

汇丰保险全方位雇员福利应用程式—常见问题

2021 年 1 月

[生活模式 - 数据及评分](#)

[网络医生 - 浏览及查看](#)

[汇健站 - 选购及订单](#)

[汇健站 - 优惠](#)

[汇健站 - 付款](#)

[汇健站 - 特别要求](#)

[登入及个人设定](#)

[登记及福利](#)

[索偿 - 流动应用程式](#)

[索偿 - 处理程序](#)

生活模式 - 数据及评分

A1. 我的生活模式及健康数据会分享给我的雇主及保险公司吗?

您的个人得分不会分享。我们只会综合所有数据，然后向雇主及保险公司提供综合报告，协助公司评估整体员工健康及保健状况，及作进一步改善。所有资料均以不记名方式。

详情请参考条款细则内之资料收集及使用政策。

A2. 生活模式部分所设定之问题有何目的?

这部分的提问来自一系列医疗调查工具，以便全面了解您的生活及健康状况。我们将根据您的答案，向您提供最切合您需要的健康小贴士及保健优惠，助您减低生活模式相关的健康风险。

A3. 生活模式调查的结果可以当作或取代医疗建议吗?

不可以。此平台所提供的资讯并不能替代专业医疗建议。若您对自身的健康状况或此平台的结果有任何疑问，请尽早咨询专业医疗意见。

A4. 我可以略过上传相片作模拟老年面貌的部分，然后继续完成健康评估吗？

您可以略过模拟面貌衰老部份，继续回答其他健康评估的问题。

A5. 请说明模拟老年面貌的功能及使用方法（如：应该选什么年龄的相片？什么是健康生活模式？）

当您上传相片，模拟老年面貌功能会根据您所提供的现有生活方式，对照健康的生活方式，模拟出您的容貌将会有何转变。

A6. 如果我在评估途中需要暂停，先前作答的资料会被储存，让我随后继续吗？

不会。您首次就生活模式调查作答时，必须完成所有问题。日后您可以随时更改您的答案。

A7. 有些问题我现在没有准确答案（如：身高、体重），我可以用假设数据作答吗？

您提供之答案越准确，所得结果会越切合您现时的生活及健康状况。若您不肯定答案，可尽量提供最贴近现况的答案。当您知道确实答案时，您可更新先前提供的资料。

A8. 完成评估后我会收到甚么资讯？

我们会根据您在生活模式部分的回答，为您的健康保障作全面分析。我们亦会提供小贴士及建议，以改善您的生活模式。

A9. 如果我在生活模式得到低分，我应怎样做？

您可以先参考我们提供的健康小贴士及建议，以改善您的生活模式。采纳小建议，持之以恒，便能看到转变。如有任何疑虑，请咨询专业医疗意见。

A10. 你们如何提供产品建议？

系统会根据您在生活模式评估提供的答案和个人资料（年龄、性别）作出产品建议，向您提供个人化建议以作参考。我们也会因应您的生活模式提出改进的意见。

A11. 我的健康评分叫我感到忧虑，我应怎样做？

请尽早咨询专业医疗意见，此平台提供之建议并不可取代任何医疗意见。

网络医生 - 浏览及查看

B1. 如何浏览网络医生名单?

请到「生活模式」，选择「搜寻网络诊所」。

B2. 网络医生名单何时会更新?

网络医生名单会根据加入或离开的医生资讯定时作更新，现时为每月更新一次。

B3. 如何使用流动应用程式功能搜寻医生，如筛选、融入谷歌地图?

您可以点击搜寻键，输入医生姓名或特定位置（包括您就近位置）搜寻诊所。您亦可使用右上角之筛选键以选择专科医生。

B4. 如何查看最近搜寻的医生，如之前求诊的医生（根据理赔记录），搜寻记录等?

我们暂时未能支援查看搜寻纪录功能。

B5. 如何查看医生 / 诊所资讯? 我可以查看什么资料所?

您可以在搜寻结果中选择医生 / 诊所，并查看地址及电话等详细资料。

汇健站 - 选购及订单

C1. 我可以如何在平台内下订单?

您可以浏览网店，把货品加进购物车内。成功结账后，便完成下单了。

C2. 我可以在购物车更改或删除货品吗?

