

# 銀行業 私人銀行

## 能力標準說明

(2015年7月)

---

章節	目錄	頁數
1	香港私人銀行業之環境素描	1 - 15
2	香港私人銀行的職能範疇	16 - 21

---

## 香港私人銀行業之環境素描

### 私人銀行業之潛力

銀行業是香港的主要產業，對經濟有重要影響。近年來，私人銀行業務成為銀行業的焦點。許多銀行正計劃擴大其私人銀行業務，並將目光投向中國大陸快速增長的財富。

私人銀行業務擁有巨大的潛力。2012年，全球高資產淨值人群的數量和財富總額均刷新了紀錄<sup>1</sup>。另一項調查顯示，到2018年，全球財富預計將上升約40%。主要增長將來自新興市場，佔增長的29%。其中，中國將是主要的增長來源<sup>2</sup>。

隨著富裕階層人口的增長，私人銀行服務的需求日益增加。很多私人銀行正計劃將歐美的資源轉移到亞洲。鑑於與中國的緊密聯繫，香港被視為財富管理中心的首選，並能受惠於中國高資產淨值人群的日益增長<sup>3</sup>。

這為香港帶來前所未有的機遇。隨著越來越多客戶需要私人銀行服務，香港銀行業應考慮如何將私人銀行業務提升到一個新水平，以成為高淨值客戶的首選平台。

### 香港私人銀行業的最新發展

香港的私人銀行業已採取積極步伐，以迎合新機遇。在2012年，銀行公會委託了麥肯錫公司進行研究，為私人銀行業訂立未來發展的願景及業務的主要模型。

因應如何發展具競爭力及活力的市場，研究報告提出了數項建議。在監管框架方面，監管機構應針對私人財富管理業務的特性，訂制合適的法規，並獨立於零售銀行業務的法規。至於人才發展方面，業界需要制定更具體及清晰的能力要求，特別是哪些有需要面向客戶的崗位。此外，業界應共同協力，向國際推廣香港的私人銀行業。

鑑於私人銀行業務和客戶的特性，香港金融管理局（金管局）於2012年頒布了一項通告<sup>4</sup>，以進一步釐清有關銷售私人銀行投資產品的監管要求，並為“私人銀行客戶”訂立了定義。此外，通告還提出了「投資組合為本」的適合性評估。銀行

<sup>1</sup> “World Wealth Report 2013”, Capgemini and RBC Wealth Management。

<sup>2</sup> Global Wealth Report 2013”, Credit Suisse。

<sup>3</sup> “Asia-Pacific Wealth Report 2013”, Capgemini and RBC Wealth Management。

<sup>4</sup> 金管局於2012年6月12日發出之通告 Selling of Investment Products to Private Banking Customers”。

可因應客戶的整體投資組合進行風險評估，而不是因應每次交易的產品風險作出評估。有關措施體現了私人銀行業與零售銀行業的不同。

此外，私人財富管理公會 (Private Wealth Management Association)，一個由業界領導的協會已經成立，目標是發展和促進香港的私人財富管理行業。私人財富管理公會將推出一個優化專業能力架構 (Enhanced Competency Framework)，定立財富管理從業員的能力基準，並特別針對需要面對客戶的工作崗位。

為配合業界的發展，銀行業培訓諮詢委員會 (Banking ITAC) 決定開展私人銀行業《能力標準說明》的制定工作，以促進人才的發展。因此，專業撰寫人進行了一系列的訪問，與監管機構，以及來自跨國銀行、本地銀行及內地銀行的資深銀行家<sup>5</sup>，探討政治，經濟，社會和科技發展對私人銀行業的影響及成為一位成功私人銀行家應具備的質素。

<sup>5</sup> 受訪者包括：香港金融管理局、立法會、銀行業培訓諮詢委員會、東亞銀行、中國建設銀行、恒生銀行、摩根大通及財富管理公會的代表。

## A.政治因素

良好的監管架構、健全的法律制度及具競爭力的稅務環境，是維持香港在亞洲私人財富管理市場競爭力的關鍵因素。多年來，政府為私人銀行業著力打造穩定的政治環境及開放的市場。

### 優越的基本條件

香港絕對有條件維持區域內私人銀行中心的領先地位。一向以來，各界投資者均青睞香港穩健的法律制度、司法獨立及簡單稅制。例如，香港有完善的法律保護客戶的私隱。此外，只有在香港賺取的收入和利潤才要繳稅，資本利得、股息和利息等均獲免稅。這些措施均能促進財富的創造及累積，增強香港對高資產淨值客戶的吸引力。

此外，隨著遺產稅於 2006 年取消，銀行業有望吸引更多本地及海外資金流入。另一方面，立法會已於 2013 年通過信託法律(修訂)條例草案<sup>6</sup>，是 1943 年以來最大的修訂。信託在財富管理服務上的角色日益加重，現代化的信託法律能增強香港信託業務的競爭力，進一步鞏固香港作為國際資產管理中心的地位。

### 提高監管要求

在 2008 年全球金融危機後，銀行業面臨日益嚴峻的監管環境。在眾多訪問者中，“符合法規”被列為銀行業的頭號挑戰。

### 全球趨勢

在 2008 年金融危機後，全球監管機構推出了更嚴厲的監管措施，以保護銀行體系和投資者。例如，《巴塞爾協定三》及《外國帳戶稅收遵從法》(FATCA) 的實施，和加強了反洗錢及認識客戶 (Know your customers) 的相關條例。這些都會影響銀行的業務模式，尤其是吸納客戶的方法。此外，銀行需要投入更多時間和資源來處理合規問題，導致經營成本飆升。

為了迎合高資產淨值客戶的跨境投資需求，私人銀行必須注意不同區域的監管要求。由於各地區監管細節的不同，在其他地區經營私人銀行業務或進行投資時，要特別注意當地的法律和法規。

<sup>6</sup> Trust Law (Amendment) Bill 2013。

## 本地發展

金管局和證券及期貨事務監察委員會（證監會）已採取措施，規範銀行的銷售和投資顧問服務。例如，因應累計期權和迷你債券事件，有關當局推行了產品審批和銷售的新法規<sup>7</sup>。同樣，監管機構將更加重視信息披露、客戶的適合性和風險評估<sup>8</sup>。銀行和其他金融機構必須在出售投資產品時，評估投資者的經驗和知識，以確保產品能夠滿足投資者的需求和風險取向。

雖然能為投資者提供更好的保護，一些規定亦可能會為客戶帶來負面影響。嚴厲的要求會增加銀行及客戶的工作，例如，新客戶需要填寫問卷，以評估他們的投資經驗和風險取向。此外，在銷售投資產品時，客戶與私人銀行顧問的對話，需要被錄音。這些都會妨礙香港的吸引力。有客戶表示，他們會選擇在開戶過程簡單快捷的區域投放資產。

零售和私人銀行於業務和客戶群方面都有顯著分別。因此，業界對於同一套法規應用於零售和私人銀行業務上，持有顧慮。

業界要求相關法規應要切合私人銀行業務的特性，有關訴求得到正面回應。監管機構及業界正緊密合作，以建立一個既靈活，又能夠充分保護投資者的監管架構。金管局於 2012 年 6 月發出的通告，在私人銀行業務引入了「投資組合為本」的適合性評估，被視為改善監管要求的重要一步<sup>9</sup>。

儘管取得了進展，私人銀行需要更高的靈活性以開展業務。一個適當的監管架構需要維持私人銀行業的健康發展，並同時為客戶提供足夠的保護。

## 政府政策

### 中央政府的支持

香港得到中央的明確支持，以發展成為國際資產管理中心。在第「十二五」規劃中，中央政府強調對香港的支持，以鞏固其國際金融中心的地位，並發展成為離岸人民幣業務及國際資產管理中心。大大提升了香港作為投資及人民幣國際化平台的重要性，為私人銀行業開拓巨大商機。

<sup>7</sup> 證監會於 2012 年 11 月 19 日發出之通告“Selling of Fixed Income Products”及金管局於 2010 年 12 月 22 日發出之通告“Selling of Accumulators”。

<sup>8</sup> 金管局於 2012 年 1 月 5 日發出之通告“Selling of Investment Products”及於 2012 年 1 月 20 日發出之通告“Applicability of Enhanced Measures to Sales of Investment Products to Private Banking Customers”。

<sup>9</sup> 金管局於 2012 年 6 月 12 日發出之通告“Selling of Investment Products to Private Banking Customers”。

此外，有關內地自由貿易區的發展政策，亦可能為私人銀行業帶來實質性的影響。在第十八屆三中全會上，中央政府宣布繼第一個自貿區在上海開幕後，會選擇一些設備完善的地區，發展類似的自由貿易區。雖然並未公佈詳情，但相信一些限制私人資本流入銀行界別的法規有可能放寬<sup>10</sup>。香港銀行業需要密切留意其發展。

### 香港特區政府的支持

香港的監管機構正積極配合中央政府的支持。金管局總裁陳德霖先生，在公開演說中提出了發展香港成為區內私人銀行中心的願景。香港特區政府正採取一系列措施，以促進香港發展成為資產管理中心，如：促進伊斯蘭金融平台，及與業界合作，改善監管制度，以提高市場質素並促進市場的發展。

### 摘要：私人銀行業的未來發展

近年，社會越來越重視投資者的保障，對開戶及諮詢過程造成影響。銀行要脫穎而出，便需要迅速地符合監管的要求，同時能為客戶創造良好的體驗。

銀行的另一挑戰是日益繁複的跨境運作。為了滿足高資產淨值客戶及家族辦公室對境外投資的需求，銀行從業員需要具備更多的跨境合規和稅務知識，來處理不同地區的規定。

總括而言，要鞏固香港作為領先於其他地區的私人銀行中心地位，監管部門和業界應採取積極的態度，並根據市場的變化及對投資者保護的期望，檢視及優化現有的監管環境，以提供合適的法律和監管架構，吸引更多的富裕人士把財富留在香港。

<sup>10</sup> “Shanghai Gets Approval to Set Up Free-Trade Zone”，南華早報，2013年8月22日。

## B. 經濟因素

經濟環境對高資產淨值人群的財富具有直接影響。此外，市場預期及不同資產類別的表現，亦會影響高淨值人群的投資決策。因此，私人銀行應密切關注不斷變化的市場環境，以確立自己的見解，尤其是在動盪的市場環境下，更務需謹慎。

### 宏觀經濟環境

#### 概述

在全球金融危機後，環球經濟正逐步返回增長的軌道。在已發展國家和發展中國家的貨幣寬鬆政策下，全球經濟活動有望於 2013 年下半年至 2014 年逐步回升，並保持溫和的增長步伐。根據聯合國的經濟報告，世界生產總值預計將在 2013 年增長 2.3%，與 2012 年相約，並於 2014 年上升至 3.1%。已發展國家的表現會較為疲弱，預計國內生產總值（GDP）約有 1% 的增幅。而發展中經濟體系則預計有 5% 的增長<sup>11</sup>。

#### 已發展國家

在後金融海嘯年代，各主要經濟體系面臨著不同的挑戰。歐元區面對主權債務危機、失業率高企及經濟衰退；美國正面臨著由貨幣寬鬆政策帶來的挑戰，而新興經濟體系則面對經濟增長放緩的威脅。

在不同政府推出新政策措施後，短期風險已經減弱，並穩定了投資者的信心。但緊縮計劃、疲弱的銀行貸款和市場的不確定性，限制了實體經濟的增長。此外，美國聯邦儲備局宣布收緊經濟刺激計劃，增添了市場的不確定性。

鑑於不明朗的宏觀經濟，私人銀行業面臨艱難的營運環境 – 市場的大幅波動、低利率、通脹壓力等。此外，金融危機已經影響到高淨值人群的投資選擇，他們更重視資金保障，使資金流向“更安全”的現金和房地產資產。再加上監管成本的增加，銀行的利潤面臨龐大的壓力。在 2012 年，市場的併購活動有明顯的上升<sup>12</sup>。

因此，私人銀行需要重新檢視其傳統的營運模式。例如，鑑於邊際利潤的減少，部份銀行已轉向收取服務費用的模式，客戶支付顧問費，以獲取研究報告、投資建議及匯報服務等。與從產品銷售中獲取佣金的模式大為不同。此外，為捕捉市場上的機遇，銀行需要更著重市場細分的策略，以選取合適的客戶群及地區。此，外銀行需要定立獨特的市場定位，以與其他銀行作出區別。

<sup>11</sup> “LINK Global Economic Outlook”, United Nations, Department of Economics and Social Affairs, 2013 年 6 月。

<sup>12</sup> “McKinsey Global Private Banking Survey 2013: Capturing the new generation of clients”, McKinsey & Company。



## 發展中國家

發展中國家的經濟增長速度持續強勁。根據一項研究顯示<sup>13</sup>，預計於 2015 年，亞太地區將成為全球最大的高淨值客戶群市場。其中，中國、印度和中東將成為新財富的主要來源。

鑑於歐美金融市場的不明朗因素，財富有持續東移的趨勢。部份高資產淨值客戶群因擔憂金融市場的困局，將財富移往亞太地區的新興財富管理中心，如香港及新加坡。此一趨勢會持續並越趨明顯。

儘管如此，新興市場的經濟並非沒有隱憂。經濟增長及財富創造的速度面對減弱的威脅。近年經濟下滑，國外需求明顯減少，這突顯了新興市場出口經濟的不穩。

## 中國

中國 2013 年的國內生產總值增長預期為 7.8%，與 2012 年相約<sup>14</sup>。由於投資和出口減少，這是自 1999 年以來最緩慢的增長步伐。經濟放緩也反映在政府的政策改變上。由出口和投資的帶動下，中國經歷了三十年的雙位數字增長，中國正努力維持一個較緩慢但可持續及平衡的增長幅度。新的領導班子將調整其經濟結構，將重點轉向國內消費。

儘管如此，中國一向是增長最快的經濟體系之一。其急速增長的經濟將會是香港私人銀行業的主要推動力。相比起香港的成熟市場，中國仍然是一個發展中的經濟體系，能有更快速的增長。據估計，在未來兩年，中國百萬富翁人數增長速度，將會是香港的兩倍<sup>15</sup>。

## 私人銀行業在香港的競爭力

香港受益於與中國內地於地理環境、文化和語言方面的緊密聯繫。雖然，某部份的中國高資產淨值客戶群會傾向海外的金融中心(如：新加坡)，大部分客戶均視香港為資金進出的優先渠道。儘管內地銀行能提供地理上的便利，但高資產淨值客戶群喜愛在海外尋求財富管理的專業意見。

## 金融基礎設施和產品選擇

香港擁有許多潛在的競爭優勢，使其能獲益於巨大的商機。作為國際金融中心，香港擁有全面的市場網絡及世界級的金融基礎設施。加上資金可自由流動，能方便投資者。根據世界交易所聯盟，截至 2013 年 7 月，香港股市市值在全球排行第六，

<sup>13</sup> “Asia-Pacific Wealth Report 2013”, Capgemini and RBC Wealth Management.

<sup>14</sup> “LINK Global Economic Outlook”, United Nations, Department of Economics and Social Affairs, 2013 年 6 月。

<sup>15</sup> “Wealth Report: Asia”, Julius Baer, 2013 年 6 月。



並於亞洲排行第二<sup>16</sup>。於過去的 10 年，香港的首次公開招股（IPO）市場已躋身全球五大，並於 2009 至 2011 年排名第一<sup>17</sup>。活躍的首次公開招股市場為高淨值客戶群提供了巨大的投資機會和融資能力。

眾多的金融產品選擇是香港吸引高資產淨值客戶群的另一原因。據一項調查顯示，亞洲客戶傾向一站式服務，能提供全面服務的銀行如：調查報告、企業和投資銀行服務等，會具有優勢<sup>18</sup>。在 2013 年 11 月底，有 201 家持牌銀行、有限制牌照銀行及接受存款公司在香港提供全面的金融服務予高資產淨值客戶群<sup>19</sup>。到目前為止，在香港有 45 間私人銀行<sup>20</sup>，各有不同的定位和優勢。例如，有精品私人銀行為高資產淨值客戶群提供全面的私人銀行服務（例如：投資、信託）；投資銀行提供複雜的金融產品（如：首次公開發行股票、收購合併），跨國商業銀行提供全方位的銀行服務；以及具備中國知識的中資銀行，協助客戶在中國的業務及投資事務等。

### **摘要：私人銀行業的未來發展**

無可否認，中國將成為私人銀行業的熱點。然而，要成功打進中國市場，銀行需要克服許多挑戰。私人銀行必須發展其在內地的網絡，以獲取商機。此外，他們還必須了解當地的法律法規，以快速和適當地應付監管政策的變化。

鑑於中國市場的巨大潛力，許多私人銀行已在內地投資，以建立當地的銀行服務。同時，私人銀行需要仔細考慮開拓新興市場的策略，以捕捉在這些地區產生的巨大財富。

<sup>16</sup> [http://www.gov.hk/en/about/abouthk/factsheets/docs/financial\\_services.pdf](http://www.gov.hk/en/about/abouthk/factsheets/docs/financial_services.pdf)

<sup>17</sup> “Hong Kong Yearbook 2012, Chapter 4: Financial and Monetary Affairs”, 香港特別行政區政府。

<sup>18</sup> “Performance Through Focus: Seizing the global private banking opportunity”, KPMG, 2012。

<sup>19</sup> [www.hkma.gov.hk](http://www.hkma.gov.hk)

<sup>20</sup> “How Can Hong Kong Consolidate its Position as Asia’s Premier Wealth and Asset Management Hub”, Mr. Norman Chan, Chief Executive, Hong Kong Monetary Authority, Welcome Remarks and Keynote speech at Treasury Markets Summit 2013。

## C. 社會因素

在社會因素方面，私人銀行正面臨著兩大挑戰：了解客戶的特點和爭奪人才。

### 了解客戶的特性

不同的客戶有獨特的需求和特點。私人銀行需要了解不同客戶的真正需求，並制定合適的策略。市場上對高資產淨值客戶群有不同的分類。較為常見的分類是根據投資資產的金額，將高淨值客戶群劃分為三大類：“Millionaire next door” (100 萬美元至 500 萬美元)，“Mid-tier millionaire” (500 萬美元至 3000 萬美元)和“Ultra HNWI” (3000 萬美元及以上)。然而，根據財富金額的簡單分類並不足夠，高淨值客戶群還有很多不同的區別，如：不同世代、地區、風險取向，從而影響到對銀行服務的喜好。銀行需要調整其策略，以迎合客戶的不同需求和行為模式。以下段落將討論影響私人銀行服務方式的主要客戶特徵。

### 地理

普遍認為本地的高淨值客戶群和來自中國大陸的客戶是香港私人銀行的兩個主要客源。儘管有很多共通點，兩地的高淨值客戶群各有獨特的特徵。

一般來說，香港的高資產淨值客戶願意承擔較高的風險，擁有豐富的投資經驗及對不同金融工具有深入認識。此外，他們會要求較高的回報及尋求分散風險<sup>21</sup>。他們傾向“消費者主導”的模式，在投資決策上，要求有更大的發言權及作最終決定，這在金融危機後尤其明顯。

另一方面，中國大陸的高資產淨值客戶群多為第一代富人，大多數是白手興家的企業家。隨著財富的迅速增長，客戶極需要財富管理服務，以協助打理企業和個人的資產，如：投資銀行服務、整合私人 and 企業的投資、及家族辦公室等。此外，因國內商機蓬勃，加上熟悉內地的市場環境，他們傾向將大部分資產留在中國內地。

### Y 世代

另一個主要趨勢，是越來越多來自 Y 世代的高資產淨值客戶。Y 世代一般是指在 20 世紀 80 年代和 90 年代出生的人士。與前世代相比，這年輕一代喜歡更為複雜的資訊科技平台，以便能每天 24 小時監察他們的投資組合，及進行交易。私人銀行需要採取不同的方式來迎合 Y 世代的需要。

<sup>21</sup> “LGT Private Banking Asia Report 2012/2013: An examination of the investment behavior of high net worth individuals in Hong Kong, Singapore and Switzerland”, LGT Group.

## 客戶日益提升的期望

高資產淨值客戶的需求越趨複雜。與零售銀行客戶不同，一般的現有投資產品不能滿足高資產淨值客戶的需要，他們尋求比產品銷售更多的服務。因此，私人銀行家需要具備不同業務範疇的知識，以識別客戶的需要。私人銀行家需要與不同的專家(如：企業銀行產品、投資銀行產品及財資產品) 進行合作，訂立解決方案，提供一站式服務，以滿足客戶的需求。

## 人才匱乏

金融危機後，各地採取不同措施以加強金融體系的穩定性和對投資者的保障。其中，私人銀行家的勝任能力被視為改革的重要支柱之一。不同地區均引入了私人銀行家的最低能力要求或行為守則，作為監管範疇。例如：新加坡金融管理局推出了一系列的措施以提升私人銀行家的水準，包括：專為私人銀行業訂立的行為守則、有關客戶顧問的能力標準 (Client Advisor Competency Standards, CACS)等等。

## 私人財富管理公會的成立

香港的私人銀行業發展蓬勃。為獲取商機，銀行必須擁有具備所需知識和技能的人才，以履行職責及維護客戶的最佳利益。培育人才需要整個行業的共同努力，因此，私人銀行業於 2013 年 9 月成立了私人財富管理公會(財管公會)。

財管公會的目標是促進私人財富管理業在香港的發展。鑑於對專業人才的需求，財管公會推出了優化專業能力架構 (Enhanced Competency Framework, ECF)，作為私人財富管理從業員的通用能力標準。該架構涵蓋了面向客戶崗位的核心能力及持續進修的最低要求。此外，財管公會將制定一套行為守則，以提升財富管理從業員的專業操守。

## 摘要：私人銀行業的未來發展

制定與別不同的定位對銀行的發展越來越重要。在分析高資產淨值客戶的特性後，銀行可制定策略，以滿足他們的需求。富一代與富二代、宗教和文化等都是有用的市場細分準則，銀行可根據這些因素定立獨特的定位。私人銀行應制定合適的產品和培育具備合適技能的私人銀行家，以服務目標客戶。中國的富裕人士將會是增長的主要來源，私人銀行必須調整自己的服務模式，以保持競爭力。

另外，私人銀行家的能力是銀行的賣點之一。在金融危機後，不同人士均要求有更全面及有系統的架構，以量度及監管從業員的能力。人才的穩定供應是私人銀行業健康發展的關鍵。

## D.科技因素

科技資訊可能會為私人銀行業帶來巨大的轉變。報告顯示，私人銀行投放於科技支出預算的增長越來越快速，預計由 2012 年的 5%，增加至 2013 年的 10%<sup>22</sup>。主要的增長原因為：更新系統以提高效率、切合客戶的需求以及加強數據分析的能力。

### 提升營運效率

新的監管要求為私人銀行帶來沈重的行政負擔。鑑於對利潤的持續壓力，很多銀行均計劃採用資訊科技系統，以應付監管要求及提升營運效率。

在科技資訊系統的協助下，某些流程可自動化，以節省時間。例如，有關風險評估及適合性評估的分析，科技資訊系統能提供有用的數據，以簡化客戶開戶的流程，並可協助監控客戶的投資組合。科技資訊系統可減輕私人銀行家的行政工作，使他們有更多時間與客戶作深入的討論，以提升服務質量。

### 客戶的需求

科技能將客戶及銀行的互動關係提升至一個新水平。雖然，客戶多選擇親身或以電話聯絡，但透過電子化平台的接觸有上升趨勢。

### 電子化平台

因應年輕高資產淨值客戶的人數不斷上升，科技資訊於私人銀行業的重要性日益增加。年輕一代傾向使用電子化的通訊科技。根據凱捷與加拿大皇家銀行財富管理公司（RBC）對全球富裕人士進行的調查顯示<sup>23</sup>，年齡 40 歲以下的高淨值客戶對電子化平台的需求不斷上升。

另一方面，科技資訊系統亦可為高淨值客戶帶來便利及自助服務。隨著客戶要求越來越高的主導權，科技資訊系統適合喜歡親自管理財富的高淨值客戶。電子化平台能提供更佳的戶口資料傳遞及監控，客戶可獲得戶口資料的實時報告，使他們能夠在任何時候監控投資組合的表現。另一方面，科技資訊提供了一個高效的系統，為需要經常出國的高資產淨值客戶，提供了業務流動性。

此外，科技資訊正不斷提升客戶服務的層次。通過在會議或討論前向客戶提供基本的數據分析和績效指標，私人銀行家能提供最佳的諮詢服務。此外，電腦程式能模

<sup>22</sup> “Global Private Banking and Wealth Management Survey 2013, Navigating to tomorrow: Serving clients and creating value”, PwC。

<sup>23</sup> “World Wealth Report 2013”, Capgemini and RBC Wealth Management。

擬投資決策的影響，作為討論基礎。通過科技資訊的適當使用，客戶與銀行家的互動質量將大大提升。

### **流動電話技術**

另一個重要的趨勢是流動電話技術的興起。流動電話應用程式可提供實時報告。現在，客戶希望通過流動電話設備收取更多訊息，如：提示和報告，使他們能於適當的時間進行分析。

流動電話銀行服務將會是未來發展的焦點，並標誌著客戶關係管理的新機遇。私人銀行應重新制定其服務交付策略，訂立全面的系統，覆蓋銀行與客戶在不同渠道的互動。跨渠道的客戶服務，可協助發展及維持客戶關係。

### **提升數據分析能力**

現時客戶的要求更多元化，而且忠誠度較低。因此，銀行更需要了解他們的需求。隨著數據分析能力日趨成熟，私人銀行家可輕易獲取所有已知的客戶資訊，並預測他們的需求。例如，因應客戶為本的數據管理能力增強，私人銀行可整合客戶的投資組合，以提供全面的觀點。此外，科技資訊可支援追蹤客戶的行為。有了更全面的資訊，私人銀行家可以分析客戶需求的變化，並理解當中的含義。

科技資訊能協助進行客戶細分，並找出最適合的產品和服務。從競爭的角度來看，銀行可受益於使用收集到的客戶數據，制定個人化的服務。

### **摘要：私人銀行業的未來發展**

雖然，親身接觸將繼續是客戶溝通的主要渠道，隨著流動電話和互聯網設備的普及，電子化平台在財富管理服務的作用將日益提升。私人銀行應計劃將互聯網和流動電話融入現有的服務平台，作為其獨特賣點。若銀行不利用新科技提升服務，將不能吸引年輕客戶。

然而，使用資訊科技有可能導致洩密和私隱外洩的風險。然而，私人銀行強調保密性，因此，銀行需要加強管理流動電話和互聯網帶來的風險，以獲取客人信任，有信心有關他們資產的資料，能獲得保密。

## 對私人銀行家的能力要求

私人銀行業具備巨大的潛力。與世界各地的銀行一樣，本港的私人銀行正面對不同的挑戰，如：監管政策的變化、市場的波動、日趨激烈的競爭、成本上升、客戶不斷提升的要求、人才短缺、科技資訊的普及化等。本地銀行需要克服這些因素，以獲取商機。

要克服目前的挑戰，私人銀行家必需具備的合適的能力。因應私人銀行業的變化，私人銀行家所需具備的能力亦會隨之改變。然而，迎合客戶需求、吸納客戶及溝通能力仍繼續是私人銀行家必備之能力。

跟據前文提到的政治、經濟、社會及資訊科技環境，成功私人銀行家的主要能力和特質總結如下：

### 評估法律和監管制度

監管政策對私人銀行家與客戶的溝通方法有重要影響。私人銀行家需要了解新法規(如：了解客戶、反洗黑錢)，並評估其影響。私人銀行應提供具針對性的法規培訓課程，特別是有關不同地區的法則。

### 適應不斷變化的環境

現時的客戶對投資較有認識，並可快速地接觸到最新的財經資訊。因此，他們要求更透明的決策過程。私人銀行家必需熟悉市場和產品情況，並運用真確、客觀、全面及已核實的數據，以支持提出的意見。在動盪的環境當中，此能力顯得更為重要。

### 中國市場的知識

越來越多中國內地客戶在香港開設私人銀行戶口，私人銀行家必須具備所需技能，為此類客戶提供服務。除要熟悉內地的文化、習俗及市場環境外，語言溝通亦非常重要。如語言不通，不能與客戶流利溝通，便很難提供優質的服務。隨著內地客戶的數量不斷上升，以及中國內地越來越多的商機，有關中國私人銀行業的知識將更為重要。

### 策略性資產組合管理



隨著客戶的知識日益提高，他們對私人銀行家的期望也越來越高。此外，市場的波動性及產品複雜性的增加，使私人銀行家的技術及產品知識將變得更加重要。

私人銀行業逐漸由「全權委託」的服務模式轉為「諮詢」模式。私人銀行家應具備投資組合管理的能力，以識別合適的產品，為客人提供有用的建議。私人銀行家一方面需要保存客戶的資金，另一方面，需要為客戶提供利潤。因此，一個成功的私人銀行家應明白環球的局勢，以管理風險及捕捉商機。

### 使用資訊科技

為了滿足客戶對資訊接收及溝通渠道的要求，銀行需要投資在資訊科技的建設上，如：實時報告、手機短信提示等。同樣，私人銀行家需適應數碼化的時代。

### 增強溝通技巧

對私人銀行業而言，有效的溝通是建立信任的關鍵。隨著投資產品越趨複雜，私人銀行家的溝通技巧變得越來越重要。他們需要以淺白的表達方式，促進客戶的了解。另一方面，私人銀行家應鍛鍊如何提升與客戶對話的質量，以識別於客戶的適合性及風險披露。

### 與客戶建立關係

現在的高淨值客戶通常與一間或以上的私人銀行進行交易。為了留住客戶，私人銀行要保持穩定的表現。私人銀行家需要與客戶培養長期的合作關係，作為戰略合作夥伴。在產品銷售外，私人銀行應提供專門及全面的服務，以迎合客戶的需要。此外，私人銀行應同時顧及高淨值客戶個人及家庭的財務需要（如：財富傳承）。只有建立長期的關係，私人銀行家才可全面理解客戶個人、家庭及業務上的需要。另一方面，私人銀行家應與客戶保持密切關係，以識別財務狀況上的轉變，並作出適時的回應。

### 專業能力

#### 獲取客戶信任

一個成功的私人銀行家應是一個值得客戶信賴的顧問。自 2008 年金融危機後，客戶對私人銀行家的信任下降。私人銀行業需要一些能平衡業績表現及職業道德的銀行家。私人銀行家應該誠實行事，不應只著眼與客戶的短期關係。



## 組織管理

另一方面，私人銀行家也要對其所屬銀行負責。私人銀行是以關係為主的業務，依賴客戶對銀行的信任。因此，聲譽對私人銀行尤其重要。私人銀行家應確保他們的日常工作能與銀行的長期目標一致。

## 了解業務合作

高資產淨值客戶尋求一站式的解決方案，以解決他們在個人和業務上的財務需要。為了要滿足他們的要求，私人銀行家應與客戶建立長期的合作關係，以全面了解他們的財務狀況。此外，私人銀行家要能夠識別客戶的真正需要 – 無論是財務和非財務上。一個成功的私人銀行家必須具備完善的人際網絡，可作為銀行各部門或外部合作夥伴的中介人，以制定合適的解決方案。因此，建立對不同銀行產品的知識及與不同業務夥伴(如零售銀行、企業及商業銀行及財資單位)建立聯繫，尤其重要。

## 總結

客戶對私人銀行服務的需求越來越大，其中，香港私人銀行業面對巨大的機遇。為了保持行業健康的發展，從長遠來看，私人銀行應密切留意不斷變化的市場和建立人才培養的措施，確保私人銀行家的能力能緊貼市場的步伐。制定私人銀行家的能力標準說明 (Specification of Competency Standards) 將會是下一階段的工作。

## 香港私人銀行的職能範疇

私人銀行是根據高資產淨值客戶的個人、家庭和業務需要以量身定制的銀行服務。私人銀行服務為高資產淨值客戶提供多元化的投資及財富管理服務，以及專業建議，以幫助他們實現其願望，如家庭文化的延續、支持文化活動、支助教育活動、贊助慈善活動等。與一般的零售銀行服務不同，私人銀行能提供一整套更全面的產品和服務。私人銀行運用了一系列的傳統及另類投資工具，以滿足富裕人士的複雜需求。此外，私人銀行服務更著重與客戶的關係，客戶經理必須與客戶建立密切的關係，以提供量身定制的銀行服務。因此，私人銀行服務通常被描述為高資產淨值客戶提供的一對一服務。

私人銀行致力為高淨值客戶提供最合適的投資方案。在許多情況下，私人銀行不僅提供了獨家的投資建議，同時也在財富管理服務以外，為客戶及其家庭解決財務和財富規劃的問題。私人銀行為高資產淨值客戶訂立及實行特定的投資策略，包括：資產配置、建立投資組合、買賣服務、財務規劃、個人信託、保險服務、全權委託資產管理服務、稅務諮詢服務、投資風險管理，以及關於信託和託管服務的盡職審查及溝通。

近幾十年來，全球經濟之國際化和科技發展對私人銀行業帶來重大的變化。例如，因應互聯網和流動通信的快速發展，私人銀行必須提供更多的創新價值，並探索新的商業模式。

同時，相比中國和亞洲其他地區，傳統私人銀行市場(如：歐洲)高資產淨值客戶的增長速度相對較慢，使新興市場被受關注。準備進入新興市場的銀行，必須裝備員工有關當地市場的語言和知識。本文後半部分的職能範疇圖表，顯示了私人銀行業必須具備之職能。上一單元之環境素描所識別的私人銀行家關鍵能力，將會詳列於下一單元「能力標準說明」。

跟零售銀行業及企業/商業銀行業的分析方法相似，憑藉政治、經濟、社會和科技因素掃描(PEST Scan)能夠識別到私人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，並按照其他銀行業務所採用的相同原則，訂定了九個核心職能範疇，這些範疇均具備以下條件：

- 對私人銀行業務或運作具有重要影響
- 是經常地執行的功能
- 能被應用於私人銀行業內的不同工種
- 能鞏固香港的國際金融中心地位
- 能與其他行業的「能力標準說明」架構共容、以促進跨行業的流動性及比較

## 私人銀行業務的主要職能範疇

建基於零售銀行業務及商業和企業銀行業務所建構的資歷架構，私人銀行業務的職能範疇圖採用了相似的結構，以便於進行比較。以下是私人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，分為下列四種類別：

- A. 解決方案和服務;
- B. 基礎設施和支援;
- C. 投資平台; 及
- D. 客戶覆蓋及諮詢服務

主要職能範疇的目標並不在於涵蓋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私人銀行活動，以廣泛的定義作為基礎，容許進一步擴展成為職能模型。各能力的詳細內容可見於職能模型。

承接上述四種類別，私人銀行業的九項主要職能範疇為：

### A. 解決方案和服務

- (1) 解決方案及服務交付
- (2) 市場推廣及傳訊

### B. 基礎設施和支援

- (3) 法律及法規遵守
- (4) 風險管理及審計
- (5) 人力資源、財務及行政
- (6) 資訊科技及運作

### C. 投資平台

- (7) 投資平台

### D. 客戶覆蓋及諮詢服務

- (8) 業務管理及策略
- (9) 客戶管理、諮詢及支援

圖 1 顯示了香港私人銀行業的九項主要職能範疇。各主要職能範疇所涵蓋的主要功能如下。

## 1. 解決方案及服務交付

主要職能如下：

- 企業解決方案和諮詢服務
- 信託服務
- 保險服務
- 家族辦公室服務
- 慈善項目諮詢服務
- 在岸和離岸存款產品和服務
- 量身定制的抵押貸款和其他貸款產品和服務
- 普通及結構性投資產品和服務
- 遺產和財富傳承規劃
- 企業傳承規劃
- 為富裕客戶和他們的家族提供財富管理方案

## 2. 市場推廣及傳訊

主要職能如下：

- 制定市場推廣和定位的策略
- 市場推廣和傳訊活動
- 投資者教育
- 廣告和宣傳
- 公共關係 (如：新聞發佈、傳媒關係、信息發放)
- 內部溝通

## 3. 法律及法規遵守

主要職能如下：

- 制定合規政策和程序 (如：反洗黑錢、了解客戶、個人私隱)
- 搜集資料 (如：客人資料)，以符合法規
- 向政府或監管機構提供報告
- 員工的合規培訓和考核
- 提供法律諮詢和支援

## 4. 風險管理及審計

主要職能如下：

- 風險識別與評估

- 風險監測和報告
- 風險控制
- 訂立審計政策和程序
- 進行審計

## 5. 人力資源、財務及行政

主要職能如下：

- 訂立人力資源政策和程序
- 員工招聘和配置
- 薪酬和福利
- 人才發展
- 人才挽留和繼任人規劃
- 財務規劃和預算編制
- 財務控制
- 財務分析
- 財務報告
- 會計和簿記

## 6. 資訊科技及運作

主要職能如下：

- 資訊科技基礎架構發展
- 資訊科技系統和網絡設備管理
- 數據管理系統
- 管理報告自動化
- 流程優化
- 一般辦公室行政和後勤支援 (如：採購、設施管理)

## 7. 投資平台

主要職能如下：

- 投資策略及研究
- 投資服務外判
- 外匯、股票、固定收益產品、衍生產品、基金等的交易處理和執行
- 利率對沖，財資產品和服務交付
- 對沖基金諮詢服務
- 貿易結算，對賬和合併
- 提供不同資產市場的服務

- 不同資產市場的經紀服務

## 8. 業務管理及策略

主要職能如下：

- 業務戰略發展
- 物色客戶和客人開戶（如：了解客戶）
- 客戶帳戶規劃和管理（如：盈利預測）
- 識別需求
- 協調各方，以定立和提供解決方案
- 監測投資表現和提供賬戶服務
- 長期關係管理

## 9. 客戶管理、諮詢及支援

主要職能如下：

- 投資研究
- 尋找、選擇和監察銀行外部的產品供應商
- 提供投資諮詢服務
- 提供投資組合管理諮詢服務
- 提供產品培訓予客戶經理
- 協調投資顧問、客戶經理及/或客戶之間的關係
- 為客戶經理及客戶提供有關資料，以支持銷售建議
- 向客戶講解投資計劃，並建議解決方案
- 識別戶經理及客戶之需要
- 監察客戶投資組合之表現，並在適當時提出意見
- 向投資諮詢服務之專業人員提供新產品概念，並參與新產品研發

以上列出了各主要職能範疇所涵蓋的主要功能，以協助讀者理解各職能範疇的定義。詳細的職能及工作將會列入下一個單元「能力標準說明」。

## 私人銀行業務的職能範疇圖





# 銀行業 私人銀行

## 能力標準說明

(2015年7月)

---

章節	目錄	頁數
1	能力單元表	1 - 34
2	能力單元索引	1 - 12
3	能力單元	1 -278

---

## 解決方案及服務交付 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 提供信託及遺產策劃服務	2. 提供家族辦公室服務	3. 提供財務服務	4. 其他服務				
7								
6	提供遺產規劃/家族繼承建議  106608L6 學分: 5 第 1 頁	評估家族辦公室的需要  106614L6 學分: 5 第 4 頁	分析客戶財務狀況及評估財務需要  106619L6 學分: 5 第 6 頁	提供慈善業務建議  106627L6 學分: 5 第 9 頁				
	推薦信託架構及各種理財工具予客戶  106609L6 學分: 5 第 2 頁	提供家族管理建議  106615L6 學分: 5 第 5 頁	推薦融資策略予客戶  106620L6 學分: 5 第 7 頁					
	提供業務繼承建議  106610L6 學分: 4 第 3 頁		評估及審批貸款  106621L6 學分: 5 第 8 頁					

解決方案及服務交付 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 提供信託及遺產策劃服務	2. 提供家族辦公室服務	3. 提供財務服務	4. 其他服務				
5	推廣信託服務予客戶  106611L5 學分: 4 第 10 頁	管理家族辦公室投資  106616L5 學分: 4 第 12 頁	推薦貸款審批  106622L5 學分: 4 第 13 頁	轉介合適客戶予保險經紀  106628L5 學分: 4 第 17 頁				
	管理信託投資  106612L5 學分: 4 第 11 頁		監察抵押品價值及按需要追繳保證金  106623L5 學分: 4 第 14 頁					
			提供資產擔保借貸  106624L5 學分: 4 第 15 頁					
			提供倫巴德貸款服務  106625L5 學分: 4 第 16 頁					

## 解決方案及服務交付 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 提供信託及遺產策劃服務	2. 提供家族辦公室服務	3. 提供財務服務	4. 其他服務				
4	信託管理  106613L4 學分: 4 第 18 頁	與不同專業人士合作 設立家族辦公室  106617L4 學分: 4 第 19 頁	監察貸款申請流程  106626L4 學分: 4 第 21 頁	提供綜合銀行服務  106629L4 學分: 4 第 22 頁				
		管理家族辦公室  106618L4 學分: 4 第 20 頁		提供其他專業轉介服務  106630L4 學分: 4 第 23 頁				
3								

## 市場推廣及傳訊 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 市場推廣及品牌策劃	2. 項目 / 投資講座管理	3. 企業傳訊	4. 企業社會 / 環境責任				
7	私人銀行業務品牌的定位及策略制定  106631L7 學分: 5 第 24 頁							
6	制定私人銀行業務市場推廣計劃  106632L6 學分: 5 第 25 頁		制訂銀行的企業傳訊策略  106648L6 學分: 5 第 27 頁					
	籌備及管理品牌推廣活動預算  106633L6 學分: 5 第 26 頁		危機溝通管理  106649L6 學分: 4 第 28 頁					
5	創作廣告計劃，以宣傳企業品牌  106634L5 學分: 4 第 29 頁	策劃企業活動  106642L5 學分: 4 第 32 頁	制定交流活動計劃  106650L5 學分: 4 第 33 頁	建立企業責任策略/規劃  106653L5 學分: 4 第 35 頁				

市場推廣及傳訊 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 市場推廣及品牌策劃	2. 項目 / 投資講座管理	3. 企業傳訊	4. 企業社會 / 環境責任				
5	為企業品牌制定傳訊策略 (如講座、傳媒採訪)  106635L5 學分: 4 第 30 頁		與內部各部門合作構思傳媒採訪內容  106651L5 學分: 4 第 34 頁	融合企業責任措施與日常工作  106654L5 學分: 4 第 36 頁				
	聯同宣傳/公關中介合作舉行品牌活動  106636L5 學分: 4 第 31 頁							
4	根據企業形象的規格，製作宣傳工具  106637L4 學分: 4 第 37 頁	挑選外判商並合作舉辦企業活動/研討會  106643L4 學分: 4 第 42 頁	處理傳媒/公共關係  106652L4 學分: 4 第 47 頁	向內部及外部相關人士，提供企業責任的教育  106655L4 學分: 4 第 48 頁				
	評估品牌宣傳計劃的成效，以維持銀行的高知名度  106638L4 學分: 4 第 38 頁	向目標參與者宣傳企業活動/投資研討會  106644L4 學分: 4 第 43 頁						

## 市場推廣及傳訊 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 市場推廣及品牌策劃	2. 項目 / 投資講座管理	3. 企業傳訊	4. 企業社會 / 環境責任				
4	監管企業形象在銀行不同領域的應用，以確保一致性  106639L4 學分: 4 第 39 頁	監察企業活動/投資研討會的運作  106645L4 學分: 4 第 44 頁						
	統籌交流活動，以建立和提升品牌認知和品牌資產  106640L4 學分: 4 第 40 頁	評估企業活動/投資研討會的效用  106646L4 學分: 4 第 45 頁						
	支援市場推廣及宣傳活動  106641L4 學分: 4 第 41 頁	策劃投資研討會  106647L4 學分: 4 第 46 頁						
3								



## 法律及法規遵守 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 遵循法規的策略發展	2. 遵循法規的監察和控制	3. 遵循法規評估與匯報	4. 法律意見				
7								
6	對監管發展和銀行的影響進行研究  106656L6 學分: 5 第 49 頁	建立程序，藉以監察履行遵循法規制度的情況  106664L6 學分: 5 第 51 頁	評估銀行內部管制的成效  106671L6 學分: 5 第 52 頁	為處理可疑 / 非法活動提供建議  106676L6 學分: 5 第 53 頁				
	為銀行制定整體的符合法規策略  106657L6 學分: 5 第 50 頁							
5	評估不同營運的符合法規風險  106658L5 學分: 4 第 54 頁	處理違規事件和減輕影響  106665L5 學分: 4 第 60 頁	與監管機構聯絡及處理監管測試  106672L5 學分: 4 第 63 頁	提供法律意見和相關支援服務  106677L5 學分: 4 第 64 頁				

## 法律及法規遵守 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 遵循法規的策略發展	2. 遵循法規的監察和控制	3. 遵循法規評估與匯報	4. 法律意見				
5	為不同營運，制定與法律法規相符的內部標準(如：認識客戶、反洗錢、外國帳戶稅收遵從法)  106659L5 學分: 4 第 55 頁	對違規事件進行調查  106666L5 學分: 4 第 61 頁		為可疑和非法的活動提供建議  106678L5 學分: 4 第 65 頁				
	制訂合規計劃，以滿足法律及監管規定  106660L5 學分: 4 第 56 頁	提供有關遵循法規的培訓和教育  106667L5 學分: 4 第 62 頁		為新的或修訂的法律 / 法規要求，進行溝通交流  106679L5 學分: 4 第 66 頁				
	與監管機構或其他相關外部機構建立有效的關係  106661L5 學分: 4 第 57 頁							
	制定政策評估客戶投資適合度  106662L5 學分: 4 第 58 頁							

## 法律及法規遵守 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 遵循法規的策略發展	2. 遵循法規的監察和控制	3. 遵循法規評估與匯報	4. 法律意見				
5	制定跨界推廣指引  106663L5 學分: 4 第 59 頁							
4		監督符合法規的監察系統，以識別違規事件  106668L4 學分: 4 第 67 頁	回覆監管機構或其他相關機構提出的法律/條例諮詢  106673L4 學分: 4 第 69 頁	向法院和其他聆訊提交資料  106680L4 學分: 4 第 72 頁				
		監察員工的行為，以確保符合法規  106669L4 學分: 4 第 68 頁	向監管及執法機構匯報可疑或違規行為  106674L4 學分: 4 第 70 頁	為處理客戶投訴提供法律意見  106681L4 學分: 4 第 73 頁				
			處理來自監管及執法機構的要求  106675L4 學分: 4 第 71 頁					

## 法律及法規遵守 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 遵循法規的策略發展	2. 遵循法規的監察和控制	3. 遵循法規評估與匯報	4. 法律意見				
3		在執行工作時，符合銀行遵循法規標準  106670L3 學分: 3 第 74 頁						

## 風險管理及審計 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 風險識別和評估	2. 風險監察和匯報	3. 風險管制和緩解	4. 信貸風險管理	5. 反金融罪行	6. 業務持續規劃	7. 審計	
<b>7</b>	建構銀行風險測量模型  106682L7 學分: 5 第 75 頁							
<b>6</b>	識別和量化潛在風險  106683L6 學分: 5 第 76 頁	制定策略來管理及緩解銀行的風險  106688L6 學分: 5 第 78 頁	訂定銀行的風險胃納  106694L6 學分: 5 第 79 頁	制定信貸風險管理政策  106701L6 學分: 5 第 81 頁	制定政策打擊內部和外部欺詐風險  106707L6 學分: 5 第 83 頁	制訂業務延續政策  106712L6 學分: 5 第 84 頁	制訂業務風險管理及審計的政策和方法  106717L6 學分: 5 第 85 頁	
	進行定質分析以評估風險  106684L6 學分: 5 第 77 頁		建立整體的風險管理政策  106695L6 學分: 5 第 80 頁	決定貸款審批的標準  106702L6 學分: 5 第 82 頁				
<b>5</b>	為已排序的各種風險，建構風險剖析  106685L5 學分: 4 第 86 頁	建立風險監察系統  106689L5 學分: 4 第 88 頁	制定銀行的風險管治架構  106696L5 學分: 4 第 92 頁	訂立處理問題貸款的政策  106703L5 學分: 5 第 96 頁	調查相關的內部和外部欺詐風險  106708L5 學分: 4 第 99 頁	分析各種不同的災難事故對業務的影響  106713L5 學分: 4 第 100 頁	進行業務風險管理及審計的檢討規劃和制訂實施方案  106718L5 學分: 4 第 103 頁	

## 風險管理及審計 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 風險識別和評估	2. 風險監察和匯報	3. 風險管制和緩解	4. 信貸風險管理	5. 反金融罪行	6. 業務持續規劃	7. 審計	
5	管理與監管機構或其他相關外部機構的關係 106686L5 學分: 4 第 87 頁	監察風險水平和分析結果 106690L5 學分: 4 第 89 頁	制定風險監控措施 106697L5 學分: 4 第 93 頁	制定銀行內部的評級系統 106704L5 學分: 5 第 97 頁		制訂業務延續計劃和恢復策略 106714L5 學分: 4 第 101 頁	追蹤和監測業務風險管理及審計方案 106719L5 學分: 4 第 104 頁	
		調查風險發生的成因 106691L5 學分: 4 第 90 頁	評估銀行的風險管理效能 106698L5 學分: 4 第 94 頁	建立信貸審批步驟 106705L5 學分: 5 第 98 頁		評估業務延續計劃的成效 106715L5 學分: 4 第 102 頁	進行業務風險管理及審計檢討方案的評估 106720L5 學分: 4 第 105 頁	
		進行內部程序審查 106692L5 學分: 4 第 91 頁	制定風險管理的實施計劃 106699L5 學分: 4 第 95 頁					
4				監察貸款組合的風險水平 106706L4 學分: 5 第 106 頁	辨識潛在的內部和外部欺詐風險 106709L4 學分: 5 第 107 頁	監督業務持續計劃的執行情況 106716L4 學分: 4 第 109 頁	執行業務風險管理及審計檢討報告 106721L4 學分: 4 第 110 頁	

## 風險管理及審計 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 風險識別和評估	2. 風險監察和匯報	3. 風險管制和緩解	4. 信貸風險管理	5. 反金融罪行	6. 業務持續規劃	7. 審計	
4					與監管機構合作，處理關於金融罪行的查詢  106710L4 學分: 4 第 108 頁			
3	記錄和匯報關於風險管理的資料  106687L3 學分: 3 第 111 頁	匯報風險追蹤的結果  106693L3 學分: 3 第 112 頁	執行風險管理計劃  106700L3 學分: 3 第 113 頁		匯報可疑的金融罪行  106711L3 學分: 3 第 114 頁			



