



中銀人壽
BOC LIFE

2024中銀人壽
理賠年報



服務承諾

比承諾做得更好



 醫療

 意外

服務承諾：

3 個工作天

平均理賠審批時間：

2.2 個工作天 

 危疾

 身故

服務承諾：

5 個工作天

平均理賠審批時間：

2.6 個工作天 

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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攝。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。



擴大內地及澳門 醫院覆蓋網絡

隨著內地與港澳居民交流日益頻繁，跨境醫療的需求也愈見殷切。當在內地需求診時，選擇合適的醫療機構至關重要。

為了確保客戶能在多元靈活選擇中尋找最合適的方案，我們特別擴大了「內地及澳門指定醫院名單」，並增至三千多間醫院，為客戶提供更多選擇。這份名單涵蓋了所有內地三級醫院及指定私家醫院，讓您可以輕輕鬆鬆、安心放心地接受合適的醫療服務。

掃一掃 一手掌握醫院名單

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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。

2024 理賠為您

網上理賠，更靈活的選擇

比方便更方便。客戶可透過中銀人壽的「電子客戶服務平台」遞交不多於港幣20,000元的實報實銷醫療索償申請*，毋需再郵寄收據正本。簡化後的理賠流程，輕鬆處理索償申請！

我們簡化申請流程並鼓勵客戶積極利用網上理賠，減少理賠步驟。期待為客戶的理賠體驗帶來更大的便利！



掃一掃 活用網上理賠，簡單方便

*服務已於2025年1月推出。

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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攝。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

理賠大使：專業服務，以客為本

自2022年以來，我們增設的理賠大使，致力於透過與客戶的聯繫，提供專業高效的服務。過去兩年不斷與客戶互動，深深理解客戶需求，一步步地建立起互信的基礎。

細心了解，明白客戶

我們明白客戶的需求是工作的核心。理賠大使的出現不僅提升了整體審批效率，亦適時回應及直接解決客戶疑難，縮短了整體個案處理時間，使客戶能快速獲得賠償。客戶能夠專心投入治療及盡快康復。

我們承諾持續為客戶提供最優質服務，讓每位客戶都感受到我們的用心。讓我們的理賠大使與客戶一起攜手面對未來，向客戶兌現承諾。

靈活高效 多行一步
終身夥伴 兌現承諾

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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攝。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

理賠大使：多行一步，想您所想

在面對危疾的挑戰，客戶往往需要為健康搏鬥，同時兼顧索償申請。

為了讓客戶在這段艱難的時期感受到更多支持，我們的理賠大使始終秉持「多行一步，想您所想」的服務理念，為危疾索償客戶提供更全面的支援。整個索償過程會有專責的理賠大使為客戶跟進，提供專業支援及清晰索償指引，確保理賠流程順暢，同時亦會不時與客戶聯絡溝通賠償進度，提高索償過程的透明度。客戶可以適時掌握審批狀態，安心面對每一步，毋須為索償程序煩惱。

由心出發，關懷備至

理賠大使還為危疾索償的客戶送上健康湯券，以暖湯傳遞我們的關懷與溫暖，希望他們能早日康復，重拾健康。我們的理賠大使陪伴您走過這段艱難的旅程，為您的健康保駕護航！

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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攝。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。





個案分享

客戶故事：李小姐的安心理賠體驗

李小姐是一位獨立的職場女主管，因為嚴重的心臟病住院數週，無法自行處理索償事宜。在這艱難的時刻，理賠大使主動了解她的情況，並提供了清晰而實用的解決方案，建議她使用中銀人壽電子客戶服務平台來提交索償申請，且耐心地一步步向李小姐詳細講解如何填寫網上表格和上傳所需文件，確保她能順利完成申請。

不久之後，李小姐便成功獲得賠償。她對這次理賠體驗感到非常滿意，深切感謝我們的耐心聆聽和專業協助，使整個理賠過程變得輕鬆順暢。

我們致力於為每位客戶提供最優質的服務，讓客戶在困難時刻感受到我們的支持與關懷。選擇我們，讓理賠變得簡單無憂！



掃一掃 活用網上理賠，簡單方便

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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攝。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。

個案分享

客戶故事：只能在晚上聯繫的黃先生

黃先生因中風在內地接受治療，出院後仍需在當地休養，處理索償事宜對他來說非常困難。然而，他的故事因理賠大使的出現而有所改變。

身體虛弱的黃先生只能長期於日間進行康復治療，理賠大使十分體諒他的情況，因此安排只在晚上與他聯繫，確保不打擾他的復康時間表。這份體貼不僅讓黃先生感到被重視，更讓他在每次交流中能獲得專業的理賠跟進和建議。在這段艱難的時期，理賠大使仍在晚上非辦公時間給他跟進與支持，使黃先生不再感到孤單。

我們始終相信，客戶的健康和安心是我們的首要任務。選擇我們，就是選擇了一份溫暖的陪伴！



多行一步 理賠之道

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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。



