

# 汇丰自愿医保标准计划 「爱·护航」自愿医保灵活计划

## 保单持有人指南

综合重点说明



# 有关您的保单

在汇丰人寿保险（国际）有限公司（「汇丰保险」、「本公司」或「我们」），我们明白保险细节往往令人觉得复杂，因此专诚为您编制保单持有人指南（「用户指南」），旨在解释保单的基本资讯及您的汇丰自愿医保标准计划（「汇丰标准医保」）/「爱·护航」自愿医保灵活计划（「『爱·护航』灵活医保」）（「有关保单」）如何为您提供所需保障。每份保单的保障范围因人而异，您的保单文件已详细列明您的保障内容，我们建议您仔细阅读保单，并与其他重要文件一同保管于安全地方。

更改保单相当简单方便。您可透过恒生银行网站下载更改保单表格（请参阅第16页「其他服务」部分），填妥后寄回香港九龙深旺道1号汇丰中心1座18楼，汇丰人寿保险（国际）有限公司；亦可将表格交回恒生银行分行。

# 认识您的医疗卡

您可透过医疗卡使用**汇丰保险的全方位医疗网络**内的网络医疗设施及无忧缴费安排。本用户指南将进一步说明有关之医疗机构及其服务，并向您解释如何使用这些服务。当您每次使用计划认可的医疗网络服务时，请出示医疗卡。您的医疗卡载有以下重要资料：

---

<b>保险计划名称</b>	选择的医保计划
<b>受保人姓名</b>	保单的受保人
<b>保单号码</b>	每份保单均获指定一组个别编号

---

**请注意以下有关医疗卡的重要事项：**

- 请核对医疗卡上的资料，如需任何更改，请致电一般保单服务热线。
- 如您遗失实体医疗卡并需要补领，请即致电一般保单服务热线。
- 请勿让他人使用您的医疗卡。

# 如何申请医疗索偿

## 适用于汇丰标准医保 / 「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

您的保单为您提供医疗保障，并根据保单保障范围让您自由选择医生及医疗机构，包括私家医院和日间手术护理中心。

如需要医疗服务并享用免找数服务<sup>1,2</sup>，请致电自愿医保理赔及医疗礼宾服务热线查阅保障范围。根据保单条款所定义，所有实际的合资格费用应为合理、按惯例及医疗所需。

### 食道胃十二指肠内窥镜（「胃镜」）及 / 或结肠镜（「肠镜」）检查之免找数服务<sup>1,2</sup>

您于**汇丰保险的全方位医疗网络**<sup>1</sup>提供之日间手术护理中心内接受胃镜及 / 或肠镜检查，出示医疗卡即可享有轻松免找数服务<sup>1,2</sup>，接受治疗前需获得预先批核。

#### 简单步骤，享用便捷免找数服务<sup>1,2</sup>

#### 1 致电

如需预先批核免找数服务<sup>1,2</sup>，请致电我们的自愿医保理赔及医疗礼宾服务热线 (852) 3128 0122\*。

#### 2 预约诊症

于**汇丰保险的全方位医疗网络**名单中搜寻您的首选网络医疗机构，并直接向您所选的网络医疗机构预约诊症。

#### 3 求诊<sup>3</sup>

在已选取之网络医疗机构登记时，出示个人身份证明文件及医疗卡。

#### 4 申请预先批核

如网络医疗机构的医生确认胃镜及 / 或肠镜检查属医疗需要，您需要签署预先批核申请表，然后由网络医生为您递交申请。您可于恒生银行网站下载预先批核申请表（请参阅第16页「其他服务」部份），或致电自愿医保理赔及医疗礼宾服务热线向我们索取。

#### 5 预先批核获得确认

我们将会于二至五个工作日内透过电话及确认信通知您批核结果。如获批核，网络医疗机构会为您预约，您即可享有免找数服务<sup>1,2</sup>。

#### 6 收取报告及诊断

网络医疗机构的医生会为您详细讲解医疗报告。

\* 选择语言后，请按「1」选择自愿医保，然后按「1」选择灵活计划（钻级），或按「2」选择标准计划和灵活计划（铜级、银级、金级及铂级）。

# 如何申请医疗索偿

## 适用于汇丰标准医保

### 使用非网络医生时的付款及索偿

若于非网络医疗机构接受治疗或医疗服务，您需要先缴付医疗费用，所有实际费用将根据保单条款作出赔偿。

所有索偿必须于出院或有关医疗服务完成及完结日期起计90日内递交申请。在缴付费用时，请连同以下文件要求主诊医生填写索偿表格：

- 出院摘要；
- 收费明细项目；及
- 医生收费单，以提供所需医疗资料（如诊断、手术及外科医生名称等）。

您可在我们的网站下载或致电理赔服务热线（请参阅第16页「其他服务」部份）索取索偿表格。请递交收据正本、填妥的索偿表格及/或出院摘要及有关医疗文件，根据通讯地址向汇丰人寿保险（国际）有限公司索偿部申请索偿。

