

My Sun Life HK 及電子通知服務 — 常見問題

Q1. 甚麼是電子通知服務 (eAdvice service) 及有何特色 ?

A1. 選用電子通知服務，隨時隨地透過電郵接收有關保單提示及新保單文件通知。登入 [My Sun Life HK 客戶網上平台](#) 即可查閱最新上載的保單信件，既方便又可減少用紙，保護環境。

- **隨時查閱**：任何時候都可輕鬆查閱保單文件及保障詳情
- **保護環境**：享受電子化服務，同時減少用紙和守護樹木，營造綠色生活
- **接收通知**：當保單文件已上載，便可收到電郵及推送通知及作出所需行動
- **掌握記錄**：隨時查閱及下載自發出日期起計 60 個月內的保單通知及文件 (已失效保單為 36 個月)

詳情請參閱[電子通知服務網頁](#)。

Q2. 如何於 My Sun Life HK App 或網頁版註冊新帳戶 ?

A2. 註冊 My Sun Life HK 帳戶非常簡單，請參考以下影片示範：

<https://sunlife.hubs.vidyard.com/watch/LYBAigVsBqaHWPDMzMMPS6>

Q3. 如何更新電郵地址和手機號碼 ?

A3. 您可透過以下方式更新電郵地址和手機號碼：

- A. 自行登入 My Sun Life HK 的「[編輯個人資料](#)」頁面更新聯絡電話、電郵地址等個人資料
- B. 遞交「[更改地址及通訊資料](#)」表格
 - 郵寄或親身遞交至客戶服務中心 (地址：香港九龍紅磡紅鸞道 18 號祥祺中心 B 座地下)
 - 電郵：hk_csd@sunlife.com
 - 傳真：(852) 2103 8938
- C. 致電客戶服務熱線 (852) 2103 8552，由客戶服務部協助更改

Q4. 如想收取實體信件，需如何申請？

A4. 您可按以下方式更改電子通知設定：

A. 自行登入 My Sun Life HK 更改電子通知設定：

1. 登入 My Sun Life HK 客戶網上平台
2. 點選「編輯個人資料」→ 電子通知設定旁的「編輯」
3. 將「電子通知服務」旁的按鈕切換為「否」
4. 完成！將來的保單文件將郵寄到您的通訊地址

B. 親自遞交或郵寄「[保單更改申請](#)」表格至客戶服務中心（地址：香港九龍紅磡紅鸞道 18 號祥祺中心 B 座地下）

C. 致電客戶服務熱線 (852) 2103 8552，由客戶服務部協助更改

Q5. 除了保費通知書外，有其他提示繳交保費的通知嗎？

A5. 您亦會收到手機短訊及 My Sun Life HK 推送通知（必須已安裝及註冊 My Sun Life HK 帳戶）。如已登記電子通知服務，我們亦會透過電郵發出通知，提示您保費通知書已上載。

Q6. 繼續收取實體信件有任何收費嗎？

A6. 收取實體信件沒有任何收費。當然，我們鼓勵您使用電子通知服務，減少用紙，支持環保。

Q7. 如身處海外，可以使用 My Sun Life HK 嗎？

A7. 可以，My Sun Life HK 備有 [App](#) 及 [網頁版](#)，方便身處不同地方的客戶隨時查閱保單詳情。

Q8. 公司客戶是否可以使用電子通知服務？

A8. 電子通知服務暫不包括公司客戶，公司客戶會繼續收取實體信件。

My Sun Life HK & eAdvice service - Frequently Asked Questions

Q1. What is eAdvice service and what are the features of it?

A1. By using eAdvice, you are able to receive updates on your policies by email timely. You can view the latest letters uploaded digitally anytime on [My Sun Life HK Client Digital Platforms](#). It is a great way to reduce use of paper and protect the environment.

- **Access Documents Anytime:** View policy documents and coverage details easily
- **Support Environmental Protection:** Go digital and paperless. Get rid of printed letters and protect trees for a greener lifestyle
- **Stay Informed with Notifications:** Get email and push notifications when documents are uploaded, so you can act accordingly as needed
- **Keep Track of The Notice Records:** Retrieve and download documents easily. They will be retained for 60 months (36 months for lapsed policies)

Please refer to the [eAdvice service webpage](#) for details.

Q2. How to register a new account in My Sun Life HK App or Web?

A2. The registration is simple. Please refer to the video demo:

<https://sunlife.hubs.vidyard.com/watch/jrYsqVoNBmVMHR2BydBKrV>

Q3. How to update my email address and mobile number?

A3. You can update your email address and mobile number by the following methods:

- A. Log in to the **"Edit Profile"** page of My Sun Life HK
- B. Submit the **"Change of Address & Contact Information"** form
 - By mail or in person to Client Service Center (Address: G/F, Cheung Kei Center Tower B, 18 Hung Luen Road, Hungghom, Kowloon, Hong Kong)
 - By email: hk_csd@sunlife.com
 - By fax: (852) 2103 8938
- C. Call our Client Service Hotline at (852) 2103 8552 to update

Q4. If I want to receive printed letters, how to apply for it?