個案分享

陳先生的故事：在逆境中獲得支持

陳先生因大便出血而住院，進行腸胃鏡檢查，不幸在檢查中被診斷出癌症，必須不斷進出醫院接受治療，昂貴的手術和化療費用讓他感到無比的壓力。

然而，在這艱難的時刻，專屬代理人林小姐前往醫院探望客戶，細心聆聽陳先生的煩惱，明白往後的龐大醫療開支令客戶感到徬徨。林小姐即時聯絡理賠大使，查詢申請危疾賠償所需文件與步驟，並在客戶出院同日親身遞交索償文件。理賠部迅速處理陳先生的個案，危疾賠償金額足以覆蓋他即將進行的療程開支，令陳先生的心情得以舒緩，毋需再為往後高昂的醫療費用操心。

陳先生對於專屬代理人林小姐及理賠大使的適時支援深表感激，讓他在這段艱難的時期能全心投入治療。在人生的低谷中，真誠的支持能帶來無比的力量。選擇我們，為您提供最真摯的關懷與協助。

關心與關懷，從心出發

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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攝。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。

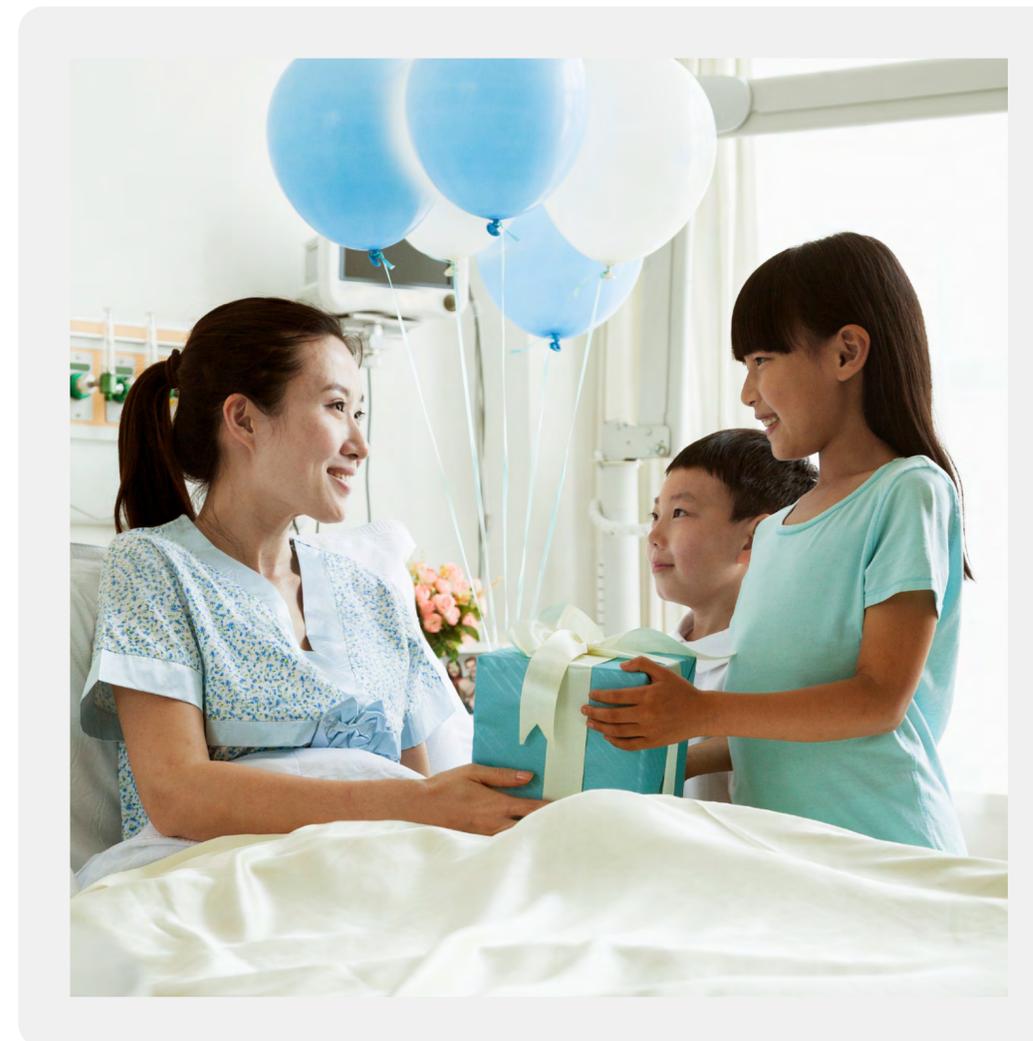
個案分享

您終身的夥伴，始終在您身邊

在生活中，我們無法預測未來的挑戰，但我們可以選擇與誰攜手面對這些挑戰。客戶林女士投保已達10年的危疾保障，最近不幸確診癌症。她迅速提交的索償申請，僅在三天後便被接納，賠償金也隨即發放至她的中銀香港戶口，讓她能夠安心專注於康復療程。

