



中银人寿
BOC LIFE

2025 中银人寿
理赔年报

2025 中银人寿理赔年报



以上统计资料来源:中银人寿2025年赔偿数据(2025年1月至12月)。免责声明:本刊物所包括的资料、数据、内容仅供参考,并不构成亦不能视为任何产品或服务的要约、建议、意见或任何保证,中银人寿亦无意提供任何保险意见或建议。虽然中银人寿已合理确保资料无误,但不保证其准确性,而资料亦有可能是不完整或经简撮。中银人寿对本刊物内容中的任何错误或遗漏,均无任何法律责任或义务。本刊物只在香港以内派发,不能诠释为在香港以外提供或出售或游说购买中银人寿的任何产品的要约、招揽及建议。

承诺

奖项

服务

分享

危疾

身故

医疗

其他资讯

“超越承诺， 实现更多”



当您最需要帮助时，我们不仅提供优越的理赔服务以兑现承诺，更是用超卓的成绩回应您的期望。

客户可透过网上理赔，更快捷地递交索偿申请，令理赔流程更快及更自主！



灵活运用网上理赔
简单方便



医疗



意外

服务承诺：

3 个工作日

平均理赔审批时间：

2.1 个工作日



危疾



身故

服务承诺：

5 个工作日

平均理赔审批时间：

2.6 个工作日



平均理赔审批时间连续三年优于
服务承诺



“专业理赔，
赢得肯定与信赖”



专业坚持·荣誉见证

理赔部多次荣获「杰出理赔管理大奖」，印证我们秉持「多行一步、想您所想、急客户所急」的核心理念，屡获业界嘉许与认同。

我们以专业精神与诚恳态度，于理赔服务的每一环节力求完善，为客户提供安心、可靠和优质的保障体验。

「杰出理赔管理大奖2025」 年度三强

此项荣誉由香港保险业联会颁发，备受业界肯定，奖项经过两轮严谨甄选和专业评审后诞生，意义非凡。

中银人寿凭借贴心的理赔服务脱颖而出，充分展现我们专业理赔团队对客户的真诚关怀，让每位客户都能感受到以人为本的理赔体验。

未来，我们将持续融合创新科技与人性化服务，以专业、真诚与高效的态度，为客户提供更优质的保障与体验，成为客户信赖的终身伙伴。



“专业理赔， 赢得肯定与信赖”



凭借对「以人为本、以客为先」的坚持与实践，我们的理赔大使荣获「年度客户体验倡导专员」奖项。

过去一年，我们主动走进每位客户的每一个理赔旅程细节，聆听客户心声，并持续优化理赔体验 - 包括简化处理流程、缩短回应时间，以及强化主动关怀机制等等，大大提升客户满意度。

这奖项不只是一份肯定，更提醒我们要继续将每宗理赔个案化成超出期望的体验，与团队一起打造真正让客户安心、贴心、称心的服务文化。



「年度客户体验倡导专员2025」

中银人寿在香港客户中心协会主办的「香港客户中心协会大奖2025」中，运用「多行一步，想您所想，急客户所急」于实际日常工作当中，获得「年度客户体验倡导专员」（铜奖），用行动实证中银人寿的理赔服务获得专业评审的认同。

这是一项个人殊荣，聚焦个人服务表现，旨在表彰得奖人在服务领域展现超卓信心和热诚，具备全能及丰富经验，为客户提供优质服务及支援。

此项荣誉不仅彰显个人专业表现，亦代表理赔团队成员的优秀贡献，提升公司整体服务之专业形象。我们将持续推动客户为本的理赔服务文化，继续成为客户的终身伙伴。



“有温度的 理赔服务”



为何增设理赔大使？

理赔大使直属理赔部，具专业理赔知识同时亦有卓越客户沟通技巧，成为连接客户与公司的高效桥梁。理赔大使强调主动关怀精神，确保于客户需要时提供及时、适切支援。

核心优势

透过理赔大使为每宗索偿个案带来具温度的服务，体现保险对客户的承诺，让服务更具人性化与可靠性。

以专业承诺，缔造信赖力量

我们的理赔团队屡获嘉许，荣誉背后，是全体成员同心协力，秉持专业与诚信为客户提供卓越服务。自2022年起，我们特别设立「理赔大使」，于理赔申请、案件处理及审批各阶段中积极与客户沟通，致力构建更高效、直接的服务桥梁，持续优化客户理赔体验。

