

親愛的保戶，您好：

隨著網路及數位科技的發展，公司致力提供客戶更多元便捷的服務管道，並積極應用AI提升客戶體驗與服務效率，今年推出客戶專屬的數位小幫手「智能客服-透透(Talk Talk)」，保戶可隨時透過官網、保戶園地(CP)、手機APP及官方LINE使用「智能客服-透透(Talk Talk)」，即可輕鬆查詢保單相關內容、完成信用卡效期變更等，提供24小時全年無休的個人化服務。

一、為了方便保戶更快速找到想詢問的內容，「智能客服-透透(Talk Talk)」介面設計四大功能，包含保戶最常查詢的服務項目、試算借還款及解約金額、保單變更及處理進度、大家都在問，項目說明如下：

1. 最常查詢的服務項目：保單狀態查詢、保單繳費查詢及近期應領。
2. 試算借還款及解約金額：保單借款查詢、保單還款查詢及解約金額試算。
3. 保單變更及處理進度：保單處理進度、信用卡效期變更及保單資料變更。
4. 大家都在問：專屬推薦商品/健康資訊、健康守護圈及投保旅平險管道。

二、除「智能客服-透透(Talk Talk)」外，保戶也能隨時透過e化服務管道，更快速的處理保單相關申辦，以保戶最常申辦項目為例：

1. **繳費/還款**：台幣保單可利用「自動櫃員機ATM」、「統一超商(7-ELEVEN)ibon」、「全家超商FamiPort」或「南山人壽APP」，進行繳費及還款，
2. **契變/保單借款**：申請保單電子服務，即可於「保戶園地(CP)」或「南山人壽APP」辦理契約變更/保單借款。
3. **理賠服務**：透過「保戶園地(CP)」或「南山人壽APP」點選「理賠試算」，即可試算理賠給付項目與金額，同時結合「線上申請理賠」、「住院醫療費用扣抵」服務保戶出院時即以保險金扣抵醫療費用，出院當下即完成理賠，簡化理賠申辦流程。

三、由於已提供多元便利的e化服務管道，電話客服中心客服專線服務時間自114年起調整如下：

1. 自114年1月1日起：假日服務時段調整為8點~22點。
2. 自114年2月1日起：平日服務時段調整為8點~24點。
3. 非服務時段請客戶多加利用智能客服及e化服務管道進行查詢，獲得更迅速便利的服務，或於語音信箱留言，我們將於次日安排專人在保戶方便的時間回電。