

序號	問題	答案
1	請問高齡錄音範本在哪裡？	每個商品試算表>在輸入頁KEY上完整的要保人、繳款人資料/業務員/投保目的，就會跳出錄音範本哦。
2	哪些人需要高齡錄音呢？	若要保人/被保人/繳款人，其中一人保險年齡達65歲以上，要保人及達65歲以上之被保人或繳款人就需要錄音。 (錄音稿會因身份而不同，而有所不同)**若要保人未達20歲，則由要保人之法定代理人錄音**
3	該怎麼錄音呢？	手機或市話直撥 0809-082-858，依語音指示進行錄音。(需輸入保戶身證字號及業務員登錄證字號)
4	如何取得高齡錄音編號？	錄音結束後，請按 1 取得錄音編號後，請將編號寫在A87業務員報告書。
5	錄音編號規則	錄音編號規則：保戶ID後3碼+進線日期6碼+流水序號4碼，錄音編號共13碼。 例如：保戶ID後3碼為456，錄音日期為2024/01/01，錄音編號則為456+240101+流水序號4碼。
6	高齡錄音日期	錄音日期可以=要保日或晚於要保日，千萬不可早於要保日。例如：要保日期為1/10，錄音日期可以=1/10或晚於1/10。
7	高齡錄音該注意的事項	1.錄音過程，不可出現「引導」聲音，須保戶自行回答。 2.錄音須「現場」進行撥打0809錄音電話，不可用手機預錄後再進行撥打0809電話錄音。
8	什麼情形之下須進行【高額生調】？	1.累計保險業人壽保險及傷害保險有效保額達 2,501萬 元 以上。 2.累計同壽險、傷害險達 3,501萬 元 以上。 3.主動投保案件。
9	什麼情形之下須進行【生調】？	1.第 1 順位身故受益人關係有非配偶、直系親屬或法定繼承人。 2.新契約承保前電訪告知保費來源與辦理保全項目資金用途原因不符。 3.不識字之成年人或身心障礙無法簽名者如以非配偶或二親等內之親屬為其見證人者。
10	誰來生調呢？	請在新契約照會單上回覆：保戶可生調的預定日期、地址及電話，會有專任生調人員進行安排生調。
11	什麼情形之下須進行【承保前電訪】？	【承保前電訪】分成： 1.投保前三個月內辦理解約/貸款/保單借款之電訪，電訪對象為要保人。 2.保險年齡達65歲以上的高齡電訪，電訪對象為要保人及達65歲以上之被保人或繳款人。
12	體檢醫院或診所哪裡可以查詢？	全國各地均有配合的體檢醫院或診所，查詢後記得再次打電話與體檢醫院或診所確認可體檢項目及時間哦！網址： https://www.skl.com.tw/spech.html
13	體檢時該注意事項	1.請務必攜帶【體檢補辦單】及身份證。 2.請留意【體檢補辦單】上的體檢項目及規定。
14	照會所需的文件哪裡可下載呢？	請至【新光人壽官網>業務夥伴>保經代保單行政作業專區>輸入所需文件關鍵字】下載即可，網址： https://www.skl.com.tw/top_quicklink_mobile.html?id=skmain-partner
15	怎麼找核保人員呢？	可直接撥打照會單上分機(左上角都有本件的核保人員電話及分機)。
16	主約/附約復效(六個月內)	免告知及免附可保證明+【契變_整合版】，另在契變書裡註明要保人帳號
17	主約/附約復效(六個月以上)	須告知且檢附六個月內之可保證明+【契變_整合版】，另在契變書裡註明要保人帳號
18	新增附特約或加大附約保額	【契變_整合版】+被保險人告知事項書(B48)，另在契變書裡註明要保人帳號
19	註銷附加特約或縮小附約保額	隨時辦理+【契變_整合版】，另在契變書裡註明要保人帳號
20	減少保險金額	隨時辦理+【契變_整合版】，另在契變書裡註明要保人帳號

21	年期變更(縮短年期)	1.隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 【保險契約轉換及繳費年期變更之前後利益比較暨權益說明書參考表】 2.契約須繳足保費達兩年以上者方可辦理 3.縮短後剩餘之繳費期間須有一年以上
22	減額繳清保險	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 【減額繳清及展期定期保險聲明書】
23	展期定期保險	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 【減額繳清及展期定期保險聲明書】，另在契變書裡註明要保人帳號
