

台灣人壽保險股份有限公司

通 知

文 號：(111)經代通字第 5159 號
經辦單位：經紀代理部 顏庭芝
電 話：02-81709888 分機 7117
日 期：民國 111 年 12 月 22 日

受文者：各保險經紀人/代理人(股份)有限公司

主 旨：重申「台灣人壽新契約承保後電訪」應注意相關事宜，詳如說明，請轉所屬週知。

說 明：

- 一、 本公司前以民國(下同)111 年 8 月 23 日(111)經代通字第 5087 號通知(附件一)。
- 二、 新契約承保後電訪(以下簡稱電訪)比率如下：
 - (一) 依「保險業招攬及核保作業控管自律規範」規定，以隨機抽樣電訪方式執行，且電訪比率應不低於新契約總件數之 25%。
 - (二) 為確保業務員於銷售保先商品時，應有向客戶充分說明保單內容、其相關權益及風險等事宜，對於特定保險契約案件，電訪比率為 100%。
 - (三) 電訪範圍

| 類別 | 適用商品 | 電訪條件 | 電訪比率 | 依據 |
|---------------|--|------|---|---|
| 招攬及核保自律規範 | 所有商品，但排除上述類別 | 不限 | 25% | 招攬及核保自律規範 |
| 投資型保險商品法令規範 | 投資型保險商品 | 不限 | 1. 結構型債券者 100% 2. 連結保本型基金者 100% 3. 未達第 1、2 點者 25% | 1. 投資型保險商品銷售自律規範 2. 投資型保險商品連結保本型證券投資信託基金相關規範 |
| 被保險人保險年齡≥65 歲 | 所有商品，但除 1 年期傷害保險、健康保險、傳統型年金保險(不含利率變動型年金保險)、旅行平安保險、團體保險 | 不限 | 100% | 保險業招攬及核保作業控管自律規範 |

三、新契約承保後電訪執行，注意事項如下：

- (一) 電訪對象(受訪者)：為契約之要保人、被保險人、繳款人及其法定代理人。
- (二) 電訪時間：每日工作日上午九點至晚上九點。
- (三) 電訪次數：兩日三訪為原則。
- (四) 電訪專線：(02)8170-5101。

於新契約投保時所留之「行動」、「公司」及「住宅」電話號碼依序撥打，每一電話號碼以撥打一次為原則，電訪未完成者，須依前述順序再次撥打。

四、其他未提及事宜，請依循現行台灣人壽電訪作業及程序辦理。敬請 轉知所屬相關單位及承辦窗口並加強宣導及配合電訪作業。



經紀代理部

台灣人壽保險股份有限公司

通 知

文 號：(111)經代通字第 5087 號

經辦單位：經紀代理部 許珮甄

電 話：02-81709888

日 期：民國 111 年 8 月 23 日

受文者：各保險經紀人/代理人（股份）有限公司

主 旨：有關「新契約承保後電訪」作業各項事宜宣導，詳如說明，請查照。

說 明：

一、新契約承保後電訪（以下簡稱「電訪」）作業流程及宣導事項，說明如下：

1. 本公司依「保險業招攬及核保作業控管自律規範」，將隨機抽樣執行「新契約承保後電訪」作業。
2. 電訪內容：客戶權益提醒告知。
3. 電訪專線：來電顯示號碼（02）8170-5101。
4. 宣導：招攬時應主動告知，本公司於保單寄出後將可能進行電訪確認瞭解保單內容及權益。

二、電訪未成主因及改善：

1. 兩日三訪連繫未成：新契約承保後，請再次提醒保戶，保單寄出後本公司會發送電訪簡訊予保戶，並請保戶留意接聽電訪專線。
2. 電訪時有疑問中斷：電訪過程中常因保戶不清楚業務員的姓名而中斷，請宣導招攬時應詳細告知保戶業務員的姓名(全名)。
3. 宣導：電訪失敗不會發送失敗簡訊給保戶，但會再發電訪失敗照會予貴公司 0800 照會窗口，請協助儘快確認電訪時間及掃描回覆至 callout@taiwanlife.com 信箱。

