

2019

理賠報告 - 香港



賠償個案總覽

富衛於2019年處理了21,317宗賠償申請^{1,2}。在這些申請個案中，9,929宗為身故、危疾及醫療賠償申請，較去年增加695宗，升幅為7.53%。總賠付金額約為555,175,208.04港元，較去年增加18.09%。

簡易賠償個案及平均處理時間

- 共有18,128宗屬簡易個案³，佔整體數量的大約85.04%。
- 簡易個案之平均處理時間為3.42日，較去年加快0.32日。
- 整體成功索償率為95.62%。



身故賠償個案

- 賠付了319宗身故賠償申請，較去年減少17宗。
- 總賠償金額達197,183,851港元，較去年增加3.36%。
- 每宗個案之平均賠償金額為618,131港元，較去年增加8.87%。



危疾賠償個案

- 賠付了304宗危疾賠償申請，較去年增加48宗。
- 總賠償金額達141,734,608港元，較去年增加35.95%。
- 每宗個案之平均賠償金額為466,232.26港元，較去年增加約14.48%。



醫療賠償個案

- 賠付了9,265宗醫療賠償申請，較去年減少7.72%。
- 總賠償金額達216,256,748.89港元，較去年增加23.49%。
- 每宗個案之平均賠償金額為23,341.26港元，較去年增加約14.64%。

2019年的總賠付金額中，相對2016年增加了58.90%，其中身故和醫療的賠付金額佔總賠付金額的74.47%。

總賠付金額趨勢

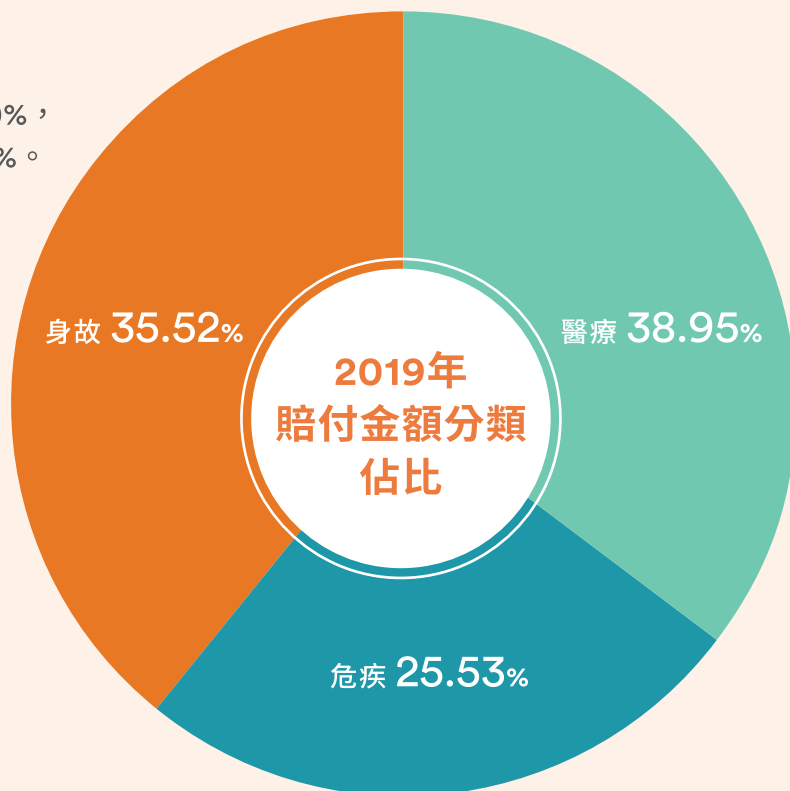
年份 賠付金額(百萬港元)

2019 555 (最高)