**汇丰标准医保**之投保人可尊享**医疗礼宾服务**（免费贵宾车服务除外），如需支援请致电**医疗礼宾服务热线**查询。有关详情，请参阅「**增值服务**」部分。

#### 重要事项

- 根据您的医疗保单列明的条款及细则，入住医院接受胃镜及/或肠镜检查所需医疗费用仅于医疗需要情况下，方可索偿住院保障。
- 如预先批核申请表格所提供资料不足或不正确，或会令批核延迟。
- 所有已缴或未缴付医疗开支（包括可能获赔偿部分）均由您承担，直至本公司根据保单确认为合格索偿费用。
- 本公司赔款项只包括有关保单附表之合格医疗费用，并于任何情况下不可超过保障上限，或保单附表设定的每年最高赔偿总额。
- 透过主诊医生填写预先批核申请或索偿表格，或须缴付费用。您如未缴清差额欠款<sup>4</sup>，本公司保留限制您的日后预先批核免找数（挂账服务）的资格及权利。
- 无论任何原因，如免找数服务未获预先批核，则您须先行缴付医疗费用，然后索取赔偿，数额不高于有关保障上限及保险计划的每年最高赔偿总额，并符合保单内设定的条款及细则。
- 于若干情况下，我们将不予预先批核，原因包括但不限于：(i)有关治疗、程序、药物、化验或服务并非医疗需要，或(ii)保单并不涵盖有关保障。
- 即使可享用上文所述免找数服务，但于若干情况下，可能须预先缴付诊症费用。此时，如投保人已获预先批核于同一选定网络设施接受治疗，则预缴费用可获退还，退款将由网络设施直接安排。可获退还费用的治疗前诊症只限一次，并须于特定治疗前一个月内进行。为免存疑，预缴并获退还费用的治疗前诊症不可视为有关保单下「入院前或出院后/日间手术前后的门诊护理」而索偿。
- 如投保人于同一选定网络设施接受已获预先批核的特定治疗，治疗后复诊费用可获豁免。就每次已获预先批核的特定治疗后复诊只限一次，并只限作讲解报告用途。为免存疑，获豁免费用的治疗后复诊不可视为有关保单下「入院前或出院后/日间手术前后的门诊护理」。

1. 网络医生及网络医疗机构为独立第三者，并非本公司代理。本公司对网络医生及网络医疗机构提供的医疗服务不承担任何义务或责任，本公司毋须就该网络医生及网络医疗机构之任何行为或未履行为而承担任何责任。网络医疗机构提供免找数服务取决于（a）适用保障限额、适用保障范围、自付费（如有）及保单之相关条款和保障下之不受保项目；及（b）网络医疗机构接受免找数服务。免找数服务适用于网络医疗机构，并视乎保单之条款及细则。
2. 免找数服务乃付款保证服务且不属于相关保单之产品特点的一部份。本公司可透过该免找数服务就相关保单代表保单持有人直接向网络设施支付费用。这并非承认索偿的资格及实际有权获付的合格医疗费用受相关保单的条款及保障所规限。此免找数服务将只会涵盖在预先批核限额内及为医疗所需的指定医疗服务之医疗费用。
3. 在网络医生登记免找数服务时，必须出示身份证明文件及医疗卡，否则不可使用免找数服务。
4. 差额欠款即指本公司向网络医疗机构支付了您所选择之计划自付费，或不受保事项、超出保障的最高总额或您的计划项目的每年保障总限额的有关费用。

# 如何申请医疗索偿

适用于「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

**透过汇丰保险的全方位医疗网络<sup>1</sup>专享香港、中国内地与海外入院及/ 或治疗之免找数服务<sup>1,2</sup>**

作为尊贵的「爱·护航」灵活医保客户，您可透过**汇丰保险的全方位医疗网络**，专享庞大医生网络及设备完善的网络医疗机构服务。**汇丰保险的全方位医疗网络**为一站式医疗平台，致力为您提供简便行政程序及优质医疗服务。若您透过我们的网络医生取得治疗的预先批核，并在网络医疗机构接受治疗，您即可享用免找数服务<sup>1,2</sup>。

