



真生活 真夥伴
THE REAL LIFE COMPANY

友邦香港

香港鰂魚涌英皇道734號

友邦香港大樓

電話: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

新聞稿

友邦香港推出全港業界首個 AIA iCare 自助服務櫃台 多個領先業界數碼平台 締造優質客戶體驗

香港，2016年11月14日 — 友邦香港今天宣佈多項領先業界的數碼平台及方案，在不同層面的業務模式中利用先進數碼科技，滲透各個服務範疇，讓客戶全面體驗科技帶來的便利，締造最方便、簡易的優質客戶服務體驗：

1. 客戶服務 – 推出全港業界首個 AIA iCare 自助服務櫃台，再加上流動應用程式，令客戶可快捷方便處理查詢和索賠事宜。
2. 產品銷售 – 透過領先業界的 iPoS 和 iMO 數碼平台，為客戶帶來耳目一新、輕鬆簡易的投保服務。
3. 提升健康，預防疾病 – 透過「AIA Vitality 健康程式」數碼平台，積極推動健康生活新思維，服務超越保險層面。

友邦香港及澳門首席執行官陳榮聲先生表示：「數碼科技已是生活的一部份，能加強企業與客戶互動溝通，作為業界領先的保險公司，友邦在多個層面的服務範疇上一直走在市場最前線。我們為客戶做到最好，特意利用數碼科技強化公司與客戶的聯繫，讓他們可更輕而易舉地享受到優質、簡便的服務。我們的數碼策略充分體現出友邦擔任客戶的「真生活 真夥伴」，從他們真正所需出發，積極協助大家活出更健康、豐盛及快樂的人生。」

友邦數碼化客戶服務領先業界

友邦為全港首間保險公司推出 AIA iCare 自助服務櫃台，代表著公司在數碼創新的一大突破。透過 AIA iCare 自助服務櫃台，客戶可實時與 AIA 服務大使進行互動視像對話，即時處理個人保單事宜。全面性服務範圍包括下載表格、查詢保單內容、理賠程序及指引、網上填寫表格、查詢保障範圍、提交賠償申請書以至立刻作出相關的醫護安排。這項優質和便利的服務結合了香港電訊的數碼技術，讓我們為客戶加快醫療保險的索賠過程，以及提供簡易、方便及快捷的支援。首部 AIA iCare 自助服務櫃台已設於友邦網絡其中一間 AIA Premier Medical Care Provider 中心，明年將逐步擴展至更多醫療中心及私家醫院，方便更多友邦客戶使用這項創新的自助保險服務。

香港電訊商業客戶業務董事總經理陳紀新先生表示：「數碼化正推動保險行業的革新。作為友邦香港的長期商業合作夥伴，香港電訊除提供優質的網絡服務外，更致力研發一系列適合保險業界使用的創新服務及產品，以協助友邦香港提高整體營運效率，並加快實現服務數碼化及提升客戶體驗。」

友邦香港推出全港業界首個 AIA iCare 自助服務櫃台
多個領先業界數碼平台 締造優質客戶體驗
2016 年 11 月 14 日
頁二

友邦流動應用程式及公司網址亦提供全天候 24 小時的網上渠道，方便客戶獲得資訊和自動化服務。「AIA 僱員福利應用程式」是其中一個例子，友邦團體保險受保成員可隨時隨地輕鬆查閱僱員福利資訊，包括保障範圍、鄰近網絡醫生等。他們更可以此流動應用程式輕易進行電子索償申請、查閱理賠記錄與進度檢查，以及醫療費用差額等，同時亦會收到相關電郵通知以作參考。此外，客戶亦可在友邦公司網址，隨時安排與網絡醫生預約時間。

客戶投保友邦產品稱心體驗

友邦香港在保險服務數碼化方面領先業界，早於 2014 年率先推出 iPoS 互動式銷售點，為客戶投保友邦產品時帶來更方便快捷的體驗。此系統提供安全的一站式平台，讓財務策劃顧問可在平板電腦上，輕鬆完成整個投保過程，包括即時為客戶進行財務需要分析、編制保單建議書及提交投保申請書及相關證明文件。整個流程完全自動化，最快可於十分鐘內完成，並作出初步核保。iPoS 大大縮短客戶投保所需時間，提升服務效率，現時已有接近六成新保單*是透過 iPoS 投保。

此外更有 iMO 互動式流動辦公室，讓財務策劃顧問能即時為客戶提供所需資訊和服務，將優質客戶服務提升至更高水平。此綜合平台配備多項領先業界的功能，財務策劃顧問可隨時隨地利用 iMO 的「資源中心」和實用網上工具為客戶提供豐富資訊，例如保費計算機、賠償計算示範、全線產品簡介、投資資訊、市場情報和最新推廣活動，以至網絡醫生名單等，迅速回應和解答客戶的問題，大大提升服務效率。

