

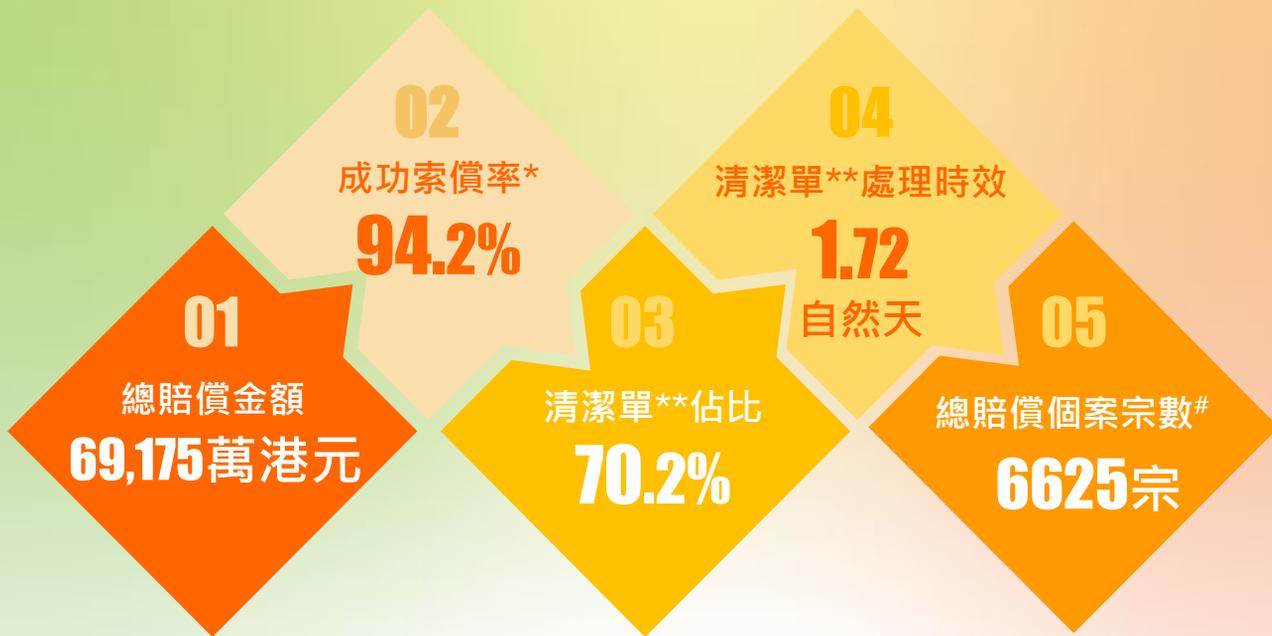
2022 個險理賠報告

Individual Claims Report 2022

理賠管理部

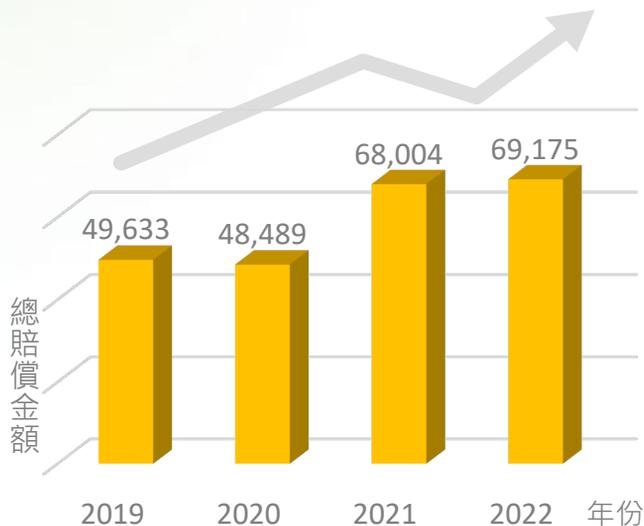


2022賠償總覽



近幾年總賠償金額呈上升趨勢，近4年增長了**39.4%**。
2022年賠償金額中身故佔比仍為最多，其次為住院醫療及嚴重疾病。

總賠償金額趨勢 (萬港元)



首三大賠償類型的賠償金額合計為**68,912萬港元**，佔總賠償金額**99.6%**

1. 身故賠償

- 共賠付 1278 宗賠償申請
- 總賠償金額為 56,463.4 萬港元
- 案均賠償金額為 44.2 萬港元
- 最高身故賠償單筆金額約為 2,838.9 萬港元

2. 住院醫療賠償

- 共賠付 4010 宗賠償申請
- 總賠償金額為 6,468.5 萬港元
- 案均賠償金額為 1.6 萬港元
- 最高住院醫療賠償單筆金額約為 43.2 萬港元

3. 嚴重疾病賠償

- 共賠付 237 宗賠償申請
- 總賠償金額為 5,979.7 萬港元
- 案均賠償金額為 25.2 萬港元
- 最高嚴重疾病賠償單筆金額約為 270.0 萬港元

