

目錄

第一章	認識旅遊保險	007
1.1	綜合旅遊保險簡介	010
1.2	其他種類的旅遊保險	024
第二章	如何選擇旅遊保險計劃	032
第三章	旅遊保險索償	043
3.1	索償時應注意的事項	044
3.2	旅遊保險索償典型個案	053
3.3	特殊例子：2019 冠狀病毒病	074
第四章	旅遊保險的誤區	080
4.1	錯誤理念	081
4.2	主要的不受保情況	089
4.3	何謂平安保	099
第五章	旅遊保險最新發展	105



1.1

綜合旅遊
保險簡介

「恭賀新禧，初五啟市」，齊老闆拿掉利群茶餐廳大門上的紅紙。新年第一天營業，他比平日更早到茶餐廳準備，齊師奶自然也一樣，跟老闆一同到場，執行一年一度的重要任務——拜神和派開工利是。不過，今年他們特別忙碌，事關茶餐廳兩名夥計放大假出外探親，初六才返工。齊師奶原以為初六才啟市，豈知齊老闆就是十年如一日：「利群茶餐廳一向是初四啟市，風吹雨打也要堅持，少兩個夥計沒所謂，否則怎樣向街坊交代！」幸好最終他在家人遊說下，作出一點點讓步，就是：遲一天，初五啟市！

「齊師奶，新一年恭喜發財，祝你財源廣進！」熟客七叔接過齊師奶手上那杯熱奶茶。

「祝七叔身體健康，龍馬精神！兩個夥計放假，今朝做到無停手。過年有甚麼好節目，之前聽你說好像是一家人去遊埠？」七叔正準備「放閃」，分享手提電話內一家八口到日本沖繩旅遊的相片，齊師奶看到水族館的相片不禁大叫。此時一直默不作聲的齊老闆終於也來湊熱鬧。「又的確壯觀，不過勞師動眾搭飛機搭車那樣麻煩，出門又要擔心水土不服又擔心被打劫，總之好麻煩啦。」

「今次被你說中了，不知是否孫仔太貪吃，還是小孩子受不了魚生。有天晚飯後突然肚痛，不過幸好是小事，看完醫生後便沒事。」七叔又分享那頓豐富晚餐的相片，齊師奶看得津津有味，「賣相很不錯，看來不像食物不乾淨。你們懂得說日文嗎？怎去看醫生呀？」





「當然不懂，不過阿仔立刻打了電話，然後便說沒問題，知道怎樣處理，叫我不用擔心。他們說買了旅遊保險，有 24 小時緊急支援服務，可以協助處理旅程上所發生的突發事件。」

不喜外遊，對保險又有些保留的齊老闆自然不會放過這個機會。「旅遊保險也不是萬能，上次有個客人說去旅行時相機跌爛了，以為買了保險，回來可以買部新的，怎知不獲賠償，說甚麼保單已寫清楚。不是每張保單都是一樣的嗎？是否奸商欺騙市民？」



「你的茶餐也有分 A、B、C、D 餐吧？A 餐茄牛麵，B 餐火餐通，就算我點 A 餐也不會投訴你沒有火腿吧！」七叔枱上的奶茶也凍了。齊老闆頓時不懂反應，亦不知怎樣反駁，輕聲說：「你平時都不點餐，喜歡散叫，還跟我說甚麼 A、B、C、D 餐。」

還是齊師奶此時出手，「出門買保險就好像拜神求個安心，哪裡需要懂得這麼多？或者直接參加旅行團吧，就不用擔心那麼多了。」



這回七叔竟然叫了 A 餐：「參加旅行團就不用買保險嗎？你兩個夥計去探親，有沒有買旅遊保險？」

「去探親又不是去玩，當地有熟人，不會有甚麼意外，還需要買旅遊保險？」齊老闆自覺理直氣壯。此時齊師奶剛剛放下電話，原來是其中一個夥計從機場致電，說原本的航班因為天氣惡劣取消了，大概要遲一天才能回到香港。

「在機場已等了大半天，最後依然不能如期上機，拿著大包小包到附近酒店休息。」齊師奶補充說：「他還說因為買了旅遊保險，所以如無意外也會有現金賠償，幫補一下等候時的膳食及酒店的費用。」

「我又不喜歡去旅行，哪裡懂這麼多。快些打電話給智保。」齊老闆忙說。齊師奶以為他要向兒子查詢旅遊保險問題，怎知他說：「夥計未返，叫他明天一定要來幫忙。」

旅遊保險就是買平安？

參加旅行團就不需要買額外保險？

旅遊保險其實有甚麼保障？

如果你跟齊老闆和齊師奶一樣一知半解，不如從最基本開始認



識旅遊保險。

綜合旅遊保險計劃

一般而言，坊間所謂的「旅遊保險」即是「綜合旅遊保險」。綜合旅遊保險是一種全面的旅遊保險計劃，為受保人提供旅程中不同的保障，範圍包括個人意外、醫療費用、財物損失、行程延誤或取消等等，當中設有「除外責任」事項，而每個保障項目內或一般除外責任也列明相關條款。市面上有不少綜合旅遊保險計劃，當中保障項目基本上差異不大，只是條款上或會有所不同。至於賠償金額上限，則按個別計劃的等級而定，選擇保費高一點的等級，賠償金額上限亦會相對地多一點。就好像在乘搭飛機時，選擇頭等、商務或是經濟艙，同樣可以帶你到目的地，不過想獲得好一點的享受，就要多付一點錢。

