

2024

理賠報告 - 香港



賠償個案總覽

以及時和充足的賠償應援客戶健康

富衛一直以「保足啲、全面啲」為理念，不斷推出創新的保險產品和服務，從預防到復康應援客戶的健康，並引進科技簡化理賠過程，成果從理賠結果充分印證。



自願醫保計劃償付比率高，為受保客戶提供充分保障。

全數保障計劃¹償付率

99%²

經歷新冠疫情，客戶的健康意識已大幅提升，同時亦大大加強對保險的需求。富衛與時並進，於2019年首次推出自願醫保計劃，並因應市場需要，於往後幾年先後推出多款自願醫保產品，不單設有多款自付費選項，讓客戶因應需要作出選擇，更為住院及手術衍生的主要醫療費用提供全數保障¹，並不設分項賠償限額，讓客戶於有需要時獲得更大財務支援，這從2024年的高償付率足以反映。

摘要

已處理賠償申請^{3,4}：56,545宗

簡易賠償個案⁵

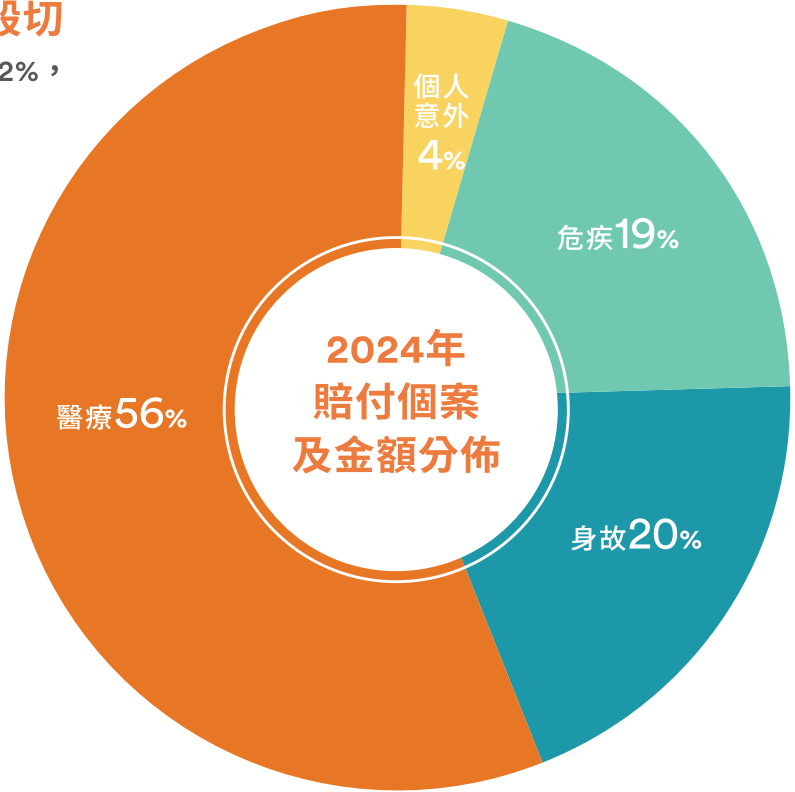
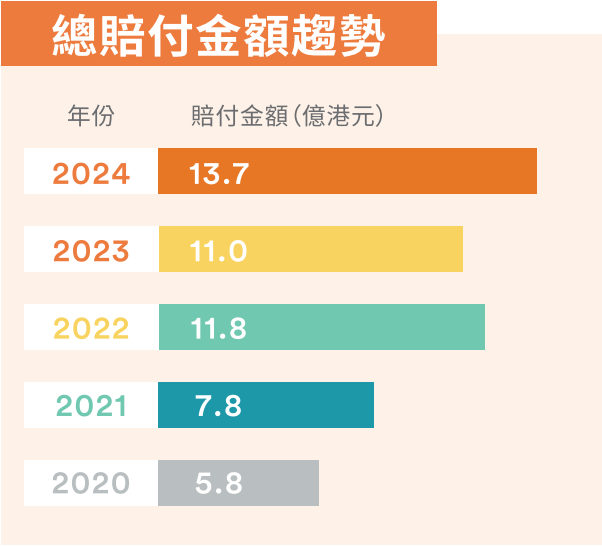
- 宗數：46,205 (佔總賠償個案81%)
- 平均核賠處理時間：2日 (與去年相若/ 較2019年疫情前加快40%)

賠償數字較疫情前顯著增加

身故 ⁶ 、危疾 ⁷ 、醫療 ⁸ 及個人意外 ⁹ 賠償	較去年	較2019年疫情前
已賠付個案：54,189宗	↑24%	↑236%
總賠償金額：13億港元	↑25%	↑142%

總賠償金額逐年上升反映保障需求殷切

2024年的總賠付金額相對2019年疫情前增加了142%，其中醫療賠償的賠付金額佔總賠付金額的56%。



2024年賠付個案及金額分佈			
賠償類別	已賠付個案	總賠償金額(港元)	每宗個案平均賠償金額(港元)
身故	460	2.8億	604,607
危疾	491	2.7億	542,371
醫療	29,776	7.7億	26,046
個人意外	23,462	5.8千萬	2,465
總數	54,189	13.7億	

¹ 全數保障計劃包括以下由富衛人壽保險(百慕達)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)(自願醫保的產品提供者註冊編號：00036)承保的自願醫保計劃：
- 尊衛您醫療計劃(自願醫保認可產品編號：F00045)、至·衛一醫療計劃(自願醫保認可產品編號：F00067)、倍衛您醫療計劃(自願醫保認可產品編號：F00069)及尊衛您(寰譽版)醫療計劃(自願醫保認可產品編號：F00070)：全數保障是指不設分項賠償限額，並為合資格費用於扣除餘下的自付費(如有)後的實際金額，及受每年保障限額所規限。全數保障只適用於指定保障項目，而其他保障項目並不獲全數保障及受限於相關項目的賠償限額。
- 易衛您醫療計劃(自願醫保認可產品編號：F00051)及醫家保醫療計劃(自願醫保認可產品編號：F00072)：全數保障是指不設分項賠償限額，並為合資格費用及其他費用的實際金額，受每傷病每保單年度保障總額所規限。全數保障只適用於指定保障項目，而其他保障項目並不獲全數保障及受限於相關項目的賠償限額。
詳情請參閱相關產品的保障表及保單條款。全數保障只限於醫療所需服務所產生的合理及慣常的收費或開支。有關「醫療所需服務」及「合理及慣常」的定義，請參閱相關計劃的產品小冊子或保單條款。有關權益及產品主要風險的詳情，請參閱產品小冊子；有關條款和細則及保單全部的不保事項，請參閱相關計劃的保單條款。

