率、現金流量分析) 來評估客戶的業務表現; • 找出可能影響客戶所屬行業的發展趨勢和行業前景的主要弱點，以評估發展項目的未來表現以及客戶的信用價值; • 分析客戶的資本結構，以確定最合適的融資方式，以平衡其資產和負債組合; • 以特殊資產/設備租賃的形式，為大型企業的重型機械、飛機、車隊、建築物、船舶等等高價值資產提供信貸便利。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照客戶的信用價值、業務的預期表現和銀行的信貸策略等因素來建構信貸交易; • 分析客戶的特殊財務要求，以構建特殊資產/設備租賃或其他融資結構交易，以滿足客戶的需求，同時為銀行利益提供充分的保障。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為大型複雜企業客戶提供特殊資產/設備租賃或其他結構性金融服務的大量信貸服務; • 根據對客戶的財務需求、業務前景、還款能力和信貸風險水平等的評估，制定融資交易方案，規範融資交易的結構、條款和條件。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理

3a.2 大型企業信貸設施

1. 名稱	為房地產開發貸款 / 建築融資制訂信貸方案細節
2. 編號	109291L5
3. 應用範圍	構建房地產開發貸款/建設融資信貸設施。這適用於向專門從事房地產開發業務的企業客戶提供的大額和中、長期貸款。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在信貸管理方面的全面和專門知識，為房地產開發項目建構信貸; • 具備物業發展和房地產業的專業知識 (例如: 行業結構、主要競爭者、關鍵的成功因素)，以評估交易的風險和盈利能力示。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析宏觀經濟環境和市場指標 (例如: 利差、信貸評級)，以評估融資的風險和市場對發展項目的看法 • 使用各種定性和定量的方法 (例如: 會計比率、現金流量分析) 來評估客戶的業務表現 • 評估信貸申請的風險和分析客戶的資本結構，以確定最合適的融資方式，用以平衡其資產和負債組合 • 估計銷售預測和項目的現金流，以估計客戶的還款能力和來源 • 根據客戶的信用價值、業務預期表現 和銀行信貸策略，就信貸貸款結構及交易安排提出建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶的債務結構，組織一宗既能滿足客戶的資金需求又為銀行的利益提供足夠保障的交易。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過具體說明交易的結構、條款和條件，就房地產開發貸款的信貸提供建議; • 基於對客戶財務需求、業務前景、還款能力、風險級別等的評價，訂定貸款結構。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理

3a.2 大型企業信貸設施

1. 名稱	為大型項目融資方案構建信貸設施
2. 編號	109292L5
3. 應用範圍	在大型項目融資方案 (例如: 長期基礎設施融資、工業項目專案和公共服務方面構建信貸設施)。這職能適用於向大型而複雜的企業客戶提供大額和中、長期貸款。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在信貸管理方面的全面和專門知識, 以組織項目融資計劃的交易; • 具備對客戶所屬行業的專業知識 (例如: 行業結構、主要競爭者、關鍵的成功因素), 以評估交易的風險和盈利能力。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採用不同的定質和定量方法 (例如: 會計比率、現金流量分析) 來評估客戶業務績效和融資項目的預期現金流量; • 找出可能影響客戶所屬行業的發展趨勢和行業前景的主要弱點, 以評估發展項目的未來表現以及客戶的信用價值; • 評估信貸申請的風險和分析客戶的資本結構, 以確定最合適的融資方式, 用以平衡其資產和負債組合; • 從項目專案擁有者獲得資本注入承諾, 以確保項目專案之財務狀況良好; • 估計項目的預期收益和現金流, 以估計客戶的還款能力和來源。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照客戶的信用價值、業務的預期表現和銀行的信貸策略安排交易; • 分析客戶的債務結構, 設計一宗既滿足客戶的資金需求又為銀行的利益提供足夠保障的交易; • 有其他替代產品更為合適, 則就其他信貸安排提供建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為大型項目融資方案構建信貸設施, 具體說明交易的結構、條款和條件; • 根據對客戶的財務需求、項目性質、業務前景、項目還款能力、信用風險級別等的評估, 制定項目專案財務結構。
8. 備註	

職能範疇 – 3a. 為大機構提供的其他企業銀行信貸管理

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

3a.2 大型企業信貸設施

1. 名稱	為大型企業客戶的營運性資產融資計劃制訂信貸方案細節
2. 編號	109293L5
3. 應用範圍	為營運性資產融資計劃制訂信貸方案細節。這職能適用於運用客戶的公司資產負債表上的資產，包括短期投資、庫存和應收賬款等，向大型和較複雜的企業客戶提供大額和中、長期貸款。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在信貸管理方面的全面和專門知識，藉以組織營運性資產的融資計劃; • 具備對客戶所屬行業的專業知識 (例如: 行業結構、主要競爭者、關鍵的成功因素)，以評估信貸交易的風險和盈利能力; • 通過應用資產融資知識來評估客戶經營業務的資產和庫存的價值來印證批核貸款的合理性，從而展示其具備營運資產融資的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用各種定性和定量的方法 (例如: 會計比率、現金流量分析) 來評估客戶的業務表現; • 評估信貸申請的風險和分析客戶的業務策略，從而評估資產投資需求和經營資產的商業價值; • 分析客戶的資本結構，以確定最合適的融資方式，用以平衡其資產和負債組合。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照客戶的信用價值、業務的預期表現、營運資產的價值和銀行的信貸策略安排交易; • 分析客戶的債務結構，設計一宗既滿足客戶的資金需求又為銀行的利益提供足夠保障的交易。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為營運性資產融資方案構建信貸設施，具體說明交易的結構、條款和條件; • 根據對客戶的財務需求、營運資產的市場價值、業務前景、還款能力、信用風險級別等的評估，制定信貸方案。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.1 風險識別和評估

1. 名稱	建構銀行風險測量模型 / 框架
2. 編號	109294L7
3. 應用範圍	制定量化的模型，以衡量和預測銀行的風險。這適用於測量銀行所面對的各類風險。
4. 級別	7
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示定量研究和統計分析方面的專業知識，藉以構建模型來評估銀行在不同領域的風險敞口和銀行在風險暴露下的可持續性; • 具備有風險理論和概念的知識，開展實證研究，預測或審查銀行在不同領域的風險敞口 (例如: 市場風險、學分化風險、操作風險等)。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究全球與宏觀經濟環境，以預測在銀行業的發展趨勢; • 對銀行不同的表現數據和宏觀經濟指標進行全面分析，以辨別與銀行的風險水平息息相關的因素; • 整合和分析各類研究結果，找出對銀行的業務具有顯著影響的關鍵因素; • 衡量盈利和資本對各種風險因素變化的敏感度，以決定對銀行有大影響的風險; • 進行定量、定性分析，以找出因素和各因素在風險評估模型中的重要性; • 編制適當的文件，包括說明風險評估模型的研究方法、假設和機率分佈的弱點和局限性等。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行驗證研究，以確保模型的有效性和可靠性的; • 設計合適的數據收集方法和模型監察機制，以追蹤和衡量風險評估模型中的各種變數; • 通過分析統計結果，提供量化的風險、波動性或風險發生機率的預測。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據最新的行業趨勢和內部策略，建立能準確預測銀行風險敞口的原始風險評估模型或重新開發風險評估模型; • 風險評估模型的構建應建基於不同研究的綜合結果，例如: 全球和地方宏觀經濟發展、銀行策略和風險因素等。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.1 風險識別和評估

1. 名稱	辨識和量化潛在風險
2. 編號	109295L6
3. 應用範圍	辨識和量化不同業務和營運領域的風險。這適用於銀行所面對的各類風險，包括信貸風險、經營風險、市場風險、政治風險、國家風險、違約風險、利率風險、流動性風險等。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在各種業務和風險分析方面的專門知識 (例如: 優勢、劣勢、機會和威脅差距分析)，以為銀行的業務程序進行全面分析; • 瞭解風險管理的理論和概念，以識別每一銀行業務的高風險領域; • 展示解讀不同來源所搜集得來的資料的專門知識，包括宏觀經濟環境和其他商業情報，以確定銀行業務和運營過程中的高風險領域。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行宏觀經濟發展趨勢的研究，並找出可能影響業務活動的因素; • 進行文獻回顧、諮詢和研究，藉以找出個別業務領域的潛在風險; • 在進行測試前，制定業務連續性計劃、程序和應用方案及維持一致清晰的理解; • 為受影響的業務和營運領域，監察復原程序的實施和整合; • 分析研究結果，並辨識可對銀行的財務狀況造成不利影響的事件或變化; • 制定潛在風險清單，並決定以何方式 (例如: 定量相對於定性) 評估它們對銀行的影響。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 估計各高風險領域在不同情況下發生風險事故的可能性，藉以制定全面和精心準備的風險管理策略; • 通過評估不同風險的影響和概率，對不同風險進行優先順序和排名，以便積極制定預防措施。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識和量化潛在危機，藉以提供風險分析的方向。這應根據不同研究 (例如: 宏觀經濟發展、業務表現和銀行的運作等) 的綜合結論而進行。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.1 風險識別和評估

1. 名稱	進行定質分析以評估風險
2. 編號	109296L6
3. 應用範圍	分析定質數據，從而評估各項風險因素並瞭解銀行的整體風險敞口。這適用於銀行所面對的不同類型的風險。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對於不同質性研究方法 (例如: 假設、優點和缺點) 的專門知識，為業務流程進行風險分析; • 瞭解風險管理的理論和概念，藉以解讀風險評估的結果; • 掌握風險評估中的知識和不同方法，並將其應用於製定獨特的風險識別和測量方法，包括評估流程規範、數據收集流程、分析系統等 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過訂定假設、框架、方法和數據收集方法，進行研究以探討銀行的潛在風險; • 組織收集得來的定質數據，以制定具有意義的框架/體制，有助分析程序; • 對數據進行分析和識別有意義的趨勢、主題和數據之間的異常; • 根據銀行採用的標準級別 (例如: 低、中、高風險) 決定發生機率; • 根據銀行採用的標準級別 (例如: 低、中、高風險) 預測每一風險發生時可能的影響和後果; • 評估已找出的風險的緊急性，並決定哪些需要即時處理和哪些需要放在觀察名單上。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 憑藉分析可靠性和完整性、數據量等，檢測所得數據的品質和充足度; • 進行定期檢討，以確保所採用的風險評估系統能配合及支援銀行的策略和不斷變化的業務需求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過制定分析框架，確定風險趨勢和主題，進行定性風險分析，以確定銀行的潛在風險; • 根據對銀行風險的不同研究的綜合調查結果，評估風險水平。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.1 風險識別和評估

1. 名稱	建構風險狀況，為各種風險排序
2. 編號	109297L5
3. 應用範圍	為企業銀行的業務和營運設定風險狀況。這適用於銀行的各種風險和業務 / 營運程序。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對銀行風險管理的各種概念和理論的專業知識，以評估銀行的風險狀況; • 具備銀行風險管理專業知識，並在此基礎上評估銀行的風險政策和偏好，以便為銀行勾劃 / 設定適當的風險狀況狀況。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估不同技術、行業最佳實務操作和其他考慮因素，為銀行設計一套可為不同類型風險訂立可接受的風險水平的風險胃納模型; • 根據銀行的需要，考慮業務活動的性質、規模和複雜性程度，設計風險狀況或風險胃納的模式; • 評估過去的表现、營運步驟和各工作程序的政策，以找出需要密切監察的因素; • 與各風險管理相關人士及其他持份者溝通 (例如: 前線人員，外部服務提供者)，從而在建構風險狀況時找出他們的需要; • 當建構風險狀況時，評估定性和定量的風險評估結果; • 決定需要記錄下來的風險資料種類，以方便風險評估和優先順序。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立溝通策略以確保各階層的員工都能理解和應用風險狀況的資料; • 建設系統和程序以確保關鍵的風險資料 (例如: 風險發生的機率和影響) 都被記錄在風險狀況檔案中，而監控系統亦有效實施; • 根據銀行的風險管理政策，定期檢討風險狀況檔案和進行必須的修正。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立風險狀況檔案，明確格式和運行機制。這應基於銀行業務分析及各持份者的訊息要求而制定的; • 開發和增強管理風險狀況檔案的系統和流程，以確保風險狀況檔案符合銀行的風險胃納。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.1 風險識別和評估

1. 名稱	記錄和匯報與風險管理相關的資料
2. 編號	109298L3
3. 應用範圍	記錄各類關於風險管理的資料 (例如: 數據、文檔)。這適用於記錄與銀行不同類型風險相關的定質資訊和定量數據, 包括 信貸風險、操作風險、市場風險、政治風險、國家風險、違約風險、利率風險、流動性風險等。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對銀行風險管理概念和做法的基本認識, 從而滿足工作職位的要求; • 具備銀行不同產品和流程的關鍵特徵知識, 以便為準備報告時, 能獲取與風險管理相關的有用資訊。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為每一程序的潛在風險清單完整地記錄在風險登記冊上, 以方便日後的追蹤程序; • 為每一潛在風險的可能反應保持紀錄, 以便制定風險應對規劃; • 記錄風險的根本原因和潛在風險的分析程序、作出的假設、書面解釋等; • 記錄風險管理計劃和為每一風險所作的應變計劃的細節和結果, 以便檢討方案的成效; • 當活動的風險情況發生變化, 更新風險登記冊上的資料 (例如: 風險類別)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討報告記錄的數據, 確保能根據銀行指定的準則輸入與風險評估過程有關的所有資訊; • 根據銀行內部準則, 在風險管理過程中更新風險登記冊 (例如: 政策、報表); • 按照相關法規和內部標準履行風險記錄和報告職責。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的指引及程序, 記錄和匯報與風險相關的訊息, 以確保風險管理數據的準確性和及時性。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.2 風險監察和匯報

1. 名稱	為銀行制定風險監控和匯報策略及政策
2. 編號	109299L6
3. 應用範圍	對已找出和量化的風險，制定各種處理策略和方式（迴避、接納、轉移、風險緩解）。這適用於制定策略和政策來管理銀行所面對的不同類型的風險。
4. 級別	6
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示出在銀行風險管理各個方面的專門知識，藉以評估情況並建構適當的應對策略和政策； • 理解風險測量和監測的不同方法或模型（例如：風險價值方法、風險映射過程等），並評估其有效性，以便為銀行開發合適的方法； • 瞭解銀行業務活動和營運流程的性質、規模、複雜性等，並運用知識開發有效的報告和管理信息系統。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對高風險範圍進行研究，以估計風險發生的性質、影響、相關性、嚴重程度、機率和時間等，以制定適當的應對策略和政策； • 滙合不同商務活動中風險發生的可能影響，並通過將影響轉化為金錢價值來計算對銀行的成本； • 針對不同風險制定關鍵風險指標（包括設置觸發級別），並指定監控頻率和方法； • 開展研究，調查風險爆發的原因或因素，以選擇最合適的監察和報告策略和政策； • 釐清每個參與風險監察和匯報人員的責任，確保相關風險得到妥善管理和控制； • 為及時上報作好準備和管理潛在風險爆發或不可預見的意外風險。制定報告政策、程式和範本。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定應變計劃和後備計劃，以應付風險發生，從而減少對銀行的不利影響； • 對每種風險的潛在反應進行徹底調查，評估其限制、利弊、成本等，以便確定不同選項的優先順序； • 針對不斷變化的環境，定期監測並檢討修訂後的風險應對策略和政策的有效性/優先順序。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定和實施適當的風險緩解、監測和報告策略，盡量減少對銀行的不利影響； • 根據對不同市場、行業常見風險領域、潛在後果和銀行業務戰策略的綜合研究結果，制訂風險監察和匯報策略和政策。
8. 備註	

職能範疇 – 4. 風險管理

4.2 風險監察和匯報

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監控風險水平並分析結果
2. 編號	109300L5
3. 應用範圍	監察不同業務和營運範圍的風險水平。這適用於銀行所面對的各種風險包括信貸風險、操作風險、市場風險、政治風險、國家風險、違約風險、利率風險、流動性風險等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與各種風險管理相關的理論和概念，以找出值得關注的高風險範圍; • 對各種測量 / 監察方法和它們的限制有徹底的理解，藉以分析風險水平的數據。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行採用的測量模型 / 方法 (壓力測試、敏感度分析)，衡量各類銀行活動、程序和產品的風險; • 監察和檢查風險限額的使用，以確保量化的風險是處於核准的範圍內; • 密切監察不同活動的限額使用，以便及早識別新出現的風險; • 以同等情況，評估和驗證來自不同來源的數據，計算每一產品和活動的風險; • 聚合各種活動的風險水平，並評估銀行整體的累計限額。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估風險測量數據，查找風險觸發因素的發生，並識別新風險，以增強風險監控系統; • 向管理層匯報過度的風險或例外政策，並決定提供給銀行不同階層人士的資訊，以便制訂決策。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 綜合風險分析數據，以辨識新的風險和脆弱的範圍。這些數據應根據銀行在不同業務領域、不同來源而收集; • 向管理層匯報過度的風險或例外政策。這應根據對現況關鍵資訊的評估來促進理解。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.2 風險監察和匯報

1. 名稱	調查風險發生的成因
2. 編號	109301L5
3. 應用範圍	使用不同方法進行調查，以找出風險發生的成因。這適用於各類銀行風險和業務程序。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： • 展示在風險管理方面的全面和專門知識，從而瞭解風險爆發的成因和影響； • 具備不同調查方法的知識，並將其用於量身定製適合不同情況的方法。</p> <p>6.2 應用 能夠： • 重新審視風險發生的過程，並重組案情，以找出可能出現的偏差或違規的地方； • 採用各種調查方法或渠道，以獲取與事件有關的證據和訊息； • 找出相關的、涉及其中的或受事件爆發影響的人物，並對他們展開調查。</p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： • 為事件建構各種可能的情景，並分析相關資訊以驗證各種假設； • 分析為調查所收集的數據，並努力確保調查過程符合所有內部標準和監管要求。</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 找出風險發生的成因。這應根據對情況的徹底評估和對從不同來源所收集得來的資料所作的分析而總結的。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.2 風險監察和匯報

1. 名稱	進行風險監控內部程序檢討
2. 編號	109302L5
3. 應用範圍	進行現場審查，以監察違反不同內部業務流程的風險。這適用於各種檢查方法和各種銀行業務 / 營運操作。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在風險管理方面的全面和專門知識，以進行內部程序審查; • 瞭解進行內部程序審查的不同方法和一般實務操作，並根據銀行的獨特情況自訂執行方法; • 掌握有關審查過程的技術性知識，以作出準確的判斷。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定內部程序審查的宗旨 / 目標，以確定需要審查的活動範圍; • 評估相關法規和銀行的要求，以確定必須檢驗的具體範圍; • 通知相關人士，關於內部程序審查、預備工作 (例如: 準備文件) 和需要他們協助的地方; • 為內部程序審查制定操作計劃，(例如: 時間、頻率、人員配備等)，以減少對正常程序的干擾; • 制作適合的工具 (例如: 協議書、清單、問卷) 以便進行檢驗。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 督內部程序審查的執行，以確保過程的完整性和獲取到重要的資料作分析; • 諮詢其他持份者，並參考草擬中的計劃 / 改善風險管理程序 / 政策執行而做的變更 (例如: 風險識別、監察) 來檢討內部程序審查結果; • 驗證所獲得的訊息以確保其準確性和完整性，將資訊整合並組織成一個系統框架，以便於分析和理解。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 完成內部程序審查，為不合違規風險評估收集有用的資訊; • 設計有理據的詳細審查方法和操作計劃; • 報告審查結果，並提出改進建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.2 風險監察和匯報

1. 名稱	匯報風險追蹤的結果
2. 編號	109303L4
3. 應用範圍	按照銀行的標準程序和範本，因應使用者的要求，匯報不同銀行業務 / 營運的風險水平。這適用於銀行所面對的各種風險和向不同人士的匯報。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解風險管理的基本概念，並將其應用於滿足工作範圍和要求; • 瞭解風險管理的流程，從而有效開展工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據營運程序，收集有關風險狀況的訊息，(例如: 已知的風險類別，風險應對計劃，風險緩解策略的結果等); • 根據範本模模式，用文件證明和記錄採用的方法細節和測量程序 (例如: 假設內容、模型); • 確保給予管理層和其他相關人士的報告具備時間性、準確性和可靠性。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 準時製作報告，向管理層或其他相關人士匯報過度的風險或例外政策，並採取適當的行動; • 因應使用者的要求，提供相關和有用的資訊，並且選擇適合的範本製作不同類別的報告予銀行的不同人士。
7. 評核指引	<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，記錄風險資料並確保其準確性和時間性; • 根據銀行的指引，採用適合的範本製作風險資料報告。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.3 風險控制和緩解

1. 名稱	訂定銀行的風險胃納
2. 編號	109304L6
3. 應用範圍	為銀行的不同業務 / 營運範圍，建立風險承受水平。這適用於銀行所面對的各種風險
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解宏觀經濟環境和監管要求，運用知識預測銀行業發展及相關風險; • 具備銀行風險管理方面不同領域的專門知識，以制定一個適合銀行的風險取向; • 掌握策略管理技術知識，並運用該知識，針對銀行的獨特情況，評估不同方法在制定風險策略時是否合適。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究銀行的相關風險，包括可量化和難以量化的風險，以及評估它們對銀行業務在財務上和非財務上的影響; • 定期檢討外部環境 (例如: 競爭水平、市場情況) 和及時回應不斷變化的環境; • 通過設定不同水平的風險胃納來評估銀行當前的風險狀況和該等不同水平對銀行風險定位的影響; • 決定銀行能夠並願意承擔的總合風險水平的總體上限; • 分析銀行的營運、財務實力、策略目標和監管要求，為各類風險制定個別風險的限度。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 決定銀行的風險承受水平，以說明可以接受的風險水平; • 確定銀行的風險緩解措施，確定銀行應對過度風險風險的措施和行動的範圍。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立銀行的風險胃納。這應根據對於宏觀經濟環境、銀行業發業和銀行的獨特情況所進行的各種研究所得的綜合結論而決定的。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.3 風險控制和緩解

1. 名稱	建立全面風險管理和緩解策略及政策
2. 編號	109305L6
3. 應用範圍	建立銀行整體風險管理和緩解策略與政策。這適用於銀行的不同類型風險和業務/營運操作流程。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在銀行風險管理方面不同領域的專門知識，藉以識別銀行所面對的不同類型風險; • 瞭解宏觀經濟環境和監管要求，預測銀行業發展及相關風險。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對銀行的所有業務活動進行全面檢討，例如：盈利目標、業務營運性質和複雜性、財務技金融科技在日常營運操作的應用、網絡安全、供應商管理等方面等，藉以辨識可能存在的風險; • 分析盈利目標和銀行可承受的風險水平，從而決定風險胃納和風險承受上限; • 研究銀行業務發展的變化、風險風險狀況，營運環境和市場條件，以定期更新風險管理政策; • 建立風險策略、政策、程序和上限，以找出銀行各種業務/營運操作活動的所有相關風險; • 為監察和匯報風險，制定風險策略、政策、程序和系統，藉以及時找出任何不足之處。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計應對緊急情況的預防策略、政策和業務業務/營運安排; • 透過提高持份者在相關領域的意識和責任，建立健全的銀行風險管理文化。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定一套策略及政策來管理銀行的風險水平; • 根據對宏觀經濟環境、銀行業發展和銀行獨特情況的不同研究得出的綜合調查結果，制定風險管理策略和政策。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.3 風險控制和緩解

1. 名稱	制訂銀行風險管治架構
2. 編號	109306L6
3. 應用範圍	制定整間銀行的風險管治架構。這適用於銀行的各種業務 / 營運領域的風險管治。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示風險管理的專業知識，將銀行面臨的不同風險整合到管治架構中; • 瞭解銀行的業務和營運，從而找出值得特別關注的高風險範圍; • 具備銀行風險敞口及其風險管理政策知識，並運用這些知識設計適合風險管治的結構。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立一個職責分工恰當的組織和管治架構，以確保完善的企業管治; • 明確界定責任和各涉及單位的權力 (例如: 董事會，專責委員會，風險管理部，個別業務單位); • 在調整風險的基礎上，制定一套衡量各業務單位表現的系統，從而比較各業務單位的表現。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定適當的人才管理政策 (例如: 招聘、培訓與發展) 以確保負責不同風險管理職能的員工都能勝任; • 檢討必須的基礎設施、系統和內部監控是否到位以及是否得到適當的維護; • 努力確保風險管治結構能配合和支援銀行的願景、價值、戰略計劃和業務需求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定風險管治架構，明確規範各參與風險管理的單位的角色和責任; • 根據對銀行及其業務運營風險敞口的評估，制定風險治理結構。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.3 風險控制和緩解

1. 名稱	制定風險控制措施
2. 編號	109307L5
3. 應用範圍	制定不同的控制措施和相關的更新（例例如：新政策、標準、系統、程序更改），以減少或消除銀行面臨的潛在威脅。這適用於銀行的各種風險和業務程序。
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 展示在風險管理方面的專業知識，從而為銀行設計適合的控制措施； • 瞭解不同風險控制措施的特點，並運用知識根據銀行的獨特情況評估各措施的利弊。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 評估各個業務/ 營運程序和相應的風險水平，藉以辨識風險控制範圍； • 分析不同業務 / 營運程序，以找出風險監控措施的需要和不足； • 根據風險監控的目標，為各個業務 / 營運程序制定適合的風險控制措施； • 提供有關不同業務 / 營運領域之風險監控的書面政策和程序（例如：授權、限制監控、取得資訊的控制）； • 監控風險水平的變化，找出新的風險或已不存在的風險，以更新風險控制計劃。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 就內部監控系統，在不同級別員工之間，倡導一個強大的控制環境（例如：認知、態度、行為）； • 對不同業務活動相關的風險，提供公平的表現測量系統之建議，並且為控制風險提供誘因； • 定期檢討內部控制系統，以確定監控得宜並且配合銀行的活動性質、規模和複雜程度。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定風險控制措施以減少 / 消除不同業務 / 營運範圍的威脅； • 根據銀行的情況、風險的性質和各種風險監控措施的效能而制定風險控制措施。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.3 風險控制和緩解

1. 名稱	評估風險管理框架、政策和控制措施的有效性
2. 編號	109308L5
3. 應用範圍	以不同方法評估風險管理策略、政策和控制措施。這適用於銀行的各種風險和業務 / 營運程序。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示風險風險管理的全面和專業的知識，以便能採取適當方法進行評估; • 展示企業銀行業務、產品和服務方面的熟練知識，並能利用這些知識評估當前應用於企業銀行的風險管理實踐的有效性。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對宏觀經濟環境進行檢討，以確定風險計量和管理計劃的假設是否仍然有效; • 評估和比較風險管理措施的實際結果和預測結果，以評估風險測量模型的準確性; • 檢討銀行的風險狀況，以評估在執行不同的風險管理措施下對不同業務的影響; • 分析現有的或潛在的風險焦點，並推薦風險管理措施的不同選擇以解決問題。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估風險管理方法和模型在實際上和概念上的限制，藉以找出可改善目前風險管理做法的措施; • 進行審查，以確保風險措施符合監管要求; • 為回應不斷變化的環境進行風險重估，以定期檢討風險管理計劃和作出必要的修訂。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對風險概況和/或其他指標變化的分析，對不同風險措施進行評估，以具體說明取得的結果和需要改善的地方。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.3 風險控制和緩解

1. 名稱	制定風險管理的實施計劃
2. 編號	109309L5
3. 應用範圍	制定不同類型風險控制活動的實施計劃。這適用於銀行的不同類型風險和業務/營運流程。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在風險管理方面的專業知識，並運用它來辨識管理層的期望和在實施風險管理計劃時可能遇到的障礙; • 瞭解銀行風險管理原則的細節，並在此基礎上評估風險控制管理計劃的主要障礙和成功因素，藉以監控實施情況。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估不同的風險管理方式，根據個別活動的性質和複雜程度，找出一套適合的策略評估管理風險的可用資源，以選擇最理想的方式來緩解風險; • 建立風險管理活動的操作框架，例如：所需的預算、時間、資源; • 分配角色和責任予參與風險管理計劃的不同人士，並確保他們具備能力; • 訂定主要變數的標準定義 (例如：機率、影響)，以確保解讀測量結果的一致性。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察風險管理計劃的實施，找出任何偏離的地方和制定相應的補救行動; • 設計實施報告的式樣，以確保足夠的訊息呈現予各階層; • 評估風險管理計劃的效能，並推薦改善實施程序的措施。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為風險管理措施制定實施計劃，說明操作的細節，例如：角色和責任、資源需求、時間安排、活動等，以確保實施過程順利; • 根據風險管理計劃的施實程序之監控和評估結果，為程序制定補救和改善措施。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.3 風險控制和緩解

1. 名稱	執行風險管理計劃
2. 編號	109310L4
3. 應用範圍	按照計劃，執行風險管理措施。這適用於銀行在各種業務/營運流程上面對的風險。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解風險管理計劃的目的、範圍、期限和其他細節，以便承擔實施該計劃的角色和責任; • 瞭解有關風險和對業務活動帶來影響的資訊，藉以找出風險控制管理計劃對本身職責的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通知就引起的事件而需要負責向傳媒散發宣傳材料和關係管理的內部相關人士，以減少風險帶來的影響; • 協調相關人士，執行計劃中的變動; • 就建議中的表現措施收集數據，把資料記錄在銀行提供的標準範本中。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 呈報和報告在實施過程中遇到任何問題; • 根據銀行的指引，以文字紀錄程序並記錄相關文檔; • 不斷審查實施過程，找出需要改善的地方並提出糾正建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的操作計劃和指引，執行風險管理措施; • 檢討執行過程並提出改善建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.4 業務延續性規劃

1. 名稱	制訂業務延續性規劃政策和程序
2. 編號	109311L6
3. 應用範圍	制定業務延續性規劃 (BCP) 政策和執程序。這適用於維護銀行不同職能和地理區域的業務和營運。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 具備業務延續性規劃的知識並應用它來評估不同的規劃方法，藉以推薦適合銀行的業務策略、營運操作、業務程序、服務和資源等的模型。 <p>6.2 應用 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、程序和標準提供必需的基礎設施或資源，以促進業務延續政策的實施; 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 (例如: 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; 制訂災難期間的内部溝通政策，藉以協調災後重建的相關工作。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 為滿足客戶服務和監管合規性的最低要求等考慮，設計於特殊情況下實施的操作程序。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定業務延續規劃政策、程序和配套措施，在突發環境或意外事故時確保銀行能持續正常營運; 根據預測災害對銀行標準營運和業務程序的影響的關鍵分析，設計在特殊情況下的業務延續指導性操作程序。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.4 業務延續性規劃

1. 名稱	分析各種災害、危機或重大風險對業務的影響
2. 編號	109312L5
3. 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。這包括分析災難出現的機會率,對不同業務帶來的潛在影響,財務損失和復原行動等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解業務延續的規劃方法,並運用知識分析銀行的業務運作、財務狀況、監管責任、客戶關係及保持銀行聲譽等,找出業務延續的潛在風險; • 具備風險評估知識,並用它來估計於不同災害期間對銀行業務和營運的影響。 <p>6.2 應用 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,例如: 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; • 定期檢視商業影響分析,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; • 根據分析建議延續性措施,並制定實施計劃; • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (例如: 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。
7. 評核指引	<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; • 對災害影響進行分析,概述銀行在不同災害種類和規模下的不同情景; • 提出可行的建議,盡量減少銀行的潛在損失和/或業務中斷。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.4 業務延續性規劃

1. 名稱	制定業務延續計劃和復原策略
2. 編號	109313L5
3. 應用範圍	制定業務延續的規劃和復原策略。這適用於銀行在不同職能和地理區域的業務和營運的維護。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同業務和運營單位的流程，並運用這些知識來評估不同災害對它們的潛在影響; • 瞭解制定業務延續性計劃的概念和關鍵因素，並利用知識制定 啟動計畫的標準; • 瞭解策略規劃和管理的過程和階段，以便有效參與銀行的復原策略發展進程。 <p>6.2 應用 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; • 根據業務影響分析制定災害期間最低服務交付計劃，詳細內容包括替代地點、技術、人員需求等。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銀行標準、指引和其他相關法例要求設計業務延續性和復原計劃的運營流程; • 提出復原策略的理據，包括但不限於對災害影響、銀行運營、災後資源供應和資源配置等的分析。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為: <ul style="list-style-type: none"> • 制定延續性計劃，其中包含可行的策略，幫助銀行從災難中恢復過來; • 制定復原策略，分析災害的影響，為不同情況和不同假設分配資源。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.4 業務延續性規劃

1. 名稱	評估業務延續計劃的成效
2. 編號	109314L5
3. 應用範圍	對業務延續性計劃的有效性進行全面評估。這適用於針對不同災害和不同單位實施的業務延續性計劃和復原活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解業務業務延續性規劃的主要成功因素，並將知識應用於監控銀行業務延續性計劃的定期測試，和編寫相關管理報告; • 瞭解不同的評估方法，並運用該知識定期審查銀行的業務延續計劃，以評估其可行性和是否能依從銀行政策而執行。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • 監察涉及相互依存的持份者的現場情景測試; • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估結果並從現場情景測試中吸取教訓，以實現未來的改進; • 就業務延續性需要計劃的改善領域進行必要的更新或建議; • 提供審查後修訂建議，並提供從相關測試分析中得出的支援證據，最佳實踐知識和業務延續性的最新研究。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監測業務延續性計劃的測試或審查，以確保滿足規定的要求; • 於找到需要改善的領域時，對業務延續性計劃進行修訂。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 4. 風險管理

4.4 業務延續性規劃

1. 名稱	制定和實施業務延續演習計劃
2. 編號	109315L5
3. 應用範圍	規劃、監察和實施業務延續計劃演習和設計演習活動設計，藉以檢驗在面對各種災害時保持銀行業務和營運在正常操作的狀態。這包括了執行業務延續規劃 (BCP) 管理框架內的週期性工作，例如：業務影響分析、工作單位的相互依賴性分析等，並測試和驗證這些核心功能。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 深入瞭解與業務延續規劃 (BCP) 相關的不同概念，以便就設計和實施 BCP 演習提供建議； 瞭解 BCP 中涉及的風險，並應用該知識透過分析銀行的運營、財務狀況、監管責任和客戶關係等因來銀行 BCP 演習在過程的潛在風險。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 預測業務災難期間的不同情況，以找出和彌補業務恢復規劃中的缺口； 與在 BCP 流程中扮演關鍵角色的業務單位管理代表和員工協調，參加演習； 向指定業務領域傳達銀行的 BCP 恢復重點、策略、演習範圍和責任分配等； 設計演習活動，以實踐和驗證特定的業務功能的反應能力； 設計在替代地點/設施進行模擬反應的演習，以執行關鍵步驟、找出困難和在無壓力環境中解決問題； 在演習測試前讓參與者對業務延續性計畫、流程和解決方案建立和維持統一的理解和應用方法； 監察受影響業務和營運領域的演習計劃實施並整合回復過程； 為業務領域的專家和 BCP 方案的演習管理人員提供培訓或講解簡報。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 透過演練一系列互動功能，例如：發號施令、控制、評估、操作和規劃等，展示參與演習的各方人員的應急管理能力。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定 BCP 演習的全面規劃，以確保業務運營不會受到負面影響； 協調相關資源和人員，測試災後業務恢復能力； 在進行 BCP 演習後，能加強、維護和完成業務影響分析流程和 workflows。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

4.4 業務延續性規劃

1. 名稱	監察業務延續計劃的執行情況
2. 編號	109316L4
3. 應用範圍	管理和監察各類業務延續措施的實施過程。這適用於銀行為不同的營運操作而設的業務延續措施。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對業務延續計劃 (BCP) 全面和精通的理解, 以找出需要進行的活動; • 瞭解業務延續計劃 (BCP) 的過程和限制, 並在此基礎上進行評估和確定在發生災難時恢復關鍵職能的時限。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析相互依賴的主要服務, 以斷定恢復的策略和優先順序; • 根據破壞的嚴重性和程度, 實施可行的服務延續復原策略; • 實施 BCP 流程, 監督設施和業務服務的重置和復原工作; • 安排重要紀錄的副本備份, 並確保數據恢復的可靠性; • 於災害突發情況下, 執行遷移業務、電訊設施的安排。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察情況的發展, 追蹤任何日益惡化的跡象, 並向所有相關人士提出及時通知; • 確保所有關鍵運作的業務持續計劃有進行定期測試 (例如: 年度檢測, 季度檢測)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據迫切性和對有關情況下所帶來的影響之評估, 制定實施和監察業務延續措施的方案; • 制定適當的補救措施, 以確保在查明偏離執行計劃和對可能後果的評估的基礎上, 能實現預期目標。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	為監管的发展和其對銀行的影響進行研究
2. 編號	109317L6
3. 應用範圍	進行研究以識別監管的发展和對銀行服務的影響。這適用於各種研究方法和銀行服務在不同方面的監管。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在法律上各方面的專業知識，並高度熟知有關銀行服務的條例，藉以解讀監管條例; • 瞭解收集和分析市場數據的共同方法，並酌情將知識應用於對地方和國際監管機構頒布的法規進行研究 (例如: 巴塞爾銀行監管委員會和金融穩定委員會頒布的框架、《銀行條例》關於資本和流動性要求的規定以及金管局監管政策手冊等)，並評估對銀行各種政策和業務的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀行監管的发展趨勢的影響，並識別對銀行各方面的影響; • 分析違反法規的成本和後果，並估計所需的資源，以滿足監管要求; • 比較不同遵循法規的框架，並評估對於銀行的要求和情況的適用性。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建構溝通策略，確保銀行內不同人士都知悉不同法規的影響; • 重新檢討法規的影響，確保銀行的政策和程序能配合不斷改變的經濟狀況; • 留意不同監管機構發出的新指引和通告，並評估對銀行的影響; • 根據不同訊息的來源，預測外國銀行的處理方法、市場環境和監管標準的未來趨勢和發展，以便銀行為即將出臺的監管改革做好準備。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展研究並確定監管发展的未來趨勢; 從而總結對銀行不同領域的影響。這些工作應建基於對銀行監管環境、市場環境和業務 / 營運的不同研究的綜合調查結果而進行; • 根據對於監管要求和銀行遵循法規要求的嚴謹分析，提供合規管理的建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	為銀行制訂整體符合法規的策略、程序和道德標準
2. 編號	109318L6
3. 應用範圍	制定銀行整體符合法規的策略、程序和道德標準。這適用於遵守與銀行業以及在銀行不同領域開展的活動有關的所有法規。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示各方面的法律專業知識，尤其是關於銀行服務的條例規定、指引和行為守則，從而解讀條例; • 瞭解與銀行業務有關的規章制度 (例如: 巴塞爾銀行監管委員會和金融穩定委員會頒布的框架、《銀行條例》中有關資本和流動性要求的規定、金管局關於勝任能力和道德行為的監管政策手冊等)，並運用這些知識進行分析，恰當地為銀行制定合規策略、程序和道德標準。 <p>• 6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以前瞻性的角度展望未來的合規發展，確定合規框架的範圍; • 制訂政策，說明銀行的整體取向 (包括願景、價值觀、目標等)，以回應監管要求; • 設計與銀行的業務策略和資源相一致的符合法規政策，並說明重要元素的細節，例如: 監察機制、調查步驟、紀律行動等; • 在評估過銀行的業務策略、營運程序和組織架構等後，界定不同部門 / 隊伍 / 個人符合監管要求的責任和義務。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂必需的基礎設施以迎合監管要求，確保銀行能滿足符合法規的標準; • 設立合適的溝通渠道，以鼓勵員工匯報可疑或違規事件; • 建立符合法規的銀行文化，並設立措施，提升員工對符合法規的重要性的認知。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為銀行整體制訂符合法規的策略，藉以提供滿足監管要求的政策。這應根據各項對於法規的發展、監管機構的要求和銀行的業務 / 營運的研究而進行。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	根據法規要求，為不同的營運操作制定內部政策、指引和標準
2. 編號	109319L5
3. 應用範圍	為銀行不同的營運操作制定合規政策、指引和標準。這適用於與銀行業相關的各項條例。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示銀行法例的專業知識，以識別不同條例的要求; • 掌握與銀行業務有關的規章制度知識 (例如: 巴塞爾銀行監管委員會頒布的框架及金管局監管政策手冊等)，並恰當地運用這些條文評估有關規例，找出對銀行政策、程序及運作的影響等。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評審銀行的業務 / 營運，從而評估它們能否滿足監管要求; • 檢討現時符合法規的風險水平，並識別違反法律可能出現的情況，以制訂監管措施設計監管措施時，檢討違規的可能性和可能產生的後果; • 根據檢討結果制定內部標準的範圍和目標; • 根據對於銀行的預期後果和影響，訂明各種違規情況的處理方法; • 設計有效的內部匯報系統，以提供最新的符合法規資料予管理層; • 建立向內部各方或監管機構匯各類型的違規問題的上報程序。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定內部標準，說明銀行可接受/要求的實務操作方法，並確保所設定的標準與風險水平相稱; • 提出內部合規政策、指引和標準，在遵守法定要求和營運效率之間保持適當的平衡; • 採取行動確保現有框架足以保護銀行免受監管風險。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對不同營運，制訂內部標準，以滿足監管要求。這應根據對於監管要求和銀行現況 (例如: 政策、程序等) 的分析而決定; • 為不同營運建立監控措施，以管理符合法規風險。這應根據監管要求和銀行現狀 (例如: 政策、程序等) 的分析而進行。
8. 備註	

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

5.1 合規管理

1. 名稱	根據法律及監管要求，制定合規計劃
2. 編號	109320L5
3. 應用範圍	制定各類合規方案，以執行監管要求。這適用於遵守與銀行業有關的所有法規以及在銀行不同領域開展的活動的種種條例。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示銀行法律的專業知識，以識別不同條例的要求; • 瞭解銀行法律法規的詳細資訊，並運用知識評估受影響的政策或程序以及合規風險水平，從而就銀行的獨特情況量身訂制符合法規計劃。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據監管要求、組織架構 / 銀行的工作部門和計劃的目標，界定符合法規計劃的範圍; • 評估高合規風險水平的範圍，找出可能的違規手段，以制訂符合法規計劃的細節; • 對違規的可能性和後果進行詳細分析，以決定措施所需的種類和程度; • 聯繫不同業務和營運單位，去策劃支援符合法規政策的措施; • 訂定一個實際和可達成的實施目標和時間表; • 詳列符合法規計劃的操作方案，例如: 授權、人手分配、資源需求、品質保證計劃等。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對於銀行的符合法規策略、現時的風險水平和活動的複雜水平，就執行監管要求，建立合適的措施; • 透過推廣合乎道德的業務行為，協助發展有效的內部合規文化。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對監管要求和銀行的符合法規風險水平進行分析的結果，制定符合法規計劃和執行政策，以確保滿足監管的发展要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	評估不同營運操作的合規性風險
2. 編號	109321L5
3. 應用範圍	評估違反法律和/或任何其他內部規則和條例的可能性和後果。這適用於遵守與銀行業有關的所有法規以及在銀行不同領域開展的活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示銀行法律的專業知識，以解讀和分析與銀行服務有關的條例和法規; • 具備違規活動趨勢的知識，評估違反規章制度 (如洗錢) 的常見方式，並分析對銀行的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對銀行的不同業務和營運進行全面的分析，以找出容易出現違規活動的地方; • 評估現時的系統、政策和程序，估計違反法律和 / 或任何其他內部規則和條例的可能性; • 根據可能產生的後果和費用，計算在不同情況下違規的影響; • 定期或於突發事件後，根據風險評估的結果進行檢討，以確保結果的有效性。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建議採取措施降低在風險評估過程中找到的合規風險; • 對外部和內部環境進行全面風險評估，以確定可能引發不合規的危機或事件。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對監管要求和銀行現況 (例如: 政策、程序等) 的分析進行評估，說明在銀行各個領域發生違法情況的可能性和嚴重性; • 根據風險評估結果和對符合法規的危機的分析，就風險緩解提供建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	檢討和評估銀行的合規計劃
2. 編號	109322L5
3. 應用範圍	定期對銀行的不同業務單位、內部營運和服務交付渠道進行現場合規審查。這適用於任何類型的合規評估方案。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示合規評估的知識。遵循銀行的實務操作，將其應用於審查當前合規計劃和業務流程，用以： <ul style="list-style-type: none"> – 辨識弱點 – 確保遵守法定要求和追求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。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估銀行在現有系統下暴露的合規風險水平，並找出這些系統的漏洞; • 協調與其他單位合作，查明和評估高風險領域; • 編寫審查報告，總結已查明的風險，並就緩解措施提出建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據方案評估結果提出改進措施，減低風險; • 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。
7. 評核指引	<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; • 辨識潛在的風險領域，並就改進措施提出建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	與監管機構或其他相關機構建立有效的關係
2. 編號	109323L5
3. 應用範圍	管理與不同監管機構、專業協會和行業機構等的溝通程序。這適用於不同政府機構或與處理銀行監管問題相關機構的不同持份者。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行業的監管體系及評估相關監管機構和外部機構的角色、責任和它們的主要關注點，以建構合適的溝通方式; • 具備關係管理知識，並運用該知識制定與外部各方建立和維持關係的戰略，並以根據銀行的政策制定明確的溝通準則。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識相關機構或組織中持有銀行所需資訊的合適聯絡人; • 與不同機構建立和維持具建設性及長遠的工作關係，以獲取他們的持續支持; • 與相關機構溝通，以澄清政策或諮詢有關於合規和風險管理活動的實施細節; • 與監管機構/外部機構協調，獲取有關業務營運的必要資訊，並澄清與銀行相關的政府政策/社會問題。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 代表銀行談判或解決銀行與相關外部機構之關的潛在分歧 / 矛盾，以保障銀行的利益; • 在已實施的規則和條例的執行困難方面，與監管機構進行商討並徵求意見; • 找出要與監管機構或外部機構討論的問題，並提防任何利益衝突。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的定位和立場與監管或其他相關機構進行溝通，以維護銀行的利益。這應通過應用有效的溝通和關係管理技巧來達成，從而與不同的持份者建立一段長遠的關係。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	與監管機構聯絡及處理監管測試
2. 編號	109324L5
3. 應用範圍	處理不同類別的監管測試。這適用於銀行各類營運操作的檢測。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解監管審查的流程及聯絡監管機構，草擬相關行為守則或銀行業實務操作的內部指引 (或法例)，確保銀行得到保護，免受不必要的規管或其他類型的風險；與其利益得到保證; • 掌握研究違規個案的技術知識，配合執法機構或監管機構調查可疑交易，防止銀行遭受不必要的損失。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視有關於監管審查的調查結果和建議; • 在合理懷疑情況下，鑑別一切有關於涉及不當款項轉移，投資或貸款交易等的事項或狀況; • 在進行現場檢測時，為監管機構提供行政支援; • 根據監管當局的要求，監督進行自我評估測試，並跟進在測試中顯露的任何違反遵循法規的情況。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 努力確保與監管機構合作進行的監管檢查是一致共融的，並支援銀行的價值和信念; • 採取必要行動，確保參與監管審查的員工以協作方式與監管機構和其他外部業務合作夥伴合作。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對各方的利益和要求分析，制定監管審查的內部準則; • 監督監管審查的整個過程，確保監管機構能順利完成所有要求，包括提供援助、識別違規問題等。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	對可疑/非法活動和違規事件進行調查
2. 編號	109325L5
3. 應用範圍	進行調查，找出違規/非法案件的原因。這適用於違反與銀行有關的不同法規和在銀行不同領域開展的活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 深入瞭解對可疑/非法活動進行調查的關鍵要素，運用知識分析相關監管要求，了解違規事件，制定相應行動; • 具備違規趨勢知識，評估常見類型的違規行為，以確定調查的範圍、方向和關鍵領域。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立調查的框架、籌劃和資料收集的方法，以收集有用的資料供調查之用; • 檢討銀行不同的營運和程序，以識別違反法規的脆弱範圍; • 識別可能的資料來源，以從不同來源收集和整合資料，進行調查; • 協調不同單位去籌劃調查，並獲取所需的資料; • 根據分析解說收集的可疑/非法活動資料，描述事件可能出現的各種情況; • 找出違規事件的可能原因和發展過程。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時作出回應，以減少對銀行聲譽和法律地位的負面影響。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 調查違規事件，確定整個發展過程。這些分析應基於從不同方法所收集到的資料進行分析，並針對不同的來源進行驗證。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	管理合規培訓和教育
2. 編號	109326L5
3. 應用範圍	按照規定提供和管理各類遵循法規之學習活動，對不同群體的員工進行與其工作職責相關的教育。這包括與銀行不同業務交易、內部營運操作和服務交付管道相關的法規和條例。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行在業務上和法規上對合規教育的要求，並在此基礎上評估銀行在不同職能領域上的員工合規培訓需求； • 具備勝任能力管理方面的知識，並透過評估員工執行合規標準的知識和技能，將其應用於監察銀行的整體遵循法規能力概況。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 為各項培訓和教育活動設定清晰的目標； • 制訂文檔或參考指南，說明有關遵循法規政策的明確指示，確保相關員工能熟知政策的內容； • 設計遵循法規的教育和培訓方案，提升員工所需的技能和知識； • 為不同職能領域的工作人員和業務夥伴設計關於條例和法令的溝通平台； • 檢測員工的學習成果，用以制訂評估遵循法規培訓和教育成效的計劃。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 確定每個培訓和教育活動的改進措施； • 設計培訓後的合規測驗或評估計劃，以測試員工和業務合作夥伴的合規知識，並衡量培訓的有效性； • 透過推廣遵循業務上的道德行為，用以發展有效的內部合規文化； • 設計有關的活動，藉以促進銀行的遵循法規意識。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開發和管理不同的機制，以衡量合規學習的有效性。該機制能夠及時準確地收集與學習成果相關的數據； • 設計和實施關於遵循法規的通信和教育方案，而設計應基於對法規對不同員工和業務合作夥伴工作的影響的分析而進行。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	回覆監管機構或其他相關機構提出的諮詢
2. 編號	109327L4
3. 應用範圍	根據監管諮詢起草答覆。這適用於銀行監管機構或相關政府機構發佈的諮詢。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示精通銀行法律與法規的知識，以解讀諮詢文件的細節; • 具備銀行規例知識，並運用這些知識檢討銀行現有的政策、程序及運作，以找出諮詢文件對銀行的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討諮詢方案 (例如: 對新法規徵求意見、現有的法規變化或實施問題)，並分辨與現狀相比下的變化 / 差異; • 例例如: 有需要，跟相關的持份者進行諮詢，並在訂定銀行的立場時考慮他們的看法; • 根據監管機構提供的時限，預備諮詢問題的草擬回覆，以解答諮詢問題。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向管理層提交建議，並取得他們的背書，以確定銀行的策略和價值觀等得到協調; • 整合從不同來源所收集到的資訊，透過分析不同的回應所帶來的影響和機會來訂定銀行的立場，並選擇最能保護銀行利益的方案。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過整合各持份者的資訊和意見，根據監管諮詢起草答; • 整合從不同來源收集的資訊，並制定銀行對監管機構的反應，以保護銀行的最佳利益。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	向執法機構匯報違規活動
2. 編號	109328L4
3. 應用範圍	向相關機構匯報違規活動。這適用於匯報在銀行各方面出現的各種違規活動。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解報告不合規案件的過程，並評估監管機構對匯報的要求 (例如: 所需匯報的事件、時限、所需提交的資料)，以防違反匯報的要求; • 具備識別違規事件的知識，並將其用於檢討違規事件及其後果，以決定轉介至監管機構的需要。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對收集到的相關資料進行研究，以重組案情作進一步調查; • 檢討和分析客戶投訴、涉嫌欺詐和外部單位 (例如: 監管機構、外部核數師或內部核數師等) 提出的任何其他合規事宜的調查結果，以確保取得公正的判決; • 協調監管機構，以提供最新的補救行動資料和為實施時間表達成協議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供違反銀行的管理和監管機構要求的全面資料，(例如: 已就位的監察系統、內部管制標準、違規識別和補救行動等); • 以協作方式提供所需資訊和現場支持，促進執法機構的調查。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時向監管機構匯報違規事件。所提供的資料應準確無誤，並能滿足監管機構提出的要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	在執行工作時，遵循銀行的合規標準
2. 編號	109329L3
3. 應用範圍	透過遵循銀行的內部指引、有關法例及行為守則，保持高專業水準。這適用於所有與工作有關的行為。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行的營商環境及有關的法例 (例如: 反洗黑錢運動、認識你的客戶)，以確保能遵守法規; • 瞭解銀行有關個人投資行為、貪污、利益衝突等方面的內部指引及行為守則，以確保能遵守法規; • 瞭解銀行的專業標準，從而瞭解對其行為的期望，並採取相應行動。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識內部標準和外部法規會例例如: 何影響工作; • 參與有關的培訓活動，以確保能遵守銀行的指引。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵照銀行的有關指引，例例如: 有疑問，向上級請匯報; • 在整個工作執行過程中，貫徹維護銀行從業人員的職業道德標準。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示出對有關銀行的法律、內部指引及行為守則有所認識，並能應用於所負責的工作崗位上; • 遵照所有相關的條例、內部指引及行為守則，並沒有任何違規行為。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.1 合規管理

