

Ref : MXM / MEMO / ACCOUNTS / 2018-06  
 Date : 19<sup>th</sup> December 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 : **Monthly Standing Instruction (MSI) - Annual Performance Review**

Further to our memo ref : MXM / MEMO / ACCOUNTS / 2018-04 dated 28<sup>th</sup> September 2018, we are pleased to announce that the Annual Persistency rate shall be renamed to **Annual Performance Review** and the percentage set for year 2019 is 80%.

The 80% shall be based on the MSI portfolio as of January 2019 till December 2019. An Annual Performance Review below 80% shall result in the Membership Advisor being suspended from selling MSI cases for 2 months, starting from 1<sup>st</sup> February 2020 :

| Annual Performance Review is Based on | Annual Performance Review Achieved | Suspended from Selling MSI Cases   |
|---------------------------------------|------------------------------------|--|
| 2019                                  | Less than 80%                      | 2 months<br>(1 <sup>st</sup> February 2020 to 31 <sup>st</sup> March 2020) |

To facilitate and assist Membership Advisors in monitoring the performance, the Annual Performance Review shall be updated in the Agency Portal on 15<sup>th</sup> of each month.

In addition to that, Membership Advisors who did not achieve the Annual Performance Review of 80% by the end of first half of the year shall be alerted through email, as scheduled below :

| Period                    | Letter   |
|---------------------------|--|
| January 2018 to June 2018 | Letter emailed on 11 <sup>th</sup> October 2018    |
| January 2019 to June 2019 | Letter to be emailed on 15 <sup>th</sup> July 2019 |

Membership Advisors who did not achieve the Annual Performance Review of 80% by the end of the year shall be notified through email, as scheduled below :

| Period                        | Letter  |
|-------------------------------|---|
| January 2018 to December 2018 | Letter to be emailed on 15 <sup>th</sup> January 2019 |
| January 2019 to December 2019 | Letter to be emailed on 15 <sup>th</sup> January 2020 |

The Annual Performance Review after 2019 shall be monitored in the same manner with similar schedules in regards to updates in Agency Portal, emailing alerts and notification as well.

Membership Advisors are recommended to take pro-active steps to address the quality of submitted cases to ensure smooth on-going collections and are most welcomed to discuss with our Agency Sales & Support Unit and / or Credit Control Unit on how to improve the Annual Performance.

To recapitulate, the percentage of Annual Performance Review shall be calculated as follows :

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

**Example :**

Membership Advisor Y has a total of 50 MSI cases. Out of 50 cases, 15 cases were terminated due to default payment and failed to complete 12-month cycle. The percentage of Annual Performance Review for Membership Advisor Y is :

$$\frac{50 \text{ cases} - 15 \text{ terminated cases}}{50 \text{ cases}} \times 100\% = 70\%$$

In this example, Membership Advisor Y did not achieve an Annual Performance Review of 80% and there he shall be suspended from selling MSI cases for 2 months, from 1<sup>st</sup> February 2020 to 31<sup>st</sup> March 2020.

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**

承接 2018 年 9 月 28 日的备忘录：MXM / MEMO / ACCOUNTS / 2018-04 之后，我们谨此宣布，年度保单持续率将被改称为年度绩效评估，而其于 2019 年的百分率则是 80%。

80% 的年度绩效评估将以 2019 年 1 月至 2019 年 12 月的所有 MSI 客户群为基础作计算。低于 80% 的年度绩效评估将导致会员顾问从 2020 年 2 月 1 日起被暂停销售 MSI 案件，为时 2 个月：

| 年度绩效评估计算年份 | 年度绩效评估指标 | 被暂停销售 MSI 案件                                  |
|------------|----------|---|
| 2019       | 低于 80%   | 2 个月<br>(2020 年 2 月 1 日<br>至 2020 年 3 月 31 日) |

为了促进与协助会员顾问监督绩效，评估将于每个月的 15 日在会员顾问电子门户中更新。

除此之外，未能在上半年结束时达到 80% 年度绩效评估的会员顾问也将收到电子邮件提醒，时间如下所示：

| 计算时期                   | 提醒函                   |
|------------------------|-----------------------|
| 2018 年 1 月至 2018 年 6 月 | 已于 2018 年 10 月 11 日发出 |
| 2019 年 1 月至 2019 年 6 月 | 将于 2019 年 7 月 15 日发出  |

年底未达到 80% 年度绩效评估的顾问将收到电子邮件通知，时间如下所示：

| 计算时期                    | 通知函                  |
|-------------------------|----------------------|
| 2018 年 1 月至 2018 年 12 月 | 将于 2019 年 1 月 15 日发出 |
| 2019 年 1 月至 2019 年 12 月 | 将于 2020 年 1 月 15 日发出 |

2019 年之后的年度绩效评估应将采用同样形式进行监督与管理，包括会员顾问电子门户的更新，电子邮件提醒和通知等等。

建议会员顾问采取积极主动的措施来解决提交案件的质量问题，以确保会员收费持续顺利地进行，并欢迎会员顾问接 Agency Sales & Support 单位以及 / 或 Credit Control 单位，以研讨提高年度绩效的有效方法。

