

索償程序 – 旅遊保險

如有任何損失事件發生，請在事發後三十天內以書面通知我們，並提供所有有關文件。

I. 遞交有關索償申請所需文件及資料

- 請填妥適當的索償申請表
- 爲了協助我們盡快處理您的索償申請，您應該提供所有有關文件來證明您的索償要求。完整的證明文件將可避免延誤索償處理，否則我們將需要額外的時間取得有關文件資料。
- 在收到所有有關文件後，我們將評估您的索償。有關結果將會以郵寄或電子郵件方式通知您。

II. 海外緊急支援

- 如果您正在海外旅行或公幹，並由於疾病或受傷而需要緊急支援，您可以在任何時間和地點以受話人付款形式致電24小時Travel Guard國際支援熱線(852) 3516 8699尋求協助。
- 請在致電時提供以下資料(如果您不能自行致電，請尋求家庭成員、同事或第三者協助)：
 - 您的保單號碼
 - 您的姓名
 - 您身處地點
 - 描述您的狀況或病徵，以及您所需要支援的性質
- 根據您提供的資料，我們將透過電話提供醫療建議和支援。如果您的病情在醫療上被判斷有須要及適宜轉移至另一地點或送回原居地作治療，我們會根據您的身體狀況安排最適合的運送方法。

旅遊保險索償所需文件:

文件種類	例子
一般資料 <ul style="list-style-type: none">➢ 旅遊保險證書 / 旅行社收據顯示您已爲有關行程購買旅遊保險➢ 行程時間證明(適用於年度旅遊保單)➢ 證明行程性質和時間的公司證明(企業旅遊保單適用)	<ul style="list-style-type: none">➢ 登機證➢ 火車票➢ 具有有關入境蓋章的護照影印本➢ 證明行程性質和時間的公司信
醫療開支補償 <ul style="list-style-type: none">➢ 由註冊醫務執業者所簽署的證明，包括住院 / 醫療賬單 / 收據 / 報告的正本；並註明診斷結果	
住院收入 <ul style="list-style-type: none">➢ 由註冊醫務執業者發出，證明住院日子總數的醫療證書➢ 留醫出院概要	
喪失收入 <ul style="list-style-type: none">➢ 由註冊執業者證明住院日子數目的醫療證書➢ 留醫出院概要➢ 顯示受保人在病假期間在職，以及賺取的薪金的文件	<ul style="list-style-type: none">➢ 受僱公司發出的信件
遺失行李 / 旅遊證件和個人行李 <ul style="list-style-type: none">➢ 由有關部門和組織發出的遺失/損壞報告正本➢ 其他保險公司/單位發出的賠償分類表，如適用➢ 維修報價單➢ 顯示財物受損程度的相片，如適用➢ 額外酒店住宿和旅程開支的收據正本	<ul style="list-style-type: none">➢ 警方報告➢ 由航空公司或酒店發出證明行李遺失或損毀的信件
旅程延誤和行李延誤 <ul style="list-style-type: none">➢ 顯示延誤原因和時間長短的文件➢ 緊急購買必須物品的收據正本，如適用	<ul style="list-style-type: none">➢ 航空公司的證明信
取消 / 縮短行程 <ul style="list-style-type: none">➢ 開支的收據正本➢ 能退回/已退回金額的文件正本➢ 起始行程表➢ 包括受保人不適合旅行的診斷和理由的醫療證明，如適用➢ 死亡證明如適用➢ 如果縮短/取消行程是由於受保人直系家庭成員/密切業務夥伴死亡、嚴重受傷或疾病，有關關係的證明更改行程受保的香港境外旅程開始之後，因受保原因而須更改行程	<ul style="list-style-type: none">➢ 酒店付款收據後支付的額外的旅行和/或住宿➢ 運送付款收據證明➢ 取消行程和未由所參加旅行社/航空公司/酒店發出的信件➢ 登機證➢ 出生證明➢ 結婚證書

更改行程 > 受保的香港境外旅程開始之後，因受保原因而須更改行程所支付的額外交通和 / 或住宿開支的文件 > 公共運輸機構所發出解釋更改行程理由的文件	> 酒店付款收據 > 運送付款收據 > 航空公司發出的信件
本地銀行過數 > 顯示過數銀行戶口號碼的證明	> 銀行存摺或提款卡副本

查詢熱線：(852) 3666 7090

電郵：travel.claim.hk@chartisinsurance.com (旅遊保險索償)

索償程序 – 個人意外及醫療

如有任何損失事件發生，請在事發後三十天內以書面通知我們，並提供所有有關文件。

I. 遞交有關索償申請所需文件及資料

- 請填妥適當的索償申請表
- 爲了協助我們盡快處理您的索償申請，您應該提供所有有關文件來證明您的索償要求。完整的證明文件將可避免延誤索償處理，否則我們將需要額外的時間取得有關文件資料。
- 在收到所有有關文件後，我們將評估您的索償。有關結果將會以郵寄或電子郵件方式通知您。

II. 海外緊急支援

- 如果您正在海外旅行或公幹，並由於疾病或受傷而需要緊急支援，您可以在任何時間和地點以受話人付款形式致電 24 小時Travel Guard國際支援熱線(852) 3516 8699尋求協助。
- 請在致電時提供以下資料(如果您不能自行致電，請尋求家庭成員、同事或第三者協助)：
 - 您的保單號碼
 - 您的姓名
 - 您身處地點
 - 描述您的狀況或病徵，以及您所需要支援的性質
- 根據您提供的資料，我們將透過電話提供醫療建議和支援。如果您的病情在醫療上被判斷有須要及適宜轉移至另一地點或送回原居地作治療，我們會根據您的身體狀況安排最適合的運送方法。

個人意外及醫療索償所需文件

文件種類
一般資料： 填妥索償表格的相關欄目 <ul style="list-style-type: none">➢ 第一部份及第四部份必須填寫➢ 如果您就門診醫療費用、意外死亡及傷殘索償，請填寫第二部份➢ 如果您就住院收入和/或手術保障和/或住院服務和/或危疾保障索償，請交由主診醫生填寫第三部
醫療開支補償： <ul style="list-style-type: none">➢ 由註冊醫務執業者或中醫針灸醫生發出附有診斷結果的住院 / 醫務賬單 / 收據 / 報告的正本
住院收入 / 手術保障 / 住院服務保障： <ul style="list-style-type: none">➢ 醫院發出的醫療收費清單及收據正本➢ 出院概要
本地銀行過數： <ul style="list-style-type: none">➢ 銀行存摺或提款卡副本

查詢熱線：(852) 3666 7090

電郵：pa.claim.hk@chartisinsurance.com (個人意外及醫療索償)