

監管通訊

保險業監管局

2020年10月



监管通讯

《监管通讯》为一份定期刊物，载列保险业监管局（「保监局」）接获投诉的统计数字及意见，并探讨有关保险业务经营方式的主要监管事宜。

创刊号适逢保监局于 2019 年 9 月 23 日接手规管保险中介人职能的一周年发表，当中载列保监局于年内（由 2019 年 9 月 23 日至 2020 年 9 月 22 日）接获投诉的统计数字。我们亦检视在某一特定类别的投诉所汲取的经验及教训，介绍保

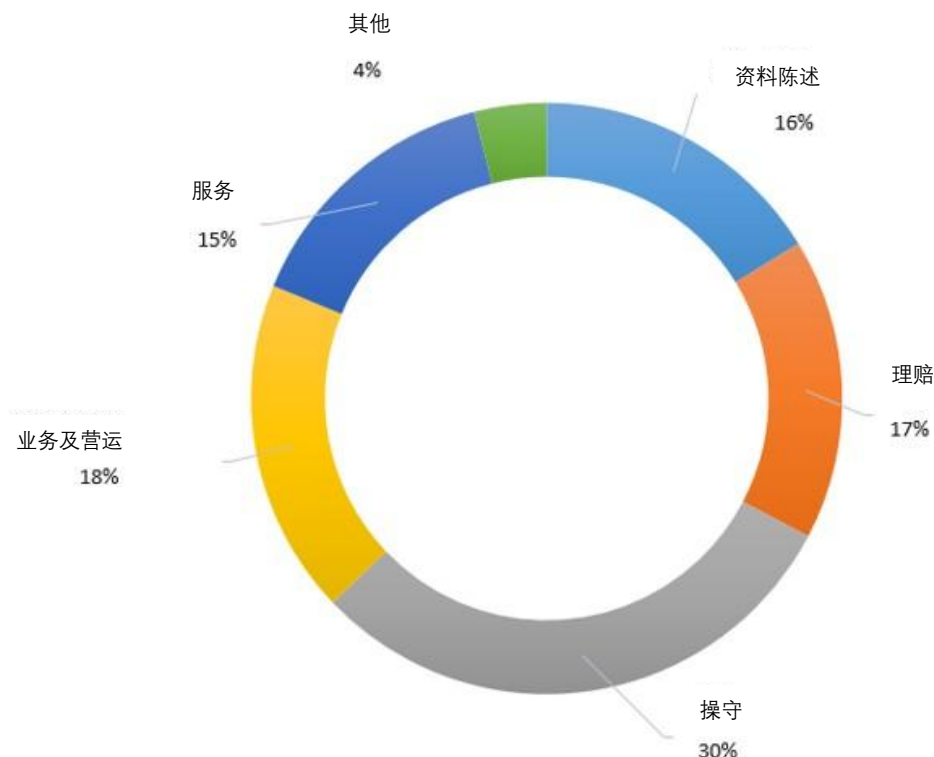
监局的纪律处分准则的最新消息，并深入探讨保险市场遵守商业道德操守的重要性。



郭家华
法律总监
市场行为部主管（署任）

投诉统计数字

2019年9月23日至2020年9月22日



于2019年9月23日至2020年9月22日期间，即持牌保险中介人全新监管制度生效后首个全年度，保监局共接获1,571宗投诉。就投诉类别而言，有关「操守」类别收到的投诉最多。

投诉类别说明

操守 指因保险销售过程、处理客户保费或款项、跨境销售、无牌销售、欺诈指控、伪造保险相关文件指控、回佣及「诱导转保」（即保险代理以虚假陈述、欺诈或不道德的方式诱导客户，以另一人寿保单取代其现有的人寿保单）而引起的投诉。

