



行政長時段
(高屏督導區處經理會議)

劉靖姍

Irene Liu

06 06 2013

全球人壽

督導區之問題

2. 新契約體檢件變多，心電圖異常，老人家買添福不是拒保就是加費太高。(屏東)
建議：心電圖輕微異常能否放寬承保

相關單位回覆(UNB)

1. 添福險體檢保額係累計同性質商品（添福及添富險種）達**3001**萬以上始須體檢，一般如要求體檢均屬投保年齡**56**歲以上附加醫療險所致。
2. 本案中所指「心電圖異常」，在審核時曾電詢特約體檢醫院，相關設備是否運作正常及操作人員是否具備經驗、資格，於獲得肯定答覆後核定。
3. 如客戶對於「心電圖異常」之審核結果存疑，可請客戶提供更精確或檢查等級更高的檢查報告，如運動後心電圖等，以確實呈現客戶體況。

督導區之問題

3. 郵遞區號或職業類別塗改需要保人簽名。(屏東)

建議: 是否可不用客戶簽名。
(屏東)

相關單位回覆(UNB)

1. 客戶住所若有完整正確填寫於要保書上(含區域)，而郵遞區號塗改，可不需要保人簽名或通知補全。
2. 職業類別攸關傷害險保費計價且可能產生保戶日後理賠爭議，故須由要保人簽名確認。

督導區之問題

4保戶加費是否有數據(屏東)

相關單位回覆(UNB)

核保次標加費金額係依據再保公司之核定標準及商品部門精算之額外死亡率或罹病率。

督導區之問題

6. 漁民投保條件不佳-危職加費(澎湖)
建議: 增加沿海補魚人職別-當日往返者-不列入危職。(澎湖)

相關單位回覆(UNB)

沿海捕魚人之投保規則於合併後已不列入危險職業，職業類別以第4類計，不須危險職業加費。

督導區之問題

7. 個資與審閱期聲明書與新契約相同但條碼不同. 常易不小心誤用.
(潮昇)
建議: 整合成同一份.(潮昇)

相關單位回覆(UNB)

1. 新契約及保全同性質表單如個資同意書、財務狀況告知書、審閱期間聲明書已整合為相同內容。
2. 為供系統掃瞄辨識，新契約及保全會列印不同表單條碼，但若業務同仁未區分而互用，新契約及保全承辦人員仍會受理，後續再由人工重貼正確條碼。(5/31已請STD協助轉達)

督導區之問題

8. 要保書是否可簡化(潮昇)
建議: 安心360要保書生存保險金欄取消.(潮昇)

相關單位回覆(UNB)

STD通路使用之二款**360**要保書係所有通路共用之公版，外幣要保書因適用於所有外幣保單（含還本型），故有生存保險金欄位，客戶投保**FIS**可免填寫，即使誤填寫也不須補正。（要保書已列示「若依契約條款規定無該項保險金時，雖於受益人欄填寫受益人姓名仍不生效力。」）

督導區之問題

10.360系列商品承保時間過長，一般超過**7**天保戶便會有怨言，希望可以於**7**工作天內完成核保並收到保單(鳳林)

建議:

10-1.建議公司增加人力或直接於各地分公司進行核保即可

10-2.各地分公司收件，掃瞄後台北核保，不必等保單寄送，有照會單也透過各地核保自動帶出。(鳳林)

相關單位回覆(UNB)

- 1. 360**商品經統計**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%**於**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%**於**3**工作天內完成。
- 核保通過且保費已入帳之保件，隔天中午前即會製發保單。

督導區之問題

10.360系列商品承保時間過長，一般超過**7**天保戶便會有怨言，希望可以於**7**工作天內完成核保並收到保單(鳳林)

建議:

10-1.建議公司增加人力或直接於各地分公司進行核保即可

10-2.各地分公司收件，掃瞄後台北核保，不必等保單寄送，有照會單也透過各地核保自動帶出。(鳳林)

