



# 2023中銀人壽 理賠年報



# 中銀人壽 全心為您



屢獲殊榮  
業界認可



卓越支援  
客戶讚許



審批效率  
成績可証

## 承諾優於同業

服務承諾

3

個工作天

醫療/意外



5

個工作天

危疾/身故

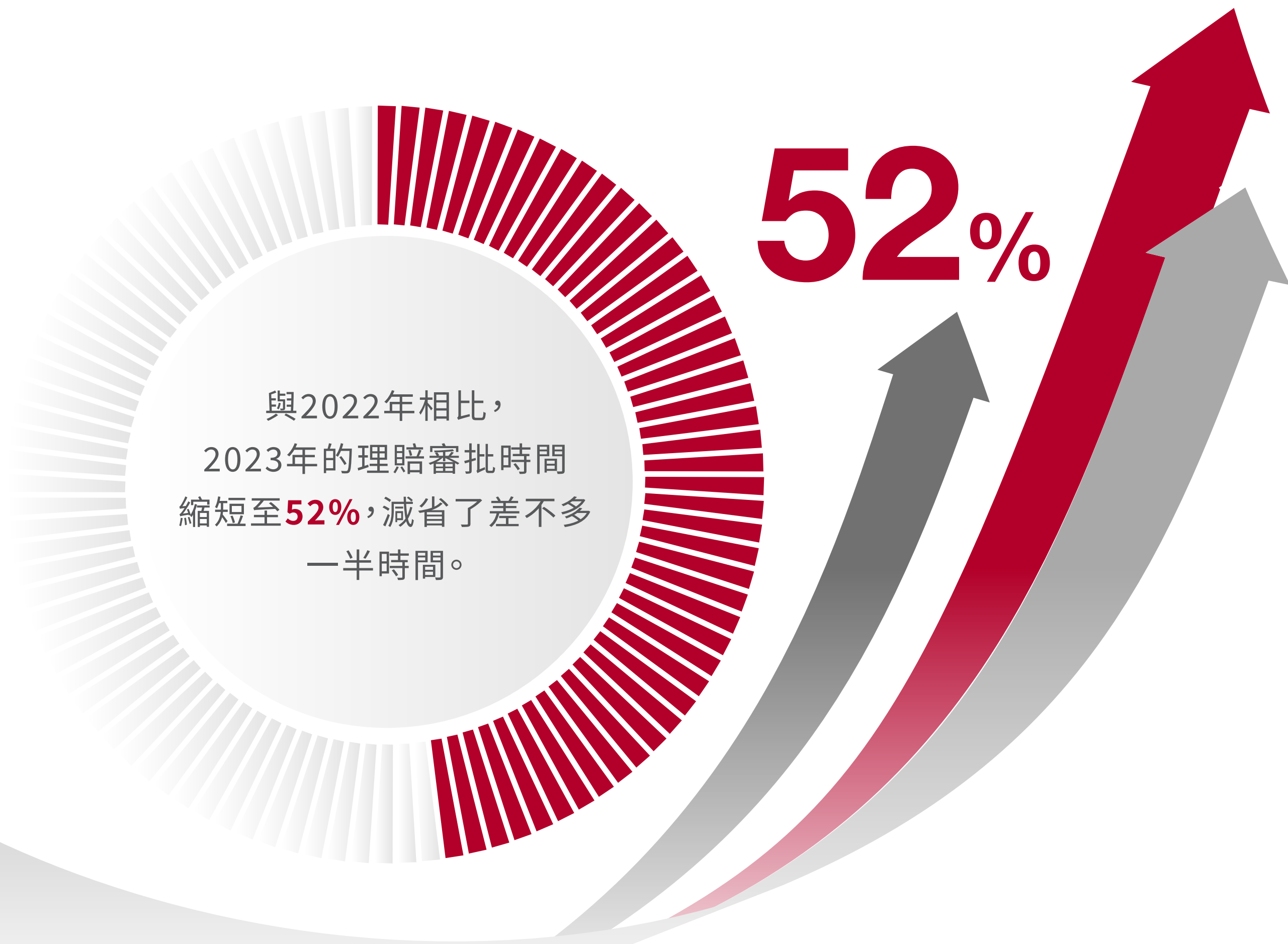


優於市場一般需時的5-7個工作天



以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。



## 比承諾更優

危疾/身故 🏆

平均理賠審批時間為

**1.9** 個工作天

服務承諾：5個工作天  
比2022年快約3個工作天  
優於市場一般需時約5-7個工作天

醫療/意外 🏆

平均理賠審批時間為

**2.2** 個工作天

服務承諾：3個工作天  
比2022年快約1個工作天  
優於市場一般需時約3-5個工作天

以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

## 客戶聲音

客戶A：欣賞中銀人壽坐擁龐大服務據點，便利我們處理索償申請。

客戶B：便捷的電子服務平台，加上理賠大使的主動跟進和關心，令我感到非常滿意。

## 卓越支援，客戶認可

客戶C：理賠部緊貼跟進我的個案，於晚上辦公時間後仍通知理賠結果。

客戶D：快速的理賠處理服務，令我不需為索償而擔憂。

2023年度，被訪客戶就「理賠服務滿意度」所得出平均分9.6分，理賠服務得到認可。(10分為滿分)

同年客戶淨愛戴者積分 (Net Promoter Score) 為91.4 (100分為滿分)，此反映出客戶因我司的優越服務而推薦中銀人壽。

以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。



Top 3



## 屢獲殊榮 業界認可

香港保險業聯會及南華早報共同主辦  
香港保險業大獎2023  
傑出理賠管理大獎

以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

## 理賠大使

中銀人壽的「理賠大使」(Claims Ambassador)，主動聯繫客戶提供專業的理賠服務。理賠大使本著「急客戶所急，多行一步」的精神，與客戶溝通，提供額外的支援及協助，持續照顧客戶需求，盡力滿足客戶期望，以靈活及人性化方式兌現對客戶的承諾。



急客戶所急



靈活高效



多行一步



兌現承諾

以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

## 服務國界無阻 誠心為您

A先生全家於巴拿馬生活，因為疫情未能回港處理母親的身故索償，只能以電郵或以13小時時差致電聯絡中銀人壽。

由於A先生的個案只待文件核證，理賠部向客戶提供了多種認可的海外文件認證方式供參考，可惜A先生身處地區並未有合適選擇。

理賠部及客戶服務部考慮到中銀人壽與中銀集團的關係，利用中銀集團網絡聯絡中國銀行駐巴拿馬分行的同事解釋A先生的情況，經協商後文件成功經中國銀行駐巴拿馬分行確認並速遞到香港。

