藍十字「旅遊保險」及「海外升學保險」全攻略

請用手機掃描 QR Code, 填寫資料, 以完成簽到！







AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

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

從理解到守護：
藍十字「旅遊保險」及「海外升學保險」全攻略

2026年2月25日

旅遊保險及海外升學保險專題培訓

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.



培訓議程

1. 全面了解藍十字 旅遊保險「智遨遊 」的主要保障、不保事項及產品亮點 (20 mins)
2. 全面了解藍十字 海外升學保險「智醒海外升學保」的主要保障、不保事項及產品亮點 (15 mins)
3. 市場與銷售優勢解析及實用銷售技巧 (10 mins)
4. 針對不同客戶需求的產品定位策略 (10 mins)
5. 核保所需文件與資料要求 (10 mins)
6. 投保及理賠流程概覽與重要注意事項 (15 mins)
7. 事故發生後的應做事項（Do's）及避免事項（Don'ts）(10 mins)
8. 個案分享：旅遊意外及海外學生常見事故 (15 mins)
9. 問答 (15 mins)

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要保障簡說

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要保障簡說

(1) 醫療費用保障 –

✨ **主要保障範圍:**

🩺 **旅程期間因意外或疾病引致的醫療費用**

- 🏥 門診、住院、手術費用
- 🌿 中醫治療 (全科、跌打、針灸)
- 🤦‍♂️ 物理治療 / 脊椎治療 (須提供醫生轉介信)

🏠 **回港覆診費用**

- ⏱️ 返港後 90 日內
- ☠️ 首次診斷必須於旅程期間發生

🧠 **創傷輔導**

- 💬 涵蓋旅程期間及 回港後 90 日內 的輔導費用

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要保障簡說

(2) 個人意外保障 -

🚑 如受保人遇上意外，而於 12 個月內身故或蒙受永久傷殘

(3) 現金津貼 -

🏥 海外住院現金津貼：
- 住院有現金津貼 (記住：要連續住夠24小時先計一日)

🦠 強制隔離現金津貼：
- 前往的旅程目的地已被當地政府及 / 或世界衛生組織宣佈為傳染病區域。
- 被當地政府隔離？(同樣留意連續24小時規定)

🔔 溫馨提示：如果出發前已知目的地係疫區，係唔保㗎！

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要保障簡說

(4) 24小時全球緊急援助服務 -

- **緊急電話號碼要記住：**
  - 📞Tel: (852) 22637303
  - 📠Fax: (852) 22637757

- **服務內容：**
  - 🚑 緊急醫療運送/送返
  - 💀 遺體運返安排
  - 💰 入院按金保證
  - 👫 親屬探望交通及住宿
  - 👧 缺乏照顧子女護送費用
  - 🍫 殮葬費用
  - 🌹 身故恩恤金
  - 🧭 轉介服務 (提供法律援助，傳譯及補領遺失旅遊證件或交通票據轉介服務)

🔔 備註：此為第三方服務，所有安排須經由指定援助中心統籌

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要保障簡說

(5) 行程變動保障 - 行程要取消？縮短？改道？ (1/2)

旅程取消 (出發前)

- 出發前 90 日內：
  - 受保人 / 直屬家庭成員 / 緊密業務夥伴 / 外傭 / 同行者身故、嚴重受傷或嚴重疾病
  - 受保人須出任 陪審員 / 證人
  - 同行兒童因學校面試 / 考試改期 → 無法出發

- 出發前 7 日內：
  - 目的地打風或惡劣天氣、天災、傳染病
  - 交通工具罷工、機場關閉、恐襲、暴動 / 內亂
  - 住所火災、水浸、爆竊或天災嚴重損毀
  - 寵物身故
  - 外遊警示

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]

「智遨遊」旅遊保險 - 主要保障簡說

(5) 行程變動保障 - 行程要取消？縮短？改道？ (2/2)

🛫⬅️ **旅程縮短（出發後）** - 若旅程中途需要提前返港，包括：

- 親屬 / 同行者 身故、重病或重傷
- 被劫持
- 目的地出現：惡劣天氣 / 天災 / 傳染病 / 恐襲 / 暴動內亂
- 香港住所嚴重損毀
- 目的地發出外遊警示

🗺️🔁 **行程改道** - 因以下原因令原定路線無法繼續：

- 惡劣天氣或天然災難
- 傳染病爆發
- 已安排交通工具的工業行動
- 機場關閉
- 恐怖活動 / 暴動 / 內亂
- 受保人或同行者 重病或嚴重受傷

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要保障簡說

(6) 旅程延誤 & 行李保障 (1/2)

旅程延誤 (受保延誤) 包括：
- 惡劣天氣 / 天災 / 罷工 / 恐襲 / 暴動 / 機場關閉 / 騎劫 / 機件故障等

旅程延誤現金津貼
- **延誤 ≥ 5 小時**：定額津貼 (啟程 / 抵達)

延誤引致額外費用
- **延誤 ≥ 6 小時**：可賠償
  - 額外公共交通工具費用
  - 額外海外住宿費
  - 不可退的海外住宿費用

因延誤取消旅程
- 延誤 ≥ 10 小時：可按保障申請取消旅程索償

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要保障簡說

(6) 旅程延誤 & 行李保障 (2/2)

🧳⏳ **行李延誤**

- 抵達海外後 **6 小時仍未領取寄艙行李**
  → 現金津貼，用於購買日用品

🧳❗ **行李及財物損失**

- 遺失 / 損毀可涵蓋：
  - 運動器材 / 手提電話 / 手提電腦
  - 個人財物及行李

💵❌ **個人錢財損失**

- 遭盜竊、搶劫或爆竊導致現金 / 旅遊支票損失

📄❗ **旅遊證件遺失**

- 補領費用
- 補領所需額外住宿 / 交通費用

⚠️ 重要：
財物遺失或被偷，記得 **24** 小時內報警！

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要保障簡說

(7) 個人責任 & 其他特別保障

⚖️ **個人責任保障**
- 因疏忽導致第三者身體受傷或財物損毀的法律責任

⚽🎉 **高爾夫球一桿入洞**
- 一桿入洞 → 指定限額內賠償請客費

🚗🛡️ **自駕遊租車自負額**
- 租車保險自負額 (Excess)
- 租車公司營業損失 (NOC)
- ❌不包括商用車 / 電單車 / 9 座以上車輛

💳🛡️ **信用卡保障**
- 若於旅程期間意外身故 → 未繳信用卡簽賬由保險賠付

🏠🔒 **家居保障**
- 旅行期間住所被爆竊 → 家居物品損失可賠賠償重置 / 修理的合理費用

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要不保事項

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要不保事項

常見主要不保事項 (1/3)

1) 🕐 時間限制：
   - 患病或受傷後超過 180日 嘅醫療費

2) 🩺 已知風險：
   - 買保險前已經有嘅疾病或傷患、旅程開始前已知的天氣警告、罷工、傳染病

3) 🍺 違法行為：
   - 醉駕、無牌駕駛、自殘或自殺、參與打交、違反醫生勸告去旅行。

4) 🛄 無人看管財物
   - 受保人未能合理看管個人財物以避免損失，也將影響索償權益。

5) 🚫 專業 / 有酬運動及比賽
   - 受保人以 獲取收入或酬勞 的形式參與任何運動、競賽，或參加 非徒步的速度賽 時所引致的意外

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]

「智遨遊」旅遊保險 - 主要不保事項

常見主要不保事項 (2/3)

6) 🔄 無法避免的情況
- 政府法案、禁令或受保人違反政府規定導致的損失，以及在已知可能發生公共交通工具罷工、暴動、民變、惡劣天氣、自然災害或傳染病

7) 💣 戰爭與政治風險
- 包括內戰、敵侵、叛亂、革命、軍事行動、政府篡奪等

8) 🚫 前往不承保國家及地區
- 北韓（朝鮮民主主義人民共和國）
- 古巴
- 伊朗
- 敘利亞 / 敘利亞阿拉伯共和國
- 克里米亞 / 塞瓦斯托波爾及
- 俄羅斯 / 烏克蘭的頓涅茨克、盧甘斯克、赫爾松及扎波羅熱地區

間查閱最新的「不承保國家及地區名單」ExcludedSanctionCountryList.pdf

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]

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要不保事項

常見主要不保事項 (3/3)

9) ⚠️外遊警示：
- 若投保後政府發出黑色外遊警示，可按條款申請取消或縮短旅程
- 警示發出後投保：不獲保障

10) 👓 貴重物品 / 輔助用品 ：
- 珠寶、黃金、白金、銀、翡翠、鑽石或其他珍貴金屬或礦石 (除非係一般隨身首飾)
- 隱形眼鏡、假牙 (及所有其有關儀器及配備)

11) 👮‍♂ 無報警:
- 財物被偷但無喺 24小時內 報警

「智遨遊 」旅遊保險 - 主要產品亮點

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]

「智遨遊」旅遊保險 - 主要產品亮點

🌟 主要亮點 (1/3)

1) 🌐 **四大計劃級別：**環球 (1)、(2)、(3) + 郵輪計劃，選擇更靈活

2) ⏳ **自動延長保障：**因不可預計原因延遲回程，可自動延保最多 10 天
(不適用於單段旅程)

