

外判指引

目錄

頁數

1. 引言	1
2. 本指引的適用範圍	1
3. 釋義	2
4. 法律及規管責任	3
5. 重要事項	3
6. 監管方式	12
7. 生效日期	13

附件

外判服務例子	1
就重要外判安排作出事先通知 -- 訂立外判安排時應向保險業監管局提交的資料清單	2
就重要外判安排作出事先通知 -- 大幅修改外判安排時應向保險業監管局提交的資料清單	3

1. 引言

1.1. 不少金融服務機構日益流行把業務活動外判，以減低成本和實現策略性目標。這些活動可能包括客戶服務及後勤工作。

1.2. 外判安排雖然可以減低成本和帶來其他效益，但也可能會增加保險人對其他各方的依賴，所承擔的風險變得更大。因此，獲授權保險人應採用完善而適切的管理架構，用以制訂和監察外判安排。

1.3. 本指引是依據《保險業條例》(第 41 章)(1 該條例” 條第 133 條而發出，列出保險業監管局(“保監局”)期望獲授權保險人在制訂和監察外判安排時應考慮的重要事項，以保障現有和準保單持有人的利益。本指引亦闡述保監局用以監察獲授權保險人的外判安排的方式。

1.4. 本指引的主旨是在不影響獲授權保險人運作效率的情況下，協助其辨識和減少外判風險，但不能用以取代專業和法律意見。對於因應用本指引而引致的任何法律責任，保監局概不負責。

2. 本指引的適用範圍

2.1. 在不抵觸下文第 2.2 段所述原則的情況下，本指引適用於在香港註冊成立或以香港為基地的獲授權保險人的所有外判安排。若獲授權保險人既不是在香港註冊成立，也不是以香港為基地，則本指引適用於關乎該保險人在香港營運的外判安排。

2.2. 保監局期望獲授權保險人在制訂和監察外判安排時應考慮的重要事項，載於本指引第 5 章。鑑於外判安排的重要程度各有不同，保監局期望獲授權保險人管理外判風險的方式與有關外判

安排的重要程度相稱。對於重要的外判安排，保監局期望該保險人會考慮所有相關的重要事項，並一一處理。不過，無論外判安排的重要程度如何，都不會減輕該保險人對外判服務負有的最終責任，以及遵從有關法例、規例和規則的責任。

3. 釋義

3.1. 在本指引中，除文意另有指明外：

- (a) “以香港為基地”，就獲授權保險人而言，指該保險人在香港以外地方註冊成立，而其在香港的一般保險業務的保費收入佔其全部一般業務年度毛保費收入的 75%或以上；或其在香港的長期保險業務的保費收入佔其全部長期業務年度毛保費收入的 75%或以上。
- (b) “外判”指一項安排，而根據該安排，服務提供者承諾提供原由獲授權保險人本身提供的服務(包括業務活動、職能或程序)。為施行本指引，附件 1 載列一些外判服務的例子和一般不被視為外判服務的安排。
- (c) “重要外判”指一項外判安排，如根據該安排提供的服務中斷或未達可接受的標準，獲授權保險人的財政狀況、業務運作、信譽，或其對保單持有人履行責任或提供足夠服務或其遵從法律及規管要求的能力，便可能大受影響。
- (d) “海外外判”指一項關乎獲授權保險人在香港營運的外判安排，而有關服務是在香港以外的地方提供，不論服務提供者為何處註冊成立。
- (e) “服務提供者”包括位於香港或香港以外地方的服務提供者，而該服務提供者可以是獨立的第三者、與獲授權

保險人有關的一方(例如該保險人的附屬公司或同一集團的附屬公司)或隸屬該保險人的單位(例如總辦事處或海外分公司)。

4. 法律及規管責任

4.1. 雖然獲授權保險人可因事制宜，以最有利於實現公司目標的方法營運，但其董事局和管理層對所有外判服務負有最終責任。該保險人的法律責任不會因服務外判而受到限制或局限。

4.2. 外判安排不會減輕獲授權保險人遵從有關法例、規例和規則的責任。獲授權保險人須遵從該條例及保監局所公布的指引。具體來說，獲授權保險人必須確保備存妥善的帳簿和紀錄，在保監局提出要求時供其在香港查閱，而該保險人或服務提供者可迅速提供充足和最新的資料，以供檢索。該保險人不應訂立任何會妨礙保監局執行其法定職責的外判安排。