以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。



多行一步



## 支援無微不至 衷心為您

B女士生活在馬來西亞，隻身來港為辦理先夫的身故索償手續，理賠大使得悉客戶並沒有中銀戶口及即將離開香港，就此理賠大使提供電匯方式協助客戶收取賠償金。

B女士非常感激理賠大使的主動協助及專業的服務水平，免卻再來香港的麻煩，亦節省了不必要的金錢支出，故特意填寫意見書及來函表達謝意。



以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。



兌現承諾

## 成為客戶的堅強後盾 盡心為您

🔔 提提您：

危疾索償可經中銀人壽電子服務平台遞交，免卻大病時的舟車勞頓。



36歲的H先生正值人生黃金期，但不幸地被確診肺癌，醫生建議盡快接受手術及化療，唯高昂的費用令他非常惆悵。H先生於是向中銀人壽提出理賠申請。理賠部立即處理其個案，並與業務代表聯繫，了解客人的最新情況。



理賠部明白H先生的處境，迅速處理他的申請，當天便批出超過港幣一百萬元的賠償款項。理賠部於當天晚上致電客戶通知結果，即時減輕H先生在財政方面無形的心理壓力。



中銀人壽急客戶所急，想客戶所想，致力成為客戶人生旅途上的忠實伴侶！



急客戶所急

以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

## 為客戶提供安心保障 貼心為您



N先生因身體不適需要入住政府醫院三天並接受治療，出院後便向中銀人壽提出索償申請。



理賠部收到案件並進行審批程序，卻發現申請資料不完整，因此無法立即批核。此時，理賠大使主動致電N先生，詳細告知所需的文件和解釋相關事項，N先生翌日便把文件經電郵補回，索償申請同日便獲通過。



N先生對理賠大使親自來電並為其解說情況表示讚賞，感謝理賠大使的貼心跟進。

以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。



多行一步

## 賠付方法靈活高效 用心為您

🔔 提提您：  
客戶可以隨時登入中銀人壽  
之電子服務平台查看索償  
進度及結果。



C小姐於網上投保了中銀人壽的住院現金計劃。



一年後，C小姐不幸因腸胃問題而入住公立醫院三天。出院回家路上，C小姐選擇以最便捷的網上理賠方式遞交申請。理賠部處理索償時聯絡C小姐，並協助C小姐經電子服務平台即時上載後補文件。C小姐隨即經轉數快收妥賠款。



當索償審批完成後，客戶將收到中銀人壽發出的手機短訊通知，及後可於電子服務平台查閱及下載賠償通知書。若索償過程中需要遞交額外資料，亦可經電子服務平台上載補充文件，簡單方便。

