


# 2020 年理賠報告



**MSIG**

Insurance  
that sees  
the heart  
in everything



---

三井住友保險的**2020**年理賠報告概述了過去一年的賠償金額，以及我們如何不斷努力以滿足客戶的需求。報告內容包括客戶的故事分享、我們於**2019**冠狀病毒病流行期間所提供的支援、為服務注入的創新元素，以及去年榮獲的獎項。我們深信，每個理賠個案背後都是一個獨一無二的故事，我們秉承這份信念為客戶服務。

# 值得信賴的保障

三井住友保險以保障客戶所珍視的為己任，在他們有需要時提供最適切及卓越的服務。

## 履行對客戶的承諾

讓客戶感到安全及安心是我們的首要任務，因此我們為客戶提供周全保障，以應對疾病、意外和天然災害的風險。

2020年總賠償金額

**港幣 466,612,632 元**

## 提供摯誠的支援

作為值得信賴的夥伴，我們與客戶共渡時艱。獲業界認可的高賠償率就是最具說服力的證明，我們無論任何時候都與客戶並肩同行。

2020年賠償率

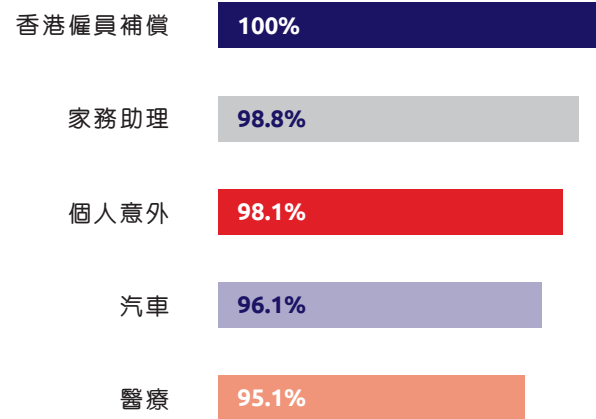
**91.1%**



由於疫情關係，部分簡單直接的索償申請如旅遊保險的索償數量減少，因此我們於2020年的賠償率亦下降。我們預計當情況穩定時，賠償率會隨之回升。

即使面對2019冠狀病毒病的挑戰，我們仍履行對客戶的承諾，於2個工作天內確認索償申請及於5個工作天內支付賠償。

## 2020年最高賠償率的類別



## 為服務注入創新元素

我們致力為客戶提供簡便及易用的服務，EASY網上索償系統旨在為客戶進一步簡化索償程序。

於2020年，經傳統渠道投保的客戶，透過EASY網上索償系統提交的索償申請數量比2019年增加了**26.9%**。

於2020年使用EASY網上索償系統的非旅遊保單持有人增加了**48.4%**。



**超過 92%\***

的受訪索償人將三井住友保險的整體索償體驗評為「優秀」或「良好」。

\* 資料來源：2020年三井住友保險年度理賠調查結果

## 您的意見是我們不斷向前的動力

過去 160 年來，三井住友保險一直為香港客戶提供保險方案，並不斷求進，力臻完善我們的服務。

儘管 2019 冠狀病毒病減少了我們與客戶的實體互動，我們非常慶幸能比去年獲得更多的讚賞，讚揚我們的服務質素。客戶的意見鼓勵我們做得更好，推動我們努力提升服務和產品質素。

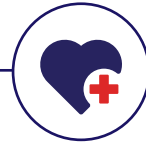


「鄰居投訴我家漏水，我不懂如何處理，三井住友保險的賠償服務熱線提供確切的幫助。」

客戶收到樓下住戶的漏水投訴後致電我們，我們向她詳述了家居保險中第三者責任保險的保障範圍、處理了她的法律責任索償及索償訴訟，並提供調解援助。



水損事件可以相當複雜，在未確定責任誰屬前，保單持有人切記不要私自承認任何責任或承諾向對方作出賠償。保單持有人應立即將個案轉交給三井住友保險，讓我們作出最佳的應對方法。



「我父親突然入院，三井住友保險向我清楚解釋保單範圍和索償程序。」

一位客戶突然昏迷，並被送入深切治療部，他的兒子需要協助以處理其家庭的突發財務開支。我們向他詳述了醫療和住院現金保障所覆蓋的範圍和索償程序，並迅速處理他的索償申請，讓他能夠全心全意地照顧父親。



「依我經驗，三井住友保險是溝通最清晰和回應速度最快捷的保險公司。」

一位客戶於 2020 年 1 月外遊時，行李運送受到延誤，其時我們的辦公室亦因 2019 冠狀病毒病爆發而暫時關閉。儘管如此，我們設法迅速處理她的旅遊保險索償，並在整個索償過程中，不時向她更新索償狀況。



