

## 保誠人壽海外急難救助服務辦法

保誠人壽保險股份有限公司(以下簡稱「本公司」)，為提供保戶於台澎金馬以外地區海外急難救助服務，特訂定本服務辦法。

### 第一條 服務對象

凡為本公司有效保單之保戶且符合下表所約定之服務資格者，於其保險契約有效期間內，不須另行申請，均可依下表享有「海外急難救助服務」。

服務對象	服務資格
普卡保戶	1. 一年期(含)以上之個人有效保單之主被保險人。 2. 團體保險之被保險人。
金卡保戶	1. 一年期(含)以上之個人有效保單且年繳總保費 12,000 元(含)以上之主被保險人。 2. 海外旅行平安保險(OTA)之被保險人。 3. 團體保險每二十人發予一張金卡。(須指定金卡保戶姓名)
白金卡保戶	符合本公司「至富傳承」專案資格之要保人。

若保戶在本公司持有二份(含)以上有效保險契約時，該保戶享有本服務辦法之服務以一份為限。

### 第二條 名詞定義

1. 「保戶」：係指符合本服務辦法第一條約定「服務對象」。
2. 「海外地區」：係指台灣、澎湖、金門、馬祖地區以外之區域。
3. 「本國」：台灣、澎湖、金門與馬祖。
4. 「意外傷害」：係指保戶非由疾病引起之外來突發事故直接導致之傷害。
5. 「突發疾病」：係指保戶發生不可預期之病症。
6. 「急難狀況」：指保戶因前述意外傷害或突發疾病，遭遇無法防止且急需外來救助之嚴重情況或災難。
7. 「嚴重病況」：應採取緊急醫療處理以避免造成保戶死亡或對其健康造成立即或長期重大傷害之情況。
8. 「既存病況」：保戶於享有海外急難救助服務前六個月內，即曾住院或已經接受診斷或治療(包括開給藥劑處方)之傷病及其相關情事。

### 第三條 服務辦法有效期間

以本公司與特約服務機構之契約有效，且保戶之保單在要保人正常繳交保險費、或繳費期滿保單持續有效並且符合服務資格之期間。

### 第四條 服務地區與服務期間

本服務辦法僅適用於本國地區之保戶於海外地區連續停留不超過 180 日之期間內所發生之急難事故。

### 第五條 特約服務機構

本服務辦法內所載之海外急難救助服務，係由本公司特約服務機構海外急難救助服務中心提供。

### 第六條 申請方式與保戶應告知事項

保戶應於發生緊急需要或急難狀況時，立即撥打本公司特約服務機構急難救助服務專線求助。若因保戶及其親屬或指定代理人疏於通知，或其他不可歸咎於本公司之事由，未於事故發生之日起七日內通知本公司，本公司及特約服務機構可不負擔任何補助費用。

保戶於通知本公司時，須告知下列資訊：

- 保戶之姓名、身分證號碼或護照號碼、出生日期以供確認。
- 保戶發生急難之地點、本公司特約服務機構人員可連絡到保戶之電話號碼、以及緊急連絡人之姓名、電話號碼。
- 簡要描述急難狀況及所需援助。

如來電者非保戶本人，則亦需告知本公司特約服務機構人員電話求救者姓名、與保戶之關係、所在地與電話號碼，供服務人員必要時得做進一步的聯繫。

### 第七條 同意書之簽署

凡保戶申請使用緊急醫療協助服務者，需簽署由本公司提供之『**海外急難救助緊急醫療協助服務申請暨同意書**』以表示瞭解並同意遵守本服務辦法之一切約定。

### 第八條 服務內容

本公司特約服務機構提供之海外急難救助服務包括電話諮詢及緊急醫療協助服務，確保保戶在海外發生緊急需要或急難狀況時，得透過本公司特約服務機構急難救助服務專線取得即時的協助。

