

國泰人壽海外急難救助服務辦法

20200929 版

第一條 本公司為提供被保險人於海外旅遊時之「海外急難救助服務」(下稱本服務)，特訂定本辦法。

第二條 服務對象、期間、地區

本辦法之適用對象為本公司有效保險契約之新旅行平安保險被保險人、e 悠遊旅行平安保險被保險人、新團體商務差旅保險被保險人，壽險當年度所繳保費加權計算累計^{註1}達新臺幣(以下同)2萬元之被保險人、非學生保險^{註2}之記名式團體保險(團險年化保費須達10萬元)之被保險人，或符合本公司VIP保戶標準者。不符合前述資格之本公司有效契約被保險人，得適用本辦法第五條第一款之諮詢服務。

前項適用對象，以停留海外連續天數不超過90日者，及投保新旅行平安保險有效契約或e 悠遊旅行平安保險有效契約之被保險人停留海外連續天數不超過180日者，及投保新團體商務差旅保險有效契約之被保險人停留海外連續天數不超過365日者為限；另除投保本公司新旅行平安保險、e 悠遊旅行平安保險、新團體商務差旅保險及非學生保險之記名式團體保險(團險年化保費須達10萬元)之被保險人不限出國目的外，其餘適用對象限以旅遊為出國目的。

投保新留學御守傷害保險之被保險人(須具留、遊學生身分)，於保單有效期間內均適用本服務，不受前二項限制。

本辦法所稱「本公司VIP保戶」係按要保人投保本公司保險商品之當年度所繳保費加權計算累計，分為下列三類(但直接向本公司業務員〈包括電話行銷中心〉投保之商品與向銀行通路投保者分別累計)：

- 一、黃金VIP：當年度所繳保費加權計算累計達50萬元以上且未達150萬元者或房貸餘額達3,000萬元以上者。
- 二、白金VIP：當年度所繳保費加權計算累計達150萬元以上且未達350萬元者。
- 三、鑽石VIP：當年度所繳保費加權計算累計達350萬元以上者。

本辦法所稱「海外」係指臺灣地區(臺灣、澎湖、金門、馬祖)以外之區域。

註1：有關「當年度所繳保費加權計算累計」，【請點我。】/【可至：本公司官方網站\增值服務\海外急難救助\服務介紹\當年度所繳保費加權計算累計方式說明。】

註2：學生保險係指「國泰人壽109學年度高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險」。

第三條 被保險人應告知之事項

被保險人遇有緊急情況需要援助時，應以電話向本公司「24小時海外急難救助專線」求助並告知下列事項，本公司於必要時並得要求被保險人、其親屬或其指定代理人，提供護照或相關文件俾確認身分：

- 一、被保險人之全名、身分證字號、護照號碼、出國日期、出國目的、保單號碼、出生日期以供確認。
- 二、救助機構服務人員可聯絡到被保險人、其親屬或其指定代理人之電話號碼。

- 三、簡要描述發生急難之地點，急難事故狀況及所需之救助。
 - 四、被保險人已住院時，當地醫院電話號碼及地址（或主治醫師姓名、聯絡方式）。
 - 五、其他被保險人所需之行政或旅遊資訊服務。
- 如被保險人未告知上述事項時，本公司委託之急難救助機構（以下簡稱救助機構）得拒絕提供本服務。

第四條 通知義務

被保險人於海外需本公司提供本辦法第五條之服務時，應於事故發生之日起7日內以電話通知本公司「24小時海外急難救助專線」，如因被保險人及其親屬或其指定代理人疏於通知，或其他不可歸責於本公司之事由，本公司及救助機構不負任何法律責任，亦不負擔或補助因此所生之費用。

