



PROTECTING  
GOALS  
POWERING  
FUTURES

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

# 2025 理賠報告





祈菲臘

MSIG香港行政總裁

## // 行政總裁的話

面對瞬息萬變的市場環境，我們團隊始終以客戶需求為核心，持續優化並推出在關鍵時刻能發揮作用的產品與服務，正是「以客為先」的最佳體現，而本年度的理賠報告亦清晰展現相關成果。

無論是創新的旅遊保障，還是卓越的理賠服務，作為客戶值得信賴的夥伴，我們持續投放資源，為客戶帶來市場上獨特的產品。我們將致力提升整體服務體驗，確保客戶在人生每個階段都能獲得所需的保障與安心。

## // 第一節：2025年的理賠數據概覽

### 履行卓越理賠承諾

MSIG深明人生充滿變數，故矢志為客戶提供優質多元的保險方案。面對瞬息萬變的環境，我們致力為客戶提供全面的財務保障，助他們從容應對人生各階段之挑戰。這份安心承諾，全賴我們卓越的理賠服務作為堅實後盾。

### 在關鍵時刻提供支援

於2025年，我們在香港及澳門的總賠償金額超過港幣3.59億元，整體賠償率為**94.7%**。其中香港僱員補償的年度賠償率更高達**99.87%**，家傭及旅遊保險亦以97.57%及96.27%緊隨其後。此外，我們憑藉卓越的理賠服務及創新的產品設計，屢獲業界廣泛認可。

與此同時，我們持續提升客戶服務水平，2025年度的《客戶心聲報告》顯示，客戶對我們的正面評價持續遞增，年內共錄得116項客戶嘉許，高於2024年的106項。

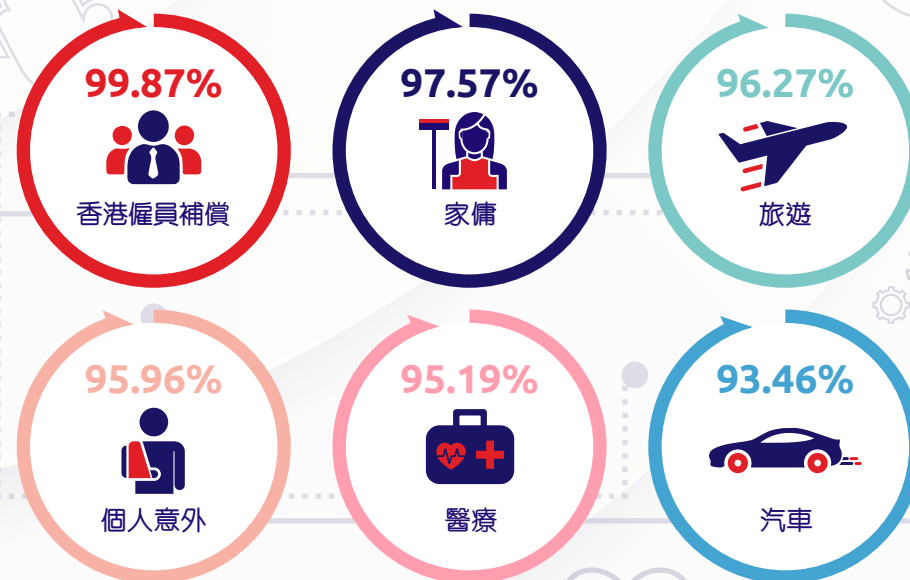
  
**港幣359,317,668元**  
總賠償金額

  
**94.7%**  
賠償率

**116**   
客戶嘉許\*

\*資料來源：2025年MSIG《客戶心聲報告》

### 最高賠償率的類別



## // 第二節：躍升旅遊體驗

### 五星旅遊保險與即時支援服務

我們明白，每宗理賠個案都有其獨特的需要及處境。因此，我們於2025年繼續專注於為客戶提供卓越服務，並在專業理賠團隊的全力支援下，進一步提升整體客戶體驗。

為實踐此理念，我們在業務創新上不斷推陳出新。繼2024年成功推出MSIG Easy Lounge航班延誤貴賓室通行證服務後，我們於2025年4月推出多項市場獨有的保障，包括行李箱維修上門交收服務及海外視像醫療諮詢服務等。

