

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「理賠」職能範疇

名稱	制定有關處理涉嫌欺詐索償的程序和指引
編號	105617L6
應用範圍	此能力單元適用於需要負責指導查驗及處理涉嫌欺詐的索償的人士。具此能力者，能制定及執行有關的指引及程序，並就偵察及處理詐騙索償事件提供培訓予相關單位。
級別	6
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備篩查及處理詐騙索償的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 深諳企業索償政策 • 理解偵察潛在詐騙索償的技術 • 熟識處理詐騙索償的方法 • 熟識保險業內常見的詐騙索償案例 • 掌握培訓員工篩查及處理涉嫌詐騙索償的技術 2. (a) 制定篩查及處理懷疑詐騙索償的指引及程序 <ul style="list-style-type: none"> • 制定篩查涉嫌詐騙索償的指引 • 制定報告涉嫌詐騙索償的程序 • 制定程序處理懷疑及被證實的詐騙索償 • 執行篩查及處理涉嫌詐騙索償的指引及程序 2. (b) 向相關單位提供培訓 <ul style="list-style-type: none"> • 就使用指引偵察潛在欺詐索償事件向相關單位提供培訓 • 就依據程序處理潛在及已證實的詐騙索償，向相關單位提供培訓 2. (c) 評估程序及指引的效能 <ul style="list-style-type: none"> • 與相關單位共同檢討可疑及證實詐騙索償個案的記錄 • 定期評估篩查及處理可疑欺詐索償的程序及指引 • 按檢討結果調整程序及指引 3. 制定有效指引及程序以協助員工篩查及處理涉嫌詐騙的索償 <ul style="list-style-type: none"> • 制定指引列出處理懷疑及證實詐騙索償的有效方法 • 確保處理詐騙索償的程序及指引配合企業的索償政策 • 確保程序及指引能有效篩查及處理涉嫌詐騙索償
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"> • 能夠清晰組織篩查及處理詐騙索償的步驟 • 能夠以文字描述篩查及處理程序 • 能夠就篩查懷疑詐騙索償個案制定程序及指引 • 能夠確保篩查懷疑詐騙索償個案的指引及程序配合企業的索償政策 • 能夠向處理索償員工說明程序及指引
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。