1. 名稱	為資料進行加密，以保護客戶資料
2. 編號	109330L3
3. 應用範圍	遵守與客戶資訊保護相關的政策和法律要求。這適用於處理銀行擁有的各種客戶瞭解銀行在處理客戶個人資料上的政策和做法。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解保護個人資料私隱的有關法規及其對日常工作的含義; • 具備個人資料保護的過去和未來發展趨勢知識，並將其應用於審查當前的私隱法規; • 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。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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; • 遵照法律法規的要求來收集及記錄客戶資料，以防洩漏; • 遵照銀行界別的隱私政策和做法，例如: 非法律允許，不向第三方透示任何銀行賬戶的資訊。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 尊重客戶的隱私權，並採取強硬的行動，以防止賬戶資訊外洩，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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.2 內部管控

1. 名稱	建立內部管控程序和措施，藉以監察履行遵循法規制度的情況
2. 編號	109331L6
3. 應用範圍	設計和維護內部管控系統，藉以跟蹤廣泛的銀行職能，包括業務交易、內部營運和服務交付管道等。這適用於以追求安全和高效的營運為由而制訂政策、程序和措施，遵守法律法規、遵守內部程序、降低損害公司形象的風險和記錄的完整性、財務報表和銀行的管理報告等。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解監管和內部程序要求，並運用知識分析銀行業務和營運對內部管控的需求，以便設計一套能長期為銀行提供保護的監控系統; • 瞭解不同持份者的需求，並與業務和營運單位聯繫，審查他們對日常活動監控的需要，以確保具備適當的遵循法規框架和充足的內部監控水平。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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訊息 (例如: 資金流量、賬戶受益人等) 作好準備，制訂遵循法規的文檔保留政策; • 根據不同活動的需要，制定遵循法規的監測措施和計劃 (例如: 交易前的審查和批核、持續檢討業務流程、參與公司管治委員會等); • 建立應付和調查違法事件的政策和必要時執行的紀律處分或後續的補救行動; • 為不同的業務和營運單位設計內部管控的工作流程和程序，並定期監控其實施情況。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討投放於遵循法規和內部管控職能的資源是否充足; • 分析已匯報的遵循法規和內部營運風險，並檢討內部管控系統的改善需要; • 清楚界定內部管控的角色和責任，並分配足夠的人員擔任不同角色; • 建立偵測偏離法律和規例、不安全和低效的經營、違反內部程序、損害銀行聲譽或辨識可疑個案的機制。
7. 評核指引	<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，設計遵循法規的框架和內部管控政策，當中包括為紀錄儲存而制訂的文檔保留政策; • 根據遵守銀行規定的指引和標準，徹底採用和執行整家銀行的合規監控和內部管控計劃，以便在不同的單位或團隊之間執行統一標準。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.2 內部管控

1. 名稱	評估銀行內部管控的成效
2. 編號	109332L6
3. 應用範圍	對銀行內部控制系統進行評估。這適用於銀行不同業務/營運的內部系統，以確保具備適當的管理監督和問責制、有效的管控結構和活動、管理層之間的資訊溝通以及適當或有效的審計方案和監測活動等。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解金融服務行業的普遍做法，並與同行業的其他類似機構進行基準研究，以確定行業內部管控的最佳實務操作方法; • 具備銀行的合規和內部管控系統的知識，並運用該知識對銀行不同領域的營運和程序進行評估，藉以制訂不同的內部管控系統的目標和功能。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據合規和內部營運控制方案的目標、範圍和複雜性程度，設計不同的措施來評估監管要求和內部政策的執行情況; • 採用不同的方法/渠道收集有關實施與監管要求有關的控制活動的資訊。例如: 遵守內部程序、保護公司聲譽、財務報告和記錄完整性等; • 定期檢討內部程序和步驟，確保它們均符合監管要求的變化和發展; • 分析實施時出現的問題、查詢、投訴等，並找出根本原因; • 檢討現時的遵循法規方案和和內部管控系統的操作步驟，確保它們不會造成不必要的障礙，阻礙了銀行的營運效率。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面分析所得資料，並找出銀行現時在遵循法規和內部管控上的不足之處; • 根據分析的結果和銀行的獨特情況，對改善措施提出建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對管控系統的目標的評估和銀行現時的情況 (例如: 營運、步驟、記錄的完整性、管理報告等)，評估銀行的內部管制系統，以指出需要改善的地方。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.2 內部管控

1. 名稱	管理和監察內部管控程序，辨識違規事件
2. 編號	109333L5
3. 應用範圍	透過監控內部管控系統和辨識違規事件來管理合規指標的變動。這適用於跟蹤在銀行不同領域進行的各類型合規風險指標和內部管控活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解外部和內部規章制度，並運用知識解釋相關法律、規例、指引和行為準則，以確定對銀行業務的要求; • 瞭解銀行業務/營運的內部管控系統，以確定高風險領域和監控指標。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行符合法規監管方案 (例如: 交易前審查和審批、持續檢討業務流程、參與企業管治委員會等)，以審查各活動的合規情況; • 定期檢查高風險的範圍，並確定符合法規的既定標準、法律和法規等的程度; • 持續監測外判活動，確保其遵守法定、監管和內部營運要求; • 檢討新產品或新業務的審批過程，分析合規和營運所涉及的風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督和分析收集到的數據和資料，找出任何不正常或違規的問題; • 找出偏離正常水平的原因，並進行適當的補救措施; • 根據對於事件的嚴重程度的判斷，向相關單位呈交報告。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察符合法規的風險水平，以便及早準確地識別預警訊號; • 向不同單位匯報違規和違反內部程序的個案，提出要點和呈遞相關資料，以促進他們對個案的瞭解。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.2 內部管控

1. 名稱	管理違規事件並緩解影響
2. 編號	109334L5
3. 應用範圍	管理內部管控流程和制定事故後行動，以盡量減少違規的負面影響。這適用於違反與銀行有關的不同規則和條例以及在銀行不同領域開展的業務 / 營運活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解立法和內部程序要求，並運用知識分析相關規章制度，以確定銀行營運的合規要求; • 掌握銀行內部管控系統的知識，並運用知識評估違規情況，以斷定問題的嚴重程度。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視受影響的程序或操作，並辨識可能的後果，以助制訂預防措施; • 計算銀行各方面的風險水平 (例如: 風險加權資產、資本充足率) 的變化，以評估違規事件/ 活動的嚴重性; • 及時對違規事件作出回應，以減少對銀行不利的影響; • 制定跟進的措施 (例如: 培訓、紀律行動) 以防止類似事件重現。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同違規個案，並找出它們的共通點，以便制定健全的緩解策略; • 協調不同單位，從不同的來源搜集資料對違規事件撰寫報告，用以回應監管機構的要求; • 就違規問題撰寫報告，詳細說明，例如: 事件的發展過程、根本原因、後果和補救措施等，作為經驗教訓的記錄。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定緩解策略，以減輕違規的負面影響。這應根據對於相關監管要求和在銀行各方面出現違規的後果的分析; • 根據相關單位定明的所需細節，匯報違規事件。這應根據評估和從各方所得的整合資料而成的。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.2 內部管控

1. 名稱	監察下屬的行為，以確保符合法規
2. 編號	109335L4
3. 應用範圍	根據銀行內部指引、相關法規和行為準則，監察下屬的行為是否符合銀行的專業標準。這適用於各種與工作相關的任務 / 行為。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解符合法規 / 內部管控的要求，以確認需要監管的行為; • 瞭解市場實務操作，並在此基礎上辨識監察銀行從業員專業水準的主要監管指標; • 掌握銀行業違規事件的趨勢，運用知識來識別高風險領域或常見違規行為，以決定監管重點。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知悉法律、規例、指引和行為準則、市場消息和客戶需求的最新發展或變化，向員工傳達新的期望; • 辨識不同員工在遵循法規和內部管控方面的主要培訓需要，並為他們安排合適的培訓; • 評估員工的表現 / 行為及提供合適的指導，以確保他們能遵守內部指引及外部法規。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 觀察員工的行為，確保他們遵守專業標準; • 辨識可疑個案，並採取合適的行動，查證是否有違規行為; • 評估現況的嚴重性，並根據銀行的指引，採取合適的行動; • 辨識/ 收集證據以支援調查並跟進個案。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識及監管下屬的關鍵行為，以防止 / 減少違規行為; • 根據不同員工的表現 / 專業要求，提供合適的教育 / 指導; • 在評估情況後，採取合適的行動，處理違規行為。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.3 審計

1. 名稱	制訂內部審計框架
2. 編號	109336L6
3. 應用範圍	制訂內部審計的政策、指引和程序。這適用於用來監控和跟蹤銀行在不同業務交易、內部營運和各服務交付管道的合規政策和內部標準是否能正確執行的內部稽核系統。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解金融服務行業內部審計的一般實務操作，運用知識進行風險評估，分析銀行的不同業務營運操作和活動，找出值得監控和跟蹤的領域，確保運作能順利進行; • 具備銀行內部審計系統的知識，並將其應用於制定評估銀行內部管控的框架，包括企業管治、管理報告和會計流程等。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析銀行的不同營運操作和活動，找出需要監控及追蹤的領域，以確保運作順暢; • 建立銀行審計框架，以助找出需要改善、加強監控的領域，並制訂管控措施以確保具有良好的營運環境。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在對監管要求和銀行內部營運透徹瞭解後，制訂能平衡銀行的風險和管控的內部審計政策和方法; • 詳盡檢測有關的規管要求，辨識對銀行遵循法規工作的影響。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為平衡銀行的風險和管制需要，編制遵循法規的政策及 / 或內部審計方案。政策的設計能反映出對監管要求、銀行業務運作，及不同活動的潛在監管風險具備準確的瞭解和詳細的分析; • 根據不同資訊的詳盡分析，在適當時提出有關改善銀行營運環境的建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.3 審計

1. 名稱	設計審計方案
2. 編號	109337L5
3. 應用範圍	設計和發展內部審計方案。這適用於銀行在不同業務交易、內部營運操作和服務交付渠道中開展的稽核方案。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行的流程和程序，並運用知識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; • 瞭解銀行內部審計方案的職能和特點，並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; • 瞭解銀行不同業務領域的工作流程和運營風險，並在此基礎上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。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取必要行動，確保內部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，釐訂審計方案的程序和標準。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計相關培訓課程和/或交流方案，培養審計事項技術方面的工作人員; • 預測執行擬議審計方案、規劃和實施預防措施的後果，以盡量減少對普通業務可能產生的負面干擾。
7. 評核指引	<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; • 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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.3 審計

1. 名稱	制定審計實施方案
2. 編號	109338L5
3. 應用範圍	為新制定或修訂的內部審計方案設計執行方案。這適用於銀行不同業務領域、內部營運及服務交付管道進行的內部稽核方案和合規計劃。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解內部審計方案的職能和特點，並運用知識與不同業務和運營單位的代表一起進行調查，以確保與所提出的方案和建議有關的做法是可行，而且與銀行的業務相容的; • 理解內部審計方案的運作和要求，並在此基礎上瞭解開發必要的工具或基礎設施，以支援執行所制定的辦法所述的職能。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為其他業務及營運單位提供有關審計方面的諮詢和其它支援; • 採取必要行動，確保合規審查方案符合監管要求; • 分析各單位的內部審計和合規政策和業務運作後，制定審計和合規檢討方案的程序和標準。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計相關培訓課程和/或溝通課程，培養合規和審計事項技術方面的員工; • 在發現業務 / 營運流程中的缺陷或錯誤並在進行外部審計，加以糾正之前，向管理層和董事會提供有價值的建議。
7. 評核指引	<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訊息和支援。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.3 審計

1. 名稱	進行審計方案追蹤和監察
2. 編號	109339L5
3. 應用範圍	監測內部審計方案的執行情況。這適用於在銀行不同業務交易、內部營運和服務交付渠道內進行的持續內部審計和合規跟蹤以及定期審查方案。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解內部審計方案的業務細節，並運用知識制定跟蹤和監測方法，具體說明優先事項、時程表、人力需求和所需工具等，以確保能按程序指引，如期完成; • 瞭解審計追蹤和監測計畫的資源要求，並在此基礎上為每個特定任務選擇合規和內部審計審查技術、軟件或其他必需的工具。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期進行內部跟蹤和現場合規審查，以確保定期審查每個領域; • 監察遵循法規和內部審計檢討的過程和活動，以確保其及時和恰當地完成; • 與各業務和營運單位商討和聯絡，確保它們採納一致的遵循法規和內部審計檢討標準，從而令其順利進行; • 監督流程並對不同交易、流程、產品或服務的記錄進行測試，以確保它們符合內部標準; • 定期檢討內部審計程序，以便找出現行實務操作中的問題或漏洞，並在有需要時建議補救措施。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監測承辦商或其他業務夥伴的會計賬目紀錄，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，並確保符合遵循法規要求; • 與外部審計人員合作，以確保他們的工作能配合銀行的遵循法規方案。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督合規和內部審計活動，確保活動執行情況符合既定計劃; • 對不同的業務和營運單位進行定期和臨時的合規和內部稽核審查，以確保其財務和會計資訊的完整性、促進問責制和防止欺詐的目標得以實現。
8. 備註	

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

5.3 審計

1. 名稱	評估審計方案的有效性
2. 編號	109340L5
3. 應用範圍	評價內部審計審查方案的有效性。這適用於在銀行不同業務交易、內部營運和服務交付渠道內進行的合規審查和內部審計計劃。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解不同業務和營運單位的合規要求和營運標準，並運用這些知識分析審計狀況和辨識任何違規或可疑個案; 具備跟蹤於審計數據中發現的問題領域的知識和經驗，並將其應用於調查偏離或違反既定標準的原因。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 審查和評估合規審查和內部審計方案的有效性和效率，並找出通過精簡或改進流程提高效率的方法; 評估遵循法規和內部管控的覆蓋範圍，確保於關鍵的業務領域內具有足夠的遵循法規控制措施實施 (例如: 主要業務領域、財務會計、資訊科技、外部採購活動、遵循法規要求等)，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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 因應內部審計和合規審查流程提供建議，並建議監測審查後後續行動的措施，以確保建議能及時執行; 與時並進，引進新的內部審計和遵循法規檢討技巧 / 工具和實務操作方法; 定期更新審計和遵循法規檢討方案，藉以應付不斷變化的規管環境; 審查審計和遵循法規檢討方案的結果，並提供意見，持續改善審計單位的工作。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> 評估審計工作的調查覆蓋面和有效性，以確保在主要職能領域實施適當的合規和內部管控，而所有流程均符合法定和內部要求; 分析檢討審計工作的數據和現有遵循法規和審計方案的成效，提出改進措施的建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.3 審計

1. 名稱	進行審計報告
2. 編號	109341L4
3. 應用範圍	呈報內部審計方案的結果。這適用於銀行不同職能部門採用的不同類型的審計和合規審查方案。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解內部審計流程並應用知識來監督記錄、賬目和審計往績，從而確保資料的準確性; • 具備開展內部審計方案的技術知識，並在此基礎上就審計任務與指定的審查員商討，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>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過內部審計報告或相關通信報告事件、風險領域和可疑個案; • 編寫內部審計和 / 或遵循法規檢討報告和其他有關資料，連同建議一起適時及準確地呈交予管理層; • 編寫遵循法規檢討狀況報告，交代銀行的狀態，以助管理層作出決策。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 總結審計結果，與有關方面跟進，促進改進計劃的制定; • 如有必要，與外部審計師或監管機構會面，討論有關合規審查的調查結果和建議; • 查明問題，深入了解，編寫一份正式的審計報告，並根據需要與管理層和董事會一起進行檢討，以確保建議得到執行。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 編製準確的內部審計和/或合規審查報告，根據內部稽核標準和外部法規提供中肯和有效的意見; • 就內部審計報告提出建議，並根據需要與管理層和董事會進行檢討。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規
5.4 法律意見

1. 名稱	為銀行制訂處理可疑/非法活動的法律框架和政策
2. 編號	109342L6
3. 應用範圍	制訂整間銀行處理可疑及非法活動的政策。這適用於在銀行不同領域發現的各類可疑和非法活動。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在不同的法律領域的專門知識，以解讀有關銀行的條例; • 具備違法和欺詐案件趨勢的豐富知識，並開展研究，預測銀行業的未來發展，以確定與銀行業有關的犯罪/欺詐的未來趨勢; • 深入瞭解處理可疑個案的概念及技巧，研究銀行業常見的非法活動，為員工制訂適當及充足的指引。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 嚴謹地評估現時各銀行服務營運的政策和程序，以辨識可疑 / 非法活動的高風險領域; • 估計對銀行的可能影響，並評估監管要求，從而為可能會遇到可疑 / 非法活動的員工提供指引; • 在分析過監管要求和銀行的營運後，制訂政策去偵測賬戶中可疑的銀行交易; • 制定調查或規範銀行或個人雇員活動誠信的政策; • 當處理可疑 / 非法活動時，對不同階層員工的權力、角色和責任，確立清晰的規範。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析政策和現有營運，以制訂處理欺詐行為、犯罪和其他違規行為的匯報、記錄和訊息傳播的措施; • 分析過員工現有的技能和知識水平後，制定與欺詐認知和應對措施知識相關的培訓課程。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定處理可疑/非法活動的政策和指引以及相應的執法策略，以保護銀行的利益和聲譽; • 根據對銀行發展、銀行犯罪趨勢和銀行運營等不同研究的綜合調查結果，制定處理可疑/非法活動的指南。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.4 法律意見

1. 名稱	提供法律意見和相關支援服務
2. 編號	109343L5
3. 應用範圍	就法律事務提供專業服務和專業意見。這適用於對在不同業務領域和其他營運職能中所發現的非法活動的建議。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示商業法律的專業知識，尤其精通銀行條例; • 展示銀行營運和實務操作方面的豐富知識，為銀行提供相關法律諮詢意見。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析監管環境及銀行業務，以識別銀行面對的法律風險; • 為銀行的活動，提供關於法律方面的意見和處理法律諮詢; • 為存疑的法律情況，建議解決方案; • 監督銀行有關於法律事項的運作，提出忠告避免不必要的法律風險; • 提醒管理層注意各類活動的相關法律牽連; • 透過提供必要的資訊給有關的規管 / 執法機構以協助任何非法交易的調查 (例如: 賬戶持有人、交易詳情等)，並確保所提供的資訊，不違反相關的私隱條例和資訊的正確使用。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合數據並編寫報告或提出其他舉証實據，來說明銀行運作的合法性; • 定期向管理層提供準確的法律監管報告，內容包括對重大事項的分析、關注或違反規則的情況; • 制訂和審查關於銀行活動的法律文檔，避免干犯監管風險和保障銀行免受受不必要的損失; • 在銀行涉及任何法院個案時，向外聘的法律專業人員提供指引、監督、監視從而維護銀行在面對檢舉或訴訟時的地位; • 參與和代表銀行在辯解、監督和審視外間對銀行有關與法律之審議事項及提出建議，採取恰當的法律行動; • 監察和定期檢討外部法律顧問的表現。
7. 評核指引	<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援，為法律問題提供有用的解決方案; • 提供法律諮詢服務，能夠證明對不同情況的準確解釋，並能夠靈活運用法律專業知識，在不同情況下處理不同問題。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.4 法律意見

1. 名稱	為調查可疑和非法活動提供法律支援
2. 編號	109344L5
3. 應用範圍	參與或提供法律支援，調查可疑及非法活動。這適用於任何涉嫌違反與銀行業務營運有關的法律法規的活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示商業法律的專業知識，尤其精通銀行條例; • 展示熟悉與銀行相關的廣泛的法規、守則、指引、營運和實務操作，以便處理於銀行發生的非法活動。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期審核各個業務部門，評估發生欺詐或其它違法活動的風險; • 透過仔細觀察和分析持有的訊息，辨識可疑及非法活動。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用恰當的方法，調查任何懷疑違反法律和規例的交易或商業活動，查明事件真相。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過敏銳地觀察和分析有關的訊息，能迅速和準確地辨識可疑及非法活動; • 調查可疑和非法交易或商務活動，以便及時發現和報告非法活動，從而盡量減少銀行損失; • 調查活動根據銀行內部準則和其他監管要求執行。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.4 法律意見

1. 名稱	為新的或修訂的法律和法定要求提供資訊和建議
2. 編號	109345L5
3. 應用範圍	向員工通報法律/監管要求的變化。這適用於不同種類的員工和任何對銀行業務和運營有影響的法規。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解新修訂的法律和條例的變化，並運用這些知識分析修改後的法定要求，以評估其對銀行和業務的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據不同職位的需要，對新的和/或修訂的法律和法定要求草擬解釋草案; 設計必要的訓練或教育課程，以確保銀行職員熟悉有關其工作崗位的最新法律和規例; 編輯有關資料和出版物，更新銀行職員對法例規管的最新發展資訊。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動就新的或修訂的法律和法規要求提供建議，並與受影響的各方(包括銀行員工、業務合作夥伴和客戶)跟進； 預測新的和修訂的法律和法定要求的後果，提供簡潔和有用的建議，並實施預防措施，以管理可能的負面反應。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> 在分析新修訂條例的影響和不同員工的需求後，向不同員工提供有關法規和/或法定要求的新發展的資訊。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.4 法律意見

1. 名稱	向法院和其他聆訊提交資料
2. 編號	109346L4
3. 應用範圍	代表銀行，向各類聆訊提交資料。這適用於需要由銀行作為原告，被告或證人到法院作證的情況。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示專業法律知識，特別是與法院訴訟有關的法律知識，以便在法庭以代表銀行應訊; • 瞭解法院訴訟的程序要求，並在此基礎上評估訴訟的背景資訊，以便瞭解銀行的目標和立場。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與不同單位聯絡，以準備所需資料和文件; • 熟悉聽證會聆訊中要提交的資訊，以保持專業態度; • 適當地回應問題，並確保資料準確無誤; • 評估法律訴訟程序，在適當情況下聘用外部法律顧問，並與其合作。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示良好的溝通技巧，以清楚和專業地陳述資料; • 恪守法庭上的禮儀，確保出庭的行為符合法院可接受的標準，從而在法院中樹立職業形象。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 專業地向法院聆訊提交證供，以確保所提交的資料準確無誤。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.5 反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集/金融制裁

1. 名稱	為銀行制定反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁相關的框架、方案和政策
2. 編號	109347L6
3. 應用範圍	制定銀行整體的反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁相關的政策、指引、程序和方案。這些政策、指引、程序和方案應涵蓋任何形式的反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁活動，並適用於銀行的不同業務/營運操作。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的背景，並運用知識對宏觀經濟環境和銀行業發展進行研究，以預測相關活動的趨勢; • 具備反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的全球發展知識，並在此基礎上分析不同監管機構或國際機構提出的相關立法和規則，以確定對銀行策略和活動的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 審查過去有關洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁的個案，並評估銀行現有的業務和程序，以確定高風險領域; • 評估洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁令對銀行不同業務的可能性及可能的後果，以便制定適當的打擊政策和控制措施; • 根據監管標準制定銷售流程的政策和要求，例如: 認識你的客戶和風險評估程序; • 時刻保持關注，瞭解反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的最新發展，並在必要時更新政策。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 明確界定不同個人在防止洗錢、資助恐怖主義和違反制裁過程中的作用和責任，並制定溝通策略，確保工作人員瞭解其作用; • 開發關於反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的報告制度和範本，並發展鼓勵報告可疑活動的文化; • 審查銀行的營運和活動，以發現不遵守反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁政策和條例。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設立銀行的反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁，以說明處理可疑活動和保障銀行利益與聲譽的指引。這些都應根據來自各方對宏觀經濟發展、銀行業的發展和銀行現時的處境 (例如: 程序、營運、風險等) 的研究的綜合結論而定; • 設立措施 (例如: 人力分配計劃、匯報系統、傳訊策略等)，以利政策實施。這應根據對於預防洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁程序、可疑活動的特色、監管要求和銀行的營運和活動等嚴謹的分析而作出決定。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.5 反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集/金融制裁

1. 名稱	評估和監測管控，藉以管理反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的風險
2. 編號	109348L5
3. 應用範圍	設計不同的系統去監督銀行內的活動，以識別洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁的活動。這些系統涵蓋在銀行不同業務 / 營運中發生的各類洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的背景，並運用這些知識評估這些與預防違法相關的法規，並確定它們對銀行活動的影響; • 瞭解洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁的趨勢，從而評估常見的違規手段和風險水平，以便為銀行制定適當的管控措施。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討現時的反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁管控，以找出控制不力、容易出現犯違規行為的地方; • 根據銀行的風險承受度，決定主要的表現指標和觸發事件，以監督洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁的風險; • 建立識別高風險客戶的機制並監控其交易; • 建立監察系統，衡量和收集於反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁框架中訂明的重要指標的資料; • 設立監察政策，以確保各活動都在符合法律和法規的情況下進行，一切與非法活動有關的交易均不予提供服務; • 評估銀行在預防洗黑錢、資助恐怖主義和違反金融制裁方面的表現，並對改善監督系統提出建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同程序的風險和重要性，決定監察的力度與頻率; • 檢討銀行的營運和活動，以偵測違反反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的政策和法規的行為; • 識別洗黑錢的事故並進行調查，以找出成因並在有需要時採取補救行動; • 向管理層匯報可疑事故並呈交相交資料，以幫助他們作出決定。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立監察系統，以確保於早期便能識別到洗黑錢、資助恐怖主義活動違反制裁的可疑活動。這應根據相關的監管要求作出分析; • 監察銀行各種活動，以及時識別預警訊號。這應根據從不同來源和調查所得的資料作分析; • 提出要點和呈遞相關資料，向管理層匯報可疑的個案。這應根據從不同來源和調查所得的資料作分析。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.5 反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集/金融制裁

1. 名稱	向員工提供培訓和支援，以協助他們遵守反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的法規
2. 編號	109349L5
3. 應用範圍	提供各類支援，以促進員工遵守銀行的反洗黑錢 / 打擊資助恐怖主義活動 / 制裁的政策。這適用於支援銀行各業務和營運單位的不同級別的員工。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解全球反洗黑錢 / 打擊資助恐怖主義活動 / 制裁的發展趨勢，並運用知識去詮釋目前與上述罪行有關的本地和國際條例，藉以評估銀行的相關政策; • 瞭解監管要求，並在此基礎上審查銀行的《反洗錢 / 打擊資助恐怖主義活動 / 制裁政策》的細節和目標，以便制定具體活動來實施這些措施。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估根據政策對銀行各方面營運的影響，以找出實施所需的資源和訂定一個實際可行的培訓實施計劃; • 將反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁政策納入相關操作系統和程序，並將內容加入相關培訓和溝通會議; • 辨識可疑的洗黑錢 / 資助恐怖主義活動 / 違反金融制裁事故，並向負責單位匯報，以協助調查、找出成因，並採取補救行動; • 建立合適的措施 (例如: 培訓、宣傳、工具、訊息傳播、罰款)，以提高員工對洗黑錢 / 資助恐怖主義活動 / 違反金融制裁的認知和應付能力; • 發出清楚的政策指令，並確保相關員工能熟知執行政策的步驟。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察員工是否遵守反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的政策，並決定違規的紀律處分 • 檢討銀行的營運和活動，以偵測違反反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的政策行為。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁條例和銀行目前的營運操作，建立合適的支援措施，以便遵守反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁政策; • 監察銀行各方面活動與營運，並進行分析，以辨識違犯政策的行為。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.5 反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集/金融制裁

1. 名稱	處理執法機構提出的與反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁有關的要求
2. 編號	109350L4
3. 應用範圍	處理來自不同執法機構的請求。這適用於要求銀行客戶提供金融資訊，以便調查反黑洗錢、反恐融資和防止違反制裁活動的行為。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示精通銀行法律和法規的知識，以瞭解執法機構的要求; • 瞭解反洗錢、反恐融資和防止違反制裁方面的監管要求，並運用這些知識解釋執法機構的要求，以便作出適當回應。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過檢查他們的書面文件，驗證收到的請求是來自監管機構或授權的執法機構; • 審閱來自監管機構或執法機構的指令，以確定所需提供的資料; • 根據要求的範圍，與不同單位協調，以整合和提供資料; • 根據限定的時間表，制訂預備回應的方案以處理監管報告; • 為提交報告，整合來自不同來源的資料，確保履行要求; • 確定銀行所需承擔的義務，從而分配資源去支援調查。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討銀行的營運和活動，以偵測違反反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的政策和法規的行為; • 按照規定的程序和指引正確處理客戶資訊，防止損害銀行的關係和聲譽; • 記錄所有呈交的資料，並採取必要的行動去防止不適當地取用資料。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以得體的報告形式提供資訊，以滿足執法機構的要求; • 根據從不同來源收集的綜合資料，向執法機構提供與反洗錢、反恐籌資和防止違反制裁有關的回應。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.5 反打擊洗錢及恐怖分子資金籌集/金融制裁

1. 名稱	呈報有關打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融制裁的可疑個案
2. 編號	109351L4
3. 應用範圍	向有關單位提供洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁活動的預警訊號。這適用於不同種類的洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁活動和銀行內的不同人士。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行在反洗錢、反恐融資和違反制裁報告方面的指引和標準，並將其加以詮釋用以判斷哪些事件應上報給管理層; • 瞭解報告要求，並按照銀行架構和要求之格式在早期階段報告可疑活動，以盡量減少可能給銀行造成的損失。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在開立戶口的程序中，識別高風險的客戶，從而作出預早防範的措施; • 識別偏離正常標準的交易和活動，並在報告上提出懷疑的原因; • 對可疑交易進行進一步檢查，以核實洗黑錢、資助恐怖主義和/或違反制裁的證據，並在報告中總結證據; • 核實可疑客戶的身份，並評估他們的反應，以作出合理的判斷報告; • 以機智和專業的方式收集和整合客戶的資訊，以維護關係和保護銀行的聲譽。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督營運過程中的不同活動，以查明不遵守反洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁政策和條例的情況; • 存儲和記錄有關可疑的洗黑錢、資助恐怖主義和濫用制裁活動的報告，以確保交易的所有細節都記錄在檔案中並保留在一段適當的時間。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 報告可疑的洗黑錢、資助恐怖主義和違反制裁活動，通過整合來自不同來源的相關信息，具體說明懷疑的細節和理由。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.6 打擊金融罪行

1. 名稱	制定打擊內部和外部欺詐的政策
2. 編號	109352L6
3. 應用範圍	制定銀行整體打擊金融犯罪和內部業務缺陷的政策。這適用於不同類型的金融犯罪和各種業務領域的缺陷。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解金融犯罪趨勢，運用知識查明各類金融犯罪的成因和影響，制定保護銀行利益的措施; • 瞭解銀行的經營環境和業務，以找出金融罪行的可能趨勢 • 展示銀行業務/服務中不同範圍的專業知識，以評估銀行面對不同類型金融犯罪的風險。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識容易受到金融罪行影響的活動，並訂定在過程中可予以接受的行為，從而規範活動程序; • 評估由不同金融罪行所帶來的影響，以斷定適合的控制系統或措施; • 開展基準研究，以確定行業良好實務操作，並選擇符合銀行活動性質、規模和複雜程度的方法; • 研究相關監管要求，並識別對銀行打擊金融罪行的政策和程序的影響。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析監控措施的影響，並提供相關的資源 (例如: 培訓) 以利遵守政策; • 辨識所需能力和分配不同人士的角色與責任，藉以監察員工遵守良好的業務操作方式; • 監控金融犯罪的發展趨勢，並在有需要時更新有關政策; • 定期檢討監控措施的成效和作出相應的調整。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定政策說明銀行在打擊金融罪行方面的立場。這應根據銀行的經營環境、監管要求、金融罪行的發展趨勢和銀行的獨特情況所作之研究的綜合結論而決定的; • 透過分析資源要求、對不同的角色能力要求、金融罪行的發展趨勢及監控措施的成效等，監督和監察政策的實施。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.6 打擊金融罪行

1. 名稱	調查內部和外部與欺詐相關的個案
2. 編號	109353L5
3. 應用範圍	使用不同方法對外部當事人或內部工作人員欺詐造成的各類型的金融犯罪進行調查。這適用於銀行的不同活動以及銀行外部活動的金融犯罪。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同的偵查方法，運用知識對各類監控金融犯罪的方法進行評估，為銀行制定量身定製的調查方案; • 瞭解銀行業務 / 程序各個方面的主要特點，以調查金融罪行。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銀行的指引及監管要求，策劃調查的戰術和制定進行調查的操作方案 (例如: 時間、資源、工具等); • 評估可疑活動的資料，以找出和優先順序各條查詢的線索; • 辨識並聯繫相關有可能提供有用信息的當事人，以便進行調查。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為了重組案情，列出欠缺的資料並採用適當的方法 (例如: 訪談、觀察、找尋紀錄) 來獲取有關資料; • 與有關各方跟進，確保能夠收集到所有相關信息，並在此基礎上進行分析，以確定案件可能的情況; • 透過有系統地維護文件檔案和證據的完整性，並在有需要時保留金融犯罪現場的場景; • 系統化地記錄和組織調查期間的所有行動、決定和調查結果，以便進行調查和報告。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從各種渠道獲取資料，並採用廣泛的調查方法重組案情; • 從調查和分析資料所得，製作報告予管理層及 / 或外部人士。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.6 打擊金融罪行

1. 名稱	辨識內部和外部潛在的欺詐風險
2. 編號	109354L4
3. 應用範圍	監察業務活動，以辨識不同類型的金融罪行和內部運作的不足之處。這適用於銀行內外各類業務活動和金融罪行。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示精通於金融罪行的跡象預兆的知識和監測方法，以辨識可疑的個案; • 瞭解銀行在各方面不同業務 / 程序的主要特點，並在此基礎上檢查為識別可疑活動而進行的不同交易。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協調相關人士，向企業顧客進行盡職審查，為防範洗錢活動，驗證他們的背景和所提供的資料; • 監察業務活動和金融罪行的風險指標，辨識不尋常的情況; • 審查可疑的活動，檢查是否有任何合理的原因去解釋情況並決定進一步行動; • 評估可疑的活動，以辨識金融罪行的種類和性質，並決定調查方案。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識用以追蹤金融罪行的資料，並在符合私隱條例的情況下從不同渠道獲取資料; • 記錄所得發現並及時向管理層、監管機構和其他相關人士匯報事件。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察業務活動和偵測有所偏差的情況，辨識潛在的金融罪行。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.6 打擊金融罪行

1. 名稱	與監管機構合作處理與金融犯罪有關的查詢
2. 編號	109355L4
3. 應用範圍	與不同的監管機構合作調查金融罪行。這適用於銀行內外各種活動中出現的金融罪行。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示精通於金融罪行和相關法規的知識，以奠定銀行在打擊金融罪行方面的角色; • 評估和解讀來自監管機構的要求，從而能夠為調查預備有用的資料; • 具備銀行不同職能業務/程序的主要特徵知識，以便對監管機構的要求作出有意義的回應。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 驗證資料的要求，澄清查詢之目的和範圍，從而斷定有關調查的資源; • 與各方協調，搜集和提供所需資料; • 根據協定的時間表，準備文件並提交回應; • 準備資料給相關的監管機構時，符合相關法規和銀行指引。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 驗證不同來源的訊息，以確保其準確性、完整性和及時性; • 保持準確的查詢紀錄和銀行的回應，以作為參考和資料提供者的保護。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向監管機構提供資料，以滿足他們的要求; • 採取必要行動，確保向監管機構提供的資訊準確、及時和能夠針對不同來源進行核實。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 5. 內部監控與遵循法規

5.6 打擊金融罪行

1. 名稱	向銀行有關方面舉報可疑的金融罪行
2. 編號	109356L3
3. 應用範圍	匯報在不同業務及營運領域的可疑活動。這適用於向各方匯報的各類金融罪行。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在常見的銀行金融罪行方面的基本知識，評估不同個案和違反規定的地方; • 瞭解銀行處理金融罪行的政策和程序，從而明白匯報的功用; • 瞭解金融罪行的法規，以辨識需要包含在報告中的資料。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 搜集和整理可疑活動相關的所有資料，以便提交報告予管理層; • 根據銀行及 / 或監管機構的協議和要求，提交金融罪行的報告; • 根據銀行的程序，記錄和報告所有行動，決定和調查的結果; • 將所有必要的資料遞交予負責人士，以供進一步調查。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在執行可能對持份者造成任何影響的任何行動之前，徵求他們的同意; • 在匯報金融罪行的程序上，以公平、公正的判斷，展示專業精神。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照監管機構或銀行的規定，及時向有關單位 (例如: 管理層、監管機構) 匯報可疑的活動; • 就金融罪行報告提供公平和公正的意見。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.1 資訊科技基礎設施

1. 名稱	制訂資訊科技管治的政策
2. 編號	109357L6
3. 應用範圍	制定資訊科技治理政策和程序，以支援企業管治的要求。這適用於向產品和服務交付提供支援的內部營運和業務相關的資訊科技政策。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">• 瞭解本地和全球銀行業對資訊科技管治的標準和監管要求;• 瞭解技術的應用，確保能支援銀行職能和程序;• 瞭解銀行的操作系統，從而評估資訊科技系統的運作;• 全面瞭解銀行業務和資訊科技策略的骨幹，並在此基礎上進行研究並編制資訊科技管治政策的框架。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">• 建立資訊科技管治的結構、做法和程序。強化資訊科技管治政策;• 評估銀行資訊技術系統的有效性;• 從資訊科技的角度，支援銀行的管治政策的設立;• 從資訊科技的角度，在預設的資訊科技管治政策下，建立管制和程序，以支援銀行的管治。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">• 專注留意及確保制定的 資訊科技管治政策符合銀行的價值觀和策略。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為: <ul style="list-style-type: none">• 具備能力去建立和設定資訊科技管治的政策和框架，以從資訊科技的角度，支援銀行的管治政策的設立。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.1 資訊科技基礎設施

1. 名稱	制訂銀行的整體資訊科技架構和基礎設施的設計
2. 編號	109358L6
3. 應用範圍	制定資訊科技架構和基礎設施。這適用於銀行採用的整體資訊科技系統。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解各種資訊科技 (資訊科技) 架構和基礎設施設計，並應用知識分析銀行的業務需求和驅動因素; • 瞭解不同資訊科技的架構原則，以支援銀行業務使命。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 找出持份者和他們的要求，分析個別有潛力持份者的要求和關注; • 制定合適的資訊科技架構原則，解決持份者所擔憂的問題，從而優化業務機會。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定架構原則，解決銀行的主要業務要求; • 制定能夠回應持份者要求和限制的架構和基礎設施，他們能夠利菁資訊科技購購帶來的利益把這些利益配置到銀行的業務目標; • 制定回應利益相關者要求和約束的架構和基礎設施，這可以: <ul style="list-style-type: none"> - 訂定資訊科技架構帶來的利益; - 從而把這些利益配置到銀行的業務目標。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為銀行合理地訂定和優先排序資訊科技的架構和原則，以支援業務使命; • 根據對於持份者的要求和銀行的主要業務要求的分析，制定資訊科技的架構和原則。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.1 資訊科技基礎設施

1. 名稱	評估未來趨勢，規劃科技改進
2. 編號	109359L6
3. 應用範圍	制定技術基礎設施發展規劃，以支援銀行業務策略和滿足客戶需求。這適用於對銀行業未來技術環境的預測，並將預測的願景應用於銀行的資訊科技改進計劃。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解全球技術發展趨勢、應用知識、預測客戶將來對銀行技術系統的需求; • 運用知識來評估客戶行為模式的未來趨勢和資訊科技應用的未來發展，以展示對銀行客戶需求的瞭解; • 瞭解銀行的策略，並在此基礎上找出能滿足銀行業務策略和客戶服務交付要求的技術改進需求 (例如: 資料庫技術、系統工程和電信)。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據技術準備、資訊科技人員技能和客戶需求，制定涵蓋不同領域的資訊科技策略; • 與本地和海外銀行的基準比較，確保銀行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; • 開展研究，保持瞭解資訊科技發展趨勢，為客戶設計更好的服務。 <p>6.3 專業行為及態度 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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基於根據對銀行業務策略、資訊科技策略、客戶需求以及資訊和金融科技未來發展的關鍵分析，以制定科技改進計劃。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.1 資訊科技基礎設施

1. 名稱	評核現時資訊科技基礎設施的效能
2. 編號	109360L5
3. 應用範圍	評估和找出現有架構的改善需要。這涵蓋了銀行在整個交付產品和服務的過程中所有不同的資訊科技系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行資訊科技基礎設施的功能和特點，並運用知識評估資訊科技系統的品質屬性，以評估其績效; • 瞭解不同持份者對資訊科技系統的要求，並在此基礎上定期諮詢內部和外部使用者，以獲取他們在改善系統/基礎設施方面的意見和建議; • 瞭解目前的行業和技術趨勢，並應用知識將銀行現有技術系統與最新技術解決方案進行比較。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過分析內部和外部使用者對資訊科技系統效能的反饋，找出現有資訊科技系統中的不足之處; • 透過分析表現評估的結果，找出現有系統在運行效率上的失誤; • 評估最新的科技發展，找出現有系統不足之處; • 進行研究，制定新的配置，以增強資訊科技架構。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推薦和設計新的先進客戶服務系統，以滿足使用者不斷變化的需求; • 採取必要行動，確保提高 資訊科技 功能的新設計能夠符合技術領域的監管或法例要求 • 透過評估現有系統與新引進技術之間的能力差異以及投資回報來證明這些建議的合理性。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析現有系統的表現、客戶需要和最新的科技發展等，鑑別在資訊科技系統上的改善需要; • 建議提升銀行的資訊科技系統。這些建議應根據對於銀行在科技改善上的需要、監管要求和投資回報的分析而作出。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.1 資訊科技基礎設施

1. 名稱	為不同的資訊科技硬件 / 軟件，制定操作程序
2. 編號	109361L5
3. 應用範圍	開發資訊科技基礎設施的操作程序。這適用於所有資訊科技硬體和軟體。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 瞭解銀行當前的資訊科技基礎設施，並將知識應用於為銀行檢討和闡明整體資訊科技架構和設計;▪ 瞭解銀行業各種硬體和軟體的特點，並在此基礎上為銀行設計具體的操作程序。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 按照行業標準，制定資訊科技的操作程序和政策，為銀行提供的軟件和硬件產品或服務;▪ 持續地改善資訊科技的操作程序和政策;▪ 構建和實施新的流程和操作程序，以開發新系統或支援新的業務要求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 高度瞭解為不同的資訊科技硬體/軟體開發可以滿足監管和合規要求的操作程序;▪ 不斷檢討不同資訊科技硬體/軟體的操作程序，以確定需要改善的地方，並採取行動迅速糾正。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none">• 具備開發銀行內部不同資訊科技硬體和軟體操作程序的能力，藉以支援其完成業務使命。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.1 資訊科技基礎設施

1. 名稱	管理銀行的資訊科技資產
2. 編號	109362L5
3. 應用範圍	管理和控制銀行的資訊科技資產組合。這適用於各類資訊科技資產。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 深入瞭解銀行的資訊科技基礎設施和 資訊科技資產的應用情況，並在此基礎上檢討銀行的資訊科技資源細節和其用量，以斷定銀行的用量水平; • 瞭解銀行的資訊科技策略，運用知識評估分配結構和資訊科技資產的使用政策; • 根據有關業務和營運需求的專業知識，確定銀行真正的資訊科技資產需求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為資訊科技採購申請，制定政策和審批條件指引; • 對於招標或增購建議書，制定詳細的申請程序; • 協商支援 / 保養的條款及條件，以配合銀行的需要; • 決定增添資產的選擇標準，用以決定銀行自行開發或購買系統/解決方案的最佳方法，包括外判合約和供應商選擇的考慮 (例如: 最合適供應商、成本效益、供應商支援銀行系統的能力、供應商的債務責任支援等); • 制定和推動版本升級，藉以確保能繼續支援所有資訊科技資產。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在遵守銀行準則以及任何法律和監管要求(如適用)的同時滿足已獲接納的要求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對於招標或報價索求，制定採購要求和申請的程序和指引; • 在遵守銀行的指引以及任何法律和監管要求的同時，以最具成本效益的方法處理已獲認可的要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.1 資訊科技基礎設施

1. 名稱	管理和維護銀行的網絡和通信系統
2. 編號	109363L5
3. 應用範圍	監察、控制和維護銀行的網絡和通信系統。這適用於為不同用戶群體量身定製的各種網絡和通訊系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行不同網絡和通訊系統的特點和特點，並運用知識執行、監察和控制復原程序; • 掌握銀行資訊科技網絡和通訊系統的知識，並將其應用於分析監控系統的報告，從而識別和解決問題和潛在威脅; • 瞭解新技術的趨勢，並應用這些知識來識別它們對當前網絡和通信系統的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為銀行制定網絡系統用途的政策與指引; • 處理網絡系統的變更要求，並對要求的合理性進行分析; • 通過應用系統和程序，實施網絡政策，藉以控制網絡系統。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取必要行動，確保網絡架構能夠滿足銀行當前和未來的需求; • 斷定是否以最新的網絡技術更新或淘汰現正採用的架構; • 進行適當的變更，以確保網絡架構能滿足銀行現時和未來的需要。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對於銀行業務使命的分析，管理銀行的網絡和通訊系統; • 制定網絡架構的持續改善措施，以確保它能滿足銀行現時和未來的需要。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.1 資訊科技基礎設施

1. 名稱	設計和構建客戶服務介面/系統
2. 編號	109364L5
3. 應用範圍	構建通信介面/系統，協助產品和服務交付。這適用於不同市場板塊的客戶以及不同類型的產品和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面瞭解銀行的客戶服務使命，並在此基礎上評估不同客戶所需的各種服務，以設計介面/系統，方便銀行滿足客戶服務需求; • 深入瞭解現有客戶/用戶介面技術和趨勢，並將這些知識應用於建立銀行的客戶/用戶介面。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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; • 開發資訊科技基礎設施，確保銀行和客戶之間的溝通順暢有效; • 評估系統界面設計對用戶的方便性能; • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期審查以確保所有資訊科技系統（包括第三方提供的系統）都符合客戶私隱條例、殘疾歧視立法及其原產國及於其他使用國家的有關法規; • 在設計客戶介面系統時，考慮弱勢群體如視障人士、殘疾人、教育程度較低的人、技術恐懼症患者的需求。
7. 評核指引	<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，製作資訊科技基礎設施和對用戶提供方便的產品和服務交付系統界面。此外，系統應符合法定要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.1 資訊科技基礎設施

