

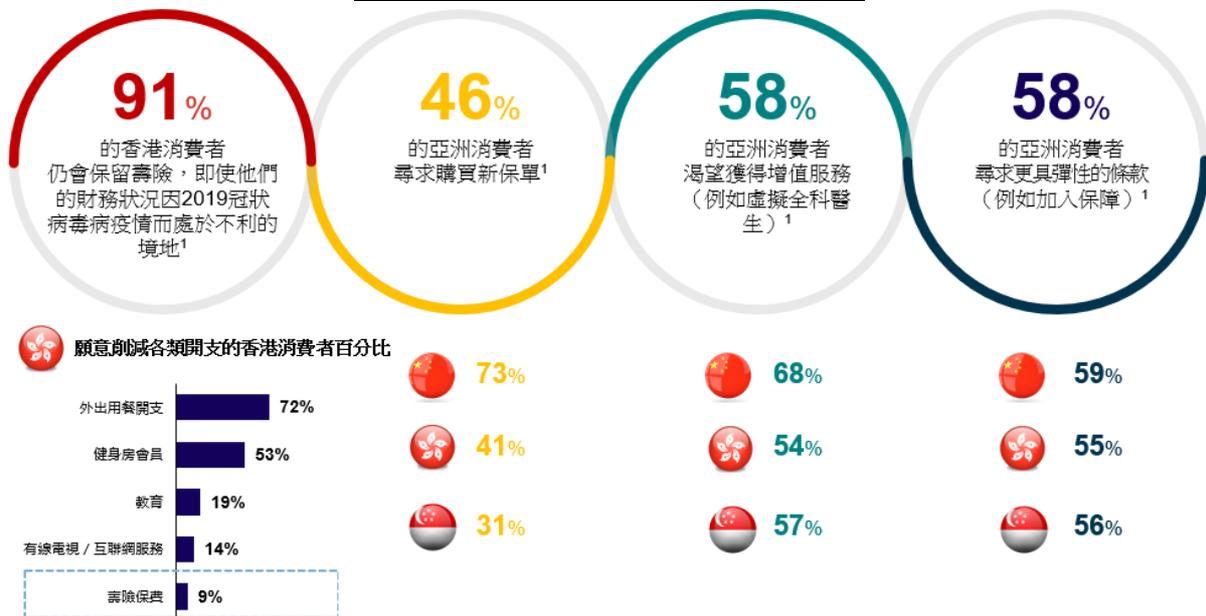
英國保誠投資者日影片
客戶至上
「Futuready」

Lilian Ng
英國保誠集團亞洲保險業務執行總裁

今時今日，每當討論到業務變革，我們都會把客戶放在主導的地位。無論是甚麼產品或怎樣的服務方式，決定權都是在客戶手上。因此，堅守以客為先的業務核心價值，是提升客戶忠誠度及推動盈利增長的必要因素。

2020 年的狀況再次喚起人們對社交互動的渴望，人與人之間相互聯繫變得前所未有的重要。隨著「健康及保健」成為優先關注的事項，保護好自己以免受未知因素的影響，較以往任何時候都來得更重要。這意味著，人們願意利用一部分非必要的開支購買健康保險及壽險。

