

# 2023

理賠報告 - 香港



# 2023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<sup>1</sup>償付率

**99%**<sup>2</sup>

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<sup>1</sup>，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2023年的高償付率足以反映。

## 摘要

已處理賠償申請<sup>3,4</sup>：51,679宗

簡易賠償個案<sup>5</sup>

- 宗數：41,987 (佔總賠償個案 82%)
- 平均核賠處理時間：2日 (與去年相若/ 較2019年疫情前加快41%)

## 賠償數字較疫情前顯著增加

身故<sup>6</sup>、危疾、醫療<sup>7</sup>及個人意外賠償

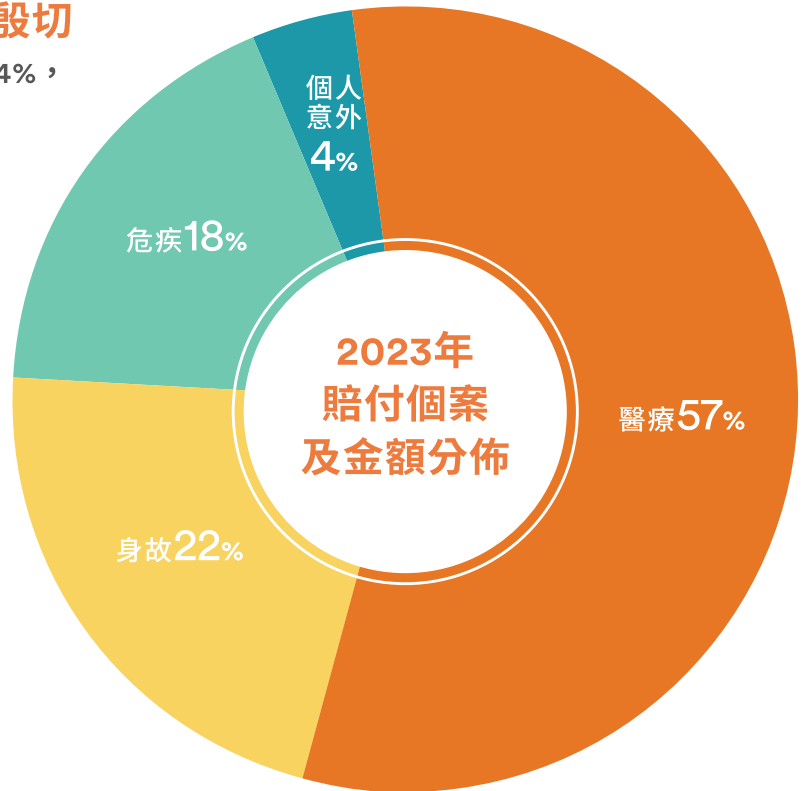
- 已賠付個案：43,802宗 (較去年↑18%/ 較2019年疫情前↑171%)
- 總賠償金額：11億港元 (較去年↓6%/ 較2019年疫情前↑94%)

## 總賠償金額逐年上升反映保障需求殷切

2023年的總賠付金額相對2019年疫情前增加了94%，其中醫療賠償的賠付金額佔總賠付金額的57%。

### 總賠付金額趨勢

年份	賠付金額(億港元)
2023	11.1
2022	11.8
2021	7.8
2020	5.8
2019	5.7



### 2023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	409	2.4億	588,463
危疾	395	1.9億	490,767
醫療	23,223	6.3億	27,082
個人意外	19,775	4.3千萬	2,178
總數	43,802	11億	

<sup>1</sup> 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)；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。全數保障。

