



賠償報告

2018 (理賠部)

中國人壽保險 (海外) 股份有限公司

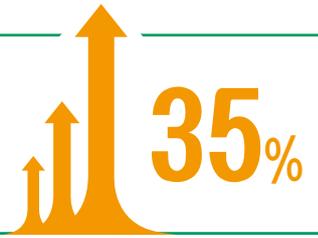
香港分公司

此報告乃根據中國人壽保險（海外）股份有限公司香港分公司（本公司）於2018年1月1日至2018年12月31日之賠償個案紀錄而訂制。

2018年

賠案總覽

按 2018 年賠償紀錄，本公司總共處理了 **4928 宗** 賠案，較去年增加 **394 宗**，約 **9%**。總賠付金額約為港幣**4億3仟3百萬元**，較去年增加



- 共賠付 **843 宗** 賠償申請，比去年增加 **17%**。
- 涉及 **572 名** 受保人，比去年增加 **9%**。
- 總賠償金額為港幣 **3.7 億元**，比去年增加 **38%**。
- 案均賠償金額為港幣 **43.9 萬元**，比去年增加 **18%**。

身故賠案



- 共賠付 **83 宗** 賠償申請，比去年增加 **102%**。
- 涉及 **79 名** 受保人，比去年增加 **93%**。
- 總賠償金額為港幣 **2353 萬元**，比去年增加 **103%**。
- 案均賠償金額為港幣 **28.4 萬元**，與去年相若。

嚴重疾病賠案



- 共賠付 **2798 宗** 賠償申請，比去年增加 **10%**。
- 涉及 **1927 名** 受保人，比去年增加 **9%**。
- 總賠償金額為港幣 **3641 萬元**，比去年增加 **33%**。
- 案均賠償金額為港幣 **1.3 萬元**，比去年增加 **20%**。

住院醫療賠案

近幾年的賠付金額呈逐年上升趨勢，2018 年的總賠付金額相對 2015 年增加了 **78%**，其中身故、嚴重疾病和住院醫療的賠付金額占總賠付金額的 **98.4%**。

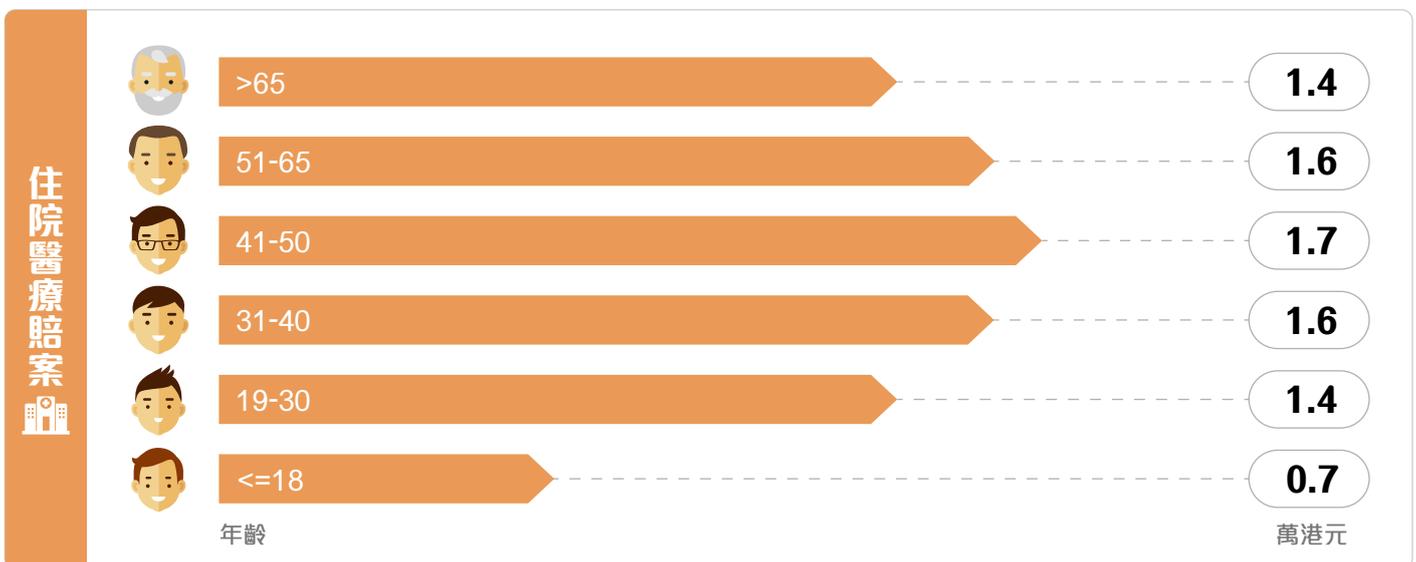
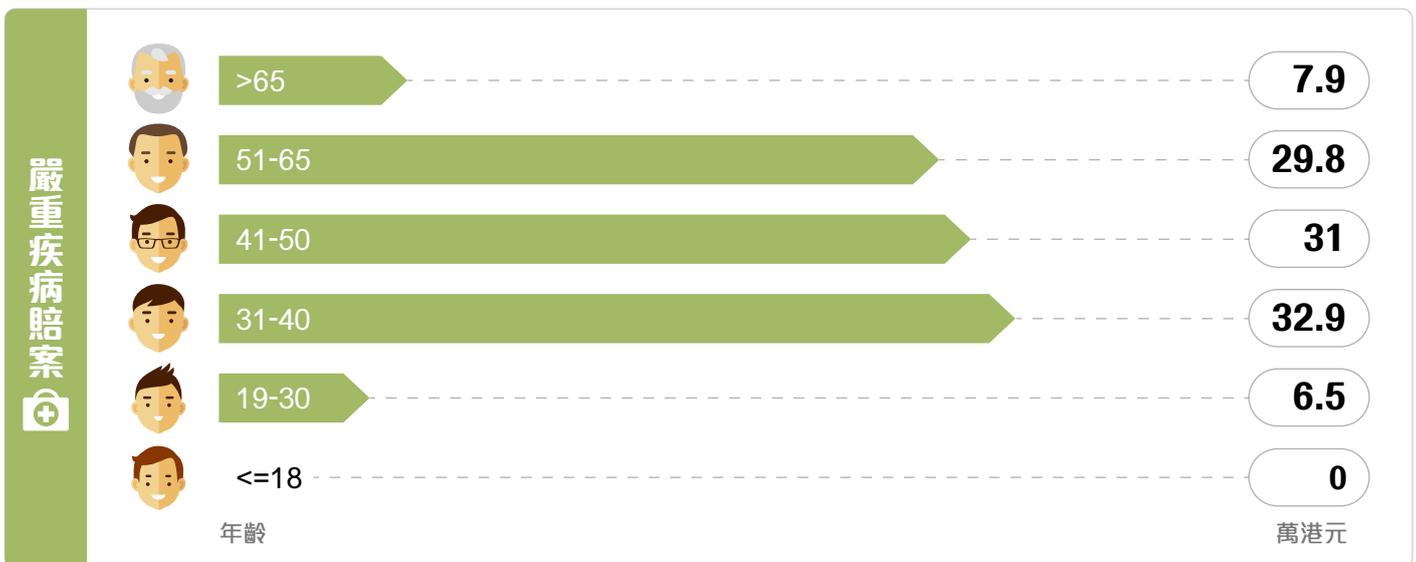
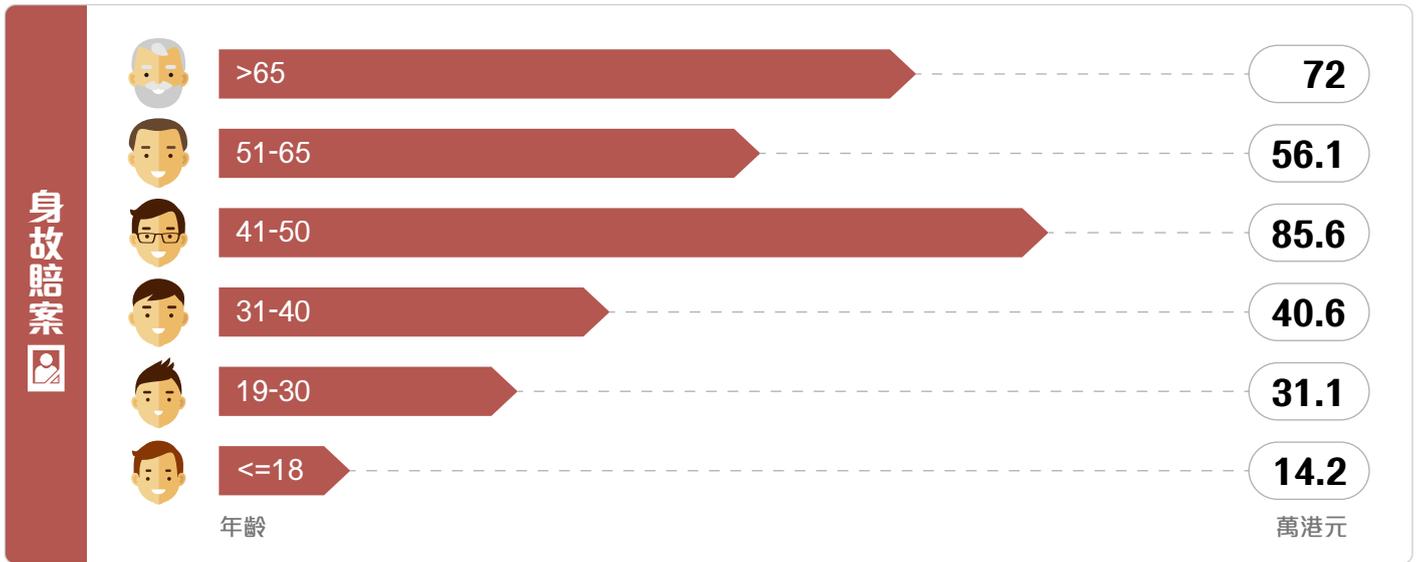
總賠付金額趨勢 (百萬港元)



