

人身保險業提升保險服務招攬品質計畫
部分內容修正對照表

修正內容	原內容	說明
<p>..... (略)</p> <p>貳、提升保險服務招攬品質計畫各項指標</p> <p>一、業務員第 13 個月定著率大於 36%</p> <p>計算公式如下：</p> <p>業務員第 13 個月定著率＝當年度新登錄業務員人數迄第 13 個月仍在職／當年度新登錄業務員人數。</p> <p>二、專業業務員育成率大於 20%</p> <p>專業業務員育成率之定義及計算公式如下：</p> <p>所謂「專業業務員」係指同時符合下列條件之業務員：</p> <p>(一) 須登錄後服務滿 25 個月。</p> <p>(二) 所招攬之長期壽險契約第 13 個月繼續率須達階段標準。</p> <p>(三) 參加中級專業課程測驗合格者或參加有關保險與財務規劃及組織管理研修合格者或參加投資型保險商品業務員資格測驗合格者。</p> <p>(四) 最近 12 個月舉績達 24 件以上。</p> <p>專業業務員育成率＝當年度新登錄業務員人數且符合專業業務員條件者人數／當年度新登錄業務員人數。</p> <p>三、電話行銷專業業務員育成率</p> <p>公司從事電話行銷業務符合下列情形之一</p>	<p>..... (略)</p> <p>貳、提升保險服務招攬品質計畫各項指標</p> <p>一、業務員第 13 個月定著率大於 36%</p> <p>計算公式如下：</p> <p>業務員第 13 個月定著率＝當年度新登錄業務員人數迄第 13 個月仍在職／當年度新登錄業務員人數。</p> <p>二、專業業務員育成率大於 20%</p> <p>專業業務員育成率之定義及計算公式如下：</p> <p>所謂「專業業務員」係指同時符合下列條件之業務員：</p> <p>(一) 須登錄後服務滿 25 個月。</p> <p>(二) 所招攬之長期壽險契約第 13 個月繼續率須達階段標準。</p> <p>(三) 參加中級專業課程測驗合格者或參加有關保險與財務規劃及組織管理研修合格者或參加投資型保險商品業務員資格測驗合格者。</p> <p>(四) 最近 12 個月舉績達 24 件以上。</p> <p>專業業務員育成率＝當年度新登錄業務員人數且符合專業業務員條件者人數／當年度新登錄業務員人數。</p> <p>三、電話行銷專業業務員育成率</p> <p>公司從事電話行銷業務符合下列情形之</p>	<p>未修正。</p> <p>未修正。</p> <p>未修正。</p>

修正內容	原內容	說明
<p>者，除應依原專業業務員育成率提報執行結果外，須再依本電話行銷專業業務員育成率提報執行結果：</p> <p>(一) 當年度電話行銷新契約保費收入占當年度新契約總保費收入大於或等於百分之50者；或</p> <p>(二) 當年度登錄於本公司之電話行銷業務員占當年度登錄於本公司之業務員總數大於或等於百分之50者。</p> <p>所謂電話行銷專業業務員係指同時符合下列條件之業務員：</p> <p>(一) 須登錄後服務滿13個月。</p> <p>(二) 所招攬之長期壽險契約第13個月繼續率大於70%。</p> <p>(三) 參加中級專業課程測驗合格者或參加有關保險與財務規劃或組織管理研修合格者。</p> <p>(四) 最近12個月舉績達24件以上。</p> <p>電話行銷專業業務員育成率計算公式如下：</p> <p>電話行銷專業業務員育成率＝當年度新登錄業務員人數且符合專業業務員條件者人數／當年度新登錄業務員人數。</p> <p>電話行銷專業業務員育成率應達指標為大於10%。</p> <p>四、長期壽險契約第13個月繼續率大於82%，第25個月繼續率大於77%。</p> <p>並計算第37個月、第49個月及第61個月</p>	<p>一者，除應依原專業業務員育成率提報執行結果外，須再依本電話行銷專業業務員育成率提報執行結果：</p> <p>(一) 當年度電話行銷新契約保費收入占當年度新契約總保費收入大於或等於百分之50者；或</p> <p>(二) 當年度登錄於本公司之電話行銷業務員占當年度登錄於本公司之業務員總數大於或等於百分之50者。</p> <p>所謂電話行銷專業業務員係指同時符合下列條件之業務員：</p> <p>(一) 須登錄後服務滿13個月。</p> <p>(二) 所招攬之長期壽險契約第13個月繼續率大於70%。</p> <p>(三) 參加中級專業課程測驗合格者或參加有關保險與財務規劃或組織管理研修合格者。</p> <p>(四) 最近12個月舉績達24件以上。</p> <p>電話行銷專業業務員育成率計算公式如下：</p> <p>電話行銷專業業務員育成率＝當年度新登錄業務員人數且符合專業業務員條件者人數／當年度新登錄業務員人數。</p> <p>電話行銷專業業務員育成率應達指標為大於10%。</p> <p>四、長期壽險契約第13個月繼續率大於82%，第25個月繼續率大於77%。</p>	<p>金管會 103 年 5 月 20 日</p>

