



中銀人壽
BOC LIFE

2025 中銀人壽理賠年報



以上統計資料來源：中銀人壽2025年賠償數據（2025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。

承諾

獎項

服務

分享

危疾

身故

醫療

其他資訊

“超越承諾， 實現更多”



當您最需要幫助時，我們不僅提供優越的理賠服務以兌現承諾，更是用超卓的成績回應您的期望。

客戶可透過網上理賠，更快捷地遞交索償申請，令理賠流程更快及更自主！



靈活運用網上理賠
簡單方便



醫療



意外

服務承諾：

3 個工作天

平均理賠審批時間：

2.1 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



平均理賠審批時間連續三年優於
服務承諾



“專業理賠， 贏得肯定與信賴”



專業堅持·榮譽見證

理賠部多次榮獲「傑出理賠管理大獎」，印證我們秉持「多行一步、想您所想、急客戶所急」的核心理念，屢獲業界嘉許與認同。

我們以專業精神與誠懇態度，於理賠服務的每一環節力求完善，為客戶提供安心、可靠和優質的保障體驗。



「傑出理賠管理大獎2025」 年度三強

此項榮譽由香港保險業聯會頒發，備受業界肯定，獎項經過兩輪嚴謹甄選和專業評審後誕生，意義非凡。

中銀人壽憑藉貼心的理賠服務脫穎而出，充分展現我們專業理賠團隊對客戶的真誠關懷，讓每位客戶都能感受到以人為本的理賠體驗。

未來，我們將持續融合創新科技與人性化服務，以專業、真誠與高效的態度，為客戶提供更優質的保障與體驗，成為客戶信賴的終身夥伴。



“專業理賠， 贏得肯定與信賴”



憑藉對「以人為本、以客為先」的堅持與實踐，我們的理賠大使榮獲「年度客戶體驗倡導專員」獎項。

過去一年，我們主動走進每位客戶的每一個理賠旅程細節，聆聽客戶心聲，並持續優化理賠體驗 - 包括簡化處理流程、縮短回應時間，以及強化主動關懷機制等等，大大提升客戶滿意度。

這獎項不只是一份肯定，更提醒我們要繼續將每宗理賠個案化成超出期望的體驗，與團隊一起打造真正讓客戶安心、貼心、稱心的服務文化。



「年度客戶體驗倡導專員2025」

中銀人壽在香港客戶中心協會主辦的「香港客戶中心協會大獎2025」中，運用「多行一步，想您所想，急客戶所急」於實際日常工作當中，獲得「年度客戶體驗倡導專員」（銅獎），用行动實證中銀人壽的理賠服務獲得專業評審的認同。

這是一項個人殊榮，聚焦個人服務表現，旨在表彰得獎人在服務領域展現超卓信心和熱誠，具備全能及豐富經驗，為客戶提供優質服務及支援。

此項榮譽不僅彰顯個人專業表現，亦代表理賠團隊成員的優秀貢獻，提升公司整體服務之專業形象。我們將持續推動客戶為本的理賠服務文化，繼續成為客戶的終身夥伴。



“有溫度的 理賠服務”



為何增設理賠大使？

理賠大使直屬理賠部，具專業理賠知識同時亦有卓越客戶溝通技巧，成為連接客戶與公司的高效橋樑。理賠大使強調主動關懷精神，確保於客戶需要時提供及時、適切支援。

核心優勢

透過理賠大使為每宗索償個案帶來具溫度的服務，體現保險對客戶的承諾，讓服務更具人性化與可靠性。

以專業承諾，締造信賴力量

我們的理賠團隊屢獲嘉許，榮譽背後，是全體成員同心協力，秉持專業與誠信為客戶提供卓越服務。自2022年起，我們特別設立「理賠大使」，於理賠申請、案件處理及審批各階段中積極與客戶溝通，致力構建更高效、直接的服務橋樑，持續優化客戶理賠體驗。

效率提升、貼心服務

透過理賠大使的積極參與及貼心關懷，案件處理效率顯著提升，讓理賠過程更快捷順暢。同時，我們堅守「多行一步，想您所想，急客戶所急」的服務理念，主動了解客戶所需，以真誠關懷成功協助多位客戶解決挑戰，贏得廣泛信任與肯定。

我們不妨一同回顧以下真實理賠案例，見證理賠大使如何化挑戰為信賴。



“世界為家， 服務貼心”