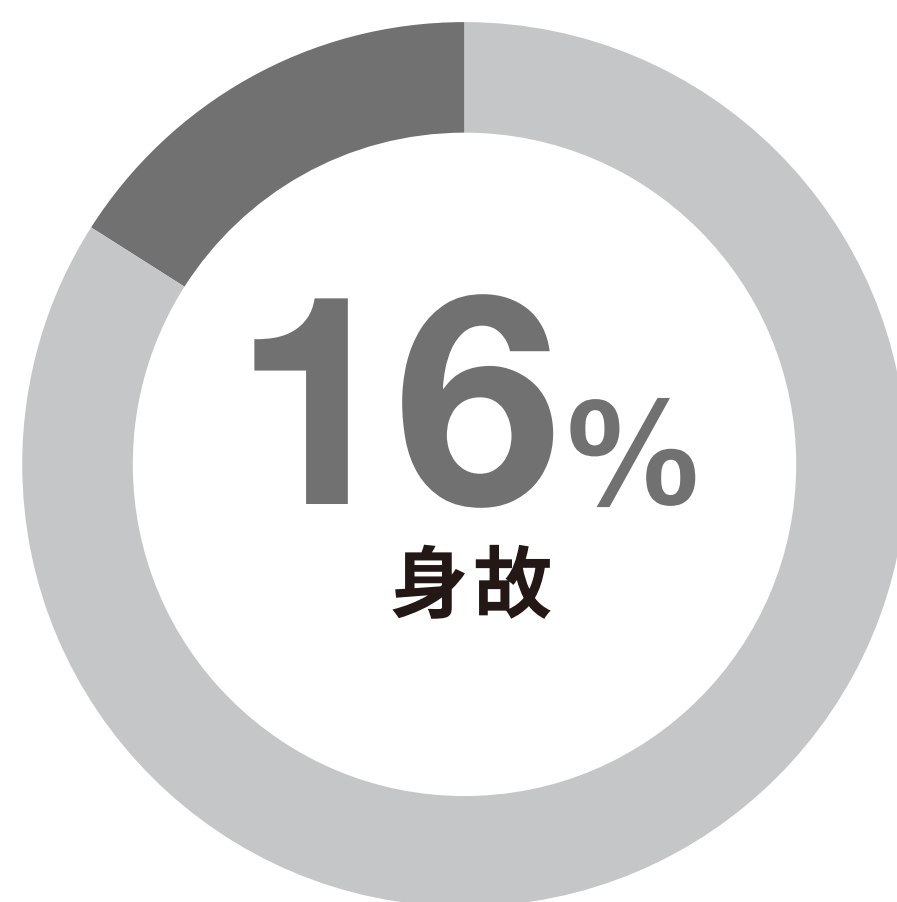


靈活高效

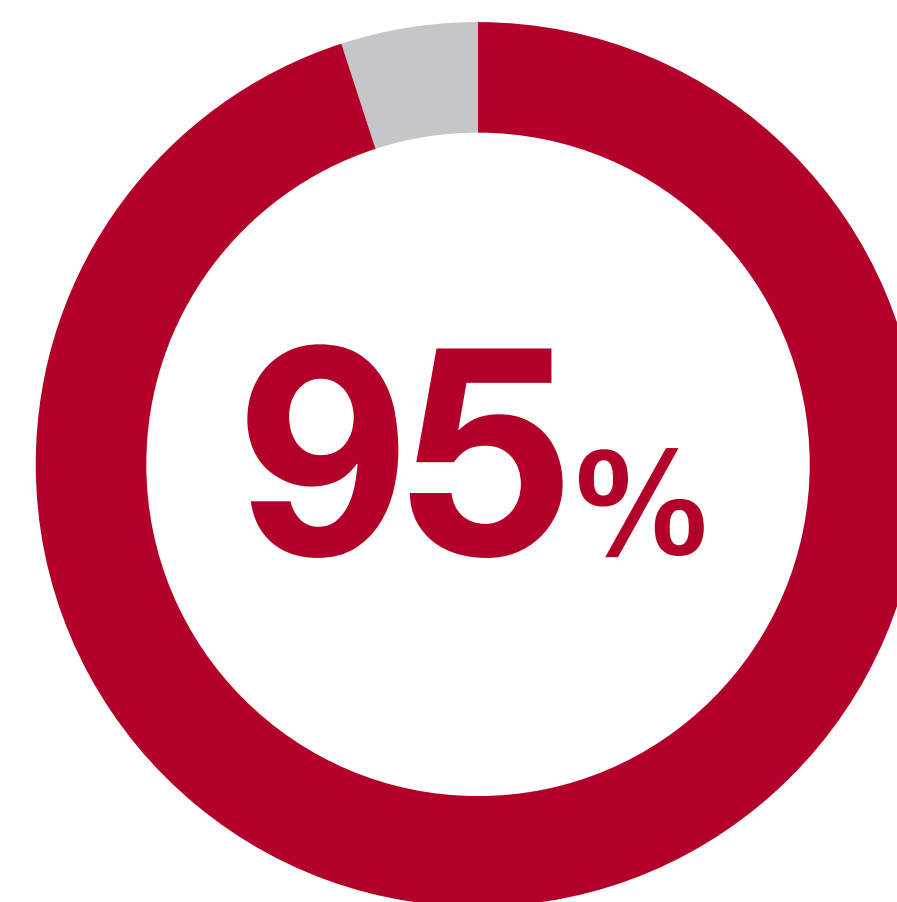
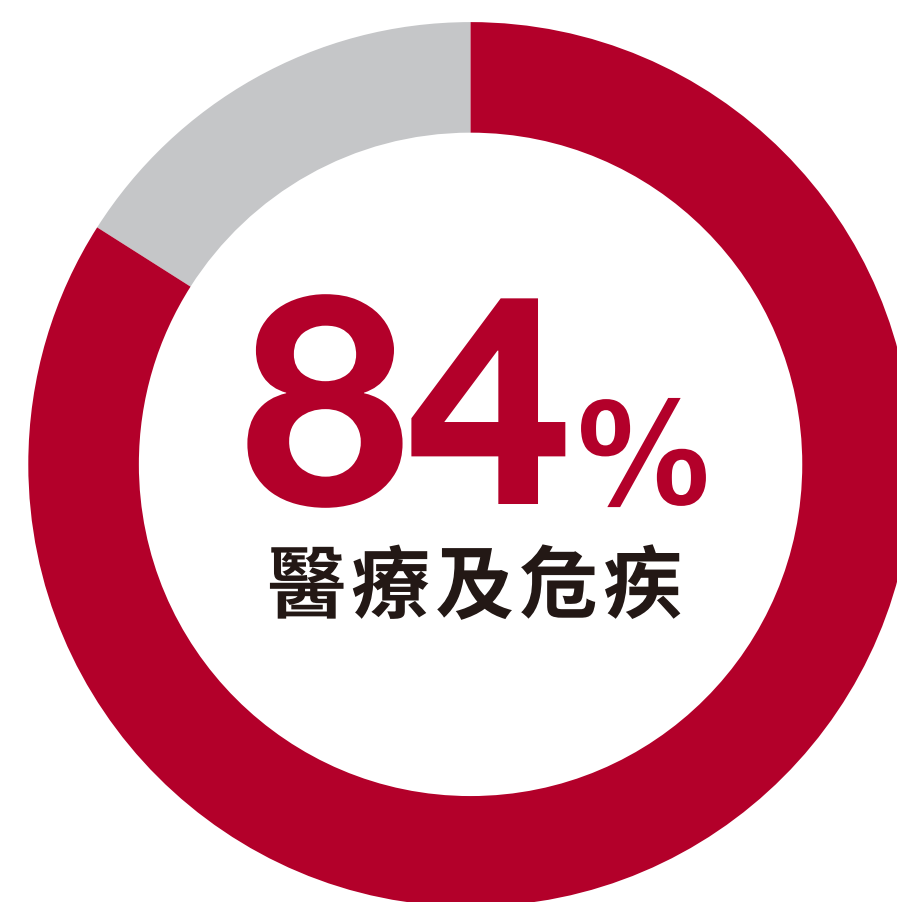
以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

## 整體理賠數據



理賠個案佔比



賠付百分比 (需核保的保障)

