

Date: 18/02/2019

No.: POS 001 / 2019/TB

Re: Chương trình “Vui sinh nhật, nhận thêm quà” năm 2019

THÔNG BÁO

Kính gửi: Các anh chị CRD, BM, toàn thể các anh chị chuyên viên tư vấn, và các bộ phận có liên quan

Chương trình “Vui sinh nhật, nhận thêm quà” năm 2018 đã nhận được phản hồi tốt từ phía Khách hàng. Nhằm phục vụ Khách hàng ngày một tốt hơn, phòng POS đề nghị tiếp tục thực hiện Chương trình “Vui sinh nhật, nhận thêm quà” trong năm 2019.

1. **Đối tượng:** Khách hàng là bên mua bảo hiểm.

2. **Nội dung Chương trình:**

- Tặng thiệp sinh nhật: cho Khách hàng có hợp đồng bảo hiểm còn hiệu lực.
- Tặng quà và thiệp sinh nhật cho Khách hàng có hợp đồng thỏa các điều kiện sau:
 - Hợp đồng đang còn hiệu lực
 - Các hợp đồng bảo hiểm phải đóng đủ phí tối thiểu 2 năm.
 - Tính đến ngày sinh nhật của KH, hợp đồng đã tham gia từ 2 năm trở lên.
 - Quà sinh nhật sẽ phụ thuộc vào tổng phí bảo hiểm sản phẩm chính đã đóng quy đổi theo năm:

Tổng phí BH đã đóng (quy đổi theo năm *)	Quà tặng
KH của hợp đồng còn hiệu lực	Thiệp sinh nhật
Phí 25M ~ < 35M	Túi đựng passport
Phí 35M ~ < 45M	Ca giữ nhiệt
Phí 45M ~ < 60M	Túi du lịch

- Khách hàng có tổng phí bảo hiểm sản phẩm chính đã đóng quy ra năm từ 60M trở lên sẽ được xét theo chương trình VIP.

Tên thương mại	*Công thức quy đổi
Thịnh An Tiết Kiệm Thông Minh	Phí thực tế đã đóng /20
Bảo hiểm hỗn hợp vượt trội Cathay	Phí thực tế đã đóng /10
Bảo hiểm Đám Bảo Tín Dụng Cathay	Phí thực tế đã đóng /20
Thịnh An Tiết Kiệm Thuần Tủy	+ Đóng phí một lần: Phí thực tế đã đóng /20 + Đóng phí theo định kỳ: Phí thực tế đã đóng /10
Các sản phẩm còn lại	Dựa vào tỉ lệ quy đổi theo quy định của công ty

(*) Công thức quy đổi dựa theo qui định của phòng Actuary. Tùy theo từng loại sản phẩm, công thức quy đổi sẽ được tính theo 100% phí thực tế đã đóng hoặc phí thực tế đã đóng /20, phí thực tế đã đóng /10...

- Nhân dịp này, quà tặng và thiệp sinh nhật sẽ được gửi đến BMBH thông qua nhân viên phục vụ hợp đồng và giấy ký nhận sẽ gửi về trung tâm dịch vụ khách hàng (CS).
- Đối với những khách hàng có địa chỉ liên lạc không nằm trong tỉnh/ thành phố có văn phòng đại diện của Cathay, sau khi nhận quà từ phòng POS, nhân viên trung tâm dịch vụ khách hàng sẽ gửi

quà cho khách hàng qua đường bưu điện. Trường hợp này, phiếu xác nhận của bưu điện sẽ thay thế cho phiếu ký nhận quà sinh nhật.

- Số lượng quà có hạn, khi quà phát hết, công ty sẽ ngưng phục vụ Chương trình này.

3. Quy trình thực hiện:

1. Trách nhiệm các phòng ban:

Phòng ban đảm trách	Chi tiết
POS	<ul style="list-style-type: none"> - Vào ngày 15 hàng tháng phối hợp với IT trích xuất tự động từ hệ thống danh sách khách hàng có ngày sinh nhật vào tháng sau, gửi Email thông báo danh sách cho CS Head. CS Head chuyển danh sách về cho các điểm kinh doanh phía dưới. - Vào ngày 16 hàng tháng gửi quà tặng và thiệp cho khách hàng có sinh nhật vào tháng sau đến các trung tâm phục vụ khách hàng (CS).
CS	<ul style="list-style-type: none"> - Vào ngày 20 hàng tháng, truy xuất danh sách khách hàng có ngày sinh nhật vào tháng sau từ hệ thống, đối chiếu với danh sách POS gửi và phản ánh về POS nếu có chênh lệch, CS cho tư vấn viên nhận quà ký tên vào danh sách. - CS Head thu hồi và chủ động theo dõi Danh sách quà tặng của tháng trước có chữ kí xác nhận đã nhận quà của tư vấn viên vào ngày 01 tháng sau. (VD: ngày 01/02/2019 thu hồi Danh sách quà tặng của tháng 01/2019 có chữ kí xác nhận đã nhận quà của tư vấn viên). - Phân phối quà & thiệp cho các đơn vị kinh doanh. Trường hợp khách hàng ở xa, CS sẽ gửi qua đường bưu điện và báo cáo riêng cho POS các trường hợp này. - Nhắc nhở CRD/TWC/BDO thúc đẩy tiến trình thăm viếng, trao quà tặng theo danh sách CS Head gửi. - CS Head có trách nhiệm tự theo dõi và ghi nhận tình hình nhận phát quà của tư vấn viên. - Đối với trường hợp quà tặng quá hạn 2 tháng chưa gửi đến khách hàng, CS Head có trách nhiệm liên hệ tư vấn viên để thu hồi quà và gửi về cho POS. Nếu không, POS sẽ xem như tư vấn viên đã gửi quà cho khách.
Các đơn vị kinh doanh khu vực	<ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn viên/ Nhân viên thu phí thăm viếng và gửi trực tiếp quà tặng và thiệp sinh nhật đến khách hàng. - Đại lý nhận quà và ký vào Danh sách quà tặng tại quầy CS.