*成功索償率：客戶未完善資料個案除外

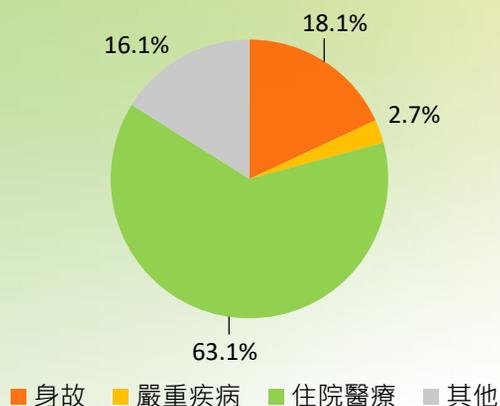
**清潔單：指已提供所有所需文件及資料作核賠決定的賠案

#以賠案號計算

總賠償個案數量按賠償類型分佈概覽

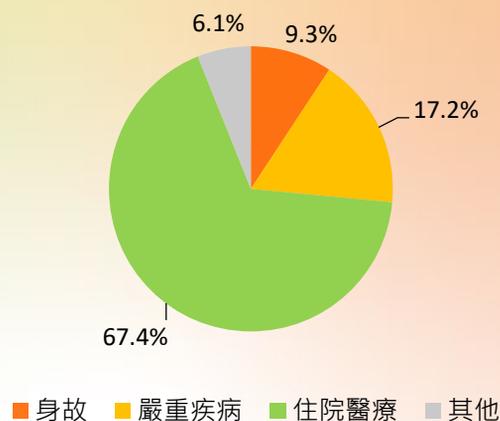
賠償個案數量佔六成以上為住院醫療，對於內地客戶[^]來說，嚴重疾病賠案的數量佔了**第二位**，而非內地客戶的嚴重疾病賠案數量佔比只有**2.7%**。

2022個案數量分類佔比



非內地客戶

2022個案數量分類佔比



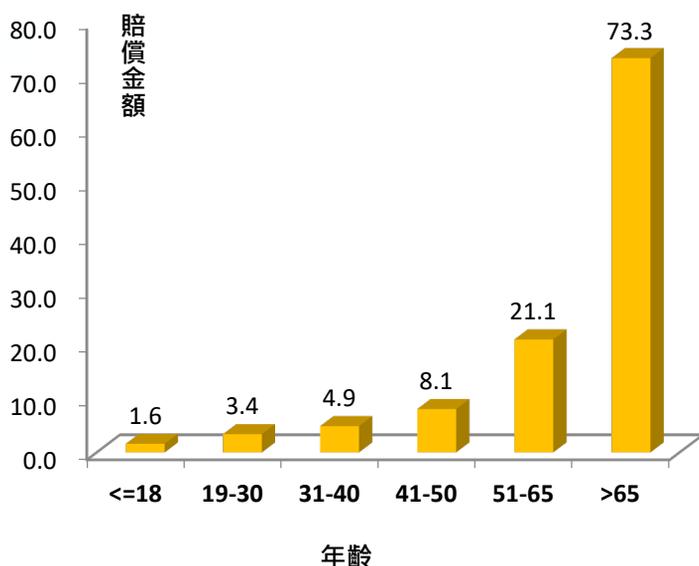
內地客戶

人均賠償金額按年齡組別分佈概覽

總體來說年齡越大，人均賠償金額越大。非內地客戶人均賠償金額最高的年齡組別為**>65歲**，而內地客戶則為**51-65歲**。

單位：萬港元

單位：萬港元



| 年齡 | 非內地客戶 人均賠付金額 | 內地客戶 人均賠付金額 |
|-------|-----------------|----------------|
| <=18 | 1.6 | 1.2 |
| 19-30 | 3.3 | 7.1 |
| 31-40 | 4.4 | 15.3 |
| 41-50 | 7.3 | 21.0 |
| 51-65 | 21.1 | 21.9 |
| >65 | 74.1 | 9.9 |