甚麼人需要購買旅遊保險

購買保險其實就是風險轉移，而旅遊保險就是為你的旅程提供安全網，透過購買不同的旅遊保險產品，轉移旅程的潛在風險給保險公司，在你外遊時為你的個人安全及財物提供保障。

無論週末飛一小時台北三天兩夜之旅、坐高鐵去廣州開會，還是長途跋涉飛溫哥華探望親友，不管你準備去哪裡，也不管你去做甚麼，只要踏出香港以外的地方，旅遊、探親、商務公幹、升學的外遊人士，都應該購買旅遊保險。



市面上的旅遊保險計劃林林總總，選擇甚多，購買前宜了解當中的不同保障範圍、條款及細則和除外責任事項，找一份切合你需要的保障計劃。

旅遊保險的保障範圍

個人意外

保障受保人在旅程期間，因遭遇嚴重意外而身故、永久傷殘或嚴重燒傷的一筆過現金賠償。

醫療費用

在旅途中因意外或疾病而需要接受緊急治療的費用，包括門診、住院醫療費用等合理及必須的醫療費用。詳細可分為當地就醫費用及回港後覆診的醫療費用兩種：

1. 當地就醫費用

在旅途中因意外或感染疾病而引致的當地緊急醫療費用。

2. 回港後覆診的醫療費用

如受保人曾於外地就醫，在返港後指定限期內（如：90 天）因同一意外或病症而引致合理及必要的覆診醫療費用。

如受保人在旅程中直接因嚴重意外或事故而被診斷罹患創傷後壓力症，而須於旅程期間或回港後指定限期內（如：90 天）接受心理輔導，部份保單亦會為該輔導所引起的合理醫療費用提供保障。



另外，投保人宜留意保單內容，例如：門診及中醫治療等或設有每日就診次數上限、每日每症最高限額或每次意外／病症最高賠償限額。

24 小時緊急支援服務

· 緊急醫療撤離或遣返

如受保人在旅程中染病或因意外受傷而需要緊急醫療撤離或遣返，保單提供緊急醫療運送開支保障，部份保單的緊急醫療撤離及遣返保障額更不設上限。由保險公司授權的 24 小時緊急支援服務公司（下稱「支援公司」）就個案與主診醫生商討，因應受保人的傷勢或病況，以及當地醫療設備作出評估，提供適切治療，包括安排緊急醫療撤離或遣返。

「緊急醫療撤離」是指因當地醫療落後，受保人需要緊急醫療運送至就近有足夠醫療設備的醫療中心以便接受治療；而「緊急醫療遣返」即將受保人送返香港治療。運送方式可包括救護車、飛機、鐵路或任何其他適當的運送方式，支援公司會根據個別醫療需要作出評估，以決定有關交通安排及最終運送目的地。

然而，投保人需留意，以上安排必須由支援公司或其授權代表批准及安排，擅自作出安排將不獲保障。此外，因已存在的病患引起的緊急醫療撤離或遣返費用乃屬除外責任事項。



緊急醫療撤離或遣返＝醫療專機？

大家也許知道飛機氣流或氣壓都會影響飛行。為保障投保人的性命安全，主診醫生及支援公司必須先評估投保人的狀況，確保投保人的情況適合飛行，方會安排空中運送。

如投保人的情況適合飛行，且不需要大量專業醫療儀器（例如膝蓋受傷），支援公司會提供商務客位，以便有較多空間，方便投保人移動。如果投保人需要臥床（例如腰部受傷），支援公司會與航空公司協調，拆除部份民航機機位，以擔架方式運送投保人往緊急醫療撤離或遣返目的地，並會於機上安排醫護人員及適用的醫療設備，確保投保人在航程中安全。如投保人雖適合飛行，但情況嚴重（例如不清醒）及緊急，則會安排投保人乘搭配備專業醫療器材的醫療專機，由醫護人員陪同前往緊急醫療撤離或遣返目的地。

· 入院按金保證

如投保人因意外身體受傷或患病而需要入住醫院，將為投保人提供辦理緊急入院所需的按金保證。

· 親屬探望

若投保人不幸身亡，或因嚴重受傷或疾病而需住院，將保障親屬到當地探望陪伴或處理相關事宜所需的合理住宿及交通費用。一般而言，此處所指親屬為直系親屬，亦有部份保單為非

直系親屬或朋友的相關費用提供保障。保單並就親屬人數設上限，多數列明為一位。

· 子女護送

如投保人不幸於旅程中嚴重受傷或身故，投保人同行子女無人照顧，將保障一位成年直系親屬到當地照顧及陪伴該子女（一般指 18 歲以下人士）返回香港。一般會保障其合理額外住宿及往返交通費用。

· 遺體運送

一旦投保人不幸身故，透過 24 小時緊急支援服務公司運送投保人的遺體或骨灰返港的合理費用。

· 其他服務

除上述服務外，24 小時緊急支援服務範圍還包括提供：旅遊證件／行李遺失支援、代購機票、轉介翻譯、法律意見、領事館補辦證件和醫療機構位置，及安排緊急入院等。旅程期間如有需要，投保人可致電保單上的 24 小時緊急支援服務求助。

身故恩恤金

投保人於旅程期間因嚴重身體受傷或患上嚴重疾病，導致不幸身故，投保人的合法遺產代理人或指定遺產受益人可獲賠償恩恤金。

行李延誤

到達目的地（香港除外）後卻未能取得託運行李？如預先安排

