

海外急難救助服務辦法

民國 113 年 7 月 1 日制訂

一、服務辦法—海外急難救助適用於本公司有效壽險、健康險及投資型商品主契約之被保險人。

二、本公司有效壽險、健康險及投資型商品主契約之被保險人（以下簡稱被保險人），於台灣、澎湖、金門或馬祖地區以外，連續旅行不超過 180 天的期間內，因遭遇嚴重病況或急需外來救助狀況時，得通知本公司的特約服務機構（以下簡稱特約機構），其將提供下列服務項目：

1. 旅遊保健電話諮詢：特約機構得依被保險人需求以電話提供旅遊保健諮詢服務，但此僅屬諮詢性質，並不構成病情診斷。
2. 推薦醫療服務機構：特約機構得依被保險人需求，向被保險人提供醫師、醫院、診所（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。特約機構並不負擔醫療診斷或治療之提供，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，亦不為任何服務品質之保證，被保險人應自行決定所需醫療服務機構。因此而產生之診療費用及其它相關費用應由被保險人自行負擔。
3. 安排就醫/住院：被保險人因意外傷害或突發疾病依一般狀況或當地合格醫院醫師判斷需住院治療時，特約機構得協助安排以救護車運送被保險人至就近醫院（特約機構得不接受被保險人及其親友指定醫院），但住院、診療費用、救護車費用及其他相關費用應由被保險人自行負擔，惟救護車到達之時間，非特約機構所能控制，若因救護車延遲而致病情延誤所生之一切責任，特約機構不負其責。
4. 醫療轉送或轉送回國前之住院期間病況觀察：特約機構於被保險人住院觀察期間觀察被保險人病況，但涉及被保險人個人隱私之事項，經被保險人適當授權後，始得進行服務。
5. 看護人員安排與推薦：被保險人因急難事故住院治療，在等待轉送的過程中，有留於當地療養之必要時，特約機構得協助安排看護人員，但相關執行須遵循當地法令規定且相關費用應由被保險人自行負擔。
6. 醫療傳譯服務：當被保險人有需要醫療傳譯服務時，特約機構可透過電話進行英文醫療傳譯服務，非屬英文傳譯其相關費用由被保險人自行負擔。

7. 代轉住院醫療費用：被保險人因意外傷害或突發疾病致須住院接受治療，但當時無法立即支付住院醫療費用時，得向特約機構提出代轉住院醫療費用之請求。於被保險人之家屬或其代理人將等值金額（含醫療費用、匯費、刷卡手續費等第三者費用）存入特約機構指定之處所後，特約機構將代轉住院醫療費用。
8. 第二醫療意見及海外探視安排：被保險人因意外傷害或突發疾病，於台灣、澎湖、金門、馬祖以外之地區住院治療，因所在地醫療資源缺乏須專業醫師探視時，特約機構得協助安排醫師親自前往當地探視，提供第二醫療意見，但特約機構得不接受被保險人及其親友指定醫師且相關費用（如交通費、出勤費）應由被保險人自行負擔。
9. 緊急醫療轉送：被保險人因嚴重病況，經特約機構所屬之醫療小組及被保險人之主治醫師認定病患情況危急、須住院治療，且當地醫療設備不足以提供被保險人完整照顧而急需進行醫療轉送時，特約機構得以合理、適當之方式為被保險人進行下列安排，轉送之費用由本公司負擔。（但所有住院、手術、藥物、膳食及其它相關費用則應由被保險人負擔。）
 - (1) 基於醫療上之需要，且經特約機構所屬醫療小組及被保險人之主治醫生共同同意，在醫護人員照護下經由道路救護車及航空班機，將被保險人送往能提供適當醫療照顧之最近醫療機構。
 - (2) 特約機構將依醫療專業提供被保險人緊急醫療轉送服務，因此被保險人是否已達緊急醫療轉送之條件及其轉送地點及轉送方式依特約機構醫療建議執行。
10. 轉送返國治療：被保險人住院就醫後，如身體狀況穩定且經主治醫師及特約機構所屬醫療小組認定可以離院返國，且返國後仍需繼續接受住院治療時，特約機構將安排被保險人搭乘班機返國。若被保險人持有回程機票，被保險人應將原持有機票交由特約機構人員處理，但因行程更改或誤期，致原回程機票無法使用時，由特約機構另行訂購返國之機票並由本公司負擔費用。但此項返國機票以定期航班經濟艙為限。被保險人因醫療上之理由需使用輔助設備（例如：輪椅、擔架等），特約機構將為被保險人安排，並由本公司負擔其費用。特約機構將不會為被保險人轉送至醫院外之任何地點。為使特約機構能迅速安排被保險人返國，被保險人、被保險人之法定代理人或其家屬應提供下列資料以辦理返國手續：

