



行政長時段
(北部督導區處經理會議)

劉靖嫻

Irene Liu

28 May 2013

全球人壽

督導區之問題

一、表單問題

1.保單製作速度太慢。(台安 國聯 普洛)

相關單位回覆(UNB)

1.合併初期因同仁輪休謀職假、3月底集中送件及留任人數等因素，核保發單確有延遲，請見諒。松仁發單自4/30起已恢復正常作業時效。

2.建北處理360全球新商品部分，經統計4/1至5/20，要保資料齊全無需發照會單之保件，契約處自收件受理日至核保決定日(不含郵寄、媒體請款核印等天數)，99.9%保件皆在3工作天內完成。要保資料不全需發送照會單之保件，契約處自受理日至發出照會通知日，亦99%保件在3工作天內完成。

3.核保通過且保費已入帳之保件，隔天中午前即會寄發保單。

4.360全球新商品首期保費採匯款且投保同時檢附續期保費轉帳付款授權書者，仍享有保費折讓且能提早發單。

督導區之問題

2. 個資及審閱書可否直接印在要保書上提供勾選、簽名。(台安)

相關單位回覆(UNB)

1. 審閱期間聲明書配合主管機關規定，不可與要保書合併印刷，此項同業皆相同作法。
2. 個資告知及同意書因主管機關指示將再修正內容，故同業都暫採單張電子版本，而未送印或與要保書合併印刷。配合保險局已函示個資告知書修正內容及日前指示須修正要保書受益人相關說明，契約處預計6-7月會改版要保書並將個資告知書合併印刷。
3. 至於其他新契約必要文件如業務員核保報告書、外幣保單之「外幣收付之非投資型人身保險客戶適合度調查評估表」、投保人須知等皆已與要保書合併印刷。

督導區之問題

3. 新契約及保服作業之表單，一張文件卻有數種版本，令行銷作業時常拿錯文件，希望整合為一份，如審閱期、個資等表單（展裕）

相關單位回覆(UNB)

1. 新契約相關表單除審閱期聲明書外，其他表單已於5月初將原全球/國華版整合為統一版本。
2. 審閱期聲明書未整合統一版本，係基於以下考量：
 - (1) 各通路商品仍未能跨售，若將全數應提供審閱期之商品列印整合為統一表單，可能引起銷售解釋之困擾。
 - (2) 依主管機關規定，客戶投保不同主約商品係必須個別填寫審閱期聲明書

督導區之問題

4.有部分表單改版都未通知要經業務員反映已改版單位才會知道(新莊)

相關單位回覆(UNB)

本項未來將加強通知到營業單位之作法。

督導區之問題

5. 各項表單填寫能建置填寫範本, 避免資源浪費及降低行銷同仁展業時間 (新莊)

相關單位回覆(UNB)

1. 合併前之訓練課程已有提供要保書填寫範例。

2. 未來補強作業：
預計6月中旬前提供要保書、審閱期聲明書及保險業務員核保報告書、新契約承保前內容變更申請書及財務狀況告知書等填寫範例至網站STD業務專區及e化系統供業務員及單位事務人員查閱。

督導區之問題

6.新契約受理電腦不顯示保費,還要業務員提供保費明細.造成受理速度慢且浪費紙張(國聯 普洛)

相關單位回覆(UNB)

本項業務可能是STD議題

督導區之問題

7.360的保費可否直接寫於要保書上，
無須再另列明細表(普洛)

相關單位回覆(UNB)

- 1.保費直接填寫在要保書上，如有填寫錯誤而須修正時，依保險局、檢查局及消保官相關意見，係須另通知客戶同意，此將造成照會補全之困擾。
- 2.依核保實務作業並不需要保費明細表，該表應係配合STD初算業績之需求。

督導區之問題

8.因應合併後舊客戶及新契約業務量大
幅增加，保單製作建議內部自製，以加
快新契約保單及舊客戶保單補發的速度
並節省成本。(鼎盛)

相關單位回覆(UNB)

1.同問題1之回覆。
2.保單製作內部自製需被核准人力配置，
全球近10年來配合公司用人政策，及參
考部分同業作法，製單採委外作業，歷
年多次停售熱賣業務量大暴增，委外製
單廠商皆配合加開大夜班，隔天或最多
增加1-2工作日即完成保單製發。

