

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

名稱	核實汽車保險索償個案
編號	108754L4
應用範圍	此能力單元適用於受保險公司委托的汽車保險損毀評估人員。從業員能夠掌握保單條款及以簡單目視的方法，核實汽車保險索償個案。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(保單條款的佑識)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解汽車保單條款中各項細節，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 投保日期範圍 ○ 投保車輛的細節 ○ 投保事項範圍 ○ 駕駛者/投保人/車主背景資料等 ○ 掌握汽車保單條款內容，能判斷其有效性、投保範圍及各方責任與權利等 ● 瞭解一般常見的相關文件，如：車輛登記文件、保單、警方紀錄等，熟悉的程度須能辨別其真偽 ● 熟悉道路安全條例，以掌握道路使用者應有的責任與權利 <p>2. 應有表現(核實索償個案)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用良好的溝通技巧，能與申索人或相關證人會面，查閱警方或醫院紀錄等，在不同的場地中蒐集相關資訊，瞭解意外發生的時間、地點、環境、事發經過、人物、意外性質及成因等，並對事件作出初步分析，藉此排除虛報 ● 在存放損毀車輛的現場，根據相關文件，如車輛登記文件等，核對車輛實物，核實涉及車輛為投保之車輛 ● 在存放損毀車輛的現場，根據客觀證據，如官方記錄等，核實事故的發生時間、地點及涉及車輛，納入投保範圍內 ● 就確立的理據，核對保單的條款細則，並核實申索人的索償須屬於相關保單之保障範圍之內 ● 排除申索人、保險公司、車輛維修從業員及相關行政人員的壓力與關係，不偏不倚地作出公平、公正、誠實、客觀及獨立的評估及決定 ● 堅守高尚的道德操守，維護獨立的專業形象 ● 保障索償人及保險公司的法定權益
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握保單條款及在存放損毀車輛的現場，運用良好的溝通技巧，蒐集多方面與汽車意外索償相關的資訊及證據，分析意外發生的時間、地點、人物、車輛及環境因素等，判斷是否符合常理，藉此排除虛報及納入投保範圍； ● 能夠就確立的證據，核對保單條款細則，核實申索人的索償合乎保險公司受保範圍；及 ● 能夠堅守高尚的道德操守，不偏不倚地作出公平、公正、誠實、客觀的評估及決定，使各方面的法定權益得以保障。
備註	此能力單元之學分值是假設該受評人士已擁有廣泛的汽車構造知識和瞭解汽車各系統工作原理。