

Ref : MXM / MEMO / ACCOUNTS / 2018-04  
 Date : 28<sup>th</sup> September 2018  
 Attn : All MXM Agency Leaders, Membership Advisors, Branches and Service Centers  
 C.C. : Mr. Sam Tang - Chief Operating Officer  
       Ms. Ho Chai Lee - Assistant General Manager  
       Heads Of Value Units  
 Re : **Annual Persistency Rate for Monthly-Payment Standing Instructions (MSI) Cases**

As the Program Manager, MXM has observed a trend of low persistency rate on MSI cases. At the same time, the Insurer has also expressed concern over the viability of MSI Payment Mode based on the same reason.

In order to ensure that the MSI Payment Mode will still be made available for new and existing members alike, an Annual Persistency rate of 85% will be implemented for MSI cases with immediate effect.

In the event that any Membership Advisor fails to achieve an Annual Persistency rate of 85%, the company will suspend the respective Membership Advisor from selling MSI cases.

The Annual Persistency rate shall be calculated as follows :

$$\frac{\text{Total number of MSI cases} - \text{Total terminated cases which do not complete 12 months cycle}}{\text{Total number of MSI cases}} \times 100\%$$

**Example :**

Membership Advisor A has a total of 50 MSI cases. Out of 50 cases, 10 cases were terminated due to default payment and failed to complete 12 months cycle. The persistency rate for Membership Advisor A is :

$$\frac{50 \text{ cases} - 10 \text{ terminated cases}}{50 \text{ cases}} \times 100\% = 80\%$$

In this example, Membership Advisor A failed to achieve an Annual Persistency rate of 85% and as such he will be suspended from selling MSI cases.

Membership Advisors should take pro-active steps to address the quality of their submitted cases. They are most welcomed to discuss with our Agency Sales & Support Unit and Credit Control Unit on how they may be able to improve their persistency rate.

For more information, please do not hesitate to contact us at **03-7721 2814** or email to **collections@mxm.com.my**.

Thank you.

**Credit Control Unit**

作为配套管理单位, MXM 在持续的观察中发现 MSI 案件的保单持续率有偏低趋势。与此同时, 保险公司也基于相同的原因对 MSI 支付模式的可行性表示关切。

为了确保公司仍然可以为现有会员及未来新会员提供 MSI 支付模式的选项, 公司将从即日起实施 MSI 案件专属的年度保单持续率, 并将其标准定为 85%。

若有会员顾问未能达到 85% 的年度保单持续率, 公司将暂停该会员顾问销售 MSI 案件的权益。

年度保单持续率按如下方式计算:

$$\frac{\text{MSI 案件总数} - \text{未完成 12 个月周期而被终止的 MSI 案件}}{\text{MSI 案件总数}} \times 100\%$$

示例:

会员顾问 A 总共有 50 个 MSI 案例。其中, 10 个案件因未付款或被未能完成 12 个月的周期而被终止。会员顾问 A 的保单持续率为:

$$\frac{50 \text{ 个案件} - 10 \text{ 个被终止案件}}{50 \text{ 个案件}} \times 100\% = 80\%$$

在此示例中, 会员顾问 A 未能达到 85% 的年度保单持续率, 因此他将被暂时禁止销售任何 MSI 案件。

会员顾问应采取积极主动的措施来解决其提交案件的质量问题。我们非常欢迎各会员顾问与我们的 Agency Sales & Support 单位和 Credit Control 单位讨论如何提高个别的保单持续率。

欲了解更多详情, 请联系我们 **03-7721 2814** 或发送电邮至 [collections@mxm.com.my](mailto:collections@mxm.com.my)。

谢谢。

**Credit Control 单位**

Sebagai Pengurus Program, MXM telah mengamati trend kadar persistensi yang rendah terhadap kes-kes MSI. Pada masa yang sama, Penanggung Insurans juga telah menyatakan kebimbangan mengenai keberkesanan Mod Pembayaran MSI berdasarkan sebab yang sama.

Untuk memastikan bahawa Mod Pembayaran MSI masih tersedia untuk ahli-ahli baru dan yang sedia ada, kadar Persistensi Tahunan sebanyak 85% akan dilaksanakan untuk kes-kes MSI dengan serta-merta.

Sekiranya mana-mana Penasihat Keahlian gagal untuk mencapai kadar Persistensi Tahunan sebanyak 85%, syarikat akan menggantung Penasihat Keahlian tersebut daripada menjual kes-kes MSI.

Kadar Persistensi Tahunan hendaklah dikira seperti berikut :

$$\frac{\text{Jumlah kes MSI} - \text{Jumlah kes yang ditamatkan tidak lengkap kitaran 12 bulan}}{\text{Jumlah kes MSI}} \times 100\%$$

**Contoh :**

Penasihat Keahlian A mempunyai sejumlah 50 kes MSI. Daripada 50 kes, 10 kes ditamatkan kerana pembayaran lalai dan gagal menyempurnakan kitaran 12 bulan. Kadar persistensi untuk Penasihat Keahlian A ialah :

$$\frac{50 \text{ kes} - 10 \text{ kes yang ditamatkan}}{50 \text{ kes}} \times 100\% = 80\%$$

Dalam contoh ini, Penasihat Keahlian A gagal mencapai kadar Persistensi Tahunan sebanyak 85% dan oleh itu dia akan digantung daripada menjual kes-kes MSI.

Penasihat Keahlian perlu mengambil langkah-langkah yang proaktif bagi menangani kualiti kes yang diserahkan. Mereka sangat dialu-alukan untuk berbincang dengan Unit Agency Sales & Support dan Unit Credit Control kami mengenai bagaimana mereka dapat memperbaiki kadar persistensi mereka.

Sekiranya anda mempunyai pertanyaan atau memerlukan maklumat lanjut, sila hubungi kami di **03-7721 2984** atau emel ke [collections@mxm.com.my](mailto:collections@mxm.com.my) .

Terima kasih.

**Unit Credit Control**