

# 2022年 理賠報告



**MSIG**

Insurance  
that sees  
the heart  
in everything

“

三井住友保險2022年理賠報告概述了過去一年在香港和澳門的賠償金額。報告中展示了我們於2022年如何致力滿足客戶需求，並透過客戶的心聲印證著我們取得的成果。報告展示了真實發生的客戶故事，以及相關客戶的摯誠回應。對我們而言，這些故事都具有重要價值，闡明了我們在工作中如何以客戶的需求為中心。每個理賠個案、每位客戶都是獨一無二的，每個個案背後也有著屬於個人的故事，這份信念激勵我們繼續為客戶提供更卓越的服務。



祈菲騰  
三井住友保險行政總裁

# 1 2022 年的理賠數據

我們一直用心了解客戶的核心需要，並時刻提供卓越及適切的服務。

## 堅守對客戶的承諾

我們重視客戶的安全、健康和福祉。作為他們值得信賴的夥伴，我們提供周全的財務保障，以應對疾病、意外和天然災害的風險。

## 摯誠可靠的支援

即使是最艱難的時刻，我們的客戶仍然視我們為值得信賴的夥伴，與我們並肩同行。我們的理賠率連續三年錄得同比增長，印證了我們專業且認真的工作態度。

於2022年進行的年度理賠調查顯示，我們在客戶滿意度方面獲得8.5分（滿分10分）的佳績。我們很高興每年接獲的投訴個案在過去三年一直持續下降，2022年\*僅接獲24宗投訴（佔總理賠個案的0.37%），2021年為30宗、2020年50宗和2019年70宗。此外，我們於2022年收到了來自204位客戶的表揚，我們以客戶為先的承諾始終如一，服務承諾保證在2個工作天內確認索償申請，5個工作天內支付賠償。

2022年總賠償金額

港幣 **356,172,327** 元

賠償率

2022年為 **92.9%**，  
對比2021年的92.4%及2020年  
的91.2%

於2022年進行的年度理賠調查  
顯示，我們在客戶滿意度方面  
獲得佳績

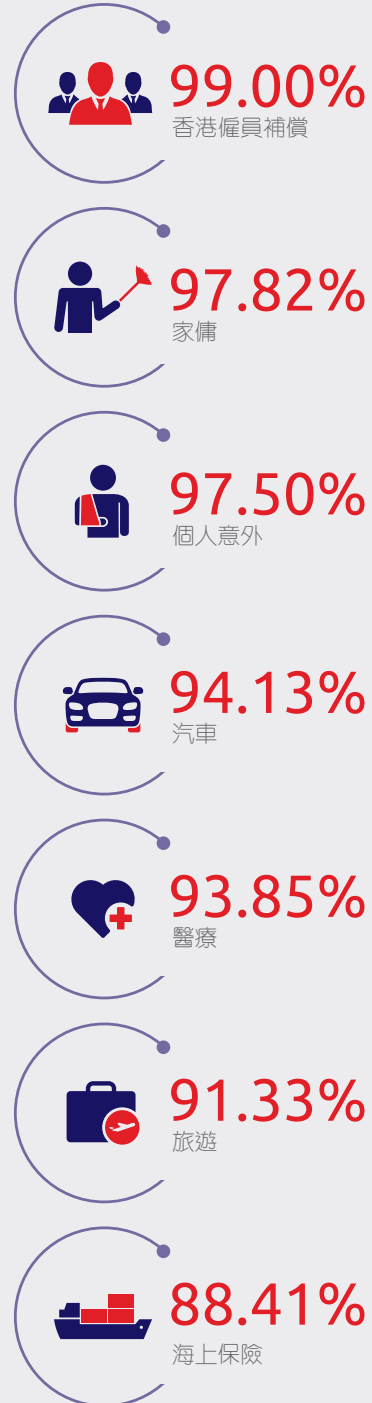
**8.5/10**

投訴個案在2020-2022年一直持續下降



\* 資料來源：2022年三井住友保險年度理賠調查結果

## 2022年最高賠償率的類別



## 2 客戶滿意的故事： 印證了我們卓越的理賠服務

自1855年以來，三井住友保險一直為客戶提供切合個人需要的保險方案，確保每位客戶都能獲得全面的保障。現在，我們會繼續貫徹以客為先的服務宗旨，不斷求進，力臻完美。要實現這一目標，我們必須用心聆聽，並積極回應客戶的需要和意見。

