

滙豐環球私人銀行客戶 — 醫療禮賓服務之常見問題

一般問題

1. 滙豐環球私人銀行客戶可享有哪些醫療禮賓服務？

醫療禮賓服務是為滙豐環球私人銀行客戶提供的全方位健康和財富服務。此服務包括醫療禮賓專線、HSBC Life Benefits+ 應用程式以及免費人壽保障。詳情請參閱本常見問題中的相應部分。

2. 誰有資格享有醫療禮賓服務？

所有滙豐環球私人銀行客戶均有資格享有醫療禮賓服務，受[滙豐環球私人銀行客戶 — 醫療禮賓服務之條款及細則](#)約束。客戶必須預先登記，方可享受該服務。

3. 若環球私人銀行客戶同時為滙豐HealthPlus、恒生銀行醫療福利計劃、滙豐保險全方位僱員福利醫療保險計劃和/或滙豐保險全方位僱員福利人壽保險計劃客戶（例如員工），他們是否有資格獲得醫療禮賓服務？

是，他們也合資格享受所有環球私人銀行客戶的醫療禮賓服務，以及團體醫療和團體人壽保險範圍內的所有現有服務（例如 HSBC Life Benefits+應用程式）。

4. 如何查看我的環球私人銀行客戶號碼？

只需登入香港滙豐流動理財應用程式，於應用程式首頁點選右上角的頭像圖標，進入「個人」分頁，您的個人名片會顯示您的環球私人銀行客戶號碼。

5. 我無法登入香港滙豐流動理財應用程式，如何可以我的查看環球私人銀行客戶號碼？

您可以聯絡您的客戶經理或致電滙豐環球私人銀行服務專線+852 2233 3033並成功核對電話理財密碼，以查詢環球私人銀行客戶號碼。

6. 我忘記了環球私人銀行客戶號碼，我可以提供我的香港身分證以供身份核實嗎？

您需要提供環球私人銀行客戶號碼以核實身份。您可以登入香港滙豐流動理財應用程式、致電滙豐環球私人銀行服務熱線+852 2233 3033並成功核對電話理財密碼或聯絡您的客戶經理，以查詢環球私人銀行客戶號碼。

醫療禮賓專線

一般資訊

1. 什麼是醫療禮賓專線？

如滙豐環球私人銀行客戶需要醫療預約、醫療相關查詢和交通安排，具備專業資格及經驗的醫療禮賓顧問將提供熱線支援，以安排有關服務：

- a. 根據客戶選擇的日期時間，以及網絡醫療供應商及非網絡供應商，協助醫療預約或健康檢查，經醫療禮賓專線預約：於網絡醫療供應商的醫療服務可尊享高達八折診症費優惠；於指定網絡醫療供應商的健康檢查可享特別優惠。您可透過醫療禮賓專線查詢最新的網絡醫療供應商名單和最新指定健康檢查服務供應商名單；
- b. 由註冊護士及醫生全日候命的24小時醫療專線；及
- c. 為客戶安排貴賓車服務，由服務供應商接載客戶，往返香港市區貴賓車可達的地點和醫院，用作醫療用途。

2. 醫療禮賓專線是否涵蓋世界各地，抑或只於香港提供？

您可於世界各地享用醫療禮賓專線，但醫療預約服務及貴賓車安排服務只限於香港境內提供。

3. 如何享用醫療禮賓專線？

您可致電醫療禮賓專線（852）3128 0130，即可享用服務。致電時請準備您的環球私人銀行客戶號碼編號，以供核實身份。

4. 使用各種醫療禮賓專線的服務，如何收費？

滙豐環球私人銀行客戶選用以下醫療禮賓專線的服務，毋須繳付額外費用：

- 醫療預約/ 健康檢查預約服務
- 24小時醫療專線
- 貴賓車安排服務

然而，醫療供應商提供的所有服務的相關費用、任何相關之後續醫療服務費用和/或貴賓車服務費用將須由您自行承擔。詳情請參閱[滙豐環球私人銀行客戶 — 醫療禮賓服務之條款及細則](#)。

