

常見問題

為您的疑問提供答案

1. 我會從電郵收到哪些 AXA iMotor 的保單文件？

您的安盛 AXA iMotor 的保單文件電郵應包括承保表、保險單內文的連結、保險證書、常見問題及發票。請細閱所有相關文件，以確保您了解保障範圍及所有可能適用的條款及細則條件。此外，保險證書應時刻存放於車內，作為保險證明。

2. 為何我尚未收到承保表？

如您尚未提供車輛登記號碼，投保時您只會在投保時收到保險證書。請於投保後 14 天內電郵至 axa.direct.gi@axa.com.hk 或致電 (852) 2523 3061 向我們提供車輛登記號碼。我們將於收妥車輛登記號碼後把承保表、更新的保險證書及其他相關文件電郵予您。

3. 我並非香港居民，能否投保 AXA iMotor 保單？

不可以。我們只接受持有有效香港身份證及香港駕駛執照的香港居民投保。

4. 我在投保後能否更改保單資料？

您可以更改保單資料（如增加記名司機），但保費、條款及細則可能會作出相應變動。您可電郵至 axa.direct.gi@axa.com.hk 或致電 (852) 2523 3061 與我們聯絡。

5. 甚麼是「無賠償折扣」？

如您從未根據保單提出索償，您便可享有「無賠償折扣」。如您在受保期間從未提出索償，可在續保時獲享 20% 至 60% 的保費折扣，詳情如下：

無索償保險期	無賠償折扣 (續保優惠)
一年	20%
連續兩年	30%
連續三年	40%
連續四年	50%
連續五年或以上	60%

如您 (不論就個人或第三者的損失) 在保險期內索償時獲享 40% 或以下的「無賠償折扣」, 您的「無賠償折扣」將於下一次續保時被取消, 並重設為 0%。

如您 (不論就個人或第三者的損失) 在保險期內索償時獲享 50% 或 60% 的「無賠償折扣」, 您的「無賠償折扣」將於下一次續保時分別降至 20% 或 30%。然而, 如您提出多於一次索償, 您的「無賠償折扣」將於下一次續保時被取消, 並重設為 0%。

6. 甚麼是「無賠償折扣」保障 (僅適用於綜合保險) ?

在「無賠償折扣」保障下, 如您在現有保險期內的索償總額不超過港幣 60,000 元或受保汽車合理市場值的 20% (以較低者為準), 您可在續保時獲享相同的「無賠償折扣」。然而, 如「無賠償折扣」因任何理由轉移至任何其他保險公司, 包括雙方不續保, 則「無賠償折扣」保障並不適用。另請注意, 視乎受保汽車而定, 您可能不符合「無賠償折扣」保障的資格。請參閱我們的報價平台了解詳情。

7. 甚麼是香港汽車保險局?

香港汽車保險局在肇事司機並無投保或下落不明、或有關的保險公司無償付能力的情況下, 為交通意外的傷者提供補償。

M.I.B. (「香港汽車保險局」) 為香港註冊成立的有限保證之法定機構。所有在香港簽發的汽車保險單必須根據保險費支付有關徵費予香港汽車保險局, 承保表內的保險費資料已包含及顯示有關徵費。

8. 為何投保時不需要提供投保額?

安盛致力確保為您的汽車提供最貼近其真正價值的保障, 因此, 您無需為汽車保險支付過多的保費。我們採用「市值」的承保概念, 以達到這個目的。

汽車的市值是指替換與您的汽車同款 (相同的牌子和型號及類似的汽車狀況、規格及車齡) 汽車所需的費用。您汽車的市值會隨著時間而改變, 正如其真正價值一樣。因此, 我們不需要計算一個假設的保額, 因為它將難以反映汽車的真正價值。當交通意外發生時, 我們以緊接於受保汽車發生意外之前的市值為基礎就您的汽車損失或毀壞作出賠償。

9. 甚麼是「墊底費」？哪些「墊底費」適用於我？

墊底費是指您須就索償支付的費用。在部份情況下，我們不會就您的索償作出全額賠償，因此，您須先行支付若干費用（即墊底費），然後由我們支付最高賠償額之內的其餘的索償金額（即賠償）。相關的墊底費取決於索償類別及意外發生時駕駛受保汽車的人士而定。

一般墊底費適用於受保汽車的損失或毀壞（僅適用於綜合保險）。第三者財產墊底費適用於就第三者財物損毀責任作出賠償的任何索償。年輕司機墊底費適用於意外發生時正在駕駛受保汽車而年齡二十五歲以下的人士。新牌司機墊底費適用於意外發生時正在駕駛受保汽車而持有有效駕駛執照兩年以下的人士。非記名司機墊底費適用於意外發生時正在駕駛受保汽車而沒有列明於承保表或保險證書上但獲得投保人授權駕駛受保汽車的任何人士。

盜竊損失墊底費適用於由任何因盜竊或企圖盜竊受保汽車而引致的索償。

如在意外發生時，受保司機為 25 歲以下、持有有效駕駛執照不足兩年，而且並非保單的記名司機，則年輕司機墊底費、新牌司機墊底費及非記名司機墊底費將同時適用，三項墊底費將累積計算，並與一般墊底費或第三者財產墊底費（如適用）一併計算。

10. 臨時代用車包括甚麼保障（僅適用於綜合保險）？

如受保汽車因交通意外而需維修及無法行駛超過 48 小時，或被盜竊後 48 小時內尚未尋獲，本公司將承擔 80% 的代用車輛費用，只要代用車輛的車廠和型號與受保汽車相同或相近。