以下是客戶於2022年告訴我們的故事：



### 家居財物

“

我致電三井住友保險的理賠專員，感謝她在我最近的個人財物索償中，提供專業建議和卓越服務。

#### 索償情況

一位客戶發現她家中的客廳、廚房的天花板、浴室，以及相鄰走廊的牆壁都受到漏水影響，而她所居住的大廈管理處無法提供協助，於是她便致電我們的理賠專員，查詢有關其保單的承保範圍及尋求專業意見，當中包括有關索償程序和需要採取的行動。隨後，她向工程公司索取了一份拆除受損廚櫃及重新為天花鏟底批灰及油漆的報價單，維修費用為港幣25,000元。



#### 理賠優勢

客戶在事件中感到無助和焦慮，但我們的理賠專員一直竭盡所能在整個索償過程中向她提供協助，更多次與該客戶溝通，了解並釐清情況，確保客戶提供充足的資料，包括指導她拍攝受影響範圍的照片，從而加快整個索償申請程序。當賠償金額獲得批核後，我們的理賠專員更向客戶耐心解釋其中的內容，並進一步解答其他問題。

客戶非常感謝我們的理賠專員所提供的優質服務，不但減輕了她的財政負擔，同時也緩解了她的焦慮和不安。客戶的意見突顯了我們的理賠團隊在客戶的困難時刻仍然全力以赴，為他們提供全面的指引和協助。



“

感謝您們在處理我最近的汽車索償時所提供的優質服務，協助我解決問題。我非常滿意您們有效率的服務及專業的工作態度。

### 索償情況

我們的客戶在交通擠塞的情況下，不慎碰撞了一輛輕型貨車的車尾。其後，該貨車司機聯絡我們的客戶要求賠償，這不但令他感到壓力和擔憂，更擔心貨車司機會向警方對他提出起訴。

我們的理賠專員在收到第三方所提供的證明文件後，當天即時展開相關索償程序。在整個索賠過程中，我們的理賠專員不但與貨車司機保持緊密聯繫，同時亦不斷向客戶更新有關事態發展。此外，我們更為有關貨車安排損壞評核，繼而作出合理的維修費用賠償方案。

### 理賠優勢

我們的理賠專員重視客戶的索償申請，以最迅速的方式處理此個案，主動直接聯絡了第三方（輕型貨車司機），這突顯了我們在行政程序上展現的靈活性，既節省時間，又減輕了相關各方的困擾。

由於此個案簡單直接，在理賠過程中沒有涉及任何法律程序，讓我們的理賠專員可以更有效地處理賠償事宜。客戶對我們在整個索償申請過程中所提供的服務及令人信任的工作態度，感到非常滿意。



“

我非常感謝您和其團隊的真誠和迅速的協助，該筆賠償款項已經收妥。

### 理賠優勢

客戶在申請索償時表示，她對疫情期間因應各種檢疫要求而造成的額外費用感到擔憂。在聆聽客戶的情況後，我們的理賠專員靈活地把這一點涵蓋至其索償申請之中，確保她在聘請新的家傭時可以獲得所有必要和合理的賠償。

客戶對我們有效率及快捷的理賠流程，以及在疫情期間展現出的靈活性表示高度讚賞。為了讚揚我們的理賠團隊在她生活面臨巨大挑戰時為她解決煩擾，她以「非常感謝來自三井住友保險的真誠和迅速的協助」來表達她的謝意。

### 索償情況

2022年6月，客戶的家傭不幸被診斷於腿部患上癌症，並獲醫生證明其健康狀況不宜繼續工作。受到疫情的影響，家傭供不應求，加上檢疫要求和入境限制，客戶在聘請合適的新家傭時感到困難及要面對沉重的經濟負擔。客戶聯絡了我們的理賠專員，查詢有關其保險計劃的保障範圍及尋求協助。

我們為受影響的家傭提供送返原居地的保障，並向客戶提供了服務中斷的賠償。同時，我們更自動免費延長保單保障期，直至聘請到新的家傭。





## 個人意外

“

我對您們的理賠專員的積極態度和有效率的理賠服務，感到非常滿意。

### 索償情況

我們的客戶在辦公室裡不小心被椅子絆倒，跌倒在地，導致她的尾龍骨和臀部極為疼痛，更為此需要支付高昂的醫療費用。她獲公司團體醫療計劃的保障，同時亦有投保三井住友保險的個人意外保險。因此，她聯絡了我們的理賠專員，查詢有關放取病假帶來的經濟損失，以及骨科醫生覆診和後續的物理治療等醫療費用的賠償細節。