² 只計算首先向富衛索賠個案及沒有計算自付額。

³ 本報告只統計於2024年度內接收並結案之個案。

⁴ 包括身故、危疾、醫療及個人意外賠償申請。

⁵ 簡易個案是指已提供所有所需文件及資料，以作審核賠償決定的個案。

⁶ 身故賠償個案已計算因意外或危疾而身故的賠償。

⁷ 危疾賠償統計包括危疾及特別疾病之賠償。

⁸ 醫療賠償只計算個人償款住院保險計劃及自願醫保計劃的賠償。

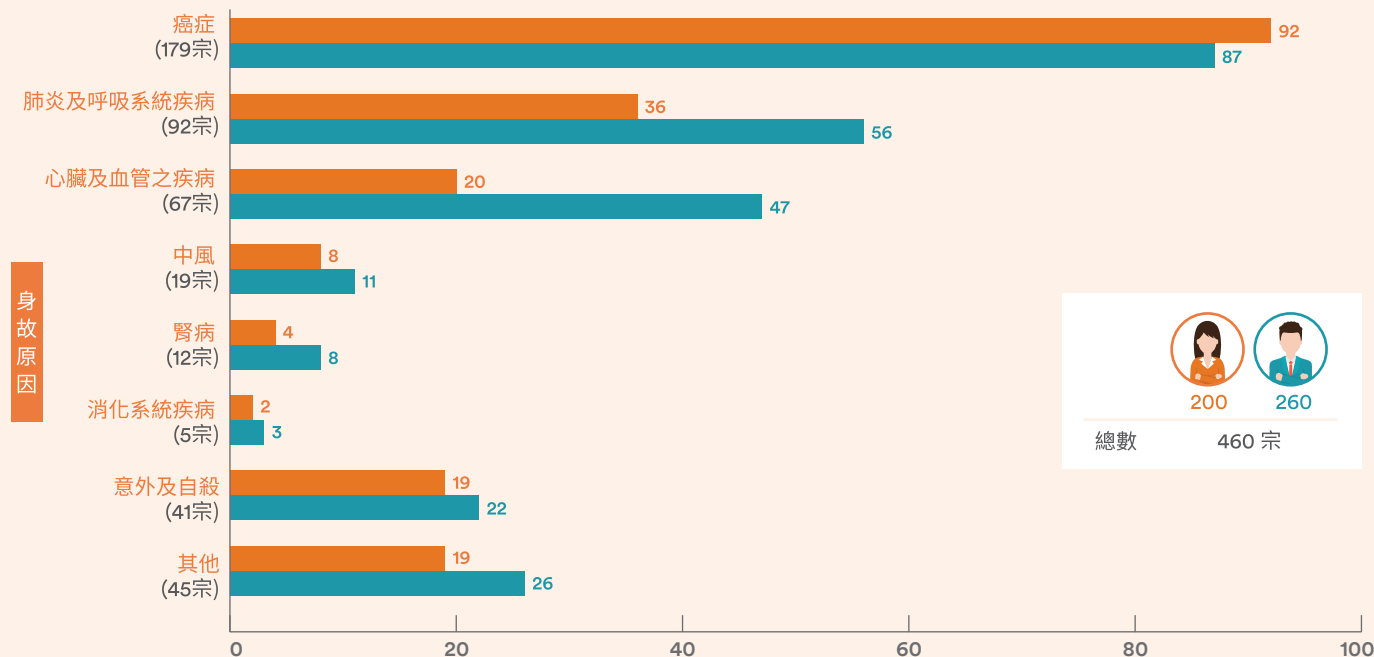
⁹ 個人意外賠償個案包括意外死亡及傷殘和個人意外的賠償。

身故賠償統計

身故賠償金額高企反映保障需要增加

已賠付個案：	460宗	較去年	較2019年疫情前
總賠償金額：	2.8億港元	↑12%	↑44%
每宗個案平均賠償金額：	604,607港元	↑16%	↑41%
		↑3%	↓2%

