

保險業保戶服務認證 測驗

九十九年度第二屆
應試簡章

『保險業保戶服務認證』測驗應試簡章

壹、『保險業保戶服務認證』認證種類

本認證依產業類型不同分為：

- ◎保險業保戶服務認證(人身保險)
- ◎保險業保戶服務認證(財產保險)

貳、認證程序

認證程序包括「測驗」及「授予證書」二階段。申請者須先參加認證測驗，測驗合格並檢附相關工作證明者乃授予證書。

參、報名資格

保險公司、保險經紀人、保險代理人公司、相關金融機構從業人員與有意願從事保險產業相關工作之人員。

肆、測驗科目

一、分兩節次測驗

節次	測驗時間	測驗題型與方式
第一節 共同科目	80 分鐘	四選一單選題，100 題，滿分 100 分。
第二節 專業科目	50 分鐘	四選一單選題，50 題，滿分 100 分。

備註：

1. 第一類：

保險業保戶服務認證(人身保險)之人員：測驗科目 2 科，分別為：

(1)共同科目 (2)專業科目-人身保險實務

2. 第二類：

保險業保戶服務認證(財產保險)之人員：測驗科目 2 科，分別為：

(1)共同科目 (2)專業科目-財產保險實務

3. 第三類：

已通過「保險業保戶服務認證測驗(人身保險)」之人員。本類應考人員，得抵免本測驗第一節次共同科目，僅報考第二節次「財產保險實務」單科測驗。

4. 第四類：

已通過「保險業保戶服務認證測驗(財產保險)」之人員。本類應考人員，得抵免本測驗第一節次共同科目，僅報考第二節次「人身保險實務」單科測驗。

二、測驗場次及時間：

節次	上午場		下午場	
	預備鈴	測驗時間	預備鈴	測驗時間
第一節 共同科目	8:50	9:00 至 10:20	13:50	14:00 至 15:20
第二節 專業科目	10:50	11:00 至 11:50	15:50	16:00 至 16:50

說明：本中心將視報名測驗之人數安排測驗場次，於99年11月19日通知考場訊息，並在本中心網站公告測驗地點、場次及時間。

三、成績合格標準

1. 第一類、第二類：以兩節次總分達 140 分為合格，惟其中任何一節次分數低於 70 分者即屬不合格。
2. 第三類、第四類：70 分為合格。

四、測驗大綱及內容

科目	測驗大綱	測驗內容
共同科目	保險業保戶服務	<ul style="list-style-type: none"> ■保戶服務導論 ■金融保險服務行銷策略 ■保戶服務職場 EQ 與壓力管理 ■保戶服務相關法規 ■第一線客戶接待流程與應對技巧 ■卓越服務創造顧客終身價值
專業科目 (產壽險分 科考試)	財產保險實務	<ul style="list-style-type: none"> ■保險商品解析 ■保險數理解碼(產物保險數理) ■客戶申訴的因應與處理 ■保戶服務與核保作業實務 ■保戶服務與理賠作業實務
	人身保險實務	<ul style="list-style-type: none"> ■保險商品解析 ■保險數理解碼(壽險數理) ■客戶申訴的因應與處理 ■保戶服務與核保作業實務 ■保戶服務與理賠作業實務 ■保全作業實務 ■保戶服務與壽險外勤招攬

伍、測驗報名

一、報名方式

1. 個人報名：

(1)參加第一類、第二類測驗者：採網路線上報名。

(2)參加第三類、第四類測驗者：採傳真方式報名，於本中心網站下載報名表，填妥資料後傳真至本中心，本中心於報名後3天內以E-mail通知審核結果。

2. 團體報名：於本中心網站下載團體報名表，並經由公司專人彙總(依統一報名格式)報名。

二、測驗日期及報名日期

測驗日期		報名日期
第二屆	99年12月5日	99年8月16日~10月28日

三、測驗地點

考場暫定為台北、台中與高雄三地，台中、高雄考區之報名人數若未達100人，本中心得將該測驗地點之測驗取消並以E-mail通知考生。本中心將於測驗日期前2週於網站上公告確切之測驗地點。

四、測驗報名費用及繳交方式

參加第一類、第二類測驗者，每人新台幣500元；參加第三類、第四類測驗者，每人新台幣300元。未依規定繳交報名費者視為未完成報名，繳費方式如下：

1. 信用卡刷卡：

(1)線上信用卡刷卡(限參加第一、二類者)

(2)傳真刷卡(限參加第三、四類者)，請先至中心網站下載「保戶服務認證測驗信用卡傳真刷卡單」，填寫完成後傳真至(02)2392-9546保發中心教育訓練處收，並請於傳真後來電確認(02)2397-2227分機228許小姐。

2. 郵政劃撥(郵政劃撥儲金帳號：19877663，戶名：財團法人保險事業發展中心，備註欄位請填寫：保險業保戶服務認證測驗報名費)，劃撥單據請傳真至本中心(02)2392-9546。

