

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	編寫理賠實務手冊及作最佳行業準則
編號	105575L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責編寫理賠實務手冊的人士。具此能力者，能設計理賠流程、決定不同職位審批的權限及匯報路線，以及指導相關員工使用此實務手冊。
級別	5
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握理賠程序的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業的理賠政策 • 掌握企業理賠服務原則 • 掌握企業保險產品的承保範圍 • 深諳理賠過程中不同工作崗位的角色 • 注意市場標準的理賠服務水平 • 深諳相關的合規及法規要求 • 了解保險業務的財務管理 2. (a) 建立理賠流程 <ul style="list-style-type: none"> • 為所有業務線建立處理理賠的工作流程 • 比對理賠工作流程與市場慣常做法 • 決定不同工作崗位審批的權限 • 決定不同工作崗位匯報的路線 • 向理賠員工及相關部門解釋理賠實務手冊 • 指導相關員工使用理賠實務手冊 • 建立渠道以收取有關理賠實務手冊的反饋意見 2. (b) 為業務建立理賠最佳行業準則 <ul style="list-style-type: none"> • 適時更新流程以包括由本地及/或國際理賠管理所建議的最佳行業準則 • 確保行業準則涵蓋的範圍已包括從接受申請至結束個案的所有步驟 2. (c) 保持更新實務手冊 <ul style="list-style-type: none"> • 就新的業務線及產品檢討手冊內容 • 就檢討結果更新操作手冊 • 更新理賠最佳行業準則 3. 編寫操作手冊令理賠操作標準化，成為企業償付準備金政策、相關的指引及最佳行業準則 <ul style="list-style-type: none"> • 編寫涵蓋所有理賠工作的實務手冊 • 於手冊中仔細詳列各項工作步驟 • 確保理賠流程配合企業的理賠政策、相關指引及最佳行業準則 • 就新業務線及產品更新實務手冊
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"> • 能夠組織理賠工作成為按次序的工作步驟 • 能夠以文字描述理賠程序 • 能夠支持執行企業的理賠政策及相關指引，並符合相關合規及法規要求編寫理賠實務手冊 • 能夠培訓相關員工使用手冊 • 能夠編訂及更新理賠最佳行業準則 • 能夠更新實務手冊以支援新業務線及產品的發展
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。