

# 一般保險

## 保單持有人指南

介紹重點的全面指南

# 目錄

頁

1. 保單管理 .....	2
2. 續保.....	2
3. 緊急支援服務 .....	3
4. 常見問題 .....	4
A. 「意外萬全保」	
B. 「家傭超卓綜合保險」	
C. 「家居萬全保」	
D. 「住院萬全保」	
E. 「海外升學萬全保」	
F. 「旅遊萬全保」	
G. 「家居超卓萬全保」	
5. 索償.....	36
6. 投訴.....	39

我們知道保險通常被視為較為複雜的產品。因此，我們專誠為您編印這份保單持有人指南，讓您認識保單上的基本資料及您和您家人可享所需保障。每份保單的保障範圍因人而異，您的保單文件已列明有關您個人保障的詳細內容。我們建議您仔細閱讀您的保單，並連同其他重要的文件一起存放於安全的地方小心保存。

## 竭誠服務

如您對您的保單內容或這份指南有任何查詢，歡迎隨時與我們聯絡，我們定當樂意協助。

**親臨** 任何一間滙豐分行

**致電** 保險服務熱線 (852) 2867 8678

# 1

## 保單管理

透過滙豐網上理財，您可查閱您的保險計劃詳情，包括保障範圍及保費資料\*。如您對您的保單有任何疑問，您可致電保險服務熱線查詢。

更改保單手續簡易。您可致函通知我們您想更改的資料。此外，您亦可在網站 [www.hsbc.com.hk](http://www.hsbc.com.hk) > 個人服務 > 表格及文件下載有關更改表格，填妥後交回給我們。滙豐網上理財客戶更可於網上更改保單資料\*。

如您需要對您的保單作出以下更改，請盡快與我們聯絡：

- **更改姓名，地址或電話號碼**
- **更改受保物業地址**
- **更改保升學國家或地區(如適用)**
- **更改保障額**
- **更改家庭傭工**
- **附加或取消任何自選保障項目**
- **添加或刪除受保家人**
- **添加或刪除外籍家庭傭工**
- **更改繳付保費方式**

\* 只適用於部分保險計劃。

# 2

## 續保

您毋須為續保而煩惱。只要續保保費於到期日能成功在指定的戶口內被扣取，您的保障計劃將會自動續保，簡單方便。

若我們為「家傭超卓綜合保險」、「海外升學萬全保」及「家居超卓萬全保」保單進行續保，我們保留權利絕對酌情決定修訂保費或自負額或其他條款及細則，並將盡合理的努力就有關修訂向申請人發出30天的書面通知，我們可絕對自行決定(a)透過郵遞方式發送到申請人最後為我們所知的通訊地址，或(b)僅以電子方式發送（例如用電郵發送到申請人最後為我們所知的電郵地址，或用短訊發送到申請人最後為我們所知的手機號碼），而有關變動將由本保單的下一個續保日期起生效。

保費及繳付保費方式包括月繳、年繳或其他方式會註明於承保表。保費會於每個保費到期日於您提供的指定戶口扣除。

為確保您及家人享有適當的保障，我們建議您每年檢討您的保障範圍。如需增加或更改保障，請致電保險服務熱線與我們聯絡。就部分保險計劃，滙豐網上理財客戶更可於網上提升保障。

### 3

## 緊急支援服務\*

若您需要緊急援助，您可致電「緊急支援熱線」，以獲得醫療服務轉介及法律專業援助。熱線提供英語、廣東話及普通話選擇。

此外，除上述緊急援助外，「家傭超卓綜合保險」、「家居萬全保」及「家居超卓萬全保」的保單持有人更享用即時家居支援免費轉介服務：

- 24小時開鎖
- 緊急水管維修
- 緊急電器維修
- 冷氣機工程
- 一般維修
- 家庭看護
- 本地(兼職) 家庭傭工、陪月員轉介

有關緊急支援熱線提供的服務提供者介紹或其資料只屬一般參考性質。您必須自行衡量有關服務及服務提供者，如選擇其服務則需自行承擔有關風險。我們不會承擔任何因介紹服務提供者或其服務而導致的損失、損毀或責任，亦不會承擔第三者繳付的任何費用，除非保單條款訂明。

### 致電 緊急支援熱線 (852) 2528 9333

\* 適用於「意外萬全保」、「家傭超卓綜合保險」、「家居萬全保」、「住院萬全保」、「入息萬全保」、「生活萬全保」、「保費回贈住院萬全保」、「旅遊萬全保」、「信用卡償還保障」及「家居超卓萬全保」。此項緊急支援服務是由第三者服務機構（「救援公司」）提供。該救援公司為獨立的承辦商，並非安盛保險有限公司或滙豐的代理。安盛保險有限公司及滙豐不會就救援公司提供之服務作出任何聲明，保證或擔保，及不會就各保單持有人或受保人或任何人士因救援公司或其代理提供之服務或建議或該等服務之供應而直接或間接蒙受或招致之任何損失、損害、費用、起訴、訴訟或法律程序承擔任何責任。

# 4

## 常見問題

### A. 「意外萬全保」

#### 1 問：如何界定事件為意外事故？

答：意外事故是指意料之外及無法預知會發生的外在事故如跌倒或撞車，因而導致身體受到損傷如骨折或肌肉損傷等。疾病並不界定為意外事故。

#### 2 問：甚麼是「五年無索償保費發還優惠」？保單會不會在五年後自動終止？

答：如果連續五年沒有就保單提出任何索償，投保人便可獲退還在該五年期內已付保費的30%。

只要在保費及徵費<sup>^</sup>到期時繼續繳付保費及徵費<sup>^</sup>，「意外萬全保」將會自動續保。

#### 3 問：我的兒子現正計劃到外國升學，為期數年。他可否獲得保障？

答：受保人在申請時必須為香港居民。若成功投保後受保人需到海外持續居住或升學，仍可獲得「意外萬全保」的保障。

#### 4 問：我現於香港警務處任職內部支援部職員。在辦公時間內，我是否受到保障？若其後我需出任行動部的職務，我能否繼續獲得保障？我轉職時又是否需要作出任何通知？

答：作為香港警務處的支援職員，如職務只是負責文書工作，便可在辦公時間內獲得保障。但是，如果日後出任行動部門負責行動事務，在執勤時所發生的任何意外事故，將不可獲得保障。

如將來您的職業有所改變，您無需作出通知。但我們建議您查閱保單的不受保項目，以確定新工作是否屬於不受保的工作類別。

#### 5 問：提出申索時，是否需要有任何證明？

答：您只需要填寫一份索償表格，並提交索償的證明文件（費用由索償人自行負責）：

- 有關意外身故或受傷的索償，索償人需提交醫療報告、主診醫生報告、警方報告、死亡證、死因研究報告及其他相關文件；
- 有關醫療費用或跌打醫療費用的索償，索償人需提交所有醫療證明文件、醫療收據正本及其他相關文件。

- 6 問：如需申請醫療報告作為索償證明文件，有關的申請費用可否獲得賠償？**
- 答：不能。您或索償人須自費索取醫療報告及我們要求的所有索償證明，而這些證明文件須依照我們規定的文件形式和性質提交。
- 7 問：「意外萬全保」的賠償由誰收取？**
- 答：賠償將付予投保人。如果投保人因意外身故，有關賠償將付予投保人的遺產承繼人。
- 8 問：如果醫療費用或跌打費用已由另一家保險公司或僱主全數繳付，我可否獲得「意外萬全保」的賠償？**
- 答：不會。我們只會保障您於其他途徑取回賠償額後的不足之數。然而，意外身故或傷殘的現金保障並不會受其他保障計劃所影響。
- 9 問：我作為電單車上的乘客時遇到意外受傷，「意外萬全保」是否可以提供保障？**
- 答：不會。由電單車及其他列明的危險活動而直接或間接導致的意外受傷或身故，「意外萬全保」並不提供保障。
- 10 問：「意外萬全保」的保障範圍是否包括牙科治療的費用？**
- 答：此保障計劃只保障因意外導致健全的牙齒受損而需進行的緊急牙科護理及治療。
- 11 問：「意外萬全保」的保障範圍是否包括針灸及中草藥治療的費用？**
- 答：「意外萬全保」的保障範圍只包括跌打醫療費用，而針灸及中草藥治療則不包括在內。
- 12 問：「意外萬全保」的保障範圍是否包括物理治療或X光診療費用？**
- 答：如果是因治療傷患而需要接受物理治療或X光診療（須提供主診醫生簽發的轉介信以作證明），有關費用將可獲得保障。
- 13 問：何謂永久完全傷殘？**
- 答：永久完全傷殘是指意外受傷所導致的完全傷殘持續12個月後，受保人在餘下的生活期間，完全不能從事任何可賺取收入的職業或工作。

**14 問：「中國住院按金保證卡」提供甚麼保障？我為甚麼需要此卡？**

答：如果您在中國內地因意外導致受傷，您只需於國內指定醫院出示「中國住院按金保證卡」，即可接受住院醫療服務，而毋須預繳住院按金。出院時，您亦須自行繳付所有醫療費用及住院開支（包括任何救護車收費）。如果您已購買旅遊、醫療或住院現金保險，您便可於返回香港後就有關的醫療開支提出索償。

事實上，中國內地的醫院在接收病人入院前，一般會要求病人預繳按金，確實金額視乎醫院的級別及地點而定。若您於中國內地因意外導致受傷，您只須於國內指定醫院出示「中國住院按金保證卡」，便可入院即時接受治療，毋須預先繳付住院按金。如欲知指定中國醫院或中國住院按金保證的有關詳情，請致電緊急支援熱線 (852) 2528 9333。