2018 年賠付金額分類佔比



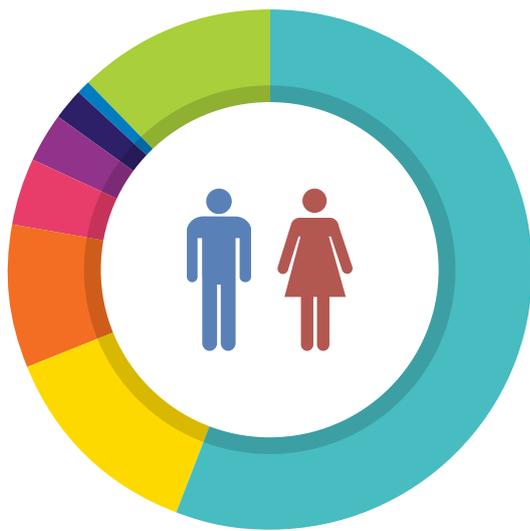
各賠付種類案均賠償金額按年齡分類



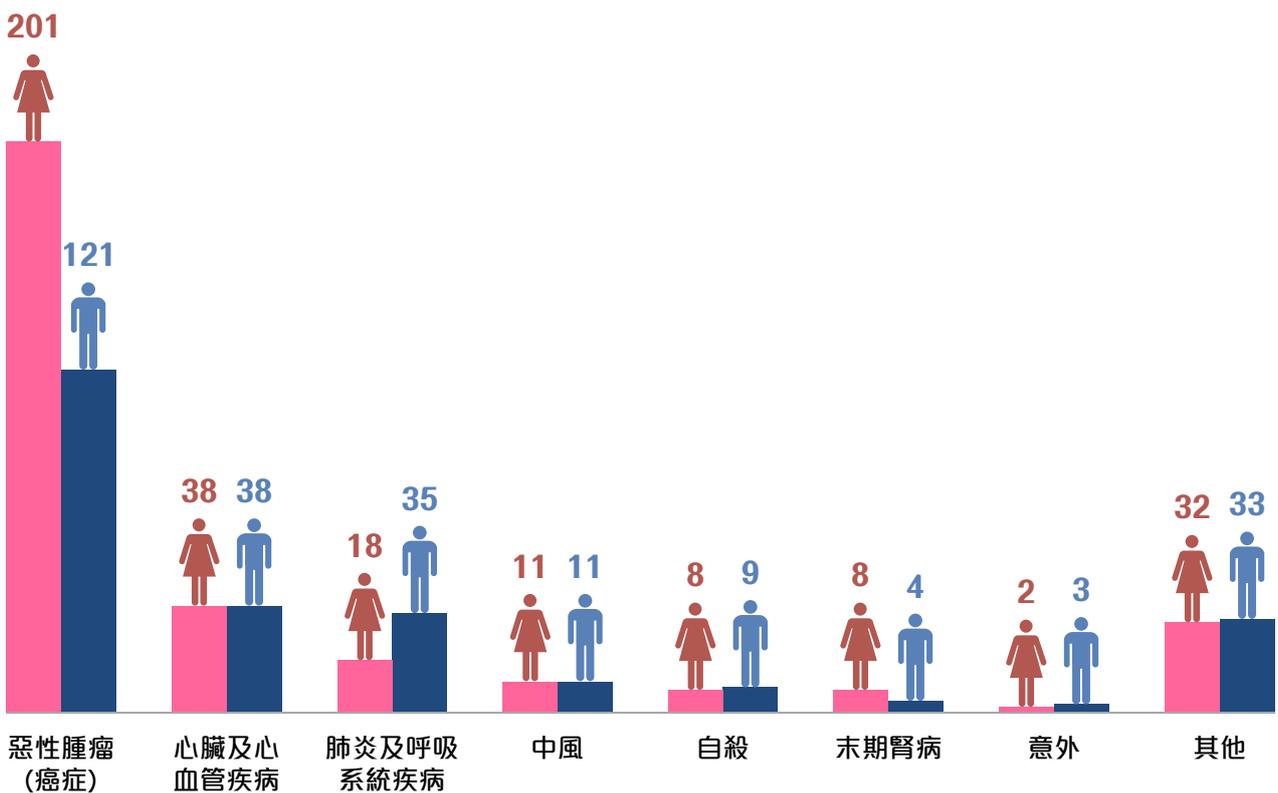
2018 身故賠償統計

身故原因

引致死亡之首的5大原因為惡性腫瘤(癌症)、心臟及心血管疾病、肺炎及呼吸系統疾病、中風及自殺，佔整體身故的 **85%**。

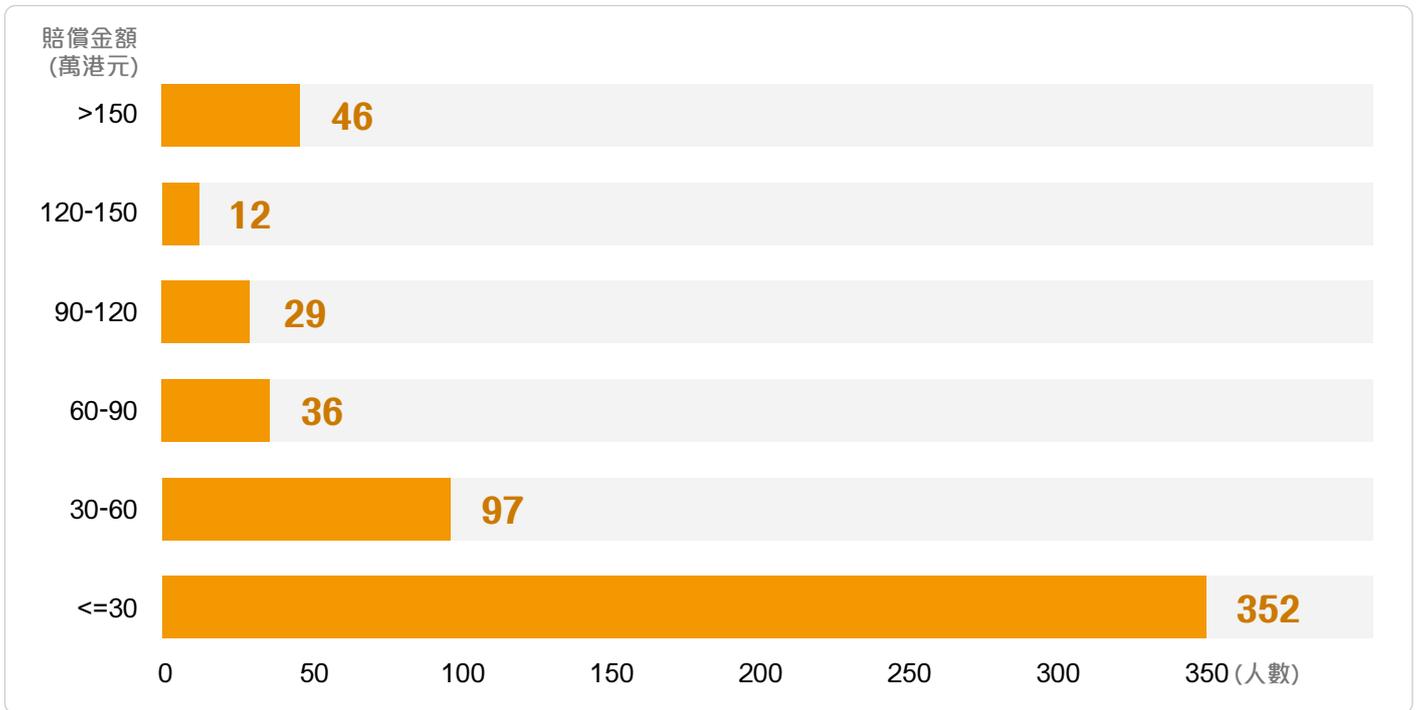


惡性腫瘤(癌症)	56%
心臟及心血管疾病	13%
