

監管通訊

保險業監管局

2020年10月



監管通訊

《監管通訊》為一份定期刊物，載列保險業監管局（「保監局」）接獲投訴的統計數字及意見，並探討有關保險業務經營方式的主要監管事宜。

創刊號適逢保監局於 2019 年 9 月 23 日接手規管保險中介人職能的一週年發表，當中載列保監局於年內（由 2019 年 9 月 23 日至 2020 年 9 月 22 日）接獲投訴的統計數字。我們亦檢視在某一特定類別的投訴所汲取的經驗及教訓，介紹保監局

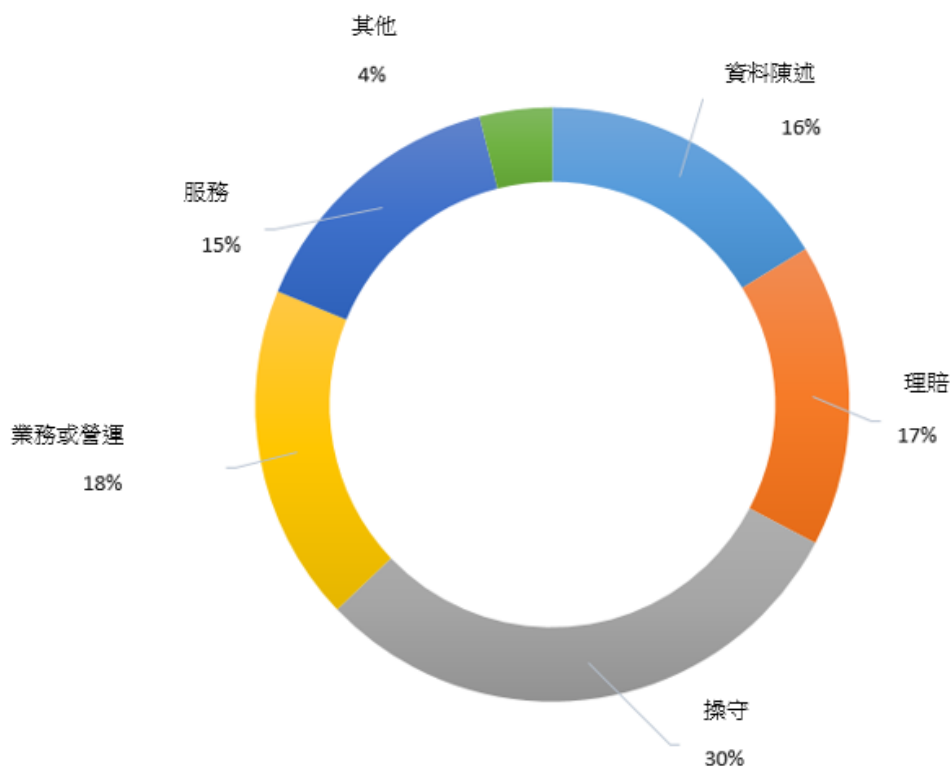
的紀律處分準則的最新消息，並深入探討保險市場遵守商業道德操守的重要性。



郭家華
法律總監
市場行為部主管（署任）

投訴統計數字

2019年9月23日至2020年9月22日



於2019年9月23日至2020年9月22日期間，即持牌保險中介人全新監管制度生效後首個全年度，保監局共接獲1,571宗投訴。就投訴類別而言，有關「操守」類別收到的投訴最多。

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」（即保險代理以虛假陳述、欺詐或不道德的方式誘導客戶，以另一人壽保單取代其現有的人壽保單）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。

關注焦點 - 由持牌個人保險代理處理保費

保監局不時接獲有關持牌個人保險代理（保險代理）處理保費方式的投訴，有關保費是客户向其支付，讓保險代理將款項轉交保險公司。這些投訴（計入統計數字中的「操守」類別）突顯了

當保單持有人向保險代理支付保費而並非直接向保險公司付款時，可能出現的問題類型。這些問題類型如下所示：

經保險代理而並非直接向保險公司支付保費可能引起的問題

- 保險代理可能會將客戶的保費與自己的個人資金混合（例如：該保險代理將有關保費支付到其個人銀行賬戶中），因而導致產生該保險代理無法追蹤已支付保費或未有將其妥善記賬的風險；
- 保險代理可能會延遲向保險公司支付保費，導致保單持有人在聯絡保險公司了解其保單狀況時產生混亂和不確定性；
- 視乎情況，保險代理的資金混合行為，可能會令聯合財富情報組提出打擊洗錢的查詢；以及
- 在極端的情況下，保險代理可能會挪用保費並挾帶潛逃。

