

# 壽險業務流程圖



中華郵政股份有限公司 高雄郵局

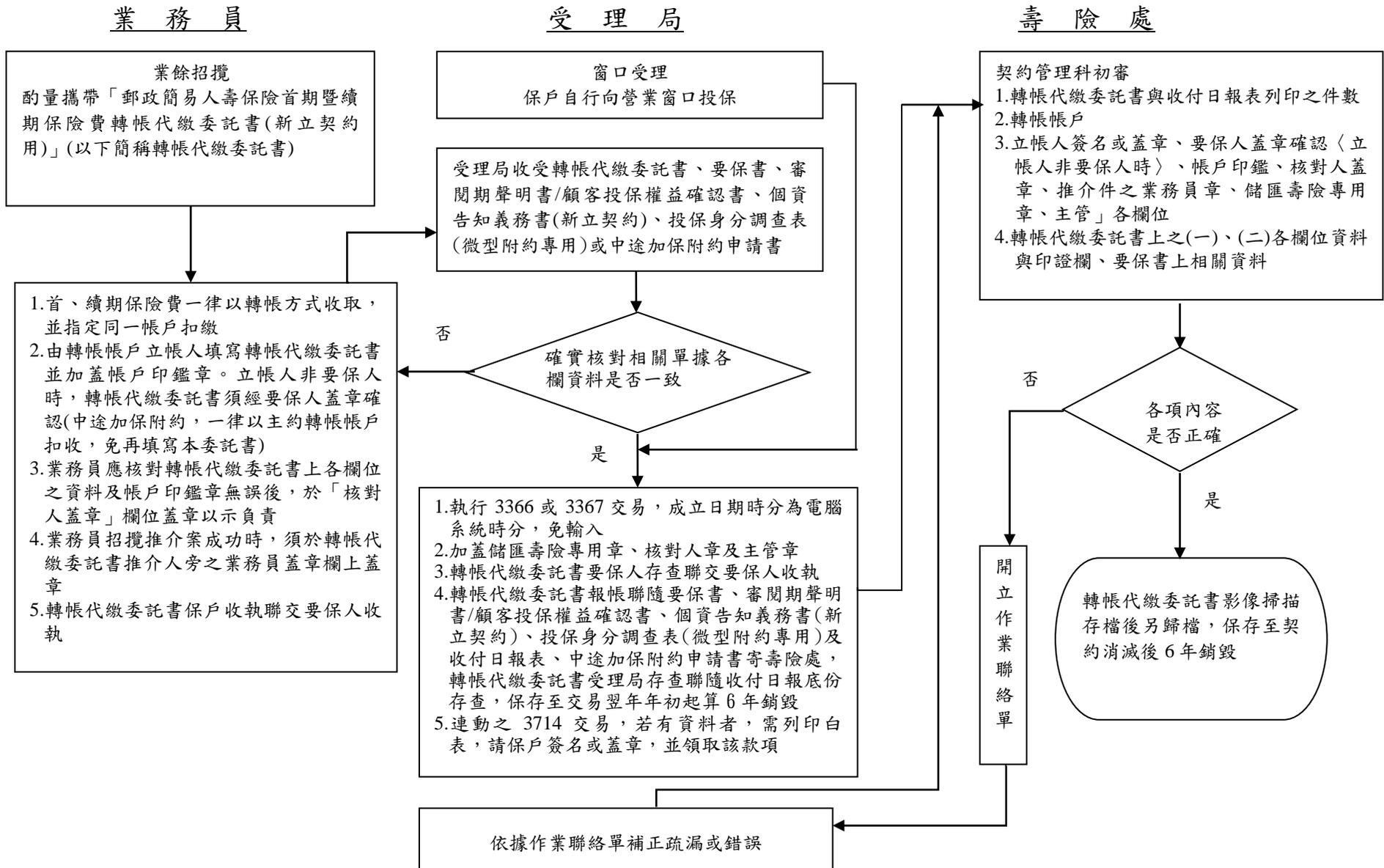
CLI-210	- 首期保費入帳作業流程圖 .....	1
CLI-211/CLI-212	- 新契約審核及保單製發作業流程圖 .....	2
CLI-211	- 新契約拒保/緩保/降保作業流程圖 .....	3
CLI-217	- 續期保費收款作業流程圖 .....	4
CLI-219	- 改保作業流程圖 .....	5
CLI-220	- 保險單補發作業流程圖 .....	6
CLI-221	- 保險單基本資料變更作業流程圖 .....	7
CLI-222	- 契約轉移作業流程圖 .....	8
CLI-223	- 催告作業及自動墊繳暨停效作業流程圖 .....	9
CLI-225	- 契約恢復作業流程圖 .....	10
CLI-226	- 終止契約作業流程圖 .....	11
CLI-227	- 臨櫃保險單借款作業流程圖 .....	12
CLI-227	- 臨櫃保險單還款作業流程圖 .....	13
CLI-228	- 自動櫃員機/網路 ATM 保險單借款作業流程圖 .....	14
CLI-230	- 附約加保作業流程圖 .....	15
CLI-231	- 滿期/祝壽保險金/展期定期繳清生存金給付作業流程圖 .....	16
CLI-232	- 生存/高等教育保險金給付作業流程圖 .....	17
CLI-233	- 紅利給付作業流程圖 .....	18
CLI-237	- 電訪作業流程圖 .....	19
CLI-301	- 受理借款申請及初步審核作業流程圖 .....	20



CLI-304 - 借款審核及准駁核貸作業流程圖 .....	21
CLI-308-1 - 簽約、撥款及檔卷管理作業流程圖 .....	22
CLI-401 - 理賠受理作業流程圖 .....	23
CLI-402 - 理賠審核作業流程圖 .....	24
CLI-404 - 理賠給付作業流程圖 .....	25
CLI-405 - 解約件及拒賠件作業流程圖 .....	26



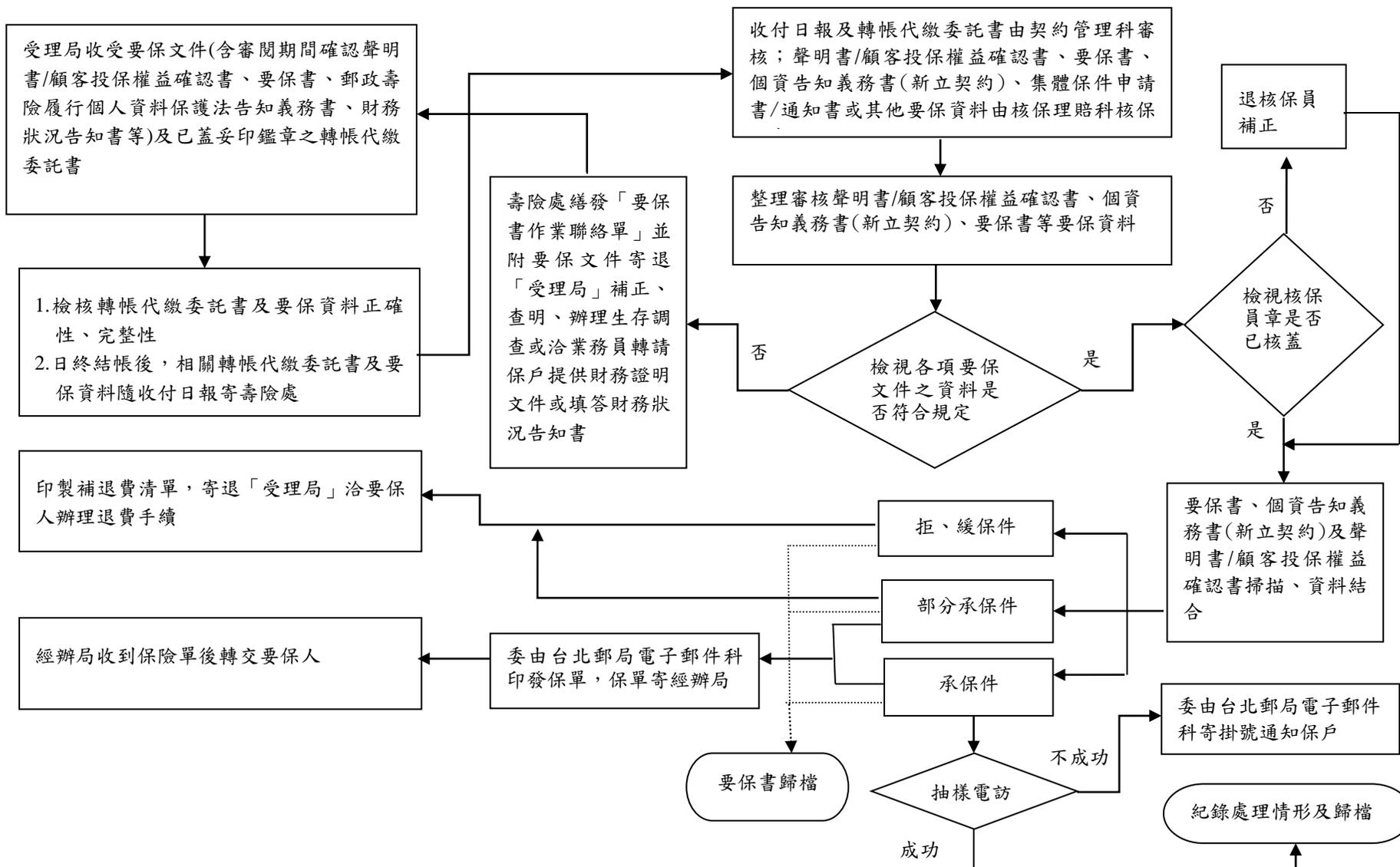
## CLI-210 - 首期保費入帳作業流程圖



# CLI-211/CLI-212 - 新契約審核及保單製發作業流程圖

受理局/經辦局

壽險處





## CLI-217 - 續期保費收款作業流程圖

要保人

經辦局

壽險處

- 1.除 79 年 4 月 15 日以前成立之窗繳契約外，一律以儲金帳戶轉帳扣繳。由申請人(即存簿或劃撥儲金帳戶之立帳人)會同要保人攜帶保險單、國民身分證、印章、存簿儲金簿或劃撥收支詳情等及帳戶印鑑辦理。並填寫「委託/終止轉帳代繳保費委託通知書」
- 2.立帳人或要保人委由他人代辦時，須另具委託書，代理人亦須攜帶國民身分證及印章
- 3.當事人未成年或受監護宣告之人，須由法定代理人/監護人辦理或經其同意，法定代理人/監護人須出具身分證明文件

- 窗繳契約：  
依據保戶繳費月數收取保費並登錄受理申請轉帳及變更轉帳帳戶：
- 1.審核保戶身分、書表、文件、印鑑章及轉帳帳戶之合理性。申請人(即立帳人)、要保人未親自臨櫃時，需另依作業規章第 33 條規定辦理
  - 2.提供個資告知書(保全業務用)供審閱，並於相關交易單據上簽名或蓋章確認
  - 3.以 3643 交易登錄電腦作業
  - 4.送交主管複核
  - 5.相關文件隨收付日報送壽險處

- 1.審核相關單據
- 2.轉帳帳戶應符合規定

開立作業聯絡單

資料正確

否

是

- 1.非存款不足無法轉帳扣繳保費之契約，每月 1 日及 16 日印製保費轉帳退件清單 1 份由壽險處存查，2 份轉發經辦局處理
- 2.保險費自繳費日起 1 個月未交付者，契約失效後 1 個月內，失效前 3 個月，契約轉入懸帳前半年等情形者，由資訊處將相關資料交由台北郵局電子郵件科印發「人壽保險通知單」給要保人
- 3.資訊處每日提供 5 件(含墊繳)前 1 日轉帳扣繳保費資料，供契約管理科以人工檢核是否正確
- 4.資訊處依每月 15 日之資料印製「郵政簡易壽險欠繳保費每月契約詳情表」置於電子化報表管理系統上供各局列印處理