资料陈述 指与保险产品特点、保单条款和条件、缴付保费安排的陈述，或列于利益说明文件上的投资回报、红利等有关的投诉。

理赔 指与保险理赔有关的投诉。保监局无权裁定保险理赔或命令支付赔偿。然而，其可处理涉及理赔处理过程的投诉（例如延迟处理索偿、管治控制不足或不力、理赔处理过程效率欠佳等）。

业务或营运 指与保险公司或保险中介人业务或营运有关的投诉（例如：取消保单或续保、保费调整、承保决定或与保险公司管理层有关的事宜等）。

服务 指与保险公司或中介人之保险相关服务有关的投诉，例如与派递保费通知或年度报表有关的投诉、不满服务水平等。

关注焦点

由持牌个人保险代理处理保费

保监局不时接获有关持牌个人保险代理（保险代理）处理保费方式的投诉，有关保费是客户向其支付，让保险代理将款项转交保险公司。这些投诉（计入统计数字中的「操守」类别）突显了

当保单持有人向保险代理支付保费而并非直接向保险公司付款时，可能出现的问题类型。这些问题类型如下所示：

经保险代理而并非直接向保险公司支付保费可能引起的问题

- 保险代理可能会将客户的保费与自己的个人资金混合（例如：该保险代理将有关保费支付到其个人银行账户中），因而导致产生该保险代理无法追踪已支付保费或未有将其妥善记账的风险；
- 保险代理可能会延迟向保险公司支付保费，导致保单持有人在联络保险公司了解其保单状况时产生混乱和不确定性；
- 视乎情况，保险代理的资金混合行为，可能会令联合财富情报组提出打击洗钱的查询；以及
- 在极端的情况下，保险代理可能会挪用保费并挟带潜逃。

诚如《持牌保险代理人操守守则》所述，保险代理只可在获其委任保险公司授权的情况下收取保费的付款。如保险代理获其委任保险公司授权收取保费款项，该保险代理必须严格按照其委任保险公司的规定、管控及时限去处理保

费的付款（并将其支付予保险公司）。视乎个别情况，如保险代理未能如此行事，而可能会损害保单持有人或潜在保单持有人的利益或者公共利益，则可视为保险代理的行为不当，继而可能令保险代理面临纪律行动。

给保单持有人的重要提示

保险公司通常会在报价单、保费及续保通知书中，载明保单持有人可直接向其付款的不同方法。经保险代理购买保单的保单持有人，应采用保险公司指定的其中一种官方方法**直接向该保险公司**缴付保费。

保险公司的责任

鉴于保险代理只可在获其委任保险公司授权的情况下收取保费，故保险公司必须仔细考虑是否向其保险代理提供有关权限。

如保险公司确实决定授权其保险代理收取保费，则该保险公司必须实施适当的管控及程序，以确保保单持有人向个人代理缴付的保费得到妥善保管。尤其是考虑到保险公司作为保险代理的主事人，可能须就其保险代理收取任何保费承担最终责任。

保险公司亦应让保单持有人明确知道保险代理收取保费的权限以及该权限的限制。如保险公司并无授权其保险代理收取保费，则保险公司应在其保费或续保通知书中载明，保费应透过所提供的其中一种方法直接支付予保险公司，而不得向保险代理支付。保险公司应确保以保单持有人最有可能看到通知的方式，直接向保单持有人发送有关通知。

持牌个人保险代理的责任

如个人保险代理获保险公司授权收取保费，则该保险代理只可在该权限的范围内收取保费，并严格按照保险公司的管控及程序来处理保费。此外，保险代理不得将已收取的保费与其个人资金混合（例如将有关保费存入其个人银行账户中）。保险代理必须根据其委任保险公司的管控及规定，

备存有关所收到的任何保费的纪录。倘未能如此行事，可能导致纪律行动。

如保险代理对保费收取事宜有任何疑问，则应谨慎行事，并建议客户透过保险公司指定的其中一种付款方式直接向该保险公司付款。

关注焦点

保险业监管局的执法方式

保监局在操守监管方面采取多管齐下的方法。首先，我们会透过发布《操守守则》、《指引》、释义文件、摘要说明及通函，与获授权保险公司和持牌保险中介人合作，以确保保险市场可建基于信任和遵守商业道德操守的基础上。其次，我们会透过监管互动和正式审查，来监察及评估保险公司和保险中介人的业务操守和文化。第三，发生不当行为、监管违规或违法行为时，保监局有权并会采取执法行动。

