

# 第一金人壽海外緊急援助服務辦法

1081108 版

第一金人壽保險股份有限公司(以下簡稱本公司)，為提供被保險人海外緊急援助服務，特訂定本服務辦法。

## 【服務適用對象】

第一條 本公司有效保險契約之被保險人，於海外地區旅行一年內累計出境旅遊天數不超過 180 天(含)期間所發生的緊急事故，適用本第一金人壽海外緊急援助服務辦法(以下簡稱本辦法)相關服務。不論被保險人於本公司有效保險契約件數，其權利均與單一保險契約之被保險人相同。

## 【名詞定義】

第二條 一、「被保險人」-係指本公司有效保險契約之被保險人本人。  
二、「親屬」-係指被保險人之配偶、子女、兄弟姐妹、監護人、父母或配偶的父母。  
二、「海外地區」-係指台灣、澎湖、金門、馬祖地區以外之區域。  
三、「意外傷害」-係指被保險人因外來突發事故所致之傷害。  
四、「突發疾病」-係指被保險人發生不可預期之病症。  
五、「緊急事故」-係指被保險人於本辦法第三條所規定之有效期間內，於海外地區旅行時，因前述意外傷害或突發疾病，遭遇無法防止且急需外來援助之嚴重狀況或災難。  
六、「每次事件」-係指被保險人於海外地區旅行，因當次緊急事故致被保險人本人、親屬及未成年子女使用本契約所提供之各項服務之總和。

## 【服務辦法有效期間】

第三條 以本公司與特約服務機構之契約有效，且被保險人之保險契約為有效狀態之期間。

## 【特約服務機構】

第四條 本服務辦法第八條所載之各項服務內容，係由本公司特約服務機構提供；該特約服務機構以本公司網站中所公布之資料為準。

## 【適用本辦法之同意】

第五條 本辦法所提供之各項服務內容，並非被保險人於本公司所投保保險契約之一部分，凡被保險人或其他使用本緊急援助服務者，視為要保人、被保險人或該服務使用者同意遵守本辦法之一切約定。

## 【服務電話】

第六條 當被保險人於海外地區旅行因緊急需要或遭遇緊急事故需要援助時，可依「第一金人壽海外緊急援助服務卡」所載之方式致電第一金人壽海外服務中心電話求助。

## 【被保險人應告知之事項】

第七條 被保險人以電話求助時應為下列事項之告知：

- 1、被保險人為本公司被保險人及其中文、英文全名(須與護照相同)、身分證號碼、出生日期 以供確認。
- 2、被保險人發生緊急事故之地點，及特約服務機構服務人員可聯絡到被保險人之電話號碼，以及緊急聯絡人之姓名、電話號碼。
- 3、簡要描述緊急事故狀況及所需之援助(若被保險人先行入院，應於入院後三日內通知)。如被保險人未告知上述事項時，特約服務機構得拒絕提供本緊急援助服務。特約服務機構之服務人員，於提供第八條所列之各項援助服務時，得視情況所需，要求被保險人提供護照以利確認。
- 4、如來電者非被保險人本人，則亦需告知特約服務機構人員電話求救者姓名、與被保險人關係、所在地與電話號碼，供服務人員必要時得做進一步的聯繫。

## 【服務內容】

第八條

### (一)醫療協助服務

#### (1) 旅遊保健電話諮詢服務

透過電話為被保險人提供旅遊保健諮詢服務。但此服務僅屬諮詢性質，不構成病情之診察、治療、開給處方，亦不構成病情之診斷。

#### (2) 推薦醫療服務機構

被保險人於海外地區旅行遭遇緊急事故需就醫時，特約服務機構應向其提供海外地區當地醫師、醫院、診所、牙醫師、牙醫診所等(統稱為醫療服務機構)之名稱、住址、電話等資料，並儘可能提供其營業時間。特約服務機構並不負責醫療診斷或治療之提供，就所推薦之醫療服務機構，除應以善

