

滙豐自願醫保標準計劃 「愛·護航」自願醫保靈活計劃

保單持有人指南

重點內容摘要



有關您的保單

在滙豐人壽保險（國際）有限公司（「滙豐保險」或「本公司」），我們明白保險細節往往令人覺得複雜，因此專誠為您編制保單持有人指南（「用戶指南」），旨在解釋保單的基本資訊及您的滙豐自願醫保標準計劃（「滙豐標準醫保」）／「愛·護航」自願醫保靈活計劃（「『愛·護航』靈活醫保」）（「有關保單」）如何為您提供所需保障。每份保單的保障範圍因人而異，您的保單文件已詳細列明您的保障內容，我們建議您仔細閱讀保單，並與其他重要文件一同保管於安全地方。

更改保單相當簡單方便。您可透過恒生銀行網站下載更改保單表格（請參閱第16頁「其他服務」部分），填妥後寄回香港九龍深旺道1號滙豐中心1座18樓，滙豐人壽保險（國際）有限公司；亦可將表格交回恒生銀行分行。

認識您的醫療卡

您可透過醫療卡使用滙豐保險的全方位醫療網絡內的網絡醫療設施及無憂繳費安排。本用戶指南將進一步說明有關之醫療機構及其服務，並指導您如何使用這些服務。當您每次使用計劃授權的醫療網絡服務時，請出示醫療卡。您的醫療卡載有以下重要資料：

保險計劃名稱	您選擇的醫保計劃
受保人姓名	保單的受保人
保單號碼	每份保單均獲指定一組獨一編號

請注意以下有關醫療卡的重要事項：

- 請核對醫療卡上的資料，如需任何更改，請致電一般保單服務熱線。
- 如遺失實體醫療卡並需要補領，請即致電一般保單服務熱線。
- 請勿讓他人使用您的醫療卡。

如何申請醫療索償

適用於滙豐標準醫保 / 「愛·護航」靈活醫保（銅級、銀級、金級及鑽級）

您的保單為您提供醫療保障，並根據保單保障範圍讓您自由選擇醫生及醫療機構，包括私家醫院和日間手術護理中心。

如需要醫療服務並享用免找數服務^{1,2}，請致電理賠服務熱線查閱保障範圍。根據保單條款所定義，所有實際的合資格費用應為合理、按慣例及醫療所需。

食道胃十二指腸內窺鏡（「胃鏡」）及 / 或結腸鏡（「腸鏡」）檢查之免找數服務^{1,2}

您可於滙豐保險的**全方位醫療網絡**¹提供之日間手術護理中心內接受胃鏡及 / 或腸鏡檢查，只須出示醫療卡，即可輕鬆享有免找數服務。

簡單步驟，享用便捷免找數服務

1



預約診症

於**滙豐保險的全方位醫療網絡**內的診所預約胃鏡及 / 或腸鏡檢查前的診症。在醫療網絡名單中搜尋您首選的網絡醫生（可致電理賠服務熱線），並直接向您所選的網絡醫生預約診症。

2



求診³

在已選取之網絡醫療機構登記時，出示醫療卡及個人身份證明文件。

3



申請預先批核

如網絡醫療機構的醫生確認胃鏡及 / 或腸鏡檢查屬醫療需要，您需要簽署可於恒生銀行網站下載之預先批核申請表（請參閱第16頁「其他服務」部份），然後由網絡醫生為您遞交申請。

4



預約及接受治療

我們將會於二至五個工作天內透過電話及確認信通知您批核結果。如獲批核，網絡醫療機構將會為您預約，您即可享有免找數服務。

5



收取報告及診斷

網絡醫療機構的醫生會為您詳細講解醫療報告。

如何申請醫療索償

適用於滙豐標準醫保

使用非網絡醫生時的付款及索償

若於非網絡醫療機構接受治療或醫療服務，您需要先繳付醫療費用，所有實際費用將根據保單條款作出賠償。

所有索償必須於出院或有關醫療服務完成及完結日期起計90日內遞交申請。在繳付費用時，請連同以下文件要求主診醫生填寫索償表格：

- 出院摘要；
- 收費明細項目；及
- 醫生收費單，以提供所需醫療資料（如診斷、手術及外科醫生名稱等）。

您可在恒生銀行網站下載（請參閱第16頁「其他服務」部份）或致電理賠服務熱線索取索償表格。請遞交收據正本、填妥的索償表格及/或出院摘要及有關醫療文件，根據通訊地址向滙豐人壽保險（國際）有限公司索償部申請索償。

