

# 龍寶生前契約退款問答集

## 已收到退款通知書

1. 我收到退款通知書，請問我要怎麼申請退款？  
退款通知書中有一張「龍寶生命科技股份有限公司生前殯葬服務契約交付信託款項退款申請暨聲明書」(下稱「退款申請暨聲明書」)，請於該文件上簽章(親自簽名及蓋用任一印鑑章)、填妥身分證號、聯絡電話、通訊地址並檢附相關文件後，以掛號郵寄予龍寶公司，由龍寶公司集中統一送交國泰世華銀行辦理信託款項退還作業。
2. 申請退還款項，應備文件有哪些？  
請您填妥「退款申請暨聲明書」，並依其內容第 2 頁提供身分證正反面影本、身分第二證明文件影本及退款帳號存摺封面影本(限您本人帳戶)，如您為消費者之繼承人，則需另檢附死亡證明及除戶戶籍謄本、遺產稅完稅或免稅證明書、繼承系統表、遺產分割協議書。
3. 我沒收到退款通知書及退款申請暨聲明書，要如何申請退款？  
可洽龍寶公司統一窗口(詳問項 12)，請其確認您的資料及留存地址是否正確，以利該公司重新寄送退款通知書及退款申請暨聲明書。
4. 我想直接找你們銀行辦理退款，可以嗎？  
因主管機關台中市政府已責成龍寶公司為受理窗口，故仍請您將「退款申請暨聲明書」填妥及應備文件準備好後，以掛號郵寄予龍寶公司，由龍寶公司集中統一送交國泰世華銀行辦理信託款項退還作業。
5. 我可以將文件親送龍寶公司？  
可以。
6. 消費者已身故，如何申請退款？  
由消費者之全體繼承人共同申請，「退款申請暨聲明書」申請人簽章處則由全體繼承人簽章，並請同時依其內容第 2 頁提供全體繼承人身分證正反面影本、身分第二證明文件影本、退款帳號存摺封面影本(限消費者之繼承人帳戶)、死亡證明及除戶戶籍謄本、遺產稅完稅或免稅證明書、繼承系統表及遺產分割協議書(若未提供，則依民法規定辦理)。
7. 為什麼我拿不到全額？差額怎麼辦？  
龍寶公司依法僅將全額之 75%交付國泰世華銀行信託管理，其餘 25%在信託財產結算後有剩餘之前提下，需依照消費者預繳費用未交付信託金額占全體消費者預繳費用未交付信託金額之比例分配給每位消費者，若國泰世華銀行退款金額與您交付予龍寶全額之間仍有差額，您可向龍寶公司依法主張相關權利。

8. 我被扣掉的費用有哪些？匯費誰負擔？  
國泰世華銀行未向您收取任何費用，惟匯費須由消費者負擔，若轉入帳號為國泰世華銀行帳戶則無需負擔匯費。
9. 申請書上所載之契約編號有誤？或信託金額有誤？  
請洽龍寶公司統一窗口（詳問項 12），請其為您查明。

### 已寄發申請文件

10. 如何得知龍寶已收到我的文件？  
可電洽龍寶公司統一窗口（詳問項 12），請其為您查明。
11. 寄送申請文件後，我多久會收到退款？銀行會通知我款項已匯入嗎？  
您寄出文件經龍寶公司轉送予國泰世華銀行後，若文件備齊經審核無誤，約 2~3 週內可收到退款，國泰世華銀行將不另行通知，若 2~3 週內未收到款項，請洽國泰世華銀行客服中心。
12. 龍寶公司服務窗口聯繫方式為何？  
地址:台中市北區中清路一段 100 號 11 樓之 3  
專線電話：04-22032383 陳小姐  
受理時間為：(週一~五)上午 9~12 點、下午 1~5 點，例假日休息。

若有其他問題，請洽國泰世華銀行客服中心服務專線：02-2383-1000 或 以市話撥打 0800-818-001。