

- (d) **行政管理**：這方面涉及諸如資料保密、服務標準及顧客查詢等事項，並須說明如果由於保險人的僱員造成了錯漏，顧客毋須承擔損失的事實。
- (e) **醫療證明書**：在這個敏感的範圍上，保證遵守《個人資料(私隱)條例》的要求。

6.1.2c 索償

索償，或可能出現的索償，都是保險的核心，所以清晰的聲明是建立這方面優良慣例所不可缺少的。這些包括：

- (a) **一般處理事項**：應該公平、有效率及迅速。
- (b) **拒絕賠償**：不應在下列情況下拒賠：
 - (i) 不合理地以未披露重要事實，尤以沒有要求填交投保書時，為拒賠的藉口；
 - (ii) 涉及對重要事實作出無意的失實陳述(不適用於水險或航空保險)；
 - (iii) 違反了保證(Warranty)，但沒有涉及欺詐成分，而且該違反沒有引致有關損失。
- (c) **索償表格**：應以淺白語言表達，免費以及迅速地派發。
- (d) **其他事項**：其他值得一提的事項包括：
 - (i) 索償人可以合理地得知索償的進度；
 - (ii) 如果索償未被接納，保險人需要作出合理的解釋；
 - (iii) 應及時繳付對有效索償的賠款；
 - (iv) 代表保險人的第三者(理賠師等)，在任何情況下都應當合理地行事，並且應該具備專業資格。

6.1.2d 保險代理人管理(Management of Insurance Agents)

通常情況下，保險人負責確保它的保險代理人遵守法律以及保聯所有相關的守則。保險人應該特別留意下列事項：