Blue Cross 藍十字
An AIA Company 友邦保險成員公司

從理解到守護：
全面掌握家居保險與火險的保障範圍、不保事項、核心知識及銷售策略

2026年1月23日

火險和家居保險專題培訓

業務拓展部 - 友邦香港營業團隊

Blue Cross (Asia-Pacific) Insurance Limited is a subsidiary of AIA Group Limited. It is not affiliated with or related in any way to Blue Cross and Blue Shield Association or any of its affiliates or licensees. Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

免責聲明 Disclaimer

本培訓資料是為已獲藍十字（亞太）保險有限公司委任並持有適當牌照的個人保險代理而準備的。如您尚未獲藍十字（亞太）保險有限公司委任，或者你沒有相應的牌照，請不要查看此培訓資料。

This training material is prepared for those individual insurance agents appointed by Blue Cross (Asia-Pacific) Insurance Limited with appropriate license for training purposes. If you are not appointed by Blue Cross (Asia-Pacific) Insurance Limited or if you do not have the appropriate license, please do not view this training material.



市場產品比較之註解及聲明

由於本培訓資料內之市場產品分析及比較乃根據各公司於2025年6月之網上相關產品資料而製成，本公司概不會就產品比較資料之準確性及完整性作出保證。 有關計劃的性質及/或特色可能與此計劃不同。所有資料將可能隨時改變而不作另行通知。本公司並不承擔任何錯漏之責任。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

培訓議程

1. 甚麼是火險 及 家居保險？
2. 火險 及 家居保險基本保障簡說及不保事項
3. 甚麼是家居公眾責任保險？
4. 家居公眾責任保險基本保障簡說及不保事項
5. 家居公眾責任常見家居責任索償情境
6. 藍十字「家居尊尚寶」主要亮點、銷售優勢及保費比較
7. 家居保險與火險核保所需資料
8. 投保流程及理賠流程
9. 事故發生後 - Do's and Don'ts
10. 問答



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

甚麼是火險 及 家居保險？

項目	火險 「樓宇結構險」	家居保險
保障範圍	火險（Fire Insurance），又稱 「樓宇結構險」，是一項保障 樓宇結構因以下受保風險遭受損毀 時提供賠償的保險。 其保障範圍通常包括因 下列風險（Perils）所造成的損壞：火災, 颱風, 暴雨, 洪水山, 泥傾瀉, 地陷, 水浸, 爆炸, 撞擊損害（如車輛或飛落物撞擊）	綜合保障，涵蓋財物與責任, 包括 • 家居財物 • 公眾責任 (或稱家居第三者責任) • 附加保障（貴重物品、意外損壞） • 「樓宇全險保障」
保費	按重置費用計算	按樓面面積預設固定保費
目標客群	業主、商戶、投資物業人士	業主、租客、家庭
附加服務	無附加服務，專注於火險保障	緊急支援服務（如水管爆裂、鎖匠服務）
按揭貸款物業	符合按揭貸款要求 - 提供符合銀行按揭貸款要求的火災保險	樓宇全險保障 - 符合按揭貸款要求

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

火險「樓宇結構險」- 基本保障簡說

保障範圍 - 火災通常包括因 以下附加風險（Extra Perils） 所造成的損壞

- 飛機及其墜下之物件 (Aircraft)
- 山火 (Bush Fire)
- 地震 (包括地震後之火災震盪及水災）(Earthquake – Fire Shock & Flood)
- 爆炸 (Explosion)
- 車輛撞擊（任何車輛造成）(Vehicle Impact – by any vehicle)
- 暴動及罷工 (Riot & Strike)
- 惡意破壞 (Malicious Damage)
- 自燃（物質因自身產生熱力而自行著火）(Spontaneous Combustion)
- 自動消防系統滲漏 (Sprinkler Leakage)
- 颱風、暴風，包括洪水 (Typhoon, Windstorm & Flood)
- 水箱、設備及水管漏水 (Water Tanks, Apparatus & Pipes)
- 山泥傾瀉及地陷 (Landslip and Subsidence)

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

火險「樓宇結構險」- 不保事項

不保事項 - 火險常見主要除外責任（Major Exclusions）

❌ **不承保情況包含：**

🔥 蓄意行為、縱火、非法活動
⚔️ 戰爭、暴動、恐怖襲擊（除非另購 Terrorism Cover）
🔌 電器自身故障（如未引發火災）
🏗️ 裝修工程期間的損失
💎 現金、珠寶、貴重物品（未另購者）
🔒 未採取合理防範措施（如門窗未鎖）
🏠 未如實申報物業用途



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險保障範圍 - 基本保障簡說 - 藍十字「家居尊尚寶」

藍十字「家居尊尚寶」保障範圍，主要涵蓋以下幾個方面：



家居物品損失：因火災、盜竊、颱風、水浸等意外造成的家具、電器、衣物等損失。



個人物品：存放於居所內的個人物品，因意外導致的損失或損毀。(個人物品 - 如手袋、手錶、相機等，並在日常生活中通常穿戴或隨身攜帶的個人財物)



貴重物品：存放於居所內的貴重物品，因意外導致的損失或損毀。(貴重物品 - 指金、白金、銀、翡翠、鑽石、珠寶或其他貴金屬或寶石製成的物品、手錶、藝術品、古董、瓷器、古玩、皮草、樂器 (不包括鋼琴) 、相機、郵票、硬幣或獎章收藏品)