[^]內地客戶：指客戶證件號為內地身份證或者通訊地址為內地地址

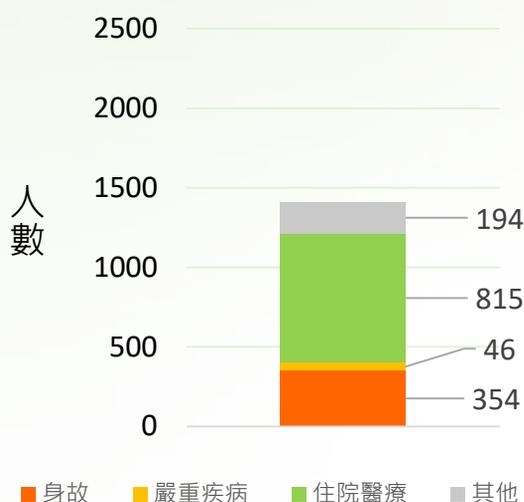
總賠付人數及金額按性別分佈概覽

女性在各項賠償類型的人數均高於男性，男性整體出險人數比女性少約**41.8%**。

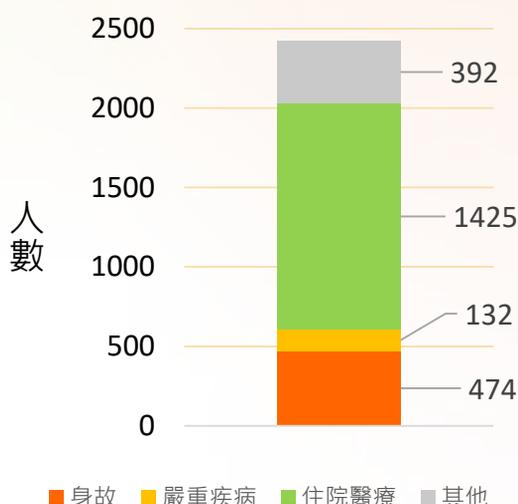
1409 
男性出險人數

2423 
女性出險人數

男性客戶賠付人數分佈



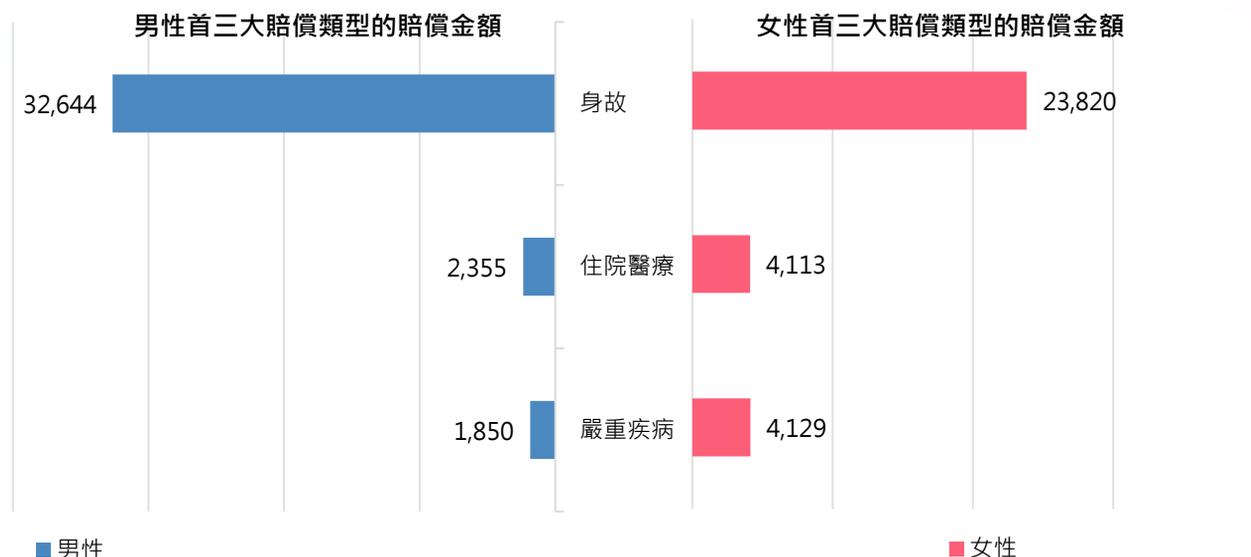
女性客戶賠付人數分佈



就身故、住院及嚴重疾病（首三大）賠償類型而言，男性的總賠償金額整體高於女性，比去年同比下降**13.3%**。

(賠償類型)

