



## 轉至電子通知書服務

### 常見問題

#### 1. 電子通訊有什麼好處？

- 以電郵或短訊收取保單最新資訊
- 透過 Emma by AXA 手機應用程式或網上平台隨時隨地瀏覽您的保單文件
- 為您妥善保存電子保單文件

#### 2. 為什麼我會被轉至電子通訊？

自 2021 年 6 月起，AXA 安盛為響應環保，減少用紙，所有合資格人壽、危疾及指定醫療保險保單將會被轉至電子通知書服務。我們希望客戶能與我們一起支持環保。

#### 3. 我收到 AXA 安盛有關轉至電子通知書的電郵，我應該怎樣做？

您將會自動轉至電子通知書服務，無需任何登記程序。請查閱您註冊保單時所提供的電郵地址及/或手機號碼。如您需要更新聯絡資料，請登入 Emma by AXA。

#### 4. 我已經申請電子通知書服務，為何我仍然收到有關轉至電子通知書服務的電郵？

您或為您的部分保單申請電子通知書服務，但部分仍然收取紙本文件。由於您的所有合資格人壽、危疾及指定醫療保險保單將會被轉至電子通知書服務，因此您會收到我們的通知。

## 5. 怎樣申請電子通知書服務？如何得知登記已完成？

您可隨時透過 Emma by AXA 手機應用程式或網上平台申請電子通知書服務。

下載 Emma by AXA 手機應用程式或網上平台 <https://emma.axa.com.hk/zh/emma/>，以您的電郵地址或手機號碼註冊或登入帳戶，並經以下步驟登記>保險服務>申請電子通知書服務>閱讀條款及細則>轉換至電子通知書服務

您將於登記後 8 個工作日收到電郵或短訊，確認電子通知書服務已經啟動。

## 6. 我可否在 Emma by AXA 更新我的手機號碼／電郵地址？

可以，您可於 Emma by AXA 更新手機號碼／電郵地址。

個人資料>更改保單聯絡人資料（此功能將於六月中啟用）

## 7. 電子通知書服務有任何收費嗎？

電子通知書服務費用全免。您所收取的電郵及／或短訊將不另收費。

## 8. 電子通知書服務有條款及細則嗎？

如需更多資料，請查閱電子通知書服務條款及細則：<https://www.axa.com.hk/zh/gogreen-estatementadvice-service-tnc-zh>。

## 9. 我將會如何收到我的保單資料？

當您的電子通知書發出後，您將會收到電郵及／或短訊通知。您可登入 Emma by AXA 手機應用程式或網上平台查閱您的文件。請確保您的電郵地址及/或手機號碼經已更新。

## 10. 我將會繼續收到實體紙本文件嗎？

電子通知書服務生效後，您將不會再收到適用於電子通知書的實體紙本文件。

#### 11. 我會收到哪些保單的電子通知書？為何我沒有收到部分保單的電子通知書？

電子通知書服務現時只適用於合資格 AXA 安盛人壽、危疾及指定醫療保險保單。請留意電子通知書服務尚未適用於所有 AXA 安盛產品。

#### 12. 如何查閱我的電子通知書？

您可登入 Emma by AXA 手機應用程式或網上平台查閱及下載您的保單資料。（我的保單 > 請選擇您的保單 > 下載表格及文件）。

#### 13. 我可查閱哪些保單文件？我的文件會在 Emma by AXA 手機應用程式或網上平台儲存多久？

您可在 Emma by AXA 手機應用程式或網上平台查閱 3 類文件：電子保單合約及相關文件、電子結單及電子通知書。您的電子通知書將會在您的 Emma by AXA 帳戶內，由發出日起計保存 3 年。指定文件將於 Emma by AXA 保存 7 年，部分文件則不設瀏覽時限。

#### 14. 我想繼續收取紙本文件。我如何在轉至電子通知書服務的生效日之前取消電子通知書服務？

為支持環保，共建綠色未來，我們鼓勵客戶使用電子通知書服務。然而，若您想在轉至電子通知書服務的生效日之前取消電子通知書服務，你可透過以下方法辦理手續：

- 填寫書面要求，並前往我們的客戶服務中心提交，或郵寄至香港銅鑼灣勿地臣街 1 號時代廣場 2 座 20 樓 2001 室。

- 標題：取消電子通知書服務

- 保單編號（請註明所有相關保單編號）

- 保單持有人姓名

- 保單持有人簽署

· 致電客戶服務中心：(852) 2802 2812（星期一至星期五上午九時正至下午五時半，星期六上午九時正至下午一時正，公眾假期除外）或電郵至 [cs@axa.com.hk](mailto:cs@axa.com.hk)。

#### 15. 我想繼續收取紙本文件。我如何在轉至電子通知書服務的生效日之後取消電子通知書服務？

若您想收取紙本文件，您可透過以下方法取消電子通知書服務：

- 下載並填妥保單服務申請書 I
- 於第 1 部分選擇不接受電子通知書服務
- 郵寄表格至或郵寄至香港銅鑼灣勿地臣街 1 號時代廣場 2 座 20 樓 2001 室。

#### 16. 如何註冊 Emma by AXA 帳戶？

請查閱使用者手冊：[https://hk-axa-web-2020.cdn.axa-contento-118412.eu/hk-axa-web-2020%2F37bcd830-820b-4d97-9f57-a4005c55c20f\\_emma+by+axa+registration+quickstart+guide\\_zh.pdf](https://hk-axa-web-2020.cdn.axa-contento-118412.eu/hk-axa-web-2020%2F37bcd830-820b-4d97-9f57-a4005c55c20f_emma+by+axa+registration+quickstart+guide_zh.pdf)。

#### 17. 我可以在中國大陸以 Google Play 商店下載 Emma by AXA 手機應用程式嗎？

您可以使用手機、平板電腦及手提電腦登入 Emma by AXA 網上平台。只需登上 [www.axa.com.hk/emma-by-axa](http://www.axa.com.hk/emma-by-axa)，點擊右上角「登入」即可。

Emma by AXA 手機應用程式目前只供香港及澳門 App Store / Google Play 商店下載。

#### 18. 我在 Emma by AXA 未能找到我的保單，應怎樣做？

您應選用之前提交的身份證明文件進行登記。

如之前提交香港居民身份證，您只需要填寫身分證號碼的頭七位數字及符號（如 A123456）。如您之前提交的是中華人民共和國居民身份證 / 澳門居民身份證 / 護照證件（請填寫身分證明文件的十六至十八位數字及符號），以上證件也是可用作登記的。如您已使用正確的身份證明文件，請聯絡客戶服務中心。

#### 19.我想了解更多 Emma by AXA 的資料，應怎樣做？

Emma by AXA 是一站式保險及健康生活數碼平台，請瀏覽我們的網頁：

<https://www.axa.com.hk/zh/emma-by-axa> 或聯絡您的理財顧問了解更多。