

人壽保險

保單持有人指南

介紹重點的全面指南

目錄	頁
1. 保單.....	2
2. 取消的權利.....	2
3. 查閱/處理保單.....	3
4. 保單服務.....	4
5. 年度評估.....	4
6. 常見問題.....	5
更改保單	
索償	
7. 索償.....	8
8. 保險名詞.....	10
9. 投訴.....	12

滙豐保險明白保險通常被視為較為複雜的產品。因此，我們專誠為您編印這份**保單持有人指南**，讓您認識保單上的基本資料及您和您家人可享的所需保障。每份保單的保障範圍因人而異，您的保單文件已列明有關您個人保障的詳細內容。我們建議您仔細閱讀您的保單，並連同其他重要的文件一起存放於安全的地方。

竭誠服務

如您對您的保單內容或這份指南有任何查詢，請隨時與我們聯絡，我們定當樂意協助。

聯絡 客戶經理

親臨 任何一間滙豐分行

致電 滙豐保險服務熱線 (852) 2583 8000

1

保單

您的人壽保單共有兩部分，分別為：

- **保單附表** — 詳述保單的細則如保障金額、保障範圍、應繳保費，以及任何有關的附加條件。
- **保單** — 詳細列明保單的條款及條件。

我們建議您將所有保單證明文件，包括任何保單批註，存放於安全及方便拿取的地方，因為這些文件將成為日後索償的有效法律證明。

2

取消的權利

如您對保單不滿意，您有權透過發出書面通知取消保單及取回所有已繳交的保費及保費徵費*。如要取消，您必須於「冷靜期」[#]內(即是為緊接人壽保險保單或冷靜期通知書[†]交付予保單持有人或保單持有人的指定代表之日起計的21個曆日的期間(以較早者為準)。若該保單索償已完成，則無法退款。)在該通知書上親筆簽署作實及退回保單(若已收取)，並確保滙豐人壽保險(國際)有限公司設於香港九龍深旺道1號滙豐中心1座18樓的辦事處直接收到該通知書及本保單。

若有任何有關冷靜期的疑問，請聯絡我們。

致電 滙豐保險熱線 (852) 2583 8000

致函 滙豐人壽保險(國際)有限公司

香港九龍深旺道1號

滙豐中心1座18樓

電郵 hsbclifeenquiry@hsbc.com.hk

[#] 若冷靜期的最後一日並非工作天，冷靜期的最後一日將會改為下一個工作天。

* 如您的保單為「投資相連壽險計劃」，您可取回扣除按市值調整後的已繳保費及保費徵費。市值調整只可用作計算兌現資產時已出現的虧損金額，而該等資產是本公司按本計劃的保費所作出的投資。

† 如您的保單為「非投資相連整付保費壽險計劃」，您可取回按市值調整後所有已繳交的保費及保費徵費。

[†] 人壽保險保單或冷靜期通知書的交付日將不歸納於廿一個曆日之計算內。

3

查閱 / 處理保單

我們提供多項簡單方便的途徑，讓您掌握保單資料，妥善理財。



網上保單服務*

您可透過滙豐個人網上理財享用**網上保單服務**，更輕易處理您的保單，於24小時任何時間，只需登入hsbc.com.hk個人網上理財的保險網頁，您即可查閱您的保單資料及提交保單服務申請，**網上保單服務**讓您更方便處理：

查閱保單資料

- 可讓您查閱保單資料
- 列載有關投資相連壽險計劃最新的投資選擇基金價格、單位及結餘

更改繳付保費指示

- 可讓您安排更改繳付保費戶口、方式或頻率

轉調投資選擇

- 當您需要重新分配有關您的投資相連壽險計劃的投資時，讓您可隨時提交轉調投資選擇申請

更改保費分配

- 讓您可提交申請更改有關的投資相連壽險計劃的定期保費投資選擇分配比例

提取保單金額

- 讓您可提交申請由指定壽險計劃提取保單紅利或獎賞，或由指定投資相連壽險計劃提取保單價值，並由您選定提取方式

如欲申請滙豐個人網上理財，您可登入滙豐網址hsbc.com.hk 即時在網上登記。



聯絡您的客戶經理

如您對您的保單或就您的理財需要有任何查詢，您的客戶經理定當樂意效勞。



致電滙豐保險服務熱線



年結報告†

您每年會收到各項壽險計劃的年結報告，詳列您的保單現金價值結存及您所繳付的保費。

* 只適用於部分計劃。

† 年結報告不適用於定期人壽保險計劃。

4

保單服務

您可就個人狀況的改變，要求更改保單的保障範圍。視乎您所選的保險計劃，您可隨時：

- 更改保額
(請注意：如增加保額*及申請附加保障，須提供健康證明或可保證明。)
- 更改受益人
- 更改繳付保費方法或方式。在一些情況下，您可暫時停止繳付保費
- 更改個人資料，如地址、電話號碼或簽名
- 要求重新評估於保單生效時附加的特別條款，例如當時因職業或健康狀況等原因而附加的特別條款

