

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	管理一般保險理賠報告的編寫工作
編號	105572L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責管理理賠報告的人士。具此能力者，能收取理賠記錄、編寫報告、保管報告，以及查找改善理賠報告管理流程的方法。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備編寫理賠報告的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟識企業理賠記錄系統 ● 運用企業理賠處理系統獲取理賠記錄 ● 掌握管理理賠報告技巧 ● 掌握相關的合規與法規要求 <p>2. 管理理賠報告的製作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按理賠監督的定期製作理賠報告 ● 按要求為相關部門製作個別的理賠報告 ● 製作定期報告分析索償趨勢，並找出風險篩選或可作理賠處理改善的地方 ● 定期製作理賠報告及異常特別報告以監察理賠狀況，並確保符合理賠管治條例 ● 根據企業程序儲存已發出的理賠報告 ● 按法規要求處理理賠報告及客戶記錄 <p>3. 管理精準理賠報告的製作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按要求定期製作具備所有必要資料編寫的理賠報告 ● 根據個別要求編寫理賠報告
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"> ● 能夠從記錄內識別所需資料以撰寫理賠報告 ● 能夠根據企業的程序及法規要求，適時製作包含所有必要資料的精準理賠報告 ● 能夠儲存最新的理賠報告 ● 能夠按要求收集有關資料以編寫個別的報告
備註	