

A. 一般問題

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：

- 同一版面查閱所有可提取的保單價值，再遞交提取保單價值申請
- 查閱下期保費金額及申請定期保單價值轉移，以累積的保單價值繳付同一客戶的保費

Q2. 我可以透過 SunWallet 提取哪些保單價值 ?

A2. 您可提取已累積的紅利 (Dividend)、可支取現金 (Cash Coupons) 及歸原紅利 (Reversionary Bonus) 的現金價值。

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. 在哪些情況下，提取保單價值不適用於傳統保單 ?

A4. 在以下情況下將無法提取保單價值：

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

Q5. SunWallet 有哪些新增設的收款方式？

A5. SunWallet 增設支援多種貨幣的海外銀行戶口收款服務，此服務由第三方服務供應商提供。

此服務現時支援 9 種貨幣：美元、澳元、加元、英鎊、歐元、日元、泰銖、韓元和新加坡元，方便客戶以相應國家的銀行戶口收款，善用保單價值而不受地區限制。

Q6. SunWallet 支援哪些收款方式？

A6. SunWallet 支援以下收款方式：

A. 香港本地收款方式	B. 海外收款方式
1. 轉數快 (FPS)	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)
2. 本地 (香港) 銀行戶口收款	2. 電匯 (TT)
3. 本地特快轉賬	3. 海外支票
4. 本地支票	

Q7. 使用銀行戶口收款需要遞交銀行戶口證明文件嗎？

A7. 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。

Q8. 如果收款失敗，未能成功收取的款項會如何處理？

A8. 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

Q9. 在提款申請過程中，我會收到任何通知嗎？

A9. 會。My Sun Life HK 會通知客戶有關申請狀態的所有更新，當申請狀態轉為已完成 / 等待中 / 已取消 / 已關閉，客戶將會收到信件（如選擇接收實體信件）或手機短訊及電郵（如選用電子通知服務）通知。

