

台灣人壽保險股份有限公司 函

地 址：台北市南港區經貿二路188號8樓
承辦人：翁梅芬
電 話：(02)8170-9888 分機7673

受文者：各保險經紀人/代理人有限公司

發文日期：中華民國115年8月14日

發文字號：台壽字第1152450030號

速 別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附 件：資訊系統升級之客戶權益說明_1150811定稿v3.pdf

主旨：謹函達本公司於民國(下同)115年10月9日至10月18日間，
將進行資訊系統升級優化作業，部分服務作業及受理時間
將調整，詳如說明，請查照。

說明：

一、因應資訊系統升級優化作業，本公司將於115年10月9日至
10月18日，暫停相關系統服務，並於10月19日恢復服務。

二、暫停期間保單服務作業說明如下：

(一)紙本新契約、保全及理賠業務仍持續收件，但將於恢復
服務後，陸續完成審核及後續作業。

(二)契約變更線上作業自115年9月26日起暫停申請；理賠線
上作業自115年10月7日起暫停申請；保險費繳交、保單
還款(含利息繳交)及自動墊繳還款如透過7-11ibon、中信
銀ATM及多元繳費專區繳費者，自115年10月4日起暫停
繳費。

(三)銀行轉帳或信用卡自動扣款自115年10月5日起將延後扣
款，並自115年10月19日起陸續恢復正常，如造成保費
遞延繳交或扣款，不影響保戶權益。

(四)本次資訊系統升級將同步調整扣款時程，其調整僅涉及
作業時程變更，不影響保單效力及保戶權益，相關繳費
通知扣款時程公告將持續一年：

1、信用卡扣款日為每月8日及23日。

2、銀行轉帳扣款日為每月10日0時及25日0時。

(五)保單各項給付於暫停期間將辦理提前或延後給付，影響

期間及相關資訊將於公司官方網站公告。

(六)上述作業異動資訊，本公司將另行公告及通知相關保戶，並提供官方網站及客服專線供查詢資訊。

(七)本公司將寄送客戶權益說明信函予保戶，已載明本次系統轉換期間之各項作業調整內容及相關注意事項，詳如附件。

三、暫停期間案件收件通報及業務員異動資料仍持續進行，但將於115年10月14日陸續恢復自動傳輸

正本：各保險經紀人/代理人（股份）有限公司
副本：



台灣人壽保險股份有限公司

裝

訂

線





郵遞區號

收費地址

要保人姓名 小姐/先生 鈞啟

資訊系統升級之客戶權益說明

親愛的保戶您好：

- 感謝您對本公司的支持與愛護，為提升資訊系統效能，本公司將於 2026 年度下述期間進行資訊系統升級作業，在此期間，下表所列服務將有所調整，為協助您事先瞭解相關作業安排，特此向您說明本次資訊系統升級作業期間之主要範圍及處理方式。
- 本次資訊系統升級作業，屬本公司內部系統及作業流程之整合與調整，並未涉及任何保單條款、保障內容、保險費率或保險契約內容權利義務之變更，系統升級期間，如有造成保費遞延繳交或扣款之情形，並不影響您的保單權益。

個人保險作業

表一：資訊系統升級期間之作業調整說明

作業類別		影響項目	影響期間	作業調整說明
新契約投保		台壽業務員、銀行及保經代公司等通路(網路投保以外)	10/9~10/18	可正常投保，自 10/19 起依序審理
		網路投保(台灣人壽官網)	10/6~10/18	暫停投保
		官網_e-Bill 首期立即繳費	10/7~10/18	10/7 15:00 起暫停繳費
契約變更	投資型保單適用	投資標的轉換	9/25~10/18	紙本(含臨櫃申請)：可正常申請，自 10/19 起依序審理。 涉及基金交易之變更，相關交易之計算仍依本公司受理日或照會補全日為基準，並依保單條款約定辦理。 線上 ^{註3} ：暫停申請
		保單解約(投資型商品)		
		其他非上述之涉及基金交易變更 ^{註1}		
	所有保單適用	保單借款	10/3~10/18	紙本(含臨櫃申請)：可正常申請，自 10/19 起依序審理 線上 ^{註3} ：暫停申請
		保單解約(非投資型商品)		
		涉及費用扣繳或款項收付之變更 ^{註2}		
		其他非上述之契約變更項目	10/6~10/18	紙本(含臨櫃申請)：可正常申請，自 10/19 起依序審理 線上 ^{註3} ：暫停申請
保險費繳交		銀行轉帳/信用卡自動扣款	10/5~10/18	延後扣款，10/19 起依序恢復正常，相關資訊請參考官網說明
		超商/郵局條碼繳費	—	可正常繳費
		匯款/劃撥/支票/虛擬帳號繳費		
		臨櫃現金	10/5~10/16	暫停繳費
		7-11ibon/中信銀 ATM/多元繳費專區	10/4~10/18	
保單還款及自動墊繳還款		匯款/劃撥/支票/虛擬帳號繳費	—	可正常繳費
		臨櫃現金	10/5~10/16	暫停繳費
		中信銀 ATM	10/4~10/18	
保單借款利息繳交		銀行轉帳自動扣款	10/5~10/18	延後扣款，10/19 起依序恢復正常，相關資訊請參考官網說明
		超商/郵局條碼繳費	—	可正常繳費
		匯款/劃撥/支票/虛擬帳號繳費		
		臨櫃現金	10/5~10/16	暫停繳費
		7-11ibon	10/4~10/18	

