

2022

理賠報告 - 香港



2022年賠償個案總覽

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

新冠疫情三年，客戶的健康意識大幅提升，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，於往後三年先後推出多款全數保障的自願醫保產品，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，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2022年的高償付率足以反映。

摘要

已處理賠償申請^{3,4}：38,626宗

簡易賠償個案⁵

- 宗數：31,673 (佔總賠償個案 82%)
- 平均核賠處理時間：2日 (較去年加快9%/ 較2019年疫情前加快41%)

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

- 已賠付個案：37,158宗 (較去年↑32%/ 較2019年疫情前增加↑130%)
- 總賠償金額：11.8億港元 (較去年↑47%/ 較2019年疫情前↑107%)

¹ 全數保障計劃包括由富衛(自願醫保的產品提供者註冊編號:00036)承保的尊衛您醫療計劃(自願醫保認可產品編號:F00045)、易衛您醫療計劃(自願醫保認可產品編號:F00051)及至·衛一醫療計劃(自願醫保認可產品編號:F00067)。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2022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 危疾賠償統計包括於2022年處理之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、意外死亡及傷殘和個人意外的賠償。

總賠償金額逐年上升反映保障需求殷切

2022年的總賠付金額相對2019年疫情前增加了107%，其中身故和危疾的賠付金額佔總賠付金額的53%。

總賠付金額趨勢

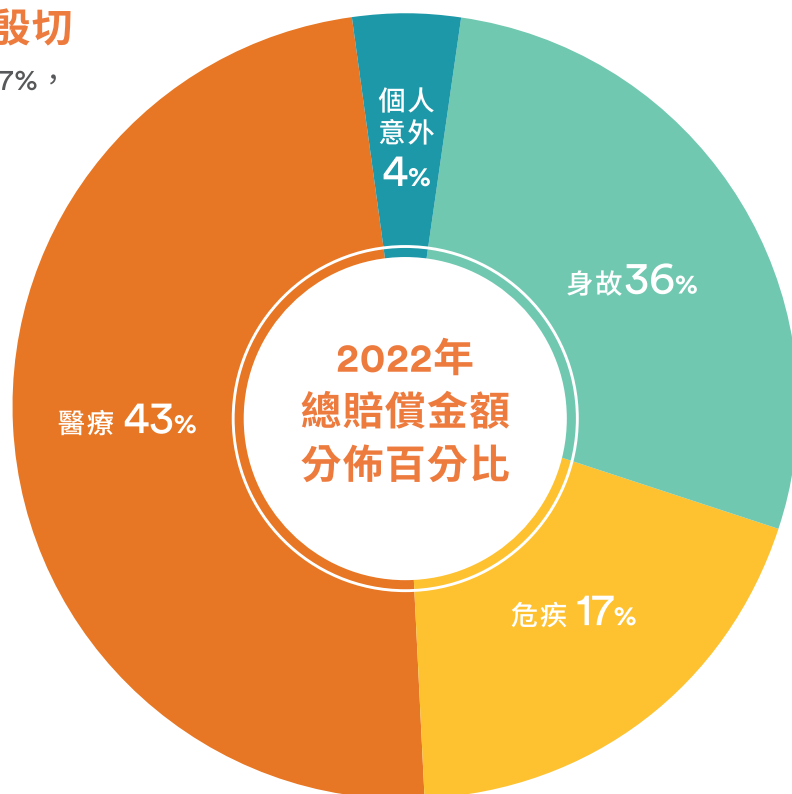
年份 賠付金額(億港元)

2022 11.8

2021 7.8

2020 5.8

2019 5.7



2022年賠付個案及金額分佈

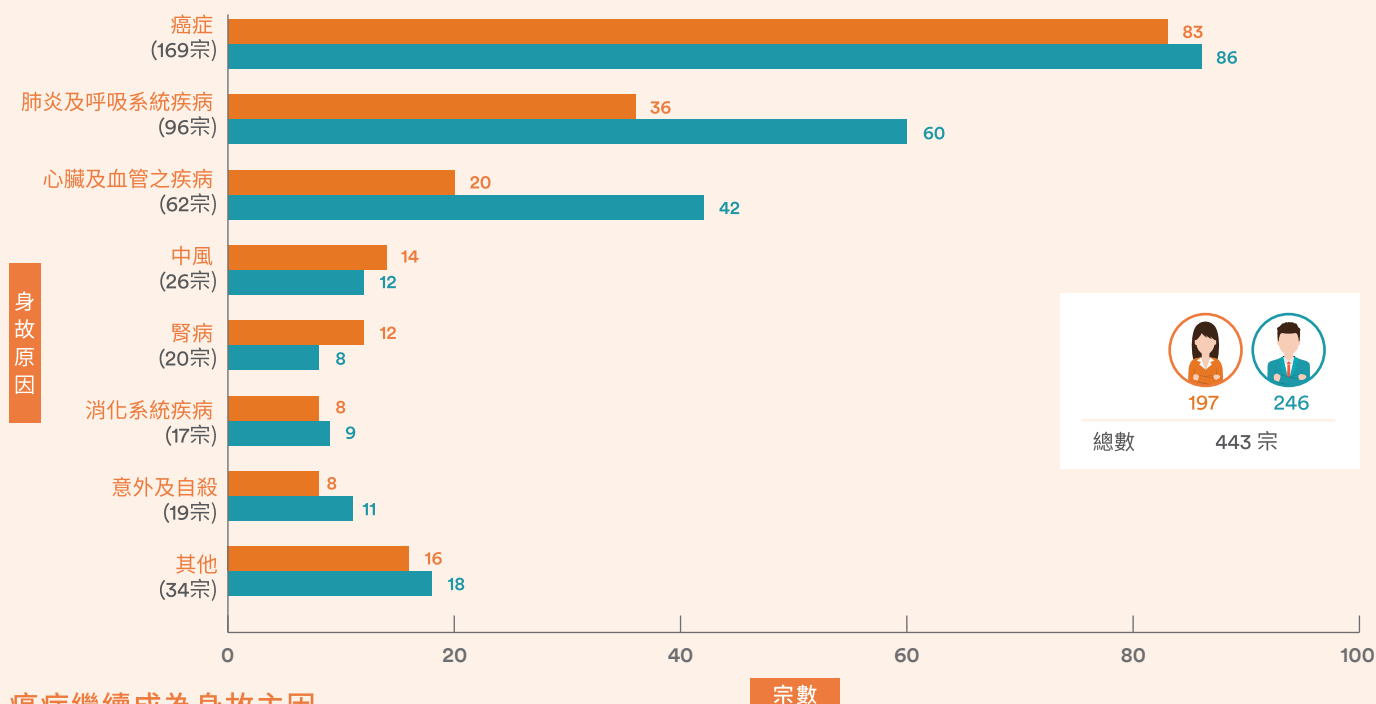
賠償類別	已賠付個案	總賠償金額(港元)	每宗個案平均賠償金額(港元)
身故	443	4.2億	950,000
危疾	405	1.9億	489,225
醫療	18,294	5.1億	27,855
個人意外	18,016	5千萬	2,824
總數	37,158	11.8億	

