



PROTECTING
GOALS
POWERING
FUTURES

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

2024 理賠報告



祈菲臘

MSIG香港行政總裁

行政總裁的話

我們的業務時刻面對新挑戰，2024年亦不例外。團隊深明每宗理賠的索償人都有獨特的需求和處境，因此秉持以客為先的服務理念。

透過簡化理賠程序，我們致力讓客戶安心向前，獲得應有的財務賠償。我們全力創新，亦對業界認同感到驕傲。

我堅信MSIG將繼續不斷進步，以領先的數碼能力為後盾，提供摯誠的客戶服務，貫徹支持客戶人生每個階段的承諾。

2024年的理賠數據概覽

以客為先 服務至上

MSIG一直秉承「以客為先」的理念，致力提供超越客戶期望的卓越服務。作為客戶人生旅途中最值得信賴的夥伴，我們精心設計多元化的保險方案，為客戶提供全面的財務保障，助他們從容應對各種意料之外的狀況。

摯誠可靠的支援

2024年，我們的理賠率達**94.5%**，自2021年的92.4%連續三年攀升。令人高興的是，「香港僱員補償」和「海上保險」兩大類別更首度達到**100%**全數理賠的佳績。

在2024年的年度理賠調查中，我們收到了106個來自客戶的嘉許，而投訴個案則錄得9宗，較2023年減少4宗，而2022年、2021年及2020年則分別為24宗、30宗及50宗。



港幣347,983,977元

總賠償金額



94.5%

賠償率

106



客戶嘉許



9

投訴個案*

最高賠償率的類別



香港僱員補償

100%



海上保險

100%



家傭

99.17%



個人意外

96.85%



醫療

95.11%



旅遊

94.46%



汽車

93.74%

自動化數碼理賠方案 — 屢獲殊榮的理賠創新技術

2023年推出的自動化數碼理賠方案，充分展現我們「以客為先」的理念，更為業界訂立了全新的服務標準。這個方案成功取代傳統紙張文件處理流程，透過簡易理賠自動化方案，讓我們的團隊能專注於處理複雜的個案。

此方案採用智能驗證技術，顯著提升審批速度，為客戶提供更快捷便利的理賠服務體驗。這創新方案更榮獲多個業界的獎項和認可，充分肯定我們在追求卓越理賠服務的堅定承諾。

2024年獲得的獎項



連續兩年於「香港保險業大獎 2024」中榮獲「傑出理賠管理大獎 — 一般保險」年度三強



「InsuranceAsia News Awards for Excellence 2024」榮獲「年度理賠倡議大獎」

開發過程

自動化數碼理賠方案於2022年第三季啟動，主要分三個階段推出：



2022 | 第一階段

重新設計網上索償表格，令提交索償申請更暢順便捷。



2023 | 第二階段

建立理賠紀錄數據庫及規則引擎，以啟動即時驗證。



2023 | 第三階段

實現評估與審批自動化，合資格理賠個案100%毋須人手處理。

實施與成效

自2023年第三季，我們為家傭保險推出自動化審批理賠方案，成果顯著：



對於符合條件的門診或牙科費用索償，**審批流程由3至5日縮短至最快15分鐘。**



家傭保險理賠**自動化率達到74%**，每年為理賠專員節省超過200個工作日。



簡單理賠個案**毋須人手操作**，讓團隊能夠優先處理增值服務。



此方案將擴展至醫療保險產品及其他簡單理賠個案。

理賠創新再接再厲

「用心為本 以您為先」品牌活動

我們於2024年 5月至11月期間，首度在香港推出了大型品牌活動 —「用心為本 以您為先」，展示了我們在提供卓越客戶服務及理賠管理方面的承諾。

此活動透過三段短片，呈現醫療健康、家居水浸及旅遊因惡劣天氣而延誤等生活情境，並邀請三位來自不同領域的關鍵意見領袖（KOLs）參與演出：包括影片創作者林慧（達哥）、模特兒葉穎嫻（Eunice Yip），以及社交媒體及數碼營銷專家馮重謙（Tim Fung）。

在每部短片中，觀眾均看到四位西裝筆挺的角色，他們象徵著我們的專業理賠服務。在各種生活情境中，如何協助主角應對所發生的意外事故，提供及時和適切的支援。



醫療



家居



旅遊

創新的理賠服務

在提升理賠服務質素的過程中，我們更推出多項創新服務，不僅提升了理賠管理效能，更為客戶帶來全新的服務體驗。我們的承諾超越傳統財務層面，進一步關顧客戶的實際需要與身心健康。

「查詢索償進度」專頁



這項網上功能讓客戶可隨時隨地查看索償進度，簡單方便。

日間內窺鏡檢查計劃



我們為團體醫療保險成員及個人醫療保險客戶提供更貼心的醫療保障。客戶憑醫生轉介信可致電我們的緊急支援熱線，預約進行內窺鏡檢查前診症。如診症後確認需要進行內窺鏡檢查，我們將發出信用保證書，讓客戶於指定內窺鏡日間中心進行內窺鏡檢查可享免找數服務。2025年，我們將推出更多日間手術計劃以服務客戶。

「海外視像醫療諮詢」服務



這項服務旨在讓旅遊保險客戶於旅途中能獲得所需的醫療意見。如客戶於外遊時感到不適，可使用DrGo應用程式預約註冊醫生作免費視像醫療諮詢。除了當地註冊醫生，亦可預約香港註冊醫生索取第二醫療意見。此服務只適用於日本、新加坡、泰國、越南和菲律賓。

2024

9月

12月

2025

4月

4月

4月

MSIG Easy Lounge航班延誤貴賓室通行證服務



如航班延誤超過60分鐘，我們為旅遊保險客戶提供免費使用指定機場貴賓室服務。這項服務適用於全球超過1,600個機場貴賓室，客戶可與最多5位同行旅伴一同使用指定機場貴賓室，免費享用食物和飲品、Wi-Fi服務和充電設備。

行李箱維修上門交收服務



此服務為客戶提供免費維修行李箱。行李箱於外遊期間不幸損毀，客戶回港後可聯絡我們的行李箱維修團隊。我們將上門提取行李箱進行維修，並於維修完畢後盡快送回府上。

傾聽尊貴客戶的心聲

逾170年來，MSIG持續透過各種保險方案，為港澳地區的客戶提供全面保障。自創立以來，我們貫徹始終，一直重視客戶對服務的意見，這份堅持至今未變。我們傾聽客戶心聲，並付諸行動，為他們提供更貼心的解決方案，切合所需。

本節將分享部分客戶的寶貴意見。以下故事展現了我們如何秉承「以客為先」的理念，實踐卓越服務的承諾。

個人保險

旅遊



MSIG Easy Lounge 航班延誤貴賓室通行證服務

一位客戶攜同兩位年邁父母前往上海家庭旅行，當他們進入香港機場禁區後，航空公司透過手機應用程式通知航班將延誤2小時。

隨後，他收到電郵，獲發3張「MSIG Easy Lounge航班延誤貴賓室通行證」。

客戶評價

「MSIG的機場貴賓室通行證實在是及時雨，讓我年邁的父母毋須在擁擠的登機口苦等，可以在機場貴賓室舒適休息。真是幫了我的大忙！」



查詢索償進度功能

去年冬季，一位客戶於日本滑雪時膝部受傷。他透過EASY網上索償系統提交航班更改及醫療費用索償申請，索償範圍涵蓋在日本當地的檢查費用及返港後的跟進治療。

客戶評價

「MSIG服務一流！提交索償申請簡單容易，可隨時在網上查詢索償進度。理賠專員指引清晰、迅速回覆電子郵件，真是一百分的服務體驗。」

住院現金保險



一位自僱客戶因其小孩確診甲型流感需住院治療，被迫暫停工作照料他，導致收入損失，而我們的「每日現金保障」可作出賠償。

其小孩總住院時間為60小時，根據保單條款之規定，我們只能發放2日的住院津貼，因第3日住院時數不足24小時，故該部分索償申請未能獲批。

客戶評價

「我的孩子住院期間，MSIG理賠專員耐心聆聽我的訴求，清楚解釋每個保障細節，且真心關懷我們。雖然未獲全額賠償，但他們的態度讓我在困難時期的壓力大減。」

家傭保險



一位客戶就其家傭的牙醫費用提交索償申請，該申請由MSIG屢獲殊榮的自動化數碼理賠方案處理。

客戶評價

「工人姐姐看完牙醫後，我在離開診所時提交了索償申請，尚未回到家中就收到審批獲通過的短訊，前後不過20分鐘！」

因應客戶的需要，我們已優化了住院現金保險的保障條款：

保障升級



縮短留院時數定義：由24小時縮短至6小時



加床津貼：輔助需要照顧者的客戶



交通費用津貼：減輕額外交通開支



此次迅速調整展現了我們對客戶的關懷，以及靈活應變的承諾。

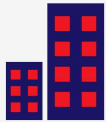


家居保險



水損保障

連場暴雨過後，一位客戶發現住所的天花板及牆身塗層剝落並起泡，顯示存在滲水問題。他感到困擾，因受影響範圍需進行維修。他立即與我們的理賠專員聯絡，了解索償程序。



臨時居所保障

暴雨導致另一客戶的客廳及兩間睡房嚴重水浸，波及梳化、床、桌椅及牆身。單位需進行翻新，令客戶需入住3晚酒店。

2025年1月起家居保險及iHome家居保險 保障已全面升級



提升「家居保險」保障範圍：涵蓋滲漏及因滲漏直接或間接引起的人身損害或財物損失



寵物臨時寄宿費用：在家居損毀無法居住時，為寵物按日數提供臨時寄宿費

客戶評價

「MSIG處理我的水損索償又快又專業，令人讚賞。他們回覆迅速，態度專業。」

客戶評價

「我立即與MSIG理賠專員聯絡，專員十分細心，教我如何拍照等步驟，並說明臨時居所在保障範圍內。他們的幫助減輕了我的壓力，令如此糟糕的情況變得可以應付。」



商業保險

商業財物保險



辦公室綜合保險 — 辦公室水損保障

客戶為一商業大廈的物業管理處。



客戶評價

「損毀非常嚴重，天花板崩塌、辦公室地面水浸，維修工程困難重重；但MSIG的專業處理，令原本耗時複雜的棘手問題順暢透明地解決。」



事件一：惡劣天氣導致滲水

在物業管理處安排的天台防水工程期間遭遇暴雨，導致大廈頂樓嚴重漏水，事故造成下層已投保的辦公室嚴重損毀。



事件二：喉管爆裂

另一個案與惡劣天氣無關，而是大廈共用喉管區的一根喉管爆裂，導致頂樓同一位置再次漏水，加劇損毀程度。

我們的行動

我們的理賠專員立即安排理賠師進行詳細的損毀及驗證評估。我們亦預支理賠款項，以減少翻新期間業務中斷的影響，並於4個月內就最終賠償款項達成共識。

其後，我們建議客戶提升商廈未來的風險抵禦能力。整個過程中，我們時刻運用理賠管理的專業知識為客戶提供卓越服務。



全險



大廈升降機水損保障

客戶是一商業大廈的物業管理處。租戶水管爆裂，淹浸大廈升降機，導致水損。此個案較為複雜，因責任方為公營機構，需採用專業的方法來追討賠償。

我們的行動

我們為最重要的維修工程預支理賠款項，以將大廈服務中斷的影響降至最低。此外，我們迅速處理理賠結算，以支付必要的維修費用，客戶亦同意承擔30%的相關費用。

客戶評價

「MSIG不止處理理賠，其團隊在這2年時間一直努力不懈地向責任方追討賠償，並成功向責任方追討了全部損失金額，全面保障了我們在此個案中的財務權益。」



餐廳水損保障

客戶經營一家位於一商廈地庫的餐廳。上層進行裝修工程期間發生漏水，導致地庫水浸，餐廳內部嚴重損毀。

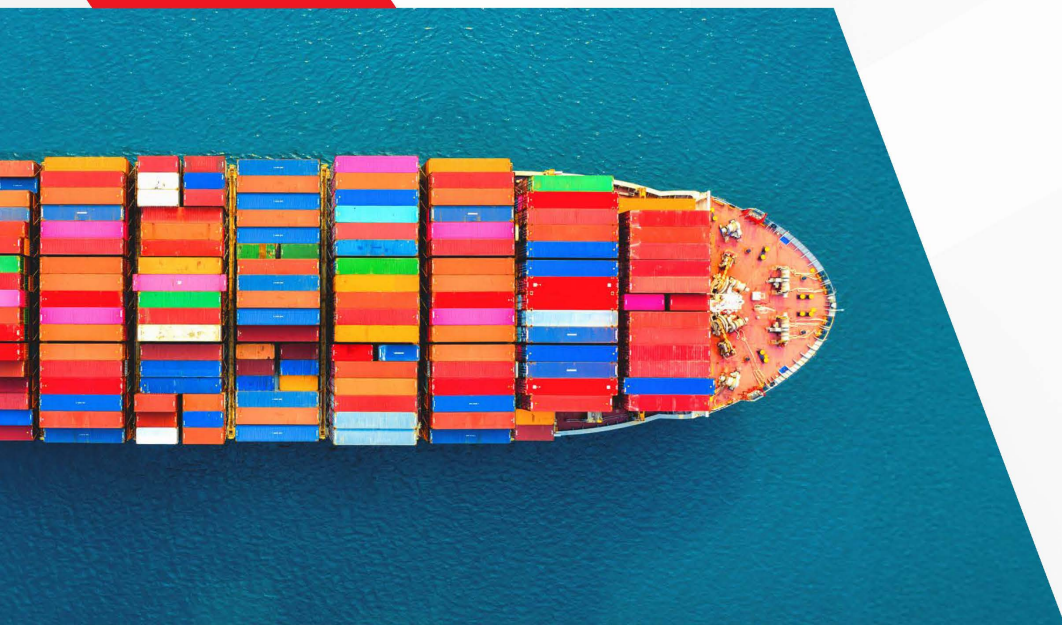
我們的行動

我們的理賠專員立即安排理賠師前往現場，並解釋非辦公時間進行緊急維修屬保單覆蓋範圍。我們隨後批核了相關維修費用，盡量縮短客戶的停業時間。

客戶評價

「當餐廳水浸時，MSIG快速應對，清楚解釋保單，令我們鬆一口氣。獲批夜間維修費用，讓我們能更快重新營業，這正是小企業面對緊急情況下所需的支援。」

海上保險



客戶為受保貨物的收貨人，因運輸途中貨物遭受水損而申請索償。然而，我們的客戶並不知道他們應該向船務公司提交索償通知書，以保留索償權。

我們的行動

理賠專員迅速處理客戶的貨物水損索償，並向客戶解釋他們可直接向承運人追討賠償。我們協助客戶於指定期限內提交索償通知書，並建議保留對該船務公司的法律追索權。



客戶評價

「MSIG不僅為我們的貨物理賠，更教會我們如何保障未來貨運的權益。藉著他們的指導，這次索償成為寶貴的長期風險意識培訓。」

金融保險

應對網絡攻擊



客戶為一家國際物流企業，遭到勒索軟件攻擊，導致文件伺服器及數據庫等重要系統被加密上鎖。此次攻擊導致運作中斷，重要數據的存取被限制，讓受保人面臨潛在的法律及監管後果。客戶在發現遭受攻擊後，立即聯絡MSIG的全天候事件應變團隊。

客戶評價



「遭遇這次攻擊後，MSIG成為我們的救命稻草。他們不單提供保險，更是真正的合作夥伴，過程中全力以赴，與我們並肩作戰直至所有系統恢復為止。」



我們的行動



挑戰：



關鍵系統被加密，運作陷入停頓



備份內容受損，無法確定能否還原



員工個人資料可能外洩

我們的應對措施：



即時行動：

接獲通知後數分鐘內啟動我們的網路事故應變團隊



遏止威脅：

應變團隊隔離威脅並保護系統安全



全面防護：

幫助客戶抵禦潛在的法律及監管風險



我們的卓越成就

MSIG憑著對客戶的專注和對保險行業的卓越貢獻而享有盛譽。2024年，我們繼續獲得業界廣泛的認可。

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2024



「年度理賠倡議大獎」
Insurance Asia News Awards for Excellence 2024



Best Program ROI
2024 Laserfiche Run Smarter® Awards



「最優秀人才測評服務獎」
TTI Success Insights China Award 2024

「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

「可持續發展設施貢獻金章 — 推動社區關懷」
香港品質保證局香港綠色和可持續貢獻大獎

「卓越級別」
香港綠色機構認證減廢證書

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

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

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