效率提升、贴心服务

透过理赔大使的积极参与及贴心关怀，案件处理效率显著提升，让理赔过程更快捷顺畅。同时，我们坚守「多行一步，想您所想，急客户所急」的服务理念，主动了解客户所需，以真诚关怀成功协助多位客户解决挑战，赢得广泛信任与肯定。

我们不妨一同回顾以下真实理赔案例，见证理赔大使如何化挑战为信赖。



“世界为家， 服务贴心”



理赔大使灵活运用集团支援多国连线的通讯平台，与不同地方的团队互助互联，打破地域限制，共同提升协作效率。

因为团结，让世界更近一步。「全球同心」已经不只是口号。

详情请即刻浏览我们的 YouTube 官方频道，观看理赔大使亲身分享服务故事与幕后点滴。



Click for more

海外守护：跨国支援

客户陈先生的妈妈不幸于海外身故，家属忙于为妈妈的身后事打点、不能回港办理索偿申请，令客户一度对将来感到无力。

理赔大使接手个案后，主动联系集团的海外银行分行，建立三方协作桥梁。

大使全程协调：

1. 协助家属准备海外死亡证明及所需文件
2. 与海外银行分行紧密沟通，确认跨境资金转帐要求，加速审批流程
3. 适时向家属更新进度，由心出发并主动关怀，确保每个环节无缝衔接

最终，跨境理赔手续得以完成，成功将赔偿汇到受益人海外的银行户口。客户感动表示：「大使不仅解决了理赔问题，还使我们向前的脚步更加坚定。」

这就是理赔大使的专业承诺 - 与客户同行。



“异地无忧， 守护同行”



身在国内遇上难题？别担心。我们的理赔大使用心渴望像家人般陪客户完成整个理赔流程。

就算客户不在香港，客户能先联络我们提供并核对资料。个案处理尽量化繁为简，客户只需专心休养。理赔大使会持续更新处理状态，把保障与安心送到您身边。

详情请即刻浏览我们的YouTube官方频道，观看理赔大使亲身分享服务故事与幕后点滴。



Click for more

无界服务 用心相伴

客户黄先生于国内探亲时突如其来的中风，让生活瞬间乱了步伐。身为照顾者的家人，一边守护亲人的起居，一边还要面对理赔申请与陌生的条款，压力与焦虑随之而来。

理赔大使第一时间了解客户状况，耐心向家人讲解保单条款与索偿细节，让每一步都清晰明确。

大使关键支援：

1. 预先了解治疗时间表，主动选择客户晚上在家的时间联系，避免影响康复
2. 与家属充分沟通，细心说明所需文件清单；文件寄出前，大使再逐一检查，确保一切准备完善

最终，客户顺利获得赔偿。客户子女感动表示：「大使不仅缓解经济压力，更给了父亲一份安心。」

我们深明理赔不只是程序，是一份安心的承诺。在客户最需要的时刻，让我们与客户同行及依靠。

这就是理赔大使的专业承诺——以关心，缔造安心力量。

“关心与关怀， 从心出发”



理赔大使具备深厚同理心，能体察客户在患难时刻的焦虑与无助；同时识别个案的紧急性，如癌症治疗的黄金时刻。故我们决定以最短时间完成审批，让赔款快速转帐到客户银行账户，让客户由担心转为安心。

详情请即刻浏览我们的 YouTube 官方频道，观看理赔大使亲身分享服务故事与幕后点滴。



Click for more

温暖后盾：癌症理赔坚守家庭

客户陈女士不幸确诊癌症，正值三个年幼子女需要照顾的阶段，治疗费用与家庭开支同时压顶，令她倍感经济重担。理赔大使接手个案后，秉持「多行一步」理念，迅速启动加速机制，化危机为保障。

大使协助处理：

1. 立即评估理赔需求，主动收集医疗文件及住院证明并提供指导，确保资料准确无误
2. 提交前审阅所需文件，以专业把关确保程序顺畅，减少延误
3. 每日与客户保持沟通，适时更新理赔进度，用心陪伴客户一起走过难关

赔偿金最后得以顺利发放。一笔赔偿，不只是金钱，更是让客户家庭重拾向前的力量。

这就是理赔大使的专业承诺——同理成就力量，关怀引领前行。



“网上理赔， 让安心不等待”