1. 名稱	審查和更新資訊科技和金融科技架構，以促進產品和服務的交付
2. 編號	109365L5
3. 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。這適用於支援不同產品和服務交付管道的整個資訊科技（資訊科技）和金融技術基礎設施。
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面瞭解銀行的業務和營運策略，根據技術分析運用知識來開發不同類型的資訊科技和金融科技架構（例如：應用軟體、數據、網絡、安全等），以滿足銀行的策略和其他需求； • 瞭解銀行 資訊科技 和金融科技系統的特徵和特殊功能，並能夠將相容的軟體元件（例如：MTS、VCL 等）和這些元件的可見特性與正在使用的計算或程式系統聯繫起來，為使用者提供專業的操作環境。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期審查已建立的資訊科技和金融科技架構，以確保它們能夠趕上銀行的業務策略和服務交付需求； • 當銀行需求發生變化時，優化固有的資訊科技和金融科技架構。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於更新資訊科技和金融科技架構時，努力在相關的政治，經濟，社會和技術因素之間保持平衡； • 在整個資訊科技和金融技術架構檢討過程中運用公正和公平的判斷來展示專業精神。
7. 評核指引	<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資訊科技和金融科技架構，藉以滿足銀行的策略和客戶對產品和服務交付的要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	制訂資訊科技和網絡安全政策、路線圖和策略
2. 編號	109366L6
3. 應用範圍	設計資訊科技 (資訊科技) 保安政策，以保護銀行系統免受未經授權的進入、竄改、未經授權的資料洩露等威脅等。這涵蓋了銀行的所有 資訊科技 和金融技術系統，和不同的業務或營運部門。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 認識銀行業和整個市場在資訊科技和金融科技方面的變化，並運用這些知識，根據從不同來源收集的不完整資訊，分析資訊科技安全威脅和措施的未來趨勢和發展; 2. 瞭解合規性要求並在此基礎上確定不同司法管轄範圍下的監管要求和法律責任; 3. 瞭解主要持份者的業務需求，並運用這些知識準確分析從不同業務和營運單位所收集到的觀點，以辨別他們在資訊科技控制或保安 (如網絡) 方面的需求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以預計未來所需的角度出發，為銀行的資訊科技 (資訊科技) 保安確立戰略目標和合規定位; • 根據銀行的業務策略和保安需要，建立資訊科技監管或保安 (如網絡) 政策; • 與不同單位一起制訂實施計畫，藉以確保服務和日常活動運作暢順，並能符合銀行的保安政策。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對資訊科技保安措施的溝通和教育方案作出指令，確保所有級別的員工均瞭解其重要性，並參與維護資訊安全的工作 • 制訂監管方法，確保遵守既定的安全政策，以免銀行系統受到非法進入、竄改及資料洩露等威脅。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於訊息不完整的清況下，根據對廣闊範圍的數據所進行的縝密分析，訂立保安政策，為銀行的資訊科技系統提供足夠的保護，並於遵守法規的同時保持營運效率; • 參考不同類型的保安措施，作出比較以輔助設計，從而制訂執行保安政策的支援措施。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	制定資訊科技系統保安和網絡安全的程序、指引和方案
2. 編號	109367L5
3. 應用範圍	設計和制定各類在資訊科技 (資訊科技) 和金融科技系統上的保安程序和指引。這適用於各類銀行採用的資訊科技和金融科技系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行 資訊科技 和金融科技系統的特點，並將知識應用於評估資訊科技和金融科技系統的運作、銀行的保安政策和用戶部門的要求，訂定所需程序和指引，以確保系統安全。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以增強資訊科技系統的安全性，以及防止或減少保安風險為目標，提供程序和指引設計的建議; • 制定與網絡事件相關的服務中斷的程序和指引; • 確保程序和指引的設計能符合科技保安的要求或監管; • 設計程序和指引的製作方案，並監察製作程序。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督增強系統的滲透測試或基礎設施組件，以確保程序和指引的效能; • 制定和監督各項程序和指引的執行計劃，以確保這些計劃有效地啟動。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對銀行的保安要求和相關單位用戶的要求的分析，制定可增強資訊科技系統的程序和指引; • 督導保安程序和指引的製作，以確保滿足能夠既定的目標。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	進行保安風險評估和不同資訊科技系統的審查，並建議緩解策略
2. 編號	109368L5
3. 應用範圍	評估資訊科技系統的保安風險。這適用於不同類型的 資訊科技 系統，包括區塊鏈、人工智能（AI）、大數據收集和存儲等，並涵蓋對不同風險類型的評估。
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同資訊科技系統的風險敞口，並運用知識評估銀行的風險評估框架，從而建立對衡量各類銀行有機會遭受的保安風險的程序之全面瞭解； • 瞭解不同風險評估機制的功能和特點，運用知識對銀行採用的風險評估通用方法進行評估。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 衡量系統和網絡的風險，以識別未經授權入侵的機會和潛在損失，並找出可能威脅銀行的資訊保安之可能範圍； • 判斷和在有需要時調整評估的程序，以確保運作順暢和滿足既定目標； • 找出潛在的資訊科技保安弱點，並建議補救改善的措施； • 與相關業務和操作單位溝通已知的資訊科技保安風險，並建議任何系統上的變更以增強保安。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 制定綜合預防措施，保護銀行免受客戶或業務合作夥伴因違反業務資訊保安而引致的潛在損失； • 總結評估結果，向相關方面報告不同資訊科技系統的潛在風險和補救建議。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 匯報保安風險評估。報告應清楚地概述不同系統的風險水平、高風險範圍和已知的緩解風險措施； • 根據銀行的風險評估框架，在資訊科技系統方面實施風險評估程序（風險衡量、鑒定和匯報等），並在過程中作出必需的調整，以確保運作順暢。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	評估和管理數碼和移動環境中的安全風險和趨勢
2. 編號	109369L5
3. 應用範圍	實施整家銀行的網絡風險評估和管理舉措，進行數據分析，以確定數碼、移動和其他物聯網環境中的安全風險趨勢。這包括制定技術部署計劃，以確保銀行所採用的網絡安全技術在營運上的效率，並已提升和改進，用以滿足不斷變化的安全威脅和業務要求。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握銀行業技術發展知識和評價網絡安全趨勢; • 掌握利用工具 and 技術應對網絡風險的知識，並將其應用於設計、部署和維護整家銀行的網絡風險管理方法; • 熟悉銀行的資訊科技系統，並利用這些知識評估整家銀行的商業風險和網絡威脅; 從而制訂詳細的業務風險方案和網絡威脅管理模型。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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; • 制定、實施和定期測試網絡復原計劃，以應對網絡風險趨勢的變化; • 管理和監督涉及資訊安全、技術風險管理、網絡安全或網絡風險管理的大型項目專案，以確保項目順利實施。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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; • 建議改進銀行的技術部署計劃，以確保採用的網絡安全技術能夠滿足不斷變化的威脅環境和業務需求。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	設計和實施網絡安全意識教育和員工培訓
2. 編號	109370L5
3. 應用範圍	促進和提高網絡安全意識，並為員工和客戶實施教育方案。這適用於向員工、客戶、商業夥伴和其他持份者提供的持續和臨時教育方案。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握網絡安全發展知識，並運用知識確定培養各方網絡安全意識的需要; • 瞭解資訊科技風險意識教育的重要性，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; • 瞭解各方開展的網絡安全相關工作，並在此基礎上加強與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>6.2 應用</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，例如：海報、單張、小冊子，視頻等; • 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識。 <p>6.3 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定培訓的綜合內容，包括收集預防工具、政策、安全概念、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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建設網絡安全教育基礎設施，灌輸打擊網絡犯罪的文化; • 建立網絡安全常規和在線培訓課程。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	建立必要的基礎設施，以支援網絡安全政策
2. 編號	109371L5
3. 應用範圍	在網絡環境和資訊科技系統中設計和開發不同類型的保安基礎設施。這適用於銀行所採用的不同類型的資訊科技系統和數碼平台。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解資訊科技系統和數碼平台的操作詳細資訊，並運用知識評估銀行的保安政策和使用部門的要求，以辨識能確保系統安全所需的基礎設施。 <p>6.2 應用 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，避免安全風險或把它盡量降低; • 設計基礎設施的生產計劃並監督生產過程; • 採取必要行動，確保基礎設施的設計符合技術安全要求或法規。 <p>6.3 專業行為及態度 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; • 制定和監督基礎設施安裝的實施計劃;定期檢討，以確保計劃能有效執行，藉以支援銀行的網絡安全政策。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對銀行安全要求和相關業務/營運單位使用者要求的分析，設計可增強 資訊科技 系統和數位平臺安全性的網絡安全基礎設施; • 監督基礎設施的生產和安裝，以確保能達到既定目標。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	評估並監控資訊科技系統與網絡環境中的保安風險
2. 編號	109372L5
3. 應用範圍	監察資訊科技系統與網絡環境的安全風險水平。這涵蓋各類保安風險 (例如: 未經授權入侵、擅自更改、未經授權披露等) 和銀行採用的不同資訊科技系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解與資訊科技系統和網絡環境相關的風險趨勢; • 瞭解目前和潛在的威脅和載體的外部環境, 並將這些知識應用於闡明用, 以降低風險和攻擊的潛在策略, 包括但不限於漏洞、網絡釣魚、語音釣魚、特洛伊木馬程式、作品、病毒等。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析有關安全風險水平的數據, 以決定銀行所面對的風險; • 監測不同類型風險的風險水平和異常或可疑變化; • 分析病毒或其他問題的報告, 以斷定系統的健康; • 評估與網絡事件相關的服務中斷所造成的風險水平; • 找出現有保安產品的問題, 並建議必需的系統保養和維修。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估與資訊私隱和保安相關的監管要求的最新發展, 並建議改善措施 • 評估保安控制的效能, 並識別需要改善的地方。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察和分析報告的數據風險水平, 識別保安問題; • 提出銀行的保安系統升級方案。這些建議應根據現時的風險水平和現有保安措施的效能評估而提出。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	對銀行業務使用者進行資訊和網絡風險的趨勢和控制教育
2. 編號	109373L5
3. 應用範圍	為企業銀行客戶開展研究，從而開發和/或修訂資訊和網絡風險的趨勢和控制的培訓課程、交流會、簡報會和/或獨立教育互動會議。這包括編寫適當的教材和/或舉辦正式的課堂課程和講習班。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 深入瞭解資訊和網絡安全的不同概念、術語、流程、政策和實施方案; • 掌握資訊趨勢和控制資訊和網絡風險的知識，並將其應用於尋求認識和比較資訊系統生命週期各個階段的最新安全措施; • 瞭解資訊和網絡安全的最新發展，並利用這些知識解決涉及各種資訊系統的複雜問題。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 策劃、組織和管理網絡安全重大風險趨勢和控制的發佈會。向講師分配培訓課程或交流課程，並評估講師培訓效果; • 對學習課程進行全面檢討，評估網絡安全趨勢的計劃或預測變化對相關培訓要求的影響; • 開發和維護演示文稿、音訊、視頻和安全內容，以支援網絡安全教育和意識的溝通策略; • 根據網絡風險趨勢的變化，審查和修訂現有教育方案內容; • 在測試前建立和保持對業務延續性計劃、流程和解決方案的統一瞭解和應用; • 監控受影響業務和運營區域的執行和統一復元過程。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定和執行策略、方法、通信活動和培訓計劃，以發展和培養銀行客戶的網絡安全、隱私和連續性文化; • 設計溝通會議和研討會，重點是推動客戶的警覺性和機構文化變革，向注重資訊和奉行網絡安全實務操作的文化轉變。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為企業銀行客戶提供有效的網絡安全和風險控制教育和/或意識方案; • 制定有效的培訓、教育和溝通策略以及實施計劃，包括分析、執行、測試和文件，藉以對客戶的組織文化對網絡安全和控制產生影響。
8. 備註	

職能範疇 – 6. 科技管理

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	執行資訊科技系統安全/網絡安全事件調查、監控和報告
2. 編號	109374L5
3. 應用範圍	調查銀行與資訊科技相關的安全問題和網絡安全事件，並收集證據。這適用於銀行不同業務/營運單位的各種系統風險。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解取證概念和調查技術，並將知識應用於評估資訊科技和網絡安全中的不同問題，以便制定調查計劃框架; • 掌握調查方法知識，並在此基礎上評估不同的調查方法，以制定保安個案調查的程序; • 展示各種收集證據的技術和專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定需要調查的個案，為資訊科技系統安全 / 網絡安全事件檢測提供物流、技術和探究支援; • 制定調查方案，訂定收集資料以及取證活動紀錄的程序和所用之技術; • 檢查收集的數據並識別有可能會執行的取證活動的基本要素; • 保存為內部調查或執法機構跟進而收集的證據; • 積極調查系統偽造和欺詐相關的罪行，並與其他執法機構努力合作，以藉以實現這一目標; • 編寫事件報告並記錄從資訊科技系統安全 / 網絡安全事件中吸取的教訓。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 專業地調查保安事故，在預防、偵查和起訴與系統相關的金融犯罪、保護銀行資訊、加強公共安全方面發揮作用; • 制定指引，確保在調查期間所採取的程序能符合銀行的政策以及任何法律和監管要求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 專業地調查保安個案; • 為日後的內部分析及 / 或警方調查，保存證據。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.2 資訊科技系統保安/網絡安全

1. 名稱	評估網絡安全風險保護的有效性，並進行事件監測和報告
2. 編號	109375L4
3. 應用範圍	評估銀行網絡安全風險保護和報告架構的總體有效性;包括向銀行提供管理資訊，並就防止網絡犯罪、偵查和事件管理流程、政策、程序和管治活動的有效性進行獨立評估。這職能包括評估人工智能（AI）、區塊鏈、大數據收集和分析等不同系統等。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握最新技術知識並將其應用於評估網絡安全的發展; • 瞭解網絡安全的行業實務操作方法，並運用最佳實務操作對網絡犯罪管理的標準、準則指引和程序以及這些活動的實施和管治進行詳細評估。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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; • 執行網絡安全審核，配合其他營運審計如：資訊科技事件管理流程、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、管治和管理實務操作等，並和業務單位及第三方保持一致的協作關係; • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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; • 根據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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵循銀行的標準程序，進行全面審計，定期評估銀行的網絡安全有效性，並提交報告給管理團隊，藉以改進未來的審計規劃。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.3 應用程式設計、開發和維護

1. 名稱	制訂資訊科技應用程式相關的政策
2. 編號	109376L6
3. 應用範圍	制訂、分析和開發解決方案或應用程式，以迎合銀行的需要。這指的是與客戶服務交付和內部營運支援方面的資訊科技應用程式相關的所有政策。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過評估客戶行為模式的未來趨勢和 資訊科技 應用的未來發展，展示對銀行業務策略和客戶對銀行服務需求的瞭解; • 掌握銀行業資訊科技發展的知識，並根據不完整的信息預測客戶在未來對銀行資訊科技系統的需求; • 瞭解銀行的 資訊科技 系統結構，並在此基礎上分析銀行的技術需求 (如數據庫的科技、系統工程、電訊)，以滿足銀行的業務策略和客戶的需要。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 諮詢各業務部門，包括產品開發團隊，以確保策略能滿足不同產品和服務的特點要求; • 進行研究從而對資訊科技發展趨勢保持同一步伐，以設計更好的服務予客戶; • 根據銀行在科技能力的準備狀況、資訊科技人員的技能和客戶的需要，制定可涵蓋各種客戶服務的資訊科技策略。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與本地及海外的銀行相比較，以確保資訊科技系統能夠跟上行業標準; • 制定改進 資訊科技 系統的策略，努力確保能配合和支援銀行的價值觀、信念、策略計劃和不斷變化的業務需求; • 在資訊科技應用方面實施明確的保安政策，確保銀行持續受到保護，符合銀行的風險胃納和監管要求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對銀行的策略、客戶的需要和資訊科技的未來發展的嚴謹分析，制定資訊科技發展的策略; • 製作和更新可滿足銀行的策略和客戶對產品與服務的要求之各類資訊科技應用程式。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.3 應用程式設計、開發和維護

1. 名稱	辨識和分析銀行在科技上的需求
2. 編號	109377L5
3. 應用範圍	分析銀行科技開發需求。這適用於銀行不同業務和流程中的技術開發。
4. 級別	5
5. 學分	4
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行業的發展趨勢，運用知識分析銀行的策略方向，確定支撐未來發展的科技需求; • 瞭解銀行的業務策略，並在此基礎上諮詢銀行中的不同使用者 (例如: 貿易融資、中小企業銀行、財資市場專家和其他支援單位等)，瞭解他們對資訊科技的需求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析不斷變化的業務環境，確定資訊科技系統升級的需求; • 審查和評估業務流程和銀行使用的當前科技，以確定資訊科技可以幫助提高生產力，效率和安全性的改進範圍; • 根據銀行業務發展策略，確定科技開發或增添的需求; • 檢討不同職能的業務發展規劃，確定引進資訊科技改造的緊迫性; • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.3 應用程式設計、開發和維護

1. 名稱	執行科技系統開發和工程
2. 編號	109378L5
3. 應用範圍	開發新的資訊科技系統的推出計畫。這適用於普通資訊科技系統和其他金融科技系統的開發和工程工作。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解系統推出計畫的參與和影響，並進行審查，以確保參與的技術人員和使用者瞭解新系統的影響; • 瞭解反饋管理機制，並將知識應用於審視各方持份者的反饋，找出潛在阻力，以處理正式推出時要求作出的改變; • 瞭解當前資訊科技發展的市場趨勢，以掌握銀行在將來可能採用的機會 (例如: Agile, devops,等)。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協調服務提供者、供應商以及內部和外部業務合作夥伴之間的任務，以規劃和交付推出 (例如: 信用卡服務商、監管機構等); • 建立變革和正式推出系統的管理方案，說明帶來新變化的程序、時間安排、負責人員和行動程序等; • 計畫和測試系統的推出，管理功能性和非功能性要求的測試，並提供相關文件 • 制定驗證和改進的推出計劃，以確保相關系統在推出后順利運行; • 把可兼容的軟件組件與使用中的運算或電腦程式系統中具明顯屬性的組件聯繫起來，以便為使用者提供專業的操作環境; • 根據科技需求分析，開發不同類型的資訊科技架構 (例如: 應用軟件、數據、網絡、保安)，以滿足銀行的業務策略和需要; • 應用不同的工作方式，有效地推行新的資訊科技開發和系統。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計和提供所需的基本設施，以支援用戶採納變更或新系統; • 管理正式推出程序的實施、及時修正問題，以減少對運作的干擾; • 在業務和營運單位評估系統的效能後，適當地調整系統。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定資訊系統的正式推出管理方案。此方案應基於對性質、變更的程度、持份者的剖析、預期的阻力等分析來制定; • 監察正式推出的程序，並在過程中迅速而有效地解決問題。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.3 應用程式設計、開發和維護

1. 名稱	利用科技服務提供者的技術、工具和解決方案，開發系統和金融科技
2. 編號	109379L5
3. 應用範圍	向外部供應商，購買軟件或硬體的工​​具。範圍包括系統開發和金融科技發展所需的任何工具。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解金融服務行業的技術環境，並運用知識分析收購外部服務提供者的好處和相應的風險; • 運用內部規章制度制定從技術服務提供者處獲取技術工具和解決方案的政策和準則，從而展示具備內部規則和條例的知識; • 瞭解在使用雲、外判服務、合作夥伴關係和銀行使用這些外部服務的現有和可能潛在立場。 <p>6.2 應用 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; • 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; • 定立商業條款，以作數據發放及接收，包括任何損失、耽誤及錯漏的責任; • 通過揀選、進行溝通及談判，與服務供應商定立服務水平的協定，以確保及時的服務。 <p>6.3 專業行為及態度 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; • 對服務供應商執行盡職調查和監察其表現，以確保能達到服務協定內的服務水平和水準; • 監察與服務供應商的合作關係 (例如: 處理和審查技術設施的合約等); • 決定銀行 資訊科技 安全的權利或授權獨立第三方對供應商系統和設施進行 資訊科技 安全審查的權利。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.3 應用程式設計、開發和維護

1. 名稱	監督新資訊科技系統的實施
2. 編號	109380L5
3. 應用範圍	監督新開發系統的實施。這適用於應用至某一業務領域上主要科技系統的實施。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解實施技術變革的計劃，並運用知識評估實施方案，識別科技應用程式或其他系統變更在安裝程序、交付或退出運行時的異常之處; • 運用知識對持份者進行調查，分析轉變的程度及訂立改革管理計劃，從而展示出對安裝新的資訊科技系統所產生的變革要求的瞭解。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監控實施過程，並識別任何偏離既定方案的地方; • 檢查新的應用程式是否能兼容現有系統並與之完全整合在一起; • 找出潛在問題，修正錯誤或因引進新軟件或系統而發生的問題; • 開發工具並執行與發佈和部署控制相關的程式; • 協調相關業務和營運單位對新的應用程式進行現場測試。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就實施新的資訊科技系統前發現的嚴重資訊科技保安控制弱點與相關方面溝通; • 為正在投入使用的系統，並進行實施後的檢討向有關方面提出改進建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監控新資訊科技系統的實施。實施程序應符合既定方案，在實施過程中，採取適當的行動去解決問題。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.3 應用程式設計、開發和維護

1. 名稱	進行資訊科技和金融科技系統評估
2. 編號	109381L5
3. 應用範圍	評估各科技系統的表現。這適用於不同種類的評估和所有銀行已採用的科技系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解系統評估過程，並將知識應用於設計能全面覆蓋現有資訊科技和金融科技系統不同方面表現的綜合評估計劃，以獲取對這些系統績效的全面瞭解; • 掌握資訊科技和金融科技系統的特點和功能的知識，並在此基礎上監督所有技術應用，從而確保能符合程式設計標準。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 諮詢不同用戶，獲取他們對正投入使用的系統之意見與反饋; • 分析系統評估的結果，並找出現有系統不足之處; • 開展研究並估計銀行未來的技術需求，以確定改進需要。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在進行資訊科技和金融科技系統評估時，同時評估在實現環境 / 企業責任目標方面的有效性; • 時刻對最新技術發展情況保持瞭解，並在有需要時評估將新功能引入銀行的需要。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對銀行在未來的科技需求之分析和現有系統的不足之處;對現有系統提出改進建議; • 評估現有系統。根據不同來源的數據分析和系統各方面的表現，評估現有系統。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.3 應用程式設計、開發和維護

1. 名稱	選擇供應商並管理供應商績效
2. 編號	109382L5
3. 應用範圍	為技術系統、工具和相關服務採購選擇供應商和管理他們的表現績效。這適用於為系統開發和維護而採購不同類型的工具和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行的價值觀，並運用知識制定選擇供應商的策略，幫助選定服務符合銀行原則的合適供應商; • 掌握銀行供應商服務採購政策的知識，並在此基礎上分析收購外部服務提供者的好處和相應的風險，以便做出決策。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定從技術服務提供者處獲取技術服務和解決方案的指引和選擇標準; • 根據既定的安全標準衡量向受委託的外部服務商提供銀行數據的潛在安全威脅，以確定適當的供應商; • 根據對不同供應商的服務品質和不同替代方案的成本效益進行分析後，決定從合適的技術服務提供者處獲取技術基礎設施和解決方案; • 根據要求的服務水平協議，與服務提供者訂定與市場相若的定價和條款; • 比較不同選擇的利弊後，評估購自外部供應商的解決方案的成本效益; • 監測供應商提供的產品或服務的盡職調查，並根據建立的服務水平協議衡量其績效，並確保能適時提供服務。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與技術服務提供者協商，為銀行的服務使用者制定最佳解決方案; • 監察與服務供應商的合作關係 (例如: 處理和審查技術設施的合約等); • 指派內部負責人或獲授權的獨立第三方對供應商的產品、系統和設施進行資訊科技 (資訊科技) 保安審查: 就已識別的資訊科技安全控制弱點與他們溝通。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對利益和風險的分析，制訂從外部供應商處獲取服務的指引; • 根據對內部開發和從市場收購的利弊進行比較，作出從技術服務提供者處獲取服務的決定; • 監測服務提供者的績效並進行定期審查，以確保能完全滿足使用者要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.3 應用程式設計、開發和維護

1. 名稱	為內部與外部使用者提供使用資訊科技應用程式和系統的培訓和指導
2. 編號	109383L4
3. 應用範圍	提供正確使用應用程式和系統的指引和培訓。這適用於各種使用資訊科技應用程式和系統的學習活動上。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解資訊科技應用和系統的學習需求及其培訓要求，並應用知識建立培訓標準、程序和培訓解決方案要求，以確保所提供的培訓是合適的; • 瞭解新科技系統的功能和操作程序，以設計合適的培訓活動，並編寫妥當的指引; • 瞭解不同用戶對新科技系統的知識、崗位職責和用途，以確定他們對培訓和指導的需要。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定目標學員，並根據他們獨特的要求，為他們規劃培訓、開展上崗活動和設計指導材料; • 根據不同用戶群體的運營流程，就技術應用於不同群體提供建議; • 為銀行準備和規劃應用培訓課程，以增進他們的知識和提高他們的資訊科技應用和系統的技能。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定正確使用資訊科技應用和系統的指南;包括關於變革管理過程的準則，以促進採用新技術應用; • 根據銀行的政策和程序、行業最佳實務操作、本地與國際標準、法律和監管要求，策劃和主持培訓。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示具備為銀行不同用戶群體規劃和進行資訊科技應用培訓的能力; • 為新軟件或系統提供培訓、簡報會及 / 或教學材料。材料的設計應按不同用戶的知識和背景而量身設計。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.3 應用程式設計、開發和維護

1. 名稱	對資訊科技系統進行維護
2. 編號	109384L4
3. 應用範圍	對各科技系統進行維護。這適用於定期檢查、簡單的系統維修和問題排解。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解科技系統的檢測程序，以便獨立地進行定期檢查; • 瞭解科技系統的操作手冊和結構，以便獨立地進行簡單的維修和問題排解。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對科技系統的運作進行檢查，以確定用戶的要求是否已得到滿足; • 執行程式的版本監控和審計追蹤，確保資訊科技系統順利運行。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據操作手冊中的說明，進行系統的維修、改裝和保養; • 當遇上複雜的問題時，通知有關單位或服務供應商進行調試或維修活動。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據既定方案或用戶要求，對科技系統進行定期檢查，以確保滿足用戶的要求; • 根據既定方案或用戶要求，為保持系統處於良好狀態，提供維修及保養服務; • 向相關單位報告，未能根據操作手冊以人手處理的複雜問題。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	制訂資訊科技操作和支援服務的政策
2. 編號	109385L6
3. 應用範圍	設計、開發、評估和檢討銀行或客戶的資訊科技營運和支援政策、程式序和服務水平。這適用於與資訊科技系統和金融科技系統相關的政策。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解資訊科技操作、支援和管理職能方面的知識，並將其應用於確定資訊科技營運和支援服務所需的流程和任務; • 瞭解業務和營運部門的需求，並在此基礎上確定不同使用者、持份者和其他營運合作夥伴的需求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的標準指引和政策，為資訊科技操作和支援服務，訂定所需的程序和工作; • 預測技術服務的能力和使用趨勢，確保服務能力能夠配合以業務量和需求; • 除根據銀行的營運工作和程序，也同時考慮持份者和用戶的要求，設計和開發銀行的資訊科技操作和支援的政策; • 建立政策，並在適當時獲取持份者的認可。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據行業標準，監察和檢討資訊科技操作和支援服務的表現; • 在持續改善表現的基礎上，積極加強每一個資訊科技操作和支援的程序; • 收集用戶和持份者的反饋，確保資訊科技操作和支援服務水平持續地達到銀行的業務使命。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計、開發、評估和檢討能配合銀行業務和營運任務的資訊科技操作和支援政策、程序和服務水平。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	管理資訊科技系統的日常操作
2. 編號	109386L5
3. 應用範圍	根據銀行的一套工作指示、程序和服務要求，對資訊科技系統進行操作和管理。這適用於對資訊科技和金融科技系統的營運管理。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： • 瞭解不同資訊科技和金融科技系統的功能和特點，並應用知識分析其營運和行政操作指令、程序和服務要求； • 熟悉不同資訊科技系統的服務標準，並運用知識評估銀行在服務水平協議上的表現要求，以瞭解銀行的操作要求。</p> <p>6.2 應用 能夠： • 按照特定的操作指令和程序，管理操作和行政工作，確保它們能夠滿足服務要求； • 根據相關政策，提供儲存及備份服務，並解答有關查詢； • 監察並提供有關資訊科技系統的可用性和表現的系統統計報告； • 向管理層報告操作過程中的問題或例外情況，提供相關信息，以促進其瞭解。</p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： • 以最具有效能和效率的方式，管理操作和行政工作，以達到或超越服務水平協議； • 當遇上事故時，向相關方報告問題，並協調恢復服務，盡量提高系統可用性，從而減少對銀行聲譽和營運的影響。</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 以預設的程序和指令，提供銀行的資訊科技系統的操作與行政服務，使銀行的資訊科技系統符合服務水平要求； • 監察服務，以確保滿足銀行的資訊科技系統的要求，以至提出有關要求的單位； • 提出要點和呈遞相關資料，向管理層或相關單位匯報事故，以促進他們對事故的瞭解。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	設計和執行災難復原方案
2. 編號	109387L5
3. 應用範圍	為銀行訂定災難復原的程序和程序，並緩解在資訊科技服務方面的風險。這適用於所有資訊科技和金融技術系統的復原計畫。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解災後復原過程的宗旨、實務操作和行業標準，並運用知識，在銀行災後復原程序的設計中採納原則和最佳實務操作方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的標準指引和政策，訂定災後復原程序所需的程序和工作; • 除根據銀行營運中的工作和程序，也同時考慮持份者和用戶的要求，為銀行的資訊科技服務，設計和開發災後復原方案; • 監測和控制執行復原計劃的進展情況;協調有關各方執行商定的實施方案; • 就任何可能影響計劃執行的問題與有關各方進行溝通：並收集使用者、技術人員、供應商等對災後復原計劃的反饋; • 實施方案啟動後維護和保修支援; • 於方案啟動後執行操作模型目標更改。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討重要的應用程式、現有系統的容量和復原程序對業務所帶來的潛在影響; • 提出適當的設施更新，程序和服務水平協議; • 安排定期的災後復原方案測試。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計和實施可支援銀行業務使命的災後復原方案; • 定期檢討和測試災後復原方案，以確保該方案達到服務水平協議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	監控資訊科技和金融科技系統的服務水平
2. 編號	109388L5
3. 應用範圍	提供復原和操作服務，令銀行的資訊科技系統無間斷的操作，以達到銀行業的標準。這適用於對銀行資訊科技和金融科技系統的服務水平的監控。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行的服務標準和不同原則，並應用知識來評估不同原則，為銀行採納資訊科技服務延續和災後復原的實務操作; • 瞭解不同資訊科技和金融科技系統的功能和特點，並應用知識評估資訊科技服務延續和災後復原的方案。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理在災後復原現場的系統和網絡的可用性。確保復原程序達到銀行的政策和目標，以及監管要求; • 在災難復原現場啟動災後復原程序並維持資訊科技服務; • 重設正常營運環境，使災後復原環境盡快恢復正常。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示成功的災後復原行動; 確定資訊科技系統需要改善的地方; * 定期為業務和營運單位提供災後復原測試，並確保復原環境符合已簽訂的協定服務水平。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 專業地設計和執行災難復原方案，以達到銀行擬定的標準。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	監察資訊科技系統和金融科技的表現和使用
2. 編號	109389L5
3. 應用範圍	規劃、監測和控制資訊科技和金融科技系統的性能和使用。這指的是對銀行資訊科技資源的管理、協調和跟蹤，以滿足銀行的要求。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行的資訊科技服務需求，並應用知識監察日常表現和容量要求; • 瞭解銀行的資訊科技資源利用計劃，並定期對每種資源的使用方式進行監控、收集和分析有關數據，以確保這些資源得到最佳使用，並實現所有商定的服務水平。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 規劃和監督表現和容量服務的執行情況，並定期審查以構建資訊科技系統的監控計劃和程序; • 將績效和容量管理程序落實到銀行的資訊科技系統和服務中;包括向技術人員提供必要的培訓; • 根據銀行的宗旨、目標和容量，策劃、監察和控制表現和容量管理服務。並確保符合任何本地與國際法律與監管要求; • 監督表現和容量服務，整合從管理程序所得的資訊。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過設計收集那些對於成功執行績效和容量管理程序至關重要的使用者和其他相關人士反饋的方法來評估資訊科技系統目前的表現和服務水平; • 分析收集到的不同資訊，並就改善銀行資訊科技績效和能力管理的措施提供建議; • 設計能符合使用者需求和善用現有資訊科技能力的優化措施。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察不同資訊科技系統的表現和使用量，以確保滿足用戶的需求; • 對未來的改善提出建議。這些建議應根據資訊科技的表現和容量服務檢討結果的分析而作出。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	在引入新系統或進行系統升級後，監管變革管理
2. 編號	109390L5
3. 應用範圍	監測新和修訂技術系統的變革管理計劃。這適用於在特定業務領域實施的主要技術系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解新的資訊科技系統或系統修訂計劃的細節，並將知識應用於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; • 瞭解系統變化的特徵並在此基礎上分析對用戶工作造成的影響，例如：使用率和應用情況等。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析受影響的各方狀況，以找出他們的需要、期望和阻力; • 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、負責單位及行動程序等安排; • 設計及提供必要的基礎建設以協助用戶接受變革。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	對資訊科技、數碼銀行和金融科技問題執行事件回應管理
2. 編號	109391L5
3. 應用範圍	執行資訊科技、數碼銀行、人工智能 (AI)、區塊鏈、大數據等系統中的事故管理。這適用於不同類型的資訊科技和金融科技系統中出現的不同類型的事故。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握不同技術系統的知識，並將其應用於檢測和識別保安事件; • 掌握與科技相關的事故分析技巧知識，並運用知識對保安事故進行回顧; • 掌握與資訊科技問題相關的原因鑒定知識，並應用該知識收集與事件相關的必要數據，藉以查明真相，並開展技術安全和根本原因分析調查。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時制定應急或復原計劃，盡量減少科技安全事故的損害; • 制定事件應對程序，以便制定長期解決保安問題的一般通用解決辦法; • 監督科技安全事故報告的編寫，以供記錄和建立文件檔案。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 回應任何違反科技保的投訴，並開展調查，以專業的方式診斷原因; • 進行事故審查和後續行動，並採取必要的補救行動，以確保銀行系統或資料庫的安全。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對所收集到的數據的進行分析，調查安全事件，以查明原因; • 根據對來自不同來源的資訊進行分析和對調查結果的評價，建議解決方案，以遏制事件造成的損害。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	管理資訊科技和金融科技系統的支援服務
2. 編號	109392L5
3. 應用範圍	提供支援服務，以促進銀行不同技術系統營運的連續性和具質素的服務交付。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同資訊科技和金融科技的特點和功能，並在此基礎上透過分析不同系統的功能、使用率、問題日誌、用戶狀況等不同資訊來源來預測其使用方式、常見問題的性質以及不同使用者所需的支援服務類型等; • 掌握使用者的業務和營運知識，並將其應用於諮詢不同的關鍵持份者，以便在不同技術系統提供的支援服務中找出特定使用者的需求; • 瞭解資訊科技支援的市場標準，並能夠在整個銀行 (例如: ITIL) 落實程序和流程。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂提供不同類型支援服務的政策，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援; • 制訂記錄日常業務活動和特殊事件的文件政策; • 制訂不同技術的資源應用配置政策; • 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能的政策; • 制訂管理日常營運的機制，包括備份服務和數據中心; • 於有需要時監測系統/方案的修訂或更新以及控制能力升級計劃。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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流程; • 監控和審查不同技術基礎設施的服務水平，以確保使用者需求得到充分滿足。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對用戶需求的分析，制訂系統支援政策，以確保能向不同用戶提供充分的支援服務; • 監督支援服務，確保能提供充分的支援服務，以達到目標，並在有需要時進行改善。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	提供與科技相關的支援前台服務
2. 編號	109393L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭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; • 瞭解幫助台支援前台資料庫，以便檢索存檔數據，並加快回答查詢的過程; • 瞭解提供給使用者的服務範圍，並能夠與已向業務單位發佈的服務水平保持一致。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 報告服務台服務績效和未來改進計劃，以不斷改善服務; • 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; • 作為聯絡點，負責協調工作，直接把問題轉介予有關單位 (例如: 技術服務供應商、系統分析員、程式員)，以便進行跟進工作。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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; • 主動提供服務台服務，並跟進受影響的各方，包括使用者、同事、業務合作夥伴和客戶。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據使用者遇到的不同類型的問題提供適當的建議和解決方案。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.4 資訊科技操作和支援

1. 名稱	為解決與資訊科技和金融科技系統相關的問題提供現場支援
2. 編號	109394L4
3. 應用範圍	提供現場支援服務，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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同類型的支援服務的政策、流程和實施計劃，以便找出根本原因和為不同的查詢或事故提供解決方案; • 瞭解應急計劃、風險管理措施和相關工具，確保系統於嚴重故障期間能迅速、適當的作出回應和維持系統營運的延續性; • 瞭解銀行使用的系統與 應用程式 以及應如何使用它們; • 瞭解適當的排除故障和解決問題的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過從不同來源收集資料和證據來調查系統問題; • 使用適當的測試設備或軟件來分析問題的範圍和影響; • 為硬體件和/或軟件問題制定解決方案，並提供現場支援服務來解決這些問題。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推薦解決方案，並就不同替代方案的效果向使用者提供建議，以處理有關銀行資訊科技系統的具體問題; • 於系統關閉時在合理時間內修復應用程式。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過收集不同證據和遵循銀行的程序來查明問題的根本原因; • 根據標準程序和對問題成因的準確分析，提供諮詢和解決方案，用以解決系統問題。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.5 企業情報系統

1. 名稱	制訂資料庫管理政策
2. 編號	109395L6
3. 應用範圍	制訂政策，規範企業情報系統的使用。這適用於銀行的不同類型的資料庫系統。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解資料庫管理政策對主要持份者的可能影響，並在此基礎上透過分析存檔記錄、商業情報系統的趨勢和發展等來預測可能會威脅資料庫系統運行的潛在問題或風險; • 瞭解不同使用者的需求和期望，並運用知識評估資料庫和應用程式的功能，以便制定適當的政策，監測和促進資料庫系統的正確使用; • 瞭解現有客戶、監管和法律對數據管理和數據洩露潛在風險的要求，並運用知識確保銀行政策能夠涵蓋這些外部要求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立與數據庫有關的政策或協定 (例如: 文檔、保安、保養、數據的用途和儲存; • 通過分析不同使用者的需求和應用，制定有關使用、安全和備份的控制策略; • 根據數據分類制定部署控制的政策和指引; • 指定使用者的訪問級別和設計策略，以監控使用者遵守規定的限制，以維護數據安全。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定保安政策，保護未經授權的訪問; • 制定規範資料庫使用的指引，並在整家銀行範圍內進行清晰溝通。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同用戶的需要、保安要求和預期的保安威脅的分析，制定政策去管制數據庫的使用。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.5 企業情報系統

1. 名稱	設計資料庫系統，以管理企業情報
2. 編號	109396L5
3. 應用範圍	為銀行確定的具體功能 (例如: 客戶關係管理、企業資源規劃等) 設計資料庫系統。這適用於涉及不同訊息的數據庫系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握收集持份者有用資訊的不同方法和系統的技術知識，並將其應用於徵詢內部用戶，瞭解他們的業務運作和資訊需求; • 瞭解能夠促進有效的系統設計工作的基本要素，並將知識應用於分析用戶對商業情報的要求如客戶資料、業務或交易信息等。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估系統帶來的影響，部署能夠整合系統與現行營運操作的措施; • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 緊貼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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.5 企業情報系統

1. 名稱	規劃數據收集和數據管理以構建企業情報系統
2. 編號	109397L5
3. 應用範圍	設計收集和管理相關數據的計劃，以建立情報系統。這適用於銀行的任何類型的情報系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解企業情報系統的要求，並根據知識找出能夠滿足使用者要求且對銀行日常營運和業務發展有用的各種數據; • 瞭解建立企業情報系統的關鍵要素，包括內部使用者的需求，並且運用知識確定在規劃過程中數據內容的質素、深度與寬度。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為情報系統設計方法、操作方案、程序和能夠收集及整合相關數據的工具; • 督導整個數據收集程序，並在有需要時作出調整; • 在數據收集過程中，就數據保密方面，與各業務和營運單位協調; • 建立和執行數據管理和備份的機制。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定機制去驗證輸入的數據，以確保數據的完整性和可用性; • 採取行動確保數據的品質、深度和廣度能夠與內部使用者的需求相配合。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為設立情報系統，設計操作方案以收集和組織所需的數據。收集的方法應以用戶所需的數據類別而定，從而有效地收集相關和準確的數據; • 監察數據收集程序，並在有需要時作出調整，以滿足既定的目標和數據的完整性。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.5 企業情報系統

1. 名稱	制定企業情報的數據分析方案
2. 編號	109398L5
3. 應用範圍	制定程序去協助每一情報系統分析數據。這涵蓋了銀行的各種數據分析方案。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對收集主要持份者意見的概念和方法具有深刻的瞭解，並與產品開發和銷售團隊聯繫，分析不同使用者所需的數據應用類別; • 全面瞭解有效數據分析方案的關鍵組成部分 (例如: 數據來源、數據篩選方法、數據分類、數據分析方法等)，並在此基礎上制定方案。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為智能系統在必要的統計分析上進行自動化運算而制定編碼; • 與用戶合作，確定報告需包含的特點，從而促進把結果應用在銀行不同的職能上; • 設計能迎合用戶不同需要和目的之數據輸出式樣。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據人工智能 (AI) 和機器學習元來設計數據分析方案; • 與分析員合作，開發或找出合適的分析模型；並透過定期微調，保持模型的可靠性; • 與不同用戶合作，檢討系統的應用，以確保效能和能夠對用戶的方便提供方便。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開發在數據分析和匯報上的不同特點，以促進儲存數據的分析和應用。這些措施應根據對用戶需求的分析而定。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.5 企業情報系統

1. 名稱	監督 / 管理企業情報 / 數據庫系統的運作
2. 編號	109399L5
3. 應用範圍	管理數據庫的使用，以促進企業情報系統的順暢。這適用於為各類資訊而設的數據庫系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <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，以解答用戶的各種查詢或問題; • 瞭解情報系統的各種應用，以找出不同用戶的要求和常見的問題。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供數據庫支援服務予不同的用戶部門，以確保他們能順利地應用; • 透過瞭解用戶所關注的問題，並提供準確的訊息，對使用數據庫提供建議或解決問題; • 找出問題的根本成因，解答關於數據庫使用的查詢，並訂定用戶指南; • 監察系統的運作，並辨識任何異常操作或潛在風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢查和保養，確保系統正常運作; • 對數據庫的試用進行分析並作出必要的修改，以糾正錯誤或增強系統; • 監察數據庫的使用，並監督有沒有任何濫用或非法入侵。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向不同用戶提供查詢或諮詢服務。這些解決方案應基於對根本成因的準確瞭解，和可成功解決問題; • 監察情報系統的運作，以識別潛在問題。採取適當的行動以確保運作順暢。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.5 企業情報系統

1. 名稱	構建和實施大數據分析和信息管理系統
2. 編號	109400L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解大數據分析的發展趨勢，並根據從不同來源收集的數據進行相關技術架構諮詢，包括資訊傳遞、分析和業務情報，以設計大數據分析和資訊管理系統; 掌握大數據技術，並在銀行有效地使用。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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銀行資料庫; 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有用信息，藉以預測、規劃和調整其策略以應對業務挑戰; 設計和實施非結構性和結構性數據系列的報告和視覺工程; 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。
7. 評核指引	<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; 實施大數據分析和資訊管理系統，為銀行提供見解，保障數據安全。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.5 企業情報系統

1. 名稱	在日常工作中應用情報和數據庫系統
2. 編號	109401L4
3. 應用範圍	運用情報和數據庫系統，在日常營運中做出決策，以實現銀行的業務目標。這適用於銀行所使用的各種資料庫系統。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 掌握銀行的情報和數據庫系統知識，並在日常工作中應用適當的使用方法和技術； • 瞭解與銀行情報和數據庫系統相關的資訊科技工具，並在相關工作領域正確地使用這些工具。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 善用情報和數據庫系統的方法和技巧，並應用在銀行的日常工作中； • 善用可用的資訊科技工具，以協助銀行的日常營運。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 應用適當的資訊科技工具，以最具效能和效率的方式，把情報和數據庫系統應用到日常工作中； • 管理情報和數據庫系統的應用，以提高銀行於日常營運的效能和效率，從而達到銀行業務宗旨與目標。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 應用銀行的情報和資料庫系統，以完成日常工作任務，最終實現銀行的業務目標。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 6. 科技管理

6.5 企業情報系統

1. 名稱	執行大數據分析管理
2. 編號	109402L4
3. 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，市場板塊分類，產品，營運，信貸，風險和工作流程等。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 掌握消費者基礎設施和新興技術知識 (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； • 瞭解有效技術變革的特點和關鍵因素：並與其他技術合作夥伴一起發展當前的架構，用以執行建基於銀行大數據分析平臺的下一代技術。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 與各種技術和開發團隊進行互動，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大數據管理； • 與提供支援銀行大數據架構的技術或用戶體驗設計元件的行業供應商合作； • 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，並執行設置，管理和監視任務； • 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。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 渴望找到機會，提高銀行的發展速度和促進學習 • 進行分析和投入資源，藉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，藉以提高效率； • 啟動策略性舉措，利用數據創新和先進的分析技術，實現以高瞻遠矚的願景驅動業務策略。 </p>
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.1 市場研究和業務情報

1. 名稱	預測市場發展的未來趨勢，判斷銀行客戶需求
2. 編號	109403L7
3. 應用範圍	通過採用各種研究方法，預測銀行業的未來市場趨勢。這適用於不同規模的研究，並針對銀行的各類業務發展而進行。
4. 級別	7
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握各種先進的研究技巧 (定性和定量) 去制訂具原創性的研究，藉以為分析和預測，從銀行的各方面取得訊息; • 展示在企業和商業銀行的全面和專門知識，以識別新的業務機會 (例如: 人民幣業務); • 留意最新的發展趨勢，對於能帶來新業務的新政策保持敏銳; • 瞭解銀行業發展的概念模型，嚴謹地評估銀行業的過去發展，從而制訂用以預測行業未來發展的框架。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對於影響銀行業的因素 (例如: 政治、經濟、社會、科技) 進行研究，追蹤它們的變化和對銀行業務造成的影響; • 分析市場發展的變化，識別不同變數的相互關係和發展趨勢，從而預測短期、中期和長期的經濟環境; • 進行分析，研究全球、地區和本地客戶剖析的變化 (例如: 人口、收入、生活品味)，並預測他們對於銀行服務的未來需求; • 比較不同產品的表現，以確定銀行的收入分佈模式; • 分析銀行最高盈利能力的領域，提出利用銀行優勢的最佳策略; • 嚴謹地評估來自不同研究的結論，從而預測影響銀行業的各種因素 (例如: 政治、經濟、社會、科技發展) 的未來發展。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預測銀行業的未來挑戰和機遇，並就其對銀行的影響，提出意見; • 就銀行在業務和運營方面應例如:何應對已確定的趨勢提供具創意的想法。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行業面對的複雜環境所作的嚴謹評估和綜合不同來源的訊息，對銀行業的未來發展，提出具創意的意見。
8. 備註	

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

7.1 市場研究和業務情報

1. 名稱	制訂研究策略，為制定業務和行銷策略提供方向
2. 編號	109404L6
3. 應用範圍	進行消費者研究去找出客戶的需要。這適用於使用不同方法和研究不同客戶板塊市場的各類消費者研究。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在消費者研究方面的全面和專門知識，以制訂合適的研究計劃去準確地從客戶處收集資料; • 具備經濟學和銀行業知識，並運用這些知識嚴謹地評估宏觀經濟環境、銀行業的發展和這兩者對於銀行的客戶組合的推動力，從而為研究項目制訂一個合適的框架。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 清晰地訂定研究的目標和範圍，並評估研究項目成功推展所需的資源; • 進行研究，以找出影響客戶對銀行服務需求的因素 (例如: 政治、經濟、社會或科技發展); • 在研究框架上制定基本假設，並在此基礎上分析客戶的行為模式; • 分析客戶的行為模式，制訂研究的題目和假設，以及指出有待研究 / 控制的變數，並界定不同變數之間的關係，從而決定研究項目的範圍; • 制定適當的研究形式 (例如: 實驗、神秘購物、品牌股權研究等)，從而產生最有效的結果; • 制訂研究的分析框架，促進數據的解讀。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 合併和整合收集自不同來源的數據，以識別各個衡量因素的趨勢; • 進行複雜的分析，以確定不同變數之間的關係; • 嚴謹地評估分析結果，並提供客戶需求的預測，因此，從而把研究成果轉化為可操作的條目專案。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定研究客戶需要和行為的研究框架。此研究框架應根據銀行面對的宏觀環境和現有客戶的行為模式的嚴謹評估而制定; • 透過整合廣泛應用領域的研究成果和對從不同來源所獲得的結果進行嚴謹的評估來預測客戶需求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.1 市場研究和業務情報

1. 名稱	制訂與競爭對手在業務層面上的分析
2. 編號	109405L6
3. 應用範圍	進行競爭對手分析。這涉及到使用各種方法來研究競爭對手在不同業務領域的行動。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用研究知識制定適當的研究方案，收集競爭對手的資訊，從而展示出具有研究方面的全面和專業知識; • 具備銀行業競爭環境的知識，並運用知識對宏觀經濟環境、銀行業發展和競爭格局前景進行深入探討，為分析競爭對手的項目專案制定合適的框架。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估銀行業的產品或服務的最新發展，以識別為銀行制定業務策略所需的資料; • 嚴謹地評估銀行的未來方向和業務策略，以界定競爭對手分析之目的和範圍; • 找出研究所需的數據 / 變數，並制訂合適的研究設計 (例如: 實驗、神秘顧客、品牌研究等)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以具意義和系統性地整合競爭對手的資料，並制定分析的邏輯; • 分析收集所得的資料，以識別市場的最佳實務操作; • 根據分析，評估對於銀行的影響，並對銀行策略的各方面提供建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為研究競爭對手的行為，制訂研究框架。此研究框架應根據對於銀行業的宏觀環境和銀行的策略的嚴謹評估; • 透過對市場趨勢和競爭對手的業務活動的嚴謹評估，制訂銀行的策略方向。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.1 市場研究和業務情報

1. 名稱	為企業銀行業務開發知識系統
2. 編號	109406L5
3. 應用範圍	設計知識系統以管理企業銀行各業務的不同資訊。這適用於前線和支援功能的系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解知識管理的概念，並將其應用於分析企業銀行所需的市場資訊，以度身定製有助於記錄不同類型數據的知識管理系統的設計; • 運用知識系統來評估管理市場知識的常見做法，併為銀行選擇合適的方法，從而展示出具有設計知識系統的知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定知識管理系統，儲存調查結果和市場資訊，包括企業客戶的交易記錄、穩定性、對利率的敏感度、外部評級等; • 為報告及演示報告設計範本，顯示相關的資料，以符合不同業務需要，例如：市場推廣、產品開發、營銷等; • 預測不同業務對未來資訊的需要，以及例如：何能找到有關資料。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計使用知識管理系統的政策和流程程序，藉以確保能以適當方式使用數據; • 訂立追蹤機制，以監管知識管理系統的使用，並策劃保養方案。
7. 評核指引	<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，使銀行能夠以簡便快捷的方法，記錄、整理及讀取相關資料。而系統的設計則需要符合用戶的需要。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.1 市場研究和業務情報

1. 名稱	制定客戶板塊分類，識別他們對產品和服務的需要
2. 編號	109407L5
3. 應用範圍	根據銀行客戶的人口統計資訊、心理變數、從事行業、職業、金融需求、對產品和服務的偏好、賬戶組合規模等，將客戶分為不同的板塊。適用於從中小企業到大型企業集團等不同行業的所有企業銀行客戶。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 深入了解客戶分類的常見做法，總結影響企業銀行產品和服務需求的主要因素; • 運用知識評估與不同客戶相關的特點以及每個因素之間的相互關係，展示出具備客戶板塊分類方面的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 區分不同背景客戶對產品和服務的具體需求和偏好; • 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; • 使用專業的分析方法，找出現有及潛在客戶群所需的產品和服務要素; • 製作客戶檔案，顯示不同板塊客戶的主要特點。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行資料挖掘工作，識別新客源及找尋新業務機會，以增強客戶體驗。
7. 評核指引	<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，將客戶分成不同的板塊類別，並提供詳盡的客戶資料，以協助產品開發及行銷。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.1 市場研究和業務情報

