

**保險業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「保單服務」職能範疇

名稱	查找及處理超額支付
編號	105511L4
應用範圍	此能力單元適用於需要負責處理超額支付的人士。具此能力者，能查知超額支付、收集及評核超額支付的資料，以及通知保險中介人作跟進工作。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握投保安排 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 熟識保險市場</li> <li>• 掌握企業產品的條款及特性</li> <li>• 掌握企業保單服務指引</li> </ul> </li> <li>2. (a) 查找超額支付 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解超額支付的定義</li> <li>• 了解超額支付的不同成因</li> <li>• 透過不同渠道，時刻關注潛在的超額支付保單</li> </ul> </li> <li>2. (b) 找出超額支付的詳情 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關記錄並核實超額支付情況有否發生</li> <li>• 識別超額支付的成因</li> <li>• 計算超額支付金額</li> <li>• 準備報告以記錄超額支付</li> </ul> </li> <li>2. (c) 通知保險中介人相關安排退款事宜 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就超額支付建議相關補救工作</li> <li>• 按需要持相關資料向上級報告事件以取得批准</li> <li>• 準備通告予相關代理，通知代理超額支付的成因及相關金額</li> <li>• 通知保險中介人採取適當行動</li> </ul> </li> <li>3. 確保按企業服務指引適當地查找及處理超額支付事宜並 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 查找超額支付並準備相關事件的文件及資料</li> <li>• 提供可行的解決方案處理超額支付事宜</li> <li>• 與負責的部門及保險中介人合作採取跟進行動</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>• 能夠理解超額支付的意義及查找潛在的超額付款</li> <li>• 能夠收集相關的記錄及核實超額付款</li> <li>• 能夠找出超額支付的成因，並準備相關報告記錄超額支付事宜</li> <li>• 能夠提供建議以作補救</li> <li>• 能夠按企業服務指引執行補救工作以處理超額支付事宜</li> </ul>
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。