24	變更要保人	1.隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 【新、舊要保人之身分證明文件】 + 新要保人【FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書】 2.新要保人與被保險人應有保險利益或仰給關係。
25	變更要保人 (身故件)	1.隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 【新、舊要保人之身分證明文件】 + 新要保人【FATCA及CRS個人客戶自我聲明書暨個人資料同意書】 2.新要保人與被保險人應有保險利益或仰給關係。 3.要保人死亡該保單視同遺產處理，應以推舉方式繼承保單一切權利義務(1)須檢具之證明文件如推舉同意書左列事項所載【繼承人需檢附全部戶籍謄本】及【繼承系統表】，以證明全體繼承人數、年齡。有未成年人者，需經法定代理人同意)，如身分證影本係代表繼承人親自辦理同意新要保人之推舉所需。 4.原要保人身故以推舉方式辦理要保人變更，須檢具【推舉同意書】，含「繼承人」原始全戶戶籍謄本、全體繼承人身分證明文件及繼承系統表。
26	身故受益人變更	隨時辦理 + 【契變_整合版】
27	生存、滿期、祝壽、年金 受益人變更	隨時辦理 + 【契變_整合版】
28	身分證號更改	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)
29	出生年月日更改	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)
30	住所及戶籍地址變更	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)
31	變更聯絡電話	隨時辦理 + 【契變_整合版】
32	電子單據	隨時辦理 + 【契變_整合版】
33	簡訊通知方式變更	隨時辦理 + 【契變_整合版】
34	電子化自行繳費通知	隨時辦理 + 【契變_整合版】
35	被保險人戶籍地址及聯絡電話變更	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)
36	被保險人住所及電子單據服務變更	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)
37	自動墊繳權變更	隨時辦理 + 【契變_整合版】
38	紅利選擇權變更	隨時辦理 + 【契變_整合版】
39	增加回饋金給付方式	隨時辦理 + 【契變_整合版】，另在契變書裡註明要保人帳號 (應繳日前一個月年給付或前五天月給付 回饋金計算後，不可送件辦理)
40	職業類別變更(職業內容變更)	隨時辦理 + 【契變_整合版】，須註明職業類別及職業內容，另在契變書裡註明要保人帳號
41	保單補發	隨時辦理 + 【契變_整合版】，另在契變書裡註明契約變更繳費方式 (工本費每一保號100元)
42	要保人更名	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)
43	被保險人更名	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)

44	補告知變更	隨時辦理 + 【契變_整合版】 + 應檢具相關資料 (如診斷書等)
45	繳法別變更不補費 (大變小)	隨時辦理 + 【契變_整合版】，自下次應繳費日生效 (如年繳改成季繳)
46	繳法別變更補費 (小變大)	隨時辦理 + 【契變_整合版】，補收到下次應繳費日之保費差額(如季繳改成年繳)，另在契變書裡註明契約變更繳費方式
47	收費管道變更(改成自行繳費)	隨時辦理 + 【契變_整合版】，若變更為銀行或信用卡繳費者，則直接附上授權書辦理即可
48	要保人保單現金價值證明	隨時辦理 + 【當事人個資權利行使申請書】 + 要保人相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)
