



## 誠信專業—數碼新時代下的最佳保障

保險業近年積極發展虛擬業務，為客戶提供自助投保及索償等便捷選擇。隨著疫情的出現，傳統保險公司亦加速了數碼化進程，不同形式的遙距服務及網上銷售模式亦已逐漸成為保險業的「新常態」。邁向數碼新時代，保險從業員固然需要靈活應變，伺機開拓商機，但與此同時亦須繼續秉持專業誠實的態度，無負投保人所託，維護行業的良好聲譽及誠信優勢。

為此，廉政公署香港商業道德發展中心一直與保險業並肩，協助保險公司及中介人不斷提升專業誠信水平。中心宣揚的不只是一個高層次的商業道德理念，我們亦同時強調誠信操守乃長遠發展的不二法門。在個人層面，誠實是最直接簡單的處事方法，亦是唯一在任何情況之下，都可以讓你心安理得，坦然舒泰的策略。長遠而言，誠實亦定必是最有效、最能夠讓你得到最佳成果的策略，尤其對保險中介人而言，我們深信客戶的信任與認可絕對是一項寶貴的資產。

在機構及行業層面，保險公司面對數碼新時代，必然非常重視網絡安全威脅，但貪污舞弊的風險其實亦不容忽視。事實上，香港保險業作為區域保險樞紐，業務持續增長，實有賴業界多年來努力不懈，成功建立良好品牌形象及贏取客戶信任。鑑於保險業部分營運範疇本質上容易出現貪污風險，業界必須保持警覺，積極防範貪污舞弊行為，從而維持得來不易的商譽和競爭優勢。保險公司唯有恪守最高誠信標準營運，才可以促進公司穩健發展，以符合客戶、營商夥伴和社會大眾的期望。

為支援保險業界的防貪工作，廉署特別編製《保險公司防貪指南》，就保險公司主要營運範疇中的貪污風險提供相應的防貪建議，以協助保險公司及早「對症下藥」，加強防貪能力。廉署亦提醒保險從業員要保持誠信健康，呼籲從業員提升他們的道德抵抗力，抵禦貪污舞弊等「疾病」的入侵。中心更為保險從業員度身訂造了《誠信保》(<https://icac.hk/6cMbb>)，鼓勵從業員投資於這份保費全免的終身保障。這份「保單」以及其他有關保險業的防貪資源已上載於本中心的保險業道德資源網站 (<https://hkbedc.icac.hk/insurance>)，方便大家隨時瀏覽。此外，因應網上學習的大趨勢，我們亦定期透過本中心的「BEDC 頻道」舉辦保險中介人持續專業培訓網上研討會，以加深從業員對法規和誠信的認識。

踏進數碼新世代，保險業的發展定必更上一層樓，為防微杜漸及延續香港保險業的競爭優勢，大家必須繼續對貪污舞弊行為保持高度警覺。作為保險業界的誠信營商夥伴，本中心定必繼續與保險業界攜手鞏固業內的廉潔文化，開創更輝煌的未來。

### 林淑儀

廉政公署香港商業道德發展中心總幹事



## 數碼平台與保險中介互長 保障消費者權益

近年隨著科技發展，香港保險業開始推行數碼轉型，消委會留意到，市場上有林林總總銷售保險產品的數碼營商平台，除了虛擬保險公司提供的平台外，傳統保險公司亦有自行開發或與保險科技公司合作開發數碼營商平台，以嶄新手法推廣及銷售產品。現時，傳統及虛擬保險公司的數碼營商平台開始採用人工智能，務求簡化及加快銷售、核保及理賠程序，並以大數據為消費者定制切合個人需要的保險產品及提供定價。消費者亦可在同一數碼保險平台處理保單事宜，包括：查詢保費、到期日、受保人等資料。此外，消費者亦可於第三方網上銷售平台購買保險，例如：在網購平台上直接購買不同保險公司的產品，或經網上比較保險計劃的平台取得報價及投保。

然而，保險產品種類繁多，以及部份保險產品的結構和條款較為複雜，消費者在數碼平台上要清楚比較不同產品的利弊、條款和責任並非易事。消委會尤其關注到只擔任銷售角色的第三方網上銷售平台，如消費者有任何關於保險產品或保單條款的問題，那些平台通常會要求消費者自行聯絡相關保險公司。因此，儘管保險業的數碼營商平台愈趨普及，中介人作為保險公司與客戶溝通的重要橋樑，尤其是對不熟悉科技的客戶，仍肩負銷售保險產品時要清晰講解保險科技對消費者的影響和保障的責任，並提供合適的保險建議和讓消費者購買保險前清楚了解產品及保險條款，以及協助消費者處理保單問題。

