「統一證券專用版」富邦人壽錄音作業

70 歲以上銷售「具解約金」商品錄音操作流程

投保富邦人壽「具解約金」商品，
要保人或被保人或實際繳費之人≧70 歲，
須由要保人進行錄音。

輸入商品建議書資料後，產出「銷售過程紀錄單」，以該表單內問項依序詢問客戶。

錄音專線
0809-007-061

按 2 開始錄音

統一證券代碼	585

輸入
統一證券代碼
585

聽到「嗶」聲後依銷售過程紀錄單內容開始錄音。

銷售過程紀錄單詳背面說明

錄音最後於要保人唸完聲明事項後，請記得按「#」結束錄音，確認存檔，此時尚不能掛斷電話，請等待語音播送「錄音檔號」。
（按「＊」可再聽一次錄音檔號）

掛斷電話

8 碼錄音檔號請抄寫於「業務員報告書」第 13 項

13. 「錄音音檔編號」：| | | | | | | | |

結束，完成錄音。

重聽錄音
重聽專線：
0809-006-157
※僅能以市話撥打
步驟一、以市話撥打重聽專線。
步驟二、輸入 8 碼錄音檔號，輸入完按「#」。
步驟三、嗶聲後開始撥放錄音內容

※以投保「享富貴 IXJ1」為例

富邦人壽　　保單銷售過程免付費錄音專線：0809-007-061

富邦人壽　享富貴利率變動型終身壽險
銷售過程紀錄單

錄音音檔編號: XXXXXXXX (需填寫於業報書)

※以下請招攬人員表明招攬身分與招攬商品名稱，並確認客戶同意錄音

請留意單位為萬元，若非萬元請自行換算。例：保額5000，請填0.5。

同意事項 (要保人姓名)君，您好！我是服務於 OOO(通路名稱)，登錄於統一保代 的(招攬人姓名)獲得授權招攬保險商品資格，業務員登錄字號是XXXXXXXXXX 。根據法令規定，本次銷售過程將以錄音方式記錄。請問是否同意?

告知事項 您所購買的是富邦人壽保險股份有限公司所發行的保險商品-含 富邦人壽 享富貴利率變動型終身壽險 等具解約金商品，此保單是透過本公司行銷並代理，以下問項經過富邦人壽認證為您專屬使用之銷售過程紀錄單，將說明本商品內容及重要事項，請聽完後逐一回答。

(同業報書)
保障
房屋貸款
個人退休規劃
子女教育經費
其他_____
(請自行填入)

問項 1 您此次投保本商品的目的及需求為 個人退休規劃，您已確認所投保之商品特性及類型符合實際需求、商品/保額與保費設計適當，請問是否正確？

問項 2 您選擇投保本商品保額為 XXX 萬元，請問是否正確？

若非「分期繳」商品，可跳過此問項。

問項 3 ~~您選擇投保的主契約繳費年期為_____年(歲滿期)，(其餘附約依該保單條款繳費年度數約定繳費)，請問是否瞭解？~~

問項 4 您選擇投保本商品的繳別為 躉繳 ；本次繳交折扣前總保費為 XXXXXXX(折扣前)元，(每年需繳交之保費總計為_____元，須連續繳費至_____(年/歲))，您已確認可負擔此保費，請問是否正確?

問項 5 本商品收付幣別為 台幣 ，(您需自行承擔匯兌時因匯率波動產生虧損的風險)，請問是否瞭解?

幣別「非」台幣時，需唸出括號內文字。

問項 6 本商品之保險單條款樣張已事先交付給您，您已審閱本商品契約重要內容與除外責任，並已瞭解契約各項給付條件，請問是否正確?

問項 7 本商品具有解約金，提醒您，若中途解約，解約金金額可能低於您所繳的保費，請問是否清楚?

問項 8 自簽收保單隔日起算，您有 10 日撤銷契約的權益，請問是否清楚?

