

監  
管  
通  
訊

~~無持牌銷售,~~  
轉介  
及公平待客



## 《監管通訊》

歡迎閱覽第 9 期《監管通訊》。在這期的通訊，我們涵蓋：

- ❖ 最新的投訴統計數字；
- ❖ 保險經紀在人壽保險市場中發揮的重要作用（和如何保持這種情況），以及分享我們對人壽保險產品的佣金和「公平待客」原則的一些想法；
- ❖ 經營一般業務的保險公司在發送續保通知方面應遵循的最佳業務常規；
- ❖ 呼籲保險公司及經紀公司加入短訊發送人登記制；
- ❖ 使用保險公司的電子平台賬戶來保護你作為保單持有人的利益有何好處；
- ❖ 為秘書們辯護；
- ❖ 保險業監管局轄下的市場行為部，如何演變成行為監管部及法規執行部及其原因；
- ❖ 關於我們的紀律行動、紀律程序的最新情況，以及對個人持牌人完成持續專業培訓（CPD）的呼籲；和
- ❖ 由 2024 年 9 月 23 日起，保監局將開始就處理保險中介人牌照申請及相關具報收取費用。

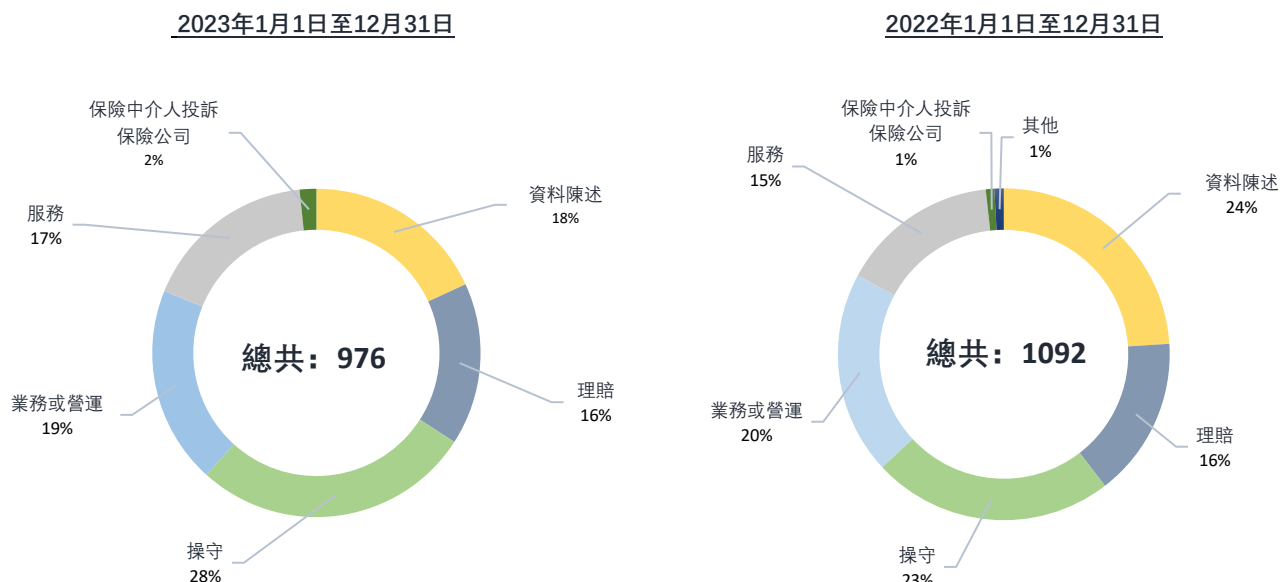
請細閱！

保險業監管局  
法律總監及行為監管部主管  
郭家華

# 投訴統計數字

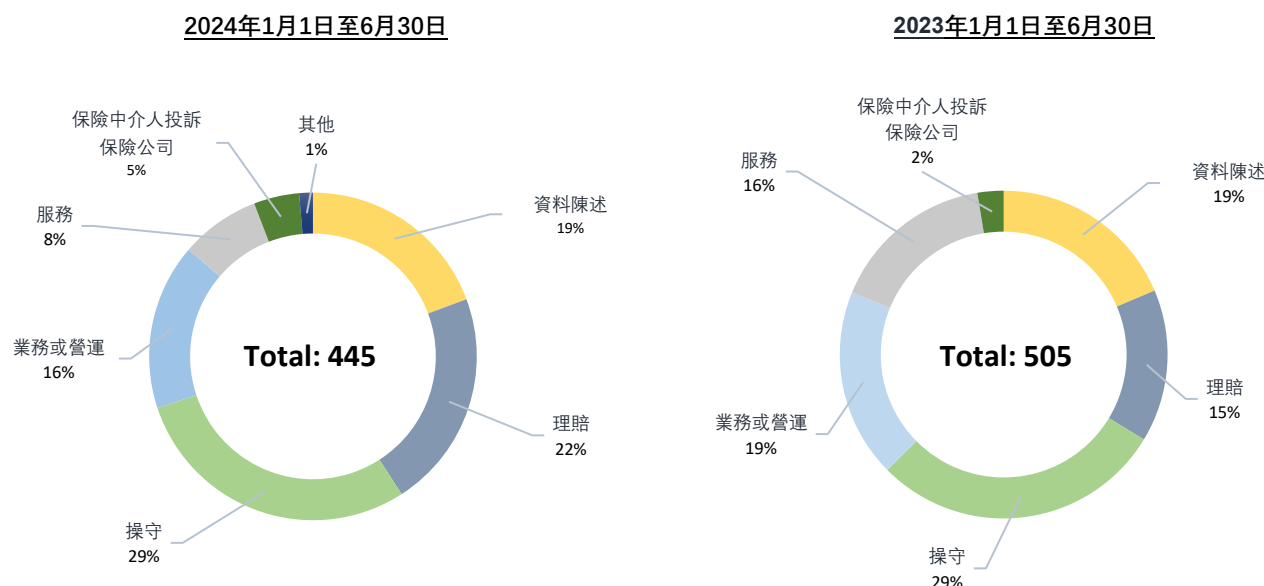
今期載列 2023 年全年及 2024 年上半年保監局所接獲的投訴統計。

## 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日與去年同期比較



保監局於 2023 年共接獲 976 宗投訴，較去年同期減少 10.6 %。就投訴類別而言，我們注意到有關「操守」類別收到的投訴為最多，而「資料陳述」類別的投訴個案有所減少。