5. 重要事項

外判政策

5.1. 在把服務外判之前，獲授權保險人應制訂外判政策，由董事局審批。外判政策應包括以下各項：

- (a) 把服務外判的目的及審批外判安排的準則；
- (b) 評估外判安排重要性的架構；
- (c) 全面評估外判安排所涉風險的架構；

- (d) 監察和管控外判安排的架構；
- (e) 參與審批、評估和監察外判安排人士的身分、職能和職責，以及該等職責可如何授權和權限詳情；以及
- (f) 檢討機制，以確保外判政策及監察和管控程序足以配合該保險人不時轉變的營運情況，並切合市場、法律及規管的發展。

5.2. 該保險人應把外判政策妥為記錄在案，並確保設有程序，讓所有有關人員都對政策清楚知悉和遵循。

5.3. 如果獲授權保險人是在香港以外的地方註冊成立，則上文第 5.1 段所規定的審批程序，可授權給負責監督和監管該保險人在香港營運的管理委員會代為執行。

重要性評估

5.4. 獲授權保險人應制定用以評估外判安排重要性的框架。評估某項安排是否重要，可能涉及定性判斷，並且視乎有關保險人的情況而定。考慮因素包括(但不限於)：

- (a) 如外判服務中斷或未達可接受的標準，對該保險人的財政狀況(例如償付能力和資金流動性)、業務運作(例如為客戶提供足夠的服務)和信譽有何影響；
- (b) 如外判服務中斷或未達可接受的標準，對該保險人能否維持足夠的內部管控和遵從法律及規管規定有何影響；
- (c) 外判開支佔該保險人總營運成本的比例；以及

- (d) 另覓服務提供者，或自行提供外判的服務(如有需要)的難度和所需時間。

5.5. 獲授權保險人應定期檢討外判安排的重要性。過往不重要的外判安排，可能因為某些緣故(例如外判服務的數量和性質有變)而變得重要。該保險人重新評估後如認為有關外判安排變為重要，便應立即通知保監局，並採取實際行動，適時處理本指引所載的所有重要事項。為免生疑問，獲授權保險人在計劃訂立新的重要外判安排或大幅修改現有的重要外判安排時，應按本指引第6.1段所述，把有關資料通知保監局。

風險評估

5.6. 在訂立新的外判安排，或續訂或修改現有的外判安排前，獲授權保險人應全面評估擬議安排或修改所涉及的風險。進行評估時，應考慮所有相關風險，包括對財政、運作、法律和信譽的影響，以及一旦服務提供者未能提供外判服務，客戶可能蒙受的損失。該保險人應盡職審查及謹慎評估，確保在實施擬議安排或修改前，已處理所識別的風險。

5.7. 該保險人實施新的外判安排或續訂或修改現有外判安排後，應定期重新進行上述評估。

服務提供者

5.8. 獲授權保險人在甄選服務提供者時，應盡職審查及謹慎評估，並考慮各項因素，如該服務提供者的總計風險承擔、可能出現的利益衝突、從評估和甄選服務提供者而得的利益相對於外判的價格是否物有所值。此外，在評估服務提供者時，該保險人應考慮包括下列各項的因素：

- (a) 服務提供者的信譽、經驗和服務質素；

- (b) 財政穩健程度，尤其是能否持續提供達到預期水平的服務；
- (c) 管理技巧、技術和營運方面的專業知識和能力，尤其是能否處理服務中斷的情況；
- (d) 是否已取得法律規定的牌照、註冊、許可或授權，以提供外判服務；
- (e) 對分判商的依賴程度，以及監察分判商工作表現的成效；
- (f) 能否配合該保險人的公司文化和未來發展策略；以及
- (g) 對保險業的熟悉程度，及能否緊貼市場的創新步伐，與時並進。

