

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行服務 > 1.4 咭類服務

名稱	管理信用咭客戶
編號	107317L5
應用範圍	管理信用咭商務客戶的業務表現和工作關係。範圍包括不同類別和交易額的商戶
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 明瞭管理信用咭/支賬咭商務客戶的程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 明瞭銀行訂定與信用咭/支賬咭商務客戶合作的指引，以便提供適當支援 明瞭銀行與信用咭/支賬咭商務客戶訂定的合作條款，以便監察其表現 維持咭類產品商號成員 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 監察不同商戶的日常交易紀錄，並確定其需要 為商號成員提供在銷售和服務方面的後勤支援，以及其他輔助活動（如開立帳戶） 聯合不同的商戶進行促銷活動，以刺激銷售活動和增加銷量 處理商戶的查詢及投訴 監察商戶檔案中的維護或文件紀錄 監察咭類產品商號成員的表現 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行制訂的服務質素標準，監察商戶的表現 定期進行商戶審查和信用查核 從定期的商戶審查和信用查核，查探有否異常情況並向銀行管理層報告 辨識虛假商業活動，以保障銀行受到欺詐而蒙受損失 聯絡不同的業務和操作單位，以處理拖欠款項、扣款索償和商戶突然倒閉時發生的糾紛事宜 按照信用咭組織的規則，擔當持咭者與商戶之間的調停人，並解決雙方的糾紛
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"> 因應商號成員在營運或業務推廣方面的需要，向其提供各類支援服務 根據銀行制訂的標準，監察商戶的表現，查找問題並採取行動解決疑難
備註	