## 2024 年 1 月 1 日至 6 月 30 日與去年同期比較



保監局於 2024 年 1 月 1 日至 6 月 30 日共接獲 445 宗投訴，較去年同期減少 11.9 %。就投訴類別而言，有關「操守」類別收到的投訴為最多。》》

# 投訴統計數字

## 投訴類別說明

**操守** – 指因保險銷售過程、處理客戶保費或款項、跨境銷售、無牌銷售、欺詐指控、偽造保險相關文件指控、回佣及「誘導轉保」（即保險代理人以虛假陳述、欺詐或不道德的方式誘導客戶，以另一保險公司所發出的保單取代客戶的現有保單）而引起的投訴。

**資料陳述** – 指與保險產品特點、保單條款和條件、繳付保費安排的陳述，或列於利益說明文件上的投資回報、紅利等有關的投訴。

**理賠** – 指與保險理賠有關的投訴。保監局無權裁定保險理賠或命令支付賠償。然而，其可處理涉及理賠處理過程的投訴（例如：延遲處理索償、管治控制不足或不力、理賠處理過程效率欠佳等）。

**業務或營運** – 指與保險公司或保險中介人業務或營運有關的投訴（例如：取消保單或續保、保費調整、承保決定或與保險公司管理層有關的事宜等）。

**服務** – 指與保險公司或中介人之保險相關服務有關的投訴，例如：與派遞保費通知或年度報表有關的投訴、不滿服務水平等。 ■





## 業務常規

### 保險經紀 -

### 一個十分重要及有價值的專業 讓我們繼續保持這個情況

(廣東話語音版)

(普通話語音版)

班·莊遜 (Ben Jonson) 在 1600 年創作的一齣戲劇中曾說過：「狡猾的騙子不需要經紀人」(“A crafty knave needs no broker”)。

是的，保險經紀和保險經紀這專業已經存在了很長、很長的時間。

保險代理人由獲授權保險人委任，最多可代表 4 家授權保險人銷售保險 (其中不超過兩家為經營長期業務的獲授權保險人)。相比之下，保險經紀代表的是保單持有人，為了替客戶投保，他們可以接觸的保險公司數量不受限制。這種特權以須符合額外的監管規定的形式給保險經紀帶來了額外的責任。

首先，持牌保險經紀公司 (與代理人不同，經紀必須以公司形式成立) 必須遵守最低股本和淨資產要求，必須投保專業彌償保險，只能將客戶的資金存入專門指定的客戶帳戶並必須定期對帳，且需要每年向保險業監管局 (「保監局」) 提交經審計的帳目和特訂的合規報告。

其次，在為客戶尋找合適的保險時，保險經紀須要就市場上一系列不同保險公司的產品進行比較。➤

### 就人壽保險提供建議和作出安排時的操守

我們從《持牌保險經紀操守守則》及相關指引的標準和常規中看到了這種額外責任，即保險經紀就人壽保險提供建議和作出安排時必須遵守這些標準和常規，特別是那些包括儲蓄和投資成份的保單，因為與純粹提供人壽保障的保險產品相比，這些產品具有額外的複雜性 (和成本)。

這些類型的保單會導致保單持有人需要作出長期支付保費的承諾，或根據合約使其流動資金鎖定多年，以換取保險保障和在此期間累積的利益 (這可能構成個人財務規劃的重要部分)。就分紅保單而言，這些利益可能包括保證利益 (保險公司有義務支付的既定價值) 和非保證利益，而其中非保證利益的價值並不確定，而是取決於保險公司自身的盈利能力 (這使保險公司的選擇及其在實踐派發保單非保證利益方面的過往紀錄和可靠程度，均成為保險經紀考慮、建議和推薦給客戶的關鍵因素)。

為了使客戶在考慮購買此類人壽保險時能夠作出知情的決定，保險經紀的工作範圍應包括以下內容：➤➤

- **根據需求考慮合適的保險類型** - 幫助客戶確定和評估他們的保險需求，並根據客戶的經濟負擔能力選擇符合這些需求的人壽保險產品；
- **識別最合適的保險公司所提供的最合適保單** - 經紀接下來會根據客戶的情況，從市場上的一系列保險公司找出一些合適的保單。能夠從眾多保險公司的各種保險方案中作出考慮，正是保險經紀與保險代理人的不同之處。
- **提供客觀和公正的建議及推薦** - 根據客觀和公正的分析，保險經紀將向客戶推薦最合適的保單，並將這保單與其他保單進行比較。具體而言，經紀的建議可包括以下內容：
  - 經紀會比較不同保險公司的不同保單在實現保單持有人保障目標方面的表現；
  - 經紀會解釋分紅保單的保費通常高於純保障型保單，因為分紅保單具有儲蓄和投資成份；
  - 經紀會解釋保單中保證和非保證利益之間的區別；
  - 經紀會解釋非保證利益的全部下行風險（其價值甚至可能低於利益說明文件中的悲觀情景），並考慮保險公司在已簽發保單中實踐派發非保證利益的過往紀錄；
  - 經紀會重點介紹保證利益和非保證利益之間的分配情況（在所提供的保單之間進行比較）；
  - 經紀會通過提前退保或不繼續支付保費可能帶來的損失，解釋保單持有人的資金流動性在保單中被鎖定的時間長短。
- **申請和安排保單** - 在協助客戶就是否繼續購買保險以及向哪家保險公司購買作出充分知情的決定後，保險經紀會代表客戶與保險公司安排保單。

然後，保險經紀會繼續為客戶提供服務，並就所安排的保單上出現的事宜向客戶提供建議。

所有這些服務都是保監局根據《保險業條例》(第 41 章)發牌給保險經紀進行的受規管活動的一部分，而 ➤

為經紀公司工作的業務代表正因為符合最低程度的學歷標準、擁有專業資格和具備適當品格，才會獲發這類牌照。»



## 轉介 - 一種傳統的經營方式，但不是迴避專業精神這基本原則的藉口

在尋找客戶的過程中，保險經紀（與其他專業人士一樣）接受第三方轉介客戶的情況並不罕見，這些第三方可以為經紀的專業知識提供保證。這是完全可以接受的，也是以聲譽和信任為交易基礎的市場的功能之一。有些轉介可能是以前使用過該經紀服務的客戶的一次性轉介。其他轉介則可能是更為具結構的安排的一環，例如，某間並非從事保險的企業建立了自己的客戶群，而客戶群中的成員可能有需要購買保險，則這時該企業便可以把客戶轉介給有關保險經紀，由該保險經紀提供正確的建議並尋找合適的保險。