身故原因

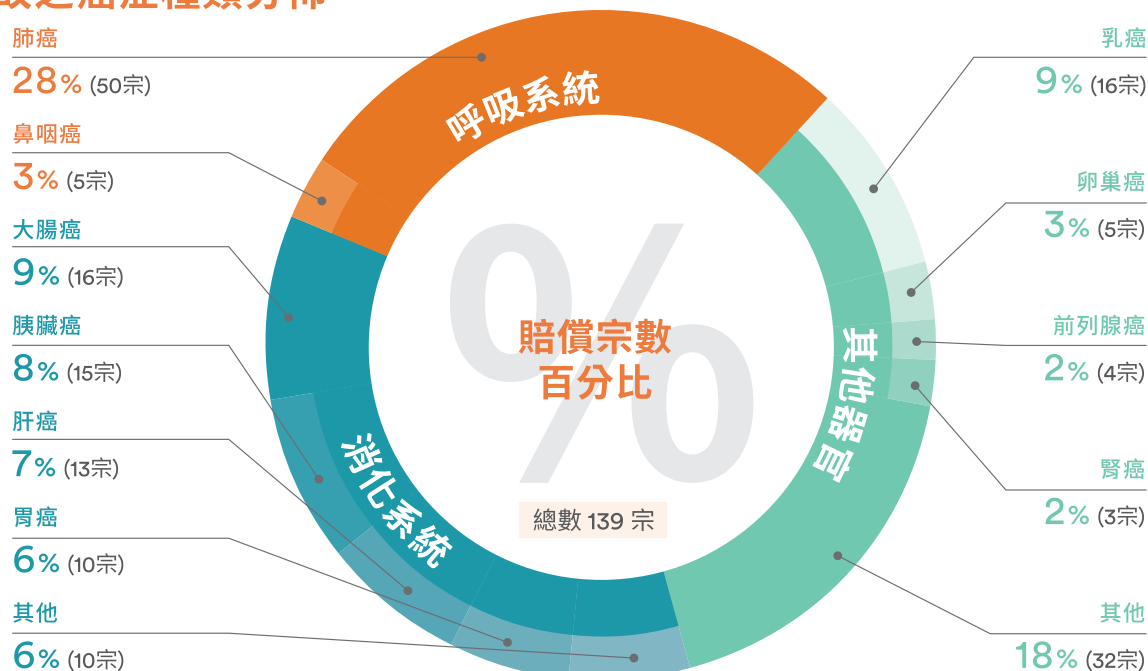


癌症繼續成為身故主因

- 引致身故之首5大病因為癌症、肺炎及呼吸系統疾病、心臟及血管疾病、意外及自殺、中風。

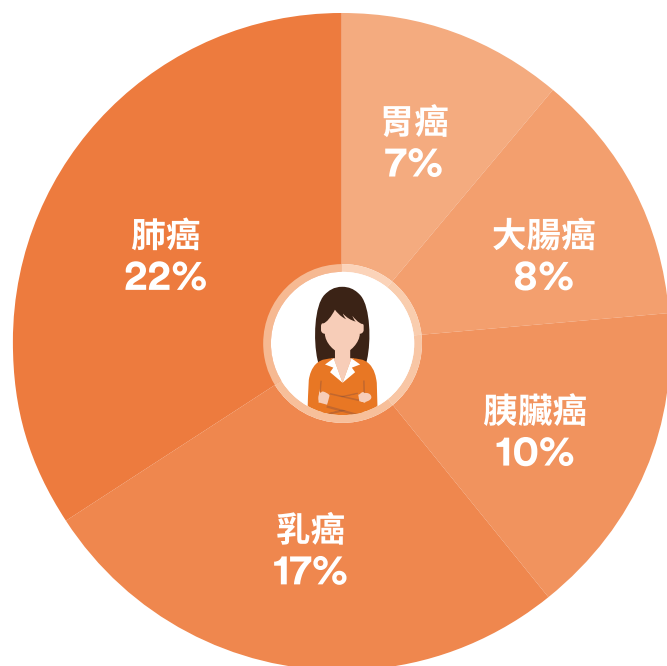
註：與以上身故賠償個案相關的保單數量為614張。

引致身故之癌症種類分佈

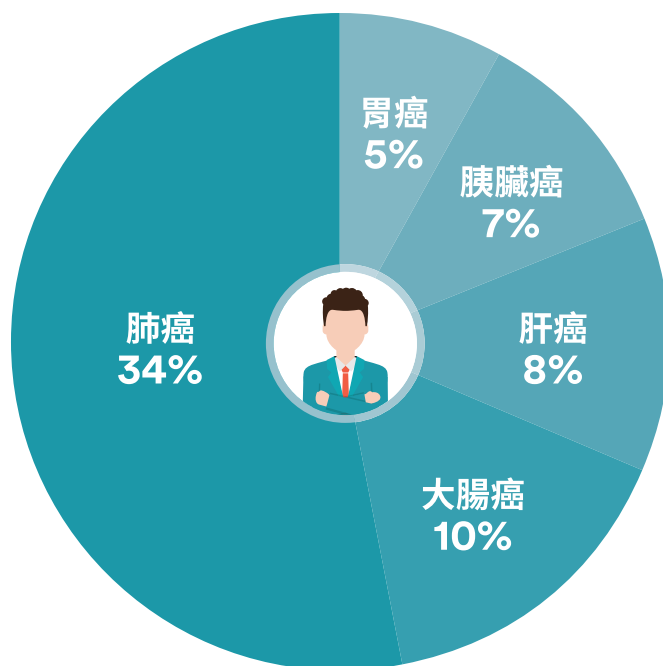


- 2024年因癌症身故的人數為179，佔總身故人數的39%。首5位的癌症種類加總約佔整體數量的61%，頭號癌症殺手為肺癌，佔整體數量的28%。
- 與去年比較，以上多種癌病的身故個案於2024年均有所上升，而升幅最為顯著的包括乳癌220%、胃100%及肺癌56%。

引致身故首五大癌症



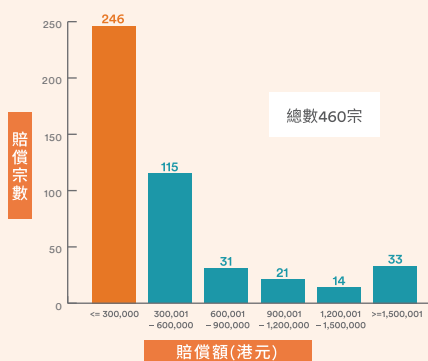
女性



男性

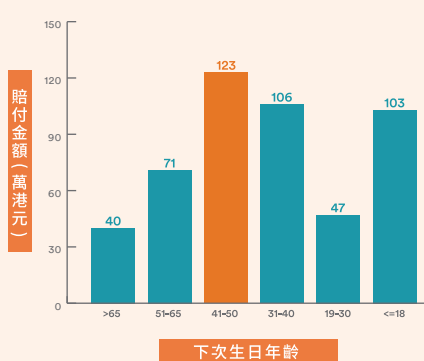
- 女性的癌症身故個案數量稍高於男性，佔癌症身故個案總數的51%
- 女性首5位的癌症身故種類總數佔女性整體數量的63%
- 男性首5位的癌症身故種類總數佔男性整體數量的64%