3) 🧓 **投保年齡彈性：**單次旅程無最高年齡；全年保障投保至 75 歲、續保至 80 歲
(受保人為80 歲以上的續保須經藍十字作個別考慮及批准)

4) 👫❤️👴 **家庭定義更包容：**涵蓋配偶及同居伴侶 (同性或異性)

5) 👥 **多人投保不限家庭：**家人、朋友、旅伴都可同一保單投保，更方便更貼心！

6) 🌎 **24/7 全球支援：**一個熱線即可即時援助。(852) 2263 7303，旅途更安心。

7) 🚦 **外遊警示全面覆蓋：**黃 / 紅 / 黑警可賠旅程取消、縮短、改道

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

「智遨遊」旅遊保險 - 主要產品亮點

🌟 主要亮點 (2/3)

8) 🏥 醫療 & 身心保障更全面

- 🌍 全球醫療 + 個人意外保障高達 HK$1,600,000
- 🏥 醫療保障更全面：門診、住院、手術、中醫 (全科、跌打、針灸)
- ⏳ 返港後照樣保：返港 90 日內覆診及創傷輔導仍受保障，關懷延伸到旅程以外

9) ✈️ 行程保障全面升級

- ⏰ 行程延誤現金津貼：延誤 5 小時即可領取津貼
- ⏱️ 旅程延誤保障：公共交通延誤可獲津貼，並賠償額外住宿費或旅程取消費
- 💺 旅程阻礙保障：超賣上唔到機 / 船，額外住宿 + 膳食照保
- 🚌 旅行團取消保障：景點關閉而未能退費，都有得賠
- ⛈️ 旅程取消保障：惡劣天氣、機場關閉、小朋友面試 / 公開試改期都受保
- 🎟️ 缺席旅遊活動保障：因受傷 / 疾病未能出席 (樂園、博物館、演唱會、賽事等)
- 🧳 行李及個人物品保障：行李、手機、手提電腦、平板等因意外遺失或損毀均可賠償。

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]
Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

「智遨遊」旅遊保險 - 主要產品亮點

🌟 主要亮點 (3/3)

10) 🏂 旅遊活動保障更齊全

- 🏄 休閒運動受保：滑雪、潛水、跳傘、笨豬跳、業餘馬拉松等非專業運動
- 🚢 郵輪旅程加強保障：單次與全年計劃均可選

11) ✔️ 索償更方便：刪除「先向其他保險公司索償」的前置要求

12) 🌟 自付額: 沒有

13) 🎯 年齡範圍定義:

- 👱 成人：18–70 歲
- 👶 兒童：6 週–17 歲（未婚）；需家長 / 監護人同意方可單獨投保
- 👱 同行兒童：6 週–17 歲（未婚）
- 👵 長者：70 歲以上

14) ⏳ 保障期：

- 🛬 單段旅程保障：最長保至 抵達目的地後 10 日
- 🌍 單次旅程保障：適用於來回旅程；每次旅程 最長 180 日
- 🔁 全年保障：不限出行次數；每次旅程 最長 90 日

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]
Blue Cross confidential and proprietary information. Not for distribution.

「智醒海外升學保」- 主要保障簡說

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]

「智醒海外升學保」- 主要保障簡說

✨ 主要保障範圍 (1/4)

🧩 保障類別	🎓 升學旅遊保障內容

(1) 🩺 醫療費用	• 升學旅程期間因受傷 / 疾病的醫療費用
	  ○ 最高賠償額HK$1,200,000
	  ○ 每保單年度門診最高次數為 25 次

(2) 🌿 回港覆診（90 日）	• 回港後覆診治療費用, 每保單年度最高賠償額HK$120,000 • 中醫治療費用包括跌打及針灸 每天 1 次，每次 HK$200，每保單年度最高賠償額HK$3,000 🔔 備註：項目(1) & (2) 最高保障額為HK$1,200,000
(3) 💬 創傷輔導（90 日）	• 返港後心理輔導費用: 每天 1 次，每次 HK$2,000
(4) ✈️ 緊急啟程保障	• 子女連續住院 3 天，可安排 2 名親屬 / 朋友往返及住宿 • 家人在港身故，安排受保人返港

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]

「智醒海外升學保」- 主要保障簡說

✨ 主要保障範圍 (2/4)

🧩 保障類別	🎓 升學旅遊保障內容
(5) 🌍 24 小時全球援助	• 海外緊急支援服務, 緊急電話號碼要記住： 📞Tel: (852) 22637303 📠Fax: (852) 22637757 • 服務內容： • 🚑 緊急醫療運送/送返 (Evacuation) • 🏥 入院按金保證 (直接代付按金，減少即時財務壓力) • 🚑 額外交通 / 住宿費用 (需返港治療) • 💀 遺體運返安排 • ⚰️ 殮葬費用 (海外身故所需殮葬費用) • 🧭 轉介服務 (提供法律援助，傳譯及補領遺失旅遊證件或交通票據轉介服務) 🔔 備註：此為第三方服務，所有安排須經由指定援助中心統籌

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]

「智醒海外升學保」- 主要保障簡說

✨ 主要保障範圍 (3/4)

🧩 保障類別	🎓 升學旅遊保障內容
(6) 💥 意外身故及傷殘	• 如受保人遇上意外，而於 12 個月內身故或蒙受永久傷殘

(7) 📘 學業取消保障（出發前）	• 預定出發日期前90 天
	  ○ 因受保人或其直屬家庭成員身故、遇上嚴重身體受傷或患上嚴重疾病
	  ○ 因受保人須出任審判證人、陪審員或遭強制性隔離
	• 預定出發日期前7天
	  ○ 海外留學國家 / 地區發生天然災難、傳染病、暴動或內亂
	• 預定出發日期前10天
	  ○ 因受保人於香港的主要住所因失火或水浸而導致嚴重損毀
	• 保單繕發最少 24 小時後
	  ○ 海外留學國家 / 地區之目的地於預定出發日期前獲發黑色外遊警示

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]

「智醒海外升學保」- 主要保障簡說

✨ 主要保障範圍 (4/4)

🧩 保障類別	🎓 升學旅遊保障內容
(8) 🛑 學業中斷保障	• 升學期間因事故需中斷學業
(9) 🎓 教育基金保障	• 為受保人提供教育延續支援
(10) ⏰ 旅程延誤	• 學習旅程期間的交通延誤補償
(11) 🧳 行李延誤	• 行李延遲送達的保障 (超過6小時)
(12) 🎒 行李及個人財物	• 遺失 / 損毀之行李及個人物品 ○ ✔️包括 : 手提電腦運動用品或音樂器材其他行李 ○ ❌不包括: 錢、信用卡、八達通、護照、簽證文件、交通及住宿代用券 / 手提通訊設備 (如手提電話、平板電腦) / 容易損壞的物品、食品、珠寶及手錶
(13) 🪪 證件遺失保障	• 遺失護照 / 旅行證件的補領費用
(14) 🧍♂️ 個人責任	• 意外引致他人受傷或財物損毀 (最高賠償額 HK$2,000,000)
(15) 💳 信用卡保障	• 若於升學旅程期間意外身故 → 未繳信用卡簽賬購物之款項

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]

「智醒海外升學保」- 主要不保事項

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]

「智醒海外升學保」- 主要不保事項

主要不保事項 (1/3)

1) 🕐 時間限制: 於受傷或患上疾病當日起計12個月後的任何醫療費

2) 🏥 單人或私家病房或儀器費用：
   - 入住醫院的單人或私家病房或聘用特別或私家看護的額外費用
   - 輪椅、拐杖或任何其他類似儀器的費用

3) 🩺 已知風險：買保險前已經有嘅疾病、症狀、身體狀況或傷患

4) 🧠 不保疾病類別：精神 / 神經紊亂、懷孕 / 流產 / 墮胎及併發症、分娩、性病、酗酒、非處方藥物

5) 🦷 非意外牙科：所有非因意外造成的牙科治療

6) 🧬 HIV / 愛滋病：任何與 HIV 或 AIDS 有關的病症

7) 🚗 交通工具相關責任：因擁有 / 操作車輛、飛機、船隻或武器引起的個人責任

8) ⛰️ 高風險活動：海拔 5,000 米以上遠足、或 水深 30 米以下潛水

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]

「智醒海外升學保」- 主要不保事項

主要不保事項 (2/3)

8) 🍻 違法行為：
- 醉駕、無牌駕駛、自殘或自殺、參與打交、違反醫生勸告去旅行。

9) 🛄 無人看管的財物：
- 受保人未能合理看管個人財物以避免損失，也將影響索償權益。

10) 🚫 專業 / 有酬運動及比賽：
- 受保人以 獲取收入或酬勞 的形式參與任何運動、競賽，或參加 非徒步的速度賽 時所引致的意外

11) 📝 未即時報案：
- 遺失財物未於 24 小時內向航空公司 / 旅遊公司 / 警署報告並取得證明

12) 📉 學業原因不保：
- 成績差、語言不達標、考試不合格而退學 / 留級

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]

「智醒海外升學保」- 主要不保事項

主要不保事項 (3/3)

