

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「營運支援及服務」職能範疇

名稱	向客戶收取款項
編號	105468L2
應用範圍	此能力單元適用於需要負責跟進保單服務，並發出付款通知以收取客戶款項的人士。具此能力者，能核實收款要求文件上的資料、打印及發出付款通知、付款收取後存入賬戶，以及過期付款時的工作跟進。
級別	2
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備基本保險知識 <ul style="list-style-type: none"> • 明白保險業用語 • 明白公司安排收取客戶款項的流程 2. 向客戶收取款項 <ul style="list-style-type: none"> • 核實從其他部門接到收款資料 • 打印收款通知 • 取得有關批准後發出付款通知 • 在相關的電腦管理系統內記錄收款詳情 • 向客戶發出付款通知 • 從客戶收到付款支票後存進賬戶 • 核實銀行入數記錄以確保款項已透過銀行過賬、電子付款或其他付款夥伴收訖 • 與客戶或保險中介人跟進收取過期付款事宜 3. 向客戶收取款項 <ul style="list-style-type: none"> • 打印已寫上正確銀碼及客戶資料的付款通知 • 向客戶發出付款通知 • 從客戶收取付款後存入銀行賬戶 • 在跟進過期付款事宜時採取適當行動
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"> • 能夠從收款要求文件中撮取及核實資料以準備付款通知 • 能夠向客戶發出付款通知 • 能夠把收取款項存進賬戶 • 能夠核實銀行入賬記錄以確保付款收訖 • 能夠與客戶或保險中介人跟進以收取過期付款
備註	此能力單元亦適用於一般保險、人壽保險業者及保險經紀。