

產險業—理賠人員職能基準

職能基準代碼		FIS4312-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	產險業—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.賠案處理；2.賠案理算；3.理賠諮詢；4.追償事宜			
基準級別		4			

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賠案處理	T1.1依相關規定與處理準則規範處理	O1.1.1理賠案件受理與處理	P1.1.1指導申請人按實情填寫理賠申請書等資料 P1.1.2查核資料與承保範圍，如無誤即建檔 P1.1.3於執行理賠過程中，倘有處理或利用當事人(被保險人、駕駛人或受害人)之個人資料，應確實依個人資料保護法或保險法第177條規定辦理	2	K05法律/法規 K06金融商品	S05價值判斷 S12時間管理 S14問題解決 S17正確傾聽 S18溝通能力 S23文書撰寫能力 S24資訊科技應用能力
	T1.2聯絡與勘查	O1.2.1依保險契約所定之承保範圍、不保事項、理賠範圍及方式等確實執行。	P1.2.1聯絡當事人及聯絡賠案相關人員(如被保險人或第三人)		K05法律/法規 K06金融商品	S04有效連結 S05價值判斷 S09顧客導向

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)
		O1.2.2實質查證 O1.2.3妥善做好客戶服務	P1.2.2例如核對行車、駕駛執照、車號、引擎、車身號碼，並注意里程數是否異常及事故現場及損失勘查等等 P1.2.3事故損失勘查 P1.2.4連繫並蒐集案件發生相關證明 P1.2.5客戶溝通協調			S12時間管理 S14問題解決 S15團隊合作 S17正確傾聽 S18溝通能力 S19協調能力 S21衝突管理
T2賠案理算	T2.1預估與核決理賠金額	O2.1.1理賠損失金額認定及覆勘	P2.1.1例如修理廠商或醫療機構、憲警單位等管理查詢及審核索賠相關證明文件及相關廠商或機構管理查詢) P2.1.2客戶和解與協商 P1.1.3 協力廠商管理 (如維修廠、公證人等)		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
	T2.2賠案結案	O2.2.1賠案依核決權限簽核並決賠	P2.2.1賠案依核決權限簽核 P2.2.2理賠金額辦理付款作業 P2.2.3 AML/ CFT 等合規作業要求		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 S08成果導向 S12時間管理
T3理賠諮詢	T3.1理賠專業諮詢	O3.1.1客戶服務滿意	P3.1.1即時、正確的理賠諮詢 P3.1.2客戶保險理賠問題解決		K05法律/法規 K06金融商品	S09顧客導向 S10分析與解讀能力

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)
			P3.1.3 客戶申訴處理			S12時間管理 S13問題分析 S14問題解決 S17正確傾聽 S18溝通能力
	T3.2提醒客戶風險檢視	O3.2.1客戶風險檢視	P3.2.1協助客戶自我風險意識建立		K05法律/法規 K06金融商品 K10風險管理	S04有效連結 S09顧客導向 S18溝通能力
T4追償事宜	T4.1追償案件處理	O4.1.1如有依契約條款可追償之情事發生，辦理追償事宜	P4.1.1追償人員應視理賠案件進度作業先與當事人協調，或透過民事訴訟、發支付命令等程序進行追償作業 P4.1.2 經取得執行名義後，倘對造有財產可供執行，即執行相關作業		K05法律/法規	S18溝通能力 S08成果導向 S14問題解決 S15團隊合作 S21衝突管理 S23文書撰寫能力
	T4.2殘體處理	O4.2.1殘體標售	P4.2.1例如車體損失險以推定全損報廢賠付後，其殘體洽專責單位標售或殘體洽專責單位標售 P4.2.2 協力廠商管理 (維修廠、殘值收購商等) P4.2.3利害關係人迴避			S04有效連結 S05價值判斷 S08成果導向 S14問題解決 S15團隊合作

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