

# 汇丰自愿医保标准计划

## 汇丰自愿医保灵活计划

---

### 保单持有人指南

综合重点说明



汇丰人寿保险(国际)有限公司

在汇丰人寿保险(国际)有限公司(「汇丰保险」或「本公司」),我们明白保险内容往往令人觉得复杂,因此专诚为您编印保单持有人指南(「用户指南」),解释保单基本资料及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。建议您仔细阅读保单,并与其他重要文件一同置于安全位置。

## 让您随时随地轻松查阅保单

### 保单服务

您可随时透过我们的个人网上理财及香港汇丰流动理财手机程式查阅保单资料,并可就个人状况改变,要求更改保单内容。根据您的计划种类,您可以:

- 更改受益人;
- 更改缴付保费方法及/或每年缴费次数;
- 更新个人资料,如地址及电话号码;
- 根据适用于保单的条款与细则,更改保单的保障范围。

更改保单相当简单方便。您可透过我们的网站下载更改保单表格(请参阅第18页「其他服务」部分),填妥及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;亦可将表格交回汇丰分行。

# 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安心无忧的缴费安排。本用户指南将进一步说明有关医疗机构与服务，以及如何使用服务。每次使用计划授权的医疗网络服务时，请出示医疗卡。您的医疗卡载有以下重要资料。

---

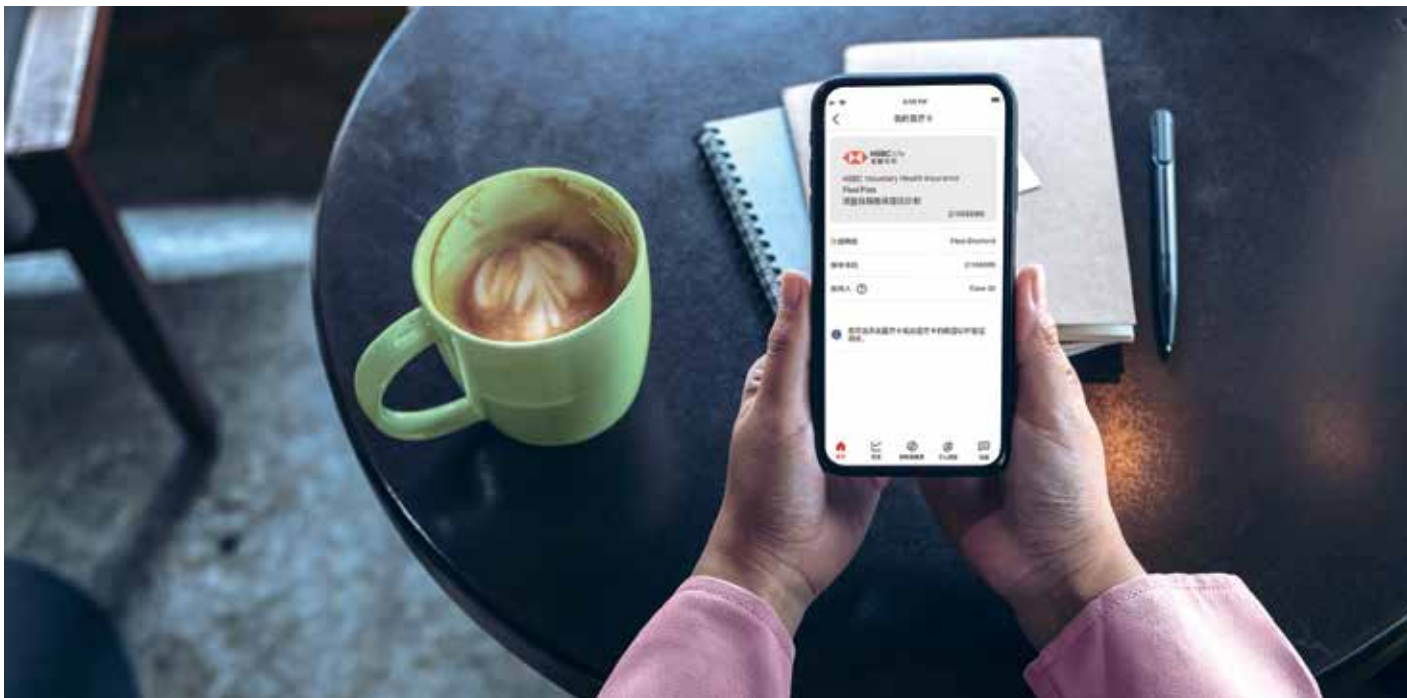
<b>保险计划名称</b>	您选择的医保计划
<b>投保人姓名</b>	保单的投保人
<b>保单号码</b>	每份保单均获指定一组独一无二编号

