



中银人寿
BOC LIFE

2024中银人寿 理赔年报



服务承诺



 医疗

 意外

服务承诺：

3 个工作日

平均理赔审批时间：

2.2 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 

以上统计资料来源：中银人寿2024年赔偿数据(2024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。



扩大内地及澳门 医院复盖网络

随着内地与港澳居民交流日益频繁，跨境医疗的需求也愈见殷切。当在内地需求诊时，选择合适的医疗机构至关重要。

为了确保客户能在多元灵活选择中寻找最合适的方案，我们特别扩大了「内地及澳门指定医院名单」，并增至三千多间医院，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，让您轻轻松松、安心放心地接受合适的医疗服务。

扫一扫 一手掌握医院名单

以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024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。

2024 理赔为您

网上理赔，更灵活的选择

比方便更方便。客户可透过中银人寿的「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，轻松处理索偿申请！

我们简化申请流程并鼓励客户积极利用网上理赔，减少理赔步骤。期待为客户的理赔体验带来更大的便利！



扫一扫 活用网上理赔，简单方便

*服务已于2025年1月推出。

以上统计资料来源：中银人寿2024年赔偿数据(2024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。

理赔大使

理赔大使：专业服务，以客为本

自2022年以来，我们增设的理赔大使，致力于透过与客户的联系，提供专业高效的服务。过去两年不断与客户互动，深深理解客户需求，一步步地建立起互信的基础。

细心了解，明白客户

我们明白客户的需求是工作的核心。理赔大使的出现不仅提升了整体审批效率，亦适时回应及直接解决客户疑难，缩短了整体个案处理时间，使客户能快速获得赔偿。客户能够专心投入治疗及尽快康复。

我们承诺持续为客户提供最优质服务，让每位客户都感受到我们的用心。让我们的理赔大使与客户一起携手面对未来，向客户兑现承诺。

灵活高效 多行一步
终身伙伴 兑现承诺



理赔大使

理赔大使：多行一步，想您所想

在面对危疾的挑战，客户往往需要为健康搏斗，同时兼顾索偿申请。

为了让客户在这段艰难的时期感受到更多支持，我们的理赔大使始终秉持「多行一步，想您所想」的服务理念，为危疾索偿客户提供更全面的支援。整个索偿过程会有专责的理赔大使为客户跟进，提供专业支援及清晰索偿指引，确保理赔流程顺畅，同时亦会不时与客户联络沟通赔偿进度，提高索偿过程的透明度。客户可以适时掌握审批状态，安心面对每一步，毋须为索偿程序烦恼。

由心出发，关怀备至

理赔大使还为危疾索偿的客户送上健康汤券，以暖汤传递我们的关怀与温暖，希望他们能早日康复，重拾健康。我们的理赔大使陪伴您走过这段艰难的旅程，为您的健康保驾护航！

以上统计资料来源：中银人寿2024年赔偿数据(2024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。





个案分享

客户故事：李小姐的安心理赔体验

李小姐是一位独立的职场女主管，因为严重的心脏病住院数周，无法自行处理索偿事宜。在这艰难的时刻，理赔大使主动了解她的情况，并提供了清晰而实用的解决方案，建议她使用中银人寿电子客户服务平台来提交索偿申请，且耐心地一步步向李小姐详细讲解如何填写网上表格和上传所需文件，确保她能顺利完成申请。

不久之后，李小姐便成功获得赔偿。她对这次理赔体验感到非常满意，深切感谢我们的耐心聆听和专业协助，使整个理赔过程变得轻松顺畅。

我们致力于为每位客户提供最优质的服务，让客户在困难时刻感受到我们的支持与关怀。选择我们，让理赔变得简单无忧！



扫一扫 活用网上理赔，简单方便

以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024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。

个案分享

客户故事：只能在晚上联系的黄先生

黄先生因中风在内地接受治疗，出院后仍需在当地休养，处理索偿事宜对他来说非常困难。然而，他的故事因理赔大使的出现而有所改变。

身体虚弱的黄先生只能长期于日间进行康复治疗，理赔大使十分体谅他的情况，因此安排只在晚上与他联系，确保不打扰他的复康时间表。这份体贴不仅让黄先生感到被重视，更让他在每次交流中能获得专业的理赔跟进和建议。在这段艰难的时期，理赔大使仍在晚上非办公时间给他跟进与支持，使黄先生不再感到孤单。

我们始终相信，客户的健康和安心是我们的首要任务。选择我们，就是选择了一份温暖的陪伴！



多行一步 理赔之道

以上统计资料来源：中银人寿2024年赔偿数据(2024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。