B. 本地收款方式

Q10. 本地收款方式支援哪些貨幣？

A10. 本地收款方式支援港元及保單貨幣。

Q11. 在甚麼情況下可以透過轉數快收款？

A11. 如希望以港元或人民幣（適用於人民幣保單）收款，便可使用轉數快服務。

Q12. 轉數快有任何最低或最高收款金額限制嗎？

A12. 沒有最低收款金額限制；最高收款金額為港元 2,000,000 / 人民幣：相當於港元 2,000,000。

Q13. 在甚麼情況下可以透過本地兌現支票收款？

A13. 在以下情況下，客戶可選擇以本地兌現支票收款：

- 於本地（香港）收款，及
- 收款貨幣為港元 / 人民幣 / 美元

Q14. 透過本地兌現支票收款有任何最低或最高收款金額限制嗎？

A14. 沒有最低或最高收款金額限制。

Q15. 在甚麼情況下可以透過本地銀行戶口收款？

A15. 在以下情況下，客戶可選擇以本地銀行戶口收款：

- 於本地（香港）收款，及
- 收款貨幣為港元或保單貨幣

Q16. 哪些銀行戶口適用於本地銀行戶口收款？

A16. 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。

Q17. 透過本地銀行戶口收款有任何交易費用嗎？

A17. 以本地特快轉賬收取美元 / 加元 / 英鎊須要繳付交易費用。交易費用金額則由收款戶口的銀行釐定，並會在提款金額中扣除。

Q18. 如保單貨幣並非港元，提取的金額會如何轉換成港元？

A18. 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。

Q19. 透過本地銀行戶口收款有任何最低或最高收款金額限制嗎？

A19. 沒有最低收款金額限制；

最高收款金額：

- 本地銀行戶口收取港元 / 人民幣：相當於港元 2,000,000
- 本地特快轉賬收取美元 / 加元 / 英鎊：按收款戶口的銀行釐定

C. 海外收款方式

Q20. 在甚麼情況下可以透過海外兌現支票收款？

A20. 在以下情況下，客戶可以海外兌現支票收款：

- 於海外地區收款，及
- 收款貨幣為美元 / 加元 / 英鎊，及
- 保單貨幣和收款貨幣相同

Q21. 透過海外兌現支票收款有任何最低或最高收款金額限制嗎？

A21. 沒有最低或最高收款金額限制。

Q22. 透過海外兌現支票收款有任何交易費用嗎？

A22. 視乎收款銀行的政策而定。

Q23. 在甚麼情況下可以透過海外銀行戶口收款？

A23. 在以下情況下，客戶可選擇以海外銀行戶口收款：

- 於海外地區收款
- 收款貨幣為美元 / 澳元 / 加元 / 英鎊 / 歐元 / 日元 / 泰銖 / 韓元 / 新加坡元

Q24. 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？

A24. 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：如以澳元收款，收款銀行戶口必須於澳洲簽發。

請注意：以歐元收款只適用於在英國簽發的銀行戶口。

Q25. 如要在海外收款，有任何方法可使用簽發國家與收款貨幣不同的銀行戶口收款嗎？

A25. 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。

Q26. 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？

A26. 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。

Q27. 我需要向銀行提交哪些資料？

A27. 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	1. Bank State Branch Number 2. Bank Account Number 3. Address info
加元	加拿大	1. Bank Transit Number 2. Institution Number 3. Bank Account Number
美金	美國	1. Account Type 2. Bank Account Number 3. Routing Code 4. Address info
英鎊	英國	1. Bank Account Number 2. Sort Code Or 1. IBAN
歐元	英國	1. IBAN 2. SWIFT/BIC Code
新加坡元	新加坡	1. Bank Account Number 2. MSISDN
日元	日本	1. Branch Number 2. Bank Account Number 3. MSISDN 4. Nationality
韓元	韓國	1. Bank Account Number
泰銖	泰國	1. Bank Account Number
美元 * *只適用於美元保單	除美國之外的海外國家	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 Bank (if any) 7. Bank Account No. of Intermediary Bank (if any) 8. SWIFT Code of Intermediary Bank (if any)

Q28. 第三方服務供應商的海外銀行戶口收款服務有任何最低或最高收款金額限制嗎？

A28. 最低收款金額相當於港元 1,000；最高收款金額則按收款銀行的政策而定。現行的最低及最高收款金額要求請參考以下列表（金額將不時更改）：

保單貨幣	收款戶口簽發地區	收款貨幣	付款方式	手續費	最低金額要求	最高金額要求 (由收款銀行決定並不時變更)
任何保單貨幣	美國	美元	海外付款- 第三方服務 供應商	美元 5	相等於 港元 1000	無限制
任何保單貨幣	澳洲	澳元		美元 5		無限制
任何保單貨幣	加拿大	加元		美元 5		加元 100,000
任何保單貨幣	英國	英鎊		美元 4		無限制
任何保單貨幣	英國	歐元		美元 4		無限制
任何保單貨幣	韓國	韓元		美元 6		無限制
任何保單貨幣	泰國	泰銖		美元 6		SCB: 泰銖 1,500,000 KBank: 泰銖500,000 Others: 泰銖49,999
任何保單貨幣	新加坡	新加坡元		美元 5		新加坡元 200,000
任何保單貨幣	日本	日元		美元 8		日元 1,000,000
美元	除美國之外的國家	美元	海外付款- 電匯	由收款銀行決定		由收款銀行決定
美元、加元、英鎊	其他海外國家	美元、加元、英鎊	海外支票	由收款銀行決定	不適用	由收款銀行決定

Q29. 以海外銀行戶口收款有任何交易費用嗎？

A29. 有，每次以海外銀行戶口收款都需要收取交易費用，而交易費用的金額由第三方服務供應商 / 銀行（如適用）全數決定及收取。Sun Life 永明並不會收取任何費用。