第五條 服務內容

一、諮詢服務：

（一）24小時諮詢專線服務：

本公司提供被保險人全天24小時，全年無休之國、台、英語電話諮詢服務專線。

（二）緊急醫療諮詢：

被保險人如有醫療諮詢需求時，得隨時以電話向本公司請求提供醫療諮詢服務，但此醫療諮詢僅屬建議性質，並非病情之診斷。

（三）行前資訊諮詢：

提供世界各地簽證資訊、機場海關稅賦、天氣、匯率、檢疫注射（預防接種）、飛機時刻表及旅遊指南等資訊。

二、醫療服務：

（一）推薦醫療服務機構：

被保險人如有醫療需求時，得隨時以電話向本公司請求提供有關醫院、救護車、診所等資訊，但此項資訊之提供僅屬建議性質，不構成任何服務品質之保證。

（二）協助安排住院：

被保險人因急難事故，經救助機構醫療小組醫師或當地合格醫院醫師判斷必須住院治療時，本公司應協助安排住院手續，但因此所生之住院及診療等相關費用由被保險人自行負擔。

（三）醫療病情追蹤：

被保險人因急難事故住院時，本公司將與其主治醫師保持聯繫，以了解其治療狀況並為後續服務，但涉及被保險人隱私之事項，將於被保險人授權後為之。

（四）醫療轉送評估：

被保險人因急難事故符合轉送回國醫療之情形時，得由救助機構醫療小組醫師再提供醫療診斷及建議，相關費用由本公司負

擔。

(五) 緊急轉院醫療：

被保險人因急難事故，經救助機構醫療小組醫師及被保險人之主治醫師診斷，認為當地醫療設備不足以提供完整之醫療照顧而需轉院時，救助機構將為被保險人安排醫療設備、醫療伴護小組及運輸工具，護送被保險人至鄰近且適當之醫療機構接受治療。

除被保險人未事先通報本公司委託之救助機構而自行安排轉院者外，本公司將支付上開轉送服務之費用；但轉院醫療後所生之住院及診療等相關費用，由被保險人自行負擔。

救助機構保有評估被保險人病況是否必須緊急醫療轉送之權利，以及於評估被保險人相關情況後決定或安排轉送之時間；救助機構對於進行醫療轉送之交通工具、地點及形式，有絕對之決定權。

(六) 轉送回國醫療：

被保險人因急難事故住院時，如有返國治療之必要且病情許可者，本公司將協助提供「定期航班」轉送回國醫療服務，包含返國所需之醫療設備、隨行醫護人員、地面運輸工具、定期航線之民航機位（依病情安排民航機之經濟艙擔架機位或商務艙機位），俾將被保險人轉送至其指定之醫院繼續接受住院治療，轉送費用於本辦法第七條服務費用上限內，由本公司負擔。

如被保險人自行選擇「醫療專機」轉送者，轉送費用由被保險人全額自行支付。

註：被保險人如欲享有海外醫療專機運送服務保障，得投保本公司新旅行平安保險並附加旅行平安保險海外醫療專機運送條款（實物給付型保險商品）或投保 e 悠遊旅行平安保險並附加 e 悠遊旅行平安保險海外醫療專機運送附加條款（實物給付型保險商品）或投保新團體商務差旅保險並附加新團體商務差旅保險海外醫療專機運送附加條款（實物給付型保險商品）。

(七) 醫療問題傳譯：

提供被保險人有關醫療需要之口譯服務，相關費用由本公司負擔。

(八) 協助遞送緊急醫療藥品：

如急難事故當地缺乏被保險人所需之醫療藥品，經其主治醫師及救助機構醫療小組醫師認定該醫療藥品係被保險人所必需時，本公司及救助機構將安排遞送之（除非違反當地法令相關輸入規定），但遞送費用及藥品費用由被保險人自行負擔。

(九) 代墊住院醫療費用：

特定新旅行平安保險或 e 悠遊旅行平安保險或新團體商務差旅保險之被保險人，於歐盟申根簽證會員國發生急難事故，於當地醫院接受治療，而無法立即支付醫療費用者，得於簽立「代

墊海外醫療費用服務同意書」後，由本公司授權救助機構先行墊付醫療費用(最高以 3 萬歐元為限)。

非特定申根保戶因海外急難事故須接受治療，而無法立即支付醫療費用者，亦得於簽立「代墊海外醫療費用服務同意書」後，由本公司授權救助機構先行墊付醫療費用(最高以 5,000 美元為限)，但代墊之醫療費用及一切相關費用應由被保險人自行負擔。

