

汽車業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	核實汽車保險索償個案
2. 編號	AUSDDS401A
3. 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。能夠以簡單目檢的方法，核實汽車保險索償個案。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 瞭解保單條款 ◆ 瞭解汽車保單條款中各項細節，例如： • 投保車輛的細節 • 投保日期範圍 • 投保事項範圍 • 駕駛者/投保人/車主等 ◆ 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 6.2 核實索償個案 ◆ 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 6.3 核實索償個案的專業處理 ◆ 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
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠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； (ii) 能夠就確立的證據，核對保單條款細則，核實申索人的索償為受保之列；及 (iii) 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。
8. 備註	