

2017-05-22 19:21

寿险协会：后年起采记分卡·“投诉断保影响佣金”

马来西亚人寿保险协会副主席拉姆兹土巴希说，到了2019年，在人寿保险和家庭伊斯兰保险框架下，寿险代理的总佣金将被抽出20%佣金，而客户投诉数量、培训时数及保单持久性都会影响代理能否获得该20%的佣金。



拉姆兹土巴希在致辞时分享LIFE框架下的各项重要举措。

（吉隆坡22日讯）马来西亚人寿保险协会副主席拉姆兹土巴希说，到了2019年，在人寿保险和家庭伊斯兰保险框架下，寿险代理的总佣金将被抽出20%佣金，而客户投诉数量、培训时数及保单持久性都会影响代理能否获得该20%的佣金。

广告

代理总佣金抽出20%

他今日出席2017年LIMRA（全球研究、学习和发展组织）和LOMA（改善公司管理和营运组织）营运策略会议开幕仪式后对记者说，为了实现国家在2020年之前确保75%的人民受保的目标，寿险业正在进行转型，并从2015年11月23日起实施国家银行发布的人寿保险和家庭伊斯兰保险框架（LIFE框架）下的各项重要举措。

其中一些重大发展包括引入保险代理和银行职员的平衡记分卡（balance scorecard）制度，进一步提高保险代理生产力和专业，提升保险业的品牌形象和吸引力。

他说，平衡记分卡制度是从代理的总佣金中抽出20%，如果该代理收到客户投诉、没有参加足够的培训以及保单持久性比例低，他就不能拿回那20%的佣金。

应对兼职代理占多数问题

平衡记分卡制度也为了应对兼职代理占多数的问题，全国目前有8万名寿险代理，其中70%是兼职保险代理。

广告

“兼职寿险代理无法百本百投入保险，这可能会影响其服务素质，所以我们提升代理的专业水平，采用平衡记分卡制度使不够专业的代理越赚越少，最后选择离开。”

他相信，通过平衡记分卡制度，将能去芜存菁，留下来的都是专业的代理。

他透露，平衡记分卡制度将在2019年实施，在此之前，寿险公司将通过寿险协会向国行提供资料，指出模拟平衡记分卡制度下，有关公司有多少代理将被淘汰，以此做好准备。

LIFE框架下的其他发展也包括让公众通过网络和简讯查询其保险代理是否已经向LIAM注册，为授权保险代理。

广告

拉姆兹土巴希鼓励公众使用LIAM网站（<https://www.liam.org.my/index.php/customer-zone/knowyour-agent>）及简讯使用这项服务。

他也透露，LIFE框架将通过在线产品或直接营销渠道，多元化保险的分销渠道，让更多人有机会购买人寿保险。过去5年来，马来西亚的整体保险和伊斯兰保险的渗透率只在54%至56%的范围内。

此外，LIFE框架将开发一个综合金融网站，引导消费者选择市场上适合的人寿保险产品。该财务网站和保险自我评估工具将于今年第3季度推出。

