

頭條NO.1大獎2021 特刊



Blue Cross 緊貼市場走勢 開創寵物多元化保險領導業界

藍十字(亞太)保險有限公司(下稱藍十字)乃東亞銀行集團成員，於香港經營保險業務已逾五十年，一直為個人及企業客戶提供多元化的保險產品及服務，包括醫療、旅遊及一般保險，同時致力成為客戶首選的個人保險夥伴，攜手規劃智慧型的生活模式。藍十字一直堅持「以客為本」的服務精神，當中以PRCS四個英文字概括服務理念：P：Prompt(快捷)、R：Reliable(可靠)、C：Convenient(方便)及S：Smart(睿智)，務求在創新產品研發及數碼化服務上都能帶給客戶更優質、安全、快捷、可靠的保險服務體驗。而特別在創新產品及數碼化服務發展上，有賴集團的強大支援作後盾，無論是資源的運用及銷售渠道，加上對本地市場的了解，均帶來重大優勢。



■藍十字執行董事尹志德先生表示首創的寵物保險，為許多主人和寵物帶來全方位的保障，深受市場歡迎。

卓越數碼化服務體驗

多年來，藍十字屢創先河，積極推動創新的保險產品及數碼化服務，包括市場上少數專門針對牙齒疾病的獨特保障「護齒保險計劃」、「一站式門診醫療寶」、「轉工醫療保障」、「智Fit」運動保險(保障業餘人士及職業運動員)，以及是次獲得「NO.1寵物保險品牌」的寵物保險產品，同屬市場首創。

自2000年以來，藍十字一直是推動數碼化服務的先驅，積極推動「保險科技」(InsurTech)的應用，曾先後推出多項創新的數碼服務方案，為客戶提供全方位網上服務。例如率先推出旅遊保險網上投保平台、首創門診及專為旅遊/一般保險而設的網上索償平台，以及專為醫保成員而設的Super Care流動服務平台等。

藍十字於2019年推出了全港首個將區塊鏈(Blockchain)技術應用於醫療保險索償服務的手機應用程式Blue Cross HK，定期為客戶提供創新的一站式數碼化醫療保險服務，包括：預約醫生或視像診症、以QR Code進行門診登記及付款、即時遞交門診索償申請、GPS定位功能快速搜尋網絡醫生/診所等，務求實現全面無紙化和無現金交易的數碼化服務流程。



■尹志德先生透露公司會繼續推動數碼化保險服務，如開放更多保險產品於手機App網頁上進行投保及索償，讓客戶體驗更優質、安全、快捷、可靠的數碼化服務。

此外，客戶亦可透過Blue Cross HK App簡單三步投保醫療、旅遊及一般保險，以享有即時保障；隨時隨地遞交門診、旅遊、家備及寵物保險的索償申請；為保單續保或更改保單內的個人資料等。

敏銳市場觸覺滿足需求

是次獲頒「NO.1寵物保險品牌」，印證了藍十字追求創新保險產品及服務的策略成功。團隊上下時刻保持敏銳的市場觸覺，除緊貼保險業的最新發展外，亦特別注重與客戶保持緊密溝通，以了解和回應客戶的訴求，藉此研發更切合客戶需要的保險產品及服務。

藍十字於2005年推出全港首創的寵物保險計劃，透過獸醫網絡診所，為受保貓隻及狗隻提供健康保障。而隨著近年越來越多香港家庭喜歡飼養寵物及市場對寵物醫療服務的需求不斷上升，藍十字再於2019年推出「愛·寵物」保險計劃，為受保寵物提供全面的醫療保障，包括門診及手術費用、化療等保障，以減輕寵物主人因寵物患病或意外而承受的醫療開支負擔。此外，計劃亦提供第三者責任保障，及本港市場首創為貓狗提供行為治療保障，包括處方藥物和培訓寵物的支出，讓寵物盡快從受傷導致的精神及情緒問題中康復過來。另因應新型冠狀病毒的疫情，藍十字亦特別為該計劃增添免費額外「新型冠狀病毒」保障，當中包括高達\$800獸醫診



■尹志德先生稱剛推出針對高階客戶的自願醫保產品。另外，升級的旅遊保險產品亦會隨旅遊限制逐漸放寬而推出。

症及健康檢查保障，及高達\$2,000「寵愛現金津貼」。此外，作為一間致力實踐企業社會責任的公司，於疫情嚴峻期間，藍十字更為全港寵物貓狗免費提供\$1,000現金津貼，支援寵物主人對抗疫情。

為進一步了解寵物主人對寵物保障的需要，藍十字於去年進行了寵物保險調查。根據調查結果，洞悉到獸醫門診是很多寵物主人最注重的保障之一，而第三者責任可能有機會為寵物主人帶來龐大的經濟負擔。因此於2021年推出「愛·寵物」門診醫療保，專門針對獸醫門診及第三者責任保障，提供最實用又符合成本效益的保險計劃予寵物主人。同時，藍十字亦發現本港不少寵物主人都有飼養多過一隻寵物，因此計劃特別設有全港首創的「共享計劃」，一張保單、一個保費可同時保障多達3隻寵物，主人無需個別為每隻寵物投保。

此外，為了希望可以提供保障予更多寵物，計劃特別擴闊寵物的投保年齡至12歲；以及免除貓隻需要提供微型晶片號碼的投保要求，主人只需要提供疫苗注射記錄卡/醫療報告作為寵物貓投保時的身份證明文件便可。為貫徹藍十字Go Personal, Go Digital的策略方針，客戶可用寵物專屬的QR Code索償及管理保單，藉著創新的保險產品及服務，不斷提升客戶體驗。



■客戶可以透過Blue Cross HK App用寵物專屬的QR Code索償及管理保單。