



汇丰人寿保险有限公司

服务热线：400-820-8363

联系地址：中国（上海）自由贸易试验区世纪大道8号汇丰银行大楼20楼2002单元，21楼2101单元

刊发：本宣传资料由汇丰人寿保险有限公司统一印刷 序列号：INSH-CMKTG-231219

注意事项：

1. 本服务手册旨在帮助您更好地理解汇丰汇悦寰球高端医疗保险（以下简称“保险合同”）在保险合同有效期内可提供的相关理赔服务、全球紧急救援、健康管理服务内容并为您提供具体使用指引，请您仔细阅读本服务手册并特别注意其中加粗的部分。**本服务手册的内容如与保险合同条款不一致的，以保险合同条款为准。**
2. 请您仔细阅读保险合同中有关我们提供的保险责任、健康管理服务和免除责任等相关条款，**特别是保障区域、年度免赔额、保险金额、昂贵医院、预授权、免除责任、保险金申请和释义等相关内容。**
3. 为提供保险金理赔服务和健康管理服务之目的，我们（及我们授权的第三方服务机构）将从任何医生、医疗机构、药剂师、雇主、工会、机构或人士处收集客户本人、被保险人的健康信息（包括但不限于健康情况、医嘱、诊疗病例、既往病史等相关资料），且未经您书面同意，不会披露给其他第三方或用于任何其他用途。
4. 在使用具体服务前，请务必确认您的保险合同是否处于有效状态。
5. 如被保险人为未成年人，应由保险合同的投保人或被保险人的监护人提出相关就诊和服务申请。

汇丰汇悦寰球高端医疗保险 服务手册



欢迎您通过扫描二维码关注汇丰人寿官方微信号，以获取有关保险产品和服务的更多资讯。



公司介绍	01
保障计划介绍	03
高端医疗卡	05
理赔相关	
预授权	07
网络医院内的就医、理赔服务	09
中国境内	11
中国港澳台地区	13
亚洲	15
其他国家和地区(除美国)	17
非网络医院的就医、理赔服务	19
全球紧急救援	21
服务介绍	
线上服务	23
健康管理服务概览	24
视频咨询	25
第二诊疗预约安排	27
MDT 多学科会诊意见	29
客户服务中心	31

联系方式

您可以通过以下途径进行保险产品责任查询、就医咨询、就诊预约、直付服务申请、理赔查询、预授权申请、全球紧急救援和健康管理服务申请。

专属服务热线

值得信赖的呼叫中心365天24小时全天候不停歇地竭诚为您服务，支持中英双语服务。

7*24 小时专属服务热线 (第三方热线)	+86 21 6060 5182
电子邮件	medical-service@hsbc.com.cn
微信公众号	汇丰人寿微信公众号 - 汇服务 - 健康医疗险相关服务 - 高端医疗服务

联系地址

汇丰人寿服务机构*：万欣和（上海）企业服务有限公司（“MSH”或“万欣和”）作为汇丰人寿的授权服务机构，将协助客户在汇丰人寿合作服务网络内的医疗机构（“网络医院”）内提供便捷的医疗服务。

MSH地址：上海市浦东新区峨山路91弄陆家嘴软件园9号楼北塔5层，邮编：200127

公司介绍

我们是谁

汇丰人寿提供优质保险产品与服务，覆盖保障、退休养老、子女教育、财富增值与传承。汇丰集团保险业务在全球 10 个国家和地区（中国内地、中国香港、中国澳门、新加坡、印度*、法国、英国、马耳他、墨西哥和阿根廷）开展业务。

* 通过我们的合资企业 Canara HSBC Life Insurance

我们与汇丰

汇丰人寿隶属于全球最大的银行及金融服务机构之一汇丰集团。汇丰集团依托近 160 年的资源积淀、覆盖全球的服务网络。通过财富管理及个人银行、工商金融、环球银行及资本市场 3 大环球业务。

汇丰集团：始于1865 跨越3个世纪

汇丰集团始创于中国，基于对本地市场的深刻认知，不断创造优质服务，如今作为全球最大的银行及金融服务机构之一，已拥有近 160 年的财富管理、保险和银行服务经验，环球服务更是深得客户信赖。

我们通过三大环球业务：财富管理及个人银行、工商金融、环球银行及资本市场，为超过 3,900 万名客户提供服务。我们的业务网络遍及欧洲、亚洲、中东及非洲、北美和拉美，覆盖全球 60 多个国家和地区。

