

## 保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「 理賠 」 職能範疇

名稱	建立及審視一般保險索償檔案
編號	105513L4
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建立索償檔案的人士。具此能力者，能核實索償資料、安排償付準備金及作損失調查。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備處理索償的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握在索償過程中所需的各類資料</li> <li>● 深諳企業的償付準備金政策</li> <li>● 掌握企業的索償處理申請系統</li> <li>● 掌握企業的理賠政策、流程及償付準備金的指引</li> <li>● 了解處理索償相關的法規要求</li> </ul> <p>2. 從傳統及數碼分銷渠道審視及核實索償檔案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 就已收到的索償申請在索償系統中建立檔案並作自動確認</li> <li>● 按企業償付準備金指引以及已收取的索償申請權限，安排償付儲備金</li> <li>● 篩查有疑問清單，並將相關個案呈報上級決定是否需作虛假調查</li> <li>● 核實性質、時間、損失地點，及相關報告的準確性，以確定索償是否已納入保單範圍之內</li> <li>● 辨識索償申請的嚴重性</li> <li>● 按需要，聘用服務供應商及專家作損失調查及評估</li> <li>● 按需要，就損失事件通知相關的再保險公司或共同保險公司</li> <li>● 按需要，向相關部門索取進一步的資料及文件</li> <li>● 決定是否需要循公證行作進一步的核實或評估</li> <li>● 按需要，持證明文件及索償檔案上呈相關人士以尋求進一步的建議</li> <li>● 審視追討賠償指引以考慮是否追討第三方責任</li> <li>● 按需要，上庭代表索償人或代位求償方或就索償辯護</li> <li>● 與索償人就賠償處理作評估及協商，以及提供最新消息</li> </ul> <p>3. 按企業流程及相關法規要求審視索償檔案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在索償檔案記錄評估損失結果</li> <li>● 安排適當的償付準備金處理已遞交的索償</li> <li>● 執行相關的步驟以核實及評估未決索償所申索的損失是否在保單範圍內</li> </ul>
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>● 能夠從傳統及數碼分銷渠道，按企業流程及相關法規要求審視索償檔案及安排償付準備金</li> <li>● 能夠執行相關的步驟以核實索償的性質、時間、損失地點及相關報告的真確性均已在保單範圍之內</li> <li>● 按需要，能夠就損失評估安排進一步的調查</li> <li>● 能夠與客戶及保險中介人有效地溝通</li> </ul>

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「理賠」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠與索償人有效地作評估及協商</li></ul>
備註	