督導區之問題

二、核保體檢問題

1.核保沒有危險保額卻要體檢(國聯)

相關單位回覆(UNB)

- 1.壽險商品除了年金險外皆有危險保額，360商品亦是，保件是否可不需體檢除了公司相關部門（如商品研發、風險控管、契約核保）外，主要亦須經再保公司同意。
- 2.針對低危險商品，為了業務推展，經相關部門極力與再保公司溝通後，皆有提供較寬鬆的體檢規則，例如投保360商品時可不需累計其他壽險。

督導區之問題

2.新契約抽樣體檢，倘若客戶不願意體檢，是否可以免體檢(普洛)

相關單位回覆(UNB)

- 1.全球制式免體檢額度在同業上係屬較高者，故抽樣體檢除是公司風險控管需要外，也是再保公司同意本公司提高免體檢額度的配套要求，尤其合併後，再保公司同意我們因系統未整合，暫不須合併計算同一客戶投保原國華/全球保單免體檢額度之絕對必要需求。
- 2.依實務經驗，抽檢後之保件，經核保後為次標體或拒保延期佔率約近10%。
- 3.過去實務有客戶投保低危額商品，但違反告知短期內出險或剛滿2年後提出理賠申請之案件，故高階主管指示抽檢件不可申請取消體檢及替換件。

督導區之問題

3.360商品宣導時說單獨計算危險保額
現在卻需與原國華危額合計(普洛)

相關單位回覆(UNB)

1. 宣導360商品單獨計算危險保額係指體檢規則。
2. 依保險招攬及核保自律規範、金保法等相關法規，對於客戶財務核保及保單適合度等仍須累計該客戶之所有有效保單之保額(含同業)。

督導區之問題

4.建議FIS及QIS與原國華新美鑫及添福一樣，不計危險保額、免體檢(鼎盛)

相關單位回覆(UNB)

同問題1之回覆。

督導區之問題

5. 安心360QIS.FIS可轉換為即期年金的方式,請在契約條款上批註,客戶才能確定安心(展裕)

相關單位回覆(UNB)

為使客戶確定未來可轉換為即期年金險, QIS及FIS保單有檢附一頁說明函並置放在保單封面後(或媒體件首期保費送金單後), 保險單首頁資料前。

督導區之問題

三、新契約繳費及計績問題

1. 新契約扣款未成功請務必通知經手人(以前用簡訊)，以免造成業績延遲(台安普洛)

相關單位回覆(UNB)

1. 松仁路及分公司現行作業：
於第一次扣款及最後一次扣款未成功時，契約處(科)會發出『轉帳回覆簡覆表』照會招攬業務員轉知要保人扣帳失敗，最後一次扣款未成功時，通知限期以現金補足保險費，若逾期未補全，則逕行辦理契約不成立。另以簡覆表通知限期以現金補足保險費，如未能於期限內完成保費入帳，則逕行辦理契約不成立。
2. 補強作業：
 - (1)參照建北作法，除現行作業外，每次轉帳或信用卡請款不成功者，另提供以各營業處為單位之請款失敗明細表供查閱。
 - (2)本項作業於5/28系統上線並通知單位。

督導區之問題

2. 每月的當月計績規定要明確。補全或體檢截止日前皆完成相關手續，是否確定計績於當月，而不會受到核保或銀行核印速度的影響（鼎盛）

相關單位回覆(UNB)

業務規劃行政處(SPA)已召集相關部門再研議，確定後會公告。

督導區之問題

四、保費優惠問題

1. QIS首期以信用卡繳為什麼不能享有1.5% 折扣，保戶不滿(普洛)

相關單位回覆(UNB)

本項為商品規格應屬商品研發處(PD)議題，將轉告該部門知悉。

督導區之問題

2. 建議恢復員工職團優惠T998、T999
(新莊)

相關單位回覆(UNB)

經了解，職團代號T998為原國華業務部(專職業務員)，折讓為5%，T999為原國華行政人員)，折讓為6%，因職團件之核發屬業務暨組織發展部(STD)之權限，經向STD鄭文昀先生確認，T998及T999是否存續已納入評估中，待確定後會公告。