汇丰保险隶属汇丰集团旗下。我们拥有数十年的专业经验及强大的承保能力，致力于协助您规划适合的财富与保障。同属汇丰集团旗下的汇丰中国已跻身为中国最大的外资银行，不仅充分契合国际商贸需求，亦是在内地投资最多的外资机构之一，凭借对中国内地市场的深入了解及国际金融服务专业经验，汇丰可为客户提供广泛的金融、保险与银行服务。我们的保险团队在业界以高效严谨、实力卓越著称，更兼备雄厚的财务实力以及充足的偿付能力，褒受标准普尔和 A.M. Best 等国际知名评级机构的肯定。



保障计划简介

保障计划	神州A	神州B	神州C	国际A	国际B
保障区域	中国境内	中国境内	中国境内	全球（除美国）	全球（除美国）
保险金额	500万元	500万元	600万元	800万元	800万元
年度免赔额		可选择10,000元或0元（保险条款另有约定的除外）			
医疗机构的选择	不包含 昂贵医院	不包含 昂贵医院	包含 昂贵医院	不包含 昂贵医院	包含 昂贵医院
保险责任					
给付比例或给付限额					
一般住院费用 补偿金	1、床位费		全额		
	2、膳食费		全额		
	3、药品费		全额		
	4、住院杂费		全额		
	5、护理费		全额		
	6、检查检验费		全额		
	7、治疗费		全额		
	8、医生诊疗费		全额		
	9、救护车费		全额		
	10、重症监护病房费		全额		
	11、住院陪床费		全额		
	12、物理治疗费		全额		
	13、替代疗法费		全额		
	14、中医治疗费		全额		
	15、常规手术费		全额		
	16、重建手术费		13万元（每次意外伤害或疾病）		
	17、医疗设备费，包括以下3项费用		-		
	17.1、内置医疗设备		全额		
	17.2、外置医疗设备		8万元（每次手术或同一种疾病）		
	17.3、重建装置和重建材料		8万元（每次手术）		
	18、康复治疗费		6.5万元		
19、疾病终末期关怀费		6.5万元			
20、艾滋病/感染艾滋病病毒住院治疗费		等待期180日，20万元			
21、精神疾病住院治疗费		等待期180日，3.5万元			
延伸医疗费用 补偿金	1、手术后家中看护费		全额		
	2、恶性肿瘤靶向药物基因检测费	3万元	3万元	5万元	3万元 5万元
	3、院外特定药品医药费		全额		
	4、质子重离子医疗费		全额		
指定门急诊费用 补偿金	1、住院前后门急诊费		全额		
	2、特殊门诊医疗费		全额		
	3、门急诊手术医疗费		全额（其中，医疗设备费用限额参见保险条款备注5）		
	4、门诊手术前后门急诊费		全额		
紧急费用补偿金	1、意外急症门急诊费		全额		
	2、意外紧急牙齿门急诊费		全额		
	3、全球紧急救援费		限额80万		

保障计划	神州A	神州B	神州C	国际A	国际B
保险责任					
给付比例或给付限额					
一般门急诊费用 补偿金	1、基本门急诊费	-	50次		
	1.1、医生诊疗费	-	全额		
	1.2、检查检验费	-	全额		
	1.3、治疗费	-	全额		
	1.4、药品费	-	全额		
	2、精神疾病门急诊费	-	等待期180日，8,000元		
特色门急诊费用 补偿金	1、物理治疗费	-	-	限额6,500元	- 限额6,500元
	2、替代疗法费				
	3、中医治疗费				
牙科医疗补偿金	1、基本牙科治疗费	-	-	-	- 等待期90日， 给付比例80% 共限额8,000元
	2、重大牙科治疗费				
健康管理服务					
健康管理服务	1、视频咨询	✓	✓	✓	✓
	2、第二诊疗预约安排	中国境内	中国境内	中国境内	全球（除美国） 全球（除美国）
	3、MDT多学科会诊意见	-	中国境内 执业医师意见	中国境内 执业医师意见	中国境内 执业医师意见 全球（除美国） 执业医师意见