良管理人之注意義務為篩選外，亦不為任何服務品質之保證，被保險人應自行決定所需醫療服務機構。被保險人就醫所生之醫療費用，應由被保險人負擔。

- (3) 安排入院許可  
特約服務機構於被保險人要求住院時協助其辦理入院手續。但所有相關住院及診療費用應由被保險人自行負擔。
- (4) 住院期間病況觀察  
在執行緊急醫療轉送或轉送回國前，特約服務機構將於被保險人住院期間對其醫療情況進行追蹤監控以確保被保險人適於緊急醫療轉送或轉送回國，但涉及被保險人個人隱私之事項，應由被保險人適當授權後，始得為之。
- (5) 緊急醫療傳譯  
如被保險人於海外地區旅行因緊急事故就醫需要時，乙方將為被保險人安排透過電話進行醫療傳譯服務。
- (6) 代轉住院醫療費用及保證金  
若被保險人因緊急事故住院而需要特約服務機構提供代轉住院保證金之服務時，特約服務機構可協助代轉被保險人於住院期間（含住宿及醫師費）所發生的醫療費用。此一轉，必須是特約服務機構先自被保險人家屬或其他親屬處取得代轉之足額款項及處理費為前提，方才提供服務。倘被保險人要求，在符合保密及授權條件和可能的情况下，特約服務機構醫生會聯絡被保險人的主治醫生，在其住院期間對其醫療情況進行追蹤，在可能的情况下，特約服務機構可盡力協助其取得其醫療報告及帳單和收據等文件。
- (7) 遞送緊急藥物  
被保險人需要合理且必要之醫療藥品因當地缺乏時，得經由特約服務機構代為安排運送至當地，被保險人須提供其購買地點及合格醫師開立之處方籤，並事先通知藥局作完整包裝處理，且所有醫療用品之價金、遞送費用及處理費須由被保險人自行負擔並逕行付清。此項運送藥品通行許可與否將依當地海關及航空公司或其他運輸公司之規定。
- (8) 緊急醫療轉送  
當被保險人於海外地區旅行因緊急事故，經特約服務機構之專屬醫師與被保險人當地主治醫師協商後，認定當地醫療設施不足以提供被保險人完整之醫療照顧而須接受緊急醫療轉送時，特約服務機構將為被保險人安排空中及/或地面運輸、轉送時醫療照顧、通訊及其他一般必備設施，將被保險人送往提供適當醫療之最近醫院，但特約服務機構保有決定轉送地點及轉送方式之權利。本項相關費用由本公司負擔（限每一被保險人每次事件合計美金 2 萬元以內，超出費用由被保險人負擔）。
- (9) 緊急轉送回國  
當被保險人於海外地區因緊急事故接受緊急醫療轉送及/或隨後之住院治療後，如經當地主治醫師及特約服務機構專屬醫師認定被保險人之病情已經穩定，得以出院返回本國，且返回本國後仍須繼續接受住院治療時，經本公司事前同意，特約服務機構將安排適當的通訊、交通及醫療伴護小組護送其返回本國。若被保險人使用此項服務返回本國方式為搭乘定期航線之民航機返回本國，被保險人原持有之機票應交由特約服務機構處理，如原持有機票無法使用，特約服務機構將另購返回本國經濟艙機票。本項相關費用由本公司負擔（限每一被保險人每次事件合計美金 2 萬元以內，超出費用由被保險人負擔）。
- (10) 遺體/骨灰運送回國或當地禮葬  
若被保險人於海外地區旅行因緊急事故而不幸身故，經本公司事前同意，特約服務機構將安排適當的運輸方式將被保險人之遺體/骨灰運送回國，或依被保險人家屬或其代理人要求在身故地當地安葬或火化。  
本公司負擔之遺體/骨灰運送回國或當地禮葬相關費用不包括宗教儀式、鮮花及土地等相關費用。棺木/骨灰罈規格必須符合國際航空運輸標準者為限（限每一被保險人每次事件合計美金 2 萬元以內，超出費用由被保險人親屬或其代理人負擔）。
- (11) 親屬前往探視及當地住宿（限一名）  
若被保險人在海外地區單獨旅行（指非與親屬同行，惟同行者為其未滿二十歲之子女，則不在此限）時因緊急事故連續住院已逾 7 天（含）以上，經特約服務機構專屬醫師與被保險人主治醫師共同認定仍須繼續接受住院治療時，特約服務機構可代為安排被保險人一位在台親屬前往探視被保險人之來回經濟艙機票及當地住宿，本公司將負擔該親屬探訪之來回經濟艙機票一張及住宿費用不限天數，

憑單據實報實銷，但每日住宿費用以不超過美金 250 元，每次事件總額以美金 1,000 元為限。此項費用不包含食物、飲料、通訊及其他服務費用。本項相關費用由本公司負擔(限每一被保險人每次事件合計美金 2 萬元以內，超出費用由該探視親屬自行負擔其機票/住宿相關費用)。

(12) 未成年子女返回本國 (限一名)

