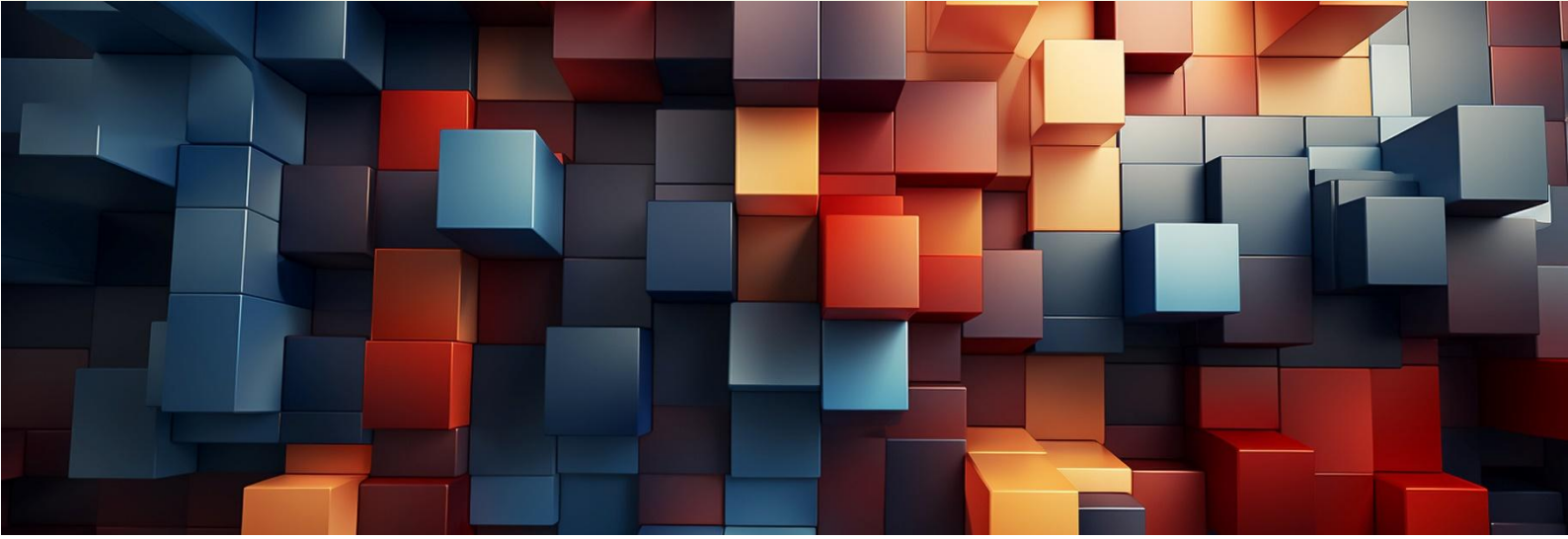


封面影片



監管通訊

授權承保
代理模式



监管通讯

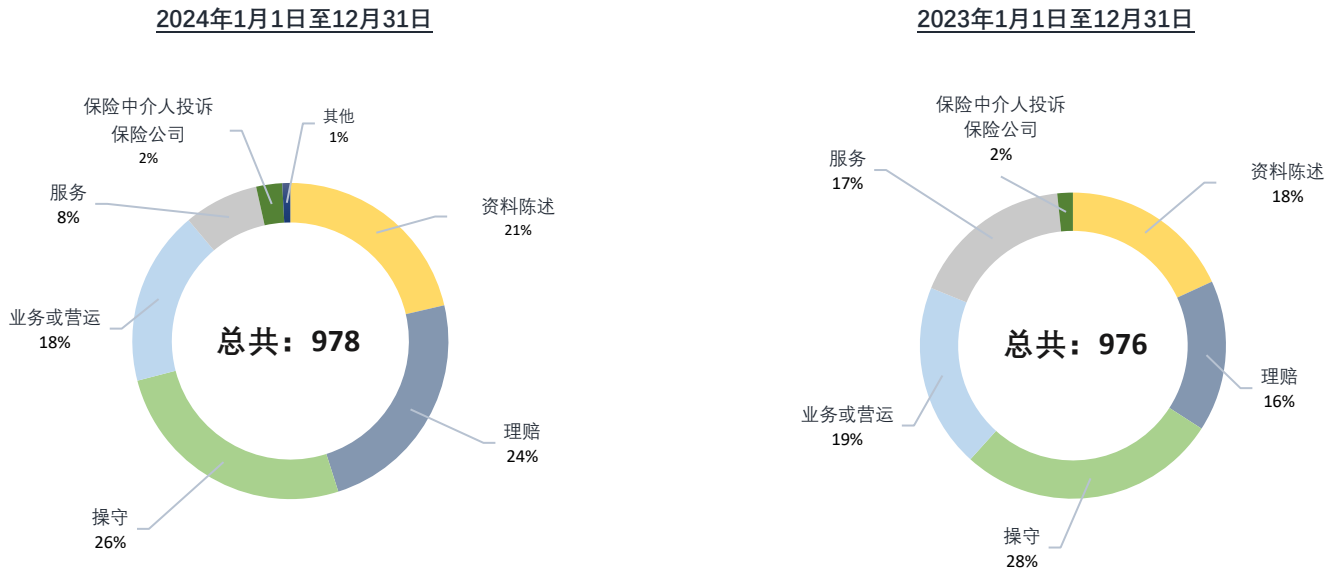
欢迎阅读春季版《监管通讯》！本期为你带来最新的投诉统计数据、保险业监管局(「保监局」)对授权承保代理再次流行的观察，以及就棘手的利益冲突问题作出深入探讨。此外，如果你想透过我们的发牌统计数据了解有关市场上保险中介人的流动率，或想知悉谁登上我们 2023/2024 评核期的《持续专业培训 (CPD) 违规排行榜》，又或是一些最新的执法个案，那么本期《监管通讯》就最适合不过了。

请细阅！

投诉统计数字

今期载列 2024 年全年保监局所接获的投诉统计数字。

2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日与 2023 年同期比较



保监局于 2024 年共接获 978 宗投诉，与去年相约。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，紧接是关乎「理赔」及「资料陈述」类别的投诉个案。较大比例与理赔有关的投诉反映了同期旅游保险申索个案有所上升。

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。■



授权承保代理

香港保险市场中规模较细小但引人注目的部分---正卷土重来!