委託/終止轉帳代繳保費委託通知書及委託書影像掃描存檔，紙本歸檔，保存至契約消滅後 6 年銷毀

依據作業聯絡單補正疏漏或錯誤

保戶重填「委託/終止轉帳代繳保費委託通知書」、繳費(窗繳契約)或辦理復效、終止

- 1.經辦局收到保費轉帳退件(清單)，應查明原因，洽要保人重新填「委託/終止轉帳代繳保費委託通知書」
- 2.各局主管應於每月 16 日列印「郵政簡易壽險欠繳保費每月契約詳情表」，並交由業務員或指定人員主動設法聯繫保戶，以便保戶儘速補繳保險費

※轉帳帳戶限下列帳戶：

- 1.被保險人/要保人/受益人(含生存、滿期、身故受益人)帳戶
- 2.被保險人/要保人/受益人配偶帳戶
- 3.被保險人/要保人之一、二親等血親帳戶
- 4.或其他利害關係人之帳戶(須填寫關係及代繳原因)

※非要保人/被保險人/受益人帳戶應註明與上述人之關係

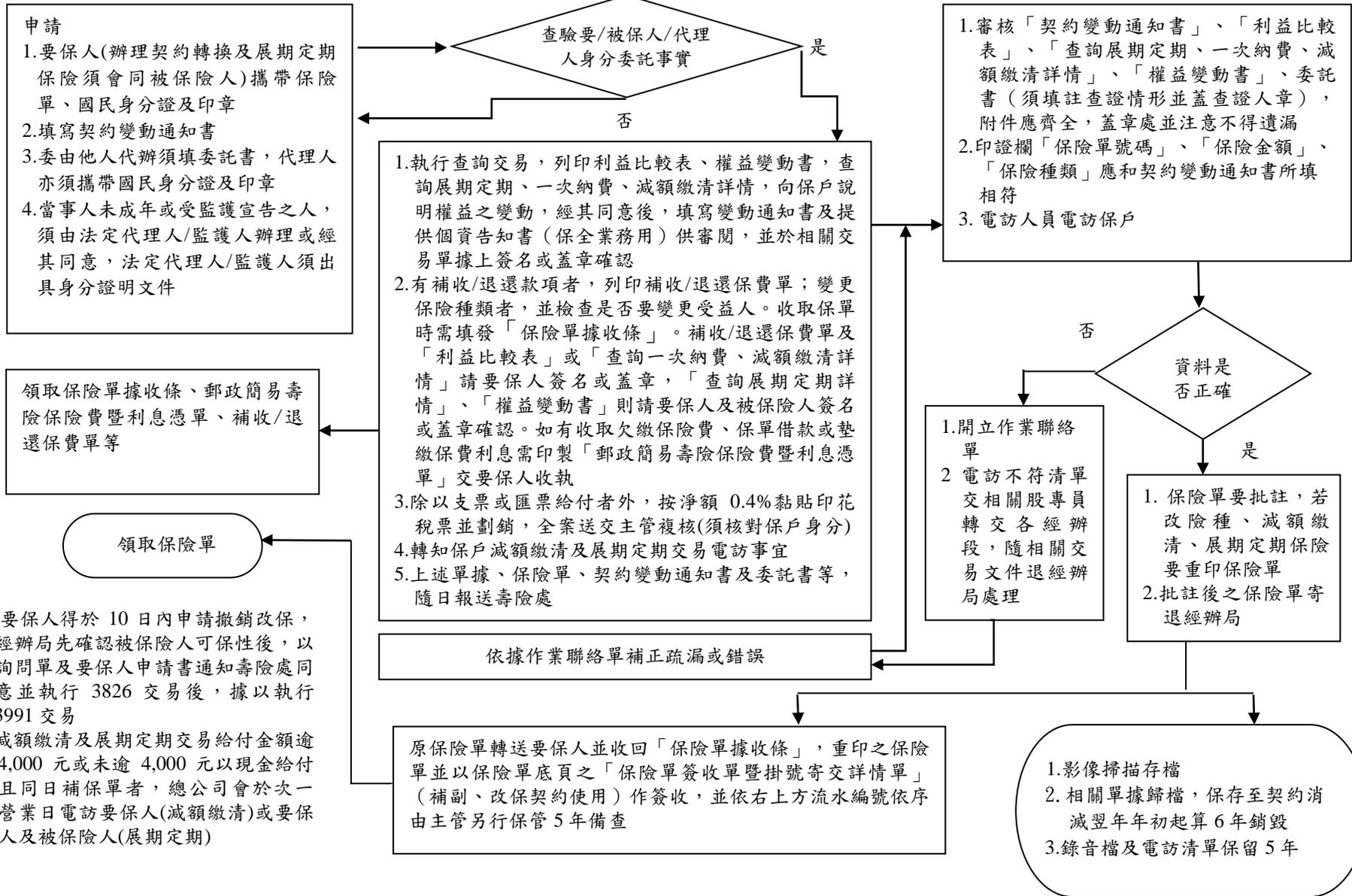


# CLI-219 - 改保作業流程圖

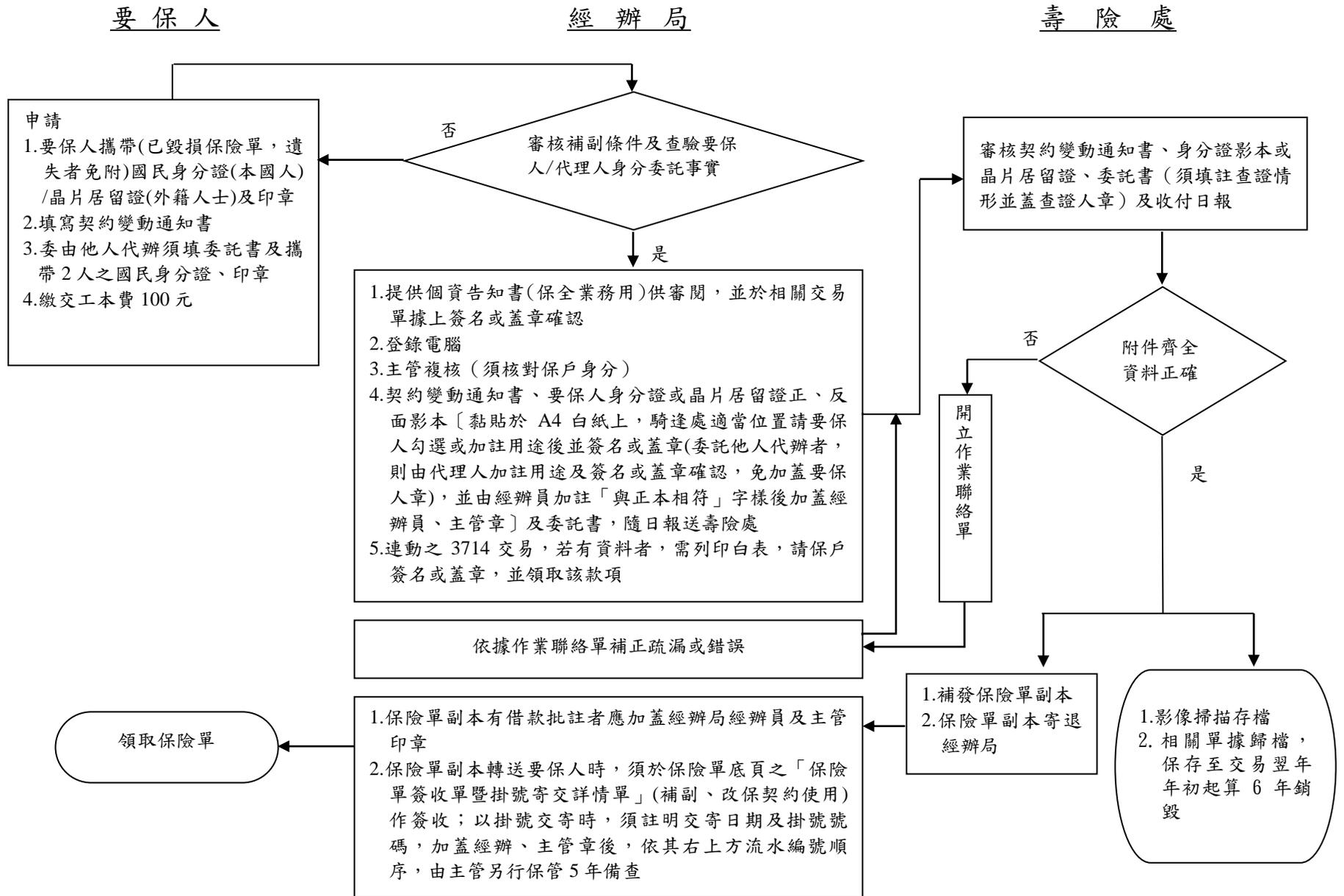
要保人

經辦局

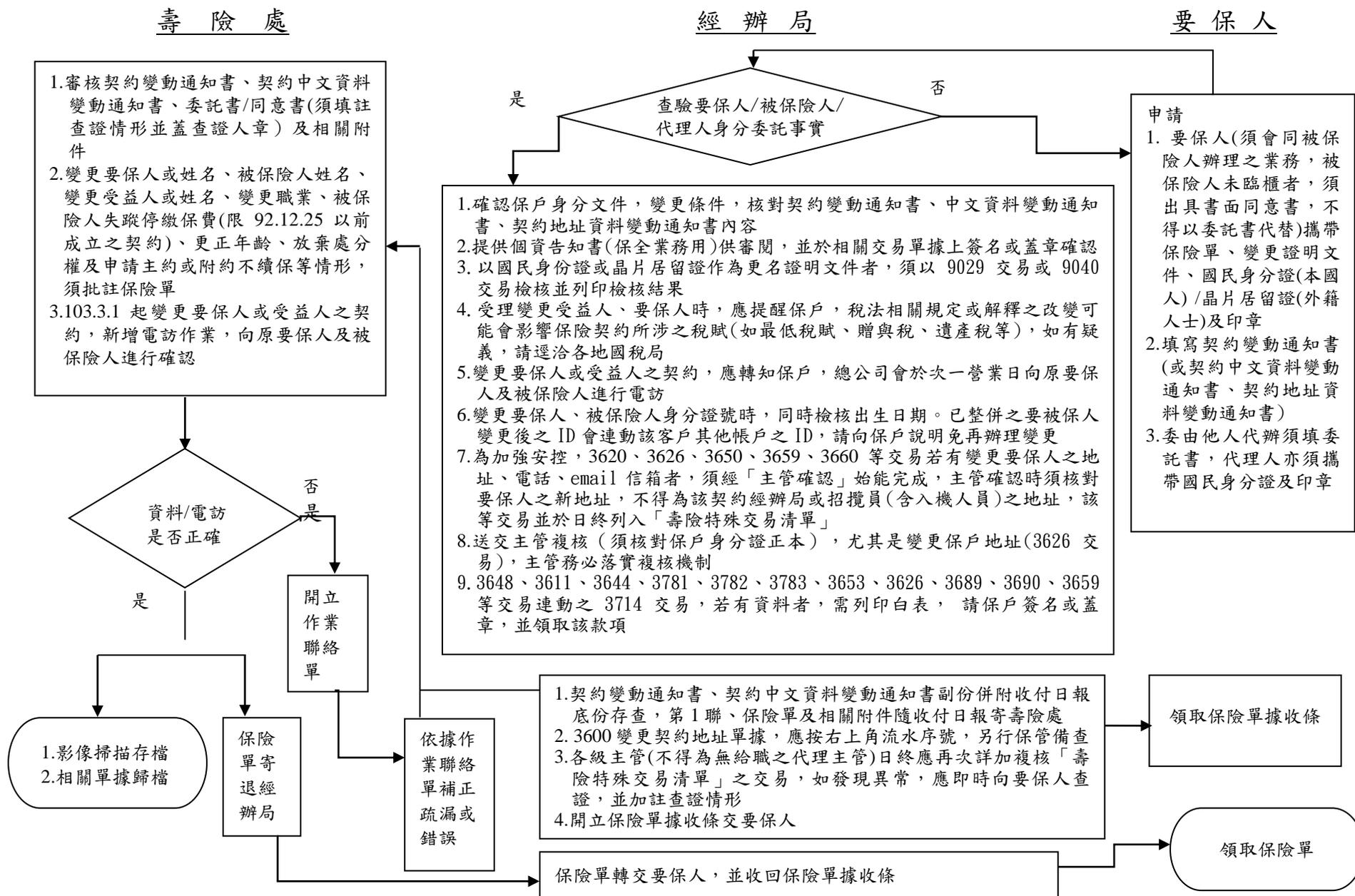
壽險處



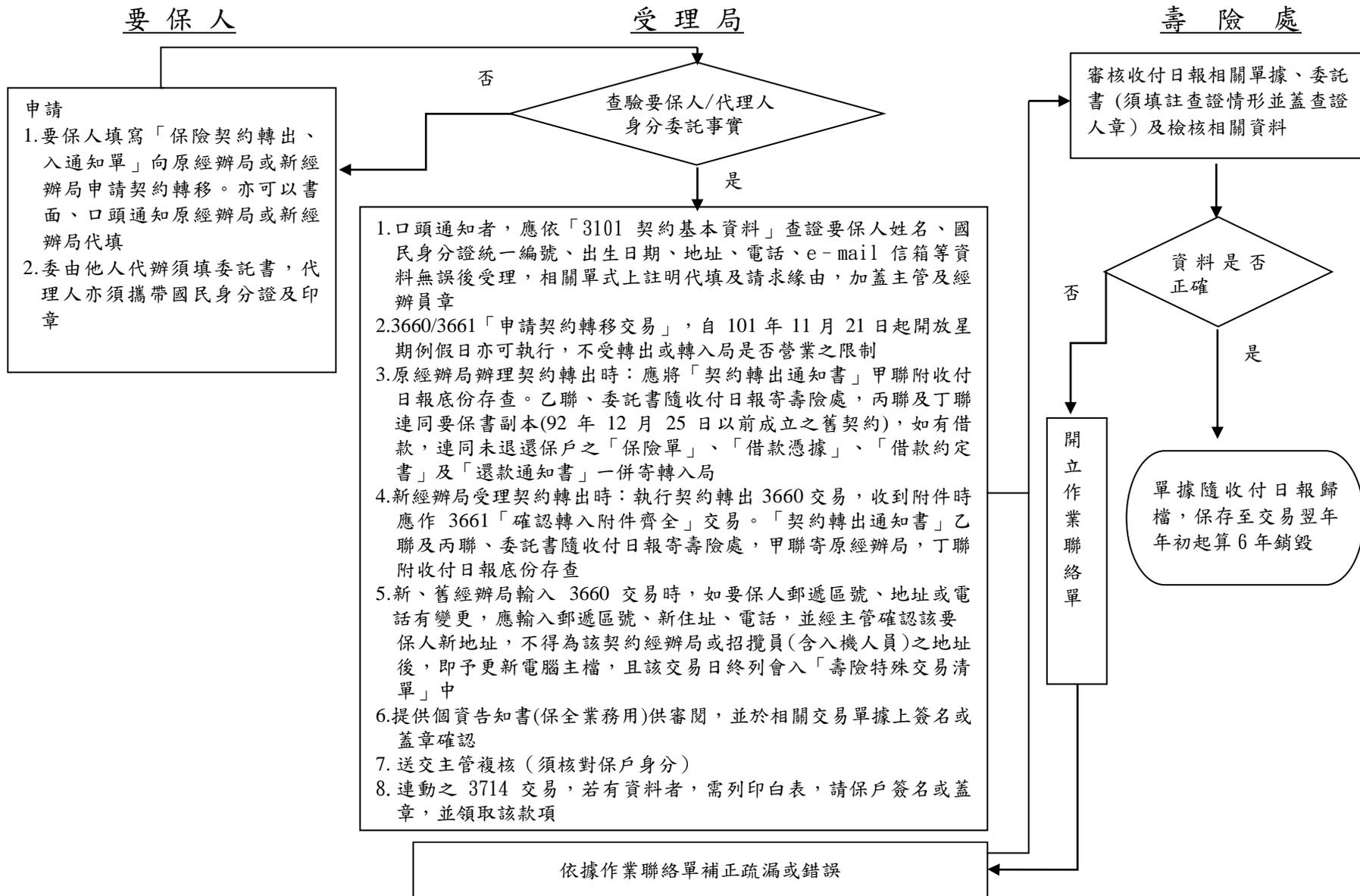
## CLI-220 - 保險單補發作業流程圖



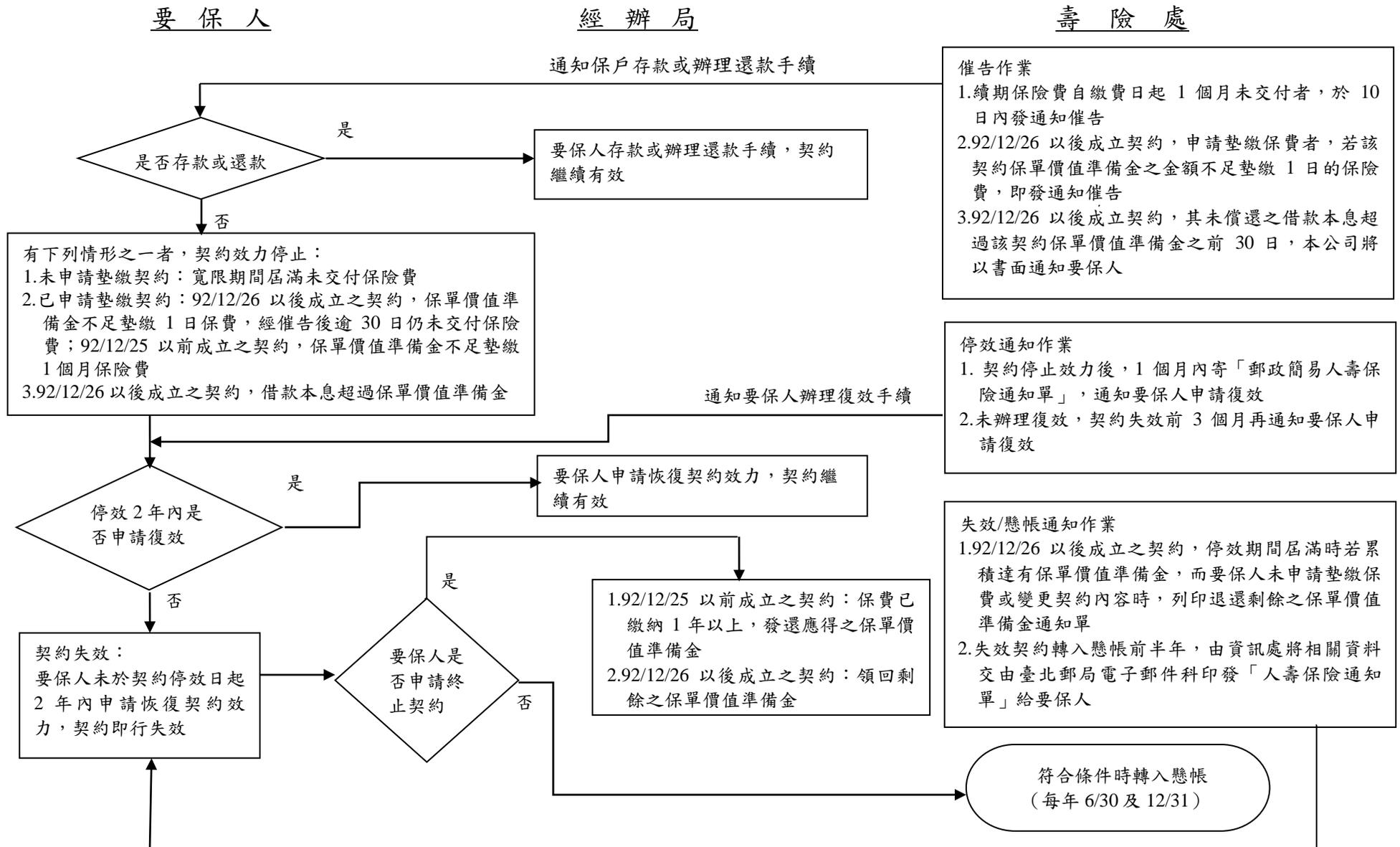
# CLI-221 - 保險單基本資料變更作業流程圖



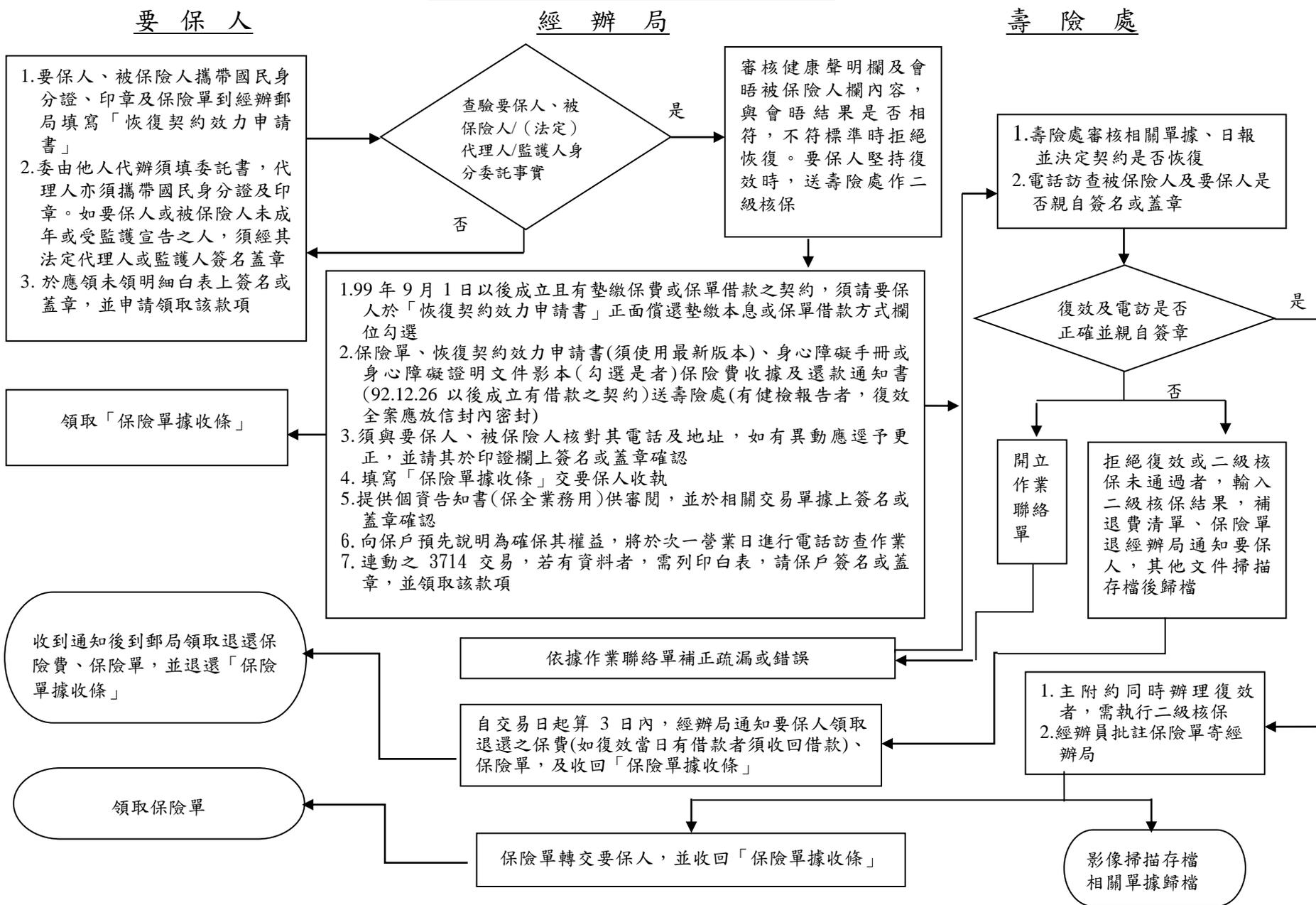
## CLI-222 - 契約轉移作業流程圖



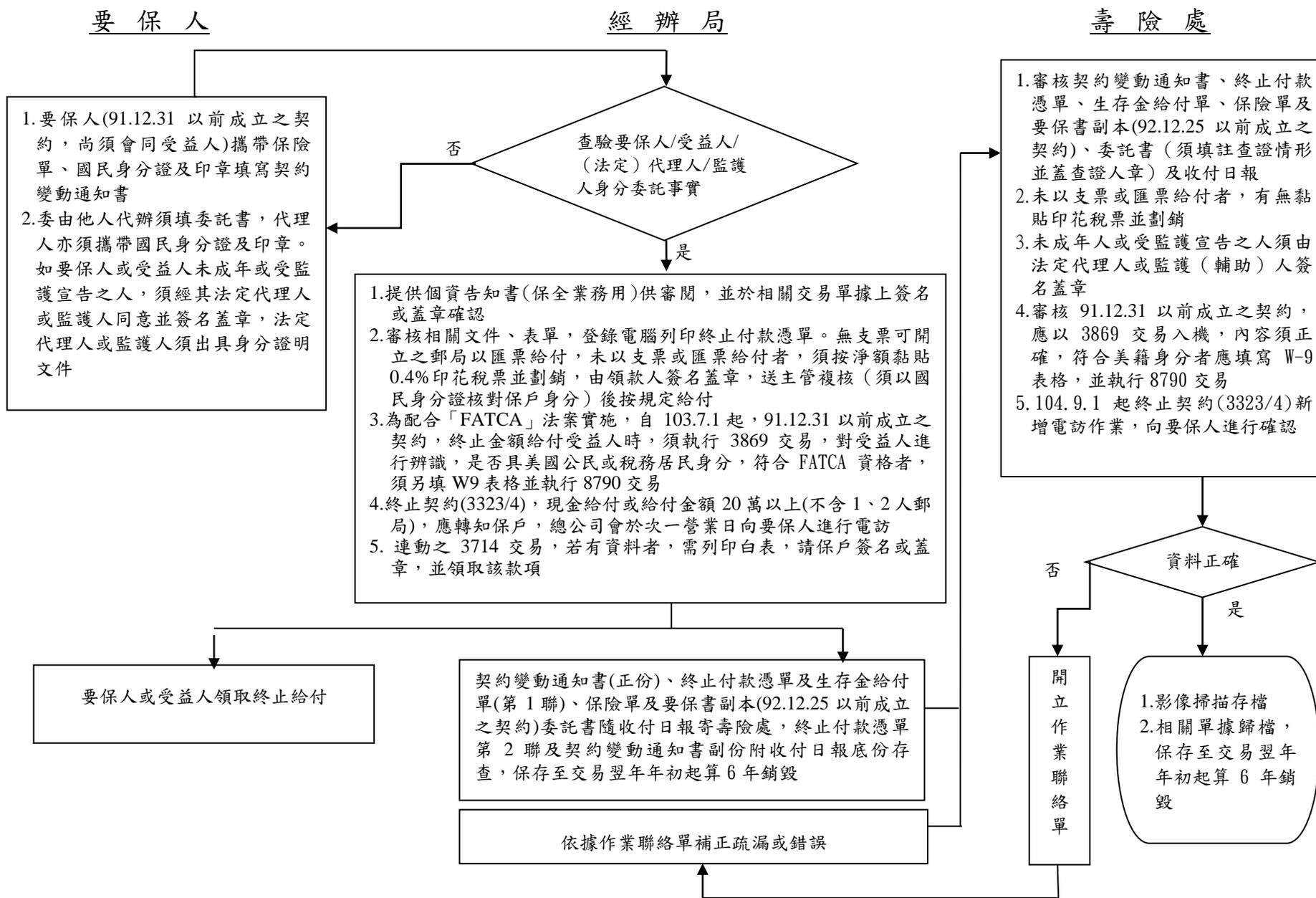
## CLI-223 - 催告作業及自動墊繳暨停效作業流程圖



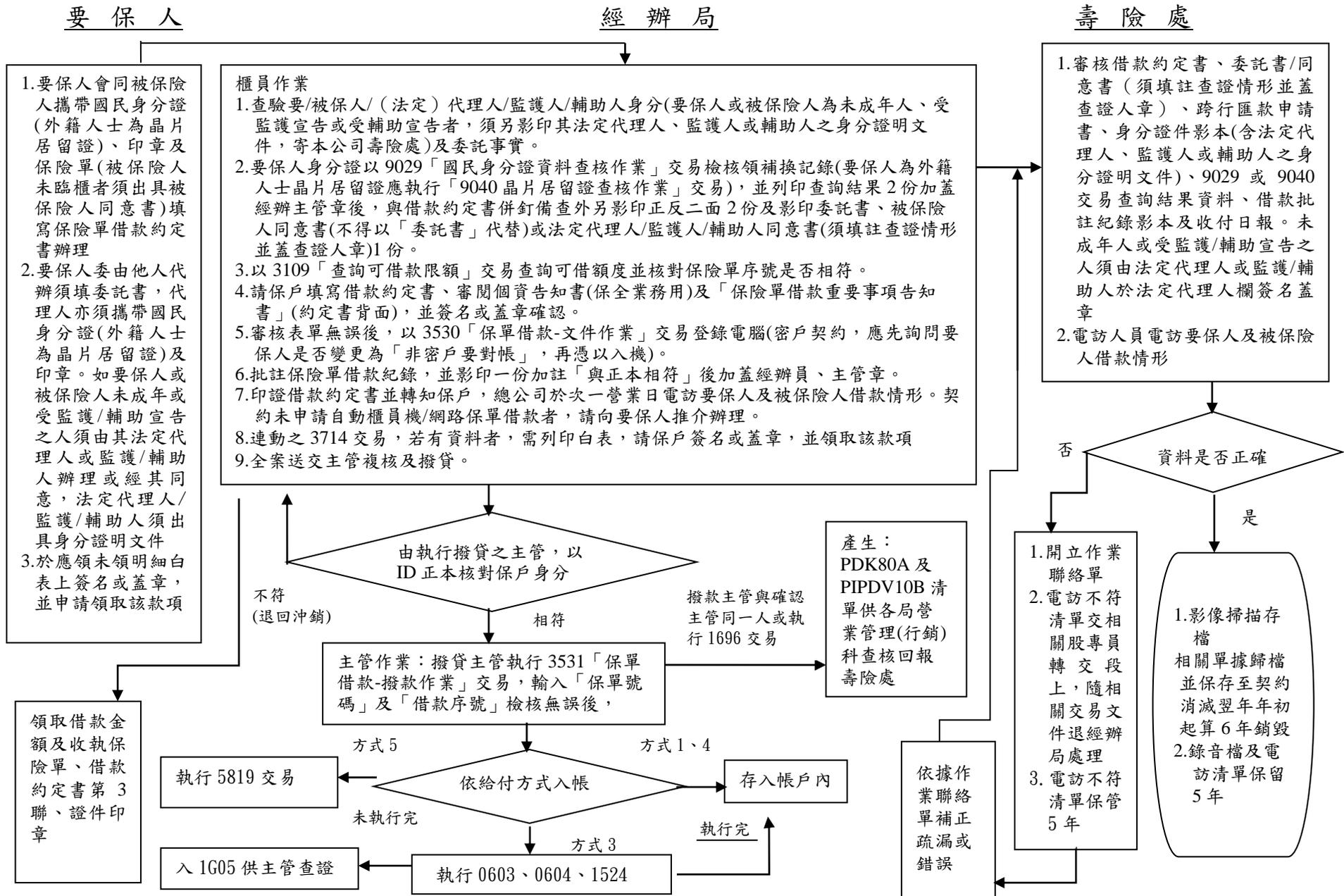
## CLI-225 - 契約恢復作業流程圖



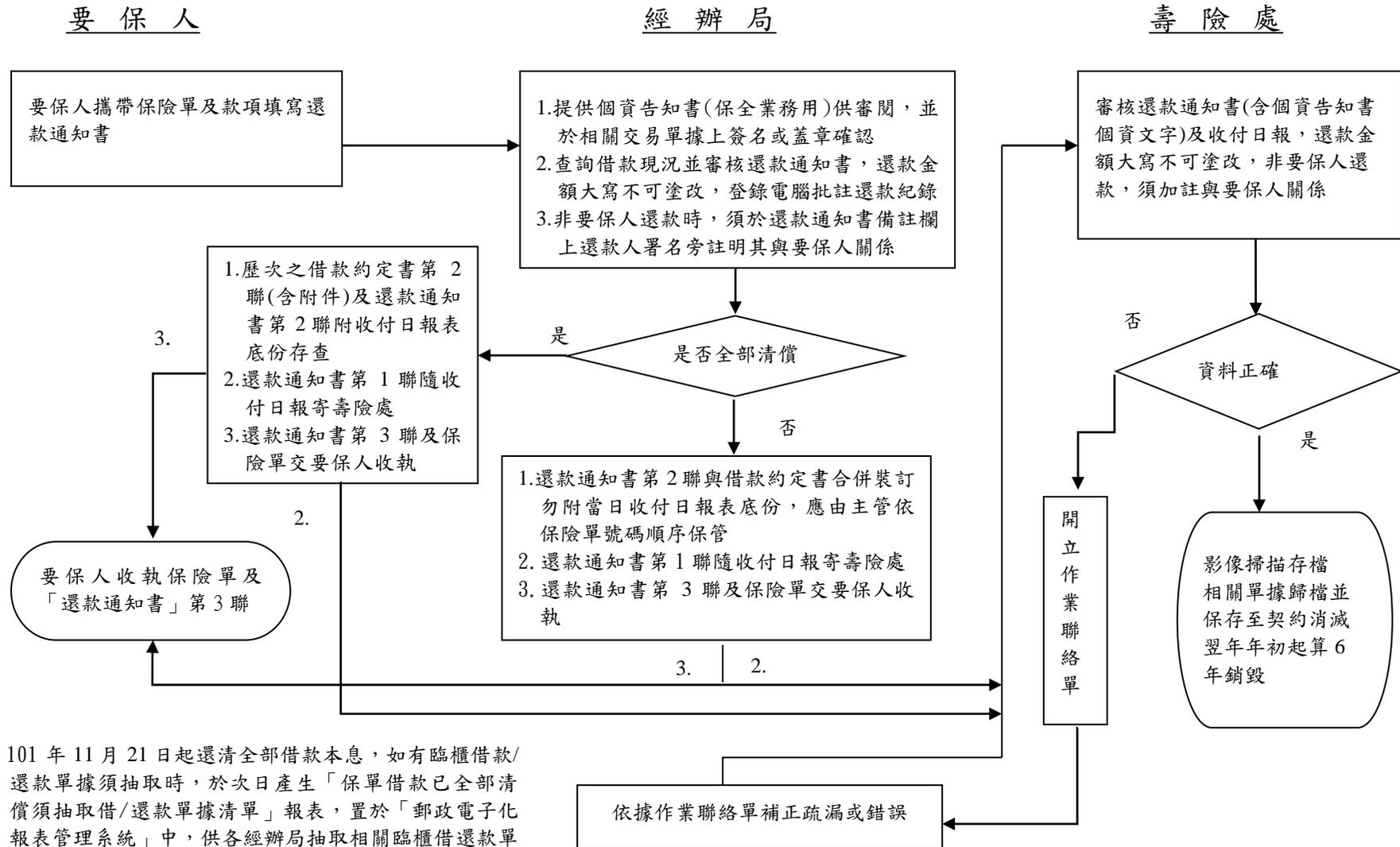
