

使用中國信託銀行 ATM 進行台灣人壽保單服務功能問與答

(繳費專區服務)

ATM 保單服務功能使用時間：

例假日：24 小時開放服務。

平日：凌晨 2 點～凌晨 3 點 30 分之其他時間皆提供服務。

(一) 續期/續保保險費繳交服務

Q1. 如何利用 7-11ATM 櫃員機之台灣人壽繳費專區服務功能繳納續期/續保保險費？

- A: (1). 插入
- (2). 選擇
- (3). 輸入
- (4). 選擇
- (5). 選擇
- (6). 選擇
- (7). 輸入 (指定多筆繳款)
- (8). 輸入 (指定保單號碼)

※(7)、(8) 程序僅可擇一輸入

※依要保人身分證字號查詢繳費，頁面最多呈現 3 筆保單號碼，超過筆數請電洽本公司客戶服務專線 0800-099-850/02-8170-5156 詢問。

- (9). 核對保單號碼及金額

- (10). 選擇

交易完成，請收取交易明細單，同時確認交易是否成功並請妥善保存交易明細單，以備日後查詢之用。

Q2. 是否台灣人壽保戶於全省中國信託銀行 ATM 櫃員機均可進行台灣人壽繳費專區服務功能？

A: 不是的。

因操作此項服務功能之 ATM 機台需為觸控式螢幕，而 7-11 便利超商門市之機台均符合此條件(中信銀行據點之 ATM 機台並非全為觸控式螢幕)，故此項服務功能目前僅設定在 7-11 便利超商之 ATM 櫃員機。

Q3. 台灣人壽繳費專區服務功能之繳費金額是否有上限？

A: 中信 ATM 櫃員機繳費專區金額上限同設定約定轉帳帳號

(約定轉帳限額:單筆單次最高新台幣 200 萬元，當日累計不可超過新台幣 300 萬元，惟仍須視各銀行規定)

Q4. 台灣人壽繳費專區服務功能是否須限制使用中國信託銀行金融卡？繳交保費是否有交易手續費？

A: 未限制必須使用中國信託銀行金融卡才能進行繳費，但使用中國信託銀行金融卡不須支付手續費，它行卡則須支付跨行交易手續費。

Q5. 利用台灣人壽繳費專區服務功能繳納續期/續保保險費, 包含的繳費管道為何?如何繳納?

A: 欲繳納保單之續期/續保保險費繳交方式若為以下 3 項者, 僅須依繳費專區操作程序即可完成繳費, 不須持單繳費。

(1). 派員收費

(2). 自行繳款

(3). 續期扣款失敗且已開立自行繳款繳費通知單之保單

Q6. 利用台灣人壽繳費專區服務功能繳納續期/續保保險費之險種商品有無限制?

A: 目前開放台幣傳統型壽險/意外險保單, 投資型商品不適用。

Q7. 如何使用台灣人壽繳費專區繳納續期/續保保險費?

A: 保戶可選擇多筆保單(限 3 筆)或指定保單二種方式繳款。

1. 多筆保單方式需輸入要保人身分證字號, 點選欲繳保單號碼, 確認繳費即可

2. 指定保單繳款輸入保單號碼及要保人身分證字號(二者皆需輸入), 確認繳費即可。

Q8. 客戶有 3 筆以上之保單, 為何選擇多筆保單繳款時, ATM 繳費專區螢幕只能呈現 3 筆保單資訊?

A: 當欲繳款之保單數太多時, 將造成 ATM 繳費系統連線速度減緩; 因此, 多筆保單繳款時, 最多僅能呈現 3 筆保單資訊, 如保戶欲繳交第 4 筆或以上保單可經由指定保單繳款方式繳款; 若不知道保單號碼者請洽本公司客服專線 0800-099-850/02-8170-5156 詢問後, 再經由指定保單繳款方式繳款。

Q9. 保戶如需繳納多筆保單, 唯優先呈現 3 筆保單之條件為何?手續費算一筆或多筆?

A: 派員收費、自行繳款及續期扣款失敗且已開立自行繳費通知單...等 3 種繳費方式中, 3 筆保單呈現順序以應繳日較前之保單為先, 其次為第 2 筆、第 3 筆。3 筆保單一次繳費, 手續費以 1 次計算。

Q10. 如續期/續保扣款失敗保單, 且未收到自行繳款單, 是否可利用台灣人壽繳費專區繳納續期/續保保險費?

A: 請使用指定保單繳款方式繳款, 輸入保單號碼及要保人身分證字號, 續保扣款失敗查無繳費明細時, 請來電客服專線 0800-099-850/02-8170-5156 洽詢。

Q11. 客戶繳款完成後立即再以 ATM 查詢, 但該保單卻仍顯示未繳款之原因為何?

A: 繳費完成後系統無法即時連線, 須於次一工作日才能完成銷帳程序。

Q12. 台灣人壽繳費專區, 是否提供繳交自動墊繳保費之功能?

A: 由於「人身保險委託其他機構代收保險費或保單借款本息自律規範」中尚無可以繳交自動墊繳保費之規定, 因此目前暫無法開放此功能。

Q13. 保戶於完成中國信託銀行 ATM 櫃員機繳費專區繳費程序後, 其交易明細單須保留多久?

A: 保戶於繳費後 7-10 日內將會收到台灣人壽寄發之繳費送金單, 確認繳費無誤時即可不予保留, 若保戶未收到送金單時, 請即向本公司客服專線 0800-099-850 / 02-8170-5156 協助確認, 以確保權益。

(二) 契約變更/復效保費繳交服務

Q1. 辦理契約變更或保單復效而產生應繳付金額時, 是否只要於全省中國信託銀行 ATM 櫃員機即可進行台灣人壽繳費專區服務功能?