2022賠償報告 – 身故賠償統計

身故賠償金額高企反映保障需要

- 已賠付個案：443 (較去年↑31%/ 較2019年疫情前↑39%)
- 總賠償金額：4.2億港元 (較去年↑141%/ 較2019年疫情前↑113%)
- 每宗個案平均賠償金額：950,000港元 (較去年↑84%/ 較2019年疫情前↑54%)

身故原因

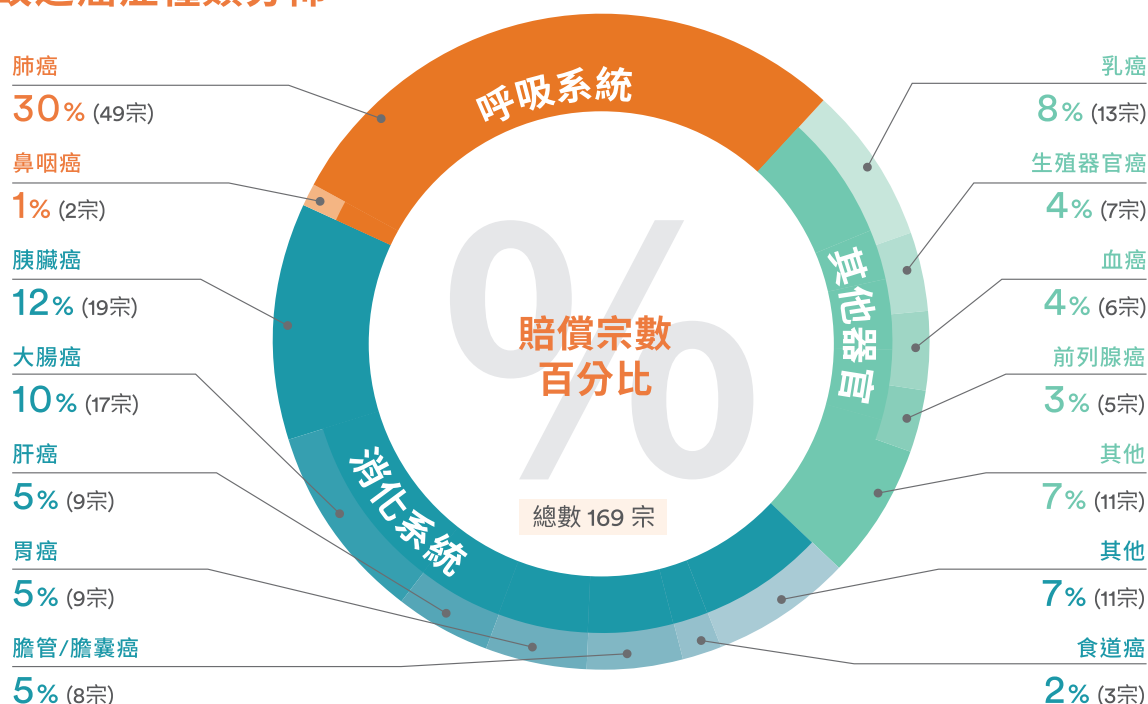


癌症繼續成為身故主因

- 引致身故之首5大病因為癌症、肺炎及呼吸系統疾病、心臟及血管之疾病、中風及腎病。

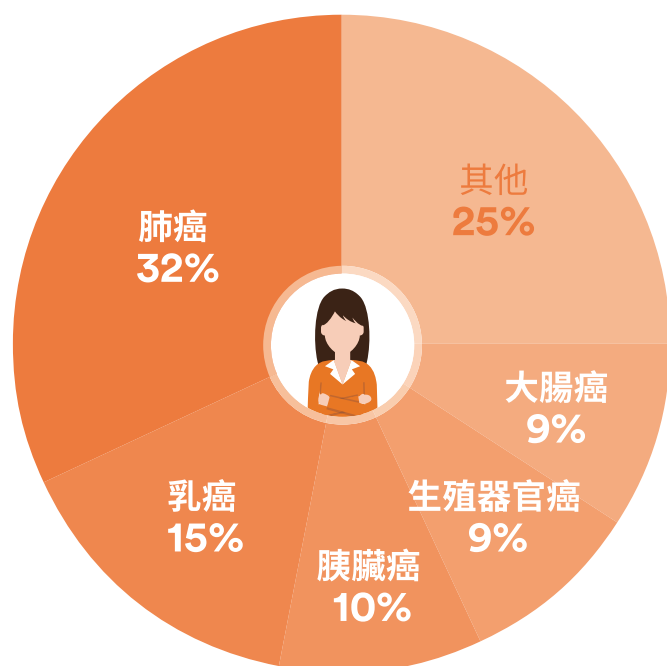
註：與以上身故賠償個案相關的保單數量為601張。

引致身故之癌症種類分佈

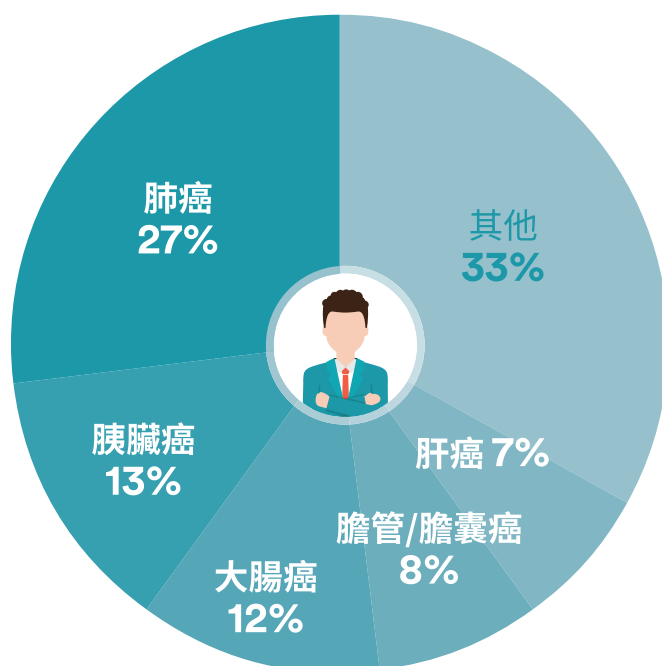


- 2022年因癌症身故的人數為169，佔總身故人數的39%。首5位的癌症種類加總約佔整體數量的64%，頭號癌症殺手為肺癌，佔整體數量的30%。