49	保險契約終止 (解約)	隨時辦理 + 【保險契約終止申請書】 + 存摺封面影本 + 要保人相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)
50	保險單借款	隨時辦理 + 【保險單借款約定書】正反列印 + 存摺封面影本 + 要保人相關證明文件 (如身分證影本或新式戶口簿等)
51	所需的文件哪裡可下載呢?	請至【新光人壽官網>業務夥伴>保經代保單行政作業專區>輸入所需文件關鍵字】下載即可，網址： https://www.skl.com.tw/top_quicklink_mobile.html?id=skmain-partner
52	怎麼找承辦人員呢?	照會單上皆有承辦人員分機
53	轉帳/信用卡件，保費扣款日期？可以扣款幾次？	1.轉帳/信用卡件，均有4次扣款機會 2.每月逢10號扣款，如應繳日1-10，扣款日期為 10日；若應繳日為11-20，扣款日期為 20日；如應繳日21-月底，扣款日期為月底(逢假日順延扣款)
54	扣款失敗，該如何處理？	若 4 次扣款失敗，可自新光或台新ATM操作自行繳費
55	是否有扣款成功？扣款金額？扣款方式？	保戶請打0800-031-115查詢，或業務員可申請PRM系統查詢
56	該如何自行繳費？如何銷帳？	可自新光或台新ATM操作自行繳費 (虛擬帳號會自動銷帳)
57	若產生墊繳或借款，該如何處理？	匯款自續期帳號後，請將單據繳回公司銷帳
58	保費所需文件取得 (授權書或其他)	請至【新光人壽官網>業務夥伴>保經代保單行政作業專區>輸入所需文件關鍵字】下載即可，網址： https://www.skl.com.tw/top_quicklink_mobile.html?id=skmain-partner
59	代為轉告收費人員	可直接撥打照會單上分機 (左上角都有本件的核保人員電話及分機)。
60	申請壽險理賠該檢附的文件(身故保險金受益人為指名受益人)	(1)保險單、(2) 理賠申請書、(3)死亡證明書或相驗屍體證明、(4)除戶戶籍謄本、(5)受益人身分證明文件 及 (6) FATCA C RS 聲明書。
61	申請壽險理賠該檢附的文件(身故保險金受益人為法定繼承人)	(1)保險單、(2) 理賠申請書、(3)死亡證明書或相驗屍體證明、(4)除戶戶籍謄本、(5) 繼承系統表、(6)全體繼承人之全戶戶籍謄本及(7)FATCA& C RS 聲明書
62	申請醫療理賠該檢附文件(定額醫療)	(1)理賠申請書、(2)診斷書
63	申請醫療理賠該檢附文件(實支實付)	(1)理賠申請書、(2)診斷書與(3)收據正本
64	申請失能理賠該檢附文件	(1)理賠申請書、(2)失能診斷書及(3)FATCA&CRS聲明書。
65	申請失能保險金時，如果被保險人於心神喪失或無意識狀態，該如何申請？	1. 受益人為被保險人本人，如果被保險人於心神喪失或無意識狀態，應依民法第十四條第一項規定，由配偶、四親等內之親屬、最近一年有同居事實之其他親屬向法院提出監護宣告之聲請，由法院指定監護人後再由該監護人提出失能理賠之申請。
66	受益人為未滿十八歲的未成年人要怎辦理理賠？	若受益人未滿七歲，由其法定代理人簽章提出申請；若受益人滿七歲未滿十八歲時須由受益人親自簽章，法定代理人則於法定代理人處簽章。

67	在海外(大陸地區)發生理賠事故，要如何申請理賠？	(1)所需檢附文件均與國內相同。 (2)國外文件必須經由我國駐外單位認證後才可申請 (3)大陸地區醫療院所出具的文件則必須經海基會認證 (4)如非英美語，事先將內容翻譯，再送件申請理賠，以加速理賠時效。
68	請問申請理賠金可用何種方式領取？	可選擇以「匯款」或「銀行支票」給付；選擇以「銀行支票」給付者均以指名劃線、禁止背書轉讓之支票給付。
69	被保險人在停效或寬限期間內發生保險事故，其理賠結果會有不同嗎？	寬限期間發生保險事故，本公司仍負保險責任，但應由給付之保險金內扣除欠繳保險費。停效期間之保險事故，不負給付保險金之責任。
70	哪裡可以下載試算表及建議書？	PRM系統需向所屬公司申請帳密，之後再請至【新光人壽官網>業務夥伴>保經代保單行政作業專區>輸入所需資料關鍵字】下載即可，網址： https://www.skl.com.tw/top_quicklink_mobile.html?id=skmain-partner