

# 人身保險業提升保險服務招攬品質計畫

金管會 97 年 9 月 23 日金管保三字第 09700122800 號函示納入自律規範，並請公司將本計畫之指標列為內部稽核項目。  
金管會 99 年 4 月 13 日金管保理字第 09902548090 號函洽悉有關增列電話行銷專業業務員育成率及電話行銷、銀行等通路，仍應依本計畫提報執行結果。  
金管會 103 年 5 月 20 日金管保壽字第 10300036280 號函洽悉有關長期壽險契約繼續率計算範圍納入外幣收付非投資型保險契約，並函示增加第 37 個月、第 49 個月及第 61 個月契約繼續率之計算。  
金管會 115 年 3 月 27 日金管保壽字第 11504157151 號函洽悉增訂長期健康險契約件數繼續率，並自 116 年 1 月 1 日起之長期健康險適用。

**※劃線部分為本次修訂內容**

為持續提升本業服務招攬品質，茲訂定中華民國人壽保險商業同業本會（以下簡稱本會）各會員公司提升招攬品質計畫，以確保保戶權益，促進本業業務之發展。

## 壹、提升保險服務招攬品質計畫目標

本計畫自民國 98 年 1 月 1 日起實施，各公司依提升保險服務招攬品質計畫各項指標提報本會，實施 5 年後（民國 102 年）各公司仍應繼續以本計畫之指標為準則，惟不再提報本計畫各項指標至本會，改由主管機關列為業務檢查之項目。

## 貳、提升保險服務招攬品質計畫各項指標

### 一、業務員第 13 個月定著率大於 36%

計算公式如下：

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。

### 二、專業業務員育成率大於 20%

專業業務員育成率之定義及計算公式如下：

所謂「專業業務員」係指同時符合下列條件之業務員：

- (一) 須登錄後服務滿 25 個月。
- (二) 所招攬之長期壽險契約第 13 個月繼續率須達階段標準。
- (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。
- (四) 最近 12 個月舉績達 24 件以上。

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。

### 三、電話行銷專業業務員育成率

公司從事電話行銷業務符合下列情形之一者，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：

- (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
- (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。

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：

- (一) 須登錄後服務滿 13 個月。
- (二) 所招攬之長期壽險契約第 13 個月繼續率大於 70%。
- (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。
- (四) 最近 12 個月舉績達 24 件以上。

電話行銷專業業務員育成率計算公式如下：

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。

電話行銷專業業務員育成率應達指標為大於 10%。

### 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%。 並計算第 37 個月、第 49 個月及第 61 個月繼續率

計算公式如下：

- (一) 契約繼續率計算公式：

$$PR_y = \frac{BF_{x+y}}{NB'_x} \times 100\%$$

$PR_y$ ：表在 x 月發單經過 y 個月契約仍有效之契約繼續率。

$NB'_x$ ：為 [  $NB_x - (x$  月發單在  $x \sim x+y$  期間內解除契約保件及死亡、**完**  
**全失能**保件) ]

$NB_x$ ：表 x 月發單之新契約（不含契約撤銷保件）

1. 以件數計算契約繼續率時：

$BF_{x+y}$ ：為 [  $NB'_x - (x$  月發單在  $x \sim x+y$  期間內解約、停效保件) + (x

月發單在  $x \sim x+y$  期間內復效契約保件)]]

2.以基本保額或年繳化保費收入計算契約繼續率時：

$BF_{x+y}$ ：為 [  $NB'_x - (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內解約、停效、契約變更保件}) + (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內復效、契約變更保件})$  ]

(二) 契約繼續率計算基礎：

- 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。
- 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 37 個月、第 49 個月及第 61 個月累計之契約繼續率。

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。

## 五、長期健康險契約第 13 個月、第 25 個月、第 37 個月、第 49 個月及第 61 個月件數繼續率

計算公式如下：

(一) 契約件數繼續率計算公式：

$$PR_y = \frac{BF_{x+y}}{NB'_x} \times 100\%$$

$PR_y$ ：表在  $x$  月發單經過  $y$  個月契約仍有效之契約繼續率。

$NB'_x$ ：為 [  $NB_x - (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內解除契約保件及死亡、非要保人終止之契約終止保件})$  ]

$NB_x$ ：表  $x$  月發單之新契約 (不含契約撤銷保件)

$BF_{x+y}$ ：為 [  $NB'_x - (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內解約、停效保件}) + (x \text{ 月發單在 } x \sim x+y \text{ 期間內復效契約保件})$  ]

(二) 契約件數繼續率計算基礎：

以簽發之長期個人健康險新契約(包括主契約及附約，不包括 1 年期及 1 年期以下健康險)為準，且不分險別計算契約繼續率。

## 六、申訴率小於 0.13

計算公式如下：

申訴率 = [ 當年度申訴總件數 / 當年度期末有效契約件數 ] × 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）+ 團體險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）。

註：理賠件數除外。

#### 七、個人壽險新契約平均保額大於 100 萬

計算公式如下：

個人壽險新契約平均保額 = 當年度個人壽險新契約疾病死亡保額 / 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。

#### 八、業務員參加資格測驗及格率大於 55%

計算公式如下：

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。

#### 九、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。

#### 十、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

#### 參、提升保險服務招攬品質計畫實施要點

- 一、各公司應於每年 3 月底前，向本會提報各項指標之當年度預期執行情形及上年度實際執行結果；若上年度實際執行結果未達該年度水準，應就其因素及相關改善計畫理由予以說明。

- 二、本會每年應於年中前，就各公司所提當年度預期執行情形及上年度實際執行結果彙總，提報本會理監事會後，報主管機關並分送各公司。
- 三、透過傳統保險經紀人、保險代理人通路之公司應於每年 3 月底前，向本會提報前述通路之長期壽險契約繼續率、申訴率、解約率、短期質借率等各項指標，當年度預期執行情形及上年度實際執行結果；若上年度實際執行結果未達該年度水準，應就其因素及相關改善計畫理由予以說明。