มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพประกันภัย

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพประกันภัย

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

จากการศึกษาแนวโน้มของธุรกิจประกันภัยพบว่า ประกันชีวิตและประกันวินาศภัยนั้นมีการเติบโตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประชาชนเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของการทำประกันภัย ผลิตภัณฑ์ประกันที่เป็นที่นิยมและมีผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ ดังนั้น มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะครอบคลุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยที่กล่าวมาข้างต้นเท่านั้น

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2566

ข้อสังเกต

N/A

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย

สาขาประกันชีวิต

อาชีพผู้พิจารณาสินไหมทดแทนประกันภัย ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
10301	สนับสนุนงานธุรการการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต
10302	สนับสนุนงานพิจารณาสินไหมทดแทน
10303	พิจารณาสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล
10304	พิจารณาสินไหมทดแทนมรณกรรม

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาประกันชีวิต อาชีพผู้พิจารณาสินไหมทดแทนประกันภัย ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานสนับสนุนงานด้านธุรการสินไหมทดแทน แจ้งผลการพิจารณาสินไหมทดแทน และติดตามการรับเงินสินไหมทดแทน

สามารถเตรียมข้อมูลการเรียกร้องสินไหมทดแทนสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้พิจารณาสินไหมทดแทน
สามารถพิจารณาการเรียกร้องการชดใช้เงินตามสัญญาประกันอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล รวมถึงการเรียกร้องการชดใช้เงินกรณีเสียชีวิต
อย่างครบถ้วนและตรงกับรายการผลประโยชน์ สามารถให้เหตุผลเมื่อการเรียกร้องไม่เข้าข่ายโดยอ้างอิงเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่เข้าสู่การทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพประกันภัย สาขาประกันชีวิต อาชีพผู้พิจารณาสินไหมทดแทนประกันภัย ระดับ 3
จะต้องมีคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

- o จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์การทำงานด้านประกันชีวิต ในฝ่ายสินไหมทดแทน ไม่น้อยกว่า 1 ปี
- o กรณีจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ต้องสอบผ่านอาชีพผู้พิจารณาสินไหมทดแทนประกันภัย สาขาประกันชีวิต ระดับ 2

และมีประสบการณ์การทำงานด้านสินไหมทดแทนประกันภัย สาขาประกันชีวิตชั้น 2 ไม่น้อยกว่า 1 ปี

- o สอบผ่านคุณวุฒิต่อไปนี้
  - LOMA 280 Principles of Insurance หรือ LOMA 281 Meeting Customer Needs with Insurance and Annuities หรือเทียบเท่า และ
  - LOMA 290 Insurance Company Operations หรือ LOMA 291 Improving the Bottom Line : Insurance Company Operations หรือเทียบเท่า

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนประกันภัย

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

10301 สนับสนุนงานธุรการการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

10302 สนับสนุนงานพิจารณาสินไหมทดแทน

10303 พิจารณาสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล

10304 พิจารณาสินไหมทดแทนมรณกรรม

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 21/06/2566

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ส่งเสริมธุรกิจประกันภัยและพัฒนาบุคลากรภายใต้หลักธรรมาภิบาลให้มีมาตรฐานในระดับสากลสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อความแข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ และ สังคม	10	พัฒนาบุคลากรด้านธุรกิจประกันชีวิตให้มีมาตรฐานในระดับสากล	103	พิจารณาการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 21/06/2566

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
103	พิจารณาการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	10301	สนับสนุนงานธุรการการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	10301.1	เข้าใจเอกสารที่ใช้ในการเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภท
				10301.2	เตรียมหนังสือแจ้งผลการพิจารณาการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต
				10301.3	ติดตามการรับเงินตามการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต
		10302	สนับสนุนงานพิจารณาสินไหมทดแทน	10302.1	เตรียมข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต
				10302.2	เข้าใจสถานะของกรมธรรม์ประกันภัย
				10302.3	ให้ข้อมูลการพิจารณาสินไหมทดแทนแก่ผู้เกี่ยวข้อง
		10303	พิจารณาสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล	10303.1	วิเคราะห์สาเหตุการเรียกร้องสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล
				10303.2	วิเคราะห์สิทธิการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล
				10303.3	สรุปข้อสงสัยในเหตุแห่งการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล
				10303.4	สรุปผลการพิจารณาสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล
		10304	พิจารณาสินไหมทดแทนมรณกรรม	10304.1	วิเคราะห์สาเหตุการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนมรณกรรม
				10304.2	วิเคราะห์สิทธิการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนมรณกรรม
				10304.3	สรุปข้อสงสัยในเหตุแห่งการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนมรณกรรม
				10304.4	สรุปผลการพิจารณาสินไหมทดแทนมรณกรรม