个案分享

陈先生的故事：在逆境中获得支持

陈先生因大便出血而住院，进行肠胃镜检查，不幸在检查中被诊断出癌症，必须不断进出医院接受治疗，昂贵的手术和化疗费用让他感到无比的压力。

然而，在这艰难的时刻，专属代理人林小姐前往医院探望客户，细心聆听陈先生的烦恼，明白往后的庞大医疗开支令客户感到徬徨。林小姐即时联络理赔大使，查询申请危疾赔偿所需文件与步骤，并在客户出院同日亲身递交索偿文件。理赔部迅速处理陈先生的个案，危疾赔偿金额足以覆盖他即将进行的疗程开支，令陈先生的心情得以舒缓，毋需再为往后高昂的医疗费用操心。

陈先生对于专属代理人林小姐及理赔大使的适时支援深表感激，让他在这段艰难的时期能全心投入治疗。在人生的低谷中，真诚的支持能带来无比的力量。选择我们，为您提供最真挚的关怀与协助。

关心与关怀，从心出发

以上统计资料来源：中银人寿2024年赔偿数据(2024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。

个案分享

您终身的伙伴，始终在您身边

在生活中，我们无法预测未来的挑战，但我们可以选择与谁携手面对这些挑战。客户林女士投保已达10年的危疾保障，最近不幸确诊癌症。她迅速提交的索偿申请，仅在三天后便被接纳，赔偿金也随即发放至她的中银香港户口，让她能够安心专注于康复疗程。

迅速处理并不是偶然！在同一个月内，我们收到另一宗危疾索偿申请，理赔人员再以一贯的专业与同理心迅速处理个案，并将赔付的好消息第一时间告诉了她。

正因每一位理赔专员都全力高效地为客户提供支持，以上两宗个案的客户都不约而同地惊叹我们的案件处理效率。选择我们，让我们成为您的终身夥伴，解决您的疑虑与困扰！



贯彻始终 全心为您

以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024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。

客户声音



清晰协助

过程中有理赔大使跟进，带给我清晰资讯，了解每一个步骤和所需文件，整个流程变得更简单方便



舒缓财政压力

在面临巨大经济压力下，快速获得赔偿金对我们非常重要，毋须为医疗费用操心



亲切关怀

除了金钱赔偿，过程中亦给予我们情感上的支持及人性化的关怀



简单容易

理赔流程简单易明，尤其是经网上理赔递交，减少繁琐的步骤

客户淨爱戴者积分 (Net Promoter Score) 为 **93** (100分为满分)，

此反映出客户因我们的优越服务而推荐中银人寿。

以上数字已四舍五入至整数及仅供说明之用。

以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024年1月至12月)。

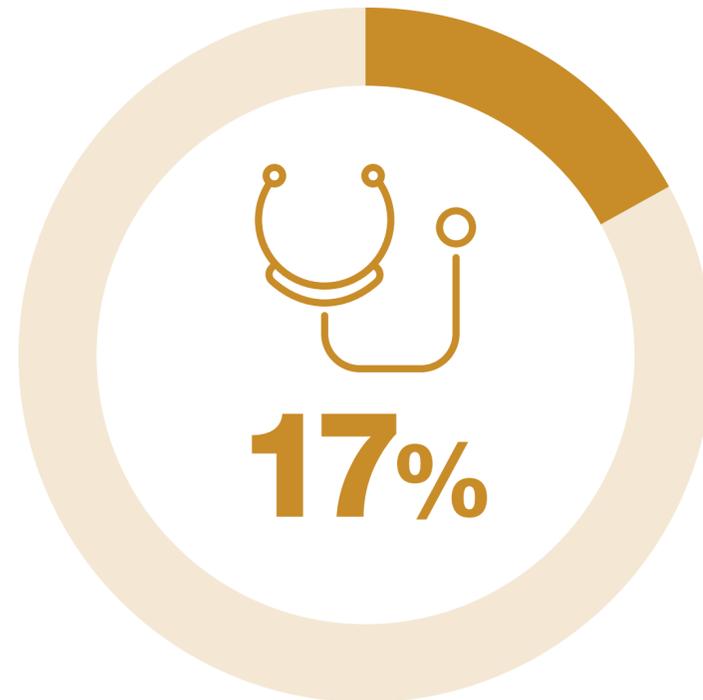
免责声明：本刊物所包括的资料、数据、内容仅供参考，并不构成亦不能视为任何产品或服务的要约、建议、意见或任何保证，中银人寿亦无意提供任何保险意见或建议。