合规意见函及关注函

除了具有正式执法权（即根据《保险业条例》（第 41 章）检控违规行为，及采取非公开或公开谴责、罚款、暂时吊销或撤销牌照的纪律处分方式外，保监局亦会利用合规意见函和关注函作为其监督及执法行动的一部分。这些并不属于正式的纪律处分，而是根据保监局透过投诉实况调查、日常监督、或其审查或调查工作所注意到的事项，重点指出相关保险公司或保险中介人应采取的改善措施。

如违规行为被视为不太严重、出于无心及 / 或属技术性质，并已采取充分且实时的补救措施而不会因此影响保单持有人，我们则会发出合规意见函。收到合规意见函的一方需要就其合规监控措施和程序（如函件中所示）作出改善，以避免重复发生有关情况。

虽然关注函并非正式的纪律处分，但比合规意见函较为严重；且当违规行为（即使被视为不足以严重至采取正式纪律处分）所突显的关注事宜需要收件人进行纠正且永不重犯，则会发出此函。关注函提醒收件人须停止并消除不良活动或行为并作出告诫，即保监局将不会容忍任何重复的违规行为，以及通知收件人倘无视有关警告将会在日后确定施加任何处罚的严重性时考虑在内。合规意见函和关注函容许按严重程度处理违规行为，并有效利用保监局的执法资源。除了提醒收件人注意监管问题外，该等函件亦让收件人有机会自我审视并改善相关操守、政策和程序，从而提高合规意识及文化。



保监局于 2019 年 9 月 23 日（「生效日」）接替三个自律规管机构（「自律规管机构」）以直接规管保险中介人，当时有 280 宗由自律规管机构进行的初步审查或调查案件转交保监局负责。过去一年，保监局专注处理这些案件，截至 2020 年 9 月底，194 宗案件已经结案。作为其持续监督的一部分，保监局自生效日起合共发出 47 封合规意见函及 494 封关注函，涉及大量不同类型的案件。当中包括（就保险中介人而言）延迟提交经审核财务报表、未能维持专业弥偿保单项下的充足弥偿限额（尽管随后已作出纠正）、于销售过程中涉嫌虚假陈述、于冷静期间延迟向客户交付保单，以及涉嫌对客户的指示 / 查询没有作出适当的回应。

保监局纪律处分委员会小组及专家顾问小组

截至 2020 年 9 月底，保监局已展开 37 宗法定调查。这些案件的性质包括使用伪造的学历证书进行登记、于销售过程中涉嫌作出虚假陈述、客户保费处理不当、违反《保险业条例》的规定、指称违反《打击洗钱及恐怖分子资金筹集条例》（第 615 章）及其他不当行为。

保监局将透过其纪律处分委员会作出纪律行动决定，该委员会是从保监局新成立的「纪律处分委员会小组」中挑选人员组成。纪律处分委员会小组由保监局的大多数执行董事及非执行董事，以及保监局为此目的委任来自法律、金融服务及其他行业的资深专业人士组成。

保监局亦委任由保险业务操守方面的专家组成的「专家顾问小组」协助保监局在调查过程中提供技术意见，就制定不同类型的行为所需的制裁程度提供意见，以及作为保监局取得市场情报的重要来源。

