

開辦『保險憑證』於壽險業售後服務之適用範圍項目及生效時間點認定

應用類別	作業項目	電子訊息之接收 完成時間點認定	作業項目處理完成 之生效時間點認定	說 明
線上繳費	續期保費繳納	操作完成之當時（各繳別均同）	操作完成之當日（各繳別均同）	係指於線上操作以帳戶轉帳或信用卡繳納當期保險費，其生效時間點均為「操作完成之當日」。若係非銀行營業日或非交易時間完成操作，亦以「操作完成之當日」認定生效，不會因保險公司與銀行間之帳務處理金流，影響保戶權益。
投資型商品	1.投資標的物贖回	操作完成之當時	操作完成日+n ₁ 日	1. n ₁ ~n ₃ 各公司視商品及標的投資另行依條款內容處理。 2.保戶在線上操作完成之當時，保險公司應於網頁上顯示限時確認功能並建立再次確認機制，以提醒保戶此項操作完成即不可撤銷。
	2.投資標的轉換	操作完成之當時	操作完成日+n ₂ 日	
	3.投資組合變更	操作完成之當時	操作完成日+n ₃ 日	
契約變更	1.月繳、季繳、半年繳、年繳等繳別變更	操作完成之當時	操作完成之下次新繳別應繳日	
	2.收費地址、電話、手機及電子郵件信箱變更	操作完成之當時	操作完成之翌日	
	3.壽險紅利選擇權變更	操作完成之當時	操作完成之下一保單年度紅利發放日（下一紅利發放	1.下一紅利發放日指變更完成後的第一個紅利發放日。 2.請各公司依實際系統設

應用類別	作業項目	電子訊息之接收 完成時間點認定	作業項目處理完成 之生效時間點認定	說 明
			日)	定與紅利項目，確實標記生效時間點。
	4.自動墊繳權變更	操作完成之當時	操作完成之翌日	
	5.辦理展期定期保險	操作完成之當時	操作完成之下次應繳日	基準日為以本次繳費期滿之保單價值準備金計算。
保單補發	申請保單補發	操作完成之當時	操作完成之當日	係指透過網路投保及簽發電子保單之保件，得申請補發電子保單或紙本保單；但傳統方式投保者，僅得申請補發紙本保單。
保單借款	申請保單借款	操作完成之當時	操作完成日 + n_4 日	基於交易安全與快速之考量，此項作業僅限以帳戶轉帳；保戶於線上操作完成保單借款之申請後，得於操作完成日 + n_5 日前 ($n_5 < n_4$ ， n_4 、 n_5 值由各公司依作業流程自行訂定。) 撤銷該次之申請。惟若為線上操作完成即時撥款者或申請案件已進入撥款程序者，保險公司應於網頁加註警語「已進行撥款程序中，無法同意取消交易」，提醒保戶不得撤銷。

註：1. 以上操作僅限要保人與被保險人為同一人。

2. 險種或應用類別由公司另訂之。

3. $n_1 \sim n_5$ 日由各公司視保險商品的契約內容約定及作業處理情況，於網頁上向要保人清楚揭露或以信函(或電子郵件)通知。

4. 各作業項目之生效時間點認定，皆以台灣時間為準，各公司會於網站上的交易流程中說明之。

5. 要保人操作完成前，各公司應於網頁上顯示再次確認功能，完成後網頁會即時顯示申請(或交易)成功訊息，並同時寄發電子郵件給要保人。

6. 以上交易紀錄保存之期限至少為保險契約有效期限屆滿後五年。