

人壽保險

保單持有人指南

介绍重点的全面指南

目录	页
1. 保单.....	2
2. 取消的权利.....	2
3. 查阅/处理保单.....	3
4. 保单服务.....	4
5. 年度评估.....	4
6. 常见问题.....	5
更改保单	
索偿	
7. 索偿.....	8
8. 保险名词.....	10
9. 投诉.....	12

汇丰保险明白保险通常被视为较为复杂的产品。因此，我们专诚为您编印这份**保单持有人指南**，让您认识保单上的基本资料及您和您家人可享的所需保障。每份保单的保障范围因人而异，您的保单文件已列明有关您个人保障的详细内容。我们建议您仔细阅读您的保单，并连同其他重要的文件一起存放于安全的地方。

竭诚服务

如您对您的保单内容或这份指南有任何查询，请随时与我们联系，我们定当乐意协助。

联络 客户经理

亲临 任何一间汇丰分行

致电 汇丰保险服务热线 **(852) 2583 8000**

1

保单

您的人寿保单共有两部分，分别为：

- **保单附表** — 详述保单的细则如保障金额、保障范围、应缴保费，以及任何有关的附加条件。
- **保单** — 详细列明保单的条款及条件。

我们建议您将所有保单证明文件，包括任何保单批注，存放于安全及方便拿取的地方，因为这些文件将成为日后索偿的有效法律证明。

2

取消的权利

如您对保单不满意，您有权透过发出书面通知取消保单及取回所有已缴交的保费及保费徵费*。如要取消，您必须于「冷静期」[#]内(即是为紧接人寿保险保单或冷静期通知书[†]交付予保单持有人或保单持有人的指定代表之日起计的21个历日的期间(以较早者为准)。若该保单索偿已完成，则无法退款。)在该通知书上亲笔签署作实及退回保单(若已收取)，并确保汇丰人寿保险(国际)有限公司设于香港九龙深旺道1号汇丰中心1座18楼的办事处直接收到该通知书及本保单。

若有任何有关冷静期的疑问，请联络我们。

致电 汇丰保险热线 (852) 2583 8000

致函 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

电邮 hsbclifeenquiry@hsbc.com.hk

[#] 若冷静期的最后一日并非工作天，冷静期的最后一日将会改为下一个工作天。

* 如您的保单为「投资相连寿险计划」，您可取回扣除按市值调整后的已缴保费及保费徵费。市值调整只可用作计算兑现资产时已出现的亏损金额，而该等资产是本公司按本计划的保费所作出的投资。

如您的保单为「非投资相连整付保费寿险计划」，您可取回按市值调整后所有已缴交的保费及保费徵费。

[†] 人寿保险保单或冷静期通知书的交付日将不归纳于廿一个历日之计算内。

3

查阅/处理保单

我们提供多项简单方便的途径，让您掌握保单资料，妥善理财。



网上保单服务*

您可透过汇丰个人网上理财享用**网上保单服务**，更轻易处理您的保单，于24小时任何时间，只需登入hsbc.com.hk个人网上理财的保险网页，您即可查阅您的保单资料及提交保单服务申请，**网上保单服务**让您更方便处理：

查阅保单资料

- 可让您查阅保单资料
- 刊载有关投资相连寿险计划最新的投资选择基金价格、单位及结余

更改缴付保费指示

- 可让您安排更改缴付保费户口、方式或频率

转调投资选择

- 当您需重新分配有关您的投资相连寿险计划的投资时，让您可随时提交转调投资选择申请

更改保费分配

- 让您可提交申请更改有关的投资相连寿险计划的定期保费投资选择分配比例

提取保单金额

- 让您可提交申请由指定寿险计划提取保单红利或奖赏，或由指定投资相连寿险计划提取保单价值，并由您选定提取方式

如欲申请汇丰个人网上理财，您可登入汇丰网址hsbc.com.hk 即时在网上登记。



联络您的客户经理

如您对您的保单或就您的理财需要有任何查询，您的客户经理定当乐意效劳。



致电汇丰保险服务热线



年结报告†

您每年会收到各项寿险计划的年结报告，详列您的保单现金价值结存及您所缴付的保费。

* 只适用于部分计划。

† 年结报告不适用于定期人寿保险计划。

4

保单服务

您可就个人状况的改变，要求更改保单的保障范围。视乎您所选的保险计划，您可随时：

- 更改保额
(请注意：如增加保额*及申请附加保障，须提供健康证明或可保证明。)
- 更改受益人
- 更改缴付保费方法或方式。在一些情况下，您可暂时停止缴付保费
- 更改个人资料，如地址、电话号码或签名
- 要求重新评估于保单生效时附加的特别条款，例如当时因职业或健康状况等原因而附加的特别条款