公眾責任：在受保期內，保障業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶因意外導致第三者身故或身體受傷；或 第三者財物損失或損毀的第三者法律責任。 保障出租物業業主，根據租賃合約租住並佔用居所，因租客意外導致租用樓宇的實質損毀而須向第三者承擔的賠償責任。



樓宇全險：保障因意外導致樓宇損失、毀壞或損毀而進行修復、更換或重置所招致的費用及開支。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險 - 不保事項 - 藍十字「家居尊尚寶」

藍十字「家居尊尚寶」主要❌不保事項：

🚨 **未於 24 小時內報案的盜竊 / 搶劫 / 爆竊損失**
- 若因搶劫、爆竊、盜竊或企圖盜竊造成損失，**但未在 24 小時內報警**，即不受保。

🔒 **沒有「暴力或強行進出痕跡」的盜竊損失**
- 如果居所 無爆門、破窗等強行痕跡，由盜竊、爆竊或企圖盜竊造成的家居物品損失不受保。

👜 **公眾地方無人看管物品的遺失**
- 任何遺留在 走廊、街道、商場等公眾地方 且無人看管的個人物品或貴重物品，均不受保。

🏚️ **居所空置超過 60 天後的損失**
- 當單位 連續空置超過 60 天，其後發生的盜竊、爆竊、搶劫或水浸造成的損失不受保。

⚠️ **下列情況引致的損失或法律責任不受保：**
- ❓ 無法解釋的損失
- 🏗️ 未經許可的建築工程
- 🔄 居所部分被出租或轉租
- 🕵️‍♂️ 受保人 / 住戶 / 家傭的不誠實、詐騙、蓄意或非法行為

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

甚麼是家居公眾責任保險？

家居公眾責任保險是指：
當受保人因意外造成他人身體受傷或財物損失時，保險公司會代受保人處理法律賠償責任及相關訴訟費用。 它通常涵蓋三大範圍：

(1)	(2)	(3)
第三者損失的賠償責任	**法律及訴訟相關費用**	**專業交涉與法律支援**
• 第三者的 人身傷害或死亡 • 第三者的 財物損毀 例如：漏水導致樓下天花受損、窗戶掉落砸傷路人、寵物造成他人財物損失等。	• 律師費 / 法庭費用 • 專家報告或調查費 • 其他與訴訟相關的必要支出 保險公司會負擔因處理索償所產生的合理開支，包括以上各項費用	• 代為與第三方或其代表交涉 • 提供專業法律意見 • 協助處理索償程序及談判 面對索償或法律訴訟時，受保人往往缺乏經驗。 保險公司會提供以上支援, 有效減輕受保人的壓力、風險及時間成本。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險保障範圍 - 公眾責任保障簡說 - 藍十字「家居尊尚寶」

甚麼是家居公眾責任保險類別：

保障項目	每宗意外及每個受保期之最高賠償額 (港幣$)					
受保人類別	業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶				出租物業業主	
計劃級別	計劃1	計劃2	計劃3	計劃4	計劃5	計劃6
基本保障	2千萬	1千萬	1千萬	1千萬	1千萬	1千萬
1) 業主責任	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2) 佔用者責任	✓	✓	✓	✓	不適用	不適用
3) 個人責任(全球)	✓	✓	✓	✓	不適用	不適用
4) 寵物主人法律責任	✓	✓	✓	✓	不適用	不適用
5) 公用地方的業主責任	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6) 家庭傭工僱主責任	✓	✓	✓	✓	不適用	不適用
7) 租客責任	✓	✓	✓	✓	不適用	不適用
8) 法律費用及開支	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險保障範圍 - 公眾責任保不保事項 - 藍十字「家居尊尚寶」

家居公眾責任保險主要不保事項 (1/3):

🔥 **蓄意行為與非法行為**
- 受保人或同住家人 蓄意造成他人身體損害或財物損失
- 非法活動、犯罪行為 造成的責任
- 受保人或家傭的 不誠實、欺詐、蓄意或惡意行為

🚫 **對自身或家人造成的損失**
- 家庭成員之間造成的損害不受保（例如母親撞到兒子的財物）
- 受保人自身的身體受傷或財物損失

🏢 **商業或職業用途**
- 在家中進行 商業、專業服務或收費活動 引致的法律責任

🐾 **動物造成損害責任**
- 擁有、使用或飼養任何動物，惟根據《公契》及樓宇管理處所訂立的規則與規例允許飼養的家犬或家貓除外。
- 非法飼養動物引致的責任

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險保障範圍 - 公眾責任保不保事項 - 藍十字「家居尊尚寶」

家居公眾責任保險主要不保事項 (2/3):

💧 **居所維修不當或疏忽維護**

例如：

- 長期未維修的設施（如漏水、破舊欄杆）被視為 缺乏合理維護
- 因忽視管理而造成的大型損害

🚙 **交通工具相關責任**

- 汽車、電單車、船隻等 **須另行購買責任保險**
- 家居責任保險不保障駕駛、使用或擁有車輛引致的損害

🌪️ **特殊風險不保（除非加購）**

- 戰爭、暴動、武裝衝突
- 恐怖襲擊（需加購 Terrorism Cover）
- 核子、輻射、有毒污染

🏚️ **長期空置**

- 居所 長期空置超過 60 天後造成的第三者損害不受保

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險保障範圍 - 公眾責任不保事項 - 藍十字「家居尊尚寶」

家居公眾責任保險主要不保事項 (3/3):

