

滙豐保險全方位僱員福利應用程式-常見問題

2021 年 1 月

[生活模式 - 數據及評分](#)

[網絡醫生 - 瀏覽及查看](#)

[滙健站 - 選購及訂單](#)

[滙健站 - 優惠](#)

[滙健站 - 付款](#)

[滙健站 - 特別要求](#)

[登入及個人設定](#)

[登記及福利](#)

[索償 - 流動應用程式](#)

[索償 - 處理程序](#)

生活模式 - 數據及評分

A1. 我的生活模式及健康數據會分享給我的僱主及保險公司嗎？

您的個人得分不會分享。我們只會綜合所有數據，然後向僱主及保險公司提供綜合報告，協助公司評估整體員工健康及保健狀況，及作進一步改善。所有資料均以不記名方式。

詳情請參考條款細則內之資料收集及使用政策。

A2. 生活模式部分所設定之問題有何目的？

這部分的提問來自一系列醫療調查工具，以便全面了解您的生活及健康狀況。我們將根據您的答案，向您提供最切合您需要的健康小貼士及保健優惠，助您減低生活模式相關的健康風險。

A3. 生活模式調查的結果可以當作或取代醫療建議嗎？

不可以。此平台所提供的資訊並不能替代專業醫療建議。若您對自身的健康狀況或此平台的結果有任何疑慮，請儘早諮詢專業醫療意見。

A4. 我可以略過上傳相片作模擬老年面貌的部分，然後繼續完成健康評估嗎？

您可以略過模擬面貌衰老部份，繼續回答其他健康評估的問題。

A5. 請說明模擬老年面貌的功能及使用方法（如：應該選什麼年齡的相片？什麼是健康生活模式？）

當您上傳相片，模擬老年面貌功能會根據您所提供的現有生活方式，對照健康的生活方式，模擬出您的容貌將會有何轉變。

A6. 如果我在評估途中需要暫停，先前作答的資料會被儲存，讓我隨後繼續嗎？

不會。您首次就生活模式調查作答時，必須完成所有問題。日後您可以隨時更改您的答案。

A7. 有些問題我現在沒有準確答案（如：身高、體重），我可以用假設數據作答嗎？

您提供之答案越準確，所得結果會越切合您現時的生活及健康狀況。若您不肯定答案，可盡量提供最貼近現況的答案。當您知道確實答案時，您可更新先前提提供的資料。

A8. 完成評估後我會收到甚麼資訊？

我們會根據您在生活模式部分的回答，為您的健康保障作全面分析。我們亦會提供小貼士及建議，以改善您的生活模式。

A9. 如果我在生活模式得到低分，我應怎樣做？

您可以先參考我們提供的健康小貼士及建議，以改善您的生活模式。採納小建議，持之以恆，便能看到轉變。如有任何疑慮，請諮詢專業醫療意見。

A10. 你們如何提供產品建議？

系統會根據您在生活模式評估提供的答案和個人資料（年齡、性別）作出產品建議，向您提供個人化建議以作參考。我們也會因應您的生活模式提出改進的意見。

A11. 我的健康評分叫我感到憂慮，我應怎樣做？

請儘早諮詢專業醫療意見，此平台提供之建議並不可取代任何醫療意見。

網絡醫生 - 瀏覽及查看

B1. 如何瀏覽網絡醫生名單？

請到「生活模式」，選擇「搜尋網絡診所」。

B2. 網絡醫生名單何時會更新？

網絡醫生名單會根據加入或離開的醫生資訊定時作更新，現時為每月更新一次。

B3. 如何使用流動應用程式功能搜尋醫生，如篩選、融入谷歌地圖？

您可以點擊搜尋鍵，輸入醫生姓名或特定位置（包括您就近位置）搜尋診所。您亦可使用右上角之篩選鍵以選擇專科醫生。

B4. 如何查看最近搜尋的醫生，如之前求診的醫生（根據理賠記錄），搜尋記錄等？

我們暫時未能支援查看搜尋紀錄功能。

