

[見工必熟讀] 銀行業 5 個 buzzwords



隨著亞洲區經濟發展和中產階級興起，區內對金融及財富管理服務的需求有增無減。香港作為國際金融中心，金融服務業在未來自然大有可為，對畢業生或求職者而言有相當不俗的事業發展潛力。政府統計處數字顯示，2015年本港金融服務業的勞動人口達到24.6萬，較2011年增加約8.7%，而其中約10萬人是受僱於銀行業。

既然競爭激烈，要在面試中脫穎而出，當然要做足準備。以下為五個銀行業熱門的題目或行內用語，如果在面試時可以適當地運用，或者被問及時能夠加以發揮，相信必可留下良好印象，提升機會。

AML (Anti-Money Laundering) 反洗錢

簡單而言，洗錢是透過複雜多層的金融交易，掩飾、隱藏從非法途徑而獲得的資金，經過整合活動後，為這些財富製造表面的合法性，最後把經清洗的得益回流到金融體系，使外人以為收益來自合法商業活動。

在過去數年，各銀行投入大量人力、物力提升打擊洗錢的內部監控措施，除了擴張專責反洗錢的專門隊伍外，亦制定及強化相關的監控政策，並透過內部培訓提升全體職員的認知。事實上，反洗錢工作是需要不同部門分工合作。例如，反洗錢的重要一環是識別財富來源，不但需要前線同事從客戶獲取資訊，背後還要有其他業務部門配合，才能使程序既符合內部及監管機構規定，又能保持良好的銀行服務體驗。

Cybersecurity 網絡安全

網上和流動理財大行其道，隨著客戶更多經由手機作出財富管理及交易，電子錢包、即時支付大行其道，網絡安全已成為銀行最重要的工作之一。

為加強網上銀行的保安，有銀行已宣布將利用生物認證，即依個人獨特的生物特徵如指紋、語音等，作身份驗證。這些新技術也為客戶提供便利，因為客戶有機會毋須輸入密碼。

即使客戶需要到分行辦理個別交易，亦有銀行引入指靜脈作身份認證，客戶毋須出示身份證及銀行卡。

當然，生物認證只是其中一項工作，銀行著手在不同環節提升網絡安全，並提升自身的保安措施，減低受到網絡攻擊的風險。



FinTech

簡單而言，FinTech 就是金融（finance）與科技（technology）的結合。科技改變人與人的溝通及行為，也改變客戶的理財模式及需要，另一方面也改進機構的營運模式，使傳統金融機構如銀行可以優化服務，而其他機構如電訊公司、電子商貿企業等也能夠藉著科技，提供金融服務。

金融科技可謂方興未艾，銀行在內的傳統金融機構正加大投資於金融科技領域，透過新科技以改善營運效率和客戶體驗。為此，有銀行已在內部或聯同第三方機構成立創新實驗室或创新中心（Innovation Lab/Hub），加速新技術的研發。

有銀行已經宣布已應用區塊鏈技術（Blockchain）於物業估值上，以加快物業估值及按揭貸款審批程序，提升效率。有意入行者必須留意金融科技這方面的發展，才能滿足工作崗位的需要，也能拓闊自身事業發展的機遇。

TCF（Treat Customers Fairly）公平待客

中文的意思是公平待客，背後的理念是藉著良好的銀行經營，提升對消費者的保障。公平待客是一個涵蓋面甚廣的原則，從前線待客、銷售、產品的宣傳推廣、產品設計、投訴處理等等，都應該應用。由此可見，如果改動或落實一些內部政策以體現公平待客原則，會牽涉不同業務及功能部門。

如果退一步，從宏觀的視野看公平待客，其實是推動金融服務文化的改變，使消費者得到更大保障。2008 年金融危機後，市場期望銀行業文化改變，對從業員的操守及道德有更高的期望。有銀行已將銷售額與前線人員收入脫鉤，獎勵制度著眼於所提供的服務或產品是否與客戶需求相符。



ECF（Enhanced Competency Framework）銀行專業資歷架構

為推動銀行業的人才培訓及發展，香港金融管理局作為香港銀行業的監管機構，正聯同業界推行普及的「銀行專業資歷架構」，英文簡稱為 ECF。ECF 是一套可供業界共同採用的能力標準，可更有效培訓新入職者和促進現有從業員的專業發展，有助維持香港作為國際金融中心的競爭力。

事實上，銀行業向來重視專業水平及能力。部份前線崗位人員，需要符合監管機構規定的持續專業要求，例如每年修讀若干小時的課程，才可以向客戶介紹個別產品或服務。

香港銀行學會去年的一項調查顯示，66%受訪者認為銀行業應被視為一項專業，近九成人認為專業培訓可以加強市場對銀行業的信心。由此可見，有意入行者可考慮及早裝備銀行業專業知識，而現職從業員亦應持續進修，以滿足僱主、監管機構的期望，以及自身事業發展的需要。

本文由 [香港銀行學會（The Hong Kong Institute of Bankers）](#) 提供

<https://hk.jobsonline.com/en-hk/articles/%E8%A6%8B%E5%B7%A5%E5%BF%85%E7%86%9F%E8%AE%80-%E9%8A%80%E8%A1%8C%E6%A5%AD5%E5%80%8Bbuzzwords>