迅速處理並不是偶然！在同一個月內，我們收到另一宗危疾索償申請，理賠人員再以一貫的專業與同理心迅速處理個案，並將賠付的好消息第一時間告訴了她。

正因每一位理賠專員都全力高效地為客戶提供支持，以上兩宗個案的客戶都不約而同地驚嘆我們的案件處理效率。選擇我們，讓我們成為您的終身夥伴，解決您的疑慮與困擾！



貫徹始終 全心為您

客戶聲音



清晰協助

過程中有理賠大使跟進，帶給我清晰資訊，了解每一個步驟和所需文件，整個流程變得更簡單方便



舒緩財政壓力

在面臨巨大經濟壓力下，快速獲得賠償金對我們非常重要，毋須為醫療費用操心



親切關懷

除了金錢賠償，過程中亦給予我們情感上的支持及人性化的關懷



簡單容易

理賠流程簡單易明，尤其是經網上理賠遞交，減少繁瑣的步驟

客戶淨愛戴者積分 (Net Promoter Score) 為 **93** (100 分為滿分)，

此反映出客戶因我們的優越服務而推薦中銀人壽。

以上數字已四捨五入至整數及僅供說明之用。

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024年1月至12月)。

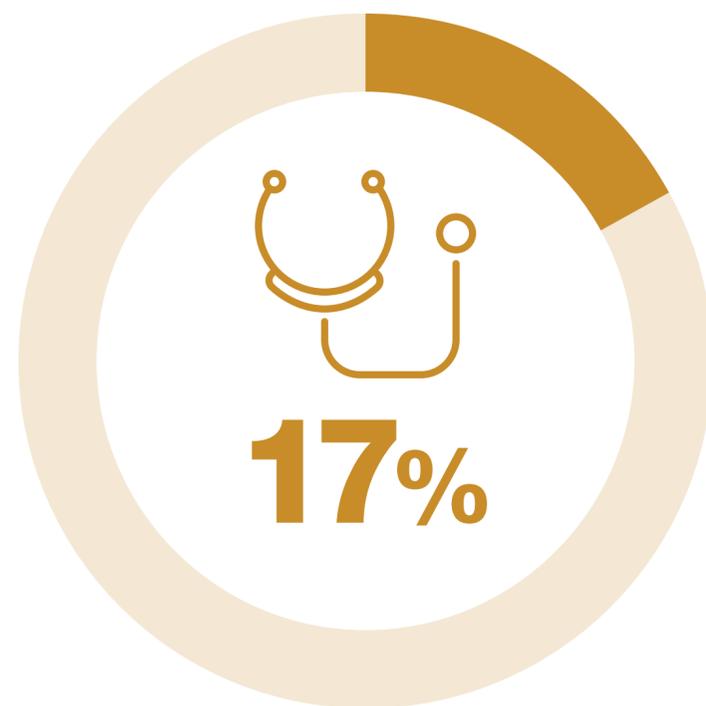
免責聲明：本刊物所包括的資料、數據、內容僅供參考，並不構成亦不能視為任何產品或服務的要約、建議、意見或任何保證，中銀人壽亦無意提供任何保險意見或建議。

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。

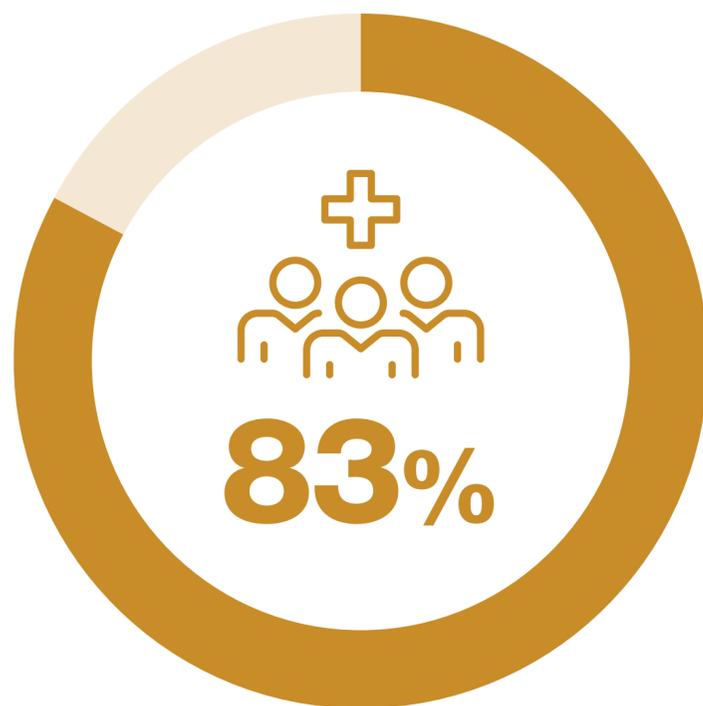
整體理賠數據

理賠個案佔比



17%

身故



83%

醫療及危疾

賠付百分比 (需核保的醫療保障)



97%

以上數字已四捨五入至整數及僅供說明之用。

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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攝。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