2018 470

2017 471

2016 349



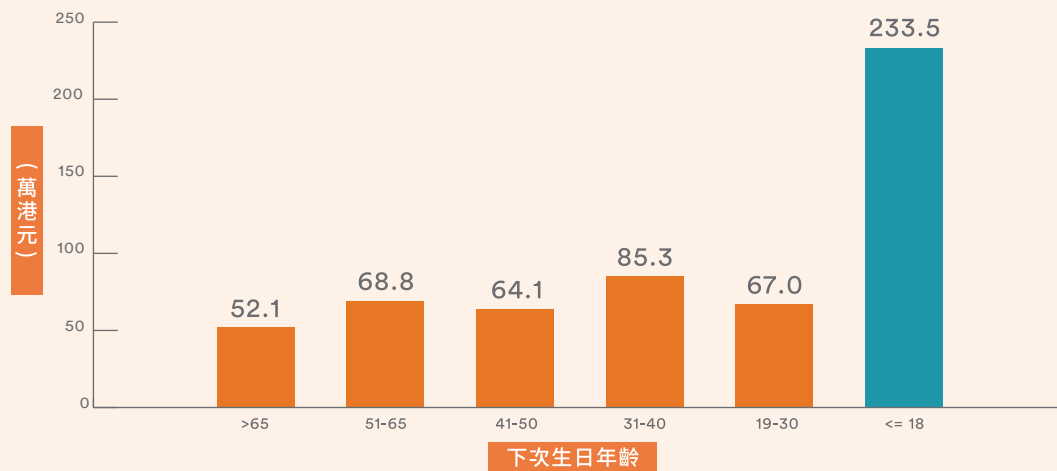
¹本報告只統計於2019年度內接收並結案之個案。

²包括身故、危疾、醫療及意外賠償申請。

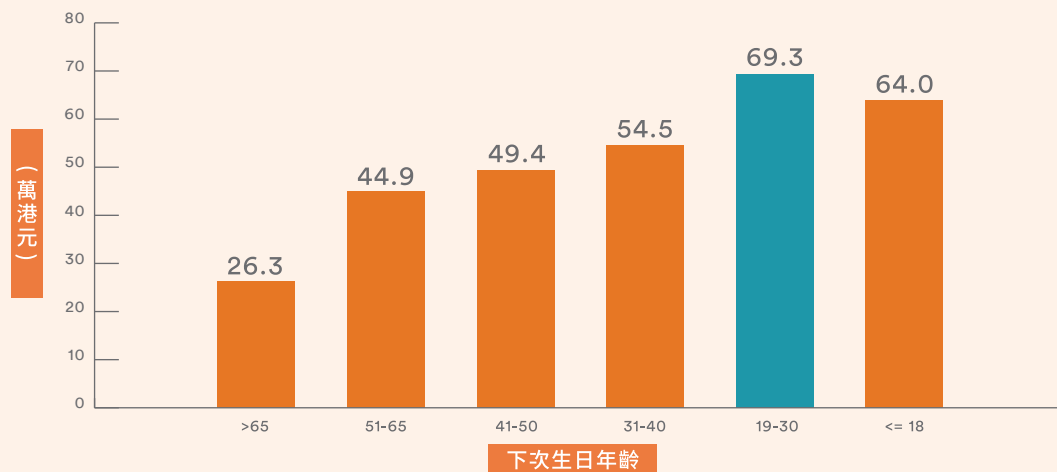
³簡易個案是指已提供所有所需文件及資料，以作審核賠償決定的個案。

各種賠付種類個案平均賠償金額(按年齡分類)

