

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
V3	FIS4312-002v3	產險業-理賠人員	最新版本	略	2025/12/23
V2	FIS4312-002v2	產險業-理賠人員	歷史版本	已被《FIS4312-002v3》取代	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	FIS4312-002v3				
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/財產保險業		行業別代碼	K6520
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：解決爭議，符合法規及 ESG 要求。 5.防制洗錢及反資恐、武擴/法遵：確保理賠符合法規，防制洗錢及反資恐、武擴。			
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	T1.1 契約	O1.1.1 案	P1.1.1 確認完成理賠案件審查。	3	K01 法律/法規	S01 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)
業	內容、公司各項規範與法令，執行各類理賠核定作業	件審查			K02 金融商品	S02 時間管理 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。	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	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。		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 S04 溝通能力 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)
	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					
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 K02 金融商品 K04 風險管理	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	T5.1 新商 品簽署、	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、武擴作業、負責理賠單	3	K01 法律/法規 K02 金融商品	S03 問題解決 S05 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)
恐/法遵	防制洗錢 與打擊資 恐、法令 遵循		位法令遵循作業。		K04 風險管理	S16 問題分析 S17 團隊合作 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