13) 🔄 無法避免的情況
- 政府法案、禁令或受保人違反政府規定導致的損失，以及在已知可能發生公共交通工具罷工、暴動、民變、惡劣天氣、自然災害或傳染病

14) 💣 戰爭與政治風險
- 包括內戰、敵侵、叛亂、革命、軍事行動、政府篡奪等

15) 🚫 前往不承保國家及地區
- 北韓（朝鮮民主主義人民共和國）
- 古巴
- 伊朗
- 敘利亞 / 敘利亞阿拉伯共和國
- 克里米亞 / 塞瓦斯托波爾及
- 俄羅斯 / 烏克蘭的頓涅茨克、盧甘斯克、赫爾松及扎波羅熱地區

間查閱最新的「不承保國家及地區名單」ExcludedSanctionCountryList.pdf

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]

「智醒海外升學保」- 主要產品亮點

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]

「智醒海外升學保」- 主要產品亮點

1) 🏥 海外醫療保障高達 HK$1,200,000，包回港後 90 日內覆診（智尊計劃適用）
2) 👨‍⚕️ 門診上限: 每年25 次
3) 🌍 24 小時全球緊急援助：包括 無上限緊急運送 + 送返香港
4) 💥 個人意外保障 HK$1,200,000（涵蓋不同程度永久傷殘 / 嚴重燒傷）
5) 📘 學業取消、中斷、教育基金 一應俱全
6) 🧍‍♂️ 個人責任保障 HK$2,000,000
7) 👨‍🎓 投保資格:
    - 年齡 7–35 歲 香港居民
    - 全日制學生（full-time）身分前往海外升學
8) 🌐 保障地域:
    - 適用於保單列明之 海外升學國家
    - 升學期間前往 鄰近國家 / 地區之休閒旅遊亦受保
9) 🚫 所有保障均不設自付額
10) 🗓️ 提供 1 年或 2 年保障期

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]

市場與銷售優勢解析及實用銷售技巧

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]

市場與銷售優勢解析

📈 市場趨勢轉化為銷售切入點 - 主要原因 (1/2)

POWER

✈️ 1. 旅遊大反彈（疫後）

- 港人旅遊次數急升，目的地更遠、更冷門（南北極、非洲 safari 等）
- 痛點切入：偏遠地區醫療差，一旦出事 → 昂貴緊急運送
- 銷售句：「去得越遠，醫療風險越高；一份全面旅遊保係救命草。」

🎓 2. 留學需求持續增長（英國、日本、澳洲、加拿大最熱門）

- 海外醫療最昂貴 → 必推高醫療保障
- 學生常見風險：
  - A. 🏥 醫療費
  - B. 🤕 意外受傷
  - C. 🛏️ 個人責任（宿舍損毀）
  - D. 📱 電腦損毀 / 被盜
  - E. 👨‍👩‍👧 家長探訪（住院無人照顧）

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]

市場與銷售優勢解析

📈市場趨勢轉化為銷售切入點 - 主要原因 (2/2)

POWER

❤️‍🩹 3. 家長對海外安全更重視

- 核心需求： 父母願意為子女購買「最全面的保障」
- 情感痛點：「小朋友第一次離家，病咗點算？」
- 財務痛點： 美國、加拿大救護車費動輒數千美元；住院費隨時等同一年學費
- 定位策略： 將保險定位為「海外家長的替身」+ 24 小時全球援助

🌎 4. 旅遊風險日益提升 (旅遊保需求增)

- 極端天氣增加行程受阻風險
- 航班延誤與不穩定成常態，旅遊保障需求上升
- 全球醫療成本攀升，海外醫療保障更受重視

⚠️ 5. 外部風險環境

- 地緣政治持續不穩，恐襲、暴動與突發衝突時有發生
- 航空公司營運壓力上升，執笠風險增加
- 外遊警示保障 + 行程取消保障 成為客戶關注的新焦點

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]

市場與銷售優勢解析 - 藍十字平台



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 Agents 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Agents 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]

實用銷售技巧 - 核心保障類別對比

保障類別	旅遊保險 (單次/全年)	海外升學保險 (留學期)	代理人銷售重點
醫療費用	突發疾病/意外嘅門診、住院、緊急牙科	全面醫療保障，包括普通科門診、專科、住院	海外升學保險要強調日常門診,住院，因為學生海外睇醫生好常見；旅遊險反而要強調緊急救援
人身意外	意外身故及永久傷殘	意外身故及永久傷殘	基礎保障，引導客戶關注醫療保額夠唔夠。
緊急支援	緊急醫療運送及送返、遺體運返、親友探訪	緊急醫療運送及送返、遺體運返、親屬探訪（通常因受保人重病或身故）	緊急運送係核心價值，千祈唔好叫客戶自己call飛機，一定要先打俾救援中心。
個人責任	受保人因疏忽導致他人受傷或財物損失嘅法律責任	受保人留學期間因疏忽導致嘅法律責任	留學生可能因疏忽整爛宿舍或者朋友嘅嘢，要強調呢項保障。
旅程/學業中斷	因惡劣天氣、罷工、親屬突然重病等原因取消或縮短行程	因受保人或直系親屬重病、身故而需中斷學業	海外升學保險仲要留意學業失敗（例如唔合格）係咪唔保。學業中斷嘅學費補償
財物保障	行李延誤/遺失、證件遺失、現金被盜	個人財物（宿舍或校外被盜）	海外升學保險要特別強調宿舍入面嘅財物保障

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]

針對不同客戶需求的產品定位策略

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]

針對不同客戶需求的產品定位策略

客戶群 (1/5)

客戶群	客戶特質	重點需求	推介方向
家庭 / 親子旅行 **（家庭旅遊、帶小朋友或長者）**	• 以「安全」和「保障全面」為主要考慮 • 通常為爸媽決策 • 會擔心小朋友或長者在外地受傷或生病	• 全面醫療 - 兒童 / 長者容易生病，需要高額醫療保障 • 行李保障 - 航班延誤、行李問題對家庭影響大 • 緊急救援 - 擔心意外送院需緊急撤離（Evacuation）	✓ 高醫療上限 + 24 小時緊急救援 ✓ 家庭計劃優惠（多人更划算） ✓ 行李及旅程取消保障
「帶小朋友出門最怕突發病症，所以建議選高醫療保障的家庭計劃，用一份價錢保障整個家庭，既方便又安心。」			

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]

針對不同客戶需求的產品定位策略

客戶群 (2/5)

客戶群	客戶特質	重點需求	推介方向
自由行 / 個人旅客（年輕人、背包客女生單獨旅行、短途旅行）	• 注重「性價比」 • 喜歡比較不同計劃保障 • 對行程延誤、證件遺失特別敏感	• 護照遺失會造成重大麻煩 • 想以合理保費得到全面保障	✓ 強調保障範圍 vs 價格（平但夠用） ✓ 行程延誤 / 改期 / 取消保障 ✓ 護照遺失保障
自由行最講求彈性，但突發狀況（航班延誤、行李遺失、手機被偷、臨時生病）往往打亂行程。建議你選擇 行李保障足夠、醫療保障較高、並含個人財物 / 證件保障 的計劃，無論是一人出走、背包漫遊或女生獨自旅行，都可以玩得更自在、更安心！			

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]

針對不同客戶需求的產品定位策略

客戶群 (3/5)

客戶群	👤 客戶特質	🎯 重點需求	🧭 推介方向
留學生 (海外升學英國、加拿大、澳洲、日本最常見)	• 家長願意為子女買最全面保障 • 擔心學生獨自在外的安全 • 最怕高昂醫療費、電腦遺失、宿舍意外	• 長期醫療 - 海外醫療費 • 電腦是學習必需 → 最易被偷 • 責任保障 - 宿舍損毀可能需高額賠償 • 子女一個人住 → 意外時無人照顧	升學保專屬: ✓ 長期海外醫療保障（住院、門診） ✓ 個人責任（損壞宿舍也受保） ✓ 電腦保障 ✓ 家長探訪保障（住院時飛往陪伴）
💬 **海外升學時間長、醫療費用高，而突發情況（生病、住院、學業中斷、證件遺失）對學生和家長的影響更大。建議選擇 醫療保障充足、涵蓋學業取消 / 中斷、家長探訪及全球緊急援助 的計劃，確保無論在英國、加拿大、澳洲、日本等地，都能讓孩子安全升學、家長更安心。**			

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]

針對不同客戶需求的產品定位策略

客戶群 (4/5)

客戶群	👤 客戶特質	🎯 重點需求	🧭 推介方向
商務旅客（高頻出差、最後一刻改動行程、VIP 客戶）	• 行程變動大 • 時間比金錢更重要 • 對行程受阻保障非常敏感（公司報銷也未必 Cover）	• 行程管理、取消保障 • 航班取消 → 會議延誤 • 改期成本高 • 托運行李延誤影響商務會議準備（如文件、衣物）	✓ 行程受阻（Delay / Cancellation）高保障 ✓ 航班延誤津貼 ✓ 行李延誤 → 補買工作衣服用品
💬 **商務行程改動成本高，任何航班延誤 / 取消都會影響工作安排。建議選擇 行程受阻保障強、延誤津貼高、醫療保障足夠 的計劃，確保公幹行程零中斷。**			