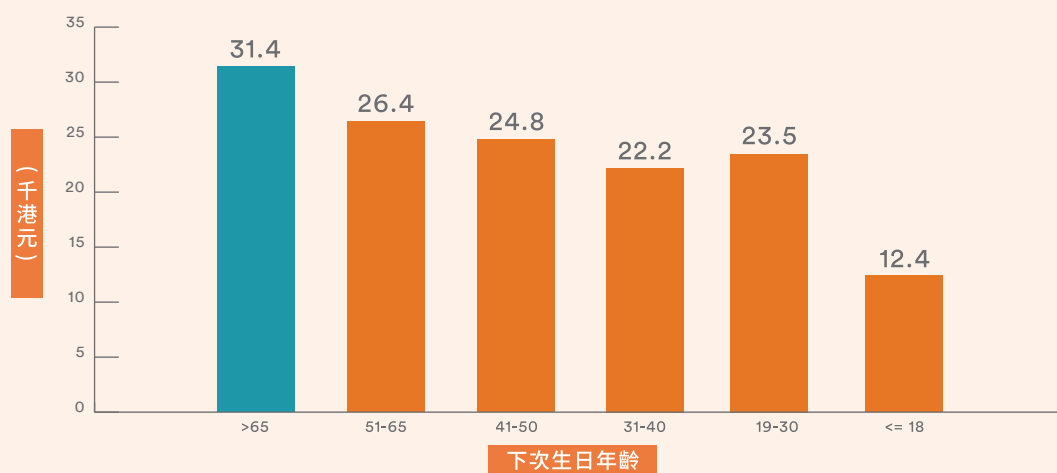
身故賠償



危疾賠償



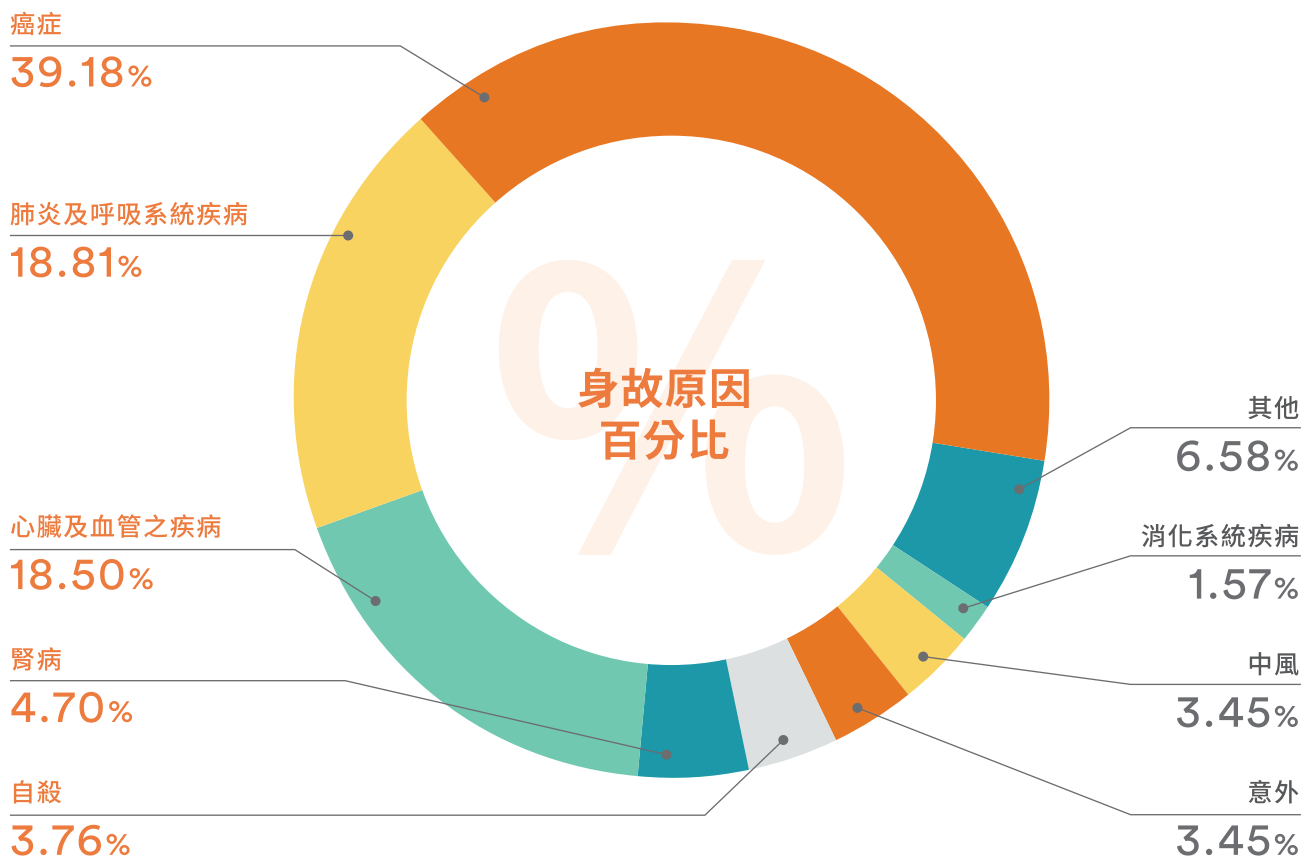
醫療賠償



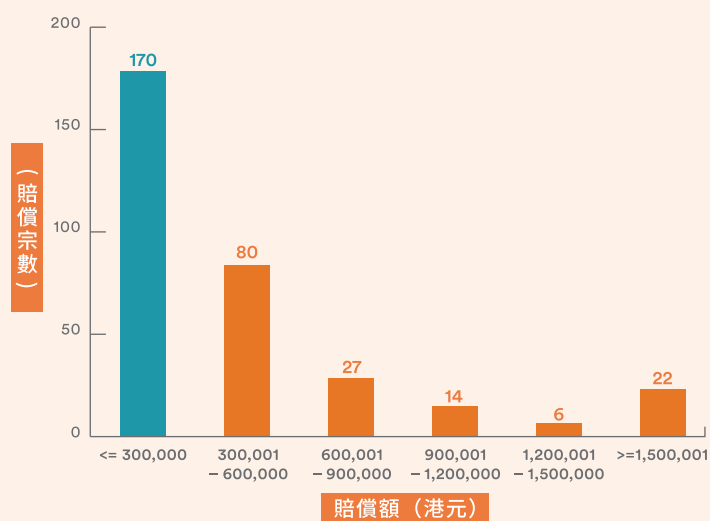
2019年身故賠償統計

身故原因

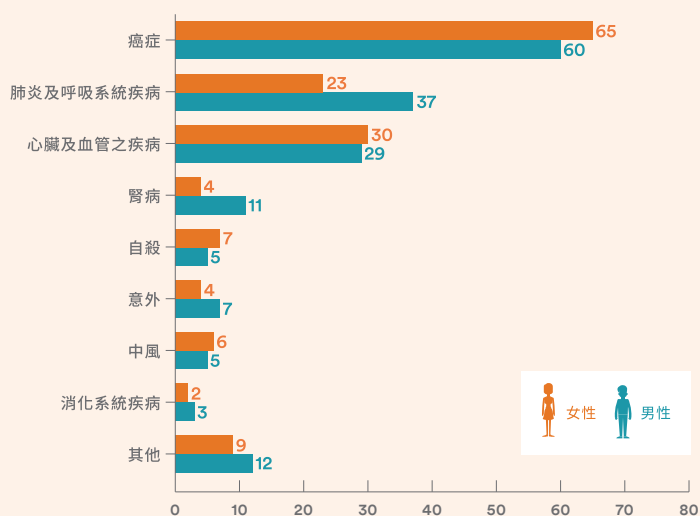
