

孤兒保單自救手冊

幫你KO 99.9%孤兒單問題

簽約嗰陣話一生一世？有事嗰陣就搵唔到人？
結婚尚且可以離，打工都無話唔可以轉咗
會將你利益擺喺第一位，同你一生一世果個只有你自己
學識自救，起碼中咗伏都知可以點處理嘛。

目錄

1. <u>認識孤兒保單</u>	PAGE 3
2. <u>孤兒保單嘅風險同影響</u>	PAGE 6
3. <u>自行管理孤兒保單</u>	PAGE 8
4. <u>不同險種理賠注意事項</u>	PAGE 10
5. <u>保險公司聯繫方式</u>	PAGE 16
6. <u>數碼工具</u>	PAGE 19
7. <u>如何選擇合適顧問</u>	PAGE 22
8. <u>保護自身權益</u>	PAGE 25
9. <u>孤兒保單checklist</u>	PAGE 27

何謂孤兒保單？

一般理解上，孤兒保單係指你嘅保險代理（Agent）離職、轉行或解約後，無人繼續跟進你嘅保單，導致你需要自己處理保單相關事宜。

除上述情況外，亦有機會因個人原因雙方或單方不再聯絡，即使保單「服務提供者」——有權限在後台處理保單服務者——仍是你認識的人，但你不會透過他處理保單事宜，有Agent都同冇既一樣。



常見問題：

- 無Agent服務，索償或變更保單要點做？
 - 1. 用網上平台/客服熱線自行查閱保單資料
 - 2. 親身到客服中心查詢及要求服務
- 無人跟進會令保單失效或保障減少？
 - 如果無做自動轉帳，每次需要Agent提醒交保費，「欠交保費」有機會令保單失效；
 - 曾欠交保費有機會自動從保單現金價值貸款繳費，令保單不失效，但貸款部份有利息，需注意。
 - 保單保障同條款**不會**因為代理離職而改變，保險公司仍然有責任履行合約。
- 點知代理已經唔喺度？有無新代理接手？
 - 保險公司一般會書面通知客人新代理聯絡方式或保單行政如何處理；客人亦可主動聯繫保險公司，查詢保單狀態同新代理安排。

通常客人收到保險公司信件通知時，Agent已經完成離職手續，亦無權限回頭查看客人保單資料。所以如Agent事前無任何預告通知，客人好容易會有種被遺棄既感受，令「孤兒單」成為客人既集體陰影。

在此想重新為孤兒單定義：

每份保單都有99.9%機會成為孤兒單

差別在，喺佢成為孤兒單前冇其他因素令保單失效：
例如提取價值取消保單、或完成100%理賠終止保單等，

所以「自己主動學識管理保單」，
總比「需要用保險嗰陣先搵唔到人幫手」來得更有自主權。



孤兒保單的風險同影響



「孤兒保單」自身沒有額外風險；但「成為孤兒保單的因素」有無數種，例如：Agent離職、退休、移民、離世；令孤兒保單增加風險因素的部份，成也是人、敗也是人。如果本身客人已經習慣自行管理保單，搵人服務既必要性就唔係咁高，但如果客人好依賴Agent，重新磨合既機會成本都唔低。

孤兒保單的風險同影響

自動轉帳失敗導致保單失效 而保單持有人不知情

常見於：保單持有人太忙，或有管理行政細項習慣，或唔睇保險公司短訊及電郵，需要人提醒

- ✓ 呢種客戶適合請個秘書幫佢睇埋交租交電費交電話費等雜務

傷病住院需要理賠時無人幫手跑腿處理文件

1. Agent跟進理賠係應份，跑腿屬加分項，有朝一日佢年紀大一樣會跑唔郁
 2. 即使Agent半夜撲去醫院都幫唔到你即刻好返
- ✓ Agent可以作為醫院同保險公司之間既溝通橋樑，令理賠順暢進行



保險同Agent就係咁矛盾，有事個陣嫌要駛錢又麻煩有事個陣又想有個人幫手

要明白既係，保單已經買左人力無法過多介入保障範疇要親自同保險公司溝通還是透過「代理人」協助功用同責任釐清返就可以

除左以上問題，由於保險公司CS都係打份工，只能在辦公時間聯絡到緊急事情想24/7有人覆機既，其實而家保險公司既AI智能客服都好先進可以了解一下你保單所在既公司有無呢個服務當然去到條款或經驗部份，AI可能有所欠缺但亦唔代表真人就一定識同埋準確客人有智慧同基礎認知可以更保障自己作為消費者既權益

CHAPTER 3

自救方案： 如何管理孤兒保單

冇人為你提供服務
就自己為自己提供服務啦
你比你既Agent更熟悉你自己
亦只有一個VIP客人
絕對有能力更貼心更專注服務好
只需小小既準備同整理管理
相信一定難唔到你



自行管理孤兒保單有以下步驟

1. 搵出所有保單號碼同保險公司名稱
(保單正本、信件或電郵)，將文件整理在一處
2. 透過客服熱線或電郵查詢代理資料
3. 要求書面通知確保新代理嘅身份同聯繫方式有正式記錄

你可以選擇聯唔聯絡呢位代理，但都要有佢contact以備不時之需

4. 在網上帳戶查閱保單詳情
(保障範圍、保費、到期日)
5. 如個人聯絡方式有變，及時通知保險公司更新 (包括兒童保單成年後自行接管等)
6. 在行事曆設立交保費自動提醒

- ✓ 如前所述，有啲工作唔係一定要保險代理先可以做，而保險代理亦唔一定可以服務晒客人各種需求，客人可以趁呢個機會檢視自己有幾多心力管理保單
- ✓ 如果客服熱線難call可以試下發電郵，清楚寫明保單號碼同問題，1-2日內通常有回覆。
參考保險公司官網嘅FAQ或理賠指引，預先了解標準流程。

不同險種理賠注意事項



你有無試過提交理賠？最麻煩嘅係邊部分？
如果要準備理賠文件，你會點樣確保文件齊全？
唔同保險類型嘅理賠要求唔同，
為你分享常見險種嘅注意事項同所需文件

1. 人壽保險

✓ 注意事項：

- 如保單無指明受益人，保險金成為遺產的話，需要先做遺產承辦程序
- 有可能需證明同受保人關係
- 盡早通知保險公司
- 保單遺失要填遺失聲明



✓ 所需文件：

- 理賠申請書
- 死亡證明正本
- 保單正本（或遺失聲明）
- 受益人身份證明
- 關係證明（結婚證、出世紙等，如屬兄弟姊妹亦需雙方出世紙以證明有共同父母）
- 遺產承辦文件（如適用）

如果非香港出生/結婚，又沒有相關證明，有機會需要到出生/結婚地所屬戶籍部門查詢，
如果保單有指明受益人，不用走遺產承辦程序的話，相對會易處理很多，建議檢視保單時檢查一下

相信購買人壽保單都係想留低一份愛，一筆錢畀指定既人
如果買保單時可以行多一小步，佢地拎錢順利啲，
一番心意唔會變成負擔，絕對功德無量



2. 危疾保險

注意事項：

- 確認病症是否符合保單定義嘅危疾
- 提供首次診斷證明
- 在購買保單等候期內發現的疾病，保險公司有權拒賠
- 即使已超過保單等候期才發病，如有相關徵象在未買保單時已出現而客人沒有申報，保險公司亦有權拒賠
- 盡早通知保險公司

所需文件：

- 理賠申請書
- 醫療診斷證明（含診斷日期）
- 病理檢查報告（例如癌症組織報告）
- 醫療收據正本
- 保單正本（不一定需要）

危疾保險功能是一筆過（或加上延續性）現金賠償，讓病人有金錢支援可選擇適切醫療服務及支撐經濟周轉需求，畢竟銀行唔會因為業主患病就唔駛佢供樓，學校唔會因為家長患病就唔收佢小朋友學費，確診就盡快 claim 左先，唔好等治療到無錢先嚟搞