對保健及保險的認知和需求不斷提升和增長



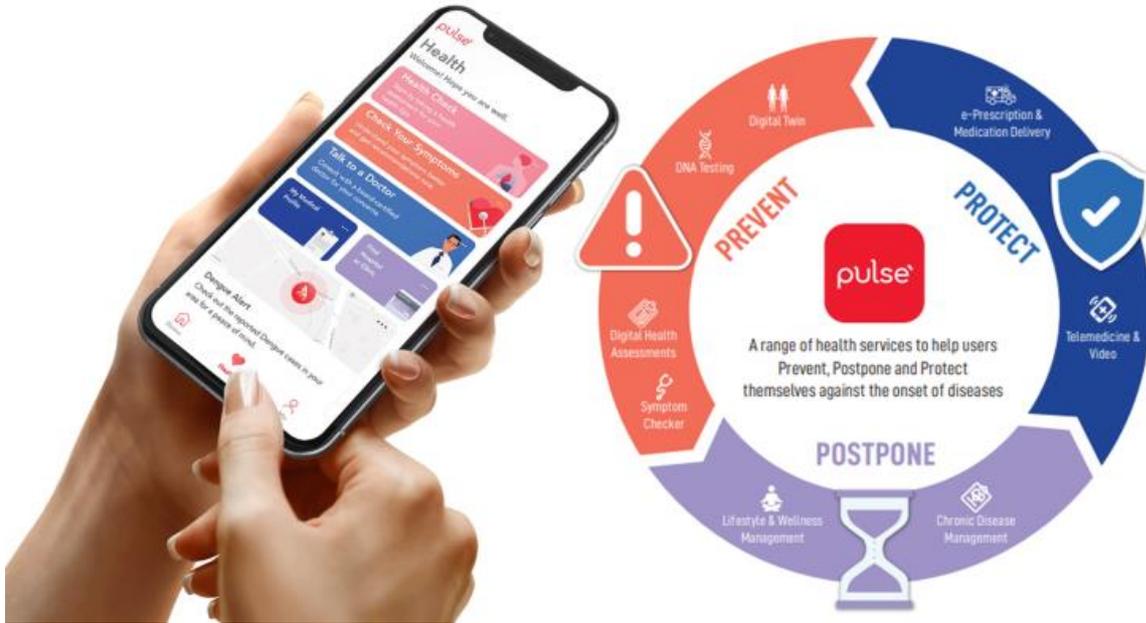
資料來源：瑞士再保險 2019 冠狀病毒病客戶調查，2020 年 4 月

我們「時刻關注」社會趨勢，務求深入了解消費者對保險和保健的偏好。千禧一代天賦充分潛力，他們希望實現財富增長，並保護家人的健康。樂齡一代正在尋求更健康的生活，同時為富足而充實的退休生活做足準備。

基於我們對客戶的保健歷程的了解，我們的健康生態系統由預防(Prevent)開始，再擴展至延緩疾病(Postpone)及提供保障(Protect)。為推動金融普惠至所有客戶層，我們設有一個旨在創造和保護財富的財富生態系統。透過我們創建的數碼平台 Pulse，實現上述目標，力求讓客戶更健康、更富裕。

英國保誠投資者日影片
客戶至上
「Futuready」

英國保誠健康生態系統 — Pulse



2020年，我們因應2019冠狀病毒病危機，作出快速反應，於九個市場提供冠狀病毒病的相關保險，為超過一百萬人提供保障。2021年，為響應各地政府啟動大規模疫苗接種計劃，我們就冠狀病毒病疫苗的副作用提供了保障。迄今為止，相關保障已於五個市場展開。基於我們的「We Do Well Together」承諾，我們把社區各階層凝聚一起，透過充滿樂趣的方法，重構倡導健康生活的方式。

英國保誠應對2019冠狀病毒病的措施

FREE COVID-19 Protection
Sign up in 1 minute!

Coverage under the Free COVID-19 Protection

- Cover you and your child(ren) with one simple registration
- Each diagnosed person will receive a one-off payment of HKD 10,000
- In the unfortunate event of death, a compassionate benefit of HKD 100,000 for each person will be paid

APPLY NOW

於2020年面向九個市場的超過一百萬名客戶提供

因應2019冠狀病毒病推出的市面首款保險解決方案

Let's get vaccinated!
It is safe and will protect your health!

Let's support our government for a HEALTHY and REVIVE Indonesia.

Register for the complimentary Postvaccination Hospitalisation Programme for Rp1 million/day if it is necessary to be hospitalised for side effects after vaccination (including COVID-19 vaccination)

Registration is open until 30 June 2021

Get the complimentary Postvaccination Hospitalisation Programme until December 31, 2021 (the initial date of Hospitalisation)

Terms and Conditions apply
Read on [link: https://www.pru.com/indonesia](#)

So register now via [link: https://www.pru.com/indonesia](#)

Limited to the first 100,000 registrants

free of charge

Complimentary Protection That Complements Your COVID-19 Vaccination

Get PRUSafe COVIDCover via Pulse for coverage against potential side effects of the COVID-19 vaccine.