引致身故之首5大病因為癌症、肺炎及呼吸系統疾病、心臟及血管之疾病、腎病及自殺。



身故賠償按賠償金額分類



身故原因按性別分類

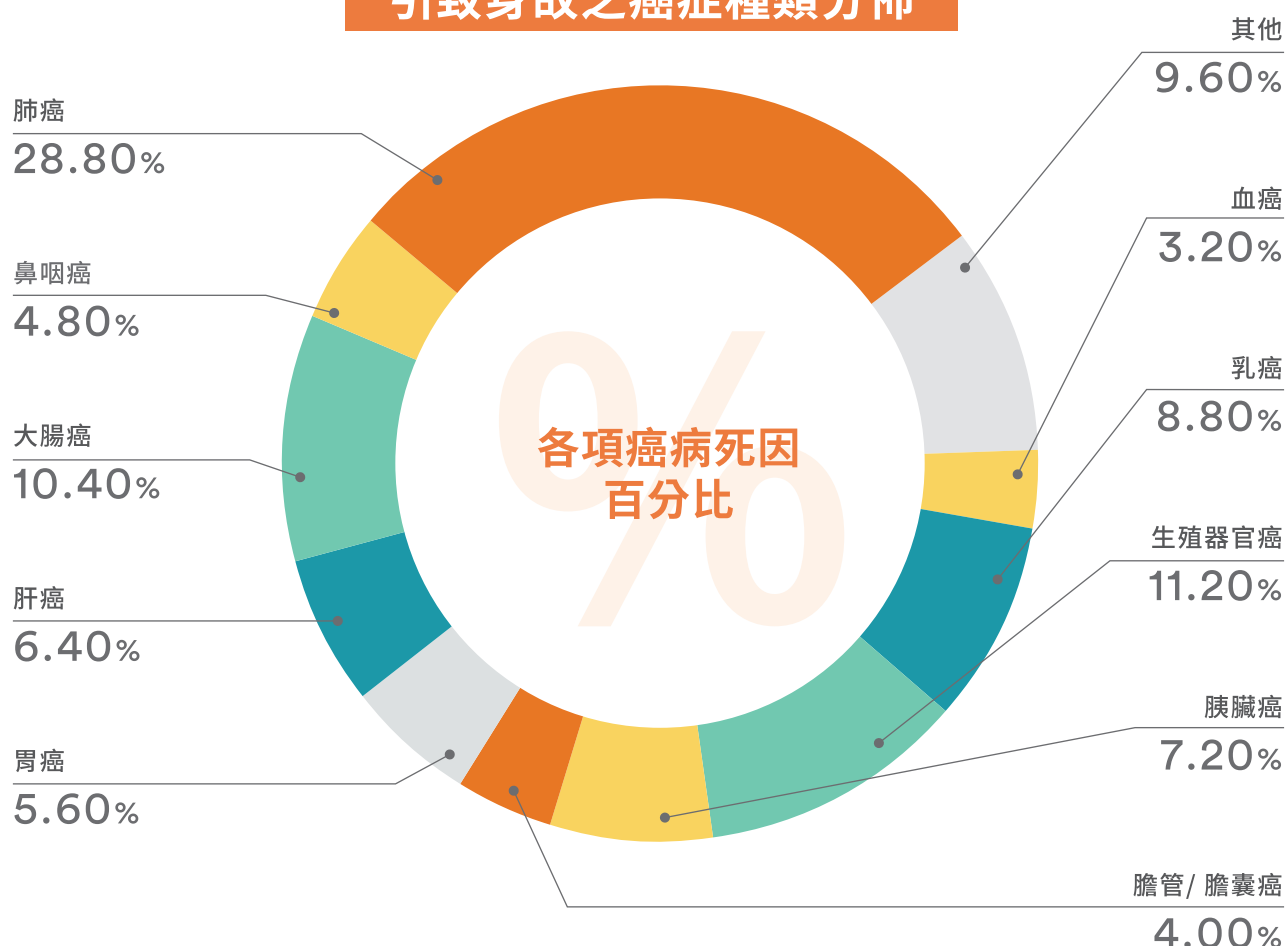


- 身故賠償總額為197,183,851港元
- 以每名被保人之身故賠償額計算，少於或等於300,000港元的賠償個案佔最多

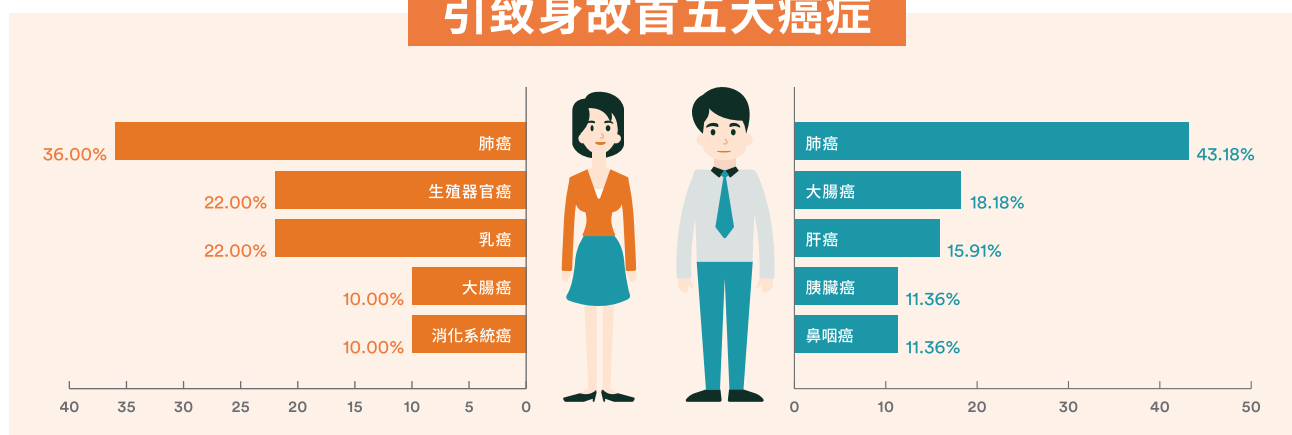