可以。您可以点选「查看购物车」，然后更改货品的数量，或把货品从购物车中删除。然而订单一经确定将不能删改。

C3. 电子券有效期为多久?

大部份的电子券有效期为发行日起计 90 日。详情请参考每个产品的到期日。

C4. 如我没有在指定时间内兑换产品，可怎么办?

电子券会过期失效，您可以办理退款但需要缴付手续费。请与汇丰客户服务部联络。

C5. 如我选购产品后改变主意，可获退款吗？

在下订单后，您将无法编辑或取消。

C6. 我如何为我的家属（配偶/同居伴侣、子女及成年子女）选购/兑换产品？

您可按一般程序选购产品，当兑换产品时请出示阁下之身份证明文件副本及家属之身份证明文件以作核实。

C7. 我的电子券在哪里？

您可以在订单历史里找到您的电子券。选择「查看订单」，然后按「查看电子券」。

C8. 我可以透过电邮取得我的电子券吗？

您可以在订单历史里找到您的电子券。选择「查看订单」，然后按「查看电子券」。点选「发送电子券至我的电邮」以在阁下已登记之电邮收取电子券。

C9. 我甚么时候会取得货品？

若阁下所购买的货品有运送服务，您可以透过「订单历史」查看情况。选择「查看订单」，然后按「追踪货品」。如有任何查询，请直接联络商户。

C10. 当点击「发送电子券至我的电邮」后，为何没有收到电子券？

请检查您已登记电邮收件箱中的垃圾邮件。如确认没有收到电子券，请与汇丰客户服务部联络。

C11. 可否重发电子券给我吗？

您可以在应用程式内找到您的电子券。

C12. 我如何查看我的订单？

请到「订单记录」，选择「查看订单资料」，然后按「检视电子券」。

C13. 我怎样知道我的货品是否已运出？

若阁下所购买的货品有运送服务，您可以透过「订单历史」检查情况。选择「查看订单」，然后按「追踪货品」。

C14. 我何时收到我的货品?

系统会在发货后，发送电邮到您已登记之电邮，通知您产品会在指定时间内送到。您也可以从应用程序内追踪货品。

C15. 订单结账之后，我可以更改送货地址吗？

不可以。如有必要更改，您须在货品仍未送出前，自行联络商户更改送货地址。

C16. 我可以在哪里找到我的订单一览表？

您可以在「订单历史」找到过往的订单。

C17. 我可以如何更新我的送货地址？

在「进行结账」时，您可以选择运送至上一次储存的送货地址，又或者增加新的地址。

汇健站 - 优惠

C18. 为什么推介这些产品给我?

我们会根据您在生活模式评估提交的答案和/或个人档案（年龄，性别）作出产品建议。我们透过这些数据，提供个人化建议以作参考，助您改善您的生活模式。

C19. 我怎样可以浏览在保健通讯电邮中之优惠产品?

只要直接点击电邮中之优惠，您便会被引领到应用程式的相关部分进行选购。

C20. 哪里可以取得推广码? 如何使用?

