



CODE OF CONDUCT FOR LICENSED INSURANCE AGENTS

持牌保險代理人操守守則

初版

2019年9月

2019年9月初版

出版者
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
電郵：enquiry@ia.org.hk
網址：www.ia.org.hk

目錄

前言

A 部分 本《守則》引言

B 部分 釋義

C 部分 一般原則

分部

- I. 一般原則 1 – 誠實及持正
- II. 一般原則 2 – 公平行事並符合客戶的最佳利益
- III. 一般原則 3 – 以謹慎、技巧和努力行事
- IV. 一般原則 4 – 勝任提供意見
- V. 一般原則 5 – 資料披露
- VI. 一般原則 6 – 意見的合適性
- VII. 一般原則 7 – 利益衝突
- VIII. 一般原則 8 – 客戶資產
- IX. 公司管治與管控及程序

前言

香港有兩類持牌保險中介人：持牌保險代理人及持牌保險經紀。兩者均在香港保險業擔當重要角色，是公眾與保險業之間的重要渠道。以下各頁中的《操守守則》是為持牌保險代理人而設。其載列保險購買人在與持牌保險代理人往來時有權期望的專業操守之基本原則，強化信任的基石，為良性、具競爭力及高效的保險業奠定基礎。

《操守守則》並非獨立運作。《操守守則》是持牌保險代理人在根據普通法（包括合約法）、《保險業條例》（第41章）、其他條例及規則、規例、守則和指引（包括保險業監管局所執行或發布之文件）進行受規管活動時所適用的整體責任及義務的一部分。在此廣泛框架下的《操守守則》內容概述如下。

持牌保險代理人的類別

《保險業條例》下的發牌制度訂明三類持牌保險代理人：持牌個人保險代理、持牌保險代理機構及持牌業務代表（代理人）。

持牌個人保險代理及持牌保險代理機構是獲授權保險人委任的代理人（即保險人是他們的主事人）。他們以此身份就其委任保險人提供的保單作推廣、提供意見及作出安排。

持牌業務代表（代理人）是持牌保險代理機構委任的代理人（即代理機構是他們的主事人）。他們以此身份就其代理機構的委任保險人提供的保單作推廣、提供意見及作出安排。

持牌保險代理人及主事人與代理人關係

持牌保險代理人代表其主事人所履行的職責是建基在普通法的主事人與代理人關係之上。保險代理人對其主事人承擔合約及受信責任。反之而言，主事人提供報酬予其代理人，並對其代理人在其授權範圍內作出的行為負有轉承責任。因此，主事人實施適當的管控及程序以管理其保險代理人實為符合其利益。從監管角度看，該等管控及程序亦可作為保障保單持有人的有效及重要措施。《操守守則》透過列明要求持牌保險代理人遵守其主事人所列明規定的條文，以反映此一致性。

《保險業條例》亦載有關於保險人與其持牌個人保險代理及持牌保險代理機構之間的主事人與代理人關係的條文。首先，《保險業條例》第68條加強了保險人在普通法上為其委任持牌個人保險代理及持牌保險代理機構的行為承擔的轉承責任。其次，持牌個人保險代理或持牌保險代理機構可以為其代表的委任保險人數目受限於《保險業條例》所設定的上限¹。在此上限內，持牌個人保險代理或持牌保險代理機構是否可接受另一保險人的委任，以及該代理或代理機構對各保險人所承擔的責任和義務，仍然受普通法原則及其各自代理協議的條文所管轄。

¹ 《保險業條例》第64I條載列了有關持牌個人保險代理及持牌保險代理機構可代表保險人的最高數目的限制。《保險業條例》第64L條限制持牌業務代表（代理人）只可以該身份服務一間持牌保險代理機構（因此，他們實際上亦受制於有關持牌保險代理機構可代表的委任保險人的數目上限）。

對持牌保險代理人在進行受規管活動時與保單持有人或潛在的保單持有人往來的監管

《保險業條例》（及由保險業監管局執行或發布的規則、規例、守則和指引）亦包括着重於持牌保險代理人在進行受規管活動時與保單持有人及潛在的保單持有人互動的規定。這些規定包括：

- 《保險業條例》第90及第91條所載持牌保險代理人在進行受規管活動時必須遵守的法定操守規定；
- 根據《保險業條例》制訂或發布的規則、規例、守則和指引所載的相關規定；及
- 《操守守則》所載一般原則、標準及常規。

《操守守則》的宗旨

首先，《操守守則》頒布於通常情況下期望持牌保險代理人在進行受規管活動時應遵守的操守原則及相關的標準及常規。該等原則、標準及常規是持牌保險代理人在進行受規管活動時應符合的最低專業標準。

其次，《操守守則》透過要求持牌保險代理人應遵守其主事人就有關其進行受規管活動所列明的規定，補充持牌保險代理人對其主事人所承擔的責任及義務（由其主事人與代理人關係所產生）。

第三，在某些情況下，《操守守則》旨在告知並解釋持牌保險代理人須遵守的《保險業條例》第90及91條的法定操守規定（及保險業監管局根據第94條訂立的任何規則）。例如，《保險業條例》第90(a)條規定持牌保險代理人在進行受規管活動時，其行事須符合有關保單持有人或潛在的保單持有人的最佳利益。《操守守則》（特別是一般原則2項下的標準及常規）就有關持牌保險代理人以符合第90(a)條規定應採納的操守規定提供指引。