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。

<sup>2</sup> 只計算首先向富衛索賠個案及沒有計算自付額。

<sup>3</sup> 本報告只統計於2023年度內接收並結案之個案。

<sup>4</sup> 包括身故、危疾、醫療及個人意外賠償申請。

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 身故賠償個案已計算因意外或危疾而身故的賠償。

<sup>7</sup> 危疾賠償統計包括2023年處理之危疾及特別疾病之賠償。

<sup>8</sup> 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。

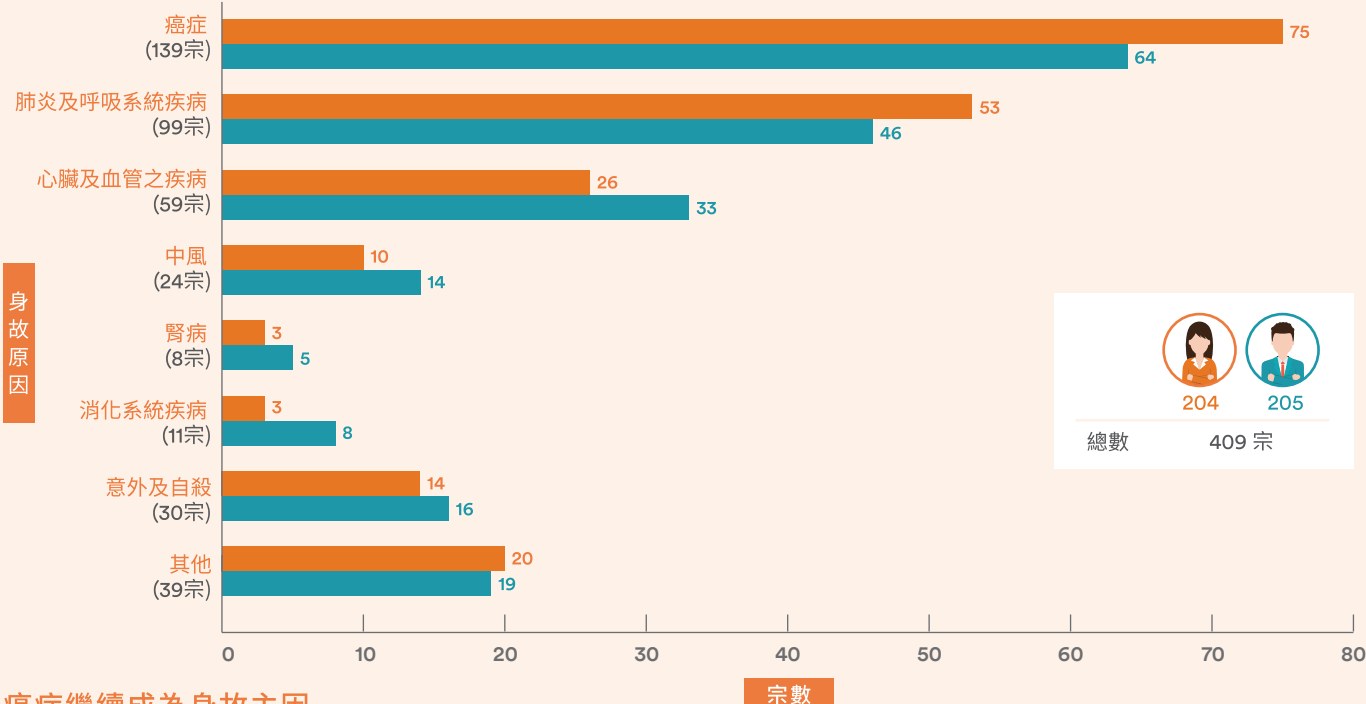
<sup>9</sup> 個人意外賠償個案包括意外死亡及傷殘和個人意外的賠償。

# 2023賠償報告 – 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：409 (較去年↓8%/ 較2019年疫情前↑28%)
- 總賠償金額：2.4億港元 (較去年↓43%/ 較2019年疫情前↑22%)
- 每宗個案平均賠償金額：588,463港元 (較去年↓38%/ 較2019年疫情前↓5%)