## CLI-226 - 終止契約作業流程圖



## CLI-227 - 臨櫃保險單借款作業流程圖



## CLI-227 - 臨櫃保險單還款作業流程圖

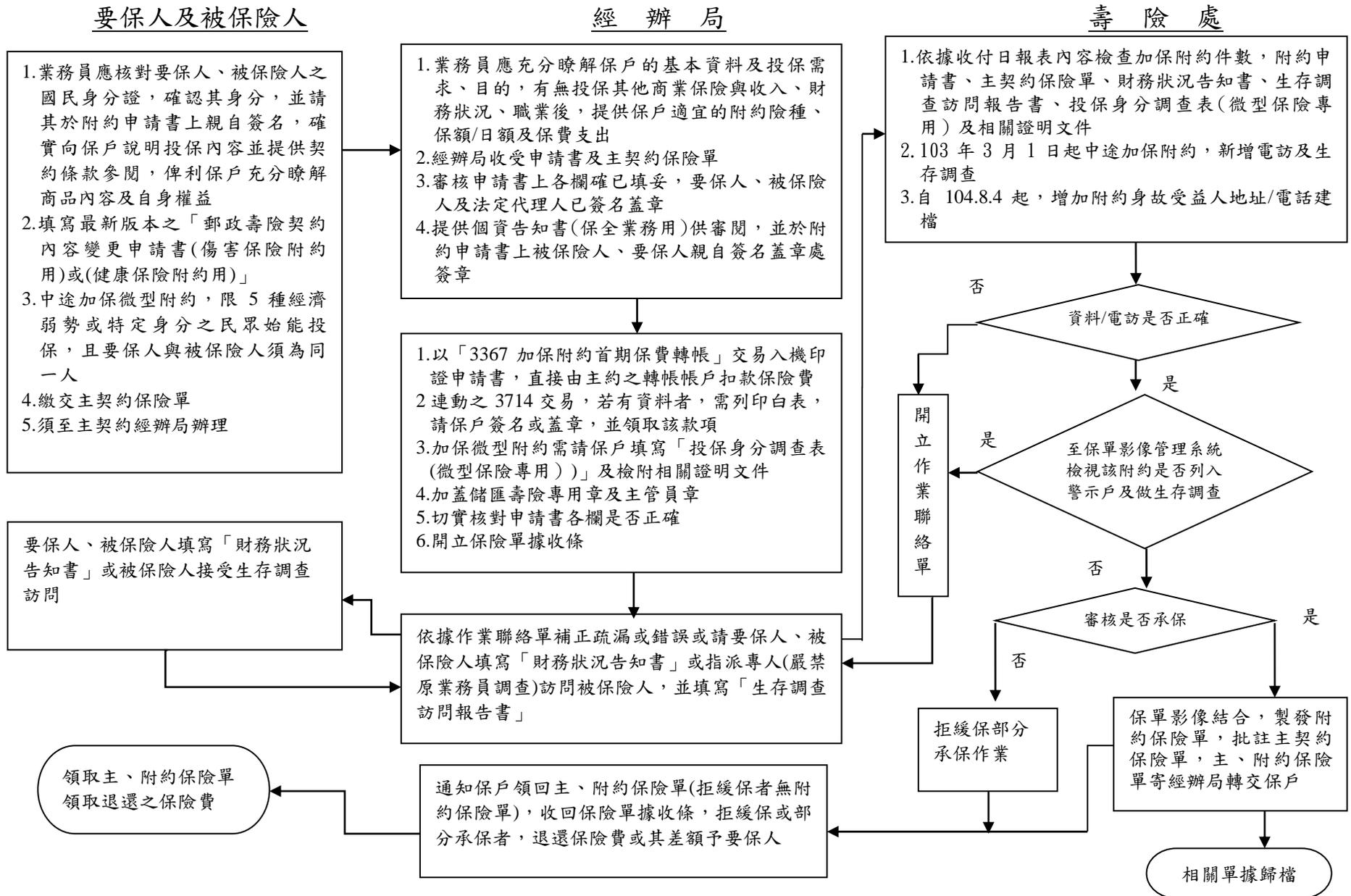


註：101年11月21日起還清全部借款本息，如有臨櫃借款/還款單據須抽取時，於次日產生「保單借款已全部清償須抽取借/還款單據清單」報表，置於「郵政電子化報表管理系統」中，供各經辦局抽取相關臨櫃借還款單據，並附收付日報表底份存查。





## CLI-230 - 附約加保作業流程圖



# CLI-231 - 滿期/祝壽保險金/展期定期繳清生存金給付作業流程圖

壽險處

經辦局

滿期受益人/要保人申請

- 1.滿期日前 3 個月寄通知單及詳情表給經辦局
- 2.契約滿期後逾 10 天尚未領取之滿期及無法轉帳通知單(以下簡稱通知單 146)，每月由臺北郵局電子郵件科寄發；另逾 1 年未領取滿期給付者，每年 3 月由台北郵局電子郵件科寄發通知單(147)，通知要保人轉知受益人，儘速領款
- 3.寄發通知單 (147) 後，仍未領取者，於每年 9 月再印製逾一年應領未領生存/滿期保險金詳情表寄經辦局轉知保戶
- 4.轉帳確認單、轉帳成功通知單通知單 146、147 電子檔，於台北電子郵件科寄交後，回傳契約管理科南區股股長儲存保留 5 年

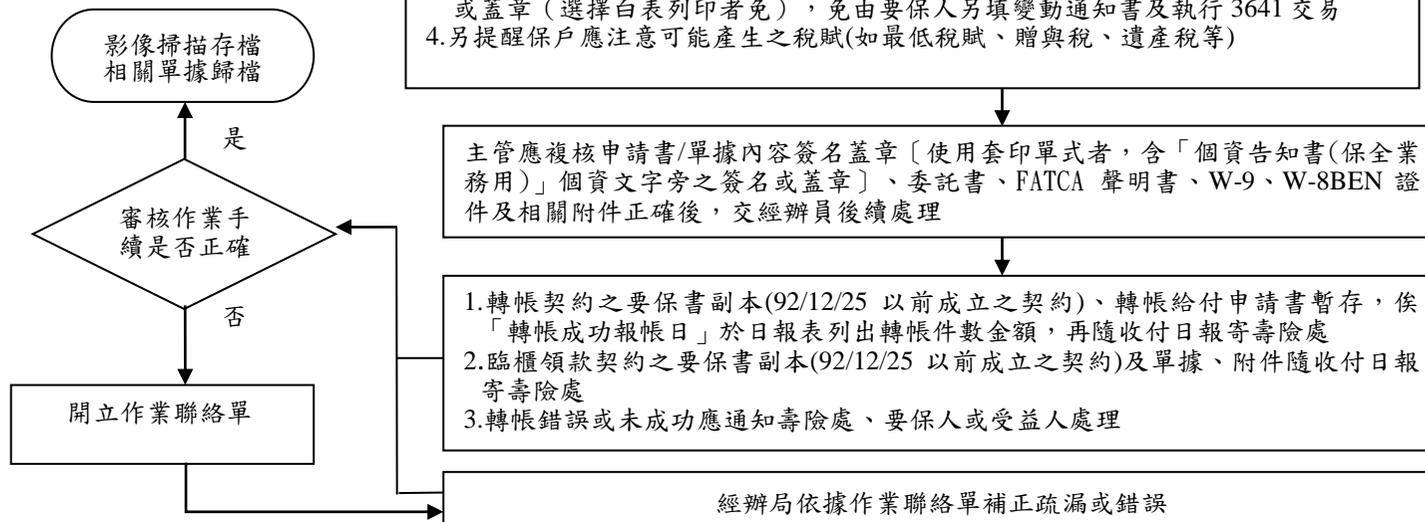
經理收到第 1 項詳情表後應先設簿登記，再安排人員洽攬續保或通知領款，收到第 3 項詳情表，應儘速通知要保人或請要保人轉知受益人臨櫃領款，並將第 1 項詳情表置於保管櫃中上鎖，編製日起 1 年解密及銷毀(一人郵局會同查局之營業管理(行銷)科人員銷毀)

- 1.轉帳：
 

經辦員核對證件、保險單及轉帳帳戶資料無誤後，先行入機再將申請書送請受益人/要保人/(法定)代理人簽名蓋章〔使用套印單式者，含「個資告知書(保全業務用)」個資文字旁之簽名或蓋章〕確認並填寫資料；核對無誤後，於保險單封面加註「已申請轉帳」字樣並蓋章外，並於申請書相關欄位蓋章負責，申請書、證件及相關附件陳主管複核
- 2.臨櫃：