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10301

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สนับสนุนงานธุรการการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการเรียกร้องจากการประกัน
ISIC J6601 ประกันชีวิต

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความสามารถในการจัดงานที่สนับสนุนงานด้านธุรการสินไหมทดแทน ให้เกิดการเตรียมงานด้านเอกสารการเรียกร้องสินไหมทดแทนให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์พร้อมที่จะดำเนินงานด้านพิจารณาสินไหมทดแทน และการแจ้งผลการพิจารณาสินไหมทดแทน ตลอดจนการติดตามรับเงินสินไหมทดแทน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนประกันภัย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

1. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535
2. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัย
3. ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
6. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
7. เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิตมาตรฐาน

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10301.1 เข้าใจเอกสารที่ใช้ในการเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภท	1.1 ระบุเอกสารตามประเภทการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต 1.2 รวบรวมเอกสารที่กำหนดได้ครบถ้วน 1.3 ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน 1.4 ติดตามเอกสารตามระยะเวลาที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน
10301.2 เตรียมหนังสือแจ้งผลการพิจารณาการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	2.1 แยกประเภทการออกหนังสือตามการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต 2.2 ระบุข้อมูลการอนุมัติจ่ายให้ครบถ้วน 2.3 ระบุข้อมูลการปฏิเสธการชดใช้เงินให้ครบถ้วน 2.4 จัดทำบันทึกเอกสารแนบท้ายกรณีจ่ายผลประโยชน์โรคร้ายแรงสูญเสียอวัยวะ และทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10301.3 ติดตามการรับเงินตามการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	3.1 ตรวจสอบสถานะเช็คที่ยังไม่มีการเรียกเก็บจากธนาคาร 3.2 ติดตามผู้รับประโยชน์ที่ยังไม่ได้มารับเงินการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต 3.3 รวบรวมรายการชดใช้เงินกรณีหมดอายุความการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต 3.4 เตรียมรายการค้างจ่ายที่หมดอายุความส่งกองทุนประกันชีวิต	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้เบื้องต้นการประกันชีวิต

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. มีทักษะการเรียนรู้เพื่อให้ทราบกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป
3. มีทักษะการคำนวณและการใช้เทคโนโลยี
   3.1 ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้
   3.2 การบันทึกและเข้าถึงระบบข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับดำเนินงานสินไหมทดแทน
2. ความรู้ด้านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย
3. ความรู้ด้านระเบียบ คำสั่ง คปภ. ที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับสินไหมทดแทน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงานหรือการผ่านงาน หรือ
2. ใบอนุญาตตัวแทน ต่อครั้งที่ 2 เป็นต้นไป

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

(ง) วิธีการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

สนับสนุนงานธุรการการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต จะหมายถึง งานด้านการเรียกร้องผลประโยชน์จากการเกิดเหตุต่างๆ โดยไม่รวมถึงการชดใช้เงินที่เป็นรายการจ่ายผลประโยชน์กรณีมีชีวิตอยู่ตามสัญญาของแต่ละแบบประกันภัย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เอกสารเรียกร้องเงินสินไหมทดแทน หมายถึง เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องมีแสดงเพื่อการเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภท
2. หนังสือแจ้งผลการพิจารณาสินไหมทดแทน หมายถึง เอกสารที่ชี้แจงรายละเอียดการจ่ายเงิน หรือการปฏิเสธสินไหมทดแทนที่ต้องมีการระบุเหตุผลและข้ออ้างอิงตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10302

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สนับสนุนงานพิจารณาสินไหมทดแทน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการเรียกร้องจากการประกัน
ISIC J6601 ประกันชีวิต

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความสามารถในการเตรียมข้อมูลการเรียกร้องสินไหมทดแทน
และดำเนินงานข้อมูลให้ครบถ้วนพร้อมที่จะให้ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนดำเนินงานด้านการพิจารณาสินไหมทดแทน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนประกันภัย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

1. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535
2. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัย
3. ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
6. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
7. เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิตมาตรฐาน

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10302.1 เตรียมข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต	1.1 บันทึกข้อมูลภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด 1.2 บันทึกจำนวนเงินสินไหมทดแทนที่ต้องชดใช้ตามคู่มือการปฏิบัติงาน 1.3 นำส่งแฟ้มงานที่แยกแยะตามอำนาจในการพิจารณาสินไหมทดแทนไปยังผู้พิจารณาสินไหมทดแทน	ข้อสอบข้อเขียน
10302.2 เข้าใจสถานะของกรมธรรม์ประกันภัย	2.1 ระบุสถานะของกรมธรรม์ประกันภัย 2.2 ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของกรมธรรม์ประกันภัยได้ 2.3 แยกงานสินไหมทดแทนตามระยะเวลาของการโต้แย้งความไม่สมบูรณ์ของกรมธรรม์ประกันภัย 2.4 ตรวจสอบผู้มีสิทธิเรียกร้องชดใช้เงินตามสัญญาแต่ละประเภท	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10302.3 ให้ข้อมูลการพิจารณาสินไหมทดแทนแก่ผู้เกี่ยวข้อง	3.1 แนะนำขั้นตอนการพิจารณาการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต 3.2 แจ้งรายละเอียดผลการพิจารณาสินไหมทดแทนเบื้องต้นตามสถานะของกรมธรรม์ประกันภัย 3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารการเรียกร้องสินไหมทดแทนตามคู่มือการปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้เบื้องต้นการประกันชีวิต

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล
2. มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. มีทักษะการเรียนรู้เพื่อให้ทราบกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป
4. มีทักษะการคำนวณและการใช้เทคโนโลยี
   4.1 ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้
   4.2 การบันทึกและเข้าถึงระบบข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับดำเนินงานสินไหมทดแทน
2. ความรู้ด้านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย
3. ความรู้ด้านระเบียบ คำสั่ง คปภ. ที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับสินไหมทดแทน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงานหรือการผ่านงาน หรือ
2. ใบอนุญาตตัวแทน ต่อครั้งที่ 2 เป็นต้นไป

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

(ง) วิธีการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

สนับสนุนงานพิจารณาสินไหมทดแทน จะหมายถึง งานด้านการเรียกร้องผลประโยชน์จากการเกิดเหตุต่างๆ โดยไม่รวมถึงการชดใช้เงินที่เป็นรายการจ่ายผลประโยชน์กรณีมีชีวิตอยู่ตามสัญญาของแต่ละแบบประกันภัย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. บันทึกข้อมูล หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้รับจากเอกสารหรือหลักฐานบันทึกลงในระบบปฏิบัติงานตามแบบที่กำหนด

2. สถานะกรมธรรม์ประกันภัย หมายถึง การบ่งบอกว่ากรมธรรม์ประกันภัยนั้นยังมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองในแบบใดบ้าง หรือการไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือการสิ้นสุดความคุ้มครอง

3. สิทธิการโต้แย้งความไม่สมบูรณ์ของกรมธรรม์ประกันภัย หมายถึง ระยะเวลาที่บริษัทประกันภัยสามารถโต้แย้งหรือคัดค้านความไม่สมบูรณ์ของกรมธรรม์ประกันภัย

4. ผู้มีสิทธิเรียกร้องชดใช้เงินตามสัญญาแต่ละประเภท หมายถึง บุคคลที่ถูกระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย เช่น สินไหมทดแทนมรณกรรม ผู้มีสิทธิเรียกร้องฯ คือ ผู้รับประโยชน์ และสินไหมทดแทนอื่น คือ ผู้เอาประกันภัย

5. ขั้นตอนการพิจารณาการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ประกอบด้วย

5.1 รวบรวมเอกสาร

5.2 ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร

5.3 พิจารณาชดใช้เงินตามกรมธรรม์ประกันภัย

5.4 แจ้งผลการพิจารณาสินไหมทดแทน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10303

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พิจารณาสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการเรียกร้องจากการประกัน
ISIC J6601 ประกันชีวิต

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง การพิจารณาเอกสารและข้อมูลที่ได้รับการเรียกร้องการชดใช้เงินตามสัญญาประกันอุบัติเหตุ และค่ารักษาพยาบาล ว่ามีความครบถ้วนและตรงกับรายการผลประโยชน์อย่างไร หรือไม่เข้าข่ายด้วยเหตุผลใดโดยต้องอ้างอิงเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนประกันภัย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

1. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535
2. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัย
3. ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
6. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
7. เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิตมาตรฐาน

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10303.1 วิเคราะห์สาเหตุการเรียกร้องสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล	1.1 อธิบายลักษณะของเหตุแห่งการเรียกร้องการชดใช้เงินตามสัญญาอุบัติเหตุและสัญญาค่ารักษาพยาบาล 1.2 ตรวจสอบข้อมูลในการพิจารณาการชดใช้เงินตามสัญญาประกันอุบัติเหตุและสัญญาค่ารักษาพยาบาล 1.3 ระบุขั้นตอนการพิจารณาสินไหมทดแทนตามคู่มือการปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10303.2 วิเคราะห์สิทธิการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล	2.1 ระบุความคุ้มครองตามประเภทที่มีผลบังคับของแต่ละกรมธรรม์ประกันภัย 2.2 อธิบายองค์ประกอบของการบาดเจ็บอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยตามคำนิยามแห่งกรมธรรม์ประกันภัย 2.3 ระบุอาการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยที่พึงได้รับการชดเชยตามสัญญาอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล 2.4 ระบุข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมในการพิจารณาตามเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์	ข้อสอบข้อเขียน
10303.3 สรุปข้อสงสัยในเหตุแห่งการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล	3.1 เปรียบเทียบข้อบ่งชี้การเรียกร้องกับเกณฑ์การพิจารณาจ่ายผลประโยชน์ 3.2 ระบุแหล่งของข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนเหตุแห่งการสงสัย 3.3 ระบุวิธีการขอข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ควบคุมข้อมูล 3.4 สรุปรายงานข้อสงสัยในเหตุแห่งการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล	ข้อสอบข้อเขียน
10303.4 สรุปผลการพิจารณาสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล	4.1 ระบุเกณฑ์การอนุมัติจ่ายเงินตามเงื่อนไขของประเภทสัญญา 4.2 อนุมัติจ่ายเงินตามเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญา 4.3 ระบุเกณฑ์การปฏิเสธตรงตามเงื่อนไขของสัญญา 4.4 อธิบายประเภทของการปฏิเสธการเรียกร้องเงินตามสัญญา 4.5 อธิบายรายละเอียดผลการพิจารณาสินไหมทดแทนที่ยุติให้ผู้เกี่ยวข้อง 4.6 บันทึกข้อมูลผลการพิจารณาสินไหมทดแทนลงในฐานข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้เบื้องต้นการประกันชีวิต

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะการคำนวณและการใช้เทคโนโลยี และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น
2. มีทักษะการบันทึกและเข้าถึงระบบข้อมูล
3. มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. มีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ
5. มีทักษะการเรียนรู้เพื่อให้ทราบกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป
6. มีทักษะจัดการและวางแผนการทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้ความเข้าใจในหลักกฎหมาย (นิติกรรมสัญญา, กฎหมายประกันภัย)
2. มีความเข้าใจถึงเจตนารมย์ด้านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย
3. ความรู้ด้านระเบียบ คำสั่ง คปภ. ที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับสินไหมทดแทน
4. มีความรู้ความเข้าใจวิทยาศาสตร์สุขภาพ การเกิดพยาธิสภาพของโรค วิธีการรักษา อาการเจ็บป่วยต่างๆ หรือลักษณะการบาดเจ็บที่เกิดจากอุบัติเหตุ
5. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในด้านความคุ้มครองและการจ่ายผลประโยชน์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงานหรือการผ่านงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

(ง) วิธีการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

งานพิจารณาสินไหมทดแทน จะหมายถึง งานด้านการเรียกร้องผลประโยชน์จากการเกิดเหตุต่างๆ โดยไม่รวมถึงการชดใช้เงินที่เป็นรายการจ่ายผลประโยชน์กรณีมีชีวิตอยู่ตามสัญญาของแต่ละแบบประกันภัย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. บันทึกข้อมูล หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้รับจากเอกสารหรือหลักฐานบันทึกลงในระบบปฏิบัติงานตามแบบที่กำหนด
2. สถานะกรมธรรม์ประกันภัย หมายถึง การบ่งบอกว่ากรมธรรม์ประกันภัยนั้นยังมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองในแบบใดบ้าง หรือการไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือการสิ้นสุดความคุ้มครอง
3. สาเหตุการเรียกร้องสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล หมายถึง เหตุที่ผู้เรียกร้องได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย
4. สิทธิการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล หมายถึง ความคุ้มครองที่ผู้เรียกร้องจะได้รับตามสัญญาประกันอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล
5. ข้อสงสัยในเหตุแห่งการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล หมายถึง เหตุที่ยังไม่ชัดเจนว่าการเรียกร้องเป็นไปตามความคุ้มครองตามสัญญาประกันอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล
6. อาการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยที่พึงได้รับการชดเชยตามสัญญาอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาล ประกอบด้วย
   6.1 การบาดเจ็บอันเนื่องจากอุบัติเหตุ ตามคำนิยามในกรมธรรม์ประกันภัย
   6.2 การเจ็บป่วย อาการ ความผิดปกติ หรือการเกิดโรค ที่เกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัย 7. องค์ประกอบของการบาดเจ็บอันเนื่องจากอุบัติเหตุตามคำนิยามแห่งกรมธรรม์ประกันภัย ประกอบด้วย

