

# 找銀行頭路 讓您贏在起跑點

---

- 報告單位：台新國際商業銀行 分行營運總處
- 報告人：林曉琪
- 報告日期：97.06.19

# AGENDA

分行營運總處

1

面試注意事項

2

台新國際商業銀行簡介

3

職務介紹

4

薪資福利

5

Q&A

# 面試前注意事項

## ◆面談前先了解公司基本資料、職務內容

## ◆事前準備履歷表

- 1.簡明扼要，條列式
- 2.展現專業和創意

## ◆三分鐘自我介紹準備(包含工作經驗、社團經驗等)

## ◆服裝儀容整理

- 1.第一印象是非常重要的。
- 2.衣著要整潔，頭髮要梳理好，指甲要乾淨。
- 3.男生穿西裝、打領帶，女生穿套裝及略施淡妝、膚色絲襪
- 4.切忌使用過濃的香水
5. 在進入面試室前，最好先自我檢查一下。

◆不要請親友陪同面試，避免給人不成熟的感覺

◆基本禮儀

- 1.入房前先敲門，和主試者打招呼，禮貌地詢問是否需要關門
- 2.毋須主動跟主試者握手，應先觀察對方的動作，才作反應
- 3.待主試者邀請時才禮貌地坐下，坐的時候要保持筆直
- 4.不要緊張，儘量保持自信和自然的笑容

◆肢體語言

- 1.談話時切忌談話時眼神飄移，要與考官有適量的眼神接觸，並間中點頭作回應，給予考官誠懇、認真的印象
- 2.留意自己的身體語言切忌有小動作，要大方得體
- 3.不要蹺腿、抖腳、雙臂交疊胸前、斜靠椅背、單手或雙手托腮

## ◆ 回答問題禮儀

1. 語調要肯定、正面，表現信心
2. 盡量避免中、英文夾雜
3. 盡量少用助語詞，例如「啦」、「囉」、「呢」...等
4. 不要打斷主試者的說話，這是非常無禮的行為
5. 可適當地運用術語，以表示你對該行業有興趣或有一定的認識及經驗
6. 不懂的問題，不妨坦白承認，給主試者揭穿反而會弄巧反拙

# 面試六大禁忌

分行營運總處

- ◆忌1 遲到不守時，甚至缺席
- ◆忌2 事先沒準備，一問三不知
- ◆忌3 言詞前後不一，蓄意欺騙隱瞞
- ◆忌4 自吹自擂，羞澀怯場
- ◆忌5 天馬升空，講話無條理
- ◆忌6 迫不及待詢問薪資

# 面試10大必考題

分行營運總處

- ◆ 為何要到本公司應徵？
- ◆ 對公司的了解有多少？
- ◆ 選擇這份工作的原因？
- ◆ 可不可以談談你的優缺點？
- ◆ 為什麼我要錄取你？
- ◆ 你一生中最大的挫折是什麼？
- ◆ 你印象最深刻的事？
- ◆ 說說你的工作經驗？
- ◆ 你對未來的規劃？
- ◆ 對工作的期望與目標為何？