滙豐標準醫保之受保人可尊享醫療禮賓服務（免費貴賓車服務除外），如需支援請致電醫療禮賓服務熱線查詢。有關詳情，請參閱「增值服務」部分。

重要事項

- 根據您的醫療保單列明的條款及細則，入住醫院接受胃鏡及/或腸鏡檢查所需醫療費用僅於醫療需要情況下，方可索償住院保障。
- 如預先批核申請表格所提供資料不足或不正確，或會令批核延遲。
- 所有已繳或未繳付醫療開支（包括可能獲賠償部分）均由您承擔，直至本公司根據保單確認為合資格索償費用。
- 本公司賠款項只包括有關保單附表之合資格醫療費用，並於任何情況下不可超過保障上限，或保單附表設定的每年最高賠償總額。
- 透過主診醫生填寫預先批核申請或索償表格，或須繳付費用。您如未繳清差額欠款⁴，本公司保留限制您的日後預先批核免找數（掛賬服務）的資格及權利。
- 無論任何原因，如免找數服務未獲預先批核，則您須先行繳付醫療費用，然後索取賠償，數額不高於有關保障上限及保險計劃的每年最高賠償總額，並符合保單內設定的條款及細則。
- 於若干情況下，我們將不予預先批核，原因包括但不限於：(i) 有關治療、程序、藥物、化驗或服務並非醫療需要，或 (ii) 保單並不涵蓋有關保障。
- 即使可享用上文所述免找數服務，但於若干情況下，可能須預先繳付診症費用。此時，如受保人已獲預先批核於同一選定網絡設施接受治療，則預繳費用可獲退還，退款將由網絡設施直接安排。可獲退還費用的治療前診症只限一次，並須於特定治療前一個月內進行。為免存疑，預繳並獲退還費用的治療前診症不可視為有關保單下「入院前或出院後/日間手術前後的門診護理」而索償。
- 如受保人於同一選定網絡設施接受已獲預先批核的特定治療，治療後複診費用可獲豁免。就每次已獲預先批核的特定治療後複診只限一次，並只限作講解報告用途。為免存疑，獲豁免費用的治療後複診不可視為有關保單下「入院前或出院後/日間手術前後的門診護理」。

1. 網絡醫生及網絡醫療機構為獨立第三者，並非本公司代理。本公司對網絡醫生及網絡醫療機構提供的醫療服務不承擔任何義務或責任，本公司毋須就該網絡醫生及網絡醫療機構之任何行為或未履行行為而承擔任何責任。（網絡醫療機構提供免找數服務取決於（a）適用保障限額、自付費（如有）及保單之相關條款和保障下之不受保項目；及（b）網絡醫療機構接受免找數服務。網絡醫療機構提供免找數服務取決於（a）適用保障限額、自付費（如有）及保單之相關條款和保障下之不受保項目；及（b）網絡醫療機構接受免找數服務。免找數服務適用於網絡醫療機構，並視乎保單之條款及細則。
2. 免找數服務乃付款保證服務且不屬於相關保單之產品特點的一部份。本公司可透過該免找數服務就相關保單代表保單持有人直接向網絡設施支付費用。這並非承認索償的資格及實際有權獲付的合資格醫療費用受相關保單的條款及保障所規限。此免找數服務將只會涵蓋在預先批核限額內及為醫療所需的指定醫療服務之醫療費用。
3. 在網絡醫生登記免找數服務時，必須出示身份證明文件及醫療卡，否則不可使用免找數服務。
4. 賠償差額欠款即指本公司向網絡醫療機構支付了不受保單保障，或超出保障的最高總額或您的計劃項目的每年保障總限額的有關費用。