《持牌保險代理人操守守則》載於以下各頁。

A部分 本《守則》引言

1. 本《守則》的架構

- 1.1 本《持牌保險代理人操守守則》（「本《守則》」）由保險業監管局（「保監局」）根據《保險業條例》（第41章）（「《條例》」）第95條發布及出版。
- 1.2 本《守則》在C部分首部列明一系列保監局認為屬持牌保險代理人在進行受規管活動時應採納並遵守的基本操守原則的一般原則（「一般原則」）。C部分亦為各項一般原則提供進一步解釋，並包括與各項一般原則相關的標準及常規（「標準及常規」）。該等標準及常規於本《守則》中述明，或透過提述保監局或其他監管機構發布的其他指引或守則納入本《守則》。本《守則》中的一般原則和標準及常規的總體作用，是為於通常情況下期望持牌保險代理人在進行受規管活動時應採納的常規及標準提供指引。
- 1.3 本《守則》C部分關於「公司管治與管控及程序」的章節僅適用於持牌保險代理機構。該章節載列持牌保險代理機構就其進行的受規管活動，應採納的公司管治與管控及程序之常規和標準的指引。
- 1.4 本《守則》中的標準及常規以及公司管治與管控及程序，均並非盡列無遺。此外，某些標準及常規特別指明僅適用於提供受規管意見而非進行其他受規管活動。
- 1.5 《條例》第90條訂明了持牌保險代理人在進行受規管活動時預期應符合的操守規定。作為指引，本《守則》中的各項一般原則指出與該一般原則（及其相關的標準及常規）最相關的特定法定操守規定。然而，這不應被視為完全的配對。很多一般原則與多項不同的法定操守規定相關。因此，持牌保險代理人應在進行受規管活動的過程中，整體採納該等一般原則。
- 1.6 《條例》第91條訂明有關持牌保險代理機構必須設立（且其負責人必須盡最大努力設立）適當管控及程序的要求，以確保其持牌業務代表（代理人）符合第90條的操守規定。本《守則》關於「公司管治與管控及程序」的章節就持牌保險代理機構因應《條例》第91條而應實施的管控及程序提供指引。
- 1.7 在制訂本《守則》中的一般原則、標準及常規、公司管治與管控及程序時，保監局已充分考慮持牌保險代理人作為獲授權保險人或持牌保險代理機構（視屬何情況而定）之代理人的角色。

2. 本《守則》適用的人士

- 2.1 本《守則》適用於所有持牌保險代理人（定義見《條例》），即持牌個人保險代理、持牌保險代理機構及持牌業務代表（代理人）。因此，本《守則》中提述「持牌保險代理人」包括「持牌個人保險代理」、「持牌保險代理機構」及「持牌業務代表（代理人）」。
- 2.2 持牌保險代理機構的負責人及高級管理層應特別參考本《守則》關於「公司管治與管控及程序」的章節，該部分載列其就代理機構進行受規管活動時需要設立並維持與公司管治與管控及程序相關的責任。

3. 本《守則》及保監局發布的其他指引（及其他監管機構的規定）

- 3.1 本《守則》普遍適用於持牌保險代理人就一般及人壽保險保單進行的受規管活動，並不能取代保監局發布的其他守則及指引。除保監局發布的一切其他守則及指引之外，本《守則》所載適用之規定均需獲遵守。例如，除本《守則》的條文外，持牌保險代理人需要遵守載列於以下方面由保監局發布並適用於其自身的指引的規定：打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的規定及（特別與人壽保險有關的）財務需要分析、冷靜期、投資相連壽險計劃產品、禮品與轉保的規定。
- 3.2 此外，（正如標準及常規1.2所示）持牌保險代理人應該遵守其他監管機構就其進行的受規管活動方面適用於該代理人的規定。就此而言，本《守則》中提述的「其他監管機構」（或「其他相關監管機構」）指保監局以外並對關於持牌保險代理人進行受規管活動的事宜具職權管轄的其他監管機構，如金融管理專員（例如當持牌保險代理機構是一所認可機構）或個人資料私隱專員（關於代理人在進行受規管活動時收集或使用的個人資料）。

4. 本《守則》的效力及違反本《守則》的影響

- 4.1 凡持牌保險代理人沒有遵從本《守則》，此事本身不會令該代理人可在任何司法或其他法律程序中被起訴（《條例》第95(5)條）。
- 4.2 然而，保監局可自本《守則》中取得指引，以考慮：
- (a) 是否有關於進行任何受規管活動的作為或不作為，而保監局認為該作為或不作為有損或相當可能有損保單持有人或潛在的保單持有人的利益或公眾利益（《條例》第80(1)條）；
 - (b) 持牌保險代理人是否屬繼續持牌的適當人選（《條例》第95(6)條）；
 - (c) 持牌保險代理人或持牌保險代理機構的負責人是否已符合法定操守規定；或
 - (d) 根據《條例》可能與本《守則》相關的任何其他事宜。
- 4.3 保監局明白持牌保險代理人的業務規模和複雜程度各不相同，他們使用不同的渠道與保單持有人及潛在的保單持有人溝通和互動，並可能以不同方式符合或實施一般原則、標準及常規、公司管治與管控及程序。因此，保監局在決定本《守則》的條文是否獲得遵守以及在條文沒有獲得遵守的情況下是否採取紀律行動時，會考慮任何事宜的相關背景、事實及影響。
- 4.4 本《守則》並非附屬法例，故不具法律效力及不應被詮釋為可凌駕任何法律條文。惟在根據《條例》於法院進行的任何法律程序中，本《守則》可獲接納為證據，而如法院覺得本《守則》的任何條文，攸關該等法律程序中產生的任何問題，則法院在裁斷該問題時，須考慮任何遵從或不遵從本《守則》的情況（《條例》第95(7)條）。
- 4.5 本《守則》應與《條例》的相關條文、相關附屬法例以及保監局發布的相關守則及指引一併閱讀，其中闡述的事宜並不構成法律意見或產生《條例》範圍以外的額外法律責任。
- 4.6 保監局可不時修訂本《守則》的全文或任何部分。

