

保險公司理賠部簡介——你所不知道的理賠部

如果說人生就是不斷的去經歷，那保險公司的理賠部就是把好多人好幾年的經歷，直接塞在一個部門，塞到爆炸，每天都在經歷別人的生老病死，這樣的一份工作。

數以萬計的生老病死demo，總是有許多特別的案例，時常跟審核員同事討論案情，我都會想說：「天啊這外面平常遇不到吧，要不是做這份工作，自己也聽不到這些事。」

在這樣的工作性質下，我所認識的同事，大多都有強大的同理心、包容力、溝通表達能力、抗壓力、邏輯思考能力，搭配一顆平靜穩定的心。

簡單來說，就是又聰明又有愛的一群人。

而且這是台灣保險公司理賠部的從業人員，都有的共通特質（審核員尤其明顯），因為這個圈子很小（台灣大型的保險公司也就這幾家），人員在保險公司之間流動是這個產業的正常情況，那些資深同事，就是理賠部的縮影。

所以申請保險理賠時，保戶可以放心，因為在保險公司的背後，都有一群強大的理賠部同仁在支持著。

「爆炸就爆炸、遇到就遇到，這是我們的工作，該做的一樣都不會少。」

理賠部是一群敬業的保險超人。

看到這裡，有沒有更想瞭解保險，與對於保險有更多不同觀感呢？



03

「保險理賠審核員」的工作內容是什麼？

保險理賠審核員的工作內容，就是審核保險案件。

更具體一點說明，就是當保戶「出事」了，例如生病、出意外、過世.....收集好醫院的診斷書、醫療收據等等，郵寄或請保險業務員把這些文件送進來保險公司，保險理賠審核員依據保戶送進來的文件審核、試算，決定要「給保戶多少保險金」。

這就是保險理賠審核員的工作，聽起來好像沒什麼？

告訴你，這個審核、試算的過程，可複雜的咧！隨便舉幾個例子便可瞭解：

1. 如果審核結果是「要給保戶 0 元」（稱為拒賠），請問：誰來當保戶生氣時首當其衝的箭靶？

答：保險理賠審核員。

2. 如果審核到有點「奇怪」的案件，例如短期投保出險、頻繁出險.....的案件，要會辦調查部，沒辦法很快結案，請問：誰來當保戶不理解時的出氣筒？

答：保險理賠審核員。

3. 如果保戶一個案件就提供了「50張收據」請問：誰要一張一張的計算與核對？

答：保險理賠審核員，還一塊錢都不能算錯，而且這樣只算「一個保險理賠案件」。

4. 請問：保險理賠審核員審完案件工作就結束了嗎？

答：除了審核理賠案件，審核員的工作還包括許多的理賠後服務：像是對保戶說明保險商品條款、金額計算方式、有些時候還需要把每個案件多的文件寄回給保戶.....都是這份工作的內容，理賠也有一大塊是客戶服務的部分。

5. 請問：保險理賠審核員一天會有多少案件要審核？

答：30～60件，依大小月份而有不同。像過年前就是保險理賠審核員的大月（很多人喜歡在過年前送保險案件，因為可以去晦氣），那時一天會有50件左右，這是每天的新件，還不包含審不完的舊件，大月時每天新件 + 舊件 = 案件地獄。（每人身上背破百案件都是家常便飯）

看完這些例子，有沒有感受到這份工作可怕又恐怖的地方？換另一方面想，這是一份「要耐操、吃經驗，經驗吃多了就有專業」的工作，所以資深的保險理賠審核員，每個都談吐流利、罩的不得了，根本是另一半的理想對象，但保險理賠審核員都很忙，沒有時間談戀愛呢！

「保險理賠審核員」的工作內容是什麼？

就是審核保險案件啦！
如果保戶生病、出意外、過世等等，
審核員就會依據文件審核、試算，
決定要「給保戶多少保險金」。



看似簡單，但。。。 



保險是一項複雜的東西，
每個環節都是專業與眉角。
資深的理賠審核員每個都
耐操得不得了，又有耐心，
是另一半的理想人選！
(但沒時間談戀愛QQ)

歡迎報名交友：
0800-0921000



04

我們與保險業務員的關係

雖然保險業務員與理賠與都在保險產業，但我們並不是很了解彼此的工作內容，互相蒙上一層紗的感覺。

會造成這樣情況的原因，是因為保險是個龐大的產業，從前端的商品設計、銷售……到末端的理賠，每部分都是專業，業務員會著重在前端保險的銷售、投保等等流程，因為這關係到業務員的收入，客戶要投保、要核保成功了，這保險才有賣成功嘛，非常能理解。

而理賠已經是保險的末端程序了，相對投保流程，業務員碰到理賠流程的情況則少很多，因為保險也是買了之後，過一陣子保戶才可能會用上，業務員本來就需要一段時間去累積理賠經驗。另外，理賠服務做得好不好，並不會影響業務員現在的收入，全是發自內心的服務精神。

但自己認識的幾位保險業務員，實際上理賠服務也是做得非常好，因為理賠是保戶最有感的時候，保戶可能會想：「哇買這麼多年的保險是有用的！申請理賠時業務員也很幫忙，真是太感謝他了！」此時便會加深保戶與業務員間的信賴感，對於未來保險的銷售，是有很大的助益的，優秀的保險業務員會將眼光放遠，提供良好的理賠服務，長期深耕保險產業。

所以前面說的不是很了解，不單指平時兩方業務沒什麼交集，還有在制度設計下，申請理賠時兩方立場的不同，業務員會比較站在保戶那

邊，想辦法幫保戶盡速申請到理賠金，理賠部則不會對單一保戶有所優待，會對所有保戶一視同仁，維持審核一致性。

之前與保險業務員朋友聊天時，曾有以下對話：

業務員：「我幫客戶申請理賠，但我知道附這個資料理賠部反而可能會覺得怪怪的，想要繼續調查，所以我就跟客戶說，這份資料先保留，理賠部如果有進一步詢問，我們再提供。」

我：「的確，理賠部看到這個資料反而會覺得怪怪的，啊這案你們公司後來有發調查嗎？」

業務員：「沒有耶，公司很快就賠下來，我也想說客戶這次申請的金額小、理賠史也正常，應該還好，就不要附太多跟這次申請沒有直接關聯的資料。」

我：「對啊，我們站的角度不同，同樣是申請理賠，你們是想要趕快幫客戶申請到理賠，我們是審核檢附的文件有沒有符合條款規定，嗯～客戶會很感謝有你這位天使業務員陪他走完理賠流程的。」

雖然保險業務員與理賠部平時沒有太多的交集，但在申請理賠時因不同立場而產生的互動，展現了保險產業的多元面向，而大家站在不同的位置，共同發揮保險的價值。

保險業務最熟悉的是
保險的起始端程序，
像是投保、核保。

雄赳赳
氣昂昂



而理賠是保險的末端程序，
全是發自內心的服務精神...

嗨，理賠在這裡！

雖然我們的工作幾乎沒交集，
不過也常常借力使力，
在保險產業共同
發揮保險的價值！



我們感情還是很好的！