---

## 请谨记以下医疗卡事项：

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

# 认识您的医疗卡



## 汇丰电子医疗卡 随时在您左右

汇丰保险相信提供随时随地的支援，就是优质的服务。现在，您可以透过香港汇丰流动理财应用程序使用汇丰电子医疗卡。

### 为何使用电子医疗卡？

从此，只要智能手机在手，电子医疗卡便亦在其中。您只需开启手机应用程序，展示当中的电子医疗卡并连同身份证明文件，即可在网络医生及网络医疗机构使用所需的医疗服务。

### 开始使用

登记香港汇丰流动理财应用程序，您需要准备以下资料：

1. 汇丰账户号码或信用卡号码
2. 提款卡密码、信用卡密码或电话理财服务密码
3. 香港身份证或护照号码



### 下载手机程式

於App Store<sup>1</sup>或Google Play<sup>TM</sup><sup>2</sup>  
下载「香港汇丰流动理财应用程序」。



香港汇丰流动理财



1. Apple、Apple 标志、iPhone、Touch ID及Face ID均为Apple Inc.在美国及其他国家或地区注册或现正注册中的商标。App Store为Apple Inc.之服务商标。  
2. Google Play和Google Play标志均为Google LLC的商标。Android是Google LLC的商标。

# 认识您的医疗卡

登记香港汇丰流动理财应用程式，只需以下几个简单步骤：

第一步  
1



**新客户:**  
点选「开立户口」并跟随指示  
登记流动理财账户。

**现有客户:**  
点选「汇丰客户登入」以登录  
您的流动理财账户。

第二步  
2

点选您有效保险的保单  
名称以查看详情。



第三步  
3

当您点选「我的医疗卡」后，便可轻松使用您的电子医疗卡！



如您仍希望取得实体医疗卡，请致电一般保单服务热线，我们乐意协助。

# 如何申请医疗索偿

适用于「汇丰标准医保」／「汇丰灵活医保」（铜级、银级、金级及钻级）

您的保单提供医疗保障，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。

如需要医疗服务及享用免找数服务，请致电理赔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>

您可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，只须出示医疗卡，即可享有轻松免找数服务。

### 简单步骤，享用便捷免找数服务

1



#### 预约诊症

于汇丰保险的全方位医疗网络内的诊所预约胃镜及／或肠镜检查前的诊症。在医疗网络名单中搜寻您的首选网络医生（可于汇丰个人网上理财／香港汇丰流动理财应用程序下载，或致电理赔服务热线），并直接向您所选的网络医生预约诊症。

2



#### 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。

3



#### 申请预先批核

当网络医疗机构的医生确认胃镜及／或肠镜检查是医疗需要，您需要签署预先批核申请表，网络医生将为您递交申请。

4



#### 预约及接受治疗

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，您可享受有免找数服务。

5



#### 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。

# 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）。

索偿表格可在我们的网站下载或致电理赔服务热线索取。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」有关保单之投保人可尊享**医疗贵宾服务**（免费贵宾车服务除外），请致电**医疗贵宾服务热线**查询所需支援。有关详情，请参阅**增值服务**。

#### 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资格索偿费用。
- 本公司赔索款项只包括有关保单附表的合资格医疗费用，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>5</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，如受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。
- 如受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、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。网络医疗机构提供免找数服务取决于 (a) 适用保障限额、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. 赔偿差额欠款即指本公司向网络医疗机构支付了不受保单保障，或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「汇丰灵活医保」(铜级、银级、金级及钻级)

## 透过汇丰保险的全方位医疗网络<sup>1</sup>专享入院及／或治疗之免找数服务<sup>1,2</sup>

作为尊贵的「汇丰灵活医保」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，包括私家医院和日间手术中心。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。

### 简单步骤，享用便捷免找数服务



于住院期间及出院之前，您可享受免找数服务，惟预先批核须获确认。



# 如何申请医疗索偿

适用于「汇丰灵活医保」(铜级、银级、金级及钻级)

## 治疗后之程序

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

### 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的合格医疗费用，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、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. 赔偿差额欠款即指本公司向网络医疗机构支付了不受保单保障，或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「汇丰灵活医保」(铜级、银级、金级及钻级)

