

監
管
通
訊

公平待客



监管通讯

欢迎阅读内含丰富统计数字资讯的《监管通讯》第 8 期。

本期载列 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 9 月 30 日的投诉统计数字。

未知今年保险市场在持续专业培训(「CPD」)方面的表现是否较去年有所改善?未知是哪些机构被登上「持续专业培训违规排行榜」的榜上?答案请参阅我们关于评核期为 2022 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日的 CPD 成绩统计的文章。

保险市场的从业人员有多年轻?我们展示了持牌个人保险中介人的最新年龄统计数据,并探讨这对市场的意义何在。

在所有这些数字之间,我们亦抽出时间解释「公平待客」原则(此乃保险监管框架的核心目标),它是如何适用于我们所考虑到的几乎所有操守事项,并举例说明我们如何在查察的工作中应用这一原则。

此外,我们亦就主要的监管事宜提供一系列温馨提示,包括强制性公积金计划管理局的《以自来推销电话进行销售的指引》、保险业监管局(「保监局」)于香港进行的《就合资格延期年金保单销售手法之乔装客户检查计划》,以及持牌保险经纪公司就向保监局通知其董事及控权人相关变动的责任而应采取的一些最佳做法以加强有关合规情况。

保险业监管局
市场行为部主管及法律总监
郭家华

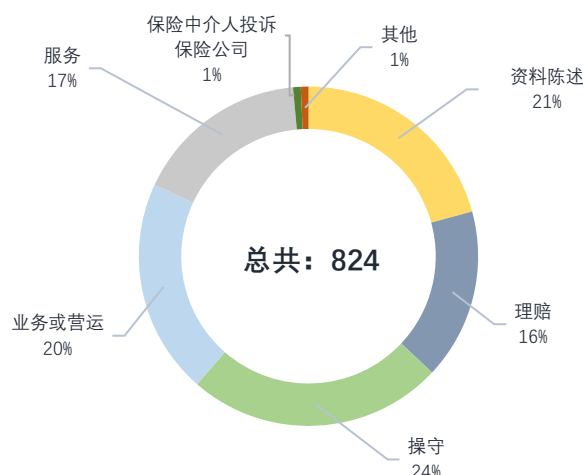
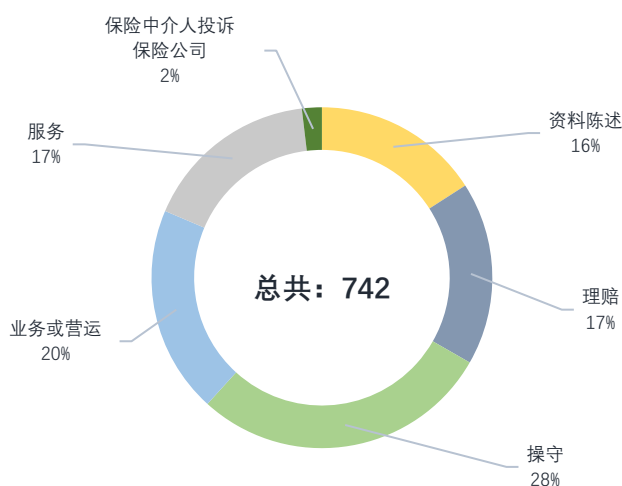
投诉统计数字

今期载列 2023 年首 3 季保监局所接获的投诉统计。

2023 年 1 月 1 日至 9 月 30 日与去年同期比较

2023年1月1日至9月30日

2022年1月1日至9月30日



保监局于 2023 年 1 月 1 日至 9 月 30 日共接获 742¹ 宗投诉，较去年同期减少 10.0%。就投诉类别而言，有关「操守」类别收到的投诉为最多，惟我们亦注意到「资料陈述」类别的投诉个案减少。

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」（即保险代理人以虚假陈述、欺诈或不道德的方式诱导客户，以另一保险公司所发出的保单取代客户的现有保单）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。

¹ 保监局于上述期间接获保险公司 / 中介机构自行申报的个案共有 48 宗（去年同期为 45 宗），有关个案并未计入上述的统计数字内。



业务常规



COMPETENCE

CPD – 十二个月后!

*“圣诞节的第一天，保监局发给了我，
市场中 CPD 的合规结果”*

十二月，在圣诞节即将来临之际，这充满善意和欢乐的季节。一年时间可以带来多么大的变化!

去年的这个时候，我们看到了令人失望的结果，就 2021 年 8 月 1 日至 2022 年 7 月 31 日的评核期（「2021/22 评核期」），市场上只有约 90% 的个人持牌人士达到了持续专业培训（「CPD」）的规定。个人持牌人士在每个评核期必须达到 15 个 CPD 时数的要求，以维持他们在专业知识和专业技能（这些素质正正是公众委以信赖的要素）得以更新。因此，90% 的达标率意味着潜在的保单持有人有十分之一的机会与未能满足这一最基本要求的个人持牌人士往来。这种情况是绝对不能接受的。

就此实有必要采取行动，而鉴于委任主事人在确保其委任的个人持牌人士遵守 CPD 规定方面负有重要责任，故需要在这方面作出有针对性的改进。因此，我们在 12 个月前发布了第一份《持续专业培训违规排行榜》，列出在 2021/22 评核期内，就整个保险市场而言，其委任的个人持牌人士中 CPD 违规率最高的 10 位主事人。

这种披露方式的目的是为激励整个保险市场采取行动，以做得更好、变得更好，并向其所服务的公众证明，他们已变得更好。

为协助有关情况，我们还在 2023 年上半年开展了 CPD 专题查察，识别需要改进的范畴，并为相关公司提供量身定制的建议。

这些行动旨在鼓励和支持业界大幅提高 CPD 的合规情况。

问题是：该行动有用吗？

2022 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日的 CPD 评核期 （「2022/23 评核期」）

就 2022/23 评核期而言，共有 102,208 名个人持牌人士需要完成并汇报其已完成的 CPD 时数。共有 98,258 名个人持牌人士按时完成了这些规定。