單位：萬港元

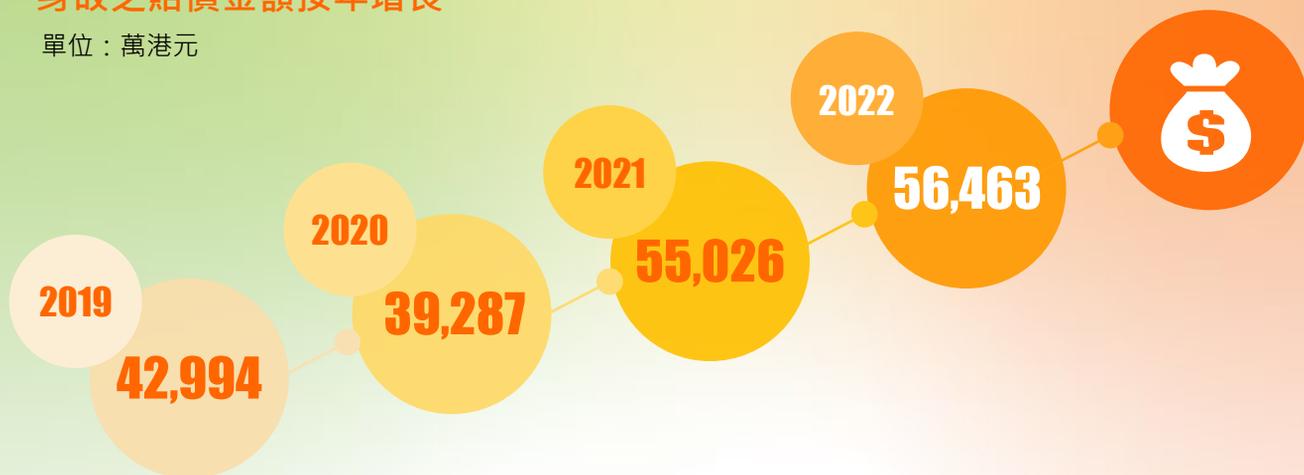


身故賠償金額趨勢

身故賠償金額整體近年持續上升，對比2019年上升**31.3%**。

身故之賠償金額按年增長

單位：萬港元



引致身故及嚴重疾病首五大原因



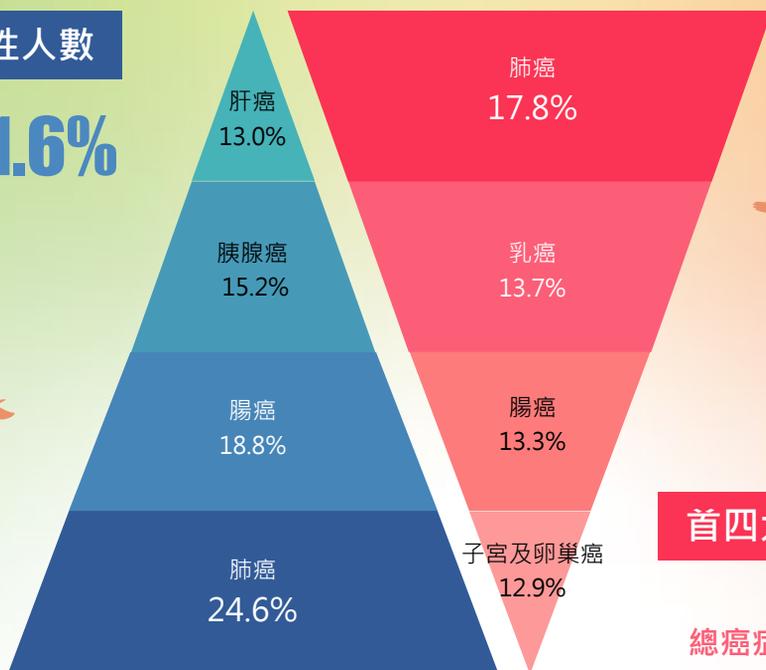
癌症依然是引致身故和嚴重疾病的首要原因，心臟及心血管病、肺炎及呼吸系統疾病也是需要關注的疾病。

引致身故之首四大癌症種類

肺癌和腸癌都是引致男性和女性身故最主要的癌症種類
女性患癌症人數佔總癌症人數的63.6%。

首四大癌症男性人數

佔男性
總癌症人數的 **71.6%**



首四大癌症女性人數

佔女性
總癌症人數的 **57.7%**



身故賠償人數按年齡組別及性別分類

(年齡)

(佔男性身故人數百分比)

57.1%

34.7%

6.2%

1.1%

0.9%

0.0%

>65

51-65

41-50

31-40

19-30

<=18

(佔女性身故人數百分比)

47.3%

42.0%

7.6%

1.9%

0.8%

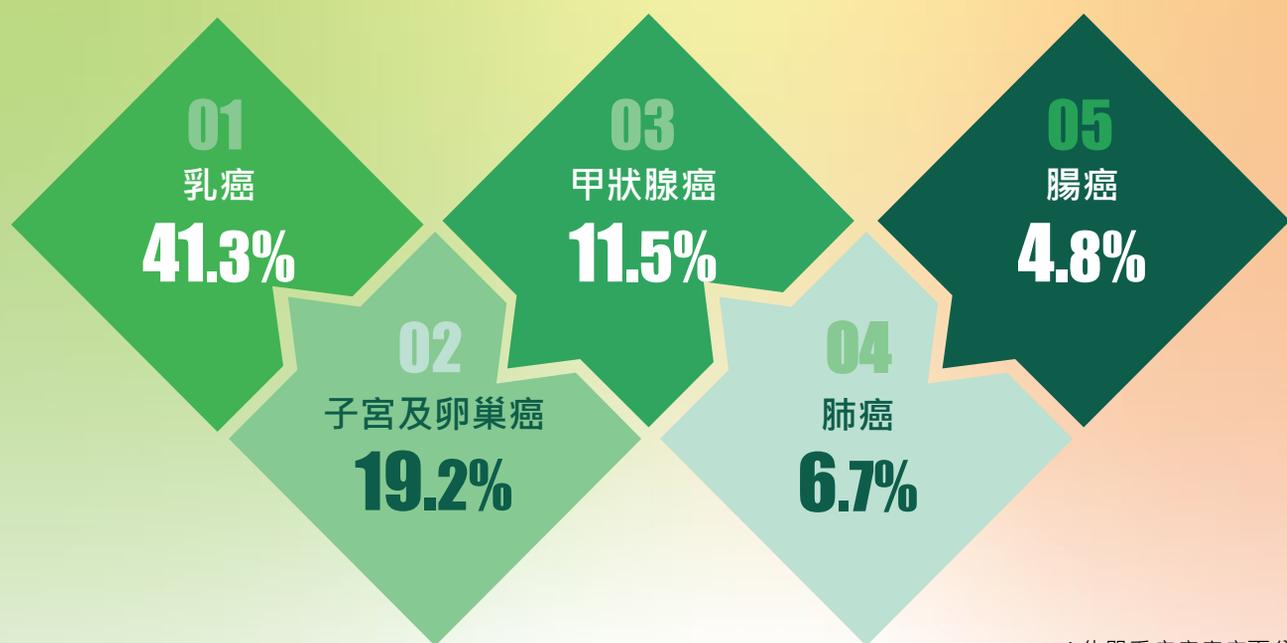
0.4%

男性

女性

整體最多身故賠償的年齡組別為：**65歲以上**

引致嚴重疾病首五大癌症種類



(佔嚴重疾病癌症百分比)