(广东话语音版)

(普通话语音版)

对于香港保险市场来说，授权承保代理并不陌生。它们已经存在了很长时间。例如，某些保险公司最初就是以保险承保代理的形式在香港开展业务，直至后来通过调整其法律和监管架构，以成为正式的在岸保险公司。

然而，多年来，香港的授权承保代理数量随着市场节奏起伏不定。在保监局于 2019 年 9 月获赋权向保险代理人发放牌照的监管职能后的最初几年，市场对成为授权承保代理似乎兴趣不大。代理牌照的申请往往只来自希望开展传统保险代理业务的实体。然而，近年来的申请和查询显示，市场再次对授权承保代理的模式产生兴趣，这表明授权承保代理模式正重新流行起来。

为了与时俱进，我们从监管角度对授权承保代理模式提出了一些看法，以帮助那些考虑申请代理牌照以便在香港担任授权承保代理的人士。➤

什么是授权承保代理？

像所有优秀的监管机构一样，我们都很想先抛出一个定义，但当我们想这样做的时候却便马上碰到问题。那正是不论《保险业条例》(第 41 章)，抑或是由保监局发出的《操守守则》或《指引》，均没有提述「授权承保代理」一词，更遑论为该词下定义。

我们能找到最接近该词的内容是有关「持牌保险代理机构」的提述。「持牌保险代理机构」是指以代理身份，为一间或以上获授权保险公司，在指定业务范畴内进行「受规管活动」而向保监局申领牌照的公司、合伙或独资经营者（实质上为一个商业实体）。事实上，授权承保代理若要在香港经营业务，就正需要领取这类牌照。然而，大部分持牌保险代理机构都不是授权承保代理，因此，这并不能解答授权承保代理究竟是何。➤➤



绝大多数持牌保险代理机构只专注于为其所代表的保险公司销售保单（邀请或诱使他人订立保险合同），并提供与所售保单相关的配套服务（例如，在保单持有人作出购买的决定后安排保单，并在此后为其提出的查询提供服务）。这是保险市场上视为传统的保险代理业务模式，其范围包括银行保险和较小规模的非银行机构，而这些机构的存在是为了给业务代表（代理人）提供一个平台，使其能够像个人保险代理一样销售保险。》

授权承保代理超越了传统的代理模式，可以代表保险公司履行其在经营保险业务时需应履行的职能。例如，授权承保代理可获所代表保险公司的授权对保单进行核保（和承保），或代表保险公司做出赔付决定。因此，从根本上说，授权承保代理超越了传统保险代理机构会做的范围，即使自身并非保险公司，但通过在保险供应链往上移，履行保险公司的某些核心保险职能。》

为何授权承保代理模式会在香港重新流行起来？

这也许不是一个监管机构能回答的问题，因为这是由市场供求动态而决定的。然而，根据我们收到的牌照申请和查询，我们推测答案可能与创新科技在社会上》

日益普及其所带来不同的机遇和风险有关。更具体而言，即保险业本身也正全面积极地投入崭新科技的怀抱之中。》



- ❖ 我们看到一些创科企业家寻求利用保险代理平台的灵活性，为保险公司就保单和理赔管理方面提供科技解决方案。这些解决方案在保险公司的优先资源配置清单中往往排在靠后的位置，但如果能将这一职能外判予精通创新科技、拥有优秀人才的授权承保代理，问题就可能迎刃而解。
- ❖ 我们看到一些保险公司视授权承保代理为替他们「试水温」的机会，在涉足新的小众市场或专门业务（例如网络保险）时，利用授权承保代理提供的专业承保知识和人才，而无需保险公司自己进行大量前期投资来进入市场。
- ❖ 我们看到顾问公司为客户提供保险风险以外的风险咨询服务，并建立一个授权承保代理平台，将这些服务与保险产品结合起来，协助管理客户的风险。

从许多方面来看，这些例子都是自保险的历史开创以来，保险市场为管理和照顾社会不断变化的风险需求而进行调整的一个缩影。》》

授权承保代理和监管考虑因素

历史能帮助我们了解为什么授权承保代理可能在香港卷土重来，并拥有明显的优势。同样地，在考虑与授权承保代理模式相关的监管风险时，我们也可以从历史中汲取教训。

每当保险公司把承保权授予一名授权承保代理（这种现象在市场上仍被称为「赠笔」）时，决定接受风险及承保保单的实体（授权承保代理），与实际承担保单内所有合约责任风险的实体（保险公司）之间便会出现分离。历史告诉我们，如果决定是否接受风险的实体（这里指的是授权承保代理）受风险的影响程度有限，甚至完全没有「切肤之痛」（因为风险由保险公司承担），那么就可能会出现严重问题。如果代理机构的收入模式很大一部分来自于每份承保保单的佣金，那就很可能产生不当诱因，令该代理机构侧重于业务的数量而非质量，造成更严重的问题。

如果有关事宜不加以控制和监督，决定承保风险的实体与最终承担风险的实体之间的分离便可能会导致系统性问题。2008 年的金融危机就是一个具体的例子。➤

在美国银行业的「为分销而贷款（originate to distribute）」模式中，次级按揭贷款由银行承保，然后通过证券化卸下风险，并多次转移给其他实体（有些最终落到保险业之上）。回到保险业本身，我们当中一些年纪较长的前辈，恐怕会记得市场上曾经出现再保险漩涡，那时同样是这种现象（授权承保代理则是其中的核心）在起作用。

最近，于 2024 年 5 月，贝氏评比（AM Best）发表了一份题为《快速增长的授权承保代理保费需要更严格的监督》（“Rapidly Increasing MGA Premiums Warrant Greater Oversight”）的报告，该报告对 2000 年至 2022 年间美国财产和意外险市场上出现偿付能力问题的 13 家保险公司进行了比较，发现在出现无力偿付问题之前的一年内，直接承保的总保费中有 98.9% 是通过关联的授权承保代理获得的，而非关联的授权承保代理在同一时期也令一些保险公司陷入困境。¹ ▼



有鉴于此，监管机构在对采用授权承保代理模式的实体作出发牌决定并进行持续监管时，就须关注以下事宜：

- ❖ 经营代理机构的人员在承保和管理风险组合方面有没有足够知识和经验，以在资产负债表上取得盈利和达致可持续的偿付能力；
- ❖ 如何通过管控措施和程序，解决和降低因进行承保决定（代理机构）与实际承担风险（保险公司）的角色分离所造成不当诱因的潜在风险；以及
- ❖ 把权力转授的保险公司对风险的尽职审查和持续监察及监督是否充分。➤➤

¹ 贝氏评比 —— 贝氏市场划分报告 —— 《快速增长的授权承保代理保费需要更严格的监督》（“Rapidly Increasing MGA Premiums Warrant Greater Oversight”） - 2024 年 5 月 22 日。

广泛的保险监管框架如何处理这些问题

「适当人选」发牌准则

如前所述，要在香港作为获授权保险公司的授权承保代理，申请人必须先成为持牌保险代理机构。要获取这类牌照，申请人需要证明其符合成为持牌保险代理机构的「适当人选」准则²。这些准则对所有保险代理机构均适用。惟如何应用这些准则将取决于申请人本身及其打算开展的实际业务模式。

以「适当人选」准则中的经验和技能要素为例。与使用传统代理模式销售保险的「适当人选」相比，作为授权承保代理评估和承保保单的「适当人选」实需要不同类型的知识。▶



指引 14 - 外判指引

在保险监管框架下，另一可能适用于授权承保代理的范畴（尽管该方面并不适用于采用传统代理模式的代理机构）就是保监局发出的《外判指引》（指引 14）。在指引 14 中，「外判」是指一种安排，而根据该安排，服务提供者承诺提供原由获授权保险公司本身提供的服务（包括业务活动、职能或程序）。这正正是当保险公司将承保（或理赔）的权力授予授权承保代理，由授权承保代理代表保险公司订立保单（或进行理赔）时发生的事。

指引 14 要求获授权保险公司在外判权力予授权承保代理时，必须：

- 进行风险评估；
- 进行充分的尽职审查；
- 确保与授权承保代理签订的合同明示若干最低限度的权利和义务；
- 确保遵守关于客户保密的所有相关法律和法定要求；
- 实施适当的持续监察和管控措施；以及
- 制定应变计划，确保在授权承保代理服务中断时，业务得以延续。

从保险公司的角度来看，如外判予授权承保代理的安排属于「重要外判」（如指引 14 所定义），则保险公司亦须事先通知保监局有关安排。不过，即使外判安排并非属「重要外判」，但作为保险代理机构牌照申请的一部分，保监局在评估申请人是否适当人选时，亦可能会考虑外判安排的有关范畴。▶▶

² 承如保监局发出的《保险业条例》（第 41 章）有关持牌保险中介人“适当人选”的准则指引》所述。

授权承保代理申请代理机构牌照时，保监局将重点关注的方面

综上所述，我们将在以下分享，保监局在审视采用授权承保代理业务模式的保险代理机构牌照申请人时，会重点关注的几个要项。▼

拟委任负责人的具体知识、技能和经验

每家持牌保险代理机构必须委任一名负责人，该人员必须是履行该职责的适当人选。该人员的职责主要在于建立及维持适当的管控措施及程序，以确保保险代理机构遵守《保险业条例》第 90 条有关保险代理机构进行受规管活动的方式的操守规定。就授权承保代理而言，其受规管活动将延伸至代表保险公司所履行的职能，例如通过对保单核保来评估和承担风险，或进行理赔。因此，保监局的发牌审核工作中，会着重于负责人的人选在执行这些职能方面的往绩和经验。如负责的职能是承保，我们可能会了解申请人在申请牌照的有关业务范畴内，承保业务及实施承保管控和程序的经验和往绩。要回答的问题是：拟获委任的负责人所具备的知识、技能及经验，是否与授权承保代理所经营的业务性质及规模相称？▶



与授予权力的主事保险公司签订的合约

保监局很可能会要求查看拟代理机构申请人代表主事保险公司行事时所获授权力的合约。这可以让我们知道有关安排的背景情况，而且对考虑该机构就受规管活动有没有充分管控方面，提供重要的参考。我们期望看到的是，如获授予的权力越大，相应的管控措施便应越严格；而对权力实施更多的限制，本身就是一种管控措施。因此，就获授予承保权的代理机构而言，我们会（从管控的角度）审视的事项将包括以下内容：

- 承保标准和代理机构自行定价的范围 —— 这些是否赋予了代理机构广泛的酌情权，还是其酌情权仅限于已定义、受限制及预设的参数内；
- 是否设有保费收入限额，以及主事人如何通过通报义务对代理机构承保的保费收入水平进行监控；
- 授权是否循序渐进（即授权水平是否在初始阶段设置为较低，并随着保险公司和代理机构之间建立起信任后而逐渐提升）；以及
- 薪酬模式 —— 是完全由佣金驱使，还是包含其他利润因素（而非仅仅是由承保的保费收入驱使）以使代理机构为核保决定承担一定的责任。

管控措施、程序和持续监察

这包括两个范畴：保监局希望看到有关代理机构对保险公司授予的职能的管控和程序的水平，能与其获授予的权力相称。获授予的权力越大（无论是就所涉金额还是代理机构能作决定的自由度而言），代理机构的管控措施就需要越全面。另一方面则是保险公司对代理机构的控制，而保险公司必须根据指引 14 建立管控措施（以定期报告、审计和审查，以及对通过代理机构承保的业务持续评估的形式）。▶▶



有鉴于此，我们希望向申请人提供两大建议，以助他们更顺利通过牌照申请程序。▼

首先，代理机构申请人和主事保险公司在牌照申请过程中如能高度合作，将有显著帮助。举例来说，保监局对保险公司所进行和实施的尽职审查、管控措施、程序和持续监察越满意（并获保险公司提供相关的文件证明），在审查代理机构自身设立的管控措施和程序是否充分（这是其是否适当人选的一个关键方面）时就越放心。