这意味着总体达标率已由 2021/22 评核期的 90% 提高到 2022/23 评核期的 **96.1%**。惟这一进步只说明了故事的一部分。

首先，去年（即 2021/22 评核期）个人持牌人士只需完成 12 小时 CPD 时数，而今年（即 2022/23 评核期）的所需 CPD 时数则增至 15 小时。

其次，在 3.9% 的违规个人持牌人士中，绝大多数在本通讯的发布日期已被吊销牌照，或是因为不再获任何主事人委任而被自动被暂时吊销牌照。无论哪种情况，他们都不再于市场上进行受规管活动。

第三，在 2022/23 年评核期内，只有 0.3% 当前活跃的个人持牌人士不符合要求。这意味着，在撰写本文时，潜在的保单持有人有 **99.7%** 的把握可相信为他们透过进行受规管活动以提供服务的个人持牌人士已符合 CPD 规定，并且他们的知识和专业技能保持更新。

去年（2021/22 评核期），在《持续专业培训违规排行榜》中排名前 10 位的主事人，其委任的个人持牌人士中的违规率从 23.8%到 7.1%不等。在今年（2022/23

评核期），这 10 位主事人中的每一位²，其个人持牌人士均实现了 100%的合规率。这证明只需要培养正确的文化，并透过管理中中介人的职能建立健全的管控措施（诚如 2022 年 12 月出版的《监管通讯》所指出），主事人就能取得完美的结果！事实上，我们很庆幸看到几家保险公司采取了比我们所阐述更好的常规（例如：一家保险公司将目标完成日期提前了 3 个月），以实现其 100%的合规率。

为继续加强市场的改进方向（即使是 96.1%的合规率，仍有改进空间），我们再次公布《持续专业培训违规排行榜》（关乎 2022/2023 评核期），这是 2022/2023 年评核期以下机构委任的个人持牌人士 CPD 违规率最高的前 5 家保险公司，而每家公司的不达标个人持牌人士总数均 ≥ 15 人：

2022/23 持续专业培训违规排行榜

主事人名称	CPD 违规率
富卫人寿保险（百慕达）有限公司	2.3%
保柏（亚洲）有限公司	1.5%
香港永明金融有限公司	1.2%
保特保险（香港）有限公司 ³	1.1%
苏黎世保险有限公司	0.6%

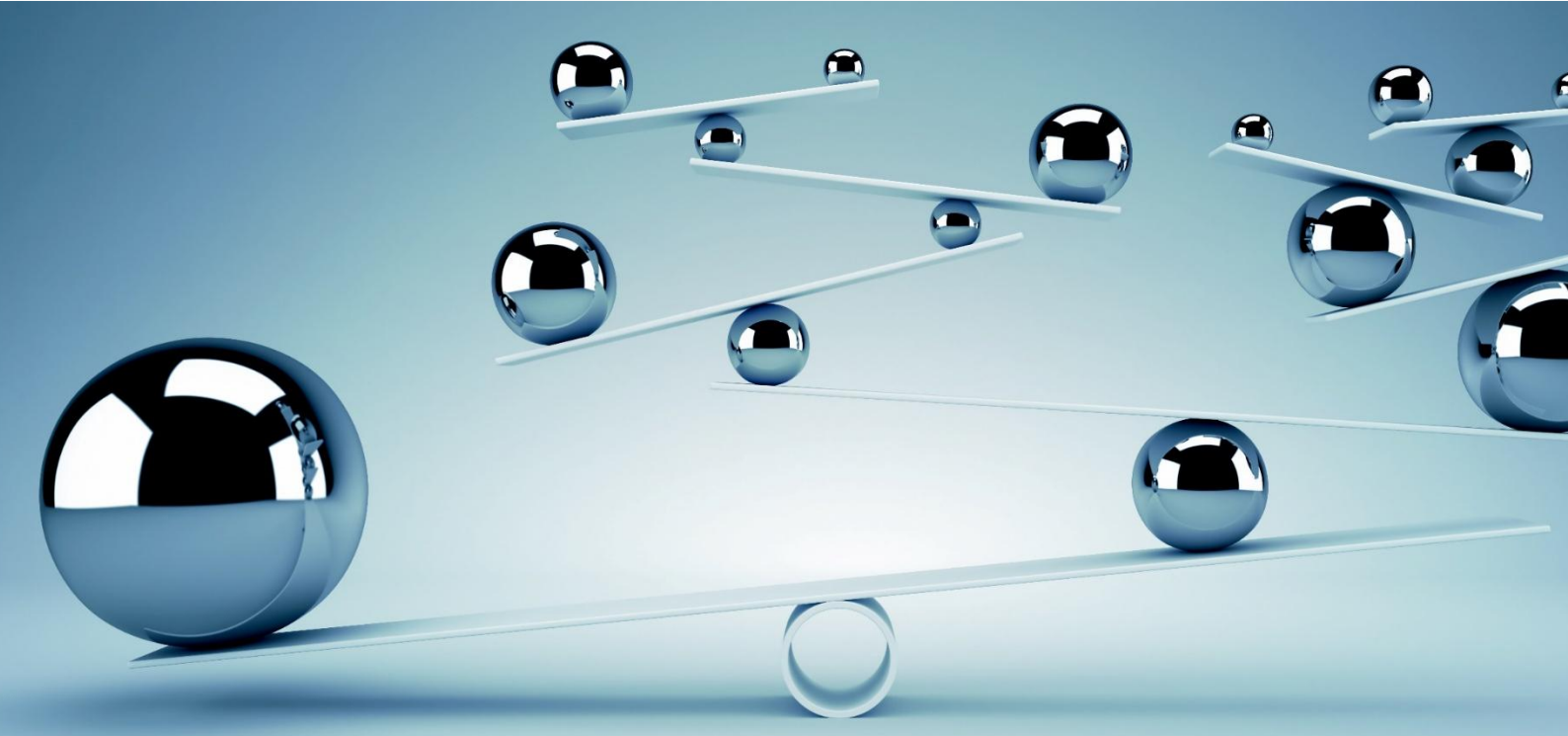
事实上，只有 5 家保险公司被点名且违规率百分比明显低于去年，这表明市场已发生普遍的正向转变。然而，去年被点名的保险公司已证明 100%的合规率是有可能的。因此，上表中列出的保险公司必须努力达到这一新的市场标准。