随着持牌保险中介人的全新监管制度实施踏入第二年，现时保监局已制定纪律程序架构，预计将逐步加强正式的执法行动，以提高对香港保单持有人的保障。

特别报告

建立具高度诚信的保险市场

保险对于社会的正常运作至关重要。透过签订数以千万份我们称之为「保单」的合约，让家庭和企业能够管理日常生活中的各种风险。

为使保险市场能正常运作，市民和企业必须可向其信赖的保险中介人及保险公司选购保险并获取建议。因此，具高度诚信及良好的道德操守是保险专业人士必备的素质，而确保雇员和保险中介人的商业道德操守亦是保险市场上每家机构（无论是保险公司、保险经纪公司或保险代理机构）的首要目标。简言之，保险市场赖以信任文化和商业道德操守来维护保单持有人的利益。



「保险市场赖以信任文化和商业道德操守来维护保单持有人的利益。」

在建立信任及以合乎道德操守的方式经营业务属个人的责任，且每名保险从业人员均需对其自身的行动及行为负责。因此，在保险业工作，需要个人致力于建立及维持良好品格，具有诚信及道德操守以与客户往来。据此声誉便得以建立，而在保险业，与任何金融服务行业一样，声誉就是一切。

良好操守的一般原则

正因如此，自监管保险中介人以来，保监局发布的《操守守则》和各项指引均集中强调**良好操守的一般原则**；这是公众有权期望保险从业人员具备且每位保险从业人员亦应自我要求具备的原则。这些一般原则包括以下各项：

良好操守的一般原则

- 以诚实及持正的方式与客户行事
- 以符合客户的最佳利益行事并公平对待客户
- 以应有谨慎及努力行事
- 具备适当程度的专业能力并不断提高专业知识
- 向客户披露准确及充足的资料
- 提供切合客户利益的建议
- 避免或管理利益冲突
- 保障客户资产

保监局发布的《持牌保险代理人操守守则》及《持牌保险经纪操守守则》及有关指引，亦针对特定情况制定详细的标准及规定，就特定情况为保险从业人员所获期望的最低限度规定提供指引。惟有关守则及指引所依据的良好操守的一般原则为普遍适用，并且是保险从业人员在其保险业务实践方面应出于本能展现的信条，即使有关原则并无包含在任何特定的合规规定中。

良好操守的一般原则不仅限于遵守法律，而且要求的也远不止是一种机械式遵守各项规则的心态。这些原则要求保险从业人员运用自己的判断来让客户做正确的事情，并且是保险从业人员的良好品格和整个保险行业具备商业道德操守的基石。

高度诚信的文化

在企业层面，保险公司、保险经纪公司以及保险代理机构均有责任确保其雇员、个人代理和业务代表在代表其主事人与客户往来时，时刻遵守道德规范。因此，《操守守则》和各项指引要求保险公司、保险经纪公司以及保险代理机构实施纳入适当的管控和程序的管治框架。这份责任则需由董事会、公司控权人、负责人（就经纪公司及代理机构而言）及管控要员（就保险公司而言）共同承担。

管治监控和程序对实现此目标至关重要，但仅凭此则并不足够，而且单独的实施可能会适得其反。如果主张「只要遵循这一清单的行动便可」的准则，会令道德元素从决策的方程式中移除，并有利于非道德行为，进而可能助长不道德的商业操守。届时，「这是正确的事情吗？」就会被「这是获允许的事情吗？」的问题所取代。这种机械式遵从各项规则的合规心态不利于公司，应不惜一切代价以避免。

稳健的管治框架和有效的管控及程序始于良好的**组织文化**，这种文化宣扬需时刻按照良好操守的一般原则行事的个人责任，促进道德决策，并让雇员、个人保险代理和业务代表有信心作出正确的判断。在商业世界中，组织文化是指为公司工作或代表公司的人员所共同拥有的价值观和规范，并透过他们与客户交流的方式所体现。



在商业世界中，组织文化是指为公司工作或代表公司的人员所共同拥有的价值观和规范，并透过他们与客户交流的方式所体现。

正是雇员、代理人和业务代表（以及构成公司文化的人士）的态度、价值观和规范决定了公司与客户往来的方式，以及建立公司在信任方面（或其他方面）的声誉。

确保公司上下贯彻落实高度诚信的文化，是每位董事、控权人、负责人和管控要员（尤其是在合规、风险管理及管理中介人的管控职能方面）的重要目标。高度诚信的文化并非一朝一夕所能构建，亦没有一种通用的方法可以达成，但可考虑以下步骤作为准则：