（備註：您將在保單簽發後的四個星期內免費獲得「中國住院按金保證卡」。您亦可致電 AXA 安盛保險服務熱線 (852) 2867 8678 或以書面方式通知 AXA 安盛為受保家庭成員發卡。）

## B. 「家傭超卓綜合保險」

**1 問：為什麼僱主必須要為家傭購買保險？**

答：香港特別行政區的《僱員補償條例》規定僱主必須為其僱員購買保險。「家傭超卓綜合保險」的申請人必須是受保家傭的僱主。

**2 問：「家傭超卓綜合保險」的受保家傭須符合什麼資格？**

答：外籍家庭傭工：

- 保單生效日期當時年齡必須介乎 18 至 59 歲之間
- 續保日期當時年齡為 65 歲以下
- 就受僱於保單持有人之時持有由香港入境事務處簽發之有效工作簽證
- 與保單持有人在本保單生效日期或之前簽訂由入境事務處處長指明的標準僱傭合約 (ID 407)
- 履行一般日常家務工作，不包括園藝、駕駛車輛及產後護理工作

本地（兼職）家庭傭工：

- 持有香港身份證
- 保單生效日期當時年齡必須介乎 18 至 64 歲之間
- 續保日期當時年齡為 65 歲以下
- 履行一般日常家務工作，主要職責不應作為家居護士、兼職護理員、陪月員、司機、廚師或園丁
- 每月由保單持有人支付的工資不超過 10,000 港元



陪月員：

- 持有香港身份證
- 保單生效日期 / 延期日期當時年齡必須介乎 18 至 64 歲之間
- 只限履行產後護理工作
- 每月由保單持有人支付的薪金不超過 50,000 港元

**3 問：當我的外籍家庭傭工陪同我或我的家人海外旅遊時，「家傭超卓綜合保險」如何保障我作為僱主的責任？**

答：當您的外籍家庭傭工同意陪同您或您的家人海外旅遊時及履行外籍家庭傭工的家務職責，「家傭超卓綜合保險」的第一項「僱員補償」：為每宗事故提供高達 100,000,000 港元的全球保障，保障您作為僱主的責任。AXA 安盛不會為非由香港發送或獲得的判決命令而負責。AXA 安盛亦不會為因應執行在香港境外取得的判決或命令而在香港發送或獲得的判決負責。在您決定攜帶外籍家庭傭工外遊前，請注意目的地國家 / 地區的相關簽證要求、法律及法規；並特別注意有關保險安排，例如：休閒旅遊的旅遊保險，保障外籍家庭傭工的醫療費用、個人財物、個人責任等。如果您的外籍家庭傭工在海外旅行期間因履行除家務以外的職責的原因導致意外或疾病造成身體傷害或死亡，「家傭超卓綜合保險」將不會提供保障。

**4 問：「家傭超卓綜合保險」有等候期嗎？**

答：第二項「醫院費用」、第三項「診所費用」及第四項「牙科費用」保障均設有等候期，由受保外籍家庭傭工保險生效日期起計 14 日，受保外籍家庭傭工在有關期間內因患病或不適引致發生的索償將不獲賠償。本地（兼職）家庭傭工及陪月員保單不設等候期。

**5 問：「家傭超卓綜合保險」會保障外籍家庭傭工在本保單訂立日期之前已存在的身體受傷及不適嗎？**

答：已存在病狀指受保家傭在受保期之前已存在的病狀，並接受治療、診斷、診症或處方藥物，任何相關索償皆不受保。

就第二項「醫院費用」、第三項「診所費用」、第四項「牙科費用」及第八項「服務中斷津貼」，受保家傭在本保單訂立日期前已存在的病狀所引致的身體受傷、不適或疾病並因而導致在保單訂立前 3 個月內接受治療，相關索償將不受保。但若在保單訂立後連續 3 個月內並無就有關身體受傷、不適或疾病接受治療，上述條款的賠償保障將於其後生效。此外，保單列出的不受保項目或事件在整個受保期不受保。請查閱保單內文以了解所有不保項目詳情。

**6 問：家傭若感染了2019冠狀病毒病(COVID-19)，「家傭超卓綜合保險」如何保障我對家傭的責任？**

答：第一項 僱員補償：

《僱員補償條例》規定，如果某疾病是在受僱工作期間因工遭遇意外所致的人身傷害，僱員仍可就該疾病申索賠償。2019冠狀病毒病(COVID-19)並非《僱員補償條例》(「該條例」)之下訂明的職業病。因此，在您根據該條例有責任向僱工支付賠償之前，家傭須證明他/她感染2019冠狀病毒病(COVID-19)是意外造成的人身傷害。如果家傭能證明這一點，「家傭超卓綜合保險」會根據保單條款承保您在該條例下的責任。此外，如果家傭因您的疏忽而感染2019冠狀病毒病(COVID-19)，「家傭超卓綜合保險」還根據保單條款承保您在普通法下的責任。

第二項「醫院費用」及第三項「診所費用」：

根據勞工處，不論外籍家庭傭工是否因工作而身體受傷或生病，僱主都須在香港特別行政區為其外籍家庭傭工提供免費治療。外籍家庭傭工在受保期內感染2019冠狀病毒病(COVID-19)而產生的醫療費用，將在「家傭超卓綜合保險」的第二項「醫院費用」及第三項「診所費用」受保。若受保外籍家庭傭工身故，或因患病或身體受傷及經合資格及持牌的註冊西醫證明其健康狀況不適宜繼續工作以完成僱傭合約，AXA安盛將會支付第六項「送返原居地費用」之下將外籍家庭傭工或其遺體送返其原居地時實際引致的必要和合理費用。

**7 問：外籍家庭傭工在香港休假期間身體受傷或不適，「家傭超卓綜合保險」如何保障我對家傭的醫療開支以及送返原居地費用的責任？**

答：根據勞工處，不論外籍家庭傭工是否因工作而身體受傷或生病，僱主都須在香港特別行政區為其外籍家庭傭工提供免費治療。外籍家庭傭工在受保期在香港特別行政區產生的醫療費用將在第二項「醫院費用」、第三項「診所費用」及第六項「送返原居地費用」受保。若受保外籍家庭傭工身故，或因患病或身體受傷及經合資格及持牌的註冊西醫證明其健康狀況不適宜繼續工作以完成僱傭合約，AXA安盛將會支付第六項「送返原居地費用」之下將外籍家庭傭工或其遺體送返其原居地時實際引致的必要和合理費用。

**8 問：**我可否僅購買一份「家傭超卓綜合保險」保單，保障在一日當中相同時段為我工作的多位本地（兼職）家庭傭工？

答：不可以，您必須購買多份「家傭超卓綜合保險」保單，原因是每份保單只保障在一日當中某個時段為您工作的一名本地（兼職）家庭傭工。但是，如果您在受保期內僱用不同的本地（兼職）家庭傭工在同一僱傭地點在不同時段為您工作，則一份「家傭超卓綜合保險」保險單可以涵蓋多位本地（兼職）家庭傭工。

**9 問：**我需要承擔保單自負額嗎？

答：自負額是指在每宗索償中，您就一個源頭或起因導致的任何損失或連串損失所須支付的金額。部分保障項目設有自負額：

- 第二項「醫院費用」：每宗入院索償的最初 300 港元
- 第七項「補聘家傭費用」：（本項的自負額不適用於基於送返原居地的原因）首三個月的僱傭期，或僱傭中心免服務費更換外籍家庭傭工的期間，以較長的期間為準
- 第八項「服務中斷津貼」：住院病人最初連續三日的住院期間
- 第十項「個人責任」：每次第三者財物損毀索償最初的 500 港元
- 第十二項「個人財物」：每宗索償的最初 300 港元
- 自選保障 - 附加醫療（嚴重疾病）保障：每宗癌症索償的最初 300 港元

**10 問：**若我在受保期期間取消「家傭超卓綜合保險」，有保費退還嗎？

答：• 外籍家庭傭工及本地（兼職）家庭傭工保單：

您可向 AXA 安盛作出 7 日的書面通知以取消保單；若在受保期內有任何索償，將不獲保費退款。

外籍家庭傭工及本地（兼職）家庭傭工的保費退款按不同類型的保單有不同的計算。

一年期保單：

取消前已獲保障的期間（不超過）	退還保費 （已付保費的百分比）
4 個月	已付保費總額的 50%
5 個月	已付保費總額的 40%
6 個月	已付保費總額的 30%
8 個月	已付保費總額的 20%
8 個月以上	無

兩年期保單 (只適用於外籍家庭傭工) :

取消前已獲保障的期間 (不超過)	退還保費 (已付保費的百分比)
4 個月	已付保費總額的 75%
5 個月	已付保費總額的 70%
6 個月	已付保費總額的 60%
8 個月	已付保費總額的 50%
10 個月	已付保費總額的 40%
12 個月	已付保費總額的 30%
16 個月	已付保費總額的 20%
16 個月以上	無

- 陪月員 :

除非在保單生效日期及冷靜期 (以較晚者為準) 前取消保單及投保人在受保期內並無提出索償, 否則將不獲保費退款。

**11 問：我如何續保「家傭超卓綜合保險」保單？**

答：外籍家庭傭工及本地 (兼職) 家庭傭工的保單根據保單條款和細則自動續保, 續保時受保家傭最高年齡以 64 歲為限。續保保費及徵費 ^ 從您申請時提供的指定滙豐信用卡戶口內扣除。保單續保日期前會有續保通知信發送給您。

**12 問：AXA 安盛如須取消我的「家傭超卓綜合保險」保單, 將會如何通知我? 取消 / 終止保單會在何時生效及有保費退還嗎?**

答：AXA 安盛會透過郵遞方式發送取消 / 終止通知到您最後為 AXA 安盛所知的通訊地址, 或僅以電子方式發送 (例如用電郵發送到您最後為 AXA 安盛所知的電郵地址, 或以短訊發送到您最後為 AXA 安盛所知的手機號碼), 該項取消 / 終止將於該通知書發出後的第 7 日生效。在此情況下, AXA 安盛將會按比例退還部份保費, 惟您必須從未就本保單提出索償。