📜 **合約責任**
- 純因 合約約定（而非法律要求）所承擔的責任

⚖️ **未能確立任何疏忽行為責任**
- 在調查後，並沒有證據顯示相關人士（例如受保人、住戶、家傭等）有任何疏忽行為，因此 不成立法律責任。

💲 **自負額（Deductible）**
- 在每次受保事故發生時，受保人需先自行承擔的一部分損失金額。



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險保障範圍 - 公眾責任
- 常見家居責任索償情境



漏水事故
高空墜物
訪客意外受傷
火災延燒
窗戶脫落造成他人受傷或財物損失
家居漏水影響鄰居單位
意外造成大廈公共設施損毀
寵物造成他人傷害或財物損失
家傭工作期間意外造成他人損失
公眾場所意外造成他人損失
海外意外引致他人受傷或財物損失

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字「家居尊尚寶」- 主要亮點

產品主要亮點 (1/3)



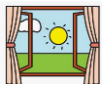
為「高端客戶」新增家居物品保障高達港幣$3,000,000



標準承保樓齡由「最高 55 年」提升至「最高 60 年」



樓齡 45 年或以下樓宇之損失及損毀的索償，大部分均不設自付額



藍十字已經將家居物品延伸包括地板、窗戶、大門、牆面覆蓋物、浴室套件、廚房的固定設備、入牆衣櫃、入牆櫥櫃、入牆玻璃和定製地毯。



「樓宇全險保障」的保費結構由「按投保額計算」改為「按樓面面積預設固定保費」



公眾責任保障高達港幣$20,000,000 (可自選提升保障至港幣$30,000,000)

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字「家居尊尚寶」- 主要亮點

產品主要亮點 (2/3)



存放在專業儲存設施（如迷你倉）的家居物品遭損毀可獲現金津貼



為「出租物業業主」新增計劃保障租金損失及租客蓄意破壞保障



「金錢」、「未獲授權使用信用卡」及「個人證件」的保障範圍由「香港保障」提升至「全球保障」



「臨時居所」保障提升至涵蓋受保人、受保住戶及其寵物，並提供膳食津貼



「意外身故」保障提升至涵蓋受保人及受保住戶「全球保障」以及其寵物「僅限於居所內保障」



受保人及受保住戶指您及／或通常與您一同居住於居所內的人士，如要增加第三位或以上為受保人，請向我們熱線客戶服務專員聯絡

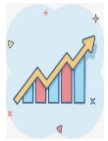
Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字「家居尊尚寶」- 主要亮點

產品主要亮點 (3/3)



「家居物品」保障的新增保障項目：

伸延保障：

- 酒類
- 室外家居財物
- 在家工作的僱主財物
- 消防員造成的損壞
- 雨水滲漏
- 租客蓄意破壞

額外保障：

- 風水顧問費用
- 身體受傷津貼
- 傷殘設施津貼
- 租金損失

自選保障：

- 電動車充電器保障
- 停車位擁有人責任
- 電動車充電器擁有人責任

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字「家居尊尚寶」- 銷售優勢

銷售優勢 (1/2)

🏠 家居尊尚寶

- 6個計劃（適用於業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶 / 出租物業業主）。
- 更靈活地切合不同客戶群的保險需求，包括高端客戶及出租物業業主等多元用途。
- 產品的保障範圍及賠償限額亦全面提升。
- 為客戶提供更靈活及更多方面的保障選擇。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字「家居尊尚寶」- 銷售優勢

銷售優勢 (2/2)



藍十字平台：專業、合法、與客同行

- 藍十字（亞太）保險有限公司乃友邦保險控股有限公司之子公司。
- 藍十字致力提供一個合法合規的一般保險銷售平台，協助 Agent 同事堅守專業操守，為客戶提供安心保障。
- 藍十字平台強調專業、誠信與以客為本，協助Agent 同事建立長遠客戶關係。
- 不做「隱形人」——意外發生時，即時到位支援，與客戶同行，守護他們面對人生挑戰的每一步。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字「家居尊尚寶」- 保費比較

業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶 - 保費比較 (建築面積: 500呎)

	藍十字 家居尊尚寶 (業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶)		蘇 XX 自 X 家 X 保 X 計劃 (住戶保險)	美 X 安 X 保 家 X 保險
計劃級別	計劃 4	計劃 3	單一計劃	計劃 A
家中家居物品	600,000 (75,000/每件)	800,000 (90,000/每件)	750,000 (100,000/每件)	500,000 (50,000/每件)
家中貴重物品	200,000 (7,500/每件)	300,000 (9,000/每件)	250,000 (20,000/每件)	100,000 (5,000/每件)
家中個人物品	600,000 (7,500/每件)	800,000 (9,000/每件)	750,000 (20,000/每件)	100,000 (5,000/每件)
公眾責任	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000
保費	**807**	**941**	**1,046**	**522**

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字「家居尊尚寶」- 保費比較

業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶 - 保費比較 (建築面積: 1,500呎)

	藍十字 家居尊尚寶 (業主／業主及住戶／租客或住戶)		蘇 XX 自 X 家 X 保 X 計劃 (住戶保險)	美 X 安 X 保 家 X 保險
計劃級別	計劃 3	計劃 2	單一計劃	計劃 B
家中家居物品	800,000 (90,000/每件)	1,300,000 (100,000/每件)	1,000,000 (100,000/每件)	1,000,000 (100,000/每件)
家中貴重物品	300,000 (9,000/每件)	450,000 (20,000/每件)	250,000 (20,000/每件)	200,000 (20,000/每件)
家中個人物品	800,000 (9,000/每件)	1,300,000 (20,000/每件)	1,000,000 (20,000/每件)	200,000 (15,000/每件)
公眾責任	10,000,000	10,000,000	10,000,000	15,000,000
保費	**1,764**	**2,319**	**2,090**	**1,695**

