

SunWallet – 常見問題

目錄 (點擊以下項目可直接查看該部分的常見問題)

一般常見問題	1
收款方式	2
一次性提取保單價值.....	10
常行指示	13
一般常見問題.....	13
定期提款.....	17
價值轉移.....	20

一般常見問題

Q1. 甚麼是 SunWallet ? SunWallet 可以如何幫助我管理名下保單 ?

A1. 「SunWallet」是一個不限地域、讓客戶一站式於網上管理保單價值的工具，客戶可以使用以下功能：

- a. SunWallet 主頁的保單價值詳情頁面，讓保單主權人查看名下所有保單累積的保單價值
- b. 一次性提取保單價值 (收款)
- c. 設立、查詢及取消定期提款常行指示 (收款)，自動及定期從保單提取保單價值並支付予保單主權人
- d. 設立、查詢及取消價值轉移常行指示，定期由保單轉移價值至同一保單主權人名下的另一保單，作為繳付保費及保費徵費之用。客戶可轉移紅利、現金 / 可支取現金及已累積歸原紅利現金價值以支付名下其他指定保單的保費及保費徵費。當保單價值不足以支付另一保單的保費及保費徵費時，指定計劃可按照保單主權人的預設指示行使部分退保。

Q2: 哪些保單價值適用於提取保單價值 / 價值轉移常行指示 ?

A2: 如進行一次性提取保單價值，您可提取傳統保單下的紅利 (Dividend)、可支取現金 (Cash Coupons) 及已累積歸原紅利 (Reversionary Bonus) 的現金價值。

可用的保單價值將按照以下次序進行定期提款 / 價值轉移：

1. 紅利
2. 現金 / 可支取現金
3. 由產品部門決定之指定計劃下的已累積歸原紅利現金價值
4. 保證現金價值及終期紅利 (只限指定產品以部分退保方式提取 / 轉移此價值)

Q3: 我可以透過 SunWallet 提取投資相連基金保單的基金價值嗎 ?

A3. 不可以。提取投資相連基金保單的基金價值必須以實體表格遞交申請。

Q4. 在申請提取保單價值 / 價值轉移過程中，我會收到任何有關申請狀態更新的通知嗎 ?

A4. 會。客戶將會於有關申請成功遞交、狀態更新及申請成功或被拒後收到 App 推送通知，申請成功或被拒，客戶亦會收到信件或電子通知 (電郵及手機短訊)。

客戶亦可登入 My Sun Life HK，於 SunWallet 查看相關的生效紀錄。

收款方式

Q1. SunWallet 支援哪些收款方式及收款貨幣 ?

A1. 請參考以下列表：

收款地區	收款方式	收款貨幣
香港	1. 轉數快 (FPS)	港元或人民幣 (人民幣只限於人民幣保單)
	2. 本地銀行戶口收款	港元或人民幣 (人民幣只限於人民幣保單)
	3. 本地特快轉賬 (適用於港元 / 人民幣 / 澳元保單)	保單貨幣
	4. 本地支票	保單貨幣 或 港元

海外	1. 多種貨幣海外銀行戶口收款 (服務由第三方服務供應商提供)	<p>一次性提取保單價值支援以下收款貨幣： 美元、澳元、加元、英鎊、歐元 (英國)、日圓、泰銖、韓元、新加坡元、印尼盾、阿聯酋迪拉姆、馬來西亞令吉、菲律賓比索、南非蘭特、越南盾、美元 (柬埔寨)</p> <p>如進行定期提款，只接受以保單貨幣提款。</p>
	2. 電匯 (TT) (適用於美元保單)	保單貨幣
	3. 海外支票 (適用於非港元 / 人民幣 / 澳元保單)	保單貨幣

Q2. 各個收款方式有任何最低或最高收款金額限制嗎？

A2. 請參考以下列表：

收款地區	收款方式	最低收款金額	最高收款金額
香港	1. 轉數快 (FPS)	沒有限制	港元 2,000,000 / 人民幣：相等於港元 2,000,000
	2. 本地銀行戶口收款	沒有限制	港元 2,000,000 / 人民幣：相等於港元 2,000,000
	3. 本地特快轉賬 (適用於港元 / 人民幣 / 澳元保單)	沒有限制	按收款銀行而定
	4. 本地支票	沒有限制	沒有限制
海外	1. 多種貨幣海外銀行戶口收款 (服務由第三方服務供應商提供)	相等於 港元 1,000	按收款銀行而定
	2. 電匯 (TT) (適用於美元保單)	沒有限制	按收款銀行而定
	3. 海外支票 (適用於非港元 / 人民幣 / 澳元保單)	沒有限制	按收款銀行而定

Q3. 如果收款失敗，未能成功經 [一次性提取保單價值 / 定期提款常行指示](#) 收取的款項會如何處理？

A3. 如經 [轉數快 / 本地銀行戶口](#) 收款失敗，Sun Life 永明會寄送支票到客戶的通訊地址。

如經 [電匯 / 海外銀行戶口 / 本地特快轉賬](#) 收款失敗，該筆提取金額將退回 Sun Life 永明。收到財政部通知後，保單行政服務部將與理財顧問聯絡並按情況處理。

Q4. 哪些銀行戶口適用於本地銀行戶口收款？

A4. 已經認證及用作保費自動轉賬或提取保單價值服務的銀行戶口都適用於本地銀行收款。如以本地特快轉賬收取美元 / 加元 / 英鎊款項（保單貨幣必須與收款貨幣相同），只需提供有效的銀行證明文件，便可使用未曾認證的銀行戶口收款。

Q5. 經 [一次性提取保單價值 / 定期提款常行指示](#) 並使用本地銀行戶口收款需要遞交銀行戶口證明文件嗎？

A5. 如您的收款銀行戶口未曾用作繳付保費或收取 Sun Life 永明的款項，您便需要提供證明文件。

您可透過 My Sun Life HK 遞交證明文件以提供下列資料：

1. 銀行名稱
2. 戶口號碼
3. 三個月內發出的銀行戶口證明文件
4. 銀行戶口持有人姓名（必須為保單主權人）

收妥證明文件後，如收款申請成功處理，上述銀行戶口將成為有效的銀行戶口，於下次提款申請可供使用。

Q6. 電匯服務與第三方服務供應商的多種貨幣海外銀行戶口收款服務有甚麼不同之處？

A6. 電匯和第三方服務供應商的多種貨幣海外銀行戶口收款服務的費用並不一樣。

電匯的銀行收費按中轉及收款銀行而定，而收費只會在匯款完成後才會公佈。相反，多種貨幣海外銀行戶口收款服務的交易費用則比較透明，並由第三方服務供應商而非銀行收取。

除此之外，多種貨幣海外銀行戶口收款服務所需的處理時間一般比電匯較短。

Q7. 哪些銀行戶口適用於由第三方服務供應商提供的多種貨幣海外銀行戶口收款服務？

A7. 根據第三方服務供應商的政策，用作收款的銀行戶口的簽發國家必須為收款貨幣的國家。例：如以美元收款，收款銀行戶口必須於美國或柬埔寨簽發。(柬埔寨自 2025 年 4 月起新增為支援的收款國家之一)

部分情況下或會作例外處理 (例：以歐元收款只適用於在英國簽發的銀行戶口)。詳情請參閱「收款方式 - Q8」的收款資訊列表。

Q8. 使用多種貨幣海外銀行戶口收款服務時，我需要向銀行提交哪些資料？

A8. 所需資料因應收款銀行戶口的國家而定。下方列表詳列不同國家要求提交的資料：

收款貨幣	收款戶口簽發地區	所需資料
澳元	澳洲	<ol style="list-style-type: none"> BSB 號碼 銀行戶口號碼 地址
加元	加拿大	<ol style="list-style-type: none"> 銀行分行代碼 機構號碼 銀行戶口號碼
美元	美國	<ol style="list-style-type: none"> 戶口類型 銀行戶口號碼 匯款路徑號碼 地址
英鎊	英國	<ol style="list-style-type: none"> 銀行戶口號碼 銀行代碼 <p>或</p> <ol style="list-style-type: none"> IBAN
歐元	英國	<ol style="list-style-type: none"> IBAN SWIFT / BIC 代碼
新加坡元	新加坡	<ol style="list-style-type: none"> 銀行戶口號碼 MSISDN
日圓	日本	<ol style="list-style-type: none"> 分行號碼 銀行戶口號碼 MSISDN 國籍

韓元	韓國	1. 銀行戶口號碼
泰銖	泰國	1. 銀行戶口號碼
美元 (只適用於美元保單)	除美國之外的海外國家 (除非下方另有說明)	1. 收款銀行名稱 2. 收款戶口持有人姓名 3. 收款銀行戶口號碼 4. 收款銀行 SWIFT 代碼 5. 代理銀行名稱 (如有) 6. 代理銀行戶口持有人姓名
由 2025 年 4 月起，SunWallet 新增 7 個支援收款國家及其相應貨幣：		
美元	柬埔寨	銀行戶口號碼
印尼盾	印尼	銀行戶口號碼
馬來西亞令吉	馬來西亞	1. 銀行戶口號碼 2. 居住國家
菲律賓比索	菲律賓	銀行戶口號碼
南非蘭特	南非	1. 銀行戶口號碼 2. 地址
阿聯酋迪拉姆	阿拉伯聯合酋長國	1. IBAN 2. 地址 3. 出生國家 4. 身份證 (包括到期日、身份證號碼及身份證類型) 5. MSISDN
越南盾	越南	銀行戶口號碼

備註：請注意，根據各國銀行監管要求或其他交易相關規定，所需的銀行資料在申請提交後可能需要進一步補充。此外，這些要求可能會隨時間而變更。

Q9. 使用多種貨幣海外銀行戶口收款需符合哪些要求？

A9. 收款銀行戶口必須：

- 由收款貨幣所在國家簽發

- 如果該戶口為新增戶口（即之前未用於任何繳費或收款交易），則需要提交補充文件（包括戶口號碼、地址、身份證資料）
- 如收款國家為阿拉伯聯合酋長國，必須提供身份證明文件及地址證明。

Q10. 阿拉伯聯合酋長國支援哪些身份證件類型以進行驗證？

A10. 支援驗證的身份證件類型包括：

- 護照 - 國民身份證 - 駕駛執照 - 社會保障卡/號碼 - 納稅人身份證/號碼 - 長者身份證 - 出生證明書 - 村長身份證 - 永久居留身份證	- 外僑登記證/卡 - PAN 卡 - 選民身份證 - 醫療保險卡/號碼 - 僱主身份證 - 其他（視個別情況審核）
--	---

請注意：

- 您必須提供該證件的有效期，否則申請將不被接受。
- 如選擇“其他”，該證件需個別審核，處理時間可能會延長。

Q11. 如要在海外收款，使用簽發國家與收款貨幣不同的銀行戶口收款有任何條件嗎？

A11. 有，My Sun Life HK 提供電匯服務予美元保單的保單主權人以非美國簽發的銀行戶口收取美元款項。

Q12. 使用各個收款方式進行一次性提取保單價值 / 定期提款常行指示有任何交易費用嗎？

A12. 本地特快轉賬、電匯及多種貨幣海外銀行戶口收款均有交易費用，而該費用會從提款金額中扣除。

收款地區	收款方式	交易費用
香港	1. 轉數快 (FPS)	沒有
	2. 本地銀行戶口收款	沒有
	3. 本地特快轉賬 (適用於港元 / 人民幣 / 澳元保單)	有，金額視乎收款銀行的政策而定
	4. 本地支票	沒有
海外	1. 多種貨幣海外銀行戶口收款 (服務由第三方服務供應商提供)	美元 5~8，視乎收款貨幣而定
	2. 電匯 (TT) (適用於美元保單)	有，金額視乎收款銀行的政策而定

使用海外收款方式提取指定產品的保單價值，可享受每保單年度一次的首次交易費用豁免服務。此豁免服務只適用於海外收款。

Q13. 交易費用如何兌換成收款貨幣？

A13. 交易費用會先按 Sun Life 永明當時的兌換率由美元轉換成保單貨幣，然後以提取金額扣除上述交易費用，最後兌換成收款貨幣，成為最終的收款金額。

Q14. 在多種貨幣海外銀行戶口收款服務下，新貨幣的交易費用及匯率政策是否會改變？

A14. 新增地區 (新貨幣及地區的詳情請參考「收款方式 - Q8」) 採用與現有海外收款方式相同的透明交易費結構及匯率轉換政策。「收款方式 - Q2 及 Q12」的列表已列出相關費用、最低及最高提取限額。客戶在申請過程中可參考預估的交易費用及最終收款金額。

Q15. 有任何豁免交易費用的政策嗎？

A15. 有，提取指定保單的保單價值可享每保單年度首次交易費用豁免服務。交易費用將由 Sun Life 永明承擔。

Q16. 有哪些產品可享受每年一次的交易費用豁免服務？

A16. 豁免交易費用的服務適用於：

- 永譽傳承儲蓄計劃
- 永越多元貨幣計劃
- 永越多元貨幣保險計劃 II
- 萬年青•星河傳承計劃
- 萬年青•星河傳承保險計劃 II
- 萬年青•星河尊享計劃
- 萬年青•星河尊享保險計劃 II
- 萬年青·卓金計劃
- 萬年青•瑞永盈計劃