賠償額

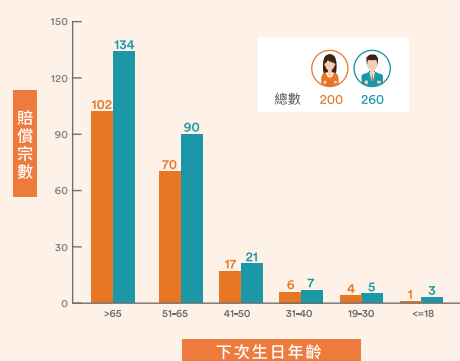


- 以每名被保人之身故賠償額計算，少於或等於300,000港元的賠償個案佔最多。

平均賠償金額



年齡組別及性別



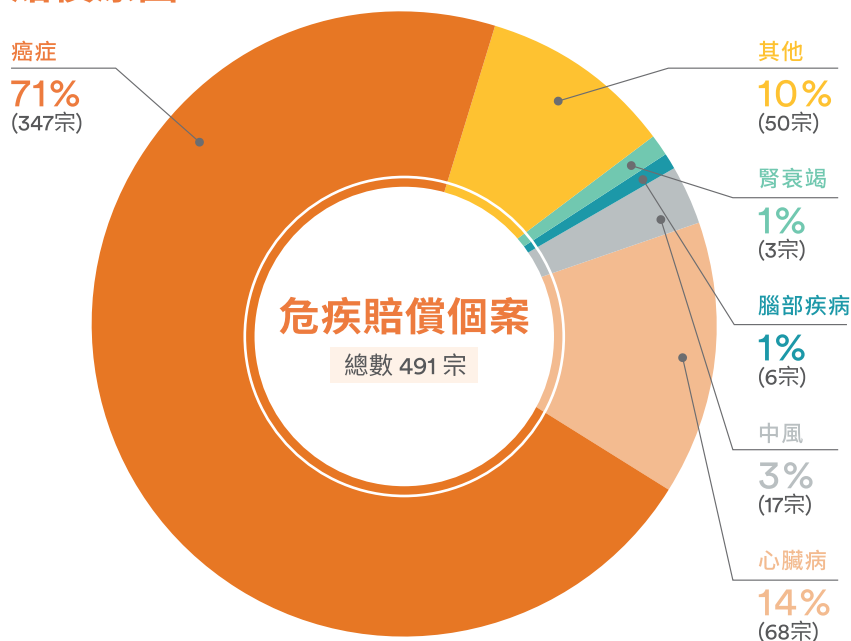
- 男性的身故賠償個案較女性多。
- 最多身故賠償宗數之年齡組別：兩性皆為65歲以上。

危疾賠償統計

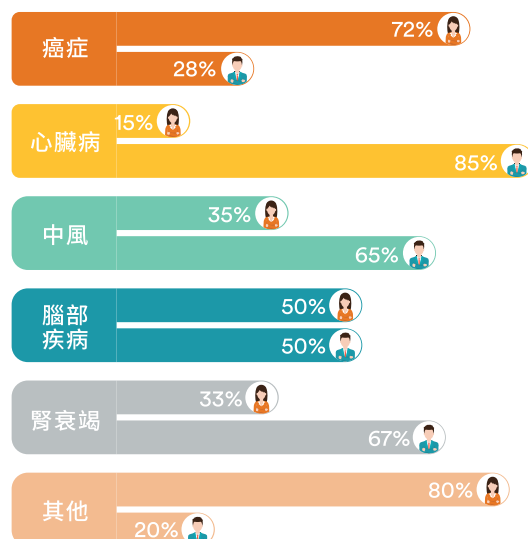
為危疾病人提供財務支援，讓患者專心接受治療。

已賠付個案：	491宗	較去年 ↑24%	較2019年疫情前 ↑62%
總賠償金額：	2.7億港元	↑37%	↑88%
每宗個案平均賠償金額：	542,371港元	↑11%	↑16%

賠償原因



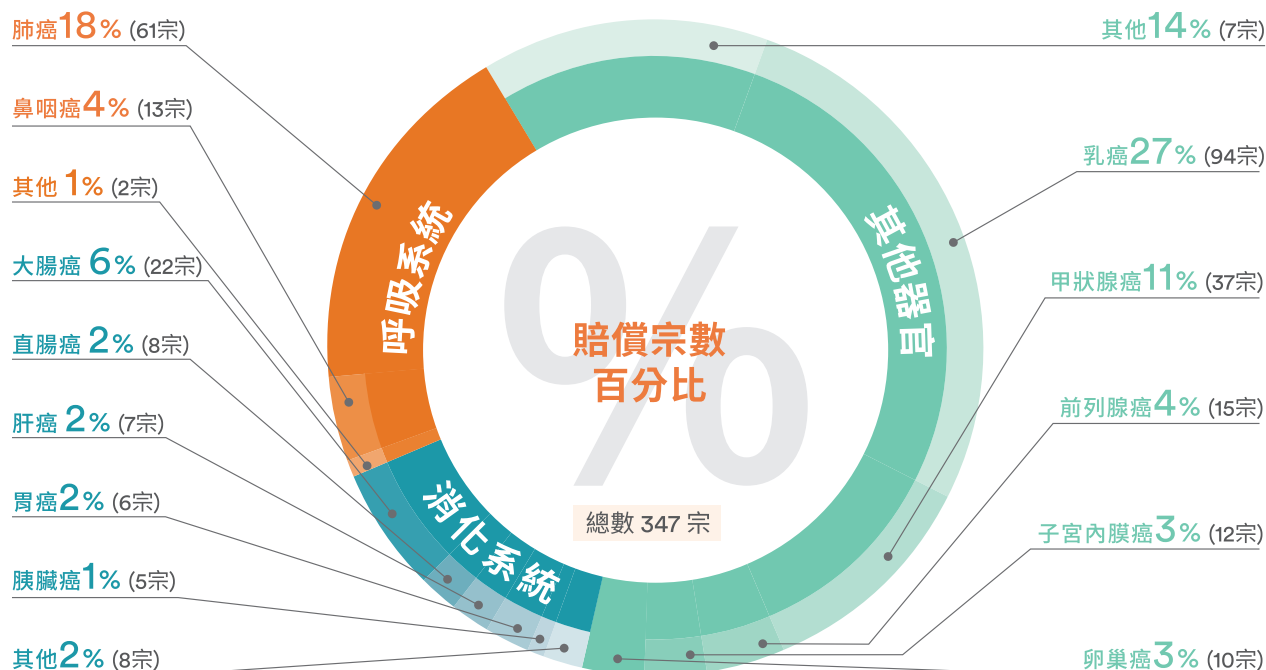
各主要賠償原因的兩性分佈



- 88%引致危疾賠償之原因為三大危疾(即癌症、心臟病及中風)，當中71%為癌症。
- 三大危疾中，女性佔癌症個案的72%，而男性於心臟病及中風個案均較女性多，各佔85%及65%。

註：與以上危疾賠償個案相關的保單數量為549張。

危疾賠償之癌症種類分佈



- 癌症的危疾賠償宗數為347，佔總危疾賠償個案的71%。
- 首5位的癌症種類為乳癌、肺癌、甲狀腺癌、大腸癌和前列腺癌，加總約佔癌症危疾賠償的66%。
- 與去年一樣，頭號癌症為乳癌，佔癌症危疾賠償個案的27%，較去年上升59%。