3. 以即期支票(限團體報名使用)送交或掛號郵寄至本中心(支票抬頭：財團法人保險事業發展中心，劃線禁止背書轉讓)。

五、身心障礙人員參加測驗之處理方式：

凡報名參加測驗人員為全盲、肢體殘障或視覺障礙者，應於報名時檢附「身心障礙證明文件」向本中心提出申請，經本中心審查合格後，除於測驗地點另設試場外：

1. 全盲：由本中心報讀人員報讀試題，每一試題2次，測驗時間相同，但如時間終了試題尚未報讀完畢，以報讀全部試題結束為準。

2. 肢體殘障：每節次延長作答時間 20 分鐘。
3. 視覺障礙：可申請放大試卷字體，或從第 1. 2. 項中，申請一項辦理。

陸、考場規則

- 一、 參加測驗人員應於「預備時間」之前到達考場，聽取監考人員說明相關規定。測驗時間第一節為 80 分鐘，第二節為 50 分鐘。
- 二、 參加測驗人員應按本中心網站公告測驗日期時間，攜帶有效之身分證件正本（限用中華民國身分證、駕駛執照、護照、附有照片之健保 IC 卡、外僑永久居留證或大陸配偶領有長期居留證件）入場。未帶身分證件者，若未能於測驗結束前送達，以缺考論。
- 三、 入場後，請將「身分證件」置於桌面，以便查驗。應考人僅可攜帶 2B 鉛筆、橡皮擦至考場，不可攜帶電子計算機。個人私人物品請置於試場指定位置，切勿隨身攜帶，並將行動電話及其他手持式通訊器材關機，違者扣除該科目成績 5 分。
- 四、 如未照各項規定作答，致無法辨識正確計分時，由應考人自行負責，不得提出異議。
- 五、 參加測驗人員如有疑問（如試題印刷不清等情形），應舉手表示，待監考人員近身時方可提出。
- 六、 參加測驗人員有下列各項情事之一者，予以取消該次考試資格，其已測驗成績以 0 分計算。
 1. 冒名頂替者。
 2. 互換座位或誤坐座位者。
 3. 傳遞資料、信號或互相交談者。
 4. 夾帶書籍、文件或規定以外之器物者。
 5. 窺視他人答案或故意讓人窺視其答案者。
 6. 在桌椅、文具或肢體上或其他處所，書寫考試有關文字、符號者。
 7. 未遵守試場注意事項，不接受監場人員勸導，擾亂試場內外秩序者。
 8. 故意損害考場設備者(照價賠償)。犯有前項各款情事者，雖將證據湮滅，但經監考人員負責證實者，仍依規定處理。

※註：應考人若有冒名頂替之情形發生，本中心得對應考人與代考人取消當次測驗應考資格，已完成之測驗科目均屬無效。若取得認證者，撤銷其認證資格。

- 七、 參加認證測驗人員應於測驗結束後，將試卷及答案卡交回監考人員始得離場。
- 八、 每一場次分為兩節舉行，第一節測驗開始超過 15 分鐘，不得入場，第二節均應準時入場，逾時不得入場，測驗開始 30 分鐘後始得離場。
- 九、 測驗延期或取消：
 1. 因不可抗力事由，以致無法如期舉行測驗時，本中心將另行安排日期測驗，同時於本中心網站及電話語音公告。考生如無法配合測驗延期者，應於測驗日期 20 日前通知本中心，本中心以全額退費處理。
 2. 如係測驗進行中，因不可抗力事由，以致無法繼續進行測驗時，除該場次不予計算結果外，其處理機制同上。惟參加應試人員業已作答完畢，或雖未作答完畢，但分數已達合格標準者，仍以合格者辦理。相關訊息可參閱本中心網站公告：網址：<http://www.tii.org.tw/>

柒、測驗成績公告與複查

本中心於測驗日後一週內於本中心網站(網址：<http://www.tii.org.tw/>)公布成績結果。應考人對成績有疑義者，可上本中心網站下載複查申請書，並繳交手續費 50 元，於成績公布後 10 天內以書面向本中心申請複查。

捌、認證證書授與及補發

- 一、 符合下列資格條件者，由本中心授予認證：
 1. 認證測驗成績合格者。
 2. 於通過測驗後起算 3 年內，檢附 1 年以上於金融機構(含保險、銀行、證券、期貨及投信投顧等)保戶服務或銷售、推介客戶金融商品相關工作經驗(含相關之管理、業務及其他人員工作經驗)之證明文件，且述明未於執業期間違反相關職業規範。
- 二、 認證證書申請文件
符合前項資格者，請檢附下列資料掛號郵寄至保險事業發展中心 教育訓練處測驗組收(100 台北市南海路 3 號 6 樓)。
 1. 保戶服務認證申請書
 2. 工作經驗之證明文件(任職公司之服務證明，並述明任職單位名稱)
- 三、 認證證書補發：請先自本中心網站下載「證書補發申請書」，於備妥相關資料後向本中心申請，同時需繳交手續費 200 元。

玖、附註

- 一、 測驗相關訊息請參閱本中心網站公告，若有變動以本中心網站最新公告為準。

- 二、測驗報名費用一經繳交，不得以任何理由申請退費。如需申請更改測驗日期，須於測驗日 7 個日曆天前以書面向本中心提出申請，並交付新台幣 100 元手續費，得延期至下一梯次之認證測驗，每位考生僅限申請測驗延期一次。
- 三、本測驗為維持試題難易度之一致性，故不提供試題與解答。