理賠大使靈活運用集團支援多國連線的通訊平台，與不同地方的團隊互助互聯，打破地域限制，共同提升協作效率。

因為團結，讓世界更近一步。「全球同心」已經不只是口號。

詳情請即刻瀏覽我們的YouTube官方頻道，觀看理賠大使親身分享服務故事與幕後點滴。



Click for more

海外守護：跨國支援

客戶陳先生的媽媽不幸於海外身故，家屬忙於為媽媽的身後事打點、不能回港辦理索償申請，令客戶一度對將來感到無力。

理賠大使接手個案後，主動聯繫集團的海外銀行分行，建立三方協作橋樑。

大使全程協調：

1. 協助家屬準備海外死亡證明及所需文件
2. 與海外銀行分行緊密溝通，確認跨境資金轉帳要求，加速審批流程
3. 適時向家屬更新進度，由心出發並主動關懷，確保每個環節無縫銜接

最終，跨境理賠手續得以完成，成功將賠償匯到受益人海外的銀行戶口。客戶感動表示：「大使不僅解決了理賠問題，還使我們向前的腳步更加堅定。」

這就是理賠大使的專業承諾 - 與客戶同行。



“異地無憂， 守護同行”



身在國內遇上難題？別擔心。我們的理賠大使用心渴望像家人般陪客戶完成整個理賠流程。

就算客戶不在香港，客戶能先聯絡我們提供並核對資料。個案處理盡量化繁為簡，客戶只需專心休養。理賠大使會持續更新處理狀態，把保障與安心送到您身邊。

詳情請即刻瀏覽我們的YouTube官方頻道，觀看理賠大使親身分享服務故事與幕後點滴。



Click for more

無界服務 用心相伴

客戶黃先生於國內探親時突如其來的中風，讓生活瞬間亂了步伐。身為照顧者的家人，一邊守護親人的起居，一邊還要面對理賠申請與陌生的條款，壓力與焦慮隨之而來。

理賠大使第一時間了解客戶狀況，耐心向家人講解保單條款與索償細節，讓每一步都清晰明確。

大使關鍵支援：

1. 預先了解治療時間表，主動選擇客戶晚上在家的時間聯繫，避免影響康復
2. 與家屬充分溝通，細心說明所需文件清單；文件寄出前，大使再逐一檢查，確保一切準備完善

最終，客戶順利獲得賠償。客戶子女感動表示：「大使不僅緩解經濟壓力，更給了父親一份安心。」

我們深明理賠不只是程序，是一份安心的承諾。在客戶最需要的時刻，讓我們與客戶同行及依靠。

這就是理賠大使的專業承諾——以關心，締造安心力量。

“關心與關懷， 從心出發”



理賠大使具備深厚同理心，能體察客戶在患難時刻的焦慮與無助；同時識別個案的緊急性，如癌症治療的黃金時刻。故我們決定以最短時間完成審批，讓賠款快速轉帳到客戶銀行戶口，讓客戶由擔心轉為安心。

詳情請即刻瀏覽我們的 YouTube 官方頻道，觀看理賠大使親身分享服務故事與幕後點滴。



Click for more

溫暖後盾：癌症理賠堅守家庭

客戶陳女士不幸確診癌症，正值三個年幼子女需要照顧的階段，治療費用與家庭開支同時壓頂，令她倍感經濟重擔。理賠大使接手個案後，秉持「多行一步」理念，迅速啟動加速機制，化危機為保障。

大使協助處理：

1. 立即評估理賠需求，主動收集醫療文件及住院證明並提供指導，確保資料準確無誤
2. 提交前審閱所需文件，以專業把關確保程序順暢，減少延誤
3. 每日與客戶保持溝通，適時更新理賠進度，用心陪伴客戶一起走過難關

賠償金最後得以順利發放。一筆賠償，不只是金錢，更是讓客戶家庭重拾向前的力量。

這就是理賠大使的專業承諾——同理成就力量，關懷引領前行。



“網上理賠， 讓安心不等待”