简单步骤，享用便捷免找数服务<sup>1,2</sup>

## 1 致电

如需预先批核免找数服务<sup>1,2</sup>：  
请致电我们的自愿医  
理赔及医疗礼宾服务热  
线 (852) 3128 0122\*。

## 2 预约诊症

于**汇丰保险的全方位医疗网络**  
名单中搜寻您的首选网络医生/  
医疗机构，并直接向您所  
选的网络医生 / 医疗机  
构预约诊症。

## 3 求诊<sup>3</sup>

在已选取之网络医疗机构登  
记时，出示个人身份证明文  
件及医疗卡。

## 4 申请预先批核

当网络医生确认住院或日间手术中心的治疗是医疗需要，您需要签署预先批核申请表，然后由网络医生或医疗机构为您递交申请。您可于恒生银行网站下载预先批核申请表（请参阅第16页「其他服务」部份），或致电自愿医理赔及医疗礼宾服务热线向我们索取。

## 5 预先批核获得确认

我们会在二至五个工作天内，透过电话及确认信通知您预先批核结果及限额。

## 6 通知网络医疗机构批核结果

我们会通知网络医生有关预先批核结果及挂账额。

## 7 接受治疗<sup>3</sup>

于网络医疗机构出示您的身份证明文件及医疗卡，安排住院或治疗。

\* 选择语言后，请按「1」选择自愿医保，然后按「1」选择灵活计划（钻级），或按「2」选择标准计划和灵活计划（铜级、银级、金级及铂级）。

# 如何申请医疗索偿

适用于「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

## 治疗后之程序

出院时/ 治疗后	出院/ 治疗后	支付差额欠款 <sup>4</sup>
我们将根据预先批核限额，直接向网络医疗机构缴付费用。	在索偿批核完成后，如有赔偿差额欠款或未缴交之自付费，您将收到差额通知书。	您须以支票付款，或直接由您指定的银行账户中扣除差额欠款。

### 重要事项

- 如预先批核申请表格所提供资料不足或不正确，或会令批核延迟。
- 所有已缴或未缴付医疗开支（包括可能获赔偿部分）均由您承担，直至本公司根据保单确认为合格索偿费用。
- 本公司赔索款项只包括有关保单附表之合格医疗费用，并于任何情况下不可超过保障上限，或保单附表设定的每年最高赔偿总额。
- 透过主诊医生填写预先批核申请或索偿表格，或须缴付费用。您如未缴清差额欠款，本公司保留限制您的日后预先批核免找数（挂账服务）的资格及权利。
- 无论任何原因，如免找数服务未获预先批核，则您须先行缴付医疗费用，然后索取赔偿，数额不高于有关保障上限及保险计划的每年最高赔偿总额，并符合保单内设定的条款及细则。
- 于若干情况下，我们将不予预先批核，原因包括但不限于：(i)有关治疗、程序、药物、化验或服务并非医疗需要，或(ii)保单并不涵盖有关保障。

1. 网络医生及网络医疗机构为独立第三者，并非本公司代理。本公司对网络医生及网络医疗机构提供的医疗服务不承担任何义务或责任，本公司毋须就该网络医生及网络医疗机构之任何行为或未履行行为而承担任何责任。网络医疗机构提供免找数服务取决于（a）适用保障限额、适用保障范围、自付费（如有）及保单之相关条款和保障下之不受保项目；及（b）网络医疗机构接受免找数服务。免找数服务适用于网络医疗机构，并视乎保单之条款及细则。
2. 免找数服务乃付款保证服务且不属于相关保单之产品特点的一部份。本公司可透过该免找数服务就相关保单代表保单持有人直接向网络设施支付费用。这并非承认索偿的资格及实际有权获付的合格医疗费用受相关保单的条款及保障所规限。此免找数服务将只会涵盖在预先批核限额内及为医疗所需的指定医疗服务之医疗费用。
3. 在网络医生登记免找数服务时，必须出示身份证明文件及医疗卡，否则不可使用免找数服务。
4. 差额欠款即指本公司向网络医疗机构支付了您所选择之计划自付费，或不受保事项、超出保障的最高总额或您的计划项目的每年保障总限额的有关费用。