  - (1)經辦員查證被保險人滿期日仍生存並確認確為受益人/要保人本人或出具委託書託他人代領無誤後，先行入機再將領款單送請領款人確認並填寫資料；核對無誤後，於保單封面加註「已付訖」字樣並蓋章外並於單據上蓋妥專用章再陳主管複核
  - (2)除開立支票、匯票給付外，應請保戶黏貼 0.4%印花稅票並劃銷
  - (3)配合通報國稅局及 FATCA 法案作業領取滿期/祝壽/最後一期高等教育保險金，須另執行 3869 交易，輸入錯誤以 I33991 交易沖銷，再重新入機。
  - (4)受益人經辨識為新客戶或疑似指標者，須依「FATCA 作業手冊-辦理壽險業務應注意事項」
- 3.保單遺失者，於執行 3325/6、3335/6、3654、3658(限保險期間與繳費期間相同之契約)交易時點選 Y，逕於相關轉帳申請書空白處加註「原保單遺失」文字並簽名或蓋章(選擇白表列印者免)，免由要保人另填變動通知書及執行 3641 交易
- 4.另提醒保戶應注意可能產生之稅賦(如最低稅賦、贈與稅、遺產稅等)

滿期/祝壽/最後一期高等教育保險金由滿期/祝壽/高等教育保險金受益人領取，展期定期繳清生存金由要保人領取，領款方式分為 2 種：

- 1.轉帳：
  - (1) 受益人/要保人得滿期日之前 3 個月攜帶國民身分證、印章、保險單及存簿至經辦局申請轉帳給付，其給付金將於滿期領款日自動轉存受益人/要保人帳戶
  - (2)如於契約滿期後申請轉帳給付者，其滿期保險金將於申請之次日轉存受益人帳戶
  - (3)展期定期繳清生存金不適用滿期後轉帳申請
- 2.臨櫃：
  - (1)於滿期領款日起攜帶國民身分證、印章、保險單至經辦局辦理領款手續，除開立支票或匯票外，應黏貼 0.4%印花稅票並劃銷
  - (2)具美國籍或疑似指標身分者，應提供 W-9 或 W-8BEN 及證明文件
- 3.委由他人代辦事項須填委託書，代理人亦須攜帶國民身分證及印章。要保人或受益人未成年或受監護宣告者，須其法定代理人或監護人同意
- 4.收回保險單



# CLI-232 - 生存/高等教育保險金給付作業流程圖

受益人

受理郵局

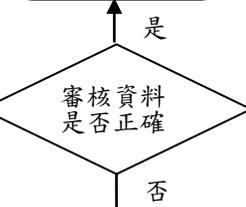
壽險處

1. 已申請轉帳給付契約  