**13 問：** 我如果更換 / 解僱 / 增聘外籍家庭傭工 / 陪月員，我該怎麼辦？

答：保單持有人應於 <https://www.hsbc.com.hk/insurance/forms/#forms> 下載「家傭超卓綜合保險／家傭綜合保險保險更改保單申請表」，填妥後提交從而立即書面通知 AXA 安盛。AXA 安盛可以在相同的受保期內安排以新的受保家傭取代已被解僱的外籍家庭傭工 / 陪月員。已被解僱的外籍家庭傭工相應的任何未用保險將會按照保單條款及細則獲得退款，惟您須從未就該名已被解僱的外籍家庭傭工提出索償。如於保單受保期內增加受保外籍家庭傭工人數量，AXA 安盛將會收取額外保費。

**14 問：** 我可否在與家傭簽訂由入境事務處處長指明的標準僱傭合約 (ID 407)「之前」投保「家傭超卓綜合保險」嗎？

答：不可以。您必須在「家傭超卓綜合保險」保單生效日期或之前與外籍家庭傭工簽訂由香港特別行政區入境事務處處長指明的標準僱傭合約 (ID 407)。

**15 問：** 如何提出索償？誰可以提出索償？

答：若發生可能引致根據「家傭超卓綜合保險」保單提出索償的事故，保單持有人須立即通知 AXA 安盛，並在可能引致根據本保單提出索償的事故發生後 30 日內，向 AXA 安盛提交詳述事故之書面聲明。您可以從 <https://www.hsbc.com.hk/insurance/forms/#claim-forms> 下載索償表格。您可以隨時在線提交索償，或致電索償熱線 (852) 2867 8678 (星期一至星期五上午 9:00 至下午 6:00，星期六上午 9:00 至下午 1:00，公眾假期除外) 尋求協助。

**16 問：** 我是「家傭綜合保險」的保單持有人，怎麼可以投保「家傭超卓綜合保險」？

答：AXA 安盛只為家傭承保一份性質相似的保單。您可於現有的「家傭綜合保險」到期時申請「家傭超卓綜合保險」。

**17 問：** 我可否為與我家人簽訂僱傭合約的外籍家庭傭工 / 本地 (兼職) 家庭傭工 / 陪月員投保「家傭超卓綜合保險」？

答：「家傭超卓綜合保險」的保單持有人必須是僱傭合約中指明的直接僱主。倘若您並非僱傭合約中指明的僱主，您不能代表您的家人申請「家傭超卓綜合保險」。倘若您是外籍家庭傭工的僱主，則僱傭合約必須是由入境事務處處長指明的標準僱傭合約 (ID 407)。保單持有人必須是在香港簽發的滙豐 Visa 卡 / 萬事達卡信用卡的持有人。

## C. 「家居萬全保」

**1** 問：如果水管爆裂，會有甚麼保障？若因此令其他住宅單位如下層的住宅受到水災的損毀，此保單會否提供個人責任保障？

答：如果遇上爆水管時，「家居萬全保」可提供的保障包括：

- 家居財物的損毀；
- 因家居財物的損毀以致居所不宜居住而需另覓臨時居所的合理費用；
- 傢俬暫時存倉的費用。

假如原有的水管已被您改動，而水管的爆裂是屬於意外事故而並非保單中的不受保項目之一，則有關的水管修理費將可獲賠償。

若其他住宅單位因爆水管受到水災的損毀而您因此需負上法律責任，此保單將提供個人責任保障代您作出賠償。

**2** 問：家居的室內裝修是否也受保障？

答：情況一：室內裝修由發展商提供

- 作為業主：不在「家居萬全保」的保障範圍內，應「火險」提供保障。
- 作為租客：如於租約上註明需要向業主負責有關裝修，便可由「家居萬全保」提供保障。

情況二：室內裝修經由您改動或重新裝修

- 作為業主或租客：經由您改動的裝修可獲「家居萬全保」保障。

情況三：室內裝修以配套形式向發展商繳付額外費用購置

索償人需提供文件以證明室內裝修是以額外費用向發展商購置：

- 作為業主：由「家居萬全保」提供保障。額外繳費購置的室內裝修、固定裝置及陳設將被視為您作出的改動。
- 作為租客：如於租約上註明需要向業主負責有關裝修，便可由「家居萬全保」提供保障。

**3 問：我家裡的大部份電器都頗陳舊，它們是否同樣受到保障？**

答：無論意外遺失或損毀的受保財物是新或舊，「家居萬全保」同樣會提供保障。而財物損失的賠償是採用「以新代舊」為基準，毋須扣除任何折舊。換言之，如果該電器遭盜竊或無法修補，我們將以購置同類型而品質相約（但不高於損毀電器）的新產品費用作為賠償。

**4 問：假如我需要離港數月，家裡的財物及個人物品，會否獲得保障？**

答：假如您的居所連續 30 日無人居住，屋內的財物若因偷竊、盜竊、惡意損毀或破壞而遭受損失，將不會獲得保障。但是，若由於火災、颱風、爆炸等原因而導致家居財物的損毀依然可以獲得保障。

**5 問：本保單有何不受保項目？索償時是否設有任何自負額？**

答：一般不受保項目包括：

- 住所連續 30 日無人居住而遭盜竊或惡意破壞；
- 住所分租他人而遭盜竊；
- 眼鏡、隱形眼鏡、手提 / 流動電話、傳呼機、唱片、錄音帶、鐳射碟、使用中的運動設備的遺失或損毀；
- 無人看管、有篷或開篷車輛內的財物遭盜竊；
- 存放於走廊、露台、天井、陽台、前院及戶外的物品；
- 固定裝置和陳設，惟租客 / 租賃期間 / 業主所作的改良除外；
- 因受磨損或撕裂、蛾、蝕木蟲、甲蟲或其他昆蟲及害蟲而造成的損失或毀壞；
- 因霉菌、腐爛、潮濕、鐵銹、腐蝕或任何其他大氣或氣候情況而造成的損失或毀壞；
- 因誤用或違反製造商指引下使用而造成的損失或毀壞；
- 因鐘錶的玻璃表面刮損而造成的損失或毀壞；
- 因任何清潔、染色、修改、修理、維修、修葺或修補過程而造成的損失或毀壞。

**自負額的適用範圍：**

1. 家居財物及全球性「全險」保障：

- 水濕損毀：每宗索償的首 1,000 港元（惟額外承保範圍的「另覓臨時住所」、「傢俬存放」及「清除瓦礫」則除外）；
- 非水濕損毀：計劃 A – 每宗索償的首 300 港元、計劃 B 和計劃 C – 每宗索償的首 500 港元（惟額外承保範圍的「另覓臨時住所」、「傢俬存放」及「清除瓦礫」則除外）。

2. 高爾夫球保險：每宗索償的首 500 港元（「一桿入洞」保障除外）。
3. 租金損失保險：首兩星期租金。

**6 問：當我提出索償時，財物的價值是如何釐定？**

答：財物損失的賠償是採用「以新代舊」為基準，即是被盜竊或無法修補的財物，將以購置同類型而品質相約（但不高於損毀財物）的新產品費用作為賠償。即使是受損財物的修理費用，亦可獲得保障。如果您能夠提供財物的發票、單據或修理報價單，對釐定財物的價值更有幫助。

若損失或毀壞的物件屬於一對或一套物品的一部分，在考慮該物件的重要性後，賠償將按該對或該套物件總值的公平合理比例衡量損失。

**7 問：我於十年前已更換了家中的窗戶，但最近其中一個窗戶被街上擲來的石塊意外擊毀，我可不可以申索有關的維修費用？**

答：可以。只要損毀的原因並非由正常磨損、任何因日常運作而逐漸損耗、手工上的瑕疵或任何清潔過程等不受保事項所引致，此保單是可以保障到您曾改動過的樓宇裝置及陳設的意外損毀。

賠償將採用「以新代舊」為基準，毋須扣除折舊。換言之，我們會賠償損毀財物的維修費用，或以購置同類型而品質相約（但不高於損毀財物）的新物品所需費用作為賠償。

**8 問：如果我在的士內遺下金錢，可否為此申請索償？**

答：不可以。保單的保障只限於因偷竊或搶劫所引致的金錢損失，並且必須於損失事故發現後 24 小時內報警的金錢損失。

**9 問：如果居所受到火災或水濕的損毀，我可否在申請索償以及未獲保險公司批准前，展開並完成維修工程？**

答：在展開維修工程前，您必須儘快向我們報告所需索償事件（除非該工程是為避免家居進一步受損而進行的緊急維修）。因為在某些情況下，我們會委託獨立運作的公証行到場查察及評估損毀程度。否則，當完成維修工程後而又未能於申請索償時提供適當證明文件，這會妨礙我們對損毀程度的評估，亦有機會影響到您的索償權利。



**10 問：** 我如果沒有發票或收據作為證明，還可否就遺失的財物申請索償？

答： 如果您未能出示遺失財物的發票或收據，我們可能會要求您提供其他證明文件，例如保用證、包裝、購買日期及地點等，以證明遺失財物的擁有權及索償金額，讓我們能適當地評估索償申請。

