



# 友邦代理專用保險代理手冊

## 目錄

1 關於蘇黎世保險集團	1
2 代理領袖的工作守則	1
3 如何與蘇黎世一般保險合作？	1 - 2
4 更改現任中介人的程序	2
5 登記代理專享禮遇	2
6 報價資料清單	3 - 4
7 索償資料清單	5 - 9
8 主要聯絡人	

## 關於蘇黎世保險集團

蘇黎世保險集團是一家全球領先的多險種保險公司，其全球網絡的分支機構和辦事處遍佈歐洲、北美洲、拉丁美洲、亞太和中東等地區。蘇黎世現有僱員逾 55,000 名，為客戶提供各種一般保險產品及服務。公司客戶包括遍及 170 多個國家的個人、大中小型企業及跨國公司。

我們的業務和風險狀況非常穩健，信貸評級為 AA-(標普)。2014 年集團錄得 46 億美元的營業利潤，當中逾半來自一般保險業務。

蘇黎世一直傳承著幫助客戶瞭解及預防風險的使命。自 1872 年起，我們憑藉專業知識和豐富經驗，為客戶最珍愛的人和事帶來最佳的保障。這正是蘇黎世品牌的使命和不朽的理念，亦是我們品牌不變的真諦和意義所在。

### 蘇黎世一般保險的香港業務

蘇黎世早於 1961 年在香港開辦一般保險業務。時至今日，按毛保費計算我們在本港一般保險市場排名第二\*，而多種保險業務均在市場中佔領先地位。

憑藉在卓越核保及技術上的高度專注，我們為商業、企業和中小企客戶提供度身訂造的專業方案，同時為個人客戶提供全面的個人保險產品。

\* 來源：保險業監理處，按毛保費計算，2014 年。

## 代理領袖的工作守則

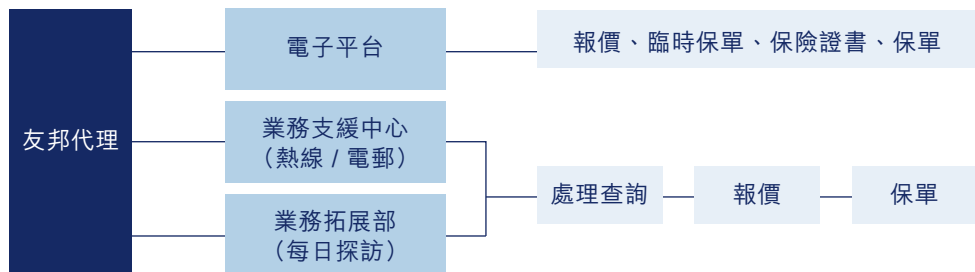
### 區域總監及直屬主管的職責：

- 2.1 所有代理均必須成功在保險代理登記委員會登記為蘇黎世一般保險持牌代理，方可參與蘇黎世計劃。
- 2.2 友邦代理必須如上所述成功登記為蘇黎世保險代理，方可領取蘇黎世計劃下的佣金。
- 2.3 區域總監應負責向蘇黎世妥善遞交下列資料，並且確保當中所載的代理登記詳情正確。
  - (i) 新登記所需文件：
    - a. 新入職蘇黎世代理申請表；
    - b. 香港保險業聯會登記申請表 — 個人代理登記申請表 A 及 A-C；
    - c. 香港保險業聯會續期登記申請表 — 個人代理登記申請表 A-R；
    - d. 友邦申請登記其他保險公司之一般保險業務表格
  - (ii) 其他文件：
    - a. 終止代理關係；
    - b. 銷售代理晉升 / 降級至區域總監或直屬主管；
    - c. 區域上的任何層級變動 (如有)。