另一方面，消委會關注到保險公司的數碼營商平台收集和處理大量消費者的數據，尤其是在與科技公司合作時，保險公司能否妥善確保消費者數據（特別是涉及索償和病歷等資料）的安全，消委會期望保險業在推動業界科技發展的同時，要確保數據的安全性和客戶的私隱，並開誠報公其政策，才得以充分保障消費者權益。

此外，市場上某些網上比較保險計劃平台雖然持有保險中介人牌照，並向消費者提供免費保險中介平台服務，但由於他們可能收取個別保險公司支付的佣金作為報酬，加上平台未必全面涵蓋所有保險產品，本會認為這些數碼營商平台有必要加強資訊透明度，例如要確保消費者能獲得全面及正確的資訊以作出購買決定。

隨著保險科技的廣泛應用，保險業積極發展其數碼營商平台，並與第三方網上銷售平台合作以開拓各種電子銷售渠道，以改善客戶體驗及滿足消費者的保險需求，加強保險業界的競爭力。與此同時，本會期盼保險中介業可擔當重要的溝通角色，確保消費者得到適當的保障，令保險行業和消費者同時獲益。

### 黃鳳嫻

消費者委員會總幹事



## Entering the New World of Trade

Multiple times a day you hear about how the Covid-19 pandemic changes how lives are lived and businesses are conducted. With the general public spending bulk of their time indoors, B2C e-commerce has undoubtedly flourished. The trend did not stop there. Lately we have noticed a shift of B2B business moving online, surging innovation, digital transformation and application programming interface (API) support. As the global leader in trade credit insurance, we are monitoring this shift very closely, and we see this as the New World of Trade.

The global B2B e-commerce market is already six times larger than that of B2C. It is projected to grow at 17% CAGR until 2027, pumping the market size to EUR21 trillion. While 95% of B2B buyers prefer paying on credit terms, just as they do when buying offline, only less than 10% of e-merchants offer such option. How to bridge that gap? This is where Buy Now, Pay Later (BNPL) comes into play. BNPL refers to short-term financing that allows buyers to make online purchases and pay for them at a later stage. From the buyer's perspective, think of it as shopping with a credit card, minus the physical card and application paperwork, and very often, interest free; from the BNPL provider's perspective, though, this creates a payment risk episode hence a credit insurer is usually involved to provide cover for such transactions.

Let's look at the actions backstage. Right when the buyer chooses the BNPL payment option after filling the online shopping cart, the BNPL provider will tap the credit insurer's business database through an API for an instant go/no-go creditworthiness check. If it is a go, the buyer will be granted a certain payment term; the BNPL provider will immediately advance payment to the e-merchant; while the insurer will provide insurance cover for potential payment default. Alternatively, there are digital products already available in the market which give e-merchants the ability to offer credit terms directly to buyers through real-time API decision without a BNPL provider involved.

Data and analytics are the key API enablers. Capable credit insurers would have to build a specific catalog based on years of credit assessment and underwriting experience. Needless to say, underwriting instant decisions online is very different from a traditional offline business, adjustments would have to be made to these products. Exploration should not be underestimated and agile methodology is obviously the way to drive any innovative product.

In conclusion, deferred payment is important for businesses, SMEs in particular, to expand their business with e-commerce merchants as it allows them to better manage their working capital needs. The line between online and offline is no longer distinct. Brick-and-mortar players are rushing online and scaling up their digital operations. At the same time, the ability to offer the same in-store experience and services to online shoppers becomes the game-changer. As research showed 29% of B2B buyers opt to abandon the shopping carts if their preferred payment method is not available, option such as BNPL is vital for any B2B e-commerce player to grasp the enormous business potentials from the New World of Trade.

