

MONEY 智富
優秀保險企業大獎2022
Insurance Excellence Awards

獲獎企業巡禮

ESG領先企業大獎

主辦：
MONEY 智富

夥伴：
hket 保險風雲
香港經濟日報

AXA安盛身體力行推廣ESG 引領保險業界創造美好社會



ESG已經是不少香港企業非常重視的一環，除了因應滿足監管機構的要求，企業亦深信ESG能為社會帶來良好影響，有助持續改善下一代的生活。繼去年後，AXA安盛蟬聯「優秀保險企業大獎2022」的「ESG領先企業大獎」，可見AXA安盛的ESG政策繼續領先同行，備受行業及大眾肯定。

可持續發展關乎公司的未來，對社會大眾以及下一代的福祉均有深遠影響，因此將ESG概念融入日常營運，有助迎合客戶和社會期望。AXA安盛首席市務及客戶總監黃瑞雯表示：「AXA安盛作為全球保險業的領導者之一，一直以來秉持『致力守護，推動未來』的宗旨，將可持續發展概念全方位融入業務和營運之中，致力透過推動及支持各類型ESG行動，平衡經濟、環境及社會需要之同時，與客戶及大眾一起塑造更好未來。」

走在最前綫 推動綠色未來

AXA安盛多年來積極協助客戶應對氣候變化，近年致力推動綠色未來，特別着重下一代的發展。早於2007年，AXA安盛便成為本地首家保險公司承諾不再投資非ESG友好企業，並在2015年退出燃煤產業投資，支持低碳投資發展。

「公司於2020年宣布把『領導保險業對抗氣候變化』成為整個AXA安盛集團的5大關鍵策略之一。集團亦制定了多項目標，例如在2023年將其綠色投資增至260億歐元、增加綠色保險產品的比例、在2025年實現碳中和，以及為全球員工安排2小時必修的認識氣候變化課程等。」黃瑞雯稱：「另一方面，作為一個負責任的投資者，集團很高興透過旗下的AXA Impact Fund，積極進行影響力投資的工作，並於2022年分別支持危地馬拉保護海岸項目，以及印尼蘇門答臘泥炭地雨林生態保育和造林項目。我們期望透

▲AXA安盛首席市務及客戶總監黃瑞雯表示，AXA安盛多年來積極協助客戶應對未來氣候變化，近年致力為推動綠色未來走得更快，特別是着重下一代的發展，以回饋客戶多年來的信賴。

過這兩個主要的投資項目，為改善地球生態出一分力。」

她又提到，AXA安盛在2022年推出「AXA Climate School大學生學習計劃」，為香港所有大學本科生提供免費網上課程，鼓勵他們把握機會認識氣候變化，培養更多締造可持續發展的ESG未來領袖。

善用不同渠道 合眾力推廣ESG

AXA安盛明白到，實踐ESG不能單靠公司力量，更需要不同持份者及合作夥伴的支持，協力克服重重難關，方可達至成功。黃瑞雯強調，AXA安盛善用多方渠道，帶動客戶、員工和社區參與，一同推動ESG。

- (1) AXA安盛加入Mastercard®的Priceless Planet Coalition，客戶只要下載並登記AXA安盛旗下一站式保險及健康生活數碼平台Emma by AXA，AXA安盛就會代表他們在世界各地植樹造林。
- (2) AXA安盛全力支持世界自然基金會舉辦的「地球一小時2022」活動，透過「地球一小時」關燈及一系列教育及宣傳活動，號召員工、理財顧問、客戶、乃至整個社區以實際行動守護生態環境；
- (3) AXA安盛透過Let's Go Green計劃，推動數碼改革，鼓勵客戶使用電子通知書服務，目標每年減少向客戶發送保單文件所用的1,100萬紙張數量；
- (4) AXA安盛推出全港首個綠色保費回贈計劃，AXA安盛僱員福利保險特選企業客戶只需全面實行電子索償，即可享1%全年保費回贈；
- (5) 為響應每年10月10日的世界精神健康日，AXA安盛舉辦AXA BetterMe Weekend，透過大型嘉年華向全港市民宣揚精神健康信息，鼓勵大眾全方位照顧自己的身心健康；
- (6) AXA安盛在旗下的環球義工週AXA Week For Good，藉著一系列精彩的義工活動及工作坊，提升一眾員工的可持續發展意識，以及鼓勵他們回饋社會。



▲iMoney智富雜誌專欄作者曾淵倉博士（左）頒發獎項予AXA安盛首席市務及客戶總監黃瑞雯。

成功實踐ESG的因素

黃瑞雯坦言，要成為ESG領先企業，當中有4個關鍵，包括：一、訂立具體而清晰的ESG藍圖及策略；二、公司內部上下經過充分溝通，攜手邁向同一願景；三、定時檢視ESG進程，適時調整策略及作出改善；四、時刻與不同持份者、客戶及工作夥伴合作，擴大影響力。

