

大湾区旅游保障计划

索偿须知

阁下需于旅程完结后 30 天内提交填妥的旅游保险索偿表格，交回中银集团保险有限公司。

地址：香港德辅道中 71 号永安集团大厦八楼理赔部。

索偿手续

请提供以下所需之文件及旅游保险索偿表格一并交回中银集团保险有限公司。

申请索偿项目	索偿文件
人身意外/身亡抚恤金	医疗报告、意外报告、当地警方报告、死亡证等。如受益人为未成年人士，请提供其代理人/监护人的资料，及有关授权证明文件。
医疗及其他费用	列明伤患名称的医院账单及医疗费用收据正本、治疗转介信、医疗报告/检验报告(如有)
行李和个人物品	当地/香港警方报告、购买单据、航空公司行李事件报告正本、损坏物品相片及列明损坏原因之维修报价单或不能维修之证明信
旅游证件及交通票据	当地警方报告、补领旅游证件/交通票据费用的收据正本、额外住宿费用收据正本(如有)
个人责任	当地警方报告或警方口供记录(如有)、第三者索偿文件
旅程延误	登机证、机票或交通票据副本、由航空公司或公共交通机构发出并列明延误原因及期间之证明信、宠物酒店费用收据正本
取消旅程	与索偿相关之医院账单或死亡证、医生证明信、交通票据、收据及协议书及列明不获退回之款项的旅程取消或缩短旅程之证明文件正本、有关亲属证明，如结婚证明书、出生证明书等

索偿注意事项 (详情请参阅保单相关条款)

- 如有需要，中银集团保险有限公司可能要求提供额外相关索偿文件，以处理索偿申请。
- 发生任何意外事故导致第三者索偿，保单持有人必须尽快填妥旅游保险索偿表格及通知中银集团保险。除获得保险公司书面同意外，保单持有人或受保人不得自行承担 responsibility，或作出任何对其有约束力的陈述或承诺。
- 如保单持有人或受保人因身体损伤或疾病接受治療，须先行支付有关费用及取得由医生发出列有受伤或疾病性质的正式收据并交回中银集团保险。
- 任何由运送公司在附运途中的行李遗失或损毁，应立即以书面通知有关运送公司并索取相关报告。
- 任何财物的遗失(包括但不限于旅游证件或交通票据)、爆窃/盗窃/被劫或任何其他此等企图，必须于发现后 24 小时内报警及取得相关报告。
- 任何支援服务或入院按金保证必须预先获得中银集团保险核准。受保人或其代表须致电「24 小时紧急支援服务」热线，并提供保单号码、受保人之姓名及香港身份证号码或护照号码、紧急事故性质及其所在地点以供核证。
- 中银集团保险有限公司客户服务热线：(852) 3187 5100。