

網路投保常見問題

網路投保問題

Q1：Covid-19 新冠肺炎也有提供保障嗎？

A1：安達旅平險提供海外突發疾病保障，涵蓋 Covid-19 新冠肺炎、猴痘等法定傳染病，是您海外旅遊必備護身符！

CHUBB®

突發疾病定義：係指被保險人非以獲得海外醫療為目的，並在每次出國前九十天以內未曾接受過該項疾病之診斷、治療或用藥，且需即時在醫院或診所治療始能避免損害身體健康之疾病，若該疾病已經治療完全痊癒而再度發生者，亦視為突發疾病。

Q2：何謂網路投保？

A2：

項目	網路投保
會員註冊	須註冊網路投保會員
投保人數限制	限要／被保險人同一人
保費繳付方式	限要保人本人之信用卡
出發前幾天投保	最晚出發前 1 個小時完成投保
要保書簽名回傳	免簽名回傳要保書
手機身分驗證	須進行手機身分驗證
意外身故保額限制	保額最高 1,000 萬
申根計畫別	未提供歐洲申根旅遊保險保障

- 網路投保其要保人與被保險人須為同一人，年齡必須為年滿 20 歲以上，且具行為能力之自然人。網路投保之旅遊傷害保險身故保險金受益人，限指定直系血親（父母、子女、祖父母、孫子女）、配偶或法定繼承人。

Q3：如何申請加入網路投保會員？

A3：只要您是年滿 20 歲之本國籍居民，在美商安達產物保險網路投保專區進行會員註冊，完成身分驗證作業後，即可立即使用網路投保服務。

Q4：會員密碼設定有甚麼規則？

A4: 密碼至少要有 8 個字元，需包含字母大小寫[a-z; A-Z]，數字及特殊符號 [*#&\$]，例: Chubb\$58

Q5: 什麼是 OTP 驗證碼?

A5: OTP 驗證碼是為動態密碼且只能使用一次。當您在網路上申請網路投保會員註冊時，本公司將發送驗證碼至您的手機和電子信箱，於有效時間內輸入正確驗證碼後始得驗證完成，您可開始使用網路投保服務。

Q6: 保險額度是否有購買限制?

A6: 年齡與保額限制

年齡限制 (以旅遊出發時間為基準)	投保限額
滿 20 歲~70 歲(含)	新台幣 1,000 萬
超過 70 歲~75 歲(含)	新台幣 500 萬
超過 75 歲以上	洽詢安達客戶服務中心

Q7: 投保時一定需要填寫網路投保會員註冊時本人之行動電話及電子郵件信箱嗎?

A7: 是的，因為投保時需要進行 OTP 驗證，並且當投保完成後，電子保單亦將會郵寄至會員註冊時電子信箱。故請填寫會員註冊時之行動電話及電子郵件信箱，始得完成網路投保作業。

Q8: 忘記密碼該怎麼辦?

A8: 請於會員登入頁面點選「忘記密碼」，本公司將會提供 OTP 驗證碼至您的手機，於網頁上輸入驗證碼完成驗證後，再重新設定您的新密碼即可。

Q9: 為什麼要保人與被保險人要同一人?

A9: 美商安達產物保險網路投保，目前仍以要保人與被保險人同一人為限。

Q10: 可以指定誰為受益人?

A10: 依目前「保險業辦理電子商務應注意事項」的規定，網路投保之身故保險金受益人以指定直系血親(父母、子女、祖父母、孫子女)、配偶

或法定繼承人為限；傷害醫療保險金、海外突發疾病醫療保險金之受益人為被保險人本人。

Q11：網路交易一直未能接收到「驗證碼」通知？

A11：驗證碼發送至會員手機號碼和電子信箱，如果您一直沒有接收到「驗證碼」，可能原因如下：

- 請確認您目前使用的手機號碼與網路會員註冊的號碼是否相同；
- 或是手機訊號是否不良；
- 確認您的電子信箱

若上述均無問題，請您洽安達客戶服務中心，謝謝！

Q12：投保完成後未收到電子郵件通知怎麼辦？

A12：若您於投保完成後 24 小時內未收到受理通知信，請您先確認目前使用的電子信箱與網路會員註冊的電子信箱是否相同。若為相同，請洽安達客戶服務中心查詢。

Q13：如何支付保費？

A13：網路投保限信用卡（VISA, MASTER, JCB）付款。

請點此查看[您的信用卡](#)是否適用網路投保。

Q14：我可以使用我家人的信用卡繳付保費嗎？或使用附卡繳付保費嗎？

A14：抱歉，只能使用要保人本人之信用卡繳付保費。另外，只要您的信用卡（不論正卡、附卡）之持有人與網路投保的被保險人為同一人，仍可使用持有之信用卡繳費，並完成您的網路投保。若您確認資料為同一人仍無法順利投保，請洽詢您的信用卡發卡銀行。