然而，依賴這種具結構的轉介安排的經紀公司尤其需要謹慎。他們有責任確保轉介人（均無獲發牌照）只是向經紀公司轉介業務（即只介紹客戶）。轉介人本身不得向客戶進行無牌銷售（如討論特定保險產品並提供建議）。若情況極端的話，這可能會產生嚴重的負面影響。

我們在香港的人壽保險市場上看到這種負面影響可能帶來的威脅。為了爭取中國內地訪客業務的激烈競爭，引致某些經紀公司扭曲了轉介模式。此舉不但削弱了自身的保險經紀角色，更威脅破壞市場中專業

標準。這主要是由有關經紀公司將其 90% 以上的佣金均支付予轉介人，因此誘使後者向客戶進行無牌銷售以招攬客戶。這變相使經紀公司本身的業務從本來該向客戶提供適當的保險建議，變成了僅用於接收轉介人招來的保險申請的運輸帶和橡皮圖章，並作為郵箱將這些申請提交給保險公司。這種情況造成的弊端包括：(i) 經紀公司沒有按照經紀應有的方式為客戶提供服務；(ii) 無牌轉介人利用非法回佣承諾誘使保單持有人作出購買決定（分散了客戶對保單是否適合於滿足自身需要的注意）；(iii) 經紀公司讓保單持有人向保險公司訛稱經紀公司的所有銷售活動均在香港進行（但事實並非如此），因而令所購保單的有效性存疑。

為防止市場標準受到侵蝕，並消除這類業務模式對保單持有人構成的操守風險，保監局於 2024 年 4 月 10 日與廉政公署採取聯合行動，對若干涉嫌違規者採取執法行動。此外，保監局亦於 2024 年 5 月 22 日發出通函（「該通函」），就有關轉介業務提供最新的一系列指引，以使市場回復專業水平，讓保單持有人得以依賴。➤



## 妥善進行轉介業務 - 三大重要原則

該通函重點講述中國內地訪客在香港購買人壽保險的轉介業務。該通函明確指出，雖然允許轉介業務，但該轉介業務必須在經紀公司和保險公司制定的適當管控下，及在一定的限制範圍內進行，並符合以下三項原則：👉



### 原則 1

無牌轉介人不得向客戶提供任何受規管意見，也不得從事任何受規管活動或銷售活動。

### 原則 2

經紀公司（及其業務代表）必須按照保險監管框架的最低標準，向客戶提供所有受規管意見，並進行為客戶安排保單所需的所有受規管活動。

### 原則 3

如果經紀公司為介紹客戶而向轉介人支付任何款項，則應在符合以下條件的情況下調整此類款項：(i) 轉介人不得從事受規管活動（且沒有被誘使這樣做）；(ii) 經紀公司有充足資源為被轉介的客戶提供受規管意見和進行受規管活動。

該通函進一步詳細說明了保監局預期從主要為內地訪客安排人壽保險保單的經紀公司、接受業務的保險公司以及經紀公司，所應建立和實施的管控措施、流程和方法。

該通函的核心旨在要求保險經紀以作為一名保險經紀應有的方式為客戶提供服務，並對其轉介業務模式負責。事實上，保險經紀在向由其他司法管轄區來港尋求保險的客戶提供意見時，必須加倍努力，以消除客戶對其所屬司法管轄區的保險市場可能與香港不同而產生的任何不適用的理解。這對客戶在購買保險時可作出充分知情的決定至關重要，而這亦對守護香港保險市場作為一個可以購買合適保險而值得信賴的地方的地位非常重要。絕大多數持牌保險經紀都明白這 ➤

一點。保監局通過打擊無牌銷售來保護保單持有人，同時亦支持那些努力工作、遵守規則的專業持牌保險中介人。

該通函亦要求保險公司認識到，其管理中介人的管控職能不僅負責對其專屬代理團隊實施管控措施和流程，亦負責對為其帶來業務的保險經紀實施管控措施和流程。保險公司和保險經紀是業務合作的夥伴，因此保險公司應了解為其帶來業務的經紀公司用作尋找客戶的轉介模式，以確保他們符合該通函中（以及以上）提到的三項原則。

以內地訪客為業務目標的經紀公司和保險公司，均應預期這些管控措施和流程將成為保監局今後所進行的操守查察的主要審視事項。➤➤



## 公平待客、佣金結構和其他相關考慮因素

前置佣金結構令過高轉介費的支付安排可以達成，從而誘使無牌轉介人通過使用不受監管的回佣進行銷售。前置佣金結構是在保單有效期的首年或首兩年，就一份成功安排的保單向經紀公司支付全部或絕大部分的佣金（經紀公司利用這前置佣金支付高轉介費）。正如該通函所述，該事宜值得監管機構作進一步關注。♥

有關長期保單佣金結構的監管規定主要載於相關的《指引 15》（適用於類別 C（投資相連壽險計劃）業務）和《指引 16》（適用於類別 C 業務以外的長期保單）。根據公平對待客戶的監管目標，這兩份指引均規定獲授權保險公司有責任確保其中介人的酬勞結構不會產生不當的誘因，從而誘使中介人進行不當銷售或以過度進取的手法銷售。

然而，《指引 15》在此基礎上增加了一個細節，指出在保單有效期最初幾年支付過高的佣金可能正是產生這種不當誘因的原因。《指引 15》的釋義文件還指出獲授權保險公司應按比例支付定期繳費的投資相連壽險計劃保單的佣金，以確保保單持有人與持牌保險中介人的利益更加一致，例如，定期繳費的投資相連壽險計劃保單應支付的佣金總額中，預付佣金不得超過 50%，而其餘佣金應在至少 5 年內平均分配（如保費供款年期較短，則按保費供款年期計算）。然而，對於非類別 C 長期保險產品（如分紅保單），《指引 16》卻未有涵蓋此類額外的規定性細節。這導致分紅保單的佣金結構偏向保單期的第一年傾斜，而正是這種情況使得無牌銷售和使用回佣的現象浮現（這正正透過《指引 15》所警告的不當誘因）。