引致身故首五大癌症



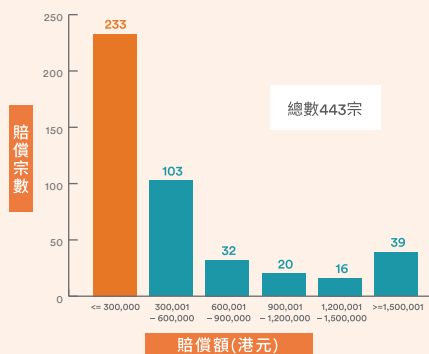
女性



男性

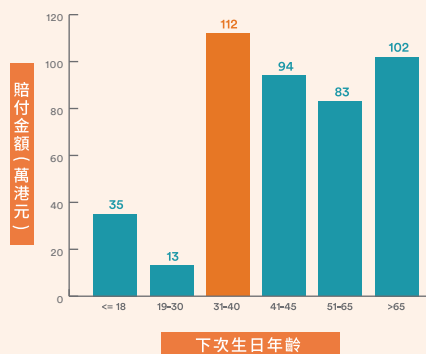
- 男性的癌症身故個案數量稍高於女性，佔癌症身故個案總數的51%
- 女性首5位的癌症身故種類總數佔女性整體數量的75%
- 男性首5位的癌症身故種類總數佔男性整體數量的67%

賠償額

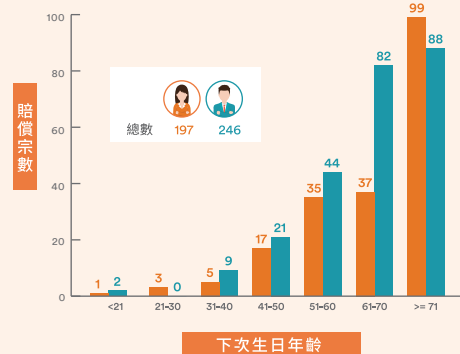


- 以每名被保人之身故賠償額計算，少於或等於300,000港元的賠償個案佔最多

平均賠償金額



年齡組別及性別



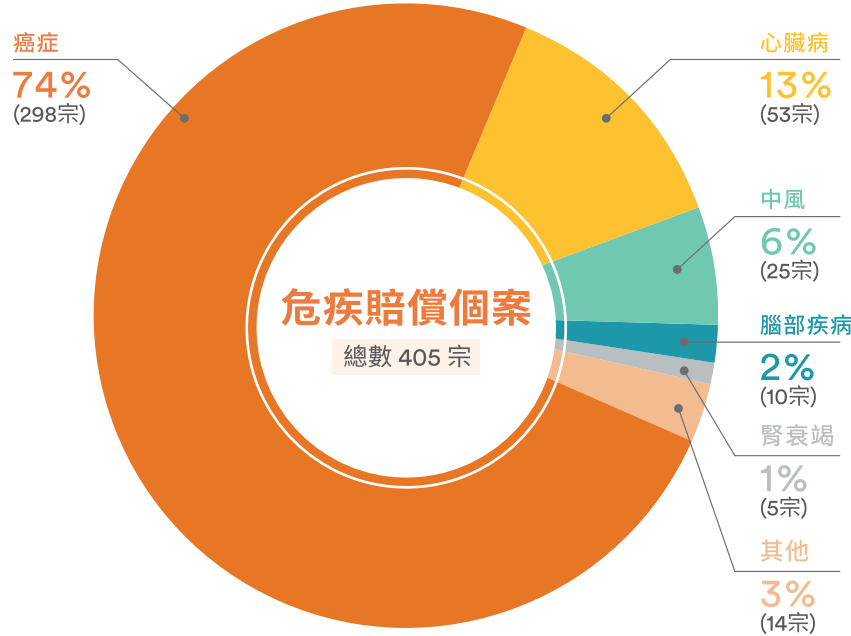
- 男性的身故賠償個案較女性多
- 最多身故賠償宗數之年齡組別：男性及女性皆為71歲或以上