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]

針對不同客戶需求的產品定位策略

客戶群 (5/5)

客戶群	客戶特質	重點需求	推介方向
休閒運動受保 **（滑雪、潛水、攀山、跑馬拉松等）**	• 喜歡冒險 / 運動 • 清楚知道自己參與高危活動 • 但往往未察覺一般旅遊保 不涵蓋	• 滑雪、潛水 • 滑雪骨折機率高 • 潛水屬高風險活動 • 意外需要緊急救援（雪山撤離非常昂貴）	✓ 已包括高危風險活動保障 (休閒運動) ✓ 意外受傷率高 ✓ 高昂的治療費用 ✓ 強調緊急醫療撤離的重要性
參與滑雪、潛水、攀山、馬拉松等高風險活動時，意外受傷或突發疾病的治療費用往往相當高。建議你選擇 醫療費用更高的保障計劃，確保海外緊急治療、運送或返港安排都能全面覆蓋，玩得更放心、更無後顧之憂！			

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]

核保所需文件與資料要求

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]

核保所需文件與資料要求

🛬 申請旅遊保險需要：

- ✔ 單次旅程保障/ 全年保障
- ✔ 計劃
- ✔ 旅遊日期
- ✔ 個人資料
- ✔ 受保人數 (成人/ 長者/小童)
- ✔ 投保人聲明 (既往病症 / 在過去三年內意外保險或旅遊保險的索償記錄

🎓 申請海外升學保需要：

- ✔ 保單生效日期
- ✔ 保障期 (1年/2年)
- ✔ 投保人資料
- ✔ 學生資料 (受保人資料)
- ✔ 留學國家留學地點 (英國 / 澳洲 / 加拿大 / 日本等)
- ✔ 計劃
- ✔ 健康狀況披露
- ✔ 家長資料 (因家長探訪保障)

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]

投保及理賠流程概覽與重要注意事項

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]

投保流程概覽與重要注意事項

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]

投保流程概覽與重要注意事項

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (1/23)



智遨遊

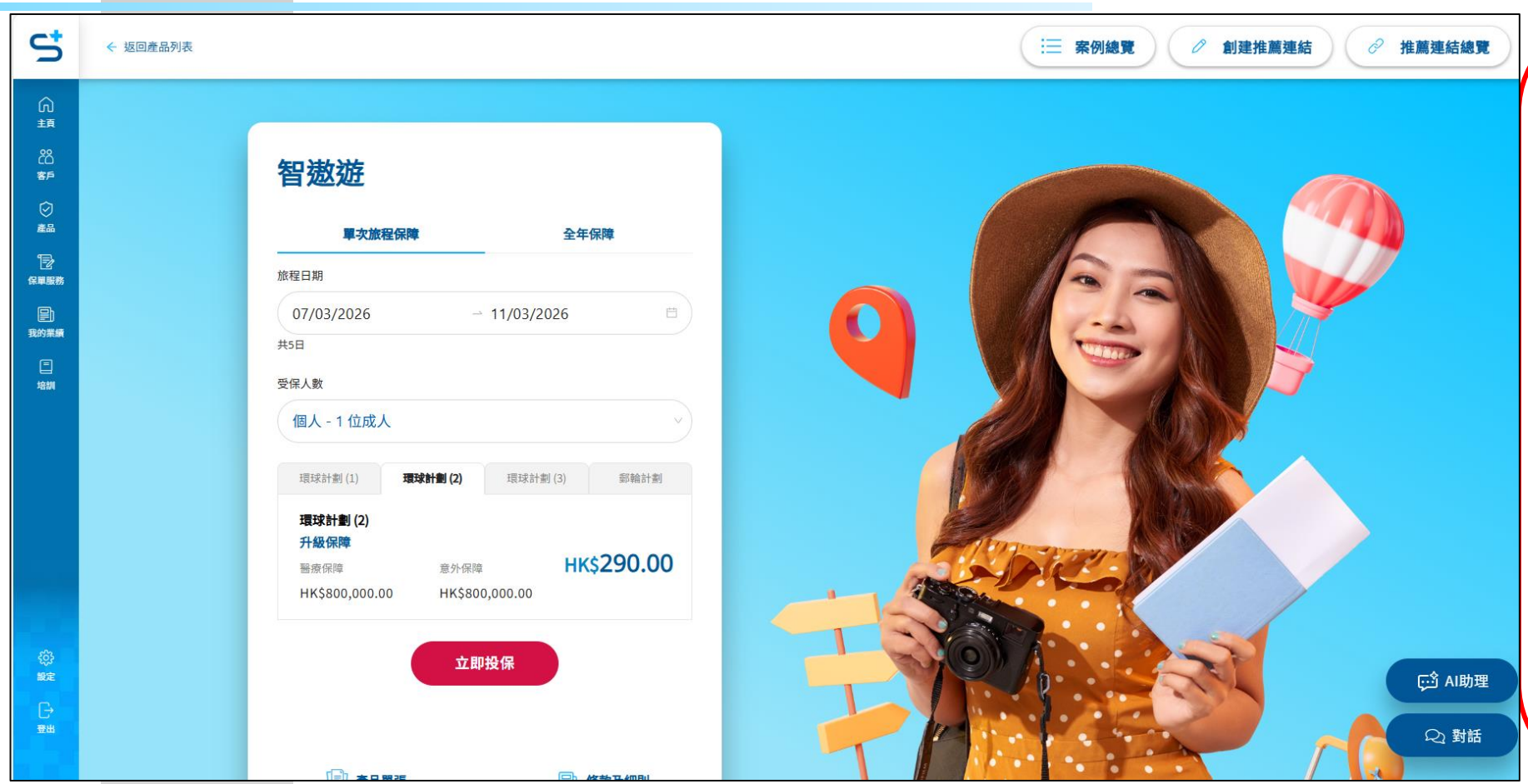
投保

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (2/23)



選擇:

1. 單次旅程保障/ 全年保障
2. 旅遊日期
3. 受保人數 (成人/ 長者/小童)
4. 計劃

立即投保

投保流程概覽與重要注意事項 (3/23)



選擇:
最啱你嘅保障

投保

投保流程概覽與重要注意事項 (4/23)



輸入:

1. 投保人資料及
2. 受保人資料
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]

投保流程概覽與重要注意事項 (5/23)



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]

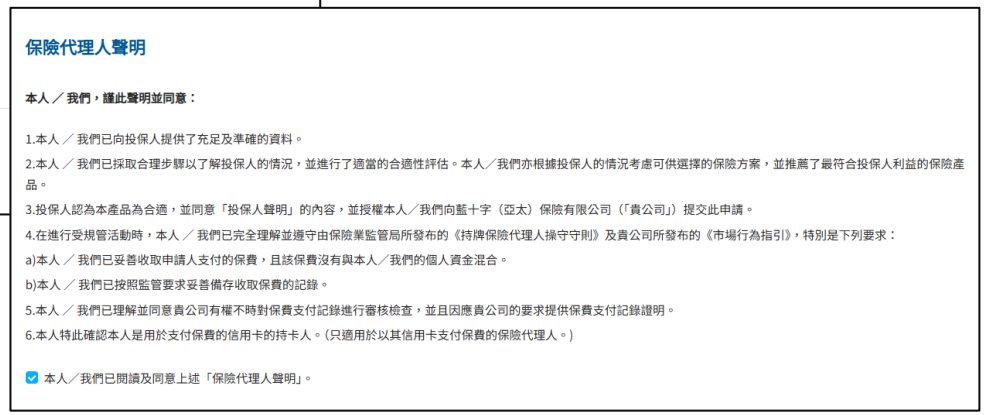
投保流程概覽與重要注意事項 (6/23)



核對輸入的資料

投保流程概覽與重要注意事項 (7/23)