Q15：填完刷卡資料後卻出現「交易失敗」畫面，該如何處理？

A15：信用卡授權失敗可能的原因如下：

1. 使用非要保人本人持有之信用卡繳費
2. 信用卡的有效期限或卡片背後的安全碼輸入錯誤
3. 使用以下卡別/發卡銀行之信用卡進行繳費：
 - 郵局 VISA 金融卡
 - 匯豐銀行(香港)、澳盛銀行、美國運通發行之信用卡
4. 若您是使用金融簽帳卡(Debit Card)進行繳費時，亦可能授權失敗的原因：

- 帳戶餘額不足
- 發卡行使用規定(部份銀行對網路交易有規範，可能需另外申請使用)

若您並沒有上述之情況，請洽詢您的持有信用卡之發卡銀行

Q15：外籍人士可否網路投保安達旅遊保險呢？

A15：很抱歉，目前美商安達產物保險網路投保尚未開放外籍人士。外籍人士請洽安達客戶服務中心。

Q16：何時可以收到紙本保單？

A16：若您選擇收紙本保單，保單將於核保並扣款完成後七個工作天內，郵寄至您指定之保單寄送地址。

旅平險投保問題

Q17：投保天數最長是幾天？

A17：國內旅遊投保天數最長為 7 天（含台、澎、金、馬地區）；海外旅遊投保天數最長為 180 天。

Q18：我不住在台灣，我可以購買安達旅遊保險嗎？

A18：出發地點以從中華民國（含台、澎、金、馬地區）出發為限，其他出發地或於生效日、時點您已出國或已出發者則不予受理。如有返國後再進行另一段旅程，視為二個不同行程，應分別投保。

Q19：如果我與朋友一起旅行，我們需要個別購買安達旅遊保險嗎？

A19：是的，依現行網路投保要保人與被保險人限同一人，您與朋友請各自註冊會員後，即可立即體驗美商安達旅遊保險網路投保。

Q20：信用卡不是已經有自動附加的旅行平安保險嗎？

A20：信用卡附加之旅行平安險，須以信用卡刷卡支付「全額之公共運輸工具票款」或參加旅行團時刷卡支付「80%以上的團費」，且大多僅提供搭乘班機期間（從起飛到降落或班機起降前後五小時）所發生的意外事故保障，或附帶少許旅遊不便險保障。

※每個信用卡公司依照不同的卡別有不同的條件限制。建議您向您的信用卡公司查詢，以瞭解詳細資訊。

Q21：如何計算保險天數？

A21：一般來說，保險天數應和旅遊天數相同；但為了考慮往返機場途中所可能發生的危險，我們通常會建議您不要將保單生效時間等同於飛機起飛時間，而是提前至預定自家門出發的時間（回程亦同）。

舉例：10/15 早上 11 點搭機前往日本，10/18 下午 3 點返抵台灣，則保單期間建議為 10/15 上午 7 時~10/19 上午 7 時，保險天數為 4 天，如此才能獲得全程的妥善保障。

Q22：安達旅遊保險是否能保障觀光旅遊休閒活動且有沒有任何限制呢？

A22：投保旅行平安險係以國內外旅遊、商務出差、探親、短期遊學為目的。旅遊活動內容不含攀登高危險性 3,000 公尺以上高山、戶外攀岩、專業性潛水、專業跳傘、專業滑雪、滑翔翼、表演或競賽等活動，若您不確定是否屬於旅平險投保範圍，歡迎洽詢本公司；出國若以醫療或生產為目的，請勿投保旅平險。

Q23：如投保安達旅遊保險，有哪些保障是需要自行承擔自負額？

A23：目前的商品內容被保險人接無需負擔任何自負額。

Q24：我可以延長或縮短旅遊保險期間嗎？

A24：可以，需請您(被保險人)備妥下列資料，以便提出申請：

1. 保單號碼
2. 被保險人身分證字號、姓名、生日
3. 保險生效期間
4. 變更保單的原因
5. 延長或縮短後保險期間

申辦方式：

- 請聯繫安達客戶服務中心，並提供上述完整資料，後續將有專人聯繫辦理。

提醒您：

- 申請延長保險期間，將產生保險費用，需完成保費繳款，所延長的保期才能生效。
- 延長後的總保險期間，不得超過 180 天。
- 原保險期間終止即無法延長保期，請預留較充裕的時間辦理。

