

AI 時代下的保險中介：以誠信為本，創造新價值

人工智能（AI）在保險業界的應用已成為不可逆轉的趨勢。從客戶服務、產品比較、到核保、理賠審核及詐騙偵測，AI 技術無疑大幅降低了業界的營運成本，提升效率及整體服務質素，推動保險業邁向新的發展里程碑。

在這 AI 的洪流中，保險中介應思考如何善用科技提升自身的專業價值，保持競爭力。例如，中介人可運用 AI 整合客戶收入、家庭狀況及財務目標等數據，更精準評估保障需要；亦可利用 AI 比較產品與保費，提升建議的透明度與針對性。當繁複的行政工作與數據交由系統處理，中介人便可專注於其顧問角色，因應客戶不同人生階段及需要，設計最合適的保障方案，並在理賠過程中提供專業協助與情緒支持。AI 所提供的是工具與數據洞察，中介人展現的則是經驗、應變與判斷能力，以及設身處地為客戶解決問題的專業精神。

然而，科技愈發達，其帶來的誠信挑戰也隨之增加。例如，過度依賴歷史數據可能忽略個別客戶的特殊情況，導致不公平的保費率或拒絕理賠；若未能嚴格保護敏感數據，更可能洩露公司或客戶個人資料，引發隱私風險和法律責任。正如巴菲特所言：「建立聲譽需要二十年，摧毀它只要五分鐘。」儘管 AI 能大幅提升效率與分析能力，卻無法替代中介人作出道德判斷及承擔專業責任。因此，在善用科技提升效率的同時，保險中介更須堅守誠信原則，嚴守法規與專業操守，確保創新與合規並行。這不僅是個人職業生涯的保障，更是推動整個保險行業持續健康發展的重要基石。

廉政公署一直為保險業界提供度身訂造的誠信培訓課程，涵蓋法規要求、道德抉擇原則及管理職員操守等範疇，協助保險中介持續強化專業根基。誠邀業界人士踴躍報名參加於 BEDC 頻道舉行的網上持續專業培訓課程，溫故知新，在 AI 新時代中發揮更具價值的角色。

