證券業-受託買賣業務人員職能基準

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
V2	FSI3311-001v2	證券業-受託買賣業務人員	最新版本	略	2023/02/08
V1	FSI3311-001v1	證券業-受託買賣業務人員	歷史版本	已被《FSI3311-001v2》取代	2020/02/14

職能基準代碼		FSI3311-001v2		
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	證券金融交易員及經紀人	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	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。 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。	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	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。 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。	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)
		O2.2.3 社群媒體經營有效客戶數				
	T2.3 提供客戶投資資訊	O2.3.1 金融市場分析資料	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。 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。 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。	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	P3.1.1 掌握客戶理財需求與風險承受度。 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。	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
	T3.2 銷售各類金融商品	O3.2.1 金融商品成交文件	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。 P3.2.2 向客戶回報各項商品買賣進度。	3	K12 行銷策略	S08 成果導向 S09 顧客導向 S14 問題解決

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)
			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。			

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
● **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：**無