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險與火險核保所需資料 (1/4)

1 **物業基本資料 -** 核保最重要的部分，用於評估物業風險、結構及受保範圍。

- **物業地址（Full address）**
- **物業類型（Type of building）：**
  - 私人住宅、村屋、唐樓、單幢式、分層住宅、別墅、公司宿舍、出租物業等
- **樓宇結構（Construction details）：**
  - 樓齡
  - 建築材料（例如鋼筋混凝土）
  - 層數、樓高
- **所屬用途（Occupancy / Usage）：**
  - 自住、自住兼營業、出租、Airbnb/短租等
- **空置情況（Vacancy status）：**
  - 是否長期空置、空置天數
- **是否屬於「違建 / 非法建築物」單位（Illegal structure / unauthorised structure）**

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險與火險核保所需資料 (2/4)

2 物業價值與保額資料（Sum Insured & Valuation）

🔥 火險（Fire Insurance）

- 重置成本（Rebuilding cost）
- 樓宇結構估值（Building Sum Insured）按揭銀行要求（若有）

🏠 家居保險（Home Insurance）

- 室內財物估值（Household Contents Sum Insured）
- 特定貴重物品（Valuables List）：
  - 珠寶、手錶、藝術品、名牌手袋
  - 必須附上：品牌、年份、購買價值、現值等
- 室內裝修費用（Renovation / Betterment cost）



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險與火險核保所需資料 (3/4)

3 居住者資料（Occupant Information）

- 受保人姓名、年齡、身份證資料
- 同住家人（包括家傭）的數目 (**)
- 家傭有否提供額外保障（如第三者責任）(**)
- 是否有寵物及種類（影響第三者責任風險）(**)

4 過往理賠紀錄（Claims History）

- 過去 3 至 5 年相關保險的索償歷史： 火災 / 漏水 / 爆竊 / 責任索償（Third Party Liability）
- 是否有頻密或大型索償

5 安全設備資料（Security & Risk Management）(**)

- 門窗防盜設施（Deadlock、閘門、防盜窗）
- 保安系統（CCTV、門禁、智能系統）
- 是否裝設消防設備（Smoke detectors / Fire extinguishers）
- 是否位於高風險區域（如山泥傾瀉、水浸黑點）

(**) 視乎個別個案需要提供相關資料

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

家居保險與火險核保所需資料 (4/4)

6 按揭 / 銀行要求（如適用）- 如物業有按揭，銀行可能要求：

- 指定火險保額
- 指定保險公司
- 按揭合同號碼
- 保費收據需直接寄給銀行
- 「銀行為第一受益人」條款（Bank as Mortgagee Clause）

7 其他附加資料（如有需要）

- 建築圖則（如為特殊建築或舊樓）
- 室內裝修報價或發票（如裝修保額較高）
- 實地勘查報告（高額或高風險物業）
- 商業用途聲明（如家中設工作室、網店、倉庫）



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

投保流程

藍十字
Super Agent + 電子業務平台

https://superagent.bluecross.com.hk/SuperAgentPlus/



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

投保流程 (1/9)



家居尊尚寶

投保

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

投保流程(2/9)



選擇:

1.受保人類別
(業主 / 租客 / 住戶)
出租物業業主

2. 總樓面面積或實用面積

3. 投保物業樓齡

4. 計劃

立即投保

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

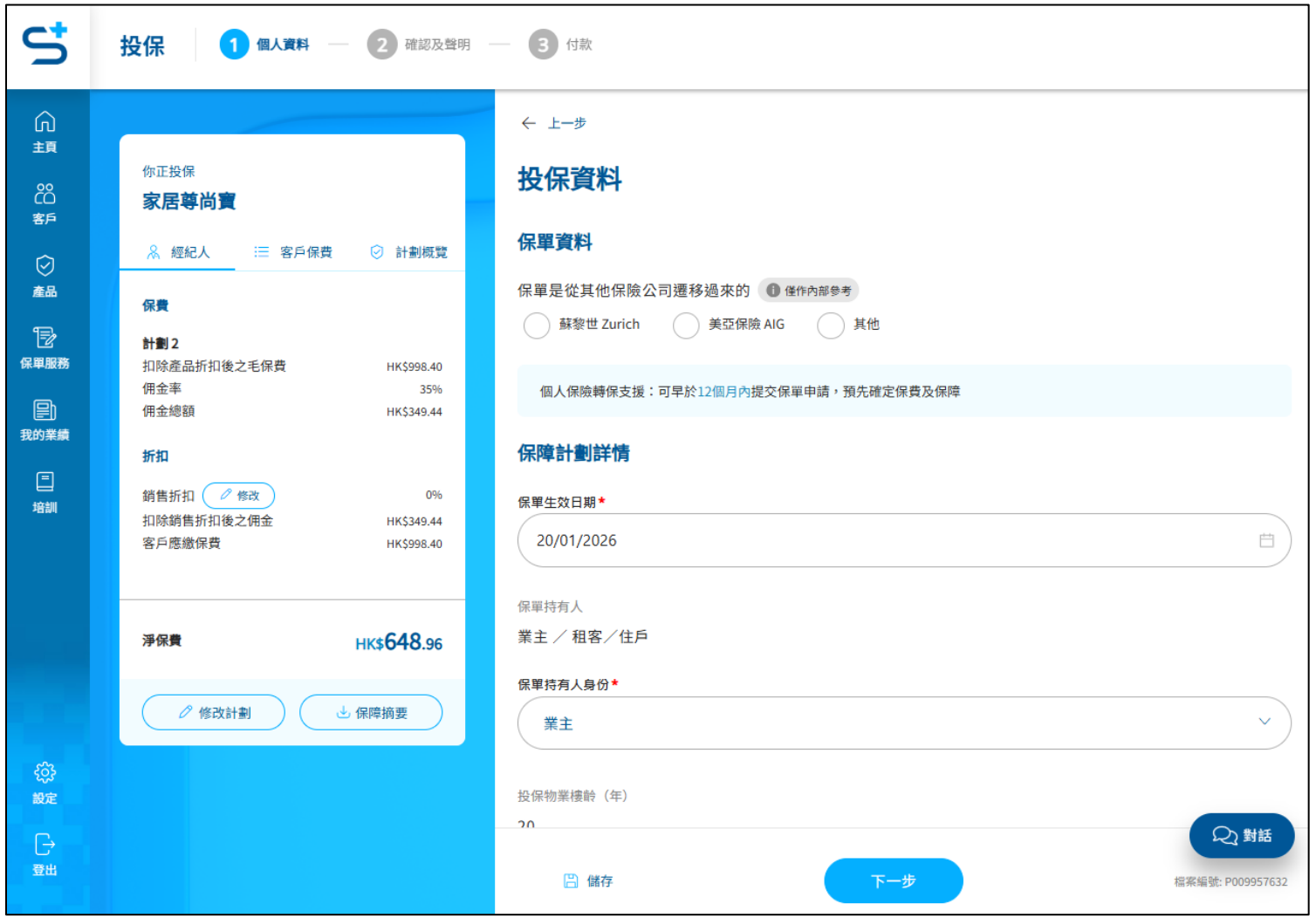
投保流程(3/9)