生存/高等教育保險金於給付日由電腦自動轉存受益人存簿帳戶
2. 窗口給付契約  
(1) 生存/高等教育保險金受益人攜帶保險單、國民身分證、印章、生存/高等教育保險金領款通知單至各地郵局辦理領款手續  
(2) 具美國籍或疑似指標身分者，應提供 W-9 或 W-8BEN 及證明文件
3. 窗口給付契約改申請轉帳給付  
生存/高等教育保險金：受益人及要保人攜帶保險單、國民身分證、印章及受益人存簿至各地郵局申辦
4. 委由他人代辦事項須填委託書，代理人亦須攜帶國民身分證及印章。要保人或受益人未成年或受監護宣告者，須其法定代理人或監護人同意

1. 經辦局提供護貝之「郵政壽險蒐集處理及利用個人資料告知書(保全業務用)」供臨櫃申請人審閱，並請其於相關申請交易單據上之「本人瞭解郵政壽險蒐集處理及利用個人資料告知書(保全業務用)相關內容(可洽各地郵局索取或於本公司網站下載【<http://www.post.gov.tw>】)」文字旁簽名或蓋章確認(選印「白表」者免另簽名或蓋章)。
2. 申請轉帳：  
經辦員核對「保險單」、要保人、受益人身分證、印章、受益人存簿無誤後，先行入機再將申請書送請受益人確認並填寫資料；核對所填資料無誤後，於申請書相關欄位蓋章負責，再將申請書、證件及相關附件陳主管複核
3. 窗口給付  
(1) 查證被保險人於保單週年日仍生存，並核對「保險單」、受益人身分證、「領款通知書」無誤後，先行入機，將給付單送請受益人確認並填寫資料；核對所填資料無誤後蓋專用章，再將給付單、證件及相關附件陳主管複核。  
(2) 入機時，給付淨付額為負數所列印之白表，需徵詢受益人同意代償欠款並請其簽名或蓋章再繼續辦理。  
(3) 除開立支票、匯票之付款方式外，應請保戶黏貼 0.4% 印花稅票並劃銷  
(4) 配合通報國稅局及 FATCA 法案作業，無論要保人與生存金受益人是否同一人，均須執行 3869 交易，輸入錯誤須以 I33991 交易沖銷重入機  
(5) 受益人經辨識為新客戶或疑似指標者，須依「FATCA 作業手冊-辦理壽險業務應注意事項」
4. 另提醒保戶應注意可能產生之稅賦(如最低稅賦、贈與稅、遺產稅等)
5. 主管應複核相關單據、附件及國民身分證並蓋章