2022賠償報告 – 危疾賠償統計

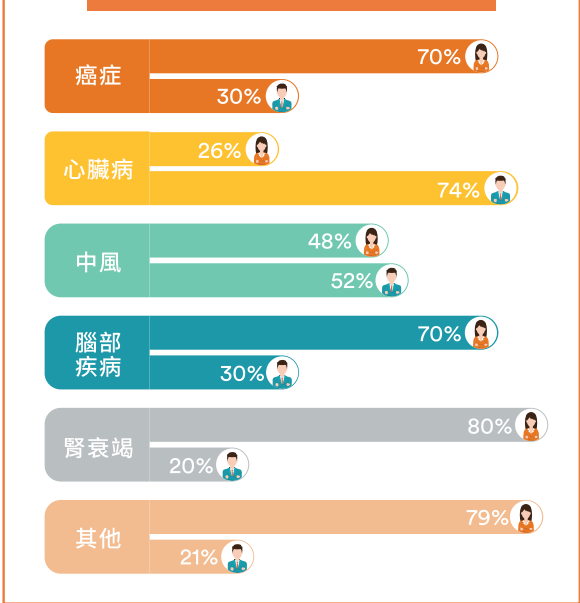
為三大危疾病人提供財務支援，讓患者專心接受治療

- 已賠付個案：405(較去年↓1宗/較2019年疫情前↑33%)
- 總賠償金額：1.9億港元(較去年↓1%/ 較2019年疫情前↑40%)
- 每宗個案平均賠償金額：489,225港元(較去年↓1%/較2019年疫情前↑5%)

主要賠償原因



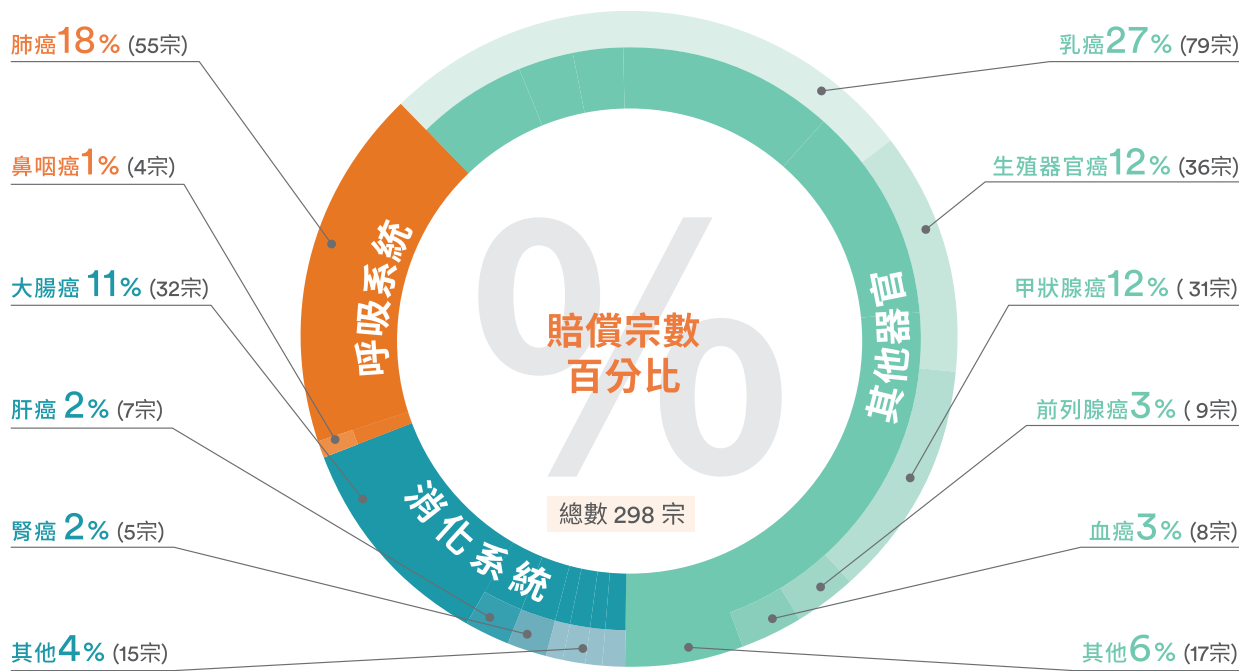
各主要賠償原因的兩性分佈



- 93%引致危疾賠償之原因為三大危疾，當中74%為癌症。
- 三大危疾中，女性佔癌症個案的70%，男性佔心臟病個案的74%，兩性於中風個案的佔比相若，分別為男性52%，女性48%。