選擇:
最啱你嘅保障

投保

投保流程(4/9)



輸入:

1. 保單生效日期
2. 保單持有人身份
3. 銷售折扣

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

投保流程(5/9)

選擇:
1. 自選保障

輸入:
2. 投保人資料





Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

投保流程(6/9)



輸入:
1. 電子郵件選項

選擇:
2. 付款方法

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

投保流程(7/9)



確認及聲明

投保流程(8/9)



付款



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

投保流程(9/9)

投保成功



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

理賠流程 (1/4)

步驟 1. 立即通知藍十字

- 事故發生後請盡快聯絡藍十字。
- 提供基本詳細資訊：保單號碼、索賠類型、事件日期和性質。

步驟 2. 提供索賠文件

經 Super Agent - Blue Cross Insurance 網上平台提交索償





Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

理賠流程 (2/4)

索償項目	索償手續及所需文件
財物保險	✓ 有關受保物業、保險箱及 / 或保險庫被強行進入顯示可見痕跡的彩色相片（如有） ✓ 有關索償財物之彩色相片以顯示損毀程度 ✓ 相關的政府機構報告/警方報告 ✓ 相關的物業管理處之事件報告 ✓ 損失物品的價值證明 ✓ 索償財物的購買發票 / 單據 ✓ 維修或重置報價單 / 發票 / 收據正本 ✓ 殘餘物件發票



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

理賠流程 (3/4)

索償項目	索償手續及所需文件
個人責任 (或稱家居第三者責任)	✓ 第三者的往來書信所報告事故有關的任何文件 ✓ 任何第三者的往來書信、法庭通告、傳票、入稟狀及書面命令(如適用) ✓ 警方報告及警方口供記錄(如有) ✓ 政府機構報告及/或口供紙(如有) ✓ 物業管理處之事件報告列明有關財物之遺失或損毀的事發日期、事件經過及成因 ✓ 內部事件報告，彩色相片及其他證明文件以助抗辯第三者索償(如適用)

索償須知

- 在沒有獲得藍十字書面同意的情況下，不得作出任何承認、提議、承諾付款或付款。
- 對於任何第三者的往來書信、法庭通告、傳票、入稟狀及書面命令，請不要回覆，並立即提交藍十字，以便處理。
- 受保人必須向藍十字提供任何書信、索償、令狀、傳票、法院文件、法院命令或判令、法律代表之間的往來書信、索償信函。
- 藍十字有權要求索償者提供更多資料，以及可能委派保險理算人進行調查。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

理賠流程 (4/4)

🔍 步驟 3. 索賠評估

- 藍十字將審查索賠並可能要求提供更多資訊, 可能會委派指定調查員處理索賠調查。

💬 步驟 4. 溝通與澄清

- 藍十字可能會聯絡您或保戶以進行澄清或提供最新資訊。 及時回應以避免延誤。

✅ 步驟 5. 索賠批准與結算

- 一旦獲得批准，藍十字將處理付款或安排維修/更換。 您或保戶將收到一封概述付款細節的結算信。

❌ 步驟 6. 如果索賠被拒絕

- 您將收到一份書面解釋。
- 如果您認為該決定不正確，您可以上訴或要求複審。



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

事故發生後 - 應該做的事 (Do's)

1 優先確保安全與救助

- 立即檢查傷者並提供急救；必要時 撥打 999。
- 若現場仍有危險（如漏水、掉物風險），先行處理避免損失擴大。

2 立即取得官方或第三方證明

- 通知物業管理處，要求到場記錄並出具《事故報告書》。
- 必要時報警（999）：
  - 涉及人身傷害 / 嚴重糾紛或潛在法律爭議
  - 原因不明或疑涉及犯罪（如高空墜物）
- 保留溝通紀錄：WhatsApp 文字、照片、錄音（合法前提下）。