在这一点上，我们没有空间自满，保监局将继续与市场合作，在这一范畴和其他范畴保持（并展示其正保持）高水平的合规性。展望未来，我们会将重点关注非银行经营的保险代理机构和保险经纪类别，我们已识别需要改进的个别主事人（以避免他们出现在明年的违规排行榜中）。

惟今年我们确认市场为实现其所展示出的改善作出了的重大努力。同时，我们亦向市场提出挑战，以使之成为新的和预期的常态。因此，我们怀着美好的心情和希望，祝愿大家圣诞快乐，并期待着一个快乐的（以及 CPD 合规的）新年。

² 这 10 名主事人是：康宏理财服务有限公司、安达人寿保险有限公司、中国人寿保险（海外）股份有限公司、万通保险国际有限公司、宏利人寿保险（国际）有限公司、富通保险有限公司、友邦保险（国际）有限公司、中国太平人寿保险（香港）有限公司、安盛保险（百慕达）有限公司、中银集团人寿保险有限公司。

³ 保特保险(香港)有限公司于 2023 年 6 月 19 日前名为富卫保险有限公司。



保险监管框架中的「公平待客」原则

「公平待客」原则就像一条黄金丝线，贯穿于保险监管框架的始终。

《保险业条例》第90条和操守守则都明确要求持牌保险中介人公平对待客户。获授权保险人的公司管治指引(指引10)规定，「公平待客是重要的概念，应列作获授权保险公司企业文化、业务策略及内部管控系统的重要一环。」。由于保险公司的董事、控权人员和管控要员负责保险公司的商业文化和内部管控，因此确保他们所工作的公司公平待客是他们的责任之一。对保险代理机构和保险经纪公司的负责人也是如此。

这一切看上去很美，但「公平待客」究竟意味着什么？

在《保险业条例》、保监局的《指引》及《守则》中搜寻，均找不到任何定义。不过，「公平待客」不只是一句口号或夸张的标语。这是保险业规管的核心目标，也是保监局藉以考虑每项操守事宜的透视镜。因此，有必要解释保监局对这一原则的理解，以及我们在操守监管工作中如何应用这一原则。这一解释的根源在于保险市场的运作本身。

市场这只「看不见的手」

保险从业者总是谈论「市场」。聆听他们的讨论，你会捕捉到关于市场保费费率（「硬市场」或「软市场」）的谈话片段、市场将如何应对损失事件、承保能力是扩大还是缩小，以及关于重大新的任命和潜在变动的新闻和传言。这就是香港保险市场的真实写照：在这个市场上，保险卖方（保险公司、保险经纪和保险代理人）与保险买方（潜在的保单持有人）透过供求关系进行配对。

在供求关系的市场机制中，价格会随着持续并恒常的无限保险购买决定而变化，条款和条件也会随之调整。创立「市场」概念的18世纪哲学家亚当·斯密(Adam Smith)称之为「看不见的手」，以最优化的方式分配资源，推动竞争并刺激创新。

市场动力还会自发激励供应方表现出良好的操守，以赢得买方的信任，从而购买所提供的服务，并在下一年续购。

没有完美的市场

既然市场已经能够有效地分配资源、刺激创新并自发地产生良好操守，哪为什么还需要监管呢？

因为没有一个是完美的。就像作为市场参与者的人类一样，市场充斥着不完善和不平衡，倘若不加管束，可能会给买方带来不公平的结果。市场需要监管来为供应商设定参数、标准和警戒线，以抵消这些不

完善和不平衡，以确保对客户的公平。亚当·斯密本人对此深有体会，他不仅是一位道德哲学的教授，还曾担任爱丁堡海关关长，因此他本人也是一位监管者。

与所有市场一样，保险市场也存在固有的不完善和不平衡。

知识和专业技能的不平衡

保险是一种复杂的产品，依赖于精算风险评估，这一主题属保险公司的知识范围内，但超出一位普通消费者的知识范围。

信息的不对称

保险公司可利用大量的数据和专业知识，但客户却没有这样做的富余或资源。这就造成了买卖双方所拥有信息的不对称。

议价能力的不平衡

在零售方面，大型保险公司比其服务的消费者拥有更强的议价能力。



利益冲突

佣金水平可能会造成经济利益冲突，从而使销售偏向于某些产品，而这些产品可能并不适合特定客户的需要。

时间的不平衡

正正是保险的性质决定了从客户支付保费到保险公司履行保单义务（有时是多年以后）之间存在显著的时间差。这就使客户面临保险公司策略和管理随时间推移而发生变化的风险，从而影响保单服务的质素。

倘若不加管束，这些不平衡和不完善可能导致不公平的竞争环境，从而为保单持有人带来不公平的结果。因此，有必要对保险供应商进行监管，以恢复平衡、

改善这些市场的不完善，确保客户得到公平对待。一言以蔽之，这就是监管的目的和「公平待客」原则的含义。

「公平待客」如何应用在业务常规中

「公平待客」原则在保险监管框架内的涵盖范围广泛，在《保险业条例》、《指引》及《操守守则》内被提及超过 80 次，因此不可能在一篇文章的范围内识别其所有应用情况。然而，为阐释这项原则及保监局如何在其操守监管工作中考虑这项原则，我们挑选了下列的例子：

评估保险公司的企业文化

保险监管框架中所规定的许多具体规则旨在于特定情况下实施「公平待客」原则。例如，要求中介人在作出任何推荐之前需进行财务需要分析，以公平地识别客户对人寿保险的需要。然而，作为一项凌驾性的原则，「公平待客」也是每一位从业人员在与客户往来的所有过程中必须恒常地显示的操守道德规范（即使在特定情况下没有具体的适用规则可应用）。该原则还必须融入每家保险公司、经纪公司和代理机构以及整个市场的文化中。