2. Xử phạt:

Các đơn vị kinh doanh khu vực	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu tư vấn viên hai lần liên tiếp không tặng quà cho Khách hàng thì sẽ bị hủy bỏ tư cách tặng quà cho Khách hàng. CS Head phải ghi nhận lại và không được để tư vấn viên đó tiếp tục phụ trách tặng quà cho Khách hàng nữa. - Nếu khách hàng phản ánh về việc chưa nhận được quà sinh nhật hoặc tư vấn viên làm thất lạc/hư hỏng quà tặng, CS Head phải thông báo về cho POS, POS sẽ chuyển đến phòng Marketing để phòng Marketing tiến hành khấu trừ vào lương tư vấn viên theo đúng giá thành của món quà. Nếu không, POS sẽ xem như việc gửi quà cho Khách hàng đã được thực hiện đầy đủ và chính xác.
-------------------------------	--

Tổng giám đốc Công ty Bảo Hiểm Nhân Thọ Cathay Việt Nam



Lee Hsun Yu

Date: 18/02/2019

No: POS 001 / 2019 / TB

To: 各位 CRD, BM, 業務員以及有關部門

Re: 2019 年保戶“慶生日, 樂收禮”活動

通告

2018 年“慶生日, 樂收禮”活動收保戶歡迎。為提高客戶服務, 保全部擬建議舉辦 2019 年慶生日, 樂收禮”活動, 標準如下:

I、對象: 為投保人

II、活動內容:

1. 送生日卡: 保單有效力之保戶
2. 送禮物及生日卡:
 - 保單要有效力。
 - 繳夠兩年保費。
 - 算到客戶生日日期, 保單之投保時間要滿兩年以上。
 - 生日禮品會按照總額主約保費以年繳化計算, 具體如下:

總額保費以年計算 (*)	禮品
有效保單	生日卡片
保費 25M ~ < 35M	生日卡 + 護照包
保費 35M ~ < 45M	生日卡 + 保溫杯
保費 45M ~ < 60M	生日卡 + 旅行袋子

- 客戶有總額主約保費以年繳化計算從 60M 以上將按照 VIP 活動送禮品。

產品	*計算公式
Cathay Single Endowment	實際保費/20
Cathay Short-term Endowment	實際保費/10
Cathay Loan Protection	實際保費/20
Cathay 111 Endowment:	+繳費一次: 實際保費/20 +定期繳費: 實際保費/10
Cathay Advanced Whole Life	100%實際保費

(*) 計算公式以 Actuary 部門之規定為準, 有不同計算公式 (100%實際保費, 實際保費/20, 實際保費/10。。。。。)

- ◆ 生日卡片及禮品由服務人員送給客戶, 簽收回條交回服務中心 (CS)。
- ◆ 若保戶住址太遠, 客服人員可郵寄給保戶, 需記錄這些件回復給保全部作為送禮品資料。

III、 操作流程

1. 各部門之責任

負責部門	明細
保全部	<ul style="list-style-type: none"> - 每月 15 日 配合 IT 設立系統，紫銅產生在下個月內有生日的保戶資料，給 CS Head 發名單。CS Head 把名單轉給各獨立點。 - 每月 16 日 郵寄下個月的生日卡片及禮品給個分公司 (CS)。
CS	<ul style="list-style-type: none"> - 每月從 20 日下載及核對下個月保戶生日名單，如有數量差異即通報給保全部。CS 讓業務員在名單上簽名。 - CS Head 每月 01 日收回在上個月有業務員簽署的名單。(例如：2019 年 02 月 01 日，收回 2019 年 01 月名單有業務員的簽名) - 根據系統生日名單，分發生日卡片和禮物給業務單位去拜訪保戶。若保戶住址太遠，客服人員可郵寄給保戶，需記錄這些件回復給保全部作為送禮品資料。 - 提醒各 CRD/TWC/BDO 推動關於拜訪保戶活動、根據 CS Head 寄的保戶生日名單移交禮品給保戶。 - CS Head 有責任自動追蹤分發禮品的事。 - 對於過兩月未送給保戶之禮品，CS Head 聯繫業務員追回禮品及及給保全部。若不，保全部會當是業務員已分發禮品。
分公司之各單位	<ul style="list-style-type: none"> - 財務專員/保全員拜訪及親自送禮物以及生日卡片給保戶。 - 財務專員/保全員在 CS 櫃檯領取禮品和簽名。

2. 處罰:

分公司之各單位	<ul style="list-style-type: none"> - 如財務專員/保全員連續 2 次放棄送禮物則取消該服務人員送禮物之資格。CS Head 要記錄下來，從此不能再給此業務員負責送禮品給客戶。 - 如果客戶反映他們沒有收到生日禮物，服務人員丟失或損壞禮物，CS Head 要通知給保全部，保全部將轉給 Marketing 扣服務人員薪水 (據禮物單價)。若不，保全部會當是送禮物的事無問題。
---------	--

越南國泰人壽公司 
總經理




Lee Hsun Yu