



中國人壽
CHINA LIFE

海外

2024 個險理賠報告

Individual Claims Report



理賠管理部

智能保險 — APP體驗



國壽海外OneService APP

一站式提供15項線上保單服務，
無論何時何地，您可輕鬆處理保單。

- ✓ 一站式管理個人及團體保單、「醫加」會員服務
- ✓ 極速完成自動轉賬、保單價值領取及保單貸款
- ✓ 8大類理賠，最快15.7分鐘*完成
- ✓ 投保後#最快5分鐘*收到電子保單
- ✓ 瀏覽內地4000多間指定理賠及免找數^醫院名單
- ✓ 掌握保單服務及理賠進度

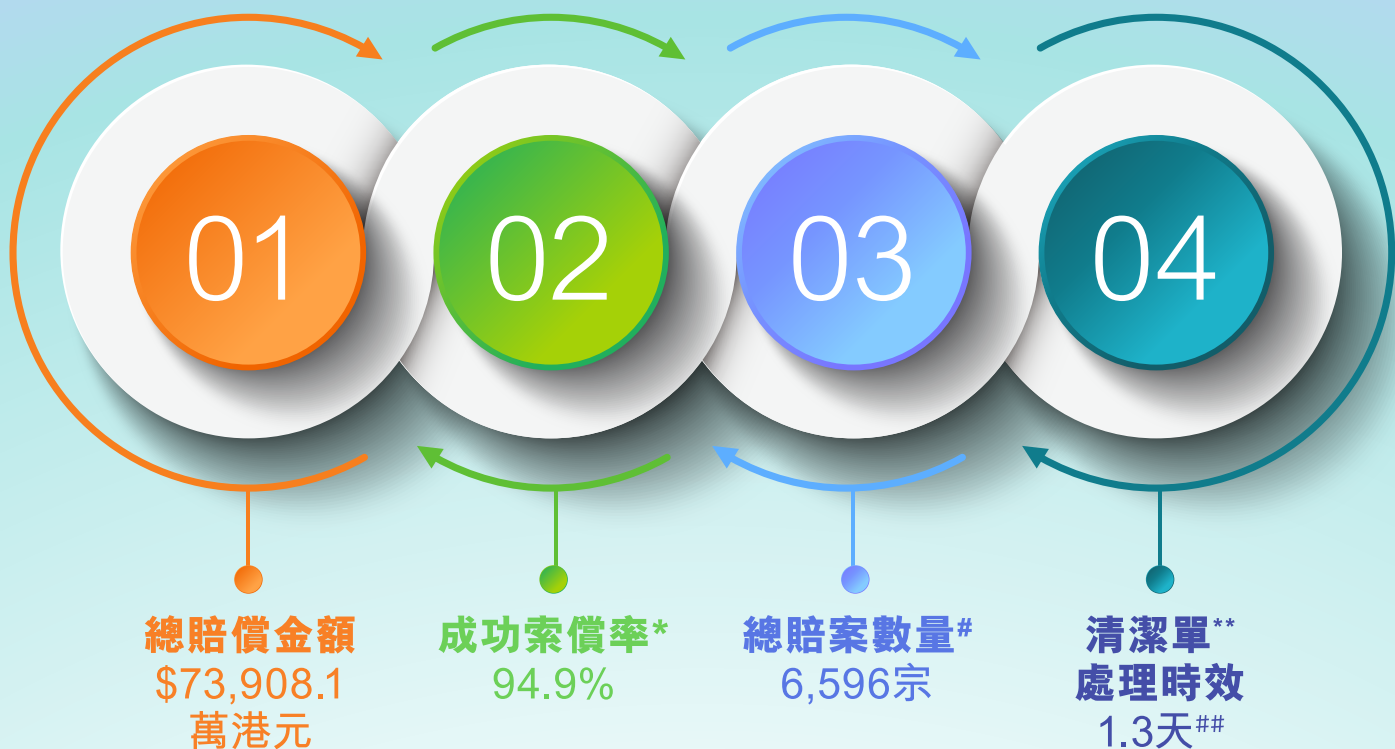
立即體驗



*中國人壽（海外）資料數據，受限於相關行政規則。 #投保必須於香港境內進行 ^只適用於指定產品

客戶服務熱線
399 95519 www.chinalife.com.hk

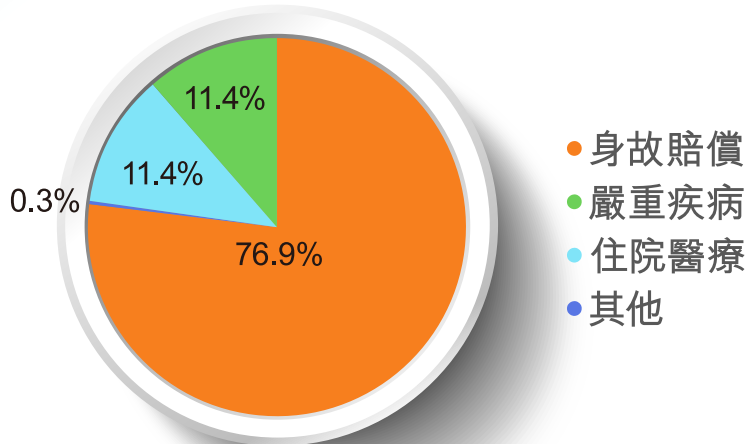
2024年賠償總覽



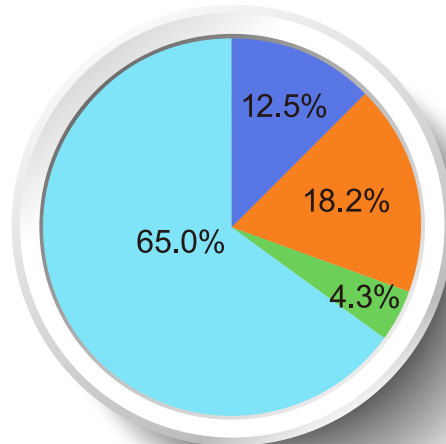
總賠償金額近5年增長了**48.9%**。首三大賠償類型為身故賠償、嚴重疾病賠償和住院醫療賠償，其賠償金額合計為73,693.6萬港元，佔總賠償金額**99.7%**。2024年總賠案數量較去年下降**4.1%**，清潔單處理時效加快了**12.8%**。

2024年主要賠償類型分佈

賠償金額百分比



賠案數量百分比



就賠償金額而言，身故賠償佔比最大，住院醫療與嚴重疾病佔比均為**11.4%**，但就賠案數量來說，住院醫療佔比最大，為**65.0%**，身故賠償佔比為**18.2%**。

*成功索償率：客戶未完善資料個案除外

#以賠案號下之每一保單計算

**清潔單：指已提供所有所需文件及資料作核賠決定的賠案

##天數以自然天計算

2024年身故賠償

身故賠償概覽

相比去年+5.5%

賠償金額**56,853.9**萬港元

相比去年-0.5個百分點

總賠償金額中佔比**76.9%**

相比去年+16.7%

賠案數量**1202**宗

相比去年-2.8個百分點

總賠案數量中佔比**18.2%**

相比去年+26.6%

案均賠償金額**47.3**萬港元

單筆最高賠償金額

3,152.9萬港元

最大理賠年齡

93歲

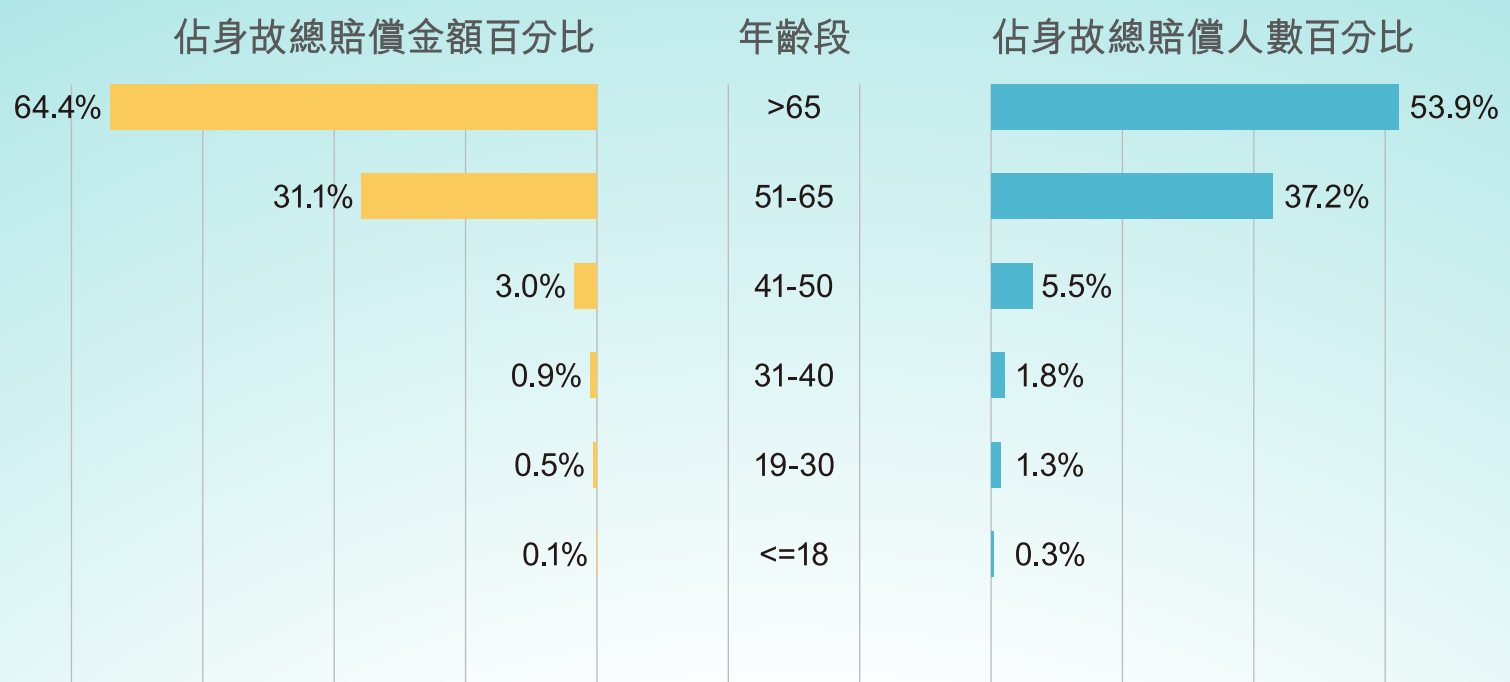
最大理賠年齡

15歲

2024年身故賠償

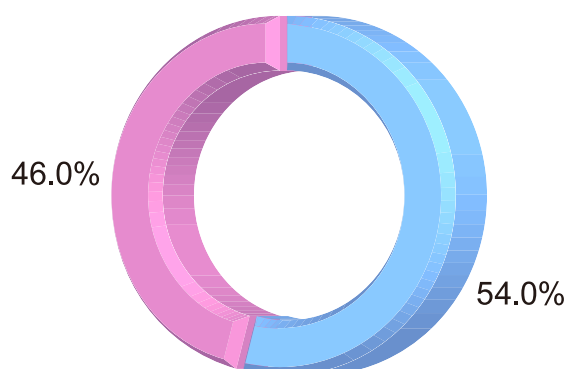
身故賠償各年齡組別分析

年齡段越大，無論身故賠償金額還是賠償人數都會大幅增加。51歲以上年齡段的賠償金額及賠償人數分別佔身故總賠償金額及總賠償人數的**95.5%**及**91.1%**。

