



**Blue Cross 藍十字**

Member of BEA Group 東亞銀行集團成員

## 有關新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 的常見旅遊保險保障問題 ( 適用於智在遊及全年無限旅遊保險 )

### 1. 我未買旅遊保險，現時投保仲受唔受保？

答：有關新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 的事宜，本公司暫時未就新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 定性為已存在情況，因此，保障範圍將根據保單條款及細則維持不變。我們會密切留意疫情發展，不排除將來會有所更改，建議瀏覽藍十字網頁 [www.bluecross.com.hk](http://www.bluecross.com.hk) 或下載 Blue Cross HK App 獲取最新消息。

### 2. 出發前我已購買旅遊保險，但新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 已經於旅程目的地爆發，該行程是否受保？

答：在「旅程取消」保障方面，於旅程預定出發日期前 7 天內，已計劃前往的旅程目的地發生傳染病\*，使受保人不能展開旅程，而導致其已預先支付的交通票據、住宿、旅行團或大型運動賽事、音樂劇、演唱會、博物館或主題公園的入場券的訂金或任何費用被沒收並且不能從相關機構退回，受保人可申請「旅程取消」保障索償。

惟現時新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 暫未符合「旅程取消」保障中「傳染病」\*的定義，因此受保人不能就此提出「旅程取消」保障的索償申請。至於其他保障如醫療費用、行李遺失等保障仍然適用。

\*「傳染病」指世界衛生組織發出大流行警戒的任何種類傳染病。

雖然世界衛生組織近日將新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 定為「國際關注的突發公共衛生事件」，但此舉並不屬於發出「大流行警戒」。



**Blue Cross 藍十字**

Member of BEA Group 東亞銀行集團成員

### 3. 由外地 / 武漢返港後被強制隔離或在當地被強制隔離，可否獲得任何旅遊保險保障？

答：為進一步提升客戶保障，本公司現將保單原有之強制隔離現金津貼保障伸延至涵蓋新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) \* 。故此，如受保人因疑似感染或確診新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 而於旅程期間或返回香港後被強制隔離<sup>#</sup>，本公司將按隔離日數 ( 以每連續24小時作一天計算 ) 支付現金津貼。同時，有關返回香港後被強制隔離<sup>#</sup>的受保期限，亦由7天延伸至14天。

此外，如受保人純粹因未能預計及完全在控制範圍以外的原因或情況下，而引致出發前已預定的旅程出現無可避免的延誤，而令其無法在受保期內返回香港，有關保單之保障亦可自動延長最多10天，直至伸延時段屆滿或延誤原因或情況終止，以較早者為準。

\* 保單中「傳染病」的定義則維持不變，「傳染病」指世界衛生組織發出大流行警戒的任何種類傳染病。

<sup>#</sup> 「強制隔離」指於醫院或其他由政府指定的隔離地點進行不少於連續24小時的強制性隔離。但不包括任何家居隔離。

### 4. 由武漢返港後才發現感染新型冠狀病毒 ( COVID-19 )，可否索償醫療費用？

答：如受保人於返港後才發現感染新型冠狀病毒 ( COVID-19 )，沒有在當地接受醫生治療但有香港醫生證明文件證實該疾病的潛伏期是在受保旅程期間感染，本公司會考慮受保人的個別情況，酌情處理有關醫療費用的索償申請。



**Blue Cross 藍十字**

Member of BEA Group 東亞銀行集團成員

**5. 客戶已購買旅遊保險準備去中國包括武漢，但自行決定不出發，可以取消保單及退款嗎？**

**答：**鑑於此次特殊情況，由即日起，如客戶已購買之旅遊保險的原定目的地為中國內地或其他暫緩香港直航航班的國家或採取入境限制的國家，均可將有關保單生效日期延遲(最長達180天，並以原有保單生效日期計算)。另外，如原定目的地為中國內地，客戶亦可選擇取消保單並獲退回所繳保費。有關申請必需於原有保單生效日期前透過電郵 [cs@bluecross.com.hk](mailto:cs@bluecross.com.hk) 提出，並需提供原有目的地名稱以作記錄。如申請取消保單要求，請提供機票或旅行團證明文件副本。本公司保留最終決定權利或索取進一步資料以供核實。