產品或會不時變更，新產品是否適用於上述服務將因應產品特色及 Sun Life 永明決策而定。

Q17. 交易費用豁免的年期（1年）是如何計算的？

A17. 交易費用豁免的一年年期由每個保單周年日起計算，並以提款申請完成的實際日期而定。提款申請會按《打擊洗錢籌集指引》評估及批核方會完成處理。

Q18. 在 My Sun Life HK 遞交申請時，客戶會知道實際的兌換率及交易費用金額嗎？

A18. 不會，但 My Sun Life HK 會提供一個大約的交易費用及收款金額供客戶參考。該金額按照 Sun Life 永明和第三方服務供應商當時的兌換率而計算。

Q19. 服務供應商提供的匯率有較好嗎？還是與市場的匯率相約？

A19. 第三方服務供應商的交易費用比其他銀行更低（例：單位數字，即每交易美元 5 - 8；而一般情況下為雙位數字）。

另外，第三方服務供應商的兌換率是按照路透社的買入價及外匯差價而定，符合市場現行的規定以確保提供的匯率具有競爭力。

Q20. 多種貨幣海外銀行戶口收款服務處理申請的時間大約是多久？

A20. 如申請在遞交當天 (T) 在系統成功處理，第三方服務供應商通常可在 1 天內 (T+ 1) 完成處理程序。而申請狀態會在遞交申請後 4 天 (T+ 4) 在 My Sun Life HK 可供查閱。如申請未能在遞交當天 (T) 在系統成功處理，該申請須進行覆查而需要較長時間處理。

Q21. 如果海外銀行轉賬被拒絕，會發生什麼情況？

A21. 海外銀行轉賬可能因多種原因被拒絕，例如提交的資料與銀行記錄不符或合規問題。如海外銀行轉賬被拒絕，提款金額將退回至 Sun Life。當財務部門通知後，保單行政服務部將與理財顧問逐案討論，確定合適的處理方式。

一次性提取保單價值

Q1. 在哪些情況下，一次性提取保單價值不適用於傳統保單？

A1: 在以下情況下將無法進行一次性提取保單價值：

1. 可提取的保單價值等於或低於 0
2. 保單為「息彩回報保證計劃」，而可提取的保單價值少於港元 4,000 或美元 500
3. 保費以自動貸款方式繳交，並處於最後一期保費
4. 保單設有受讓人或不可撤換受益人
5. 保單如有其他提取保單價值的申請尚未完成 (不論經甚麼途徑申請)
6. 「豐碩延期年金計劃」保單正處於保費繳付期間
7. 在「永明鑽石入息保 / 永明學子飛揚計劃」保單的入息期間不可提取累積紅利

Q2. 如保單貨幣並非港元，經一次性提取保單價值提取的金額會如何轉換成港元？

A2. 有關的貨幣兌換率請參照於本公司網頁「[兌換率](#)」頁面下「支付保障 / 保單利益」一欄。

Q3. 經一次性提取保單價值提取港元保單的保單價值會如何轉換成其他貨幣？

A3. 港元款項會按第三方服務供應商處理款項時的兌換率轉換成其他貨幣。

Q4. 經一次性提取保單價值提取美元保單的保單價值會如何轉換成其他貨幣？

A4. 美元款項會按第三方服務供應商處理款項時的兌換率轉換成其他貨幣。

Q5. 經一次性提取保單價值提取非港元 / 非美元保單的保單價值會如何轉換成其他貨幣？

A5. Sun Life 永明會先將提取金額按其兌換率轉換成港元。第三方服務供應商會再將該金額按處理款項時的兌換率轉換成最終的收款金額。

Q6. 有任何進行一次性提取保單價值時貨幣轉換及計算交易費用的例子可以參考嗎？

A6. 例子：保單主權人提取英鎊 4,500，並希望以日圓收款。

步驟 1: Sun Life 永明先以保單貨幣扣除交易費用

(英鎊 4,500 - 英鎊 6.35 = **英鎊 4,493.65**)

步驟 2: Sun Life 永明將上述金額兌換成港元 (Sun Life 永明兌換率 = 9.8510)

(英鎊 4,493.65 x 9.8510 = **港元 44,266.9462**)

步驟 3: 第三方服務供應商轉換金額至日圓，作為客戶最終的收款金額 (第三方服務供應商兌換率 = 19.7570834)

(港元 44,266.9462 x 19.7570834 = **日圓 874,585.75**)

由此保單提取價值

萬年青•星河傳承計劃

保單號碼: 1ECONEE36

保單價值截至: 20/05/2024

保單價值類別	金額
已累積歸原紅利現金價值	英鎊 4,500.00
手續費 (大約)	-英鎊 6.35
收款戶口簽發地區	日本
收款貨幣	日元
總額	英鎊 4,493.65 約等於日元 874,585.75

收款方式

海外銀行入賬

KCON DCJLON
87654334567-543456789-3XXXX

Q7. 美元是較為通用的貨幣之一，申請一次性提取保單價值時，我可以使用多種貨幣海外銀行戶口收款服務，並以新加坡簽發的銀行戶口收取美元款項嗎？

A7. 多種貨幣海外銀行戶口收款服務暫時只支援貨幣國家與簽發國家相同的申請。所以上述申請暫未能處理。

然而，您可以使用電匯服務處理以上申請，詳情請參考「收款方式 - Q11」。

Q8. 申請一次性提取保單價值時，我可以將美元保單的保單價值轉換成歐元，並以西班牙簽發的銀行戶口收取款項嗎？

A8. 多種貨幣海外銀行戶口收款服務現時只支援以英國簽發的銀行戶口收取歐元款項，所以上述申請暫未能處理。

常行指示

一般常見問題

Q1. 哪些類型的保單適用於定期提款 / 價值轉移常行指示？

A1. 常行指示已新增條款，只有指定類型的保單適用於定期提款 / 價值轉移常行指示，而適用的保單類型由產品部門決定並會不時更改。

大部分含有紅利及現金 / 可支取現金的分紅計劃都適用於定期提款 / 價值轉移常行指示，作提款之保單 (Withdrawing Policy，由此保單提取 / 轉移價值)。以下列表詳列適用於定期提款 / 價值轉移常行指示並含有已累積歸原紅利現金價值的計劃：

I. 只包含已累積歸原紅利現金價值的儲蓄計劃

- 已累積歸原紅利現金價值可提取 / 轉移
- 可行使部分退保

Product Name	產品名稱
Stellar	富越儲蓄計劃
Stellar Multi-Currency Plan	永越多元貨幣計劃
SunJoy	萬年青•尊享儲蓄計劃
SunJoy Global	萬年青•星河尊享計劃
SunGift	萬年青•傳承儲蓄計劃
SunGift Global	萬年青•星河傳承計劃
SunPrime	萬年青•卓金計劃
SunWing	萬年青•瑞永盈計劃
Venus II	傳愛儲蓄計劃 II
Venus	傳愛儲蓄計劃
Victory	傳富儲蓄計劃

II. 只包含已累積歸原紅利現金價值的人壽保障計劃

- 已累積歸原紅利現金價值不可提取 / 轉移
- 不可行使部分退保

Product Name	產品名稱
Commitment	承諾保障儲蓄計劃
Generations	卓裕人壽系列

Generations II	卓裕人壽系列 II
LIFE Brilliance	生命雋富保
Prosperity	終身照耀人壽系列
Vital	昇暉保障計劃

III. 含有已累積歸原紅利現金價值及現金 / 可支取現金的**年金或可支取現金計劃**

- 現金 / 可支取現金**可**提取 / 轉移
- 已累積歸原紅利現金價值**不可**提取 / 轉移
- **不可**行使部分退保

Product Name	產品名稱
FlexiRetire Annuity Plan	安逸自主年金計劃
Foresight Deferred Annuity Plan	豐碩延期年金計劃
SunGrowth	永盈儲蓄計劃
Vision	優月儲蓄計劃

另外、所有醫療、住院、意外、定期壽險及以下指定危疾計劃都可作價值轉移常行指示的**收款之保單** (Receiving Policy, 收取價值的保單) :

Product Name	產品名稱
Critical Illness Cover	
Critical Medical Care	危疾護您保障計劃
Critical Medical Care Insurance Plan II	危疾護您保障計劃 II
HKD Refundable Critical Illness Insurance	還本危疾保
SunHealth Cancer Shield	永明癌症護您保
SunHealth Critical Illness Care	永明康護危疾保
SunHealth Critical Illness Care II	永明康護危疾保 II

Q2. 如何設立定期提款 / 價值轉移常行指示 ?

A2. 客戶可隨時經以下方式遞交申請 :

- (1) My Sun Life HK, 或
- (2) 填妥「**常行指示申請表**」表格及註明所需資料以設立**價值轉移**常行指示, 或
- (3) 填妥「**投保申請補充書- 定期提款的常行指示**」表格及註明所需資料以設立**定期提款**常行指示。如客戶希望為新保單設立常行指示, 可在遞交新保單申請時一併提交此表格。

Q3. 定期提款 / 價值轉移執行後，客戶可以如何查閱詳情？如部分退保已執行，客戶會如何得知？

A3. 定期提款 / 價值轉移執行後，客戶將會收到 App 推送通知，列明定期提款 / 價值轉移常行指示之詳情，包括保單價值及已提取 / 轉移的金額，以及是否有執行部分退保。如已執行部分退保，註明最新名義金額的批註將會上載至 My Sun Life HK 「保單文件」頁面的「其他信件」中。

Q4. 如定期提款 / 價值轉移常行指示已開始生效，客戶可否申請一次性提取保單價值**？**

A4. 可以，只要可提取的保單價值充足便可申請，而常行指示將不受影響繼續執行。

Q5. 如定期提款 / 價值轉移常行指示已開始生效，客戶可否申請保單貸款**？**

A5. 可以，客戶可遞交保單貸款申請以配合個人財務需要。然而，定期提款 / 價值轉移常行指示將會在提款日 / 收款之保單的保費及保費徵費到期日當天自動停止，而客戶亦會收到通知信件。如保單有已到期保費，而該保單有生效中的保費自動貸款 (APL)，常行指示亦會終止。

Q6. 客戶可以提取保證現金價值作為定期提款 / 價值轉移金額的一部分嗎？

A6. 為產品部門界定之指定產品的保單設立常行指示時，客戶可選擇部分退保，減低保單的名義金額以提取基本計劃的保證現金價值及終期紅利現金價值。

如可提取的紅利、現金 / 可支取現金及已累積歸原紅利現金價值總和少於定期提款 / 轉移金額，不足的金額將會以部分退保形式支付。

例子：

客戶為名下的永越多元貨幣計劃設立常行指示，每期提取 / 轉移港元 1,000。

如戶口的保單價值剩餘的金額為港元 800，我們會先扣除戶口中的港元 800，然後執行部分退保以支付餘下的港元 200，以處理合共港元 1,000 的定期提款 / 價值轉移常行指示。

部分退保能執行與否，視乎不同計劃的最低名義金額而定。

Q7. 在哪些情況下，即使該保單是產品部門界定為適用於常行指示的計劃，亦不能申請常行指示？

A7. 在以下情況下，將無法為保單設立常行指示：

1. 提款之保單設有不可撤換受益人
2. 提款之保單設有受讓人
3. 提款之保單正以自動貸款或自動轉移方式繳交保費，並處於最後一期保費
4. 保單主權人已破產

Q8. 客戶可否為同一提款之保單同時間申請定期提款及價值轉移常行指示？

A8. 可以，客戶可為同一提款之保單同時間申請定期提款及價值轉移常行指示。

Q9. 選擇部分退保對保單有甚麼影響？

A9: 行使部分退保後，名義金額、保證現金價值、未來公布之歸原紅利、終期紅利及基本計劃到期及已繳的保費總額都會按比例減少，並影響未來利益。任何於行使部分退保後可獲得的週年紅利、現金 / 可支取現金、紅利（如適用）及保證現金價值金額亦會按已減少的名義金額合乎比例地減低。

名義金額減少後，已減少的保障將不能復保。

為保障客戶利益，如該常行指示允許執行部分退保，客戶會在定期提款 / 價值轉移生效日的 30 日前收到提示信。

Q10. 客戶如何終止生效中的常行指示？

A10. 客戶可填寫及遞交實體表格申請終止生效中的常行指示。除此之外，客戶亦可登入 My Sun Life HK 客戶網上平台（「My Sun Life HK」）及前往生效中的常行指示保單列表頁面，在設有生效中常行指示的保單下方按「取消」。

定期提款

Q1. 設立定期提款常行指示有哪些用途？

A1. 客戶可以管理保單價值以配合不同階段的財務需要。如設立定期提款常行指示，無論客戶身處本地或海外，都可定時收到款項。

Q2. 定期提款有哪些提款頻率可選？有最低提款金額限制嗎？

A2. 定期提款常行指示提供 2 種提款模式：每月及每年。

如提款模式為**每月**，現時的最低金額為港元 1,000（或同等金額）。

如提款模式為**每年**，現時的最低金額為港元 12,000（或同等金額）。

Q3. 定期提款常行指示生效日（首次提款日）及到期日（最後提款日）有什麼限制？

A3. 就大部分產品而言，如提款模式為**每月**，定期提款常行指示生效日只限制於保單週月日（Monthiversary date）。如提款模式為**每年**，生效日只限制於保單週年日。保單價值一般會每月及 / 或每年公佈，因此生效日亦應為上述日期以增加提款的成功率。