肺炎及呼吸系統疾病	9%
中風	4%
自殺	3%
末期腎病	2%
意外	1%
其他	12%



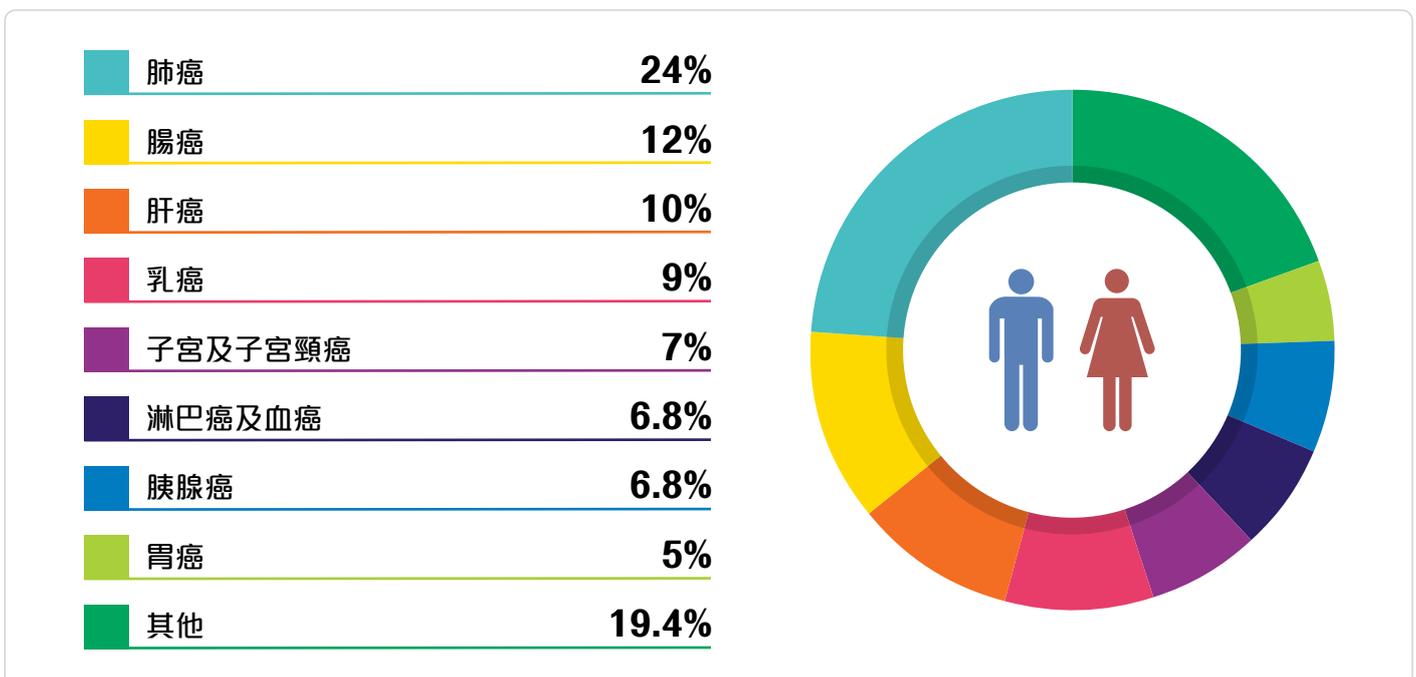
身故賠償按賠償金額組別分類

由下圖可見，2018年身故賠償人數大部份都集中在小數額範圍內($\leq 600,000$ 萬)。



引致身故之癌症種類分佈

2018年癌症人數為**322**，佔總身故人數的**56%**，相比2017年上升**23%**，首5位的癌症種類加總約佔整體數量的**62%**，頭號癌症殺手為肺癌，佔整體數量的**24%**。