我们的中银人寿「电子客户服务平台」方便易用，支援各类非身故理赔申请(包括住院/意外/危疾/伤残)，让客户随时随地递交/补交文件。

若客户透过中银人寿的「电子客户服务平台」递交不多于港币20,000元的实报实销医疗索偿申请，毋需再邮寄收据正本。

简化后的理赔流程，可更轻松处理索偿申请！

详情请即刻浏览我们的YouTube官方频道，观看理赔大使亲身分享服务故事与幕后点滴。



Click for more

一键理赔 随时守护

客户马小姐长期头痛，治疗后出院，仍需长期卧床休养，没有收入，医疗开支与复康需求令她担忧不已。

理赔大使建议客户可透过「电子客户服务平台」，在家轻松申报资料及上载文件，快速递交理赔申请，让索偿更简单高效。

大使智慧支援：

1. 协助客户透过平台进行「3步索偿」：填写基本资料、上传文件、即时提交。避免邮寄纸本文件的同时，更加快处理速度

仅数天个案便获批核，理赔金顺利直达客户银行帐户，让客户无后顾之忧，安心专注康复。这正是科技便捷与贴心关怀的最佳体现。

“团队同心， 紧急联动”



前线财富管理团队同事面对客户紧急情况，可透过内部直联系统-「理赔热线」，无需层层转介，快速真人回应。

这种前线直通理赔部的机制，让李小姐个案从查询到补件确认仅需一小时，展现「即问即答，即协即办」的处理力。

财富管理团队无缝协作

客户李小姐不幸确诊癌症，专属代理同事得知客户病重消息后，即时向客户了解情况及透过理赔专线紧急联系大使，确认所需文件清单，理赔大使亦即时提供保单条款专业解读，并针对后续补充文件作逐项解说，让专属代理能清晰向客户解释，化解疑虑。

最终，个案迅速获批，赔偿金经「转数快」在最短时间内发放到客户帐户，让李小姐能专心治疗，此个案充分体现团队「紧密合作，快速守护」的服务承诺。



“客户声音， 满意称心”



详情请即刻浏览我们的公司网页，透过Facebook，微信或致电我们，分享您对我们公司或理赔服务的想法。

我们的网址：

<https://www.boclif.com.hk>



在Facebook寻找
「中银人寿」



在微信寻找
「中银人寿香港」



客户服务热线
+852 2860 0688

免费长途查询热线

中国内地：+4001 544 860

中国澳门：+0800 901

客户声音

清晰协助

以往申请索偿，那些冷冰冰的补交文件通知书总让我感到困扰。这次有理赔大使真人亲自联络，清楚解释理赔情况，让我真正明白整个过程，第一次觉得索偿也可以这么透明又可靠。

舒缓财政压力

之前遇到些意料之外的医疗开支，令我倍感压力。幸得你们的迅速处理，让我肩上的重担减轻了不少。

亲切关怀

最令我印象深刻的，是你们不只讲流程，还真心关心我的感受。每次对话都让我觉得自己被理解、被尊重，好像位朋友正陪我一起走过难关。

简单容易

传统理赔手续繁复，而贵公司的网上平台却出奇地简单易用。网上申请并提交资料后会有人跟进，过程简单方便。实在帮我节省不少时间与烦恼。

客户满意度为**9.5**分 (10分为满分)，净爱戴者积分 (Net Promoter Score) 更达至**92** (100分为满分)，说明客户对我们的服务深感认同及满意。



“高赔付率， 信赖每份承诺”



理赔重点提示

1. 选择合适自身要求的医疗计划至关重要，避免因突发疾病造成经济压力。
2. 接受医疗服务前，先了解清楚保单的条款及理赔文件要求。
3. 完成医疗程序或出院时，确保医疗报告、收据、诊断证明等文件齐全，避免因文件缺失来回奔波。
4. 最后，紧记「索偿莫迟」。请于事件发生后的指定时限内递交索偿申请文件，以免延误。

整体理赔数据

97%

赔付百分比
(需核保的医疗保障)

