

## 保險業 《能力標準說明》 能力單元

### 「核保」職能範疇

名稱	儲存最新的客戶記錄以支持日常的運作
編號	105462L2
應用範圍	此能力單元適用於需要負責從傳統及數碼分銷渠道儲存最新的客戶資料以支援每日的運作的人士，過程中能符合相關法規要求與實務守則。
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備客戶記錄管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白客戶資料管理對保險公司的重要性</li> <li>• 懂得操作公司的客戶記錄管理系統</li> <li>• 充分了解管理客戶資料的相關法規要求，例如《個人資料（私隱）條例》</li> <li>• 知道有關保險業用語</li> </ul> </li> <li>2. 從傳統及數碼分銷渠道儲存客戶記錄 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別客戶紀錄中的錄錄錄錄</li> <li>• 根據既定的工作流程，包括記錄閱覽權限等，準確及迅速地更新、存檔及分類客戶記錄</li> <li>• 遇有違規行為、資料記錄不一致，或資料缺失時，向上級尋求協助</li> <li>• 按有關部門的要求提供相關的客戶統計，例如針對特別客戶群的統計數字等</li> </ul> </li> <li>3. 按相關法規要求與實務守則處理及儲存客戶紀錄 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 儲存完整及最新的客戶紀錄</li> <li>• 根據相關法規要求來處理客戶紀錄</li> <li>• 確保線上的客戶紀錄、保單紀錄及內部系統中的資料的一致性</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>• 能夠有系統地從傳統及數碼分銷渠道把客戶資料完整存檔及更新</li> <li>• 能夠識別違規及/或不足的記錄</li> <li>• 能夠統計及演示客戶資料以方便運作</li> <li>• 能夠根據相關法規要求儲存客戶資料</li> </ul>
備註	此能力單元亦適用於人壽保險業者及保險經紀。