

# 三商美邦人壽海外緊急救援服務辦法

三商美邦人壽保險股份有限公司（以下簡稱本公司），為提供保戶海外緊急救援服務，特訂定本辦法。當被保險人申請本辦法之服務項目時，即表示同意遵守本辦法之各項約定。

## 第一條 【名詞定義】

- 1.被保險人：指投保本公司繳費一年期（含）以上個人保險契約之被保險人。
- 2.意外傷害：指被保險人在本辦法第二條所約定之有效期間內，由於外來的突發意外事故，直接單獨導致的身體傷害。
- 3.突發疾病：指被保險人在本辦法第二條所約定之有效期間內，所發生不可預期之病症。
- 4.嚴重病況：指本公司特約機構依被保險人所在地點、醫療急迫性及當地醫療設施等情事綜合判斷，認定應採取緊急醫療處理以避免造成被保險人死亡或對其健康造成立即或長期重大傷害之情況。
- 5.急難狀況：指被保險人因意外傷害或突發疾病而遭遇無法防止且急需外來援助之嚴重情況或災難。
- 6.本國或經常居住國：指台灣、澎湖、金門與馬祖。
- 7.救助地區：指本國或經常居住國以外地區。
- 8.救助期間：指被保險人於救助地區連續旅遊一百八十天以內之期間。
- 9.單獨旅行：指被保險人於本國或經常居住國境外旅遊期間，非與親友（未成年子女不在此限）同行者。
- 10.恐怖行動：意指出於任何人或團體，無論以其單獨個人、組織或政府名義，因政治、宗教、意識形態、種族目的或理由，意圖對任何政府及／或大眾、特定族群造成影響，所採取包括但不限於強迫或暴力及／或威脅之行動。

## 第二條 【有效期間】

除本辦法第十四條另有規定外，必須被保險人之保險契約有效，同時於救助期間內在救助地區所發生意外傷害或突發疾病致有急難狀況時，被保險人須於救助期間內提出緊急救援服務要求，本公司特約機構亦僅於救助期間內提供緊急救援服務。

## 第三條 【特約機構】

本公司同意被保險人在本辦法第二條所規定之有效期間內，可經由本公司之特約機構「香港商國際思奧思有限公司」及其所屬 24 小時服務中心，提供被保險人海外緊急救援服務。

## 第四條 【聯絡方法】

當被保險人需要諮詢或緊急救援時，可依三商美邦人壽海外緊急救援服務使用須知所載之救援服務專線請求援助。被保險人以電話求助時必須告知下列事項：

- 1.被保險人之姓名及保單號碼。
- 2.被保險人發生急難之地點、狀況及所需援助。
- 3.本公司之特約服務人員可以聯絡到被保險人或其代理人之電話號碼。

## 第五條 【諮詢服務項目】

本公司之特約機構可提供以下的資訊及推薦服務給撥打電話至特約機構的被保險人：

- 1.行前資訊：提供所擁有的行前相關資訊，包括國外的簽證及接種要求之相關資訊。
- 2.使領館推薦：提供最近之使領館地址、電話號碼以及辦公時間等有關資訊。
- 3.遺失行李之協尋：被保險人於本國或經常居住國境外旅行遺失行李時，本公司特約機構將協助其向有關機關辦理相關手續。亦可依被保險人要求將尋獲的行李送至被保險人指定地點，但相關費用由被保險人自行負擔。
- 4.遺失護照之協助：被保險人於本國或經常居住國境外旅行遺失護照時，本公司特約機構將協助其向有關機關辦理相關手續。亦可依被保險人要求將尋獲的護照送至被保險人指定地點，但相關費用由被保險人自行負擔。
- 5.旅遊資訊：被保險人於本國或經常居住國境外遇緊急事故需要相關旅遊資訊時，本公司特約

