

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	評估保險索償營運的表現及質素
編號	105615L6
應用範圍	此能力單元適用於需要負責評估保險索償營運的人士。具此能力者，能檢討及分析索償記錄，以及提供改善索償營運表現的建議。
級別	6
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備評估索償營運的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握索償營運中不同角色的功能 ● 掌握索償營運的工作程序 ● 掌握企業索償政策、程序及指引 ● 精通相關的法規要求 ● 熟識保險業務的財務管理 <p>2. 評估索償營運的表現及服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 審視索償運作的索償記錄及報告 ● 定期評估索償營運的效率及效能 ● 查找有違索償指引及/或審批權限的地方 ● 就企業索償政策收集客戶反饋意見 ● 分析記錄以知悉企業索償運作有否達至標準 ● 識別運作成功的關鍵因素及改善之處 <p>3. 客觀評估索償營運的表現及質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為索償營運制定績效指標 ● 就既定服務標準評估索償營運的效率及效用 ● 利用已定的指標評估索償營運，並相應編寫績效評估報告 ● 精確地決定索償營運符合企業的索償政策、程序及指引，及相關的法規要求 ● 提供建議改善索償營運
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"> ● 能夠為索償營運制定績效指標 ● 能夠安排收集相關索償記錄作績效評估 ● 能夠就既定的績效標準分析索償記錄以評估索償營運的效能及效率 ● 能夠指出有違索償政策、程序及指引的地方 ● 能夠提供改善索償營運的建議
備註	此能力單元亦適用於人壽保險業者。