相關單位回覆(UNB)

3、360商品首期保費採匯款且投保同時檢附續期保險付款授權書者，仍享有保費折讓且能提早發單。

4、松仁同仁於**6/3**遷回建北協力核保**360**商品，分公司受理核保**360**商品亦在規劃中，預計**6**月中下旬系統設備連線教育訓練等準備工作完成時，即會公告實施。

督導區之問題

13.恢復特定額度內旅平由榮譽業務員蓋章即可(鳳林)

建議:

13-1.仍請公司研議可行方案。

13-2.榮譽業務員直接可核保前，旅平能否以線上報備、線上核保(系統主動通知承保人員進行核保，10分鐘內簡訊回覆經手人 是否承保)(鳳林)

相關單位回覆(UNB)

1. 依法規，各險（含旅平險）必須由核保人員簽署同意承保與否。
2. 為兼顧法規及作業時效，4/15起新增傳真核保服務，於0.5工作天內即可回覆可否承保。
3. 特定額度可否由業務員直接承保發單，將提案供管理階層核決。
4. 線上核保須有系統資源，但公司未來幾年會以整併全球國華壽險系統為首要，旅平險新系統需求較難納入排程。

督導區之問題

14. 旅平要有APP報備及核保通知方式(鳳林)

建議: 榮譽業務員直接可核保前, 旅平能否以線上報備、線上核保(系統主動通知承保人員進行核保, 10分鐘內簡訊回覆經手人是否承保)(鳳林)

相關單位回覆(UNB)

同13之回覆。

督導區之問題

其他問題

2. 理賠支票取消禁背須由處經理見證。(屏東)

建議: 由業務員本身見證即可。(屏東)

相關單位回覆(CLAIM)

財務部已搜集各單位意見著手修訂保單付款/理賠給付辦法,屆時申請支票取消禁背者,支票受款人應親臨櫃檯申請或領取支票(即其中至少有一趟須臨櫃辦理),因此「支票變更申請書」之送件單位,不需由處經理見證。辦法預計6月中旬完成簽核。

督導區之問題

1. 客戶辦理契約變更到完成，時間要拖很長，簡單的要二週，多項的要約一個月，造成保戶不安及抱怨。(澎湖)

建議：. 授權澎湖服務中心可直接辦理契約變更。以縮短時效加速服務效率並減少成本。(澎湖)

相關單位回覆(CSC)

目前高雄分公司收到一般保服案件會於收到當日即行處理,收件3日內結案;處理完成之案件每週郵寄件2次:週二/週四,故澎湖單位收到時間會較長;會再請高雄分公司評估是否可以增加郵寄的時間。另補發保單作業因案件需後送至台北總公司處理待完成後再寄高雄分公司再轉寄澎湖,故作業時間會較一般保服案件多1週。針對補單作業6月中旬會再調整將改逕寄台北總公司直接辦理。因服務中心人力緊縮,會另行評估可增加作業的項目。

督導區之問題

2. 個資與審閱期聲明書與保服相同但條碼不同.常易不小心誤用.(潮昇)
建議: 整合成同一份.(潮昇)

相關單位回覆(CSC)

配合辦理,契約處已於102/5/31發email公告,整合新契約、保全、理賠之表單如個資告知同意書、財務狀況告知書、審閱期間聲明書整合為同一份表單。

督導區之問題

3. 轉帳授權書無兄弟姊妹欄填寫(澎湖)

建議: 增加其他關係(澎湖)

相關單位回覆(CSC)

因現行作業未開放兄弟姐妹可為授權人故不擬增列此欄位。

督導區之問題

4. 新契約、契變、360、團保，皆有自己的個資表格(小港)
建議：整合為一張

相關單位回覆(CSC)