修正內容	原內容	說明
<p><u>繼續率</u></p> <p>計算公式如下：</p> <p>(一) 契約繼續率計算公式：</p> $PR_y = \frac{BF_{x+y}}{NB'_x} \times 100\%$ <p>PR_y：表在 x 月發單經過 y 個月契約仍有 效之契約繼續率。</p> <p>NB'_x：為 $[NB'_x - (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內解除契約保件及死亡、全殘保件})]$</p> <p>$NB_x$：表 x 月發單之新契約（不含契約撤銷保件）</p> <p>1. 以件數計算契約繼續率時：</p> <p>BF_{x+y}：為 $[NB'_x - (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內解約、停效保件}) + (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內復效契約保件})]$</p> <p>2. 以基本保額或年繳化保費收入計算契約繼續率時：</p> <p>BF_{x+y}：為 $[NB'_x - (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內解約、停效、契約變更保件}) + (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內復效、契約變更保件})]$</p> <p>(二) 契約繼續率計算基礎：</p> <p>1. 以簽發之長期個人壽險新契約(包括主契約及附約，不包括 1 年期定期壽險)為準，且不分險別計算契約繼續率。</p> <p>2. 依件數、基本保額及年繳化保費收入等三種，分別計算第 13 個月、第 25 個月、第</p>	<p>計算公式如下：</p> <p>(一) 契約繼續率計算公式：</p> $PR_y = \frac{BF_{x+y}}{NB'_x} \times 100\%$ <p>PR_y：表在 x 月發單經過 y 個月契約仍有 效之契約繼續率。</p> <p>NB'_x：為 $[NB'_x - (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內解除契約保件及死亡、全殘保件})]$</p> <p>$NB_x$：表 x 月發單之新契約（不含契約撤銷保件）</p> <p>1. 以件數計算契約繼續率時：</p> <p>BF_{x+y}：為 $[NB'_x - (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內解約、停效保件}) + (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內復效契約保件})]$</p> <p>2. 以基本保額或年繳化保費收入計算契約繼續率時：</p> <p>BF_{x+y}：為 $[NB'_x - (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內解約、停效、契約變更保件}) + (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內復效、契約變更保件})]$</p> <p>(二) 契約繼續率計算基礎：</p> <p>1. 以簽發之長期個人壽險新契約(包括主契約及附約，不包括 1 年期定期壽險)為準，且不分險別計算契約繼續率。</p> <p>2. 依件數、基本保額及年繳化保費收入等三種，分別計算第 13 個月及第 25 個月</p>	<p>金管保壽字第 10300036280 號函示增加計算第 37 個月、第 49 個月及第 61 個月繼續率。</p>

