

2019個險理賠年度報告

Individual Claims Annual Report (2019)

理 賠 管 理 部

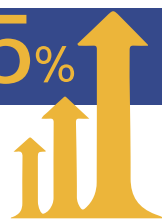


賠償總覽

2019 年

15%

按 2019 年賠償紀錄，本公司總共處理了**5187宗**賠案，較去年增加**259 宗**，約 **5.26%**。總賠付金額約為港幣**4億9千6百多萬元**，較去年增長



本報告只統計於2019年度內結案之個案，整體成功索償率為 **94.92%**。

2019年共有**3212宗**屬清潔單*，佔整體數量的大約**62%**。

清潔單* 之平均核賠處理時間為2.34個工作天

(* 清潔單是指已提供所有所需文件及資料作核賠決定的賠案)

身故賠案

- 共賠付 899 宗賠償申請，比去年增加 6.6%
- 涉及 631 受保人，比去年增加 10.3%
- 總賠償金額為港幣 4.3 億元，比去年增加 16.1%
- 案均賠償金額為港幣 47.8 萬元，比去年增加 8.9%

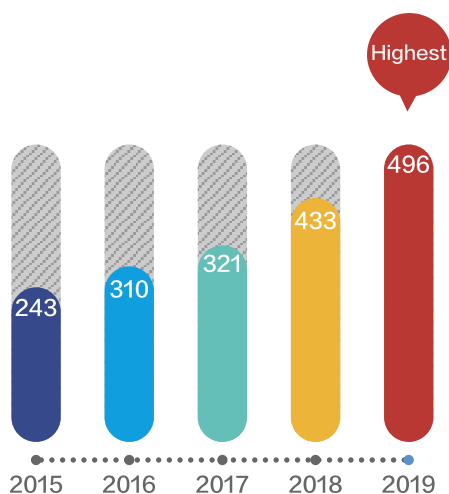
嚴重疾病賠案

- 共賠付 72 宗賠償申請，比去年減少 13.3%
- 涉及 70 受保人，比去年減少 11.4%
- 總賠償金額為港幣 1965 萬元，比去年減少 16.5%
- 案均賠償金額為港幣 27.3 萬元，比去年減少 3.7%

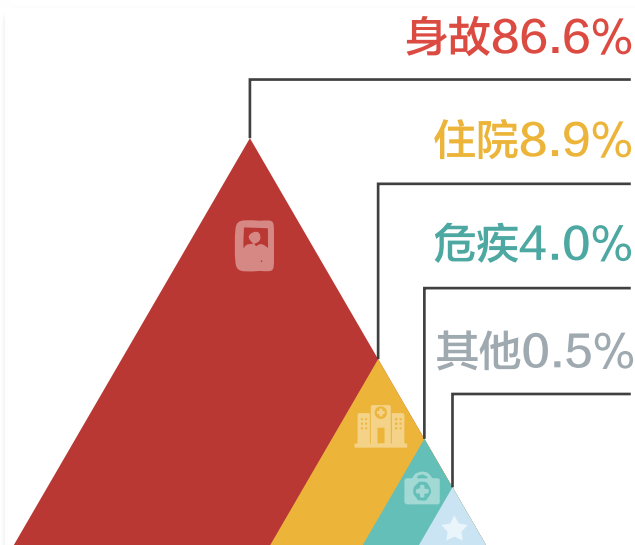
住院醫療賠案

- 共賠付 2991 宗賠償申請，比去年增加 6.9%
- 涉及 2088 受保人，比去年增加 8.4%
- 總賠償金額為港幣 4404 萬元，比去年增加 21.0%
- 案均賠償金額為港幣 1.47 萬元，比去年增加 13.2%

近幾年的賠付金額呈逐年上升趨勢，2019 年的總賠付金額相對 2015 年增加了 **104%**，其中身故、嚴重疾病和住院醫療的賠付金額佔總賠付金額的 **99.5%**。