她指AXA安盛不會停步，未來將繼續敢於革新，也會捉緊創新科技的機遇，與不同的持份者及工作夥伴緊密合作，一同推動保險業界以至整個香港社會，持續貢獻ESG發展進程。



▲AXA安盛管理層率領500多名員工，籌劃及參與環球義工週AXA Week For Good，以身作則，為社區及環境出力。

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。



MONEY 智富
優秀保險企業大獎2022
Insurance Excellence Awards

獲獎企業巡禮

最佳手機應用程式

AXA安盛積極完善手機應用程式 時刻促進保險個人化



各行各業數碼轉型的其中一個特色，就是產品和服務趨向個人化，用智能手機購物、理財和處理大小事務，已經成為不少人的生活日常。因此，各大保險公司爭相開發手機應用程式，甚至重點投放資源於改善程式介面和功能，目的提升服務體驗，留住客戶的心。AXA安盛獲得「優秀保險企業大獎2022」的「最佳手機應用程式」獎項，可見其手機應用程式有其突出之處，使保險業界和客戶投以一票。

AXA安盛數碼客戶互動總監陳黛微坦言，數碼化是全球趨勢，各間金融及保險機構均積極開發及完善手機應用程式，AXA安盛也不例外。她認為，優良的應用程式，除了為用戶提供多種功能外，當中所帶來的人性化和客戶體驗更是至關重要。

超越產品及服務 着重體驗與互動

「Emma by AXA手機應用程式是一站式保險及健康生活數碼平台，從註冊帳號到遞交醫療索償，所有與僱員福利保單相關的服務流程均可以自助完成，無需經由他人處理，方便快捷。」她說：「AXA安盛一直秉承以客為先的宗旨，同時，我們都明白數碼生活是新常態下的重要一環，所以我們會從客戶的角度出發並考慮他們的需要，致力持續提升Emma by AXA手機應用程式的功能。」

AXA安盛設計的Emma by AXA面世已經超過3年，協助客戶隨時隨地查閱保單及附加保障詳情、管理保單及基金、申請索償和繳交保費。陳黛微稱，新冠肺炎疫情加速了數碼化趨勢，為讓客戶得到更全面及貼心的服務，公司在疫情期間不斷改良Emma

by AXA的功能，2022年其適用範圍已擴展至一般保險（GI）產品，客戶只需下載一個應用程式，便能管理所有保單，以及享用各項保險服務。陳黛微補充：「客戶更可運用應用程式內的Chatbot，即時查詢以獲取所需資訊。」

致力守護 攜手創可持續發展未來

企業近年也善用各種數碼渠道與客戶保持良好關係。陳黛微指出，AXA安盛也在Emma by AXA融入公司的營運宗旨與目標，使客戶持續感受到集團的使命，拉近客戶之間的關係。

「公司訂出『致力守護，推動未來』為可持續發展的目標，為了實踐這個理想，公司在2021年起展開Let's Go Green計劃，持有指定保單的客戶可以於Emma by AXA更新個人聯絡資料，甚至選擇轉至電子通知書服務，以讀取過往保單資料，與客戶一同積極創造可持續發展的未來。」

陳黛微續稱：「除了保險服務，公司亦關注客戶身心健康，希望他們蛻變成BetterMe。Emma by AXA用戶可利用程式內的『症狀解碼』、『健康同步計劃』和『健康拍檔』功能，了解自己的身體狀況，並訂立健康目標。用戶也可透過『AXA Goal』追蹤每日步數，賺取保費回贈，鼓勵客戶更有動力保持身體健康。至於心靈健康方面，程式也備有『心靈加油站』及『隨心傾』，給客戶隨時隨地練習靜觀冥想，甚至與專業服務員交流。」



▲Emma by AXA協助客戶隨時隨地查閱保單及附加保障詳情、管理保單及基金、申請索償和繳交保費。



▲AXA安盛數碼客戶互動總監陳黛微（中）與一眾同事合照，分享得獎喜悅。

貫徹積極創新精神 與客戶保持互動

疫情期間的社交距離措施，一度使港人減少出外活動。她稱，Emma by AXA成為了公司與客戶保持互動的重要渠道，用戶縱使足不出戶，也可繼續享受AXA安盛所提供的活動和優惠，例如參與當時舉辦的數碼音樂會，享用「運動意外保」90天免費個人意外保障，以及免費獲贈快速抗原測試套裝等。

陳黛微總結時，坦言AXA安盛不會停步，未來將繼續發揮公司積極創新的精神，在產品設計和客戶體驗不斷注入科技革新元素，一方面務求客戶時刻能以簡單和個人化的方式處理保險相關事務，為他們提供最適切的保障；另一方面也貼心照顧客戶的身心健康，保持公司與客戶的良好互動關係。

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。



▲AXA安盛數碼客戶互動總監陳黛微認為，優良的應用程式除可為用戶提供多種功能外，當中所帶來的人性化和客戶體驗更是至關重要。