五、 流程圖：

理專進線銀保專線錄音流程

0800錄音流程	備註說明
招攬人員偕同要保人撥電話至銀代專線(0800-580-919)	
「個資宣告語...」請輸入要保人身份證字號後9碼	個資宣告語完成後，會有「請輸入要保人身份證字號後9碼」，未輸入約3秒後會有「或按*字鍵由專人為您服務」 請選擇輸入要保人身份證字號後9碼，以利080先進行核身作業
080專人接聽 &詢問要保人姓名	請理專主動告知欲進行七十歲錄音作業或照會重錄作業(說明重錄險種及項次)，以利接聽者可將電話轉由專人接聽。
080詢問基本資料及告知錄音提醒事項	1.詢問招攬人員所屬銀行名稱/分行名稱/登錄證字號/要保人姓名/要保人保險年齡/投保商品名稱/業報書的投保目的/保險成本/商品收付幣別/目標(每期)保險費/保額/繳別(紙本照會重錄的受理號碼、險種及項次) 2.若要保人為未成年者，080會再加問要保人雙法代之姓名及與要保人之關係。 3.提醒錄音事項
錄音進行	1. 為確保錄音品質，請儘量挑選安靜處及靠近話筒進行錄音錄音過程中，080不會中斷錄音過程。 2. 若要保人為未成年者，錄音對象即為要保人、被保人、要保人雙法代共4人，錄音方式可採一問四答之方式。
錄音是否正確 正確：完成錄音 080告知理專錄音檔名(10碼) 不正確：是否願意等審核結果 N：結束通話 理專將錄音檔名及錄音年月日填寫於業報書 Y：完成錄音 080告知30-60分鐘內將回電告知錄音檔名(10碼)詢問回撥電話	
080回撥電話 (1)告知首通錄音檔名 (2)告知需重錄的項目	1. 話術錄音完成後，請勿先掛電話，務必待080告知錄音檔名後，再掛電話。 **當本通錄音有需重錄之項目時：080會告知稍後將回撥電話告知錄音檔名、需重錄之項目，並提醒2通(N通)的錄音檔名皆需填寫於業報書中。 **當本通錄音皆正確時：080會於本通電話結束前告知錄音檔名。 2. 請理專覆誦錄音檔名。 3.錄音檔名：西元年後2碼+月2碼+日2碼+流水編號4碼(0001,0002..)
理專進線重錄錯誤項次(第一項及錯誤項次)	
結束通話 理專將錄音檔名及錄音年月日填寫於業報書	請務必於業報書填寫錄音檔名及錄音日期，以做為文件及音檔之勾稽。 **進線錄音若首次錄音有不正確之項目，於稍後進線再重錄時，請務必將首次及後續重錄之音檔檔名皆需填寫於業報書中(P.S.中信銀將音檔檔名寫至專用的銷售範本中。)

帶進線錄音時

1.繳費關係人 70 歲以上，若要保人未足 20 歲，需錄音對象?

1-2.帶進線錄音時，若要保人未足 20 歲，專人是否會詢問「被保險人」與要保人的關係？

1.錄音對象為被保人、要保人及雙法代

1-2.當要保人為未成年者，專人會再加問被保險人姓名、要保人之雙法代姓名以及與要保人之關係

2. 帶進線錄音時，若要保人僅有一位法定代理人，錄音是否仍有效？

仍可錄音，但需提供合理性證明予核保單位以確認僅有一位法定代理人

3. 帶進線錄音時，當專人詢問「請問要保人是否成年」、「請教要保人法定代理人姓名是？」、「請問與要保人的關係是？」等問題時，要由誰回答？

由招攬人員回答

4. 開始錄音時，當要保人、要保人的法定代理人、被保險人均同在線上，請問該如何進行？何謂一問四答？

理專問完後，由錄音的 4 個人依序回答

例：

理專問完後~

(孫子)要保人-我是張一，同意

(阿公)被保人-我是張二，同意

(孫子的父親)要保人法代-我是張三，同意

(孫子的母親)要保人法代-我是李阿美，同意

5. 理專應於核時完成錄音?未於銷售前完成錄音該件新契約會受理嗎?