註：賠償部在2019年處理了319宗身故賠償申請，相關的保單數量為434張。

2019年因癌症身故的人數為125，佔總身故人數的39.18%。首5位的癌症種類加總約佔整體數量的66.40%，頭號癌症殺手為肺癌，佔整體數量的28.80%。

引致身故之癌症種類分佈



引致身故首五大癌症

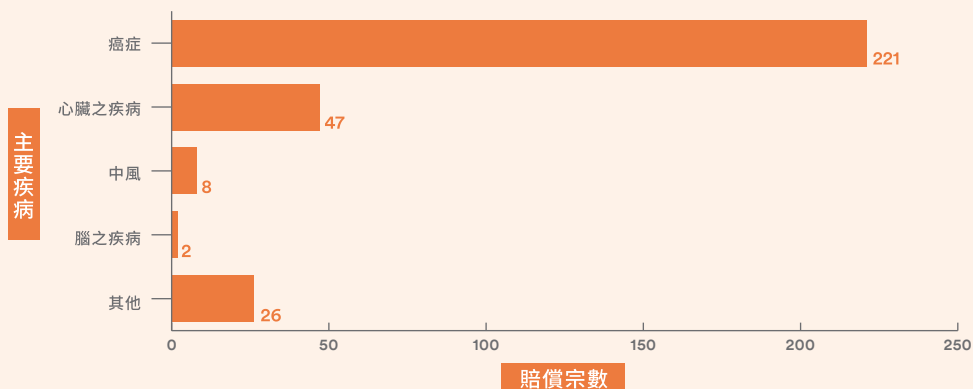