如何申請醫療索償

適用於「愛·護航」靈活醫保（銅級、銀級、金級及鑽級）

透過滙豐保險的全方位醫療網絡¹專享入院及 / 或治療之免找數服務^{1,2}

作為「愛·護航」靈活醫保的尊貴客戶，您可透過滙豐保險的全方位醫療網絡，尊享龐大醫生網絡及設備完善的網絡醫療機構服務，包括私家醫院和日間手術中心。滙豐保險的全方位醫療網絡為一站式醫療平台，為您提供簡便程序及優質醫療服務。若您透過我們的網絡醫生取得治療的預先批核，並網絡醫療機構接受治療，您即可享用免找數服務^{1,2}。

簡單步驟，享用便捷免找數服務

1



預約診症

於滙豐保險的全方位醫療網絡預約診症。在醫療網絡名單中搜尋您首選的網絡醫生（可致電理賠服務熱線），並直接向您所選的網絡醫生預約診症。

2



求診³

在已選取之網絡醫療機構登記時，出示醫療卡及個人身份證明文件。

3



申請預先批核

如網絡醫生確認住院或日間手術中心的治療屬醫療需要，您需要簽署可於恒生銀行網站下載之預先批核申請表（請參閱第16頁「其他服務」部份），然後由網絡醫生為您遞交申請。

4



預先批核獲得確認

我們會在二至五個工作天內，透過電話及確認信通知您預先批核結果及限額。

5



通知網絡醫生有關預先批核結果

我們會通知網絡醫生有關之預先批核結果及掛賬額。

6



接受治療³

於網絡醫療機構出示您的身份證明文件，可獲安排住院或治療。

如何申請醫療索償

適用於「愛·護航」靈活醫保（銅級、銀級、金級及鑽級）

治療後之程序

出院時 / 治療後	完成索償 / 治療後	支付賠償差額 ⁴ 欠款
我們將根據預先批核限額，直接向網絡醫療機構繳付費用。	如有賠償差額欠款，在索償批核完成後，您將收到賠償差額通知書。	您須以支票付款，或直接由您指定的銀行戶口中扣除賠償差額欠款。

重要事項

- 如預先批核申請表格所提供資料不足或不正確，或會令批核延遲。
- 所有已繳或未繳付醫療開支（包括可能獲賠償部分）均由您承擔，直至本公司根據保單確認為合資格索償費用。
- 本公司賠索款項只包括有關保單附表的合資格醫療費用，並於任何情況下不可超過保障上限，或保單附表設定的每年最高賠償總額。
- 透過主診醫生填寫預先批核申請或索償表格，或須繳付費用。您如未繳清差額欠款，本公司保留限制您的日後預先批核免找數（掛賬服務）的資格及權利。
- 無論任何原因，如免找數服務未獲預先批核，則您須先行繳付醫療費用，然後索取賠償，數額不高於有關保障上限及保險計劃的每年最高賠償總額，並符合保單內設定的條款及細則。
- 於若干情況下，我們將不予預先批核，原因包括但不限於：(i) 有關治療、程序、藥物、化驗或服務並非醫療需要，或 (ii) 保單並不涵蓋有關保障。

1. 網絡醫生及網絡醫療機構為獨立第三者，並非本公司代理。本公司對網絡醫生及網絡醫療機構提供的醫療服務不承擔任何義務或責任，本公司毋須就該網絡醫生及網絡醫療機構之任何行為或未履行行為而承擔任何責任。網絡醫療機構提供免找數服務取決於 (a) 適用保障限額、自付費（如有）及保單之相關條款和保障下之不受保項目；及 (b) 網絡醫療機構接受免找數服務。免找數服務適用於網絡醫療機構，並視乎保單之條款及細則。
2. 免找數服務乃付款保證服務且不屬於相關保單之產品特點的一部份。本公司可透過該免找數服務就相關保單代表保單持有人直接向網絡設施支付費用。這並非承認索償的資格及實際有權獲付的合資格醫療費用受相關保單的條款及保障所規限。此免找數服務將只會涵蓋在預先批核限額內及為醫療所需的指定醫療服務之醫療費用。
3. 在網絡醫生登記免找數服務時，必須出示身份證明文件及醫療卡，否則不可使用免找數服務。
4. 賠償差額欠款即指本公司向網絡醫療機構支付了不受保單保障，或超出保障的最高總額或您的計劃項目的每年保障總限額的有關費用。

