

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	處理及管理可疑的欺詐索償
編號	105576L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責處理涉嫌欺詐索償的人士。具此能力者，能查驗及分析可疑欺詐索償的資料，並決定應付欺詐索償的行動。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備處理欺詐個案的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 識別欺詐索償的表徵 ● 熟識保險業內常見的欺詐索償個案 ● 掌握調查懷疑欺詐索償的技巧 ● 掌握處理可疑欺詐索償的企業程序及指引 <p>2.(a) 識別、處理並管理懷疑欺詐索償個案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 查驗理賠申請以識別潛在的欺詐索償 ● 分析可疑的欺詐索償中的各項記錄 ● 就懷疑欺詐索償進行調查 ● 上報可疑的欺詐索償個案 ● 安排專家作進一步調查 ● 判斷個別的索償是否欺詐 ● 如有需要，上呈屬於索償申請及相關資料尋求法律建議 <p>3.(b) 設立偵查及預防欺詐索償的定期培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為真實的欺詐個案調查編製欺詐行為清單 ● 培訓理賠員工調查及識別可疑及證實的欺詐索償個案 ● 定期更新欺詐行為清單 ● 向核保員解釋及詳細說明潛在的風險，避免承保可疑風險個案 ● 培訓理賠員工及核保人有關本地及國際欺詐索償管理政策 <p>4. 有效管理可疑的欺詐索償個案以保障企業免招損失</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有效識別欺詐索償個案 ● 確保全面調查可疑的欺詐索償個案 ● 確保在調查期間將正確的訊息傳遞至客戶及保險中介人 ● 確保按企業程序及指引採取適當行動處理欺詐索償個案 ● 為欺詐個案調查保管最新的欺詐行為清單 ● 為相關的員工裝備應有知識及技能應付可疑的欺詐索償個案
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"> ● 能夠有效識別欺詐索償個案 ● 能夠分析索償資料以評估可疑的欺詐索償

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">• 能夠安排專家為可疑的欺詐索償作進一步調查• 能夠根據企業程序及指引處理可疑的欺詐索償個案• 為理賠員工提供指導及訓練以處理可疑欺詐索償個案• 能夠就可疑欺詐索償個案與客戶及保險中介人周旋• 能夠編製及保管欺詐行為的清單
備註	此能力單元亦適用於人壽保險業者。