

汇丰环球私人银行客户 – 医疗礼宾服务之常见问题

一般问题

1. 汇丰环球私人银行客户可享有哪些医疗礼宾服务？

医疗礼宾服务是为汇丰环球私人银行客户提供的全方位健康和财富服务。此服务包括医疗礼宾专线、HSBC Life Benefits+ 應用程式以及免费人寿保障。详情请参阅本常见问题中的相应部分。

2. 谁有资格享有医疗礼宾服务

所有汇丰环球私人银行客户均有资格享有医疗礼宾服务，受[汇丰环球私人银行客户 – 医疗礼宾服务之条款及细则](#)约束。客户必须预先登记，方可享受该服务。

3. 若环球私人银行客户同时为汇丰HealthPlus、恒生银行医疗福利计划、汇丰保险全方位雇员福利医疗保险计划和/或汇丰保险全方位雇员福利人寿保险计划客户（例如员工），他们是否有资格获得医疗礼宾服务？

是，他们也合资格享受所有环球私人银行客户的医疗礼宾服务，以及团体医疗和团体人寿保险范围内的所有现有服务（例如 HSBC Life Benefits+ 應用程式）。

4. 如何查看我的环球私人银行客户号码？

只需登入香港汇丰流动理财應用程式，于應用程式首页点选右上角的头像图标，进入「个人」分页，您的个人名片会显示您的环球私人银行客户号码。

5. 我无法登入香港汇丰流动理财應用程式，如何可以我的查看环球私人银行客户号码？

您可以联络您的客户经理或致电汇丰环球私人银行服务专线+852 2233 3033并成功核对电话理财密码，以查询环球私人银行客户号码。

6. 我忘记了环球私人银行客户号码，我可以提供我的香港身分证以供身份核实吗？

您需要提供环球私人银行客户号码以核实身份。您可以登入香港汇丰流动理财應用程式、致电汇丰环球私人银行服务热线+852 2233 3033并成功核对电话理财密码或联络您的客户经理，以查询环球私人银行客户号码。

医疗礼宾专线

一般资讯

1. 什么是医疗礼宾专线？

如汇丰环球私人银行客户需要医疗预约、医疗相关查询和交通安排，具备专业资格及经验的医疗礼宾顾问将提供热线支援，以安排有关服务：

- a. 根据客户选择的日期时间，以及网络医疗供应商及非网络供应商，协助医疗预约或健康检查，经医疗礼宾专线预约：于网络医疗供应商的医疗服务可尊享高达八折诊症费优惠；于指定网络医疗供应商的健康检查可享特别优惠。您可透过医疗礼宾专线查询最新的网络医疗供应商名单和最新指定健康检查服务供应商名单；
- b. 由注册护士及医生全日候命的24小时医疗专线；及
- c. 为客户安排贵宾车服务，由服务供应商接载客户，往返香港市区贵宾车可达的地点和医院，用作医疗用途。

2. 医疗礼宾专线是否涵盖世界各地，抑或只于香港提供？

您可于世界各地享用医疗礼宾专线，但医疗预约服务及贵宾车安排服务只限于香港境内提供。

3. 如何享用医疗礼宾专线？

您可致电医疗礼宾专线（852）3128 0130，即可享用服务。致电时请准备您的环球私人银行客户号码编号，以供核实身份。

4. 使用各种医疗礼宾专线的服务，如何收费？

汇丰环球私人银行客户选用以下医疗礼宾专线的服务，毋须缴付额外费用：

- 医疗预约/健康检查预约服务
- 24小时医疗专线
- 贵宾车安排服务

然而，医疗供应商提供的所有服务的相关费用、任何相关之后续医疗服务费用和/或贵宾车服务费用将须由您自行承担。详情请参阅[汇丰环球私人银行客户 – 医疗礼宾服务之条款及细则](#)。

5. 我已不是环球私人银行客户，可否继续使用医疗礼宾专线？

医疗礼宾专线只适用于合资格汇丰环球私人银行客户。如您已不是环球私人银行客户，将不可使用医疗礼宾专线。

医疗预约服务

1. 医疗预约服务如何协助就医？

医疗礼宾顾问可根据您选择的日期时间，助您预约医疗服务，但须视乎医生预约情况而定（医生或医疗机构可能更改或取消有关预约）。

透过医疗礼宾专线，于网络医疗供应商预约诊症，享高达八折诊症费优惠。

请于HSBC Life Benefits+應用程式主页点选「医生」，查阅所有网络医疗供应商名单；或者您可以致电医疗礼宾热线以获取资讯。

2. 如果我有入院的意愿，医疗礼宾顾问可以如何协助？

医疗礼宾顾问将协助您告知指定私家医院选定的医疗供应商有关您的入院意愿。此服务仅适用于指定私家医院选定的医疗供应商。请注意，入院的最终决定取决于指定的网络医疗供应商，并取决于指定私家医院的供应情况而定。汇丰保险及医疗礼宾顾问无法保证或确保您的入院安排。

您可致电医疗礼宾热线，以获取指定私家医院和指定的网络医疗供应商名单。

3. 什么时间提供医疗预约服务？

本服务于香港时间星期一至五上午9时至下午6时（公众假期除外）的办公时间提供。

在非办公时间，热线将由第三方服务供应商「莱佛士医疗集团」接听，您可以选择(1)留言，该讯息将传递给医疗礼宾顾问，以便医疗礼宾顾问可以在办公时间内与您联系为您服务；或(2)要求安排于莱佛士医疗集团旗下诊所的预约。

4. 我需要提前预约服务吗？

我们建议您至少提前1个工作天预约医疗服务。

5. 网络医疗医生预约的当天，我需要携带什么？

请携带身分证、预约确认通知或e疗卡（透过HSBC Life Benefits+應用程式使用）以及所有相关医疗报告（如有）进行咨询。

6. 使用医疗预约服务，每年次数有没有限制？

若您合资格使用医疗预约服务，使用次数并无限制，并受有关条款及细则约束。

7. 确认预约安排后，我可否更改或取消预约？

请至少提前1天致电医疗礼宾专线(852) 3128 0130取消或更改预约。您也可以直接致电医疗供应商更改预约。

健康检查预约服务

1. 如何预约健康检查？

医疗礼宾顾问将根据您的首选日期和时间协助您预订健康检查预约，但须视乎医疗供应商和 / 或诊所的供应情况而定（前提是医疗供应商和 / 或诊所可以更改或取消该预约）。

透过医疗礼宾专线向指定健康检查供应商预约健康检查，可享特别折扣。

2. 什么时候可以提供预约健康检查服务？

本服务于香港时间星期一至五上午9时至下午6时（公众假期除外）的办公时间提供。

在非办公时间，热线将由第三方服务供应商「莱佛士医疗集团」接听，您可以选择(1)留言，该讯息将传递给医疗礼宾顾问，以便医疗礼宾顾问可以在办公时间内与您联系为您服务；或(2)要求安排于莱佛士医疗集团旗下诊所的预约。

3. 我需要提前预约健康检查服务吗？

我们建议您至少提前2星期预约健康检查服务。

4. 健康检查当天，我需要携带什么？

请携带身分证、预约确认电邮或e疗卡（透过HSBC Life Benefits+应用程序使用）以及所有相关医疗报告（如有）进行咨询。

5. 确认预约安排后，我可否更改或取消预约？

请至少提前1天致电医疗礼宾专线(852) 3128 0130取消或更改健康检查预约。您也可以直接致电指定健康检查供应商更改预约。

24小时医疗专线

1. 24小时医疗专线如何协助我？

您可致电24小时医疗专线（852）3128 0130，注册护士及医生随时为您免费提供一般健康和/或医疗资讯。您如需紧急医疗服务，或者病情危急或严重，不应使用医疗礼宾专线。服务由第三方服务供应商「莱佛士医疗集团」（或汇丰和汇丰保险认为合适的其他服务供应商）提供，医疗咨询旨在为您提供有关的医疗资讯，并不提供任何诊断、治疗和/或药物建议。该等建议不能也不应该用以取代您自己医生的医疗建议。24小时医疗专线提供的一般健康和/或医疗资讯仅用于非紧急或紧急性质的查询，并且不是任何医疗建议，不应被视为医疗建议。汇丰和汇丰保险不保证或声明所提供建议和/或资讯的完整性和准确性。对于您因24小时医疗专线提供的任何资讯而可能产生的损失、损害、费用或其他费用，汇丰和汇丰保险概不负责。汇丰环球私人银行客户-医疗礼宾服务之条款及细则的任何条款均不排除或限制汇丰和汇丰保险对因疏忽造成的死亡或人身伤害所承担的责任，或根据适用法律不能排除或限制的任何责任。

贵宾车安排服务

1. 贵宾车安排服务如何协助就医？

医疗礼宾顾问可协助预约贵宾车接送服务，往返香港市区贵宾车可达地点和医院，用作医疗用途。贵宾车安排服务受汇丰环球私人银行客户 – 医疗礼宾服务及第三方服务供应商之条款及细则约束。贵宾车预约服务为免费；贵宾车服务费用由第三方服务供应商收取。

2. 贵宾车服务涵盖哪些地区？

贵宾车服务只适用于香港指定的贵宾车服务区域范围内，往返香港市区贵宾车可达的地点和医院，用作医疗用途。若须于接送途中停留，则须支付相应费用，而前提是接载地点或目的地必须位于香港指定的服务区域范围内。

贵宾车服务并不涵盖：

- a. 所有离岛，例如南丫岛、坪洲等（但可于中环码头上车）；及
- b. 有需要许可证方可进入的地区，包括南大屿山（即愉景湾、梅窝、贝澳、长沙、塘福、水口及大澳等）、马湾、深圳湾管制站、黄石码头、沙头角边境及罗湖等。

3. 什么时间提供贵宾车安排服务？

透过医疗礼宾专线（852）3128 0130，我们只于以下办公时间提供贵宾车预约服务：

- 香港时间星期一至五上午9时至下午6时（公众假期除外）。

4. 使用贵宾车安排服务，是否须提早预约？

如想使用贵宾车服务，请于最少1个工作日前预约。不可预约当日服务。

5. 如何支付贵宾车服务的费用？

当贵宾车服务供应商收到预约，贵宾车服务供应商将发送预订确认电子邮件给您，以提供网上付款指示及连结。您可以透过信用卡付款。贵宾车服务费用取决于要求的接载地点及目的地，医疗礼宾顾问将在收到预约要求后提供费用估算。

6. 我于接载地点须带备什么，以供核实身份？

请于接载地点向贵宾车司机提供您的预约编号、姓氏或电话号码，及目的地，确保接载资料正确。您可以在确认电邮中找到您的预约编号。

7. 确认预约安排后，我可否更改或取消预约？

如想更改或取消贵宾车安排，可于原定接载时间3小时前致电联络我们。

- 若于原定接载时间3小时前取消预约，贵宾车服务供应商可将款项全数退回您的信用卡账户，有关手续需时1至2星期。

- 若于原定接载时间前3小时内取消预约，将视为逾时取消，并须缴付全数贵宾车服务费用。

确认预约后如想更改/取消贵宾车服务，请于办公时间：香港时间星期一至五上午9时至下午6时（公众假期除外）致电医疗礼宾专线，联络医疗礼宾顾问。

确认预约后，若于办公时间外更改/取消贵宾车服务，您可根据预约确认电邮提供的资料，联络贵宾车服务供应商。

身故赔偿

1. 对于有关身故赔偿，我是否须付保费？

毋须。贵为环球私人银行客户，您可尊享优越医疗服务及免费人寿保障（港币10,000元身故赔偿），毋须另缴保费。详情请参阅[汇丰环球私人银行客户 – 医疗礼宾服务之条款及细则](#)。