7.1 อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันจากปัจจัยภายนอกร่างกาย และทำให้เกิดผลที่ผู้เอาประกันภัยมิได้เจตนาหรือมุ่งหวัง

7.2 การบาดเจ็บ หมายถึง การบาดเจ็บทางร่างกายอันเป็นผลโดยตรงจากอุบัติเหตุซึ่งเกิดขึ้นโดยเอกเทศและโดยอิสระจากเหตุอื่น

8. องค์ประกอบของการเจ็บป่วยตามคำนิยามแห่งกรมธรรม์ประกันภัย ประกอบด้วย อาการ ความผิดปกติ หรือการเกิดโรค ที่เกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัย
9. ประเภทของการปฏิเสธการเรียกร้องเงินตามสัญญา ประกอบด้วย
   9.1 ปฏิเสธตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย เช่น เป็นข้อยกเว้นที่ไม่ได้คุ้มครอง

9.2 บอกล้างสัญญากรมธรรม์ประกันภัย ตามสิทธิการโต้แย้งความไม่สมบูรณ์ของกรมธรรม์ประกันภัย

10. เกณฑ์การอนุมัติจ่ายเงินตามเงื่อนไขของประเภทสัญญา หมายถึง การกำหนดอำนาจในการอนุมัติจ่ายสินไหมทดแทน

11. เกณฑ์การปฏิเสธตามเงื่อนไขของสัญญา หมายถึง การกำหนดอำนาจในการอนุมัติปฏิเสธสินไหมทดแทน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10304

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พิจารณาสินไหมทดแทนมรณกรรม

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการเรียกร้องจากการประกัน
ISIC J6601 ประกันชีวิต

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง การพิจารณาเอกสารและข้อมูลที่ได้รับการเรียกร้องการชดใช้เงินกรณีเสียชีวิต ว่ามีความครบถ้วนและตรงกับรายการผลประโยชน์อย่างไร หรือไม่เข้าข่ายด้วยเหตุผลใดโดยต้องอ้างอิงเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนประกันภัย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

1. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535
2. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัย
3. ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
6. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
7. เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิตมาตรฐาน

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10304.1 วิเคราะห์สาเหตุการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนมรณกรรม	1.1 อธิบายลักษณะของเหตุแห่งการเรียกร้องการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต 1.2 ตรวจสอบข้อมูลในการพิจารณาสินไหมทดแทนมรณกรรม 1.3 ระบุขั้นตอนการพิจารณาสินไหมทดแทนตามคู่มือการปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10304.2 วิเคราะห์สิทธิการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนมรณกรรม	2.1 ระบุความคุ้มครองตามประเภทที่มีผลบังคับของแต่ละกรมธรรม์ประกันภัย 2.2 อธิบายสิทธิที่ต้องดำเนินการเมื่อต้องการใช้สิทธิ์โต้แย้งความไม่สมบูรณ์ของกรมธรรม์ประกันภัย 2.3 ระบุสาเหตุการเสียชีวิตที่พึงได้รับการชดเชยตามสัญญาประกันชีวิต 2.4 ระบุข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมในการพิจารณาตามเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์	ข้อสอบข้อเขียน
10304.3 สรุปข้อสงสัยในเหตุแห่งการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนมรณกรรม	3.1 ระบุเหตุแห่งความสงสัยการเรียกร้องสินไหมทดแทนมรณกรรม 3.2 ระบุแหล่งของข้อมูลเพิ่มเติมการเรียกร้องสินไหมทดแทนมรณกรรมเพื่อสนับสนุนเหตุแห่งการสงสัย 3.3 ระบุวิธีการขอข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ควบคุมข้อมูล 3.4 สรุปรายงานข้อสงสัยในเหตุแห่งการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนมรณกรรม	ข้อสอบข้อเขียน
10304.4 สรุปผลการพิจารณาสินไหมทดแทนมรณกรรม	4.1 ระบุเกณฑ์การอนุมัติจ่ายเงินตรงตามเงื่อนไขของแบบประกันภัย 4.2 นำเสนออนุมัติจ่ายเงินตามเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์ตามสัญญา 4.3 ระบุเกณฑ์การปฏิเสธตรงตามเงื่อนไขของสัญญาประกันชีวิต 4.4 อธิบายประเภทของการปฏิเสธการจ่ายสินไหมทดแทนมรณกรรม 4.5 อธิบายรายละเอียดผลการพิจารณาสินไหมทดแทนที่ยุติให้ผู้เกี่ยวข้อง 4.6 บันทึกข้อมูลผลการพิจารณาสินไหมทดแทนลงในฐานข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้เบื้องต้นการประกันชีวิต