当保监局对保险公司进行操守查察时，评估的一个重要方面是保险公司的企业文化，以及这种文化在何等程度上贯彻了「公平待客」的思维模式。

文化是指为保险公司工作或代表保险公司的人员（包括持牌保险代理人）所共同拥有的集体价值观、态度和规范。在评估文化时，我们会考虑以下类型的问题：

- 保险公司是否有操守准则或价值观声明，规定所有员工和代理人在与客户往来时应表现出的价值观，以及是否要求公平待客？
- 这些价值观是否由董事会和高级管理层确定，并透过定期沟通向下传递？

- 董事会做出的策略性决定是否体现了这些价值观，从而确定「自上而下」的正确基调，而不是说一套做一套？董事会会议纪录中是否有讨论企业文化和公平待客的证据？是否有任何董事会的委员会专门负责审议、推动和监督该公司的企业文化？
- 是否透过操守指标，如投诉、持续率/续保率、索赔拒绝率、售后监控通话统计、CPD 达成率、人员流动和纪律统计来监察文化？是否进行员工问卷调查或机构问卷调查来评估文化？
- 保险公司的薪酬结构和绩效评估指标是否体现了这些价值观？
- 如何透过代理人的层级向下传递价值观？保险公司的高级管理层与高级代理人领导之间是否定期举行会议，以评估代理人的区域和团队内部的文化？
- 保险公司是否拥有有效的举报政策？

这些项目为保险公司的文化状况提供了确切的证据。惟在评估文化方面，更有价值的或许是我们与管理层、员工和选定的各级代理人进行的公开讨论，以及参与在现场一段时间的查察，这样就可以全面「感受」到保险公司的文化。





产品开发

主要的商业客户通常会充分参与保险条款和条件的洽谈（保险条款和条件会根据他们的需要而制定），而零售客户（个人和中小企业）的情况则不同。数量会催生标准化，因此市场这一端的客户在「要么接受，要么放弃」的基础上，就保险产品按照既定的条款和条件供予他们。这些零售保险产品是由保险公司透过产品设计程序单方面制定的，而没有客户的直接参与。因此，在议价地位方面存在潜在的不平衡。

「公平待客」原则透过要求保险公司在产品设计过程中充分考虑客户的观点和合理期望，从而解决这一问题。关于长期产品的承保类别 C 业务指引(指引 15)和承保长期保险业务(类别 C 业务除外)(指引 16)以及关于医疗保险产品的医疗保险业务指引(指引 31)对产品设计提出了具体规定，但其中许多规定都是常识性质，应当适用于所有零售保险产品的设计。

在我们的操守查察中，当审查产品设计流程时，我们会寻找流程本身是否存在从客户的角度出发所作出的稳健挑战。保险公司应充分考虑保单持有人的合理期望，这包括提出并回答以下问题：**「零售保单持有人对本保险单提供的承保范围和利益应有哪些现实的期望？」**

在回答了这个问题之后，保险公司可（也应该）确保其产品小册子、营销材料、利益说明文件、及代理人培训等应予进行调整，以便从一开始就与客户进行清晰的沟通并管理客户的期望。保险公司及其代理人必须诚实地说明产品的限制，不得作出过度的承诺，以易于理解的方式传达风险，并让客户能够作出知情决定。

在这方面，小册子、保单和与客户的所有沟通中以清晰、简单、非技术性的措辞表述乃属关键。虽然知识和专业技能在保险业内十分重要，但要从客户的角度了解事情，就必须将这些知识和专业技能放在一旁（并需注意不要下意识地假定客户具备相关知识）。保险公司必须从常人的角度来看待材料和示例的措辞，并问：它会被理解吗？接收讯息者将怎样理解它？

从投诉和客户反馈中总结经验教训，或从客户焦点小组中听取意见，这些做法都有助于防范假设客户对产品的了解过多或过少，并帮助保险公司在产品设计过程中校准「保单持有人的合理期望」。当被问及：就该产品而言，**「保单持有人的合理期望是什么？」** 保险公司应该能够清楚地给出答案。

保监局的投诉统计数据表明，保险公司应特别注意其分红保单对保单持有人合理预期的影响。这些保单结合了保障和财富累积的要素、具有最低保证利益并辅以非保证利益，使保单持有人能够参与保险公司的投资回报。非保证利益的价值取决于保险公司的投资组合、费用应用及如何在各种分红保单中分享这些利益的决定（并可能根据这些决定而波动）。这些保单并不简单易懂，保险公司不应假定客户具备相关知识，也不应在沟通中使用专业术语。他们必须研究如何以易于理解的方式最好地传达这些保单的运作方式，从而使客户能够作出完全的知情决定，使双方的合理预期相符，达到满意并建立信任。

理赔

在理赔方面，「公平待客」原则在保险监管框架中体现为要求保险公司「公平及适时」地处理理赔，向保单持有人提供透明的理赔方式，并持续向申索人通报理赔的最新进展。

保监局对这些事宜的期望，已在 2023 年 5 月发表的《监管通讯》特刊《理赔处理》中阐明。这些期望旨在解决保费支付与保险公司履行保单义务之间的时间差所造成的内在不平衡，以要求保险公司在理赔阶段公平对待保单持有人。

保险公司应一直从保单持有人的角度出发，挑战其本身的理赔程序，并考虑如何为申索人提供便利，而

不仅仅是为公司提高效率。保险公司的理赔处理方法也必须体现公平性，在需要调查以确定承保范围与确保适时向有效的申索支付理赔款项之间取得公平的平衡。在诠释保险条款和条件时，保险公司应根据以下基准问题作诠释：**根据所使用的措辞，这是否是一名合理的保单持有人所期望的条款含义？**