5.9. 獲授權保險人應定期(最少每年一次)檢討所選定服務提供者的能力(包括財力和技術能力)，以評估服務提供者能否持續提供達到預期水平的服務。

外判協議

5.10. 外判安排應以具法律約束力的書面協議方式訂立。獲授權保險人與服務提供者商議合約時，應考慮包括以下各項的事宜：

- (a) 外判服務的範圍；
- (b) 提供外判服務的地點；
- (c) 外判安排的有效期；

- (d) 該保險人及服務提供者的合約責任及法律責任；
- (e) 外判服務提供者須達到的表現標準。如該保險人已向顧客保證履行某一服務標準或服務承諾，這點尤為適切；
- (f) 該保險人欲向服務提供者要求提交報告或通知規定；
- (g) 該保險人及服務提供者根據協議監察所提供服務的方式（例如透過服務報告評估表現、定期進行自我評核，以及由該保險人或服務提供者的核數師作出獨立檢討）；
- (h) 資料與資產的擁有權、資訊科技保安及機密資料的保護；
- (i) 有關分判的規則和限制，例如把外判的服務分判，須該保險人事先同意。如服務提供者使用分判商，該保險人應確保可繼續對外判風險作出類似的管控；
- (j) 針對服務提供者表現欠佳的補救行動及上報程序；
- (k) 服務提供者有否制定應變計劃，確保外判服務持續無間；
- (l) 管理及審批有關修改外判安排的程序；
- (m) 在什麼情況下該保險人或服務提供者可終止外判協議；
- (n) 終止外判安排的協議，包括知識產權及資料的擁有權，以及訂明有關程序，確保把外判服務順利移交給另一個服務提供者或交回該保險人；

- (o) 服務提供者作出的保證或彌償，例如服務提供者保證，若把有關的外判服務分判，便會承擔責任，包括分判商失責所引致的法律責任；
- (p) 服務提供者須持有相關保險的規定；
- (q) 因外判安排而可能引起的糾紛的調解機制；
- (r) 服務提供者同意讓該保險人的核數師和精算師及保監局取用任何簿冊、紀錄及資料，以便履行法定職責和責任；以及
- (s) 管限外判協議的法律，最好是香港法律。

5.11. 如服務提供者是獲授權保險人的總辦事處或另一分公司，則經由該保險人董事局正式批註的諒解備忘錄可接納為適當的安排。

資料保密

5.12. 獲授權保險人應確保外判安排符合有關客戶資料保密的法例及法定要求(例如《個人資料(私隱)條例》(第 486 章))。該保險人也應確保本身和服務提供者都設有適當的保障設施，使本身及客戶的資料完整和保密。

5.13. 獲授權保險人應履行法律或合約責任，把外判安排及客戶資料可能外泄或遺失的情況通知客戶。如果外判協議終止，該保險人便應確保取回服務提供者手中的所有客戶資料或把資料銷毀。

5.14. 如服務提供者或其分判商擅自取用獲授權保險人或其客戶的資料或違反保密規定，以致對兩者造成影響，該保險人應立即通知保監局。

監察及管控

5.15. 獲授權保險人應確保有充足和適當的資源，時刻監察和管控各項外判安排。為了有效地監察和管控各項外判安排，獲授權保險人應採取包括以下各項的措施：

- (a) 確保獲指派監察服務提供者和外判服務的人員擁有適當的專業知識；
- (b) 就各項外判安排備存內部紀錄，載列每個服務提供者的名稱、所外判的服務、提供外判服務的地點、外判協議的生效日期及屆滿或續期日期，以及服務提供者主要職員的聯絡詳情。如外判服務涉及分判安排，該內部紀錄也須就分判安排記載類似的資料；
- (c) 應盡職審查及小心監察每項外判安排，以確保服務提供者以預期的方式提供服務，並適當履行外判協議所載的條文；以及
- (d) 定期(最少每年一次)進行檢討或稽核，以確保外判政策及監察和管控程序獲得妥善遵行。

5.16. 獲授權保險人實施外判安排後，應定期檢討其管控措施在監察服務提供者的表現和管理外判服務所涉風險方面是否有效和足夠。該保險人應設立上報程序，讓該保險人和服務提供者的管理層可迅速得知與外判服務有關的問題。如發現有欠妥之處，應立即採取適當的行動以糾正問題。如出現重大問題，致使該保險

人的財政狀況、業務運作或遵從法律及規管規定等方面可能大受影響，該保險人應當立即通知保監局。

應變計劃

5.17. 獲授權保險人若把服務外判，便應制訂應變計劃，以確保其業務不會因服務提供者突發的不良事故(例如系統故障)而中斷。該保險人在制訂應變計劃時，應考慮和妥善處理以下事項：

- (a) 是否已有後備設施或另一個服務提供者可提供服務，或可否把外判的服務改由該保險人自行提供；
- (b) 如出現問題，導致業務不能持續運作，須予遵循的程序和負責有關行動的人員；以及
- (c) 定期檢討和測試應變計劃的程序。

5.18. 獲授權保險人也應確保服務提供者訂有本身的應變計劃，以應對日常運作和系統上的問題。該保險人應充分瞭解服務提供者的應變計劃，並考慮若服務提供者出現突發的不良事故，導致外判服務受阻，對該保險人本身的應變計劃有何影響。