## 人力資源、財務及行政 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 策略性人力資源管理	2. 策略性資源 / 設施管理	3. 財務管理					
7								
6	建立策略性人力資源管理政策  106722L6 學分: 5 第 115 頁		進行整間銀行的財務評估，分析銀行的財務狀況  106740L6 學分: 4 第 116 頁					
			建立健康的財務及流動性管理架構  106741L6 學分: 5 第 117 頁					
5	設計組織架構  106723L5 學分: 4 第 118 頁	制訂物業管理計劃  106735L5 學分: 4 第 122 頁	處理規管報告和管理報告  106742L5 學分: 4 第 125 頁					

## 人力資源、財務及行政 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 策略性人力資源管理	2. 策略性資源 / 設施管理	3. 財務管理					
5	配合業務需要來制定報酬及福利計劃  106724L5 學分: 4 第 119 頁	根據職業安全及健康指引，設計工作環境及工作流程  106736L5 學分: 4 第 123 頁	執行預算監督和財務控制  106743L5 學分: 4 第 126 頁					
	建立長遠的員工發展計劃，根據業務的策略需要，提供合適的培訓  106725L5 學分: 4 第 120 頁	為辦公室設備建立及維持暢順的供應鏈  106737L5 學分: 4 第 124 頁	管理財務資訊系統  106744L5 學分: 4 第 127 頁					
	建立和維持有效的人力資源資訊系統和政策  106726L5 學分: 4 第 121 頁		根據業務發展策略，制訂財政預算案  106745L5 學分: 4 第 128 頁					
			為銀行製作財務報表  106746L5 學分: 4 第 129 頁					

人力資源、財務及行政 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 策略性人力資源管理	2. 策略性資源 / 設施管理	3. 財務管理					
4	人力資源規劃  106727L4 學分: 4 第 130 頁	採購辦公室文儀用品及設備  106738L4 學分: 4 第 138 頁						
	界定各職位的工作角色並評估其工作價值  106728L4 學分: 4 第 131 頁							
	為空缺甄選合適的人選  106729L4 學分: 4 第 132 頁							
	執行績效管理制度，以幫助達成戰略目標  106730L4 學分: 4 第 133 頁							

人力資源、財務及行政 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 策略性人力資源管理	2. 策略性資源 / 設施管理	3. 財務管理					
4	處理有關薪酬及福利的行政工作  106731L4 學分: 4 第 134 頁							
	提供學習活動，以支持銀行的發展  106732L4 學分: 4 第 135 頁							
	增加員工的投入感  106733L4 學分: 4 第 136 頁							
	執行紀律處分  106734L4 學分: 4 第 137 頁							

人力資源、財務及行政 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 策略性人力資源管理	2. 策略性資源 / 設施管理	3. 財務管理					
3		保養設備、傢俱及裝置，安排維修及替換  106739L3 學分: 3 第 139 頁	處理銀行財務資訊系統的日常工作  106747L3 學分: 3 第 140 頁					
			負責簿記的工作  106748L3 學分: 3 第 141 頁					

## 資訊科技及運作 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 資訊科技架構與基礎設施	2. 資訊科技系統保安	3. 應用程式設計、開發和保養	4. 資訊科技操作和支援	5. 企業情報系統	6. 交易處理	7. 客戶開戶處理	8. 提供銀行服務
7								
6	制定資訊科技管治的政策  106749L6 學分: 5 第 142 頁	制訂資訊科技保安政策  106755L6 學分: 5 第 144 頁	建立資訊科技應用程式的政策，以迎合銀行的需要 (如軟件、介面、網絡)  106761L6 學分: 5 第 145 頁	制定資訊科技操作和支援服務的政策 (如查詢處、問題管理、服務水平、事故管理)  106768L6 學分: 5 第 146 頁	制定情報 / 數據庫系統的日常運作的政策  106774L6 學分: 5 第 147 頁	客戶投資組合估值  106780L6 學分: 5 第 148 頁		
	制定銀行的整體資訊科技架構和基礎設施的設計  106750L6 學分: 5 第 143 頁							
5	評審現時資訊科技架構的效能並引進優化  106751L5 學分: 4 第 149 頁	制定步驟和指引，以保障資訊科技系統的安全  106756L5 學分: 4 第 153 頁	開發新的資訊科技系統 (如系統整合、變革管理)  106762L5 學分: 4 第 158 頁	管理資訊科技系統的日常工作  106769L5 學分: 4 第 162 頁	設計資料庫系統，以管理企業情報  106775L5 學分: 4 第 166 頁			

資訊科技及運作 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 資訊科技架構與基礎設施	2. 資訊科技系統保安	3. 應用程式設計、開發和保養	4. 資訊科技操作和支援	5. 企業情報系統	6. 交易處理	7. 客戶開戶處理	8. 提供銀行服務
5	為不同資訊科技硬件/軟件，制定操作步驟  106752L5 學分: 4 第 150 頁	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  106757L5 學分: 4 第 154 頁	監督新科技系統的實施 (如試行，測試)  106763L5 學分: 4 第 159 頁	設計和執行災難復原方案  106770L5 學分: 4 第 163 頁	制定情報 / 數據庫系統的數據管理方案  106776L5 學分: 4 第 167 頁			
	管理銀行的資訊科技資產  106753L5 學分: 4 第 151 頁	監察不同資訊科技系統的保安風險  106758L5 學分: 4 第 155 頁	評估各資訊科技應用的表現  106764L5 學分: 4 第 160 頁	確保資訊科技系統無間斷的操作  106771L5 學分: 4 第 164 頁	開發量身定製的程式以配合客戶的需要 (如數據分析、報告式樣)  106777L5 學分: 4 第 168 頁			
	管理和維持銀行的網絡和通訊系統  106754L5 學分: 4 第 152 頁	遇上保安風險時，執行事故回應管理  106759L5 學分: 4 第 156 頁	供應商選擇及管理  106765L5 學分: 4 第 161 頁	監察資訊科技系統的表現和使用量  106772L5 學分: 4 第 165 頁	監督 / 管理情報 / 數據庫系統的運作  106778L5 學分: 4 第 169 頁			
		進行保安調查  106760L5 學分: 4 第 157 頁						

## 資訊科技及運作 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 資訊科技架構與基礎設施	2. 資訊科技系統保安	3. 應用程式設計、開發和保養	4. 資訊科技操作和支援	5. 企業情報系統	6. 交易處理	7. 客戶開戶處理	8. 提供銀行服務
4			為資訊科技應用程式和系統 (內部和外部的用戶)，提供培訓和引導  106766L4 學分: 4 第 170 頁	提供技術支援及處理故障(如：後台支援、問題管理、現場支援)  106773L4 學分: 4 第 172 頁	在日常工作中應用情報和數據庫系統  106779L4 學分: 4 第 173 頁	監察交易執行  106781L4 學分: 4 第 174 頁	監察及控制不動戶  106789L4 學分: 4 第 176 頁	
			對資訊科技系統進行維護  106767L4 學分: 4 第 171 頁			執行買賣交易  106782L4 學分: 4 第 175 頁		
3						執行交易確認配對  106783L3 學分: 3 第 177 頁	為客戶賬戶提供文件管理  106790L3 學分: 3 第 183 頁	終止各種賬戶  106793L3 學分: 3 第 186 頁
						處理交易結算  106784L3 學分: 3 第 178 頁	驗證客戶開設賬戶時的文件  106791L3 學分: 3 第 184 頁	處理匯款交易  106794L3 學分: 3 第 187 頁



資訊科技及運作 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 資訊科技架構與基礎設施	2. 資訊科技系統保安	3. 應用程式設計、開發和保養	4. 資訊科技操作和支援	5. 企業情報系統	6. 交易處理	7. 客戶開戶處理	8. 提供銀行服務
3						執行因客戶投資交易衍生的企業行動及相關服務  106785L3 學分: 3 第 179 頁	提供保管服務  106792L3 學分: 3 第 185 頁	向客戶提供外匯交易服務  106795L3 學分: 3 第 188 頁
						為客戶交易交收證券  106786L3 學分: 3 第 180 頁		為帳戶執行存款和提款交易  106796L3 學分: 3 第 189 頁
						核對交易頭寸  106787L3 學分: 3 第 181 頁		
						提供交易結算報告服務  106788L3 學分: 3 第 182 頁		

## 投資平台 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 研究分析	2. 產品開發及推出	3. 產品採購	4. 提供投資產品				
7								
6	分析宏觀經濟發展  106797L6 學分: 5 第 190 頁	設立產品開發的政策和步驟  106803L6 學分: 5 第 194 頁	制定交易對手的最高交易限額  106814L6 學分: 5 第 198 頁					
	為各類型的客戶提供投資推介  106798L6 學分: 5 第 191 頁	設計產品供應系統和渠道  106804L6 學分: 5 第 195 頁						
	監察及評估不同資產類別的表現  106799L6 學分: 5 第 192 頁	制訂新產品的盈利能力預測  106805L6 學分: 5 第 196 頁						

## 投資平台 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 研究分析	2. 產品開發及推出	3. 產品採購	4. 提供投資產品				
6	評估新投資產品的潛在回報  106800L6 學分: 5 第 193 頁	開發新的銀行服務產品  106806L6 學分: 5 第 197 頁						
5	建立口頭或書面研究報告  106801L5 學分: 4 第 199 頁	制訂新產品開發的項目方案 (如項目時間表、資源計劃)  106807L5 學分: 4 第 200 頁	與第三方產品供應商聯絡，度身訂造產品迎合客戶需要  106815L5 學分: 4 第 205 頁	提供固定收益產品的投資服務  106819L5 學分: 4 第 209 頁				
		設計新產品的營運步驟  106808L5 學分: 4 第 201 頁	邀請第三方產品供應商參與產品開發  106816L5 學分: 4 第 206 頁	提供股票投資服務  106820L5 學分: 4 第 210 頁				
		物色和管理由外部供應商提供的產品和服務  106809L5 學分: 4 第 202 頁	制定不同產品的分銷策略  106817L5 學分: 4 第 207 頁	提供外幣投資服務  106821L5 學分: 4 第 211 頁				

## 投資平台 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 研究分析	2. 產品開發及推出	3. 產品採購	4. 提供投資產品				
4		評估產品風險及作出風險評級  106810L5 學分: 4 第 203 頁	監察第三方產品供應商於不同市場環境下的情況  106818L5 學分: 4 第 208 頁	提供結構產品的投資服務  106822L5 學分: 4 第 212 頁				
		提供銷售人員產品培訓  106811L5 學分: 4 第 204 頁		提供商品投資服務  106823L5 學分: 4 第 213 頁				
				提供混合投資服務  106824L5 學分: 4 第 214 頁				
4	實施市場研究項目(如市場研究、產品評估)以收集相關數據  106802L4 學分: 4 第 215 頁	提供產品資訊，以支援銷售過程  106812L4 學分: 4 第 216 頁						

### 投資平台 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 研究分析	2. 產品開發及推出	3. 產品採購	4. 提供投資產品				
4		為不同的產品建立投資意向書  106813L4 學分: 4 第 217 頁						
3								

## 業務管理及策略 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 制定銷售策略及執行計劃	2. 環球商業觸角	3. 變革管理					
7	預測市場發展的未來趨勢 106826L7 學分: 5 第 219 頁	制訂銀行業務戰略 106833L7 學分: 5 第 221 頁						
	制訂私人銀行業務戰略 106827L7 學分: 5 第 220 頁							
6	制訂銀行的市場分割策略 106828L6 學分: 5 第 222 頁	預計環球經濟發展 106834L6 學分: 5 第 225 頁	界定變革管理的策略 106840L6 學分: 5 第 227 頁					
	進行研究，以瞭解和預測客戶的不同細分市場的需要 106829L6 學分: 5 第 223 頁	分析不同市場 / 地區的業務前景 106835L6 學分: 5 第 226 頁						

## 業務管理及策略 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 制定銷售策略及執行計劃	2. 環球商業觸角	3. 變革管理					
6	在業務層面制訂競爭對手分析  106830L6 學分: 5 第 224 頁							
5	制定市場推廣及宣傳項目  106831L5 學分: 4 第 228 頁	決定達成業務策略的方法  106836L5 學分: 4 第 230 頁	策略性地帶領員工由現在的狀態邁進一個更理想的狀態  106841L5 學分: 4 第 234 頁					
	評核銷售員工的表現  106832L5 學分: 4 第 229 頁	制訂業務計劃及業務策略的行動項目  106837L5 學分: 4 第 231 頁	因應變革，重新設計工作流程  106842L5 學分: 4 第 235 頁					
		監測業務計劃的實施，以確保能達成目標  106838L5 學分: 4 第 232 頁	管理與客戶有關的運作 / 系統上的變革  106843L5 學分: 4 第 236 頁					

業務管理及策略 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 制定銷售策略及執行計劃	2. 環球商業觸角	3. 變革管理					
5		評估業務計劃的成效及提高其效力  106839L5 學分: 4 第 233 頁						
4								
3	為市場推廣及宣傳活動執行後勤工作  106885L3 學分: 3 第 237 頁							



## 客戶管理、諮詢及支援 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 尋找客戶	2. 客戶開戶	3. 賬戶管理及服務	4. 管理銷售團隊	5. 投資諮詢	6. 解決方案交付及執行	7. 投資組合及風險管理	
<b>7</b>								
<b>6</b>	訂定爭取業務的策略方針  106844L6 學分: 5 第 238 頁	建立客戶概況檔案以明白他們需要  106850L6 學分: 5 第 241 頁		預測銷售量  106865L6 學分: 5 第 244 頁	按客戶需要提供資產配置建議  106872L6 學分: 5 第 245 頁	辨識客戶對新產品的需要  106875L6 學分: 5 第 247 頁	按市場轉變作出策略性的投資修正決定  106880L6 學分: 5 第 249 頁	
	制定客戶賬戶計劃及分析客戶的盈利  106845L6 學分: 5 第 239 頁	與客戶制定投資授權書/合約，藉以界定關係  106851L6 學分: 5 第 242 頁			選擇適合的產品以執行投資策略  106873L6 學分: 5 第 246 頁	執行投資組合合宜性評估  106876L6 學分: 4 第 248 頁	監察投資組合的風險程度  106881L6 學分: 5 第 250 頁	
	分析不同資產估價及計算價格  106846L6 學分: 5 第 240 頁	提供投資建議予客戶  106852L6 學分: 5 第 243 頁					評估投資組合表現以確保達到交易前所設之投資目標  106882L6 學分: 5 第 251 頁	

## 客戶管理、諮詢及支援 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 尋找客戶	2. 客戶開戶	3. 賬戶管理及服務	4. 管理銷售團隊	5. 投資諮詢	6. 解決方案交付及執行	7. 投資組合及風險管理	
5	開展新客戶關係 106847L5 學分: 4 第 252 頁	為客戶建立投資屬性 分析及盡職審查 106853L5 學分: 4 第 254 頁		為銷售團隊和個別銷 售人員設定銷售目標 106866L5 學分: 4 第 256 頁	建構投資匯報予客戶 106874L5 學分: 4 第 260 頁	為私人銀行客戶開設 的新賬戶執行了解客 戶的規則(KYC) 106877L5 學分: 5 第 261 頁	按照已制定策略管理 投資交易 106883L5 學分: 4 第 262 頁	
	進行管道管理 106848L5 學分: 4 第 253 頁	保管客戶合約及完成 交易 106854L5 學分: 5 第 255 頁		為不同團隊制定銷售 計畫和實施細則 106867L5 學分: 4 第 257 頁			與客戶定期檢討投資 組合 106884L5 學分: 4 第 263 頁	
				執行銷售指導 106868L5 學分: 4 第 258 頁				
				鍛鍊銷售人員的銷售 技巧 106869L5 學分: 4 第 259 頁				

客戶管理、諮詢及支援 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 尋找客戶	2. 客戶開戶	3. 賬戶管理及服務	4. 管理銷售團隊	5. 投資諮詢	6. 解決方案交付及執行	7. 投資組合及風險管理	
4	進行聯網活動以取得業務聯繫  106849L4 學分: 4 第 264 頁		處理客戶查詢 / 投訴  106855L4 學分: 4 第 265 頁	為隊員提供最新的產品知識  106870L4 學分: 4 第 269 頁		與不同部門聯絡以實踐客戶的投資決定  106878L4 學分: 4 第 271 頁		
			管理客戶的個人資料和銷售紀錄  106856L4 學分: 4 第 266 頁	執行遵循法規之監控功能  106871L4 學分: 4 第 270 頁		監察及更新客戶資料  106879L4 學分: 4 第 272 頁		
			在客戶裡尋找商機和轉介  106857L4 學分: 4 第 267 頁					
			跟客戶保持長期協作關係  106858L4 學分: 4 第 268 頁					

## 客戶管理、諮詢及支援 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 尋找客戶	2. 客戶開戶	3. 賬戶管理及服務	4. 管理銷售團隊	5. 投資諮詢	6. 解決方案交付及執行	7. 投資組合及風險管理	
3			處理客戶資料檔案的相關事宜  106859L3 學分: 3 第 273 頁					
			提供最新資訊予客戶  106860L3 學分: 3 第 274 頁					
			聯絡不同部門以提供持續的賬戶服務  106861L3 學分: 3 第 275 頁					
			使用客戶關係管理(CRM)系統，編制數據或報告  106862L3 學分: 3 第 276 頁					

客戶管理、諮詢及支援 (私人銀行)

職能範疇 級別	1. 尋找客戶	2. 客戶開戶	3. 賬戶管理及服務	4. 管理銷售團隊	5. 投資諮詢	6. 解決方案交付及執行	7. 投資組合及風險管理	
3			為資料進行加密，以保護客戶資料  106863L3 學分: 3 第 277 頁					
			準備客戶資料報告  106864L3 學分: 3 第 278 頁					

能力單元索引：解決方案及服務交付

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
級別 6	<b>提供信託及遺產策劃服務</b>			
	提供遺產規劃/家族繼承建議	106608L6	5	1
	推薦信託架構及各種理財工具予客戶	106609L6	5	2
	提供業務繼承建議	106610L6	4	3
	<b>提供家族辦公室服務</b>			
	評估家族辦公室的需要	106614L6	5	4
	提供家族管理建議	106615L6	5	5
	<b>提供財務服務</b>			
	分析客戶財務狀況及評估財務需要	106619L6	5	6
	推薦融資策略予客戶	106620L6	5	7
	評估及審批貸款	106621L6	5	8
	<b>其他服務</b>			
	提供慈善業務建議	106627L6	5	9
級別 5	<b>提供信託及遺產策劃服務</b>			
	推廣信託服務予客戶	106611L5	4	10
	管理信託投資	106612L5	4	11
	<b>提供家族辦公室服務</b>			
	管理家族辦公室投資	106616L5	4	12
	<b>提供財務服務</b>			
	推薦貸款審批	106622L5	4	13
	監察抵押品價值及按需要追繳保證金	106623L5	4	14
	提供資產擔保借貸	106624L5	4	15
	提供倫巴德貸款服務	106625L5	4	16
	<b>其他服務</b>			
轉介合適客戶予保險經紀	106628L5	4	17	
級別 4	<b>提供信託及遺產策劃服務</b>			
	信託管理	106613L4	4	18
	<b>提供家族辦公室服務</b>			
	與不同專業人士合作設立家族辦公室	106617L4	4	19
	管理家族辦公室	106618L4	4	20
	<b>提供財務服務</b>			
	監察貸款申請流程	106626L4	4	21
	<b>其他服務</b>			
提供綜合銀行服務	106629L4	4	22	
提供其他專業轉介服務	106630L4	4	23	

能力單元索引：市場推廣及傳訊

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
級別 7	<b>市場推廣及品牌策劃</b> 私人銀行業務品牌的定位及策略制定	106631L7	5	24
級別 6	<b>市場推廣及品牌策劃</b> 制定私人銀行業務市場推廣計劃	106632L6	5	25
	籌備及管理品牌推廣活動預算	106633L6	5	26
	<b>企業傳訊</b> 制訂銀行的企業傳訊策略	106648L6	5	27
	危機溝通管理	106649L6	4	28
級別 5	<b>市場推廣及品牌策劃</b> 創作廣告計劃，以宣傳企業品牌	106634L5	4	29
	為企業品牌制定傳訊策略（如講座、傳媒採訪）	106635L5	4	30
	聯同宣傳/公關中介合作舉行品牌活動	106636L5	4	31
	<b>項目 / 投資講座管理</b> 策劃企業活動	106642L5	4	32
	<b>企業傳訊</b> 制定交流活動計劃	106650L5	4	33
	與內部各部門合作構思傳媒採訪內容	106651L5	4	34
	<b>企業社會 / 環境責任</b> 建立企業責任策略/規劃	106653L5	4	35
	融合企業責任措施與日常工作	106654L5	4	36
級別 4	<b>市場推廣及品牌策劃</b> 根據企業形象的規格，製作宣傳工具	106637L4	4	37
	評估品牌宣傳計劃的成效，以維持銀行的高知名度	106638L4	4	38
	監管企業形象在銀行不同領域的應用，以確保一致性	106639L4	4	39
	統籌交流活動，以建立和提升品牌認知和品牌資產	106640L4	4	40
	支援市場推廣及宣傳活動	106641L4	4	41
	<b>項目 / 投資講座管理</b> 挑選外判商並合作舉辦企業活動/研討會	106643L4	4	42
	向日標參與者宣傳企業活動/投資研討會	106644L4	4	43
	監察企業活動/投資研討會的運作	106645L4	4	44
	評估企業活動/投資研討會的效用	106646L4	4	45
	策劃投資研討會	106647L4	4	46
	<b>企業傳訊</b> 處理傳媒/公共關係	106652L4	4	47
	<b>企業社會 / 環境責任</b> 向內部及外部相關人士，提供企業責任的教育	106655L4	4	48

能力單元索引：法律及法規遵守

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
級別 6	<b>遵循法規的策略發展</b>			
	對監管發展和銀行的影響進行研究	106656L6	5	49
	為銀行制定整體的符合法規策略	106657L6	5	50
	<b>遵循法規的監察和控制</b>			
	建立程序，藉以監察履行遵循法規制度的情況	106664L6	5	51
	<b>遵循法規評估與匯報</b>			
	評估銀行內部管制的成效	106671L6	5	52
	<b>法律意見</b>			
	為處理可疑 / 非法活動提供建議	106676L6	5	53
級別 5	<b>遵循法規的策略發展</b>			
	評估不同營運的符合法規風險	106658L5	4	54
	為不同營運，制定與法律和法規相符的內部標準(如：認識客戶、反洗錢、外國帳戶稅收遵從法)	106659L5	4	55
	制訂合規計劃，以滿足法律及監管規定	106660L5	4	56
	與監管機構或其他相關外部機構建立有效的關係	106661L5	4	57
	制定政策評估客戶投資適合度	106662L5	4	58
	制定跨界推廣指引	106663L5	4	59
	<b>遵循法規的監察和控制</b>			
	處理違規事件和減輕影響	106665L5	4	60
	對違規事件進行調查	106666L5	4	61
	提供有關遵循法規的培訓和教育	106667L5	4	62
	<b>遵循法規評估與匯報</b>			
	與監管機構聯絡及處理監管測試	106672L5	4	63
	<b>法律意見</b>			
	提供法律意見和相關支援服務	106677L5	4	64
為可疑和非法的活動提供建議	106678L5	4	65	
為新的或修訂的法律 / 法規要求，進行溝通交流	106679L5	4	66	
級別 4	<b>遵循法規的監察和控制</b>			
	監督符合法規的監察系統，以識別違規事件	106668L4	4	67
	監察員工的行為，以確保符合法規	106669L4	4	68
	<b>遵循法規評估與匯報</b>			
	回覆監管機構或其他相關機構提出的法律 / 條例諮詢	106673L4	4	69
	向監管及執法機構匯報可疑或違規行為	106674L4	4	70
	處理來自監管及執法機構的要求	106675L4	4	71
	<b>法律意見</b>			
	向法院和其他聆訊提交資料	106680L4	4	72
為處理客戶投訴提供法律意見	106681L4	4	73	
級別 3	<b>遵循法規的監察和控制</b>			
在執行工作時，符合銀行遵循法規標準	106670L3	3	74	



能力單元索引：風險管理及審計

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
級別 7	<b>風險識別和評估</b>			
	建構銀行風險測量模型	106682L7	5	75
級別 6	<b>風險識別和評估</b>			
	識別和量化潛在風險	106683L6	5	76
	進行定質分析以評估風險	106684L6	5	77
	<b>風險監察和匯報</b>			
	制定策略來管理及緩解銀行的風險	106688L6	5	78
	<b>風險管制和緩解</b>			
	訂定銀行的風險胃納	106694L6	5	79
	建立整體的風險管理政策	106695L6	5	80
	<b>信貸風險管理</b>			
	制定信貸風險管理政策	106701L6	5	81
	決定貸款審批的標準	106702L6	5	82
	<b>反金融罪行</b>			
	制定政策打擊內部和外部欺詐風險	106707L6	5	83
	<b>業務持續規劃</b>			
	制訂業務延續政策	106712L6	5	84
	<b>審計</b>			
	制訂業務風險管理及審計的政策和方法	106717L6	5	85
級別 5	<b>風險識別和評估</b>			
	為已排序的各種風險，建構風險剖析	106685L5	4	86
	管理與監管機構或其他相關外部機構的關係	106686L5	4	87
	<b>風險監察和匯報</b>			
	建立風險監察系統	106689L5	4	88
	監察風險水平和分析結果	106690L5	4	89
	調查風險發生的成因	106691L5	4	90
	進行內部程序審查	106692L5	4	91
	<b>風險管制和緩解</b>			
	制定銀行的風險管治架構	106696L5	4	92
	制定風險監控措施	106697L5	4	93
	評估銀行的風險管理效能	106698L5	4	94
	制定風險管理的實施計劃	106699L5	4	95
	<b>信貸風險管理</b>			
	訂立處理問題貸款的政策	106703L5	5	96
	制定銀行內部的評級系統	106704L5	5	97
	建立信貸審批步驟	106705L5	5	98
	<b>反金融罪行</b>			
	調查相關的內部和外部欺詐風險	106708L5	4	99
	<b>業務持續規劃</b>			
	分析各種不同的災難事故對業務的影響	106713L5	4	100
	制訂業務延續計劃和恢復策略	106714L5	4	101
	評估業務延續計劃的成效	106715L5	4	102

<b>級別 5</b>	<b>審計</b>			
	進行業務風險管理及審計的檢討規劃和制訂實施方案	106718L5	4	103
	追蹤和監測業務風險管理及審計方案	106719L5	4	104
	進行業務風險管理及審計檢討方案的評估	106720L5	4	105
<b>級別 4</b>	<b>信貸風險管理</b>			
	監察貸款組合的風險水平	106706L4	5	106
	<b>反金融罪行</b>			
	辨識潛在的內部和外部欺詐風險	106709L4	5	107
	與監管機構合作，處理關於金融罪行的查詢	106710L4	4	108
	<b>業務持續規劃</b>			
	監督業務持續計劃的執行情況	106716L4	4	109
	<b>審計</b>			
	執行業務風險管理及審計檢討報告	106721L4	4	110
<b>級別 3</b>	<b>風險識別和評估</b>			
	記錄和匯報關於風險管理的資料	106687L3	3	111
	<b>風險監察和匯報</b>			
	匯報風險追蹤的結果	106693L3	3	112
	<b>風險管制和緩解</b>			
	執行風險管理計劃	106700L3	3	113
	<b>反金融罪行</b>			
	匯報可疑的金融罪行	106711L3	3	114

能力單元索引：人力資源、財務及行政

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
級別 6	<b>策略性人力資源管理</b>			
	建立策略性人力資源管理政策	106722L6	5	115
	<b>財務管理</b>			
	進行整間銀行的財務評估，分析銀行的財務狀況	106740L6	4	116
	建立健康的財務及流動性管理架構	106741L6	5	117
級別 5	<b>策略性人力資源管理</b>			
	設計組織架構	106723L5	4	118
	配合業務需要來制定報酬及福利計劃	106724L5	4	119
	建立長遠的員工發展計劃，根據業務的策戰略需要，提供合適的培訓	106725L5	4	120
	建立和維持有效的人力資源資訊系統和政策	106726L5	4	121
	<b>策略性資源 / 設施管理</b>			
	制訂物業管理計劃	106735L5	4	122
	根據職業安全及健康指引，設計工作環境及工作流程	106736L5	4	123
	為辦公室設備建立及維持暢順的供應鏈	106737L5	4	124
	<b>財務管理</b>			
	處理規管報告和管理報告	106742L5	4	125
	執行預算監督和財務控制	106743L5	4	126
	管理財務資訊系統	106744L5	4	127
	根據業務發展策略，制訂財政預算案	106745L5	4	128
	為銀行製作財務報表	106746L5	4	129
級別 4	<b>策略性人力資源管理</b>			
	人力資源規劃	106727L4	4	130
	界定各職位的工作角色並評估其工作價值	106728L4	4	131
	為空缺甄選合適的人選	106729L4	4	132
	執行績效管理制度，以幫助達成戰略目標	106730L4	4	133
	處理有關薪酬及福利的行政工作	106731L4	4	134
	提供學習活動，以支持銀行的發展	106732L4	4	135
	增加員工的投入感	106733L4	4	136
	執行紀律處分	106734L4	4	137
	<b>策略性資源 / 設施管理</b>			
	採購辦公室文儀用品及設備	106738L4	4	138
	級別 3	<b>策略性資源 / 設施管理</b>		
保養設備、傢俱及裝置，安排維修及替換		106739L3	3	139
<b>財務管理</b>				
	處理銀行財務資訊系統的日常工作	106747L3	3	140
	負責簿記的工作	106748L3	3	141

## 能力單元索引：資訊科技及運作

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
級別 6	<b>資訊科技架構與基礎設施</b>			
	制定資訊科技管治的政策	106749L6	5	142
	制定銀行的整體資訊科技架構和基礎設施的設計	106750L6	5	143
	<b>資訊科技系統保安</b>			
	制訂資訊科技保安政策	106755L6	5	144
	<b>應用程式設計、開發和保養</b>			
	建立資訊科技應用程式的政策，以迎合銀行的需要（如軟件、介面、網絡）	106761L6	5	145
	<b>資訊科技操作和支援</b>			
	制定資訊科技操作和支援服務的政策（如查詢處、問題管理、服務水平、事故管理）	106768L6	5	146
	<b>企業情報系統</b>			
	制定情報 / 數據庫系統的日常運作的政策 交易處理	106774L6	5	147
	客戶投資組合估值	106780L6	5	148
級別 5	<b>資訊科技架構與基礎設施</b>			
	評審現時資訊科技架構的效能並引進優化	106751L5	4	149
	為不同資訊科技硬件 / 軟件，制定操作步驟	106752L5	4	150
	管理銀行的資訊科技資產	106753L5	4	151
	管理和維持銀行的網絡和通訊系統	106754L5	4	152
	<b>資訊科技系統保安</b>			
	制定步驟和指引，以保障資訊科技系統的安全	106756L5	4	153
	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	106757L5	4	154
	監察不同資訊科技系統的保安風險	106758L5	4	155
	遇上保安風險時，執行事故回應管理	106759L5	4	156
	進行保安調查	106760L5	4	157
	<b>應用程式設計、開發和保養</b>			
	開發新的資訊科技系統（如系統整合、變革管理）	106762L5	4	158
	監督新科技系統的實施（如試行，測試）	106763L5	4	159
	評估各資訊科技應用的表現	106764L5	4	160
	供應商選擇及管理	106765L5	4	161
	<b>資訊科技操作和支援</b>			
	管理資訊科技系統的日常工作	106769L5	4	162
	設計和執行災難復原方案	106770L5	4	163
	確保資訊科技系統無間斷的操作	106771L5	4	164
	監察資訊科技系統的表現和使用量	106772L5	4	165
<b>企業情報系統</b>				
設計資料庫系統，以管理企業情報	106775L5	4	166	
制定情報 / 數據庫系統的數據管理方案	106776L5	4	167	
開發量身定製的程式以配合客戶的需要（如數據分析、報告式樣）	106777L5	4	168	
監督 / 管理情報 / 數據庫系統的運作	106778L5	4	169	

<b>級別 4</b>	<b>應用程式設計、開發和保養</b>			
	為資訊科技應用程式和系統（內部和外部的用戶），提供培訓和引導	106766L4	4	170
	對資訊科技系統進行維護	106767L4	4	171
	<b>資訊科技操作和支援</b>			
	提供技術支援及處理故障(如：後台支援、問題管理、現場支援)	106773L4	4	172
	<b>企業情報系統</b>			
	在日常工作中應用情報和數據庫系統	106779L4	4	173
	<b>交易處理</b>			
	監察交易執行	106781L4	4	174
	執行買賣交易	106782L4	4	175
	<b>客戶開戶處理</b>			
	監察及控制不動戶	106789L4	4	176
<b>級別 3</b>	<b>交易處理</b>			
	執行交易確認配對	106783L3	3	177
	處理交易結算	106784L3	3	178
	執行因客戶投資交易衍生的企業行動及相關服務	106785L3	3	179
	為客戶交易交收證券	106786L3	3	180
	核對交易頭寸	106787L3	3	181
	提供交易結算報告服務	106788L3	3	182
	<b>客戶開戶處理</b>			
	為客戶賬戶提供文件管理	106790L3	3	183
	驗證客戶開設賬戶時的文件	106791L3	3	184
	提供保管服務	106792L3	3	185
	<b>提供銀行服務</b>			
	終止各種賬戶	106793L3	3	186
	處理匯款交易	106794L3	3	187
	向客戶提供外匯交易服務	106795L3	3	188
	為帳戶執行存款和提款交易	106796L3	3	189

## 能力單元索引：投資平台

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
級別 6	<b>研究分析</b>			
	分析宏觀經濟發展	106797L6	5	190
	為各類型的客戶提供投資推介	106798L6	5	191
	監察及評估不同資產類別的表現	106799L6	5	192
	評估新投資產品的潛在回報	106800L6	5	193
	<b>產品開發及推出</b>			
	設立產品開發的政策和步驟	106803L6	5	194
	設計產品供應系統和渠道	106804L6	5	195
	制訂新產品的盈利能力預測	106805L6	5	196
	開發新的銀行服務產品	106806L6	5	197
	<b>產品採購</b>			
	制定交易對手的最高交易限額	106814L6	5	198
	級別 5	<b>研究分析</b>		
建立口頭或書面研究報告		106801L5	4	199
<b>產品開發及推出</b>				
制訂新產品開發的項目方案（如項目時間表、資源計劃）		106807L5	4	200
設計新產品的營運步驟		106808L5	4	201
物色和管理由外部供應商提供的產品和服務		106809L5	4	202
評估產品風險及作出風險評級		106810L5	4	203
提供銷售人員產品培訓		106811L5	4	204
<b>產品採購</b>				
與第三方產品供應商聯絡，度身訂造產品迎合客戶需要		106815L5	4	205
邀請第三方產品供應商參與產品開發		106816L5	4	206
制定不同產品的分銷策略		106817L5	4	207
監察第三方產品供應商於不同市場環境下的情況		106818L5	4	208
<b>提供投資產品</b>				
提供固定收益產品的投資服務		106819L5	4	209
提供股票投資服務		106820L5	4	210
提供外幣投資服務		106821L5	4	211
提供結構產品的投資服務		106822L5	4	212
提供商品投資服務		106823L5	4	213
提供混合投資服務		106824L5	4	214
級別 4	<b>研究分析</b>			
	實施市場研究項目（如市場研究、產品評估）以收集相關數據	106802L4	4	215
	<b>產品開發及推出</b>			
	提供產品資訊，以支援銷售過程	106812L4	4	216
為不同的產品建立投資意向書	106813L4	4	217	

## 能力單元索引：業務管理及策略

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
級別 7	<b>制定銷售策略及執行計劃</b>			
	商業情報分析以發現新的商機和威脅	106825L7	5	218
	預測市場發展的未來趨勢	106826L7	5	219
	制訂私人銀行業務戰略	106827L7	5	220
	<b>環球商業觸角</b>			
	制訂銀行業務戰略	106833L7	5	221
級別 6	<b>制定銷售策略及執行計劃</b>			
	制訂銀行的市場分割策略	106828L6	5	222
	進行研究，以瞭解和預測客戶的不同細分市場的需要	106829L6	5	223
	在業務層面制訂競爭對手分析	106830L6	5	224
	<b>環球商業觸角</b>			
	預計環球經濟發展	106834L6	5	225
	分析不同市場 / 地區的業務前景	106835L6	5	226
	<b>變革管理</b>			
	界定變革管理的策略	106840L6	5	227
級別 5	<b>制定銷售策略及執行計劃</b>			
	制定市場推廣及宣傳項目	106831L5	4	228
	評核銷售員工的表現	106832L5	4	229
	<b>環球商業觸角</b>			
	決定達成業務策略的方法	106836L5	4	230
	制訂業務計劃及業務策略的行動項目	106837L5	4	231
	監測業務計劃的實施，以確保能達成目標	106838L5	4	232
	評估業務計劃的成效及提高其效力	106839L5	4	233
	<b>變革管理</b>			
	策略性地帶領員工由現在的狀態邁進一個更理想的狀態	106841L5	4	234
	因應變革，重新設計工作流程	106842L5	4	235
	管理與客戶有關的運作 / 系統上的變革	106843L5	4	236
級別 3	<b>制定銷售策略及執行計劃</b>			
	為市場推廣及宣傳活動執行後勤工作	106885L3	3	237

能力單元索引：客戶管理、諮詢及支援

級別	職能範疇/能力單元	編號	學分	頁數
級別 6	<b>尋找客戶</b>			
	訂定爭取業務的策略方針	106844L6	5	238
	制定客戶賬戶計劃及分析客戶的盈利	106845L6	5	239
	分析不同資產估價及計算價格	106846L6	5	240
	<b>客戶開戶</b>			
	建立客戶概況檔案以明白他們需要	106850L6	5	241
	與客戶制定投資授權書/合約，藉以界定關係	106851L6	5	242
	提供投資建議予客戶	106852L6	5	243
	<b>管理銷售團隊</b>			
	預測銷售量	106865L6	5	244
	<b>投資諮詢</b>			
	按客戶需要提供資產配置建議	106872L6	5	245
	選擇適合的產品以執行投資策略	106873L6	5	246
	<b>解決方案交付及執行</b>			
	辨識客戶對新產品的需要	106875L6	5	247
	執行投資組合合宜性評估	106876L6	4	248
	<b>投資組合及風險管理</b>			
	按市場轉變作出策略性的投資修正決定	106880L6	5	249
	監察投資組合的風險程度	106881L6	5	250
	評估投資組合表現以確保達到交易前所設之投資目標	106882L6	5	251
級別 5	<b>尋找客戶</b>			
	開展新客戶關係	106847L5	4	252
	進行管道管理	106848L5	4	253
	<b>客戶開戶</b>			
	為客戶建立投資屬性分析及盡職審查	106853L5	4	254
	保管客戶合約及完成交易	106854L5	5	255
	<b>管理銷售團隊</b>			
	為銷售團隊和個別銷售人員設定銷售目標	106866L5	4	256
	為不同團隊制定銷售計畫和實施細則	106867L5	4	257
	執行銷售指導	106868L5	4	258
	鍛鍊銷售人員的銷售技巧	106869L5	4	259
	<b>投資諮詢</b>			
	建構投資匯報予客戶	106874L5	4	260
	<b>解決方案交付及執行</b>			
	為私人銀行客戶開設的新賬戶執行了解客戶的規則(KYC)	106877L5	5	261
	<b>投資組合及風險管理</b>			
按照已制定策略管理投資交易	106883L5	4	262	
與客戶定期檢討投資組合	106884L5	4	263	
級別 4	<b>尋找客戶</b>			
進行聯網活動以取得業務聯繫	106849L4	4	264	



<b>級別 4</b>	<b>賬戶管理及服務</b>			
	處理客戶查詢 / 投訴	106855L4	4	265
	管理客戶的個人資料和銷售紀錄	106856L4	4	266
	在客戶裡尋找商機和轉介	106857L4	4	267
	跟客戶保持長期協作關係	106858L4	4	268
	<b>管理銷售團隊</b>			
	為隊員提供最新的產品知識	106870L4	4	269
	執行遵循法規之監控功能	106871L4	4	270
	<b>解決方案交付及執行</b>			
	與不同部門聯絡以實踐客戶的投資決定	106878L4	4	271
	監察及更新客戶資料	106879L4	4	272
<b>級別 3</b>	<b>賬戶管理及服務</b>			
	處理客戶資料檔案的相關事宜	106859L3	3	273
	提供最新資訊予客戶	106860L3	3	274
	聯絡不同部門以提供持續的賬戶服務	106861L3	3	275
	使用客戶關係管理 (CRM)系統，編制數據或報告	106862L3	3	276
	為資料進行加密，以保護客戶資料	106863L3	3	277
	準備客戶資料報告	106864L3	3	278

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供信託及遺產策劃服務

名稱	提供遺產規劃/家族繼承建議
編號	106608L6
應用範圍	提供遺產規劃/家族繼承建議。適用於銀行現有客戶或高收入人士的準私人銀行客戶的諮詢服務。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉一般遺產規劃工具，法例，稅項，繼承法等等。</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估及認識不同地域的遺產規劃發展(如法例、稅項)並推薦予客戶</li> <li>● 展現不同遺產規劃的專業知識(如遺囑、信託、保險)以推薦最合適的安排予客戶</li> </ul> <p>2. 評估客戶需要</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 綜合分析客戶的狀況如年齡、資產規模、受益人需要等來評估其遺產規劃的意向</li> <li>● 評估客戶的財務狀況及資產價值，如物業、金融資產、生意業務及貴重財物等。</li> <li>● 與委託人商討如何將信託下的資產適當分配給受益人</li> </ul> <p>3. 推薦遺產規劃選擇</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 比較與分析不同的遺產規劃選擇的優點與缺點。</li> <li>● 根據客戶的需要推薦最合適的選擇</li> <li>● 定期或於客戶有重大生活改變時與客戶重新檢視遺產安排。</li> <li>● 提供財產轉移給下一代的建議及制定財產轉移策略</li> <li>● 安排業務及財產管理訓練予客戶繼承人</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 就遺產規劃上提供建議。建議需經不同選擇的評估及分析客戶的需要及狀況而制定。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供信託及遺產策劃服務

名稱	推薦信託架構及各種理財工具予客戶
編號	106609L6
應用範圍	推薦信託架構予客戶。適用於橫跨不同信託及理財工具(包括人壽保險)的諮詢服務，對象為銀行現有或準私人銀行客戶的高收入人士。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估信託服務</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審慎評估各法例及稅項等因素，為客戶提供建議。</li> <li>• 展現各種信託的專業知識以因應客戶需而設計最合適的方案</li> </ul> <p>2. 與客戶商量後整合信託安排</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定資產可轉移到信託的種類及數量以達到客戶的要求</li> <li>• 就資產分配給受益人的方法及時間提供建議，並連同其要求或限制記錄下來(如立意願書)藉以清晰顯示委託人意願。</li> <li>• 為委託人所定的擬受益人分配合適程度提供建議</li> <li>• 說明受益人可以得到信託資產的情況及程序</li> <li>• 整合適當的架構(如共同受託人，受託公司)及信託人的職責範圍</li> <li>• 聯絡其他專業人士(如律師、稅務顧問、會計師)就遺產安排諮詢意見</li> </ul> <p>3. 符合法例規定</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估其他條例(如金融服務、信託法例、稅項條例)的影響，確保任何時候都符合法例</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 推薦信託服務予客戶。了解並可以清晰的指出各種信託優劣之處。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供信託及遺產策劃服務

名稱	提供業務繼承建議
編號	106610L6
應用範圍	提供業務繼承規劃建議。適用於私人客戶或不同業務性質及規模的顧問服務
級別	6
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現業務繼承規劃上的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現於業務管理及繼承規劃上的專業知識以制定繼任規劃</li> <li>• 評估客戶業務 (如業務模式、未來發展、資產負債表、管理等) 及講解不同業務繼任選擇</li> </ul> </li> <li>2. 制定繼承計劃 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定繼任計劃以列明主要領袖的要求及確認適當繼任人選</li> <li>• 制定業務繼承的實行計劃</li> <li>• 就繼任人的教育或培訓上提供意見，以使其順利接任</li> </ul> </li> <li>3. 了解業務運作及現行管理安排 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 聯繫業務相關人士，例如會計師、律師、顧問等以制定出順利交接業務的方案</li> <li>• 就信託如何可以成為業務繼承的機制提供意見</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供業務繼承計劃意見。計劃需要交代可令業務順利延續及維持長遠發展的方案</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供家族辦公室服務

名稱	評估家族辦公室的需要
編號	106614L6
應用範圍	提供家族辦公室架構建議。諮詢服務只適用於現有或準私人銀行業務的高收入人士
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現對家族辦公室的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現家族管理的專業知識以了解家族的需要</li> <li>• 審慎評估各類家族辦公室服務以提供辦公室架構的建議</li> </ul> </li> <li>2. 界定設立家族辦公室的需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全面評估家族狀況，如願景價值、領導、家族企業、收入來源、家族規模、資產淨值等</li> <li>• 制定成立家族辦公室的目標及其受益人</li> <li>• 評估現行家族運作及建議家族辦公室應當進行管理的服務</li> </ul> </li> <li>3. 制定家族辦公室架構 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 推薦設立家族辦公室的地點以及向客戶講解不同選擇的利弊</li> <li>• 制定家族辦公室的服務範圍及指定受僱人才的類型</li> <li>• 購置家族辦公室運作所需的基本設施</li> <li>• 與客戶商量設立家族辦公室的運作成本及所需資金及評估不同的理財選擇</li> <li>• 委派合適匯報負責人</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供家族辦公室架構建議。建議需按客戶的目的及需要以及家族的狀況而決定。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供家族辦公室服務

名稱	提供家族管理建議
編號	106615L6
應用範圍	向現有或準高收入人士客戶提供家族管理建議。建議涵蓋不同家族所持有業務的性質、行業及規模。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現家族管理的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現家族管理的專業知識以了解家族的需要</li> <li>• 評估家族管理最佳的運作模式及向客戶提供建議</li> </ul> </li> <li>2. 了解家族觀念 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立家庭約章/憲法列明家族共同願景與價值觀念以及家族企業運作的政策</li> <li>• 按照家族觀念制定家族企業運作的政策及程序，如業務決策如何制定、建立公司策略等等</li> </ul> </li> <li>3. 提供家族管理建議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全面審閱家族企業，如業務模式、未來發展、資產負債表、管理等等</li> <li>• 就家族領袖發生突發事故(如死亡或殘疾)等情況，制定公司內部繼任安排及設定業務持續計劃。</li> <li>• 提供建議以設立家族董事會及制定各家族及非家族董事長的角色</li> <li>• 制定解決企業相關的家族糾紛程序</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在家族企業上建立可持續的家族架構。設定之架構應透過分析家族的價值觀念及狀況以及家族企業來制定。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供財務服務

名稱	分析客戶財務狀況及評估財務需要
編號	106619L6
應用範圍	於客戶申請貸款前作出全面財務狀況分析。適用於各種為私人銀行客戶及其業務提供的理財方案
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現信用管理上的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現信用管理理論及概念上的專業知識以提供合適的建議予客戶。</li> <li>• 評估及比較銀行不同融資方案的特點，以就不同客戶的需要度身訂造融資方案</li> </ul> </li> <li>2. 評估客戶需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過與客戶傾談以了解貸款用途</li> <li>• 計算客戶所需的現金流以達成投資目標</li> </ul> </li> <li>3. 分析客戶財務狀況 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全面評估其財務狀況，如審核客戶的收入、資產、負債、業務運作及其他有用的財務資料</li> <li>• 評估客戶的風險偏好及風險承受能力</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 綜合分析客戶的財務需要及狀況。分析該包括評估款項用途、客戶目前財務狀況及風險偏好等等。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供財務服務

名稱	推薦融資策略予客戶
編號	106620L6
應用範圍	按照私人銀行客戶的需要而制定融資方案。適用於各種為私人銀行客戶及其業務而設的融資方案
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現信用管理的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現信用管理相關的理論及概念上的專業知識藉以制定合適的理財策略</li> <li>• 評估及比較銀行各種的融資方案以迎合客戶需要，度身訂造融資方案</li> </ul> </li> <li>2. 提供理財策略建議 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照客戶的需要及財務狀況評估各種選擇的利弊</li> <li>• 按照客戶還款能力及違約概率評估不同的貸款選擇</li> </ul> </li> <li>3. 與客戶商量融資方案 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供最佳融資方案的建議(如結構、時機、規模等)</li> <li>• 向客戶解釋融資方案的細節及風險，解答客戶的提問</li> <li>• 轉介客戶到適合的公司部門</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為客戶提供能滿足其需要的初步融資建議。建議需透過分析客戶的風險及需要而訂立並指出如貸款架構、條款及細則、還款等細節而制定。</li> </ul>
備註	



## 解決方案及服務交付 &gt; 提供財務服務

名稱	評估及審批貸款
編號	106621L6
應用範圍	就貸款申請(拒絕、批准或附帶條件批准)作出最後決定。適用於各種為私人銀行客戶及其業務而設的融資方案。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現信用管理的專業知識 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據信用管理相關理論及概念以評估貸款資格</li> <li>• 評估及比較銀行不同融資方案以判斷是否能迎合客戶的需要</li> </ul> </li> <li>2. 評估貸款申請風險 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全面評估客戶的財務狀況以解讀風險評估結果，以及釐清需要澄清的地方</li> <li>• 分析相關資料以估計客戶的還款能力及違約概率</li> <li>• 審視抵押估價報告，將結果納入批核考慮因素</li> </ul> </li> <li>3. 決定批核或拒絕貸款申請 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計算、評估及確保銀行回報符合風險及安全考慮比例</li> <li>• 按照銀行借貸標準推薦批准或拒絕申請定及說明理由</li> <li>• 審視合約初稿及按需要修改條款及細則(如借貸條款、利率、還款日期等)</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 批准或拒絕貸款均列舉出批出/拒絕貸款的理由、條款及細則。決定需透過客戶的財務狀況、還款能力及銀行估計的風險及回報的綜合分析而制訂。</li> </ul>
備註	

解決方案及服務交付 > 其他服務	
名稱	提供慈善業務建議
編號	106627L6
應用範圍	為設立及管理慈善活動提供建議。適用於各種慈善業務。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估客戶意向及社會需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估現行慈善業務走勢及社會需要藉以提供適當的建議及理念</li> <li>• 評估慈善業務願景及意向以推薦具體捐款策略及目標</li> </ul> </li> <li>2. 制定慈善業務計劃 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 協助設立及管理基金/ 慈善機構</li> <li>• 就基金/慈善機構行政及運作管理上提供建議</li> <li>• 為慈善採購、盡職審查、捐款及監察上的流程及運作提供建議</li> <li>• 就不同的捐款安排(如創業投資、免信託貸款) 提供適合客戶及慈善業務需要的建議</li> </ul> </li> <li>3. 慈善業務運作 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 搜尋支援不同慈善計劃如社會、環境、文化的方案及提供建議</li> <li>• 提供募捐活動的建議</li> <li>• 為各指定慈善活動上的稅務、法律及其他事宜諮詢專業人士意見</li> <li>• 評估管理基金/慈善機構及募捐的規例</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照客戶的目標及財務狀況以及社會需要設定慈善承諾及規劃流程</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供信託及遺產策劃服務