# 如何申请医疗索偿

适用于「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

## 于香港使用非网络医生之免找数服务<sup>1,2</sup>

若您透过非网络医生在治疗前取得治疗之预先批核，并入住香港任何一间私家医院，您可享用免找数服务<sup>1,2</sup>。

### 简单步骤，享用便捷免找数服务<sup>1,2</sup>

#### 1 预约诊症

直接与您的非网络医生预约诊症。

#### 2 求诊<sup>3</sup>

在私家医院登记时，出示个人身份证明文件及医疗卡。

#### 3 于恒生银行网站下载表格

当非网络医生确认您于香港私家医院的住院或日间手术治疗是医疗需要您可于恒生银行网站下载预先批核申请表(请参阅第16页「其他服务」部份)，或致电自愿医保理赔热线向我们索取。

#### 4 申请预先批核

您需要签署预先批核申请表，并要求您的主诊医生填写有关部分，以电邮或传真方式递交申请。

#### 5 预先批核获得确认

当收到所有所需文件，我们会在二至五个工作日内透过电话及确认信通知您有关预先批核的结果及限额。

#### 6 通知医院有关预先批核结果

我们将会通知您的医院批核结果及挂账额。

#### 7 接受治疗<sup>3</sup>

于私家医院出示您的身份证明文件及医疗卡，安排住院或治疗。

在住院期间及出院之前，您可享用免找数服务<sup>1,2</sup>，惟须获确认预先批核。

# 如何申请医疗索偿

适用于「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

## 治疗后之程序

出院时/ 治疗后	出院/ 治疗后	支付差额欠款 <sup>4</sup>
我们将根据预先批核限额，直接向网络医疗机构缴付费用。	在索偿批核完成后，如有赔偿差额欠款或未缴交之自付费，您将收到差额通知书。	您须以支票付款，或直接由您指定的银行账户中扣除差额欠款。

### 重要事项

- 如预先批核申请表格所提供资料不足或不正确，或会令批核延迟。
- 所有已缴或未缴付医疗开支（包括可能获赔偿部分）均由您承担，直至本公司根据保单确认为合格索偿费用。
- 本公司赔索款项只包括有关保单附表之合格医疗费用，并于任何情况下不可超过保障上限，或保单附表设定的每年最高赔偿总额。
- 透过主诊医生填写预先批核申请或索偿表格，或须缴付费用。您如未缴清差额欠款，本公司保留限制您的日后预先批核免找数（挂账服务）的资格及权利。
- 无论任何原因，如免找数服务未获预先批核，则您须先行缴付医疗费用，然后索取赔偿，数额不高于有关保障上限及保险计划的每年最高赔偿总额，并符合保单内设定的条款及细则。
- 于若干情况下，我们将不予预先批核，原因包括但不限于：(i)有关治疗、程序、药物、化验或服务并非医疗需要，或(ii)保单并不涵盖有关保障。

# 如何申请医疗索偿

适用于「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

## 付款及索偿

若于以下情况接受治疗或医疗服务，您须先行缴付医疗费用，所有实际费用将根据保单条款作出赔偿。

- 未获预先批核；
- 于香港公立医院入住大房 / 私家病房；
- 超出预先批核限额；及 / 或
- 住院前 / 出院后接受诊治。

所有索偿须于出院或有关医疗服务完成及完结日期起计90天内递交申请。在缴付费用时，请连同以下文件要求主诊医生填写索偿表格：

- 出院摘要；
- 收费明细项目；及
- 医生收费单，以提供所需医疗资料（如诊断、手术及外科医生的名称等）。

您可在我们的网站下载或致电自愿医保理赔及医疗礼宾服务热线（请参阅第16页「其他服务」部份）索取索偿表格。请递交收据正本、填妥的索偿表格及 / 或出院摘要及有关医疗文件，根据通讯地址向汇丰人寿保险（国际）有限公司索偿部申请索偿。