作業類別	影響項目	影響期間	作業調整說明
理賠	定期給付	9/1-10/31	在 9/1-10/31 應給付案件，於 9/1-9/30 陸續提前給付
	理賠受理	10/7-10/18	數位理賠申請服務(如：行動理賠、龍 e 賠)暫停受理服務。 實體文件送件，正常服務
	理賠審核	9/29-10/18	暫停審核，自 10/19 起依序審核作業。
給付 (不含理賠給付)	保單各項給付 ^{註4}	詳官網說明	提前或延後給付，影響期間及相關資訊請參考官網說明

註1：如投資型復效、部分提領、繳交不定期保險費…等相關變更。

註2：如增加保額、附約加保、繳別變更、職業變更…等相關變更。

註3：線上作業包含行動保全、網路會員專區、0800 變更、行動理賠、龍 E 賠、ATM 借款、聯盟鏈…等。

註4：如生存保險金、滿期保險金、祝壽保險金、年金、保單紅利、增值回饋分享金、繳費期間健康管理回饋保險金、收益分配或資產撥回、保證提領或終身收入金額…等條款所約定之保險金或給付項目(不含理賠給付)。

表二：資訊系統升級前後主要差異說明(基準日 2026/10/19)

差異項目	升級後	升級前		
	所有保單 (D)	保單號碼為 10 碼且為 9 開頭 (A)	保單號碼為 10 碼且為 00、02、06、09、60 開頭 (B)	保單號碼非左述 (A)、(B) 之編碼者 (C)
銀行轉帳扣款日期	每月 10、25 日扣款	同 升 級 後 之 作 業 (詳左列內容)	每月 7、22 日扣款	每月 10、25 日扣款
信用卡扣款日期	每月 8、23 日扣款		每月 5、15、25 日扣款	每月 8、23 日扣款
保單借款利息繳息 方式及頻率	繳費方式：銀行轉帳、自行繳費 通知時點：每年 2、5、8、11 月		繳費方式：自行繳費 通知時點：保單週年日	繳費方式：銀行轉帳、自行繳費 通知時點：每年 2、5、8、11 月

個人旅行平安保險作業

表三：資訊系統升級期間之作業調整說明

作業類別	投保管道 (進件方式)	影響期間	作業調整說明
新契約投保	網路投保(台灣人壽官網)	10/6-10/18	暫停投保
	業務員(紙本)	10/9-10/18	
	業務員(行動投保)	10/5-10/18	
	電話投保(平安 Call Call 卡)	-	可正常投保
	機場櫃檯		
契約變更	網路投保	10/9-10/18	紙本：可正常申請，自 10/19 起依序審理
	業務員(紙本/行動投保)		
	電話投保(平安 Call Call 卡)	10/8-10/18	可正常申請，自 10/19 起依序審理
	機場櫃檯	-	可正常申請
平安 Call Call 卡會員申請 會員資料變更	業務員(紙本)、機場櫃檯	-	可正常申請
	業務員(行動投保)	10/5-10/18	暫停申請

註：行動投保系統配合系統升級作業，以下時段暫停服務

1. 10/08 17:00 ~ 10/09 07:00

2. 10/18 22:00 ~ 10/18 22:30

三、相關資訊系統升級說明及最新資訊亦可掃描下方 QR Code 連結至本公司官網查詢，造成不便，敬請見諒。若您有任何疑問，歡迎洽詢您的服務人員，或利用本公司客服專線(02)8170-5156，本公司將竭誠為您服務。