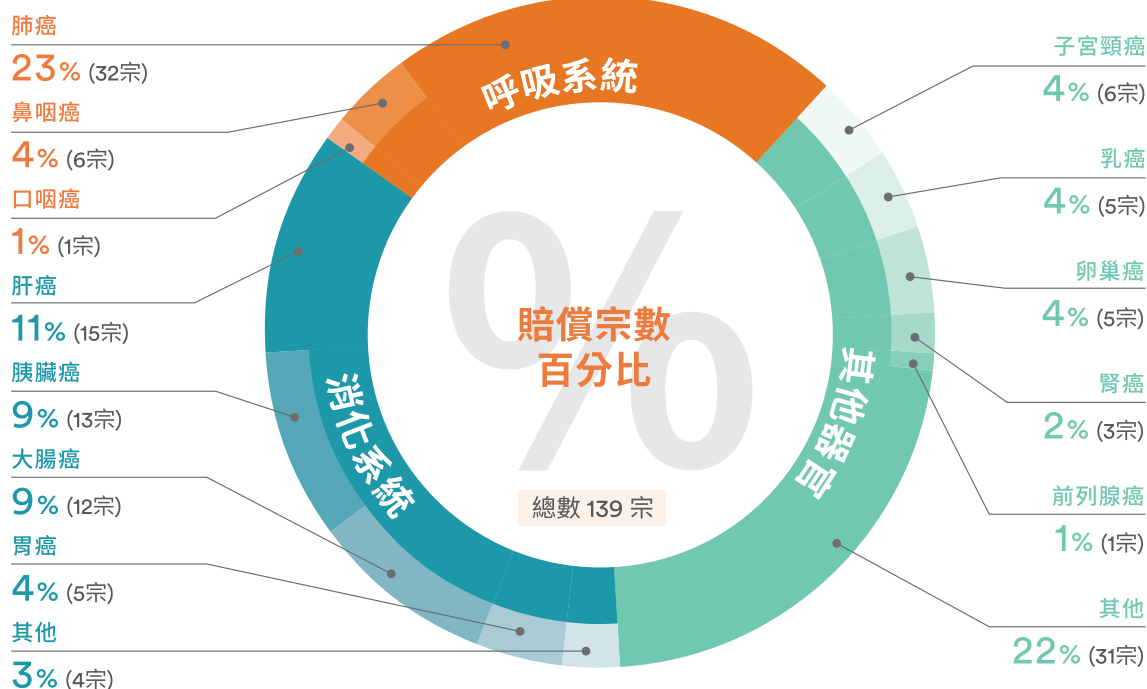
## 身故原因



## 癌症繼續成為身故主因

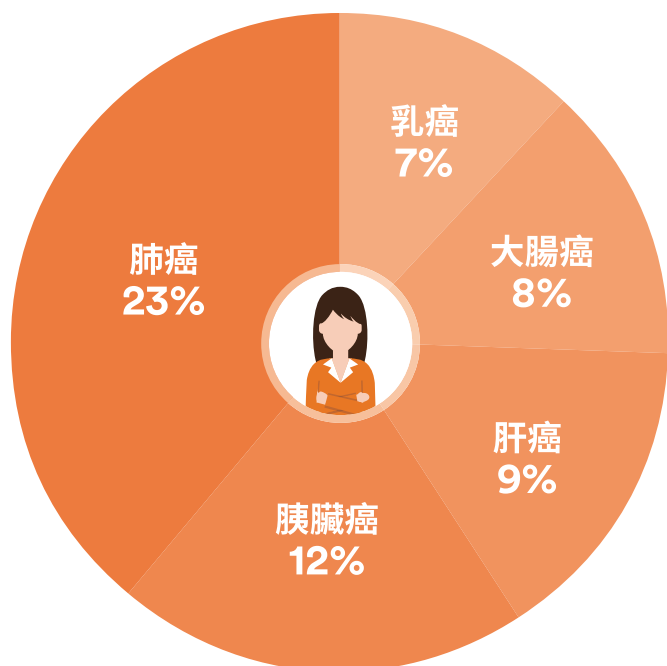
- 引致身故之首5大病因為癌症、肺炎及呼吸系統疾病、心臟及血管之疾病、中風、意外及自殺。
- 註：與以上身故賠償個案相關的保單數量為528張。

## 引致身故之癌症種類分佈

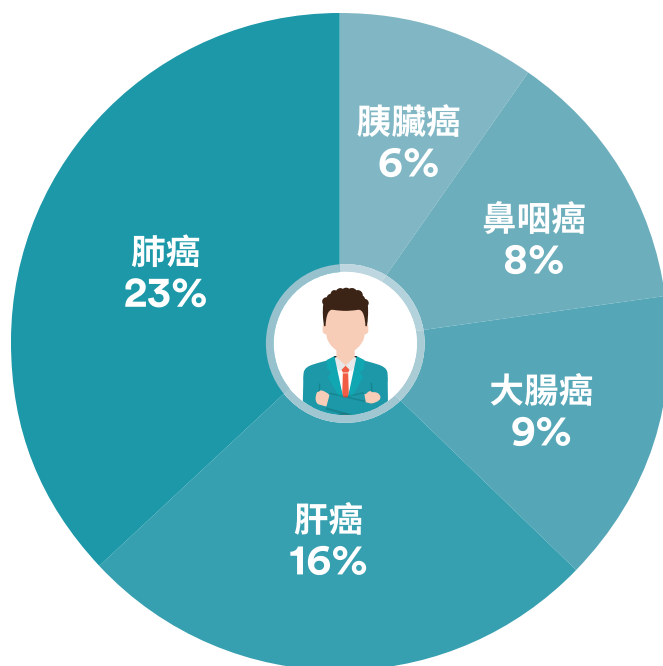


- 2023年因癌症身故的人數為139，佔總身故人數的34%。首5位的癌症種類加總約佔整體數量的56%，頭號癌症殺手為肺癌，佔整體數量的23%。

## 引致身故首五大癌症



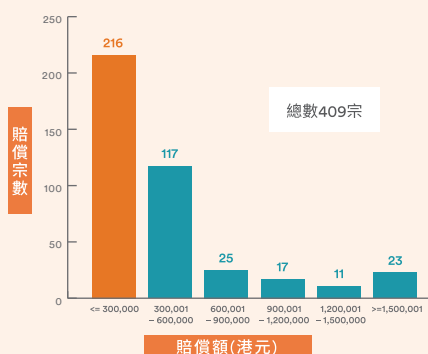
女性



男性

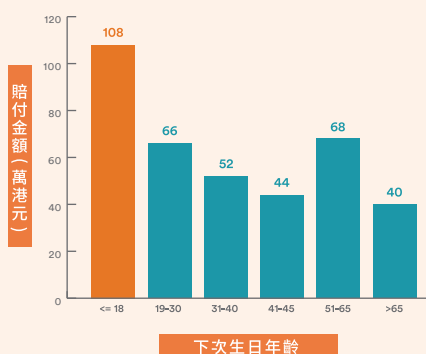
- 女性的癌症身故個案數量稍高於男性，佔癌症身故個案總數的54%
- 女性首5位的癌症身故種類總數佔女性整體數量的59%
- 男性首5位的癌症身故種類總數佔男性整體數量的63%