5. 我已不是環球私人銀行客戶，可否繼續使用醫療禮賓專線？

醫療禮賓專線只適用於合資格滙豐環球私人銀行客戶。如您已不是環球私人銀行客戶，將不可使用醫療禮賓專線。

醫療預約服務

1. 醫療預約服務如何協助就醫？

醫療禮賓顧問可根據您選擇的日期時間，助您預約醫療服務，但須視乎醫生預約情況而定（醫生或醫療機構可能更改或取消有關預約）。

透過醫療禮賓專線，於網絡醫療供應商預約診症，享高達八折診症費優惠。

請於HSBC Life Benefits+應用程式主頁點選「醫生」，查閱所有網絡醫療供應商名單；或者您可以致電醫療禮賓熱線以獲取資訊。

2. 如果我有入院的意願，醫療禮賓顧問可以如何協助？

醫療禮賓顧問將協助您告知指定私家醫院選定的醫療供應商有關您的入院意願。此服務僅適用於指定私家醫院選定的醫療供應商。請注意，入院的最終決定取決於指定的網絡醫療供應商，並取決於指定私家醫院的供應情況而定。滙豐保險及醫療禮賓顧問無法保證或確保您的入院安排。

您可致電醫療禮賓熱線，以獲取指定私家醫院和指定的網絡醫療供應商名單。

3. 什麼時間提供醫療預約服務？

本服務於香港時間星期一至五上午9時至下午6時（公眾假期除外）的辦公時間提供。

在非辦公時間，熱線將由第三方服務供應商「萊佛士醫療集團」接聽，您可以選擇(1)留言，該訊息將傳遞給醫療禮賓顧問，以便醫療禮賓顧問可以在辦公時間內與您聯繫為您服務；或(2)要求安排於萊佛士醫療集團旗下診所的預約。

4. 我需要提前預約服務嗎？

我們建議您至少提前1個工作天預約醫療服務。

5. 網絡醫療醫生預約的當天，我需要攜帶什麼？

請攜帶身分證、預約確認通知或e療卡（透過HSBC Life Benefits+應用程式使用）以及所有相關醫療報告（如有）進行諮詢。

6. 使用醫療預約服務，每年次數有沒有限制？

若您合資格使用醫療預約服務，使用次數並無限制，並受有關條款及細則約束。

7. 確認預約安排後，我可否更改或取消預約？

請至少提前1天致電醫療禮賓專線(852) 3128 0130取消或更改預約。您也可以直接致電醫療供應商更改預約。

健康檢查預約服務

1. 如何預約健康檢查？

醫療禮賓顧問將根據您的首選日期和時間協助您預訂健康檢查預約，但須視乎醫療供應商和/或診所的供應情況而定（前提是醫療供應商和/或診所可以更改或取消該預約）。

透過醫療禮賓專線向指定健康檢查供應商預約健康檢查，可享特別折扣。

2. 什麼時候可以提供預約健康檢查服務？

本服務於香港時間星期一至五上午9時至下午6時（公眾假期除外）的辦公時間提供。

在非辦公時間，熱線將由第三方服務供應商「萊佛士醫療集團」接聽，您可以選擇(1)留言，該訊息將傳遞給醫療禮賓顧問，以便醫療禮賓顧問可以在辦公時間內與您聯繫為您服務；或(2)要求安排於萊佛士醫療集團旗下診所的預約。

3. 我需要提前預約健康檢查服務嗎？

我們建議您至少提前2星期預約健康檢查服務。

4. 健康檢查當天，我需要攜帶什麼？

請攜帶身分證、預約確認電郵或e療卡（透過HSBC Life Benefits+應用程式使用）以及所有相關醫療報告（如有）進行諮詢。

5. 確認預約安排後，我可否更改或取消預約？

請至少提前1天致電醫療禮賓專線(852) 3128 0130取消或更改健康檢查預約。您也可以直接致電指定健康檢查供應商更改預約。

24小時醫療專線

1. 24小時醫療專線如何協助我？

您可致電24小時醫療專線（852）3128 0130，註冊護士及醫生隨時為您免費提供一般健康和/或醫療資訊。您如需緊急醫療服務，或者病情危急或嚴重，不應使用醫療禮賓專線。服務由第三方服務供應商「萊佛士醫療集團」（或滙豐和滙豐保險認為合適的其他服務供應商）提供，醫療諮詢旨在為您提供有關的醫療資訊，並不提供任何診斷、治療和/或藥物建議。該等建議不能也不應該用以取代您自己醫生的醫療建議。24小時醫療專線提供的一般健康和/或醫療資訊僅用於非緊急或緊急性質的查詢，並且不是任何醫療建議，不應被視為醫療建議。滙豐和滙豐保險不保證或聲明所提供建議和/或資訊的完整性和準確性。對於您因24小時醫療專線提供的任何資訊而可能產生的損失、損害、費用或其他費用，滙豐和滙豐保險概不負責。滙豐環球私人銀行客戶 — 醫療禮賓服務之條款及細則的任何條款均不排除或限制滙豐和滙豐保險對因疏忽造成的死亡或人身傷害所承擔的責任，或根據適用法律不能排除或限制的任何責任。

