

保險理賠處理

目標

旨在讓學員了解及理解理賠處理流程，包括通知、評估、賠付及相關財務因素。

學習成果總結	試題數量*
1. 理解理賠處理流程的一般原則。	12
2. 理解保險產品及相關服務。	13
3. 理解理賠考慮因素及管理。	13
4. 理解理賠處理程序及相關理賠服務。	13
5. 理解理賠功能及其可能的構建方式。	6
6. 理解賠付。	10
7. 理解如何管理費用。	8

* 考試規範本身具有靈活性。考試規範旨在用作學習指引，並不表示每場考試的實際題數。然而，各項學習成果的測試題數一般與所示數目的差距在 2 題以內。

重要提示

- 考核方法：75 道多選題（MCQ）。考試時長為 2 小時。
- 本教學大綱適用於 2023 年 5 月 1 日至 2024 年 4 月 30 日期間的考試。
- 此 PDF 文件可透過您網頁瀏覽器的螢幕閱讀器附件存取，並可透過 Chrome 的 speechify 擴充功能閱讀。Speechify 是一種擴充功能，來自 <https://speechify.com/>。若出於無障礙功能的原因，您要求此文件採用替代格式，請聯絡我們（電郵：online.exams@cii.co.uk）討論您的需要。
- 申請人應瀏覽英國特許保險學院網站，獲取有關法例及實務變動以及考試時間的最新資訊：
 1. 請瀏覽 www.cii.co.uk/qualifications
 2. 選擇相應的資格認證
 3. 點按清單，選擇您的學習課程
 4. 請於頁面右側選擇資格認證更新

1. 理解理賠處理流程的一般原則。

- 1.1 描述有效理賠的法律要求。
- 1.2 描述不同類型的理賠相關保單條件。
- 1.3 描述通知索賠時通常需要哪些文件及佐證。
- 1.4 解釋近因的涵義及其運用。

2. 理解保險產品及相關服務。

- 2.1 描述汽車保單的特點、額外保障及除外項目。
- 2.2 描述家居保單、小裝置保單、旅行保單及展期保修的特點、額外保障及除外項目。
- 2.3 描述商業財產及經濟權益保險單的特點、額外保障及除外項目。
- 2.4 描述商業責任保險單的特點、額外保障及除外項目。
- 2.5 描述健康保險單的特點、額外保障及除外項目。

3. 理解理賠考慮因素及管理。

- 3.1 描述理賠部門的角色。
- 3.2 解釋服務標準及管理客戶期望的重要性。
- 3.3 解釋保險理賠的不同各方。
- 3.4 解釋賠款估計的重要性以及如何計提準備金。
- 3.5 解釋欺詐如何影響保險理賠。
- 3.6 描述理賠部門可能採取何種方法確保客戶得到公平對待。
- 3.7 描述如何解決或上報糾紛及投訴。

4. 理解理賠處理程序及相關理賠服務。

- 4.1 描述汽車保單的理賠處理程序。
- 4.2 描述家居保單、小裝置保單、旅行保單及展期保修的理賠處理程序。
- 4.3 描述商業財產及經濟權益保險單的理賠處理程序。
- 4.4 描述商業責任保險單的理賠處理程序。
- 4.5 描述健康保險單的理賠處理程序。
- 4.6 解釋用於理賠流程的外部輔助服務的角色。

5. 理解理賠功能及其可能的構建方式。

- 5.1 描述不同理賠制度的主要特點、結構及目標。
- 5.2 描述理賠功能在功能結構及部門結構中的作用。

6. 理解賠付。

- 6.1 描述解決理賠的方式。
- 6.2 描述未必會支付全額彌償的原因。
- 6.3 解釋保險公司如何能夠收回理賠成本。
- 6.4 描述用於減輕無法查究及無保險駕駛者風險的方法。

7. 理解如何管理費用。

- 7.1 描述理賠經理的角色。
- 7.2 解釋何為理賠滲漏，以及如何識別及減少滲漏情況。
- 7.3 解釋財務監控的類型及對保險公司的業績有何影響。
- 7.4 說明計提準備金做法的依據及重要性。

閱讀書目

下表提供有助於學習的閱讀詳情。

附註：考試僅涉及教學大綱的內容。

閱讀書單僅提供指引，並非為考試科目。

所列資源緊跟最新發展動態，並提供更廣泛的教學大綱主題。

CII 教材

保險理賠處理。倫敦：CII。教材 WCT。

書籍（及電子書）

「理賠處理」。章節一《保險理論與實踐》。Rob Thoyts。紐約：勞特利奇，2010年。^{*}

《理賠處理法律及慣例》。Richard West 等人。倫敦：Kennedys Law LLP，2018年。

「理賠處理」。章節一《保險理論與實踐》。Rob Thoyts。紐約：勞特利奇，2010年。^{*}

「理賠程序」。章節一《保險合同法》。第6版。Malcolm A Clarke 等人。倫敦：英富曼，2009年。

「保單下的理賠」。《現代保險法》第14章。第12版。John Birds。倫敦：斯威特馬克斯韋爾，2022年。

《保險理賠》。第5版。Alison Padfield。布魯斯伯里專業出版公司，2021年。

《保險糾紛》。Jonathan Mance、Iain Goldrein、Robert Merkin。第3版。倫敦：英富曼，2011年。

《保險理論與實踐》。Rob Thoyts。勞特利奇，2010年。^{*}

期刊

《The Journal》。倫敦：CII。每年六期。

《郵政雜誌》。倫敦：Incisive Financial Publishing。月刊。有關內容可於 www.postonline.co.uk 網上搜尋。

參考資料

《簡明保險術語百科全書》。Laurence S. Silver 等人。紐約：勞特利奇，2010年。^{*}

《保險詞典》。C Bennett。倫敦第2版：培生教育，2004年。

考試指引

當前教材註冊包含當前的考試指引，並可透過 Revisionmate (ciigroup.org/login) 獲取。造訪 Revisionmate 的詳情位於教材的首頁。建議僅學習最新版本的考試指引。

^{*} 還可透過 www.cii.co.uk/elibrary 下的「電子圖書館」選項獲取電子書（僅限 CII/PFS 會員）

考試技巧／學習技巧

書店出售各種價格適中的指引。您應選擇適合您要求的書籍。