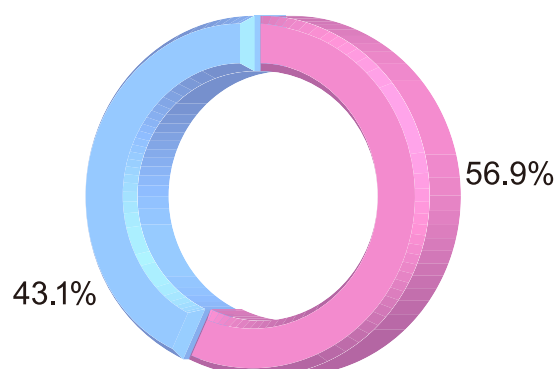


男性的身故賠償金額佔比相對女性較大，但男性的賠償人數佔比相對女性較少，這說明了男性的人均身故賠償金額比女性的人均身故賠償金額為大。

身故賠償金額按性別分佈



身故賠償人數按性別分佈

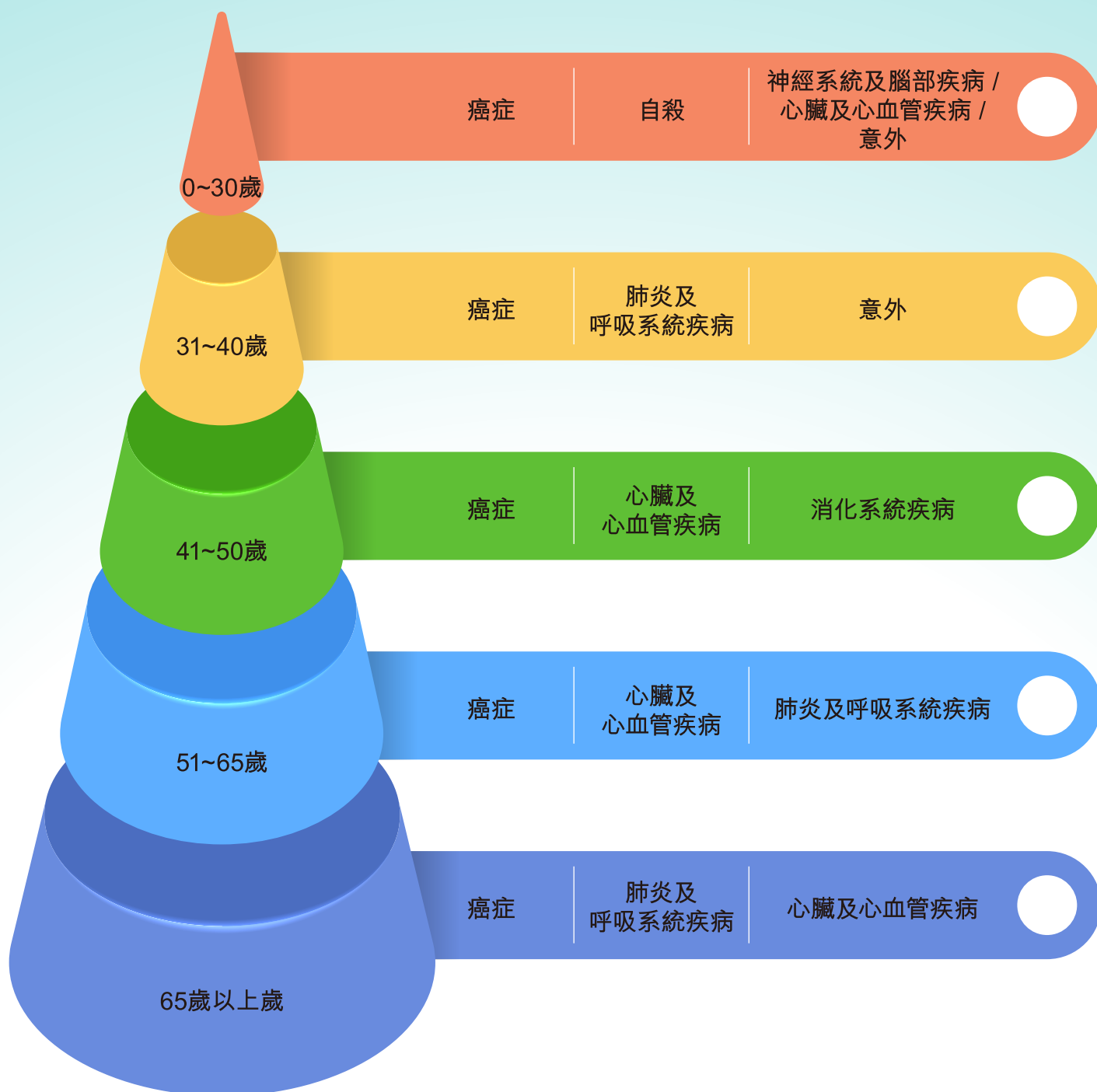


● 男
● 女

2024年身故賠償

各年齡段身故首三大原因

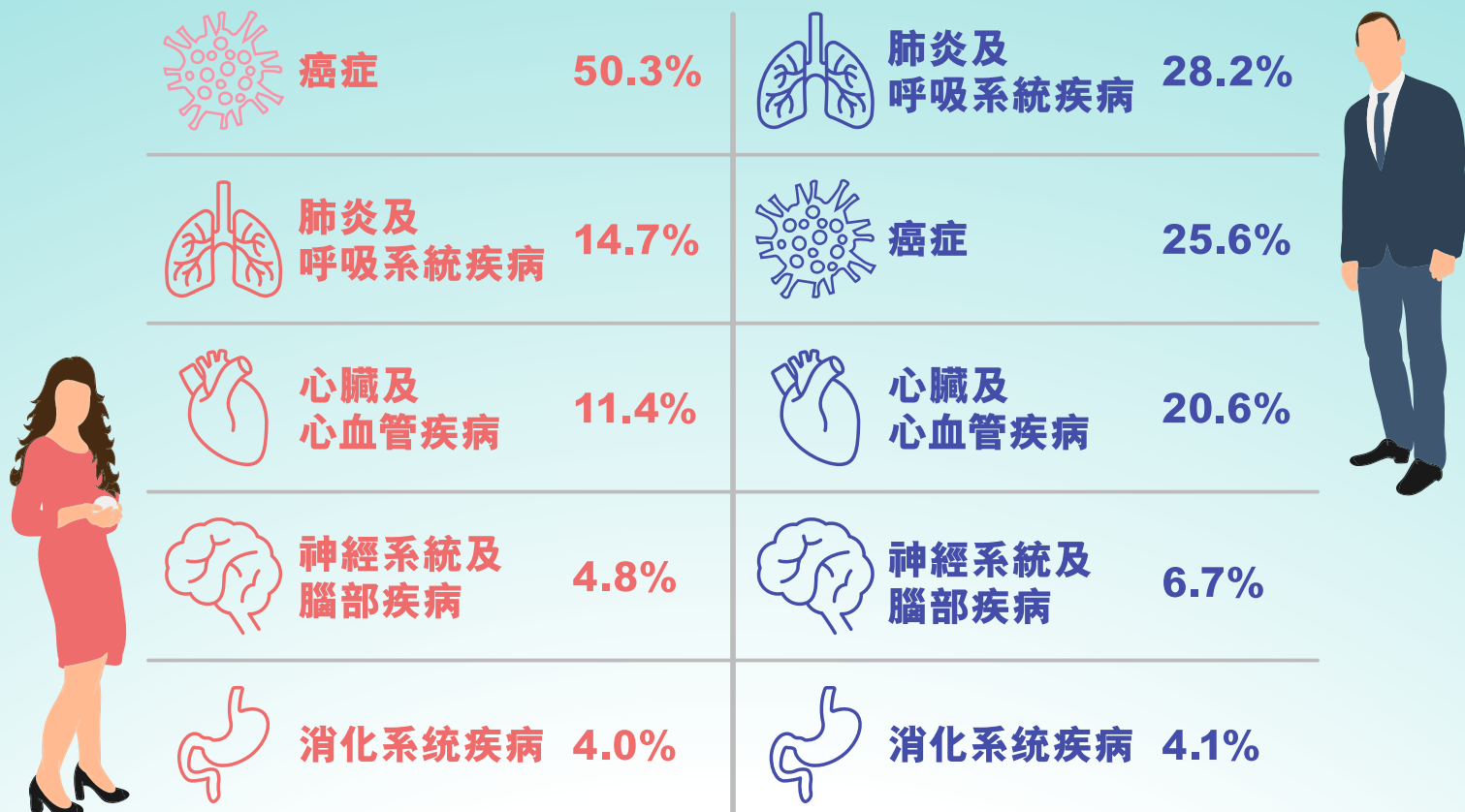
癌症仍然是主要的身故原因，51歲以上年齡段的首三大身故原因為癌症，心臟及心血管疾病以及肺炎及呼吸系統疾病。



