

產險業-理賠人員 職能基準

| 版本 | 職能基準代碼 | 職能基準名稱 | 狀態 | 更新說明 | 發展更新日期 |
|----|---------------|----------|------|---------------------|------------|
| V2 | FIS4312-002v2 | 產險業-理賠人員 | 最新版本 | 略 | 2022/11/30 |
| V1 | FIS4312-002v1 | 產險業-理賠人員 | 歷史版本 | 已被《FIS4312-002v2》取代 | 2020/02/14 |

| | | | | | |
|------------------|-----|---|----------|-------|--|
| 職能基準代碼 | | FIS4312-002v2 | | | |
| 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 | K6520 | |
| 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 | T1.1 契約內容、公司各項規範與法令，執行各類理賠核定作業 | O1.1.1 案件審查 | P1.1.1 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 |

| 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) |
|---------|---|-----------------|--|------|---------------------------------|--|
| 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 | O2.1.1 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 |
| | 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 | S10 分析與解讀能力 S11 規劃與組織能力 S12 時間管理 S16 創新導向 S22 閱讀能力 S24 資訊科技應用能力 |
| T3 理賠諮詢 | T3.1 提供理賠諮詢服務 | O3.1.1 完成理賠諮詢案件 | P3.1.1 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 |

| 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) |
|----------------|---------------------------|-----------------------|--|------|-----------------------------------|---|
| 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件 | O4.1.1 完成處理爭議/申訴/訴訟案件 | P4.1.1 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集。 | 4 | K05 法律/法規 | S10 分析與解讀能力 S13 問題分析 S14 問題解決 S15 團隊合作 S18 溝通能力 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 | O5.1.1 完成各項任務 | P5.1.1 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 | S03 策略性思考 S13 問題分析 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

職能內涵 (A=attitude 態度)

A11 應對不確定性

A12 好奇開放

A14 謹慎細心

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：
 - 無
- 其他補充說明：
 - 無