

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	處理客戶透過不同渠道，包括數碼銀行平台所提供的客戶服務和對服務的查詢
編號	107297L3
應用範圍	透過直接銷售，零售銀行分行櫃檯和/或電話銀行各種客戶要求提供的賬戶服務（例如存款，提款，匯款，支票）
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解銀行的賬戶服務 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解不同類型的銀行賬戶及其服務 了解執行不同帳戶服務的程序，從而能獨立地回答客戶的查詢 了解有關銀行不同服務（例如證券，保險，強積金）的相關規定和行為準則，以防止違法 處理客戶關於不同類型賬戶服務的查詢 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 回答客戶關於各種賬戶服務功能，流程等細節的查詢 向客戶解釋程序，並就需要特別注意的條件或條件提供建議 根據客戶的需求，為可行的選擇提出建議 向客戶提供使用包括數碼銀行等的功能和服務的建議 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 向客戶提供反饋意見，並提供分行服務的其他替代渠道 向客戶提供在不同的在線平台上使用數碼銀行功能的協助 促進各種渠道提供的服務，以減少分行流量，改善服務效率及提供更好的客戶體驗 將客戶轉介至相關業務部門 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 當查詢範圍超越存款和保存產品時，將客戶轉介給相關業務部門 向客戶解釋為什麼讓另一個業務部門處理他/她的詢問會更為合適
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"> 以專業的方式回覆他們對特定類型的帳戶服務的查詢，向客戶提供準確的信息 可以為客戶提供不同類型的帳戶服務的可行選擇，以供考慮 使用不同數碼平台的操作步驟，功能，用途，特點和優勢，向客戶作詳細的說明 在有需要時告知客戶需轉介其往銀行的其他業務單位的原因
備註	