Q25 : 若因故而必須臨時取消行程，請問我該怎麼處理？

A25 : 請在保單生效前聯繫安達客戶服務中心。

請提供以下資訊：

- 保單號碼
- 保單持有人的全名 (要保人)
- 保險生效期間
- 取消保單的原因

我們將 **email** 契約變更申請書給您。請注意，請務必於保險期間開始前，將您的契約取消文件 **email** 或傳真至本公司，保險期間開始後恕無法受理您的契約取消申請。

Q26 : 假如受益人與被保險人同時遭遇意外而身故，怎麼辦？

A26 : 以被保險人之法定繼承人為受益人。

Q27 : 旅遊平安保險可以提供什麼樣的保障？

A27 : 旅遊平安保險可以說是最基本、也是最重要的一項保障，它包括了重大燒燙傷保險金、意外傷害失能保險金、意外傷害醫療保險金以及身故保險金等理賠項目。萬一發生意外事故，這項保險不但能夠保障您，更能保障您所摯愛的家人。

Q28 : 若已投保壽險的醫療險，再加上健保，還用得到旅遊保險的醫療保障嗎？

A28 : 在國外發生意外事故而就醫，醫療費用非常昂貴，而本國健保目前有給付上限；再加上您的壽險或許也無法滿足您的需求。此時投保安達旅遊保險，可提供您多一種選擇。

Q28 : 如在旅程期間遭遇意外，安達旅遊保險可提供什麼支援呢？

A28 : 若被保險人於旅程期間生病或受傷，可於海外找合格的醫療院所及合格醫生接受治療。

此外，安達旅行平安保險 - 意外傷害醫療，提供返台 180 天繼續治療之保障。請記得保存所有醫生的醫療診斷報告 & 收據正本以申請理賠。但針對海外突發疾病住院及門診醫療費用，則僅限定被保險人在海外醫院或診所住院及門診診療時發生之醫療費用。請記得保存所有醫生診斷證明書 & 收據正本以申請理賠。

海外急難援助服務

Q29：如在旅程期間遭遇意外，安達旅遊保險可提供什麼支援呢？

A29：安達旅遊保險能提供海外急難援助服務，如被保險人不幸因意外受傷，他/她可致電 **Chubb Assistance 24** 小時緊急支援熱線尋求協助 (例如：醫療轉介服務)。假若被保險人需要緊急醫療運送，**Chubb Assistance** 會因依被保險人的身體狀況以及醫生之建議，安排運送被保險人至合適的地方接受治療或返回台灣就醫。

Q30：海外急難救助服務只能用在發生事故或有急難的時候嗎？

A30：其實急難援助的服務項目中亦可提供以下服務：

- 使領館相關資訊提供
- 法律服務之推薦
- 行李遺失詢問
- 護照遺失協助
- 通譯服務之推薦
- 緊急資訊/文件傳送

Q31：若需要海外急難救助服務，該怎麼做？

A31：無論在任何國家，您可採取「直撥」方式撥打這支 **24** 小時海外急難援助專線：**+886 2 23266758** 記得告知服務人員您的中英文姓名、出生日期以及保險單號碼，讓我們能更快速為您服務。

如何申請理賠

Q32：可以接受副本理賠嗎？

A32：若被保險人於投保時已通知本公司有投保其他商業實支實付型傷害醫療保險或實支實付型醫療保險，而本公司仍承保者，本公司接受副本理賠申請。

如有重覆投保而未通知，本公司之理賠申請需檢附醫療費用收據正本。若使用副本理賠，本公司之賠償責任，將僅限於同一事故中，被保險人之實際傷害醫療支出於獲得全民健康保險及其他人身保險契約給付後，仍有不足之金額。

Q33：請問我要申請理賠，我需要提供那些資料？

A33：請參閱理賠申請網頁或請聯繫安達客戶服務中心。

Q34：請問保險公司收到保險理賠申請後，我要等多久以後才能拿到理賠金？

A34：若是為一般理賠申請，無須進行調查者，保險公司於收到完整理賠文件後約 15 日內，依照您指定的給付方式支付理賠金。

CHUBB®

Q35：失能診斷書和一般診斷書有何不同？

A35：一般診斷書主要記載就診期間及其傷（病）情等；而失能診斷書則須詳述其缺失或機能喪失之狀況，有否恢復之可能以及有否達失能之程度。

