

香港回歸17周年紀念·傑出行業系列

「真生活 真夥伴」 友邦與客戶一起成長

「保險服務是我們為每位客戶提供的長遠和重要承諾，我們的服務看不見，也觸不着，但卻是為客戶最關心和最愛的人提供保障，在有需要的時候給予適切的幫助。」友邦香港及澳門首席執行官陳榮聲認為，友邦的成功之道在於對客戶的了解和關懷，遠較計算業務風險和賠償更為重要。友邦保險控股有限公司(下稱「友邦保險」)有超過90年服務亞洲的輝煌歷史，在香港開展業務逾80年，正如公司的品牌承諾「真生活 真夥伴」，代表着友邦與市民的真生活絲絲緊扣，明白到現今社會瞬息萬變，客戶在保障及理財方面的需要亦隨時代改變，需要一位真正了解他們的真夥伴，陪伴他們渡過人生不同階段的高低起伏。

2010年10月29日是歷史性的重要日子，友邦保險正式在香港交易所主板上市，是當時全球第三大的首次公開招股。隨後於2011年，友邦保險被納入恆生指數成份股，更是全球十大上市壽險公司之一(以市值計)。陳榮聲回顧指，上市三年多以來，友邦保險每年業績增長強勁，根據友邦保險2013年報，友邦保險有限公司按香港保險公司條例償付能力充足率為最低所需監管資本要求的433%，足證公司龐大的財務實力。

穩踞亞洲保險業領導者的優越地位，友邦保險在亞太區市場，在17個市場營運，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26%權益，以及在緬甸的代表處。友邦保險緊貼亞洲的社會脈搏，了解區內客戶在人生不同階段所面對的挑戰，多年來透過完備的保障及理財方案，協助客戶及其摯愛家人籌劃人生。

專注推出保障型產品 協助市民填補保障缺口

香港人口老化，人均壽命愈來愈長；加上醫療開支不斷上升，市民對退休及醫療等保障型產品的需求越來越大。有見及此，友邦香港2014年首季推出全方位退休保障方案，涵蓋退休儲蓄、年金及強積金範疇，為客戶策劃理想的退休生活。第二季則以危疾和醫療保障為業務重點。陳榮聲指出，市民生活節奏急促，患上危疾或其他新興都市病的人數日增。隨着醫療通脹飆升，若不幸患上嚴重疾病，會對個人及整個家庭均構成沉重經濟負擔。友邦香港及澳門(下稱「友邦」)具備宏觀及前瞻視野，因應市場趨勢及醫療科技發展，在各種產品中引入適時的保障範圍；友邦早於門診手術仍未普及時，已將門診手術納入旗下所有醫療計劃的保障範圍，覆蓋多種門診手術，如大腸內窺鏡檢查、上消化腸道內窺鏡檢查及白內障摘除手術等。陳榮聲表示，市民擁有醫療和危疾保障，並善用門診手術將有助減輕社會整體的醫療開支，為客戶、保險公司及整體社會創造三贏局面。

友邦較早前推出的嶄新危疾保障方案——「多重進泰安心保」，結合早期危疾保障與多重危疾保障的雙重優點，共涵蓋100種早期危疾、危疾及嚴重兒童疾病；更全港首創將嚴重睡眠窒息症及嚴重精神病的都市病納入保障範圍；多重危疾保障是指若客戶索償後再次罹患危疾仍享有保障，總賠償額可達基本保額的700%，其中癌症保障限額最高可達原有基本保額的300%。陳榮聲續指：「我們深明父母最重視子女的健康，兒童常見的疾病如自閉症及嚴重哮喘等均不容忽視，因此「多重進泰安心保」亦涵蓋多種嚴重兒童疾病的保障。」

另一項近期推出的升級版「至尊醫療計劃(環球)2」，提供高達5,000萬港元的個人終身醫療保障，保障範圍非常全面，受保人若不幸因意外或患

病入院接受治療，主要的醫療開支將可獲得賠償，包括住院病房及膳食、醫生及專科醫生巡房、手術費及深切治療病房等費用；此計劃更覆蓋門診手術保障和「出院免找數服務」，經成功安排，友邦會直接向有關私家醫院繳付住院期間的醫療開支，免卻索償手續，讓客戶百分百安心接受治療。以上產品的推出，正好表明友邦洞悉先機，創造出市場獨有保障範圍的產品，切實回應市民對危疾保障的需要和期望。(就上述產品的特色、內容及條款，請參閱有關產品小冊子及保單條款。)

友邦針對不同客戶需要 提供適切產品

為了推出切合客戶需要的產品，陳榮聲表示，友邦每年都會投入不少資源對客戶進行分析，根據不同客戶的類型和特點，將其分為多個不同群組，確保在產品研發、市場推廣，或財務策劃顧問的培訓，均根據客戶群組的特質進行，從而為客戶提供最適切的服務。

舉例說，「愛家一族」的客戶時刻將家庭和子女放在首位，為摯愛提供保障型的產品最能符合他們的期望。另外，屬於「精明『財』俊」類型的客戶人數亦不斷增長，這類客戶群事業有成，並期望將財富增值的同時為自己及家人帶來充裕的保障；他們熟悉投資環境，但往往因工作繁忙而無暇管理投資。友邦相信清晰了解不同客戶群的需要，就能做到「以客戶為中心」。