我們於同年10月乘勢推出升級版全新旅遊保險產品，進一步提升保障體驗。新產品引入多項嶄新保障，其中包括因任何原因取消旅程，為旅客帶來前所未有的靈活性。

自推出以來，此產品廣受業界高度評價。這些殊榮不僅彰顯了我們對卓越理賠服務的堅定承諾，亦引領我們持續為每位旅客打造無縫、以生活導向的優質體驗。

#### 2025/26年獲得的獎項



香港保險業聯會主辦的「香港保險業大獎2025」  
傑出創意產品／服務大獎（一般保險）  
年度三強



「10Life 5星保險大獎2026」  
「10Life 5星保險大獎－旅遊保險」獎項

## // 行李箱維修上門交收服務為何在市場上獨樹一幟？



如行李箱於外遊期間不幸損毀，MSIG提供方便快捷的專屬維修服務。

客戶只需致電或經WhatsApp聯絡MSIG行李維修服務熱線，便有專人上門提取行李箱進行維修，並於修妥後再送回府上。此服務完全免費。

## // 服務使用率（2025年4月至12月）



135次  
專屬服務



16%  
行李損毀索償個案

### 服務流程



行李箱於旅行途中不幸損毀



回港後聯絡  
MSIG行李維修服務熱線



專人上門提取損毀的行李箱



維修完畢後，再送回府上



此服務完全免費，  
免除親自運送的不便

## // 海外視像醫療諮詢服務有何獨到之處？



MSIG與DrGo合作，為前往日本、新加坡、泰國、越南及菲律賓的受保旅客提供免費的海外視像醫療諮詢服務。

如客戶於外遊時感到不適，可透過DrGo應用程式預約註冊醫生進行免費視像醫療諮詢。除可向當地註冊醫生求診外，客戶亦可獲取香港指定註冊醫生的第二醫療意見，確保在海外亦能獲得即時且跨越語言障礙的專業醫療支援。

### 服務流程



於外遊期間感到身體不適



使用DrGo應用程式  
預約免費視像醫療諮詢



選擇您偏好的語言



即時獲取所需的專業醫療支援



尊享暢順無縫的  
海外視像醫療諮詢服務

## // 2025年旅遊保險推廣活動

2025年5月至11月期間，我們推出了旅遊保險推廣活動，旨在提升品牌知名度，並進一步鞏固MSIG於卓越客戶服務及理賠管理的堅定承諾。

為加強與目標客戶群的連繫，我們聯合贊助由人氣男子組合MIRROR的4名成員盧瀚霆、呂爵安、李駿傑和姜濤主持的ViuTV旅遊節目「呂濤米Lo Seoul」。節目以時尚角度探索南韓，帶領觀眾深入體驗首爾、仁川和江原道的美食、玩樂與購物樂趣。

與此同時，我們與男子組合ERROR成員、自稱最強大腦的何啟華DeeGor合作，製作一系列共5集的電視廣告，深入淺出地介紹多項旅遊保障項目。該系列廣告在電視、數碼平台及社交媒體上播放，讓觀眾全面獲取MSIG的旅遊保險資訊。



## // 第三節：我們的五星級賠償服務

MSIG立足保險業逾170年，一直用心聆聽客戶心聲，這份初心從未改變。我們的團隊在追求創新的過程中不斷超越自我，確保我們不只是處理索償文件，而更重要的是我們能在客戶最需要幫助的關鍵時刻，提供及時支援。

2025年，我們於Google評論評分中錄得100% 的五星好評，這正面的反饋充分印證了我們「以客為先」的服務理念行之有效。此佳績亦體現了多項舉措的成果，包括屢獲殊榮的自動化數碼理賠方案帶來的高效運作、查詢索償進度專頁所提供的高度透明度，以及全新推出的旅遊保險產品為客戶帶來的便捷體驗。

