电子银行专管员管理办法

**第一章 总则**

第一条 为促进农村商业银行电子银行业务稳健发展，建立一支学习能力强、业务水平高、服务态度好的电子银行骨干队伍，发挥电子银行专管员在电子银行业务发展中的主力军作用，依据《江苏省农村信用社电子银行专管员管理办法（试行）》等有关规定，特制订本办法。

第二条 本办法所称电子银行业务是指圆鼎借记卡、圆鼎贷记卡、网上银行、电话银行、手机银行、短信银行、POS收单、转账电话、无卡支付、各类自助设备等相关业务，以及今后开办的其他创新型电子银行业务。

第三条 本办法所称电子银行专管员，是指在辖内营业网点聘用的一名电子银行业务主管人员。

**第二章 工作职责**

第四条 负责做好电子银行产品的营销策划、活动组织、产品宣传等工作。

第五条 负责做好电子银行业务的售前指导、售中服务、售后管理，做好客户回访督查工作。

第六条 负责做好电子银行业务知识和相关规章制度的二次培训工作。

第七条 协助网点运营主管做好电子银行业务制度执行和风险防控工作。

第八条 协助网点负责人做好电子银行绩效考核工作。

第九条 负责收集产品需求、客户意见，提出改善产品功能的合理化建议。

第十条 完成本行电子银行部交办的其他事项。

**第三章 工作要求**

第十一条 电子银行部每季组织一次电子银行专管员培训。

第十二条 经培训后，电子银行专管员应能熟练掌握各项产品功能以及操作流程，能为客户进行现场演练和指导。

第十三条 电子银行专管员应严格履职，按照电子银行业务相关制度要求开展工作，严格执行各项规章制度。发现其他员工违反相关规章制度的，应及时与网点运营主管沟通并向网点负责人报告。情况紧急重大的，直接报告电子银行部。

第十四条 电子银行专管员要进一步树立服务意识，提高服务水平。

第十五条 做好相关产品的宣传、营销工作，加强对客户的回访,及时传递相关信息，维护本行形象。

第十六条 应按月上报工作总结，报告本单位电子银行业务运行情况，对存在风险提出整改意见。

第十七条 各经营单位电子银行专管员因人事变动或其他情况需进行调整，所在网点需将人员调整情况书面报告本行电子银行部，否则以未配置专管员论处。

**第四章 工作绩效**

第十八条 为更好地推动电子银行专管员制度的执行，调动电子银行专管员积极性，对电子银行专管员实行绩效考核制。

第十九条 工作绩效按照《电子银行专管员考核细则》实行百分加减制，以100分为基础进行加、减分。电子银行专管员绩效低于60分的，视为考评不合格。

第二十条 对未按要求配置电子银行专管员的经营单位，电子银行年度考核得分按实绩的90%计算，且不得参加电子银行各类单项奖励评比。

第二十一条 本行电子银行部具体负责电子银行专管员绩效考核工作。

**第五章 选拔与退出**

第二十二条 电子银行专管员实行考核聘用制，各经营单位负责人根据日常工作业绩从网点员工中推荐，人选报送总行同意后方取得任职资格。电子银行专管员任职期限为一年，任期届满经考核合格后可续聘。

第二十三条 电子银行专管员应坚持学习、更新专业知识，认真履行工作职责，积极完成各项考核指标。对一年任期内，季度考评三次不合格的，年度考评不合格的或无法胜任该项工作的，取消其专管员资格。

第二十四条 对日常工作中，不积极配合电子银行部开展工作的，工作缺乏主动性的，服务意识淡薄以及多次缺席培训或测试的，取消其专管员资格。

**第六章 附则**

第二十五条 本办法由电子银行部解释和修改。

第二十六条 本办法自发文之日起执行。