名稱	推廣信託服務予客戶
編號	106611L5
應用範圍	向客戶銷售信託服務。適用於銷售不同種類的信託產品及服務，例如：不可撤銷及可撤銷信託，慈善信託基金以及私人銀行客戶的信託。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估信託服務</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現專業的信託知識及提供適當建議</li> <li>● 評估不同信託服務的特點以迎合客戶需要</li> </ul> <p>2. 開拓商機</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與為高收入人士/家庭服務的中介建立及保持聯繫</li> <li>● 在現有的信託關係中開拓銷售機會以建立新的信託關係或新業務</li> <li>● 向客戶介紹銀行信託服務的特點與優勢以獲得垂注及製造轉介機會</li> </ul> <p>3. 展現專業態度</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向客戶講解時用語清楚明白</li> <li>● 確保與客戶談及之服務內容，能符合相關法例之規定</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向具潛力客戶講解信託服務。講解時應該清晰地描述信託服務的特點及展現該服務如何能迎合客戶的需求。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供信託及遺產策劃服務

名稱	管理信託投資
編號	106612L5
應用範圍	按照與私人銀行客戶預定的協議或指示管理信託投資組合。適用於橫跨不同種類資產投資以及全權委託資產管理組合及投資組合諮詢。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析投資的專業知識</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用專業評估知識在不同理財工具上以尋找投資機會</li> <li>● 評估投資目標 (如審慎投資類型，資產保值)及信託架構(如所得額)以確保作出之決策能符合目標</li> </ul> <p>2. 管理投資目標的實施</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 考慮投資模式、投資選擇及制定投資決策(如購買金融或非金融資產，委任投資經理)</li> <li>● 聯絡相關人士(如經紀及基金經理)以執行及管理投資過程</li> <li>● 監察投資活動及表現以確保投資組合能按照客戶投資目標管理</li> <li>● 定期與投資顧問/投資組合經理評估投資組合的表現、檢視信託客戶目標是否達成。如有需要，聯同投資顧問重組投資組合</li> <li>● 與客戶會面或重新檢視投資組合以更新客戶的狀況或期望，並向客戶報告戶口活動情況</li> </ul> <p>3. 展現專業態度</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保交易符合法例要求</li> <li>● 每次交易必須按照客戶需要並確保向客戶清晰交代</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理投資活動以確保達到投資目標。投資決策需按投資目標、符合信託受益人的利益及不同投資選擇的資料搜集等進行分析</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供家族辦公室服務

名稱	管理家族辦公室投資
編號	106616L5
應用範圍	按照已定下的目標管理家族辦公室投資。適用於橫跨不同資產類別的投資。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為家族辦公室評估投資服務 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>評估特定家族辦公室的政策及架構以了解及迎合客戶需要</li> <li>展現於投資、產品及服務上的專業判斷，以提供投資建議</li> </ul> </li> <li>制定投資組合 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>就客戶之家族財務狀況、財富保值、子侄財富轉移等因素上與客戶制定投資目標</li> <li>參照家族投資理念，制定家族辦公室的投資策略及資產分佈以保證財富跨代增長</li> <li>就世界各地資產記賬中心的資產記賬提供建議。</li> <li>提供資產保障建議令財富可傳承予下一代</li> </ul> </li> <li>管理投資組合 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>管理家族辦公室的預算及現金流以確保流動性</li> <li>監察市場發展及提供投資建議及理念以達到投資目標</li> <li>提供風險分析及建議適合的風險管理策略。</li> <li>與不同人士(如經紀)合作執行交易指示。</li> <li>監督及評估不同服務供應商的表現以確保投資策略能夠確切規劃和執行。</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理投資活動以確保達成投資目標。投資決策該按照客戶的投資目標、需要及家族利益等分析而訂定。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供財務服務

名稱	推薦貸款審批
編號	106622L5
應用範圍	準備信貸意向書並列明條款細則交予銀行審批部門。適用於各種為私人銀行客戶及其業務而設的融資方案。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估銀行的理財服務 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析信用管理相關的理論及概念以評估貸款申請風險</li> <li>• 評估及比較銀行各種融資方案以判斷貸款申請的合適程度</li> </ul> </li> <li>2. 分析客戶的還款能力 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解讀及分析客戶遞交的財務資料(如財務報表)以判別其財務狀況</li> <li>• 評估違約風險的因素及考量貸款申請的影響</li> </ul> </li> <li>3. 按客戶需要整合信貸結構 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為客戶度身訂造融資方案及制定條款及細則，如貸款規模、抵押貸款與價值比率、貸款保證金、利率、貸款條款、還款細則等。</li> <li>• 分析違約風險後就抵押及擔保制定要求</li> <li>• 制定費用確保回報與風險程度相稱</li> <li>• 制定意向書列明客戶的融資選擇並清晰地向客戶解釋各條款</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定貸款意向書列舉貸款條款細則及還款日期。意向書須以客戶的財務需要、還款能力以及銀行預計的風險及回報的綜合分析而訂定。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供財務服務

名稱	監察抵押品價值及按需要追繳保證金
編號	106623L5
應用範圍	監察抵押品估價及作出對應行動。適用於不同種類與數量的抵押品
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估追繳保證金需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析信用管理相關的理論及概念以評估追繳保證金的需要</li> <li>• 展現對估價的專業知識以解讀估價報告及評估不同抵押品的價值</li> </ul> </li> <li>2. 監察市場價格波動 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定客戶賬戶保證金的最低限額，並連同貸款與價值比率及抵押品估值、銀行信用政策等因素一併考慮</li> <li>• 定期監察及驗證抵押品的市場價格</li> <li>• 監察市場狀況轉變及按需要決定是否重新評估抵押品價值</li> <li>• 記錄及保存抵押品文件及相關已執行的活動紀錄</li> </ul> </li> <li>3. 追繳保證金 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察戶口及抵押品價值，當價值跌破協議水平時追繳保證金</li> <li>• 計算維持最低保證金額外的金額或抵押品</li> <li>• 評估抵押品風險及採取適當行動，如售賣部份資產以維持最低保證金、債務修改、債務重組等</li> <li>• 按市場改變審視最低保證金額</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察抵押品的價值及採取適當行動以應對市場狀況、客戶賬戶及抵押品價值的改變</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供財務服務

名稱	提供資產擔保借貸
編號	106624L5
應用範圍	提供資產擔保借貸予私人銀行客戶。適用於作為擔保的資產如金融資產、人壽保險保單、物業等等
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估資產擔保借貸服務</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現信用管理相關的理論及概念等專業知識以定立合適的融資策略</li> <li>• 評估資產擔保借貸的特點以就客戶的需要度身制定信貸措施</li> </ul> <p>2. 評估客戶的需要及財務狀況</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶溝通藉以了解貸款用途如投資、解決資金短缺等情況</li> <li>• 評估客戶的借貸基礎、資產估價以決定其資產是否可用作抵押</li> <li>• 決定抵押品貸款與價值比率，並將質量、交易波幅、客戶投資組合的多樣化納入考慮因素</li> <li>• 為公司客戶制定企業分析以評估資產運作及表現</li> <li>• 如有需要，聘用第三者專業人士估計抵押品價值</li> </ul> <p>3. 按客戶需要制定信貸措施</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定融資契約及/或非融資契約(如沒有銀行許可不能採取某些行動) 以確保客戶能一直履行義務</li> <li>• 制定信貸措施，如貸款架構、規模、保證金、貨幣、利率、條款、費用、還款細節及貸款期限等</li> <li>• 審視獲批准的信用限額以應對客戶投資組合及市場環境改變</li> <li>• 就貸款的條款及細則與客戶溝通以確保客戶明白措施的特點及風險</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定資產擔保借貸的意向書，當中需列明貸款的條款、細則及還款日期。需以客戶的財務需要、還款能力以及銀行預計的風險及回報綜合分析而制訂。</li> </ul>
備註	



解決方案及服務交付 > 提供財務服務	
名稱	提供倫巴德貸款服務
編號	106625L5
應用範圍	向私人銀行客戶提供倫巴德貸款服務。適用於高流動性的抵押品如股票、債券，附有退保現金價值的人壽保險保單
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估倫巴德貸款服務</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現信用管理的理論及概念上的專業知識以制定合適融資策略</li> <li>● 評估倫巴德貸款的特點藉以為客戶的需要度身訂造信貸措施</li> </ul> <p>2. 評估客戶財務狀況及需要</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與客戶溝通以了解貸款用途如投資、解決資金短缺等</li> <li>● 評估抵押資產的價值及決定資產是否可成為抵押品</li> <li>● 決定抵押品貸款與價值比率，並將質量、交易波幅、客戶投資組合的多樣化納入考慮因素</li> </ul> <p>3. Structure the credit facility according to client' s needs 按客戶需要制定信貸措施</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定信貸措施如貸款的架構、規模、保證金、貨幣、利率、條款、費用，還款條款及借貸期限等</li> <li>● 重新審視已批出的信用限額以應對客戶投資組合及市場環境的轉變</li> <li>● 就貸款的條款及細則與客戶溝通以確保客戶明白措施的特點及風險</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定倫巴德貸款的信貸意向書，當中需列明貸款的條款及細則及還款日期。需以客戶的財務需要、還款能力以及銀行預計的風險及回報綜合分析而訂定。</li> </ul>
備註	

解決方案及服務交付 > 其他服務	
名稱	轉介合適客戶予保險經紀
編號	106628L5
應用範圍	與保險經紀合作提供保險顧問服務。適用於為私人銀行客戶提供的不同保險產品的諮詢服務。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估合適的保險方案，以助客戶規劃流動資金及財富管理方案</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估與保險有關節概念以界定客戶需要</li> <li>• 轉介客戶予合適的經紀以找出合適的方案</li> </ul> <p>2. 了解客戶需要</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶會面以取得其財務狀況、需要、現有保障等以界定客戶需要，及保險如何作為其規劃流動資金及財富的工具</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定客戶對保險服務的需要及作出合適轉介</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供信託及遺產策劃服務

名稱	信託管理
編號	106613L4
應用範圍	按照指定條款管理信託。適用於各種由私人客戶設立的信託。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 展現信託管理的知識</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現於稅務、投資、會計及法律方面的普遍認識以履行受託人的職務。</li> <li>• 解讀信託條款以履行受託人職務</li> </ul> <p>2.1. 管理信託條款</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 清晰地與受益人商量信託安排及管理，如有重要事情需要通知他們。</li> <li>• 與信託受益人合作履行條款，如按已定立的時間表分配給受益人</li> <li>• 細閱受益人對全權分配或特別投資的要求及按指引予以批核</li> <li>• 如有異議，可諮詢專業意見 (如委託人意向書原稿的解讀，未來信託收入的影響)</li> </ul> <p>2.2. 監督信託運作</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照信託條款付款，如常規/酬酢支出，匯款，支出(轉賬到人壽保險保單)，慈善捐款等</li> <li>• 準備及定時將信託退稅歸檔 (如有需要)</li> <li>• 保存紀錄以監察現金流進出</li> <li>• 如有需要可與託管機構協作管理證券結算、收入、運作及報告，</li> <li>• 委派信託投資顧問</li> </ul> <p>3. 展現專業態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保符合相關法例要求</li> <li>• 秉公辦事並以受益人之最大利益行事</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照指定條款管理信託。並且在執行上，顯示出已就受益人目前及未來的需要上取得平衡。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供家族辦公室服務

名稱	與不同專業人士合作設立家族辦公室
編號	106617L4
應用範圍	按照家族需要設立家族辦公室。適用於單一或聯合家族辦公室。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 了解家族辦公室服務</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解及確保符合家族辦公室的相關條例。</li> <li>• 總結家族辦公室提供的各種服務以提供建議</li> </ul> <p>2.1. 界定家族辦公室的範疇</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與家族溝通以迎合其需要及其對家族辦公室的期望</li> <li>• 訂定家族辦公室的角色及服務範疇，如資產管理、慈善事業、理財顧問、財富管理教育等等。</li> <li>• 外判指定專業服務，及與有關之專業人員合作管理。</li> </ul> <p>2.2. 招聘及聯絡不同專業人員以確立運作程序</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就有關家族辦公室的法律事宜聯絡事務律師</li> <li>• 聯絡會計師為家族辦公室提供會計及核數服務</li> <li>• 聯繫相關專業人士為家族制定最合適的稅務計劃</li> <li>• 就傳媒政策及聲譽管理聯絡公關公司</li> </ul> <p>3. 提供專業服務予客戶</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保家族辦公室的法律架構及相關管轄權符合相關法例要求</li> <li>• 與不同人士緊密聯繫並清晰交代家族辦公室的需要及目標。</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照家族需要及各專業人士的建議，清晰釐定家族辦公室的範疇及運作程序</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供家族辦公室服務

名稱	管理家族辦公室
編號	106618L4
應用範圍	家族辦公室的管理。適用於家族辦公室的各種職責。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解家族辦公室服務 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>展現透徹了解家族辦公室的法例要求及相關服務藉以進行規劃管理</li> <li>整合家族辦公室提供各種服務以監督及協調管理</li> </ul> </li> <li>執行日常家族辦公室管理 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>安排付款、發票、採購及稅務等等及審核授權</li> <li>執行基本銀行及會計服務，如開設銀行戶口、銀行賬目核對。</li> </ul> </li> <li>提供生活管理和禮賓服務 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>管理家族不同的資產，如假日物業，私人飛機、遊艇，提供服務包括租賃及家管等</li> <li>辦理私人會所及團體會籍</li> <li>安排家庭聚會、禮物、旅遊或活動等等</li> <li>安排酒店或交通</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>及時有效地處理家族不同的管理職責</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 提供財務服務

名稱	監察貸款申請流程
編號	106626L4
應用範圍	申請貸款期間為客戶提供協助及指引，包括提供資訊或指示填寫所需文件。適用於為私人銀行客戶而設的各種融資方案。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 了解貸款申請流程</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 熟悉信用管理的理論及概念以明白申請貸款所需的文件及資料</li> <li>● 總結銀行提供的各種融資方案的特點及申請程序以便利客戶</li> </ul> <p>2. 協助客戶順利遞交申請</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通知客戶有關條款及細則，以及融資方案的細節如利率、信用限額等等</li> <li>● 從客戶取得所需文件 (如企業計劃、財務報表、還款安排、抵押品資料) 及確保資料已填好及準確</li> <li>● 如有需要，向客戶要求額外的資料及證明文件</li> </ul> <p>3. 監察申請流程</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與不同部門聯絡以跟進申請情況</li> <li>● 通知申請人結果及解答申請人的疑問</li> <li>● 遵守私隱法例，收集客戶個人資料時需符合銀行資料政策如解釋收集資料目的及資料評估等等</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照銀行指引執行貸款申請流程，確保銀行所有所需資料已收妥以及已與申請人交代申請細節。</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 其他服務

名稱	提供綜合銀行服務
編號	106629L4
應用範圍	為私人銀行客戶提供綜合銀行服務。適用於各種銀行轉賬服務如儲款、支票、匯款等等
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解銀行服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>● 總結不同銀行產品及服務的特點以滿足客戶要求</li> <li>● 總結各銀行產品及服務的運作程序以令流程順利執行</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 了解客戶需要 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>● 重新審視客戶賬戶及了解客戶需要並推薦銀行所提供的各種服務</li> <li>● 提供銀行服務資訊並指出對客戶的益處</li> <li>● 清晰了解客戶指示</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 聯絡不同部門執行轉賬 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>● 轉達客戶的指示到銀行不同部門，監察轉賬進程確保令客戶滿意</li> <li>● 確保轉賬過程符合相關及銀行內部指引規定</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 因應客戶要求提供銀行服務並令客戶滿意</li> </ul>
備註	

## 解決方案及服務交付 &gt; 其他服務

名稱	提供其他專業轉介服務
編號	106630L4
應用範圍	轉介適合的專業人士予私人銀行客戶。適用於各種私人銀行客戶要求的專業服務如投資銀行服務、海外物業管理、稅務諮詢、保險經紀、公司秘書服務、移民服務及其他私人客戶要求等
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解業務轉介的需要及指引 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>查閱私人銀行客戶的簡介以了解其對不同服務的需要</li> <li>細閱銀行的轉介指引以為私人銀行客戶提供最佳的方案之餘也能保障銀行利益</li> <li>總結合適的銀行及市場的專業服務</li> </ul> </li> <li>了解客戶需要 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>就用作管理財富的專業服務為客戶提供建議</li> <li>向客戶講解服務範疇及說明其益處</li> <li>如有需要可與各方會面，務必注意任何利益衝突</li> </ul> </li> <li>與其他專業人士合作搜尋合適的服務 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>按客戶要改搜尋合適的服務</li> <li>與其他專業服務供應者聯絡並提供有關產品服務資訊予客戶</li> <li>擔任客戶及不同服務供應商的橋樑確保各事順利完成</li> <li>與不同服務供應商保持緊密合作關係</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>轉介專業服務供應商予私人銀行客戶，並確保其服務能滿足客戶需要及要求</li> </ul>
備註	



市場推廣及傳訊 > 市場推廣及品牌策劃	
名稱	私人銀行業務品牌的定位及策略制定
編號	106631L7
應用範圍	私人銀行業務制定全面的品牌定位及策略，包括私人銀行客戶不同的業務範疇
級別	7
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析私人銀行業務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析影響私人銀行業務發展的因素及預計未來市場趨勢</li> <li>預測未來私人銀行業務將面對的挑戰及制定應對政策</li> </ul> </li> <li>建構私人銀行業務競爭優勢 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>全面分析市場佔有率、客戶基礎、服務、業務模式、優勢與缺點等以找出業務獨特的賣點</li> <li>界定銀行的比較優勢以決定獨特的定位政策</li> <li>研究高收入客戶對銀行服務的需求</li> <li>評估銀行提供的產品和措施能如何滿足私人銀行客戶需要</li> <li>分析市場走勢及確定銀行的比較優勢</li> </ul> </li> <li>建立私人銀行業務形象 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>評估各定位政策的利弊及作出決策</li> <li>制定配合銀行遠景及任務的品牌策略，令品牌於私人銀行客戶當中備受注目及認同</li> <li>制定政策確保不同渠道的處事方法及訊息一致</li> <li>設立與公司形象相符的廣告策略、製作教育及銷售素材</li> <li>監察市場定位、品牌認受性及與競爭對手比較優劣</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>私人銀行業務定位及品牌策略制定。策略需按照未來市場走勢分析、競爭對手比拼、客戶分析、銀行優勢等制定</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 市場推廣及品牌策劃	
名稱	制定私人銀行業務市場推廣計劃
編號	106632L6
應用範圍	制定市場推廣活動，旨在向高收入客戶群宣傳私人銀行業務
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估私人銀行市場推廣方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預計未來私人銀行業務走向及評估業務策略以發展適合的市場推廣活動</li> <li>• 展現市場推廣的專業了解以及評估不同私人銀行業務宣傳方案</li> </ul> </li> <li>2. 制定市場推廣計劃目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展開基準研究，評估目標客戶對目前銀行所提供的私人銀行業務的觀感</li> <li>• 制定市場推廣計劃的目標及表現指標</li> </ul> </li> <li>3. 整合市場推廣計劃細節 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 比較不同市場推廣方案及作出適當選擇以達成目標</li> <li>• 設定全年市場推廣計劃，配合私人銀行業務策略定出活動種類、渠道、目標客戶等</li> <li>• 研究成本及回報後，決定市場推廣活動應該投放多少資源</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設定私人銀行業務的推廣計劃。計劃需按私人銀行業務策略、推廣目標及目標客戶特點的分析後而制定</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 市場推廣及品牌策劃	
名稱	籌備及管理品牌推廣活動預算
編號	106633L6
應用範圍	管理市場品牌推廣開支。適用於各種市場品牌推廣活動
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解產品推廣預算的構成 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>推廣計劃需與銀行財務及策略目標配合</li> <li>分析私人銀行業務品牌及定位策略以評估推廣活動的必要性</li> </ul> </li> <li>準備品牌推廣計劃預算 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>準備全年品牌推廣預算</li> <li>轉撥營運資金以補足資料搜集、宣傳及其他推廣開支</li> <li>準確計算市場推廣活動的開支以為預算案提供理據</li> </ul> </li> <li>監察開支免超出預算 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>與相關營運部門及供應商聯繫以確保有效管理推廣預算</li> <li>管理支出、確保所有宣傳開支不超出預算</li> <li>提供清晰及可量度的活動結果，如活動後銷售額提升幅度...</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>籌備品牌推廣活動預算案。預算案需經過審慎分析不同資料以提供批出預算理據。並且需提出充份理由支持預計投資回報</li> <li>監察預算以免超支。任何超出預算的情況需有具體的證據及理由支持。</li> </ul>
備註	

## 市場推廣及傳訊 &gt; 企業傳訊

名稱	制訂銀行的企業傳訊策略
編號	106648L6
應用範圍	制訂企業的企業傳訊策略，並應用在銀行不同的市場分割及地區上。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>研究如何建立企業傳訊策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>研究銀行的市場定位、客戶看法、市場趨勢、業務環境和對競爭對手的分析等，以創造一個能符合銀行價值及競爭優勢的形象</li> <li>展露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</li> </ul> </li> <li>制訂企業傳訊策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>保持不斷創新的想法，以發展銀行的品牌</li> </ul> </li> <li>制定指引和政策，以推行品牌的企業傳訊策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>制訂指引和政策，在不同的客戶介面，實施品牌策略。透過不同的平台 (如網上營銷、公共關係策略、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</li> <li>制訂企業形象的指引，並確保有關的業務和營運單位，能遵守有關指引</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對現行及未來的競爭環境，作出嚴謹及深入的分析，然後提出企業傳訊策略的建議。此外，還需要說明所建議的企業傳訊策略，能如何協助銀行發揮其優勢及與其他策略的比較。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 企業傳訊	
名稱	危機溝通管理
編號	106649L6
應用範圍	提供專業意見以化解銀行危機。適用於與各界別如管理層、股東、客戶、僱員及公眾等溝通時出現的問題
級別	6
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現危機溝通的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現公共關係上的專業知識以制定保障銀行形象的措施</li> <li>● 評估危機以決定發放的資訊</li> </ul> </li> <li>2. 評估危機 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估危機波及範圍及影響</li> <li>● 展開調查以查明危機發生原因</li> <li>● 監察危機發展以取得最新資訊及整理事實</li> </ul> </li> <li>3. 制定危機溝通計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與管理層商量以決定處理危機溝通的內容、時機及渠道</li> <li>● 制定統一回應及委派發言人向傳媒及大眾發表聲明</li> <li>● 因應不同觀眾群發表不同訊息</li> <li>● 集中處理提問以便回應一致</li> <li>● 通知相關部門有關活動更改</li> <li>● 回應訊息要簡單、清楚及一致</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於危機當中能管理溝通計劃及成功將銀行聲譽的損害減至最低</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 市場推廣及品牌策劃	
名稱	創作廣告計劃，以宣傳企業品牌
編號	106634L5
應用範圍	制訂廣告計劃，以推廣銀行的品牌。此職能適用於在指定地區內，於不同媒體的廣告。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制訂廣告計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估銀行的傳訊策略，為不同的廣告計劃定立目標</li> <li>• 設計可持續發展的廣告系列，以建立品牌的知名度和協助達成產品的目標</li> </ul> </li> <li>2. 制定廣告計劃的內容 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出客戶的欲望，創作推廣的訊息，以吸引目標群體</li> <li>• 分析廣告的趨勢，以製作能為觀眾帶來新鮮感及留下良好印象的廣告</li> <li>• 與內部的創作和製作團隊或外部的代理合作，以確保推廣訊息可有效地傳達</li> </ul> </li> <li>3. 參與廣告計劃的製作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立廣告製作的時間表，並確保如期完成</li> <li>• 揀選廣告製作代理，並管理合作關係</li> <li>• 為廣告的製作事宜，與有關的內部單位、廣告代理和製作公司聯繫</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 製作廣告，廣告的內容是根據對客戶、廣告潮流及銀行策略等的分析。此外，製作過程需要符合既定的時間表。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 市場推廣及品牌策劃	
名稱	為企業品牌制定傳訊策略 (如講座、傳媒採訪)
編號	106635L5
應用範圍	制定當地的策略，向不同持份者，包括但不限於員工、客戶及市民大眾，宣傳企業的品牌。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析品牌的價值</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析和識別品牌的關鍵價值，以向各持份者傳達</li> <li>• 採取主動去研究、建議和提倡更有效的方法，來宣傳銀行的品牌價值</li> <li>• 評估不同的宣傳手法，以設計合適且能符合市場環境、客戶行為、銀行策略等因素的方法</li> </ul> <p>2. 訂立品牌的宣傳手法或策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 通過不同的溝通管道，如公共關係活動、互聯網、廣告以及零售銷售點，來收集反饋</li> <li>• 制定策略性傳訊計劃，以提升客戶對個別產品的認知度</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議企業傳訊的策略和手法。所設計的溝通管道和資訊，需要根據對於有關資訊的分析。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 市場推廣及品牌策劃	
名稱	聯同宣傳/公關中介合作舉行品牌活動
編號	106636L5
應用範圍	聯絡宣傳/公關中介為私人銀行業務舉行品牌宣傳活動。適用於不同渠道的宣傳活動
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估品牌推廣方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估私人銀行業務的品牌定位策略以制定活動細節</li> <li>● 展現市場推廣的專業知識以能夠達成活動目標</li> </ul> </li> <li>2. 制定活動實踐計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定宣傳計劃(如傳媒、頻率、時機、渠道)旨在有效提高品牌認知度</li> <li>● 根據推廣策略/計劃建立投標規格及挑選中介</li> <li>● 與中介商量合約條款，如服務範疇、時間表、預算</li> <li>● 制定活動開支預算等候批准</li> <li>● 制定管理計劃監察時間表、預算及供應商表現</li> </ul> </li> <li>3. 設定宣傳材料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與中介合作以定立宣傳材料如活動佈置、宣傳稿、錄音/錄影文稿、宣傳材料規格等</li> <li>● 與中介合作設計網站的美術及內容、單張、雜誌及銷售材料。各細節均需配合品牌策略</li> <li>● 與中介及其他供應商合作設計及製造宣傳材料</li> <li>● 監察宣傳材料製造進程</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於預定時間及預算內，舉辦推廣活動以提高私人銀行業務品牌認知度</li> </ul>
備註	



市場推廣及傳訊 > 項目 / 投資講座管理	
名稱	策劃企業活動
編號	106642L5
應用範圍	為私人銀行客戶/準客戶策劃企業活動。適用於不同的社交活動(如哥爾夫球比賽、畫展、餐酒會等)
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現市場推廣的專業知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估私人銀行業務品牌定位及策略以策劃合適活動</li> <li>● 展現市場推廣的專業知識以策劃活動提高品牌認知度</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 評估目標與會者喜好 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估不同私人銀行客戶群的需要及喜好</li> <li>● 聯同公關經理推介合適活動予不同的客戶群</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 制定活動細節 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 決定目標與會者及制定活動目標</li> <li>● 設定企業活動的形式、範圍及目標與會者等</li> <li>● 編撰活動流程</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 策劃企業活動並點出活動目標及目標與會者。活動必須按照目標與會者的喜好分析策劃</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 企業傳訊	
名稱	制定交流活動計劃
編號	106650L5
應用範圍	策劃交流活動以提升品牌知名度。適用於不同渠道的公眾曝光，如傳媒、訪問、研討會、比賽等
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估不同交流活動的選擇 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估私人銀行業務的定位及品牌策略以選擇合適的交流活動</li> <li>• 評估近期經濟及市場發展以設計能獲得更受廣大關注的活動</li> </ul> </li> <li>2. 制定交流活動計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定企業交流活動的主題以為私人銀行業務的成就及議程創造有利的觀感</li> <li>• 按照私人銀行業務的定位及品牌策略安排，定下計劃安排銀行工作人員於公眾活動場合露面</li> </ul> </li> <li>3. 設定合適的交流活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與不同的傳媒聯絡以取得不同渠道及場合的曝光</li> <li>• 評估各公開活動的主題及性質，安排高級行政人員出席並協助撰寫演辭</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 策劃交流活動並能有效提升私人銀行業務的正面形象。所選取的活動必須按銀行政策及市場走勢的分析而定。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 企業傳訊	
名稱	與內部各部門合作構思傳媒採訪內容
編號	106651L5
應用範圍	聯絡傳媒安排採訪。適用於不同渠道(如網上媒體、報紙、電台、電視) 及不同性質及主題的訪問
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估不同交流活動的選擇 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估私人銀行業務的定位及品牌策略以計劃訪問內容</li> <li>• 評估近期經濟及市場發展以找出可引起廣大關注的主題</li> </ul> </li> <li>2. 構思訪問內容 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與傳媒商量採訪報導方向確保符合私人銀行業務的品牌策略</li> <li>• 聯繫銀行不同單位以取得與訪問相關資訊構思初稿</li> <li>• 為採訪問題預設回應並向受訪者進行簡短講解</li> </ul> </li> <li>3. 監察及檢視訪問 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採訪期間到場及為受訪者提供協助</li> <li>• 細閱傳媒報導初稿確保銀行正面形象</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供訪問內容。內容需按照私人銀行業務的定位及策略分析而制定，且能為銀行塑造正面形象</li> </ul>
備註	

## 市場推廣及傳訊 &gt; 企業社會 / 環境責任

名稱	建立企業責任策略/規劃
編號	106653L5
應用範圍	訂立企業責任的策略及方向。此職能適用於在指定業務單位內，不同類型的企業責任活動。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 檢討企業責任的最新發展及措施</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為環球及中國的企業責任項目及相關機會進行策略分析，並就調查結果提供報告及建議</li> <li>提供專業意見，建議銀行如何擴大利潤，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</li> <li>掌握如何管理銀行及金融運作對環境和社會造成的影響</li> <li>檢討不同單位員工對企業社會責任的準備及意願</li> <li>具有企業管治、管理制度、匯報及相關透明度要求的專業知識</li> </ul> <p>2. 計劃企業責任的有關項目</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂企業責任計劃，協助銀行籌劃法規以外的企業責任，如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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> <p>3. 培養注重社會責任的文化</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>培養員工成為良好的企業公民，跟進、管理及匯報員工在企業責任準則、環境管理準則及其他有關社會責任的國際準則的遵守情況</li> <li>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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>根據不同員工的認知及支援度，設計推廣企業責任概念的活動。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 企業社會 / 環境責任	
名稱	融合企業責任措施與日常工作
編號	106654L5
應用範圍	應用企業責任的概念，包括銀行不同部門及單位的日常活動
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 建議不同部門 / 單位如何實施企業責任措施 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向本地或海外的不同職能單位提供方向、支援和建議，各自發展企業責任的計劃及活動</li> <li>• 與不同的業務及營運單位合作，如：品牌發展、人力資源、風險管理等，為銀行不同的職能單位制定履行企業責任的指引及方法</li> </ul> <p>2. 與其他部門 / 單位制訂不同的企業責任活動 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析機構的企業責任策略，並與不同部門合作，研究如何能與該策略配合</li> <li>• 與銀行內部及外部的相關人事合作，因應運作及資源，建立區域性或地區性的企業責任活動</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據銀行的企業責任戰略，為個別部門 / 單位制定企業責任的活動。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 市場推廣及品牌策劃	
名稱	根據企業形象的規格，製作宣傳工具
編號	106637L4
應用範圍	為個別業務製作不同形式的宣傳工具。此職能適用於不同種類的宣傳工具及產品。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 製作宣傳工具</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與內部的設計團隊或外部的製作公司合作，設計宣傳工具，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</li> <li>檢閱及更新現有的宣傳工具 (如產品宣傳單張)</li> <li>根據宣傳活動的時間表，製作已獲認可的宣傳工具</li> </ul> <p>2. 與資訊科技團隊聯繫，預備網上宣傳工具</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢閱草擬的網上宣傳設計排版並提供建議，以及訂定網上宣傳時間表</li> <li>配合搜索引擎的搜索規則系統，創作宣傳工具的網上版本</li> <li>監察銀行產品宣傳網站的點擊率，如點擊率偏低時，提供改善建議</li> <li>進行適當的修改，以確保宣傳網站的簡易使用</li> </ul> <p>3. 確保宣傳工具能符合內部和外部的要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在推出前，確保市場推廣的工具能符合內部和外部的規則</li> <li>定期進行檢查及檢閱，以確保市場推廣工具能符合內部和外部規例的轉變</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在指定時間內，製作不同形式的宣傳工具，提供正確的資訊，並能符合銀行的內部指引。</li> </ul>
備註	

## 市場推廣及傳訊 &gt; 市場推廣及品牌策劃

名稱	評估品牌宣傳計劃的成效，以維持銀行的高知名度
編號	106638L4
應用範圍	為個別品牌宣傳活動，進行績效評估。此職能適用於不同類型及規模的品牌活動。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解評估計劃，以確保執行工作的效率 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>檢閱品牌營銷的計劃內容，以理解檢討計劃的目標</li> <li>理解檢討計劃的不同步驟，為數據收集作出部署及能獨立地執行工作</li> </ul> </li> <li>監察不同推廣平台的人流 / 到訪人數 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>定期追蹤和報告網上推廣活動和網站的統計數據</li> <li>保存網站流量的資訊和用戶的活動報告，並為行銷和銷售單位提供統計數字、摘要和 / 專題報告</li> </ul> </li> <li>匯報品牌宣傳的成效 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>整合有關數據，報告推廣計劃的主要量度指標，如認知度、顧客的反應、推廣預算，並指出表現未如理想的地方</li> <li>確保數據及運算方法的準確性</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據不同單位的要求，報告品牌推廣計劃的成效，匯報主要表現指標的正確且最新的數字。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 市場推廣及品牌策劃	
名稱	監管企業形象在銀行不同領域的應用，以確保一致性
編號	106639L4
應用範圍	監察銀行在不同介面 (如活動、媒體、出版物) 所顯示的企業形象。此職能適用於在不同媒介，以各種形式所發佈的資料。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 為員工提供有關企業形象的知識</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 進行充足的溝通，確保銀行各員工對品牌的指引有充份的瞭解</li> <li>● 提供培訓，以幫助員工清楚明白公司的形象和幫助他們按照公司的價值觀採取行動</li> </ul> <p>2. 監管對企業形象規格的遵守</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立並保持企業標誌的規格，包括標誌原型的規格、字體、大小比例、顏色代碼等</li> <li>● 確保所有的推廣和宣傳工具均能符合銀行的企業形象</li> <li>● 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監察銀行身份，在不同傳播媒介的使用，並迅速地識別違規行為。</li> </ul>
備註	



## 市場推廣及傳訊 &gt; 市場推廣及品牌策劃

名稱	統籌交流活動，以建立和提升品牌認知和品牌資產
編號	106640L4
應用範圍	推行各種交流活動，以宣傳銀行的品牌。此職能適用於在個別業務範圍內，為不同持份者舉辦的交流活動。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解不同的交流手法及活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白銀行的交流策略，以清楚理解活動的推行細節</li> <li>• 明白執行的細節，以便能獨立地推行活動及處理意外事件</li> </ul> </li> <li>2. 舉行各類型的員工交流活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>3. 舉行各類型的客戶及公眾宣傳活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 舉行交流活動，提升品牌的曝光率，並透過不同的管道鞏固品牌的定位</li> <li>• 與不同單位合作，確保有效和適時的 brand 發展計劃</li> <li>• 為其他業務和營運單位舉行的會議、大型活動和銷售活動提供諮詢，指導能如何配合品牌形象</li> <li>• 預備和舉辦交流活動，以便開拓客源、提升對企業品牌和產品的認知度、建立人際網絡和舉行業界 / 貿易活動、及追蹤 / 分析市場推廣計劃</li> <li>• 適當地安排傳媒採訪，訪問銀行的發言人</li> <li>• 與適當的傳媒保持密切接觸，並發放銀行的最新資料，以達到宣傳目的</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 市場推廣及品牌策劃	
名稱	支援市場推廣及宣傳活動
編號	106641L4
應用範圍	提供資源及行政上的支援，以協助不同的市場推廣及宣傳活動，包括：電話營銷、路演、調查及市場研究。此職能適用於不同產品和服務以及不同目標客戶的市場推廣及宣傳活動
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解銀行推廣活動的細節</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白銀行整體的推廣策略及對推廣活動的影響</li> <li>• 檢視同業競爭者的市場推廣活動</li> <li>• 明白不同活動的目的、目標對象的資料、工作流程、推廣的產品/服務及所需資源</li> </ul> <p>2. 運用項目管理的技巧，參與不同行銷活動的工作</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"> <li>• 電話推銷</li> <li>• 路演活動的後勤服務</li> <li>• 調查</li> <li>• 市場研究</li> </ul> </li> <li>• 列明活動所需的資源，向管理層匯報超出預算的項目</li> <li>• 預備，搜尋及分配工具及物資，以支援推廣活動</li> <li>• 在活動完結後進行檢討</li> </ul> <p>3. 收集參與率及銷售活動的數據</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 使用不同方法，收集和編制參加者的資料庫，並定期更新</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 根據資訊的種類，使用不同的方法，收集有關數據</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 項目 / 投資講座管理	
名稱	挑選外判商並合作舉辦企業活動/研討會
編號	106643L4
應用範圍	將整個/部份活動或研討會外判予供應商。適用於與活動管理運作相關的供應商
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解企業活動的運作           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>總結活動的目標及運作以選出合適供應商</li> <li>展現對管理合約與供應商的專業了解以監察供應商表現</li> </ul> </li> <li>挑選合適供應商           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>審視活動計劃並選出外判工序</li> <li>認定所需服務範圍及制定投標規格</li> <li>收集不同供應商的資料以選擇合適人選</li> <li>評估不同供應商的服務並展開招標審批</li> </ul> </li> <li>監察供應商表現           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>供應商需清晰服務期望及同意活動計劃書</li> <li>監察供應商表現，確保他們達到服務要求</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引入供應商及監察其表現達致要求。過程必須按照供應商表現要求細則及監察指引而進行</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 項目 / 投資講座管理	
名稱	向目標參與者宣傳企業活動/投資研討會
編號	106644L4
應用範圍	向私人銀行客戶或準客戶宣傳活動/研討會以及鼓勵出席活動。適用於不同宣傳方案及各種為私人銀行客戶或準客戶而設的活動/研討會
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解企業活動/研討會的細節</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 總結活動的細節與目標以選擇合適的宣傳渠道</li> <li>● 展現市場推廣的專業知識以設計宣傳活動</li> </ul> <p>2. 計劃宣傳活動</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據活動性質、目標參與者規模及其特性等挑選合適的宣傳方案/渠道</li> <li>● 描述宣傳活動運作計劃，列明時間表、渠道及所需物資等</li> <li>● 設計及製作宣傳活動的材料</li> </ul> <p>3. 執行宣傳活動</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照計劃執行宣傳活動</li> <li>● 監察迴響(如報名率)及檢視宣傳計劃</li> <li>● 處理客戶對於活動/研討會的查詢</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉行宣傳活動以增加活動的知名度及出席人數</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 項目 / 投資講座管理	
名稱	監察企業活動/投資研討會的運作
編號	106645L4
應用範圍	監察活動的運作。適用於不同的社交活動(如哥爾夫球比賽、畫展、酒會等)及投資研討會
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解企業活動/投資研討會的運作細節 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>總結企業活動/投資研討會的目標以制定運作計劃</li> <li>展現對活動策劃的專業知識以監察其運作</li> </ul> </li> <li>講解運作計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>細閱活動的流程及議程，描述相應的運作計劃</li> <li>點出活動所需的物資如預算、人手、設備、餐飲服務等</li> <li>點出所需的外判服務，列出供應商的要求及挑選合適人選</li> <li>制定管理計劃以監察進度</li> </ul> </li> <li>監察物流安排 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>尋找並選出活動地點，留意當地設施及設備(如影音設備)以確保與計劃一致</li> <li>聯絡活動的各種服務安排，如交通、飲食、指示、單張或其他參與者所需的服務</li> <li>安排活動保安措施</li> <li>監察整個活動，制定適當的緊急應變措施</li> <li>監察預算，審視及確認活動的所有賬項</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察活動/研討會的實行以確保運作暢順</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 項目 / 投資講座管理	
名稱	評估企業活動/投資研討會的效用
編號	106646L4
應用範圍	評估企業活動及投資研討會的效用。適用於為私人銀行客戶而設的宣傳活動
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>制定評估計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>細閱活動/研討會的計劃及設定藉以制定評估計劃的目標、流程、活動指標</li> <li>整合不同評估計劃及收集數據過程的步驟</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>制定評估運作效用的措施 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>監察活動/研討會並確認是否按照計劃進行</li> <li>記錄活動過程 (如時間控制、計劃的偏差等)</li> <li>制定問卷以收集與活動指標的相關資料</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>報告宣傳活動評估結果 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>總合從活動收集到的資料，進行統計以顯示活動/研討會的成效</li> <li>確保資料及計算準確</li> <li>評估不同方式滿足各界需求後，報告發現結果</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>報告企業活動/投資研討會的成效。報告需包括主要的活動表現指標以及該按各方要求而設。資料必須準確合時。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 項目 / 投資講座管理	
名稱	策劃投資研討會
編號	106647L4
應用範圍	為私人銀行客戶/準客戶策劃投資研討會。適用於各種形式與專題的客戶教育活動
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估投資研討會趨勢 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估私人銀行業務定位及品牌策略以選擇研討會專題</li> <li>● 評估近期經濟及市場發展以選擇私人客人感興趣的專題</li> </ul> </li> <li>2. 制定投資研討會全年計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聯同公關經理分析不同私人銀行客戶群的喜好及所需資訊</li> <li>● 聯同投資總監制定一系列投資研討會的主題</li> <li>● 制定投資研討會時間表(如 頻密程度、時段、目標參與者、參與人數等)</li> <li>● 制定投資研討會的目標。如宣傳銀行諮詢服務、新世代方向、宣傳嶄新投資理念等</li> <li>● 保留銀行推出的公開研討會紀錄，以便日後檢討及計劃</li> </ul> </li> <li>3. 編撰投資研討會內容 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過不同渠道評選合適專題及講師</li> <li>● 與講者合作設定研討會議程及內容</li> <li>● 向目標參與者提供建議及想法以宣傳研討會</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為私人銀行客戶/準客戶舉行投資研討會。該研討會需按照私人銀行業務策略、近期經濟及市場發展、目標參與者的喜好等分析而策劃。</li> </ul>
備註	

市場推廣及傳訊 > 企業傳訊	
名稱	處理傳媒/公共關係
編號	106652L4
應用範圍	應對傳媒及公眾。適用於與不同傳媒與渠道的溝通
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解傳媒及公共關係的處事常規 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>總結溝通的主要理論及應用以處理與外界的關係</li> <li>找出對銀行公共關係策略制定方向感興趣的相關利益者(如主要利益團體、專業協會組織)</li> </ul> </li> <li>應對傳媒/公眾 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>與各傳媒及利益相關者如客戶、僱員、公共利益組織等，維持有效及正面的工作關係</li> <li>撰寫銀行活動的新聞稿及傳媒簡介，發放給傳媒引起公眾留意及提高品牌關注度</li> <li>監察與銀行或高級行政人員相關的傳媒刊物或報告有否為銀行塑造正面形象</li> </ul> </li> <li>聯絡各方外界 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>擔演各傳媒及公眾查詢的首要聯絡人</li> <li>回應傳媒查詢或其所需資料，以及/或委派銀行發言人回應</li> <li>按照管理層指示制定銀行於不同場合時的回應姿態</li> <li>審視及更新銀行網站資訊</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>聯絡及提供資訊予外界如傳媒或公眾以保持銀行的正面形象</li> </ul>
備註	



市場推廣及傳訊 > 企業社會 / 環境責任	
名稱	向內部及外部相關人士，提供企業責任的教育
編號	106655L4
應用範圍	以不同的學習及推廣活動，教導各相關人士有關企業責任的概念。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>向員工及市民推廣企業責任的活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>使用合適的策劃，通過深入的書面報告，向相關人士，如：員工及股東等，宣傳銀行對企業責任的貢獻，以推廣銀行形象</li> </ul> </li> <li>邀請員工參加企業責任的活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>向不同員工提供合適的企業責任培訓和指導，以贏取他們對企業責任活動的支持</li> </ul> </li> <li>呼籲大眾支持企業責任的活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>推行、管理和監察企業責任的宣傳活動，包括以員工或社區為目標的活動</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用不同的活動，鼓勵各相關人士，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。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的策略發展

名稱	對監管發展和銀行的影響進行研究
編號	106656L6
應用範圍	進行研究以識別監管的發展和對銀行服務的影響。此職能適用於各種研究方法和銀行服務在不同方面的監管。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對銀行監管進行研究</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露在法律上各方面的專業知識，並高度熟知有關銀行投資服務的條例，藉以解讀監管條例</li> <li>• 對本地和國際監管機構發出的條例進行研究，並評估對銀行各種政策和業務的影響</li> <li>• 根據不同資料來源，預測銀行服務、市場環境和外國的監管標準等的未來趨勢和發展，以為銀行對即將變更的條例做好準備</li> </ul> <p>2. 分析監管要求的影響</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析有關投資監管的發展趨勢，並識別對銀行各方面的影響</li> <li>• 分析不遵循法規的成本和後果，並估計所需的資源，以滿足監管要求</li> </ul> <p>3. 提供遵循法規管理的建議</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 建構溝通策略，確保銀行的管理層及各部門均知悉不同法規的影響</li> <li>• 重新檢討法規的影響，確保銀行的政策和步驟與不斷改變的經濟狀況相一致</li> <li>• 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別監管發展的未來趨勢，並列出對銀行不同領域的影響。這應基於對監管環境、市場環境及業務 / 營運的研究之綜合結果。</li> <li>• 根據對於監管要求和銀行遵循法規要求的嚴謹分析，提供遵循法規管理的建議</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的策略發展

名稱	為銀行制定整體的符合法規策略
編號	106657L6
應用範圍	制訂整間銀行的符合法規策略。此職能適用於與銀行業和銀行各方面活動相關的種種條例。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估不同條例的要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露各方面的法律專業知識，尤其是關於銀行及投資服務的條例規定、指引和行為守則，從而解讀條例</li> <li>• 分析銀行面對的法律和監管要求，預測未來的發展，以具有前瞻性的目光斷定符合法規的框架規模</li> </ul> </li> <li>2. 制訂銀行的符合法規方式 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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，如監察機制、調查步驟、紀律行動等</li> </ul> </li> <li>3. 制訂執法的戰略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 設立合適的溝通渠道，以鼓勵員工匯報可疑或違規事件</li> <li>• 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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為整間銀行制訂符合法規的策略，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 / 營運的研究結論。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的監察和控制

名稱	建立程序，藉以監察履行遵循法規制度的情況
編號	106664L6
應用範圍	設計及維護可廣泛應用於銀行不同業務，內部運作和服務提供途徑等的遵循法規監察系統。適用於私人銀行之不同條例，如：認識客戶、反洗錢等
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 調研並找出遵循法規監察系統的需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析未來監管制度的發展趨勢，用以設計可長期為銀行提供足夠保障的遵循法規監察系統</li> <li>與其他業務和營運單位聯絡，檢討監察系統的需要，以確保具備適當的遵循法規框架和充足的內部監控</li> </ul> <p>2. 制訂遵循法規監察系統的相關政策</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>配合監管要求和調查或訴訟所需的相關資料 (如資金流量、帳戶受益人等)，制訂文檔保留政策</li> <li>根據不同業務的需要，制訂遵循法規的監測方法和計劃 (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)</li> <li>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</li> </ul> <p>3. 維護已確立的遵循法規監控系統</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討投放於遵循法規功能的資源是否充足</li> <li>分析已匯報的遵循法規風險，並審查系統的改善需要</li> <li>清楚界定遵循法規監測的角色和責任，並分配足夠的人員擔任不同角色</li> <li>建立機制，去偵測偏離法律和法規，或識別可疑的個案</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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監控政策，當中包括為紀錄儲存而制訂的文檔保留政策。</li> <li>遵循法規監管的計劃獲銀行採用並全面執行。推行的計劃能依從銀行的指引和標準從而在不同單位或隊伍實施一致的準則。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規評估與匯報

名稱	評估銀行內部管制的成效
編號	106671L6
應用範圍	評估銀行的內部管制系統。此職能適用於銀行不同業務 / 營運的內部管制系統。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>研究銀行的內部管制系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>跟規模相似的銀行進行標杆研究，以找出行內對內部管制的優良做法</li> <li>評估銀行各方面的營運和步驟，以理解不同內部系統的目標和功用</li> </ul> </li> <li>設計內部管制系統的評估機制 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據遵循法規方案的目標、規模和複雜程度，設計不同的措施去評估監管要求和內部政策的實施</li> <li>使用不同方法 / 渠道去收集有關實施監管要求的資料</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>分析內部管制系統的表現 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析實施時出現的問題、查詢、投訴等，並找出根本原因</li> <li>檢討現時的遵循法規方案和營運步驟，確保它們不造成不必要的障礙，阻礙了銀行的運營效率</li> <li>全面分析所得資料，並識別銀行現時在遵循法規管制上的差距</li> <li>根據分析的結果和銀行的獨特情況，對改善措施提出建議</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評估銀行的內部管制系統，以指出需要改善的地方。這應基於對管制系統的目標的評估和銀行現時的情況 (如營運、步驟) 而為。</li> </ul>
備註	

法律及法規遵守 > 法律意見	
名稱	為處理可疑 / 非法活動提供建議
編號	106676L6
應用範圍	為整間銀行處理可疑及非法活動的政策提供建議。此職能適用於銀行不同領域所發生的可疑及非法活動。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對銀行業常見的非法活動進行研究 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露在不同的法律領域的專門知識，以解讀有關銀行的條例</li> <li>進行研究去預測銀行業的未來發展，從而找出有關銀行業的罪案 / 詐騙的趨勢</li> <li>研究在銀行業常見的非法活動，從而為員工制訂合適和充足的指引</li> </ul> </li> <li>制訂處理可疑 / 非法活動的指引 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>嚴謹地評估現時各銀行服務營運的政策和步驟，以識別可疑 / 非法活動的高風險領域</li> <li>估計對銀行的可能影響，並評估有關的監管要求，從而為可能會遇到可疑 / 非法活動的員工提供指引</li> <li>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</li> <li>制訂政策去偵測或整頓銀行活動或個別員工的廉正</li> </ul> </li> <li>制定執法策略，並促進實施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>在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</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂處理可疑 / 非法活動的指引和相應的執法策略，以保障銀行利益和聲譽。指引應基於對銀行業的發展、銀行罪案的趨勢和銀行的營運等不同研究的綜合結論而為。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的策略發展