機構將協助提供班機時刻表、旅行社及與旅遊指南有關之資訊。

6. 緊急旅遊協助：被保險人於本國或經常居住國境外旅行而有緊急需要時，本公司特約機構將協助其代訂機票、旅館、機位確認及代為租車，但相關費用由被保險人自行負擔。
7. 緊急資訊或文件傳送：當被保險人提出要求時，本公司特約機構將協助安排緊急訊息或文件傳送予其親友或公司，但遞送費用由被保險人自行負擔。
8. 通譯／秘書服務之推薦：提供外國通譯／秘書之名稱、地址、電話號碼，亦可經被保險人要求儘可能提供其服務時間，本公司特約機構就所推薦之通譯，將以善良管理人之注意義務為篩選外，不為任何服務品質之保證，被保險人應自行決定所需通譯服務機構，且相關費用由被保險人自行負擔。
9. 法律服務之推薦：提供律師與法律執業人員之姓名、地址、電話號碼，亦可經被保險人要求儘可能提供其服務時間。本公司特約機構就所推薦之法律服務，將以善良管理人之注意義務為篩選外，不為任何服務品質之保證，被保險人應自行決定所需法律服務提供者。
10. 保釋金之代繳：被保險人在本國及經常居住國境外被要求支付保釋金時，倘被保險人以其信用卡或由其親友向本公司特約機構交付所需金額，本公司特約機構將為其安排代繳事宜（至多以美金五千元為限）。
11. 電話醫療諮詢：安排電話醫療諮詢。但此服務僅屬諮詢性質，不構成病情之診斷。
12. 推薦醫療服務機構：提供醫師、醫院、診所、牙醫師、牙醫診所等（統稱為醫療服務機構）等之名稱、住址、電話等資料並儘可能提供其營業時間。本公司特約機構不負責醫療診斷或治療之提供，就所推薦之醫療服務機構，將以善良管理人之注意義務為篩選外，亦不為任何服務品質之保證，被保險人應自行決定所需醫療服務機構。

上述第 1 項至第 12 項所列服務，本公司特約機構僅提供推薦或協助安排，若產生第三人費用均由被保險人負擔。

## 第 六 條 【緊急救援項目】

當被保險人因意外傷害或突發疾病而遭遇急難狀況時，被保險人應盡最大努力減輕急難狀況之影響，除發生第十條所發生之情形外，本公司特約機構將提供如下服務：

1. 安排入院許可：如被保險人需就醫或病情嚴重需住院治療，本公司特約機構將協助被保險人安排入院許可，但所有相關費用應由被保險人自行負擔。
2. 醫療轉送或轉送回國前之住院期間病況觀察：在執行醫療轉送或轉送回國前，本公司特約機構將於被保險人住院期間對其醫療情況進行追蹤監控以確保被保險人適於醫療轉送或轉送回國，但涉及被保險人個人隱私之事項，應經被保險人適當授權後，始得為之。
3. 代墊住院期間醫療費用及病況觀察：若被保險人因意外傷害或突發疾病住院而需要本公司提供代墊住院醫療費用服務時，經本公司授權後，本公司特約機構將協助進行代墊，最高墊繳金額以美金五千元為限。被保險人應於本公司提示還款通知日起十五日內償還，逾期未償還代墊款項者，本公司得自被保險人得領取的保險金或保單價值準備金中扣除代墊金額；本公司亦得依法追償代墊款項。
4. 安排遺體／骨灰運送回國或當地安葬：被保險人於本國或經常居住國境外因意外傷害或突發疾病不幸過世，經本公司授權後，本公司特約機構將安排適當的運輸方式將被保險人之遺體或骨灰運回本國或經常居住國。本公司將支付因此所生之必要費用，但不含宗教儀式、鮮花及土地等費用。
5. 安排緊急醫療轉送：被保險人發生嚴重病況時，經本公司授權後且經本公司特約機構醫師評估並決定被保險人病況是否已達緊急醫療轉送之條件，本公司特約機構將安排適當的運輸或交通工具，將被保險人送往能提供適當醫療照顧之最近醫院。本公司並將支付轉送中所生之必要醫療費用及相關之非醫療性質費用。
6. 安排緊急轉送回國：被保險人於本國或經常居住國境外接受緊急醫療轉送及隨後之住院治療後，經本公司授權且經本公司特約機構醫師評估並決定被保險人病況需要，本公司特約機構將安排適當的運輸及交通方式將其送返本國或經常居住國，本公司並將支付因此所生之必要費用。本公司特約機構有權依其知悉之相關情事決定被保險人之轉送方式。
7. 安排復原期間住宿：被保險人於本國或經常居住國境外接受住院治療後出院，但尚無法立即進行空中醫療轉送而需就近療養時，經本公司授權後，本公司特約機構將可協助代為安排復原期間的住宿事宜。本項服務之住宿費用將由本公司負擔，住宿費用不限天數，憑單據實報

實銷，但每日以不超過美金二百五十元，每次事件最高總金額以美金一千元為限。此項費用不包含食物、飲料、通訊及其它服務費用。

8. 安排親友前往處理後事及當地住宿：被保險人於本國或其經常居住國以外地區單獨旅行時因意外、突發疾病而不幸死亡，為方便安排後事，經本公司授權，本公司特約機構將安排被保險人一位在台親友前往處理後事，本公司將支付一張經濟艙來回機票、機場接送之陸面交通及住宿事宜。該親友停留當地之住宿費用，不限天數，憑單據實報實銷，但每日最高美金二百五十元為限，每一事件總金額最高以不超過美金一千元為限。且此項費用不包含食物、飲料、通訊及其他服務費用。
9. 安排親友前往探視及當地住宿：被保險人單獨旅行而於其本國或經常居住國境外因意外傷害或突發疾病連續住院七日以上，經本公司同意後，本公司特約機構將安排被保險人一位在台親友來回經濟艙機票及機場接送之陸面交通。該親友停留當地之住宿費用，不限天數，憑單據實報實銷，但每天以不超過美金二百五十元，每次事件最高總金額以不超過美金一千元為限。但此項費用不包含食物、飲料、通訊及其它服務費用。
10. 安排未成年子女返國：被保險人因疾病、意外或緊急醫療轉送而導致隨行未成年子女（十八歲以下未婚且在學子女）乏人照料時，經本公司同意後，本公司特約機構將安排該名未成年子女返回其本國或經常居住國，本公司將支付一張單程之經濟艙機票，必要時，本公司特約機構將安排專人隨行，相關費用由本公司負擔。

上述第 5 項至第 10 項所列服務，本公司負擔之總限額為美金二萬元，超過美金二萬元將由被保險人或其親友自行負擔，本公司特約機構於被保險人或其家屬負擔金額之足額後方才進行服務安排。

#### **第七條 【通知義務】**

當被保險人遭遇急難狀況致有生命危險時，被保險人或其代理人應儘速以適當方式安排被保險人前往就醫治療，並通知本公司特約機構之 24 小時服務中心處理。

若被保險人在未及通知前已先入院，則被保險人或其代理人須於發生急難狀況之日起三日內通知；未於三日內通知者，則被保險人必須自行負擔因而增加之費用。

#### **第八條 【就醫返國配合事項】**

為使本公司特約機構能迅速安排被保險人返國，被保險人或其代理人應提供下列資料憑以辦理返國手續：

1. 被保險人接受治療之醫院或醫療機構名稱、地址及電話號碼。
2. 主治醫師之姓名、地址和電話號碼，如必要時，尚需提供被保險人家庭醫生之姓名、地址和電話號碼。本公司之特約機構或其指定之醫務代表有權探視被保險人之健康狀況。被保險人無正當理由拒絕探視時，本公司之特約機構得停止提供醫療救助服務。
3. 被保險人返國之日期及交通工具由本公司之特約機構依個案情況考慮決定之。

#### **第九條 【證明文件】**

被保險人應該協助本公司之特約機構取得急難救助費用之有關證明文件及收據，以處理有關帳務及代墊款清償事宜。因取得證明文件及收據所發生之費用，由本公司負擔。

#### **第十條 【除外事項】**

若被保險人所遭遇之意外傷害或突發疾病係由下列原因所造成，本公司之特約機構仍盡力提供被保險人第六條所列之項目，但產生之所有費用由被保險人自行負擔：

1. 指被保險人於發生意外傷害或突發疾病前十二個月內即曾有住院或六個月內已經接受診斷或治療（包括開給藥劑處方）之傷病及其相關情事。
2. 於保險期間（保險期間較一年長者以一年計）內，就單一醫療事故發生一次以上緊急醫療轉送及（／或）轉送回國服務。
3. 違背醫藥專業人員之建議，或為出國就醫，或為前一事故、疾病或「既存病況」之休養，而至本國或經常居住國或國籍所在地境外，因此所生之一切費用。
4. 未明定應由本公司負擔之費用及非由本公司特約機構提供或服務之服務所生之費用，除本公司事前書面同意外，本公司不予負擔。但於難與被保險人事先聯繫之偏遠或落後地區，為避

