

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	提供分行的櫃檯服務
編號	107303L3
應用範圍	分行的前線銀行服務供應，包括替客人處理賬戶交易、解釋產品特色和解答他們有關於零售銀行產品和服務的查詢
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 明瞭櫃檯服務的工作程序 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 瞭解銀行為提供櫃檯服務所訂立的指引，並能獨立執行有關工作• 明白與櫃檯服務有關之法例要求,避免干犯法規2. 根據客戶的要求進行交易 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 按客戶的要求進行交易• 按照銀行的標準、程序和監管要求，進行交易• 根據銀行的指引和標準程序調整出錯的交易3. 向客戶提供使用數碼銀行功能和渠道服務的建議 能夠：<ul style="list-style-type: none">• 向客戶提供反饋意見，並提供分行服務的替代渠道• 向客戶提供如何在不同的在線平台上使用數碼銀行功能的幫助• 促進在各種渠道提供的服務，旨在減少分行流量，改善服務效率，提供更好的客戶體驗
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">• 所有經分行櫃檯進行的交易符合銀行的標準、程序和外部的監管要求• 向分行櫃檯的客戶解釋相關產品或服務的特色和優點• 向客戶詳細說明使用不同數碼平台的操作步驟，功能，用途，特點和優勢
備註	