如何申請醫療索償

適用於「愛·護航」靈活醫保（銅級、銀級、金級及鑽級）

非網絡醫生及香港私家醫院之免找數服務^{1,2}

若您透過非網絡醫生取得治療之預先批核，並入住任何一間香港私家醫院，住院期間及出院之前，您均可享用免找數服務^{1,2}。

簡單步驟，享用便捷免找數服務



如何申請醫療索償

適用於「愛·護航」靈活醫保（銅級、銀級、金級及鑽級）

治療後之程序

出院時 / 治療後	完成索償 / 治療後	支付賠償差額 ⁴ 欠款
我們將根據預先批核限額，直接向網絡醫療機構繳付費用。	如有賠償差額欠款，在索償批核完成後，您將收到賠償差額通知書。	您須以支票付款，或直接由您指定的戶口賬戶中扣除賠償差額欠款。

重要事項

- 如預先批核申請表格所提供資料不足或不正確，或會令批核延遲。
- 所有已繳或未繳付醫療開支（包括可能獲賠償部分）均由您承擔，直至本公司根據保單確認為合資格索償費用。
- 本公司賠款項只包括有關保單附表的合資格醫療費用，並於任何情況下不可超過保障上限，或保單附表設定的每年最高賠償總額。
- 透過主診醫生填寫預先批核申請或索償表格，或須繳付費用。您如未繳清差額欠款，本公司保留限制您的日後預先批核免找數（掛賬服務）的資格及權利。
- 無論任何原因，如免找數服務未獲預先批核，則您須先行繳付醫療費用，然後索取賠償，數額不高於有關保障上限及保險計劃的每年最高賠償總額，並符合保單內設定的條款及細則。
- 於若干情況下，我們將不予預先批核，原因包括但不限於：(i) 有關治療、程序、藥物、化驗或服務並非醫療需要，或(ii) 保單並不涵蓋有關保障。

1. 網絡醫療機構提供免找數服務取決於 (a) 適用保障限額、自付費(如有)及保單之相關條款和保障下之不受保項目；及 (b) 網絡醫療機構接受免找數服務。免找數服務適用於網絡醫療機構，並視乎保單之條款及細則。
2. 免找數服務乃付款保證服務且不屬於相關保單之產品特點的一部份。本公司可透過該免找數服務就相關保單代表保單持有人直接向網絡設施支付費用。這並非承認索償的資格及實際有權獲付的合資格醫療費用受相關保單的條款及保障所規限。此免找數服務將只會涵蓋在預先批核限額內及為醫療所需的指定醫療服務之醫療費用。
3. 在非網絡醫生登記免找數服務時，必須出示身份證明文件及醫療卡，否則不可使用免找數服務。
4. 賠償差額欠款即指本公司向網絡醫療機構支付了不受保單保障，或超出保障的最高總額或您的計劃項目的每年保障總限額的有關費用。

如何申請醫療索償

適用於「愛·護航」靈活醫保（銅級、銀級、金級及鑽級）

付款及索償

若於以下情況接受治療或醫療服務，您須先行繳付醫療費用，所有實際費用將根據保單條款作出賠償。

- 未獲預先批核；
- 於香港公立醫院入住大房 / 私家病房；
- 超出預先批核限額；及 / 或
- 住院前 / 出院後接受診治。

所有索償須於出院或有關醫療服務完成及完結日期起計90天內遞交申請。在繳付費用時，請連同以下文件要求主診醫生填寫索償表格：

- 出院撮要；
- 收費明細項目；及
- 醫生收費單，以提供所需醫療資料（如診斷、手術及外科醫生的名稱等）。

您可在恒生銀行網站下載（請參閱第16頁「其他服務」部份）或致電理賠服務熱線索取索償表格。請遞交收據正本、填妥的索償表格及 / 或出院撮要及有關醫療文件，根據通訊地址向滙豐人壽保險（國際）有限公司索償部以申請索償。

「愛·護航」靈活醫保之受保人可尊享醫療禮賓服務（免費貴賓車只適用於「愛·護航」靈活醫保（鑽級）受保人），如需支援，請致電醫療禮賓服務熱線查詢。有關詳情，請參閱「增值服務」部分。