3 詳細紀錄現場證據

- **拍照 / 錄影**：
  - 全景：事故環境
  - 特寫：直接原因
  - 損失：受傷情況、財物損毀（注意隱私）
  - 建議開啟「時間 / 地點水印」
- **保存物證**：如破損物件、損壞零件等。



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

事故發生後 - 應該做的事 (Do's)

4 盡快通知保險公司

- 查閱保單中的「第三者責任」保障及報案電話。
- 報案時提供：保單號碼、事故時間地點、事件簡述及已採取的措施。
- 清楚表明是「家居責任索償」，並詢問所需文件。

5 保持善意但謹慎溝通

- 表達關心與禮貌，例如：「希望您沒事，真的很抱歉發生這件事。」
- 提醒對方保險公司已接手：「保險公司會跟進賠償細節並與您聯繫。」
- 只說事實，不承認責任：
  - 可以說：「確實是我家水管爆了。」
  - 不要說：「這是我的錯。」、「我一定負責全部。」

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

事故發生後 - 絕對不應做的事 (Don’ts)

1 切勿拖延或隱瞞

- 不要認為是小事就自行處理，例如天花「只濕一小塊」。
- 問題可能惡化，延遲報告可能導致 保險拒賠。

2 切勿主動承認責任

- 不要對鄰居、物業或警方說：「這是我的錯」、「我會全部賠償」。
- 事故責任需由 專業調查 判定，避免提前承認。

3 切勿私下協商或支付賠償

- 不要因不好意思或被催促，就答應金額、簽和解書或付款。
- 即使對方報價看似合理，也需先交由 保險公司核實。
- 私下付款可能被視為 你自行承擔責任，保險可拒賠。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

事故發生後 - 絕對不應做的事 (Don’ts)

4 切勿在評估前修復或丟棄證據

- 未經理賠員或調查員檢查前，不要：
  - 修補漏水
  - 更換地板
  - 丟棄破裂物件
  - 否則可能破壞 事故原因判定。

5 切勿提供不完整或矛盾陳述

- 與物業、警方、保險公司溝通時必須 客觀、一致。
- 不要猜測或主觀推論，不確定時可說：「需待專業檢查。」



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字專屬業務代表團隊

貼心支援您的業務拓展、轉保、區域探訪及培訓



Tony Lee
首席業務總監
(852) 2263 7677
(852) 9839 6310
Tony.Lee@bluecross.com.hk



Fanny Lum
業務拓展團隊主管 - 友邦香港營業團隊
(852) 2263 7676
(852) 5411 0009
Fanny-KF.Lum@bluecross.com.hk

Zone 1 & Zone 2



Dilys Li (Z1)
Senior Manager
(852) 2263 7314
(852) 5411 0027
Dilys-KW.Li
@bluecross.com.hk



Daisy Leung (Z2)
Senior Account Manager
(852) 2263 7793
(852) 6700 2558
DaisyLeung
@bluecross.com.hk



Winnie Chan
Account Manager
(852) 2263 7616
(852) 6373 5699
Winnie-WY1.Chan
@bluecross.com.hk

Zone 3



Mandy Choi
Senior Account Manager
(852) 2263 7652
(852) 6378 9039
Mandy-WY.Choi
@bluecross.com.hk



Monique Cheung
Account Manager
(852) 2263 7744
(852) 6378 8059
Monique-MH.Cheung
@bluecross.com.hk

Zone 5 & Zone 6



Thomas Kam (Z5)
Senior Manager
(852) 2263 7794
(852) 5411 0008
ThomasKam
@bluecross.com.hk



Kenneth Ho (Z6)
Senior Account Manager
(852) 2263 7659
(852) 5411 0007
Kenneth-KY.Ho
@bluecross.com.hk



Apple Ip
Account Manager
(852) 2263 7601
(852) 5528 6101
Apple-YY.Ip
@bluecross.com.hk

[AIA – INTERNAL]

藍十字一般保險服務櫃檯



Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字支援團隊 全力支援您

保險代理支援熱線	(852) 2839 6399 aia.agt@bluecross.com.hk
客戶服務熱線	(852) 2839 6333 cs@bluecross.com.hk
保險牌照查詢	aia_registration@bluecross.com.hk
遞交付款證明、申請付款收據	BCFinance-P@bluecross.com.hk

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

Q&A

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

常見提問與回答

問 (1)：	家居保險與火險的區別?

答 (1)：	1) 家居保險： 保障家居物品蒙受的意外損失或損毀、第三者責任、臨時住所等，範圍最廣。 2) 火險： 又稱「樓宇結構保險」，僅保障房屋結構本身，如牆壁、地板等，通常是銀行按揭時要求購買的。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

常見提問與回答

問 (2)：	是否只接受為位處香港之住宅物業投保?

答 (2)：	是。

常見提問與回答

問 (3)：	由公司名義擁有之住宅物業可否申請投保? 需要提供什麼資料?
答 (3)：	可以，申請投保時需提供商業登記號碼 。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

常見提問與回答

問 (4)：	投保「家居尊尚寶」，有沒有樓齡限制？

答 (4)：	樓齡為60年或以下的住宅物業均接受投保申請。 樓齡為 60 年以上的住宅物業投保申請將由藍十字作個別考慮。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

常見提問與回答

問 (5)：	自選保障「樓宇全險保障」的保費是怎樣釐定?

