

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	管理索償營運
編號	105614L6
應用範圍	此能力單元適用於需要負責管理索償部門營運的人士。具此能力者，能制定 索償營運指引、監管索償部門不同的功能並解決賠償糾紛。
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備企業索償營運的知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握索償營運中不同崗位的功能 ● 熟識索償的工作程序 ● 理解不同職位崗位的權限 ● 精通處理索償時的法規要求 ● 掌握企業發展策略 2. (a) 管理索償營運 <ul style="list-style-type: none"> ● 制定企業索償服務守則 ● 配合企業發展方向及目標以制定索償策略 ● 制定企業賠償準備金政策 ● 以預期的績效標準制定索償程序及營運指引 ● 制定監察機制以預防越權活動 ● 就企業索償政策、程序及指引，向理賠員工提供培訓及指導 ● 監督索償部門內不同崗位的人力及角色 ● 以替代性爭議解決方法及機制解決索償糾紛 3. (b) 改善營運程序 <ul style="list-style-type: none"> ● 經常評估索償營運的效率及效能 ● 評估索償營運是否符合相關法規要求 ● 按評估結果，改進索償營運程序 4. 確保索償營運有效地配合企業發展 <ul style="list-style-type: none"> ● 掌控索償營運的程序及服務要求 ● 確保賠償申請的處理均屬正確 ● 確保所有事項適時處理 ● 確保在需要時執行所有追討行動 ● 帶領索償營運以達至服務目標，如在服務承諾內處理索償 ● 確保所有索償營運符合制定的賠償準備金政策、營運指引，以及相關的法規要求 ● 確保索償處理達品質保證，並已就欺詐、追討賠償及供應商管理作出相應處理 ● 確保積極處理賠償以減短個案所花時間 ● 確保有效控制賠償成本及支出

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「理賠」職能範疇

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">• 能夠以清晰步驟組織索償營運• 能夠以財務效益、營運效益及符合法規角度訂定業務目標• 能夠在營運中識別需要管治機制的地方並制定相關機制• 就指導企業索償的營運符合相關法規要求，能夠制定賠償準備金政策、程序及指引• 能夠管理索償營運以確保符合相關政策及指引，並同時符合法規要求• 能夠定期評估索償運作的效能和效率按，及是否能符合法規要求予以改善、優化• 能夠以持續提升的服務標準以增加客戶的滿意度
備註	此能力單元亦適用於人壽保險業者。