有關現時的交易費用金額請參考以下列表（金額或會不時更改）

保單貨幣	收款戶口簽發地區	收款貨幣	付款方式	手續費	最低金額要求	最高金額要求 (由收款銀行決定並不時變更)
任何保單貨幣	美國	美元	海外付款- 第三方服務 供應商	美元 5	相等於 港元 1000	無限制
任何保單貨幣	澳洲	澳元		美元 5		無限制
任何保單貨幣	加拿大	加元		美元 5		加元 100,000
任何保單貨幣	英國	英鎊		美元 4		無限制
任何保單貨幣	英國	歐元		美元 4		無限制
任何保單貨幣	韓國	韓元		美元 6		無限制
任何保單貨幣	泰國	泰銖		美元 6		SCB: 泰銖 1,500,000 KBank: 泰銖500,000 Others: 泰銖49,999
任何保單貨幣	新加坡	新加坡元		美元 5		新加坡元 200,000
任何保單貨幣	日本	日元		美元 8		日元 1,000,000
美元	除美國之外的國家	美元	海外付款- 電匯	由收款銀行決定		由收款銀行決定
美元、加元、英鎊	其他海外國家	美元、加元、英鎊	海外支票	由收款銀行決定	不適用	由收款銀行決定

Q30. 交易費用如何兌換成收款貨幣？

A30. 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。

Q31. 有任何豁免交易費用的政策嗎？

A31. 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。

Q32. 有哪些產品可享受每年一次的交易費用豁免服務？

A32. 豁免交易費用的服務適用於永越多元貨幣計劃、萬年青•星河尊享計劃及萬年青•星河傳承計劃的保單。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。

Q33. 交易費用豁免的年期（1年）是如何計算的？

A33. 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。

Q34. 提取港元保單的保單價值會如何轉換成其他貨幣？

A34. 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。

Q35. 提取美元保單的保單價值會如何轉換成其他貨幣？

A35. 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。

Q36. 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？

A36. 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。

Q37. 有任何貨幣轉換及計算交易費用的例子可以參考嗎？

A37. 例子：保單主權人提取英鎊 4,500，並希望以日元收款。

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元，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 = **日元 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

Q38. 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？

A38. 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。

Q39. 服務供應商提供的匯率有較好嗎？還是與市場的匯率相約？

A39. 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 4 - 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。

Q40. 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？

A40. 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。

Q41. 美元是較為通用的貨幣之一，我可以將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？

A41. 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 Q25。

Q42. 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？

A42. 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。

*匯率會隨時間而變動。

SunWallet – Frequently Asked Questions

[繁體中文版本](#) | [简体中文版本](#)

A. 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:

- view all policy values available for withdrawal in one go and apply for value withdrawal
- review the next premium due amount and apply for regular value transfer to offset premiums with accumulated policy values under same client

Q2. Which types of policy values can be withdrawn via SunWallet?

A2. Clients can withdraw dividends, cash coupons, and cash values of accumulated reversionary bonus under traditional plans.

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. What kinds of traditional plan policies are not applicable to Value Withdrawal?

A4. 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

Q5. Are there any new payout methods introduced in SunWallet?

A5. Multi-currency payout service to overseas bank accounts is newly introduced. This service is provided by our third party service provider.

Currently, 9 payout currencies are supported: **USD, AUD, CAD, GBP, EUR, JPY, THB, KWR, SGD**. Clients can transfer policy values to respective country's bank accounts to utilize policy wealth without geographical limitation.

Q6. What payout methods are available for SunWallet?

A6. The following payout methods are supported:

A. Hong Kong local payout methods	B. Overseas payout methods
1. Faster Payment System (FPS)	1. Multi-currency overseas bank transfer (powered by the third party service provider)
2. Local bank transfer	2. Telegraphic Transfer (TT)
3. CHATS bank transfer	3. Overseas Cheque
4. Local Cheque	

Q7. Do I need to provide any bank supporting document for bank transfer payouts?

A7. 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.

Q8. If the payout is rejected, what will happen to the payout?

A8. 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.