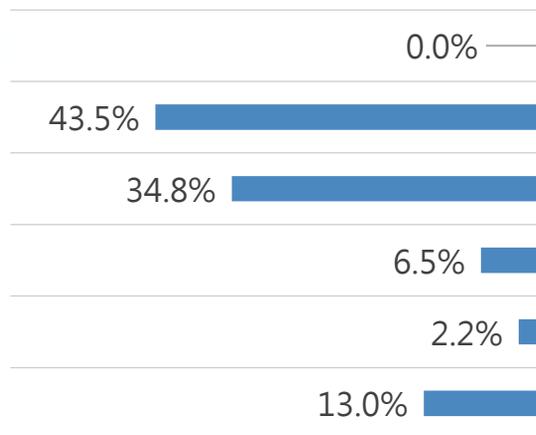
嚴重疾病的出險人數主要為女性，其中乳癌和子宮及卵巢癌是引致女性嚴重疾病的主要癌症種類。

男性嚴重疾病出險人數大約只有女性的1/3，主要癌症類型為鼻咽癌和淋巴癌及血癌。

| 序號 | 男性嚴重疾病 | | 女性嚴重疾病 | |
|----|---------|-------|---------|-------|
| | 首五大癌症種類 | 佔比 | 首五大癌症種類 | 佔比 |
| 1 | 鼻咽癌 | 20.0% | 乳癌 | 48.3% |
| 2 | 淋巴癌及血癌 | 20.0% | 子宮及卵巢癌 | 22.5% |
| 3 | 肺癌 | 13.3% | 甲狀腺癌 | 12.4% |
| 4 | 腸癌 | 13.3% | 肺癌 | 5.6% |
| 5 | 甲狀腺癌 | 6.7% | 腸癌 | 3.4% |

嚴重疾病賠償人數按年齡組別及性別分類

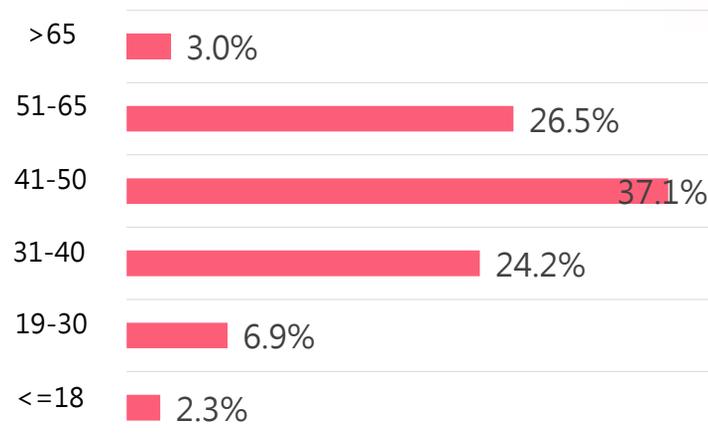
(佔男性嚴重疾病人數百分比)



■ 男性

(年齡)

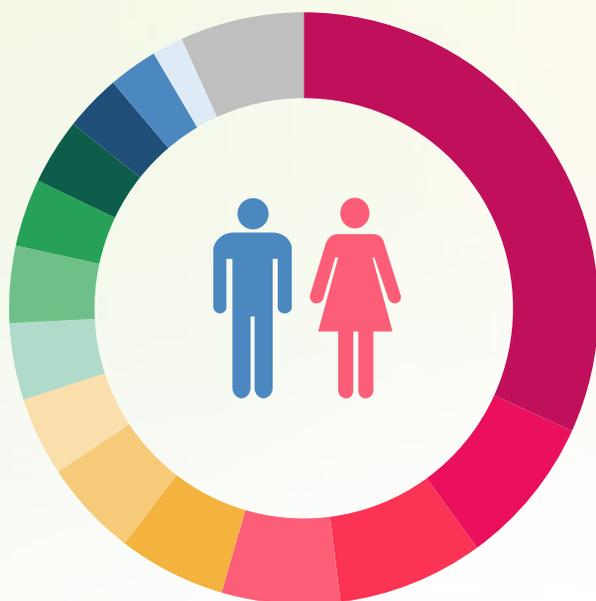
(佔女性嚴重疾病人數百分比)