如何申請身故賠償

如受保人不幸身故，受益人／索償人請根據以下步驟通知我們。如所提交的資料文件正確無誤，我們將根據保障表內的恩恤身故賠償金額於遞交索償申請後七個工作天支付予受益人。

所須文件

1 由受益人／索償人填寫之**滙豐保險身故賠償索償表**（第一部份）。

- 2**
- 死亡證書之核實正本；
 - 受保人身份證副本；
 - 受益人身份證副本；如果沒有指定受益人，須遞交遺產管理人／遺囑執行人之身份證副本；
 - 受保人與受益人之關係證明文件副本；
 - 受益人或遺產管理人／遺囑執行人之最近三個月的住址證明副本；及
 - 保單正本。

3 如果沒有指定受益人，須遞交**遺產管理書／遺囑認證的核實正本**。

4 基於個別情況及本公司有關索償決定，須遞交其他**死亡證明文件**。

索償申請



郵寄至滙豐人壽保險（國際）有限公司索償部之通訊地址；



向香港特別行政區任何一間恒生銀行分行遞交；或



聯絡我們的電話索償顧問

註：索償期間如需更多資料或文件，我們將通知您遞交。

增值服務

只適用於「愛·護航」靈活醫保（銅級、銀級、金級及鑽級）

指定中國內地及海外住院保證免收按金服務¹

若受保人在中國內地或海外意外受傷或患上突發疾病而需要入住指定中國內地或海外醫院接受治療，您可獲提供豁免入院按金。



步驟 1

致電24小時全球支援及緊急醫療熱線，並提供您的保單號碼及姓名。



步驟 2

經批核後，前往就近的指定醫院並出示有關身份證明文件（例如回鄉證、護照或香港身份證）。救援公司²將向指定醫院提供入院按金保證。



步驟 3

請於出院時向醫院支付全數醫療費用。於任何情況下，救援公司將不會代您支付任何醫療費用。



步驟 4

如入院時遇上任何問題，請致電24小時全球支援及緊急醫療熱線求助。

指定中國內地及海外醫院名單

您可致電24小時全球支援及緊急醫療熱線查詢最新的指定中國內地及海外醫院名單。**由於名單可能不時更改，請於入院前確定所選醫院為名單所列。**

增值服務

只適用於「愛·護航」靈活醫保（銅級、銀級、金級及鑽級）

全球支援及緊急醫療熱線

您可致電由 Allianz Worldwide Partners (Hong Kong) Limited 提供的 24 小時全球支援及緊急醫療熱線。該熱線以英語、廣東話或普通話提供服務，包括指定中國內地及海外入院按金保證豁免、法律轉介服務、醫療及旅遊諮詢等。此項服務為自選項目，如無需要，您可選擇退出。

如您因緊急情況入住指定中國內地及海外醫院，救援公司²將於可行情況下提供高達7,000美元之入院按金保證，惟於享用按金保證服務前，您或您的代表須提供有效之信用保證。任何有關第三方的費用須由受保人負責，救援公司毋須承擔任何責任。

全球網絡醫院名單（鑽級受保人尊享）

作為「愛·護航」靈活醫保（鑽級）客戶，您更可享受全球網絡醫院名單中的各類醫療設施及免找數服務。欲了解詳情，請致電由 Allianz Worldwide Partners (Hong Kong) Limited 提供的24小時全球支援及緊急醫療熱線。此熱線提供英語、廣東話及普通話服務。您亦可於恒生銀行網站下載**全球醫院名錄（鑽級）**以作參考。

第二醫療意見³

如您不幸確診以下嚴重疾病，我們可協助您於**滙豐保險的全方位醫療網絡**名單上的醫生⁴或其他醫療專家尋求第二醫療意見。

受保障之嚴重疾病列表：

癌症	骨科：關節置換術；有關手部的複雜手術； 肩旋轉肌腱病症
中風	頸動脈內膜切除術
腎衰竭	脊髓腫瘤及需要介入性治療的手術或程序之病症
運動神經元病	需要介入性治療的手術或程序之眼部疾病 - 不包括簡單白內障 / 及矯正視力手術
阿爾茨海默氏病	重要器官移植
帕金森病	多發性硬化症
完全及永久傷殘	昏迷
肝炎	斷肢
心肌病	嚴重燒傷
腸傳染病	心瓣疾病 / 心瓣置換或修復
重要器官衰竭（末期疾病）	兒科神經外科病症
冠狀動脈手術 / 血管成形術	兒科心臟病症
腦腫瘤	兒科畸形
失聰	癲癇手術
喪失說話能力	
複雜婦科疾病	
骨髓增生異常綜合症	

