

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「保單服務」職能範疇

名稱	就延遲申請及/或拒絕申請聯絡客戶
編號	105486L3
應用範圍	此能力單元適用需要負責就有關延遲及/或拒絕申請而負責聯絡客戶的人士。具此能力者，能了解延遲或拒絕申請的理由，並聯絡客戶以解釋有關理由。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備投保安排的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 熟識保險市場 • 理解公司產品的條款及特性 • 掌握良好的電話溝通禮儀 • 理解公司保險申請指引 • 能夠操作相關電腦記錄管理系統 2. (a) 理解申請延遲及被拒絕的理由 <ul style="list-style-type: none"> • 理解公司指引所列導致申請延遲及被拒絕的成因 • 理解如何向客戶解釋有關延遲或被拒絕申請的公司指引 2. (b) 聯絡客戶有關延遲或被拒絕的申請 <ul style="list-style-type: none"> • 按公司指引，因應客戶的選擇，以電話及/或電郵聯絡客戶 • 通知客戶有關延遲或被拒絕的申請 • 如有需要，按公司指引向客戶解釋延遲及/或被拒絕申請的理由 • 如適用，按公司指引向客戶建議補救方案 3. 確保客戶明白有關延遲或被拒絕申請的理由 <ul style="list-style-type: none"> • 根據顧客及/或公司指引的恰當途徑，專業地通知客戶有關延遲及/或被拒絕的申請 • 闡釋有關延遲及/或被拒絕申請的理由 • 建議補救方案
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"> • 能夠理解處理延遲及/或被拒絕申請的公司指引，以及其後的客戶聯絡程序 • 能夠就延遲及/或被拒絕申請以恰當態度通知客戶 • 能夠向客戶解釋延遲及/或被拒絕申請的理由 • 能夠提供可行的補救建議
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。