督導區之問題

五、核保建議與權限建議

1.對於新契約告知事項漏勾或小筆誤勿整件退件(宜揚)

相關單位回覆(UNB)

- 1.為防範評議、申訴或及訴訟敗訴風險，要保文件填寫不全或錯誤者，送件前可請要保人於塗改處簽名確認或填寫「新契約承保前內容變更申請書」更正。送件後，為避免要保書郵寄遺失等風險，核保員將照會業務員轉告要保人填寫「新契約承保前內容變更申請書」進行更正。
- 2.以上是公司開業以年來對各通路(含保經代公司)統一作法，另因以下因素，過去雖有銀行保代要求退還要保書修正，但經討論後仍未提供本項服務：
 - (1)保險局長與各公司總經理座談會，指示為避免保險糾紛，核保應落實審核保戶各項親簽。
 - (2)金保法實施後，法令遵循暨法務處向通路及行政部門舉開的各場座談會，亦強調金融業的義務之一，須充分了解消費者之相關資料，核保對於要保資料填寫不全應有妥當之處理方式。
 - (3)送件後不寄回要保書供要保人修改，除為避免郵寄遺失風險外，同時評估請要保人直接在「新契約承保前內容變更申請書」簽名更正，與請其於要保書簽名修正是較節省補全時間。(業務同仁可不需等書面照會單及要保書寄達後再聯絡客戶補全)

督導區之問題

2. 新契約欲電訪客戶前, 希望先告知經手人, 因客戶接到陌生人來電會誤以為是詐騙電話, 以致延誤製單送交保戶時間, 並讓客戶對經手人產生質疑 (展裕)

相關單位回覆(UNB)

1. 電訪除係配合相關法規外, 另也是協助控管保單招攬品質。目前公司其他通路及多數同業對於電訪件皆未個別事前通知, 另依實際經驗, 契約處實施電訪首年度發現異常之比例約15%, 目前約5%, 異常主要內容計有: 未親簽、未投保、未收到保單、不認識要保書上的業務員、不了解投保內容、要保書資料錯誤等。
2. 合併前STD業務宣導說明會即已提供會電訪之項目, 建議業務同仁可參照其他通路作法, 招攬時可先向客戶預告, 主管機關為保護消費者, 要求保險公司須有電話訪問的流程。
3. 為確保電訪內容(含問項及回應話術)無疑慮, 契約處電訪內容係經相關部門包含各通路主管協助檢視同意。

督導區之問題

3. 旅平險可否開放授權簽署, 爭取時效
(宜揚)

相關單位回覆(UNB)

1. 依據「保險業招攬及核保理賠辦法」第七條規定，保件須經具核保人員資格者執行核保簽署作業，未依該辦法執行業務者，金檢發現可處60萬至300萬罰鍰。
2. 為落實前述法規及兼顧時效，4/15已發函通知新增傳真核保服務，契約處（科）收到傳真後，將於半個工作天內以簡訊、電話或email等方式通知可否承保發單。

督導區之問題

1. 理賠速度慢 (台安 國聯 普洛 宜揚 展裕)

相關單位回覆(CLAIM)

因3月謀職假效應、留任人數限制、留任同仁離職遞補新人....等因素,確實影響理賠速度,同仁除以加班因應外,自合併日起原全球同仁亦加入支援核賠作業,以期儘量降低對業務同仁及客戶的影響。

督導區之問題

2. 理賠進度查詢無從查起，理賠資料不全待補事項請簡訊告之，或電話聯絡勿讓人空等甚至整件退(台安 普洛 宜揚)

相關單位回覆(CLAIM)

目前理賠資料不全通知方式在整併前後均為：
1. 當日，晚上6點以後，先以簡訊通知代辦人
2. 次日，書面通知寄送各營業單位
若有未收到簡訊者，請協助提供真實案例，以利釐清狀況。