以下的故事及客戶評價，正正展現了我們對五星級服務的承諾，如何轉化為客戶真切體驗到的安心與保障：

### // 個人保險



#### 個人隨身物品

一名客戶在台北旅遊期間，其佩戴的智能手錶意外從手腕滑落墮地，導致錶殼破裂及機件故障。客戶返港後，發現產品保養期已屆滿。



#### 我們的支援

理賠專員在整個審批客戶索償申請的過程中，提供了細心且專業的意見，我們按照保單賠償限額提供賠償，客戶對處理結果感到欣慰且滿意。



「不論是初步申請索償，抑或確認受理後提交收據，進度透明度都很高，理賠專員回覆非常迅速。衷心感謝MSIG的高效率工作。」

#### 旅遊保險





## 旅遊保險

### 租車自負金額保障

一位客戶外遊駕駛期間遭遇爆胎，租車公司安排拖車將車輛送往附近車房更換輪胎。然而，客戶不久獲悉，需要先行支付輪胎更換費用及相關租車自負金額。

### 我們的支援

理賠專員接獲申請後，隨即發現客戶提交的資料並不清晰。為確保索償過程暢順，理賠專員主動透過電郵及電話向客戶釐清有關細節，並全程引導客戶完成各項索償步驟。



「非常感謝你們的貼心協助，雖然索償程序最初看起來有點複雜，但理賠專員的快速反應和協助，令整個體驗達到五星級水平。」

### 產品升級

2025年，我們進一步升級保障，將租車自負金額的最高賠償額提高至港幣15,000元。

## 旅遊保險產品的其他五星Google評價



### MSIG Easy Lounge 航班延誤貴賓室通行證服務



「中午時分，我們收到航空公司通知，航班由下午4時55分延後至6時05分。不久後便收到MSIG Easy Lounge的電郵，通知我們可以使用機場貴賓室。」



### 縮短行程



「2025年夏季，我因突發事情需要提早結束英國之旅，MSIG職員在索償申請中給予很大幫助。我對他們的服務及所獲賠償均感到十分滿意。」



### 卓越客戶服務與索償處理



「非常推薦！不論理賠部還是客戶服務部，服務質素都非常高。他們迅速回覆郵件，即使我身處海外，他們亦致電我的海外手機號碼，以跟進索償事項。我對MSIG旅遊保險感到相當滿意。」



### 索償程序高效便捷



「極力推薦！索償程序便捷有效率，日後選擇旅遊保險時，我必定首選MSIG。」

## 家傭保險



一名投保家傭保險（含自選癌症及心臟病保障）的客戶遇上困境：其家傭確診癌症，醫生診斷她不適宜繼續工作。

### 我們的支援

理賠專員在客戶倍感困擾的艱難時刻，給予情緒上的關懷與支援。理賠專員引導客戶完成網上索償申請，並仔細審閱保單，解釋所有可享保障，包括醫療費用及單程機票，讓家傭能安全返回家鄉接受治療。

### 產品升級

為應對醫療成本上漲，我們於2025年將自選門診費用的最高賠償限額提高至港幣400元。



「家傭患病後，MSIG反應非常迅速。工作人員在整個網上索償過程中耐心和我溝通，並提供妥善建議。他們的優質服務讓我倍感安心，亦令我體會到真正的貼心支援。」



「毫無疑問，MSIG理賠專員為我提供了五星級的服務。在我最徬徨焦急的時候，他們仔細向我解釋了所有必要的程序及所需文件。」

## 汽車保險



一名客戶在隧道內遇上嚴重交通意外。雖然司機安然無恙，但車輛當場翻側，最終被評為完全損毀。

### 我們的支援

客戶最初並不知悉MSIG提供緊急支援服務及專業拖車安排，因此自行安排了拖車服務。其後客戶聯絡我們尋求協助，我們考慮到實際情況後，酌情處理並向她發還相關拖車費用，以表善意。經正式評估後，其車輛被評為完全損毀，同時其保單批准她更換一輛全新車輛。該客戶其後已成功購置新車。

