



# 優秀保險企業大獎2018

## Insurance Excellence Awards 獲獎企業巡禮特刊

主辦：

智富

# Manulife 宏利 最佳理賠服務

## 科技簡化索償 融入便捷生活

理賠程序繁複會令投保人在索償時需花不少時間。有見及此，宏利香港透過科技，大大簡化其整個索償程序，為客戶帶來了更快捷更方便的理賠服務。而宏利香港更憑藉其2018年初推出的claimsimple.hk網上索償服務，在「優秀保險企業大獎2018」中獲頒「最佳理賠服務」獎項，足證宏利香港在理賠及客戶服務上的卓越表現。

過去客戶在填寫索償表格時，可能會因遺漏資料而延誤了索償程序。「當客戶遇上事故或身體不適時，必定有很多更重要的事情需要兼顧，因此一個簡單快捷的索償程序對客戶極其重要。」宏利香港僱員福利團體保險服務部助理副總裁黃德治表示，為提升客戶服務體驗，宏利香港推出claimsimple.hk網上索償服務，讓客戶能利用任何電子裝置在網上提交索償申請，把索償程序縮短至最快在1分鐘內完成。

### 配合資訊科技 提升客戶體驗

新的網上索償服務由2018年1月推出至今，已錄得4成的合資格用戶使用；以顧客忠誠度指標（Net Promoter Score）計算，電子理賠的顧客滿意度較傳統方式高出30點，由此可見客戶對claimsimple.hk的歡迎。

claimsimple.hk網上索償服務更針對客戶需要而在三方面作出了改革。首先，claimsimple.hk毋須客戶下載手機應用程序，即使運用手機、電腦以至是平板電腦等不同的裝置，也能輕鬆地辦理索償。新系統的網

站介面更可以隨着瀏覽器大小自動改變排版方式，為客戶帶來更方便的使用體驗。

### 三方面優化索償程序

此外，新系統省卻了密碼登入步驟，客戶只需輸入個人身份證號碼（或護照號碼）及出生日期，便即可登入系統，讓客人毋須再牢記不同的登入密碼。

最後，客戶毋須填寫任何表格，系統會提供充足指示，帶領客人完成整個申請

**宏利香港一直重視客戶體驗，為客戶提供最佳理賠方案。未來，我們會秉承「以客為先」的理念，繼續完善有關服務。**

索償程序。而任何不多於800港元的門診索償及不多於3,000港元的住院索償，透過claimsimple.hk服務，還可以免卻遞交收據及文件的手續，服務平台並會提示客戶提交醫生轉介信或其他所需文件。

黃德治指：「除了希望索償過程簡便快捷，不少客戶會擔心保險公司有否接獲或是否已正在處理有關的索償申請。在設計claimsimple.hk服務時，我們已考慮到這方面



宏利人壽保險（國際）有限公司  
僱員福利團體保險服務部助理副總裁

**黃德治**

的客戶體驗，當客戶透過新索償平台遞交申請後，可以輸入手提電話號碼，系統會即時傳送一個短訊，確認已經接獲有關申請，讓客戶能夠安心又放心。」

有好的服務亦需要公司內部全力支持推動，作為claimsimple.hk網上索償服務的策劃人，黃德治更以「Professor Claims」角色在公司內部的宣傳片中粉墨登場，以輕鬆生動的手法，向宏利香港員工及代理人講解該網上索償服務對客戶的裨益。



黃德治（右）從亞洲金融科技師學會主席兼創辦人龐寶林中接過獎項

## 喜獲肯定 樂見持續創新

對於宏利香港在首屆「優秀保險企業大獎」中獲頒「最佳理賠服務」獎項，黃德治直言獲獎證明了公司的科技創新策略正確，並肯定了整個服務開發及設計團隊的努力。「科技創新是提升客戶體驗中的重要一環，我們會不斷運用科技提升客戶體驗。」

而談及理賠服務的未來發展，黃德治強調，宏利香港致力在客戶使用醫療服務前後，提供更好的支援。他舉例指出，當客戶需要住院前，宏利香港能夠為客戶提供全面的諮詢服務，而當客戶需要支付相關的醫療費用時，公司亦期望能夠即時為客戶支付相關費用，令客戶在整個過程中毋須自己墊支。