貴賓車安排服務

1. 貴賓車安排服務如何協助就醫？

醫療禮賓顧問可協助預約貴賓車接送服務，往返香港市區貴賓車可達地點和醫院，用作醫療用途。貴賓車安排服務受滙豐環球私人銀行客戶 — 醫療禮賓服務及第三方服務供應商之條款及細則約束。貴賓車預約服務為免費；貴賓車服務費用由第三方服務供應商收取。

2. 貴賓車服務涵蓋哪些地區？

貴賓車服務只適用於香港指定的貴賓車服務區域範圍內，往返香港市區貴賓車可達的地點和醫院，用作醫療用途。若須於接送途中停留，則須支付相應費用，而前提是接載地點或目的地必須位於香港指定的服務區域範圍內。

貴賓車服務並不涵蓋：

- a. 所有離島，例如南丫島、坪洲等（但可於中環碼頭上車）；及
- b. 所有需要許可證方可進入的地區，包括南大嶼山（即愉景灣、梅窩、貝澳、長沙、塘福、水口及大澳等）、馬灣、深圳灣管制站、黃石碼頭、沙頭角邊境及羅湖等。

3. 什麼時間提供貴賓車安排服務？

透過醫療禮賓專線（852）3128 0130，我們只於以下辦公時間提供貴賓車預約服務：

- 香港時間星期一至五上午9時至下午6時（公眾假期除外）。

4. 使用貴賓車安排服務，是否須提早預約？

如想使用貴賓車服務，請於最少1個工作日前預約。不可預約當日服務。

5. 如何支付貴賓車服務的費用？

當貴賓車服務供應商收到預約，貴賓車服務供應商將發送預訂確認電子郵件給您，以提供網上付款指示及連結。您可以透過信用卡付款。貴賓車服務費用取決於要求的接載地點及目的地，醫療禮賓顧問將在收到預約要求後提供費用估算。

6. 我於接載地點須帶備什麼，以供核實身份？

請於接載地點向貴賓車司機提供您的預約編號、姓氏或電話號碼，及目的地，確保接載資料正確。您可以在確認電郵中找到您的預約編號。

7. 確認預約安排後，我可否更改或取消預約？

如想更改或取消貴賓車安排，可於原定接載時間3小時前致電聯絡我們。

- 若於原定接載時間3小時前取消預約，貴賓車服務供應商可將款項全數退回您的信用卡賬戶，有關手續需時1至2星期。

- 若於原定接載時間前3小時內取消預約，將視為逾時取消，並須繳付全數貴賓車服務費用。

確認預約後如想更改/取消貴賓車服務，請於辦公時間：香港時間星期一至五上午9時至下午6時（公眾假期除外）致電醫療禮賓專線，聯絡醫療禮賓顧問。

確認預約後，若於辦公時間外更改/取消貴賓車服務，您可根據預約確認電郵提供的資料，聯絡貴賓車服務供應商。

身故賠償

1. 對於有關身故賠償，我是否須付保費？

毋須。貴為環球私人銀行客戶，您可尊享優越醫療服務及免費人壽保障（港幣10,000元身故賠償），毋須另繳保費。詳情請參閱[滙豐環球私人銀行客戶 — 醫療禮賓服務之條款及細則](#)。

