

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

營銷及客戶關係管理 > 8.5 顧客關係發展

名稱	根據客戶的權利和責任專業地管理客戶關係
編號	107547L4
應用範圍	了解銀行客戶的權利和義務，協助客戶有效行使其權利和使用銀行服務。這適用於銀行內不同業務和營運職能負責開發和維護客戶關係的工作。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 了解客戶的權利和義務，並以此為據，執行銀行業務 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 了解並按照銀行客戶的權利和義務行事• 了解維護銀行賬戶和/或與銀行有業務關係的客戶的權利• 了解客戶於劃線，轉讓或取消支票和其他工具及其後果的權利，並妥善執行2. 幫助客戶使用自己的賬戶並有效行使其權利 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 通知客戶有關其帳戶中的任何直接操作• 保持客戶資金和其他相關物品的安全，並根據銀行的政策和合規要求退回給他們• 以專業的方式處理客戶查詢和投訴• 努力確保銀行和客戶雙方的利益在進行任何銀行交易時均得到良好保障• 若客戶對銀行結單或其他文件存有異議，通知銀行管理人員• 報告偽造的客戶交易• 進行適當的KYC流程並將信息保存在銀行記錄中3. 採取行動保護客戶權益，促進親切關係 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 盡個人努力去維護和提高客戶在處理銀行交易時的透明度• 採取行動，促進客戶與銀行之間公平，親切的關係• 通過推廣和追求公平和專業的銀行實務操作，努力發展和諧的銀行/客戶關係• 保護銀行，客戶及與銀行有重大信譽或其他風險的金融交易有關的其他個人或者實體的權利
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">• 了解客戶的權利和義務；了解可能影響他們的不同活動或銀行交易的後果• 盡個人努力去保護客戶權益，採取行動，發展公平和具誠信的銀行/客戶關係
備註	