承诺

奖项

服务

分享

危疾

身故

医疗

其他资讯

首3位危疾疾病



癌症78%



心脏病8%



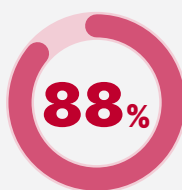
中风3%



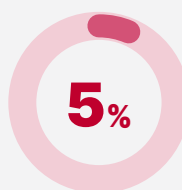
癌症已连续5年位居危疾索偿原因首位

危疾赔偿分布

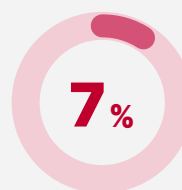
逾八成成为港币50万元或以下



0-500,000

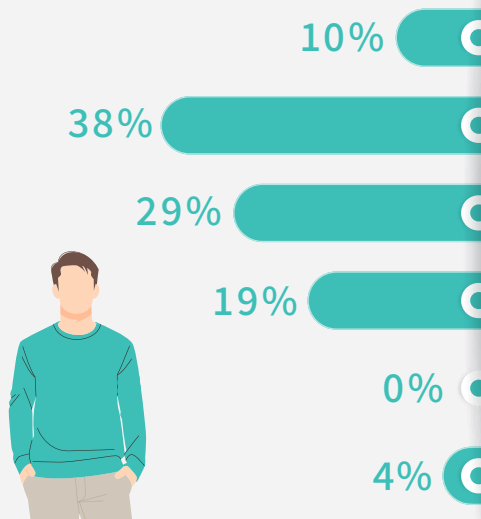


500,001 –
1,000,000

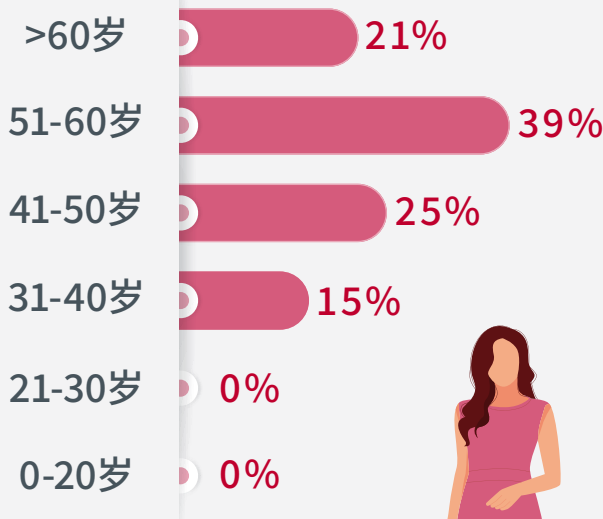


1,000,001
或以上

危疾年龄及性别分布



男性最高危年龄
为51-60岁



女性最高危年龄
为51-60岁

首3位身故理赔原因



癌症 **46%**



心血管系统疾病 **16%**



呼吸系统疾病 **15%**



由2021年起计，癌症已连续5年位居身故索偿个案首位。另需留意呼吸系统相关癌症个案数字呈上升趋势。

首3位癌症相关的身故理赔类别

在癌症身故的客户中，消化系统相关的癌症占比逾四成

42%

24%

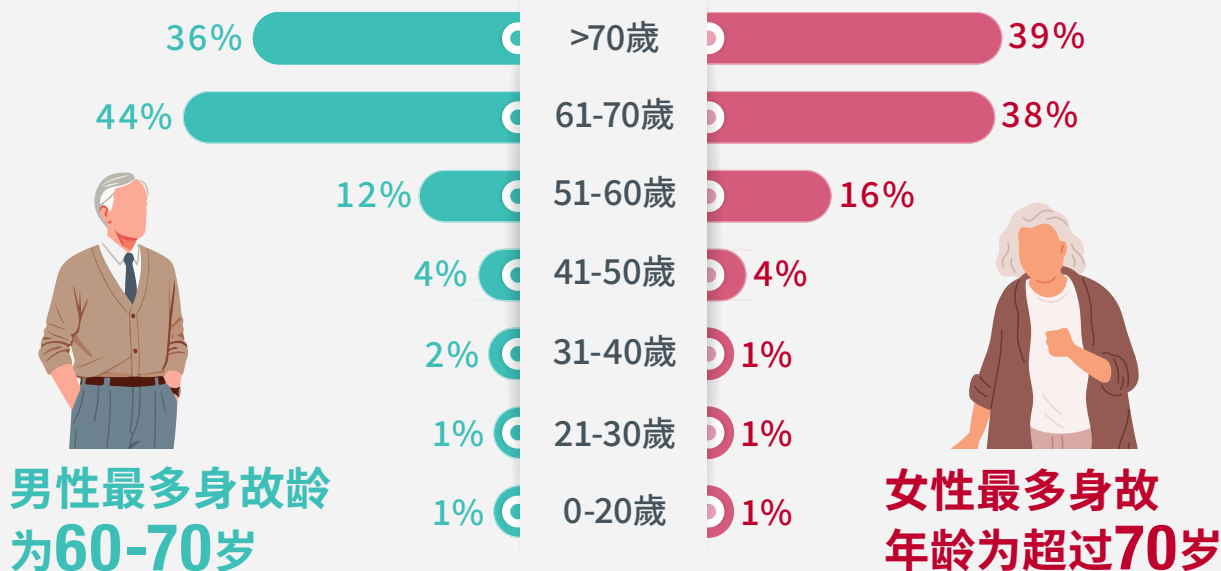
17%

消化系统相关癌症(如:肠癌、胃癌、肝癌)