2. 有关身故赔偿会否失效？

假如您已不是环球私人银行客户，身故赔偿随即失效。详情请参阅[汇丰环球私人银行客户 – 医疗礼宾服务之条款及细则](#)。

3. 索偿时须提交什么文件？

须提交以下索偿文件：

- a. 受款人填妥的索偿表格
- b. 受保人死亡证明书副本
- c. 受保人身份证副本
- d. 处理受保人遗产的遗产管理书副本
- e. 受款人身份证副本

4. 我可以在如何获得索偿表格？

您可以在www.hsbc.com.hk/zh-cn/insurance/forms/下载索赔表格。选择「人寿保险 – 汇丰环球私人银行保障索偿」。

5. 如何索偿？

请透过以下方式提交索偿文件：

- a. 发送电邮至claims@hsbc.com.hk；或
- b. 于汇丰网站 > 保险 > 提交索偿申请 > 网上上载文件 > 上载文件 > (1) 输入您的保单号码，(2) 选取死亡赔偿申请，(3) 上载所需文件。

如有任何查询，请于香港时间星期一至五上午9时至下午6时（公众假期除外）的办公时间致电汇丰保险索偿热线（852）3128 0122。

若受保客户不幸离世，须于身故后90日内提交索偿表格。

6. 我可如何查阅索偿进度？

请于办公时间—香港时间星期一至五上午9时至下午6时（公众假期除外）致电汇丰保险索偿热线（852）3128 0122。

7. 索赔进展需要多长时间？

收到所需文件后，如不需更多资料，索赔将在 10 个工作日内处理。

HSBC Life Benefits+ 應用程式

一般资讯

1. 什么是HSBC Life Benefits+ 應用程式？

汇丰保险HSBC Life Benefits+ 應用程式提供一站式健康与保健方案，全面兼顾健康、保障及财富管理，并以个人化生活建议及崭新数码功能，助您全方位改善健康。

2. 利用HSBC Life Benefits+ 應用程式，我可享用什么服务？

您可透过本程式使用以下服务：

- 只须安坐家中，即可接受注册普通科医生视像诊症，其后药物可于4小时内送抵府上（视乎诊症日期时间及递送服务安排而定，并须缴付有关费用）；
- Health Scan+ 利用智能装置的摄像功能，只需30秒即可评估您的一般健康状况，包括但不限于心率、血压及心理压力。
- 于汇健站选购多款健康与保健产品及服务，并享独家优惠。

3. 我既持有环球私人银行户口，亦是汇丰保险Health Plus计划/恒生员工医疗计划/全方位雇员福利医疗计划成员或其登记家属，会否拥有两个HSBC Life Benefits+ 應用程式账户？

现有汇丰保险Health Plus计划、恒生员工医疗计划、全方位雇员福利医疗计划成员及其登记家属均资格继续使用有关团体医疗及团体人寿保险计划的现有服务。两个HSBC Life Benefits+应用程序账户可供选择。

登入及个人资料

1. 我可如何知道首次登入密码？

请开启HSBC Life Benefits+应用程序或网页，点击「立即登记」，并提供您的已登记的电邮地址及出生日期，以供核实账户。然后设定登入密码，输入您于电邮收到的一次专用密码，即可核实身份及完成账户登记。

2. 我应如何设定密码？

我们建议使用高强度密码，提升账户安全。您的密码必须最少有8个字符，并须包括大写、小写字母及数字。

3. 我已忘记密码，如何重设或更改？

您可于登入页面点击「忘记密码」，可能须输入您已登记的电邮地址或手提电话号码及出生日期，以供核实身份。然后可设定新密码，并输入您于电邮或电话收到的一次专用密码。

4. 登入HSBC Life Benefits+应用程序或网页时，我须提供什么资料？

您须输入已登记电邮地址及首次登入设定的密码。

5. 如何登出HSBC Life Benefits+应用程序或网页？

您可于主页右上角点选「个人资料」图标，然后点击「登出」按钮。

6. 使用HSBC Life Benefits+应用程序或网页时，可否选用其他语言？

您可于主页右上角点选「个人资料」图标，然后点击「语言选择」，即可选择英文或繁体中文。

7. 我可否使用个人电邮地址登入？

您可于HSBC Life Benefits+应用程序或网页使用汇丰环球私人银行户口登记的电邮地址。加入新电邮地址后，须经核实方可使用；核实后可用个人电邮地址及有关密码登入。您将以此电邮地址接收所有通知。

