

監  
管  
通  
訊

~~无持牌销售,~~  
转介  
及公平待客



## 《监管通讯》

欢迎阅览第 9 期《监管通讯》。在这期的通讯，我们涵盖：

- ❖ 最新的投诉统计数字；
- ❖ 保险经纪在人寿保险市场中发挥的重要作用（和如何保持这种情况），以及分享我们对人寿保险产品的佣金和「公平待客」原则的一些想法；
- ❖ 经营一般业务的保险公司在发送续保通知方面应遵循的最佳业务常规；
- ❖ 呼吁保险公司及经纪公司加入短讯发送人登记制；
- ❖ 使用保险公司的电子平台账户来保护你作为保单持有人的利益有何好处；
- ❖ 为秘书们辩护；
- ❖ 保险业监管局辖下的市场行为部，如何演变成行为监管部及法规执行部及其原因；
- ❖ 关于我们的纪律行动、纪律程序的最新情况，以及对个人持牌人完成持续专业培训（CPD）的呼吁；和
- ❖ 由 2024 年 9 月 23 日起，保监局将开始就处理保险中介人牌照申请及相关具报收取费用。

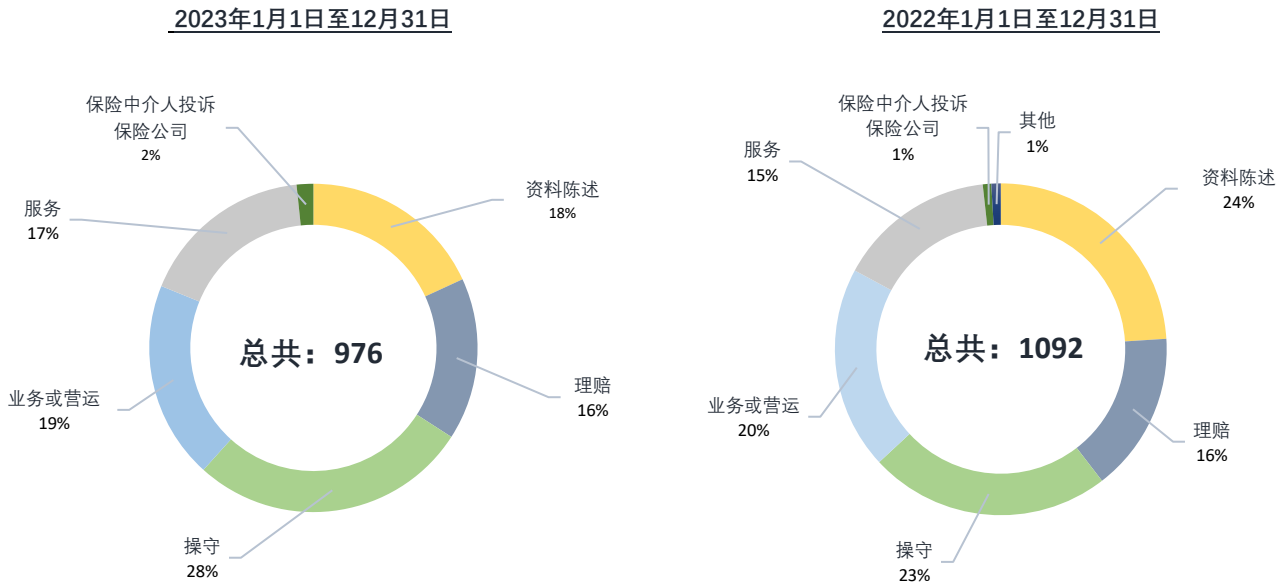
请细阅！

保险业监管局  
法律总监及行为监管部主管  
郭家华

# 投诉统计数字

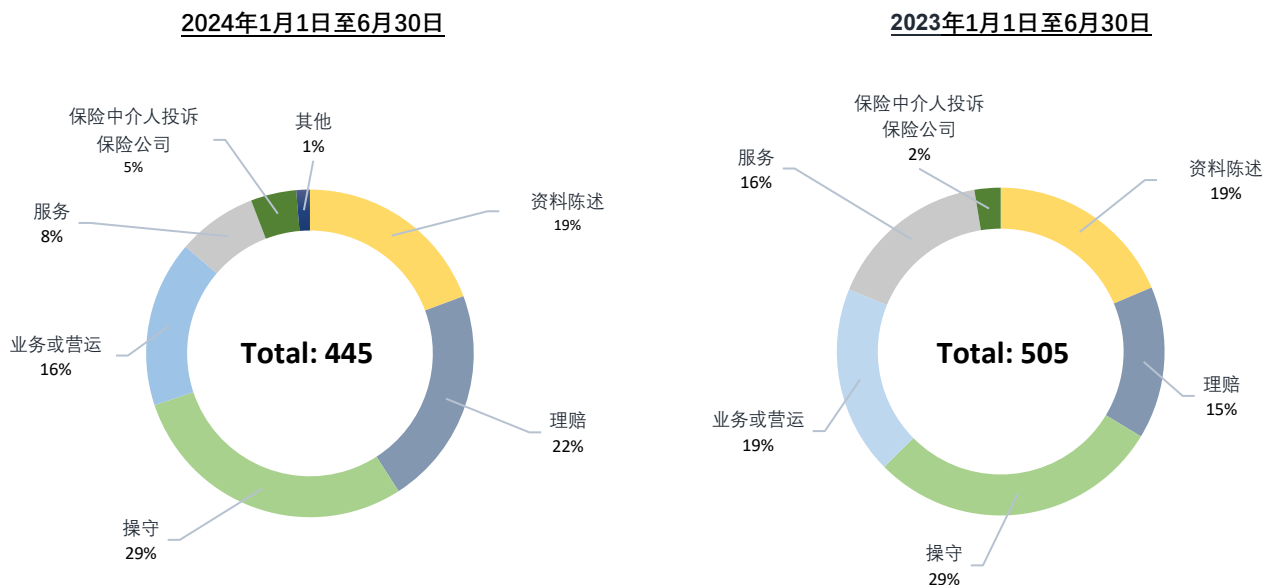
今期载列 2023 年全年及 2024 年上半年保监局所接获的投诉统计。

## 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日与去年同期比较



保监局于 2023 年共接获 976 宗投诉，较去年同期减少 10.6 %。就投诉类别而言，我们注意到有关「操守」类别收到的投诉为最多，而「资料陈述」类别的投诉个案有所减少。

