

2022年9月26日

滙豐保險調查: 疫情令數碼工具普及化 唯長者認知差距仍存在

- 調查發現疫情為加速數碼工具在各年齡層普及化的主要原因。
- 雖然如此，長者在健康及理財數碼服務上滲透率偏低，82% 從未使用數碼理財諮詢服務，另有 84% 長者未曾聽過遙距診症及/或在線心理輔導服務。
- 滙豐保險與路德會合作推動長者生活數碼化及數碼認知，致力令他們老有所為(*productive ageing*)，活出更豐盛人生。

香港作為全球最長壽的城市，如何支援長者老有所為是一項重要的課題。最新一項由滙豐保險贊助，Economist Impact 進行的一項調查顯示，疫情是加速數碼工具在各年齡層普及化的主要原因，當中 60 歲或以上的長者，超過 96% 擁有智能電話，並每日有上網的習慣。雖然如此，調查亦揭露有幾個主要因素令長者未能進一步把數碼服務融入生活當中。

這次調查主題為「擁抱科技 再創耆績」（「該調查」），是滙豐保險自 2019 年推出「耆代同行」計劃後連續第四年展開的市場調查，目的是提醒大眾注意香港日益嚴重的人口老化問題。Economist Impact 在今年六月至八月期間訪問了 600 名 30 至 69 歲受訪者，了解他們對於科技如何令長者老有所為的看法。

欠缺信任為生活數碼化的最大障礙

該調查發現，雖然有超過九成受訪者認為疫情加快數碼工具普及化，但整體受訪者 — 包括 60-69 歲群組 — 表示，欠缺信任(45%)，欠缺數碼知識 (32%) 和欠缺人與人之間的接觸 (27%) 是牽制社會進一步數碼化的頭三大主因。

滙豐保險香港行政總裁文德華表示：「信任是取決社會能否進一步數碼化的主要因素，特別是年長一輩。作為全港第一的保險公司，加上滙豐銀行在本港多年來建立的根基，我們非常重視客戶的信任，並持續投資於數碼解決方案，務求令更多人受惠。憑藉滙豐銀行先進的數碼安全及管理系統，我們矢志消除客

戶對使用數碼渠道的疑慮，尤其是長者，數碼渠道對他們來說或會較為陌生。同時，我們亦不斷優化客戶的數碼體驗，當中包括網上理財教育平台 Life Talk，現時已有超過 50 萬用戶瀏覽。我們很高興這些年來的努力已見成效，在 2022 上半年，我們透過直接渠道的年化新造保費共港幣 2.4 億元，而在第五波疫情時，透過數碼渠道的保單申請高達 40%。」

長者認知缺口: 對網上財務及健康管理服務認識較低 阻礙他們在生活上善用數碼服務

該調查結果顯示網上理財受到各年齡層的受訪者歡迎，有 83% 受訪者在過去六個月使用數碼工具管理他們的投資或保單。另外有 86% 照顧者表示數碼工具有助他們幫助長者理財。與此同時，61% 受訪者認為科技使人更容易理解理財產品。

雖然如此，長者在數碼服務的應用遠較年輕一輩低，尤其反映在網上財務及健康管理服務上。在 50 歲或以上的受訪者中，82% 表示從未使用數碼理財諮詢服務，而 84% 長者未曾聽過遙距診症及/或在線心理輔導服務。相較之下，三分之一 30 至 49 歲受訪者表示他們使用過此類管理財務及健康有關的網上服務。

滙豐保險香港產品業務主管張家俊表示：「滙豐保險一直相信數碼渠道並非只屬於年輕一輩，亦並非完全無人與人之間的接觸。我們一直投資於不同方向，令數碼渠道對所有年齡層的客戶都更容易使用，這包括一系列全面的網上產品，以及一站式網上服務平台，由保單申請至保單服務，為客戶提供完整的體驗。香港作為全球最長壽的城市，我們更需要令人口老化變得可持續。為此，滙豐保險一直提供不同的退休方案供客戶選擇，最新的滙萃保障相連保險計劃，其高人壽保障，靈活改變投資組合，以及簡單透明的保費為客戶帶來另一種退休方案。」

全新手機應用程式以消除長者認知缺口及鼓勵社交聯繫

為了能讓長者的人生更豐盛，滙豐保險參考了調查結果，並贊助香港路德會社會服務處（「路德會」）開發全新手機應用程式 — 「健康 Dollar Fun」令長者可以提升數碼知識之餘，鼓勵他們保持健康習慣及促進社交聯繫。

要把數碼化融入長者生活，人與人之間的支援不可或缺。故此，此應用程式採取線上線下模式，長者只需親身前往路德會服務中心，便能在職員的協助下使用該程式，透過互動遊戲可以賺取積分換領禮物。這應用程式將於十月正式推出，預計在推出後六個月內會有 3,000 名長者及照顧者受惠。

文德華續表示：「我們非常相信令長者老有所為是其中一個應對人口老化的方案，尤其如香港人口老化較快的地方。但要達到這願景，需要社會各界，包括公營機構及私人機構的攜手合作。我們希望藉此機會，感謝 Economist Impact 及路德會在提升社會關注年長一輩及長者支援上的長期支持，加上我們致力提供各種退休理財產品選擇，希望能透過為所需要人士提供適當的保障，能減輕香港人的負擔，即使退休後，仍能讓他們過更豐盛的生活。」

完/ 更多

編輯垂注：

1. 老有所為(productive ageing) 意思是要令長者可以在自己生活，機構及社區作出貢獻。



(左至右) Economist Impact 健康事務及政策顧問 Neeladri Verma; 滙豐保險香港行政總裁文德華; 香港路德會社會服務處服務總監余舜娥; 滙豐保險香港產品業務主管張家俊



香港上海滙豐銀行有限公司

香港上海滙豐銀行有限公司是滙豐集團的始創成員，集團在歐洲、亞洲、北美洲、拉丁美洲，以及中東和北非 63 個國家及地區設有辦事處，為全球客戶服務。於 2022 年 6 月 30 日，集團的資產達 29,850 億美元，是全球規模最大的銀行和金融服務機構之一。

滙豐人壽保險（國際）有限公司

滙豐人壽保險（國際）有限公司（「滙豐保險」）為香港上海滙豐銀行有限公司（「滙豐」）間接全資擁有的附屬機構。滙豐保險獲香港特別行政區保險業監管局授權及受其監管，於香港特別行政區經營長期保險業務。保單持有人受滙豐保險信貸風險影響。早期退保或會招致損失。滙豐保險是香港最大的保險機構之一，透過滙豐香港銀行渠道及第三方保險經紀，為零售銀行及商業銀行的客戶提供各種人壽保險產品，包括年金產品，以滿足他們的主要財富及醫療需要，包括保障、教育、退休、財富增值及財富承傳。

全文完