



『理賠師』 “LOSS ADJUSTER”

買了保險的人，亦可能未曾聽聞『理賠師』這個名稱；曾經有向保險公司索償經驗的人，或許有所聽聞；而對它稍有認識的人，則可能又愛又恨。而在整個投保程序中，牽涉到『理賠師』的只有索償這一環。

在保險公司接到索償要求後，有可能會委任「公證行」這個獨立專業機構，派遣「理賠師」偵查個案，首先尋找事件起因，是否屬於保單的保障範圍，確定保險公司是否須要承擔責任。如果是保險公司理應負責賠償，即進行查核賠償額及提交有關詳細報告。

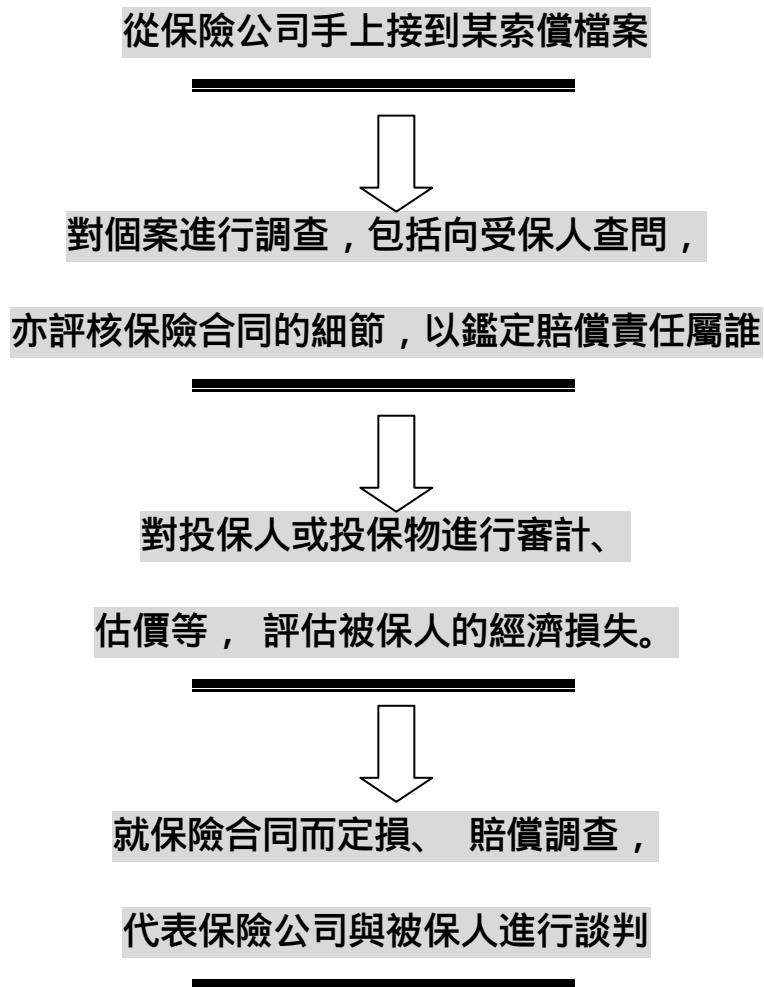
成功「理賠師」的工作殊不簡單，除了要有專業的保險知識，不同範疇的知識都要曉得，例如處理火險時要運用建築知識，醫療索償就要具備醫學常識。就連邏輯思維、偵探頭腦、人際關係、耐性亦屬必要條件。在調查過程中，亦有可能犯險，遇上索償人存心欺詐時，亦要有技巧和謹慎處理，若個案涉及刑事罪行，更會轉交警方負責。

當然，「理賠師」不是法官，若投保人不滿或不同意審理後



的結果，有權投訴或提出起訴，由法庭裁判。

不過，他們處理每件個案，由調查員職責到法官角度一站式處理。理賠師根據調查資料寫報告、然後根據這報告定出結果，在法庭上，他們的報告會受到法院的重視，而評估的結果，亦應跟法官的裁決相近。以下是『理賠師』主要工作流程:-



擇錄自成報 2 / 8 / 2 0 0 1

恆昌保險市場部 2001 年 9 月

香港九龍柯士甸道 140-142 號瑞信集團大廈 11-12 字樓

電話: 2366 8898 / 3412 2600

傳真: 2724 3766

Website www.apexinsurance.com.hk