## 2024 年 1 月 1 日至 6 月 30 日与去年同期比较



保监局于 2024 年 1 月 1 日至 6 月 30 日共接获 445 宗投诉，较去年同期减少 11.9 %。就投诉类别而言，有关「操守」类别收到的投诉为最多。》》

# 投诉统计数字

## 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。 ■



## 业务常规

### 保险经纪 -

一个十分重要及有价值的专业 让我们继续保持这个情况

(广东话语音版)

(普通话语音版)

班·庄逊 (Ben Jonson) 在 1600 年创作的一出戏剧中曾说过：「狡猾的骗子不需要经纪人」(“A crafty knave needs no broker”)

是的，保险经纪和保险经纪这专业已经存在了很长、很长的时间。

保险代理人由获授权保险人委任，最多可代表 4 家授权保险人销售保险 (其中不超过两家为经营长期业务的获授权保险人)。相比之下，保险经纪代表的是保单持有人，为了替客户投保，他们可以接触的保险公司数量不受限制。这种特权以须符合额外的监管规定的形式给保险经纪带来了额外的责任。

首先，持牌保险经纪公司 (与代理人不同，经纪必须以公司形式成立) 必须遵守最低股本和净资产要求，必须投保专业弥偿保险，只能将客户的资金存入专门指定的客户帐户并必须定期对帐，且需要每年向保险业监管局 (「保监局」) 提交经审计的账目和特订的合规报告。

其次，在为客户寻找合适的保险时，保险经纪须要就市场上一系列不同保险公司的产品进行比较。 >

### 就人寿保险提供建议和作出安排时的操守

我们从《持牌保险经纪操守守则》及相关指引的标准和常规中看到了这种额外责任，即保险经纪就人寿保险提供建议和作出安排时必须遵守这些标准和常规，特别是那些包括储蓄和投资成份的保单，因为与纯粹提供人寿保障的保险产品相比，这些产品具有额外的复杂性 (和成本)。

这些类型的保单会导致保单持有人需要作出长期支付保费的承诺，或根据合约使其流动资金锁定多年，以换取保险保障和在此期间累积的利益 (这可能构成个人财务规划的重要部分)。就分红保单而言，这些利益可能包括保证利益 (保险公司有义务支付的既定价值) 和非保证利益，而其中非保证利益的价值并不确定，而是取决于保险公司自身的盈利能力 (这使保险公司的选择及其在实践派发保单非保证利益方面的过往纪录和可靠程度，均成为保险经纪考虑、建议和推荐给客户的关键因素)。

为了使客户在考虑购买此类人寿保险时能够作出知情的决定，保险经纪的工作范围应包括以下内容： >>

- **根据需求考虑合适的保险类型** - 帮助客户确定和评估他们的保险需求，并根据客户的经济负担能力选择符合这些需求的人寿保险产品；
- **识别最合适的保险公司所提供的最合适保单** - 经纪接下来会根据客户的情况，从市场上的一系列保险公司找出一些合适的保单。能够从众多保险公司的各种保险方案中作出考虑，正是保险经纪与保险代理人的不同之处。
- **提供客观和公正的建议及推荐** - 根据客观和公正的分析，保险经纪将向客户推荐最合适的保单，并将这保单与其他保单进行比较。具体而言，经纪的建议可包括以下内容：
  - 经纪会比较不同保险公司的不同保单在实现保单持有人保障目标方面的表现；
  - 经纪会解释分红保单的保费通常高于纯保障型保单，因为分红保单具有储蓄和投资成份；
  - 经纪会解释保单中保证和非保证利益之间的区别；
  - 经纪会解释非保证利益的全部下行风险（其价值甚至可能低于利益说明文件中的悲观情景），并考虑保险公司在已签发保单中实践派发非保证利益的过往纪录；
  - 经纪会重点介绍保证利益和非保证利益之间的分配情况（在所提供的保单之间进行比较）；
  - 经纪会通过提前退保或不继续支付保费可能带来的损失，解释保单持有人的资金流动性在保单中被锁定的时间长短。
- **申请和安排保单** - 在协助客户就是否继续购买保险以及向哪家保险公司购买作出充分知情的决定后，保险经纪会代表客户与保险公司安排保单。

然后，保险经纪会继续为客户提供服务，并就所安排的保单上出现的事宜向客户提供建议。

所有这些服务都是保监局根据《保险业条例》(第 41 章)发牌给保险经纪进行的受规管活动的一部分，而 ➤

为经纪公司工作的业务代表正因为符合最低程度的学历标准、拥有专业资格和具备适当品格，才会获发这类牌照。➤➤



## 转介 - 一种传统的经营方式，但不是回避专业精神这基本原则的借口

在寻找客户的过程中，保险经纪（与其他专业人士一样）接受第三方转介客户的情况并不罕见，这些第三方可以为经纪的专业知识提供保证。这是完全可以接受的，也是以声誉和信任为交易基础的市场的功能之一。有些转介可能是以前使用过该经纪服务的客户的一次性转介。其他转介则可能是更为具结构的安排的一环，例如，某间并非从事保险的企业建立了自己的客户群，而客户群中的成员可能有需要购买保险，则这时该企业便可以把客户转介给有关保险经纪，由该保险经纪提供正确的建议并寻找合适的保险。

然而，依赖这种具结构的转介安排的经纪公司尤其需要谨慎。他们有责任确保转介人（均无获发牌照）只是向经纪公司转介业务（即只介绍客户）。转介人本身不得向客户进行无牌销售（如讨论特定保险产品并提供建议）。若情况极端的话，这可能会产生严重的负面影响。

我们在香港的人寿保险市场上看到这种负面影响可能带来的威胁。为了争取中国内地访客业务的激烈竞争，引致某些经纪公司扭曲了转介模式。此举不但削弱了自身的保险经纪角色，更威胁破坏市场中专业