备注：

- 汇丰汇悦寰球高端医疗保险合同（以下简称“保险合同”）的币种为人民币（元）。
- 保险合同的年度免赔额不适用于（1）被保险人因患有保险合同约定的特定疾病在医疗机构接受治疗而导致的一般住院费用补偿金、延伸医疗费用补偿金、指定门急诊费用补偿金、紧急费用补偿金、一般门急诊费用补偿金和特色门急诊费用补偿金；（2）牙科医疗补偿金。
- 每项保险责任的给付都须满足上表单项比例、次数或限额，总赔付限额以保险金额为限。
- 除上表特别列明的等待期外，其他保险责任和健康管理服务的等待期为 30 日。
- 在保险合同的保险期间内，上述“一般住院费用补偿金”中的“17、医疗设备费”的“外置医疗设备”与上述“指定门急诊费用补偿金”的“3、门急诊手术医疗费”中的“外置医疗设备”合并计算，共计限额 8 万元（每次手术或同一种疾病）。上述“指定门急诊费用补偿金”的“3、门急诊手术医疗费”中的“重建装置和重建材料”每次手术给付金额以人民币 8 万元为限。
- 若投保人在上一保险期间届满前为被保险人重新申请投保合同时被保险人年满 66 周岁的，我们不再承担牙科医疗补偿金责任。
- 上表为保险合同各保障计划及健康管理服务概览，我们承担的保险责任以我们向投保人出具的保险单为准，详细内容及免责事由等以保险合同条款为准。
- 中国境内，指除中国香港特别行政区、澳门特别行政区以及台湾地区以外的中华人民共和国领土。

高端医疗卡

为了体现您作为汇丰汇悦寰球高端医疗保险(“汇悦寰球”)用户的尊贵身份,我们将根据您所选择的保障计划提供相应的高端医疗卡。卡面上印有就医服务的联系方式及您的个人信息,请务必妥善保管,并请您于网络医院就诊时,携带并出示您的高端医疗卡及有效身份证件,并按照本服务手册的相关指引,即可在保障计划范围内享受由我们为您直接付费的服务(“直付服务”)。