被保險人因海外地區旅行緊急事故致其隨行未滿二十歲子女乏人照料時，特約服務機構將協助安排其搭乘航空定期班機返回本國。被保險人未滿二十歲子女持有之回程機票應交由特約服務機構處理，但因行程更改或誤期致原持有之回程機票無法使用時，特約機構將另行訂購返回本國之經濟艙機票。必要時，特約服務機構並將安排合格之照顧人員護送該未滿二十歲子女返回本國。本項相關費用由本公司負擔(限每一被保險人每次事件合計美金 2 萬元以內，超出費用由被保險人或其親屬或該未成年子女之法定代理人負擔)。

(13) 遺族前往處理後事及當地住宿(限一名)

若被保險人於海外地區旅行時因緊急事故而不幸身故，為方便安排後事，特約服務機構將安排被保險人一位在台親屬前往處理後事之機票及當地住宿。本公司將負擔該親屬之經濟艙來回機票一張及停留當地之住宿費用，不限天數，憑單據實報實銷，但每日住宿費用以不超過美金 250 元，每次事件總額以美金 1,000 元為限。此項費用不包含食物、飲料、通訊及其他服務費用。本項相關費用由本公司負擔(限每一被保險人每次事件合計美金 2 萬元以內，超出費用由該遺族親屬自行負擔其機票/住宿相關費用)。

上述第(1)項至第(7)項所列服務，特約服務機構除諮詢服務外，僅提供推薦或協助安排，因此所生之一切費用均由被保險人負擔，與本公司及特約服務機構均無涉。

上述服務第(8)項至第(13)項係按件計費，本公司就每一被保險人於「每次事件」所生費用負擔上限總額以美金 2 萬元為限，超過部份由被保險人或其親屬或應負擔之人自行負擔，與本公司及特約服務機構均無涉，特約服務機構將待收取足額費用後進行服務之提供。

## (二) 旅遊協助

(1) 行前檢疫/注射資訊提供

被保險人如有海外地區旅行需要時，特約服務機構應隨時提供前往他國所需行前檢疫/注射要求之相關資訊，並告知引述來源文件名稱，但特約服務機構對引述內容之正確性不為任何形式之保證。

(2) 遺失行李之協尋

被保險人在海外地區旅行遺失行李時，特約服務機構應協助連絡航空公司，以協助被保險人儘快尋回遺失行李。

(3) 遺失護照之協助

被保險人在海外地區旅行遺失護照時，特約服務機構應協助其向有關機關辦理相關手續。因此所生之一切費用由被保險人負擔。

(4) 緊急資訊或文件傳送

被保險人於海外地區旅行提出要求時，協助其安排將緊急訊息或文件傳送予其親屬或公司。因此所生之一切費用由被保險人負擔。

(5) 使領館資訊

當被保險人需要某一國家之大使館或領事館之相關資訊時，特約服務機構應向被保險人提供該使領館住址、電話號碼以及辦公時間等有關之資訊。

(6) 緊急旅遊協助

被保險人在海外地區旅行而有緊急需要時，特約服務機構應協助其代訂機票或旅館、機位確認及代為租車。被保險人應提供特約服務機構所需資料，並自行負擔因此所生之一切費用及未依與該航空公司、旅館及租車公司約定而產生之違約罰款。

(7) 緊急傳譯服務

被保險人在海外地區旅行而有緊急需要時，特約服務機構可協助安排透過電話向被保險人提供傳譯服務。

(8) 安排簽證延期

被保險人在海外地區旅行因緊急事故住院治療導致簽證過期時，特約服務機構應盡力協助辦理簽證延期，因此所生之一切費用由被保險人負擔。

上述第(1)項至第(8)項所列服務，僅提供推薦或協助安排，因此所生之一切費用均由被保險人負擔，與本公司及特約服務機構均無涉。

### (三)法律協助

#### (1) 推薦法律服務機構

特約服務機構可提供被保險人關於律師與法律執業人員之姓名、住址、電話號碼，經被保險人要求並應儘可能提供其服務時間。特約服務機構並不負責法律服務之提供，就所推薦之法律服務，除應以善良管理人之注意義務為篩選外，不為任何服務品質之保證，被保險人應自行決定所需法律服務提供者，因此所生之一切費用由被保險人負擔。

