

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 零售銀行服務 > 1.1 分行及戶口往來服務

名稱	維護和終止客戶的銀行賬戶
編號	107299L3
應用範圍	進行帳戶維護和終止的工作。這適用於不同類型的銀行賬戶，如普通支票賬戶，儲蓄存款，定期存款和其他外幣存款賬戶的直接銷售，分行和/或電話銀行
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>了解銀行的賬戶服務 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>了解不同類型的銀行賬戶及其服務</li><li>了解銀行維護和終止客戶賬戶的程序，能獨立執行任務</li><li>了解有關銀行不同服務（例如保安，保險，強積金）的有關規定和行為準則，以防止違法</li></ul></li><li>維護和終止客戶的銀行賬戶 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>妥善保管帳戶信息記錄</li><li>建議客戶提交不同類型存款賬戶的更新所需文件，並遵守銀行規定（如KYC）</li><li>定期處理客戶和帳戶信息更新程序，或者帳戶持有人的數據更改時</li><li>根據KYC，客戶盡職審查，金融犯罪合規要求檢測客戶帳戶，並遵守內部合規準則，作出正確判斷，提供批准或拒絕的建議</li><li>提出適當的問題，了解顧客為什麼要取消賬戶，並提出替代解決方案</li><li>根據銀行的規定執行終止賬戶的程序</li></ul></li><li>以專業的方式執行賬戶維護和終止交易 能夠：<ul style="list-style-type: none"><li>遵照法律，法規和道德的要求執行標準實務操作，維護和終止客戶帳戶</li><li>採取必要的行動來檢視客戶需求，目的是在進行帳戶維護工作時提供增值服務</li><li>在檢視和終止客戶賬戶時採取措施保護銀行的利益</li></ul></li></ol>
評核指引	<p>此能力單元的縱合成效要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>客戶和帳戶的資料是準確的，並定期更新</li><li>所有終止帳戶的申請均按照銀行的規定執行</li></ul>
備註	