



保险业监管局  
2023年5月·第7期

# 监管通讯

## 监管通讯

在我们这份第 7 期的监管通讯中，载列了 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日的全年投诉统计数字。

在「业务常规」部分，我们向持牌保险经纪公司提供概要，说明如果他们获保险业监管局（「保监局」）选中进行查察，所可预期的程序为何。

在「保单持有人专栏」中，有鉴于现已通关，我们在此提供三项根据我们从所收到的投诉和执法工作而得出的重要经验总结，予中国内地访客在从香港获授权保险人购买人寿保险时所需注意的情况。

最后，由于现时有很多关于由人工智能支援的聊天机械人功能的讨论，我们认为我们也应该加入讨论，并提供一些我们的想法。

### 监管通讯 - 理赔处理特刊

此外，处理和了结保单项下的理赔属经营保险业务不可或缺的一部分。对于保单持有人而言，能够就其保单所涵盖的损失获得补偿，正是其购买保险的目的。

保险业监管框架要求保险人公平及适时处理和了结理赔事宜，向保单持有人提供足够的理赔处理程序资讯和及时的意见，以及以简单易明的方式清晰地解释理赔的结果。以上这些要求都需要建立在稳健的公司管治基础之上，以确保能公平对待保单持有人，同时，保险人还需要建立有效的措施来打击欺诈性申索。

考虑到理赔处理在保险人为保单持有人经营业务时的重要性，本期《监管通讯》发布一份独立的理赔处理特刊，概述现时适用于理赔处理的监管原则和标准，并重点关注医疗保险的理赔，就保监局在其查察和监管工作中，评估保险人在其经营保险业务的过程中有否满足该等处理理赔的业务常规的要求，提供指引。