1. 已申請轉帳給付之契約  
契約有效者於每次應給付年度之保單週年日前 2 個月，及轉帳成功/未成功以 Email 或紙本郵寄「轉帳給付方式確認通知單」(依保戶選擇方式)予保戶
2. 窗口給付契約：  
資訊處定期下傳資料，委由臺北郵局電子郵件科寄發通知單予要保人，轉知生存/高等教育保險金受益人領款
3. 逾一年未領取生存保險金給付者，於每年 3 月由台北郵局電子封裝列印中心寄發通知單(147)，通知要保人轉知生存受益人，儘速領款
4. 寄發通知單(147)後，仍未領取者，於每年 9 月再印製逾一年應領未領生存/滿期保險金詳情表寄經辦局轉知保戶
5. 轉帳確認單及轉帳成功通知單電子檔，於台北電子郵件科寄交後，回傳契約管理科南區股，再由南區股股長傳存至檔案傳輸平台暫存區儲存並保留 5 年

影像掃描存檔  
相關單據歸檔



依據作業聯絡單  
補正疏漏或錯誤

開立作業聯絡單

收取款項或給付款項、收取給付單或轉帳申請書第 3 聯、保險單、國民身分證及印章

1. 經辦員付款(淨付額為負數時，須向受益人收款)並退還「保險單」、國民身分證及給付單第 3 聯或轉帳申請書第 3 聯給受益人
2. 「給付單」、白表或轉帳申請書第 1 聯隨收付日報寄壽險處，「給付單」、白表、申請書第 2 聯留局存查

註：輸入「提領生存/高等教育金」交易時，88.10.31 以前成立之安家險種契約以 3553/3554 交易代號入機，其餘險種之契約以 3555/3556 交易代號入機。