更改保单简单方便。您可联络您的客户经理或致电汇丰保险服务热线。您亦可透过我们的网站 hsbc.com.hk 下载更改保单表格，填妥后交回或传真至本公司便可。

* 增加保额不适用于「财富投资保险计划」。

5

年度评估

您的个人状况可能随著时间而不断改变，为确保您获得适当的保障，并能妥善处理财务需要，我们建议您每年作定期的财务评估。汇丰为您提供免费的理财策划服务，让您可因应财务状况及个人生活的改变，以考虑是否需要更改保险计划。请联络您的客户经理，或致电汇丰保险服务热线，跟我们预约面谈。

6

常见问题

下文解答您常遇到的疑问，作为一般参考之用。您的保单文件及保单附表已详列有关条款。如有查询，欢迎随时联络您的客户经理或致电汇丰保险服务热线。

更改保单

1. 问：保单签发后，我可否更改保额或新增附加保障？

答：您可以更改保额¹ 或申请附加保障。若您增加保额或新增自选附加保障，须提供可保证明。有关自选附加保障的详情，请联络您的客户经理。

2. 问：我想更改缴交保费的自动转账户口，该怎么办？

答：您只需交回已填妥的**更改保单申请表—非财务**，并列明新户口的资料，便可办理更改手续。您可致电汇丰保险服务热线，或透过网站 hsbc.com.hk 索取有关申请表。若新的自动转账户口并非汇丰户口，您需缴付一个月的保费，以便安排新设自动转账户口。

索偿

3. 问：如果我未能在指定限期内通知你们，我的索偿申请会否被拒绝？

答：您能证明已在合理情况下尽快提出索偿，我们将考虑您的有关申请。

4. 问：谁可申索身故赔偿？

答：申索身故赔偿应由保单持有人(若保单持有人并非受保人)或受益人提出。如果该人士无法提出索偿，亦可由其他能证明与死者有关系的人士提出申索。索偿人有责任授权提供批核索偿申请所需的若干私人资料。

¹ 除「乐安居供楼保障计划」外，您只可于首个保单年度要求增加保额。由于新保额须当作于保单生效日开始生效，您须缴付所增保额部分的保费连利息。更改保额并不适用于「财富投资保险计划」。

5. 问：身故赔偿会支付给谁？

答：身故赔偿将支付予指定受益人。如果没有指定受益人，而受保人生前立有遗嘱，则索偿人须提供高等法院颁发的遗嘱认证书，而身故赔偿将支付予指定遗嘱执行人以妥善分配。如果受保人生前未立遗嘱，索偿人须提供高等法院颁发的遗产承办书，而身故赔偿将支付予遗产管理人以妥善分配。

6. 问：如果受保人在签发日期或保单复效日期(以较后者为准)起一年内自杀身亡，身故赔偿额将有多少？

答：一般来说，传统保单中有关自杀的条款订明：「若受保人在签发日期或保单复效日期(以较迟者为准)起计一年内自杀身亡，无论自杀时神志是否清醒，我们须向保单持有人之保单支付的身故赔偿，将只限于保单持有人自保单日期起已缴付给我们的保费金额，减去我们已向受益人支付的任何金额。有关详细条款及细则，请参阅基本计划之保单条款。」因此，我们只会向受益人退回已缴保费。