Q9. When processing my withdrawal request, will I receive any notifications on status updates?

A9. Yes. My Sun Life HK will notify clients on all request status updates. When the status becomes Completed/Pending/Cancelled/Closed, either letters (for clients who opt to receive printed letters), or SMS and emails (for clients who have registered for the eAdvice service) will be sent.

B. Local payout

Q10. What currencies are supported for local payout methods?

A10. You can request payouts in HKD or policy currency.

Q11. Under what circumstances is FPS available?

A11. FPS is available when the transaction pays out in HKD or RMB (applicable to RMB policies).

Q12. What are the minimum and maximum payout amounts for FPS?

A12. No limitation on the minimum amount. The maximum amount is HKD 2,000,000 / RMB: equivalent to HKD2,000,000.

Q13. Under what circumstances is local cheque available?

A13. Local cheque is available when:

- the transaction pays out in Hong Kong, and
- payout currency is HKD/RMB/USD

Q14. What are the minimum and maximum payout amounts for local cheque?

A14. No minimum or maximum amount limitation for local cheque.

Q15. Under what circumstances is local bank transfer available?

A15. Local bank transfer is available when:

- the transaction pays out in Hong Kong, and
- the payout currency is HKD or Policy Currency

Q16. Which types of bank accounts are applicable to local bank transfer?

A16. 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.

Q17. Is there any transaction fee for local bank transfer?

A17. Transaction fees only apply to CHATS bank transfer in USD/CAD/GBP. The fee rate is subject to the receiving bank and the transaction fee will be deducted from the withdrawal amount.

Q18. If the policy currency is not HKD, how is the payout amount converted into HKD?

A18. 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.

Q19. What are the minimum and maximum payment amount for local bank transfer?

A19. No limitation on the minimum amount for local bank transfer.

And for the maximum amount:

- Local bank transfer in HKD/RMB: equivalent to HKD 2,000,000
- CHATS bank transfer in USD/CAD/GBP: subject to receiving bank's policies

C. Overseas Payout

Q20. Under what circumstance is overseas cheque available?

A20. Overseas cheque is available when:

- the transaction pays out in overseas regions, and
- the payout currency is USD/CAD/GBP

Q21. What is the minimum and maximum payment amount for overseas cheque?

A21. No minimum and maximum amount limitation for overseas cheque.

Q22. Is there any transaction fee for overseas cheque?

A22. Subject to the receiving bank's policies.

Q23. Under what circumstances is overseas bank transfer available?

A23. Overseas bank transfer is available when:

- the transaction pays out in overseas regions, and
- the payout currency is USD/AUD/CAD/GBP/EUR/JPY/THB/KWR/SGD

Q24. Which types of bank account are applicable to multi-currency payout service?

A24. According to the third party service provider, the receiving bank account MUST be issued in the country where payout currency belongs to. For example, Australian Dollar transactions MUST be proceeded to bank accounts issued in Australia.

Please note, Euro is only applicable to bank accounts issued in the United Kingdom.

Q25. Any special policy to allow overseas money transfer to a bank account that is not issued by payout currency country?

A25. 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 account that is not issued in the US.

Q26. What are the differences between using Telegraphic Transfer (TT) and multi-currency payout?

A26. 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).

Q27. What information is required for different receiving banks?

A27. The mandatory bank information varies with the payout country. The below table shows the requirement of each country:

Payout Currency	Payout Region	Required bank info
AUD	Australia	1. Bank State Branch Number 2. Bank Account Number 3. Address info
CAD	Canada	1. Bank Transit Number 2. Institution Number 3. Bank Account Number
USD	United States	1. Account Type 2. Bank Account Number 3. Routing Code 4. Address info
GBP	United Kingdom	1. Bank Account Number 2. Sort Code Or 1. IBAN
EUR	United Kingdom	1. IBAN 2. SWIFT/BIC Code
SGD	Singapore	1. Bank Account Number 2. MSISDN
JPY	Japan	1. Branch Number 2. Bank Account Number 3. MSISDN 4. Nationality
KRW	South Korea	1. Bank Account Number
THB	Thailand	1. Bank Account Number
USD * For USD policy only	Overseas – Non-USA	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 Bank (if any) 7. Bank Account No. of Intermediary Bank (if any) 8. SWIFT Code of Intermediary Bank (if any)

Q28. Is there any minimum and minimum withdrawal amount applied to overseas bank transfer?

