

## 銀行業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 職能範疇- 2. 一般企業銀行操作和支援

#### (主要職能 – 2.1 操作和支援的策略與管理)

名稱	管理和監控相關產品和渠道的操作與支援表現
編號	109200L5
應用範圍	管理和監察所負責的操作與支援領域的表現和成效。這適用於業務中心的營運操作與支援活動、處理企業客戶的現金管理和賬戶交易、一般借貸產品及信貸有關的交易、投資及保險交易操作、執行貿易融資有關的營運操作及處理外匯和金融市場交易操作等的績效表現。
級別	5
學分	4 ( 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>● 透過辨識/審視最新的市場趨勢，並以此作為參考，檢討銀行的營運和支援政策和指引，展示出在所負責的營運和支援政策範圍具備精深知識;</li> <li>● 對所負責的營運和支援領域內不同渠道的流程和要求具有深刻認識，並根據這些標準審查和監控營運績效;</li> <li>● 認知管理人員的作用和職責，並具備指導工作人員按照銀行政策和程序要求執行不同業務的技能。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據客戶的指示審查和驗證各獨立操作流程的相關文件;</li> <li>● 對客戶的指令授權最後檢查，致力維護銀行-客戶合約關係的有效性;</li> <li>● 審查工作人員在負責領域和操作渠道上的工作成果，以確保流程能按照客戶的指示進行;</li> <li>● 找出偏離標準操作程式並及時執行調節。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通過實施抽查 和例行 檢查機制監控運營品質水平，確保能達到預先確定的服務標準;</li> <li>● 審查和重新確認與所需客戶文件相關的法例和規則，以滿足合規需求;</li> <li>● 向負責處理營運操作的人士及時提供指引，通知有關監管和內部要求的變更。</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>● 審查工作人員處理的所有交易，以確保這些交易能按照客戶的指示和銀行的標準操作程序進行;</li> <li>● 檢查員工的交易，確保能根據銀行的政策和程序，按照客戶的指示準確處理和記錄。</li> </ul>
備註	