**理賠進度查詢方式：

1. 營業單位事務小姐：可透過全球E化系統(最左邊工具列→行銷專區→業務行政通報→點選理賠部→1. 理賠給付明細通知書(結案後2日產生) 2. 理賠退匯通知 3. 理賠補件通知)
2. 業務同仁：可透過全球人壽官網右上角「原國華網站」→右上角「全球夥伴」→點選全球人園地→各項查詢→訊息照會→理賠進度→1. 結案(理賠給付通知於結案後2日產生，同仁可於網站上查詢) 2. 處理中

督導區之問題

3. 理賠人員電話難以接通留話亦不回電，
理賠員對業務員態度不好(普洛新莊)

相關單位回覆(CLAIM)

會再加強教育訓練提昇服務品質,也請協助提供真實案例,以利釐清狀況。

督導區之問題

4. 正常件的理賠,以前大約4天核賠完成,現在大約需10天,向理賠人員抱怨,理賠人員無奈的回應他們人手不足,都加班審核理賠文件,請公司協助改善人力,提高服務品質(展裕)

相關單位回覆(CLAIM)

同問題 1.
人力問題,會再持續觀察。
目前平均處理天數
102年3月:4.2天
102年4月:6.3天
102年5月:6.6天(5月份件數與去年同期相較增加10%左右)
理賠現持續加班消化案件外,也會檢討是否能透過流程改善提昇效率。

督導區之問題

5. 客戶對於理賠賠款有誤時，撥打電話至理賠部詢問，煩請理賠部當下回覆客戶，而不是把問題丟回單位。(新莊展裕)

相關單位回覆(CLAIM)

會再加強教育訓練提昇服務品質，也請協助提供真實案例，以利釐清狀況。

督導區之問題

6. 客戶自行到建北臨櫃辦理,理賠金要開支票並取消禁背,作業過程太久(展裕)

相關單位回覆(CLAIM)

(保戶臨櫃等太久)

過去國華總公司及台北分公司櫃台並未設置理賠窗口,保戶臨櫃係由保服同仁協助收件再轉交理賠科。

自合併日起總公司1樓櫃台已設置2位理賠專屬窗口,因有尖離峰時間,若讓客戶久候深感歉意。未來建北及松仁合併辦公後,會再考慮櫃台窗口人數。

督導區之問題

7. 合併後核賠錯誤率偏高，造成客戶與業務同仁間之不信任感 (新莊 展裕 益盛)

相關單位回覆(CLAIM)

因人員異動，理賠遞補多位新人，會再加強教育及稽核工作。也請協助提供真實案例，以利釐清狀況。

督導區之問題

8. 舊有國華HR商品取消轉投保全球新XHR商品，30天觀察期的銜接問題，請問公司是否有適的彈性做法。(鼎盛)

相關單位回覆(CLAIM)

目前做法需符合以下四條件,原則上理賠才可接受轉換且無等待期：

1. 保險期間相同者(即主約需為相同年期，如：新舊保單均為終身壽險)
2. 客戶投保附約當時為標準體
3. 同保額同醫療險種 (如：XHX計劃四→XHR計劃四)
4. 同時間終止及附加者 (如：2013.05.01終止XHX-4，同時附加XHR-4)

國華HR取消轉投保全球新XHR並不符合上述條件。

督導區之問題

9.花蓮當地沒有徵信員,徵信要等台北徵信員下來(國聯)

相關單位回覆(CLAIM)

過去花蓮地區並未配置徵信人員,若遇調查件,係由當地服務中心主任兼任,因合併服務中心人力有限,無法再支援徵信業務。

現已與花蓮服務中心襄理溝通,其願意於下班後或假日加班支援徵信業務,惟該位襄理過去並無徵信工作經驗,初期會由總公司同仁逐案教導。(預計下周起開始執行)

督導區之問題

10. 案例一

4/17由單位寄出,4/30經手人追查,理賠部說4/27才收到,有要病歷調閱的簡覆表未到經手人這裡,內部公文收發登記流程有疏失,延誤理賠時間 (展裕營業處理賠案例)

相關單位回覆(CLAIM)

整併後寄件流程並未調整,可能是整併初期人力不足及異動造成,會再加強留意。

(本件理賠以分案處理,長年期部分已給付,短年期部分另案交查,同意書已於5/14日補全)

督導區之問題

案例二

4/17送件申請意外醫療理賠,保單
NO.KGI70434到現在還沒核賠 (展裕營
業處理賠案例)