## 如何與蘇黎世一般保險合作？

### 蘇黎世 / 友邦代理直接營運模式

- 3.1 友邦代理可使用我們的電子平台取得報價、臨時保單、保險證書及簽發保單。
- 3.2 友邦代理可致電我們的業務支援中心索取報價、批單及作一般查詢。  
(區域總監熱線：+852 2968 2368/ 其他代理熱線：+852 2968 2398)
- 3.3 友邦代理可發電郵到我們指定的電郵信箱索取報價、批單及作一般查詢。  
(電郵地址：ia.bcc@hk.zurich.com)
- 3.4 我們的業務發展部人員每日均會到訪代理分支辦事處與友邦代理會面。



透過電子平台銷售的產品包括：  
旅遊及私家汽車

## 更改現任中介人的程序

- 4.1 假如任何銷售代理並非蘇黎世現有保單的現任代理，以致出現銷售渠道衝突，蘇黎世會基於下列條件同意向銷售代理提供報價：
- 4.1.1 如屬個人業務，銷售代理應在保單續期之前請保單持有人簽發委任書，提交蘇黎世以作證明；
- 4.1.2 如屬任何類別的商業業務
- 銷售代理應請保單持有人發出委任書：
    - 委任書必須採用蘇黎世指定的格式，並由保單持有人的正式授權簽署方簽署作實。為免存疑，正式授權簽署方指行政總裁、財務總監、風險管理主任、總經理、首席會計師、東主或其他具有同等資格的適當高級人員；
    - 採用蘇黎世保險投保書 / 申請表填報的最新核保資料。
  - 符合上述條件後，蘇黎世將向銷售代理發出報價條款。
  - 代理取得由保單持有人正式授權簽署方簽發的委任書。
  - 如須最後釐清業務應歸屬於哪一個銷售渠道，保單持有人所簽發委任指示載明的最終授權將作終論。

## 登記代理專享禮遇

- 5.1 登記費用的全數贊助，及
- 5.2 指定保險計劃折扣優惠或免費保障，包括：
- 高達 1,000,000 港元的個人意外死亡及永久傷殘保障
  - 家居財物保險計劃基本保障之 50% 永久保費折扣
  - 個人全年旅遊保險計劃之 35% 永久保費折扣
  - 私家車綜合保險計劃之 70% 永久保費折扣及私家車第三者保險計劃之 50% 永久保費折扣
  - 僱傭保險計劃之 45% 永久保費折扣
  - 個人意外保險計劃之 40% 永久保費折扣

可享以上禮遇的合資格人士包括：

- 已登記成為蘇黎世獲委任一般保險產品代理之友邦代理；已登記成為蘇黎世獲委任一般保險產品代理之友邦員工。
- 透過以上禮遇購買之保險計劃，其保單持有人必須為以上列明之合資格人士，而家居財物及僱傭保險計劃之保單持有人則可為合資格人士之配偶。
- 現已持有該蘇黎世保險計劃保單之合資格人士，只能於續保時享有相關禮遇。
- 每位合資格人士每年只可享用以上各項禮遇一次。

## 報價資料清單

### 報價所需的一般資料

- 投保人
- 業務性質
- 投保日期
- 過去三年索償記錄

### 財產保險

- 投保額
- 投保類別 (例如：樓宇結構、財物、存貨等)
- 投保地址資料 (例如：地址、樓齡、消防設備 (如有) 及防盜設備 (如有) 等)

### 家居保險

- 投保地址
- 建築面積 / 實用面積
- 樓宇類型 (多層大廈 / 村屋 / 獨立屋)
- 樓齡
- 額外設施 (居所的花園 / 天台 / 停車場 / 私人泳池)

### 汽車保險

#### I. 車輛資料

- 投保額 (適用於綜合保險)
- 廠名及型號
- 製造年份
- 汽缸容量 (私家車) / 噸數 (貨車)
- 無索償折扣
- 車身類型

#### II. 駕駛者資料

- 駕駛者職業或業務性質
- 駕駛者年齡
- 駕駛經驗
- 過去兩年之扣分紀錄 (如有)

