

證券業-財富管理人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	FSI2412 -006v3	證券業-財富管理人員	最新版本	因應產業需求，檢視更新職能內涵。	2020/11/27
V2	FSI2412 -006v2	證券業-財富管理人員	歷史版本	已被《FSI2412 -006v3》取代	2017/12/31
V1	FSI2412 -006v1	證券業-財富管理人員	歷史版本	已被《FSI2412 -006v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		FSI2412-006v3			
職能基準項目 (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		2			

主要職責	工作任務	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	O1.1.1 客戶基本資料文件 O1.1.2 制定訪問內容計劃	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	2	K03 經濟 K04 金融市場 K05 法律/法規 K12 行銷策略	S01 人脈拓展 S09 顧客導向 S14 問題分析 S18 溝通能力 S24 資訊科技應用能力

主要職責	工作任務	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)
			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			
	T1.2 客戶維繫	O1.2.1 客戶關係維護與管理報表 O1.2.2 訪客紀錄	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 P1.2.2 審視客戶資產配置及投資組合變化狀況，並提供適當服務措施，以提升客戶滿意度	2	K06 金融商品 K07 產業分析 K11 投資管理	S01 人脈拓展 S03 策略性思考 S07 品質導向 S09 顧客導向 S11 規劃與組織能力 S19 協調能力
	T1.3 客戶管理	O1.3.1 客戶經營管理計劃	P1.3.1 將客戶名冊分類建檔，並建立拜訪、聯絡紀錄 P1.3.2 依據客戶屬性分層管理，並提供差異化服務 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 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 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 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	2	K02 財務分析 K05 法律/法規 K11 投資管理	S01 人脈拓展 S03 策略性思考 S07 品質導向 S09 顧客導向 S11 規劃與組織能力 S19 協調能力 S24 資訊科技應用能力
T2 提供客戶金融商品銷售及顧問諮詢服務	T2.1 提供金融市場訊息	O2.1.1 金融市場分析資料 O2.1.2 業務簡報	P2.1.1 即時了解與掌握金融市場資訊與動態 P2.1.2 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 P2.1.3 即時了解與掌握各項金融商品及行銷專案資訊(KYP)	2	K03 經濟 K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K07 產業分析 K11 投資管理	S03 策略性思考 S07 品質導向 S10 分析與解讀能力 S18 溝通能力

主要職責	工作任務	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)
	T2.2 提供各項商品資訊與諮詢服務	O2.2.1 提供資訊紀錄 O2.2.2 DM、郵件、簡訊、電話連繫紀錄 O2.2.3 客戶理財規劃建議書	P2.2.1 即時了解與掌握各項金融商品及行銷專案資訊(KYP) P2.2.2 依據客戶需求及其風險屬性，提供差異化顧問諮詢服務。 P2.2.3 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。 P2.2.4 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。	2	K12 行銷策略 K02 財務分析 K03 經濟 K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K11 投資管理 K12 行銷策略	S03 策略性思考 S05 價值判斷 S07 品質導向 S10 分析與解讀能力 S18 溝通能力 S20 說服能力
T2 提供客戶金融商品銷售及顧問諮詢服務	T2.3 提升客戶服務滿意度	O2.3.1 客戶訪談紀錄	P2.3.1 依據市場動態、法令規範與商品資訊，不定期提供客戶最新資訊 P2.3.2 細心觀察客戶的需求，提供差異化之服務	2	K03 經濟 K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K11 投資管理	S03 策略性思考 S07 品質導向 S09 客戶導向 S10 分析與解讀能力 S18 溝通能力
T3 資產配置規劃	T3.1 擴大客戶財富管理資產總值	O3.1.1 資產配置建議書 O3.1.2 資產配置建議客戶接受度	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 P3.1.2 以誠信正直、保障客戶權益之原則，為客戶提供合適之資產配置建議書 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 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	2	K03 經濟 K04 金融市場 K05 法律/法規 K06 金融商品 K10 風險管理 K11 投資管理	S03 策略性思考 S07 品質導向 S09 客戶導向 S13 問題分析 S14 問題解決 S20 說服能力 S23 文書撰寫能力 S24 資訊科技應用能力

職能內涵(A=attitude 態度)

A01 主動積極、A02 正直誠實、A04 持續學習、A07 追求卓越、A08 團隊意識、A10 壓力容忍、A11 謹慎細心

說明與補充事項
無