COMPLIMENTARY COVER!

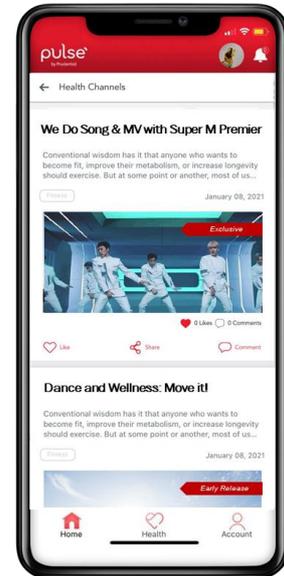
Download on the **App Store** or **GET IT ON Google Play**

T&Cs apply. Protected up to specified limits by SDIC.

2019冠狀病毒病應對措施

英國保誠投資者日影片
客戶至上
「Futuready」

「WE DO WELL TOGETHER 2021」活動



客戶較以往更健康、更精明。他們明白自身的需求，並尋求專業建議，以助他們作出決定。我們致力以客戶為先，需要從人的層面了解客戶。客戶最在意的並非我們擁有多少知識，而是我們對客戶的關懷，以及能否取得他們的信賴。

David Lim

英國保誠集團亞洲代理業務總監

我們是一個值得信賴的品牌。這種信任建立在代理為其所服務的 1,000 萬名客戶所提供建議的基礎上。我們正因應客戶不斷變化的行為，迅速調整及重塑代理團隊。

我們已建立主動學習的文化。我們設有隨時開放的 PRU Expert 學習平台，當中包含一個不斷增長的資料庫，存有超過 1,200 個微型視頻。透過提升客戶服務的專業水平及關愛的質素，於 2020 年，符合「百萬圓桌會議」(MDRT) 會員資格的代理人數倍增至 13,200 人。

虛擬連接讓我們能夠開展線上招募。我們吸引超過 118,000¹名有志之士加入代理團隊，較 2019 年增加 13%。

在提升代理團隊的專業質素至新水平方面，代理領袖擔當首要角色。我們的 Verge Leaders 計劃重新定義成功領袖的價值理念。我們正在為領袖配備工具，以輔助代理取得成功，並打造他們成為未來具影響力的金融服務團隊，為現今的「精明」客戶提供服務，並建立可持續的業務。首批 Verge Leaders 在招聘、活躍代理及產能方面都實現了雙位數增長，並帶動其 2020 年的業績和收入顯著增長。

在為客戶提供符合其需要的顧問服務方面，物色合適的人才至關重要。PRUVenture 是我們培養新一代領袖的基地。我們的基本資料評估工具 PruDNA 有助甄選具備成功潛質的候選人。PRUVenture 透過輔

