

國泰人壽海外急難救助服務辦法

20240101 版

第一條 目的

本公司為提供保戶「海外急難救助服務」(下稱本服務)，特訂定本辦法。

第二條 名詞定義

本辦法名詞定義如下：

一、「服務對象」：指下列有效契約之被保險人或保戶：

- (一) 新旅行平安保險，且海外連續停留天數未超過 180 日之被保險人。
- (二) e 悠遊旅行平安保險，且海外連續停留天數未超過 180 日之被保險人。
- (三) 新團體商務差旅保險，且海外連續停留天數未超過 365 日之被保險人。
- (四) 非學生保險(指「國泰人壽當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」)，且海外連續停留天數未超過 90 日之記名式團體保險(團險年化保費須達新臺幣(以下同)10 萬元)被保險人。
- (五) 壽險當年度所繳保費加權計算累計達 2 萬元，且海外連續停留天數未超過 90 日之被保險人(有關「當年度所繳保費加權計算累計」可至本公司官方網站\服務說明\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)。
- (六) 本公司 VIP 保戶標準者及國泰一家人鑽石級 VIP 家庭成員，且海外連續停留天數未超過 90 日者。

不符合前述定義之有效契約被保險人或保戶，仍得適用本辦法第五條第一款之諮詢服務。

- 二、「海外」：指臺灣地區(臺灣、澎湖、金門、馬祖)以外之區域。
- 三、停留海外之目的：限海外旅遊(不含合併出差、工作、留學等非純以旅遊為目的之旅行)，但第一款(一)至(四)之服務對象不在此限。
- 四、意外傷害：指非由疾病引起之外來突發事故。
- 五、突發疾病：指服務對象需即時在醫院或診所診療始能避免損及身體健康之疾病，且在出國前一百八十日以內，未曾接受該疾病之診療者。
- 六、急難事故：因意外傷害或突發疾病而遭遇除第六條除外事項以外之急難狀況，並經本公司委任之服務機構提供協助之事故。
- 七、既往病症：服務對象於使用海外急難援助服務前十二個月內曾因該傷病住院或前六個月內已經接受診斷或治療(包括開給藥劑處方)之復發性傷病、慢性疾病及其相關併發症。

前項「VIP 保戶」按要保人投保本公司保險商品換算之當年度所繳保費加權計算累計分為下列三類，且向不同之通路別投保者須分別累計）：

- (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。

第三條 服務對象應告知之事項

服務對象遇有急難事故需要援助時，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服務對象、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、服務對象之全名、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服務對象、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、服務對象已住院時，當地醫院電話號碼及地址（或主治醫師姓名、聯絡方式）。
- 五、其他服務對象所需之行政或旅遊資訊服務。

如服務對象未告知上述事項時，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

服務對象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」，如因服務對象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：

提供全天 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：

服務對象如有醫療諮詢需求時，得隨時以電話向救助機構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：

服務對象如有醫療需求時，得隨時以電話向救助機構請求提供有關醫院、診所等之名稱、住址、電話等資訊，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) 安排入院許可：

服務對象因急難事故而需住院治療時，救助機構可代為協助其辦理入院，但因此所生之住院及診療等相關費用由服務對象自行負擔。

(三) 醫療病情追蹤：

服務對象因急難事故住院時，救助機構將與其當地主治醫師聯繫，以了解其治療狀況並為後續服務，但涉及服務對象隱私之事項，將於服務對象授權後為之。

(四) 醫療轉送評估：

服務對象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。

(五) 緊急轉院醫療：

服務對象因急難事故，經救助機構醫療小組醫師及服務對象之主治醫師診斷，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，救助機構將為服務對象安排醫療設備、醫療伴護小組及運輸工具，護送服務對象至鄰近且適當之醫療機構接受治療。

除服務對象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，由服務對象自行負擔。

救助機構保有評估服務對象病況是否必須緊急醫療轉送之權利，以及於評估服務對象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：

服務對象因急難事故住院時，經救助機構醫療小組醫師及服務對象之主治醫師認定服務對象病況穩定得以返國繼續住院治療者，救助機構將協助提供「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），俾將服務對象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八條服務費用上限內，由本公司負擔。