引致身故之首5大癌症

女性癌症人數佔總癌症人數的 **62%**，相比 2017 年上升

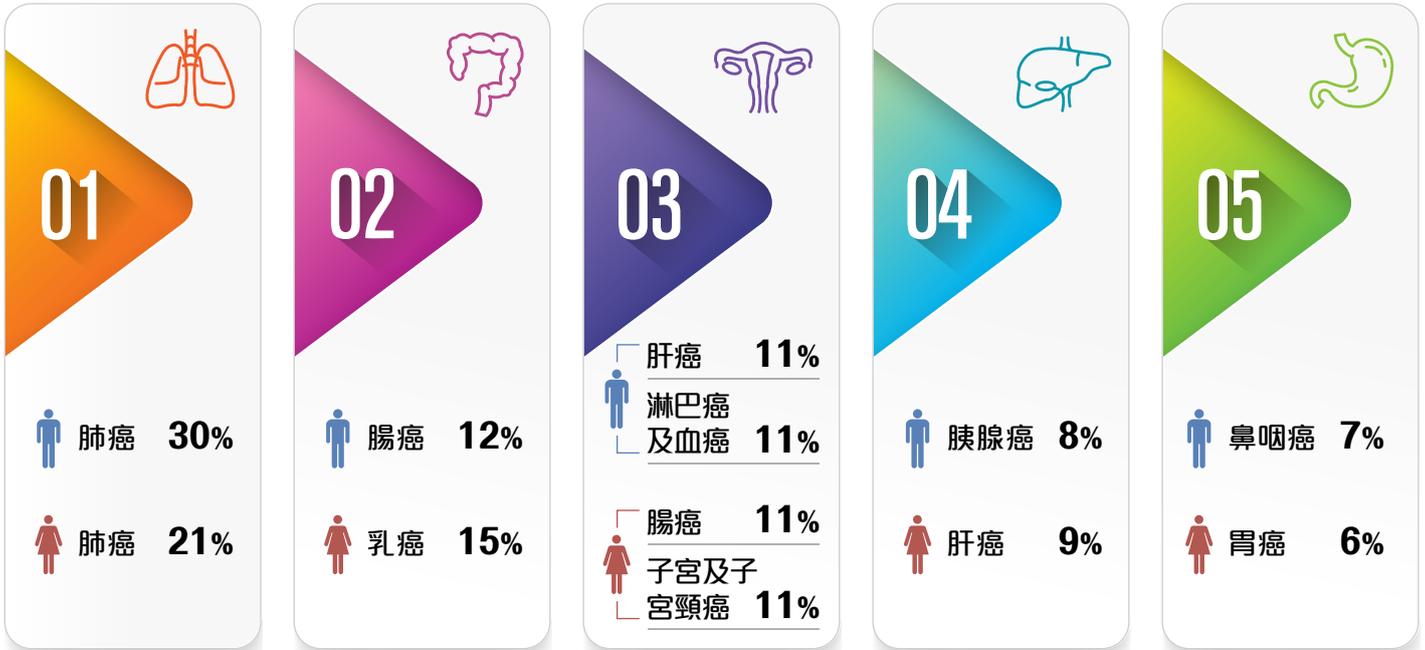
↑ 66%

女性首 5 位的癌症種類加總佔女性整體數量的

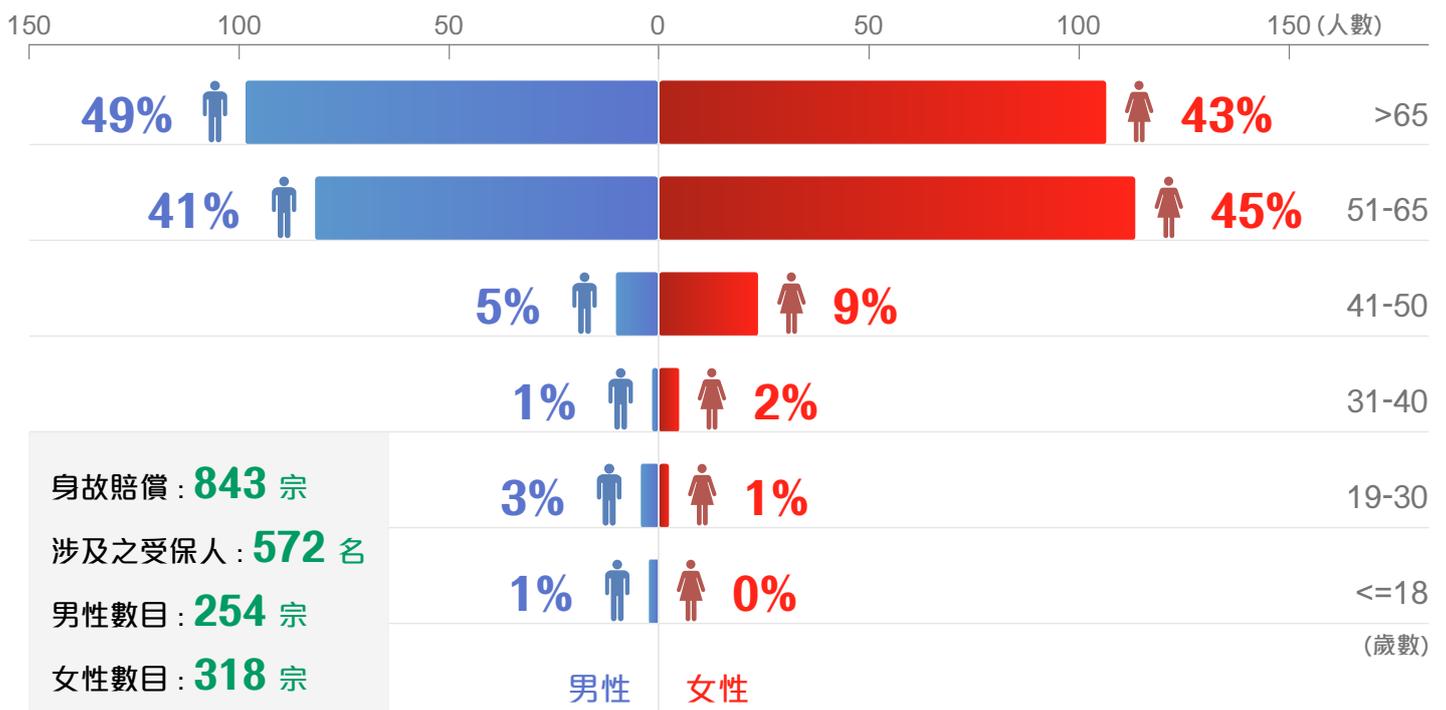
73%

男性首 5 位的癌症種類加總佔男性整體數量的

79%



身故賠償按年齡組別及性別分類