1. 名稱	實施市場研究項目，以收集相關數據
2. 編號	109408L4
3. 應用範圍	實施不同的市場研究項目。這適用於不同規模和不同方法的研究項目。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示精通研究的知識，以瞭解既定的研究框架; • 展示精通於研究領域的知識，制訂研究項目的實施方案。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢閱研究項目的建議書，找出收集數據的活動; • 設計數據收集工具 / 範本，以促進數據收集程序和確保數據的完整性和真確性; • 制定數據收集程序的操作細節 (例如: 取樣方法、樣本規模、數據收集時間 / 地點等)，並建立記錄數據的範本; • 識別數據收集所需的資源，並清晰地界定不同單位的角色; • 檢查研究項目方案，瞭解研究的題目和數據收集方法，以監察數據的收集過程監督數據收集程序，並在有需要時施行補求行動，以確保程序順暢。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向適當的單位匯報在數據收集過程中出現的任何事故和偏差，並記錄對數據完整性和真確性的影響; • 以具體、可衡量、可實現、可靠和及時的方式開展市場研究項目專案。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定實施方案，以訂定即將進行的活動、角色和責任、所需資源和研究項目的時間表; • 監察數據收集程序，確保實施方案遵循法規，並有意外事故發生時施行合適的補救行動。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.1 市場研究和業務情報

1. 名稱	操作知識管理系統，記錄和維護市場資訊
2. 編號	109409L4
3. 應用範圍	在銀行中操作不同的知識系統。這適用於輸入、搜索和檢索不同類型的資訊，從而促進銀行的各種功能。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解知識管理系統的不同功能，以便能獨立操作相關系統; • 瞭解不同調查的目的，以便能恰當地把有關數據記錄在系統內。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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，例如：客戶的要求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保留過去的建議和採購記錄，以監測建議行動的執行情況並定期審查新產品建議的適用; • 編製有關跟蹤客戶群、產品和活動績效等的報告，根據對資訊的不同需求提供有關業務情報的關鍵資訊。
7. 評核指引	<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; • 根據個別項目專案、營運及用戶的需要，在資料庫讀取相關訊息。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.2 產品組合管理

1. 名稱	制訂銀行的定位策略
2. 編號	109410L7
3. 應用範圍	制訂銀行的整體定位策略。這適用於銀行不同的業務領域和不同的客戶市場板塊。
4. 級別	7
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解策略管理知識，並運用它來找出和分析影響企業和商業銀行業務發展的因素，藉以預測即將到來的市場趨勢; • 運用知識來評估預期的市場趨勢將例如:何影響銀行業務，確定值得關注的領域，並決定銀行應例如:何改變和適應環境，從而展示出具備商業意識; • 具備銀行業務競爭格局知識，並運用該知識對銀行及其競爭對手在特定產品或服務領域的市場份額、客戶群、產品產品、業務模式、優缺點進行全面分析。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 比較客戶的需要和市場上現有的產品和服務，找出產品供應的差距; • 分析競爭對手的產品供應和市場推廣策略，並找出銀行產品的分別 / 獨特的賣點; • 分析企業和商業銀行界未被滿足的需要，並找出銀行能以最佳效率營運的市場和業務領域。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對銀行現時的表現進行全面分析，以找出銀行的相對優勢和有利之處; • 開發不同的選擇去滿足客戶的財務需要，並能決定能與銀行的競爭優勢一致的最佳產品解決方案; • 根據銀行的比較優勢評估不同可能的市場定位的利弊。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別銀行的競爭優勢和定位。這應根據不同領域 (例如: 銀行業的宏觀環境、客戶的需求、競爭對手的分析和銀行現時的表現等) 的分析和結果; • 制訂整間銀行的定位策略。這應基於不同領域 (例如: 銀行業的宏觀環境、客戶的需求、競爭對手的分析和銀行現時的表現、業務胃納和其接受風險的能力等) 的分析和結果等因素而訂立。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.2 產品組合管理

1. 名稱	為不同的產品制訂產品策略和定位
2. 編號	109411L6
3. 應用範圍	制訂產品策略以訂定產品的銷售方案 (產品特色、分銷渠道、定價和宣傳)。這適用於跨越不同客戶市場板塊及地區的產品銷售。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在產品開發方面的全面和專門知識，為銀行制訂合適的產品策略; • 運用產品銷售策略開發知識進行研究，識別影響客戶需求的因素 (例如: 客戶概況、宏觀經濟條件等) 的發展趨勢，以預測產品的市場需求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 決定產品的價值定位、目標客戶市場板塊和定價策略; • 確定不同產品的分銷渠道，從而利用有效手段進行適當的產品交付; • 進行市場研究，識別客戶對產品的認知; • 分析產品的特色和比較市場上類似的產品，以決定獨特的賣點; • 進行研究，識別不同市場板塊的客戶特徵，以制定一個合適的銷售方式。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估管理產品生命週期的各種方法和表現指標，根據銀行活動的性質、規模和複雜程度，設計一套合適的方式; • 進行產品的成本 / 回報分析，例如:有需要，更新產品策略; • 留意客戶剖析和競爭對手的策略的變化，使產品策略能夠適應市場環境; • 分析銀行對整體業務和其他產品的策略，以確定與銀行整體形象相符的產品定位。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂不同產品的銷售策略，以訂定產品的定位和在不同市場的優先程度。這應根據不同領域的綜合研究結果，例如:銀行業的宏觀環境、銀行的策略、客戶的剖析、競爭對手的分析等因素而訂立。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.2 產品組合管理

1. 名稱	為銀行制訂客戶板塊分類策略，推動產品類別/客戶群匹配
2. 編號	109412L6
3. 應用範圍	制訂戰略，將客戶細分為不同的有意義的板塊。這適用於使用不同企業銀行產品和銀行服務的客戶。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示出對消費者研究和市場板塊劃分方面具備全面的專業知識，從而對企業銀行客戶實施板塊分類計劃; • 具備客戶分類方面的專業知識，並應用知識識別關鍵的客戶資訊，以便為客戶市場板塊劃分提供有用的數據。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合和評估客戶狀況的數據，為新的業務機會分辨不同市場板塊對於產品和服務的具體需要和喜好; • 決定把有類似需要和欲望的企業客戶分成同一組的條件 (例如:人口、地理、心理、行為、行業等); • 建立市場板塊分類模型，並確保能與銀行的業務策略相一致; • 分析企業客戶資訊，並辨識對於財務產品和服務有影響的變數 / 特徵; • 分析不同市場板塊的客戶行為和特徵，以決定他們的財務需要、購買行為和偏好的市場推廣計劃。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同市場板塊的行為，為每一市場板塊提供量身訂制的市場推廣策略、定價策略和保留客戶的政策等; • 預計不同市場板塊的規模，並決定開發市場 / 產品所要的資源; • 按優先順序排列不同市場板塊的業務策略，與每一市場板塊的潛力、競爭環境、銀行的整體策略和資源等。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對客戶的市場板塊劃分提出建議。這應根據對於客戶的剖析和行為模式的深入分析，以及銀行的業務策略而提出; • 根據客戶的剖析和嚴謹的評估，為不同的客戶市場板塊制訂策略。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.2 產品組合管理

1. 名稱	制定量度投資回報率的機制，以評估產品開發的投資成效
2. 編號	109413L5
3. 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。這適用於不同的產品和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備全面的財務會計知識，運用綜合財務會計知識對投資回報率的計算方法進行評估，並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。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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，設計財務假設和作出預測(例如: 成本、回報、長期利潤)，並加以驗證。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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; • 學習歷史方法的準確性，調整投資回報率開發方法，特別是在新興市場/產品/用戶端領域。
7. 評核指引	<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，例如: 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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.2 產品組合管理

1. 名稱	根據產品策略，管理銀行的產品組合
2. 編號	109414L5
3. 應用範圍	管理個別業務範圍的產品組合。這適用於銀行的各類產品。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備企業銀行部門產品可用性知識，並對其應用，對銀行的產品組合狀況進行透徹分析; • 透過將知識應用於設計結構不同的產品，為銀行創造回報，顯示出具備企業銀行業產品供應趨勢的知識; • 展示出具備進行產品審查的專業知識，以確保在產品開發週期中能夠控制適當的風險和回報。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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，並能為自己及 / 或下一代籌劃將來; • 檢討能吸引和保留存款戶，並能帶來利潤的長期和短期計劃的種類及數量; • 辨識引入創新信貸、存款及投資產品的需要，以為銀行開拓新生產線; • 檢討現有產品群組，以確保能提供涵蓋不同需求的全面產品種類。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識新產品開發或任何類型的產品優化的需求，以滿足優先客戶板塊的需求; • 增添產品種類，提供更多的財務、存款和投資選擇給顧客，從而足他們真正的需求; • 促進整個銀行的產品開發優先次序，並為每個產品開發計劃設定目標。
7. 評核指引	<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群的財務需求、企業銀行的產品發展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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.2 產品組合管理

1. 名稱	評估現有產品組合的表現
2. 編號	109415L5
3. 應用範圍	評估銀行產品的表現。這適用於採用不同的分析對企業銀行不同產品的表現評估。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過應用知識有效地管理產品組合，展示出具備企業銀行部門不同領域的專業知識; • 具備產品開發和運營的綜合知識，並運用該知識對企業銀行業的宏觀環境進行評估，以藉以辨識發展趨勢。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過計算總收入、邊際利潤、投資回報等，分析不同產品線的盈利能力; • 分析不同產品在各類表現指標的結果，從而對不同產品的表現有全面的瞭解; • 分析銀行來自不同產品的收入分佈，確保銀行的財務健康; • 分析持續產品交付的持續成本，並檢查計劃預算，以確保它們處於可接受的水平; • 比較不同產品的表現，以識別銀行的收入來源分佈; • 分析銀行最具盈利的領域，藉以提出發揮銀行優勢的策略; • 評估現有產品組合，確保產品配套能滿足不同客戶市場板塊的需要。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行服務在不同業務領域的未來趨勢，提出改善產品策略的建議; • 識別改善銀行產品組合的整體盈利能力，並保持最佳的產品數量 (例如: 產品多元化，減少過剩供應等)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對宏觀環境、銀行業發展和銀行產品各項業績指標等不同領域的分析，評估現有產品組合的績效，並建議改進銀行的產品策略，以最大盡量地提高收入。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	訂立產品開發的政策和程序
2. 編號	109416L6
3. 應用範圍	制訂整間銀行的產品開發政策和標準程序。這適用於各類新產品和不同的客戶市場板塊。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示在產品開發方面的全面和專門知識; • 掌握制定產品開發政策和程序的概念和技能，並將其應用到建立具有關鍵里程碑和檢查點的從開端到終點的產品開發路線圖。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視產品方案，並針對客戶的需要，評估建議的產品特色 / 功能; • 進行市場研究，找出市場上未被滿足的需要，以確保建議中的產品具有充分的需求; • 檢視產品的成本與效益分析和財務預測，以決定開發產品與否; • 找出重要的問題以支持 / 拒絕產品的開發 (例如: 市場需求、預算); • 協調產品開發程序和銀行的營運步驟，互相配合，藉以確保其可行性和符合內部和外部監管要求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的風險管理單位所提供的指引，進行詳細的風險評估，用以識別若業務模式失敗的情況下所帶來之潛在風險和影響; • 為已查明的風險設計有效的控制和補救措施; • 制定政策和標準，根據客戶需求、開發成本和產品盈利能力確定不同的產品開發項目的優先次序; • 定期審查產品開發政策和程序，更新銀行產品監管要求，並根據內外政策並執行變更。
7. 評核指引	<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、銀行的業務和營運要求，以及新產品的市場潛力等所作出的嚴謹評估，制訂產品開發的政策和程序，以確保開發出來的產品質素。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	制訂新產品的盈利能力預測
2. 編號	109417L6
3. 應用範圍	為新產品制定商業財務預測，旨在預測有形和無形回報。這適用於不同種類和不同客戶市場板塊的新產品。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解衡量產品回報的知識，將其應用於對計算投資回報率的不同方法進行比較，並選擇合適的方法; • 掌握產品表現評估細節，在分析業務目標、產品特點、目標客戶和開發流程等後，運用知識為新產品制定合適的績效指標。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定業務假設和財務預測 (例如: 成本、產量、投資回報、隨著時間推移的盈利能力、現金流預測等); • 根據對於銀行業環境與客戶喜好的研究結果，識別影響投資回報的因素，並建構不同的情景; • 評估不同的業務案例情景，並向管理層提出建議; • 評估與產品相關的營運可行性、資源和資訊科技投資要求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 嚴謹地評估投資回報分析的數字，並向管理層提出有關預測的風險和產品的盈利能力的建議; • 對於開發、發佈、市場推廣等資源分配提供建議; • 根據項目目標和產品策略，建構定價模型，以決定產品的價格; • 根據市場情況全面評估與特定產品相關的機會和風險; • 思考未來幾年的客戶行為和外部環境變化作為業務考慮。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行新產品的盈利能力預測，預計銀行的投資回報和可能的風險。模型的調整和數據的使用應根據投資回報計算、銀行業的發展和客戶的喜好等之嚴謹分析而進行。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	開發新的銀行產品，以滿足不同客戶板塊的需求
2. 編號	109418L6
3. 應用範圍	開發新的企業銀行產品。這適用於為不同市場板塊的客戶開發不同類型的產品。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用產品開發專業知識，對宏觀經濟環境的最新趨勢和監管要求進行研究 (例如: 人民幣國際化、中國業務)，藉以設計新產品; • 具備對即將開發的產品的專門技術知識，以想出一個能最大限度地提高收益、降低風險和滿足客戶的需求的項目設計; • 掌握產生意念的不同技巧，以提供不同選擇予產品選項; • 具備有效的項目專案管理技術，並將其應用於新產品開發過程中。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行適當的研究，預測企業和商業客戶對未來的銀行服務需要，藉以開發新產品和服務去填補不足或領先於競爭對手; • 為開發新產品，提出與銀行的整體策略相符的創新和原創意念; • 從研究中分析客戶的需求，並按照客戶的要求，列出產品的規格和特色; • 在設計產品時，檢視現有產品的內容和組合，從而平衡產品供應種類的廣度和深度; • 設計新產品從開端到終端的流程，與所有相關持份者的瞭解一致，並編寫策略文件供管理層批核; • 確定產品的定位，制定產品規格，以適應銀行的產品策略。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與銀行的相關持份者一起開發新產品的技術特徵，確保能滿足客戶的需求; • 緊貼市場技術發展，把握創新帶來的市場機遇; • 與相關業務和營運單位合作，制定合適的產品政策 / 營運步驟 / 定價，確保它們符合各方的要求; • 對假設的產品進行高水平的營運與技術可行性研究，以在早期階段找出問題和不足之處。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開發新的銀行產品。產品應具有獨特的功能，可以滿足客戶的突出需求 • 產品建議應得到不同領域的研究的支援; • 應提供清楚的產品策略和定位文件，供管理層審批。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	採用創新科技，開發功能和程序設計
2. 編號	109419L6
3. 應用範圍	開發、修訂和實施所有優化企業銀行的功能和流程設計及其相應的營運程序。這適用於與企業銀行產品開發相關的所有功能和程序設計。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備工作流程設計中數據分析方法的知識，並利用這些知識來找出為功能和流程設計提升效率和新視野的機會; • 瞭解流程設計理念和技術知識，在各種功能和流程設計問題上為企業銀行服務中心和各業務及營運單位提供中央支援和協助; • 透過應用程序設計來支援升級的業務和營運任務、項目專案和銀行整體的流程問題，展示出具有程序設計知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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; • 根據內部和外部政策保護數據傳輸、存儲和隱私。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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。藉以提出功能和程序設計; • 設計符合銀行標準的功能和程序設計，滿足監管及客戶需求; • 採取必要行動，確保與程序設計相關的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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 適應程序標準和指引，同時積極主動地提出程序改進建議; • 進行數據分析，推動循序漸進和突破性解決方案快速實驗，增強銀行的業務模式和程序設計;從而提供優質的產品和服務，藉以滿足客戶的需求。
8. 備註	

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

7.3 產品開發

1. 名稱	釐清產品盡職審查程序，以滿足監管要求
2. 編號	109420L6
3. 應用範圍	執行適當的監督並採取積極步驟，監測員工執行的產品盡職審查過程能符合監管要求（例如：對新產品或改良產品採取適當的銷售方式和控制措施）。這適用於但不限於結構性存款、投資產品、貸款產品和其他涉及資本市場交易的複雜產品。
4. 級別	6
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過應用產品盡職審查來評估業務領域流程和程序中的不同概念和合規要求，展示對產品盡職審查方面具備知識； • 及時瞭解產品盡職審查程序的最新監管要求； • 瞭解產品盡職審查的基本原則，並運用它對產品風險和特徵進行詳細評估，從而確保產品的公平性（即與其回報相稱的產品風險）； • 具備有市場、客戶和產品知識，應用它們辨識產品的目標市場，並適當考慮客戶利益，例如：客戶目標、風險胃納、期望回報/預期成本和預期期限等相關因素。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的框架和監管要求確定產品盡職審查政策和標準； • 為產品盡職審查相關信息訂立溝通框架； • 定期監測產品風險評級； • 通過進行相關研究和分析來評估新產品的發佈和活動； • 訂立產品發佈後和售後監控措施，以確保符合適用性和銷售準則。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供指導方針，確保銀行建議的適用性，並充分披露銷售過程中的產品特徵和風險； • 制定準則，向潛在客戶介紹產品風險帶來的收益、成本、限制和回報； • 向銀行員工提供有關政策、程序和操作變化的充分培訓，並確保行銷和產品檔案中的資訊準確、及時，以便向潛在客戶作適當披露。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定和審查有關產品盡職審查手冊或指引； • 審查現有基礎設施和流程，以進行新的和持續的產品盡職審查； • 指導和協調新產品審批程序。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	建立產品開發程序
2. 編號	109421L5
3. 應用範圍	訂立產品開發的內部工作流程。這適用於開發任何形式的企業銀行產品和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備產品知識，並運用它來分析銀行業常見的產品特徵，以辨別不同結構的產品開發過程; • 掌握產品開發知識，並將其應用於評估企業銀行部門的產品開發過程和對新產品推出的市場反應，以確定其對銀行產品開發過程的影響; • 深入瞭解與銀行產品和服務有關的合規要求，並作為因應銀行經營環境確定產品開發程序的關鍵考慮因素 (例如:《銀行條例》的規定、金管局關於能力和道德行為的監管政策手冊等)。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究創造成功產品的因素及最佳範例，用以設計產品開發的所需步驟 (例如: 測試、業務分析、技術應用等); • 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; • 制定程序性指導機制，監管不同類型產品開發週期的不同階段和步驟，以確保產品開發過程的效率。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與法律和合規部門合作，建立符合監管要求的產品開發流程和標準操作程序; • 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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在全面分析法例規定、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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	制定新產品開發的項目方案
2. 編號	109422L5
3. 應用範圍	制定項目計劃，具體說明新產品所需的活動、資源和風險管理措施。這適用於開發不同類型的企業銀行產品和不同市場板塊的客戶。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示精通項目管理和產品開發的知識，以制訂一個實際和全面的項目方案; • 掌握編製產品開發建議書的技術知識，並將其應用於具體說明提案中要開發的產品的特徵，從而確保關鍵元件/流程包含在項目方案計劃中。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 界定工作、項目的步驟和階段 (例如: 何時開始、持續時間、完成條件、資源要求) 和不同單位的角色與責任; • 列出產品開發項目的持份者 / 主要參與者，並獲取他們的支持; • 制定項目的整體預算案和時間表，以確保在適當時候資源能有效使用; • 採取必要行動，確保在產品開發和發佈時，有充足的財務、人手和技術的資源可用; • 制訂控制措施，並與法規單位保持聯繫，以確保項目是依照方案執行，而且達到原定的目標; • 遵循產品治理結構，在產品開發週期內管理和審批請求變更的申請。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計監察機制和表現指標，以監督原定的基準、實際表現和預測，以確保對產品開發有充分的管治; • 監察程序實施，找出開發程序的障礙 / 偏差，並策劃補救行動; • 向管理層提供定期更新和指標報告，知會他們項目的進度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定項目管理方案，說明開發產品的活動、資源、時間表、角色和風險量度。這些方案應得到新產品的特色和業務要求之分析的支持; • 監察產品開發方案的實施，並制定適當的補救行動，以確保方案順暢實施; • 向管理層匯報項目的進度，提供包含相關資訊的報告，以促進他們對項目進度的瞭解。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	制定、實施和分析產品驗收測試的結果
2. 編號	109423L5
3. 應用範圍	在發佈前設計、實施產品驗收測試並分析所有產品的結果。這適用於不同客戶市場板塊的所有類型的企業銀行產品。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對不同類型的產品分析 (例如: 目標、功能、目標市場板塊) 的專業知識, 以便在產品驗收測試中設計標準; • 具備有設計企業銀行產品驗收測試的專業知識, 並用它來評估不同類型的驗收測試, 以便為特定產品選擇合適的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶要求的規格和銀行的品質標準, 界定產品質素的指標和測試的量度準則; • 訂立產品審批的標準, 並努力確保切實執行; • 評估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 (例如: 運作流程、可靠度、用家檢驗、法規等) 已包括在內; • 為測試製定測試步驟及量度機制; • 進行試點 / 先行產品發佈試驗, 在模擬和現場環境中測試產品。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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; • 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, 改造及 / 或重新定位能帶來的好處, 並提供理據。
7. 評核指引	<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, 例如: 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, 建議產品應例如: 何修改, 並為能帶來的改善提供證明。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	物色和管理由外部供應商提供的產品和服務
2. 編號	109424L5
3. 應用範圍	為製作銀行的產品物色外部供應商。這適用於各類產品和不同的客戶市場板塊。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備銀行業務策略知識，運用知識分析銀行產品開發計劃，驗證新產品的真正需求瞭解; • 產品開發中的資源和技術要求，並在此基礎上評估銀行在開發所需產品的能力，並決定是否需要物色外部供應商。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立供應商的篩選標準和供應商管理政策; • 對不同供應商提供的產品和服務進行研究，以物色最能滿足銀行的不同目標客戶市場板塊的需要的產品; • 對不同供應商提供的產品和服務進行盈利預測、成本分析和風險分析，為所作的選擇提供理據; • 根據銀行的內部標準，對供應商提供的產品進行盡責調查; • 在溝通和商議的過程中與供應商協調，就合同的條款及條件達成協議; • 與不同單位聯繫，協調產品和服務的銷售，(例如: 目標客戶市場板塊、定價、包裝等)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對合資經營活動對銀行形象所帶來的影響表現出敏銳觸覺 (例如: 社會責任); • 根據客觀評價，就供應商 / 產品開發方法的選擇提供公正的建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為銀行服務產品物色合適的供應商。這應根據銀行的產品策略和不同供應商所提供的東西作分析; • 與供應商簽署之合同，需訂明保障銀行利益 (例如: 價格、市場推廣、服務供應) 的條款及條件。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	構建產品結構
2. 編號	109425L5
3. 應用範圍	根據銀行的產品策略設計特定新產品的結構。這適用於針對不同客戶群的任何類型的新產品的設計。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行的產品發展策略，並運用該知識分析銀行的定位和產品策略，概述其對特定產品設計的影響; • 具備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。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過編寫有關已開發產品的細節說明來構建新產品定義; • 在設計產品標準和功能時，回顧現有產品群組的內容和組合，以平衡銀行所提供的產品組合的廣度和深度; • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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; • 採取必要行動，定期參與品質管理審查，以確保能符合品質管制的計劃和標準。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	進行盈利預測和成本分析
2. 編號	109426L5
3. 應用範圍	為個別產品進行盈利預測和成本分析。這適用於對各類企業銀行產品的預測和分析。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解產品分析的概念和知識，並應用它們來收集和綜合不同的資訊，以估計開發特定產品所需的成本支出; • 具備產品利潤和成本分析知識，並應用這些知識對每個成本項目進行審核，並確保它們符合產品開發要求和業務需要; • 掌握產品支出控制知識，並在此基礎上審查每個成本項目的估計支出，藉以監察價格是否合理。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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; • 作為產品評估的一部分，進行適當的投資回報計算，以證明新產品開發舉措的合理性; • 編製關於盈利預測和成本分析的綜合報告，並提供詳細的計算和理由。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據先例市場研究，在開發過程中制定替代方案，以實現盈利能力最大化和/或成本節約分析; • 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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	為產品交付設計合適的系統及渠道
2. 編號	109427L5
3. 應用範圍	設計交付系統或機制，在不同的市場板塊提供產品和服務。這適用於不同類型的企業銀行產品和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備產品知識，熟悉市場情況，分析產品特點和市場板塊，確定合適的交付渠道; • 瞭解不同交付渠道的特點，並能夠客觀地評估這些渠道，以便為銀行的個別產品選擇合適的交付方式。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析現有的交付渠道，評估其是否適合已開發的產品 • 在考慮關鍵因素，例如：產品特點、宣傳資訊和目標客戶板塊後，設計產品交付的方法; • 在設計產品交付渠道時，考慮產品特徵，推廣訊息和目標客戶板塊等因素; • 評估交付方法對產品設計的影響，並作必要的調整; • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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 • 諮詢不同人士對交付渠道及方式的意見，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，以量度不同交付渠道的表現。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對不同市場板塊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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	決定產品和服務的定價
2. 編號	109428L5
3. 應用範圍	決定全面的定價計劃，以確定不同市場板塊或交易量的定價結構。這適用於不同種類的企業銀行產品和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： • 瞭解市場環境並應用知識評估不同的客戶群，以確定適當的定價範圍； • 具備產品知識並熟悉競爭環境，能夠評估競爭對手的產品（例如：行銷策略、銷售額、產品特性等），從而設計出合適的定價方法。</p> <p>6.2 應用 能夠： • 諮詢有關的業務單位，確定合適的定價政策； • 於有需要時，改善和重設價格定位，以增強產品競爭力； • 與銀行精算師或專責量化分析的同事合作，以確定個別產品的適當定價和收益結構； • 根據對市場可接受性、客戶偏好和競爭對手產品的基準分析，建議銀行不同產品的定價定價計劃。</p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： • 在提出不同的定價選項時，展示出能夠充分考慮所有因素； • 準確、真實地評估每個定價計劃選項的收益和成本； • 充分考慮不同因素，爭取制定一個能夠為銀行當前業務增加價值和協同效應的定價計劃； • 取得有關各方的共識，確定並獲批准向市場定價和通信計劃。</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 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，建議定價策計劃。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	管理產品驗收測試的設計及分析
2. 編號	109429L5
3. 應用範圍	在發佈前設計產品驗收測試並分析不同類型產品的結果。這適用於不同類型企業銀行產品的驗收測試。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示不同類型的產品分析 (例如: 目標、功能、目標板塊市場) 的專業知識, 以便在產品驗收測試中設計驗收標準; • 具備產品啟動前測試的設計和審查技術知識, 從而評估不同類型的驗收測試, 以便為特定產品選擇合適的驗收方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的客戶規格和品質標準, 界定測試的產品品質目標和測量參數; • 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已包括在內 (例如: 運作流程、可靠度、用家檢驗、法規); • 界定驗收測試的成功標準, 並使用它們來針對產品進行測量 • 為測試制訂測試步驟及量度機制; • 在有需要時與品質管制單位合作, 分析產品的測試結果及尋求技術解決方案。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集客戶對新產品開發和微調的反饋, 以滿足大眾的需求; • 根據使用者驗收測試結果, 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; • 在完成使用者驗收測試後, 找出產品改良, 改造和 / 或重新定位能帶來的好處, 並提供理據。
7. 評核指引	<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, 例如: 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, 建議產品應例如: 何修改, 並為能帶來的改善, 提供證明。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	領導產品和營運數據分析
2. 編號	109430L5
3. 應用範圍	對各類企業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。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解和設定最新的業務營運程序，以實現產品和流程的改善; • 瞭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; • 具備人際關係管理專業知識，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>6.2 應用 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; • 確認數據收集渠道和數據分析資源的可用性;並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，並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>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期審查，確保所有分析和測量均符合銀行業慣例和相關標準; • 檢查和驗證產品和操作數據，確保分析數據被準繩、明確地處理。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	監察產品開發的成效及進度
2. 編號	109431L5
3. 應用範圍	設計產品開發過程中的監測機制，以確保實現既定目標。這適用於開發任何形式的企業銀行產品和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握銀行業務方向，運用知識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; • 瞭解銀行的業務策略，並運用知識評估相關產品發展策略的業務目標，以確定監控的關鍵步驟或指標。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期審查，以確保結構化產品開發過程生效，設計不同監測措施的機制，其中包括: <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序; – 檢查是否每一個發展階段都已遵循既定的方法; • 評估有效性並與主要持份者核實，以確保監控過程能夠滿足不同單位的需求、營運和資源。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 實施涵蓋產品開發全過程的監控機制。設計應基於對不同單位的需求、操作程式和資源的分析。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	評估現有產品和服務績效，並提出改善措施
2. 編號	109432L5
3. 應用範圍	評估產品和服務整個生命週期的所有各方面，包括傳統產品、技術產品、交付流程或交易平臺，以及客戶意見和需求。這適用於各類企業銀行產品和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行業的產品發展趨勢，並運用它對市場上現有的產品進行透徹分析，以評估銀行傳統和數碼產品的組合和其有效性; • 透過分析產品供應趨勢，以設計具有不同結構的獨特傳統和數碼產品，為銀行帶來回報，從而展示出具備銀行業產品開發方面的專業知識; • 展示具有執行產品審查的技術專長，以確保不同的產品和服務在產品開發週期中具有適當的風險和回報。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理分析團隊交付的成果，以確保能適時完成對傳統和數位銀行功能以及市場活動分析; • 評估現有的傳統和數位產品組合，以確保產品套件對不同客戶具有真正的吸引力，或透過評估顯示的數據發現業務機會和發現未開發的需求; • 維護有效的報告機制，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，提出有關於辨識不同性能的詳細信息和見解; • 進行分析，確定增加數碼、在線和移動銀行業務的機會的領域; • 辨識推出創新產品的需求，為銀行捕捉新的盈利業務; • 使用客戶體驗、見解和靈活的方法來審查傳統產品和數位銀行功能，並就未來的產品、服務和流程設計提供建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • 在設計改進解決方案的同時，對客戶的興趣進行分析並整合; • 接受客戶反饋並確定改進措施。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過有效的客戶研究和互動數據評估產品、服務和工作流程的各個方面，從而找出業務機會和發現未開發的需求; • 為傳統產品和數碼銀行功能制定和實施精明的解決方案，為客戶增值。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.3 產品開發

1. 名稱	進行產品驗收測試
2. 編號	109433L4
3. 應用範圍	根據既定計劃，進行產品驗收測試。這適用於任何類型的驗收測試及不同種類的產品和服務。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解一般的測試程序及量度方法，以便能獨立地為不同產品進行驗收測試; • 瞭解個別驗收測試的目標及程序，以避免在測試過程中發生錯誤。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據測試的規定，為新開發的產品，進行用戶驗收測試; • 與內部和外部的業務夥伴合作，協調新開發產品的用戶驗收測試; • 識別測試過程的誤差和異常狀況，並採取適當的措施糾正。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合所需的數據，例如:用戶的滿意度，以顯示產品在驗收測試中的表現; • 準備報告，提供準確及相關的資料，以通過產品推出前的最後測試，並獲得批核。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據既定規則，執行產品驗收測試，在必要時作出適當的改動，以確保過程的暢順及能達成目標; • 報告產品驗收測試的有效及可靠數據，以顯示有關產品測試表現的基本資訊。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.4 產品發佈、實施與管理

1. 名稱	設計產品交付系統和銷售分銷渠道
2. 編號	109434L6
3. 應用範圍	設計交付系統，通過適當途徑將產品和服務輸送到不同的市場板塊。這適用於全線從複雜至一般的企業銀行產品。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備企業銀行產品交付機制專業知識，並運用於分析產品的特徵和市場板塊，以設計合適的交付渠道; • 深入瞭解不同產品交付方式的特點，並根據知識評估個別交付渠道，從而選擇適合不同類型產品的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估現有交付渠道是否適合開發產品，以審查或設計量身定製的交付流程; • 分析市場情報，並集中在最終用戶的需要，以創建一個配合他們的喜好的分銷系統; • 以產品的特色、宣傳訊息和目標客戶群作考慮，設計產品交付的方式; • 評估產品交付方式的效能，並在設計上作出必要的修正; • 監察交付系統，確保它能達到個別產品要求的既定目標和表現目的; • 設計監察機制，以衡量不同交付渠道的效能。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計通信計劃，與實施計劃中涉及的有關各方確定交付系統的目標和要求; • 邀請與產品最終使用者有關係的業務合作夥伴建立有效的分銷系統; • 就產品交付渠道和方法的表現徵求不同各方的意見：對現有計劃進行必要的調整。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 制訂產品交付系統和其他支援措施，以促進產品的銷售。設計應根據不同的市場板塊客戶特徵、產品的特色等來驗證。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.4 產品發佈、實施與管理

1. 名稱	設計新產品的營運程序
2. 編號	109435L5
3. 應用範圍	為新產品設計操作步驟說明整個營運程序 (例如: 產品發佈、宣傳、銷售、服務提供、售後服務)。這適用於各類產品和不同的客戶市場板塊。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備全面的產品知識，並應用它來評估新產品的特點，藉以制定其操作要求; • 瞭解各種產品交付系統的特點，並根據不同產品交付平台的特點和目標產品的獨特要求，將知識應用於設計適當的操作程序。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在分析相關資訊 (包括但不限於業務策略、行銷計劃、交付系統、客戶等) 後，闡明新產品和服務發佈和交付營運支援中的特殊要求，以及設計新開發產品銷售和交付的工作流程; • 為新產品和服務的營運步驟提供建議，以促進產品的銷售和交付; • 為制訂個別新產品或服務之營運步驟、指引、工作流程或工具的溝通方法提出建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取必要行動，通過審查有關準則和建立跟蹤或監測機制，防止偏離既定程序，確保業務程式遵循外部條例和銀行內部標準; • 確定參與操作過程的不同各方的角色和責任，並確保所有持份者都瞭解並相應地採取行動; • 主動審查新產品的操作程序，並在新產品正式推出前找出需要改善的地方。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對銀行產品的功能、營運要求和現有程序 / 平臺的分析，說明新產品的操作程序，藉以描述從產品發佈到售後服務的不同流程中的細節。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.4 產品發佈、實施與管理

1. 名稱	評估產品發佈的成效
2. 編號	109436L5
3. 應用範圍	對新推出的產品和業務 / 營運方案進行實施后審查。這適用於所有類型的企業銀行產品、服務和營運系統。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備產品發佈知識，並將其應用於分析產品實施過程的不同階段，以決定於實施後進行審查之用的適當評核表現指標; • 瞭解不同的產品發佈後評估方法，並確定最適合主題方案的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察產品的市場滲透率和評估不同人士的回應，例如:員工、客戶及業務伙伴等; • 設計適當的客戶意見調查，以瞭解客戶對產品和銷售程序的意見; • 有效地管理產品配套，以配合產品的不同生命週期; • 建立管理資訊呈報機制，以收集準確和可靠的表現指標數據。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為未來類似產品發佈流程的發展計劃，指出需要改善的地方; • 跟蹤新推出的產品的市場地位，並相應調整行銷計劃，提高盈利能力和客戶滿意度; • 以專業的角度，為改進現有產品提供指引及替代方案。
47. 評核指引	<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，並提供相關證明及理據，例如:數據分析、客戶的意見等，以支持所提出的建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.4 產品發佈、實施與管理

1. 名稱	為產品發佈制定實施方案
2. 編號	109437L5
3. 應用範圍	開發產品發佈實施的詳細資訊。這適用於不同類型的企業銀行產品和服務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解產品發佈方法，並將知識應用於產品實施過程中不同階段的設計工作活動; • 瞭解不同的評估方法，確定最適合主題產品的發佈計劃。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為產品發佈實施制定清晰、可衡量、可操作的績效結果，並確保結果側重於銀行期望實現的策略目標; • 圍繞發佈前、發佈期間和發佈後各階段，設計產品發佈的實施方案，包括就產品概念、產品知識、競爭對手資訊、員工實踐機會、檢討和強化發佈效果等與持份者進行溝通; • 在實際產品發佈前對市場的所有假設進行測試、研究和深入調查，以確保能順利實施; • 確定適當的實施預算，並與瞭解受制產品的人員建立產品發佈團隊; • 制定促銷策略，包括公共關係、新聞稿、網站和社交媒體策略，為新產品做宣傳工作; • 在產品發佈前對員工進行全面的產品培訓。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理實施計劃，確保該計劃與銀行的價值、信念、策略計劃和不斷變化的業務需求保持一致和提供支援; • 跟蹤新推出產品的市場地位，並相應調整行銷計劃或調整產品功能。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供產品實施計劃和監測措施，概述實施過程中的詳細步驟。這些計劃應與銀行的產品戰略保持一致，並證明已考慮產品特點、目標客戶特徵和銀行資源等。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.4 產品發佈、實施與管理

1. 名稱	為複雜產品制定產品規格
2. 編號	109438L4
3. 應用範圍	在產品組合規格說明中提供產品的技術詳細資訊。這適用於不同類型的複雜企業銀行產品。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示與複雜的企業銀行產品相關的專業知識和開發產品群組的能力; • 瞭解與複雜產品結構相關的各種技術術語和計算; • 瞭解個別產品的特性，並與性質相近的產品作出比較，藉以找出產品的相對優勢。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同客戶的需要及知識，在推出複雜產品前，釐定及詳細描述產品的主要組成部分; • 為產品對於不同客戶的適用性尋求法律意見，識別其影響並清晰地詳列在產品說明上; • 識別客戶在瞭解有關產品的技術性資料時，可能遇上的困難。並在產品規格中提供詳細的詳細說明。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為個別複雜產品制定標準產品規格，以滿足客戶的真正需求並提供合理的解決方案為目標; • 以容易瞭解的介紹手法，闡釋複雜的產品結構，並為個別產品制定產品明細表; • 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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.4 產品發佈、實施與管理

1. 名稱	統籌產品發佈活動
2. 編號	109439L4
3. 應用範圍	協調不同工作單位完成產品發佈準備工作。這適用於從複雜到普通企業銀行產品等不同類型的產品發佈活動。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解產品發佈計劃，界定不同單位在發佈過程中的責任; • 瞭解產品發佈的概念，並將知識應用於審查計劃中的發佈過程，以便確定於產品發佈時的真正需求和所需支援。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與風險管理和營運單位協調，草擬產品的指引和程序; • 與法規部合作，解決發佈新產品的業務和法律問題; • 與資訊科技團隊緊密合作，為產品的發佈，製定系統更新的時間表; • 與內部和外部各單位緊密合作，制定有效的銷售工具、操作流程和系統，以支援和監測產品的發佈和業務增長的進展。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 安排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; • 根據各方需要，製作適當的文件，用於產品資訊的知識傳遞，例如: 產品培訓材料、產品傳單、申請表、處理程序等。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.4 產品發佈、實施與管理

1. 名稱	提供產品資訊和培訓，以支援銷售及服務過程
2. 編號	109440L4
3. 應用範圍	透過向相關方提供產品相關知識和培訓，參與銷售和服務流程。這適用於推出不同類型的企業銀行新產品。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解產品的技術特性，以便能獨立地處理內部和外部客戶的查詢; • 掌握產品發佈的標準程式，並運用知識檢討銷售的過程及方法，以識別銷售隊伍所需的支援。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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; • 處理客戶與產品功能相關的詢問，確保他們了解產品的功能。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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; • 採取必要行動，確保備有適當的銷售流程，以保護客戶利益; • 回答銷售人員關於產品資訊和銷售程序的詢問，以確保對問題做出及時回應，並以專業的方式進行銷售和服務流程。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶和銷售人員介紹產品資訊。 演示內容涵蓋客戶和銷售人員用以評價產品的基本材料; • 設計一個演示文稿，使目標受眾能夠輕鬆準確地瞭解資訊; • 向其他銷售人員提供準確的產品資訊和澄清疑問，以確保能向客戶傳達正確的資訊。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.5 市場策略制訂和產品推廣

1. 名稱	制訂預算和管理個別產品的推廣開支，以確保取得合理的投資回報
2. 編號	109441L6
3. 應用範圍	管理特定產品行銷的推廣費用。這適用於不同類型的營銷計劃和涵蓋由一般至複雜的企業銀行產品。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解產品促銷的預算組成部分，並運用知識使行銷計劃能配合銀行的財務和策略目標; • 掌握銀行的業務策略，並運用對銀行的瞭解來分析產品、促銷計劃和客戶簡介，以評估建議的促銷活動是否可行; • 掌握產品行銷的技術知識，並將其應用於編製可靠的市場數據，從而顯示出客戶對推廣產品的需求，並分析銀行是否有能力競爭。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在限度範圍內為產品推廣方案編製預算計劃; • 從營運預算中，撥款至研究數據的收集、廣告、宣傳以及所有其他涉及市場推廣的費用; • 準確地計算產品推廣計劃的預期投資回報，以證明預算方案是恰當的。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與相關營運單位和供應商聯繫，以確保宣傳預算的有效管理; • 監督開支，確保所有產品宣傳的廣告 / 媒體計劃的投資都符合既定的預算; • 提供從產品推廣投資方面所得的清晰和可衡量的結果，例如:活動後的銷售增長。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 製作產品宣傳的預算案時，應嚴謹分析不同的資料以支持該預算案。此外，亦應闡述並提出一個強而有力的理據，去支持投資回報的計算方法; • 監督預算案的實施，以防超支。任何偏離預期數值的情況，都應以實據和理由支持。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7.產品開發及品牌推廣

7.5 市場策略制訂和產品推廣

1. 名稱	制定和實施數碼化行銷轉型策略和路線圖，實現市場營銷願景
2. 編號	109442L6
3. 應用範圍	開發和實施符合業務策略願景的數碼市場營銷轉型路線圖。目標是根據銀行的商業策略促進數碼市場營銷計劃，以配合銀行的策略和標準的方式，滿足不斷變化的業務需求。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握銀行業數碼市場營銷的發展趨勢，利用新的創意和科技促進銀行業務，為客戶和業務夥伴創造新價值; • 瞭解新技術對加強與客戶的財務關係的影響，並在此基礎上制定和實施數碼市場營銷戰略。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立金融服務行業數碼市場營銷趨勢和形式資訊收集機制; • 跟蹤行業從業人員實施的數碼市場營銷計劃的有效性，分析原因和不同影響因素; • 分析不同社交媒體和多渠道媒體的點擊率、標記、流量、用戶互動和用戶體驗; • 監控數碼業務成果，為銷售隊伍制定培訓計劃，確保能實現數碼銷售和服務目標; • 制定和實施媒體計劃和多渠道媒體活動 (例如: 何時、何地、如何及有針對性地開展最有效的試點和客戶群體); • 為制定數碼市場營銷轉型路線圖和策略向相關方面提供分析結果。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為銀行制定整體商業化市場營銷策略，包括遵循銀行總體業務目標的數碼市場營銷轉型路線圖; • 評估數碼媒體合作夥伴的產品和建議，以確定能配合銀行的數碼市場營銷目標及為營銷計劃選項、媒體渠道使用方案和計劃建議提供合理原因。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對多媒體數碼市場營銷的趨勢和有效性進行透徹分析，透過製作分析報告提供見解、影響和優化建議; • 制定數碼市場營銷轉型戰略和多媒體計劃。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.5 市場策略制訂和產品推廣

1. 名稱	界定產品的價值定位
2. 編號	109443L5
3. 應用範圍	為不同的客戶板塊界定個別產品的價值主張。這適用於不同種類的企業銀行產品。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示市場學的專門知識，為企業銀行產品釐定價值定位; • 熟悉銀行的策略目標，評估其業務策略，藉以釐定符合銀行業務方向和市場需求的價值定位; • 具備市場產品知識，並應用該知識對銀行將推出的產品、當前市場趨勢和競爭對手數據進行資訊分析，以確定符合客戶偏好的賣點。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 考慮產品的定位和競爭力，以提出市場推廣的意念; • 在參考銀行的定位策略、客戶的喜好及市場環境後，為產品打造獨特的價值定位; • 為新產品的開發和推出提供市場營銷諮詢和支援; • 管理宣傳工具的設計，確保能明確地傳達價值定位。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設定設計市場營銷資訊的方向，根據釐定的價值定位傳達產品價值; • 就營銷計劃提供建議，重點是擬定的產品價值定位，包括消費者眼光和與能配合目標客戶群需要的產品功能。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別每一產品的賣點。賣點應切合每一客戶細分市場的需要。此外，還應考慮對競爭者的產品所作出的分析和市場趨勢; • 為不同的市場推廣活動，提供方向或意見，確保活動與既定的賣點具一致性。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.5 市場策略制訂和產品推廣

1. 名稱	透過不同渠道開展產品促銷活動，提高市場知名度，推動銷售
2. 編號	109444L5
3. 應用範圍	根據銀行的商業化策略，參與新產品的促銷活動。這指的是不同種類的促銷活動，和可應用於不同類型的企業銀行產品。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備產品推廣的概念和知識，並酌情與銷售和市場營銷團隊一起規劃新產品的重大營銷計劃; • 瞭解產品市場營銷知識，並將其應用於制定市場營銷目標和商業化策略，全面涵蓋關鍵客戶目標、渠道策略、產品策略、銷售策略和市場營銷溝通策略; • 透過應用市場營銷計劃，制定針對個別產品的營銷計劃的詳細資訊，並在確定目標客戶板塊、分銷渠道和構建定價表等方面提供專家建議，展示在制定市場營銷計劃方面的知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估產品特點，藉以設計推廣活動; • 評估目標客戶的特徵，藉以選擇最適合的推廣方法； • 根據銀行商業化策略確定產品推廣活動試點時間和地點; • 檢討銀行的現有資源，並在可能的情況下尋找新資源。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同單位的知識水平及角色，以決定產品知識培訓的時間及類型; • 為對銀行業務達到最佳成效，提供產品知識培訓，以促進不同的推廣活動 (例如:製作產品目錄、產品培訓、活動、展銷會、直郵等)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在識別目標客戶所需的產品資訊及分析銀行的資源後，訂立推廣方案，清楚說明不同單位在推廣活動上的角色及工作; • 分析不同單位的角色及知識水平，提供恰當的學習活動，確保有關單位具備所需的產品知識。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.5 市場策略制訂和產品推廣

1. 名稱	根據企業形象的規格，製作宣傳工具
2. 編號	109445L4
3. 應用範圍	製作不同形式的宣傳工具。這適用於不同種類的企業銀行產品的促銷材料。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備產品宣傳資料製作知識，並運用知識與內部的設計團隊或外部的製作公司合作設計宣傳工具，例如：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; • 瞭解個別產品的特點，並在此基礎上於有需要時審查和更新現有宣傳材料（例如：產品傳單）的內容; • 瞭解產品宣傳資料的製作過程，運用知識，根據推廣計劃協調安排經批准的宣傳工具的製作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與資訊科技團隊和其他生產公司聯絡，審查傳統/Web 計劃佈局草案並提供建議，並制定一般/在線促銷日誌; • 配合搜索引擎的搜索規則系統，創作線上市場營銷材料版本; • 監察銀行產品宣傳網站的點擊率，例如：點擊率偏低時，提供改善建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取措施確保開發的市場營銷材料在投放市場之前符合內部和外部合規要求; • 採取適當行動，確保透過傳統和電子途徑展示的市場營銷材料能對使用者提供方便; • 定期進行審查及檢閱，以確保市場推廣工具能符合內部和外部規例的轉變。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時以不同形式製作內容完全準確的宣傳材料，並能符合銀行的內部準則和外部合規要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.5 市場策略制訂和產品推廣

1. 名稱	進行宣傳活動的評估
2. 編號	109446L4
3. 應用範圍	進行宣傳活動的評估，衡量運作的效率及對產品的認識程度。這適用於不同類型的產品促銷活動和不同類型的企業銀行產品。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備產品推廣評價技術知識，並應用於檢閱推廣計劃，包括評價計劃目標、流程和績效指標的制定; • 瞭解推廣方案審查的概念，並加以應用，以制定評估計劃和數據收集過程的不同步驟。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督產品宣傳計劃的實施，並檢查這些計劃是否符合既定的策略; • 量度執行過程的成效，並記錄有關數據 (例如: 時間上的誤差、偏離原定計劃等); • 開展調查，檢查銀行產品的認知度和其他評估活動，以衡量操作效果。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合於評估過程所收集的數據，進行統計，以顯示宣傳計劃的成效; • 監控評估過程，確保數據和計算的準確性，以便將作出來改進; • 運用不同的形式匯報評估結果，為銀行管理層提供見解，並滿足其他相關方面的需求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行全面評估和提供提供宣傳活動成效的評價報告。報告應包含宣傳活動方案執行情況的關鍵指標，並制定準確和及時的數據，以滿足不同持份者的要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.6 品牌推廣和企業傳訊

1. 名稱	制訂銀行品牌定位及其企業傳訊策略
2. 編號	109447L7
3. 應用範圍	制定銀行整體的品牌。品牌適用於銀行的所有地理位置和市場板塊。
4. 級別	7
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備企業品牌專業知識，運用知識對銀行的市場地位、客戶認知度、市場趨勢、經營環境和競爭對手分析等進行研究，樹立溝通銀行價值觀和競爭優勢的形象; • 展示在品牌設計方面的專業技能及知識，為銀行塑造形象，並應用在不同的市場及地區。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 比較 / 找出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，以提升品牌的形象，並達成銀行對財務和市場佔有率的目標; • 培養和保持不斷發展銀行品牌的思路，定期制定和修訂企業品牌策略。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析和識別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 (例如: 網上營銷、公共關係策略、新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; • 制定企業形象的指引，並採取措施確保這些準則得到所有業務和營運單位的充分接受和執行。
7. 評核指引	<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，從而提出品牌策略的建議。此外，還需要說明所建議的品牌策略，能例如: 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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.6 品牌推廣和企業傳訊