登录汇丰人寿微信公众号 - 汇服务 - 健康医疗险相关服务 - 高端医疗服务,即可查看您的电子卡。



尊享卡

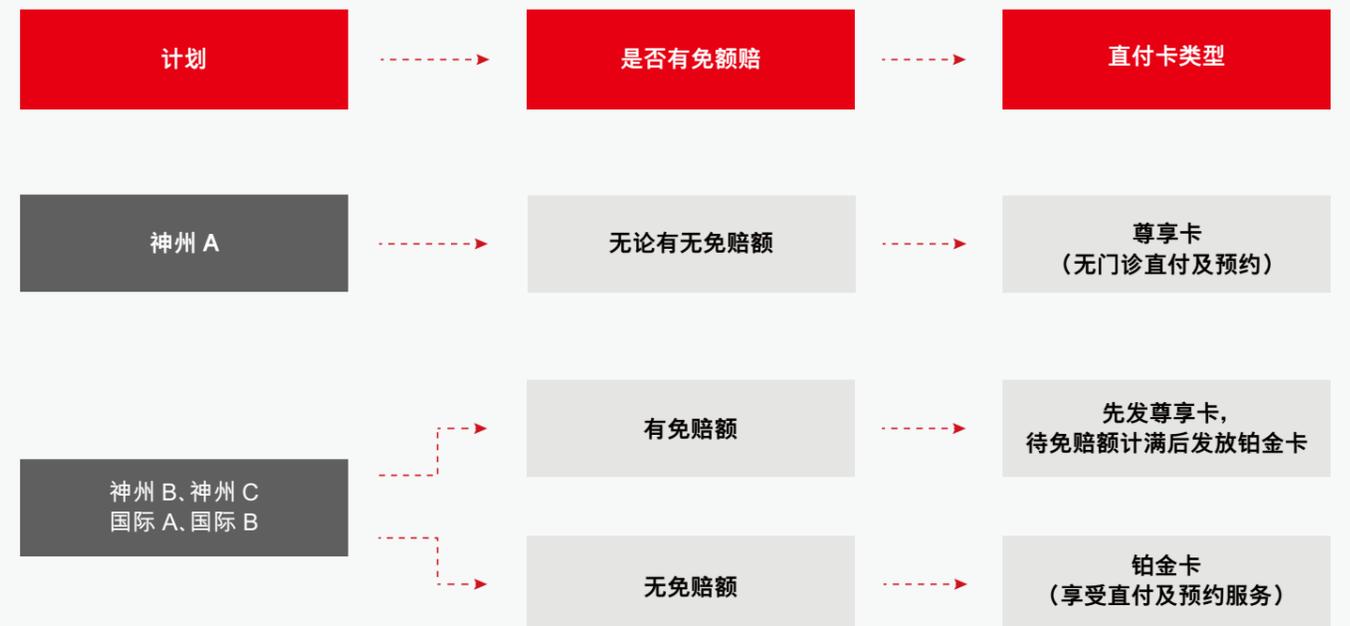


铂金卡



直付卡说明

如被保险人购买的是带有免赔额的保险计划,当保单年度内免赔额未抵扣完毕时,就诊时产生的医疗费用不受直付服务,需要被保险人现场自行支付医疗费用。



注意事项: 具体以汇丰汇悦寰球高端医疗保险合同条款为准。

预授权

何谓预授权（预先通知）

预授权申请可以让您了解：

您的治疗是否属于保
险责任

您的治疗是否有自付
额, 免赔额

是否有更合适的医院
或专家

需要预授权的项目

被保险人在接受下列任一治疗或服务之前，须在预定开始治疗日期前向我们的服务机构提交预授权书面申请并获得我们批准。如被保险人因故无法申请，请由家人代为申请：

- (1) 所有住院治疗或所有手术治疗（含门急诊手术）；
- (2) 首次门诊肾透析、门诊恶性肿瘤电疗、放疗或化疗治疗、首次器官移植后抗排异门诊治疗；
- (3) 预计单次就医超过8,000元人民币的药品、检查、治疗或医疗设备；
- (4) 康复治疗；
- (5) 手术后家中看护；
- (6) 疾病终末期关怀；
- (7) 艾滋病/感染艾滋病病毒住院治疗；
- (8) 精神疾病治疗；
- (9) 全球紧急救援；
- (10) 院外特定药品治疗；或
- (11) 质子重离子治疗。

紧急情况下，如被保险人未能提前通知的，被保险人须自接受下列医疗项目后48小时之内进行书面通知。

预授权流程

网络医院



医师推荐治疗方案



医院递交医学相关材料给
汇丰人寿



汇丰人寿服务机构确认事
先授权金额并告知医院

非网络医院



医师推荐治疗方案



请您的医生或医院填写事
先授权表格, 并准备医疗证
明文件
(如病例、检查结果等)



将所有文件发送到专属客
服邮箱提交



汇丰人寿服务机构确认您
的事先授权金额

温馨提醒：

我们建议您提前5个工作日（至少提前48小时）提交预授权申请。

如有紧急情况，请在接受治疗后的48小时内通知我们。

- 1: 如有特殊需要, 我们会需要您提交额外的医疗文件。
- 2: 在索赔审核期间, 如果所提供的医疗记录和发票与事先授权过程中所提供的不同, 其覆盖范围可能会有所不同。
- 3: 对于符合上述的治疗或服务, 无论在与我们合作的医疗服务网络内的医疗机构 (“网络医院”) 和非网络医院就诊均需要取得预授权的批准。
- 4: 未获得预授权批准的, 对于在网络医院发生的符合保险合同约定的医疗费用, 将可能无法享受直付服务。
- 5: 预授权不能保证全额理赔, 对于被保险人发生的费用超出或者不符合保险合同保险责任的部分, 我们不承担保险责任。



网络医院内的就医、理赔服务

汇悦寰球医疗网络

您可以自由选择保障计划内的医疗机构就诊，在您不确定选择哪家医院的情况下，可以考虑汇丰人寿合作的医疗服务网络（“网络医院”）。

在汇丰人寿合作的网络医院内，您可以享受高品质的就诊体验及直付服务。汇丰人寿合作的网络医院的直付服务可以省去您支付医疗费用后还需自行申请理赔的麻烦，为您提供更加便利的就诊体验。

网络医院内的预约、就诊流程

预约	就诊	提交理赔
<ul style="list-style-type: none"> ● 拨打 +86 21 6060 5182 进行电话预约 ● 登录微信汇丰人寿公众号 - 汇服务 - 健康医疗险相关服务 - 高端医疗服务 - 登录就诊服务，进行预约 	<ul style="list-style-type: none"> ● 有效身份证件 ● 高端医疗卡 ● 向医院导诊台索取一张理赔表，填写 A 面信息 	<ul style="list-style-type: none"> ● 被保险人与医院确认诊断 / 病历和发票费用属实 ● 支付必须的自付额

温馨提醒：

■ 我们建议您务必提前预约以保证流畅的就医体验。

1: 当您提交理赔资料时，还需要提交有效身份证件复印件。

2: 汇丰人寿合作的网络医院，他们仅仅为您提供方便的医疗服务，无法最终判断您的健康险计划是否能涵盖某些治疗项目。一般情况下，因为您的保险计划不涵盖某些治疗项目或您的相关理赔费用已经达到保险年度最高上限，您的某一保险直付医疗费用可能无法理赔。如遇此类情况，医院将直接与您结算。如果我们已经把您的就诊费用代为支付给医院，我们或我们的服务机构将会联系您并且请您及时退还这笔就诊费用。