- 免被保險人生命或身體之傷害，而採取緊急醫療轉送者，不在此限。
- 5.於本國或經常居住國境內所發生的任何事件。
  - 6.未發生嚴重病況，或經本公司特約機構之醫療人員認定其病情可於當地獲得充分醫療照顧或其病情並非急迫可待回國後再行就醫者，而仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者。
  - 7.經本公司特約機構之醫療人員認定可於無醫療伴護之情下正常旅行者，仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者，其因此所生之一切費用。
  - 8.因生產、流產或懷孕所需之一切處置及相關費用，但在懷孕前期廿四週內因異常懷孕或嚴重之懷孕併發症有危及孕婦及胎兒的生命之虞者，不在此限。
  - 9.因情緒、精神或心理疾病所生之一切費用。
  - 10.因自殘、自殺、藥癮或藥物濫用、飲酒過量或性病所致之一切費用。
  - 11.因後天免疫失調症（AIDS）或其相關病症所致之一切費用。
  - 12.從事任何航空活動所生之一切費用，但搭乘定期航線班機或固定航線包機者，不在此限。
  - 13.從事或意圖從事不法行為所致之一切費用。
  - 14.不符當地醫療法規之人員所為或所指揮之醫療行為所生之一切費用。
  - 15.因執行武裝部隊或警察之勤務，或參與戰爭（不論是否正式宣戰）、入侵、外國敵人之活動、敵對行為、內戰、叛亂、暴動、革命或造反，所生之一切費用。
  - 16.因核子反應或輻射之直接傷害所生之一切費用。
  - 17.事故發生時被保險人年齡已逾七十五歲者，因該事故所生之一切費用。
  - 18.因涉及核生化武器、裝置之使用、釋放或威脅（包括但不限於直接或間接因「恐怖行動」或戰爭所致者）所生之一切費用。
  - 19.因下述各項活動所致之意外或傷害者，其所生之一切費用。
    - (1)從事需專業嚮導或需以繩索或其它裝備進行登山、攀岩或洞穴探察。
    - (2)飛行傘、特技跳傘、運動跳傘、高空彈跳、熱氣球、懸掛式滑翔翼。
    - (3)使用附有氧氣連結管之頭盔之深海潛水。
    - (4)各種競賽活動；例如武術、長途越野車、除賽跑以外之競速賽等。
    - (5)任何職業性質或廠商贊助之運動活動。
  - 20.在船舶、鑽油平台等海上設施上被保險人所發生之一切行為所致費用，或是需要自船舶、鑽油平台等海上設施運送被保險人所發生一切行為之一切費用。

#### **第十一條 【不可抗力之免責事由】**

若因罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突（不論是否正式宣戰）、內戰、內亂、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、群眾騷擾、政治或行政干預、輻射能或其它諸如颶風、水災、地震或海嘯等不可抗力等不可歸責於本公司之事由，使本公司特約機構之救助行動延誤或無法進行者，本公司不負緊急救援責任。

#### **第十二條 【法律責任】**

本公司特約機構及其安排之醫師、醫院、診所及其它推薦對象並非本公司之受僱人、代理人或使用人，本公司對其作為或不作為不負任何責任及品質之保證，被保險人仍需自行評估後，再決定是否須接受其服務或推薦。

#### **第十三條 【辦法之停效或復效】**

若有下列情形之一者，本服務辦法自該情形發生時自動停止效力：

- 1.終止保險契約。
  - 2.保險契約停效。
  - 3.保險契約變更為減額繳清保險或展期保險。
  - 4.被保險人違反本辦法代墊住院期間醫療費用返還之規定。
  - 5.被保險人將本辦法所列之各項服務讓予第三人使用。
- 當被保險人之保險契約復效時，本服務辦法亦同時恢復效力。

#### **第十四條 【辦法之修改或終止】**

本服務係由本公司無償提供予被保險人，本公司如與特約機構之契約關係發生修改或終止時，本公司保有修改或終止本辦法之權利，本公司不另行通知。

**第十五條 【地址變更】**

被保險人留載於本公司之最新地址如有變更時，應即通知本公司。

**第十六條 【準據法與管轄法院】**

如因本辦法涉訟時，當事人同意以中華民國仲裁協會進行最終仲裁，並適用相關中華民國仲裁法令。仲裁地點為台灣。