¹ 不包括合營企業（中國及印度）

英國保誠投資者日影片
客戶至上
「FutureReady」

導、學習和強化培訓，為他們提供成功的保證。我們賦予他們能力，使他們快速成為「百萬圓桌會議」會員，而他們接着亦會帶領其他人加入「百萬圓桌會議」會員行列。

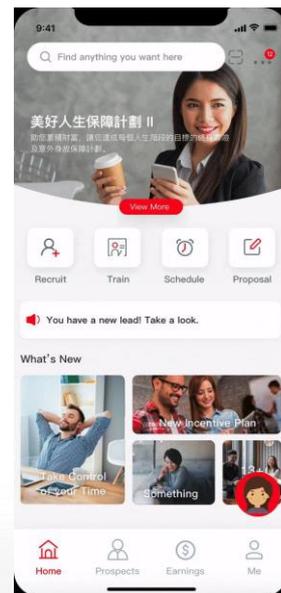
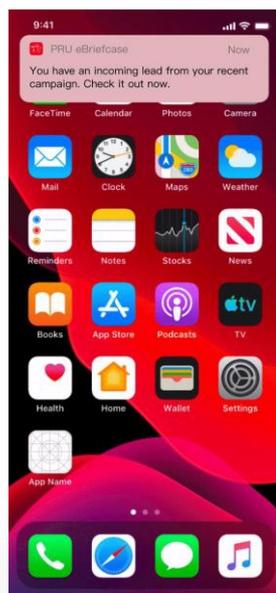
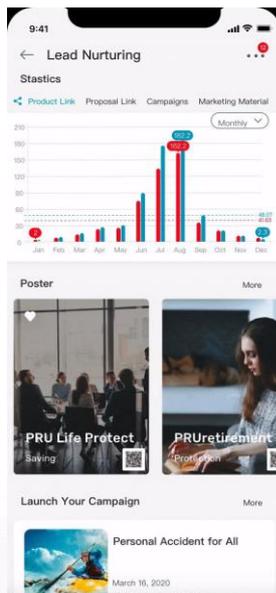
代理的角色是物色客戶，與客戶溝通及提供建議。我們正在重塑這個角色的各方各面，以迎合數碼化的業務模式。以往慣性依賴親友帶動銷售的做法會受到代理本身能力的限制。現今社交媒體和數碼平台已成為大規模吸納客戶不可或缺的工具。

因應不斷變化的客戶需求，調整及重塑代理團隊



PruLeads@Pulse 設有一個數碼庫，有助發掘潛在契機及客戶群。透過人工智能技術，指引代理進行定期的接觸及對話。代理現時可在毋須親身會面的情況下提供及時的服務和建議。這些聯繫有助與客戶建立持久的關係，並使代理的產能於去年提升 8%²。

PRULEADS@PULSE



² 不包括印度

英國保誠投資者日影片
客戶至上
「Futuready」

我們為「Man from the PRU」的傳統感到自豪，其中具標誌性的「公文包」代表我們於多個地區為客戶提供服務。為了服務今時今日的數碼公民，我們的代理現時已配備 PruForce@Pulse，這是一款移動優先、一體化的電子公文包，可滿足業務需要。我們透過整合自身實力及數碼能力，裝備代理團隊，務求為客戶提供卓越的服務。我們的代理已成為超智能的「Bionic Men and Women from the PRU」。

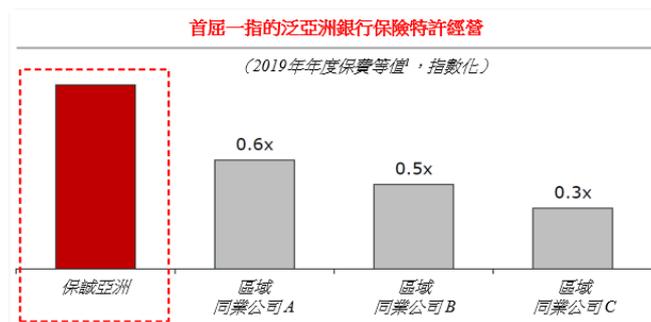


Anthony Shaw

英國保誠集團亞洲合作夥伴分銷總監

英國保誠是亞洲首個建立分銷合作夥伴的保險商，至今我們的分銷合作夥伴規模已是全亞洲最大的，其中渣打銀行和大華銀行是我們最成功的策略聯盟。這些結盟充分體現英國保誠為其合作夥伴帶來的價值。