名稱	評估不同營運的符合法規風險
編號	106658L5
應用範圍	評估違反法律的可能性和後果。此職能適用於與銀行業和銀行各方面活動相關的各種條例。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估銀行的符合法規風險 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露銀行法律的專業知識，以解讀和分析與銀行及投資服務有關的條例和法規</li> <li>• 評估違規的常見方法 (如洗黑錢) 並分析對銀行的影響</li> </ul> </li> <li>2. 對銀行的不同營運進行風險分析 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 評估現時的系統、政策和步驟，以估計違反法律的可能性</li> <li>• 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</li> <li>• 定期或特發事件後，根據風險評估的結果進行檢討，以確保結果的有效性</li> </ul> </li> <li>3. 就風險緩解提供建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議減少在風險評估程序中找出的符合法規風險的措施</li> <li>• 對外部和內部環境，進行全面的風險評估，以找出可能會引發違規的威脅或事件</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。這應根據對於監管要求和銀行現況 (如政策、步驟等) 的分析。</li> <li>• 根據風險評估結果和對符合法規的威脅的分析，就風險緩解提供建議</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的策略發展

名稱	為不同營運，制定與法律和法規相符的內部標準(如：認識客戶、反洗錢、外國帳戶稅收遵從法)
編號	106659L5
應用範圍	為銀行的不同營運，設置符合法規的標準。此職能適用於與銀行業相關的各项條例。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估不同條例的要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露有關銀行及投資監管的专业知識，以識別不同條例的要求</li> <li>• 評估相關條例，並識別其對銀行的政策、步驟和營運等的影響</li> </ul> </li> <li>2. 訂立內部標準的範圍和目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評審銀行的業務 / 營運，從而評估它們能否滿足監管要求</li> <li>• 檢討現時符合法規風險的水平，並識別違反法律可能出現的情況，以制訂監管措施</li> <li>• 設計監管措施時，檢討違規的可能性和可能產生的後果</li> </ul> </li> <li>3. 設計監控符合法規風險的措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制訂內部標準說明可接受 / 銀行要求的做法，並確保標準是按風險水平而定</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 為向內部單位或監管機構匯報各種違規問題，建立呈報的步驟</li> <li>• 確保符合法定要求與營運效率之間取得適當的平衡</li> <li>• 確保現時的框架足以從監管風險中保障銀行</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 (如政策、步驟等) 的分析。</li> <li>• 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 (如政策、步驟等) 的分析。</li> </ul>
備註	



## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的策略發展

名稱	制訂合規計劃，以滿足法律及監管規定
編號	106660L5
應用範圍	訂立各類合規計劃，以執行監管要求。此職能適用於有關銀行和銀行各方面的活動的種種條例。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>找出合適的方法去進行符合法規活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露有關銀行及投資監管的專業知識，以識別不同條例的要求</li> <li>評估受影響的政策或步驟以及符合法規風險水平，從而就銀行的獨特情況量身訂制符合法規計劃</li> </ul> </li> <li>設計符合法規計劃的細節 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>評估符合法規風險水平高的範圍，找出可能的違規手段，以制訂符合法規計劃的細節</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>制定執法政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>訂定一個實際和可達成的實施目標和時間表</li> <li>詳列符合法規計劃的操作方案，如授權、人手分配、資源需求、品質保證計劃等</li> <li>通過推廣商業道德操守帶來的好處，協助建立有效的內部符合法規文化</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂立符合法規計劃和執法政策，以確保滿足監管的發展。這應根據監管要求和銀行的符合法規風險水平。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的策略發展

名稱	與監管機構或其他相關外部機構建立有效的關係
編號	106661L5
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。此職能適用於不同的政府機構或銀行的機構持份者。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>制定溝通策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>評估角色、責任和相關監管機構和外部機構的主要關注點，以建構合適的溝通方式</li> <li>制定與外部機構建立和維持關係的策略，並根據銀行的風險管理政策指定清晰的溝通指引</li> </ul> </li> <li>建立和維持與相關機構及持份者的關係 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>找出相關機構或組織中持有銀行所需資訊的合適聯絡人</li> <li>與不同機構建立和維持具生產力及長遠的工作關係，以獲取他們的持續支持</li> </ul> </li> <li>溝通與銀行相關的政府政策 / 社會問題 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>與相關機構溝通，以澄清政策或諮詢有關風險管理活動的實施細節</li> <li>(以銀行的名義) 談判或解決銀行和相關外部機構之關的潛在分歧，以保障銀行的利益</li> <li>為執法困難，與監管機構交換看法和尋求意見</li> <li>協調監管/ 外部機構，以獲取業務營運的必要資訊</li> <li>找出需與監管或外部機構探討的議題，並提防任何利益衝突</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>把銀行的定位與監管或其他相關機構進行溝通，以保障銀行的利益。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期的關係。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的策略發展

名稱	制定政策評估客戶投資適合度
編號	106662L5
應用範圍	制定適合度評估程序的政策。適用於評估私人銀行客戶投資適合度
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估相關條例要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估客戶投資合宜度的相應法例以定立評估程序</li> <li>● 細閱銀行合規政策，確保評估程序符合標準條例</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 制定運作程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定評估客戶投資適合度的協議，如：評估時間、投資適合度的定義、職員責任、步驟等</li> <li>● 訂出評估因素及制定符合銀行政策及條例要求的標準</li> <li>● 制定收集證據及事實的指引</li> <li>● 制定決定客戶投資適合度的指引</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 設計有利評估的工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審閱客戶投資適合度最佳範例及實踐法以向相關員工作出支援</li> <li>● 設定支援工具予相關員工，如評分紙、不合適個案範例、最佳實例等</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定客戶投資適合度評估的相關政策及工具。這該按照相應條例要求、銀行政策及員工運作需要等分析而定立</li> </ul>
備註	

法律及法規遵守 > 遵循法規的策略發展	
名稱	制定跨地域推廣指引並對相關人士作出引導
編號	106663L5
應用範圍	為員工定立跨地域推廣指引。適用於各地為私人銀行業務而設的各種推廣活動
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 細閱相關條例要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 細閱各地私人銀行產品及服務的條例要求並解構推廣運作的影響</li> <li>● 細閱銀行政策以確保指引能依從銀行管理文化及符合相關法例</li> </ul> </li> <li>2. 細閱相關條例要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 研究各地相關條例要求，找出各地司法管轄區准許的活動</li> <li>● 研究跨界推廣指引，列出各司法管轄區所容許與違禁的事項</li> <li>● 研究各地相關條例要求，找出各地司法管轄區所容許的活動</li> <li>● 監察相關條例的發展，更新政策及程序以確保符合多個司法管轄區的要求</li> <li>● 如有需要可尋求外部法律意見或解釋條例</li> </ul> </li> <li>3. 提供職員指引 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向推廣職員提供合時的資訊，確保他們能清晰了解 (如審閱免責聲明及適用度) 違例的風險</li> <li>● 就員工與海外客戶會面時的簡介及宣傳物料提供意見及批核</li> <li>● 建立遵守法規的文化以確保推廣員工的表現合符跨界營銷指引</li> <li>● 就引用外國條例處理調查時提供建議</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 訂立跨界推廣的指引，清晰說明推廣代表於海外公幹時的活動。這應於分析不同司法管轄區及銀行條例等後制定</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的監察和控制

名稱	處理違規事件和減輕影響
編號	106665L5
應用範圍	訂立和處理事後行動，以減輕違規的負面影響。此職能適用於有關銀行和銀行各方面的活動的種種違規條例。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對違規活動進行評估 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析相關條例，以識別對於銀行營運的要求</li> <li>評估違規情況，以斷定問題的嚴重程度</li> </ul> </li> <li>訂立緩解策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>檢視受影響的步驟或營運，並識別可能產生的後果</li> <li>衡量銀行各方面的風險水平 (如：風險加權資產、資本充足率) 的增加，以評估違規活動的嚴重性</li> <li>及時對事件作出回應，以減少對銀行不利的影響</li> <li>分析不同違規個案，並找出它們的共通點</li> <li>找出跟進的措施 (如培訓、紀律行動) 以防止類似事件重現</li> </ul> </li> <li>匯報違規事件 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>協調不同單位，並從不同來源搜集資料，以因應監管機構的要求，對違規事件撰寫報告</li> <li>就違規問題撰寫報告，詳細說明如事件的發展過程、根本原因、後果和補救措施等，作為經驗教訓的記錄</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂立緩解策略，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。</li> <li>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為。</li> </ul>
備註	

法律及法規遵守 > 遵循法規的監察和控制	
名稱	對違規事件進行調查
編號	106666L5
應用範圍	進行調查，找出違規的成因。此職能適用於有關銀行和銀行各方面的條例。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>訂立調查的範圍 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析相關的監管要求，以瞭解違規事件和訂立合適的行動</li> <li>評估常見的違規行為，以決定調查的方向和主要範圍</li> </ul> </li> <li>訂立收集資料的方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>檢討銀行不同的營運和步驟，以識別違反法規的脆弱範圍</li> <li>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</li> <li>協調不同單位去籌劃調查，並獲取所需的資料</li> </ul> </li> <li>分析收集得來的資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據分析，解讀資料和描述事件可能出現的各種情況</li> <li>找出可能的成因和事件的發展過程</li> <li>及時作出回應，以減少對銀行聲譽和法律地位的負面影響</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>調查違規事件，以識別事情的發展經過及成因。這應基於從不同方法收集所得的資料作分析以及驗證。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的監察和控制

名稱	提供有關遵循法規的培訓和教育
編號	106667L5
應用範圍	向員工提供各類與其工作相關的遵循法規之學習活動。當中包括和銀行不同業務，內部操作和對服務提供管道有關的法律和條例等。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 找出遵循法規的培訓需求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估不同職能員工對遵循法規培訓的需求</li> <li>• 透過評核員工於執行遵循法規標準時所展示的知識和技巧，監察銀行的整體遵循法規能力概況</li> <li>• 為各項培訓和教育活動設定清晰的目標</li> </ul> <p>2. 遵循訂立的專業標準</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 透過推廣良好商業道德行為的活動，發展一套有效的內部遵循法規文化</li> <li>• 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</li> <li>• 設計有關的活動，藉以促進銀行的遵循法規意識</li> <li>• 為不同工種的員工搭建關於條例和法令的溝通平台</li> <li>• 確保遵循法規培訓和教育的成效</li> </ul> <p>3. 制訂用以評估遵循法規培訓和教育成效的計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為每個培訓及教育活動尋找改善措施</li> <li>• 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</li> <li>• 設計遵循法規的後續測驗或評核方案，測試員工的遵循法規知識和技巧</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制訂量度學習成效的機制。該機制能合時及有效地量度學習成果。</li> <li>• 分析規管要求對員工工作的影響及不同崗位的培訓需求，從而設計遵循法規的教育活動。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規評估與匯報

名稱	與監管機構聯絡及處理監管測試
編號	106672L5
應用範圍	處理不同類別的監管測試。當中涵蓋銀行各類營運操作的檢測。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 與監管機構聯絡商討</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理實地監察活動，以獲得理想結果</li> <li>● 聯絡執法機構或監管機構，調查已報告的可疑交易，防止銀行遭受不必要的損失</li> </ul> <p>2. 監督規管測試</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢視測試結果和建議</li> <li>● 在進行現場檢測時，為監管機構提供援助</li> <li>● 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</li> <li>● 為監管機構提供所需資料及實地監察的支援，以協助進行監管檢查</li> <li>● 跟進及處理監管機構的關注事項</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析監管要求和不同人士的利益，制訂銀行品德規範實務操作的內部指引</li> <li>● 監督監管測試的整個過程，以確保能滿足監管機構的要求，包括提供協助、辨識違法事件、協助監管機構進行監管檢查，並提供所需資料及支援實地監察等。</li> </ul>
備註	



法律及法規遵守 > 法律意見	
名稱	提供法律意見和相關支援服務
編號	106677L5
應用範圍	提供專業的法律服務，範圍包括銀行各業務領域和不同活動。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備與銀行業務有關的專業法律知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>掌握與銀行業務有關的專業法律知識，尤其是銀行法</li> <li>熟悉銀行的營運和實務操作，為銀行提供相關法律諮詢意見</li> </ul> </li> <li>向銀行提供法律意見 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析監管環境及銀行業務，以識別銀行面對的法律風險</li> <li>為銀行的活動，提供關於法律方面的意見和處理法律諮詢</li> <li>為法律風險建議解決方案</li> <li>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</li> <li>提醒管理層注意各類活動的相關法律牽連</li> </ul> </li> <li>處理各類訴訟案件及審查 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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遭受不必要的損失</li> <li>在銀行涉及訴訟及審查時，監督和審視外聘法律人員，或代表銀行作辯解</li> <li>監督和審視外聘法律人員在訴訟及審查時的表現，並提出合適的法律建議</li> <li>監察和定期檢討外部法律顧問的表現</li> <li>通過提供必要的資訊給有關的規管 / 執法機構以協助任何可疑交易的調查 (如帳戶持有人、交易詳情等)，並確保所提供的資訊，不違反相關的私隱條例、銀行政策和資訊使用守則</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為銀行提供專業的法律意見和有關支援，藉以為其所面對的法律風險提出有效之解決方案。該等服務能對不同情況作出準確闡釋，並有能力在複雜多變的情況下，靈活應用法律專門知識處理不同事態。</li> </ul>
備註	

法律及法規遵守 > 法律意見	
名稱	為可疑和非法的活動提供建議
編號	106678L5
應用範圍	向銀行提供法律諮詢。適用於任何懷疑違反銀行操作守則之調查。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備與銀行業務有關的專業法律知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>掌握與銀行業務有關的專業法律知識，尤其是銀行法</li> <li>熟悉銀行的條例、守則、指引、營運和實務操作，以處理非法活動的調查</li> </ul> </li> <li>協助辨識可疑及非法活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>通過仔細觀察和分析持有的訊息，辨識可疑及非法活動</li> </ul> </li> <li>監督可疑和非法活動的調查 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通過細心觀察和分析有關的訊息，能迅速和準確地識別可疑及非法活動。</li> <li>根據銀行的內部指引和其他監管要求，偵察可疑和非法的交易或商業活動。該等偵查行動能協助銀行迅速發現及報告違法活動，從而減少銀行的損失。</li> </ul>
備註	

法律及法規遵守 > 法律意見	
名稱	為新的或修訂的法律 / 法規要求，進行溝通交流
編號	106679L5
應用範圍	為員工提供法規要求變更的最新資訊。這包括不同職責的員工和任何對銀行業務有影響的法例。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析最新法定要求所帶來的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析新/修訂的法定要求，評估它們對銀行的影響</li> </ul> </li> <li>2. 與銀行職員溝通新的或修訂的法律 / 法定要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據不同職位所需，解釋新的法律及/或規例</li> <li>• 設計必要的訓練或教育課程，以確保銀行職員知悉及明白最新法律和規例對其工作崗位的影響</li> <li>• 發放有關資料和出版物，更新銀行職員對法例及監管要求的最新發展資訊</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析最新法例、監管要求和不同崗位職員的需要後，為職員提供與法例 / 監管要求最新發展有關的資訊。</li> </ul>
備註	

法律及法規遵守 > 遵循法規的監察和控制	
名稱	監督符合法規的監察系統，以識別違規事件
編號	106668L4
應用範圍	監察符合法規的風險指標。此職能適用於各種符合法規的風險指標和銀行各方面的活動。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為符合法規的風險管理識別指標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>解讀相關法律條例、指引和行為守則，以識別銀行營運的要求</li> <li>瞭解銀行的業務 / 營運，以識別高風險的範圍和所需監察的指標</li> </ul> </li> <li>監督符合法規活動的實施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>執行符合法規監管方案 (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</li> <li>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</li> <li>持續地監察外部採購活動，確保其符合法律和監管要求</li> <li>檢討新產品或新業務的審批過程，分析符合法規所涉及的風險</li> </ul> </li> <li>識別符合法規活動的不尋常情況 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>監督和分析收集到的數據和資料，找出任何違規或不合規規定的問題</li> <li>找出偏離正常水平的原因，並進行適當的補救措施</li> <li>根據對於事件的嚴重程度的判斷，向相關單位匯報和呈報</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察符合法規的風險水平，以及早準確地識別預警訊號。</li> <li>向不同單位匯報違規個案，提出要點和呈遞相關資料，以促進他們對個案的瞭解</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的監察和控制

名稱	監察員工的行為，以確保符合法規
編號	106669L4
應用範圍	根據銀行的內部指引、有關法例及行為守則，監管識別及監管員工的專業操守。此職能適用於所有與工作相關的任務 / 行為。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 識別需要監管的行為</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解符合法規的要求，以識別需要監管的行為</li> <li>• 識別監管銀行從業員專業水準的主要指標</li> <li>• 識別高風險的範疇及常見的違規行為，以決定監管的重點</li> </ul> <p>2. 依標準行事</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解法律、條例、指引、行為守則、市場消息及客戶需求的最新發展，並向員工傳達新的要求</li> <li>• 識別不同員工在遵循法規方面的主要培訓需要，並為他們安排合適的培訓</li> <li>• 評估員工的表現及提供合適的指導，以確保他們能遵守內部指引及外部法規</li> </ul> <p>3. 監管員工的行為</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 觀察員工的行為，以確保他們能符合專業標準</li> <li>• 識別可疑個案，並採取合適的行動，查證是否有違規行為</li> <li>• 評估現況的嚴重性，並根據銀行的指引，採取合適的行動</li> <li>• 識別 / 收集證據，以協助調查</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別及監管員工的行為，以防止 / 減少違規行為</li> <li>• 根據不同員工的表現 / 專業要求，提供合適的教育 / 指導</li> <li>• 在評估情況後，採取合適的行動，處理違規行為</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規評估與匯報

名稱	回覆監管機構或其他相關機構提出的法律/條例諮詢
編號	106673L4
應用範圍	給法規諮詢的回覆起草。此職能適用於銀行業的監管機構或政府部門提出的諮詢。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解法規查詢 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露精通銀行法律與法規的知識，以解讀諮詢文件的細節</li> <li>• 檢討銀行現時的政策、步驟和營運，以識別諮詢文件對銀行的影響</li> </ul> </li> <li>2. 搜集資料去回覆監管機構的要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討諮詢方案 (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</li> <li>• 如有需要，跟相關的持份者進行諮詢，並在訂立銀行的定位時考慮他們的看法</li> <li>• 訂立銀行的定位時，分析對銀行的影響和機會，並選取能最佳地保障銀行利益的選擇</li> </ul> </li> <li>3. 向監管機構提供回覆 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據監管機構提供的時限，預備諮詢問題的草擬回覆</li> <li>• 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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在恆常的法規諮詢活動中搜集資料和各持份者的意見，在過程中作出調節和引導，並起草回覆。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規評估與匯報

名稱	向監管及執法機構匯報可疑或違規行為
編號	106674L4
應用範圍	向監管及執法機構匯報可疑或違規活動。此職能適用於匯報在銀行各方面出現的各種可疑或違規活動，如洗錢、支助恐怖活動
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 檢討匯報要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估監管機構對匯報的要求 (如所需匯報的事件、時限、所需提交的資料)，以符合匯報的要求</li> <li>• 檢討可疑或違規事件及其後果，以決定轉介至監管機構的需要</li> </ul> <p>2. 總結違規活動</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對收集到的相關資料進行研究，以重組案情作進一步調查</li> <li>• 檢討和分析客戶投訴、涉嫌欺詐和內外部單位 (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</li> <li>• 提供違反銀行的管理和監管及執法機構要求的全面資料，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</li> </ul> <p>3. 協調監管機構，以提供額外資料</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 協調監管及執法機構，以提供最新的補救行動資料和為實施時間表達成協議</li> <li>• 提供所需資料和現場支援，促進執法機構的調查</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 及時向監管及執法機構匯報可疑或違規事件。所提供的資料應準確無誤，並能滿足監管及執法機構提出的要求。</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規評估與匯報

名稱	處理來自監管及執法機構的要求
編號	106675L4
應用範圍	處理來自監管及執法機構的要求。此職能適用於為偵查洗黑錢活動而向銀行提取客戶財務資料的要求。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解監管及執法機構的要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露精通銀行法律和法規的知識，以瞭解監管及執法機構的要求</li> <li>• 解讀反洗黑錢的法律及條例，藉以對要求提供合適的回應</li> </ul> <p>2. 為要求收集資料</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 根據要求的範圍，與不同單位協調，以整合和提供資料</li> <li>• 確定銀行所需承擔的義務，從而分配資源去支援調查</li> </ul> <p>3. 草擬對要求的回應</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據限定的時間表，制訂預備回應的方案以處理監管報告</li> <li>• 為提交報告，整合來自不同來源的資料，確保履行要求</li> <li>• 檢討銀行的營運和活動，以進行調查</li> <li>• 確保客戶的資料被正確地處理，以防損害銀行與客戶的關係和聲譽</li> <li>• 記錄所有呈交的資料，並採取必要的行動去防止被竊取資料</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供資料以滿足來自監管及執法機構的要求。這應根據來自不同來源的相關資料而編寫和整合。</li> </ul>
備註	



法律及法規遵守 > 法律意見	
名稱	向法院和其他聆訊提交資料
編號	106680L4
應用範圍	代表銀行，向各類聆訊提交資料。此職能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。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析聆訊的目的及目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露專業的法律知識，尤其是法院及其他訴訟的程序，以代表銀行應訊</li> <li>分析聆訊的背景資料，以明白銀行的目標和立場</li> <li>在適當情況下聘用外部法律顧問，並與其及內部顧問合作</li> </ul> </li> <li>為聆訊搜集資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>與不同單位聯絡，以準備所需資料和文件</li> <li>熟識應訊有關的資料，以保持專業</li> <li>適當地回應問題，並確保資料準確無誤</li> </ul> </li> <li>專業地提交證供 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露良好的溝通技巧，以清楚和專業地陳述資料</li> <li>遵守法庭上的禮儀，展現專業形象，並確保外觀和行為上都能符合法院的標準</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>專業地向法院及其他聆訊提交證供，以確保所提交的資料準確無誤。</li> </ul>
備註	

法律及法規遵守 > 法律意見	
名稱	為處理客戶投訴提供法律意見
編號	106681L4
應用範圍	為處理客戶投訴提供法律意見。適用於不同客戶提出之各類投訴。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解客戶提出之投訴 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對銀行各項服務有深入認識，以明白投訴個案</li> <li>● 理解有關之法律及條例，以提出保障銀行之措施</li> </ul> </li> <li>2. 進行調查 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 進行調查，從不同渠道收集證據，以了解事件之真相</li> <li>● 與不同單位合作，會見投訴人及其代表，以尋求解決方案</li> <li>● 檢視有關資料，以識別對銀行的法律影響</li> </ul> </li> <li>3. 建議跟進工作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為銀行建議應採取之行動</li> <li>● 協助回應投訴人</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為處理客戶投訴提供法律意見，以避免不必要之訴訟及減低銀行之損失</li> </ul>
備註	

## 法律及法規遵守 &gt; 遵循法規的監察和控制

名稱	在執行工作時，符合銀行遵循法規標準
編號	106670L3
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。此職能適用於所有與工作有關的行為。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明白銀行從業員的專業標準 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解銀行的營商環境及有關的法例 (如：反洗黑錢運動、KYC)，以確保能遵守法規</li> <li>• 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</li> <li>• 瞭解銀行的標準及對員工行為的期望，並能遵循指示</li> </ul> <p>2. 遵循訂立的專業標準 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別內部指引和外部法規會如何影響工作</li> <li>• 遵照銀行的有關指引，如有疑問，向上級請示</li> <li>• 參與有關的培訓活動，以確保能遵守銀行的指引</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對有關的法律、內部指引及行為守則有所認識，並能應用於工作上。</li> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險識別和評估	
名稱	建構銀行風險測量模型
編號	106682L7
應用範圍	制定量化的模型，以衡量和預測銀行的風險。此職能適用於測量銀行所面對的各類風險。
級別	7
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>進行統計研究和檢討銀行的風險 (如：市場風險、信貸風險) 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露在量化研究和統計分析方面的專門知識，以建構模型來評估銀行在各方面的風險，以及銀行在這些風險下的可持續性</li> <li>評估現有風險管理的理論和概念，並進行實證研究，以預測銀行在不同領域上的風險</li> </ul> </li> <li>預測銀行業的發展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>研究全球與宏觀經濟環境，以預測在銀行業的發展趨勢</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>為銀行的風險建構風險評估模型 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>進行驗證研究，以確保模型的有效性和可靠性的</li> <li>準備適當的文檔，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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>鑑於最新的行業趨勢和內部策略，構建可以準確地預測銀行的風險的原創風險評估模型或重建風險評估模型。這應根據不同研究 (如全球和本地宏觀經濟發展、銀行的戰略和銀行的風險因素等) 的綜合結論而為。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險識別和評估	
名稱	識別和量化潛在風險
編號	106683L6
應用範圍	識別和量化不同業務領域的風險。此職能適用於銀行所面對的各種風險，如：信貸風險、營運風險、市場風險、政治風險、國家風險、違約風險、利率風險、流動風險等
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備不同業務領域的風險分析的專門知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露在各種業務和風險分析方面的專門知識 (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</li> <li>• 嚴謹地評估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和制定應變計劃</li> <li>• 展露解讀不同來源所搜集得來的資料的專門知識，以識別在業務和銀行運作程序中的高風險領域</li> </ul> <p>2. 進行研究，找出高風險領域</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行宏觀經濟發展趨勢的研究，並識別可能影響業務活動的因素</li> <li>• 進行文獻回顧、諮詢和研究，以識別個別業務領域的潛在風險</li> <li>• 分析研究結果，並識別可對銀行的財務狀況造成不利影響的事件或變化</li> <li>• 制定潛在風險清單，並決定以何方式 (如定量相對於定性) 評估它們對銀行的影響</li> </ul> <p>3. 預測風險的嚴重性</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預測各風險因素的影響，說明這些影響對不同領域所產生的後果，並以量化的方法來解釋</li> <li>• 在不同情況下，預測每一個高風險領域的發生機率</li> <li>• 按其影響和發生機率的評估，排列各種風險的次序</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別和量化潛在危機，以提供風險分析的方向。這應根據不同研究 (如宏觀經濟發展、業務表現和銀行的運作等) 的綜合結論而為。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險識別和評估	
名稱	進行定質分析以評估風險
編號	106684L6
應用範圍	分析定性數據，以瞭解銀行的風險。此職能適用於銀行所面臨的各種風險。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備風險評估的專門知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露對於不同質性研究方法 (如假設、優點和缺點) 的專門知識，為業務流程進行風險分析</li> <li>• 評估各種風險評估的概念和理論，以解讀評估的結果</li> <li>• 設計風險評估的方法，具體說明評估程序、數據收集方法、分析方法等</li> </ul> <p>2. 進行定質風險分析 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 組織收集得來的定性數據，以制定具有意義的框架/體制，有助分析程序</li> <li>• 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</li> <li>• 根據銀行採用的標準級別 (如低、中、高) 決定發生機率</li> <li>• 根據銀行採用的標準級別 (如低、中、高) 預測每一風險發生時可能的影響和後果</li> <li>• 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</li> <li>• 分析可靠性和完整性、數據量等，檢驗所得數據的品質和充足度</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行定性風險分析，以識別銀行的潛在風險。這應根據各種銀行風險的定性研究綜合結論而為。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險監察和匯報	
名稱	制定策略來管理及緩解銀行的風險
編號	106688L6
應用範圍	對已找出和量化的風險，制定各種處理方式(迴避、接納、轉移、風險緩解)。此職能適用於銀行所面對的各種風險。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 進行銀行風險管理研究</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露在銀行風險管理各個方面的專門知識，以評估情況並建構適當的應對策略</li> <li>• 對不同風險應對策略進行研究，以找出在不同情況下最適當的方式</li> <li>• 嚴謹地評估銀行的業務策略和營運，以訂定風險應對策略</li> </ul> <p>2. 評估風險範圍</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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，以制定適當的回應</li> <li>• 把風險發生在不同業務活動中可能造成的影響聚集起來計算銀行的成本，然後以幣值來解釋該影響</li> <li>• 研究風險發生的成因或因素，以選擇最適合的策略</li> </ul> <p>3. 制定應對策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定策略清除引致風險的條件或因素以消除風險</li> <li>• 制定風險緩解措施，降低風險發生的機率或減輕風險的影響</li> <li>• 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</li> <li>• 制定適當的措施來監察風險，並利用各種風險緩解技術控制風險</li> <li>• 為每一風險可能需要作出的回應進行徹底的研究，以評估其限制、利弊、成本等以優先順序不同的選擇</li> <li>• 針對不斷變化的環境，定期監察和檢討計劃的成效 / 經修訂後的風險應對策略的優先順序</li> <li>• 檢討已找出的風險和決定跟進行動 (如進行進一步的分析、需要立即放入觀察名單的回應)</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定和實施合適的風險緩解策略，以減少對銀行的不良影響。這應基於不同市場、行業常見的風險範圍、各種風險發生的機率、這些風險事件所引起的潛在後果和銀行的業務策略而定。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險管制和緩解	
名稱	訂定銀行的風險胃納
編號	106694L6
應用範圍	為銀行的不同業務 / 營運範圍，建立風險承受水平。此職能適用於銀行所面對的各種風險。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>研究銀行業的發展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>研究宏觀經濟環境和監管要求，以預測銀行業的發展</li> <li>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</li> <li>按照銀行的獨特情況，進行研究以評估風險策略之中不同方式所產生的表現</li> </ul> </li> <li>研究銀行所面對的風險 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>定期檢討外部環境 (如競爭水平、市場情況) 和及時回應不斷變化的環境</li> </ul> </li> <li>為銀行決定風險承受水平和風險緩解措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定不同水平的風險胃納，評估銀行目前的風險定位和該定位的影響</li> <li>決定銀行能夠並願意承擔的匯集風險水平的總體上限</li> <li>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的風險限額</li> <li>決定銀行的風險承受水平，以說明哪個風險水平是可以接受和不可以接受</li> <li>就過度的風險，決定銀行能承受的措施範圍與行動</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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做之各種研究所得的綜合結論而為。</li> </ul>
備註	



## 風險管理及審計 &gt; 風險管制和緩解

名稱	建立整體的風險管理政策
編號	106695L6
應用範圍	建立整間銀行的風險管理政策。此職能適用於銀行的各類風險和業務程序。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備銀行風險管理的專門知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露在銀行風險管理方面不同領域的專門知識，以研究銀行所面對的風險</li> <li>研究宏觀經濟環境和監管要求，以預測銀行業的發展</li> </ul> </li> <li>對銀行的業務活動和表現進行分析性檢討 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>對銀行的所有業務活動進行全面檢討，如盈利目標，業務營運性質和複雜性等，以確定可能存在的風險</li> <li>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限額</li> <li>研究銀行業務發展的變化、風險剖析，營運環境和市場條件，以定期更新風險管理政策</li> </ul> </li> <li>制定管理風險的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>建立政策、步驟和限額，以找出銀行各種業務活動的所有相關風險</li> <li>為監察和匯報風險，制定政策、步驟和系統，以及時找出任何不足之處</li> <li>設計政策和用以處理緊急情況的安排</li> <li>在銀行建設完善的風險管理文化</li> <li>為薪酬制度提供與風險管理政策一致及不會導致過度的風險承擔之建議</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定一套政策來管理銀行的風險水平。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做之各種研究所得的綜合結論而為。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 信貸風險管理	
名稱	制定信貸風險管理政策
編號	106701L6
應用範圍	建立整間銀行的信貸政策，以具體的指引說明銀行可承受的風險與回報。此職能適用於整個信貸程序的不同步驟，如風險評估，信貸審批，貸款管理問題等。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>進行信貸策略研究           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>評審信貸策略各種方式和在不同情況下的表現，以選擇與銀行的整體策略相符的方式</li> </ul> </li> <li>為整個信貸程序制定政策           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>界定每一個程序的步驟標準，如評估、審批、行政、監督和處理問題賬戶等</li> <li>制定信貸風險管理的方法和策略</li> </ul> </li> <li>檢視和更新信貸策略           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>及時和定期檢視與修改策略，以適應不斷轉變的市場環境和銀行的策略方針</li> <li>按條例變更而更新信貸策略 (例如巴塞爾資本協定)</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就未來經濟發展的研究與銀行的策略，提交銀行的信貸風險策略和政策之書面聲明，而該策略應符合監管要求。</li> <li>根據市場環境的分析、銀行的策略方針與條例的變更等，就銀行的修訂信貸策略提交建議。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 信貸風險管理	
名稱	決定貸款審批的標準
編號	106702L6
應用範圍	建立貸款審批的標準以訂定銀行的信貸文化從而指引借貸活動。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>進行信貸策略研究 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>進行全球經濟和地區市場的趨勢與發展研究，以預計經濟和銀行業的前景</li> <li>評審信貸策略各種方式和在不同情況下的表現，以選擇與銀行的整體策略相符的方式</li> <li>進行借款人的行為研究，以找出可預測違約風險的因素</li> </ul> </li> <li>建立銀行的風險胃納 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>通過限定銀行同意承擔多少和什麼類型的風險，為整個投資組合或不同市場分割建立風險承受水平</li> <li>以地域、行業、借款人的類別等指定投資組合的上限，以防給予相關群組的信貸過度延長</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>為每一項產品建立借貸標準 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>識別可能影響申請人還款能力的因素，如年齡、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，並計算出它們對於不同類別的貸款拖欠之影響</li> <li>開發不同方法 (如矩陣) 來記錄申請的各種資訊</li> <li>訂定不同類別產品信貸評分的門檻，從而決定誰能獲得信貸</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
備註	

## 風險管理及審計 &gt; 反金融罪行

名稱	制定政策打擊內部和外部欺詐風險
編號	106707L6
應用範圍	訂定整間銀行的政策，以打擊金融罪行和內部運作的不足之處。此職能適用於各類金融罪行。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 研究金融罪行的趨勢</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行研究，以評估各類金融罪行的成因和影響，從而制定措施去保障銀行的利益</li> <li>• 研究銀行業的經營環境和業務，以找出金融罪行的可能趨勢</li> <li>• 展露在銀行業務 / 服務方面不同領域的專業知識，以評估銀行於各類金融罪行的風險</li> </ul> <p>2. 訂定政策的範圍</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出容易受到金融罪行影響的活動，並訂定在程序中可予以接受的行為，從而規範步驟</li> <li>• 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類別</li> <li>• 進行標杆研究以找出行內的優良做法，並選擇與銀行的業務性質、規模和複雜程度相一致的方式</li> <li>• 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</li> </ul> <p>3. 強制執行政策的實施</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析監控措施的影響，並提供相關的資源 (如培訓) 以利遵守政策</li> <li>• 識別能力要求和分配不同人士的角色與責任，以監督遵守良好的商業做法</li> <li>• 監控金融犯罪的發展趨勢，並在有需要時更新有關政策</li> <li>• 定期檢討監控措施的成效和作出相應的調整</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂定政策說明銀行在打擊金融罪行方面的立場。這應根據銀行業的經營環境、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為。</li> <li>• 通過分析資源要求、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。</li> </ul>
備註	

## 風險管理及審計 &gt; 業務持續規劃

名稱	制訂業務延續政策
編號	106712L6
應用範圍	為維持銀行不同範疇及地域的業務和運作的延續性制訂規劃政策。此職能適用於維護銀行的業務和不同職能與地域的營運。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 調研業務延續的途徑</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估延續業務的不同途徑，推薦一套與銀行的戰略、實際操作、運作程序及資源狀況相符的可行模式</li> </ul> <p>2. 制訂業務延續的政策和配套措施</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制訂於災難事故發生時所應用的業務營運政策、程式和標準</li> <li>• 提供必需的基礎設施或資源，以促進業務延續的政策實施</li> <li>• 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</li> <li>• 制訂與外間人士的溝通政策（如監管機構、媒體、商業夥伴等），以確保發放與各方一致的最新訊息，避免出現謠言或恐慌情況</li> <li>• 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制訂業務延續的政策和配套措施，以確保銀行於面對意外事故時能持續營運。該政策措施是根據對各類資料的嚴謹分析，如災難事故帶來的影響、銀行的標準營運和業務程序、最基本之客戶服務要求及遵循法規的監管等而制訂的。該等措施並能展示其具有業務延續規劃的專門知識，足以指導於非常時期的業務運作。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 審計	
名稱	制訂業務風險管理及審計的政策和方法
編號	106717L6
應用範圍	制訂業務風險管理及審計的政策。此職能適用於銀行不同業務領域、內部營運和服務提供渠道所施行的監控政策。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>研究遵循法規和銀行實務操作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>進行風險評核，分析銀行的不同運作及活動，以識別監測的範圍，並確保銀行運作暢順</li> </ul> </li> <li>找出銀行的審計要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>查找需要改善、加強監控的領域，並制訂管制措施以確保具有良好的營運環境</li> </ul> </li> <li>制訂業務風險管理及審計的政策和方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>透徹瞭解監管要求和銀行的內部運作，制訂業務風險管理及審計的政策和方法，以平衡銀行的風險和監控</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為平衡銀行的風險和管制需要，編制業務風險管理及審計的政策及 / 或方案。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。</li> <li>基於對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。</li> </ul>
備註	

## 風險管理及審計 &gt; 風險識別和評估

名稱	為已排序的各種風險，建構風險剖析
編號	106685L5
應用範圍	為整間銀行建構風險剖析。此職能適用於銀行的各種風險和業務程序。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備銀行風險管理的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露對銀行風險管理的各種概念和理論的專業知識，以評估銀行的風險剖析</li> <li>評估銀行的風險政策和胃納，為銀行建立一份合適的風險剖析</li> <li>為設計風險胃納，評估各種技術、行內最佳做法和其他考慮因素</li> </ul> </li> <li>設定各種風險的可接受風險程度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>按銀行的需要設計風險剖析或風險胃納的形式，並把活動的性質、規模和複雜程度作為考慮之列</li> <li>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</li> <li>與各風險管理相關人士及其他持份者溝通 (如前線人員)，從而在建構風險剖析時找出他們的需要</li> <li>當建構風險剖析時，評估定性和定量的風險評估結果</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>建設系統和程序來記錄和管理風險剖析 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>建立溝通策略以確保各階層的員工都能理解和應用風險剖析的資料</li> <li>建設系統和程序以確保關鍵的風險資料 (如風險發生的機率和影響) 都被記錄在風險剖析中，而監控系統亦實施</li> <li>根據銀行的風險管理政策，定期檢討風險剖析和進行必須的修正</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建構風險剖析以指定形式和營運手法。這應基於銀行業務分析及各持份者的訊息要求而為。</li> <li>根據銀行的風險胃納，建設和提升系統和程序來管理風險剖析</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險識別和評估	
名稱	管理與監管機構或其他相關外部機構的關係
編號	106686L5
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。此職能適用於不同的政府機構或銀行的機構持份者。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定溝通策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估角色、責任和相關監管機構和外部機構的主要關注點，以建構合適的溝通方式</li> <li>• 制定與外部機構建立和維持關係的策略，並根據銀行的風險管理政策指定清晰的溝通指引</li> </ul> <p>2. 建立和維持與相關機構及持份者的關係</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出相關機構或組織中持有銀行所需資訊的合適聯絡人</li> <li>• 與不同機構建立和維持具生產力及長遠的工作關係，以獲取他們的持續支持</li> </ul> <p>3. 溝通與銀行相關的法例和法規要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與相關機構溝通，以澄清政策或諮詢有關風險管理活動的實施細節</li> <li>• (以銀行的名義) 談判或解決銀行和相關外部機構之關的潛在分歧 / 矛盾，以保障銀行的利益</li> <li>• 為執法困難，與監管機構交換看法和尋求意見</li> <li>• 協調監管 / 外部機構，以獲取業務營運的必要資訊</li> <li>• 找出需與監管或外部機構探討的議題</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 把銀行的定位與監管或其他相關機構進行溝通，以保障銀行的利益。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期的關係。</li> </ul>
備註	



## 風險管理及審計 &gt; 風險監察和匯報

名稱	建立風險監察系統
編號	106689L5
應用範圍	建立整間銀行的風險監察系統。此職能適用於銀行所面對的各類風險。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估各種風險測量方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 鑑別風險測量和評估的各種方法或模型 (如風險值計算方法、風險定位方法等)，為銀行制定一個適合的方式</li> <li>• 根據銀行業務活動的性質、規模和複雜性，制定一套有效的管理資訊系統</li> </ul> </li> <li>2. 制定風險測量計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出對銀行有深遠影響的風險因素，並把它們納入風險管理計劃之中</li> <li>• 為各種風險設定關鍵風險指標 (包括風險觸發狀態)，並訂定評估的頻率和方法</li> <li>• 制定匯報步驟和範本，以及時呈報和管理潛在風險發生或意外風險</li> </ul> </li> <li>3. 制定系統的維護程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 清楚訂定在程序中涉及人士的責任，以確保銀行業務活動的相關風險獲得適當的衡量和監控</li> <li>• 定期檢討和更新風險測量模型 / 方法，以反映不斷變化的市場情況</li> <li>• 進行回溯測試，驗證風險測量模型 / 方法的實際結果，以確保該模型 / 方法的可靠性</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立風險監察系統和其操作與維護程序以追蹤不同範圍的風險程度。此職能適用於針對銀行的獨特情況而提出的各種方式而做的評估而為。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險監察和匯報	
名稱	監察風險水平和分析結果
編號	106690L5
應用範圍	監察不同業務和營運範圍的風險水平。此職能適用於銀行所面對的各種風險。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估各種風險監察方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估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</li> <li>● 對各種測量 / 監察方法有徹底的理解，以分析風險水平的數據</li> </ul> </li> <li>2. 追蹤和監察已找出的風險 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據銀行採用的測量模型 / 方法 (壓力測試、敏感度分析)，衡量各類銀行活動和產品的風險</li> <li>● 監察和檢查風險限額的使用，以確保量化的風險是處於批准的範圍內</li> <li>● 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</li> </ul> </li> <li>3. 分析風險水平 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 聚合各種活動的風險水平，並評估銀行整體的累計限額</li> <li>● 評估風險測量的數據，找出引致風險的源由，並識別新的風險</li> <li>● 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，以便決策</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 綜合分析風險數據，以辨識新的風險和脆弱的範圍。這應根據銀行在不同業務領域、不同來源收集的數據而為。</li> <li>● 向管理層匯報過度的風險或例外政策。這應根據對現況的評估和已識別的關鍵資訊來促進理解。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險監察和匯報	
名稱	調查風險發生的成因
編號	106691L5
應用範圍	使用不同方法進行調查，以找出風險發生的成因。這職能適用於各類銀行風險和業務程序。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估風險調查的各種方式 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露在風險管理方面的全面和專門知識，從而瞭解風險發生的成因和影響</li> <li>• 評估各種調查方法，從而為不同事件選擇最適合的方式</li> </ul> </li> <li>2. 評估風險發生的發展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 採用各種調查方法或渠道，以獲取與事件有關證據和訊息</li> <li>• 找出相關的、涉及其中的或受影響的人物，並對他們展開調查</li> <li>• 在調查過程中，遵守監管要求</li> </ul> </li> <li>3. 分析收集得來的資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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為。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險監察和匯報	
名稱	進行內部程序審查
編號	106692L5
應用範圍	展開現場審查和合規檢查，以查看不同程序符合規定與否。此職能適用於各種檢查方法和各種銀行業務/營運範圍。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估各種內部程序審查的方式</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露在風險管理方面的全面和專門知識，以進行內部程序審查</li> <li>• 重新審視和評估各種內部程序審查的方式，根據銀行的獨特情況訂定做法</li> <li>• 掌握有關審查過程的技術性知識，以作出準確的判斷</li> </ul> <p>2. 制定內部程序審查計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 評估相關法規和銀行的要求，以勾勒必須檢驗的具體範圍</li> <li>• 通知相關人士，關於內部程序審查、預備工作 (如準備文檔) 和需要他們協助的地方</li> <li>• 制定適合的工具 (如協議書、清單、問卷) 以便進行檢驗</li> </ul> <p>3. 執行現場檢驗</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為內部程序審查制定操作計劃，如時間、頻率、人員配備等，以減少對正常程序的干擾</li> <li>• 監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</li> <li>• 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 (如風險識別、監察) 來檢討內部程序審查結果</li> <li>• 驗證所獲得的訊息以確保其準確性和完整性，整合並組織系統框架內的訊息以便於分析與理解</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為風險評估完成可以收集有用訊息的內部程序審查。提供檢測方法的詳細設計和操作計劃，並說明理由。</li> <li>• 匯報審查的結果，如有需要，提出改進的建議</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險管制和緩解	
名稱	制定銀行的風險管治架構
編號	106696L5
應用範圍	制定整間銀行的風險管治架構。此職能適用於銀行的各種業務 / 營運中的風險管治。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估風險管治的需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露風險管理的專業知識，以瞭解銀行所面對的風險</li> <li>• 評估銀行的業務和營運，以找出值得特別關注的高風險範圍</li> <li>• 評估銀行的風險和風險管理的政策，為風險管治找出一個適合的架構</li> </ul> <p>2. 設計風險管治架構</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 明確界定責任和各涉及單位的權力 (如董事會，專責委員會，風險管理部，個人業務部)</li> <li>• 制定適當的人才管理政策 (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勝任</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。這應根據銀行的風險評估和業務營運而為。</li> </ul>
備註	

## 風險管理及審計 &gt; 風險管制和緩解

名稱	制定風險監控措施
編號	106697L5
應用範圍	制定不同的變化 (如新政策、標準、制度、程序的變化)，以減少或消除銀行所面對的潛在威脅。此職能適用於銀行的各種風險和業務程序。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估各種風險監控措施</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露在風險管理方面的專業知識，從而為銀行設計適合的監控措施</li> <li>• 因應銀行的獨特情況，評估各種風險控制措施的利弊</li> </ul> <p>2. 找出風險監控的需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估各個業務程序和相應的風險水平，以識別確風險監控範圍</li> <li>• 分析不同業務 / 營運程序，以找出風險監控措施的差距</li> </ul> <p>3. 設計風險監控措施</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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監控措施</li> <li>• 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 (如授權、限制監控、取得資訊的控制)</li> <li>• 就內部監控系統，在不同級別員工之間，提倡一個堅固的監控環境 (如認知、態度、行為)</li> <li>• 對不同業務活動相關的風險，提出可充分測量的表現測量系統之建議，並且為監控風險提出誘因</li> <li>• 監控風險水平的變化，找出新的風險或已不存在的風險，以更新風險監控計劃</li> <li>• 定期檢討內部監控系統，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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定風險監控措施以減少 / 消除不同業務 / 營運範圍的威脅。這應根據銀行的情況、風險的性質和各種風險監控措施的效能而為。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險管制和緩解	
名稱	評估銀行的風險管理效能
編號	106698L5
應用範圍	以不同方法評估風險管理措施。此職能適用於銀行的各種風險和業務程序。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備在風險管理方面的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露在風險管理方面的全面和專業知識，以採用一套適合的方式來進行評估</li> <li>展露精通於企業和商業銀行的營運、產品和服務的知識，以評估風險管理做法的效能</li> <li>對宏觀經濟環境進行檢討，以斷定為風險措施而做的假設和管理計劃是否仍然有效</li> <li>進行審查，以確保風險管理措施符合監管要求</li> </ul> </li> <li>評估各項風險管理措施的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>檢討風險剖析，以評估不同風險管理措施下對業務的影響</li> <li>分析現有的或潛在的風險集中度，並推薦風險管理措施的不同選擇以解決問題</li> </ul> </li> <li>為今後的改進提供建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>評估風險管理方法和模型在實際上和概念上的限制，以識別可改善目前風險管理做法的措施</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討不同的風險管理措施，以規範獲取的結果和改進的地方。這應根據風險剖析和 / 或其他指標的變化之分析而為。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險管制和緩解	
名稱	制定風險管理的實施計劃
編號	106699L5
應用範圍	為各類風險管理活動制定實施計劃。此職能適用於銀行的各類風險和業務程序。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析銀行的風險管理策略 / 措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露在風險管理方面的專業知識，以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</li> <li>評估風險管理計劃的主要障礙和成功因素，以監察實施情況</li> </ul> </li> <li>制定風險管理計劃的實施細節 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>建立風險管理活動的操作框架，如所需的預算、時間、資源</li> <li>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</li> <li>訂定主要變數的標準定義 (如機率、影響)，以確保測量結果的解讀之一致性</li> </ul> </li> <li>監察實施程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>設計實施報告的式樣，以確保足夠的訊息呈現予各階層</li> <li>評估風險管理計劃的效能，並推薦改善實施程序的措施</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為風險管理措施制定實施計劃，說明操作的細節，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。</li> <li>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</li> </ul>
備註	



風險管理及審計 > 信貸風險管理	
名稱	訂立處理問題貸款的政策
編號	106703L5
應用範圍	設計處理問題貸款的政策。此職能適用於不同種類帳戶的呆壞帳。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>處理問題貸款的分析技巧 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>拖欠賬款，以確定共同問題貸款的原因，以制定個性化的策略來處理不同類型的問題貸款</li> <li>分析處理問題貸款的常見做法，以配合銀行策略，設計出適當的政策</li> </ul> </li> <li>訂立收取呆壞帳的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析逾期還款的原因和特徵，從而訂立回收貸款的政策</li> <li>訂立補救行動，以確保能收回欠款</li> </ul> </li> <li>訂立債務重組的策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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，豁免利息和貸款削減</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據對銀行策略和逾期帳戶的特點所進行的分析，訂立處理呆壞帳和問題帳項的政策</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 信貸風險管理	
名稱	制定銀行內部的評級系統
編號	106704L5
應用範圍	把借款人分門別類，以引領借貸活動。此職能適用於不同類別的產品和市場分割的借款人。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>展露在信貸管理方面的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露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</li> <li>評估銀行的信貸策略，以選擇最適合的評級系統</li> </ul> </li> <li>辨識不同類別客戶的風險因素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>按銀行目前信貸概況、貸款償還紀錄和市場的最佳做法等，制定信貸評級標準</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>監控和維護內部評級系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>建立一套監察系統，通過不同的信貸評級，促進個別貸款遷移的追蹤</li> <li>建立一套預警系統，用以識別有問題的貸款</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定內部評級系統。這應基於銀行的借貸活動、不同類別的借款人的貸款償還紀錄和目前的市場做法等分析，來把客戶分門別類。</li> <li>制定一套適當的措施，以監察和維護內部評級系統的運作。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 信貸風險管理	
名稱	建立信貸審批步驟
編號	106705L5
應用範圍	為不同類別信貸產品說明整間銀行的步驟。此職能適用於發放新信貸、延長現有信貸和審批例外情況等。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 展露在商業借貸方面的專業知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白商業借貸相關的理論和概念，以評估申請人的資格</li> <li>• 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</li> <li>• 評估和比較銀行提供的不同貸款產品特點，以建立用作判斷客戶合適與否的標準</li> <li>• 展露精通風險管理相關之法規要求的知識，以建立信貸審批步驟</li> </ul> <p>2. 在發放貸款方面設置步驟和標準</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂定發放貸款的程序，如對借款人進行分析、貸款用途、credit facility的結構、還款來源等</li> <li>• 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周全</li> <li>• 訂定申請人在信貸審批程序中所需提供的文件和資</li> <li>• 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</li> <li>• 在信貸審批職務上進行獨立審計，從而檢討步驟和執行必要的改進</li> </ul> <p>3. 授予信貸職權</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定在貸款程序中涉及人士的責任 (如信貸委員會、個別信貸主任)</li> <li>• 考慮每位人員的信貸經驗和專業知識，以確保適當的授權</li> <li>• 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 根據目前表現、不斷變化的經濟狀況和銀行策略的分析，在審批步驟上作出建議。</li> </ul>
備註	