### **Paul Flanagan**

*Regional CEO at Allianz Trade in Asia Pacific*



## 數碼營商平台與保險中介業並駕齊驅

近年保險業受疫情衝擊，面對面銷售及服務方式受到嚴重影響；營商方式因時制宜，時代變遷及科技演進大大催化了保險業數碼營商平台的前進步伐。

數碼科技融入保險銷售及服務，小至文件儲存及查找紀錄，大至遙距視像投保及保險計劃比較平台，客戶可享有直接方便的資訊及投保方式。

誠然，數碼營商平台是保險業的大趨勢，但保險業主要是以人為本，客戶未必有能力理解及選擇所需的保險產品，故仍有賴保險中介人給予專業及個人化的分析及建議，因此保險中介人的銷售及服務仍是不可或缺的一環。

因應不同的保險產品複雜性，保險中介人參與的角色的程度亦不可一概而論，而網絡安全及規管制度亦成了數碼營商的重要一環，風險及責任如何厘清等保障客戶權益是不可忽視的重要議題。

保險中介人亦不可墨守成規，抗拒新科技；必須與時並進，於提升保險專業知識外，亦要學習使用數碼科技處理客戶資料及銷售方式，以免因時代變遷而被淘汰。

保險中介人應不斷提升保險專業知識及遵從行業道德操守，凸顯個人形象，與客戶保持良好溝通，瞭解需要，以專業保險知識提供分析要點及建議，善用數碼營商平台，輔以數碼科技作支援，使能數碼營商平台與保險中介業並駕齊驅！

### 關世明

香港專業保險經紀協會主席



## 數碼營商平台與保險中介業並駕齊驅

今天提出對科技的要求，明天享受科技的成果

首先恭賀香港中介人協會業務蒸蒸日上，會員生意興隆。

全球公司的營運、銷售、服務都因應近年科技和社會變化及發展而做出改變。同時，香港營商環境在過去幾年處於較大的變動，這促使了更多求變的動力。保險中介行業也一樣，過去完全以個人面對面為上貼身的服務運作模式，在多元及眾多及多變的環境下更顯得缺乏效益，在疫情的影響下，更令到傳統服務的模式受到很大的制約，連帶見客的基本溝通都變成有困難。另外，在大環境收縮及競爭激烈下，收益沒能增加而

成本卻飛漲，直接影響到公司盈利。科技的應用成為不可逆轉的趨勢，補充了傳統模式運作的不足。

保險賠付作為體現保險行業基本功能及重要的服務環節，保險中介在傳統服務模式中一直都佔著很重要的部分，保險中介做好賠償服務會提高客戶的口碑，最終保險中介因此而得到更多業務。但由於保險賠償服務過去局限於服務性質，服務成本沒有能夠直接反映在收益中。而且，保險中介新業務變得更多是通過業務轉介、社交平台的宣傳、和越來越多的網上銷售、推廣，傳統貼身服務逐步減少。由於保監經紀管理條例非常重視對理賠表格的真確性和提交時限，保險中介應該認真考慮通過科技，以便更有系統化及自動化地控制好成本下，滿足保險客戶在整個理賠過程中，得到更透明、公道和專業資源支持，更有效率地提交及跟進保險理賠。

我公司是數碼港扶持的保險科技初創，我們的願景是針對保險中介及保險客戶在理賠個案管理中，通過數碼及科技理順理賠過程，可以提供預期所需要的理賠文件和資料，支援中介和保險客戶的理賠過程，在減低服務成本之餘，也可以提供優質的理賠服務，在最具成本效益下達到保險理賠【快而準】。

我們正建立一個保險理賠生態平台，計劃使用手機應用程式，並使用人工智能輔助，推動網上理賠管理，落實協助中介和客戶分析理賠表格的真實和準確性，以最快的方法提交于保險公司處理，滿足保險中介在法規下對理賠表格提交的要求，也可以通過人工智能向用戶提出和注意有關保險條文對個案中的影響。長遠來說，也可以提醒用戶在不同情景下預見意外事故的可能性，將風險管理的執行及體現推上另一個層面。

現在呼籲大家指導及提出意見，幫助我們填報在線問卷調查 (<https://forms.gle/tHq4GJVpLFoRDjVt6>)，協助建立這個網上保險理賠管理平台，【今天提出對理賠平台的要求，明天大家便可以享受科技的成果】。

張永良博士  
華利保險科技



## 數碼營商平台與保險中介業齊驅並進

2019 新冠病毒肆虐，疫情對全球人類的影響遠遠超出了醫療衛生應對範疇，對我們的經濟、社會和發展等方面都受到前所未有的衝擊。然而，社交距離的限制卻帶動了保險科技的應用，讓從業員可與客戶全天候互動。