4.7 本《守則》自2019年9月23日起生效。

B 部分 釋義

本分部中定義的詞語於本《守則》中具其述明之涵義。除本《守則》中明確定義或另作陳述者外，本《守則》中使用的其他詞句與《條例》中提述或使用的該等詞句具有相同涵義。

定義

就本《守則》而言，

「**委任代理機構**」就持牌業務代表（代理人）而言，指委任該持牌業務代表（代理人）作為其代理人以進行受規管活動的持牌保險代理機構；

「**委任保險人**」就持牌個人保險代理或持牌保險代理機構而言，指委任該持牌個人保險代理或持牌保險代理機構（如適用）作為其代理人以進行受規管活動的獲授權保險人；

「**客戶**」於本《守則》中與《條例》中的保單持有人及潛在的保單持有人具有相同涵義；

「**客戶情況**」，就持牌保險代理人提供給客戶的受規管意見而言，指合理的持牌保險代理人所需要考慮有關客戶的目標、需要及優先事項以及其他從客戶得知或與客戶有關的資料，從而提供該等意見。「**優先事項**」在此指客戶在選購該等保險時所陳述的優先事項，以及客戶向代理人特別提及的任何特定風險或事宜，而代理人在推薦保單給客戶時應優先考慮該等風險或事宜。下述列舉了客戶情況的例子以作參考：

- a) 就代理人為人壽保單提出申請或作出建議方面給予受規管意見時，客戶的需要、財務狀況、能力、繳付保費的意願以及代理人須在財務需要分析評估中所收集的其他資料；及
- b) 就代理人為一般保單提出申請或作出建議方面給予受規管意見時，客戶的財產、責任或正尋求承保的其他風險，以及其所需的承保額及年期；

「**一般保單**」指在《條例》下歸類為一般業務的保險合約；

「**保險產品**」或「**保單**」指保險合約。該等詞語在本《守則》中可互換使用；

「**人壽保單**」指在《條例》下歸類為長期業務的保險合約；

「**輕微罪行**」指根據《定額罰款(交通違例事項)條例》（第237章）、《定額罰款(刑事訴訟)條例》（第240章）、《定額罰款(公眾地方潔淨及阻礙)條例》（第570章）、《定額罰款(吸煙罪行)條例》（第600章）或《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》（第611章）可處以定額罰款的罪行，又或在香港以外干犯的類似性質的罪行；

「**註冊名稱**」就一間公司而言，指該公司根據《公司條例》（第622章）註冊的名稱；

「**高級管理層**」就一間持牌保險代理機構而言，指就代理機構所進行的受規管活動履行管理職能的人士。高級管理層的實際組成取決於代理機構的規模、組織架構及有關人士的權限。某人是否屬於高級管理層取決於該人實際職能及職責，而非單看該人的

職位及職銜。以下提供的例子僅旨在就決定某人是否屬於高級管理層提供指引：

- a) 負責監督代理機構所進行的受規管活動的總體營運及職能，並直接向代理機構的董事局或負責人匯報的人士，很可能會視為屬於高級管理層；及
- b) 在規模較大的代理機構，負責監督與代理機構所進行的受規管活動有關的業務系列（人壽、一般、商業、消費者等）或職能（營運、合規等）的人士，亦很可能會視為屬於高級管理層；

「法定操守規定」指《條例》第90及91條指明適用於持牌保險代理人及／或其負責人的操守規定，以及保監局根據《條例》第94條所訂立的任何規則中指明持牌保險代理人須遵守的標準及常規。

就一項行動而言，本《守則》中提述「應」則表示持牌保險代理人須採取該項行動，以符合相關的一般原則、標準及常規、公司管治與管控及程序。

就持牌保險代理人而言，除非文意另有指明，否則本《守則》中提述「其」應解釋為包括提述「他」或「他的」及「她」或「她的」，反之亦然（視屬何情況而定）。在文意許可或需要的情況下，凡單數詞亦包含眾數詞的涵義，反之亦然。

C 部分 一般原則

以下列明本《守則》的一般原則。該等原則考慮到持牌保險代理人作為獲授權保險人的代理人所扮演的角色，並作為操守原則以確保客戶受到公平對待，且其利益得到保障。該等原則亦考慮到國際保險監督聯會發出的保險核心原則，特別是着重適用於持牌保險中介人及其業務行為的保險核心原則18及19。

一般原則 1. 誠實及持正

持牌保險代理人應行事誠實、有道德及持正。

一般原則 2. 公平行事並符合客戶的最佳利益

持牌保險代理人應一直公平對待客戶，並以其最佳利益行事。

一般原則 3. 以謹慎、技巧和努力行事

持牌保險代理人應以謹慎、技巧和努力行事。

一般原則 4. 勝任提供意見

持牌保險代理人應具備適當程度的專業知識和經驗，及只可進行該代理人所勝任的受規管活動。

一般原則 5. 資料披露

持牌保險代理人應向客戶提供準確及充足的資料，使客戶得以作出知情的決定。

一般原則 6. 意見的合適性

持牌保險代理人的受規管意見應適合客戶，並考慮到其客戶情況。

一般原則 7. 利益衝突

持牌保險代理人應盡其最大努力避免利益衝突，而在無法避免該等衝突的情況下，該代理人應透過適當披露管理該些衝突，以確保客戶在任何時間均受到公平對待。

一般原則 8. 客戶資產

持牌保險代理人應設有足夠保障措施以保護從客戶接收到或代其管有的客戶資產。

第 I 節

一般原則 1 – 誠實及持正

持牌保險代理人應行事誠實、有道德及持正。

相關法定操守規定：《條例》第 90(a)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，其行事須誠實、公平、符合有關保單持有人或有關潛在的保單持有人的最佳利益，並處事持正。」