2024年身故賠償

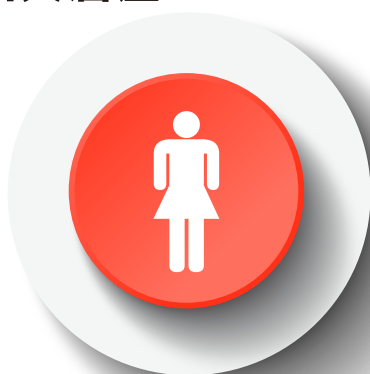
身故賠償首五大原因

癌症是引致身故的首要原因，其次為肺炎及呼吸系統疾病、心臟及心血管疾病。

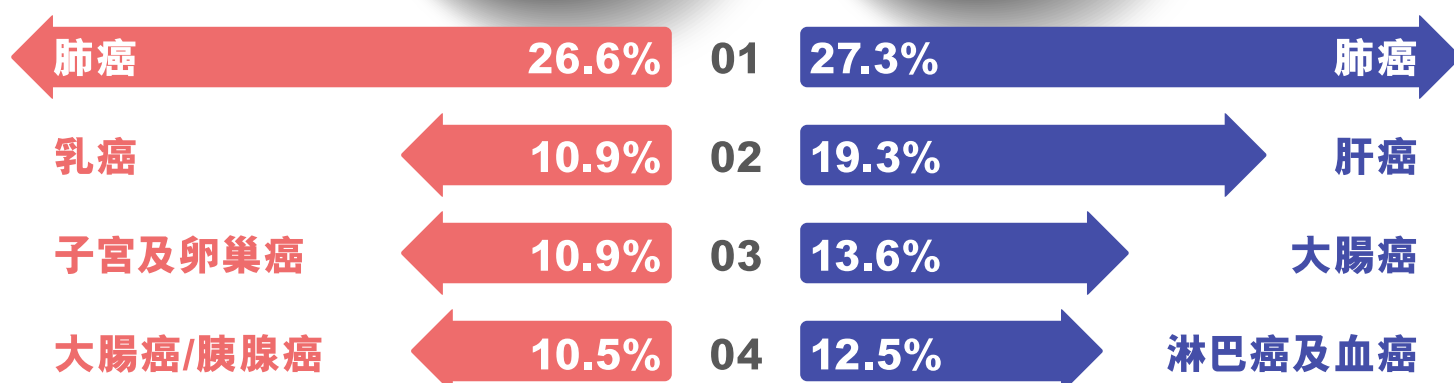


引致身故的首四大癌症

首四大癌症
女性人數
佔女性總癌症
人數**58.9%**

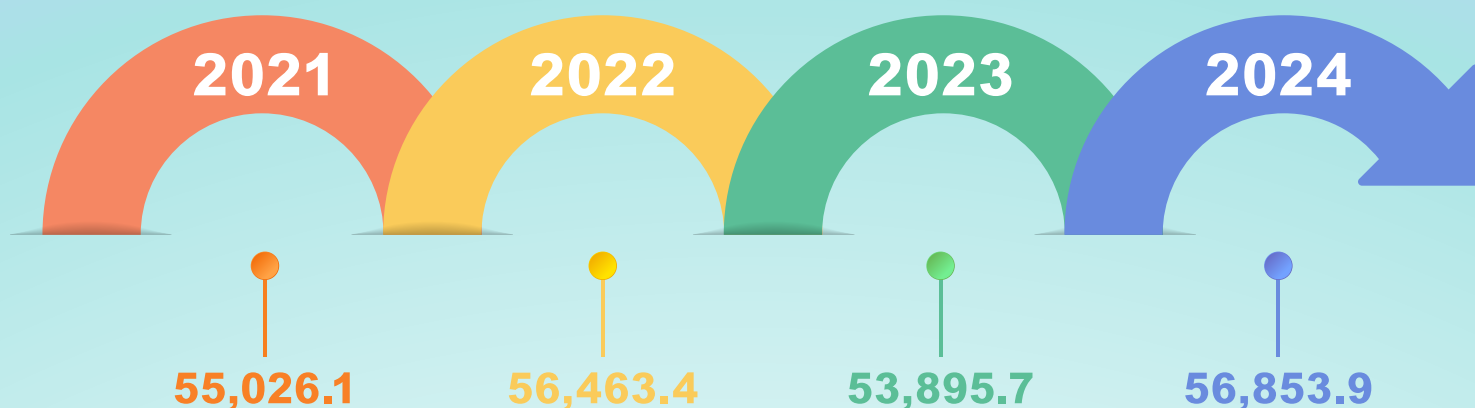


首四大癌症
男性人數
佔男性總癌症
人數**72.7%**



2024年身故賠償

身故賠償金額趨勢



單位：萬港元



身故賠償金額整體近年持續上升，對比2021年上升了**3.3%**。

身故人數按年齡組別及性別分類

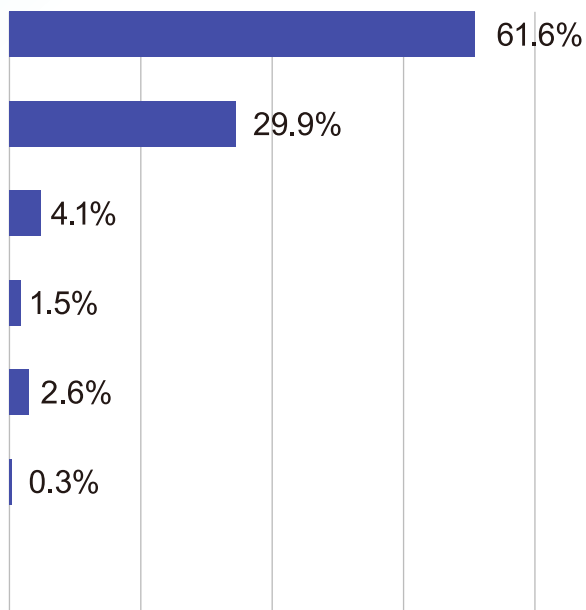


男性最多身故的
年齡組別為：
>65歲



女性最多身故的
年齡組別為：
>65歲

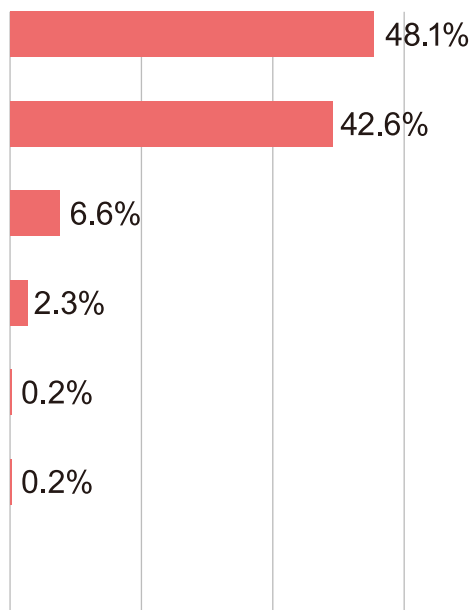
佔男性身故人數百分比



年齡段

>65
51-65
41-50
31-40
19-30
<=18

佔女性身故人數百分比



參考資料

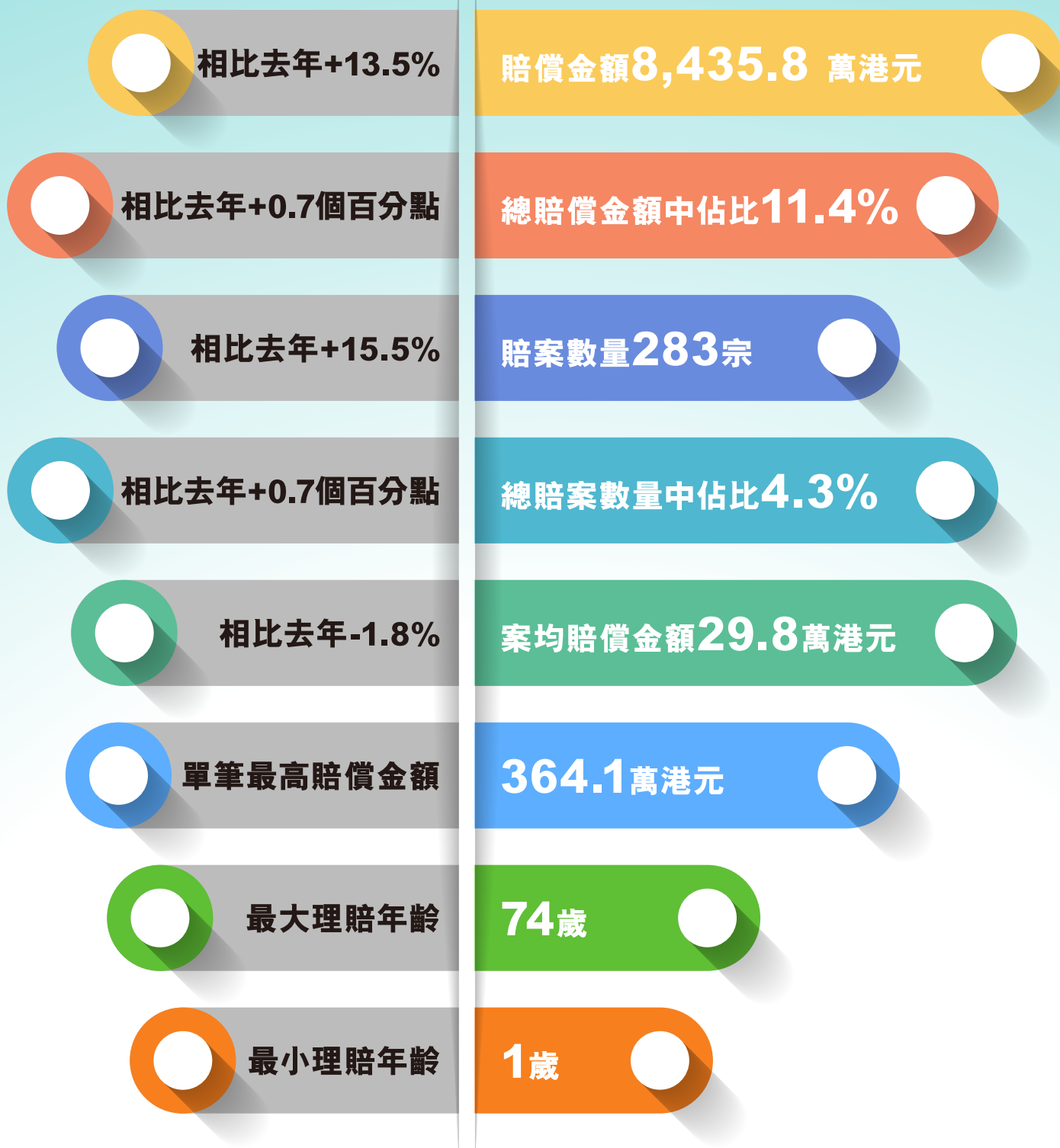
香港2023年十大死因



資料來源：香港衛生署衛生防護中心：生命統計數字（2023）

2024年嚴重疾病*賠償

嚴重疾病賠償概覽

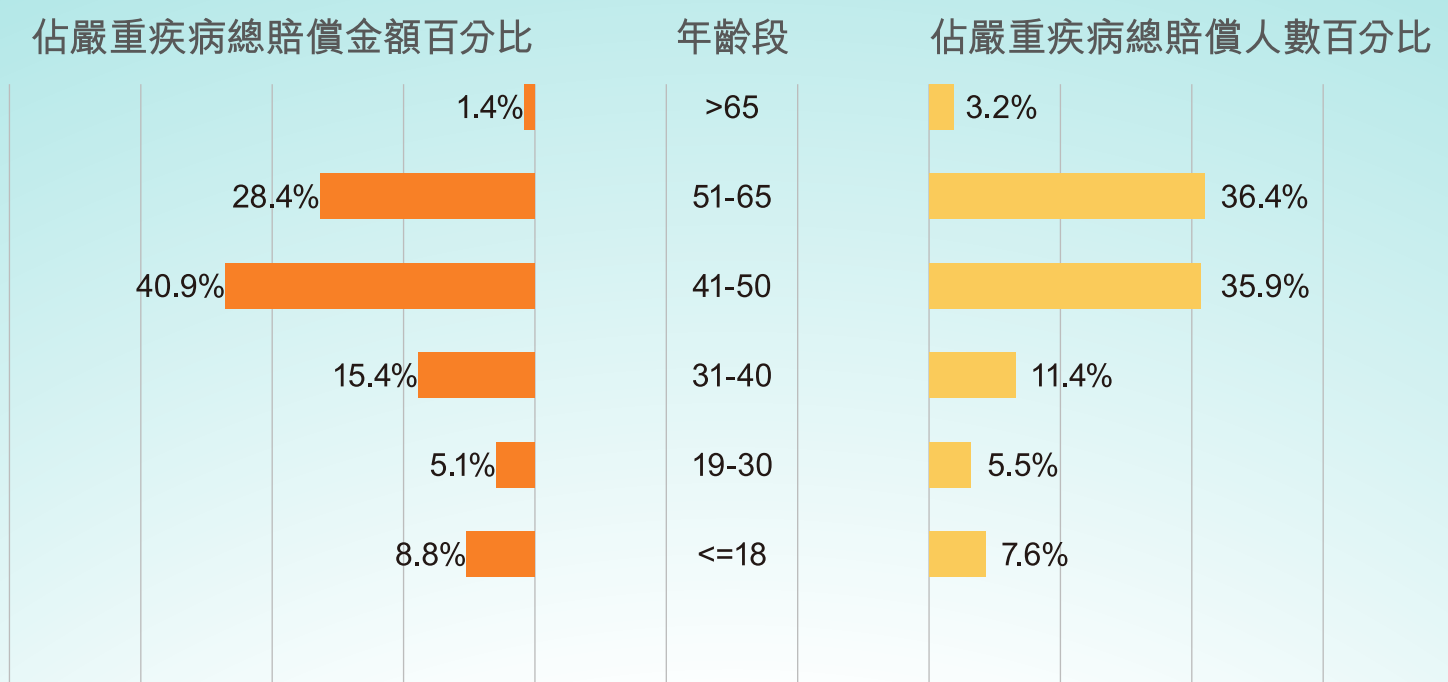


*嚴重疾病賠償包括嚴重病症及特別疾病

2024年嚴重疾病賠償

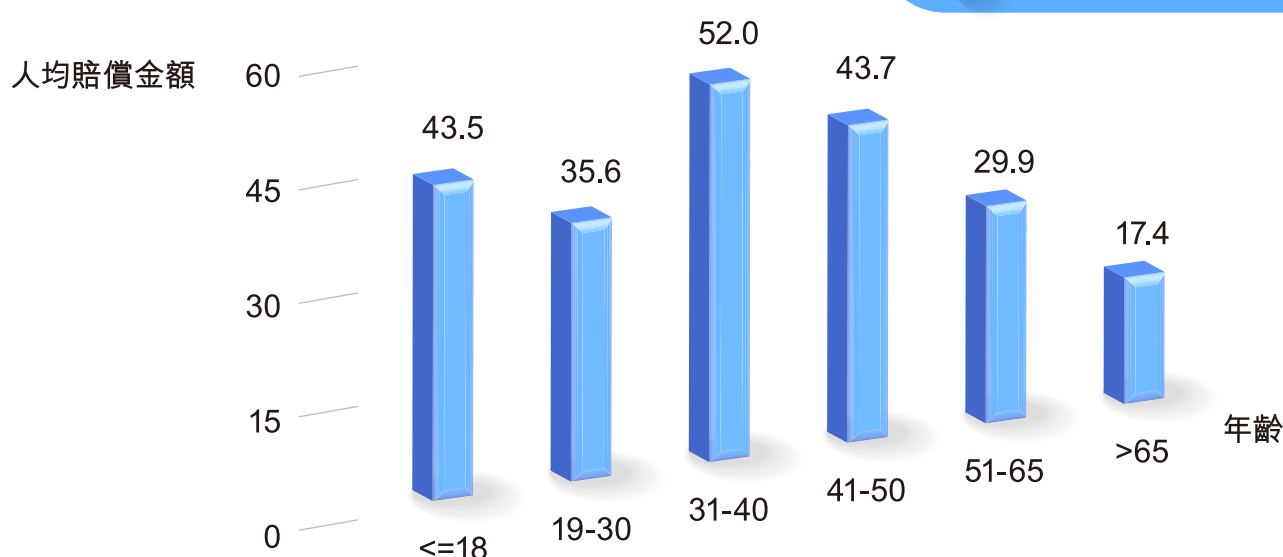
嚴重疾病賠償各年齡組別分析

嚴重疾病無論賠償金額還是賠償人數都集中在41-65歲的年齡段，此年齡段的賠償金額及賠償人數分別佔嚴重疾病總賠償金額及總賠償人數的**69.3%**及**72.3%**。



