

## 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	監督分行前線服務
編號	107292L4
應用範圍	監察零售銀行分行提供的前線服務
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>明白服務提供的必要條件 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解分行提供的各項服務所需的質素要求和標準操作程序，從而有效地看管日常營運</li> <li>明白法例對分行服務的監管要求以確保於提供服務時能遵從法規</li> </ul> </li> <li>根據銀行制訂的指引，看管前線分行的營運 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>監察分行前線的營運，偵測違反銀行政策和其他規管要求的事項</li> <li>監察分行前線的營運，查察異常事項及執行矯正行動以確保能提供順暢的運作和高效率的客戶服務</li> <li>監察保安管制措施，以保障銀行的設施和場所遭受任何惡意破壞或不必要的風險</li> </ul> </li> <li>監督員工以專業的方式推廣銀行分行櫃檯產品和服務 能夠： <ul style="list-style-type: none"> <li>為櫃檯員工的產品和服務的促銷產品設置適當的銷售或其他業務目標，並監控進度</li> <li>監督櫃員的表現; 培訓櫃檯人員將產品和服務的促銷產品的特徵與特定的客戶需求聯繫起來</li> <li>指導工作人員在向客戶推銷產品和服務時表現出專業精神</li> </ul> </li> </ol>
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>監察提供分行服務的活動、查找異常事項和推行矯正行動以確保營運暢順</li> <li>分行人員能夠向客戶提供銀行產品和服務，並酌情將客戶轉介給相關業務和/或經營單位</li> </ul>
備註	