

# 常見問題

## 家庭傭工保險索償



問題	回答
1. 我還可用書面方式提交索償申請嗎?	由 2019 5 月 1 日起，昆士蘭保險香港只接受網上家庭傭工索償申請。
2. 提交網上索償申請後，可如何查看處理進度?	如需要其他資料以處理閣下的索償申請，我們會透過電郵或電話聯絡閣下。索償申請批核後，我們會以電郵通知閣下。  如有疑問，閣下可以聯絡我們的理賠部：  電郵 <a href="mailto:claims.gihk@qbe.com">claims.gihk@qbe.com</a> / 電話 852 2828 3133 (恒生銀行客戶適用) 電郵 <a href="mailto:qbehksiclaims@qbe.com">qbehksiclaims@qbe.com</a> / 電話 852 2877 8608 (其他客戶適用)
3. 是否需要向昆士蘭保險香港或我的代理或經紀提供收據和證明文件正本?	不需要，但閣下應在提交索償申請後的 90 天內，保留收據和證明文件正本。在此期間，昆士蘭保險香港可能會要求正本以供審核。
4. 是否全天候 24 小時均可提交索償申請?	是。閣下可隨時隨地使用手機或電腦，登入我們的網上索償平台。
5. 可以上傳哪些格式的證明文件?	我們接受多種檔案格式：doc、docx、xls、xlsx、pdf、txt、jpg、jpeg、png、gif、avi、mpg、mp4、mov、wmv。
6. 如果選擇了錯誤的索償類型，該怎麼辦?	如在網上提交索償申請之過程中發生這種情況，可以點擊屏幕頂部的「上一步」進行修改。  如果已經提交索償申請，請聯絡我們的理賠部：  電郵 <a href="mailto:claims.gihk@qbe.com">claims.gihk@qbe.com</a> / 電話 852 2828 3133 (恒生銀行客戶適用) 電郵 <a href="mailto:qbehksiclaims@qbe.com">qbehksiclaims@qbe.com</a> / 電話 852 2877 8608 (其他客戶適用)
7. 如需要為同一保單提交多種類型的索償申請，是否每次都需要附上相同的收據和證明文件?	是。由於每種索償申請均作獨立處理，因此閣下每次均需要附上相關收據和證明文件，以確保申請得到及時有效處理。



問題	回答
8. 忘記保單編號怎麼辦？	可以於保單確認電郵找到你的保單編號。如有需要，請聯絡閣下的代理或經紀，或昆士蘭保險香港理賠部： 電郵 <a href="mailto:claims.gihk@qbe.com">claims.gihk@qbe.com</a> / 電話 852 2828 3133 (恒生銀行客戶適用) 電郵 <a href="mailto:qbehksiclaims@qbe.com">qbehksiclaims@qbe.com</a> / 電話 852 2877 8608 (其他客戶適用)
9. 如需要其他證明文件來處理我的索償申請，昆士蘭保險香港會怎樣通知我？	如需要附加證明文件以處理閣下的索償，我們會以電郵聯絡閣下。閣下只需回覆電郵並附上所需文件即可。
10. 如銀行戶口是聯名戶口，應該如何輸入收款人姓名？	請檢視閣下的銀行結單或銀行卡，並輸入正確的收款人姓名。
11. 如今天是提交索償申請的截止日期，但該網上系統發生故障，該怎麼辦？	萬一系統發生故障，請在系統恢復運作後繼續在網上提交索償申請。我們在處理閣下的索償時會考慮到這一點。
12. 我的代理或經紀可以為我提交網上索償申請嗎？	可以。閣下的代理或經紀可以協助閣下提交網上索償申請。
13. 我可以在網上提交索償申請途中，儲存我的進度記錄嗎？	可以。閣下可以點擊屏幕底部的「儲存」。接下來，閣下會收到一封附有網址 (URL) 的電郵，讓閣下於稍後登入該網址以繼續提交索償申請。
14. 如輸入了錯誤的銀行戶口號碼，該怎麼辦？	如在網上提交索償申請之過程中發生這種情況，可以點擊屏幕頂部的「上一步」進行修改。 如果已經提交索償申請，請聯絡我們的理賠部： 電郵 <a href="mailto:claims.gihk@qbe.com">claims.gihk@qbe.com</a> / 電話 852 2828 3133 (恒生銀行客戶適用) 電郵 <a href="mailto:qbehksiclaims@qbe.com">qbehksiclaims@qbe.com</a> / 電話 852 2877 8608 (其他客戶適用)
15. 可以用信用卡戶口來收取賠款嗎？	不可以。只可用銀行戶口來收取賠款



問題	回答
16. 如提交索償申請後，發現要提交另一個索償申請，我可以再提交另一申請嗎？	可以。請在網上提交新的索償申請，並附上相關收據和證明文件。
17. 如發現在點擊「提交」時，沒有附上所需的證明文件，該怎樣重新附加文件呢？	閣下只需回覆索償確認電郵，並附上所需的證明文件即可。
18. 網上提交的證明文件是否有檔案大小限制？	每個檔案的大小限制為 10MB。
19. 如提交索償申請後，沒有收到昆士蘭保險的回覆，應該聯絡誰以查詢進度？	請聯絡我們的理賠部： 電郵 <a href="mailto:claims.gihk@qbe.com">claims.gihk@qbe.com</a> / 電話 852 2828 3133 (恒生銀行客戶適用) 電郵 <a href="mailto:qbehksiclaims@qbe.com">qbehksiclaims@qbe.com</a> / 電話 852 2877 8608 (其他客戶適用)
20. 提交網上索償申請後，可否在網上查看處理進度？	我們的平台現時不支援網上查看處理進度。如需要其他資料以處理閣下的索償申請，我們會透過電郵或電話聯絡閣下。索償申請批核後，我們會以電郵通知閣下。
21. 如我對獲支付的賠款金額有異議，應該聯絡誰？	請聯絡我們的理賠部： 電郵 <a href="mailto:claims.gihk@qbe.com">claims.gihk@qbe.com</a> / 電話 852 2828 3133 (恒生銀行客戶適用) 電郵 <a href="mailto:qbehksiclaims@qbe.com">qbehksiclaims@qbe.com</a> / 電話 852 2877 8608 (其他客戶適用)
22. 提交索償申請的時限是多久？	受保人須於損失或事故發生當天起計 30 日內提交索償申請。
23. 我如何知道已批核之賠款已轉帳至我的銀行戶口？	你的賠款若一經批核，你會收到電郵通知。