危疾賠償的首五大癌症

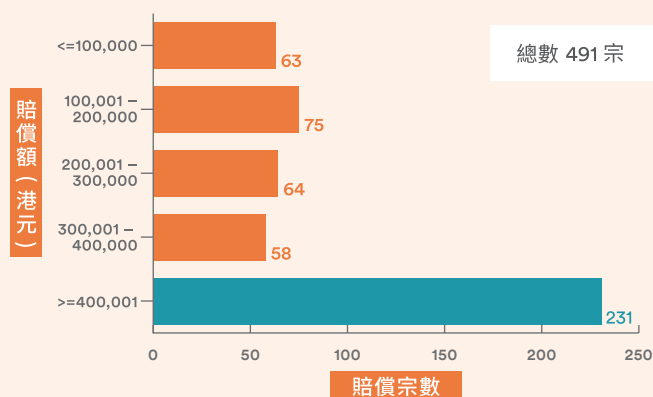
危疾賠償較集中於中年組別

女性			
癌症種類	佔女性整體癌症百分比	最多個案年齡組別	佔該癌症種類百分比
乳癌	38%	51-65	44%
肺癌	17%	51-65	33%
甲狀腺癌	11%	41-50	39%
子宮內膜癌	5%	51-65	42%
大腸癌	4%	51-65	73%

男性			
癌症種類	佔男性整體癌症百分比	最多個案年齡組別	佔該癌症種類百分比
肺癌	19%	51-65	67%
前列腺癌	15%	51-65	60%
大腸癌	11%	>65	36%
鼻咽癌	9%	51-65	44%
甲狀腺癌	9%	51-65	44%

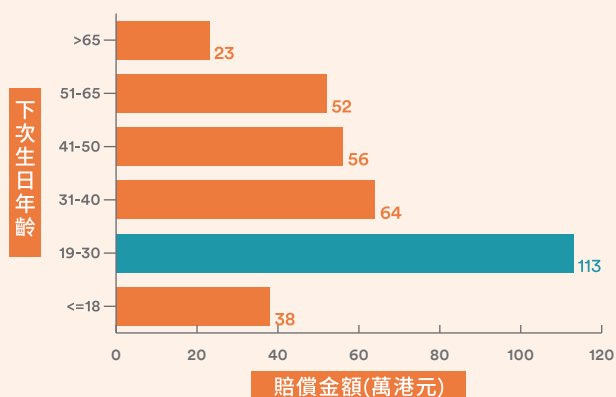
- 女性的癌症危疾賠償個案數量高於男性，佔癌症個案總數的72%。
- 女性首5位的癌症種類總數佔女性整體數量的75%。
- 男性首5位的癌症種類總數佔男性整體數量的64%。

賠償額

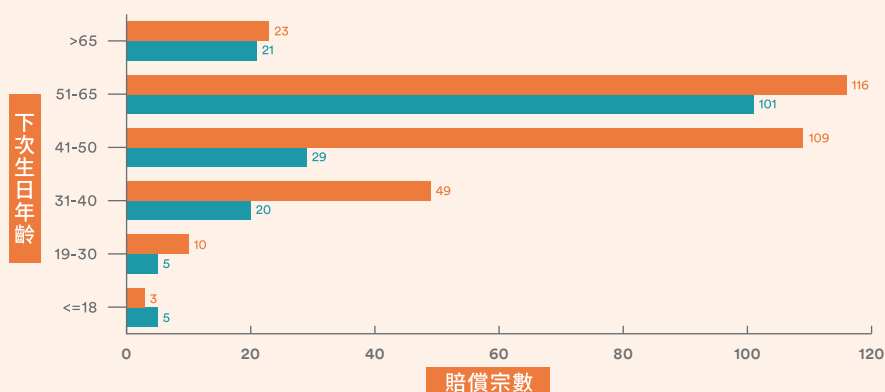


- 危疾賠償個案中以賠償額等於或多於400,001港元的佔最多。

平均賠償金額



年齡組別及性別



總宗數 310 181

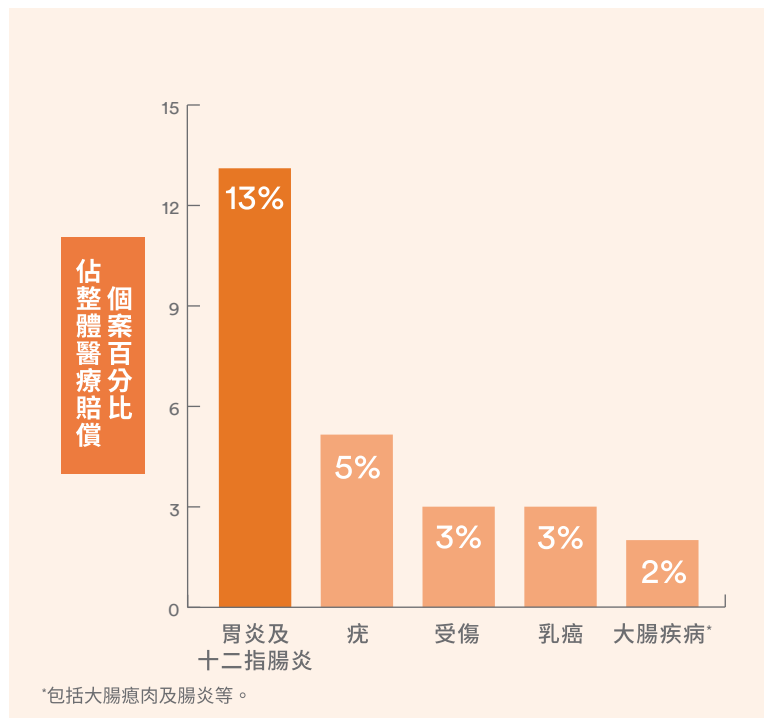
- 女性的危疾賠償個案較男性多。
- 不同性別的最多危疾賠償宗數之年齡組別：兩性皆為介乎51至65歲。

醫療賠償統計

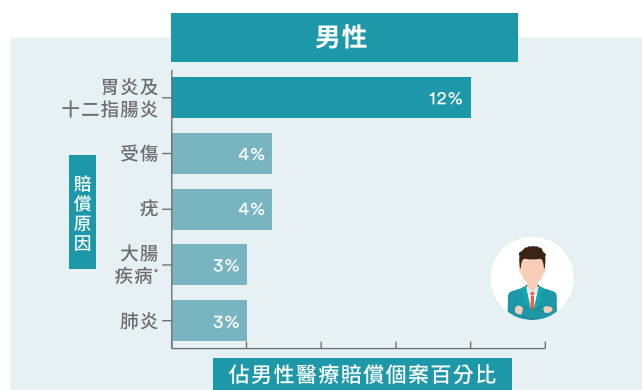
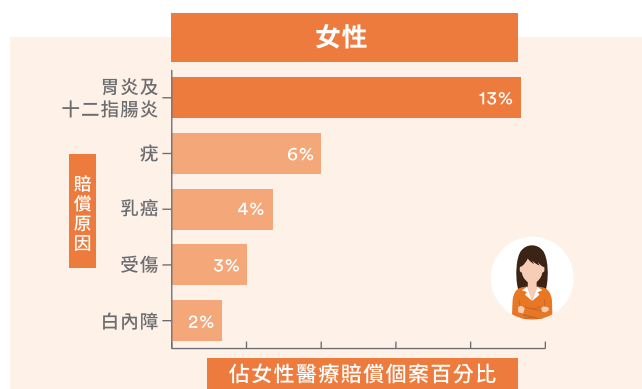
實報實銷醫療賠償的個案及總賠償金額較2019年疫情前大幅增加，反映客戶因疫情而對保險意識提升的可能，更反映富衛的應對理賠增加的能力，透過理賠為客戶提供財務支援。