「AIA Vitality 健康程式」提升健康 預防疾病

作為業界領導者，友邦提供超越保險層面的服務，推出反傳統保險概念的「AIA Vitality 健康程式」。此嶄新計劃設有專屬的數碼平台，利用科技協助客戶全面實踐健康生活，讓客戶可以即時獲得追求健康生活所需的知識、工具和動力，提升健康，預防疾病。

「AIA Vitality 健康程式」善用數碼科技，推動會員在任何時候都能輕鬆活出動靜的健康生活。在動態生活模式方面，會員只要利用運動手帶或流動電話程式紀錄步數，並與「AIA Vitality 健康程式」連接，運動數據便會自動上載，讓會員能隨時隨地監察提升健康的進度，並贏取免費戲票。又或是在「AIA Vitality 健康程式」平台進行網上健康評估、上載健康檢查報告等靜態健康活動，賺取積分，提升會員級別以享更高保費折扣及優惠。「AIA Vitality 健康程式」共有 19 個合作夥伴提供多項豐富獎賞，涵蓋範圍由運動裝置、新鮮蔬果、酒店以至機票，為會員持續投入健康生活注入更大動力。

* 2016 年 10 月 AIA 內部資料。

友邦香港推出全港業界首個 AIA iCare 自助服務櫃台
多個領先業界數碼平台 締造優質客戶體驗
2016 年 11 月 14 日
頁三



友邦香港及澳門首席執行官陳榮聲先生宣布一系列
友邦香港領先業界的數碼平台及方案，締造最方便、簡易的優質客戶體驗。

「友邦香港」或「公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。

友邦香港推出全港業界首個 AIA iCare 自助服務櫃台
多個領先業界數碼平台 締造優質客戶體驗
2016 年 11 月 14 日
頁四



友邦香港及澳門首席執行官陳榮聲先生(左三)、
友邦香港及澳門業務策略及市場策劃總經理謝佩蘭女士(左二)、
友邦香港及澳門首席團體業務總監李滿能先生(左一)、
友邦香港及澳門首席科技及營運官葉文傑先生(右二)及
香港電訊高級副總裁吳健民先生(右一)
展示友邦香港嶄新的數碼項目，包括全港業界首個 AIA iCare 自助服務櫃台。

###

關於「AIA Vitality 健康程式」

「AIA Vitality 健康程式」是一項反傳統保險概念的健康計劃，以獎賞鼓勵客戶投入健康生活。投保 AIA Vitality 特選保險產品¹，即享保費 9 折²及一系列合作夥伴提供的獎賞和優惠。透過日常生活作簡單運動和健康飲食，就可以儲分升級，獲享更多折扣及豐富獎賞。

備註：

¹ AIA Vitality 特選保險產品包括特級「健康之寶」醫療保障計劃 2、「亞洲至尊」醫療計劃 2、「癌症全方位保障」系列及「優越危疾保障計劃」。

² 客戶加入成為會員即享首年 9 折保費折扣，賺取積分更可延續保費折扣最高達 85 折。保費折扣適用於 AIA Vitality 特選保險產品，詳情請瀏覽 AIA 網頁 aia.com.hk - 「AIA Vitality 健康程式」。

「友邦香港」或「公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。

友邦香港推出全港業界首個 AIA iCare 自助服務櫃台
多個領先業界數碼平台 締造優質客戶體驗
2016 年 11 月 14 日
頁五

關於友邦香港及澳門

友邦香港及澳門友邦保險是友邦保險集團附屬公司，友邦保險集團於 1931 年開始經營香港的業務。我們於香港及澳門擁有逾 12,000 名財務策劃顧問*，加上獨立理財顧問、經紀和銀行保險網絡，為逾 180 萬客戶提供不同類型的產品，包括個人壽險、團體人壽、意外、醫療、個人財物保險及多款投資選擇的投資連繫壽險計劃。我們亦專注為高端客戶之特有財務需要設計超卓產品方案。

*截至 2016 年 7 月

友邦保險簡介

友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「本集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，覆蓋亞太區內 18 個市場，包括在香港、泰國、新加坡、馬來西亞、中國、韓國、菲律賓、澳洲、印尼、台灣、越南、新西蘭、澳門和汶萊擁有全資的分公司及附屬公司、斯里蘭卡附屬公司的 97% 權益、印度合資公司的 49% 權益，以及在緬甸和柬埔寨的代表處。

友邦保險今日的業務成就可追溯近一世紀前於上海的發源地。按壽險保費計算，集團在亞太地區（日本除外）領先同業，並於大部分市場穩佔領導地位。截至 2016 年 5 月 31 日，集團總資產值為 1,810 億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及醫療保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍佈亞太區的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為超過 2,900 萬份個人保單的持有人及逾 1,600 萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司於香港聯合交易所有限公司主板上市（股份代號為「1299」）；其美國預託證券（一級）於場外交易市場進行買賣（交易編號為「AAGIY」）。

友邦香港
陳佳容小姐
+852 2881 4413

恒信公關國際有限公司
陳德成先生
+852 3960 1903

###