**「爱·护航」灵活医保**之投保人可尊享**医疗礼宾服务**（免费贵宾车只适用于「爱·护航」灵活医保（钻级）投保人），如需支援，请致电**自愿医保理赔及医疗礼宾服务热线**查询。有关详情，请参阅**「增值服务」**部分。

1. 网络医疗机构提供免费找数服务取决于（a）适用保障限额、适用保障范围、自付费（如有）及保单之相关条款和保障下之不受保项目；及（b）网络医疗机构接受免找数服务。免找数服务适用于网络医疗机构，并视乎保单之条款及细则。
2. 免找数服务乃付款保证服务且不属于相关保单之产品特点的一部份。本公司可透过该免找数服务就相关保单代表保单持有人直接向网络设施支付费用。这并非承认索偿的资格及实际有权获付的合资格医疗费用受相关保单的条款及保障所规限。此免找数服务将只会涵盖在预先批核限额内及为医疗所需的指定医疗服务之医疗费用。
3. 在非网络医生登记免找数服务时，必须出示身份证明文件及医疗卡，否则不可使用免找数服务。
4. 差额欠款即指本公司向网络医疗机构支付了您所选择之计划自付费，或不受保事项、超出保障的最高总额或您的计划项目的每年保障总限额的有关费用。

# 如何申请身故赔偿

## 适用于汇丰标准医保/「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

如受保人不幸身故，受益人/索偿人请根据以下步骤通知我们。如所提交的资料文件正确无误，我们将根据保障表内的恩恤身故赔偿金额于递交索偿申请后七个工作日支付予受益人。

### 所需文件

**1** 由受益人/索偿人填写之**汇丰保险身故赔偿索偿表**（第一部份）。

- 2**
- 死亡证书之核实正本；
  - 受保人身份证副本；
  - 受益人身份证副本；如果没有指定受益人，须递交遗产管理人/遗嘱执行人之身份证副本；
  - 受保人与受益人之关系证明文件副本；
  - 最近三个月的住址证明副本；及
  - 保单正本。

**3** 如果没有指定受益人，须递交**遗产管理书/遗嘱认证的核实正本**。

**4** 基于个别情况及本公司有关索偿决定，须递交其他**死亡证明文件**。

### 索偿申请



邮寄至汇丰人寿保险(国际)有限公司索偿部之通讯地址；



在香港特别行政区任何一间恒生银行分行递交；或



联络我们的电话索偿顾问。

适用于「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

## 全球支援及紧急医疗热线

您可致电由国际救援(香港)有限公司提供的24小时全球支援及紧急医疗热线(852) 3128 0135。该热线以英语、广东话或普通话提供服务，包括中国内地及海外入院按金保证豁免、法律转介服务、医疗及旅游咨询等。此项服务为自选项目，如无需要，您可选择退出。

如您因紧急情况入住中国内地及海外医院，救援公司<sup>2</sup>将于可行情况下提供高达7,000美元之入院按金保证，惟于享用按金保证服务前，您或您的代表须提供有效之信用保证。任何有关第三方的费用须由投保人负责，救援公司毋须承担任何责任。