标准。这主要是由有关经纪公司将其 90%以上的佣金均支付予转介人，因此诱使后者向客户进行无牌销售以招揽客户。这变相使经纪公司本身的业务从本来该向客户提供适当的保险建议，变成了仅用于接收转介人招来的保险申请的运输带和橡皮图章，并作为邮箱将这些申请提交给保险公司。这种情况造成的弊端包括：(i) 经纪公司没有按照经纪应有的方式为客户提供服务；(ii) 无牌转介人利用非法回佣承诺诱使保单持有人作出购买决定（分散了客户对保单是否适合于满足自身需要的注意）；(iii) 经纪公司让保单持有人向保险公司讹称经纪公司的所有销售活动均在香港进行（但事实并非如此），因而令所购保单的有效性存疑。

为防止市场标准受到侵蚀，并消除这类业务模式对保单持有人构成的操守风险，保监局于 2024 年 4 月 10 日与廉政公署采取联合行动，对若干涉嫌违规者采取执法行动。此外，保监局亦于 2024 年 5 月 22 日发出通函（「该通函」），就有关转介业务提供最新的一系列指引，以使市场回复专业水平，让保单持有人得以依赖。 >>

## 妥善进行转介业务 - 三大重要原则

该通函重点讲述中国内地访客在香港购买人寿保险的转介业务。该通函明确指出，虽然允许转介业务，但该转介业务必须在经纪公司和保险公司制定的适当管控下，及在一定的限制范围内进行，并符合以下三项原则：▼



### 原则 1

无牌转介人不得向客户提供任何受规管意见，也不得从事任何受规管活动或销售活动。

### 原则 2

经纪公司（及其业务代表）必须按照保险监管框架的最低标准，向客户提供所有受规管意见，并进行为客户安排保单所需的所有受规管活动。

### 原则 3

如果经纪公司为介绍客户而向转介人支付任何款项，则应在符合以下条件的情况下调整此类款项：(i) 转介人不得从事受规管活动（且没有被诱使这样做）；(ii) 经纪公司有充足资源为被转介的客户提供受规管意见和进行受规管活动。

该通函进一步详细说明了保监局预期从主要为内地访客安排人寿保险保单的经纪公司、接受业务的保险公司以及经纪公司，所应建立和实施的管控措施、流程和方法。

该通函的核心旨在要求保险经纪以作为一名保险经纪应有的方式为客户提供服务，并对其转介业务模式负责。事实上，保险经纪在向由其他司法管辖区来港寻求保险的客户提意见时，必须加倍努力，以消除客户对其所属司法管辖区的保险市场可能与香港不同而产生的任何不适用的理解。这对客户在购买保险时可作出充分知情的决定至关重要，而这亦对守护香港保险市场作为一个可以购买合适保险而值得信赖的地方的地位非常重要。绝大多数持牌保险经纪都明白这 ➤

一点。保监局通过打击无牌销售来保护保单持有人，同时亦支持那些努力工作、遵守规则的专业持牌保险中介人。

该通函亦要求保险公司认识到，其管理中介人的管控职能不仅负责对其专属代理团队实施管控措施和流程，亦负责对为其带来业务的保险经纪实施管控措施和流程。保险公司和保险经纪是业务合作的伙伴，因此保险公司应了解为其带来业务的经纪公司用作寻找客户的转介模式，以确保他们符合该通函中（以及以上）提到的三项原则。

以内地访客为业务目标的经纪公司和保险公司，均应预期这些管控措施和流程将成为保监局今后所进行的操守查察的主要审视事项。➤➤

## 公平待客、佣金结构和其他相关考虑因素

前置佣金结构令过高转介费的支付安排可以达成，从而诱使无牌转介人通过使用不受监管的回佣进行销售。前置佣金结构是在保单有效期的首年或首两年，就一份成功安排的保单向经纪公司支付全部或绝大部分的佣金（经纪公司利用这前置佣金支付高转介费）。正如该通函所述，该事宜值得监管机构作进一步关注。♥

有关长期保单佣金结构的监管规定主要载于相关的《指引 15》（适用于类别 C（投资相连寿险计划）业务）和《指引 16》（适用于类别 C 业务以外的长期保单）。根据公平对待客户的监管目标，这两份指引均规定获授权保险公司有责任确保其中介人的酬劳结构不会产生不当的诱因，从而诱使中介人进行不当销售或以过度进取的手法销售。

然而，《指引 15》在此基础上增加了一个细节，指出在保单有效期最初几年支付过高的佣金可能正是产生这种不当诱因的原因。《指引 15》的释义文件还指出获授权保险公司应按比例支付定期缴费的投资相连寿险计划保单的佣金，以确保保单持有人与持牌保险中介人的利益更加一致，例如，定期缴费的投资相连寿险计划保单应支付的佣金总额中，预付佣金不得超过 50%，而其余佣金应在至少 5 年内平均分配（如保费供款年期较短，则按保费供款年期计算）。然而，对于非类别 C 长期保险产品（如分红保单），《指引 16》却未有涵盖此类额外的规定性细节。这导致分红保单的佣金结构偏向保单期的第一年倾斜，而正是这种情况使得无牌销售和使用回佣的现象浮现（这正正透过《指引 15》所警告的不当诱因）。

现在不正是将《指引 16》中关于佣金结构的要求与《指引 15》中的要求统一起来，以使其适用于所有

长期保单的合适时机吗？其他司法管辖区（亚洲地区的新加坡和马来西亚就是明显的例子）也有类似的要求，因此这是我们的监管框架所应进发的一个明显方向。

虽然有关的执法行动令这问题成为焦点，但这并非什么新鲜事。我们在 [第 8 期的《监管通讯》](#) 中，曾发表一篇题为「[保险监管框架中的「公平待客」原则](#)」的文章，解释监管的作用是纠正市场动力所产生的某些不完善之处，这些不完善之处导致保险供应商与买家的利益出现错配。当这些不完善的情况存在，而利益错配的结果出现时，操守问题便会出现，而客户的待遇亦有可能变得不公平。这时，监管方必须进行干预（正如其通过《指引 15》所做的那样），使利益重新趋于一致。

然而，进行这种干预前务必先仔细考虑，且不能把问题单独地分割看待，而是要与其他值得关注的相关问题（如包含储蓄和投资成份的长期保单的利益说明、向保单持有人提供的相关资讯，以及更普遍的分红保单管理）一并考虑。毕竟，良好的监管只有在切实可行的情况下才能有效。因此，在未来几个月内，我们将与所有相关持份者就这些事宜进行沟通。■