请各位细阅！

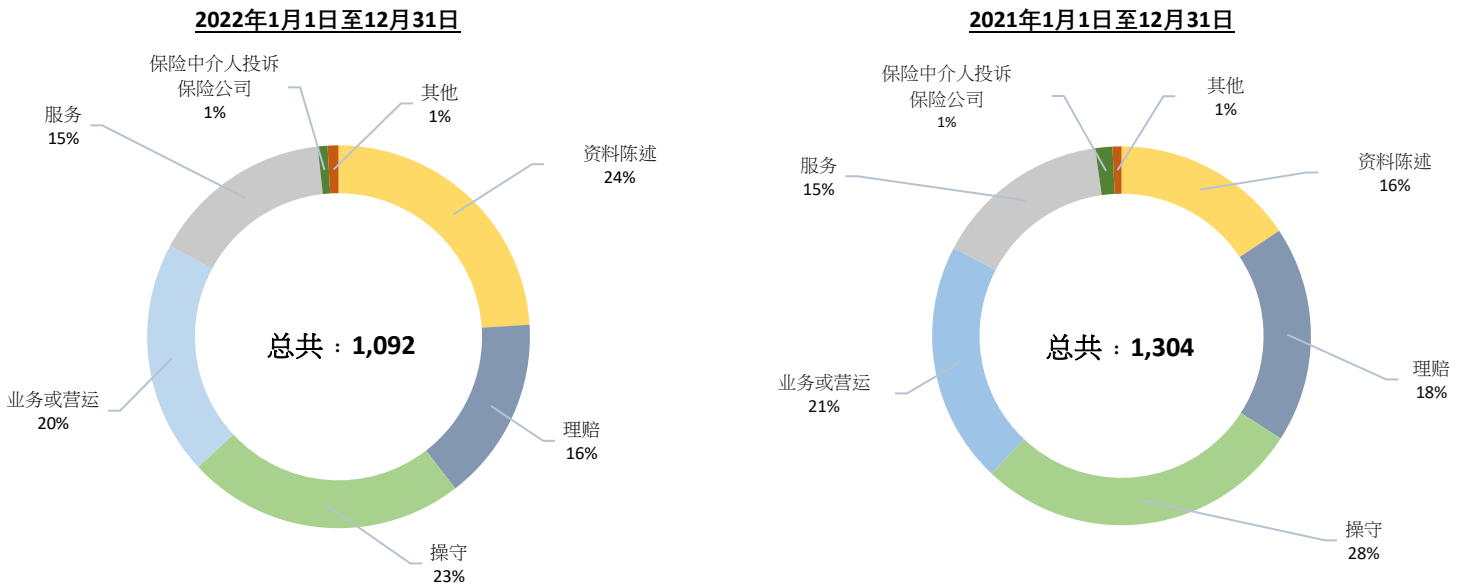
保险业监管局  
市场行为部主管及法律总监  
郭家华



# 投诉统计数字

今期载列 2022 年全年保监局所接获的投诉统计。

## 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日与去年同期比较



保监局于 2022 年全年共接获 1092<sup>1</sup>宗投诉，较去年同期减少 16.3%。就投诉类别而言，有关「资料陈述」类别收到的投诉为最多。

### 投诉类别说明

**资料陈述** – 指与保险产品特点、保单条款和条件、缴付保费安排的陈述，或列于利益说明文件上的投资回报、红利等有关的投诉。

**操守** – 指因保险销售过程、处理客户保费或款项、跨境销售、无牌销售、欺诈指控、伪造保险相关文件指控、回佣及「诱导转保」（即保险代理人以虚假陈述、欺诈或不道德的方式诱导客户，以另一保险公司所发出的保单取代客户的现有保单）而引起的投诉。

**业务或营运** – 指与保险公司或保险中介人业务或营运有关的投诉（例如：取消保单或续保、保费调整、承保决定或与保险公司管理层有关的事宜等）。

**理赔** – 指与保险理赔有关的投诉。保监局无权裁定保险理赔或命令支付赔偿。然而，其可处理涉及理赔处理过程的投诉（例如延迟处理索偿、管治控制不足或不力、理赔处理过程效率欠佳等）。

**服务** – 指与保险公司或中介人之保险相关服务有关的投诉，例如与派递保费通知或年度报表有关的投诉、不满服务水平等。

<sup>1</sup> 保监局于上述期间接获保险公司 / 中介机构自行申报的个案共有 58 宗（去年同期为 62 宗），有关个案并未计入上述的统计数字内。

# 业务常规

## 体检还是免费咨询？

### 保险业监管局对持牌保险经纪公司所进行的实地查察

在 2022 年 11 月 30 日的通函中，保监局发布了对持牌保险经纪公司进行的实地查察的常见发现。实地查察是我们持续监管工作的一部分，然而，究竟什么是「实地查察」呢？经纪公司被保监局选中进行查察后可预期甚么？我们尝试在此回答这些问题：

#### 什么是实地查察？

香港人很喜欢定期做体检，这是一个很好的习惯。当然，你可能没有任何症状或问题，但进行体检是确保你保持身体健康的一种方式。如果胆固醇水平开始上升，医生会建议你及早改变饮食习惯以防止出现问题。

在这方面，实地查察有点像进行体检。在实地查察中，保监局（根据《保险业条例》（第 41 章）（《该条例》）第 64ZZF 条）查察经纪公司是否符合保险业监管框架下的规定。这些规定包括《保险业（持牌保险经纪公司的财务及其他要求）规则》、《持牌保险经纪操守守则》、保监局发出的指引、打击洗黑钱及恐怖分子资金筹集的规定（如适用），以及强制性公积金业务的操守要求（如适用）等。

即使并无任何迹象表明某保险经纪公司可能不合规，该公司亦可以成为查察的目标（而经纪公司成为查察目标这一事实并不应被视为暗示经纪公司在任何方面的不合规）。准确地说，实地查察是保监局持续监察和监管职能的一部分，以确保市场标准得以维持。与体检一样，如果在查察过程中发现任何问题需要纠正，以确保保险经纪公司保持合规，保监局就会指出该问题。

毕竟，预防胜于治疗。

需要明确指出的是，「查察」与「调查」截然不同。要开展调查，保监局必须有合理理由相信保险业监管框架可能已被违反（即必须怀疑有不合规的情况）。然而，对于进行查察而言，保监局并不需要这样的合理理由，因为如前所述，查察程序是为了保持标准，并在问题出现之前予以纠正。