### 重要事项

您可致电24小时全球支援及紧急医疗热线查询中国内地及海外的全球医疗设施网络或获取相应服务。

## 第二医疗意见<sup>3</sup>

如您不幸确诊以下严重疾病，我们可协助您于**汇丰保险的全方位医疗网络**名单上的医生<sup>4</sup>或其他医疗专家寻求第二医疗意见。

受保障之严重疾病或伤病列表：

癌症

中风

肾衰竭

运动神经元病

阿尔茨海默氏病

帕金森病

完全及永久伤残

肝炎

心肌病

肠传染病

重要器官衰竭（末期疾病）

冠状动脉手术/血管成形术

脑肿瘤

失聪

丧失说话能力

复杂妇科疾病

骨髓增生异常综合症

骨科：关节置换术；有关手部的复杂手术；  
肩旋转肌腱病症

颈动脉内膜切除术

脊髓肿瘤及需要介入性治疗的手术或程序之病症

需要介入性治疗的手术或程序之眼部疾病—  
不包括简单白内障/及矫正视力手术

重要器官移植

多发性硬化症

昏迷

断肢

严重烧伤

心瓣疾病/心瓣置换或修复

儿科神经外科病症

儿科心脏病症

儿科畸形

癫痫手术

## 适用于「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

您可依照以下步骤获得第二医疗意见：

### 1 步骤 1

在您取得医生初步诊断后请致电我们的自愿医保理赔及医疗礼宾服务热线(852) 3128 0122\*。

### 2 步骤 2

我们将为您说明获取第二医疗意见的程序，收集及核实您的诊断资料，协助您向医疗专家寻求第二医疗意见。

### 3 步骤 3

我们将为您提供网络医生或医疗专家资料。

### 4 步骤 4

您需要签署同意书以确认同意寻求第二医疗意见。

### 5 步骤 5

一般而言，第二医疗意见将于集齐所有资料后十个工作日内为您提供。复杂个案的处理时间可能较长。

### 6 步骤 6

我们将为您安排网络医生或医疗专家面谈，提供及详细解释第二医疗意见。

#### 重要事项

我们只提供约见网络医生或本公司委托的其他医疗专家的初次咨询服务，及负责初次咨询的收费。网络医生或其他医疗专家所要求的其他开支（包括但不限于任何药物、跟进咨询、额外化验或治疗）均不受保障，除非相关药物、跟进咨询、额外化验或治疗是有医疗需要，并根据「爱·护航」灵活医保的条款及细则，涵盖于保单的保障范围内。就本公司转介或安排的网络医生或其他医疗专家所提供的任何医疗意见，我们均毋须承担责任。倘若您的严重疾病在「爱·护航」灵活医保的保单合约中列明为不保事项，您将不获享此服务。有关详情，请参阅您的保单条款及细则。

\* 选择语言后，请按「1」选择自愿医保，然后按「1」选择灵活计划（钻级），或按「2」选择标准计划和灵活计划（铜级、银级、金级及铂级）。

适用于「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

## 中国内地及海外住院保证免按金服务<sup>1</sup>

若受保人在中国内地或海外身体受伤或患上突发疾病，需要入住中国内地或海外医院接受治疗，保证可获最高7,000美元的住院按金豁免，以方便您入住医院。

### 步骤 1

致电24小时全球支援及紧急医疗热线  
(852) 3128 0135，并提供您的保单号码及姓名。

### 步骤 2

经批准后，前往就近的医院并出示有关身份证明文件（例如护照、回乡证或香港身份证）。救援公司<sup>2</sup>将向医院提供入院按金保证。

### 步骤 3

请于出院时向医院支付全数医疗费用。于任何情况下，救援公司将不会代您支付任何医疗费用。

### 步骤 4

如入院时遇上任何问题，请致电24小时全球支援及紧急医疗热线求助。

#### 中国内地及海外医院名单：

您可致电24小时全球支援及紧急医疗热线查询最新的中国内地及海外医院名单。**由于名单可能不时更改，请于入院前确定所选医院为名单所列。**

#### 重要事项

您可致电24小时全球支援及紧急医疗热线查询中国内地及海外的全球医疗设施网络或获取相应服务。

- 中国内地及海外医院住院保证免收按金服务是由非本公司之代理的独立承办商（「独立服务供应商」）作协办机构提供的自选服务，并须受以下条款约束：
    - 此服务的提供须受中国内地及海外医院住院保证免收按金服务之条款及细则约束。本公司保留不时修订有关条款及细则之权利而不作预先通知。
    - 此为自选服务，客户可透过书面通知本公司选择退出。
    - 受保人使用任何独立服务供应商之服务，须受独立服务供应商（可不时修订）的条款及细则约束。
    - 本公司毋须就该机构提供之服务作表述、保证及承诺。
    - 本公司毋须就以下任何及全部情况向保单持有人或受保人承担任何责任：(i) 由任何中国内地及海外医院或任何地方的医疗服务供应商提供的任何疗程及服务，(ii) 任何由协办机构或独立服务供应商提供的行动、活动、服务或回覆，或 (iii) 受保人及 / 或保单持有人因该协办机构、独立服务供应商或其代理提供之任何服务或建议或该等服务之供应而直接或间接蒙受或产生（或可能蒙受或产生）之任何及一切损失、损害、费用、起诉、诉讼或法律程序。
  - 此项服务由救援公司提供。该救援公司为独立承办商，并非本公司的代理。本公司毋须就救援公司提供之服务供应作出表述、保证或承诺，及毋须就受保人因救援公司或其代理提供之服务或建议或该等服务之供应而直接或间接蒙受或产生之任何损失、损害、费用、起诉、诉讼或法律程序，向保单持有人或受保人承担任何责任。本公司保留不时修订有关条款及细则之权利而不作预先通知。
  - 第二医疗意见是由独立医疗服务机构提供。该机构为独立承办商，并非本公司代理。本公司毋须就该医疗机构及医院向保单持有人或任何受保人士所提供的医疗意见及任何有关事项承担责任。本公司保留不时修订有关条款及细则之权利而不作预先通知。
  - 医疗网络名单上列明的网络医生可由本公司自行决定不时修改，而不作预先通知。网络医生为独立第三者，并非本公司代理。本公司对网络医生提供的医疗服务不承担任何义务或责任，本公司毋须就该网络医生之任何行为或未履行为之行为而承担任何责任。
- \* 选择语言后，请按「1」选择自愿医保，然后按「1」选择灵活计划（钻级），或按「2」选择标准计划和灵活计划（铜级、银级、金级及铂级）。