所有这些问题都可以在考虑保险公司的赔付率/拒赔率时得到反映，此乃我们在理赔过程中考虑「公平待客」原则时将予考察的一个重要的指标。



佣金结构

保险中介人对保单持有人负有责任，但其透过保险公司支付的佣金获得报酬，根据具体情况，可能会产生潜在的相互冲突的经济压力。最符合保单持有人利益的保险可能不是佣金水平最高的保险。将时间聚焦于销售新保单的诱惑可能与为现有保单提供服务的职责相冲突。由于佣金本身的「全有或全无」（卖出就有佣金，无法卖出就没有佣金）的性质，佣金水平越高，推动销售的内在压力就越大。经济现实意味着，倘若佣金结构调整不当，则会过度激励中介人，或甚至使其下意识地将自己的利益置于客户利益之上，从而可能导致客户的不良结果。

监管框架和「公平待客」原则怎样解决这一问题？

主要是透过对中介人规定具体的责任，要求他们以客户最佳利益行事，并将其凌驾于任何个人利益之上。其次，再基于要求保险公司的中介人管控职能部门（以及中介人的负责人）实施管控措施，以确保遵守这一职责。持牌保险经纪公司也必须对其佣金进行某些标准的披露，而对于投连寿险保单方面，则有更详细关乎经纪和代理人的佣金披露要求。对于长期保单，必须严格遵守禁止弥偿佣金，以及佣金只能按收入支付的规定，因为这些规定是公平待客的最低基本起点。



除此以外，在操守查察中，我们还关注保险公司在调整佣金结构时，如何使报酬和佣金水平与长期客户满意度和公平待客的目标相一致。在这方面，对长期

保险产品的关注尤其引人注意。保险公司在佣金设定和结构调整过程中可以而且应该考虑的问题包括：

- 是否在预付佣金和尾期佣金之间取得了合理的平衡，以激励在购买保单后继续提供优质服务？
- 预付佣金是否反映了为制定保单和为保单安排提供意见所做的工作？
- 薪酬结构是否激励保单的持续、道德操守和积极的客户反馈以及销售目标的实现？
- 是否有阻止激进销售的机制，如与保单持续性和道德操守标准挂钩的退扣或递延佣金结构？
- 合理的保单持有人在获知佣金数额后，是否会认为佣金代表了其所获提供服务的价值（假定合理的保单持有人了解中介人所做工作的全部范围）？

透过考虑这些问题，保险公司可设法确保其薪酬结构与「公平待客」原则相一致，从而在市场上培养良好

的标准和常规，建立信任，并减少对保单持有人的不良结果。

结语

因此，公平待客是一项道德原则，也获提升为确保保险市场建立在信任基础上的监管规定。透过公平待客以及将之融入每家公司的文化和每位保险从业人员的思维中，保险公司和中介人可提高保单持有人的满意度，管理其期望、建立信任，并与客户保持长期持久的关系。这样，保险市场就能继续发挥其重要的社会作用，确保少数人的损失由多数人来承担，以及我们每天面临的风险得到妥善管理和应对。



监管提示



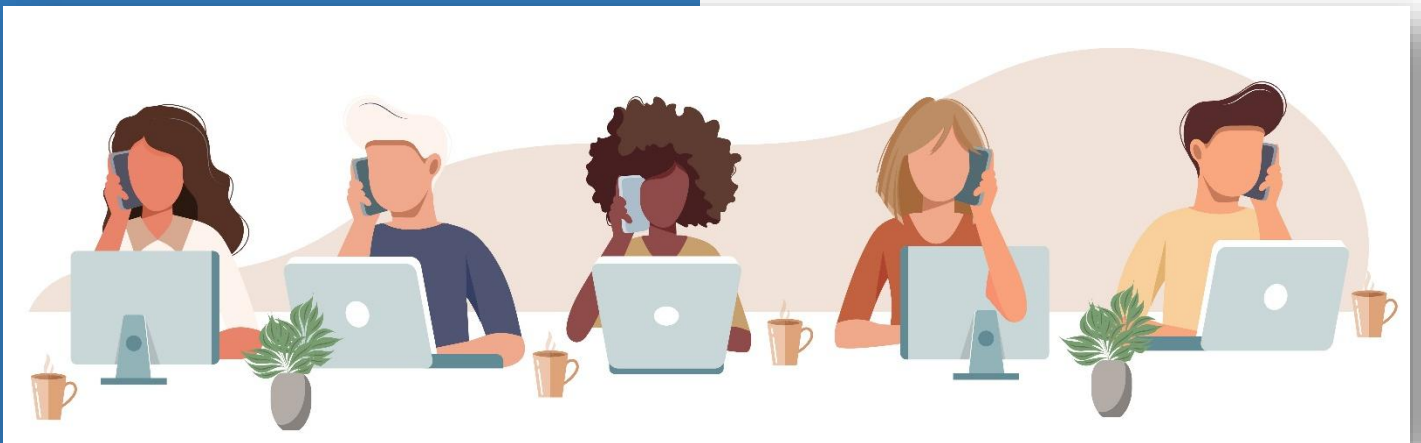
由强制性公积金计划管理局发出的《以自来推销电话进行销售的指引》

为了向注册中介人提供有关以自来推销电话进行推销活动（电话推销）的指引，强制性公积金计划管理局（「积金局」）发出了《以自来推销电话进行销售的指引》（简称《指引》），指引已于2023年9月1日生效。

《指引》旨在订明有关电话推销的相关要求和适用措施，当中一共列出十三项措施，每项均附有详细解说为注册中介人提供进一步指导。例如，主事中介人需要提供一个指定电话号码以便公众查询及核实来电者身分。此外，为了方便公众核实来电者身分，进行电话推销的人士应在开始通话时向接电者准确和充分地提供以下资料：

- (i) 来电者全名；
- (ii) 如来电者是附属中介人，提供来电者的强积金注册编号；
- (iii) 授权来电者致电的主事中介人名称；
- (iv) 致电的目的；以及
- (v) 主事中介人指定的电话号码，让接电者核实来电者身分。