**11 問：** 如果損失已獲另一家保險公司賠償，我可否根據「家居萬全保」申請索償？

答： 如果您和家人已於其他保單的保障下獲得賠償，「家居萬全保」將只保障您於其他保單取回賠償額後不足之數。

## D. 「住院萬全保」

**1 問：** 為何「已存在的病狀」不受保障？為何有些疾病在首年不受保障，而有些則在首六個月不受保障？

答： 在醫療及住院保險的保單內，已存在的病況通常都被列為不受保項目，因為保險公司無意保障已存在的病況，所以通常在保單生效前已發生、存在、開始、出現病徵或症狀的已存在的病況或疾病，都不會包括在受保範圍內。保單列明了已存在的病況的定義，詳情請參閱保單。

保單列明的不受保疾病為最常見的慢性疾病，通常的潛伏期為六個月至一年。而有些疾病是需要較長的潛伏期病徵才會發現，一般而言被列入首年不受保障疾病是需要較長時間的潛伏期（例如：內部器官腫瘤）。

**2 問：** 何謂等候期？

答： 醫療保險一般都設有等候期，而在等候期間任何疾病都不會獲得保障。為了向客人提供即時保障，「住院萬全保」不設等候期。但客人必須留意，任何在投保前已被確認為不受保疾病，在保單生效期內任何時間都不會獲得保障。

**3 問：** 如果我到香港境外旅遊，是否仍可以獲得保障？

答： 本計劃的保障客戶為香港特別行政區居民，因此如果您離開香港特別行政區到境外超過連續九十 (90) 日，或病狀或治療並非完全歸因於香港特別行政區境外發生的意外或緊急情況，便不會獲得保障。

**4 問：甚麼是「先天缺陷」及為何不受保障？**

答：「先天缺陷」是指出生時存在的醫學缺陷，以及出生後六個月內出現的新生嬰兒身體缺陷。例如：各種疝脫、斜視、腦積水、睪丸未降、尿道下裂、梅克耳氏憩室。在醫療保單內，「先天缺陷」通常都被列為不受保項目，因為保險公司無意保障已存在的病況。

**5 問：為何只有接受治療的住院病人才可獲保障？**

答：本計劃旨在保障因患病或受傷而需要住院的人士，因此接受治療是必須的。

**6 問：如果外科手術費用已由僱主或另一份保單全數賠償，我是否仍可申索外科手術費用？**

答：假如您的外科手術費用已獲第三者全數賠償，便不可以由「住院萬全保」內獲得額外的手術費賠償，但您仍可以享有因受保醫療狀況而住院的每日住院現金保障。

**7 問：我怎樣才能獲享 30% 無索償保費回贈？**

答：若您在連續五年內並無提出任何索償，即可獲退回已繳付保費三成的現金回贈。有關款項將自動存入您所繳付保費的賬戶。

**8 問：受保子女的保障額，是否與父母的保障額相同？**

答：子女的保障額上限為成人所選擇保障額的 50%。

**9 問：如果在中國內地住院，是否可獲得保障？**

答：在中國內地住院是可以獲得保障，但保障上限為所選擇保障額的 50%，惟您入院前於香港特別行政區境外逗留必須不超過連續九十(90)日，以及引致住院的病狀或治療乃完全歸因於在香港特別行政區境外發生的意外或緊急情況。

**10 問：如果因懷孕而需要住院，本計劃會否提供保障？**

答：不會。任何有關懷孕、分娩（包括診斷懷孕的測驗及外科手術分娩）、流產、墮胎，以及產前或產後護理，均不受保障。

**11 問：在甚麼情況下我可以享有雙倍每日現金保障？**

答：在下列情況下住院，您可獲享雙倍現金保障：

- a) 您與受保配偶同時因同一意外入住醫院；
- b) 入住深切治療病房的首 90 日；
- c) 以香港特別行政區永久性居民身份，在短暫離開香港特別行政區（特區）、澳門特區或中國不超過 60 日的期間，在香港特別行政區、澳門或中國以外地方入住醫院；
- d) 因進行心臟、肺、肝臟、胰臟、腎臟或骨髓移植手術而入住醫院。

**12 問：我需要留院多少天才合資格享有每日住院現金保障？**

答：受保人需要在醫院登記留院最少連續 24 小時，方合資格享有每日住院現金保障。

**13 問：如需要索償在私家醫院所支付的手術費，我是否需要提交醫院收據的副本？**

答：手術費是按實報實銷的基準賠償，故申請索償時必須向我們提供醫院及外科醫生收據的正本。

**14 問：如需申請由醫生發出的醫療報告作為索償證明文件，有關的費用可否獲得賠償？**

答：不可以。您或索償人須自費索取醫療報告及我們要求的所有損失證明，而且提交之證明文件須符合我們規定的格式和性質。

## E. 「海外升學萬全保」

**1** 問：我能否為身處海外的兒子 / 女兒申請投保？

答：在申請投保時，申請人 / 保單持有人及受保學生均須身處於香港。

**2** 問：「海外升學萬全保」的主要保障範圍包括哪些？

答：「海外升學萬全保」為海外升學提供全面的保障，主要保障範圍包括：

- 高達 2,500,000 港元的醫療費用保障，包括海外入院保證金、家庭團聚探訪、受保學生從海外返港後 90 日內在香​​港特區的覆診費用等
- 全球緊急支援服務，包括緊急醫療運送及運返
- 就父母或合法監護人的個人意外提供高達 300,000 港元的保障，以支持受保學生繼續在海外升學
- 高達 1,200,000 港元的個人意外保障，包括二級及三級程度的燒傷，及額外賠償因乘搭公共交通工具、綁架或自然災害引致的意外
- 因意外造成骨折，可獲得高達 30,000 港元的額外賠償
- 賠償意外遺失或損毀的手提電腦、便攜式電腦、手提電話、個人物品，以至海外居所的家居財物，及遺失運動器材、樂器
- 旅程不便保障，包括在升學旅程期間的旅程延誤、行李延誤、取消旅程及提早結束旅程保障
- 支付因海外居所不適宜居住而須另覓臨時住所的費用
- 由自然災害引致的存倉服務費及學校停課津貼

**3a** 問：我已購買了多程旅遊保險。為甚麼還需要「海外升學萬全保」？

答：雖然這兩種保險產品都會在一個受保期內提供不限旅程次數的保障，但多程旅遊保險為每次旅程提供的保障期一般較短（不能超過 100 日）；而於「海外升學萬全保」受保期內，每次旅程的保障期則可超過 100 日。此外，還提供許多專為支持海外升學而設的保障，例如賠償不能取回的學校費用、教育基金、學生在升學旅程期間實習或兼職（僅限非體力勞動工作）保障，這些都不是多程旅遊保險會提供的保障。

**3b** 問：我連續多年於海外升學，是否需要在每個保單年度屆滿前返回香港續保？

答：「海外升學萬全保」旨在為學生在學年期間提供保障，而此保單可根據保單的條款自動續保，續保至 40 歲。因此，您無需於保單年度屆滿前返回香港辦理續保。

**4 問：在海外參與哪些體育活動或比賽將可受到保障？**

答：保障範圍包括多種體育活動和比賽，前提是這些活動和比賽不得以職業身份進行，或屬於涉及賺取報酬或任何類型的騎行或駕駛比賽（比賽是指涉及跨越一段距離的競速比賽）。

我們為一些常見的業餘體育運動和活動提供保障：

踏單車、馬拉松（三項鐵人除外）、游泳、划船、漂流、獨木舟、遊艇、風帆、在海拔 5,000 米以下的山地露營／遠足／攀山／徒步健行、滑雪、單板滑雪、溜冰、乘坐熱氣球（作為乘搭正式持牌飛機的購票乘客）、吊索跳、懸掛滑翔、滑索、快艇、滑水、寬板滑水、無繩滑水、海上獨木舟、水肺潛水（潛水深度不超過 30 米）、騎馬、攀岩等。

- 任何類型的騎行或駕駛競速比賽（徒步除外），例如游泳比賽、汽車拉力賽和汽車競賽；
- 在海拔 5,000 米以上的山地進行攀山或徒步健行；
- 在水深超過 30 米的海底進行水肺潛水；
- 跳台滑雪、使用有舵雪橇、滑翔、跳傘；
- 洞穴探險；
- 狩獵；或
- 飛行活動（作為乘搭正式持牌飛機的購票乘客則不在此限）

註：上述體育運動和活動並非詳盡清單，須按個別情況而定。這些運動和活動不得以職業身份進行及／或涉及賺取報酬。

**5 問：受保學生在升學旅程中兼職或實習期間意外受傷，是否受到保障？這是全球保障嗎？**

答：「海外升學萬全保」可為由海外教育機構安排或認可的實習，以及在升學旅程期間於香港以外進行的偶發性旅遊提供全球保障。此外，受保學生在海外兼職非體力勞動工作亦受到保障，保障包括但不限於辦公室文員、服務員、調酒師、咖啡師和收銀員，但在從事該等非體力勞動工作期間參與一些並非合理預期的體力勞動工作將不受到保障。例如，若受保學生在咖啡室兼職收銀員期間，在廚房協助執行工作而引致意外身體受傷，本保單將不會作出賠償。體力勞動工作包括但不限於送貨員、廚師、清潔工人、汽車維修工人、健身教練、瑜伽教練、救生員及農夫，均屬於「海外升學萬全保」的不受保之列。

**6 問：於大流行疫症下有任何保障嗎？**

答：即使於大流行疫症如 2019 冠狀病毒病 (COVID-19) 下，我們仍為您提供全面保障；但是，請您留意以下不受保項目：

- 因大流行疫症引致的紅色或黑色外遊警示而取消旅程並不受保障。
- 因疫苗可預防疾病所引起的醫療費用及全球緊急支援服務的索償，而 (i) 受保學生未有接種相關疫苗；及 (ii) 此相關疫苗是香港及／或在升學旅程期間計劃往返的國家／地區由政府強制性要求接種，並不受保障。