■ 女性

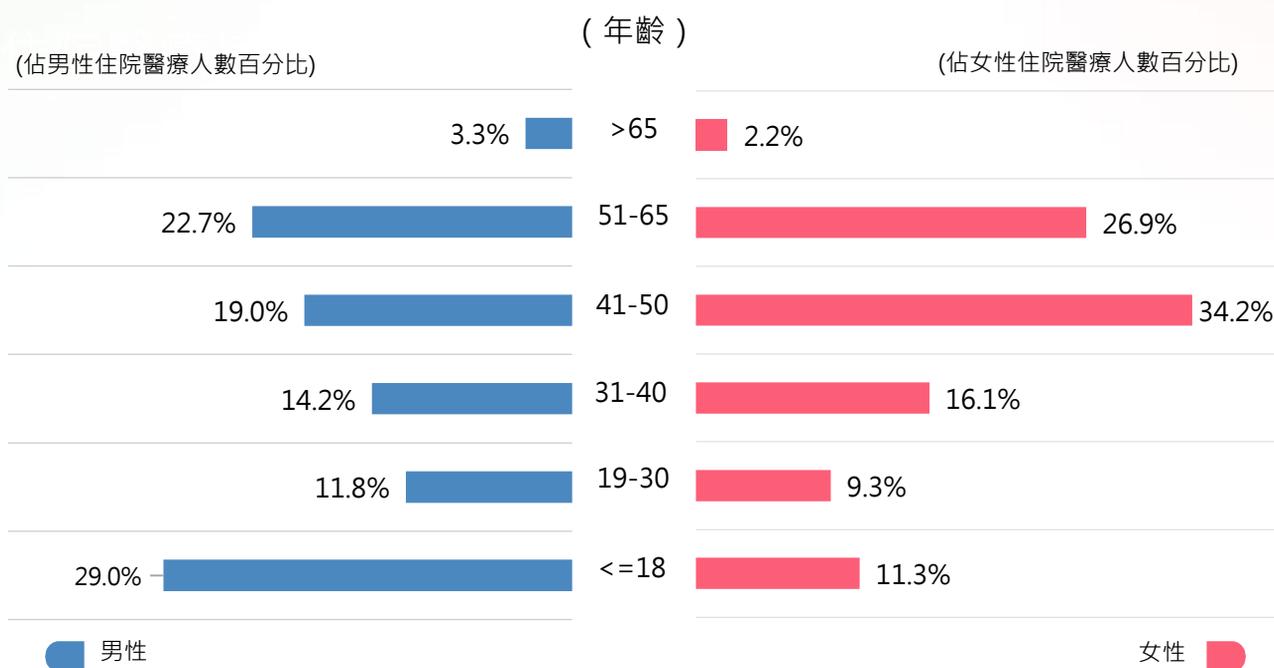
整體最多嚴重疾病賠償的年齡組別為：**41歲至50歲**

住院醫療主要原因分佈



- 消化內科 · 31.8%
- 婦科疾病 · 8.2%
- 癌症 · 8.0%
- 皮膚科疾病 · 6.5%
- 骨科疾病 · 5.9%
- 泌尿內科 · 5.3%
- 意外 · 4.3%
- 眼科疾病 · 4.2%
- 耳鼻咽喉科 · 4.2%
- 呼吸內科 · 3.7%
- 傳染性疾病 · 3.6%
- 循環內科 · 3.1%
- 神經內科 · 2.7%
- 內分泌科疾病 · 1.7%
- 其他 · 6.8%

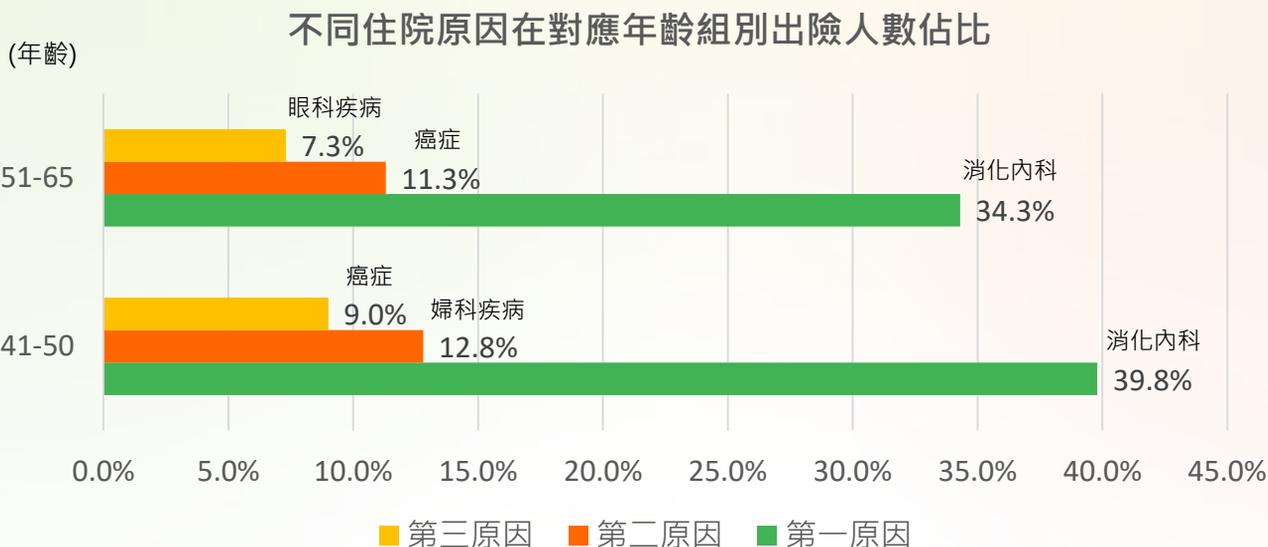
住院醫療賠償人數按年齡組別及性別分類



整體最多住院醫療賠償的年齡組別為：**41歲至50歲**

住院醫療出險人數最多年齡組別及其主要住院原因(首三大)