「财富投资保险计划」的自杀条款则有所不同。一般来说，我们只会向受益人退回经市值调整的已缴付保费及已扣除的费用。

总而言之，自杀条款会视乎所选的计划种类而有所不同，详情请参阅您的保单。

7. 问：在身故赔偿申请获得处理前，我是否须继续缴付保费？

答：我们一旦收到相关的死亡证明如死亡证及土葬令或火葬令，则毋须缴付保费。

8. 问：如果身体伤残长达六个月或以上，我应在何时递交索偿表格及证明文件，以申请保费豁免？

答：索偿申请必须由开始伤残当日起计90天内提出，除非能证明无法合理地在此段时间内提出索偿，否则索偿申请应在合理情况下尽快提出。我们或会要求保单持有人在合理情况下尽快提供受保人持续伤残的适当证明。如果保单持有人未能提供此等证明，或受保人从事任何职业或工作以赚取报酬或利润，则此后到期应缴的保费将须按保单规定缴交。

我们或会要求受保人接受我们指定的注册医生诊断，以作为适当的持续伤残证明的一部分。

9. 问：我怎样知道保费豁免保障及付款人供款保障在何时开始及结束？我是否仍须继续缴付保费？

答：如果持续伤残183天以上的索偿申请成功，我们会在付款通知函中列明保费豁免期。保费豁免期内缴交的任何保费将会退回。您须在保费豁免期结束后重新开始缴付保费。

10. 问：如果索偿不获接纳，对我现有的保单及日后的新保单会有甚么影响？

答：如果您的索偿不获接纳，您的保单条款将不会改变，除非我们发现您在保单发出前提供了不正确的资料。任何新保单申请都会根据您当时的健康状况而进行批核。

11. 问：我提出严重疾病或特选危疾保障(额外赔偿)索偿后，我的保单将有甚么影响？

答：如果提早获取严重疾病赔偿，您保单的基本保额会被扣除已付的赔偿金额，而现金价值及保费亦会相应调低，以反映减少了的基本保额。如果是附加严重疾病赔偿或特选危疾保障(额外赔偿)，保单的基本保额将不会改变。但支付赔偿金额后，有关的保障将会终止。

7

索偿

若您或您的受益人需就您的寿险保单申请索偿，我们可以有效及快捷关申请。在申报索偿前，请您齐备以下的资料 and 文件，所需资料 and 文不同赔偿的项目而定。在某些情况下，我们可能需要您或您的主诊医供进一步资料。

申请索偿的过程简易，您只须于星期一至五：上午9时至下午6时(星期六、日及公众假期除外)致电(852) 3128 0122，我们的职员将协助您透过电子表格准备有关申索。

您也可于星期一至五：上午9时至下午8时，星期六上午9时至下午1时(公众假期除外)，致电汇丰保险服务热线(852) 2583 8000查询一般索偿，包括索偿程序及所需文件。您亦可浏览 www.hsbc.com.hk 下载适用的索偿表格。

您的客户经理定当乐意为您效劳，助您办理索偿申请。

致函 **索偿部**

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

传真：**(852) 3418 4976**

赔偿项目	需于下列时间通知我们	一般所需资料 (视乎赔偿性质，或需提供其他资料)
死亡	尽快通知	<ul style="list-style-type: none"> • 保单合约的正本 • 死亡赔偿申请表，列明申报赔偿的理由及授权保险公司向第三者如医院收集证明 • 死亡证正本 • 主诊医生报告 • 死者与其受益人的身份证副本 • 受益人与死者关系的证明文件 • 如保单上没有指定受益人，则须呈交遗产承办书
严重疾病保障	被诊断患上严重疾病后90日内	<ul style="list-style-type: none"> • 已填妥的严重疾病赔偿申请表 • 主诊医生报告 • 化验报告如组织病理报告等
伤残保障	被诊断伤残后90日内	<ul style="list-style-type: none"> • 已填妥的伤残赔偿申请表 • 主诊医生报告 • 病假证明 • 领取综合社会保障援助证明(如适用)
女性疾病保障	被诊断患上受保疾病后90日内	<ul style="list-style-type: none"> • 已填妥的女性疾病赔偿申请表 • 主诊医生报告 • 化验报告如组织病理报告等
失业延缴保费保障	失业后30日内	<ul style="list-style-type: none"> • 已填妥的失业延缴保费保障赔偿申请表 • 解雇通知书 • 最后一期粮单(须列明遣散费项目) <p>自雇人士适用：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 由会所发的信件证明业务上将不会有新资金注入，而营业额亦不足以应付业务和生活上的合理开支
末期疾病保障 ²	在受保人已知悉患有末期疾病后的90日内，及保单仍然生效时提出	<ul style="list-style-type: none"> • 由受保人填写末期疾病赔偿申请第一部分 • 由主诊医生填写末期疾病赔偿申请第二部分 • 保单合约的正本