以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

# 危疾理賠數據



## 頭3位危疾疾病

癌症佔近6成，心臟病及中風則佔超2成

第一位

63%

癌症

第二及三位

28%

心臟病及中風

## 危疾賠償額分佈

港幣50萬或以下接近8成

危疾賠償額

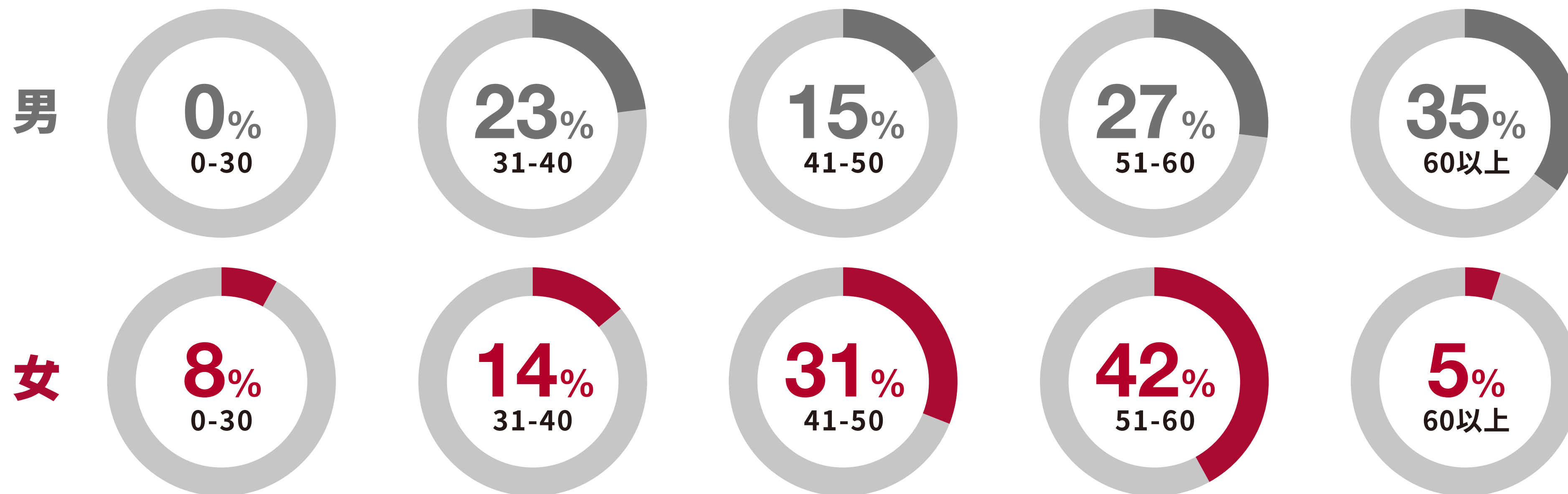


以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

# 危疾年齡及性別分佈

男性最高危年齡為60歲以上 / 女性最高危年齡為51-60歲



以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。



# 身故理賠數據



## 三大健康殺手

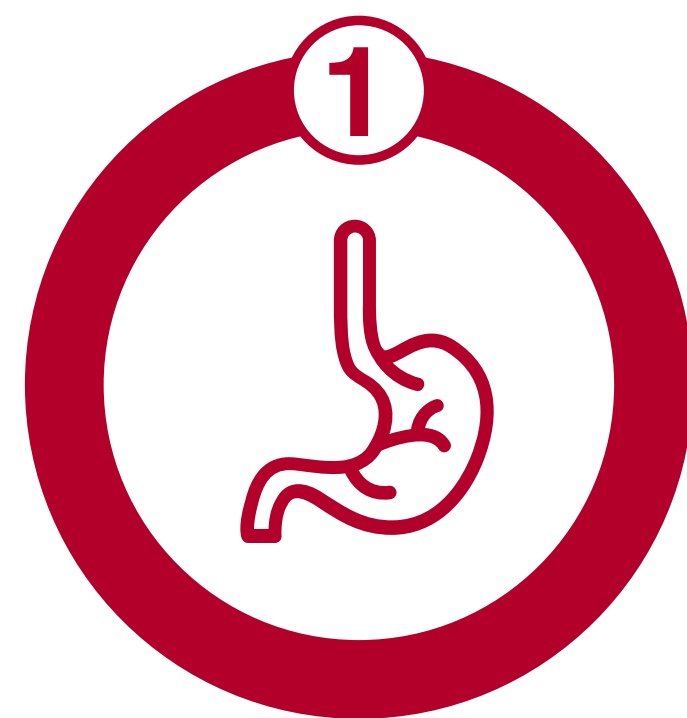
超過5成身故原因為癌症



以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

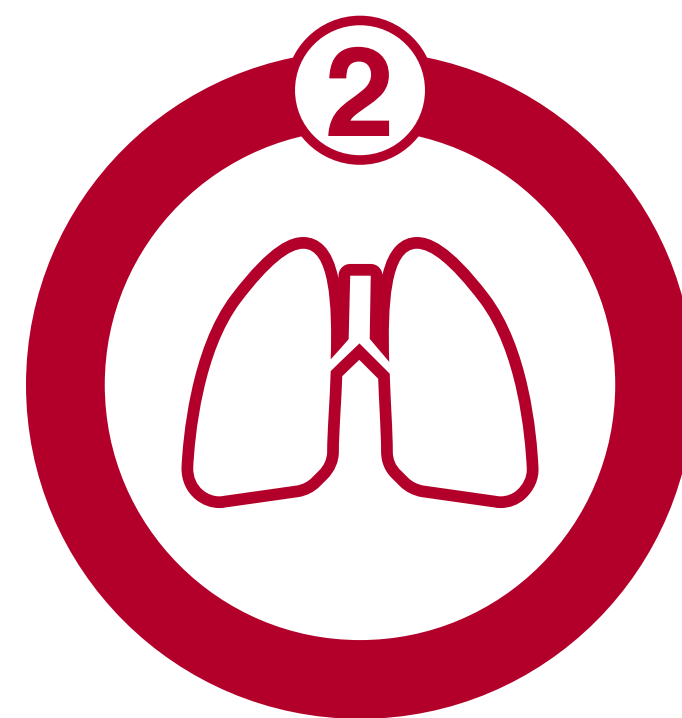
免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

## 頭號癌症殺手



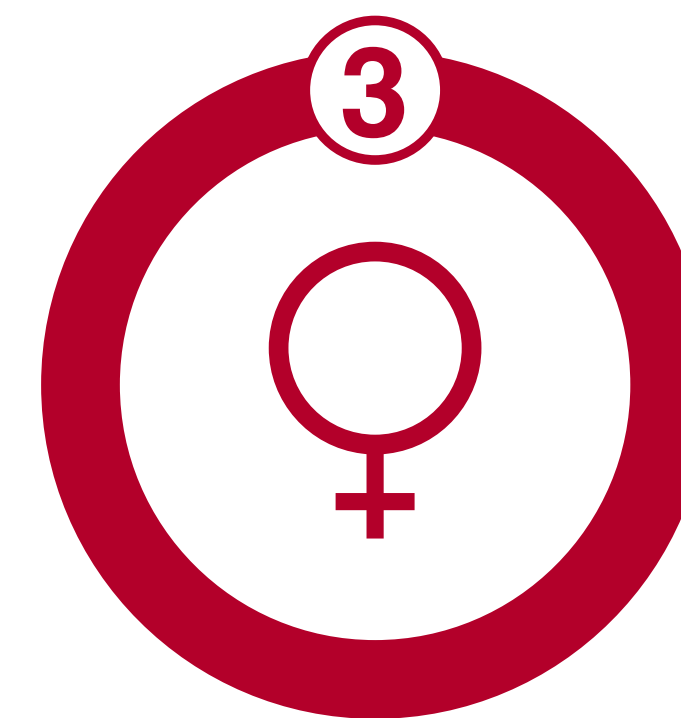
41%

消化系統相關癌症  
(腸癌、胃癌、肝癌)



25%

呼吸系統相關癌症  
(肺癌、鼻咽癌)



22%

女性相關癌症  
(乳癌、女性生殖器官癌症)

以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

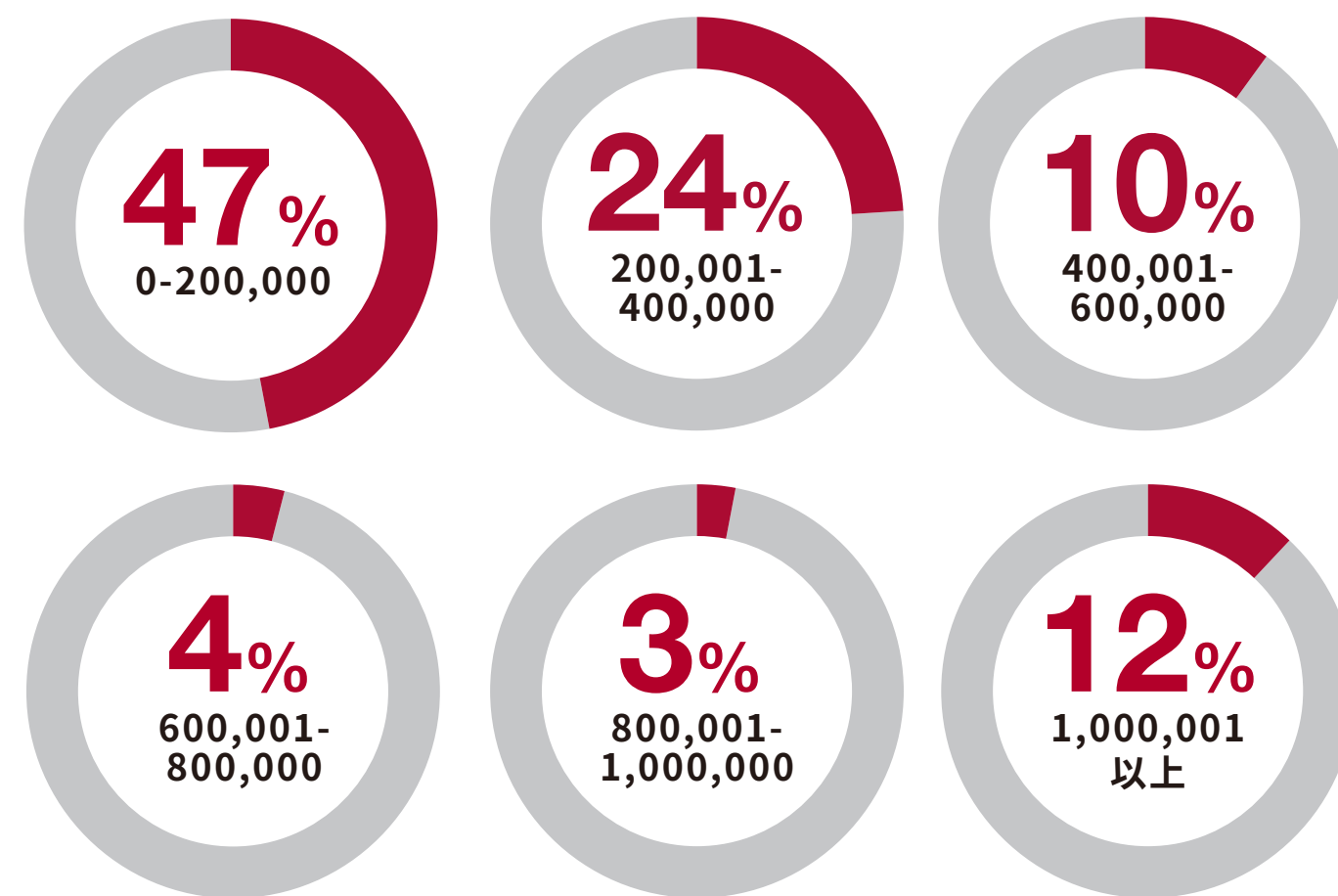
免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。

雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。

本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

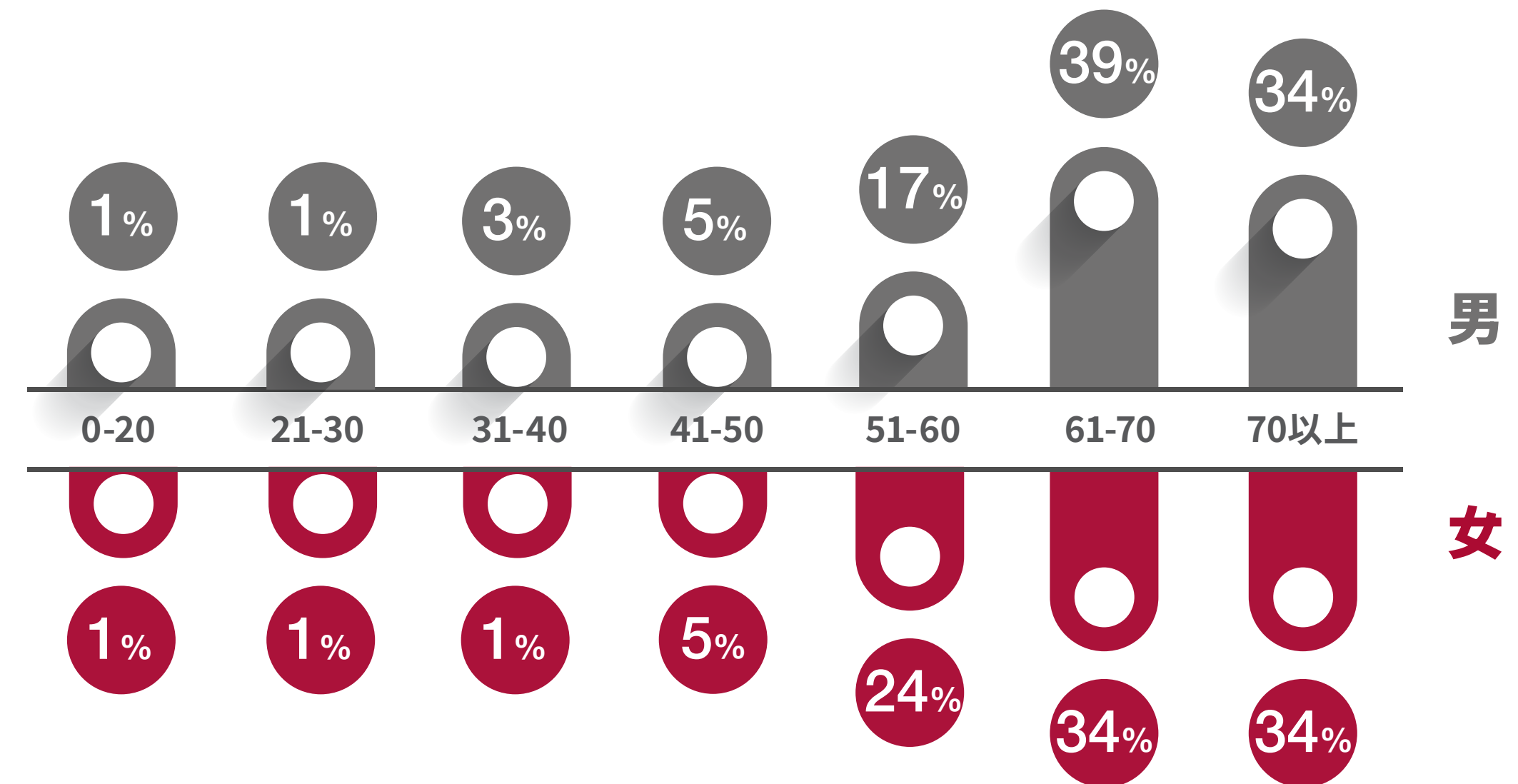
# 身故賠償分佈

港幣20萬或以下佔近一半



# 身故年齡及性別分佈

男性身故年齡最多為61-70歲  
女性身故年齡最多為61歲或以上



以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

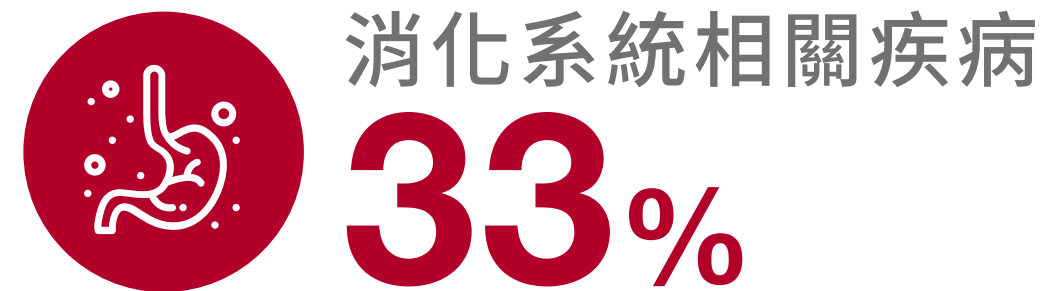
免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