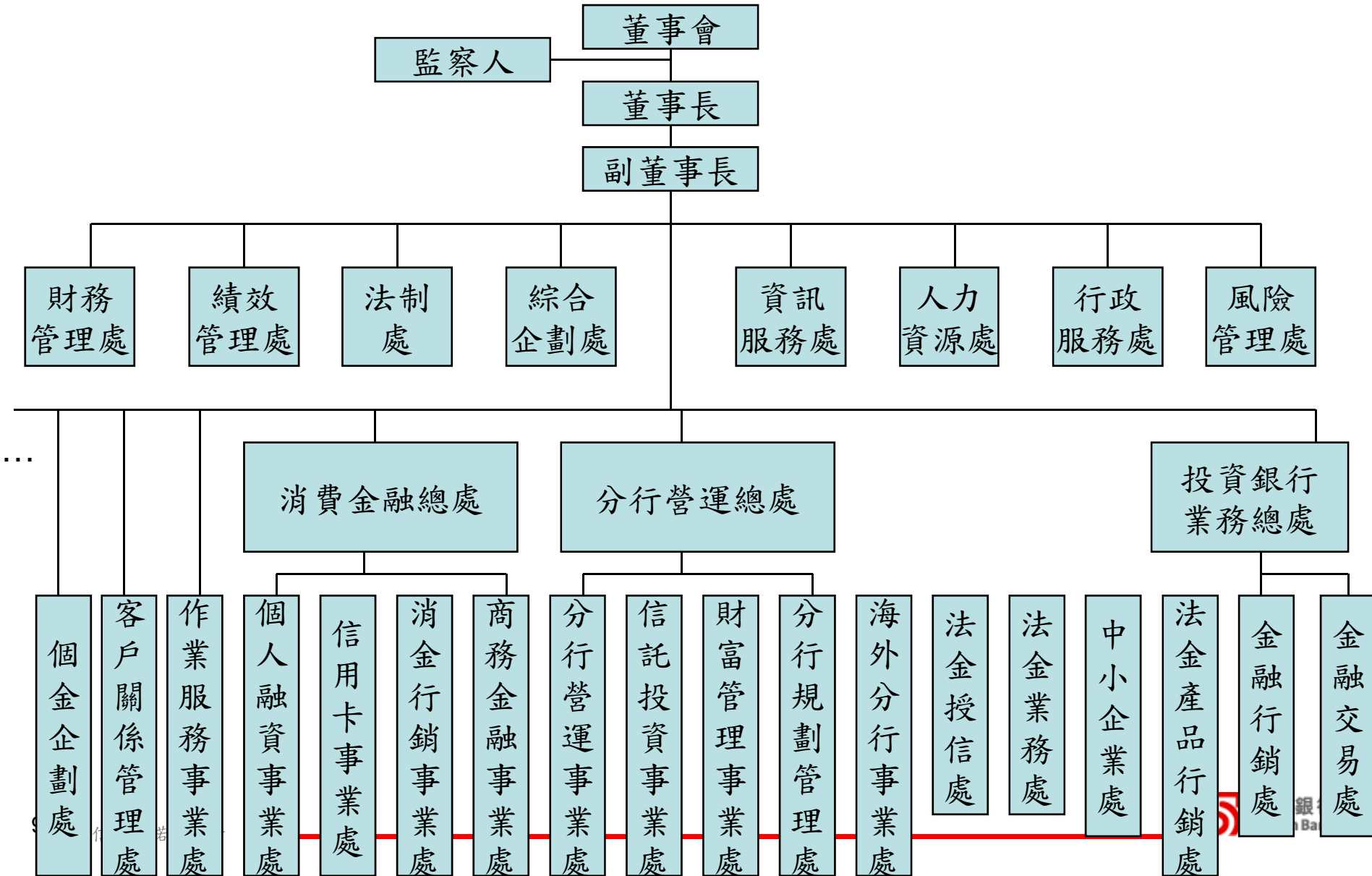


# 台新銀行



# 銀行組織架構

分行營運總處



# 台新銀行金融創新能力深獲各專業評等機構肯定

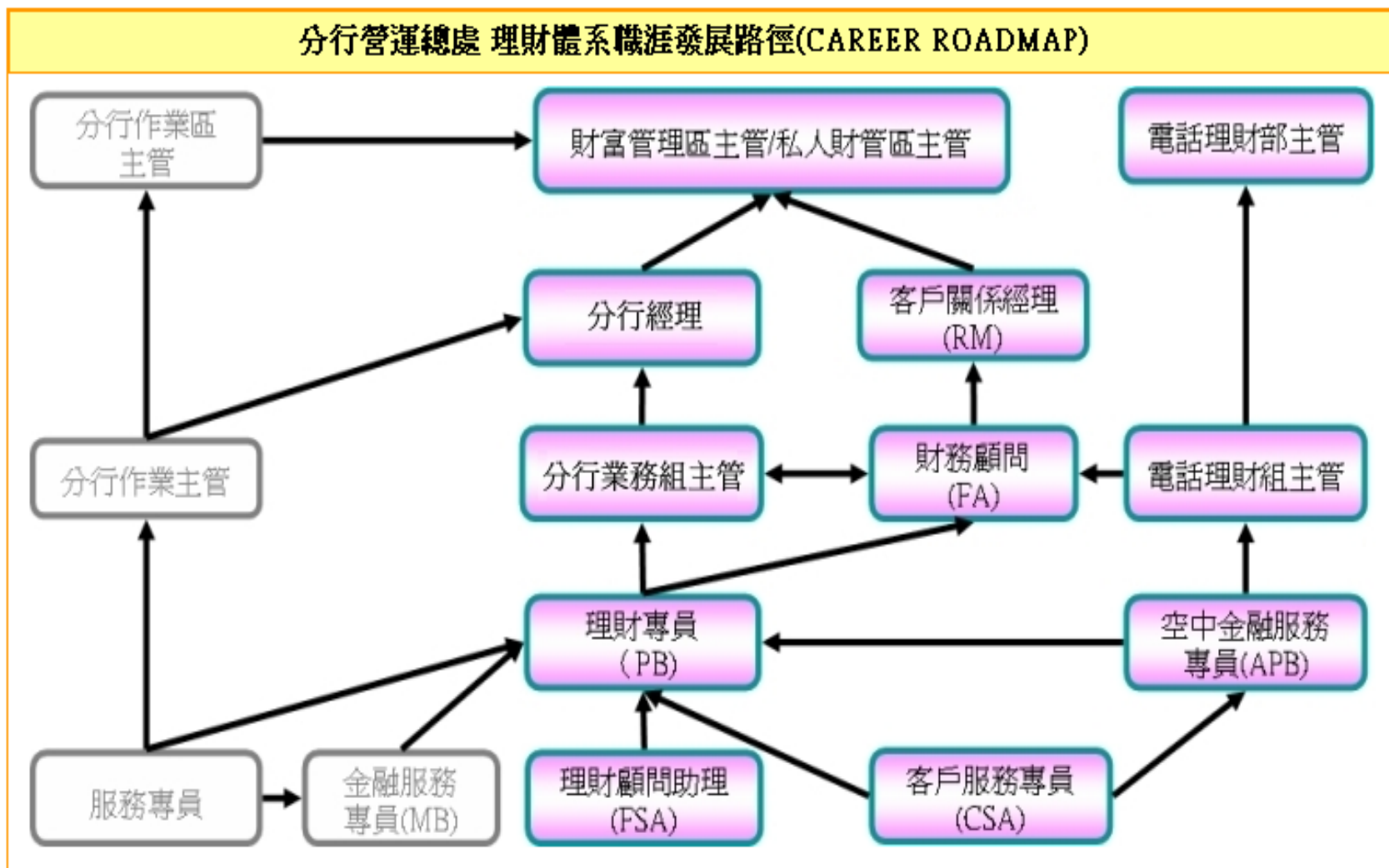
分行營運總處

- 2008.05 榮獲亞洲銀行家 (Asian Banker) 最佳客戶經驗 "Best in Customer Experience Initiative"
- 2008.05 榮獲亞洲銀行家 (Asian Banker) 最佳銀行保險 "Excellence in Bancassurance"
- 2008.02 銷售作業自動化應用系統 (Sales Force Automation System, 簡稱SFA), 榮獲國際財經研究與顧問機構 (Financial Insights) 評選為亞洲區IT創新大獎
- 2008.01 榮獲歐元雜誌 (Euromoney) 評選為台灣「最佳本地私人財富管理銀行」(3) (Taiwan - Best Domestic Private Bank: 3rd)
- 2007.11 榮獲亞洲銀行及財金雜誌 (Asian Banking & Finance) 評選為亞洲區 “最佳銀行核心系統”
- 2006.07 榮獲歐元雜誌 (Euromoney) 台灣區最佳銀行 (Best Bank in Taiwan)
- 2005.10 榮獲天下雜誌評選為 “台灣最佳聲望標竿企業獎” 金控業第三名