B5. 如何查看醫生 / 診所資訊？我可以查看什麼資料所？

您可以在搜尋結果中選擇醫生 / 診所，並查看地址及電話等詳細資料。

滙健站 - 選購及訂單

C1. 我可以如何在平台內下訂單？

您可以瀏覽網店，把貨品加進購物車內。成功結賬後，便完成下單了。

C2. 我可以在購物車更改或刪除貨品嗎？

可以。您可以點選「查看購物車」，然後更改貨品的數量，或把貨品從購物車中刪除。然而訂單一經確定將不能刪改。

C3. 電子券有效期為多久？

大部份的電子券有效期為發行日起計 90 日。詳情請參考每個產品的到期日。

C4. 如我沒有在指定時間內兌換產品，可怎麼辦？

電子券會過期失效，您可以辦理退款但需要繳付手續費。請與滙豐客戶服務部聯絡。

C5. 如我選購產品後改變主意，可獲退款嗎？

在下訂單後，您將無法編輯或取消。

C6. 我如何為我的家屬（配偶/同居伴侶、子女及成年子女）選購/兌換產品？

您可按一般程序選購產品，當兌換產品時請出示閣下之身份證明文件副本及家屬之身份證明文件以作核實。

C7. 我的電子券在哪裡？

您可以在訂單歷史裡找到您的電子券。選擇「查看訂單」，然後按「查看電子券」。

C8. 我可以透過電郵取得我的電子券嗎？

您可以在訂單歷史裡找到您的電子券。選擇「查看訂單」，然後按「查看電子券」。點選「發送電子券至我的電郵」以在閣下已登記之電郵收取電子券。

C9. 我甚麼時候會取得貨品？

若閣下所購買的貨品有運送服務，您可以透過「訂單歷史」查看情況。選擇「查看訂單」，然後按「追蹤貨品」。如有任何查詢，請直接聯絡商戶。

C10. 當點擊「發送電子券至我的電郵」後，為何沒有收到電子券？

請檢查您已登記電郵收件箱中的垃圾郵件。如確認沒有收到電子券，請與滙豐客戶服務部聯絡。

C11. 可否重發電子券給我嗎？

您可以在應用程式內找到您的電子券。

C12. 我如何查看我的訂單？

請到「訂單記錄」，選擇「查看訂單資料」，然後按「檢視電子券」。

C13. 我怎樣知道我的貨品是否已運出？

若閣下所購買的貨品有運送服務，您可以透過「訂單歷史」檢查情況。選擇「查看訂單」，然後按「追蹤貨品」。

C14. 我何時收到我的貨品？

系統會在發貨後，發送電郵到您已登記之電郵，通知您產品會在指定時間內送到。您也可以從應用程序內追蹤貨品。

C15. 訂單結賬之後，我可以更改送貨地址嗎？

不可以。如有必要更改，您須在貨品仍未送出前，自行聯絡商戶更改送貨地址。

C16. 我可以在哪裡找到我的訂單一覽表？

您可以在「訂單歷史」找到過往的訂單。

C17. 我可以如何更新我的送貨地址？

在「進行結賬」時，您可以選擇運送至上一次儲存的送貨地址，又或者增加新的地址。

滙健站 - 優惠

C18. 為什麼推介這些產品給我？

我們會根據您在生活模式評估提交的答案和/或個人檔案（年齡，性別）作出產品建議。我們透過這些數據，提供個人化建議以作參考，助您改善您的生活模式。

C19. 我怎樣可以瀏覽在保健通訊電郵中之優惠產品？

只要直接點擊電郵中之優惠，您便會被引領到應用程式的相關部分進行選購。

C20. 哪裡可以取得推廣碼？如何使用？

推廣碼多數會出現於推廣電郵或通訊中（如您選擇收取此等訊息）。把產品「加入購物車」後，在「結賬」前輸入推廣碼便可。

C21. 我可以從哪裡取得更多優惠的詳情？

當您點選貨品後，拉下頁面便能夠看到「更多產品詳情」。

C22. 我可以從哪裡取得更多商戶的詳情？

點選商戶名稱便能看到更多關於商戶的資料。