英國保誠坐擁全亞洲最早及最大的合作分銷機構規模



銀行合作夥伴 **100+**

銀行分行渠道 **~20,000+**



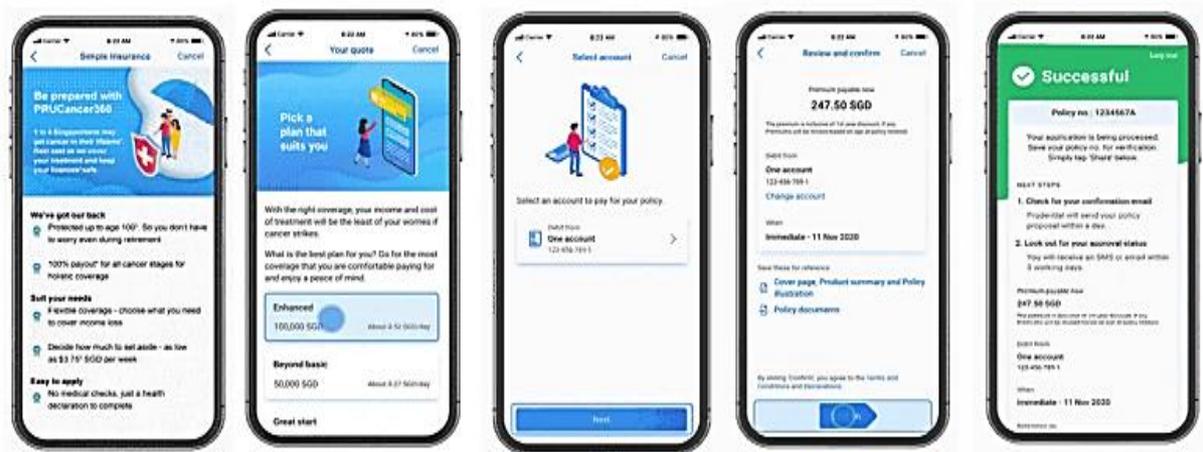
英國保誠投資者日影片
客戶至上
「Futuready」

銀行與富裕客戶層的關係最為密切，而我們在這富裕客戶層的滲透率超過 20%，充分證明了我們在銀行保險市場的成就。與此同時，其他領域亦存在龐大的機遇，包括高淨值客戶層、大眾市場及中小型企業，這些群體的客戶人數超過 1,000 萬³。我們的健康、保健及特定群體策略有助銀行擴展和深化其客戶關係。

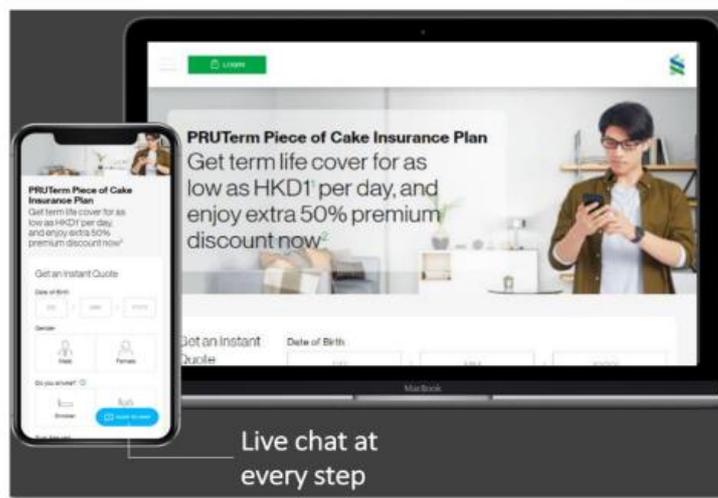
有意透過銀行關係接觸英國保誠的客戶，都希望我們能以個人化的體驗滿足他們的需要。透過整合英國保誠和合作夥伴的系統，我們致力提供最佳的客戶體驗，並提高客戶保留率和減低流失率。

英國保誠擁有出色的策略夥伴組合，讓我們能夠接觸更多客戶群。藉助科技，我們調整策略以滿足這些客戶對建議及解決方案的需求。對於可能不會親身走進實體銀行的大眾客戶，我們開發微型數碼解決方案，以滿足他們最為迫切的壽險及健康需求。我們是最早在新加坡透過合作夥伴大華銀行推出完全數碼化癌症解決方案的公司之一。另一個例子是至今仍服務不足但卻相當重要的中小型企業群體。Business@Pulse 生態系統有助我們擴展網絡，接觸這些客戶，並為企業家提供服務。

