

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 – 1.3 一般借貸產品及信貸有關的服務)

名稱	處理企業客戶貸款申請的操作程序
編號	109171L3
應用範圍	在申請過程中，為申請人提供協助及指引，包括建議需要提供的資料及指導如何完成有關文件。這適用於不同類型的貸款產品及貸款額。
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"> • 瞭解與商業信貸有關的理論和概念，熟悉貸款申請所需的文件 / 資料，確保初步信貸申請手續能完成; • 瞭解銀行貸款產品的服務交付流程，並運用這些知識總結產品的特點及其操作程序。 <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶解釋相關的銀行政策、要求和服務，並對他們的查詢作出回應; • 向客戶說明貸款產品的條款以及細節 (例如：費用、首期、利率); • 向客戶收取有關資料 (例如：業務計劃、財務報表、還款計劃、抵押品資料)，並準確地完成文件工作; • 如有需要，要求客戶提供附加資料及證明文件; • 根據政策與程序準確地處理申請。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與客戶溝通，瞭解他們的要求，並迅速回應，確保他們滿意; • 在收集客戶個人資料時，熟悉及遵守相關的私隱條例及銀行指引，例如：向客戶解釋資料收集的目的、資料的存取等等。
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，處理貸款申請程序，確保所需資料已齊備，並已向申請人說明貸款計劃的詳情。
備註	