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะการคำนวณและการใช้เทคโนโลยี และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น
2. มีทักษะการบันทึกและเข้าถึงระบบข้อมูล
3. มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. มีทักษะด้านคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ
5. มีทักษะการเรียนรู้เพื่อให้ทราบกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป
6. มีทักษะจัดการและวางแผนการทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้ความเข้าใจในหลักกฎหมาย (นิติกรรมสัญญา, กฎหมายประกันภัย)
2. มีความเข้าใจถึงเจตนารมย์ด้านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย
3. ความรู้ด้านระเบียบ คำสั่ง คปภ. ที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับสินไหมทดแทน
4. มีความรู้ความเข้าใจวิทยาศาสตร์สุขภาพ การเกิดพยาธิสภาพของโรค วิธีการรักษา อาการเจ็บป่วยต่างๆ หรือลักษณะการบาดเจ็บที่เกิดจากอุบัติเหตุ
5. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในด้านความคุ้มครองและการจ่ายผลประโยชน์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงานหรือการผ่านงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

(ง) วิธีการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

งานพิจารณาสินไหมทดแทน จะหมายถึง งานด้านการเรียกร้องผลประโยชน์จากการเกิดเหตุต่างๆ โดยไม่รวมถึงการชดใช้เงินที่เป็นรายการจ่ายผลประโยชน์กรณีมีชีวิตอยู่ตามสัญญาของแต่ละแบบประกันภัย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. บันทึกข้อมูล หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้รับจากเอกสารหรือหลักฐานบันทึกลงในระบบปฏิบัติงานตามแบบที่กำหนด
2. สถานะกรมธรรม์ประกันภัย หมายถึง การบ่งบอกว่ากรมธรรม์ประกันภัยนั้นยังมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองในแบบใดบ้าง หรือการไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือการสิ้นสุดความคุ้มครอง
3. สาเหตุการเรียกร้องสินไหมทดแทนมรณกรรม หมายถึง เหตุที่ทำให้ผู้ได้รับความคุ้มครองเสียชีวิต เช่น เสียชีวิตจากอุบัติเหตุ หรือเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย
4. สิทธิการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนมรณกรรม หมายถึง ความคุ้มครองที่ผู้เรียกร้องจะได้รับตามสัญญาประกันชีวิต
5. ข้อสงสัยในเหตุแห่งการเรียกร้องเงินสินไหมทดแทนมรณกรรม หมายถึง เหตุที่ยังไม่ชัดเจนว่าการเรียกร้องเป็นไปตามความคุ้มครองตามสัญญาประกันชีวิต
6. การใช้สิทธิ์โต้แย้งความไม่สมบูรณ์กรมธรรม์ประกันภัย หมายถึง ระยะเวลาที่บริษัทประกันภัยสามารถโต้แย้งหรือคัดค้านความไม่สมบูรณ์ของกรมธรรม์ประกันภัย
7. การเสียชีวิตที่พึงได้รับการชดเชยตามสัญญาประกันชีวิต หมายถึง การเสียชีวิตขณะที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับ
8. เกณฑ์การอนุมัติจ่ายเงินตามเงื่อนไขของแบบประกันภัย หมายถึงการกำหนดอำนาจในการอนุมัติจ่ายสินไหมทดแทน
9. เกณฑ์การปฏิเสธตามเงื่อนไขของสัญญา หมายถึง การกำหนดอำนาจในการอนุมัติปฏิเสธสินไหมทดแทน
10. ประเภทของการปฏิเสธการจ่ายสินไหมทดแทนมรณกรรม ประกอบด้วย
    10.1 ปฏิเสธตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัย เช่น การฆ่าตัวตายภายใน 1 ปีนับจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับ
    10.2 บอกล้างสัญญากรมธรรม์ประกันภัย ตามสิทธิการโต้แย้งความไม่สมบูรณ์ของกรมธรรม์ประกันภัย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน