

# 2019年理賠報告



**MSIG**

Insurance  
that sees  
the heart  
in everything

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

# 1

## 全面保障您的需要

三井住友保險明白擁有安穩未來至關重要，故此我們以保護客戶所珍視的為己任。

### 我們對客戶的承諾

我們致力給予客戶周全保障，以應對疾病、意外和天然災害的風險，讓客戶感到安全又安心。



2019年總賠償金額

**港幣565,689,180元**

### 對履行承諾充滿信心

我們提供適時支援，幫助客戶渡過困境。高賠償率就是我們兌現承諾的有力證明。



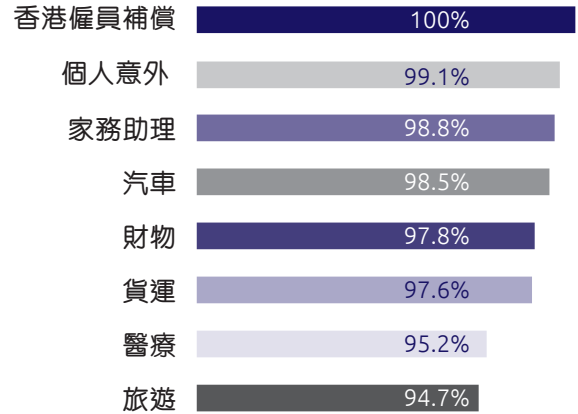
2019年賠償率

**96.7%**

### 重視客戶的福祉

於2019年，我們妥善處理以下索賠申請，每個個案背後的客戶經歷都推動我們更進一步。

### 2019年最高賠償率的類別



# 2

## 我們努力成就卓越

我們凡事以客戶為先，並承諾精益求精，為客戶提供優質的服務。我們精簡索賠程序，為客戶帶來更快捷、更簡易及更有效率的索賠體驗。我們推出獲獎的網上索償平台—EASY 網上索償系統，它涵蓋所有保險產品，讓客戶能專注處理生活上各項重要的事情。

### 我們於2019年提供的服務



**2個工作天內**  
確認索償申請

一旦收受所有文件  
**5個工作天內**  
支付賠償

## 客戶意見奠定我們成功的基礎

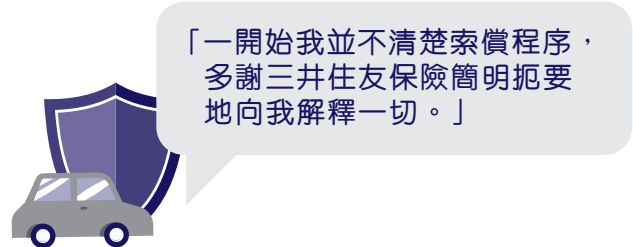
我們早於1855年在香港開展營運網絡，至今服務超過160年，一直以來為客戶提供可靠的一般保險方案及產品。

於2019年，我們卓越的理賠服務獲客戶讚賞多達70次。以下為其中一些表揚我們服務的好評。



### 伸出友善的援手

客戶不幸遇上交通意外，感到焦慮不安。當她聯絡我們時，我們仔細引導她逐步完成索償的必要程序。當收到她的索償申請後，迅速向她支付賠償。



### 擋風玻璃維修費用全免

一位客戶的擋風玻璃受損，這亦是最常見的汽車索償項目。當收到他的來電後，我們立即轉介他到我們的合作夥伴信義香港進行維修。

客戶只需出示駕駛執照，無須支付維修費用、填寫任何表格，或提交任何證明文件，信義香港便會迅速維修受損的擋風玻璃。

**加快處理擋風玻璃索償的實用貼士**

- 當您通知我們擋風玻璃受損後，我們便會轉介您到信義香港進行維修
- 信義香港亦可前往您的停車場進行維修
- 您只需出示駕駛執照或車輛登記文件

「更換擋風玻璃方便快捷，為我節省很多時間！」



### 您知道嗎？

於2019年，三分之一索償人的擋風玻璃均由信義香港負責維修。

## 互動視頻加快索償進度

客戶家居因漏水而受損，透過客戶的協助下，我們的理賠專員利用互動視頻工具遙距評估損失，省卻委派理賠師前往現場調查。這樣大大節省處理索償的時間，讓我們能迅速賠償予客戶。

「多謝三井住友保險利用創新科技，快速評估我的索償！」



### 加快處理家居索償的實用貼士

- 為制止進一步損失，請立即報告所有有關漏水、火災、山泥傾瀉或地陷損毀的事件
- 盡快提交有關損毀的照片及維修報價給我們，否則我們不能處理索償
- 當收到維修報價後，我們將委派理賠專員或外聘理賠師來調查受損程度，好讓我們盡快處理客戶的索償