增值服務

只適用於「愛·護航」靈活醫保（銅級、銀級、金級及鑽級）

您可依照以下步驟獲得第二醫療意見：



步驟 1

獲得註冊醫生初步診斷後，請致電
理賠服務熱線。



步驟 2

我們將為您說明獲取第二醫療意見的程
序，收集及核實您的診斷資料，並協助
您向醫療專家尋求第二醫療意見。



步驟 3

我們將為您提供指定網絡醫生或醫
療專家資料。



步驟 4

您需要簽署同意書以確認同意尋求第
二醫療意見。



步驟 5

一般而言，第二醫療意見將於集齊所有
資料後十個工作天內為您提供。複雜個
案的處理時間可能較長。



步驟 6

我們將為您安排網絡醫生或醫療專家
面談，為您提供及詳細解釋第二醫療
意見。

重要事項

我們只提供約見網絡醫生或本公司委托的其他醫療專家的初次諮詢服務，及負責初次諮詢的收費。網絡醫生或其他醫療專家所要求的其他開支（包括但不限於任何藥物、跟進諮詢、額外化驗或治療）均不受保障，除非相關藥物、跟進諮詢、額外化驗或治療是有醫療需要，並根據「愛·護航」靈活醫保的條款及細則，涵蓋於保單的保障範圍內。就本公司轉介或安排的網絡醫生或其他醫療專家所提供任何的醫療意見，我們均毋須承擔責任。倘若您的嚴重疾病在「愛·護航」靈活醫保的保單合約中列明為不保事項，您將不獲享此服務。有關詳情，請參閱您的保單條款及細則。

1. 中國內地及海外醫院住院保證免收按金服務是由非本公司之代理的獨立承辦商（「獨立服務供應商」）作協辦機構提供的自選服務，並須受以下條款約束：
 - a. 此服務的條款須受中國內地及海外醫院住院保證免收按金服務之條款及細則約束。本公司保留不時修訂有關條款及細則之權利而不作預先通知。
 - b. 此為自選服務，客戶可透過書面通知本公司選擇退出。
 - c. 受保人使用任何獨立服務供應商之服務，須受獨立服務供應商（可不時修訂）的條款及細則約束。
 - d. 本公司毋須就該機構提供之服務作表述、保證及承諾。
 - e. 本公司毋須就以下任何及全部情況向保單持有人或受保人承擔任何責任：(i) 由任何指定中國內地及海外醫院提供的任何療程及服務。(ii) 任何由協辦機構或獨立服務供應商提供的行動、活動、服務或回覆，或 (iii) 毋須就受保人及 / 或保單持有人因該協辦機構、獨立服務供應商或其代理提供之任何服務或建議或該等服務之供應而直接或間接蒙受或產生之任何損失、損害、費用、起訴、訴訟或法律程序。
2. 此項服務由救援公司提供。該救援公司為獨立承辦商，並非本公司的代理。本公司毋須就救援公司提供之服務供應作出表述、保證或承諾，及毋須就受保人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產生之任何損失、損害、費用、起訴、訴訟或法律程序，向保單持有人或受保人承擔任何責任。本公司保留不時修訂有關條款及細則之權利而不作預先通知。
3. 第二醫療意見是由獨立醫療服務機構提供。該機構為獨立承辦商，並非本公司代理。本公司毋須就該醫療機構及醫院向保單持有人或任何受保人士所提供的醫療意見及任何有關事項而承擔責任。本公司保留不時修訂有關條款及細則之權利而不作預先通知。
4. 醫療網絡名單上列明的網絡醫生可由本公司自行決定不時修改，而不作預先通知。網絡醫生為獨立第三者，並非本公司代理。本公司對網絡醫生提供的醫療服務不承擔任何義務或責任，本公司毋須就該網絡醫生之任何行為或未履行之行為而承擔任何責任。

