

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	就一般保險處理醫療賠償申請
編號	105577L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責處理就僱員賠償、汽車及公共責任保險中因身體受傷而需要醫護專家協助以監督理賠的工作的人士。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 具備保險、法律及市場推廣的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業理賠流程及理賠處理守則 • 掌握企業償付準備金政策 • 熟識企業理賠處理 • 深諳理賠處理的選擇 • 熟識企業理賠處理系統 • 掌握辦理理賠時相關法律及法規要求 • 深諳保險原則 • 深諳法律系統及法律原則 • 深諳醫療管理標準及慣常做法 • 熟悉不同保險產品種類 處理理賠申請 <ul style="list-style-type: none"> • 從第一及第三方確認理賠申請 • 向客戶及對外的聯絡方解釋理賠程序及解答詢問 • 找出並展開辦理理賠個案的取向 • 根據企業償付準備金指引以及審批權限為已收到的索償申請預備賠償準備金 • 聯絡保險中介人以便協助理賠調查工作 • 有需要時，延聘服務供應商或專家，如醫生、專科醫生、物理治療師，職業治療師等，以展開理賠調查及評估 • 綜合相關證據及資料準確評估理賠的金額 • 查找可疑事件以揭示潛在的詐騙行為或追償佐證 • 在權力範圍內檢討、解決問題，並積極完成理賠工作，確保賠償處理達至最佳水平 • 跟從客戶指定的個別理賠處理方向及或客戶服務約章處理索償，以符合客戶的需要和期望 有效管理理賠辦理工作為各方帶來理想效果 <ul style="list-style-type: none"> • 確保公平對待索償人 • 提供能充份反映企業的政策及法律責任的賠償方案 • 透過醫療保健管理計劃，聯繫各方協助傷者接受適時的醫療及復康服務 • 確保理賠過程所作判斷依循監管及管治要求
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"> • 能夠在財務效益、運作效率及規章要求下達至業務目的 • 能夠根據企業流程及法規要求審視理賠檔案及預備賠償準備金 • 如有需要，能夠延聘服務供應商及專家就理賠評估進行調查 • 能夠有效地與客戶及保險中介人溝通 • 能夠為傷者安排快捷支援令其早日復原、復工及重過正常生活 • 能夠信守助人承諾、關懷及照顧受傷工人或傷者，減少社會問題
備註	