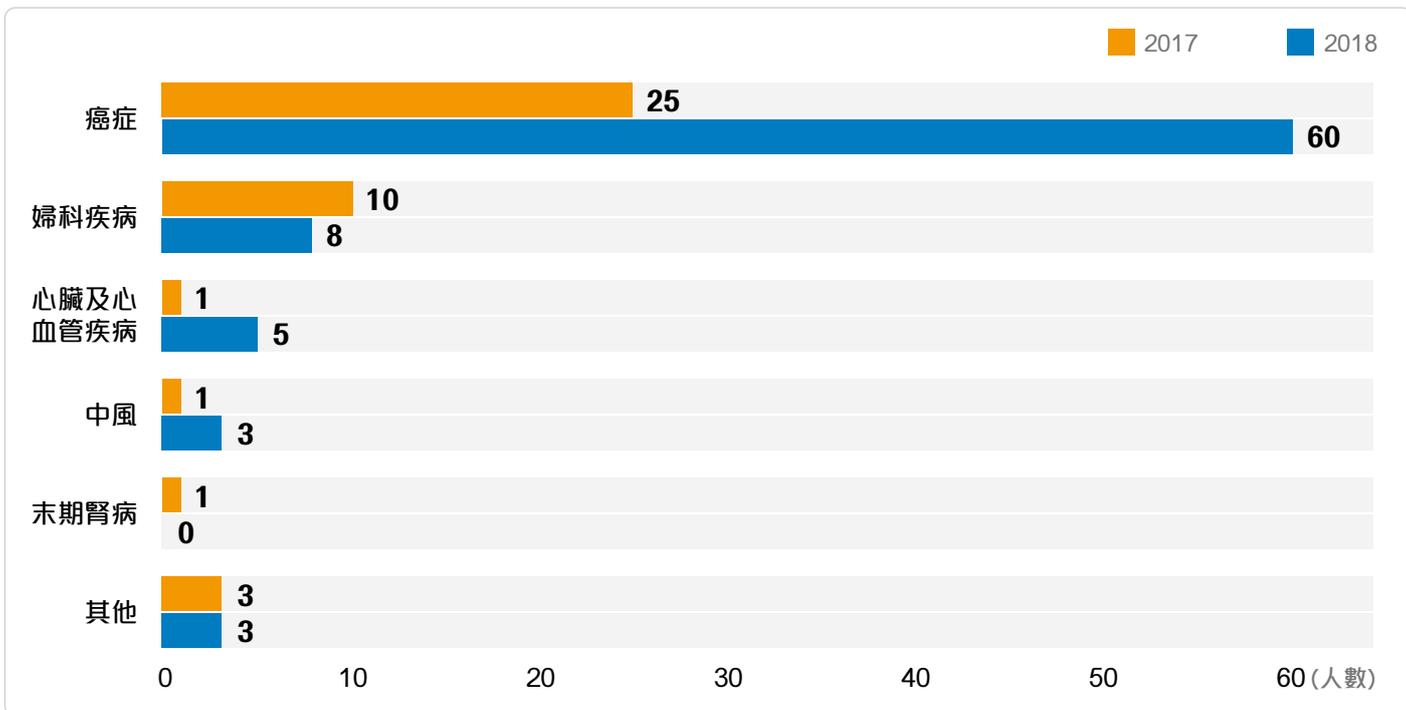


整體最多身故賠償的年齡組別為：**65歲以上**

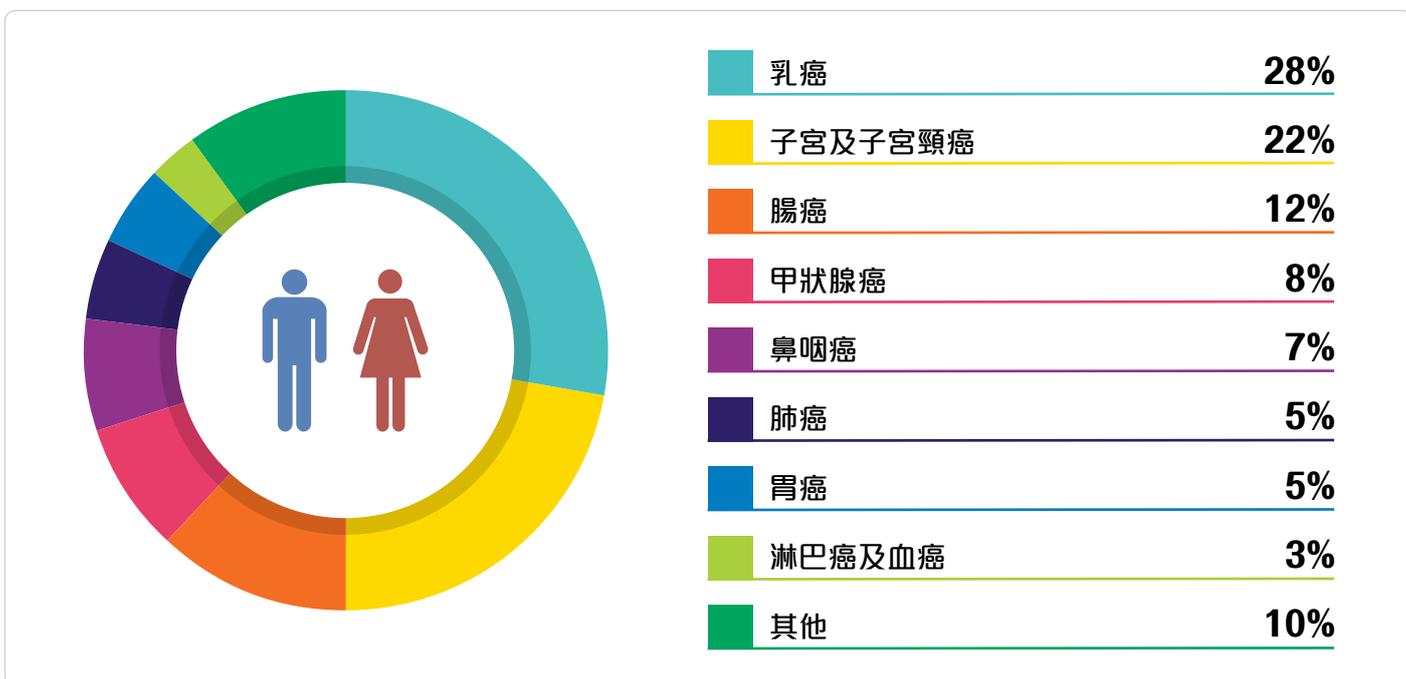
2018 嚴重疾病賠償統計

嚴重疾病賠償之疾病種類

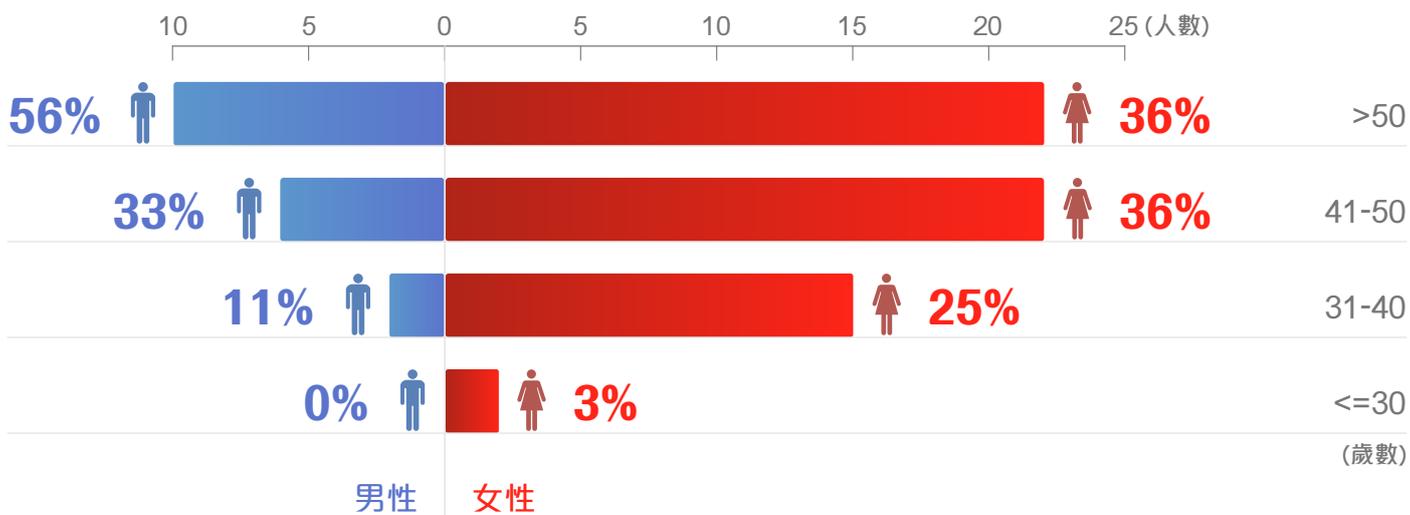
嚴重疾病總賠案數為 83，比去年增長了一倍，而其中癌症人數就比去年增加了 140%。