1. 名稱	制訂一般及在線市場營銷策略，樹立企業形象
2. 編號	109448L6
3. 應用範圍	為所有業務和營運職能制定整家銀行的一般和在線市場營銷策略，從而建立積極的正面形象。這適用於各種產品、服務、營運流程的市場營銷以及企業事務和社會參與計劃的新發展。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業市場營銷的一般概念，並運用它們分析銀行業常用的市場營銷渠道和方法的發展，以制定銀行的一般及在線營銷策略; • 瞭解研究方法，運用知識收集市場資訊，分析周邊業務環境，為銀行制定適當的一般及在線市場營銷策略; • 具備市場營銷知識，並將其應用於反覆檢查確保整體策略和所有相關的數碼營銷活動，以確保它們符合銀行的品牌策略和企業形象。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為傳統媒體和社交媒體平台開發令人難忘的共享內容; • 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; • 制訂和執行一般的及數碼營銷活動，教育當地消費者，令其對銀行品牌產生興趣。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與主要持份者有效地溝通有關於常規和在線市場營銷戰略和活動，並在有需要時向他們解釋影響; • 在制訂在線營銷計劃和活動時，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; • 在有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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定常規和在線市場營銷戰略，與跨職能的關鍵持份者一起制定行動計劃;分析點擊率 / 在線流量，並衡量所有傳統和數碼平台營銷活動的有效性。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.6 品牌推廣和企業傳訊

1. 名稱	為企業品牌制定傳訊方案
2. 編號	109449L5
3. 應用範圍	制定策略和方案，在本地傳播 / 推廣該品牌。策略 / 方案涵蓋不同的持份者，包括但不限於員工、客戶和公眾。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備品牌市場營銷知識，並將其應用於分析和確定關鍵品牌價值，以便在不同持份者群體之間交流; • 深入瞭解開展大規模研究的關鍵要素，主動研究、提出、宣導有效途徑，實現銀行品牌價值的傳播; • 深入瞭解溝通理念，運用知識評估不同的溝通策略，設計出與市場環境、客戶行為、銀行策略等相匹配的適當方法。 <p>6.2 應用 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單位，確保所有員工能理解和遵循銀行的品牌策略; • 從公共關係活動、互聯網、廣告和零售點等不同傳播工具收集銀行品牌的反饋; • 制定策略性溝通方案和溝通策略，提高客戶對銀行品牌和個別產品的認識。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行檢討藉以確保在品牌溝通方面所做的工作是具有連貫性的，並能支援銀行的價值、信念、策略性計劃和不斷變化的業務需求; • 根據不斷變化的市場形勢定期回顧品牌市場營銷策略。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開發和實施品牌市場營銷策略和溝通方案 / 策略。策略應分析相關信息，以支援所選擇的通信渠道和消息的設計。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.6 品牌推廣和企業傳訊

1. 名稱	創建並製作持久一致的市場營銷推廣活動，以推廣企業品牌
2. 編號	109450L5
3. 應用範圍	開展營銷活動，推廣銀行品牌。這適用於不同傳統媒體和社交媒體中的廣告，這些廣告可以在特定業務區域採用。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行市場營銷的常見做法，運用知識評估銀行的溝通策略，並制定不同市場營銷/廣告活動的目標; • 掌握傳統市場營銷和數碼市場營銷的技術知識，並將知識應用於設計可持續市場營銷 / 廣告活動，與企業傳播計劃相呼應，以建立品牌意識和支援產品目標。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 釐清客戶的慾望，並創作營銷資訊，藉以吸引已識別的特定群體; • 分析市場營銷/廣告趨勢，創作可為觀眾帶來新鮮和積極印象的活動; • 根據需要，與內部創意和製作團隊以及/或外部機構合作，開發營銷活動的內容，並確保市場營銷資訊得到有效傳達。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在市場營銷 / 廣告活動規劃和製作中鼓勵創造力和創新; • 努力確保有關各方都清楚並致力於執行市場營銷方案和促銷活動; • 採取必要行動，確保市場營銷/廣告策略符合銀行的使命、價值觀、業務方向和發展需要。
7. 評核指引	<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、廣告趨勢和銀行策略等的分析，製作營銷 / 廣告活動。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.6 品牌推廣和企業傳訊

1. 名稱	制定品牌市場營銷預算，有效地管理支出
2. 編號	109451L5
3. 應用範圍	監督在指定業務範圍內，品牌宣傳方案的開支。這適用於不同類型的推廣計劃。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行的財務計劃，使市場推廣團隊的企業推廣計劃，能與銀行的財務和策略目標保持一致; • 在開發品牌營銷計劃時，運用知識識別有利因素和破壞性力量，以證明對影響市場營銷計劃預算的因素的瞭解。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定企業推廣和廣告 / 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，為預算方案提供理據; • 與相關業務、運營單位和供應商聯繫，確保有效管理促銷預算，並及時製作所有促銷材料; • 監控費用，確保廣告/媒體計劃的所有投資符合預先設定的預算。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立品牌跟蹤機制，定期審核，為投資提供理據; • 使用品牌追蹤機制，提供從市場推廣投資方面所得的清晰和可衡量的結果。
7. 評核指引	<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; • 監管開支，以免超出預算，(例如: 實際開支與預算不符)，需要提供證明及解釋。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.6 品牌推廣和企業傳訊

1. 名稱	組織交流活動，打造和提升企業品牌知名度
2. 編號	109452L4
3. 應用範圍	推行各種交流活動，以宣傳銀行的品牌。這適用於針對特定業務領域的溝通活動，適用於針對特定利益相關者群體的活動。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備溝通策略和活動知識，並運用知識，參照銀行的溝通策略，澄清方案的實施細節; • 瞭解實施細節，從而獨立組織活動，有效應對意外事件。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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; • 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，指導如何能配合品牌形象; • 籌備和舉辦交流活動，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業界 / 貿易活動、及追蹤 / 分析市場推廣計劃。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展交流活動，透過傳統和數位數碼渠道盡量增加品牌曝光度，鞏固品牌的定位; • 與不同單位合作，確保有效和適時地實施品牌發展計劃; • 與適當的媒體渠道保持一致和密切的聯繫，並發佈銀行的最新資訊以供宣傳之用。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.6 品牌推廣和企業傳訊

1. 名稱	監管企業形象在銀行不同領域的應用，以確保一致性
2. 編號	109453L4
3. 應用範圍	監察銀行在不同介面 (例如:活動、媒體、出版物) 所顯示的企業形象。這適用於在不同媒介，以各種形式所發佈的資料。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉銀行的企業身份，採取必要行動，確保內部溝通能夠反銀行各員工對品牌的指引有充份的瞭解; • 具備有關銀行的企業特徵和原則的知識，並提供相關培訓，幫助員工全面瞭解銀行的企業形象並按照公司企業價值觀行事。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 創建和維護企業標識系統，包括徽標原型、字體、尺寸比、比例、顏色代碼等規格; • 採取必要行動，確保所有市場營銷和宣傳工具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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監測在展示企業形象時，確實執行遵守標準的指引; • 進行廣泛協商，確保各級持份者和職能部門均能與企業形象的可持續性的總體方向保持同步。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監控企業形象 / 身份的使用方式。 監測活動應能夠覆蓋不同的傳播媒介，並能夠及時發現任何偏差。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 7. 產品開發及品牌推廣

7.6 品牌推廣和企業傳訊

1. 名稱	評估品牌推廣計劃的成效
2. 編號	109454L4
3. 應用範圍	為個別品牌宣傳活動，進行績效評估。這適用於不同類型及規模的品牌活動。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解評估計劃，運用知識有效執行任務; • 具備品牌營銷計劃的知識，並根據瞭解確定評價目標; • 瞭解評估中不同步驟的細節，並在此基礎上收集不同階段的相關數據，以便有效執行。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期跟蹤和報告通過不同渠道進行的品牌營銷計劃; • 監控不同市場營銷平臺的流量/回應率，從而客觀地衡量品牌營銷計劃的有效性; • 保持對網站流量和用戶活動報告的瞭解; 編制統計報告，總結和 / 或量身定製市場營銷和銷售部門審核報告。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合有關數據，報告推廣計劃的主要量度指標，例如: 認知度、顧客的反應、推廣預算，並指出表現未例如: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推廣計劃的成效。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展評估方案，編寫報告，概述品牌市場營銷方案 / 活動取得的成果。報告應包含評價計劃中確定的活動執行情況的關鍵指標。所提供的數據需準確無誤，並能夠滿足不同持份者的需要。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.1 質素管理系統開發和實施

1. 名稱	制訂企業銀行的品質管理策略和政策
2. 編號	109455L6
3. 應用範圍	制訂整間銀行的品質管理政策。這適用於涵蓋所有銀行業務的品質管理。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握研究方法的知識，並將其應用於對競爭對手（本地和全球）進行研究，從而確定市場的最佳實務操作和最新趨勢; • 瞭解銀行的業務模式，對銀行的業務和營運進行嚴謹的評估，從而確保現時的品質標準與銀行的活動性質、規模和複雜程度相一致; • 深入瞭解全球及國際銀行業規則及規例，並視之為適當品質管理策略及政策發展的重要參考（例如：巴塞爾銀行監管委員會發出的架構、《銀行條例》的條文、金管局監管政策手冊、能力及道德行為手冊等）。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估現有銀行業務和找出需要改善的地方，以決定品質管理政策的範圍; • 分析相關流程的內部和監管要求，從而制訂適合的品質管理政策; • 分析品質管理的不同模型和工具，以為銀行設計適合的政策; • 建立品質管理政策，以決定銀行對於提供能滿足客戶期望的產品和服務的方式; • 設計品質管理框架，以說明管理不同流程的品質管理之職責和所需秉持的標準。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對不同法規和國際 / 行業標準進行研究，並識別它們例如：何影響銀行的品質管理系統; • 制訂措施，以提升銀行內不同業務和職能的強大品質文化; • 評估銀行的品質系統與客戶要求，以確保客戶的滿意度; • 在引入不同的品質管理政策後，設計用以衡量客戶滿意度和業務表現變化的表現指標。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據來自不同領域（例如：市場做法、客戶的要求和現有的銀行業務）的研究結果，制訂品質管理政策，以說明對於銀行不同業務的期望與標準。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.1 質素管理系統開發和實施

1. 名稱	為不同的業務營運建立品質標準
2. 編號	109456L5
3. 應用範圍	為不同業務界定可接受的品質標準。這適用於涵蓋不同業務的品質管理。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解銀行的業務和運營模式，並根據知識對現有業務嚴謹地進行評估，以找出要監控的流程; • 瞭解數據收集和分析的不同方法，並運用知識對客戶需求進行研究，以界定所需的產品與服務表現水平; • 掌握銀行業發展知識，開展基準研究，確定銀行業產品和服務提供的最佳實踐和最新發展。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析品質管理的不同模型和工具，以為銀行設計適合的品質標準; • 對不同流程的目前表現進行分析，以訂定監控的上限和下限; • 對客戶的期望、合約和監管的要求進行分析，以訂定流程的規範限制; • 辨識合用於各方面 (例如:從客戶的角度、組織的角度等) 的品質標準，以建立表現指標; • 帶領銀行於不同地區的業務和營運單位，以確保品質標準相一致。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定不同業務運營單位的績效標準，以獲得和提高客戶滿意度; • 採取行動確保制定的所有標準都符合內部和外部法規要求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同領域 (例如: 現時的銀行業務、客戶的要求、標杆分析等) 的研究結果，為不同業務建立品質標準，以界定可接受和不可接受的上限。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.1 質素管理系統開發和實施

1. 名稱	制定品質控制和重新再造計畫的步驟
2. 編號	109457L5
3. 應用範圍	制定品質控制和業務、產品和工藝流程再設計計畫的品質控制程序，以確保能滿足不同流程的質量標準。這適用於銀行不同的營運操作流程。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面瞭解銀行的業務和運營模式，並將知識應用於分析業務需求和審查相關信息，以設計控制措施; • 將知識應用於流程優化工作，用以檢討現有業務和營運流程，並找出需要改進的領域。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 編制整體的品質管理監控計畫，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; • 制定業務和運營流程再設計計畫; • 評估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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立正式的檢視程式，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; • 在控制措施中建立修復監測缺陷措施和糾正的的機制。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對不同部門或單位的業務需求和運營情況的分析制定品質控制和流程再造計畫; • 設計監督品質控制和流程再造計畫實施的措施，藉以及時發現偏差和採取糾正措施。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.1 質素管理系統開發和實施

1. 名稱	為特定項目 / 計劃制定品質管理方案
2. 編號	109458L5
3. 應用範圍	制訂不同類別的監控和措施，以確保項目 / 計劃的品質。這適用於銀行的各種業務 / 營運中的項目 / 計劃。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有品質管理知識並將其應用於評估項目專案/計劃的可交付要求，以確定品質管理計劃的範圍和目標; • 瞭解銀行品質管理的目標，決定項目 / 計劃的不同活動 / 工作的品質標準，以確保能滿足交付要求; • 掌握有關銀行品質管理目標的最新資訊，並在此基礎上評估銀行的業務策略，從而辨識項目中需要品質監控的重要範圍。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估不同的質素管理概念和實務操作方法，從而制定適當的監控; • 找出能影響質素的變數 / 流程，並把它們整合到品質管理方案之中; • 分析目前表現，找出高風險或評估品質管理的不同概念和做法，從而制定適合的品質監控措施; • 制定一套標準化的程序去掌管不同活動的實施; • 進行分析，以確保執行品質管理方案所需的資源與其可貢獻的價值成正比。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為每項質量舉措制定可衡量的標準，以確保它們符合銀行的方向; • 衡量質量舉措的實際績效，並報告相關方跟進; • 匯報相關品質措施的實際與預期表現，並在有需要時採取補救行動。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對於銀行的策略、項目 / 計劃的目標和市場的最佳做法的評估，制定說明措施和活動的品質管理方案，以確保項目 / 計劃能達到預期的目的; • 根據相關的表現數據分析，設計恰當的加強措施，以管理品質管理項目的效能。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.1 質素管理系統開發和實施

1. 名稱	對品質管理進行基準分析
2. 編號	109459L5
3. 應用範圍	管理基準分析，以評估銀行策略在品質管理中的有效性和全面性。這適用於不同形式和規模的基準分析方案。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉政策制定，並在此基礎上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; • 瞭解品質管理中的關鍵要求，並運用知識根據既定目標制定基準方案; • 運用品質管理知識，評估與銀行運營最相適應的基準測試、設計方法或工具的不同方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在基準測試的基礎上制定加強品質管理的實施計劃，以確保交付準確性、及時性和能依據計劃產出。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.1 質素管理系統開發和實施

1. 名稱	於銀行各部門，提供品質管理的學習活動
2. 編號	109460L5
3. 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活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握培訓和教育知識，並應用該手冊為銀行編寫、出版和分發最新的品質管理系統培訓手冊; • 熟悉政策和程式制定，並與相關人員合作，根據不同單位/員工的需求制定品質管理培訓指南。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定適當措施，提高全行對品質管理方案的認識和參與; • 根據不同個人的需要，提供有關品質管理系統的資訊更新和培訓; • 訂立獎賞計劃和薪酬制度，以鼓勵優秀的服務表現。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照最高管理層的指示實施教育方案，在銀行灌輸優質文化; • 尋求業務和營運單位的支援和承諾，推廣品質管理的理念。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.1 質素管理系統開發和實施

1. 名稱	在銀行推動品質管理文化
2. 編號	109461L5
3. 應用範圍	制定宣傳或教育活動，在銀行灌輸品質文化。這適用於不同種類和不同規模的活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解組織文化建設的概念，運用知識總結品質管理政策的主要細節，以確保符合既定流程和履行績效標準; • 運用品質管理知識回顧學習與發展的不同概念和理論，從而設計適合的活動去宣傳品質文化。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行研究調查，識別不同階層員工目前對品質措施的認知水平和投入程度; • 開展適當活動，提高對銀行服務承諾的認識，符合銀行的品質管理政策; • 根據不同階層員工的知識水平和工作要求，開展適當的改善服務品質培訓計劃; • 檢討品質指標的目前表現，以識別對教育活動的需要。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 把全面品質管理的做法結合到日常的客戶服務工作之中; • 辨別銀行員工對品質有關的培訓需要，並開展培訓計劃，去提升對於銀行品質有關的政策認知。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據目前表現、不同階層員工的知識水平和工作要求，量身定製宣傳或教育活動，以改善銀行的品質水平。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.1 質素管理系統開發和實施

1. 名稱	執行品質管理計劃
2. 編號	109462L4
3. 應用範圍	根據品質管理方案，執行監控措施。這適用於銀行的各種業務 / 營運中的各類品質管理措施。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用規劃和執行方面的知識，檢討品質管理方案和項目 / 步驟的品質指標，從而識別需要進行的活動; • 應用質品質管理中的技能和知識來審閱現有文件 (例如: 投訴、客戶滿意水平、標杆研究) 和目前表現數據，從而找出需要高度注意的範圍。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂執行品質管理方案的操作細節，(例如: 資源、工具、時間表、溝通渠道等); • 清晰界定品質管理的角色和責任，並委任具備能力的人員擔當職務; • 監督營運流程，從而確保活動和結果都符合品質管理方案; • 找出偏離了原方案的地方，並施以補救行動，以確保實施順暢。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動執行計畫的品質管理任務，並與受影響的各方 (包括同事、業務合作夥伴和客戶) 跟進，以確保他們走上正軌; • 以積極的心態和充分的準備完成計劃的品質管理工作任務。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行品質管理方案中各既定活動。監察和及時的補救行動應予以進行，以確保實施順暢。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.2 品質監察和控制

1. 名稱	設計品質監控指引和計劃
2. 編號	109463L5
3. 應用範圍	設計品質檢查計劃，以監控銀行營運的流程 / 產出。這適用於不同類型和銀行不同業務 / 營運的質量檢查。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示深入瞭解品質監控的關鍵概念和組成部分，評估不同操作的品質指標，藉以設計品質檢驗計劃的細節; • 展示良好的品質控制知識，評估品質管理中的不同概念和做法，以便設計質量檢驗，檢查銀行產品和服務的不同方面。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同營運的目前表現和工作流程，以辨別高風險 / 需要品質審查的重要範圍; • 通過指定樣本規模、品質審核頻率、要執行的流程來制定操作詳細資訊; • 分析不同營運的品質指標和表現指標，以確定品質審查的驗收標準; • 監察數據，追蹤不同程序是否都在可接受的範圍內; • 辨識異常或偏離於標準的情況，並進行調查以確定偏差的原因; • 檢討那些令人滿意的表現，識別其成功因素，並詳細記錄整個過程，以便於知識分享和流程標準化; • 調查那些令人不滿的表現，並提出品質監控措施的建議; • 設計不同的測試 / 工具去獲取有關於品質指標的有用資料。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 指出觀察到的問題的詳盡細節，並通過恰當的文件來倡議變革要求，以便持續改進; • 開發跟蹤系統，確保員工遵守監察程序，並監督相關人員進行質量測試。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行不同業務 / 營運的品質指標、目前表現和工作流程的分析，設計適合的測試 / 品質調查操作方案; • 根據從不同來源收集所得的數據分析和對現有流程的調查而提供報告，說明品質審查結果和建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.2 品質監察和控制

1. 名稱	設計衡量客戶滿意度的研究調查
2. 編號	109464L5
3. 應用範圍	為量度客戶對銀行產品和服務的印象，設計研究調查。這適用於不同市場板塊及銀行產品和服務的各方面事宜
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握調研方面的專業知識，並運用該知識評估即將提供的服務的目標和操作步驟，從而制訂合用的研究調查; • 掌握客戶體驗管理的深入知識，根據銀行業務需要制定調查目標和範圍。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據研究調查的目標，選擇適合的研究方法 (例如: 問卷、焦點小組)、數據收集渠道 (例如: 面談、電話訪談、互聯網) 和頻率; • 辨別研究調查中的變數，確保所有有用的資料齊全; • 為研究調查設計問題，從而獲取有用的資料，以評估客戶滿意度和策劃未來的措施; • 開發工具 (例如: 清單、腳本)，以促進數據收集過程，確保調查有效進行; • 制定客戶滿意度調查的詳細操作計劃 (例如: 推行時間、焦點小組、分發方法)，以確保運作順暢。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督數據收集過程，以確保數據的準確性和完整性。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對銀行業務和評估對象的營運 / 服務需求的分析，制訂客戶滿意度研究調查的框架和操作方案，以整合有助於改善銀行服務的資料。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.2 品質監察和控制

1. 名稱	制定客戶服務的表現準則
2. 編號	109465L5
3. 應用範圍	制定和執行客戶服務績效標準。這適用於不同類型的客戶服務和所有客戶板塊群。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解客戶反饋的重要性，分析客戶的聲音，確定客戶對銀行服務的要求; • 擁有開展大規模客戶服務研究的專業知識，並將其應用於分析表現數據、根據擬定的標準和參數繪製圖表，用以辨識值得進行品質控制的領域。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為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; • 辨識銀行員工的相關質量相關培訓需求，並制定適當的培訓方案，以提高對品質政策和方案的認識; • 透過培訓等方式提高員工服務質量，確保服務始終如一。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展活動 (例如: 服務活動) ，提高人們對銀行服務承諾的認識; • 制定服務認可計劃 (例如: 激勵計劃、優質服務獎勵) ，提高銀行服務績效標準。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對不同業務 / 營運操作單位客戶的要求、績效、營運、和需求的分析制定客戶服務績效標準; • 制定活動，向相關員工推廣績效標準 / 品質文化。活動應根據員工的不同培訓需求進行量身定製。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.2 品質監察和控制

1. 名稱	對企業銀行營運進行品質監控
2. 編號	109466L4
3. 應用範圍	進行品質監控，以確保不同流程的工作果效都能滿足銀行既定的品質標準。這適用於銀行不同業務 / 營運的工作果效。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同操作的品質績效要求，並根據這些知識來檢討不同操作的績效指標，從而衡量品質; • 掌握品質管理知識，總結品質控制中的不同概念和做法，選擇合適的工具/方法，從不同角度檢驗銀行的產品和服務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定品質監控的操作方案 (例如: 被評估的品質措施、樣本數量、抽樣方法和驗收標準); • 辨識有用資料的來源，並使用適當的數據收集方法和渠道，去獲取所需數據; • 評估品質標準評估產品和服務，並指出未能符合標準的範圍; • 檢查並複檢數據，以確保其準確性和完整性。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供品質測量報告，記錄產品和服務的性能以及為了持續改進而應考慮的變化; • 關注測量結果的品質，並整合從不同來源所收集的資訊，為分析不合格績效提供有用的數據。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行指定的質量標準對產出進行檢查，並查明不符合標準的情況。此外，應審查檢查中使用的數據，以確保其準確性; • 提供報告，以具體說明失敗案例的事件，並分析可能的原因。報告應以明確和系統的方式提出呈示，以助分析未達標準的表現。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.2 品質監察和控制

1. 名稱	編寫有關品質管理系統的文件/報告
2. 編號	109467L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉銀行的品質管理程序和標準，從而能獨立地預備有關文件。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通品質管理的一般實務操作，並在此基礎上與不同的部門/單位聯繫，收集不同流程的績效數據，以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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 準確及適時地預備品質管理測試的檔案，包括測試的目標、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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在判斷數據相關性和發現偏差后，準確收集不同流程的性能數據; • 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，藉以準確及快捷地滿足不同單位的要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.3 流程持續改善

1. 名稱	辨識需要改善品質的範圍
2. 編號	109468L5
3. 應用範圍	分析現有流程，從而識別需要改善的範圍。這適用於銀行不同業務 / 營運的流程。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展露在各種品質管理工具和技巧的專業知識，從而策劃品質改善; • 瞭解銀行的整體業務方向並評估其策略，以便瞭解流程改進的需求和緊迫性。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對來自不同來源的資訊進行分析 (例如: 記錄、與相關利益攸關方協商)，以便瞭解當前業績; • 分析現時的表現數據和問題資料，以找出現時流程的弱點; • 進行各種調查，以找出問題的根本原因。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別重複、不必要或浪費的步驟，不恰當的方法，或其他程序上的問題；以制定方案去創造新的操作系統; • 透過計算每個問題的影響並確保有效利用資源，優先考慮改進的緊迫性; • 就持續改進的糾正和預防措施提供建議 (例如: 流程、標準和質計劃等的改變)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對目前流程表現的分析和對潛藏原因的調查，識別需要品質改善的範圍和造成問題的潛藏原因。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.3 流程持續改善

1. 名稱	設計措施以改善現有流程
2. 編號	109469L5
3. 應用範圍	制訂各種改善現有流程的措施。這適用於銀行不同業務 / 營運上的流程變更。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在流程改進中展示專業知識，並將其應用於評估不同的品質管理技巧，以便為現有操作問題設計適當的解決方案 • 展示在銀行服務方面不同領域的專業知識，用以設計提高銀行服務整體效能的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估現有的流程和操作問題的根本原因，從而提出其他改善措施; • 進行分析 (例如: 帕拉圖分析法) 去辨別能最有效地改善現有流程的因素; • 分析不同選擇所需的資源要求、成本和利益，從而選擇最有效的措施; • 主持品質改善會議，帶領團隊界定問題、識別優先順序和制定時間表，以確保所有必需的任務都在監察之內。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析影響表現的障礙，並找出新方法去改善工作效率; • 聯繫各單位，修改相關範圍的流程和步驟，以確保各方的關切都受到充分考慮，例例如:資訊科技系統和營運; • 組織跨職能流程改進團隊，開發最適合各方改革的解決方案; • 進行合規檢查，以確保提出的改進措施合乎銀行的政策，審計和監管要求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對現有操作問題的評估和根本原因的分析，訂定改善措施以說明現有流程的變更; • 管理改進措施的執行和關於適當修改的建議。這些應基於對提高效率的潛在障礙和替代方法的評估而成。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.3 流程持續改善

1. 名稱	評估流程改善措施的效能
2. 編號	109470L5
3. 應用範圍	進行評估活動以衡量流程改善措施的影響。這涵蓋應用於銀行不同業務 / 營運的改善措施方法。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握流程改善知識並將其應用於評估流程改善措施的目標和詳細資訊，以便設計評估計劃; • 展示在銀行服務方面不同領域的專業知識，以解讀從評估所得的數據。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定評估範圍，制定範圍內可行的評估方案; • 辨識可反映流程改善的指標，並將之納入評估方案; • 設計不同的方法，並找出最佳方法來收集與表現有關的數據，並制定數據收集計劃。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合和分析來自不同來源的數據，以識別流程中的改善之處; • 識別改善帶來的貢獻 / 好處 (例如: 節省成本、節省時間、提高效能、對盈利的影響); • 指出改善方案的問題所在，評估實施變更的準確性，並進行適當的補救行動; • 收集基準表現數據作為衡量未來表現的標杆。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計評估方案，以衡量流程改善措施的效能。評估方案的設計與數據收集方法，應根據流程改善措施的分析 and 可能出現的影響而成; • 根據來自不同來源的資料整合和評估，分析流程改善措施的效能。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.3 流程持續改善

1. 名稱	制定持續改善的行動計劃
2. 編號	109471L4
3. 應用範圍	制定計劃，具體說明執行流程改善舉措的操作細節。這適用於銀行不同業務 / 營運的流程改進措施。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示精通銀行各方面服務的知識，從而瞭解程序改善措施; • 瞭解改進善措施的目標，運用知識總結改善措施的主要特點和特點，以便規劃實施; • 熟練掌握項目專案管理的不同概念和技術，以確定規劃階段需要考慮的關鍵問題。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討持續改善計劃的目標，以界定項目的範圍和界限; • 辨識和界定需要進行的任務，訂明每項任務的產出和結果，以及訂定優先順序; • 確定每項任務所需的資源和時間，以制訂時間表，並提供資源分配的指引; • 為工作流程持續改善，向相關單位介紹 / 推出新的工作流程和範本。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定專案的主要阻力和潛在負面影響，並制定控制措施，以取得更好的效果; • 為持續改善方案找出關鍵的持份者，並通過各種游說和宣傳戰術獲取他們的支持與接納; • 與員工和流程負責人保持定期的溝通，以提供修改流程操作的建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為執程序改進措施提供訂明活動、資源和時間的行動計劃。這計劃應包含要執行的措施，以確保實施順暢; • 監督改進措施的執行，以及採取適當的行動，確保計劃的目標得以實現。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.3 流程持續改善

1. 名稱	執行政程序改進措施
2. 編號	109472L4
3. 應用範圍	執行銀行的營運程序的變更。這適用於銀行不同業務 / 營運的任何變更。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解流程改進措施的細節，並運用知識總結流程改進計劃的細節，從而明確說明流程中的任務和責任; • 展示品質管理的基礎理解，有效完成各項任務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行糾正行動以處理經內部審核所發現的偏差，或根據既定方案執行定期審查; • 根據指令，就新程序使用不同的工具和範本; • 記錄關於實施程序的資料，整合資料，並向管理層呈示。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預測活動後果，規劃和實施預防措施，防止負面影響; • 靈活改變流程交付路線，同時堅定地實現質量結果。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據既定方案，執行政程序改進措施，確保程序順暢。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	辨識改善客戶體驗的措施
2. 編號	109473L5
3. 應用範圍	確定改善客戶體驗的措施。這適用於不同類型的營運操作和所有客戶板塊。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解客戶體驗管理的概念和理論，運用知識識別高風險領域，評估企業銀行運營各個方面的風險因素; • 精通解決問題的技巧，並將其應用於審查風險領域和調查已確定的問題，以確定問題的根本原因; • 掌握客戶關係管理知識，將其應用於分析客戶負面反應的根本原因，並主動地找出解決這些問題的方法，積極改進服務交付流程。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 找出能為銀行客戶帶來滿足感 (卓越價值) 的舉措，並制定相應的措施; • 與不同的單位合作，例如: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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估客戶服務指南，確保各方都能遵守標準並減少違規的可能性; • 進行合規檢查，確保變更符合銀行的政策、審計和監管要求。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	制定反饋管理的程序和指引
2. 編號	109474L5
3. 應用範圍	制訂處理來自客戶的挑戰的指引和標準規格。這適用於不同市場板塊的客戶和產品。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有客戶關係管理理念和技術，並根據知識評估難於應付的客戶的共通點，從而設計服務規格; • 精通客戶反饋分析，並運用知識調查過去收到的投訴和查詢記錄，以確定常見的困難情況，並制定處理這些情況的規格。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行標杆研究和評估銀行業的最佳做法，以制訂合適的處理難於應付的客戶的策略; • 制訂處理客戶反饋或投訴的政策和步驟，以確保個案適當地呈至管理層; • 制訂處理難應付的客戶的服務標準，以維護與客戶的關係並保障銀行的聲譽。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就授權前線員工處理客戶的要求，制訂嚴格的政策和指引 (例如:作出讓步的權限); • 清晰地界定不同單位的角色和責任，並確保相關的個別人士明白他們在作出讓步時的權責。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供處理客戶的挑戰的指引和標準禮儀，以說明理想和不理想的行動。這應根據對於客戶的剖析、過去的投訴紀錄和市場上的最佳做法等的分析而制定。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	進行數碼和非數碼銀行客戶體驗調研
2. 編號	109475L5
3. 應用範圍	評估銀行數碼和非數碼客戶體驗的服務品質和客戶滿意度水準水平，向管理層推薦提高服務品質的方法。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有設計數碼客戶體驗研究的綜合知識，並將其應用於評估行業內的數碼銀行環境; • 瞭解客戶反饋分析的概念和理論，並用它來設定研究目標並明確定義清晰地界定客戶體驗的問題所在; • 利用在研究方法方面的知識構建研究計劃，以助銀行提供的服務模式及投放於科技的投資能互相配合、切合客戶所需； • 擁有行銷技巧並應用它來檢查銀行如何營銷其服務，並確定客戶服務例如:何影響客戶保留率。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定改進的措施，教育客戶使用移動功能，以加強產品事務办理流程; • 分析不同服務管道客戶的需求和行為，通過提供符合客戶需求的解決方案來填補所發現的空白經驗; • 通過綜合管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; • 引導金融科技專家制定改進措施，允許在不同管道進行即時處理，確保客戶能夠即時查看賬戶更新，並更有效地在線使用數碼銀行功能，以及銀行員工可以根據客戶需求即時量身定製產品，從而顯著改善客戶體驗。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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，並為此制訂長期策略和路線圖，提升客戶體驗。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期開展服務中心、電話銀行、ATM、互聯網、手機等數位管道客戶體驗研究；並根據調查結果制定改進策略、路線圖和實務操作方案; • 不斷更新和檢討，以確保相關性和準確性與時並進。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	分析客戶反饋以改善銀行的服務
2. 編號	109476L5
3. 應用範圍	分析來自客戶滿意度研究的反饋，從而為改善銀行服務提出建議。這適用於針對銀行不同業務 / 營運範圍的反饋。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握客戶反饋管理知識，並用它來評估客戶滿意度調查的目標和框架，以便準確解讀結果; • 展示在銀行服務方面不同領域的專業知識，藉以從結果中找出具有意義的結論。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 集合和核實來自不同來源的資料，從而以不同角度去全面瞭解銀行的服務質素; • 進行各種分析 (例如: 統計分析、分類、矩陣分析)，從而自數據中獲得具有意義的結論; • 評估研究方法的假設和限制，並在解讀數據時把它們考慮在內; • 分析回覆者的資料並進行分組分析，以找出改善措施或未來研究的方向; • 通過確定趨勢或觀察的根本原因來解釋調查結果。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 解讀數據，推理和論斷客戶對銀行所提供的服務的滿意度和期望; • 根據研究數據所得的分析，對服務質素改善提供建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解客戶對銀行服務的感受，並提出改善服務質素的建議。這應根據來自客戶滿意度研究的數據整合和分析而成。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	管理不同人士提出的意見，以保護銀行形象
2. 編號	109477L5
3. 應用範圍	分析從客戶滿意度調查中所收集的客戶反饋，以便提供改善銀行服務的建議。這適用於對銀行不同業務 / 營運的反饋。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握客戶反饋管理知識，並將其應用於分析反饋類型和對銀行形象的影響，以便開發處理反饋的適當方法; • 應用客戶體驗管理知識，制定處理外界反饋的步驟及指引，例如: 客戶關係管理和客戶投訴管理的程序。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析各單位的職能及運作，識別所需的反饋處理培訓; • 建立全面的客戶反饋資料庫和適當的處理方式; • 設計學習方案，以建立處理口頭和書面投訴的專業知識和技能，確保迅速的回應和高效的服務修復機制; • 建立指引，以維持投訴處理的品質及協助回應技術上的問題。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供積極及主動的回應，處理大規模的客戶投訴事件，並迅速解決違規問題，使客戶滿意; • 管理傳媒、監管機構、壓力團體提出的公開批評，並儘量減低在運作、聲譽和 / 或公共關係等方面的風險。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析對銀行形象的影響後，提供有關處理反饋的程序及指引; • 在分析處理反饋的培訓需要後，為員工提供處理反饋有關的資訊或活動，例如: 流程圖、指引、培訓等; • 處理對銀行形象有嚴重影響的負面反饋。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	執行客戶體驗程序的改善措施和控制
2. 編號	109478L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 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; • 將客戶體驗管理知識應用於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; • 運用研究和分析技能收集數據，審查客戶體驗流程，旨在釐清不同的角色和責任，簡化銀行和客戶的互動方法。 <p>6.2 應用 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>6.3 專業行為及態度 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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	提供卓越的客戶服務
2. 編號	109479L4
3. 應用範圍	提供能超越客戶期望的服務。這適用於不同類型的銀行服務及客戶。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解卓越的服務理念和對銀行的重要性，以便主動提供卓越的客戶服務; • 瞭解銀行品質管理政策和不同流程的質量標準，並將其應用於審查現有服務交付的品質。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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; • 與客戶溝通 (例如: 發問、聆聽)，以識別他們的需要; • 提供能符合甚至超越客戶期望的方案。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與時並進，知道銀行業的最佳服務做法，並找出合適的主意應用到日常工作中; • 以有禮貌及專業的態度，與客戶交流 / 溝通; • 尊重客戶，始終例如:一地表現出良好的服務態度。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	處理難於應付的客戶和解決衝突
2. 編號	109480L4
3. 應用範圍	回應客戶的異議或投訴，以解決他們所關注的問題。這適用於有關銀行服務或產品的投訴以及不同類別的客戶。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： • 展示精通銀行各方面服務的知識，從而瞭解客戶所關注的問題； • 瞭解苛求的 / 難於應付的客戶的共通點，善巧地處理他們的要求。</p> <p>6.2 應用 能夠： • 通過提出適當的問題徵求客戶的覆，為客戶的反對或投訴提供反饋； • 管理客戶的情緒，以減輕高壓的局面； • 回覆客戶以解決他們提出的每一項問題、採取的行動等； • 不論客戶的反饋是否有道理，靈巧地作出反應； • 在結束個案前，檢查客戶的理解和進一步的反饋。</p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： • 在處理難應付的客戶時，展示正面的態度，有能力自己管好自己，並在壓力下保持專業； • 展示專業的溝通技巧 (例如：高階的聆聽技巧、自信的溝通) 和情緒管理，從而掌控局面。</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 以熟練和專業的方式回應客戶的異議或投訴，使能解決他們所關注的問題，並且讓他們感到滿意。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	調查投訴個案，並提出行動建議
2. 編號	109481L4
3. 應用範圍	使用各種資料收集方法去獲取有用的資料，以找出客戶不滿的成因。這適用於有關銀行服務或產品的投訴以及不同類別的客戶。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示精通銀行各方面服務的知識，從而瞭解投訴個案; • 展示精通處理投訴和衝突管理的最佳做法的知識，以找出客戶真正關注的問題。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行調查，並從不同來源收集資料，以驗證客戶所提供的資料; • 分析從不同渠道收集得來的資料，並找出問題的範圍和根本成因; • 通過分析問題的根本成因、銀行的策略和可用的資源等，提出不同的改善建議; • 確定任何跟進行動，以防止事件再次發生。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預測有關各方可能作出的反應，規劃並實施預防措施，以管理可能的負面反應; • 尋求官方許可，適當和持續地開展與調查相關的活動。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合從各方收集所得的資料，識別不滿服務的成因; • 根據從不同來源收集的資訊提出改進措施的建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	及時回復客戶的反饋，並解決他們所關心的問題
2. 編號	109482L3
3. 應用範圍	處理客戶投訴。這適用於各種投訴，包括對銀行產品、服務、員工行為、服務品質、銀行場所環境等的投訴。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 瞭解處理客戶投訴的原則和步驟，以便有效解決個案；• 瞭解投訴處理的重要性和對銀行可能產生的影響。 6.2 應用 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資訊，以及他們為什麼不滿意；• 通過調查客戶以瞭解其真實需求，對投訴進行事實調查。 6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 在投訴處理中運用適當的步驟和策略，安撫客戶的情緒；• 通過提供可行的解決方案來滿足客戶的要求，解決客戶的不滿；• 當情況沒有改善或客戶的要求超越權力的範圍時，向上級呈報。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 獲得有關投訴案件詳情及客戶經驗的足夠資料；• 建議解決投訴個案的適當解決方案。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 8. 品質管理

8.4 客戶體驗管理

1. 名稱	實施調查，藉此收集客戶滿意度的數據
2. 編號	109483L3
3. 應用範圍	執行數據收集方案去收集有關客戶感受的資料。這適用於不同目標群組和不同規模的客戶滿意度調查。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 了解客戶滿意度調查的概念和技術，並運用知識總結數據收集計劃的細節，以瞭解任務和責任；• 展示對於研究方法和施行的基本理解，從而獨立地進行工作。 6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 根據銀行提供的規格，從不同來源收集數據；• 根據指引和操作步驟，使用不同的工具收集資料；• 根據銀行提供的範本，準確地記錄所得資料。 6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 在數據收集過程中保持職業道德操守，以確保向銀行匯報的數據準確和可靠；• 遵守私隱條例和其他相關法規，從而保障客戶資料。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 根據既定方案，執行數據收集活動，以確保收集所得數據的準確性和可靠性。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.1 制訂銷售策略及實施計畫

1. 名稱	為企業銀行制訂整體的銷售策略
2. 編號	109484L6
3. 應用範圍	制定企業銀行業務銷售策略。這適用於在不同地理位置的以及不同業務領域制定短期和長期銷售策略。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對銀行業的不同業務運作展示專業理解 (例如一般商業模式, 一般銀行結構, 客戶市場板塊, 產品和服務的典型的架構), 藉以確定在行業中的新發展; • 掌握數據分析知識, 對影響銀行業發展趨勢的關鍵因素進行研究 (如法規, 宏觀經濟環境, 技術, 客戶檔案), 藉以改變銀行業的經營環境的預期; • 展示對銀行業務具有敏銳觸覺和透徹的理解, 評估企業及商業銀行業務的最新發展, 尤其是在中國或其他新的潛在/高速增長的市場。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行策略分析 (例如 SWOT), 以評估銀行的長處和短處, 藉以確定銀行的能力和競爭優勢; • 對宏觀經濟環境進行批判性分析, 評估對銀行經營的影響; • 開展研究, 瞭解銀行不同客戶群體的財務需求, 以及制定適當產品和服務以滿足客戶需求的相應策略; • 根據業務分析制定結構性的銷售流程和績效衡量指標。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 策略性地思考, 以顧及短期至中期的銷售目標和銀行的長期業務發展目標; • 根據銀行的內部資源和相對優勢評估每個策略選擇, 盡量提高銷售額; • 按照行之有效的預測機制, 建立企業目標, 制定指導方針和程序, 並設定銷售目標和主要績效指標 (KPI)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據在廣泛領域研究後的綜合結論, 如銀行業務發展, 銀行的策略分析, 客戶的需求等, 為企業銀行制訂整體的銷售策略。
8. 備註	

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

9.1 制訂銷售策略及實施計畫

1. 名稱	分析商業情報，找出新的商業機會和威脅
2. 編號	109485L6
3. 應用範圍	透過分析業務情報，制定企業銀行業新的發展思路，從而發現企業銀行業的新商機。這適用於不同產品 / 客戶市場板塊和不同地理位置的企業銀行業務。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對企業銀行的專業了解，包括常見的商業模式，典型的銀行結構，客戶市場板塊，產品和服務等； • 掌握企業銀行業務的市場敏銳觸覺和經濟及社會環境變化的專業知識，並以此研究影響銀行業務發展趨勢的關鍵因素（例如監管、宏觀經濟環境、技術、客戶概況等），從而預測銀行環境的變化。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估和監測不同行業的發展趨勢，以確定新的銀行產品/服務需求； • 在市場上現有的產品/服務進行全面檢討，並確定未滿足客戶的需求； • 檢視企業銀行業務的發展趨勢，並預期新的銀行產品/服務需求； • 評估新/未滿足的客戶需求，開發原創的產品，服務，流程，技術等方面的解決方案以滿足他們的需求； • 估計市場規模及預測新商機的利潤空間，並以此為據，制定具體業務計劃； • 找出個別商機的資源需求並識別和評估銀行每個地區的資源。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為提高不同板塊市場的業務計劃和行銷策略的有效性設定目標;將任務劃分至可接受的部分，並應用持續思維和最佳實踐知識，以縮小差距； • 透過分析客戶資料，消費行為，生活方式，社會發展和在其他領域的最新發展，以預測客戶的潛在需求及創建新的需求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據在範圍廣泛的領域的研究結果，如銀行業務發展，銀行策略的分析，客戶的需求等，嚴謹地分析而得出獨到見解，發展新的及調整原有的企業銀行經營理念。
8. 備註	

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.1 制訂銷售策略及實施計畫

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

1. 名稱	分析競爭對手的銷售策略
2. 編號	109486L5
3. 應用範圍	分析競爭對手的情報，藉以促進銀行的策略發展。這適用於銀行在不同地理位置的企業銀行業務及策略發展。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對銀行業的專業理解，包括常見的商業模式，典型的銀行結構，客戶市場板塊，產品和服務等，藉以準確地理解競爭對手的信息； • 運用銀行業專業知識評估銀行業的趨勢和發展，評估對競爭格局的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對競爭格局進行分析，了解不同競爭對手的相對優勢； • 對不同銀行的收入流進行分析，以確定在爭奪相同客戶群的主要競爭對手； • 比較銀行現有的產品和其他競爭對手的產品，以便找到的獨特的賣點。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計具競爭力的銀行智能系統及開發搜集有效資料之渠道； • 根據銀行的優勢審查銀行的定位和銷售策略，確保策略重置舉措能夠應對銀行的企業社會責任； • 不斷地更新競爭對手新的戰略或活動，及時對競爭作出回應。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的優勢分析及綜合競爭對手的信息進行廣泛的評估後，發展策略以應對市場競爭。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.1 制訂銷售策略及實施計畫

1. 名稱	開發市場推廣及宣傳項目，藉以制定銷售策略
2. 編號	109487L5
3. 應用範圍	為個別業務制定整體的市場推廣及宣傳項目。這適用於在不同市場板塊及為不同產品和服務制定的推廣項目。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過對銀行計劃開拓或擴充的市場板塊進行分析，並找出目標客戶，展示出對行銷和促銷計劃基本要素的理解； • 擁有產品知識和行銷技能，分析銀行提供的產品/服務的特點，藉以識別能否滿足目標客戶的需求； • 展示行銷和產品推廣的關鍵要素，透過詳細分析目標客戶並具體說明其特徵、興趣、消費行為等，找出影響目標客戶的有效手段。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在設計行銷和促銷活動以應對客戶興趣時評估客戶調查或焦點小組分析的結果； • 為不同市場板塊的目標客戶定立推廣活動的目標，以配合銷售策略及銷售目標； • 在促銷、廣告、宣傳及個人銷售行為之間適當地分配資源，以達全面的推廣； • 開發內容、吸引力、結構和促銷資訊，並選擇適當的渠道，以確保促銷資訊能傳達至目標客戶； • 制定預算計劃，其中涉及每個地區的成本細目和促銷組合要素、可負擔性和競爭平競爭力等等。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對行銷活動進行成本和收益分析，以確保其具有成本效益； • 制定量度的機制，以檢討市場推廣及宣傳計劃的成效； • 制定審查流程，追蹤活動預先設定的目標是否實現，並根據需要修改計劃，以便持續改進。
7. 評核指引	<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，提出一系列的銷售及宣傳計劃，並說明計劃的目標、不同方法的分析、資源分配、訊息內容、渠道及預算等等。此外，建議亦需要對不同市場板塊的客戶特性作出分析。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.1 制訂銷售策略及實施計畫

1. 名稱	為不同團隊制定銷售計劃和實施細則
2. 編號	109488L5
3. 應用範圍	為每個銷售團隊制定銷售計劃。這適用於不同目標市場板塊中不同產品和服務的銷售。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用銷售和行銷的知識和理論來評估管理層的策略目標和業務目標； • 透過評估銀行提供的產品和服務，並評估其對業務目標的貢獻，展示在銷售和行銷方面的知識和理解； • 運用高級別概念性銷售技巧，將長遠願景轉化為實際業務策略目標，展示透徹的理解和執行能力。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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策略，其中包括以下細節： <ul style="list-style-type: none"> – 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； • 為銷售隊伍提供符合管理層策略目標的明確戰術計劃。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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； • 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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.1 制訂銷售策略及實施計畫

1. 名稱	收集、分析和匯報不同客戶板塊有關於財務需求的商業情報資訊
2. 編號	109489L4
3. 應用範圍	收集企業 / 商業銀行在同一地理位置提供的產品和服務的市場供應和客戶需求資訊。這適用於不同企業 / 商業銀行業務單位的不同產品和服務。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解如何開展企業銀行業市場調研，運用技能總結不同銀行產品和服務的特點和企業銀行業的競爭格局，理解研究重點； • 將數據收集技術應用於不同情況，以便收集一系列關於市場供應和客戶需求的全面準確和及時的信息，從而展示出對研究方法的理解。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理市場研究項目專案，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； • 根據制定的研究計劃，收集不同情況下的必要資訊； • 衡量行銷效率，並將結果與在類似產品市場營運的其他人士獲得的回報範圍進行比較。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 逐步完成資訊整合的結構化進程，從而揭示市場環境的全面情況； • 報告策略規劃的資訊分析和預測，以確保分析在掌握客戶需求方面是有用和具建設性的。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供報告，以準確、及時、易於閱讀和理解及有組織的格式呈報涵蓋市場供求關鍵因素的數據。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.2 售前管理

1. 名稱	設計銷售線索主導方案，以吸引新的準客戶和保留現有的尊貴客戶
2. 編號	109490L5
3. 應用範圍	開展銷售運動 / 活動，以吸引新的準客戶。這適用於不同的企業銀行客戶市場板塊。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握產生銷售線索的技術知識，並引用知識於評估常用的銷售線索主導方法 / 來源 (例如轉介現有的客戶、會議/研討會、網絡活動、隨機推銷電話、互聯網等)，以設計吸引新客戶的合適方案； • 透過向不同客戶群體量身定製銷售運動 / 活動來展示出具備客戶市場板塊方面的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估客戶分析方法，以便找出銷售機會的來源； • 構建潛在銷售線索的檔案，並制定適當的計劃，以吸引他們的興趣； • 制定開發銷售線索方案的建議，通過具體說明行銷活動的格式、覆蓋範圍、主題、目標等來評估行銷活動中的不同方法； • 隨時瞭解客戶概況的變化，並對其進行徹底評估，以辨識其業務潛力，特別是來自中國大陸的企業客戶的特點。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為產生銷售線索設定目標和制定策略計劃的細節 (例如，角色和職責，資源，場地，目標受眾，推廣等)； • 聯絡業務合作夥伴 (例如：媒體)，以提供銷售線索主導程序的操作配套並有大量的準客戶，從而制定符合成本效益的方案； • 遵守法律及規格要求並對客戶的信息嚴格保密。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開發銷售運動/活動，為銀行獲取新客戶或重新招攬前客戶。運動/活動的格式、覆蓋範圍和操作的詳細資訊應建基於對目標客戶概況的全面分析而制定。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.2 售前管理

1. 名稱	管理及協調各銷售和服務渠道的營銷及宣傳活動
2. 編號	109491L5
3. 應用範圍	在設計和實施銷售或促銷活動時，與企業銀行中心、客戶關係管理銷售團隊、數碼銀行服務中心和行銷單位等不同渠道進行管理和聯絡。這適用於不同種類及以不同客戶為對象的活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握協調促銷活動的專業知識，並將其應用於評估各銷售和服務渠道的容量及功能，以設計銷售及宣傳活動； • 運用促銷知識，評估不同銷售和服務交付渠道在推出不同銷售相關活動時的優勢和局限性，並選擇與推廣產品/服務相匹配的渠道。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同客戶的財務行為及需求，包括：不同渠道的使用紀錄、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渠道的特性，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渠道訂立業務及表現指標，以增加營業額； • 通過分享從過去的經驗中獲得的見解，協助設計和實施新的渠道方案和產品信息計劃； • 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； • 聯絡和確定每個銷售和促銷活動中不同渠道所需的支援水平，以確保活動能有效實施。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供資料來確定銷售的障礙和其他具體問題，並協助解決； • 為銷售和服務渠道提供必要的工具和技術，以衡量表現和潛力。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同渠道的特性和功能，為不同銷售及服務渠道，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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.2 售前管理