現在不正是將《指引 16》中關於佣金結構的要求與《指引 15》中的要求統一起來，以使其適用於所有

長期保單的合適時機嗎？其他司法管轄區（亞洲地區的新加坡和馬來西亞就是明顯的例子）也有類似的 yêu cầu，因此這是我們的監管框架所應進發的一個明顯方向。

雖然有關的執法行動令這問題成為焦點，但這並非什麼新鮮事。我們在 [第 8 期的《監管通訊》](#) 中，曾發表一篇題為「[保險監管框架中的「公平待客」原則](#)」的文章，解釋監管的作用是糾正市場動力所產生的某些不完善之處，這些不完善之處導致保險供應商與買家的利益出現錯配。當這些不完善的情況存在，而利益錯配的結果出現時，操守問題便會出現，而客戶的待遇亦有可能變得不公平。這時，監管方必須進行干預（正如其通過《指引 15》所做的那樣），使利益重新趨於一致。

然而，進行這種干預前務必先仔細考慮，且不能把問題單獨地分割看待，而是要與其他值得關注的相關問題（如包含儲蓄和投資成份的長期保單的利益說明、向保單持有人提供的相關資訊，以及更普遍的分紅保單管理）一併考慮。畢竟，良好的監管只有在切實可行的情況下才能有效。因此，在未來幾個月內，我們將與所有相關持份者就這些事宜進行溝通。■

**Commission  
Structure Design**





## 一般保險 - 續保通知的最佳業務常規

(廣東話語音版)

(普通話語音版)

《保險業條例》及保險業監管局根據該條例發出的規則、指引、操守守則和其他規管文件（組合成「保險監管框架」），就保險公司和持牌保險中介人如何經營保險業務，以及如何向保單持有人提供意見、安排保單和履行保單責任，作出規管和施加規定。然而，保險監管框架並沒有施加公眾購買保險的義務。儘管我們強烈建議購買保險，但在大多數情況下，是否購買保險是一個自願的決定。

不過，也有一些例外情況，那就是有關其他公共利益的法定規定，在某些情況下，公眾必須購買保險（稱為「強制性保險」）。香港的兩大主要類別的強制性保險分別涉及就業和駕駛的領域。

《僱員補償條例》（第 282 章）規定，僱主必須為其僱用的僱員投保僱員補償保險（這樣，如果僱員因工作相關的意外受傷，而僱主需要承擔責任時，可以獲得有效的保險保障，以支付賠償金）。不遵守規定的僱主屬刑事犯罪，可能會被處以罰款和最高兩年的監禁。

《汽車保險（第三者風險）條例》（第 272 章）規定，除非已備有一份有效的第三者風險保險單，否則禁止在道路上使用車輛。同樣地，不遵守該規定屬刑事犯罪，有可能被處以罰款、取消其持有/領取駕駛執照的資格以及最高 12 個月的監禁。➤

### 近期有關強制性保險保單續保的問題

雖然強制性保險的性質是要求僱主或車輛使用者承擔購買保險的主要義務，但保險監管框架規定提供此類保險的獲授權保險公司有義務在提供、安排和服務此類保單時公平對待客戶（根據指引 10《公司管治指引》第 10 條）。

近幾個月來，保監局注意到一些僱主在勞工處檢查其營業場所時，被發現未有購買有效的僱員補償保險而被起訴和處以罰款的案例。雖然確保購買保險是僱主的主要責任，但沒有購買保險的根本原因之一是服務有關僱主的保險代理人沒有將保單的續保通知書轉交給有關僱主（導致僱主沒有及時續保）。

上述證明發出續保通知書的獲授權保險公司的做法是只向其保險代理人（而不是直接向保單持有人）發出通知書，並期望這些代理人將通知書分發給有關的保單持有人。

雖然根據《保險業條例》第 90 條的規定，持牌保險代理人在進行受規管活動時，有規管責任以公平及符合保單持有人或潛在的保單持有人的最佳利益的方式行事，但在法律上，他們仍只是委任他們的獲授權保險公司的代理。如果獲授權保險公司向其保險代理人發出續保通知書，要求他們轉交給保單持有人，在代理人轉交有關續保通知書前，實不能說該續保通知書已送交保單持有人。（在遞交給保單持有人前，充其量只是保險公司與其代理人之間的內部溝通）。➤➤



基於「公平待客」的原則，我們認為獲授權保險公司應採取較佳的方法發出續保通知書（特別是強制性保險的續保通知書）。我們列出了以下最佳業務常規：👉

# Best Practices

## 最佳業務常規 1：直接向保單持有人發送續保通知書和相關文件，除非有明確的例外情況

承保強制性保險的獲授權保險公司應直接向保單持有人發送續保通知書，通知他們當前保單的到期時間和續保時間（如果提出續保）。如果沒有提出續保，則應向保單持有人發送不續保通知書（在到期日之前提前發送--見最佳業務常規 2）。即使獲授權保險公司擁有一支專屬代理人團隊，僅僅依靠保險代理人來分發續保通知書也不是最佳業務常規。通知書當然要抄送代理人，以便其跟進（見下文最佳業務常規 3），但通知書本身應直接發送給保單持有人。如果是強制性保險，這將有利於保單持有人履行義務，實現強制投保的公眾保護目的。就所有保險而言，這能令保單持有人注意到自己需要續保，從而使他們擁有無縫的保險保障，使保險業能夠履行其重要的社會職能。

直接向保單持有人發送續保通知的例外情況只有在符合以下條件方屬合理：(a) 保單持有人由經紀公司所代表（經紀公司與保險代理人不同，在法律上確實能代表保單持有人）；(b) 保險人與經紀公司之間的交易條款文件明確規定，經紀公司將向保單持有人發送續保通知書；及(c) 在續保通知書發出時，保單持有人對經紀公司的委任明顯持續有效。👉

## 總結

上述最佳業務常規主要供經營一般保險業務（包括提供強制性保險）的獲授權保險公司考慮和遵循。許多保險公司已經遵循了這些顯而易見的原則，因為它們是將公平對待客戶原則付諸實踐的措施。對於那些沒有遵循這些原則的保險公司，我們建議它們應開始調整有關的做法以符合上述最佳業務常規。■