建立高度诚信文化的建议步骤

- 度身制定公司的「操守守则」或「使命宣言」，当中采纳期望其全体雇员、代理人或业务代表于代表公司时应遵循的良好操守的一般原则，并向所有相关持份者传达有关守则或宣言。董事会应牵头实施此守则或宣言，设定「自上而下」的正确基调。公司的整个管治框架应建基于公司的操守守则或使命宣言。
- 控权人、负责人和管控要员应在公司的日常行为以及与所有相关持份者的往来中，遵循良好操守的一般原则。最高管理层树立的行为榜样在任何公司中都会是有目共睹的。管理层成员不按照公司价值观行事对比其他事宜更能侵蚀公司文化。在这方面，控权人、负责人和管控要员应作为**道德总监**般行事。
- 在新员工、代理人或业务代表的**入职流程**中，加入遵守良好操守的一般原则的重要性，帮助他们采用有关原则，以便在日后决策时付诸实行。
- 制定并实施基于良好操守的一般原则及与之相关的**管治管控及程序**。实施有关管控 / 程序时，清楚说明该管控或程序是如何旨在实现一般原则。关于「为何需要实施这样的监控或程序？」这一问题的答案，不应该是「因为这是我们一贯的做事方式」或「监管机构要求我们这样做」。相反，答案应与该项管控所要达致的特定良好操守的一般原则相关。这样有助加强公司上下对遵守管控或程序以实现客户利益和对公司声誉重要性的认识，并有助将合规性与「为客户做正确的事」的心态联系起来。
- 不仅要正式地**沟通**良好行为的一般原则，还应在与雇员和持份者的日常闲谈中进行。表扬良好的行为并告诫不良的行为可向所有人传递遵守这些良好行为的一般原则，对公司以至为其工作并代表公司的个人的声誉至关重要。
- 注意道德败坏的潜在根源。**道德衰落**是指文化中出现的一种情况，这种文化令人以不道德的方式行事，同时误信自己并未损害其自身的原则。最初是因良好行为的一般原则的轻微违规而开始，本着善意的人屈服于要达到目标或按时完成任务的压力而合理化自己的行为（「其他人也这样做，所以我为什么不跟随？」）。这是一个滑坡谬误。**每当有人越过「界线」作出违反道德规范的行为时，界线便会变得越来越模糊，直至道德规范完全消失。**对于任何控权人，负责人或管控要员而言，坚守良好行为的一般原则、识别不良行为的出现并作出提醒，是其一项重要职能。同样重要的是，关键绩效指标定性措施的设计必须以良好行为的一般原则为基础，以奖励良好的行为。
- 营造一个环境以让公司雇员和代表可发表意见，并可抒发对其观察到的特定商业行为或所面对的状况的不安。

加强道德业务常规的重要性

为了展示和加强保险业对道德业务常规的承诺，由 2021 年 8 月 1 日起，持牌个人保险代理、业务代表（经纪）和业务代表（代理人）（获持牌就有限制旅保业务进行受规管活动的人士除外），作为其年度持续专业培训规定的一部分，将需就「道德或规例」的范畴接受至少 3 个持续专业培训时数的课程。

遵守良好行为和道德业务常规的一般原则，是指保持和建立良好的品格（或如监管机构所指的符合「适当人选」准则）。在保险市场上，信任就是一切。保单持有人赖以对保险公司和保险中介人的信任来实践其保险需要。每位保险从业人员均有责任在其业务常规建立并提供该等信任。

保险业监管局

香港黄竹坑香叶道 41 号 19 楼

电话：(852) 3899 9983

传真：(852) 3899 9993

网址：www.ia.org.hk