1. 名稱	進行銷售管道線的管理
2. 編號	109492L5
3. 應用範圍	跟蹤和監控銀行的銷售管道線，提高銷售效率。這適用於不同市場板塊的企業客戶和不同產品的銷售管道線。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解不同的銷售概念和技術，應用它們來評估銷售的有效性，以管理銷售管道線； • 透過監控銷售活動和每次與客戶接觸後的管道線進度來展示銷售管道線管理技巧的應用； • 應用銷售技巧和深入的產品知識來評估銀行提供的產品和服務的功能，以便就銷售方法提供建議。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計評核客戶的框架和標準，以確保客戶的質量和符合銀行的目標； • 評估與客戶發展關係所取得的進展，並查明情況並不如預期的原因，管理銷售周期； • 審查銷售管道的個案進展情況，分析不同客戶的背景和需求，以便開發貼身剪裁的措施，盡量爭取最大的商機； • 通過分析找出在管道中的機遇和挑戰，為整體銷售策略的發展提供建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶帶來的長遠利益 (例如: 項目未來的商業機會，轉介其他客戶端) 以確定投資培養客戶的資源量； • 指導和協調不同的團隊，以提供資源和專業知識，並為商機提供解決方案； • 分析每個潛在客戶的潛在價值，以便在滿足其需求的同時對商業機會進行優先處理； • 評價不成功的案例，為未來的規劃找出學習點。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過分析不同業務的潛在利益、銀行的目標和過往經驗，發展整體銷售策略； • 監控銷售進度，以設計適當的措施來提高銷售效率。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.2 售前管理

1. 名稱	進行銷售勘探，找出潛在客戶
2. 編號	109493L4
3. 應用範圍	收集企業和商業銀行在同一地理位置提供的產品和服務的市場供應和客戶需求資訊。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 總結不同銀行提供的產品和服務的特點和企業銀行業的競爭格局，瞭解研究項目的重點； • 掌握不同情況下的資料收集知識，以便收集全面、準確、及時的市場供應和客戶需求資訊。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理市場研究項目專案，查找現有資訊資源，並調查客戶，透過提供獨立視角獲取關鍵市場情報； • 了解競爭對手的策略，以及他們如何實施計劃，協助管理層預測未來挑戰並保護自己的業務； • 衡量行銷效率，並將結果與在類似產品市場運營的其他人獲得的回報範圍進行比較。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 步完成資訊整合的結構化流程； • 報告策略規劃的資訊分析和預測。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供報告，以準確、及時、易於閱讀和理解及有組織的格式呈報涵蓋市場供求關鍵因素的數據。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.2 售前管理

1. 名稱	進行聯網活動以取得業務聯繫
2. 編號	109494L4
3. 應用範圍	參與不同類型的網絡活動，以獲得更多的業務聯繫。這適用於所有網絡功能，包括獲取不同市場板塊潛在客戶的手段。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過識別目標客戶 / 業務合作夥伴的特點、生命業務發展週期、興趣、愛好等來展示具備客戶市場板塊知識，藉以促進與客戶 / 業務合作夥伴的溝通； • 掌握用戶端數據存儲和分析方面的知識，開發存儲客戶詳細資訊的資料庫； • 展示專業的人際溝通技巧，用以培養網絡聯繫並探索潛在的商業機會的信息。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為與現有和/或潛在客戶的每次聯繫設定目標，並在每次與他們聯繫後更新訪問報告； • 在與潛在客戶接觸時應用有效的溝通技巧（例如：積極聆聽），獲取資訊以發現機會； • 通過解決新客戶提出的問題和關切，發展信任關係，管理新客戶的期望； • 保持強大的網絡聯繫，以確保新客戶持續流進銷售渠道線。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示基本社交禮儀知識，在社交活動上留下一個愉快的印象； • 在社交活動展示出專業的形象，以促進自己和銀行的品牌形象。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示熟練的溝通和人際交往能力，以建立一個與潛在客戶/業務夥伴的和諧關係。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.2 售前管理

1. 名稱	支援市場推廣及宣傳活動
2. 編號	109495L4
3. 應用範圍	提供資源和行政支持，促進各種行銷和推廣活動，包括但不限於電話行銷、路演、交易會、市場調研。這適用於向不同目標群體提供的不同產品和服務的行銷和促銷活動。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 獲取與銀行整體行銷策略相關的資訊，並理解這些資訊如何影響營銷活動； • 運用行銷知識和理論來檢視同業競爭對手的行銷和推廣活動； • 理解不同活動的目的、目標對象的資料、工作流程、推廣的產品/服務及所需資源。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協助銀行的市場推廣隊伍，協調各類的推廣活動，包括： <ul style="list-style-type: none"> – 電話推銷 – 路演活動的後勤服務 – 調查 – 市場研究 – 交易會 ▪ 概述每個活動的資源需求，並在支出超過預算時向管理層報告； ▪ 預備，搜尋及分配工具及物資，以支援推廣活動； ▪ 利用活動管理技能參與各類營銷活動，開展活動後評估。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用合適的方法，收集資源分配、參與率、銷售及其他活動的數據，作為檢討及計劃將來之用途； • 收集客戶反饋並向管理層報告，進行分析； • 使用不同方法，收集和編制活動參加者的資料庫，並定期更新。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供支援方案，列明每項活動的運作細節及所需物資，以確保運作暢順； • 根據資訊的種類，使用不同的方法，收集有關數據。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.2 售前管理

1. 名稱	派發宣傳物資予銷售人員
2. 編號	109496L4
3. 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。這涉及到負責不同目標市場板塊的不同產品和服務的銷售人員。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解不同團隊銷售人員的工作責任，並收集與不同角色的工作職責相關的資訊，包括分工、負責的產品和服務以及銷售目標等； • 掌握銷售團隊的運營知識，並將其應用於評估各個銷售責任的工作量及職責，以便適當地分派宣傳的工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 選擇並提供一系列針對不同銷售人員的工作定製的促銷材料，以供其有效應用； • 收集及向不同的銷售及服務渠道發放關於新產品、營銷活動及宣傳活動的最新宣傳資料； • 為銷售和服務單位建立有效的溝通渠道，傳達和解釋政策、規章制度，藉以促進宣傳方案的有效實施。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過收集銷售人員的建議、更好地了解客戶需求和提高運營效率，改進支援促銷的規劃； • 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，培養有效的團隊合作精神。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.2 售前管理

1. 名稱	整理銷售活動和客戶數據的記錄
2. 編號	109497L3
3. 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。這適用於不同產品和服務，以及不同金額的銷售。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 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； • 理解合規要求，並採取措施確保記錄銷售活動的必要數據，以符合銀行內部跟蹤系統的要求。 </p> <p>6.2 應用 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。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 使用合適的範本，製作報告，發佈銷售活動的資料和監測銷售業績，以確保按照銀行的標準提供； • 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； • 透過分析收集的數據，為客戶確定商業機會 / 合適的產品，並為有關方面提供見解，以便跟進。 </p>
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.2 售前管理

1. 名稱	為市場推廣及宣傳活動執行後勤工作
2. 編號	109498L3
3. 應用範圍	為前線的銷售人員提供資訊及行政上的支援。這適用於任何種類和不同數量的產品和服務的銷售。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握業務流程所需的文件類型及其使用方式的知識，從而應用這些知識來識別操作流程所需的文件（例如政策報表、披露聲明），並根據銀行的準則發布這些文件； • 理解銀行的資訊科技作業系統，並根據銀行的準則提供和維護有效的客戶伺服器計算環境，以支援銀行的銷售活動； • 擁有銀行的數據知識，用以編製和維護客戶資料庫並定期更新。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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，為客戶賬戶，製作全面的管理報告； • 按照銀行規定的程式執行內部銷售業務服務，藉以支援前線銷售活動； • 根據銀行規定的程序進行定期審查，收集統計數據，以支援銀行進行當前和未來的銷售和服務交付活動； • 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渠道完成銷售的交易。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用銀行對流程管理的合規要求來完成不同類型的交易，從而開展管理工作； • 進行基準測試，並遵循最佳實務操作，提供後台支援服務。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.3 業務營銷

1. 名稱	考慮市場優勢和板塊，決定爭取業務的策略方針
2. 編號	109499L6
3. 應用範圍	制定策略（例如產品、信貸設施、定價、條款和條件），並制定爭取業務的談判方法。這適用於需要制定大量和複雜的解決方案的企業銀行業務。
4. 級別	6
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用知識評估宏觀經濟狀況（例如經濟、政治、法規等）和對銀行銷售活動的影響，展示商業意識和對經濟環境的認識； • 展示對客戶行業的專業知識，如主要條款和術語，能力指標進行分析，商業週期，競爭格局，最新的發展等。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 應用數據收集和分析技能進行研究，跟蹤內部和外部環境的變化，並及時衡量對銀行銷售活動的影響； • 利用專業知識和行業知識分析客戶在當前市場形勢中所處的位置； • 根據銀行的目標以及如何滿足客戶需求來確定要實現的目標，制定業務交易計劃； • 對與業務交易相關的銀行的風險進行分析，並準備理據來證明交易的合理性； • 分析銀行的長處和競爭優勢，以發展銷售方向及信息； • 評估每筆業務交易的潛在盈利能力和風險概率，以確定參與或否定的決定。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以客戶為中心，嚴謹地評估客戶公司的背景和當前業務 / 項目專案的資訊，以分析他們的財務需求並提供量身剪裁的解決方案； • 協調產品專家及根據客戶的需要建造一個量身定製的解決辦法； • 通過指定定價，增值服務，條款和條件等制定銷售方式，從而提供給客戶； • 制定並整合提供給客戶的產品（例如信貸設施）下的風險緩解措施和策略，為發生不良學事件做好準備，並保護銀行的利益。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定策略，具體說明為客戶提供的產品解決方案和其他服務，以便獲得業務交易。這些應基於不同領域的綜合研究和分析結果，如行業發展研究、客戶財務需求評估、貸款活動風險評估以及業務盈利能力評估等而制定。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.3 業務營銷

1. 名稱	為現有或潛在大型企業的業務表現和複雜需求進行研究
2. 編號	109500L6
3. 應用範圍	進行不同類型的分析，以評估企業銀行信貸申請人的業務績效。這適用於業務量大、業務複雜、需要量身剪裁解決方案的企業銀行客戶。向這些客戶提供的銀行服務可能涉及在不同市場發起交易起動工作、構建交易、財務支援、執行信貸和聯合其他金融機構為他們在不同市場進行籌集資金的活動。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業績效評估知識，評估分析公司績效的不同方法，從而開發評核當前向銀行申請信貸的適當方法； • 展示對客戶行業的專業知識，如主要條款和術語，能力指標分析，商業週期，競爭格局，最新的發展等，藉以找出進行客戶機構分析的重點和範圍； • 理解不同融資產品的特點和客戶業務結構的特點，從而找出適合企業客戶融資需求的適當貸款方案和資金來源。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合可用於評估業務的資訊，以便全面瞭解其當前業績（例如，研究經濟報告和最新的有關於客戶行業的市場財務狀況，以助客戶做出策略性資本決策），並利用不同的渠道獲取資訊； • 分析財務報表，業務合同，賬齡報告等等，以評估客戶的財務狀況； • 為客戶的行業業務進行研究（如提供的產品，競爭前景），並找出企業所面臨的挑戰和機遇； • 評估客戶所在的行業的主要參與者及其市場定位，市場佔有率，市場影響力，客戶的優勢和弱點。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以客戶為中心，研究塑造客戶業務行業的關鍵力量，分析對客戶業務的影響； • 在完成對客戶戰略方向和主要業務舉措的透徹分析後提供財務建議，促使客戶更有效地使用銀行設施。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對企業銀行貸款申請人 / 融資企業客戶進行綜合評估，對其當前和未來經營業績進行透徹分析。這些分析應基於對業務不同領域的分析，如行業前景評估、競爭對手資訊、貸款發放風險以及貸款申請人 / 融資客戶的商業模式等。
8. 備註	

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

9.3 業務營銷

1. 名稱	為企業銀行客戶構建和提出量身剪裁的解決方案，滿足其財務需求
2. 編號	109501L6
3. 應用範圍	向客戶提供量身剪裁的解決方案的詳細資料（如產品的詳細信息，定價，條款及條件）以獲得他們的肯首。此適用於大額和複雜的企業銀行業務，並需要特定設計的解決方案。
4. 級別	6
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示專業的溝通和表達能力，清晰地向客戶溝通建議； • 運用專業銷售技能評估購買過程，並找出可能影響客戶決策的因素，展示專業銷售技能； • 通過提交產品建議或有效處理企業客戶查詢，展示各種產品的專業知識； • 展示企業 / 商業銀行貸款方面的專業知識，了解客戶的需求並構建適當的說明方法。 <p>6.2 應用 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與產品專家合作，向客戶解說技術性資料； • 分析客戶的財務狀況及業務模式，以解釋提議的方案如何能配合他們的業務； • 準確地描述產品和建議的細節並檢查客戶的理解； • 從銷售角度提供充分的理據以解說解決方案的合理性； • 不斷評估業務談判的方式，並適當改變銷售方法，以增加成功的機會。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照銷售規則向客戶解說有關風險； • 管理客戶的期望以保持一個長期的和諧關係； • 估計客戶可能提出的疑問或異議並配合不同的專業技術人員，處理客戶查詢，預先準備答案，解決技術問題； • 將客戶的關注和反饋傳達給技術專家，並在必要時與他們協調重組量身剪裁的解決方案； • 留意潛在客戶之購買信號，並在適當的時候使用適當的成交技巧得到他們的肯首。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供業務介紹以確保客戶了解由銀行提供的解決方案。演示的結構方式應當有系統和有說服力，讓觀眾了解建議的好處和獨特的價值。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.3 業務營銷

1. 名稱	進行公司財務分析以確定客戶需求
2. 編號	109502L5
3. 應用範圍	作為賬戶規劃過程的一部分，進行不同類型的分析，以評估銀行信貸申請人的公司績效。這涉及到審查客戶的不同財務報告，並適用於對中小企業的不同類型的貸款。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過應用公司財務分析來評估銀行框架內分析公司績效的各種常見方法，並開發評估當前銀行信貸申請的適當方法，從而展示對公司財務分析的深入瞭解； • 展示對客戶行業的專業知識，如主要條款和術語，能力指標分析，商業週期，競爭格局，最新的發展等，藉以找出進行客戶機構分析的重點和範圍。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別有助於瞭解客戶業務的資訊，並採用不同的方法獲取相關資訊以實現客戶規劃目的（例如向客戶、行業從業人員發送請求等）； • 通過分析財務報表、業務合同、賬齡報告等，整合相關財務數據並評估客戶財務狀況； • 分析策略性方向和重大業務舉措，確定公司的未來潛力、挑戰和機遇； • 評估業務模型並確定可能對其收益和成本結構產生重大影響的因素，從而預測業務前景； • 評估與客戶開展業務的潛在財務損失風險，從而最終決定是否提供信貸服務。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定影響客戶業務行業的關鍵力量，並學習歷史預測的準確性，對評估方法進行調整； • 分析業務價值鏈，綜合考慮與客戶營運相關的機會和風險； • 將客戶的業績、業務模式和運營與同行業中規模相近的公司進行比較，從而做出公正的判斷。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析當前和未來的業務表現，藉以評核評價貸款申請。這應根據不同業務領域的分析，如行業前景的評價，競爭對手信息和貸款申請人的商業模式等等。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.3 業務營銷

1. 名稱	向企業客戶提交財務解決方案
2. 編號	109503L5
3. 應用範圍	向客戶提供貸款方案的詳細資料（如產品的詳細信息、定價、條款及條件）以獲得他們的承諾。這適用於一般企業客戶的不同類型的貸款和服務，包括但不限於應收賬款融資、發票保理、全球貿易融資和資產抵押貸款。
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 展示專業的溝通和表達能力，藉以清晰地解釋建議書； • 掌握的產品知識和對客戶的認識，並能夠在演示中突出對客戶決策產生影響的關鍵因素。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 將適當的銀行產品與客戶需求相匹配，以便為客戶提供最佳解決方案，並能準確地描述建議的細節（如條款和條件）； • 不斷評估業務談判並在銷售方式上作出適當的修改，藉以增加成功的機會； • 按照銷售規則向客戶解釋風險，確保對方明白； • 管理客戶的期望，藉以保持一個長期的和諧關係。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 估計客戶可能提出的疑問或異議，並預先準備恰當的答案； • 專業地處理客戶的查詢，解決技術問題，並以客戶滿意的方式結束交易； • 留意潛在客戶之購買信號，並在適當的時候使用適當的成交技巧得到他們的肯首。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展業務演示，確保客戶瞭解銀行提供的解決方案。演示應以有系統和具說服力的方式進行，使聽眾能夠瞭解提案的好處和獨特價值。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.3 業務營銷

1. 名稱	與客戶談判，達成有關財務解決方案協議
2. 編號	109504L5
3. 應用範圍	與客戶協商，確定銀行提供的最終解決方案中包含的所有詳細資訊。這適用於業務量大且複雜、需要制定量身剪裁解決方案的企業銀行業務。它有時可能涉及在國際資本市場上發起交易起動工作、構建交易、財務支援、執行信貸和聯合其他金融機構為他們在不同市場進行籌集資金的活動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過評估消費者心理中不同的談判策略和理論，並根據情況恰當地運用，展示商業談判的專業知識； • 展示對商業借貸的專業知識，以評估客戶反建議的方案。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估客戶的底線（即必須有，應該有，高興會有的條款），以提出一個折衷的解決方案； • 確定銀行的底線，並制定不同的優惠替代方案，試圖把銀行的成果最大化； • 在制定提議時，評估所涉及的風險，並與銀行的風險承受能力作出比較； • 預測潛在的問題和客戶的異議，以便制定可行的解決方案，並搶先解決客戶關注的問題。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以客戶為中心，確定談判方法，以適應其風格，同時規劃談判策略； • 在談判期間滿足客戶實際需求，並運用影響和說服力，為推動客戶決策過程提供令人信服的理由； • 如有必要，與不同的技術專家協調，根據客戶需求對提案進行重組； • 確定何時退出一個不能達致有利可圖的交易談判，並有技巧地結束交易。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協商可為銀行提供最大價值和保障的貸款方案及合約條款。該協議應根據銀行和客戶的期望和要求，以及銀行的風險承受能力。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.3 業務營銷

1. 名稱	獲得雙方同意並與客戶達成交易
2. 編號	109505L5
3. 應用範圍	提出並就最終提案達成一致的協議，解決客戶的疑慮，並修訂備選方案，以完成交易。這適用於與標準貸款產品和服務相關的不同類型的貸款，包括但不限於應收賬款融資、發票保理、全球貿易融資和向一般企業銀行客戶提供的資產按揭貸款。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用知識對消費者心理中不同的談判策略和理論進行評價，以便根據情況恰當地運用，在商務談判中展示專業知識； • 通過評估不同銀行產品的特點來評估客戶提出的反建議，展示具備產品知識和分析技能。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以客戶的觀點提出解決方案，並解釋如何處理這些問題； • 提出業務建議的條款和條件，詳細說明細目和理由，並要求客戶同意； • 在尋求協議過程中滿足客戶的實際需求，並運用影響力和說服力，為客戶決策過程提供令人信服的理由； • 預測潛在的問題和客戶的異議，以便制定可行的解決方案，並搶先解決客戶關注的問題。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在提出最終協議的備選方案時，充分考慮客戶關心的所有問題； • 準確、現實地評估每個業務選項的好處和成本，藉以爭取業務協議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對銀行和客戶的期望和要求的評估，為銀行和客戶提供最大價值和保障，在合約條款和條件上達成協議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.3 業務營銷

1. 名稱	設計和執行客戶資料和銷售記錄分析
2. 編號	109506L5
3. 應用範圍	為特定業務領域或營運單位設計並執行對銀行客戶資訊的分析。這包括與銀行現有客戶相關的所有資訊，如董事個人資訊、業務資訊、信用記錄、交易記錄和服務報告等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過分析不同類型的客戶資訊，並評估其在銀行業務和營運中的使用方式，展示出在客戶個人資料分析工作中具有足夠的知識； • 理解市場發展，評估最新的資訊管理方法，以便為銀行選擇合適的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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進行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務操作程序，幫助分析客戶的財務狀況；並將數據轉換為客戶需求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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，每年一次； • 跳出框框，創新設計報告範本和統計演示格式，作為客戶關係管理計劃的輸入紀錄。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.3 業務營銷

1. 名稱	提供有關客戶需求的資訊，以便制定解決方案
2. 編號	109507L4
3. 應用範圍	與產品專家合作為產品開發提供有關客戶需求的有用信息。這既適用於企業銀行業務中的標準產品範圍，也適用於量身剪裁的服務結構。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解銀行不同業務領域的產品和服務 (例如，企業銀行，企業及商業銀行業務，私人銀行，投資銀行，財務) 以找出客戶的需求； • 理解金融工程和金融產品開發的基本概念，對客戶的需求與產品專家溝通。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用不同類型的分析，以了解客戶的業務營運及其財務需要； • 對客戶的需求與產品專家溝通，並為他們提供開發產品必要的信息； • 捕捉客戶的主要特徵，讓產品專家了解不斷變化的業務狀況和前景的財務需求； • 進行適切性分析，以確保產品設計/選擇是根據客戶的財務狀況及需求而定。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取行動，確保產品解決方案開發過程的結果符合客戶要求的時間表和預算； • 在構建產品解決方案時，提供主動和量身剪裁的服務，為客戶創造價值。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供客戶資訊，促進產品開發過程。所提供的資訊應能夠幫助產品專家了解客戶的財務需求，以確保開發的產品能配合客戶的需求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.3 業務營銷

1. 名稱	在企業客戶裡尋找商機並予以轉介
2. 編號	109508L4
3. 應用範圍	辨識客戶對銀行其他單位提供的銀行產品的財務需求。這適用於不同市場板塊和不同類型銀行金融產品需求的客戶。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對銀行在不同業務領域所提供的產品和服務展示出具備熟練的知識 (例如, 企業銀行, 企業及商業銀行業務, 私人銀行, 投資銀行, 財資市場), 為客戶提供合適的產品; • 展示出熟練的銷售和溝通技巧, 從而找出客戶的金融需求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展不同類型的分析, 以了解客戶的業務營運及各自的財務需要; • 提供能滿足客戶需求的附加產品或服務, 轉介客戶到合適的單位; • 管理與企業客戶的長期合作關係, 取得他們對產品和服務的反饋意見, 並與有關方面溝通。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在整個客戶需求評估過程中應用公平、公正的判斷來展示專業精神; • 以考慮風險的思維評估客戶的業務機會和盈利能力。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對客戶的金融和服務需求的準確評估 (非借貸客戶), 把企業客戶轉介到銀行其他的業務領域。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	制訂為開發客戶關係管理系統而設的策略和行動計畫
2. 編號	109509L6
3. 應用範圍	制訂開發客戶關係管理 (CRM) 系統以管理不同業務領域的企業營銷和客戶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市場板塊的客戶關係管理 (CRM) 系統。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握 客戶關係管理 (CRM) 系統的知識並將其應用於評估客戶關係管理在服務行業的最新發展; • 展示分析和解釋客戶端數據的專業知識，嚴謹地評估能影響客戶關係管理策略的信息，如： <ul style="list-style-type: none"> – 客戶關係管理的基本原理; – 管理客戶關係的常用方法和工具; – 銀行的客戶關係管理策略; – 分配銀行客戶資料的來源。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查現有客戶關係管理實務操作的缺點和優點，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; • 評估機構、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; • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	為不同的客戶定製合適的客戶服務/產品
2. 編號	109510L5
3. 應用範圍	評估客戶數據，設計量身剪裁的市場推廣計劃和/或公關活動，為不同客戶市場板塊的特定業務領域推廣合適的服務 / 產品。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過評估即時客戶資訊及詳細的服務中心管理營運數據，設計適合目標市場板塊的市場推廣和服務提供方案，從而展示出具備客戶數據分析方面的知識； • 擁有活動管理技能，用以開發和組織客戶互動計畫/活動。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立不同的溝通渠道，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； • 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，在客戶規劃階段向合適的客戶推銷合適的產品 • 根據不同市場板塊的偏好，開發不同的計劃或活動，與客戶互動； • 制定和實施客戶忠誠計畫來培養和提高客戶的忠誠度； • 在服務交付流程中設計與客戶互動流程，確保與客戶建立個人關係。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用績效衡量的專門技能，為方案制定具有成本效益的評價指標和績效標準 • 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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	透過市場提供最新資訊來發展跨境客戶關係
2. 編號	109511L5
3. 應用範圍	掌握不同企業銀行產品的最新市場資訊，了解其限制和監管要求，以配合跨境客戶的各種財務需求和風險偏好。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握客戶關係管理中的概念和知識，並向客戶主動提供便利、簡單、透明和安全的互動溝通，從而建立客戶的信任和忠誠度； • 了解不同類型的信貸、保險和其他產品選擇（融資、保障、現金管理、交易）及其在財務規劃中的重要性； • 全面瞭解跨境產品和服務選項、其局限性和監管問題。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向跨境客戶提供市場最新資訊例如流程“滬港股票通”、“深港股票通”和“內地與香港基金互認”等投資平台及其相關的使用； • 與跨境客戶分享不同投資和保險選擇的利弊；明確指出監管要求和其他限制。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在考慮應向客戶提供何種資訊時，以客戶的利益為首要考慮； • 協助跨境客戶審視複雜的問題，例如在面對各種資產類別、眾多新興市場的選擇和更多的經濟不確定性情況下，如何按其風險概況以滿足其個人財務目標以及風險狀況。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向跨境客戶傳遞有用的產品信息，包括可能影響他們的特點，法規要求和限制 <p>針對客戶特定的需求指出不同類型的產品和服務的利弊，並引導他們作出比較和選擇。</p>
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	為客戶在發展週期的不同階段提供專業的諮詢服務
2. 編號	109512L5
3. 應用範圍	透過調動銀行的全部資源，為企業銀行客戶提供諮詢服務，幫助客戶實現業務、財務和個人目標。解決方案涵蓋諮詢、融資、財資市場事務和資金流動性、銷售和交易、銀行交易、現金管理、業務模式重組、工廠搬遷和調研能力等全系列。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 深入理解經濟發展趨勢，運用知識評價全球經濟環境，找出對客戶經營可能產生的影響； • 評估客戶背景狀況，全面瞭解客戶的業務和營運模式，並確定他們在當前發展旅程階段面臨的挑戰； • 擁有高水準的客戶關係管理技巧，並利用它建立策略性對話，透過提供客戶的流動性、財務穩定性及其業務建議，與企業銀行客戶建立長期關係； • 掌握業務發展週期（即啟動、增長、退出、成熟和衰退）的知識，並在組織機構客戶經歷的不同階段提供適當的建議。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協調本地和海外的行業和產品合作夥伴，主動提出最適合客戶當前業務發展週期階段的具體業務需求或個人財務目標的主意和解決方案； • 與產品專家、國內外法律、稅務、會計和監管機構組織資訊交匯，為客戶提供有用的建議； • 採用諮詢提問方法，深入瞭解客戶的業務績效、公司發展階段、面臨的挑戰、財務上的首要事項，並將它們與銀行為滿足其財務目標而提出的解決方案聯繫起來； • 與客戶溝通，檢查和確認提供的建議可以在業務發展週期的不同階段滿足他們真正的需求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理企業銀行客戶的業務需求和策略，在企業發展旅程的不同階段提供複雜貸款結構和策略性業務規劃方面的財務諮詢、建議和專業知識； • 分析客戶需求，與當地和海外業務和產品合作夥伴合作，提供適當的產品和服務，以滿足他們當前的業務發展週期需求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與本地和海外行業專家、產品專家、法律和稅務顧問合作，提供專業建議和制定解決方案，構建量身定造的財務解決方案，以滿足企業銀行客戶在業務發展旅程的不同階段的需求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	處理客戶查詢
2. 編號	109513L4
3. 應用範圍	適當處理不同類型的客戶查詢。這適用於各種形式和影響客戶滿意度的各個方面的查詢。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解客戶關係管理的概念和理論，並將其應用於增進瞭解客戶狀況工作之上； • 掌握與客戶的購買習慣、銀行服務或人口統計學相關的知識，以完成具有針對性的行銷工作。 <p>.</p> <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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； • 解決衝突，把不滿的客戶轉化為滿意的客戶，讓他們相信銀行關心他們的問題，並願意幫助他們。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與客戶互動時採用以客為尊的思維； • 向客戶表達關懷和尊重；快速回應他們的需求； • 與客戶溝通，積極探索他們的意見和需求。
7. 評核指引	<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，以選擇合適的方法，成功地解決客戶的問題。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	管理客戶的個人資料和銷售紀錄
2. 編號	109514L4
3. 應用範圍	管理個別業務或營運單位的客戶資料，包括所有與銀行現行客戶有關的資料，如：個人資料、交易紀錄及服務報告等等。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握銀行對客戶資訊和記錄處理的要求，並在此基礎上評估不同類型的客戶資訊，並評估其在銀行業務和運營中的使用方式； • 理解最新的資訊管理方法，並能夠為銀行選擇合適的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立並推行相關系統，以記錄由初步接觸到客戶完成交易的銷售活動； • 建立客戶檔案和銷售紀錄的基本系統和操作程序，以協助分析客戶的財務狀況；並從資料中找出客戶的需求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以具有成本效益的方式管理客戶交易記錄的維護，以便於預測和查看各種日期範圍的預期收入，(即每月、每季度、每年)； • 就客戶交易報告範本的設計提供建議，藉以協助各渠道的銷售團隊分析不同客源、地理位置、銀行賬戶和客戶市場板塊的潛在商機； • 設計報告範本和數據匯報的模式，為客戶關係管理計畫提供資訊。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供能夠準確、及時報告客戶資訊的數據管理系統和報告格式。系統是基於對不同人士需求的準確理解，並允許有效和高效地記錄、存儲和檢索客戶資訊而設計的。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	處理客戶的反饋和投訴
2. 編號	109515L4
3. 應用範圍	按照標準準備時間和服務標準要求處理客戶的反饋和投訴。這適用於不同種類的投訴，包括對銀行產品、服務、員工行為、服務質素及分銀環境等的投訴。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解處理客戶投訴的原則和步驟，以便獨立解決個案； • 理解投訴處理的重要性以及對銀行可能的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	根據客戶的業務狀況、權利和責任，專業地管理客戶關係
2. 編號	109516L4
3. 應用範圍	理解企業銀行客戶的權利和責任，幫助客戶有效行使使用銀行服務的權利。這適用於銀行不同業務和營運職能內負責發展和維護客戶關係的員工。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解並按照銀行客戶的權利和責任行事； • 理解維護銀行賬戶和 / 或與銀行具有業務關係的客戶的權利； • 理解客戶在支票、信用證、提單、貿易融資文件和其它工具上劃線、背書或取消它們的權利及後果，並正確執行行動。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 告知客戶其賬戶中的任何直接操作； • 保證客戶的資金和其他相關物品的安全，並按照銀行的政策和合規要求歸還給客戶； • 努力確保銀行和客戶在進行任何銀行交易時的利益得到良好的保護； • 於客戶對銀行賬戶結單或其他文件產生疑問時，通知銀行管理層。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保持和提高客戶辦理銀行交易的透明度； • 採取行動促進客戶與銀行之間的公平和友好關係； • 努力致力發展和諧的銀行 / 客戶關係，促進和遵循公平和專業的銀行實務操作； • 保障涉及有可能給銀行帶來重大聲譽或其他風險的金融交易的各方權利，包括有關的銀行、客戶和其他個人或實體。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保護客戶權利，並採取行動，通過提供服務和其他交易或互動，發展公平和親切的銀行/客戶關係。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	定期進行客戶盡職審查評估
2. 編號	109517L4
3. 應用範圍	向現有企業銀行客戶收集法例所需的詳細客戶資料和證明文件,用以完成定期的客戶盡職審查 (CDD) 或由臨時項目觸發的審查。這適用於不同類型的企業賬戶。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解合規系統和控制,包括金融犯罪和反洗黑錢政策和程序的工作知識; • 理解盡職調查人員的角色,並作為客戶經理、客戶、客戶盡職審查 (CDD) 運營和合規單位之間負責澄清有關於客戶盡職審查 (CDD) 資訊的協調中心; • 掌握客戶盡職審查 (CDD) 知識並定期審查,以瞭解客戶盡職審查(CDD) 和市場實務操作的新發展以及當前金融犯罪發展的最新動向。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集和審查客戶數據,確保客戶數據及時更新,並遵守銀行的政策、相關銀行條例和其他監管要求; • 監控客戶賬戶的交易;檢查這些交易是否與客戶的常規業務相關; • 分析文檔,評估新的和現有的銀行客戶和交易對手的風險,完成風險評估和建議; • 根據風險狀況,在不同級別的盡職審查中完成審查工作;包括分析調查所得資料、識找出風險因素和緩解風險等; • 定期更新客戶的資訊和狀態,評估客戶的違規或可疑交易,並予以跟進。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢討按照既定政策和程序而持有的客戶盡職審查 (CDD) 資訊; • 定期審查整個客戶盡職審查 (CDD) 流程;確定辨識需要改進的領域,從而確保和控制不同業務和營運單位的潛在風險。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展全方位、所有來源資料的收集和 research。分析、評估和整合來自多個來源的數據,查明情報偏差,並具體說明收集要求,為客戶盡職審查 (CDD) 制定評估和建議; • 通過運用專業判斷和詮釋客戶盡職審查 (CDD) 資訊和決策的專業知識來組織分析、評估或其他活動。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理
9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	開展客戶關係管理活動，藉以維護客戶關係
2. 編號	109518L3
3. 應用範圍	透過在不同的服務渠道與客戶互動時表現出良好的客戶服務行為，建立和維護與客戶的關係。這適用於不同類型的客戶
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 明白建立與維持客戶關係的基本理念與方法；• 理解銀行的客戶關係管理計劃和政策的知識，妥善處理客戶相關活動；• 基於與客戶互動的信念，瞭解建立良好關係的重要性的對銀行的影響。 6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 在適當的時候及以專業的態度，主動地與客戶打招呼；• 與客戶交談，以明白他們的需要；• 解答客戶的提問，提供合適的資訊，並採取合適的跟進工作；• 與客戶保持定期接觸，並清楚記錄接觸的內容。 6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 以有禮及專業的態度，與客戶溝通；• 在與客戶互動時，展示以客戶為中心的心態，觀察客戶並確定他們的需求• 尊重客戶，並致力在適當的時候主動為他們提供增值服務。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 與不同類型的客戶保持良好和長期的關係，透過不同的服務渠道為他們提供增值服務。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.4 賬戶管理及客戶關係管理

1. 名稱	製作用於設計客戶關係管理活動的數據或報告
2. 編號	109519L3
3. 應用範圍	使用不同的客戶關係管理 (CRM)系統，編制數據或報告。這適用於個別業務 / 營運單位或銷售團隊的各類型客戶關係管理活動。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解客戶關係管理 (CRM) 系統的操作程序，以便能獨立地尋找及讀取數據； • 理解銀行客戶關係管理活動的目標，從而明白不同單位的請求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同單位的要求，從不同的客戶關係管理 (CRM)系統中讀取有關資料； • 確保數據或報告的表達方式，能符合不同單位的要求； • 改善客戶關係管理 (CRM) 系統，以提升尋找潛在商機 / 管理客戶關係管理的效能； • 使用客戶關係管理 (CRM) 系統提供數據或報告，以獲取用於設計 客戶關係管理活動的資訊。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對編制數據或報告的質素表示關注； • 對數據或報告編制的準確性、及時性和可靠性抱有期望。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用客戶關係管理 (CRM)系統，為各客戶關係管理措施提供相關數據或報告。報告需要針對不同活動的需要，提供有用的資料，並以一個易於閱讀及理解的手法作出匯報。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	為企業銀行業務執行銷售預測
2. 編號	109520L6
3. 應用範圍	對特定業務領域的年度銷售量進行銷售預測。分析包括對個別產品和服務、渠道、客戶市場板塊和地理位置的預測。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握最新的銷售預測和研究方法的最佳實踐，並應用知識與現有方法相結合； • 掌握技術研究技能，運用技術評估銷售預測的原理和常用方法，並揀選最合適的方法； • 具備分析能力，運用技能評估形勢，找出最適合銷售預測分析的方法。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 調查銷售、客戶和資金來源的資料，形成一個完整的銷售業績藍圖； • 進行各類分析，以識別對銷售的影響，包括不同渠道的銷售數字和邊際利潤，渠道的使用率、產品/服務的特性、客戶特性及比較各渠道在不同客戶市場板塊的表現。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過掃描市場環境、可用資源、產品的競爭力和預見的障礙，訂立有效的假設，藉以提升銷售預測的準確性； • 建立銷售預測的計算公式，在欠缺完整的資料下，列出影響銷售數量的因素及其比重； • 通過評估銀行各種銷售渠道的效率、渠道增長率的估計和表現，為個別渠道作出準確的銷售預測； • 細心留意和善用每個機會，準確預測現在和日後的收入。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 匯報銷售預測的分析，為銷售及推廣活動，提供有用的數據。預測需要包括由不同來源所得資訊的分析，並在欠缺完整及一致的資料下，為估計的數字，提供有說服力的解釋。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	為銷售團隊和個別銷售人員設定銷售目標和績效要求
2. 編號	109521L5
3. 應用範圍	為個別業務單位、產品團隊或銷售團隊，訂立週期性的銷售目標。這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板塊為目標的團隊。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解銀行策略，對個別產品和服務的業務舉措進行深入評估； • 理解和分析銷售預測對銷售活動及銷售目標的影響； • 具備敏銳的業務觸覺，分析業務計劃中的資訊，為構建銷售目標設定模型框架。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據業務計畫和銷售預測，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； • 與前線銷售人員清楚說明銷售目標的內容及目標與銀行業務策略的關係； • 分配賬戶管理的責任，使銷售團隊內的各成員能有效地照顧特定賬戶、產品或地區的業務。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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； • 設計不同的專業監控方法，跟蹤銷售目標的進展。
7. 評核指引	<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，制定銷售目標； • 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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	制定實施計劃以實現銷售目標
2. 編號	109522L5
3. 應用範圍	為個別銷售團隊制定銷售計畫。這適用於在不同市場板塊售賣不同產品和服務的團隊。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握銀行策略方向知識，評估策略管理目標和業務目標； • 理解銀行的策略發展方向，並在此基礎上將長遠願景轉化為實際業務策略目標。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析過往紀錄及現有的資源，制定行動來達成銷售目標 • 制定銷售計畫來實現銀行的戰略，其中包括以下細節： <ul style="list-style-type: none"> – 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； • 評估銀行提供的產品和服務，並估計其對業務目標的貢獻； • 制定獎勵計劃以激勵員工及推動他們達成銷售目標； • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對預期的障礙制定檢查措施，以促進銷售計畫的有效執行 • 根據解決問題的守則，制定不同的解決方案，以應付銷售上的挑戰提供銷售人員一個明確的戰術計畫，以符合戰略目標管理； • 與有關各方聯絡，制定銷售人員的獎勵計畫； • 與銷售團隊分析實現銷售計畫的可能性及可行性；邀請隊員發表意見，以修改或委派銷售目標。
7. 評核指引	<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，制定銷售計畫，列明達成目標的具體行動及應變的計畫，使管理層及下屬均能明白需要採取的行動。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	確定銷售培訓需求並制定銷售培訓策略和計劃
2. 編號	109523L5
3. 應用範圍	通過需求分析和與管理團隊、人力資源開發專業人員、業務經理和銷售經理定期協商，確定整個銀行的銷售培訓需求。並根據收集到的綜合信息編製銷售培訓策略和實施計劃。這適用於所有類型的銷售相關培訓。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解員工發展技能（例如辨識員工的培訓需求、進行培訓需求分析、培訓和發展設計等），並運用知識評估員工在不同產品、系統更新、合規性和銷售技巧方面的技能和知識差距； 展示熟練掌握合規要求、最新法規和政策變化、新產品和服務交付流程資訊和產品盡職調查要求，以確定銷售培訓需求和設計培訓課程； 展示充分瞭解市場推出的最新新產品，建議在制定銀行銷售培訓策略和實施計劃時採取相應對策。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 邀請銷售經理參加結構性銷售培訓需求分析，找出前線員工的短期和長期學習需求，以縮小績效差距或提高銷售和市場推廣能力； 評估從培訓需求分析中收集到的數據，並配合銀行的業務計劃，從而制定全面的銷售培訓策略； 將銷售培訓策略細分為可實施的銷售培訓計劃； 根據確定的需求設計、開發和管理銷售培訓計劃的實施。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定和提供全面的人才管理方案，包括提高銷售相關能力和銷售人員職業發展程序：根據特定角色、客戶市場板塊和員工個人願望，確定在銷售和服務團隊中培養銷售人員的關鍵舉措； 與其他內部各方人員合作，根據員工個人經驗、目標、技巧和能力為銷售和服務人員創造職業發展途徑。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據通過結構性培訓需求分析活動所確定的需求制定銷售培訓策略和實施計劃。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	執行銷售指導
2. 編號	109524L5
3. 應用範圍	為與企業銀行客戶有直接聯繫的前線銷售人員進行銷售指導。這適用於在不同目標市場板塊銷售不同產品和服務的員工。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過評估不同銷售方法的利弊，展示銷售概念和最佳銷售實務操作方面的專業知識； • 掌握銷售指導方面的技巧和專業知識，並加以應用，藉以促進員工發展。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 根據收集到的實證數據診斷員工的銷售業績，對員工的銷售效益進行徹底評估，並找出需要改善的地方； • 在分析表現後，協助銷售人員制定改善的策略，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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在分析不同個人的特點和風格後，採用適當方法幫助減輕壓力，增強銷售人員的自信心； • 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； • 綜合戰略家、教練、導師和問題解決者的職責，有效發揮作用，贏取銷售團隊的尊重和信任。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定效益改進計劃，提高銷售人員的績效。改進計劃概述銷售人員需要採取的具體行動、預期結果和衡量機制。此外，該計劃應基於對現有績效和改進需求的分析而訂立； • 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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	管理和評核銷售績效
2. 編號	109525L5
3. 應用範圍	評估每個業務分支機構、產品團隊或銷售團隊的業績。這適用於售賣不同產品和服務，以及以不同客戶市場為目標的團隊。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備分析能力，並運用技能來評估有關銷售、客戶、銷售團隊和產品的資訊，以便全面瞭解銷售業績； • 理解銀行的銷售目標和業務策略，並在此基礎上分析在個別客戶市場板塊的定價經驗，以確定價格的變化是否能影響銷售量和利潤； • 理解銀行的業務觸覺和策略，檢討客戶利潤、購買行為、產品組合、產品和服務交付、交叉銷售和推銷高階產品的機會，藉以分析銷售表現。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按地理位置、客戶市場板塊和季節性監控產品銷售業績； • 分析銷售費用與產生的收入、預測準確性和銷售團隊盈利能力，以確定銷售效益； • 計畫賬戶管理的活動，以監管銷售效益。該計畫應涵蓋: <ul style="list-style-type: none"> – 銷售訪問報告； – 銷售渠道線管理； – 銷售團隊和個別銷售人員的績效評核。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行準確的分析，以全面瞭解不同金融產品和產品線的盈利； • 使用圖表分析，快速核實實際銷售數字與目標及銷售預測的差距； • 結合銷售資料與財務、市場推廣和客戶的資訊，識別銷售效率目前的表現差距。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討個別團隊的銷售數字，以準確地反映銷售的成效；並識別可改進的地方和匯報不同來源資料的分析。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	培養銷售隊伍的銷售相關能力
2. 編號	109526L5
3. 應用範圍	為工作人員裝備必需的技能，以執行銷售活動。這適用於在不同目標市場板塊銷售不同產品和服務的所有銷售人員。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解策劃和推行銷售培訓的不同方法，以選取最合適的方法； • 理解客戶的偏好和成功銷售方法的關鍵因素，應用它們來評估不同的常用銷售技術，並根據銀行獨特的業務環境確定每個技術的利弊； • 理解銀行不同產品和服務的特點，以確定合適的銷售方式； • 理解銀行的銷售策略，分析銀行的整體銷售計劃和個人或團隊的銷售目標，藉以揀選銷售方法和確定相應的技能要求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討不同團隊及渠道的預期業績及實際業績，分析個別銷售人員的業績報告，並與相關業績作出比較，以為不同單位識別改善空間； • 鼓勵/促進最佳實踐方法共享，從而提高銷售人員的績效； • 分析有關報告及數據，找出導致表現偏差的原因，並積極發展績效改善計畫； • 使用各種專門方法發掘不同團隊的訓練需求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 模擬不同的業務情景作為練習，協助銷售人員建立產品知識、銷售技巧及客戶管理技巧； • 指引銷售人員在銷售技巧培訓課程、團隊會議和其他團隊學習會議上練習銷售技巧，由此改善他們在處理與客戶的信心和成效； • 根據個別員工的改進需求和學習風格提供適當的學習解決方案，從而促進他們的職業發展； • 表揚和鼓勵銷售人員優良的銷售行為。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供培訓及其他學習機會，為銷售人員裝備新知識和新技巧，並對不同銷售團隊的工作、需要及學習風格有準確的理解，以設計合適的課程。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	執行與銷售相關的合規控制和監控活動
2. 編號	109527L4
3. 應用範圍	監管對客戶的銷售及宣傳活動，以確保對法規及銀行指引的遵守。這適用於任何種類和不同數量的產品和服務的銷售。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解合規要求和銀行標準，並將知識應用於審查外部監管機構制定的法規和內部標準、與銀行產品和服務銷售相關的規則等，以便監督銷售過程中的合規情況； • 理解發展趨勢，收集有關未來發展的資訊，並及時瞭解銀行在銷售活動中的政策。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監督客戶投資限制和指引的遵守情況； • 監管銷售團隊對各實踐標準和操守準則的遵守，包括法例的規定、條例 (例如: 發牌檢測) 和銀行對遵守風險的監控； • 以人手或運用自動化系統來探測、追蹤、監測和記錄銷售和服務過程中的法規遵守或違規行為； • 偵測違規事件，並選擇處理問題的最適當方法，以盡量減少對銀行的損害； • 監測與銀行銷售和推廣活動有關的監管和合約義務的履行情況 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 維護銀行從業者的專業道德標準，並時刻遵守內部和外部合規要求。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為: 根據監管機構和銀行的規定和標準，對銷售活動中的合規情況進行檢查。選擇適當的行動來處理任何違規問題。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	採用不同的方法傳播最新產品和市場資訊
2. 編號	109528L4
3. 應用範圍	為參與銷售過程的員工，包括：銷售人員、銷售支援及後勤工作人員，提供與他們工作有關的最新資訊，如法規更改、銀行的產品及服務資料及市場最新情況等等。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具體理解全球經濟的變化和銀行業的發展； • 理解銀行的產品開發過程，並與銷售團隊成員分享更新的資訊； • 掌握銀行客戶偏好的知識：識別他們胃納的變化;並診斷它們對銀行銷售活動的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別銷售人員所需的有用資訊，並幫助他們獲得有關知識： <ul style="list-style-type: none"> - 金融業和銀行產品； - 銀行界的變化及本行開發的產品； - 立法、規章和銀行界的要求； - 銀行政策和理論的擬訂； - 不同類型客戶的產品優點、好處和其他相關資料; • 組織活動，向銷售人員傳播資訊，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 會議； - 產品簡介會； - 培訓等等。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向有關各方解釋，確保他們清楚並致力於實施市場推廣策略 / 業務計劃/ 宣傳計劃； • 使用不同的方式定期向銷售人員傳播最新的產品和市場資訊。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供有用和及時的資訊，協助銷售人員更有效地履行工作職責。所提供的資訊能夠準確理解不同銷售職位的責任及其獨特需求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	執行定期銷售策劃活動
2. 編號	109529L4
3. 應用範圍	透過不同的服務渠道規劃和管理銷售活動。這包括於不同目標市場板塊所提供的廣泛企業銀行產品和服務。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知識豐富並掌握銷售和規劃會議的方法； • 掌握銷售管理技能，並將其應用於監控、激勵和評估銷售團隊成員的績效。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用銷售管理技術編製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； • 透過確保銷售會議能聚焦點和具有建設性，創造適當的氣氛：幫助團隊有效地促成業務並共同承擔團隊責任來增加價值； • 在會議期間挑戰團隊成員的技能，使他們在識別客戶需求時保持敏銳觸覺和有效，並將挑戰轉化為銷售機會； • 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）。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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； • 領導團隊成員執行有效的營銷活動，包括以創新手法透過數碼渠道進行的手段； • 採取措施，確保所有相關團隊成員盡最大努力，以誠實的態度為擬訂的團隊目標作出貢獻。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 9. 企業營銷和客戶關係管理

9.5 銷售團隊管理

1. 名稱	定期提供產品、系統更新、合規和內部法規方面的銷售相關培訓
2. 編號	109530L4
3. 應用範圍	為前線員工設計和提供量身定製、與銷售相關的產品、系統更新、合規性和內部法規培訓。這適用於不同級別、工作職系和崗位的銷售和服務員工。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有培訓和發展知識，並將其應用於評估員工在不同產品、系統更新、合規性和內部法規方面的技能和知識差距； • 理解合規要求，及時瞭解法規和政策變化、新產品和服務交付流程資訊以及產品盡職調查要求，為前線員工提供適當的學習機會； • 理解市場創新產品的發展趨勢，及時瞭解新推出產品的市場資訊，建議銀行在培訓設計中作出相應對策； • 評估銷售相關能力要求的變化，為建構有效的銷售培訓提供意見。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定和傳達有關銷售和服務交付的新思路和新建議，提高銀行的盈利能力和效率； • 根據確定的需求設計、制定和管理銷售相關培訓方案的交付； • 根據需要，在正式培訓活動和團隊內部會議上介紹有關於銷售的產品、系統更新、合規性和內部法規資訊和技能； • 協調、促進、交付和 / 或動員專家，參與創建和教授與銷售相關的內容和材料，作為持續流程改進的培訓。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與其他內部各方合作，為前線員工補充職業發展道路，並計劃對產品、系統更新、合規性和內部法規進行必要的培訓； • 全面規劃知識管理，對前線員工進行培訓記錄更新； • 為銷售人員安排和規劃持續的專業發展活動。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計或修訂銷售相關培訓課程，以適應不斷變化的法例、合規性、產品改進和系統更新需求； • 提供與銷售相關的產品、系統更新、合規性和內部法規的培訓; 為前線員工提供輔導和指引。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.1 環球商業觸覺