11. 如我投保「第三者責任保險」並選擇附加保障項目「記名司機的人身意外」，所有記名司機都可獲得此附加保障嗎？

「第三者責任保險」的附加保障項目「記名司機的人身意外」只適用於在意外發生導致身體受傷時年齡介乎 18 至 70 歲的記名司機。

12. 我的保單可保障多少名記名司機？

保單可保障多至四名記名司機，包括一名主要駕駛者及三名其他駕駛者。

13. 我可否減少 AXA iMotor 保單的保障範圍？

不可以。一經選定保險計劃，閣下不得減少第三者責任保險或綜合保險的保障範圍，但您可為保單購買附加保障項目。

14. 我的保費在保險期及續保時是否保證不變？

保費乃根據多項因素計算，包括但不限於保障類別、您所選的附加保障、受保汽車及駕駛者特性。如上述因素出現變動，保費亦將作出調整。我們保留在需要時調整保費的權利。

15. 我如何管理 AXA iMotor 保單及續保？

如對保單有任何疑問，您可電郵至 axa.direct.qi@axa.com.hk or 或致電保險服務熱線 [\(852\) 2523 3061](tel:85225233061) 與我們聯絡。在保單屆滿前最少一個月，您將透過電郵收到續保通知，列載下一年度的保費及續保指示。

16. 我如何取消 AXA iMotor 保單？

您可隨時取消保單，惟須給予我們七天通知。如您在現有保險期內從未提出索償，並在取消日期當日或之前已將當時的保險證書交還給我們，我們將按比例發還您就剩餘保險期已繳付的保費。然而，如保費低於港幣 500 元（未計算汽車保險局 M.I.B.附加徵費），我們將不會就取消保單發還任何保費。

17. 發生意外時我應採取甚麼行動？

若發生交通意外，請緊記：

- 保持鎮定及立即報警；
- 記錄第三者司機的個人資料，包括姓名、聯絡電話及承保公司（如知悉）；
- 記錄第三者的車輛登記號碼；
- 記錄損毀狀況（拍照）；
- 如有目擊者，請記錄其姓名及聯絡電話；
- 如需要緊急協助，包括路邊緊急維修轉介服務[^]、拖車服務[^]、臨時代用車服務[^]、一般交通規例查詢及索償程序等諮詢，請致電 24 小時緊急服務熱線 [\(852\) 2851 1990](tel:85228511990)。
- 致電 24 小時意外諮詢熱線 [\(852\) 2851 1990](tel:85228511990)，安排安盛特許維修商為您提供維修服務；
- 盡快向我們提供所有資料；
- 如閣下收到任何信件、索償、令狀、法庭傳票或法律程序文件，請立即通知或轉交本公司。請勿自行回覆。

[^]僅適用於綜合保障

18. 甚麼是安盛特許維修服務（僅適用於綜合保險）？

安盛特許維修商是我們挑選出來的專業獨立汽車維修商，為您的汽車提供優質的維修服務。選用安盛特許維修商維修受保汽車，您亦可享有一系列的額外保障：

- 港幣 300 元交通津貼¹
- 補貼所需承擔之折舊率高達港幣 3,000 元^{1,2}
- 優先維修服務
- 安盛特許維修商提供的免費拖車服務
- 在還車前提供免費清潔服務
- 免費還車服務把已維修汽車送往雙方同意的地點
- 為安盛特許維修商維修的零件提供六個月維修保養

如有查詢，請聯絡 24 小時意外諮詢熱線 [\(852\) 2851 1990](tel:85228511990)。

¹ 不適用於更換擋風玻璃的賠償服務。

² 只適用於 (a) 在運輸署辦理受保汽車首次登記後五年內發生的損失；以及 (b) 須於受保汽車製造年份隨後一個公曆年內在運輸署辦理受保汽車首次登記。

19. 我如何提出索償？

為迅速處理閣下的索償，請提供以下文件：

- 已填妥及簽署的索償表格；
- 受保汽車的有效車輛登記文件副本（正、背面）；
- 受保駕駛者的香港身份證及駕駛執照副本；
- 由駕駛者簽署的個人資料（私隱）條例查閱資料要求表格及授權書；
- 車房的修理報價單（如適用）；
- 酒精呼氣測試結果表格副本（如適用）；
- 警方發出的文件，包括擬控告通知書、警方錄取的口供等；
- 任何第三者的文件、法庭傳票或令狀副本。

遞交方法：

1. 電郵至 motor.claims@axa.com.hk；
2. 傳真至 (852) 2285 6237；
3. 郵寄至香港黃竹坑黃竹坑道 38 號安盛匯 5 樓。

注意事項：

1. 請於發生意外七天內通知本公司；
2. 在未經本公司書面同意前，請勿向任何人士承認責任、作出要約、承諾或付款；
3. 如知道有關事故即將進行起訴、審訊或死因研訊，必須立即通知本公司。

客戶服務熱線：

如有任何查詢，請與我們聯絡：

有關保單保障查詢，請致電 [\(852\) 2523 3061](tel:852-2523-3061) 或電郵至 axa.direct.gi@axa.com.hk

有關一般索償查詢，請致電 [\(852\) 3070 5003](tel:852-3070-5003) 或電郵至 motor.claims@axa.com.hk

20. 我需要提交保單的列印本給運輸署及分期貸款公司，您可以提供保單的列印本嗎？

您將會通過電子郵件收到 AXA iMotor 的保單文件，其中包括承保表及保險證書。這些電子保單文件作用與列印本相同，您可以用於上述用途。