#### 我们如何去选择哪些持牌保险经纪公司进行查察？

香港有超过 800 家持牌保险经纪公司，我们根据风险为本的方法来选择要查察的公司。这种方法考虑了许多定量和定性的因素，例如：所经营业务的类型（就需要遵守的监管规定而言，长期业务被认为比一般业务更高风险）；营业额（例如收入）；业务代表的人数；负责人的更替；消费者业务与商业业务的占比；及主要指标（如业务代表与收入的比率，和支出与收入的比率）。

我们特意选择了不同种类的经纪公司，以确保我们可以深入了解整个市场中各经纪公司所采用的各种商业模式。

## 查察是如何进行的？

查察通常分为三个阶段：(i) 在保监局实地进行查察之前；(ii) 实地查察阶段；(iii) 完成阶段。每个阶段的概要如下。

### 在保监局进行实地查察之前会做什么？

保监局在预定的实地查察阶段前约 1 个月，会与相关持牌保险经纪公司就有关查察事宜联络，以便安排双方方便的实地查察期，让保监局进行实地查察。

确定此日期后，保监局将发出**正式查察函件**以确认查察日期，并要求经纪公司在保监局到达实地之前，提交若干资料以供审查及为查察做好准备。一般来说，持牌保险经纪公司需应要求提供以下资料：

- 经纪公司管理架构的背景资料（例如股权和组织架构图）；
- 财务及会计资料（例如每月管理账目、总账、银行结单及过去两年处理的投保申请清单）；以及
- 公司管治相关资料（例如内部政策和程序、培训纪录和投诉纪录）。



为协助经纪公司准备查察，保监局还制定了一系列**自我评估清单**，并与正式查察函件一并提供给经纪公司。

收到资料后，保监局将从所收到的银行结单和投保申请清单中，抽查某些交易作为样本以进行详细审视，并通知经纪公司所抽查的交易。对于从银行结单中被抽查的交易，经纪公司应为每笔被抽查的交易作出整理，并准备好能够充分说明该宗交易的性质的证明文件（例如发票、缴付通知书、支票副本、汇款单）。经纪公司应对从投保申请清单中抽查的交易做同样的事情 - 在这方面，经纪公司应整理和准备证明文件，如客户所签署的申请表副本、客户协议、报酬披露、保单交付纪录、客户尽职审查文件、反洗黑钱客户风险评估纪录等。所有这些证明文件都应在实地查察期开始时或之前准备好，以供保监局审视。

### 查察的实地查察阶段会做什么？

在实地查察阶段开始时，保监局会在持牌保险经纪公司的办公室与持牌保险经纪公司的高级管理层举行**开始会议**，并在会上邀请管理团队交代该经纪公司的业务营运和内部管控的概况。其后，查察团队（通常为2至3名保监局职员）会在经纪公司的处所逗留约两至三星期。在实地查察期间，保监局查察团队将查阅经纪公司提供的证明文件、提出书面和口头查讯，并与经纪公司的各种人员（例如负责人、业务代表、合规人员、会计师等）进行讨论，以了解经纪公司的营运及销售保单的主要工作流程。保监局在必要时将会抽查额外的样本进行查阅，并相应延长实地查察的时间。

### 从实地查察阶段到查察完成之后会做什么？

实地查察阶段结束后，保监局会继续透过电邮或电话，向持牌保险经纪公司跟进任何未解决的问题。查察团队在必要时还可能再次到访持牌保险经纪公司。

在解决所有问题和查询后，保监局将总结是次查察，并邀请经纪公司的代表在保监局的办公室举行**查察结束会议**。在结束会议期间，保监局将拟备一份**管理层函件**的草稿（内容包含预计的查察结果和发现）以供讨论。除了查察结果和发现外，保监局亦将向持牌保险经纪公司提供关于改进和纠正其管控和管治的意见和建议。于考虑经纪公司在结束会议上提出的回应后，保监局会签发**正式管理层函件**给予该持牌保险经纪公司。

收到管理层函件后，持牌保险经纪公司应向保监局（通常在收到管理层函件后的三周内）提供解决管理层函件中提及的问题的**行动计划**。行动计划应包含详细的建议行动和相关的实施时间表。保监局随后会根据行动计划所列的各个重要事项的时间表与持牌保险经纪公司作出跟进，以确定建议行动是否获满意地实施。所有行动的实施将代表查察的程序结束。