		較去年	較2019年疫情前
已賠付個案：	29,776宗	▲28%	▲221%
總賠償金額：	7.7億港元	▲23%	▲259%
每宗個案平均賠償金額：	26,046港元	▼4%	▲12%

首五大賠償原因

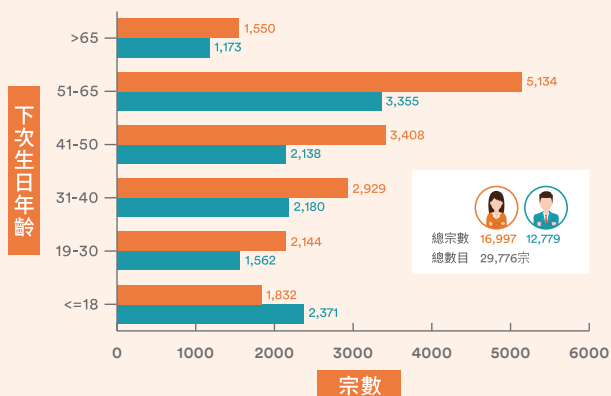


- 首5位賠償原因加總約佔整體醫療賠償個案總數的26%。



- 女性首5位賠償原因佔其整體個案總數的28%。
- 男性首5位賠償原因佔其整體個案總數的25%。

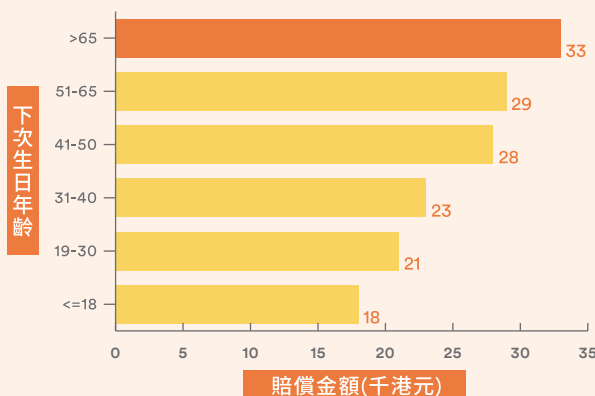
年齡組別及性別



- 最多醫療賠償個案之年齡組別：男性及女性皆為51歲至65歲。
- 從整體數字顯示，男性佔醫療賠償個案的43%，女性則佔醫療賠償個案的57%。

註：與以上醫療賠償個案，相關的保單數量為18,954張。

平均賠償金額

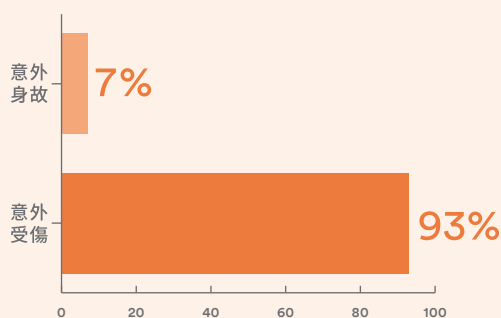


個人意外賠償統計

及時的個人意外賠償金額協助客戶應對意外對身體和日常生活帶來的影響

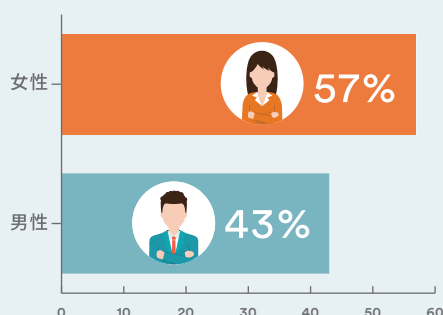
已賠付個案：	23,462宗	較去年	較2019年疫情前
總賠償金額：	5.8千萬港元	↑19%	↑275%
每宗個案平均賠償金額：		↑34%	↑318%
意外身故	581,258港元	↑56%	↑45%
意外受傷	2,292港元	↑5%	↑47%