海外外判安排

5.19. 除上述重要事項外，獲授權保險人在作出海外外判安排時，應特別留意以下各點：

- (a) 國家風險 — 該保險人在作出海外外判安排時，應考慮所涉及的國家風險。這些風險包括有關海外司法管轄區的社會、經濟和政治情況，以及其法律和規管制度。它們可能會令到服務提供者不能有效履行外判協議的條文，也不能有效監察外判服務和服務提供者的表現。

- (b) 資料保密 — 在某些情況下，海外主管機構(例如警方和稅務機關)有權取用該保險人和客戶的資料。該保險人應考慮有關機構有權取用資料的範圍和可能性，並在其認為適當時，尋求法律意見，以求明確。如海外主管機構要求取用該保險人的客戶資料，該保險人應立即通知保監局。
- (c) 通知客戶 — 鑑於海外外判安排所帶來的額外風險，該保險人應考慮是否有需要把提供有關服務所在的司法管轄區，以及海外主管機構所擁有取用資料的權利通知客戶。
- (d) 保監局的審查 — 即使該保險人已把服務外判，而有關服務將在香港以外的地方提供，該保險人也應確保在任何情況下，有關安排都不會妨礙保監局在香港取用該保險人的簿冊、紀錄及其他資料，以履行其法定職責。
- (e) 轉移個人資料 — 該保險人如有需要根據海外外判安排把個人資料轉移至香港以外的地方，便應特別留意《個人資料(私隱)條例》的相關條文。
- (f) 管限協議的法律 — 外判協議最好受香港法律管限。

分判

5.20. 如外判服務提供者獲准把有關服務進一步外判，獲授權保險人會因此而承擔額外的風險。該保險人應設立足夠的程序，以管控和監察這類分判安排，並確保服務提供者把有關服務進一步外判時，會考慮本指引所載的重要事項，猶如本身是有關的保險人一樣。

5.21. 獲授權保險人應在外判協議中加入有關分判的規則和限制，例如規定服務提供者須事先取得該保險人同意把有關服務分判，並須對分判商能否稱職負上法律責任。該保險人應確保服務提供者的分判安排不會妨礙其履行與該保險人所訂外判協議的條文，特別是有關資料保密、應變計劃和監管機構資料取用權的規定。

6. 監管方式

就重要外判安排作出事先通知

6.1. 就重要外判安排而言，獲授權保險人如計劃訂立新的安排或大幅修改現有安排，便應通知保監局。該保險人除非另有充分理據，否則應在擬訂立新外判安排或大幅修改現有安排的日期最少三個月前作出通知。該保險人應令保監局信納其已在計劃階段考慮並妥善處理本指引第 5 部所載的重要事項。保監局可在其認為適當的情況下，與該保險人討論與外判安排有關的疑慮，並要求該保險人採取所需措施，以釋除疑慮。如該保險人未能在三個月的事先通知期內釋除疑慮以令保監局滿意，保監局可把通知期延長。如三個月的事先通知期已屆滿，而保監局仍未就擬議外判安排或重大修改與該保險人溝通，則該保險人可視有關建議已為保監局所接納，並可着手訂立擬議安排或作出擬議修改。

6.2. 向保監局作出事先通知時，應同時詳述擬訂立的外判安排或擬作出的重大修改。保監局如認為有需要，可要求該保險人提供額外資料，以評估可能對該保險人的風險狀況造成的影響。如屬重要的海外外判安排，保監局也可在其認為有需要時，與該保險人成立地或所在地的監管機構及服務提供者聯絡，以澄清或確定相關問題。

6.3. 獲授權保險人應在訂立新的重要外判安排或大幅修改現有安排後的 30 天內，向保監局提交與安排有關的資料，包括：

- (a) 外判的服務；
- (b) 服務提供者的名稱；
- (c) 提供外判服務的地點；
- (d) 外判協議的生效日期及屆滿或續期日期；以及
- (e) 外判協議的副本。

如提交的資料其後有變，或外判安排續期或終止，該保險人應立即通知保監局。

定期監察

6.4. 由於外判安排可能會增加獲授權保險人的業務／營運風險，保監局須就該等安排進行實地視察和非實地審查。獲授權保險人應按保監局不時提出的要求，提交補充資料，以便保監局監察其外判安排。保監局保留權利，在極端情況下，要求獲授權保險人採取行動，就外判服務另作安排。