合作夥伴平台（大華銀行）上的數碼癌症產品的客戶旅程



合作夥伴平台（渣打銀行）上的數碼產品

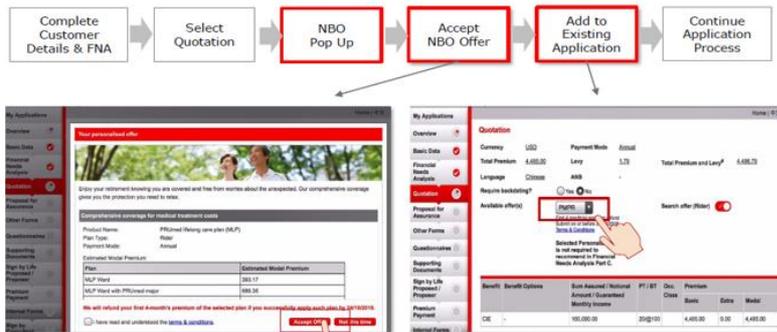


³ 渣打銀行及大華銀行合作夥伴

英國保誠投資者日影片
客戶至上
「FutureReady」

數據與分析對於成功的合作夥伴關係至關重要。它有助我們在吸納、保留客戶及交叉銷售計劃上制定模式，從而讓我們採用最便捷的渠道，提供最佳的保險解決方案。在2020年，我們與香港渣打銀行合作，利用預測承保功能，推出量身定制的危疾保險。活動期間，超過2,000名渣打銀行客戶接受推介，總保額達2億美元。

下一個最佳推薦產品(Next Best Offer) – 保誠+渣打危疾產品的預測承保功能推廣活動



逾2,000名渣打銀行客戶接受推介
總保額達2億美元

隨著數碼平台的使用越趨廣泛，英國保誠及其合作夥伴已為未來的混合銷售流程做足準備。為幫助合作夥伴熟習新的混合流程，PRUExpert 提供一個「可隨時查閱」的保險資料庫，儲存的資料是經過精選策劃，讓分銷商能夠更好地服務客戶。我們已於所有分銷合作點(包括現有及新的夥伴)配置這更新模式，並已取得成果。這種以客戶為中心的模式最近為我們成功取得新的合作夥伴，包括泰國的泰國軍人銀行(Thai Military Bank)和越南的 SeABank。

Lilian Ng
英國保誠集團亞洲保險業務執行總裁

我們敢於作出承諾並恪守承諾。滿足客戶的需要，是我們維持業務增長的策略武器。在客戶忠誠度和滿意度方面，我們是領先的保險公司。在整個東南亞地區，我們的淨推薦值(Net Promoter Score)得分排名首位。

東南亞
領先的
保險公司
客戶滿意度
及
品牌知名度



了解客戶的需要並融入他們的生活，
為用心聆聽的品牌增添活力



客戶期望在任何時候、任何接觸點均能得到及時、個人化的服務。我們致力為客戶在購買及享用壽險及健康保險時提供「方便快捷」的服務。從開始與財務顧問接觸，到深入了解他們的需要，並透過輕鬆、便捷及實時的智能承保服務下，我們的客戶只需一杯茶的時間，即可順利獲取所需的保險。

英國保誠投資者日影片
客戶至上
「Futuready」

客戶明白，英國保誠會在他們最需要幫助及關愛的關鍵時刻給予支持。我們信守諾言，對於所有有效索賠，均會盡快支付，並給予體恤和關懷。我們的關懷並不限於支付醫院賬單，更為客戶提供量身定制的預防保健及康復計劃。我們的索賠系統採用人工智能，有助更快、更輕鬆地作出決策。我們的處理時間縮短 30%，這對提高客戶忠誠度有相當大的幫助。

在 PCA 的業務中提供無縫的、隨時隨地的客戶體驗



承保總額達 **2億** 美元

渣打銀行危疾推廣活動

70%

的保單即時承保

92%的保單透過數碼方式提交

理賠周轉時間縮短

30%

賠付額達70億美元

註：圖表中的數字截至 2020 年全年度

面對客戶處於主導地位，我們會引領他們前進，並為他們營造愉快的旅程。透過數據及智能科技預測行為，我們能夠及時作出客戶決策。我們明白客戶體驗是新的增長引擎。客戶既可選擇數碼自助服務，亦可選擇「人性化」的聯繫。我們的 Futuready 平台用心聆聽客戶的心聲。

滿意的客戶會保持忠誠，並有助提升我們業務的可持續發展及盈利能力。

中、英文文本之文意如有歧異，在任何情況下概以英文文本為準。