

# 常見問題

## 汽車保險索償



### QUESTIONS

### ANSWERS

1. 我想在網上提交索償申請。什麼時候可以開始網上索償?

昆士蘭保險香港由 2020 年 3 月 9 日起接受網上汽車保險索償申請。
2. 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。
3. 提交索償申請有時限嗎?

有。受保人須於損失或事故發生當天起計 14 日內提交索償申請。
4. 提交網上索償申請後，可如何查看處理進度?

閣下可點擊此[連結](#)查看索償申請進度。
5. 我的保險代理或經紀可以為我提交網上索償申請嗎?

可以。閣下的保險代理或經紀可以協助閣下提交網上索償申請。
6. 如因網上系統發生故障，未能於截止日期前提交索償申請，該怎麼辦?

請於網上系統恢復運作後，繼續在網上提交索償申請。我們將對受系統故障影響而引致延誤提交之索償申請作出特別處理。
7. 忘記保單編號怎麼辦?

閣下可以於保單確認電郵找到保單編號。如有需要，請聯絡閣下的保險代理或經紀，或於星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時 30 分聯絡我們的理賠部：

電郵 [qbehksiclaims@qbe.com](mailto:qbehksiclaims@qbe.com) / 電話 852 2877 8608，  
或電郵 [claims.qihk@qbe.com](mailto:claims.qihk@qbe.com) / 電話 852 2828 3133 (恒生銀行客戶)
8. 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。

如果還是無法解決，請於星期一至星期五上午9時至下午5時30分聯絡我們的理賠部：

電郵 [qbehksiclaims@qbe.com](mailto:qbehksiclaims@qbe.com) / 電話 852 2877 8608，  
或電郵 [claims.qihk@qbe.com](mailto:claims.qihk@qbe.com) / 電話 852 2828 3133 (恒生銀行客戶)
9. 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。



### QUESTIONS

### ANSWERS

10. 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？
- 對於汽車擋風玻璃損毀索償，**不需要**。但是，閣下應在提交索償 3 個月內保留收據和證明文件的正本。在此期間，昆士蘭保險香港可能會要求正本以供審核。
- 對於非汽車擋風玻璃損毀索償，則**有需要**。閣下應在提交索償 14 日內提供已簽署授權書的正本。昆士蘭保險香港亦可能會要求收據和證明文件的正本以供審核。
- 
11. 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。
- 
12. 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 20MB。
- 
13. 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。
- 
14. 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。
- 
15. 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？
- 否。如果所有索償類型都是關於同一損失或事故，閣下只需提交一次相關的收據和證明文件。
- 
16. 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，請於星期一至星期五上午9時至下午5時30分聯絡我們的理賠部：
- 電郵 [qbehksiclaims@qbe.com](mailto:qbehksiclaims@qbe.com) / 電話 852 2877 8608，
- 或電郵 [claims.gihk@qbe.com](mailto:claims.gihk@qbe.com) / 電話 852 2828 3133（恒生銀行客戶）。
- 
17. 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。



## QUESTIONS

## ANSWERS

- 
- 18.** 如銀行戶口是聯名戶口，應該如何輸入收款人姓名？
- 請注意我們只會向保單持有人（即被保車輛的註冊車主）付款。我們不接受聯名戶口。請提供保單持有人的個人銀行賬戶。
- 
- 19.** 如果維修費用不是由保單持有人支付，我應該提供誰的名字作為收款人？
- 請注意我們只會向保單持有人（即被保車輛的註冊車主）付款。請提供保單持有人的個人銀行賬戶。
- 
- 20.** 如我對獲支付的賠款金額有異議，應該聯絡誰？
- 請閣下回覆索償確認電郵，提交請求並附上相關文件（如適用）。
- 閣下亦可於星期一至星期五上午9時至下午5時30分聯絡我們的理賠部：
- 電郵 [qbehksiclaims@qbe.com](mailto:qbehksiclaims@qbe.com) / 電話 852 2877 8608，
- 或電郵 [claims.gihk@qbe.com](mailto:claims.gihk@qbe.com) / 電話 852 2828 3133（恒生銀行客戶）。
- 
- 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？
- 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。
- 
- 22.** 如提交索償申請後，沒有收到昆士蘭保險香港的回覆，應該聯絡誰以查詢進度？
- 請於星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時 30 分聯絡我們的理賠部：
- 電郵 [qbehksiclaims@qbe.com](mailto:qbehksiclaims@qbe.com) / 電話 852 2877 8608，
- 或電郵 [claims.gihk@qbe.com](mailto:claims.gihk@qbe.com) / 電話 852 2828 3133（恒生銀行客戶）。
- 