**7 問：如果我在受保期內終止升學，能否取消保單及安排退款？退款手續如何？**

答：您可於 7 天前向我們發出書面通知取消本保單，以就未使用的保費部份 (就本保單並非有效期間) 獲按比例退還已繳付的保費，前提是在現有受保期間並無／將不會提出索償。就該按比例退還的保費而言，最低保費須為 1,000 港元。

**8 問：在離港前往升學國家 / 地區之前，如果我的學生簽證申請被升學所在國家 / 地區的大使館或領事館拒絕，我可以獲退還保費嗎？**

答：如果您的學生簽證申請被拒，可獲退還全額保費，前提是在現有受保期間並無／將不會提出索償，並須向我們提供證明文件。

**9 問：「海外升學萬全保」的保障範圍會否包括受保學生在海外藥房購買的藥物？**

答：保障範圍涵蓋醫療上必需的治療費用，包括由合資格及持牌／註冊醫生處方的藥物。

**10 問：如果我為升學旅程同時購買「海外升學萬全保」及其他保險，我的其他保險會否受到影響？**

答：就第 1.3 項父母年假補償、第 1.7 項恩恤現金賠償、第 2 項個人意外、第 3.6 項學校停課津貼及第 6.1 (a) 項旅程延誤的現金津貼保障而言，AXA 安盛所支付的賠償將獨立於您為同一次升學旅程而購買的其他保險。

就上文無提及的其他部份而言，我們將僅須就無法向該等其他保險追討的金額負責及不會支付超過其份額的金額。本保單的承保範圍僅適用於其他保險自負額，而非作為分攤保險，並且僅在用盡所有其他保險之後適用。

**11 問： 我需要承擔任何保單自負額嗎？**

答： 本保單並無任何自負額。

**12 問： 何謂父母年假補償？**

答： 若受保學生在升學旅程期間因嚴重身體受傷或患上嚴重疾病而須連續 5 日以上入住海外醫院，我們在受保期內將為需要取用年假前往探訪受保學生的父母／合法監護人提供每人每日 250 港元的年假補償，最高為 2,500 港元。必須提交由父母／合法監護人僱主發出的確認年假安排報告或證據。

**13 問： 如遇緊急情況，我如何聯絡 AXA 安盛求助？**

答： 在受保期內，您可致電安盛 24 小時全球緊急支援熱線 (852) 2528 9333，並提供保單編號以尋求緊急支援服務如醫生及／或醫療服務提供者轉介、入院保證金、治療後護送返回原居地、緊急醫療運送、安排緊急家庭團聚、醫療監視及傳送緊急醫療訊息等。

**14 問： 如何提出索償？誰可提出索償？**

答： 所有索償均須由保單持有人或年滿 18 歲或以上的受保學生提出。就 18 歲以下的受保學生而言，索償人必須為保單持有人，其為受保學生的父母或合法監護人。

請參閱保單第二部份 3. 索償。合理地盡快向安盛保險有限公司 (「AXA 安盛」) 作出書面通知，但不得遲於受保學生返回香港後 14 日提交。所有發票、收據正本及相關證明文件 (如有) 須連同填妥的索償表格 (<https://forms.hsbc.com.hk/zh-hk/forms/make-claim>)，於作出索償通知後 30 日內或受保學生返回香港後 14 日內 (以較遲者為準) 一併提交。適用於教育基金索償：您必須在可能導致賠償的任何意外發生後，合理可行的情況下盡快並於 1 個月內以書面通知 AXA 安盛。

特快索償批核服務 - 就任何金額少於 5,000 港元的合資格索償，AXA 安盛將於收妥一切所需文件後的 2 個工作日內立即處理索償及審批理賠。如須提供進一步的資料，AXA 安盛將於 5 個工作日內向索償人發送跟進通知。

**15 問：何謂學業中斷保障？**

答：若受保學生在升學旅程期間因意外身體受傷或疾病而入住醫院連續 30 日以上；或嚴重身體受傷或患上疾病；或因意外而癱瘓；或直系親屬身故，導致無法在海外教育機構繼續完成在學校／學院餘下學期的學業，則我們將賠償已繳付但不能取回的學費或就受保學生的學業而預先支付或約定支付的按金的損失。

**16 問：我只去英國／澳洲升學，為什麼我需要支付全球保障的保險費用？**

答：「海外升學萬全保」保障學生在升學國家／地區的升學旅程，以至升學旅程期間於香港以外進行的旅遊或實習提供全球保障。

**17 問：如果我想在保期間更改我的升學國家（例如英國更改到美國或英國更改到澳洲），我該怎麼辦？**

答：您必須以書面盡快通知我們有關升學的國家或地區的更改。除非經我們批准並以批單和我們收到您支付的額外保費（如有）為證，否則本保單的任何修改均屬無效。

**18 問：如我不填寫支付保費的滙豐戶口／信用卡戶口資料在申請表上直接付款授權的部分，我的保單可以自動續保及保單期滿我會收到續保通知？**

答：如您不填寫支付保費的滙豐戶口／信用卡戶口資料在申請表上直接付款授權的部分，您的「海外升學萬全保」保單不會續保及於保單期滿前我們不會提供續保通知。

## F. 「旅遊萬全保」

**1 問：非香港身份證持有人可否投保「旅遊萬全保」？**

答：可以，非香港身份證持有人可以於辦公時間內親臨滙豐分行，條件是受保旅程須由香港特別行政區出發，並以香港特別行政區為回程終點。

**2 問：18 歲以下小童如果並非與成人同行，可否投保「旅遊萬全保」？**

答：如 18 歲以下小童需投保，在申請投保時必須提供父母或合法監護人（作為保單持有人）的資料。12 歲以下小童在旅程期間必須由成人陪同。



**3 問：我可否為朋友或其子女投保「旅遊萬全保」？**

答：可以。您可為朋友及其 18 歲以下子女投保「旅遊萬全保」，只須提供受保人全名、香港身份證號碼及出生日期即可。

如 18 歲以下小童需投保，在申請投保時必須提供父母或合法監護人的資料。12 歲以下小童在旅程期間必須由成人陪同。

**4 問：成人和小童的保費有甚麼差別？**

答：每份保單合共可為最多六名小童和最多 12 位受保人提供保障。若保單有受保成人，就所有小童而言，只收取一位受保人保費。若保單並無受保成人，每名小童將須個別繳付保費。

**5 問：如果我打算到海外升學，可否投保「旅遊萬全保」？**

答：「旅遊萬全保」特別為由香港特別行政區出發到海外消閒或公幹的旅遊人士而設，單次「旅遊萬全保」的旅程最多為 366 日，而「多程旅遊萬全保」每一次旅程最多為 100 日。

**6 問：保單發出後，生效日期可否改變？受保期可否延長？**

答：適用於單次「旅遊萬全保」

可以。如客戶希望更改保單生效日期，可致電我們的保險服務熱線 (852) 2867 8678 (辦公時間內)，或提供已批核申請書的客戶存本正本，並在須更改的內容旁邊簽署作實。請注意，在原定旅程開始前只可更改一次。延長保單將適用於本保單的所有受保人。

如要在發出保單後延長受保期保障 (只適用於單次「旅遊萬全保」)，請於受保期結束前致電我們的保險服務熱線 (852) 2867 8678 (辦公時間內) 或親臨任何滙豐分行辦理。

如要縮短受保期，保費及徵費 ^ 差額將不獲退還。但如要延長保障期，則需要繳付保費差額。最低的額外保費為港幣 30 元。

**7 問：假如我在旅遊期間希望延長受保期，應如何管理我的保單？**

答：如您對保單有任何疑問，包括要求延長受保期，可致電我們的保險服務熱線 (852) 2867 8678 查詢（辦公時間內），如您是滙豐網上理財客戶，亦可登入滙豐網上理財的網上保單服務，輕易處理您的保單。該網上服務可讓您於 24 小時任何時間查閱保單資料及更便捷地提交保單服務申請。

請注意，如您在延長受保期的日期開始之前通知我們，而保單尚未到期，便可於旅遊期間延長受保期。然而，這仍須獲 AXA 安盛批核。

**8 問：如果旅程取消，我能否取消保單及安排退款？退款手續如何？**

答：單次「旅遊萬全保」

如計劃目的地被發出任何「外遊警示」，您可於原定旅程開始前以書面通知我們取消保單。如有關保單無任何索償，您便可取回全數之已繳保費及徵費<sup>^</sup>。於其他情況下，當投保申請獲接納後，保費及徵費<sup>^</sup>將不獲發還。但您有機會享有取消旅程保障，例如由以下事項而引致取消旅程之損失：

- 受保人、旅遊同伴、受保人的配偶、父母或子女死亡、患病或嚴重身體受傷；
- 被傳召作證人或陪審員；
- 在計劃目的地突然爆發暴動、民間騷亂、罷工、恐怖活動、自然災害或惡劣天氣引起的情況；
- 受保人之住所於出發日期前一星期內受火災或水浸而嚴重損毀；
- 對計劃目的地發出黑色或紅色「外遊警示」（因大流行疫症引致者除外）。

**「多程旅遊萬全保」**

您可向我們事先發出七天書面通知取消本保單，以就未使用的保費部份（本保單並非有效期間）獲按比例退還已繳付的保費，前提是在現有受保期間並無／將不會作出索償。該按比例退還的保費將按比例計算，惟已繳付年度保費的最少 50% 必須由您承擔。

**「中國醫療卡」**

申請一經批核，可以書面通知我們或透過取消「多程旅遊萬全保」保單以取消「中國醫療卡」。有關的取消安排，須在我們收到通知書或取消「多程旅遊萬全保」保單日期方始生效。若保單已生效，已繳付的保費及徵費<sup>^</sup>概不退還。