然而，以下的指定產品*需在提款之保單的保費全數繳付後方可提取其保單價值：

Product Name	產品名稱
Stellar	富越儲蓄計劃
Stellar Multi-Currency Plan	永越多元貨幣計劃
SunJoy	萬年青•尊享儲蓄計劃
SunJoy Global	萬年青•星河尊享計劃
SunGift	萬年青•傳承儲蓄計劃
SunGift Global	萬年青•星河傳承計劃
SunPrime	萬年青•卓金計劃
SunWing	萬年青•瑞永盈計劃
Venus II	傳愛儲蓄計劃 II
Venus	傳愛儲蓄計劃
Victory	傳富儲蓄計劃
Foresight Deferred Annuity Plan	豐碩延期年金計劃

* 上方所列之計劃或會不時更改，一切以產品部門之決定為準。

此外，常行指示的到期日不可遲於保單期滿日。

Q4. 設立成功後，定期提款常行指示甚麼時候會開始執行及何時終止？

A4. 執行及終止定期提款的實際日期由客戶於遞交申請時提供。

常行指示會因以下原因終止：

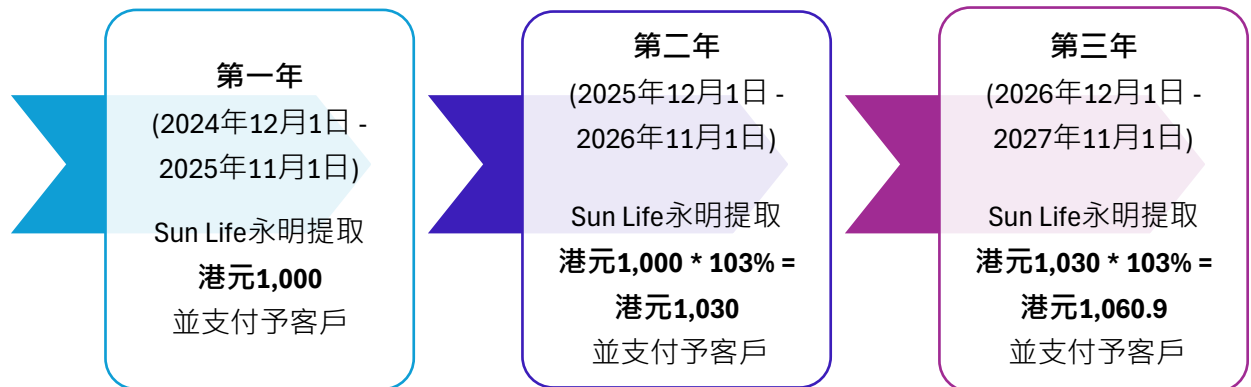
- 1) 客戶成功申請終止定期提款常行指示，或
- 2) 常行指示執行時因「定期提款 - Q11」提及的原因被拒

Q5. 「逐年遞增百分比」是如何運作的？

A5. 「逐年遞增百分比」是一項可選的功能，客戶可選擇按年增加 3-10% 的定期提款金額。

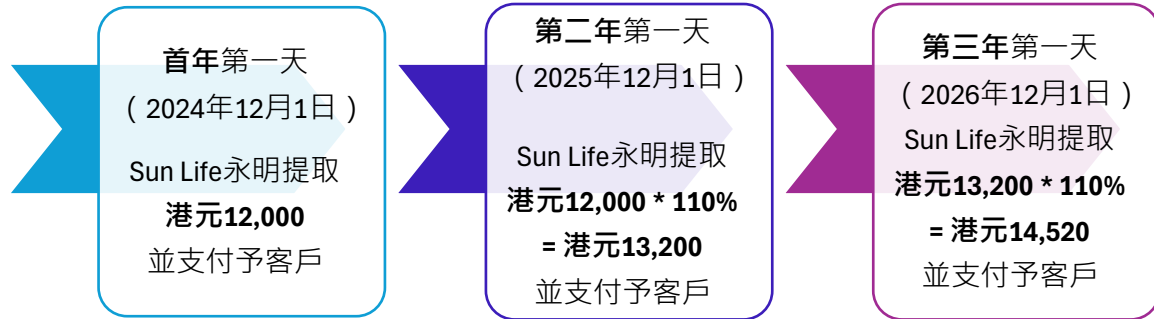
例子 1：

- 定期提款生效日：2024 年 12 月 1 日
- 定期提款金額：港元 1,000
- 提款頻率：每月
- 逐年遞增百分比：3%



例子 2：

- 定期提款生效日：2024 年 12 月 1 日
- 定期提款金額：港元 12,000
- 提款頻率：每年
- 逐年遞增百分比：10%



Q6. 客戶可否以名下的海外銀行戶口收取定期提款的款項？

A6. 可以，款項將由第三方服務供應商轉賬至客戶名下的海外銀行戶口，然而須受各國銀行當時的行政要求所約束。

Q7. 客戶以名下的海外銀行戶口收取定期提款的款項時，可否選擇以其他貨幣收款？

A7. 不可以。定期提款與一次性提取保單價值並不一樣，如以海外銀行戶口收款，收款貨幣必須為保單貨幣。

Q8. 如保單貨幣為美元，是否只能以於美國開立的銀行戶口收取定期提款的款項？

A. 否。如為美元保單，客戶可透過電匯 (TT) 定期將美元款項轉賬至非美國開立的銀行戶口。

如保單貨幣為加元、英鎊或澳元，則只接受以保單貨幣國家開立之銀行戶口收取款項。

Q9. 定期提款的不同收款方式有任何規則嗎？

A9. 除了「定期提款 - Q7」中所列的海外收款貨幣限制外，其他適用於一次性提取保單價值的收款規則亦適用於定期提款常行指示。詳情請參考 SunWallet 第一階段的常見問題。

另外，SunWallet 的第一及第二階段新增**澳元**為保單貨幣。澳元保單可用以下方式收款：

1. 以港元收款：轉數快、本地支票、本地銀行轉賬
2. 以澳元收款：透過第三方服務供應商經海外銀行轉賬

Q10. 於申請定期提款常行指示時設定的提款金額可以更改嗎？

A10. 可以。客戶可以 a. 遞交實體表格，註明新提款金額，或 b. 於 My Sun Life HK 終止現有的常行指示並設立新的常行指示。

此外，客戶亦可選擇每年逐增提款金額 3-10% 以配合通脹。

Q11. 在哪些情況下，定期提款常行指示會無法執行？

A11. 定期提款或會因但不限於下方所列的原因被拒：

1. 提款之保單並非生效中
2. 提款之保單設有不可撤換受益人
3. 提款之保單設有受讓人
4. 客戶已破產
5. 提款之保單有未償還貸款，包括保費以自動貸款及自動轉移方式繳交，並處於最後一期保費
6. 提款之保單價值不足
7. 如使用海外收款，提取的金額超過每客戶以外幣收款最高可提取金額

Q12. 客戶可否為同一保單申請多於一項定期提款常行指示？

A12. 可以，客戶可為同一保單申請多項定期提款常行指示。

價值轉移

Q1. 甚麼是價值轉移？與定期提款有甚麼分別？

A1. 與定期提款不同，價值轉移常行指示是指將其中一張保單的保單價值（提款之保單）轉移到同一保單主權人名下的另一保單（收款之保單），以繳付保費及保費徵費。

Q2. 客戶可否將保單價值轉移至第三方的保單？

A2. 不可以。所有相關保單必須由同一保單主權人擁有。

Q3. 客戶可否將保單價值轉移至同一保單？

A3. 不可以，我們不接受提款之保單及收款之保單為同一保單。如客戶希望繳付同一保單的保費及保費徵費，請遞交「**提取保單款項-傳統人壽保單**」表格，透過一次性提取保單價值支付保費及保費徵費。

Q4. 價值轉移常行指示生效日期（首次轉移日）有什麼限制？

A4. 大部分產品的價值轉移常行指示生效日期（首次轉移日）為收款之保單的下一個保費及保費徵費到期日。

然而，以下的指定產品*只可在提款之保單的保費全數繳付後方可轉移其保單價值：

Product Name	產品名稱
Stellar	富越儲蓄計劃
Stellar Multi-Currency Plan	永越多元貨幣計劃
SunJoy	萬年青•尊享儲蓄計劃
SunJoy Global	萬年青•星河尊享計劃
SunGift	萬年青•傳承儲蓄計劃
SunGift Global	萬年青•星河傳承計劃
SunPrime	萬年青•卓金計劃
SunWing	萬年青•瑞永盈計劃
Venus II	傳愛儲蓄計劃 II
Venus	傳愛儲蓄計劃
Victory	傳富儲蓄計劃
Foresight Deferred Annuity Plan	豐碩延期年金計劃

* 上方所列之計劃或會不時更改，一切以產品部門之決定為準。

Q5. 設立成功後，價值轉移常行指示甚麼時候會開始執行及何時終止？

A5. 價值轉移常行指示會在收款之保單的下一個保費及保費徵費到期日執行，若收款之保單有未繳保費，價值轉移將立刻行使以繳付已到期保費。

價值轉移常行指示會因以下原因終止：

- 1) 客戶成功申請終止價值轉移常行指示，或
- 2) 常行指示執行時因「價值轉移 - Q6」提及的原因被拒，或
- 3) 收款之保單不再需要繳款

Q6. 在哪些情況下，價值轉移常行指示會無法執行？

A6. 價值轉移或會因但不限於下方所列的原因被拒絕執行：

提款之保單	收款之保單
1. 保單並非生效中	
2. 客戶已破產	
3. 提款之保單及收款之保單不屬於同一保單主權人	
4. 保單有未償還貸款，包括保費以自動貸款及自動轉移方式繳交，並處於最後一期保費	不適用
5. 保單設有不可撤換受益人	不適用
6. 保單設有受讓人	不適用
7. 保單價值不足	不適用

Q7. 按照新的適用計劃規則，現正生效的價值轉移常行指示會否受影響？

A7. 即使是轉移價值至 SunWallet 第二階段被界定「不適用」的保單計劃，於 SunWallet 第二階段前已生效的價值轉移常行指示將繼續生效而不受影響。

然而，現行的價值轉移常行指示或會因「價值轉移 - Q6」中所列的新規則而被拒絕執行。此時，客戶需取消現有的常行指示並設立新指示，而新指示將受新規則約束。

Q8. 客戶可否為同一保單申請多於一項價值轉移常行指示？

A8. 可以，客戶可設定由一張保單轉移保單價值以繳交多張保單的保費。但需留意，需繳交保費的收款之保單只可由一張提款之保單轉移價值。

SunWallet – Frequently Asked Questions

Table of Contents [\(click to view the sections below\)](#)

General Questions	23
Payout Method	25
One-off Withdrawal	33
Standing Instruction	36
General Questions	36
Regular Withdrawal	40
Value Transfer	44

General Questions

Q1. What is SunWallet? How can SunWallet help to manage my policy?

A1. "SunWallet" is a tool that allows clients to manage policy wealth one-stop online regardless of their geographic locations. Clients can enjoy the following benefits:

- a. The SunWallet landing page offers the policy value overview function on policy owner level
- b. One-off Value Withdrawal (payout)
- c. Setting up, enquiring and cancelling Standing Instruction for Regular Withdrawal (Cash Out) from the policy, which automatically and regularly withdraws policy value from a policy and pay out to policy owner
- d. Setting up, enquiring and cancelling Standing Instruction for Value Transfer from one policy to another eligible policy regularly under the same policy owner for premium and levy settlement. Clients can transfer dividends, cash coupons and cash value of Accumulated Reversionary Bonus to pay premiums and levies of other designated policies under the same policy owner. When the policy has insufficient policy value to pay premium and levy of another policy, we allow auto execution of partial surrender for selected plans based on policy owner's pre-set instruction.

Q2: Which types of policy values can be withdrawn/transferred via SunWallet?

A2: For one-off value withdrawal, clients can withdraw dividends, cash coupons, and cash values of accumulated reversionary bonus under traditional plans.

For standing instruction for regular withdrawal or value transfer, Available policy value will be withdrawn/transferred with the sequence below:

1. Dividend
2. Cash coupons
3. Cash value of accumulated reversionary bonus of selected plans (determined by Product Department)
4. Guaranteed Cash Value and Terminal Bonus (only selected products are applicable to withdraw/ transfer this value via partial surrender)

Q3. Can I withdraw investment fund values from Investment-Linked Assurance Scheme (ILAS) plans via SunWallet?

A3. No. Please submit requests via paper form.

Q4. When processing my value withdrawal/transfer request, will I receive any notifications on status updates?

A4. Yes.

Clients will receive an app notification when the standing instruction request is submitted, updated, proceeded successfully or rejected. Correspondence letters or eAdvice (email and SMS notifications) will also be received when the request is proceeded successfully or is rejected.

Clients can also see the active standing instruction record in SunWallet via My Sun Life HK.

Payout Method

Q1. What payout methods and payout currencies are available for SunWallet?

