

證券業-財富管理人員職能基準

職能基準代碼		FSI2412 -006v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	證券業-財富管理人員		
所屬 類別	職類別	金融財務 / 證券及投資	職類別代碼	FSI	
	職業別	財務及投資顧問	職業別代碼	2412	
	行業別	金融及保險業 / 證券期貨及金融輔助業 ( 俗稱「證券業」 )	行業別代碼	K6611	
工作描述		依證券相關管理法規提供高淨值客戶資產配置規劃、金融市場及商品諮詢服務。			
基準級別		3			

工作任務 ( 依需要分層 )		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 客戶管理	T1.1 客戶開發 T1.2 客戶維繫 T1.3 客戶管理	O1.1 各項業務報表 ○ 1.1.1 客戶關係維護與管理報表 ○ 1.1.2 訪客紀錄	<b>P1.1 高淨值客戶開發</b> P1.1.1 持續性尋找資源與管道，執行各種客戶開發方案開拓客源，完成公司之開戶目標並維持穩定之開戶成長率。(S1) P1.1.2 在適法合規前提下，廣泛了解客戶財務狀況並掌握其投資偏好與風險承受度，維持高淨值客戶數達一定水平。(K2、S1)  <b>P1.2 客戶關係維繫(S2)</b> P1.2.1 主動提供客戶各項市場分析、公司動態等資訊，分享投資心得，建立良性互動關係。(K1、S2) P1.2.2 審視客戶資產配置及	2	K01 金融市場及產業趨勢。 K02 金融法規。 K03 瞭解客戶與客戶適格性(KYC)。	S01 業務拓展：持續有效開拓客源，完成開發高淨值客戶目標，並透過良好客戶管理程序，掌握客戶需求與屬性，維持良好互動關係。

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>投資組合變化狀況，並提供適當服務措施，以提升客戶滿意度。(S2)</p> <p><b>P1.3 客戶管理</b></p> <p>P1.3.1 將客戶名冊分類建檔，並建立拜訪、聯絡紀錄。(K3、S1)</p> <p>P1.3.2 依據客戶屬性分層管理，並提供差異化服務(K3、S1)。</p> <p>P1.3.3 在適法合規前提下，回報客戶意見與狀況，作為市場分析依據。(K2、A1)</p> <p>P1.3.4 遭遇市場或客戶異常狀況時，迅速將問題回報，採取適法合規措施積極處理。(K4、A2、A1)</p> <p>P1.3.5 善用多元工具，有效進行客戶資訊交換與管理，強化服務效率與品質。(K4、S1、A1)</p> <p>P1.3.6 重視各項相關作業流程與操作品質，降低稽核事件發生率。(K5、A1)</p>			
T2 提供客戶金融商品銷售及顧問諮詢	T2.1 提供金融市場訊息 T2.2 提供各項商	O2.1 商品/行銷專案/法令遵循訓練紀錄 O2.2.1 測驗成績	<b>P2.1 熟知各項金融資訊(K4)</b> P2.2.1 即時了解與掌握金融市場資訊與動態。(K4)	3	K04 專業知識(KYP)：與金融業務相關之各項市場資訊、法令規	S02 溝通協調：有效掌握他人訊息，清楚傳遞正確資訊，異中求同，尋求

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
服務	<p>品資訊(KYP)</p> <p>T2.3 提供客戶金融商品諮詢服務</p> <p>T2.4 提升客戶服務滿意度</p>	<p>O2.2.2 訓練時數</p> <p>O2.2.3 業務簡報</p> <p>O2.2 提供資訊紀錄</p> <p>O2.2.1 DM、郵件、e-mail、簡訊、電話連繫紀錄</p> <p>O2.2.2 客戶訪談紀錄</p> <p>O2.3 資產配置建議書初稿</p>	<p>P2.2.2 即時了解與掌握各項最新之金融相關法令與規章，確保各項作業流程與操作，符合內稽內控之規範。 (K4、A1)</p> <p>P2.2.3 即時了解與掌握各項金融商品及行銷專案資訊 (KYP)。(K4)</p> <p><b>P2.2 提供客戶金融商品顧問諮詢服務(K4、S2、A2)</b></p> <p>P2.2.1 依據客戶需求及其風險屬性，提供差異化顧問諮詢服務。(K4、S2)</p> <p>P2.2.2 依據市場動態、法令規範與商品資訊，提供客戶顧問諮詢服務。 (K4、S2、A2)</p> <p>P2.2.3 充分運用公司各項資源，即時提供或回饋客戶顧問諮詢服務。 (K4、A1、A2、A3)</p>		<p>章、商品知識及作業規範。</p>	彼此共識。
T3 資產配置規劃	<p>T3.1 提供高資產客戶資產配置建議</p> <p>T3.2 擴大客戶財富管理資產總值</p>	<p>O3.1 資產配置建議書</p> <p>O3.1.1 資產配置建議書品質</p> <p>O3.1.2 資產配置建議客戶接受度</p>	<p><b>P3.1 為客戶撰寫資產配置建議書</b></p> <p>P3.1.1 以客戶的需求及風險屬性為核心，提供差異化之資產配置建議。 (K4、S3、A2、A3)</p> <p>P3.1.2 以誠信正直、保障客戶</p>	3	K05 風險管理：維持利潤與風險間相對應之平衡關係，在追求利潤時能妥善控管潛在風險。	S03 客戶導向：以誠信正直之原則，站在客戶立場思考，在適法合規之前題下致力提供差異化與極佳化之服務，滿足客戶需求。

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			權益之原則，為客戶提供合適之資產配置建議書。 (K4、K5、S3、A3) P3.1.3 適法合規推薦客戶優質投資組合，以擴大客戶財富管理資產總值。 (K4、K5、S3、A2、A3) P3.1.4 主動對客戶充分揭露正確之相關市場動向與現況，完成風險告知。(K5、S3)			

#### 職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 組織團隊：融入組織文化，與團隊維持良好合作關係，相互支援與互補，依公司策略確實執行業務措施完成工作目標。
- A02 分析判斷：充分掌握主/客觀環境與條件，針對事件與需求，進行全面性、系統性與邏輯性的分析與判斷，提供適切的建議。
- A03 前瞻思維：著眼於未來，進行全盤性思考。

#### 說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
  1. 學歷要求：專科以上，商學相關科系畢佳。
  2. 專業要求：具客戶理財規劃能力及金融商品基本認知。
  3. 證照要求：必備證券業務員、財富管理業務人員資格及信託業務員證照；具其他金融業務證照執業資格者佳。
  4. 經歷要求：具一年以上業務行銷相關工作經驗者佳。
- 基準更新紀錄
  - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「說明與補充事項」/【建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件】。