A28. Yes. The minimum amount for each multi-currency payout transaction is equivalent to HKD1,000. The maximum transfer amount varies with the receiving bank's regulatory policies. Please refer to the below table for the current requirements which may change from time to time:

Policy Currency	Payout Region	Payout Currency	By	Transaction Fee	Min Amount	Max Amount (subject to receiving bank's requirement, might change from time to time)
Any	USA	USD	Overseas - Third party service provider	USD 5	Equivalent HKD 1000	No limitation
Any	Australia	AUD		USD 5		No limitation
Any	Canada	CAD		USD 5		CAD 100,000
Any	UK	GBP		USD 4		No limitation
Any	UK	EUR		USD 4		No limitation
Any	South Korea	KRW		USD 6		No limitation
Any	Thailand	THB		USD 6		SCB: THB 1,500,000 KBank: THB 500,000 Others: THB 49,999
Any	Singapore	SPG		USD 5		SPG 200,000
Any	Japan	JPN		USD 8		JPY 1,000,000
USD	Non-USA	USD	Overseas - TT	Subject to bank		subject to receiving bank
USD/CAD/GBP	Overseas	USD/CAD/GBP	Overseas Cheque	Subject to bank	N/A	subject to receiving bank

Q29. Any transaction fee applied to overseas bank transfer?

A29. Yes, transaction fee applies to each overseas bank transfer request. The transaction fee amount is decided and fully charged by the third party service provider/bank (if applicable). Sun Life doesn't charge any extra fees for overseas bank transfers.

Please refer to the current rate list below which may change from time to time:

Policy Currency	Payout Region	Payout Currency	By	Transaction Fee	Min Amount	Max Amount (subject to receiving bank's requirement, might change from time to time)
Any	USA	USD	Overseas - Third party service provider	USD 5	Equivalent HKD 1000	No limitation
Any	Australia	AUD		USD 5		No limitation
Any	Canada	CAD		USD 5		CAD 100,000
Any	UK	GBP		USD 4		No limitation
Any	UK	EUR		USD 4		No limitation
Any	South Korea	KRW		USD 6		No limitation
Any	Thailand	THB		USD 6		SCB: THB 1,500,000 KBank: THB 500,000 Others: THB 49,999
Any	Singapore	SPG		USD 5		SPG 200,000
Any	Japan	JPN		USD 8		JPY 1,000,000
USD	Non-USA	USD		Overseas - TT		Subject to bank
USD/CAD/GBP	Overseas	USD/CAD/GBP	Overseas Cheque	Subject to bank	N/A	subject to receiving bank

Q30. How is the transaction fee converted into payout currency?

A30. 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 in payout currency.

Q31. Is there a transaction fee waiver policy?

A31. 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.

Q32. Which products are eligible to transaction fee waiver for once a year?

A32. Such waiver applies to Stellar Multi-currency, SunJoy Global & SunGift Global policies. The product list may change from time to time. New product eligibility will be subject to product features and Sun Life's decision.

Q33. How is the period of transaction fee waiver (1-year) measured?

A33. The 1-year count 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.

Q34. How is the payout for HKD policies denominated in other currencies?

A34. 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.

Q35. How is the payout for USD policies denominated in other currencies?

A35. 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.

Q36. How is the payout for non-HKD/USD policies denominated in other currencies?

A36. 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.

Q37. Any examples for the payout denomination and transaction fee calculation?