# 理財體系職涯發展路徑

分行營運總處

分行營運總處 理財體系職涯發展路徑(CAREER ROADMAP)



# 理財顧問助理職務說明

分行營運總處

## 理財顧問助理(FSA)職務說明

職位存在的主要目的	貴賓接待、貴賓交易服務、協助FA下單作業
工作職掌	1.貴賓接待及交易 2.基金下單作業 3.業績日報表統計 4. 主管交辦事項 5.配合部門活動
工作挑戰性	專業素養之提昇、創造業績的需求
工作困難與解決方法	<b>困難：</b> 客戶抱怨處理時效性 <b>解決：</b> 專業服務素養之提昇
主要工作表現衡量指標	1.客戶滿意度 2.交易表單正確度 3.作業處理及回覆之即時性
授權範圍	貴賓接待及交易服務、相關報表執行、總務事項
內或外客戶與接觸頻率	內部:FA.作業人員 議題:交易正確度及時效性 頻率: persons in daily 100% 外部:貴賓.本行長官及參觀客戶 議題: 貴賓服務及交易.介紹財管運作 頻率: persons in daily 100%
必要證照	人身保險業務員、投資型保險商品業務員、信託業務人員信託業務專業測驗
教育程度/相關經驗最低標準	大專以上畢業, 銀行或文書經驗一年以上

# 空中金融服務專員職務說明

分行營運總處

空中金融服務專員(APB)職務說明	
工作內容	
主要工作職掌	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 透過電話、網路等電子媒介、或面訪，對客戶進行理財諮詢服務及業務開發。</li><li>2. 開發新客戶，服務金控全省有理財需求的客戶群。</li><li>3. 為客戶進行理財規劃，推廣銷售存款/基金/投資型商品/保險等各項金融商品。</li></ol>
工作表現 衡量指標	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 手續費收入</li><li>2. 客戶數成長量</li><li>3. AUM淨成長</li><li>4. 客戶服務滿意度</li></ol>
工作最具挑戰的部分	專員之激勵與指導
資格條件	透過電話溝通取得信賴，完成交易
擔任本職位所需的證 照資格	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 信託業務人員信託業務專業測驗</li><li>2. 人身保險業務員</li><li>3. 投資型保險商品業務員資格測驗</li></ol>



# 理財專員職務說明

分行營運總處

## 理財專員(PB)職務說明

### 工作內容

主要工作職掌	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 開發與服務150萬~300萬客戶。</li><li>2. 提供客戶理財規劃分析及財務管理諮詢。</li><li>3. 增加客戶的產品持有數。</li><li>4. 推廣全方位金融產品(基金, 債券, 保險商品及其他衍生性金融商品)。</li></ol>
工作表現 衡量指標	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 手續費收入</li><li>2. 客戶升等數</li><li>3. 貸款轉介件數</li><li>4. AUM淨成長</li><li>5. 客戶滲透率淨增加</li><li>6. 客戶服務滿意度</li></ol>
工作最具挑戰的部分	發現客戶需求並給與適切的理財規劃及建議
資格條件	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 具相關金融作業及理財經驗。</li><li>2. 溝通能力佳，態度親切，喜與人接觸，具服務熱忱。</li><li>3. 積極主動、期許自我成長並願自我挑戰業績目標者。</li></ol>
擔任本職位所需的證 照資格	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 信託業務人員信託業務專業測驗</li><li>2. 人身保險業務員</li><li>3. 投資型保險商品業務員資格測驗</li></ol>