服務對象	服務內容
普卡保戶	電話諮詢服務
金卡保戶 白金卡保戶	電話諮詢服務 緊急醫療協助服務

非經由本公司特約服務機構提供或安排之服務所生之費用以及非屬於本服務辦法第十條約定由本公司負擔之費用，除經本公司事前書面同意外，本公司將不予負擔。本服務並不能取代當地緊急醫療系統之服務(例如 911)。

#### 第九條 電話諮詢服務項目

1. 旅遊保健電話諮詢：  
本公司特約服務機構之專屬醫師可透過電話提供保戶旅遊保健諮詢。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：  
保戶有醫療需求時，本公司特約服務機構可透過電話提供醫師、醫院、診所、牙醫師、牙醫診所等(統稱為醫療服務機構)之名稱、住址、電話等資料，並儘可能提供其營業時間。本公司並不負責醫療診斷或治療之提供，同時，由於海外國家醫療水準差異，因此本公司就所推薦之醫療服務機構，除應以善良管理人之注意義務為篩選外，亦不做任何服務品質之保證，保戶應自行決定所需之醫療機構。
3. 安排醫師約診：  
若保戶在海外地區有需要時，本公司特約服務機構可為其安排預約醫生，但診療費及其它相關服務費用應由保戶自行負擔。本公司並不負責醫療診斷或治療之提供，就所推薦之醫師，除應以善良管理人之注意義務為篩選外，亦不為任何服務品質之保證，保戶應自行決定所需醫療服務機構。
4. 安排入院許可：  
保戶病情嚴重有住院治療之需要時，本公司特約服務機構將協助其辦理入院，但本項服務之所有相關住院費用及診療費用應由保戶自行負擔。
5. 住院期間之病況追蹤：  
本公司將於保戶住院期間由特約服務機構之專屬醫生，與保戶當地之主治醫師了解追蹤保戶病情，以於保戶需要時提供適當協助，但涉及個人隱私之事項，將於保戶適當授權後為之。
6. 遞送緊急藥物：  
當保戶因醫療所必需之藥物於當地無法取得時，本公司特約服務機構將以合於當地有關法令之方式安排遞送，該等藥物之價金及遞送費由保戶自行負擔。
7. 行前資訊：若保戶有需要，本公司特約服務機構將可提供前往他國所需簽證及預防注射要求之相關資訊，並告知引述來源文件名稱，但對引述內容之正確性不負擔保責任。
8. 通譯/秘書服務之推薦：  
本公司特約服務機構將可提供保戶外國通譯/秘書之名稱、住址、電話號碼，並

依保戶要求儘可能提供其服務時間，本公司特約服務機構就所推薦之通譯/秘書，除應以善良管理人之注意義務為篩選外，對於任何服務品質不負擔保責任，保戶應自行決定所需通譯/秘書服務機構，相關費用由保戶自行負擔。

9. 遺失行李/護照之協尋、補發：

當保戶在海外地區遺失行李/護照時，本公司特約服務機構將協助其向有關機關辦理相關手續，相關費用由保戶自行負擔。

10. 遺失信用卡之協助：

當保戶在海外地區遺失信用卡時，本公司特約服務機構將協助提供所需發卡機構聯絡資訊供其申報掛失或補發，相關費用由保戶自行負擔。

11. 安排簽證延期：

當保戶在海外地區，因住院治療導致簽證過期時，本公司特約服務機構將協助其辦理簽證延期，相關費用由保戶自行負擔。

12. 使領館資訊：

本公司特約服務機構將可提供保戶某國設於他國之最近使領館住址、電話號碼以及辦公時間等有關之資訊。

13. 緊急旅遊協助：

當保戶在海外地區有緊急需要時，本公司特約服務機構將可協助其代訂機票或旅館，相關費用由保戶自行負擔。

14. 緊急資訊或文件傳送：

本公司特約服務機構可協助保戶將緊急訊息或文件傳送予其親友或公司，相關費用由保戶自行負擔。

15. 推薦法律服務機構：

本公司特約服務機構將可提供保戶關於律師與法律執業人員之姓名、住址、電話號碼，並依保戶要求儘可能提供其服務時間。本公司特約服務機構並不負責法律服務之提供，就所推薦之法律服務，除應以善良管理人之注意義務為篩選外，不為任何服務品質之保證，保戶應自行決定所需法律服務提供者，相關費用由保戶自行負擔。

