

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 | 執行分行的日常營運操作 |
| 編號 | 107335L3 |
| 應用範圍 | 執行銀行分行日常營運操作，滿足零售銀行客戶的不同前線服務要求 |
| 級別 | 3 |
| 學分 | 3 |
| 能力 | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明白分行的營運要求 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解分行所提供的各種產品和服務，以便能獨立地執行任務 • 了解分行的運作流程/要求，為客戶提供卓越的服務 2. 確保分行的前線營運操作暢順 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 有效地和正確地回應客戶的查詢和要求 • 按照銀行的標準和其他監管要求執行操作程序 • 處理營運遇到的問題（例如直接客戶流量以確保營運效率） 3. 執行後勤操作程序 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 記錄和核對銀行系統中的交易詳情 • 計算每日現金流量結存 • 辨識和解決不尋常的交易 • 以每日為基礎，解決所有誤差和執行平帳 • 擔當現金貯存、空白的國際匯票、旅行支票、禮券以及其他交易產品的保管人 • 妥善保管帳戶文件 4. 發展和維持客戶關係 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> • 為客戶的需要效勞，並管理其帳戶以發展和維繫客戶關係 • 通過主動地提供增值服務，與不同類別的分行客戶發展和維持關係 |
| 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"> • 前線和後勤營運操作均能遵循銀行的標準和其他法例要求而進行 • 運用各式各樣的人際溝通技巧，建立和維持優良的分行/客戶關係 |
| 備註 | |