「當我在外地發生意外後，三井住友保險提供了我所需要的安慰和支持，讓我能回港安心接受治療。」

一位客戶在北海道滑雪期間受了重傷，當地醫生建議她立即返回香港接受進一步治療。我們支付了所有費用，包括機票、醫療護送、醫療費用和其他緊急開支，讓她能夠盡快回港安心接受治療。



三井住友保險的旅遊保險和個人意外保險，為身處海外的客戶提供24小時緊急援助及全面保障。我們盡力迅速辦理賠償，讓客戶發生事故時，能獲得財政上的支援。



「在我跌倒後，三井住友保險的理賠專員在處理我的個人意外保險索償的整個過程都提供出色的服務。」

一位坐輪椅的客戶意外跌倒並傷及脊椎，我們審視她的醫療報告後，向她賠償個人意外保險中的永久傷殘保障，讓她安心。

## 3 於疫情期間提供適切保障

雖然**2019**冠狀病毒病帶來前所未有的影響，我們知道客戶於實施最嚴厲的防控措施期間仍依賴我們所提供的優質服務及支持。

### 更簡單安全的索償程序

在日趨電子化的世界裡，我們推出了獲獎的EASY網上索償系統，以滿足客戶的需求。憑藉先進的保安功能和簡單易用的介面，EASY網上索償系統讓客戶在疫情期間仍能輕鬆地在網上申請索償。我們省卻了遞交紙本文件的需要，因此客戶能在舒適和安全的家中完成索償程序。



- 隨時隨地提交任何保險類別的索償
- 只需3個簡單步驟，15分鐘內即可完成程序
- 輕鬆上傳證明文件
- 5個工作天內處理簡易索償，賠償金額會直接轉賬到您賬戶
- 避免因郵寄而出現的延誤或寄失文件
- 於整個索償過程中即時收取電話短訊通知
- 減少用紙，保護環境

### 旅遊保險保費退款

2019冠狀病毒病導致邊境突然關閉，為大量旅客帶來嚴重影響。我們迅速採取行動，果斷地為客戶已無法使用的旅遊保險進行退款。我們回覆了數以千計有關退款的查詢，迅速安排退款，並於三井住友保險的官方網頁上新增了有關此議題的相應「常見問題」一欄，以解答並釋除客戶的疑慮。

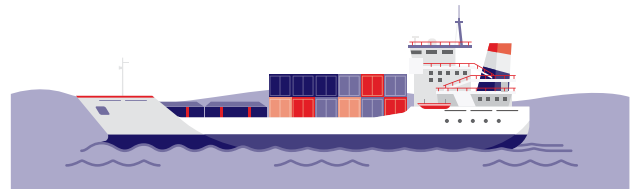
### 遙距評估水損

我們明白在疫情期間，客戶或會擔心在處理家居保險索償時，理賠專員或理賠師需要親自前往現場調查。為保障客戶，我們使用互動視頻工具遙距評估水損個案，從而縮減處理索償的時間，還可降低公司員工及客戶受病毒感染的風險。



### 積極的風險管理

為協助受2019冠狀病毒病影響的貨運保險客戶，我們的理賠專員向他們提供降低及控制風險的建議，例如調整裝箱和運送方式以減少延誤等。隨著疫情惡化，因應企業面對無法預計的營運中斷，我們亦提供額外支援，加快向這些客戶支付賠償。



### 為在家工作做好準備

縱使2019冠狀病毒病嚴重影響生活，但我們明白客戶期望服務不受干擾。為確保員工的安全，並配備足夠的設備以繼續滿足客戶的保險需求，我們立即採取行動，適時為員工準備在家工作所需的設備。於2020年1月下旬開始，大部份員工均在家工作，我們向三分之一的員工提供筆記型電腦，88%的員工可以安全地遙距使用公司的網路及98%的員工配備額外協作及視像會議工具。於3個星期內，所有部門均能提供穩健的服務，並且於1個月內，我們員工在家工作的服務水平與於辦公室內工作時基本相同。

我們的工作核心在於保障客戶的利益，並一直致力尋求提升服務的新方法，以下是我們致力為客戶提供增值服務的例子。



## 策略性諮詢及支援

作為客戶信賴的夥伴，三井住友保險在客戶最需要協助時，提供建議和支援。我們為企業客戶安排私人講座，在其辦公室詳細介紹各種保障和索償程序，並提醒即時提交索償的重要性，以及提升風險管理的方法，以避免日後出現的損失。



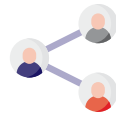
## 有效解決疑難

確保客戶安心是我們工作中重要的一環，曾經有一宗個案，我們的理賠專員發現客戶的索償金額與投保額存在差異，經調查後發現是客戶的系統出現故障，因而影響了投保額。我們立即提醒並建議客戶解決問題，避免日後索償時出現賠償不足的情況。



