

## 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 – 2.3 處理現金管理和賬戶交易)

名稱	處理存款和提款交易
編號	109206L3
應用範圍	為商業客戶處理所有類型的賬戶交易。這適用於不同板塊層面的商業銀行客戶群和他們在不同的服務渠道發出的指示 ( 例如: 面對面, 互聯網, 電話 ) 。
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>● 瞭解銀行提供全套賬戶服務的主要功能和運作程序, 準確地處理交易;</li> <li>● 瞭解賬戶服務處理程序, 根據銀行的內部程序和指引, 處理不同的賬戶服務。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對不同類型的櫃檯服務, 進行徹底檢查, 確保填妥有關表格(例如: 提款、存款、轉賬、賬戶開啟或更新、支票簿申請和交易產品銷售等);</li> <li>● 根據賬戶的開戶書驗證客戶所提交資料的真確性, 例如如有必要, 向客戶要求提供額外資料;</li> <li>● 在支付款項或存款前, 執行檢查收回或存入的支票, 驗證支票上的資料;</li> <li>● 按照標準作業程序處理活期賬戶, 儲蓄賬戶, 定期存款, 銀行匯票和支票的交易;</li> <li>● 按照標準作業程序處理支票, 匯票及銀行透支的表格及文件;</li> <li>● 計算和檢查不同客戶應收的利息和透支賬戶的利息。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在處理交易和處理個人資料時, 遵守相關法規和行為準則 ( 例如: 反賄賂、腐敗、虛假陳述等 );</li> <li>● 根據客戶的指示處理交易, 確保符合既定標準;</li> <li>● 當取提取款額超過銀行政策中規定的限額時, 尋求適當的授權。</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>● 執行賬戶服務, 以滿足客戶的要求, 並遵守銀行的準則。</li> </ul>
備註	