推广码多数会出现于推广电邮或通讯中（如您选择收取此等讯息）。把产品「加入购物车」后，在「结账」前输入推广码便可。

C21. 我可以从哪里取得更多优惠的详情？

当您点选货品后，拉下页面便能够看到「更多产品详情」。

C22. 我可以从哪里取得更多商户的详情？

点选商户名称便能看到更多关于商户的资料。

C23. 我如何换领商店优惠？

换领资料可以在货品页面下方的「如何换领」栏找到。

C24. 电子券有没有到期日？

有。您可以在考虑货品的时候，按下「更多资讯」查阅相关资料。您亦可以从「订单历史」找到已购买货品的电子券资料。选择「查看订单」，然后按「查看电子券」。

C25. 在下订单的时候，我可以怎样向商户发出特别指示？

把货品加入购物车前，您可以在货品页面的文字栏内向商户作特别指示。

C26. 进行保险索偿需要递交什么文件？

您可以按流动应用程式的指引，递交理赔（包括上传文件）申请。

C27. 电子券可转让吗？我的电子券可否送给别人兑换产品呢？

不可以。您只可以给自己或家属购买及兑换电子券。

C28. 我可以购买商店产品给我的家属吗？

可以。您可以给自己或家属购买及兑换电子券。

C29. 我如何知道此产品可获保健理赔？如何申请理赔？

产品概述会列明此产品可否获得保健理赔，您可按照现时保健理赔程序申请理赔。

汇健站 - 付款

C30. 接受哪种信用卡付款？

Visa、万事达卡、美国运通卡。

C31. 我尝试使用不同信用卡付款，我如何知道付款是否成功？

流动应用程式会提供付款确认。

C32. 我只选购一次，但信用卡月结单显示单一交易重复收费。

前往「订单历史」查看您的订单交易数量。如只选购一次，请与汇丰客户服务部联络。

C33. 我如何知道交易是否成功呢？

您将会见到付款成功页面，并收到一封确认您订单的电子邮件。

C34. 如果付款过程中断，我应该怎么做？

前往「订单历史」查看您的订单是否成功。如果您的订单不在「订单历史」，请再次下订单。

C35. 我如何获得订单的发票？

下订单后，您会收到发票的电邮。您也可以浏览网页版平台，点选「订单历史」查看及下载发票。

汇健站 - 特别要求

C36. 我刚休假完毕，现在我的电子券已经过期，可以延长兑换期吗？

不可以。

C37. 接到诊所和供应商通知疫苗缺货，3 个月后才会有供应。如不想等候，我可以从其他供应商选购吗？

由于供应商未能如期送货，您可以申请取消订单。请与汇丰客户服务部联络。

C38. 我因特殊情况未能在到期日前兑换电子券，可以延长兑换日期吗？

您可以要求延长电子换领券有效期 30 天。请与汇丰客户服务部联络。

C39. 我已作出订购，信用卡已收取费用，但从没有收到订购确认。

前往「订单历史」查看您的订单是否成功。如果您的订单不在「订单历史」，请与汇丰客户服务部联络。

C40. 我的订单误选了一件不需要的产品，我知道不可以退款。但可以例外处理吗？

不可以。订单一经确定将不能删改。

C41. 我未能联络供应商安排预约，可怎么办？

请与汇丰客户服务部联络。

C42. 供应商因来货价上升而收取额外费用，可怎么办

请与汇丰客户服务部联络。

C43. 供应商因送货地点偏远而收取额外费用，但事前并无通知，可怎么办

请与汇丰客户服务部联络。

C44. 供应商宣告已经停业，可怎么办

如换领时供应商已经停业，请与汇丰客户服务部联络。

C45. 如我选购时有任何疑问，有什么联络方法？

请与供应商联络。

C46. 我可以修改/取消订单吗？

在下订单后，您将无法编辑或取消。

登入及个人设定

D1. 我怎样知道我的首次登入密码？

您会收到一封欢迎电邮，当中包含一个初始设定密码的链结。设置密码后，您将会收到另一封确认电邮，内容包括登入网上平台之链结或从 Apple Store 和 Google Play 下载该应用程序。

D2. 我应如何设置密码？

我们建议阁下使用强密码来保护帐户。设置密码需要最少八个字符，并使用大写、小写和数字的组合。

D3. 我忘记了密码，如何重设或更改？

您可以点击「登入」页面上「忘记密码」的链结，系统会发送重设密码链结到您已注册之公司电邮，让您使用该链结重设密码。

D4. 我需要提供甚么资料才可登入流动应用程序或网上平台？

您需要得到公司编号。请联络人力资源部以获取资料。您亦需要输入已注册之公司电邮，及初始设定之密码。

D5. 我如何登出网上平台或流动应用程序？

选择「我的档案」然后「设置」，选择「登出」键。请点击「登出」键以登出网上平台或流动应用程序。

D6. 我会收到甚么电子通讯？

您会在流动应用程序中不时收到电邮及通讯，您亦会收到推广电邮或通讯（如您选择收取此等讯息）。

D7. 我可以其他语言查看网上平台或流动应用程序吗？

在「我的档案」栏选择「设置」，再从下拉式选单中点选「语言」，最后从选项中选取语言。

D8. 我在哪里可以找到我的会员资讯及我新增的家属资料？

选择「我」然后「我的资料」，便可找到您和已登记家属之详细资料。

D9. 我检查过个人资料，但找不到我的家属资料。我应怎样做？

您递交的家属资料经过人力资源部确认后，会显示在「我的档案」下的「我的资料」内，过程约需十个工作日。若您递交家属资料已超过十天，请咨询您的人力资源部以加快流程。

D10. 我怎样邀请我的配偶/同居伴侣及家属在网上平台或流动应用程序上注册吗？

在「我的档案」点选「我的资料」，便可以找到已登记的家属。若您想邀请配偶或年满十八岁的子女使用此网上平台或流动应用程序，请点选「邀请参加汇丰保险全方位雇员福利手机应用程序」，邀请他们注册。您只需输入家属之电邮地址和出生日期，便能发送邀请链结，让他们注册和登入。

