

## 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	執行前線電話銀行活動
編號	107331L3
應用範圍	執行前線電話銀行活動包括但不限於處理客戶投訴, 收集客戶反饋並通過即時電話處理客戶要求的帳戶交易
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>了解電話銀行業務流程 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>了解分行提供的產品和服務類型, 以便獨立執行任務</li> <li>了解銀行的電話銀行業務指引, 獨立執行任務</li> <li>了解有關監管要求, 防止違法</li> </ul> </li> <li>處理客戶的查詢, 投訴和反饋 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>通過電話處理客戶對銀行產品和服務的查詢和請求</li> <li>酌情將有資格的客戶轉介給相關業務部門或營運部門</li> <li>將復雜而困難的客戶查詢轉送往上級處理</li> </ul> </li> <li>保持服務質量 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>通過觀察銀行設定的質量標準, 為客戶提供電話銀行服務</li> <li>報告客戶對銀行產品和服務的查詢和要求的趨勢, 以利於持續發展和改進</li> </ul> </li> <li>以專業的方式向客戶銷售適當的產品和服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>按照指引向客戶介紹促銷產品和服務的功能</li> <li>於有需要時, 向對有關業務部門轉介對促銷產品和服務感興趣的客戶</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>電話銀行客戶對不同類型產品和服務的查詢均能按照銀行的指引, 質素標準和監管要求, 以高效專業的方式處理</li> <li>收集有關電話銀行客戶查詢和對銀行產品和服務需求的趨勢信息, 並向有關方面提交報告</li> <li>向客戶介紹產品和服務信息, 並將有興趣的客戶轉交給適當的單位</li> </ul>
備註	