# 醫療理賠數據



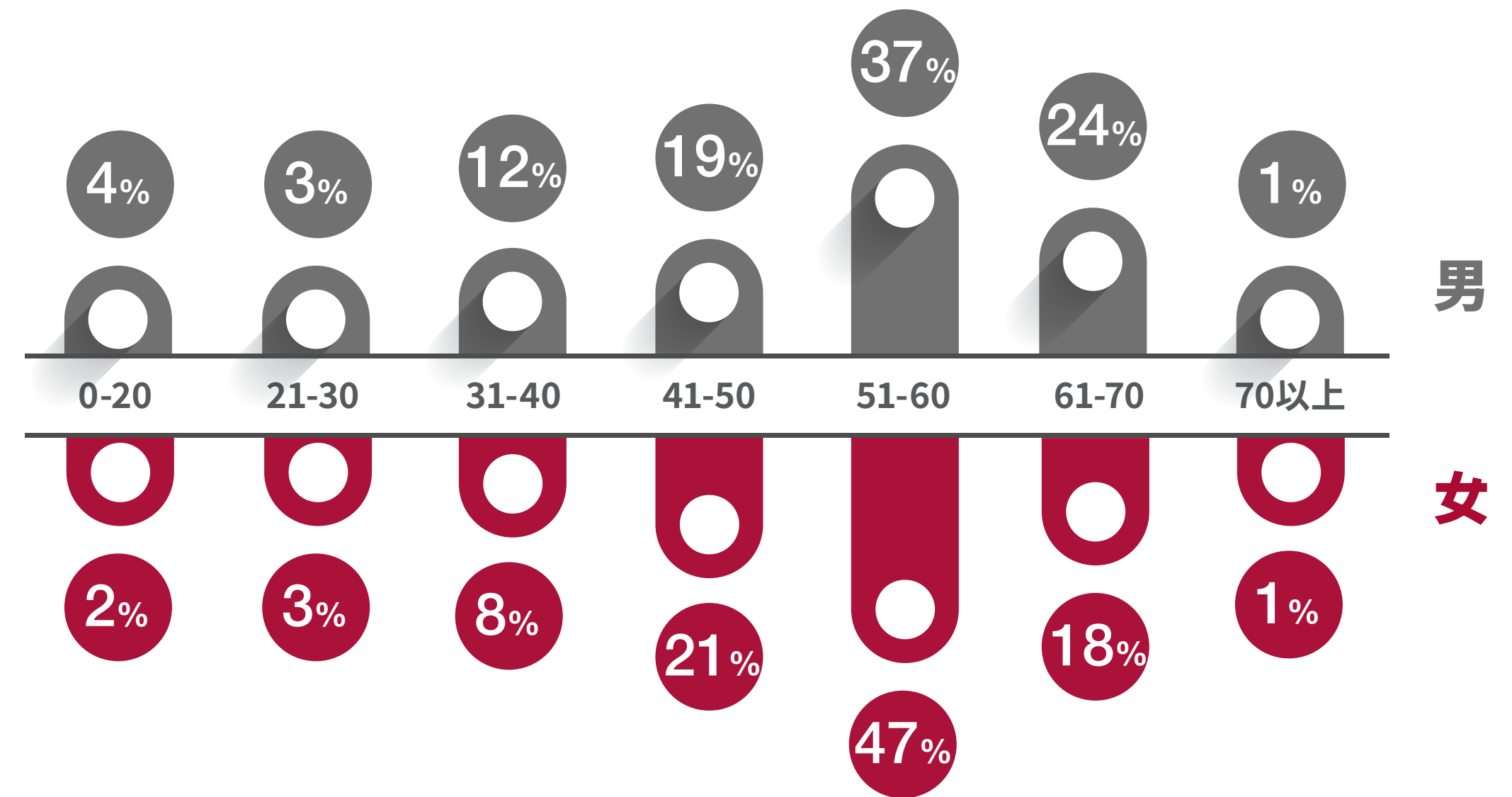
## 住院原因

消化系統相關疾病、癌症/腫瘤及意外損傷位列**頭3位常見住院原因**



## 住院年齡及性別分佈

男女的最高危年齡均為51-60歲



以上統計資料來源：中銀人壽2023年賠償數據 (2023年1月至12月)