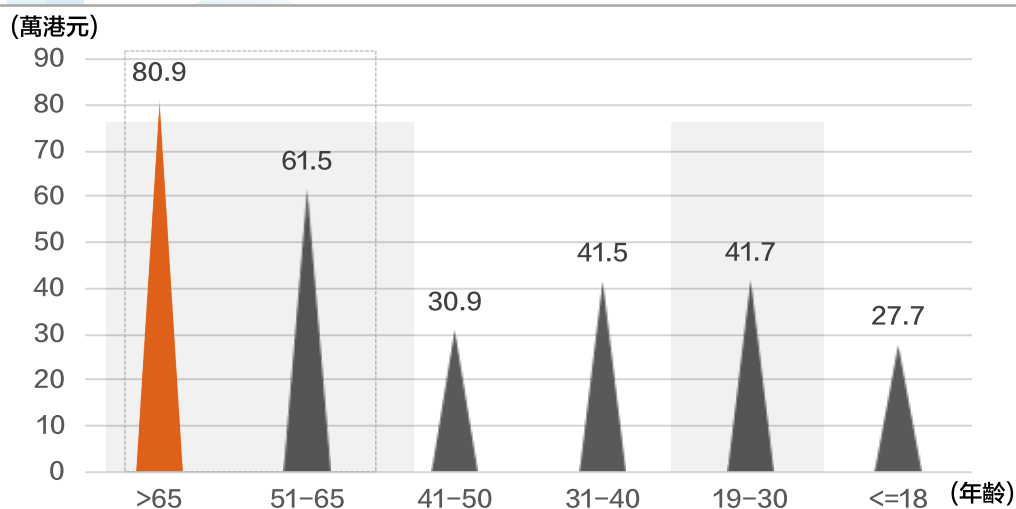
總賠付金額趨勢（百萬港元）



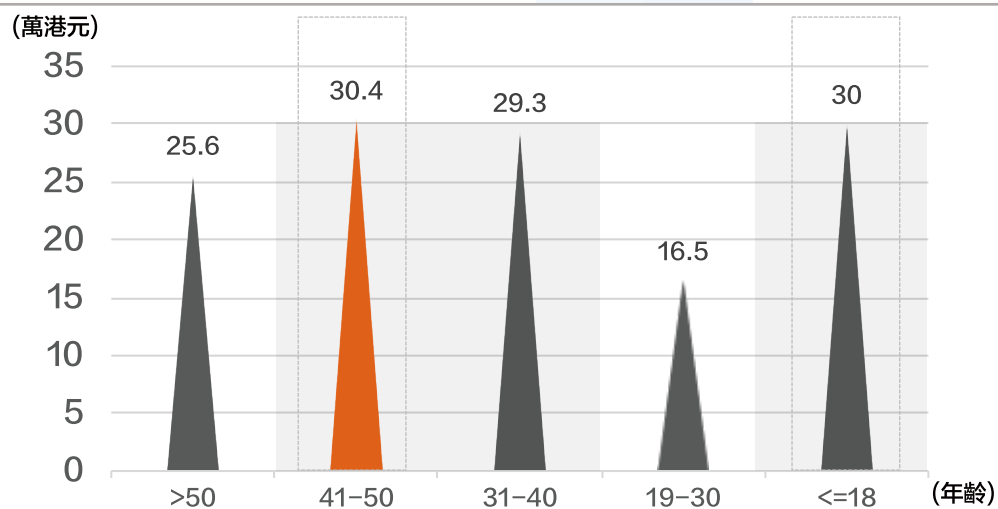
2019年賠付金額分類佔比

各賠付種類每一受保人平均賠償金額按年齡分類

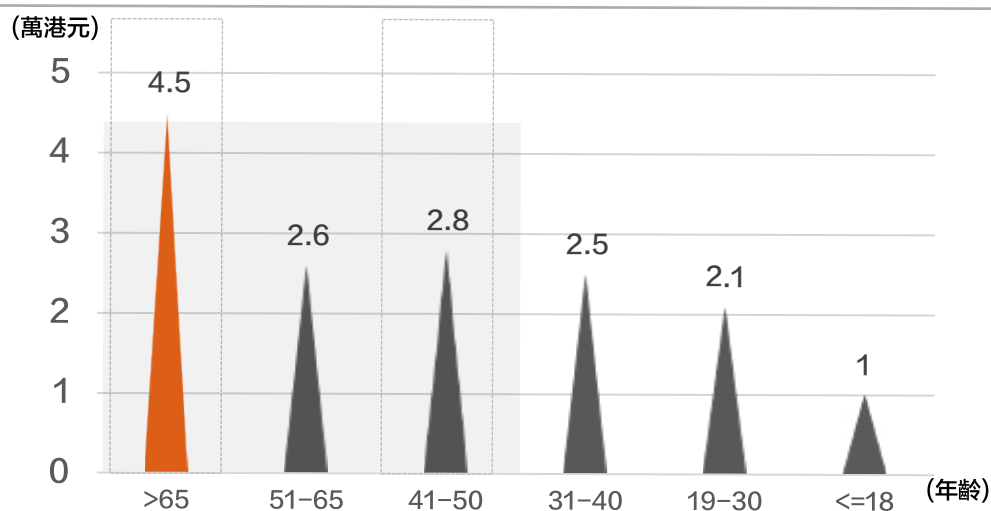
身故賠償



嚴重疾病賠償



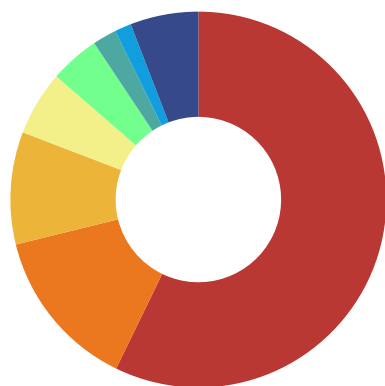
住院醫療賠償



2019身故賠償統計

身故原因