標準及常規

1.1 準確的陳述及介紹

- (a) 持牌保險代理人不得誤導或欺騙客戶，並應確保就有關任何保險人、保險中介人或保險產品所作出的任何陳述或提供予客戶的資料為準確，並無誤導或欺騙成分。
- (b) 持牌保險代理人不得作出不準確、誤導或欺騙性的陳述或比較，以誘使客戶訂立保單或以另一保單取代現有保單。
- (c) 在以廣告宣傳、營銷或推廣保險產品時，持牌保險代理人只應使用其委任保險人或委任代理機構（如適用）提供或認可的材料。
- (d) 持牌保險代理機構不得使用可能欺騙、誤導或混淆客戶的名稱（包括註冊名稱、商業名稱或品牌名稱）。持牌保險代理機構不得使用可能導致公眾認為其與某保險人、另一保險中介人或知名實體有密切關係的名稱，除非確有這種密切聯繫或其有權可使用該名稱。

1.2 合規

- (a) 持牌保險代理人應遵守：
 - (i) 所有適用於該代理人的法律；
 - (ii) 所有保監局執行或發布並適用於該代理人的規則、規例、守則及指引；及
 - (iii) 所有因該代理人進行受規管活動而適用於該代理人的其他監管機構的規定。
- (b) 持牌保險代理人應就該代理人進行的受規管活動之任何相關事宜與保監局及所有其他相關監管機構合作。
- (c) 持牌保險代理人應遵守就合約下和法律上須向其委任保險人或委任代理機構（如適用）履行有關進行受規管活動的責任。該等責任包括，而不限於，持牌保險代理機構或持牌個人保險代理人在接受其他獲授權保險人的委任之前，須事先取得其委任保險人的同意。持牌保險代理人亦應遵守其委任保險人或委任代理機構（如適用）有關進行受規管活動的政策、程序及其他適用規定。
- (d) 如持牌保險代理人：
 - (i) 清盤或被香港或其他地方的法院裁定破產；

- (ii) 在香港或其他地方被裁定干犯刑事罪行（輕微罪行除外）；或
- (iii) 受到金融管理專員、證券及期貨事務監察委員會或強制性公積金計劃管理局紀律處分；

該代理人應在合理地切實可行的範圍內盡快：

- (i) 以書面形式向保監局報告；及
- (ii) 向其委任保險人或委任代理機構（如適用），以該保險人或代理機構指定的形式報告。

1.3 騷擾、強迫或不當影響

持牌保險代理人不得騷擾、強迫或對客戶施加不當影響以誘使客戶訂立保險合約或作出關鍵決定²。

1.4 防止賄賂

- (a) 持牌保險代理人應熟悉及不違反《防止賄賂條例》（第 201 章），並應確保其僱員熟悉及不違反該條例。就代理人進行受規管活動相關的事宜而言，持牌保險代理人亦應遵從廉政公署發布的所有相關指引。
- (b) 不限於上述 1.4(a)的情況下，《防止賄賂條例》可能會禁止持牌保險代理人：
 - (i) 在沒有事先得到其委任保險人或委任代理機構（如適用）的所需許可³下，索取或接受某人的利益，作為就該委任保險人或委任代理機構（如適用）的事務或業務採取任何行動的誘因或報酬；或
 - (ii) 在沒有得到作為代理人（如《防止賄賂條例》所定義）之某人的主事人的所需許可下，向該代理人提供利益，作為該代理人就其主事人的事務或業務採取任何行動的誘因或報酬。

註：1.4(b)並非本《守則》內的標準及常規，其作用實為提醒持牌保險代理人注意在進行受規管活動時應特別考慮有關《防止賄賂條例》的情況。另亦請注意上述(i)及(ii)並未涵蓋《防止賄賂條例》相關罪行的所有罪行要素。此外，1.4(b)並不構成法律意見或對《防止賄賂條例》任何形式的法律詮釋。詳情請參照《防止賄賂條例》的條文（尤其是第 9 條及其中使用的詞語的定義和意思）。

² 就某個客戶可能感興趣的促銷項目提醒客戶，一般不會視為違反標準及常規 1.3。惟持牌保險代理人應注意該等提醒的頻率、時間及方式。

³ 就上述 1.4(b)(i)及 1.4(b)(ii)而言，「所需許可」指符合《防止賄賂條例》第 9(5)條規定的許可。

第 II 節

一般原則 2 – 公平行事並符合客戶的最佳利益

持牌保險代理人應一直公平對待客戶，並以其最佳利益行事。

相關法定操守規定：《條例》第 90(a)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，其行事須誠實、公平、符合有關保單持有人或有關潛在的保單持有人的最佳利益，並處事持正。」

標準及常規

2.1 公平、公正及以客戶的最佳利益行事

- (a) 在進行關乎客戶的受規管活動時，持牌保險代理人應：
- (i) 公平對待客戶；及
 - (ii) 考慮到客戶的利益而向客戶提供合適、公正及客觀的意見。
- (b) 持牌保險代理人只應從該代理人的委任保險人或委任代理機構（如適用）所提供並獲其授權進行推廣的保險產品範圍中，推薦最符合客戶利益的保險產品⁴。

2.2 提供公平及公正並符合客戶最佳利益的受規管意見⁵

- (a) 在提供受規管意見前，持牌保險代理人應：
- (i) 作出合理查詢，以取得與客戶相關的資料，而該等資料對於代理人提供受規管意見是必要的；及
 - (ii) 如該等資料合理明顯地屬不完整或不準確（例如所提供的資料有任何不一致的地方），作出合理的跟進查詢，以取得完整而準確的資料。
- (b) 在提供受規管意見時，持牌保險代理人應：
- (i) 考慮到自客戶取得的資料，包括客戶情況，作出有合理依據的意見；
 - (ii) 就某保險產品作出建議時，基於其委任保險人或委任代理機構（如適用）提供的產品範圍，考慮有什麼可供選擇的保險產品⁶能夠合理地滿足客戶情況；及
 - (iii) 向客戶提供充足資料，以協助客戶作出知情的決定。

