

**保險業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「理賠」職能範疇

名稱	審視償付準備金及結束處理索償檔案
編號	105515L4
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結束索償檔案的人士。具此能力者，能決定索償狀況及保管適當的記錄。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備結束索償檔案的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解個別索償申請的狀況</li> <li>• 熟識結束索償檔案的企業流程</li> <li>• 熟識企業的索償處理申請系統</li> <li>• 掌握企業的理賠政策、流程及指引</li> <li>• 理解企業的償付準備金政策</li> <li>• 評估處理索償的相關法規要求</li> <li>• 掌握結束索償檔案的跟進工作</li> </ul> <p>2. 從傳統及數碼分銷渠道評估索償申請狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就個別索償申請評估狀況（完成、拒絕、撤消、過期等）</li> <li>• 按企業流程決定索償申請能否結束</li> <li>• 按企業償付準備金指引分析準備金狀況</li> <li>• 判斷所需證據及收集證明文件，向相關負責部門呈交申請，以取得結束處理索償檔案的批准</li> <li>• 結束索償檔案後，在企業系統內更新記錄</li> </ul> <p>3. 按企業理賠流程及指引結束處理索償檔案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估索償檔案詳情以決定索償狀況</li> <li>• 如索償檔案未能結束，判斷所需的跟進工作</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評估索償檔案的詳細資料以決定索償申請的狀況</li> <li>• 能夠按現況跟進索償申請工作</li> <li>• 能夠核實索償檔案可否結束處理</li> <li>• 能夠按企業流程以及相關的法規要求來結束處理索償檔案</li> <li>• 例如索償檔案未能結束處理，能夠安排跟進工作</li> </ul>
備註	