

## 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	匯報餘額和交易細節
編號	109166L3
應用範圍	定期和/或因應客戶要求提供收款服務，並報告賬戶餘額和交易詳情。這適用於大批量交易的企業銀行賬戶（例如，向債務人收取債項、服務費等）以及通過不同渠道（例如自動支付、電子銀行、商務中心、分行等）進行的交易。
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>● 瞭解銀行不同類型的賬戶收款服務和它們的特色，以便為客戶提供可供使用的服務；</li> <li>● 瞭解銀行收款和匯報細節服務的政策和程序，以便有效地開展工作。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與客戶商討，構建合適的賬戶報告服務內容（例如：餘額報告、交易報告、合併報告、現金狀況、應收核對等），向客戶提供有用的管理資訊；</li> <li>● 根據協議訂定的細節，向客戶提供賬戶報告；</li> <li>● 透過不同渠道（例如：短信、電子郵件、電話）發出交易通知，使客戶能知悉其賬戶資金流動的最新消息；</li> <li>● 於有需要時提供對賬服務；</li> <li>● 根據客戶的要求和銀行的內部指引，提供賬戶訊息；</li> <li>● 回答關於賬戶結餘、交易和月結單的查詢。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 採取適當行動處理與客戶之間的爭議，並上報管理層；</li> <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，理解他們的需要，確保他們滿意銀行所提供的服務和提升客戶體驗。</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，執行賬戶匯報服務，以滿足客戶的需求。</li> </ul>
備註	