第一位
癌症
67%

第二位
心臟病
16%

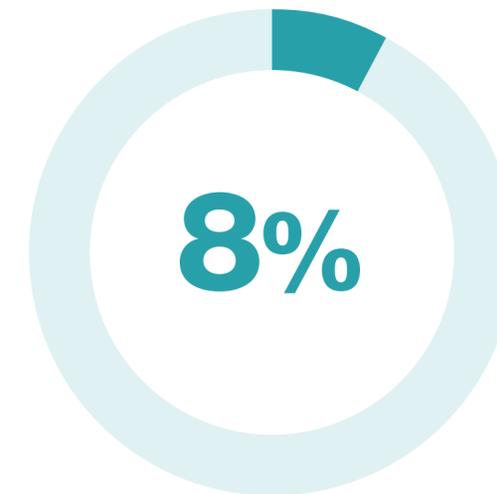
第三位
中風
3%

危疾賠償分佈

逾八成為港幣 **50 萬元** 或以下



0-500,000



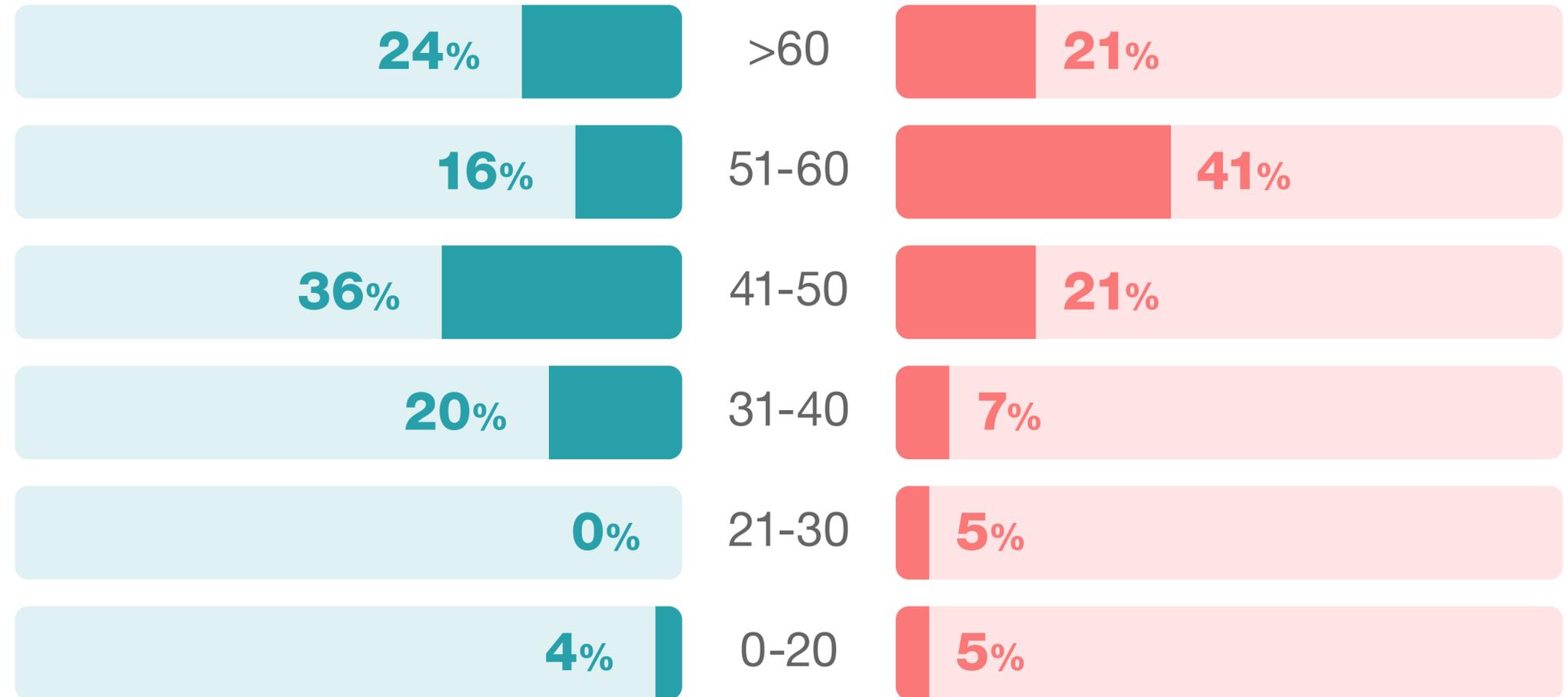
500,001-1,000,000



1,000,001或以上

以上數字已四捨五入至整數及僅供說明之用。
 以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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。

確診危疾年齡及性別分佈



男性最高危年齡為
41-50 歲



女性最高危年齡為
51-60 歲

以上數字已四捨五入至整數及僅供說明之用。

以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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。

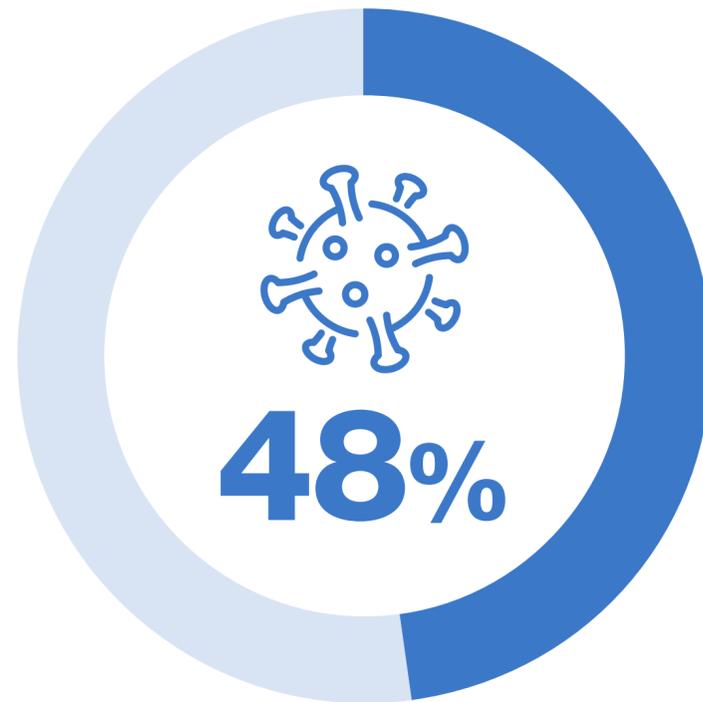
雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡撮。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。

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。

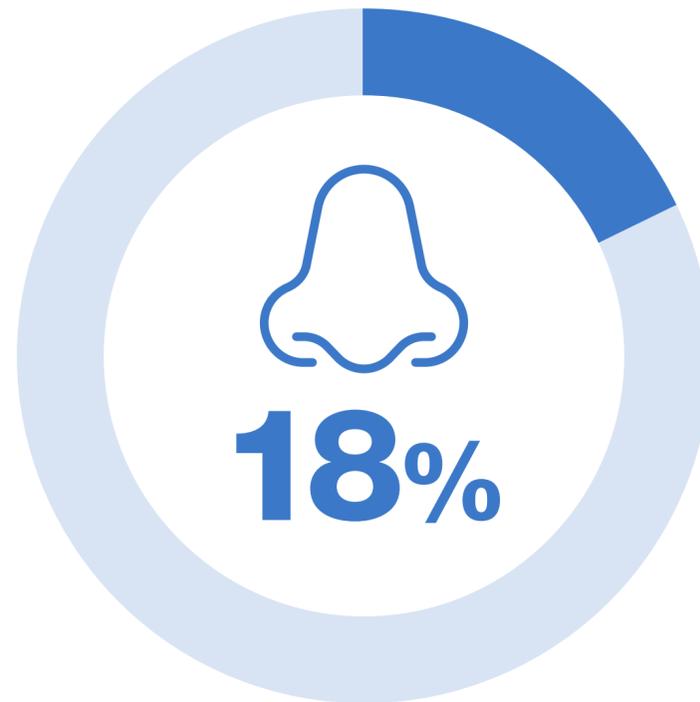
身故 理賠數據



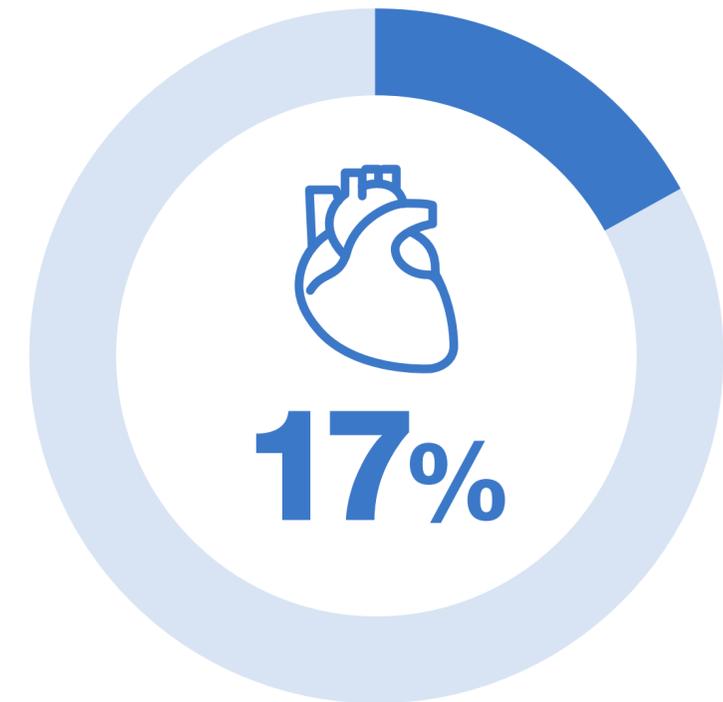
三大致命殺手



癌症



呼吸系統疾病



心血管系統疾病

接近 **5 成** 身故原因為癌症

以上數字已四捨五入至整數及僅供說明之用。

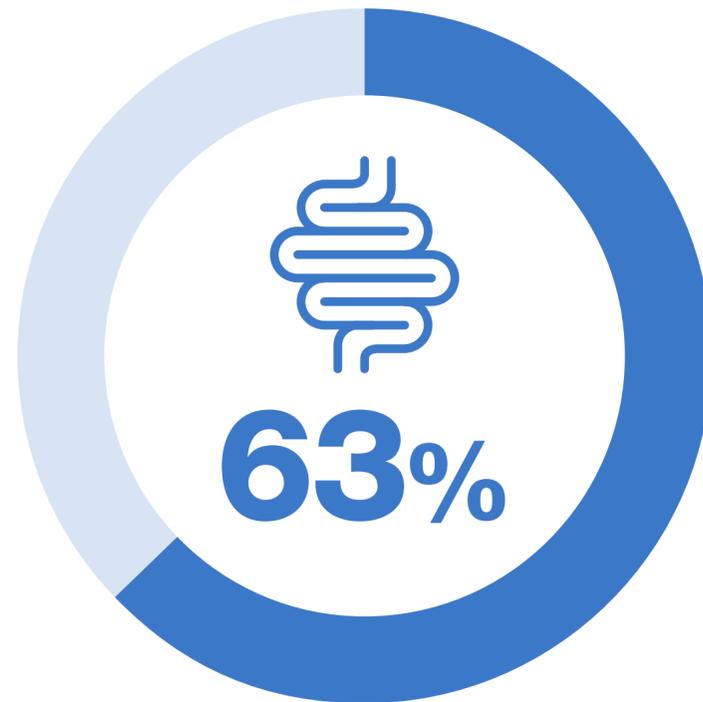
以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024年1月至12月)。

