

## 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 – 1.2 現金管理服務)

名稱	為客戶處理應收賬
編號	109164L3
應用範圍	透過不同渠道 (例如：自動轉賬、網上銀行、分行、大量支票、大量現金等) 向企業銀行客戶提供本地和/或跨境交易之應收賬款服務 (例如：向債務人收取債項、收取服務費)。
級別	3
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>• 展露對銀行所提供的整套收款服務有基本認識，於執行應收賬任務時，能滿足工作的要求和期望;</li> <li>• 了解銀行代客執行各類應收賬款服務的操作過程，並能有效地開展工作。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據客戶的指示 (例如：指定金額、指定日期、渠道)，安排定期的收款服務 (例如：會員費、賬單、保險費);</li> <li>• 根據客戶的指示，向債務人收取債項;</li> <li>• 安排大量應收賬的自動轉賬服務;</li> <li>• 根據銀行的程序，處理現金/ 支票存款;</li> <li>• 通知客戶所提供服務的定價;</li> <li>• 在收到款項後通知客戶，並處理他們的查詢;</li> <li>• 提供詳細的應收賬資料和跟進收款進度。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在提供服務時遵守相關的法律法規、專業操守和銀行的內部指引</li> <li>• 與客戶溝通，以理解他們的需要，並確保他們滿意所提供的服務</li> <li>• 主動履行與應收賬款服務相關的工作職責，並跟進受影響各方，包括同事、業務合作夥伴和客戶等。</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>• 根據銀行的指引，報行收款服務，以滿足客戶的需求。</li> </ul>
備註	