**9 問：**「旅遊萬全保」為哪類型的體育運動或活動提供保障？哪些體育運動或活動屬於不受保項目？

答：「旅遊萬全保」為各類型體育運動及活動提供保障，前提是該等體育運動及活動不得以職業形式進行或屬於涉及獎金或任何類型獎勵的比賽。獲保障的活動例如：沙漠四驅車、滑沙、森林探索、出海觀鯨、溫泉、騎馬、吊車、攀爬冰川、觀看賽車、水上運動、滑雪、溜冰、踏單車及遊樂場內的各種機動遊戲等。

「旅遊萬全保」亦為危險體育活動提供保障，例如：乘坐熱氣球、綁繩跳崖、翔風箏、跳降落傘、溜索、激流划艇、快艇、水上電單車、攀山、滑水、花式滑水、無繩滑水、海上皮划艇、深海潛水（潛水深度不超過四十米）、登山及攀石等。

下列體育運動及活動是屬於「旅遊萬全保」的不受保項目：跑步以外的競速比賽<sup>^</sup>、深海潛水（潛水深度超過四十米）、汽車拉力賽和汽車競賽、職業體育運動或獲取報酬的運動、航空活動（但購票乘搭由認可航空公司經營的持牌飛機則不在此限）、體力勞動工作或危險工作。

（<sup>^</sup> 涉及跨越距離的速度比賽）

**10 問：**如遇緊急情況，我如何聯絡 AXA 安盛求助？

答：您可隨時致電緊急援助熱線 (852) 2528 9333 尋求緊急醫療及運送支援、旅遊資料、行李支援、醫療服務轉介、法律專業人員轉介及緊急票務安排。熱線提供英語、廣東話及普通話選擇。

**11 問：**如在旅程中生病，我可否就有關的醫療費用索償？

答：保單包括醫療費用保障，但有關疾病或病症不得在出發之前已經存在，而非因以下情況所引起：

- 因黑色或紅色「外遊警示」中提及的同性質事件（2019 冠狀病毒病除外），除非旅程在該「外遊警示」發出前已經展開
- 因疫苗可預防疾病所引起的索償：於旅程前 (i) 受保人未有接種相關疫苗，及 (ii) 香港及 / 或受保人計劃前往目的地的政府強制要求接種此疫苗

**12 問：**成人和小童保單的保障總額限制有沒有不同？

答：成人和小童的所有保障總額限制均相同。

**13 問：** 醫療費用是否包括跌打和中醫收費？

答： 是，兩者均屬中醫保障範圍。

**14 問：** 除在旅程中的醫療費用外，我可否索償回到香港後繼續進行治療的相關費用？

答： 「旅遊萬全保」保障您從海外返回香港後三個月內覆診所需的費用，而該等費用須為受保期內在海外因意外身體受傷或患病而引致。詳情請參閱「旅遊萬全保」產品冊子的「主要不受保項目」及常見問題第 (11) 條。

**15 問：** 因滑雪受傷而引致的醫療費用是否獲得保障？

答： 是，除非您以職業身份參予該項滑雪運動或從中能賺取受益或報酬。

**16 問：** 我是否須向警方報失財物，索償才會有效？

答： 是。您必須在任何財物損失後的 24 小時內向警方報案，有關的警方報告為索償的必備文件。

**17 問：** 假如我沒有保留遺失財物的發票／單據，對索償有何影響？

答： 如未能提供發票／單據，受保人須提供其他文件以證明該遺失財物的擁有權和索償金額，例如保證書、包裝、購買日期和地點等，以便對有關索償進行適當的評估。

**18 問：** 如果因病取消行程，而有關疾病在投保單次「旅遊萬全保」前已患上，我可否就任何不可退回的訂金或費用申請索償？

答： 不可以。若因任何在申請投保單次「旅遊萬全保」前已存在的疾病或病症而導致取消行程，任何不可退回的訂金或費用損失均不獲保障。

**19 問：** 如果因航空公司超額訂位導致我未能乘搭預定的航班，可否提出旅程延誤索償？

答： 不可以。我們只會就因罷工或工業行動、騎劫、惡劣天氣、自然災害、機場關閉、飛機或船隻出現機械及／或電路故障或結構問題，而導致公共交通工具由出發時間起計延誤最少六小時的旅程延誤提供保障。

**20** 問：假如我在旅程期間遺失了向朋友借用的相機，可否向「旅遊萬全保」作出個人責任索償？

答：不可以。保單保障您的個人財物。由於該相機並非您所擁有，因此不獲保障。

**21** 問：我是否需要承擔任何保單的自負額？

答：您需承擔「行李及個人財物」項下每宗手提電話索償的 20% 自負額。

**22** 問：我是否需要「多程旅遊萬全保」受保期期滿前續保？（只適用於「多程旅遊萬全保」保單）

答：除非我們在續保日期前收到您的終止保單通知書，或您選擇取消自動續保，否則「多程旅遊萬全保」將每年由您在投保申請書／保障項目表內註明的滙豐賬戶扣除續保所需保費及徵費<sup>^</sup>後自動續保。就保障任何受保小童的保單而言，該保單在受保小童年滿 18 歲後的下一個保費到期日將不會自動續保。此外，若任何受保人或受保小童的父母／合法監護人身故，您有責任在合理可行的情況下盡快通知 AXA 安盛，以免其保險自動續保，否則 AXA 安盛將不會退還該身故受保人的任何未使用保費。

**23** 問：若計劃目的地發出外遊警示，我將可獲得甚麼額外保障？

答：您將可因應所發出的外遊警示獲享以下保障，前提是保單從未支付任何索償。

外遊前，您可

- 因任何「外遊警示」，取消單次「旅遊萬全保」保單，並獲退回全數保費及徵費<sup>^</sup>；
- 因紅色「外遊警示」（因大流行疫症引致者除外）而取消旅程，獲賠償最多 50% 不可退回的已預繳訂金或費用，標準計劃最多為港幣 50,000 元，而基本計劃最多為港幣 25,000 元。
- 因黑色「外遊警示」（因大流行疫症引致者除外）而取消旅程，獲賠償最多 100% 不可退回的已預繳訂金或費用，標準計劃最多為港幣 50,000 元，而基本計劃最多為港幣 25,000 元。

旅途中，您可

- 因任何「外遊警示」而導致原定旅程被迫延長，獲免費自動延長保障 10 天；
- 因紅色「外遊警示」而導致行程縮短，獲賠償最多 50% 未使用的不可退回已預繳或額外的旅遊相關費用，標準計劃最多為港幣 50,000 元，而基本計劃最多為港幣 25,000 元。
- 因黑色「外遊警示」而導致行程縮短，獲賠償最多 100% 未使用的不可退回已預繳或額外的旅遊相關費用，標準計劃最多為港幣 50,000 元，而基本計劃最多為港幣 25,000 元。
- 因黑色「外遊警示」而導致行程縮短或原定旅程被迫延長，獲額外港幣 1,000 元現金津貼，以補貼任何沒有預計的費用。

**24** 問：傳染病或大流行疫症是否屬於自然災害？

答：自然災害並不包括傳染病或大流行疫症。

**25** 問：「多程旅遊萬全保」的保費及徵費<sup>^</sup>是否保證維持不變？

答：「多程旅遊萬全保」的保費及徵費<sup>^</sup>視乎受保人數目和計劃選擇而定，但並非保證不變。我們保留調整保費及徵費<sup>^</sup>的權利。然而，我們會安排充足的時間就調整保費及徵費<sup>^</sup>預早給您書面通知。

**26** 問：假如我需要在海外醫院留院，但不懂當地語言，本保單是否提供翻譯服務保障？

答：若您在旅程期間因意外身體受傷或疾病而需在海外醫院留院超過 24 小時，並由緊急援助熱線服務轉介聘用當地翻譯員，翻譯服務的應付最高保障為每日港幣 500 元，每次旅程港幣 5,000 元。

**27** 問：甚麼是旅程延誤項下的另購交通票保障？

答：假如您已投保亞洲標準計劃或環球標準計劃，若在旅程期間，原本行程選用的公共交通工具因受保情況而延誤超過六小時，而您決定購買另一張單程旅票以趕上計劃行程，可獲賠償額外及合理的置換旅票費用，亞洲標準計劃最高為港幣 2,000 元，而環球標準計劃最高為港幣 4,000 元。

請注意，若「旅程延誤」項下的另購交通票保障已獲賠償，現金津貼及更改行程費用將不獲賠償，反之亦然。

## G. 「家居超卓萬全保」

**1 問：我已購買了火險。為甚麼還需要「家居超卓萬全保」？**

答：這是兩種不同的保單。「家居超卓萬全保」可保障住所內的家居財物，例如傢俬、電器、由您或同住家人放置的固定裝置及設備（包括由物業發展商／前物業擁有者放置的固定裝置及設備，計劃1除外）等，以及您離開住所時所攜帶的珠寶和桌面電腦／手提電腦／平板電腦等個人財物。火險的保障範圍包括牆壁、門窗、天花板、地板及管道等建築物結構。

因此，這兩種保單提供的保障屬互補性質。如果您想享有周全的保障，應考慮同時購買這兩種保險。

**2 問：我現時的住所是由非同住的父母所擁用。在此情況下，「家居超卓萬全保」可為我這個「佔用人」提供甚麼保障？**

答：如果您是佔用人（而您或同住家人並非租客），「家居超卓萬全保」可提供三項主要保障：

- (a) 您和同住家人放置於住所內的家居財物、貴重物品及個人電腦遭受意外損失或損毀；
- (b) 無論身處世界任何地方，您和同住家人的個人財物、貴重物品及個人電腦遭受意外損失或損毀；以及
- (c) 您、同住家人及家庭傭工對因意外導致第三方受傷／財物損毀的個人責任。