更改保單簡單方便。您可聯絡您的客戶經理或致電滙豐保險服務熱線。您亦可透過我們的網站 hsbc.com.hk 下載更改保單表格，填妥後交回或傳真至本公司便可。

* 增加保額不適用於「財富投資保險計劃」。

5

年度評估

您的個人狀況可能隨著時間而不斷改變，為確保您獲得適當的保障，並能妥善處理財務需要，我們建議您每年作定期的財務評估。滙豐為您提供免費的理財策劃服務，讓您可因應財務狀況及個人生活的改變，以考慮是否需要更改保險計劃。請聯絡您的客戶經理，或致電滙豐保險服務熱線，跟我們預約面談。

6

常見問題

下文解答您常遇到的疑問，作為一般參考之用。您的保單文件及保單附表已詳列有關條款。如有查詢，歡迎隨時聯絡您的客戶經理或致電滙豐保險服務熱線。

更改保單

1. 問：保單簽發後，我可否更改保額或新增附加保障？

答：您可以更改保額¹或申請附加保障。若您增加保額或新增自選附加保障，須提供可保證明。有關自選附加保障的詳情，請聯絡您的客戶經理。

2. 問：我想更改繳交保費的自動轉賬戶口，該怎麼辦？

答：您只需交回已填妥的**更改保單申請表－非財務**，並列明新戶口的資料，便可辦理更改手續。您可致電滙豐保險服務熱線，或透過網站 hsbc.com.hk 索取有關申請表。若新的自動轉賬戶口並非滙豐戶口，您需繳付一個月的保費，以便安排新設自動轉賬戶口。

索償

3. 問：如果我未能於指定限期內通知你們，我的索償申請會否被拒絕？

答：您能證明已在合理情況下盡快提出索償，我們將考慮您的有關申請。

4. 問：誰可申索身故賠償？

答：申索身故賠償應由保單持有人(若保單持有人並非受保人)或受益人提出。如果該人士無法提出索償，亦可由其他能證明與死者有關係的人士提出申索。索償人有責任授權提供批核索償申請所需的若干私人資料。

¹ 除「樂安居供樓保障計劃」外，您只可於首個保單年度要求增加保額。由於新保額須當作於保單生效日開始生效，您須繳付所增保額部分的保費連利息。更改保額並不適用於「財富投資保險計劃」。

5. 問：身故賠償會支付給誰？

答：身故賠償將支付予指定受益人。如果沒有指定受益人，而受保人生前立有遺囑，則索償人須提供高等法院頒發的遺囑認證書，而身故賠償將支付予指定遺囑執行人以妥善分配。如果受保人生前未立遺囑，索償人須提供高等法院頒發的遺產承辦書，而身故賠償將支付予遺產管理人以妥善分配。

6. 問：如果受保人在簽發日期或保單復效日期(以較後者為準)起一年內自殺身亡，身故賠償額將有多少？

答：一般來說，傳統保單中有關自殺的條款訂明：「若受保人在簽發日期或保單復效日期(以較遲者為準)起計一年內自殺身亡，無論自殺時神志是否清醒，我們須向保單持有人之保單支付的身故賠償，將只限於保單持有人自保單日期起已繳付給我們的保費金額，減去我們已向受益人支付的任何金額。有關詳細條款及細則，請參閱基本計劃之保單條款。」因此，我們只會向受益人退回已繳保費。