## 風險管理及審計 &gt; 反金融罪行

名稱	調查相關的內部和外部欺詐風險
編號	106708L5
應用範圍	以各種方法調查由於外部人士或內部員工欺詐導致之金融罪行。此職能適用於發生在銀行內外各類活動的金融罪行。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解進行調查的方法</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估各類金融罪行的監測方法，以制定一個合適的調查方案</li> <li>• 辨別銀行業務 / 程序各個方面的主要特點，以調查金融罪行</li> </ul> <p>2. 制定調查方案</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 (如時間、資源、工具等)</li> <li>• 評估可疑活動的資料，以找出和優先順序各條查詢的線索</li> <li>• 識別並與相關當事人有可能的情況下，提供有用的信息，以進行調查</li> </ul> <p>3. 搜集和審視資料以作分析之用</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為了重組案情，列出缺失的資料並採用適當的方法 (如訪談、觀察、找尋紀錄) 來獲取</li> <li>• 確保所有相關資料收集齊全並進行分析，以找出個案可能出現的各種情境</li> <li>• 以系統化的文件分類保存證據的完整性，如有需要，甚至保留金融罪行的場景</li> <li>• 在過程中，以系統化的方式記錄和整理所有行動、決定和所得發現，以便調查和匯報</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從各種渠道獲取資料，並採用廣泛的調查方法重組案情。</li> <li>• 從調查和分析資料所得，製作報告予管理層及 / 或外部人士。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 業務持續規劃	
名稱	分析各種不同的災難事故對業務的影響
編號	106713L5
應用範圍	為各類可能出現之災難事故進行全面分析,評估帶來的影響。分析包括災難出現的機會率,對不同業務帶來的潛在影響,財務損失和復原行動等
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 估計不同災害對業務的影響</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析銀行的業務運作、財務狀況、監管責任及客戶關係等，找出業務延續的潛在風險</li> <li>評估不同類型災難發生對銀行的業務和運作的影響</li> <li>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</li> </ul> <p>2. 決定需要持續規劃的業務範圍</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>找出在災害事故發生時銀行必須要維持和繼續運作的各項關鍵業務，如銀行服務、操作和內部支援等</li> <li>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</li> </ul> <p>3. 根據分析結果建議持續性措施</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>制訂保護措施，儘量減少災難事故對銀行業務和運作的干擾，從而減少銀行的風險 (如保險政策)</li> <li>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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>分析不同類別和程度的災難事故對銀行帶來的不同狀況和災後影響。該等分析能整合不同的資料並提供確切及有根據的假設情況，同時能提出可行的方案藉以減輕潛在的損失和對銀行業務的破壞。</li> </ul>
備註	

## 風險管理及審計 &gt; 業務持續規劃

名稱	制訂業務延續計劃和恢復策略
編號	106714L5
應用範圍	制訂業務延續的規劃，包括維持銀行不同範疇及地域的業務和營運策略。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估各業務部門之運作 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評價業務本身及相關部門的運作，並評估各類災難的潛在影響</li> <li>• 訂定啟動業務延續性計劃的條件</li> </ul> <p>2. 制訂業務恢復策略 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 根據對業務影響的分析，制訂災難期間的最低服務計劃，其中包括替代場所、技術、人才的要求等</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制訂為協助銀行從災難事故中復原的業務延續計劃，並根據不同假設和不同情況設定可行策略，包括但不局限於對災難事故影響的分析、銀行營運方式、災後資源供應及分配等。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 業務持續規劃	
名稱	評估業務延續計劃的成效
編號	106715L5
應用範圍	全面評估延續計劃的成效，範圍包括不同部門和不同災難的延續計劃。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 監督計劃測試和檢討</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監督業務延續計劃定期測試，並編寫有關報告呈交予管理層</li> <li>• 定期檢討業務延續計劃，評估其可行性及是否符合銀行的政策</li> <li>• 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</li> <li>• 監督涉及相互依存的持份者的現場情景測試</li> </ul> <p>2. 分析測試結果並提出建議</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估測試結果，吸取經驗教訓</li> <li>• 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</li> <li>• 對業務延續計劃提出改善及更新建議</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監督業務延續計劃的測試和檢討，以確保符合既定的要求。</li> <li>• 於恰當時能提供業務延續計劃更新本，該等建議能於有關測試分析中提供實證支援，建基於對優良實務操作的知識，最新業務延續探究和預計銀行在遇到不同災難事故時其業務及運作所面對的影響而判定的。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 審計	
名稱	進行業務風險管理及審計的檢討規劃和制訂實施方案
編號	106718L5
應用範圍	設計業務風險管理及審計方案。此職能適用於銀行不同業務領域、內部營運及服務提供渠道所施行的遵循法規方案。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制訂措施，用以輔助業務風險管理及審計方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與不同業務和經營單位的代表探究討論，以確保遵循法規實務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</li> <li>研發必需的工具或基礎設施，以配合規劃方案中的遵循法規工作</li> <li>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</li> <li>設計相關的培訓課程，以提升職員的遵循法規能力</li> </ul> <p>2. 設計業務風險管理及審計方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保業務風險管理及審計方案能符合監管要求</li> <li>於分析各部門的業務風險管理及審計政策和業務運作後，制訂檢討方案的步驟和標準</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據為相關部門的政策和日常運作所進行之分析，定期提供業務風險管理及審計方案，以減低銀行所面對的潛在風險或損失。</li> <li>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。</li> </ul>
備註	



風險管理及審計 > 審計	
名稱	追蹤和監測業務風險管理及審計方案
編號	106719L5
應用範圍	監控業務風險管理及審計方案的執行，範圍包括銀行不同業務領域、內部營運及服務提供渠道所施行的業務風險管理及審計方案。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 編制業務風險管理及審計檢討方案的執行計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>透過訂定具體的優先次序、時間安排、人力需求及所需工具等，設計業務風險管理及審計檢討方案的執行計劃，確保其按步驟如期完成</li> <li>為個別業務風險管理及審計進行檢討，選擇合適檢討方法、軟件或其他必需的工具</li> </ul> <p>2. 執行業務風險管理及審計檢討方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行週期性及突擊的業務風險管理及審計檢討，以確保能有規律地定期審計各個領域</li> <li>監察業務風險管理及審計檢討的過程和活動，以確保其及時和恰當地完成</li> <li>與各業務和營運單位商討和聯絡，確保它們採納一致的檢討標準，從而令業務風險管理及審計的檢討計劃能順利進行</li> <li>監督有關程序、不同交易及產品或服務的紀錄，以確保它們符合內部標準</li> <li>定期檢討業務風險管理及審計的程序，以便找出現行實務操作中的問題或漏洞，並在必要時建議補救措施</li> <li>監測承辦商或其他業務夥伴的會計帳目紀錄，以保護銀行利益</li> <li>審查新的方案、產品或服務，藉以提供足夠控制，並確保符合業務風險管理及審計的要求</li> <li>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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監管業務風險管理及審計活動，確保工作能按計劃執行，並使各部門能定期和適當地進行業務風險管理及審計檢討。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 審計	
名稱	進行業務風險管理及審計檢討方案的評估
編號	106720L5
應用範圍	評估業務風險管理及審計檢討方案的成效，範圍包括銀行不同業務領域，內部營運及服務提供渠道所施行的遵循法規檢討方案。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析審計數據</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析與審計有關的事宜，並偵測任何異常行為或可疑的個案</li> <li>根據設定的標準，調查偏差或違規行為的成因</li> </ul> <p>2. 檢討和評估業務風險管理及審計檢討方案的效能和效率</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢討和評估業務風險管理及審計檢討方案的效能和效率，並找出精簡程序的方法從而提高效率</li> <li>評估遵循法規的覆蓋範圍，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 (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 (如規管、運作或其他種類)、錯誤或欺詐等行為</li> </ul> <p>3. 提供改善現有業務風險管理及審計檢討方案的建議</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就業務風險管理及審計檢討程序提供建議，提議相關措施以助監察後續行動，確保建議能恰當地實行</li> <li>與時並進，引進新的檢討技巧 / 工具和實務操作方法，學習先進的業務風險管理及審計檢討技術</li> <li>定期更新業務風險管理及審計檢討方案，藉以應付不斷變化的規管環境</li> <li>檢討業務風險管理及審計檢討方案的結果，並提供意見，持續改善審計單位的工作</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析業務風險管理及審計檢討數據和現有檢討方案的成效，建議改進措施</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 信貸風險管理	
名稱	監察貸款組合的風險水平
編號	106706L4
應用範圍	監察貸款組合的風險和呈報予高級管理層。此職能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。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 展露精通風險監察的知識</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展露精通信貸風險管理的知識，以找出最適合的風險監察方法</li> <li>● 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</li> </ul> <p>2. 追蹤風險指標</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監察和確保信貸行政手續符合合約的要求和條件</li> <li>● 追蹤信貸質素的指標 (如拖欠、風險評級趨勢) 和偵查貸款組合風險特徵的變化</li> <li>● 找出拖欠或系統風險的預警訊號，並知會各方迅速採取補救行動</li> <li>● 找出風險水平變化的來源和原因，如承銷標準、經濟狀況、人事問題，並建議適當的糾正行動</li> <li>● 向高級管理層呈報整體貸款組合風險的分析結果</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監察和追蹤信貸組合的各項指標，以識別早期的風險訊號。</li> <li>● 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。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 反金融罪行	
名稱	辨識潛在的內部和外部欺詐風險
編號	106709L4
應用範圍	監察業務活動，以識別不同類型的金融罪行和內部運作的不足之處。此職能適用於銀行內外各類業務活動和金融罪行。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解常見的銀行金融罪行 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露精通於金融罪行的跡象的知識和監測方法，以識別可疑的個案</li> <li>概括瞭解銀行在各方面不同業務 / 程序的主要特點，以識別可疑的活動</li> </ul> </li> <li>監察業務活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>協調相關人士，向客戶進行盡責調查，為防範洗錢活動，驗證他們的背景和所提供的資料</li> <li>對期監察業務活動和金融罪行的風險指標，以識別不尋常的情況</li> </ul> </li> <li>辨識和匯報可疑的活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>評估可疑的活動，以識別金融罪行的種類和性質，並決定調查方案</li> <li>識別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</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察業務活動和偵測有所偏差的情況，識別潛在的金融罪行。</li> </ul>
備註	

## 風險管理及審計 &gt; 反金融罪行

名稱	與監管機構合作，處理關於金融罪行的查詢
編號	106710L4
應用範圍	與不同的監管機構合作調查金融罪行。此職能適用於銀行內外各種活動中出現的金融罪行。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解來自監管機構的要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露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</li> <li>評估和解讀來自監管機構的要求，為調查預備有用的資料</li> <li>概括瞭解銀行在各個方面的業務 / 程序的主要特點，以明白來自監管機構的要求</li> </ul> </li> <li>回應監管機構的查詢 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>驗證資料的要求，澄清查詢之目的和範圍，以斷定有關調查的資源</li> <li>與各方協調，以搜集和提供所需資料</li> <li>根據協定的時間表，準備文件並提交回應</li> <li>準備資料給監管機構時，符合相關法規和銀行指引</li> </ul> </li> <li>確定所提交的資料的準確性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>驗證不同來源的訊息，以確保其準確性、完整性和及時性</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>向監管機構提供資料，以滿足他們的要求。所提供的資料應該是準確、及時和經過不同來源的驗證。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 業務持續規劃	
名稱	監督業務持續計劃的執行情況
編號	106716L4
應用範圍	管理和監督各類業務延續措施的實施過程。此職能適用於銀行為不同業務而設的業務延續措施。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定業務延續措施的實施方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露對業務延續計劃全面和精通的理解，以找出需要進行的活動</li> <li>• 進行評估和確定在發生災害時恢復重要職能的時限</li> </ul> <p>2. 監督實施過程</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析相互依賴的主要服務，以斷定恢復的策略和優先順序</li> <li>• 根據破壞的嚴重性和程度，實施可行的服務延續恢復策略</li> <li>• 制定程序監督業務恢復和災後重建</li> <li>• 監督發展情況，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</li> <li>• 安排重要紀錄的副本備份，並確保數據恢復的可靠性</li> <li>• 萬一發生危機，執行遷移業務、電訊設施的安排</li> <li>• 確保所有關鍵運作的業務持續計劃有進行定期測試 (如：年度檢測)</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂定實施和監測業務延續措施的方案。這應根據對迫切性和有關情況下的影響的評估而為。</li> <li>• 訂定適當的補救措施，以確保預期目標的實現。這應根據實施方案和對可能產生的後果的評估中的偏差而斷定。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 審計	
名稱	執行業務風險管理及審計檢討報告
編號	106721L4
應用範圍	呈報業務風險管理及審計檢討結果。範圍包括在銀行不同領域實施的各類業務風險管理及審計檢討方案。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整理審計結果</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監督紀錄，賬目和審計往績，從而確保資料的準確性</li> <li>• 與被委任的稽核員商討審計文件，提供相關訊息並檢視文件檔案，以確保能根據內部審核準則和外間規管要求恰當和準確地處理文件</li> <li>• 總結審計結果，以便制訂改善方案</li> </ul> <p>2. 匯報業務風險管理及審計檢討結果</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過業務風險管理及審計檢討報告或相關通訊函件，匯報事故、風險領域和可疑個案</li> <li>• 編寫業務風險管理及審計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</li> <li>• 編寫業務風險管理及審計檢討報告，交代銀行的狀態，以助管理層作出決策</li> <li>• 與外間的稽核人員或監管機構探討業務風險管理及審計檢討結果</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據內部的審計標準和外部法規，編製準確的業務風險管理及審計檢討報告，提出中肯和有根據的意見</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險識別和評估	
名稱	記錄和匯報關於風險管理的資料
編號	106687L3
應用範圍	記錄各類關於風險管理的資料 (如數據、文檔)。此職能適用於記錄銀行各類風險的資料。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解銀行風險管理的基本概念 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露對銀行風險管理概念和做法的基本認識，從而瞭解職位的要求</li> <li>扼要明瞭銀行的各種產品和程序的主要特點，從而獨立地進行工作</li> </ul> </li> <li>記錄與風險登記冊相關的信息 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為風險登記冊上每一程序記錄完整的潛在風險清單，以方便日後的追蹤程序</li> <li>為每一潛在風險的潛在反應保持紀錄，以方便風險應對規劃</li> <li>記錄風險的根本原因和潛在風險分析程序、假設、書面解釋等</li> <li>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，以方便檢討方案的成效</li> </ul> </li> <li>確保數據的準確性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>確保所有關於風險評估程序的資料都根據銀行的指引輸入</li> <li>當活動的風險情況發生變化，更新風險登記冊上的資料 (如風險類別)</li> <li>如有需要，更新風險管理的文檔 (如政策聲明)</li> <li>進行工作時，遵守相關法規和內部標準</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
備註	



## 風險管理及審計 &gt; 風險監察和匯報

名稱	匯報風險追蹤的結果
編號	106693L3
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。此職能適用於銀行所面對的各種風險和向不同人士的匯報。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解風險管理的基本概念 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 應用風險管理的基本概念，以滿足工作的範圍和要求</li> <li>● 理解風險管理的程序，以獨立地進行工作</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 搜集和記錄風險水平的資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據營運程序，收集有關風險狀況的訊息，如已知的風險類別，風險應對計劃，風險緩解戰略的結果等</li> <li>● 根據範本，用文件證明和記錄採用的方法細節和測量程序 (如假設內容、模型)</li> <li>● 確保給予管理層和其他相關人士的報告的時間性、準確性和可靠性</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 使用標準化範本製作報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 因應使用者的要求，選擇適合的範本製作不同類別的報告，並且提供相關和有用的資訊予銀行的不同人士</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據銀行的指引，記錄風險資料並確保其準確性和時間性。</li> <li>● 根據銀行的指引，採用適合的範本製作風險資料報告。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 風險管制和緩解	
名稱	執行風險管理計劃
編號	106700L3
應用範圍	按照計劃，執行風險管理措施。此職能適用於銀行所面對的各種風險。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解風險管理計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解風險管理計劃的宗旨、範圍、期限和其他細節，以瞭解角色和責任</li> <li>理解有關業務活動的風險和影響的訊息，以識別對本身職責的影響</li> </ul> <p>2. 執行風險管理措施</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通知就引起的事件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</li> <li>協調相關人士，執行計劃中的變動</li> <li>向上呈報和報告在實施過程中遇到任何問題</li> <li>根據銀行的指引，以文字紀錄程序並記錄相關文檔</li> <li>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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據銀行的操作計劃和指引，執行風險管理措施。</li> </ul>
備註	

風險管理及審計 > 反金融罪行	
名稱	匯報可疑的金融罪行
編號	106711L3
應用範圍	匯報在不同業務及營運領域的可疑活動。此職能適用於向各方匯報的各類金融罪行。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解常見的銀行金融罪行</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露在常見的銀行金融罪行方面的基本知識，以瞭解個案和違反規定的地方</li> <li>• 在處理金融罪行時，瞭解銀行的政策和程序，以瞭解匯報的功用</li> <li>• 瞭解金融罪行的法規，以辨別需要包含在報告中的資料</li> </ul> <p>2. 提供金融罪行的報告</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 根據銀行的程序，記錄和報告所有行動，決定和調查的結果</li> <li>• 將所有必要的資料遞交予負責人士</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照監管機構或銀行的規定，及時向有關單位 (如管理層、監管機構) 匯報可疑的活動。</li> </ul>
備註	

人力資源、財務及行政 > 策略性人力資源管理	
名稱	建立策略性人力資源管理政策
編號	106722L6
應用範圍	制訂管理銀行人力資源的政策，包括：招聘、培訓、薪酬與福利及僱傭條例等。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>進行有關人力資源管理的調查 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>評估和綜合人力資源管理不同範疇的最佳範例，為銀行設計最合適的方式</li> <li>在欠缺完整資料的情況下，嚴謹地檢討銀行的文化、制度及需要，以制訂人力資源策略</li> <li>認識影響人力資源管理的法律規定 (如：伸報條例)，以確保政策、指引、程序和報告都符合規定</li> </ul> </li> <li>制訂人力資源管理在不同範疇的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>透過有效地運用銀行的人力資源確保運作效率，如：建立策略性人力資源管理政策、指引、程序和制度</li> <li>與業務和營運單位合作制訂策略性的人力資源管理計劃，為人力資源規劃、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</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>建立監管機制及更新政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>制定溝通策略來傳遞有關人力資源政策、指引及程式的資訊，如：編制員工手冊、會議及活動等等</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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，以涵蓋人力資源管理的不同職能。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 財務管理

名稱	進行整間銀行的財務評估，分析銀行的財務狀況
編號	106740L6
應用範圍	進行不同類別的評估和分析，藉以評估銀行之財務狀況。評估包括不同業務和營運範疇。
級別	6
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備銀行業財務管理的專門知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>對銀行業財務監管的要求作出縝密評估</li> <li>掌握財務管理的專門知識，對銀行的常用實務操作方式尤其熟練</li> </ul> </li> <li>制訂財務評估和分析的系統和工具 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂方法，以評估銀行在資本充足率、流動資金及品質評估等各方面的財務狀況</li> <li>評估銀行的財務發展，財務狀況及重大發展項目的政策計劃，監測銀行的資金供應</li> <li>建立監督框架，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</li> <li>建立框架，計算主要的比例，藉以評估銀行作為一所商業機構的穩健性</li> <li>根據要求對相關部門或分行的程式進行統計或財務分析</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>進行財務評估及分析 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>衡量銀行相對於競爭者及其他行業的表現，以制定改進方案</li> <li>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</li> <li>詮釋不同的財務或統計分析結果，概述它們對銀行財務表現的影響，並提出改善措施</li> <li>根據財務分析結果，提出改善財務管理效率的建議</li> <li>研究整體營商環境，減少宏觀經濟或金融對銀行的負面影響</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期報告財務狀況及改善效率的建議。報告內容包括重要的財務分析和有例證支持的建議措施，並以具系統性和邏輯性的方式表述。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 財務管理

名稱	建立健康的財務及流動性管理架構
編號	106741L6
應用範圍	建立適用於銀行不同業務單位的財務管理架構，涵蓋能影響銀行財務狀況的各項業務。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 研究財務管理 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在欠缺完整資料的情況下，分析能影響銀行財政健康的因素</li> <li>比較財務管理架構的各替代方案，並揀選最合適銀行情況的方法</li> <li>分析法例的規定及對銀行財務管理的影響</li> </ul> <p>2. 訂立財務管理的政策和制度 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>與資訊技術單位合作，建立可靠及安全的財務管理系統，監察銀行的財政健康</li> </ul> <p>3. 界定資金調動的權限和程式 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>明確地界定交易的審批過程及許可權，並採取適當的行動，以確保其有效運行</li> <li>為銀行建立統一的內部資金調動機制，使有關的資料能流通不同業務單位，令銀行間的資金流動更有效率</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在欠缺完整資料的情況下，分析能影響銀行財政健康的因素及比較不同的替代方案，為銀行建立財務管理的架構，監管所有影響到銀行財政狀況的活動。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	設計組織架構
編號	106723L5
應用範圍	設計整個銀行的組織架構，詳細指出各部門 / 職能的從屬關係。架構需包括銀行在不同地區的業務。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備組織設計的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>識別影響組織架構的因素，並與銀行的情況作比較</li> <li>評估銀行的業務以找出最合適的組織架構</li> </ul> </li> <li>分析企業的策略，識別所需的職系 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>諮詢不同業務和營運單位 (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</li> <li>因應銀行的業務環境，比較不同的替代方案，設計最合適的組織架構，使銀行有足夠的靈活性作出快捷的反應</li> </ul> </li> <li>把合適的工作 / 職位編入組織架構 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>確定不同職系的層級、職級及職位的主要工作</li> <li>按照規定的任務和業務計劃的預測，為各職能、單位和職責，制訂各類工作</li> <li>根據獲得的資訊，比較銀行與同業的組織架構</li> <li>為各業務或營運單位訂立不同範疇的晉升階梯</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>組織架構需列明不同單位內的層級。設計需要涵蓋銀行的不同職能及業務，並需對不同設計參數作出分析及比較不同的替代方案。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	配合業務需要來制定報酬及福利計劃
編號	106724L5
應用範圍	為銀行不同的職位制定薪酬及福利計劃。此職能適用於不同職能及層級的工作。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>制訂薪酬及福利方面的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂薪酬及福利政策，使能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>在財政預算的限額內，平衡銀行在經營上的利益</li> <li>通過工資、薪金、福利、就業和其他獎勵措施，吸引、培養、保留並獎勵高質素的員工</li> <li>在類型相近的就業市場中，保持有競爭力的薪酬</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>決定各職位的薪酬結構及配套 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>制訂分發獎金的機制</li> <li>為銀行不同層級的員工設計福利措施</li> </ul> </li> <li>定期檢討薪酬及福利方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂提高花紅及其他增薪措施的檢討機制，包括生活費用的調整、獎金、年度評核及晉升</li> <li>與市場的薪金標準進行比較，檢討個別職位的薪酬方案</li> <li>進行全面的成本影響分析，在適當的時候進行薪酬調整</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂薪酬的結構，包括固定薪金、福利及獎金等等，並進行有關分析，確保員工的報酬能符合公平準則及有推動力</li> </ul>
備註	



## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	建立長遠的員工發展計劃，根據業務的策策略需要，提供合適的培訓
編號	106725L5
應用範圍	為不同層級、職能及職位的員工，設計培訓及發展計劃。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢討員工培訓和發展的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢討培訓和發展政策，以設計學習活動，配合人力資源的發展戰略及支持銀行的增長</li> </ul> </li> <li>2. 識別不同單位的學習和發展需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在不同單位進行培訓需要分析，以識別技巧及知識方面的不足</li> <li>● 與不同單位合作，識別推行銀行業務策略及措施所需的技巧及知識</li> </ul> </li> <li>3. 為不同員工提供培訓及學習機會 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保有才幹的員工能接受足夠的培訓及接觸不同層面的工作，並有清晰的晉升途徑</li> <li>● 定期為前線管理人員提供訓練或建議，增進他們在指導 / 輔導、表現檢討、職業安全及其他策略性職能上的技巧</li> <li>● 建立工作輪換的計劃，作為事業發展的一部分，以保留有能力的員工</li> <li>● 通過提供金錢上或非金錢的 (如：電子學習和學習中心) 資助，協助員工考取更高的學術 / 專業 / 技術資格，以推動持續進修的文化</li> <li>● 推廣知識管理分享以建立學習文化</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據個別員工的培訓與發展需要及企業的目標，提供不同類型的學習活動。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	建立和維持有效的人力資源資訊系統和政策
編號	106726L5
應用範圍	建立可應用於不同業務單位的資訊系統，處理及存儲所有有關人力資源管理政策和行動的資料。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>訂立人力資源資訊系統的操作指引 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>建立指引，確保銀行採用一個全面的人力資源管理系統，使人力資源規劃和人力發展更有效率</li> <li>根據銀行的需要及法例規定，制訂有關記錄個人資料的指引</li> </ul> </li> <li>建立人力資源資訊系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>諮詢不同的持分者，設計有效並能符合銀行運作的系統</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>建立系統安全措施，在處理機密的數據上，有敏銳的觸覺及誠信</li> </ul> </li> <li>監管系統的運作，以作持續改善 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢討和審核，以確保員工紀錄的準確性，包括個人資料、履歷、生物資料、技能、專業資格、經驗、工資紀錄</li> <li>監督及確保系統的安全性和性能，在必要時實際的應急計劃，以應付系統故障</li> <li>分析監管所得的數據，識別改善的空間</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據用家的要求及銀行的運作，建立人力資源資訊系統及操作指引。</li> <li>監管系統的運作及效能，分析有關結果，並建議改善措施。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性資源 / 設施管理

名稱	制訂物業管理計劃
編號	106735L5
應用範圍	計劃銀行物業的買賣及分配。此職能適用於銀行所持有或租用的各類型房地產及相關設施。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 識別工作地方所需的面積 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢閱銀行的發展計劃，計算工作地方所需的面積</li> <li>• 檢討現行物業的使用率，提出增加成本效益的方法</li> </ul> </li> <li>2. 管理銀行的地產物業，以符合營運上的需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立分配樓宇的政策，並識別低效益的用途</li> <li>• 適當地分配樓宇，以支持當前和未來銀行服務的需要和發展</li> <li>• 根據研究報告及銀行的利益，提出房地產買賣的建議</li> <li>• 與銀行部門合作，揀選合適的物業作為分行用途</li> </ul> </li> <li>3. 增加銀行物業資產的價值 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 更有效地使用物業資產，如：降低買入價及營運成本、延長資產的生命週期及增加他們的投資回報率</li> <li>• 擴展銀行物業資產的價值，通過場地設計、改建、維修及更換，延長可使用的期限</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性資源 / 設施管理

名稱	根據職業安全及健康指引，設計工作環境及工作流程
編號	106736L5
應用範圍	確保工作場所及其他設施能符合職業安全及健康守則。此職能適用於所有銀行擁有或租用的有型資產，包括：樓宇、設備、傢俱及裝置等。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備工效學的專業知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運用工效學的相關知識，為銀行設計一個安全及便利的工作環境</li> <li>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</li> </ul> <p>2. 設計工作場所，為客戶及員工以提供一個安全的環境</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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，均是便捷、可靠及符合法例</li> <li>監督工作地方在外觀及設施上的翻新活動，減低對他人及工作環境的影響</li> <li>根據不同因素，規劃和管理工作空間，包括：安全及保安、電腦網路的覆蓋、適當的室內標誌</li> <li>根據最新的環境健康和安全的標準、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</li> <li>與承包員工保險的保險公司和醫療服務供應商合作，改善工作地方的設計</li> </ul> <p>3. 設計工作流程，以避免員工蒙受不必要的危險及健康危害</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與人力資源部門合作，評核工作流程及識別高危範圍</li> <li>根據工效學，糾正工作設計上的漏弊，並尋找問題成因，如：使用的工具、用具的擺放位置、環境因素 ( 噪音和溫度等 )</li> <li>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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據職業安全及健康的準則，為員工及客戶設計安全的工作環境。設計需要經過安全及健康要求、客戶要求及銀行運作的分析</li> <li>根據工作流程的風險評估及改善流程的常用手法，設計能保護員工安全及健康的工作流程。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性資源 / 設施管理

名稱	為辦公室設備建立及維持暢順的供應鏈
編號	106737L5
應用範圍	監管辦公室設備的供應，包括所有銀行擁有或租用的有型資產，包括：樓宇、設備、傢俱及裝置等。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 為辦公設備 / 資產設計檔案儲存的措施</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為設備及資產設計記錄存檔的條例及指引，包括規格、保養資料、服務合同、零件、購買日期、預期壽命和其他管理或維修方面的資料</li> <li>制訂更新保養及其附帶文件的指引</li> </ul> <p>2. 監察資產的存貨量</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> <p>3. 監察物資運送</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂運送計劃，以優化各業務和營運部門間的物資運送</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>透過使用有效的存貨量監管方法，識別採購的需要。</li> <li>使用能增加效率的方法，管理貨物的運送或移動。</li> </ul>
備註	

人力資源、財務及行政 > 財務管理	
名稱	處理規管報告和管理報告
編號	106742L5
應用範圍	為不同業務及職能部門，提供不同類別的財務報告，以符合企業銀行業務的規管要求和內部管理要求。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對資料披露要求具備專門的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>評估各銀行實務法例中對披露財務狀況的要求</li> </ul> </li> <li>訂立規管報告的政策和程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>依據法定要求制訂呈報格式的政策和準則</li> <li>建立程序和系統，以確保對規管和內部報告有足夠控制</li> <li>訂立相關的會計程序、統計或財務報表格式</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>監察和檢討報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>檢視綜合財務報表和業務報告，以確保披露足夠資訊</li> <li>通過各種渠道 (例如新聞發佈) 協調資訊的傳播</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>監督報告編制過程，以確保報告能及時和準確地編制，並能滿足法定和內部要求。</li> </ul>
備註	

人力資源、財務及行政 > 財務管理	
名稱	執行預算監督和財務控制
編號	106743L5
應用範圍	監控不同類別的項目，計劃和不同數額的財政預算。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 策劃預算監督和財務控制</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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、流動資金、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</li> <li>• 對宏觀經濟環境及銀行業發展進行研究，以制定預算大綱</li> <li>• 訂定行動計劃，解決已暴露的財務弱點，及時有效地實施計劃</li> </ul> <p>2. 監督預算方案的制訂</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 協調支出和收入的規劃，預測必需的現金流量的數額</li> <li>• 檢視預算方案、成本會計程序和其他財務報告，以確保部門的財政穩健</li> <li>• 審查開支提案，以確能符合銀行的政策，並評價其經濟效益</li> <li>• 提供特別項目 (如投資和收購等) 的諮詢意見，並建議其他替代方案</li> </ul> <p>3. 按預算評定實際支出</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查資金撥付是否符合已批核的財政預算，監察營運預算</li> <li>• 制訂會計控制方案，以確保開支維持在認可的數額範圍內</li> <li>• 通過進行相關分析 (如比率分析等)，辨別並評估財務風險 (如現金流量問題等)</li> <li>• 分析解讀數據資料，並編寫相應的報告以供管理層檢討</li> <li>• 報告並分析實際支出和財政預算的差異</li> <li>• 審查並分析經營業績 (如收入和支出的分析等)，並鑑別其對銀行的財務影響，從而為提升運作效率和盈利能力提供建議</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據銀行的計劃適時執行預算案監督和財政控制，確保銀行具備健康的財政狀況。</li> <li>• 根據財務數據的分析，評估支出計劃和改善預算監控的建議。</li> </ul>
備註	

人力資源、財務及行政 > 財務管理	
名稱	管理財務資訊系統
編號	106744L5
應用範圍	管理財務資料之收集、儲存及應用事宜，範圍包括銀行所持有的所有財務資料。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制訂管理財務資料的政策和標準            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂定有關銀行財務與會計的操作標準及政策</li> <li>• 制訂為系統應用提供技術支援的政策</li> <li>• 制訂有關控制措施的政策，以確保數據的可靠性和準確性</li> <li>• 建立報告的標準，以確保在期內的一致性</li> </ul> </li> <li>2. 制訂管理財務資料的制度和程程            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 設計能滿足使用者要求的設施</li> <li>• 設計維護系統和程序紀錄的系統，以確保充分的會計監控</li> </ul> </li> <li>3. 找出訊息管理的需要            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析各部門的營運狀況，確定財務管理資訊的需要</li> <li>• 研究和審查現有財務管理資訊系統並辨別有待改善之處</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>
備註	



人力資源、財務及行政 > 財務管理	
名稱	根據業務發展策略，制訂財政預算案
編號	106745L5
應用範圍	為個別的業務措施，制訂財政預算案。此職能適用於主要的業務發展項目，產品開發、銷路及市場推廣活動除外。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估業務計劃所需的資本投資 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估業務計劃，預計各項開支所需的金額</li> <li>• 預測盈利回報及所需資本投資，保障銀行不會受到不必要的風險</li> </ul> </li> <li>2. 預測銀行的財務狀況 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 根據現金流量預測，識別銀行是否有資金轉問題，並提供解決方案，儘量減少其影響</li> </ul> </li> <li>3. 為業務計劃編制預算 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照重要性和風險水準，排列開支項目和資源的優先次序</li> <li>• 制定財務預算，有效地運用現金或流動資產，以獲取最大的利潤</li> <li>• 在預算中找出能節省開支，並訂立行動計畫，說明如何配合及達成修訂的預算</li> <li>• 制訂「回饋」模式，比較實際支出及預算，以改善預測模型</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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預算。</li> </ul>
備註	

人力資源、財務及行政 > 財務管理	
名稱	為銀行製作財務報表
編號	106746L5
應用範圍	準備不同種類的財務報表，包括銀行所採用的會計準則所規定的一切書面披露。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>訂立銀行的會計準則 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據法規或同業內的常用準則，建立和更新會計政策和程序</li> <li>確保不同年度會計準則的一致性，以比較不同年度的財政狀況</li> <li>建立內部監管制度，確保審查與執行人員的角色獨立</li> </ul> </li> <li>計算並監測業務的盈虧 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>計算及匯報個別業務或營運單位的成本趨勢，必要時就如何節省成本向部門領導提供意見</li> </ul> </li> <li>提供財務報表，以迎合各方的需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>提供財務報表及有關的分析，促進管理層的理解，特別是在不尋常的情況上</li> <li>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</li> <li>監管財務報表的製作，確保能遵守法例的規定</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	人力資源規劃
編號	106727L4
應用範圍	因應銀行在可見將來的策略，為部門進行人力資源規劃。此能力適用於各業務、營運範疇及階級的員工。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為可見將來計劃人力需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>收集有關的數據，並編制報告，以協助部門計劃在支持銀行的發展策略及業務需要上所需的人力</li> </ul> </li> <li>預備招聘額外人手，並提供理據 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>為個別工作或職位訂立招募工作的準則和標準，使甄選過程更有效</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
備註	

人力資源、財務及行政 > 策略性人力資源管理	
名稱	界定各職位的工作角色並評估其工作價值
編號	106728L4
應用範圍	列明各職位的要求和價值。此職能適用於不同的層級、職位及部門。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備工作分析及價值評估的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>明白工作分析及價值評估的不同方法，並能獨立執行工作</li> </ul> </li> <li>進行工作分析，說明不同工作 / 職位負責的工作及所需要的能力 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>界定不同工作和職位的關鍵才能和專責才能</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>與前線管理人員就其轄下職能的工作說明達成共識，並作出適當調整</li> </ul> </li> <li>評估職位在市場上的價值 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為不同工作 / 職位進行價值評估，以衡量所需技巧的價值</li> <li>以職級、種類、因素比較或其他合適方法，根據工作或職位的價值或對銀行的重要性進行分類及排列</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>根據銀行採用的工作價值評估模型，計算不同工作的價值。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	為空缺甄選合適的人選
編號	106729L4
應用範圍	處理招聘或人事調動的工作。此職能適用於不同層級及職位的招聘或人事調動。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解銀行在人事管理方面的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解銀行關於人事管理的政策，包括招聘、面試、測試及遴選程序</li> <li>• 明白工作的要求、工作規範及空缺的急切性，以執行適當的步驟</li> </ul> </li> <li>2. 吸引或尋找能填補職位空缺的合適人選 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據招聘程序和標準進行招聘</li> <li>• 採取適當行動以確保招聘廣告在適當的管道和時間刊登</li> <li>• 因應業務需要，在適當時與外部機構 (如：廣告公司、招聘公司等) 合作，尋找及吸引適當的候選人</li> <li>• 如有需要，管理和全面支援環球的見習生計劃</li> </ul> </li> <li>3. 為個別工作甄選合適的候選人 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保申請人的合法身份</li> <li>• 按照招聘指引進行面談</li> <li>• 按照銀行的招聘政策和程序，選擇能滿足職務說明要求的合適人選</li> <li>• 在新入職員工履職當日，完成所有僱用手續 (如：參考檢查、錄用信) 及提供新入職員工導向</li> <li>• 在進行外部招聘之前，安排內部調動 (如部門之間的調動、借調分公司/海外) 或晉升</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在判斷個別情況及工作空缺的種類後，執行員工調動，為不同工作提供合適人選。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	執行績效管理制度，以幫助達成戰略目標
編號	106730L4
應用範圍	在銀行實施績效管理制度。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>明白銀行的績效管理系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>概述銀行的績效管理系統，包括：理念、量度準則、評核機制及過程等等，以便能獨立地執行工作</li> <li>檢視績效管理制度的執行過程，以確保公平的員工工作表現評核</li> </ul> </li> <li>在績效管理的各階段提供支援 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為有關績效管理的行政工作提供支援，以確保效率、法規遵從及公正</li> <li>協調績效管理的流程，如：分派評核表格及指引、收集評核報告及處理查詢和投訴</li> <li>收集及儲存各單位的績效評核紀錄</li> <li>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</li> <li>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 (如比較各個階層及職能的評核結果)</li> </ul> </li> <li>根據評核結果進行工作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據表現和業務需要，在適當時延長或終止新入職員工的試用期</li> <li>協助前線管理人員，提供諮詢 / 指導予表現欠佳的員工</li> <li>檢討評核的結果，以協調薪酬的變更</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>根據績效評核的結果，執行各類後續工作。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	處理有關薪酬及福利的行政工作
編號	106731L4
應用範圍	負責執行薪酬及福利政策的行政工作。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>製作薪酬及福利的報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>收集福利計劃使用率的數據，包括：醫療保健、保險政策、退休金計劃、利潤分享或股票期權計劃(如適用)</li> <li>整合員工的薪金及個人資料，並定期更新</li> <li>根據不同單位的要求，製作薪酬及福利的報告</li> </ul> </li> <li>更新有關薪酬及福利政策上的最新資訊 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>運用有效的溝通方法，通知員工有關薪酬及福利政策的變動</li> </ul> </li> <li>負責尋找及聯繫福利計劃的供應商 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>向供應商反映員工的意見，為員工提供更好的福利</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據不同單位的要求，匯報有關薪酬及福利的數據。</li> <li>向員工傳遞薪酬及福利政策的改動。</li> <li>採取合適行動，以確保福利計劃供應商的質素。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	提供學習活動，以支持銀行的發展
編號	106732L4
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)。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>明白不同學習活動的目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>評估市場及銀行內部的課程能否符合擬定的目標</li> </ul> </li> <li>提供學習活動 (包括內部和外部)，培訓員工以配合業務需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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，以及監察結果</li> <li>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</li> <li>準備講義及其他學習工具，加強培訓的效能</li> <li>為課堂提供舒適及方便的學習環境，並準備適當的設備，以加強培訓的效能</li> </ul> </li> <li>安排員工參加不同的學習活動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
備註	



## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	增加員工的投入感
編號	106733L4
應用範圍	建立不同措施，以推動員工。此職能適用於以不同種類、層級、職系及職位的員工為對象的措施。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>處理勞資關係，建立和諧的工作環境 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>在實施新僱傭政策時，能平衡員工和銀行兩者之間的利益</li> <li>在適當時代表銀行來處理僱員的事務</li> <li>向管理層提供妥善解決勞資關係問題的建議</li> <li>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</li> <li>保存準確的僱員糾紛和投訴紀錄</li> </ul> </li> <li>提供管道，促進員工與銀行的溝通 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>推行員工諮詢（如僱員調查）項目和溝通管道，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瞭解有關的新發展</li> <li>進行離職面談，從離職員工處獲取誠實的回饋意見，以找出造成員工離職的可能成因</li> </ul> </li> <li>培養員工對銀行的忠誠度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>籌劃員工福利計畫和活動，在銀行內部建立和諧和健康的關係（如關懷員工計畫、僱員關係計畫、周年晚宴）</li> <li>安排獎勵計畫，表揚員工對銀行的貢獻</li> <li>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）</li> <li>舉行員工滿意度調查，並根據結果執行跟進工作</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>提供不同的溝通項目，使員工能向管理層提出意見</li> <li>推行不同措施，以建立員工對銀行的忠誠度</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性人力資源管理

名稱	執行紀律處分
編號	106734L4
應用範圍	執行紀律處分。此職能適用於向不同層級、職系及職位的員工，執行各類型的紀律處分。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>明白員工紀律的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>理解不同種類的專業指引 / 守則，以便能獨立地執行紀律工作</li> </ul> </li> <li>執行紀律處分 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>通知有關的管理人員，紀律處分的決定和進展</li> </ul> </li> <li>跟進紀律處分的個案，以幫助涉及的員工得到改善 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄紀律處分的資料和更新員工的個人紀錄</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>因應不當行為的嚴重性，執行合適的紀律處分。</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性資源 / 設施管理

名稱	採購辦公室文儀用品及設備
編號	106738L4
應用範圍	採購辦公室文儀用品及設備。適用於購入各種辦公室日常設備及文儀用品(不包括固定資產、資金設備等)
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>應用採購的知識及程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>總結銀行採購政策及程序以監察採購進程</li> <li>展現對採購及合約管理的深徹了解以定立產品/服務規格</li> </ul> </li> <li>選擇合適的供應商 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>按使用者的需要描述產品/服務規格</li> <li>撰寫報價邀請書，按照銀行程序發給各合意的供應商</li> <li>評核指引 細閱收到的報價/計劃書及按照已設定的要求作出評估</li> <li>如有需要可要求供應商澄清或邀請他們進行簡介</li> <li>就接受或拒絕報價/計劃書提出意見及向相關部門講解審批消息</li> </ul> </li> <li>確保採購程序公平公正 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>細閱有關防止賄賂的最佳實例及條例及確保符合規例</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察及執行採購過程以確保符合銀行的程序及使用者的要求</li> </ul>
備註	

## 人力資源、財務及行政 &gt; 策略性資源 / 設施管理

名稱	保養設備、傢俱及裝置，安排維修及替換
編號	106739L3
應用範圍	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。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>定期檢查有型資產 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據銀行的規格 / 清單，定期檢查設備、傢俱及裝置的功能</li> <li>當接獲其他單位的投訴或報告後，進行檢查，以確保設備、傢俱及裝置保持在良好狀態</li> </ul> </li> <li>安排有型資產的維修及保養 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據指引，在有需要時為設備、傢俱及裝置，進行簡單的維修</li> <li>視乎是否需要供應商的支援，在有需要時，安排維修工作</li> </ul> </li> <li>提出購買辦公室設備的申請，以替補不能修復的有形資產 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>向採購人員 / 部門提供資料，協助他們搜尋及揀選合適的辦公室設備、傢俱及裝置，以作替換</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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)。</li> </ul>
備註	

人力資源、財務及行政 > 財務管理	
名稱	處理銀行財務資訊系統的日常工作
編號	106747L3
應用範圍	根據銀行指引，收集、保存及更新所有在財務資訊系統內有關銀行財政狀況的數據。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>根據既定的計劃，記錄及保存財務資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據銀行的財務管理政策和指引，把最新及準確的財務資料，記錄在系統內</li> <li>保留完整的紀錄，並確保適當的檔案儲存</li> <li>確保檔案內數據的準確性及適時性</li> </ul> </li> <li>因應不同的要求，使用財務資訊系統製作報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
備註	

人力資源、財務及行政 > 財務管理	
名稱	負責簿記的工作
編號	106748L3
應用範圍	負責簿記的工作，把所有與會計事項有關的賬目記入賬簿。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>根據會計準則入賬 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>根據銀行的指引，為會計週期內的賬戶結算，並預備財務報表，以供管理人員審查</li> </ul> </li> <li>確保會計記錄的可靠性和準確性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>確保交易 / 收費賬項記錄在正確的帳戶，總賬內的賬項亦已正確記錄</li> <li>糾正所有在核查過程中發現的錯誤交易</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>根據銀行的指引儲存有關的檔案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據銀行的政策和外部法規，保存有關文件，如憑單、購貨訂單、薪金支出、供應商發票、應付賬款檢查的申請，使有關各方能簡便地索取所需檔案以進行審查</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>負責會計有關資料的簿記。所有記錄必需準確、可靠及符合會計準則。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技架構與基礎設施

名稱	制定資訊科技管治的政策
編號	106749L6
應用範圍	制定資訊科技管治的政策和程序，以支援企業管治的要求。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 訂定資訊科技管治政策的框架</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解本地和全球銀行業對資訊科技管治的標準和監管要求</li> <li>評審資訊科技系統的運作，研究和遵守資訊科技管治政策的定義</li> </ul> <p>2. 建立資訊科技管治政策和結構</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>從資訊科技的角度，支援銀行的管治政策的設立</li> <li>在預設的資訊科技管治政策下，建立管制和程序，以從資訊科技的角度，支援銀行的管治</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>督導基礎設施的製作和安裝，以確保滿足既定的目標。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技架構與基礎設施

名稱	制定銀行的整體資訊科技架構和基礎設施的設計
編號	106750L6
應用範圍	制定資訊科技架構和基礎設施。此職能適用於銀行採用的整體資訊科技系統。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解不同資訊科技的架構和基礎設施的設計 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析銀行的業務要求和驅動者</li> <li>理解不同資訊科技的架構原則，以支援銀行業務使命</li> </ul> </li> <li>知道和明白每一潛在持份者的要求和關注的問題 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>找出持份者和他們的要求</li> <li>分析持份者所關注的問題，制定合適的資訊科技的架構原則，以優化業務機會</li> </ul> </li> <li>制定和優先順序排列資訊科技的架構原則 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定架構原則，解決銀行的主要業務要求</li> <li>制定架構原則，回應持份者的要求和約束，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定架構帶來的利益</li> <li>把這些利益配置到銀行的業務目標</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為銀行合理地訂定和優先順序排列資訊科技的架構和原則，以支援業務使命。</li> <li>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。</li> </ul>
備註	



## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技系統保安

名稱	制訂資訊科技保安政策
編號	106755L6
應用範圍	制訂資訊科技保安政策，避免銀行系統受到非法進入、竊改及資料洩露等威脅。此職能適用於銀行各職能部門的資訊科技系統。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析各部門的資訊科技保安需要</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於各方訊息不完整的情況下，分析資訊科技保安的未來發展趨勢及潛在威脅和應對方針等</li> <li>● 分析不同司法管轄範圍下的監管要求和法律責任</li> <li>● 準確地分析由不同業務和營運單位收集的意見，以辨別對資訊科技監管或安全性 (如網絡) 的需求</li> </ul> <p>2. 制訂資訊科技保安政策</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為銀行的資訊科技保安事宜訂定策略目標及遵循法規的定位</li> <li>● 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</li> </ul> <p>3. 訂立支援措施以配合資訊科技保安政策的實施</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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、竊改及資料洩露等威脅</li> <li>● 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 應用程式設計、開發和保養

名稱	建立資訊科技應用程式的政策，以迎合銀行的需要 (如軟件、介面、網絡)
編號	106761L6
應用範圍	制定、分析和開發解決方案或應用程式，以迎合銀行的需要。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析銀行客戶對科技的需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據不完整的資料，評估客戶行為模式的未來趨勢和資訊科技應用程式於未來的發展，預期客戶對銀行的科技系統的未來要求。</li> <li>• 分析銀行的科技需要 (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</li> </ul> <p>2. 制定改進資訊科技系統的策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據對科技的準備狀態、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。</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 進行研究從而對資訊科技發展趨勢保持覺知，以設計更好的服務予客戶</li> <li>• 為市場訂定項目管理框架</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技操作和支援

名稱	制定資訊科技操作和支援服務的政策 (如查詢處、問題管理、服務水平、事故管理)
編號	106768L6
應用範圍	設計、開發、建立、評估和檢討資訊科技操作和支援政策、步驟和銀行內或對客戶的服務水平。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備資訊科技操作、支援和行政功能的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定在資訊科技操作和支援服務方面所需的程序和工作</li> <li>找出用戶、持份者和操作人員的要求</li> </ul> </li> <li>設計、開發和建立資訊科技操作和支援的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>建立政策，並在適當時獲取持份者的背書</li> </ul> </li> <li>評估和檢討在資訊科技操作和支援服務方面的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>督導和給予在事故管理方面的指導</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設計、開發、建立、評估和檢討資訊科技操作和支援政策、步驟和支持銀行的業務使命的服務水平。</li> <li>提供督導與指導，監督事故管理</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 企業情報系統

