

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	設計和檢討日常操作程序
編號	107333L5
應用範圍	制訂有關銀行內零售銀行業務的營運和支援政策的詳細日常操作程序。它可能包括但不限於關於客戶賬戶交易，後台程序，銀行機器操作，銀行票據處理，客戶服務交付，交易票據處理，會計記錄和記賬，特殊交易報告的操作計劃和流程... 等等。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 設計日常營運程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 了解銀行業務環境，包括銀行的政策和策略，法規要求和最新技術發展;基於所有這些因素設計操作程序 為不同的零售銀行交易設計操作程序，並根據對所提供的銀行策略和產品/服務的評估，向負責人士提供指引 建立機制，確保有關人士在發生業務事故時得到通知 制訂業務延續性計劃，以便於從禍患中復元 設計相關模型以測試設計操作程序的有效性 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 設計操作風險評估模型，規劃行動以減輕操作風險 設計記錄數據的模型，並確保輸入和維護操作活動的數據 評估日常運作程序 能夠： <ul style="list-style-type: none"> 評估操作程序並進行必要的更改，以確保不同操作順利運行 定期審核，以確保不同渠道的營運和/或服務標準符合法規要求
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"> 不同的零售銀行交易營運程序設計可促使日常運作順利進行，而所有程序均符合法規要求 完成評估操作程序有效性的模型設計 對業務程序進行審查和評估，並進行必要的調整
備註	