

銀行業 《能力標準說明》 能力單元

職能範疇- 2. 一般企業銀行操作和支援 (主要職能 – 2.5 處理投資及保險交易)

名稱	處理保險理賠
編號	109220L3
應用範圍	為企業銀行客戶執行保險理賠服務的行政工作。這適用於不同類型的保險，例如一般保險，人壽保險，保修等。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 展示對財富管理保險理賠運作程序的認識，足以滿足工作的要求和期望; ● 瞭解不同保險產品的功能和運作程序，以便有效地開展工作。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 獲取必要的信息和文件以提交索償請求; ● 根據銀行的指引，完成所需的索償申請表格和文件; ● 檢查並審核就申請所提交的信息和文件，並辨識異常或不足的地方; ● 根據銀行的指引，處理客戶的申請和簽發文件予客戶; ● 根據銀行的指引，將信息和文件記錄和歸檔。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 隨時向客戶通報最新進展，並向有關方面提交任何反饋或投訴，以確保客戶滿意; ● 在執行工作期間遵守相關的標準、法規和行為規範。
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"> ● 在處理保險索賠的申請時，能滿足客戶的要求和遵守相關標準和法規，確保流程符合銀行的指引。
備註	