簽立「代墊海外醫療費用服務同意書」之被保險人及連帶保證人同意於接獲本公司還款通知後 15 日內償還。償還時，應以代墊當日臺灣銀行公告之美元或代墊之當地貨幣現金賣出匯率換算為等值之新臺幣為之，匯率風險及匯款手續費均由被保險人及連帶保證人自行負擔。

被保險人及連帶保證人未於前項規定期限內返還代墊款項者，被保險人瞭解並同意本公司得對被保險人各項已屆清償期之債權(包括但不限於解約金、保單價值準備金或各項保險金)依法主張抵銷，倘有不足本公司亦將依法追償。

三、旅行事宜協助：

(一)旅行協助：

被保險人於旅遊期間遭遇緊急狀況時，本公司將協助其預約旅社及代訂機票，相關費用由被保險人負擔。

(二)代尋並轉送行李：

被保險人遺失行李時，本公司將代為找尋並轉送，相關費用由被保險人負擔。

(三)護照、簽證協尋及補發遞送協助：

被保險人遺失護照或簽證時，本公司將協助其聯絡相關單位報備及協尋，並協助被保險人辦理護照、簽證之補發與遞送，相關費用由被保險人負擔。

(四)文件補發遞送：

本公司得協助被保險人取得並遞交補發必要之旅遊文件(如旅行支票及信用卡等)，相關費用由被保險人負擔。

四、其他服務：

(一)安排親屬探視：

被保險人因急難事故住院連續達 7 日(含)以上，且經主治醫師及救助機構醫療小組醫師認定仍須繼續住院者，本公司將協助安排被保險人之成年親屬一人(限配偶或二等親以內)自臺灣往返被保險人所在醫院最近機場之經濟艙機票(機票補助金額以單次購買來回程之機票價額為限)，並補助最多 5 日之該地住宿費用(每日以 150 美元為上限)。住宿費用均憑發票或收據正本實報實銷，但不包括食物、飲料、衣物清洗、通訊聯絡等費用。

(本公司就同一被保險人之同一急難事故，已提供本條第 4 項第 5 款協助隨行配偶返國之服務後，即不再提供本款服務。)

(二) 安排未滿 20 足歲隨行子女返國：

被保險人因急難事故而住院或身故，致其隨行之未成年子女無人照顧時，經救助機構評估該子女身體健康狀況適合搭乘飛機者，本公司可代為安排該子女搭乘單程經濟艙班機返國，若有必要時，本公司亦將安排人員（非醫護人員）護送其返國，費用由本公司負擔。

(三) 安排骨灰(含當地火化)或遺體運送返國：

被保險人於海外身故時，本公司得視情形協助安排或補助相關費用由其親屬自行處理骨灰(含當地火化)或遺體運送返國。本公司提供費用補助時，運送遺體回國以 3,000 美元為限，運送骨灰回國(含當地火化)以 1,000 美元為限(費用均憑發票或收據正本實報實銷)。

(四) 安排親屬處理後事：

被保險人於海外身故時，本公司將提供被保險人之成年親屬一人(限配偶或二等親以內)自臺灣往返之經濟艙機票(機票補助金額以單次購買來回程之機票價額為限)，並補助最多 5 日之該地住宿費用(每日以 150 美元為上限)。住宿費用均憑發票或收據正本實報實銷，但不包括食物、飲料、衣物清洗、通訊聯絡等費用。

本公司就同一被保險人同一急難事故，已提供本條第 4 項第 1 款安排親屬探視服務或第 5 款協助隨行配偶返國之服務後，即不再提供本款服務。

(五) 協助隨行配偶返國：

被保險人於海外因急難事故而住院或身故，致其隨行配偶無人照料，經救助機構特約醫師及航空公司醫師共同認定該配偶身體健康適合搭乘飛機，本公司可代為安排被保險人配偶返國，必要時本公司將安排合格之照顧人員（非醫護人員）伴隨該配偶返國。