三、電訪未成照會回覆方式：(詳附件)

1. 急件：保戶非假日當天21:00前有空，請保戶當天於17:00前撥打0800-099-850 客服專線，將由專人完成預約。
2. 一般件：建議提供2個以上可電訪時段，以提高電訪成功率，將照會單掃描email 至callout@taiwanlife.com信箱(請務必加蓋收件章或簽署人章)。

四、為維護客戶投保權益，請轉知所屬單位加強宣導及配合。



經紀代理部

台壽「新契約電訪」作業流程

- 電訪對象：
受訪者為契約之要保人、被保險人及其法定代理人。
- 電訪次數：
2天3訪為原則。
- 電訪時間：
每個工作日上午九點至晚上九點前。
- 電訪保戶的撥打規則：
於新契約投保時【要保書】所留之『行動』、『公司』及『住宅』電話號碼依序撥打，每一電話號碼以撥打一次為原則，若電訪未完成，則依前述順序再次撥打。
- 連繫不上將掛號郵寄『保戶權益函』，【仍會進行二次電訪作業】，以確認受訪者清楚瞭解保單內容。

台壽「新契約電訪失敗」照會回覆

- 急件：

1. 保戶非假日當天21:00前有空。
2. 請保戶當天於17:00前撥打0800-099-850客服專線，將由專人完成預約。

- 一般件：

1. 印出0800照會單。
2. 【回覆欄】內填寫保戶可以接聽電話的日期、時段（至少2個時段）。
3. 【業務員簽章】後將照會單給單位助理蓋章【加蓋收件章或簽署人章】
2. 照會單掃描並email 至台壽指定收件信箱callout@taiwanlife.com信箱。

台壽「新契約電訪」宣導事項（一）

- 招攬時：
主動告知，本公司於保單寄出後將可能進行電訪確認了解保單內容及權益。
- 保單承保後：
提醒保戶，保單寄出後本公司會發送電訪簡訊予保戶，並請保戶留意接聽電訪專線
- 電訪時有疑問中斷：
電訪過程中因保戶不清楚業務員的姓名而中斷，請宣導招攬時應詳細告知客戶業務員的姓名(全名)。
- 提醒：
電訪失敗不會發送失敗簡訊給保戶，但會再發電訪失敗照會給貴公司0800照會窗口
- 新契約電訪簡訊內容：

| | | |
|------|-----|--|
| 電訪通知 | 要保人 | 親愛保戶您好：感謝您購買台灣人壽保險產品，為了讓您更了解保單內容及權益，近日將由客服人員致電說明，祝您健康如意！ |
|------|-----|--|

台壽「新契約電訪」宣導事項（二）

台壽101 一直關心您

81705101

電話尾數

101

全碼 81705101

立即接通
服務就通

客戶權益貼心提醒

台壽新契約
電訪專線

WHY

- ✓ 客戶投保意願確認
- ✓ 客戶權益提醒告知

WHEN

- ✓ 承保前
- ✓ 承保後

HOW

- ✓ 透過台壽101
新契約電訪專線
(02)8170-5101

本簡報為本公司所屬智慧財產權，未經許可不得任意複製、移除或變更，僅供教育訓練使用，非正式對外銷售文件，詳細內容依照本公司保單條款之約定

台壽「新契約電訪」宣導事項（三）

陳小姐：
您的保單已經在
審核中，如果接
到照會電話，要
記得接喔！



台壽關懷客服人員

可是來電那麼
多，我又不記
得電話號碼。



客戶 陳小姐

只要看到
電話尾數**101**
全碼 **81705101**
立即接通，
服務就通喔！



台壽關懷客服人員

這不是推銷電話
Whoscall來電



要接聽喔！

台灣人壽資訊公開說明文件已登載於公司網站上（www.taiwanlife.com）並於台灣人壽提供電腦設備供公開查閱下載。

公司地址：台北市11568南港區經貿二路188號8樓。免費申訴電話：0800-213-269。