答 (5)：	保費是根據住宅物業的 總樓面面積 或 實用面積 計算，客戶無需提供「投保額」，因為藍十字將直接承保 實際重建費用。 若客戶需要向按揭或財務機構提交保險證明，可於系統中輸入「貸款金額 (Mortgage Amount)」。該金額只會顯示於保單資料頁，並不影響保障範圍或我們對實際重建費用的承保責任。

常見提問與回答

問 (6)：	如果因八號颱風導致窗戶破裂，並且雨水損壞了家具，這些損失會獲得保障嗎？

答 (6)：	藍十字升級「家居尊尚寶」，「窗戶」屬於「固定附著物」，及傢俬均屬於「家居物品」，因此兩者均受「家居物品」保障範圍所涵蓋。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

常見提問與回答

問 (7)：	如物業需要改動或維修，現有保障會不會受影響？

答 (7)：	室內改動或維修 - 伸延保障
	• 保障於居所內進行改動或維修期間因意外導致家居物品的損失或損毀，但不包括承辦商的工程材料及物料
	• 最高賠償額 港幣$500,000或第1部分 - 家居物品最高賠償額之50%，以較低者為準
	• 惟須符合以下條件:
	  • 施工期不超過2個月。
	  • 工程費用以港幣$100,000為限 (計劃1)
	  • 工程費用以港幣$80,000為限 (計劃2 - 6)

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.
只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

常見提問與回答

問 (8)：	如我的手提電話、平板電腦或手提電腦不慎意外損毀，是否可以獲得保障？

答 (8)：	我們為「指定電子產品」（即手提電話、平板電腦及手提電腦）提供保障，涵蓋範圍包括： 根據第1部分 - 「家居物品」： • 我們保障存放於居所內的指定電子產品因火災、雷電、爆竊或企圖爆竊而直接導致的意外損失或損毀，而有關損失須於發現後24小時內向警方報案。 根據第1部分 - 「家居物品」的「指定電子產品」伸延保障： • 無論您身在何處，我們都為您的指定電子產品提供全球保障，我們最多可於每個受保期內提供2次為因意外造成實質損毀的維修費用賠償。 • 藍十字全權酌情決定支付維修之費用、更換為相同型號或類似型號產品之費用或保障項目表中所訂明的最高賠償限額（以較低者為準）為上限。 • 藍十字不承保手提電話、平板電腦及手提電腦之任何遺失及／或液體損壞。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

常見提問與回答

問 (9)：	當我的家傭在家中清潔窗戶時，窗戶不慎掉落街上並導致途人受傷，我的外傭是否可以因她對途人的疏忽而獲得保障？

答 (9)：	作為居所的合法佔用人，家傭可按「公眾責任」中的「佔用者責任」獲得保障，涵蓋其對第三者身體受傷或財物損毀所須承擔的法律責任。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

常見提問與回答

問 (10)：	如我在屋苑範圍以外遛狗時，狗隻突然咬傷途人並導致其身體受傷，請問此保單是否涵蓋該類事故？

答 (10)：	作為狗隻的主人，我們將保障您在香港任何地方因您的狗隻引致第三者意外死亡、身體受傷或財物損毀的法律責任。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

常見提問與回答

問 (11)：	我擁有一個位於與我居所同一屋苑但屬於獨立停車場建築物內的停車位，並已在該車位安裝電動車充電器。如果我購買「停車位及電動車充電器保障」的自選保障，將會獲得哪些保障？

答 (11)：	「停車位及電動車充電器保障」的自選保障涵蓋電動車充電器的意外損毀，以及保障您作為停車位及/或電動車充電器擁有人的法律責任，賠償對第三者的身體受傷及財物損毀，前提是相關設施必須位於與您的居所相同的建築物或同一屋苑內。

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

Thank You

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

附錄（Appendices）

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字升級「家居尊尚寶」- 整體保障範圍比較

業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶 - 整體保障範圍比較 (1/4)

	藍十字 家居尊尚寶 (業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶)		蘇XX 自X家X保X計劃 (住戶保險)		美X 安X保 家X保險	
樓齡	• 高達 60年	👍	• 高達 51年 或以上	👍	• 高達 54年	
居所內之家居物品	• 保障高達 $3M	👍	• 保障高達 $1.25M (DIY 計劃: 最高 3M)		• 保障高達 $2.5M	
居所內之貴重物品	• 保障高達 $1M • 保障高達 每件$50,000	👍	• 保障高達 $0.25M (DIY 計劃: 最高 0.5M) • 保障高達 每件$20,000		• 保障高達 $1M • 保障高達 每件$50,000	👍
居所內之個人物品	• 保障高達 $3M • 保障高達 每件$50,000	👍	• 保障高達 $1.25M (DIY 計劃: 最高 3M) • 保障高達 每件$20,000		• 保障高達 $1M • 保障高達 每件$50,000	👍
在家工作的僱主財物	• 保障高達 $10,000	👍	• N/A		• N/A	
臨時居所及膳食津貼	• 保障高達 $120,000 • 居所因第1 部分 -「家居物品」所承保之事故所引致的任何意外損失或損毀而導致不適宜居住；或 • 居所被香港政府或有關監管機構禁止進入超過連續8 小時；或 • 居所因三號或以上熱帶氣旋警告信號，或「黃色」、「紅色」或「黑色」暴雨警告信號而導致供水、供電或所有可達居所樓層之升降機服務中斷超過連續8 小時	👍	• 保障高達 $60,000 (DIY 計劃: 最高 120,000) • 居所因所承保之事故所引致的任何意外損失或損毀而導致不適宜居住		• 保障高達 $100,000 • 居所因所承保之事故所引致的任何意外損失或損毀而導致不適宜居住	

