

## 銀行業 《能力標準說明》 能力單元

### 職能範疇- 9. 企業營銷和關係管理

#### (主要職能 – 9.4 賬戶管理及客戶關係管理)

名稱	根據客戶的業務狀況、權利和責任，專業地管理客戶關係
編號	109516L4
應用範圍	理解企業銀行客戶的權利和責任，幫助客戶有效行使使用銀行服務的權利。這適用於銀行不同業務和營運職能內負責發展和維護客戶關係的員工。
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"><li>理解並按照銀行客戶的權利和責任行事；</li><li>理解維護銀行賬戶和 / 或與銀行具有業務關係的客戶的權利；</li><li>理解客戶在支票、信用證、提單、貿易融資文件和其它工具上劃線、背書或取消它們的權利及後果，並正確執行行動。</li></ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>告知客戶其賬戶中的任何直接操作；</li><li>保證客戶的資金和其他相關物品的安全，並按照銀行的政策和合規要求歸還給客戶；</li><li>努力確保銀行和客戶在進行任何銀行交易時的利益得到良好的保護；</li><li>於客戶對銀行賬戶結單或其他文件產生疑問時，通知銀行管理層。</li></ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>保持和提高客戶辦理銀行交易的透明度；</li><li>採取行動促進客戶與銀行之間的公平和友好關係；</li><li>努力致力發展和諧的銀行 / 客戶關係，促進和遵循公平和專業的銀行實務操作；</li><li>保障涉及有可能給銀行帶來重大聲譽或其他風險的金融交易的各方權利，包括有關的銀行、客戶和其他個人或實體。</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>保護客戶權利，並採取行動，通過提供服務和其他交易或互動，發展公平和親切的銀行/客戶關係。</li></ul>
備註	