

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 零售銀行服務 > 1.4 咭類服務

名稱	處理客戶信用咭/支賬咭申請
編號	107319L3
應用範圍	透過零售銀行的直銷、分行櫃檯及/或電話理財向客戶解釋信用咭申請程序和所需之核證文件，並把已填妥之申請表格轉交與適當的營運部門作進一步評估
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>明瞭信用咭/支賬咭申請程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解銀行在處理信用咭/支賬咭申請的程序和指引，並能獨立執行有關工作</li> <li>明白與信用咭/支賬咭有關之法例及行為守則，避免干犯法規</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>搜集相關和準確的資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>運用恰當的溝通方法向客戶徵集其財務資料和索取必要的文件</li> <li>向客戶提供指引，從而收集必要的資料（如銀行對帳單、入息報稅表等），並解答客戶在信用咭/支賬咭申請程序上的查詢</li> <li>核實由客戶所提供的文件真偽</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>為客戶開立信用咭帳戶 <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為客戶執行開立信用咭/支賬咭帳戶之工作程序</li> <li>就遺漏之文件聯絡客戶，從而方便信用查核之工作程序</li> <li>傳送資料給內部處理，並在內部單位和顧客之間擔任聯繫的角色</li> <li>與內部單位跟進申請狀況，並通知客戶申請的進度</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
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>運用各式各樣的溝通技巧，為每宗信用咭申請向客戶取得所需文件</li> <li>每宗信用咭申請所需之工作程序均能依據銀行的指引來進行</li> </ul>
備註	