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字升級「家居尊尚寶」- 整體保障範圍比較

業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶 - 整體保障範圍比較 (2/4)

	藍十字 家居尊尚寶 (業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶)	蘇XX 自X家X保X計劃 (住戶保險)	美X 安X保 家X保險
室外家居財物	• 保障高達 $100,000	• 保障高達 $50,000 (DIY計劃: 最高 100,000)	• 保障高達 $50,000
更換門鎖或鎖匙	• 保障高達 $10,000	• N/A	• 保障高達 $3,000
室內改動或維修	• 保障高達 $500,000或第1部分 - 家居物品最高賠償額之50%，以較低者為準	• 保障高達 $100,000	• N/A
未獲授權使用信用卡	• 保障高達 $30,000	• 保障高達 $20,000	• 保障高達 $10,000
家庭傭工財物	• 保障高達 $5,000	• N/A	• N/A
金錢（全球）	• 保障高達 $10,000	• 保障高達 $5,000	• 保障高達 $5,000
手提電話（全球）	• 保障高達 $5,000	• 保障高達 $2,500	• 保障高達 $5,000
受保人/受保住戶意外身故	• 保障高達 $400,000 ($100,000 / person)	• 保障高達 $100,000	• 保障高達 $100,000
寵物意外身	• 保障高達 $5,000	• N/A	• 保障高達 $3,000
受保人/受保住戶身體受傷津貼	• 保障高達 $10,000	• 保障高達 $5,000	• N/A
寵物身體受傷津貼	• 保障高達 $5,000	• N/A	• N/A
傷殘設施津貼	• 保障高達 $10,000	• N/A	• N/A
24 小時家居支援服務 - 電力、渠務及鎖匠支援	• 免找數方案 (首次上門檢查及緊急臨時維修)	• 免找數方案 (首次上門檢查及緊急臨時維修)	• N/A

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字升級「家居尊尚寶」- 整體保障範圍比較

業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶 - 整體保障範圍比較 (3/4)

	藍十字 家居尊尚寶 (業主 / 業主及住戶 / 租客或住戶)		蘇XX 自X家X保X計劃 (住戶保險)		美X 安X保 家X保險	
公眾責任	• 保障高達 $20M • 自選保障可升級 $10M	👍	• 保障高達 $10M (DIY計劃: 最高 30M)		• 保障高達 $20M	👍
租客責任	• 保障高達 $20M • 自選保障可升級 $10M	👍	• 保障高達 $10M (DIY計劃: 最高 30M)		• N/A	
家庭傭工僱主責任	• 保障高達 $20M • 自選保障可升級 $10M	👍	• 保障高達 $10M (DIY計劃: 最高 30M)		• N/A	
室內改動或維修責任	• 保障高達 $1M	👍	• N/A		• N/A	
太陽能發電系統責任	• 保障高達 $5M	👍	• N/A		• N/A	
停車位及電動車充電器保障	• 自選保障高達 $20M (責任) and $15,000 (電動車充電器損毀)	👍	• 自選保障高達 $10M		• N/A	
個人物品及貴重物品（全球保障）- 非指定物品	• 自選保障高達 $80,000 (每件20,000)	👍	• 自選保障 按每件物品的投保額計算 (每件5,000)		• 基本保障高達 $75,000 (每件25,000)	👍

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

藍十字升級「家居尊尚寶」- 整體保障範圍比較

出租物業業主 - 整體保障範圍比較 (4/4)

	藍十字 家居尊尚寶 (出租物業業主)		蘇XX 自X家X保X計劃 (出租物業業主)		美X X租保	
出租物業業主 - 居所內之家居物品	• 保障高達 $200,000 / $500,000	👍	• 保障高達 $250,000		• N/A	
公眾責任	• 保障高達 $10M	👍	• 保障高達 $10M	👍	• 自選保障高達 $5M	
租金損失	• 租客未有根據租賃合約支付租金；或 • 居所因第1部分 -「家居物品」所承保的事故引致之任何意外遺失或損毀而變得不適宜居住；或 • 香港政府或有關監管機構禁止進入居所超過連續七（7）日	👍	• 租客未有根據租賃合約支付租金；或 • 居所因第1部分 -「家居物品」所承保的事故引致之任何意外遺失或損毀而變得不適宜居住		• 租客未有根據租賃合約支付租金；或 • 居所因第1部分 -「家居物品」所承保的事故引致之任何意外遺失或損毀而變得不適宜居住	
租金損失升級保障	• 保障高達 $120,000 (每月額外20,000)	👍	• N/A		• N/A	
租客蓄意破壞	• 保障高達 $200,000 / $500,000	👍	• N/A		• 保障高達 $100,000	
室內改動或維修責任	• 保障高達 $1M	👍	• N/A		• N/A	
太陽能發電系統責任	• 保障高達 $5M	👍	• N/A		• N/A	
停車位及電動車充電器保障	• 自選保障高達 $20M (責任) and $15,000 (電動車充電器損毀)	👍	• 自選保障高達 $10M	👍	• N/A	

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

只供藍十字內部使用，不得發放於任何公眾人士、客戶及準客戶

[AIA – INTERNAL]

注意事項

- 本文件只供參考之用。有關詳盡條款及細則及所有不保之事項，概以保單為準。
- 藍十字（亞太）保險有限公司乃友邦保險控股有限公司之子公司，與Blue Cross and Blue Shield Association及其任何關聯公司或持牌人並無任何關聯。