## 提供具洞察力的建議

我們致力與客戶建立長遠的關係，協助他們的業務發展。以一位物業管理公司客戶為例，他所管理的其中一個物業經常出現電力短路，原來是老鼠導致電線損壞。我們建議他重新設計該物業的電力系統，最後他不單只為該物業進行新設計，更應用至他管理的所有物業。



## 資訊共享

讓客戶安心經營業務是我們的目標。自從收到多間貿易公司因在貨物運送過程中出現損失而提出索償後，我們發現這些公司都是聘用同一位貨車司機。我們立即將這訊息傳達給相關客戶，以便他們能採取行動，並避免將來發生同類失竊事件。

## 5 加強與合作夥伴的關係

三井住友保險深信創新是未來發展的關鍵，因此自**2018**年起，我們致力開發數碼工具以提升客戶體驗。於**2021**年**3**月，我們提升了**EASYi**索償及保單管理系統，加強「索償管理」和「保單管理」的功能，以幫助保險中介人為其客戶提供更優質服務。現在業務夥伴只需透過一個平台，即可隨時隨地查閱客戶文件及跟進索償進度。



### 方便查閱索償和狀態更新

透過使用我們的索償管理功能，業務夥伴能輕鬆跟進其客戶提出的索償。只需輸入客戶姓名或保單號碼，即可搜尋及查閱相關資料；亦可即時收到有關新提交索償的通知，於整個審查和處理過程中，會提供持續的進度更新。



### 安全可靠

EASYi索償及保單管理系統配備保安功能，以保護記錄並防止黑客入侵，其中包括設有時限的一次性密碼和多重驗證。管理人可選擇使用不同身份驗證器應用程式，例如Google身份驗證器、Authy和微軟身份驗證器等，以啟動這些保安功能，讓業務夥伴更安心。



### 更卓越的業務管理

功能加強的EASYi索償及保單管理系統，讓我們的業務夥伴成為帳戶管理人，可為其員工開設個人帳戶，亦可進行帳戶搜索和編輯，並在員工離職時刪除其帳戶。系統亦為業務夥伴提供業務概況、一覽於三井住友保險投保的保單數量等資料。



### 高效與環保兼備

我們以簡化業務夥伴的工作流程為目標，透過電子方式搜尋、下載及發送保單文件等，這不僅節省郵寄文件的時間，而且亦有利於保護環境。

儘管受到**2019**冠狀病毒病的影響，我們的團隊仍繼續致力開發一系列的保險產品和創新服務。當中包括數碼付款方案，讓客戶能隨時直接地從其銀行賬戶收取賠償，及正研發透過電腦程式將索償程序自動化，達成即日支付賠償和付款服務的目標。

## 聯同合作夥伴提供更優質的索償體驗

我們與一間領先的保險科技公司合作，提升我們醫療系統的用戶體驗。通過此合作，團體醫療保險客戶將能夠透過我們的線上平台使用所有保險服務，包括尋找醫生、提交索償申請及查看其保障範圍。

## 我們的殊榮

我們深感榮幸獲得客戶及同業的肯定，以下是我們於**2020**年獲得的獎項及認可。

### 獎項

我們於**2020**年榮獲**6**項大獎，每一個獎項都推動我們為客戶尋求進步，提供更優質的服務。

獎項	類別
數碼營銷大獎 2020	「最佳手機程式設計」銀獎
人力資源卓越大獎 2020	「變革管理卓越大獎」金獎 「學習與發展卓越大獎」金獎 「創新業務解決方案卓越大獎」銀獎
2020 保險業亞洲獎	年度保險大獎 — 香港
忠誠度與聯繫大獎 2020	「最佳忠誠度計劃 — 金融及保險」金獎

### 財務實力評級

我們於**2020**年的財務實力評級，顯示了我們實踐對客戶的承諾，成為了一間備受信賴的保險公司。

#### 標準普爾評級

- 財務實力評級 A+
- 長期發行人信貸評級 A+
- 短期發行人信貸評級 A-1

#### 穆迪投資

- 保險財務實力評級 A1
- 長期發行人信貸評級 A1

#### A.M. Best Company

- 財務實力評級 A+
- 信貸評級 aa



三井住友海上火災保險(香港)有限公司  
香港太古城英皇道1111號9樓  
電話 +852 2894 0555 傳真 +852 2890 5741

澳門分公司  
澳門南灣大馬路693號大華大廈13樓A-B座  
電話 +853 2892 3329 傳真 +853 2892 3349



**MSIG**

Insurance  
that sees  
the heart  
in everything

[msig.com.hk](http://msig.com.hk)

A Member of **MS&AD** INSURANCE GROUP