醫療禮賓服務

如您(受保人)須接受的治療屬醫療所需，您可致電醫療禮賓服務熱線，我們將委派醫療禮賓顧問為您服務。無論是否選擇網絡醫生，醫療禮賓顧問均可代您預約診症服務及處理保險有關文件，包括入院預先批核及醫療費用索償表格等。

「愛·護航」靈活醫保(鑽級)受保人尊尚禮遇

每次在香港入院，您都可享用一次免費的貴賓車接送服務，舒適地往返醫院及您在香港的住所或辦公地點。請您至少提前一個工作天預約此項服務。此服務須受醫療禮賓服務的詳細條款及細則約束，並取決於服務供應商當時的貴賓車供應情況。



步驟 1

當您須接受的治療屬醫療所需，請致電**醫療禮賓服務熱線***，我們將為您委派一位指定醫療禮賓顧問。



步驟 2

醫療禮賓顧問可按您選擇的日期時間，代您預約所有診症服務。



步驟 3

醫療禮賓顧問助您填寫預先批核申請表格(表格I)，並交由您審閱及核實，然後簽署及自行提交。同時，請要求主診醫生簽署預先批核申請表格(表格II)相關部分。



步驟 4

我們會通知您有關預先批核情況。



步驟 5

於你所選擇之網絡醫院接受治理時，只須提供有效身份證明文件，即可享用預先批核免找數服務。



步驟 6

出院後，如需索取賠償[#]，醫療禮賓顧問可助您填寫索償表格(第I部分)，並交由您審閱及核實，然後簽署及自行提交。同時，請要求主診醫生簽署索償表格有關部分(第II部分)。我們將主動跟進及讓您知悉索償情況。

* 選擇語言後，請按「1」字以選擇自願醫保，並再按「1」字選擇鑽級計劃，或按「2」字選擇其他自願醫保計劃。醫療禮賓顧問將為您提供有關服務。

[#] 請參閱第9頁「付款及索償」部分。

免責聲明：醫療禮賓服務並不能用作支援危急醫療需求。如您需要緊急的醫療輔助，請直接聯絡救護車服務或到醫院求醫，而非使用醫療禮賓服務的預約貴賓車及預約服務。

增值服務

有關醫療禮賓服務更多資訊如下：

醫療禮賓服務並不屬於滙豐標準醫保／「愛·護航」靈活醫保保單的一部分。有關醫療禮賓服務，請參閱 www.hangseng.com/vhis 所列條款及細則。

有關醫療禮賓服務部分條款及細則的簡略摘要如下：

- a. 醫療禮賓服務（「醫療禮賓服務」）專為滙豐自願醫保合資格客戶而設，並須受本文所有條款及細則約束。
- b. 對於醫療禮賓服務，「合資格客戶」僅指滙豐標準醫保／「愛·護航」靈活醫保有關保單的合資格受保人。
- c. 醫療禮賓服務只適用於關乎合資格客戶有關保單的情況，並受本文所有條款約束。
- d. 任何人士或保單持有人如非滙豐標準醫保／「愛·護航」靈活醫保受保人，均不可視為醫療禮賓服務合資格客戶。
- e. 在任何情況下，醫療禮賓服務須受本公司所定條款及細則約束。
- f. 於任何及所有情況下，即使已安排或確認有關預約，醫療禮賓服務仍須視乎供應情況而定。以下任何事項並無保證：a) 無論已否預約，均不保證可與醫生會面或接受醫生診治；b) 無論已否預約，均不保證可安排或準時提供貴賓車服務（只限「愛·護航」靈活醫保（鑽級）受保人）。
- g. 本公司有權隨時及不時酌情更改及修訂本條款及細則，並可取消及 / 或終止醫療禮賓服務提供的任何服務。對於本條款及細則的任何更改，或本公司就醫療禮賓服務行使任何酌情權而可能造成的任何直接或間接損失、損害、利益損失或支出，本公司毋須承擔責任。
- h. 如因任何延誤或未能履行任何醫療禮賓服務或有關事項，而可能造成任何直接或間接損失、損害、利益損失或傷害，本公司毋須承擔責任。有關情況包括但不限於以下所述：
 - i) 超出本公司或本公司任何服務供應商合理控制範圍以外的任何事件；或
 - ii) 本公司無法合理預期的任何事件；或
 - iii) 關乎任何服務供應商或獨立承辦商（包括但不限於任何汽車公司及醫療供應商）的任何事宜、延遲、服務、服務水準、遺漏、意外或事件；或
 - iv) 任何醫療禮賓服務或任何貴賓車安排服務的任何延遲或無法使用情況；或
 - v) 關乎任何醫療禮賓服務或任何貴賓車安排服務的任何服務質素。
- i. 本公司於醫療禮賓服務擔任協調角色，目標是於本公司指定服務範圍內，並受本文所有條款及細則約束下，為合資格客戶提供特定支援。即使在此刊載任何內容，本公司並不提供亦不會提供以下任何服務：a) 須具備有關醫療業務牌照的任何醫療服務；b) 須具備有關汽車業務牌照的運輸服務。合資格客戶如有危急或嚴重事故，需要緊急救援服務，應直接聯絡救護車而非使用醫療禮賓服務。
- j. 於香港安排貴賓車接送服務（「貴賓車安排服務」），只為受保於「愛·護航」靈活醫保（鑽級）的合資格客戶提供，並受本文所有條款約束：

