

Hot News

2012.1.4 Advisers 財務顧問雜誌 273 期 記者/林淑媛



從全球熱門話題，包括歐債問題能不能獲得解決？目前看來似乎不太樂觀；再加上歐巴馬競選連任諸多問題（如高失業率）等，在全球經濟局勢動盪不安中，未來的挑戰，應該如

何做好準備？提出4點建議如下：

第一，終身學習。保險從業人員須具備專業，以及不斷地檢視自己的專業，人脈關係只是其中的一環，若沒有相當程度的專

中國人壽執行副總經理許東敏：從業人員不可輕易洩露客戶隱私，更須留意可能觸法的模糊地帶與疑慮

業，無法與客戶建立長期穩定的關係，以及獲得客戶對自己的深度信賴。此外，還要期勉自己能擴大專業基礎，提供客戶更加完整的服務。

第二，把握正確態度。保險從業人員除了要把事情做對以外，還要「持續」做對的事情及做得更好，並創造高附加價值，藉由貼心與創新服務，才能在不景氣中迎接更大挑戰，永續經營客戶人脈。

第三，掌握客戶實際需求。透過金融消費者保護法，正式明訂保險從業人員在適合度等做更到位之規範要求。在行銷過程，除了要瞭解客戶需求、明確告訴客戶投保的內

容和風險值，對客戶的投保屬性與需求，從業人員都須設想得比客戶更全面。

第四，個資法的通過，排除部分不合乎保險業之實際運作，如有關客戶敏感性的資料需求，從業人員除了不可輕易洩露客戶資料，更須多加留意可能觸法的模糊地帶與疑慮，如保險從業人員常藉著喜慶場合與賓客交換名片，若未明確事先告知對方，就用做保險銷售之用，隔日唐突打電話給對方談保險，如此作法都將可能有觸法疑慮。這對於平時習慣於蒐集客戶資料的保險從業人員，明顯違背銷售習慣，重者將有個人刑責問題，對此從業人員尤須小心應對。