## 非网络医生及香港私家医院之免找数服务<sup>1,2</sup>

若于非网络医生取得治疗的预先批核，并入住任何一间香港私家医院，均可享用免找数服务。

### 简单步骤，享用便捷免找数服务



在住院期间及出院之前，您可享用免找数服务，惟须获确认预先批核。

# 如何申请医疗索偿

适用于「汇丰灵活医保」(铜级、银级、金级及钻级)

## 治疗后之程序

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

### 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的合格医疗费用，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「汇丰灵活医保」(铜级、银级、金级及钻级)

## 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：

- 出院撮要；
- 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）。

索偿表格可在我们的网站下载或致电理赔服务热线索取。请递交收据正本、填妥的索偿表格及／或出院撮要及有关医疗文件，根据通讯地址向汇丰人寿保险（国际）有限公司索偿部以申请索偿。

「汇丰灵活医保」有关保单之投保人可尊享**医疗礼宾服务**（而免费贵宾车只适用于汇丰灵活医保（钻级）投保人），请致电**医疗礼宾服务热线**查询所需支援。有关详情，请参阅下一节**增值服务**。

- 
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、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. 赔偿差额欠款即指本公司向网络医疗机构支付了不受保单保障，或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

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七个工作天后支付予受益人。

## 所需文件

**1** 由受益人／索偿人填写之**汇丰死亡赔偿申请书**（第一部份）。

- 2**
- 死亡证书之核实正本；
  - 受保人身份证副本；
  - 如果没有指定受益人，须递交受益人或遗产管理人／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；
  - 受益人或遗产管理人／遗嘱执行人之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汇丰分行递交；或



如需协助，请联络我们的电话索偿顾问。

## 指定中国内地及海外住院保证免收按金服务<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，需要入住指定中国内地或海外医院接受治疗，保证可获豁免入院按金。



### 步骤 1

致电24小时全球支持及紧急医疗热线，并提供您的保单号码及姓名。



### 步骤 2

经批准后，前往就近的指定医院并出示有关身份证明文件（例如回乡证、香港身份证或护照）。救援公司<sup>2</sup>将向指定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。

### 指定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指定中国内地及海外医院名单。由于名单可能不时更改，建议于入院前先确定所选择的医院是否在名单上。

## 全球支援及紧急医疗热线

如需协助，可致电由Allianz Worldwide Partners (Hong Kong) Limited 提供的24小时全球支援及紧急医疗热线，热线以英语、广东话或普通话提供服务，包括指定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。此项为自选服务，如无需要，亦可选择退出。

一旦紧急入住指定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，救援公司毋须承担责任。

### 全球网络医院名单 (只限钻级)

贵为「汇丰灵活医保」(钻级)客户，您更可选用全球网络医院名单的各类医疗设施及免找数服务。了解有关详情，请致电由Allianz Worldwide Partners (Hong Kong) Limited 提供的24小时全球支援及紧急医疗热线，热线以英语、广东话或普通话提供服务，或于我们的网站下载全球网络医院名单，参考「汇丰灵活医保(只限钻级) – 全球网络医院名单」。

## 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。

受保障之严重疾病列表：

癌症	骨科：关节置换术；有关手部的复杂手术； 肩旋转肌腱病症
中风	颈动脉内膜切除术
肾衰竭	脊髓肿瘤及需要介入性治疗的手术或程序之病症
运动神经元病	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
阿尔茨海默氏病	重要器官移植
帕金森病	多发性硬化症
完全及永久伤残	昏迷
肝炎	断肢
心肌病	严重烧伤
肠传染病	心瓣疾病／心瓣置换或修复
重要器官衰竭(末期疾病)	儿科神经外科病症
冠状动脉手术／血管成形术	儿科心脏病症
脑肿瘤	儿科畸形
失聪	癫痫手术
丧失说话能力	
复杂妇科疾病	
骨髓增生异常综合症	

您可依照以下步骤获得第二医疗意见：



## 步骤 1

获得注册医生初步诊断后，请致电理赔服务热线。



## 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。



## 步骤 3

我们将为您提供指定网络医生或医疗专家资料。



## 步骤 4

您需要签署同意书以确认同意寻求第二医疗意见。



## 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。



## 步骤 6

我们将为您安排网络医生或医疗专家面谈，为您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「汇丰灵活医保」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任何的医疗意见，我们均毋须承担责任。倘若您的严重疾病在「汇丰灵活医保」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。

