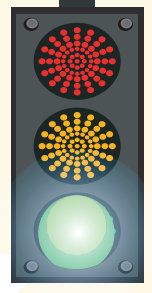
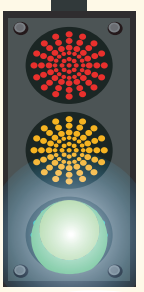


100

理賠年報

2019



立即使用



創新軌跡



2019
04

你可以查看：
1. 即時理賠進度
2. 過往理賠記錄
及通知書

2019年 優化網上理賠
「短訊服務」

2018
03

你可以體驗：
1. 更全面網上理賠
2. 「轉數快」
收取賠款

2018年 網上理賠
「轉數快」賠付

2017
02

你可以嘗試：
經E站通一併通知
其他相關保險公司
作出索償通知

2017年 E站通

2016
01

你可以獲得：
「簡易賠」
即時批核

起點
2016年 簡易賠

由2016年開始，中銀人壽專注發展
理賠科技，全力提供更方便及快捷
的理賠體驗。

開始

理賠盡在分秒間

裝備配置

4

STAR 超凡配置



1

簡易操控



三部輕鬆遞交網上理賠：
登入 - 申報 - 提交

3

全自動放款



批核完成後，全自動放款
至「轉數快」賬戶

2

即時顯示



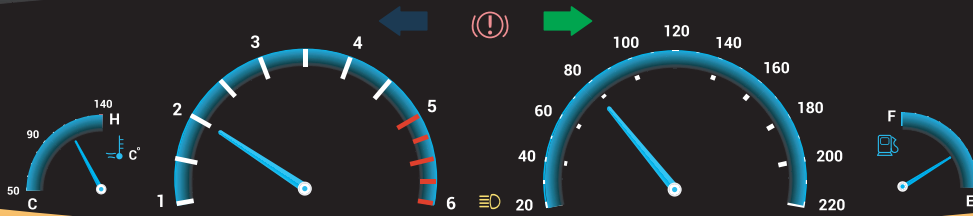
即時接收短訊/微信
通知理賠進度

4

極速表現



平均少於2個工作天內完成跟進
住院/意外索償及少於3個工作天
內完成跟進嚴重疾病索償



乘客的親身感受

滿意度

5.0



從心出發

世事往往難以預料，家裡突然失去經濟支柱難免令人徬徨。