誠如《持牌保險代理人操守守則》所述，保險代理只可在獲其委任保險公司授權的情況下收取保費的付款。如保險代理獲其委任保險公司授權收取保費款項，該保險代理必須嚴格按照其委任保險公司的規定、管控及時限去處理保

費的付款（並將其支付予保險公司）。視乎個別情況，如保險代理未能如此行事，而可能會損害保單持有人或潛在保單持有人的利益或者公共利益，則可視為保險代理的行為不當，繼而可能令保險代理面臨紀律行動。

給保單持有人的重要提示

保險公司通常會在報價單、保費及續保通知書中，載明保單持有人可直接向其付款的不同方法。經保險代理購買保單的保單持有人，應採用保險公司指定的其中一種官方方法**直接向該保險公司**繳付保費。

保險公司的責任

鑑於保險代理只可在獲其委任保險公司授權的情況下收取保費，故保險公司必須仔細考慮是否向其保險代理提供有關權限。

如保險公司確實決定授權其保險代理收取保費，則該保險公司必須實施適當的管控及程序，以確保保單持有人向個人代理繳付的保費得到妥善保管。尤其是考慮到保險公司作為保險代理的主事人，可能須就其保險代理收取任何保費承擔最終責任。

持牌個人保險代理的責任

如個人保險代理獲保險公司授權收取保費，則該保險代理只可在該權限的範圍內收取保費，並嚴格按照保險公司的管控及程序來處理保費。此外，保險代理不得將已收取的保費與其個人資金混合（例如將有關保費存入其個人銀行帳戶中）。保險代理必須根據其委任保險公司的管控及規

保險公司亦應讓保單持有人明確知道保險代理收取保費的權限以及該權限的限制。如保險公司並無授權其保險代理收取保費，則保險公司應在其保費或續保通知書中載明，保費應透過所提供的其中一種方法直接支付予保險公司，而不得向保險代理支付。保險公司應確保以保單持有人最有可能看到通知的方式，直接向保單持有人發送有關通知。

定，備存有關所收到的任何保費的紀錄。倘未能如此行事，可能導致紀律行動。

如保險代理對保費收取事宜有任何疑問，則應謹慎行事，並建議客戶透過保險公司指定的其中一種付款方式直接向該保險公司付款。

關注焦點 - 保險業監管局的執法方式

保監局在操守監管方面採取多管齊下的方法。首先，我們會透過發布《操守守則》、《指引》、釋義文件、摘要說明及通函，與獲授權保險公司和持牌保險中介人合作，以確保保險市場可建基於信任和遵守商業道德操守的基礎上。其次，我們會透過監管互動和正式審查，來監察及評估保險公司和保險中介人的業務操守和文化。第三，發生不當行為、監管違規或違法行為時，保監局有權並會採取執法行動。

合規意見函及關注函

除了具有正式執法權（即根據《保險業條例》（第 41 章）檢控違規行為，及採取非公開或公開譴責、罰款、暫時吊銷或撤銷牌照的紀律處分方式外，保監局亦會利用**合規意見函**和**關注函**作為其監督及執法行動的一部分。這些並不屬於正式的紀律處分，而是根據保監局透過投訴實況調查、日常監督、或其審查或調查工作所注意到的事項，重點指出相關保險公司或保險中介人應採取的改善措施。

如違規行為被視為不太嚴重、出於無心及／或屬技術性質，並已採取充分且即時的補救措施而不會因此影響保單持有人，我們則會發出合規意見函。收到合規意見函的一方需要就其合規監控措施和程序（如函件中所示）作出改善，以避免重複發生有關情況。

雖然關注函並非正式的紀律處分，但比合規意見函較為嚴重；且當違規行為（即使被視為不足以嚴重至採取正式紀律處分）所突顯的關注事宜需要收件人進行糾正且永不重犯，則會發出此函。關注函提醒收件人須停止並消除不良活動或行為並作出告誡，即保監局將不會容忍任何重複的違規行為，以及通知收件人倘無視有關警告將會在日後確定施加任何處罰的嚴重性時考慮在內。合規意見函和關注函容許按嚴重程度處理違規行為，並有效利用保監局的執法資源。除了提醒收件人注意監管問題外，該等函件亦讓收件人有機會自我審視並改善相關操守、政策和程序，從而提高合規意識及文化。



保監局於 2019 年 9 月 23 日（「生效日」）接替三個自律規管機構（「自律規管機構」）以直接規管保險中介人，當時有 280 宗由自律規管機構進行的初步審查或調查案件轉交保監局負責。過去一年，保監局專注處理這些案件，截至 2020 年 9 月底，194 宗案件已經結案。作為其持續監督的一部分，保監局自生效日起合共發出 47 封合規意見函及 494 封關注函，涉及大量不同類型的案件。當中包括（就保險中介人而言）延遲提交經審核財務報表、未能維持專業彌償保單項下的充足彌償限額（儘管隨後已作出糾正）、於銷售過程中涉嫌虛假陳述、於冷靜期間延遲向客戶交付保單，以及涉嫌對客戶的指示／查詢沒有作出適當的回應。