**Commission**  
**Structure Design**





## 一般保險 - 续保通知的最佳业务常规

(广东话语音版)

(普通话语音版)

《保险业条例》及保险业监管局根据该条例发出的规则、指引、操守守则和其他规管文件（组合成「保险监管框架」），就保险公司和持牌保险中介人如何经营保险业务，以及如何向保单持有人提供意见、安排保单和履行保单责任，作出规管和施加规定。然而，保险监管框架并没有施加公众购买保险的义务。尽管我们强烈建议购买保险，但在大多数情况下，是否购买保险是一个自愿的决定。

不过，也有一些例外情况，那就是有关其他公共利益的法定规定，在某些情况下，公众必须购买保险（称为「强制性保险」）。香港的两大主要类别的强制性保险分别涉及就业和驾驶的领域。

《雇员补偿条例》（第 282 章）规定，雇主必须为其雇用的雇员投保雇员补偿保险（这样，如果雇员因工作相关的意外受伤，而雇主需要承担责任时，可以获得有效的保险保障，以支付赔偿金）。不遵守规定的雇主属刑事犯罪，可能会被处以罚款和最高两年的监禁。

《汽车保险（第三者风险）条例》（第 272 章）规定，除非已备有一份有效的第三者风险保险单，否则禁止在道路上使用车辆。同样地，不遵守该规定属刑事犯罪，有可能被处以罚款、取消其持有/领取驾驶执照的资格以及最高 12 个月的监禁。➤

### 近期有关强制性保险保单续保的问题

虽然强制性保险的性质是要求雇主或车辆使用者承担购买保险的主要义务，但保险监管框架规定提供此类保险的获授权保险公司有义务在提供、安排和服务此类保单时公平对待客户（根据指引 10《公司管治指引》第 10 条）。

近几个月来，保监局注意到一些雇主在劳工处检查其营业场所时，被发现未有购买有效的雇员补偿保险而被起诉和处以罚款的案例。虽然确保购买保险是雇主的主要责任，但没有购买保险的根本原因之一是服务有关雇主的保险代理人没有将保单的续保通知书转交给有关雇主（导致雇主没有及时续保）。

上述证明发出续保通知书的获授权保险公司的做法是只向其保险代理人（而不是直接向保单持有人）发出通知书，并期望这些代理人将通知书分发给有关的保单持有人。

虽然根据《保险业条例》第 90 条的规定，持牌保险代理人在进行受规管活动时，有规管责任以公平及符合保单持有人或潜在的保单持有人的最佳利益的方式行事，但在法律上，他们仍只是委任他们的获授权保险公司的代理。如果获授权保险公司向其保险代理人发出续保通知书，要求他们转交给保单持有人，在代理人转交有关续保通知书前，实不能说该续保通知书已送交保单持有人。（在递交给保单持有人前，充其量只是保险公司与其代理人之间的内部沟通）。➤➤

基于「公平待客」的原则，我们认为获授权保险公司应采取较佳的方法发出续保通知书（特别是强制性保险的续保通知书）。我们列出了以下最佳业务常规：👉

# Best Practices

## **最佳业务常规 1：直接向保单持有人发送续保通知书和相关文件，除非有明确的例外情况**

承保强制性保险的获授权保险公司应**直接**向保单持有人发送续保通知书，通知他们当前保单的到期时间和续保时间（如果提出续保）。如果没有提出续保，则应向保单持有人发送不续保通知书（在到期日之前提前发送--见最佳业务常规 2）。即使获授权保险公司拥有一支专属代理人团队，仅仅依靠保险代理人来分发续保通知书也不是最佳业务常规。通知书当然要抄送代理人，以便其跟进（见下文最佳业务常规 3），但通知书本身应直接发送给保单持有人。如果是强制性保险，这将有利于保单持有人履行义务，实现强制投保的公众保护目的。就所有保险而言，这能令保单持有人注意到自己需要续保，从而使他们拥有无缝的保险保障，使保险业能够履行其重要的社会职能。

直接向保单持有人发送续保通知的例外情况只有在符合以下条件方属合理：(a) 保单持有人由经纪公司所代表（经纪公司与保险代理人不同，在法律上确实能代表保单持有人）；(b) 保险人与经纪公司之间的交易条款文件明确规定，经纪公司 will 向保单持有人发送续保通知书；及(c) 在续保通知书发出时，保单持有人对经纪公司的委任明显持续有效。👉

## 总结

上述最佳业务常规主要供经营一般保险业务（包括提供强制性保险）的获授权保险公司考虑和遵循。许多保险公司已经遵循了这些显而易见的原则，因为它们是将公平对待客户原则付诸实践的措施。对于那些没有遵循这些原则的保险公司，我们建议它们应开始调整有关的做法以符合上述最佳业务常规。■

## **最佳业务常规 2：在保单到期前充分提前发出续保通知**

即使这点显而易见，但始终值得强调。保险公司应在现有保单到期日之前，并留有充分提前的时间，向保单持有人发出续保通知书。不续保通知书的发出亦应如此。客户必须在到期前获充分提前的时间以寻找另外的保险。

那些仅以提前 7 天为「目标」向其客户发出书面通知（因为保单的文字条款容许他们这样做）的保险公司会损害保险市场的名誉。任何少于提前六周的通知时间都会令人怀疑保单持有人是否受到公平对待（根据《保险业条例》中「不当行为」的定义，保监局可能会考虑保险公司是否正以可能损害保单持有人利益的方式经营业务）。

## **最佳业务常规 3：时刻向提供服务的保险代理人（以及经纪公司（如适用））通报发送给保单持有人的续保通知，以便他们采取必要的跟进行动**

直接向保单持有人发送续保通知书，并不意味着将提供服务的代理人（或经纪公司，如果续保通知书已直接发送给保单持有人的话）完全排除在外。相反，最佳业务常规是将续保通知书抄送给他们或通知他们续保通知书已经发出，以便他们协助客户作出续保决定。👉



## 打击犯罪和诈骗

(广东话语音版)

(普通话语音版)

诈骗日益猖獗，犯罪分子通过「网络钓鱼」或电话等不同方式诱骗受害者。这些非法行为影响到香港的各个行业和社区。根据香港警方发布的统计数据，诈骗案件明显激增。其中，网络钓鱼诈骗案达 4,322 宗，成为第二大诈骗犯罪类别。<sup>1</sup>