A37. 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
<hr/>	
Payout Region	Japan
Payout Currency	JPY
Total Amount	GBP 4,493.65
	<small>Approx. JPY 874,585.75</small>

Payout Method
 Overseas Bank Account

KCON DCJLON
 87654334567-543456789-3XXXX

Q38. Do clients know the exact exchange rates and transaction fees during application in My Sun Life HK?

A38. No, but My Sun Life HK will show an approximated 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.

Q39. 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?

A39. The third party service provider is with a more competitive transaction fee rate (e.g. USD 4-8 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 an Foreign Exchange spread. This is in line with current market practices to ensure we offer a competitive rate.

Q40. What is the service turnaround time of multi-currency payout service?

A40. 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.

Q41. 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?

A41. 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 Q25 for details.

Q42. How about Euros? Can I transfer payouts to a bank account issued in Spain, by exchanging USD policy values into Euros?

A42. Currently, multi-currency payout service only supports UK-issued bank accounts for Euro payouts. Hence, such request is not supported at the moment.

*The exchange rates will change from time to time.

A. 一般问题

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：

- 同一版面查阅所有可提取的保单价值，再提交提取保单价值申请
- 查阅下一期保费金额及申请定期保单价值转移，以累积的保单价值缴付同一客户的保费

Q2. 我可以透过 SunWallet 提取哪些保单价值 ?

A2. 您可提取已累积的红利 (Dividend)、可支取现金 (Cash Coupons) 及归原红利 (Reversionary Bonus) 的现金价值。

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. 在哪些情况下，提取保单价值不适用于传统保单 ?

A4. 在以下情况下将无法提取保单价值：

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

Q5. SunWallet 有哪些新增的收款方式？

A5. SunWallet 增设支持多种货币的海外银行账户收款服务，此服务由第三方服务供应商提供。

此服务现时支持 **9** 种货币：美元、澳元、加元、英镑、欧元、日元、泰铢、韩元和新加坡元，方便客户以相应国家的银行账户收款，善用保单价值而不受地区限制。

Q6. SunWallet 支持哪些收款方式？

A6. SunWallet 支持以下收款方式：

A. 香港本地收款方式	B. 海外收款方式
1. 转数快 (FPS)	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)
2. 本地 (香港) 银行账户收款	2. 电汇 (TT)
3. 本地特快转账	3. 海外支票
4. 本地支票	

Q7. 使用银行账户收款需要递交银行账户证明文件吗？

A7. 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。

Q8. 如果收款失败，未能成功收取的款项会如何处理？

A8. 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。

Q9. 在提款申请过程中，我会收到任何通知吗？

A9. 会。My Sun Life HK 会通知客户有关申请状态的所有更新，当申请状态转为已完成 / 等待中 / 已取消 / 已关闭，客户将会收到信件（如选择接收实体信件）或手机短讯及电邮（如选用电子通知服务）通知。