我們的中銀人壽「電子客戶服務平台」方便易用，支援各類非身故理賠申請(包括住院/意外/危疾/傷殘)，讓客戶隨時隨地遞交/補交文件。

若客戶透過中銀人壽的「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，可更輕鬆處理索償申請！

詳情請即刻瀏覽我們的YouTube官方頻道，觀看理賠大使親身分享服務故事與幕後點滴。



Click for more

一鍵理賠 隨時守護

客戶馬小姐長期頭痛，治療後出院，仍需長期臥床休養，沒有收入，醫療開支與復康需求令她擔憂不已。

理賠大使建議客戶可透過「電子客戶服務平台」，在家輕鬆申報資料及上傳文件，快速遞交理賠申請，讓索償更簡單高效。

大使智慧支援：

1. 協助客戶透過平台進行「3步索償」：填寫基本資料、上傳文件、即時提交。避免郵寄紙本文件的同時，更加快處理速度

僅數天個案便獲批核，理賠金順利直達客戶銀行帳戶，讓客戶無後顧之憂，安心專注康復。這正是科技便捷與貼心關懷的最佳體現。

“團隊同心， 緊急聯動”



前線財富管理團隊同事面對客戶緊急情況，可透過內部直聯系統 - 「理賠熱線」，無需層層轉介，快速真人回應。

這種前線直通理賠部的機制，讓李小姐個案從查詢到補件確認僅需一小時，展現「即問即答，即協即辦」的處理力。

財富管理團隊無縫協作

客戶李小姐不幸確診癌症，專屬代理同事得知客戶病重消息後，即時向客戶了解情況及透過理賠專線緊急聯繫大使，確認所需文件清單，理賠大使亦即時提供保單條款專業解讀，並針對後續補充文件作逐項解說，讓專屬代理能清晰向客戶解釋，化解疑慮。

最終，個案迅速獲批，賠償金經「轉數快」在最短時間內發放到客戶帳戶，讓李小姐能專心治療，此個案充分體現團隊「緊密合作，快速守護」的服務承諾。



“客戶聲音，滿意稱心”



詳情請即刻瀏覽我們的公司網頁，透過Facebook，微信或致電我們，分享您對我們公司或理賠服務的想法。

我們的網址：

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



在Facebook尋找
「中銀人壽」



在微信尋找
「中銀人壽香港」



客戶服務熱線
+852 2860 0688

免費長途查詢熱線

中國內地：+4001 544 860

中國澳門：+0800 901

客戶聲音

清晰協助

以往申請索償，那些冷冰冰的補交文件通知書總讓我感到困擾。這次有理賠大使真人親自聯絡，清楚解釋理賠情況，讓我真正明白整個過程，第一次覺得索償也可以這麼透明又可靠。

舒緩財政壓力

之前遇到些意料之外的醫療開支，令我倍感壓力。幸得你們的迅速處理，讓我肩上的重擔減輕了不少。

親切關懷

最令我印象深刻的，是你們不只講流程，還真心關心我的感受。每次對話都讓我覺得自己被理解、被尊重，好像位朋友正陪我一起走過難關。

簡單容易

傳統理賠手續繁複，而貴公司的網上平台卻出奇地簡單易用。網上申請並提交資料後會有人跟進，過程簡單方便。實在幫我節省不少時間與煩惱。

客戶滿意度為**9.5**分 (10分為滿分)，淨愛戴者積分 (Net Promoter Score) 更達至**92** (100分為滿分)，說明客戶對我們的服務深感認同及滿意。



“高賠付率， 信賴每份承諾”



理賠重點提示

1. 選擇合適自身要求的醫療計劃至關重要，避免因突發疾病造成經濟壓力。
2. 接受醫療服務前，先了解清楚保單的條款及理賠文件要求。
3. 完成醫療程序或出院時，確保醫療報告、收據、診斷證明等文件齊全，避免因文件缺失來回奔波。
4. 最後，緊記「索償莫遲」。請於事件發生後的指定時限內遞交索償申請文件，以免延誤。

整體理賠數據

97%

賠付百分比
(需核保的醫療保障)