## 報價資料清單 (續)

### 僱員補償保險

- 僱員職業
- 僱員薪金
- 僱員人數

### 責任保險

- 投保地址
- 責任限額
- 於投保地址內之僱員人數

### 短期團體人身意外保險

- 投保活動詳情
- 投保活動進行地點
- 參與人數
- 參與人類別
- 年齡限制
- 投保額
  - 意外死亡及永久傷殘
  - 意外醫療費用

備註：以上為報價之基本所需資料。蘇黎世保險有限公司會就個別個案要求額外資料以作核保之用。

## 索償資料清單

### 財產索償

- 如遇遺失 / 盜竊事故，建議立即報警
- 盡量為意外現場情況 / 損毀物品拍照
- 接獲通知後，本公司會根據情況而考慮會否委派公證行人員到場視察
- 填妥財產保險索償申請表
- 提供所有有關文件  
例如：遺失 / 損毀物品的正本單據、維修報價單、警察報告、大廈管理公司事故報告、有關賬目 / 存貨物品記錄、最後裝修記錄等
- 在未經本公司同意前，切勿棄置任何已損毀物品

### 法律責任索償

- 不要對第三者承認、否認或談判
- 將任何第三者文件送交本公司，勿作回應
- 填妥公共 / 產品責任意外報告書
- 提供所有有關文件  
例如：有關現場及財物損毀情況或身體受傷的程度的照片、大廈管理公司事故報告、第三者索償信件 / 文件 / 傳票 / 法律文件等

## 索償資料清單 (續)

### 勞工保險索償

- 如遇嚴重事故 (如死亡個案、截肢)，建議立即報警
- 填妥表格 2、表格 2A (職業病) 或表格 2B (不多於三天病假之工傷個案)，並於事發後 14 日內呈交予勞工處及本公司
- 提供所有有關文件  
例如：有關意外地點的照片、僱主、大廈管理公司及 / 或目擊者的意外事故報告、受傷僱員索償信件 / 文件 (如有)、警察 / 勞工處調查報告 (如有)、正本病假紙及醫療費用收據等
- 提交由勞工處發出之**正本**表格 5/6/7/9
- 切勿回應索償者律師代表及盡快將有關傳票 / 法律文件交予本公司

### 個人意外及醫療索償

- 填妥受傷索償表格 / 醫療賠償申請表
- 提供所有有關文件正本
  1. 意外死亡
    - 死亡證、遺產管理書或遺囑認證書
    - 法庭宣佈假定死亡 (失蹤事件)
  2. 永久傷殘
    - 註冊醫生發出之有關損傷 / 傷殘程度證明
  3. 醫療費用
    - 註冊醫生 / 跌打 / 針灸師診斷證明，包括投保人姓名、症狀、診治日期及診金等
    - 詳列各項費用之醫院賬單
    - 出院紙

## 索償資料清單 (續)

### 汽車索償

- 立即通知保險公司
- 填妥汽車意外報告表格及同意信
- 提供所有有關文件  
例如：肇事司機的駕駛執照及香港身份證副本、受保汽車的汽車登記文件 (雙面) 副本及維修報價單 (如適用) 等
- 將所有第三者發出的通信及或警方傳票交給保險公司處理

### 旅遊索償

- 於可能導致索償的事件發生後 30 天內通知保險公司
- 填妥賠償申請表
- 提供所有有關文件

### 醫療費用

- ✓ 經醫生證明的診斷及治療，包括受保人的姓名、症狀、診治日期及收據
- ✓ 詳列各項費用之診所或醫院正本賬單

### 個人意外

- ✓ 醫生簽發的證明書，證明傷殘的嚴重程度
- ✓ 如適用者，提供警方報告

### 意外死亡 / 身故恩恤金

- ✓ 死亡證
- ✓ 法醫官報告
- ✓ (如屬失蹤) 因所乘搭的交通工具發生沉沒或撞毀，引致法院宣佈受保人假設死亡的證明或以致屍體失蹤一年的證明文件

## 索償資料清單 (續)

### 行李保障、個人現金、旅遊證件及 / 或旅行票遺失

- ✓ 收據，包括遺失或損壞物件之購買日期、價格、型號及類別
- ✓ 收據，包括遺失或損壞物件之購買日期、價格、型號及類別
- ✓ 警方報告 ( 必須於事發後 24 小時內發出 )
- ✓ 致旅行社票簽發機構之遺失通知書副本 ( 必須於事發後 24 小時內發出 )