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。

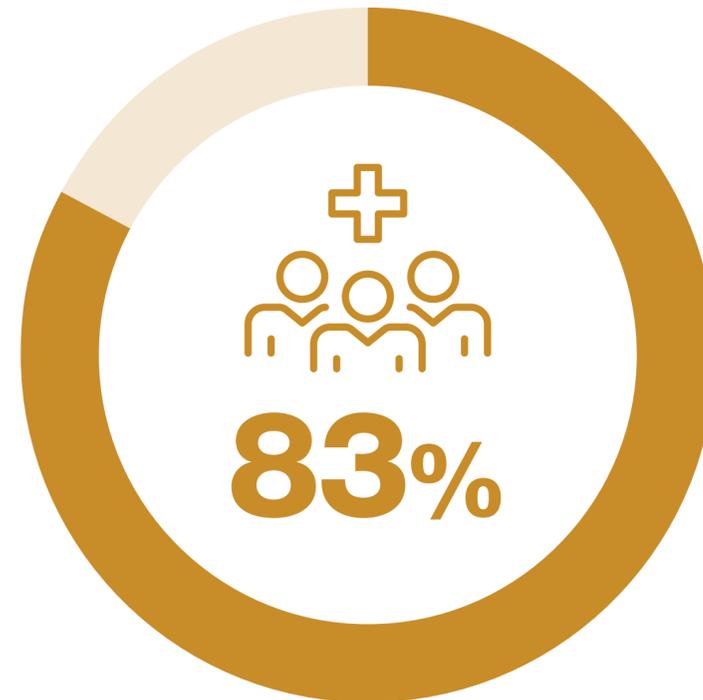
本刊物只在香港以内派发，不能诠释为在香港以外提供或出售或游说购买中银人寿的任何产品的要约、招揽及建议。

整体理赔数据

理赔个案佔比



身故



医疗及危疾

赔付百分比 (需核保的医疗保障)



97%

以上数字已四舍五入至整数及仅供说明之用。
以上统计资料来源：中银人寿2024年赔偿数据(2024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。