年度绩效评估的百分率将如下方所示计算：

$$\frac{\text{MSI 案件总数} - \text{未完成 12 个月周期而被终止的 MSI 案件}}{\text{MSI 案件总数}} \times 100\% = 70\%$$

示例：

会员顾问 Y 共有 50 个 MSI 案件。其中，15 个案件因未按时付款以至未能完成 12 个月周期。因此，会员顾问 Y 的年度绩效评估如下：

$$\frac{50 \text{ 个案件} - 15 \text{ 个被终止案件}}{50 \text{ 个案件}} \times 100\% = 70\%$$

在此示例中，会员顾问 Y 的年度绩效评估并未达到 80%。因此他将从 2020 年 2 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日被暂停销售 MSI 案件 2 个月。

欲知详情，欢迎拨电致 03-7721 2814 或电邮致 [collections@mxm.com.my](mailto:collections@mxm.com.my)。

谢谢。

**Credit Control 单位**

Merujuk kepada memo kami, ruj : MXM / MEMO / ACCOUNTS / 2018-04 bertarikh 28<sup>hb</sup> September 2018, kami dengan sukacitanya mengumumkan bahawa kadar Persistensi Tahunan akan dinamakan semula kepada **Penilaian Prestasi Tahunan** dan peratusan yang ditetapkan untuk tahun 2019 adalah 80%.

80% itu akan berdasarkan kepada portfolio MSI pada bulan Januari 2019 hingga Disember 2019. Penilaian Prestasi Tahunan di bawah 80% akan menyebabkan Penasihat Keahlian digantung daripada menjual kes - kes MSI selama 2 bulan bermula dari 1<sup>hb</sup> Februari 2020 :

| Tahun Penilaian Prestasi Berasaskan | Penilaian Prestasi Tahunan Telah Dicapai | Digantung dari Menjual Kes MSI  |
|-------------------------------------|--|---|
| 2019                                | Kurang daripada 80%                      | 2 bulan<br>(1 <sup>hb</sup> Februari 2020 hingga 31 <sup>hb</sup> Mac 2020) |

Untuk memudahkan dan membantu Penasihat Keahlian dalam memantau prestasi, Penilaian Prestasi semasa akan dikemas kini di Portal Agensi pada setiap 15 haribulan.

Di samping itu, Penasihat Keahlian yang tidak mencapai Penilaian Prestasi Tahunan sebanyak 80% pada hujung separuh pertama tahun akan dimaklumkan melalui e-mel, seperti yang dijadualkan di bawah :

| Tempoh                       | Surat  |
|------------------------------|--|
| Januari 2018 hingga Jun 2018 | Surat akan dihantar melalui e-mel pada 11 <sup>hb</sup> Oktober 2018 |
| Januari 2019 hingga Jun 2019 | Surat akan dihantar melalui e-mel pada 15 <sup>hb</sup> Julai 2019   |

Penasihat Keahlian yang tidak mencapai Penilaian Prestasi Tahunan sebanyak 80% menjelang akhir tahun akan dimaklumkan melalui e-mel, seperti yang dijadualkan di bawah :

| Tempoh                            | Surat  |
|-----------------------------------|--|
| Januari 2018 hingga Disember 2018 | Surat akan dihantar melalui e-mel pada 15 <sup>hb</sup> Januari 2019 |
| Januari 2019 hingga Disember 2019 | Surat akan dihantar melalui e-mel pada 15 <sup>hb</sup> Januari 2020 |

Penilaian Prestasi Tahunan selepas 2019 akan dipantau dengan cara yang sama sepertimana jadual diatas dari segi kemas kini dalam Portal Agensi serta surat makluman dan pemberitahuan melalui e-mel.

Penasihat Keahlian dinasihatkan untuk mengambil langkah-langkah yang proaktif untuk menangani kualiti kes yang diserahkan untuk memastikan proses koleksi berjalan lancar. Unit Jualan & Sokongan Agensi dan Unit Kawalan Kredit kami sentiasa mengalu-alukan kedatangan Penasihat Keahlian jika ingin membincangkan mengenai cara untuk memperbaiki Penilaian Prestasi Tahunan.

Secara ringkas, peratusan Penilaian Prestasi Tahunan akan dikira seperti berikut :

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

**Contoh :**

Penasihat Keahlian Y mempunyai sejumlah 50 kes MSI. Daripada 50 kes, 15 kes ditamatkan kerana pembayaran lalai dan gagal melengkapkan kitaran 12 bulan. Peratusan Penilaian Prestasi Tahunan untuk Penasihat Keahlian Y ialah :

$$\frac{50 \text{ kes} - 15 \text{ kes yang ditamatkan}}{50 \text{ kes}} \times 100\% = 70\%$$

Dalam contoh ini, Penasihat Keahlian Y telah gagal mencapai peratusan Penilaian Prestasi Tahunan sebanyak 80%, oleh itu dia akan digantung daripada menjual kes MSI selama 2 bulan, dari 1<sup>hb</sup> Februari 2020 hingga 31<sup>hb</sup> Mac 2020.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi kami di **03-7721 2814** atau e-mel ke **collections@mxm.com.my**.

Terima kasih.

**Unit Credit Control**