自菲律賓的受益人E小姐馬不停蹄來回港菲兩地辦理索償所需的文件，身心疲累的她初次會見理賠主任時，更忍不住流下無助的眼淚。

就此情況，我們詳細解釋及提供文件範本及協助客人預先填寫所有表格，好讓E小姐能極速完成所有理賠手續。



想你所想

上了年紀的客人對電子化服務已不再感陌生。他們希望嘗試網上平台操作，從而享受更輕鬆的理賠體驗。

理賠部主任主動向客人陳先生示範網上理賠服務。

陳先生日後只需執行幾個簡單易明的操作步驟，便能快速提交理賠申請，既省時又方便。



急你所急

遇到緊急情況，只要是我們能做到的，都會盡力協助。

來自台灣地區的受益人L小姐專程百忙中抽空來港遞交索償文件，並需要即晚回台。

理賠主任優先處理個案，與其他部門極速協調後，成功於半日內辦妥審批及出票程序，好讓客人趕上航班。

L小姐讚賞中銀人壽的快速批核，並感激我們為她節省了大量時間及金錢。

理賠概覽



醫療/意外
1.8日



人壽/危疾
2.8日

醫療/意外索償平均審批時間為少於2個工作天，充分兌現向客戶作出的服務承諾。

人壽/危疾索償平均審批時間為少於3個工作天，反映理賠部整體服務素質，優於業界水平。

有效率！賠得快！放心晒！

中銀人壽

理賠站

90%

理賠站

Claims Stop

賠付率

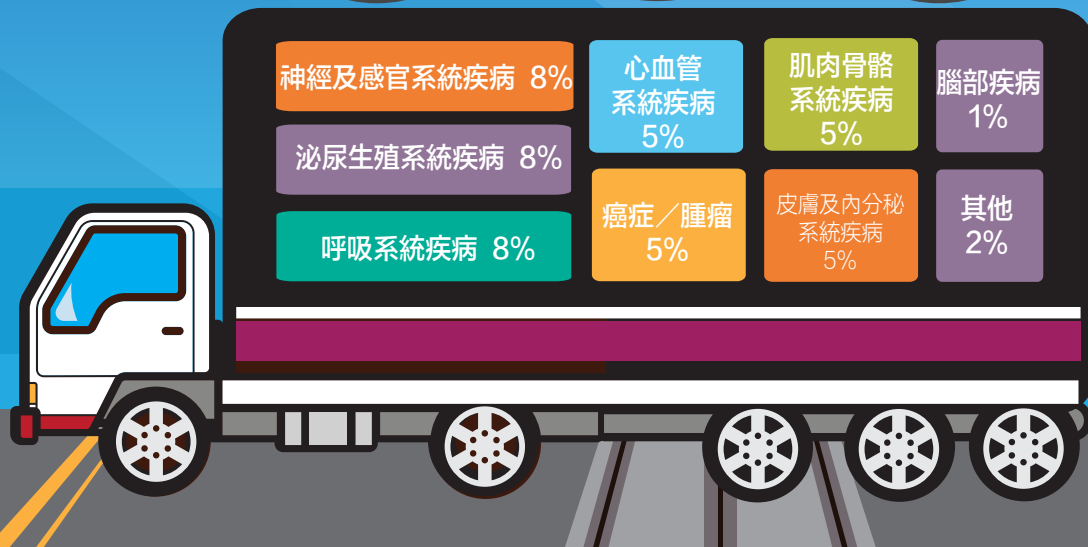
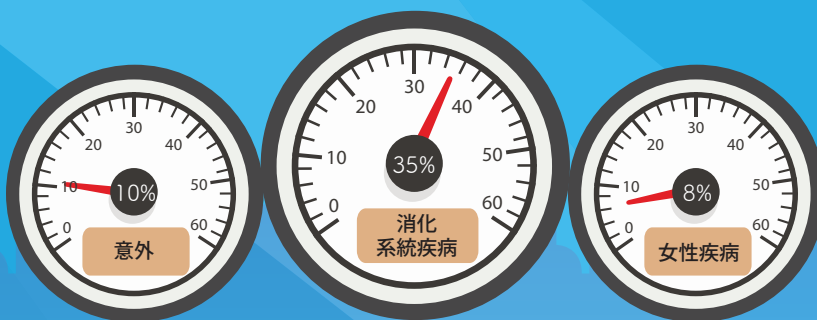
根據統計，索償成功率近90%。而未能成功索償的個案中，以「已存在之醫療狀態」，及「等候期」等原因最為普遍。