2024 年 3 月 27 日，保险业监管局(保监局)与香港警方签订谅解备忘录，共同致力打击罪行。然而，作为一个行业的整体，就每一个获授权保险人和持牌保险中介人而言，我们也可以共同努力打击这些非法活动，为社会创造一个更安全的环境。➤

## 短讯发送人登记制

诈骗者试图发送含有未知超连结或二维码的短讯，而一旦点击这些超连结或二维码，便会导致收讯者的个人资料、银行户口详情和密码泄露。为打击诈骗电话和短讯，通讯事务管理局办公室（通讯办）于 2023 年 12 月 28 日推出了短讯发送人登记制（「该制度」）。根据该制度，只有已登记的公司或机构才可以「#」号开头发送短讯。通过确保短讯发送人名称中带有「#」号，公众能够轻易通过 [https://app2.ofca.gov.hk/apps/ssrs/onlineEnquiry?lang=zh\\_CN](https://app2.ofca.gov.hk/apps/ssrs/onlineEnquiry?lang=zh_CN) 验证发送人的真伪，从而减低受骗或被钓鱼网站盗取资料的风险。

保监局已参与该制度。我们强烈鼓励保险公司和经纪公司参与该制度。

**所以不要延迟！今日就参与该制度！** ➤➤

<sup>1</sup> 香港警务处。(2023).2024-02-06 2023 年香港整体治安情况 (附图)。新闻稿 [https://www.police.gov.hk/ppp\\_sc/03\\_police\\_message/pr/press-release-detail.html?refno=P202402060003](https://www.police.gov.hk/ppp_sc/03_police_message/pr/press-release-detail.html?refno=P202402060003)

## 防骗视伏 App

此外，香港警方亦推出了一个一站式诈骗陷阱搜寻器：防骗视伏 App（「防骗视伏器」）。防骗视伏器可协助市民识别骗案和网上陷阱。当市民遇到可疑来电、网上卖家、交友请求、招聘广告、投资网站等时，可透过输入该平台账户的名称或号码、支付账户、电话号码、电邮地址、网址等，以评估诈骗和网络安全风险。有关防骗视伏器的详情，可浏览 [cyberdefender.hk](http://cyberdefender.hk) >



## 保险业 - 提防骗徒

保险业也容易成为骗徒的目标。香港警方曾接获举报，指有骗徒冒认保险公司职员，协助受害人续保。如果受害人误信骗徒，对其表示并没有购买这类保险，某些骗徒则会要求受害人支付取消保单的费用，又或要求受害人提供其银行户口资料，以便取消保单。然而，骗徒随后会声称受害人的银行户口被冻结，他们需要向骗徒的银行户口汇款以解冻其银行户口。

在另一种情况下，骗徒会冒充公职人员，告知受害人他们正在接受调查，必须提供担保以协助所谓的调查。骗徒会要求受害人退保或从保单中提取保单价值作为担保。这当然是一个可笑的骗局，但遗憾地有部份年长人士曾因此受骗，损失了其大量积蓄。

请记住，骗徒的手段越来越高明。采取积极主动的行动有助于保障保险公司、经纪公司及其客户免受潜在的经济损失和身份盗窃。我们强烈呼吁保险业界参与该制度，并建立内部程序（哪怕只是致电保单持有人，以核实他们是否真的打算退保或提取资金），以防止犯罪分子渗透保险业。另亦可通知保单持有人致电 18222，以查询自己是否成为了诈骗的目标。■

• 让我们携手创建一个更安全、更值得信赖的保险行业和社区！



## 保单持有人 专栏

### 网上自助保单服务平台

(广东话语音版)

(普通话语音版)

保险公司加速为保单持有人提供网上自助保单服务平台，以便保单持有人时刻了解自己的保险需求、在需要时获取利益并进行申索，这一举措（随着社会向网络的广泛转移）是无可避免的，也是受人欢迎的（至少对那些拥抱科技发展的人而言）。从保护保单持有人的角度来看，我们确实看到这做法的好处。

保险是任何个人财务计划的重要组成部分。它有助于增强对意外风险（健康问题、意外事故、财产损失等）的抵御能力，在家庭主要经济支柱过早去世的情况下帮助供养受养人，并为未来积累财富，以减轻储蓄可能耗尽的风险。

因此，保险不仅仅是一次性购买的决定，而是任何财务计划的一个不断变化的部分，需要定期审视，以确保保单的保障范围、条款和其他条件与保单持有人一生中不断变化的需求保持一致。无论是更新通讯地址、确保受益人信息获正确地记录，还是简单地回顾保单的保障范围，使用网上自助服务平台都能让保单持有人时刻了解自己的保险需求，并确保他们铭记自己应受足够保险保障。

网上平台也使保单持有人能够更轻松地提交申索或获得保单规定的其他利益。这往往亦变相提高了保险公司的处理速度，当然值得鼓励。▶



网上平台的另一个好处（有时未被提及）可以从我们的一些执法和投诉工作中体验。保单持有人通过造访这些网上平台，很快就能识别已出现的问题，使这些问题浮面，并得以迅速报告和纠正。例如，如果保单持有人向保险代理人支付了款项，但代理人出于某种原因没有将款项支付给保险公司，导致保险失效的纪录，这种情况很快就会获发现。事实上，网上平台为保单持有人提供了一个便捷的渠道，可以查询其保单的当前状态（和保险公司可便利地向代理人提出相关问题，并在必要时向保险业监管局报告）。同样，我们也见过保险代理人为了达到内部目标而为保单持有人购买保单的情况（保单持有人并不知情），而保单持有人在登入其网上平台账户时察觉此事 ([https://www.ia.org.hk/sc/infocenter/press\\_releases/20240312.html](https://www.ia.org.hk/sc/infocenter/press_releases/20240312.html))。

因此，网上平台可以成为增强保单持有人能力的重要工具，也是保险业致力于利用科技提供透明度并持续与服务对象建立互信的一个范例。保单持有人当然可以妥善利用这一点。■





## 为秘书们辩护

(广东话语音版)

(普通话语音版)

