

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	處理一般保險索償申請
編號	105492L3
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，以適當客戶服務技巧處理索償查詢及申請的人士。具此能力者，能答覆客戶查詢及處理索償申請。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備索償處理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解在各個不同業務範圍內處理索償時所需的資料 • 理解公司處理索償程序和服務標準 • 了解公司程序、有關法規要求以處理客戶查詢 • 了解核保目的 • 了解詐騙數據庫 <p>2. 從傳統及數碼分銷渠道，以適當客戶服務技巧處理索償申請</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶解釋索償程序及所需時間 • 向客戶解釋申請索償所需的文件 • 向客戶解釋他們在要求索償過程時的責任 • 因應客戶查詢，講解處理索償要求的進度 • 驗證文件並核對索償所需的文書是否齊備 • 向有關職員遞交索償申請表格及有關文書，以進行下一步程序 • 識別詐騙案件，並向更高級別人士發出警示，把事件提升至更高級別人士處理 • 根據公司法規要求處理客戶資料 <p>3. 蒐集足夠文書向有關職員遞交索償申請</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶就索償申請提供清晰及正確資料 • 蒐集所需文書向有關職員提交索償申請
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"> • 能夠向客戶解釋索償程序 • 能夠從傳統及數碼分銷渠道就索償申請解答客戶查詢，並就不能即時解答的查詢安排跟進行動 • 能夠安排收集進一步的資料以處理索償申請 • 能夠向有關職員提交索償申請以展開跟進工作
備註	