D11. 如何更新我的联络资料？

请将个人资料递交到公司人力资源部，所有资料需经公司人力资源部确认，以作更新。

D12. 有关个人资料收集

在首次登入时，您已同意收集个人资料并选择会否收取相关推广通讯。其后，您可以进入档案 > 通讯，然后更改先前的选择。

D13. 如何维护定期更新?

如有任何个人资料需要更新，请即通知人力资源部，并确保发送最新的资料给我们作出更新。

D14. 如何查阅条款细则?

在首次登入时，您已同意有关条款细则。请在档案中检视条款细则全文。每次递交索偿时，您亦需要同意有关条款细则，请详细查阅内容。

登记及福利

E1. 我可以在哪里找到我的保障范围概况?

前往「我的档案」选择「我的福利」。如有任何关于您的保险、健康保障范围或理赔的问题，请联络安盛。

安盛热线：+852 2288 9045

电邮：inhkmedcare@hsbc.com.hk

E2. 我可以在哪里找到网络医生清单?

您可以在主页「生活模式」内的「搜寻网络诊所」，找到网络医生清单。您可使用筛选位置或咨询类型等选择工具，缩小搜寻范围。

E3. 我最近结婚/孩子刚出生了。我该如何将新家庭成员登记在我的福利保障范围内?

请联络您的人力资源团队，并提供新家庭成员（配偶/儿童）的详细资讯。人力资源团队将根据您的权益把新成员加入您目前的保单。

E4. 我如何查看我和家属之福利保障范围及福利保障余额?

前往「我的档案」并选择「我的福利」以查看详情。

E5. 我如何查看我和家属之健康福利账户金额?

前往「我的档案」并选择「我的福利」以查看详情。

E6. 要多久才能取得我的医疗卡?

安盛收到要求后，将于十个工作日内发出医疗卡。

E7. 我可以在哪里找到我的电子医疗卡？我可以把它显示给诊所，而不携带我的实体卡吗？

您可以在「我的档案」部分下找到您和您家属的电子医疗卡「e疗卡」。您可以在应用程序上，向诊所工作人员出示电子医疗卡。有些诊所可能只需扫描应用程序上的二维码，以取得您的详细资料。

索偿 - 流动应用程序

F1. 我应该如何申请保险或健康保障索偿？

您可以透过「索偿」部分下的「申请索偿」提交索偿申请。请选择求诊类别，求诊日期，金额，诊断结果及上载证明文件，然后递交申请。

F2. 我或我的配偶/同居伴侣可以为我申请索偿吗？

我们目前仅接受雇员为自身或其家属（配偶/同居伴侣/子女）申请索偿。家属可以透过「我的档案」部分下的「实用资料」下载索偿赔偿表申请索偿。

F3. 我递交索偿赔偿表的同时需要递交什么文件？

请提供以下文件以便处理您的索偿：

- 主诊医生发出的原始收据（具诊断证明）；和
- 医生推荐信；和
- 带有药物名称，剂量和具体诊断的医生处方
- 其他保险公司的结算建议（如果有）。
- 索偿赔偿表中应清楚列明确切的要求。

F4. 我应该何时递交索偿赔偿表？

您可以在治疗后 90 天内申请索偿，不同计划的索偿期限会各有不同。详细资料请参阅您的计划资料。

F5. 网上递交索偿有金额限制吗?

有。每诊症类别的索偿金额会根据您的保单和您的健康保障余额有所不同。于网上申请索偿时，您可以选择您的求诊类别及诊断病症，并根据您所选类别输入理赔金额。

F6. 我可以网上递交很久前的索偿吗?

您可以网上递交以求诊日期计不超过 90 天的索偿。

F7. 我可以同时上载多张收据办理索偿吗?