### 賠償額

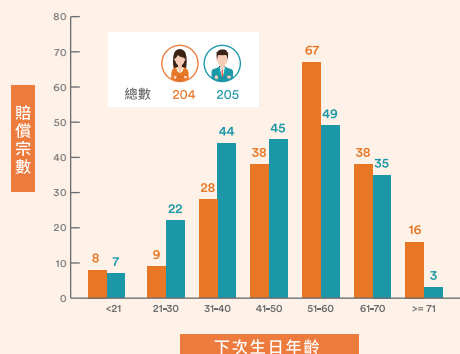


- 以每名被保人之身故賠償額計算，少於或等於300,000港元的賠償個案佔最多

### 平均賠償金額



### 年齡組別及性別



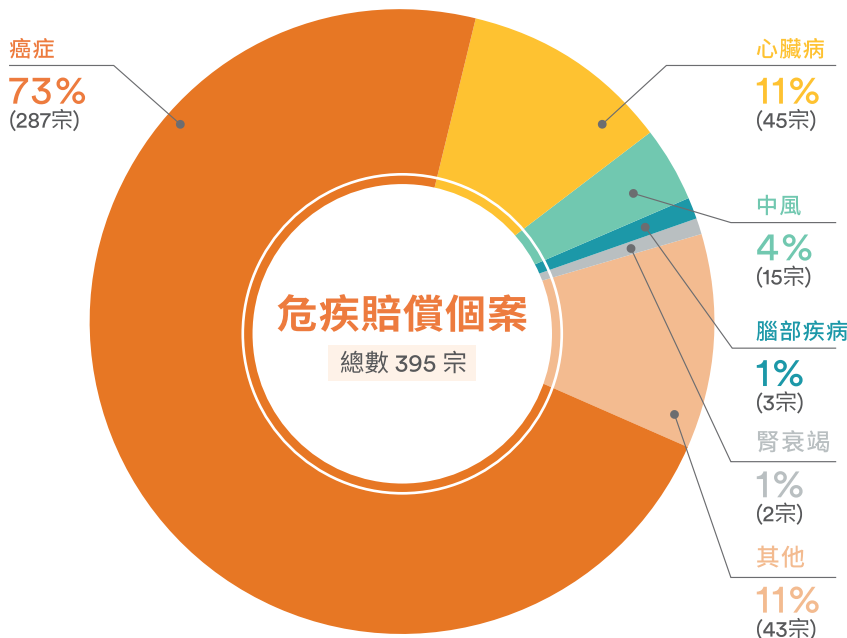
- 男性的身故賠償個案較女性多
- 最多身故賠償宗數之年齡組別：男性及女性皆為51-60歲

# 2023賠償報告 – 危疾賠償統計<sup>^</sup>

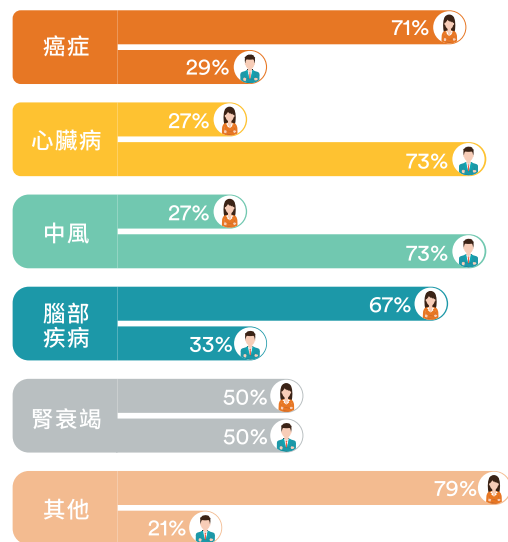
## 為危疾病人提供財務支援，讓患者專心接受治療。

- 已賠付個案：395(較去年↓2%/較2019年疫情前↑30%)
- 總賠償金額：1.9億港元(較去年↓2%/較2019年疫情前↑37%)
- 每宗個案平均賠償金額：490,767港元(與去年相若/較2019年疫情前↑5%)

## 主要賠償原因



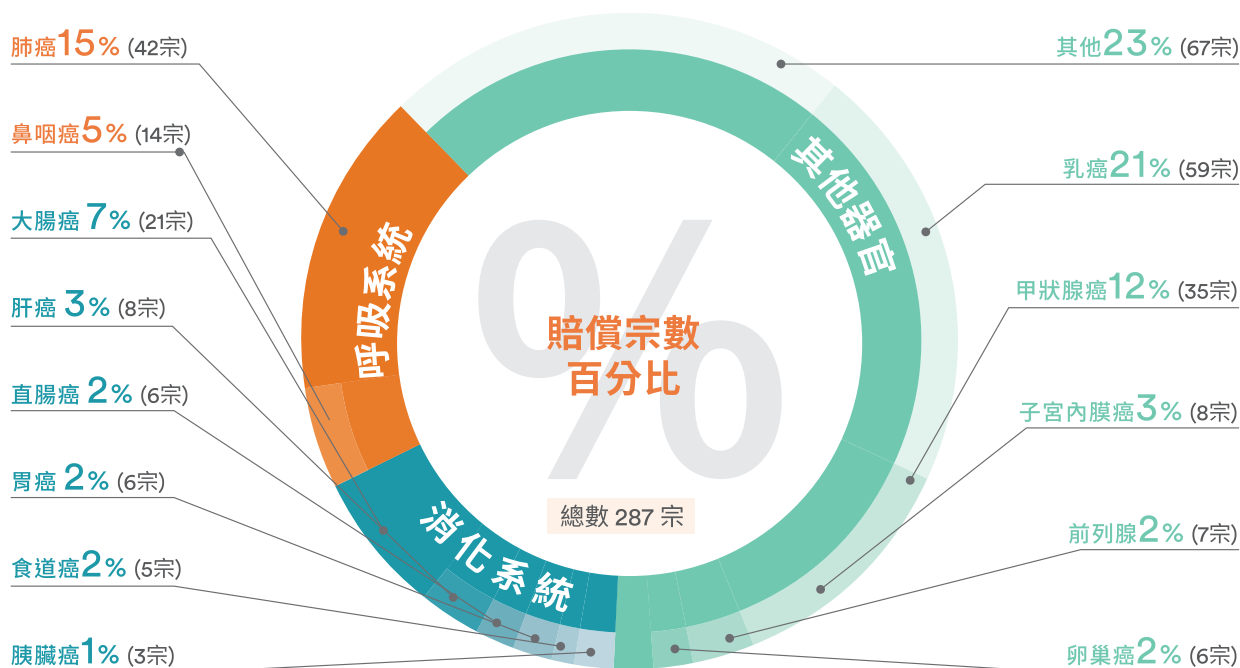
## 各主要賠償原因的兩性分佈



- 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73%為癌症。
- 三大危疾中，女性佔癌症個案的71%，男性於心臟病及中風個案均各佔73%。

註：與以上危疾賠償個案相關的保單數量為444張。

## 危疾賠償之癌症種類分佈



- 癌症的危疾賠償宗數為287，佔總危疾賠償個案的73%。
- 首5位的癌症種類為乳癌、肺癌、甲狀腺癌、大腸癌和鼻咽癌，加總約佔癌症危疾賠償的60%，頭號癌症為乳癌，佔癌症危疾賠償的21%。

<sup>^</sup>危疾賠償統計包括於2023年處理之危疾及特別疾病之賠償。



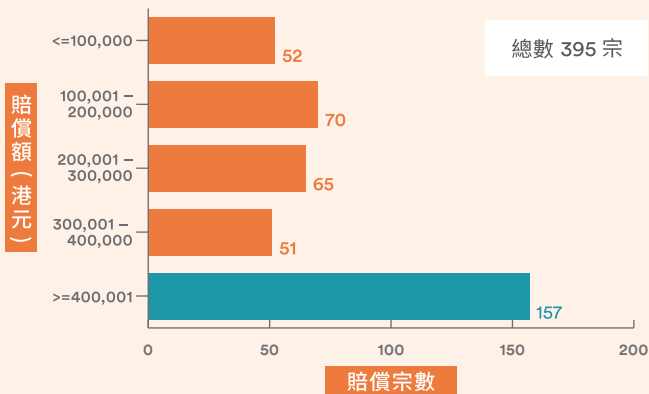
## 危疾賠償的首五大癌症 危疾賠償涵蓋多個年齡組別

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	28%	41-50	32%
甲狀腺癌	15%	31-40	40%
肺癌	14%	41-50	38%
大腸癌	5%	51-65	50%
子宮內膜癌	3%	31-40	57%

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	16%	41-50	31%
大腸癌	12%	41-50	30%
鼻咽癌	11%	41-50	44%
前列腺癌	9%	51-65	57%
甲狀腺癌	6%	19-30	60%

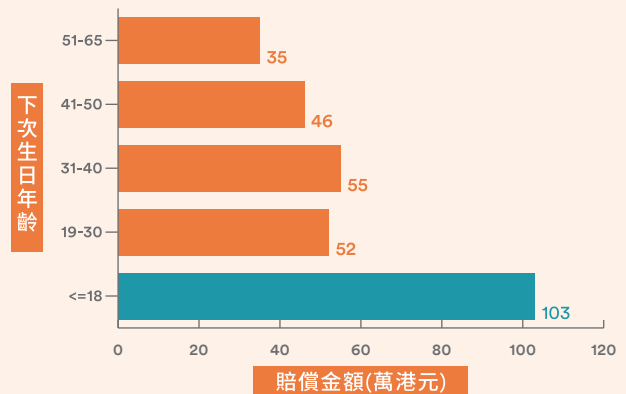
- 女性的癌症危疾賠償個案數量高於男性，佔癌症個案總數的71%
- 女性首5位的癌症種類總數佔女性整體數量的66%
- 男性首5位的癌症種類總數佔男性整體數量的54%

