

個性服務

保險企業年度大獎得主美國萬通亞洲暢談產品設計。

Nicky Burridge 報道



蕭莉玲，高級副總裁兼首席市務總監

美國萬通保險亞洲有限公司在產品設計方面策略清晰：以客為本。

這份堅持令美國萬通亞洲創造出眾多領導市場的保險方案，公司亦不時檢視現有產品，以確保能滿足客戶需求。高級副總裁兼首席市務總監蕭莉玲說：「我們一直憑著以客為本的理念設計產品，並從多方面考慮客戶的需要，致力在產品的特點和成本之間取得平衡。」

危疾保單

美國萬通亞洲推出的「首選健康保」正好體現公司以客為本的理念，計劃承保超過100種疾病，讓受保人可及早接受優質的治療。蕭指出：「2013年1月推出該產品時，計劃承保多達116種疾病，是當時

在市場同類產品中承保疾病數量最多的計劃。」

計劃有多項較競爭對手優勝之處，例如所提供俗稱「通波仔」的「冠狀動脈的血管成形術」賠償。蕭表示：「在香港，需要『通波仔』的情況越來越普遍。我們的產品使客戶能在患病初期已可獲得賠償，在病程仍未進一步惡化前便可進行醫治。只要受保人的冠狀動脈堵塞50%便可獲取賠償，進行手術，而市場上一般同類型計劃則須在冠狀動脈嚴重堵塞才可獲得賠償。」此外，於「首選健康保」保單生效15年起，當客戶選擇退保時，可獲至少100%已繳保費回贈。

同時，美國萬通亞洲的「首選健康保」為已被診斷患有嚴重疾病的受保人提供「延續壽險保障」，客戶於無需提供任何投保



資料的情況下，就可投保一份終身壽險計劃。「這項市場獨有的保障，帶動我們的嚴重疾病保單營業額自產品推出後增長超過 50%」，蕭說。

知情決策

公司亦非常重視為投資相連壽險客戶提供先進的投資服務平台，助他們作出周全及明智的投資決定。為此，公司推出了「iWealth 投資大計」，為投資相連壽險客戶提供全面的財富管理方案服務配套。

「iWealth 投資大計」是一個智能手機應用程式，讓客戶可方便地取得其投資組合的表現數據及資訊，作出明智的投資決定。iWealth 提供詳盡的投資表現數據，助客戶掌握不同行業及地區的市況表現。「我們鼓勵客戶建立均衡的投資組合，將資金投入不同地區及行業，有效地分散投資風險。客戶一登入 iWealth 投資大計，即可瀏覽不同資產類別年初至今的表現，每種資產類別中表現最好或最差的投資選擇都一覽無遺。客戶也可建立多達 30 個投資選擇的個人化關注列表，方便緊貼心水投資選擇的表現」，蕭指出。

公司一直與時並進，並計劃於 2014 年初推出一個全新的應用程式，稱為 IPES。蕭解釋說：「組合式投資法的理論是，透過藉著建立一個均衡的投資組合，以減低組合的整體投資風險。我們提供的工具能協助客戶揀選相關性低的投資選擇去設計投資組合，於爭取更高潛在回報的同時，亦能有效減低投資組合的風險。」客戶也可使用 IPES 觀察投資組合的表現，並在有需要時作出調配。

善用科技

美國萬通亞洲利用最新科技為客戶提供增值服務，當中先進的財務策劃分析系統 MMPro 能為客戶進行詳細的全方位財務分析，包括財務需要、現金流、資產分配及風險承受取向，以及退休或教育等策劃。一經輸入所有數據，軟件就會為客戶編制詳細的財務分析報告。蕭說：「MMPro 提

我們一直憑著以客為本的理念設計產品，
並從多方面考慮客戶的需要，致力在產品
的特點和成本之間取得平衡。

供的分析非常完善和全面。我認為可以提供如此詳盡分析服務的公司著實不多。」她補充說，有些客戶可能沒有時間細閱詳盡的分析報告，因此，美國萬通亞洲亦有提供簡化版的財務分析服務，僅需五分鐘便可閱畢報告。

MMPPro 是高度互動的分析軟件，讓客戶可按自設延遲的退休日期，然後查看對所需退休儲備金額的影響。蕭說：「當進行退休策劃時，我們最起碼會為客戶策劃至 100 歲。事實上，香港約有 2,000 名超過 100 歲的人士，但許多人不會為 85 歲以後作打算。我們必須知道，如果能活得長壽，有可能會因為坐食山崩，而要面對將儲備耗盡的風險。」

美國萬通亞洲認為，客戶最需要提升認知的其中一個範疇是人壽保障。蕭指出：「在香港，每張人壽保單的平均保障額僅為 37.3 萬港幣。大部分香港人的保額遠低於應有水平。我們必須讓客戶知道，他們其實值得投保更多。假設年收入為 15 萬港幣，以工作 30 年計算，本身的價值就達到 450 萬港幣。因此，我們必須妥善為自己規劃保障。」

美國萬通亞洲亦提醒客戶切勿低估醫療保障的重要性，應為自己的健康及早投保。公司設計的另一個應用程式名為 iHealth，由執業醫生講解危疾的不同階段、早期疾病、原位癌、早期癌症及嚴重兒童疾病，幫助客戶及早發現病徵。該程式亦有介紹不同疾病的治療方法，以及大約所需的醫療費用。

客戶維繫

美國萬通亞洲一向以客為先，故此亦非常重視與客戶的溝通。蕭指出：「透過與客戶溝通，才能真正瞭解他們的需要。」

公司既與客戶直接交流，也會透過顧問反饋客戶的需要。美國萬通亞洲舉行的 CEO Table，有助推進雙向溝通和分享。蕭說：「透過這些溝通渠道，我們取得很多很好

的產品創意靈感。我們持續與顧問和客戶溝通，瞭解他們的需要，瞭解市場，這正是我們公司經營理念的關鍵所在。」

展望未來，公司將會繼續創新。「作為以客為本的公司，美國萬通亞洲非常注重創新，不斷為客戶提供增值的產品和服務」，蕭說，「持續的產品創新是我們公司最重要的策略之一。我們矢志在產品設計方面不斷創先河，領導市場。」

過去，美國萬通亞洲已創下多項業界第一，包括首創保證終身年金。公司亦會繼續發展服務平台，現時客戶已經可以在網上查閱保單資料，及更改通訊地址及號碼等資料。「客戶期待我們透過高科技，不斷為他們帶來更優化和方便的服務。我們希望在服務創新方面成為市場先驅，讓客戶無論身處何方，亦能享有稱心的服務」，蕭解釋道。她續說，公司是業界首間推出智能手機應用程式的保險公司。

投資人才

美國萬通亞洲將繼續投放大量資源培育顧問，提供持續培訓及發展。每年，公司為顧問投入約十萬個培訓時數，涵蓋從公司要員商業保險至投資專家講座等。公司亦與香港理工大學合作，幫助有志取得大專學位的顧問，提供贊助，幫助他們考取認可財務策劃師的專業資格。「公司一直投放大量資源於人才培訓，致力提升顧問的專業水平。」

談到公司在危疾保險產品及退休產品類別中獲得最佳表現獎，蕭說：「這些獎項意味著我們在產品設計及定位踏出了正確的方向。這些獎項是對我們產品及業務發展策略的一份認同。從客戶的角度來看，投保了贏得殊榮的計劃，是我們致力用心為客戶提供物有所值產品方案的明證。」BM