危疾 理赔数据

头3位危疾疾病

第一位
癌症
67%

第二位
心脏病
16%

第三位
中风
3%

危疾赔偿分佈

逾八成为港币**50万元**或以下



0-500,000



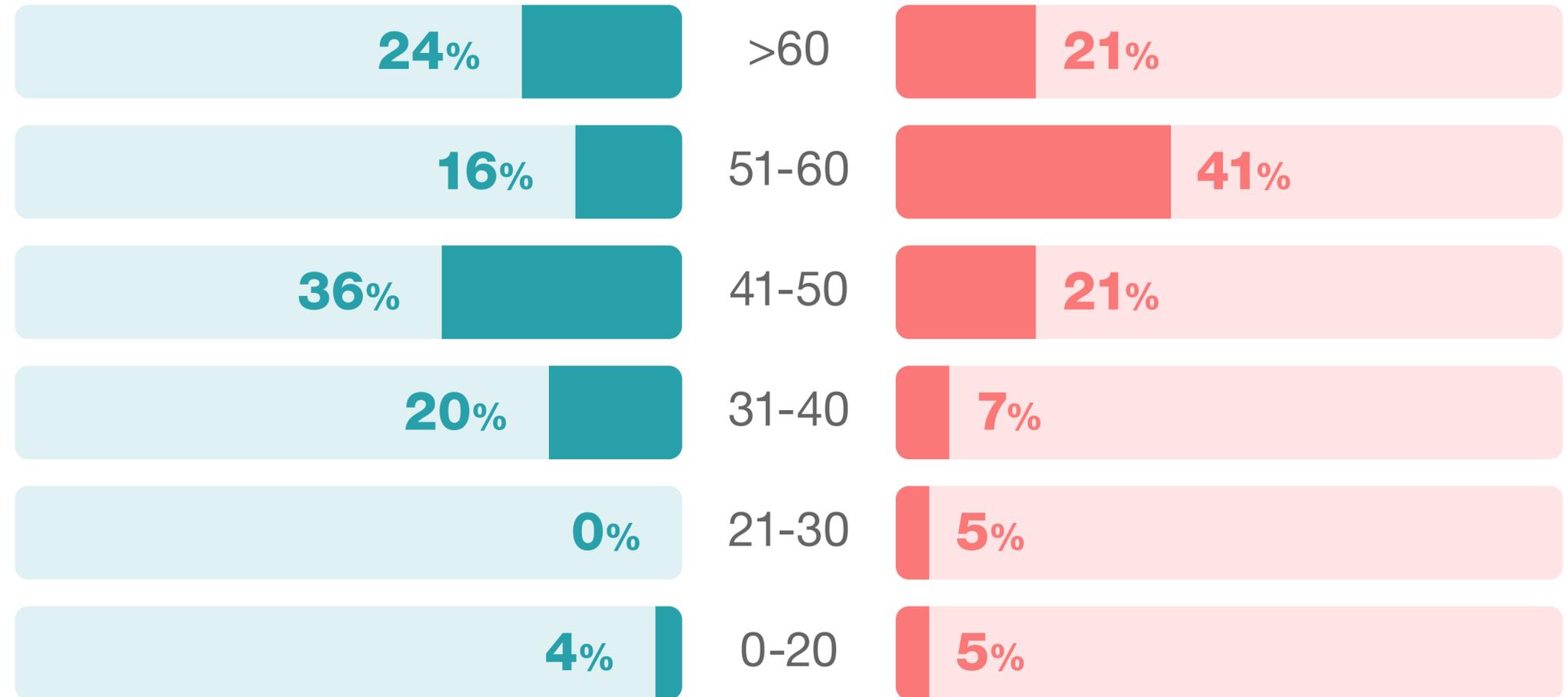
500,001-1,000,000



1,000,001或以上

以上数字已四舍五入至整数及仅供说明之用。
 以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024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。

确诊危疾年龄及性别分佈



男性最高危年龄为
41-50岁



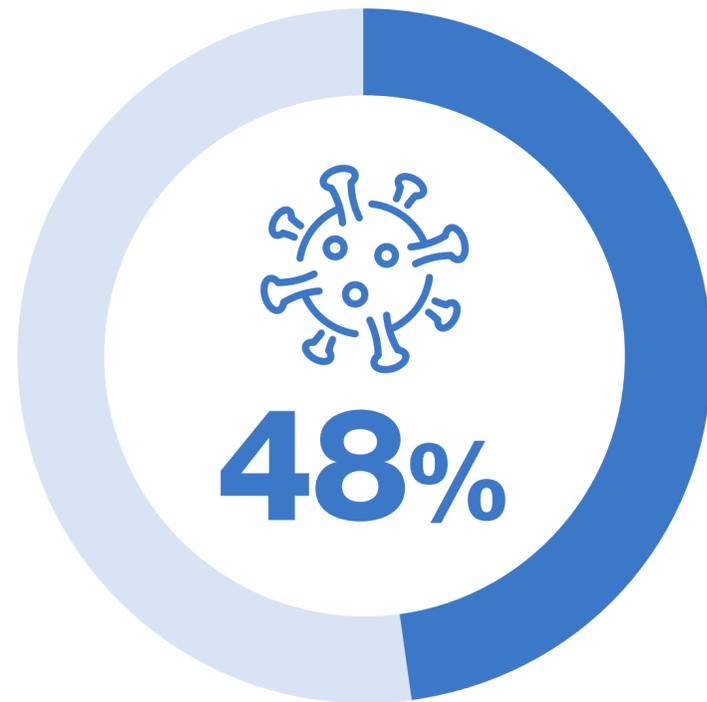
女性最高危年龄为
51-60岁

以上数字已四舍五入至整数及仅供说明之用。
 以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024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。