秘书是受雇于办公室的人员，负责协助处理信函、预约和执行行政职务。秘书往往是最可靠的工作伙伴，当有人想知道如何报销费用、如何安排出差、如何使用影印机、找谁能修理空调以及在 Zoom 通话中协助你共享（或解冻）屏幕时，秘书便是最得力的助手。

保险代理人聘用秘书的情况并不少见。作为保险监管机构，我们知道这一点，因为我们看过某些保险代理人试图依赖其秘书，在替他们处理上述重要的行政工作以外，从事秘书绝不应承担的另一项职能。那就是：成为代罪羔羊。

代罪羔羊是指替别人所做的事情而受到指责的人。一些保险代理人，在被指控行为不当、错误填写牌照申请表或可能对其在监管机构眼中的适当性产生不利影响的类似行为时，认为他们可以简单地将这些应受处罚的行为归咎于其秘书，以回避任何纪律处分后果（即使证据明显指向代理人）。

这种想法既不光彩亦实属误判，原因有几个。➤

### 首先

《持牌保险代理人操守守则》标准及常规第 3.1(b) 条规定如下：

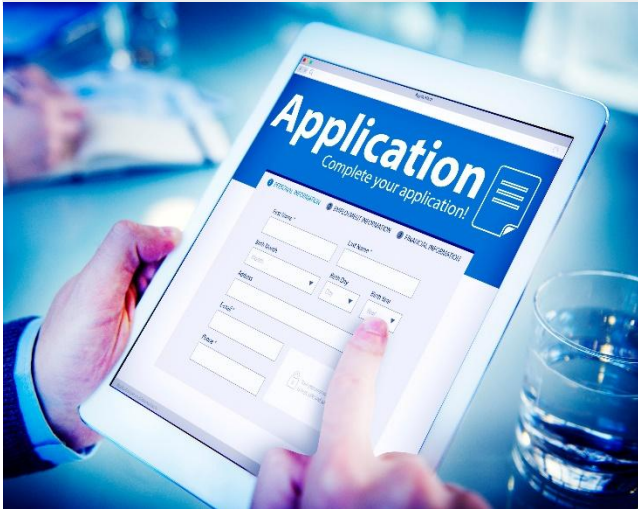
「若持牌保险代理人雇用或委聘他人为其进行受规管活动时提供支援，有关代理人应确保该人具有诚信和胜任能力以履行其受雇或受聘的责任，并尽职地监督该人履行这些责任。在该人的工作影响到代理人所进行的受规管活动的情况下，该代理人将会并继续对此等工作负上责任。」

因此，在指责秘书时，保险代理人（须对秘书的行为负责）只是令保监局考虑该代理人（除了被指控的不当行为或其他行为外）是否还应承担违反《操守守则》上述条文的责任（这可能会加重纪律处分）。➤➤



## 其次

如果保险代理人试图指出秘书替他填写牌照申请表，但遗漏了代理人向秘书提供的某些资料，那么该名保险代理人只是显示他并不具适当性的能力亲自填写申请表（他本应亲自填写申请表及确认表内所载资料的正确性）。如果他连填写提交给监管机构的牌照申请表都不可信，（保监局显然会自问）那么他真的可以获信任去帮助潜在的保单持有人填写保险申请表吗？



## 第三

将责任推卸给提供帮助的人这种倾向会令别人对该人的公平感、品格和正直产生负面想法，而这一切却正是监管者在考虑代理人是否持牌人的适当人选时必须考虑的特质。秘书毕竟也是人，这就引出了一个问题：一个能够这样对待别人的人，是否具备从事保险业的条件，因为保险业说穿了，就是「与人」的生意。



秘书有时并非被当作代罪羔羊，而是被要求执行保险代理人自己应该执行的工作。保险代理人偶尔要求其秘书代他完成 CPD 课程的情况并不罕见。这样做的结果当然是秘书比老板掌握了更多的最新保险知识！此外，这样做的后果是，保险代理人本人不仅违反了 CPD 的要求，还存在误导行为，这很可能会对其牌照状况造成更加不利的后果。因此，不要这样做！



总而言之，如果你是那种认为把自己的缺点归咎于秘书是可以接受的人（或者让秘书去做你自己应该做的受规管工作），我们祝你好运.....在别的行业找到一份新的工作，因为保险业并不适合你！

这篇文章献给香港保险业所有辛勤工作的秘书，他们为保持香港作为国际金融中心扮演着极其重要的角色。

## 行为监管部与法规执行部

「化二为一时 (When 2 become 1)」是辣妹合唱团 1996 年的一首热门歌曲。如果我们将这首歌的歌名稍作改动，改为「化一为二时 (When 1 becomes 2)」，它将完美地描述保险业监管局（「保监局」）最近实施的组织变革。

自 2024 年 6 月 1 日起，市场行为部重新组建为两个独立的部门，即行为监管部和法规执行部。

### 法规执行部

随着保监局在今年较早时采取了第 50 次纪律行动<sup>2</sup>，我们认为保监局的执法职能已趋成熟，现在应成为独立部门，在架构上与香港及全球其他金融服务监管机构看齐。这项转变巩固（及提升）保监局执法职能的重要性，即透过纪律行动及检控，在符合公平程序的原则下，以适当及相称的威胁阻吓违规者，从而巩固监管标准及常规。这对于不断增强保险市场的信心和信任具有不可或缺的重要意义。

### 行为监管部

与此同时，行为监管部的出现表明了保监局对「预防胜于治疗」方法的重视。行为监管部的工作包括：

- 向保险中介人发出牌照，确保他们的适当性；
- 对获授权保险公司和持牌保险经纪公司和代理人进行查察和监督，以评估其操守管控、流程是否充分，以及是否存在正面的操守文化。在这方面，重点尤其放在保险公司的管理中介人的管控职能上；
- 查察和评估经营长期业务的保险公司和保险中介人实施的打击洗钱及恐怖分子资金筹集行为的管控措施和程序是否充分；以及
- 公平、高效地处理投诉。

### 两个部门，一个目标

尽管我们现在是两个独立的部门，但我们会继续(就像辣妹合唱团一样)同声合唱，为保单持有人提供保障，并竭尽所能，巩固保险市场的信任和信心，使其可持续发展和蓬勃壮大，为香港作为国际金融中心的地位作出贡献。在我们与业界定期举行的操守事宜会议上，你可以继续预期见到我们双方的代表。■