3. 醫療保險（住院、手術、門診）

✓ 注意事項：

- 注意申請時限（通常30-90日）
- 保存醫療收據正本同明細。
- 若有多份保單，向保險公司申請收據核證副本
- 通常先向公司團體醫保索償，再向個人醫保索償餘額



✓ 所需文件：

- 索償申請表（部分需醫生簽署）
- 診斷證明（含住院/手術詳情）
- 檢查報告
- 醫療收據正本及明細
- 出院紙
- 入院前檢查及出院後覆診單據
- 相關物理治療或專科治療收據
- 醫生轉介信

個人醫保通常不包含門診，使用公司醫療卡睇門診事宜可向HR查詢

通常接受專科醫生治療或入院檢查前需先由普通科/家庭醫生診斷並建議轉介，如果不經醫生建議自行安排相關服務，保險公司有權判斷為「非醫療需要」而拒賠

最好出院前聯絡左保險公司有咩文件要交要填，出院前準備好，如果出院後再回頭問醫院，喺行政方面可能需要比較多程序同費用，呢部份開支亦未必claim到，要留意



4. 意外保險

注意事項：

- 詳細描述事故經過（地點、原因、是否因工作影響）
- 骨折需附X光片
- 除了公立醫院急症室，亦可考慮使用私家醫院的急症服務
- 意外發生24小時內接受治療並需留下記錄

所需文件：

- 理賠申請書
- 診斷證明
- 醫療收據正本及明細
- 意外證明（警方報告等）
- 相關照片（不一定需要，但可作輔助證明）

意外保險小至拗柴大至傷殘都可以保障，最緊要睇返自己份單具體保障範圍，有無次數、金額、指定醫生名單限制，尤其跌打或中醫唔係份份保

私家醫院都有急症服務，唔一定要喺公立排餐檯，官網亦有機會有費用參考，冇保險亦唔一定畀唔起，有保險更唔好慳呢啲

5. 家居、旅遊、汽車保險

✓ 注意事項：

- 財物損毀留相留屍
- 意外/失物24小時內報警
- 相關支出留正本單據
- 盡快通知保險公司
- 不要自行承諾任何賠償

✓ 所需文件：

- 損失證據（照片，檢查報告，警方報告，延誤證明，新聞報導等）
- 損失價值證明（原購買單據、裝修單據、維修單據、重置單據等）
- 如與行程受阻相關，保留原訂單收據、退款證明或官方告知無法退款之聲明，新訂購之交通及住宿單據等



在人身安全無礙情況下應有充分時間聯絡保險公司再處理後續安排，

保留證據是第一要務，亦勿因事態輕微忘記提交索償，逾期（一般為21-30天）保險公司有權不受理

先提供已有資訊通報保險公司再行補交所需文件也是可行的

家居、旅遊、汽車保險等屬於「一般保險」範疇，通常可以網上完成整個索償程序並在填表過程中提示需提交甚麼文件，一切以保單所屬之保險公司為準，涵蓋損失種類亦繁多未必能一一詳述，有興趣可以關注我網站專欄：savingHK.com/blog



保險公司聯繫方式

需要保險時，
有機會唔係你自己處理保單事宜
可能係你既屋企人、同行旅伴、救護人員等
如果整理保單同時
準備一份有保險公司聯繫方式既小卡
交畀屋企人保管同隨身攜帶
緊急情況下可能會派上用場

