

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	評估受聘專家或專業人士的績效
編號	105574L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責就受聘調查個案的專家或專業人士表現作出評估的人士。具此能力者，能審核及分析受聘專家或專業人士的表現，並更新合格專家或專業人士的名單。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備評估專家/專業人士表現的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業理賠政策、流程及指引 • 深諳企業對專家或專業人士表現績效的要求 • 熟識企業的理賠系統 • 懂得表現評核 • 深諳理賠的有關法規要求 • 建立選擇供應商的政策 2. 評估專家或專業人士表現 <ul style="list-style-type: none"> • 定期收集受聘專家或專業人士績效的資料 • 分析受聘專家或專業人士的績效 • 判斷專家的表現是否能達至企業要求的標準 • 判斷由專家提供的服務是否能符合相關法規要求 • 如有需要，提出終止個別專家或專業人士的聘用 • 定期更新合資格專家的名單 • 提供更新名單予相關部門 3. 聘請有能力的專家或專業人士協助處理理賠 <ul style="list-style-type: none"> • 為個別專家編寫績效評核報告 • 確保聘請的專家或專業人士的服務物有所值 • 保管表現達標的專家名單，方便日後相關的聘請 • 要求相關部門不要續聘不達標的專家或專業人士 • 向相關部門解釋聘請專家的績效要求
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"> • 能夠識別對專家或專業人士績效指標 • 能夠以企業既定標準及相關法規要求就個別領域的專家或專業人士作出績效評估 • 能夠保管合格專家或專業人士的名單 • 能夠向有關部門解釋對專家或專業人士的績效要求
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。