修正內容	原內容	說明
<p>37個月、第49個月及第61個月累計之契約繼續率。</p> <p>註：僅計算傳統長期壽險契約，投資型保險商品及萬能壽險不列入計算範圍。</p>	<p>累計之契約繼續率。</p> <p>註：僅計算傳統長期壽險契約（外幣收付非投資型保險契約除外），投資型保險商品及萬能壽險不列入計算範圍。</p>	<p>會員公司反應各公司「各季於資訊公開網頁」中揭露之繼續率指標是否包含外幣收付非投資型保險契約作法不一，為期有一致性作法，建議將外幣收付非投資型保險契約納入計算範圍部分，案經金管會103年5月20日金管保壽字第10300036280號函核復，洽悉。</p>
<p>五、申訴率小於0.13</p> <p>計算公式如下： $\text{申訴率} = \left[\frac{\text{當年度申訴總件數}}{\text{當年度期末有效契約件數}} \right] \times 10000$ 當年度申訴總件數：當年度受理且符合計件原則之件數。 當年度有效契約件數：簽單總件數（含個人壽險、個人傷害險、利變型年金、投資型商品及個人健康險主、附約）+團體保險契約公告總人數（含團體壽險、團體傷害險及團體健康險主、附約，但不含學保）。</p> <p>註：理賠件數除外。</p>	<p>五、申訴率小於0.13</p> <p>計算公式如下： $\text{申訴率} = \left[\frac{\text{當年度申訴總件數}}{\text{當年度期末有效契約件數}} \right] \times 10000$ 當年度申訴總件數：當年度受理且符合計件原則之件數。 當年度有效契約件數：簽單總件數（含個人壽險、個人傷害險、利變型年金、投資型商品及個人健康險主、附約）+團體保險契約公告總人數（含團體壽險、團體傷害險及團體健康險主、附約，但不含學保）。</p> <p>註：理賠件數除外。</p>	<p>未修正。</p>
<p>六、個人壽險新契約平均保額大於100萬</p> <p>計算公式如下： $\text{個人壽險新契約平均保額} = \frac{\text{當年度個人壽險新契約總保額}}{\text{當年度個人壽險新契約件數}}$ 註：個人壽險新契約包括傳統長期壽險契約、外幣收付非投資型保險契約、投資型保險契約及萬能壽險契約。</p>	<p>六、個人壽險新契約平均保額大於100萬</p> <p>計算公式如下： $\text{個人壽險新契約平均保額} = \frac{\text{當年度個人壽險新契約總保額}}{\text{當年度個人壽險新契約件數}}$ 註：個人壽險新契約包括傳統長期壽險契約、外幣收付非投資型保險契約、投資型保險契約及萬能壽險契約。</p>	<p>未修正。</p>
<p>七、業務員參加資格測驗及格率大於55%</p> <p>計算公式如下：</p>	<p>七、業務員參加資格測驗及格率大於55%</p> <p>計算公式如下：</p>	<p>未修正。</p>

修正內容	原內容	說明
<p>業務員參加資格測驗及格率＝當年度業務員參加資格測驗及格人數／當年度到考人數。</p> <p>八、解約率小於 2.80％ 計算公式如下： 解約率＝當年度壽險死亡解約件數／當年度期末有效壽險死亡件數 壽險死亡：含死亡給付壽險契約，但不包括 1 年期定期壽險。</p> <p>九、短期質借率小於 0.03％ 計算公式如下： 短期質借率＝當年度躉繳新契約投保後 30 天內保險質借件數／當年度躉繳新契約件數</p> <p>..... (略)</p>	<p>業務員參加資格測驗及格率＝當年度業務員參加資格測驗及格人數／當年度到考人數。</p> <p>八、解約率小於 2.80％ 計算公式如下： 解約率＝當年度壽險死亡解約件數／當年度期末有效壽險死亡件數 壽險死亡：含死亡給付壽險契約，但不包括 1 年期定期壽險。</p> <p>九、短期質借率小於 0.03％ 計算公式如下： 短期質借率＝當年度躉繳新契約投保後 30 天內保險質借件數／當年度躉繳新契約件數</p> <p>..... (略)</p>	<p>未修正。</p> <p>未修正。</p>