1. 名稱	制訂銀行業務策略
2. 編號	109531L7
3. 應用範圍	制訂在銀行整體或個別業務領域的業務策略。這適用於不同地理位置、職能單位和部門等。
4. 級別	7
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握策略研究方法，在欠缺完整的資料下，運用知識嚴謹地分析和研究本地和全球的經濟發展 (如：中國)，以預測不同地區的市場潛力； • 擁有宏觀範圍分析技能，應用它來評估政治和監管環境對銀行現狀和未來業務發展的影響； • 深入理解全球政治環境和銀行法律，並將其作為制訂銀行業務戰略的關鍵參考。(例如，全球政治氣氛和銀行規例的改變，例如巴塞爾銀行監管委員會發出的框架、《銀行條例》的條文、金管局的監管政策手冊等)。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為不同的業務策略制訂願景、任務、目標和指標； • 根據本地和全球的經濟發展，識別市場潛力，從而做出進入或離開市場的決定； • 運用調查和預測，探索不同的業務和投資機會，以選擇最合適的方案； • 評估所選業務的前景和挑戰，以達到合理的決定； • 憑藉對於不同來源的市場情報的解讀，檢討及修正環球業務新措施的建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用複雜思維和分析推理的能力，制訂措施去解決當前和未來的挑戰，以促進環球業務的策略發展； • 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； • 發揮影響力，為策略計劃爭取支持。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行應追求哪些商業機會，制訂策略性決策，並制訂實現這些機會的策略； • 在紮實的理論基礎上制定業務戰略，並分析廣泛的因素，如預期回報、前景、威脅和與不同備選方案的比較以及銀行自身的核心能力 / 優勢等。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.1 環球商業觸覺

1. 名稱	預測環球經濟發展
2. 編號	109532L6
3. 應用範圍	預測不同國家和地區的經濟發展，以助確定銀行的業務策略。這適用於為制訂銀行有效的業務策略而對全球經濟發展進行評估所付出的努力。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解經濟研究的技術知識，運用知識評價歷史趨勢，從而識別經濟發展週期各個階段的關鍵特徵； • 透過開發新模型來預測與銀行業務息息相關的行業未來發展，展示經濟分析能力。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合不同的經濟理論，以評估不同政府的當前現象、未來經濟前景、經濟和貨幣政策，以確定高風險領域和商業機會； • 在欠缺完整的資料下，從宏觀角度分析競爭或營商環境，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、行銷活動以及進入市場所遇到的障礙的分析。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂周詳的調研計劃，以便透過世界各地的合適人士去收集市場情報； • 定期或根據項目的需要，詳細分析跨地域的市場趨勢； • 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。
7. 評核指引	<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； • 進行全面分析，涵蓋不同角度、不同來源的數據和對不同數字的估計。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.1 環球商業觸覺

1. 名稱	分析不同市場 / 地區的業務前景
2. 編號	109533L6
3. 應用範圍	評估和預測特定市場/地區的業務。這適用於企業銀行產品和服務的任何潛在市場。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過研究不同經濟指標，分析市場的營商及法律環境，全面展示經濟研究知識； • 掌握商業模型評估技能，並在缺乏關於政治、經濟、社會和技術發展的完整資訊的情況下，能應用這些技能對市場的利潤潛力進行研究； • 透過評估市場的人口資訊來研究其市場板塊和客戶特徵，展示具備大數據分析方面的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 決定如何實現目標市場客戶最期望的某些特徵 / 功能； • 在缺乏完整資訊的情況下，對市場環境、銷售趨勢、客戶行為和成本等進行假設，以預測需求和目標市場份額； • 研究不同市場/地區的經濟發展和客戶特點； • 通過確定關鍵成本因素 / 結構來預測市場/地區投資的總成本； • 設計模型來預測銷售並識別可能影響銷售收入的因素； • 通過測試，找出合理的投資回報率定價模型，為各新產品 / 服務定立最佳價格。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取整體考慮，努力為銀行目前的業務增值和實現協同效應。
7. 評核指引	<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 / 地區的業務前景作出分析，並清楚展示計算的方法、假設及考慮因素。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.1 環球商業觸覺

1. 名稱	決定達成業務策略的方法
2. 編號	109534L6
3. 應用範圍	為個別區域的主要業務策略，制訂發展的方法，包括併購、開拓新市場及研發新產品等業務計劃。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： • 透過嚴謹地分析企業的策略，找出達成目標的關鍵因，展示出具備業務策略制定能力； • 擁有戰略思維，並將其應用於分析銀行的實力及過往的發展，以識別潛在的障礙，並提出受監管指引影響的解決方案。</p> <p>6.2 應用 能夠： • 根據對市場機會、競爭對手及銀行本身能力的分析，識別達成業務策略所需的行動； • 根據對企業策略的正確判斷，為行動定立明確的方向。</p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： • 識別可行的方法，並透過理解銀行內不同單位的連帶關係，預計出不同方法對其他業務及運作可能做成的影響； • 預測方法的有效性和盈利能力，以便通過使用不同的情景 / 靈敏度分析等方式提高銀行的聲譽。</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 構建達成銀行業務策略方法的建議。建議應包括全面的數據分析及對其影響的預測。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.1 環球商業觸覺

1. 名稱	為已訂立的業務策略制定業務計劃及行動項目
2. 編號	109535L5
3. 應用範圍	定立業務計劃的執行細節。這適用於不同類型的業務策略的業務計劃。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過分析既定的業務策略及其相關目標，制定健全的業務計劃，展示全面理解業務規劃的方法； • 透過應用數據挖掘方法來辨識可能影響業務計劃實施的因素，反影掌握策略分析方面的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立明確和長期的業務目標，並為銀行的全球公司銀行業務訂立業務指標 • 為目標客戶、目標市場、目標市場份額及回報定立目標； • 提供關於短期和長期所需要的資源與相關資訊，以預計投資回報率、產品銷售預測、進展里程碑或市場情況等等的資料； • 制定業務決策，並制定詳細的業務計劃，為各自的全球業務計劃提供事實、數據或預測，此具有堅實的基礎； • 制定詳細的實施時間表、責任、資源、科技和流程規劃，藉以支援業務發展計劃。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向主要持份者傳達成本和收益並提供證據，藉以獲得他們的支持； • 設置里程碑和量度指標，以跟進進展情況，確保業務計劃為銀行增加價值。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定立全面業務計劃。計劃需清楚列明目標、所需資源、行動、負責單位及時間表等； • 根據對戰略和其他相關信息的透徹分析，構建業務計劃。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.1 環球商業觸覺

1. 名稱	監察業務計劃的實施，以確保能達成理想目標
2. 編號	109536L5
3. 應用範圍	監控和跟蹤特定業務計劃的執行情況。這適用於本地或區域規模的倡議。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解開發跟蹤業務計劃執行情況的測量指標方法； • 透過與不同單位和業務合作夥伴聯絡，定立業務計劃績效的質量標準和衡量標準，理解獲得相關持份者協議的重要性。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有效監督資源部署，確保能達成目標的業務成果； • 監管行銷策略的制訂和執行，包括銷售和產品介紹工具、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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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已獲批准的業務計劃； • 協助項目管理團隊，確定未曾解決問題的優先次序、協調和組織與項目有關的任務，以完成業務策略的目標。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察業務計劃的實施，確保行動符合既定的計劃及時間表； • 採取合適的決策和行動來協助計劃執行的進展。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.1 環球商業觸覺

1. 名稱	評估業務計劃的成效及提昇其效果
2. 編號	109537L5
3. 應用範圍	評估特定業務計劃的有效性。這適用於區域或特定領域的大規模業務舉措。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握業務分析知識，利用這分析不同績效指標的表現，並能解釋數字的含意； • 擁有分析技能並將其應用於審查有關業務計劃實施的跟蹤報告，以便評估流程果效。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與訂立的里程碑作比對，評核業務計劃實施的進展，檢討能否達成原定目標； • 觀察市場走勢、識別銀行的競爭優勢及弱點，如定價、產品 / 服務質素等，以找出目前表現的不足及其成因； • 根據計劃的成效及環境的改變，提出改善建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估競爭對手的行動，調整銀行的業務計劃，以保持競爭力。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討業務計劃，包括分析不同的表現指標及說明影響業務表現的因素； • 分析檢討的結論及評估市場趨勢，提出改善的建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	建立策略性人力資源管理政策
2. 編號	109538L6
3. 應用範圍	建立管理銀行人力資源的政策。這涵蓋了人力資源管理的不同領域，如招聘、培訓和發展、薪酬和福利、員工關係、僱傭條例等。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用知識審查和鞏固人力資源管理不同範疇的最佳實務操作，為銀行設計合適的方法，從而展示人力資源管理的熟練程度； • 了解銀行的文化，在欠缺完整資料的情況下，嚴謹地檢討員工情緒、銀行的組織結構及需要，以制訂人力資源策略； • 具備影響人力資源管理的法律規定 (例如：申報條例的知識)，以確保政策、指引、程序和報告都符合規定。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過有效地運用人力資源，確保銀行的營運效率，如：建立策略性人力資源管理政策、指引、程序和制度； • 與業務和營運單位合作定立策略性的人力資源管理計劃，為人力資源規劃、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，以達成策略目標； • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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。
7. 評核指引	<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，並比較不同的做法。然後根據結果，為銀行制訂人力資源管理的整體策略，並涵蓋人力資源管理的不同職能。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	制訂人力資本發展策略，以應對市場趨勢和機構發展
2. 編號	109539L6
3. 應用範圍	制訂人力資本發展政策，規範銀行人力資本發展，制定應對市場趨勢和組織發展的實施策略。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解市場趨勢，並根據這些資訊審查和鞏固人力資本發展不同領域的最佳實務操作，以便為銀行設計一個合適的方法； • 掌握銀行業最新職業勝任能力模型知識和應對環境變化的具體技能要求。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 邀請業務和運營單位制訂人力資本發展政策：企業文化發展、培訓和發展策略等，藉以支持實現策略性業務目標； • 評估培訓和發展政策，設計與人力資本發展策略相匹配的培訓活動，並結合能力要求和人才發展需求，支援銀行發展； • 為事業發展來建立充實工作技能或工作崗位輪換的方案，用以培養和 / 或留住稱職的員工； • 把握員工情緒脈搏，在制定人力資本發展政策和策略時，嚴謹地評價銀行的文化、結構、市場趨勢和組織發展需求； • 制定評估潛力和支持具發展潛力人才的策略。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定員工手冊、會議和活動等溝通策略，傳達銀行的人力資本發展政策和戰略、指引和程序； • 為員工提供財政與金錢和 / 或非金錢（例如：電子學習和學習中心）相關的資源，幫助員工獲得更高的學術/專業/技術資格，促進持續學習文化。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對不同相關因素的分析和對不同操作方法的比較，制定銀行人力資本發展總體戰略。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	設計組織架構
2. 編號	109540L5
3. 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。該結構應覆蓋整體銀行，亦包括銀行在不同地區的業務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有組織設計方面的專業知識，運用它來辨識影響組織結構設計的因素，並根據銀行的情況評估每個因素； • 瞭解銀行的營運優勢，評估銀行業務，確定最合適的組織設計。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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系的架構及階級； • 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，使銀行有足夠的彈性和靈活性作出快捷的反應； • 確定不同職系的層級、職級及職位的主要工作。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行策略所需的任務和預測的業務單位，定立跨職能、跨單位和跨工作責任的矩陣架構； • 將矩陣架構與銀行結構、銀行業市場環境和員工發展需求等信息進行比較； • 為各業務或營運單位訂立不同範疇的晉升階梯。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計一個組織架構，列明銀行不同單位內的層級； • 在透徹分析相關設計參數和比較不同備選方案的基礎上，設計涵蓋銀行不同職能和業務的組織架構。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	建立並定期檢討銀行的專業操守規範
2. 編號	109541L5
3. 應用範圍	創建和 / 或檢討道德規範，向員工、業務合作夥伴、供應商、客戶和公眾傳達銀行的理念。這適用於銀行所採用的專業行為守則，作為激發不同持份者群體之間信任和相互尊重感的一個途徑。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握全球金融服務行業職業道德規範知識，並參考這些文件，尋找可應用於銀行的資訊； • 理解銀行的使命和關鍵價值觀，並努力檢討專業行為守則，以確保其精神在守則中涵蓋； • 理解銀行的規則、原則和價值觀，並參考它們來定立和/或修訂道德規範； • 理解對專業銀行道德的監管要求，並採取行動確保這些要求納入銀行的專業道德規範。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 邀請董事會和來自不同職能的跨部門管理團隊員工提供意見； • 整合企業發展、企業傳訊、行銷、人力資源和業務合作夥伴代表的意見，定立 / 檢討道德規範； • 讓主要持份者參與利益相關傳揚原則和道德規範，使守則對客戶、員工和公眾具有吸引力； • 評估主要持份者的期望和行為，經肯定它們的重要性;並將它們作為道德規範的基本要素； • 採用銀行特定機制審查道德規範，以確保其符合監管要求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向董事會、員工、現有和潛在客戶、供應商、業務合作夥伴和其他持份者發佈和傳播守則； • 在員工上崗培訓、年度報告、員工手冊、佈告欄和其他溝通渠道等發佈守則。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期定立和檢討一套專業專業行為守則，概述銀行的社會規範、信念、價值觀、責任和 / 或恰當的實務操作，以確保其符合監管要求； • 若道德守則能有效反影原則、標準或行為規則，從而提供與銀行在決策程序和制度上的指引，從而促進持份者的福祉，定期評估便可進行。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	配合業務需要來制定報酬及福利計劃
2. 編號	109542L5
3. 應用範圍	為銀行不同的職位制定薪酬及福利計劃。這適用於不同職能及層級的職位。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示具有在員工獎勵管理方面的熟練知識，透過應用該知識制定薪酬和福利政策，從而有效地： <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 – 透過工資、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 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據市場趨勢和前線管理人員的意見，為不同層級及種類的工作，制定符合其價值的薪酬制度； • 根據銀行政策和公平的員工績效評估決定發放績效獎金的機制； • 為銀行不同階層的員工設計福利方案，藉以保持銀行在就業市場的競爭力。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立公開、公平的擇優考核機制和其他加薪機制，如生活費用調整、獎金、年度考核和晉陞等； • 通過比較市場報價和銀行薪酬計劃來檢討個人職位的薪酬，以確保員工得到公平對待； • 通過對銀行進行徹底的成本影響分析，在適當的時候制定工資調整方案。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計涵蓋工資、福利、績效獎金等的薪酬結構。並進行有關分析，使設計能夠公平夠獎勵個人，為員工提供足夠的動力。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	評估和實施員工學習及發展政策和策略
2. 編號	109543L5
3. 應用範圍	規劃、執行和評估培訓和發展策略和政策的有效性。這包括適用於不同階層、職業系列和職位僱員的所有培訓和發展活動的策略和政策。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用知識來評估學習和發展政策，找出未填補的知識和技能差距，展示對學習和發展實施機制的透徹理解； • 理解學習和發展策略評估方法，並根據評估結果設計與銀行人力資源發展戰略相匹配的培訓活動。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對不同單位的員工績效進行培訓前後分析，評估培訓目標與實際績效之間的差距； • 與不同單位合作，評估實施的培訓和發展策略能否填補員工的技能和知識缺口； • 制訂職業發展崗位輪換戰略和政策，留住稱職的員工； • 制訂政策和程序，定期跟蹤在輔導/諮詢、績效審查、職業安全和其他策略提升領域提供的培訓結果； • 鞏固和分析與個別培訓方案和總體培訓和發展策略果效有關的定量和定質反饋。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂或修訂銀行的學習和發展政策，確保通過提供一致的培訓支援和工作體驗以及銀行內部明確界定的職業路徑來培養優秀員工； • 評估和修訂銀行的學習發展戰略和政策，為員工提供充足的資源，提高學術/專業/技術資格，促進持續學習文化； • 促進知識管理共用，建設學習文化。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 開展不同類型的學習發展策略和政策評估，以衡量其有效性，並找出員工未填補的勝任能力差距； • 修訂學習發展策略和政策，促進持續學習文化。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	建立和維護有效的人力資源資訊系統和指引
2. 編號	109544L5
3. 應用範圍	為銀行整體不同的業務領域建立資訊系統，處理和存儲與人力資源管理政策和運營相關的所有數據。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解人力資源管理信息系統，在制定指引時運用知識，確保部署一套全面的資訊管理系統，以進行有效的人力資源規劃和人才發展； • 根據人力資源管理及法例規定，定立有關記錄個人資料的指引，展示出對人力資源資訊系統管理的熟練程度。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析現時人力資源管理的過程，識別資訊科技的應用能如何簡化或加快整個過程； • 諮詢不同的持分者，設計有效並能符合銀行運作的系統； • 與資訊技術單位和 / 或外部系統供應商合作，提高人力資源資訊系統的效率； • 與資訊技術單位和 / 或外部系統供應商合作，制訂能減少運作時間及解決一切有關服務系統和主機應用問題的系統； • 在系統中構建安全措施，以確保以最高的靈敏度和完整性處理機密數據。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢討和審核，以確保員工紀錄的準確性，包括個人資訊、履歷、生物數據、技能、專業資格、經驗、工資紀錄等； • 監控和確保系統的安全性和性能級別達到標準，並在必要時執行系統故障應急計劃； • 分析通透過定期監測活動所獲得的數據後確定需要改進的地方，藉以確保能持續改進。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對使用者需求和銀行營運的分析，開發人力資源資訊系統和及操作指引； • 監管系統的運作及效能，分析有關結果，並建議改善措施。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	執行人力資源規劃
2. 編號	109545L5
3. 應用範圍	根據銀行在可預見的未來策略，為個別業務或營運單位進行人力規劃。這能力適用於各業務、營運範疇及階級的員工。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用有效方法收集有關數據，並編製報告，方便規劃部門的人力需求，藉以支援銀行的發展策略和業務需要，從而展示在人力規劃方面具有良好的知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 捕捉業務發展要求和員工能力提升需求作為編製銀行人力規劃計劃的基礎； • 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； • 與招聘主任 / 團隊合作，定立個人工作或職位的招聘準則和標準，以促進適當選擇。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 不斷檢討現有人力資源規劃，找出改善領域，並以更新的業務策略作為改善的主要考慮因素。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為個別部門提供人手安排計劃。計劃需要清楚列明不同種類職員的所需人數，並說明該計劃如何能為銀行的策略，提供足夠的支持； • 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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	界定各職位的工作角色並評估其工作價值
2. 編號	109546L5
3. 應用範圍	列明各職位的要求和價值。這適用於不同的層級、職位及部門。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握工作分析和工作評估知識; • 理解工作分析及工作價值評估的不同方法，並能獨立執行工作。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 界定不同工作和職位所需要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負責範疇下職能的工作說明達成共識，並作出適當調整。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期對工作評估結果進行基準比對，並採取行動確保評估機制能時刻遵循最佳實務操作而執行; • 在整個工作評估過程中運用公正、無私的判斷，展示專業精神。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為各職位提供工作說明，清楚描述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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	進行招聘流程
2. 編號	109547L5
3. 應用範圍	處理與人員招聘、內部調動或繼任規劃有關的活動。這適用於不同層級及職位的招聘或人事調動。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解銀行在人事管理方面的政策，包括招聘、面試、測試和遴選程序，並在招聘過程中應用知識； • 理解工作的要求、工作規範及空缺的急切性，藉以執行適當的工作崗位 / 應聘者配對步驟。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據招聘流程和標準進行招聘，以滿足策略性業務需求； • 採取適當行動以確保招聘廣告在適當的平台和時間刊登； • 因應業務需要，在適當時與外部機構 (例如：廣告公司、招聘公司等) 合作，尋找及吸引適當的候選人； • 管理並提供全球 / 區域 / 本地員工繼任計劃的整體支援； • 在適當情況下進行外部招聘之前，通過內部調動 (例如：部門之間調動、借調子公司 / 海外) 或晉陞來安排更換。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據招聘準則和職位的具體需要進行面試； • 公正地選擇合適的應聘者，確保能夠符合銀行招聘政策和程序中規定的職位描述要求； • 在新入職員工履職當日，完成所有僱用手續 (例如：諮詢人覆檢、錄用信) 及提供新入職員工導向。
7. 評核指引	<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，為不同工作崗位提供合適人選。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	執行及監察績效管理制度
2. 編號	109548L5
3. 應用範圍	在整個業務領域實施和監控績效管理系統。這適用於績效管理系統執行所付出的準備、執行、監測和評估工作。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過向員工解釋銀行績效管理系統的設計，包括理念、計量指標、評估機制、流程等，全面理解銀行績效管理體系，以明確實施該制度； • 理解銀行績效管理系統，並運用知識審查執行機制的執程序，確保員工的工作績效獲得公平評估。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在績效評估週期的每個階段提供績效管理系統行政和必要的支援，以確保銀行內部的有效性、合規性和公平性； • 協調績效管理的流程，例如：分派評核表格及指引、收集評核報告及處理查詢和投訴，確保工作能順利進行； • 收集及儲存各單位的績效評核紀錄； • 向銀行員工介紹績效管理制度，並確保他們都瞭解它的哲學和機制； • 指導前線管理人員如何能實踐銀行績效管理系統的哲學，並協助他們提升進行績效評核的技巧 (例如: 比較各個階層及職能的評核結果)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據工作表現和業務需要，在適當時延長或終止新入職員工的試用期，協助給前線管理人員，提供諮詢 / 指導給予表現欠佳的員工； • 檢討評核的結果，以協調薪津調整。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供有關績效管理系統的行政及諮詢工作。有關的行政工作需要根據銀行的流程及時間表，以確保流暢的績效管理週期； • 為員工提供不同種類型的學習活動，以確保他們對系統的理解。
8. 備註	根據績效評核的結果，執行各類後續工作。

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	提供薪酬和福利方面的人力資源營運支援
2. 編號	109549L4
3. 應用範圍	提供執行薪酬和福利政策的行政支援。這適用於所有類型的員工獎勵和福利，包括金錢和非金錢項目。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握銀行的薪酬和福利政策，並在此基礎上收集員工參與不同福利計劃的數據，從醫療保健、保險、養老金計劃到利潤分享或股票期權計劃等（如適用）； • 理解保持一份準確的員工資訊的重要性，從而整合每個員工的薪金和個人數據並定期更新； • 掌握人力資源報告方面的知識，並將其應用於編寫有關薪酬和福利的簡明報告，這些報告可根據不同授權人士的要求而進行剪裁定製。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通知銀行的財務管理單位有關薪酬及福利計劃的變動及更改時間，並確保有關員工能保密員工的薪酬和個人資料； • 運用有效的溝通方法，通知員工及相關人士有關薪酬及福利政策的變動。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期與保險商磋商合約條款，包括在人壽、醫療、牙科、工傷賠償、殘疾保險和僱員援助計劃等方面，以確保福利計劃的質素； • 物色和協調不同的員工福利計畫服務提供者； • 向服務供應商反映員工的意見，為員工提供更好的福利。
7. 評核指引	<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，匯報有關薪酬及福利的數據； • 向員工傳遞薪酬及福利政策的改動； • 採取合適行動，以確保福利計劃供應商的質素。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	提供學習方案，以支持銀行的發展
2. 編號	109550L4
3. 應用範圍	為不同層級、職系及職位的員工，提供各種學習活動 (透過公司內部或外部機構)。這適用於不同級別、職系和職位的員工的學習活動。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 明白培訓需要及每項學習活動的目標，以選擇合適的學習活動； • 掌握銀行提供的各類學習活動的目標和目的，並根據審查市場和內部培訓方案的知識，評估課程能否符合擬定的目標。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 準備建議書邀請函、會面及選擇外部顧問；討論合約內容、管理工作流程、制定目標和優先次序，以及監察學習活動的結果； • 確保在公司內部的培訓活動計劃 (包括網上學習)，能滿足目前和未來的業務發展和員工需要； • 準備講義及其他學習工具，加強培訓的效能； • 為課堂提供舒適及方便的學習環境，並準備適當的設施，以加強培訓的效能。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 製作年度培訓計劃，以確保培訓活動不會影響銀行的日常運作； • 安排僱員參加合適的內部培訓或批准他們出席外部機構舉辦的職業發展課程； • 提供指引或行政上的支援，協助員工申請考試或課程費用的退款，也確保申請公平和適當地處理。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供適時的學習活動。課程內容應包括有關科目的主要題目。此外學習活動的時間表需要配合銀行的運作。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	執行員工積極投入計畫與活動
2. 編號	109551L4
3. 應用範圍	制定不同有意義的舉措，讓員工參與投入。這適用於以不同種類、層級、職系及職位的員工為對象的措施。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解員工參與的重要性，並在實施新政策時在員工利益和銀行之間取得平衡； • 擁有銀行人力資源系統的知識，在適當的時候代表銀行處理員工事務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推行員工諮詢 (如僱員調查) 項目和溝通渠道，為銀行培養一個開放的和友善的溝通氣氛，以確保員工能獲取人力資源資訊及理解有關的新發展； • 實施上崗計劃和離職面談，以獲得新員工和離職員工的誠實反饋，從而確定導致銀行員工更替的具體問題或員工離職的可能成因； • 審查申訴案件，並收集有關資料，以作調查、提供公平的聆訊或提出有建設性的解決方案； • 準確記錄員工糾紛和投訴，並建議管理層妥善解決員工關係問題。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 籌劃員工福利關係計畫和活動，在銀行內部建立和諧和健康的關係 (如關懷員工計劃、僱員關係計劃、周年晚宴等)； • 針對員工對企業成功的貢獻進行表彰和獎勵，培養員工對銀行的忠誠度； • 在收集及檢閱員工的意見後，提供不同設施，以容納員工的各類需求 (如靈活的工作時間、健身房設施)。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理僱傭關係的問題，防止不滿及與員工建立一個和諧的關係； • 提供不同的溝通項目，使員工能向管理層提出意見； • 推行不同措施，以建立員工對銀行的忠誠度。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.2 人力資源管理

1. 名稱	執行紀律處分
2. 編號	109552L4
3. 應用範圍	執行紀律處分。這適用於向不同層級、職系及職位的員工，執行各類型的紀律處分。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解不同類型的專業準則 / 行為守則，從而將其視為執行人力資源行動的骨幹； • 全面理解銀行員工紀律政策，以便有效執行適當的紀律處分。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 與負責的管理人員協調，以規劃和推進紀律處分，藉以在實施糾正行動時分擔責任。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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； • 檢閱指導/輔導後的成效，如有需要，通知有關管理人員繼續跟進。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不當行為的嚴重性採取適當的紀律處分，並監測採取糾正行動的後果。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理
10.2 人力資源管理

1. 名稱	協助提供福利計劃及其他相關服務
2. 編號	109553L3
3. 應用範圍	協助提供員工福利，這包括不同類型的員工福利及涵蓋不同階層、職系及職位的員工。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備處理銀行附加福利計劃的知識，從而支援人力資源部根據銀行的擬定步驟，完成行政工作 (例如：申請表、預約、核對等)，為銀行員工提供附加福利； • 透過收集和保存獲批准報銷的收據，如商務旅行費用 (例如：航空和酒店計劃、健康和職業安全、節日禮物、銀行/外部員工優惠計劃等)，展示充分理解附加福利計劃和操作程序。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保能適時提供福利服務 (例如：住宿、醫療計劃)，並向有關方面匯報遇到的障礙； • 通過定期審查計劃，監督員工使用福利的適當性。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在整個員工附加福利計劃的實施過程中運用公平、公正的判斷，展示專業精神； • 審查和評估實施相關流程的有效性，並向管理層報告，尋求以改進。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協助提供員工福利，並確保福利能適時傳送及向有關方面匯報所遇到的障礙。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	建立財務管理架構
2. 編號	109554L6
3. 應用範圍	這適用於銀行不同業務單位的財務管理架構。該框架應涵蓋可能影響銀行財務狀況和滿足監管要求的不同業務。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握財務管理的關鍵要素，並在缺乏完整資訊的情況下分析影響銀行財務健康的因素； • 理解銀行的財務狀況，並在此基礎上比較財務管理框架中的不同備選方案，並根據銀行的背景選擇最合適的方法； • 全面理解與銀行財務管理相關的合規要求，並將其應用於分析相關規章制度，以確定對銀行財務管理的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂財務管理政策、常規和運作程式 (如：保安政策和程式手冊、簿記指引、現金收據 / 支付和退款等)； • 設計財務管理制度，提供良好的內部監管，以保障銀行的資產； • 因應有關銀行資本監管要求的改變，檢視及更改財務管理架構； • 與資訊科技單位合作，建立可靠及安全的財務管理系統，監察銀行的財政健康。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 明確地界定交易的審批過程及許可權，並採取適當的行動，以確保其有效運作； • 為銀行建立標準化的部門間資金轉移機制，通過描述性數據促進銀行內部資金從一個業務或運營單位轉移到另一個業務或運營單位，並確保各方遵守準則，以維持銀行的財務健康。
7. 評核指引	<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。設計應基於對在沒有完整資訊的情況下影響銀行財務健康的因素的分析，並比較不同的替代方案。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	進行銀行整體的財務評估，分析銀行的財務狀況
2. 編號	109555L6
3. 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。這包括銀行的不同業務和營運範疇。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面理解銀行業合規情況，並運用該知識對銀行業的金融監管要求進行慎密的評估； • 擁有銀行業財務管理和一般實務操作方面的專業知識，以便對銀行進行廣泛的財務評估。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂合適的方法，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； • 於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之後，監測銀行的資金供應； • 定立監督框架，追蹤和監察銀行的財務狀況，提高有關方面對財務風險的警覺性； • 制定框架，根據監管要求和業務需要計算主要財務比率，以及評估銀行作為一所商業機構的穩定性； • 開發追蹤系統，跟進被查核及提議改善的問題，並追蹤每個項目的解決方案或完成情況。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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，並提出改善財務管理效率的建議。
7. 評核指引	<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備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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	制訂財政預算，藉此支援業務發展策略
2. 編號	109556L5
3. 應用範圍	為個別的業務措施，制訂財政預算案。這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。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面理解財務預算編製過程，並運用知識評估業務行動舉措，以確定和估計所有支出項目的價值； • 擁有金融風險管理方面的專業知識，透過預測盈利回報及所需資本投資，保護銀行免受不必要的風險。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 在預算中找出能節省的開支，並訂立行動計畫，說明如何配合及達成修訂的預算； • 根據支出項目和資源的重要性和風險水平確定優先順序，藉以幫助業務單位執行其業務計劃； • 制定財務預算，有效地運用現金或流動資產，從而獲取最大的利潤。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定立比較實際支出與預測支出的"預警"機制，改進預測模型； • 根據國際標準和全球監管要求編製預算。
7. 評核指引	<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，為個別業務計劃制定財政預算。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	管理現金流入和收款機制
2. 編號	109557L5
3. 應用範圍	管理與債務人的現金流動，這包括不同種類及金額的債務。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面理解債務管理原則，並將其應用於設計和實施能夠保護銀行財務利益的債務管理和信貸管理政策； • 理解流入現金和債務管理理論，並運用知識確定債務人的利息負債，以補償必要時延遲付款的損失價值。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定債務人賬戶現金流動管理辦法，如設計接收存款資訊的流程，啟動資金轉賬，將通過多種催收機制進行日常存款集中到銀行賬戶； • 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賬戶； • 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； • 在各收款部門設計債務管理服務，提高銀行財務管理品質，有效收債。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定立債務人結清經常性付款的監測措施，用以發現違規行為並採取適當行動，提高效率； • 努力確保監控措施是連貫的，藉此支援銀行的價值、策略計劃和業務需求。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定立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序。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	管理現金流出和支付機制
2. 編號	109558L5
3. 應用範圍	管理與銀行債權人的現金流動，這包括不同供應商提供的信貸。這適用於流出現金和支付系統的管理和監測。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解銀行的支付機制，運用知識協調銀行不同業務和運營單位的財務活動，以利於規模經濟，並及時向各個別業務或運營單位的供應商/供應商付款； • 掌握財務風險管理知識，建立機制，確保在辦理現金支付前，以適當的證明文件，如報銷表、差旅費表、應付賬款要求、供應商發票等，確保收到支付授權； • 掌握銀行綜合財務管理技能和信用結算機制知識；並運用專業知識制定審查支付機制的準則。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過審查個人付款請求來監控對債權人的付款，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等 (例如：沒有提交完整或適當的文件)，並就如何進行更正提供適當建議； • 採取必要的步驟，以確保有足夠的資金支付到期的款項 (例如：修改付款時間表等)； • 透過檢查檔案證明，例如服務合同、薪金條款等，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、電子轉賬或其他支付欠款的過程，以確保能符合協議的條款。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 謹慎地管理現金外流和支付機制，避免對銀行的同事、供應商和供應商造成負面影響。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定向債權人付款的政策和相關措施。開發應能夠防止未經授權的付款並確保遵守預先確定的條款和條件； • 監控對債權人的付款。付款應按照合約或協定中規定的條款和條件進行，並防止任何未經授權的付款。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	管理銀行的現金流
2. 編號	109559L5
3. 應用範圍	管理銀行和個別業務 / 運營單位的現金流動，確保現金流順暢。這適用於銀行的所有現金流動交易。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握銀行的現金管理原則和財務管理機制，從而評估銀行的整體財務狀況或風險，確定現金流的需求； • 運用監督技能監控業務和運營單位的日常財務活動，確保銀行有足夠的現金流來應付支出。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監控存管服務和銀行現金狀況，通過追逐每日現金收據和付款跟蹤現金流動； • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過獲取有關預期交易和付款的準確和及時資訊，藉以有效管理現金流，最大限度地減少閒置現金餘額； • 通過尋找支付利息的投資機會或進行投資以產生資金流入銀行，以爭取最大回報，消除閒置的現金餘額。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理現金流，在現金流管理和有效利用銀行資本進行投資以最大化回報之間取得適當的平衡。現金流管理的設計應基於對銀行財務狀況和日常支出的評估。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	為銀行製作財務報表
2. 編號	109560L5
3. 應用範圍	為銀行準備不同類型的財務報表。這適用於根據銀行採用的會計準則披露的所有資訊。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有財務管理方面的專業知識，並根據監管要求或行業常用準則的變化，將其應用於建立和更新會計政策和程序； • 理解財務控制理論，制定會計準則，並確保不同年度會計準則的一致性，藉以比較不同年度的財政狀況； • 擁有全面的財務風險和控制管理知識，並將其應用於建立內部控制系統，藉以確保只有獲授權和有能力的當事方才能執行財務報表對賬和驗證 / 審查的任務。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立內部監管制度，確保審查與核證人員的角色獨立； • 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，於有需要時就如何節省成本向部門領導提供意見。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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下； • 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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	執行預算監控和財務控制
2. 編號	109561L5
3. 應用範圍	監測預算支出和收入。這適用於不同類型的項目專案 / 活動舉措和不同數額的預算。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備財務控制知識，運用知識制訂具體的架構追蹤和監察銀行各部門的開銷 (如資本充足比率、資金流動性、資產質素等)，並在數字偏離正常水平時，建議解決方案令其恢復正常狀態； • 通過對宏觀經濟環境和銀行業發展進行研究，全面展示財務管理和研究方法知識，藉以定立預算大綱； • 定立行動計劃，有效地解決財務狀況薄弱問題，並及時開展修復活動，展示具備SWOT分析和解決問題的能力。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協調支出和收入的規劃，預測必需的現金流量的數額，藉以保障銀行的財務狀況； • 檢視預算方案項目、成本會計程序和其他財務報告，以確保部門的財政穩健； • 監測業務預算，根據核准的預算檢查資金撥款情況，並制定會計控制，以確保支出在核定數額內； • 分析實際支出與預算的差異；解釋數據並準備相應的報告供管理層審查； • 提供與特殊項目專案 (例如：投資和收購等) 相關的諮詢意見，並建議能改善銀行財務狀況的替代方案。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過進行相關分析 (例如：財務比率分析等)，識別和評估財務風險 (例如：現金流問題等)； • 審查收支建議，以確保遵守銀行政策並評估其經濟效益； • 審查並分析經營業績 (例如：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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的計劃適時執行預算案監督和財政控制，確保銀行保持健康的財政狀況； • 根據對不同財務數據的分析，對支出進行評價，並建議改進預算監測。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	制定管理財務資料和數據庫的機制和系統
2. 編號	109562L5
3. 應用範圍	執行徵集、儲存和應用財務訊息的管理工作。這適用銀行所處理的所有財務訊息。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過開發以下政策，展示全面理解銀行財務管理系統中的財務資訊需求: <ul style="list-style-type: none"> – 關於銀行財務和會計實務操作和標準的政策 – 系統應用提供技術支援的政策 – 有關控制措施的政策，以確保數據的可靠性和準確性； • 擁有財務資訊和資料庫管理知識，並應用這些知識建立資訊報告標準，以確保整個銀行的一致性。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定立財務管理資訊系統，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； • 設計能滿足使用者和業務的需要； • 設計紀錄維護的系統和程序，以確保達到有充分會計監控的目的。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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； • 研究和檢討現有財務管理資訊系統，並辨別有待改善之處。
7. 評核指引	<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，從而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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	執行監管報告和管理報告策略
2. 編號	109563L5
3. 應用範圍	為不同業務和職能領域提供不同種類的財務報告，以滿足管理企業銀行業務和管理活動的監管要求和內部管理要求。這適用於與監管報告和管理報告相關的各種策略的執行。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有財務合規工作知識，並將其應用於評估與銀行業務相關的各種條例中的財務披露要求； • 深入理解銀行法和監管報告要求，並將其應用於執行銀行的監管報告和管理報告策略 (例如《銀行條例》和金管局監管政策手冊中關於提交定期回報的規定、遵守對任何單一機構 / 人士的風險敞口的限制、保持充足的資本和流動性等)。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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，以確保對規管和內部報告有足夠控制； • 訂立符合銀行需求和監管要求的相關會計程序、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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監管有關檔案和報告 (如財務預算、財務預測、法定財務報告或公司訊息)，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； • 協調通過各種渠道 (例如新聞稿) 傳播資訊，並確保資訊真實準確。
7. 評核指引	<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。這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； • 監測報告的編寫情況，確保以專業方式準確、及時地編寫相關報告，以滿足監管和內部要求。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	管理財務和風險管理信息系統
2. 編號	109564L5
3. 應用範圍	管理財務資料之收集、儲存及應用事宜，這適用於銀行所持有的所有財務資料。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過制訂以下政策，展示對財務和風險管理的透徹理解: <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； • 透過制定資訊報告標準，確保整個銀行的一致性，展示管理財務資訊的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 設計的信息系統配置在滿足使用者需求的同時能滿足銀行的特定需求； • 設計紀錄維護的系統和程序，以確保達到有充分會計監控的目的。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析各部門的營運狀況，找出在財務管理資訊方面的需要； • 研究和審查現有財務管理資訊系統，並辨識有待改善之處。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	處理銀行財務資訊系統的日常行政工作
2. 編號	109565L3
3. 應用範圍	根據規定的準則，在資料庫中記錄、維護和更新銀行的財務數據和其他相關信息。這適用於與銀行不同業務領域相關的財務資料庫管理工作。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面擁有銀行的財務資料庫管理，並根據銀行的財務管理政策和指引及時準確地將財務數據輸入系統； • 保留完整記錄並按照規定的計劃管理適當的文件存儲，以展示行政管理知識； • 理解正確財務數據的重要性，努力地確保記錄中數據的準確性和及時性。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 準確、簡潔地按照既定計劃記錄和保存財務數據； • 定期更新財務資料庫，並與相關方進行雙重精確度檢查。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對已完成的行政工作保持完整的交易記錄； • 按照銀行的指引執行財務數據管理任務，並在整個過程中與相關方面保持協作。
7. 評核指引	<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； • 從數據庫中抽出資料，以製作定期報告，協助不同單位檢閱銀行的財務狀；或根據特定要求，製作報告。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.3 財務管理與控制

1. 名稱	執行簿記工作
2. 編號	109566L3
3. 應用範圍	執行簿記功能。這適用於執行銀行釐定的不同會計程式所需的所有數據。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <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），從而展示具備銀行會計程序標準的能力； • 掌握會計知識，根據銀行的指引，平衡會計期間和流程的會計月/季度內所進行的所有交易。並預備財務報表，以供管理人員審查。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查並重新確認數據準確性，以確保交易 / 收費賬項記錄在正確的賬戶，總賬內的賬項亦已正確記錄在一般分類賬賬戶； • 根據銀行定義的會計程式將交易數據放入適當的賬本； • 糾正核查過程中發現的所有錯誤交易，確保會計記錄的可靠性和完整性； • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行的政策指引和外部法規，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。
7. 評核指引	<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、可靠及符合會計程序準則。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.4 物業管理

1. 名稱	制定物業管理計劃
2. 編號	109567L5
3. 應用範圍	規劃收購、處置和分配銀行的房地產。這適用於銀行擁有或租賃的各類型房地產及相關設施。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過評估銀行的業務發展計劃來計算所需的實際工作空間，從而展示具備物業管理知識； • 透過審查現行物業的使用方式，找出提高成本效益的空間，從而展示具備估計不同業務的物業需求方面的知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立適當的建築空間分配政策和指出使用缺陷； • 分配房舍和設施，以支援銀行目前的業務和未來需求和發展； • 建議根據研究結果和銀行價值進行房地產買賣和 / 或處置； • 與相關運營單位協調，選擇最適合銀行營運網絡的場所。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 改善房地產資產配置，降低購買和營運成本，延長資產生命週期，提高投資回報率； • 透過場地設計、改建、維修及更換，延長可使用的壽命，擴展銀行物業資產的價值。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.4 物業管理

1. 名稱	設計符合職業安全 and 健康標準的工作場所和工作流程
2. 編號	109568L5
3. 應用範圍	設計工作場所設置和工作流程，確保工作場所和其他實物資產符合職業安全 and 健康標準。這適用於銀行擁有或租賃的不同類型的實物資產，如房地、設備、傢俱 and 固定裝置等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備工作場所人體工程學知識，並將其應用於為銀行設計一個安全、有效和高效的工作環境； • 透過研究本地的職業安全及健康守則對工作場所設計及工作流程的影響，展示具備工作場所人體工程學方面的專業知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計有效及安全的工作系統和流程，避免在銀行範圍內，遇到工傷、健康危害及不適； • 透過監控場所內的美觀和/或機械翻新活動，消除對人員和工作場所的干擾； • 根據不同因素，規劃和管理工作空間，包括：安全及保安、電腦網絡的覆蓋、適當的室內標誌； • 根據員工的生理和心理需求和能力，設計工作用具，包括傢俱、照明、溫度、通信系統和其他配件； • 根據最新的環境健康和 safety 標準、節約能源 / 替代能源的方案和銀行客戶不斷變化的需求，改善銀行的設施； • 根據工效學，糾正工作設計上的漏弊，並尋找問題成因，例如：使用的工具、用具的擺放位置、環境因素 (噪音和溫度等)。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 意識到銀行對員工、客戶及市民大眾的企業責任，確保銀行提供的環境及設施，均為便捷、可靠及符合法例的； • 構建工作流程，防止員工受到不必要的風險或健康危害。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在遵守職業安全 and 健康標準的同時，為員工和客戶設計安全的工作環境。設計應基於對員工的安全 and 健康要求、客戶要求和銀行運營效率的分析； • 設計能夠保護員工安全 and 健康的工作流程。設計應基於對改進業務的工作流程和常見的實務操作的風險評估。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.4 物業管理

1. 名稱	為辦公室設備建立及維持暢順的供應鏈
2. 編號	109569L5
3. 應用範圍	監控銀行整體的辦公設備供應情況。這適用於銀行擁有或租用的不同類型有形資產，例如：設備、傢俱和固定裝置等。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過建立有關設備和資產記錄的條例及指引，包括規格、保修資訊、服務合約、零件、購買日期、預期壽命和其他可能有助於管理或維護人員的記錄，從而展示具備辦公設備供應鏈方面的專業知識； • 具備職務範圍內的專業知識，並把它應用於制訂更新保養及其附帶文件的指引之上。 <p>6.2 應用 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； • 透過制定和實施交付計劃，優化不同業務和營運單位之間的貨物和材料運送，監測資源交付的物流情況。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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； • 在設計供應鏈時考慮工作場所的場地條件和環境，並確保其遵循工作程序、指引和其他相關法例。
7. 評核指引	<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，辨識採購的需要； • 使用能增加效率的方法，管理貨物的運送或移動。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.4 物業管理

1. 名稱	維護辦公室設備
2. 編號	109570L3
3. 應用範圍	執行辦公設備維護任務，確保設備、傢俱、裝置及其他銀行的有形資產，能保持在良好及可使用的狀態，並在適當時候，安排維修及替換。這適用於所有辦公樓房、實物和有形資產的維護，包括銀行的工具和設備等。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行提供的規格/清單定期檢查設備、傢俱和固定裝置的功能，展示對辦公設備維護責任的理解； • 透過在收到服務使用者部門的投訴或報告時，對設備、傢俱和固定裝置進行檢查，確保它們處於滿意的運營操作狀態，展示出對服務使用者部門負有工作責任的理解。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據指引，在有需要時為設備、傢俱及裝置，進行簡單的維修； • 視乎是否需要供應商的支援，在有需要時，安排維修工作； • 判斷設施能否修復，比較維修及購買的成本，然後建議應採取的行動； • 通知採購人員 / 部門替換已不能維修的辦公室設備、傢俱及裝置。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供主動和量身剪裁的維護服務，為用戶的工作單位創造價值； • 提出辦公室設備、傢俱和固定裝置維修或更換的備選方案時，充分考慮所有方面的效益和成本。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據銀行訂立的指引，在適當時，安排設備、傢俱及裝置的維修或替換； • 判斷設備、傢俱及裝置等的狀況，以決定下一步的行動 (如：維修、採購)。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.5 履行企業社會責任

1. 名稱	建立企業銀行可持續的企業社會責任 (CSR) 框架和策略
2. 編號	109571L6
3. 應用範圍	制定可持續的企業社會責任框架，以衡量銀行目前的業務和對社會和環境的影響，以便分析銀行如何以及在哪儿可以改善。這也是一項倡議，向持份者表明銀行投資社區和環境保護的決心。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過評估社會和環境發展趨勢及其影響，展示企業社會責任 (CSR) 的遠見卓識； • 理解銀行不僅應遵守法律和道德標準，還應超越在本地和最終遠至全球社區開展進一步的社會和 / 或環境運動； • 了解銀行的價值和業務目標;確定適當的要素，並在銀行的企業社會責任(CSR) 框架中構建它們； • 通過研究銀行的商業行為如何影響員工、客戶、當地社區、人權和環境，理解制定健全的企業社會責任框架以應對銀行價值觀的重要性。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定什麼文化和特徵能使銀行建立和支援可持續增長的獨特模式； • 採用與銀行業務相關的國際公認標準，以確立基準績效和目標； • 與客戶溝通以理解他們的要求並確保他們滿意。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取整體辦法，確定銀行企業社會責任的範圍、特點和職能 (例如: 環境保護和管理、維護社會公平、資源轉換、反貪污措施等) ； • 通過讓員工和業務合作夥伴參與創建、實施和管理銀行企業社會責任(CSR) 框架的過程，培養承擔責任的意識。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過建立企業社會責任框架，將社會和環境目標納入銀行業務營運； • 通過實施廣受接受的企業社會責任(CSR) 政策，促進成本控制、提升銀行品牌、吸引頂級人才和促進長期財務成功。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.5 履行企業社會責任

1. 名稱	制定和實施企業社會責任 (CSR) 計劃和活動
2. 編號	109572L5
3. 應用範圍	定立企業責任的計劃和方向。這適用於不同類型的企業社會責任 (CSR) 方案，包括銀行的整體方案和僅適用於具有特殊業務目標的特定業務領域的量身剪裁方案。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過為環球及中國的企業責任項目及相關機會進行策略性分析，理解健全的企業社會責任 (CSR) 計劃的價值，從而對調查結果提供報告，並提出建議； • 擁有專業知識，提供專業意見，建議銀行如何擴大利潤，並指出這不單是指財務業績的表現，還包括了對社會和環境直接及間接上的影響； • 掌握銀行業及金融業務環境和社會績效管理的線索，從而將這些價值整合到銀行的企業社會責任 (CSR) 策略中。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定立企業責任計劃，協助銀行籌劃法規以外的企業責任，並且採取額外行動提高員工、客戶、社區以至整個世界的生活質素； • 在企業社會責任 (CSR) 策略的主要領域作出決定，如自願性可持續發展計劃、選擇非財務績效跟蹤指標和報告，以及確定持份者群體和需要解決的關切事項等； • 為企業責任計劃訂立目標，並設計量度投資回報率的指標，以選擇最合適的活動； • 發展可持續的商業策略和關懷社會的利益，並為銀行對員工、客戶、股東、供應商和環境的造成的影響負上責任； • 鼓勵於日常運作中實踐企業責任，以防因不道德的商業手法，引起監管機構和媒體的注意的風險。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 培育一個可持續的企業文化，強化企業責任的概念，並對業務和營運單位給予方向、支援和建議，以協助整合在日常運作中，對企業責任的實踐； • 通過不斷獲得公司治理、管理制度、報告和透明度方面的專業知識，培養強調公司責任的文化。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對法規、社會及環境議題的分析，策劃企業責任的相關活動，並計算在財務及非財務方面的投資回報率； • 根據不同員工的認知及意願程度，設計推廣企業責任概念的活動。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.5 履行企業社會責任

1. 名稱	建立評估企業社會責任 (CSR) 方案帶來的影響機制
2. 編號	109573L5
3. 應用範圍	設計評估機制，衡量銀行企業社會責任計劃的影響。建立這一機制是為了評估企業社會責任 (CSR) 方案規劃能否緩解關鍵的聲譽、策略、漠不關心和其他不可預見的風險。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備對企業社會責任 (CSR) 的實施和評估的深度知識，並確定相關持份者是否會認為已實施的企業社會責任 (CSR) 計劃是有意義、關懷和能產生預期的結果而願意捍衛銀行的聲譽； • 通過評估企業社會責任 (CSR) 方案的設計對反饋作出回應，並能夠將意外後果降至最低，從而展示對實施企業社會責任方案方面具有專業知識； • 理解市民對銀行的期望，以及進行企業社會責任實施評估的重要性，從而決定企業社會責任計劃是否在符合銀行業務策略的同時，能達到對環境、社會及聲譽預期的影響。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定企業社會責任 (CSR) 計畫是否能提高員工滿意度、敬業度、保留率和忠誠度； • 根據一般可持續性績效指標衡量銀行在法律、規範、標準和自願行動各方面的組織績效； • 成立評估指導小組，就評估策略達成一致，並設定評估里程碑； • 採用國際公認的評估方法或指引，評估企業社會責任 (CSR) 方案的有效性； • 審查有關現在和以前的企業社會責任 (CSR) 方案策略、業務準則、企業公共傳訊和相關新聞報導的文件，藉以評估企業社會責任的理想目標是否清晰和標是否已有效地傳播和被接收。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全面評估行政及營運人員、供應商、客戶、社區成員及監管機構的反饋，以確定對企業社會責任 (CSR) 計劃表現的決策及評估有實質影響的問題及指標； • 全面分析調查結果，編製評估報告，努力不斷改善企業社會責任 (CSR) 的發展。這包括實際風險緩解建議。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集主要持份者的意見，並評估已啟動的企業社會責任 (CSR) 方案的有效性; 編製評估報告，提出改進建議。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.5 履行企業社會責任