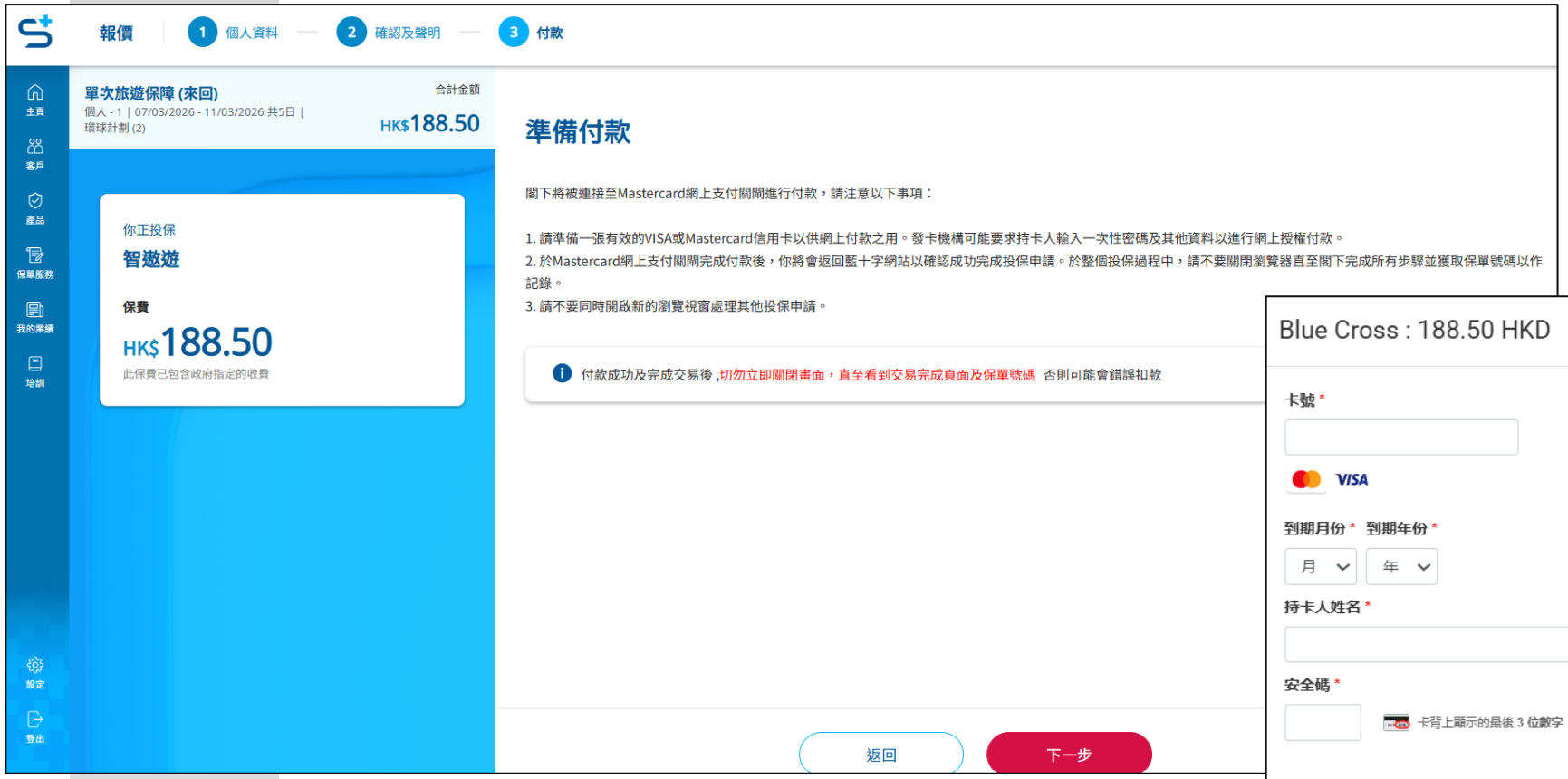
閱讀及同意

1. 「投保人聲明」

2.「保險代理人聲明」

投保流程概覽與重要注意事項 (8/23)

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (9/23)

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (10/23)



智醒海外升學保

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (11/23)

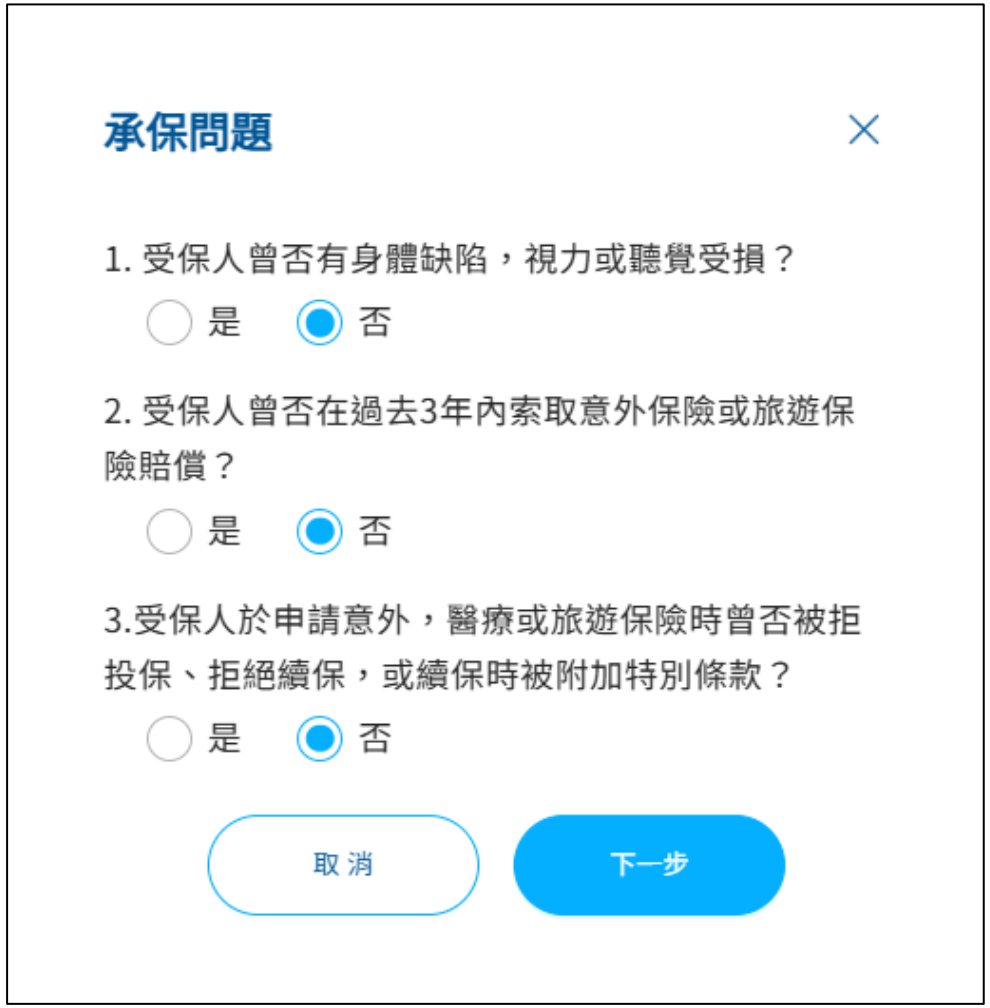


選擇:

1. 保單生效日期
2. 保障期 (1年/2年)
3. 海外留學國家/地區
4. 計劃

立即投保

投保流程概覽與重要注意事項 (12/23)



回答承保問題

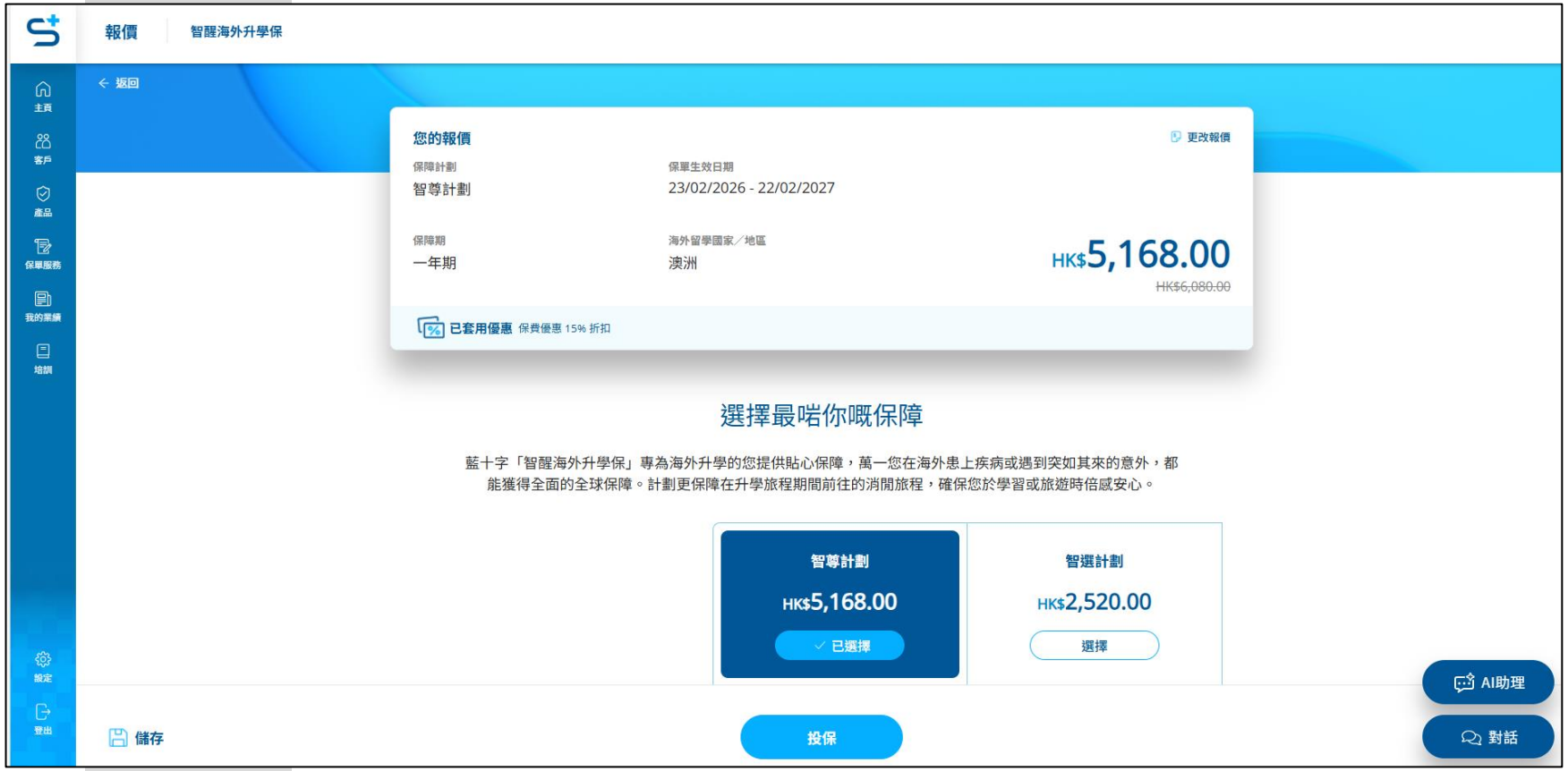
下一步

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (13/23)