3: 网络医院内的保险直付服务不等同于所有的治疗费用都可以被全额理赔。



网络医院介绍及就医提示

中国境内

我们在中国境内拥有广大的网络医院资源，共在70多个大、中城市，与多家医疗机构建立了直付医疗网络，其中涵盖国内公立医院的特需门诊部和国际部（三级甲等医院），国外诊所在华的分支机构及一些国际医疗设施。

这些机构遍布北京、上海、广州、深圳及其他主要城市如杭州、苏州等。

◆ 就医提示



请至少提前一个工作日预约，热门专家建议至少提前一周预约



如因故不能按时就诊，请至少提前一天取消预约。若未提前告知医院，今后则可能无保险预约和直付服务，部分医院会照收诊费（如您的保险方案有自付额，也会因此产生相应的自付额）。

◆ 其他规则



请带好就诊人的高端医疗卡 and 有效身份证件（身份证 / 护照 / 台胞证等的任何一样皆可）



尽量提前至少5-10分钟到达



若不能在预约的时间内就诊，则可能无法享受本次直付服务



在紧急情况下，或者由非直付途径就医或住院，请务必保存好病历，原始发票等供后期理赔使用

温馨提醒：

中国境内：指除中国香港特别行政区、澳门特别行政区以及台湾地区以外的中华人民共和国领土。



中国港澳台地区

我们在中国港澳台地区拥有广大的网络医院资源。在香港及澳门覆盖多家综合私家医院、诊所及直付医疗集团，与数千名全科及专科医生保持良好的合作关系。在台湾覆盖多家综合医院。



香港澳门地区

多家综合私家医院、诊所及直付医疗集团
数千名全科及专科医生



台湾地区

多家综合医院

◆ 就医提示



请提前预约



带好就诊人的高端医疗卡和有效身份证件
(身份证 / 护照 / 台胞证等的任何一样皆可)



在紧急情况下，或者由非直付途径就医或住院，请务必保存好病历，原始发票等供后期理赔使用

◆ 就医流程

1



登录汇丰人寿公众号或致电查询附近直付医院网点

2



致电预约

3



预约时需提供就诊人高端医疗卡及有效身份证件

4



就诊

亚洲地区

汇丰人寿服务机构在整个亚洲地区拥有庞大的网络医院和诊所遍布，在亚洲100多个城市拥有超过2,900家直付网络医院。



◆ 就医提示



请提前预约



带好就诊人的高端医疗卡和有效身份证件
(身份证 / 护照任何一样皆可)



在紧急情况下，或者由非直付途径就医或住院，请务必保存好病历，原始发票等供后期理赔使用

◆ 就医流程

1		2		3		4	
	登录汇丰人寿公众号或致电查询附近直付医院网点		致电预约		预约时需提供就诊人高端医疗卡及有效身份证件		就诊

其他国家和地区（除美国）

汇丰人寿服务机构目前在欧洲、中东、非洲建立了比较完善的直付医疗网络。在这些地区的直付网络医院与中国境内医院合作模式不同，大部分的直付服务必须经预授权核准，向医院发放担保函后方可直付。

因此目前只有在以下情况，可以申请直付服务：

手术或住院治疗，且费用超过400欧元或500美金。

对于门诊治疗，请先付款并按照理赔流程进行处理。



◆ 就医提示



请提前预约



带好就诊人的高端医疗卡和有效身份证件
(身份证 / 护照任何一样皆可)



在紧急情况下，或者由非直付途径就医或住院，请务必保存好病历，原始发票等供后期理赔使用

◆ 就医流程

1		请提前一周与我们联系获取附近直付医院列表	2		电话预约选定的直付医院	3		请告知我们您的就诊详情：日期，就诊要求，医生等信息
4		汇丰人寿的服务机构向直付医院和就诊人寄出担保函	5		预约时请出示您的高端医疗卡，有效身份证件以及担保函	6		就诊

非网络医院的就医、理赔服务

◆ 如何递交理赔



就诊, 并自行支付医疗金额



准备资料

填写完整并签名的理赔申请表

中国境内: 原始发票原件(含明细)

中国境外: 收据原件(含明细)

有效身份证件的复印件

处方(如有)- 需要药品名和药量

出院小结(住院)

医学记录(病例)