公众可于 [积金局网站](http://www.mpfa.org.hk/) (<http://www.mpfa.org.hk/>) 查阅《指引》的内容。





就资格延期年金保单销售手法之乔装客户检查计划

2022年，保监局、积金局及香港金融管理局对超过20间获授权保险公司及持牌经纪公司进行了联合的「乔装客户检查计划」，以深入了解资格延期年金保单及可扣税自愿性供款在香港的推销情况，并找出可改善之处及良好的常规。乔装客户检查计划涵盖多个评估公平待客程度的范畴，包括「认识你的客户」程序、财务需要分析、建议的合适性、产品特点的解释及风险披露。

保监局已于2022年12月23日向业界发出联合通告，阐述乔装客户检查计划的主要结果。保监局其后在2023年期间与有关的保险公司和经纪公司举行会议，审视调查结果和针对他们的建议。保监局期望这些保险公司和经纪公司，以至所有提供资格延期年金保单的保险公司和经纪公司，都应参照该计划的结果，在销售和推广资格延期年金保单方面推广良好的文化，恪守公平待客和以客户最佳利益行事的原则，并在保监局日后进行的查察中展示其改善。





持牌保险经纪公司 - 有关董事和控权人变更通知的良好做法

根据《保险业条例》第 64ZZD 条，持牌保险经纪公司须就其董事及控权人的有关变动具报保监局⁴，详情如下：

《保险业条例》（第 41 章）第 64ZZD 条

持牌保险经纪公司向保监局具报董事或控权人改变的责任

- 如某人在某日期成为或不再是某持牌保险经纪公司的董事或控权人，在该日期后 1 个月内，该公司须以书面向保监局具报该事。
- 任何持牌保险经纪公司无合理辩解而未于指明期间内作出具报，即属犯罪，可处第 5 级罚款。

控权人和董事的变动可能并不频繁，故该不频繁可能导致遗忘。因此，经纪公司必须制定正确的流程或清单，在发生变动时可以参考，从而遵守通知要求。

⁴ 《保险业条例》第 64F 条将公司的「控权人」定义为符合以下说明的人：(i) 直接或间接地拥有或控制(包括透过信托或持票人股份持有)该公司已发行股本的不少于 15%；(ii) 直接或间接地有权行使在该公司的成员大会上的投票权的不少于 15%，或支配该比重的投票权的行使；或(iii)行使对该公司的管理最终的控制权。

以下是经纪公司为确保及时向保监局具报而可以实施的做法范例：

管控和程序

经纪公司中负责董事入职/任命程序的人员/部门，应注意将变更通知监管机构的必要性，并应在该程序中包含核对表，并其中包括提醒向保监局具报。

如果经纪公司属某公司集团，则应与其控股公司一同执行程序，以便控股公司能够提供有关经纪公司拥有新的控权人或不再拥有控权人的控制权变更的信息。要求控股公司在发生变更后 2 星期内通知这种变更的内部文件程序，可使经纪公司再有 2 星期时间向保监局作出必要的具报。

同时通知保监局和公司注册处

鉴于经纪公司须根据《公司条例》（第 622 章）就董事和控权人的委任或终止向公司注册处提交法定存档，公司同时向保监局和公司注册处提交相关通知将会是一种良好做法。同样地，这两项要求可列入一份方便的核对清单，在发生变更时作为参考。

妥善备存通知纪录

经纪公司应妥善备存所有董事和控权人的过往通知纪录。内部纪录的存储方式应便于检索，例如归档于一个集中的文件夹中。这样，经纪公司就可以在需要时随时检查和查找相关的通知纪录。

经纪公司应提交表格 N5「持牌保险代理机构/持牌保险经纪公司更改合伙人/董事/控权人具报」(https://www.ia.org.hk/sc/infocenter/forms/files/Form_N5_Notification_of_change_in_partners_directors_or_controllers_Chi.pdf)，连同表格内列明的证明文件，将董事和控权人的任何变更具报保监局。

年龄的统计数字

香港「成熟的」保险市场？

持牌个人保险中介人的年龄统计数字表明，在过去几年中已经跨过了一个关键的门槛。

如图 1 所示，于 2020 年 12 月，持牌个人保险中介人的平均年龄为 39.9 岁。截至 2023 年 10 月，该平均年龄已超过四十岁的门槛，达到 42 岁。