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。

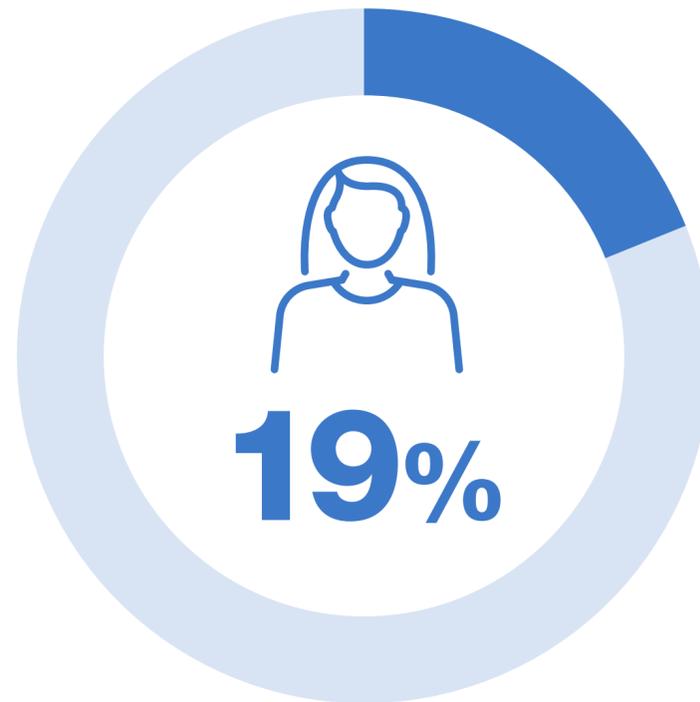
雖然中銀人壽已合理確保資料無誤，但不保證其準確性，而資料亦有可能是不完整或經簡擷。中銀人壽對本刊物內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。

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。

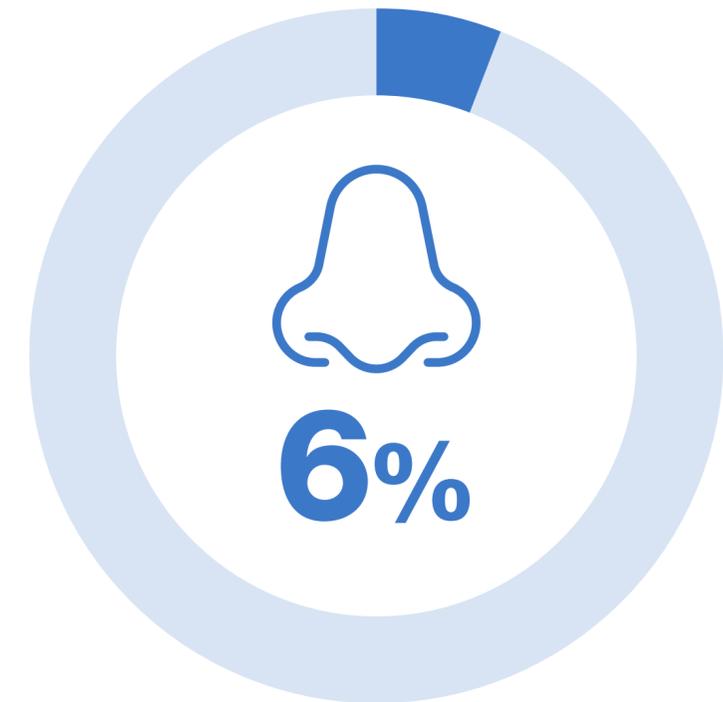
頭號癌症殺手



消化系統相關癌症
(腸癌、胃癌、肝癌)



女性相關癌症
(乳癌、女性生殖器官癌症)



呼吸系統相關癌症
(肺癌、鼻咽癌)

以上數字已四捨五入至整數及僅供說明之用。

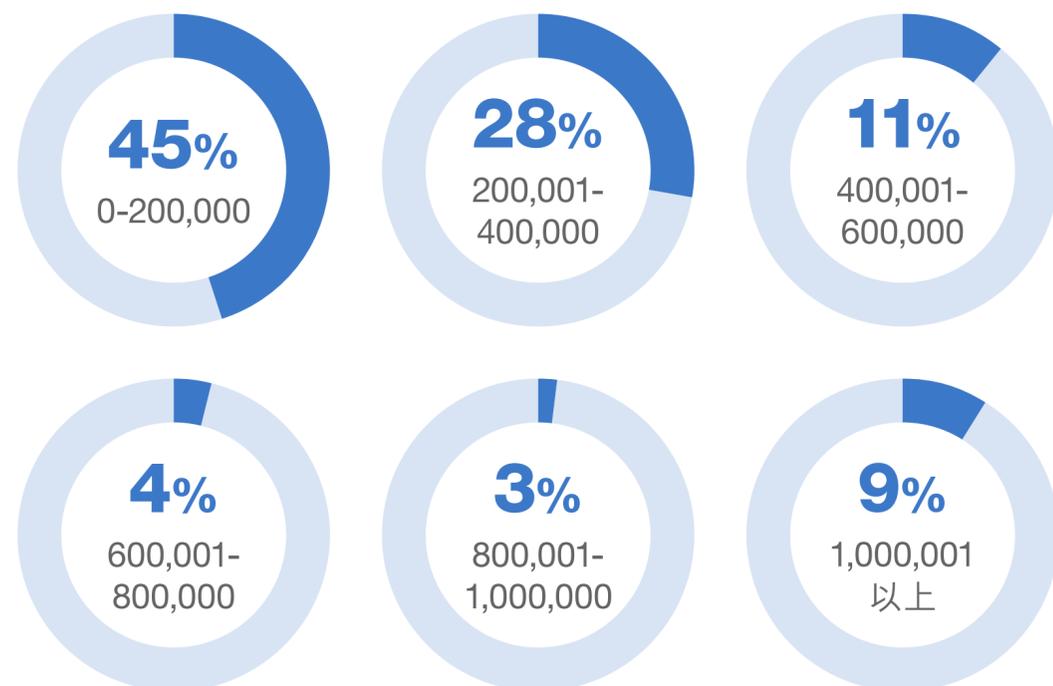
以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024年1月至12月)。

