

常見問題

1- 遞交索償申請表後，接著的程序是什麼？我們會用最有效率的方法處理您的索償案件。如有任何事項需要澄清，我們的理賠人員會盡快聯系您。每個索償都會根據其自身的性質及相關保單條款進行索償申請處理。

2- 如果我未能提交所有有關的文件，有何後果？

如果您未能提交所有文件，您的索償申請或會被延誤，因為我們將需要額外的時間取得有關文件。在某些情況下，未能提交充足文件有可能令我們無法完成您的索償申請處理。

3- 如果我想補交有關索償的文件，我該怎樣做？可選擇前述之各種遞交方法補交文件。

（請按 [這裡](#) 查閱所需文件的指引）為了加快我們處理您所補交的文件，請於補交的文件上註明索償檔案號碼。

4- 貴公司是否接受 索償所需文件的影印本？

一般而言，我們是需要單據和文件的正本來進行意外及旅遊保險索償申請的處理工作。但有關要求需視乎索償性質和所需文件的種類。

5- 如果我想取回已提交的單據正本，我該怎樣做？

您可於索償申請表上註明此項要求。我們會於處理完畢您的索償申請後，把單據正本的核實副本退回給您。

6- 如果公立醫院要收取費用為我填寫意外及危疾保險索償申請表的第一部份乙項，我該怎樣做？

如果該公立醫院未有提供索償申請表上所需的資料，您可以將第一部份乙項留空，並附上醫院的出院報告書給我們審核。在審核過您的索償申請後，我們會決定是否需要填寫第一部份乙項。但請注意，您的索償申請或會因此而被延誤。

7- 申請旅遊保險索償時，是否需要提供旅遊保險證明文件？

是的，您需要提供旅遊保險憑證。如果您的保單是全年保單，請提交行程單以證明從香港出發的日期。如果您的保險單是商務旅遊保單，請提交公司發出的證明文件，證明該次旅遊的性質、目的地及行程日期。

8- 如果我的旅遊保險是透過旅遊社的旅遊套餐計劃一併購買，但又沒有單獨的旅遊保單證明，我該怎樣做？

您可以提交有顯示已購買旅遊保險的旅遊社團費收據，以代替保單證明。

9- 什麼是折舊率？它會如何影響我的索償申請？

在計算遺失或損毀個人財物的價值時，我們會計算折舊率。折舊率是根據各種數據釐定的，包括物品性質、使用時間的長短及能否提供單據等因素。