# 財務顧問職務說明

分行營運總處

## 財務顧問(FA)職務說明

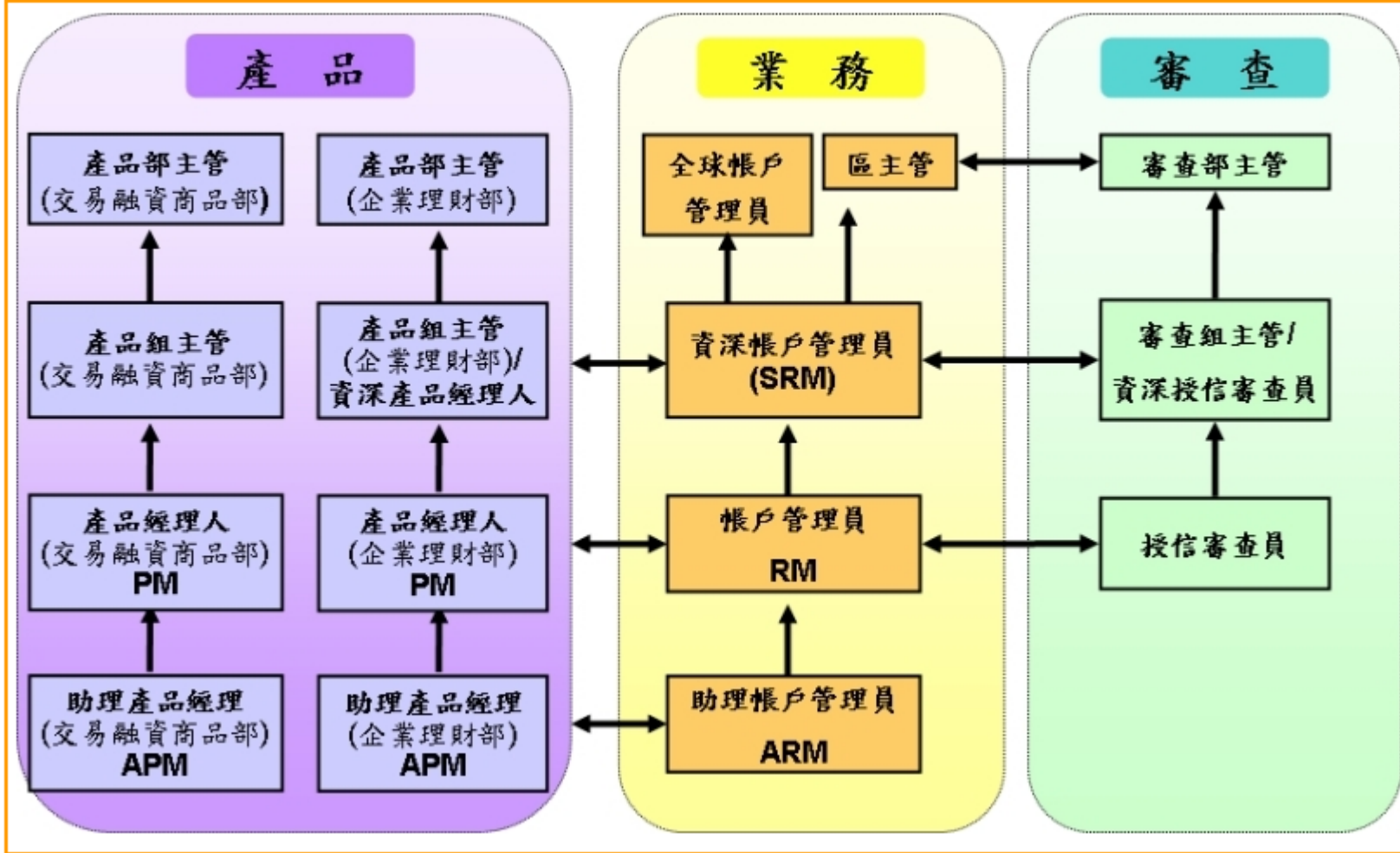
### 工作內容

主要工作職掌	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 開發與服務貴賓級客戶(AUM300萬~2000萬)。</li><li>2. 提供客戶理財規劃分析及財務管理諮詢。</li><li>3. 推廣全方位金融產品(基金, 債券, 保險商品及其他衍生性金融商品), 維繫貴賓級客戶關係。</li></ol>
工作表現 衡量指標	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 手續費收入</li><li>2. VIP客戶數淨增加</li><li>3. 貸款轉介件數</li><li>4. AUM淨成長</li><li>5. 客戶滲透率淨增加</li><li>6. 客戶服務滿意度</li></ol>
工作最具挑戰的部分	發現客戶需求並給與適切的理財規劃及建議
資格條件	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 2年以上財富管理, 投資理財建議與諮詢經驗。</li><li>2. 溝通能力佳, 態度親切, 喜與人接觸, 具服務熱忱。</li><li>3. 積極主動、期許自我成長並願自我挑戰業績目標者。</li></ol>
擔任本職位所需的證 照資格	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 信託業務人員信託業務專業測驗</li><li>2. 人身保險業務員</li><li>3. 投資型保險商品業務員資格測驗</li></ol>

# 法金職涯發展路徑

分行營運總處

## 法金帳戶管理員職涯發展路徑(CAREER ROADMAP)



# 助理帳戶管理員職務說明

分行營運總處

助理帳戶管理員(ARM)職務說明	
工作內容	
主要工作職掌	<ol style="list-style-type: none"><li>1.法金客戶各項交易與動撥作業之處理。</li><li>2.協助RM完成各項徵授信相關報告及資料之收集。</li><li>3.協助RM維護客戶，注意其客戶公司經營階層之變動、營收狀況之變化及各項財務比率，以降低本行之授信風險。</li><li>4.協助RM開發潛在客戶，並推動各項新產品之銷售業務。</li></ol>
工作表現 衡量指標	<ol style="list-style-type: none"><li>1.續約案件準時完成與否。</li><li>2.客戶服務滿意度與客戶抱怨處理。</li><li>3.轉介貢獻度。</li><li>4.提案/與革建議。</li><li>5.管理性報表編製。</li></ol>
工作最具挑戰的部分	當客戶產生臨時迫切的產品需求，或由於所需產品及服務須經跨部門之協調而衍生相關問題之處理
資格條件	大學以上相關系所畢業
擔任本職位所需的證照資格	無

# 帳戶管理員職務說明

分行營運總處

## 帳戶管理員(RM)職務說明

### 工作內容

主要工作職掌	<ol style="list-style-type: none"><li>1.制定客戶關係發展計畫，選擇適合客戶之法金產品，主動協調運用金控資源，掌握商機以增進金控收益。</li><li>2.深度發展、強化及維繫與客戶決策階層及財務相關人員之關係。</li><li>3.熟悉產業現況及未來發展，適時對客戶提出策略性及財務建議方案。</li><li>4.掌握客戶動態，於第一時間得知客戶商機，主動邀請產品經理及授管人員會商可行方案，報請高層核准後積極爭取該項業務。</li><li>5.監控重點客戶授信及市場概況，主動調整金控風險部位並及時採取債權確保措施，避免金控蒙受損失。</li></ol>
工作表現衡量指標	<ol style="list-style-type: none"><li>1.風險控管：達成零新增逾放目標。</li><li>2.新增客戶數及MIS收益。</li><li>3.重點業務推展（A/R業務、e-payment、TMU等）</li><li>4.培訓助理RM獨當一面之能力。</li><li>5.整合行銷結果。</li></ol>
工作最具挑戰的部分	使客戶充分信任本金控，進而願意將本金控列入其主力金控
資格條件	<ol style="list-style-type: none"><li>1.大學以上相關系所畢業。</li><li>2.銀行業務相關經驗4年以上</li></ol>
擔任本職位所需的證照資格	無