於本文所有條款及細則約束下，本公司將於有關保單有效期間協助合資格客戶與第三方服務供應商安排，於本公司指定的香港境內服務地區提供貴賓車接送服務，往返住所 / 工作地點及醫院（須符合有關保單定義）。貴賓車安排服務只限須於本港醫院接受治療及住院的合資格客戶，並於有關期間符合以下貴賓車安排服務的醫療準則（「貴賓車安排服務的醫療準則」）：

於本條款及細則有效的有關期間，如受保人（須為合資格客戶）患上有關保單定義的傷病，並經有關保單定義的註冊醫生建議，根據醫療所需住院接受治療（須符合有關保單定義）。

客戶服務

我們全力支持您的治療及康復之路。在保單生效後，您可隨時透過以下熱線及聯絡方法獲得協助。

客戶服務熱線

服務類別	適用之保險計劃	熱線電話	服務時間
一般保單服務熱線	滙豐標準醫保／ 「愛·護航」靈活醫保 (銅級、銀級及金級)	電話：(852) 2583 8000	星期一至五：早上九時至晚上八時 星期六：早上九時至下午一時 (公眾假期除外)
	「愛·護航」靈活醫保 (鑽級)	電話：(852) 3663 5911	星期一至五：早上九時至晚上八時 星期六：早上九時至下午一時 (公眾假期除外)
自願醫保理賠及 醫療禮賓服務熱線	所有計劃	電話：(852) 3128 0122 選擇語言後，請按「1」字以 選擇自願醫保，並再按「1」 字選擇鑽級計劃，或按「2」 字選擇其他自願醫保計劃	24小時
全球支援及 緊急醫療熱線	「愛·護航」靈活醫保	電話：(852) 2193 5863	24小時

其他服務

服務類別	聯絡方法
表格下載	www.hangseng.com/vhis
預先批核申請	電郵地址：vhispa@hsbc.com.hk 傳真：(852) 3409 1070
個人醫療保險索償服務	傳真：(852) 3418 4976
通訊地址	滙豐人壽保險(國際)有限公司 香港九龍深旺道1號滙豐中心1座18樓

本用戶指南概述滙豐自願醫保標準計劃及「愛·護航」自願醫保靈活計劃（「計劃」）之特點及保障，僅供參考之用。本用戶指南並非保單條款或其任何部分之一。所有計劃之條款及細則，均詳細列於保單條款及保單附表中。如用戶指南與您的保單條款及保單附表有任何差異，概以保單條款及保單附表為準。

本公司獲保險業監管局授權及受其監管，於香港特別行政區經營長期保險業務。恒生銀行有限公司（「恒生銀行」）乃根據保險業條例（香港法例第41章）註冊為本公司於香港特別行政區分銷人壽保險之保險代理機構（牌照號碼：FA3168）。

計劃為本公司之產品而非恒生銀行之產品，由本公司所承保並只擬在香港特別行政區透過恒生銀行銷售。本公司將負責為您提供保險保障及保單之醫療網絡管理。計劃並非銀行存款或銀行儲蓄計劃。

2024年11月