

2019年8月15日

溫馨提示：關於近日香港國際機場暫停航班登記服務對旅遊保障的顧客查詢

這幾天我們收到不少 AXA 安盛旅遊保險客戶查詢因 8 月 12-13 日香港國際機場暫停航班登記服務而衍生的保險理賠問題。我們明白到客戶的關注，本著以客為本的精神，我們現有以下特別安排，期望讓客戶感到安心。

AXA 安盛現時在市場上共提供兩個旅遊保險計劃，分別為 AXA 安盛「卓越」優遊樂和「旅遊萬全保」。

在 AXA 安盛「卓越」優遊樂計劃下，如客戶遇到類似事件，並已在事件發生前購買旅遊保險，我們會就客戶因事件引起的旅程延誤/更改行程/行程誤點等情況按保單條款作出賠償。基於相同原則，我們會為受到香港國際機場暫停航班登記服務事件所影響的客戶作出相應賠償。

而另一個正透過滙豐銷售的「旅遊萬全保」計劃，原本計劃內並沒有包括因類似事件而導致旅程延誤(如現金津貼/更改行程費用/另購交通票費用, 如適用)等情況的賠償條款，但考慮到客戶需要，AXA 安盛與滙豐特別決定上述理賠安排亦同樣適用於 8 月 12-13 日香港國際機場暫停航班登記服務事件發生前已購買了「旅遊萬全保」的客戶，包括從香港出發及返回香港的旅程，實際賠償額會按保單條款而定。

同時，AXA 安盛與滙豐致力提升產品及服務，會儘快將上述突發情況正式納入「旅遊萬全保」的賠償範圍內，為客戶帶來更全面的旅遊保障。在進一步公布產品升級之前，客戶可因應相同機場突發情況而繼續獲得上述的特別安排。

AXA 安盛會一如既往提供優質服務，客戶如有查詢，請致電客戶服務熱線 3070-5016 或電郵查詢：

AXA 安盛「卓越」優遊樂：axagi@axa.com.hk

滙豐「旅遊萬全保」：axa.bank.gi@axa.com.hk