相關單位回覆(CLAIM)

本案已電訪單位,並致電保戶杜順龍溝通致意,其已能諒解公司人力不足所造成後續困擾(支票郵寄桃分領取)。

督導區之問題

原題目在新契約部分，但因屬客服負責，由客服回覆：

3.新契約續期保費的繳費方式,除了銀行轉帳.自行繳費外,請增加保全員收費,因自行繳費的通知單為平信,客戶常漏收,容易影響保單權益(展裕)

相關單位回覆(CSC)

自行繳費是方便保戶可彈性於任何時間繳費,金融機構自動轉帳保戶可無需擔心未收到信件而遺漏未繳費,若請款失敗也會以簡訊方式通知保戶。為維護保戶權益建議鼓勵保戶以金融機構自動轉帳轉帳較為適宜,故不擬開放保全員之收費管道。

督導區之問題

一、客戶服務部份

1. 契變書的其它變更欄位書寫格式統一
(ex: 附加go健康附約時, 受理人員有要求完整填寫或重點填寫即可, 可否統一格式書寫以利作業流暢)。(台安國聯 新莊)

相關單位回覆(CSC)

同意! 會加強向同仁宣導對於險種名稱重點填寫即可, 或直接填寫英文代碼亦可受理。

督導區之問題

2.服務據點縮編，服務品質下降。(台安鼎盛)

相關單位回覆(CSC)

督導區之問題

3. 否開放契變傳真查詢如補費。(台安普洛 宜揚)

相關單位回覆(CSC)

因人力緊縮故目前暫不開放本作業,待2家公司作業系統整合完成後將會開放本項作業。

督導區之問題

4.保單復效可否先告之應繳金額(勿先要求寄保單以必避免浪費),後再檢附保單匯款單辦理,勿再寄來寄去浪費人力物力時間(展裕 新莊 普洛)

相關單位回覆(CSC)

因人力緊縮故目前暫不開放試算復效保費作業,但可通融不需先檢附保單,待後續檢附復效申請書及匯款單時再一併檢附保單辦理。

督導區之問題

5.印鑑變更需到總公司，造成業務員及保戶不便，保戶怨氣多(普洛)

相關單位回覆(CSC)

為慎重起見故原印鑑如遺失,會麻煩保戶親臨總公司櫃檯辦理變更。

督導區之問題

6.健康活力金申請，因被保險人無帳戶，需取消禁背或填寫健康活力金申請書，但每年都需辦理，造成同仁與客戶之間的不便，可否比照A首模式(指定帳戶約定書)，只要申請1次即可(普洛)

相關單位回覆(CSC)

本作業將諮詢法務部門之意見後再另行回覆。

督導區之問題

7.原國華舊保單因早期製作技術不佳及保存時間久遠導致損毀情形，建議公司以工本費計價收費(以減輕原經手人負擔)，且不限原經手人及榮譽業務員之經手保單。(鼎盛)

相關單位回覆(CSC)

因成本考量故補發保單酌收工本費100元

督導區之問題

8..保單受益人滿期或理賠支票，開放業務員代送(加附授權書及客戶ID影本)，以提升服務品質並有利於業務拓展。(鼎盛)

相關單位回覆(CSC)

滿期金給付作業可配合辦理。

督導區之問題

二、對客戶服務處

1..0800最近不只同仁反應等待時間太久連客戶也打電話到單位抱怨。(台安展裕鼎盛)

相關單位回覆(CSC)

目前已在加強改善中，並加入現行全球人力協助處理，電話掛斷率已由34.70% (4月份)降到25.56% (5/1~5/16)

督導區之問題

2.0800派發客服需求，請0800先行提供客戶保障內容，以利服務人員連絡(台安)

相關單位回覆(CSC)

因人力緊縮煩請業務同仁自行於電腦查詢保戶之保障內容。

督導區之問題

相關單位回覆(CSC)

3. 要找總公司承辦人員詢問很難找 (國聯 普洛 宜揚)

督導區之問題

相關單位回覆(CSC)

4.開放區域服務中心辦理各項保服契變
(宜揚)

督導區之問題

5.保全保費保服有時寄建北,有時寄松仁
容易讓搞亂人可否統一(鼎盛)