## 最佳業務常規 2：在保單到期前充分提前發出續保通知

即使這點顯而易見，但始終值得強調。保險公司應在現有保單到期日之前，並留有充分提前的時間，向保單持有人發出續保通知書。不續保通知書的發出亦應如此。客戶必須在到期前獲充分提前的時間以尋找另外的保險。

那些僅以提前 7 天為「目標」向其客戶發出書面通知（因為保單的文字條款容許他們這樣做）的保險公司會損害保險市場的名譽。任何少於提前六週的通知時間都會令人懷疑保單持有人是否受到公平對待（根據《保險業條例》中「不當行為」的定義，保監局可能會考慮保險公司是否正以可能損害保單持有人利益的方式經營業務）。

## 最佳業務常規 3：時刻向提供服務的保險代理人（以及經紀公司（如適用））通報發送給保單持有人的續保通知，以便他們採取必要的跟進行動

直接向保單持有人發送續保通知書，並不意味著將提供服務的代理人（或經紀公司，如果續保通知書已直接發送給保單持有人的話）完全排除在外。相反，最佳業務常規是將續保通知書抄送給他們或通知他們續保通知書已經發出，以便他們協助客戶作出續保決定。👉



## 打擊犯罪和詐騙

(廣東話語音版)

(普通話語音版)

詐騙日益猖獗，犯罪分子通過「網絡釣魚」或電話等不同方式誘騙受害者。這些非法行為影響到香港的各個行業和社區。根據香港警方發佈的統計數據，詐騙案件明顯激增。其中，網絡釣魚詐騙案達 4,322 宗，成為第二大詐騙犯罪類別。<sup>1</sup>

2024 年 3 月 27 日，保險業監管局(保監局)與香港警方簽訂諒解備忘錄，共同致力打擊罪行。然而，作為一個行業的整體，就每一個獲授權保險人和持牌保險中介人而言，我們也可以共同努力打擊這些非法活動，為社會創造一個更安全的環境。➤

## 短訊發送人登記制

詐騙者試圖發送含有未知超連結或二維碼的短訊，而一旦點擊這些超連結或二維碼，便會導致收訊者的個人資料、銀行戶口詳情和密碼洩露。為打擊詐騙電話和短訊，通訊事務管理局辦公室（通訊辦）於 2023 年 12 月 28 日推出了短訊發送人登記制（「該制度」）。根據該制度，只有已登記的公司或機構才可以「#」號開頭發送短訊。通過確保短訊發送人名稱中帶有「#」號，公眾能夠輕易通過 [https://app2.ofca.gov.hk/apps/ssrs/onlineEnquiry?lang=zh\\_HK](https://app2.ofca.gov.hk/apps/ssrs/onlineEnquiry?lang=zh_HK) 驗證發送人的真偽，從而減低受騙或被釣魚網站盜取資料的風險。

保監局已參與該制度。我們強烈鼓勵保險公司和經紀公司參與該制度。

**所以不要延遲！今日就參與該制度！**



<sup>1</sup> 香港警務處。(2023).2024-02-06 2023 年香港整體治安情況 (附圖)。新聞稿 [https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/03\\_police\\_message/pr/press-release-detail.html?refno=P202402060003](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/03_police_message/pr/press-release-detail.html?refno=P202402060003)



## 防騙視伏 App

此外，香港警方亦推出了一個一站式詐騙陷阱搜尋器：防騙視伏 App（「防騙視伏器」）。防騙視伏器可協助市民識別騙案和網上陷阱。當市民遇到可疑來電、網上賣家、交友請求、招聘廣告、投資網站等時，可透過輸入該平台賬戶的名稱或號碼、支付賬戶、電話號碼、電郵地址、網址等，以評估詐騙和網絡安全風險。有關防騙視伏器的詳情，可瀏覽 [cyberdefender.hk](http://cyberdefender.hk) ▶



## 保險業 - 提防騙徒

保險業也容易成為騙徒的目標。香港警方曾接獲舉報，指有騙徒冒認保險公司職員，協助受害人續保。如果受害人誤信騙徒，對其表示並沒有購買這類保險，某些騙徒則會要求受害人支付取消保單的費用，又或要求受害人提供其銀行戶口資料，以便取消保單。然而，騙徒隨後會聲稱受害人的銀行戶口被凍結，他們需要向騙徒的銀行戶口匯款以解凍其銀行戶口。

在另一種情況下，騙徒會冒充公職人員，告知受害人他們正在接受調查，必須提供擔保以協助所謂的調查。騙徒會要求受害人退保或從保單中提取保單價值作為擔保。這當然是一個可笑的騙局，但遺憾地有部份年長人士曾因此受騙，損失了其大量積蓄。

請記住，騙徒的手段越來越高明。採取積極主動的行動有助於保障保險公司、經紀公司及其客戶免受潛在的經濟損失和身份盜竊。我們強烈呼籲保險業界參與該制度，並建立內部程序（哪怕只是致電保單持有人，以核實他們是否真的打算退保或提取資金），以防止犯罪分子滲透保險業。另亦可通知保單持有人致電 18222，以查詢自己是否成為了詐騙的目標。■

• 讓我們攜手創建一個更安全、  
更值得信賴的保險行業和社區！





## 保單持有人 專欄

### 網上自助保單服務平台

(廣東話語音版)

(普通話語音版)

保險公司加速為保單持有人提供網上自助保單服務平台，以便保單持有人時刻了解自己的保險需求、在需要時獲取利益並進行申索，這一舉措（隨著社會向網絡的廣泛轉移）是無可避免的，也是受人歡迎的（至少對那些擁抱科技發展的人而言）。從保護保單持有人的角度來看，我們確實看到這做法的好處。

保險是任何個人財務計劃的重要組成部分。它有助於增強對意外風險（健康問題、意外事故、財產損失等）的抵禦能力，在家庭主要經濟支柱過早去世的情況下幫助供養受養人，並為未來積累財富，以減輕儲蓄可能耗盡的風險。

因此，保險不僅僅是一次性購買的決定，而是任何財務計劃的一個不斷變化的部分，需要定期審視，以確保保單的保障範圍、條款和其他條件與保單持有人一生中不斷變化的需求保持一致。無論是更新通訊地址、確保受益人信息獲正確地記錄，還是簡單地回顧保單的保障範圍，使用網上自助服務平台都能讓保單持有人時刻了解自己的保險需求，並確保他們銘記自己應受足夠保險保障。