申请理赔

邮寄 / 微信公众号 / 亲临汇丰人寿各分公司客服中心递交



赔付完成

理赔材料收集齐后5-7个工作日

* 中国境内: 指除中国香港特别行政区、澳门特别行政区以及台湾地区以外的中华人民共和国领土。

* 中国境外: 指中国香港特别行政区、澳门特别行政区以及台湾地区, 和除中国以外的其他国家和地区。



◆ 申请理赔方式



微信公众号



亲临客服中心递交



邮寄

◆ 理赔结论争议申诉

如果您对理赔结果有异议, 请联系专属客服热线帮助您处理整个流程。您应该在收到理赔结果后60天内提出理赔申诉。**任何理赔申诉中, 您自行发起的医学资料调查所产生的费用均由您本人自行承担。**理赔申诉受理小组收到申诉后会审核您的案例并尽快给予答复。

温馨提醒:

超过人民币8,000元的理赔, 需请您将全部理赔资料原件寄送给我们, 如您需要退回原件, 请在理赔申请表上说明。

全球紧急救援

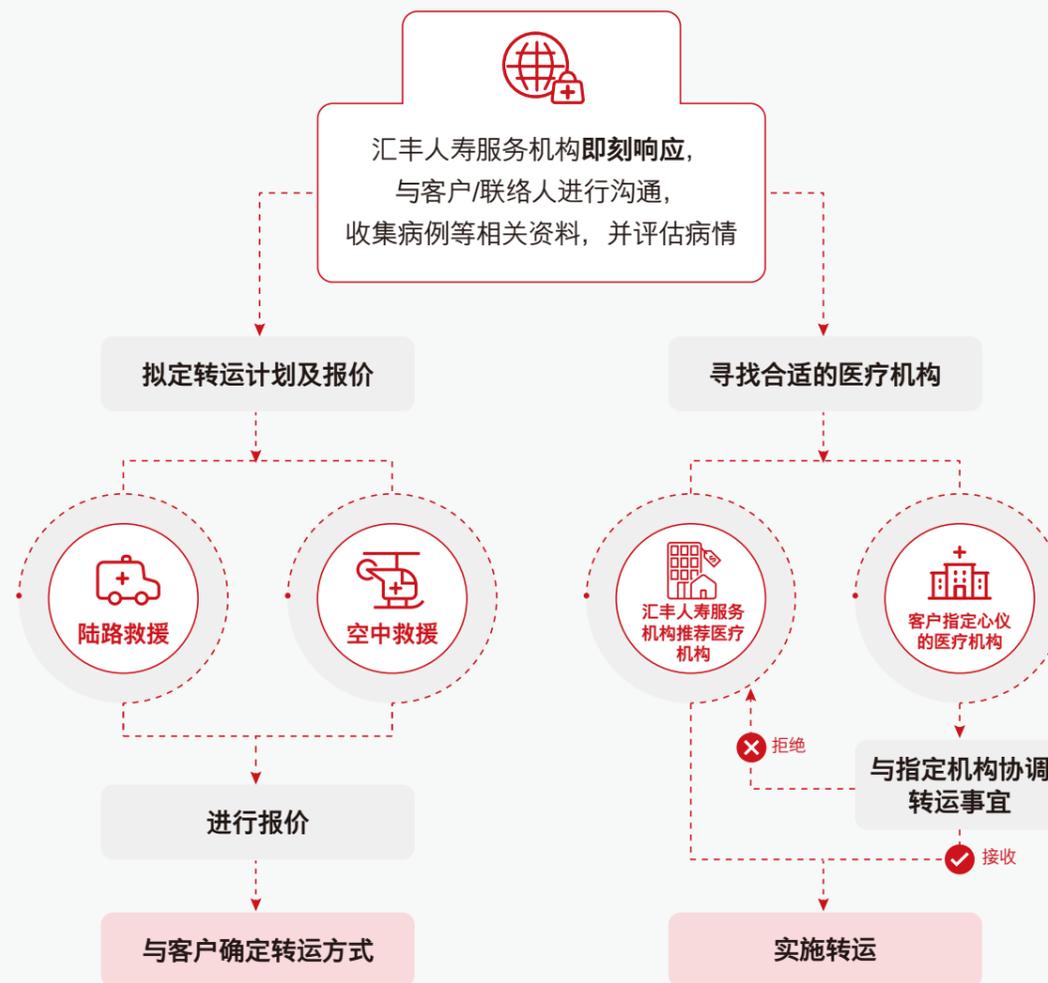
全球紧急救援服务热线: +86 21 6060 5182

我们提供的全球紧急救援服务包括:

- 紧急医疗运送
- 紧急医疗转运
- 未成年子女交通费用
- 遗体 / 骨灰运返或者安葬费用



其中, 紧急医疗转运费用的流程如下:



温馨提醒:

以上服务的地域要求、医疗机构和给付限额等详情, 请参见您的保险合同。

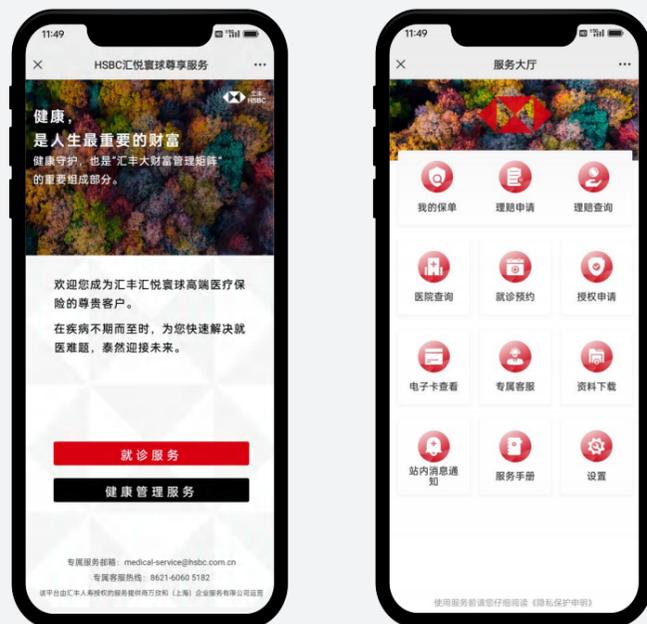
服务介绍

线上服务

汇服务-健康医疗险相关服务-
高端医疗服务



登陆方式
汇丰人寿 微信服务号



用户名: 高端医疗卡上的会员编号 (Member #)
初始密码: 被保险人的生日 (MMDDYYYY - 07301980)
建议在收到高端医疗卡后及时变更密码并妥善保存变更后的密码。

健康管理服务概览

作为汇悦寰球的尊贵客户, 不同保障计划下所享有的健康管理服务内容如下:

服务内容	神州A	神州B	神州C	国际A	国际B
视频咨询	✓	✓	✓	✓	✓
第二诊疗预约安排	中国境内	中国境内	中国境内	全球 (除美国)	全球 (除美国)
MDT多学科会诊意见	-	中国境内 执业医师意见	中国境内 执业医师意见	中国境内 执业医师意见	全球 (除美国) 执业医师意见

重要说明

服务内容	具体类型	服务对象	服务有效期	服务次数	服务等待期
视频咨询	视频咨询	被保险人本人	同保单有效期	不限次	同保单等待期
第二诊疗预约安排	中国境内 全球 (除美国)	被保险人本人	同保单有效期	不限次	同保单等待期
MDT多学科会诊意见	中国境内 全球 (除美国)	被保险人本人	同保单有效期	不限次	同保单等待期



视频咨询

我们为您提供专业的线上视频咨询服务，由全科医生提供视频以及图文在线咨询，如常见疾病、解读体检报告、进行慢病管理、母婴咨询等。

注意事项:

- 不适用于急症，生命体征不稳定，需要专科的病症。
- 视频咨询内容和建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方，不能作为诊断治疗依据。
- 视频咨询仅提供健康咨询及建议，不可被视为电话诊疗或120急救服务，亦不能被解释为要求任何接受咨询的客户施行或放弃任何医疗行为，实际疾病诊断及治疗请前往相关医疗机构进行。
- 登录方式（如用户名、密码）可通过通知函获取指引。



7*24 小时专属服务热线 +86 21 6060 5182

注:

1. 登陆方式(如用户名、初始密码)可通过**通知函**获取指引。请您留下**邮箱**, 以便收到相关指引。
2. 第四步: 您进入“全科”后, 8:00-20:00 选择日间问诊, 20:00-8:00 选择夜间问诊。
3. 第六步: 您添加结算方式时, 请选择“**自费**”, 点击“**优惠券**”后选择系统为您自动发放的券码, 并选择“**预约并支付**”完成预约。
4. 由于服务商系统设置原因, 您在咨询时需选择“**自费**”及“**优惠券**”, “**优惠券**”由系统自动为您发放, 咨询时您无需实际支付任何费用。
5. 以上操作如有任何问题, 您可随时联系 7*24 时专属客服热线 +86 21 6060 5182 获取帮助和指引。