16. 安排預約律師：

本公司特約服務機構將可協助保戶預約律師，相關費用由保戶自行負擔。

17. 保釋金之代轉：

保戶在海外地區因故致有繳納保釋金之需要並請求本公司特約服務機構代為轉交時，本公司特約服務機構於收到保戶或其親友請求轉交之所需款項(保釋金及匯費)及代辦費後，將協助保戶向外國司法機關繳納保釋金事宜。



註：上述服務係依推薦或安排而辦理，因而產生之任何相關費用，均由保戶自行負擔。

#### 第十條 緊急醫療協助服務項目

##### 1. 緊急醫療轉送：

當保戶在海外地區遭遇急難狀況，經本公司特約服務機構之專屬醫師與保戶當地主治醫師協商後，認定當地醫療設施不足以提供保戶完整之醫療照顧而須進行緊急醫療轉送時，本公司特約服務機構將安排適當的空中及/或地面運輸、轉送時醫療照顧、通訊及其他一般必備設施，緊急轉送保戶至離當地最近且能提供適當醫療照顧之醫療服務機構，費用由本公司負擔。但本公司特約服務機構保有決定轉送地點及轉送方式之權利。

##### 2. 緊急轉送回國：

當保戶在海外地區遭遇急難狀況住院醫療後，如經當地主治醫師及本公司特約服務機構之專屬醫師認定保戶之病情已經穩定，得以出院返回本國，且返國後仍需繼續接受住院治療時，經本公司事前同意，本公司特約服務機構將安排保戶搭乘定期航線之民航機返回本國。保戶原持有之機票應交由本公司特約服務機構處理，如原持有機票無法使用，本公司特約服務機構將另購返國經濟艙機票，相關費用由本公司負擔。

##### 3. 遺體/骨灰運送回國或當地禮葬：

倘保戶於海外地區因遭遇急難狀況而不幸身故，經本公司事前同意，本公司特約服務機構將安排適當的運輸方式將其遺體/骨灰自死亡地運送回本國，本公司並負擔將遺體/骨灰處理及運送回本國之費用，惟所運送之棺木／骨灰罈規格需以符合國際航空運輸標準者為限。本公司將負擔購買標準型棺木及運送費用或標準型骨灰罈及遺體火化之火化費。如保戶親屬或其代理人要求且經本公司特約服務機構確認情況允許者，將安排於保戶死亡地安葬其遺體或骨灰，並由本公司負擔當地禮葬費用，但不包括宗教儀式、鮮花及土地等相關費用。

##### 4. 安排親友探訪及當地住宿：

保戶於海外地區單獨停留（指非與親屬同行，惟同行者為未滿十八歲之子女，則不在此限）時遭遇急難狀況而連續住院七日以上，且經其當地主治醫師及本公司特約服務機構專屬醫師認定仍須繼續住院者，本公司特約服務機構將提供一位保戶在台之親屬或友人，由本國至保戶所在醫院最近國際機場之來回經濟艙機票及當地住宿費用。本公司負擔之住宿費用，不限天數，憑單據實報實銷，但每日住宿費用不得超過美金 250 元，且每位保戶每一次事件申請住宿費用總金額以不超過美金 1,000 元為限，且不負擔食物、飲料、通訊及其他服務費用。

##### 5. 安排復原期間住宿：

保戶於海外地區遭遇急難狀況接受住院治療後出院，經本公司特約服務機構之

專屬醫師認定出院後尚無法立即進行空中醫療轉送回本國，而必需就近療養者，經本公司事前同意，本公司特約服務機構將代為安排醫療轉送回本國前之住宿事宜。本公司負擔復原期間之住宿費用，不限天數，憑單據實報實銷，但每日住宿費用不得超過美金 250 元，且每位保戶每一次事件申請住宿費用總金額以不超過美金 1,000 元為限，且不負擔食物、飲料、通訊及其他服務費用。

