

銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

零售銀行之操作及支援 > 2.4 咭類處理

名稱	監督信用咭賬戶和交易處理
編號	107355L5
應用範圍	緊隨政策發展，制訂信用咭賬戶和交易處理指引。管理和監督提供予零售銀行的信用咭產品服務，專注於營運支援範疇內處理信用咭客戶及商戶的賬戶和交易。這是指篩選和處理新的信用咭申請並進行驗證、批核和拒絕信用咭交易;並監督任何其他正在進行的帳戶服務
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 了解信用咭賬戶服務營運支援程序，監控所有相關交易處理 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 緊貼市場趨勢，並以此考慮用以檢討營運支援政策和指引內信用咭賬戶和交易處理的程序 了解處理信用咭交易的程序和要求，督促團隊成員有效執行工作 監控團隊成員處理的交易符合銀行的政策和服務標準，以確保能以準確和及時的方式處理不同類型的交易（例如付款，取消，退款等） 與其他業務或營運單位聯絡，辨識和偵測任何可疑的信用咭交易 監督新信用咭申請，確保能遵從信貸政策和流程，並在標準時限內完成 監督信用咭服務質素 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 通過提供指引和服務標準來監督熱線服務，確保能提供優質的查詢處理或投訴服務 在有需要時，監督跟進客戶查詢和投訴的行動 監督通信管理，確保客戶數據庫的信息準確 確保信用咭服務質量;確定改進領域並實施解決方案 能夠: <ul style="list-style-type: none"> 根據與客戶、商戶和其他業務夥伴的交流，領導主要團隊成員，找出影響信用咭服務質素的因素，並制訂改進措施 確定信用咭服務的改善領域;確定調節策略，制訂行動計劃，消除影響信用咭服務質素的根本原因 定期查看信用咭服務和操作流程，採取措施確保完全符合所有合規和法例要求
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"> 信用咭申請審查完整性，並根據銀行的規格進行驗證 所有類型的信用咭交易報告都能夠準確和及時地由團隊成員編制完成，並定期分發給相關方面進行跟進 確定信用咭服務改進策略和設計實施方案
備註	