A1: Please refer to the following table:

Payout Region	Payout Method	Payout Currency
Hong Kong	1. Faster Payment System (FPS)	HKD or RMB (limited to RMB policy)
	2. Local bank transfer	HKD or RMB (limited to RMB policy)
	3. CHATS bank transfer (applicable to non-HKD/RMB/AUD plans)	Policy Currency
	4. Local Cheque	Policy Currency or HKD
Overseas	1. Multi-currency overseas bank transfer (powered by the third-party service provider)	For one-off value withdrawal, below currencies allowed: USD, AUD, CAD, GBP, EUR (UK), JPY, THB, KRW, SGD, IDR, AED, MYR, PHP, ZAR, VND, USD (Cambodia) For regular withdrawal, only policy currency is allowed.
	2. Telegraphic Transfer (TT) (applicable to USD plans)	Policy Currency
	3. Overseas Cheque (applicable to non-HKD/RMB/AUD plans)	Policy Currency

Q2. What are the minimum and maximum payout amounts for each payout method?

A2. Please refer to the table below:

Payout Region	Payout Method	Min. amount	Max. amount
Hong Kong	1. Faster Payment System (FPS)	No limitation	HKD 2,000,000 / RMB: equivalent to HKD2,000,000
	2. Local bank transfer	No limitation	HKD 2,000,000 / RMB: equivalent to HKD2,000,000

	3. CHATS bank transfer (applicable to non-HKD/RMB/AUD plans)	No limitation	Subject to receiving bank
	4. Local Cheque	No limitation	No limitation
Overseas	1. Multi-currency overseas bank transfer (powered by the third-party service provider)	Equivalent to HKD1,000	Subject to receiving bank
	2. Telegraphic Transfer (TT) (applicable to USD plans)	No limitation	Subject to receiving bank
	3. Overseas Cheque (applicable to non-HKD/RMB/AUD plans)	No limitation	Subject to receiving bank

Q3. If the payout is rejected, what will happen to the payout for one-off withdrawal/standing instruction for regular withdrawal?

A3. If the payout via **FPS/local bank transfer** fails, Sun Life will mail a cheque to the client's correspondence address.

For **Telegraphic Transfer/overseas bank transfer/local CHATS**, the withdrawal amount will be returned to Sun Life. Policy Administration team after being notified by Finance team will discuss with the advisor on the handling case by case.

Q4. Which types of bank accounts are applicable to local bank transfer?

A4. Bank accounts that are verified and used for premium autopay or withdrawal are applicable. And for local CHATS bank transfer in USD/CAD/GBP (policy currency must be the same as payout currency), unverified bank accounts are accepted with valid bank proof submitted.

Q5. Do I need to provide any bank supporting document for local payouts for one-off withdrawal/standing instruction for regular withdrawal?

A5. You need to provide bank supporting documents if you have no verified bank accounts used for Sun Life payments before.

You may submit the supporting documents with the following information via My Sun Life HK:

1. Bank name
2. Account number
3. Validity of proof of the bank account within 3 months
4. Bank account holder name (MUST be the policy owner name)

If payout is successfully processed after supporting documents are received, this bank account will become a verified bank account and allow to select in SunWallet upon next withdrawal request.

Q6. What are the differences between using Telegraphic Transfer (TT) and multi-currency payout?

A6. The charges incurred in TT and multi-currency payout service are different.

The bank charge for TT is subject to handling fee of intermediary and beneficiary banks and such charge is only revealed when the payment is completed. For multi-currency payout, the transaction fee is transparent to Sun Life and charged by the third party service provider instead of bank(s).

Besides, the turnaround time for multi-currency payouts is normally shorter than that for TT.

Q7. Which types of bank account are applicable to multi-currency payout service?

A7. According to the third party service provider, the receiving bank account must be issued in the same country as the payout currency. For example, payouts in USD must go to a U.S.- or Cambodia-issued bank account (Cambodia is newly supported from April 2025).

Exceptions may apply (e.g. EUR only supports UK-issued accounts). Please refer to the latest payout table in “Payout Method – Q8” for full details.

Q8. What information is required for different receiving banks for multi-currency payouts?

A8. The mandatory bank information varies with the payout country. The below table shows the requirements of each country:

Payout Currency	Payout Region	Required Bank Info
AUD	Australia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank State Branch Number 2. Bank Account Number 3. Address info
CAD	Canada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Transit Number 2. Institution Number 3. Bank Account Number
USD	United States	<ol style="list-style-type: none"> 1. Account Type 2. Bank Account Number 3. Routing Code 4. Address info
GBP	United Kingdom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Account Number 2. Sort Code <p>Or</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IBAN
EUR	United Kingdom	<ol style="list-style-type: none"> 1. IBAN 2. SWIFT/BIC Code
SGD	Singapore	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Account Number 2. MSISDN
JPY	Japan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Branch Number 2. Bank Account Number 3. MSISDN 4. Nationality
KRW	South Korea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Account Number
THB	Thailand	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Account Number
USD (for USD policies only)	Overseas – Non-USA (unless otherwise specified below)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Name of beneficiary bank 2. Name of Account Holder of the Beneficiary Bank 3. Bank Account No. of Beneficiary Bank 4. SWIFT Code of Beneficiary Bank 5. Name of Intermediary Bank (if any) 6. Name of Account Holder of Intermediary
Starting 1 Apr 2025, SunWallet supports 7 new countries and currencies:		
USD	Cambodia	Bank account number

IDR	Indonesia	Bank account number
MYR	Malaysia	1. Bank account number 2. Country of Address
PHP	Philippines	Bank account number
ZAR	South Africa	1. Bank account number 2. Address
AED	United Arab Emirates	1. IBAN 2. Address 3. Country of birth 4. Identity Document (ID) details (including expiration date, ID number and ID type) 5. MSISDN
VND	Vietnam	Bank account number

Remark: Please note that the required bank information may be subject to additional supplementation after your request is submitted, due to regulatory changes from national banks or other transaction-related requirements. Additionally, these requirements may change over time.

Q9. What are the specific requirements to use multi-currency payouts?

A9. The receiving bank account must:

- Be issued in the same country as the payout currency
- Provide supporting documents if newly added (e.g. account number, address, ID info)

For UAE, detailed ID and address proof is mandatory.

Q10. What ID types are supported for bank account verification for United Arab Emirates?

A10. The following ID types are supported for verification:

- Passport - National Identification Card - Driving License - Social Security Card/Number - Tax Payer Identification Card/Number - Senior Citizen Identification Card	- Alien Registration Certificate/Card - PAN Card - Voter's Identification Card - Health Insurance Card/Number - Employer Identification Card
--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Birth Certificate - Village Elder Identification Card - Permanent Residency Identification Card 	<ul style="list-style-type: none"> - Others (subject to case-by-case review)
---	---

Please note:

- You must provide the expiry date of the ID. Otherwise the request will not be accepted.
- If "Others" is selected, the ID will require additional review and may take extra time to process.

Q11. Any criteria to allow overseas money transfer to a bank account that is not issued by payout currency country?

A11. Yes. My Sun Life HK provides an overseas payout alternative Telegraphic Transfer (TT) for USD policy owners who need to transfer policy values in USD to bank accounts that are not issued in the US.

Q12. Is there any transaction fee for each payout method for one-off value withdrawal/standing instruction for regular withdrawal?

A12. Transaction fees apply to CHATS, TT and multi-currency transfer. The transaction fee will be deducted from the withdrawal amount.

Payout Region	Payout Method	Transaction fee
Hong Kong	1. Faster Payment System (FPS)	No
	2. Local bank transfer	No
	3. CHATS bank transfer (applicable to non-HKD/RMB/AUD plans)	Yes, the amount is subject to receiving bank
	4. Local Cheque	No
Overseas	1. Multi-currency overseas bank transfer (powered by the third-party service provider)	USD 5 ~ 8 varies by payout currency
	2. Telegraphic Transfer (TT) (applicable to USD plans)	Yes, the amount is subject to receiving bank

For selected products, the transaction fee of overseas payout can be waived if such withdrawal is the 1st payout of the policy during each policy year. This waiver of transaction fee is applicable for overseas payout only.

Q13. How is the transaction fee for overseas payout converted into payout currency?

A13. When proceeding with the withdrawal, the transaction fee is first converted from USD to policy currency according to Sun Life's exchange rate. It is then deducted from the withdrawal amount before converting the to-pay amount into payout currency.

Q14. Will the transaction fee and exchange rate policies change for multi-currency payouts of the new currencies?

A14. The existing transparent transaction fee structure and exchange rate conversion policies apply to the new regions (please refer to "Payout Method – Q8" for the new currencies and regions). The fee amounts, minimum and maximum withdrawal limits are outlined in the table in "Payout Method – Q2 & Q12". Clients can take reference of the estimated transaction fee and actual payout amount during the application process.

Q15. Is there a transaction fee waiver policy?

A15. Yes, selected policies are entitled to waiver of transaction fees for the 1st overseas transaction of each policy year. The cost will be borne by Sun Life.

Q16. Which products are eligible to transaction fee waiver once a year?

A16. Such waiver applies to the following plans:

- RoyalFortune
- Stellar Multi-Currency Plan
- Stellar Multi-Currency Insurance Plan II
- SunGift Global
- SunGift Global Insurance Plan II
- SunJoy Global
- SunJoy Global Insurance Plan II

- SunPrime
- SunWing

The product list may change from time to time. New product eligibility will be subject to product features and Sun Life's decision.

Q17. How is the period of transaction fee waiver (1-year) measured?

A17. The 1-year count is anew from policy anniversary date and is subject to the actual processing date of payout transfer. The payout will only be processed after the request has been assessed and approved according to AML requirements.

Q18. Do clients know the exact exchange rates and transaction fees during application in My Sun Life HK?

A18. No, but My Sun Life HK will show an approximate amount of transaction fee and payout amount during the request submission process. The estimation is made based on latest exchange rates of Sun Life as well as the third party service provider stored in Sun Life's system.

Q19. Is the exchange rate charged by the third party service provider at a competitive rate? Or is it the same as the market exchange rate?

A19. The third party service provider is with a more competitive transaction fee rate (e.g. USD 5-8 of single digit) than other banks which charge in double-digit under normal circumstances.

Besides, the exchange rates of the third party service provider follow the Reuters bid rates with a Foreign Exchange spread. This is in line with current market practices to ensure we offer a competitive rate.

Q20. What is the service turnaround time of multi-currency payout?

A20. The payout is usually completed within T+1 by the third party service provider after the request is successfully processed in system on T. The service request status can be checked in My Sun Life HK on T+4. If the request cannot be processed on T, it may require additional review and take longer time for completion.

Q21. What happens if an overseas bank transfer is declined?

A21. Overseas bank transfers may be declined for various reasons, such as mismatches between submitted information and bank records or compliance issues. If an overseas bank transfer is declined, the withdrawal amount will be returned to Sun Life. The Policy Administration team, upon notification from the Finance team, will discuss the issue with the advisor on a case-by-case basis to determine the appropriate course of action.

One-off Withdrawal

Q1. What kinds of traditional plan policies are not applicable to one-off withdrawal?

A1: Under the below circumstances, value withdrawal cannot be exercised:

1. Available value is or less than 0
2. For Rainbow Maker rollover, available value is less than HKD4,000/USD500
3. Automatic loan has been applied to premium payment, and it is already the last payment
4. Policy has an assignee or irrevocable beneficiary
5. There is another withdrawal request in progress for the policy, regardless of the submission channel
6. “Foresight Deferred Annuity Plan” policy within premium payment term
7. Accumulated Dividends in “SunDiamond”/”SunEducator” policies cannot be withdrawn during income period

Q2. If the policy currency is not HKD, how is the payout amount converted into HKD for one-off withdrawal?

A2. The currency conversion rate follows the latest exchange rates declared in the “[Exchange Rates](#)” page of the company website, under the “BENEFIT/POLICY PAYMENT” section.

Q3. How is the payout for HKD policies denominated in other currencies for one-off withdrawal?

A3. HKD policy payouts are converted to the payout currency according to exchange rates used by the third party service provider at time of payment settlement.

Q4. How is the payout for USD policies denominated in other currencies for one-off withdrawal?

A4. USD policy payouts are converted to the payout currency according to exchange rates used by the third party service provider at time of payment settlement.

Q5. How is the payout for non-HKD/USD policies denominated in other currencies for one-off withdrawal?

A5. Sun Life converts the withdrawal amount from policy currency to HKD according to the company's exchange rates.

Then, the third party service provider further converts the amount from HKD to payout currency based on the exchange rates used at time of payment settlement.

Q6. Any examples for the payout denomination and transaction fee calculation for one-off withdrawal?

A6. Example: The policy owner requests to withdraw GBP4,500, to be paid in JPY.

Step 1: Sun Life deducts transaction fee (GBP6.35) in policy currency.

(GBP 4,500 - GBP6.35 = **GBP 4,493.65**)

Step 2: Sun Life converts the above amount into HKD (Sun Life's rate = 9.8510)

(GBP 4,493.65 x 9.8510 = **HKD 44,266.9462**)

Step 3: The third party service provider converts the amount into JPY as final payout amount (rate = 19.7573473)

(HKD 44,266.3551 x 19.7573473 = **JPY 874,585.75**)

Withdraw from

SunGift Global

Policy No.: 1ECONEE36

Policy Value as of: 20/05/2024

Type of Policy Value	Amount
Cash Value of Accumulated Reversionary Bonus	GBP 4,500.00
Approx. Transaction Fee	-GBP 6.35
Payout Region	Japan
Payout Currency	JPY
Total Amount	GBP 4,493.65
	Approx. JPY 874,585.75

Payout Method

Overseas Bank Account

KCON DCJLON

87654334567-543456789-3XXXX

Q7. USD is a common currency across the world. Can I collect a payout in USD with a bank account issued in Singapore using the multi-currency payout service for one-off withdrawal?