個人意外賠付金額比率



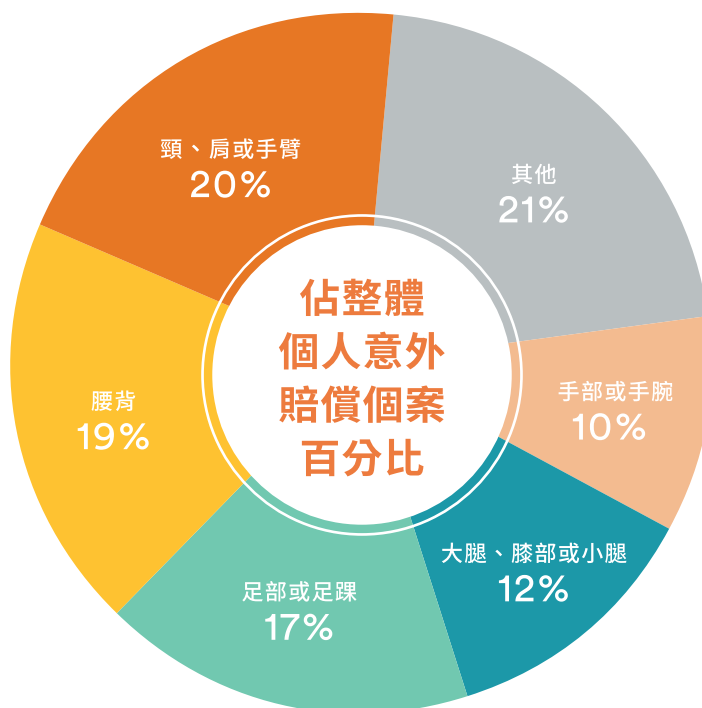
● 意外受傷的賠付金額比率較意外身故高。

按性別個人意外賠償比率



● 女性的個人意外賠償比率較男性高。

首五大受傷部位

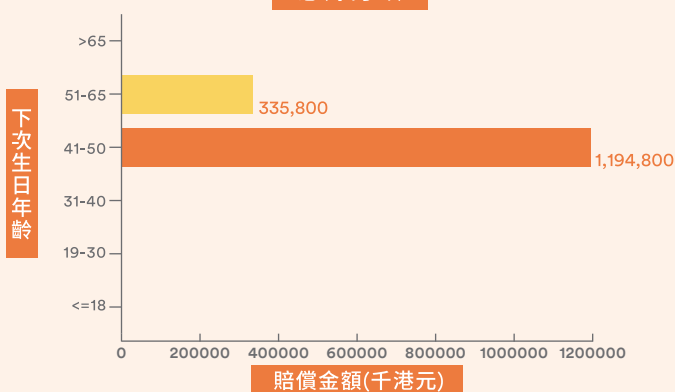


佔整體
個人意外
賠償個案
百分比

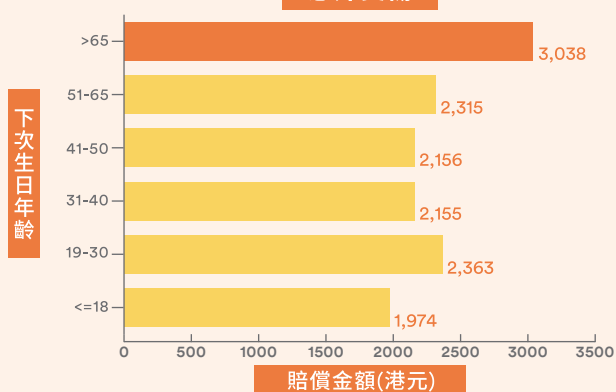
● 首5大受傷部位個案佔總個人意外賠償個案的78%。

平均賠償金額

意外身故



意外受傷



註：以上個人意外賠償個案包括意外死亡、意外死亡及傷殘和個人意外的賠償。與以上個人意外賠償個案相關的保單數量為8,938張。

理賠個案分享

個案一：富衛理賠大使與您同行，引領克服人生挑戰



生活中的挑戰有時會讓人措手不及，但擁有一位可靠的夥伴就有可能扭轉局面。投保了富衛更衛您(優越版)醫療計劃的黃女士即將接受白內障手術，但她擔心手術費用高昂，於是聯絡富衛理賠大使以尋求協助。



富衛理賠大使建議黃女士使用富衛的網絡醫生接受日間手術，並可享受無憂免找數服務。黃女士得悉自己的保單可以支持她的醫療需求，立刻放下心來，更有信心接受手術。



富衛理賠大使積極提供建議，讓黃女士感到每步都充滿關懷，將本可能令她緊張不安的過程轉變為一次順利的旅程。



富衛敢言

健康挑戰有時會讓人感到不知所措，但有了適當的支持，您就可以輕鬆應對。富衛致力在健康旅程中提供卓越的支持和指導。富衛理賠大使隨時準備為您簡化理賠流程，確保您在面對醫療問題時及時獲得所需的資源和資訊。通過主動協助，我們希望減輕您的顧慮，助您做出明智的健康決策，將潛在的障礙轉化為暢順的理賠體驗，讓您能專注於真正重要的復康之路。

於2024年，富衛理賠大使處理的個案數量較2023年上升**63%**，為客戶提供更流暢的理賠體驗。同時，富衛夥拍第三方服務供應商，透過其醫療網絡提供指定日間手術及無憂免找數服務，讓客戶毋須擔心在完成檢查或手術後要即時支付醫療費用及辦理繁複的索償手續，方便快捷兼盡享保單的保障。我們於2024年進一步提供指定日間手術無憂免找數服務，新增疣治療至原有的腸胃鏡及白內障治療，而服務使用率亦較2023年激增超過**8倍**，惠及更多客戶。

個案二：強大的泛亞區醫療網絡，協助應對緊急情況



假期的舒壓之旅可能會帶來意想不到的經歷，讓人更加明白作出充份準備的重要性。已投保尊衛您醫療計劃的盧太在農曆新年假期的一次日本滑雪旅行中，不幸發生意外，導致脊椎骨折。她的丈夫立即致電富衛的臻一尊貴優才醫護管理團隊熱線，協助盧太在網絡醫院辦理入院手續，並享用無憂免找數服務。



有賴臻一團隊的迅速回應，盧太被送往一家聲譽良好的醫院接受緊急手術，並進行了兩週復康療程。為進一步提升體驗，團隊特別為盧太安排了翻譯服務，確保成功安排無憂免找數服務及在辦理入院手續時能有效溝通。



富衛夥拍專業的第三方服務供應商，透過龐大的泛亞區醫療網絡，為客戶提供全面及緊急支援。透過無憂免找數服務及其他專屬資源，讓盧太能夠在關鍵時刻專注投入急救及復康療程。



富衛敢言

當緊急情況發生時，擁有強大的支援網絡有助輕鬆面對挑戰。富衛在您最需要的時候，成為可靠的夥伴。我們夥拍配備強大泛亞區醫療網絡的第三方服務供應商，為您提供重要服務，如無憂免找數等，確保無阻您獲得優質醫療。我們與區內多家值得信賴的專業服務供應商合作無間，提供無縫且個性化的護理方案，高效處理您在醫療過程中所面對的各種需要，從交通安排到專科轉介，只需一通電話，富衛隨時伴您左右。

個案三：多重護衛，助您擁抱人生挑戰



健康難以預測，重大挑戰可能隨時來襲。為應對現實，宋先生作出精明決定，於2017年購買了危疾全守衛(優越版)，為自己和摯愛提供保障，原有投保額為1,000,000港元。



到了2020年，他被診斷患有鼻咽癌，徹底改變了他的生活。幸好，富衛理賠部透過宋先生所投保計劃內的危疾保障迅速支付了1,000,000港元的危疾權益賠償，及600,000港元的額外保障權益賠償，並讓他獲得保費豁免。



然而，他的故事尚未完結。於2024年，他被診斷出結腸癌。富衛亦再次提供支援，向他支付總額達1,200,000港元的多重危疾權益賠償，助他安心養護健康。



富衛敢言

富衛致力於彌補保障缺口，通過提供創新的危疾產品，助您減輕與嚴重健康狀況相關的經濟壓力。我們明白，醫學昌明提升重疾的存活率，但舊患復發、新病纏身的風險仍然存在。因此，我們不斷推出創新的多元化保障，從價格相宜的計劃到覆蓋多次索償和守護終身的全面保障亦一應俱全，為您提供所需的資源及支持，與您一起面對生活上的種種變數，勇敢追夢。

