

臺銀人壽「海外急難救助服務詳細說明」

臺銀人壽保險股份有限公司(以下簡稱本公司)之海外急難救助(Overseas Emergency Assistance)包括了旅遊支援服務、醫療支援服務、法律支援服務、緊急事件處理服務等四大服務項目,提供您最迅速、最完善、最貼心的各項海外緊急支援,伴您遨遊千萬里,安心自由行!

● 「服務對象」(會員):

凡為臺銀人壽下列保險商品有效契約之被保險人,均屬本服務辦法之會員。

- (一) 人壽保險(但團體一年定期人壽保險每一被保險人投保之保險金額為新臺幣壹佰萬元以上者)
- (二) 健康保險
- (三) 年金保險有效主契約之被保險人
- (四) 因公赴國外出差人員綜合保險
- (五) 旅行平安保險
- (六) 新人身傷害保險(保險金額為新臺幣伍佰萬元以上)
- (七) 團體一年定期傷害保險有效主契約之被保險人(每一被保險人投保之保險金額為新臺幣伍佰萬元以上)

● 「服務地區」(服務地理範圍):

臺灣以外地區,係指臺、澎、金、馬地區以外之地區。

● 「服務項目」:

會員於臺灣以外地區,連續旅行或出差不超過90天之期間得享下述服務:

(一) 旅遊支援服務

1. 行前資訊(檢疫/注射/簽證需求)

捷上援助公司(IPA)將對國外的簽證及檢疫注射提供中文的資訊服務。

2. 使館領事資訊

捷上援助公司(IPA)會將距會員所在之旅遊地點最近之使領館的地址、電話及開放時間等資訊提供給會員。

3. 行李/護照遺失資訊

捷上援助公司（IPA）將協助在國外旅遊而遺失行李/護照的會員，連絡相關負責之單位，並提供尋回指引。

4. 緊急旅遊協助

在緊急情況下，捷上援助公司（IPA）可為會員提供緊急代訂機位及旅館之服務。

5. 通譯/秘書協助之資訊

若會員要求，捷上援助公司（IPA）會將通譯/秘書服務之地址、電話號碼及開放時間等資訊提供給會員。

6. 翻譯協助

在緊急情況之下，若會員需要捷上援助公司（IPA）可透過電話提供翻譯協助。

（二）醫療支援服務

1. 電話醫療諮詢

若會員有突發之醫療狀況，捷上援助公司（IPA）所屬醫師會提供會員電話醫療諮詢，但此服務僅屬諮詢性質，不構成病情之診斷。

2. 推薦醫療服務機構

捷上援助公司（IPA）將會提供諸如醫師、醫院、診所、牙醫、牙醫診所（統稱為醫療服務機構）等之名稱、住址、電話、營業時間等資訊給會員。

3. 醫療翻譯協助

捷上援助公司（IPA）將透過電話提供會員醫療翻譯的協助。

（三）法律支援服務

1. 推薦法律服務機構

捷上援助公司（IPA）應提供依會員所需之律師、法律從業機構之名稱、地址、電話號碼及辦公時間的資訊給會員。

2. 安排保釋

捷上援助公司（IPA）將協助會員安排保釋手續，但費用由會員自行負擔。

3. 代轉保釋金（會員自行負擔）

若會員在海外被要求支付保釋金，於會員之家屬或代理人或利害關係人，將等值金額存入捷上援助公司（IPA）指定之新臺幣帳戶後（按存入當日臺灣銀行即期賣出外匯匯率，計算之等值新臺幣；如存入當日無此匯率資料，則以次一營業日之匯率為準，並以此類推。），捷上援助公司（IPA）將為其代轉保釋金，惟代轉金額最多以美金 5,000 元為限。

（四）緊急事件處理服務

1. 安排入院

如會員傷病情況嚴重需住院治療時，捷上援助公司（IPA）將協助安排會員辦理入院手續。

2. 住院期間病況觀察/出院後病況追蹤

當會員住院期間/出院後，捷上援助公司（IPA）醫師將觀察/追蹤其病況，並隨時通知會員家屬及甲方。

3. 代轉住院保證金及醫療費用（會員自行負擔）

會員因意外傷害或突發疾病，經其當地主治醫師及捷上援助公司（IPA）醫師之認定須接受住院治療，但當時無法立即支付住院保證金及醫療費用時，得向捷上援助公司（IPA）提出代轉住院保證金及醫療費用之請求。於會員之家屬或代理人或利害關係人將等值金額存入捷上援助公司（IPA）指定之新臺幣帳戶後（按存入當日臺灣銀行即期賣出外匯匯率，計算之等值新臺幣；如存入當日無此匯率資料，則以次一營業日之匯率為準，並以此類推。），捷上援助公司（IPA）將為其代轉住院保證金及醫療費用，惟代轉金額最多以美金 5,000 元為限。

4. 安排並支付緊急醫療轉送

會員因意外傷害、或突發疾病，經捷上援助公司（IPA）醫師和當地主治醫師認為急需入院治療時，捷上援助公司（IPA）將依會員的病況及當地的醫療設施安排並支付適當且必須的緊急醫療轉送，將會員自意外或疾病發生地送至最近能提供適當醫療照顧的醫院。

