大灣區旅遊保障計劃

索償須知

閣下需於旅程完結後 30 天內提交填妥的旅遊保險索償表格，交回中銀集團保險有限公司。
地址: 香港德輔道中 71 號永安集團大廈八樓理賠部。

索償手續
請提供以下所需之文件及旅遊保險索償表格一併交回中銀集團保險有限公司。

申請索償項目	索償文件
人身意外/身亡撫恤金	醫療報告、意外報告、當地警方報告、死亡證等。如受益人為未成年人士，請提供其代理人/監護人的資料，及有關授權證明文件。
醫療及其他費用	列明傷患名稱的醫院賬單及醫療費用收據正本、治療轉介信、醫療報告/檢驗報告(如有)
行李和個人物品	當地/香港警方報告、購買單據、航空公司行李事件報告正本、損壞物品相片及列明損壞原因之維修報價單或不能維修之證明信
旅遊證件及交通票據	當地警方報告、補領旅遊證件/交通票據費用的收據正本、額外住宿費用收據正本(如有)
個人責任	當地警方報告或警方口供記錄(如有) 、第三者索償文件
旅程延誤	登機證、機票或交通票據副本、由航空公司或公共交通機構發出並列明延誤原因及期間之證明信、寵物酒店費用收據正本
取消旅程	與索償相關之醫院賬單或死亡證、醫生證明信、交通票據、收據及協議書及列明不獲退回之款項的旅程取消或縮短旅程之證明文件正本、有關親屬證明，如結婚證明書、出生證明書等

索償注意事項 (詳情請參閱保單相關條款)

- 如有需要，中銀集團保險有限公司可能要求提供額外相關索償文件, 以處理索償申請。
- 發生任何意外事故導致第三者索償，保單持有人必須盡快填妥旅遊保險索

償表格及通知中銀集團保險。除獲得保險公司書面同意外，保單持有人或受保人不得自行承擔責任，或作出任何對其有約束力的陳述或承諾。

- 如保單持有人或受保人因身體損傷或疾病接受治療，須先行支付有關費用及取得由醫生發出列有受傷或疾病性質的正式收據並交回中銀集團保險。
- 任何由運送公司在附運途中的行李遺失或損毀，應立即以書面通知有關運送公司並索取相關報告。
- 任何財物的遺失(包括但不限於旅遊證件或交通票據)、爆竊/盜竊/被劫或任何其他此等企圖，必須於發現後 24 小時內報警及取得相關報告。
- 任何支援服務或入院按金保證必須預先獲得中銀集團保險核准。受保人或其代表須致電「24 小時緊急支援服務」熱線，並提供保單號碼、受保人之姓名及香港身份證號碼或護照號碼、緊急事故性質及其所在地點以供核證。
- 中銀集團保險有限公司客戶服務熱線：(852) 3187 5100。