- 女性的癌症身故個案數量稍高於男性，佔癌症身故個案總數的52.00%
- 女性首5位的癌症身故種類總數佔女性整體數量的76.92%
- 男性首5位的癌症身故種類總數佔男性整體數量的73.33%

2019年危疾賠償統計[^]

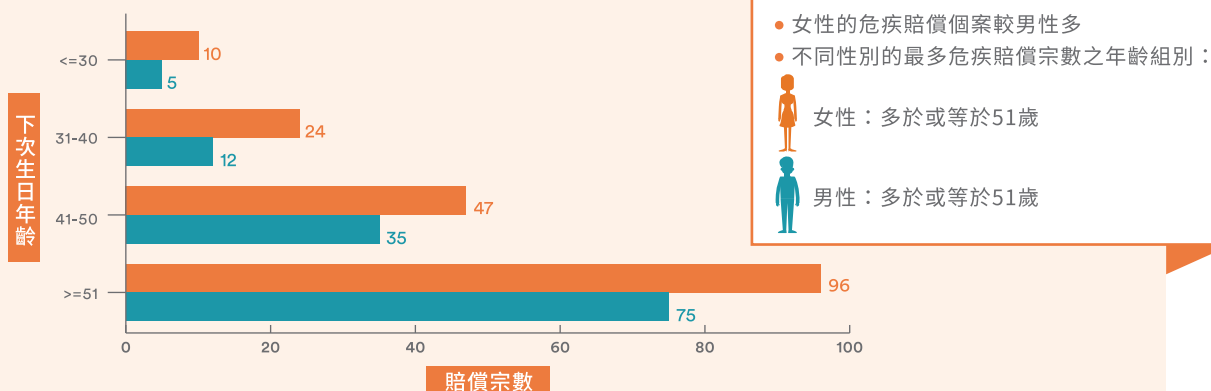
2019 年賠付了304宗危疾賠償申請，較去年增加48宗，超過70%引致危疾賠償之原因為癌症。