引致死亡人數之首五大原因為惡性腫瘤(癌症)、心臟及心血管疾病、肺炎及呼吸系統疾病、中風及自殺，佔整體身故人數的 91%。



惡性腫瘤(癌症) 57%

心臟及心血管疾病 14%

肺炎及呼吸系統疾病 10%

中風 6%

自殺 4%

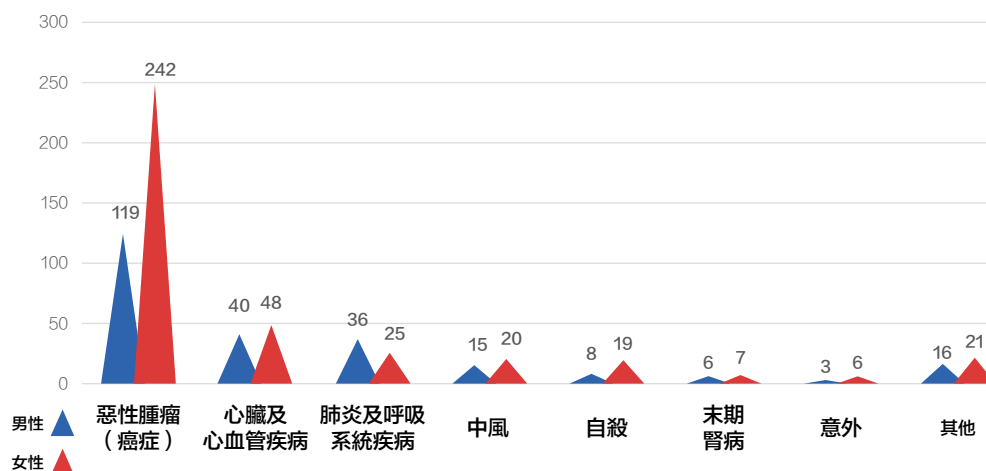
末期腎病 2%

意外 1%

其他 6%

身故原因按性別分類

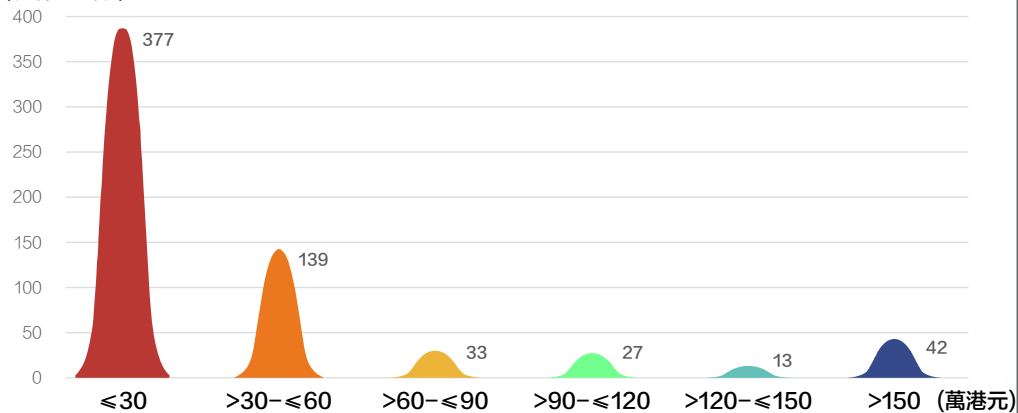
(受保人人數)



身故賠償按賠償金額分類

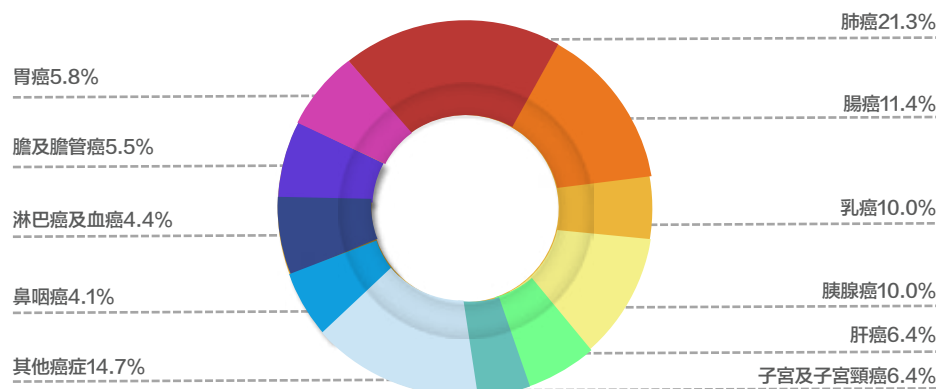
從下圖可見，2019年身故賠償人數大部份都集中在小數額範圍內(≤30萬)。

(受保人人數)



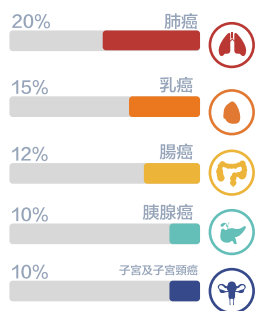
2019 年癌症身故賠償共361人，佔總身故人數的 57%，相比 2018年上升 12%，首 5 位的癌症種類加總約佔整體數量的 65.5%，其中肝癌和子宮及子宮頸癌並列第五名佔比 6.4%，頭號癌症殺手為肺癌，佔整體數量的 21.3%。

引致身故之癌症種類分佈

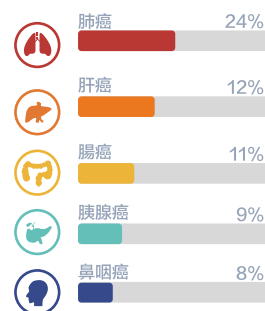


引致身故首五大癌症

(受保人人數占比)



(受保人人數占比)



