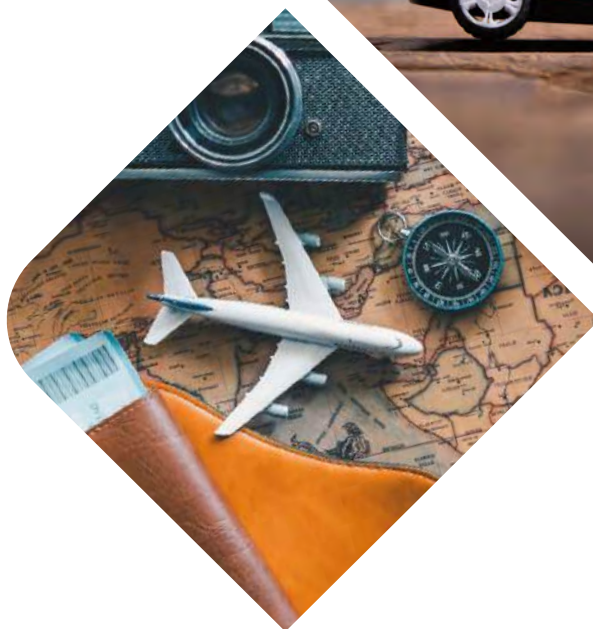


2023年 理賠報告



Insurance
that sees
the heart
in everything

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

行政總裁的話

“

我們深信保險業的根基建立在人與人的關係之上，每宗理賠個案背後都有著個人的故事。正因如此，我們一直投放資源優化管理流程和系統，確保客戶在有需要時能得到所需的保障和支援。客戶在人生旅途上有醫療、旅遊、家居或與極端天氣相關的保障需要，我們都會竭誠提供協助。我為團隊的努力感到自豪，並期待進一步提升我們的數碼化服務，繼續為客戶提供卓越服務體驗，成為值得客戶信賴的夥伴。

”



MSIG 香港行政總裁
祈菲臘

第一節

2023 年理賠數據

我們對客戶的堅定承諾

作為客戶值得信賴的夥伴，我們的首要任務是了解客戶的需求，並持續提供卓越的服務。因此，我們致力於提供全面的財務保障，以應對疾病、意外事故及自然災害的風險。

摯誠可靠的支援

儘管2023年的營商環境充滿挑戰，但我們的理賠率高達93.2%，較2022年微升0.3%。與此同時，我們繼續獲得業界的廣泛認可。

在2023年的年度理賠調查中，我們收到了224個來自客戶的嘉許，較2022年增加了9.8%。此外，我們全年僅接獲13宗投訴（佔總理賠個案的0.15%），投訴個案數量為新低，2022年共24宗，2021年30宗，2020年50宗，而2019年則70宗。