2. 有關身故賠償會否失效？

假如您已不是環球私人銀行客戶，身故賠償隨即失效。詳情請參閱[滙豐環球私人銀行客戶 — 醫療禮賓服務之條款及細則](#)。

3. 索償時須提交什麼文件？

須提交以下索償文件：

- a. 受款人填妥的索償表格
- b. 受保人死亡證明書副本
- c. 受保人身份證副本
- d. 處理受保人遺產的遺產管理書副本
- e. 受款人身份證副本

4. 我可以在如何獲得索償表格？

您可以在www.hsbc.com.hk/zh-hk/insurance/forms/下載索賠表格。選擇「人壽保險 — 滙豐環球私人銀行保障索償」。

5. 如何索償？

請透過以下方式提交索償文件：

- a. 發送電郵至claims@hsbc.com.hk；或
- b. 於滙豐網站 > 保險 > 提交索償申請 > 網上上載文件 > 上載文件 > (1) 輸入您的保單號碼，(2) 選取死亡賠償申請，(3) 上載所需文件。

如有任何查詢，請於香港時間星期一至五上午9時至下午6時（公眾假期除外）的辦公時間致電滙豐保險索償熱線（852）3128 0122。

若受保客戶不幸離世，須於身故後90日內提交索償表格。

6. 我可如何查閱索償進度？

請於辦公時間—香港時間星期一至五上午9時至下午6時（公眾假期除外）致電滙豐保險索償熱線（852）3128 0122。

7. 索賠進展需要多長時間？

收到所需文件後，如不需更多資料，索賠將在 10 個工作天內處理。

HSBC Life Benefits+應用程式

一般資訊

1. 什麼是HSBC Life Benefits+應用程式？

滙豐保險HSBC Life Benefits+應用程式提供一站式健康與保健方案，全面兼顧健康、保障及財富管理，並以個人化生活建議及嶄新數碼功能，助您全方位改善健康。

2. 利用HSBC Life Benefits+應用程式，我可享用什麼服務？

您可透過本程式使用以下服務：

- 只須安坐家中，即可接受註冊普通科醫生視像診症，其後藥物可於4小時內送抵府上（視乎診症日期時間及送遞服務安排而定，並須繳付有關費用）；
- Health Scan+利用智能裝置的攝像功能，只需30秒即可評估您的一般健康狀況，包括但不限於心率、血壓及心理壓力。
- 於滙健站選購多款健康與保健產品及服務，並享獨家優惠。

3. 我既持有環球私人銀行戶口，亦是滙豐保險Health Plus計劃/恒生員工醫療計劃/全方位僱員福利醫療計劃成員或其登記家屬，會否擁有兩個HSBC Life Benefits+ 應用程式賬戶？

現有滙豐保險Health Plus計劃、恒生員工醫療計劃、全方位僱員福利醫療計劃成員及其登記家屬均合資格繼續使用有關團體醫療及團體人壽保險計劃的現有服務。兩個HSBC Life Benefits+應用程式賬戶可供選擇。

登入及個人資料

1. 我可如何知道首次登入密碼？

請開啟HSBC Life Benefits+應用程式或網頁，點擊「立即登記」，並提供您的已登記的電郵地址及出生日期，以供核實賬戶。然後設定登入密碼，輸入您於電郵收到的一次專用密碼，即可核實身份及完成賬戶登記。

2. 我應如何設定密碼？

我們建議使用高強度密碼，提升賬戶安全。您的密碼必須最少有8個字符，並須包括大寫、小寫字母及數字。

3. 我已忘記密碼，如何重設或更改？

您可於登入頁面點擊「忘記密碼」，可能須輸入您已登記的電郵地址或手提電話號碼及出生日期，以供核實身份。然後可設定新密碼，並輸入您於電郵或電話收到的一次專用密碼。

4. 登入HSBC Life Benefits+應用程式或網頁時，我須提供什麼資料？

您須輸入已登記電郵地址及首次登入設定的密碼。

5. 如何登出HSBC Life Benefits+應用程式或網頁？

您可於主頁右上角點選「個人資料」圖標，然後點擊「登出」按鈕。

6. 使用HSBC Life Benefits+應用程式或網頁時，可否選用其他語言？

您可於主頁右上角點選「個人資料」圖標，然後點擊「語言選擇」，即可選擇英文或繁體中文。

7. 我可否使用個人電郵地址登入？

您可於HSBC Life Benefits+應用程式或網頁使用滙豐環球私人銀行戶口登記的電郵地址。加入新電郵地址後，須經核實方可使用；核實後可用個人電郵地址及有關密碼登入。您將以此電郵地址接收所有通知。