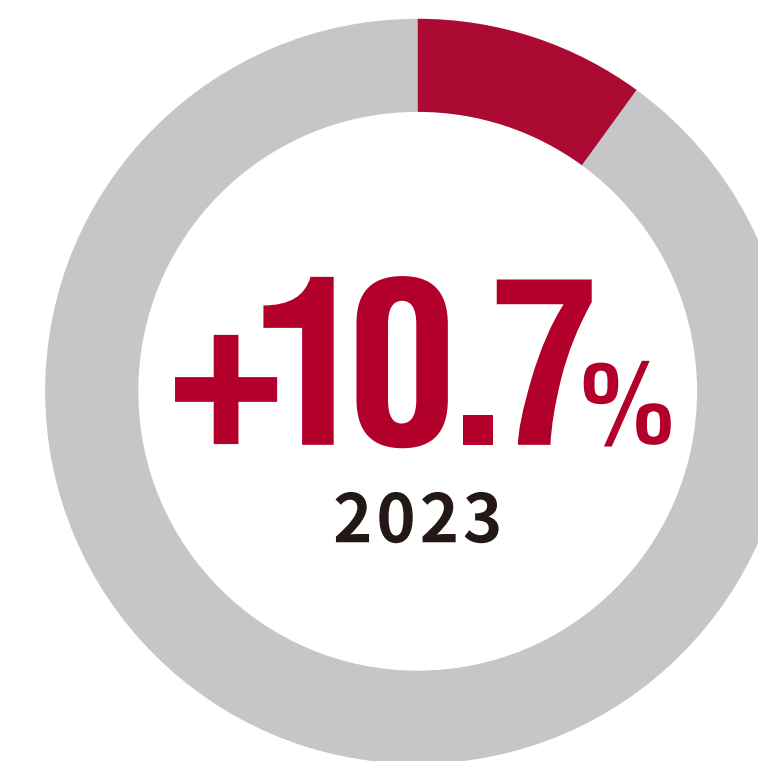
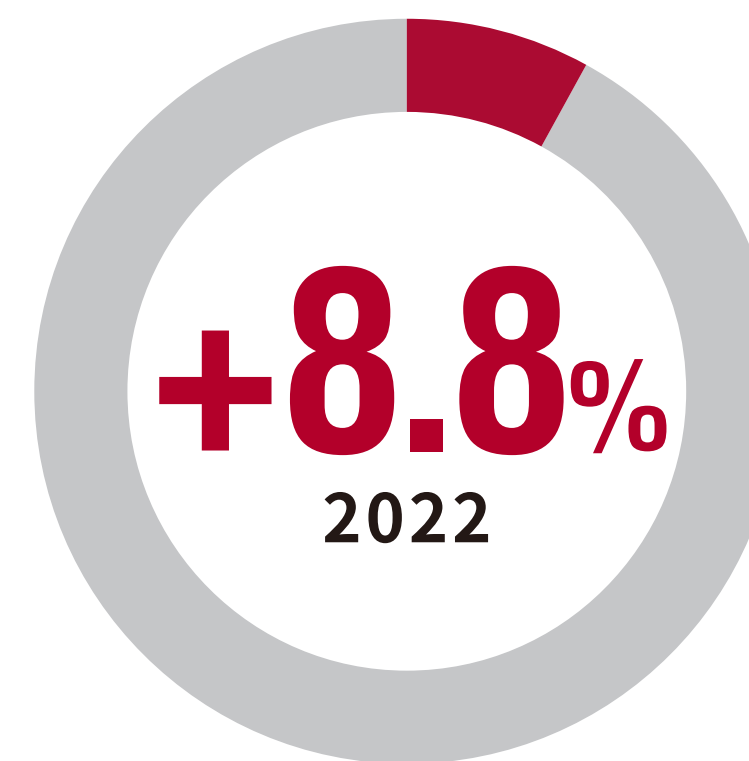
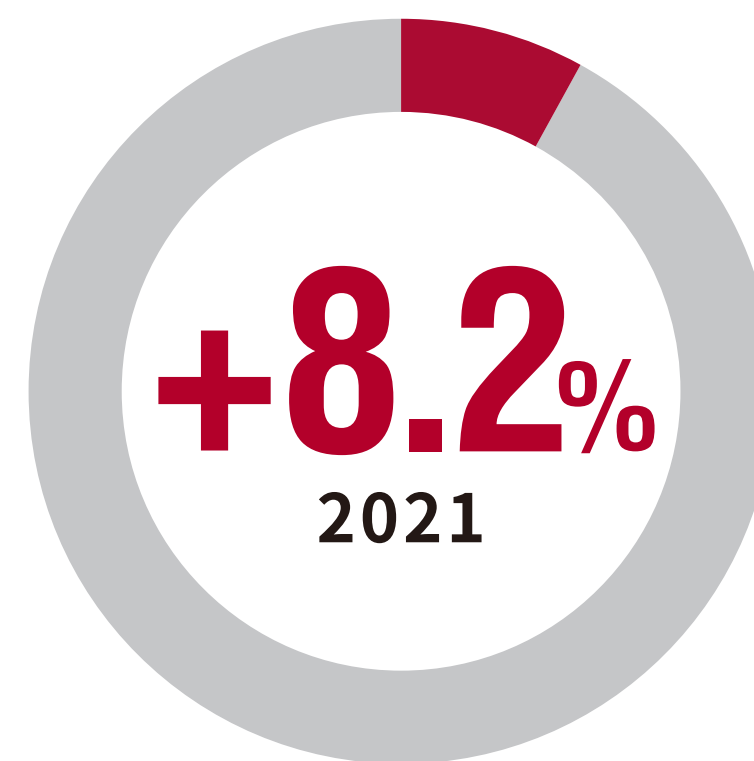
免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

# 醫療資訊分享

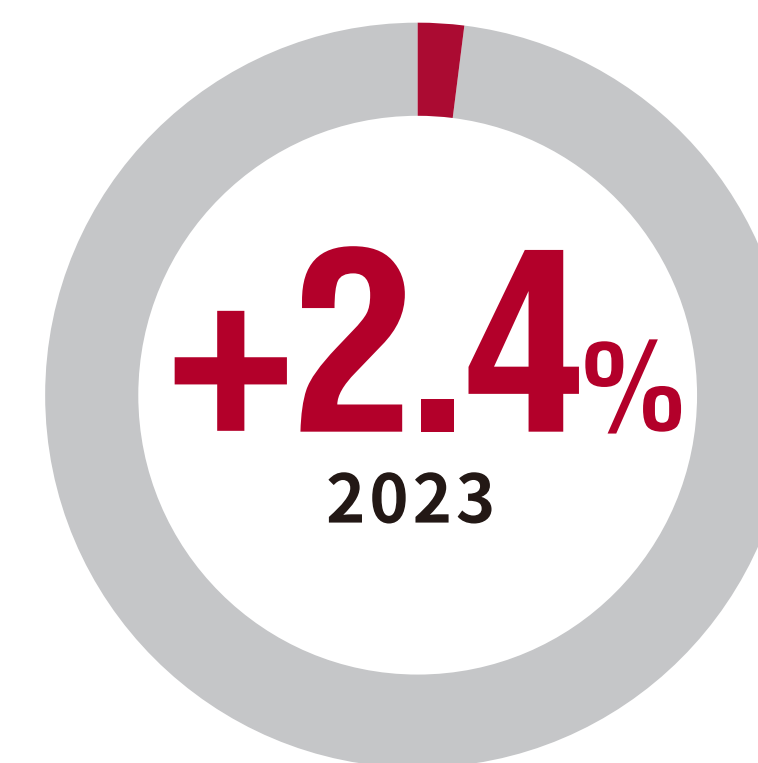
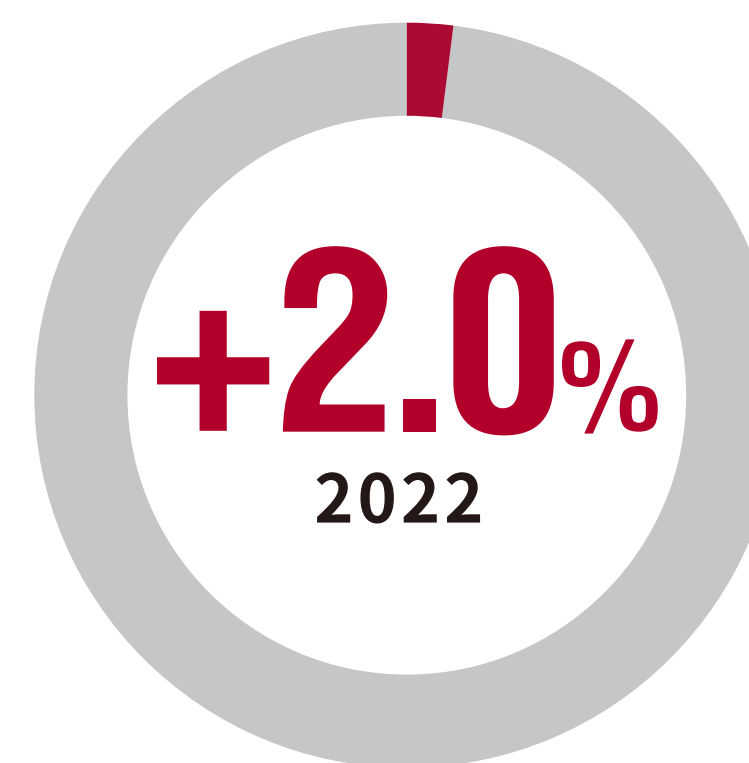
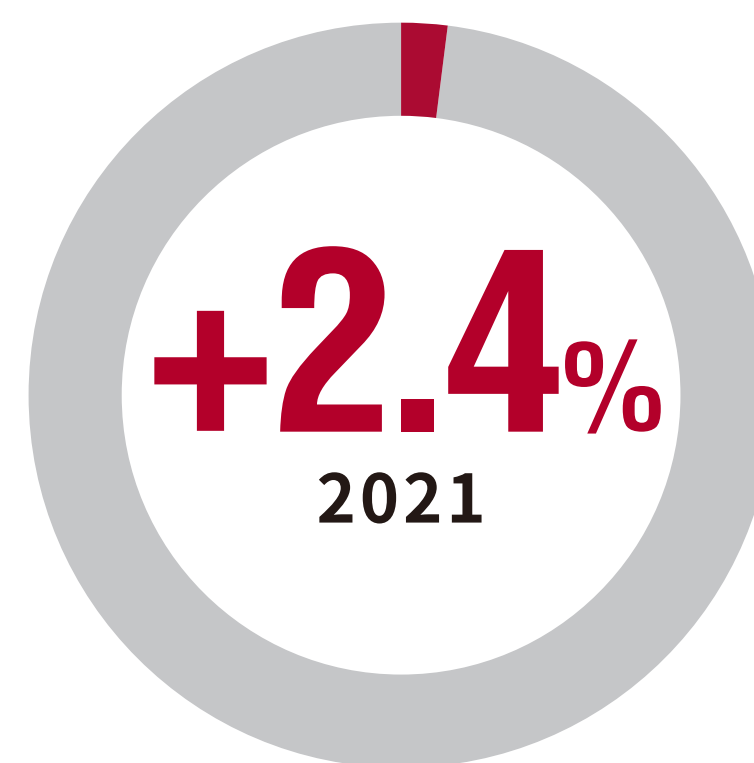
醫療及香港物價通脹持續上升