### 賠償額

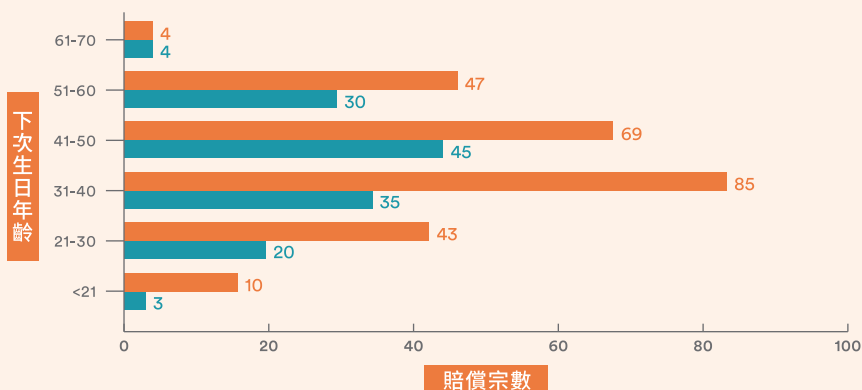


- 危疾賠償個案中以賠償額等於或多於400,001港元的佔最多

### 平均賠償金額



### 年齡組別及性別



總宗數 258 137

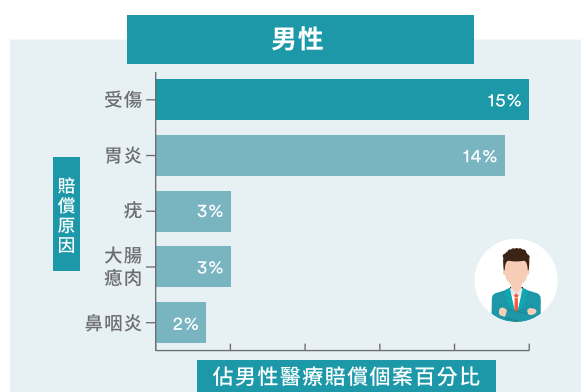
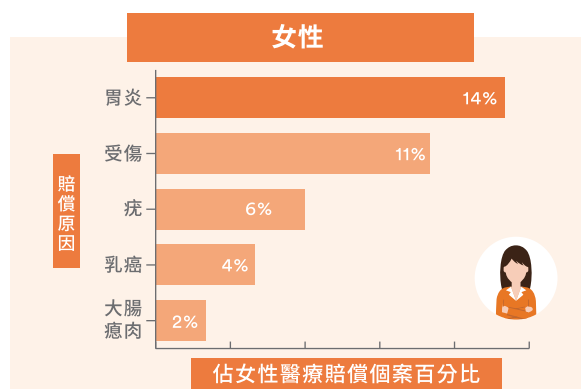
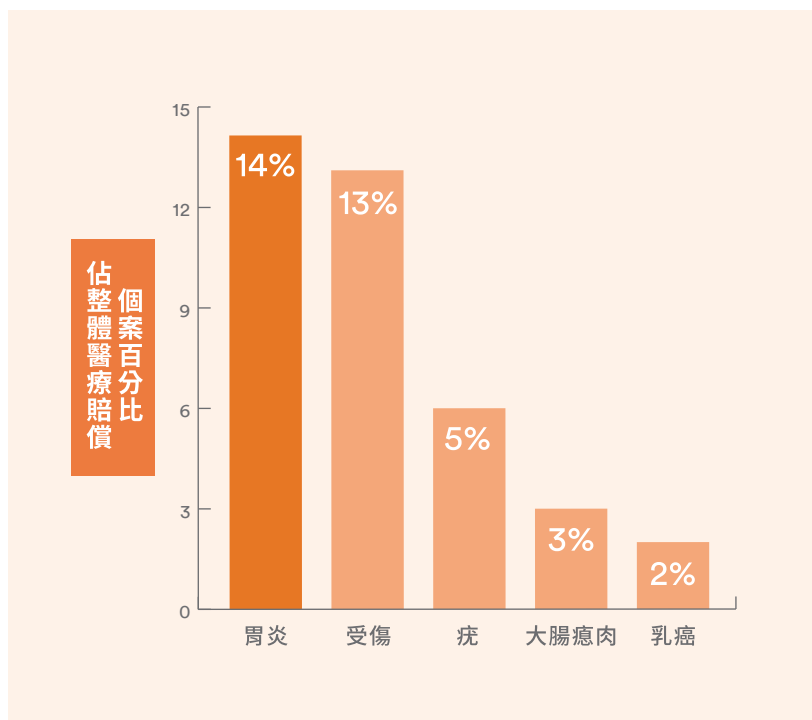
- 女性的危疾賠償個案較男性多
- 不同性別的最多危疾賠償宗數之年齡組別：  
女性：介乎31至40歲  
男性：介乎41至50歲

# 2023賠償報告 – 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。

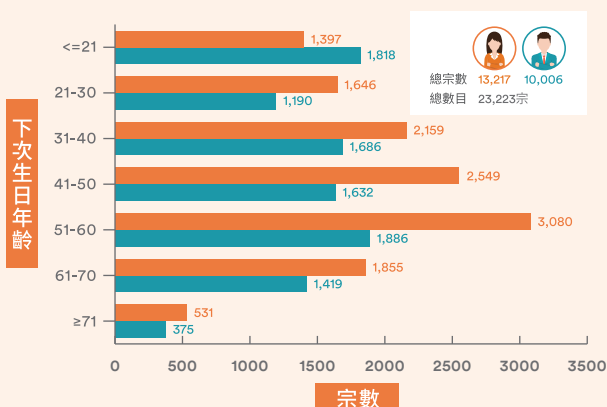
- 已賠付個案：23,223(較去年↑27%/ 較2019年疫情前↑151%)
- 總賠償金額：6.2億港元(較去年↑23%/ 較2019年疫情前↑191%)
- 每宗個案平均賠償金額：27,082港元(較去年↓3%/ 較2019年疫情前↑16%)

