
索 赔 指 南



信守承诺：索赔指南

全美人寿(百慕达)有限公司(“全美人寿百慕达”)秉持协助高净值客户实现终身财务保障，让他们的财富能世代传承，策划安稳未来。

全美人寿百慕达重视每一位客户，致力为客户提供专业卓越的服务。我们明白在敏感和艰难的时期，客户可能无法处理繁复的索赔程序。有鉴于此，我们特别编制本指南说明有关的索赔程序，确保顺利和快捷地处理每一宗索赔。

目录

- 索赔理念和承诺
- 简易索赔指南 —— 概览
- 处理索赔的程序
- 提出投诉
- 诈骗
- 常见问题
- 联系信息

索赔理念和承诺

我们锐意以高效和体贴的方式处理所有有效的索赔。

细心专业

我们经验丰富的索赔评估员细心谨慎地处理索赔个案，索偿人从提出申请到收到赔款也会得到妥善、体贴的服务。

简单易办

我们的索赔程序完善又简单，索偿人能全程由专责人员协助，确保一切顺利。

我们的索赔承诺：

- 在接获索赔要求后 1 个工作日内启动索赔程序，针对每一宗索赔为客户提供清晰的初步说明，并就需要提交的表格作出清楚解释。
- 在 3 个工作日内回复所有查询，并通过电话及／或电邮通知索赔进度。
- 与索偿人及任何委任代表紧密合作，保持清晰沟通／进度更新，确保能及时采取行动。
- 确保准确及时地向受益人支付赔偿。
- 对于身故索赔个案，如果因为任何复杂因素而需要提供额外资料，例如警方报告、验尸结果或其他调查，我们会阐明有关要求。
- 迅速高效地处理投诉。
- 如果我们基于任何理由无法处理索赔，我们会阐明原因。



简易索赔指南——概览



在知悉受保人身故或伤残后尽快**通知**全美人寿百慕达申请索赔。
请查看保单资料页和任何批注文件。



我们会**确认**初步资料：
联系信息、保单编号、受保人姓名、其身故或伤残日期、地点和原因与受益人资料等。



我们会确认所需提交的**表格**、**补充文件**和其他指示。



我们会在收讫所需文件后马上开展**索赔评估**，并通知索偿人有关结果，包括支付任何赔偿的详情。



从完成索赔评估至处理索赔完毕，**赔偿**一般会在10个工作日内发放。



在支付赔偿和完成索赔后，我们会**跟进**个案，确保索偿人对服务感到满意。

处理索赔的程序

全美人寿百慕达接获客户通过电邮、电话、邮寄方式或亲临分行作出索赔申请后，会详细查看所有记录。

我们必须掌握保单持有人和受益人的资料，以及任何有关保单贷款或转让的资料，有关资料可能会影响支付的赔偿金额和获得赔偿的对象。

所需资料

为了迅速处理索赔，索偿人应该尽快提供以下资料：

- 保单编号
- 受保人全名
- 受益人姓名、通讯地址、电邮地址和手机号码
- 身故或伤残日期、地点和原因(如知悉)

所需的初步文件

- 保单正本(如有)
- 死亡证正本(索偿人可以亲临分行，并在分行职员协助下复印死亡证，然后取回死亡证正本)或由公证人核证的死亡证副本
- 由所有受益人／索偿人填妥的全美人寿百慕达索赔表格(假如多于一位受益人／索偿人)，以及各人的身份证明文件

索偿人可能需要提供其他资料以便处理索赔，包括(但不限于)以下各项：

- 海外身故问卷表格(假如受保人在居住地以外的国家身故，一般需要填写此表格)
- 警方报告
- 身故调查报告
- 医疗记录

请参阅索赔表格，了解申请索赔时需要提交的补充文件。请留意，如果未能提供所需资料，全美人寿百慕达可能无法处理索赔。

在个别情况下，由于部分索赔个案复杂，可能需要进行进一步调查。

请留意，在保单条款所载的可争议期内提出的所有索赔，将会需要更长时间核查，并可能需要索偿人提供更多资料。

处理索赔的团队

全美人寿百慕达的索赔团队由经验丰富的专家组成，会在索赔期间全面支援索偿人。不过，对于需要评估的复杂事项，索赔评估专家会咨询具备相关专业知识的技术专家，以协助核查索赔个案。我们会以索偿人指定的通讯方式(电话、电邮、书信或上述各项)与索偿人保持联系。

处理索赔的时间

从接获身故或伤残通知至完成初步索赔核查，整个过程一般需时 5 个工作日。

我们收到所需文件和完成索赔评估后，包括确认有效收款人和详细的银行资料，一般会在10个工作日内完成索赔，然后安排汇款。对于在香港缮发的保单，我们会按照内部订明的浮动汇率以港元汇款，如果索赔金额不足500,000美元，我们也能应要求以支票支付赔偿。

个人信息隐私

全美人寿百慕达致力保障客户的隐私，并按照我们的隐私政策及适用法例和规例的要求处理个人信息。详情请浏览 www.transamericalifebermuda.com。

如果有任何查询，欢迎与我们的索赔团队联系，团队非常乐意提供协助。

提出投诉

我们用心聆听所有投诉，并会以公平和迅速的方式尽快处理投诉。如果要提出投诉，请与我们联系，并提供保单编号和(如致电)个人身份证明文件。

诈骗

如果索赔属诈骗性质，全美人寿百慕达将不会支付赔偿。我们也可以就因而蒙受的任何调查和法律成本而提出索偿，并向警方和其他监管机构或组织通报个案。

常见问题

问：如果延迟发放赔偿，全美人寿百慕达会支付利息吗？

答：我们一般会在收讫和接纳所需文件后10个工作日内发放赔偿，除非监管机构有所规定，否则一般不会支付利息。

问：如果没有指明受益人，谁会获发赔偿？

答：我们会向保单持有人(假如仍然在世)作出赔偿，否则我们会评估个别索赔，以确定现行法例下应获发赔偿人士的身份。因此，请务必注明受益人和确保及时更新受益人的身份。

问：我需要亲身到全美人寿百慕达的分行提出索赔吗？

答：在可行的情况下，我们建议索偿人亲临分行提交文件，但如果索偿人身处海外，也可以通过快递/ 邮寄方式提交文件。

问：索赔申请应该在什么时候提交？

答：全美人寿百慕达鼓励索偿人尽快知会我们和提交所需文件，以便加快进行索赔评估。

中文译本仅供参考用途。中文译本与英文原文如有歧义，概以英文原文为准。



联系信息

香港分行

香港港岛东

华兰路18号

港岛东中心58楼

电话 : +852 2506 0311

传真 : +852 2506 1455

新加坡分行

18 Cross Street #12-02

Cross Street Exchange

Singapore 048423

电话 : +65 6212 0620

传真 : +65 6223 2001

公司登记号码 : T05FC6768E

百慕达办事处

Mintflower Place, 5th floor West

8, Par-la-Ville Road

Hamilton, HM 08, Bermuda

电话 : +1 441 705 8282

索赔部

电话 : +852 2506 8282

电邮 : hktlbclaim@transamerica.com