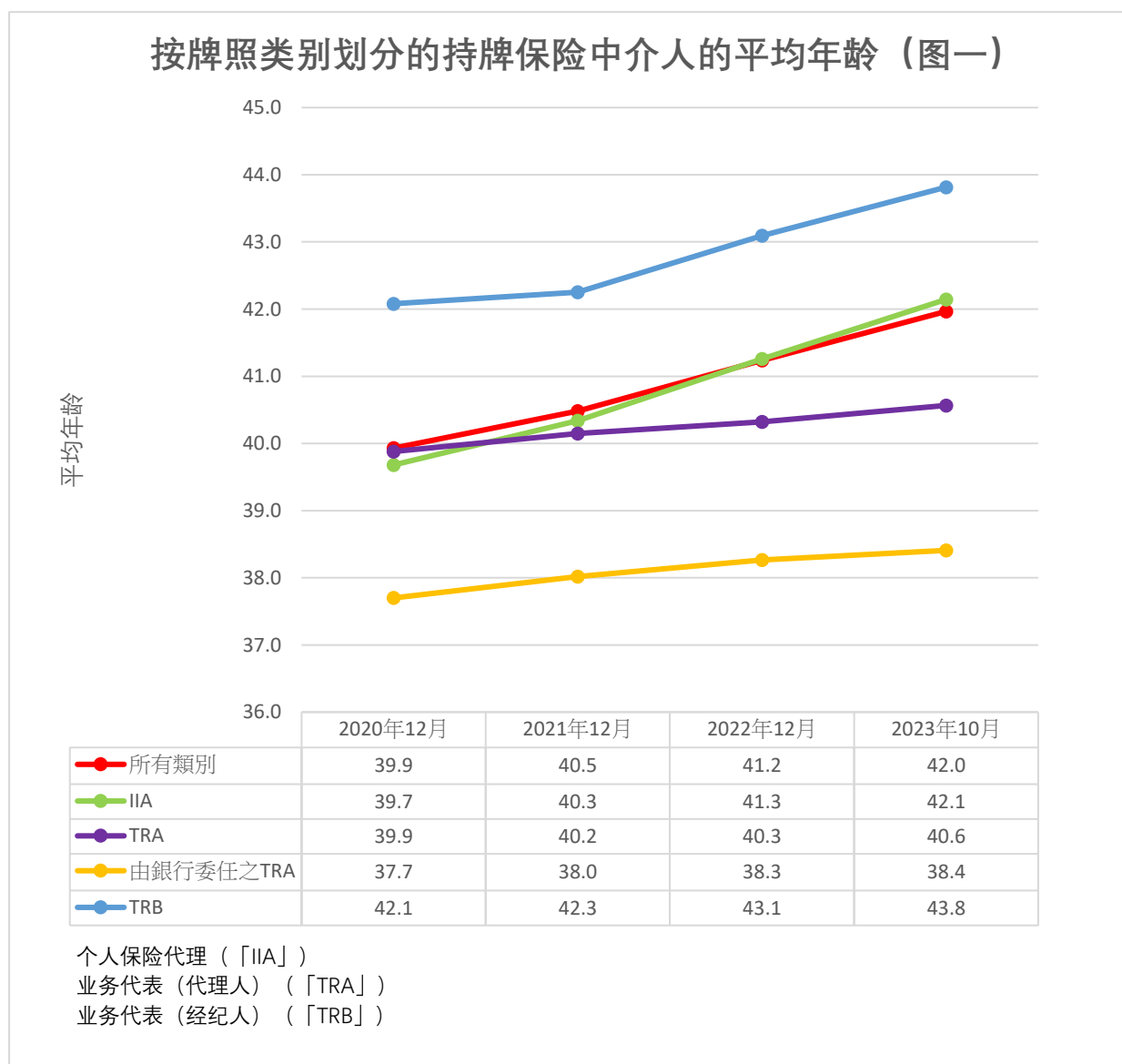
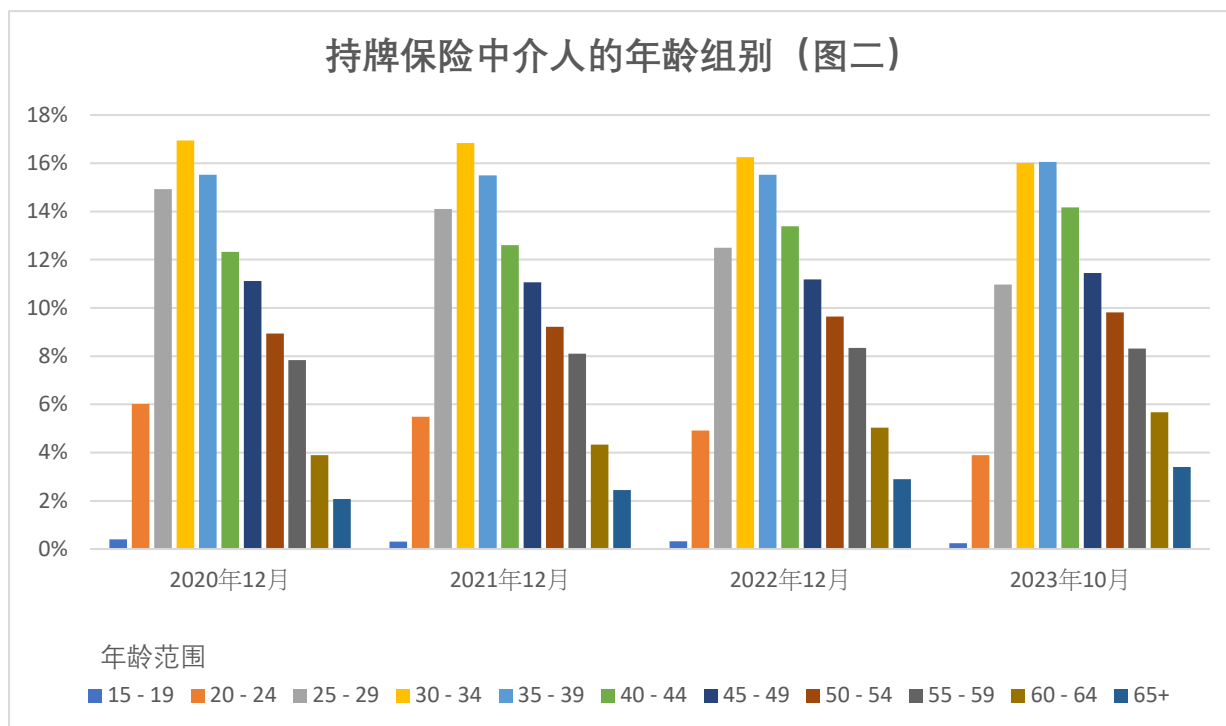


图 1 还告诉我们，业务代表（经纪人）的平均年龄（截至 2023 年 10 月为 43.8 岁）略高于作为代理人的个人保险从业员的平均年龄（截至 2023 年 10 月为 42.1 岁）。两者都超过了业务代表（代理人）的平均年龄（截至 2023 年 10 月为 40.6 岁），而如果只考虑

银行的业务代表（代理人）的平均年龄（低于 40 岁），那么其平均年龄甚至更低。相对年轻的银行保险渠道可能也是业务代表（代理人）的平均年龄具有最低增幅（从 2020 年 12 月的 39.9 岁上升到 2023 年 10 月的 40.6 岁）的原因。

在图 2 中，持牌保险中介人的年龄统计按年龄段分列。30 岁是占最大部分的年龄组别。相比之下，在 2023 年第三季度，香港整体劳动力中占最大部分的年龄段为 40 至 50 岁⁵。

然而，图 2 确实展示了 25-29 岁年龄组别的下降趋势。截至 2020 年底，这一年龄组别的保险中介人约占 15%，但截至 2023 年 10 月，这一比例已降至约 11%。



