

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 1. 一般企業銀行服務交付 (主要職能 – 1.4 投資及保險服務)

名稱	提供投資及保險有關服務
編號	109174L4
應用範圍	為企業客戶提供投資及保險有關服務。這適用於不同類型的投資及保險產品，例如：外匯、單位信託基金、債券一般保險、人壽保險、擔保等等。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展示出對投資及保險服務概念的理解，以識別客戶的需要;</li> <li>● 瞭解投資及保險產品的特點和操作程序，從而促進客戶瞭解和選擇適合其特定需求的產品。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 獲取客戶個人 / 其業務的財務資料，以識別投資 / 保險需要;</li> <li>● 從客戶那裡獲取必要的資料，並協助他們按照銀行程式填寫所有要求表格和文件;</li> <li>● 有需要時，向客戶作出查詢或索取進一步的資料;</li> <li>● 識別最佳投資工具或能提供最佳保障予客戶 / 其業務的保險產品;</li> <li>● 向客戶詳細解釋產品資訊 ( 例如條款和條件、服務範圍、費用 )，以確保客戶充分瞭解和詮釋投資或保險計畫或建議書;</li> <li>● 處理客戶的詢問，澄清疑問並取得客戶同意。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析和解釋投資的潛在風險，並明確重申對客戶可能產生的影響、損失和波動;</li> <li>● 在有需要時，在保險索賠過程中為客戶提供指引和說明;</li> <li>● 盡力確保服務交付流程符合外部法規和內部投資準則 ( 如適用性測試 ) 。</li> </ul>
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"> <li>● 為客戶提供投資和保險服務，明確了解客戶需求、提供優質服務和監測機制，確保所提供服務的準確性和效率。</li> </ul>
備註	