註：與以上危疾賠償個案相關的保單數量為471張。

危疾賠償之癌症種類分佈



- 癌症的危疾賠償宗數為298，佔總危疾賠償個案的74%。
- 首5位的癌症種類為乳癌、肺癌、生殖器官癌、大腸癌和甲狀腺癌，加總約佔癌症危疾賠償的78%，頭號癌症為乳癌，佔癌症危疾賠償的27%。

危疾賠償的首五大癌症

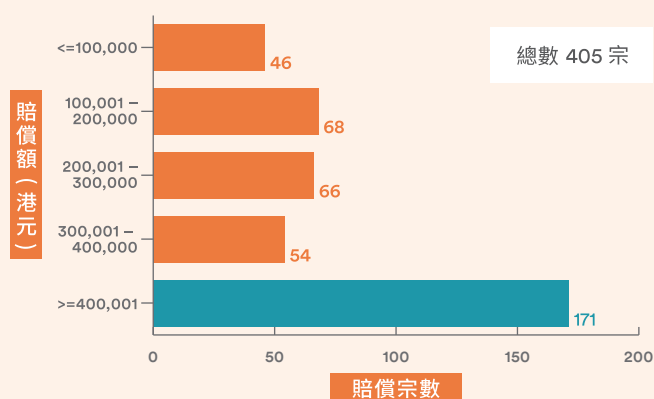
危疾賠償涵蓋多個年齡組別提升對家庭的支援

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	53%
生殖器官癌	17%	51-65	53%
甲狀腺癌	10%	41-50	57%
大腸癌	7%	51-65	36%

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	21%	51-65	58%
大腸癌	20%	51-65	56%
甲狀腺癌	11%	31-40	60%
前列腺癌	10%	>65	67%
淋巴癌	8%	41-50及51-65	各佔43%

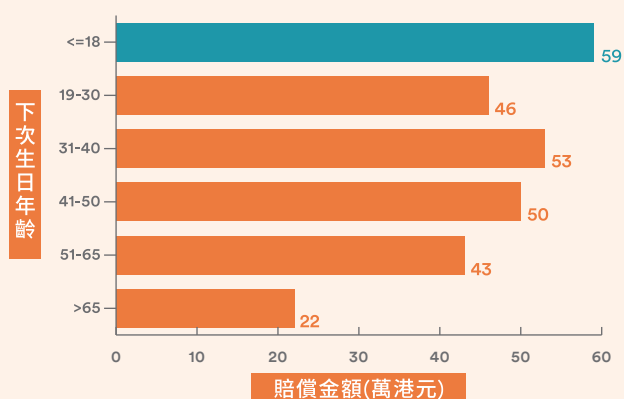
- 女性的癌症危疾賠償個案數量高於男性，佔癌症個案總數的70%
- 女性首5位的癌症種類總數佔女性整體數量的89%
- 男性首5位的癌症種類總數佔男性整體數量的70%