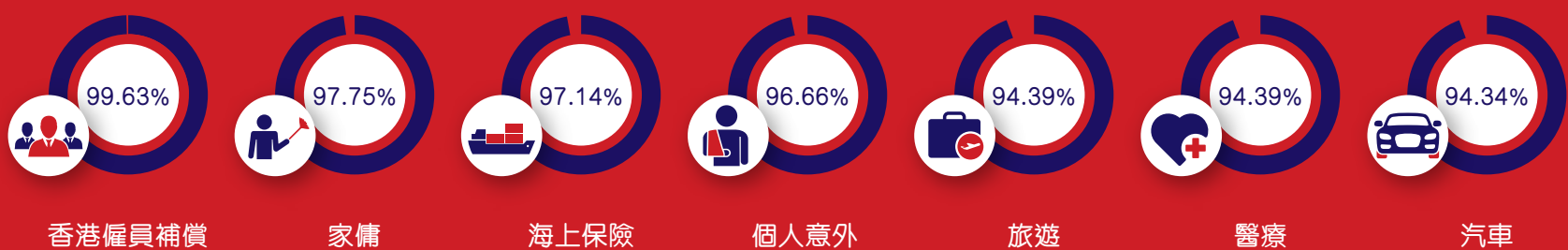
2023年總賠償金額

港幣312,824,598元

賠償率

2023年 93.2% ▲
2022年 92.9%

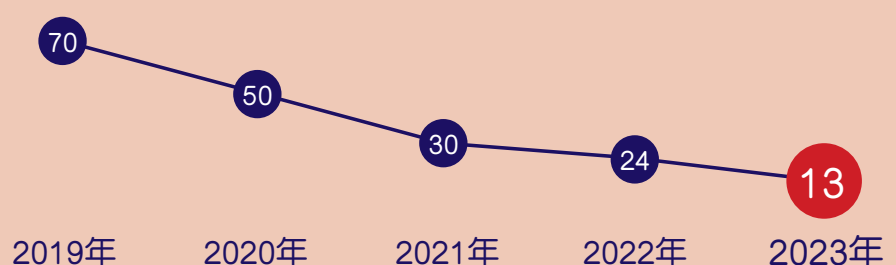
2023 年最高賠償率的類別



客戶嘉許

2023年 224次 ▲
2022年 204次

投訴個案*



*資料來源：2023年MSIG年度理賠調查結果

第二節

我們的理賠旅程與業界認可的理賠管理

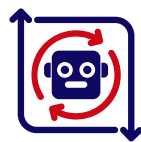
MSIG 在香港保險業擁有超過 160 年的卓越領導地位。作為數碼化理賠先驅，我們已投入超過 17 年的時間來開發解決方案，使我們的理賠流程更加無縫和簡易。我們於2006年開始為客戶提供無紙化理賠服務，並於2013年推出了專屬的理賠服務熱線；其他里程碑包括於2017年推出 EASY 網上索償系統及於2021年推出 MediGo 成員網上服務平台。至今，我們仍然持續創新，致力讓客戶的生活更輕鬆，並以卓越的理賠服務在市場上脫穎而出。



2006年：
Genlink



2013年：
專屬理賠
服務熱線



2019年：
機器人流程
自動化



2017年：
EASY
網上索償系統



2020年：
發布首份
《MSIG理賠報告》



2021年：
MediGo成員
網上服務平台



2023：
自動化數碼
理賠方案



2022：
採用即時支付工具
— 快速支付系統

於2023年，我們全力優化索償程序，以超越客戶的期望。我們最近推出了以下措施，將我們的服務提升至更高層次：

1. 推出自動化數碼理賠方案

在2023年第三季，我們為家傭保險推出全自動化審批理賠方案，並計劃於不久的將來擴展到其他保險產品類別。這項創新技術將傳統的理賠申請流程自動化，讓客戶能夠方便地在網上提交索償申請、提供聯絡資料和上傳索償文件，實現無紙化索償程序。

我們的系統透過以下方式進行審批：

索償紀錄：檢查客戶過往的索償紀錄，以確保準確性。

保單資料：確認保單的有效性，以及查核保單是否為索償類別提供保障。

索償金額：根據提交的資料計算合資格賠償金額。

對於符合條件的門診或牙科費用索償，自動化數碼理賠方案加快了整個索償審批過程，讓客戶最快能夠在**15分鐘內**收到確認通知，大大縮短了等待時間。

總括而言，此系統的推出標誌著一項創新的理賠管理，透過自動化和數碼工具的應用，大大提高效率並改善客戶體驗。

2. 全面推出MediGo網上服務平台

我們為團體醫療客戶推出了全新的MediGo成員網上服務平台。該平台提供網上索償申請和進度追蹤功能，以及門診醫療網絡的相關資訊。

這個全新平台大幅縮短了索償審批的時間，客戶最快可在提交索償申請後的**1個工作天內**收到賠償通知。

理賠管理備受業界肯定



隨著理賠旅程不斷推進，我們在理賠管理方面的卓越表現持續獲得業界的認可。我們於2023年榮獲多項重要獎項，其中包括：



「傑出理賠管理大獎 — 一般保險」年度三強
香港保險業聯會主辦的「香港保險業大獎2023」



「傑出理賠管理 — 香港」
InsuranceAsia News Country Awards for Excellence 2023

第三節

以您為先：傾聽客戶心聲

MSIG 為香港大眾提供保險方案超過160年。在這段歲月中，我們時刻銘記客戶的心聲。透過時刻傾聽，我們得以持續優化服務，為他們提供更貼心的解決方案，切合所需。

以下是2023年部分客戶的寶貴意見：

個人保險

旅遊 (行程取消)