嚴重疾病人均賠償金額按年齡組別分佈

單位：萬港元

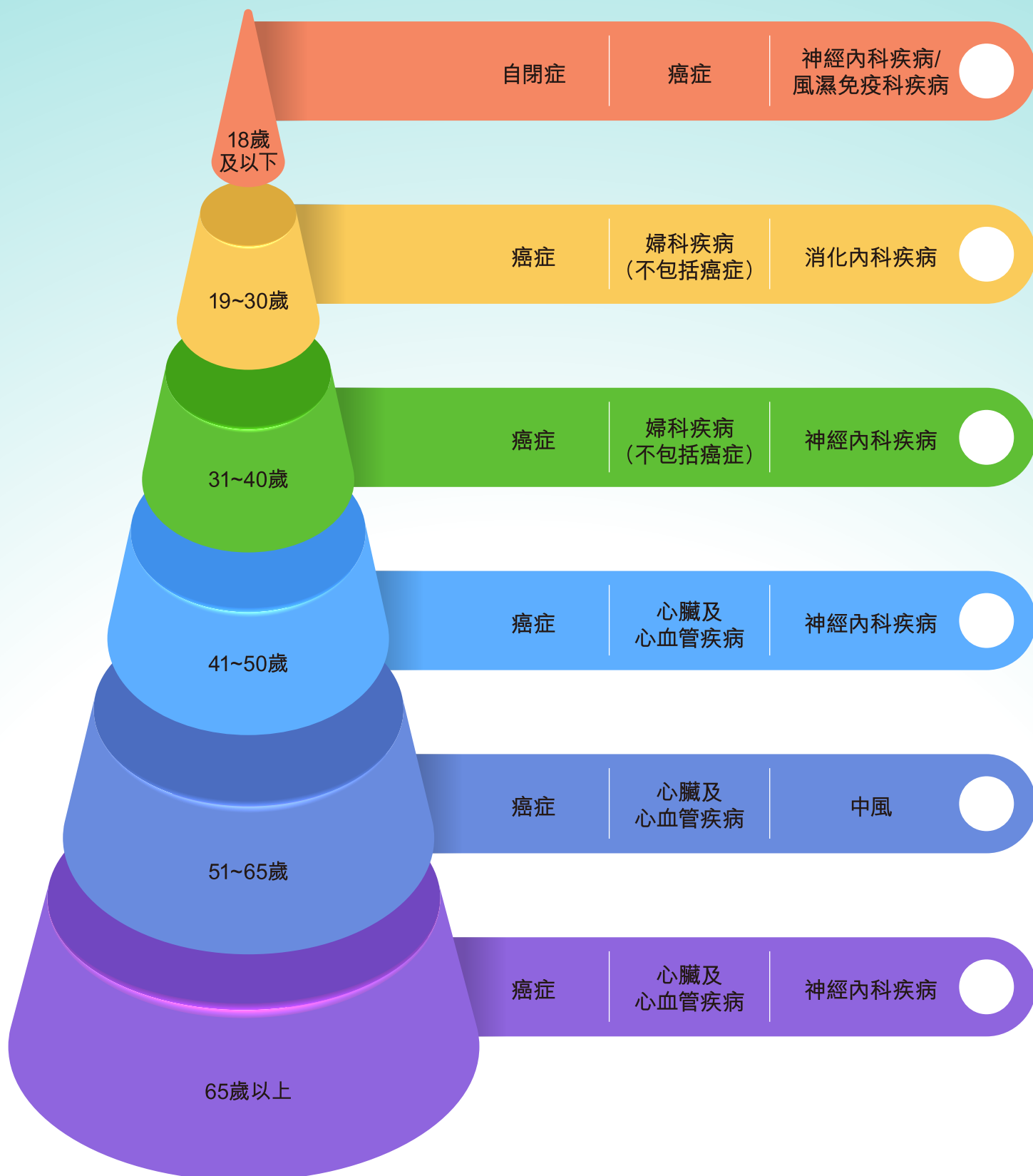


人均賠償金額最大的年齡組別為31-40歲

2024年嚴重疾病賠償

各年齡段嚴重疾病首三大原因

癌症仍然是主要的嚴重疾病原因，41歲以上年齡段的首三大嚴重疾病原因為癌症，心臟及心血管疾病以及神經內科疾病。

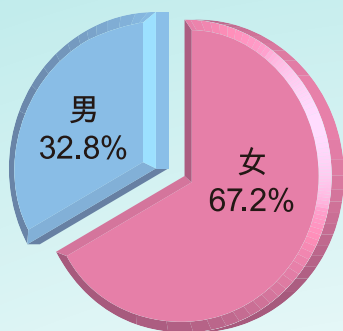


2024年嚴重疾病賠償

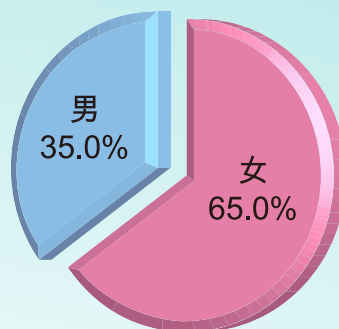
嚴重疾病賠償按性別分析

嚴重疾病無論賠償金額還是賠償人數均以女性佔比較多，所以女性更應注重嚴重疾病發生的風險。

嚴重疾病賠償金額按性別分佈



嚴重疾病賠償人數按性別分佈



嚴重疾病賠償人數按年齡組別及性別分佈

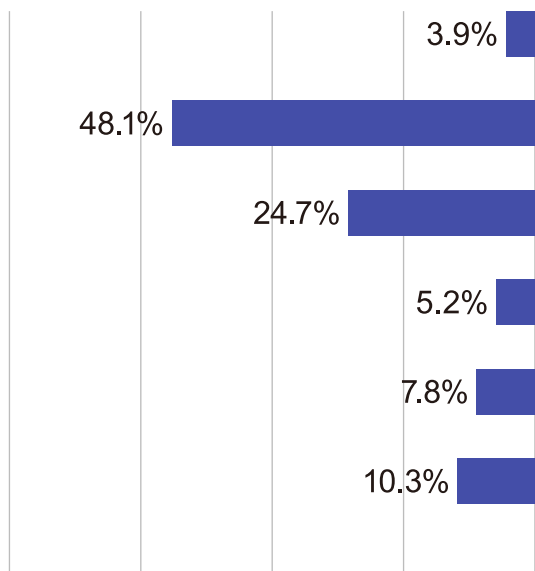


**男性最多
嚴重疾病的
年齡組別為：
51-65歲**

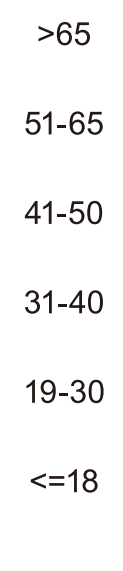


**女性最多
嚴重疾病的
年齡組別為：
41-50歲**

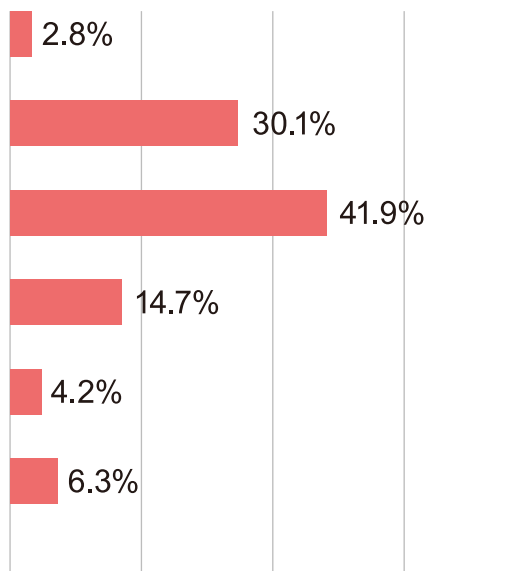
佔男性嚴重疾病人數百分比



年齡段



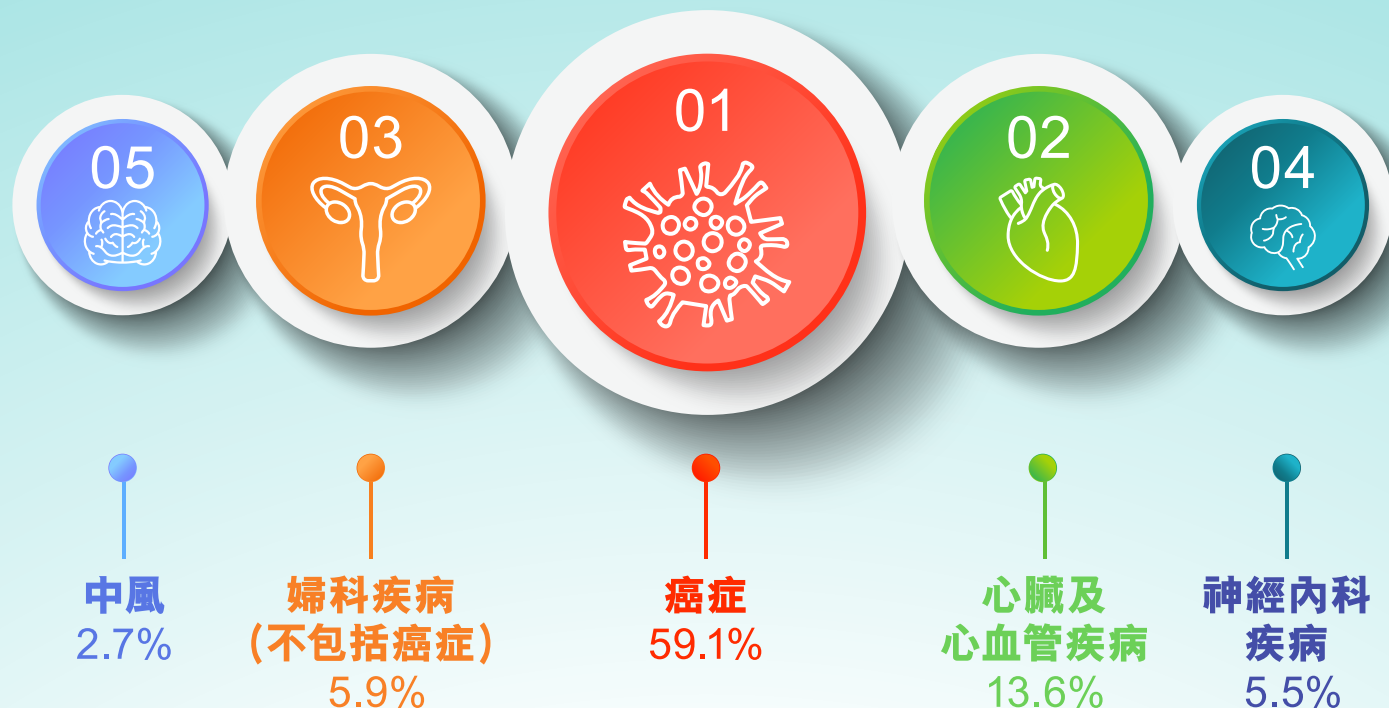
佔女性嚴重疾病人數百分比



2024年嚴重疾病賠償

嚴重疾病首五大原因

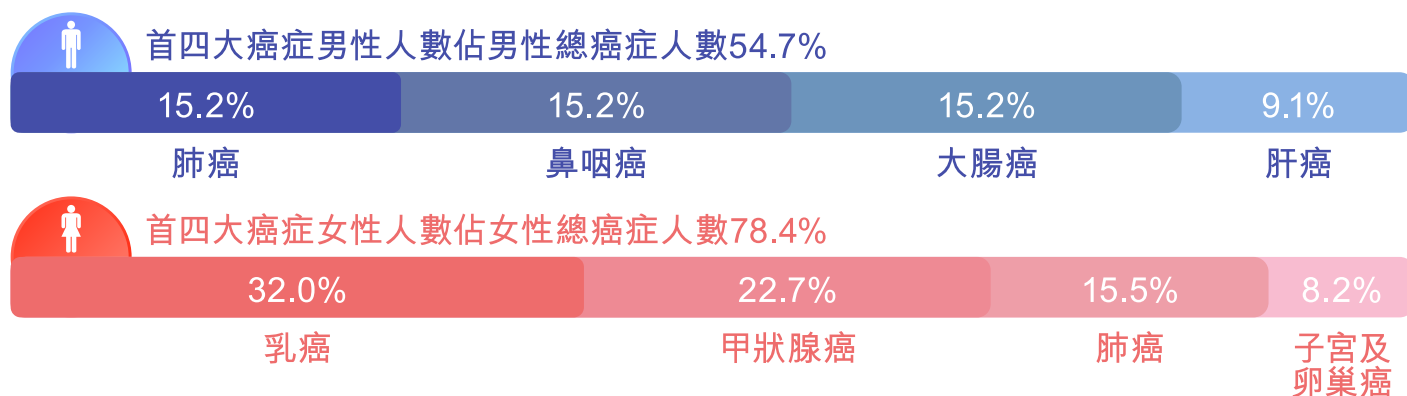
癌症仍然是引致嚴重疾病的最主要原因，賠償人數佔嚴重疾病總人數的**59.1%**。