### 延續信賴

客戶對暢順的索償體驗印象深刻，新車亦再次選擇向MSIG投保。



## 家居保險

### 心繫社區

2025年底，大埔發生嚴重火災，MSIG深表哀痛，並向所有受影響人士致以摯誠慰問。我們的團隊迅速行動，在艱難時刻為受影響的保單持有人提供即時援助及適切支援。

基於對受害者及其家屬的尊重，我們不便披露個別個案的詳情。然而，我們的承諾始終如一：在客戶和社區最需要我們的時候，我們必定全力守護，並肩同行。

### 極端天氣下的水損保障

2025年，香港共錄得5次黑色暴雨警告，為歷年最高紀錄。在八月的暴雨期間，一位家居保險客戶的住所因窗戶老化滲水，導致室內牆壁嚴重受損。

### 我們的支援

客戶隨即提交理賠申請。為了減輕客戶的憂慮，我們的理賠專員迅速審批客戶提交的文件，並於整個過程中保持清晰及緊密的聯絡，讓客戶能即時展開維修工程。



「屋內滲水的情況令我非常擔憂，幸好MSIG及時提供協助。他們主動跟進進度，理賠評估亦非常有效率。這份迅速的回應讓我倍感安心，能夠專注修復家居。」



## 醫療保障



### 入院付款信用保證

一位投保8年的客戶確診罕見皮膚癌，她因此承受巨大心理壓力。為確保她能全心投入治療，我們為其手術及療程作出「入院付款信用保證」安排，讓客戶無需自行墊支任何住院費用。



「由檢查到手術期間，整個流程都十分暢順快捷。MSIG的專業態度及貼心服務，大大減輕了我的醫療負擔。他們的服務值得稱讚！」



### 僱員增值醫療保險

一名團體醫療保險客戶計劃提前退休，為確保其團體醫療保障期屆滿後，他和太太仍可持續享有保障，該客戶有意投保僱員增值醫療保險，並聯絡我們的銷售團隊查詢詳情。銷售人員秉持一貫的優質服務迅速跟進，清晰解釋保障範圍，以專業穩重的態度回應客戶各項需要。



### 我們的支援

在整個查詢過程中，我們的銷售、客戶服務熱線及理賠團隊提供無縫支援。我們透過團隊協作及以客為本的服務理念，成功與這位尊貴客戶建立信任，進一步深化了長遠的合作關係。



「我是MSIG的公司團體保險及個人醫療保險的現有客戶。MSIG的銷售及客服人員非常專業及有效率，索償理賠時間亦非常合理。」

## // 商業保險

### 商業財物保險



#### 店舖綜合保險

我們的一名保單持有人為店舖東主。當他發現其舖位入口的捲閘遭塗鴉破壞時，他隨即聯絡我們，查詢有關維修費用索償事宜。



#### 我們的支援

理賠專員以專業態度迅速跟進個案，即時向保單持有人清楚講解其保單條款的保障範圍及索償申請的所需步驟。



「我對此次服務非常滿意，因此決定與MSIG續保。」

#### 延續信賴

客戶對服務體驗感到讚嘆，遂決定將其僱員補償保險轉投至MSIG。



#### 火險保險：出租物業（水損）

客戶出租物業的上層單位發生水喉爆裂，導致其租客正在進行的室內裝修工程遭受水損。初步評估顯示，該損毀不屬其保單條款的保障範圍。



#### 我們的支援

我們主動與客戶會面，親自就保單的保障範圍作出詳細解釋與說明，讓客戶有更深入的了解。



「我非常欣賞MSIG以客為本的服務理念。雖然今次的損失未獲保障，但他們所提供的誠懇建議，以及專業而清晰的解說卻極具價值。」





## 海上保險



### 貨倉火災事故

2025年5月，天水圍一個貨倉發生大火，超過20批受保貨物面臨燒毀的風險。基於安全考慮，現場隨即被有關部門封鎖。因此，公證人員無法進入現場查明事故原因及評估損失程度。

### 我們的支援

全賴我們的理賠專員與各方保持緊密聯繫，我們獲得特別許可，成功讓公證人員透過無人機拍攝火場內貨物受損的畫面。此安排能讓客戶獲取第一手即時資訊，從而更有效評估風險及應對是次事故對營運帶來的影響。



