

投資專業誠信 贏取客戶信任

在全球推動金融科技創新下，保險科技近年發展迅速，不少保險公司透過投資於物聯網、大數據及區塊鏈等新科技，協助公司分析市場需要、設計新產品、改善投保及索賠等流程及成本效益，藉以提升企業的競爭力。

保險服務始終是以人為本的行業，縱使科技能協助客戶了解自己的保險需要及提升用家體驗，大部分客戶依然倚賴保險中介人提供的專業意見及個人化的服務。面對業內的激烈競爭及保險行業的逐漸轉型，保險公司更需投放資源為公司建立誠信文化，確保中介人在迎接保險新市場所帶來的機遇的同時，能堅持專業操守，以合法、合規、合情合理的原則去經營業務，贏取客戶的信任，讓公司得以持續發展。

相反地，如果中介人為爭取業務而不擇手段，利用貪污詐騙手法賺取佣金，不單影響保險公司的聲譽，更會影響個人的前途。廉署近期完成調查的其中一宗案件中，一名保險公司上線代理向下線代理「射單」，串謀詐騙公司佣金。個案揭發下線代理訛稱是保單經手代理人，向公司提交虛假保單聲明，待公司發放佣金後，下線代理即向上線代理轉交相關佣金，最終雙方分別因代理人使用文件意圖欺騙其主事人及接受利益而觸犯《防止賄賂條例》，被判入獄四個月及十六個月。

保險公司應以上述個案為鑑，加強系統控制、定期檢視公司紀律守則及為僱員和中介人安排誠信培訓，以協助公司建立誠信文化，減少貪污舞弊出現的機會。中介人亦應時刻保持專業操守，並秉持以下三個原則行事：

合法： 遵守包括《防止賄賂條例》在內的相關法規，不行賄，不受賄，不以虛假文件欺騙主事人。

合規： 恪守專業守則，避免利益衝突，並留意保險公司發出的紀律守則，充分了解及嚴格遵守公司對員工的操守要求。

合情合理： 以公開、客觀的準則決定事情是否符合投保大眾的期望，盡力為客戶提供最切合他們需要的產品，以達至最佳的保障。

廉政公署香港商業道德發展中心為保險公司提供免費誠信培訓及顧問服務，協助公司建立誠信企業文化。請瀏覽 <http://www.hkbedc.icac.hk> 以獲取有關資訊。