引致嚴重疾病之癌症種類分佈



嚴重疾病賠償以年齡組別及性別分類



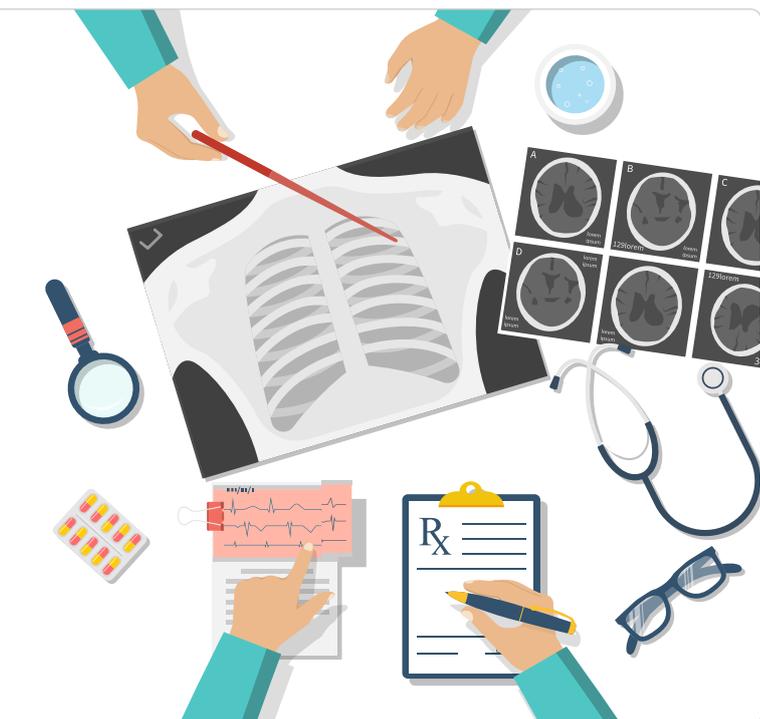
嚴重疾病：83 宗	涉及之受保人：79 名	男性數目：18 宗	女性數目：61 宗
-----------	-------------	-----------	-----------

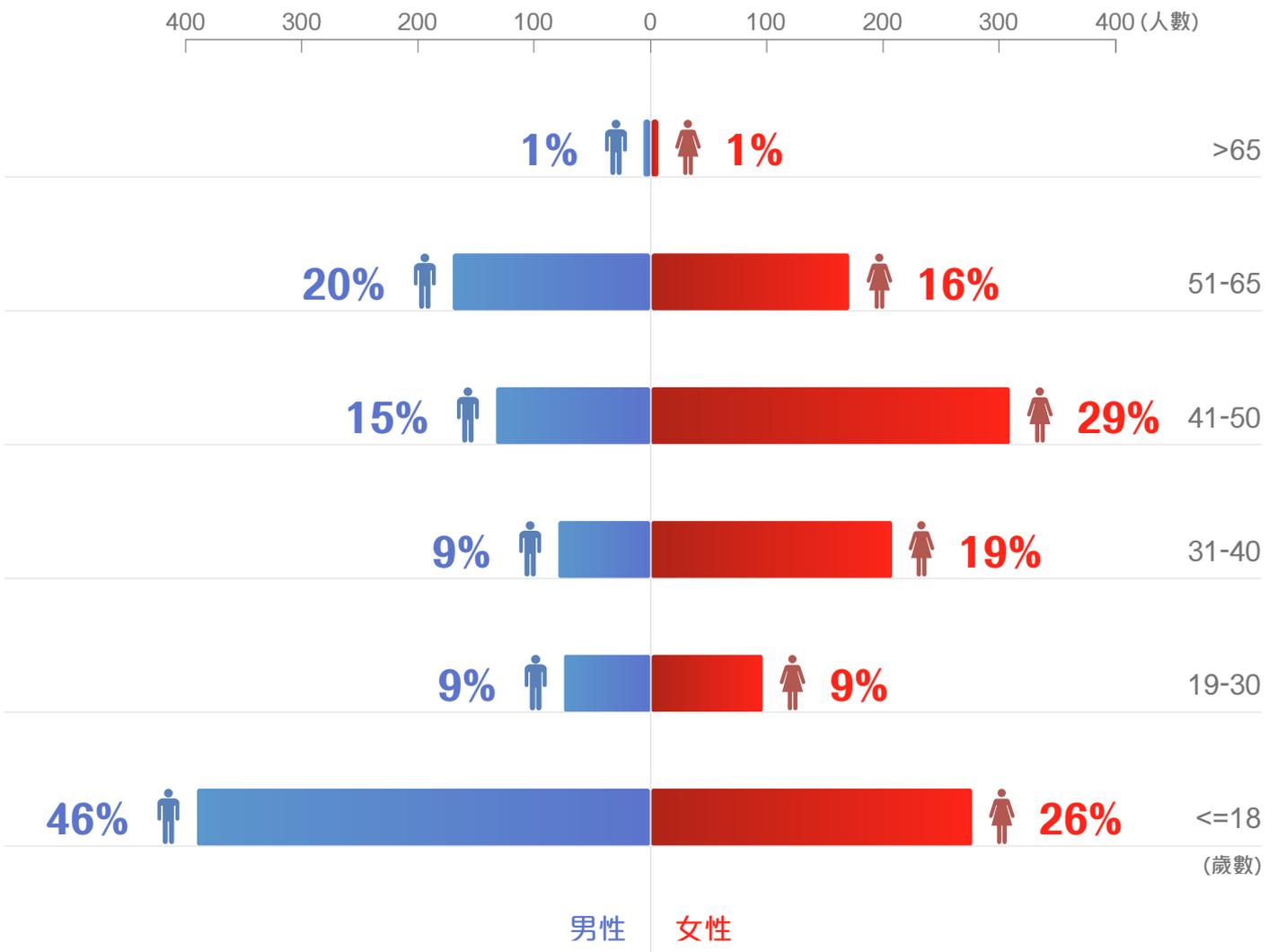
整體最多嚴重疾病賠償的年齡組別為：>50歲

2018 住院醫療賠償統計

住院賠償按入院原因分類

入院原因	個案	百分比
消化內科	897	32%
呼吸內科	419	15%
意外	237	8%
普通外科	235	8%
婦科疾病	231	8%
循環內科	113	4%
泌尿內科	113	4%
耳鼻喉科	110	4%
神經內科	99	4%
皮膚科疾病	92	3%
眼科疾病	59	2%
骨科疾病	42	2%
內分泌科疾病	39	1%
其他	112	4%
總數	2798	100%





住院賠償 :	2,798 宗	男性數目 :	852 宗
涉及之受保人 :	1,927 名	女性數目 :	1,075 宗

整體最多住院賠償的年齡組別為：**18 歲或以下**

2018年理賠個案分享

案例一：科技驅動，網上理賠 1 天批核

投保住院醫療保障



客戶T先生是一位小巴士長，2014年為自己投保了一份**住院醫療保障**。

網上自助理賠功能



2018年11月5日，T先生因尿道石而前往香港政府醫院急症室求診，並入院接受治療。出院後，T先生選擇使用國壽海外的「**個人客戶專頁**」網上自助理賠功能辦理索償。11月8日中午12點44分成功上載了清晰的「**住院賠償申請表**」第一部份、政府醫院發出的出院紙、是次住院的所有收據正本影像以及自動轉賬戶口證明文件等作索償申請。