您可以上载 5 个档案（每个档案大小限制在 2MB 以内）。可接受 PDF, JPG, TIFF, PNG 或 HEIC。

F8. 我可以从哪里下载递交索偿赔偿表?

您可以从「我的档案」下的「实用资料」下载递交索偿赔偿表。

F9. 我如何查询理赔状态，或理赔历史？

您可以前往「索偿」查询申请状态或理赔历史，如有需要请用筛选功能查询。如您找不到有关理赔申请，请联系我们：

安盛热线：+852 2288 9045

电邮：inhkmedcare@hsbc.com.hk

F10. 我如何申请理赔结算表？

如您没有收到通过电邮或邮寄发给您的理赔结算表，请联系我们：

安盛热线：+852 2288 9045

电邮：inhkmedcare@hsbc.com.hk

您也可以前往「索偿」查询申请状态。

F11. 我如何在提交理赔申请后要求退回理赔文件？

如有关要求是在您提交理赔申请后提出，请联系我们：

安盛热线：++852 2288 9045

电邮：inhkmedcare@hsbc.com.hk

F12. 如何查看表格库？

前往「我的档案」并选择「实用资料」以查看可下载、打印和分享的表格。

F13. 如何查看常见问题？

前往「我的档案」选择「需要帮助？」并查看「常见问题」以寻求用户支援。

F14. 如何查看用户支援？

前往「我的档案」选择「需要帮助？」并查看「常见问题」以寻求用户支援。

如果找不到您需要的答案，请联系：

1. 有关流动应用程式及商店的查询：

电邮联络汇丰客户服务部

2. 有关福利及理赔的查询：

安盛热线：+852 2288 9045

电邮：inhkmedcare@hsbc.com.hk

索偿 - 处理程序

F15. 一般理赔申请需要几个工作天处理？

当我们正式收到所有文件后会尽快进行审批。一般来说，审核门诊理赔需要 5 个工作天，而住院和手术理赔则需时 10 个工作天审核。如需要更多资料我们会联络你。

F16. 为何我的理赔申请被拒绝？

理赔个案被拒绝有很多原因，请联系我们：

安盛热线：+852 2288 9045

电邮：inhkmedcare@hsbc.com.hk

F17. 当理赔申请被接纳后，有关金额会如何发放给我？

我们会将有关款项直接存入阁下之出粮户口。如有问题请联系我们：

安盛热线：+852 2288 9045

电邮：inhkmedcare@hsbc.com.hk

F18. 如何界定转介信是否有效？

必须是由注册西医发出，并用于专科治疗（须列明专科的名称）、诊断影像或化验（详列化验项目）或物理治疗。转介信必须要有明确诊断，并在发出后的 90 日内接受治疗（保单有特别条款除外）。所有新的病症治疗必须出具新转介信。

F19. 我能否同一日接受超过一个医生/医疗服务而就多于一次医疗服务索偿？

一般来说，每天可以接受一个普通科医生治疗和以下各一个诊疗：专科医生、中医、物理治疗。详情请参阅成员小册子。

F20. 处方药物是否受保障？

有关处方药物的保障项目请参阅保单条款。请注意：处方药物需在社区药房购买，不可在医生诊所或私家医院门诊部购买。在申请理赔时请一併提交药单并需注明诊断、药物名称、用量和医生全名。

F21. 如何提交牙科索偿？

我们需要阁下之牙科医生提供明确诊断和治疗详情，您可以填写理赔表格提交索偿申请。

F22. 保险公司是否接受非注册医生的治疗开支？

不会接受。我们只会支付注册医生的治疗开支。

F23. 保险公司需要多少时间处理我的理赔申请？

当我们正式收到所有文件后会尽快进行审批。一般来说，审核门诊理赔需要 5 个工作日，而住院和手术理赔则需时 10 个工作日审核。如需要更多资料我们会联络你。

F24. 如我在政府医院接受治疗，申请理赔需要递交甚么文件？



若投保人入住政府医院（普通病室），请递交收据和出院纸（需列出明确诊断和手术名称）的正本。

F25. 我们的保单有没有最低住院时间要求？

如阁下在住院期间没有接受手术治疗，请参考成员小册子有关住院时间的要求。如阁下有接受手术治疗，则没有此要求。详情请参阅保单条款。