

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 1. 一般企業銀行服務交付

#### (主要職能 – 1.1 服務策略和管理)

名稱	為各有關產品和服務渠道制定服務政策、程序和指引
編號	109157L5
應用範圍	為所負責的服務領域和產品制定服務政策、程序和指引，並涵蓋不同分級板塊的客戶。這適用於不同類型的企業銀行服務，包括但不限於現金管理服務、一般貸款和信貸相關服務、投資和保險服務、貿易金融相關服務、外匯和貨幣市場服務以及一般賬戶服務等。
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>● 展示對銀行服務交付策略的深入瞭解，把策略目標溶入服務政策、程序和指引內；</li> <li>● 瞭解與所負責的服務領域和產品相關的不同理論和概念（例如：現金管理服務、一般貸款和信貸服務、貿易融資相關服務和一般賬戶服務等），以便為銀行選擇最合適的方法；</li> <li>● 深入瞭解與銀行服務相關的監管和合規要求，並將這些要求作為制定服務交付政策、程序和指引的關鍵考慮因素。（例如《銀行法例》、巴塞爾協定銀行監管委員會、金管局監管政策手冊等條文）；</li> <li>● 瞭解影響服務交付政策和程序的因素，例如提供不同類型服務的常見、方法、工具和渠道；並據此更新銀行的服務交付策略。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 批判性地評估市場上其他競爭對手的服務交付方法的最新發展以及相關信息；</li> <li>● 對競爭對手進行分析，確定銀行不同種類服務交付的定位、目標客戶板塊和獨特賣點；</li> <li>● 在相關服務領域（例如：市場開發、業務績效、客戶行為、客戶偏好）進行研究，以便為銀行制定服務提供政策和程序；</li> <li>● 對各個服務交付流程全面地從開始到結束進行批判性評估，並制定符合客戶需求的不同服務交付的操作程序。</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，制定協調一致的服務交付政策和程序；</li> <li>● 規劃服務交付政策、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，為所負責的服務領域和產品制定服務政策、程序和指引；</li> <li>● 根據對不同備選方案的評價，選擇最適當的政策和程序制定方法。</li> </ul>
備註	