8. 我可否使用电话号码登入？

可以。如想更新电话号码，请点选主页「个人资料」图标，然后前往「我的资料」页面。更新电话号码后，须经核实方可使用；核实后可用电话号码及现有密码登入。

9. 设定或更改密码后，为何我的账户仍未启用？

为加强系统安全，必须输入您于电邮收到的一次专用密码，经核实后方可启用账户。若有任何人士未经授权更改密码，将无法使用HSBC Life Benefits+应用程式或网页。

10. 如何以一次专用密码启用账户？

当您以新密码登入时，系统将要求您输入电邮收到的一次专用密码，以供核实。

11. 假如我的一次专用密码已逾时及失效，有何解决方法？

于上次系统发出一次专用密码30秒后，您可要求系统发出新密码，以供使用。

12. 为何系统表示封锁我的一次专用密码？

由于您核实时输入错误密码次数已达每日上限，因此系统不允许您继续使用一次专用密码或要求重发密码。您须等候24小时，方可要求重发一次专用密码，亦可致电客户服务热线求助。

13. 我可否使用浏览器登记账户及登入HSBC Life Benefits+ 网页？

您可用于电脑浏览HSBC Life Benefits+ 网页，建议使用Google Chrome登记及登入账户。

视像诊症

关于视像诊症

1. 什么是视像诊症？

HSBC Life Benefits+应用程式采用MyDoc Private Limited (「MyDoc」) 提供的第3方服务。利用MyDoc设立的数码医疗服务平台，成员可接受香港注册普通科医生视像诊症，使用药物送递服务，并可随时查阅医疗纪录。有关视像诊症事宜，可向MyDoc医疗服务中心求助。

如想了解视像诊症、药物送递及药物使用详情，请以下列途径联络MyDoc医疗服务中心：

- 于视像诊症控制台使用对话功能，联络MyDoc医疗服务中心
- 以电邮联络MyDoc客户服务部：support@my-doc.com
- 致电MyDoc客户服务热线：(852) 2592 5321

如有其他查询，请联络employee.benefits.hsbc@hsbc.com.hk。

免责声明：汇丰人寿保险(国际)有限公司并不提供任何医疗服务或医疗建议。

2. 可于什么时间接受视像诊症？

于MyDoc服务平台的视像诊症时间：香港时间星期一至五上午9时至下午6时；星期六上午9时至下午12时30分；星期日及公众假期休息。您可随时于HSBC Life Benefits+ 應用程式预约诊症。

服务对象

1. 我是否合资格使用视像诊症服务？

所有HSBC Life Benefits+ 成员均可使用本服务，唯接受视像诊症时，必须身处香港境内，以便安排送递药物。

2. 每次视像诊症可为多少病人诊断病患？

每次视像诊症只为1位病人提供服务。

3. 如何缴付视像诊症费用？

您可用的视像诊症取决于您的「个人资料」中视像诊症的尚余次数。每次咨询后，余额会随之减少。

您可以从「汇健站」购买更多视像诊症次数。视讯咨询费用包括与普通科医生的视讯会议和3-5天的药物供应。该费用亦包括将药品运送到香港地址，但部分地点除外。请参阅Benefits+ 应用程式中的视像诊症条款及细则。

4. 若我于网上或前往诊所接受覆诊或治疗，是否须要缴付费用？

须要。任何网上覆诊均视为另1次视像诊症，须付有关诊症费用。若前往诊所接受覆诊或治疗，并不包括于视像诊症之内，因此亦须缴付额外费用。

5. 什么病症不宜使用视像诊症服务？

如需救护车或紧急医疗协助，或者出现以下病征，不应安排视像诊症。

- a. 呼吸困难或咳血
- b. 胸痛或身体其他部位剧烈痛楚
- c. 窒息
- d. 精神错乱及/或出现幻觉
- e. 昏迷或失去知觉
- f. 头部或脊椎受伤或骨折
- g. 癫痫发作
- h. 严重出血
- i. 严重或持续呕吐
- j. 言语困难

k. 突然晕眩、虚弱或视力改变

l. 有自杀或杀人念头

6. 接受视像诊症时，应用程序发生故障，有何解决方法？

若于诊症时程式出现问题，请等候医生来电或以WhatsApp联络，继续提供视像诊症。若医生未有来电，您可借以下途径联络服务供应商MyDoc医疗服务中心：

- 于视像诊症控制台使用对话功能，联络MyDoc医疗服务中心
- 以电邮联络MyDoc客户服务部：support@my-doc.com
- 致电MyDoc客户服务热线：（852）2592 5321