⁴ 就此而言，最符合客戶利益的保險產品應為一位合理持牌保險代理人基於客戶情況認為是適合客戶的產品。

⁵ 提供受規管意見包括就某保險產品作出建議。

⁶ 見下文註腳 14。

- (c) 持牌保險代理人給予客戶的受規管意見，應為一位合理持牌保險代理人基於從客戶取得的資料，包括客戶情況，認為是適合客戶的意見。

第 III 節

一般原則 3 – 以謹慎、技巧和努力行事

持牌保險代理人應以謹慎、技巧和努力行事。

相關法定操守規定：《條例》第 90(b)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須以可合理地預期一個審慎的人在進行該活動時會有的謹慎、技巧和努力行事。」

標準及常規

3.1 符合預期一位合理及謹慎的持牌保險代理人應有的標準

- (a) 持牌保險代理人應一直以合理標準的謹慎、技巧和努力進行受規管活動。就此而言，合理的謹慎標準是預期一位進行受規管活動的謹慎專業保險代理人的標準。
- (b) 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。

3.2 處理申請及索償表格

就須由客戶填寫的任何申請、索償或其他表格而言，若該等表格由持牌保險代理人協助客戶填寫或遞交，則該代理人：

- (i) 應告知客戶其有責任確保表格內提供的資料或為支持該表格而提供的文件為準確及完整；
- (ii) 在未得到客戶同意及與客戶確認所載內容的完整性及準確性前，不應填寫、修改或向有關保險人遞交任何該等表格；及
- (iii) 若知悉表格含有不準確的資料，不應向有關保險人遞交任何該等表格⁷。

3.3 執行客戶的指示

持牌保險代理人應採取合理步驟，準確及時地執行客戶的指示，如發生任何延誤或未能執行該等指示，應在可行情況下盡快通知客戶。

3.4 保障客戶的私隱及保密性

- (a) 持牌保險代理人應視所有與客戶有關的資料為機密資料，及不得使用或披露該等資料，惟下列情況除外：(i) 為進行受規管活動，而該等資料是為有關活動而提供

⁷ 若持牌保險代理人認為某表格內的資料可能不準確，但必須遞交該表格以保留客戶索償的權利(如以符合索償的先決條件)，則代理人可遞交該表格，並應告知保險人其將會就資料作出澄清。該代理人亦應於其後與客戶澄清資料，以在合理範圍內盡快糾正不準確的地方。

的；(ii) 經客戶書面同意；或 (iii) 為遵守適用於該代理人並要求其作出披露的任何法律或規例。

- (b) 就持牌保險代理人在進行受規管活動的過程中收集的客戶個人資料，有關代理人必須遵守《個人資料(私隱)條例》(第 486 章) (「私隱條例」)，並應遵從個人資料私隱專員 (「私隱專員」) 就個人資料的收集、保存、使用及保安所發布的相關指引⁸。

3.5 保存紀錄

- (a) 持牌保險代理人應遵從其委任保險人或委任代理機構 (視屬何情況而定) 的所有有關代表其進行的受規管活動而應妥善保存紀錄的規定、政策及程序。
- (b) 若根據持牌保險代理人的委任保險人或委任代理機構 (視屬何情況而定) 的保存紀錄的規定，該代理人須遞交該等紀錄予其委任保險人或委任代理機構 (視屬何情況而定)，則該代理人須在合理地切實可行的範圍內盡快遞交該等紀錄。

3.6 冷靜期

如保單載有冷靜期條文⁹，持牌保險代理人應遵守以下常規：

- (i) 在客戶簽署保單的申請表前，或 (在申請表無須簽署的情況下) 在保單申請過程完成前，該代理人應告知客戶在冷靜期內可以取消保單的權利，並告知客戶若其希望行使該權利，則應在冷靜期內通知相關保險人；及
- (ii) 如該代理人有責任送交保單予客戶，該代理人應於合理地切實可行的範圍內盡快向客戶送交保單 (並保留送交日期的紀錄)，以便客戶在冷靜期屆滿前有足夠時間審閱保單並考慮其購買的決定。

⁸ 私隱專員已發布《妥善處理客戶個人資料：給保險業界的指引》，協助保險業界遵守私隱條例的規定。私隱專員亦已發布《直接促銷新指引》，就遵守私隱條例內有關直接促銷的規定提供指引。

⁹ 就保單而言，冷靜期條文是允許保單持有人於保單生效起的訂明期間內取消保單並取得退款的條文。

第 IV 節

一般原則 4 – 勝任提供意見

持牌保險代理人應具備適當程度的專業知識和經驗，及只可進行該代理人所勝任的受規管活動。

相關法定操守規定：《條例》第90(c)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，只可就該中介人勝任提供意見的事宜，提供意見。」

標準及常規

4.1 產品知識

持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）應就其可能進行受規管活動的各類保險產品的性質及主要特點，以及所承保及其相關的風險有充分了解。

4.2 清楚其知識的局限性

持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）不得就其缺乏進行有關受規管活動所需特定技巧或知識¹⁰的事宜進行受規管活動。如有疑問，該持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）應尋求其委任保險人的適當人士或委任代理機構的負責人或高級管理層（如適用）提供指引。

¹⁰ 持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）應具的所需技巧或知識取決於所進行的受規管活動的特定情況。應考慮的因素包括作為受規管活動主題的保險產品或交易的複雜（或簡單）程度、該保險產品是否屬專門產品、該人士的經驗水平以及該人士資歷的相關性。