6. 安排未成年子女返國：

保戶於海外地區遭遇急難狀況或緊急醫療轉送致其隨行未滿十八歲子女乏人照料時，本公司特約服務機構將代為安排其搭乘單程經濟艙定期航班返回本國。必要時，本公司特約服務機構並將安排合格之照顧人員隨行護送，相關費用由本公司負擔。未滿十八歲子女如持有回程機票應交由本公司特約服務機構處理，如原持有機票無法使用，本公司特約服務機構將另購返國之經濟艙機票，費用由本公司負擔。

7. 親友處理後事機票：

保戶於海外地區停留時因遭遇急難狀況不幸身故，本公司特約服務機構將提供保戶一位在台親友由本國至保戶最近國際機場之來回經濟艙機票，以方便保戶親友前往處理後事，費用由本公司負擔。

8. 代墊住院醫療費用：

若保戶因遭遇急難狀況而住院，需要本公司特約服務機構協助先行代墊住院醫療費用時，本公司特約服務機構可代墊保戶於住院期間所發生的醫療費用，但代墊總金額至多以美金五千元為限。但若保戶已先行入院，卻未於入院後七日內通知，本公司特約服務機構不提供本項住院醫療費用之代墊服務。

9. 對於前述服務的提供，保戶應協助本公司特約服務機構或本公司取得急難救助費用之相關證明文件及收據，以處理有關帳務及代墊款之清償事宜。

### 第十一條 服務費用

除了緊急醫療轉送、緊急轉送回國、遺體/骨灰運送回國或當地禮葬的費用外，本公司負擔每一位保戶及其親友與未成年子女、單一事件在醫療、機票及住宿的各項服務總花費最高金額上限為美金一萬元。

本公司依辦法就同一保戶急難事故所提供之救助服務費用，單一事件申請補助上限金卡保戶為美金三萬元，白金卡保戶為美金十萬元。

### 第十二條 代墊款項之返還

保戶接受本公司特約服務機構之代墊住院醫療服務時，本公司將於接獲代墊之費用單據後，按保戶留載於「I.O.U./擔保償還證明書」之地址，寄發還款通知。若無法送達保戶時，則以要保人為送達代收人。

保戶應於還款通知送達之日起十五日內，依照還款通知書所載新台幣金額，償還予本公司。保戶未於前項規定期限內返還代墊款項者，要保人同意本公司得於保戶在本公司投保之保險契約解約金、保單價值準備金或各項保險金，優先於受益人之受益權逕予扣抵，另本公司亦得依法追償代墊款項。

### 第十三條 除外事項

若保戶遭遇急難事故之地點為本公司特約服務機構服務範圍所不及之戰區或偏遠地區，本公司特約服務機構不提供緊急醫療協助服務。

若保戶所遭遇之急難狀況係因下列事由所造成者，本公司特約服務機構亦不提供緊急醫療協助服務，但仍提供電話諮詢服務。

1. 因「既存病況」所生之一切費用。
2. 保戶於保險期間（保險期間較一年長者以一年計）內，就單一醫療事故已發生一次以上緊急醫療轉送及（/或）轉送回國服務（超過一次之部分）。
3. 本約未明定應由本公司負擔之費用及非由本公司提供或安排之服務所生之費用，除保誠人壽事前書面同意外，本公司不予負擔。
4. 保戶於其「本國或經常居住國」境內所發生之一切事故。
5. 保戶違背醫藥專業人員之建議，或為出國就醫，或為前一事故、疾病或「既存病況」之休養，而至「本國或經常居住國」境外，因此所生之一切費用。
6. 保戶並未發生「嚴重病況」，或經本公司醫師考量當地主治醫師之意見認定其病情可於當地獲得充分醫療照顧或其病情並非急迫可俟回國後再行就醫者，而仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者，其因此所生之一切費用。