(1) 被保險人接受治療之醫院或醫療機構之名稱、地址、電話號碼。

(2) 被保險人主治醫生之姓名、地址及電話號碼，如有必要時，尚須提供被保險人家庭醫生之姓名、地址及電話號碼。

- ◆ 針對第 9、10 項：特約機構保有決定被保險人醫療環境、病況之嚴重性是否達安排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/安排轉送之時間；特約機構具提供被保險人必要之轉送交通工具、地點及形式絕對之決定權。倘被保險人未通報特約機構而自行安排醫療轉送者，則該轉送所產生一切費用概由被保險人自行承擔。被保險人無正當理由拒絕探視者，特約機構所安排之醫師或其醫務代表得停止提供醫療相關援助服務。

11. 出院後療養：被保險人因意外傷害或突發疾病住院治療，當被保險人因醫療轉送或狀況穩定可返國繼續住院治療，而須出院等候定期班機或運輸工具，或經特約機構醫師認定被保險人病況尚不適合搭機返國或仍有留於當地療養之必要時，特約機構將安排就近旅館住宿，並由本公司補助住宿費用。該費用之補助採實報實銷方式，每日最高補助金額為美金三百元(USD 300)，最多連續補助五日。前述補助費用不包括膳食費用、其它服務費用及對外通訊連絡等費用。
12. 親屬探視及住宿補助：被保險人因連續住院逾七天以上者，得要求親屬探視。本公司將提供被保險人指定在台親屬一人經濟艙來回機票乙張，以利前往探視；本公司並補助前往探視被保險人之旅館住宿費用。該費用之補助採實報實銷方式，每日最高補助金額為美金三百元(USD 300)，最多連續補助五日。前述補助費用不包括膳食費用、旅館之其它服務費用及對外通訊連絡等費用。
13. 後事處理補助：被保險人不幸因意外傷害或突發疾病而身故時，特約機構得安排被保險人在台親屬前往事故發生地點處理後事。本公司將提供被保險人指定在台親屬一人經濟艙來回機票乙張，以利後事安排；本公司並補助前往探視被保險人之旅館住宿費用。該費用之補助採實報實銷方式，每日最高補助金額為美金三百元(USD 300)，最多連續補助五日。前述補助費用不包括膳食費用、旅館之其它服務費用及對外通訊連絡等費用。

- ◆ 第 12、13 項：被保險人親屬可經特約機構事前同意後自行購買機票或訂房，並至遲於返國後一個月內，持機票票根、購票證明或收據、被保險人住院證明向特約機構申請補助。被保險人自行支付費用後申請補助，若為

新台幣以外之外幣，是以案件通報日之臺灣銀行現金賣出費率對新台幣為準。若該日非營業日，則依前一營業日費率為準。

- ◆ 針對同一事故「後事處理補助」之機票及旅館住宿服務項目，與「親屬探視及住宿補助」之機票及旅館住宿服務項目，僅能擇一補助。

14. 當地禮葬或火化：被保險人於海外不幸因意外傷害或突發疾病死亡時，經被保險人之家屬或代理人要求且情況許可者，特約機構將安排被保險人於當地禮葬或火化並由本公司負擔費用，但最高以遺體運送回國所生之費用為限。
前項當地禮葬或火化費用，不包括購買墓地、宗教儀式、鮮花等費用。
15. 遺體或骨灰運送：被保險人於海外不幸因意外傷害或突發疾病死亡時，被保險人之家屬或代理人得請求特約機構安排將遺體或骨灰自死亡地運送回台灣、澎湖、金門及馬祖，其運送費用由本公司負擔。
前項棺木/骨灰罈規格必須符合國際航空運輸標準為限，但不包括購買墓地、宗教儀式、鮮花等費用。
16. 協助十六歲以下子女返國：被保險人隨行十六歲以下子女因被保險人發生嚴重病況或緊急醫療轉送無人照料時，特約機構得協助安排其搭乘航空定期班機返國，並由本公司負擔其費用，但此等子女限為身體健康並可正常搭機者。該項費用並包括機場來回之交通費用。被保險人隨行十六歲以下子女應將原持有回程機票交由特約機構人員處理，但因行程更改或誤期，致原回程機票無法使用時，由特約機構另行訂購返國之機票並由本公司負擔費用。但此項返國機票以經濟艙為限。如有必要時，特約機構人員亦得代為安排合格之非醫療人員護送該十六歲以下子女返國，並由本公司負擔此項費用。
17. 法律服務之推薦：被保險人因意外事故遭他人控訴，或被保險人因第三人所致意外事故為防衛自己而向特約機構請求法律援助時，特約機構得提供律師執業人員之姓名、住址、電話號碼，並儘可能提供其服務時間。特約機構並不負擔法律服務之提供，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，被保險人應自行決定所需法律服務提供者。
18. 安排預約律師：被保險人因意外事故遭他人控訴，或被保險人因第三人所致意外事故為防衛自己而向特約機構請求法律援助時，特約機構得協助被保險人與律師預約，但相關費用則由被保險人自行負擔。