<sup>2</sup> 并未包括数千宗与 CPD 有关的行政纪律行动

## 最新纪律情况

保险业监管局（「保监局」）于2021年5月采取了首次纪律行动。现已差不多三年了，在2024年5月，我们采取了第50次的纪律行动（并未包括与CPD相关的纪律行动）。在本文中，我们将阐述这些经

验如何帮助我们完善纪律处分程序和策略，以确保我们的执法行动公平有效，并继续正确调整具阻吓性质来强调保险监管框架的重要性。✔

### 加强纪律处分委员会并引入纪律执行程序

在执法发展的第一阶段，我们绝大多数（非CPD）的纪律行动都是由纪律处分委员会执行的，而委员会则是由我们从纪律处分委员会小组（「小组」）的专业人员中挑选出来的成员所组成的。纪律处分委员审议并裁决了各种案件，从以前的自律规管制度下的虚假证书案件，到重大的挪用款项案件，以致基于保险公司管治和管控缺陷的案件。

根据我们现已积累的经验、从首批小组成员处所收到的反馈意见，以及对其他司法管辖区行为监管机构纪律程序的研究，保监局对其日渐成熟的纪律程序作出了某些修改。

**首先**，自2023年10月1日起，保监局已扩大其小组，以涵盖更广泛的专业知识和经验，从而可调配纪律处分委员会专注处理性质更复杂和严重、涉及多方或特别具争议性的个案。

**其次**，我们还引入了纪律执行程序（DEP），用于裁决严重程度较低的同类案件，这些案件所采取的纪律行动不是已获同意，便是遵循以往纪律处分委员会（或自律规管制度）案件的先例。纪律执行程序由行政总监、行为监管部主管和法规执行部主管作为决策者，并涵盖以下类型的案件：▶

- (a) 建议采取的纪律行动为非公开的谴责的事项；
- (b) 与持续专业培训（CPD）违规有关的事项；
- (c) 因另一监管机构已采取纪律行动而引起的事项，该纪律行动对受监管者的合适性和适当性提出了质疑；
- (d) 2019年9月23日之前发生的违规行为；以及
- (e) 根据《保险业条例》第41S条或第84条以达成协议方式采取纪律行动。

纪律处分执行程序与纪律处分委员会程序具有相同的公平程序，并与之相似。与往常一样，我们会向当事人发出《建议纪律行动通知书》（NPDA），概述案情、证据和建议采取的纪律行动。当事人将有机会针对NPDA直接向决策者提交书面或口头陈述。决策者不会参与拟备NPDA的任何事宜，但会在考虑案件的所有资讯（包括当事人的陈述）后作出最终决定。▶▶



## 回顾与展望

本文结尾的表格概述了 2024 年首 5 个月保监局已采取的纪律行动。

在此期间，较多显著因不当处理或挪用客户保费款项而受到纪律处分的情况。保监局对此类行为零容忍，这不仅是因为这些案件对保单持有人和潜在的保单持有人的利益造成了严重的不利影响，还因为正是这类应受谴责的行为最有可能更广泛地破坏保险市场的信任。因此，惩罚必须足够严厉，以起到阻吓作用。

正因如此，在 2024 年 5 月，保监局对一名挪用多名保单持有人合共超过 160 多万元人民币保费的代理

人实施了为期 14 年的禁令。由于这是一宗自律规管制度时代的相关案件，保监局受限于当时的先例。不过，为打击这类行为，保监局在新制度下会毫不犹豫地对于犯类似行为的持牌保险中介人采取最严厉的纪律行动(即终身禁制)，以反映我们对这类可耻的失当行为深恶痛绝。保监局亦会在新闻稿中点名批评有关中介人，并把事件变为公开纪录。

我们最近与廉政公署和香港警方签署的谅解备忘录，也加强了我们与这些执法机构的密切合作，共同处理此类涉及犯罪元素的案件。✔

## 已完成你的 CPD? 会不会 100% 达标?

在撰写本文时，从 2023 年 8 月 1 日到 2024 年 7 月 31 日的 CPD 评核期刚结束。你是否已完成你的 CPD? 如否，你现在应该已经知道处罚是什么了。

一些个人持牌人似乎仍误以为，如果他们在 10 月 31 日之前纠正截至 7 月 31 日的 CPD 时数不足，他们就不会受到纪律处分，或者他们只会被罚款。事实并非如此，因此，让我们清楚说明有关情况。**如个人持牌人截至二零二四年七月三十一日的 CPD 时数不足情况达 8 小时或以上，不但会就其所欠的时数而被罚款每小时港币 600 元，更会被暂时吊销牌照最少三个月。**只有当个别持牌人截至 2024 年 7 月 31 日的不足时数少于 8 小时，并已在 2024 年 10 月 31 日前纠正不足时数，才可避免被暂时吊销牌照（但持牌人仍会被罚款）。

在 2023 年 11 月，我们实施了一项程序，让未能遵守 CPD 规定的个别持牌人，可通过其委任主事人，根据《保险业条例》第 84 条订立协议（第 84 条协议），

接受对他们施加的处罚。截至 2024 年 5 月中，我们共收到近 300 份第 84 条协议。对于在过往评核期内没有因违反 CPD 规定而被纪律处分，亦从没有签署第 84 条协议的在职持牌人，我们已向它们发出建议纪律行动通知书，以展开正式的纪律处分程序。

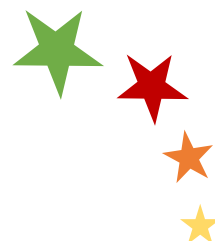
我们重申：遵守 CPD 时数是任何专业的基本原则，保险业应以 100% 合规为目标，以显示这个行业是百分百专业。主事保险公司--如果你的一名在职持牌人未能遵守 CPD 时数，却在没有正当理由的情况下拒绝通过签订第 84 条协议来促进纪律处分程序，那么你真的满意由该人继续代表你的公司吗?