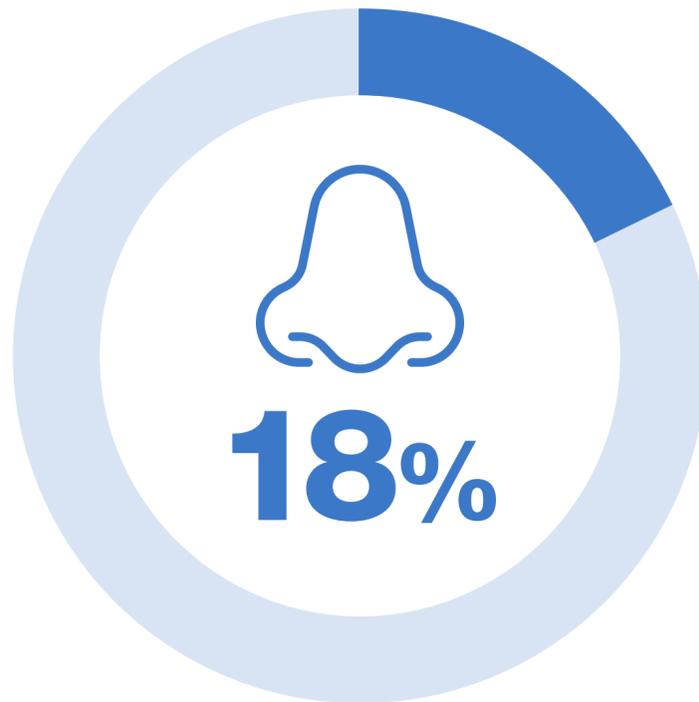
身故 理赔数据



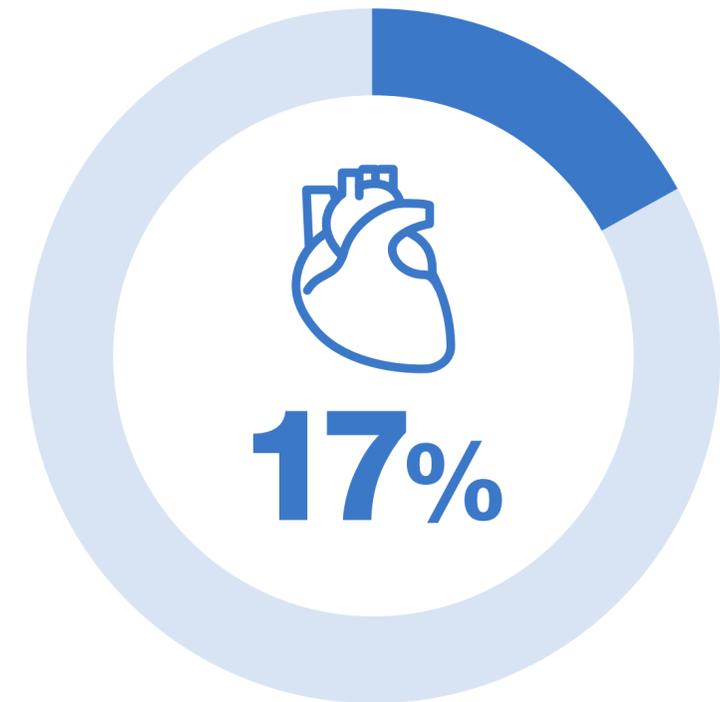
三大致命杀手



癌症



呼吸系统疾病



心血管系统疾病

接近**5成**身故原因为癌症

以上数字已四舍五入至整数及仅供说明之用。

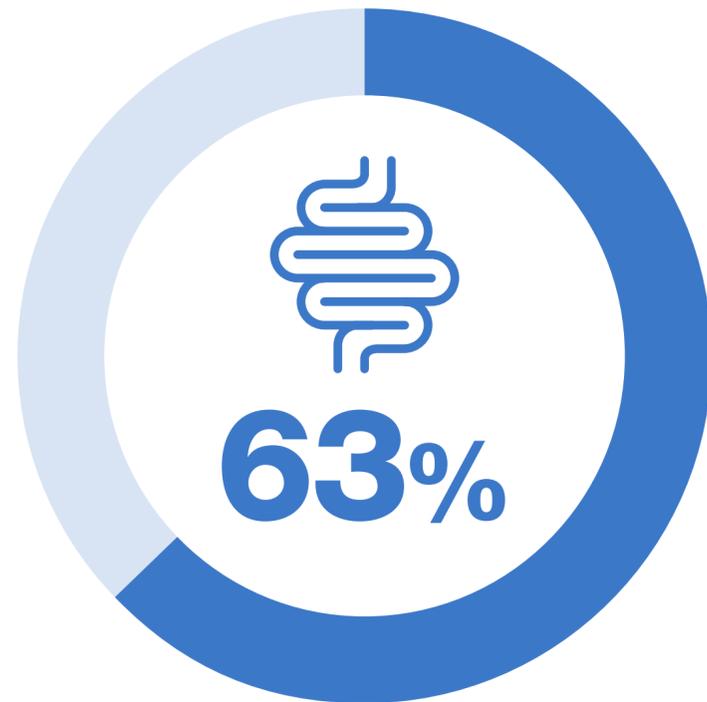
以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024年1月至12月)。

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。

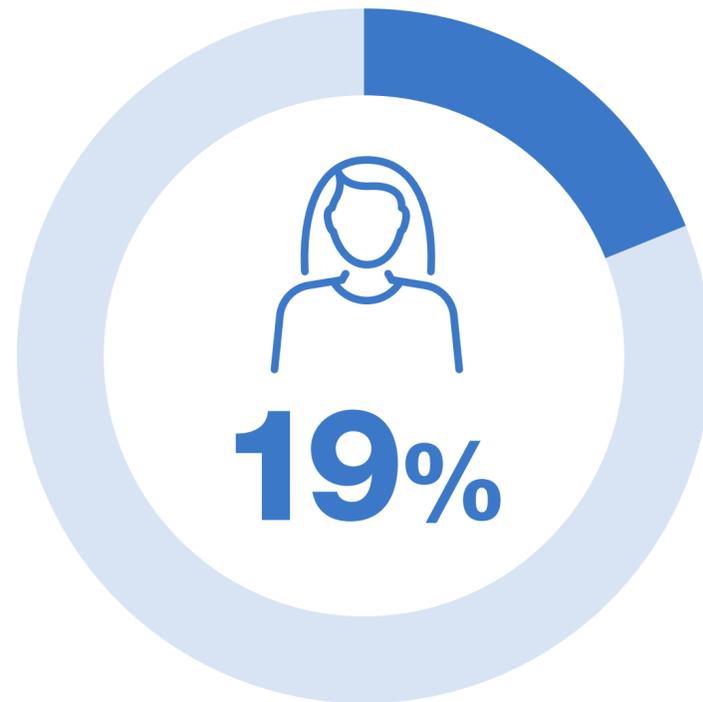
虽然中银人寿已合理确保资料无误，但不保证其准确性，而资料亦有可能是不完整或经简撮。中银人寿对本刊物内容中的任何错误或遗漏，均无任何法律责任或义务。