我們的理賠專員明白到客戶因為意外而感到擔憂，因此向她解釋了承保範圍和她可獲得的保障。自2003年起，這位客戶一直是我們重視且忠誠的保單持有人，我們耐心地向她提供了最新的理賠流程資料，包括申請程序、賠償類別和醫療費用索償建議等，以確保她可以獲得及時和全面的幫助。

### 理賠優勢

我們為客戶提供最高額度的醫療費用保障，包括骨科醫生覆診和後續的物理治療。此外，我們還提供每周的暫時傷殘現金賠償，確保客戶得到全面的支援。

我們的理賠團隊對於能在我們尊貴的客戶有需要時提供適切援助感到欣慰。我們將繼續全力以赴，致力為客戶提供更優質的保障和卓越服務。



## 旅遊

(2019冠狀病毒病的保障及支援)

“

我衷心感謝您們的理賠專員，他們表現出色，妥善處理我的索償申請，同時我也要讚揚三井住友保險卓越而全面的服務。作為一間香港大型人壽保險公司的前東主，我對您們所提供的高質素服務留下了特別深刻的印象。

### 索償情況

2022年8月，我們的一對夫婦客戶在英國旅遊期間感染了2019冠狀病毒病。在原定返港日期前兩天，他們的2019冠狀病毒病檢測結果呈陽性，由於受檢疫限制所限，他們無法如期飛返香港。客戶聯絡了我們的理賠專員，表示對自己和妻子的情況感到憂慮。

在得知客戶的情況後，我們的理賠專員立即處理了他們的索償申請，這對夫婦能夠獲得所有必要和合理的額外費用，包括醫療、住宿和重新安排航班的費用等，金額相當於每人港幣4,000元的賠償，讓他們可專注休養和康復。



### 理賠優勢

在這個困難時刻，三井住友保險一直與客戶並肩前行，為客戶提供額外的2019冠狀病毒病保障，以確保客戶獲得更全面的保障及加添多一份安心。我們理解到如果客戶在旅途中感染病毒，會在經濟和情緒方面構成負擔。

因此，我們的保障計劃涵蓋所有必要和合理的醫療、住宿和重新安排行程的額外費用，以確保客戶能夠專注於康復，無需擔心經濟負擔。

我們非常自豪能夠為客戶提供合適的保障計劃，反映出我們一直致力提供卓越的客戶體驗，更藉著優秀的保障計劃和服務超越客戶的期望。



## 醫療

“

請告訴您的理賠專員，我非常感謝她的卓越服務和周到的建議。

### 索償情況

2022年5月，我們的客戶被診斷罹患乳癌，高昂的醫療費用使她陷入情緒低落和沮喪。她聯絡了我們的理賠專員，詢問有關她的醫療保障計劃承保範圍和索償程序的相關問題。我們的賠償金額涵蓋了她所有必要的醫療和藥物費用，總金額約為港幣600,000元。

### 理賠優勢

三井住友保險一直致力提供卓越的客戶體驗，同時提供全面可靠的保障範圍。這個例子尤其突顯了40歲以下人士制定全面醫療保障計劃的重要性。合適的保障計劃可以在困難時刻為投保人的財務提供保障，免受不斷上漲的醫療費用和突如其來的財政壓力所影響。



## 商業保險 — 財物

“

最近，一名工人意外地在我們的零售店鋪造成損壞。跟您們的理賠團隊聯絡後，您們立即跟進索償申請事宜，並向我們提供快捷而專業的建議和指導，減輕了我們因損失而引起的不安。

### 索償情況

一間百貨公司在進行翻新工程期間，一名工人不小心弄壞了天花板的消防灑水裝置。受保人隨即聯絡我們的理賠專員，並告訴我們灑水裝置噴出的水損壞了自動扶手電梯，以及周圍的產品和其他物品，造成約港幣700,000元的損失。

### 索償優勢

我們的賠償涵蓋了大部分必要的維修費用。此外，我們還協助客戶向所有及疏忽的單位及裝修公司進行索償。我們的理賠專員跨越了職責範圍，代表客戶與第三方進行洽商，雙方並迅速達成協議，為客戶節省了時間、成本和任何可能因民事訴訟程序而衍生的潛在法律費用。



## 海上保險

“

當我們的貨物包裝受到損壞，您的理賠專員憑藉敏銳的觀察力，進行了仔細的分析和專業的評估，找出損壞的原因。他們留意到具體細節，更提出寶貴的見解，為我們改善裝卸和包裝工序提出專業建議，以防止未來再次發生類似事件。