1. 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：
  - a. 此服务的条款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。汇丰人寿保险（国际）有限公司（「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。
  - b. 此为自选服务，客户可透过书面通知本公司选择退出。
  - c. 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。
  - d. 本公司毋须就该机构提供之服务作表述、保证及承诺。
  - e. 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) 由任何指定中国内地及海外医院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) 毋须就受保人及／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之任何损失、损害、费用、起诉、诉讼或法律程序。
2. 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。
3. 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而承担责任。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。
4. 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。



## 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。

### 专为汇丰灵活医保（钻级）投保人而设

每次在香港住院，您可免费使用一次贵宾车安排服务，往返医院及香港市区住所／工作地点，舒适直达。请于最少一个工作天前预约，服务受医疗礼宾服务详细条款及细则约束，并视乎服务供应商于有关期间贵宾车的供应情况而定。



#### 步骤 1

当您须接受的治疗属医疗所需，请致电**医疗礼宾服务热线\***，我们将为您委派一位指定医疗礼宾顾问。



#### 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。



#### 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。



#### 步骤 4

我们会适时通知有关预先批核情况。



#### 步骤 5

于已选网络医院接受治理时，只须提供有效身份证明文件，即可享用预先批核免找数服务。



#### 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」字为自愿医保及再按「1」为「汇丰灵活医保」（钻级）或按「2」字为「汇丰标准医保」及「汇丰灵活医保」（铜级、银级及金级）。医疗礼宾顾问将为您提供有关服务。

<sup>#</sup> 请参阅第11页「付款及索偿」部分。

免责声明：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自愿医保保单的一部分。有关医疗礼宾服务，请参阅本公司的网站所列条款及细则：  
<https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/insurance/products/medical-and-critical-illness/vhis/>。

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」仅指汇丰自愿医保有关保单的合格投保人。
- 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自愿医保投保人，均不可视为医疗礼宾服务合格客户。
- e. 在任何情况下，医疗礼宾服务须受汇丰保险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) 无论已否预约，均不保证可与医生会面或接受医生诊治；
  - b) 无论已否预约，均不保证可安排或准时提供贵宾车服务（只限汇丰自愿医保灵活计划（钻级）投保人）。
- g. 汇丰保险有权随时及不时酌情更改及修订本条款及细则，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，或汇丰保险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，汇丰保险毋须承担责任。
- h. 如因任何延误或未能履行任何医疗礼宾服务或有关事项，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。有关情况包括但不限于以下所述：
  - i) 超出汇丰保险或汇丰保险任何服务供应商合理控制范围以外的任何事件；或
  - ii) 汇丰保险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、服务水平、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. 汇丰于医疗礼宾服务担任协调角色，目标是于汇丰保险指定服务范围内，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，汇丰保险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」），只为受保于汇丰灵活医保（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，汇丰保险将于有关保单有效期间协助合格客户与第三方服务供应商安排，于汇丰保险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须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，如投保人（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）。

我们将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求助。

## 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」／ 「汇丰灵活医保」 (铜级、银级及金级)	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
	「汇丰灵活医保」(钻级)	电话：(852) 3663 5911	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
理赔服务热线	所有计划	电话：(852) 3128 0122	星期一至五，早上九时至下午六时，星期六、日及公众假期除外
全球支援及紧急医疗热线	「汇丰灵活医保」	电话：(852) 2193 5863	24小时
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」字为自愿医保及再按「1」字为钻级计划或按「2」字为「汇丰标准医保」及「汇丰灵活医保」(铜级、银级及金级)	星期一至五，早上九时至下午六时，星期六、日及公众假期除外

## 其他服务

服务类别	联络方法
汇丰网站	<a href="https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/">https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/</a> (汇丰 > 保险 > 医疗保险 > 汇丰自愿医保计划)
下载索偿表格／预先批核申请表	<a href="https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/insurance/forms/#lclaim">https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/insurance/forms/#lclaim</a>
预先批核申请	电邮地址：vhispa@hsbc.com.hk 或 传真：(852) 3409 1070
传真号码 (个人医疗保险索偿服务)	(852) 3418 4976
传真号码 (一般保单服务)	(852) 3418 6473
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「汇丰自愿医保灵活计划」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「汇丰自愿医保标准计划」及「汇丰自愿医保灵活计划」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。

以上保单由HSBC Life (International) Limited汇丰人寿保险(国际)有限公司(「本公司」或「我们」)承保，并获得香港特别行政区政府医务卫生局认可。本公司获保险业监管局(「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。

2023年2月

更多资料

**浏览** [www.hsbc.com.hk/insurance](http://www.hsbc.com.hk/insurance)

**亲临** 任何一间汇丰分行



您可透过二维码

浏览产品的相关网页。

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)