配合辦理,契約處已於發email公告,整合新契約、保全、理賠之表單,如個資告知同意書、財務狀況告知書、審閱期間聲明書整合為同一份表單。

督導區之問題

5. 希望促成滿期客戶買新單的機會
建議：滿期支票可否由業務員申請代送才有機會促成保險。(屏東)

相關單位回覆(CSC)

同意配合辦理,煩請填寫「代送支票申請書兼保證書」,申請代送。

督導區之問題

6. 各式表單仍有部份不適用原國華保單之處，導致有時需要補全，公司有任何「即時」決定，應在第一時間馬上通知。例：解約申請書已切結遺失，無需再填寫補發保單申請書，但是決議不適用，又要再補。

(鳳林)

建議：設立即時溝通通知平台，例：**LINE**的群組、**email**的群組、類似一個留言廣場的平台。(鳳林)

相關單位回覆(CSC)

解約申請書已切結遺失者，可無需再填寫補發保單申請書，會再加強同仁之訓練。

督導區之問題

7. 保戶同時間購買之保單若有收費通知時應同時間通知保戶，避免保戶產生混淆。例：保戶於6月同時購買二件保單，一件採用自行繳費，一件轉帳，目前客戶會於5月收到轉帳通知、6月收到自行繳費通知。

(鳳林)

建議：同一時間購買件應統一寄送通知(鳳林)

相關單位回覆(CSC)

經確認(客戶保單為：

H5029012.G7021706)，客戶一張保單為派員收費件，另一張為自行繳費件(2000元以下)，因兩者屬性不同故繳費通知單寄發時間差距約5日(因派員收費件皆於每月第一個工作日發動收費故需提前寄發)，故保費部將研擬改善。

督導區之問題

8. 目前非上班時間保戶無法進行契約變更，例：增加/減少保額、變更受益人等，影響保戶權益(鳳林)
建議：增加保服報備項目(鳳林)

相關單位回覆(CSC)

不擬開放保服報備作業但會修改現行作業辦法,將改以保戶填寫的申請文件所載日期之翌日為契變生效日,惟申請文件需於二個工作日內送達總公司或各分公司之保全單位;但本項作業變動系統需一併配合修改,故需待系統完成建置後,再另行開放。

督導區之問題

新契約問題:

1.同時買360及國華商品，為何要2張媒體轉帳申請書(小港)

建議:張媒體轉帳申請書即可(小港)

相關單位回覆(CSC)

因目前系統尚未整合，雙方授權書收單銀行不同(即負責授權書核印及扣款的總窗口)，故無法合併填寫一份授權書

督導區之問題

5.新契約首期保費轉帳銀行家數不足，澎湖無彰銀，只能以郵局-服務不佳，又會攻擊還會搶件。(澎湖)
建議:可否增加玉山、台銀等銀行(澎湖)

相關單位回覆(CSC)

原國華台幣保單首期適用金融機構即為兩家－彰銀及郵局（此部份並未調整），而全球台幣保單首期適用金融機構有四家－彰銀、玉山、中國信託及郵局，將請財務部評估增加玉山及中國信託之可行性。

督導區之問題

11.現在360商品之轉帳扣款時間僅公布至次月(鳳林)
建議: 希望公司可以一次公布全年度之轉帳扣款時間, 或採取原則是每月幾號轉帳, 例外是逢假日遞延(鳳林)

相關單位回覆(CSC)

經與通路窗口STD鄭文昫討論後, 為保有彈性, 仍建議維持每月公告一次。

督導區之問題

12.保戶有時會因帳戶非公司指定之外幣帳戶必須另行開戶徒增因擾而不願投保(鳳林)
建議:請公司開放更多簽約轉帳銀行(鳳林)

相關單位回覆(CSC)

目前外幣指定銀行共有六家為一銀、彰銀、兆豐、台新、安泰、中國信託，若仍有不足是否可告知期望簽約之銀行，將轉會財務部評估可行性。

督導區之問題

新契約問題:

9.商品手冊.契約條款.投保規則以往掛在建議書系統上。(屏東)

