

從極端天氣體現保險的社會價值

過去兩星期，香港各界忙於為颱風和暴雨的影響善後，保險業亦不例外。保險公司和中介人馬不停蹄，處理理賠查詢和申請。有些保險公司更主動接觸客戶了解情況，積極跟進，向他們提供了專業可靠的支援，而事件亦彰顯了保險作為風險管理工具的重要性。

廣泛和嚴重的水浸令不少汽車和財物損毀，亦為很多商戶帶來損失。有估計今次的極端天氣事件帶來的保險索償，可能會較 2018 年颱風「山竹」的 30 億元為高；具體的數字相信需要數月後才能確定。保險業監管局（保監局）會繼續密切留意情況，並向業界收集數據分析。

遇到突如其來的惡劣天氣而招致損失，我們理解受影響市民和商戶急需紓困。保監局於是就是次情況特別向業界發出通函，提醒保險公司公平對待客戶，迅速和透明地按保單條款處理理賠申請，並以同理心了解投保人的情況和需要，提供適切的協助，讓他們度過難關。

我們認為，保險公司在處理理賠申請時，應對投保人作出明確的指引，說明申索時須遞交的資料，不時通知投保人處理索償的進度，並就理賠結果作出充分解釋，以釋除投保人的疑慮。

天災的發生固然不幸，亦難以避免，若從保險獲得保障，確實對減少受影響人士的經濟損失起了一定作用。這些事件正好體現了保險的社會價值，亦提醒我們認清保障需要、積極管理風險和填補保障缺口的重要性。以汽車保險為

例，目前全港僅 37%車主有購入綜合汽車保險保障，車主若只購買了俗稱「三保」的第三者責任保險，便可能要自行承擔發生事故時的維修或更換車輛的費用。另外，中小企商戶若能未雨綢繆，購買涵蓋財產損壞和業務中斷等保障的商業保險，亦可減少在天災或意外事故中須承擔的損失。

氣候變化已是全球大趨勢，與之相關的極端天氣事件預料將更為頻密。除了氣候變化帶來的風險，無論個人和商戶，面對急速變化的環境，更需要做好風險管理，經常評估在不同的處境和人生階段所面對的風險，繼而採取行動減低和應對有關風險。購買適當的保險是管理風險和減低損失的其中一個重要方法，保監局亦會繼續在未來提供更多關於如何透過保險管理不同風險的資訊，使保險能更好地發揮其社會功能。

最後，我特別感謝保險業界堅守崗位，為投保人提供他們急需的服務。我相信保險業專業、貼心和具效率的服務，不但有助建立和鞏固香港保險業的聲譽，更有利香港保險市場的穩健發展，為保單持有人提供更佳、更全面的保障。

保險業監管局主席

姚建華

2023 年 9 月 17 日