「我非常欣賞MSIG理賠團隊積極主動的處事態度。他們所提供的資訊既準確又及時，令我們得以有效應對是次危機。」

### 專業意見及增值服務

我們的客戶為一間貨運代理公司，負責安排一批貨物由日本經香港運往深圳。事故發生於2024年，儘管他們並不負責裝載該批貨物，卻收到發貨人委任律師提出的正式索償要求。由於客戶網站上所列的責任條款與發票上所列的不一致，導致相關條款出現模糊地帶。幸好，有關索償時效已經屆滿，客戶最終成功作出抗辯。

### 我們的支援

在審閱所提交的索償文件後，我們的理賠團隊確認客戶擁有充分的法律理據作出抗辯。我們亦特意到訪客戶的辦公室，為其提供策略性指導及給予心理支援。為減低日後的潛在風險，我們建議客戶必須在所有相關業務文件中清晰列明免責聲明、條款及細則，並提供標準條款及細則範本，以協助客戶預防日後出現的法律責任漏洞。



「MSIG提供的專業意見極具參考價值，心理支援亦倍感安心，保險公司有如此貼心服務實屬意外。我們已即時採納他們更新文件的建議，由衷感謝其卓越服務。」

## // 金融保險

網絡保險  區域性勒索軟件攻擊

2025年中，客戶位於香港的區域辦事處遭受大型網絡攻擊，所有重要檔案被鎖上及加密。

事件影響：攻擊迫使關鍵服務即時停頓，包括：



電郵通訊



內部檔案伺服器及  
應用程式平台



辦公室日常服務，  
例如列印機

此事件影響範圍廣泛，波及亞太區多個區域辦事處的運作。



「MSIG將一場區域性網絡危機轉變為可控的復原過程。他們承擔近港幣200萬元的緊急開支，讓我們可建立長遠的網絡安全系統，無需擔心即時的財務損失。我們多個區域辦事處能得以安全恢復運作，全賴MSIG的專業知識及支援。」

我們的支援專業救援團隊

即時調派法律專家及網絡事故調查人員介入處理，由事發首日起全程提供專業指導

進行全面調查

在所有受影響地區展開為期3個月的深入調查，與當地團隊合作，逐一確保各辦事處系統安全無虞

找出安全漏洞

調查人員發現黑客透過一套過時的保安系統入侵。這有助客戶立即修補漏洞，防止同類事件再次發生

財務損失重組

委聘專業會計師計算整體損失，包括業務停頓期間的收入損失，以及恢復所有檔案的費用

## // 第四節：我們的卓越成就

MSIG 向來以對客戶的專注投入，以及對整體保險業界的積極貢獻而享負盛名。於2025年，我們的努力持續獲得廣泛認可與多項殊榮。

### // 獎項

#### 「香港保險業大獎2025」年度三強



傑出創意產品/服務大獎  
(一般保險)

傑出人才培訓及發展大獎

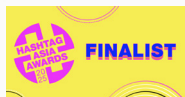
傑出數碼營銷企劃大獎

#### 香港PR Awards 2025



最佳品牌  
聲譽管理策略 — 年度入圍名單

#### Hashtag Asia Awards 2025



最佳社交媒體  
營銷策略大獎 — 年度入圍名單

#### 港人力資源管理學會 卓越人力資源獎



「學習及發展獎」  
良好實踐獎

「員工快樂獎」  
銅獎

#### Human Resources Online Employee Experience Awards 2025



最佳員工健康策略  
金獎



最佳領導策略  
銀獎



最佳學習文化之旅  
銀獎

#### TTI Success Insights China Award 2025



最優秀人才測評服務獎

#### 香港品質保證局 綠色和可持續貢獻2025



可持續發展設施貢獻金章  
推動社區關懷

可持續發展設施貢獻金章  
推動綠色環保

#### 「開心工作間」 推廣計劃 2025



HAPPY 開心企業  
COMPANY  
開心機構

#### 香港社會服務聯會 「商界展關懷」計劃2025



關懷機構

### // 財務實力評級

#### 標準普爾評級



財務實力評級



長期發行人信用評級

#### 穆迪投資



保險財務實力評級



長期發行人信貸評級

#### A.M. Best Company



財務實力評級



信貸評級

資料來源：<https://www.ms-ad-hd.com/en/ir/stock/rating.html>

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