

銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

職能範疇- 2a. 為大機構提供的其他企業銀行操作和支援
(主要職能 – 2a.1 機構銀行業務的操作規劃)

名稱	提供操作支援服務
編號	109237L4
應用範圍	為不同類型的機構客戶，例如：金融機構、政府部門、法定機構和非政府組織等，執行操作支援服務。
級別	4
學分	3 (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"> ● 展示對機構客戶的組織文化、工作慣例和管理風格方面的專業知識，以提供合適的服務，滿足客戶的財務需要; ● 瞭解機構客戶的組織架構、應用專業知識去分析客戶的資料 (例如：業務性質、規模、行為習慣)，從而提供適當的支援，協助他們使用銀行服務。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行資源規劃，以確保有足夠的能力應付業務量; ● 嚴謹地檢視機構客戶的資料 (例如：業務性質、規模)、業務或運作方式，並為他們量身定製合適的銀行服務; ● 向員工提供有關各產品和服務的程序和法規的知識。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構客戶的需求提供合適的支援服務，並定期檢查其滿意度; ● 採取整體考慮，為當前業務組合與機構客戶爭取附加價值和協同效應。
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"> ● 根據機構客戶的營運需求，提供支援服務，以協助機構客戶使用銀行服務。
備註	