

# 台灣保經首選品牌 永達保經 精耕保戶服務

文 / 羅怡如 攝影 / 何佳華

**成**立於 2001 年的永達保經，以退休理財保險規劃為強項，加上高比例 MDRT，始終以客為尊，落實以保戶需求為導向的專業服務，實施嚴謹的消費者資料保護措施、內控內稽制度，執行保戶售後服務確認作業，不僅彰顯業務代表的專業，也是服務保戶有力的保證。

永達重視保戶服務，堅持「杜絕孤兒保單」，建置完整的保戶服務系統，協助業代落實接續服務的品質。永達保經董事長吳文永表示，接續作業由專責部門定期管理與追蹤，透過優質的業代人資管理標準與流程，從專案執行--派發接續、「保戶服務」滿意度調查及成果評估，定期檢討改善，藉由標準化接續服務流程，要求業務代表每年須請保戶親簽「售後服務需求表」，創造與保戶雙向溝通機會，瞭解其真正需求，提高保戶滿意度。更針對接續服務提供獎勵金，一方面提高保單繼續率，也提升人員定著率。此方案精耕保戶服務，不僅提高業務單位的業績，更提升服務指標。

此外，永達保經更重視對保戶之誠信負責，在資安方面已建構完善的管理制度，不只於 2015 年為全國首家通過 ISO27001：2013 驗證的保險經紀人公司，並年年取得複評驗證，今年四月更再度通過 ISO 27001、BS10012 外稽驗證，做到保障保戶個人資料之安全性。值得一提的是，為了確保保戶的權益，永達保經提供保證書，萬一保戶因理賠

糾紛與保險公司打官司，公司將負擔律師費，協助保戶打官司。

永達已屆滿 21 年，業務夥伴始終秉持保險專業及誠信戮力經營，並於工作

之餘持續回饋社會，其中韓孫珍華業務執行副總繼

2017 年個人捐出復康巴士後，2022 年個人再度捐贈一部長照交通專

車，傳遞保險大愛精神。

吳文永董事長指出，非常感謝永達的業務代表除為保戶提供專業的服務外，更發揮保險從業人員的責任與精神，善盡企業社會責任，

不僅延伸保險業互助的宗旨，更落實 MDRT 全人關懷的理念。 