呼吸系统相关癌症(如:肺癌、鼻咽癌)

女性相关癌症(如:乳癌、女性生殖器官癌症)

身故年龄及性别分布



由2021年起计，整体身故年龄分布有向后推迟趋势

各年龄层首三位身故原因

19



最小理赔年龄

18



最小理赔年龄

年龄层	第一位	第二位	第三位
>60	癌症	呼吸系统疾病	心血管系统疾病
31-60	癌症	心血管系统疾病	呼吸系统疾病
0-30	癌症	呼吸系统疾病	心血管系统疾病

癌症是所有年龄层的身故原因首位。面对疾病风险，提早为自己和家人建立完善的人寿和癌症保障，至关重要。紧记保障需要在健康时开始，若等到出现病征时才考虑投保，保障可能受影响。及早做好准备，让未来更有把握，守护您与挚爱家人的每一天。

注：以上数据只包括疾病引致的身故赔偿个案

首3位住院理赔原因



消化系统疾病**36%**



癌症**10%**



呼吸系统疾病**9%**



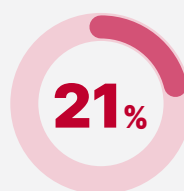
由2021年起计，因消化系统疾病入院已连续5年居首，占整体医疗索偿个案超过30%

首3位消化系统相关的住院理赔类别

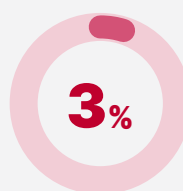
在因消化系统疾病住院的客户中，肠胃炎占比逾5成



肠胃炎

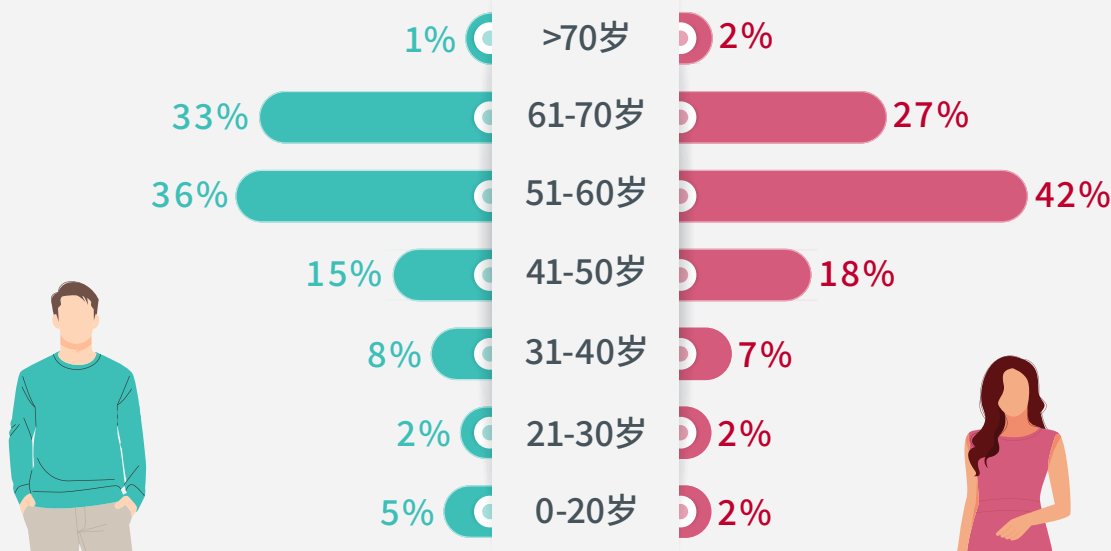


胃息肉/肠息肉/
痔疮



疝气

住院年龄及性别分布



男性最多住院
年龄为**51-60岁**

女性最多住院
年龄为**51-60岁**

医疗资讯分享

专科门诊稳定新症 最长轮候时间 (按医院联网专科)

眼科新症
最长轮候时间
117星期 超过 **2**年

外科新症
最长轮候时间
100星期 超过 **1.9**年

内科新症
最长轮候时间
95星期 超过 **1.8**年

专科门诊诊所实施分流制度,确保病情紧急并需要及早诊治的病人获得优先跟进及治疗。新转介个案通常先由护士甄别,再经有关专科医生覆核,然后分为紧急、半紧急和稳定个案。医院管理局的目标是把紧急及半紧急新症的轮候时间中位数,分别维持在两个星期和八个星期之内。