适用于「爱·护航」灵活医保（铜级、银级、金级、铂级及钻级）

## 医疗礼宾服务

如您（投保人）须接受的治疗属医疗所需，您可致电医疗礼宾服务热线，我们将委派医疗礼宾顾问为您服务。无论是否选择网络医生，均可代您预约诊症服务，以及处理保险有关文件，包括入院预先批核及医疗费用索偿表格等。

### 「爱·护航」灵活医保（钻级）投保人尊尚礼遇

每次在香港入院，您都可享用一次免费的贵宾车接送服务，往返医院及您在香港的住所或办公地点。请您至少提前一个工作天预约此项服务。此服务须受医疗礼宾服务的详细条款及细则约束，并取决于服务供应商当时的贵宾车供应情况。

#### 1 步骤 1

当您须接受的治疗属医疗所需，请致电自愿医保理赔及医疗礼宾服务热线(852) 3128 0122\*，我们将为您委派一位指定医疗礼宾顾问。

#### 2 步骤 2

医疗礼宾顾问可按您选择的日期时间，代您预约所有诊症服务。

#### 3 步骤 3

医疗礼宾顾问助您填写预先批核申请表格(表格I)，并须由您审阅及核实，然后签署及自行提交。同时，请要求主诊医生签署预先批核申请表格(表格II)有关部分。

#### 4 步骤 4

我们会适时通知有关预先批核情况。

#### 5 步骤 5

于已选网络医疗机构接受治理时，只须提供有效身份证明文件及医疗卡，即可享用预先批核免找数服务。

#### 6 步骤 6

出院后，如想索取赔偿<sup>#</sup>，医疗礼宾顾问可助您填写索偿表格（第I部分），并须由您审阅及核实，然后签署及自行提交。同时，请要求主诊医生签署索偿表格有关部分（第II部分）。我们将主动跟进及让您知悉索偿情况。

\* 选择语言后，请按「1」选择自愿医保，然后按「1」选择灵活计划（钻级），或按「2」选择标准计划和灵活计划（铜级、银级、金级及铂级）。

<sup>#</sup> 请参阅第9页「付款及索偿」部分。

注：医疗礼宾服务并不能用作支援危急医疗需求。如您需要紧急的医疗辅助，请直接联络救护车服务或到医院求医，而非使用医疗礼宾服务的预约贵宾车及预约服务。

有关医疗礼宾服务更多资讯如下：

医疗礼宾服务并不属于汇丰保险自愿医保计划（「汇丰保险自愿医保」）保单的一部分。有关医疗礼宾服务，请参阅[www.hangseng.com/vhis](http://www.hangseng.com/vhis)所列条款及细则。