2019

理賠數據
中銀人壽

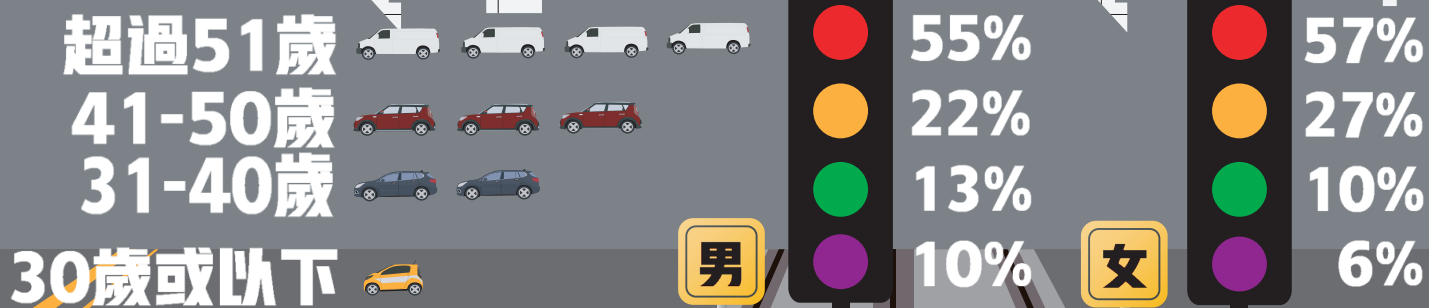
醫療賠償

住院原因

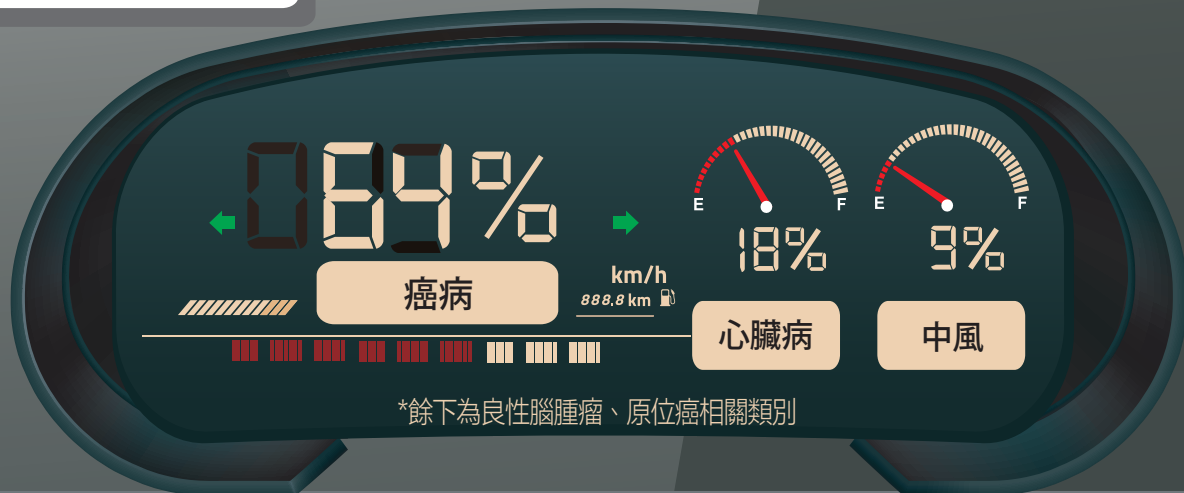


住院理賠個案以消化系統疾病居首，培養良好飲食習慣、作息定時、保持身心健康，都有助預防疾病。如持續胃痛或出現腹瀉，應及早求醫。

男女及年齡層比對



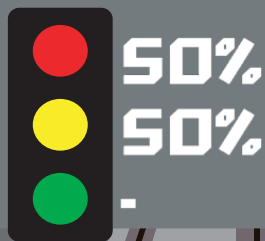

危疾賠償

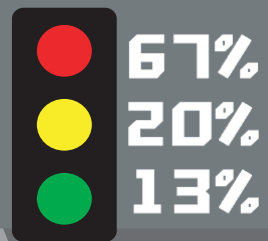
危疾原因(首3位)