没有数据，你就只是另一个有意见的人

香港的保险市场经常获形容为一个成熟的市场。惟这种特殊的成熟趋势是否令人担忧？还是人生真的从（平均年龄）40 岁才刚刚开始？二十多岁的年轻人越来越少，是否表明在寻求人才方面存在困难？银行保险渠道为何拥有更低的平均年龄？

我们只提供统计数据，而留待大家形成自己的看法。我们希望透过提供这些统计数据，能帮助产生答案和解决办法。

⁵ 来源：https://www.censtatd.gov.hk/sc/web_table.html?id=210-06201A

执法消息

保监局于 2021 年 5 月首次采取纪律行动。在其后的 30 个月期间，保监局已就不当行为及不符合适当人选准则并需受处分的行为(不包括与持续专业培训有关的违规行为)，采取了 33 宗的纪律行动。我们至今所施加的最高罚款金额为 700 万港元(就违反《打击洗钱及恐怖分子资金筹集条例》的案件)，而所施加最长的禁制期为 6 年。

保监局的执法工作对强化香港保险市场的信任至关重要。

执法行动彰显保险公司和保险从业员均有责任保持专业操守及业务经营程序的标准，以公平对待客户，并确保保单持有人的利益获得保障。

为保险市场注入适当具威慑力的执法行动亦可秉持保险及打击洗钱监管框架的规定。

这亦能加强购买保险的公众(包括香港居民及到香港搜寻合适的保险以满足其需要的市民)对香港保险市场的信心。

迄今所处理的纪律行动个案中，大部分都是与 2019 年 9 月 23 日之前的自律规管制度时期所发生的事宜有关。其中包括在前自律规管制度下涉嫌呈交虚假学历证书的案件。保监局持续对此类案件采取强而有力的纪律处分，以加强保险市场及公众对此类不道德行为集体零容忍的态度。故此，该等行为必然成为过去，而保监局亦清楚地展示了在现行的发牌制度下，即使是单一尝试或重复该等行为均会受到迅速的刑事检控。

保监局执法工作的其中一个重点，是处理任何不当处理或挪用客户保费的案件，并处以最严厉的纪律处分。这些情况虽属个别性质，但鉴于其对市场信心的潜在不利影响，它们必须受到最严厉及具威慑力的惩罚，以显示市场对这种行为完全零容忍的态度。同样地，保险公司实施强力的管治、管控和流程以预防有关事件发生亦相当重要。一旦发生了有关的不当行为，应及时识别事件，并在发现后迅速向受影响的保单持有人作出补救措施。



ENFORCEMENT

虽然保监局受限于前自律规管制度的做法，于发布就有关前自律规管制度时期发生的事宜所采取的纪律行动的新闻稿时，不会公开违规人士的名称，但根据《保险业条例》(第 41 章)第 41P(3)条及第 81(5)条，保监局就现行规管制度下的违规事宜可以(并会)向公众披露有关决定的细节、作出该决定的原因及相关案件的重要内容。以挪用保费的个案为例，保监局可披露包括干犯不当行为人士的姓名、发出有关保单的保险公司名称，及向受影响的保单持有人所采取的补救行动(以及及时识别有关不当行为和采取补救行动的相关管控措施)。

保监局预计现时进行中的案件将会倾向发生于现行规管制度下的事宜(相对于前自律规管制度)。就此，保监局已扩大其纪律处分委员会小组，以确保每宗个案均有足够的专业人士作出公平、高效及公正的裁决。

正如我们就不遵守持续专业培训规定的个案中曾采取超过 1,900 项纪律行动的经验所显示，执法工作不仅在提升保险市场的标准和信心方面扮演重要角色，同时亦给予大部分有专业操守及遵从监管标准的保险中介人和保险从业员支持。即使在 2021/22 持续专业培训评核期，这些合规人士的比率已达 90%。而在 2022/23 持续专业培训评核期，这数字已上升至 96.1%。此外，余下的 3.9%少数违规者已不能够再进行受规管活动，或已通过纪律行动被勒令补回尚欠的持续专业培训时数。这意味着，现时购买保险的公众与香港的持牌保险中介人沟通时，他们可以百分百相信与他们沟通的保险从业员已透过持续专业培训获取最新的保险及专业知识。这正是执法工作在提升保险业形象(及对保险市场的信心)及定位未来发展方面所发挥的作用。这亦是保监局继续执行所有执法工作时采取的方针。

Raising



保监局自 2021 年 5 月采取的纪律行动撮要

不当行为的种类	被纪律处分的保险人或持牌保险中介人的数目		保监局施加纪律处分的种类
	2019 年 9 月 23 日以前发生的行为(或潜在的行为)	2019 年 9 月 23 日或以后发生的行为	
不遵守持续专业培训规定	93	1,900+	<ul style="list-style-type: none"> 根据持续专业培训罚则框架作出纪律处分
使用虚假学历证书	9		<ul style="list-style-type: none"> 撤销牌照 禁止申请牌照 2-3 年
不当处理或挪用客户保费	4		<ul style="list-style-type: none"> 撤销牌照 禁止申请牌照 5 个月至 6 年
违反备存独立客户账目和妥善的簿册及账目	2		<ul style="list-style-type: none"> 公开谴责 罚款港币\$95,000
未有于财政年度终结后的 6 个月内呈交财务文件	3		<ul style="list-style-type: none"> 暂时吊销牌照 罚款港币\$15,000 至港币\$57,500
伪造客户指示及伪冒客户签名		2	<ul style="list-style-type: none"> 禁止申请牌照 6 至 18 个月
违反《打击洗钱及恐怖分子资金筹集条例》	2		<ul style="list-style-type: none"> 公开谴责 罚款港币\$700 万
失实陈述		1	<ul style="list-style-type: none"> 公开谴责 禁止申请牌照 5 个月
不符合适当人选准则而被其他监管机构纪律处分		1	<ul style="list-style-type: none"> 根据该人士所持牌照的其他监管机构之纪律处分而作出相应之纪律处分
性质较轻微而需施加纪律处分的不当行为	5	4	<ul style="list-style-type: none"> 非公开谴责

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

 [盖世保鉴 Insurpedia](#)

 [Insurance Authority](#)