選擇:
最啱你嘅保障

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (14/23)



輸入:

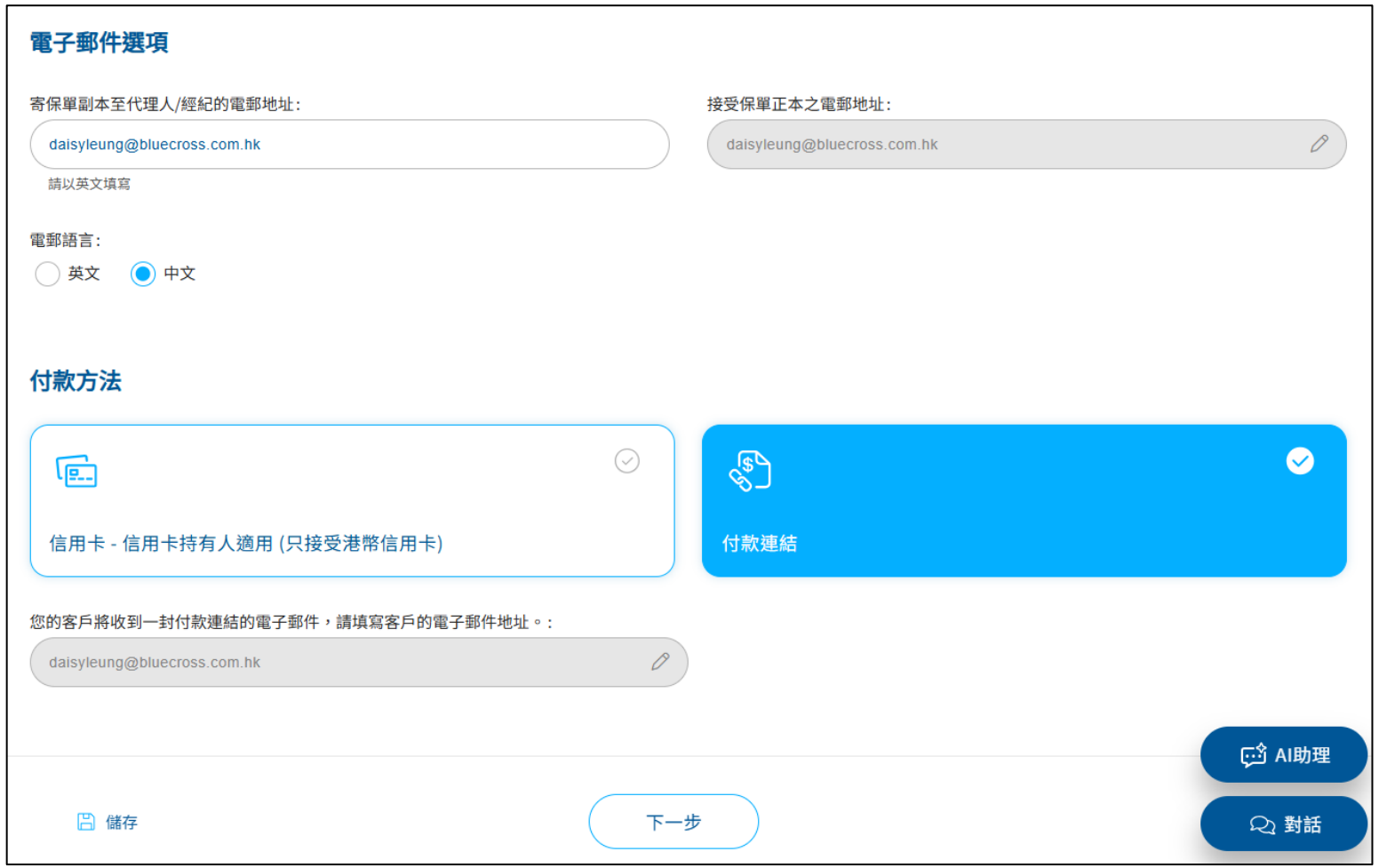
1. 保單資料
(個人保險轉保支援)
2. 投保人資料
3. 受保人資料
4. 銷售折扣

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (15/23)



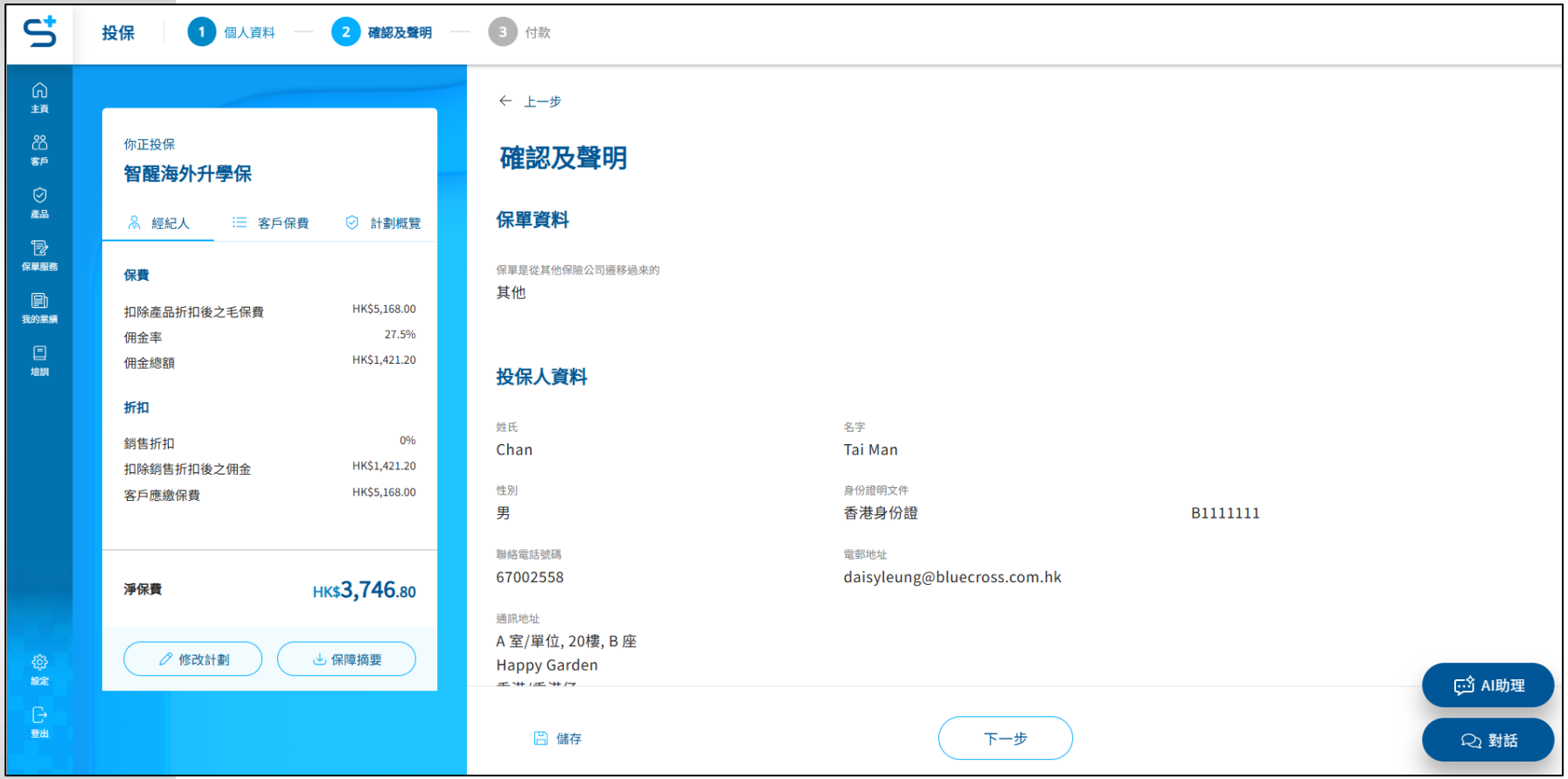
輸入:
1. 電子郵件選項

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (16/23)



