

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	處理與分行前線服務有關的問題
編號	107293L4
應用範圍	處理與銀行分行前線服務有關的問題
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明瞭日常的分行運作           <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠：               <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解分行所提供的產品和服務，以確保運作暢順</li> <li>● 明白分行的營運操作程序和其他監管要求，並能夠發現潛在的問題</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 解決分行前線營運的問題           <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠：               <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨識偏離銀行指引和監管要求的情況，並執行矯正行動</li> <li>● 解決操作問題，並作出必要的調整（如聯絡其他分行以應付客戶兌換大量外幣的要求）</li> <li>● 管理和保管分行的現金流（如本地貨幣及外幣），並在有需要時採取行動以維持充足的現金儲備來滿足客戶的需求</li> <li>● 識別潛在的風險並提供意見，以確保銀行資產的保管，例如前線平台，貸款抵押品保管，安全文件（如草案，T型支票，電子支票等）</li> <li>● 從銀行的客戶服務指南中確定偏差</li> <li>● 觀察同事的服務表現；確定不佳的表現，並為他們的改進提供反饋</li> <li>● 為前線員工提供協助，幫助客戶解決問題並調解紛爭</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 在分行解決問題上表現出專業精神           <ul style="list-style-type: none"> <li>能夠：               <ul style="list-style-type: none"> <li>● 採取措施，不斷觀察和檢視銀行業務環境，客戶隱私和安全保護的最新發展，探索改進分行營運流程標準的基礎</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>● 遵守分行的不同業務程序，確保符合銀行標準和其他監管要求</li> <li>● 解決對維繫客戶關係有影響的問題及確保能遵守銀行的指引</li> </ul>
備註	