

期貨商-受託買賣業務人員（包括金融科技人才）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	FSI3324-001v2	期貨商-受託買賣業務人員（包括金融科技人才）	最新版本	略	2024/08/20
V1	FSI3324-001v1	期貨商-受託買賣業務人員（包括金融科技人才）	歷史版本	已被《FSI3324-001v2》取代	2021/10/13

職能基準代碼		FSI3324-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	期貨商-受託買賣業務人員（包括金融科技人才）		
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	買賣經紀人		職業別代碼	3324
	行業別	金融及保險業 / 證券期貨及金融輔助業		行業別代碼	K6621
工作描述		取得期貨業務員資格及其他金融相關證照並完成執業資格登記後，依期貨或其他金融相關管理法規受託從事期貨契約、選擇權契約、期貨選擇權契約買賣業務、證券交易輔助業務及其他金融商品之服務。			
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透過數位通路經營媒體社群，推廣行銷活動宣達，並依據數據分析資料，整合商品與通路端的資源運用。	2	K01法律 / 法規 K02行銷策略 K03科技發展	S01人脈拓展 S02顧客導向 S03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)
			P1.1.3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。			
	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、交易偏好等客戶屬性(KYC)，將客戶名冊分類建檔。	2	K01法律 / 法規 K02行銷策略 K03科技發展 K04風險管理	S03資訊科技應用能力 S04分析與解讀能力
T2客戶服務	T2.1受理客戶委託執行期貨交易及證券交易輔助業務	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遇突然、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	K01法律 / 法規 K04風險管理 K05金融商品	S05品質導向 S06問題分析 S07問題解決 S08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	K01法律 / 法規 K03科技發展 K06金融市場 K07產業分析	S02顧客導向 S03資訊科技應用能力 S08正確傾聽 S09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)
		O2.2.3社 群媒體經 營有效客 戶數				
	T2.3提供 客戶金融 市場資訊	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	K01法律 / 法規 K04風險管理 K06金融市場 K07產業分析 K08經濟	S02顧客導向 S04分析與解讀能力 S05品質導向
T3商品銷 售	T3.1掌握 客戶交易 避險需求 與風險承 受度	O3.1.1客 戶交易避 險需求紀 錄 O3.1.2客 戶承受風 險等級報 告	P3.1.1掌握客戶交易避險需求與風險承受度 P3.1.2掌握客戶可能收集交易資訊管道與進行交易決策之模式，以增加了解客戶屬性。	3	K01法律 / 法規 K04風險管理 K05金融商品 K06金融市場 K09投資管理	S02顧客導向 S04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	K02行銷策略	S02顧客導向 S07問題解決 S10成果導向

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)
			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：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。 A02正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。 A03親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。 A04持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。 A05自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。 A06自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。 A07追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。 A08壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。 A09應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。 A10謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

說明與補充事項
無。