

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「保單服務」職能範疇

名稱	處理客戶提出修改現行保單的要求
編號	105567L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責處理客戶修改現行保單要求的人士。具此能力者，能判斷修改要求的可行性，並發出修訂的保單或批單。
級別	5
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">具備保險安排的知識<ul style="list-style-type: none">熟識保險市場掌握企業產品條款及特點掌握企業保單服務守則(a) 判斷修訂要求決定的可行性<ul style="list-style-type: none">確認收到客戶書面要求作出保單修訂按需要以證明文件核實所作的更改要求與有關員工合作，如核保員，並按企業的指引來決定是項修訂的可行性按需要呈報及客戶要求相關資料向上級取得批准發出確認以核實取代原來保單的承保範圍(b) 發出修訂保單/批單<ul style="list-style-type: none">儲存相關資料於企業電腦管理系統核實輸入的資料是否齊備發出修訂保單/批單予客戶按企業服務指引處理客戶修改現行保單的要求<ul style="list-style-type: none">按企業指引，與相關部門決定客戶提出修改保單是否可行就現行保單作準確及完整的修訂，並為所有修改存檔發出修訂保單或批單予客戶
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">能夠就客戶修改保單要求核實相關的證明文件能夠按企業指引與相關員工合作，以決定修改保單要求的可行性能夠修改保單內容並發出修訂保單或批單予客戶
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。