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。

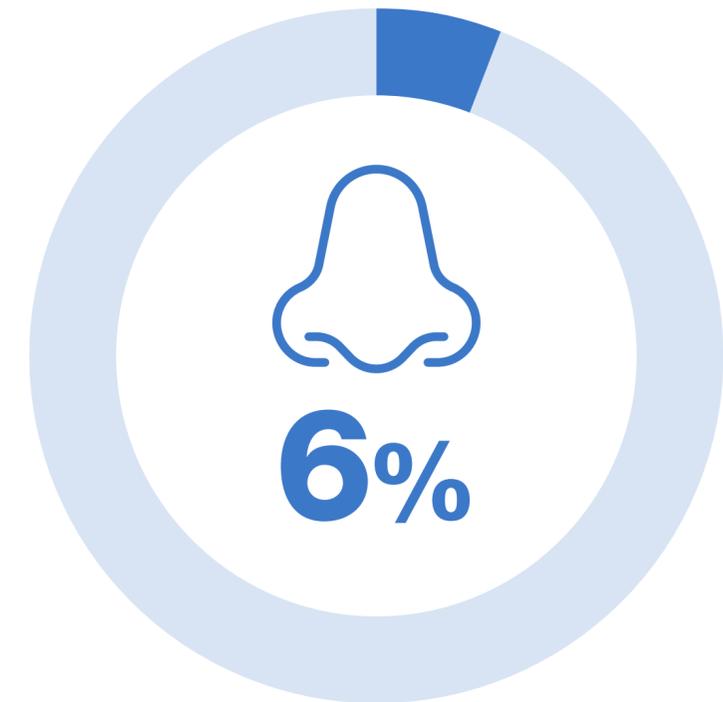
头号癌症杀手



消化系统相关癌症
(肠癌、胃癌、肝癌)



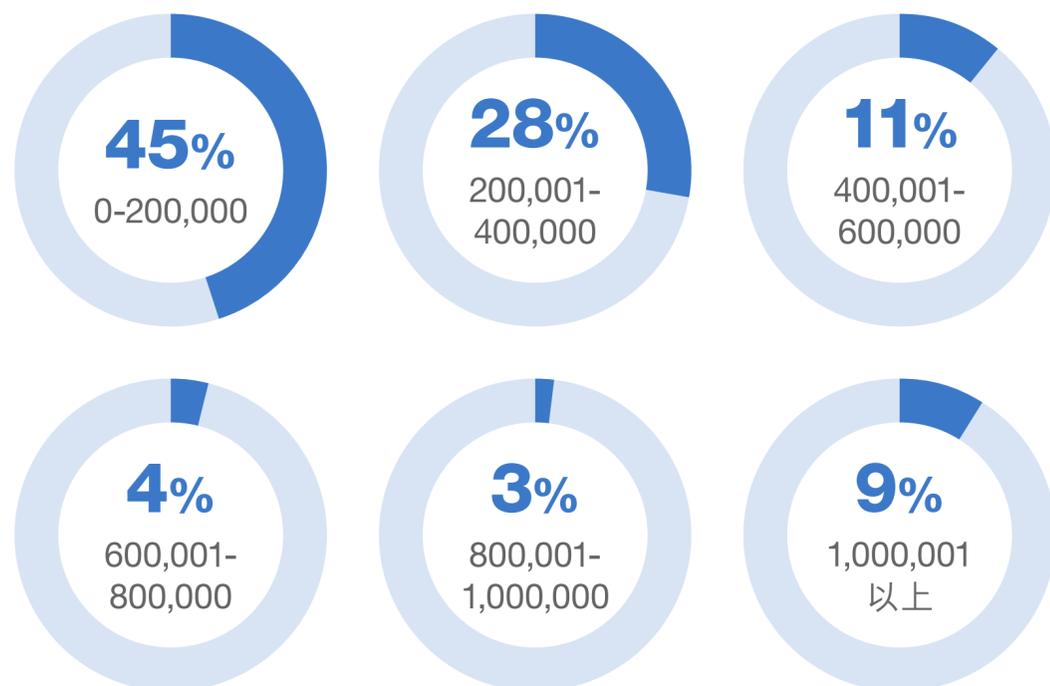
女性相关癌症
(乳癌、女性生殖器官癌症)