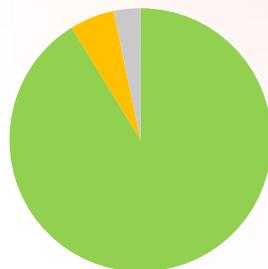
住院醫療出險人數最多的年齡組別為**41-65歲**，其中主要的住院原因為消化內科疾病



香港住院與內地住院分佈

住院醫療賠償個案中佔**9成**均於香港醫院住院，其次為內地住院，佔**5.5%**。

- 香港住院，91.2%
- 內地住院，5.5%
- 其他，3.3%



住院醫療首五大手術統計



40.3% | 胃鏡手術

8.5% | 皮膚或皮下病變組織手術及治療

6.0% | 結腸鏡手術

3.9% | 鼻咽鏡手術

2.7% | 乳腺腫塊活檢或切除術

2022 理賠個案分享

案例一

網上理賠結合轉數快服務，實現35分鐘內賠款到賬

2021年11月投保

客戶L女士是一位公司東主，於2021年11月為剛大專畢業的兒子F先生投保了1份「國壽海外」尊尚醫療保險。



2022年11月2日意外

2022年11月2日F先生在工作地點附近意外被搬運貨物撞傷右邊小腿，翌日到香港的私家醫院門診接受診治。



2022年11月8日索償成功

L女士在2022年11月8日下午3時23分選用「個險客戶專頁」網上理賠自助服務，成功提交索償申請，並且選擇「FPS轉數快」作為賠付方式。當天下午3時57分理賠申請成功通過審批，賠款實時轉賬至L女士的指定銀行戶口，理賠從申請到賠款到賬只需35分鐘內便能即時完成。



啓迪

意外無法預期，風雨總是在不經意間來臨，父母為子女購買的一份醫療保障，一份心意，為家人帶來的卻是無盡的守護。

中國人壽（海外）網上理賠服務，只需簡單4個步驟，隨時隨地都可透過智能電話、平板電腦或電腦完成理賠申請，簡單便捷。每張醫療收據金額1萬港元或以下，更豁免寄回正本收據。選擇FPS轉數快為賠款方式，賠案一經審批，便能即時到賬。

2022 理賠個案分享

案例二

採用銀企直聯支付服務，大額賠款快速轉賬到戶

2003年2月投保

客戶C先生是一位工廠主管，於2003年2月投保了終身分紅18保險計劃，保額為100萬港元，其妻子G女士為指定受益人。



2022年7月逝世

2022年7月，C先生不幸因缺血性心臟病與世長辭。



賠款十五分鐘內到賬

2022年8月3日其妻子G女士前來中國人壽（海外）客戶服務中心提交理賠申請，翌日下午3時55分，賠案即完成批核，賠付金額共117萬港元。賠款通過銀企直聯「自動轉賬」支付服務，於審批通過後，15分鐘內成功轉賬至G女士的指定銀行戶口。



啓迪

一份保險，往往能在最關鍵的時候幫助家人，猶如一把遮風擋雨的傘子，陪伴家人堅定前行，延續對家人永恆的愛。

傳統「自動轉賬」需於批核完成後最快2天才能到賬，中國人壽（海外）為進一步提供更快捷的理賠付費通道予個人保險客戶，於2022年5月推出銀企直聯「自動轉賬」支付服務。通過專線及本地結算系統，高效支付理賠款項。不斷求變，力求創新，是中國人壽（海外）一直的服務理念。

2022 理賠個案分享

案例三

億元保障，穩健回報，實現理想人生

2017年至2020年期間投保

客戶X先生為一名公司董事，於2017年4月到2020年12月期間投保了6份人壽儲蓄保險，總保障額超過1億港元，視中國人壽（海外）的保險產品為穩健可靠的理財投資。



2021年12月24日逝世

2021年12月24日，X先生不幸因肺炎去世。



2022年2月底索償成功

2022年1月收到X先生遺產承辦人的身故賠償申請。於2022年2月底收齊所需理賠文件後，下1個工作天便完成6份人壽儲蓄保險的賠償審批，總身故賠償金額為1億5百多萬港元。



啓迪

“堅守承諾 終身相伴”，中國人壽（海外）作風穩健，億元保額，迅速賠償。人壽儲蓄保險不僅為客戶提供了穩定的投資回報，同時亦為其家人的未來生活提供堅實的保障。未雨綢繆，愛家人、愛自己，從一份保障開始。