保監局紀律處分委員會小組及專家顧問小組

截至 2020 年 9 月底，保監局已展開 37 宗法定調查。這些案件的性質包括使用偽造的學歷證書進行登記、於銷售過程中涉嫌作出虛假陳述、客戶保費處理不當、違反《保險業條例》的規定、指稱違反《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》（第 615 章）及其他不當行為。

保監局將透過其紀律處分委員會作出紀律行動決定，該委員會是從保監局新成立的「紀律處分委員會小組」中挑選人員組成。紀律處分委員會小組由保監局的大多數執行董事及非執行董事，以及保監局為此目的委任來自法律、金融服務及其他行業的資深專業人士組成。

保監局亦委任由保險業務操守方面的專家組成的「專家顧問小組」協助保監局在調查過程中提供技術意見，就制定不同類型的不當行為所需的制裁程度提供意見，以及作為保監局取得市場情報的重要來源。

隨著持牌保險中介人的全新監管制度實施踏入第二年，現時保監局已制定紀律程序架構，預計將逐步加強正式的執法行動，以提高對香港保單持有人的保障。

特別報告 – 建立具高度誠信的保險市場

保險對於社會的正常運作至關重要。透過簽訂數以千萬份我們稱之為「保單」的合約，讓家庭和企業能夠管理日常生活中的各種風險。

為使保險市場能正常運作，市民和企業必須可向其信賴的保險中介人及保險公司選購保險並獲取建議。因此，具高度誠信及良好的道德操守是保險專業人士必備的素質，而確保僱員和保險中介人的商業道德操守亦是保險市場上每家機構（無論是保險公司、保險經紀公司或保險代理機構）的首要目標。簡言之，保險市場賴以信任文化和商業道德操守來維護保單持有人的利益。



「保險市場賴以信任文化和商業道德操守來維護保單持有人的利益。」

在建立信任及以合乎道德操守的方式經營業務屬個人的責任，且每名保險從業人員均需對其自身的行動及行為負責。因此，在保險業工作，需要個人致力於建立及維持良好品格，具有誠信及道德操守以與客戶往來。據此聲譽便得以建立，而在保險業，與任何金融服務行業一樣，聲譽就是一切。

良好操守的一般原則

正因如此，自監管保險中介人以來，保監局發布的《操守守則》和各項指引均集中強調**良好操守的一般原則**；這是公眾有權期望保險從業人員具備且每位保險從業人員亦應自我要求具備的原則。這些一般原則包括以下各項：

良好操守的一般原則

- 以誠實及持正的方式與客戶行事
- 以符合客戶的最佳利益行事並公平對待客戶
- 以應有謹慎及努力行事
- 具備適當程度的專業能力並不斷提高專業知識
- 向客戶披露準確及充足的資料
- 提供切合客戶利益的建議
- 避免或管理利益衝突
- 保障客戶資產

保監局發布的《持牌保險代理人操守守則》及《持牌保險經紀操守守則》及有關指引，亦針對特定情況制定詳細的標準及規定，就特定情況為保險從業人員所獲期望的最低限度規定提供指引。惟有關守則及指引所依據的良好操守的一般原則為普遍適用，並且是保險從業人員在其保險業務實踐方面應出於本能展現的信條，即使有關原則並無包含在任何特定的合規規定中。

良好操守的一般原則不僅限於遵守法律，而且要求的也遠不止是一種機械式遵守各項規則的心態。這些原則要求保險從業人員運用自己的判斷來讓客戶做正確的事情，並且是保險從業人員的良好品格和整個保險行業具備商業道德操守的基石。

高度誠信的文化

在企業層面，保險公司、保險經紀公司以及保險代理機構均有責任確保其僱員、個人代理和業務代表在代表其主事人與客戶往來時，時刻遵守道德規範。因此，《操守守則》和各項指引要求保險公司、保險經紀公司以及保險代理機構實施納入適當的管控和程序的管治框架。這份責任則需由董事會、公司控權人、負責人（就經紀公司及代理機構而言）及管控要員（就保險公司而言）共同承擔。

管治監控和程序對實現此目標至關重要，但僅憑此則並不足夠，而且單獨的實施可能會適得其反。如果主張「只要遵循這一清單的行動便可」的準則，會令道德元素從決策的方程式中移除，並有利於非道德行為，進而可能助長不道德的商業操守。屆時，「這是正確的事情嗎？」就會被「這是獲允許的事情嗎？」的問題所取代。這種機械式遵從各項規則的合規心態不利於公司，應不惜一切代價以避免。