第V節

一般原則 5 – 資料披露

持牌保險代理人應向客戶提供準確及充足的資料，使客戶得以作出知情的決定。

相關法定操守規定：《條例》第 90(e)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須將保單持有人或潛在的保單持有人在作出任何關鍵決定時有需要充分掌握的資料，向該保單持有人或潛在的保單持有人披露。」

標準及常規

5.1 與身份及職分相關的披露

- (a) 持牌保險代理人應向其客戶提供以下資料：
- (i) 該代理人的姓名或名稱（註冊名稱以及商業名稱（如有））；
 - (ii) 該代理人的牌照號碼；
 - (iii) 該代理人牌照的類別，即個人保險代理牌照、保險代理機構牌照或業務代表（代理人）牌照；
 - (iv) 該代理人的委任保險人或委任代理機構（如適用）的名稱；及
 - (v) 如該代理人為持牌業務代表（代理人），其委任代理機構的委任保險人的名稱。
- (b) 如持牌個人保險代理或持牌保險代理機構代表超過一名委任保險人行事，該代理或代理機構以及該代理機構委任的持牌業務代表（代理人）應就每項特定保險交易，向客戶明確說明該代理或代理機構是代表哪名委任保險人。
- (c) 持牌保險代理人應在展開任何與客戶有關的受規管活動前提供上述標準及常規 5.1(a)及(b)的資料，或（如不可行）在展開該等活動後的合理地切實可行的範圍內盡快提供該等資料。
- (d) 持牌個人保險代理或持牌業務代表（代理人）如為進行受規管活動的目的而派發名片（包括任何電子名片），便應確保該名片上正確地顯示出以下資料：
- (i) 其香港身份證或護照上所示的姓名¹¹；
 - (ii) 牌照號碼；
 - (iii) 牌照類別；及
 - (iv) 其委任保險人或委任代理機構（如適用）的名稱。

¹¹ 該持牌業務代表（代理人）亦可在其名片上說明任何其為人所熟知的名稱，即使該名稱並無在其香港身份證或護照上顯示。

5.2 有關保險產品的披露

- (a) 持牌保險代理人應向其客戶提供有關該代理人推薦或安排的各保險產品之主要特點的所有相關資料。該等資料應包括：
- (i) 相關保險人的名稱；
 - (ii) 主要保單條款及細則（例如承保範圍、保單年期、先決條件、不保項目及保證條款、任何其他合理地被認為會負面影響客戶訂立保單的決定的條款）；
 - (iii) 保費水平及應支付保費的期間；及
 - (iv) 客戶（除保費外）須付的費用及收費（如有）。
- (b) 在比較保險產品時，持牌保險代理人應充分解釋該等產品的相似性及差異。任何的比較均應準確及不屬誤導（請參閱標準及常規 1.1(b)）。

5.3 有關保單持有人義務的披露

客戶在持牌保險代理人的協助下提出保險申請時，該代理人應向客戶解釋：

- (i) 最高誠信原則，並提醒客戶不披露重要事實或向保險人提供不正確資料可能會導致保單失效或以致無效或索償遭保險人拒絕；
- (ii) 客戶應向保險人披露重要事實的種類¹²；及
- (iii) 客戶就申請所需作出的任何聲明，讓客戶有機會在簽署或作出聲明前進行檢視。

5.4 就他人轉介的客戶所需作出的披露¹³

- (a) 若客戶是由他人（轉介人）轉介予持牌保險代理人，則該代理人在為該客戶安排保單前，除了需遵守其委任保險人或委任代理機構（如適用）關於轉介而設有的政策、程序或規定外，亦應告知客戶：
- (i) 該代理人會負責安排保單，而就此目的而言，客戶只應直接與該代理人作往來（即客戶不應為了安排保單而與轉介人往來）；
 - (ii) 轉介人並不代表該代理人，亦不應參與安排保單的過程；
 - (iii) 該代理人就轉介人對於有關保單所給予客戶的任何意見不承擔任何責任；及
 - (iv) 保單的保費應直接支付予相關保險人或，如獲許可的情況下（請參閱標準及常規 8.1），支付予該代理人（而非轉介人）。

¹² 代理人可解釋重要事實是會影響審慎的保險人所作的判斷，進而影響到應否承保有關風險、應收取保費的金額或應訂立的承保條款。代理人亦可提供與當前申請的保單相關的一些例子以闡明重要事實的意思。

¹³ 根據《條例》第 64G 條，任何人不得在其業務或受僱工作的過程中進行受規管活動，或為報酬而進行受規管活動，除非該人士是持牌保險中介人或根據《條例》獲豁免遵守持牌規定的人士。任何人違反持牌規定即屬犯罪。本《守則》的標準及常規並未更改《條例》第 64G 條的規定。若轉介人進行受規管活動而《條例》中的所有豁免均不適用，則轉介人必須持牌。

(b) 標準及常規 5.4(a)不適用於以下情況：

- (i) 客戶是由持牌保險代理機構所委任的持牌業務代表（代理人）轉介予該代理機構；或
- (ii) 客戶是持牌保險經紀（作為該客戶的代理人）為其於持牌保險代理機構的委任保險人安排保單而轉介予該代理機構。

第 VI 節

一般原則 6 – 意見的合適性

持牌保險代理人的受規管意見應適合客戶，並考慮到其客戶情況。

相關法定操守規定：《條例》第 90(d)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，如為確保該活動對保單持有人或潛在的保單持有人屬適當而有需要顧及該保單持有人或潛在的保單持有人的特定情況，須顧及該等情況。」