建議:希望恢復以往掛在建議書系統上。(屏東)

相關單位回覆(STD)

本項屬STD議題，5/31已轉知STD窗口鄭文昀。

督導區之問題

15. 360商品於預收受理系統之業績計算是以應收保費計，若是轉帳件或彙繳件就會換算業績錯誤(國興)
建議：應以實收保費為準(國興)

相關單位回覆(SPA)

業績換算應以“實收保費”為準，此問題已向資訊部門反應，資訊部門預計於**6/14**前完成修改。

督導區之問題

其他問題

1. 業務員人員可否佩帶公司(內勤)識別證。(屏東)

建議: 是否可價購內勤識別證套及吊繩。(屏東)

相關單位回覆(SPA)

- (1) 內勤識別證主要用於門禁刷卡用，因目前各營業處目前並無門禁系統，故未提供業務人員識別證。
- (2) 如需用於區別身分，建議可以業務人員登錄證代替。
- (3) 內勤識別證套及吊繩，營業處可透過單位事務人員提出自費價購(比照行銷贈品自費價購方式)。

督導區之問題

3.經紀人在澎湖亂搞，之前的永旭保經，放大投資績效欺騙保戶，搞壞公司形象。(澎湖)
建議：加強管理及慎選或不簽經紀約(澎湖)

相關單位回覆(SPA)

- (1) 公司已於99年5月發函通知永旭停止授權該公司澎湖地區分支單位招攬新契約。
- (2) 目前公司對於BR通路合作之保經代，除了需達到業績目標外，亦制定各項品質管理指標(包含申訴、訴訟、招攬不實、電訪異常...等指標)評分機制，做為是否續約之評估。

督導區之問題

4..營業單位電腦故障維修.汰換之辦法.(潮昇)
建議:請公告(潮昇)

相關單位回覆(SPA)

- (1) 有關**STD**營業處單位之公司電腦有任何問題時(如：故障或維修..)，事務人員可直接與資訊工程處窗口 陳淑卿(**Daisy**)/松仁**3753**連絡(***STD**/鄭文昀於**5/30**通知事務人員以上訊息)。
- (2) 若電腦故障經資訊工程處評估後，確定已無法維修時，如有備用電腦將提供使用或若無則通知單位請購。
- (3) 目前**STD**並無營業單位電腦汰換辦法，**SPA**近期將配合**MIS**盤點營業單位之電腦配備後，與**STD**訂出營業單位電腦汰換辦法。

督導區之問題

5. 儘早推出**Android版360需求分析APP**(鳳林)

建議: 請十萬火急的提供(鳳林)

相關單位回覆(MDS)

退休試算**APP Android版**預計於6月中正式上線，上線推廣包含正式公告，海報宣傳，企業網站活動網頁宣傳以及配合商品新聞稿露出，敬請期待，其使用方式將同**360訓練課程**所教授之**ipad 版本App**，簡單易操作。

督導區之問題

6. 提供**APP**的建議書系統
建議: 請十萬火急的提供(鳳林)

相關單位回覆(MDS)

經初步評估，如需將商品建議書導入**App**平台，因其系統平台與原行銷試算工具差異甚大，需投入較大之系統支持及相關廠商及人力費用，本開發案之可行性將需審慎評估，依目前**MDS**所提供之試算工具已包含原**STD**建議書及**360**商品各式試算表，建議各督導區應充分善加運用。

督導區之問題

7. 請公司不要再鎖滿期服務未填寫名單人員(鳳林)

建議:

7-1. 公司應於同仁登入全球人園地時主動跳出訊息告知名單未填寫，或列於待辦事項中，「重點是」直接點選即可查詢並填寫資料該資料，有時漏寫了一筆還找不到是哪一筆？(鳳林)

7-2. 請回復鎖住未填寫名單措施，究竟好不好？是否造成浪費人力？是否由單位經理在分發名單時，進行篩選即可，最起碼，補寫後不需要申請就可以進行分配，但重點是要讓他知道是哪幾筆沒有填寫，便於填寫。(鳳林)

相關單位回覆(原行銷支援科擬議,STD覆核)

7.