網上平台也使保單持有人能夠更輕易地提交申索或獲得保單規定的其他利益。這往往亦變相提高了保險公司的處理速度，當然值得鼓勵。➤

網上平台的另一個好處（有時未被提及）可以從我們的一些執法和投訴工作中體驗。保單持有人通過造訪這些網上平台，很快就能識別已出現的問題，使這些問題浮面，並得以迅速報告和糾正。例如，如果保單持有人向保險代理人支付了款項，但代理人出於某種原因沒有將款項支付給保險公司，導致保險失效的紀錄，這種情況很快就會獲發現。事實上，網上平台為保單持有人提供了一個便捷的渠道，可以查詢其保單的當前狀態（和保險公司可便利地向代理人提出相關問題，並在必要時向保險業監管局報告）。同樣，我們也見過保險代理人為了達到內部目標而為保單持有人購買保單的情況（保單持有人並不知情），而保單持有人在登入其網上平台賬戶時察覺此事 ([https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/press\\_releases/20240312.html](https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/press_releases/20240312.html))。

因此，網上平台可以成為增強保單持有人能力的重要工具，也是保險業致力於利用科技提供透明度並持續與服務對象建立互信的一個範例。保單持有人當然可以妥善利用這一點。■





## 為秘書們辯護

(廣東話語音版)

(普通話語音版)

秘書是受僱於辦公室的人員，負責協助處理信函、預約和執行行政職務。秘書往往是最可靠的工作夥伴，當有人想知道如何報銷費用、如何安排出差、如何使用影印機、找誰能修理空調以及在 Zoom 通話中協助你共享（或解凍）屏幕時，秘書便是最得力的助手。

保險代理人聘用秘書的情況並不少見。作為保險監管機構，我們知道這一點，因為我們看過某些保險代理人試圖依賴其秘書，在替他們處理上述重要的行政工作以外，從事秘書絕不應承擔的另一項職能。那就是：成為代罪羔羊。

代罪羔羊是指替別人所做的事情而受到指責的人。一些保險代理人，在被指控行為不當、錯誤填寫牌照申請表或可能對其在監管機構眼中的適當性產生不利影響的類似行為時，認為他們可以簡單地將這些應受處罰的行為歸咎於其秘書，以迴避任何紀律處分後果（即使證據明顯指向代理人）。

這種想法既不光彩亦實屬誤判，原因有幾個。➤

### 首先

《持牌保險代理人操守守則》標準及常規第 3.1(b) 條規定如下：

「若持牌保險代理人僱用或委聘他人為其進行受規管活動時提供支援，有關代理人應確保該人具有誠信和勝任能力以履行其受僱或受聘的責任，並盡職地監督該人履行這些責任。在該人的工作影響到代理人所進行的受規管活動的情況下，該代理人將會並繼續對此等工作負上責任。」

因此，在指責秘書時，保險代理人（須對秘書的行為負責）只是令保監局考慮該代理人（除了被指控的不當行為或其他行為外）是否還應承擔違反《操守守則》上述條文的責任（這可能會加重紀律處分）。➤➤

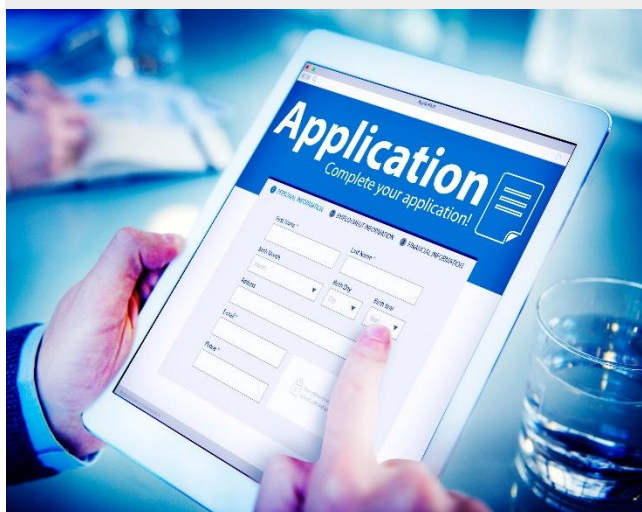


## 其次

如果保險代理人試圖指出秘書替他填寫牌照申請表，但遺漏了代理人向秘書提供的某些資料，那麼該名保險代理人只是顯示他並不具適當性的能力親自填寫申請表（他本應親自填寫申請表及確認表內所載資料的真確性）。如果他連填寫提交給監管機構的牌照申請表都不可信，（保監局顯然會自問）那麼他真的可以獲信任去幫助潛在的保單持有人填寫保險申請表嗎？

## 第三

將責任推卸給提供幫助的人這種傾向會令別人對該人的公平感、品格和正直產生負面想法，而這一切卻正是監管者在考慮代理人是否持牌人的適當人選時必須考慮的特質。秘書畢竟也是人，這就引出了一個問題：一個能夠這樣對待別人的人，是否具備從事保險業的條件，因為保險業說穿了，就是「與人」的生意。✔



秘書有時並非被當作代罪羔羊，而是被要求執行保險代理人自己應該執行的工作。保險代理人偶爾要求其秘書代他完成 CPD 課程的情況並不罕見。這樣做的結果當然是秘書比老闆掌握了更多的最新保險知識！此外，這樣做的後果是，保險代理人本人不僅違反了 CPD 的要求，還存在誤導行為，這很可能會對其牌照狀況造成更加不利的後果。因此，不要這樣做！



總而言之，如果你是那種認為把自己的缺點歸咎於秘書是可以接受的人（或者讓秘書去做你自己應該做的受規管工作），我們祝你好運……在別的行業找到一份新的工作，因為保險業並不適合你！■

這篇文章獻給香港保險業所有辛勤工作的秘書，他們為保持香港作為國際金融中心扮演著極其重要的角色。



## 行為監管部與法規執行部

「化二為一時 (When 2 become 1)」是辣妹合唱團 1996 年的一首熱門歌曲。如果我們將這首歌的歌名稍作改動，改為「化一為二時 (When 1 becomes 2)」，它將完美地描述保險業監管局（「保監局」）最近實施的組織變革。

