

有關一般保險新客戶及 現有客戶的新型冠狀病毒之額外保障

一般常見問題

「自選家居」保險計劃之新型冠狀病毒保障

1. 住戶計劃及業主計劃均可享有「自選家居」保險計劃（「自選家居」）的新型冠狀病毒保障嗎？

有關保障只適用於住戶計劃之受保居所。

2. 作為「自選家居」住戶保險計劃的現有客戶，我是否享有新型冠狀病毒保障？

是。如果有關的事件在您的「自選家居」住戶保險計劃簽發後發生，您便可以享有新型冠狀病毒保障。

3. 是次新型冠狀病毒保障的保障期是多久？

是次新型冠狀病毒保障是適用於 2020 年 6 月 30 日或之前發生的事件。蘇黎世可能會根據香港的新型冠狀病毒情況決定進一步延長保障期。請參閱[蘇黎世「自選家居」保險計劃](#)了解最新的保障期。

4. 如果我所住的大廈出現已經有一個新型冠狀病毒確診個案，如果現在投保「自選家居」住戶保險計劃，我是否享有就新型冠狀病毒的臨時居所保障？

這取決於在您的保單生效時是否符合觸發條件（亦即是您所住的大廈中有兩個或以上的新型冠狀病毒確診個案）。如果您是現有或是新客戶而所住的大廈中有少於兩個確診個案，那麼您便可以享有新型冠狀病毒保障。但是，如果您在觸發條件發生後投保我們的計劃，那麼我們將很遺憾無法提供有關新型冠狀病毒的保障。

5. 新型冠狀病毒保障是否設有上限？

有關「臨時居所保障」，它以您有效保單的保障表中規定的最高金額為限。而自訂計劃，最高保障額取決於您購買時的選擇而有所不同。有關詳細內容，請參閱您原有的保單文件。以下是保障表相關部分的摘錄。

保障	最高保障額 (港元)	
	標準計劃	自訂計劃
第二節 – 家居財物		
臨時居所費用總額	每次意外 60,000	
• 臨時居所費用 (每天限額)	3,000	自訂限額
• 膳食費用 (每天限額)	600	
• 寵物臨時居所費用 (每天限額)	3,000	

有關「強制隔離特殊安排」，若住戶收到政府通知須要安排在居所以外地方強制隔離，亦可索償每天 600 港元的膳食費津貼，最長 14 天。如果住戶於強制隔離期間確診感染了新型冠狀病毒並隨後住院，則進一步延長該期限至最多 30 天！

6. 如果在「自選家居」保單簽發後，香港政府通知我的家庭必須在居所以外指定隔離中心進行 10 天強制隔離，我可以索償多少膳食費津貼？

在這種情況下，無論有多少家庭成員被送往強制隔離，您都可以申請一次性，10 天每天 600 港元的膳食費津貼。因此，您可索償的膳食費津貼金額為 600 港元 x 10 天 = 6,000 港元。

7. 有關「自選家居」的新型冠狀病毒保障，保單持有人是否可以就兩個保障項目均作出索償？無論是就新型冠狀病毒的「臨時居所保障」或「強制隔離特殊安排」，保單持有人是否可以提出多於一次的索償？

兩者皆否。新型冠狀病毒應該被視為一次「意外」，因此無論「臨時居所保障」或「強制隔離特殊安排」，每個住戶只能申請一次的索償。

「易起行」單次旅遊計劃 (優遊計劃) 之新型冠狀病毒免費額外保障

8. 有關的新型冠狀病毒保障是否適用於所有「易起行」旅遊保險計劃 (「易起行」) 及其他蘇黎世的旅遊保險計劃？

否。新型冠狀病毒免費額外保障只適用於 2020 年 3 月 12 日至 7 月 31 日 (包括首尾兩天) 成功投保之「易起行」單次旅遊保險計劃 (優遊計劃)。抱歉我們目前無法為其他蘇黎世旅行保險計劃提供有關的免費額外保障。

