

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 零售銀行服務 > 1.5 其他渠道的服務(如電子銀行, 數碼銀行, ATM機和傳呼服務中心)

名稱	監督數碼銀行服務
編號	107327L4
應用範圍	執行數碼銀行管理任務，包括但不限於實施既定的互聯網交易銷售和服務策略和計劃，促進數碼銀行安全活動;並與不同的業務和營運單位聯絡，藉以優化數碼銀行渠道
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>理解數碼銀行服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>了解銀行提供的各類型數碼銀行服務，它們的目標客戶群，以及需要實現的具體目標，藉以找出能實現被分配任務的有效途徑</li> <li>了解不同數碼銀行業務的實施方案，確保任務順利進行</li> </ul> </li> <li>通過互聯網監督銷售和提供服務的策略和計劃的實施 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>監督透過數碼銀行進行的銷售和客戶服務計劃的執行情況，找出與原訂計劃的偏差，並在必要時採取補救措施</li> <li>檢測潛在的安全威脅，並在需要採取進一步行動時向相關方面報告事件</li> <li>監控使用情況，並提出建議使這些非直接渠道更加有效和方便使用家</li> </ul> </li> <li>與相關業務單位聯絡，優化數碼銀行渠道 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>與產品開發團隊聯絡，為新型數碼銀行產品的開發提供建議</li> <li>與銷售團隊聯絡，決定透過數碼銀行渠道實施的銷售策略</li> <li>與資訊科技部門聯絡，決定並完成設備的配置和功能特性</li> </ul> </li> <li>促進數碼銀行保安，防止安全威脅 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>了解不同客戶的輪廓背景和資料，開展適合電子銀行渠道的教育活動</li> <li>使用不同的溝通策略來促進互聯網和其他自動化渠道的使用以及數碼銀行渠道的產品和服務</li> <li>開展學習計劃，教育客戶在使用數碼銀行服務時保持信息安全，潛在責任和後果</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>監督銷售和服務計劃的實施，以確保按照原訂計劃進行。於必要時可執行後補措施，確保計劃能順利進行</li> <li>針對客戶背景和對科技的認識而量身打造的數碼銀行安全教育計劃得以有效實施</li> <li>定期開展與其他單位的聯絡，確保數碼銀行渠道得到充分利用，促進銀行的不同功能</li> </ul>
備註	