標準及常規

6.1 合適性評估

- (a) 在提供受規管意見前，持牌保險代理人應就客戶情況進行適當的合適性評估。該等合適性評估的目的是為確保持牌保險代理人就客戶情況獲得足夠資料，並根據該等資料向客戶提供受規管意見。
- (b) 為達致合適性評估的目的，持牌保險代理人應：
 - (i) 採取合理步驟，以了解客戶情況；
 - (ii) 就客戶情況考慮可供選擇的保險方案¹⁴；
 - (iii) 在向客戶提供受規管意見時，考慮到客戶情況，並基於合理依據提供該等意見；及
 - (iv) 若客戶沒有提供合適性評估所需的資料，而該等資料乃持牌保險代理人為達致上文標準及常規 6.1(a)的目的所必要的，則該持牌保險代理人應解釋，除非獲提供該等資料，否則其受規管意見未必切合客戶情況。
- (c) 合適性評估的程度應為相稱及合理，並顧及客戶情況及其他因素，例如所考慮的保險產品類型¹⁵。

6.2 建議

- (a) 持牌保險代理人向客戶提供的受規管意見（例如有關就保險合約提出申請或作出建議的意見），應是合理的持牌保險代理人根據由客戶取得的資料，包括客戶情況，而認為適合客戶的意見。
- (b) 如在持牌保險代理人已進行合適性評估及提供受規管意見後，客戶堅持作出與該意見的建議所相反的關鍵決定，且該代理人認為該決定並不適合客戶情況，則該代理人應記錄並妥善備存以下紀錄：

¹⁴ 持牌保險代理人所探討的保險產品，應基於其委任保險人或委任代理機構(如適用)所提供並獲其授權進行推廣的保險產品的範圍。

¹⁵ 詳情亦應參照保監局已發布有關人壽保單並就合適性評估列出特定要求的指引（例如財務需要分析）。就於合適性評估方面沒有在指引或其他規則或規例列出特定要求的保險產品，其合適性評估的程度取決於有關產品的性質及複雜程度和客戶情況。例如在旅遊保險方面，合適性評估可作為申請過程的一部分而進行（客戶情況為行程細節、旅客年紀、旅程的長短等）。

- 該代理人向客戶所作出的建議；
- 客戶就其不跟隨建議所作的決定向該代理人提供的原因（如有）；
- 該代理人就認為客戶的決定是不合適而向客戶所提供的解釋；及
- 該決定是由客戶自行作出之決定。

第 VII 節

一般原則 7 – 利益衝突

持牌保險代理人應盡其最大努力避免利益衝突，而在無法避免該等衝突的情況下，該代理人應透過適當披露管理該些衝突，以確保客戶在任何時間均受到公平對待。

相關法定操守規定：

- 《條例》第90(f)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須盡其最大努力，避免該中介人的利益與保單持有人或潛在的保單持有人的利益出現衝突」；
- 《條例》第90(g)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須向保單持有人或潛在的保單持有人披露(f)段所述的任何利益衝突」。

標準及常規

7.1 透過適當披露主事人與代理人關係，避免潛在利益衝突並提高透明度

鑑於持牌保險代理人的職分是其委任保險人或委任代理機構（如適用）的代表，為避免潛在利益衝突並提高其角色及職能的透明度，代理人應向其客戶披露以下事實：

- (i) 該代理人是獲委任保險人或委任代理機構（如適用）委任，以推廣該保險人或代理機構（如適用）提供的保險產品，或就該保險產品提供意見或安排保單；及
- (ii) 該代理人可以推廣、提供意見或安排保單的保險產品僅限於其委任保險人或委任代理機構（如適用）提供的保險產品。

7.2 披露代理人與其主事人之間條款與細則中的相關限制

如持牌個人保險代理或持牌保險代理機構代表超過一名獲授權保險人行事，但與其任何委任保險人之間的相關協議或委任的條款限制該個人保險代理或保險代理機構為其另一名委任保險人的特定保險產品進行推廣、提供意見或安排保單，則該個人代理或代理機構（包括該代理機構委任的持牌業務代表（代理人））應向客戶披露該限制，並解釋根據該限制，其只會為該特定委任保險人的保險產品進行推廣、提供意見或安排保單。

7.3 避免讓自身利益影響客戶的決定

如持牌保險代理人擁有其他業務或職業，則該代理人於進行受規管活動時應避免該其他業務或職業的利益與客戶的利益有任何衝突。該代理人若無法避免該等衝突，便應在可行情況下盡快向客戶披露該等衝突，並在任何情況下對客戶公平行事，並將客戶的利益置於該代理人在其他業務或職業的利益之上。

第 VIII 節

一般原則 8 – 客戶資產

持牌保險代理人應設有足夠保障措施以保護從客戶接收到或代其管有的客戶資產。

相關法定操守規定：《條例》第90(h)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須確保保單持有人或潛在的保單持有人的資產，獲迅速妥善地入帳。」

標準及常規

8.1 保費處理

- (a) 持牌保險代理人只可在其委任保險人或委任代理機構（如適用）授予的權限範圍內收取保費的付款。
- (b) 如持牌保險代理人獲其委任保險人或委任代理機構（如適用）授權收取保費款項，該代理人應：
 - (i) 嚴格按照其委任保險人或委任代理機構（如適用）的規定、管控及時限去處理及交付款項；
 - (ii) 妥善保管所收取的保費，並避免將有關保費與該代理人的個人資金混合；及
 - (iii) 根據上文(i)所述規定及管控，備存所收取的該等保費的妥善紀錄。
- (c) 有關以現金方式支付的保費，除須遵守上述標準及常規 8.1(a)及(b)外，下列的限制均為適用：

持牌保險代理人不應收取以現金方式支付的保費款項，除非：

- (i) 代理人不能在合理可行的情況下以其它方式接受付款；及
- (ii) 其委任保險人或委任代理機構（如適用）已授權該代理人收取現金款項，該款項的金額在該授權的上限內，而該款項的處理亦將嚴格遵照有關授權的規定及管控。