19. 代轉保釋金：被保險人因涉及意外事故而遭羈押，但當時無法立即支付保釋金時，得向特約機構提出代轉保釋金之請求，於被保險人家屬或其代理人將等值金額存入特約機構指定之處所後，特約機構將代為轉送保釋金(美金五千元為限)。本項援助服務不包括因被保險人的職業或犯罪所致的訴訟。
20. 疫苗接種及簽證旅遊資訊：特約機構得應被保險人需求，提供前往他國所需簽證及接種要求之相關資訊或諸如飛行時刻表、旅社、當地/當天天氣、匯率及旅遊指南等旅遊資訊，並告知引述來源文件名稱，但特約機構對引述內容之正確性不為任何形式之保證。
21. 通譯服務之推薦：特約機構得經被保險人要求提供被保險人外國通譯服務機構之名稱、住址、電話號碼，並應儘可能提供其服務時間。
22. 代尋並轉送行李：特約機構得在不違反相關法律規定情況下，代為找尋並轉送被保險人所遺失之行李至被保險人指定之處所，但取回及轉送費用應由被保險人自行負擔。
23. 遺失護照之協助：被保險人在台灣、澎湖、金門及馬祖境外旅行遺失護照時，特約機構得提供相關資訊協助被保險人尋回，並在不違反相關法律規定情況下，被保險人得請求特約機構將尋獲的護照轉送至被保險人所指定之處所，但補發及轉送之相關費用由被保險人自行負擔。
24. 緊急旅遊協助：被保險人在台灣、澎湖、金門及馬祖境外旅行而有緊急需要時，特約機構得協助被保險人代訂機票或旅館。
25. 緊急電話傳譯服務：被保險人在台灣、澎湖、金門及馬祖境外旅行而有緊急需要時，特約機構得安排透過電話向被保險人提供英文傳譯服務。非英文傳譯服務其相關費用應由被保險人自行負擔。
26. 大使/領事館資訊：被保險人在台灣、澎湖、金門及馬祖境外旅行而有緊急需要時，特約機構得提供被保險人設於某國之最近大使/領事館事住址、電話號碼以及辦公室時間等有關之資訊。
27. 文件補發及遞送：特約機構得在不違反相關機構規定的情形下，協助被保險人取得並遞交補發之必要旅遊文件(例如：旅行支票及信用卡等)，但補發及遞送費用應由被保險人自行負擔。
28. 安排簽證延期：被保險人在台灣、澎湖、金門及馬祖境外旅行因住院治療導致簽證過期時，特約機構得協助被保險人辦理簽證延期。但若有關第三者費用產生，應由被保險人自行負擔。

註：

針對特約機構所推薦之服務，除應以善良管理人之義務篩選外，不為任何服務品質之保證，被保險人得自行決定所需之服務機構。

單一事故每位被保險人合併第 9、10、14、15 項上限金額為美金 100 萬美元整。

每一被保險人就單一醫療事故申請緊急醫療轉送或轉送回國服務一年一次為限。

三、被保險人或其代理人於下列情形應提供特約機構所需資料：

1. 被保險人因遭遇急需外來救助狀況時，通知特約機構並請告知下列事項：
 - (1) 被保險人之姓名、身份證字號、出生年月日、護照號碼及出具最近之出境章之頁面影本。
 - (2) 被保險人發生緊急事故之地點及特約機構可以連絡到被保險人、被保險人之代表人或法定代理人或其家屬之電話號碼。
 - (3) 簡要描述所需救助之狀況。
2. 被保險人為使特約機構能迅速安排醫療轉送及就醫出院後返國，應提供：
 - (1) 被保險人接受治療之醫院或醫療機構之名稱、地址和電話號碼。
 - (2) 被保險人主治醫生之姓名、地址及電話號碼，如有必要時，尚須提供被保險人家庭醫生之姓名、地址及電話號碼。
3. 被保險人應協助取得因海外急難救助所產生之相關必要證明文件及收據。

四、本公司與特約機構之契約關係如有修改或終止時，本公司保有修改或終止本服務辦法之權利。本公司有效壽險、健康險及投資型商品保單變更為減額繳清保險或展期保險時，本服務即行終止。

五、被保險人於海外因意外傷害或突發疾病遭遇緊急情況致有生命危險或住院治療時，被保險人或被保險人之代表人應於發生急難狀況之日起三日內以適當之方法通知特約機構相關事故狀況及處理訊息。

