

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「保單服務」職能範疇

| | |
|------|---|
| 名稱 | 透過保險中介人為客戶安排退款 |
| 編號 | 105487L3 |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於需要負責透過保險中介人安排向客戶退款的人士。具此能力者，能收取退款要求、安排退款，並與保險中介人聯絡以向客戶退款。 |
| 級別 | 3 |
| 學分 | 2 (僅供參考) |
| 能力 | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備保險安排的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 熟識保險市場 • 理解公司產品條款及特性 • 理解公司保險申請指引 2. (a) 接收退款的要求 <ul style="list-style-type: none"> • 與保險中介人聯絡以收集所有相關的退款要求表格 • 核實所有表格，尤其退款理由及金額俱已填寫妥當 2. (b) 安排退款 <ul style="list-style-type: none"> • 抽取相關的保單詳情，並就有關的保單詳情對應退款要求資料 • 按公司的退款程序指引處理退款要求 • 以相關的電腦管理系統輸入退款要求資料 • 留意公司有否設定任何退款金額限額，有需要時向上級尋求批准 2. (c) 當退款安排妥當後即通知代理 <ul style="list-style-type: none"> • 核實由有關職員或部門因應退款要求而準備的支票上的名字及金額 • 向代理發出退款支票及相關的文件 • 與保險中介人聯絡以確認支票已被收訖 3. 根據公司服務指引安排退款 <ul style="list-style-type: none"> • 因應保單詳情核實退款要求以確保要求有效 • 根據公司指引完成退款程序 • 與保險中介人聯絡以收取及發出有關的退款要求、文件及支票 |
| 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"> • 能夠核實退款要求的資料是否完整 • 能夠因應相關的保單詳情核實退款要求及相關資料 • 能夠把退款要求資料有系統地存進電腦管理系統 • 能夠根據公司服務指引處理退款要求 • 能夠聯絡保險中介人收取退款要求發出退款 |
| 備註 | 此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。 |