首3位危疾疾病



癌症 78%



心臟病 8%



中風 3%



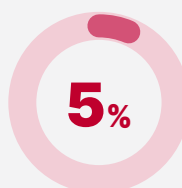
癌症已連續5年位居危疾
索償原因首位

危疾賠償分佈

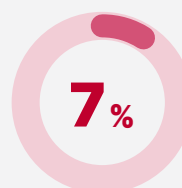
逾八成為港幣50萬元
或以下



0-500,000

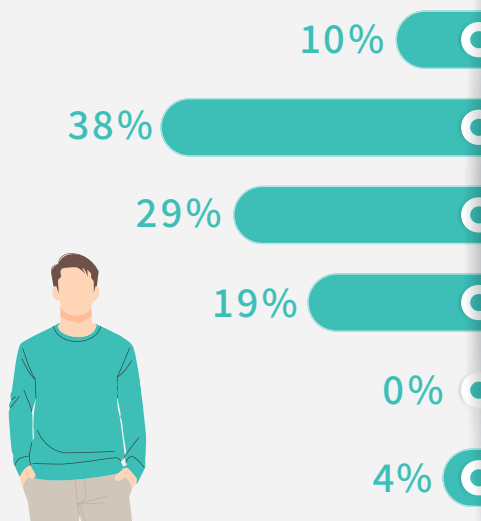


500,001 –
1,000,000

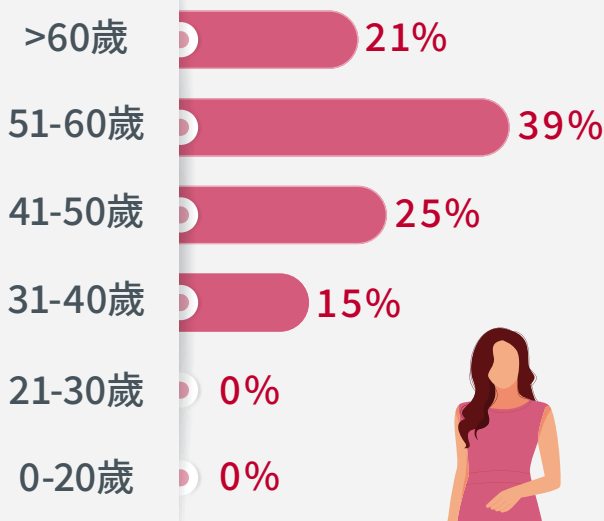


1,000,001
或以上

危疾年齡及性別分佈



男性最高危年齡
為51-60歲



女性最高危年齡
為51-60歲

首3位身故理賠原因



癌症**46%**



心血管系統疾病**16%**



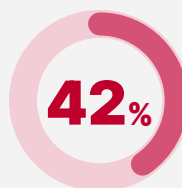
呼吸系統疾病**15%**



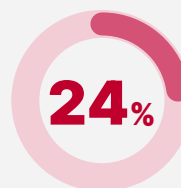
由2021年起計，癌症已連續5年位居身故索償個案首位。另需留意呼吸系統相關癌症個案數字呈上升趨勢。

首3位癌症相關的身故理賠類別

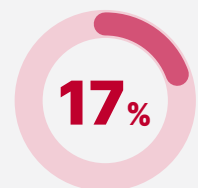
在癌症身故的客戶中，消化系統相關的癌症佔比逾四成



消化系統相關癌症(如:腸癌、胃癌、肝癌)