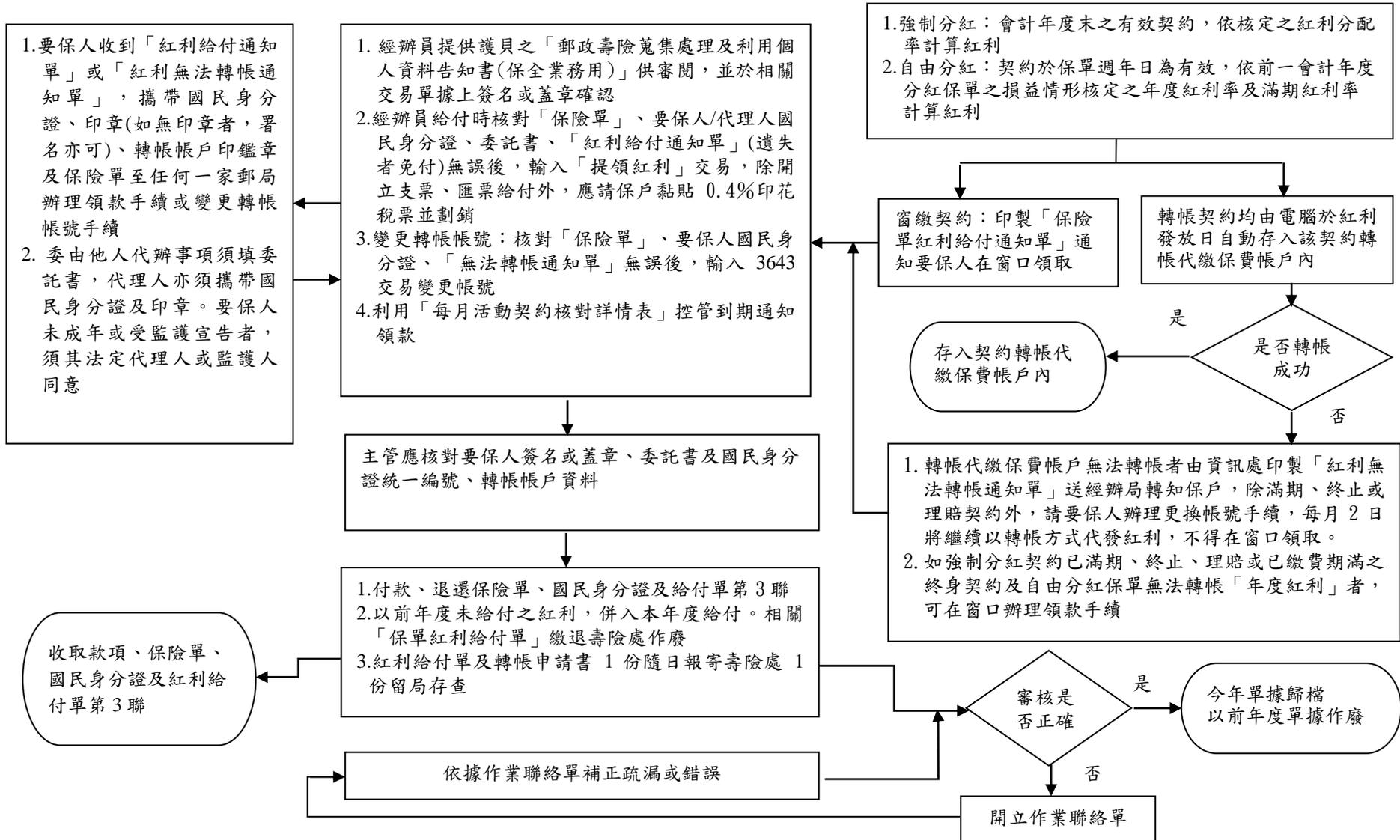


# CLI-233 - 紅利給付作業流程圖

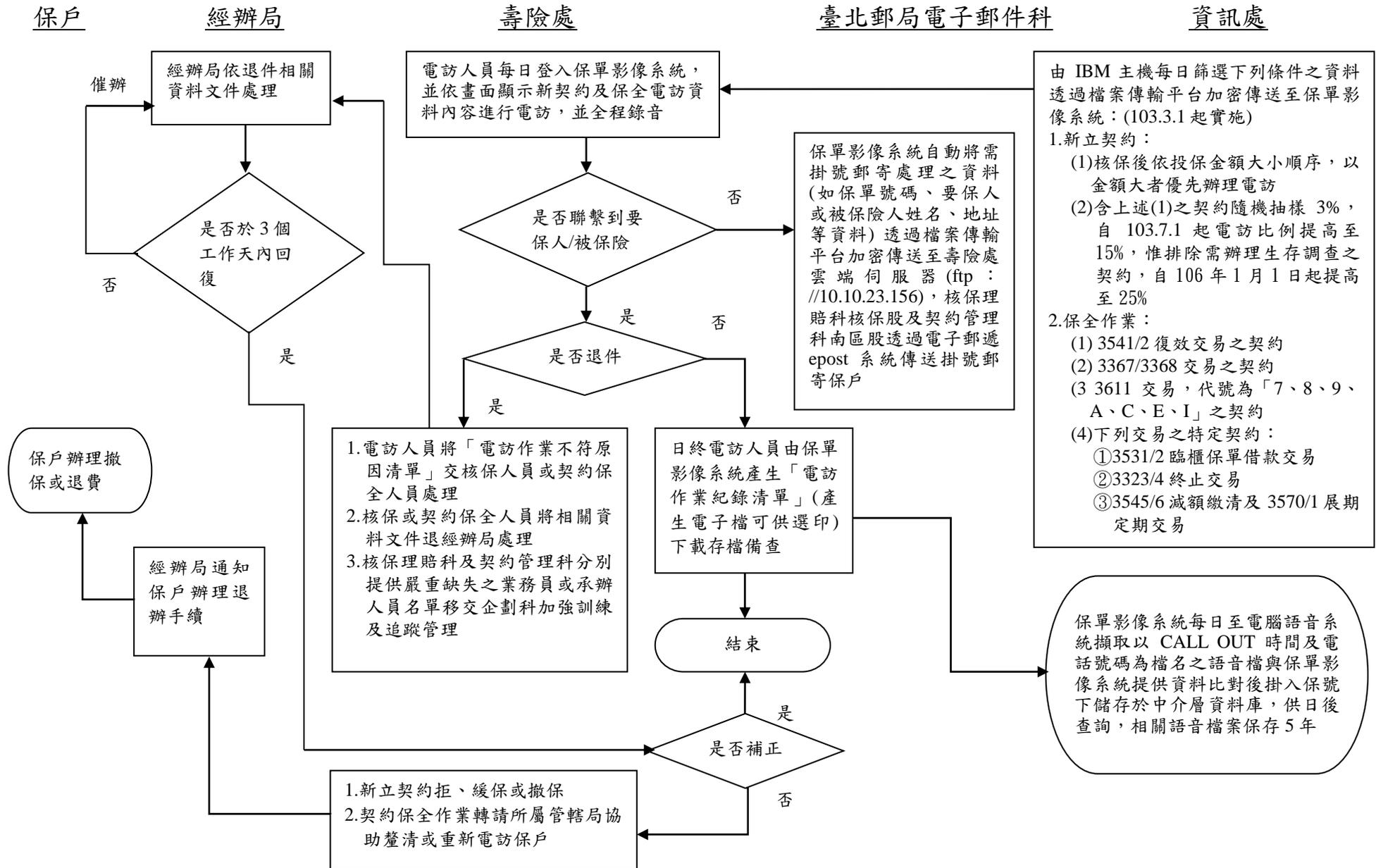
## 要保人

## 受理郵局

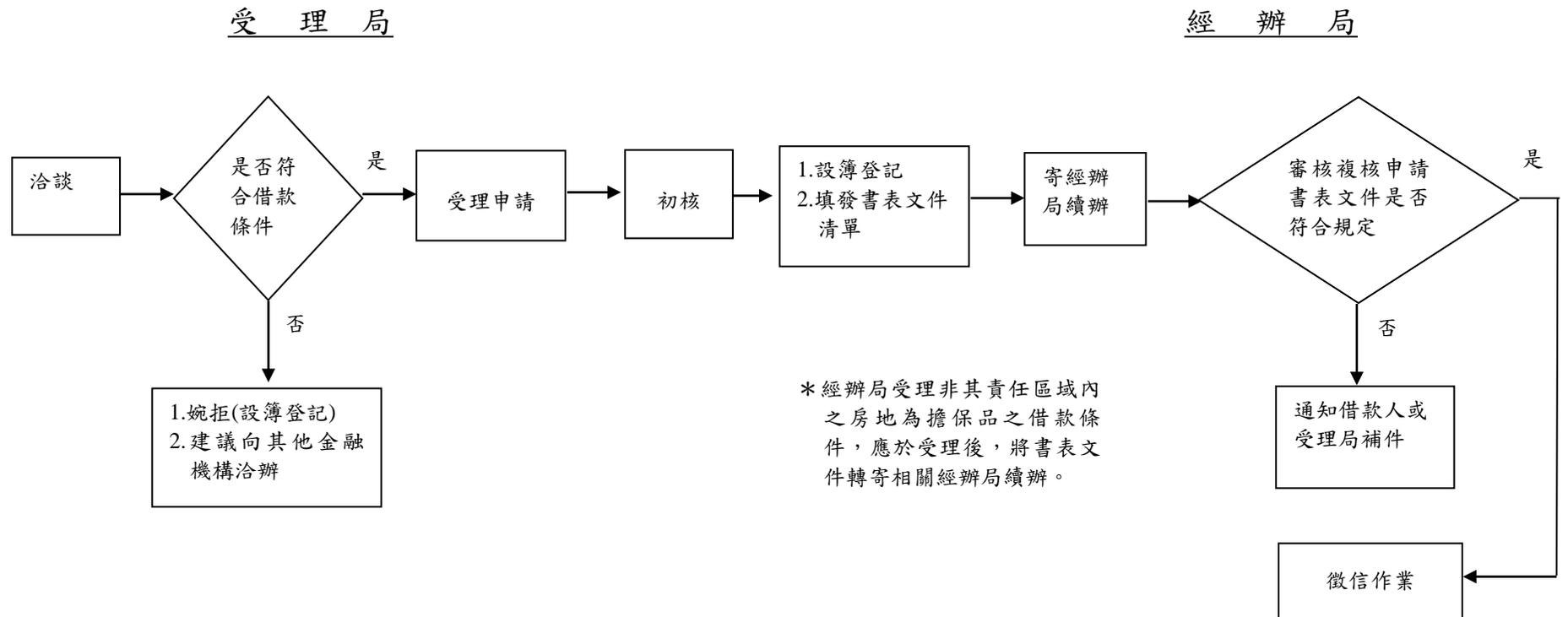
## 壽險處



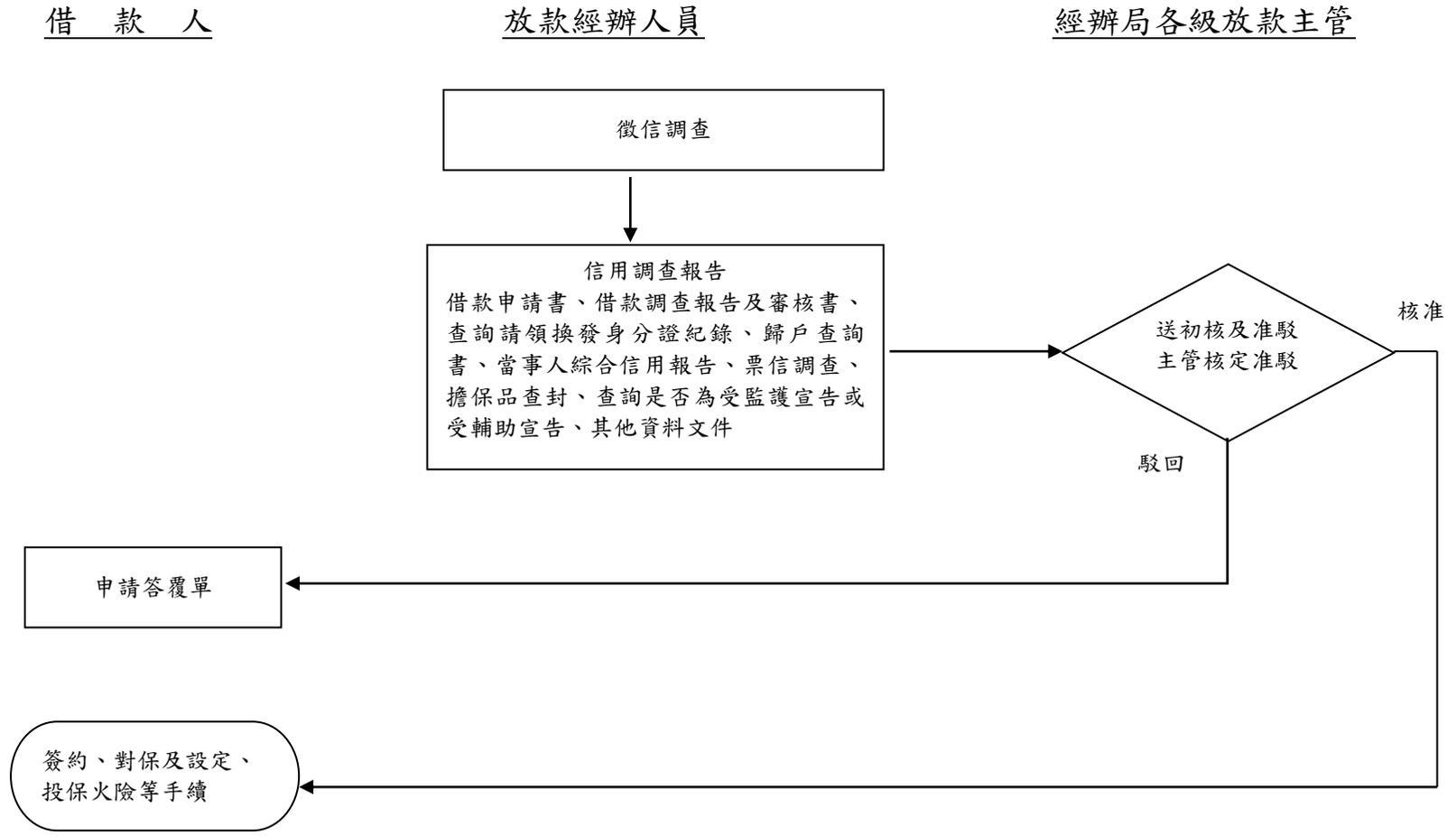
# CLI-237 – 電訪作業流程圖



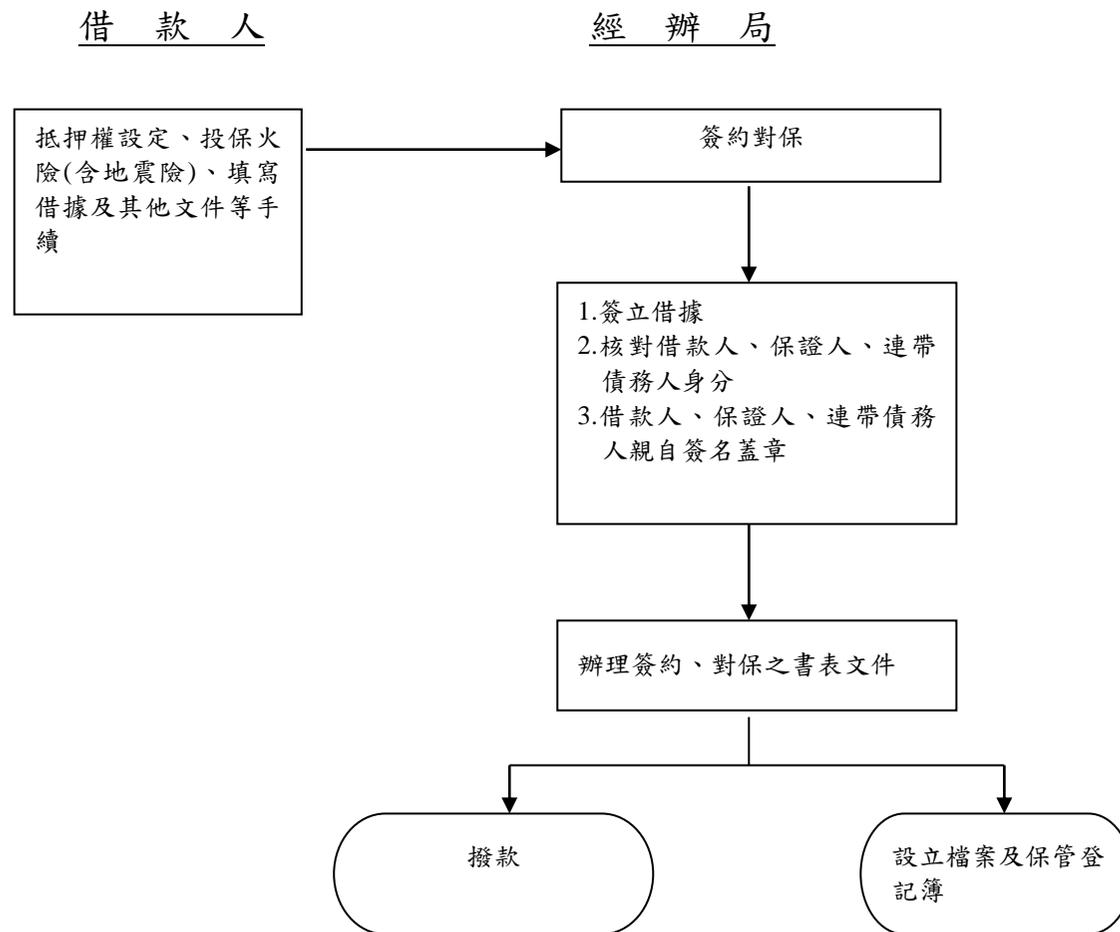
## CLI-301 - 受理借款申請及初步審核作業流程圖



# CLI-304 - 借款審核及准駁核貸作業流程圖



## CLI-308-1 - 簽約、撥款及檔卷管理作業流程圖

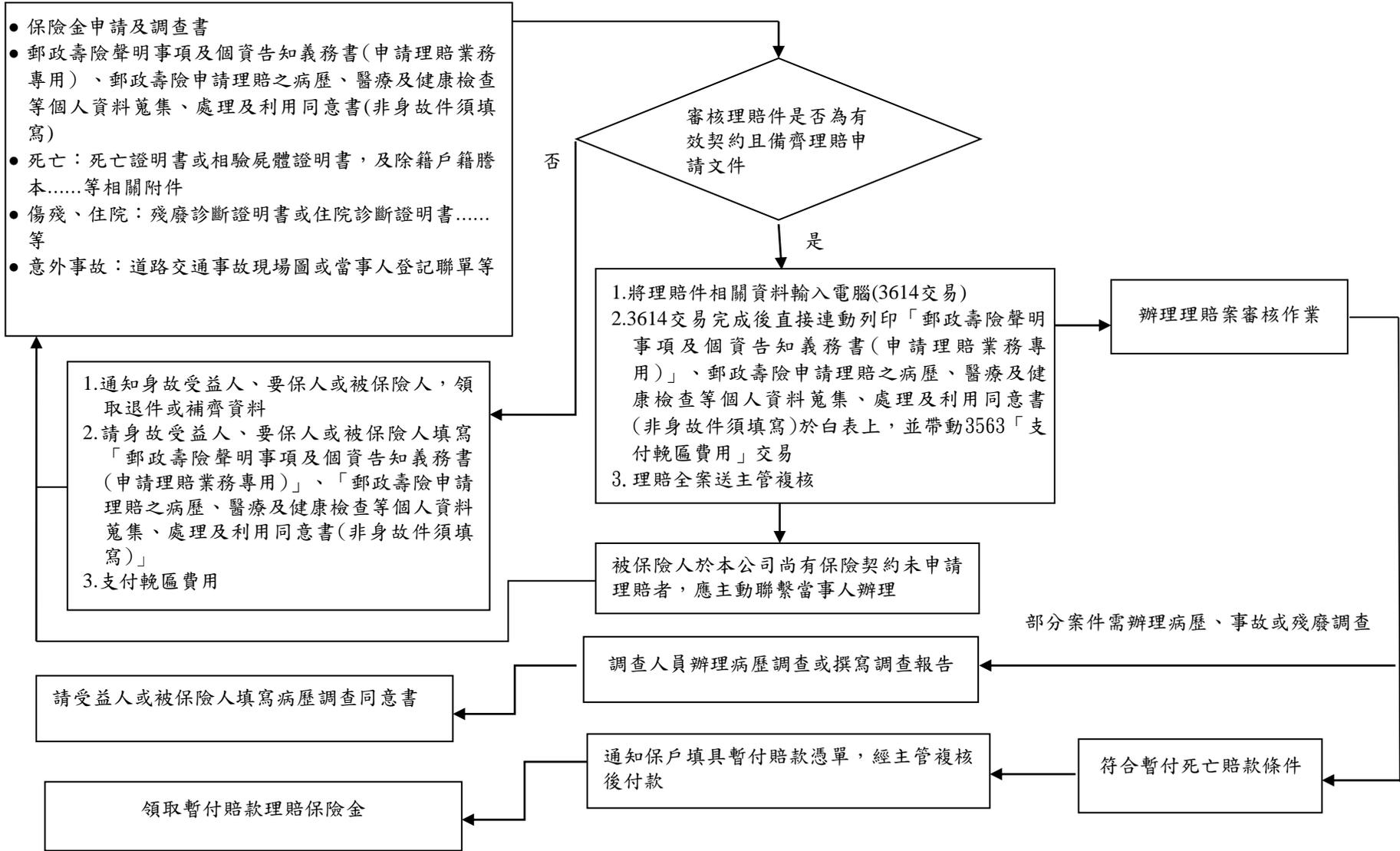


# CLI-401 - 理賠受理作業流程圖

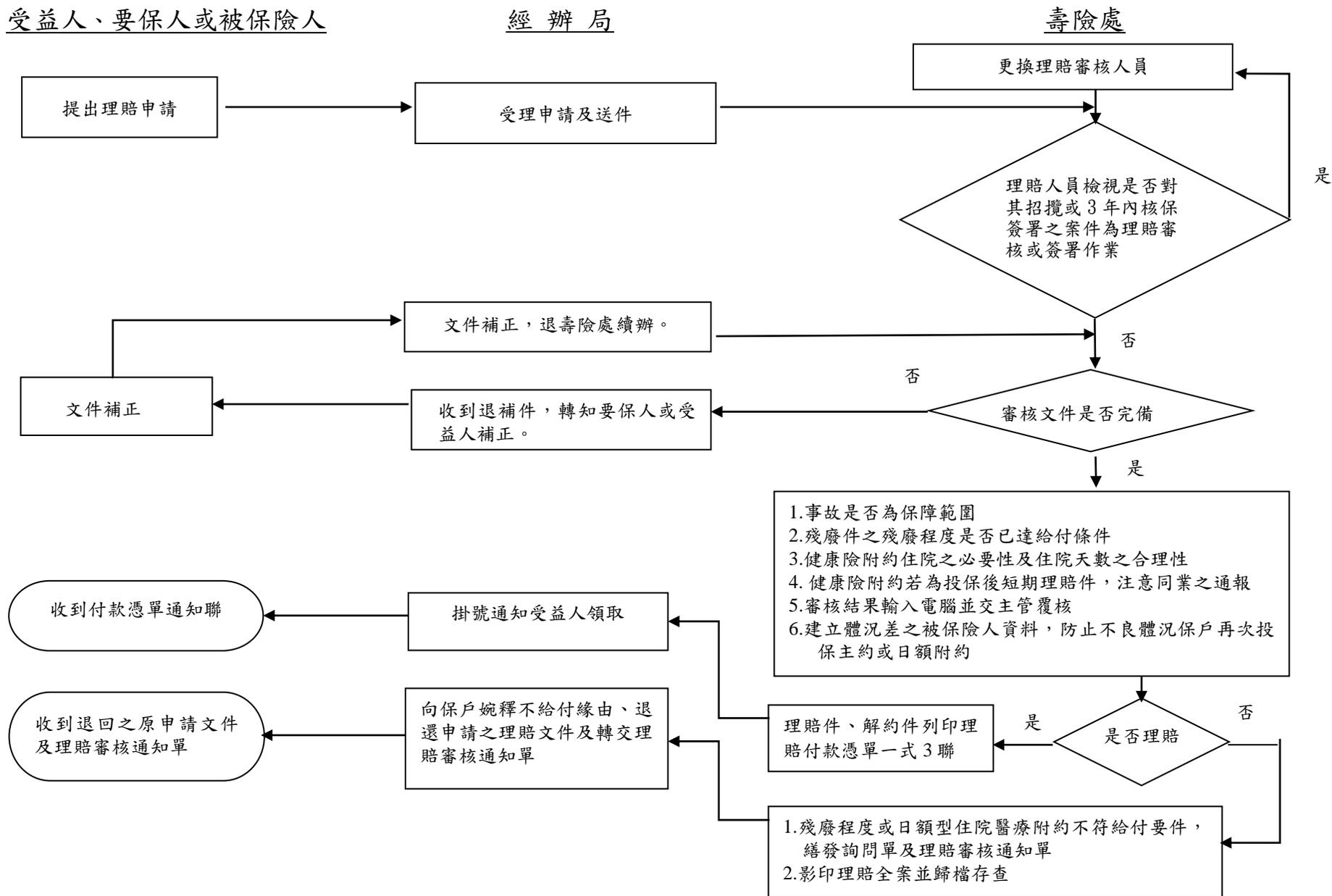
受益人、要保人或被保險人

經辦局

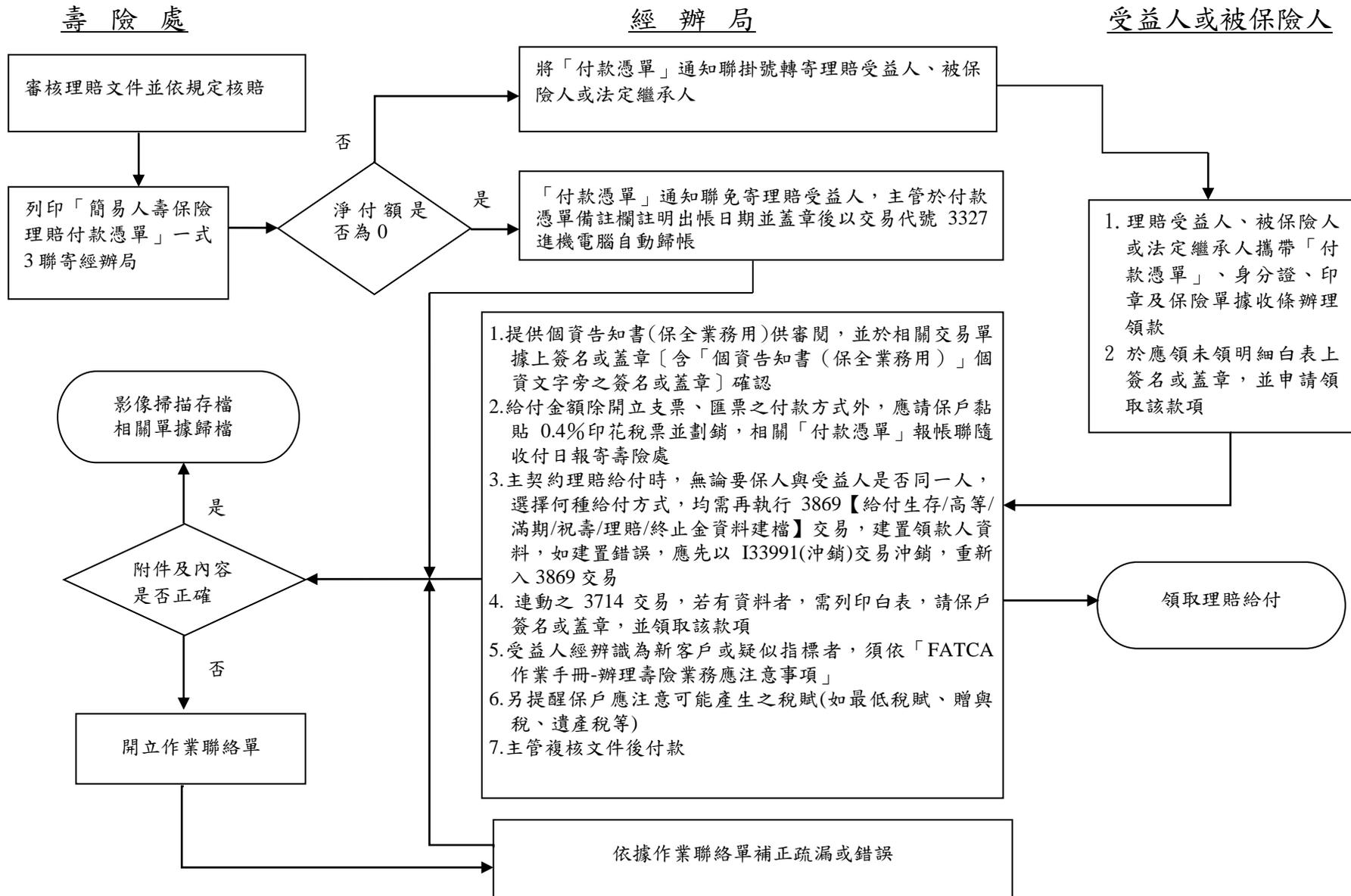
壽險處



## CLI-402 - 理賠審核作業流程圖



## CLI-404 - 理賠給付作業流程圖

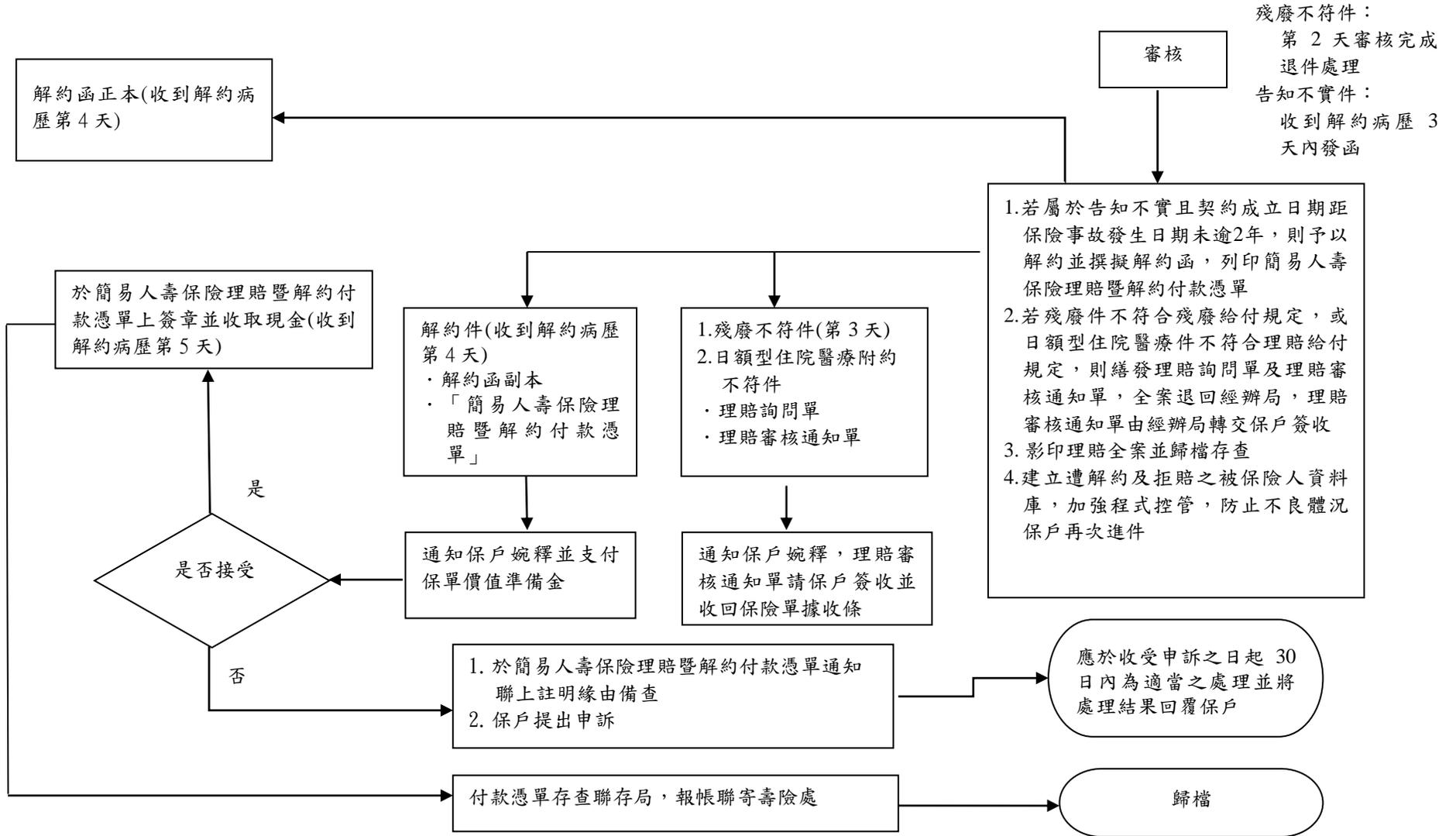


## CLI-405 - 解約件及拒賠件作業流程圖

受益人或要保人

經辦局

壽險處





中華郵政股份有限公司 高雄郵局