其次，保监局并不反对借鉴其他司法管辖区在控制和应对监管风险方面的最佳做法。在这方面，伦敦劳合社（Lloyd's of London）的成员长期以来一直采用委托授权承保人模式，通过第三方（包括获委任为其代理人的第三方机构）经营业务。在香港申请代理机构牌照的申请人（及其主事承保公司），如欲采用授权承保代理模式，可参照（例如）劳合社规定的委托承保标准，将其管控措施、程序和监察与之相比，从而为其申请提供支持。

上述事项并非详尽无遗，申请代理机构牌照以经营授权承保代理模式的申请人仍需满足该牌照的所有要求。此外，一旦获发牌照，该代理机构将与所有持牌保险代理机构一样遵守相同的要求（包括对其可接受委任的主事人数量的限制）。▶

我们希望上述内容能就保监局的期望，提供一些指引和有用的见解，帮助那些希望成为香港市场上授权承保代理的申请人顺利通过审批。■



聚焦于……利益冲突和保险中介人

(广东话语音版)

(普通话语音版)

每当一名专业人员受聘代表另一方行事时，他就是该方的代理人，而该方就是他的主事人。从法律的角度而言，代理人成为了主事人的受信人，并必须以符合主事人最佳利益的方式行事。

当代理人为主事人的最佳利益行事时，此责任或会与该代理人对他人承担的责任或与代理人自身的商业利益相冲突，此时就会产生利益冲突。故此，任何基于代理关系的职业，包括保险代理人 and 保险经纪，均具潜在发生冲突的风险。两类保险中介人亦因此无可避免地需要面对商业世界中的利益冲突事宜。这可以说是工作的一环，也是为什么《保险业条例》第 90 (f) 及 (g) 条列明的操守规定中，要求持牌保险中介人需尽其最大努力避免与所代表的保单持有人的利益出现冲突，或须向保单持有人披露该冲突以作为处理冲突的方法。

如果不能妥善识别和处理利益冲突，就会造成损害。利益冲突会导致保险中介人——不管是有意识还是下意识地——将自己的商业利益置于保单持有人的利益之上（同时自以为他们没有这样做）。这种情况下，利益冲突很可能带来「灵魂的腐败」。如果冲突情况没有得到妥善处理，保单持有人的利益可能会遭到侵吞和受到损害，而保险中介人甚至不会意识到这一点。尽管如此，这却很可能使保险中介人犯下保险监管框架下的不当行为，以及令他们不再是担任其职务的适当人选。 >

因此，识别、避免和（如果无法避免的话）管理利益冲突是每个保险代理人 and 保险经纪在专业和道德层面上必须具备的技能。在以下两篇文章中，我们将进一步探讨这些技能，概述保险代理人 and 保险经纪角色中固有所产生的主要利益冲突，以及保险监管框架下列明的义务如何协助他们（不限于保险代理人 and 保险经纪，还包括保险公司）解决这些问题。 >>



保险代理人利益冲突

《保险业条例》第 90 (a) 条是所有保险中介人有义务首要遵守的操守规定。该条文规定每名保险中介人均有责任以公平及符合有关保单持有人的最佳利益方式行事。不过，根据普通法，保险代理人是其所代表的主事保险公司的代理人。保险代理人为主事保险公司销售保单，从主事保险公司处（主要以佣金形式）获得报酬。由此产生了几种潜在利益冲突的情况：❖

销售报酬最高的保单与推荐最符合保单持有人需求的保单

保险代理人自身的经济利益来自销售能带来最高报酬的保单，而这可能与他为保单持有人根据他们的情况推荐最合适的保单的责任相冲突。

《持牌保险代理人操守守则》（「代理人守则」）对持牌保险代理人规定了以下首要责任，以处理这种潜在冲突：

- 从代理人的主事保险公司所提供并获其授权进行推广的保险产品范围中，推荐最符合客户利益的保险产品；以及
- 就某保单作出建议时，基于其委任保险公司提供的保单范围，考虑有什么可供选择的保单能够合理地满足客户情况。³

透过法规施加这些责任，实际上是强制代理人行事时须凌驾其自身的经济利益，并向保单持有人推荐最适合其情况的保单（而如果做不到这一点，将面临纪律行动）。>

销售新保单与为现有保单提供服务

这种潜在冲突对于长期保单（保险年期长的保单）尤为显然。目前，对于某些长期保单，例如分红保单，保险公司通常会在保单的第一年向保险代理人支付绝大部分的佣金，作为代理人与客户建立关系并促使客户购买保单的报酬。然而，这忽略了一个事实，也就是这种关系其实是一种长期关系，需要代理人在保单有效期内尽义务持续提供服务（例如处理保单拥有权的变更、增加受益人、解释非保证利益的表现以便保单持有人评估保单是否能继续满足其需求，以及协助保单持有人提出申索等）来培养和维系的。

保险公司在保单期的第一年向代理人支付几乎全数的佣金，实质上令保险代理人的重心侧重在销售新保单上，与持续为已售出的现有保单提供服务的责任相冲突。这有可能造成服务水平不足的风险，损害客户利益（这亦是保监局收到的许多投诉的普遍原因）。

《保险业条例》第 90 条所载的操守规定，旨在透过把规定延伸至所有受规管活动，包括持续的售后活动在内，来解决上述情况，即保险代理人在进行所有受规管活动时，均须行事公平、符合有关保单持有人的最佳利益，并处事持正，而且以谨慎、技巧和努力行事。

保险公司在这方面也应发挥关键作用。毕竟是它们的薪酬结构造成了这种冲突。保险公司负有明确的监管责任，确保其保险中介人的薪酬结构不会对其代理人产生不当的诱因，使他们与客户的利益发生冲突。这监管责任（属公平待客原则的一部分）适用于指引 15 和 16⁴ 范围内的所有长期保单。指引 15 的释义文件进一步阐释了这义务，当中列出了类别 C 的长期保单佣金须至少摊分成 5 年（若保费缴付年期更短的话，则按该年期计），而这责任则当更广泛而言，其实同样适用于指引 16 范围内的非类别 C 长期保单。这也是保监局正考虑把佣金摊分机制扩展至分红保单的原因之一，以自然和有效地改善这个固有冲突。>>