危疾賠償主要賠償原因

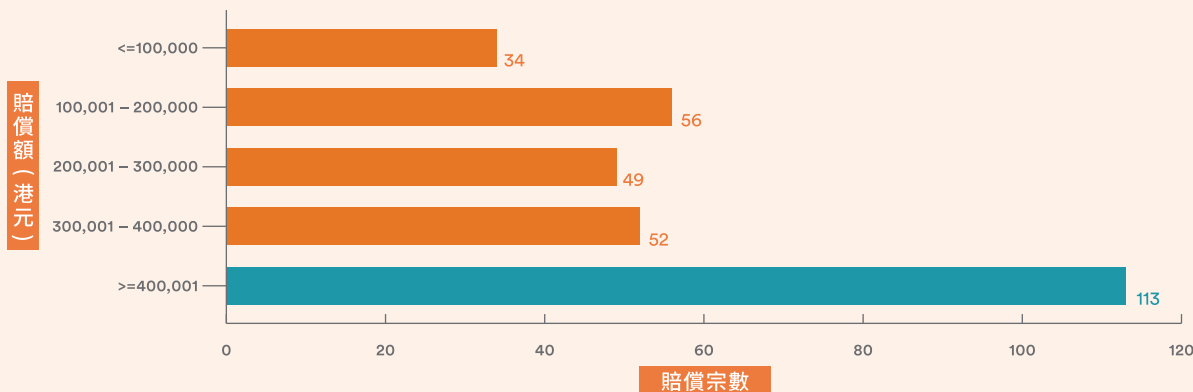


註：賠償部在2019年處理了304宗危疾賠償申請，相關的保單數量為295張。

危疾賠償按年齡組別及性別分類



危疾賠償按賠償金額分類



- 危疾賠償總額為141,734,608港元
- 危疾賠償個案中以賠償額>=400,001港元的佔最多

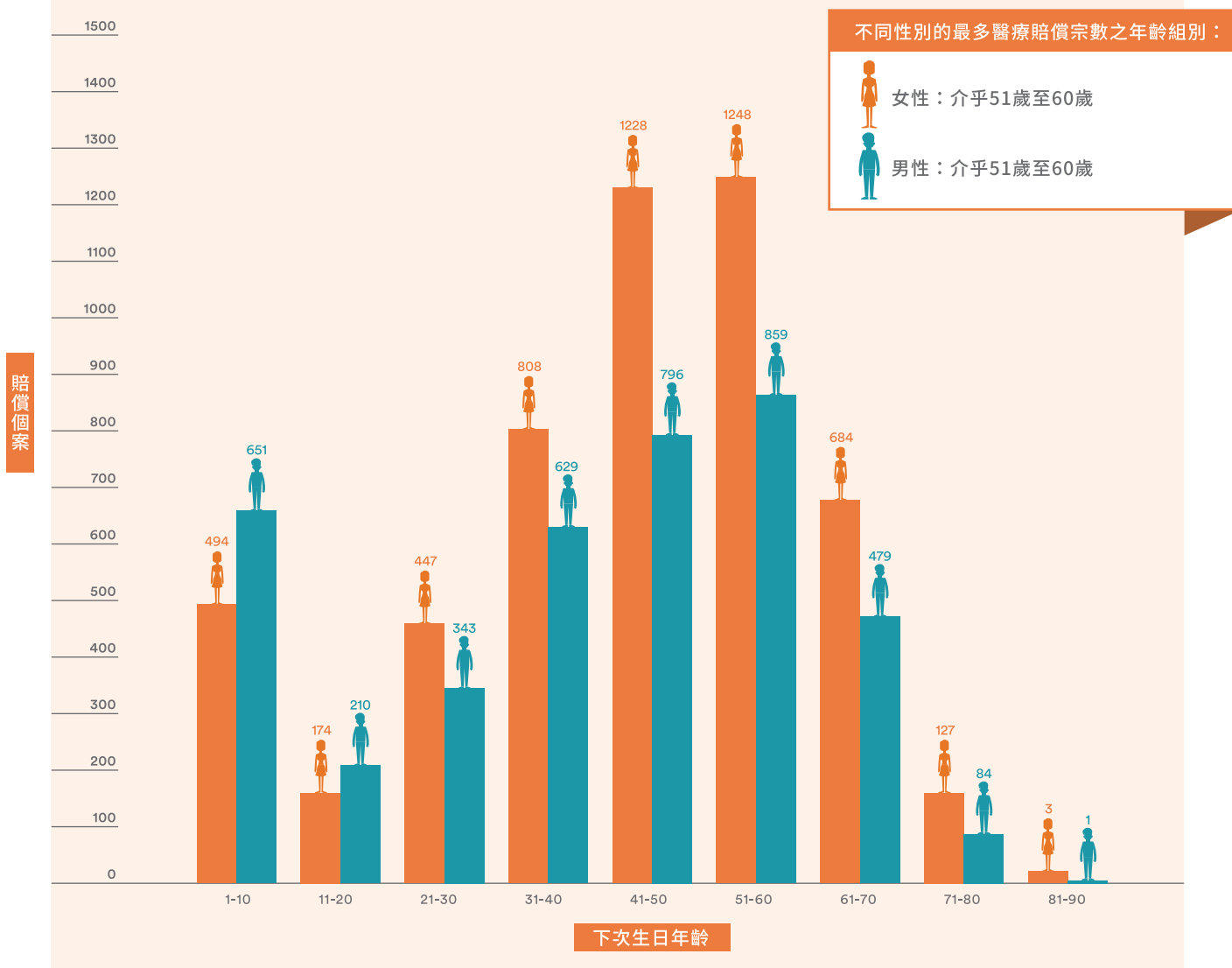
[^]危疾賠償統計包括於2019年處理之危疾及特別疾病之賠償。

2019年醫療賠償統計

賠付了9,265宗醫療賠償申請，總額為216,256,748.89港元。

從整體數字顯示，男性佔醫療賠償個案的43.73%，女性則佔醫療賠償個案的56.27%。

醫療賠償按年齡組別及性別分類



註：賠償部在2019年處理了9,265宗醫療賠償申請，相關的保單數量為7,877張。

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」) 2019年1月1日至12月31日的賠償紀錄訂製。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。