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。

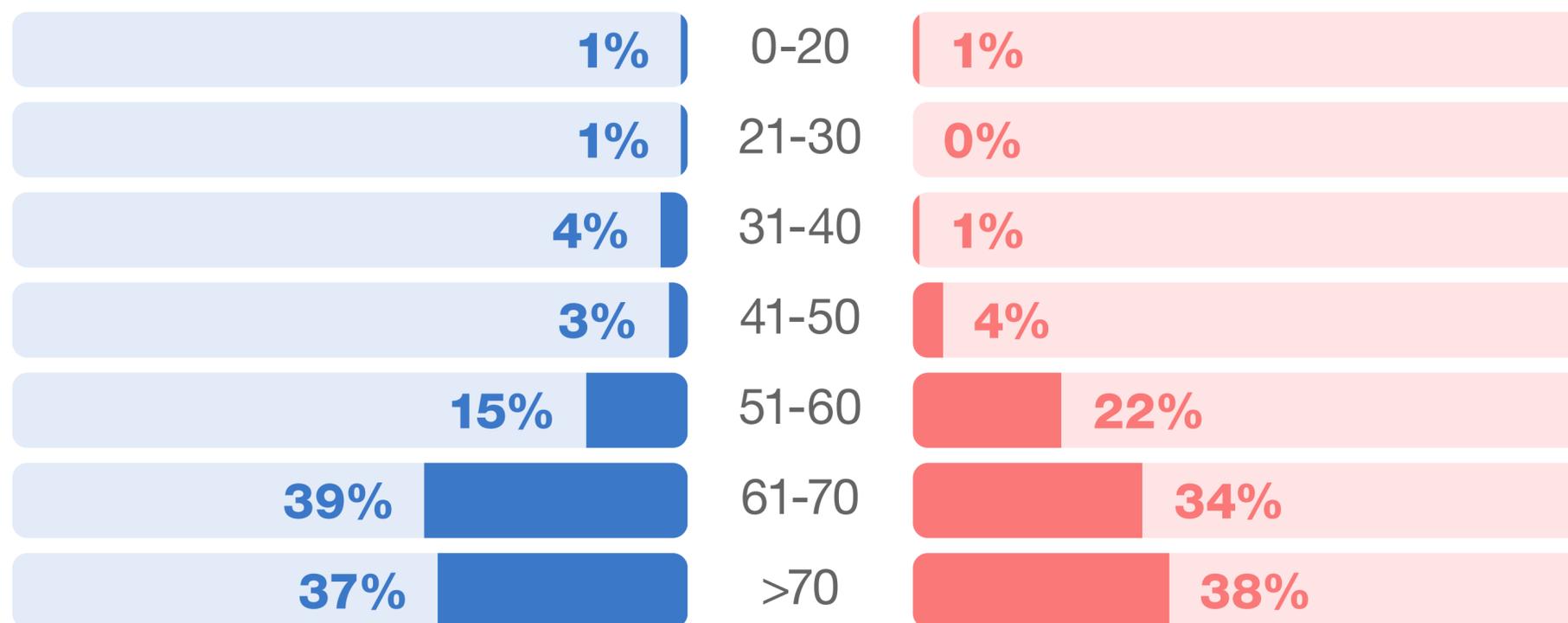
本刊物只在香港以內派發，不能詮釋為在香港以外提供或出售或游說購買中銀人壽的任何產品的要約、招攬及建議。

身故賠償分佈 (港元)



港幣 **20萬元** 或以下佔近一半

身故年齡及性別分佈



男性最多身故年齡為 **61-70 歲**



女性最多身故年齡為 **70 歲或以上**

以上數字已四捨五入至整數及僅供說明之用。
 以上統計資料來源：中銀人壽2024年賠償數據(2024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