8. 我可否使用電話號碼登入？

可以。如想更新電話號碼，請點選主頁「個人資料」圖標，然後前往「我的資料」頁面。更新電話號碼後，須經核實方可使用；核實後可用電話號碼及現有密碼登入。

9. 設定或更改密碼後，為何我的賬戶仍未啟用？

為加強系統安全，必須輸入您於電郵收到的一次專用密碼，經核實後方可啟用賬戶。若有任何人士未經授權更改密碼，將無法使用HSBC Life Benefits+應用程式或網頁。

10. 如何以一次專用密碼啟用賬戶？

當您以新密碼登入時，系統將要求您輸入電郵收到的一次專用密碼，以供核實。

11. 假如我的一次專用密碼已逾時及失效，有何解決方法？

於上次系統發出一次專用密碼30秒後，您可要求系統發出新密碼，以供使用。

12. 為何系統表示封鎖我的一次專用密碼？

由於您核實時輸入錯誤密碼次數已達每日上限，因此系統不允許您繼續使用一次專用密碼或要求重發密碼。您須等候24小時，方可要求重發一次專用密碼，亦可致電客戶服務熱線求助。

13. 我可否使用瀏覽器登記賬戶及登入HSBC Life Benefits+網頁？

您可於電腦瀏覽HSBC Life Benefits+網頁，建議使用Google Chrome登記及登入賬戶。

視像診症

關於視像診症

1. 什麼是視像診症？

HSBC Life Benefits+應用程式採用MyDoc Private Limited（「MyDoc」）提供的第3方服務。利用MyDoc設立的數碼醫療服務平台，成員可接受香港註冊普通科醫生視像診症，使用藥物送遞服務，並可隨時查閱醫療紀錄。有關視像診症事宜，可向MyDoc醫療服務中心求助。

如想了解視像診症、藥物送遞及藥物使用詳情，請以下列途徑聯絡MyDoc醫療服務中心：

- 於視像診症控制台使用對話功能，聯絡MyDoc醫療服務中心
- 以電郵聯絡MyDoc客戶服務部：support@my-doc.com
- 致電MyDoc客戶服務熱線：（852）2592 5321

如有其他查詢，請聯絡employee.benefits.hsbc@hsbc.com.hk。

免責聲明：滙豐人壽保險（國際）有限公司並不提供任何醫療服務或醫療建議。

2. 可於什麼時間接受視像診症？

於MyDoc服務平台的視像診症時間：香港時間星期一至五上午9時至下午6時；星期六上午9時至下午12時30分；星期日及公眾假期休息。您可隨時於HSBC Life Benefits+應用程式預約診症。

服務對象

1. 我是否合資格使用視像診症服務？

所有HSBC Life Benefits+成員均可使用本服務，唯接受視像診症時，必須身處香港境內，以便安排送遞藥物。

2. 每次視像診症可為多少病人診斷病患？

每次視像診症只為1位病人提供服務。

3. 如何繳付視像診症費用？

您可使用的視像診症取決於您的「個人資料」中視像診症的尚餘次數。每次諮詢後，餘額會隨之減少。

您可以從「滙健站」購買更多視像診症次數。視訊諮詢費用包括與普通科醫生的視訊會議和3-5天的藥物供應。該費用亦包括將藥品運送到香港地址，但部分地點除外。請參閱Benefits+ 應用程式中的視像診症條款及細則。

4. 若我於網上或前往診所接受覆診或治療，是否須要繳付費用？

須要。任何網上覆診均視為另1次視像診症，須付有關診症費用。若前往診所接受覆診或治療，並不包括於視像診症之內，因此亦須繳付額外費用。

5. 什麼病症不宜使用視像診症服務？

如需救護車或緊急醫療協助，或者出現以下病徵，不應安排視像診症。

- a. 呼吸困難或咳血
- b. 胸痛或身體其他部位劇烈痛楚
- c. 窒息
- d. 精神錯亂及/或出現幻覺
- e. 昏迷或失去知覺
- f. 頭部或脊椎受傷或骨折
- g. 癲癇發作
- h. 嚴重出血
- i. 嚴重或持續嘔吐
- j. 言語困難
- k. 突然暈眩、虛弱或視力改變
- l. 有自殺或殺人念頭