聲明事項 最後請您念出以下聲明文字以確認您的投保意願。

(由要保人聲明) 我(要保人姓名) 已充分了解本商品內容，並與被保險人親自於契約各項文件簽名投保。

錄音結束請按#，並抄寫錄音編號後掛斷電話，謝謝

PRM-10811(空白)版

1.招攬及核保理賠辦法修訂- 70歲以上客戶錄音作業

富邦人壽

70歲以上銷售投資型或具解約金商品錄音操作手冊

目錄

目的

錄音服務流程

填寫紀錄單 開始錄音

重聽錄音

注意事項&範例說明

常見錯誤及問與答

錄音專線:0809-007-061

1 目的

108年1月1日已實施之銷售投資型保險商品予70歲以上客戶錄音作業；現因應金管保壽字第10904902871號「保險業招攬及核保理賠辦法」第六條第一項增列第十款：「**保險業銷售各種有解約金之保險商品(不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險)予70歲以上之客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡**，並應由適當之單位或主管人員進行覆審，確認客戶辦理該等商品交易之適當性。」進行錄音作業。

本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用

2 錄音服務流程

【請留意】同一高齡客戶投保「雙主約」或同時投保多張保單時，須個別填寫銷售過程紀錄單並分別錄音。

錄音準備 → 錄音方式 → 審核結果通知

填寫空白銷售過程紀錄單

直接錄音

★撥打錄音專線
0809-007-061
抄寫錄音檔號(8碼)於業務人員報告書中對應欄位，連同新契約文件遞送至富邦人壽。

核保照會

錄音前請務必先與客戶溝通說明！。(務必“親晤”要保人進行錄音)

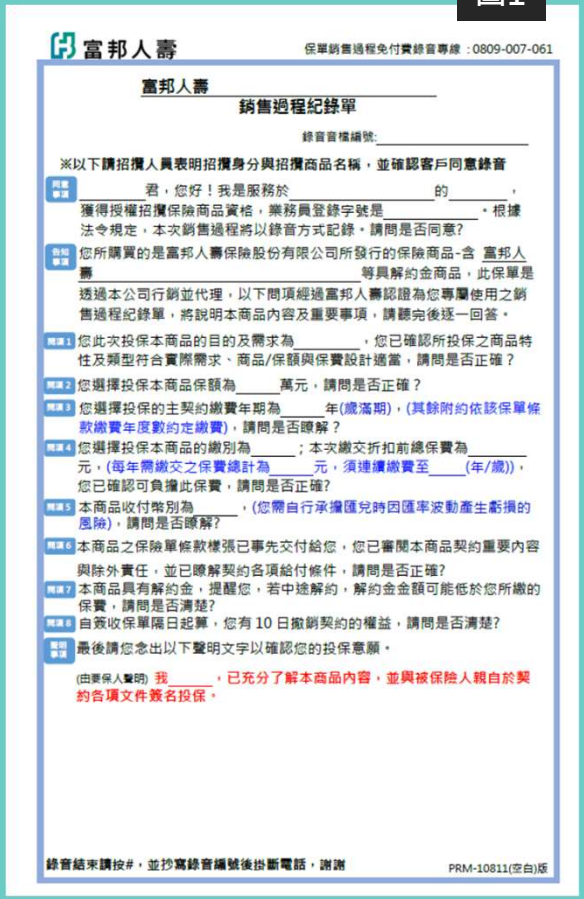
本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用-10

3 填寫紀錄單 開始錄音

錄音前準備

1. **取得與商品相符的銷售過程紀錄單** 詳圖1 →**建議書填寫保單資訊產出表單**。
   與保戶確認紀錄單內容各項資訊皆正確無誤。
2. 環境是否適宜錄音作業錄音設備準備妥當，話機或手機。
   ※若話機無法免持收音，務必拿起話筒錄音，若以手機進行錄音，請開啟擴音。避免插播或應用程式影響錄音。

圖1



富邦人壽　保單銷售過程免付費錄音專線：0809-007-061

富邦人壽
銷售過程紀錄單

錄音音檔編號:_____

※以下請招攬人員表明招攬身分與招攬商品名稱，並確認客戶同意錄音

同意事項　_____君，您好！我是服務於_____的_____，獲得授權招攬保險商品資格，業務員登錄字號是_____。根據法令規定，本次銷售過程將以錄音方式記錄。請問是否同意?

告知事項　您所購買的是富邦人壽保險股份有限公司所發行的保險商品-含 富邦人壽_____等具解約金商品，此保單是透過本公司行銷並代理，以下問項經過富邦人壽認證為您專屬使用之銷售過程紀錄單，將說明本商品內容及重要事項，請聽完後逐一回答。

問項1　您此次投保本商品的目的及需求為_____，您已確認所投保之商品特性及類型符合實際需求、商品/保額與保費設計適當，請問是否正確？

問項2　您選擇投保本商品保額為_____萬元，請問是否正確？

問項3　您選擇投保的主契約繳費年期為_____年(歲滿期)，(其餘附約依該保單條款繳費年度數約定繳費)，請問是否瞭解？

問項4　您選擇投保本商品的繳別為_____；本次繳交折扣前總保費為_____元，(每年需繳交之保費總計為_____元，須連續繳費至_____(年/歲))，您已確認可負擔此保費，請問是否正確?