男性嚴重疾病	
首四大原因	佔男性嚴重疾病人數百分比
癌症	42.9%
心臟及心血管疾病	27.3%
神經內科疾病	6.5%
中風/自閉症	5.2%

女性嚴重疾病	
首四大原因	佔女性嚴重疾病人數百分比
癌症	67.8%
婦科疾病(不包括癌症)	9.1%
心臟及心血管疾病	6.3%
神經內科疾病	4.9%

引致嚴重疾病首四大癌症



參考資料

十大常見癌症

香港

VS

中國內地

肺癌



01



肺癌

大腸癌



02



大腸癌

乳腺癌



03



甲狀腺癌

前列腺癌



04



肝癌

肝癌



05



胃癌

胃癌



06



乳腺癌

子宮體癌



07



食管癌

甲狀腺癌



08



子宮頸癌

非霍奇金淋巴瘤



09



前列腺癌

胰臟癌



10



胰臟癌

2024住院醫療賠償

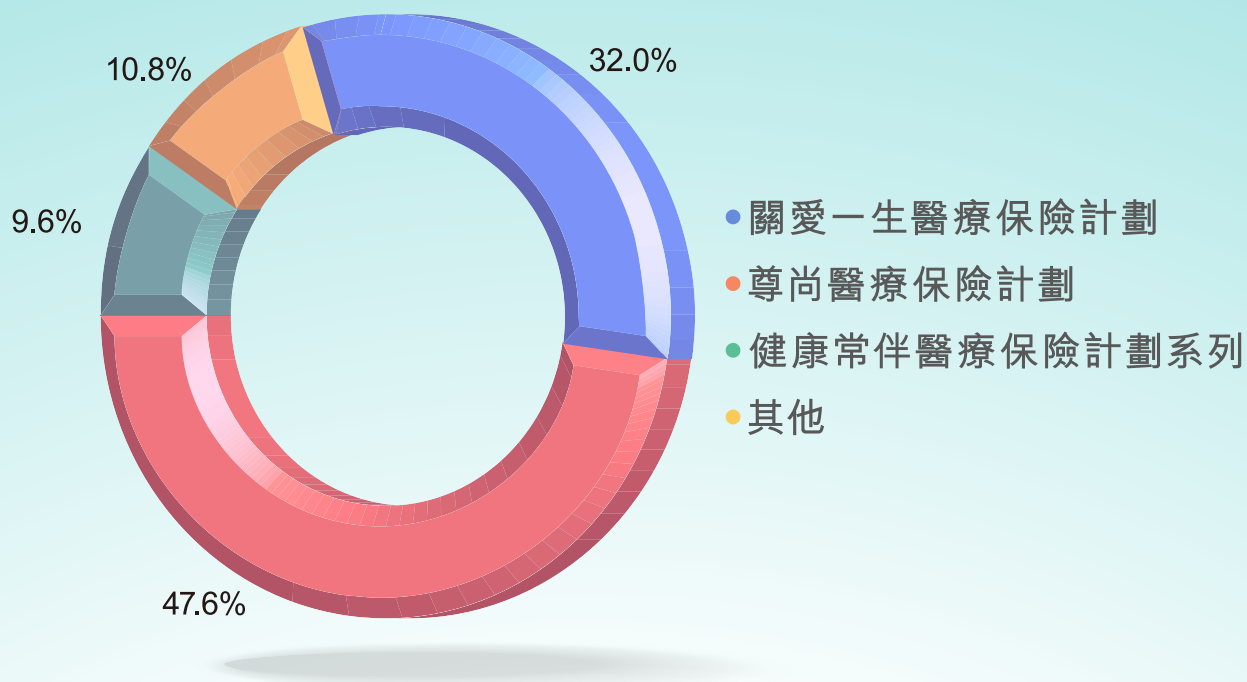
住院醫療賠償概覽



2024住院醫療賠償

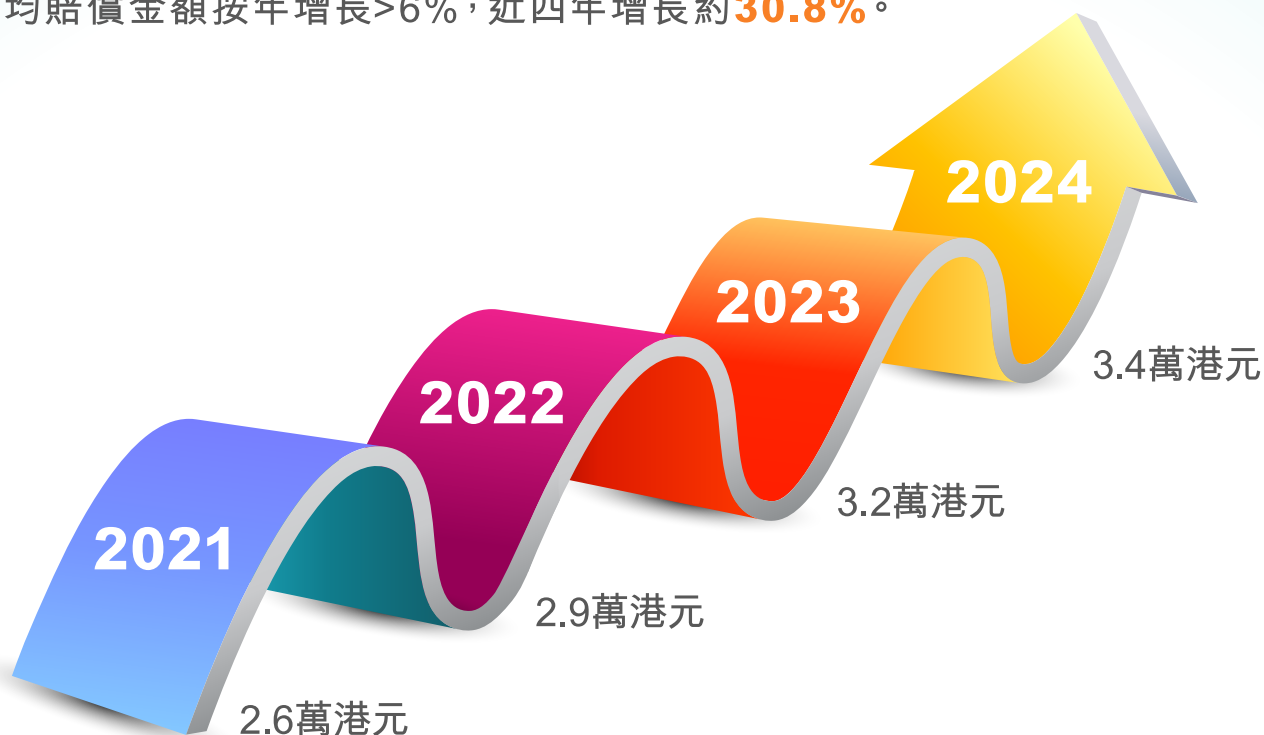
住院醫療賠償金額按產品分佈

住院醫療產品中，尊尚醫療的賠償金額佔比最大，為47.6%，其次是關愛一生賠償金額佔比為**32.0%**。



住院醫療人均賠償金額按年趨勢

住院人均賠償金額按年增長>6%，近四年增長約**30.8%**。

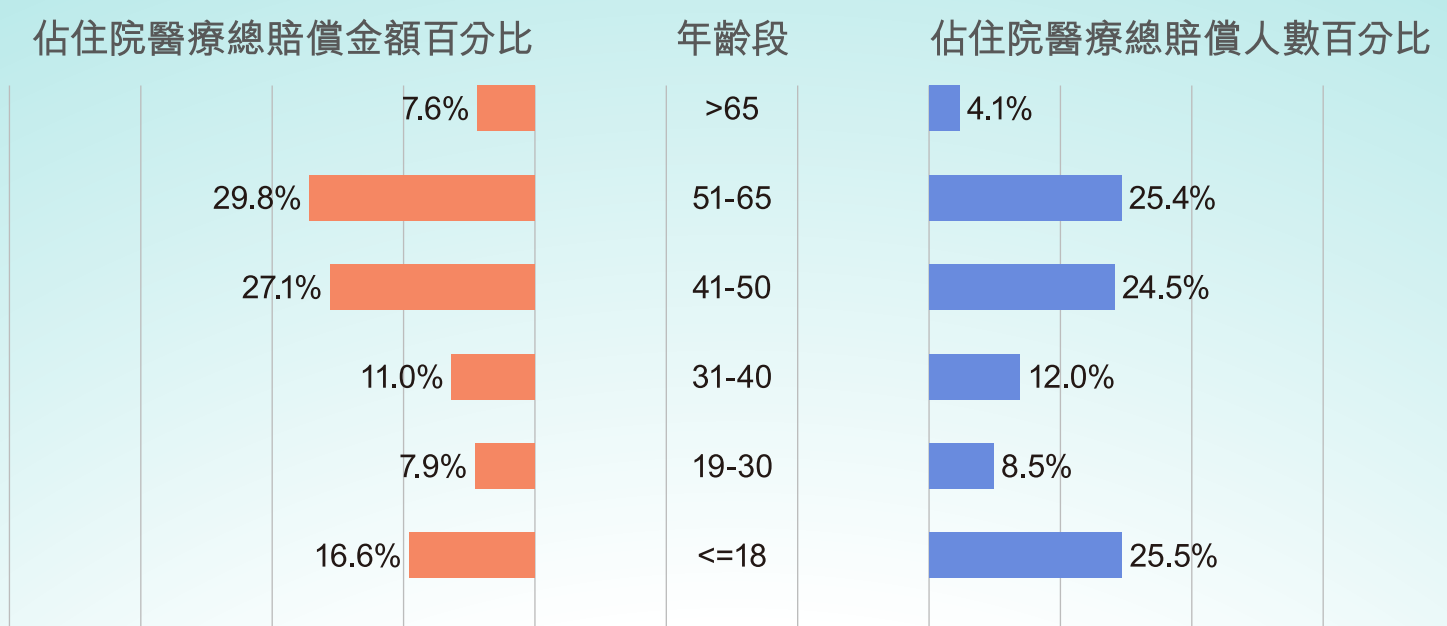


單位：萬港元

2024住院醫療賠償

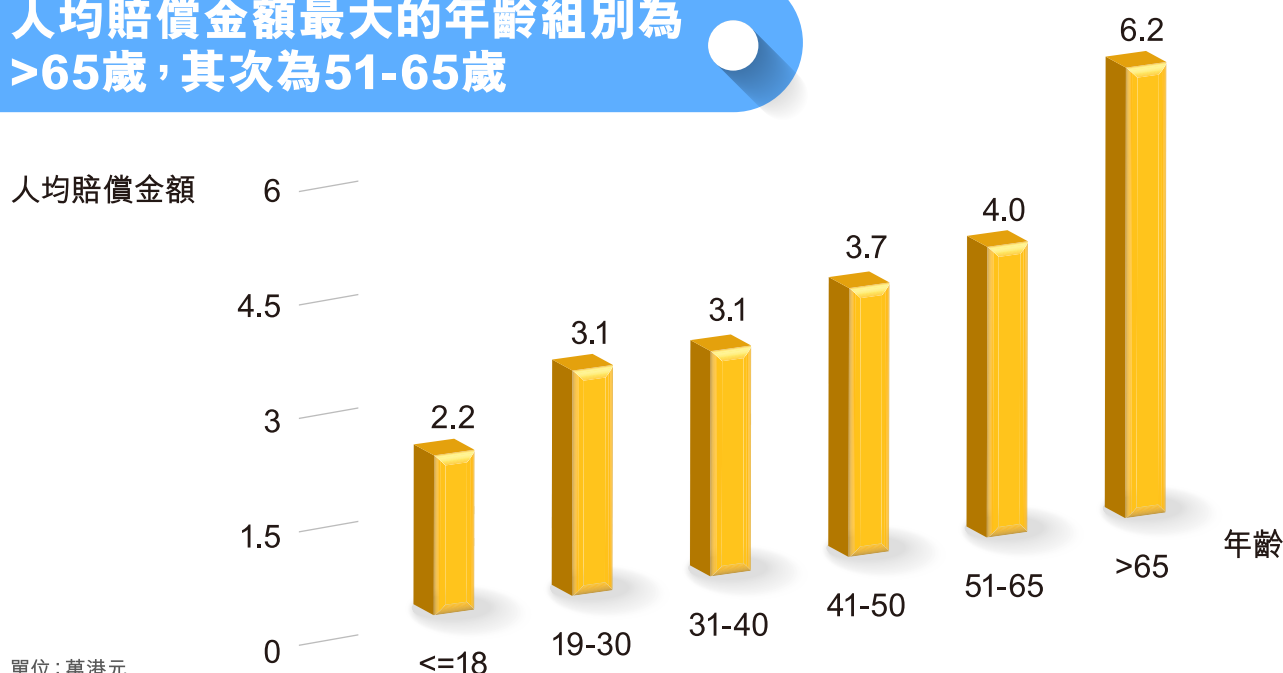
住院醫療賠償各年齡組別分析

住院醫療賠償金額主要集中在41-65歲的年齡段，此年齡段的賠償金額佔住院醫療總金額的**56.9%**；而住院醫療的賠償人數除了同樣在41-65歲的年齡段較多之外，還出現在小於18歲的年齡段，此幾個年齡段的賠償人數佔住院醫療總賠償人數的**75.4%**。