A7. Multi-currency payout service only caters requests with the same currency country and bank issuance country. Hence, such request is not supported for multi-currency payout.

Yet, you may use Telegraphic Transfer (TT) to complete this request. Please refer to “Payout Method - Q11” for details.

Q8. How about Euros? Can I transfer payouts to a bank account issued in Spain, by exchanging USD policy values into Euros for one-off withdrawal?

A8. Currently, multi-currency payout service only supports UK-issued bank accounts for Euro payouts. Hence, such request is not supported at the moment.

Standing Instruction

General Questions

Q1. Which types of policy are applicable to standing instruction of regular withdrawal/value transfer?

A1. Enhanced rules are applied to standing instruction that only selected plans are applicable to standing instruction of regular withdrawal/value transfer. The eligibility is determined by Product Department and may change from time to time.

Most participation plans with dividends and cash coupons are eligible to the functions as **Withdrawing Policy (the policy to withdraw/transfer value from)**.

Below tables demonstrate the eligibility for plans with Cash Value of Accumulated Reversionary Bonus:

I. **Saving plans** with Cash Value of Accumulated Reversionary Bonus (“RBCV”) only

- RBCV **can** be withdrawn/transferred
- Partial Surrender **is allowed**

Product Name
Stellar
Stellar Multi-Currency Plan
SunJoy
SunJoy Global
SunGift
SunGift Global
SunPrime
SunWing
Venus II
Venus
Victory

II. **Life protection plans** with RBCV only

- RBCV **CANNOT** be withdrawn/transferred
- Partial Surrender is **NOT** allowed

Product Name
Commitment
Generations
Generations II
LIFE Brilliance
Prosperity
Vital

III. Annuity plans or coupon plans with RBCV and Cash Coupon

- Cash Coupon **can** be withdrawn/transferred
- RBCV **CANNOT** be withdrawn/transferred
- Partial Surrender is **NOT** allowed

Product Name
FlexiRetire Annuity Plan
Foresight Deferred Annuity Plan
SunGrowth
Vision

Besides, all medical, HI, accident, term and below CI plans are accepted as **Receiving Policy** (the policy to receive the transferred value).

Product Name
Critical Illness Cover
Critical Medical Care
Critical Medical Care Insurance Plan II
HKD Refundable Critical Illness Insurance
SunHealth Cancer Shield
SunHealth Critical Illness Care
SunHealth Critical Illness Care II

Q2. How to set up standing instructions of regular withdrawal/value transfer?

A2. Clients can submit the request anytime via

(1) My Sun Life HK or

(2) Send us the "**Standing Instruction Request Form**" with required details of instruction stated, to set up Standing Instructions for **Value Transfer** or

(3) Send us the "**Application Supplement - Standing Instruction for Regular Withdrawal**" form with required details stated to set up Standing Instructions for **Regular Withdrawal**. In case clients are interested in setting up such instruction for a new policy, they can submit the above-mentioned form during new application stage.

Q3. How can clients enquire about the detailed breakdown of regular withdrawal/value transfer after it is executed? How would clients know if partial surrender is executed?

A3. App Notifications with detailed withdrawal/transfer breakdown will be issued to clients after regular withdrawal/value withdrawal is executed. It displays the type of policy value and corresponding amount that has been withdrawn/transferred. It also indicates whether partial surrender is executed.

If Partial Surrender is executed, the endorsement of new notional amount can be viewed in My Sun Life HK, under the “Other Letters” section of “Policy Documents”.

Q4. If regular withdrawal/value transfer has started execution, can the client request for [one-off value withdrawal](#)?

A4. Yes, it is allowed as long as the available policy value is sufficient to be cashed out, and the regular withdrawal/value transfer instruction shall remain unchanged.

Q5. If regular withdrawal/value transfer has started execution, can the client request for [policy loan](#)?

A5. Yes, the client can submit a policy loan request in order to meet financial needs. However, the standing instruction of regular withdrawal/value transfer will be automatically ceased on withdrawal day/premium and levy settlement day of Receiving Policy, with a notification letter sent to client for attention. The same applies if the policy has active automatic premium loan (APL) in case of overdue premium. The standing instruction will be revoked.

Q6. Can clients withdraw guaranteed cash value as part of the regular withdrawal/value transfer amount?

A6. For selected plans determined by Product Department from time to time, during standing instruction setup, clients can opt for Partial Surrender to take out guaranteed cash value of basic plan and cash value of terminal bonus by reducing the notional amount of the policy.

When the sum of available policy value of dividend, cash coupon and cash value of accumulated reversionary bonus is less than the regular withdrawal/ transfer amount, the insufficient amount will be withdrawn by executing Partial Surrender.

Example:

A Regular Withdrawal/Value Transfer Standing Instruction is set up for a Stellar Multi-Currency Plan policy, withdrawing/transferring HKD1,000 at each modal.

When the policy value account has only HKD800 left in total, we will first deduct HKD800 from the account, then execute Partial Surrender to settle the remaining HKD200, to proceed with the HKD1,000 payout/value transfer.

Whether Partial Surrender can be executed is subject to the minimum notional amount requirement set for each plan.

Q7. Under which scenarios is the policy not applicable for standing instruction even it is an eligible plan defined by the Product Department?

A7. The policy is not applicable for standing instruction in below scenarios:

- 1. The Withdrawing Policy is with an Irrevocable Beneficiary**
- 2. The Withdrawing Policy is under assignment**
- 3. The Withdrawing Policy has active Automatic Loan or Transfer (APL/APT) to premium payment, and it is already the last payment**
- 4. The Policy Owner is under bankruptcy**

Q8. Can clients apply for both regular withdrawal and value transfer standing instructions under the same Withdrawing Policy?

A8. Yes. Clients can set up both regular withdrawal and value transfer standing instructions for the same Withdrawing Policy.

Q9. What is the impact of applying Partial Surrender?

A9. After Partial Surrender, the Notional Amount, Guaranteed Cash Value, future declaration of Reversionary Bonus, Terminal Bonus and the total premiums due and paid of the basic plan will be reduced proportionately and affect future benefits. Any anniversary dividend/cash coupon/bonus (if applicable) and guaranteed cash value which may be payable in the future after Partial Surrender will be proportionately reduced based on the reduced notional amount.

Once the Notional Amount is reduced, the reduced portion under the policy is not eligible for reinstatement.

In order to protect the interest of clients, if the standing instruction allows partial surrender, a reminder letter will be issued to client 30 days before the effective date of the instruction.

Q10. How can clients terminate active standing instructions?

A10. Clients are able to terminate active standing instructions via submitting paper forms. Alternatively, sign in to My Sun Life HK Client Digital Platforms (“My Sun Life HK”) and click the “cancel” button under the policy with active standing instruction on the policy list page.

Regular Withdrawal

Q1. What are the benefits of regular withdrawal?

A1. Clients can manage the policy value to meet their financial needs along different life stages. By setting up regular withdrawal standing instructions, clients regularly receive payout locally or overseas hassle free regardless of geographical location.

Q2. How frequent can the regular withdrawal be made? Is there any minimum required amount?

A2. There are 2 choices of payout frequency, either on a **monthly** or **annual** basis. For **monthly** payout, the current minimum amount is HKD1,000 (or its equivalent). For **annual** payout, the current minimum amount is HKD12,000 (or its equivalent).

Q3. Is there any limitation on effective date (first withdrawal date) and expiry date (last withdrawal date) for standing instruction of regular withdrawal?

A3. For majority plans, if the payout frequency is **monthly**, the effective date shall be the monthiversary date. If the payout frequency is **annual**, the effective date shall be the policy anniversary date. The policy value declares on monthiversary and/or anniversary dates and therefore the effective dates shall follow the above-mentioned dates to increase the successful rate.

While for selected products* below, the effective date must be after premium term end date.

Product Name
Stellar
Stellar Multi-Currency Plan
SunJoy
SunJoy Global

SunGift
SunGift Global
SunPrime
SunWing
Venus II
Venus
Victory
Foresight Deferred Annuity Plan

* Plans listed above may vary from time to time, subject to Product team’s decisions.

Besides, the standing instruction expiry date cannot be later than the policy maturity date.

Q4. After the standing instruction for regular withdrawal is set up successfully, when will the execution start? When will it terminate or expire?

A4. The actual dates of policy value withdrawal execution and termination shall be the effective and expiry dates provided by the clients during application.

Standing instructions will also terminate due to following reasons:

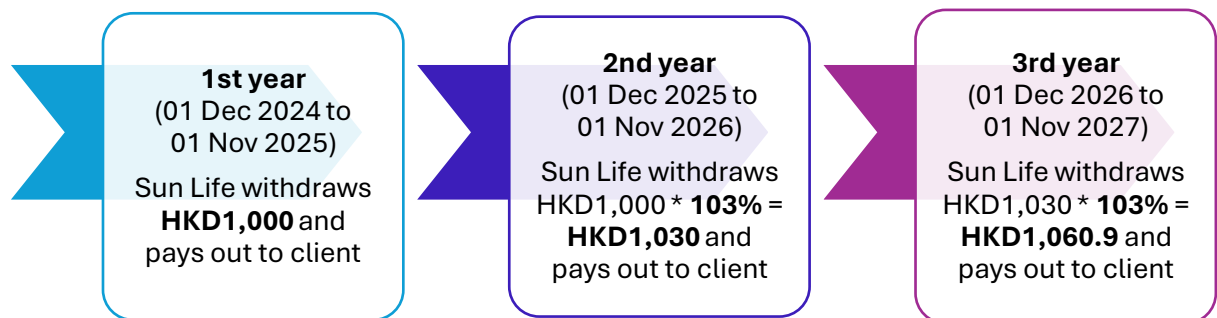
- 1) Client successfully applied for standing instruction termination, or
- 2) The regular withdrawal execution is rejected due to any reasons stated in “Regular Withdrawal - Q11”.

Q5. How does “Annual Increment %” for regular withdrawal work?

A5. Annual increment is an optional feature. Clients can increase the regular withdrawal amount annually by a percentage ranging from 3-10%.

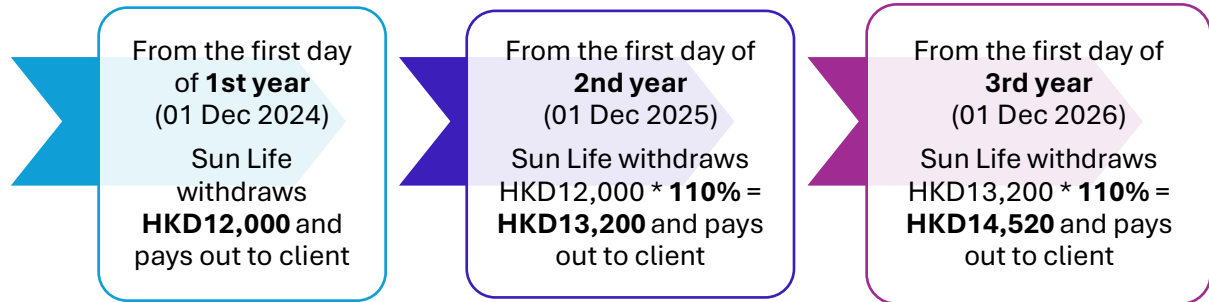
Example 1:

- **Regular withdrawal effective date:** 01 Dec 2024
- **Regular withdrawal amount:** HKD1,000
- **Withdrawal frequency:** Monthly
- **Annual Increment:** 3%



Example 2:

- **Regular withdrawal effective date:** 01 Dec 2024
- **Regular withdrawal amount:** HKD12,000
- **Withdrawal frequency:** Annual
- **Annual Increment:** 10%



Q6. Can the client withdraw the regular payment to his/her overseas bank account?

A6. Yes, the payment can be transferred to client's overseas bank account by the 3rd party payment service provider, subject to the then administrative requirements imposed by different banks in different countries from time to time.

Q7. Can the client collect regular payment in other currencies under overseas bank account transfer?

A7. No. Unlike One-off Value Withdrawal, the payout currency of overseas bank account transfer for regular withdrawal must be the policy currency.

Q8. If the policy currency is USD, is it correct that the regular withdrawal payment can only be received with an US-issued bank account?

A8. No, for USD policies, we provide Telegraphic Transfer (TT) option to offer flexibility to pay the regular withdrawal amount in USD to bank accounts that are issued in countries out of US.

For policies in other currencies such as CAD, GBP and AUD, we only accept payouts to bank accounts issued in the policy currency country.

Q9. Is there any other payout method rules for regular withdrawal?

A9. Except for the overseas payout currency limitation stated in “Regular withdrawal - Q7”, other payout method rules for One-off Withdrawal are applicable to Regular Withdrawal.

For AUD policies, below payout methods are applicable:

1. **Payout in HKD:** FPS, local cheque, local bank transfer
2. **Payout in AUD:** overseas bank transfer via third-party service provider

Q10. Can the regular withdrawal amount set up at initial stage be changed?