7. 如何查阅视像诊症余额？

您可点击主页右上角「个人资料」图标，于「个人资料及设定」查阅「视像诊症余额」下方的姓名及有关余额，显示尚余视像诊症次数。

预约诊症

1. 医生最快可于何时为我视像诊症？

您可选择当前最先可应诊的医生，一般情况下，可于1小时内见医生。您亦可根据个人合适时间预约诊症。

2. 如何更改诊症时间或取消预约？

您可选用以下任何方法，取消预约或更改诊症时间：

- 于HSBC Life Benefits+应用程序的视像诊症控制台使用对话功能，联络MyDoc医疗服务中心
- 以电邮联络MyDoc客户服务部：support@my-doc.com
- 致电MyDoc客户服务热线：（852）2592 5321

3. 若我更改诊症时间或取消预约，或未有依时就诊，会否退回已缴费用？

于以下情况，不可退回您的已缴费用：

- 若您未能依时接受诊症，而比约定时间迟5分钟或以上；或
- 您于视像诊症开始前15分钟内取消预约。

4. 医疗礼宾专线可否助我预约视像诊症？

您只可于HSBC Life Benefits+应用程序或网页预约视像诊症，而医疗礼宾专线只可助您于诊所预约诊症。

药物送递服务

1. 将药物送到我的地址，一般需时多久？

完成视像诊症及确认送药地址后，MyDoc大约可于4小时内安排处方药物送递服务。如想当日送递，请留意以下截单时间：

- a. 星期一至五：下午6时（可于当晚10时送递药物）
- b. 星期六：下午1时（可于当日下午5时送递药物）

2. 送递药物，有没有地点限制？

MyDoc可安排送递药物至香港不同地区，视乎（a）视像诊症条款及细则及（b）送递服务合作伙伴的服务范围而定。但以下地区暂不提供送药服务：

- a. 离岛区（例如大屿山、南丫岛、长洲、马湾及珀丽湾等），东涌除外；
- b. 需要有关政府部门许可证方可进入的边境禁区（例如沙头角、打鼓岭及落马洲等）；
- c. 其他任何偏远地区。

Health Scan+

1. 什么是Health Scan+？

Health Scan+是个人健康管理工具，采用NuraLogix Corporation的DeepAffex科技，以用户手提装置的摄影镜头扫描面部30秒钟，测量皮肤光暗、通透程度及血流量变化。Health Scan+并非用于任何医疗目的，旨在透过电脑运算及分析有关数据，于HSBC Life Benefits+应用程序显示主要健康指数，并提供个人健康及生活习惯提示。

2. 如何量度我的健康状况？

只须于「生活模式」页面启动Health Scan+，细阅并同意条款及细则后，即可进入测量页面。请完成以下步骤：

- a. 选择光线充足位置，舒适安坐，将智能电话置于面部同一高度；
- b. 为求效果更佳，请确保光线均匀分布面部，测量时保持面部置于画面之内及中间位置；
- c. 测量开始后，保持静止不动，直至30秒后完成扫描。

3. Health Scan+ 是否医疗工具？

Health Scan+完全只供资讯及教育用途，并推广一般保健概念。Health Scan+并非医疗工具，不可用于任何医疗目的。其测量数据及资讯不可代替专业医疗意见，亦不可作为诊断或借此配药，以供治疗、治愈或预防任何疾病、病痛或伤患。有关任何健康问题，请咨询医生或专业医疗人员。