³ 《代理人守则》一般原则 2，标准及常规 2.1(b) 及 2.2(b)。

⁴ 《承保类别 C 业务指引》(指引 15) 及《承保长期保险业务(类别 C 业务除外)指引》(指引 16)。

为保单持有人的最佳利益行事的责任 与 代理人对主事保险公司的责任

由于保险代理人在监管框架下对保单持有人负有其最佳利益行事的监管责任，同时也（作为代理人）对其主事保险公司负有普通法上的责任，因此也产生了明显的冲突。这个所谓「显而易见」的观点在保监局成立前的咨询过程中不断被提出（尤其是法律界），而政府当时的回应是保监局会透过其《代理人守则》来解决这一问题。

任何曾在保险公司工作并与保险代理人打过交道的人都会知道，实际上，许多保险代理人的心态（自然）是把自己视为保单持有人的代表，并在与他们的主事保险公司往来时代表保单持有人的利益。举例来说，在代理人与保险公司讨论时，代理人通常称准保单持有人为「我的顾客」或「我的客户」，而不是视保险公司为自己的客户（尽管保险公司才是其真正的主事人）。反过来，保险公司也经常称他们的代理人为「顾问」（表示他们的角色是客户的顾问，而非保险公司的顾问）。因此，从这个角度来看，对保险代理人规定的「以保单持有人最佳利益行事」的监管责任，只是将保险代理人在日常业务性质中已经出现的义务编纂为成文法则。

因此，通过《代理人守则》来协调这种利益冲突的挑战性并不像最初看起来那么大。它只是将持牌保险代理人的责任正式化，要求其从委任保险公司所提供的保险产品范围中，推荐最符合准保单持有人利益的保单。这样一来，保险代理人就能为客户的最佳利益服务，又不会与其对主事保险公司所负的责任产生冲突。

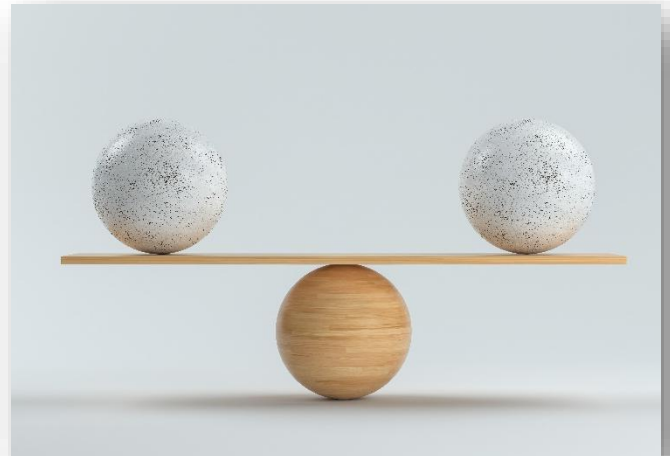
《代理人守则》进一步加强了对这种潜在冲突的管理，要求持牌保险代理人向客户充分透明地说明他们作为保险代理人的角色。保险代理人需要明确告知客户，代理人的职责是推广、建议和安排仅由其主事保险公司提供的保单⁵。这样做的目的是让客户清楚了解保险代理人所提供的服务范围。客户将获得最符合其需求的保单推荐，但保险代理人只能从其获委任的主事保险公司提供的保单中进行选择，而不能选择其他保险公司的保单（这与保险经纪的情况不同）。>

主事保险公司的利益 与 另一间主事保险公司的利益

一名保险代理人最多可接受四间主事保险公司的委任（其中不能超过两名是长期保险公司）。这就引发了一个问题，即当不同的主事保险公司之间的利益发生冲突时，保险代理人可以如何进行协调。

同样地，通过法规，即《代理人守则》中的相关条文，便可解决这个问题：

- 保险代理人在接受另一主事人的委任之前，必须事先征得现有主事保险公司的同意。⁶
- 如果保险代理人代表多于一间主事保险公司行事，代理人应告知客户其在交易中代表哪一间主事保险公司。⁷
- 保险代理人的委任条款及条件中，若限制其仅能推广特定保险公司的产品（即使该代理人受多于一位保险公司所委任），应向客户披露。⁸ >>



⁵ 《代理人守则》一般原则 7，标准及常规 7.1

⁶ 《代理人守则》一般原则 1，标准及常规 1.2(c)

⁷ 《代理人守则》一般原则 5，标准及常规 5.1(b)

⁸ 《代理人守则》一般原则 7，标准及常规 7.2

保险公司对其委任的保险代理人的责任

鉴于保险代理人的身份会带来多种潜在冲突，所有保险代理人不仅必须遵守《代理人守则》中旨在处理此类问题的规定（如上所述），还必须培养对这类冲突风险的持续专业敏感度，以便在冲突出现时能够识别和妥善处理。

在这方面，保险代理人并非孤军作战。他们的主事保险公司亦扮演着至关重要的角色。《保险业条例》第68条实际上扩大了保险公司对其委任保险代理人在进行保险活动时的责任，规定无论代理人是否在保险公司授予的权限范围内行事，保险公司均需承担相关责任。有鉴于此并为协助保险公司，《代理人守则》规定保险代理人在进行受规管活动时，必须遵守委任保险公司的政策、程序及其他适用规定。保险公司——透过其中介管理职能及其委任负责此职能的管控要

员——需负起监管责任，确保就其保险代理人订立和维持足够的内部管控措施及程序，令他们遵守保险监管框架的规定，包括那些旨在处理利益冲突的规定。

因此，若保险代理人未能避免或管理利益冲突而导致保单持有人受到损害，相关责任很可能会牵连至其代表的保险公司（根据普通法及《保险业条例》第68条），并会令人质疑保险公司对其保险代理人的管控措施和程序是否足以防止此类情况发生。保险公司应妥善处理此事宜，对其代理人透过适当的管控和培训，并提供渠道使他们能够获得处理利益冲突的建议，同时确保其薪酬结构不会成为此类冲突的根源，以向他们提供支援。 ▽

保险经纪和利益冲突

与保险代理人一样，保险经纪须遵守《保险业条例》第90条的操守规定，其中最主要的要求是处事持正，并以符合其所代表的保单持有人的最佳利益行事。与保险代理人不同的是，在普通法中，保险经纪是客户的代理人，为客户寻找适合其特定情况的保险（在这方面，他们比保险代理人更具优势，因为他们可以与不设上限数目的保险公司往来）。因此，保险经纪在