1.銷售過程錄音應於銷售時進行錄音，故送件時應該業告書下方填寫錄音檔名及日期。

2.若新契約送件時未完成錄音，仍會受理，但會照會補錄音。

6. 理專錄音續號應寫在哪張表格及位置?如未填寫會如何?

業務員報告書下方「錄音檔名」及「錄音日期」欄位

未填寫會照會

7.請問除了「是/否」及「清楚/不清楚」之外，中壽還能接受何種意思表示？

為避免爭議，建議請理專錄音前與客戶說明需以問項中的「是/否」、「清楚/不清楚」、「瞭解/不瞭解」、「同意/不同意」回答。

8. 錄音不完整，可以只補錄有缺漏的問項嗎?

第 1 項錄音有誤者，需重錄全部

其餘項目有誤者，需重錄第 1 項及錯誤項目

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，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
20足歲~未滿70歲	未滿70歲	未滿70歲	否	無
未滿20足歲	未滿70歲	未滿70歲	否	無
20足歲~未滿70歲	70歲(含)以上	未滿70歲	是	要保人
20足歲~未滿70歲	未滿70歲	70歲(含)以上	是	要保人
20足歲~未滿70歲	70歲(含)以上	70歲(含)以上	是	要保人
70歲(含)以上	未滿70歲	未滿70歲	是	要保人
70歲(含)以上	70歲(含)以上	未滿70歲	是	要保人
70歲(含)以上	未滿70歲	70歲(含)以上	是	要保人
70歲(含)以上	70歲(含)以上	70歲(含)以上	是	要保人
未滿20足歲	70歲(含)以上	70歲(含)以上	是	要保人、被保險人、以及要保人之法定代理人(父親及母親)
未滿20足歲	70歲(含)以上	未滿70歲	是	要保人、被保險人、以及要保人之法定代理人(父親及母親)
未滿20足歲	未滿70歲	70歲(含)以上	是	要保人、被保險人、以及要保人之法定代理人(父親及母親)

銷售有解約金商品予七十歲以上客戶銷售過程錄音作業-銀保通路專線

一、 目的

依「保險業招攬及核保理賠辦法」第六條第一項第十款及第十一款規定，銷售各種有解約金商品予七十歲以上之客戶，應經客戶同意後將銷售過程以錄音方式保留紀錄。

二、 適用條件

1. 新契約投保各種有解約金之保險商品（不包括小額終老保險及保險期間在三年以下之傷害險）予七十歲以上之客戶。
2. 客戶係指要保人、被保險人或實際繳交保險費之利害關係人保險年齡七十歲(含)以上者。

三、 錄音對象

1. 要保人為成年：錄音對象為要保人。
2. 要保人為未成年：錄音對象為要保人、被保險人、以及要保人之法定代理人(父親及母親)；倘要保人未滿七足歲時，由法定代理人其一代要保人回覆。

四、 作業方式

1. 錄音專線：0800-580-919
2. 服務時間

   (1)星期一至星期五 8:00~17:30
3. 錄音注意事項：

   (1) 新契約銷售過程錄音，須以本公司各險種之銷售過程紀錄範本與客戶進行所有題目對答並作一次性錄音。

   (2) 同一保單若同時有主、附約符合有解約金之險種或組合保單時，請於同一通錄音檔中，依序完成主、附約險種之銷售過程錄製，其中錄音範本第一項中的業務員自我介紹「OOO 先生/女士您好！...我將以全程錄音...請問您是否同意？」以及最後一項的要保人聲明，可錄製一次即可；若主、附約或組合保單之錄音檔，分別在不同錄音檔時，則各險種的所有銷售錄音問項，皆須逐項次錄製。

   (3) 倘同一保單拆分主、附約險種分別錄製於不同錄音檔中，請務必將各

險種之錄音檔名填寫於業務員報告書中。

(4) 倘經初審結果需進行再次銷售說明，將以電話照會方式並指定險種、題號要求重新錄製。

(5) 為確保錄音品質，建議選擇僻靜之環境並請雙方靠近電話/手機收音處進行對答，以避免因錄音品質不佳而影響覆審結果。

(6) 錄音過程中，當對話音量過小影響錄音品質時，電話服務中心人員始會中斷對話。

(7) 錄音完成後，將由電話服務中心人員將告知 10 碼錄音檔名，請務必將 10 碼錄音檔名及錄音日期(年/月/日)記錄於業務員報告書中。