## 快速評估行李損毀

客戶通知我們行李受損，並利用互動視頻工具，從不同角度指出行李損毀的地方，讓我們能快速處理她的索償，並趕及在她展開下一個旅程前作出賠償。

「輕鬆處理索償，而且在現場就能評估損失。」



### 加快處理旅遊索償的實用貼士

為了能及早獲取賠償，請謹記將以下文件遞交給我們：

- 已填妥的索償表格，請於網上遞交或郵寄給我們（網上遞交更佳）
- 行李損毀之索償：詳細顯示受損部分的照片，以及購買行李的發票或收據
- 行程延誤之索償：提供您的航班行程，好讓我們計算受延誤的時間

## 輕鬆提交醫療索償

客戶在跑步時扭傷了腳踝，並接受了數次物理治療。她透過EASY網上索償系統申請索償及上載醫療單據。當我們收到她的索償申請後，迅速處理相關賠償。

「所有索償程序都可以在網上處理，高效便捷。」



### 加快處理醫療索償的實用貼士

- 向專科醫生求診前，請謹記先向家庭醫生索取轉介信
- 請確保提交的醫療單據已列明診斷詳情
- 如客戶於網上提交港幣3,000元以下的醫療索償，則無須向我們提交醫療單據的正本\*

\*網上索償暫時不適用於團體醫療保險的客戶。我們正努力優化系統！

三井住友保險是香港首間一般保險公司推出網上索償系統以支援所有保險類別索償申請。我們獲獎的EASY網上索償系統提供一個安全的數碼平台，讓客戶透過任何網絡或流動裝置上傳索償文件、照片及影片，無須再填寫表格及郵寄給我們。對我們來說，為客戶締造安全的索償平台及滿足客戶體驗至為重要。

### 數碼化索償



- 網上提交索償申請及上傳有關證明文件
- 未能一次過填妥索償表格？  
沒有問題，您可以儲存索償表格草稿，稍後再完成

### 索償申請詳細指引

- 全程引導您完成整個索償程序
- 成功提交索償申請後，您將會在短時間內收到電郵及短訊確認通知

### 利用EASY網上索償系統加快索償



- 以電郵方式提交的索償文件設有檔案大小上限，客戶可能需要把證明文件分批以數個電郵發送，但EASY網上索償系統不設總容量限制，讓您輕鬆提交所需文件。

### 迅速解答查詢及辦妥簡易理賠

- 我們於5個工作天內完成簡易理賠
- 強大的數碼平台支援我們迅速解答您的查詢

三井住友保險不斷力臻完美，並以客戶的利益為先，透過以下服務為客戶付出更多努力以實現目標。

### 貨運保險網上索償

我們推出香港首個貨運保險網上索償表格，數碼化的索償程序無須客戶即時提交證明文件的正本，簡單一按就能跟各方分享索償表格，方便快捷。客戶提交表格後，更可即時收到確認電郵。

- 輕鬆共享及提交資料
- 即時電郵確認
- 小額索償程序省卻紙張文件

### 客戶滿意度調查

我們重視客戶對我們服務表現的寶貴評價，並定期深入檢視客戶的意見回饋，致力滿足並超越客戶的期望。



截至2019年6月，

超過 **88%**

的受訪索償人將索償服務及EASY網上索償系統評為「良好」或「優秀」

### 索償專線

我們明白每個索償個案背後都是客戶的經歷，我們以真誠態度面對每個索償申請，亦樂意竭盡所能滿足客戶的需要。

- 由專人負責的索償熱線
- 每個索償個案都由理賠專家處理

## 6

## 未來發展

我們正在開發數碼付款方案，讓客戶能隨時直接地從其銀行賬戶收取賠償。

至於簡易理賠，我們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。



## 7

## 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2019年獲得的獎項及認可。

### 獎項

我們於2019年榮獲7項大獎，每一個獎項都推動我們為客戶尋求進步。

獎項	類別
2018 Laserfiche Run Smarter® Award	EASY網上索償系統
2019 亞洲電子商務獎	「最佳電子商務手機應用程式」金獎 「最佳用戶體驗」金獎 「最佳電子商務 — 金融服務」銀獎
2019 保險業亞洲獎	年度數碼保險大獎 — 香港
InsuranceAsia News Awards for Excellence 2019	數碼保險公司大獎 — 香港
Mob-Ex Award 2019	「最佳應用程式 — 保險服務」金獎

### 財務實力評級

我們很榮幸獲市場肯定為信譽超卓及實力可靠的保險公司，這是我們於2018年的財務實力評級。

#### 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號太古城中心第一期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