有关医疗礼宾服务部分条款及细则的简略摘要如下：

- a. 医疗礼宾服务（「医疗礼宾服务」）专为汇丰保险自愿医保合格客户而设，并须受本文所有条款及细则约束。
- b. 对于医疗礼宾服务，「合格客户」仅指汇丰保险自愿医保有关保单的合格受保人。
- c. 医疗礼宾服务只适用于关乎合格客户有关保单的情况，并受本文所有条款约束。
- d. 任何人士或保单持有人如非汇丰保险自愿医保受保人，均不可视为医疗礼宾服务合格客户。
- e. 在任何情况下，医疗礼宾服务须受本公司所定条款及细则约束。
- f. 于任何及所有情况下，即使已安排或确认有关预约，医疗礼宾服务仍须视乎供应情况而定。以下任何事项并无保证：
  - a) 无论与否预约，均不保证可与医生会面或接受医生诊治；
  - b) 无论与否预约，均不保证可安排或准时提供贵宾车服务（只限「爱·护航」灵活医保（钻级）受保人）。
- g. 本公司有权随时及不时酌情更改及修订本条款及细则，毋须预先通知，并可取消及/或终止医疗礼宾服务提供的任何服务。对于本条款及细则的任何更改，或本公司就医疗礼宾服务行使任何酌情权而可能造成的任何直接或间接损失、损害、利益损失或支出，本公司毋须承担责任。
- h. 即使在此刊载任何内容，在任何情况下，如因医疗礼宾服务及/或贵宾车安排服务涵盖的任何服务或任何事项的表现出现失误，未能履行、被取消，延误的情况或在本公司对此行使酌情权，而造成任何直接或间接损失、损害、利益损失或伤害，汇丰保险毋须承担责任。有关本公司的免责情况也包括但不限于以下所述：
  - i) 任何超出本公司或本公司任何服务供应商合理控制范围的任何事件；或
  - ii) 本公司无法合理预期的任何事件；或
  - iii) 关乎任何服务供应商或独立承办商（包括但不限于任何汽车公司及医疗供应商）的任何事宜、延迟、服务、服务水准、失误、遗漏、意外或事件；或
  - iv) 任何医疗礼宾服务或任何贵宾车安排服务的任何延迟或无法使用情况；或
  - v) 关乎任何医疗礼宾服务或任何贵宾车安排服务的任何服务质素。
- i. 本公司于医疗礼宾服务担任协调角色，目标是于本公司指定服务范围内，并受本文所有条款及细则约束下，为合格客户提供特定支援。即使在此刊载任何内容，本公司并不提供亦不会提供以下任何服务：a) 须具备有关医疗业务牌照的任何医疗服务；b) 须具备有关汽车业务牌照的运输服务。合格客户如有危急或严重事故，需要紧急救援服务，应直接联络救护车而非使用医疗礼宾服务。
- j. 于香港安排贵宾车接送服务（「贵宾车安排服务」），只为受保于「爱·护航」灵活医保（钻级）的合格客户提供，并受本文所有条款约束：

于本文所有条款及细则约束下，本公司将于有关保单有效期内协助合格客户与第三方服务供应商安排，于本公司指定的香港境内服务地区提供贵宾车接送服务，往返住所/工作地点及医院（须符合有关保单定义）。贵宾车安排服务只限于本港医院接受治疗及住院的合格客户，并于有关期间符合以下贵宾车安排服务的医疗准则（「贵宾车安排服务的医疗准则」）：

于本条款及细则有效的有关期间，如受保人（须为合格客户）患上有关保单定义的伤病，并经有关保单定义的注册医生建议，根据医疗所需住院接受治疗（须符合有关保单定义）。
- k. 此为自选服务，客户可透过书面通知本公司选择退出。

# 客户服务

我们全力支持您的治疗及康复之路。在保单生效后，您可随时透过以下热线及联络方法获得协助。

## 客户服务热线

服务类别	适用之保险计划	热线电话	服务时间
一般保单服务热线	汇丰标准医保/ 「爱·护航」灵活医保	电话：(852) 2583 8000	星期一至五： 早上九时至晚上八时 星期六： 早上九时至下午一时 (公众假期除外)
自愿医保理赔及 医疗礼宾服务热线	所有计划	电话：(852) 3128 0122 选择语言后，请按「1」选择 自愿医保，然后按「1」选择 「爱·护航」灵活医保(钻级)， 或按「2」选择其他自愿医保 计划	24小时
全球支援及 紧急医疗热线	「爱·护航」灵活医保	电话：(852) 3128 0135	24小时

## 其他服务

服务类别	联络方法
表格下载	<a href="http://www.hangseng.com/vhis">www.hangseng.com/vhis</a>
预先批核申请	电邮：vhispa@hsbc.com.hk 传真：(852) 3409 1070
个人医疗保险索偿服务	传真：(852) 3418 4976
通讯地址	汇丰人寿保险(国际)有限公司 香港九龙深旺道1号汇丰中心1座18楼

本用户指南概述汇丰自愿医保标准计划及「爱·护航」自愿医保计划（「计划」）之特点及保障，仅供参考之用。本用户指南并非保单条款或其任何部分之一。所有计划之条款及细则，均详细列于保单条款及保单附表中。如用户指南与您的保单条款及保单附表有任何差异，概以保单条款及保单附表为准。

本公司获保险业监管局授权及受其监管，于香港特别行政区经营长期保险业务。恒生银行有限公司（「恒生银行」）乃根据保险业条例（香港法例第41章）注册为本公司于香港特别行政区分销人寿保险之保险代理机构（牌照号码：FA3168）。

计划为本公司之产品而非恒生银行之产品，由本公司所承保并只拟在香港特别行政区透过恒生银行销售。本公司将负责为您提供保险保障及保单之医疗网络管理。计划并非银行存款或银行储蓄计划。

2026年5月