A4. You can change your eAdvice Option by the following methods:

- A. Log in to My Sun Life HK to update the eAdvice Option on your own:
 - 1. Log in to My Sun Life HK
 - 2. Click **“Edit Profile”** → **“Edit”** next to **“eAdvice Option”**
 - 3. Click on the toggle next to eAdvice service and change it to **“No”**
 - 4. Done! Moving forward, policy documents will be mailed to your correspondence address
- B. Submit the [“Request for Policy Change”](#) form to Client Service Center by mail or in person (Address: G/F, Cheung Kei Center Tower B, 18 Hung Luen Road, Hunghom, Kowloon, Hong Kong)
- C. Call our Client Service Hotline at (852) 2103 8552 to update

Q5. Other than Premium Notices, are there any other notifications for premium due?

A5. You will also receive SMS and push notifications from My Sun Life HK App (only applicable to clients who have installed the app and registered an account). If you have registered for eAdvice, you will also receive an eAdvice notification email once the Premium Notice has been uploaded.

Q6. Are there any fees for receiving printed letters?

A6. Receiving printed letters is FREE OF CHARGE. However, we encourage you to go paperless and protect the environment with us.

Q7. If I am located overseas, can I access My Sun Life HK?

A7. Yes. We offer both the [app](#) & [web](#) versions of My Sun Life HK. Even if you are in other countries, you can still access your policy details anytime.

Q8. Is eAdvice service applicable to Company Owners?

A8. Company Owners are NOT INCLUDED at this stage and will be receiving printed letters.

My Sun Life HK 及电子通知服务 — 常见问题

Q1. 电子通知服务 (eAdvice service) 是什么及有何特色 ?

A1. 选用电子通知服务，随时随地透过电邮接收有关保单提示及新保单文件通知。登录 [My Sun Life HK 客户网上平台](#) 可即时查阅最新上载的保单信件，方便又可减少用纸，保护环境。

- “快”查阅：任何时候都可以透过手机查看保单文件及保障详情
- “爱”环境：享受电子化服务，同时减少用纸和守护树木，打造绿色生活
- “妥”接收：当保单文件已上传，您可接收电邮及推送通知并作出所需行动
- “速”掌握：翻阅和下载 60 个月内发出的所有保单通知及文件 (已失效保单为 36 个月)

详情请参阅[电子通知服务网站](#)。

Q2. 如何在 My Sun Life HK App 或网页版注册新帐户 ?

A2. 注册 My Sun Life HK 帐户非常简单，请参考以下视频：

<https://sunlife.hubs.vidyard.com/watch/dUgSuomZGeATLhVUwiX2cP>

Q3. 如何更新电邮地址和手机号 ?

A3. 您可透过以下方式更新电邮地址和手机号：

- A. 登录 My Sun Life HK 的“[编辑个人资料](#)”页面，自行更新手机号、电邮地址等个人资料
- B. 提交“[更改地址及通讯资料](#)”表格
 - 邮寄或亲自提交到客户服务中心 (地址：香港九龙红磡红鸾道 18 号祥祺中心 B 座地下)
 - 电邮：hk_csd@sunlife.com
 - 传真：(852) 2103 8938
- C. 致电客户服务热线 (852) 2103 8552，由客户服务部协助

Q4. 如需要收取实体信件，要如何申请？

A4. 您可按以下方式更改电子通知设定：

A. 登录 My Sun Life HK 自行更改电子通知设定：

1. 登录 My Sun Life HK 客户网上平台
2. 点选“编辑个人资料”→“电子通知设定”旁的“编辑”
3. 把“电子通知服务”旁的按钮切换成“否”
4. 完成！将来的保单文件将邮寄到您的通讯地址

B. 亲自递交或邮寄“[保单更改申请](#)”表格至客户服务中心（地址：香港九龙红磡红鸾道 18 号祥祺中心 B 座地下）

C. 致电客户服务热线 (852) 2103 8552，由客户服务部协助

Q5. 除了保费通知书外，需要缴付保费时还有其他通知提示吗？

A5. 我们也会发出手机短讯及 My Sun Life HK 推送通知（必须已安装及注册 My Sun Life HK 帐户）。如已登记电子通知服务，我们亦会透过电邮发出通知，提示您保费通知书已上载。

Q6. 继续收取实体信件有任何收费吗？

A6. 收取实体信件没有任何收费。当然，我们鼓励您使用电子通知，减少用纸，支持环保。

Q7. 如身处海外，可以使用 My Sun Life HK 吗？

A7. 可以，My Sun Life HK 备有 [App](#) 及 [网页版](#)，方便身在不同国家的客户随时查阅保单详情。

Q8. 公司客户可以使用电子通知服务吗？

A8. 电子通知服务暂时不包括公司客户，公司客户会继续收取实体信件。