「財富投資保險計劃」的自殺條款則有所不同。一般來說，我們只會向受益人退回經市值調整的已繳付保費及已扣除的費用。

總括而言，自殺條款會視乎所選的計劃種類而有所不同，詳情請參閱您的保單。

7. 問：在身故賠償申請獲得處理前，我是否須繼續繳付保費？

答：我們一旦收到相關的死亡證明如死亡證及土葬令或火葬令，則毋須繳付保費。

8. 問：如果身體傷殘長達六個月或以上，我應在何時遞交索償表格及證明文件，以申請保費豁免？

答：索償申請必須由開始傷殘當日起計90天內提出，除非能證明無法合理地在此段時間內提出索償，否則索償申請應在合理情況下盡快提出。我們或會要求保單持有人在合理情況下盡快提供受保人持續傷殘的適當證明。如果保單持有人未能提供此等證明，或受保人從事任何職業或工作以賺取報酬或利潤，則此後到期應繳的保費將須按保單規定繳交。

我們或會要求受保人接受我們指定的註冊醫生診斷，以作為適當的持續傷殘證明的一部分。

9. 問：我怎樣知道保費豁免保障及付款人供款保障在何時開始及結束？我是否仍須繼續繳付保費？

答：如果持續傷殘183天以上的索償申請成功，我們會在付款通知函中列明保費豁免期。保費豁免期內繳交的任何保費將會退回。您須在保費豁免期結束後重新開始繳付保費。

10. 問：如果索償不獲接納，對我現有的保單及日後的新保單會有甚麼影響？

答：如果您的索償不獲接納，您的保單條款將不會改變，除非我們發現您在保單發出前提供了不正確的資料。任何新保單申請都會根據您當時的健康狀況而進行批核。

11. 問：我提出嚴重疾病或特選危疾保障(額外賠償)索償後，我的保單將有甚麼影響？

答：如果提早獲取嚴重疾病賠償，您保單的基本保額會被扣除已付的賠償金額，而現金價值及保費亦會相應調低，以反映減少了的基本保額。如果是附加嚴重疾病賠償或特選危疾保障(額外賠償)，保單的基本保額將不會改變。但支付賠償金額後，有關的保障將會終止。

7

索償

若您或您的受益人需就您的壽險保單申請索償，我們可以有效及快捷關申請。在申報索償前，請您齊備以下的資料和文件，所需資料和文不同賠償的項目而定。在某些情況下，我們可能需要您或您的主診醫供進一步資料。

申請索償的過程簡易，您只須於星期一至五：上午9時至下午6時(星期六、日及公眾假期除外)致電(852) 3128 0122，我們的職員將協助您透過電子表格準備有關申索。

您也可於星期一至五：上午9時至下午8時，星期六上午9時至下午1時(公眾假期除外)，致電滙豐保險服務熱線(852) 2583 8000查詢一般索償，包括索償程序及所需文件。您亦可瀏覽www.hsbc.com.hk下載適用的索償表格。

您的客戶經理定當樂意為您效勞，助您辦理索償申請。

致函 索償部

滙豐人壽保險(國際)有限公司

香港九龍深旺道1號

滙豐中心1座18樓

傳真：(852) 3418 4976

賠償項目	需於下列時間通知我們	一般所需資料 (視乎賠償性質，或需提供其他資料)
死亡	盡快通知	<ul style="list-style-type: none"> 保單合約的正本 死亡賠償申請表，列明申報賠償的理由及授權保險公司向第三者如醫院收集證明 死亡證正本 主診醫生報告 死者與其受益人的身分證副本 受益人與死者關係的證明文件 如保單上沒有指定受益人，則須呈交遺產承辦書
嚴重疾病保障	被診斷患上嚴重疾病後90日內	<ul style="list-style-type: none"> 已填妥的嚴重疾病賠償申請表 主診醫生報告 化驗報告如組織病理報告等
傷殘保障	被診斷傷殘後90日內	<ul style="list-style-type: none"> 已填妥的傷殘賠償申請表 主診醫生報告 病假證明 領取綜合社會保障援助證明(如適用)
女性疾病保障	被診斷患上受保疾病後90日內	<ul style="list-style-type: none"> 已填妥的女性疾病賠償申請表 主診醫生報告 化驗報告如組織病理報告等
失業延繳保費保障	失業後30日內	<ul style="list-style-type: none"> 已填妥的失業延繳保費保障賠償申請表 解僱通知書 最後一期糧單(須列明遣散費項目) <p>自僱人士適用：</p> <ul style="list-style-type: none"> 由會計師所發的信件證明業務上將不會有新資金注入，而營業額亦不足以應付業務和生活上的合理開支
末期疾病保障 ²	在受保人已知悉患有末期疾病後的90日內，及保單仍然生效時提出	<ul style="list-style-type: none"> 由受保人填寫末期疾病賠償申請第一部分 由主診醫生填寫末期疾病賠償申請第二部分 保單合約的正本