索償背景

一個家庭為前往日本的旅程投保了我們的旅遊保險。由於受到颱風的影響，他們原定於2023年9月赴日的航班被取消。

客戶隨後提交了索償申請，包括未使用的住宿費用、三人的機票、遊樂園門票、一日遊憑證，以及多張地鐵車票。



客戶評價

「整個索償過程簡易快捷，我們的航班因香港懸掛10號風球而被取消，短短一個半月即獲全額賠償。您們是我們遇到最優秀的保險公司，我們會繼續選用MSIG！」

我們的理賠專員為客戶提供了什麼支援？

當客戶提交所有必要的證明文件後，我們迅速及有效率地處理了其索償申請。他們也很快獲得了所有合理和必要的賠償，包括未使用的住宿和交通車票及入場門票等。

客戶不僅對我們的理賠專員表示感謝，更在Google評論上留下了正面評價，對他們在索償過程中所獲得的優質服務表示讚揚。

海外升學



客戶評價

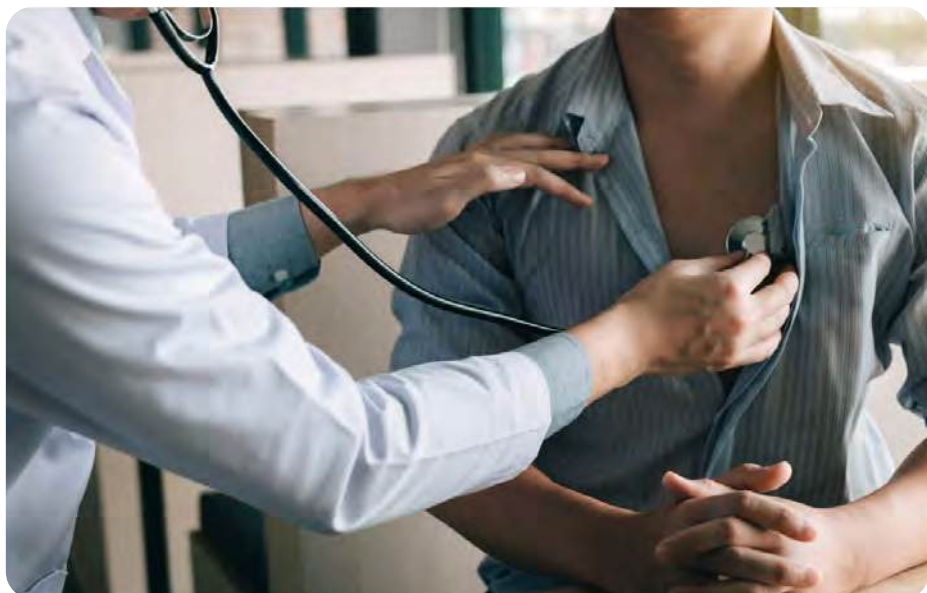
「當我們得悉兒子生病入院時，感到非常擔心。因為他身在遠方，我們感到特別無助。幸好MSIG的海外升學保險讓我們和他都能感到安心。該保險保障範圍廣泛，讓他能迅速接受最優質的治療，同時我們亦無需擔心龐大的醫療費用開支。兒子可以好好休息，專心康復，再繼續他的學習。非常感謝MSIG。」

索償背景

一名來自澳門的學生在葡萄牙升學期間感到嚴重腹痛，痛楚令他身心受到困擾，因此他決定求醫。幸好該學生投保了我們的海外升學保險計劃，該計劃提供海外門診服務保障。

我們的理賠專員為客戶提供了什麼支援？

該名學生前往醫院就診，醫生確定他需要住院作進一步檢查。完成所需檢查及出院後，他需要接受覆診跟進治療。醫療費用共約700歐元，學生獲得了所有費用的全額賠償。



至尊萬健寶 醫療保障計劃



客戶評價

「非常感謝您們在我這個困難時間對我如此的支持，迅速並且全面地回應我的需求。收到你們傳來的賠償金額明細表及賠償通知書讓我深感安心，衷心感謝您們在整個過程中提供的幫助。」

索償背景

我們一位69歲的客戶，自2010年起已投保我們的至尊萬健寶醫療保障計劃。不幸的是，他最近被診斷出患有前列腺癌。在入院進行手術前，他申請了「入院付款信用保證」，這項保證涵蓋了所有手術前的必要檢查和評估，以及手術的費用。

我們的理賠專員為客戶提供了什麼支援？

由於他的病情比較複雜，原先批核的「入院付款信用保證」金額不足以支付他的全部醫療開支。然而，我們明白在這種困難時刻為受保人提供全面支援的重要性。

為了確保客戶能應付所有相關醫療費用開支，理賠專員在處理這個個案時展現了靈活性。我們增大了「入院付款信用保證」的金額，確保能夠全額支付其醫療費用。

中小企團體 醫療保險



索償背景

我們的一位中小企團體醫療保險客戶員工，在醫療網絡診所出示有效醫療卡時，理應不用支付門診費用，但診所卻向她收取了費用。



我們的理賠專員為客戶提供了什麼支援？

理賠專員主動聯絡了醫療網絡診所，了解情況並闡明收費詳情，以保障我們客戶的權益。



客戶評價

「作為客戶，我非常感謝理賠專員主動聯絡診所，以了解情況及收費詳情。她的服務真的超乎我的期望，令我感到十分滿意。」

商業保險

商業僱員補償



客戶評價

「真的很感謝您們的理賠專員在此次理賠過程中提供了卓越的服務。她真的非常用心，一絲不苟地跟進每一個細節，確保個案能夠及時且有效地得到處理。

作為客戶，我由衷地感激她對細節的注重，並且一直努力確保我的個案能夠迅速及完滿地解決。她在整個過程中非常專業，讓人留下深刻的印象。

我想藉此機會來表揚她的卓越表現，她的服務真的超乎我們的期望。她的專業態度和表現，對於其他專業人士來說，絕對是一個很好的榜樣。」

索償背景

我們的一位僱員補償保險公司客戶，其員工因為一宗工傷意外事故向公司提出起訴。因為客戶沒有相關訴訟經驗，因此顯得徬徨及不清楚應該如何應對，於是向我們尋求法律方面的專業建議。



我們的理賠專員為客戶提供了什麼支援？

我們接手了這宗個案，並代表客戶處理所有相關的法律程序，以及聘請了律師來保障客戶的利益。在整個過程中，我們確保客戶能夠充分理解每一個法律條款、程序和建議，包括法庭的聆訊通知、相關報告和個案的具體進展。

由於客戶獲得僱員補償保險的保障，大大減輕了是次事件所帶來的額外財務負擔。僱員補償保險不僅涵蓋與訴訟相關的費用，也保障他們在這種意外事故中的額外財務負擔。

商業財物保險 — 火警



客戶評價

「MSIG為客戶提供主動周到的服務，不但迅速且有效率地處理了我們的索償，還非常關心我們的情況，主動進行調查去找出起火的原因。我們對MSIG的服務感到非常滿意。」

索償背景

一位企業客戶向我們匯報他其中一間零售店發生火警，他聯絡了消防處進行撲救和調查。起火原因鑑定為電錶箱短路，因此而導致的損失並不在保單保障範圍內。

我們的理賠專員為客戶提供了什麼支援？

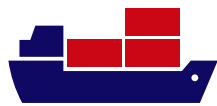
與客戶保持良好關係至關重要，我們主動積極地處理這個電錶箱短路個案，以確保正確識別損失起因。我們安排了理賠師親赴現場進行詳細調查，同時，也仔細審查消防處所提供的報告。

調查結果顯示，火警起火原因為電錶箱外部的一條電線短路，此為保單的保障範圍內。因此，我們為客戶處理索償事宜。

我們於三個月內完成整個程序及處理賠償，展現了我們高效處理複雜索賠個案的能力。此外，我們建議客戶定期檢查電錶箱的狀況，以防止將來再有同類型事故發生。



海上保險



客戶評價

「雖然MSIG無法通過保險來賠償我們的損失，但我們真的很感謝他們在整個過程中給予的幫助和支持，讓我們感到非常滿意。」

我們的理賠專員為客戶提供了什麼支援？

理賠專員仔細檢查貨物的包裝和集裝箱內的擺放情況後，確定損毀是由於包裝不足而造成，這是運輸業的常見問題。

根據保單條款，由不當包裝導致的損失是不受保項目，我們建議他們向托運人提出損失賠償要求。

托運人最初拒絕承擔賠償責任，客戶感到困惑並再次向我們尋求援助。我們隨即積極與托運人進行了深入溝通，說明了損失是由於包裝和擺放不當而造成，最終成功令托運人承擔責任及向客戶作出賠償。

此外，我們還向托運人提供專業建議，教導他們如何改善運輸的包裝方法，以避免再次發生類似的損失。

索償背景

客戶的一批塑膠原料在海上運輸過程中損毀，客戶提交了索償申請。



第四節

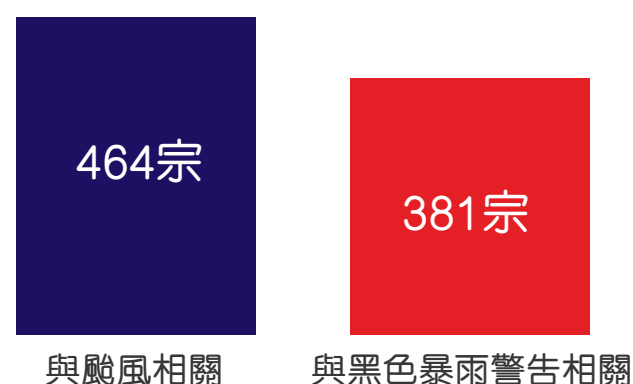
2023年極端天氣索償處理回顧



2023年面對極端天氣的索償處理概況

去年秋季，香港在短時間內遭遇多次極端天氣事件，如9月初，一場強勁的颱風造成廣泛破壞，隨後又遇上有記錄以來最嚴重的暴雨。根據我們的理賠數據顯示，該場颱風收到超過460宗索償個案，而暴雨則導致約380宗索償。因此，在事故發生後的兩個月，我們的理賠團隊全力以赴，致力為客戶提供最迅速及有效率的服務。

處理超過840宗
與極端天氣相關的索償個案



我們的理賠專員如何在兩個月內處理大量索償個案？

鑑於惡劣的天氣狀況，我們預計索償個案會急劇上升。為了應對這種情況，我們採取主動積極的措施與客戶溝通。我們在網站的顯著位置及社交媒體平台上載如何提交索償的影片指南，鼓勵客戶透過我們簡單易用的EASY網上索償系統，快捷及有效地向我們提交索償申請。



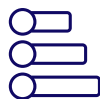
實施持續營運計劃方法

為了提高效率，我們集中了所有提交的個案，並密切留意每宗個案的進度狀況。這種做法確保了沒有個案被重複審批，避免浪費時間和造成不必要的延誤或混淆。



簡化流程

我們實施了靈活的工作流程來精簡索償處理過程。這不僅提升了我們處理每宗個案的效率和效果，還縮短了整體的處理時間，並優化了資源分配。



個案優先排序

我們根據損失的嚴重程度和保單持有人的迫切性來評估和安排個案的處理優先次序。這種策略幫助我們更有效地分配資源，並加快處理最緊急個案的速度。



持續交流

在整個索償處理過程中，我們與保單持有人保持清晰和透明的溝通。我們主動回答他們的疑問，解除他們的憂慮，並不斷提供支持、指導和建議。

在這段繁忙的時期，我們的即時溝通獲得了客戶的高度肯定，這不僅有助於我們有效管理客戶的期望，也確保保單持有人能獲得一個無縫的理賠流程。



卓越的團隊合作精神

我們的團隊在協調和合作方面表現出色。透過團隊間互相交流專業知識、技術和處理經驗，以及在面對挑戰時互相扶持，我們營造了一個具有強大凝聚力的工作環境。這種文化顯著提升了團隊的工作效率與成果，並贏得了客戶的高度評價。



延長服務時間

為了加快處理客戶的理賠個案，我們團隊願意付出額外努力，延長工作時間。這種無私的付出和承諾讓我們能夠在指定時間內處理更多個案，為受保人提供迅速的支援，進而令他們感到安心。

透過實施有效策略和鞏固團隊合作，我們的理賠專員在短短兩個月內處理了眾多索償個案，充分證明了他們的專業知識和有效率的工作能力。

極端天氣事件支援：黃大仙中心嚴重水浸

現在，讓我們一起探討幾個個案，當中展現出我們如何運用專業知識，在客戶有需要時為他們提供協助。以下每個個案都描述了極端天氣如何影響到我們的客戶，以及理賠專員採取了哪些行動為他們解決問題。

店舖綜合保險

索償背景

黃大仙中心發生嚴重水浸，對我們的兩位企業客戶造成了極大影響。水浸不僅影響了他們的日常業務運作，還對存貨和其他相關資產造成了重大損失。為此，我們提供相應的賠償，協助他們減輕這次災害帶來的經濟壓力。

我們的理賠專員為客戶提供了什麼支援

當我們接獲兩位企業客戶的水浸報告後，我們迅速採取行動，協助兩位客戶處理理賠事宜。



損失評估安排

我們對事件迅速作出回應，並於水浸發生後的翌日，立即安排理賠師前往兩位客戶的零售店進行詳細檢查，藉此全面評估兩位客戶所面臨的損失。理賠師仔細檢視了損毀情況，並對所發現的各項損毀進行了詳細記錄。



索償程序說明

我們向兩位客戶清晰及詳細地說明索償流程和程序，確保他們充分理解提交索償所需的步驟及相關要求。我們提供指導，協助他們準備所有必需的文件及任何用以支持其索償申請的資訊。



及時處理索償

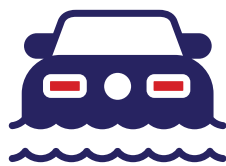
為了確保工作能夠有效率地完成，我們的團隊積極勤奮地處理並迅速完成索償個案，甚至在辦公時間以外也全力以赴加班工作。我們在三個月內為兩位客戶完成了全部索償結算工作。

索償關鍵時間表如下：

- 2023年9月8日
收到兩位客戶提交的索償申請。
- 2023年9月9日至10日
我們安排理賠師前往受影響的零售店舖進行實地評估。
- 2023年11月
受影響的購物中心重新開業，顯示了恢復過程的進展。
- 2023年12月初
理賠師完成了評估報告，詳細描述了損毀及損失情況。
- 2023年12月
我們成功完成兩位客戶的索償結算程序，確保他們根據保險條款獲得了應得的賠償。



汽車水浸個案



客戶評價

「我在這麼特殊的情況下失去我的電動車，實在令我非常震驚。當MSIG為我提供協助時，我感覺像是有一位朋友在旁給我最佳的建議。雖然車價從我購買至今已貶值了，但能夠得到現金賠償，可解燃眉之急。衷心感謝團隊的幫忙。」

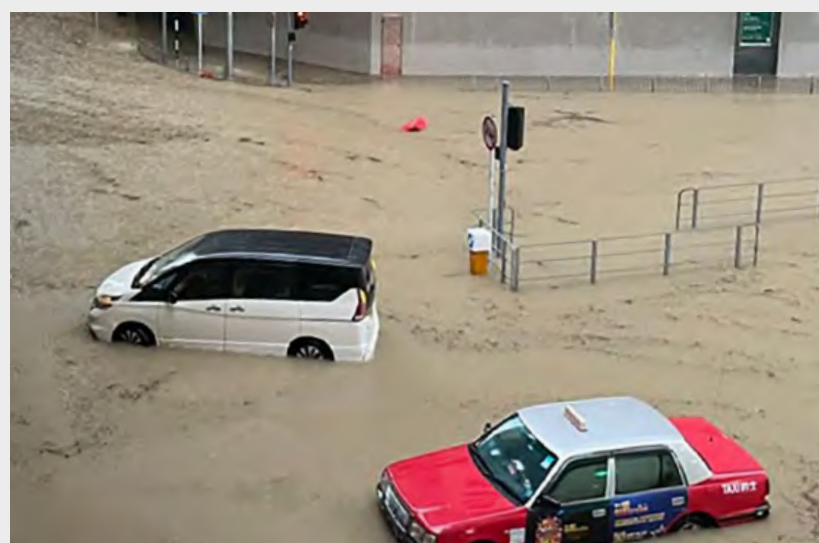
索償背景

我們一位客戶投保了汽車綜合保險，獲得全面的汽車保障。在2023年9月8日黑色暴雨警告信號期間，他的電動車停泊在新界的一條村裡。不幸的是，由於劇烈的降雨量，導致附近的河流氾濫，他的車輛完全被洪水淹沒，導致車輛完全損毀。

我們的理賠專員為客戶提供了什麼支援？

在處理此次賠償個案中，客戶表達了期望獲得全額現金賠償的意願。為此，我們團隊仔細地審查了所有相關文件，包括個案報告和現場照片，以確保對事件的每一個細節都有深入的了解。

為了確定賠償金額的準確性，我們對車輛事故發生前的市場價值進行了專業評估。經過詳細分析，我們確定在2023年，客戶的電動車的市場估值為港幣315,000元，相比他於2022年購入時的市場價值港幣420,000元有所下降。客戶對這一評估結果表示接受，並對我們提供的賠償方案表示滿意。



第五節

我們的環保行動

在邁向可持續未來的旅程中，我們優先考慮保護環境，為未來世代著想。這正是我們積極推行綠色理賠方案的原因。

具體行動包括：

於家居保險引入「環保生活保障」

為實現2050年碳中和目標和保護生物多樣性的承諾，我們在香港和澳門的家居保險中引入了全新的「環保生活保障」。此保障已分別於2024年1月2日及2024年3月1日在香港及澳門生效。

這項創新保障為客戶每件合資格遺失/受損的電器置換為全新且達至少二級「能源效益標籤產品」時，可獲高達港幣1,000元的額外津貼。

此舉措不僅展現了我們對可持續發展的堅定承諾，更提升了保障範圍和服務水平，以滿足社會的需求。

EASY 網上索償系統採用無紙化和環境友善的措施

自推出 EASY 網上索償系統以來，我們已轉至無紙化的理賠流程。於2023年，EASY網上索償系統在所有網上客戶中的使用率達93.2%，反映了我們致力採用數碼解決方案的承諾。整體使用率從2022年的44%增至2023年的48.9%，顯示我們的客戶越趨接受和採用無紙化的做法。

為配合我們的環保理念，我們採用了即時支付工具——快速支付系統，大大提高了客戶收取理賠款項的速度。有了這個系統，客戶現在可以在1至2個工作天內收到已獲審批的索償款項，無需要再使用紙張支票，減少不必要的紙張浪費。

快速支付系統支付工具於2022年6月推出，我們於2023年已成功處理約10,182宗索償，佔總索償數量的94%。這個電子化的轉變不僅對環境可持續發展有幫助，也提高了我們的營運效率。



第六節

我們的卓越成就



MSIG以對客戶的專注和對保險行業的卓越貢獻而享有盛譽。

2023年，我們繼續獲得業界廣泛的認可。

財務實力評級

標準普爾評級

A+

財務實力評級

A+

長期發行人信用評級

A-1

短期發行人信用評級

穆迪投資

A1

保險財務實力評級

A1

長期發行人信貸評級

A.M. Best Company

A+

財務實力評級

aa

信貸評級

獎項



「傑出理賠管理大獎 — 一般保險」
年度三強

香港保險業大獎2023



HONG KONG
Outstanding Claims Management

傑出理賠管理 — 香港

InsuranceAsia News Country
Awards for Excellence 2023



「最佳電子商貿流動應用程式」
金獎

Mob-Ex Awards 2023



「最佳項目 — 銀行及金融業」
銅獎

Mob-Ex Awards 2023



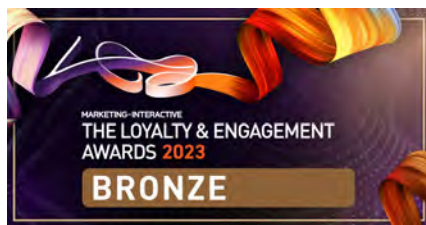
「最佳電子商務（品牌）—
銀行/金融服務業」銅獎

亞洲電子商務獎 2023



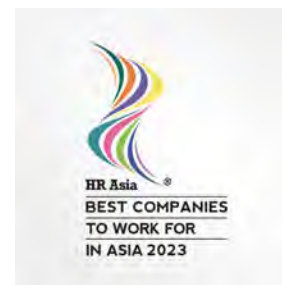
「最佳電子商務忠誠計劃」
銅獎

亞洲電子商務獎 2023



「最佳忠誠度策略 — 電子商貿」
銅獎

忠誠度與聯繫大獎2023



「2023亞洲最佳企業僱主獎 —
香港區域」

HR Asia



Gold Seal for Contribution to
Sustainable Facility
— Promote Environmental Protection

「可持續發展設施貢獻金章 —
推動綠色環保」

香港品質保證局香港綠色和
可持續貢獻大獎



2023 GOLD 金獎
Privacy-Friendly Awards
私隱之友嘉許獎
Awarded by PCPD, Hong Kong
由香港個人資料私隱專員公署頒發

金獎狀

私隱之友嘉許獎2023

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