呼吸系统相关癌症
(肺癌、鼻咽癌)

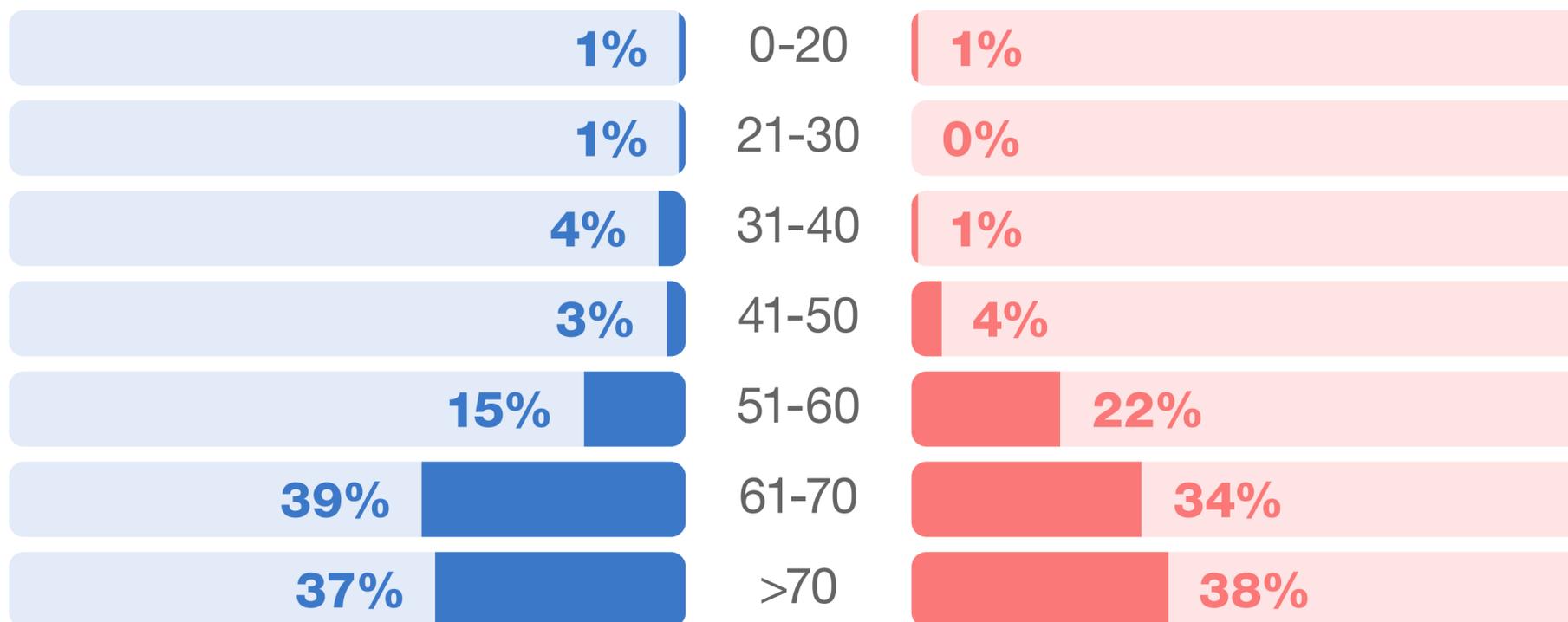
以上数字已四舍五入至整数及仅供说明之用。
 以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024年1月至12月)。
 免责声明：本刊物所包括的资料、数据、内容仅供参考，并不构成亦不能视为任何产品或服务的要约、建议、意见或任何保证，中银人寿亦无意提供任何保险意见或建议。
 虽然中银人寿已合理确保资料无误，但不保证其准确性，而资料亦有可能是不完整或经简撮。中银人寿对本刊物内容中的任何错误或遗漏，均无任何法律责任或义务。
 本刊物只在香港以内派发，不能诠释为在香港以外提供或出售或游说购买中银人寿的任何产品的要约、招揽及建议。

身故赔偿分佈 (港元)



港币 **20万元** 或以下佔近一半

身故年龄及性别分佈



男性最多身故年龄为 **61-70岁**



女性最多身故年龄为 **70岁或以上**

以上数字已四舍五入至整数及仅供说明之用。

以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024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。