## 首五大賠償原因

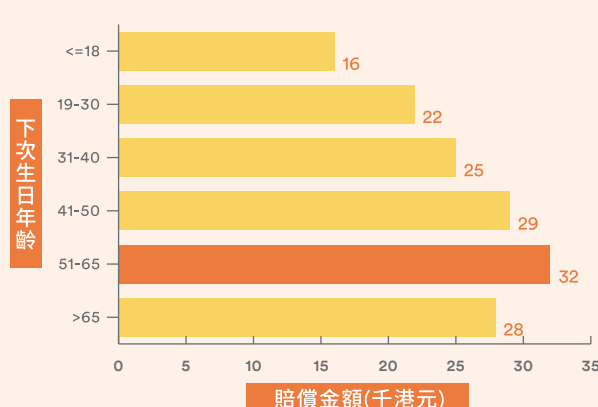


- 首5位賠償原因加總約佔整體醫療賠償個案總數的37%。
- 兩性的首5位賠償原因各佔其組別的整体個案總數皆為37%

## 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15,264張。

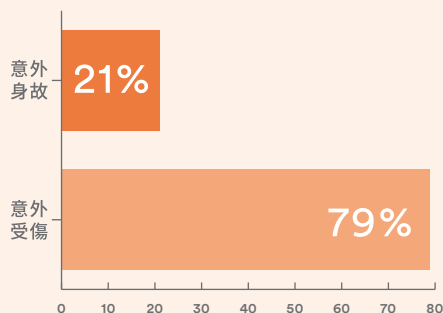


# 2023賠償報告 – 個人意外賠償統計

## 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

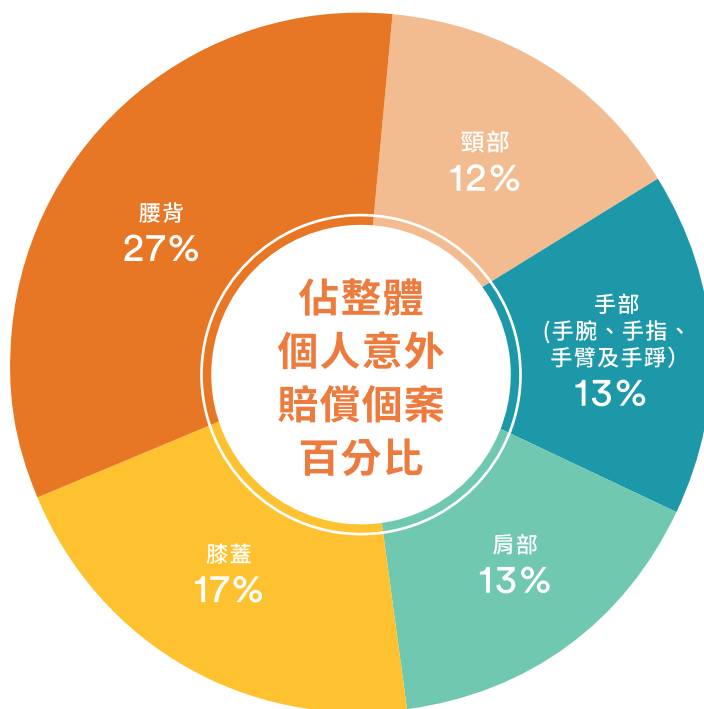
- 已賠付個案：19,775(較去年↑10%/ 較2019年疫情前↑216%)
- 總賠償金額：4千萬港元(較去年↑20%/ 較2019年疫情前↑160%)
- 每宗個案平均賠償金額：
  - 意外身故：371,992港元(較去年↓73%/較2019年疫情前↓7%)
  - 意外受傷：2,178港元(較去年↑9%/較2019年疫情前↑40%)

### 個人意外賠付金額比率



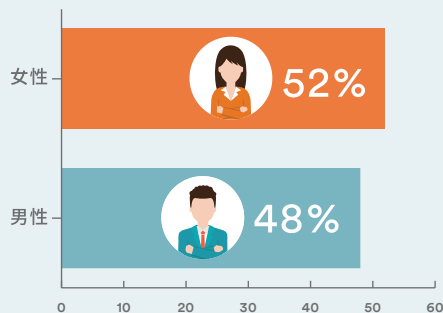
- 意外受傷的賠付金額比率較意外身故高。

### 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82%。

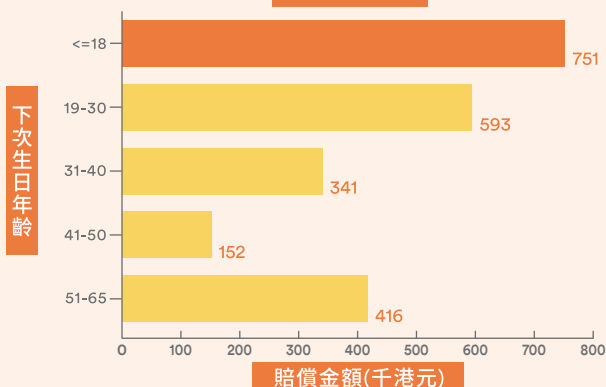
### 按性別個人意外賠償比率



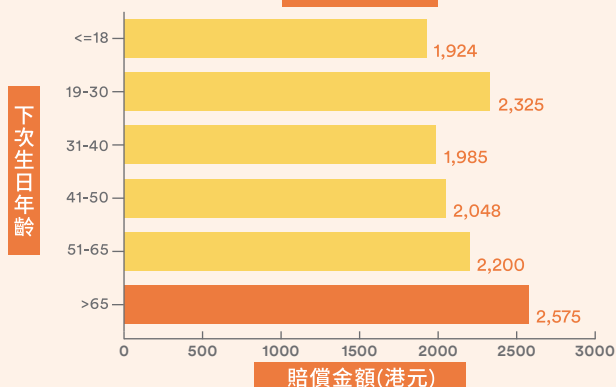
- 女性的個人意外賠償比率較男性高。

### 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6,940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」)2023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。

## 個案一：貼心理賠支援，真正為您設想。



做好保障規劃，便能安心迎接每一個意外的健康挑戰。客戶趙女士憑藉其卓越遠見，於2019年8月投保富衛危疾全守衛優越版，原有投保額為500,000港元。



在2023年12月，趙女士因感到心口痛及氣促到醫院求診，並在同日入院及接受了冠狀動脈造影檢查。報告顯示趙女士的心臟冠狀動脈閉塞達90%、左前降支動脈閉塞達60%及右側冠狀動脈閉塞達80%。趙女士其後獲安排接受「冠狀動脈成形術」，即俗稱「通波仔手術」。



在收到趙女士就手術所提交的特別疾病權益賠償申請後，理賠部隨即審視其手術報告，並發現趙女士接受之血管成形術成功矯正了三條閉塞的冠狀動脈，有關狀況除了符合特別疾病權益定義外，同時符合保單內就其他嚴重的冠狀動脈疾病之危疾定義。因此，理賠部主動把賠償額由原來的特別疾病權益賠償(原有投保額20%)提升到危疾賠償(現有投保額100%)。富衛的人性化安排不單讓趙女士感到十分滿意，更展現出富衛與客戶一同面對財務挑戰的卓越承諾。



