



Agenda

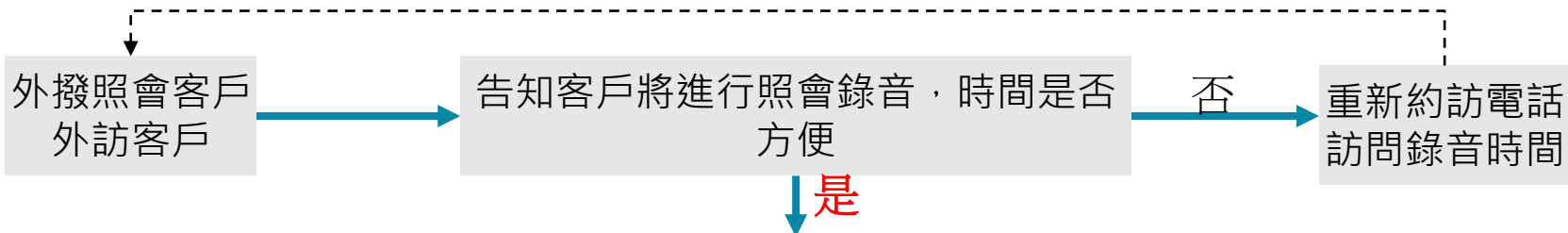
壽險新契約強化檢核保險費資金來源(110/06/29開始適用) 電話訪問作業





電話訪問錄音作業流程

【電話訪問錄音操作流程】



須由**分行主管**進線客服執行：

註：分行個金主管為主(若分行個金主管無法電訪，再由分行助理個金主管、分行副主管、作業主管帶客戶進線客服)

1.撥打客服專線(02)8751-6665按168->2(分行財管商品錄音)->2(保險錄音)
->3(保險資金來源錄音)，請告知客服人員要辦理**保險資金來源錄音**。

2.客服人員會先驗證來電者是否為分行主管，驗身無誤才會繼續操作

3.請分行主管提供客服人員以下資訊：

- A.欲錄音之**客戶的ID及姓名(要保人)**
- B.要錄音的**主約險種代號及商品名稱**

4.客服人員會執行錄音系統的操作作業(約莫1分鐘)，待客服人員告知可以開始錄音時，再將電話請客戶接聽，客服會進行電話訪問錄音作業。

5.錄音結束，客服會請客戶將電話交給分行主管，並告知錄音是否成功，若錄音成功，客服將提供錄音序號(若漏抄或聽不完整可再撥打進線查詢)。

6.請將**錄音序號**填寫在**要保人保險購買檢核報表**

通關密語：

- 1.**分行主管帶進線**
- 2.告知**保險資金來源**錄音
- 3.告知**要保人ID、姓名、
險種代號、險種名稱**



電話訪問話術(一)

○先生/小姐您好！我是客服專員，敝姓○，感謝您申購本行代理的保險商品，為保障您的權益，本行將透過此次電話訪問，向您確認保險商品內容及此次繳交保險費資金來源，並向您說明可能會發生的損失風險。我們將採取錄音方式，保留照會紀錄，請問是否同意？

{客戶同意後，謝謝客戶：謝謝您}

首先跟您做個簡單的資料確認，

請問您的身分證字號是A123459{唸出前六碼，讓客戶接後四碼}，接下來是{客戶回答}○○○○，

出生年月日是○○○○○○○{客戶回答後，謝謝客戶：謝謝您}



電話訪問話術(二)

- Q1：**請問您本次繳交保費的商品名稱是否為【○○○○○○○○○○】？
{客戶需回答「是、沒錯、Yes等正面用語」才能繼續下一題}
{客戶回答「否、不是、No等非正面用語」請結束錄音，並請分行主管與客戶確認}
- Q2：**請問您本次投保之保險商品，是否有符合您的需求??
{客戶需回答「是、沒錯、Yes等正面用語」才能繼續下一題}
{客戶回答「否、不是、No等非正面用語」請結束錄音，並請分行主管與客戶確認}
- Q3：**請問您本次保險契約的各項文件，是否都有確認內容正確，且都是您本人親自簽名?
{客戶需回答「是、沒錯、Yes等正面用語」才能繼續下一題}
{客戶回答「否、不是、No等非正面用語」請結束錄音，並請分行主管與客戶確認}

接下來幾個問題，是確認本行人員沒有不符合規定或違反您本意之勸誘行為，使您暴露於相關財務風險，所以我們想向您確認此次投保過程，本行人員是否有建議您以不當的財務操作方式取得保費資金來源。



電話訪問話術(三)

Q4：請問在您投保前，本行人員是否曾向您詳細說明此項商品的內容、費用及需由您自行承擔的損失及風險？

{客戶需回答「是、沒錯、Yes等正面用語」才能繼續下一題}

Q5：請問本次繳交保費的資金來源，是否完全出自您本人的意願，且本行人員並未提供任何超出「保險商品建議書」或「保險契約條款」以外的其他保證行為？

{客戶需回答「是、沒錯、Yes等正面用語」才能繼續下一題}

Q6：在此告知您以下風險：保費來源如果來自貸款或保險單借款，這張新保單未來領回的總金額，可能將小於您所需償還的貸款總金額。請問，您的保費來源是否來自貸款或保險單借款呢？

{客戶回答「否、不是、No等非正面用語，才能繼續下一題}

{客戶回答「是、沒錯等非正面用語」請結束錄音，並請分行主管與客戶確認}

Q7：在此告知您以下風險：保費來源如果來自舊保單解約(包含部份提領、部份終止)，您有可能面臨解約金之損失，或者需以新投保年齡重新計算保費等風險。請問您的保費來源，是否為保險單解約金呢？

{客戶回答是或不是都可以繼續下一題}



電話訪問話術(四)

Q8：在此告知您以下風險：定期存款解約繳交保費可能損失定存利息。
請問您的保費來源，是否來自定期存款的解約呢？

{客戶回答是或不是都可以繼續下一題}

Q9：最後我們想向您確認，本行人員，並沒有勸誘您以貸款、保險單借款、保單解約、定存解約利息免打折、保單價值提領等方式繳付這張保單的保費？

{客戶需回答「是、沒錯、Yes等正面用語」}

謝謝您，我們已經完成這一次的錄音，麻煩請您將電話交給本行人員。

□客戶回答皆合規：

✓ 告知分行主管錄音完成，**取序號(為12碼數字→YYMMDD73XXXX)**。

□客戶回答不合規時(Q6須回答否定、Q1、Q2、Q3、Q4、Q5、Q9有任一項回答為否定)：

✓ 告知分行主管，客戶回答有不瞭解之處，再請您與客戶確認後，再次進線客服錄音謝謝。