《保险业条例》下的监管责任，与他们在普通法下作为客户的代理人的角色完全一致。

尽管如此，与保险代理人（以及其他以代理关系为基础的行业）一样，保险经纪行业也存在固有的利益冲突。主要的潜在冲突来自香港保险经纪的主要收入来源——佣金。 »



保险经纪佣金和披露要求

虽然就着保险经纪所做的工作支付酬劳的方式有很多种，但到目前为止，香港市场上最常见的机制仍然是支付佣金。⁹

向保险经纪支付佣金的法律依据如下。为回报保险经纪从保险公司处寻找并安排适合保单持有人情况的保单，保单持有人允许保险经纪与保险公司议定一笔款项，然后由该保险公司向保险经纪支付这笔款项，作为向保险公司介绍业务的报酬。这笔款项——由保险公司支付给保险经纪——是根据保单持有人经纪安排的保单向保险公司支付的保费的一定比例，称为「佣金」。

佣金结构意味着，虽然保险经纪的职责是作为客户的代理人为客户谋取最佳利益，但经纪的报酬却是由保险公司支付，而保险公司则是保险经纪与客户之间

关系的第三方。正是这一点导致了潜在的利益冲突。在有意识或下意识的情况下，保险经纪可能会把客户的业务交给支付最高佣金的保险公司，而不是介绍最符合保单持有人情况的保单的保险公司。

在香港，代理法律和法规以同样的方式处理这种潜在的冲突——要求保险经纪向客户披露，签发保单的保险公司会向保险经纪支付报酬。保单持有人通过这种披露了解到这一点后，就可以随时要求保险经纪提供更多更详细关乎其报酬的详情（例如佣金的金额），然后决定是否继续进行交易。《持牌保险经纪操守守则》的一般原则 7、标准及常规第 7.1，以及保监局为补充这项操守规定而发出的《应用说明》，均载有这些最低限度的披露规定。»



⁹ 另一种报酬形式是保单持有人直接向保险经纪支付费用，以获取建议及在寻找和安排保险时提供代理服务。这种形式在香港保险市场中尽管并非完全不为人知，但相对罕见。

当披露资讯不足以解决冲突时

然而，在某些类型的佣金机制中，即使向保单持有人披露相关资讯，也不足以处理相关冲突，因此应一开始便予以避免。2006年4月10日的保险规管通函

——经受了时间的考验，并在上述《应用说明》中被引用——对此作出了最佳总结，如下：

「被禁止的做法具体包括（但不限于）保险公司签订合同或协议（无论是否独家），通过提供基于业务量而厘订的佣金水平或要求保险经纪达到某些年度业务目标，诱使其将业务转介予该保险公司」。

从监管角度以及遵守《防止贿赂条例》（第201章）第9条的角度来看，超过保险市场通常支付的佣金款额也是有问题的，而《防止贿赂条例》的法律条文将代理人未经其主事人的合法权限而从其代理人的角色中

秘密牟利定为刑事犯罪。在 *Hobbins 诉 Royal Skandia Life Assurance Limited 和 Clearwater International Limited [2012] HKCFI 10* 一案中，原讼法庭对保险经纪的处境总结如下：

「在我看来，保险经纪作为保户的代理人而非保险公司的代理人，这一商业惯例具有「合法权限」（由一系列从19世纪延续至今的司法判决所支持）。由于这一系列司法判决，普通法早已确定，保险公司支付给保险经纪的佣金并不构成非法的秘密利润，除非该佣金超过保险市场中通常支付的水平。」 [强调后加]。

因此，过高的佣金水平并不像保险市场中惯常支付的佣金水平那样具有「合法权限」，这将使保险经纪（以及支付此类过高佣金的保险公司）在遵守《防止贿赂条例》第9条时面临困难。

当然，这就提出了一个问题，即惯常佣金水平和过高佣金水平之间的界线在哪里。近年来，这一问题在分红保单的佣金支付中几乎成为一个现实问题，因为保险公司在保单首年向某些经纪公司提供的佣金水平，导致这些经纪公司可将佣金作为过高的转介费支付出去，从而推动了无牌业务的发展（并引发了必要的执法行动）。

如果保险公司认为其作出支付这些佣金的行为，会因保险经纪并非其代理人的关系，而免于承担经纪使用

这些转介费所产生的监管责任，这便属错误的想法。根据《指引16》，保险公司的责任是确保他们的薪酬结构不会导致保险中介人本身的利益与他们为保单持有人最佳利益行事的责任（即更广泛的「公平待客」原则的一部分）出现错配。保险公司的这项责任，与其支付其委任保险代理人的薪酬一样，同样适用于他们支付给与其合作业务的保险经纪的薪酬。

保监局于2024年5月22日发出的通函旨在处理这些问题。然而，正如有关保险代理人的上述文章所述，这个问题仍有待进一步解决，例如拟透过为分红保单的佣金支付引入类似于投资相连寿险计划（ILAS）的分摊机制。》

保险经纪应注意的其他冲突领域

正如保险代理人可能需要处理其不同主事保险公司之间的利益冲突情况一样，保险经纪也需要敏感地处理其客户（经纪的主事人）之间的利益可能使经纪陷入冲突的情况。这些情况虽然罕见，但大型保险经纪应该（而且根据我们的查察结果所示）意识到这种情况确实存在。例如，当保险经纪同时为两位不同客户处理保险安排，而发生涉及双方的索赔事件时，而各客户都可能试图将责任归咎于对方，则可能导致这种情

况出现。又或者，当客户正在投标（和竞争），比如说，为同一份建筑合约投标，并委托保险经纪购买保险，以证明其符合投标要求时，也可能出现这种情况。在这种情况下，保险经纪可能会发现自己不得不通过披露和获取同意、由独立的团队各自处理或停止代表双方等方式来应对此类冲突。因此，大型保险经纪确实要（并应该）制定相关政策和程序来应对这一问题。



总结这两篇文章，保险中介人若对潜在冲突视而不见，那么他们将难以在保险市场中长久立足，因为潜在利益冲突是保险中介人（基于代理关系）的职业本质的一部分。对于专业的保险中介人来说，敏感地识别并处理潜在的利益冲突是在商业世界中生存的一环，也是他们为了在职业生涯中建立信任并取得成功，必须不断培养的道德技能之一。■