名稱	制定情報 / 數據庫系統的日常運作的政策
編號	106774L6
應用範圍	建立政策去管制企業情報系統的使用。此職能適用於各類數據庫系統。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估數據庫的用途 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析業務情報系統的檔案紀錄、趨勢和發展等，預計可威脅數據庫系統運作的潛在問題或風險</li> <li>• 評估數據庫的功能和不同用戶的應用，以制定合適予充分地利用數據庫系統的政策</li> </ul> </li> <li>2. 建立管理數據庫的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立與數據庫有關的政策或協定 (如文檔、保安、保養、數據的用途和儲存)</li> </ul> </li> <li>3. 建立使用數據庫的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析不同用戶的需要和應用，制定使用、保安和備份的政策</li> <li>• 訂定用戶的通行級別，並設計用以監察既定用戶通行限制的政策</li> <li>• 訂定保安政策以防範未經授權的入侵</li> <li>• 制定指引去監管數據庫的使用，並向整間銀行的人員清晰地溝通這些指引</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定政策去管制數據庫的使用。這些政策應根據對於不同用戶的需要、保安要求和預期的保安威脅的分析而定。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 交易處理

名稱	客戶投資組合估值
編號	106780L6
應用範圍	評估客戶投資組合的價值。適用於客戶各種金融資產投資如股票、期權或另類投資等
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估各種估值方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估不同的估值方法及模式以選擇最適合的估值方案</li> <li>● 評估各類資產特點及可能影響價值的因素</li> </ul> </li> <li>2. 估算客戶投資組合價值 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行不同的研究(如經濟、工業研究)以預計未來市場發展及估計對不同資產表現的影響</li> <li>● 分析及總合不同來源的資料，利用合適的估值模式計算投資組合價值</li> <li>● 如市場數據不足，可按複合金融工具、不流動債券及私募基金等進行估值研究</li> <li>● 開展壓力測試及情景模擬分析以量度投資組合風險程度</li> <li>● 審視估值模式的準確度。如有需要，可更新/改進模式</li> </ul> </li> <li>3. 撰寫估值報告 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理定期估值工作，確保能按時完時</li> <li>● 為客戶撰寫各種報告內容及意見</li> <li>● 與客戶就他們的投資組合估值溝通及理解他們的期望</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 選取合適的估值模式為客戶的投資組合估算合理的價值，並以經濟發展、行業前景、市場情況等因素解釋令估值更具說服力</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技架構與基礎設施

名稱	評審現時資訊科技架構的效能並引進優化
編號	106751L5
應用範圍	評審和找出現有架構的改善需要。此職能涵蓋在整個交付產品和服務的過程中不同的資訊科技系統。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評審資訊科技系統的表現 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估不同資訊科技系統的品質屬性，以量度其效能</li> <li>• 諮詢內部和外部用戶，獲取他們對系統 / 架構的意見和建議</li> </ul> </li> <li>2. 識別改善需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析用戶的心聲，找出現有資訊科技系統不足之處</li> <li>• 分析表現評估的結果，找出現有系統在運行效率上的失誤</li> <li>• 評估最新的科技發展，找出現有系統不足之處</li> </ul> </li> <li>3. 提升現有系統，增強科技上的能力 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行研究，制定新的配置，以增強科技框架</li> <li>• 建議和設計新的先進客戶服務系統，以趕上不斷在變的用戶需求</li> <li>• 確保新的設計能符合科技領域上的監管或法例要求</li> <li>• 評估現有系統和新引進的科技之間的能力差距以及投資回報，為建議辯解</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技架構與基礎設施

名稱	為不同資訊科技硬件 / 軟件，制定操作步驟
編號	106752L5
應用範圍	為資訊科技基礎設施，制定操作步驟。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解整體資訊科技架構和基礎設施</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在組織層面上，闡述整體資訊科技架構和設計</li> <li>● 理解為銀行業而設的不同資訊科技硬件和軟件之運作</li> </ul> <p>2. 制定銀行內資訊科技硬件和軟件之操作步驟</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照行業標準，為銀行提供的軟件和硬件產品或服務，制定資訊科技的操作步驟和政策</li> <li>● 持續地改善資訊科技的操作步驟和政策</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 具備能力為銀行內不同資訊科技硬件和軟件制定操作步驟，以支援其業務使命。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技架構與基礎設施

名稱	管理銀行的資訊科技資產
編號	106753L5
應用範圍	協調和控制銀行的資訊科技資產組合。此職能適用於各類資訊科技資產。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析銀行的資源分配結構 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>評估銀行的資訊科技資產的結構和政策，以識別銀行的需要</li> </ul> </li> <li>建立採購政策和申請步驟 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為資訊科技採購申請，制定政策和審批指引</li> <li>對於招標或索求建議書，制定詳細的申請步驟</li> </ul> </li> <li>進行自製或外購分析，並要求履行 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據直接和間接的成本比較，斷定內部開發或外部採購之間，最具成本效益的方法</li> <li>在遵守銀行的指引以及任何法律和監管要求的同時 (如適用)，履行已獲認可的要求</li> <li>制定和驅動版本升級，以確保資訊科技資產持續受到支援</li> <li>協商支援 / 保養的條款及條件，以配合銀行的需要</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對於招標或報價索求，制定採購要求和申請的步驟和指引。</li> <li>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。</li> </ul>
備註	



## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技架構與基礎設施

名稱	管理和維持銀行的網絡和通訊系統
編號	106754L5
應用範圍	監察、控制和維持銀行的網絡和通訊系統。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 監察和控制銀行的網絡和通訊系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行、監察以及控制網絡和通訊系統的復原步驟</li> <li>• 分析來自監察系統的報告，識別和解決問題以及潛在威脅</li> </ul> </li> <li>2. 建立銀行的網絡和通訊系統的使用政策與指引 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定網絡系統用途的政策與指引</li> <li>• 處理網絡系統的變更要求</li> <li>• 通過應用系統和程序，實施網絡政策，以控制網絡系統</li> </ul> </li> <li>3. 確保網絡架構能滿足銀行現時和未來的需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解新科技的趨勢以及它們對現時網絡技術的影響</li> <li>• 斷定是否以最新的網絡技術更新或淘汰現正採用的架構</li> <li>• 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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

資訊科技及運作 > 資訊科技系統保安	
名稱	制定步驟和指引，以保障資訊科技系統的安全
編號	106756L5
應用範圍	設計和制定各類在資訊科技系統上的保安步驟和指引。此職能適用於各類銀行採用的資訊科技系統。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估制定新步驟和指引的需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估資訊科技系統的運作、銀行的保安政策和用戶部門的要求，訂定所需步驟和指引，以確保系統安全</li> </ul> </li> <li>2. 設計步驟和指引 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為了增強資訊科技系統的安全性，以及防止或減少保安風險，提議程序和指引的設計</li> <li>• 確保程序和指引的設計能符合科技保安的要求或監管</li> </ul> </li> <li>3. 監督保安措施的工程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監督增強系統的滲透測試或基礎設施組件，以確保步驟和指引的效能</li> <li>• 設計步驟和指引的製作方案，並監察製作程序</li> <li>• 制定和監督步驟和指引的實施方案</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定可增強資訊科技系統的步驟和指引。這些提議應根據對於銀行的保安要求和相關單位的用戶的要求之分析而提出。</li> <li>• 督導製作和步驟與指引，以確保滿足既定的目標。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技系統保安

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
編號	106757L5
應用範圍	評估資訊科技系統的保安風險。此職能適用於各類資訊科技系統和涵蓋各類風險的評估。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評審銀行的風險評估框架</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評審銀行的風險評估框架，以建立對衡量各類銀行有機會遭受的保安風險的步驟之全面理解</li> <li>評審常用的風險評估方法，以建立對保障銀行免於因客戶或業務夥伴違犯商業資料保安而招致損失的手段之全面理解</li> </ul> <p>2. 進行風險評估步驟</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>判斷和在有需要時調整評估的步驟，以確保運作順暢和滿足既定目標</li> <li>找出潛在的資訊科技保安弱點，並建議補救改善的措施</li> <li>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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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步驟 (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。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技系統保安

名稱	監察不同資訊科技系統的保安風險
編號	106758L5
應用範圍	監察資訊科技系統的安全風險水平。此職能涵蓋各類保安風險 (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。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 監察安全風險水平</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察各類風險的風險水平動向，並識別異常或可疑的變化</li> <li>分析病毒或其他問題的報告，以斷定系統的健康</li> </ul> <p>2. 分析報告的風險程度，並找出相關的問題</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析有關安全風險水平的數據，以決定銀行所面對的風險</li> <li>找出現有保安產品的問題，並建議必需的系統保養和維修</li> </ul> <p>3. 評審資訊科技保安措施的效能</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評審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</li> <li>評估保安控制的效能，並識別需要改善的地方</li> <li>推行資訊過濾及限制使用資訊進行查詢及分析的措施，確保能避免不必要之洩露</li> <li>確保資訊系統之設計能防範取用資訊進行析的人士無法閱覽客戶之個人私隱資料</li> <li>對私隱資訊系統進行定期維護工作，檢討客戶通告管理的途徑、閱覽資料、修正及更改私隱和資訊保護的優先次序等</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察和分析報告的數據風險水平，識別保安問題。</li> <li>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。</li> <li>監控及掌管一套能保障私隱的資訊系統，紀錄所有資訊、使用者和資訊使用狀況</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技系統保安

名稱	遇上保安風險時，執行事故回應管理
編號	106759L5
應用範圍	處理資訊科技系統事故。此職能適用於各類因不同資訊科技系統引起的事故。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 調查安全事故</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢測和識別科技系統的保安事故</li> <li>● 分析保安事故和對科技保安進行調查</li> <li>● 設計不同的措施去收集關於事故的必需數據，以找出真相</li> <li>● 回應任何違反保安的報告，並進行調查以診斷成因</li> </ul> <p>2. 制定解決方案以處理保安事故</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 指揮應變或復原方案，以及時減少科技保安事故所引致的損失</li> <li>● 制定事故的回應步驟</li> <li>● 為紀錄和文檔編集，監督科技保安事故報告的製作</li> <li>● 進行檢驗後的審查和跟進，並展開必需的補救行動，以確保銀行系統或數據庫的安全性</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 調查安全事故以找出成因。這調查應根據收集所得的數據的分析而進行。</li> <li>● 建議消除事故所釀成的損害的解決方案。這些建議應根據從調查所得的結果評估和從不同來源所得的訊息之分析而提出。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技系統保安

名稱	進行保安調查
編號	106760L5
應用範圍	調查銀行的保安問題並收集證據
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解取證的概念和調查技術</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評審資訊科技保安的不同問題，以制定調查方案的框架</li> <li>● 評審不同的調查方式，以制定保案個案調查的步驟</li> <li>● 展露在多種收集證據技巧方面的專業知識</li> </ul> <p>2. 專業地調查保安個案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定需要調查的個案，訂定指引和確保調查期間所採取的步驟是根據銀行的政策和任何法律與監管要求</li> <li>● 制定調查方案，說明收集資料以及取證活動紀錄的程序和所用之技術</li> <li>● 檢查收集所得的數據，並識別有可能取證的活動的基本要素</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 專業地調查保安個案。</li> <li>● 為日後的內部分分析及 / 或警方調查，保存證據。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 應用程式設計、開發和保養

名稱	開發新的資訊科技系統 (如系統整合、變革管理)
編號	106762L5
應用範圍	制定新的資訊科技系統的部署方案。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解正式推出系統所牽連的事務和影響</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行檢討，以確保所涉及的技术人員和用戶都瞭解新系統的影響</li> <li>審視各方持份者的反饋，找出潛在阻力，以處理正式推出時的變更要求</li> <li>制定驗證和復原方案，確保正式推出後涉及其中的系統都順暢運行</li> </ul> <p>2. 策劃和測試正式推出系統，並交付相關文檔</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協調服務提供者、供應商和業務之間的工作，並正式推出系統</li> <li>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、責任方和行動步驟等</li> <li>管理功能性和非功能性需求的測試</li> </ul> <p>3. 建立及維持資訊系統的工作單位</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據科技需求分析，開發不同類型的資訊科技架構 (如應用軟件、數據、網絡、保安)，以滿足銀行的業務策略和需要</li> <li>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，以為用戶提供專業的操作環境</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>在業務和營運單位評估系統的效能後，適當地調整系統</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>監察正式推出的程序，並在過程中迅速而有效地解決問題。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 應用程式設計、開發和保養

名稱	監督新科技系統的實施 (如試行、測試)
編號	106763L5
應用範圍	監督新開發系統的實施。此職能適用於應用至某一業務領域上主要科技系統的實施。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解實施科技變更的方案</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 分析轉變的程度及進行持份者調查，以訂立改革管理計劃</li> </ul> <p>2. 監督新資訊科技系統的實施</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監控實施過程，並識別任何偏離既定方案的地方</li> <li>● 檢查新的應用程式是否兼容現有系統並與之完全整合在一起</li> <li>● 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</li> <li>● 訂立及執行系統發放及配置的控制程序及工具</li> <li>● 協調相關業務及營運單位，進行新應用程式的實地測試</li> <li>● 為正投入使用的系統，進行實施後的檢討</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監控新資訊科技系統的實施。實施應符合既定方案，在實施過程中，採取適當的行動去解決問題。</li> </ul>
備註	



## 資訊科技及運作 &gt; 應用程式設計、開發和保養

名稱	評估各資訊科技應用的表現
編號	106764L5
應用範圍	評估各科技系統的表現。此職能適用於不同種類的評估和所有銀行已採用的科技系統。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估現有系統的效能</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設計全面覆蓋現有系統不同方面的評估方案，以獲取對這些系統的全面理解</li> <li>● 監督所有科技應用，以確保符合電腦編寫程式標準</li> <li>● 評估實現環保 / 企業責任的效能</li> <li>● 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</li> </ul> <p>2. 找出科技上可改進之處</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析系統評估的結果，並找出現有系統不足之處</li> <li>● 對最新科技發展保持覺知，如有必要，評估引入新功能予銀行的需要</li> <li>● 研究和預計銀行對科技的需要，以找出改進需要</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對現有系統提出改進建議。有關建議應基於銀行對未來科技的需要之分析和現有系統的不足之處。</li> <li>● 評估現有系統。此評估應基於不同來源的數據分析和包含系統表現的各方面。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 應用程式設計、開發和保養

名稱	供應商選擇及管理
編號	106765L5
應用範圍	向外部供應商，購買軟件或硬件的科技工具。此職能適用於系統開發時所需採購的各種工具。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制訂外購服務的指引</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析獲取外部服務供應商的好處和相應的風險，從而制訂相關指引</li> <li>• 建立向服務供應商購買工具及解決方案的政策和指引</li> <li>• 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</li> <li>• 為數據發放及接收訂立商業條款，包括任何損失、耽誤及錯漏的責任</li> <li>• 決定銀行系統安全單位或銀行授權的獨立機構，在檢閱供應商系統和設施安全性時，所擁有的權限</li> </ul> <p>2. 為購買科技工具及解決方案事宜作決定</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 比較不同的選擇的利弊後 (包括內部開發)，評估購自外部供應商的解決方案的成本效益</li> <li>• 通過採購、與科技服務供應商的溝通和談判，訂立服務水平協議，以確保科技服務供應商的服務及時</li> <li>• 在所需的服務協議內，訂立與市場相若的價格和條款</li> <li>• 監察產品或服務與供應商是否盡責</li> </ul> <p>3. 監察技術服務供應商的表現</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 監察服務提供商的表現，以確保能達到服務協定內的服務水準</li> <li>• 監察服務供應商的表現，以確保在遇到問題時能從他們方面獲得有用的支援</li> <li>• 監察與服務供應商的關係 (如處理和審查技術設施的合同等)</li> <li>• 與供應商商討關於在使用產品和服務前所發現的重大保安監管漏洞事宜</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 比較內部開發的科技和從市面上採購的服務，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</li> <li>• 監管服務供應商的表現，以確保能滿足用戶的需求</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技操作和支援

名稱	管理資訊科技系統的日常工作
編號	106769L5
應用範圍	按照一套操作指令、步驟以及銀行和客戶的服務要求，操作和管理資訊科技系統
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析操作和行政操作指令、步驟以及資訊科技系統的服務要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析指令、步驟以及為特定資訊科技系統的操作和行政而設的服務要求</li> <li>評估銀行在服務水平協議上的，以理解銀行的操作要求</li> </ul> </li> <li>滿足服務要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>按照特定的操作指令和步驟，管理操作和行政工作</li> <li>管理資訊科技系統的運作，以確保它們能達到服務要求</li> <li>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</li> <li>向管理層提供相關的資料，匯報操作時出現的問題或例外情況，以促進他們對事故的理解</li> </ul> </li> <li>監察資訊科技系統的操作和行政工作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>根據相關政策，提供儲存及備份服務，並解答有關查詢</li> <li>以最具有效能和效率的方式，滿足服務要求</li> <li>及時向相關單位匯報問題以及例外情況</li> <li>當遇上事故，協調服務的復原，以最大限度地提高系統的可用性，並減少對銀行的聲譽和運作的影響</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以預設的步驟和指令，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。</li> <li>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。</li> <li>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理解。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技操作和支援

名稱	設計和執行災難復原方案
編號	106770L5
應用範圍	為銀行訂定災難復原的程序和步驟，並緩解在資訊科技服務方面的風險
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解災難復原程序的目的、做法和行業標準 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>在銀行的災難復原程序的設計上，採納原則、最佳做法和行業標準</li> </ul> </li> <li>設計、開發和建立災難復原方案、步驟和政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據銀行的標準指引和政策，訂定災難復原程序所需的步驟和工作</li> <li>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，設計和開發災難復原方案</li> </ul> </li> <li>監察、協調和控制復原方案的實施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>監察和控制執行復原方案的進度</li> <li>協調相關單位，以執行經協商的實施方案</li> <li>與相關單位溝通任何可能影響實施的問題</li> <li>收集用戶、技術人員、供應商等對災難復原方案的反饋</li> <li>檢討重要的應用程式、現有系統的容量和後備系統、以及復原步驟所帶來的潛在業務影響</li> <li>提出適當的更新設施、步驟和服務水平協議</li> <li>安排定期的災難復原方案測試</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>設計和實施可支援銀行業務使命的災難復原方案。</li> <li>定期檢討和測試災難復原方案，以確保該方案達到服務水平協議</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技操作和支援

名稱	確保資訊科技系統無間斷的操作
編號	106771L5
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
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估資訊科技服務持續和災難復原的方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估不同原則，並為銀行採納資訊科技服務持續和災難復原的最佳做法</li> <li>• 評估資訊科技服務持續和災難復原的方案，以識別資訊科技系統需改善的地方</li> </ul> </li> <li>2. 提供復原和操作服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理在災難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</li> <li>• 啟動災難復原步驟，並保持災難復原現場的資訊科技服務持續</li> <li>• 使製作和災難恢復環境之間的變化同步</li> <li>• 重設製作環境，使適用於災難的復原環境與製作環境的變化同步</li> </ul> </li> <li>3. 為業務提供定期的災難復原測試 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 示範成功的災難復原行動</li> <li>• 展示滿足服務水平的協議</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 專業地設計和執行災難復原方案，以達到銀行業的標準</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技操作和支援

名稱	監察資訊科技系統的表現和使用量
編號	106772L5
應用範圍	策劃、監察和控制資訊科技系統的表現和使用量。管理、協調和追蹤銀行的資訊科技資源以滿足銀行的要求。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估資訊科技的表現和容量管理程序</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監察日常表現和容量要求活動</li> <li>● 定期監察、收集和分析每一資源和服務的使用情況，以確保資訊科技資源得到最有效地使用，確保能達到所有商定的服務水平</li> <li>● 設計增強措施，以配合用戶的需求和善用現有的容量</li> </ul> <p>2. 策劃和監督表現和容量服務的實施</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢討表現和容量服務，並建立監察方案和資訊科技系統程序</li> <li>● 執行銀行的資訊科技系統和服務的表現和容量管理程序</li> <li>● 提供必需的培訓予技術人員，以執行表現和容量管理程序</li> </ul> <p>● 監督表現和容量服務，整合從管理程序所得的資訊</p> <p>3. 評估現有資訊科技系統的表現和使用量</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設計從用戶和其他相關單位收集有利於表現和容量管理程序的反饋的方法</li> <li>● 分析收集得來的不同資料，並提供改善銀行的資訊科技表現和容量管理的措施的建議</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 企業情報系統

名稱	設計資料庫系統，以管理企業情報
編號	106775L5
應用範圍	為銀行的特定功能設計資料庫系統（如客戶關係管理、企業資源規劃等）。此職能適用於涉及不同訊息的數據庫系統。
級別	5
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析內部用戶對資料庫系統的需求</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 徵詢內部用戶，瞭解他們的業務運作和資訊需求</li> <li>• 分析用戶對商業情報的要求如客戶資料、業務或交易信息</li> </ul> <p>2. 設計資料庫系統</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估系統帶來的影響，部署整合系統與現行運作的措施</li> <li>• 建議能切合用家要求的資料庫系統設計方案</li> <li>• 找尋合適的資料分析應用，以支援對資訊的需求</li> <li>• 開發能整合各方資訊的系統</li> <li>• 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</li> <li>• 建立監管機制，以規範資料更新並確保資料的準確性</li> <li>• 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</li> <li>• 確保數據庫系統的設計易於維護及擴充容量</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 企業情報系統

名稱	制定情報 / 數據庫系統的數據管理方案
編號	106776L5
應用範圍	為設立情報系統，設計搜集數據的方案。此職能適用於任何情報系統。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為建設數據庫的內容，訂定合適的數據類別 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定可滿足用戶要求和銀行日常運作與業務發展的數據類別</li> <li>確定數據的質素、深度與寬度能配合內部用戶的需要</li> </ul> </li> <li>指揮數據收集的程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為情報系統設計方法、操作方案、步驟和工具去收集和整合相關數據</li> <li>督導整個數據收集程序，並在有需要時作出調整</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>監督數據的完整性和可用性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>設計機制去驗證輸入的數據，以確保數據的完整性和可用性</li> <li>建立和執行數據管理和備份的機制</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
備註	



## 資訊科技及運作 &gt; 企業情報系統

名稱	開發量身定製的程式以配合客戶的需要 (如數據分析、報告式樣)
編號	106777L5
應用範圍	開發程序去協助每一情報系統分析數據。此職能涵蓋各類數據分析。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 識別用戶對數據應用的要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與產品開發和銷售團隊聯繫，分析不同用戶所需的數據應用類別</li> </ul> </li> <li>2. 為系統執行數據分析開發代碼 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 與分析員合作，開發或找出適合的分析模型；並通過定期微調，保持模型的可靠性</li> </ul> </li> <li>3. 設計數據呈現和報告的式樣 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與用戶合作，訂定報告需包含的特點，從而促進結果應用在銀行不同的職能上</li> <li>• 設計能迎合用戶不同需要和目的之輸出式樣</li> <li>• 與不同用戶合作，檢討系統的應用，以確保效能和功能對於用戶的方便性</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 企業情報系統

名稱	監督 / 管理情報 / 數據庫系統的運作
編號	106778L5
應用範圍	管理數據庫的使用，以促進企業情報系統的順暢。此職能適用於為各類資訊而設的數據庫系統。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解銀行的情報系統 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>理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</li> <li>理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</li> </ul> </li> <li>提供支援服務予用戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>通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</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>監察情報系統的運作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>監察系統的運作，並找出任何異常問題或潛在風險</li> <li>定期檢查和保養，確保系統正常運作</li> <li>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</li> <li>監察數據庫的使用，並監督有沒有任何濫用或非法入侵</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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理解，和可成功解決問題。</li> <li>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。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 應用程式設計、開發和保養

名稱	為資訊科技應用程式和系統 (內部和外部的用戶) · 提供培訓和引導
編號	106766L4
應用範圍	提供正確使用應用程式和系統的指引和培訓。此職能適用於各種使用資訊科技應用程式和系統的學習活動上。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明白資訊科技應用程式和系統方面的學習需要和培訓要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出培訓需要，例如標準、行業最佳做法、程序和要求等，以確保機構所提供的軟件產品的質素</li> <li>• 確定參與的人，即培訓師和學員</li> <li>• 瞭解新科技系統的功能和操作步驟，以設計合適的培訓活動，並編寫妥當的指引</li> <li>• 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引的需要</li> </ul> <p>2. 策劃和進行資訊科技應用程式和系統的培訓</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 策劃培訓、主持入門活動、設計教學材料或為受新科技應用影響的用戶設計流程圖</li> <li>• 根據不同用戶的操作流程，向他們提供科技應用的建議</li> <li>• 為銀行預備和策劃應用培訓課程，以提升員工在科技應用和系統方面的知識與技能</li> <li>• 根據銀行的政策和程序、行業最佳做法、本地與國際標準、法律和監管要求，策劃和主持培訓</li> </ul> <p>3. 制定使用和應用科技系統的指引</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定指引以正確使用資訊科技應用和系統</li> <li>• 在變革管理程序上提供指引，以促進新科技應用</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為銀行策劃和主持資訊科技應用培訓的能力。</li> <li>• 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設。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 應用程式設計、開發和保養

名稱	對資訊科技系統進行維護
編號	106767L4
應用範圍	對各科技系統進行維護。此職能適用於定期檢查、簡單的系統維修和問題排解。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解科技系統的運作 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>明白科技系統的檢測程序，以便獨立地進行定期檢查</li> <li>明白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</li> </ul> </li> <li>對科技系統進行檢查 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>執行程式的版本監控和審計追蹤</li> </ul> </li> <li>有需要時，進行系統的維修和保養 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據操作手冊中的說明，進行系統的維修、改裝和保養</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>向相關單位舉報，未能根據操作手冊以人手處理的複雜問題。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 資訊科技操作和支援

名稱	提供技術支援及處理故障(如：後台支援、問題管理、現場支援)
編號	106773L4
應用範圍	為不同的用戶提供技術支援及處理故障。提供現場支援服務，以幫助用戶解決在使用系統時遇到的問題。此適用於有關不同系統的技術問題。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解技術支援的政策及步驟 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>了解技術支援政策和程序，並為不同類型的要求或查詢提供適當的援助</li> <li>了解技術支援資料庫的檔案資料，使回答查詢或解決問題的過程更順速</li> </ul> </li> <li>為用家提供技術支援及處理故障 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>提供使用硬件和軟件系統的建議，以解決問題</li> <li>回答用戶的查詢，以解決常見問題</li> </ul> </li> <li>研究及解決使用科技資訊系統時的事件 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>從不同渠道收集數據及證明，以調查事件及找出成因</li> <li>為事件訂立解決方案，提供建議並向用家分析各種解決方法的影響</li> <li>根據服務協議，解決技術問題</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據用戶所遇到的問題，提供適當的建議和解決方案</li> <li>根據問題成因分析及標準程序，提供諮詢和解決方案，以解決系統問題。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 企業情報系統

名稱	在日常工作中應用情報和數據庫系統
編號	106779L4
應用範圍	在日常營運中應用情報和數據庫系統，以滿足銀行業務宗旨與目標。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擁有銀行情報和數據庫系統的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白有關使用銀行情報和數據庫系統的不同方法和技巧</li> <li>• 明白與銀行情報和數據庫系統相關的可用資訊科技工具</li> </ul> </li> <li>2. 把情報和數據庫系統應用到日常工作中 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 善用可用的資訊科技工具，以協助銀行的日常營運</li> </ul> </li> <li>3. 提高銀行於日常營運的效能和效率 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用銀行的情報和數據庫系統，以達到銀行業務宗旨與目標。</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 交易處理

名稱	監察交易執行
編號	106781L4
應用範圍	監察交易執行過程。適用於私人銀行客戶賬戶的各種交易及指令
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解執行過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 總結執行過程的程序及要求以審視交易紀錄</li> <li>• 展現對有關條例的基本認識(如違禁行為)以符合條例要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 監察交易進程 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認證交易以確保準確度及符合條例要求</li> <li>• 如遇交易誤差、錯誤或紛爭，適時聯絡及通知相關部門</li> <li>• 為錯誤的交易提出補救措施</li> <li>• 確保能妥善處理客戶的要求及疑問</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 符合相關條例及內部程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保執行過程符合條例要求及銀行運作程序</li> <li>• 於執行過程時確保資料保密及安全</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察交易進程及確保所有平台交易暢順及能按時執行</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 交易處理

名稱	執行買賣交易
編號	106782L4
應用範圍	為私人銀行客戶賬戶執行交易。適用於私人銀行客戶不同種類產品及交易
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現對投資產品的理解 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 總結執行過程及程序的要求以確保交易無誤</li> <li>• 展現對投資產品特點的基本認識(如交易種類、市場)以便能獨立處理交易</li> <li>• 展現對條例的基本認識(如違禁行為)以符合條例要求</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 作出買/賣指示 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 取得投資產品目前的行情及價格</li> <li>• 確認買賣指示正確</li> <li>• 作出交易指示</li> <li>• 監察買賣及更新相關部門有關交易狀況</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 符合相關條例及內部程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保執行過程符合條例要求及銀行運作程序</li> <li>• 執行過程確保資料保密及安全</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準確交易以確保符合條例要求及在截止時間前執行</li> </ul>
備註	



資訊科技及運作 > 客戶開戶處理	
名稱	監察及控制不動戶
編號	106789L4
應用範圍	監察及控制私人銀行客戶的不動戶以保障客戶利益。適用於各種私人銀行客戶賬戶
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>就不動戶採取不同處理方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>總結不動戶的主要特點及風險以採取適當行動</li> <li>展現對管理不動戶及無人申索的資產程序的專業知識以確保能採取適當行動</li> </ul> </li> <li>監察及控制不動戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>按照銀行驗證程序監察及控制不動戶</li> <li>撰寫不動戶的庫存並向管理層報告</li> </ul> </li> <li>採取保障措施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>查明不動戶的原因，及採取適當行動。(如 停止發送信件到無效地址、聯絡客戶)</li> <li>調查或查詢以追蹤客戶</li> <li>按照銀行程序監督不動戶及無人申索資產</li> <li>監察賬戶及保護資產以防不法操作(如洗黑錢、行騙)</li> <li>按照銀行內部程序管理賬戶資產(如存款)</li> <li>監察及控制所有不動戶的文件及相關材料</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>妥善管理客戶不動戶的資產藉以保障客戶利益</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 交易處理

名稱	執行交易確認配對
編號	106783L3
應用範圍	配對及確認各方交易的資料。適用於私人銀行客戶的買賣投資
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解買/賣過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對投資產品(如交易種類、市場)特點的基本認識以便能獨立處理項目</li> <li>• 總結投資過程的程序及要求以採取相應行動</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 配對資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 接收客戶或其代表的買賣指令，確保指示清楚及仔細紀錄在案</li> <li>• 檢視經紀/交易專櫃的交易指示，配對客戶的買賣指示</li> <li>• 如指示脛合則確認交易</li> <li>• 如資料不符則拒絕交易及指示經紀/交易專櫃如何處理錯配</li> <li>• 檢查後將資料輸入系統並更新交易資料</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 保持專業 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按條例規定保存相關文件</li> <li>• 對客人交易資料保密</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按銀行程序及及時處理確認交易過程</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 交易處理

名稱	處理交易結算
編號	106784L3
應用範圍	按照私人銀行客戶的交易交付資金。適用於不同種類的交易及付款方法，如現金、透過經紀人或中介付款等
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 了解結算程序</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對於不同結算選項的基本認識(如市場參與者、付款方法、含稅或不含稅結算)以了解工作要求</li> <li>• 理解結算(如貨銀同步交收)要求及程序以有效及獨立處理工作</li> </ul> <p>2. 比較及確認交易</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢視由經紀提供已執行的指令交易細節，與客戶的交易指令比較</li> <li>• 如細節正確，通知經紀確認</li> </ul> <p>3. 計算結算</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 細閱由結算中介提供的結餘(證券結餘及基金結餘)確保數額正確</li> <li>• 取得授權及執行支付指令以安排付款(如支票、直接付款)並在指定結算日前發送資金</li> <li>• 按照資產部位變更檢視及調和保管結算報告到日常活動報告</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按時及準確交付資金以完成交易</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 交易處理

名稱	執行因客戶投資交易衍生的企業行動及相關服務
編號	106785L3
應用範圍	為私人銀行客戶賬戶執行企業行動及相關服務。適用於公共機構證券發行及包括不同形式的企業行動，如非自願事件(如收購、發行紅利、現金/股息、除牌、合併、股票分拆)，可選擇非自願事件(如現金股票期權、股票合併)及自願事件(如代理投資、拍賣權、提出認購、投標認購)
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解企業行動的行政流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對不同企業行動的基本認識以作出適當行動</li> <li>• 清楚處理不同企業行動的程序以能獨立應付工作</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 發放資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照企業行動發放資訊及提供相關人士(如託管人、股東)有關細節(如截止日期、付款日期等)</li> <li>• 安排企業行動的行政與管理(如將重要日期輸入內部系統)以確保重要的行動按時進行</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 執行指示 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與不同部門合作執行股東的指示(如自願性事件、結算理賠)</li> <li>• 計算授權限額及通知客戶所採取的行動</li> <li>• 安排付款予客戶(如現金、股票)</li> <li>• 就事件監察相關部門的報告</li> <li>• 認證授權金額計算準確並確認與結算配合</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照銀行的程序及客戶指示執行企業行動相關指示</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 交易處理

名稱	為客戶交易交收證券
編號	106786L3
應用範圍	為私人銀行客戶賬戶按不同轉移形式交收證券(如購買、銷售、企業行動、存款、派息或定期等)。適用於實體及電子證券
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解證券交收程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展現對不同證券交收方法的基本認識以分辨該採取的行動</li> <li>清楚交收證券的程序以能獨立處理工作</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>安排證券調動 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>細閱執行交易指示細節以符合客戶指示</li> <li>細閱結算中介提供的結算表確保額數正確</li> <li>取得交收證券授權</li> <li>與內部部門聯絡以提取/存入證券，確保證券於指定結算日生效</li> <li>如需要監察實質資產轉移</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>紀錄資產調動 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>將所有資產調動的細節、存款及支出(如交易日期、資產描述、額數及提款理由等)作文件紀錄</li> <li>調節相關存款賬戶的賬面價值</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按時及準確執行證券交易</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 交易處理

名稱	核對交易頭寸
編號	106787L3
應用範圍	核對客戶投資賬戶(如調節國外同業賬戶及存管賬戶)，包括但不限於核對購買款項、贖債付款、分紅、派息、佣金、分銷費、稅項等)
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明白核對賬戶程序</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白不同投資產品的特性及程序以採取相應行動</li> <li>• 明白賬戶核對的過程以能獨立完成工作</li> </ul> <p>2. 賬戶結餘</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 當頭寸改變時(如交易結算、免費交付、免費收取、市值對賬) 核對存款賬戶的轉變</li> <li>• 定期全面核對頭寸以修訂誤差</li> <li>• 點出未核銷項目及作出修正</li> <li>• 定期與不同部門合作修正誤差</li> </ul> <p>3. 保存紀錄</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為適當的賬戶準備正確及合時的核對紀錄</li> <li>• 報告核對結果，提供予適當部門</li> <li>• 按有關規定及準則保存所需文件及將文件分類</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準確及準時核對交易頭寸</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 交易處理

名稱	提供交易結算報告服務
編號	106788L3
應用範圍	提供賬戶結算總結交各項交易。適用於各種私人銀行客戶賬戶
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解銀行結算報告服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現銀行結算及報告服務的基本認識以了解工作要求</li> <li>• 理解結算建立程序及運作系統以便能獨立工作</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 為客戶建立結算表 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解客戶對報告的需要 (如，頻密程度、即時網上檢視、多貨幣報告)</li> <li>• 建立標準結算表或按客戶需要度身訂造報表</li> <li>• 安排及監察以不同方法發送客戶結算表(如郵寄結算表或電子結算表)</li> <li>• 按要求提供意見及整合賬戶活動(財務數據、交易、趨勢)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 保留及取回結算表 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保留客戶紀錄以作報稅及財務會計之用</li> <li>• 按條例妥善保存客戶要求紀錄</li> <li>• 按客戶要求提供資料及文件</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按銀行程序及客戶要求提供賬戶結算表及其他報告</li> </ul>
備註	

資訊科技及運作 > 客戶開戶處理	
名稱	為客戶賬戶提供文件管理
編號	106790L3
應用範圍	保存及管理私人銀行客戶相關文件。適用於不同用途的文件如開設賬戶、交易、取消賬戶等
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解文件要求           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>展現對有關條例的基本認識(如KYC, AML)</li> <li>展現對文件管理程序的基本認識及銀行要求以便能獨立處理工作</li> </ul> </li> <li>保存紀錄及維持檔案系統           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>登記收到的文件及按照銀行文件管理系統編排文件索引</li> <li>安排文件儲存(紙張及電腦檔案)</li> <li>建立文件資料庫，可按要求印出報告</li> <li>按保留政策處置適當文件</li> <li>與相關單位聯絡處理文件及相關事宜</li> </ul> </li> <li>處理文件有關的要求           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>予不同人士提供協助，從系統中檢索文件</li> <li>按照不同人士的要求列印報告</li> <li>堅守符合KYC政策、銀行政策及服務水平</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察文件保存過程確保所需的文件能適當保存及管理</li> </ul>
備註	



資訊科技及運作 > 客戶開戶處理	
名稱	驗證客戶開設賬戶時的文件
編號	106791L3
應用範圍	檢查及驗證客戶開戶時所需文件。適用於開設不同戶口的私人銀行客戶
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解開戶客戶所需的文件           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現對於相關條例(如KYC,AML)及銀行程序的基本認識以認清所需文件</li> <li>● 展現對各賬戶的基本認識，從而能獨立工作</li> </ul> </li> <li>2. 審視開戶文件           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢查所需文件。如有需要，跟進客戶以取得更多資料</li> <li>● 按照銀行常規驗證不同文件的真偽</li> <li>● 檢視文件以確保符合所有要求</li> <li>● 於開戶程序前檢查以確保不同賬戶的相關表格已妥善完成</li> </ul> </li> <li>3. 保持專業           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 驗證已設立的文件管理是否符合要求</li> <li>● 確保符合銀行的不同政策及條例</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢查開戶文件次確保符合銀行政策及條例</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 客戶開戶處理

名稱	提供保管服務
編號	106792L3
應用範圍	保管及處理客戶交託銀行託管資產的日常行政工作。適用於各種金融資產如股票、債券、商品期貨、物業產權等
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解銀行保管服務</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 總結保管服務的主要特點及運作程序以便能獨立工作</li> <li>● 總結各種資產的基本特點以明白工作要求</li> </ul> <p>2. 管理客戶資產</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保存客戶資產帳面進出紀錄</li> <li>● 監察保安及實行管控措施以保障客戶資產安全</li> <li>● 管理客戶賬戶及按客戶要求處理銀行轉賬(如外幣交易、存款、提款等)</li> <li>● 管理稅務文件及其他法務文件</li> <li>● 提供相關資料予客戶，如年度大會及相關委任書</li> <li>● 為客戶投資組合提供收入報告及估價</li> </ul> <p>3. 轉賬結算</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行及結算所有資產買賣，跟進過程及提供結算表通知客戶有關位置轉變</li> <li>● 安排資產買進賣出，如贖回成熟的證券及發放抵押證券</li> <li>● 收集及處理交易結算及投資收入(如股息、利息)</li> <li>● 管理證券有關企業行動</li> <li>● 保留所有交易的單據及貸款通知書及相關文件</li> <li>● 確保符合各地法例規定</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 維持資產狀況良好及按時有效的管理相關事項</li> </ul>
備註	

資訊科技及運作 > 提供銀行服務	
名稱	終止各種賬戶
編號	106793L3
應用範圍	終止賬戶。適用於各種私人銀行客戶的銀行戶口
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 理解銀行賬戶服務           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解不同種類的銀行戶口及服務</li> <li>• 理解銀行終止戶口的程序以能獨立工作</li> </ul> </li> <li>2. 處理客戶要求           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 得體地查詢客人終止戶口的原因，如有需要可提供其他處理方案</li> <li>• 按照銀行指引執行終止戶口程序</li> <li>• 通知內部部門，確保資料準確及擔當執行單位及客戶的聯絡人</li> <li>• 跟進終止戶口的情況及通知客戶有關進程</li> </ul> </li> <li>3. 保持專業態度           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保終止戶口程序符合相關條例</li> <li>• 發現任何可疑情況，並在有需要時通知有關部門</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照銀行程序及客戶要求終止戶口</li> </ul>
備註	

資訊科技及運作 > 提供銀行服務	
名稱	處理匯款交易
編號	106794L3
應用範圍	為私人銀行的客戶執行所有類別的匯款交易
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明瞭處理匯款交易的工作程序</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白有關處理匯款的法規及行為守則</li> <li>• 明白處理匯款交易的原理和程序，並能單獨執行有關工作</li> </ul> <p>2.1. 為匯款交易作好準備</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為本地及海外客戶提供必要的協助和回答他們的查詢</li> <li>• 遵照法律要求來處理涉及外幣的匯款支付和流通票據</li> <li>• 獲取銀行外匯產品的知識，深切瞭解銀行實務操作和具備外幣合約的基本知識</li> <li>• 準備外匯管制所需的表格和文件</li> </ul> <p>2.2. 進行匯款交易</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 處理所有匯款付款交易或不同型式的轉帳 ( 如匯入及匯出的電匯、電子資金轉帳、匯票、經驗證的支票等 )</li> <li>• 能根據銀行的程序簽發和結算匯票</li> <li>• 適當地處理和確認匯入及匯出的付款或交易</li> <li>• 確保本地及跨境的結算工作能根據銀行的標準操作程序來處理</li> <li>• 恰當地跟進任何未償付之項目和匯款</li> </ul> <p>3. 維護匯款交易紀錄</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 妥善地把有關匯款交易紀錄和歸檔</li> <li>• 有關外匯交易所需的所有輔助文件和票據均能根據銀行的標準程序來檢查和儲存</li> <li>• 更新和管理與匯款有關的資料庫</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 所有匯款交易及不同型式的轉帳均正確地根據銀行的操作程序進行</li> <li>• 所有未償付之項目和匯款均被適時跟進</li> <li>• 通知客戶有關外匯交易之價格和收費, 並取得客戶同意</li> <li>• 每日更新一切與匯款有關的資料</li> </ul>
備註	

## 資訊科技及運作 &gt; 提供銀行服務

名稱	向客戶提供外匯交易服務
編號	106795L3
應用範圍	執行外匯交易服務。此能力單元適用於通過商務中心、電話銀行或電子銀行進行的交易。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解外匯交易的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展露外匯交易的基本知識，以了解工作的要求和期望</li> <li>● 瞭解國際慣例以及監管部門的法規和牌照要求</li> <li>● 明白外匯交易的特點和運作程序，以獨立地執行工作</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 為客戶安排外匯交易 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確認客戶的需求，並根據匯率和手續費，計算外幣的成本</li> <li>● 獲取不同貨幣買入價和賣出價的報價，並告知客戶</li> <li>● 與有關部門確認銀行的外匯資金狀況</li> <li>● 完成相關文件，並向客戶說明重要的資料</li> <li>● 通知客戶有關的費用和稅務</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 執行外匯服務的操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據銀行的指引和程序，操作外匯資金的錢箱</li> <li>● 結算錢箱的外匯資金，並糾正錯誤</li> <li>● 根據銀行的指示，保持錢箱於適當的現金水平</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行貨幣交易服務，以滿足客戶的要求，並遵守銀行的指引。</li> </ul>
備註	

資訊科技及運作 > 提供銀行服務	
名稱	為帳戶執行存款和提款交易
編號	106796L3
應用範圍	為客戶處理所有類型的帳戶交易。這職能適用於不同層面的客戶群和他們在不同的渠道發出的指示（例如面對面、互聯網、電話）
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解帳戶服務處理的程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>明瞭銀行提供全套帳戶服務的主要功能和運作程序，準確地處理交易</li> <li>根據銀行的內部程序和指引，處理不同的帳戶服務</li> </ul> </li> <li>對文件進行核實和檢查 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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、轉帳、帳戶開啟或更新、支票簿申請和交易產品銷售等)</li> <li>根據帳戶的開戶書驗證客戶所提交資料的真確性，如有必要，向客戶要求提供額外資料</li> </ul> </li> <li>依據客戶對常規交易中的指示，處理交易 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>在支付款項或存款前，執行檢查回收或起草的支票，驗證支票上的資料</li> <li>按照標準作業程序處理活期帳戶，儲蓄帳戶，定期存款，銀行匯票和支票的交易</li> <li>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</li> <li>在處理交易和處理客戶的信息中，了解相關規定和行為準則</li> <li>確保能遵守既定的標準</li> <li>當提取的資金超過銀行政策所規定的限額時尋求適當的授權</li> <li>計算和審查不同客戶應收的利息和透支帳戶的利息</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>執行帳戶服務，以滿足客戶的要求，並遵守銀行的指引。</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 研究分析

名稱	分析宏觀經濟發展
編號	106797L6
應用範圍	研究未來宏觀經濟發展趨勢。適用於各種研究宏觀經濟環境的主題及不同研究方法。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現經濟研究的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現在宏觀經濟發展上有關金融及發展計劃模式的專業研究知識</li> <li>• 對經濟周期展現專業知識，從而找出主要範圍/指標以估計未來宏觀經濟發展趨勢</li> </ul> </li> <li>2. 制定研究問題 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估目前經濟環境及就經濟預測制定具體研究問題</li> <li>• 挑選合適的經濟指標及找出收集相關資訊的各種來源</li> <li>• 制定數據收集計劃，具體舉出收集不同經濟指標的資訊的方法及工具 如審視二手消息、觀察、問卷調查等</li> <li>• 制定問卷以收集數據，如設定問題，抽樣調查策略、分析方法等</li> </ul> </li> <li>3. 預測經濟發展趨勢 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析及解讀經濟數據、政策、需求、趨勢及不同情景及一般預測</li> <li>• 解釋所採用的預測方法，如具體的假設、信心程度及困難等</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對未來經濟發展提供創意的見解。這需按相關經濟指標及從各途徑收集所得的資料，審慎的評估後而設定。</li> </ul>
備註	

投資平台 > 研究分析	
名稱	為各類型的客戶提供投資推介
編號	106798L6
應用範圍	推介投資理念。適用於推介不同的投資產品及介紹予各地不同類型的客戶
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展示投資分析的專業研究知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展示對金融市場、金融模式及不同資產類別上的專業知識以分析未來投資趨勢</li> <li>• 研究本地、地區性及全球的經濟及金融市場以整合投資推介</li> </ul> </li> <li>2. 推介投資組合選擇 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 整合預測未來經濟/市場狀況的研究結果及評估不同投資的影響</li> <li>• 利用適合的模式/規劃預計不同投資的風險及回報</li> <li>• 建立表現指標以評估不同投資理念的潛力</li> <li>• 為不同的投資建立可行的投資理念，如買賣時機等</li> </ul> </li> <li>3. 評估不同客戶群的簡介 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 細閱不同投資者的簡介(如投資經驗、投資風格、投資期、風險偏好)評估其可承受的風險</li> <li>• 為不同的客戶群度身訂造投資建議(如資產分佈、選擇股票)及確保提供合適的建議</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供投資推介。這該透過分析經濟/市場發展研究、不同資產的表現及風險評估等而制定</li> </ul>
備註	



## 投資平台 &gt; 研究分析

名稱	監察及評估不同資產類別的表現
編號	106799L6
應用範圍	評估資產價格走勢。適用於不同的研究方法及各國不同種類的資產的評估，如個別股票、貨幣、商品期貨、固定收業財務工具。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現資產定價研究及模式的專業知識            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現金融理論及模式上的專業知識以制定資產定價的方法</li> <li>• 審慎評估不同資產的特點以估算其表現</li> </ul> </li> <li>2. 監察資產價格轉變            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 研究資產過往的表現以找出決定價格可行的因素</li> <li>• 作出研究以收集可影響資產價格的指標數據</li> <li>• 監察資產價格波動以預計價格型態</li> <li>• 使用第三方或專業軟件以分析價格表現</li> </ul> </li> <li>3. 估計價格走勢影響            能夠：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估最新經濟趨勢及市場發展，以及估計對資產價格的影響</li> <li>• 制定適當模式/規劃以估算於不同市場情況下的資產價格、預計回報及風險暴露。</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預測不同資產的未來價格走勢。這該按照經濟趨勢及市場發展、資產價格型態及相關指標改變的分析而制定。</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 研究分析

名稱	評估新投資產品的潛在回報
編號	106800L6
應用範圍	評估新投資產品的潛在回報。適用於各種金融資產的投資，如股票、共同基金、債券、結構產品、外幣等
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現對投資分析的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 研究本地、區域及全球的經濟及金融市場以制定投資推介</li> <li>• 審慎評估不同資產的特點以估算其表現</li> </ul> </li> <li>2. 評估投資計劃書 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預測普遍經濟環境及市場發展轉變以計算投資潛在風險 (如利率、信用、市場流動性、國家風險、地理風險、條例管制等)</li> <li>• 制定/選擇合適的估算方法及模式(如股票過往表現、債券到期收益率、隱含波動率等) 估計投資回報</li> <li>• 評估投資所需成本(如價格、費用)及財務影響(如收入、成本、資產負債表使用、增值、資本需求、資本協定等)</li> <li>• 評估投資當中的隱藏成本(如買賣差價率)</li> </ul> </li> <li>3. 買賣決定建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定立表現指標用以比較不同投資機會表現</li> <li>• 按照客戶的風險報告提供最後建議以確保建議的合宜性</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為新投資產品買賣決定提供建議。這該按照分析預期風險、估計潛在回報、投資成本及客戶的合宜性而提出。</li> </ul>
備註	

投資平台 > 產品開發及推出	
名稱	設立產品開發的政策和步驟
編號	106803L6
應用範圍	制訂整間銀行的產品開發政策和標準步驟。此職能適用於各類新產品和不同的客戶細分市場。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>展露產品開發的專門認識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露在產品開發方面的全面和專門知識</li> <li>建立載有主要里程碑和檢測站的點對點開發路線圖</li> </ul> </li> <li>評估產品開發的需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>提出重要的理據以支持 / 拒絕產品的開發 (如市場需求、預算、風險)</li> </ul> </li> <li>制訂產品開發的步驟 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據銀行的現有營運程序，訂立和調適產品開發的步驟(包括批核政策)</li> <li>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，以識別在假設的商業模型失敗的情況下之潛在風險和影響</li> <li>制訂政策和標準，以按照優先順序，編排不同產品開發項目</li> <li>執行產品開發的政策和指引</li> <li>定期檢討產品開發政策，並留意銀行產品的相關監管要求</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂產品開發的政策和步驟，以確保開發出來的產品質素。這應基於對客戶的需要、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。</li> </ul>
備註	

