

投保渠道各適其適 業界宜把握優勢優化服務

網上投保近年靡然成風，而除了虛擬保險公司的帶動外，部分傳統保險公司亦積極透過網上平台，拓展銷售渠道，例如早前便有保險公司與24小時網上購物平台合作，讓客戶能隨時隨地透過該平台投保自願醫保產品。不過，坊間的保險產品五花八門，是否所有產品都適合網上投保，而普羅大眾又有何想法呢？

簡單經網上投保 複雜由專人代勞

過去，「保協」曾與香港大學民意研究計劃合作，進行「保險銷售渠道服務水平」的民意調查，冀從中分析不同市民對保險銷售渠道的使用習慣，並了解銷售渠道與投保產品的關係。當中發現使用網上渠道投保的人數雖然不少，惟投保產品卻集中在一般保險計劃如旅遊、家居、商業保險等（逾9成），至於透過此渠道投保其他產品者普遍不足2成。

至於另一個常見的保險銷售渠道——保險代理又如何呢？調查發現逾5成人會透過保險代理購買醫療保險，逾7成人會藉此渠道購買人壽保險。上述結果顯示，市民投保時會因應保險產品的類型，例如其保單價值、複雜性，以至理賠時的繁簡程度，選擇相應的投保方式。

以旅遊保險為例，由於這類保單的內容相對簡單，不涉紅利或回報，所以較多人會傾向網上投保；至於醫療、人壽保險等由於保單涉及的金額相對較大，部分更可能包括儲蓄或投資成份，宜由專人跟進，故大部分市民都會選擇透過保險代理投保，以期獲得貼心的專業服務。

市民重視售後服務 同業須與時並進

此外，在另一份「公眾對保險從業員的形象及專業期望」的意見調查亦顯示，市民選擇透過保險代理投保，全因保險代理可「協助申請及跟進賠償」（2成）、「準確講解產品資料」（2成），以及「細心聆聽及了解客戶需要」（近2成）。由此可見，市民對產品說明以至售後服務的重視。

無可否認，因應資訊科技的發展，網上投保必然會愈趨普及，然而此舉並不代表保險代理的角色會因此而被取代。綜觀上述的調查結果，不難發現大眾對保險代理的專業服務仍存在龐大需求。同業只要繼續秉持其專業服務態度，與時並進，未來的發展空間依然龐大。



李冠群

香港人壽保險從業員協會
會長



「保協」成立於1973年，現會員人數超過16,000，是會員人數最多、極具影響力的保險業界組織。

聯絡本欄：info@luahk.org

（資料由「保協」提供）