A: 不是的。

因操作此項服務功能之ATM機台需為觸控式螢幕, 而7-11便利超商門市之機台均符合此條件(中信銀行據點之ATM機台並非全為觸控式螢幕), 故此項服務功能目前僅設定在7-11便利超商之ATM櫃員機。

操作程序如下：

- (1). 插入
- (2). 選擇
- (3). 輸入
- (4). 選擇
- (5). 選擇
- (6). 選擇
- (7). 輸入 (指定多筆保單繳款)
- (8). 輸入 (指定保單號碼)

※(7)、(8) 程序僅可擇一輸入

※依要保人身分證字號查詢繳費，頁面最多呈現3筆保單號碼，超過筆數請電洽本公司客戶服務專線 0800-099-850 / 手機另撥 02-8170-5156 詢問。

(9). 核對保單號碼及金額

(10). 選擇

交易完成，請收取交易明細單，並確認轉帳是否成功且妥善保存，以備日後查詢之用。

Q2. 如果辦理契約變更或保單復效之保單超過一張時，可否利用 ATM 同時繳費？

A: 當您輸入要保人身分證字號並按確認鍵後，螢幕會顯示出此身分證字號之要保人現需繳付變更/復效保費之保單號碼（因頁面限制，最多可顯示3張保單資訊），即可同時繳付。

Q3. 利用台灣人壽繳費專區服務功能繳交變更/復效保險費，有無金額限制？

A: 中信 ATM 櫃員機繳費專區金額上限同設定約定轉帳帳號

（約定轉帳限額：單筆單次最高新台幣 200 萬元，當日累計不可超過新台幣 300 萬元，惟仍須視各銀行規定）

Q4. 利用台灣人壽繳費專區服務功能繳交變更/復效保險費是否須限制使用中國信託銀行金融卡？繳交變更/復效保險費是否有交易手續費？

A: 未限制必須使用中國信託銀行金融卡才能進行繳費，但使用中國信託銀行金融卡不須支付手續費，它行卡則須支付跨行交易手續費。

Q5. 利用台灣人壽繳費專區服務功能繳交變更/復效應繳金額後，是否會收到繳費憑據？

A: 會。

本公司會於您繳款後 10 日內將繳費憑據及完成契約變更或保單復效之批註書一併寄送予您，在未收到本公司開立之憑據前，請保留 ATM 交易明細單或向本公司客服專線 0800-099-850 / 02-8170-5156 協助確認，以確保權益。

(三) 保單借款的還款服務

Q1. 如何操作 ATM 保單借款的還款服務功能？

- (1). 插入
- (2). 選擇
- (3). 輸入
- (4). 選擇
- (5). 選擇
- (6). 選擇
- (7). 輸入 (指定多筆還款)
- (8). 輸入 (指定保單號碼)
- ※(7)、(8) 程序僅可擇一輸入
- (9). 輸入
- (10). 核對保單號碼(身分證字號)及金額
- (11). 選擇

交易完成，請收取交易明細單，同時確認交易是否成功並請妥善保存交易明細單，以備日後查詢之用。

Q2. 償還保單借款是否限制須使用中國信託銀行金融卡？是否有交易手續費？

A: 未限制必須使用中國信託銀行金融卡才能進行還款，但使用中國信託銀行金融卡不須支付手續費，它行卡則須支付跨行交易手續費。

Q3. 保單借款還款有哪些功能？保單借款還款順序為何？

A: 客戶可選擇多筆保單還款(操作時輸入身分證字號)或指定保單(操作時輸入身分證字號及指定保單號碼)還款，還款金額為自行輸入。

還款順序為先清償全部利息，再依借款利率高低及借款時間先後逐筆清償本金。

Q4. 客戶還款完成後，若當日查詢還款狀況，為何仍顯示未還款？

A: 還款完成後系統無法即時連線，須於次一工作日才能完成銷帳程序。

Q5. 使用 ATM 進行保單借款還款後，是否會收到還款收據？

A: 會的，保戶於還款後 7-10 日內將會收到台灣人壽寄發之保單借款還款收據。

(四) 首期/旅平險保費繳交服務

Q1. 是否只要於全省中國信託銀行 ATM 櫃員機即可進行台灣人壽繳費專區服務功能？

A: 不是的。

因操作此項服務功能之ATM機台需為觸控式螢幕，而7-11便利超商門市之機台均符合此條件(中信銀行據點之ATM機台並非全為觸控式螢幕)，故此項服務功能目前僅設定在7-11便利超商之ATM櫃員機。

Q2. 利用台灣人壽繳費專區服務功能繳交首期保險費或旅平險保費, 應輸入何人的身分證 字號?

A、請輸入要保人之身分證字號。

操作程序如下：

- (1). 插入
- (2). 選擇
- (3). 輸入
- (4). 選擇
- (5). 選擇 或
- (6). 輸入
- (7). 核對輸入之身分證字號及繳款金額
- (8). 選擇

交易完成，請收取交易明細單，並確認轉帳是否成功且妥善保存，以備日後查詢之用。

Q3. 利用台灣人壽繳費專區服務功能繳交首期保險費或旅平險保費是否須限制使用中國信託銀行金融卡?繳交保費是否有交易手續費?

A: 未限制必須使用中國信託銀行金融卡才能進行繳費，但使用中國信託銀行金融卡不須支付手續費，它行卡則須支付跨行交易手續費。