# 授信審查員職務說明

分行營運總處

## 授信審查員職務說明

### 工作內容

<b>主要工作職掌</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.法金授信案件之審查。</li><li>2.授信期中信評變化及風險管理之覆核。</li><li>3.協同業務單位訪廠及實地徵信。</li><li>4.異常授信案件之追蹤。</li><li>5.參與新種授信產品之制定。</li></ol>
<b>工作表現 衡量指標</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.審查正式授信案件標準每月平均24件。</li><li>2.每年經管業務區新增逾放比(逾期新增/經管區域總授信餘額)需低於0.3%。</li><li>3.授信案件於本部收件後至授管部主管簽核完成,須於四個工作天以內完成。</li><li>4.授信案件之審查風險意見及未審閱相關徵信報告格式之修正率低於5%。</li><li>5.上級交辦業務須於規定時間內完成。</li></ol>
<b>工作最具挑戰的部分</b>	授信業務拓展及風險控管平衡點之掌握
<b>資格條件</b>	大專畢/銀行徵授信相關業務經驗二年以上
<b>擔任本職位所需的 證照資格</b>	無

# 助理產品經理職務說明

分行營運總處

## 助理產品經理(APM)職務說明(企業理財部聯貸專案組)

### 工作內容

#### 主要工作職掌

- 1.協助聯貸說明書之撰寫。
- 2.協助聯貸案件之推案(邀請函、說明會、聯繫)、配售、回答參貸銀行之問題及追蹤參貸銀行進展/定期進度報告。
- 3.協助合約審閱之聯繫、簽約儀式之安排、主辦費用之收取及分配其他執行事項。