1. 名稱	推廣企業社會責任 (CSR) ，讓內部和外部持份者參與
2. 編號	109574L4
3. 應用範圍	透過組織不同的學習或推廣活動，與不同的持份者就企業社會責任 (CSR) 進行溝通。這適用於為銀行員工、業務合作夥伴、客戶和其他持份者組織的與企業社會責任 (CSR) 相關的所有推廣和教育活動。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有企業社會責任 (CSR) 管理知識，理解銀行文化，運用專業知識評估不同單位員工對企業社會責任 (CSR) 活動的準備程度和意願； • 透過使用合適的策劃，提出深入的書面報告與持份者溝通，例如：員工及股東等，宣傳銀行對企業責任的貢獻，藉以推廣銀行形象，從而展示對開放溝通和重視持份者參與價值的理解。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用合適的策略，鼓勵有關員工在其專業領域接受正規的培訓和 / 或考獲相關資格； • 實施適當的企業社會責任計劃，並組織超越法定義務的推廣活動，藉以在遵守法例之餘，採取額外措施，提高員工、客戶、本地社區和市民的生活質素。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為供應商提供合適的企業責任培訓及諮詢，協助他們建立環境、健康和安全的管理制度、推行和審查不同項目及工作操守； • 通過跟蹤、管理和報告有關員工遵守相應的企業社會責任 (CSR) 標準、環境管理標準和 / 或其他社會責任的國際標準，從而培養具有良好商業公民意識的員工； • 啟動、管理和監測涵蓋員工和廣大社區的企業社會責任 (CSR) 活動推廣計劃。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用不同的活動，鼓勵各相關人士，例如：員工、客戶、供應商及商業夥伴，參與銀行舉辦的企業責任活動。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	制訂具增值能力的金融科技和數碼銀行政策及策略
2. 編號	109575L7
3. 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。
4. 級別	7
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有金融科技發展趨勢的知識，並在此基礎上對金融科技在金融服務行業和銀行應用的最新發展情況進行專門研究； • 透過對本地和全球科技發展進行嚴謹的分析和研究，預測銀行業提供的產品和服務的趨勢，展示數據分析知識； • 擁有良好的商業頭腦知識，評估採用最前沿的金融科技來評估成本和效益;從而為銀行尋求商業機會。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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； • 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，提高科技應用率及增強市場需求的地位； • 通過宏觀環境分析，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。
7. 評核指引	<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況下，根據理性分析和廣泛因素（例如預期回報，前景，威脅和與不同替代品等的比較），在銀行追求的商業機會和金融科技策略進行創新和原創性作出決策。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	領導與金融科技和數碼銀行業務相關的營運分析
2. 編號	109576L6
3. 應用範圍	支持和定立企業銀行業務分析的整體方法。這適用於從策略層面到不同層次的不同分析範圍。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有金融科技發展趨勢知識，並運用該知識分析金融服務業技術應用的最新發展； • 擁有對新的運營舉措進行合宜性測試的技能，並能夠指出銀行在使用不同數碼平台或設備的利弊。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 定立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； <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定現有和未來的產品和服務的精要分析報告，並提出對客戶層、行為和市場板塊分類、定價模型和成本效益的影響的意見。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	透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
2. 編號	109577L6
3. 應用範圍	根據最高層次的策略方向，利用最新的金融科技，設計和開發複雜業務的解決方案或創新的銀行產品或服務。它涉及全面的商業模式、營運流程和個別新的或經改良的產品或服務。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解金融市場和銀行運營的原則，並擁有相關基本知識，利用最新的技術設備，熱誠地嘗試業務模式或產品和服務； • 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； • 理解業務、營運和監管環境，並在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。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 設定技術解決方案的策略和確定要求，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； • 透過使用新科技，推動和參與大型、複雜、涉及銀行整體的業務解決方案、應用、創新產品和服務的設計，開發和實施； • 合理地利用大量數據集，對產品特點、客戶偏好、定價方式和營運效率等進行策略性分析。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 應用科技知識確定涉及不同業務、軟體/硬體開發人員和供應商的大型項目專案的多方面設計要求； • 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。
7. 評核指引	<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，藉以應對銀行業所面對的巨大變化。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	制定客戶和數碼化轉型路線圖
2. 編號	109578L6
3. 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。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 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； • 透過收集複雜資訊來進行數據分析，提高業務效率、提高技術利用率和提高應對市場力量的能力，從而展示對數據收集和分析方法的理解。 <p>6.2 應用 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>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 把新機遇的價值/大小數量化，藉以考慮科技，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，以批判性思維和價值提升的目標，將複雜的問題納入轉型過程。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 考慮複雜的科技因素和業務問題，作出深入分析，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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	領導和設計與金融科技開發相關的重新再造流程
2. 編號	109579L6
3. 應用範圍	按照業務目標和企業價值觀，設計流程再造設計，制定和實施銀行金融科技策略。這適用於銀行自行開發或與外部供應商合作開發的金融科技設備。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握流程再造的最新發展，並運用專業知識引領策略性金融科技和發展規劃，透過跨越不同職能的合作，實現業務目標； • 擁有金融科技發展知識，並在此基礎上發現創新機會，評估市場環境，尋找阻礙企業成功的障礙和技術障礙； • 了解項目管理的概念和理論，並在此基礎上找出和確定發展舉措的優先順序，並制定利用金融科技評估、開發和部署產品和服務發展的時間表。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向產品管理團隊具體說明新/改進流程的要求，並管理多種產品開發應用流程的需求； • 確定流程再造中的科技需求，並與外部科技供應商聯繫，在再造流程過程中建立框架； • 為指定的金融科技應用領域和職能協調研究、報告和解決已報告的問題； • 評估金融科技方法引入的現有系統與新流程之間的偏差；提出行動步驟和時間表，藉以推進改革後的進程。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過技術產品路線圖的建立、實施和演進，推動包括應用模組化和整合的應用架構和演進； • 主動提出制度和程序變更，防止未來問題、改善功能或改善服務。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在時間表、預算、資源、品質和內部控制方面，設計和執行與金融科技有關的流程再造工作。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	辨識數碼產品的新科技特性和不同解決方案，並按優次排序
2. 編號	109580L5
3. 應用範圍	在深入研究和生產目標和標準的基礎上，為銀行整體開發新的數碼產品功能。這適用於銀行自行開發或與外部供應商合作開發的金融科技設備。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解全球金融科技發展趨勢，並在此基礎上分析金融服務行業在科技應用上的最新發展； • 擁有金融科技開發方面的專業知識和對銀行文化的透徹理解，並將其應用於為使用部門識別、設計和推行科技、數碼產品和具創意的業務解決方案； • 掌握技術知識，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。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 領導和設計行業研究，市場競爭信息和客戶應用指標，以協助辨識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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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，開發符合企業銀行和銀行其他業務單位獨特需求的數碼解決方案。
7. 評核指引	<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，確保能滿足要求和標準。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	執行數碼應用、報告和優化策略
2. 編號	109581L5
3. 應用範圍	為銀行整體的所有產品、服務和營運流程定立和執行數碼和移動銀行應用指標。這適用於各種有關數碼使用、報告和優化策略設計和實施的工具，包括自行開發和外部供應商設計的數碼設備。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解全球金融技術發展趨勢，並在此基礎上分析金融服務業的科技應用最新進展； 擁有客戶體驗管理的知識和技術，並將其應用於利用相關數據和資源，最大限度地提高潛在客戶和客戶參與度，以支援銀行的策略目標。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> 開發和維護一個具動力的報告機制，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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	執行數碼平台評估和選擇
2. 編號	109582L5
3. 應用範圍	從客戶可使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濶範圍的複雜科技解決方案。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解銀行業數碼平台使用的發展，並在此基礎上跟蹤和分析金融技術的最新發展； • 理解客戶關係管理，在移動設施管理平台和移動應用管理平台上的不同營運流程和最佳實施業務的解決方案。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 實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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 清楚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。
7. 評核指引	<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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	實施和檢討金融科技計劃
2. 編號	109583L5
3. 應用範圍	實施和整合新採用的金融科技計劃，藉以提高這些舉措的成功潛力，降低項目風險。這適用於不同類型的金融科技應用。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有金融技術科技發展知識，並運用金融科技發展規劃，協調銀行不同職能參與行動舉措，實現業務目標； • 理解制定結構性實施計劃以確定發展舉措的優先順序的重要性，並為金融科技實施的發展和評估設定時間表。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定實施大綱，包括預期的開始日期和完成日期； • 確定項目團隊成員，與供應商和業務流程顧問聯繫，以便聯繫最終使用者進行可行性規劃； • 監測和審查附有里程碑的金融科技計劃的實施情況，並辨識未能依時完成風險的因素（例如監管、合規、財務風險等）； • 與項目團隊、最終使用者和服務供應商制定和執行通信計劃； • 識別和物色實際計劃推行所需求的資源，如新設備、網絡、電信、物理空間要求等； • 執行流程影響計劃和測試計劃，以滿足新的流程要求、員工工作職責的更改和對測試結果的審查； • 概述使用者的初始和持續實施計劃，提供工作輔助和績效支援，以確保後備支援 / 可持續性； • 評估數據完整性保證流程是否到位，新推出的金融科技應是否與現有技術系統相容； • 在實施之前、期間和之後向最終使用者和持份者提供反饋，以尋求持續改進。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估數據安全、合規性、監管和法律要求是否都按計劃實現，以便有效實施這些舉措； • 不斷地尋找創新機會，評估市場環境，尋找阻礙企業成功的障礙和技術障礙。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在整個實施過程中與主要持份者和終端用戶合作，執行金融科技舉措的詳細實施計劃； • 在完成實施後向終端用戶進行檢討控制，向最終使用者審查控制。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 10. 一般管理

10.6 金融科技管理

1. 名稱	推進銀行金融科技使命，培養數碼銀行人材
2. 編號	109584L5
3. 應用範圍	吸引銀行不同業務領域的員工積極參與科技改造之旅，包括提供培訓、推廣新的數碼計劃以及找尋人才以承擔新的數碼任務。這適用於電腦系統和金融科技應用方面的知識和技能培訓和發展。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擁有金融科技知識，並運用知識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。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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，向員工在發展過程中提供金融科技知識的投入和指導，找出人才來接受新的數碼作業模式。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 塑造數碼產品和服務的商業策略，並將數碼文化的使命灌輸到銀行內； • 透過對支援部門員工設計和推行的培訓，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。
7. 評核指引	<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，從而發展他們在金融科技方面的能力。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.1 業務目標管理

1. 名稱	識別策略性業務發展機會，並制訂務實的業務計劃
2. 編號	109585L7
3. 應用範圍	透過對行業的全面瞭解及前瞻，識別新業務機會，並且能夠超越當前業務發展的界限。這適用於特定業務領域在業務發展上的決策。
4. 級別	7
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握市場環境情況，預測銀行業和金融服務行業的主要趨勢和動態，尋找潛在的新商機； • 把握新機遇的威脅理念和展望分析，為新的商業創業或舉措貢獻創新/原創理念； • 全面瞭解數據挖掘的理論和技術，從而進行研究、界定、優化和記錄業務的理念，並制定行動計劃。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提出各種替代方案，通過廣泛和多層面地思考企業的長期發展，為企業的成功作出貢獻； • 徹底分析業務理念，預測回報並估計潛在風險，承擔作出特定業務決策的責任和風險； • 為銀行制定發展策略和方向，以保持行業領先地位； • 制訂切實可行的業務計劃，確定行動方針； • 闡明業務理念，並獲得持份者的認同或反饋，用以豐富擬議的業務計劃。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討整個行動過程的內部和外部因素及其對不同持份者及環境的影響，藉以盡量減少對任何一方的負面影響； • 使用創新/全新的科技、技能和/或運營策略和流程； • 辨識切實可行的業務發展和業務計劃的策略機遇。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在深入全面分析影響銀行業務的因素和對業務環境未來趨勢和動態的預測基礎上，辨識在業務發展和實際業務計劃制定方面的創新策略機遇。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.1 業務目標管理

1. 名稱	統一各工作隊伍方向，邁向共同的目標
2. 編號	109586L6
3. 應用範圍	使團隊成員在執行不同性質和規模的項目時，管理個人 / 跨職能團隊的背景，達成一致方向，實現一致的目標。這適用於與各種情況和專業工作活動相關的背景。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解統一目標的內容和對業務職能和不同團隊的影響； • 瞭解團隊團結的重要性，並參照團隊成員的需求、偏好和個性制定團隊管理計劃； • 掌握團隊合作的概念和技術，培養團隊成員對團隊目標的共同理解。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 設定個別團隊清晰的目標，確保符合不同團隊的統一的團隊目標； • 向會員傳達統一目標，解釋相關理由和好處，藉此獲得其認同； • 辨識每個團隊角色和職責的差異和挑戰，並幫助他們瞭解彼此之間的聯繫； • 根據目標和已有資源，定立目標和資源的優先次序，並特意具體與負責的團隊成員溝通。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 作出榜樣，展示正確的態度和行為，推動工作團隊實現高水平績效，實現一致的目標； • 營造定期、開放溝通及資訊共用的環境和文化； • 定期提供更新和反饋，以促進和表彰各個團隊和統一團隊目標的成就。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為每個團隊制定明確的角色和責任，闡明與統一目標的聯繫； • 團隊成員獲得高度的理解和動力，推動實現統一目標。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.1 業務目標管理

1. 名稱	以創新的手法解決問題和作出決策，以實現業務目標
2. 編號	109587L5
3. 應用範圍	以创新的手法處理遇到的問題。這適用於不同性質及規模的計劃。此能力的應用與常規操作有關，其中使用實證概念技能解決問題的方法，作為規劃和設計管理職能（包括技術和/或監督職能）的手法。
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 全面瞭解業務目標的細節及其對業務的重要性； • 透過嘗試和應用新方法的意願，展示對解決問題的概念、理論和工具有深入的瞭解； • 理解在解決問題和決策過程中創造性和批判性思維的原則。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 遇到問題時使用適當的解決問題的工具，找出根本原因； • 研究現有工作方法，修改和改進工作流程，藉以產生更好的解決方案並提高效率； • 運用創新原則、解決問題工具和嚴謹的思維過程，提出改進現有方法的新思路、新解決方案和決策。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 敞開心扉：表現出對新想法的興趣，並熱衷於作進一步的探索； • 思想能突破銀行傳統的框架，勇於承擔風險，嘗試新的工作方法。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過應用解決問題的過程，運用批判性思維作出決策，開發具創意的想法或解決方案或建議，以助於發現問題時能實現業務目標。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.1 業務目標管理

1. 名稱	帶領專案團隊成員完成被指派的任務
2. 編號	109588L4
3. 應用範圍	對被分配的工作展示熱誠，渴望完成任務。這適用於不同工作項目內，擔當不同角色的員工。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過定期溝通，清晰表達，清楚了解項目專案組長和其他成員的角色和責任； • 掌握團隊管理流程和團隊激勵原則的知識； • 瞭解項目專案團隊成員的優勢和需要進一步支援的地方。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擬定所分配任務的預期結果和報告機制，並與各自的項目專案團隊成員保持良好溝通； • 定期檢討分配任務的進展情況，並及時提供反饋； • 根據團隊成員對完成被分配任務的需要，為其提供足夠的支援； • 應用激勵策略，及因應項目團隊成員的喜好激勵他們，並採用適當的獎賞來推動卓越的績效。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在處理業績或員工問題時保持彈性和積極態度； • 定期、及時地管理團隊績效，以便儘早發現問題。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過既定的報告和審查機制完成被分配的任務，並採用有效的激勵策略。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.2 人員管理及人才發展

1. 名稱	在工作期間，督導隊員完成任務
2. 編號	109589L5
3. 應用範圍	作為領導者，為團隊成員提供指導和指示，以便完成任務。這適用於不同性質和規模的團隊項目專案。這能力泛指採用實證思辨和概念性分析的技能用於常規操作之上。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解主管的角色，以合適的方式將不同性質和規模的任務委託給相關團隊成員，令他們產生責任感； • 根據角色和職責向個別團隊成員委派符合權責水平的工作，反影瞭解不同級別的權責； • 根據團隊成員的能力、專長和願望，將工作任務適當下放給團隊成員，從而展示掌握委派任務的技巧知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估工作的緊迫性和重要性，並管理工作量，以便為團隊成員確定適當的優先事項； • 跟蹤交付成果的實施情況，以確保項目專案任務能依原定軌道而行； • 監測下屬 / 項目團隊的工作品質，並制定應急後備人力計劃； • 為團隊成員提供足夠的指引和輔導，以支援他們在指定任務中取得的成就。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 徵求團隊成員對工作分配的反饋，以保持團隊精神並營造合作氛圍； • 認真完成各項任務，取得品質成果，依期完成。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同團隊成員的能力和偏好進行有效的委派和安排工作； • 監察下屬的工作，並採取適當行動，確保取得品質成果。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.2 人員管理及人才發展

1. 名稱	管理下屬的工作績效，對低於標準績效採取相應措施
2. 編號	109590L5
3. 應用範圍	管理個人或團隊的績效，以確保實現計劃的目標。這適用於不同職級和工作職能的員工績效管理。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解績效管理的概念，制定明確和可衡量的目標來評估與部門 / 單位的績效目標相一致的個人和團隊工作成果； • 掌握人員管理技能的知識。引導員工考慮銀行的策略，願望和能力等因素來制訂業績目標和計劃。 </p> <p>6.2 應用 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； • 為被評定和確認為績效未符合標準的下屬確立並採取相關行動。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 定期評估他人的工作績效，為改進其表現提供建設性的反饋意見； • 檢討和監察他人的績效成就，激勵他們糾正缺陷，並在雙方商定的時限內跟進改善進展。 </p>
7. 評核指引	<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，員工的能力和意願來確定； • 通過根據他們的能力和在工作表現提供適當的指導和激勵，監察下屬的工作表現。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.2 人員管理及人才發展

1. 名稱	管理不同年代和具有多元文化的下屬
2. 編號	109591L5
3. 應用範圍	培養具有理解及溝通能力的文化才能;並能與不同文化和不同世代的人有效互動。它是關於與不同文化信仰和偏好的他人和諧地工作的才能。這適用於不同級別的管理職能。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解不同文化背景和 / 或出生在不同時代的員工的不同心態和溝通方式可能會產生問題; • 通過運用文化差異來評估和比較不同同事群體之間的互動風格, (如: 懷疑和自我相對於開放和以團隊為導向}, 在管理文化差異方面擁有深入的知識; • 深入理解和尊重不同文化的重要性, 通過關注同事的實際行為而不是先入為主和持有偏見的概念來展示這種信念。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識到不同年代之間的差異, 適應他人的風格, 根據每個人的長處、個性和抱負量身定做個人管理風格, 而非試圖改變同事; • 採取適當行動, 解決每一代人在價值觀和期望的差異; • 促進不同年齡員工之間的師友輔導, 鼓勵更多跨代互動; • 不論年齡長幼和任期長短, 促進同事間公開溝通, 提出想法、關切和投訴; • 與個別同事溝通, 瞭解他們的要求, 確保他們滿意。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同代同事的個人需求創設表彰計劃; • 適應不同的學習風格, 促進年輕同事學習更高級年資較高的員工所提供的經驗和智慧, 同時為年長員工提供開放新視角的機會。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過認識不同年代的群體的特點, 有效管理不同年代之間的多樣性所帶來的影響, 增進同事之間的理解、溝通與合作; • 提高員工滿意度, 為不同代、不同文化、一起工作的員工營造和諧氛圍。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.2 人員管理及人才發展

1. 名稱	開展和實施人才發展活動
2. 編號	109592L5
3. 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的人才發展。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解人才發展理念，運用知識為不同單位制定全面的培訓和發展計劃，確保各類職能、產品線 / 服務和營運方面的專業知識人才供應充足； • 透過運用技術分析單位的發展需要，確定必須加強的技能和知識，顯示對人才管理的理解。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識工作單位的人才需求，並相應實施人才發展規劃； • 根據營運要求和個人能力水平諮詢員工，籍以確定培訓需求； • 監察屬下職位的工作要求變化，制定合適的在職人員培訓計劃。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過提供機會幫助下屬實現職業 / 發展目標來顯示對下屬的支援； • 透過與下屬就不斷變化的業務需求和改進需要進行溝通，成為持續學習的榜樣； • 鼓勵下屬進一步發揮自身優勢，促進個人成長。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對部門/單位需求和員工發展需求的分析; 向下屬提供不同類型的學習機會; • 為符合業務和下屬發展需要的工作團隊，組織可行的人才發展活動。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.2 人員管理及人才發展

1. 名稱	支援下屬實現職業抱負和個人成長
2. 編號	109593L5
3. 應用範圍	培養員工，幫助他們登上職業晉升階梯。這適用於不同級別和工作職能的員工的職業發展。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解人才發展的技巧，透過觀察和與下屬商量，了解他們的職業抱負和發展需求； • 掌握人才管理知識，並將其應用於制定下屬的職業發展計劃，幫助他們利用銀行提供的機會實現職業目標。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 計劃與下屬進行可行的崗位輪任/更替，以滿足個人職業發展。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以公平、客觀的方式評估員工在更高級別工作所需的潛質和能力，從而根據他們的一貫和傑出的工作表現提名他們晉升。
7. 評核指引	<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，幫助實現他們的職業抱負和個人成長。機會應基於下屬的發展需求、銀行的資源和各單位的營運而提供。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.2 人員管理及人才發展

1. 名稱	改善團隊合作及團隊工作表現
2. 編號	109594L4
3. 應用範圍	以開放思想的工作風格，充當為團隊積極的成員。這適用於不同類型團隊的團隊合作，包括正式業務團隊和非正式的臨時工作組合。這是指經過深入調查，或在復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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 透過採用不同的溝通策略來徵求團隊成員的意見，並改變工作方法，以便在必要時取得更好的結果，從而認識到團隊溝通的重要性；• 通過啟動公開、雙向的溝通，展示團隊管理技巧，以積極和建設性的方式接受想法 / 意見和反饋。 6.2 應用 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；• 透過協助同事實現高質素工作績效和持續改進，分享專業知識。 6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 以協作方式與團隊成員和其他主要持份者就團隊績效進行協調；• 應當為自己的工作和團隊作出決定時，尊重並認真對待他人的意見。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 通過使用不同的溝通策略和提供不同類型的協助，提高團隊的績效和協調性。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.3 資源管理

1. 名稱	計劃資源分配
2. 編號	109595L5
3. 應用範圍	為個別業務制定資源管理計劃。這適用於為不同業務單位，安排不同種類的有形和無形資源。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解資源管理的概念和技術，透過規劃、部署和檢討資源，滿足當前和未來業務發展的需要； • 瞭解不同類型資源的現狀及其配置理由； • 具備與資源管理相關的政策和程序知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識不同業務單位的各種資源需求； • 根據銀行的策略、相關政策和程序分配資源，以實現銀行的目標，確保最有效地使用資源； • 進行資源使用預測和差異分析，以便有效、高效地部署銀行資源。包括財務資源、庫存、工作技能、資訊科技、設備/設施、空間等。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 促進資源分享，並聽取持份者的意見，以便更好地規劃今後的資源分配； • 準確而實際地評估不同分配方案的好處和代價，以確保資源得到最佳使用。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定符合銀行整體業務目標、不同部門和單位角色、成本效益原則等的各類資源配置計劃。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.3 資源管理

1. 名稱	擴大現有的資源庫
2. 編號	109596L5
3. 應用範圍	透過引入新資源來擴大現有資源庫。這適用於不同種類的有形和無形資源。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示對產生新資源方法的透徹理解; • 瞭解不同類型資源的性質及其需求、限制、和與擴張有關的極限。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同業務單位的當前和未來的需求和資源配置; • 辨識適當的資源來提高績效; • 分析籌集額外資源的新方法, 鼓勵員工引入創意; • 探索新資源, 評估投資回報, 作出新資源採納決策。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取行動以具創意的的方法吸引新資源, 提高不同經營單位和業務單位的績效; • 在探索和提出新的資源選擇時, 充分考慮各方面因素; • 定期監控和評估資源庫, 以確保在正確的時間進行擴充。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據對不同業務單位的資源需求和不同備選方案投資回報的分析, 引入和部署新的或額外的資源。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.3 資源管理

1. 名稱	善用各種資源
2. 編號	109597L5
3. 應用範圍	善用各種資源，以達致最高的成本效益。這適用於不同類型的有形資產和無形資源。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解銀行的策略和目標及其與資源需求的聯繫； • 瞭解市場趨勢和資訊，對不同資源的使用程度進行基準測試； • 具備不同資源使用有關的知識，例如使用分析結果、評價和報告機制。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在決定重新部署現有資源時，對不同方法和資源分配的優先事項進行成本效益分析； • 制定資源重新部署行動計劃，確保業務程序不會中斷； • 評估現有使用率，通過有效使用獲分配的資源確定節約成本的方法。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與持份者就工作流程提供反饋，以促進對獲分配資源的最佳使用； • 與不同持份者進行有效溝通，以符合物盡其用的資源使用策略。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在有需要時重新部署資源，盡量提高使用率。重新部署應基於對資源配置不同備選方案的使用率和成本效益計算的分析。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.4 變革管理

1. 名稱	制定變革管理的策略
2. 編號	109598L6
3. 應用範圍	設計整體變革管理策略，支持銀行發展。這適用於銀行業務，營運或架構的重大變化。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握環境變化的趨勢，分析變化的性質及其對不同業務的影響，以便制定相應的方案； • 具備變革管理理念、流程技術知識；以及在變革管理過程中持份者可能的反應； • 透過對受影響人士的數量，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，瞭解銀行文化並評估抗拒改變的程度。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <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； • 分析不同的變革管理方法，制定合適的策略，包括管理企業銀行環境變化的溝通策略； • 制定具有靈活優先事項和備選方案的高層次行動事項； • 建立監察進展的機制：檢討變革管理策略和作出微調。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就變革管理策略定期與相關持份者溝通，幫助他們瞭解變革的需求和好處； • 估算所需資源，並評估銀行是否有足夠的資源支持該策略； • 預測策略的後果，規劃和建立預防措施，藉以管理可能出現的負面反應。
7. 評核指引	<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，便進行整體變革管理策略評估，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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.4 變革管理

1. 名稱	實施變革管理計劃，為員工適應提供支援
2. 編號	109599L5
3. 應用範圍	通過灌輸態度、認知和行為變化，幫助員工適應變化。這適用於工作受變更影響的每位員工。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解有關各方的情緒，估計改變對員工工作行為、工作流程和科技要求的潛在影響，以便為他們提供相關支援或設計相關方案和/或培訓； • 了解變革管理的概念和理論，並運用技能構建變革實施計劃。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在變革過程中與工作人員明確溝通變革的理由和好處，保持和增強士氣； • 透過各種溝通渠道幫助員工瞭解具體變革的需求，如新的業務流程或新科技以及銀行對變革的支援； • 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。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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； • 輔導有困難或拒絕朝着變革目標作出重新調整的員工； • 預測活動後果，規劃和實施預防措施，以克服消極反應。
7. 評核指引	<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管理變革過渡，從而獲得員工的支援，並促進行為的變化。這些措施是根據變化的性質和程度、員工抗拒的原因和其他相關因素設計的。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.4 變革管理

1. 名稱	根據不斷變化的環境重新設計工作流程
2. 編號	109600L5
3. 應用範圍	更新不同職能的工作流程，以配合變革策略。這適用於所有受改變影響的工作程序。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解程序改良的概念和理論，並應用技巧評估影響個人、團體、工作單位、銀行業務、營運職能和整個銀行的變化力量和範圍； • 透過評估工作流程擬議更改所帶來的影響，展示具備變革管理方面的知識； • 透過預測對工作流程的影響來展示對市場趨勢的理解。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識和分析必須改變的工作流程，以支援變革舉措； • 辨識和分析由於引入變革而可以簡化的工作流程，並評估對員工的影響和對營運效率的改進； • 根據預期的需求分析和估計帶來的影響重新設計工作流程； • 與相關各方有效溝通，把工作程序標準化，以協助受影響的人士適應新的工作系統。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 諮詢銀行相關持份者，重新設計不同員工的工作流程、操作程式和角色，以支援變革的實施； • 確保有關改革的目標、好處及後果，能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。
7. 評核指引	<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，然後重新建構工作程序； • 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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.4 變革管理

1. 名稱	管理與客戶有關的運作 / 系統上的變革
2. 編號	109601L5
3. 應用範圍	管理變化對銀行客戶造成的影響。這適用於在各市場板塊、每個受更改影響的客戶。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同市場板塊客戶的情緒。藉以運用適當的技術來處理客戶在變更過程中的需求和情緒； • 掌握當前營運 / 系統的知識，辨識可能影響客戶的關鍵變化； • 具備變革管理和客戶體驗管理方面的知識，運用知識分析客戶狀況，藉以找出客戶抗拒改變的原因。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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流程的的干擾，確保服務質素能保持對客戶也造成最小的影響； • 辨識客戶的反應和反饋，必要時對執行情況進行微調； • 向有關業務單位及其他有關的職能部門提供建議，確保從舊體制以及時、專業、經濟高效的方式順利地過渡到新制度； • 執行並監控變更，以確保變更在需要時執行和調整； • 有效地與受影響的客戶溝通，瞭解他們的變化和可能的影響，以便獲得他們的接受或支持。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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，向客戶傳達變更並獲得客戶接納； • 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； • 定期監察更改，並在必要時靈活調整修訂後的程序或工作流程。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過分析客戶的特點和看法，在管理變革的過程中，盡量減少客戶的不滿； • 設計不同的溝通措施，以獲得客戶對新系統的支援，並保持客戶滿意度。應根據更改的性質和程度、潛在客戶的阻力原因和客戶簡介來設計這些措施。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.5 項目 / 計劃管理

1. 名稱	建立項目 / 計劃團隊及訂立基本設施
2. 編號	109602L5
3. 應用範圍	為特定的業務發展項目專案 / 計劃建立工作團隊。這適用於不同目的及規模的項目 / 計劃。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解團隊組建的關鍵、目的和目標，清晰闡明這些團隊與銀行的價值的關係； • 瞭解團隊在項目 / 計劃中的角色和責任以及團隊成員的個人特徵、長處和短處； • 瞭解團隊的資源和限制，以便建立適當的基礎設施； • 擁有設定 SMART (具體、可衡量、可實現、現實和時限) 目標的知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂立計劃的憲章或程序，界定角色和職責、概述目標、確定主要持份者和界定項目專案 / 計劃領導人的權限等等； • 於建立團隊基礎設施時、評估團隊的能力、產能極限、資源和限制； • 界定項目專案 / 計劃的範圍及職責條款，準備工作時間表，釐清向持份者匯報的職責； • 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； • 建立健全的基礎設施，使提出的舉措能成功實施。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與相關的業務和營運單位聯絡，在項目專案開始前，收集必要的資訊，藉以優化項目 / 計劃目標並協調相應的活動； • 運用有效的風險管理技能，進行風險分析、規避規劃和應急計劃，制定將高風險和敏感問題升級到適當水平的指引，並尋求相關支援來解決這些問題。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據項目 / 計劃的目的和目標，制定明確界定的角色和責任、範圍、框架、工作時間表等規章/方案。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.5 項目 / 計劃管理

1. 名稱	為項目 / 計劃建立實施方案
2. 編號	109603L5
3. 應用範圍	制定項目 / 計劃的實施細節，包括行動步驟、預算、時間表、監察機制等。這指的是任何類型或大小的項目專案 / 計劃。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解數據分析在項目 / 計劃管理中的重要性，對項目專案 / 計劃目標、環境、團隊成員等進行微觀和宏觀分析，以確定實現目標的方法； • 具備項目/方案管理方面的知識，詳細說明執行項目專案 / 計劃的方法，將其分成不同的階段，並制定具體行動項目的細節。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析行動項目，並列出所需的資源； • 優化現有資源的配置和整合 (如資金、人力資源、及材料等)，以便在預設的範圍、時間和成本限制內完成項目 / 計劃； • 設計並分配相關級別的權力、責任以及具體任務給適當的項目 / 計劃團隊成員，以便有效地執行； • 建立監測系統和跟蹤指標，保證能根據項目 / 計劃商定的規格、成本和時間準備和所需資源。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識執行行動專案時可能出現的障礙，並制定控制機制，以確保項目專案 / 計劃在預先確定的限制範圍內交付，如範圍、品質、時間和成本等； • 跟蹤關鍵項目指標，衡量任務執行的有效性和效率。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂執行計劃，根據對項目專案、環境和團隊成員的分析，概述將要執行的行動項目。分析需求和成本約束等資源配置和監察行動，以確保專案/方案的順利執行和交付。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明
能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.5 項目 / 計劃管理

1. 名稱	監察項目 / 計劃的實施進度
2. 編號	109604L5
3. 應用範圍	監察項目 / 計劃實施的整個過程。這適用於不同業務單位的不同規模或類型的項目 / 計劃。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解實施計劃中構建的監控和測量所需的指標; • 瞭解專案/方案項目 / 計劃管理的關鍵成功因素, 分析實施計劃和預先設定的控制過程, 以便採取適當的措施進行監察。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過評估不同里程碑的進度結果, 定期監察和報告任務、時程表和預算的執行進度; • 查明所述計劃的任何失誤, 並查明延誤的原因, 以便訂定糾正和預防行動, 防止情況再次發生; • 調查失誤的影響, 採取適當措施, 盡量減少不良後果。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 謹慎地管理實施進度, 避免對其他各方帶來負面影響; • 監督實施細節, 監察所有項目 / 計劃支出, 以發現浪費、腐敗和欺詐行為。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在分析有關實施過程的資訊, 並根據對失誤的影響和原因的分析而制定補救措施或預防措施後, 報告執行計劃的進展情況。
8 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.5 項目 / 計劃管理

1. 名稱	根據項目 / 計劃管理方案，執行有關行動
2. 編號	109605L4
3. 應用範圍	實施項目 / 計劃的方案。這適用於執行項目 / 計劃內的任何工作。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備項目 / 計劃管理知識，根據原訂的準則執行行動步驟，並在遇到困難或意外情況時對原計劃進行修改； • 瞭解良好溝通在項目專案 / 計劃管理中的重要性，當事件超出權限時，向上級作出請示。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期向其他團隊成員通報計劃進展情況，並在必要時提供指導和/或說明，以克服出現的問題； • 跟蹤執行過程，辨識任何異常情況，於有需要時採取適當補救措施，確保目標、預算和時程表等可以實現； • 確保整個過程中，與有關的外部各方，有適當的溝通，從而減少由誤會而引起的問題或障礙。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與不同的持份者溝通，確保他們瞭解商定的行動和預期取得的結果，以盡量減少誤解和錯誤； • 持續檢討項目 / 計劃執行進度，找出需要改善的地方，並採取行動迅速糾正或防止問題再次發生。
7. 評核指引	<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 / 計劃實施計劃中訂定的任務。執行應能夠達到計劃中訂立的目標、預算和時間表。此外，在實施期間採取適當行動，確保項目 / 計劃有效執行。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.5 項目 / 計劃管理

1. 名稱	評估及報告項目 / 計劃的結果
2. 編號	109606L4
3. 應用範圍	報告項目 / 計劃的成效。這適用於不同種類及形式的報告。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備衡量報告結果的知識，並能通過分別與主要持份者和項目 / 計劃小組成員一起進行結果評估和分析過程； • 瞭解項目 / 計劃的目標和收集反饋的評估格式。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集有關項目 / 計劃的各種資料和資訊，並系統地組織記錄； • 整合從項目 / 計劃中學到的見解，以符合持份者首喜好的格式供他們分享知識； • 評估結果並報告調查結果，以進行後續行動或提出改進建議； • 分析結果和與類似的項目 / 計劃比較，以找出需要進一步加強和學習的領域。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同持份者的資訊需求，編寫和更新關於項目 / 計劃進展或成就的報告； • 掌握並指出報告中的關鍵學習目標，以實現持續改進。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用符合目標和參與者的適當方法，收集項目 / 計劃結果的相關數據； • 管理數據，以不同格式向持份者報告項目 / 計劃的結果。報告的展示形式應根據不同持份者的資訊需求量身定做。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	為提高工作績效和質素提供創新理念
2. 編號	109607L4
3. 應用範圍	和一起工作的同伴分享想法及創新意念，藉以提高工作品質。這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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none">• 擁有創新思維的知識，並藉助各種工具和技術制訂各種方法，用以解決問題；• 瞭解解決問題的關鍵概念，並找出問題的實際原因和其背後的動力。 6.2 應用 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；• 辨識有用的信息來源，只利用對結果至關重要的資訊。 6.3 專業行為及態度 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；• 認識到變化和挑戰，時刻均致力提供具有未來改進視野的解決方案 / 服務；• 跳出固有思維，並採用創新思路來解決問題。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	展示以客為尊的行為，配合銀行以客戶為中心的價值
2. 編號	109608L4
3. 應用範圍	在工作中顯示關顧客戶服務的行為，時刻均依據客戶需求行事。這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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解客戶的情況和真正的需求，從而提供積極的回應； • 展示關愛行為來幫助客戶表達他們的問題或疑慮，反映具備客戶導向方面的知識。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為客戶提供協助，並提供增值的主意及建設性的解決方案； • 從代入對方處境的角度提供協助，並查詢是否已符合客戶需求。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <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； • 在提供產品或服務後，真心真意地關心客戶的情況； • 展示以客為尊的行為，跟進以檢查其滿意度，並在有需要時提供額外的幫助。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 真正考慮客戶利益，作為執行工作的中心； • 以同理心和以客戶為中心的角度為客戶提供產品和服務，從而滿足客戶的需求和期望。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	緊隨金融科技發展，確保維持熟練的科技水平
2. 編號	109609L4
3. 應用範圍	認識金融科技在金融服務業的發展，並緊跟潮流。這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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解需要利用科技改進工作流程； • 瞭解獲取金融科技最新知識的重要性，從而跟蹤和評估在市場上使用該技術的最新發展趨勢； • 具備金融科技知識，知悉銀行的最新科技開發，展示使用銀行數碼的個人在科技方面的銀行工具能力。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶介紹使用銀行技術工具的特點和好處； • 在與客戶互動時展示數碼媒體的核心資訊科技能力，並沉浸於科技之中； • 使用適當的信息科技和系統為客戶提供高效的服務。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具備和運用科技經營業務，並與客戶和同事發展工作關係； • 詮釋科技信息，與缺乏強大科技背景的人有效溝通。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識金融科技的最新發展和市場上使用科技的趨勢； • 擁抱和運用科技經營業務，並與客戶和同事展開相關工作關係。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	自我管理並具有高度自我調適能力，藉以適應不斷變化的工作環境
2. 編號	109610L4
3. 應用範圍	認識到適應環境變化的需要，調整自己的工作模式，努力不斷改進。這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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 展示對環境變化的理解，評估在不同情況下推動和阻止改變想法的力量； • 瞭解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； • 瞭解並回應更改的需求，以跟上不斷變化的工作環境。 </p> <p>6.2 應用 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 進行個人變革，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； • 接受新的想法，採取新的做事方式，從而捕捉積極的經驗，並準備進一步改進。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 知悉周邊環境和它們對銀行業務及個人工作目標的影響； • 與他人分享如何有效適應變化的經驗； • 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；採取可衡量的風險來適應變化。 </p>
7. 評核指引	<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，瞭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。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	履行不斷求進的個人承諾，持續學習和改進
2. 編號	109611L4
3. 應用範圍	致力於通過學習來擴展自己的專業技能，以適應不斷變化的環境和不斷的新發展。這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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解持續進修是要通過學習，增加知識，不斷擴展技能和渴望探索新的知識和技能； • 瞭解跟上新趨勢、市場變化和環境變化的本質，和這些變化可能也會影響到一個人的價值觀。 </p> <p>6.2 應用 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； • 檢討和監察教育和培訓計劃的進展情況，以確保有效學習和持續改進得到應用。 </p> <p>6.3 專業行為及態度 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； • 致力於付出更大努力，追求卓越； • 將同事的意見納入自我發展計劃； • 表現出活力和熱情投入不斷學習和追求工作成果，展示追求表現績效的渴望。 </p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定學習目標和計劃；並持續檢討學習進展，與計劃的活動作比較，以取得更好的成績； • 願意承擔挑戰，為自己設定高標準。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	展現專業溝通和人際交往能力，有效管理跨區域、跨職能的持份者
2. 編號	109612L4
3. 應用範圍	能夠與不同職能和地理區域的人互動，以清晰、簡潔和有系統的方式傳達事實、論點、想法和指示。這適用於從事不同職能的各級銀行從業人員。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用知識與他人建立融洽關係，並對其需求和文化差異保持敏感觸覺，從而在交流中展示溝通知識； • 通過口頭談話以及正式和非正式文件，向同事、下屬、上司和外部當事人清晰、完整、準確、有效地傳達資訊，有效掌握和使用溝通技能； • 瞭解溝通的關鍵要素，並運用這些要素就與工作相關的問題展開對話和交換意見； • 理解溝通的概念和理論，並運用它們仔細傾聽他人關切的問題，並表達對他人問題的同情。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用持份者的首選語言、偏愛的溝通方式或渠道，準確而簡潔地解釋問題，提供明確的解釋； • 運用提問、探究、回答、檢查理解和總結技能，確保有效的雙向溝通； • 以接受和積極的方式，口頭和書面地聽取和理解包括客戶、同事和商業夥伴在內的其他人的想法和觀點，並同時考慮文化差異； • 為不同地區和職能的複雜局勢和會議提供積極和建設性的投入； • 根據需要，向有關方面闡明或匯報關鍵資訊。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 投射真誠和真誠的形象，在需要時向他人提供建議和支援； • 接受同事、業務合作夥伴和客戶的反饋，並有效地向高層管理人員反映意見； • 瞭解他人的要求，管理持份者的優先事項，並努力果斷地確保他們的滿意度。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立融洽關係，並與不同持份者有效溝通，考慮其溝通方式或文化差異，以實現共同協定或共同目標； • 通過達成相互理解並獲得客戶和持份者的滿意度來實現業務成果。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	發展多語言能力，滿足市場和客戶需求
2. 編號	109613L4
3. 應用範圍	使用書面的中英文、粵語、普通話和英語，與同事、業務夥伴、客戶和其他在職持份者進行有效溝通。還要求有能力使用或學習其他外語，以取得適當的工作成果。這適用於在銀行不同職能部門工作的所有級別從業人員。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解寫作和說母語和外語的需要，以滿足社會需求和工作要求； • 掌握粵語、普通話和英語方言結構的口語和聽力知識，並充分準確地參與關於實用、社會和專業主題的正式和非正式對話； • 具備足夠的詞彙和結構準確性編寫中文和英文的能力； • 瞭解客戶的業務性質和執行交易的外語要求，並願意學習該語言。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用書面和/或說英語和中文與同事、商業夥伴和客戶進行有效溝通； • 學習幫助處理客戶銀行交易所需的外語； • 在需要時與業務夥伴和客戶進行業務溝通 (例如: 與客戶業務領域相關的日常通信、報告和技術材料等)； • 酌情與使用粵語或普通話的跨境客戶溝通，以發展/維持業務關係； • 根據業務需求、當前趨勢和事務，主動發展多語言能力。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用適當的語言促進與客戶和 / 或業務合作夥伴就業務交易、查詢和投訴達成共識； • 積極學習一切與專業需求相關的外語風格和形式。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 必要時使用書面和口語、英語和其他外語，展示與同事、業務夥伴和客戶的有效溝通能力； • 展示願意學習與保持健康的銀行/客戶關係和處理客戶的銀行交易相關的外語。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	保持多元文化意識，積極管理多樣性
2. 編號	109614L4
3. 應用範圍	以持平、不武斷和同理心對待來自其他文化的人。這適用於在工作及社交互動期間與同事、下屬、主管、業務合作夥伴、客戶和來自不同背景的所有其他持份者的溝通。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同人的不同價值觀、信仰和習俗是源於他們不同來源地和成長環境； • 瞭解不同的文化習俗，並考慮他人的文化規範，以保持專業關係。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 表現出對文化差異的敏感觸覺，並邀請他人分享他們的文化習俗，以建立和諧的工作關係； • 在不同的社會和職業環境中根據需要進行調整和適應； • 使用靈敏觸覺和靈活性在各種社會和專業環境中導航，以避免冒犯他人； • 與具有不同背景和信仰的同事、業務夥伴和客戶進行積極的口頭和非語言溝通，以拓寬視野，提高協作能力； • 在規劃、設計和/或實施商業計劃和服務流程時考慮文化差異，包括本地和非本地經濟、社會和政治環境。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以尊重和肯定的方式，洞悉和接受文化差異； • 相信文化差異是有益的，在解決問題時積極邀請各人貢獻源自這些差異而產生的不同觀點； • 平等地權衡不同文化來源所產生的思想，並能夠分享和創造新的文化元素，例如規範、價值觀等； • 具有多元文化意識，時刻保持注意和尊重人們的價值觀和信念之間的差異。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向同事、下屬、主管、業務合作夥伴、客戶和不同文化的所有其他持份者表示尊重，以展示在實踐文化意識方面的可取行為； • 展示與不同背景和信念的其他人進行口頭和非語言交流的能力，從而拓寬視野並有效地合作。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	視最高的職業道德標準為個人責任
2. 編號	109615L4
3. 應用範圍	承諾通過展示符合高道德標準的專業行為，維護並不斷提高問責制，以滿足銀行客戶、同事和整個銀行業的期望。這適用於銀行不同職能的所有級別從業人員。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解維持高職業道德標準的責任，按照與銀行業相關的最高道德標準或行為守則運作； • 瞭解銀行和金融服務行業的標準，從而誠信行事，遵守銀行的法律、監管要求和規則； • 瞭解銀行員工的專業責任，並在此基礎上始終以合乎道德和公平的方式對待同事、客戶、業務合作夥伴和所有持份者； • 瞭解合規要求，當員工、業務合作夥伴或與銀行開展業務的任何其他第三方違反任何法律或法規法規時，及時向有關方面報告。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 避免從事任何可能造成「利益衝突」的活動或個人利益； • 披露任何可合理地被視為導致利益衝突的交易或關係； • 保持已付託與銀行的敏感資訊的機密性;採取適當的預防措施，確保除有需要知悉以便履行工作職責的人外，嚴禁在銀行內傳達機密資訊； • 誠實、準確、及時地報告所有業務交易，履行法律和監管義務； • 對合規事項保持警惕，積極分享改進合規相關措施或程序的想法或建議。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 誠實、合乎道德和公平地對待銀行的客戶、員工、供應商、服務提供者、競爭對手和其他相關人士； • 避免通過操縱、隱瞞、濫用特權資訊、歪曲產品和服務材料或任何其他不公平交易來利用任何人； • 尋求指導，報告涉嫌違規行為，並表達對遵守會計賬目和記錄準確性的關注。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示與人交往的能力，以最高的職業道德標準履行工作職責，廉潔奉公，時刻遵守法規和銀行政策：遵守有關反賄賂和腐敗的規則。 避免以權謀私和接受恩惠； • 在與所有客戶打交道時保持可信度和個人聲譽，作為銀行從業者，在提供和索要資金的各方之間發揮統一者和調解人的作用，嚴格遵守專業和銀行的道德準則。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	利用分析能力推動業務成果
2. 編號	109616L4
3. 應用範圍	建立、發展、展示分析技能，並在工作環境中有系統地使用這些技能。能力的應用與日常業務和營運情況相關，這些情況涉及接收、區分和分析不同數據以實現業務結果的概念技能。這適用於所有級別銀行從業人員。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解任務和資訊的性質，可以用推論和/或誘導方法以取得業務成果； • 運用數據分析知識來收集、觀察和仔細審查資訊，藉以看到事實背後的大局或趨勢； • 瞭解不同業務或營運目標的常見分析工具的知識 (例如 SWOT 分析、PESTEL 分析等)。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 消化和評估一個情況的大量資訊：打破和重新整理他們，以確定細節和系統的趨勢或順序連結，使他們互相連繫，反影大局； • 遵循系統的協定、程序和既定計劃作為常用的實務操作進行分析，如銷售週期績效、客戶反饋等； • 應用資料分析常用步驟 (即資料收集、資料挖掘、數據分析、總匯和報告)，確保分析質素； • 培養特定事務或專案分析技能； • 選擇並應用適當的工具，為推動業務結果或營運目標的分析過程提供便利。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過公開與各方討論任務並徵求他們的反饋，加強分析技能； • 闡明、分析、解決複雜問題，從不同持份者的新視角收集的創新想法，作出決定； • 遵守監管要求、職業道德和銀行內部準則，審查業務和營運分析流程。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 展示獲取大量數據、分析趨勢和產生結果的能力。這可能包括一個系統方案，具有準確的結果發出，並報告特定事件的有效性，如產品推廣活動、操作流程有效性或特定服務使用者的方便性等。
8. 備註	

企業/商業銀行能力標準說明

能力單元

職能範疇 – 11. 其他通用技能

11.6 個人效能

1. 名稱	保持高水平的團隊合作精神，建立團隊協作，實現更好的績效
2. 編號	109617L4
3. 應用範圍	讓其他人參與團隊工作的能力。這也是努力建立團隊，讓參與的其他人感到被重視並願意努力實現共同的願景和團隊目標的能力。這既適用於內部工作團隊，也適用於涉及來自外間的跨工種專業人員項目專案團隊的特殊情況。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過各種激勵活動或策略，在合作和承諾的氣氛中努力實現共同目標，展現具備建立團隊精神的知識； • 瞭解團隊的共同目標以及這些團隊目標與個人目標的接受程度和相關性； • 理解團隊合作發展中的概念和技能，並加以應用，藉以鼓勵其他團隊成員為團隊目標作出貢獻。 <p>6.2 應用 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分享信息並釐清團隊目標，以作出決策； • 提供回饋和交流想法，幫助團隊成員學習經驗； • 在團隊遇到困難或問題時，採取團隊協作方式共同解決問題，藉以實現團隊目標； • 應用適當的激勵策略來幫助團隊成員保持專注和保持團隊精神。 <p>6.3 專業行為及態度 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 查明團隊成員之間衝突的原因，通過促進團隊合作和尊重個人角色來有效解決問題； • 鼓勵有關各方參與團隊決策； • 對個別團隊成員的能力和偏好保持敏感度，利用他們的才能和想法，並瞭解他們如何能夠最好地為團隊目標作出貢獻。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在建設團隊精神的過程中展示積極的行為。行動能夠確保團隊成員在幫助實現共同目標方面作出貢獻，從而最大限度地提高團隊合作的效率和有效性。
8. 備註	