

壽險業—理賠人員職能基準

職能基準代碼		FIS4312-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	壽險業—理賠人員		
所屬 類別	職類別	金融財務 / 保險	職類別代碼	FIS	
	職業別	統計、財務及保險事務人員	職業別代碼	4312	
	行業別	金融及保險業 / 保險業	行業別代碼	K65	
工作描述		1.理賠作業；2.理賠規劃；3.理賠諮詢；4.理賠爭議協商；5.防制洗錢及反資恐 /法遵			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 理賠作業	T1 依據契約內容、公司各項規範與法令，執行各類理賠核定作業	O1.1 完成理賠案件審查	P1.1 迅速與正確完成理賠案件審查	3	K05 法律/法規 K06 金融商品	S10 分析與解讀能力 S12 時間管理 S14 問題解決 S18 溝通能力 S23 文書撰寫能力
T2 理賠規劃	T2.1 規劃各項理賠作業流程、理賠系統需求撰寫與測試配合新商品上市、設計理賠系統創新服務功能與提升系	O2.1.1 完成理賠專案工作	P2.1.1 依法令制訂與修訂理賠作業流程、規劃完善的理賠系統功能	4	K05 法律/法規 K06 金融商品	S04 有效連結 S05 價值判斷 S07 品質導向 S12 時間管理 S17 正確傾聽 S18 溝通能力 S19 協調能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	統自動化、執行各項政策及營運計畫、製作各項理賠統計與管理分析報表					
	T2.2 配合新商品上市、設計理賠系統創新服務功能與提升系統自動化、執行各項政策及營運計畫、製作各項理賠統計與管理分析報表	O2.2.1 完成理賠專案工作	P2.2.1 提高自動化、依據專案目標或任務進行細部規劃	4	K05 法律/法規 K06 金融商品 K14 統計	S11 規劃與組織能力 S16 創新導向 S10 分析與解讀能力 S22 閱讀能力 S12 時間管理 S24 資訊科技應用能力
T3 理賠諮詢	T3.1 提供理賠諮詢服務	O3.1 完成理賠諮詢案件	P3.1 耐心傾聽並確認客戶需求，主動尋求回應，發掘服務機會，以客戶瞭解的語言，清楚、明確表達服務內容	3	K05 法律/法規 K06 金融商品	S09 顧客導向 S10 分析與解讀能力 S13 問題分析 S14 問題解決 S17 正確傾聽 S18 溝通能力
T4 理賠爭議協商	T4.1 處理理賠爭議/申訴/訴訟事件及保險詐欺	O4.1 完成處理爭議/申訴/訴訟案件	P4.1 就客戶依爭議之理賠案件溝通協商事先化解或理賠訴訟案與保險詐欺之協辦及證據蒐	4	K05 法律/法規	S14 問題解決 S18 溝通能力 S13 問題分析

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	件		集			S10 分析與解讀能力 S15 團隊合作 S21 衝突管理
T5 防制洗錢及反資恐/法遵	T5.1 新商品簽署、防制洗錢與打擊資恐、法令遵循	O5.1 完成各項任務	P5.1 參與新商品簽署作業、督導理賠單位防制洗錢與打擊資恐作業、負責理賠單位法令遵循作業	3	K05 法律/法規 K06 金融商品 K10 風險管理	S13 問題分析 S03 策略性思考 S14 問題解決 S15 團隊合作 S23 文書撰寫能力

**職能內涵 (A=attitude 態度)**

- A01 主動積極
- A02 正直誠實
- A03 親和力
- A04 持續學習
- A05 自我管理
- A06 自信心
- A07 追求卓越
- A08 團隊意識
- A10 壓力容忍
- A11 應對不確定性
- A12 好奇開放
- A14 謹慎細心

說明與補充事項

無