請緊記您必須於指定限期內向我們提出索償，否則我們未能考慮您的索償申請。

² 本公司可要求受保人接受本公司指定之註冊醫生檢查以加證實。

8

保險名詞

為助您理解常用的保險名詞，以下字彙可供參考。名詞的解釋會因應計劃而有不同，詳情請參閱您的保單。

權益轉讓	將權益正式轉讓給別人，例如將人壽保單可得賠償的權益轉讓，用來償還欠債或貸款。
現金價值	在扣除任何保單貸款前，保單持有人於保單期滿前取消保單時可取回的款項。
轉換權	保單持有人將沒有現金價值的定期壽險轉換為一份具有現金價值的新保單，而毋須提供健康證明。新保單的保費將按受保人轉換保單時的年齡釐定。
保單批註	用以更改一般條款的文件，並為保單的一部分。所有批單應連同保單一同存放於安全的地方。
定期儲蓄保險	人壽保險的一種，保險公司於保單期滿時或受保人不幸身故時(以較早者為準)支付賠償款項。定期儲蓄保險為中至長線的保障計劃，保單持有人於保單期滿前取消保單，所得金額可能比已繳付的保費為少。
可保證明	一般證明受保人仍可受保的資料包括驗身報告及/或健康、職業及財務狀況的聲明。
不保事項	保單未能提供保障的事項及範圍。
到期日	保單或任何附加保障終止的指定日期。

額外保費率	就受保人承受較高風險所徵收的額外保費，例如過往的健康紀錄欠佳。
可保權益	此乃一項保險準則，若受保事項的發生會導致投保人在金錢上受到損失，方會構成投保的理據。投保人就自己及其配偶的生命均享有無限的可保權益。
不可撤銷受益人	此等受益人的利益未經其書面同意，是不可撤銷(更改)的。
保單失效	保單因欠繳保費而終止。
分紅保險計劃	人壽保險的類別，其保單持有人可以保單紅利形式享有保險公司可分盈餘。
保單紅利	分配給分紅保險計劃保單持有人的部分公司盈餘。一般而言，保險公司每年派發紅利一次，而紅利金額視乎公司利潤多少而定，但公司並不保證每年派發紅利。
保單貸款	保險公司以保單價值作抵押所提供的貸款，保單持有人須繳付貸款的利息。
保單期滿	定期儲蓄壽險終止的日期，屆時保險公司須支付保額及累積紅利及利息予保單持有人。
續保	保單持有人可於定期壽險的指定保單年度結束時，續期至另一個保單年期，並毋須提供健康證明。
附加保障	附加於基本保單上的額外保障。

有關保單上的其他詞彙，請參考保單文件內的「含意及定義」。

9

投訴

滙豐保險致力為客戶提供最佳的服務質素。然而，在一些情況下，我們的服務可能未能滿足您的需要。假如您對我們的服務有任何不滿，請與我們聯絡。我們收到您的投訴後，會於兩個工作天內確認收訖，並務求七個工作天內回覆有關事宜。投訴資料將絕對保密，並交由具有合適經驗和職權的職員處理。

如您對投訴結果仍有不滿或有關保險公司的投訴，可致函保險業監管局；若您的投訴涉及索償或爭議的金額為100萬港元或以下，可致函保險投訴局。保險業監管局的地址是香港北角英皇道625號23樓，以及保險投訴局的地址是香港灣仔駱克道353號三湘大廈29樓。

致電 滙豐保險熱線 (852) 2583 8000
致函 滙豐人壽保險(國際)有限公司
香港九龍深旺道1號
滙豐中心1座18樓
傳真：(852) 3418 6473
電郵：hsbclifeenquiry@hsbc.com.hk

重要事項：

HSBC Life (International) Limited 滙豐人壽保險(國際)有限公司(「滙豐保險」、「本公司」或「我們」)獲保險業監管局(保監局)授權及受其監管，於香港特別行政區經營長期保險業務。

香港上海滙豐銀行有限公司(「滙豐」)乃根據保險業條例(香港法例第41章)註冊為本公司於香港特別行政區分銷人壽保險之保險代理機構。

本指南所載資料只作一般參考，請細閱保單有關詳盡條款及條件。

2021年3月