

**銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元**

職能範疇- 2. 一般企業銀行操作和支援

(主要職能 – 2.1 操作和支援的策略與管理)

名稱	為各有關產品和渠道制定操作與支援政策、程序和指引
編號	109199L5
應用範圍	為所負責的業務領域內不同客戶板塊制定營運和支援政策、程序和指引。這包括商務中心的營運操作與支援、現金管理和賬戶交易、一般借貸產品及信貸有關的交易、投資及保險交易操作、執行貿易融資有關的營運操作及處理外匯和金融市場交易操作等。
級別	5
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過將戰略目標納入政策、程序和指引制定過程，展示對銀行營運和支援策略的理解;</li> <li>● 瞭解與所負責的營運和支援領域相關的不同理論和概念，評估實際應用，以便為銀行選擇最合適的方法。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估市場上其他競爭對手的服務交付和運營方法的最新發展，並以這些作為訂定銀行營運和支援政策及程序的關鍵考慮因素;</li> <li>● 從開端到結束，詳細地評估各個作業流程;</li> <li>● 嚴謹地評估影響銀行營運和支援的資訊，( 例如: 執行不同業務營運的實務操作、方法和工具等 )，並據此更新銀行的營運和支援策略;</li> <li>● 進行競爭對手分析，從而為銀行不同業務的營運和支援找出定位、目標板塊市場和獨特賣點;</li> <li>● 在相關運營領域 ( 例如: 市場開發、業務績效、客戶行為、客戶偏好 ) 進行研究，以便為銀行制定營運和支援政策和程序;</li> <li>● 制定能符合客戶要求的不同操作流程。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通過開展研究，找出不同備選方案的有效性和效率，並選擇最適合銀行環境的方法，制定協調一致的營運和支援政策及程序;</li> <li>● 規劃營運和支援政策、程序和指引的部署，並確保其符合法例和合規性要求。</li> </ul>
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"> <li>● 根據對客戶需求和銀行策略的分析，制定負責領域內的營運和支援政策、程序和指引;</li> <li>● 根據對不同備選方案的評估，選擇最適當的政策制定方法。</li> </ul>
備註	