儘管香港保險市場的發展已趨成熟和發達，惟壽險市場仍存在保障缺口。保監局認為，應用保險科技，有助引導市場關注結構簡單的保障型產品、擴闊分銷渠道，涵蓋更多讓大眾可負擔的產品組合。因此，保監局因應疫情發展，推行了以便利投保人購買保險產品的措施，並推動業界應用保險科技迎接挑戰。為了增加競爭力，保險公司也紛紛加快

開發網上遙距銷售服務，讓從業員可透過網上視像會議，以非親身銷售方式，為客戶遙距進行財務需要分析及銷售保險產品（投資相連壽險產品除外），希望從「疫」境中開拓新機遇。

踏入數碼化年代，保險公司將數碼技術融入業務已成為大趨勢，他們紛紛由傳統的運作模式轉型，透過數碼化方案及工具提升客戶體驗，也大大減省了從業員的煩瑣工序，提升他們的效率，例如：從業員透過系統能輕鬆查詢客戶保單或理賠的進度，管理層亦可從大數據庫當中參考共享的銷售數據分析，有助團隊管理。這些科技的應用，讓從業員能更有效分配時間，工作時表現得更專業和精銳，提升整個行業形象。

就個人認為，數碼科技並非用作取代人類，尤其以財務策劃這個行業，其實是很需要人的溫度，很需要關心，隨時隨地可找到專人查詢相關保障細節，提供貼心的服務，有見及此，數碼科技其實是協助人類做得更有效率，通過數碼科技的進步，拉近人與人之間的距離，透過數碼科技的實踐，不需要與客戶實體會面，也能進行投保，事實上，保險公司已趨向注入嶄新的營運模式來提升競爭力，招募年輕新一代，投放資源在高端創新科技，充分利用他們與時並進的創新思維，為業界注入新動力。現時，不少保險公司已提倡「無紙化」，引入電子平台鼓勵從業員廣泛使用平板電腦和手機應用程式，此舉不但可以令從業員與客戶見面時更方便，也大大減省傳統手寫表格和處理文件的需要，從業員也可輕鬆地處理電子投保、理賠等事宜，進一步優化銷售工具及簡化流程。因此，只要好好運用數碼科技，我深信未來一定會令從業員更加專業及有效率，我更相信能夠融入數碼科技的從業員，必能有效提升表現，甚至可使業績倍增。

隨著科技發展的速度加快，數碼科技及產品將成為我們生活不可或缺的一部分，而保險科技的應用更將為業界帶來更多的驚喜，期待保監局可持續開放更多種類的保險產品作數碼銷售模式，相信長遠必定有助促進產品多元化和革新，提升服務，加快大灣區保險業務發展，以及持續推動香港保險業的科技發展步伐。

最後，想給大家思考一下，究竟數碼科技會否取代保險從業員呢？答案是不會。只是不使用數碼科技的從業員將會被使用數碼科技的從業員慢慢取代。

共勉之！

### 王傲山 Marcus Wong

高級資深區域總監

友邦保險（國際）有限公司



## 疫情加速數碼轉型 蘇黎世香港突顯優勢 科技配合人力 中介人支援從無間斷

新冠疫情於香港持續超過兩年，在各個層面為市民及大中小企業帶來不少挑戰和衝擊，但亦意外地加速了香港的數碼轉型，可見各行各業在危機之中也能極速找到機會。保險業絕對是一個以人為本的行業，客戶數量龐大之餘，前線與後台的支援也是十分人力密集，在疫情和社交距離之下，蘇黎世香港如何發揮保險業的本位作用，又如何結合數碼平台及部門協作為中介人提供無間斷的支援？

猶記得在疫情剛開始之際，不少公司在毫無準備之下實行遙距工作，縱使之後已演變成恆常營運的一部份，但在不同細節內仍然會存在盲點。幸而，蘇黎世香港的資訊科技配套在早年已能支援遙距工作，為中介人而設的數碼平台亦一直行之有效，在疫情下，反而更突顯了蘇黎世香港在數碼轉型方面的優勢。

我們的數碼平台作業模式相當全面，並一直聆聽意見，在功能上推陳出新，讓中介人於處理業務時特別便捷，基本上能夠即時滿足業務上及客人的需求。假如中介人需要直接聯絡我們的同事，遙距工作也無損我們的接觸，我們的電郵和電話一切運作如常，加上我們與中介人的合作關係良好，他們甚至可以使用即時通訊軟件聯繫到我們。蘇黎世香港在內部營運上，部門之間合作無間，即使身處家中，同事也能有效地互相協作幫助中介人解決問題，在保單申請、核保、理賠、客戶查詢等工作，自然亦是暢通無阻。我們很高興能夠從中介人和客戶的口中得知，在這段困難的時期，蘇黎世香港一直給予他們可靠和貼心的支援。

