

# 有關新型冠狀病毒之服務安排 常見問題 – 恒生銀行客戶適用



更新: 2020 年 2 月 6 日

昆士蘭保險旅遊保險關於新型冠狀病毒保障摘要:

保障項目	投保旅遊保險及行程安排到湖北省		投保旅遊保險及行程安排到全球	
	1 月 23 日上午 10 時 00 分前	1 月 23 日上午 10 時 00 分或以 後 <sup>1</sup>	1 月 31 日中午 12 時 00 分前後	1 月 31 日中午 12 時 00 分或以 後 <sup>1</sup>
醫療費用	√	√*	√	√*
取消旅程 <sup>2</sup>	√	X	√	X
縮短旅程 <sup>2</sup>	√	X	√	X

註:

\*根據保單條款, 受保人計劃行程時應採取合理謹慎態度。請留意事態發展, 或參考世界衛生組織、香港政府或當地政府對旅遊目的地發出避免非必要行程的旅遊警示。

1. 截單日期及時間只適用於由新型冠狀病毒引致的索償。其他保障仍按保單條款維持有效。
2. 適用於受保人、其直系親屬或緊密商業夥伴感染新型冠狀病毒及由註冊醫生證實可危害生命或損害健康狀況。

## Q1. 如果我確診患上新型冠狀病毒, 我可以獲得醫療費用保障嗎?

如受保人在海外旅遊期間確診患上新型冠狀病毒, 可以索償醫療費用及在回港後九十(90)日內仍需接受註冊西醫的跟進治療費用。

受保人在計劃旅程時需小心謹慎地採取預防措施及參考世界衛生組織、香港政府或當地政府的發出的旅遊警示。請瀏覽世界衛生組織 (<https://www.who.int/>) 或衛生署 (<https://www.dh.gov.hk/cindex.html>) 網頁。

## Q2. 如果我想取消海外旅行, 我可以申請索償取消旅程嗎?

根據保單條款及細則, 除非受保人、其直系親屬或緊密商業夥伴感染新型冠狀病毒, 否則取消旅程保障項目不包括由新型冠狀病毒所產生的費用。

本公司會根據個別情況作出考量, 賠償受保人的預付交通及/或住宿費用之無法討回的損失或相關行政費, 惟保單必需於以下時間成功投保:

- 單次旅遊保險
  - 2020 年 1 月 23 日上午 10 時 00 分之前 – 湖北省;
  - 2020 年 1 月 31 日中午 12 時 00 分之前 – 全球; 或
- 全年旅遊保險或行程安排 (以較遲者為準)
  - 2020 年 1 月 23 日上午 10 時 00 分之前 – 湖北省;
  - 2020 年 1 月 31 日中午 12 時 00 分之前 – 全球

如以上情況均不適用, 但受保人欲更改是次行程, 本公司會作出特別安排, 接受受保人於保單開始日期 6 個月內更改行程。請於原定行程前 24 小前將保單號碼、聯絡資料、更改的行程資料及航班, 電郵至 [cs.gihk@qbe.com](mailto:cs.gihk@qbe.com)。

- 如行程日數及/或目的地與原定行程不同, 本公司或會收取額外保費。
- 如更改後的行程日數較短, 本公司將不會退還原定保費。

## 有關新型冠狀病毒之服務安排 常見問題 – 恒生銀行客戶適用



本公司保留 6 個月內調整保費及保單條款的權利。

### Q3. 如果我比原定行程提早回港，我可以申請索償縮短旅程嗎？

根據保單條款及細則，除非受保人、其直系親屬或緊密商業夥伴患上嚴重疾病，否則縮短旅程保障項目不包括由新型冠狀病毒所產生的費用。

本公司會根據個別情況作出考量，賠償受保人的預付交通及/或住宿費用之無法討回的損失或相關行政費，惟保單必需於以下時間成功投保：

- 單次旅遊保險
  - 2020 年 1 月 23 日上午 10 時 00 分之前 – 湖北省;
  - 2020 年 1 月 31 日中午 12 時 00 分之前 – 全球; 或
- 全年旅遊保險或行程安排 (以較遲者為準)
  - 2020 年 1 月 23 日上午 10 時 00 分之前 – 湖北省;
  - 2020 年 1 月 31 日中午 12 時 00 分之前 – 全球

### Q4. 如果香港居民被其他國家拒絕入境，我可以申請索償取消旅程嗎？

很抱歉，根據保單條款及細則，取消旅程保障項目不包括因香港居民被其他國家拒絕入境所產生的費用。

如受保人的行程仍未開始，本公司會作出特別安排，接受受保人於保單開始日期 6 個月內更改行程。請於原定行程前 24 小時前將保單號碼、聯絡資料、更改的行程資料及航班，電郵至 [cs.gihk@qbe.com](mailto:cs.gihk@qbe.com)。

- 如行程日數及/或目的地與原定行程不同，本公司或會收取額外保費。
- 如更改後的行程日數較短，本公司將不會退還原定保費。

本公司保留 6 個月內調整保費及保單條款的權利。

### Q5. 如果我被迫滯留在武漢，我可以延長保單保障期嗎？

如旅程無可避免地受延誤，本保單之保障將自動延長最多 10 天。

### Q6. 如果我在旅程中被當地或香港政府強制隔離，我可以得到賠償嗎？

很抱歉，根據保單條款及細則，保單不保障被強制隔離有關之損失。

### Q7. 如果我的飛機 / 火車班次受到阻延，我可以因此索償行程延誤嗎？

如受保人的飛機、火車或船隻班次延誤時間 6 小時或以上，可以索償行程延誤保障。

## 有關新型冠狀病毒之服務安排 常見問題 – 恒生銀行客戶適用



### **Q8. 如果我在受交通管制城市患病，可以得到緊急醫療護送保障嗎？**

若受保人於香港境外旅遊時受傷或患上疾病，全球緊急援助服務會根據受保人的身體狀況，提供適當的緊急醫療護送，以便安排受保人到最就近設有適當及足夠醫療設施的醫院或診所。

請注意，最終仍需視乎當地及香港政府的實際交通情況是否容許此安排。

如需醫療援助，請致電 24 小時全球緊急援助熱線+852 2862 0183。

### **Q9. 如果我需要提出索償，應該如何做？**

如受保人需要提出索償，請登入昆士蘭保險索償網站<https://claims.qbe.com/claims/>提交索償申請。

所需文件：

- 1) 航空/鐵路公司發出之航班/火車延誤或取消證明
- 2) 原定出發及更改後的電子機票
- 3) 登機證
- 4) 住宿或訂購酒店的單據
- 5) 其他索償項目的單據

由於事態有機會不斷發展及影響其他地區，本公司保留根據最新情況及旅遊警告而作出相應調整並不作另行通知的權利，請採取適當的預防措施，如情況許可，請避免前往受影響地區的不必要行程。

如想獲取更多有關新型冠狀病毒的資訊，請瀏覽世界衛生組織 (<https://www.who.int/>) 或衛生署 (<https://www.dh.gov.hk/cindex.html>) 網頁。

以上常見問題只作參考，詳細保單條款請參閱保單內容。

-完-