



真生活 真夥伴  
THE REAL LIFE COMPANY

友邦香港

香港鰗魚涌英皇道734號

友邦香港大樓

電話: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

2017年2月22日

## 友邦香港就住院「醫療需要」醫療保險賠償之補充資料

鑑於近日住院「醫療需要」醫療保險賠償問題引起市民關注，友邦香港希望藉此機會再闡述本公司立場及相關保障範圍。

### 1. 向病人解釋「醫療需要」，責任在醫生

友邦香港特別強調，判斷及解釋何謂「醫療需要」絕對不是病人的責任。這應是醫生的職責，以專業的判斷向病人詳細解釋何謂「醫療需要」及建議適切的治療選擇方案。我們尊重醫生專業，同時希望醫生們是以合理、充份、並符合專業「醫療需要」的判斷，為病人提供充足和清晰的資料及選擇。醫生是我們的合作夥伴，我們希望通過與醫生們的溝通，為病人提供最專業的治療及保障，提高理賠效率及服務質素。

### 2. 友邦香港沒有更改保險契約和保障

就客戶的保險契約和保障我們一直沒有更改。自2014年起，友邦香港已將客戶的住院保障範圍擴展至日間及門診手術。假若主診醫生認為客戶住院為「醫療需要」並能提供詳細及合理解釋，我們定必根據保單條款作出賠償。

### 3. 「醫療需要」理據欠充份，先按日間手術中心收費作理賠，導致拖慢理賠時間

如主診醫生未能詳細解釋留院理由，我們便需要聯絡醫生作出跟進，從而增加客戶的理賠時間。如最終仍未能取得詳細解釋留院的理由，我們會先根據一般醫院及非醫院的日間手術中心收費作出合理及慣常賠償。在收到後補相關文件後，我們會為理賠申請作重新評估。在評估過程中，我們會向內部及顧問醫生就索償「醫療需要」方面的定義，提供專業獨立的第三方意見。

另外，為提高對客戶的透明度及響應自願醫保的發展方向，我們亦鼓勵客戶在進行醫療程序前致電我們的「出院免找數」熱線，查詢將進行的治療保障範圍以及預先批核的索賠金額。這可讓客戶更準確地掌握及有效地計劃他們的治療方案，專心接受治療，毋須為繳費及索償程序而操心。

- 完 -

## 關於友邦香港及澳門

友邦香港及澳門友邦保險是友邦保險集團附屬公司，友邦保險集團於 1931 年開始經營香港的業務。我們於香港及澳門擁有逾 13,000 名財務策劃顧問\*，加上獨立理財顧問、經紀和銀行保險網絡，為逾 180 萬客戶提供不同類型的產品，包括個人壽險、團體人壽、意外、醫療、個人財物保險及多款投資選擇的投資連繫壽險計劃。我們亦專注為高端客戶之特有財務需要設計超卓產品方案。

*\*截至 2016 年 11 月*

## 友邦保險簡介

友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「本集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，覆蓋亞太區內 18 個市場，包括在香港、泰國、新加坡、馬來西亞、中國、韓國、菲律賓、澳洲、印尼、台灣、越南、新西蘭、澳門和汶萊擁有全資的分公司及附屬公司、斯里蘭卡附屬公司的 97% 權益、印度合資公司的 49% 權益，以及在緬甸和柬埔寨的代表處。

友邦保險今日的業務成就可追溯近一世紀前於上海的發源地。按壽險保費計算，集團在亞太地區（日本除外）領先同業，並於大部分市場穩佔領導地位。截至 2016 年 5 月 31 日，集團總資產值為 1,810 億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及醫療保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍佈亞太區的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為超過 2,900 萬份個人保單的持有人及逾 1,600 萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司於香港聯合交易所有限公司主板上市（股份代號為「1299」）；其美國預託證券（一級）於場外交易市場進行買賣（交易編號為「AAGIY」）。

## 傳媒聯絡：

恒信公關國際有限公司

陳德成先生

+852 3960 1903