若果說疫情是對企業堅韌性的一個測試和考驗，我們深切地體會到，數碼轉型要走在時代的前端，才能夠應對社會變遷。

### 秦展

蘇黎世保險（香港）一般保險業務行政總裁





## 數碼營商平台與保險中介業並駕齊驅

隨着互聯網的快速發展，在商業上廣泛應用，令網際網絡極快融入現代社會每個人的生活。各行各業利用科技提升營運效率，為顧客提供更便捷的服務。保險科技在近年來亦急速發展起來，衝擊着傳統保險市場的營運方式。在歐美先進的保險國家，數碼營運商利用保險科技建立了《保險價格比較網絡平台》，直接在互聯網銷售保險，方便客戶更易選擇價格便宜而又合適的保險產品，很快便攻克了傳統個人保險市場的業務，成績非常顯著。以英國為例，數碼營運商經過多年的努力，把個人汽車保險的市場佔有率從微不足道增加至約百分之六十，也在家居保險、旅遊保險、個人保障型壽險、醫療保險及其他簡單個人保險產品爭取了不少市場份額，餘下的份額則由傳統保險公司繼續持有。

數碼營運商的崛起，再加上數碼保險公司直銷保險產品，一時之間，令人產生一個疑問，保險中介人的地位是否從此沒落，被互聯網保險逐漸淘汰，但事實上並非如此。眾所周知，人性化的保險服務在保險行業是不可缺的一環，也是保險行業成功之一個因素。每一位保險中介人，包括獨立保險中介公司，保險代理人 and 保險經紀，都有他們自己的客戶群，保險中介人熟悉客戶的背景，及客戶所需的保險保障。保險中介人能夠為客戶在商業上或人生每一個階段推介及安排合適的保險產品，以符合客戶當時保費開支的預算及各類保險保障的需要。保險中介人為客戶提供長期貼心服務，在這方面，數碼保險商平台是難以取代保險中介人的地位和工作。

從歐美國家的經驗來看，數碼營商平台的營銷方法和售後服務，漸漸出現很多不足之處，衍生了眾多的問題，包括客戶群偏向以便宜價格為選擇保險產品，往往忽略了保額及保障範圍的足夠性。在賠償方面，客戶的期望也出現較大的落差，再者，售後服務亦不達標，經常令客戶感到失望。

儘管保險科技創新所帶來的新挑戰，專業的保險中介人不會因此在保險行業內失去其席位。保險中介人具有責任感和心懷理想，希望為客戶長期服務，能夠與客戶一同成長，互相見證對方多年來累積的經驗和財富。

保險中介人所具有的優點是值得業界欣賞。中介人能夠理解客戶的全部保險需求，同時考慮到客戶的商業或個人背景和財政狀況，從而作出適當的保險保障的建議；中介人在保單的整個生命週期內就任何變更或處理索償時，擔當客戶的最佳助手；當索償個案特別棘手的時候，中介人悉心協助客戶與保險公司耐心談判，排難解紛，以達成公平公正的賠償方案。由此可見，中介人在整個過程中提供專業、貼身服務，大大減少客戶在處理保險單和索償所花費的時間，最重要是客戶得到合適足夠的保險保障。

在瞬息萬變的新紀元，保險中介人如要在保險市場上屹立不倒，必需不斷持續進修，提升專業知識，追求終身學習，更需要學習使用科技，加以應用，提高營運效率，以改善服務，並與保險公司加強合作關係，促使保險公司轉趨數碼化，並發展雲端計算、大數據、人工智能和區塊鏈等創新科技，令客戶享受更方便快捷的保險服務。保險中介人更應專注於保險中更多的人性化元素 - 傳遞行業知識和網絡連接，為客戶提供最佳價值和服務。

保險業是一項以人為本的行業。以科技為動力的數碼營運商，固然可以幫助客戶在投保旅程中更加順暢，但保險中介人不會因科技高速發展而在市場上消失。業界亦期望專業的保險中介人和數碼營運商，並駕齊驅，為保險業持續發展的道途上，共同邁進。

### 余健南

資深保險專業人士

前蘇黎世保險董事，一般保險

香港保險業聯會管治委員會主席 (2010 - 11)