汽車業《 能力標準說明 》能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

名稱	核實車輛保險理賠個案
編號	111752L4
應用範圍	本能力單元適用於受保險公司委託處理車輛保險理賠的損失評估人員。從業員應能透過簡單的目視檢查來核實車輛保險理賠個案。
級別	4
學分	3 *(僅供參考)*
能力	表現要求 1. 應具知識（保險條款） • 充分瞭解車輛保險條款的各項細節，例如： ◦ 保險期限 ◦ 受保車輛詳情 ◦ 保險的承保範圍，及除外責任 ◦ 駕駛者/保險公司/車主資訊 • 掌握車輛保險條款，判斷其有效性、承保範圍以及相關各方的權利和義務。 • 充分瞭解車輛保險相關文件，例如車輛登記文件、保險單、警方記錄等，並能辨識文件的真實性。 • 熟悉《道路安全條例》，瞭解道路使用者的權利和義務。 2. 應有表現（核實保險理賠個案） • 能夠運用良好的溝通技巧，與個案相關的理賠人或證人會面；索取警方或醫院記錄等；從不同地點收集相關資訊以瞭解事故發生的時間、地點、環境、過程、有關人士、事故性質及原因等；並對事故進行初步分析以拒絕欺詐性保險理賠。 • 檢查車輛，確認其為根據相關文件（例如車輛登記文件等）投保的車輛，且為事故現場的受損車輛。如有差異，向相關部門報告，以便處理和跟進。 • 在受損車輛所在地，根據官方記錄等客觀證據檢查涉案車輛，確認理賠在保險範圍內。 • 根據既定證據審查保單條款的細節，並確認理賠是在相關保單的承保範圍內。 • 不顧索賠人、保險公司、汽車維修從業員及其各自執行人員的壓力和相互關係，做出公平、公正、誠實、客觀和獨立的評估，並公正地做出決定。 • 秉持高尚的道德和誠信，維護獨立及專業的形象。 • 維護索賠人和保險公司的合法權益。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： • 能夠運用良好的溝通技巧，在受損車輛所在地收集與車輛保險理賠相關的廣泛資訊和證據，分析事件發生的時間、地點、人員、相關車輛、環境因素等，判斷案件是否合理，拒絕任何欺詐性保險理賠，或確認其屬於保險範圍； • 能夠審查保單條款的細節，並根據確立的證據核實索賠人提出的理賠是否在保險範圍內；和 • 能秉持高尚的道德和正直，公平、公正、誠實、客觀地進行評估，並公正地做出決定，維護各方的合法權益。
備註	此能力單元的學分值是假設從業者已經擁有豐富的汽車構造知識，並了解各種車輛系統的工作原理。 (本能單元取代 108754L4)