參考做法

姓名：

緊急聯絡人電話：

保單種類及所屬保險公司：

聯絡方式：

病史：

食物及藥物敏感：

模版下載



普遍保險公司在保單、信件及官網會留下熱線電話及電郵等聯絡方式

如果不肯定自己、家人或先人是否在個別保險公司仍有生效保單，可致電熱線或親身前往客務中心，提供身份證明文件以查詢保單資料

一些年期比較悠久的保單可能經歷保險公司易手、改名；
亦有機會調整保障或提款等原因已取消失效等

即使有文件在手也需聯絡保險公司（網上帳戶或查詢客服）獲取保單最新資訊



CHAPTER 6

數碼工具



善用數碼工具可有助管理保單，
但亦不要忘記如無法登入數碼工具則無形無跡沒有人知曉內容
是甚麼，數碼和實體相結合更安全有效



數碼工具

普遍保險平台都會指出APP供客人使用
沒有APP也會有網上會員平台
學會使用可定期登入檢視了解保單狀況

如果需要做簡單的更改資料，例如更改
地址、付款方式、聯絡方式、受保人
等，都可以在線上完成

除了保險公司原生APP之外，也有一些
第三方機構/APP幫人做保單整合，以下
簡單介紹一下

- ✓ 期望管理：想做資料整合管理就專注做整合管理，唔好撈埋格價或者推廣功能，買左就相信自己買左最好，唔好成日諗住隔離飯香。
- ✓ 因應人生階段更新重新檢視保障需求，例如在學到畢業、升職轉工、單身到結婚、生小朋友、買樓、創業等。
不是一本通書睇到老，亦不用調整得太頻繁



1. 離線儲存

- 運用Excel、Word等文書程式作為載體
- 方便修改及附加相關文檔
- 可隨時列印留存複本供家人參考
- 如電腦硬碟損毀可能遺失資料

2. 雲端硬碟

- 多設備同步存取，毋懼硬件損毀
- 如密碼遺失有機會無法再登入

以上為個人管理，不透過其他供應商
適合對私隱較重視，有一定文書及保險基礎之用家

3. 保險公司App

- 如所有保單在同一家公司，用官方APP一目了然且管理簡便，毋需擔心服務存續性，因保險公司會出資維護更新
- 可在APP上提交更改或理賠等申請
- 如手持保單分散在不同公司，則需保存數組登入資料

4. 第三方平台

- 可一站式管理多家不同保險公司之保單，附生成統計報表等功能
- 用戶版多為免費，可授權家人瀏覽資訊
- 資訊安全及存續性不確定，包括同行競爭及黑客入侵資料庫之考慮，畢竟保單資料動輒需保存20年以上，如中途平台倒閉或會失預算
- 雖普遍用戶免費，從顧問方收費，但難保經營方針生變，例如顧問用戶不足以支撐平台營運、需向用戶收費、核心技術人員遭挖角等致平台無法存續等，如過份倚賴平台，難避免敏感資訊被綁架之風險

如何選擇合適顧問

沒有絕對的好與壞，只有夾與唔夾，
性格行事作風價值觀是否一致等，
以下用一些評估方式供大家參考



理想保險代理MBTI適合性評估 by

SavingHK.com

透過MBTI性格測試找出最適合你的保險代理，根據你的溝通風格、人生階段和性格特質，獲得專業的代理配對建議



精準配對

基於MBTI性格分析，為你
匹配最適合的保險代理風
格



專業分析

深入分析你的性格特質與
代理溝通風格的適配性



實用建議

獲得可執行的行動計劃和
持續優化策略

你的MBTI評估結果

基於你的性格特質，為你推薦最適合的保險代理風格

立即試玩



ISFJ

守護者

溫和、細心、支持性

體貼關懷

忠誠可靠

實用務實

低調謙遜



其他注意要點

1. 非法回佣或不當利益誘導

以回佣誘導客戶購買產品，例如承諾返還部分佣金或提供額外好處以換取簽約。此類行為可能構成刑事罪行。

2. 過度誇大投資回報

誇大保單的預期回報，例如宣稱保證某%回報而忽略非保證性質及市場波動風險。可能誤導客戶忽略損失。

3. 僅注重銷售而忽略持續服務

只專注於銷售新保單，成交後即缺乏跟進，例如不提供行政服務或理賠協助，僅在銷售階段積極聯繫，而忽略售後服務承諾。

4. 鼓勵或誘導轉保

宣稱新保單更優惠而隱瞞轉移成本或斷保風險。此行為常見於經紀跳槽或追求新單佣金。若經紀頻繁建議「斷舊單、開新單」而不提供詳細風險分析，應提高警覺。

5. 推薦超出客戶承受能力的保單

忽略客戶財務狀況，推薦高額保單導致客戶負擔過重或無法持續繳費，未如實填寫財務需求分析或誇大客人收入以祈通過財務核保等。

除了上述特徵，不良經紀還可能展現頻繁跳槽（導致客戶保單無人跟進）、輕視客人披露之健康狀況（叫客人不用申報病歷）、隱瞞產品風險（如醫療保險的等待期或除外條款）、或利用無牌轉介人操作。