此外，如果您希望自己的個人財產（例如珠寶、手錶等）獲得更佳保障，可選擇指定物品的全球性「全險」升級保障，以最切合您的需要。

**3 問：作為業主（出租），如果我為住所投保「家居超卓萬全保」，可以獲享甚麼保障？**

答：「家居超卓萬全保」可為您提供租金收入保障：

- (a) 若住所因家居財物（不包括貴重物品、個人電腦及個人財物）遭受意外損失或損毀而不宜居住，可獲最高 75,000 港元的租金損失賠償；或
- (b) 若您的租客未能根據租約支付租金，並在法院裁決後 1 個月內仍然拖欠租金，可獲最高每月 25,000 港元的拖欠租金賠償。

「家居超卓萬全保」的保障範圍亦包括出租單位內的傢俬、電器、由您或物業發展商或前物業擁有者放置的固定裝置及設備。責任保障範圍包括因出租物業引致第三方身體受傷或財物損毀而令您負上的法律責任。

**4 問：若我打算聘請裝修工程承辦商裝修住所，「家居超卓萬全保」可為我的住所提供甚麼保障？**

答：根據「家居超卓萬全保」第一項 — 家居財物的承保範圍，保障包括在裝修期間首 4 個月內家居財物的意外損毀或損失（不適用於計劃 1）。此外，若家居財物需暫時存放在住所以外，例如搬移至迷你倉設施，當家居財物遭受意外損毀或損失時亦可獲得賠償。

**5 問：如果我要搬家，可獲享甚麼保障？**

答：「家居超卓萬全保」可保障：

- (a) 若聘請專業搬運公司將家居財物由住所搬往香港境內新的永久住所，搬運過程中家居財物和貴重物品遭受的意外損失或損毀（不適用於計劃 A 及 B）；
- (b) 由新住所租約開始（若您租賃該住所）或首次住進新住所日（若您擁有及佔用該住所）起計 2 個月內，家居財物及貴重物品在新住所遭受的意外損失或損毀（不適用於計劃 A 及 B）；及
- (c) 家居財物暫時從住所搬移至其他地點（包括迷你倉設施、工作地點及保單持有人及其親屬租用或擁有的地點）期間，家居財物遭受的意外損失或損毀。

**6 問：若我們的家居財物因颱風或黑色暴雨而遭損毀，可獲享甚麼保障？**

答：「家居超卓萬全保」可就家居財物因颱風或暴雨而遭意外損毀或損失提供賠償，此外，若因懸掛 8 號或以上颱風訊號或黑色暴雨警告，以致您的住所連續 24 小時暫停電力或食水供應，可獲最高 10,000 港元（每天最高 2,000 港元）（取決於選擇的計劃）的另覓臨時住所賠償。

**7 問：如果水管爆裂，將可獲享甚麼保障？如果對樓下其他住宅單位造成水濕損毀，保單會否為我提供個人責任保障？**

答：如果發生水管爆裂，「家居超卓萬全保」將就以下各項提供保障：

- 24 小時緊急支援服務；
- 家居財物損失或損毀；



- 由您或同住家人（所有計劃）或物業發展商或前物業擁有者（計劃 1 除外）放置的固定裝置及設備損失或損毀；
- 若因家居財物損毀以致住所不宜居，另覓合理臨時住所的費用；
- 暫時存放傢俬的費用（例如迷你倉倉租）；
- 水管修理費用 –（在計劃 1 中，由物業發展商或前物業擁有者放置的水管除外）爆裂是因意外損毀（如裝修工程等）情況造成（而並非因水管老化造成的損耗引致），而且保單未有指明不受保。您必須提供意外損毀證明，才可獲賠償相關的水管修理費用；
- 對第三方的責任 – 若因水管爆裂而對第三方的財產造成水濕損毀，例如樓下住宅單位，而您對有關情況須負上法律責任（例如因您未能在發現水管爆裂後立即採取行動阻止水流而被法院裁定疏忽），您對有關損毀的個人責任亦將可獲得保障。

**8 問：我的家用電器當中有部份已相當陳舊，它們能否獲得保障？**

答：「家居超卓萬全保」提供家居財物意外損失或損毀保障，無論受保物品新舊皆可獲得保障。就損失賠償而言，這是按照「以新代舊」基準進行，不會扣除任何折舊。若電器遭偷竊或因意外損毀而無法修理，將會以同類型而相似且品質並不高於該損毀物品的新物品取代。若由於科技或產品進步，市面上不再提供任何非較佳物品，我們將於索償當時，參考市面上最接近現有型號的市場價格，並按照與現有型號相比之損失或損毀物品的「改善」比例，將其市場價格扣減某一百分比。

**9 問：如何為自己的貴重物品投保？**

答：「家居超卓萬全保」的計劃 1、2、3 和 4 可自動承保住所內貴重物品的意外損失或損毀，最高可達指定投保額及每件物品的限額。如果您希望享有更全面的保障，「家居超卓萬全保」的全球性「全險」升級保障（自選投保項目）可就貴重物品提供高達每項 80,000 港元及最多額外增加投保額 500,000 港元的保障（只限年繳保費的計劃 3 及 4）。您亦可透過特定的指定物品申請表，按約定價值為指定物品投保，如貴重物品申請超出有關的投保額，則須經核保審批。您不可就相同物品的損失或損毀同時根據第一及五項，或同時根據第二及五項提出索償。

**10 問：**如何申請「綠色住所」保障？在提出索償時，我的家用物品能否以符合更高節能標準的物品取替？

答：若索償涉及置換保單承保範圍內的受損毀家用雪櫃、冷氣機、洗衣機、電乾衣機或儲水式電熱水爐，而有關物品均具有 3、4 或 5 級能源效益標籤，我們將安排以香港市場上具有 2 級（或如沒有 2 級，則以 1 級）「級別式」能源效益標籤之物品置換。如置換任何具有 2 級能源效益標籤的電器，我們將以具有 1 級能源效益標籤的相近型號的新電器取替。若您損毀的電器沒有任何能源效益標籤，我們將以「確認式」能源效益標籤的相近型號或市場上 2 級或以上能源效益標籤的相近型號當中任何一種型號取替，但須視乎香港市場是否可獲得而定，惟有關能源效益標籤須由香港政府機電工程署認可，而每項物品升級所引致的費用將不超過 5,000 港元。

**11 問：**保費及徵費會改變嗎？

答：基於住宅建築物老化、通脹、索償經驗或其他因素，續期保費可能會作出調整，但我們會在續保前預先通知您有關變動。如果保單持有人在使用受保住所方面的身份有所改變（例如由業主變為租客），保費亦可能會作出調整。徵費是由保險業監管局徵收，金額按保險業監管局宣佈的徵費率計算。

**12 問：**索償是否設有自負額？如果我選擇全球性「全險」升級保障（自選投保項目），須承擔多少自負額？

答：有關自負額的詳情，可參考列於本單張及承保表內的投保額表，以瞭解相關部份的自負額。

如果您選擇全球性「全險」升級保障（自選投保項目）（第五項），自負額將按您在第五項所選項目的自負額而定。然而，若根據第二項（即基本全球性「全險」保障）顯示的物品限額及自負額支付的賠償額超過根據第五項顯示的物品限額及自負額支付的賠償額，則應使用第二項顯示的物品限額及自負額，而不是第五項顯示的物品限額及自負額。

**13 問：**我可如何管理我的保單？

答：如您對保單有任何疑問，可致電 (852) 2867 8678 查詢，如您是滙豐網上理財客戶，亦可登入滙豐網上理財的網上保單服務輕易處理您的保單，該網上服務可讓您於 24 小時任何時間查閱保單資料及更便捷提交保單服務申請。

**14** 問：如果我租了帶傢俬的多層住宅大廈，而所有電器和傢俬均由房東提供，那麼「家居超卓萬全保」如何為我提供保障？

答：如果您或您的家庭成員是住所的承租人並根據租賃協議負責，則「家居超卓萬全保」將承保房東放置的家用電器，固定裝置和設備。請參照投保額表和項目限額。

**15** 問：我買了一個帶傢俬的物業，而前物業擁有人 / 物業發展商提供了電器，傢俬，固定裝置和設備，「家居超卓萬全保」如何為我提供保障？

答：這些固定裝置和設備，無論是否明確包含在住所價格中，都將在第 1 項家居財物（計劃 1 除外）中提供保障，其中將傢俬和家用電器作為家居財物包括在內。

**16** 問：如果由於大廈封鎖而無法進入住所，我可以得到什麼保障？

答：如果您無法控制的事件而連續 24 小時無法進入您的住所，「家居超卓萬全保」將提供高達 10,000 港元（每天 2,000 港元）的另覓合理的臨時住所保障。而該超出合理控制範圍的事故是由您及您的家人以外的第三方所引起的。

**17** 問：當我提出索賠時，您如何確定我的財物的價值？

答：索賠按照“新舊換新”的原則進行，在這種基礎上，任何被盜或損壞而無法修復的財物將被替換為同類但質量不高過原來的物品。修理任何損壞的財物的費用也包括在內。如果您可以向我們提供財物的購買發票，收據或維修報價，將更容易確定價值。

如果一對物品或成套物品的一部分損失或損壞，則損失的衡量標準應為該對物品或成套物品總價值的合理且公平的比例，並考慮到物品的重要性。

如果新的替換產品具有比原始損失 / 損壞物品更好的質量 / 功能，因為市場上不再有相同或相似的型號比原來質量 / 功能不更好的產品，我們允許根據第 2B 部分索償條件 7. 以較佳物品賠償。

**18** 問：如果我想修改自己的保單或改變了居住狀態（例如，從出租改成自住者）該怎麼辦？

答：如果您以書面形式通知我們更改本保單的計劃或自選投保項目，但須經我們批准，該變更自我們批准之日起生效，並且附加保費或退款保費（如有）應按比例計算。第 5 項全球性「全險」升級保障僅適用於計劃 3 或 4。