请牢记您必须于指定限期内向我们提出索偿，否则我们未能考虑您的索偿申请。

² 本公司可要求受保人接受本公司指定之注册医生检查以加证实。

8

保险名词

为助您理解常用的保险名词，以下字汇可供参考。名词的解释会因应计划而有不同，详情请参阅您的保单。

权益转让	将权益正式转让给别人，例如将人寿保单可得赔偿的权益转让，用来偿还欠债或贷款。
现金价值	在扣除任何保单贷款前，保单持有人于保单期满前取消保单时可取回的款项。
转换权	保单持有人将没有现金价值的定期寿险转换为一份具有现金价值的新保单，而毋须提供健康证明。新保单的保费将按投保人转换保单时的年龄厘定。
保单批注	用以更改一般条款的文件，并为保单的一部分。所有批单应连同保单一同存放于安全的地方。
定期储蓄保险	人寿保险的一种，保险公司于保单期满时或受保人不幸身故时(以较早者为准)支付赔偿款项。定期储蓄保险为中至长线的保障计划，保单持有人于保单期满前取消保单，所得金额可能比已缴付的保费为少。
可保证明	一般证明受保人仍可受保的资料包括验身报告及/或健康、职业及财务状况的声明。
不保事项	保单未能提供保障的事项及范围。
到期日	保单或任何附加保障终止的指定日期。

额外保费率	就投保人承受较高风险所徵收的额外保费，例如过往的健康纪录欠佳。
可保权益	此乃一项保险准则，若受保事项的发生会导致投保人在金钱上受到损失，方会构成投保的理据。投保人就自己及其配偶的生命均享有无限的可保权益。
不可撤销受益人	此等受益人的利益未经其书面同意，是不可撤销(更改)的。
保单失效	保单因欠缴保费而终止。
分红保险计划	人寿保险类别，其保单持有人可以保单红利形式享有保险公司可分盈馀。
保单红利	分配给分红保险计划保单持有人的部分公司盈馀。一般而言，保险公司每年派发红利一次，而红利金额视乎公司利润多少而定，但公司并不保证每年派发红利。
保单贷款	保险公司以保单价值作抵押所提供的贷款，保单持有人须缴付贷款的利息。
保单期满	定期储蓄寿险终止的日期，届时保险公司须支付保额及累积红利及利息予保单持有人。
续保	保单持有人可于定期寿险的指定保单年度结束时，续期至另一个保单年期，并毋须提供健康证明。
附加保障	附加于基本保单上的额外保障。

有关保单上的其他词汇，请参考保单文件内的「含意及定义」。

9

投诉

汇丰保险致力为客户提供最佳的服务质素。然而，在一些情况下，我们的服务可能未能满足您的需要。假如对我们的服务有任何不满，请与我们联系。我们收到您的投诉后，会于两个工作天内确认收讫，并务求七个工作日内回覆有关事宜。投诉资料将绝对保密，并交由具有合适经验和职权的职员处理。

如您对投诉结果仍有不满或有关保险公司的投诉，可致函保险业监管局；若您的投诉涉及索偿或争议的金额为100万港元或以下，可致函保险投诉局。保险业监管局的地址是香港北角英皇道625号23楼，以及保险投诉局的地址是香港湾仔骆克道353号三湘大厦29楼。

致电 汇丰保险热线 **(852) 2583 8000**
致函 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
 传真：**(852) 3418 6473**
 电邮：**hsbclifeenquiry@hsbc.com.hk**

重要事项：

HSBC Life (International) Limited 汇丰人寿保险(国际)有限公司(「汇丰保险」、「本公司」或「我们」)获保险业监管局(保监局)授权及受其监管，于香港特别行政区经营长期保险业务。

香港上海汇丰银行有限公司(「汇丰」)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。

本指南所载资料只作一般参考，请细阅保单有关详尽条款及条件。

2021年3月

由汇丰人寿保险(国际)有限公司(注册成立于百慕达之有限公司)刊发

Issued by HSBC Life (International) Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability)