

香港人壽服務數碼化 榮獲「最佳保險科技創新」大獎



隨着科技發展不斷推陳出新，年輕一代更是成長於數碼化時代，保險科技的創新已為整個行業帶來改變及機遇，愈來愈多客戶會透過智能裝置來使用不同的保險服務。香港人壽保險有限公司（「香港人壽」）秉持「以客為本」的經營理念，致力提供優質的保險產品及服務，並積極善用保險科技，冀為客戶帶來便捷及人性化的服務體驗。

香港人壽在《iMoney 智富雜誌》主辦的「優秀保險企業大獎2022」中獲頒「最佳保險科技創新」大獎。是次獲獎項目是透過「智方便」流動應用程式，讓客戶能夠輕鬆又安全地登入及使用多元化的數碼服務，提升客戶體驗及資料安全度。

「智方便」流動應用程式 予客戶安全便捷體驗

香港人壽營運總監曾潔聰（Margaret）表示：「香港人壽非常榮幸獲選為『最佳保險科技創新』大獎的得主。是次獲獎令公司上下都十分鼓舞。香港人壽一直秉承以客為本的理念，積極善用保險科技，希望為客戶提供更多優質的服務。在此我再次衷心感謝客戶對我們一直以來的支持。」

香港人壽為全港首間保險公司採用「智方便」進行身份認證作帳戶登錄，客戶可選擇通過「智方便」流動應用程式，以生物認證及單一數碼身份登入帳戶。通過「智方便」登入的客戶，其身份已獲「智方便」驗證，有助香港人壽識別客戶查閱保單資料之權限及確認所有指示均由客戶發出。客戶毋須輸入用戶名稱和密碼，即可安全方便地登入香港人壽「客戶專區」，享用多元化的保險服務。



▲香港人壽營運總監曾潔聰（Margaret）表示，香港人壽一直秉承以客為本的理念，團隊將繼續積極善用保險科技，為客戶提供更多優質的服務。

此創新項目是由香港人壽與保險科技初創公司醫結（MediConCen）合作促成，為財經事務及庫務局的「拍住上」金融科技概念驗證測試資助計劃的項目之一。

重視客戶服務體驗 積極提升保險數碼化

一場疫情如同催化劑加快了整體行業的數碼化轉型，不少市民都需要在疫情期間居家工作甚至隔離，在短時間內已急速改變了社會大眾的消費習慣及保障需要，令數碼化服務的需求更為殷切。

香港人壽深明保險產品與服務的靈活性相當重要，除了在產品方面不斷創新以配合市場需求之外，客戶體驗也是同樣重要，因此着力革新其數碼服務，並投入更多保險科技的資源，為客戶提供便捷無縫的保險服務。

在過去數年，香港人壽一直持續優化其手機應用程式，採用簡單易用的操作界面，提供不同的電子服務，例如查詢保費、保單到期日、受保人資料，瀏覽產品資料及推廣優惠詳情，網上投保以至網上申請理賠等，讓客戶安坐家中即可輕鬆處理保單以及作出合適的保險安排。

增值服務更貼心 全面照顧客戶身心健康

同時，除了提升保險服務的便捷程度外，香港人壽還不斷為客戶提供貼心的增值服務，例如不時為客戶專區的會員免費提供「MediEasy」門診折扣服務，讓客戶可以低至四折的價格享用無限次門診服務。MediEasy醫療網絡遍布港九新界，客戶可輕鬆在香港人壽手機應用程式中搜尋不同地區、不同種類的醫療服務，涵蓋普通科、專科、中醫、脊醫及物理治療等。

Margaret補充：「今年我們更於客戶專區推出多元化的會員着數，為客戶提供健康檢查優惠、健康產品折扣、營養師諮詢服務、個人護理產品優惠以至健身和藝術課程優惠等，為客戶提供健康和財富的保障之外，亦能夠照顧他們的身心健康。」



▲香港人壽早前宣佈採用「智方便」進行客戶身份認證作帳戶登錄，香港人壽一眾管理層、香港保險業聯會嘉賓代表、香港數碼港管理有限公司嘉賓代表及醫結嘉賓代表一同出席啟動儀式。



▲香港人壽於《優秀保險企業大獎2022》贏得「最佳保險科技創新」大獎。香港人壽營運總監曾潔聰（中）、香港人壽市務總監高卓軒（左）及香港人壽壽險營運部主管黃志華（右）代表公司出席頒獎典禮。

未來繼續創新 提供全方位貼心保障

展望未來，保險科技、金融科技、保險以至醫療保健等行業將會加速整合，數碼科技及大數據的應用將大大提升保險公司回應市場需求的速度，為客戶帶來更個人化的服務、更簡潔的投保及理賠流程，並將有效縮短新產品開發和推出市場的時間。

香港人壽將進一步拓展「智方便」及其他保險科技的應用，為客戶提供更個人化及便捷的保險服務，同時亦構思優化客戶專區，加入遊戲體驗，以互動有趣的方式讓客戶賺取積分，換取更精采的生活優惠。

香港人壽將繼續緊握市場脈搏，研發更多切合客戶所需的保險產品，並積極推出更多不同的增值服務及優惠，為社會大眾提供更全面的保障和服務。

◀客戶選擇以「智方便」登入香港人壽「客戶專區」，毋須輸入用戶名稱和密碼，即可安全又方便地登入及享用多元化的保險服務。



有關「優秀保險企業大獎」詳情、頒獎典禮花絮及更多獲獎企業專訪，可瀏覽www.imiea.hk，或掃描右方QR Code。

