
索賠指南



信守承諾：索賠指南

全美人壽(百慕達)有限公司(「全美人壽百慕達」)秉持協助高資產客戶實現終身財務保障，讓他們的財富能世代傳承，策劃安穩未來。

全美人壽百慕達重視每一位客戶，致力為客戶提供專業卓越的服務。我們明白在敏感和艱難的時期，客戶可能無法處理繁複的索賠程序。有見及此，我們特別編製此指南說明有關的索賠程序，確保順利和快捷地處理每一宗索賠。

目錄

- 索賠理念及承諾
- 簡易索賠指南 —— 概覽
- 處理索賠的程序
- 提出投訴
- 詐騙
- 常見問題
- 聯絡資料

索賠理念及承諾

我們銳意以高效和體貼的方式處理所有有效的索賠。

細心專業

我們經驗豐富的索賠評估員細心謹慎處理索賠個案，索償人由提出申請到收到賠款都會得到適切、體貼的服務。

簡單易辦

我們的索賠程序完善而簡單，索償人全程由專責人員協助，確保一切順暢。

我們的索賠承諾：

- 在接獲索賠要求後 1 個工作天內啟動索賠程序，針對每一宗索賠為客戶提供清晰的初步說明，並就需要提交的表格作出清楚解釋。
- 在 3 個工作天內回覆所有查詢，並透過電話及／或電郵通知索賠進度。
- 與索償人及任何委任代表緊密合作，保持清晰溝通／進度更新，確保能及時採取行動。
- 確保準確及時地向受益人支付賠償。
- 對於身故索賠個案，如因任何複雜因素而需要提供額外資料，例如警方報告、驗屍結果或其他調查，我們會清楚說明有關要求。
- 迅速高效地處理投訴。
- 如果我們基於任何理由無法處理索賠，我們會清楚解釋原因。



簡易索賠指南——概覽



在知悉受保人身故或傷殘後盡快**通知**全美人壽百慕達申請索賠。
請查閱保單資料頁及任何批註文件。



我們會**確認**初步資料：
聯絡資料、保單編號、受保人姓名、其身故或傷殘日期、地點及原因以及受益人資料等。



我們會確認所需提交的**表格**、**補充文件**和其他指示。



我們會在收訖所需文件後立即展開**索賠評估**，並通知索償人有關結果，包括支付任何賠償的詳情。



從完成索賠評估至處理索賠完畢，**賠償**一般會在10個工作天內發放。



在支付賠償及完成索賠後，我們會**跟進**個案，確保索償人對服務感到滿意。

處理索賠的程序

全美人壽百慕達接獲客戶透過電郵、電話、郵寄方式或親臨分行作出索賠申請後，會詳細查閱所有記錄。

我們必須掌握保單持有人及受益人的資料，以及任何有關保單貸款或轉讓的資料，有關資料可能會影響支付的賠償金額和獲得賠償的對象。

所需資料

為了迅速處理索賠，索償人應盡快提供以下資料：

- 保單編號
- 受保人全名
- 受益人姓名、通訊地址、電郵地址及手提電話號碼
- 身故或傷殘日期、地點及原因（如知悉）

所需的初步文件

- 保單正本（如有）
- 死亡證正本（索償人可親臨分行，並在分行職員的協助下影印死亡證，然後取回死亡證正本）或由公證人核證的死亡證副本
- 由所有受益人／索償人填妥的全美人壽百慕達索賠表格（如多於一位受益人／索償人），以及各人的身份證明文件

索償人可能需要提供其他資料以便處理索賠，包括（但不限於）以下各項：

- 海外身故問卷表格（如受保人在居住地以外的國家身故，一般需要填寫此表格）
- 警方報告
- 身故調查報告
- 醫療記錄

請參閱索賠表格，了解申請索賠時需要提交的補充文件。請留意，如未能提供所需資料，全美人壽百慕達可能無法處理索賠。

在個別情況下，由於部分索賠個案複雜，可能需要進行進一步調查。

請留意，在保單條款所載的可爭議期內提出的所有索賠，將會需要更長時間核查，並可能需要索償人提供更多資料。

處理索賠的團隊

全美人壽百慕達的索賠團隊由經驗豐富的專家組成，會在索賠期間全面支援索償人。然而，對於需要評估的複雜事項，索賠評估專家會諮詢具備相關專業知識的技術專家，以協助核查索賠個案。我們會以索償人指定的通訊方式(電話、電郵、書信或上述各項)與索償人保持聯絡。

處理索賠的時間

從接獲身故或傷殘通知至完成初步索賠核查，整個過程一般需時 5 個工作天。

我們收到所需文件及完成索賠評估後，包括確認有效收款人及詳細的銀行資料，一般會在10個工作天內完成索賠，然後安排匯款。對於在香港繕發的保單，我們會按照內部訂明的浮動匯率以港元匯款，如索賠金額不足500,000美元，我們亦可應要求以支票支付賠償。

資料私隱

全美人壽百慕達致力保障客戶私隱，並按照我們的私隱政策及適用法例和規例的要求處理個人資料。詳情請瀏覽 www.transamericalifebermuda.com。

如有任何查詢，歡迎與我們的索賠團隊聯絡，團隊非常樂意提供協助。

提出投訴

我們用心聆聽所有投訴，並會以公平和迅速的方式盡快處理投訴。如欲提出投訴，請與我們聯絡，並提供保單編號及(如致電)個人身份證明文件。

詐騙

如索賠屬詐騙性質，全美人壽百慕達將不會支付賠償。我們亦可以就因而蒙受的任何調查及法律成本而提出索償，並向警方及其他監管機構或組織通報個案。

常見問題

問：如果延遲發放賠償，全美人壽百慕達會否支付利息？

答：我們一般會在收訖及接納所需文件後10個工作天內發放賠償，除非監管機構有所規定，否則一般不會支付利息。

問：如果沒有指明受益人，誰會獲發賠償？

答：我們會向保單持有人(如仍然在世)作出賠償，否則我們會評估個別索賠，以確定現行法例下應獲發賠償人士的身份。因此，請務必註明受益人及確保及時更新受益人的身份。

問：我需要親身到全美人壽百慕達的分行提出索賠嗎？

答：在可行的情況下，我們建議索償人親臨分行提交文件，但如果索償人身處海外，亦可以速遞／郵寄方式提交文件。

問：索賠申請應該在什麼時候提交？

答：全美人壽百慕達鼓勵索償人盡快知會我們及提交所需文件，以便加快進行索賠評估。

中文譯本僅供參考用途。中文譯本與英文原文如有歧義，概以英文原文為準。



聯絡資料

香港分行

香港港島東

華蘭路18號

港島東中心58樓

電話: +852 2506 0311

傳真: +852 2506 1455

新加坡分行

18 Cross Street #12-02

Cross Street Exchange

Singapore 048423

電話: +65 6212 0620

傳真: +65 6223 2001

公司登記號碼: T05FC6768E

百慕達辦事處

Mintflower Place, 5th floor West

8, Par-la-Ville Road

Hamilton, HM 08, Bermuda

電話: +1 441 705 8282

索賠部

電話: +852 2506 8282

電郵: hktlbclaim@transamerica.com