专科门诊稳定新症轮候时间

		医院联网						
		港岛东	港岛西	九龙中	九龙东	九龙西	新界东	新界西
耳鼻喉科	中位数	25	29	40	80	34	40	45
	最长	55	54	74	84	79	77	54
眼科	中位数	29	54	26	58	47	61	61
	最长	74	61	91	101	102	117	84
妇科	中位数	24	27	26	26	71	56	42
	最长	27	51	84	67	96	89	59
内科	中位数	32	27	70	48	60	48	44
	最长	92	65	95	92	90	88	65
骨科	中位数	25	24	25	47	64	38	34
	最长	70	65	75	72	79	78	66
儿科	中位数	14	27	10	10	22	25	23
	最长	18	34	29	35	30	46	35
精神科	中位数	30	43	25	41	17	76	46
	最长	69	84	87	85	87	101	84
外科	中位数	43	25	42	54	51	37	35
	最长	84	80	100	99	100	92	66

单位：星期

公立医院新收费

于公营医疗收费改革下,医院管理局辖下部份医疗服务收费如下,相关收费已于2026年1月1日起生效。

公众收费 - 符合资格人士			
服务类别	2025年收费(港元)	2025年收费(港元)	升幅
急症室	180	400	122%
住院费(每日)	120	300	150%
普通科门诊诊金	50	150	200%
专科门诊诊金(首次)	135	250	85%
专科门诊诊金(其后)	80	250	213%
进阶项目(如:照超声波)	免费	250	新收费项目
进阶项目(如:电脑扫瞄及磁力共振)	免费	500	新收费项目



等待时间短



提供更加个人化的护理和治疗



可自行选择合适医生



舒适度高

日间手术服务

在香港，消化系统疾病如肠胃炎已成为常见都市病，相关医疗需求持续上升。市场上日间手术服务迅速发展，提供便捷、无需过夜的肠胃镜检查及中小型手术选择，让患者更快康复并减轻经济负担。

医院日间手术门诊	结肠内视镜检查套餐价格(港元)(已包括医生收费)
圣德肋撒医院	8,770
宝血医院(明爱)	11,300
荃湾港安医院	12,940
嘉诺撒医院	15,520

香港各大私家医院日间手术中心之肠镜检查套餐收费，由约港币8,700元至港币15,520元不等。纵使公立医亦提供相关手术，但轮候时间动辄数月甚至逾年，客户可能为此承担较长或不必要的等待。故此，及早选购涵盖日间手术的医疗保障，能享受即日出院之便及有效减轻经济压力，让您安心应对消化系统问题等常见健康挑战。

健康无价，保障从今日开始！





预批零负担



入院零压力



出院零付费

出院免找数服务

医疗费用持续高企、公院轮候时间长达数年，肠镜检查等常见消化系统检查自费动辄过万，合适的医疗保障已不仅是理财选项，更是保障家人健康的必要投资。

精明运用免找数医疗服务，免去繁复的付款流程、按金压力的烦恼。

我们的免找数医疗服务*让一切变得轻松简单：

- 预批零负担：简单预先批核申请程序，快速获知预先批核结果
- 入院零压力：客户只需出示医疗卡及入院确认书，完全免付按金
- 出院零付费：治疗完成后，直接离院，不用即时付款

简单方便体验，适合追求舒适、私隐及高效医疗服务的您。想像一下：当肠胃不适来袭时，您不用为金钱分心，只需专注康复，让安心成为你的最大后盾。

这不只是保险，更是让医疗回归「以人为本」的方案。



扫一扫，
一手掌握医院名单

内地及澳门 医院覆盖网络

随着内地与港澳居民之间的往来日益频繁，跨境医疗的需求亦愈见殷切。当在内地需要求诊时，选择合适的医疗机构至关重要。

为了确保客户能在众多的选择中寻找最合适的方案，我们的「内地及澳门指定医院名单」，已涵盖三千多间医院，为客户提供更多选择。

这份名单涵盖了所有内地三级医院及指定私家医院，让您可以轻轻松松、安心放心地接受合适的医疗服务。





中银人寿保险有限公司
香港太古城英皇道1111号13楼
电话：(852) 2160 8800
网址：<https://www.boclife.com.hk>

版权所有 不得翻印