#### 工作表現 衡量指標

- 1.效率。
- 2.優質報告。
- 3.及時性。

#### 工作最具挑戰 的部分

熟悉聯貸架構及優質聯貸說明書之撰寫(須有適當的credit經驗或訓練、了解產業的能力、報告的組織/邏輯能力良好)。

#### 資格條件

- 1.大學商學畢。
- 2.年以上財務分析及/或銀行授信、放款等相關業務經驗。

#### 擔任本職位所 需的證照資格

無

# 助理產品經理職務說明

分行營運總處

## 助理產品經理(APM)職務說明(交易融資商品部產品規劃組)

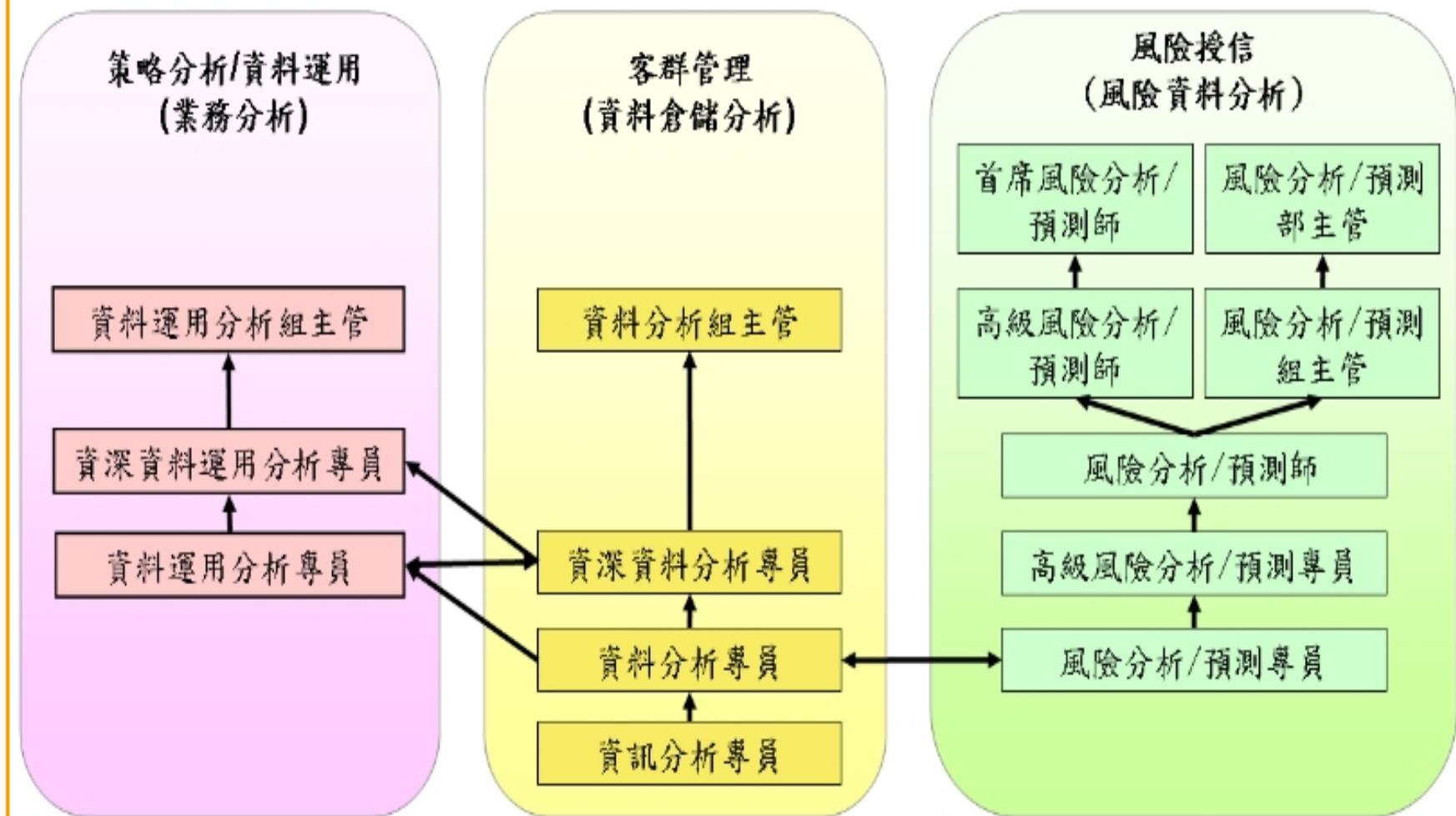
### 工作內容

<b>主要工作職掌</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Two-Factors 相關案件申請承保額度。</li> <li>2. 處理特定產品之額度控管。</li> <li>3. 協助蒐集競爭銀行、外商同業與產業/經濟資料。</li> <li>4. Single Factor 國外買方額度之申請、協助買方照會工作。</li> <li>5. 協助國內外金融機構關係維護。</li> </ol>
<b>工作表現 衡量指標</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各項產品業務績效與收益目標達成率。</li> <li>2. Factoring、Trade Finance、SBLC 與 Forfaiting 業務發生 default ratio。</li> <li>3. 內、外部之客訴/誇讚件數。</li> </ol>
<b>工作最具挑戰的 部分</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Single Factor 國外買方額度之徵信調查。</li> <li>2. Two Factors 承保額度之爭取與議價。</li> <li>3. 協助定期檢核買方國際信評。</li> </ol>
<b>資格條件</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大學以上畢業。</li> <li>2. 英文佳。</li> <li>3. 具二年以上外匯、作業、徵授信經驗。</li> </ol>
<b>擔任本職位所需 的證照資格</b>	銀行內部控制測驗或完成稽核訓練

# 個金統計分析體系職涯發展路徑

分行營運總處

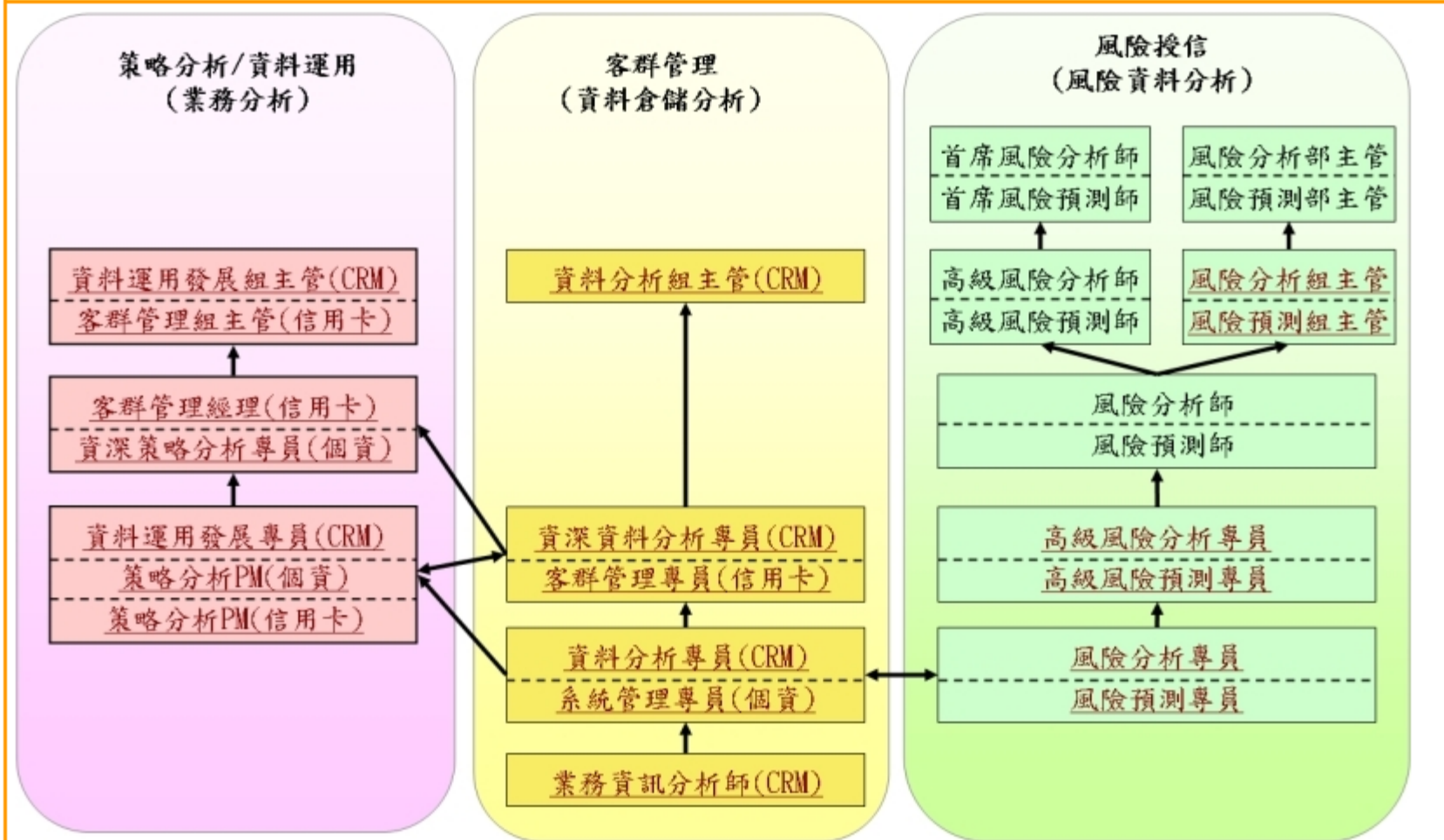
## 個金統計分析體系職涯發展路徑(CAREER ROADMAP)