投資平台 > 產品開發及推出	
名稱	設計產品供應系統和渠道
編號	106804L6
應用範圍	為不同市場分割，設計產品和服務的供應系統。此職能適用於全線從複雜至一般的企業銀行產品。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備私人銀行產品供應的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析產品的特徵和細分市場，以設計合適的供應渠道</li> <li>評估不同的供應渠道，為個別產品選擇合適的方式</li> </ul> </li> <li>為個別產品量身訂制供應程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為發展成熟的產品，評估現有供應渠道的合適性</li> <li>根據產品和目標客戶群的特色，設計產品供應的程序</li> <li>評估產品供應方式的效能，並在設計上作出必要的修正</li> </ul> </li> <li>制訂供應系統的實施計劃及監察機制 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>與涉及實施方案的相關單位，設計宣傳計劃，以界定供應系統的目標和要求</li> <li>與產品的最終用戶有密切關係的業務夥伴，一起建立有效的產品供應系統</li> <li>記錄分銷渠道每一步驟的價格，為各類業務夥伴設計一套合理的定價系統，以免有所抵觸</li> <li>與內部資訊科技團隊和外部系統供應商合作，設計系統變更的非功能 / 技術指引，以促進產品供應</li> <li>為產品供應渠道和方式，諮詢各單位，並對現有方案作出必要的修正</li> <li>監察供應系統，確保它能達到個別產品要求的既定目標和表現目的</li> <li>設計監察機制，以衡量不同供應渠道的效能</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂產品供應系統和其他支援措施，以促進產品的銷售。設計應根據不同的細分客戶特徵、產品的特色等來驗證。</li> </ul>
備註	

投資平台 > 產品開發及推出	
名稱	制訂新產品的盈利能力預測
編號	106805L6
應用範圍	為新產品的預期回報制訂業務財務預測。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>制定投資回報分析的方式 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>比較不同的投資回報計算方法，並選擇最合適的</li> <li>在分析過業務目標、產品特色、目標客戶和開發程序等後，為產品制訂合適的表現指標</li> </ul> </li> <li>制定業務案例 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>訂定業務假設和預測財務的影響 (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)</li> <li>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</li> <li>評估不同的業務案例情景，並向管理層提出建議</li> </ul> </li> <li>評估盈利能力預測 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>對於開發、發佈、市場推廣等資源分配提供建議</li> <li>根據項目目標、產品策略和財務影響，建構定價模型，以決定產品的價格</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
備註	

投資平台 > 產品開發及推出	
名稱	開發新的銀行服務產品
編號	106806L6
應用範圍	開發新的銀行服務產品。此職能適用於為不同客戶細分市場開發的各類產品。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 展露產品開發的專業知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研究宏觀經濟及法規的最新發展(如：人民幣國際化、中國業務)，以設計新產品</li> <li>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</li> <li>掌握產生意念的不同技巧，以提供不同的產品選項</li> <li>應用有效的項目管理技巧去開發新產品</li> </ul> <p>2. 進行研究以找出未獲滿足的客戶需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行適當的研究，預測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差距或領先於競爭對手</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>在設計產品時，檢視現有產品的內容和組合，從而平衡產品種類的廣度和深度</li> </ul> <p>3. 開發產品的規格和架構</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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差距</li> <li>撰寫業務案例和策略文件供管理層簽署確認</li> <li>協調所有持份者的理解，為新產品設計點對點的程序</li> <li>決定產品的定位，開發適合銀行的產品策略的產品規格</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開發新的銀行服務產品。一份清楚的產品策略和定位文件應給予管理層審批。</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 產品採購

名稱	制定交易對手的最高交易限額
編號	106814L6
應用範圍	制定交易對手的最高交易限額。適用於為私人銀行客戶而設的不同投資產品的外部供應商的交易活動(如OTC場外衍生工具市場、遠期合約)
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 展現管理產品風險的專業知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現風險管理的專業知識以確認、評估及控制私人銀行業務面對的對手風險。</li> <li>• 全面評估銀行風險管理政策以便按照銀行全盤策略設定政策/指引</li> </ul> <p>2. 設定信用相關對手交易限額</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審慎評估產品供應商及其交易活動，找出可能的風險（如結算前風險、結算風險、違約風險）及風險指標</li> <li>• 就主要風險處理研究一般業務門檻以設定基線</li> <li>• 比較不同風險計算的模式，選擇最合適的方法以設定風險限額</li> <li>• 平衡在不同市場情況下的商機及風險暴露，為各風險措施設定架構以明確制定可承受的風險限額</li> <li>• 就違規、個別報告及文檔處理定下政策</li> </ul> <p>3. 制定對手評估/審核政策</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為對手制定管控程序及交易限額及如需要，採取適當的風險管理策略(如擔保金協議、保險等)</li> <li>• 評估報告以分析違規/例外情況及採取措施將影響減至最低</li> <li>• 定期研究限額的架構，重新檢視。如有需要則作出改進</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定交易對手的最高交易限額及相關政策。該等政策需按照銀行信用管理政策及存在風險評估等因素制定。</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 研究分析

名稱	建立口頭或書面研究報告
編號	106801L5
應用範圍	為各方利益相關者建立研究報告以描述投資相關的研究結果。適用於不同題材的口頭或書面研究報告(宏觀經濟發展研究、行業分析、公司分析等)以及適用於不同讀者(如內客戶、外部客戶、公眾等)
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 展現投資分析的專業知識</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現對金融及研究模式的相關專業知識以清晰向各相關人士講解研究結果</li> <li>● 評估各資產類別的特點以解讀研究結果</li> </ul> <p>2. 評估目標客戶的需要及喜好</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析不同客戶的需要及喜好以評估其對訊息的需求及可為其度身制定內容</li> <li>● 分析不同客戶群的需要及喜好以制定刊物的形式及出版頻密度(如研究報告、通訊、電郵提示、季度摘要)</li> </ul> <p>3. 報告及簡介研究結果及總結</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估不同經濟/市場/範疇/投資資產的研究，向不同客戶群選取有用資訊及報告內容</li> <li>● 與不同人士聯絡以安排公佈及講解研究報告</li> <li>● 按照不同客戶的需要及知識制定講介形式及方法</li> <li>● 準備講解材料以令各會面/研討會順利進行</li> <li>● 口頭報告有關研究發現及回應客戶提問</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立口頭或書面研究報告結果。這該按照不同客戶群的簡介如訊息需求、興趣及喜好的分析而建立。</li> </ul>
備註	



## 投資平台 &gt; 產品開發及推出

名稱	制訂新產品開發的項目方案 (如項目時間表、資源計劃)
編號	106807L5
應用範圍	為新產品制訂項目方案，訂明所需活動、資源及風險管理。此職能適用於不同的產品和客戶細分市場的開發。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估產品方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展露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</li> <li>• 評估即將開發的產品特色，以確保重要的元素 / 程序都包含在項目方案之內</li> </ul> <p>2. 制訂項目方案的細節</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定工作、項目的步驟和階段 (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</li> <li>• 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</li> <li>• 制定項目的整體預算案和時間表，以確保資源有效使用</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> <p>3. 監察項目方案的執行</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 監察程序實施，找出開發程序的障礙 / 偏差，並策劃補救行動</li> <li>• 檢討執行計劃，向管理層提供定期更新和指標報告，知會他們項目的進度</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 向管理層匯報項目的進度，提供相關資訊的報告 (如：財務影響)，以促進他們對項目進度的理解。</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 產品開發及推出

名稱	設計新產品的營運步驟
編號	106808L5
應用範圍	為新產品設計步驟說明整個營運程序 (如產品發佈、宣傳、銷售、服務提供、售後服務)。此職能適用於各類產品和不同的客戶細分市場。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估產品的營運要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估產品的特色，找出其營運要求</li> <li>• 分析不同產品供應平台的特色，找出營運步驟的要求</li> </ul> <p>2. 設計服務提供的營運方案</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 說明對支援新產品和服務發佈的特別要求</li> <li>• 在分析過相關資訊，包括但不限於業務策略、市場推廣計劃、服務系統、客戶等後，設計新開發產品的銷售和供應流程</li> <li>• 為新產品和服務的營運步驟提供建議，以促進產品的銷售</li> <li>• 檢討相關指引和制定追蹤與監察機制，以防既定步驟有所偏離，確保營運步驟符合銀行的內部標準</li> </ul> <p>3. 執行營運步驟</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定涉及營運程序中，不同單位的角色和責任</li> <li>• 找出工作流程中需要改善之處</li> <li>• 協助制訂用以為個別新產品或服務之營運作溝通的步驟、指引、工作流程或工具</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新產品營運步驟的規格描述從產品發佈至售後服務之間，不同過程的細節。這應基於產品特色、營運要求和銀行現有的步驟 / 平台之分析。</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 產品開發及推出

名稱	物色和管理由外部供應商提供的產品和服務
編號	106809L5
應用範圍	為製作銀行的產品物色外部供應商。此職能適用於各類產品和不同的客戶細分市場。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 識別銀行服務產品 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析銀行的產品策略，以瞭解引進新產品的需要</li> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>2. 物色合適的供應商 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立供應商的篩選標準和供應商管理政策</li> <li>• 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細分市場的需要的貨品</li> <li>• 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，以支持選擇</li> <li>• 根據銀行的內部標準，對供應商提供的產品進行盡責調查</li> </ul> </li> <li>3. 與外部供應商建立銷售和服務協議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與不同單位協調，以定立宣傳及推廣方案的細節，如：產品及服務的目標對象、定價、包裝及交付系統</li> <li>• 與不同單位聯繫，協調產品和服務的銷售，如目標細分市場、定價、包裝等</li> <li>• 與不同單位聯繫，協調產品和服務的市場推廣與宣傳活動</li> <li>• 與不同單位聯繫，協調產品和服務的供應</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 與供應商簽署之合同，需訂明保障銀行利益 (如價格、市場推廣、服務供應) 的條款及條件。</li> </ul>
備註	

投資平台 > 產品開發及推出	
名稱	對產品執行盡職審查、評估產品風險及作出風險評級
編號	106810L5
應用範圍	為產品作出風險評級。包括由銀行研發的不同的投資產品或供應商為私人銀行客戶提供的外部產品
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現對投資產品的專業認識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估不同的投資概念及理論以理解投資產品的結構及風險</li> <li>• 了解建立風險及回報簡介的步驟(如界定要求 如投資、複雜度、流動性、工具風險、投資期、多元程度等)</li> <li>• 按照銀行現有風險評級機制作出適合的產品風險評級</li> </ul> </li> <li>2. 建立產品盡職調查 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 考慮各種影響風險與回報的因素(如潛在投資的性質、風險程度、產品發行者的情況、費用、相關表現、流動性、分析投資產品結構、鎖定期、終止細則等)分析投資產品結構</li> <li>• 評估投資產品的主要風險(如流動性風險、利率風險)及評估不同客戶群於不同市場情況下的影響</li> </ul> </li> <li>3. 作出產品風險評級 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按客戶的特質評估投資產品風險及回報，決定風險暴露產品是否適戶該客戶群的投資組合</li> <li>• 按銀行採納的方案作出風險評級</li> <li>• 解釋原因說明產品為何適合不同風險承受程度的客戶</li> <li>• 聯絡高級管理人員跟進批核程序，監察文件控制紀錄</li> <li>• 與客戶商量有關評級以確保能適時提供相關資訊予客戶</li> <li>• 監察最新市場發展及決定產品風險評級是否需要重新評審</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 作出產品風險評級以確保投資推介適合私人銀行客戶。這該按照產品特點、客戶種類及市場情況等分析而制定。</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 產品開發及推出

名稱	提供銷售人員產品培訓
編號	106811L5
應用範圍	為銷售人員提供培訓以裝備所需產品知識以有利行銷。適用於各種為私人銀行客戶而設的投資產品
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 展現投資產品的專業知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現在經濟及金融上的專業知識藉以評估市場發展及於日常職務上應用相關知識</li> <li>• 展現各種私人銀行產品及服務的專業知識從而向他人提供培訓</li> </ul> <p>2.1. 設計培訓內容</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照員工崗位評估員工需要，確保相關員工取得最新的產品及服務資訊</li> <li>• 制定財富管理的培訓課程，授予相關知識(如目前經濟及市場走勢)及理論(如投資、投資組合管理)以有利員工工作</li> <li>• 制定講解不同產品培訓課程，解釋產品特點、結構及風險</li> <li>• 上載有用的產品資訊及對手的評估到網上平台以便前線員工瀏覽</li> </ul> <p>2.2. 為員工提供最新發展消息</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向員工提供最新市場資訊，如消息發佈、監管要求、恰當申報聲明、競爭者資訊等，以及解釋它們對不同產品的影響</li> <li>• 向員工提供最新的經濟及金融市場的消息，以及投資策略的指引</li> <li>• 提供新產品的最新消息及培訓，包括產品特點、目標客戶及運作程序等</li> </ul> <p>3. 確保培訓成效</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照目標參與者的簡歷設計及挑選培訓方案，如先前知識、學習模式、年資及工作崗位等</li> <li>• 評估培訓內容及確保培訓能令員工更能掌握知識及技巧</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為不同崗位員工制定產品培訓。所選方案及內容設計應按照培訓內容、不同崗位的工作要求及參與者的簡歷分析而定立</li> </ul>
備註	

投資平台 > 產品採購	
名稱	與第三方產品供應商聯絡，度身訂造產品迎合客戶需要
編號	106815L5
應用範圍	聯絡外部供應商提供訂制產品。適用於為私人銀行客戶而設之不同投資產品
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備私人銀行產品開發的相關知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展現對各種投資產品的專業知識藉以按照客戶需要制定產品</li> <li>展現於投資及金融上的專業知識藉以確保產品的風險調整回報能達至銀行目標</li> <li>評估經濟及市場發展以捕捉商機及增加投資組合的回報</li> </ul> </li> <li>制定迎合客戶需要的產品 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>就客戶的財務需要及投資目標(如最大回報、分散風險)與供應商溝通</li> <li>與供應商討論，按客戶的需要挑選投資工具/潛在金融資產及產品解決方案的結構</li> <li>計算所有相關成本及制定產品價格</li> <li>就產品交付提供建議，並聯絡相關專家為高水平系統的要求作出定義</li> <li>管理發展投資產品的時間表及交付</li> <li>制定回報比例模式</li> </ul> </li> <li>確保產品發展合適度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>向客戶講解以確認其要求及處理他們對回報的期望</li> <li>評估產品以確保風險回報比例合理及適合目標客戶</li> <li>確保產品符合規例要求及銀行內部政策</li> <li>就產品表現制定壓力測試及模式</li> <li>制定外判協議及服務水平協議</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以結構、交付過程、價格、風險暴露等清晰規定度身訂制金融產品。產品需按照客戶要求、市場發展及條例要求等分析而制定。</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 產品採購

名稱	邀請第三方產品供應商參與產品開發
編號	106816L5
應用範圍	選擇各項市場資產類別的第三方供應商如結構產品、股票等
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>審慎評估第三方產品供應商 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展現金融服務相關的合約管理上專業知識以制定供應商規定及合約</li> <li>展現對不同投資產品及市場的專業知識以評估各種對手及其業務關係性質</li> </ul> </li> <li>挑選服務供應商 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>聯絡銀行相關部門以定出產品要求及挑選產品供應商的條件</li> <li>搜羅市場上合適的供應商，與具潛力的供應商會面並要求報價單</li> <li>評估不同產品供應商的報價單，按結算前條件、銀行政筭及指引等選出合適的供應商</li> </ul> </li> <li>管理參與過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為已選出的產品供應商制定盡職調查(如遵守法規)及對手評估(如產品供應商信譽)以獲得批准</li> <li>制定法律文件/合約，按照銀行條例及指引以列明條款及細則如合約的規模及時期、費用、終止條款、抵押品過賬要求等</li> <li>與選出的供應商商討並制定合約條款及細則</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為私人銀行業務加入產品供應商。該分析客戶要求、盡職調查及評估不同產品供應商等因素挑選</li> <li>制定法律及合約文件列出不同單位的具體職責以保障銀行權益</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 產品採購

名稱	制定不同產品的分銷策略
編號	106817L5
應用範圍	制定不同產品分配、銷售策略。適用於銀行研發或外部供應商為私人銀行客戶而設的不同投資產品。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備銷售投資產品的知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展現對投資及金融的專業知識及理解產品結構</li> <li>評估私人銀行客戶的簡歷以選擇及制定合適的分配策略</li> </ul> </li> <li>制定分銷策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>評估產品結構及決定適合該產品的客戶群</li> <li>評估是否需要第三方介入，為選定的經銷商制定初步及持續的盡職調查以評估法律及合約相關的風險</li> <li>監察銷售表現及審視分配策略</li> </ul> </li> <li>協助銷售過程、確保流暢 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析目標客戶簡歷，準備銷售/推廣資訊為客戶提供恰當資料。就產品提供持平的觀點。</li> <li>制定適合的產品訓練予銷售員工/經銷商以確保他們具備相當的產品知識，如產品特點、風險、預計回報等</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為私人銀行客戶制定銷售產品的分配、銷售策略。策略應按照產品特點及客戶簡歷的分析而設以確保產品適合度</li> <li>提供產品資訊/培訓予相關人士。資訊內容需為不同人士的資訊需要度身而設，以及可就產品提供一個公正及持平的觀點</li> </ul>
備註	



## 投資平台 &gt; 產品採購

名稱	監察第三方產品供應商於不同市場環境下的情況
編號	106818L5
應用範圍	按已定下的法律/合約要求監察第三方產品供應商的情況。適用於為私人銀行客戶而設的各種投資產品
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估監察外部產品供應商的各種方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對風險管理的專業知識以建立適合的監察第三方產品供應商的方法</li> <li>• 分析銀行風險管理政策以確保產品供應商的表現達到銀行標準</li> <li>• 評估與第三方產品供應商定立的協議以決定他們是否達到合約要求</li> </ul> </li> <li>2. 監察交易對手風險 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估經濟及市場環境的波動以及估計產品供應商所受的影響 (如信用評級、金融數據)</li> <li>• 監察銀行倉盤及風險限額使用等不同風險措施(如停損點、風險限額)，指出超限情況及採取適當行動</li> <li>• 對產品供應商展開持續進行的盡職調查，集合不同數據(如違約率、違約風險暴露、違約損失率)以認出潛在問題出現的訊號而採取適當行動，如修改交易對手限額或抵押品要求、減低被降級交易對手的可接受風險程度等</li> </ul> </li> <li>3. 評估產品質素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估及監察產品供應商以確保適時交付、按服務範疇及預算提供有品質之服務</li> <li>• 審視及檢查產品供應商的表現(如服務水平、風險管理)以確保達到客戶要求</li> <li>• 審視條例以確保符合法定要求及銀行內部標準</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續的監察第三方產品供應商及成功控制銀行的可接受風險程度。過程需將市場波動、交易對手的財務數據及不同措施的風險使用限額等因素一併考慮。</li> </ul>
備註	

投資平台 > 提供投資產品	
名稱	提供固定收益產品的投資服務
編號	106819L5
應用範圍	提供固定收益產品投資服務，包括產品細節結構及交付平台。適用於為各種私人銀行客戶群而設的服務
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估服務要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現對固定收益產品的專業知識以理解服務要求</li> <li>● 展現投資上的專業知識以提供產品結構建議</li> </ul> </li> <li>2. 管理投資平台 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照銀行固定收益產品政策條例制定程序及文件要求，並制定工具以助實踐</li> <li>● 就不同的交易制定及維持服務水平</li> <li>● 定出及維持買賣固定收益產品渠道</li> </ul> </li> <li>3. 與客戶經理聯絡以度身制定產品 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估投資目標及客戶其他資料以估計個別的投資需要</li> <li>● 與客戶經理聯絡以為個別客戶制定解決方案以滿足客戶獨有的需要</li> <li>● 與客戶經理聯絡並向客戶簡介解決方案，介紹產品結構、產品特點、風險、費用及條款等</li> <li>● 制定服務協議並獲客戶接受</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供投資服務，確保過程順利並滿足客戶要求</li> </ul>
備註	

投資平台 > 提供投資產品	
名稱	提供股票投資服務
編號	106820L5
應用範圍	提供股票產品的投資服務，包括產品細節結構及交付平台。適用於為不同私人銀行客戶群而設的服務
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估服務要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對股票產品的專業知識以理解服務要求</li> <li>• 展現投資上的專業知識以提供產品結構建議</li> </ul> </li> <li>2. 管理投資平台 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照銀行股票產品政策條例制定程序及文件要求及利定工具以助實踐</li> <li>• 就不同的交易制定及維持服務水平</li> <li>• 定出及維持買賣股票產品渠道</li> </ul> </li> <li>3. 與客戶經理聯絡以度身制定產品 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估投資目標及客戶的其他資料以估計個別的投资需要</li> <li>• 與客戶經理聯絡以為個別客戶制定解決方案以滿足客戶獨有的需要</li> <li>• 與客戶經理聯絡並向客戶簡介解決方案，介紹產品結構、產品特點、風險、費用及條款等</li> <li>• 制定服務協議並獲客戶接維</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供投資服務，確保過程順利並滿足客戶要求</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 提供投資產品

名稱	提供外幣投資服務
編號	106821L5
應用範圍	提供外匯產品的投資服務，包括產品細節結構及交付平台。適用於為不同私人銀行客戶群而設的服務
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估服務要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現對外匯產品的專業知識以理解服務要求</li> <li>● 展現投資上的專業知識以提供產品結構建議</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 管理投資平台 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照銀行外匯產品政策條例制定程序及文件要求及利定工具以助實踐</li> <li>● 就不同的交易制定及維持服務水平</li> <li>● 訂定及維持買賣外匯產品渠道</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 與公關經理聯絡以度身制定產品 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估投資目標及客戶的其他資料以估計個別投資需要</li> <li>● 與客戶經理聯絡以為個別客戶制定解決方案以滿足客戶獨有的需要</li> <li>● 與客戶經理聯絡並向客戶簡介解決方案，介紹產品結構、產品特點、風險、費用及條款等</li> <li>● 制定服務協議並獲客戶接受</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供投資服務，確保過程順利並能滿足客戶要求</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 提供投資產品

名稱	提供結構產品的投資服務
編號	106822L5
應用範圍	提供結構產品的投資服務，包括產品細節結構及交付平台。適用於為不同私人銀行客戶群而設的服務
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估服務要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現對結構產品的專業知識以理解服務要求</li> <li>● 展現投資上的專業知識以提供產品結構建議</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 管理投資平台 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照銀行結構產品政策和條例的制定程序及文件要求，並制定工具以助實踐</li> <li>● 就不同的交易制定及維持服務水平</li> <li>● 訂定及維持買賣結構產品渠道</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 與客戶經理聯絡以度身制定產品 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估投資目標及客戶其他資料以估計個別的投資需要</li> <li>● 與客戶經理聯絡以為個別客戶制定解決方案以滿足客戶獨有的需要</li> <li>● 與客戶經理聯絡並向客戶簡介解決方案，介紹產品結構、產品特點、風險、費用及條款等</li> <li>● 制定服務協議並獲客戶接受</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供投資服務，確保過程順利並能滿足客戶要求</li> </ul>
備註	

投資平台 > 提供投資產品	
名稱	提供商品投資服務
編號	106823L5
應用範圍	提供商品投資服務，包括產品結構及交付平台。適用於為不同私人銀行客戶群而設的服務
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估服務要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對商品的專業知識以理解服務要求</li> <li>• 展現投資上的專業知識以提供產品結構建議</li> </ul> </li> <li>2. 管理投資平台 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照銀行商品政策條例制定程序及文件要求，並制定工具以助實踐</li> <li>• 就不同的交易制定及維持服務水平</li> <li>• 訂定及維持買賣商品渠道</li> </ul> </li> <li>3. 與客戶經理聯絡以度身制定產品 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估投資目標及客戶其他資料以估計個別的投資需要</li> <li>• 與客戶經理聯絡以為個別客戶制定解決方案以滿足客戶獨有的需要</li> <li>• 與客戶經理聯絡並向客戶簡介解決方案，介紹產品結構、產品特點、風險、費用及條款等</li> <li>• 制定服務協議並獲客戶接受</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供投資服務，確保過程順利並能滿足客戶要求</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 提供投資產品

名稱	提供混合投資服務
編號	106824L5
應用範圍	提供混合投資服務，包括產品結構及交付平台。適用於為不同私人銀行客戶群而設的服務
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估服務要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對混合投資的專業知識以理解服務要求</li> <li>• 展現投資上的專業知識以提供產品結構建議</li> </ul> </li> <li>2. 管理投資平台 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照銀行集合投資政策條例制定程序及文件要求，並制定工具以助實踐</li> <li>• 就不同的交易制定及維持服務水平</li> <li>• 訂定及維持買賣商品渠道</li> </ul> </li> <li>3. 與客戶經理聯絡以度身制定產品 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估投資目標及客戶其他資料以估計個別的投資需要</li> <li>• 與客戶經理聯絡以為個別客戶制定解決方案以滿足客戶獨有的需要</li> <li>• 與客戶經理聯絡並向客戶簡介解決方案，介紹產品結構、產品特點、風險、費用及條款等</li> <li>• 制定服務協議並獲客戶接納</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供投資服務，確保過程順利並能滿足客戶要求</li> </ul>
備註	

## 投資平台 &gt; 研究分析

名稱	實施市場研究項目 (如市場研究、產品評估) 以收集相關數據
編號	106802L4
應用範圍	實施不同的市場研究項目。此職能適用於不同規模和不同方法的研究項目。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解研究的框架 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露精通研究的知識，以瞭解既定的研究框架</li> <li>展露精通於研究領域的知識，制訂研究項目的實施方案</li> </ul> </li> <li>制訂數據收集的實施方案 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>檢閱研究項目的建議書，找出收集數據的活動</li> <li>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</li> <li>制訂數據收集程序的操作細節 (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</li> <li>識別數據收集所需的資源，並清晰地界定不同單位的角色</li> </ul> </li> <li>監察數據收集的程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>監督數據收集程序，並在有需要時施行補救行動，以確保程序順暢</li> <li>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離，並記錄對數據完整性的影響</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂實施方案，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。</li> <li>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。</li> </ul>
備註	



投資平台 > 產品開發及推出	
名稱	提供產品資訊，以支援銷售過程
編號	106812L4
應用範圍	參與銷售過程，並提供產品知識。此職能適用於不同產品的發佈。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱產品發佈的銷售過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白產品的技術特性，以便能獨立地處理客戶的查詢</li> <li>• 檢討銷售的過程及方法，以識別銷售隊伍所需的支援</li> </ul> </li> <li>2. 為客戶提供產品資料 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 回答客戶有關產品特性的問題</li> </ul> </li> <li>3. 為銷售人員提供產品知識的援助 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 確保銷售過程適當地進行</li> <li>• 解答銷售人員的問題，確保他們知道最新的產品訊息</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶傳遞已批核的產品資料，提供重要的內容，以便客戶作出評核。並為目標客戶訂製合適的表達方式，使他們能輕易及準確地明白有關訊息。</li> <li>• 為銷售人員提供協助，確保客戶能獲得正確的資訊。</li> </ul>
備註	

投資平台 > 產品開發及推出	
名稱	為不同的產品建立投資意向書
編號	106813L4
應用範圍	提供投資意向書以向客戶解釋投資產品細節。適用於由銀行研發的不同的投資產品或供應商為私人銀行客戶提供的外部產品
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解投資產品結構</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現金融投資上的專業知識以解讀產品的技術特點及收益計算</li> <li>● 分析不同投資產品的結構，籍以向客戶解讀其用途、好處及風險</li> </ul> <p>2. 描述投資意向書內容</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 描述產品的主要構成及不時提供有用的資訊予客戶以作出投資決定</li> <li>● 審視客戶的需要及知識水平以找出需多作闡述的範疇</li> </ul> <p>3. 確保資訊準確</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 適當說明產品的風險以確保投資意向書能公正及平衡地呈現產品的面貌</li> <li>● 確保材料符合條例要求(如：產品合宜性)</li> <li>● 資訊用詞必須簡單扼要以確保客戶清晰明白</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供投資意向書並清楚描述主要資訊。資訊需按照客戶需要知識水平而制定。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 制定銷售策略及執行計劃

名稱	商業情報分析以發現新的商機和威脅
編號	106825L7
應用範圍	制定的企業願景/使命銀行在企業銀行業務，並確定新的商機。這適用於企業銀行業務裡不同的產品/客戶分區及不同的地理位置
級別	7
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 私人銀行業務的發展研究</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展示對私人銀行的專業了解，包括常見的商業模式，典型的銀行結構，客戶細分，產品和服務等。</li> <li>• 對塑造私人銀行業務的發展趨勢進行研究 ( 例如法規，宏觀經濟環境，技術，客戶檔案 )，以預計銀行業的經營環境變化的關鍵因素</li> </ul> <p>2. 找出市場的未滿足的需求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 檢視私人銀行業務的發展趨勢，並預期新的銀行產品/服務需求</li> </ul> <p>3. 發展新解決辦法滿足用戶的需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 估計市場規模及預測新商機的利潤空間</li> <li>• 設定目標，針對不同市場提高每一個銷售和市場營銷的方法的有效性; 把任務劃分至可接受的分塊，並持續以最佳的實踐應用縮小差距</li> <li>• 通過分析客戶資料，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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展新的及原有的私人銀行經營理念。應根據在範圍廣泛的領域的研究結果，如銀行業務發展，戰略分析的銀行，客戶的需求等，以批判性分析得出獨到見解</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 制定銷售策略及執行計劃

名稱	預測市場發展的未來趨勢
編號	106826L7
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。
級別	7
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制訂銀行發展的概念模型</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 展露在私人銀行的全面和專門知識，以識別新的業務機會 (如：人民幣業務)</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul> <p>2. 綜合不同來源的訊息</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對於影響銀行業的因素 (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</li> <li>● 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</li> <li>● 進行分析，研究全球、地區和本地客戶剖析的變化 (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</li> </ul> <p>3. 預測銀行業的未來趨勢</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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 (如政治、經濟、社會、科技發展) 的未來發展</li> <li>● 嚴謹地評估銀行的強項、弱項、內部限制和定位等，以回應未來的趨勢</li> <li>● 預測銀行業的未來，並就其對銀行的影響，提出具創意的洞見</li> <li>● 對於銀行應如何回應已找出的業務和營運趨勢，提出原創的意念</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對於銀行業的未來發展，提出具創意的洞見。這應根據對於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。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 制定銷售策略及執行計劃

名稱	制訂私人銀行業務戰略
編號	106827L7
應用範圍	為私人銀行的不同地區、功能及部門制定整體業務戰略
級別	7
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為當前情況進行研究及預測環球業務的未來發展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>在欠缺完整資料的情況下，嚴謹地分析和研究本地及全球的經濟發展 (如：中國)，從而預測不同地區的市場潛力</li> <li>評估政治形勢與監察環境因素對銀行業務的影響</li> </ul> </li> <li>識別不同地區的業務機會 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據當地和全球的經濟發展情況，識別市場潛力，從而作出進入或離開市場的決定</li> <li>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</li> <li>評估所選業務的前景和挑戰，以達致合理的決定</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>根據全球業務發展制定和調整私人銀行的戰略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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，藉以促進環球業務的策略發展</li> <li>為策略的方向制訂願景，並運用不同來源的例子加以說明，用以帶領機構全體人員</li> <li>發揮影響力，為策略計劃爭取支份者的支持</li> <li>分析宏觀環境及預測長期的發展趨勢，從而訂立私人銀行業務策略</li> <li>為不同的業務策略制訂願景、任務、目標和指標</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與銀行的業務機會有關之策略決定和策略的實踐，應基於合理的理據及眾多因素的分析，如：預期回報、前景、威脅及不同選擇的比較以至銀行本身的核心能力 / 專長等</li> </ul>
備註	

業務管理及策略 > 環球商業觸角	
名稱	制訂銀行業務戰略
編號	106833L7
應用範圍	為銀行的不同地區、功能組別及部門制訂整體業務戰略。
級別	7
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為當前情況進行研究及預測環球業務的未來發展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>在欠缺完整的資料下，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</li> <li>評估政治形勢與監管環境對銀行業務的影響</li> </ul> </li> <li>識別不同地區的業務機會 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>根據當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</li> <li>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</li> <li>評估所選業務的前景和挑戰，以達到合理的決定</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>根據本地 / 地區 / 全球發展和企業目標，制訂和調整銀行的策略 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>發揮影響力，為策略計劃爭取支持</li> <li>分析宏觀環境及預測長期的發展趨勢，以訂立業務策略</li> <li>為不同的業務策略制訂願景、任務、目標和指標</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與銀行的業務機會有關之策略決定和策略的實踐，應基於合理的理據及眾多因素的分析，如：預期回報、前景、威脅及不同選擇的比較以至銀行本身的核心能力 / 專長等</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 制定銷售策略及執行計劃

名稱	制訂銀行的市場分割策略
編號	106828L6
應用範圍	把客戶細分致不同組別。此職能適用於銀行的各類產品和服務的客戶。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析客戶行為的研究結果 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露在消費者研究和市場分割方面的全面和專門知識，以進行客戶的市場分割</li> <li>識別建構客戶剖析的重要資料，以提供數據予客戶的市場分割</li> </ul> </li> <li>進行客戶的市場分割 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>整合和評估客戶剖析的數據，為新的業務機會分辨不同細分市場對於產品和服務的具體需要和喜好</li> <li>決定把有類似需要和欲望的客戶分成同一組的條件 (如人口、地理、心理、行為、行業等)</li> <li>建立市場分割模型，並確定與銀行的業務策略相一致</li> <li>分析客戶，並識別對於財務產品和服務有影響的變數 / 特徵</li> </ul> </li> <li>識別不同細分市場的需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析不同細分市場的客戶行為和特徵，以決定財務需要、購買行為和偏好的市場推廣計劃</li> <li>分析不同細分市場的行為，為每一細分市場提供量身訂制的市場推廣戰略、定價策略和保留客戶的政策等</li> <li>預計不同細分市場的規模，並決定開發市場 / 產品所要的資源</li> <li>按優先順序排列不同細分市場的業務策略，與每一細分市場的潛力、競爭環境、銀行的整體策略和資源等相一致</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對客戶的市場分割提出建議。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。</li> <li>為不同客戶細分市場制訂策略。這應根據客戶的剖析和嚴謹的評估。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 制定銷售策略及執行計劃

名稱	進行研究，以瞭解和預測客戶的不同細分市場的需要
編號	106829L6
應用範圍	進行消費者研究去找出客戶的需要。此職能適用於採用各種方法和研究不同客戶細分市場的消費者研究。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>展露在消費者研究方面的專門知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露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</li> <li>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，以為研究項目制訂一個合適的框架</li> </ul> </li> <li>制訂研究框架 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>進行研究，以找出影響客戶對銀行服務需求的因素 (如政治、經濟、社會或科技發展)</li> <li>訂定研究框架的潛在假設</li> <li>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</li> <li>設定適當的研究格式 (如實驗、神秘顧客、品牌資產研究等)</li> </ul> </li> <li>進行數據分析 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂研究的分析框架，促進數據的解讀</li> <li>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</li> <li>進行複函數分析，找出不同變數之間的關係</li> <li>嚴謹地評估分析結果，並提供客戶需求的預測</li> <li>把研究結果轉化成可行動的條目</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>通過整合和評估來自不同來源的研究結果，預測客戶的需求。</li> </ul>
備註	



## 業務管理及策略 &gt; 制定銷售策略及執行計劃

名稱	在業務層面制訂競爭對手分析
編號	106830L6
應用範圍	使用各種方法去研究競爭對手，進行競爭對手分析。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>展露競爭對手分析的專門知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展露在研究方面的全面和專門知識，以制訂研究計劃去收集競爭對手的資料</li> <li>嚴謹地評估宏觀經濟環境、銀行業的發展和競爭環境，以為競爭對手分析項目制訂合適的框架</li> </ul> </li> <li>訂合資料收集的框架 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>找出研究所需的數據 / 變數，並制訂合適的研究設計 (如實驗、神秘顧客、品牌資產研究等)</li> </ul> </li> <li>進行數據分析 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>有意圖和系統地整合競爭對手的資料，並制定分析的邏輯</li> <li>分析收集所得的資料，以識別市場的最佳做法</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>通過對於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。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 環球商業觸角

名稱	預計環球經濟發展
編號	106834L6
應用範圍	預計不同國家及地區的經濟發展
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備經濟研究的專業知識 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估過往趨勢，識別不同經濟週期的特色</li> <li>● 制訂新模型來預測與銀行業務息息相關的行業的未來發展</li> <li>● 融會不同經濟理論，評估現今的形勢、經濟前景及不同政府的貨幣政策，以找出潛在的危機及業務機會</li> </ul> <p>2. 分析現時的經濟環境 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在欠缺完整的資料下，從宏觀角度分析競爭力或營商環境，並預測發展趨勢和結果</li> <li>● 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</li> </ul> <p>3. 建立模型以預測未來的經濟發展 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制訂調查計劃，以便通過位於世界各地的合適人士聯繫去收集市場情報</li> <li>● 定期或根據項目的需要，詳細分析跨地域的市場趨勢</li> <li>● 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在欠缺完整資料的情況下，對環球經濟發展作出詳細的分析，闡述環球及主要地區的未來前景。分析內容應涵蓋不同的範疇、不同來源的數據及各項數字的預測。</li> </ul>
備註	

業務管理及策略 > 環球商業觸角	
名稱	分析不同市場 / 地區的業務前景
編號	106835L6
應用範圍	預測個別市場 / 地區的業務。此職能適用於任何銀行的產品及服務。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 研究不同市場 / 地區的經濟發展及客戶特色</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 研究不同經濟指標，分析市場的營商及法律環境</li> <li>● 在欠缺完整的政治、經濟、社會及科技發展的資料下，調查市場的盈利潛力</li> <li>● 確定市場的規模</li> <li>● 分析該市場的人口統計資料，以研究市場的分類及客戶行為特色</li> </ul> <p>2. 預測投資回報</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據客戶要求的特點 / 功能去設計產品，並計算成本開支</li> <li>● 在欠缺完整的資料下，為市場環境、銷售趨勢、客戶行為及成本等因素定立假設，以預測銷售數字</li> <li>● 識別所有支出項目及價格趨勢，以預計在個別市場 / 區域的投資成本</li> <li>● 識別能影響產品和服務營業額的因素</li> <li>● 設計預測銷售業績的模型</li> <li>● 確定投資的時間表</li> <li>● 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在欠缺完整的資料下，為市場 / 地區的業務前景作出分析，並清楚顯示計算的方法、假設及考慮因素。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 變革管理

名稱	界定變革管理的策略
編號	106840L6
應用範圍	設計整體變革管理的策略，以支持銀行的發展。此職能適用於業務、運作或銀行架構的主要變更。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析變動可帶來的影響</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行調查，找出欠缺的資料，以評估阻力的程度、受影響的人口、涉及的利益相關者，銀行的專業和對銀行的倚賴程度等</li> <li>分析不同類別的變革及其對不同運作的影響，並發展相關的項目，以協助不同階層的員工履行新職責</li> </ul> <p>2. 清楚界定變革的目標</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立變革的願景，界定變化的目標並設定明確的指標</li> <li>分析改革的影響及不同接收者的觀感，設計訊息，以向有關的持份者，傳達變革的目標</li> </ul> <p>3. 制訂變更管理的整體策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析不同的變革管理方法，制訂一個合適銀行業務的策略，以管理變革</li> <li>識別擁有合適技巧及有志於改革的員工，為個別變革方案建立專門的工作班子，以確保改革的倡議能一致地及有效地推行</li> <li>估計所需的資源，並檢視銀行是否擁有足夠的資源，以支持策略的實踐</li> <li>制訂行動大綱，訂立有彈性的優先項目及執行方法</li> <li>訂立措施，以監察進展、進行檢討及調整</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在欠缺完整資料的情況下，估計變革帶來的影響，並制訂整體的變革管理策略，及清楚列明變革的目的及願景。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 制定銷售策略及執行計劃

名稱	制定市場推廣及宣傳項目
編號	106831L5
應用範圍	為個別業務制定整體的市場推廣及宣傳項目。此職能適用於在不同細分市場及為不同產品和服務制定的推廣項目。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析目標客戶的特點</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對銀行計劃開拓或擴充的細分市場進行分析，並找出目標客戶</li> <li>分析銀行產品/服務的特性，以識別能否滿足目標客戶的需求</li> <li>詳細分析目標客戶，如個人資料、興趣、消費行為等，以找出能影響目標客戶的有效方法</li> </ul> <p>2. 為指定業務制定市場推廣及宣傳項目</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研究客戶訪問及焦點小組報告，以制定推廣及宣傳計劃</li> <li>為不同細分市場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</li> <li>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</li> <li>製作宣傳訊息的內容、技倆、結構和格式</li> <li>使用適當的渠道，以確保促銷資訊到達目標客戶</li> <li>制定財政預算，內容包括：不同地區的成本及其細分事項、推廣組合內的不同方法、負擔能力、以及競爭力等等</li> <li>為推廣計劃進行利弊分析</li> </ul> <p>3. 建立評估活動成效的量度機制</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定量度的機制，以檢討市場推廣及宣傳計劃的成效</li> <li>建立檢討的機制，以跟進預先設定的目標是否得以達成，並為計畫作出適當的修改</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、管道及預算等等。此外，建議亦需要對不同細分市場的客戶特性作出分析</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 制定銷售策略及執行計劃

名稱	評核銷售員工的表現
編號	106832L5
應用範圍	檢討不同分行、產品團隊或銷售團隊的業績。此職能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
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析影響銷售表現的因素</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析關於銷售、客戶、銷售團隊、及產品的資料，以全面地檢討銷售表現</li> <li>• 分析在個別客戶群體的定價實驗，以確定價格的變化是否能影響銷售量和利潤</li> <li>• 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，以分析銷售表現</li> </ul> <p>2. 為不同場合制定合適的方法，以監測銷售表現</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監視產品在不同地理位置、客戶細分市場和季節的銷售</li> <li>• 計畫帳戶管理的活動，以監管銷售效益。該計畫應涵蓋: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 銷售電話報告</li> <li>• 銷售管道管理</li> <li>• 銷售團隊和個別銷售人員的績效評核</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 分析銷售表現</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析銷售費用與盈利的對比、預測的準確性、及銷售團隊的盈利能力，以判斷銷售的效率</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 環球商業觸角

名稱	決定達成業務策略的方法
編號	106836L5
應用範圍	為個別區域的主要業務策略，制訂達成的方法，包括併購、開拓新市場及研發新產品等業務計劃。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 識別策略的主要成功因素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 嚴謹地分析企業的策略，從而找出達成目標的關鍵因素</li> <li>• 分析銀行的實力及以往發展，以識別潛在的障礙，並提出受監管指引影響的解決方案</li> </ul> </li> <li>2. 識別達成策略所需的行動 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據對市場機會、競爭對手及銀行本身能力的分析，識別達成目標所需的行動</li> <li>• 基於對企業策略的正確判斷，為行動定立明確的方向</li> </ul> </li> <li>3. 選取最合適的方法 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別可行的方法，並透過瞭解銀行內不同單位的連帶關係，預計不同方法對其他業務及運作可能做成的影響</li> <li>• 預計方法的成效、利潤及提升銀行聲譽的能力</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議達成銀行業務策略的方法。建議應包括全面的數據分析及對其影響的預測。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 環球商業觸角

名稱	制訂業務計劃及業務策略的行動項目
編號	106837L5
應用範圍	制訂業務計劃的執行細節。此職能適用於不同類型的業務策略的業務計劃。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>分析業務策略和找出可能影響執行的因素 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>分析業務策略及目標，以訂立業務計劃</li> </ul> </li> <li>為業務計劃訂立明確的目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>建立明確和長期的業務目標，並為銀行的全球業務訂立業務指標</li> <li>為目標客戶、目標市場、目標市場份額及回報定立目標</li> <li>提供關於短期和長期所需要的資源、預計的投資回報率、產品銷售預測、進展里程碑或市場情況等等的資料</li> </ul> </li> <li>訂立行動計劃的細節 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為各環球業務，制定高效及全面的業務計劃</li> <li>根據實證、數據及可靠的預測，作出商業決定及制訂詳盡的業務計劃</li> <li>建立詳細的實施時間表、職責及資源規劃，以支持業務發展計劃</li> <li>獲得主要持份者的支持，並批准預算方案</li> <li>設置里程碑和量度指標，以跟進進展情況</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>實施業務計劃。計劃需清楚列明目標、所需資源、行動、負責單位及時間表等。計劃應基於策略和其他相關資料等的分析而制訂。</li> </ul>
備註	



業務管理及策略 > 環球商業觸角	
名稱	監測業務計劃的實施，以確保能達成目標
編號	106838L5
應用範圍	監測業務計劃的實施。此功能適用於地區性或更大型的業務計劃。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>制定量度準則來追蹤和監測業務計劃的進展 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>與各業務夥伴合作，建立量度品質和業務績效的指標</li> </ul> </li> <li>監察實施過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>有效地運用資源，以確保能達成目標的業務成果</li> <li>監管行銷策略的制訂和執行，包括銷售和介紹工具、行銷傳播、路演、及業界會議</li> <li>識別嚴重的延誤或錯漏，並及時向有關方面匯報</li> </ul> </li> <li>制訂措施，以監測實施過程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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，以完成策略業務措施的目標</li> <li>管理和審查法律合約，並就議定經營策略的事項上，作為與企業法律顧問 / 公司秘書的聯絡點</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察業務計劃的實施，確保行動符合既定的計劃及時間，並在過程中採取合適的行動來協助執行的進展。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 環球商業觸角

名稱	評估業務計劃的成效及提高其效力
編號	106839L5
應用範圍	評估個別業務計劃的成效。此功能適用於地區性的業務計劃。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 運用不同的分析評估業務表現</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析不同績效指標的表現，並解釋數字的含意</li> <li>● 與訂立的里程碑作比對，評核業務計劃實施的進展</li> <li>● 分析業務計劃實施的進展報告，以監察執行的過程</li> <li>● 檢討業務計劃是否能達成原定目標</li> </ul> <p>2. 根據計劃的成效及環境的改變，提出改善建議</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 評估競爭對手的行動，調整銀行的業務計劃，以保持競爭力</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 分析檢討的結論及評估市場趨勢，提出改善的建議。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 變革管理

名稱	策略性地帶領員工由現在的狀態邁進一個更理想的狀態
編號	106841L5
應用範圍	BCOGOM501A(11.4.2) BROGOM501A
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估改革對員工的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計改革如何影響員工的工作行為、程序及對資訊科技的要求，以便提供相關的支援或設計有關的項目和 / 或培訓</li> </ul> </li> <li>2. 徵求有關各方的支持及承諾 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保持及加強員工在改革期間的士氣</li> <li>• 通過各種溝通管道，協助員工瞭解個別的變革，例如新的業務流程、新技術和企業對變革的支持</li> </ul> </li> <li>3. 使員工能適應改變 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供培訓、指導和 / 或其他方式援助，以幫助員工有效地實現改革的目標</li> <li>• 通過有系統和結構良好的訓練和 / 或指導，協助員工學習和應用新技能</li> <li>• 提供指引或操作手冊給員工，以應付變革所需的新工作行為</li> <li>• 向在改革上遇到困難或拒絕接受改革目標的員工，提供輔助</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理變革的過渡。根據變革的性質、程度、員工反對的原因及其他因素，設計及提供不同措施，以獲取員工的支援及帶領他們作出改變。</li> </ul>
備註	

業務管理及策略 > 變革管理	
名稱	因應變革，重新設計工作流程
編號	106842L5
應用範圍	更新不同職能的工作流程，以配合改變策略。此職能適用於所有受變革影響的工作程序。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估改革對工作流程的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估變革所產生的影響的力度及涉及範圍，包括個人、小組、部門、銀行業務、運作及對銀行整體的影響</li> </ul> </li> <li>2. 更新工作流程，以配合變革 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別需要改變的工作程序，以配合變革</li> <li>• 識別在引入變革後，可以簡化的工作程序，並評核對員工的影響及運作的改善</li> <li>• 重新設計工作流程、操作程序及員工的角色，以支持變革的實施</li> <li>• 如有關各方合作，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</li> </ul> </li> <li>3. 訂立措施，以通知有關各方工作流程的轉變 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保有關改革的目標、好處及後果，已清楚地向不同階層的員工表達</li> <li>• 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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 變革管理

名稱	管理與客戶有關的運作 / 系統上的變革
編號	106843L5
應用範圍	監管對客戶造成影響的變革。此職能適用於管理不同細分市場的客戶。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估對客戶的影響 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對各細分市場 / 子細分市場進行調查；分析顧客的資料，以識別抗拒的原因</li> <li>• 分析所產生的變動，以減少在實施運作 / 系統改革時，對內部工作的干擾，確保對客戶造成最小的影響</li> </ul> </li> <li>2. 管理變革的過程，以減少客戶不滿 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監管實施的過程，識別客戶的反應及回饋意見，在適合時調整行動</li> <li>• 向有關的業務單位及其他相關部門提供建議，使新舊系統能準時地、專業地及有效率地交接</li> </ul> </li> <li>3. 通知客戶有關變動，以獲取他們的接納 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 協助推行變革計劃，通知客戶轉變後的運作過程</li> <li>• 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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析客戶的特性及觀感，管理變革的過程，以減少客戶不滿。</li> <li>• 根據變革的性質、程度、客戶抗拒的原因及客戶的背景資料，設計不同的溝通措施去獲取客戶對新系統的支持，以保持客戶的滿意度。</li> </ul>
備註	

## 業務管理及策略 &gt; 制定銷售策略及執行計劃

名稱	為市場推廣及宣傳活動執行後勤工作
編號	106885L3
應用範圍	為前線的銷售人員提供資訊及行政上的支援。此職能適用於不同種類及金額的產品和服務銷售
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 提供一系列的客戶資訊，以應付銷售人員的需求 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 識別執行過程中所需的文件(如：政策、披露聲明)，並根據銀行的指引，編製所需文件</li> <li>● 根據銀行的指引，提供及維持有效的客戶資料處理器，以支持銀行的銷售活動</li> <li>● 編制和保管參加者的資料庫，並定期進行更新</li> <li>● 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</li> <li>● 使用資料庫內的標準範本，為客戶帳戶，製作全面的管理報告</li> </ul> <p>2. 根據銀行的流程，執行行政工作，以完成各項交易 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據銀行的擬定過程，執行內部銷售運作服務</li> <li>● 根據擬定的步驟，執行定期的檢討和數據收集，以支持銀行當前和未來的推廣活動</li> <li>● 根據擬定的步驟，執行合約履行的後勤工作及處理交易細節，協助前線銷售和服務管道完成銷售的交易</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 根據銀行的流程，獨立地執行與銷售有關的行政工作</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 尋找客戶