(1). 據了解原國華之「客戶服務名單管理辦法」設計的原意為發放名單之後，希望確認同仁們都積極前去服務客戶並展業，同時留下"簡明的"服務紀錄，業務主管也能了解同仁的服務進度，另外，這些服務紀錄在日後若遇有客戶抱怨或申訴，對於說明業務同仁的服務品質與時間點，是特別有幫助的。

(2) 業務同仁之行程繁忙，所以系統上可供填寫服務紀錄的期間達3個月

(3) 為能兼顧業務同仁的展業進度與服務品質，「客戶服務名單管理辦法」將由STD與MDS研商修訂，於三個月內提出方案，此辦法將由STD統籌評估後決議，MDS(原國華行銷支援科)可立即配合修訂辦法，並照會資訊部門修改系統

督導區之問題

7. 請公司不要再鎖滿期服務未填寫名單人員(鳳林)

建議:

7-1. 公司應於同仁登入全球人園地時主動跳出訊息告知名單未填寫，或列於待辦事項中，「重點是」直接點選即可查詢並填寫資料該資料，有時漏寫了一筆還找不到是哪一筆？(鳳林)

7-2. 請回復鎖住未填寫名單措施，究竟好不好？是否造成浪費人力？是否由單位經理在分發名單時，進行篩選即可，最起碼，補寫後不需要申請就可以進行分配，但重點是要讓他知道是哪幾筆沒有填寫，便於填寫。(鳳林)

相關單位回覆(原行銷支援科擬議,STD覆核)

7-1:

(1) 業務同仁遇到系統操作上的困難,有幾個尋求立即詢問的管道,相信他們都會親切熱誠的提供協助

(a) 當地的督導區或營業處幕僚人員

(b) MDS(原國華行銷支援科)的兩位經辦同仁 (松仁分機 #5821, 韋月馨, 或 #5822, 蔣佩珍)

督導區之問題

7. 請公司不要再鎖滿期服務未填寫名單人員(鳳林)

建議:

7-1. 公司應於同仁登入全球人園地時主動跳出訊息告知名單未填寫，或列於待辦事項中，「重點是」直接點選即可查詢並填寫資料該資料，有時漏寫了一筆還找不到是哪一筆？(鳳林)

7-2. 請回復鎖住未填寫名單措施，究竟好不好？是否造成浪費人力？是否由單位經理在分發名單時，進行篩選即可，最起碼，補寫後不需要申請就可以進行分配，但重點是要讓他知道是哪幾筆沒有填寫，便於填寫。(鳳林)

相關單位回覆(原行銷支援科擬議,STD覆核)

7-2:

(1) 基本上,同第一題,請由 STD 統籌考量後再做出更新決議

督導區之問題

8. 設立溝通反應平台，可區分主管或非主管窗口，以利輿情即時上達，不用等數個月一次之會議才來統整發問(鳳林)

建議: 類似一個留言廣場，便於各單位有什麼問題可以在第一時間反映上網，各單位也能在第一時間看到單位有可能面對的問題，也可以知道這個問題的處理辦法，可以僅開放給處經理以上的主管職使用，以免文字不恰當，難以處理。(鳳林)

相關單位回覆(SPA)

- (1) 考量目前**MIS**部門需優先處理合併之相關保單行政作業需求及業務需求，故有關在**Web**網站上設立溝通反應平台之建議，目前**MIS**無人力可以處理。
- (2) 目前各區督導定期每月均會召開處經理會議，建議各位處經理可透過處經理月會時反應，由督導區彙整相關問題後反應給各行政主管(新契約處/保服處/理賠處/業務規劃行政處..)。
- (3) 若有急件需處理者，亦可直接向各行政主管反應。