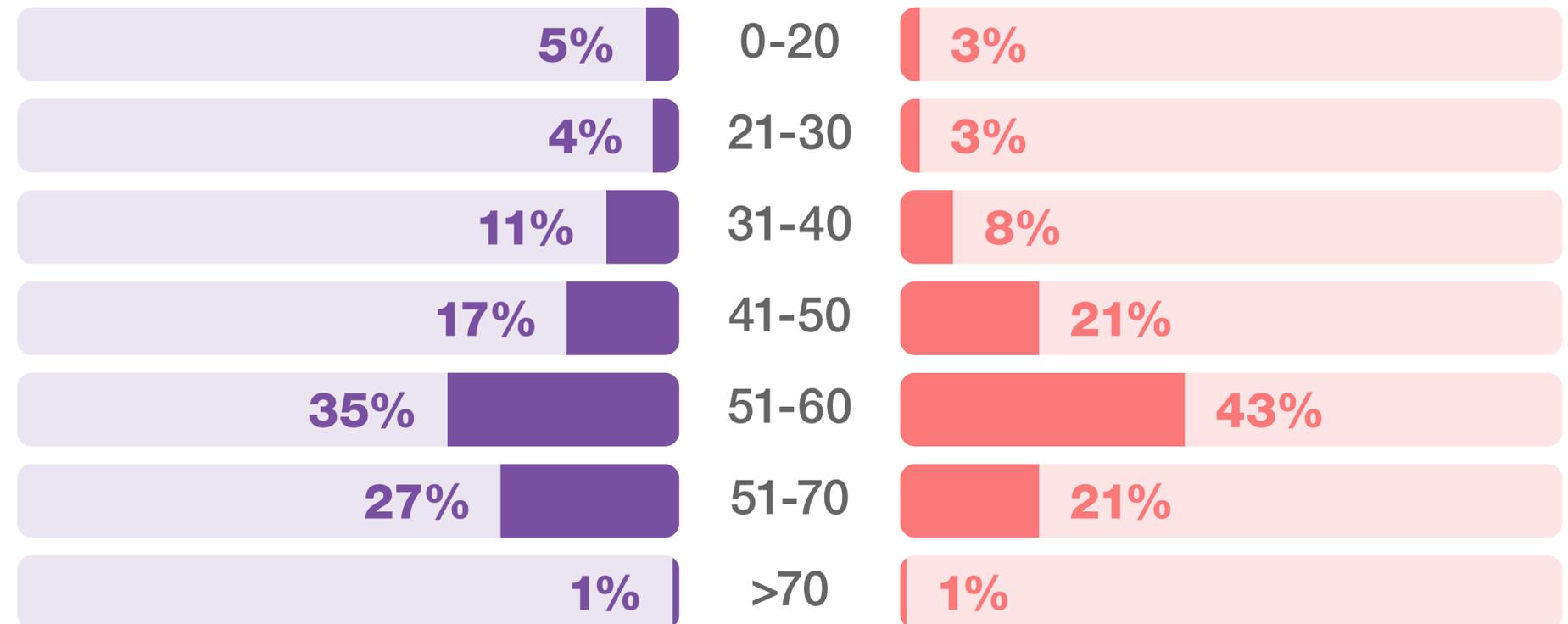
頭 3 位常見住院原因

第一位
消化系統
相關疾病
33%

第二位
癌症 / 腫瘤
10%

第三位
意外損傷
9%

住院年齡及性別分佈



男女最多住院年齡均為 **51-60 歲**



以上數字已四捨五入至整數及僅供說明之用。

以上統計資料來源：中銀人壽 2024 年賠償數據 (2024 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攝。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

全球醫療及香港物價持續上升

過去幾年的全球醫療通脹和香港綜合消費物價指數均有上升

全球醫療通脹

+8.8%

2022年

+10.7%

2023年

+10.4%

2024年

香港綜合消費物價指數

+1.9%

2022年

+2.1%

2023年

+1.7%

2024年

醫療資訊分享

專科門診穩定新症最長輪候時間 (按醫院聯網專科)

眼科新症	最長輪候時間 183 星期	超過 3.5 年
外科新症	最長輪候時間 107 星期	超過 2 年
內科新症	最長輪候時間 94 星期	超過 1.8 年

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。醫院管理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。

專科門診穩定新症輪候時間

		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	26	41	45	71	39	32	51
	最長	51	53	78	81	82	76	55
眼科	中位數	56	62	85	81	88	86	74
	最長	91	66	100	103	183	113	87
婦科	中位數	25	27	32	30	69	61	59
	最長	32	50	89	85	96	86	61
內科	中位數	30	31	61	49	63	48	36
	最長	91	79	94	92	93	86	74
骨科	中位數	32	22	25	52	53	37	33
	最長	62	70	94	74	76	77	64
兒科	中位數	15	18	11	11	16	32	26
	最長	24	22	43	42	25	49	30
精神科	中位數	36	42	21	40	24	77	36
	最長	87	89	90	85	91	103	81
外科	中位數	41	19	37	59	57	32	36
	最長	86	72	107	99	100	90	71

單位：星期

以上統計資料來源：醫院管理局網頁(擷取資料日期2025年2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化。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

九龍西眼科新症輪候時間(中位數)
由2023年**23**星期升至2024年**88**星期

升幅達
283%

港島東耳鼻喉科新症輪候時間(中位數)
由2023年**12**星期升至2024年**26**星期

升幅達
117%

港島東眼科新症輪候時間(中位數)
由2023年**38**星期升至2024年**56**星期

升幅達
47%

私家醫院



等待時間短



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

以上數字已四捨五入至整數及僅供說明之用。

以上統計資料來源：醫院管理局網頁(擷取資料日期2025年2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。



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

版權所有 不得翻印