自 2024 年 6 月 1 日起，市場行為部重新組建為兩個獨立的部門，即行為監管部和法規執行部。

### 法規執行部

隨著保監局在今年較早時採取了第 50 次紀律行動<sup>2</sup>，我們認為保監局的執法職能已趨成熟，現在應成為獨立部門，在架構上與香港及全球其他金融服務監管機構看齊。這項轉變鞏固（及提升）保監局執法職能的重要性，即透過紀律行動及檢控，在符合公平程序的原則下，以適當及相稱的威脅阻嚇違規者，從而鞏固監管標準及常規。這對於不斷增強保險市場的信心和信任具有不可或缺的重要意義。

### 行為監管部

與此同時，行為監管部的出現表明了保監局對「預防勝於治療」方法的重視。行為監管部的工作包括：

- 向保險中介人發出牌照，確保他們的適當性；
- 對獲授權保險公司和持牌保險經紀公司和代理人進行查察和監督，以評估其操守管控、流程是否充分，以及是否存在正面的操守文化。在這方面，重點尤其放在保險公司的管理中介人的管控職能上；
- 查察和評估經營長期業務的保險公司和保險中介人實施的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集行為的管控措施和程序是否充分；以及
- 公平、高效地處理投訴。

### 兩個部門，一個目標

儘管我們現在是兩個獨立的部門，但我們會繼續(就像辣妹合唱團一樣)同聲合唱，為保單持有人提供保障，並竭盡所能，鞏固保險市場的信心和信任，使其可持續發展和蓬勃壯大，為香港作為國際金融中心的地位作出貢獻。在我們與業界定期舉行的操守事宜會議上，你可以繼續預期見到我們雙方的代表。■



<sup>2</sup> 並未包括數千宗與 CPD 有關的行政紀律行動

## 最新紀律情況

保險業監管局（「保監局」）於 2021 年 5 月採取了首次紀律行動。現已差不多三年了，在 2024 年 5 月，我們採取了第 50 次的紀律行動（並未包括與 CPD 相關的紀律行動）。在本文中，我們將闡述這些經

驗如何幫助我們完善紀律處分程序和策略，以確保我們的執法行動公平有效，並繼續正確調整具阻嚇性質來強調保險監管框架的重要性。✔

### 加強紀律處分委員會並引入紀律執执行程序

在執法發展的第一階段，我們絕大多數（非 CPD）的紀律行動都是由紀律處分委員會執行的，而委員會則是由我們從紀律處分委員會小組（「小組」）的專業人員中挑選出來的成員所組成的。紀律處分委員審議並裁決了各種案件，從以前的自律規管制度下的虛假證書案件，到重大的挪用款項案件，以致基於保險公司管治和管控缺陷的案件。

根據我們現已積累的經驗、從首批小組成員處所收到的反饋意見，以及對其他司法管轄區行為監管機構紀律程序的研究，保監局對其日漸成熟的紀律程序作出了某些修改。

**首先**，自 2023 年 10 月 1 日起，保監局已擴大其小組，以涵蓋更廣泛的專業知識和經驗，從而可調配紀律處分委員會專注處理性質更複雜和嚴重、涉及多方或特別具爭議性的個案。

**其次**，我們還引入了紀律執执行程序 (DEP)，用於裁決嚴重程度較低的同類案件，這些案件所採取的紀律行動不是已獲同意，便是遵循以往紀律處分委員會（或自律規管制度）案件的先例。紀律執执行程序由行政總監、行為監管部主管和法規執行部主管作為決策者，並涵蓋以下類型的案件：

- (a) 建議採取的紀律行動為非公開的譴責的事項；
- (b) 與持續專業培訓 (CPD) 違規有關的事項；
- (c) 因另一監管機構已採取紀律行動而引起的事項，該紀律行動對受監管者的合適性和適當性提出了質疑；
- (d) 2019 年 9 月 23 日之前發生的違規行為；以及
- (e) 根據《保險業條例》第 41S 條或第 84 條以達成協議方式採取紀律行動。

紀律處分執执行程序與紀律處分委員會程序具有相同的公平程序，並與之相似。與往常一樣，我們會向當事人發出《建議紀律行動通知書》(NPDA)，概述案情、證據和建議採取的紀律行動。當事人將有機會針對 NPDA 直接向決策者提交書面或口頭陳述。決策者不會參與擬備 NPDA 的任何事宜，但會在考慮案件的所有資訊（包括當事人的陳述）後作出最終決定。》》



## 回顧與展望

本文結尾的表格概述了 2024 年首 5 個月保監局已採取的紀律行動。

在此期間，較多顯著因不當處理或挪用客戶保費款項而受到紀律處分的情況。保監局對此類行為零容忍，這不僅是因為這些案件對保單持有人和潛在的保單持有人的利益造成了嚴重的不利影響，還因為正是這類應受譴責的行為最有可能更廣泛地破壞保險市場的信心。因此，懲罰必須足夠嚴厲，以起到阻嚇作用。

正因如此，在 2024 年 5 月，保監局對一名挪用多名保單持有人合共超過 160 多萬元人民幣保費的代理

人實施了為期 14 年的禁令。由於這是一宗自律規管制度時代的相關案件，保監局受限於當時的先例。不過，為打擊這類行為，保監局在新制度下會毫不猶豫地對干犯類似行為的持牌保險中介人採取最嚴厲的紀律行動(即終身禁制)，以反映我們對這類可恥的失當行為深惡痛絕。保監局亦會在新聞稿中點名批評有關中介人，並把事件變為公開紀錄。

我們最近與廉政公署和香港警方簽署的諒解備忘錄，也加強了我們與這些執法機構的密切合作，共同處理此類涉及犯罪元素的案件。✔

## 已完成你的 CPD? 會不會 100% 達標?

在撰寫本文時，從 2023 年 8 月 1 日到 2024 年 7 月 31 日的 CPD 評核期剛結束。你是否已完成你的 CPD? 如否，你現在應該已經知道處罰是什麼了。

一些個人持牌人似乎仍誤以為，如果他們在 10 月 31 日之前糾正截至 7 月 31 日的 CPD 時數不足，他們就不會受到紀律處分，或者他們只會被罰款。事實並非如此，因此，讓我們清楚說明有關情況。**如個人持牌人截至二零二四年七月三十一日的 CPD 時數不足情況達 8 小時或以上，不但會就其所欠的時數而被罰款每小時港幣 600 元，更會被暫時吊銷牌照最少三個月。**只有當個別持牌人截至 2024 年 7 月 31 日的不足時數少於 8 小時，並已在 2024 年 10 月 31 日前糾正不足時數，才可避免被暫時吊銷牌照（但持牌人仍會被罰款）。