對於在計劃變更的生效日期之前發生的任何意外損失或損毀，應就此損失或損毀支付的賠償金不得超過在變更保險生效日前適用的賠償限額或最高賠償額。

**19** 問：如果我將財物放在迷你倉中，可以享有什麼保障？

答：「家居超卓萬全保」- 第 1.1 項「住所以外財物」提供暫時不存在您的家中財物的意外損失或損毀保障。迷你倉指提供獨立自存倉，以供個人儲存家居用品的地方。迷你倉必須由在香港合法註冊的公司經營，並須遵守屋宇署發佈的《建築物消防安全守則》及可能不時修訂的所有其他相關指引。

**20** 問：什麼是“24 小時緊急檢查服務”？

答：您及您的家人可致電我們 24 小時熱線 (852) 2528 9333，以安排註冊電工、持牌水喉匠和鎖匠提供緊急檢查。為了令您在緊急情況下更安心無憂，只要須支付的檢查費用在所選計劃的最高賠償限額（第 1.10 項）以內，我們將直接為您繳付該檢查費用予服務提供者。

**21** 問：如果我住在村屋中，如何選擇居住面積範圍申請投保？

答：居住面積包括住所的實用面積、陽臺、前院、後院及 / 或天臺。「實用面積」具有香港法律第 621 章《一手住宅物業銷售條例》賦予的含義。

## [Q22 及 Q24 只適用於計劃 1,2,3 及 4]

**22** 問： 如果我在網上購物，可以享有什麼保障？

答： 第 2.2 項 - 運送中物品 在香港特別行政區或世界任何地方新購置的個人財物，若在運回住所途中遭受意外損失及損毀，我們將作出最高可達投保額的賠償 (2,000 港元 至 5,000 港元)，但以下物品則不在受保之列：

- (a) 易腐壞的物品；
- (b) 瓷器、玻璃、陶器及其他易碎物品；
- (c) 並無運貨單或提貨單、郵包、速遞運送或其他途徑運送收據的在運物品；
- (d) 貴重物品

**23** 問： 合理的另覓合理的臨時住所”是什麼保障？

答： 合理的另覓合理的臨時住所指質量和標準與住所相近，且不得明顯超過受保住所，例如建築面積和設施等。

例如，多層住宅大廈受保住所面積為 1,000 平方呎的，合理的另覓合理的臨時住所與住所面積相近，而不是租用 2,000 平方呎或類似面積的臨時住所。

**24** 問： 我可以為合併的相鄰單位購買一份保單嗎？

答： 如果相鄰單位之間設置相互連接的人行道，水平或垂直，可以為合併的相鄰單位購買一份保單。相鄰單位應在申請表中顯示為「受保地址」。例如 A 室及 B 室。

# 5

## 索償

在一般情況下，索償申請只需五個簡單步驟：

1

盡快向我們提供索償資料

2

我們收到您的索償通知後，會發出索償申請表及有關資料，以通知您所需提交的證明文件，詳情請參閱下頁附表。您亦可透過網站 [www.hsbc.com.hk](http://www.hsbc.com.hk) 下載索償申請表。

3

將填妥的申請表及所需的證明文件一併交回安盛保險有限公司理賠服務部，地址：香港黃竹坑黃竹坑道 38 號安盛匯 5 樓。

4

我們會盡快處理您的索償申請，並可能需要您提供進一步資料。在一些情況下，我們會安排一位理賠員跟進您的個案，以助我們作出賠償安排。

5

我們將會通知您有關索償申請結果，並以支票方式或透過您的滙豐戶口支付賠償。

**致電** 理賠服務熱線 (852) 3070 5001

**致函** 理賠服務部

安盛保險有限公司

香港黃竹坑黃竹坑道38號安盛匯5樓

[www.hsbc.com.hk](http://www.hsbc.com.hk)>個人理財>保險服務>申請索償

索償類別	需於下列時間通知我們	一所需資料 (視乎賠償性質，或需提供其他資料)
意外萬全保	意外發生後或開始住院之日起計14天內	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已填妥的「意外萬全保」索償申請</li> <li>• 死亡證正本</li> <li>• 醫療單據正本</li> <li>• 醫療證明或醫療報告(證實傷殘)</li> <li>• 出院紙</li> <li>• 報案紀錄正本</li> </ul>
家居萬全保/ 火險/ 家居超卓萬全保	在可能需要索償的事件發生後立即通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已填妥的產物保險索償申請</li> <li>• 遺失/損毀物品的購物單據正本</li> <li>• 維修報價單正本</li> <li>• 受損毀物品的相片</li> <li>• 報案紀錄正本</li> <li>• 由物業管理公司發出損毀物業的意外報告</li> </ul>
住院萬全保/ 保費回贈住院萬全保	開始住院之日起計14天內	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已填妥的「住院萬全保」索償申請</li> <li>• 醫院單據正本</li> <li>• 醫療證明、醫療報告及出院紙</li> </ul>
海外升學萬全保	盡快向我們作出書面通知，但不得遲於受保學生返回香港後14日。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已填妥的「海外升學萬全保」索償申請</li> <li>• 意外及患病 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 醫療單據正本</li> <li>- 醫療證明及醫療報告</li> </ul> </li> <li>• 家居財物、個人財物及行李 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 有關機構(例如：警局或航空公司)發出的遺失/損毀/延遲報告</li> <li>- 維修報價單正本</li> <li>- 受損毀物品的相片</li> <li>- 遺失/損毀物品的購物單據正本</li> </ul> </li> <li>• 旅程延誤 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 航空公司/客運機構證明受延遲多少小時及有關因</li> </ul> </li> <li>• 父母年假補償 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 由父母或合法監護人僱主發出的確認年假安排報告或證據</li> </ul> </li> </ul>
旅遊萬全保	在發生任何事故或發現可能導致索償的任何損失後三十一天內或合理可行的情況下盡快送交我們。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已填妥的「旅遊萬全保」索償申請</li> <li>• 意外及患病 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 醫療單據正本</li> <li>- 醫療證明及醫療報告</li> </ul> </li> <li>• 個人財物及行李 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 有關機構(例如：警局或航空公司)發出的遺失損毀延遲報告</li> <li>- 維修報價單正本</li> <li>- 受損毀物品的相片</li> <li>- 遺失損毀物品的購物單據正本</li> </ul> </li> <li>• 旅程延誤 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 航空公司客運機構證明受延遲多少小時及有關因</li> </ul> </li> </ul>

上述資料僅供參考。在一些情況下，我們可能需要您提供進一步資料以處理您的索償申請。如有查詢，請致電賠理服務熱線。

索償類別	需於下列時間通知我們	一所需資料 (視乎賠償性質，或需提供其他資料)
生活萬全保	被診斷患上嚴重疾病或女性疾病後盡快通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已填妥的「生活萬全保」索償申請</li> <li>• 醫療報告正本</li> </ul>
入息萬全保	意外發生後14天內	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 書面索償通知</li> <li>• 醫療報告正本 (證實傷殘)</li> <li>• 死亡證書正本</li> <li>• 報案紀錄正本</li> </ul>
信用卡貸款樓按供款償還保障計劃	在受保事件發生後立即通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已填妥的信用卡／貸款／樓按供款償還保障計劃索償申請</li> <li>• 醫療報告正本 (證實傷殘)</li> <li>• 死亡證書正本</li> <li>• 解僱證明</li> <li>• 由僱主發出可獲遣散費證明</li> </ul>
家備超卓綜合保險／家備保險	在可能需要索償的事件發生後立即通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 病假證明正本</li> <li>• 醫療單據正本</li> <li>• 出院紙</li> <li>• 勞工處的2/2B格 (工傷)</li> </ul>

上述資料僅供參考。在一些情況下，我們可能需要您提供進一步資料以處理您的索償申請。如有查詢，請致電賠理服務熱線。



## 6

# 投訴

安盛保險致力為客戶提供最佳的服務質素。然而，在一些情況下，我們的服務可能未能滿足您的需要。假如您對我們的服務有任何不滿，請與我們聯絡。我們收到您的投訴後，會於兩個工作天內確認收訖，並務求七個工作天內回覆有關事宜。投訴資料將絕對保密，並交由具有合適經驗和職權的職員處理。

若您對投訴結果仍有不滿，可致函保險代理登記委員會，列明保險代理姓名及事件發生經過；若您的投訴涉及索償事宜，可致函保險投訴局。保險代理登記委員會及保險投訴局的地址是香港灣仔駱克道353號三湘大廈29樓。

**致電** 保險服務熱線 (852) 2867 8678

**致函** 安盛保險有限公司  
香港黃竹坑黃竹坑道38號安盛匯5樓

**電郵** : [axa.bank.gi@axa.com.hk](mailto:axa.bank.gi@axa.com.hk)

<sup>A</sup>保單已按適用之徵費率徵收保險業監管局的有關徵費。欲了解更多詳情，請瀏覽[www.axa.com.hk/ia-levy](http://www.axa.com.hk/ia-levy)或致電AXA安盛(852) 2867 8678。

**重要事項：**

以上保單由**安盛保險有限公司**（「**AXA安盛**」）承保，AXA安盛已獲香港保險業監管局授權並受其監管。AXA安盛將負責按保單條款為您提供保險保障以及處理索償申請。香港上海滙豐銀行有限公司乃根據保險業條例（香港法例第41章）註冊為AXA安盛於香港特別行政區分銷一般保險產品之授權保險代理商。

本小冊子只作一般參考，有關詳盡條款及細則，概以保險單為準。

此中文譯本只供參考之用，如中英文版本的條款有任何分歧，以英文版本為準。