

證券業-受託買賣業務人員職能基準

職能基準代碼		FSI3311-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	證券業-受託買賣業務人員		
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	3311	
	行業別	金融及保險業 / 證券期貨及金融輔助業 ( 證券業 )	行業別代碼	K6611	
工作描述		取得證券(高級)業務員資格及其他金融相關證照並完成執業資格登記後，依證券相關管理法規執行受託買賣上市、上櫃有價證券、興櫃、期貨交易輔助業務及各項金融商品推廣			
基準級別		3			

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.業務開發與客戶管理	T1.1業務開發	O1.1.1客戶聯繫與拜訪紀錄	<p>P1.1.1在適法合規前提下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。</p> <p>P1.1.2在適法合規前提下提供業務執行必要之服務，維持實動戶數。</p>	2	K05 法律/法規 K12行銷策略	S01人脈拓展 S09 顧客導向

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)
	T1.2客戶管理	O1.2.1客戶基本資料分類 O1.2.2客戶聯繫與拜訪紀錄	P1.2.1有效運用資訊設備建立客戶基本資料，依客戶背景、屬性、投資偏好等客戶屬性(KYC)，將客戶名冊分類建檔。	2	K05 法律/法規 K10風險管理 K12行銷策略	S10分析與解讀能力 S24 資訊科技應用能力
T2客戶服務	T2.1受理客戶委託買賣有價證券	O2.1.1客戶委託單 O2.1.2成交回報單	P2.1.1接受客戶委託，正確且即時完成證券、期貨、選擇權交易下單。 P2.1.2即時回報客戶證券、期貨、選擇權成交狀況。 P2.1.3遇突發、異常狀況，能即刻向客戶清楚回報與說明，協助客戶後續處理。	2	K05法律/法規 K06金融商品 K10風險管理	S07品質導向 S13問題分析 S14問題解決 S17正確傾聽
	T2.2與客戶維繫良好互動關係	O2.2.1文件、書信、E-mail往來紀錄 O2.2.2科技資訊往來紀錄 O2.2.3社群媒體經營有效客戶數	P2.2.1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。 P2.2.2能在適法合規前提下收集紀錄與社群客戶互動資訊。	3	K04 金融市場 K05 法律/法規 K07 產業分析 K15 科技發展	S09 顧客導向 S17 正確傾聽 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)
			P2.2.3能夠利用社群人脈提升專業形象，擴大經營潛在客戶群。			
	T2.3提供客戶投資資訊	O2.3.1金融市場分析資料	<p>P2.3.1在適法合規前提下，主動提供客戶產業、市場分析與公司動態等資訊，分享投資心得，建立良性互動關係。</p> <p>P2.3.2依據客戶風險喜好度回報客戶意見與狀況，作為市場分析依據。</p> <p>P2.3.3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。</p>	3	K03 經濟 K04 金融市場 K05法律/法規 K07產業分析 K10風險管理	S07品質導向 S09顧客導向 S10分析與解讀能力
T3商品銷售	T3.1 掌握客戶理財需求與風險承受度	O3.1.1客戶理財需求紀錄 O3.1.2客戶承受風險等級報告	<p>P3.1.1掌握客戶理財需求與風險承受度</p> <p>P3.1.2掌握客戶可能收集投資資訊管道與進行投資決策之模式，以增加了解客戶屬性。</p>	3	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	S09顧客導向 S10分析與解讀能力

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)
	T3.2銷售各類金融商品	O3.2.1金融商品成交文件	<p>P3.2.1在適法合規前提下，接受客戶委託，完成各項金融商品買賣。</p> <p>P3.2.2向客戶回報各項商品買賣進度。</p> <p>P3.2.3進行商品買賣，如遇突發、異常狀況立刻向客戶正確、清楚說明狀況，並依據客戶指示進行必要處置。</p>	3	K12行銷策略	<p>S08成果導向</p> <p>S09顧客導向</p> <p>S14問題解決</p>

#### 職能內涵 (A=attitude 態度)

A01主動積極  
A02正直誠實  
A03親和力  
A04持續學習  
A05自我管理  
A06自信心  
A07追求卓越  
A10壓力容忍  
A11應對不確定性  
A14謹慎心細

說明與補充事項

無