

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	通過提供市場最新資訊來發展跨境客戶關係
編號	107543L5
應用範圍	更新所有資產類別的不同投資和保險產品的市場信息;了解其限制和監管要求，以配合跨境客戶的各種財務需求和風險偏好
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解跨境客戶的需求 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過主動提供方便、簡單、具透明度和安全的互動溝通來提升客戶的信任和忠誠度 了解不同類型的保險產品（性質、醫療、危疾）及其在財富管理規劃中的重要性 了解跨境投資和保險產品，其限制和監管要求 向跨境客戶提供最新的市場資訊，並說明不同投資選擇的利弊 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 向跨境客戶提供市場最新資訊例如流程“滬港股票通”、“深港股票通”和“內地與香港基金互認”等投資平台及其相關的使用 與跨境客戶分享不同投資和保險選擇的利弊;明確指出監管要求和其他限制 在複雜問題上提供協助 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 在向客戶提供信息時，以客戶的利益為首要考慮 協助跨境客戶審視複雜的問題，例如在面對各種資產類別、眾多新興市場的選擇和更多的經濟不確定性情況下，如何按其風險概況以滿足其個人投資目標
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"> 向跨境客戶傳遞有用的產品信息，包括可能影響他們的特點，法規要求和限制 針對客戶特定的需求指出不同類型的產品和服務的利弊，並引導他們作出比較和選擇
備註	