女性患癌症人數佔總癌症人數的67%，同比2018年人數增長



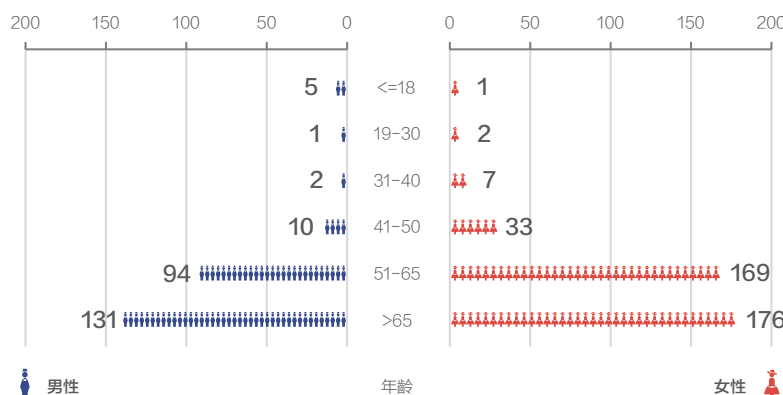
女性首五大癌症種類人數佔女性整體癌症數量的



男性首五大癌症種類人數佔男性整體癌症數量的



身故賠償按年齡組別及性別分類



受保人人數

身故賠償：899宗

涉及受保人：631名

受保人中：

男性人數：243名

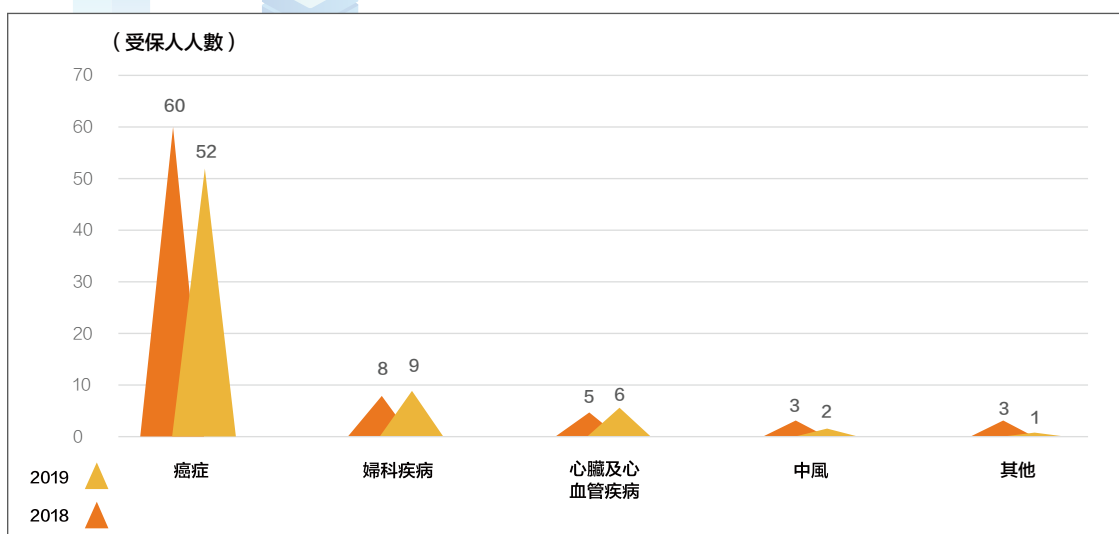
女性人數：388名

整體最多身故賠償的年齡組別為：**65歲以上**

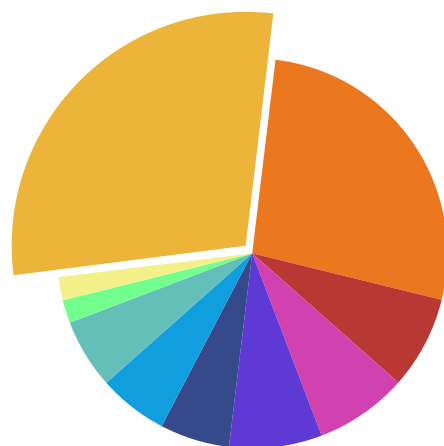
2019嚴重疾病賠償統計

嚴重疾病賠償之疾病種類

嚴重疾病總賠案數為 72，比去年減少了11宗，涉及受保人70名，而其中癌症依然是主要的嚴重疾病賠償種類。

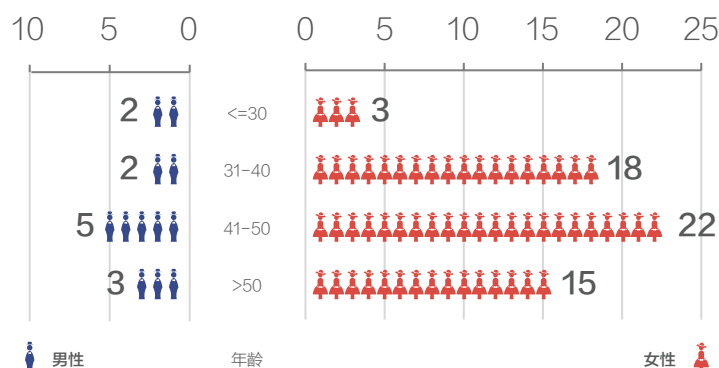


引致嚴重疾病之癌症種類分類



乳癌	28.8%
子宮及子宮頸癌	26.9%
腸癌	7.7%
甲狀腺癌	7.7%
其他	7.7%
淋巴癌及血癌	5.8%
肺癌	5.8%
腦腫瘤	5.8%
鼻咽癌	1.9%
胃癌	1.9%

嚴重疾病賠償按年齡及性別分類



受保人人數

嚴重疾病：72宗

