

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	評估一般保險的索償申請
編號	105514L4
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評估一般保險索償申請的人士。具此能力者，能斷定損失是否有效，並決定審批或拒絕申請。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備評估索償的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟識一般保險業中不同業務的受保範圍 ● 理解保單用語的定義及索償操作 ● 理解專家如公證行、律師、醫生等的角色及功能，及其遞交的報告 ● 掌握企業索償處理申請系統、索償流程及指引 ● 了解處理索償的相關法規要求 <p>2. 從傳統及數碼分銷渠道評估索償申請</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢查及判斷損失在受保期間內發生 ● 評估由客戶提供的資料以斷定索償申請是否有效 ● 查找虛假陳述或未經披露的資料 ● 篩選有可疑的個案，並制定處理可能詐騙索償的應對策略 ● 參考及闡釋專家或警方的報告 (如有) ● 有需要時，聯絡專家，例如公證行、律師、醫生等，監察進度並作進一步核證 ● 聯絡客戶以進一步取得所需資料 ● 詳細檢查招致損失的過程，以決定是否需要向導致損失的一方追討責任代償(如有) ● 審批或拒絕索償申請 ● 如超越審批權限，持相關證明文件及索償申請向上級取得審批 ● 按企業索償處理守則確保全面分析申請 ● 與核保人溝通以識別不利的風險，減低日後保單的風險 ● 向客戶及保險中介人建議減低日後風險發生機會的措施 <p>3. 按企業索償流程及指引，以及相關的法規要求及評估索償申請</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保索償申請的評估決定恰當與適時 ● 確保理解專家的建議或意見 ● 確保索償申請的評估按企業理賠程序及指引，並符合相關法規要求
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"> ● 能夠準確與適時地從傳統及數碼分銷渠道評估索償申請是否有效 ● 能夠正確理解專家的建議或意見 ● 能夠按企業理賠程序及指引，及相關的法規要求審批索償申請 ● 能夠與客戶及保險中介人有效溝通 ● 能夠與索償人有效地評估及協商

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">• 能夠為各方面公平處理索償申請
備註	