問項5　本商品收付幣別為_____，(您需自行承擔匯兌時因匯率波動產生虧損的風險)，請問是否瞭解?

問項6　本商品之保險單條款樣張已事先交付給您，您已審閱本商品契約重要內容與除外責任，並已瞭解契約各項給付條件，請問是否正確?

問項7　本商品具有解約金，提醒您，若中途解約，解約金金額可能低於您所繳的保費，請問是否清楚?

問項8　自簽收保單隔日起算，您有 10 日撤銷契約的權益，請問是否清楚?

聲明事項　最後請您念出以下聲明文字以確認您的投保意願。

(由要保人聲明) 我_____，已充分了解本商品內容，並與被保險人親自於契約各項文件簽名投保。

錄音結束請按#，並抄寫錄音編號後掛斷電話，謝謝　PRM-10811(空白)版

開始錄音

步驟一：與保戶說明錄音流程，並告知錄音最後須自行唸出聲明事項。

步驟二：依下列順序操作：

1.撥打錄音專線。

2.按**2**，選擇**「直接開始錄音」**。

3.輸入**3碼券商代碼(統一證券：585)**。

4.嗶聲後開始錄音，依銷售過程紀錄單內容詢問。

5.最後於要保人唸完聲明事項後，**請記得按#結束錄音，確認存檔，此時尚不能掛斷電話，須等待語音播送錄音檔號。(按【＊】鍵可以再聽一次錄音檔號)**

6. **8碼錄音檔號務必抄寫於業務人員報告書中對應欄位**。

7.將業務人員報告書隨同要保文件遞送至富邦人壽。

錄音專線
0809-007061

⚠ **若核保照會錄音未通過，請確認銷售過程紀錄單無誤或更正，並重新進行錄音流程。產出新的錄音編號，填寫於照會單中一同回覆。**

☑詳細錄音規則參照《注意事項&範例說明》

本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用

4 銷售過程紀錄單範例

富邦建議書將套印商品資料，請全部照唸

富邦人壽

保單銷售過程免付費錄音專線：0809-007-061

富邦人壽吉美利外幣利率變動型增額終身壽險
銷售過程紀錄單

錄音音檔編號： XXXXXXXX

錄音檔號請填入業報書中

※以下請招攬人員表明招攬身分與招攬商品名稱，並確認客戶同意錄音

同意事項 曾富邦 君，您好！我是服務於OOO(通路名稱)登錄於統一保代的吳XX ，獲得授權招攬保險商品資格，業務員登錄字號是 123456XXXX。根據法令規定，本次銷售過程將以錄音方式記錄。請問是否同意？

告知事項 您所購買的是富邦人壽保險股份有限公司所發行的保險商品-含富邦人壽吉美利外幣利率變動型增額終身壽險 等具解約金商品，此保單是透過本公司行銷並代理，以下問項經過富邦人壽認證為您專屬使用之銷售過程紀錄單，將說明本商品內容及重要事項，請聽完後逐一回答。

問項 1 您此次投保本商品的目的及需求為 保障 ，您已確認所投保之商品特性及類型符合實際需求、商品/保額與保費設計適當，請問是否正確？

問項 2 您選擇投保本商品保額為 1.0 萬元，請問是否正確？

問項 3 您選擇投保本商品的繳別為 年繳；本次繳交折扣前總保費為 7,470 元，(每年需繳交之保費總計為 7,470 元，須連續繳費6年)，您已確認可負擔此保費，請問是否正確？

問項 4 您選擇投保的主契約繳費年期為 6年，(其餘附約依該保單條款繳費年度數約定繳費)，請問是否瞭解？

問項 5 本商品收付幣別為：美元，(您需自行承擔匯兌時因匯率波動產生虧損的風險)，請問是否瞭解？

問項 6 本商品之保險單條款樣張已事先交付給您，您已審閱本商品契約重要內容與除外責任，並已瞭解契約各項給付條件，請問是否正確？

問項 7 本商品具有解約金，提醒您，若中途解約，解約金金額可能低於您所繳的保費，請問是否清楚？

問項 8 自簽收保單隔日起算，您有 10 日撤銷契約的權益，請問是否清楚?