香港保險業的少林寺

要贏取客戶信任，優質產品與至誠服務乃缺一不可。財務策劃顧問團隊的專業素質亦是友邦的另一項領先優勢，友邦擁有港澳最龐大、逾10,000名財務策劃顧問的團隊；當中更有1,318名財務策劃顧問具備百萬圓桌協會(MDRT)的會員資格，MDRT屬保險界國際公認的最崇高榮譽，友邦香港及澳門獲得MDRT殊榮的人數，目前已經是連續14年位列港澳第一，今年同時為全亞洲排名第二，在全球排名第四。陳榮聲將友邦香港及澳門形容為保險行業的少林寺，因為現時很多業界翹楚都是由友邦培養出來，成為獨當一面的領袖。再者，友邦的財務策劃顧問團隊亦以穩定見稱，服務

真生活 真夥伴 THE REAL LIFE COMPANY

AIA 全面危疾保障 陪伴您守護家

「多重進泰安心保」

覆蓋多達100種疾病保障

市場首創的保障	全面保障	7種嚴重兒童疾病
嚴重睡眠窒息症	54種危疾	自閉症
嚴重精神病	39種早期危疾	嚴重哮喘等

早期 + 多重 危疾保障

■友邦香港及澳門首席執行官陳榮聲表示，公司的「多重進泰安心保」提供常見的危疾保障外，更全港首創將新興都市病嚴重睡眠窒息症及嚴重精神病納入保障範圍，回應市民對危疾保障的期望。

十年以上的比例超過四成，視保險為個人終身事業。

要維持前線同事的專業和吸納更多年輕客戶，友邦致力打造一支全亞洲最優秀的財務策劃顧問團隊，於2011年設立業界首創的AIA Premier Academy，每年投入高達一億港元，透過多元化精英課程培育新一代年輕保險專才。陳榮聲表示，所有申請者必須為大學畢業生，擁有一年以上非銷售保險經驗；經過多重考核，並由管理層親自進行面試。他解釋：「並不是有興趣就可以做保險，財務策劃顧問必須具備主動積極的個性，對工作抱有熱情，願意接受挑戰，才適合投身財務策劃行業。」AIA Premier Academy成立三年以來，共培育超過1,200名年青人成為保險專才，於2013年，當中有93人成為MDRT會員。

參與公益事業 積極回饋社會

在致力發展團隊專業和年輕化的同時，友邦香港及澳門積極參與社會公益事務，充分實踐企業社會責任。友邦於2013年成立由年輕財務策劃顧問組成的Y Club，至今已超過3,000名成員。陳榮聲去年聖誕節率領300多名Y Club成員在中環、銅鑼灣及尖沙咀鬧市派發聖誕愛心曲奇。他表示：「Y Club不僅是友邦的生力軍，更成為服務社會的前線力量。我們的團隊不僅著重於業務發展，更積極投入社會服務，回饋社群。」

此外，友邦長期贊助內地「健康快車」慈善項目，支持醫院火車前往貧困山區為白內障患者進行手術。自2012年底至2013年12月期間，友邦員工及財務策劃顧問攜手為「健康快車」進行募捐，共籌得超過50萬港元的善款，幫助超過250位白內障患者重見光明。

已踏入第17屆的友邦慈善基金，一直致力培育年輕人，當中的「青年領袖培訓獎勵計劃」鼓勵大學生發揮內在潛能，肩負服務社會的使命，計劃多年來共培育超過450名大學青年領袖。此外，友邦更連續13年支持無國界醫生野外定向比賽，身體力行實踐健康生活，今屆籌得逾45萬港元善款。憑着籌募善款佳績，參賽者數目及比賽表現，友邦成功衛冕「最高籌款大獎」、「十大最積極參與機構/團體大獎」及「商界盃」。

■友邦一直重視關懷公司上下的成員，並舉辦多項活動強化彼此間的團隊精神和凝聚力。



於年內獲取MDRT資格。



■友邦於2013年成立Y Club，主力招募年輕財務策劃顧問，發展新力量的保險精英。



陳榮聲在社會銀杏館與員工一同慶祝端午節。

陳榮聲：重視保障產品 強調團隊精英化

談到在友邦工作26年的經歷，最令陳榮聲感動的，是2008年面對金融海嘯的衝擊時，友邦全體員工堅守崗位，那份互相支持的團結精神讓他非常難忘。他表示：「友邦的強大不在於業績，而在於員工的凝聚力和忠誠度。自2010年友邦保險上市後，更為友邦香港的業務發展注入更強大動力，員工眾志成城，致令業績持續取得增長。」他坦言，友邦保險上市前，只是一家美國跨國企業的附屬公司，現在已成為泛亞地區的最大獨立上市人壽保險集團，以香港為基地，業務百分百聚焦亞洲。

陳榮聲非常看好香港和澳門的業務發展前景，近年來很多內地客戶選擇來港或澳門投保，進一步推動香港保險市場。友邦香港及澳門特別設立友邦財賦中心及友邦客戶服務中心，透過一站式保險和理財服務，方便內地來港旅客投保，更特設內地客戶的免費中港客戶電話服務熱線。他認為，友邦未來仍以保障型產品為重點，並配合創新的產品，切合客戶人生不同階段的需要。在財務策劃團隊方面，友邦將會繼續貫徹優質化、精英化及年青化的策略，給予團隊更專業的培訓，



■友邦連續13年支持無國界醫生野外定向比賽。今屆，陳榮聲(後排右三)更率領管理層成員組隊參賽，與380名財務策劃顧問、員工、客戶及親友，身體力行實踐健康生活。

為客戶提供更貼身的服務。

正如陳榮聲所言：「『真生活 真夥伴』新品牌定位並非單單一句口號，而是更具體有效地凝聚公司上下，提醒我們在後勤和前線各方面要做得更好，時刻以客戶為中心，在不斷轉變的世界成為他們風雨同路的真正夥伴。」



■友邦香港及澳門首席執行官陳榮聲(左)率領300名Y Club成員，在各區鬧市向市民派發聖誕愛心曲奇。