保護自身權益



買保險本來係為咗安心

如果遇上不良銷售人員，分分鐘安心變激心

知道點樣應對，可以保護自己嘅荷包同權益

及早發現問題，及早解決，就唔會搞到一鑊泡啦



1. 核實代理資格

- 如果懷疑對方代理身份，可以喺香港保監局網站 (www.ia.org.hk) 嘅「持牌保險中介人登記冊」輸入代理姓名或牌照號碼，如果代理無牌，就係非法銷售，千祈唔好繼續傾！

2. 投訴渠道

- 如果發現代理或保險公司服務有問題，可以向香港保監局舉報，電話：(852) 3899-9983；電郵：complaints@ia.org.hk。佢哋會調查不良銷售、誤導或違規行為。
- 另外仲有保險投訴局可以調解爭議，網址：<https://www.icb.org.hk/b5/index.html>
- 投訴過程簡單，填個表格就得，記住保留證據如電郵、通話記錄或銷售文件。

3. 保險公司客服

1. 如欲向保險公司投訴，請直接聯絡官方熱線或其他官方渠道
2. 如只聯絡相關代理或其上線，代理通常要求和解/私了，不透過公司
3. 因為在保險代理立場，如客人在投保21日冷靜期內退保，客人可無條件退回所有保費，而代理則當作沒有成交保單，無法收到佣金
4. 如客人超過投保冷靜期21日退保，客人無法退回保費，代理亦有額外損失，包括退回佣金及影響續保率
5. 續保率一般以13-19個月計算，意思為「客人購買保單後是否最少持續繳交月費13-19個月」，側面判斷代理銷售的保單是否符合客人需要及負擔能力，如太多客人短期退保，可能代表代理銷售手法不理想，代理會受到相應懲罰，例如扣減獎金
6. 懷疑受到不公平對待，宜收集所有文字及圖片證據，並提交至監管機構及傳副本給保險公司，為自己爭取應有權益

孤兒保單checklist

- ☐ 確認保單號碼同保險公司聯繫方式。
- ☐ 查詢最新負責保單的代理資料。
- ☐ 註冊同使用保險公司網上平台。
- ☐ 備份保單文件（實體或數碼）。
- ☐ 了解保單保障範圍同理賠流程。
- ☐ 搵可靠新代理（如果需要）。
- ☐ 定期檢視保單適合性。
- ☐

如果呢本手冊覺得有幫到你，歡迎將連結分享畀你既朋友。
當然你想就咁send個檔畀人我都控制唔到😁



另外我仲有1.5半書：



108頁完整版《理財解毒手冊》
(電子書/實體書) 只係HKD\$88



完整版扣除成本會捐一半利潤畀《向上游》教育慈善基金 或其他合適機構
支持勉勵中學及大專有需要既學生以知識改變命運

期望接觸三方面既受眾：

1. 讀者 - 初出社會想建立健康理財基礎又沒有適合方法的人
2. 助人者 - 自己不一定需要但想幫助有需要的人 (認購轉贈、捐書給學校或機構)
3. 銷售點 - 可寄賣的店舖、場所

大家可以助我一臂之力，包括認購、share畀你身邊既人、提任何意見、留言、搵人送書畀你、建議合作渠道etc嗎？

完整版太長驚睇唔晒？想preview完再考慮？

24頁精華版《理財解毒手冊》(電子書) 開放免費下載





關於作者 Rain Ho

90後理科出身，教育界轉戰金融界
喜好閱讀及講經
擅長multi-tasking
如果有任何嘢想交流
歡迎搵我傾傾

SavingHK.com



歡迎WhatsApp查詢個案/同業或異業合作



Office Hour:
10am-10pm(Mon-Sun)

Thank you!
