

# 常見問題

## 網上旅遊保險索償

### 問題

### 回答

1. 我還可用書面方式提交索償申請嗎？

由 2019 年 1 月 1 日起，昆士蘭保險於香港只接受網上索償申請。
2. 提交網上索償申請後，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客戶服務部：  
電郵 [claims.gihk@qbe.com](mailto:claims.gihk@qbe.com) / 電話+852 2828 3133 (銀行客戶適用)  
電郵 [qbetraveldaimhk@qbe.com](mailto:qbetraveldaimhk@qbe.com) / 電話+852 2877 8608 (其他客戶適用)
3. 是否需要向昆士蘭保險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，昆士蘭保險可能會要求正本以供審核。
4. 可以將收款人姓名更改為我的家人嗎？

可以。閣下提交網上索償申請時，可以輸入其他收款人姓名。請注意，如閣下希望由其他收款人收款，所需處理時間可能會較長。
5. 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，登入我們的網上旅遊保險索償平台。
6. 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。
7. 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，請聯絡我們的客戶服務部：  
電郵 [claims.gihk@qbe.com](mailto:claims.gihk@qbe.com) / 電話+852 2828 3133 (銀行客戶適用)  
電郵 [qbetraveldaimhk@qbe.com](mailto:qbetraveldaimhk@qbe.com) / 電話+852 2877 8608 (其他客戶適用)
8. 如所索償的開支是外幣，應該填寫外幣還是港幣金額？

請以收據/證明文件上顯示的原本貨幣填寫金額。
9. 如需要為同一行程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

10. 忘記保單編號怎麼辦？  
請聯絡閣下的代理或經紀，或昆士蘭保險的香港客戶服務部：  
電郵 [daims.gihk@qbe.com](mailto:daims.gihk@qbe.com) / 電話+852 2828 3133 (銀行客戶適用)  
電郵 [qbetraveldaimhk@qbe.com](mailto:qbetraveldaimhk@qbe.com) / 電話+852 2877 8608 (其他客戶適用)
11. 如受保人未滿 18 歲，他/她可以提出索償申請嗎？  
只有年滿 18 歲人士才能提出索償申請，其家長或監護人可以代表他/她提交索償申請。
12. 如需要其他證明文件來處理我的索償申請，昆士蘭保險會怎樣通知我？  
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。
13. 如保單是家庭計劃或有多個受保人，是否每個人都需要提交各自的索償申請？  
不需要。索償申請可以由保單持有人或其中一個受保人提交。
14. 家庭計劃中的孩子如果沒有銀行戶口，誰會是收款人？  
保單擁有人可作收款人。
15. 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。
16. 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。
17. 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。
18. 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。
19. 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，請聯絡我們的客戶服務部：  
電郵 [daims.gihk@qbe.com](mailto:daims.gihk@qbe.com) / 電話+852 2828 3133 (銀行客戶適用)  
電郵 [qbetraveldaimhk@qbe.com](mailto:qbetraveldaimhk@qbe.com) / 電話+852 2877 8608 (其他客戶適用)
20. 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

21. 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？
22. 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？
23. 網上提交的證明文件是否有檔案大小限制？
24. 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？
25. 如我對獲支付的賠款金額有異議，應該聯絡誰？
- 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。
- 閣下只需回覆索償確認電郵，並附上所需的證明文件即可。
- 每個檔案的大小限制為 10MB。
- 請聯絡我們的客戶服務部：  
電郵 [daims.gjkh@qbe.com](mailto:daims.gjkh@qbe.com) / 電話+852 2828 3133 (銀行客戶適用)  
電郵 [qbetraveldaimhk@qbe.com](mailto:qbetraveldaimhk@qbe.com) / 電話+852 2877 8608 (其他客戶適用)
- 請聯絡我們的客戶服務部：  
電郵 [daims.gjkh@qbe.com](mailto:daims.gjkh@qbe.com) / 電話+852 2828 3133 (銀行客戶適用)  
電郵 [qbetraveldaimhk@qbe.com](mailto:qbetraveldaimhk@qbe.com) / 電話+852 2877 8608 (其他客戶適用)