A10. Yes. Clients can either a. submit a new instruction via paper form with appropriate regular withdrawal amount to replace the previous instruction, or b. terminate existing standing instruction via My Sun Life HK and submit a new instruction.

Besides, there is an optional choice to increase annual withdrawal amount at a range of 3-10% in order to cater to inflation.

Q11. Under which scenarios, will the regular withdrawal be failed to execute?

A11. Regular Withdrawal could be rejected subject but not limited to the below circumstances:

1. The policy to withdraw value from is not in force
2. The policy to withdraw value from has an irrevocable beneficiary
3. The policy to withdraw value from has an assignee
4. The client is bankrupted
5. The policy to withdraw value from has outstanding loan, including that automatic loan and transfer (APL & APT) has been applied to premium payment, and it is already the last payment
6. The policy to withdraw value from has insufficient value
7. For overseas payout, the withdrawal amount exceeds the maximum withdrawal amount allowed for foreign currencies per client

Q12. Can clients apply for multiple regular withdrawal requests under the same policy?

A12. Yes. Clients can submit multiple regular withdrawal requests for the same policy.

Value Transfer

Q1. What is standing instruction of value transfer? How is this different from regular withdrawal?

A1. Unlike regular withdrawal that is a payout, standing instruction of value transfer refers to an authorization of policy value transfer from one policy (Withdrawing Policy) to another eligible policy (Receiving Policy) under the same policy owner for premium and levy settlement.

Q2. Is it acceptable to apply for value transfer across policies of eligible 3rd party payor?

A2. No. All involved policies must be under the same policy owner.

Q3. Is it acceptable to apply for value transfer within the same policy?

A3. No. It is not accepted to set up standing instructions within the same policy. If clients need to settle premium and levy of the same policy, please submit the “**Withdrawal - Traditional Policy**” request form to make one-off withdrawal to settle the premium and levy.

Q4. Is there any limitation on effective date (first withdrawal date) for standing instruction of value transfer?

A4. For the majority of products, the value transfer effective date shall be next settlement due date of premium and levy.

While for selected products* below, value transfer can only start after the premium of withdrawing policy has been fully paid.

Product Name
Stellar
Stellar Multi-Currency Plan
SunJoy
SunJoy Global
SunGift
SunGift Global
SunPrime
SunWing
Venus II
Venus
Victory
Foresight Deferred Annuity Plan

* Plans listed above may vary from time to time, subject to Product team’s decisions.

Q5. After the standing instruction for value transfer is set up successfully, when will the value transfer take effect? And when will it terminate?

A5. The actual date of policy value to be transferred shall be the premium due date of the Receiving Policy. If the Receiving Policy has any overdue premium at the time stand instruction is set up, value transfer will be executed immediately to settle overdue premium(s).

Standing instructions for value transfer will also terminate due to the following reasons:

- 1) Client successfully applied for standing instruction termination, or
- 2) The value transfer execution is rejected due to any reasons stated in “Value Transfer – Q6”, or
- 3) Receiving Policy is no longer in premium paying status.

Q6. Under which scenarios, the value transfer will be failed to execute?

A6. Value Transfer could be rejected subject but not limited to the below circumstances:

Policy to withdraw value from (Withdrawing Policy)	Policy to receive value (Receiving Policy)
1. Policy is not in force	
2. The client is bankrupted	
3. The withdrawing policy and receiving policy do not belong to the same policy owner	
4. The policy has outstanding loan, including that automatic loan and transfer (APL & APT) has been applied to premium payment, and it is already the last payment	N/A
5. The policy has an irrevocable beneficiary	N/A
6. The policy has an assignee	N/A
7. The policy has insufficient value	N/A

Q7. Under the new rules of plan eligibility, is there any impact to the policies with existing standing instruction(s) of value transfer?

A7. Standing instruction for value transfer set before SunWallet Phase 2 launch will remain active even if the value is transferred to a non-eligible plan as defined in SunWallet phase 2.

Yet, existing value transfer instructions could be rejected by new rules stated in “Value Transfer – Q6”. In this case, clients need to set up a new standing instruction of value transfer which is bound by the new rules.

Q8. Can clients apply for multiple value transfer requests under the same policy?

A8. Yes. Clients can submit multiple value transfer requests to pay premium for multiple Receiving Policies from same Withdrawal Policy. Yet, please note that each Receiving Policy can only receive value transferred from one Withdrawal Policy.

SunWallet – 常见问题

目录 (点击以下项目可直接查看该部分的常见问题)

一般常见问题	47
收款方式	48
一次性提取保单价值.....	56
常用指令	59
一般常见问题.....	59
定期提款.....	63
价值转移.....	66

一般常见问题

Q1. 什么是 SunWallet ? SunWallet 可以如何帮助我管理名下保单 ?

A1. “SunWallet”是一个不限地域、让客户一站式于网上管理保单价值的工具，客户可以使用以下功能：

- a. SunWallet 主页的保单价值详情页面，让保单主权人查看名下所有保单累积的保单价值
- b. 一次性提取保单价值 (收款)
- c. 设立、查询及取消定期提款常用指令 (收款)，自动及定期从保单提取保单价值并支付予保单主权人
- d. 设立、查询及取消价值转移常用指令，定期由保单转移价值至同一保单主权人名下的另一张保单，用作缴付保费及保费征费。客户可转移红利、现金 / 可支取现金及已累积归原红利现金价值以支付名下其他指定保单的保费及保费征费。当保单价值不足以支付另一保单的保费及保费征费时，指定计划可按照保单主权人的预设指示行使部分退保。

Q2. 哪些保单价值适用于提取保单价值 / 价值转移常用指令？

A2. 如进行一次性提取保单价值，您可提取传统保单下已累积的红利 (Dividend)、可支取现金 (Cash Coupons) 及已累积归原红利 (Reversionary Bonus) 的现金价值。

可用的保单价值将按照以下顺序进行定期提款 / 价值转移：

1. 红利
2. 现金 / 可支取现金
3. 由产品部门决定之指定计划下的已累积归原红利现金价值
4. 保证现金价值及终期红利 (只限指定产品以部分退保方式提取此价值)

Q3: 我可以透过 SunWallet 提取投资相连基金保单的基金价值吗？

A3. 不可以。提取投资相连基金保单的基金价值必须以实体表格提交申请。

Q4. 在申请提取保单价值 / 价值转移过程中，我会收到任何有关申请状态更新的通知吗？

A4. 会。客户将会于有关申请成功提交、状态更新及申请成功或被拒后收到 App 推送通知，申请成功或被拒，客户亦会收到信件或电子通知 (电邮及手机简讯)。

客户亦可登入 My Sun Life HK，于 SunWallet 查看相关的生效纪录。

收款方式

Q1. SunWallet 支持哪些收款方式及收款货币？

A1. 请参考以下列表：

收款地区	收款方式	收款货币
香港	1. 转数快 (FPS)	港元或人民币 (人民币只限于人民币保单)
	2. 本地银行账户收款	港元或人民币 (人民币只限于人民币保单)
	3. 本地特快转账 (适用于港元 / 人民币 / 澳元保单)	保单货币
	4. 本地支票	保单货币 或 港元

海外	1. 多种货币海外银行账户收款 (服务由第三方服务供应商提供)	一次性提取保单价值支援以下收款货币： 美元、澳元、加元、英镑、欧元 (英国)、 日圆、泰铢、韩元、新加坡元、印尼盾、阿 联酋迪拉姆、马来西亚令吉、菲律宾比索、 南非兰特、越南盾、美元 (柬埔寨) 如进行定期提款，只接受以保单货币提款。
	2. 电汇 (TT) (适用于美元保单)	保单货币
	3. 海外支票 (适用于非港元 / 人民币 / 澳元保单)	保单货币

Q2. 各個收款方式有任何最低或最高收款金額限制嗎？

A2. 请参考以下列表：

收款地区	收款方式	最低收款金额	最高收款金额
香港	1. 转数快 (FPS)	没有限制	港元 2,000,000 / 人民币：相等于港元 2,000,000
	2. 本地银行账户收款	没有限制	港元 2,000,000 / 人民币：相等于港元 2,000,000
	3. 本地特快转账 (适用于港元 / 人民币 / 澳元保单)	没有限制	按收款银行而定
	4. 本地支票	没有限制	没有限制
海外	1. 多种货币海外银行账户收款 (服务由第三方服务供应商提供)	相等于港元 1,000	按收款银行而定
	2. 电汇 (TT) (适用于美元保单)	没有限制	按收款银行而定
	3. 海外支票 (适用于非港元 / 人民币 / 澳元保单)	没有限制	按收款银行而定

Q3. 如果收款失败，未能成功经一次性提取保单价值 / 定期提款常用指令收取的款项会如何处理？

A3. 如经转数快 / 本地银行账户收款失败，Sun Life 永明会寄送支票到客户的通讯地址。

如经电汇 / 海外银行账户 / 本地特快转账收款失败，该笔提取金额将退回 Sun Life 永明。收到财政部通知后，保单行政服务部将与理财顾问联络并按情况处理。

Q4. 哪些银行账户适用于本地银行账户收款？

A4. 经 Sun Life 永明认证及用作保费自动转账或提取保单价值服务的银行账户都适用于本地银行收款。

如以本地特快转账收取美元 / 加元 / 英镑款项（保单货币必须与收款货币相同），只需提供有效的银行证明文件，便可使用未曾认证的银行账户收款。

Q5. 经一次性提取保单价值 / 定期提款常用指令并使用本地银行账户收款需要提交银行账户证明文件吗？

A5. 如您的收款银行账户未曾用作缴付保费或收取 Sun Life 永明的款项，您便需要提供证明文件。

您可透过 My Sun Life HK 提交证明文件以提供下列资料：

1. 银行名称
2. 账户号码
3. 三个月内发出的银行账户证明文件
4. 银行账户持有人姓名（必须为保单主权人）

收妥证明文件后，如收款申请成功处理，上述银行账户将成为有效的银行账户，下次提款申请时可供使用。

Q6. 电汇服务与第三方服务供应商的多种货币海外银行账户收款服务有什么不同之处？

A6. 电汇和第三方服务供应商的多种货币海外银行账户收款服务的费用并不一样。

电汇的银行收费按中转及收款银行而定，而收费只会在汇款完成后才会公布。相反，多种货币海外银行账户收款服务的交易费用则比较透明，并由第三方服务供应商而非银行收取。

除此之外，多种货币海外银行账户收款服务所需的处理时间一般比电汇较短。

Q7. 哪些银行账户适用于由第三方服务提供商提供的多种货币海外银行账户收款服务？

A7. 根据第三方服务提供商的政策，用作收款的银行账户的签发国家必须为收款货币的国家。例：如以美元收款，收款银行账户必须在美国或柬埔寨签发（柬埔寨自 2025 年 4 月起新增为支援的收款国家之一）。

部分情况下或会作例外处理（例：以欧元收款只适用于在英国签发的银行账户）。详情请参阅“收款方式 - Q8”的收款资讯列表。

Q8. 使用多种货币海外银行账户收款服务时，我需要向银行提交哪些资料？

A8. 所需资料因应收款银行账户的签发国家而定。下方详列不同国家要求提交的资料：

收款货币	收款账户签发地区	所需资料
澳元	澳大利亚	<ol style="list-style-type: none"> BSB 号码 银行账户号码 地址
加元	加拿大	<ol style="list-style-type: none"> 银行分行代码 机构号码 银行账户号码
美元	美国	<ol style="list-style-type: none"> 账户类型 银行账户号码 汇款路径号码 地址
英镑	英国	<ol style="list-style-type: none"> 银行账户号码 銀行代碼 <p>或</p> <ol style="list-style-type: none"> IBAN
欧元	英国	<ol style="list-style-type: none"> IBAN SWIFT / BIC 代码
新加坡元	新加坡	<ol style="list-style-type: none"> 银行账户号码 MSISDN
日圆	日本	<ol style="list-style-type: none"> 分行号码

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 银行账户号码 3. MSISDN 4. 国籍
韩元	韩国	<ol style="list-style-type: none"> 1. 银行账户号码
泰铢	泰国	<ol style="list-style-type: none"> 1. 银行账户号码
美元 (只适用于美元保单)	除美国以外的海外国家 (除非下方另有说明)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收款银行名称 2. 收款账户持有人姓名 3. 收款银行账户号码 4. 收款银行 SWIFT 代码 5. 代理银行名称 (如有) 6. 代理银行账户持有人姓名
自 2025 年 4 月起，SunWallet 新增 7 个支持收款国家及其相应货币：		
美元	柬埔寨	银行账户号码
印尼盾	印度尼西亚	银行账户号码
马来西亚令吉	马来西亚	<ol style="list-style-type: none"> 1. 银行账户号码 2. 居住國家
菲律宾比索	菲律宾	银行账户号码
南非兰特	南非	<ol style="list-style-type: none"> 1. 银行账户号码 2. 地址
阿联酋迪拉姆	阿拉伯联合酋长国	<ol style="list-style-type: none"> 1. IBAN 2. 地址 3. 出生国家 4. 身份信息 (包括到期日、身份证号码和证件类型) 5. MSISDN
越南盾	越南	银行账户号码