捷上援助公司（IPA）將會安排並支付緊急醫療轉送時所需之醫療

設備、隨行之醫護人員、地面及空中運輸工具等費用。但所有住院之診療、手術、醫藥、飲食等費用則由會員自行負擔。

但需否緊急醫療轉送必須依會員病況、當地醫療條件及捷上援助公司（IPA）與當地主治醫師之專業判斷為依據，捷上援助公司（IPA）保有決定轉送時的方式及路徑之權利。

5. 安排並支付轉送回國

會員住院治療後，如身體狀況穩定且經捷上援助公司（IPA）醫師及當地主治醫師認定可以出院返國時，捷上援助公司（IPA）將安排並支付會員搭乘定期班機經濟艙返國，但會員原持有之回程機票應交予捷上援助公司（IPA）處理，捷上援助公司（IPA）應安排不低於該回程機票相當價值之機票，若無回程機票或原定機票已過期無效時，捷上援助公司（IPA）將另行為會員訂購返國的機票，但此項返國機票以經濟艙為限。捷上援助公司（IPA）並將視會員病情之需要安排所需之醫療設備、隨行醫護人員等。

捷上援助公司（IPA）將會安排並支付轉送回國時所需之醫療設備、隨行之醫護人員、地面及空中運輸工具等費用。

但需否緊急醫療轉送必須依會員病況、當地醫療條件及捷上援助公司（IPA）與當地主治醫師之專業判斷為依據，捷上援助公司（IPA）保有決定轉送時的方式及路徑之權利。

6. 安排並支付復原期間住宿費用津貼

會員在海外因意外傷害或突發疾病而住院後，在捷上援助公司（IPA）醫師及當地主治醫師共同認定出院後需就近療養時，捷上援助公司（IPA）將安排並支付復原期間的住宿，費用依單據實報實銷，但每日以不超過美金 250 元，每位會員每次事件最高總金額以美金 1,000 元為限。此項費用不包含食物、飲料、通訊及其它服務費用。

7. 安排並支付親友前往探視

當會員在臺灣以外地區，因意外傷害或突發疾病住院達 7 日以上，經捷上援助公司（IPA）斟酌其醫療狀況，捷上援助公司（IPA）將安排並支付一位在臺親友來回經濟艙以及其他必要之陸面運輸

工具前往探視會員。

8. 安排並支付未滿二十歲隨行子女返國
若會員因意外傷害、突發疾病或緊急醫療轉送而導致隨行未成年子女無人照料，捷上援助公司（IPA）將安排並支付一張單程之經濟艙機票及機場交通送子女返國；必要時，捷上援助公司（IPA）會安排護送人員隨行返國。
9. 安排並支付遺體或骨灰運送回國
若會員因意外傷害、突發疾病而不幸死亡，捷上援助公司（IPA）會安排並支付適當的空中或地面運輸，將其遺體或骨灰運回臺灣。
10. 安排並支付後事安排
當會員在臺灣以外地區，因意外傷害或突發疾病死亡，捷上援助公司（IPA）將安排並支付一位在臺親友來回經濟艙機票以及其他必要之陸面運輸工具前往處理後事。
11. 安排並支付當地禮葬
若會員因意外傷害、突發疾病而不幸死亡，捷上援助公司（IPA）將安排並支付當地禮葬事宜，但不含土地及宗教儀式、鮮花等費用。
12. 安排遞送緊急藥品
若依當地主治醫師之處方及捷上援助公司（IPA）醫師同意，會員需要當地所沒有的藥品，捷上援助公司（IPA）會安排遞送此一藥品（除非違反當地毒品相關輸入規則）。遞送成本及藥品費用均須由會員自行負擔。
13. 遞送緊急文件
經由會員的要求，捷上援助公司（IPA）將為其遞送緊急文件給會員的親友或公司，遞送費用由會員自行負擔。

「賠償限額」：

捷上援助公司（IPA）就每位會員、每次單一事件所負之處理費用限額如下：

- （一）緊急醫療轉送、轉送回國、遺體或骨灰轉送回國及當地禮葬：美金

50,000 元。

- (二) 親友探視 (限一名)：來回經濟艙一張以及其他必要之陸面運輸工具。
- (三) 隨行未成年子女返國：單程經濟艙機票一張。
- (四) 復原期間住宿費用津貼：每日以不超過美金 250 元，每位會員每次事件最高總金額以不超過美金 1,000 元為限。
- (五) 後事安排 (限一名)：來回經濟艙一張以及其他必要之陸面運輸工具。

除前項第一款外，捷上援助公司 (IPA) 就每位會員、每次單一事件總計僅於美金 10,000 元之限額內提供服務予會員。

嚴重傷病：

係指以臺銀人壽特約機構捷上援助公司 (IPA) 之判定，認為有實施緊急治療以避免會員死亡或造成健康上立即或長期傷害而言，病況之嚴重性會依會員當時所在之地理位置、緊急醫療之性質與當地提供適當醫療設施之能力判斷之。