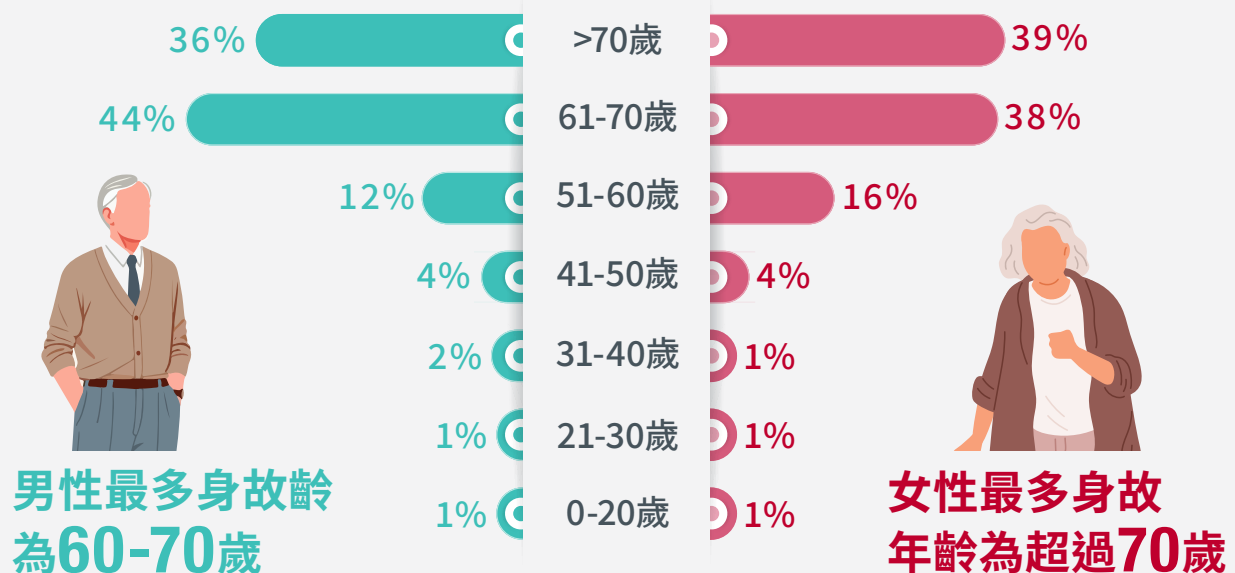


呼吸系統相關癌症(如:肺癌、鼻咽癌)



女性相關癌症(如:乳癌、女性生殖器官癌症)

身故年齡及性別分佈



由2021年起計，整體身故年齡分佈有向後推遲趨勢

各年齡層首三位身故原因



最小理賠年齡



最小理賠年齡

年齡層	第一位	第二位	第三位
>60	癌症	呼吸系統疾病	心血管系統疾病
31-60	癌症	心血管系統疾病	呼吸系統疾病
0-30	癌症	呼吸系統疾病	心血管系統疾病

癌症是所有年齡層的身故原因首位。面對疾病風險，提早為自己和家人建立完善的人壽和癌症保障，至關重要。緊記保障需要在健康時開始，若等到出現病徵時才考慮投保，保障可能受影響。及早做好準備，讓未來更有把握，守護您與摯愛家人的每一天。

註：以上數據只包括疾病引致的身故賠償個案

首3位住院理賠原因



消化系統疾病**36%**



癌症**10%**



呼吸系統疾病**9%**



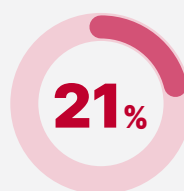
由2021年起計，因消化系統疾病入院已連續5年居首，佔整體醫療索償個案超過30%