#### (2) 安排律師

特約服務機構應於被保險人提出要求時，協助被保險人聘請律師，但因此所生之一切費用由被保險人自行負擔。

#### (3) 代轉保釋金/法律費用

被保險人在海外地區被要求支付保釋金/法律費用時，倘被保險人以其信用卡或由其親屬向本公司交付所需金額及處理費，特約服務機構將為其安排代轉事宜。

上述第(1)項至第(3)項所列服務，僅提供推薦或協助安排，因此產生之一切費用均由被保險人負擔，與本公司及特約服務機構均無涉。

### 【證明文件】

第九條 被保險人應協助本公司及特約服務機構取得緊急援助費用之有關證明文件及收據，以處理有關帳務及清償事宜。因取得前開證明文件及收據所生之費用，由本公司負擔。

### 【除外責任】

第十條 若被保險人遭遇緊急事故之地點為特約服務機構服務範圍所不及之戰區或偏遠地區時，特約服務機構不負責費用給付或代墊的責任，但仍提供諮詢服務。

倘被保險人因下列原因遭遇緊急事故，本公司及特約服務機構不負責提供醫療服務及法律援助之責任：

1. 被保險人之故意行為或犯罪行為。
2. 事故發生時被保險人已逾八十五歲者，因該事故所生之一切費用。
3. 以獲得海外地區醫療為目的而離開台灣地區者。
4. 被保險人於國內所發生之一切事故。
5. 參加特技表演、各項運動/車輛比賽之集訓競賽期間或表演期間。
6. 參與鬥毆（但被保險人之自衛行為不在此限）。
7. 因原子或核子能裝置所引起的爆炸、灼熱、輻射或污染。
8. 懷孕、流產或分娩（但因意外傷害或病理性所致之流產、分娩，不在此限）。
9. 因情緒、精神或心理疾病所致之緊急事故。
10. 自殘、自殺（包括自殺未遂）、藥癮、使用過量藥物或因麻醉、酗酒所致之緊急事故。
11. 不符當地醫療法規之人員所為或所指揮之醫療行為所生之一切費用。
12. 非以購票乘客身份搭乘交通工具、或搭乘非經當地政府登記許可之民用飛行客機者。
13. 被保險人、其親屬或其指定之代表人，未通知特約服務機構或經特約服務機構書面同意，自行處理緊急事故所生之費用，本公司及特約服務機構不負任何責任及補償義務。
14. 經特約服務機構專屬醫師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：
  - (1) 可於當地獲得充分醫療照顧。
  - (2) 可回國後再行就醫。
  - (3) 可在無醫療伴護之情況下繼續旅遊之行程。
15. 因被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人疏於或延遲通知等不可歸責於特約服務機構之事由，致特約服務機構之援助行動延誤或無法進行者。
16. 如果被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人對於已確定就醫後返國之日期要求改變時，不論提前或延後，特約服務機構對此不負任何法律責任。

但若特約服務機構因當時情況緊急或應被保險人需求而提供緊急援助服務時，所有費用由被保險人自行負擔，本公司不負擔任何費用。

### 【不可抗力之免責事由】

第十一條 若因罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突（不論是否正式宣戰）、內亂、內戰、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、群眾騷擾、政治或行政干預、飛航限制、輻射能或其他諸如颱風、水災、地震或海嘯等不可抗力之事由，使特約服務機構之援助行動延誤或無法進行者，本公司及特約服務機構不負法律責任。案件處理涉及特約服務機構須取得相關單位之授權情況下方可進行者，授權取得與否非特約服務機構所能掌控。

**【服務對象之限制】**

第十二條 除本辦法另有規定外，本辦法所列之服務僅限於被保險人本人使用，不得轉讓予第三人。

**【本辦法之修改或終止】**

第十三條 本服務係由本公司無償提供予被保險人，若因故致有修改本辦法之必要時，本公司得修改或終止本辦法，並於本公司網站公告，不另行通知。

**【終止使用本辦法之事由】**

第十四條 若有下列情形之一者，本服務辦法所提供之各項服務，自本公司或特約服務機構知悉該情形發生時自動終止，已產生之第三人費用，應由被保險人負賠償之責：

1. 被保險人之詐欺行為或不實陳述。
2. 被保險人違反第十二條規定而將本辦法所列之各項服務讓予第三人使用者。

**【法律責任】**

第十五條 特約服務機構、特約服務機構所安排之「服務提供者」（包括但不限於醫院、診所、醫師及其他專業人員）、該機構之所屬人員及該提供者之所屬人員，其行為由各行為人自行負法律責任，本公司對其行為不負任何責任。

被保險人不得因服務所致之間接傷害或損失向本公司或特約服務機構為任何主張或請求。

**【準據法與管轄法院】**

第十六條 如因本辦法涉訟時，當事人同意以中華民國法律為準據法及台灣台北地方法院為第一審管轄法院。