在 2023 年 11 月，我們實施了一項程序，讓未能遵守 CPD 規定的個別持牌人，可通過其委任主事人，根據《保險業條例》第 84 條訂立協議（第 84 條協議），

接受對他們施加的處罰。截至 2024 年 5 月中，我們共收到近 300 份第 84 條協議。對於在過往評核期內沒有因違反 CPD 規定而被紀律處分，亦從沒有簽署第 84 條協議的在職持牌人，我們已向他們發出建議紀律行動通知書，以展開正式的紀律處分程序。

我們重申：遵守 CPD 時數是任何專業的基本原則，保險業應以 100% 合規為目標，以顯示這個行業是百分百專業。主事保險公司--如果你的一名在職持牌人未能遵守 CPD 時數，卻在沒有正當理由的情況下拒絕通過簽訂第 84 條協議來促進紀律處分程序，那麼你真的滿意由該人繼續代表你的公司嗎?

在 2024 年 8 月，我們正加強「保險中介一站通」，以方便主事人製訂第 84 條協議，並方便違規持牌人支付罰款。

當然，如果你真的想令保監局「失望」，你只需要確保我們浪費了這些金錢和工作就行了！怎麼做？那當然是在整個市場實現 100% CPD 合規率！»

Your Target is

# 100% CPD Compliance



## 2024 年 1 月至 5 月期間保監局採取的紀律行動摘要

不當行為類型	受到紀律處分的持牌保險中介人數量	採取的紀律行動
不符合 CPD 要求	>300	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據 CPD 罰則框架進行紀律處分</li> </ul>
使用虛假學歷證書	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 年 11 個月至 3 年內不得申請牌照</li> </ul>
不當處理或挪用客戶的保費款項或委託人的財產	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>34 個月至 14 年內不得申請牌照</li> </ul>
未經授權的保單申請和偽造客戶簽名	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 個月內不得申請牌照</li> <li>暫時吊銷牌照 7 個月至 10 個月</li> </ul>
未能以應有的謹慎和盡責的態度處理保單申請	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>支付 7,000 港元的罰款</li> </ul>
對業務代表（經紀）處理保單申請的內部管控不足	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>支付 37,270 港元的罰款</li> </ul>
合適性和適當性（另一監管機構採取的紀律行動）	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 年內不得申請牌照</li> </ul>
虛假陳述	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>暫時吊銷牌照 15 個月</li> </ul>



## 2024 年 9 月 23 日 -- 由此日起，保監局開始收取 中介人牌照申請及相關具報費用

天下無不散之筵席。2024 年 9 月 22 日就標誌著保險中介人牌照制度 5 年的免收費用期的結束。

是的，由 2024 年 9 月 23 日起，保監局將開始就處理保險中介人牌照申請及相關具報收取費用。為此，《保險業（訂明費用）規例》（第 41B 章）已作出更新。

我們已在 2024 年 7 月 31 日的通函中列出了詳細安排，請點擊[此處](#)。➤

最終的費用框架考慮了我們在諮詢期間所收到來自各持份者的意見。我們在此感謝業界就這事宜的參與和提出實際建議。正如該通函所述明，長遠來說，這項額外收入來源將有助維持保監局履行其監管保險業的公共職能，以促進保險業的整體穩定和保障保單持有人。為此，我們承諾繼續在以下方面開展工作：✔

- 維護保險市場的專業行為標準；
- 管理一個有效、高效率和以科技為本的發牌程序，重點關注在保險市場經營的保險中介人是否符合適當人選準則；
- 審查（通過查察和行為監督）保險公司的企業管治管控和流程，以及保險公司為其委任的保險代理人 and 與保險經紀公司進行業務往來時所提供的支援程度；
- 對保險經紀公司和保險代理機構進行持續的查察和監督；
- 為保險從業人員提供有關規管事項的實用培訓；
- 開展保單持有人教育活動，強調保險在社會中的重要性，使消費者有能力在購買保險時，作出知情的決定；以及
- 通過相稱的執法（無論是紀律行動還是刑事起訴），嚴厲打擊無牌銷售和其他可能對保單持有人造成損害的活動，以捍衛保險市場的誠信。»



*Licensing Fees*

收費時代的開始，也標誌著由保監局主持的全新發牌及中介人監管制度完成了其整個五年的過渡期。這五年長路漫漫，但取得進展。我們引入了《持牌保險代理及持牌保險經紀操守守則》及相關規則，並更新了一系列指引。我們推出了「保險中介一站通（一站通）」，並見證了其使用率從 0% 上升到 96% 以上。我們處理了 100,000 多名被視作已持牌人士的首批申請，完成了這個艱巨任務。我們通過發布持續專業培訓（CPD）違規排行榜，將不符合 CPD 要求的數量降到了可以忽略不計的水平。我們成為了先導者以提供了有關商業道德和反洗黑錢程序的網上 CPD 課程，並就操守培訓為題為管理中介人的職能的管控要員和董事會的董事舉辦了有關培訓。我們建立了紀律處分委員會流程，並就操守相關事宜採取了首 50 次的紀律行動。我們通過打擊無牌受規管活動，維繫了發牌制度的公信力。通過這份刊物，我們傳達了我們從投訴到理賠處理、從孤兒保單到快閃式銷售攤位、從收取保費到自我報告的紀律等各種事宜的期望。▶

我們本著一致的目標去做這一切，希望可以守護保單持有人、以誠信支撐整個保險市場、和以切實可行的監管框架加強行業的專業性。至於我們為什麼要這樣做？因為保險為至關重要的。假如沒有保險的存在，任何建築都無法建成，任何飛機都無法航行，任何汽車都無法在路上行駛，任何人都無法就業。保險的合同承諾應該是每個人的財務計畫的核心。

保險為社會注入韌性，保險市場也因此在香港扮演著至關重要的角色。作為你們的監管機構，我們深感自豪。■

### 保險業監管局

香港黃竹坑香葉道 41 號 19 樓  
電話：(852) 3899 9983  
傳真：(852) 3899 9993  
網址：[www.ia.org.hk](http://www.ia.org.hk)



蓋世保鑑 [Insurpedia](http://Insurpedia)



[Insurance Authority](http://Insurance Authority)