## 这一切听起来需要很多功夫，不是吗？

是的，我们亦不会假装不是这样。然而，若体检没有足够的深入程度来评估一个人的内部运作，那么任何体检都是没有价值的。此外，想一想当一切都结束时，你所得到的释怀的感觉！事实上，我们收到某些经纪公司的意见，他们认为保监局的查察等同于让外部顾问对其营运进行全面审视，而且该审视更是完全免费的！

重点是：我们进行查察是用以确保保险业监管框架所要求的标准得以维持。这对确保保单持有人能够有信心，并信任他们所选择来满足其保险需求的持牌保险经纪公司至关重要。

## 如果保监局在查察期间发现重大的不合规情况会怎么办？

如前所述，保监局在查察持牌保险经纪公司时，一般采取「预防胜于治疗」的方法。

然而，如果保监局确实在查察中发现了严重的问题（而由于预防措施并未能轻易实施，因此只能采取治疗措施），那么我们就必须采取行动。在这方面，我们对何种问题会采取零容忍的态度一直非常透明。对保监局而言，最大的危险信号是发现经纪公司依赖（或甚至鼓励）第三方转介人进行不受规管的销售活动的营运模式（而不是公司自身进行实质性的受规管活动），例如透过经纪公司通过将几乎全数佣金作为转介费支付给第三方转介人的行为所显示，来推动此类不受规管的销售活动。如果我们看到这种情况，有关事宜将很大可能转交给我们的执法部门进行调查，以便（以执法和纪律行动的形式）采取适当的治疗措施。

然而，在大多数情况下，在我们的查察工作中，我们就像一个医生或一个具有成本效益的顾问，目的是在查察后，让经纪公司处于一个比查察开始前更好的境况。





# 保单持有人专栏

保监局采取的纪律行动，透过在出现违规的情况时采取相称的执法行动以收阻吓作用，以确保保险业监管框架中的标准、业务常规和规定得以维持，并保护保单持有人的利益。

在 2022 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日的财政年度内，保监局针对现任和前任的保险中介人的各种行为，因该等行为令他们不适合担任该职位，而采取了 13 项纪律行动。上一个财政年度（2021 年 4 月 1 日至 2022 年 3 月 31 日），即保监局开展采取纪律行动的第三个财政年度，期间一共采取了 10 项此类行动。我

们的纪律处分程序就像一台运转良好的机器，正顺利地运行。我们采取的多项纪律行动或与因新冠疫情中国内地边境关闭之前发生的事件有关，或与非在港人士寻求从香港获授权保险人购买保险时可能发生的事件有关。

随着通关，中国内地访客可以再次把握机会到香港保险市场购买保险，以满足他们的保险需求。因此，在本期保单持有人专栏中，取自我们的执法和投诉工作所得到的经验教训，提醒来自中国内地的潜在的保单持有人注意三项重要经验：

## 经验一

### 直接向获授权保险人支付保费，而不是向你的个人保险代理支付

持牌个人保险代理的核心角色，是就其所代表的保险人提供的保险产品的适合性，是否满足保单持有人的需要向潜在的保单持有人提供建议；为协助和支援保单持有人申请合适的保单；并在整个保单期间为保单持有人提供服务。然而，持牌个人保险代理的角色并不是直接向保单持有人收取保费，也不是作为保单持有人支付保费的渠道。毕竟，个人保险代理持有的是个人（而非公司）银行账户，其设立的目的不是接收或管理保费，而他们亦必须避免将保费与其自身的个人资金混在一起。向个人保险代理支付保费，可能会导致资金无法按时（或有时根本无法）转交给保险人。这可能导致保险被取消（或根本没有生效）或在保单持有人不知情的情况下其保单被提取自动保费贷款。我们在投诉和纪律行动个案中已经看到这一点，所以必须汲取的关键经验是：**直接向保险人支付保费 - 而不是向保险代理支付。**