2022 理賠個案分享

案例四

全面的危疾多重保，為人生做好準備，嚴重病症賠償高達原保額180%

2020年9月投保

客戶Y女士是一位文職人員，於2020年9月投保了重疾保險 - 護您安心危疾多重保（自選計劃），保障額為150萬港元。



2022年5月18日確診

Y女士在2022年5月18日，年僅32歲時，便不幸確診患上冠狀動脈疾病，並進行冠狀動脈成形術。



成功賠付270萬港元

2022年7月11日收到Y女士的危疾賠償申請，經審核符合嚴重疾病保障的定義。根據保單條款，66歲前首次嚴重病症賠償為原保額之180%，即合共賠付270萬港元，其後保費更獲豁免至繳費期滿日2045年9月。



啓迪

重疾來臨，往往令人失去預算，令患者及家人面對沉重的經濟負擔。全面及具彈性的危疾多重保險，讓您獲得財務支援，安然應付突如其來的開支，從容面對生活，專注安心康復。

一份危疾多重保險，讓Y女士擁有更充裕的資金接受優質的治療，減輕疾病對身心及家庭經濟的影響，為家人及自己帶來前行的希望。其後之保費豁免更令Y女士無需顧慮未來的保費支出，繼續享有最高可達保額700%的多重嚴重病症保障直到保單期滿。

2022年面對新型冠狀病毒確診個案急劇遞增，中國人壽（海外）迅速開通綠色通道，為確診客戶提供一天批核、即時到賬、專屬電郵及豁免遞交時限等理賠服務，期內確診個案合共賠付金額高達約2700萬港元。此外亦繼續免費贈送「新型冠狀病毒疫苗副作用保障」予現有並已登記的客戶，為受疫苗副作用影響的病者提供保障。

貫徹中國人壽（海外）創新理念，我們用心開拓全新理賠服務。2022年全面引入個險銀企直聯「自動轉賬」支付服務，大額賠款最快少於30分鐘便可到賬；為個險特定醫療產品及醫加會員，提供全球直付理賠服務，只需透過簡單預先批核流程，客戶即可享受住院免找數服務。

2023年我們將堅持「以客戶為中心」的服務理念，繼續為廣大客戶提供更貼心、更便捷、更安全的理賠服務，風雨同路，攜手同行。

免責聲明

本報告所提供的所有理賠數據僅作一般參考用途，並非適用於有關產品或服務的所有條款、條件及不適用範圍之完整描述。儘管在編製本報告時已力求審慎，盡可能確保本報告內容為正確無誤，但中國人壽保險（海外）股份有限公司（包括其董事及僱員）對本報告的準確性或完整性不作出任何保證或陳述。

本報告所載之資料不應視作內容提及的任何保險產品之邀請、要約、專業意見或建議，閣下應向適當的專業人士尋求獨立意見。中國人壽保險（海外）股份有限公司表明概不會因他人使用或詮釋以上之任何信息而承擔任何責任。

##據香港癌症資料統計中心2020香港癌症統計概覽顯示，癌症是香港的頭號殺手。在2020年，本港有14,805人因癌症離世，佔全港整體死亡人數29.2%，當中超過一半（58%）為男性。在2020年本港新增癌症個案錄得34,179宗，平均每日有94宗確診癌症。個人患癌或死於癌症的風險與年齡有關，根據2020年的癌症數據，大約每四名男性或每五名女性便有一位在75歲之前可能患上癌症，大約每十名男性或每十六名女性便有一位在75歲之前可能死於癌症。大多數癌症如果能於早期發現，其五年存活率會較晚期為高。

##資料來源於香港癌症資料統計中心2020香港癌症統計概覽
<https://www3.ha.org.hk/cancereg/tc/pub.html>



醫加 - 致力為客戶提供一站式醫療福利會員平台！

為您的醫療需要加持

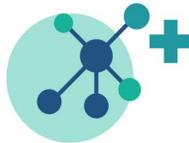


中國人壽(海外)推出「醫加醫療福利會員計劃」廣受大眾歡迎。已經為您尋找多間優質醫療服務機構，提供會員優惠，減輕您的醫療負擔。



多元化
優質服務

全面照顧您的醫療需要，包括由多間服務供應商提供的門診、優質體檢、疫苗、抗疫專區、健康專家及視頻問診。多元化優質服務，價格**低至五折**！



650+
醫療網點

遍佈全香港，服務範圍涵蓋普通科門診、專科門診、物理治療、脊醫、中醫、跌打、針灸和牙科等類別。醫療服務網點將繼續持續增加。



1300+
專業醫生

會員尊享**無限次**門診醫療服務優惠。未來還有**更多醫生**加入我們的平台。



門診



視頻問診



身體檢查



疫苗



來港專區



健康專家



醫加購



診所預約

普通科、中醫、跌打、牙科
門診優惠低至**5折***

客戶服務熱線
399 95532

掃碼了解



* 最終優惠費用會以網絡醫生的最新費用為準。

mediplus.e-chinalife.com.hk