若為「醫療專機」轉送者，轉送費用由服務對象全額自行支付。

(七) 醫療問題傳譯：

提供服務對象有關醫療需要之口譯服務，救助機構可透過電話進行醫療傳譯服務。

(八) 協助遞送緊急醫療藥品：

如急難事故當地缺乏服務對象所需之醫療藥品，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服務對象所必需時，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服務對象自行負擔。

（九）代墊住院醫療費用：

特定申根保戶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服務對象自行負擔。

簽立「代墊海外醫療費用服務同意書」之服務對象及連帶保證人同意於接獲救助機構還款通知後 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服務對象及連帶保證人自行負擔。

服務對象及連帶保證人未於前項約定期限內返還代墊款項者，服務對象瞭解並同意本公司得對服務對象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：

服務對象於旅遊期間遭遇急難事故時，救助機構將協助其代訂機票或旅館，相關費用由服務對象自行負擔。

（二）代尋並轉送行李：

服務對象境外旅行遺失行李時，救助機構可協助其聯絡相關單位，並提供尋回指引，相關費用由服務對象自行負擔。

（三）護照、簽證協尋及補發遞送協助：

服務對象境外旅行遺失護照或簽證時，救助機構將協助其聯絡相關單位，並提供尋回指引或補發資訊，相關費用由服務對象自行負擔。

（四）文件補發遞送：

救助機構得協助服務對象遞交補發必要之旅遊文件，相關費用由服務對象自行負擔。

（五）推薦通譯機構或秘書諮詢之資訊：

提供服務對象有關通譯、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服務對象自行負擔。

（六）法律援助：

服務對象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，救助機構將提供其必要之法律援助或服務等相關資訊（如安排預約律師、推薦法律服務機構），相關費用由服務對象自行負擔，且救助機構對訴訟結果不負任何責任。

四、其他服務：

（一）安排親屬探視：

服務對象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，救助機構將協助安排服務對象之成年親屬一人（限配偶或二親等以內）自臺灣往返服務對象所在醫院最近機場之經濟艙來回機票，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。

本公司就同一服務對象之同一急難事故，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）安排未成年隨行子女返國：

服務對象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，救助機構可代為安排該子女搭乘單程經濟艙班機返國，若有必要時，救助機構亦將安排人員（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：

服務對象於海外身故時，救助機構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）。補助項目不包含宗教儀式、鮮花等相關費用。

（四）安排親屬處理後事：

服務對象於海外身故時，本公司將提供服務對象之成年親屬一人（限配偶或二親等以內）自臺灣往返之經濟艙來回機票，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。

本公司就同一服務對象同一急難事故，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：

服務對象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，救助機構可代為安排服務對象之配偶返國，必要時救助機構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：

服務對象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，或服務對象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，救助機構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。

第六條 除外事項

服務對象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)、藥物濫用、服用毒品、麻醉藥品、酒類或其他相類之物所致急難事故。
- 三、故意行為或違反中華民國法令規定之犯罪行為。
- 四、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事故。
- 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性所致之流產或分娩，不在此限)。
- 八、因情緒、精神或心理疾病所致者。
- 九、參與毆鬥者(但自衛行為不在此限)。
- 十、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。
- 十一、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。
- 十二、不符當地醫療法規人員所為或所指揮之醫療行為所生之一切費用。
- 十三、在船舶、鑽油平台等海上設施上所發生一切行為。
- 十四、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。
- 十五、服務對象、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 不可抗力之免責事由

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或超出救助機構控制範圍之其他因素，造成服務延遲履行、無法履行或中斷，本公司及救助機構不負急難救助或損害賠償之責任。

第八條 服務費用

本公司依本辦法就同一服務對象、同一急難事故，所提供之救助服務費用上限如下，超過部分由服務對象自行負擔：

- 一、VIP 保戶：10 萬美元。
- 二、非 VIP 保戶：3 萬美元。

第九條 時效

服務對象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。

第十條 修改或終止

本服務係由本公司無償提供予保戶之附加利益，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。未盡事宜，本公司保有就本辦法之最終解釋權並得隨時以公告方式補充或變更之。

第十一條 法律責任

本公司委任之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，本公司對其作為不負任何責任。

第十二條 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。