聲明事項 最後請您念出以下聲明文字以確認您的投保意願。
(由要保人聲明) 我曾富邦已充分了解本商品內容，並與被保險人親自於契約各項文件簽名投保。

僅紅字部分需銷售人員自行補充

錄音結束請按#，並抄寫錄音編號後掛斷電話，謝謝

PRM-10811(空白)版

5 重聽錄音

1.不開放手機撥打重聽專線，建議覆審不通過時再進行重聽確認原因。
*2.請於**錄音完成10分鐘後**，再撥打重聽專線進行重聽確認。*

重聽專線：
0809-006157
※僅能以市話撥打，手機無法撥通。

重聽錄音

步驟一 :以市話撥打重聽專線

步驟二 :輸入錄音使用之8碼音檔檔號，完成請按#。

步驟三 :嗶聲後開始撥放錄音內容。

本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用

6 注意事項

1 事前準備

- ✓ 設備確認：市話或手機撥打錄音專線
  市話：請拿起話筒錄音。
  手機：請開啟擴音。避免插播或應用程式影響錄音。
- ✓ 環境確認：錄音內容牽涉要保人資訊，應避免在公共場所進行錄音。
- ✓ 取得銷售過程紀錄單。與要保人確認銷售過程紀錄單之保單資訊與要保書內容吻合。

2 操作要點

- ✓ 招攬人說明時請咬字清晰放慢語速，避免遺漏或發音不清，並確認每一問項要保人均有明確回答，以利審核人員判讀。
- ✓ 錄音過程中應避免中斷，影響錄音品質。
- ✓ 依銷售過程紀錄單內容錄製，並請要保人唸出聲明事項。

3 錄音完成

- ✓ 要保人完成聲明事項後，請務必記得按#以結束錄音，此時錄音才能確認存檔，但尚不能掛斷電話，須等待語音播送錄音檔號並抄寫，再掛斷電話。

以下情況可能導致錄音不通過

- → 招攬人引導要保人回答，例如「你就講同意就好”、”你就這樣回答」等。
- → 要保人僅回答「嗯、喔、是喔、賀啦、ok、嘿、災啦、好啦」等，相關類似未明確的回答。
- → 劃底線部分關鍵字句敘述不清，如”保額200萬”咬字不清以致審核人員無法辨識。
- → 要保人對於商品有疑問或不確定，而招攬人無法經由當場說明取得要保人同意。

本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用

錄音原則　情境範例

7 範例說明

“要保人須明確回答：「同意、正確、清楚、可以」等。”

招攬人：您選擇本商品保險金額為200萬元，請問是否正確？
要保人：嗯（×）
招攬人：不好意思，如果同意的話，請明確回答。
要保人：同意（○）

“要保人若對問項有疑問，經招攬人簡短說明並確認要保人理解後，請重唸整段問項。”

招攬人：您選擇投保本商品的繳別為躉繳；本次繳交保費為16800元，您已確認可負擔此保費，請問是否正確?
要保人：什麼是躉繳？
招攬人：躉繳為一次性繳費。
要保人：了解。
招攬人：那我們重新再確認剛剛的問題。
招攬人：您選擇投保本商品的繳別為躉繳；本次繳交保費為16800元，您已確認可負擔此保費，請問是否正確?
要保人：正確。

“錄音過程中，不得誘導要保人回答相關字眼。”

1. 你先回答同意啦。（×）
2. 等下再跟你解釋，你先幫我回答正確。（×）
3. 就先說200萬啦，結束錄音再幫你變更。（×）

本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用

外銀通路

70歲銷售錄音作業常見錯誤及口訣提醒

錄音階段

常見錯誤	修正方式
內容念錯。(例如:保額、保費、部分提領或解約...)	直接表明念錯，立刻重新念出正確的內容。
遺漏整個問項或重要內容未錄音。	在【聲明事項】錄製前，將遺漏的問項念出詢問客戶。
客戶未能自行唸出聲明事項	於客戶聲明前，先表明客戶無法自行念出聲明事項的原因後，再帶著客戶逐字句唸完聲明內容。
使用三方通話。(非親晤客戶)	重新錄音(整份紀錄單內容)