在 2024 年 8 月，我们正加强「保险中介一站通」，以方便主事人制订第 84 条协议，并方便违规持牌人支付罚款。

当然，如果你真的想令保监局「失望」，你只需要确保我们浪费了这些金钱和工作就行了！怎么做？那当然是在整个市场实现 100% CPD 合规率！»»

Your Target is

# 100% CPD Compliance



## 2024年1月至5月期间保监局采取的纪律行动摘要

不当行为类型	受到纪律处分的持牌 保险中介人数量	采取的纪律行动
不符合 CPD 要求	>300	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据 CPD 罚则框架进行纪律处分</li> </ul>
使用虚假学历证书	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 年 11 个月至 3 年内不得申请牌照</li> </ul>
不当处理或挪用客户的保费款项或委托人的财产	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>34 个月至 14 年内不得申请牌照</li> </ul>
未经授权的保单申请和伪造客户签名	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>12 个月内不得申请牌照</li> <li>暂时吊销牌照 7 个月至 10 个月</li> </ul>
未能以应有的谨慎和尽责的态度处理保单申请	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>支付 7,000 港元的罚款</li> </ul>
对业务代表（经纪）处理保单申请的内部管控不足	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>支付 37,270 港元的罚款</li> </ul>
合适性和适当性（另一监管机构采取的纪律行动）	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 年内不得申请牌照</li> </ul>
虚假陈述	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>暂时吊销牌照 15 个月</li> </ul>

## 2024年9月23日 -- 由此日起，保监局开始收取 中介人牌照申请及相关具报费用

天下无不散之筵席。2024年9月22日就标志着保险中介人牌照制度5年的免收费用期的结束。

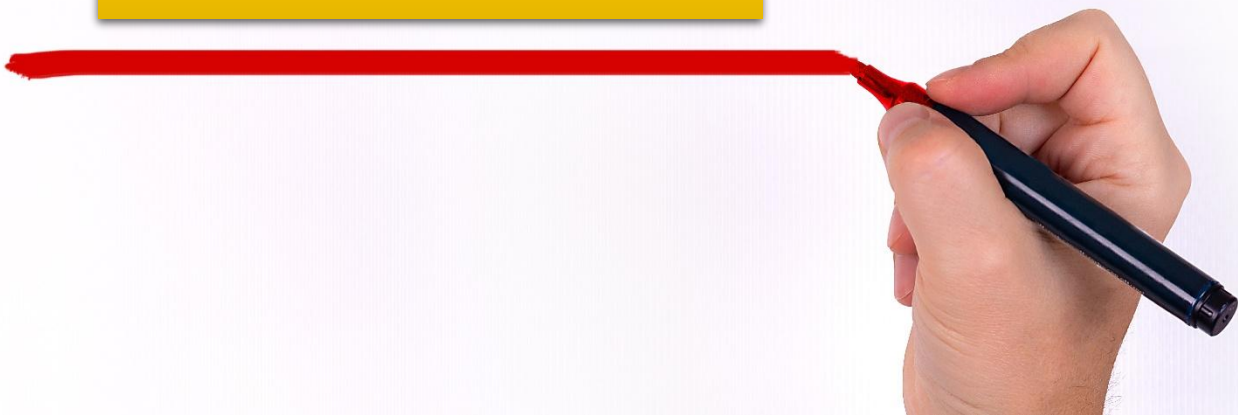
是的，由2024年9月23日起，保监局将开始就处理保险中介人牌照申请及相关具报收取费用。为此，《保险业（订明费用）规例》（第41B章）已作出更新。

我们已在2024年7月31日的通函中列出了详细安排，请点击[此处](#)。>

最终的费用框架考虑了我们在咨询期间所收到来自各持份者的意见。我们在此感谢业界就这事宜的参与和提出实际建议。正如该通函所述明，长远来说，这项额外收入来源将有助维持保监局履行其监管保险业的公共职能，以促进保险业的整体稳定和保障保单持有人。为此，我们承诺继续在以下方面开展工作：>

- 维护保险市场的专业行为标准；
- 管理一个有效、高效率和以科技为本的发牌程序，重点关注在保险市场经营的保险中介人是否符合适当人选准则；
- 审查（通过查察和行为监督）保险公司的企业管治管控和流程，以及保险公司为其委任的保险代理人以及与保险经纪公司进行业务往来时所提供的支援程度；
- 对保险经纪公司和保险代理机构进行持续的查察和监督；
- 为保险从业人员提供有关规管事项的实用培训；
- 开展保单持有人教育活动，强调保险在社会中的重要性，使消费者有能力在购买保险时，作出知情的决定；以及
- 通过相称的执法（无论是纪律行动还是刑事起诉），严厉打击无牌销售和其他可能对保单持有人造成损害的活动，以捍卫保险市场的诚信。>>

*Licensing Fees*



收费时代的开始，也标志着由保监局主持的全新发牌及中介人监管制度完成了其整个五年的过渡期。这五年长路漫漫，但取得进展。我们引入了《持牌保险代理及持牌保险经纪操守守则》及相关规则，并更新了一系列指引。我们推出了「保险中介一站通（一站通）」，并见证了其使用率从 0% 上升到 96% 以上。我们处理了 100,000 多名被视作已持牌人士的首批申请，完成了这个艰巨任务。我们通过发布持续专业培训（CPD）违规排行榜，将不符合 CPD 要求的数量降到了可以忽略不计的水平。我们成为了先行者以提供了有关商业道德和反洗钱程序的网上 CPD 课程，并就操守培训为题为管理中介人的职能的管控要员和董事会的董事举办了有关培训。我们建立了纪律处分委员会流程，并就操守相关事宜采取了首 50 次的纪律行动。我们通过打击无牌受规管活动，维系了发牌制度的公信力。通过这份刊物，我们传达了我们从投诉到理赔处理、从孤儿保单到快闪式销售摊位、从收取保费到自我报告的纪律等各种事宜的期望。▶

我们本着一致的目标去做这一切，希望可以守护保单持有人、以诚信支撑整个保险市场、和以切实可行的监管框架加强行业的专业性。至于我们为什么要这样做？因为保险为至关重要的。假如没有保险的存在，任何建筑都无法建成，任何飞机都无法航行，任何汽车都无法在路上行驶，任何人都无法就业。保险的合同承诺应该是每个人的财务计划的核心。

保险为社会注入韧性，保险市场也因此在香港扮演着至关重要的角色。作为你们的监管机构，我们深感自豪。■

## 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](http://www.ia.org.hk)



[盖世保鉴 Insurpedia](#)



[Insurance Authority](#)