個案一：30分鐘快速批核，關懷就在您左近



客戶A女士於2017年10月投保富衛的揀易保全面醫療計劃。



2019年11月，愛好運動的A女士在一次踏單車活動中發生意外，不幸跌斷左臂，需要入院接受手術治療。



A女士留院兩天後出院，她完成辦理出院手續後隨即乘港鐵回家。途中A女士登入富衛流動平台提交索償申請，並上載由醫院發出的收據及住院證明文件。就在這短短30分鐘的車程內，A女士的申請已迅速獲得批核，抵站後她便到港鐵站內的便利店7-Eleven領取現金賠償，安心返家休養。



富衛敢言

富衛於2018年起夥拍全港最大型連鎖便利店集團7-Eleven提供全港首創的理賠支付方案¹，配合特快電子理賠，讓客戶只須於理賠獲批核後，到7-Eleven店舖向收銀櫃台店員出示二維碼，在幾秒內提取現金賠償。

富衛勇於求變，除了以直接存入銀行帳戶或支票方式支付賠償，更突破傳統，為客戶帶來更貼心的選擇和便捷體驗。

¹7-Eleven保險理賠支付服務現適用於住院、旅遊及個人意外保險計劃的報銷項目。每次賠償金額上限為3,000港元，只限以港元支付。申請人必須提供香港手機號碼。有關適用的保險計劃之詳情請參閱索償申請表格。

個案二：高效理賠，服務涵蓋線上線下



K女士一直關注自己的身體健康，並於2016年11月投保了富衛的衛一醫療總匯。



K女士於2019年4月因下腹部疼痛而接受健康檢查，發現患上子宮肌瘤。她於私家醫院接受子宮切除手術，並留院四天。



出院返家休息一天後，K女士在富衛理財顧問陪同下前往位於上環的富衛綜合服務中心辦理索償。K女士只需出示住院收據及相關文件，便即時收到高達8萬港元的賠償支票，全程歷時僅15分鐘。



富衛敢言

富衛的保險理賠支付服務遍及線上到線下，除了於網上提交申請，客戶亦可選擇前往設於上環及鰂魚涌的綜合服務中心，由富衛的客戶服務主任提供一站式理賠服務，由索償申請、批核到發出支票均一一辦妥，整個理賠過程由五天縮短至30分鐘內完成，提升客戶體驗。

個案三：設立理賠大使團隊，即場處理更具彈性



為人父母，當然希望子女健康成長，T先生便於2015年9月為4歲女兒投保富衛的暖懷醫療保障計劃。



2019年4月，T先生的女兒因急性腸胃炎入住私家醫院，並留院一天。當時正值流感高峰期，普通病房爆滿，T先生女兒獲安排入住半私家病房。



額外的住院費用超出了T先生的預算，T先生於是聯絡富衛理財顧問並表達憂慮。富衛理財顧問即時為T先生聯繫富衛理賠大使，由富衛理賠大使親身到醫院協助T先生辦理女兒的出院事宜，及向醫院取得證明書以證明T先生非自願選擇入住半私家病房，以緩解T先生的憂慮，並即場為T先生估計賠償金額。



富衛組成理賠大使團隊貼身跟進索償申請，增加索償申請過程的彈性，為客戶在過程中評估所需的索償文件和提供協助，加快理賠流程，讓客戶無需為財務擔憂，專心照顧患病家人。

個案四：理賠注入人情味，身心靈皆受保障



84歲的Y伯伯面對老伴因肺炎離世，頓成獨居長者。猶幸其妻子於1995年在富衛為自己投保了一份人壽保險，即使自己先行一步，Y伯伯仍然可以老有所養。



Y伯伯在2019年老伴離世後不久，獨自前往富衛的綜合服務中心辦理索償申請。富衛理賠部得悉Y伯伯的情況後，立刻派出富衛理賠大使協助，更陪同Y伯伯前往申請死亡證等文件。



賠償獲批後，富衛理賠大使為免行動不便的Y伯伯要遠道從位於新界的家前往港島區領取賠償支票，更直接幫Y伯伯把20萬港元的支票存入他指定的銀行戶口。



富衛敢言

富衛打破保險公司理賠程序予人的刻板印象，通過富衛理賠大使團隊為整個過程注入人情味。了解到客戶或其家人在患病甚至不幸過身時，可能無法應付理賠申請，富衛理賠大使於是適時介入，協助辦理索償手續，簡單如填寫索償申請表，以至依據客戶的情況提供能力範圍內的貼身支援，讓客戶的心靈同樣受到保障。

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。

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。