

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	收取及運送金融物品
編號	109165L3
應用範圍	為企業銀行客戶提供銀行工具的收集和發送服務。此能力單元適用於各類型的金融物品，例如：現金、支票、發票或從指定地點收取交貨文件 (例如：零售店舖) 及親身或透過電話、網絡發出的指令。
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"> ● 瞭解企業銀行客戶對銀行提供的票據收集和發送服務的期望和一般的業務需求 ● 瞭解收取及發送服務的操作過程以及市場上提供的相關產品 ● 瞭解銀行提供的各類金融物品收集和發送服務的運操作過程，以便有效地開展工作。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與客戶溝通，以安排收取有關銀行指令的文件 (例如：收取次數、服務範圍); ● 與客戶溝通，以明白他們的需要 (例如：交易模式、數量、付款周期)，以制訂合適的運送服務細節 (例如：次數、日期、數量); ● 根據客戶的指示，安排運送服務，從指定地點 (例如：零售店舖、客戶的物業) 收取或運送現金、支票及其他銀行文件; ● 聯絡保安公司，安排現金運送服務，以確保安全; ● 根據客戶的需要，安排批發 / 零售密碼箱服務，以最快的速度處理。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 及時處理客戶的相關交易查詢，並能提供準確的資訊; ● 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; ● 與客戶溝通，理解他們的需要，並確保他們滿意所提供的服務。
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"> ● 根據銀行的指引，執行收取及運送金融物品服務，以滿足客戶的需求。
備註	