### 信用卡保障

- ✓ 以信用卡簽賬的持卡人存根、票據、單據及 / 或付款收據

### 因爆竊而損失家居物品

- ✓ 收據包括遺失或損壞物品的購買日期、價格、型號及類別
- ✓ 警方報告 ( 必須於受保旅程結束後 24 小時內發出 )

### 個人責任

- ✓ 事發或事件經過及聲明 ( 未經保險公司書面同意，不得承認責任或作出解決或協議 )
- ✓ 就事發或事件收到的所有有關文件 ( 包括任何法院傳票副本、所有法院文件、律師函件及其他法律往來文件 )

### 旅程延誤

- ✓ 提交正式文件如航空公司的延誤報告 / 公共交通工具機構所發出的正式文件，包括日期、時間及延誤的時間、未使用原定行程表及票據、為抵達預先計劃目的地而更改行程的票據
- ✓ 如索償因旅程延誤引致之更改行程費用需額外提交：由公共交通工具機構所發出購票的實際費用的正本收據
- ✓ 如索償因旅程延誤引致之額外酒店費用需額外提交：由酒店所發出住宿的實際費用的正本收據

## 索償資料清單 (續)

### 行李延誤津貼

- ✓ 提交正式文件如航空公司的財物紊亂報告 / 公共交通工具機構所發出的正式文件，包括日期、時間及延誤的時間

### 取消或縮短行程或缺席特別活動保障

- ✓ 所有賬單、收據、代用券、信用卡繳費單或呈交實際的門票
- ✓ 經醫生證明的診斷及治療，包括受保人 / 直系親屬 / 同行人士的姓名、症狀、診治日期及收據
- ✓ 證人 / 陪審員傳票或傳召出庭令或隔離檢疫之文件
- ✓ 受保人的主要居所損毀證明
- ✓ 提交公共交通工具機構所發出的正式文件證明其機械及 / 或電路故障，並包括日期及時間

### 遺失之信用卡被盜用

- ✓ 警方報告 ( 必須於事發後 24 小時內發出 )
- ✓ 顧客存留之信用卡購物收據、賬單、發票及 / 或付款收據

### 租車自負額保障

- ✓ 租車合約之副本
- ✓ 已詳細列出保障範圍及自負額的出租車輛的汽車綜合保險副本
- ✓ 由租車公司及 / 或警方有關事故之報告，該報告需詳細列明事故的明細
- ✓ 由租車公司發出有關租用該車輛之正式收據

備註：

1. 以上內容只供參考之用。
2. 除上述所列明的文件及資料外，本公司或會要求閣下提供進一步之文件及其他有關的資料，以作賠償審核用途。

# 主要聯絡人

## 業務拓展部

### 龐景賢 (Jover)

高級顧問

蘇黎世保險有限公司

電話：+852 2977 0303

電郵地址：jover.pong@hk.zurich.com

地址：香港港島東華蘭路 18 號港島東中心 25-26 樓

### 李文基 (Gary)

業務發展經理

蘇黎世保險有限公司

電話：+852 2977 0280

電郵地址：gary.lee@hk.zurich.com

## 業務支援中心

區域總監熱線：+852 2968 2368

其他代理熱線：+852 2968 2398

電郵地址：ia.bcc@hk.zurich.com

## 代理管理部

電話：+852 2977 0668 / +852 2977 0345

電郵地址：agency.admin@hk.zurich.com

地址：香港港島東華蘭路 18 號港島東中心 25-26 樓