

個人意外及旅遊保險索償所需一般文件及重要事項指引

如發生任何可能導致本保單項下索償的事故，您應於事故發生後三十（30）天內向我們提交索償通知，並提供所有相關文件。如您未能確定該事故是否會引致索償，仍應盡快通知我們。

以下所列文件並非詳盡無遺，本公司或會因應個別情況要求您提供額外資料或證明文件。不完整的索償表格、資料不足或缺少證明文件，均可能導致索償處理延誤或被拒。

請注意，您必須保留所有收據正本。本公司保留權利於索償申請提交日起九十（90）天內要求您提供收據正本作核實用途。

個人意外保險索償一般所需文件	
	文件種類
一般資料	完成網上索償申請表。
醫療費用索償	載有診斷結果（Diagnosis）及治療詳情的醫療收據。
住院現金保障 / 住院保障	- 住院費用付款收據及詳細費用明細； - 醫院出院摘要 / 出院證明。

旅遊保險索償一般所需文件	
	文件種類
一般資料	- 旅遊保險證明書，或顯示已購買相關旅遊保險的旅行社收據； - 行程資料，例如登機證、火車票、機票或旅行團收據； - 已填妥之索償申請表；

	如有關損失已獲其他第三方（例如保險公司、航空公司、酒店等）賠償，請提供有關賠償結算通知書。
醫療費用索償	- 由註冊醫生簽發並載有診斷結果的醫療收據，以及所有相關醫療報告； - 由普通科醫生轉介至專科醫生、物理治療師等接受治療的轉介信； - 與索償醫療狀況及病人病歷相關的所有醫療報告及 / 或檢查結果。
住院現金保障	- 由註冊醫生或醫院發出的文件，證明住院日數； - 醫院出院摘要及所有相關醫療報告。
個人物品 / 行李遺失	- 報案紀錄（須於損失發生後二十四（24）小時內報案）； - 由相關機構發出的遺失報告（例如酒店、公共交通工具營運商等）（如適用）； - 由其他保險公司、航空公司或第三方提供的賠償明細（如適用）； - 遺失物品的購買收據； - 如未能提供上述購買收據，請列明所有遺失物品的購買價格、購買日期、品牌、尺寸及其他相關資料。
個人金錢遺失	- 報案紀錄（須於損失發生後二十四（24）小時內報案）； - 外幣兌換單據、自動櫃員機提款記錄，或顯示所攜帶現金金額的銀行帳戶結單。
個人物品 / 行李損毀	- 由相關機構（例如航空公司）發出的文件，證明有關物品已損毀（如適用）； - 顯示物品損毀程度的照片； - 由其他保險公司、航空公司或第三方提供的賠償明細（如適用）； - 維修報價單，或損毀物品的購買收據，以及由認可維修商發出的無法維修證明； - 如未能提供購買收據，請提交聲明，列明所有損毀物品的購買價格、購買日期、品牌、尺寸及其他相關資料。
旅遊證件遺失	報案紀錄（須於遺失後二十四（24）小時內報案）；

	• 因旅遊證件遺失而導致實際行程與原定行程有所差異的證明文件（如適用）； • 因補領遺失旅遊證件而額外產生的酒店住宿費用及交通費用收據（如適用）； • 補領遺失旅遊證件的相關收據。
旅程延誤	• 由公共交通工具營運商（Common Carrier）發出的證明文件，列明延誤原因及延誤總時數； • 航空公司發出的原定行程資料，以及實際乘搭航班的登機證。
行李延誤	• 由公共交通工具營運商（Common Carrier）發出的證明文件，列明行李延誤的時數； • 如未能提供上述證明文件，請提交行李事故報告（Irregularity Report）、行李送達通知（Delivery Note）或收件確認文件，以顯示延誤行李的實際收取日期及時間，以及原定行程資料； • 因緊急購買必需品而產生的收據及詳細物品說明（僅適用於以實報實銷方式賠償的保障項目）。
行程取消	• 證明旅程取消原因的文件 • 如因醫療原因取消旅程，請提供有關疾病 / 受傷的詳細醫療報告，包括相關醫生的診症紀錄，以及以下資料： • 診斷結果； • 疾病 / 受傷原因； • 症狀首次出現日期； • 申報症狀詳情； • 首次求診日期等。 • 顯示所有已預付旅程及 / 或住宿費用的收據，以及旅行團訂金及餘款付款收據（附有旅遊業議會印章（TIC）者，如適用）。 • 由旅行社、公共交通工具營運商及 / 或酒店發出的文件，證明有關預訂已取消、受保人未能成行，以及可退還 / 已退還的金額。 • 顯示原定行程的證明文件。

	• 死亡證（如適用）。 • 關係證明文件（如適用）。
縮短旅程	• 證明縮短旅程原因的文件（例如醫療證明，說明受保人因疾病或受傷而需要提早結束旅程及返回香港或出發地）； • 如因醫療原因導致縮短旅程，請提供有關疾病／受傷的詳細醫療報告，包括相關醫生的診症紀錄，以及以下資料： • 診斷結果； • 疾病／受傷原因； • 症狀首次出現日期； • 申報症狀詳情； • 首次求診日期等； • 原定行程及實際行程資料； • 顯示已預付旅程費用及／或受保旅程開始後產生的額外交通及／或住宿費用的收據； • 由旅行社、公共交通工具營運商及／或酒店發出的文件，證明有關預訂已取消、受保人未能完成行程，以及可退還／已退還的金額； • 死亡證（如適用）； • 關係證明文件（如適用）。
重新安排旅程	• 證明重新安排旅程原因的相關文件； • 原定行程及實際行程資料； • 顯示受保旅程開始後因重新安排旅程而產生的額外交通及／或住宿費用的收據； • 由旅行社、公共交通工具營運商及／或酒店發出的文件，證明已預付預訂被取消、受保人未有使用有關服務，以及可退還／已退還的金額。

重要聲明

本指引僅供參考，並不構成保單條款的一部分，亦不會修改、更改或取代保單的任何條款及細則。實際保障範圍及索償要求均以保單條款及細則為準。

查詢熱線： +852 3666 7090（星期一至五上午 9 時至下午 5 時 30 分，公眾假期除外）

電郵： claims.hk@aig.com