首3位消化系統相關的住院理賠類別

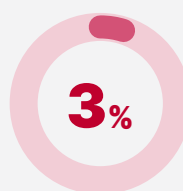
在因消化系統疾病住院的客戶中，腸胃炎佔比逾5成



腸胃炎

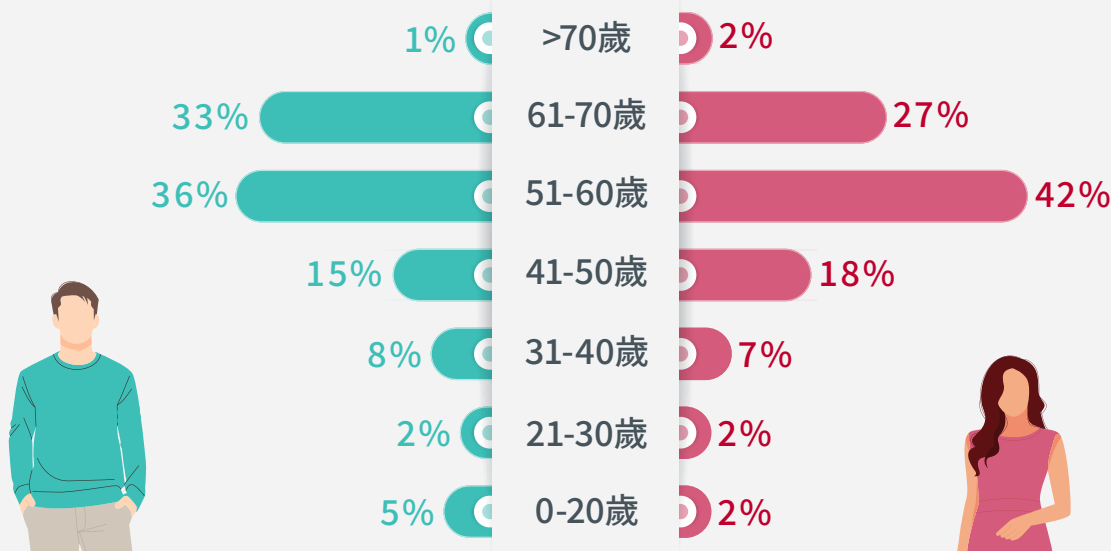


胃息肉/腸息肉/
痔瘡



疝氣

住院年齡及性別分佈



男性最多住院
年齡為**51-60歲**

女性最多住院
年齡為**51-60歲**

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

117星期

超過 2 年

外科新症

最長輪候時間

100星期

超過 1.9 年

內科新症

最長輪候時間

95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

		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	25	29	40	80	34	40	45
	最長	55	54	74	84	79	77	54
眼科	中位數	29	54	26	58	47	61	61
	最長	74	61	91	101	102	117	84
婦科	中位數	24	27	26	26	71	56	42
	最長	27	51	84	67	96	89	59
內科	中位數	32	27	70	48	60	48	44
	最長	92	65	95	92	90	88	65
骨科	中位數	25	24	25	47	64	38	34
	最長	70	65	75	72	79	78	66
兒科	中位數	14	27	10	10	22	25	23
	最長	18	34	29	35	30	46	35
精神科	中位數	30	43	25	41	17	76	46
	最長	69	84	87	85	87	101	84
外科	中位數	43	25	42	54	51	37	35
	最長	84	80	100	99	100	92	66

單位：星期

公立醫院新收費

於公營醫療收費改革下，醫院管理局轄下部份醫療服務收費如下，相關收費已於2026年1月1日起生效。

公眾收費 - 符合資格人士

服務類別	2025年收費(港元)	2026年收費(港元)	升幅
急症室	180	400	122%
住院費(每日)	120	300	150%
普通科門診診金	50	150	200%
專科門診診金(首次)	135	250	85%
專科門診診金(其後)	80	250	213%
進階項目(如：照超聲波)	免費	250	新收費項目
進階項目(如：電腦掃描及磁力共振)	免費	500	新收費項目



等待時間短



提供更加個人化的護理和治療



可自行選擇合適醫生



舒適度高

日間手術服務

在香港，消化系統疾病如腸胃炎已成為常見都市病，相關醫療需求持續上升。市場上日間手術服務迅速發展，提供便捷、無需過夜的腸胃鏡檢查及中小型手術選擇，讓患者更快康復並減輕經濟負擔。

醫院日間手術門診	結腸內視鏡檢查套餐價格(港元)(已包括醫生收費)
聖德肋撒醫院	8,770
寶血醫院(明愛)	11,300
荃灣港安醫院	12,940
嘉諾撒醫院	15,520

香港各大私家醫院日間手術中心之腸鏡檢查套餐收費，由約港幣8,700元至港幣15,520元不等。縱使公立醫亦提供相關手術，但輪候時間動輒數月至逾年，客戶可能為此承擔較長或不必要的等待。故此，及早選購涵蓋日間手術的醫療保障，能享受即日出院之便及有效減輕經濟壓力，讓您安心應對消化系統問題等常見健康挑戰。

健康無價，保障從今日開始！





預批零負擔



入院零壓力



出院零付費

出院免找數服務

醫療費用持續高企、公院輪候時間長達數年，腸鏡檢查等常見消化系統檢查自費動輒過萬，合適的醫療保障已不僅是理財選項，更是保障家人健康的必要投資。

精明運用免找數醫療服務，免去繁複的付款流程、按金壓力的煩惱。

我們的免找數醫療服務*讓一切變得輕鬆簡單：

- 預批零負擔：簡單預先批核申請程序，快速獲知預先批核結果
- 入院零壓力：客戶只需出示醫療卡及入院確認書，完全免付按金
- 出院零付費：治療完成後，直接離院，不用即時付款

簡單方便體驗，適合追求舒適、私隱及高效醫療服務的您。想像一下：當腸胃不適來襲時，您不用為金錢分心，只需專注康復，讓安心成為你的最大後盾。

這不只是保險，更是讓醫療回歸「以人為本」的方案。



掃一掃，
一手掌握醫院名單

內地及澳門 醫院覆蓋網絡

隨著內地與港澳居民之間的往來日益頻繁，跨境醫療的需求亦愈見殷切。當在內地需要求診時，選擇合適的醫療機構至關重要。

為了確保客戶能在眾多的選擇中尋找最合適的方案，我們的「內地及澳門指定醫院名單」，已涵蓋三千多間醫院，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。





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：<https://www.boclife.com.hk>

版權所有 不得翻印