

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行之操作及支援 > 2.1 操作規劃

| | |
|------|---|
| 名稱 | 為銀行的操作與支援工作，制訂政策及程序 |
| 編號 | 107332L6 |
| 應用範圍 | 為指引和管理銀行的零售業務制訂操作與支援的政策及程序 |
| 級別 | 6 |
| 學分 | 4 |
| 能力 | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 進行客戶需要的研究調查 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 分析客戶財務需要的趨勢和發展，從而對零售銀行的宏觀環境進行研究 於資料不全的情況下分析經濟發展前景、顧客行為模式和競爭對手的策略，藉以展望零售銀行業務在未來的要求 徵詢其他部門意見用以制訂操作與支援政策及程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 與其他業務或操作單位及業務夥伴相協調，就操作安排達成協議 確保操作與支援政策及程序的設計適用於不同業務或操作單位 制訂銀行整體的操作與支援政策及程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 根據銀行的策略為不同的活動制訂符合監管要求的操作與支援政策及程序 兼顧對內及對外兩方面的需要，發展操作及支援模式，從而把服務質素標準化 通過修正營運與支援政策及程序，提出改善操作、支援及改革進程（如簡化程序，一步到位等）的方法 檢討現有的操作與支援政策及程序並作出必要的修改，從而配合新產品和服務應市的需求 |
| 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"> 制訂能配合不同業務或操作單位個別的服務質素標準的操作與支援政策及程序 因應銀行的實際需要，適時提出改善操作、支援及改革工作程序的方案 建基於複雜的研究與發展活動的結果，展現領導能力，優化操作與支援政策及程序藉以促進零售銀行業務的營運效率 |
| 備註 | |