你有没有想过，持牌保险中介人的流动率是多少？

(广东话语音版)

(普通话语音版)

保监局自 2019 年 9 月 23 日开始发出保险中介人牌照。在 2019 年 9 月 23 日至 2024 年 12 月 31 日期间，我们向新进入保险市场的个人发出了超过 70,600 个新牌照。¹⁰

我们认为，随着五年数据的积累，现在正是研究数据的好时机，以了解在这 70,600 名新加入者中，仍有多少人留在业界中。

在新发出的 70,600 个新牌照中，有 44,000 个牌照仍处于有效状态——占 62%。从表面上看，这似乎还不错！

然而，我们必须牢记，牌照的有效期为三年。因此，这些数字并不能反映全部情况，因为其中包含了于 2024 年发出的 18,700 个牌照（领取牌照时间不到一年）、于 2023 年发出的 13,000 个牌照（领取牌照时间不到两年）和于 2022 年发出的 9,300 个牌照（领取牌照时间不到三年）。>

如果我们只着眼于 2019 年、2020 年和 2021 年发出的牌照，这些牌照的第一个完整三年牌照期已经过去，情况又如何？对于这些持牌人，如果我们提出以下这样的问题：他们中有多少人仍然留在业界中？换句话说，他们当中有多少人决定续牌？

在 2019 年 9 月 23 日至 2021 年 12 月 31 日期间，保监局向新进入市场的个人发出了 29,600 个牌照。其中只有 10,500 名个人——即 35%——在约三年多后（截至 2024 年 12 月 31 日）仍然持牌。在 19,100 名离开业界的人中，15,600 名人士实际上在其初始三年牌照期结束前已离开了。让我们再次述说这些数字——就发出的 29,600 个三年期牌照，其中 15,600 名人士（53%）甚至未能完成第一个三年牌照期。换句话说，作为一名新的持牌保险中介人，在首三年牌照期届满前便离开业界的人士其实多于 50%。>>

¹⁰ 除此之外，我们还向 22,000 名个人发出了牌照，这些人是将其现有的中介人牌照转换为不同类型的中介人牌照（例如，从业务代表（代理人）转为业务代表（经纪）），并处理了 85,000 名被视为持牌人（已存在于市场中）的牌照申请。

以下是有关新入人士的统计数据：

| 牌照签发年份 [#] | 2019 年 (9 月至 12 月) | 2020 年 | 2021 年 |
|--------------------------------|--------------------|--------|--------|
| 向新入行者发牌的牌照数量 | 4,600 | 13,100 | 11,900 |
| 截至 2024 年 12 月 31 日仍处有效状态的牌照数量 | 1,400 | 4,300 | 4,800 |
| 被撤销牌照数量 | 3,200 | 8,800 | 7,100 |
| - 第 1 年内撤销 | 300 | 900 | 900 |
| - 第 1 年至第 2 年间撤销 | 1,000 | 2,900 | 3,000 |
| - 第 2 年至第 3 年间撤销 | 900 | 3,400 | 2,300 |
| - 3 年后撤销 | 1,000 | 1,600 | 900 |

[#]备注：数字已四舍五入至最接近的百位数，并不包括重新加入行业或转换现有牌照的资深从业员。

然后不要忘记，上述表格中发出的牌照均属免费，因为保监局是自 2024 年 9 月起才开始收取牌照费用！

应该如何看待这些数字？

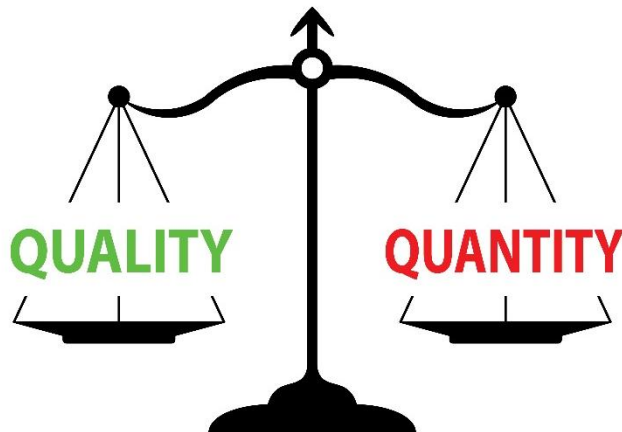
或许对于那些在保险公司担任保险中介人管理职位的人来说，这些数字并不令人惊讶。毕竟，招聘素来就是重视数量——认为代理人数目越多越好——从而导致了首三年的高流失率吗？

然而，从操守监管的角度来看，这些数字为我们亮起了红灯，揭示了与寿险行业中孤儿保单相关的风险，而这亦是保监局收到的不少投诉的主要根源。例如，某些个人保险代理离开业界，他们安排的长期保单却仍需要获提供服务。这时，该提供的责任便会转嫁给仍然留在行业中的其他个人保险代理来承担；而

离职代理人离开行业的时间越早，这一负担就越沉重。而根据牌照数据，这种情况最常发生在首三年内。

保险公司为分红保单提供的薪酬结构又进一步加剧了这一问题，这种结构令佣金集中在保单的第一年支付，导致安排保单的代理人在获取大部分佣金后便离开业界。这就引出了一个问题：就那些被丢下但仍须被服务的保单而言，对承担该责任以提供服务的保单代理人来说还有什么金钱诱因呢？任何保险公司如果回答监管机构说：「还有交叉销售的机会嘛」，则只显示他们漠视相关操守风险。

这些数据正正说明了有必要研究一种平缓机制来摊分支付分红保单的佣金，不是吗？■



CPD 合规性：2023/2024 年评核期 迈向卓越的飞跃！

(广东话语音版)

(普通话语音版)

为了鼓励整个保险市场遵守持续专业培训（「CPD」）时数要求，在每个 CPD 评核期结束后，保监局都会公布「持续专业培训违规排行榜」，以「点名批评」那些委任了最多未有完成 CPD 要求的持牌个人中介人的市场参与者。