备注：请注意，根据各国银行监管要求或其他交易相关规定，所需的银行资料在申请提交后可能需要进一步补充。此外，这些要求可能会随着时间发生变化。

Q9. 使用多种货币海外银行账户收款需符合哪些要求需要符合哪些要求？

A9. 收款银行账户必须：

- 由收款货币所在国家签发
- 如果该账户为新加入（即之前未用于任何缴费或收款交易），则需要提交补充文件（包含账户号码、地址、身份证资料）

如收款国家为阿拉伯联合酋长国，必须提供身份证明文件及地址证明。

Q10. 阿拉伯联合酋长国支持哪些身份证件类型进行验证？

A10. 支持验证的身份证件类型包括：

<ul style="list-style-type: none"> - 护照 - 国家身份证 - 驾驶执照 - 社会保障卡/号码 - 纳税人身份证/号码 - 老年人身份证 - 出生证明 - 村长身份证 - 永久居留身份证 	<ul style="list-style-type: none"> - 外国人登记证/卡 - PAN 卡 - 选民身份证 - 医疗保险卡/号码 - 雇主身份证 - 其他（需逐案审核）
--	--

请注意：

- 您必须提供该证件的有效期，否则申请将不被接受。
- 如果选择“其他”，该证件需要逐案审核，并可能需要额外时间处理。

Q11. 如要在海外收款，使用签发国家与收款货币不同的银行账户收取款项有任何条件吗？

A11. 有，My Sun Life HK 提供电汇服务予美元保单的保单主权人以非美国签发的银行账户收取美元款项。

Q12. 使用各个收款方式进行一次性提取保单价值 / 定期提款常用指令有任何交易费用吗？

A12. 本地特快转账、电汇及多种货币海外银行账户收款均有交易费用，而该费用会从提款金额中扣除。

收款地区	收款方式	交易费用
香港	1. 转数快 (FPS)	没有
	2. 本地银行账户收款	没有
	3. 本地特快转账 (适用于港元 / 人民币 / 澳元保单)	有，金额视乎收款银行的政策而定
	4. 本地支票	没有
海外	1. 多种货币海外银行账户收款 (服务由第三方服务供应商提供)	美元 5~8，视乎收款货币而定
	2. 电汇 (TT) (适用于美元保单)	有，金额视乎收款银行的政策而定

使用海外收款方式提取指定产品的保单价值，可享受每保单年度一次的首次交易费用豁免服务。此豁免服务只适用于海外收款。

Q13. 交易费用如何兑换成收款货币？

A13. 交易费用会先按 Sun Life 永明当时的兑换率由美元转换成保单货币，然后以提取金额扣除上述交易费用，最后兑换成收款货币，成为最终的收款金额。

Q14. 在多种货币海外银行账户收款服务下，新货币的交易费用及汇率政策是否会改变？

A14. 新增地区 (新货币及地区的详情请参考“收款方式 - Q8”) 采用与现有海外收款方式相同的透明交易费结构及汇率转换政策。“收款方式 - Q2 及 Q12” 的表格已列出相关费用、最低及最高提取限额。客户在申请过程中可以参考预估的交易费用及最终收款金额。

Q15. 有任何豁免交易费用的政策吗？

A15. 有，提取指定保单的保单价值可享每保单年度首次交易费用豁免服务。交易费用将由 Sun Life 永明承担。

Q16. 有哪些产品可以享受每年一次的交易费用豁免服务？

A16. 豁免交易费用的服务适用于：

- 永誉传承储蓄计划
- 永越多元货币计划
- 永越多元货币保险计划 II
- 万年青•星河传承计划
- 万年青•星河传承保险计划 II
- 万年青•星河尊享计划
- 万年青•星河尊享保险计划 II
- 万年青•卓金计划
- 万年青•瑞永盈计划

产品或会不时变更，上述服务是否适用于新产品将因应产品特色及 Sun Life 永明决策而定。

Q17. 交易费用豁免的年期（1 年）是如何计算的？

A17. 交易费用豁免的一年年期由每个保单周年日起计算，并以提款申请完成的实际日期而定。提款申请会按《打击洗钱筹集指引》评估及批核方会完成处理。

Q18. 在 My Sun Life HK 提交申请时，客户会知道实际的兑换率及交易费用金额吗？

A18. 不会，但 My Sun Life HK 会提供一个大约的交易费用及收款金额供客户参考。该金额按照 Sun Life 永明和第三方服务供应商当时的兑换率而计算。

Q19. 服务供应商提供的汇率有较好吗？还是与市场的汇率相约？

A19. 第三方服务供应商的交易费用比其他银行低（例：单位数，即每交易美元 5 - 8；而一般情况下为双位数）。

另外，第三方服务供应商的兑换率是按照路透社的买入价及外汇差价而定，符合市场现行的规定以确保提供的汇率具有竞争力。

Q20. 多种货币海外银行账户收款服务处理申请的时间大约是多久??

A20. 如申请在提交当天 (T) 在系统成功处理，第三方服务供应商通常可在 1 天内 (T + 1) 完成处理程序。而申请状态会在提交申请后 4 天 (T + 4) 在 My Sun Life HK 可供查阅。如申请未能在提交当天 (T) 在系统成功处理，该申请须进行覆查而需要较长时间处理。

Q21. 如果海外银行转账被拒绝，会发生什么情况？

A21. 海外银行转账可能因多种原因被拒绝，例如提交的信息与银行记录不一致或合规问题。如果海外银行转账被拒绝，提款金额将退回至 Sun Life。财务团队通知后，保单行政服务部门将与理财顾问逐案讨论，以确定适当的处理方案。

一次性提取保单价值

Q1. 在哪些情况下，一次性提取保单价值不适用于传统保单？

A1. 在以下情况下将无法进行一次性提取保单价值：

1. 可提取的保单价值等于或低于 0
2. 保单为“息彩回报保证计划”，而可提取的保单价值少于港元 4,000 或美元 500
3. 保费以自动贷款方式缴交，并处于最后一期保费
4. 保单设有受让人或不可撤换受益人
5. 保单如有其他提取保单价值的申请尚未完成（不论经什么途径申请）
6. “丰硕延期年金计划” 保单正处于保费缴付期期间
7. 在“永明钻石入息保” / “永明学子飞扬计划” 保单的入息期间不可提取累积红利

Q2. 如保单货币并非港元，透過一次性提取保单价值所提取的金额会如何转换成港元？

A2. 有关的货币兑换率请参照于本公司网页“[兑换率](#)”页面下“支付保障 / 保单利益”一栏。

Q3. 透過一次性提取保單價值提取港元保單的保單價值會如何轉換成其他貨幣？

A3. 港元款項會按第三方服務供應商處理款項時的兌換率轉換成其他貨幣。

Q4. 透過一次性提取保單價值提取美元保單的保單價值會如何轉換成其他貨幣？

A4. 美元款項會按第三方服務供應商處理款項時的兌換率轉換成其他貨幣。

Q5. 透過一次性提取保單價值提取非港元 / 非美元保單的保單價值會如何轉換成其他貨幣？

A5. Sun Life 永明會先將提取金額按其兌換率轉換成港元。第三方服務供應商會再將該金額按處理款項時的兌換率轉換成最終的收款金額。

Q6. 有任何進行一次性提取保單價值時貨幣轉換及計算交易費用的例子可以參考嗎？

A6. 例子：保單主權人提取英鎊 4,500，並希望以日圓收款。

步驟 1: Sun Life 永明先以保單貨幣扣除交易費用

(英鎊 4,500 - 英鎊 6.35 = **英鎊 4,493.65**)

步驟 2: Sun Life 永明將上述金額兌換成港元 (Sun Life 永明兌換率 = 9.8510)

(英鎊 4,493.65 x 9.8510 = **港元 44,266.9462**)

步驟 3: 第三方服務供應商轉換金額至日圓，作為客戶最終的收款金額 (第三方服務供應商兌換率 = 19.7570834)

(港元 44,266.9462 x 19.7570834 = **日圓 874,585.75**)

由此保單提取價值

萬年青•星河傳承計劃

保單號碼: 1ECONEE36

保單價值截至: 20/05/2024

保單價值類別	金額
已累積歸原紅利現金價值	英鎊 4,500.00
手續費 (大約)	-英鎊 6.35
收款戶口簽發地區	日本
收款貨幣	日元
總額	英鎊 4,493.65 約等於日元 874,585.75

收款方式

海外銀行入賬

KCON DCJLON
87654334567-543456789-3XXXX

Q7. 美元是较为通用的货币之一，申请一次性提取保单价值时，我可以多种货币海外银行账户收款服务，并以新加坡签发的银行账户收取美元款项吗？

A7. 多种货币海外银行账户收款服务暂时只支援货币国家与签发国家相同的申请。所以上述申请暂未能处理。

然而，您可以使用电汇服务处理以上申请，详情请参考“收款方式 - Q11”。

Q8. 申请一次性提取保单价值时，我可以将美元保单的保单价值转换成欧元，并以西班牙签发的银行账户收取款项吗？

A8. 多种货币海外银行账户收款服务现时只支援以英国签发的银行户口收取欧元款项，所以上述申请暂未能处理。

常用指令

一般常见问题

Q1. 哪些类型的保单适用于定期提款 / 价值转移常用指令？

A1. 常用指令已新增条款，只有指定类型的保单适用于定期提款 / 价值转移常用指令，而适用的保单类型由产品部门决定并会不时更改。

大部分含红利及现金 / 可支取现金的分红计划都适用于定期提款 / 价值转移常用指令，作为提款之保单 (Withdrawing Policy，由此保单提取 / 转移价值)。以下列表详列适用于定期提款 / 转移价值常用指令并含有已累积归原红利现金价值的计划：

I. 只包含已累积归原红利现金价值的**储蓄计划**

- 可以提取 / 转移已累积归原红利现金价值
- 可以行使部分退保

Product Name	产品名称
Stellar	富越储蓄计划
Stellar Multi-Currency Plan	永越多元货币计划
SunJoy	万年青·尊享储蓄计划
SunJoy Global	万年青·星河尊享计划
SunGift	万年青·传承储蓄计划
SunGift Global	万年青·星河传承计划
SunPrime	万年青·卓金计划
SunWing	万年青·瑞永盈计划
Venus II	传爱储蓄计划 II
Venus	传爱储蓄计划
Victory	传富储蓄计划

II. 只包含已累积归原红利现金价值的**人寿保障计划**

- 不可以提取 / 转移已累积归原红利现金价值
- 不可以行使部分退保

Product Name	产品名称
Commitment	承诺保障储蓄计划
Generations	卓裕人寿系列

Generations II	卓裕人壽系列 II
LIFE Brilliance	生命隽富保
Prosperity	終身照耀人壽系列
Vital	升暉保障計劃

III. 含有已累积归原红利现金价值及现金 / 可支取现金的年金或可支取现金计划

- 可以提取 / 转移现金 / 可支取现金
- 不可以提取 / 转移已累积归原红利现金价值
- 不可以行使部分退保

Product Name	产品名称
FlexiRetire Annuity Plan	安逸自主年金计划
Foresight Deferred Annuity Plan	丰硕延期年金计划
SunGrowth	永盈储蓄计划
Vision	优月储蓄计划

另外，所有医疗、住院、意外、定期寿险及以下指定危疾计划都可作价值转移常用指令的收款之保单（Receiving Policy，收取价值的保单）：

Product Name	产品名称
Critical Illness Cover	
Critical Medical Care	危疾护您保障计划
Critical Medical Care Insurance Plan II	危疾护您保障计划 II
HKD Refundable Critical Illness Insurance	还本危疾保
SunHealth Cancer Shield	永明癌症护您保
SunHealth Critical Illness Care	永明康护危疾保
SunHealth Critical Illness Care II	永明康护危疾保 II

Q2. 如何设立定期提款 / 价值转移常用指令？

A2. 客户可以随时透过以下方式提交申请：

(1) My Sun Life HK，或

(2) 填妥“常用指令申请表”及注明所需资料以设立价值转移常用指令，或

(3) 填妥“投保申请补充书- 定期提款的常用指令”表格及注明所需资料以设立定期提款常用指令。如客户希望为新保单设立常用指令，可在提交新保单申请时一并提交此表格。

Q3. 定期提款 / 价值转移执行后，客户可以如何查阅详情？如部分退保已执行，客户会如何得知？

A3. 定期提款 / 价值转移执行后，客户将会收到 App 推送通知，列明定期提款 / 价值转移常用指令之详情，包括保单价值及已提取 / 转移的金额，以及是否有执行部分退保。如已执行部分退保，注明最新名义金额的批注将会上载至 My Sun Life HK “保单文件”页面的“其他信件”中。

Q4. 如定期提款 / 价值转移常用指令已开始生效，客户可否申请[一次性提取保单价值](#)？

A4. 可以，只要可提取的保单价值充足便可申请，而常用指令将不受影响继续执行

Q5. 如定期提款 / 价值转移常用指令已开始生效，客户可否申请[保单贷款](#)？

A5. 可以，客户可提交保单贷款申请以配合个人财务需要。然而，定期提款 / 价值转移常用指令将会在提款日 / 收款之保单的保费及保费徵费到期日当天自动停止，而客户亦会收到通知信件。如有已到期保费，而该保单有生效中的保费自动贷款 (APL)，常用指令亦会终止。

Q6. 客户可以提取保证现金价值作为定期提款 / 价值转移金额的一部分吗？

A6. 为产品部门界定之指定产品的保单设立常用指令时，客户可以选择部分退保，减低保单的名义金额以提取基本计划的保证现金价值及终期红利现金价值。

如可提取的红利、现金 / 可支取现金及已累积归原红利现金价值总和少于定期提款 / 转移金额，不足的金額将会以部分退保形式支付。

例子：

客户为名下的永越多元货币计划设立常用指令，每期提取 / 转移港元 1,000。

如账户的保单价值剩余港元 800，我们会先扣除账户中的港元 800，然后执行部分退保以支付余下的港元 200，以处理合共港元 1,000 的定期提款 / 价值转移常用指令。

部分退保能执行与否，视乎不同计划的最低名义金额而定。

Q7. 在哪些情況下，即使該保單是產品部門界定為適用於常用指令的計劃，亦不能申請常用指令？

A7. 在以下情況下，將無法為保單設立常用指令：

1. 提款之保單設有不可撤換受益人
2. 提款之保單設有受讓人
3. 提款之保單正以自動貸款或自動轉移方式繳交保費，並處於最後一期保費
4. 保單主權人已破產

Q8. 客戶可否為同一提款之保單同時申請定期提款及價值轉移常用指令？

A8. 可以，客戶可以為同一提款之保單同時申請定期提款及價值轉移常用指令。

Q9. 選擇部分退保對保單有什麼影響？

A9. 行使部分退保後，名義金額、保證現金價值、未來公布之歸原紅利、終期紅利及基本計劃到期及已繳的保費總額都會按比例減少，並影響未來利益。任何在行使部分退保後可以獲得的周年紅利、現金 / 可支取現金、紅利（如適用）及保證現金價值金額亦會按已減少的名義金額合乎比例地減低。

名義金額減少後，已減少的保障將不能復保。

為保障客戶利益，如果該常用指令允許執行部分退保，客戶會在定期提款 / 價值轉移生效日的 30 天前收到提示信。

Q10. 客戶如何終止生效中的常用指令？

A10. 客戶可填寫及提交實體表格申請終止生效中的常用指令。除此之外，客戶亦可登入 My Sun Life HK 客戶網上平台（“My Sun Life HK”）及前往生效中的常用指令保單列表頁面，在設有生效中常用指令的保單下按“取消”。

定期提款

Q1. 设立定期提款常用指令有甚么用途？

A1. 客户可以管理保单价值以配合不同阶段的财务需要。如设立定期提款常用指令，无论客户身处本地或海外，都可定时收到款项。

Q2. 定期提款有哪些提款频率可选？有最低提款金额限制吗？

A2. 定期提款常用指令提供 2 种提款模式：**每月**及**每年**。

如提款模式为**每月**，现时的最低金额为港元 1,000（或同等金额）。

如提款模式为**每年**，现时的最低金额为港元 12,000（或同等金额）。

Q3. 定期提款常用指令生效日（首次提款日）及到期日（最后提款日）有哪些限制？

A3. 就大部份产品而言，如提款模式为**每月**，定期提款常用指令生效日只限保单周月日（Monthiversary date）。如提款模式为**每年**，生效日则只限保单周年日。保单价值一般会每月及 / 或每年公布，因此生效日亦应为上述日期以增加提款的成功率。

然而，以下的指定产品*只可以在提款之保单的保费全数缴付后才可以提取其保单价值：

Product Name	产品名称
Stellar	富越储蓄计划
Stellar Multi-Currency Plan	永越多元货币计划
SunJoy	万年青·尊享储蓄计划
SunJoy Global	万年青·星河尊享计划
SunGift	万年青·传承储蓄计划
SunGift Global	万年青·星河传承计划
SunPrime	万年青·卓金计划
SunWing	万年青·瑞永盈计划
Venus II	传爱储蓄计划 II
Venus	传爱储蓄计划
Victory	传富储蓄计划
Foresight Deferred Annuity Plan	丰硕延期年金计划

* 上方所列之计划或会不时更改，一切以产品部门之决定为准。

此外，常用指令的到期日不可迟于保单期满日。

Q4. 设立成功后，定期提款常用指令会在甚么时候开始执行及何时终止？

A4. 执行及终止定期提款的实际日期由客户在提交申请时提供。

常用指令会因为以下原因终止：

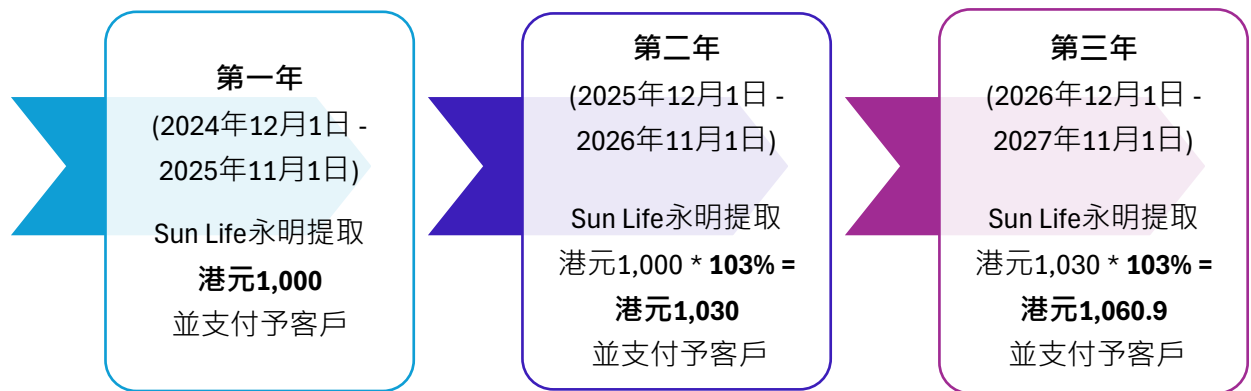
- 1) 客户成功申请终止定期提款常用指令，或
- 2) 常用指令执行时因“定期提款 - Q11”提及的原因被拒。

Q5. “每年递增百分比”是如何运作的？

A5. “每年递增百分比”是一项可选功能，客户可选择按年增加 3-10%的定期提款金额。

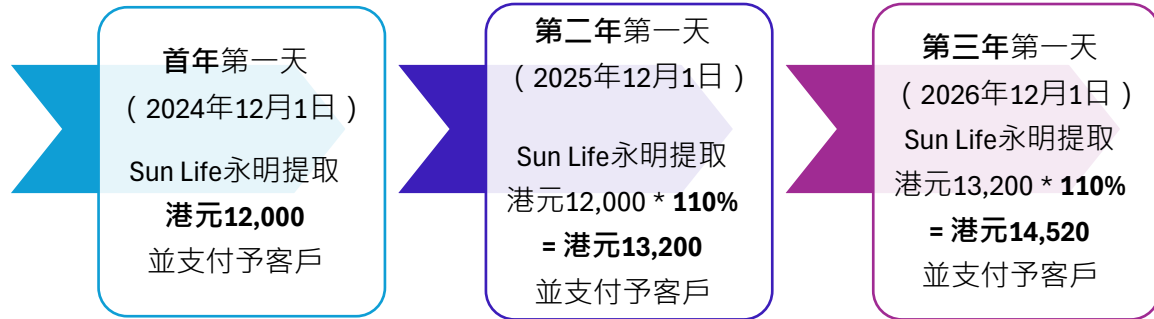
例子 1：

- 定期提款生效日：2024 年 12 月 1 日
- 定期提款金额：港元 1,000
- 提款频率：每月
- 每年递增百分比：3%



例子 2：

- 定期提款生效日：2024 年 12 月 1 日
- 定期提款金额：港元 12,000
- 提款频率：每年
- 每年递增百分比：10%



Q6. 客户可否以名下的海外银行账户收取定期提款的款项项？

A6: 可以，款项将由第三方服务供应商转账至客户名下的海外银行账户，然而会受各国银行当时的行政要求所约束。

Q7. 客户以名下的海外银行账户收取定期提款的款项时，可否用其他货币收款？

A7: 不可以。定期提款跟一次性提取保单价值不一样，如以海外银行账户收款，收款货币必须为保单货币。

Q8. 如保单货币为美元，是否只能用美国开立的银行账户收取定期提款的款项？

A: 否。如保单是美元保单，客户可以透过电汇 (TT) 定期将美元款项转账到非美国开立的银行账户。

如果保单货币是加元、英镑或澳元，则只接受以保单货币国家开立之银行账户收取款项。

Q9. 定期提款的不同收款方式有任何规则吗？

A9. 除了“定期提款 - Q7”中所列的海外收款货币限制外，其他适用于一次性提取保单价值的收款规则亦适用于定期提款常用指令。详情请参考 SunWallet 第一阶段的常见问题。

另外，SunWallet 的第一及第二阶段加入**澳元**为保单货币。澳元保单可用以下方式收款：

1. **以港元收款**：转数快、本地支票、本地银行转账
2. **以澳元收款**：透过第三方服务供应商经海外银行转账

Q10. 申请定期提款常用指令时设定的提款金额可以更改吗？

A10. 可以。客户可以 a. 提交实体表格，注明新提款金额，或 b. 在 My Sun Life HK 终止现有的常用指令及申请新的常用指令。

此外，客户亦可选择每年逐增提款金额 3-10%以配合通胀。

Q11. 在哪些情况下，定期提款常用指令会无法执行？

A11. 定期提款或会因但不限于下方所列的原因被拒：

1. 提款之保单并非生效中
2. 提款之保单设有不可撤换受益人
3. 提款之保单设有受让人
4. 客户已破产
5. 提款之保单有未偿还贷款，包括保费以自动贷款及自动转移方式缴交，并处于最后一期保费
6. 提款之保单价值不足
7. 如使用海外收款，提取的金额超过每客户以外币收款最高可提取金额

Q12. 客户可否为同一保单申请多于一项定期提款常用指令？

A12. 可以，客户可为同一保单申请多项定期提款常用指令。

价值转移

Q1. 甚么是价值转移？跟定期提款有什么分别？

A1. 与定期提款不同，价值转移常用指令是指将其中一张保单的保单价值（提款之保单）转移到同一保单主权人名下的另一張保单（收款之保单），以缴付保费及保费征费。。

Q2. 客户可否将保单价值转移至第三方的保单？

A2. 不可以。所有相关保单必须由同一保单主权人拥有。

Q3. 客户可否将保单价值转移至同一保单？

A3. 不可以，我们不接受提款之保单及收款之保单为同一张保单。如客户希望缴付同一张保单的保费及保费征费，请提交“提取保单款项-传统人寿保单”表格，利用一次性提取保单价值支付保费及保费征费。

Q4. 价值转移常用指令生效日（首次转移日）有哪些限制？

A4. 大部份产品的价值转移常用指令生效日（首次转移日）为收款之保单的下一个保费及保费徵费到期日。

然而，以下的指定产品*只可以在提款之保单的保费全数缴付后才可以转移保单价值：

Product Name	产品名称
Stellar	富越储蓄计划
Stellar Multi-Currency Plan	永越多元货币计划
SunJoy	万年青·尊享储蓄计划
SunJoy Global	万年青·星河尊享计划
SunGift	万年青·传承储蓄计划
SunGift Global	万年青·星河传承计划
SunPrime	万年青·卓金计划
SunWing	万年青·瑞永盈计划
Venus II	传爱储蓄计划 II
Venus	传爱储蓄计划
Victory	传富储蓄计划
Foresight Deferred Annuity Plan	丰硕延期年金计划

* 上方所列之计划或会不时更改，一切以产品部门之决定为准。

Q5. 设立成功后，价值转移常用指令什么时候开始执行及何时终止？

A5. 价值转移常用指令会在收款之保单的下一个保费及保费徵费到期日执行，如收款之保单有未缴保费，价值转移将会马上行使收缴付已到期保费。

价值转移常用指令会因为以下原因终止：

- 4) 客户成功申请终止价值转移常用指令，或
- 5) 常用指令执行时因为“价值转移 - Q6”提及的原因被拒，或
- 6) 收款之保单无需再缴款

Q6. 在哪些情況下，價值轉移常用指令會無法執行？

A6. 價值轉移或會因但並不限於下方所列的原因被拒絕執行：

提款之保單	收款之保單
1. 保單並非生效中	
2. 客戶已破產	
3. 提款之保單及收款之保單不屬於同一保單主權人	
4. 保單有未償還貸款，包括保費以自動貸款及自動轉移方式繳交，並處於最後一期保費	不適用
5. 保單設有不可撤換受益人	不適用
6. 保單設有受讓人	不適用
7. 保單價值不足	不適用

Q7. 按照新的適用計劃規則，現正生效的價值轉移常用指令會否受影響？

A7. 即使是轉移價值至 SunWallet 第二階段被界定“不適用”的保單計劃，在 SunWallet 第二階段前已經生效的價值轉移常用指令將會繼續生效而不受影響。

然而，現有的價值轉移常用指令或會因“價值轉移 - Q6”中所列的新規則而被拒絕執行。此時，客戶需要先取消現有的常用指令，再設立新指示，而新指示將會受新規則約束。

Q8. 客戶可否為同一張保單申請多於一項價值轉移常用指令？

A8. 可以，客戶可設定由一張保單轉移保單價值以繳交多張保單的保費。但請注意，需要繳交保費的收款之保單只可以由一張提款之保單轉移價值。