賠償額

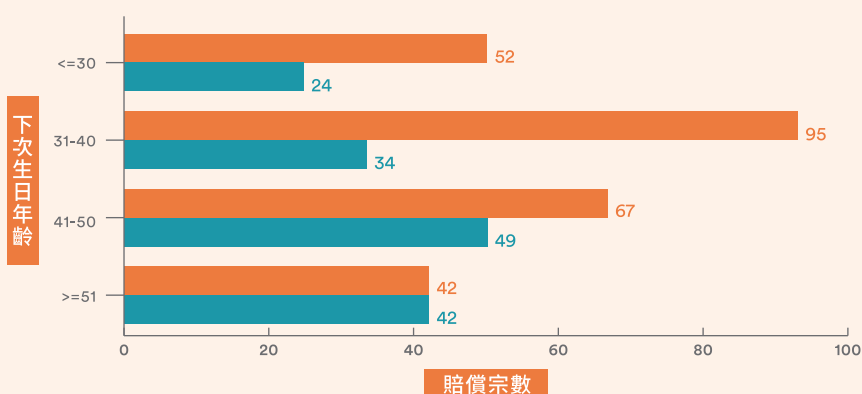


- 危疾賠償個案中以賠償額等於或多於400,001港元的佔最多

平均賠償金額



年齡組別及性別



總宗數

256

149

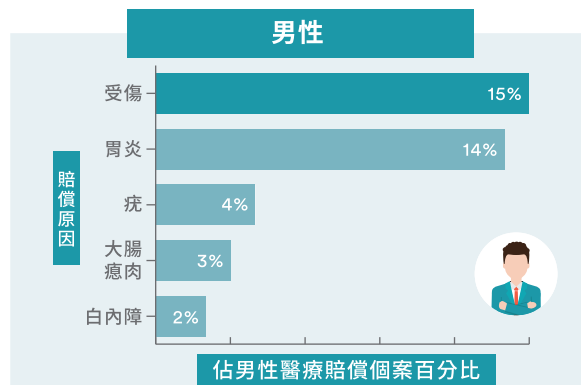
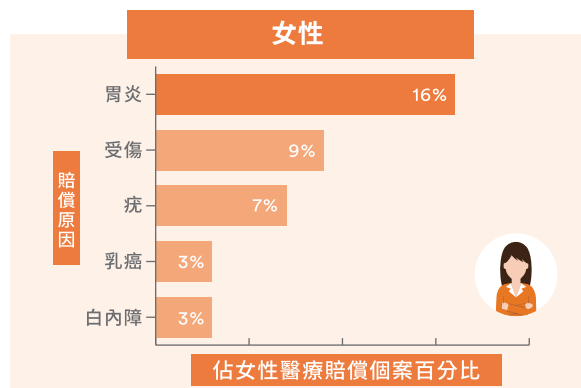
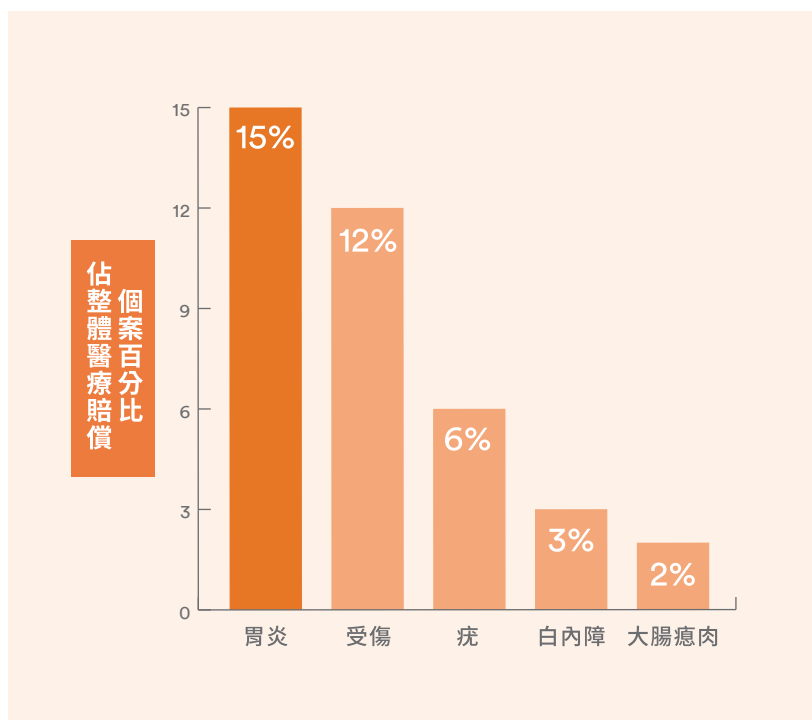
- 女性的危疾賠償個案較男性多
- 不同性別的最多危疾賠償宗數之年齡組別：
女性：介乎31至40歲
男性：介乎41至50歲

2022賠償報告 – 醫療賠償統計

實報實銷醫療賠償較2019年疫情前大幅增加，反映客戶在疫情下對保險意識提升，更反映富衛的應對能力，透過理賠為客戶提供及時的財務支援

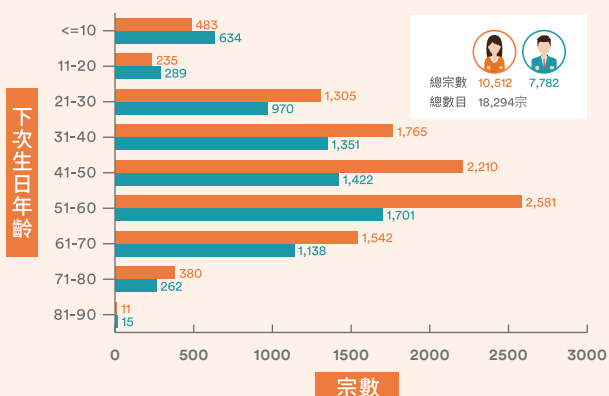
- 已賠付個案：18,294(較去年↑44%/ 較2019年疫情前↑97%)
- 總賠償金額：5.1億港元(較去年↑34%/ 較2019年疫情前↑135%)
- 每宗個案平均賠償金額：27,855港元(較去年↓7%/較2019年疫情前↑19%)

首五大賠償原因

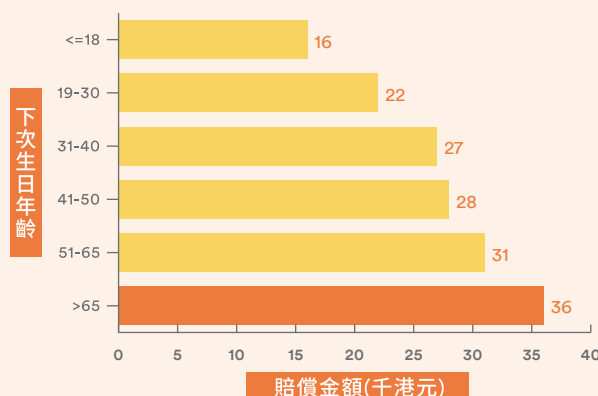


- 首5位賠償原因加總約佔整體醫療賠償個案總數的37%。
- 兩性的首5位賠償原因各佔其組別的整体個案總數的38%

年齡組別及性別



平均賠償金額



- 最多醫療賠償個案之年齡組別：男性及女性皆為51歲至60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%

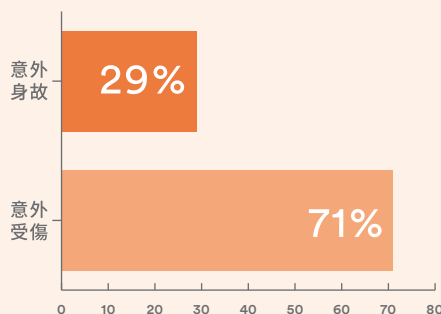
註：與以上醫療賠償個案，相關的保單數量為12,465張。

2022賠償報告 – 個人意外賠償統計

及時的個人意外賠償協助客戶應對意外對身體和生活帶來的影響

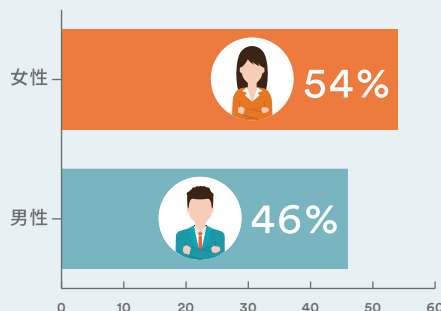
- 已賠付個案：18,016(較去年↑22%/ 較2019年疫情前↑188%)
- 總賠償金額：5千萬港元(較去年↑61%/ 較2019年疫情前↑268%)
- 每宗個案平均賠償金額：
 - 意外身故：1,354,829港元(較去年↑351%/較2019年疫情前↑238%)
 - 意外受傷：1,998港元(較去年↑32%/較2019年疫情前↑28%)