B. 本地收款方式

Q10. 本地收款方式支援哪些货币？

A10. 本地收款方式支援港元及保单货币。

Q11. 在什么情况下可以透过转数快收款？

A11. 如希望以港元或人民币（适用于人民币保单）收款，便可使用转数快服务。

Q12. 转数快有任何最低或最高收款金额限制吗？

A12. 没有最低收款金额限制；最高收款金额为港元 2,000,000 / 人民币：相当于港元 2,000,000。

Q13. 在什么情况下可以透过本地兑现支票收款？

A13. 在以下情况下，客户可以选择本地兑现支票收款：

- 在本地（香港）收款，及
- 收款货币为港元 / 人民币 / 美元

Q14. 透过本地兑现支票收款有任何最低或最高收款金额限制吗？

A14. 没有最低或最高收款金额限制。

Q15. 在什么情况下可以透过本地银行账户收款？

A15. 在以下情况下，客户可以选择本地银行账户收款：

- 在本地（香港）收款，及
- 收款货币为港元或保单货币

Q16. 哪些银行账户适用于本地银行账户收款？

A16. 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。

Q17. 透过本地银行账户收款有任何交易费用吗？

A17. 以本地特快转账收取美元 / 加元 / 英镑须要缴付交易费用。交易费用金额则由收款账户的银行厘定，并会在提款金额中扣除。

Q18. 如保单货币并非港元，提取的金额会如何转换成港元？

A18. 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。

Q19. 透过本地银行账户收款有任何最低或最高收款金额限制吗？

A19. 没有最低收款金额限制；

最高收款金额：

- 本地银行账户收取港元 / 人民币：相当于港元 2,000,000
- 本地特快转账收取美元 / 加元 / 英镑：按收款账户的银行厘定

C. 海外收款方式

Q20. 在什么情况下可以透过海外兑现支票收款？

A20. 在以下情况下，客户可使用海外兑现支票收款：

- 在海外地区收款，及
- 收款货币为美元 / 加元 / 英镑，及
- 保单货币和收款货币相同

Q21. 透过海外兑现支票收款有任何最低或最高收款金额限制吗？

A21. 没有最低或最高收款金额限制。

Q22. 透过海外兑现支票收款有任何交易费用吗？

A22. 视乎收款银行的政策而定。

Q23. 在什么情况下可以透过海外银行账户收款？

A23. 在以下情况下，客户可以选择使用海外银行账户收款：

- 在海外地区收款
- 收款货币为美元 / 澳元 / 加元 / 英镑 / 欧元 / 日元 / 泰铢 / 韩元 / 新加坡元

Q24. 哪些银行账户适用于由第三方服务供应商提供的多种货币海外银行账户收款服务？

A24. 根据第三方服务供应商的政策，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：如以澳元收款，收款银行账户必须于澳洲签发。

请注意：以欧元收款只适用于在英国签发的银行账户。

Q25. 如要在海外收款，有任何方法可使用签发国家与收款货币不同的银行账户收取款项吗？

A25. 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。

Q26. 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？

A26. 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。

Q27. 我需要向银行提交哪些资料？

A27. 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：

收款貨幣	收款戶口簽發地區	所需資料
澳元	澳洲	1. Bank State Branch Number 2. Bank Account Number 3. Address info
加元	加拿大	1. Bank Transit Number 2. Institution Number 3. Bank Account Number
美金	美國	1. Account Type 2. Bank Account Number 3. Routing Code 4. Address info
英鎊	英國	1. Bank Account Number 2. Sort Code Or 1. IBAN
歐元	英國	1. IBAN 2. SWIFT/BIC Code
新加坡元	新加坡	1. Bank Account Number 2. MSISDN
日元	日本	1. Branch Number 2. Bank Account Number 3. MSISDN 4. Nationality
韓元	韓國	1. Bank Account Number
泰銖	泰國	1. Bank Account Number
美元 * *只適用於美元保單	除美國之外的海外國家	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 Bank (if any) 7. Bank Account No. of Intermediary Bank (if any) 8. SWIFT Code of Intermediary Bank (if any)

Q28. 第三方服务供应商的海外银行账户收款服务有任何最低或最高收款金额限制吗？

A28. 最低收款金额相当于港元 1,000；最高收款金额则按收款银行的政策而定。现行的最低及最高收款金额要求请参考以下列表（金额将不时更改）：

保單貨幣	收款戶口發地區	收款貨幣	付款方式	手續費	最低金額要求	最高金額要求 (由收款銀行決定並不時變更)
任何保單貨幣	美國	美元	海外付款- 第三方服務 供應商	美元 5	相等於 港元 1000	無限制
任何保單貨幣	澳洲	澳元		美元 5		無限制
任何保單貨幣	加拿大	加元		美元 5		加元 100,000
任何保單貨幣	英國	英鎊		美元 4		無限制
任何保單貨幣	英國	歐元		美元 4		無限制
任何保單貨幣	韓國	韓元		美元 6		無限制
任何保單貨幣	泰國	泰銖		美元 6		SCB: 泰銖 1,500,000 KBank: 泰銖500,000 Others: 泰銖49,999
任何保單貨幣	新加坡	新加坡元		美元 5		新加坡元 200,000
任何保單貨幣	日本	日元		美元 8		日元 1,000,000
美元	除美國之外的 國家	美元	海外付款- 電匯	由收款銀行決定		由收款銀行決定
美元、加元、英鎊	其他海外國 家	美元、加元、英鎊	海外支票	由收款銀行決定	不適用	由收款銀行決定