冒着累赘的风险，让我们再次强调，完成 CPD 时数以不断更新知识是任何行业的最基本要求。如果保险 >

中介人未能完成其 CPD 时数，其适当性将立即受到质疑。

在 2021/2022 年评核期，我们将 10 间主事公司列入「持续专业培训违规排行榜」。在 2022/2023 年评核期，这一数字减少到 5 间主事公司。

就像一台运转顺畅的机器，保监局行为监管部开始行动起来，为 2023/2024 年评核期编制持续专业培训违规排行榜。以下是行为监管部内部的对话内容： <

代理主管： 「可以给我 2023/2024 年评核期的持续专业培训违规排行榜吗？」

经理： 「这就是了。」

代理主管： 「呃.....这是一张空白的表格。」

经理： 「是的，今年整个市场的 CPD 时数达标率为 99.9%。」

代理主管： 「什么？那岂不是.....」

经理： 「99.9%符合要求。也就是比 100%差 0.1%。如果你愿意的话，也可以称其为 100%，因为当中许多违规的持牌人后来亦已自愿放弃了牌照。」

代理主管： 「那我们在《监管通讯》中要发表什么？」

经理： 「呃.....一张空白的表格？」

没错！事实证明，持续专业培训违规排行榜非常成功，因为我们今年的合规率达到 99.9%。这意味着，我们的「违规排行榜」上没有任何名字可放。

套用 Z 世代的俚语，我们向市场传达的讯息是：「干得好 (Slay)！」（翻译给非 Z 世代的人：你们做到 >

了！现在任何与香港保险市场中的个人持牌人往来的保单持有人都可以相信，该人的保险知识是最新的。）

大家，做得好！请继续保持下去，让往后的日子我们也不用公布「违规排行榜」！ ■



执法专栏

(广东话语音版)

(普通话语音版)

假冒客户签名

不论是什么情况，在任何保险文件上假冒客户签名都是绝对不允许的。这是非法和不道德的行为，并会带来严重法律后果。当然，这一点不言而喻。然而，考虑到保监局最近对一系列案件采取的执法行动，不管它看起来有多明显，我们也有必要重申这一点。

2024年12月，保监局因一名前业务代表（经纪）在保险申请表格上捏造客户签名而禁止他重投业界21个月。此案涉及利用银行保费融资贷款购买储蓄保险的安排。起初，前业务代表以为客户已经签署了所有相关的保险申请表格，但他后来发现到某些对整个过程至关重要的文件未获签署，其中之一就是《财务需要分析》。惟该业务代表并没有通知客户并设法取得文件签署，而是把自己当作客户签署了这些文件，从而捏造了客户的签名。

当客户收到保单文件时，事情才真相大白。此时，前业务代表试图将责任归咎于他的私人助理（后来发现，他根本没有私人助理！）。不过，前业务代表

最终还是承认了自己的行为。他试图解释自己的动机，称自己是为客户着急才这样做，因为他知道客户即将与银行会面。他自信地认为，无论如何客户都会签署该文件（因此他认为自己的行为并无害处），而且他也不希望破坏与客户建立的良好关系。

任何将（在客户不知情的情况下）假冒客户签名的行为，视为维持与客户良好关系手段的逻辑，都显示出一种扭曲和败坏的道德与伦理观念，它破坏了任何专业关系中必不可少的信任和诚信基础。这种思维方式不仅危及有关个人的适当性，而且有可能损害他所代表的机构的整体声誉，以至整个保险业界（此案例中还包括银行业界）的声誉。

在保监局的执法案件中，有四名持牌保险中介人因假冒客户签名而被禁止重投业界，禁期从6个月到21个月不等。我们将继续采取严格的零容忍态度，直至将这种可耻的行为彻底赶出市场。》》



为客户安排一般保险时所需的谨慎和称职性

2024 年 11 月，保险事务上诉审裁处确立了保监局的决定，以暂时吊销一名业务代表（代理人）的牌照 8 个月，原因是他在为一名经营肉档的客户建议和安排雇员补偿保险（「EC 保单」）时，未能以必要水平的谨慎、技能和努力行事。

该业务代表最初在一家经纪公司工作时，为客户安排了一份由某保险公司承保的 EC 保单。第二年，该业务代表转到一家保险代理机构工作，并在原有的 EC 保单到期时，为客户及其肉档安排了一份新的 EC 保单，由其主事保险人（与原先承保到期 EC 保单的保险公司不同）承保。

与前一年的 EC 保单不同，新的 EC 保单包含一项除外条款，规定因使用电子机械造成的人身伤害不在承保范围之内。几个月后，肉档的一名雇员被电动绞肉机切断了手指。在根据新的 EC 保单提出申索时，由于除外条款的原因，保险保障便遭拒了。

在为一间拥有电动绞肉机的肉档寻找 EC 保单时，该业务代表竟然选择了一份包含电子设备除外条款的保单，这意味着他的技能和称职能力远远低于保险中介人应有的水平。他并未厘清客户的情况——特别是肉档内有电动绞肉机的存在——结果导致所获得的 EC 保单未能满足客户的需求。此外，他在订立保单时未有提醒客户注意该除外条款，或向客户解释其影响（这很可能便会揭示该 EC 保单并不适合该客户）。>

保险监管框架对保险中介人在进行与人寿保险产品相关的受规管活动时，设有明订的规范程序以确认客户的情况（即财务需要分析）。不过，即使一般保险业务没有同样明订的规范程序，但《持牌保险代理人操守守则》及《持牌保险经纪操守守则》中的一般原则 6 适用于所有类型的保险，要求保险中介人进行合适性评估，以确认客户的情况，并根据该客户的情况推荐合适的保单。事实上，这正是每位持牌保险中介人必须具备的核心技能，也是公众依赖保险中介人购买保险并寻求相关建议的原因。

保险中介人如果未能符合这些标准，将构成违反其必须遵守的基准（即保险监管框架）的行为。如果这种情况导致保单持有人的利益受到严重损害（就像本案中的情况一样），就必须采取相称的执法行动，以传达这样的信息：这个市场将维护应具备的称职能力的水平。

有关我们执法工作的最新消息，请查看保监局网站「[法规执行消息](#)」中有关保监局采取的其他纪律处分行动的详情。■

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](#)