富衛敢言

生命存在很多不確定性，而一份合適的健康保險不僅可以為個人帶來安心，更可提升面對逆境時的韌性。富衛深明，每個人在患病時都可能對自己的健康及財務狀況感到憂慮，因此，富衛的理賠部會主動評估每個個案，並致力滿足客戶需求，期望在充滿挑戰的時期為客戶提供無憂無阻的索償體驗。

## 個案二：留住獨有聲線，助您重啟溝通天賦。



聲線是每個人的獨有標誌，倘若不幸失去說話能力，往往帶來許多生活上的困擾。客戶莫先生於2017年購買了富衛的危疾全守衛(優越版)(原有投保額：300,000港元)。



莫先生在2023年10月發現左側頸部出現腫塊，其後到醫院求診，經檢查後發現有下顎腫塊。他在同年12月接受「超聲波引導下顎腫塊活檢術」，最終被診斷為唾液管癌並已轉移至淋巴結。莫先生於翌年1月向富衛提交了危疾賠償申請並獲得危疾賠償金共300,000港元。



在有關危疾賠償獲成功批核後，富衛理賠大使於2024年初主動邀請莫先生參加FWD Care復康支援服務，希望於六個月服務期限內與他一起走過復康道路。當知悉莫先生接下來將要再接受手術以切除唾液管，並會在術後失去說話能力後，FWD Care專屬復康護士便安排莫先生接受FWD Care復康支援服務下免費的支援服務—「廣東話人工智能複製語音技術」，為莫先生在手術前進行錄音，保留其說話的語氣及聲線，讓人工智能計算與深度學習所儲存的聲音檔案，模擬莫先生在失聲前的說話方式，再配合手機應用程式，讓他在術後的日常生活中繼續以自己的聲音和說話風格，與他人溝通。



莫先生從未想過自己在一場大病後，除了獲得金錢上的支援外，在康復路上還得到富衛的陪伴及支持，更可繼續以自己獨有的聲線和語氣與家人溝通，將其生活上的障礙減到最低。



富衛敢言

現今世界，科技正不斷改變我們的生活，以客為先的富衛一直堅守承諾，不僅為客戶提供全面的健康保障，更致力與第三方服務供應商帶來人工智能和數碼平台等創新解決方案，幫助患者克服挑戰，重拾與人交流的快樂與自信，增強患者在逆境中的適應能力。通過積極尋求並融入最新技術，富衛致力為客戶開闢出一條提升抗逆能力、充滿希望及無限可能的康復之路。

FWD Care復康支援服務(「本服務」)自2021年推出以來，一直致力升級服務，於2024年年初推出嶄新「廣東話人工智能複製語音技術」，加入成為本服務的其中一項支援服務，讓有需要並適合使用的合資格客戶受惠。

本服務設有超過10種支援服務，由專屬復康護士於六個月服務期內作出評估，因應需要及經客戶同意作出安排。2023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90%，包括：



支援服務	使用比率
中醫師諮詢	34%
交通接送服務(往覆診或檢查)	30%
物理治療師諮詢	16%
營養師諮詢	6%
臨床心理學家諮詢	4%

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。本服務所提供的的所有服務由第三方服務供應商提供，富衛不會為第三方服務供應商就本服務所提供的任何服務負責或承擔法律責任。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. 廣東話人工智能複製語音技術由聲能科技有限公司(「聲能」)提供，富衛不會為聲能所提供的任何服務負責或承擔法律責任。
3. 若合資格客戶選擇使用廣東話人工智能複製語音技術，在本服務的餘下有效期內，將只可繼續免費使用專屬復康護士支援服務。若合資格客戶欲使用本服務的其他支援服務，他們須向第三方服務供應商繳付相關服務費用。
4. 專屬復康護士及第三方服務供應商會因應個案情況全權決定可使用的支援服務之種類及次數。

## 個案三：全自動處理，為高效理賠重新定義。



意外總是意料之外，甚至會造成難以承受的身體和經濟後果。因此，何先生選擇向富衛購買個人意外保險附約，為自己建立安全保障，以應對不可預見的事故。



其後，何先生意外扭傷背部，痛感讓他需要立即就醫。為了緩解痛楚，他向跌打醫師尋求協助。完成必要的治療後，何先生立即使用富衛的eServices流動應用程式申請索償。透過手機上的幾個簡單步驟及上傳所需文件後，何先生成功遞交理賠申請。



短短數十秒，何先生的手機就收到了短訊通知，表示他的索償已成功處理，且理賠款項已透過轉數快(FPS)直接轉入他指定的銀行帳戶，整個過程僅需42秒，展現富衛致力利用科技為客戶帶來順暢高效的理賠體驗。



富衛敢言

富衛將客戶體驗放於首位。透過利用嶄新科技及自動化，全自動處理索償申請，減少不必要的延誤和手動流程，從而實現更流暢、更有效率的理賠體驗，更快減輕客戶的財務負擔。

為讓客戶更快捷方便收妥賠款，富衛特設多種理賠支付方式，於2023年使用全自動處理索償申請的客戶中，有**87%**客戶選用轉數快作為理賠支付方式。

重要事項：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。

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，有關相關保險計劃的完整之條款、詳細資料及主要產品風險，請細閱其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(「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。