## 经验二

### 适当的香港持牌保险代理人不会参与跨境业务招揽而触犯法律

香港的持牌保险中介人不得违反内地的相关法律及法规，而该等法律及法规订明，若没有相关牌照而在内地招揽保险业务，即属犯罪。否则，这会影响到他们继续作为持牌保险代理人的适当人选资格。故此，对于那些声称是香港的持牌保险代理人，而在内地招揽你于内地向香港保险人购买保险的人，要持有怀疑的态度。这很有可能他们是不被允许这样做的，而如果他们的主事保险人发现，将会带来不利的后果。当你来香港并从香港保险人购买人寿保险时，你可能会被要求签署一份「重要资料声明书 - 内地人士在港投保人/寿险保单」（「IFS-MP」），作为销售过程的一部分。透过这个步骤，你将确认整个销售过程是在香港进行的。如果你确认了这一点，而后来发现部分招揽事宜是在内地进行的，那么这可能会对你的保单效力产生不良的影响。故此，请注意这一点：**不要参与香港人寿保险在内地的任何销售活动。**



## 经验三

### 不要与向你销售保险的无牌人士接洽

香港持牌保险代理人不可以在内地招揽你购买香港保险人的保险，并不代表无牌人士就可以这样做。无牌人士出售保险，可能会为保单持有人带来灾难性的后果。如果一个人并非持牌，即他没有获证实具专业知识来为你提供保险意见，那你可能会发现自己会成为不当销售的受害者。请不要上当，所以我们的第三项经验是：**不要与任何向你销售保险的无牌人士接洽。**如果你有兴趣从香港保险人购买保险，请在你身处香港时，向这里的持牌保险中介人购买。你可以在我们的[网站](#)上查看该中介人是否有牌照（或直接与保险人联系）。重要的是，你应从了解自身行为并且已经通过担任保险中介人的最低限度标准的人那里购买保险。请不要接受不达标的服务。

在我们的纪律行动和投诉工作中，我们看到保单持有人希望自己没有犯下上述错误的例子。然而，对他们来说往往为时已晚。请确保对你来说并不是为时已晚。请留意以上三项经验的教训。

有关我们执法工作的最新消息，请查看我们的[网站](#)。

# 谈谈聊天机械人与人工智能



由大型的语言模组提供支援的聊天机械人能够生成实时、达到真人质量的答案和内容，这是人工智能（「AI」）领域的最新突破。想要撰写电子邮件、讲辞或文章吗？想有关内容包括特定的语气，要严肃或轻松的，包括笑话或严厉警告吗？请聊天机械人去做吧。透过使用深度学习，聊天机械人将在几秒钟内处理数百万位元组的数据和文字，并在此过程中自我学习，为你提供所需的内容。这就像你在和一个真人对话，只是那人具有超能力的大脑。

与其他引人注目的科技进步（想想加密货币、区块链和视像通话）一样，最新一代的聊天机械人的推出也伴随着夸张的说法，例如它们将如何永远改变我们的生活。以前需要运用人类智能几分钟、几小时甚至几天才能完成的工作，现在人工智能可以更快、更准确地完成，看来没有一个行业可以免受其影响所动摇。我们都需要为（又一个）新常态作好准备。

在准备本期《监管通讯》时，我们对保险理赔的处理进行了很多（人性化）的思考。所以我们向聊天机械人提出一个问题：

你（一个聊天机械人）能否改进保险理赔处理的流程？

它回复：



可以，例如：

- 1. 更快的理赔处理：**聊天机械人可以快速处理大量申索，所需时间仅为人类员工的一小部分。凭借其自然语言处理（NLP）功能，聊天机械人可以快速从客户那里获取必要的资料、对其进行验证，并启动理赔处理程序。
- 2. 24/7 工作：**与有工作时间限制的人类员工不同，聊天机械人可以 24/7 全天候提供客户支援。这意味着客户可以在白天或晚上的任何时间提出申索，并收到聊天机械人的快速回应。
- 3. 减少错误和欺诈：**可以训练聊天机械人识别欺诈性申索并标记它们，以供进一步审视。此外，聊天机械人可以确保准确一致地收集所有资料，从而减少真人代理的错误。
- 4. 改善客户体验：**通过提供快速高效的理赔处理，聊天机械人可以改善客户的整体体验。使用聊天机械人，客户可以轻松地在网上提交申索，而无需等待或浏览复杂的电话选单。