本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用

9 問與答

70歲錄音 Q&A

Q：為什麼需要錄音？

A：108年1月1日已實施之銷售投資型保險商品予70歲以上客戶錄音作業；現因應金管保壽字第10904902871號「保險業招攬及核保理賠辦法」第六條第一項增列第十款：「保險業銷售各種有解約金之保險商品(不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險)予70歲以上之客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡，並應由適當之單位或主管人員進行覆審，確認客戶辦理該等商品交易之適當性。」進行錄音作業。

Q：如果是被保險人也滿70歲以上，需要錄音嗎？

A：若要保人、被保險人或實際繳交保費之利害關係人其一保險年齡 為70歲以上，則要保人需進行錄音。

Q：70歲以上客戶投保哪些商品需要錄音？

A：所有**具解約金商品(即現售全商品排除小額終老保險、團體年金保險、三年期以下傷害保險)或**投資型商品的銷售過程都需要錄音紀錄 。

Q：什麼是銷售過程紀錄單？

A：銷售過程紀錄單是錄音必要問項的輔助文件。

本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用

70歲錄音 Q&A
（錄音篇）

10 問與答

Q：錄音完成後，招攬人是否會收到錄音審核結果通知，多久可收到？

A：錄音完成後若不通過審核，將由核保照會通知。

Q：完成錄音後，是否可重新錄音？

A：錄音完成後，可撥打專線重聽，若對內容不滿意，可撥打錄音專線重新錄音，但要記得抄寫新的錄音編號。

Q：免付費錄音專線是否可使用手機撥打？

A：手機可撥打進線錄音，惟提醒避免插播干擾錄音進行，建議手機開啟勿擾模式再進行錄音。

Q：錄音專線無法撥通怎麼辦？

A：可能為滿線中，請稍後再試。

本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用

70歲錄音 Q&A
（錄音篇）

11 問與答

Q：若一張保單分拆成多張投保，是否要就每張相同保單內容進行錄音？

A： 是的，個別保單必須個別錄音。

Q：要保人未成年，被保險人超過70歲，如何進行？

A：須由招攬人、要保人本人、要保人之法定代理人(父母共二人)，以及被保險人，總共五人進行**錄影**，操作方式請洽富邦人壽保單風險管理部02-23455111#25355何立華或#25305葉倫伶

Q：若須錄音者生理狀態無法順利錄音，如聽障或瘖啞人士，如何進行？

A：以**錄影**代替，操作方式請洽富邦人壽保單風險管理部02-23455111#25355何立華或#25305葉倫伶

Q：若有其他操作上問題，怎麼辦？

A：若有手冊上無法解答的操作問題，可撥打銀保客服專線(02)6638-2209直接詢問。

本簡報檔僅供內部教育訓練使用，不得自行擷取部分或全部資料作行銷之用

要保人/被保險人/實際繳交保費之人，其中一位為70歲以上即需進行電話錄音作業，
如要保人未成年則需進行視訊錄影作業，錄音/錄影對象說明如下：

要保人 保險年齡	被保人 保險年齡	實際繳交保費之人 保險年齡	是否需電話錄音 (業務員協助錄音)	電話錄音對象	是否需視訊錄影 (保險公司生調員親訪錄影)	視訊錄影對象
20足歲~未滿70歲	未滿70歲	未滿70歲	否	無	否	無
未滿20足歲	未滿70歲	未滿70歲	否	無	否	無
20足歲~未滿70歲	70歲(含)以上	未滿70歲	是	要保人	否	無
20足歲~未滿70歲	未滿70歲	70歲(含)以上	是	要保人	否	無
20足歲~未滿70歲	70歲(含)以上	70歲(含)以上	是	要保人	否	無
70歲(含)以上	未滿70歲	未滿70歲	是	要保人	否	無
70歲(含)以上	70歲(含)以上	未滿70歲	是	要保人	否	無
70歲(含)以上	未滿70歲	70歲(含)以上	是	要保人	否	無
70歲(含)以上	70歲(含)以上	70歲(含)以上	是	要保人	否	無
未滿20足歲	70歲(含)以上	70歲(含)以上	否	無	是	招攬人及要保人及要保人之法代(父、母共兩人)及被保險人 (缺一不可)
未滿20足歲	70歲(含)以上	未滿70歲	否	無	是	招攬人及要保人及要保人之法代(父、母共兩人)及被保險人 (缺一不可)
未滿20足歲	未滿70歲	70歲(含)以上	否	無	是	招攬人及要保人及要保人之法代(父、母共兩人)及被保險人 (缺一不可)