住院醫療人均賠償金額按年齡組別分佈

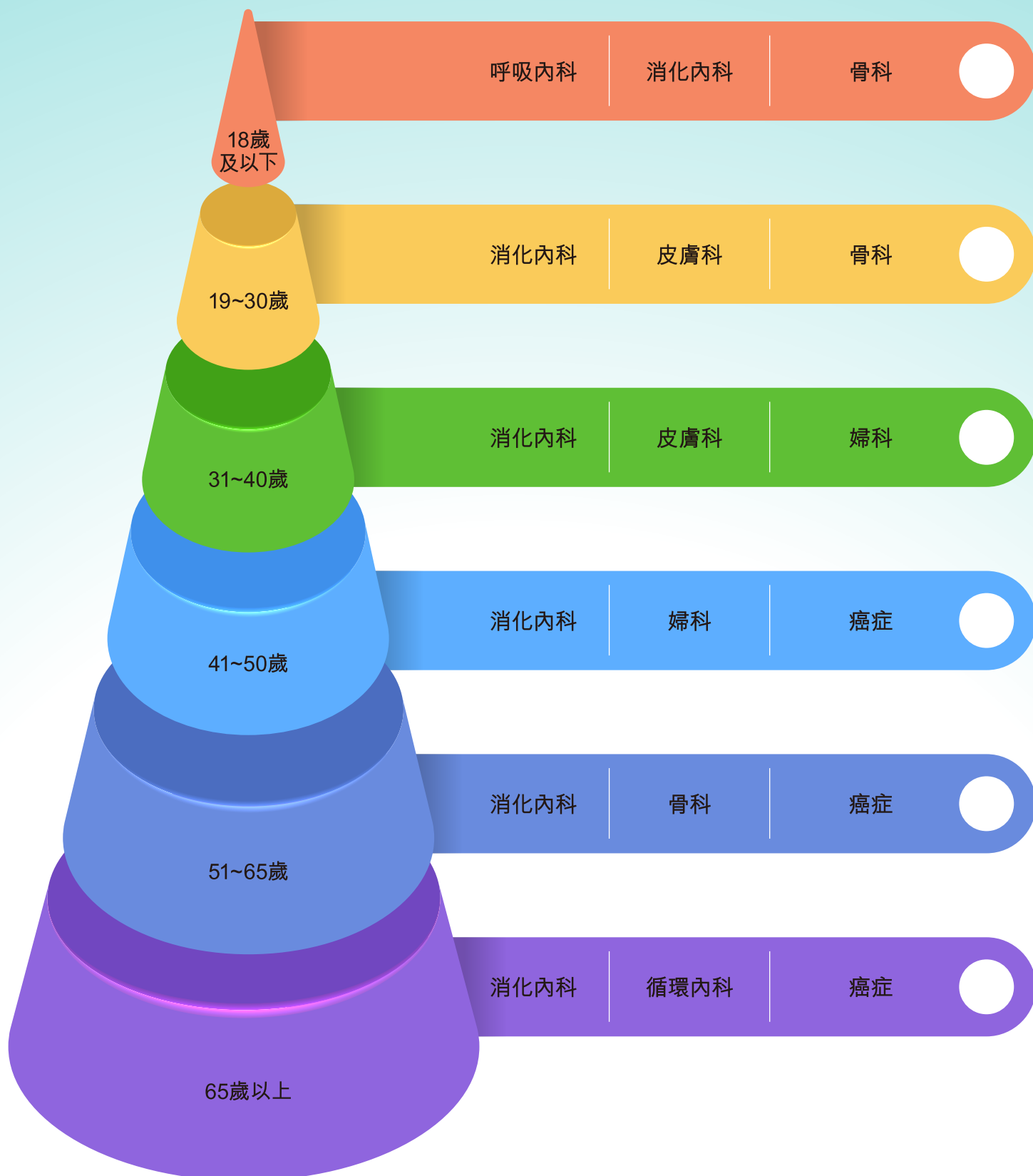
人均賠償金額最大的年齡組別為
>65歲，其次為51-65歲



2024住院醫療賠償

各年齡段住院醫療首三大原因

住院醫療主要原因之一為消化內科，41歲以上年齡段的三大住院醫療原因為消化內科、癌症及骨科。

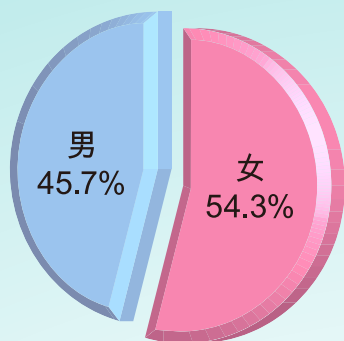


2024住院醫療賠償

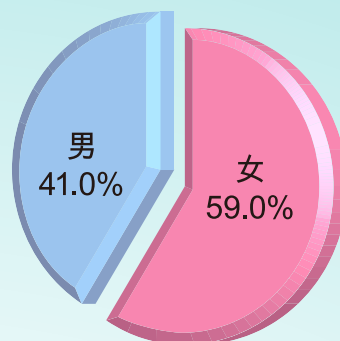
住院醫療賠償按性別分析

女性的住院人數和賠償金額都較男性為多，所以女性更應關注自己的住院醫療需求。

住院醫療賠償金額按性別分佈



住院醫療理賠人數按性別分佈



住院醫療賠償人數按年齡組別及性別分類

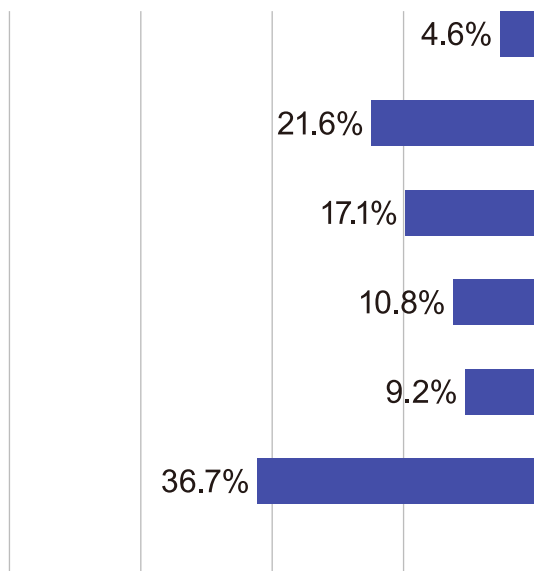


**男性最多
住院的
年齡組別為：
≤18歲**



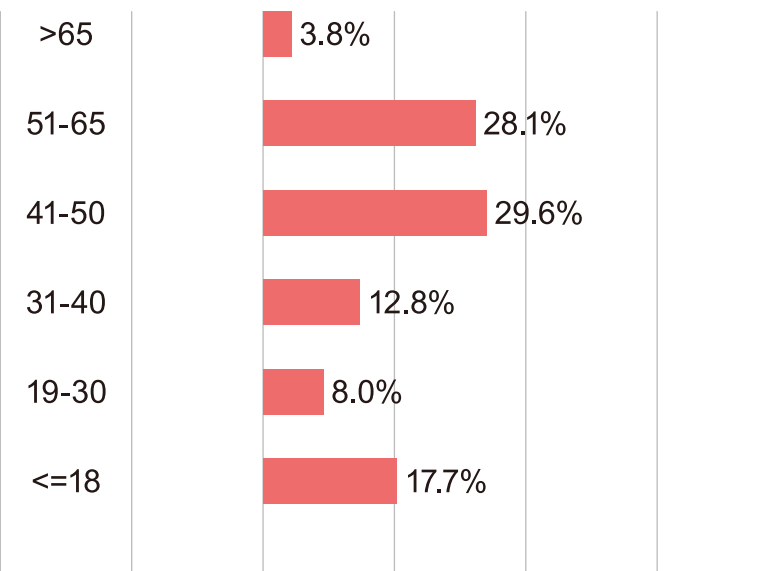
**女性最多
住院的
年齡組別為：
41-50歲**

佔男性住院醫療人數百分比



年齡段

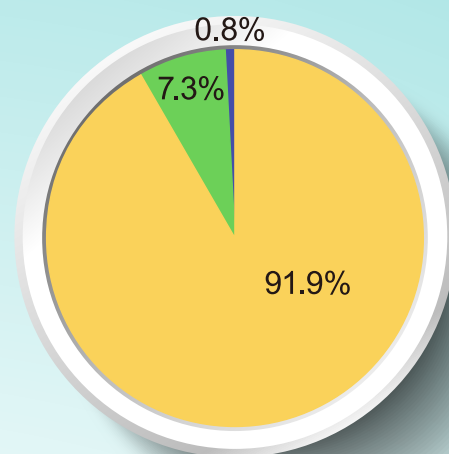
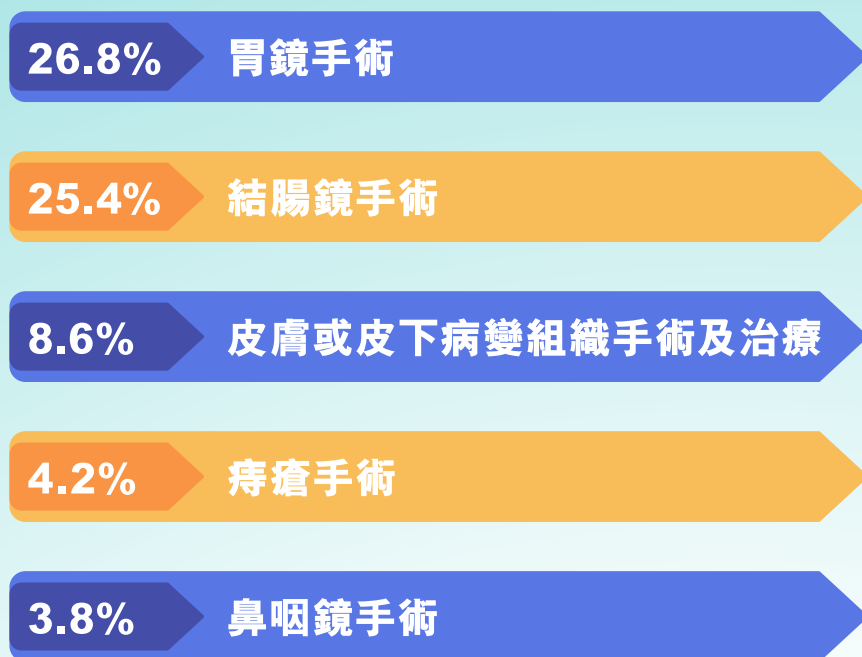
佔女性住院醫療人數百分比