7. 保戶經本公司醫師認定可於無醫療伴護之情況下正常停留者，仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者，其因此所生之一切費用。
8. 保戶因生產、流產或懷孕所需之一切處置及相關費用，但在懷孕期間的前廿四週內因異常懷孕或嚴重之懷孕併發症有危及孕婦及/或胎兒生命之虞者，不在此限。
9. 保戶從事角力、摔角、柔道、空手道、跆拳道、馬術、拳擊、特技表演、汽車、機車及自由車等的競賽或表演，致生意外或傷害者，其因此所生之一切費用。
10. 因精神或心理疾病所生之一切費用。
11. 因自殘、自殺、蓄意過量服用某藥物或服用非法藥物成癮或藥物濫用、飲酒過量或性病所致之一切費用。
12. 因愛滋病或其相關病症所致之一切費用。
13. 保戶非以乘客身份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，致生意外或傷害者，其因此所生之一切費用。
14. 保戶從事不法行為所致之一切費用。
15. 不符當地醫療法規之人員所為或所指揮之醫療行為所生之一切費用。
16. 保戶因執行武裝部隊或警察之勤務，或參與戰爭（不論是否正式宣戰）、入侵、外國敵人之活動、敵對行為、內戰、叛亂、暴動、革命或造反，所生之一切費用。
17. 因核子反應或輻射之直接傷害所生之一切費用。
18. 於船舶、鑽油平台等海上設施上之一切行為所致之一切費用。
19. 保戶因涉及核生化武器、裝置之使用、釋放或威脅（包括但不限於直接或間接因恐怖行動或戰爭所致者）所生之一切費用。

保戶如仍要求本公司特約服務機構提供海外急難救助服務者，其因此所生之一切費用，須由保戶自行負擔。如有代墊款項，保戶應準用本服務辦法第十一條之規定返還本公司。

#### 第十四條 不可抗力之免責事由

若因罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突(不論是否正式宣戰)、內戰、內亂、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、群眾騷動、政治或行政干預、輻射能或其他諸如颱風、火災、地震或海嘯等不可抗力或不可歸責於本公司及本公司特約服務機構之事由，使本公司及本公司特約服務機構之救助行動延誤或無法進行者，本公司及本公司特約服務機構不負急難救助責任。



#### 第十五條 服務對象之限制

除本服務辦法另有規定外，本服務辦法所列之服務僅限於保戶本人使用，不得讓與第三人。

#### 第十六條 終止使用本服務辦法之事由

若有下列情形之一者，本服務辦法自該情形發生時自動終止：

1. 保戶違反第十一條代墊款項返還之規定者。
2. 保戶違反第十四條規定而將本服務辦法所列之各項服務讓與第三人使用。
3. 保戶之詐欺行為或不實陳述。

#### 第十七條 本服務辦法之修改或終止

本服務辦法係本公司無償提供的服務，若因故致有修改本服務辦法時，本公司得於必要時修改或終止服務內容，且不另行通知。

#### 第十八條 法律責任

本公司特約服務機構及其安排之醫師、醫院、診所及其他專業人員並非本公司之受僱人、代理人或使用人，本公司對其作為或不作為不負任何責任。

本公司特約服務機構同意於指定或推薦服務提供人以協助保戶時，應盡善良管理人之注意義務。除就服務提供人之指定或推薦有故意或過失之事情外，本公司及本公司特約服務機構對該服務提供人之行為與品質導致之過失或疏忽所造成保戶之損失，不負任何責任。

因保戶之詐欺行為或不實陳述或提供之任何資訊或數據致本公司及/或本公司特約服務機構受有損害時，保戶對本公司及/或本公司特約服務機構應負損害賠償之責。

保戶不得因服務所致間接傷害或損失向本公司及/或本公司特約服務機構為任何主張或請求。

本服務辦法若涉及訴訟時，當事人同意以中華民國法律為準據法，並以台灣台北地方法院為第一審管轄法院。