C23. 我如何換領商店優惠？

換領資料可以在貨品頁面下方的「如何換領」欄找到。

C24. 電子券有沒有到期日？

有。您可以在考慮貨品的時候，按下「更多資訊」查閱相關資料。您亦可以從「訂單歷史」找到已購買貨品的電子券資料。選擇「查看訂單」，然後按「查看電子券」。

C25. 在下訂單的時候，我可以怎樣向商戶發出特別指示？

把貨品加入購物車前，您可以在貨品頁面的文字欄內向商戶作特別指示。

C26. 進行保險索償需要遞交什麼文件？

您可以按流動應用程式的指引，遞交理賠（包括上傳文件）申請。

C27. 電子券可轉讓嗎？我的電子券可否送給別人兌換產品呢？

不可以。您只可以給自己或家屬購買及兌換電子券。

C28. 我可以購買商店產品給我的家屬嗎？

可以。您可以給自己或家屬購買及兌換電子券。

C29. 我如何知道此產品可獲保健理賠？如何申請理賠？

產品概述會列明此產品可否獲得保健理賠，您可按照現時保健理賠程序申請理賠。

滙健站 - 付款

C30. 接受哪種信用卡付款？

Visa、萬事達卡、美國運通卡。

C31. 我嘗試使用不同信用卡付款，我如何知道付款是否成功？

流動應用程式會提供付款確認。

C32. 我只選購一次，但信用卡月結單顯示單一交易重複收費。

前往「訂單歷史」查看您的訂單交易數量。如只選購一次，請與滙豐客戶服務部聯絡。

C33. 我如何知道交易是否成功呢？

您將會見到付款成功頁面，並收到一封確認您訂單的電子郵件。

C34. 如果付款過程中斷，我應該怎麼做？

前往「訂單歷史」查看您的訂單是否成功。如果您的訂單不在「訂單歷史」，請再次下訂單。

C35. 我如何獲得訂單的發票？

下訂單後，您會收到發票的電郵。您也可以瀏覽網頁版平台，點選「訂單歷史」查看及下載發票。

滙健站 - 特別要求

C36. 我剛休假完畢，現在我的電子券已經過期，可以延長兌換期嗎？

不可以。

C37. 接到診所和供應商通知疫苗缺貨，3 個月後才有供應。如不想等候，我可以從其他供應商選購嗎？

由於供應商未能如期送貨，您可以申請取消訂單。請與滙豐客戶服務部聯絡。

C38. 我因特殊情況未能在到期日前兌換電子券，可以延長兌換日期嗎？

您可以要求延長電子換領券有效期 30 天。請與滙豐客戶服務部聯絡。

C39. 我已作出訂購，信用卡已收取費用，但從沒有收到訂購確認。

前往「訂單歷史」查看您的訂單是否成功。如果您的訂單不在「訂單歷史」，請與滙豐客戶服務部聯絡。

C40. 我的訂單誤選了一件不需要的產品，我知道不可以退款。但可以例外處理嗎？

不可以。訂單一經確定將不能刪改。

C41. 我未能聯絡供應商安排預約，可怎麼辦？

請與滙豐客戶服務部聯絡。

C42. 供應商因來貨價上升而收取額外費用，可怎麼辦

請與滙豐客戶服務部聯絡。

C43. 供應商因送貨地點偏遠而收取額外費用，但事前並無通知，可怎麼辦

請與滙豐客戶服務部聯絡。

C44. 供應商宣告已經停業，可怎麼辦

如換領時供應商已經停業，請與滙豐客戶服務部聯絡。

C45. 如我選購時有任何疑問，有什麼聯絡方法？

請與供應商聯絡。

C46. 我可以修改/取消訂單嗎？

在下訂單後，您將無法編輯或取消。

登入及個人設定

D1. 我怎樣知道我的首次登入密碼？

您會收到一封歡迎電郵，當中包含一個初始設定密碼的鏈結。設置密碼後，您將會收到另一封確認電郵，內容包括登入網上平台之鏈結或從 Apple Store 和 Google Play 下載該應用程式。