2024住院醫療賠償

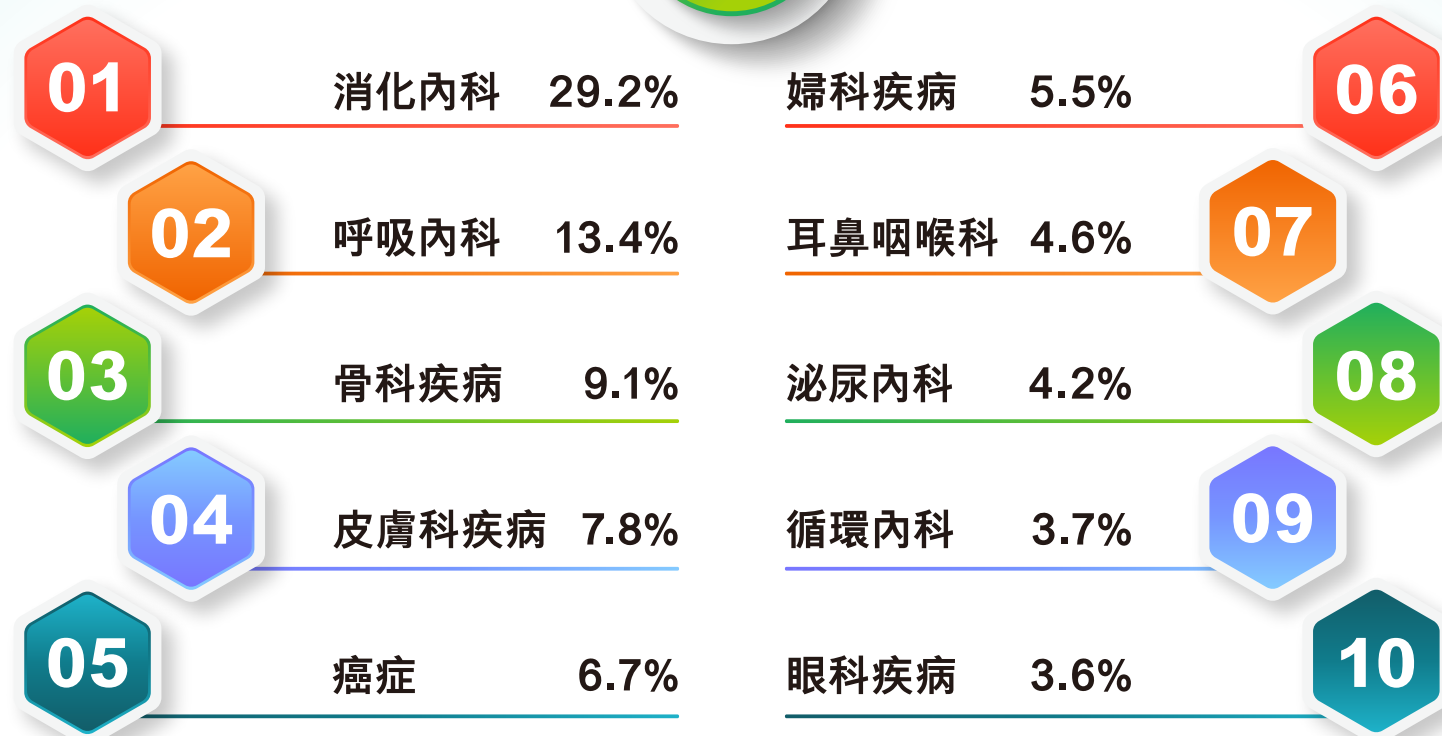
住院醫療首五大手術統計及住院分佈

住院醫療賠償個案中**91.9%**均於香港醫院住院，其次為內地住院，佔**7.3%**。



- 香港住院
- 內地住院
- 其他

住院醫療十大原因



參考資料

入住醫院情況

根據香港特別行政區 政府統計處調查顯示：

2022年12月至2023年4月進行統計前的十二個月內

曾入住醫院的人士數目約 411,000 人，其中



47.0%

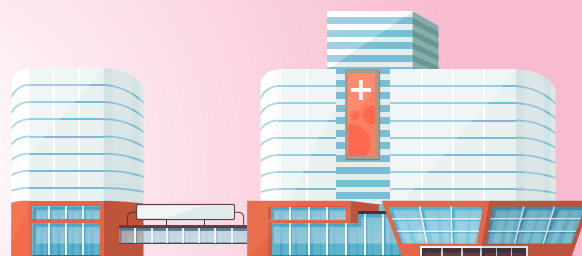


53.0%



醫管局轄下醫院**70.5%**

入住
比例



私家醫院**31.4%**



81.9% 曾入院1次

11.6% 曾入院2次

3.6% 曾入院3次

2.9% 曾入院4次或以上

參考資料

入住醫院情況（續）

根據香港特別行政區 政府統計處調查顯示：

2022年12月至2023年4月進行統計前的十二個月內

13.2%只享有僱主/機構所提供的醫療福利；

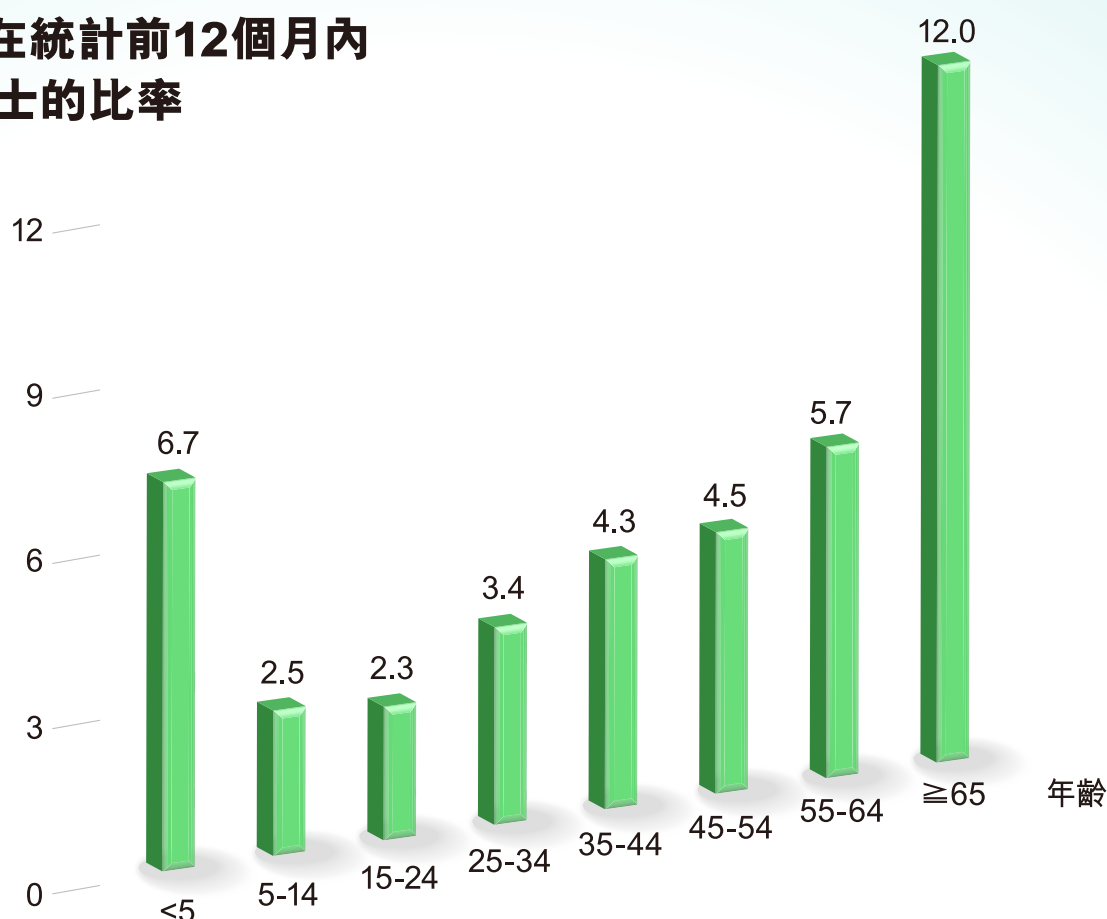
19.1%只受個人購買的醫療保險保障；

14.6%同時享有以上兩種醫療保障；

餘下**53.1%**則兩者皆沒有。



按年齡劃分，在統計前12個月內 曾入住醫院人士的比率

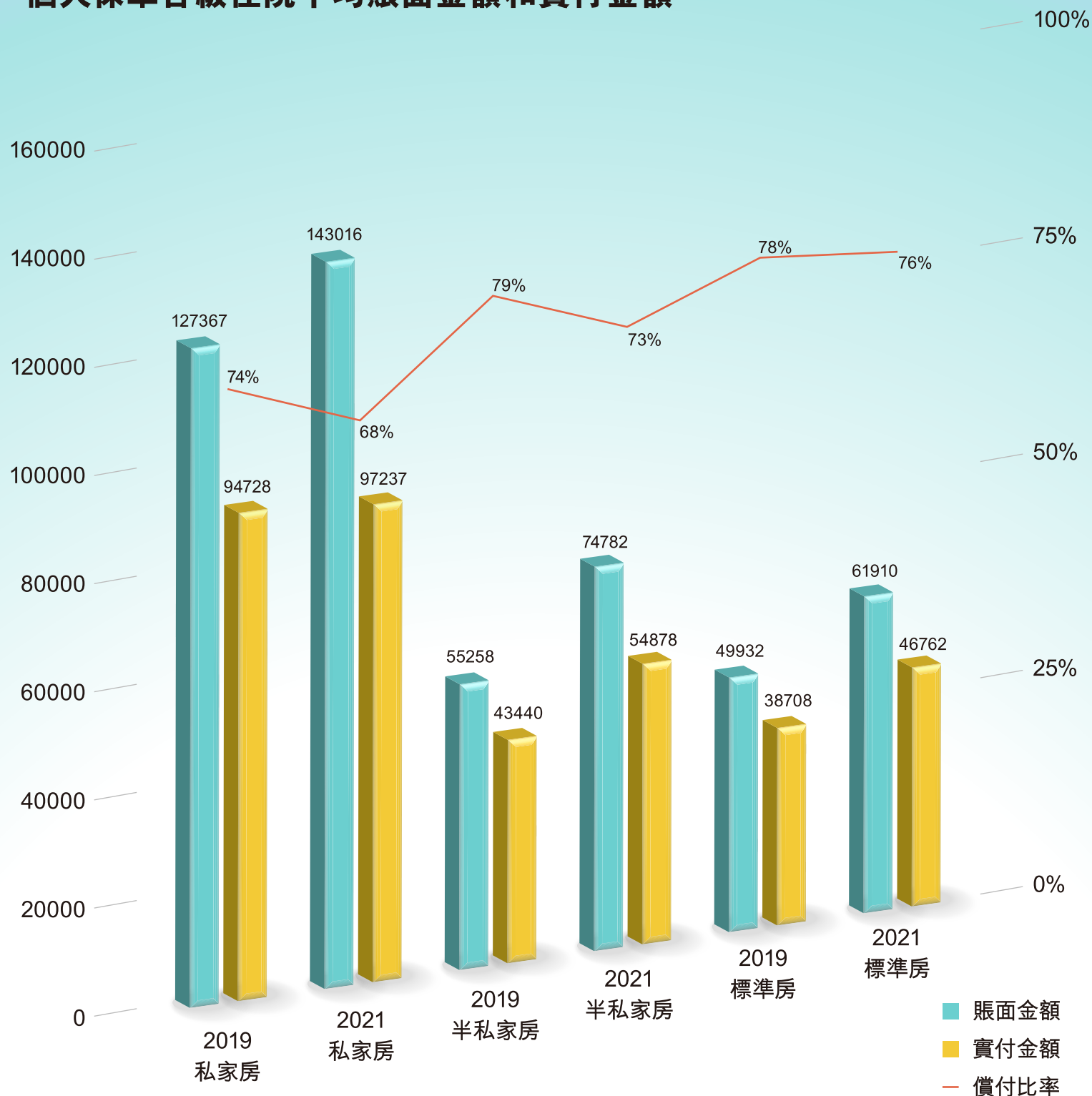


資料來源：政府統計處

《主題性住戶統計調查第78號報告書》2024年1月

參考資料

個人保單各級住院平均賬面金額和實付金額



各級病房의 平均賬面金額和實付金額都有所上升，但償付比率有所下降。

資料來源：香港保險業聯會：2021年醫療索償數據調查

理賠案例分享—案例一

主動豁免理賠文件，為客戶解決燃眉之急



2015年投保終身保險

C女士是一位文職人員，於2015年為自己投保了一份彩虹歲月(5年期)終身保險計劃，保額為16萬港元。2024年1月C女士發生了交通意外，導致重傷昏迷，最後不幸身故。

豁免個別文件

受益人於2024年2月14日申請身故索償，但由於交通意外身故，相關機構需時確認死者身故原因後方能發出正式死亡證，故短期內並未能提供C女士的正式死亡證。然而本公司考慮到是次交通意外於多份報章均有刊登事故內容，結合客戶遞交之其他索償資料，即時進行彈性處理，在收到身故索償後的下1個工作天，於豁免正式死亡證的大前提下，迅速作出了身故賠付約20萬港元予受益人。



啓迪

生命中的意外與風險無法預知，對家庭的影響甚或巨大。保險帶來的不單是一份安心，更能為生活中的突發事故及其他風險提供及時而有力的財務支持。中國人壽(海外)秉承「以客戶為中心」的服務理念，不斷為廣大客戶提供既貼心又靈活的理賠服務。