7. 生效日期

7.1. 本指引自 2017 年 6 月 26 日起生效。

2017 年 6 月

外判服務例子

就本指引而言，下列服務如由服務提供者提供，可視為外判服務：

- 處理申請(例如保險建議書、保單抵押貸款)
- 管理保單(例如收取保費、開出發票、保單續期、顧客服務)
- 處理申索(例如申索評估、申索追償)
- 處理文件(例如支票、付款單據)
- 投資管理(例如投資組合管理、現金管理)
- 人手管理(例如人力策劃、員工招聘、薪津管理、培訓和發展)
- 市場推廣和研究(例如產品研發、電話傳銷、傳媒關係)
- 資訊系統管理(例如資訊系統、內聯網及網站開發和維修、資訊科技保安、桌面支援)
- 風險管理和內部管控(例如合規監察、內部稽核)
- 與獲授權保險人業務有關的專業服務(例如會計、精算)

就本指引而言，下列例子一般不視為外判服務：

- 代理人或經紀銷售保單，以及與這些銷售活動相關的輔助服務

- 分出保險業務
- 獨立的諮詢及顧問服務
- 理賠服務
- 獨立的帳目稽核
- 由指定的醫護診所和中心進行身體檢查
- 市場資訊服務(例如標準普爾、穆迪等機構所提供的服務)
- 購買貨物和商品
- 固定資產的維修保養
- 獲特許使用權軟件的保養和支援
- 招聘特定人員及採購特定培訓
- 僱用合約或臨時員工
- 共通網絡基建(例如 VISA、萬事達卡)
- 銀行服務
- 印刷服務
- 運輸服務
- 郵遞和專遞服務
- 清潔服務
- 公用設施和電話

就重要外判安排作出事先通知

訂立外判安排時應向保險業監管局提交的資料 清單	如已提交， 請加“√”號
<p>A. 基本資料</p> <p>說明擬外判的服務、服務提供者名稱、提供外判服務的地點、擬議安排的生效、屆滿及續期(如曾續期)日期。</p>	
<p>B. 外判政策</p> <p>有關獲授權保險人外判政策資料的副本(如已向保險業監管局提交資料，請註明提交日期)。</p>	
<p>C. 重要性評估</p> <p>概述就擬議外判安排進行的重要性評估，包括考慮因素及影響評估。</p>	
<p>D. 風險評估</p> <p>概述擬議外判安排的主要風險，以及為處理該等風險而制訂的風險紓緩措施。</p>	

<p>E. 服務提供者</p> <p>概述服務提供者的背景及其提供外判服務的能力；如有該服務提供者的最新周年帳目／年報副本，也應一併提交。</p>	
<p>F. 外判協議</p> <p>擬議外判協議的副本。</p>	
<p>G. 資料保密</p> <p>概述擬議外判安排下確保該保險人和客戶資料完整和保密的主要措施。</p>	
<p>H. 監察及管控</p> <p>概述監察和管控擬議外判安排的主要程序。</p>	
<p>I. 應變計劃</p> <p>就外判服務一旦中斷或不符合可接受標準而制訂的應變計劃。</p>	
<p>J. 分判</p> <p>概述管控和監察外判服務分判情況的主要措施；或作出聲明，確定服務提供者不得把擬議外判安排所涉及的外判服務分判。</p>	

就重要外判安排作出事先通知

大幅修改外判安排時應向保險業監管局提交的資料清單	如已提交，請加“√”號
<p>A. 基本資料</p> <p>說明現有的外判安排(例如外判服務詳情、提供外判服務的地點、外判安排的生效、屆滿及續期(如曾續期)日期，以及擬議的修改)。</p>	
<p>B. 重要性評估</p> <p>概述就經修改外判安排進行的重要性評估。</p>	
<p>C. 風險評估</p> <p>概述經修改外判安排的主要風險，以及為處理該等風險而制訂的風險紓緩措施。</p>	
<p>D. 服務提供者</p> <p>概述服務提供者的背景及其按經修改外判安排提供外判服務的能力；如有該服務提供者的最新周年帳目／年報副本，也應一併提交。</p>	

<p>E. 外判協議</p> <p>修改內容擬稿或經修改外判協議擬稿。</p>	
<p>F. 資料保密</p> <p>概述經修改外判安排下確保有關獲授權保險人和客戶資料完整和保密的主要措施。</p>	
<p>G. 監察及管控</p> <p>概述監察和管控經修改外判安排的主要程序。</p>	
<p>H. 應變計劃</p> <p>就外判服務一旦中斷或不符合可接受標準而制訂的應變計劃。</p>	
<p>I. 分判</p> <p>概述管控和監察外判服務分判情況的主要措施；或作出聲明，確定服務提供者不得把經修改外判安排所涉及的外判服務分判。</p>	