危疾賠償中，癌症及心臟病共佔整體個案八成。若不幸患病，突如其來的醫療開支往往令人大失預算，危疾保障不單是為自己及家人的理財規劃，也成為健康保障的一道財務防線。


男女及年齡層比對

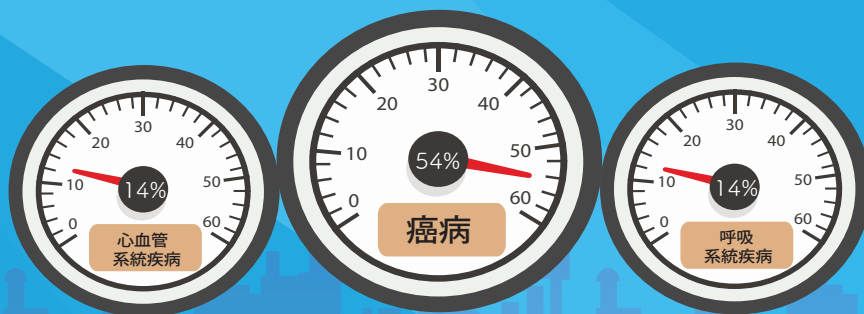
超過56歲
41-55歲
40歲以下


男


女


身故賠償

身故原因



腦部疾病
7%

消化系統疾病
5%

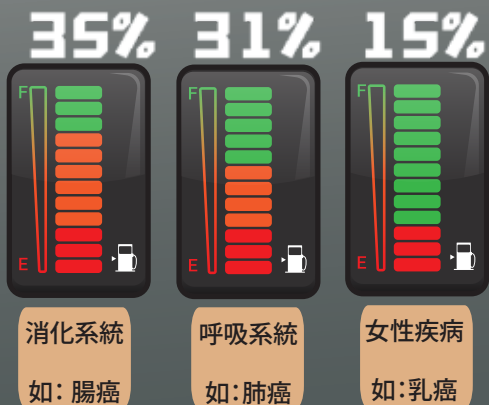
自殺
2%

意外
2%

其他
2%

癌症是致命疾病的頭號殺手，其次是心臟病。定期接受詳細身體檢查，時刻留意身體的變化，及早諮詢醫生意見，都能防患未然。

身故原因-癌症(首3位)



癌症類別中，以消化系統及呼吸系統癌症最為普及，佔整體個案達66%。

女性疾病癌症亦不容忽視，定期檢驗，切勿諱疾忌醫，都是保障健康的不二法門。

話你知...

- 1 最年幼/年長
索償年齡組別
- 2 最長生效期
- 3 索償最多
年齡組別

不幸地... 住院賠償 身故賠償

最年幼 最年長	 	3個月 79歲	16歲 88歲
最短 最長	 	6日 * 因意外入院 20年	31日 * 保證批核保單 20年
最多		51-60歲	61-70歲

疾病和意外往往出乎意料，教人防不勝防。及早替自己和摯愛投保合適的產品，即使惡疾或意外不幸來襲，亦無需憂慮突如其來的醫療負擔。



誠邀您一同乘坐理賠超跑，
體驗嶄新快捷的電子理賠之旅！



以上統計資料來源：中銀人壽2019賠償數據
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。「網上理賠」及「轉數快」受相關服務條款及細則約束。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但並不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡攝。中銀人壽對內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。

中銀人壽 防疫快訊



更多有關
新型冠狀病毒
最新消息

面對突如其來的疫情，中銀人壽與客戶並肩而行，加推額外保障及一系列措施，守護健康，共同抗疫。

● 隔離津貼

2000元

● 確診津貼

10000元

● 住院現金 每日500元 最長40日

500元

● 深切治療部住院賠償^{最高}

50000元

● 身故賠償^{最高}

250000元

保單客戶



額外保障

特快理賠流程：

手機上載¹
簡單文件²



極速一日
完成索償



電話聯絡
主動關心



✓¹ 可經eClaims上載文件

✓² 確診文件

✓ 轉數快 / 支票 / 銀行轉帳

香港: 2862 9838
澳門: 0800 908
中國: 10800 852 1859

電話查詢

網上理賠



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。上述資料均受相關服務條款及細則約束。雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但並不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。

中銀人壽 防疫快訊



更多有關
新型冠狀病毒
最新消息

中銀人壽與同時提供額外支援，制定一系列紓緩方案，與客戶一起攜手抗疫。

賠償支援措施

- ✓ 豁免額外保障等候期
- ✓ 放寬中國醫院等級限制
- ✓ 取消理賠申請遞交時限
- ✓ 簡化理賠手續
- ✓ 特快一天審批理賠
- ✓ 將新型冠狀病毒納入「隔離病房」保障範圍

保單紓緩方案

- ✓ 延長保費寬限期
- ✓ 90日免息保單貸款

保單客戶



額外措施

真實故事

理賠專員收到客戶有關賠償申請後，會主動致電及摯誠問候，並給予支持和慰問。我們會於24小時內完成處理所有合資格索償，並再次聯絡客戶匯報理賠進度，令客人能安心養病。

陳先生由確診到康復出院的廿多天，除擔心自己及家人的健康外，更憂慮肺功能已不能完全康復。他感謝中銀人壽寒中送暖，令他感受到人間有情，頓覺抗疫路上並不孤單。

每個簡單的問候，代表著我們對客戶的關懷。