電子版賠款通知書



T先生的索償申請在當天便順利通過審批，相關賠款共計 HKD620 元於 11 月 10 日成功轉賬至 T 先生指定的銀行戶口，而於審批完成當天，T 先生已經能夠即時在「**個人客戶專頁**」查看及下載**電子版的賠款明細通知書**。

啟迪

國壽海外於 2018 年 5 月底上線的全新「**個人客戶專頁**」，開通了網上自助理賠服務，支持除身故賠償以外的所有類型理賠索償。其中收據金額為港幣 2,000.00 或以下的住院、意外、門診醫療，豁免提交正本收據，客戶只需上載理賠必須的索償文件和清晰完整的收據正本影像，即可辦理索償，最快 **1 個工作天內完成審批**。此外，客戶更可透過「**個人客戶專頁**」，隨時查閱理賠進度、查詢過往索償記錄及下載電子版賠款通知書，隨時隨地享受線上全方位理賠服務。

科技改變生活，服務從心出發。2019 年，國壽海外會繼續積極探尋和優化網上理賠流程，為您提供更多、更好、更快捷的網上理賠服務，讓您理賠無憂、樂享生活。

案例二：彈性處理，意外身故 2 天審批

投保了兩份保單



客戶 V 女士，走出校門後成為了一名文員。於她 21、22 歲的時候，為配合個人的儲蓄保障需要，V 女士投保了兩份保單，分別為**人壽終生保險**及**意外身故保障**，合共保額為 HKD 500,000，而兩份保單之受益人均為其母親 A 女士。

死亡事實證明書



2018 年 1 月，因巴士司機疏忽，V 女士於一場嚴重交通意外中不幸身故。其母親 A 女士繼而於 2018 年 3 月遞交「**死亡事實證明書**」為女兒申請身故賠償。但由於意外事故仍在調查中，故暫未能提供正式的死亡證和死亡報告。

2 天內完成理賠批核



國壽海外隨即通過各份報章上有關是次意外事故的新聞報導，核實了受保人的身份及確認了死因。體諒到受益人 A 女士面對女兒不幸罹難的悲痛心情，國壽海外作出通融處理，豁免了其他文件的要求，於收到申請 **2 天內完成了理賠批核**，賠付人壽和意外身故保障共計 HKD519,202.49 予受益人 A 女士，期望 A 女士能夠早日走出傷痛的陰霾。

啟迪

無情的意外，往往發生於您預計之外。失去兒女，是所有父母一生最心痛的事。兒女一生的願望，就是能讓父母無憂地生活。保險的意義，從來不僅僅是滿足個人的理財儲蓄需要，而是**對家人的一份長久守護**。一份保險，正正延續了女兒對母親一生的愛及永恆的照顧。

案例三：客戶為先，近 3 千萬大額支票 5 天送達

投保多份儲蓄保障



客戶 Q 先生，先後透過銀行渠道為自己投保了多份儲蓄保障計劃，保額從 HKD 2,330,000 到 HKD10,275,230 不等，保單貨幣有港幣也有美元。

前列腺癌症去世



2017 年 12 月，Q 先生不幸因前列腺癌症去世，其妻子 D 女士作為 Q 先生所有保單的指定受益人，於 2018 年 10 月申請理賠索償。

第 3 個工作日送出支票



國壽海外於收到申請 2 個工作天後，即完成了所有保單的理賠批核，賠付金額合共達港幣 2,990 萬。賠款支票在賠案批核後第 3 個工作日便順利送出至受益人 D 女士指定之銀行方便其領取。

啟迪

持續為客戶帶來便捷之理賠服務，是國壽海外一直不變的服務理念。理賠作為客戶服務體驗的重要環節，國壽海外堅持不斷努力提升服務效率及提供各種便捷的領款方式。以“賠付快”為公司打造品牌形象，以“服務佳”贏取客戶信心。客戶需求是我們不斷進步的動力，服務客戶也是國壽海外永恆的承諾。

案例四：跨境投保，百萬危疾輕鬆賠付

投保危疾保障



跨境客戶 C 女士是一名金融行業工作者，2012 年赴港投保了一份**危疾保障**，保額為 HKD1,000,000，繳費年期 20 年，每年繳保費 HKD24,500。

確診患上乳癌



2018 年 5 月，C 女士在內地被**確診患上乳癌**，臨床分期為 III 期，並需接受化療治療。

2018 年 6 月，C 女士遞交了國內三甲醫院的放射診斷報告、病理組織化驗報告、出院小結及其他相關住院文件，進行**危疾索償申請**。

2 天內批核理賠申請



國壽海外在收齊上述各項文件後，豁免了 C 女士遞交由主診醫生填寫【危疾賠償申請表-第二部份應診醫生報告書】的需要，於**2天內立即批核了有關理賠申請**。C 女士最終共獲得危疾賠償連紅利合共港幣 1,005,564.71 元，這筆賠償讓 C 女士及其家人不用承擔經濟壓力，安心繼續接受治療。

啟迪

近年來，越來越多的跨境客戶選擇赴港投保。境外投保及索償，已不再是一件難事。當病痛到來時，不少家庭會陷入困境，甚至遭受重創。一份保單，守護著您的同時，亦正守護著您的家人。在您需要的時候，能隨時為您提供**優質、及時的保障及支援**，令您能無憂地接受治療。既使滿途荊棘，在治療的路上，我們定必護你前行，面對任何疾病，都能助你從容應對。



保險已經不再是簡單的商業產品，它在人們最需要幫助的時候帶來支援，帶來保障，也帶來希望，在過去的一年里，國壽海外一如既往地承擔了對社會的責任，體現了保險的社會價值，在未來也會繼續履行對社會的承諾。

免責聲明：本刊物所包含的資料、數據及內容（「資料」）僅供參考。雖然本公司已合理確保資料正確無誤，本公司（包括其聯繫公司及本公司 / 其聯繫公司之董事或僱員）對資料的準確性或完整性不作出任何保證或陳述。讀者應謹慎評估資料，並就任何法律諮詢，尋求獨立法律意見。本公司（包括其聯繫公司及本公司 / 其聯繫公司之董事或僱員）對於本文件內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本公司（包括其聯繫公司及本公司 / 其聯繫公司之董事或僱員）對於任何因獲取、使用或無法使用本文件、或因本文件之錯誤或遺漏而導致的任何直接、附帶、後果性、間接或懲罰性的損害，均毋須負上法律責任。