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

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

相關單位回覆(SPA)

名片問題(2)

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

督導區之問題

9. 建議書、電腦硬體、網路等各項問題，有問題時，到底要找誰？(鳳林)

建議：建議由總公司與各地方電腦廠商簽約處理，快點吧！單位有台電腦**FIS**的建議書到現在還跑不出來。(鳳林)

相關單位回覆(MIS)

- ① 對於公司之電腦硬體、網路、建議書安裝上若有任何問題時，事務人員可直接與資訊工程處窗口陳淑卿(**Daisy**)/松仁**3753**連絡
- ② 若對於建議書有任何需求及規格之建議，連繫窗口為**STD**/鄭長進松仁**5120**

督導區之問題

10. 服務權問題：若原經手人離職，則由其推介主管接續服務，若此推介主管已改任非主管職，理應喪失接續服務權利，而由現任經手人服務，但目前制度此經手人並無權於系統中查看此保戶資料(鳳林)
建議：即然此保單之經手人已然變更則不論辦法如何製訂，都不應阻止「現任經手人」查詢該保單之權利(鳳林)

相關單位回覆(原行銷支援科擬議,STD覆核)

(1) 推介主管已改任非主管職(喪失服務權),原始招攬人(經手人)又已離職,(並無"現任經手人"這個名詞),則保單歸屬"無專人服務件"

(2) 無專人服務件會在每月的"整合行銷名單作業"或"新人服務名單"中,透過**STD**營業處/督導區指派保單服務權給合適的業務同仁,被分配承接保單服務的業務同仁,就必然可以在系統查到承接服務的客戶資料

督導區之問題

11. 寄至建北之信件及資料無法知道是否有收到(國興)
建議: 可否比照原國華建製郵件查詢系統(國興)

相關單位回覆(GA)

1. 建北大樓郵務作業，因公司現有資訊系統尚未整合郵件收發登記功能，故目前無法比照使用信義大樓提供點選查詢功能。
2. 以過去建北大樓掛號信件交寄郵局而言，遺失情況不多；現行如需查詢郵件收到與否，建議可透過電話聯繫方式與建北大樓同仁聯繫查詢。
3. 未來郵件查詢系統功能，將納入資訊系統規劃整合評估。

督導區之問題

12. 保戶想要有全球寶(大證)
建議: 公司可否製作全球寶公仔(大證)

相關單位回覆(CC&MDS)

保險孩子相關週邊禮贈品，目前包括**CC**及**MDS**兩個部門皆已著手進行規劃製作中，其中保險孩子存錢筒公仔因設計、開模、打樣等製作流程約需要花費**2**個月時間，目前已進行至開模階段，預計七月初會提供樣本供各位同仁參考並進行預購，七月底交貨。**MDS**所規畫之全球寶贈品包含五項，保單夾，**L**型資料夾滑鼠組，廣告活動吊筆以及**MEMO+**立體全球寶鋼珠筆，預計7月底正式公告上架，敬請期待。

。

督導區之問題

13. 客戶抱怨分公司電話分機常滿線中(大證)
建議: 增加行政人力且有經驗者(大證)

相關單位回覆(高雄分公司)

1. 因合併後致保戶電詢量增加，4月電話量日平均約**220**通（合併前**160**通），且需較長時間說明、又5月為繳稅月因保戶要繳費證明，電話量日平均約**200**通，致使常滿線。後續電話量持續觀察再做適度調整，以提升接通率。

2. 高雄分公司行政科之保戶每日臨櫃人數**101**年**50**人，**102**年**4**月**85**人、**5**月至**29**日**75**人，與合併前平均臨櫃人數增加**60%**，分公司行政科於**4/19**已增加乙名專員，臨櫃需求擁塞現象已稍紓解。雖日平均臨櫃人數有下降趨勢，仍需持續觀察再行應變措施。