個人意外賠付金額比率



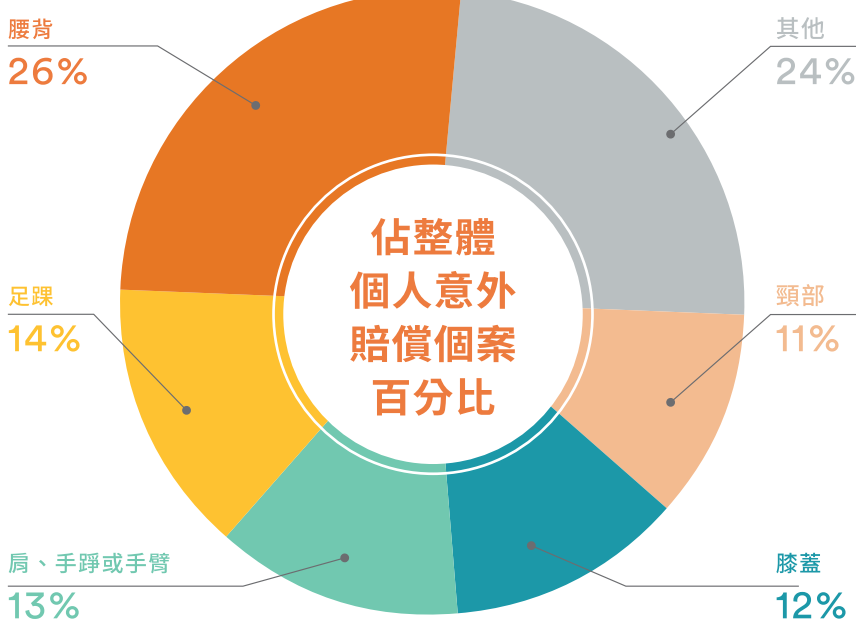
- 意外受傷佔個人意外賠付金額的71%。

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。

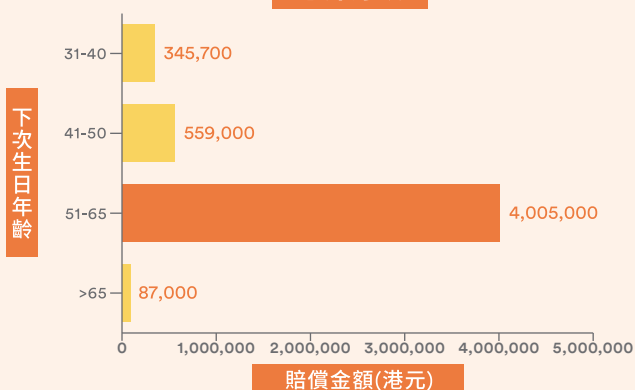
首五大受傷部位



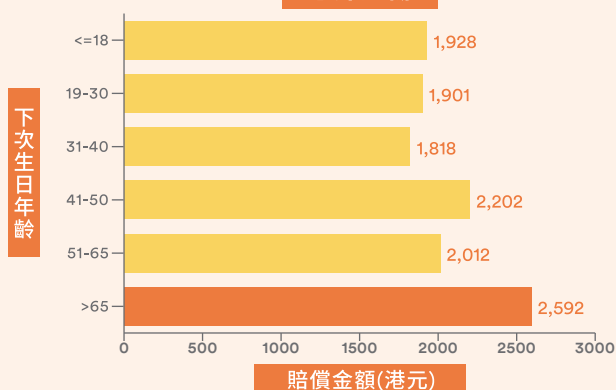
- 首5大受傷部位個案佔總個人意外賠償個案的76%。

平均賠償金額

意外身故



意外受傷



註：與以上個人意外賠償個案相關的保單數量為6,696張。

備註：
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」)2022年1月1日至12月31日的賠償記錄訂製。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。
免責聲明：
本刊物所包含的資料、數據及內容(「資料」)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。

個案一：無憂出院免找數服務，為您簡化理賠過程



隨著醫療費用不斷增加，許多人擔心一旦患病，必須接受頻繁的醫療服務，引致龐大的財政負擔，黃小姐也不例外。於2020年，黃小姐購買了富衛尊衛您醫療計劃*(標準計劃；自付費：25,000港元)，為健康作好保障。



黃小姐於2021年不幸確診患上肺癌，並被醫生建議接受化療療程。即使疾病突如其來，黃小姐仍勇敢面對。有賴我們的無憂出院免找數服務，黃小姐可以直接接受治療並無需繳付任何費用，亦無需擔心理賠手續。



在經歷一連串的化療療程後，2022年的治療衍生接近200萬港元的醫療費用。由於黃小姐所患疾病屬尊衛您醫療計劃保單的指定危疾，可獲豁免自付費。加上通過無憂出院免找數服務，富衛團隊立即為黃小姐妥善處理所有文件流程及治療費用，讓她可以專心休養復原。



富衛敢言

儘管疫情逐漸消退，大眾的健康意識已大大提升，對醫療保障的需求更是有增無減，希望在疾病突然來襲前做足準備，舒緩身心壓力。富衛為客戶提供無憂出院免找數服務，代為繳付住院、治療及輔助治療可能帶來的巨額醫療開支，讓您擁有更多財政儲備，無懼疾病挑戰。



