安聯人壽電子保單常見問題集

1. 手機老舊無法執行線上簽收?

發單通知簡訊遺失 / 找不到簽收網頁之連結，怎麼辦?

- 客戶可使用任何能開啟網頁之裝置執行簽收(例：平板、電腦)。
- 簽收網頁有三個入口：(1)簡訊通知之連結 (2)EMAIL 通知之連結

(3)安聯官網 電子保單專區 數位專區-電子保單專區｜Allianz - 安聯人壽。

※**客戶**仍需用自己的手機/EMAIL 信箱**接收 OTP** 驗證碼，並**親自執行簽收**。

※**非本人之裝置，完成簽收後，請立即刪除下載的電子檔案，以確保個人資料安全。**

2. OTP 驗證碼收不到?

1. 如要保書有留存 EMAIL，請等待 1~2 分鐘，查看電子信箱的 OTP 通知。

   →如無法查到 OTP 驗證碼，請先檢查手機設定。

   ✅SIM 卡無損壞且正確安裝

✅ 網路訊號正常

✅ 非處於飛航模式或勿擾模式

✅ 非為部分省電或安全模式

✅ 手機儲存空間足夠

✅ 檢查已封鎖之電話號碼

→手機檢查完成，請重新取 OTP。

→如手機仍無法成功接收，請聯繫手機所屬電信公司，確認(1)是否阻擋 OTP 簡訊? 如有，請其開通 (2)所在區域有無斷訊或網路問題?

2. 仍無法成功接收 OTP 驗證碼，請洽安聯人壽客服專線 0800-007-668，由專人協助您。

※手機接收有延遲或被電信公司阻擋之可能，在國外亦可能無法收簡訊，建議於**要保書同時留存手機號碼及 EMAIL 信箱**。

3. 簽收網頁進不去?

無法正常下載保單?

1. 嘗試開啟其他網站：例如前往 Google 搜尋首頁，確認是否可以正常開啟。
2. 切換不同的瀏覽器：如果您原本使用 Google Chrome，請改用 Edge、Firefox 或 Safari 開啟該網頁。

※如以 Line 內部瀏覽器開啟連結，可能使某些按鈕沒反應或重要功能無法運作。請直接複製連結，改用外部瀏覽器(Chrome、Edge、Safari…等)開啟。

4. 手機號碼填錯或改號，如何取得電子保單?

您可撥打本公司客服專線 0800-007-668 線上變更您的手機號碼，並請客服人員通知契約部重發電子保單。

5. 如何下載+簽收、開啟我的電子保單?

在您收到電子保單發單通知後，線上簽收操作步驟如下:

(1)點擊簡訊或 EMAIL 通知的簽收網址連結。

(2)輸入身分證字號及要保書上留存之手機號碼。

(3)輸入 OTP 進行身分驗證。

(4)詳閱重要事項聲明並打勾確認，一鍵完成下載暨簽收您的電子保單。

(5)檔案密碼輸入[要保人英文字母大寫身分證字號共 10 碼]即可開啟您的電子保單。

6. 如何保存我的電子保單?
如何查閱我的電子保單?

電子保單簽收後存放於「下載區」，您可在電子保單下載期限內隨時將電子保單儲存在智慧型手機、平版或個人電腦等裝置中，以便日後查閱。

因不同手機品牌，不同作業系統（iOS/ Android）所預設的檔案下載方式及路徑各異，建議您手機切換使用”電腦版網頁”執行保單下載，即可指定保單下載存檔路徑。

如超過電子保單下載期限，請登入「安聯人壽會員」查詢。

● 網頁版 安聯 e 網通｜安聯人壽 (allianz.com.tw)

● APP 版 https://es.allianz.com.tw/customer/campaign/Engage/store.html

※可參看下述路徑之手冊，幫助您快速查閱您的電子保單。

安聯人壽官方網站>客戶服務>數位專區>電子保單專區>如何隨時查閱我的電子保單

數位專區-電子保單專區｜Allianz - 安聯人壽

7. 電子保單逾期未簽收被改為紙本保單，需要費用?

客戶可簽收之天數充足，且設有兩次稽催提醒機制。

若逾期未簽收被改為紙本保單，安聯人壽會直接寄送至要保人住所；

無論是客戶或銷售人員，皆**不會**被收取任何費用。

※電子保單發單後，於第 5 天及第 10 天會再次透過簡訊、EMAIL 提醒您盡速完成電子保單簽收。

8. 電子保單的驗證?

安聯人壽委託中華電信提供第三方公正機構之驗證服務，您可隨時連線至中華電信「電子保單驗證平台」網站，進行雲端電子保單驗證服務，確認保單係為安聯人壽所簽發且未經修改。

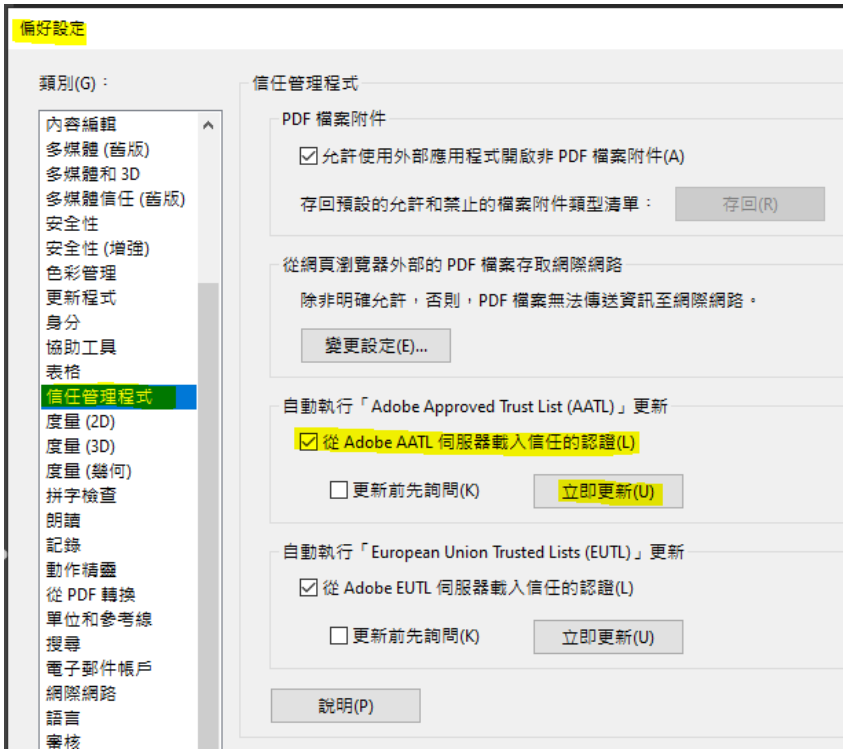
驗證網址：https://pdfverify.hinet.net/pdfverifier/

9. 電子保單 PDF 檔開啟後，為什麼出現”至少有一個簽名發生問題。”圖示?

因首次開啟 Adobe 未加入信任清單所致，請調整設定，步驟如下：

(1)點選檔案[編輯]功能

(2)[偏好設定] →[信任管理程式]

(3)勾選[從 Adobe AATL 伺服器載入信任的認證(L)] →[立即更新]

(4)重開 PDF 檔案。