9. 如果我在旅途中因新型冠狀病毒被要求進行強制性隔離或住院而未能如期返回香港，我的保單需要申請延長嗎？

在此情況下，我們會免費延長您的保險期限最長 10 天。雖然保單內基本保障的承保範圍將在免費延長 10 天後到期，但免費新型冠狀病毒保障下的額外 14 天強制性隔離津貼和 30 天醫院現金津貼則不受影響，保障依然適用。

10. 「易起行」單次旅遊保險計劃（優遊計劃）之新型冠狀病毒免費額外保障是否有任何限制？

除了原有保單相關部分的條款及不承保事項，以下事項並不受「易起行」單次旅遊保險計劃（優遊計劃）的免費額外保障承保：

- 旅遊目的地為中國；
- 於保單生效日期前，相關政府機構已宣佈的任何隔離措施或隔離令；
- 以下類別的住院或強制隔離：
 - 家居隔離
 - 目的為休息及 / 或療養

旅遊保單同樣受我們針對新型冠狀病毒情況宣布的特別安排約束，[請按此](#)了解詳情。

「乘守護」乘客意外保障首年新型冠狀病毒現金津貼

11. 如果我感染了新型冠狀病毒，我是否需要證明感染是在公共交通工具或私家車上發生，才能獲得新型冠狀病毒現金津貼？

對於賠償處理，我們將考慮所有可能的證據，例如醫療報告、新聞、政府公告、索償人的聲明等，以確定感染點。我們的索償代表將與您緊密聯繫，以確保您的案件得到適當及時的處理。

12. 「乘守護」乘客意外保障首年新型冠狀病毒現金津貼是否有任何限制？

以下事項並不受「乘守護」乘客意外保障首年新型冠狀病毒現金津貼承保：

- 任何投保前已存在的傷疾*；及
- 任何並非新型冠狀病毒的疾病

*投保前已存在之傷疾是指在保單生效日之前已存在之任何疾病或病況或與之相關的情況而受保人已呈現病徵，或已接受醫生診療、確診、治療或醫療意見，或已服用處方藥物一段時間，而受保人懂悉或理應知道之相關病況，或受保人於保單生效日之前因與新型冠狀病毒有關的原因而被任何政府機構要求隔離。

申請賠償及查詢新冠病毒的保障範圍

13. 如果我想就針對新冠病毒的保障申請賠償，應該怎樣做？

「自選家居」保險計劃

請於事情發生後 30 日內在 www.zurich.com.hk/zh-hk/claims/report-a-claim-gi 下載索償申請表，將已填妥的索償表格連同所需文件電郵至 claims@hk.zurich.com。

「易起行」旅遊保險計劃

請於事情發生後 30 日內透過「e 索償」網上平台 (www.zurich.com.hk/eclaim) 提交您的索償申請。

「乘守護」乘客意外保障 - 首年新型冠狀病毒現金津貼

請於完成或終止治療後 90 日內透過「e 索償」網上平台 (www.zurich.com.hk/eclaim) 提交您的索償申請。

14. 如果我同時擁有蘇黎世的一般保險計劃（例如旅遊或家居保險）及人壽保險計劃，我是否合資格同時獲得新冠病毒系列的兩種保障？

如果您同時擁有蘇黎世的一般保險及人壽保險計劃而不幸確診新冠病毒，而條件與相應的新冠病毒保障範圍相符，您將有權同時獲得兩種保障。

15. 我對新冠病毒保障還有其他疑問，我可以聯絡誰？

如您有任何疑問，請於星期一至五（公眾假期除外），上午 9 時至下午 5 時 30 分致電我們的客戶服務熱線 +852 2968 2288 或發送電郵至 enquiry@hk.zurich.com。

本一般常見問題只供參考之用，並不構成保險合約的一部份，有關此項保障計劃的內容細則及不承保事項將詳列於保單之內，如有任何差異，均以保單內之條款細則為準。如中文譯本與英文有任何歧異，均以英文本為準。蘇黎世保險有限公司（於瑞士註冊成立之有限公司）對所有事項保留最終批核及決定權。