理賠案例分享—案例二

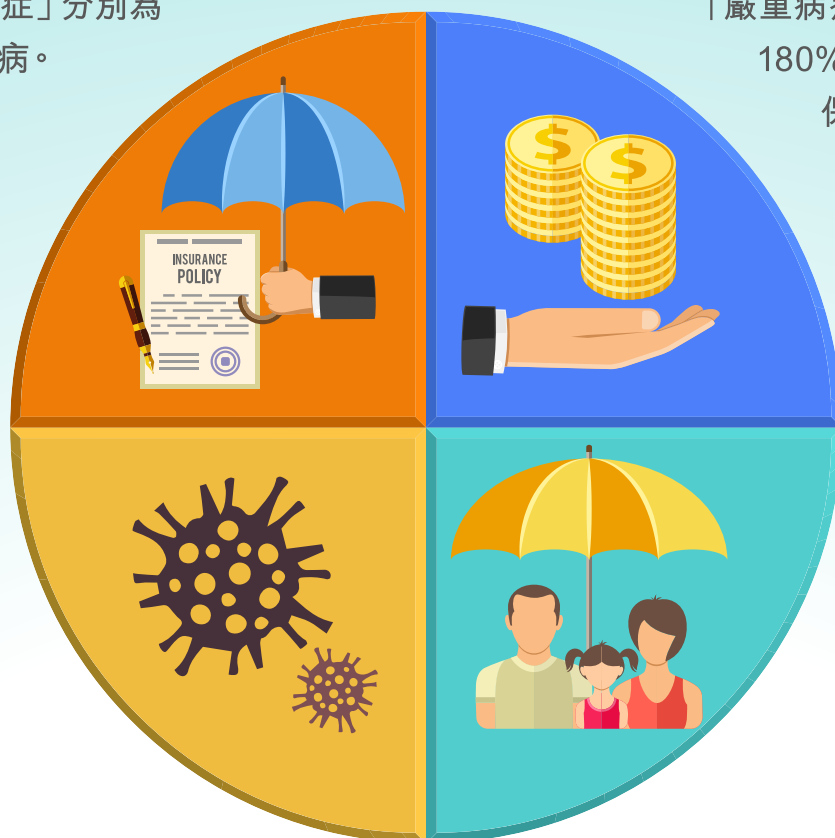
危疾多重賠付，賠款高達原保額380%

2018年投保危疾多重保

Z先生是一位文職人員，於2018年為自己投保了一份護您安心危疾多重保（自選計劃），保額為50萬港元，三項自選「嚴重病症」分別為癌症、中風及心肌病。

2022年獲賠「嚴重病症」

2022年11月Z先生不幸確診患有惡性生殖細胞腫瘤，2023年1月本公司賠付「嚴重病症」及自選「嚴重病症」保障。「嚴重病症」保障賠償為原保額180%，而自選「嚴重病症」保障額外賠償為原保額100%，總賠付金額合計140萬港元，而保費更獲豁免至繳費期滿日。



2024年再獲賠多重「嚴重病症」

2024年4月Z先生因惡性生殖細胞腫瘤擴散至肝臟、肺部及腦部，並需進行開腦手術。2024年5月Z先生向本公司再度申請危疾索償，情況符合多重「嚴重病症」保障的保障範圍，故本公司再向Z先生賠付多重「嚴重病症」保障共50萬港元，其保障賠償為原保額100%。總括來說，從2022年起，Z先生整個病況總共獲得了原保額380%之賠償。

啓迪

香港人工作忙碌，長期的生活壓力大大增加了患上危疾的風險。為自己及家人設想，一份全面及保障多重的危疾計劃，正為您未雨綢繆，即使疾病反覆而來，亦可從容面對，讓您和您的家人獲得最全面的支援。

理賠案例分享—案例三

提供多元化客戶保障，全面抵禦未知風險



2009年投保終身危疾保障

W先生是一位電腦繪圖員，2009年6月其妻子為W先生投保衛你明天終身危疾保障計劃，保額為10萬港元。2019年4月W先生再為自己投保健康常伴醫療保險計劃及護您安心危疾多重保(自選計劃)，三項自選「嚴重病症」分別為癌症、中風及心肌病，保額為25萬港元。



2024年確診舌癌

2024年1月年僅39歲的W先生不幸確診患有舌癌，並於2月住院進行手術治療。



同時享有多份危疾及住院賠償

2024年2月W先生向本公司申請危疾及住院醫療費用索償，最終獲賠付護您安心危疾多重保「嚴重病症」保障45萬港元及自選「嚴重病症」保障25萬港元、衛你明天終身危疾保障計劃嚴重疾病保障10萬港元，總危疾索償合共賠付80萬港元，其中護您安心危疾多重保(自選計劃)賠付嚴重病症後，更可獲豁免其基本壽險之未到期保費約18萬港元。同時是次癌症治療所發生的醫療費用亦於健康常伴醫療保險計劃中獲得18萬港元賠付。W先生順利獲得賠付後，於2024年4月再投保了一份儲蓄保險計劃，為財富帶來長線的財富傳承。



啓迪

W先生作為家庭的經濟支柱，提前配置全面的保障，在疾病來臨時，面對高昂的醫療費用，不僅能為生命的延續提供動力，同時也能減輕為家庭帶來的經濟負擔。一份儲蓄保險計劃實現的不只是人壽保障，更是延續的財富承傳，為不可預知的未來，助您提前做好準備。

理賠案例分享—案例四

可賠償金額預估算結合醫院直付預批核服務，助您提前掌握費用預算及有效舒緩財務壓力



2020年投保住院保障

2020年1月A先生為自己投保健康常伴醫療保險計劃，並於2022年成為中國人壽(海外)「醫加醫療福利會員」。

2024年確診心律失常

2024年5月不幸確診心律失常，並計劃於2024年7月2日入院進行射頻消融術治療。



可賠償金額預估算申請

2024年5月30日於入院前A先生提交了醫療費用可賠償金額預估算申請，本公司於收到申請後的下1個工作天便告知了客戶是次住院手術預計可賠償的金額。

住院直付預批核服務申請

2024年6月A先生就上述住院向本公司申請住院直付預批核服務，最終獲批核之直付金額為13萬港元，而A先生於出院時則毋須繳付已預批核的醫療金額，輕鬆便捷。



啓迪

透過可賠償金額預估算服務*，客戶可在接受醫療服務前預計可獲賠償的金額，醫療預算一目了然。同時揀選醫院直付預批核服務，讓你安心接受治療，無需為籌措醫療費用而擔憂。中國人壽(海外)致力為您提供不同的增值服務，用心為您護航。

*備註：

1. 可賠償金額估算結果僅供參考，並不構成本公司最終賠償責任。賠償將根據所有其後遞交的必要理賠證明文件，並按保單條款及細則和保單年度內的保障限額作決定。最終的賠償金額及自付費用會根據醫院或診所發出的正式收據中所列明的實際賬目和分項收費計算。
2. 可賠償金額估算服務僅適用於自願醫保計劃、關愛一生及康健保醫療保險計劃。

理賠案例分享—案例五

15.7分鐘內批核完成，理賠款項實時到賬

2020年投保住院保障

2020年11月L女士為未滿1歲的兒子投保住院醫療及額外賠償和住院入息保障。



2024年因腹痛入院

2024年2月16日至2月18日L女士的兒子因腹痛入住香港公立醫院接受診治。



理賠款項實時到賬

2024年2月26日早上11時27分L女士通過國壽海外APP之網上理賠自助服務提交索償申請，並選擇「FPS轉數快」作為賠付方式。當天早上11時43分是次理賠成功獲批核並實時將理賠款項轉賬至L女士指定的銀行賬戶，理賠申請至賠款到賬只需15.7分鐘內便能即時完成。

啓迪

網上理賠自助服務*，簡單4個步驟即可完成理賠申請，輕鬆便捷。付款方式選擇自動轉賬至本地銀行賬戶，理賠款項實時到賬，既安全又快捷。我們重視每一個理賠個案，堅持客戶至上，積極提供優質的服務體驗及客戶旅程。

*「網上理賠自助服務」不適用於身故理賠申請，相關申請需透過郵寄或親臨我們的客戶服務中心進行提交。

理賠服務新資訊

個險理賠中國境內指定醫院及 免找數醫院擴展至超過4,000間



國內指定醫院
規模穩居市場領先地位



醫院覆蓋範圍

覆蓋範圍包括：

1. 中國境內所有三級醫院；
2. 25個指定城市的二級甲等醫院，包括廣州、深圳、佛山、東莞、中山、江門、珠海、惠州、肇慶、北京、上海、成都、重慶、杭州、武漢、蘇州、西安、南京、長沙、天津、鄭州、濟南、青島、福州、南昌；
3. 中國人壽（海外）之中國境內指定醫院名單的其他指定醫院

1. 中國人壽（海外）有權不時對此名單進行更改及修訂，而不會作另行通知。
2. 請閣下於本公司網站<https://www.chinalife.com.hk>查核最新的醫院名單。

理賠服務新資訊

簡化個險可賠償金額估算服務 申請資料



為幫助客戶就所揀選的醫療方案，預先做好財務安排，中國人壽（海外）已推出了可賠償金額估算服務。

現客戶只需提交以下任何一種文件，即可豁免由主診醫生填寫之可賠償金額估算服務申請表的第二部分。



提供主診醫生/醫院出具之**住院及/或手術費用預算**（附有印章），且上述費用預算包含估算所需的基本資料*

提供於**其他保險公司**申請同一住院及/或手術的可賠償金額估算申請表第二部份副本。

* 關於估算所需基本資料的詳情，歡迎致電本公司客戶服務熱線(852)3999 5519進行查詢



全新

國壽海外APP

全面支持各種保障

網上理賠



極速批核

輕鬆獲得保障金額



網上理賠適用各種保障

- | | |
|-------------------|-----------------|
| ✓ 住院保障(住院醫療/住院入息) | ✓ 女性保障 |
| ✓ 門診醫療 | ✓ 免繳保費/長期病假/傷殘 |
| ✓ 意外保障(意外醫療/休假) | ✓ 晚期疾病 |
| ✓ 嚴重疾病 | ✓ 新生嬰兒獎賞及分享喜悅獎勵 |

*網上理賠不適用於身故理賠申請



極速理賠

1 個工作天內完成審批#



審批 ✓

- 住院保障(住院醫療/住院現金)、門診醫療、意外醫療
- 每張醫療收據的金額必須為港元10,000或以下
- 新生嬰兒獎賞

#自成功遞交後開始計算，需後續跟進個案除外



立即下載程式!

國壽海外App



GET IT ON
Google Play



Download on the
App Store

2024年中國人壽（海外）從心出發，不斷超越市場，推出一站式概念的全新網上平臺One Service。全天候支持8大類理賠申請，引入電子認證功能，完善客戶身份核實，由理賠申請到付費端對端進度查詢，全部一目了然。客戶可在網上直接填寫理賠申請表第一部分，上傳理賠文件及選擇賠付方式，只須電子確認申請內容，無需簽署文件。

我們更簡化了理賠流程，由2024年5月28日起，符合特定條件之個險住院可賠償金額估算申請可豁免填寫醫療報告第二部份，客戶於入院前可全面掌握可賠償費用。此外，為配合國內直付服務拓展，由9月20日起亦擴展達超過4,000間個險中國境內指定醫院及出院免找數服務醫院，客戶於申請直付理賠前可先行查閱官網上之醫院名單，簡單便捷。國內/澳門住院直付預批核申請時間更從入院前14個工作天大大縮短至入院前7個工作天提交。針對個險特定醫療產品及醫加會員，我們繼續提供全球直付理賠服務，只需透過簡單預先批核流程，客戶即可輕鬆入院。

2025年我們將繼續優化及推出不同的線上服務，以多元化的內容，全面滿足客戶需要。

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。

一站式醫療及健康服務會員優惠平台 助您管理個人健康及減輕醫療負擔



6大計劃特點



3種會員計劃選擇

基礎、標準及尊享計劃
您可選擇適合自己的計劃
或日後也可以隨時升級



會費相宜

會費每年只需要低至
HK\$199即可享門診服務優惠



會員尊享優惠

普通科門診、中醫低至5折
專科門診低至6折；
牙科低至3折*



無限次使用優惠

會員可無限次使用平台上的
醫療及健康服務優惠



強大服務網絡

服務網絡遍布港九新界及大灣區
彙集不同類型的醫療及健康服務



大灣區服務

醫療服務網絡拓寬到大灣區
照顧不同人士的醫療服務需要

*最終優惠折扣及費用會以服務供應商的最新費用為準。若就網絡醫生的專業醫學意見，
需要特定或額外的處方，網絡醫生保留收取額外費用的權利。