4. 系统会否储存我的照片或影片，或传送至其他地方？

我们一向关注您的私隐，Health Scan+不会将您的影像或影片储存于您的装置，亦不会传送有关影像或影片，作为计算评估结果的部分资料。

5. Health Scan+收集什么资讯？

我们透过Health Scan+收集生物辨识资料，包括您的面部血液流动情况、年龄、体重及性别等。

网络医疗供应商及e疗卡

1. 我可以在哪里查阅最新网络医疗供应商名单？

请于HSBC Life Benefits+應用程式主页点选「医生」，查阅最新网络医疗供应商名单。

2. 什么是e疗卡？

e疗卡助您于网络医疗供应商享优惠折扣。

请注意，您必须透过医疗礼宾专线预约，并于预约当天出示e疗卡，方可享有网络医疗供应商的医疗服务高达八折诊症费优惠或指定健康检查供应商的健康检查服务特别折扣。e疗卡附有日期印记，当您向网络医生求诊时，请于HSBC Life Benefits+應用程式出示e疗卡，以供核实。

3. 于HSBC Life Benefits+應用程式，如何找到我的e疗卡？

如想显示您的e疗卡，可前往程式主页 > 「快速连结」 > 「查看e疗卡」。

4. 若我自行预约网络医生诊症，可否凭e疗卡尊享上述优惠？

现时，您须透过医疗礼宾专线预约网络医生诊症，方可尊享上述优惠。就诊时，请于HSBC Life Benefits+應用程式出示预约确认讯息或e疗卡，以供核实。

汇健站

1. 什么是汇健站？

汇健站是设于HSBC Life Benefits+應用程式的网上店铺，为您搜罗各式健康与保健产品及服务，例如验身及牙科等，助您迈向全年健康目标。

您更可于汇健站为视像诊症余额增值，有关视像诊症详情，请参阅本文「视像诊症」部分。

2. 如何于汇健站落单订购货品？

您只须浏览汇健站，将货品放入购物车；完成结账后，即已订购货品。

3. 我可否更改或取消购物车中货品？

可以，您只须点击购物车图标，即可更改个别货品数量或取消货品。然而，当您确认订单及付款后，不可更改或取消任何货品。

4. 汇健站接受什么付款方式？

您可选用PayMe或信用卡，包括Visa卡、万事达卡及美国运通卡。

5. 我如何知道付款是否成功？我如何知道付款是否成功？

完成付款后，将自动转至付款成功页面；并于HSBC Life Benefits+應用程式登记的电邮地址收到订购确认通知。

6. HSBC Life Benefits+ 應用程式如何验证我的信用卡交易？

所有信用卡付款交易均透过信用卡付款系统完成，您的交易验证程序及付款资讯亦于信用卡付款系统受到安全保护。

7. 假如我的付款过程中断，有何解决方法？

请于「订单纪录」查阅是否订购成功。假如您的「订单纪录」并无有关订单，请再订购货品。

8. 我只选购货品1次，但信用卡月结单或PayMe纪录显示同一交易重复收费。

请于「订单纪录」查阅您的订单交易数量。若只有1宗交易，请以下列途径联络我们：

- 电话：(852) 3128 0153 (星期一至五上午9时至下午5时30分)

9. 若我购物后改变主意，可否退回已付款项？

订单一经付款，您将无法更改或取消订单。

10. 如何换领我已选购的产品或服务？

收到确认电邮后，您将收到另一换领电邮，随附换领券，可换领已选购产品或服务。您亦可于「订单纪录」>「查看订单详情」>「查看换领券」。

11. 我可如何使用换领券，换领产品或服务？

有关换领券使用详情，请参阅货品页面下方「如何换领」。

12. 若我遗失换领电邮，如何以电邮重新取得换领券？

只须于「订单纪录」选择有关换领券，点选「发送换领券至我的电邮」，即可重新发送换领券至您登记的电邮地址。

13. 换领券有效期有多久？

换领券有效期一般长达90日（由签发日期起计）。有关详情，请参阅每张换领券条款及到期日。

14. 若我于指定限期内仍未使用换领券，会否失效？

如换领券未经使用，过期后即告失效。

15. 换领券可否转让？我想为朋友选购换领券。

换领券不可转让。您只可为自己或家属（如适用）购买及使用换领券。

16. 我何时可收到货品？

若您选购的货品提供送货服务，您可于「订单纪录」>「查看订单详情」>「追踪货品」。如有任何查询，请与供应商直接联络。

17. 订单付款之后，可否更改送货地址？

不可。如有需要，请向供应商直接查询货品是否仍未送出，以及可否更改送货地址。