

## 壽險業-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
V3	FIS4312-001v3	壽險業-理賠人員	最新版本	略	2025/12/23
V2	FIS4312-001v2	壽險業-理賠人員	歷史版本	已被《FIS4312-001v3》取代	2022/11/30
V1	FIS4312-001v1	壽險業-理賠人員	歷史版本	已被《FIS4312-001v2》取代	2020/02/14

職能基準代碼	FIS4312-001v3						
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	K6510			
工作描述	1.理賠作業：處理理賠案件，確保合規並運用數位工具提升效率，符合法規及 ESG 要求。 2.理賠規劃：設計並優化理賠流程，支持數位化與淨零目標。 3.理賠諮詢：提供理賠相關諮詢，使用數位平台即時更新。 4.理賠爭議協商，並進一步評估服務改善相關事宜。 5.防制洗錢及反資恐/法遵：確保理賠符合法規，防制洗錢。						
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 依據契約內容完成理賠案	O1.1.1 完成理賠案	P1.1.1 迅速與正確完成理賠案件審查。	3	K01 法律/法規 K02 金融商品	S01 分析與解讀能力 S02 時間管理

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 )
	容、公司各項規範與法令，執行各類理賠核定作業	件審查			S03 問題解決 S04 溝通能力 S05 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	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	K01 法律/法規 K02 金融商品	S02 時間管理 S04 溝通能力 S06 有效連結 S07 價值判斷 S08 品質導向 S09 正確傾聽 S10 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	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	K01 法律/法規 K02 金融商品 K03 統計	S01 分析與解讀能力 S02 時間管理 S11 規劃與組織能力 S12 創新導向 S13 閱讀能力 S14 資訊科技應用能力

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 )
	策及營運計畫、製作各項理賠統計與管理分析報表					
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	K01 法律/法規 K02 金融商品	S01 分析與解讀能力 S03 問題解決 S04 溝通能力 S09 正確傾聽 S15 顧客導向 S16 問題分析
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	K01 法律/法規	S01 分析與解讀能力 S03 問題解決 S04 溝通能力 S16 問題分析 S17 團隊合作 S18 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	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	K01 法律/法規 K02 金融商品 K04 風險管理	S03 問題解決 S05 文書撰寫能力 S16 問題分析 S17 團隊合作

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 )
	恐、法令遵循					S19 策略性思考

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 主動積極

A02 正直誠實

A03 持續學習

A04 團隊意識

A05 壓力容忍

#### 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：  
具理賠或保險相關工作經驗，並能熟練運用數位平台處理理賠案件，具備良好的溝通協調能力，並理解數位合規與淨零排放政策。
- 其他補充說明：  
無。