涉及受保人：70名

受保人中：

男性人數：12名

女性人數：58名

整體最多嚴重疾病賠償的年齡組別為：41-50

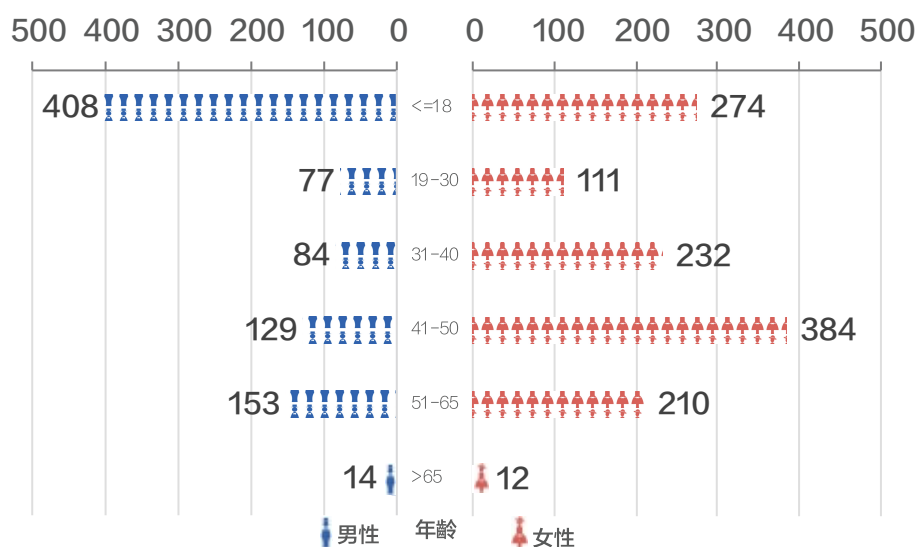
2019住院醫療賠償統計

住院醫療按入院原因分類



入院原因	個案	百分比
消化內科	910	30.42%
呼吸內科	512	17.12%
婦科疾病	249	8.33%
意外	237	7.92%
普通外科	229	7.66%
循環內科	190	6.35%
皮膚科疾病	157	5.25%
耳鼻咽喉科	138	4.61%
泌尿內科	109	3.65%
神經內科	76	2.54%
眼科疾病	57	1.91%
骨科疾病	53	1.77%
內分泌科疾病	26	0.87%
其他	48	1.60%
總數	2991	100%

住院醫療賠償按年齡及性別分類



受保人人數

住院賠償：
2991宗

涉及受保人：
2088名

受保人中：

男性人數：
865名

女性人數：
1223名

整體最多住院賠償的年齡組別為：

18歲或以下

案例一：高端醫療，提升保障，全面覆蓋客戶需要



客戶W女士是一位時裝設計師，於2018年1月，她35歲的時候，W女士為自己投保了一份高端住院醫療保障－「中國人壽（海外）」尊尚醫療保險計劃－亞洲計劃 3（港元）。



