

投资专业诚信 赢取客户信任

在全球推动金融科技创新下，保险科技近年发展迅速，不少保险公司透过投资于物联网、大数据及区块链等新科技，协助公司分析市场需要、设计新产品、改善投保及索赔等流程及成本效益，藉以提升企业的竞争力。

保险服务始终是以人为本的行业，纵使科技能协助客户了解自己的保险需要及提升用家体验，大部分客户依然倚赖保险中介人提供的专业意见及个人化的服务。面对业内的激烈竞争及保险行业的逐渐转型，保险公司更需投放资源为公司建立诚信文化，确保中介人在迎接保险新市场所带来的机遇的同时，能坚持专业操守，以合法、合规、合情合理的原则去经营业务，赢取客户的信任，让公司得以持续发展。

相反地，如果中介人为争取业务而不择手段，利用贪污诈骗手法赚取佣金，不单影响保险公司的声誉，更会影响个人的前途。廉署近期完成调查的其中一宗案件中，一名保险公司上线代理向下线代理「射单」，串谋诈骗公司佣金。个案揭发下线代理讹称是保单经手代理人，向公司提交虚假保单声明，待公司发放佣金后，下线代理即向上线代理转交相关佣金，最终双方分别因代理人使用文件意图欺骗其主事人及接受利益而触犯《防止贿赂条例》，被判入狱四个月及十六个月。

保险公司应以上述个案为鉴，加强系统控制、定期检视公司纪律守则及为雇员和中介人安排诚信培训，以协助公司建立诚信文化，减少贪污舞弊出现的机会。中介人亦应时刻保持专业操守，并秉持以下三个原则行事：

合法： 遵守包括《防止贿赂条例》在内的相关法规，不行贿，不受贿，不以虚假文件欺骗主事人。

合规：恪守专业守则，避免利益冲突，并留意保险公司发出的纪律守则，充分了解及严格遵守公司对员工的操守要求。

合情合理：以公开、客观的准则决定事情是否符合投保大众的期望，尽力为客户提供最切合他们需要的产品，以达至最佳的保障。

廉政公署香港商业道德发展中心为保险公司提供免费诚信培训及顾问服务，协助公司建立诚信企业文化。请浏览 <https://hkbedc.icac.hk> 以获取有关信息。