醫療通脹持續上升

## 醫療通脹



## 香港綜合消費物價指數



以上統計資料來源：政府統計處網頁 WTW - 全球醫療趨勢調查報告

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

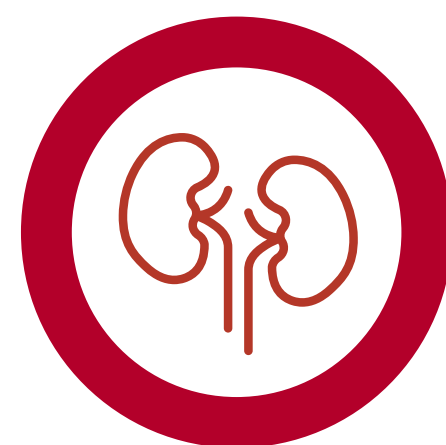
# 醫療資訊分享

專科門診穩定新症輪候時間  
最高中位數 (按醫院聯網)



## 眼科新症

最長輪候時間  
204星期，接近4年。



## 內科新症

平均輪候時間  
87星期，超過1.6年。



## 外科新症

平均輪候時間  
92星期，超過1.7年。

## 專科門診穩定新症輪候時間

2023年1月1日至2023年12月31日

(資料只供參考)

專科門診診所實施分流制度，確保病情緊急並需要及早診治的病人獲得優先跟進及治療。新轉介個案通常先由護士甄別，再經有關專科醫生覆核，然後分為緊急、半緊急和穩定個案。醫管局的目標是把緊急及半緊急新症的輪候時間中位數，分別維持在兩個星期和八個星期之內。

		醫院聯網						
		港島東	港島西	九龍中	九龍東	九龍西	新界東	新界西
耳鼻喉科	中位數	12 星期	26 星期	41 星期	88 星期	31 星期	38 星期	34 星期
	最長 <sup>(1)</sup>	57 星期	81 星期	106 星期	91 星期	98 星期	92 星期	73 星期
眼科	中位數	38 星期	61 星期	81 星期	81 星期	23 星期	74 星期	83 星期
	最長 <sup>(1)</sup>	76 星期	65 星期	101 星期	99 星期	204 星期	99 星期	93 星期
婦科	中位數	25 星期	28 星期	32 星期	39 星期	55 星期	60 星期	60 星期
	最長 <sup>(1)</sup>	31 星期	51 星期	73 星期	81 星期	93 星期	85 星期	62 星期
內科	中位數	41 星期	28 星期	60 星期	58 星期	64 星期	37 星期	26 星期
	最長 <sup>(1)</sup>	92 星期	84 星期	95 星期	95 星期	94 星期	86 星期	65 星期
骨科	中位數	50 星期	21 星期	45 星期	57 星期	50 星期	58 星期	36 星期
	最長 <sup>(1)</sup>	87 星期	90 星期	99 星期	76 星期	91 星期	89 星期	57 星期
兒科	中位數	11 星期	16 星期	12 星期	15 星期	10 星期	22 星期	20 星期
	最長 <sup>(1)</sup>	18 星期	18 星期	37 星期	58 星期	21 星期	47 星期	24 星期
精神科	中位數	23 星期	40 星期	20 星期	54 星期	29 星期	72 星期	39 星期
	最長 <sup>(1)</sup>	77 星期	82 星期	74 星期	93 星期	95 星期	95 星期	95 星期
外科	中位數	44 星期	16 星期	34 星期	58 星期	53 星期	30 星期	39 星期
	最長 <sup>(1)</sup>	84 星期	68 星期	111 星期	109 星期	98 星期	84 星期	90 星期

下次更新日期: 2024年4月30日

**註 Notes:**

- (1) 最長(90百分值數)輪候時間，是指有90%的新症可以在早於顯示的輪候時間內就診。
- (2) 由2022年10月1日起，綜合診所被納入專科門診診所的新症輪候時間。

以上統計資料來源: 醫院管理局網頁

免責聲明: 本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。



# 為何要選擇私家醫院？

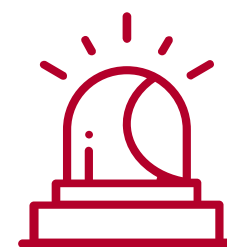
## 公立醫院



急症室輪候時間  
長達10小時



床位經常爆滿或  
超出120%使用率



醫護在龐大的工作壓力下  
難免令醫療質素受影響



長期病患覆診困難，(有病人被多次延後  
覆診，甚至等足1年都未能得到診治)，  
有機會錯過最佳治療時間

## 私家醫院



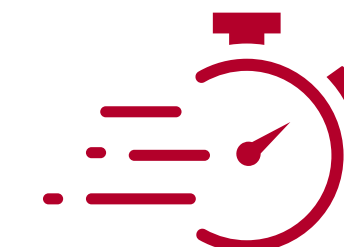
可自行選擇  
合適醫生



提供更加個人化  
的護理和治療



舒適度高



等待時間短



隱私度高

免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。



中銀人壽  
BOC LIFE

中銀人壽保險有限公司  
香港太古城英皇道1111號13樓  
電話：(852) 2160 8800  
網址：[www.boclif.com.hk](http://www.boclif.com.hk)

版權所有 不得翻印