### 索償情況

最近一宗涉及海運貨物破損的索償個案 — 當我們收到索償申請後，我們經驗豐富和資深的理賠專員立即進行了全面調查，並對裝卸貨物的包裝和設置方面進行詳細分析，確定貨物損壞的原因是由於積載貨物太緊迫而引致的，而這些積載貨物問題在運輸行業中非常普遍。

### 理賠優勢

我們致力成為客戶值得信賴的夥伴。我們擁有熟練資深、敬業樂業的理賠專家團隊，致力實現卓越服務的目標。他們在調查貨物損壞的原因時不遺餘力，體現了我們堅持為投保人提供優質服務的決心。發貨人願意承擔裝載準備過程中產生的損失並聽取我們提供的意見，承諾作出改善措施以防止類似事件再次發生。

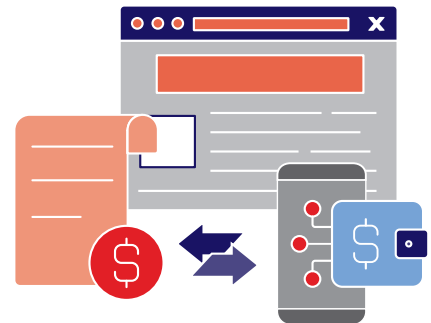
## 3 我們的數碼創新突破

於2022年，我們繼續努力透過數碼創新尋找新方法以支援我們的客戶。

### 家傭保險計劃自動化數碼理賠方案

由2023年第3季開始，我們將優化家傭保險的索償程序，推出自動化數碼理賠方案。客戶須於網上提交索償申請，並上傳證明文件和提供聯絡資料，我們最新的數碼理賠方案會配合自動化流程實現全自動化的審批。

我們的系統會自動審核索償人的索償紀錄、保單資料和索償金額。如獲批核的合資格家傭門診或牙科費用索償，賠償最快於2個工作天內支付。自動化數碼理賠方案會先於家傭保險實行，短期內將擴展到其他的保險產品。



### EASY網上索償系統用戶介面升級

我們一直致力提升我們的網上索償系統，讓客戶感受更順暢的服務體驗。因此我們分析了客戶的意見並從客戶的角度進行檢討，不但建立了更方便用戶的索償流程，並且重新設計了每個步驟。我們仔細地改善了索償申請表格上一些令客人難以理解的問題，並重新措辭以減少混淆，確保客戶能夠提供更準確的回應。

**EASY網上索償系統用戶介面升級後的3個主要特點：**



#### 「進度列」：

升級後的進度列會顯示填寫進度，並列出已填寫及未完成的部分



#### 「儲存草稿」：

客戶可以使用此功能儲存部份完成的進度，並透過電郵連結返回未完成的索償表格，無需重新輸入已填寫的資料，節省時間



#### 「智能建議」：

在客戶開始填寫表格前，我們將列出客戶在申請索償時所需的基本資料和文件

#### 其他功能包括：

- 涵蓋所有保險類別
- 提交索償申請後，將即時收到短訊、電郵確認和已登記的索償參考編號
- 索償獲批後，賠償金額將會直接轉入客戶的銀行戶口，讓客戶更快捷地收到賠償款項
- 無需填寫或郵寄表格給我們，節省紙張，有助保護環境
- 大部份索償都無需提交正本文件，但我們可能會於評估後要求提交正本文件



## 製作EASY網上索償系統影片和客戶的讚賞

為了進一步協助客戶使用EASY網上索償系統提交索償申請，我們製作了一系列有關申請索償的指導影片。影片涵蓋多種保險類別，包括旅遊、家居財物、個人意外、家傭和汽車保險，並於我們公司的網站和YouTube頻道上發布。

我們收到客戶對此指導影片的讚賞：「EASY網上索償系統的指導影片非常有用，清晰簡潔地解釋了索償申請過程中涉及的所有步驟，讓我可以更方便地了解如何使用系統。」

我們的客戶於英國旅行期間，手提電話不幸被偷去。由於這是她第一次申請保險索償，對於申請程序感到不知所措，也不知道該從何入手。她嘗試於香港時間晚上8時與我們的理賠專員聯絡，但當時已過了辦公時間。

她其後瀏覽我們的EASY網上索償系統網站，觀看了有關網上提交索償申請的指導影片。影片讓她留下了深刻印象，並對她在網上申請索償非常有幫助。儘管這次事件令她蒙受損失，但她最終能夠按照影片成功遞交網上索償申請。其後，賠償款項直接轉入她的銀行戶口。