(六) 安排出院療養：

被保險人於海外因意外傷害事故或突發疾病而住院，出院時經主治醫師及救助機構特約醫師共同認定其病況尚不適合搭機返國且仍有留於當地療養之必要，或被保險人於出院後不請求本條第二項第六款轉送回國醫療服務而於當地療養時，本公司將安排就近旅館住宿，並補助最多 5 日之該地住宿費用(每日以 150 美元為上限)。住宿費用均憑發票或收據正本實報實銷，但不包括食物、飲料、衣物清洗、通訊聯絡等費用。

(七) 推薦通譯機構或秘書諮詢之資訊：

提供被保險人有關通譯、秘書從業機構資訊(如服務地址、電話等資訊)，但通譯及秘書之相關費用由被保險人負擔。

(八) 法律援助：

被保險人因意外事故遭他人控訴，或因第三人所致之意外事故，而為防衛自己或要求他人賠償財物之損失時，本公司將提

供其必要之法律援助或服務等相關資訊（如安排律師、推薦法律服務機構），相關費用由被保險人負擔，且本公司對訴訟結果不負任何責任。

第六條 除外事項

被保險人因下列原因所致之事故，本公司不提供本服務：

- 一、因工作(含打工)或出差前往海外者，但投保本公司新旅行平安保險、e 悠遊旅行平安保險、新團體商務差旅保險及非學生保險之記名式團體保險(團險年化保費須達 10 萬元)之被保險人，不在此限。
- 二、自殘、自殺(包括自殺未遂)、服用毒品、麻醉藥品、酒類或其他相類之物所致急難。
- 三、保戶之故意行為或違反中華民國法令規定之犯罪行為。
- 四、保戶所處海外地區發生戰爭、敵對行為、內戰、內亂、軍事政變、示威暴動、恐怖行動、綁架或其他不可抗力所產生之急難。
- 五、因原子或核子能裝置所引起之爆炸、灼熱、輻射或污染。
- 六、因既往病症或已接受治療中或以獲得境外醫療為目的而離開臺灣地區者。
- 七、懷孕、流產或分娩(但因意外傷害或病因而所致之流產或分娩，不在此限)。
- 八、於海外連續停留天數超過 90 日，或新旅行平安保險及 e 悠遊旅行平安保險被保險人於海外連續停留天數超過 180 日者，或新團體商務差旅保險之被保險人於停留海外連續天數超過 365 日者。但投保留學御守傷害保險之被保險人(須具留、遊學生身分)，於保單有效期間內不受前述停留天數之限制。
- 九、因情緒、精神或心理疾病所致者。
- 十、參與毆鬥者(但自衛行為不在此限)。
- 十一、參與各項表演或比賽之集訓及參加職業性運動比賽之競賽期間或表演期間或參與登山攀岩、競速等高風險活動。
- 十二、非以購票乘客身分搭乘交通工具或搭乘非經當地政府登記許可之民用飛行客機者。
- 十三、經救助機構醫療小組認定其疾病或傷害屬下列情形之一，而仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者：
 - (一)可於當地獲得充分醫療照顧。
 - (二)可回國後再行就醫。
 - (三)可在無醫療伴護之情況下繼續行程或工作。
- 十四、被保險人、其親屬或其指定代理人未經本公司同意，自行處理急難所生之費用，本公司不負任何責任及補償義務。

第七條 服務費用

本公司依本辦法就同一被保險人同一急難事故，所提供之救助服務費用上限如下，超過部分由被保險人自行負擔：

- 一、VIP 保戶：10 萬美元。
- 二、非 VIP 保戶(但符合本服務資格之被保險人)：3 萬美元。

第八條 時效

被保險人因本服務得向本公司主張之權利，自急難事故發生之日起，經過二年不行使而消滅。

第九條 修改或終止

本服務係由本公司無償提供予被保險人之附加利益，非保險契約之義務，本公司保有隨時修改或終止之權利，且不另行通知。

第十條 準據法與管轄法院

如因本辦法涉訟時，當事人同意以中華民國法律為準據法，並以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院。