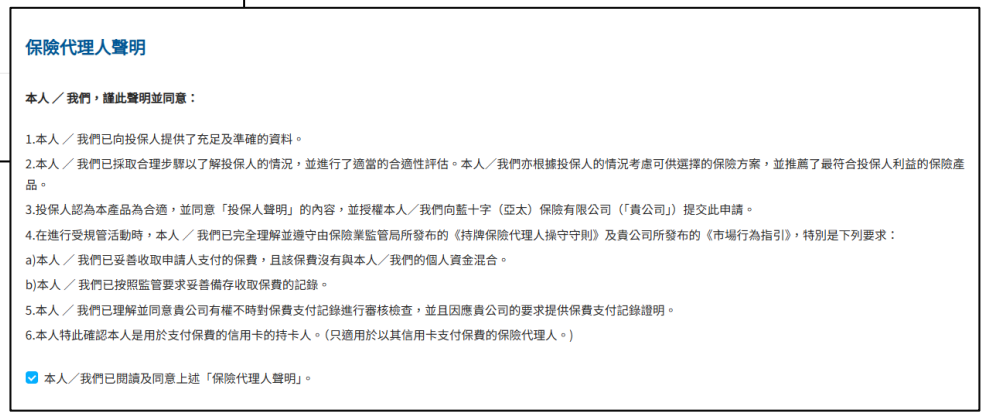
核對輸入的資料

投保流程概覽與重要注意事項 (17/23)



閱讀及同意

1. 「投保人聲明」
2. 「保險代理人聲明」



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]

投保流程概覽與重要注意事項 (18/23)



發送付款鏈接給客戶



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]

投保流程概覽與重要注意事項 (19/23)



客戶付款





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]

投保流程概覽與重要注意事項 (20/23)



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]

投保流程概覽與重要注意事項 (21/23)



一鍵發放推薦連結

拓展新客源或
進行交叉銷售

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]

投保流程概覽與重要注意事項 (22/23)





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]

投保流程概覽與重要注意事項 (23/23)





理賠流程概覽與重要注意事項

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]

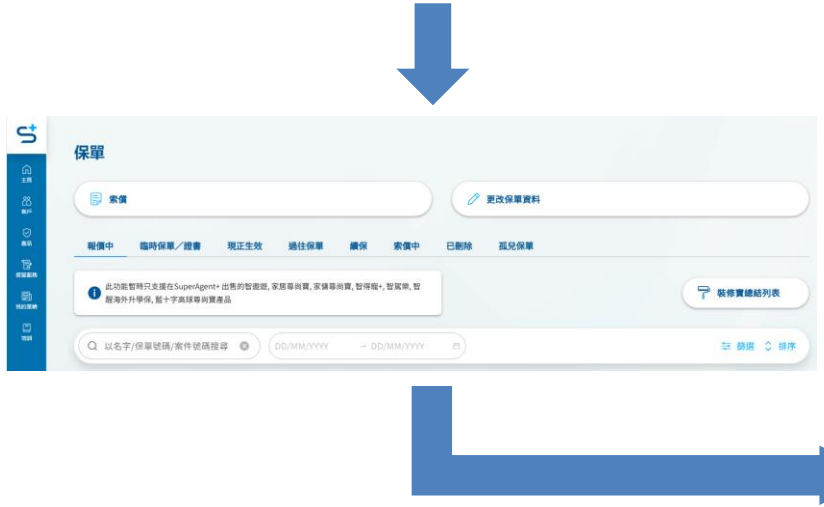
理賠流程概覽與重要注意事項 (1/4)

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]

理賠流程概覽與重要注意事項 (2/4)

步驟 2. 提供索賠文件

- 亦可透過藍十字網站24/7運作的**「智」易Claims** 網上平台提交索償申請，只需3個簡單步驟（輸入、上傳及確認）便可完成。賠償款項將自動轉賬至指定戶口，大大縮短索償申請的時間。

「智」易Claims 旅遊保險

- 相關連結：「智」易Claims: https://www.bluecross.com.hk/ch/Online-Claim/Submission

步驟 3. 參閱索償所需文件

- 索償所需文件:
  - https://ap.bluecross.com.hk/shared/general/Travel_Claims_Procedure_Chi.pdf
  - https://ap.bluecross.com.hk/shared/leaflets/Claims_Procedure_Overseas_Study_Chi_20240807.pdf

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]

理賠流程概覽與重要注意事項 (3/4)

🔍 步驟 4. 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 5. 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 6. 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 7. 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]

理賠流程概覽與重要注意事項 (4/4)

⚠ 索償須知

- 任何索償必須在事件發生後 30 天內通知藍十字（除非保單條款第 12 項〈個人責任保障〉另有規定）。
- 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.

[AIA – INTERNAL]

事故發生後的
應做事項（Do’s）及避免事項（Don’ts）

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]

事故發生後的應做事項（Do's）及避免事項（Don'ts）

✔ Do's / ❌ Don'ts (1/3)

場景	Do's (應該做)	Don'ts (唔應該做)
🏥 醫療相關（意外受傷 / 突發疾病）	• 小傷都要 即時求醫，並取得 書面醫療報告 • 保存所有 醫療單據正本（診金 / 藥費 / X 光 / 住院按金） • 聯絡24小時全球緊急援助服務中心 • 預先拍下 醫生執業牌照，方便填寫醫生資料	• 唔好去睇未註冊嘅醫生。 • 千祈唔好等返香港先一次過睇醫生，然後話係喺外國感染（時間上對唔上，好大機會拒賠） • 唔好擅自在當地簽「免責聲明」或拒絕醫生建議嘅治療方案。
💼 財物損失（被偷 / 損毀）	• 無論金額大小，必須報警並取得 報案編號 + Police Report • 拍照留證（現場 + 損毀物品） • 財物損毀時 不要離開機場，立即向航空公司索取 行李損毀證明 • 收集證人、商戶、機場報告	• 唔好即刻掉咗爛咗嘅嘢（例如喺酒店跣腳跌爛嘅手機），要保留實物或影相，等保險公司有機會要求驗證。 • 唔好因為怕麻煩，接受航空公司/商戶嘅小額賠償而簽紙放棄追究權，可能影響保險索償。
🗓️ 行程延誤 / 取消	• 叫航空公司提供相關文件寫明延誤原因（如機件、天氣、罷工） • 保留所有 額外開支單據（酒店、交通、膳食、日用品） • 如需改買機票，先致電保險公司 / 救援中心查詢「合理費用」範圍	• 唔好未經保險公司同意，就豪擲千金買頭等艙機票，保險只會賠償「合理及必要」嘅交通費用（通常係經濟艙）。 • 唔好掉咗原本嗰張用唔著嘅機票或登機證，呢啲係證明你原本行程嘅證據。

[AIA – INTERNAL]

事故發生後的應做事項（Do's）及避免事項（Don'ts）

✔ Do's / ❌ Don'ts (2/3)

場景	Do's (應該做)	Don'ts (唔應該做)
🚙 自駕遊意外	• 發生交通意外，即使你覺得自己冇錯，都必須停車及報警（備案） • 喺安全情況下，影低現場情況、車牌、損毀位置、路面標記 • 交換對方司機嘅資料（姓名、電話、保險編號） • 聯絡租車公司，並保留租車合約。	• 千祈唔好私下同對方和解，話「私了」，尤其喺外地，法律責任唔清楚會好麻煩。 • 唔好承認責任或簽署任何唔明白嘅文件（尤其係外文）。
🎓 學業中斷（因病 / 情緒問題退學）	• 若果係因為情緒問題（抑鬱、焦慮）想申請中斷學業，必須先由當地註冊醫生 / 心理學家出具詳細診斷信，證明「患上嚴重疾病」及「不適宜繼續學業」 • 保留與學校溝通 email、證明你曾經嘗試溝通及申請退學/延期。 • 保留學費單據、住宿費按金單據。	• 唔好喺冇醫生紙嘅情況下，自己單方面決定「唔讀返香港」，保險公司好難證明係「因病」定係「唔想讀」

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]

事故發生後的應做事項（Do's）及避免事項（Don'ts）

✔ Do's / ❌ Don'ts (3/3)

場景	Do's (應該做)	Don'ts (唔應該做)
🏫校園 / 宿舍欺凌或暴力	• 即刻向學校輔導員、舍監或國際學生主任報告，並要求書面記錄事件。 • 如有受傷，即時去校醫務室或醫院驗傷，攞醫療報告。 • 保留任何威嚇性嘅訊息、電郵或社交媒體截圖。	• 唔好因為驚或被恐嚇而選擇啞忍，隱瞞事件會令日後索償困難。 • 唔好私下報復，以免由受害者變成違規者。
🏠宿舍財物被盜（同旅遊險有別）	• 除咗報警，必須通知宿舍管理處或學校保安，攞返一份「宿舍事故報告」。 • 向同房或相熟同學了解有冇見過可疑人物，做證人。	• 唔好以為鎖咗房門就冇事，如果係同房所為），都係要報警由警方處理。 • 唔好將貴重財物（如護照、電腦）隨便放喺公共空間。
⚠️涉及法律責任（整爛宿舍 / 整親人）	• 如果整爛宿舍傢俬或電器，先唔好即刻答應賠償，影相記錄損毀情況。 • 翻查租約或宿舍條款，睇吓佢哋嘅索償金額係咪合理。 • 保留維修報價單或收據。	• 千祈唔好未經保險公司同意，就自己賠錢俾業主或學校，因為呢啲係「個人責任」保障範圍，應該由保險公司處理。