我們很高興可以為這位尊貴的客戶提供卓越優秀的理賠體驗，更將繼續恪守承諾，為所有客戶提供最優質和便捷的服務。

## 未來發展

### 為客戶提供索償過程追蹤

我們即將引入索償過程追蹤功能，以便客戶實時跟進索償進度。目前，如果索償人想查詢索償進度，他們需要致電我們的理賠服務熱線查詢。

當此服務推出後，客戶便可以透過三井住友保險手機應用程式或公司網站，輸入他們的索償編號和其他個人資料，便可查閱索償資訊，包括提交索償的日期以及索償進度。

## 4 獎項及財務實力評級

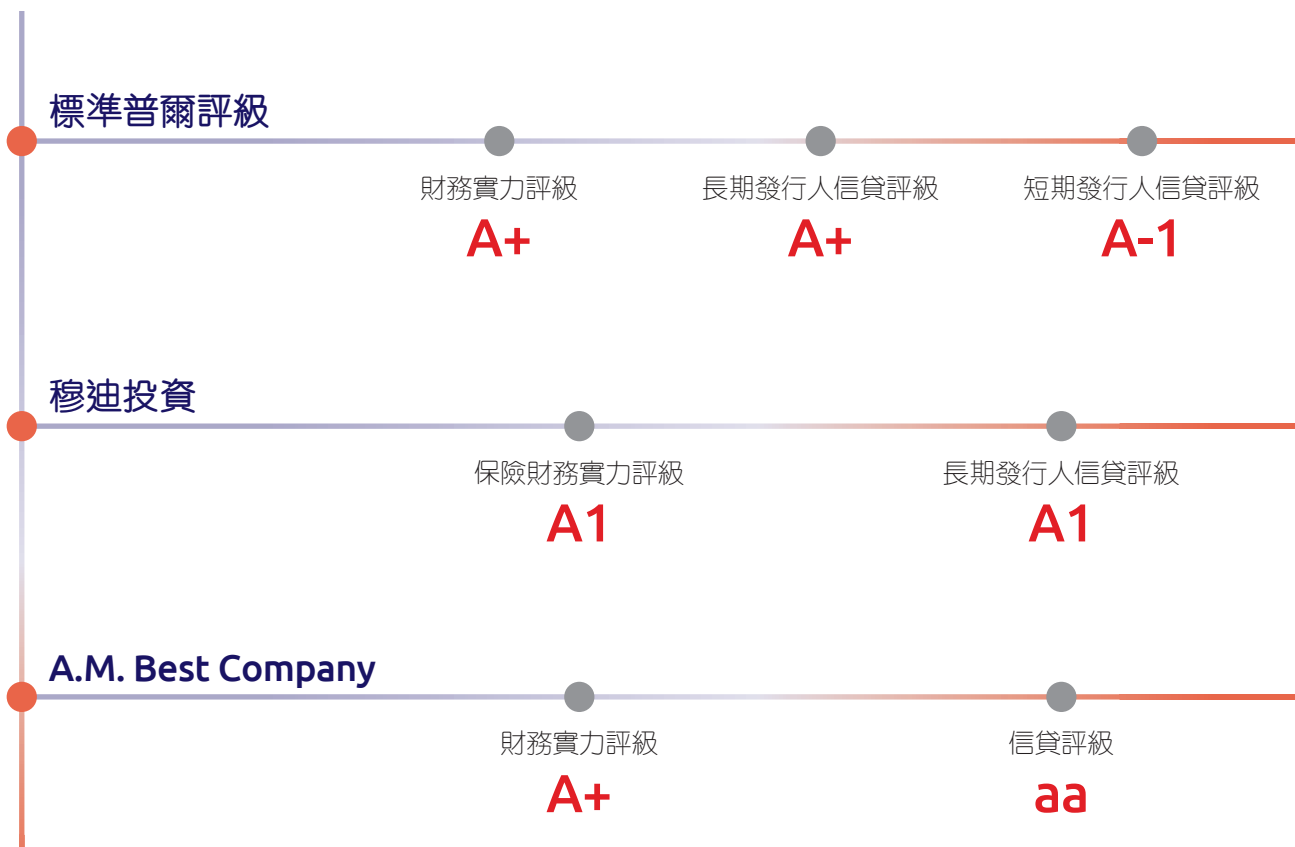
2022年，三井住友保險繼續以致力服務客戶的精神，贏得業界的廣泛認可。

### 獎項

入圍「亞洲電子商務大獎2022  
— 最佳電子商貿忠誠計劃」



### 財務實力評級



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