

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.2 產品及服務銷售

名稱	執行客戶需求分析和風險剖析
編號	107519L4
應用範圍	對客戶的財務需求和風險偏好進行評估。這可以適用於投資，保險，貸款和咭片的產品和服務，不論金額或細分市場
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解需求分析和風險分析的流程 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 了解需求分析和風險分析的目標，以確定需要收集哪些信息 了解收集客戶不同信息的原因，方便信息收集過程 從客戶收集信息 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據不同客戶的情況和溝通方式，採用不同的溝通技巧 使用有效的詢問技術來獲取有用的信息來確定客戶的財務需求和風險。收集的資料應包括：- 風險偏好- 投資經驗- 投資目標和視野- 資產分配 提供有理由提出敏感問題 收集有關文件和其他合理證據，以支持客戶需求評估 根據銀行設定的標準確定客戶的財務需求和風險偏好 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過使用銀行的指引和良好的判斷力來調查客戶需求; 檢查他/她對客戶的理解 進行風險分析，並根據銀行的指引分析結果 根據銀行規格分析現有結果 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據風險評估和資產配置的結果向客戶提供風險披露聲明 編制收集的客戶信息，概述財務需求和投資偏好，風險承受能力，保護要求和投資回報率，並將信息呈現給合適方 以專業的方式保護客戶數據 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 嚴格遵守銀行的隱私政策和實務操作，例如不向任何第三方披露任何客戶帳戶信息，除非法律當局通過適當的官方渠道要求 在處理不同來源的客戶信息時，遵守隱私條例和銀行內部標準
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過採用適當的溝通和詢問技能，收集需要分析和風險分析的有用信息和文件 進行需求分析和風險分析，並根據銀行的指引分析結果 根據客戶的需求，分析客戶的財務需求和風險情況
備註	