

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	為一般保險索償申請作出賠償
編號	105516L4
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處理索償申請的人士。具此能力者，能就個別索償申請決定賠償金額及賠償解決方案。
級別	4
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備理賠的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握企業索償的流程及指引 ● 熟識不同業務上的自付額、免賠額及付款時間表 ● 熟識企業的理賠系統 ● 掌握理賠的選項 ● 熟識企業的理賠申請處理系統 ● 了解處理索償過程中的相關法規要求 <p>2. 從傳統及數碼分銷渠道就索償申請作出賠償</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 留意保單中自付額 ● 核實收款人的身份以確保對方能夠收取賠款 ● 聯絡財務部門以確保保單上沒有欠款 ● 識別詐騙行為 ● 保留以代位權向第三方追討責任的權利（如有） ● 按企業索償處理流程及指引，決定最佳的賠償解決方案（如有） ● 就賠償金額向相關人員呈交索償申請及證明文件以取得審批 ● 按企業指引處理獲批的索償申請 ● 按再保險協議下的滙報要求，審視再保險安排及向再保險公司呈報索償申請 <p>3. 按企業理賠指引作出賠償</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按現存的保單紀錄核實收款人領取賠款的資格 ● 以企業理賠指引定下的賠償金額處理索償
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"> ● 能夠審視現存的保單記錄以決定收款人領取賠款的資格 ● 能夠判斷正確的賠償金額 ● 能夠按企業流程及指引及相關的法規要求，從傳統及數碼分銷渠道處理索償申請 ● 能夠就分擔賠款之目的及時向再保險公司遞交索償申請 ● 能夠保管有效的資料以保留引用代位權向第三方追討責任之用
備註	