# 個金統計分析體系職涯發展路徑

分行營運總處

個金統計分析體系職涯發展路徑(CAREER ROADMAP)(依事業單位職稱)



\* 請點選職位閱讀職務內容與訓練項目



# 系統管理專員職務說明

分行營運總處

工作內容	
主要工作職掌	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 催收系統及輔助應用系統維護、整合，以確保系統正常運作，讓催收人員進行最有效能的催收作業。</li> <li>2. 催收系統功能需求評估、提昇、建置或其它應用系統開發，例如:OUTBOUND、資料倉儲…以讓催收作業流程系統化，提升作業效率及協助主管作業控管。</li> <li>3. 當主管或有MIS需求時,立即撈取催收系統資料庫資料給主管或MIS組分析以利主管做決策。</li> <li>4. 系統窗口:負責協助傳達、回覆系統相關問題或資訊給相關使用人員、資訊室或其它部室人員。</li> <li>5. 部門人員行內作業系統權限安控管理。</li> </ol>
工作表現衡量指標	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系統問題解決時效性及是否完善處理。</li> <li>2. 資料撈取正確性及時效性。</li> <li>3. 系統建置或功能提昇帶給部門之效益性。</li> </ol>
工作最具挑戰的部分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因與USER立場不同,系統人員將以整體系統效能為最大考量,USER會以最利於其作業為考量,所以無法完全符合每個催收員的需求,因此與USER溝通協調達成共識較具困難性。</li> <li>2. 系統穩定效率之提昇部份:因系統人員是USER的窗口,故將匯總所有USER的問題提供廠商及IT人員,並進行進度追蹤,但仍無法控制系統不穩定之問題。</li> <li>3. 各項資料撈取之時效性及正確性。</li> <li>4. 專案執行之控管及後續維護。</li> </ol>
資格條件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大專資訊相關科系畢業</li> <li>2. 具催收作業實務或系統相關經驗1年以上。</li> </ol>
擔任本職位所需的證照資格	銀行內部控制基本測驗

# 業務資訊分析師(CRM)職務說明

分行營運總處

工作內容	
主要工作職掌	<ol style="list-style-type: none"> <li>行銷名單相關需求確認、分析、設計、開發與產出。</li> <li>發展對客戶、產品與行為等資料的深度瞭解，進而與合作夥伴協力解決業務問題。</li> <li>MIS相關報表需求確認、分析、設計、開發與編製。</li> </ol>
工作表現衡量指標	<ol style="list-style-type: none"> <li>專案任務目標達成。</li> <li>專案任務完成時效。</li> <li>需求滿意度。</li> <li>專業知識及技能的提升。</li> <li>需求完成率。</li> </ol>
工作最具挑戰的部分	<ol style="list-style-type: none"> <li>跨不同事業單位的溝通協調。</li> <li>業務流程與資料定義取得不易。</li> <li>跨業務資料整合。</li> </ol>
資格條件	<ol style="list-style-type: none"> <li>基本教育程度：大學、碩士，應數/統計/資訊相關科系。</li> <li>相關經驗：               <ol style="list-style-type: none"> <li>有行銷活動名單產出經驗為佳。</li> <li>大型資料庫(資料倉儲) 資料擷取經驗。</li> <li>熟悉SQL語法，並具備分析性SQL分析經驗。</li> <li>熟悉SAS尤佳。</li> </ol> </li> <li>其它能力：               <ol style="list-style-type: none"> <li>具備良好英語語言能力。</li> <li>具備相關業務瞭解與資料解讀能力，能有效地將分析性。</li> <li>資料有效的轉化與簡化為有用的業務資訊與知識。</li> <li>備創造能力與創新能力。</li> <li>具備良好的溝通能力與團隊合作的精神。</li> </ol> </li> </ol>
擔任本職位所	無

# 風險預測專員職務說明

分行營運總處

風險預測專員職務說明	
工作內容	
主要工作職掌	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 建立並管理資料庫。</li><li>2. 驗證資料欄位。</li><li>3. 協助整合模型建置檔案以及追蹤報告。</li></ol>
工作表現衡量指標	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 即時下載最新資料。</li><li>2. 對欄位的瞭解程度以及驗證資料的速度。</li><li>3. 文件的一致性及其可讀性高低。</li></ol>
工作最具挑戰的部分	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 了解資料，包括人口統計、交易系統、資料倉儲等台新內部資料及JCIC外部資料。</li><li>2. 能完成分析需求並能理解分析結果。</li></ol>
資格條件	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 數學/應用數學/統計/資管/物理等相關科系畢業，具備良好的數理邏輯背景。</li><li>2. 熟悉至少一門，如 SAS / SQL / SPSS / MS Excel / MSWord 等軟體語言。</li></ol>
擔任本職位所需的證照資格	無

# 資料運用發展專員職務說明

分行營運總處

## 資料運用發展專員職務說明

### 工作內容

<b>主要工作職掌</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 運用資料庫分析客群(40%)</li><li>2. 設計CRM行銷案件並向事業處提出執行建議(30%)</li><li>3. 提高行銷案整體效益(30%)</li></ol>
<b>工作表現衡量指標</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. CRM行銷案<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 效益達成率</li><li>(2) 回應率</li><li>(3) 進度延遲率</li><li>(4) 活動預測差</li></ol></li><li>2. 商業分析報告完成數及採用率</li></ol>
<b>工作最具挑戰的部分</b>	跨部門商業知識整合及資源協調
<b>資格條件</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 大學商學系相關科系畢業</li><li>2. 行銷或商業分析二年以上經驗</li><li>3. 知悉相關金融產品知識(Financial Product or Unsecured Product Knowledge)</li></ol>
<b>擔任本職位所需的證照資格</b>	無

# 薪資福利

分行營運總處

- 底薪：28,000起 + 1,800伙食津貼
- 年薪：14個月 + 春節獎金 + 業績/績效獎金
- 上班時間：星期一～星期五 8:30~17:30
- 行員定期健康檢查
- 外語與電腦訓練補助
- 行員優惠房屋貸款及存款、消費性貸款、保險（勞、健、團保）及退休金提撥
- 三節禮券及各項補助（生日、結婚、生育、醫療、子女教育、旅遊…）



# 21世紀人才七大能力

分行營運總處

- 獨立思考，不隨波逐流的能力
- 標竿學習，創新與改善的能力
- 自動自發，積極與正向的熱忱
- 專業深化，管理與商業化能力
- 溝通能力
- 英文能力
- 國際觀



# 台新金控歡迎您的加入

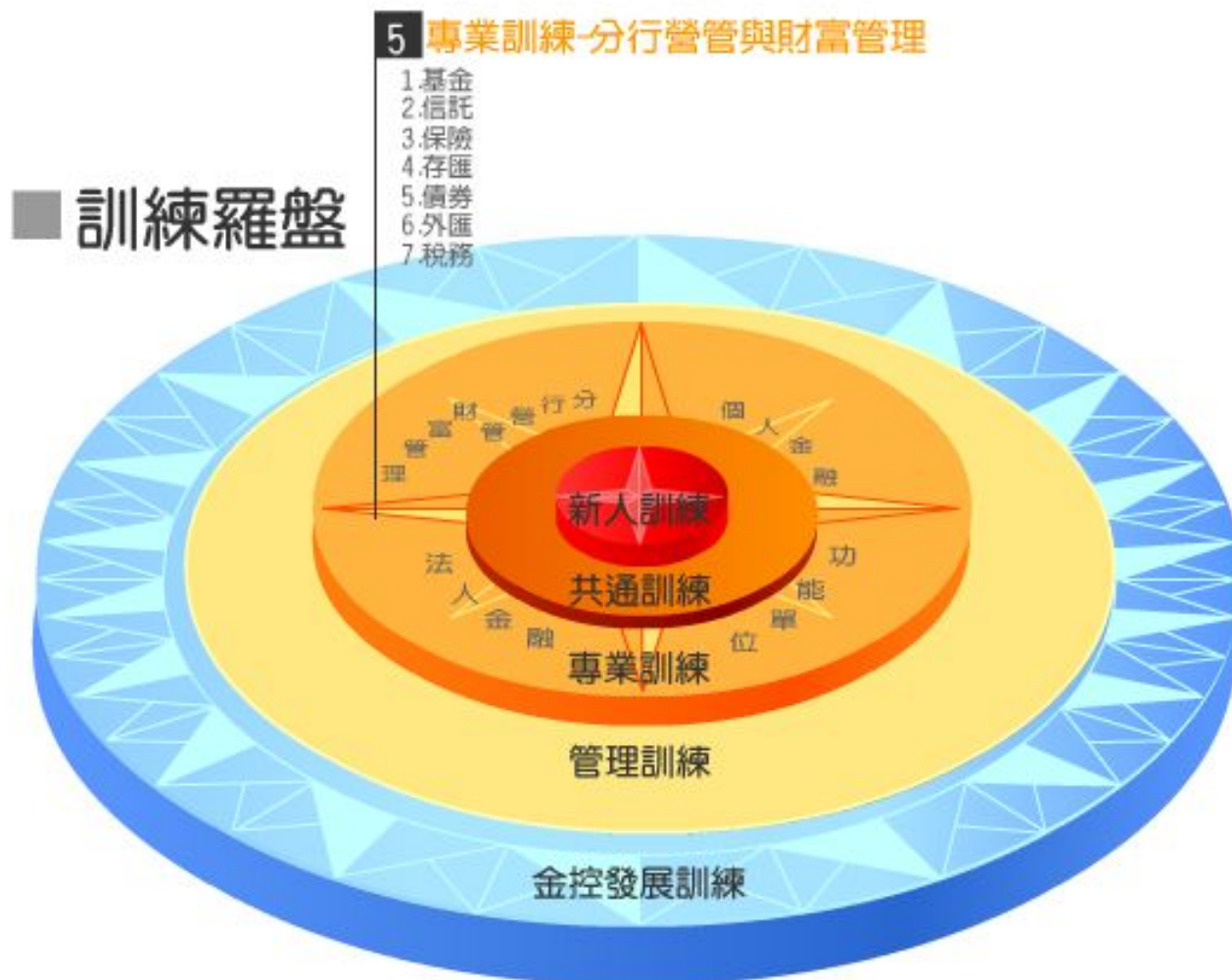
分行營運總處

## 共同踏上國際的舞台



# 量身訂做的教育訓練體系

分行營運總處



# 量身訂做的教育訓練體系

分行營運總處

## 管理金字塔