第 IX 節

公司管治與管控及程序

持牌保險代理機構應設有妥善管控及程序，以確保該代理機構及其持牌業務代表（代理人）符合本《守則》所載一般原則、標準及常規。

相關法定操守規定：《條例》第 91(1)條載列以下對持牌保險代理機構的相關操守要求：

- (a) 持牌保險代理機構須設立和維持妥善管控及程序，以確保該代理機構，及獲其委任的持牌業務代表（代理人），遵守第90條所列的操守規定；
- (b) 持牌保險代理機構須盡其最大努力，確保獲其委任的持牌業務代表（代理人），遵從根據(a)段設立的管控及程序；
- (c) 持牌保險代理機構須確保其負責人在該代理機構內具有充分權限，以履行第91(2)條所列的責任；及
- (d) 持牌保險代理機構須向其負責人提供充分資源及支持，以履行第91(2)條所列的責任。

公司管治

持牌保險代理機構應設立和實施組織及管理架構，當中包括充足的管控及程序，以確保客戶利益不受損害。該組織架構應包括明確的角色和責任範圍，及其高級管理層的責任，以鞏固公平對待客戶的目標。代理機構管治架構的要求程度和範圍取決於其業務的性質、規模和複雜性，及其用於招攬業務的媒介，以及其推廣、給予意見或安排的保險類型。

以下規定闡明持牌保險代理機構應採納的管控及程序。為免生疑問，該等規定是在對任何適用守則及指引（包括《保險業條例》（第 41 章）有關持牌保險中介人「適當人選」的準則指引）所載的其他管治規定之上的額外規定。

管控及程序

1. 合規

- (a) 持牌保險代理機構應有妥善管控、程序及充足之監管，以確保：
 - (i) 就有關進行受規管活動而招募、僱用、有聯繫或代表該代理機構行事的人士，均具備履行其職責及責任所需的誠信及能力；
 - (ii) 該代理機構及其員工，特別是其持牌業務代表（代理人），遵守在該代理機構進行其業務系列的受規管活動有關的所有法律、規則、規例、守則及指引；
 - (iii) 其持牌業務代表（代理人）遵守該代理機構就有關進行受規管活動的政策、程序及其他規定（例如，藉著其負責人及高級管理層定期檢視違規問題的管理報告以進行監督）；及

- (iv) 其持牌業務代表（代理人）均已接受培訓，並對其可進行受規管活動的保險產品的性質及主要特點，以及所承保及其相關的風險有充分了解，並保存妥善的培訓紀錄。

2. 投訴處理

- (a) 持牌保險代理機構應有妥善管控及程序，以及時、公平而妥善的方式處理及解決有關該代理機構或其持牌業務代表（代理人）進行受規管活動的投訴。
- (b) 為實現第（a）段的目標，持牌保險代理機構應：
 - (i) 具指定員工處理該等投訴；
 - (ii) 確保採取措施調查該等投訴，及時回覆有關投訴人，並採取任何適當的補救行動；
 - (iii) 如該代理機構未能以令投訴人滿意的方式解決投訴，則告知投訴人適當的投訴途徑（包括轉介該等事宜予相關獲授權保險人及保監局）；
 - (iv) 備存妥善的投訴紀錄；及
 - (v) 在處理投訴的過程中，回應保監局和其他相關監管機構，與其合作和往來，並向其委任保險人提供協助，以解決該等投訴。

3. 保存紀錄

持牌保險代理機構應設立妥善的管控及程序，確保關於其進行的受規管活動（包括其持牌業務代表（代理人）代表其所進行的受規管活動）的紀錄得以保存，以遵守所有適用於該代理機構進行受規管活動的法律、規則、規例、守則及指引所訂明有關保存紀錄的規定。

4. 向保監局報告事件

- (a) 持牌保險代理機構應向保監局報告下列事件，並應有妥善管控及程序，以確保在合理地切實可行的範圍內盡快向保監局報告該等事件：
 - (i) 該代理機構清盤呈請的呈交；
 - (ii) 該代理機構的任何董事、控權人、合夥人或持牌業務代表（代理人）破產；
 - (iii) 金融管理專員、證券及期貨事務監察委員會或強制性公積金計劃管理局針對該代理機構或其持牌業務代表（代理人）作出的紀律處分；或
 - (iv) 香港或其他地方的任何法院對該代理機構或其董事、控權人、合夥人或持牌業務代表（代理人）作出的刑事定罪（輕微罪行除外）。
- (b) 持牌保險代理機構亦應在合理地切實可行的範圍內盡快向保監局報告：
 - (i) 該代理機構或其持牌業務代表（代理人）對《條例》或保監局執行或發布的任何規則、規例、守則或指引下的規定有任何重大違規；及
 - (ii) 發生於該代理機構身上的任何重大事件。

(c) 就上述(b)段而言，

(i) 重大違規或重大事件即為符合下述任何條件的違規或事件：

- 該違規或事件對該代理機構進行受規管活動的能力造成或很可能造成負面影響；
- 該違規或事件顯示該代理機構的管控或程序不足以確保該代理機構或其持牌業務代表（代理人）遵守《條例》或保監局執行或發布的任何規則、規例、守則或指引的規定；或
- 該違規或事件已經引致或可能引致客戶或該代理機構自身蒙受損失；

(ii) 持牌保險代理機構應設立評估程序，以根據上文(i)所述的因素評估某違規或事件是否屬重大違規或重大事件，並應設有妥善的管控及程序以確保向保監局報告該等重大違規或重大事件；及

(iii) 若持牌保險代理機構不肯定某違規或事件是否屬重大違規或重大事件，保監局鼓勵該代理機構在此情況下向保監局報告該違規或事件。

5. 負責人及高級管理層的責任

持牌保險代理機構的負責人及其他監督該代理機構進行受規管活動業務的高級管理層應確保（並應負責確保）設有上述第1至4段所規定的管控及程序，且該等管控及程序有效。