医疗 理赔数据



住院原因

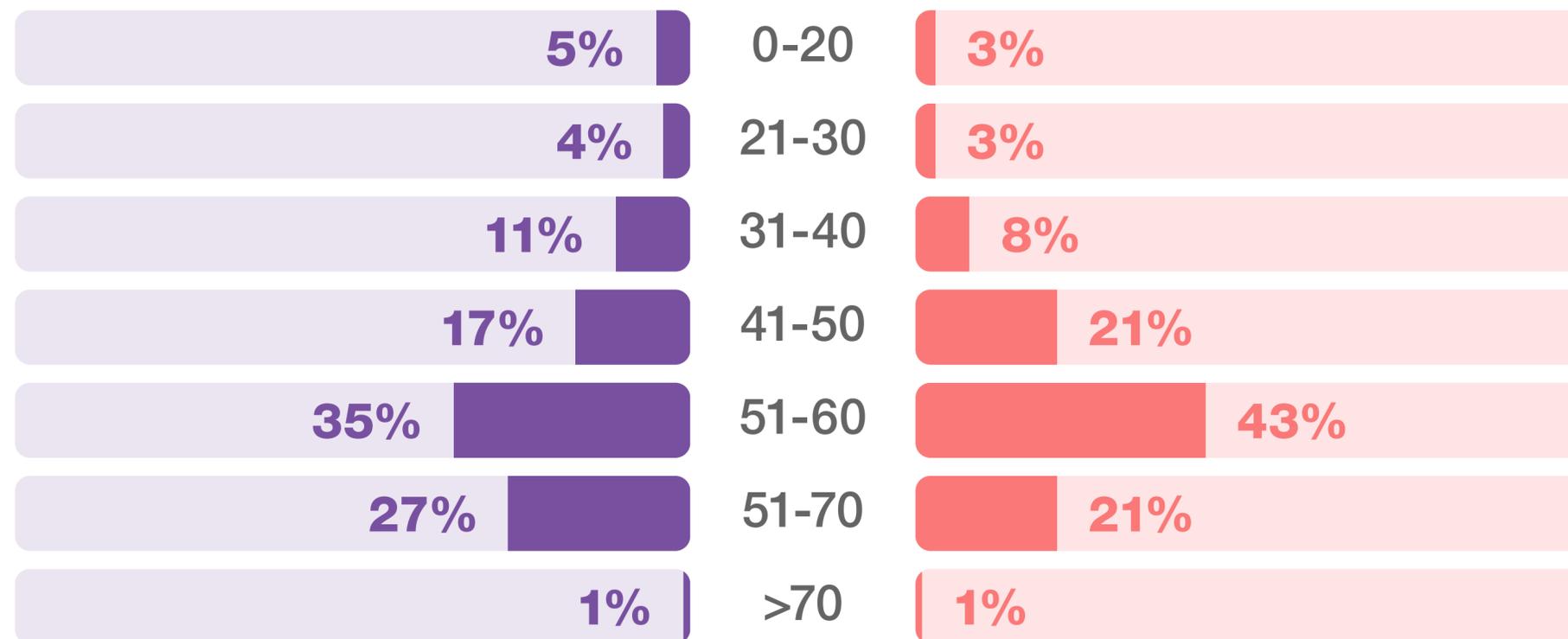
头 3 位常见住院原因

第一位
消化系统
相关疾病
33%

第二位
癌症 / 肿瘤
10%

第三位
意外损伤
9%

住院年龄及性别分佈



男女最多住院年龄均為 **51-60 岁**



以上数字已四舍五入至整数及仅供说明之用。
 以上统计资料来源：中银人寿2024年理赔数据(2024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。

医疗资讯分享

全球医疗及香港物价持续上升

过去几年的全球医疗通胀和香港综合消费物价指数均有上升

全球医疗通胀

+8.8%
2022年

+10.7%
2023年

+10.4%
2024年

香港综合消费物价指数

+1.9%
2022年

+2.1%
2023年

+1.7%
2024年

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 183 星期	超过 3.5 年
外科新症	最长轮候时间 107 星期	超过 2 年
内科新症	最长轮候时间 94 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

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

单位：星期

以上统计资料来源：医院管理局网页(撷取资料日期2025年2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。

为何要选择私家医院？

公立医院

九龙西眼科新症轮候时间(中位数)

由2023年**23**星期升至2024年**88**星期

升幅达

283%

港岛东耳鼻喉科新症轮候时间(中位数)

由2023年**12**星期升至2024年**26**星期

升幅达

117%

港岛东眼科新症轮候时间(中位数)

由2023年**38**星期升至2024年**56**星期

升幅达

47%

私家醫院



等待时间短



可自行选择
合适医生



提供更加个人化的
护理和治疗



舒适度高

以上数字已四舍五入至整数及仅供说明之用。

以上统计资料来源：医院管理局网页(撷取资料日期2025年2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。



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：www.boclif.com.hk

版权所有 不得翻印