除外事項：

被保險人遭遇之急難狀況係由下列原因所致者，捷上援助公司 (IPA) 不負任何責任：

- (一) 要保人故意致被保險人於死。
- (二) 被保險人故意自殺或自成失能。
- (三) 被保險人因犯罪處死或拒捕或越獄致死或失能。
- (四) 被保險人犯罪行為。
- (五) 被保險人飲酒後駕 (騎) 車，其吐氣或血液所含酒精成份超過道路交通法令規定標準者。
- (六) 戰爭 (不論宣戰與否)、內亂及其他類似的武裝變亂。
- (七) 因原子或核子能裝置所引起的爆炸、灼熱、輻射或污染。
- (八) 非以乘客身分搭乘航空器具或搭乘非經當地政府登記許可之民用飛行客機者。
- (九) 被保險人從事角力、摔跤、柔道、空手道、跆拳道、馬術、拳擊、

特技表演等的競賽或表演。

(十) 被保險人從事汽車、機車及自由車等的競賽或表演。

(十一) 被保險人因非法吸食或施打麻醉藥品。

(十二) 懷孕、流產或分娩。但因遭受意外傷害事故所致或醫療行為必要之流產，不在此限。

(十三) 因情緒、精神或心理疾病所致者。

(十四) 任何以獲得境外醫療為目的之出國行為。

(十五) 參與毆鬥者（但自衛行為不在此限）。

● 免責事項：

捷上援助公司（IPA）或未經捷上援助公司（IPA）書面同意，被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人自行處理緊急救援服務事項致生之所有費用，臺銀人壽不負任何責任及補償。

● 不可抗力之免責事由：

捷上援助公司（IPA）承諾將盡最大努力提供服務，但若直接或間接因天災、政府當局或軍事當局之命令、內亂、戰爭、意外、自然災害或巨災、罷工或其他形式之停工等不可抗力因素，致超出捷上援助公司（IPA）得正常提供服務之範圍，造成服務「延遲履行、無法履行或中斷，則捷上援助公司（IPA）不需負責。

● 「注意事項」：

1. 請詳細閱讀本海外急難救助服務詳細說明，以充分掌握您獨享的權利及應盡的義務。
2. 若您的保險契約有所變動時，各項海外急難救助服務將自動進行適度調整或終止。
3. 出國旅遊時，請記得攜帶本公司之海外急難救助 24 小時服務專線，以利尋求所需資源。

● 合理的注意：

會員應盡合理的注意，以防止或減輕任何意外、傷害、疾病、死亡或花費。

● 通知義務：

服務辦法定義下，若有發生事件處理之可能時，可透由臺銀人壽或會員儘速通知臺銀人壽。

檢查：

在合理的需求下，捷上援助公司（IPA）醫師有權適當探視並瞭解會員的身體狀況。若會員無正當理由拒絕此項探視者，捷上援助公司（IPA）得終止相關救助服務。

使用方法：

1. 當您在海外旅遊或出差時，若需任何緊急支援，請利用臺灣臺北急難救助中心服務電話 886-2-2326-3450 尋求協助。若未利用前述電話尋求協助時，被保險人應自行負擔其費用。
2. 急難救助中心 24 小時以華語服務。
3. 電話接通後，請表明您是臺銀人壽的保戶，並告知下列事項：
 - (1)您的中、英文姓名(同護照)
 - (2)身分證號碼
 - (3)出生年月日
 - (4)出國日期
 - (5)所在地址
 - (6)所在地電話
 - (7)所需救援之內容
4. 電話使用說明：
 - (1)國際直撥電話 Direct Call：

您在全球各地區皆可使用國際直撥電話打至臺灣臺北急難救助中心，請撥旅遊當地國際冠碼加上 886-2-2326-3450 即可。待撥通後，告知服務人員您當時所在地之電話號碼，急難救助中心會立即回撥與您聯絡。
 - (2)對方付費電話 Collect Call：

以英語或當地語言接通該地國際臺之接線生，告訴接線生您要使用"對方付費電話 Collect Call"，聯絡臺灣臺北的急難救助中心即可，該中心一定會接受付費。

5. 對方付費電話(Collect Call)使用範例：

以下是請當地國際臺，為您轉接臺北急難救助中心的英語對話。

保戶：I'd like to make a collect call to Taipei Taiwan. (我想打一通對方付費之電話到臺灣臺北。)

國際臺：May I have your name and the phone number in Taipei Taiwan? (請告訴我您的姓名及臺灣臺北的電話號碼。)

保戶：My name is _____. The phone number in Taipei Taiwan is 886-2-2326-3450 (我的名字是_____, 電話號碼是(臺灣國碼)886-(臺北區碼) 2-2326-3450。)

國際臺：Would you hold on please. (請稍候。)

保戶：Thank you. (謝謝。)

國際臺：I have put the line through, please go ahead! (電話已經接通，請講!)

本服務係無償性額外提供予保戶之增值服務，與保險契約內容無關。本公司如與特約服務機構的契約發生修改或終止時，本公司保留隨時修改或終止本服務之權利，不另通知。