



## 保險從業員之責任

現今香港資訊的發達，新聞透視度高，傳媒已成為讀者主要的投訴渠道。而保戶在保險賠償或有關安排上，每遇上任何爭拗或不滿，往往投訴於傳媒或週刊，希望以其力量，促進事件的進度。當然，我們不否認業內有一小撮不良的從業員在操守上有問題。但資深的、熱忱及以保險為終身職業的從業員是佔大多數。加上近年保監處及資深的業內前輩致力發展及提升從業員的素質及形象，其中包括對保險從業員操守的監管，積極提升及增進從業員在有關知識上的範疇，其成果有目共睹。

但若因為從業員在保險安排、賠償處理或答問上有所誤差，而引起不必要的誤會，訴之於傳媒或週刊，令公眾對保險從業員的形象有所懷疑，實在大為不值。

今期，恒昌保險以多年相關經驗，與大家分享在工作上須注意的手續及程序，盡可能減少差誤:-

- 應客戶之要求，安排合適的險種
- 詳細解釋保單之條款及所需注意之事項



# 恒昌資訊網

- 在新保單的安排上，要求客戶簽署投保書及 Appointment Letter，以作確定
- 於保單的生效日期前通知承保公司並確認保單生效
- 在處理續保事宜上，盡早了解續保條款
- 如條款有所更改，了解原因
- 對客戶詳盡解釋有關更改條款及其原因
- 如續保條款獲得客戶接納，要求客戶簽署續保通知書，以作確定
- 於保單到期前，通知保險公司確認續保
- 處理賠償問題上，應盡早通知承保公司或顧問公司，作出適當的安排
- 跟進事件的進度及提出適當的協助
- 在保費交收上，文件及數目要清晰，確保款項妥善交予有關部門並要求收據

以上是本公司與大家分享一些工作上的經驗，希望大家能貫徹執行，合力提升公眾對保險從業員專業的形象，令客戶及公眾對我們更有信心。

恒昌保險市場推廣部 2002 年 2 月

香港九龍柯士甸道 140-142 號瑞信集團大廈 11-12 字樓

電話: 2366 8898 / 3412 2600

傳真: 2724 3766

Website [www.apexinsurance.com.hk](http://www.apexinsurance.com.hk)