总体而言，聊天机械人可以简化保险理赔处理程序，使保险人和客户能有更有效、更快捷的体验。



就是这样了！

当你在输入问题后的几秒钟内就看到答案出现时，你就会感觉到这些聊天机械人有多么优秀。然而，这股热潮并非全然正面的。科技亿万富翁伊隆·马斯克（Elon Musk）认为人工智能可能是人类文明面临的重大风险之一。关于可能被淘汰的工作岗位数量的猜测也比比皆是。

法律专业人士（正如律师经常作出）已经指出了这些聊天机械人带来的许多法律难题。如果文学作品的版权属于作者，那么聊天机械人创作的内容的版权属于谁？毕竟，聊天机械人并不是法人。谁要对聊天机械人的输出所造成的任何损失或损害履行责任、问责和承担责任？对保密和个人资料的影响又如何呢？如果用户将个人资料作为聊天机械人问题的一部分输入，该等数据将会如何使用和储存（例如，会否将其用于回答第一个问题，然后作为聊天机械人深度学习的一部分，再使用来改进未来的内容）？然后是网络安全问题，因为这些聊天机械人既可以用于正当的目的，也可以用于邪恶的目的。这种可以产生讲辞的相同生成能力，也可以创建措辞完美的电子邮件或可信的网站内容，作为诈骗的一部分。

保险业监管局（「保监局」）等监管机构还需要考虑如何解决这些聊天机械人若在其监管的行业中获使用时所带来的风险。有鉴于创新科技的发展速度，这当然是值得考虑的。

人们可以看到这些聊天机械人如何用于提高金融知识和教育，让每个智能手机用户都可以轻松获得多层次的答案。然而，答案的准确程度（以及其可靠程度）将成为争议点。（已经有过传闻的例子，见到这些聊天机械人杜撰出虚构的事实）。

作为监管机构，我们的方向可能是将现行监管框架中的现有标准和原则作为起点，并考虑其应用方式。

如果保险人决定要在保险流程中就使用聊天机械人，保监局的《企业风险管理指引》（《指引 21》）将要求保险人评估与其在特定环境中使用的所有相关风险。当然，在推出之前必须进行综合测试（在严格的管治管控下）。保险人需要明确披露聊天机械人的局限性、应该如何使用它、训练它的数据以及这些数据的储存、使用方式和保存时间。在整个推出过程中，还需要采取适当的风险缓解措施、持续监察、汇报管控和应急计划。保险人需要仔细考虑保监局的《网络安全指引》（《指引 20》）中的标准和原则的应用，以及如何符合这些标准和原则。此外，如果所使用的聊天机械人是由外部服务供应商提供或主理的，则需要考虑如何应用《外判指引》（《指引 14》）。

将《保险业条例》（第 41 章）（《该条例》）下的「受规管活动」制度应用于这些新形式的聊天机械人会引发更具挑战性的问题。例如，如果保险人或保险中介人在提供「受规管活动」时使用聊天机械人，但出现了问题，他们会否尝试声称「这不是我的意见，是聊天机械人的意见」？对此，监管方的回应将会是明确地说：「想都别想！」，与「受规管活动」相关的义务和责任将适用于使用聊天机械人的法人（即根据《该条例》获得牌照和授权的个人和公司），而不是聊天机械人本身（它只是一个软件、一项权利，并由有关的保险人或保险中介人所运用）。因此，聊天机械人的回应将由使用它的保险人或保险中介人负责。这正是为什么保险人，除了其他事宜外，还必须特别注意外判、风险管理和网络安全的指引，以及经纪公司或代理机构必须遵守《持牌保险代理人操守守则》和《持牌保险经纪操守守则》第 IX 节规定的公司管治的要求。



然而，在这些聊天机械人的背景下，「受规管活动」制度的潜在应用凸显了人工智能的一个更深层次的哲学问题。正如每名个人持牌保险中介人都知道的那样，在进行「受规管活动」时，他必须遵守《该条例》第 90 条中的操守规定。这些操守规定是行为的道德原则，例如诚实和持正、公平对待客户，并以客户的最佳利益行事。应用这些行为道德原则需要保险中介人运用判断力，以在特定情况下和所服务的特定保单持有人的特定利益下，来辨别何为提供「正确」的处理方式或意见。