相關單位回覆(CSC)

即將於6月上旬松仁路同仁搬至建北上
班,可解決此問題。

督導區之問題

6. 公司的臨櫃服務地點太少, 保戶必要臨櫃辦理時, 交通上很不方便, 另建北總部原國華保服櫃台窗口希望增加, 減少保戶等候時間 (新莊)

相關單位回覆(CSC)

督導區之問題

7.查詢權限~二個經手人的PKI已整合,但在做電話查詢時,保服人員卻說非為原經手人不得查詢,敬請開放以利保戶服務(展裕)

相關單位回覆(CSC)

請提供個案之保單資料,將請資訊部門協助檢視。

督導區之問題

8.0800-099-111免付費電話接客戶來電的需求服務,不是沒處理,就是處理速度非常慢,好不容易接通的電話結果無法完成客戶的需求,案例:要幫客戶做契約變更時,因要取消家庭型意外險,因契變表單各戶已簽好名,所以怕格式寫錯,故致電服務中心確認,但客戶服務人員說無法當下回答,等確認時再來電告知,到了晚上接獲來電,她卻要跟我核對客戶的保單等資料,此時我已離開辦公室無法提供資料,造成作業上的不便(展裕營業處客服案例)

相關單位回覆(CSC)

會再加強同仁之訓練。

督導區之問題

三、保費及後續服務問題

1.續期保費支票同新契約增加客票同意書。

客票之使用建議：開票人如為要、被保人或受益人之直系親屬、配偶免同意書。
(例如：小孩出國讀書，父母開票要附授權書，但無法取得小孩簽名)(台安鼎盛)

相關單位回覆(CSC)

客戶服務處已於102/5/24發文,並於6/3開始實施。

督導區之問題

2.服務專員建議保留適當名額，以免造成服務品質太大落差，應給客戶及外勤業務員一些緩衝的時間及做法。否則服務據點必須擴增，並延長櫃檯夜間及假日服務。(展裕)

相關單位回覆(CSC)

督導區之問題

3. 服務專員是否能有理賠. 契變. 復效. 保服事項. 不要只有收費. 例如南部TQM通報, 客戶搬家至北部要辦地址變更, 只能請客戶到服務中心辦理(因原業務員仍在職)(新莊)

相關單位回覆(CSC)

因服務專員人力縮減, 原負責之業務內容已不甚負荷, 故除主要負責之收費作業項目仍繼續維持外, 另為鼓勵保戶申請媒體轉帳扣款, 故亦繼續負責『信用卡申請業務』及『轉帳申請書』之人工送件等二項業務。

另如保戶致電080通知欲變更住所、信用卡資料或取消轉帳改為自行繳納時, 客服專員即會告知保戶可傳真辦理, 保戶填妥資料經要保人簽名後回傳即可辦理; 另如線上保戶告知欲變更電話或信用卡有效年月時, 客服專員於線上即可處理無需書面申辦。

督導區之問題

1. 督導區無事務人員配置，相關行政事項聯絡及辦理已造成困擾，且無組訓之營業單位事務人員休假時，督導區無人力可協助單位。(鼎盛)

相關單位回覆(SPA)

在合併案初期因需符合董事會對於留任名額之要求，故未於督導區配置事務人員。STD近期將會與督導區討論找出解決方法。

督導區之問題

名片問題 (1)

相關單位回覆(SPA)

經與黃啟迪副總討論後，將配合業務需求修改如下，預估完成日為5/31

1. 名片格式：

(1). 放大「名字」之字體

(2). 正面：可加印照片

(3). 背面：除目前可印得獎記錄及壽險/產險專業證照外，可加印最高學歷及外部社團職位

(*STD通路將收集各處經理之意見後上簽至董事長核准)

督導區之問題

名片問題(2)

相關單位回覆(SPA)

2. 名片價格：
為降低業務同仁之費用，改採合板版印刷，名片價格再調降50%，目前初步調降之價格如下：

項目	2盒 (總價)		5盒 (總價)	
	原價格	新價格	原價格	新價格
單面	\$260	\$116	\$500	\$210
雙面	\$320	\$179	\$600	\$315