名稱	訂定爭取業務的策略方針
編號	106844L6
應用範圍	制訂戰略 (例如產品、信貸、價格、條款和條件) 和建構爭取業務的談判方法。這適用於不同細分市場類別的私人銀行客戶
級別	6
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 進行營商環境的研究</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估宏觀經濟狀況 (如經濟、政治、法規) 及其對銀行銷售活動的影響</li> <li>• 就客戶的情況及需要進行詳盡的分析</li> <li>• 對內部和外部的環境變化進行研究，及測量對銀行銷售活動的影響</li> <li>• 對客戶的行業展示專業知識，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，等等</li> </ul> <p>2. 評估交易的潛在的盈利</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據銀行的目標以及如何滿足客戶的需求，設定需要達到的目標藉以建立完成業務的計劃</li> <li>• 進行銀行在業務交易中的風險分析</li> <li>• 分析銀行的長處和競爭優勢，以便發展銷售方向及信息</li> <li>• 評估各個別業務的交易風險概率以作出其可行性的決定</li> </ul> <p>3. 整合解決方案給客戶</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 嚴謹地評估客戶公司的背景和目前的企業/項目信息，以便分析他們在金融財務上的需求</li> <li>• 協調產品專家及根據客戶的需要建造一個為其貼身訂製的解決方案</li> <li>• 向客戶提供包括定價、增值服務、條款和條件細則等的銷售方案</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為指定提供給客戶的產品解決方案和其他服務制定策略。策略應根據在不同的領域的綜合研究和分析的結果，如產業發展的研究，評估客戶的財務需求，借貸活動的風險評估，以及長期的合作關係的業務盈利估計等而制定</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 尋找客戶

名稱	制定客戶賬戶計劃及分析客戶的盈利
編號	106845L6
應用範圍	為特定私人銀行客戶賬戶規劃服務方案及各項細節。適用於私人銀行客戶賬戶及其個別的財務解決方案
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現管理私人銀行業務的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審慎評估整體私人銀行業務及廣泛的產品及服務，藉以推算不同客戶為銀行帶來的潛在收益</li> <li>● 展現對金融及投資的專業理解從而計算客戶的盈利能力</li> </ul> </li> <li>2. 制定賬戶管理計劃 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為特定客戶賬戶建構服務團隊(如：聯絡負責人)及委派適合員工</li> <li>● 評估客戶簡歷以推測將會認購的產品及服務</li> </ul> </li> <li>3. 分析賬戶成本及回報 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審視旗下管理的資產數量及指定產品及服務需要來決定費用</li> <li>● 評估交易成本及收入及推測盈利</li> <li>● 制定不同價格選擇，計算預計保證金及制定業務檔案以便管理層訂立決策</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為特定賬戶制定服務計劃。計劃需按照客戶的理財/銀行服務需要、估計收入及其他相關因素分析而制定</li> </ul>
備註	



## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 尋找客戶

名稱	分析不同資產估價及計算價格
編號	106846L6
應用範圍	計算產品及服務的價格。適用於廣泛為私人銀行客戶理財度身訂造的私人銀行產品及服務
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現對資產價格的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對金融及計量模式的專門知識(如蒙地卡羅模擬方法、黑郡方式)以選擇合適的估價及定價</li> <li>• 審慎評估不同私人銀行產品及服務的特點及結構以計算成本及價格</li> <li>• 分析經濟及市場發展趨勢(如利率、相關資產)以推算未來資產價值</li> </ul> </li> <li>2. 計算產品及服務價格 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審視訂制解決方案的結構,組合及特點/運作機制, 計算成本</li> <li>• 估計使用適當模式的投資回報 (如股息、利息、資本盈利)</li> <li>• 指出影響解決方案表現的潛在風險及部署適當的對沖策略</li> <li>• 計算相關資產的最後估值, 將其納入分析投資表現的因素(如價格、收益、波動及經濟影響)</li> <li>• 利用適當的價格工具/估值模式來決定向客戶的報價</li> </ul> </li> <li>3. 通知相關人士結果 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定報告描述估算方法及假設以取得批核</li> <li>• 向相關人士解釋估值及價格</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用適合的方法建議不同資產的定價。這該按經濟及市場發展、相關資產的特點及涉及成本等分析來制定</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 客戶開戶	
名稱	建立客戶概況檔案以明白他們需要
編號	106850L6
應用範圍	建立客戶概況檔案以了解他們需要。適用於私人銀行客戶及與其相關的資訊(如金融、個人、相關業務等)
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>根據客戶概況分析客戶所需 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展現對私人銀行業務的專業了解以評估客戶概況</li> <li>審慎評估條例要求及銀行政策以便能從客戶取得所需資料</li> </ul> </li> <li>建立客戶概況檔案及界定其投資目標 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>從客戶取得所需資料並作出驗證，包括但不限於其財務狀況、投資經驗及投資目標等</li> <li>收集及分析客戶的非財務資料(如投資哲學、投資期、家庭狀況)以全面了解客戶的情況</li> <li>分析客戶風險偏好及風險承受能力、現有投資組合所面對的風險(如資金集中風險)等，建立客戶風險概況檔案</li> <li>整合客戶相關所有資料從而找出其作為投資者的特性</li> <li>找出客戶投資及財富管理需要及建立投資目標(如財富保值、資金增長、投資組合多元化)及其他特別要求</li> </ul> </li> <li>承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>確保符合各地的條例要求，如投資屬性分析、產品合適性及風險披露等</li> <li>適當地向客戶公開產品特點及風險，講解需簡潔清晰以確保能公正及持平的展示與客戶</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立客戶概況檔案從而分析決定其特性。這該按客戶不同的資料，包括但不限於其財務狀況、投資經驗、投資目標的分析而制定</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 客戶開戶	
名稱	與客戶制定投資授權書/合約，藉以界定關係
編號	106851L6
應用範圍	為客戶提供服務前，與客戶制定投資授權書/合約以展開及界定雙方關係。適用於不同範疇的私人銀行客戶及橫跨不同種類的投資產品/服務
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析制定客戶授權書/合約的要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審慎評估條例要求及銀行政策以界定服務範圍及各方人士的責任</li> <li>• 展現私人銀行業務的專業了解以界定服務範圍及各方責任</li> </ul> <p>2. 1. 清晰定下投資目標</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶確認投資組合的目標並具體寫上授權書/合約</li> <li>• 分析客戶投資目標並就投資組合的資產數量取得同意</li> <li>• 界定投資組合的預期回報</li> <li>• 具體指出客戶的風險承受能力及其他要求，如流動性要求、投資期等</li> </ul> <p>2. 2. 定下具體策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照投資目標，與客戶商議整體資產配置指標</li> <li>• 按客戶的目標、風險報告及首選的投資風格制定投資指引</li> <li>• 制定風險管理策略，如：虧損超過可接受範圍所採取的行動</li> <li>• 與客戶商議投資選擇條件，如資產類別、區域</li> <li>• 清晰在客戶授權書/合約上界定服務範疇，以及各方的權利、義務及責任</li> <li>• 確認客戶授權書/合約上列出的內容及以文件紀錄決定的基本理由</li> </ul> <p>3. 承擔專業責任</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效與客戶溝通以確保客戶明白及同意授權書/合約上的條款及細則</li> <li>• 提供授權書/合約的副本予客戶，並確認他們已收妥</li> <li>• 確保向不同地區的客戶銷售投資產品時符合條例要求</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶定立投資授權書/合約以列明雙方關係的重要資訊。內容需按照條例要求及銀行政策分析而制定</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 客戶開戶

名稱	提供投資建議予客戶
編號	106852L6
應用範圍	向私人銀行客戶提供投資建議。適用於不同範疇的私人銀行客戶及涉獵不同種類投資產品及服務
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現向私人銀行客戶推銷的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現對私人銀行產品及服務的專業知識藉以提供建議</li> <li>● 評估相關條例及銀行內部指引從而辨識它們對銷售過程的影響</li> </ul> </li> <li>2. 向客戶講解建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估客戶概況檔案以便能透徹了解客戶的需要及目標</li> <li>● 評估向客戶提供的產品及服務建議以明白其特質、風險，以及確保適合客戶</li> <li>● 向客戶解釋建議及提供理由</li> <li>● 向客戶講解相關資訊，確保他們掌握清晰及衡的視野，明白建議的風險及回報，以及作出的建議如何滿足其要求及目標</li> <li>● 與客戶講解相關經濟及市場發展以便他們作出投資決策</li> </ul> </li> <li>3. 承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與客戶有效溝通以確保他們明白及同意授權書/合約列明的條款及細則</li> <li>● 列明建議的原因及以文件作紀錄，提供副本予客戶</li> <li>● 確保符合各地銷售投資產品的條例要求</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供投資建議及背後原因予私人銀行客戶。這應全面分析客戶檔案、產品特性、經濟及市場環境等後制定</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 管理銷售團隊

名稱	預測銷售量
編號	106865L6
應用範圍	預測個別業務的年度銷售量，並列明每個產品、服務、管道、客戶細分市場及地區的銷售數字
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握有關銷售預測的專業知識及研究技術 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握銷售預測方面的最新案例及研究方法，並與現行方法結合</li> <li>• 評估銷售預測的原理和常用方法，並揀選最合適的方法</li> <li>• 分析形勢，決定銷售預測的最合適方法</li> </ul> </li> <li>2. 分析不同因素，並找出對銷售數據的影響 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 進行各類分析，以識別對銷售的影響，包括不同管道的銷售數字和邊際利潤，管道的使用率、產品/服務的特性、客戶特性及比較各管道在不同細分市場的表現</li> </ul> </li> <li>3. 建立銷售預測模型，預測不同產品和服務的銷售數字 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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，以提升銷售預測的準確性</li> <li>• 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</li> <li>• 通過評估銀行各種銷售管道的效率、管道增長率的估計和表現，為個別管道作出準確的銷售預測</li> <li>• 細心留意和善用每個機會，準確預測現在和日後的收入</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 投資諮詢

名稱	按客戶需要提供資產配置建議
編號	106872L6
應用範圍	提供與投資資產分佈有關的建議。適用於私人銀行客戶的投資組合及跨越不同資產類別
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估資產分佈的不同選擇 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對資產配置的專業知識以便能按客戶需要及投資檔案建議適合的投資組合</li> <li>• 評估及比較不同私人銀行產品及服務的特點以按客戶需要建構適合的投資組合</li> </ul> </li> <li>2. 建構投資組合 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計客戶的風險承受程度以判別資產種類</li> <li>• 比較各類資產配置的不同選擇，決定分佈目標及不同資產類別分佈的可接受範圍</li> <li>• 制定某一資產類別內選擇特定產品的指引，如行業、地理等以迎合資產配置策略</li> <li>• 評估客戶需要及投資目標以建構投資組合，從而迎合客戶目前及未來的需要</li> <li>• 盡責地根據其投資目標及承受風險能力為那些使用全權委託服務的客戶持續地管理投資賬戶</li> <li>• 採取必需的行動以確保那些為授權委託投資客戶所建立的投資組合能符合承諾書上明言的投資目標、策略和授權的界限</li> <li>• 當財經市場出現變化時，為那些使用全權委託投資服務的客戶因應長期遠景和短期市況而調節其投資組合</li> <li>• 謹慎地管理投資組合的風險。運用銀行多種工具和分析、為使用全權委託投資服務的客戶制訂投資組合決策</li> <li>• 採取必需的行動以確保提供予一般投資客戶的建議及 / 或為授權委託投資客戶所執行的組合調節均經過詳盡分析並已考慮其執行的成本</li> <li>• 定期重新審視及平衡投資組合藉以回應市場變動</li> </ul> </li> <li>3. 保持專業態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶有效溝通以確保客戶明白及同意該建議</li> <li>• 確保建議符合各地相關條例的要求及銀行內部政策</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按客戶需要建議資產配置。建議應憑藉分析客戶投資目標、不同產品的風險及回報及比較不同選擇等而制定</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 投資諮詢

名稱	選擇適合的產品以提供投資策略的建議
編號	106873L6
應用範圍	提供買賣指定投資產品的相關建議。適用於私人銀行客戶的投資組合及橫跨不同資產類別
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估不同投資選擇 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現投資的專業知識，從而為客戶選擇適合的產品</li> <li>• 評估及比較不同私人銀行產品及服務特點以選擇適合的產品予客戶</li> </ul> </li> <li>2. 提供買賣投資產品建議 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估經濟及市場發展，辨識合宜的投資機會</li> <li>• 監察及比較不同資產類別產品的價格走勢以推算個別產品的表現</li> <li>• 分析投資目標、資產配置策略及目前投資組合分佈等後，搜羅及挑選合適的產品</li> <li>• 建立合適的評估以確保所選的產品能與客戶的風險偏好配合</li> <li>• 緊貼銀行最新產品及服務細節以按客戶需要提供建議</li> <li>• 向客戶解釋建議，提供及披露產品風險、成本及費用，並確保客戶明白</li> </ul> </li> <li>3. 承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保建議符合相關條例要求及銀行內部政策</li> <li>• 與客戶有效溝通以確保客戶明白及同意該建議</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供買賣特別投資產品的建議。建議應經過透徹分析經濟及市場環境、客戶檔案、投資目標及產品特點、不同選擇的比較等後而制定</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 解決方案交付及執行

名稱	辨識客戶對新產品的需要
編號	106875L6
應用範圍	辨識客戶對新產品的需要並與銀行相關部門取得資訊。適用於各種為私人銀行客戶而設的投資產品
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現對投資產品的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審慎評估現有產品的特點及結構以決定能否滿足客戶需要</li> <li>● 展現對金融/金融產品結構的專業知識從而提供產品發展的建議</li> </ul> </li> <li>2. 判別客戶需要 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與客戶溝通以獲悉他們對新產品的意見及辨識其需要</li> <li>● 監察市場環境及客戶概況的轉變，判斷對新產品的需求</li> </ul> </li> <li>3. 聯絡產品開發專家 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與產品開發專家溝通，述說客戶的需要並在需要時向客戶澄清/取得附加文件</li> <li>● 與產品開發專家溝通，轉述客戶對現時產品的意見</li> <li>● 與產品開發專家合作制定產品架構及向客戶確認該架構是否符合其需求</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供客戶資訊及意見以便產品順利開發。確保提供的資料能協助產品開發專家了解客戶需要及最新市場資訊</li> </ul>
備註	



## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 解決方案交付及執行

名稱	執行投資組合合宜性評估
編號	106876L6
應用範圍	為投資建議評估其合宜性。適用於提供予私人銀行客戶的建議及以投資組合/交易為基礎的合宜性評估
級別	6
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估合宜性評估的要求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估相關條例要求及銀行內部指引藉以進行投資組合合宜性評估</li> <li>● 展現對私人銀行產品及服務的專業了解以決定投資建議的合宜性</li> </ul> </li> <li>2. 根據銀行的習慣對投資組合或個別投資操作進行合宜度評估 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審視客戶檔案以辨識其對風險的態度及可承受的損失</li> <li>● 與客戶溝通以便具體了解他們的目標及向客戶解釋所建議的投資為何適合他們</li> <li>● 審視產品及服務風險以決定是否依從客戶的投資目標及投資組合分佈 (若適用)</li> <li>● 當現況偏離早前立定的投資授權書內有關產品風險及集中投資風險等條款時，需警惕客戶</li> <li>● 追蹤客戶之交易孖展狀態。一旦超出其孖展限額，緊密監測其結餘狀況和作出限制。</li> <li>● 決定是否進行交易時需取得客戶同意並將理由以文件作紀錄</li> </ul> </li> <li>3. 承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有效與客戶溝通以確保客戶明白及同意該建議</li> <li>● 確保建議能符合各地銷售投資產品的相關條例要求</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對為私人銀行客戶所提供的投資建議進行合宜性評估。評估需按建議產品特點、客戶檔案、客戶的投資組合等分析而建立。</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 投資組合及風險管理

名稱	按市場轉變作出策略性的投資修正決定
編號	106880L6
應用範圍	提供戰術投資決策建議。適用於不同產品/服務的投資建議及不同的私人銀行客戶群
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估不同的投資選擇 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對投資的專業知識藉以評估對客戶投資的影響</li> <li>• 評估及比較不同私人銀行產品及服務的特點，從而提出合適的建議</li> </ul> </li> <li>2. 評估環境變化及作出回應 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估經濟、市場及政治發展的變化及估算對客戶投資的影響</li> <li>• 監察影響市場狀況的因素，找出具潛力的投資契機予客戶</li> <li>• 尋找及分析適合客戶投資組合的投資機會</li> <li>• 提供策略性投資決定的意見，重點提出市場熱點或交易意見，比較各種不同的選擇</li> <li>• 向客戶解釋經濟、市場或政治活動對他們投資的表現及風險的影響</li> <li>• 向客戶解釋有關產品及服務的提議，如產品特點、成本、風險及對其投資的影響</li> </ul> </li> <li>3. 承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保符合各地相關銷售的條例要求及為私人銀行客戶提供投資建議</li> <li>• 清晰及簡潔的與客戶溝通，確保他們對所建議的產品取得具持平觀點的認識</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供策略性投資決定的建議。建議需按審慎分析經濟及市場環境、客戶檔案、投資目標及產品特點及比較不同方法等因素後而制定</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 投資組合及風險管理

名稱	監察投資組合的風險程度
編號	106881L6
應用範圍	監察客戶投資組合的風險程度。適用於涉及不同私人銀行客戶群的不同性質、產品及規模的投資組合。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現對投資組合風險管理的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對投資及風險管理的專業知識藉以選擇合適的方法評估風險</li> <li>• 評估不同的投資的風險及估算其對客戶投資組合的影響</li> </ul> </li> <li>2. 測量及監察投資組合的風險暴露 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析經濟及市場狀況(如：波動情況)及測量涉及不同資產類別的總投資組合風險</li> <li>• 分析及判斷風險來源(如市場風險、利率風險)以了解不同資產類別的風險及回報</li> <li>• 監察影響風險因素的轉變及估算對投資組合的影響</li> <li>• 監察客戶投資組合，從而辨識出可能超出客戶風險承受程度的情況</li> </ul> </li> <li>3. 管理風險程度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估及比較不同的對沖策略(如：貨幣對沖、保險)，選擇最合適的方法以限制投資組合下行風險</li> <li>• 積極管理提供予客戶的交易信貸，降低風險。於有需要時追加孖展以確保賬戶維持充足結餘</li> <li>• 觀察客戶在股票、貴重金屬、外匯和期貨市場之活動從而監察其交易表現及過住紀錄。在有需要時採取行動遏制銀行面對的風險，包括追收客戶欠款和要求其回復資本充足之要求</li> <li>• 監察客戶之交易狀況，及時提出警示。以供客戶及早尋求方法緩和面對的風險</li> <li>• 依從投資目標及風險承受限額，調整投資組合分佈以減少客戶的損失</li> <li>• 按要求重整投資組合藉以管理整體投資組合風險</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就客戶的投資組合提供風險管理策略建議。建議需透過風險程度轉變、經濟及市場狀況及比較不同策略等的分析後而提出</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 投資組合及風險管理

名稱	評估投資組合表現以確保達到交易前所設之投資目標
編號	106882L6
應用範圍	評估投資組合與交易前的投資目標。適用於涉及不同私人銀行客戶群的不同性質、產品及規模的投資組合。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定評估表現的方法</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對投資及投資組合管理的專業知識以選擇適合的測量工具/指標去評估表現</li> <li>• 評估客戶的投資目標以選擇合適的測量工具/指標去評估表現</li> </ul> <p>2. 測量投資組合表現</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期及按不同的市場狀況跟進投資表現以就其表現提供一個可信賴的量度方法</li> <li>• 就考慮不同資產價值、交易費用及其他相關成本，計算投資回報</li> <li>• 比較投資回報及早前定立的目標及其他相關基準/評估標準</li> </ul> <p>3. 改進測量方法</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察交易紀錄以審視交易是否跟從投資策略及保持在可承受風險範圍</li> <li>• 審視整體投資策略及不同資產類別的策略以辨識機會從而改進投資回報</li> <li>• 與客戶商量有關市場發展及向其提供如何調整投資組合的意見</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估投資組合表現及改進測量方法。評估需按投資組合的表現及比較不同投資產品等分析而制定</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 尋找客戶	
名稱	開展新客戶關係
編號	106847L5
應用範圍	與具潛力客戶建立新的聯繫。適用於私人銀行客戶群內不同範疇的高資產淨值客戶
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>展現溝通方面的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>評估不同潛在客戶的特點與風格從而能應用適當的溝通模式</li> <li>展現對私人銀行業務的專業知識以獲得潛在客戶的注意</li> </ul> </li> <li>開展新的關係 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>從不同渠道採取主動接觸客戶，如 勘察、人際網絡、轉介，出席活動/銷售會面，列出具潛力的客戶</li> <li>從潛在客戶取得資訊從而找出向客戶推銷新產品/服務的機會</li> <li>向客戶提出適合的銀行建議、產品及服務以吸引客戶注意</li> <li>提供潛在客戶提問的途徑，及迅速回覆提問</li> <li>列出潛在客戶名單，並保留以作跟進之用</li> </ul> </li> <li>承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>確保符合各地的條例要求</li> <li>展現良好溝通及人際交往技巧從而給予潛在客戶正面印象</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與目標客戶群建立新的聯繫及溝通方法</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 尋找客戶

名稱	進行管道管理
編號	106848L5
應用範圍	追蹤和監控銀行的銷售渠道提高銷售效率。這適用於不同銷售管道環節的企業客戶和不同的產品
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估銷售效率 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估不同的銷售概念和技術，以管理銷售渠道</li> <li>• 捕捉每一個與客戶接觸後的銷售活動和管道進展</li> <li>• 評估銀行提供的產品和服務的特徵，以提供銷售方法的建議</li> </ul> </li> <li>2. 管理銷售週期 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 審查銷售渠道的個案進展情況，分析背景和不同客戶的需求，以開發定制的措施，並最大化商機</li> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>3. 使銷售效率最大化 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 分析每一個客戶的潛在價值，把業務機會優先順序化</li> <li>• 評價不成功的案例，為未來的規找出學習點</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 監控銷售進度，以設計適當的措施來提高銷售效率。</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 客戶開戶	
名稱	為客戶建立投資屬性分析及盡職審查
編號	106853L5
應用範圍	審批客戶的新賬戶。適用於私人銀行業務不同範疇的高資產淨值客戶
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估政策及投資屬性分析的要求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估投資屬性分析的相關條例以找出需要注意的地方</li> <li>• 評估相關投資屬性分析的內部政策及要求，從而審批新賬戶與其及後的賬戶活動，並收集所有所需資料</li> </ul> <p>2. 估計客戶風險</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨識並驗證客戶的身份及其對資產的受益所有權和管控</li> <li>• 使用不同方法以收取及驗證客戶資料以決定其風險程度，如出生地點、住所、業務地區及性質以及競爭對手、背景等</li> <li>• 就財富來源檢查盡職審查</li> <li>• 持續進行盡職審查以確保交易與客戶所認知的一致</li> <li>• 持續監察賬戶之活動，根據恆常需要及銀行政策，對參予賬戶個別交易之各人士進行盡職審查</li> <li>• 審視客戶文件及驗查資料是否完成及正確</li> </ul> <p>3. 判別高風險客戶</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨識賬戶可疑之活動或交易，迅速作出反應並在有需要時向適當之相關部門匯報</li> <li>• 辨識高風險客戶的標示及建立監控(如與敏感國家或行業有關的客戶)</li> <li>• 向管理層提交高風險個案以便進行業務關係審批</li> <li>• 限制不符合既定政策及程序的賬戶</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集、驗證及審視客戶提供的資料，確保資料符合審批程序要求以減低洗黑錢及詐騙風險</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 客戶開戶	
名稱	保管客戶合約及完成交易
編號	106854L5
應用範圍	保管投資協議相關的合約及完成交易。適用於對不同種類的產品/服務的建議及不向範疇的私人銀行客戶
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現向私人銀行客戶推銷的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現私人銀行產品及服務的專業知識藉以提供建議</li> <li>• 評估相關條例及銀行內部指引以確保銷售過程符合要求</li> </ul> </li> <li>2. 取得客戶同意交易的合約 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確認客戶是否對投資產品有一個全面及持平的了解</li> <li>• 與客戶商量理財選擇</li> <li>• 以專業態度及技巧處理及辨識客戶的顧慮</li> <li>• 準備建議書/合約，向客戶仔細說明細節及完成交易</li> </ul> </li> <li>3. 承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶有效溝通以確保他們明白及同意授權書/合約列明的條款及細則</li> <li>• 應用銷售諮詢技巧及客服技巧以確保客戶滿意</li> <li>• 列明建議的原因及以文件作紀錄，提供副本予客戶</li> <li>• 確保符合各地銷售投資產品的條例要求</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障客戶賬戶及增加資產管理規模。推銷過程必須符合條例要求及反映有效銷售技巧的運用</li> </ul>
備註	



## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 管理銷售團隊

名稱	為銷售團隊和個別銷售人員設定銷售目標
編號	106866L5
應用範圍	為個別分行、產品團隊或銷售團隊，訂立週期性的銷售目標。此職能適用於所有業務單位，包括售賣不同產品和服務，以及以不同客戶市場為目標的團隊
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析銀行的業務策略</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解銀行不同產品和服務的業務計畫</li> <li>• 理解和分析銷售預測對銷售活動及銷售目標的影響</li> <li>• 分析業務計劃的資料，以建立制訂銷售目標的框架</li> </ul> <p>2. 根據銷售預測，為團隊、個人或活動訂立銷售目標</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 分配帳戶管理的責任，使銷售團隊內的各成員能有效地照顧特定帳戶、產品或地區的業務</li> </ul> <p>3. 設計各項的專業監察方法，以追蹤銷售數字</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立定期追蹤銷售數字的機制</li> <li>• 在合適的時間與場合，重申銷售的目標，以激勵士氣</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 管理銷售團隊

名稱	為不同團隊制定銷售計畫和實施細則
編號	106867L5
應用範圍	為個別銷售團隊制定銷售計畫。此職能適用於在不同細分市場售賣不同產品和服務的團隊
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢討銀行的業務目標和戰略方向 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討管理層的戰略和業務目標</li> <li>• 評估銀行所提供的產品和服務，及評估對業務指標的貢獻</li> <li>• 將遠期的願景轉化為實際的業務戰略目標</li> </ul> </li> <li>2. 擬定銷售計畫的細節 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析過往紀錄及現有的資源，制定行動來達成銷售目標</li> <li>• 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"> <li>• 概要說明如何實現銷售目標</li> <li>• 把宏觀的銷售計畫分割成不同的銷售行動</li> <li>• 列明不同當事人的責任、時限和表現的量度準則</li> </ul> </li> <li>• 制定獎勵計畫以激勵員工及推動他們達成銷售目標</li> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>3. 諮詢銷售團隊有關銷售計畫的意見及識別障礙 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對預期的障礙制定檢查措施，以促進銷售計畫的有效執行</li> <li>• 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</li> <li>• 提供銷售人員一個明確的戰術計畫，以符合戰略目標管理</li> <li>• 與有關各方聯絡，制定銷售人員的獎勵計畫</li> <li>• 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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 管理銷售團隊

名稱	執行銷售指導
編號	106868L5
應用範圍	為與客戶有直接接觸的前線工作人員，提供銷售指導，包括銷售不同產品和服務，或以不同市場為目標的銷售人員
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握銷售指導的知識和技巧 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效地扮演戰略家、教練、導師和問題解決者的角色以得到銷售團隊的尊重和信任</li> <li>• 評論不同的銷售方法，以展示在銷售觀念和技巧方面的專長</li> </ul> </li> <li>2. 根據數據，分析銷售表現 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 對工作人員的銷售成效進行全面的評估，並找出需要改善的地方</li> </ul> </li> <li>3. 制定不同的方法，以改善銷售人員的工作表現 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 為銷售人員的改善計劃，訂立量度及檢討的機制</li> <li>• 分析不同銷售人員的特性及風格後，使用合適的方法，幫助他們減低壓力和增強自信</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立績效獎金改善計劃，協助銷售人員提升工作表現。計劃應列出銷售人員需要採取的具體行動，預期的成果及量度的準則。此外，計劃需要根據對現時表現及改善需要的分析。</li> <li>• 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</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 管理銷售團隊

名稱	鍛鍊銷售人員的銷售技巧
編號	106869L5
應用範圍	為工作人員裝備必需的技能，以執行銷售活動。此職能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銷售人員
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 檢閱有關銷售培訓的資料</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解策劃和推銷銷售培訓的不同方法，以選取最合適的方法</li> <li>• 根據銀行業務的獨特環境，分析常用銷售技巧的長處與短處</li> <li>• 對銀行的產品和服務有深入的認識，以識別合適的銷售方法</li> <li>• 分析銀行的整體銷售計畫和個人或團隊的銷售目標，以揀選銷售的手法及識別所需的技巧</li> </ul> <p>2. 使用不同方法，識別各團隊的培訓需要</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討不同團隊及管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</li> <li>• 鼓勵/協助銷售人員分享心得</li> <li>• 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</li> </ul> <p>3. 因應不同情況及銷售人員的需要，提供合適的學習機會</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 根據改進的需要和個別工作人員的學習風格，提供適當的學習方案</li> <li>• 追蹤培訓前後的銷售成績及銷售行為，以衡量學習的成效</li> <li>• 表揚和鼓勵銷售人員優良的銷售行為</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 投資諮詢

名稱	建構投資匯報予客戶
編號	106874L5
應用範圍	建構投資匯報以便客戶作出決策。適用於銀行私人客戶於不同產品/服務範疇的投資建議
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現為私人銀行客戶提供諮詢的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展現對私人銀行產品及服務的專業知識以便作出建議</li> <li>• 評估相關條例要求及銀行內部指引，辨識它們對銷售程序的影響</li> </ul> </li> <li>2. 按客戶需要準備服務建議書 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供招股書/投資意向書予客戶，用以推介投資產品及向客戶解釋細節以便客戶作出明智決定，並向客戶講解建議的投資產品適合他們的理由</li> <li>• 向客戶解釋投資產品的性質及其所承受的風險範圍</li> </ul> </li> <li>3. 承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保建議符合各地相關條例要求及銀行內部政策</li> <li>• 清晰及簡潔的與客戶溝通，確保他們能持平地認識所建議的產品</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶進行投資匯報。匯報需持平及公正的傳達重要訊息以讓客戶可作投資決定</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 解決方案交付及執行

名稱	為私人銀行客戶開設的新賬戶執行了解客戶的規則(KYC)
編號	106877L5
應用範圍	為私人銀行客戶開設新賬戶時進行KYC及作出定期檢測。適用於私人銀行客戶賬戶所涉及不同的服務
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解新設賬戶的政策 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>了解銀行條例要求、相關程序及所需文件以能獨立開設賬戶</li> <li>展現對私人銀行產品及服務的基本認識以明白運作過程</li> <li>展現對不同賬戶結構的基本認識及知悉各主要地區開戶所需文件</li> </ul> </li> <li>為客戶開設賬戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>取得客戶資料，按內部指引要求為客戶的身份、財富來源、客戶投資經驗、風險偏好及投資範圍等進行盡職審查</li> <li>評估賬戶結構及開戶目的，以文件記錄投資屬性(KYC)分析以作審視之用</li> <li>檢查投資屬性分析文件以確保合規及符合審計要求</li> <li>辨別開設賬戶中任何可疑活動並迅速處理及提交予合適部門</li> <li>提交特別個案預防洗黑錢、法律及相關部門及為客戶賬戶制定合適解決方案</li> </ul> </li> <li>承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>審視相關條例要求(如資料私隱條例)確保客戶資料能保密</li> <li>確保符合各地有關私人銀行客戶開設賬戶的條例要求</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按銀行政策及條例要求為私人銀行客戶開設賬戶</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 投資組合及風險管理

名稱	按照已制定策略管理投資交易
編號	106883L5
應用範圍	實踐管理投資策略，包括不同的私人銀行產品及服務：如固定收益產品、股票、外幣、結構性產品、商品期貨、另類投資等
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估不同投資選項</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現對投資的專業知識，藉以決定執行投資交易的適當時機</li> <li>● 評估客戶投資組合的投資策略從而辨識正確商機</li> </ul> <p>2. 決定買賣時機</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監察所選的投資產品價格及判斷交易時機</li> <li>● 決定交易細節(如時機、數量)及提供指示予相關部門</li> <li>● 監察市場狀況轉變及決定是否需要更改已制定的投資決定</li> <li>● 定時持續審視交易活動的合宜性以確保符合客戶情況及投資目標</li> </ul> <p>3. 承擔專業責任</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保交易能符合各地相關條例要求及銀行內部政策</li> <li>● 通知客戶有關交易狀況，清楚及簡潔地與客戶溝通確保他們理解無誤</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 實踐管理交易，需達到與客戶早前制定的策略。這應按照分析所選投資產品的價格走勢、市場狀況的發展及客戶的投資策略等來制定</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 投資組合及風險管理	
名稱	與客戶定期檢討投資組合
編號	106884L5
應用範圍	定期檢討投資組合表現。適用於涉及不同私人銀行客戶群的不同性質、產品及規模的投資組合。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展現對投資組合管理的專業知識 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展現對投資的專業知識藉以評估投資組合表現</li> <li>● 評估及比較不同私人銀行產品的特點</li> </ul> </li> <li>2. 定期檢討投資組合 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期與客戶會面，全面檢討客戶的情況：如投資策略、投資組合表現及目標等</li> <li>● 如有需要時，更新內部資料庫的客戶/賬戶資料</li> <li>● 檢討投資組合的表現及監察邁向客戶目標的進程</li> <li>● 制定不同投資產品的表現基準</li> <li>● 提供重整投資組合的意見以回應個人情況、市場環境或資產類別估值等的改動</li> <li>● 推測不同投資的未來潛力及建議採取合適行動</li> <li>● 評估潛在重整需要及制定跟進行動</li> </ul> </li> <li>3. 承擔專業責任 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保建議能符合各地相關條例要求及銀行內部政策</li> <li>● 清晰及簡潔地與客戶溝通，確保他們對產品建議有一個持平的理解</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供投資組合表現的評估及建議。這應按不同資產表現、市場狀況及客戶目標等基準分析來制定</li> </ul>
備註	



客戶管理、諮詢及支援 > 尋找客戶	
名稱	進行聯網活動以取得業務聯繫
編號	106849L4
應用範圍	參與不同類型的網絡活動，以獲得更多的業務往來。這適用於所有一般的網絡功能
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>獲取並審查潛在客戶/業務夥伴的信息 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>識別目標客戶/業務夥伴的特點，生活習慣，興趣，愛好等，以方便與他們溝通</li> <li>建立數據庫儲存客戶的細節</li> <li>展示專業的人際溝通技巧，以培養網絡聯繫並探索潛在的商業機會的信息</li> </ul> </li> <li>與新結識的客戶建立關係 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為每次客戶的接觸設定目標</li> <li>與客戶接觸後，更新行動報告</li> <li>在遇到潛在客戶時展示熟練的溝通技巧 ( 如：積極聆聽 ) 以獲取信息找出機會</li> <li>發展信任關係和管理新客戶的期望</li> <li>保持強大的網絡聯繫，以確保新客戶持續流進管道</li> </ul> </li> <li>在社交活動展示出專業形象 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>示範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。</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 賬戶管理及服務

名稱	處理客戶查詢 / 投訴
編號	106855L4
應用範圍	適當地處理客戶的查詢。此職能適用於所有能影響客戶滿意度的查詢，包括不同種類及關於不同事項上的問題
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解不同客戶群的資料 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>整理有關客戶購買習慣，銀行服務使用率或人口統計的資料，以訂立目標行銷的計劃</li> </ul> </li> <li>處理客戶查詢，以提高客戶滿意度 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>解決客戶的不滿及衝突，與有關單位共同解決問題，並向客戶提供跟進計劃</li> <li>當客戶作出正式投訴後，向高級管理層及/或獨立風險管理單位匯報</li> <li>解答客戶的問題，提供合適的回應或解決方案</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>建立以客為尊的思維 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>向客戶表達關懷和尊重；快速回應他們的需求</li> <li>與客戶溝通，積極探索他們的意見和需求</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 賬戶管理及服務

名稱	管理客戶的個人資料和銷售紀錄
編號	106856L4
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
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 識別銀行所需的資料</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢閱不同的客戶資料，評估對銀行業務及運作的用處</li> <li>• 檢討資訊管理的最新方法，為銀行選取最合適的方案</li> </ul> <p>2. 建立記錄客戶和銷售資料的系統和常規</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立並推行相關系統，以記錄由初步接觸到完成交易的銷售活動</li> <li>• 建立客戶檔案和銷售紀錄的基本系統和做法，以協助分析客戶的財務狀況；並從資料中識別客戶的需求</li> </ul> <p>3. 根據不同單位元的需要，設計報告格式</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理客戶交易紀錄的存檔，以便以不同的週期 (如每月、每季、每年) 進行銷售和盈利預測</li> <li>• 設計客戶交易報告，以協助各管道的銷售團隊分析不同客源、地理位置、銀行帳戶和客戶細分市場的潛在商機</li> <li>• 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供數據管理系統及報告範本，以便準確及準時地匯報客戶資訊。在設計系統時，需要清楚地理解不同單位的需要，並確保記錄、保存及讀取客戶資料過程的效率和效能</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 賬戶管理及服務

名稱	在客戶裡尋找商機和轉介
編號	106857L4
應用範圍	識別客戶對銀行其他單位提供的銀行產品的金融需求。這適用於不同細分的客戶及其對不同類型的銀行產品的金融需求。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對銀行的產品表現出熟練的知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對銀行在不同的業務領域提供的產品和服務表現出熟練的知識 ( 例如，企業銀行，企業及商業銀行業務，私人銀行，投資銀行，財務 )，為客戶提供合適的產品</li> <li>表現出熟練的銷售和溝通技巧以找出客戶的金融需求</li> </ul> <p>2. 找出客戶的金融需求和服務需求</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>提供能滿足客戶需求的附加產品或服務，轉介客戶到相應的伙伴</li> <li>管理與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</li> </ul> <p>3. 轉介給其他單位</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對客戶的財務需求和背景資料和有關單位進行溝通，以找出/開發合適的產品和服務</li> <li>與客戶協調和安排會議，以引進其他團隊的專家</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>轉介客戶到銀行其他的業務領域。轉介應根據對客戶的金融需求和服務要求的準確評估 ( 非借貸客戶 )。</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 賬戶管理及服務	
名稱	跟客戶保持長期協作關係
編號	106858L4
應用範圍	建立、管理及維持高資產淨值客戶群的關係
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>選擇與客戶建立關係的方法           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>展現對建立關係不同方法的專業了解，以便定期與客戶保持連繫</li> <li>總結私人銀行客戶的主要特點、風格及喜好從而應用適合的方法去保持長期協作關係</li> </ul> </li> <li>建立現有關係           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與客戶緊密聯繫以了解客戶最新情況</li> <li>處理他們的查詢，適時及迅速回應客戶的需要及要求</li> <li>找出新商機，推行對客戶有利的交叉銷售服務及其他業務機會</li> <li>為客戶提供最新市場或相關資訊，(如研究報告、最新產品資訊)作為增值服務</li> </ul> </li> <li>保持專業態度           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保向各地的私人銀行客戶銷售及投資建議均符合條例要求</li> <li>細閱相關條例要求(如資料私隱條例)，確保客戶資料能保密</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以不同方法與私人銀行客戶保持長期關係。方法該因應私人銀行客戶的個人概況而度身訂造</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 管理銷售團隊

名稱	為隊員提供最新的產品知識
編號	106870L4
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。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握與銷售方面的關鍵資料</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 緊貼全球經濟及銀行業界的最新發展</li> <li>• 緊貼銀行產品的最新發展</li> <li>• 緊貼銀行客戶喜好的轉變，並分析對銀行銷售活動的影響</li> </ul> <p>2. 識別不同銷售人員工作上所需的資訊</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為銷售人員搜集及提供有關資訊，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融業和銀行產品</li> <li>• 銀行界的變化及本行開發的產品</li> <li>• 立法、規章和銀行界的要求</li> <li>• 銀行政策和理論的擬訂</li> <li>• 不同類型客戶的產品優點、好處和其他相關資料</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 組織不同活動，向銷售人員傳播有關資訊</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織活動，傳播資訊給銷售人員如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 會議</li> <li>• 產品簡介會</li> <li>• 培訓等等</li> </ul> </li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對不同銷售人員的職責及需要有確切的理解，並為他們提供有用及最新的資訊，以提高工作效率。</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 管理銷售團隊

名稱	執行遵循法規之監控功能
編號	106871L4
應用範圍	監管對客戶的銷售及宣傳活動，以確保能遵守法規及銀行指引。此職能適用於管理全權委託投資服務賬戶及不同種類和金額的產品與服務銷售。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明白法規及銀行的標準</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢測由監管機構訂立的法規及銀行內部對產品和服務銷售行為作出的指引，籍以監察銷售過程的合規行為</li> <li>• 搜集法規未來發展的資料，並緊密留意銀行在產品和服務銷售方面的政策變動</li> </ul> <p>2. 監管不同單位的遵守準則</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監管有關客戶投資限制及指引的遵守政策</li> <li>• 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 (如發牌考試)和銀行對遵守風險的監控</li> <li>• 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</li> <li>• 識別違規行為，選擇合適的處理方法，盡量減低對銀行造成的傷害</li> <li>• 監測銀行在銷售和宣傳活動，需要遵守的法規和合約條款</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查銷售活動有否遵循監管機構及銀行訂立的法規及標準，並採取合適的行動處理違規行為</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 解決方案交付及執行

名稱	與不同部門聯絡以實踐客戶的投資決定
編號	106878L4
應用範圍	與銀行不同部門聯絡以執行客戶投資決定。適用於為不同私人銀行客戶群而設的各種產品/服務。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 總結投資交易程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 跟進不同投資產品的交易運作程序以執行客戶指示</li> <li>● 準備及為客戶的投資指示提供建議，確保交易順利</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 處理客戶交易指令 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向客戶解釋目前產品報價/價格，並取得客戶同意買/賣產品</li> <li>● 為全權委託帳戶執行投資決定</li> <li>● 向客戶確認其指示以確保無誤</li> <li>● 進行交易前盡職審查以確保過程符合條例要求及內部政策</li> <li>● 聯絡銀行相關部門以執行指令</li> <li>● 就任何客戶指令的特別交易特點/技術限制等與交易室或產品專家溝通</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 更新執行情況 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 跟進客戶指令進度及解決問題</li> <li>● 跟進交易指令及向客人匯報情況</li> <li>● 向客戶解釋已執行交易的交付守則/結算程序</li> <li>● 監察已下的指令/轉賬紀錄及處理相關部門報告</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聯絡銀行不同部門執行交易指令。指令需按照客戶指示準確執行</li> </ul>
備註	



## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 解決方案交付及執行

名稱	監察及更新客戶資料
編號	106879L4
應用範圍	從私人銀行客戶取得最新資料。適用於客戶個人檔案、財務狀況及影響投資組合管理的其他範疇的轉變
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解應向客人獲得的資訊類別 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展示投資屬性分析及其他相關條例的專業了解，從而了解需從客戶收集什麼資料</li> <li>展示對合宜性評估的專業了解藉以界定是否需要審視客戶的投資組合/交易策略</li> </ul> </li> <li>留意客人資訊變更 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>從不同渠道收集資訊(如定期跟客戶會面、客戶賬戶報告、客戶業務的新聞等)，保持更新客戶狀況</li> <li>留意客戶檔案明顯的改動及判斷需要與客戶檢討的需要</li> <li>更新銀行資料庫的客戶資料及通知相關部門</li> <li>進行持續盡職審查以確保建議的投資組合/交易策略的合宜性</li> <li>從現有客戶中尋找未來商機，向客戶提供銀行產品及服務的最新消息以遣生客戶轉介</li> </ul> </li> <li>保持專業態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>確保符合各地相關銷售的條例要求及為私人銀行客戶提供投資建議</li> <li>審視相關條例要求(如資料私隱條例)確保客戶資料能保密</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>取得客戶的最新消息及採取所需行動以確保建議的合宜性</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 賬戶管理及服務	
名稱	處理客戶資料檔案的相關事宜
編號	106859L3
應用範圍	輸入及保存客戶資料。適用於與私人銀行客戶有關的不同資料
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明白客戶資料管理的要求           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 解讀投資屬性分析及相關條例從而明白對客戶資料檔案的要求</li> <li>● 明白銀行資料管理政策從而輸入及保存所需的客戶檔案</li> </ul> </li> <li>2. 1. 記錄客戶資料           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 輸入客戶資料到相關資料庫，於需要時更新</li> <li>● 驗證資料庫資料確保準確及合時</li> <li>● 審視客戶賬戶及文件，辨識賬戶任何可疑的變動或違規事件，並作出報告</li> </ul> </li> <li>2. 2. 保存賬戶文件           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保存相關文檔，如客戶指示、交易紀錄、投資授權書等</li> <li>● 驗證文件的準確性與真偽</li> <li>● 確保所有信件及文件記錄在資料庫內</li> </ul> </li> <li>3. 保持專業態度           <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 細閱與電腦保安相關的政策，確保客戶資料安全</li> <li>● 審視相關條例要求(如資料私隱條例)確保客戶資料能保密</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 準確及有效地輸入及保存客戶資料到相關資料庫</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 賬戶管理及服務	
名稱	提供最新資訊予客戶
編號	106860L3
應用範圍	提供最新資訊予私人銀行客戶，使其得悉他們的投資組合及市場的最新狀況
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解私人銀行客戶的賬戶服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>展現對賬戶服務及營運程序的充份理解從而能獨立地為私人銀行客戶提供服務</li> <li>展現對各種私人銀行賬戶的特點及條款的基本認識，藉以提供合適的最新資訊予客戶</li> </ul> </li> <li>提供最新賬戶資訊予客戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>向客戶報告有關賬戶的資訊(如 盈利、虧損、賬戶價值)</li> <li>準備交易及投資表現報告予客戶</li> <li>按客人要求制定報告</li> </ul> </li> <li>提供市場最新資訊予客戶 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>通知客戶有關市場狀況，如價格、數量、競爭等</li> <li>跟進不同資產的價格浮動及不時更新客戶消息</li> <li>提供有關於新產品與服務的資訊予客戶</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按銀行程序為私人銀行客戶提供最新資訊</li> </ul>
備註	

客戶管理、諮詢及支援 > 賬戶管理及服務	
名稱	聯絡不同部門以提供持續的賬戶服務
編號	106861L3
應用範圍	持續管理賬戶行政工作。適用於使用不同服務的私人銀行客戶
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>明白賬戶服務的程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>明白銀行的程序及所需文件以便能獨立處理行政/交易</li> <li>展現對金融市場及私人銀行產品及服務的基本認識，從而能明白工作要求</li> </ul> </li> <li>執行每日賬戶交易 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>按客戶要求準備表格及取得所需文件以進行基本賬戶交易(如提款、轉讓文件，轉賬確認、留交郵件、終止賬戶)</li> <li>處理交易及完成所需表格及文件(如：存款、提款、透支、付款)</li> <li>進行交易前檢查(如 資金、適合度、專業投資者/私人銀行客戶，落單冷靜期等)</li> <li>接受客戶的交易指示，然後檢查及準備所需文件，將指示交予相關部門執行</li> <li>需要時向客人匯報進度</li> <li>聯絡其他單位以按客戶要求提供持續服務</li> <li>保存客戶指示、信件及內部資料庫的紀錄及歸檔</li> </ul> </li> <li>持有及轉移證券 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>計算利率、股息或經紀費等，調配適合的款項予客戶</li> <li>聯絡其他部門以提供證券保管及行政服務</li> <li>記錄每日交易及持有情況，並以文件紀錄。如購入、售出、贖回、付款</li> <li>統籌證券轉移及交付證券證書</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供賬戶服務以滿足客人要求及確保服務符合條例要求及銀行指引</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 賬戶管理及服務

名稱	使用客戶關係管理 (CRM)系統，編制數據或報告
編號	106862L3
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。此職能適用於個別分行或銷售團隊的各類型CRM活動
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 獲取CRM系統及措施的相關知識</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解CRM系統的操作程序，以便能獨立地尋找及讀取數據</li> <li>• 理解銀行CRM活動的目標，以明白不同單位的請求</li> </ul> <p>2. 在CRM系統內搜尋相關資訊</p> <p>    能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據不同單位的要求，從不同的CRM系統中讀取有關資料</li> <li>• 確保數據或報告的表達方式，能符合不同單位的要求</li> <li>• 改善CRM系統，以提升識別商機/ 客戶關係管理的效能</li> <li>• 使用CRM系統，提供數據或報告，以便設計相關的CRM活動</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用CRM系統，為各CRM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。</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 賬戶管理及服務

名稱	為資料進行加密，以保護客戶資料
編號	106863L3
應用範圍	遵照有關保護客戶資料的政策。此職能適用於各類型的客戶資料
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解客戶個人資料私隱條例的要求及對日常工作的影響 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>理解個人資料私隱的有關法規</li> <li>檢閱有關個人隱私的現行條例，並明白未來的發展趨勢</li> <li>瞭解銀行在處理客戶個人資料上的政策和做法，以避免違規行為</li> </ul> </li> <li>遵照銀行的指引來收集及記錄客戶資料，以防洩漏 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>在收集及儲存資訊時，遵照有關條例和規定</li> </ul> </li> <li>在處理客戶個人資料時，顯示對個人私穩的尊重 能夠: <ul style="list-style-type: none"> <li>遵照銀行界別的隱私政策和做法，如非法律允許，不向第三方透露任何銀行帳戶的資訊</li> <li>尊重客戶的隱私權，並採取強硬的行動，以防止帳戶資訊外洩，包括網上銀行的交易資料</li> <li>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</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
備註	

## 客戶管理、諮詢及支援 &gt; 賬戶管理及服務

名稱	準備客戶資料報告
編號	106864L3
應用範圍	按不同部門要求準備客戶資料報告
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解資料的需求 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>了解銀行數據管理政策以發放合適的資料到相關部門</li> <li>展現對私人銀行產品及服務的基本認識，藉以了解不同部門所需的資料</li> </ul> </li> <li>提供客戶資料予不同部門 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>保存客戶賬戶數據及按管理層要求建立報告</li> <li>協助審視賬戶及準備賬戶報告</li> <li>為處理賬戶準備相關文件</li> <li>就盡職調查準備文件</li> <li>撰寫與客戶溝通的信件</li> </ul> </li> <li>保持專業態度 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>數據管理需符合各地的條例及銀行政策，如保留信件、披露數據等</li> <li>審視相關條例要求(如資料私隱條例)確保客戶資料能保密</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供不同形式的客戶資料以滿足不同部門的要求</li> </ul>
備註	