Q29. 以海外银行账户收款有任何交易费用吗？

A29. 有，每次以海外银行账户收款都需要收取交易费用，而交易费用的金额由第三方服务供应商 / 银行（如适用）全数决定及收取。Sun Life 永明并不会收取任何费用。

有关现时的交易费用金额请参考以下列表（金额或会不时更改）

保單貨幣	收款戶口發地區	收款貨幣	付款方式	手續費	最低金額要求	最高金額要求 (由收款銀行決定並不時變更)
任何保單貨幣	美國	美元	海外付款- 第三方服務 供應商	美元 5	相等於 港元 1000	無限制
任何保單貨幣	澳洲	澳元		美元 5		無限制
任何保單貨幣	加拿大	加元		美元 5		加元 100,000
任何保單貨幣	英國	英鎊		美元 4		無限制
任何保單貨幣	英國	歐元		美元 4		無限制
任何保單貨幣	韓國	韓元		美元 6		無限制
任何保單貨幣	泰國	泰銖		美元 6		SCB: 泰銖 1,500,000 KBank: 泰銖500,000 Others: 泰銖49,999
任何保單貨幣	新加坡	新加坡元		美元 5		新加坡元 200,000
任何保單貨幣	日本	日元		美元 8		日元 1,000,000
美元	除美國之外的 國家	美元	海外付款- 電匯	由收款銀行決定		由收款銀行決定
美元、加元、英鎊	其他海外國 家	美元、加元、英鎊	海外支票	由收款銀行決定	不適用	由收款銀行決定

Q30. 交易费用如何兑换成收款货币？

A30. 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。

Q31. 有任何豁免交易费用的政策吗？

A31. 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。

Q32. 有哪些产品可以享受每年一次的交易费用豁免服务？

A32. 豁免交易费用的服务适用于永越多元货币计划、万年青•星河尊享计划及万年青•星河传承计划的保单。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。

Q33. 交易费用豁免的年期（1年）是如何计算的？

A33. 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。

Q34. 提取港元保单的保单价值会如何转换成其他货币？

A34. 港元款项会按第三方服务供应商处理款项时的兑换率*转换成其他货币。

Q35. 提取美元保单的保单价值会如何转换成其他货币？

A35. 美元款项会按第三方服务供应商处理款项时的兑换率*转换成其他货币。

Q36. 提取非港元 / 非美元保单的保单价值会如何转换成其他货币？

A36. Sun Life 永明会先将提取金额按其兑换率*转换成港元。第三方服务供应商会再将该金额按处理款项时的兑换率*转换成最终的收款金额。

Q37. 有任何货币转换及计算交易费用的例子可以参考吗？

A37. 例子：保单主权人提取英镑 4,500，并希望以日元收款。

步骤 1: Sun Life 永明先以保单货币扣除交易费用

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

步骤 2: Sun Life 永明将上述金额兑换成港元 (Sun Life 永明兑换率 = 9.8510)

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

步骤 3: 第三方服务供应商转换金额至日元，作为客户最终的收款金额 (第三方服务供应商兑换率 = 19.7570834)

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

由此保单提取价值

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

Q38. 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？

A38. 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。

Q39. 服务供应商提供的汇率有较好吗？还是与市场的汇率相约？

A39. 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 4 - 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。

Q40. 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？

A40. 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。

Q41. 美元是较为通用的货币之一，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？

A41. 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 Q25。

Q42. 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？

A42. 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账户收取欧元款项，所以上述申请暂未能处理。

*汇率会随时间而变动。