D2. 我應如何設置密碼？

我們建議閣下使用強密碼來保護帳戶。設置密碼需要最少八個字符，並使用大寫、小寫和數字的組合。

D3. 我忘記了密碼，如何重設或更改？

您可以點擊「登入」頁面上「忘記密碼」的鏈結，系統會發送重設密碼鏈結到您已註冊之公司電郵，讓您使用該鏈結重設密碼。

D4. 我需要提供甚麼資料才可登入流動應用程式或網上平台？

您需要得到公司編號。請聯絡人力資源部以獲取資料。您亦需要輸入已註冊之公司電郵，

及初始設定之密碼。

D5. 我如何登出網上平台或流動應用程式？

選擇「我的檔案」然後「設置」，選擇「登出」鍵。請點擊「登出」鍵以登出網上平台或流動應用程式。

D6. 我會收到甚麼電子通訊？

您會在流動應用程式中不時收到電郵及通訊，您亦會收到推廣電郵或通訊（如您選擇收取此等訊息）。

D7. 我可以使用其他語言查看網上平台或流動應用程式嗎？

在「我的檔案」欄選擇「設置」，再從下拉式選單中點選「語言」，最後從選項中選取語言。

D8. 我在哪裡可以找到我的會員資訊及我新增的家屬資料？

選擇「我」然後「我的資料」，便可找到您和已登記家屬之詳細資料。

D9. 我檢查過個人資料，但找不到我的家屬資料。我應怎樣做？

您遞交的家屬資料經過人力資源部確認後，會顯示在「我的檔案」下的「我的資料」內，過程約需十個工作日。若您遞交家屬資料已超過十天，請諮詢您的人力資源部以加快流程。

D10. 我怎樣邀請我的配偶/同居伴侶及家屬在網上平台或流動應用程式上註冊嗎？

在「我的檔案」點選「我的資料」，便可以找到已登記的家屬。若您想邀請配偶或年滿十八歲的子女使用此網上平台或流動應用程式，請點選「邀請參加滙豐保險全方位僱員福利手機應用程式」，邀請他們註冊。您只需輸入家屬之電郵地址和出生日期，便能發送邀請鏈結，讓他們註冊和登入。

D11. 如何更新我的聯絡資料？

請將個人資料遞交到公司人力資源部，所有資料需經公司人力資源部確認，以作更新。

D12. 有關個人資料收集

在首次登入時，您已同意收集個人資料並選擇會否收取相關推廣通訊。其後，您可以進入檔案 > 通訊，然後更改先前的選擇。

D13. 如何維護定期更新？

如有任何個人資料需要更新，請即通知人力資源部，並確保發送最新的資料給我們作出更新。

D14. 如何查閱條款細則？

在首次登入時，您已同意有關條款細則。請在檔案中檢視條款細則全文。每次遞交索償時，您亦需要同意有關條款細則，請詳細查閱內容。

登記及福利

E1. 我可以在哪裡找到我的保障範圍概況？

前往「我的檔案」選擇「我的福利」。如有任何關於您的保險、健康保障範圍或理賠的問題，請聯絡安盛。

安盛熱線：+852 2288 9045

電郵：inhkmedcare@hsbc.com.hk

E2. 我可以在哪裡找到網絡醫生清單？

您可以在主頁「生活模式」內的「搜尋網絡診所」，找到網絡醫生清單。您可使用篩選位置或諮詢類型等選擇工具，縮小搜尋範圍。

E3. 我最近結婚/孩子剛出生了。我該如何將新家庭成員登記在我的福利保障範圍內？

請聯絡您的人力資源團隊，並提供新家庭成員（配偶/兒童）的詳細資訊。人力資源團隊將根據您的權益把新成員加入您目前的保單。

E4. 我如何查看我和家屬之福利保障範圍及福利保障餘額？

前往「我的檔案」並選擇「我的福利」以查看詳情。

E5. 我如何查看我和家屬之健康福利賬戶金額？

前往「我的檔案」並選擇「我的福利」以查看詳情。

E6. 要多久才能取得我的醫療卡？

安盛收到要求後，將於十個工作日內發出醫療卡。

E7. 我可以在哪裡找到我的電子醫療卡？我可以把它顯示給診所，而不攜帶我的實體卡嗎？

您可以在「我的檔案」部分下找到您和您家屬的電子醫療卡「e 療卡」。您可以在應用程式上，向診所工作人員出示電子醫療卡。有些診所可能只需掃描應用程式上的二維碼，以取得您的詳細資料。

索償 - 流動應用程式

F1. 我應該如何申請保險或健康保障索償？

您可以透過「索償」部分下的「申請索償」提交索償申請。請選擇求診類別，求診日期，金額，診斷結果及上載證明文件，然後遞交申請。

F2. 我或我的配偶/同居伴侶可以為我申請索償嗎？

我們目前僅接受僱員為自身或其家屬（配偶/同居伴侶/子女）申請索償。家屬可以透過「我的檔案」部分下的「實用資料」下載索償賠償表申請索償。

F3. 我遞交索償賠償表的同時需要遞交什麼文件？

請提供以下文件以便處理您的索償：

- 主診醫生發出的原始收據（具診斷證明）；和
- 醫生推薦信；和
- 帶有藥物名稱，劑量和具體診斷的醫生處方
- 其他保險公司的結算建議（如果有）。
- 索償賠償表中應清楚列明確切的要求。