2022年獲富衛批核的無憂出院免找數服務總金額
較去年上升76%。

個案二：無憂免找數服務覆蓋香港以外地區，更添安心



關注健康的嚴先生為中國公民，現居於福建，他早已購備富衛的醫療保障計劃。



最近嚴先生出現白內障及視網膜脫落的情況，希望到醫院進行詳細檢查及治療，於是他致電其醫療保障計劃包括的臻一尊貴優才醫護管理團隊尋求協助。醫護管理團隊立即為嚴先生聯絡當地醫院，並安排他於兩日後到福建醫科大學第一附屬醫院進行檢查。



經診斷後嚴先生需就白內障進行手術治療，涉及款項約30,000元人民幣，醫護管理團隊為他代辦無憂出院免找數服務，讓他專心接受治療。大約一週後，嚴先生已完成手術治療，並返家休養。



富衛敢言

富衛的無憂出院免找數服務不僅涵蓋全港私家醫院，更於亞洲配備強大的醫療網絡，即使客戶不在香港，仍可於需要時獲得適切的治療。

2022年首五位治療或檢查佔全部無憂免找數服務的72%，包括：



治療或檢查	使用比率
化療	20%
結腸鏡檢查	16%
十二指腸鏡檢查	14%
正電子電腦掃描	11%
手術	11%

個案三：高端醫療計劃配備FWD Care復康支援服務，提供財務以外的全面支援



作為一名經驗豐富的理財顧問，劉先生在過去20年間，曾與客戶面對過各式各樣的醫療狀況，使他更為注重自己的身心健康。因此，他選擇投保富衛的醫療保障計劃，希望在人生經歷的高低跌宕亦能獲得優質保障。



劉先生於2022年被診斷出患有嚴重的心臟問題，並需盡快進行緊急的手術，以免造成生命危險。然而，他最初入住的醫院並未能提供相關治療設施。幸運地，他及時想起在富衛投保的醫療保障計劃，當中所提供的臻一尊貴優才醫護管理團隊這項健康支援服務，於是他立即致電其服務熱線尋求緊急支援。憑著龐大的專科醫療網絡，醫護管理團隊在全港只有數名合適進行是次手術的醫生中找到其中一位，在數小時內為劉先生完成繁複的轉院程序後立即安排手術，劉先生亦得以平安回家。



臻一尊貴優才醫護管理團隊更為劉先生代辦無憂出院免找數服務，讓他不用擔憂出院時需繳付的大額醫療費用。由於劉先生在富衛所持有的醫療保單均沒有嚴重疾病的理賠記錄，所以這次出院免找申請只消數小時就獲得批核。



最後，劉先生獲得全數高達200萬港元的手術費用賠償。同時，他亦符合資格參加 FWD Care 復康支援服務，獲安排專屬復康護士，為他及其家人提供為期六個月的可靠協助、健康指引及情緒支援，以及一系列涵蓋實際生活以至專業護理的支援服務。



富衛敢言

富衛的臻一尊貴優才醫護管理團隊配備龐大的專科醫療網絡，為客戶提供及時的支援。此外，無憂出院免找數服務更能讓客戶毋須擔心巨額醫療開支，可以專心接受治療。同時，合資格客戶更可參加 FWD Care 復康支援服務，為患者及其家人提供身心支援，共同渡過難關，積極面對未來。

FWD Care 復康支援服務[^]除為每位合資格客戶安排專屬復康護士於六個月服務期內全程跟進，更提供超過10種支援服務，由專屬復康護士作出評估後，因應需要及經客戶同意作出安排。

2022年首5種使用次數最多的支援服務佔所有支援服務使用率的92%，包括：



支援服務	使用比率
交通接送服務(往覆診或檢查)	32%
中醫師諮詢	32%
物理治療師諮詢	12%
癌症病人傷口護理服務	9%
臨床心理學家諮詢	7%

[^] 有關FWD Care復康支援服務的詳情，請瀏覽富衛網頁：fwd.com.hk/zh/fwd-care。

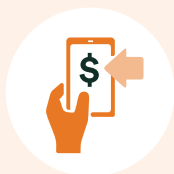
個案四：衛e道助您索償無阻



馮女士最近接受了食道胃十二指腸鏡檢查和結腸鏡檢查，費用共達24,800港元。



為了處理相關的醫療索償，馮女士相約其富衛理財顧問共進午餐。席間，富衛理財顧問通過富衛的衛e道為其提交申請。



在確認其索償申請後，馮女士就收到獲批通知，僅需一頓午飯時間，款項已迅速到賬。



富衛敢言

富衛深明，現代人講求速度。因此，我們一直積極向數碼化轉型，務求簡化客戶體驗，除了讓客戶親自透過電子渠道遞交索償申請外，所推出的「衛e道」電子平台，亦旨在讓客戶透過理財顧問獲享自助服務。該平台可直接處理超過90%的電子申請，使索償批核時間大大縮短，更可減少紙張浪費，既方便又環保。



於2022年：

- 客戶透過電子渠道遞交的索償申請*數量**較2021年增加149%**。
- 經全自動處理獲批的賠償個案，**較2021年增加247%**。

*包括醫療及個人意外賠償申請個案。

重要事項：

1. 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。
2. 內文提及的保險計劃由富衛人壽保險(百慕達)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)承保。有關相關保險計劃的詳細條款及細則、不保事項及主要風險，請細閱其產品小冊子及保單文件。