六、特約機構所安排之醫生或其指定之醫務代表有探視被保險人健康狀況之權利。被保險人無正當理由拒絕探視者，特約機構得暫停提供服務。

七、若因罷工、戰爭（不論宣戰與否）、敵國入侵、武裝衝突、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、輻射能或其它颶風、水災、地震、海嘯等不可抗力事由，或因被保險人、被保險人之家

屬或其代理人疏於通知特約機構等不可歸責於特約機構之事由，致特約機構之救助行動延誤或無法進行者，本公司不負任何緊急援助責任。

八、若被保險人所遭遇急需外來救助的狀況係由下列原因所造成，特約機構不負緊急援助責任，但若因當時情況緊急而提供救助服務時，所有援助費用均由被保險人自行負擔：

1. 被保險人於享有本服務前六個月內，曾因傷或病情已接受診斷或治療但未達住院之狀況；或被保險人於享有本服務前十二個月內曾因傷或病情住院治療者。
2. 非經特約機構事先書面同意或安排之緊急援助。
3. 被保險人於台灣、澎湖、金門及馬祖所在地內所發生的一切事故。
4. 被保險人違背醫藥專業人員之建議，或為出國就醫，或為前一事故、疾病或符合第九條第 1 項情形之休養而至台澎金馬所在地境外，因此所生之一切費用。
5. 經特約機構及其所屬之醫療小組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，可俟回國再行就醫者，而仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者。
6. 經特約機構認定可於無醫療伴護之情況下自行返國，仍要求醫療轉送及轉送回國之服務者。
7. 因生產、流產或懷孕所需之一切處置及相關費用，但在懷孕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胎兒生命之虞者，不在此限。
8. 被保險人進入山洞、地下洞穴或河床壺洞、從事需嚮導或繩索之登山或攀岩、飛行傘、高空彈跳、熱汽球、滑翔翼、穿戴附有氧氣連結管之頭盔進行深海潛水、武術、長途越野車、賽跑以外之競速賽活動或參與職業或廠商贊助之運動活動，致生意外或傷害者，其因此所生之一切費用。
9. 情緒、精神或心理疾病方面所生之一切費用。
10. 自殘、自殺、藥癮或藥物濫用、飲酒過量或性病所致之一切費用。
11. 被保險人從事任何航空活動所生之一切費用，但搭乘定期航線班機或固定航線包機者，不在此限。
12. 從事或意圖從事不法行為所致之一切費用。
13. 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。
14. 被保險人因執行武裝部隊或警察之勤務，或參與戰爭（不論宣戰與

否)、入侵、外國敵人之活動、敵對行為、內戰、叛亂、暴動、革命或造反、軍事政變、恐怖行動等。

15. 因核子反應或輻射之直接傷害或涉及核生化武器、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。

16. 參與鬥毆，但被保險人之自衛行為不在此限。

17. 因愛滋病或其相關病症所致之一切費用。

18. 在船舶、鑽油平台等海上設施上所發生一切行為所致費用。

19. 事故發生時已逾 85 歲者，因該事故所生之一切費用。

◆ 被保險人於海外所遭遇之緊急情況如屬上述各除外事項之情形，經特約機構提供援助服務後，發現被保險人或其代理人隱瞞此等事實時，被保險人應立即依本公司提出之費用單據給付本公司已支付之相關援助服務費用。

九、急難事故之發生係因可歸責於第三人之事由所致者，本公司得於其已支付之急難救助費用範圍內，代位被保險人行使損害賠償請求權；被保險人因急難事故之發生對其他保險或補助計劃享有補償請求權者，本公司於其所支付急難救助費用範圍內亦享有代位請求權。

前項第三人為被保險人之家屬或受僱人時，本公司無代位請求權；但損失係由其故意所致者，不在此限。

十、特約機構及其所安排之醫師、醫院、診所及其他任何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法律責任。

◎注意事項：

◆ 為了讓您清楚瞭解到本公司特約機構所提供服務的詳細內容，被保險人應仔細閱讀本服務辦法，確認可享有之權益及應盡義務等。譬如服務項目有哪些、服務內容、費用之歸屬等。

◆ 條款中所載之「嚴重病況」係指特約機構依被保險人所在地點、醫療急迫性及當地醫療設施等情事綜合判斷，認定應採取緊急醫療處理以避免造成被保險人死亡或對其健康造成立即或長期重大傷害之情況。

◆ 條款中所載之「恐怖行動」意指出於任何人或團體，無論以其單獨個人、組織或政府名義，因政治、宗教、意識形態、種族目的或理由，意圖對任何政府及／或大眾、特定族群造成影響，所採取包括但不限於強迫或暴力及／或威脅之行動。

◆ 「親屬」依民法第四篇親屬篇定義之親屬為主。

- ◆ 本服務為無償提供予被保險人之服務，本公司保有修改或終止本服務辦法之權利，最新及詳細服務內容請參閱本公司網站。