F4. 我應該何時遞交索償賠償表？

您可以在治療後 90 天內申請索償，不同計劃的索償期限會各有不同。詳細資料請參閱您

的計劃資料。

F5. 網上遞交索償有金額限制嗎？

有。每診症類別的索償金額會根據您的保單和您的健康保障餘額有所不同。於網上申請索償時，您可以選擇您的求診類別及診斷病症，並根據您所選類別輸入理賠金額。

F6. 我可以網上遞交很久前的索償嗎？

您可以網上遞交以求診日期計不超過 90 天的索償。

F7. 我可以同時上載多張收據辦理索償嗎？

您可以上載 5 個檔案（每個檔案大小限制在 2MB 以內）。可接受 PDF, JPG, TIFF, PNG 或 HEIC。

F8. 我可以從哪裡下載遞交索償賠償表？

您可以從「我的檔案」下的「實用資料」下載遞交索償賠償表。

F9. 我如何查詢理賠狀態，或理賠歷史？

您可以前往「索償」查詢申請狀態或理賠歷史，如有需要請用篩選功能查詢。如您找不到有關理賠申請，請聯繫我們：

安盛熱線：+852 2288 9045

電郵：inhkmedcare@hsbc.com.hk

F10. 我如何申請理賠結算表？

如您沒有收到通過電郵或郵寄發給您的理賠結算表，請聯繫我們：

安盛熱線：+852 2288 9045

電郵：inhkmedcare@hsbc.com.hk

您也可以前往「索償」查詢申請狀態。

F11. 我如何在提交理賠申請後要求退回理賠文件？

如有關要求是在您提交理賠申請後提出，請聯繫我們：

安盛熱線：++852 2288 9045

電郵：inhkmedcare@hsbc.com.hk

F12. 如何查看表格庫？

前往「我的檔案」並選擇「實用資料」以查看可下載、打印和分享的表格。

F13. 如何查看常見問題？

前往「我的檔案」選擇「需要幫助？」並查看「常見問題」以尋求用戶支援。

F14. 如何查看用戶支援？

前往「我的檔案」選擇「需要幫助？」並查看「常見問題」以尋求用戶支援。

如果找不到您需要的答案，請聯繫：

1. 有關流動應用程式及商店的查詢:

電郵聯絡滙豐客戶服務部

2. 有關福利及理賠的查詢:

安盛熱線：+852 2288 9045

電郵：inhkmedcare@hsbc.com.hk

索償 - 處理程序

F15. 一般理賠申請需要幾個工作天處理？

當我們正式收到所有文件後會盡快進行審批。一般來說，審核門診理賠需要 5 個工作天，而住院和手術理賠則需時 10 個工作天審核。如需要更多資料我們會聯絡你。

F16. 為何我的理賠申請被拒絕？

理賠個案被拒絕有很多原因，請聯繫我們：

安盛熱線：+852 2288 9045

電郵：inhkmedcare@hsbc.com.hk

F17. 當理賠申請被接納後，有關金額會如何發放給我？

我們會將有關款項直接存入閣下之出糧戶口。如有問題請聯繫我們：

安盛熱線：+852 2288 9045

電郵：inhkmedcare@hsbc.com.hk

F18. 如何界定轉介信是否有效？

必須是由註冊西醫發出，並用於專科治療（須列明專科的名稱）、診斷影像或化驗（詳列化驗項目）或物理治療。轉介信必須要有明確診斷，並在發出後的 90 日內接受治療（保單有特別條款除外）。所有新的病症治療必須出具新轉介信。

F19. 我能否同一日接受超過一個醫生/醫療服務而就多於一次醫療服務索償？

一般來說，每天可以接受一個普通科醫生治療和以下各一個診療：專科醫生、中醫、物理治療。詳情請參閱成員小冊子。

F20. 處方藥物是否受保障？

有關處方藥物的保障項目請參閱保單條款。請注意：處方藥物需在社區藥房購買，不可在醫生診所或私家醫院門診部購買。在申請理賠時請一併提交藥單並需註明診斷、藥物名稱、用量和醫生全名。

F21. 如何提交牙科索償？

我們需要閣下之牙科醫生提供明確診斷和治療詳情，您可以填寫理賠表格提交索償申請。

F22. 保險公司是否接受非註冊醫生的治療開支？

不會接受。我們只會支付註冊醫生的治療開支。

F23. 保險公司需要多少時間處理我的理賠申請？

當我們正式收到所有文件後會盡快進行審批。一般來說，審核門診理賠需要 5 個工作

天，而住院和手術理賠則需時 10 個工作天審核。如需要更多資料我們會聯絡你。

F24. 如我在政府醫院接受治療，申請理賠需要遞交甚麼文件？

若受保人入住政府醫院（普通病室），請遞交收據和出院紙（需列出明確診斷和手術名稱）的正本。

F25. 我們的保單有沒有最低住院時間要求？

如閣下在住院期間沒有接受手術治療，請參考成員小冊子有關住院時間的要求。如閣下有接受手術治療，則沒有此要求。詳情請參閱保單條款。