穩健的管治框架和有效的管控及程序始於良好的**組織文化**，這種文化宣揚需時刻按照良好操守的一般原則行事的個人責任，促進道德決策，並讓僱員、個人保險代理和業務代表有信心作出正確的判斷。在商業世界中，組織文化是指為公司工作或代表公司的人員所共同擁有的價值觀和規範，並透過他們與客戶交流的方式所體現。



在商業世界中，組織文化是指為公司工作或代表公司的人員所共同擁有的價值觀和規範，並透過他們與客戶交流的方式所體現。

正是僱員、代理人和業務代表（以及構成公司文化的人士）的態度、價值觀和規範決定了公司與客戶往來的方式，以及建立公司在信任方面（或其他方面）的聲譽。

確保公司上下貫徹落實高度誠信的文化，是每位董事、控權人、負責人和管控要員（尤其是在合規、風險管理及管理中介人的管控職能方面）的重要目標。高度誠信的文化並非一朝一夕所能構建，亦沒有一種通用的方法可以達成，但可考慮以下步驟作為準則：

建立高度誠信文化的建議步驟

- 度身制定公司的「**操守守則**」或「**使命宣言**」，當中採納期望其全體僱員、代理人或業務代表於代表公司時應遵循的良好操守的一般原則，並向所有相關持份者傳達有關守則或宣言。董事會應牽頭實施此守則或宣言，設定「自上而下」的正確基調。公司的整個管治框架應建基於公司的操守守則或使命宣言。
- 控權人、負責人和管控要員應在公司的日常行為以及與所有相關持份者的往來中，遵循良好操守的一般原則。最高管理層樹立的行為榜樣在任何公司中都會是有目共睹的。管理層成員不按照公司價值觀行事對比其他事宜更能侵蝕公司文化。在這方面，控權人、負責人和管控要員應作為**道德總監**般行事。
- 在新員工、代理人或業務代表的人職流程中，加入遵守良好操守的一般原則的重要性，幫助他們採用有關原則，以便在日後決策時付諸實行。
- 制定並實施基於良好操守的一般原則及與之相關的**管治管控及程序**。實施有關管控／程序時，清楚說明該管控或程序是如何旨在實現一般原則。關於「為何需要實施這樣的監控或程序？」這一問題的答案，不應該是「因為這是我們一貫的做事方式」或「監管機構要求我們這樣做」。相反，答案應與該項管控所要達致的特定良好操守的一般原則相關。這樣有助加強公司上下對遵守管控或程序以實現客戶利益和對公司聲譽重要性的認識，並有助將合規性與「為客戶做正確的事」的心態聯繫起來。
- 不僅要正式地**溝通**良好行為的一般原則，還應在與僱員和持份者的日常閒談中進行。表揚良好的行為並告誡不良的行為可向所有人傳遞遵守這些良好行為的一般原則，對公司以至為其工作並代表公司的個人的聲譽至關重要。
- 注意道德敗壞的潛在根源。**道德衰落**是指文化中出現的一種情況，這種文化令人以不道德的方式行事，同時誤信自己並未損害其自身的原則。最初是因良好行為的一般原則的輕微違規而開始，本著善意的人屈服於要達到目標或按時完成任務的壓力而合理化自己的行為（「其他人也這樣做，所以我為什麼不跟隨？」）。這是一個滑坡謬誤。**每當有人越過「界線」作出違反道德規範的行為時，界線便會變得越來越模糊，直至道德規範完全消失**。對於任何控權人，負責人或管控要員而言，堅守良好行為的一般原則、識別不良行為的出現並作出提醒，是其一項重要職能。同樣重要的是，關鍵績效指標定性措施的設計必須以良好行為的一般原則為基礎，以獎勵良好的行為。
- 營造一個環境以讓公司僱員和代表可發表意見，並可抒發對其觀察到的特定商業行為或所面對的狀況的不安。

加強道德業務常規的重要性

為了展示和加強保險業對道德業務常規的承諾，由 2021 年 8 月 1 日起，持牌個人保險代理、業務代表（經紀）和業務代表（代理人）（獲持牌就有限制旅保業務進行受規管活動的人士除外），作為其年度持續專業培訓規定的一部分，將需就「道德或規例」的範疇接受至少 3 個持續專業培訓時數的課程。

遵守良好行為和道德業務常規的一般原則，是指保持和建立良好的品格（或如監管機構所指的符合「適當人選」準則）。在保險市場上，信任就是一切。保單持有人賴以對保險公司和保險中介人的信任來實踐其保險需要。每位保險從業人員均有責任在其業務常規建立並提供該等信任。

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