



## 科技革新 保險中介人將被取代？（下）

上文提及網上投保與理賠服務愈趨普及，保險從業員的角色會否被科技取代的問題（編按：見3月27日《iMoney理財致富》雜誌），而筆者認為有關想法實屬過分憂慮，今期將詳情箇中原因，以及業界應如何與科技共存。

過去數年，「保協」曾委託本港的研究機構，就保險銷售渠道服務水平進行調查，藉此了解市民對各種保險銷售渠道的服務意見，冀能讓各大保險公司和從業員進一步掌握市民的需要。而當中發現，逾半受訪者表示會透過保險代理購買保險產品；至於經電話或網上投保的人士則約佔1成半。

### 複雜事宜仍須專人處理

儘管上述調查距今已有一段時間，加上疫情影響，市民的投保習慣或有改變，然而從調查中卻可發現，透過保險代理購買的產品主要是人壽保險（逾7成），至於其他渠道銷售的產品則為相對簡單的產品如意外保險、一般保險等。

根據調查結果，加上筆者的觀察，雖然人工智能（AI）和保險科技的應用能為市民提供更便捷的保險服務體驗，然而當涉及一些較複雜的保險財策產品，以及具爭議性、需要協調的理賠案件，保險從業員的角色便變得尤其重要，只因我們能為客戶提供優質、貼心的專業服務，例如密切跟進保單的大小事宜、為客戶度身調整合適的保障方案、處理索償申請，在客戶面對逆境時提供充足支援。

### 與科技融合提升優勢

當然，保險從業員的角色雖然重要，但面對客戶的期望不斷轉變，同業亦要與時並進，提升自身的專業服務。例如人壽、儲蓄及投資相關產品等長期保險，由於結構相對複雜，而且種類繁多，代理人應為客戶提供詳盡的產品解說與投保建議。

另外，配合流動通訊服務的發展，現時不少同業已經「Pad」不離身，透過相關流動裝置輔助銷售，而保險公司可在有關方面多作研究，考慮為從業員提供更專業和個人化的服務，助他們達致「人機協作」的效果。筆者相信，科技的發展雖能優化投保與理賠程序，惟保險乃以人為本的產品，保險從業員的人性化服務對大眾以言仍是無可取代。