第二诊疗预约安排

被保险人发生的符合保障计划范围的治疗，且已获得第一医疗意见的基础上，可协助您预约安排第三方医疗机构或专业医生的意见，便于您获得关于病情诊断或治疗的第二次专业建议。

如果您遇到:

- 临床诊断不确定或诊断意见不一致
- 重大疾病或复杂疾病的治疗方案不确定
- 是否做手术或手术方案不确定



我们将为您在您的网络医院范围内推荐最合适的专家进行第二次医学诊断



您拨打客服专线，提出需求

客服核实您的身份，记录您的需求及就医相关信息，包括不限于以下信息：就诊人姓名、证件号（如服务需要则提供证件原件）、联系方式、症状、诊断及治疗、国家（如保障区域内，海外需求）等信息



自您提交材料后，1个工作日内确认材料是否完整收集好您的齐全资料，并进行资料整理和初步翻译（如保障区域内，海外需求）

根据您的病例资料初步评估，精确分诊，并于3个工作日内推荐合适的专家，并请您确认（如不接受，重新推荐）



- ✓ 于您确认后7个工作日左右安排完成面诊
- ✓ 请您于就诊日当天准时面诊

服务结束后，客服在1个工作日内就服务满意度进行回访



7*24 小时专属服务热线 +86 21 6060 5182

MDT多学科会诊意见

针对被保险人反复就诊无法明确诊断或疗效不明显的疑难重症，在保障计划内，我们结合病症及主治医生的医学建议，向您推荐相关领域的三个或三个以上学科专家，多学科联合共同讨论治疗方案，并提供相关报告。



您拨打客服专线，提出需求



客服核实您的身份，记录您的需求及就医相关信息，包括不限于以下信息：就诊人姓名、证件号（如服务需要则提供证件原件）、联系方式、症状、诊断及治疗、国家（如保障区域内，海外需求）等信息



自您提交材料后，1个工作日内确认材料是否完整
收集好您的齐全资料、并进行资料整理，如属于反复就诊无法明确诊断或疗效不明显的疑难重症



- 根据您的病例资料初步评估，精确分诊，并于3个工作日内推荐合适的专家，并请您确认（如不接受，重新推荐）
- 于您确认后7个工作日左右安排完成MDT
- 医生就资料进行MDT咨询，若您有特别需要，也可依托在线工具安排与医生视频



MDT结束后5个工作日内提供MDT咨询报告一份
(如为全球(除美国)MDT, 则提供中文及外文各一份)

对于中国境内执业医生的MDT, 5个工作日内, 由一名主治医生为您提供报告解读

对于全球(除美国)执业医生MDT, 在5个工作日内, 由汇丰人寿授权的服务商提供报告解读。如您有进一步的问题, 在10个工作日内提出, 由服务商与专家沟通后回复

服务结束后, 客服在1个工作日内就服务满意度进行回访



7*24 小时专属服务热线 +86 21 6060 5182

联系我们

我们的客户服务中心配备有专业的客户服务人员，对您的查询，我们的服务人员都以“首问负责”的形式全程跟进，以实现我们“以客为尊”的服务理念。

服务时间：

周一至周五8:30-17:30，节假日除外

服务中心地址：

上海	中国（上海）自由贸易试验区世纪大道8号汇丰银行大楼21楼2101单元 邮政编码：200120
北京	中国北京市朝阳区东三环中路5号楼16层07-2、08单元 邮政编码：100022
广州	广东省广州市天河区天河路208号粤海天河城大厦24层07单元 邮政编码：510620
深圳	深圳市福田区中心四路1号嘉里建设广场第二层20层04单元 邮政编码：300050
杭州	浙江省杭州市江干区钱江路1366号华润大厦A座807单元 邮政编码：310020
成都	中国四川省成都市锦江区红星路三段1号国际金融中心一号办公楼39楼16、17单元 邮政编码：610021

投诉与建议

汇丰人寿致力为您提供最佳的专业服务，如果我们提供的服务仍未能满足您的需要，或您对我们的服务有任何不满，您可以：

- 亲临我们的客户服务中心或致函我们，我们会安排专门的客户服务人员为您服务。
- 致电我们的客户服务热线：400-820-8363
- 发送电邮至我们的客户服务邮箱：csinsh@hsbc.com.cn



我们承诺在收到您的投诉后：

1. 我们会遵守首问负责制。
2. 我们独立的调查团队会为您的投诉进行有关调查，以客观、公正的态度完成调查。
3. 我们会在5个工作日内向您回复投诉处理情况。
4. 我们会在投诉处理完成后的3个工作日内邀请您对投诉处理提供意见。