

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 – 1.7 賬戶服務)

名稱	提供於商務中心柜台處理的賬戶服務
編號	109189L3
應用範圍	提供商務中心的前線服務，包括處理賬戶交易、解釋產品的特點和處理有關企業銀行產品和服務的查詢。這適用於不同類型的企業銀行賬戶。
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"> ● 透過為客戶提供能夠滿足所有工作要求和銀行期望的服務，展示對商務中心的服務具備基本理解; ● 瞭解商務中心不同服務的運作程式，從而有效地執行有關工作。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 處理客戶的存款和並根據他們的指示，準確地完成存款、提款程序; ● 確認交易金額及結餘的準確性，並在萬一出錯時採取適當的行動; ● 根據客戶的指示，安排付款 (例如：分期付款、自動轉賬); ● 根據客戶的指示，操作外幣賬戶; ● 確保所有表格和文件的準確性; ● 處理客戶有關增加賬戶信貸限額的要求; ● 查明付款交易不能執行的原因，並與有關各方跟進。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行交叉銷售，以推廣企業銀行的產品和服務; ● 在有需要時，引入銀行交易平臺和數碼服務渠道，並教育客戶使用; ● 在提供商務中心服務期間，遵守銀行的監管要求、職業道德和內部準則; ● 與客戶建立良好關係，培養客戶忠誠度。
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"> ● 執行業務中心服務，滿足客戶的要求，並努力確保這些服務符合銀行的準則。
備註	