



英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司 公告

各項服務措施

因應 115 年農曆春節連續假期(2/14-2/22)各項服務措施調整如下：

一、契約給付相關作業：

1. 終止件

2/10 下午 3:30 前(含) 送達本分公司且文件齊全無照會、無須電訪者，於 2/13 以前付款，其餘年後處理。

2. 借款件

- (1) 2/12 下午 3:30 前(含) 送達本分公司，文件齊全且無照會、無須電訪者，於 2/13 付款，其餘年後處理。
- (2) 2/13 急件(限台幣保單匯款，無照會/電訪)，案件需於當日上午 10:00 前送達本分公司，其餘年後處理。

3. 生存&滿期金

生存及滿期金應給付日期介於 2/14 - 2/22 者，提前於 2/13 紿付。

二、收費作業：信用卡/銀行/郵局帳戶扣款作業如下：

1、信用卡扣款件：

- (1)首次保費每日扣款作業，春節前最後扣款日為 2 月 13 日，春節後第一次扣款日為 2 月 23 日。

(2)續期保費

保單招攬通路	保單生效日	扣款時間
銀行保險及保經代通路	2012.12.31 前(含)	春節前最後扣款日為 2 月 13 日，春節後第一次扣款日為 2 月 23 日。
	2013.01.01 後(含)	春節前最後扣款日為 2 月 12 日，春節後第一次扣款日為 2 月 24 日。
電話行銷通路	2016.01.31 前(含)	春節前最後扣款日為 2 月 13 日，春節後第一次扣款日為 2 月 23 日。
	2016.02.01 後(含)	春節前最後扣款日為 2 月 12 日，春節後第一次扣款日為 2 月 24 日。

2、銀行帳戶扣款件：

(1)首期首次保費春節前最後扣款日為 2 月 13 日(前次扣款失敗及玉山、華南銀行最後扣款日為 2 月 10 日)，春節後第一次扣款日為 2 月 23 日。

(2)續期保費

保單招攬通路	保單生效日	扣款時間
銀行保險及保經代通路	2012.12.31 前(含)	春節前最後扣款日為 2 月 10 日，春節後第一次扣款日為 2 月 25 日。
	2013.01.01 後(含)	
電話行銷通路	2016.01.31 前(含)	
	2016.02.01 後(含)	

3、郵局帳戶扣款件：首期及續期保費春節前最後扣款日為 2 月 10 日，春節後第一次扣款日為 2 月 25 日。

三、櫃台服務：

春節連續假期客服中心於 2/14 - 2/22 停止營業，自 2/23 恢復營業。

四、客戶關懷部：

1. 0800 客服專線 2/14 - 2/22 全日由委外代接公司接聽。
2. 售後電訪作業：2/11 發單之電訪名單，將於 2/13 前完成外撥電訪，如 3 次聯繫不上將結案寄發權益信函，以符合法令執行電訪期限。