2019年，W女士剛迎接過女兒出生的喜悅，不久卻得悉自己罹患乳癌的噩耗。為了女兒，W女士勇敢接受治療。於2019年3月至12月期間，不斷反覆入住私家醫院，進行了各項乳房切除手術、乳房重建手術、化療治療、手術後覆診及中醫治療。面對高昂的醫療費用支出，當時的W女士心情擔憂到極點。



幸運的是，在「中國人壽（海外）」尊尚醫療保險計劃之保障下，另一保險公司發放的賠付金額即時作為自付額（港元28,000）的扣減，W女士所提出的醫療索償申請，全數獲得賠付，總賠償金額合共高達港元90多萬，而這筆賠款正正全面為W女士解決了因龐大的醫療費用帶來的家庭經濟困難。

啓迪



患病，從來沒有年齡的規限，在你脆弱的時候，逆境的時候，保單提供的不僅僅是個人保障的支持，而是整個家庭經濟的支柱。

中國人壽（海外）於2019年10月，為尊尚醫療產品進一步完善了保障利益。新增保障內容包括：次級病房現金保障、器官移植費、重建手術保障、中風康復保障、無索償自付額折扣（計劃2至4），增設兩個新的每年自付額計劃（計劃4至5），並全面優化了癌症治療保障，同時也新增了3項其他服務，（1）中國內地門診預約服務、（2）中國內地導醫導診服務及（3）香港導醫導診服務，為病患者提供了最全面，最優質，全覆蓋的保障。

不一樣的住院保障，牢牢與客戶建立終身相依，相互扶持的緊密關係。

案例二：開創先河，「轉數快」即時到賬，3小時內完成賠付



客戶X先生是一位行政人員，於2017年初為人父，對兒子十分疼愛，並即時為兒子投保了一份住院醫療保障。



2019年12月，當時兩歲的兒子，因急性胃炎前往香港政府醫院急症室求診，並需入院接受治療。



兒子出院後，X先生於2019年12月27日下午5時20分，選用了「個人客戶專頁」網上理賠自助服務，成功提交索償申請，並且選擇「轉數快」作為賠付方式。該申請於晚上8時04分，不足3小時的時間，便成功通過了審批，賠款實時轉帳至X先生的指定銀行戶口。X先生同步可即時在「個人客戶專頁」查看及下載電子版「賠付明細通知書」。

啓迪



中國人壽（海外）自2018年5月推出了網上「個人客戶專頁」的理賠自助服務後，在賠付方式上亦不斷改進，領先市場。於2019年11月成功開通了「轉數快」賠付方式，為客戶提供更優質，更便捷，更多元化的服務體驗。
不斷求變，力求創新，是中國人壽（海外）一直的服務理念。服務從心出發就是我們堅守的信念，客戶的笑容就是我們前進的動力。

2019理賠個案分享

案例三：未雨綢繆，罹患重症，保障全面支援，理賠高效完成



客戶Z女士是一位家庭主婦，於2007年3月為快將12歲的兒子，投保了一份儲蓄保障計劃並附加危疾及住院現金（大房）保障。當時附加危疾及住院現金（大房）保障每月保費約為港元100，危疾保額為港元300,000。



2019年3月初，Z女士的兒子快將25歲時，不幸確診患上急性白血病，入住香港政府醫院，並需長期住院，接受化療治療。



Z女士於2019年6月遞交了由香港政府醫院發出的醫療報告，為兒子進行危疾及住院現金索償申請。中國人壽（海外）於收到上述文件後，4個工作天內即時完成了相關理賠申請審批，發放危疾及住院現金賠償合共港元34萬予Z女士。其後Z女士的兒子繼續需要進行一連串住院治療，整個重症，迄今住院日數已超過2百多天，住院現金賠償總額超過港元10多萬。

啓迪



在健康年幼的時候，可能從沒想過保單的功用。因為母親的未雨綢繆，十多年前一份簡單的保障，每個月少少的保費，當重疾降臨時，卻為兒子提供了最及時及最可靠的支援。人生在不同的階段，有不同的需要，應及早計劃人生，為家庭、自己及兒女的保障做好預備，為未來無憂的生活定下目標。未雨綢繆，幸福人生，常伴左右。