人工智能（至少在目前的发展中）是否能够进行这种道德判断？这当然是值得怀疑的。聊天机械人（以及整体的人工智能而言）不是具有自我意识、情感、感情、同理心或人类直觉的人。它没有内在的是非感。通过输入的方式提出一个道德问题，聊天机械人会像数学方程式一样解决它，通过它的数据集来计算出适用于这种情况的社会规范，从中辨别是非之间存在的复杂分界线，然后将其应用于问题中。然后它会呈现一个答案（就像数学问题的解决方案），它会非常自信地宣布这个答案是正确的答案。

然而，现实世界 - 人类需要管理他们、他们的家庭和业务面临的日常风险 - 并不总是以这种「非黑即白」的方式运作。根据客户未来的意向，可能会有不同的保险选项供客户选择。这些选项都不可能是完美的；每一种都有利有弊，需要权衡轻重。因此，每个选项都应以其优点和缺点共同展示，以便可以对其进行讨论和考虑，并且让客户可以作出充分知情的决定（这是公平对待客户的目标）。



此外，人工智能聊天机械人依赖于输入 - 即被提问的问题。但是，仅通过此类输入是否可以掌握到客户情况的完整背景？坐在客户面前、并与客户谈论一般生活的真人经纪或代理，可能会根据其观察和直觉，察觉到该等可能遗漏了东西。

换句话说，在人工智能的计算、数据主导方法中，是试图将人类视为抽象概念，而不是人类 - 即视其为可以从其中得出单一快捷的结论的数据点集合。历史告诉我们，当人类被视为抽象概念，即仅仅被视为电子表格上的数字时，人性的结果永远都不会是正面的。

归根结底，道德判断与人类的具同理心的能力，以及这种能力驱动和产生的依赖感和信任感，是（部分）交织在一起的。与潜在客户建立信任意味着在客户眼中采取正确的行动并做好事（并且成为一个好和值得信赖的人），这涉及了解挑战 - 非常人性化的挑战 - 即客户每天在照顾健康、教育方面面临的挑战，以及他的家庭或业务的其他需要。人工智能有能力做到这一点吗？或许，只有人类才能真正具有人类同理心 - 设身处地为人类客户着想，从而真正理解并为他的最佳利益行事？

这些都是需要提出的问题，特别是在基于行为道德原则的监管制度的背景下。

也许，正是由于这些尚未得到解答的问题，令一种强而有力的想法出现，并主张人工智能应该是用于增强而不是取代人类的能力。例如，人工智能可用于产生被视为建议的输出内容，然后人类用户可以在作出最终决定之前，加上他自己的观察所得。此外，虽然人工智能可能有其缺点，但事实是，人类的判断也绝非完美。在作出道德判断时，一个人作出一些按照任何道德标准也显然是错误的事情，这也是发生过的，但那个人也会说服自己，说这样做是出于正确的原因（从而证明这种行为是正当的）。这种扭曲的心态是保监局收到的许多纪律行动个案的核心。人工智能的计算方法是否可以通过毫不含糊地提示人类，他打算做（并寻求自我辩护）的事情显然是错误的，从而在这种「道德衰退」发生之前纠正人类？

在人工智能被用来增强而不是取代人类判断的世界中，在提供服务时使用聊天机械人的人类用户，仍然对这些服务履行责任、问责并承担最终责任。那么，在考虑如何使用聊天机械人时，将取决于保险人和保险中介人，而不是仅仅考虑客户购买保险的速度。相反，保险人或中介人必须确保公平对待客户、诚实和持正、以客户的最佳利益行事，并使客户能够作出充分知情的决定等原则得到维护。一直以来就应该是这样！

本文中表达的观点仅代表一位作者（而不是保监局），但保险业的技术发展无疑是保监局全体都一直关注的问题。我们当然欢迎读者就此主题提出意见和观点。



### 保险业监管局

香港黄竹坑香叶道 41 号 19 楼

电话: (852) 3899 9983

传真: (852) 3899 9993

网址: [www.ia.org.hk](http://www.ia.org.hk)



[盖世保鉴 Insurpedia](#)



[Insurance Authority](#)