**6. 客戶已購買機票去武漢及在武漢預訂了酒店，但自行決定不出發，可以申請旅程取消保障嗎？**

**答：**很抱歉，新型冠狀病毒(COVID-19)暫時未符合「旅程取消」保障中「傳染病」\*的定義，因此不能就此提出「旅程取消」保障的索償申請。

\*「傳染病」指世界衛生組織發出大流行警戒的任何種類傳染病。

**7. 如投保人因前往的旅程目的地實施的入境限制(如未能獲發簽證、航班取消等)而導致行程取消、延誤或滯留當地，貴公司的旅遊保險有何保障？**

**答：**因入境限制而導致行程取消不在保障範圍內。

**8. 如市民即將前往旅行，在投保時旅程目的地仍未實施入境限制。出發後旅程目的地才實施入境限制，而導致行程取消、延誤或滯留當地，貴公司的旅遊保險有何保障？**

**答：**不論旅程目的地實施的入境限制或航空公司宣佈禁止香港旅客入境或乘坐該航空公司之班機而導致行程取消、延誤或滯留當地均不在保障範圍內。



**Blue Cross 藍十字**

Member of BEA Group 東亞銀行集團成員

然而，如投保人在其航班啟程時 48 小時前登記了本公司最近推出之免費「航班延誤現金津貼伸延保障」及自動索償服務<sup>^</sup>，無論因任何情況導致航班延誤連續達 6 小時或以上，系統便會立即提示客戶透過 Blue Cross HK App 進一步完成簡單索償程序，便可獲得「旅程延誤」保障的現金津貼。

<sup>^</sup> 「航班延誤現金津貼伸延保障」及自動索償服務適用於 2020 年 1 月 23 日或之後續發之智在遊「尊尚」、「智選」或「郵輪」計劃之保單。

## 9. 就現時各國為防範新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 而採取的入境限制，貴公司的旅遊保險會否考慮提供額外保障？

**答：**為進一步提升客戶保障，本公司現將保單原有之強制隔離現金津貼保障伸延至涵蓋新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) \*。故此，如受保人因疑似感染或確診新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 而於旅程期間或返回香港後被強制隔離<sup>#</sup>，本公司將按隔離日數 ( 以每連續24小時作一天計 ) 支付現金津貼。同時，有關返回香港後被強制隔離<sup>#</sup>的受保期限，亦由7天延伸至14天。

\* 保單中「傳染病」的定義則維持不變，「傳染病」指世界衛生組織發出大流行警戒的任何種類傳染病。

<sup>#</sup> 「強制隔離」指於醫院或其他由政府指定的隔離地點進行不少於連續24小時的強制性隔離。但不包括任何家居隔離。

另外，如投保人在其航班啟程時 48 小時前登記了本公司最近推出之免費「航班延誤現金津貼伸延保障」及自動索償服務<sup>^</sup>，無論因任何情況導致航班延誤連續達 6 小時或以上，系統便會立即提示客戶透過 Blue Cross HK App 進一步完成簡單索償程序，便可獲得「旅程延誤」保障的現金津貼。

<sup>^</sup> 「航班延誤現金津貼伸延保障」及自動索償服務適用於 2020 年 1 月 23 日或之後續發之智在遊「尊尚」、「智選」或「郵輪」計劃之保單。



**Blue Cross 藍十字**

Member of BEA Group 東亞銀行集團成員

## 10. 飛機到達武漢後被當地政府因新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 而拒絕入境，需原機返回香港，保唔保到？

答：如已計劃前往的旅程目的地遇上傳染病\*，直接引致受保人的旅程於開始後遇到阻礙而需要縮短，而受保人無可避免地必須返回香港，受保人可申請「更改旅程」保障索償。

惟現時新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 暫未符合「更改旅程」保障中「傳染病」\*的定義，因此不能就此提出「更改旅程」保障的索償申請。

如被當地政府拒絕入境但並無立即返回香港，並不是「更改旅程」保障的受保原因。

\*「傳染病」指世界衛生組織發出大流行警戒的任何種類傳染病。

## 11. 飛機到達武漢後被武漢拒絕入境又在返回香港時被拒絕入境，可獲什麼保障？

答：很抱歉，被當地政府拒絕入境或被香港拒絕入境均不是「旅程取消」或「更改旅程」保障的受保原因。

重要事項：基於新型冠狀病毒 ( COVID-19 ) 事態發展及相關消息不斷更新，藍十字或會就上述內容及安排作出調整，並保留最終之決定權。

注意：有關詳盡條款及細則及所有不保之事項，概以保單為準。如有查詢或欲索取保單條款及細則，請瀏覽網址[www.bluecross.com.hk](http://www.bluecross.com.hk)、Blue Cross HK數碼保險應用程式或致電藍十字客戶服務熱線3608 2988。