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]

個案分享：旅遊意外及海外學生常見事故

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]

個案分享：旅遊意外及海外學生常見事故

個案分享：旅遊意外及海外學生常見事故	
✈️ **旅遊常見事故**	• 食物中毒、急性腸胃炎、發燒、急診費用 • 滑雪扭傷、骨折 • 交通意外（單車、巴士、旅遊車、地鐵等） • 行李延誤導致需購買衣物 • 航班取消需留宿酒店
🎓 **海外學生事故**	• 急性腸胃炎、發燒、急診費用高昂 • 交通意外（單車、巴士、地鐵） • 宿舍意外：水浸、電腦損壞 • 誤碰同學的貴重物品 • 電腦在圖書館或咖啡店被偷

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]

個案分享：旅遊意外及海外學生常見事故

案例 1：旅遊意外 - 歐洲遊手機被偷

- 背景：客戶張先生喺羅馬一間cafe，放咗部電話喺枱面，轉個頭就俾人偷咗
- Do's：佢即刻報警，攞咗報案紙，仲買咗部 cheap 電話繼續行程。
- 理賠/分析：
  - 呢個case會啟動「個人財物」保障
  - 理賠需要報案紙、電話嘅購買單據（證明價值）。
  - 代理人解讀：如果客戶冇留單據，保險公司通常會「折舊」賠償。可以教客戶，投保前幫貴重財物影相留底。

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]

個案分享：旅遊意外及海外學生常見事故

案例 2：旅遊意外 - 自駕遊炒車

- 背景：客戶陳生喺日本自駕遊，因為唔習慣右軚，唔小心撞到前面架車
- Do's：佢即時停車、報警、聯絡租車公司，仲影低現場相。
- 理賠/分析：
  - 呢個case會啟動「租車自負額保障」，賠償該租用車輛之汽車保險保單下受保人承擔的自負額及 / 或持牌車輛租賃公司因而收取的營業損失賠償 (NOC)
- 代理人提醒：
  - 可以同客戶講, 旅遊保嘅個人「自駕遊」可以賠償客戶俾租車保險嘅「自負額（墊底費）」
  - 留意租車公司嘅 自負額保險同旅遊保嘅「自負額保障」有咩關係。

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]

個案分享：旅遊意外及海外學生常見事故

案例 3：海外學生 - 英國留學情緒病

- 背景：留学生李太嘅女喺英國讀書，因為壓力太大，患上嚴重焦慮症，要接受精神治療
- Do's：定期見心理醫生同食藥
- 理賠/分析：

  代理人提問：
  - ➢ 旅遊保賠唔賠？
    - ○ 解答：唔賠，因為這並非意外事故所引致及唔係「突發疾病」
  - ➢ 海外升學保賠唔賠?
    - ○ 解答：唔賠，海外升學保險不涵蓋精神健康治療



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]

個案分享：旅遊意外及海外學生常見事故

案例4：海外學生 - 宿舍火災

- 背景：學生宿舍發生小火災，張同學嘅電腦、名牌手袋被濃煙燻壞。
- Do's：已向同學或學校借用電腦，聯絡維修中心查詢維修可能及維修費
- 理賠/分析：
  - 啟動「個人財物」保障
  - 需要提供物品清單、相片、以及向宿舍管理處嘅報告。
  - 代理人價值：提醒學生，貴重嘢唔好擺嗰喺宿舍，同埋買嘢嘅單據要保存好（可以影相存檔）。



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

聯絡資訊

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 藍十字
An AIA Company 友邦保險成員公司

藍十字 一般保險服務櫃檯

Blue Cross General Insurance Help Desk

AIA Training Centre
AIRSIDE 35 樓

每逢 Every
星期三 **(Wed)** 下午 **2:30 – 5:00 pm**
星期四 **(Thu)** 下午 **2:30 – 5:00 pm**

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)：	旅遊保險可以代替海外升學保嗎?

答 (1)：	簡單講：唔可以。 • 旅遊保只適合 短期旅程（90–180 日），主要保障旅遊意外、突發醫療同行李問題，完全唔足夠應付長期留學風險。 • 海外升學保則涵蓋： ○ 🎓 學業取消 / 中斷 ○ 🛏️ 海外住宿 / 校園相關風險 ○ 💻 學生常用電子用品保障 ○ 👨‍👩‍👧 家長探訪（學生住院無人照顧） ○ 🏥 長期海外醫療（高昂費用）

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 - 「智遨遊 」旅遊保險

問 (1)：	未滿 18 歲的兒童可否單獨投保本產品？

答 (1)：	可以，但必須獲其家長或合法監護人同意。另外，保單持有人亦必須為 18 歲或以上之人士。

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 - 「智遨遊 」旅遊保險

問 (2)：	如果客戶是與朋友一起旅遊，他們是否需要分開購買旅遊保險嗎？
答 (2)：	「智遨遊」接受最多 30 位受保人為同一旅程投保於同一保單內，並不受限於家庭關係。

常見提問與回答 - 「智遨遊 」旅遊保險

問 (3)：	如受保人於旅程期間在外地因受傷或患病而向當地中醫求診，他可以按「醫療費用保障」獲得賠償嗎？
答 (3)：	可以。 智遨遊伸延保障在旅程期間招致的中醫治療 (包括全科、跌打及針灸) 費用。惟中醫必須於香港以外地區，為已合資格、註冊、並獲准在其執業的地區合法提供中醫全科及 / 或針灸及 / 或跌打診療的中醫；應付保障受限於載列於本保單之保障項目表內「中醫治療、物理治療及脊椎治療費用」的分項限額及「中醫治療」的每日每次限額。

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]

常見提問與回答 - 「智遨遊 」旅遊保險

問 (4)：	受保人是否必須獲得藍十字批核才可獲緊急援助服務？
答 (4)：	如屬「緊急運送」、「送返起保地點」、「入院按金保證」及「遺體運返」之服務均必須預先獲　得藍十字核准。

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 - 「智遨遊 」旅遊保險

問 (5)：	「旅程取消保障」涵蓋受保人所有寵物身故?

答 (5)：	「寵物」指在其身故時為受保人或與受保人同住的任何人士所擁有，並於由藍十字就任何寵物保險繕發的保單的保單資料頁或隨後附加於該保單的批註內列為受保寵物之狗隻或貓隻，而該保單　必須在(a) 保險證明書之繕發日（單次旅程保障）或(b) (i) 保單繕發日或(ii) 受保人或為受保人確認 任何旅遊安排當日，以較遲者為準（全年保障）之前及在寵物身故當日仍然生效。

常見提問與回答 - 「智遨遊 」旅遊保險

問 (6)：	如獲重新安排的學校面試將透過網上形式進行，藍十字會就受保人取消旅程而作出賠償嗎？
答 (6)：	根據保單條款及細則，若被重新安排的學校面試或公開考試可以透過親身到場以外的其他形式或方式（包括但不限於網上平台），藍十字將不會就「旅程取消保障」作出賠償。

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]

常見提問與回答 - 「智遨遊 」旅遊保險

問 (7)：	如受保人於前往機場時遇上嚴重交通擠塞，而令受保人未能趕及到機場乘搭已預訂的出發航班。 「旅程延誤保障」會否為受保人提供保障？
答 (7)：	不會，因遇上交通擠塞並不符合「旅程延誤保障」之受保條件。

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 - 「智遨遊 」旅遊保險

問 (8)：	乘坐熱氣球受保嗎？
答 (8)：	受保，惟熱氣球必須是由另一位持牌帶領有關活動的人士負責操縱及航行而提供活動的舉辦者亦已獲當地有關當局授權。

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 - 「智遨遊 」旅遊保險

問 (9)：	登山或潛水受保嗎？
答 (9)：	在海拔 5 千米或以下進行高山遠足或在 45 米水深範圍內潛水均受保，惟商業潛水則不受保。

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]

常見提問與回答 - 「智醒海外升學保」

問 (1)：	登山或潛水受保嗎？
答 (1)：	在海拔 5 千米或以下進行高山遠足或在 30 米水深範圍內潛水均受保，惟商業潛水則不受保。

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]

常見提問與回答 - 「智醒海外升學保」

問 (2)：	客戶在海外升學期間從事兼職工作，如於上班期間發生意外是否會獲得保障?
答 (2)：	是。受保人於海外從事兼職工作期間發生意外是會獲得保障的，惟受保人必須為合法受僱及須注意從事之兼職工作是否屬保單條款及細則內之不保事項（如從事體力勞動工作等）。

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]

常見提問與回答 - 「智醒海外升學保」

問 (3)：	若升學旅程被逼取消，受保人已預先付費購買之大型運動賽事、音樂劇、演唱會、博物館或主題公園的入場券可否獲得賠償?
答 (3)：	不可以，「學業取消保障」只就學費、交通票據及住宿作出賠償。

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]

問卷調查 - 請用手機掃瞄以下之二維碼



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]

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]

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。



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]