過去兩年，富衛先後推出多款創新的危疾產品，應對客戶的不同需要，包括：危疾應援保系列、危疾緻尚保系列；及讓有危疾疾病史的客戶也可投保的危疾優易保系列。

富衛明白到客戶面對醫療開支時，希望所購保單可以及時發揮作用。因此，我們積極優化理賠流程，讓客戶安心無憂。對於已提供所有所需文件及資料作審核賠償決定的簡易個案，富衛的平均核賠處理時間在**過去5年均能維持於大約2日完成**。

備註：

1. 危疾應援保系列包括危疾應援保、危疾應援保(升級版)、危疾應援保－童步守護及危疾應援保(升級版)－童步守護。

2. 危疾緻尚保系列包括危疾緻尚保及危疾緻尚保(升級版)。

3. 危疾優易保系列包括危疾優易保－摯護您、危疾優易保－癌護您及危疾優易保－心護您。

個案四：體貼關懷，展現財務以外的額外支援



薛太早年投保富衛「好安守」危疾保障計劃，其後她被診斷出第三期膽管癌，獲富衛批出危疾賠償，並獲邀參與FWD Care復康支援服務。



專屬復康護士於接獲個案時，薛太的身體狀況已經到了最後階段，因此只能由薛太的女兒薛小姐擔任主要聯絡人。專屬復康護士意識到需要把握6個月的服務期限，持續透過電話盡力協助薛太與家人面對、接受及處理他們將會可能遇到的問題及情況，甚至為彼此最後的道別做好準備。



經驗豐富的專屬復康護士深明應對方法眾多，但目的都是希望協助病患和家屬過渡與釋懷，所以透過「五道」人生引導薛太的家人：

道謝：適時感謝薛太為家庭作出的貢獻；

道愛：以說話或擁抱向薛太表達敬意和愛意，讓她感受家人對她的肯定及愛；

道歉：好讓彼此放下過去的誤會；

道諒：從心底裏主動寬恕他人；

道別：細心聆聽薛太最後的囑咐，並作出正面的回應，表示大家會互相照顧及好好生活，讓她安心。

一個簡單的擁抱更勝千言萬語，專屬復康護士曾經建議薛小姐直接躺在只能卧床的薛太身旁，輕輕擁抱母親，向她傳遞愛與關懷，好好向她道別。



富衛敢言

每當感到不安時，一個人所需要的往往是一些細微的舉動——例如一對耐心聆聽的耳朵或一雙援手。因此，富衛的服務已超越單純的財務保障，理賠後通過我們的FWD Care 復康支援服務，關注到客戶或其家人的身心健康，創造保險新體驗。

FWD Care復康支援服務自2021年推出以來，已陪伴**接近200名**合資格客戶及其家人走過復康之路。在6個月的服務期間，專屬復康護士通過電話陪伴客戶或其家人，配合超過10種全面的支援服務，確保患者的健康、情緒以至日常生活均得到妥善照顧。

備註：

1. FWD Care復康支援服務（「本服務」）只在香港提供。本服務並不包括在指定個人壽險產品的保單內容或保障範圍內。本服務所提供的所有服務由第三方服務供應商提供，受條款及細則約束。富衛對服務的供應及質素不作任何陳述、保證或承諾。富衛概不就該等第三方服務供應商提供的服務、意見、治療、疏忽、遺漏或不作為承擔任何責任或法律責任。富衛保留權利更換任何該等服務供應商，或停止及/或暫停提供該等服務，恕不另行通知。
有關本服務的詳情，請瀏覽富衛網頁：<https://www.fwd.com.hk/zh/fwd-care/fwd-care-recovery-plan/>。
2. 本服務的專屬復康護士由第三方服務供應商提供，為受聘於該第三方服務供應商的專業醫護人員，而非富衛僱員、代理或代表，富衛概不就專屬復康護士提供的服務、意見、治療、疏忽、遺漏或不作為承擔任何責任或法律責任。富衛不會提供任何醫療建議，客戶應自行尋求醫護人員的專業建議。

重要事項：

1. 此報告乃根據富衛人壽保險(百慕達)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)(「富衛」)2024年1月1日至12月31日的賠償記錄訂製。此報告僅供參考，並不保證任何將來之理賠個案。請注意，所有賠償個案皆須經過個別評估。報告反映富衛就賠償支付的權益，賠償金額以實際獲支付之賠償金額計算。
2. 由於小數點後數字四捨五入，百分比的總和可能會輕微高或低於100%。
3. 本報告中美元保單的賠償金額以1美元兌7.8港元計算。
4. 以上賠償個案所提及的客戶名稱為虛構，而以上賠償個案僅供參考。請注意，所有賠償個案皆須經過個別評估。
5. 內文提及的保險計劃由富衛承保。
6. 上述資料不包括相關保險計劃的完整條款。有關主要保單權益、權益保障、完整條款、不保事項及風險披露，請參閱富衛網頁、相關產品小冊子及保單文件。客戶投保任何保險產品前，請確認產品符合其保險需要及目標。
7. 本刊物是只在香港派發，並不能詮釋為在香港境外出售、游說購買或提供富衛的保險產品或服務。

免責聲明：

本刊物提及的保險產品由富衛人壽保險(百慕達)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)承保。上述資料不包括相關保險計劃的完整條款。有關主要保單權益、權益保障、完整條款、不保事項及風險披露，請參閱富衛網頁、相關產品小冊子及保單文件。客戶投保任何保險產品前，請確認產品符合其保險需要及目標。本刊物所包含的資料、數據及內容(「富衛」)僅供參考。雖然富衛已合理確保資料正確無誤，但富衛(包括其聯繫公司及富衛/其聯繫公司之董事或僱員)對資料的準確性或完整性不作出任何保證或陳述。讀者應謹慎評估資料，並就任何法律上的查詢，尋求獨立法律意見。富衛(包括其聯繫公司及富衛/其聯繫公司之董事或僱員)對於本文件內容中的任何錯誤或遺漏，均無任何法律責任或義務。富衛(包括其聯繫公司及富衛/其聯繫公司之董事或僱員)對於任何因獲取、使用或無法使用本文件、或因本文件之錯誤或遺漏而導致的任何直接、附帶、後果性、間接或懲罰性的損害，均毋須負上法律責任。