6. 接受視像診症時，應用程式發生故障，有何解決方法？

若於診症時程式出現問題，請等候醫生來電或以WhatsApp聯絡，繼續提供視像診症。若醫生未有來電，您可藉以下途徑聯絡服務供應商MyDoc醫療服務中心：

- 於視像診症控制台使用對話功能，聯絡MyDoc醫療服務中心
- 以電郵聯絡MyDoc客戶服務部：support@my-doc.com
- 致電MyDoc客戶服務熱線：(852) 2592 5321

7. 如何查閱視像診症餘額？

您可點擊主頁右上角「個人資料」圖標，於「個人資料及設定」查閱「視像診症餘額」下方的姓名及有關餘額，顯示尚餘視像診症次數。

預約診症

1. 醫生最快可於何時為我視像診症？

您可選擇當前最先可應診的醫生，一般情況下，可於1小時內見醫生。您亦可根據個人合適時間預約診症。

2. 如何更改診症時間或取消預約？

您可選用以下任何方法，取消預約或更改診症時間：

- 於HSBC Life Benefits+應用程式的視像診症控制台使用對話功能，聯絡MyDoc醫療服務中心
- 以電郵聯絡MyDoc客戶服務部：support@my-doc.com
- 致電MyDoc客戶服務熱線：(852) 2592 5321

3. 若我更改診症時間或取消預約，或未有依時就診，會否退回已繳費用？

於以下情況，不可退回您的已繳費用：

- 若您未能依時接受診症，而比約定時間遲5分鐘或以上；或
- 您於視像診症開始前15分鐘內取消預約。

4. 醫療禮賓專線可否助我預約視像診症？

您只可於HSBC Life Benefits+應用程式或網頁預約視像診症，而醫療禮賓專線只可助您於診所預約診症。

藥物送遞服務

1. 將藥物送到我的地址，一般需時多久？

完成視像診症及確認送藥地址後，MyDoc大約可於4小時內安排處方藥物送遞服務。如想當日送遞，請留意以下截單時間：

- a. 星期一至五：下午6時（可於當晚10時送遞藥物）
- b. 星期六：下午1時（可於當日下午5時送遞藥物）

2. 送遞藥物，有沒有地點限制？

MyDoc可安排送遞藥物至香港不同地區，視乎（a）視像診症條款及細則及（b）送遞服務合作夥伴的服務範圍而定。但以下地區暫不提供送藥服務：

- a. 離島區（例如大嶼山、南丫島、長洲、馬灣及珀麗灣等），東涌除外；
- b. 需要有關政府部門許可證方可進入的邊境禁區（例如沙頭角、打鼓嶺及落馬洲等）；
- c. 其他任何偏遠地區。

Health Scan+

1. 什麼是Health Scan+？

Health Scan+是個人健康管理工具，採用NuraLogix Corporation的DeepAffex科技，以用戶手提裝置的攝影鏡頭掃描面部30秒鐘，測量皮膚光暗、通透程度及血流量變化。Health Scan+並非用於任何醫療目的，旨在透過電腦運算及分析有關數據，於HSBC Life Benefits+應用程式顯示主要健康指數，並提供個人健康及生活習慣提示。

2. 如何量度我的健康狀況？

只須於「生活模式」頁面啟動Health Scan+，細閱並同意條款及細則後，即可進入測量頁面。請完成以下步驟：

- a. 選擇光線充足位置，舒適安坐，將智能電話置於面部同一高度；
- b. 為求效果更佳，請確保光線均勻分佈面部，測量時保持面部置於畫面之內及中間位置；
- c. 測量開始後，保持靜止不動，直至30秒後完成掃描。

3. Health Scan+是否醫療工具？

Health Scan+完全只供資訊及教育用途，並推廣一般保健概念。Health Scan+並非醫療工具，不可用於任何醫療目的。其測量數據及資訊不可代替專業醫療意見，亦不可作為診斷或藉此配藥，以供治療、治癒或預防任何疾病、病痛或傷患。有關任何健康問題，請諮詢醫生或專業醫療人員。

4. 系統會否儲存我的照片或影片，或傳送至其他地方？

我們一向關注您的私隱，Health Scan+不會將您的影像或影片儲存於您的裝置，亦不會傳送有關影像或影片，作為計算評估結果的部分資料。

5. Health Scan+收集什麼資訊？

我們透過Health Scan+收集生物辨識資料，包括您的面部血液流動情況、年齡、體重及性別等。

網絡醫療供應商及e療卡

1. 我可以在哪裡查閱最新網絡醫療供應商名單？

請於HSBC Life Benefits+應用程式主頁點選「醫生」，查閱最新網絡醫療供應商名單。

2. 什麼是e療卡？

e療卡助您於網絡醫療供應商享優惠折扣。

請注意，您必須透過醫療禮賓專線預約，並於預約當天出示e療卡，方可享有網絡醫療供應商的醫療服務高達八折診症費優惠或指定健康檢查供應商的健康檢查服務特別折扣。e療卡附有日期印記，當您向網絡醫生求診時，請於HSBC Life Benefits+應用程式出示e療卡，以供核實。

3. 於HSBC Life Benefits+應用程式，如何找到我的e療卡？

如想顯示您的e療卡，可前往程式主頁 > 「快速連結」 > 「查看e療卡」。

4. 若我自行預約網絡醫生診症，可否憑e療卡尊享上述優惠？

現時，您須透過醫療禮賓專線預約網絡醫生診症，方可尊享上述優惠。就診時，請於HSBC Life Benefits+應用程式出示預約確認訊息或e療卡，以供核實。

滙健站

1. 什麼是滙健站？

滙健站是設於HSBC Life Benefits+應用程式的網上店舖，為您搜羅各式健康與保健產品及服務，例如驗身及牙科等，助您邁向全年健康目標。

您更可於滙健站為視像診症餘額增值，有關視像診症詳情，請參閱本文「視像診症」部分。

2. 如何於滙健站落單訂購貨品？

您只須瀏覽滙健站，將貨品放入購物車；完成結賬後，即已訂購貨品。

3. 我可否更改或取消購物車中貨品？

可以，您只須點擊購物車圖標，即可更改個別貨品數量或取消貨品。然而，當您確認訂單及付款後，不可更改或取消任何貨品。

4. 滙健站接受什麼付款方式？

您可選用PayMe或信用卡，包括Visa卡、萬事達卡及美國運通卡。

5. 我如何知道付款是否成功？

完成付款後，將自動轉至付款成功頁面；並於HSBC Life Benefits+應用程式登記的電郵地址收到訂購確認通知。

6. HSBC Life Benefits+應用程式如何驗證我的信用卡交易？

所有信用卡付款交易均透過信用卡付款系統完成，您的交易驗證程序及付款資訊亦於信用卡付款系統受到安全保護。

7. 假如我的付款過程中斷，有何解決方法？

請於「訂單紀錄」查閱是否訂購成功。假如您的「訂單紀錄」並無有關訂單，請再訂購貨品。

8. 我只選購貨品1次，但信用卡月結單或PayMe紀錄顯示同一交易重複收費。

請於「訂單紀錄」查閱您的訂單交易數量。若只有1宗交易，請以下列途徑聯絡我們：

- 電話：(852) 3128 0153 (星期一至五上午9時至下午5時30分)

9. 若我購物後改變主意，可否退回已付款項？

訂單一經付款，您將無法更改或取消訂單。

10. 如何換領我已選購的產品或服務？

收到確認電郵後，您將收到另一換領電郵，隨附換領券，可換領已選購產品或服務。您亦可於「訂單紀錄」>「查看訂單詳情」>「查看換領券」。

11. 我可如何使用換領券，換領產品或服務？

有關換領券使用詳情，請參閱貨品頁面下方「如何換領」。

12. 若我遺失換領電郵，如何以電郵重新取得換領券？

只須於「訂單紀錄」選擇有關換領券，點選「發送換領券至我的電郵」，即可重新發送換領券至您登記的電郵地址。

13. 換領券有效期有多久？

換領券有效期一般長達90日（由簽發日期起計）。有關詳情，請參閱每張換領券條款及到期日。

14. 若我於指定限期內仍未使用換領券，會否失效？

如換領券未經使用，過期後即告失效。

15. 換領券可否轉讓？我想為朋友選購換領券。

換領券不可轉讓。您只可為自己或家屬（如適用）購買及使用換領券。

16. 我何時可收到貨品？

若您選購的貨品提供送貨服務，您可於「訂單紀錄」>「查看訂單詳情」>「追蹤貨品」。如有任何查詢，請與供應商直接聯絡。

17. 訂單付款之後，可否更改送貨地址？

不可。如有需要，請向供應商直接查詢貨品是否仍未送出，以及可否更改送貨地址。