

保險代理管理守則

Code of Practice
for Administration of
Insurance Agents

保險代理管理守則

背景

香港保險業聯會謹代表其屬會，即香港保險總會及香港壽險總會，為保險業實行自律，訂立以下辦法，以求

- (一) 保險公司加強監管其代理一切有關保險業務的活動，及
- (二) 設立投訴途徑，供消費者在因代理操守不當而引至不滿時，可以提出申訴。

根據該辦法，保險業聯會將設立中央代理登記處，以利會員保險公司施行監管工作。該會亦將同時成立保險代理登記委員會，負責管理登記處的工作。

該委員會須定期就代理登記事務，向保險業監理專員報告。並向市民提供有關保險代理查詢服務。

根據本守則，所有代理均需經其代表的保險公司向中央登記處登記，而代理可代表的保險公司數目將會受到限制。

而兩間保險總會會員在委任代理時，須以書面合約作為委任的依據，且要確保他們的代理是符合規定的入職要求。

兩間總會會員所訂定的代理合約，須包括代理專業守則及符合該兩會認可的標準合約所定的最低要求。

該辦法並設有途徑處理市民對代理的投訴。

本守則就代理管理向會員提供指引，預料所有會員均會遵守。

香港保險業聯會將大力宣傳本代理管理自律辦法，使公眾明白他們享有的保障。除宣傳單張外，會方亦會大量印製代理守則，免費派發予有興趣的人士參閱。

香港保險業聯會

地址：香港灣仔告士打道五十號馬來西亞大廈二十一樓

電話：五二〇一八六八 傳真：五二〇一九六七

守則

(一) 委任代理

會員須確保

- (甲) 其委任的代理所代表的保險公司，不超過規定的數目；
- (乙) 委任的代理最少必須符合本守則訂定的最低入職要求；
- (丙) 以書面合約委任代理，同時，該合約最少必須符合兩屬會所採用的標準合約的最低要求；
- (丁) 委任的代理須根據此守則登記；
- (戊) 代理必須遵守代理守則。

(二) 代理的訓練

會員須確保所委任的代理有足夠的訓練，可以適當處理所售賣的保單，他們必須解釋及說明所推介的保險合約的重要條文，以確保其銷售對象可以清楚了解他將投購的保單的內容。

(三) 代理所代表的保險公司

代理可代表不超過四間保險公司，當中壽險公司則不得超過兩間。此外，並要符合下列規定：

- (甲) 代理在接受新的委任前，必須通知其已代表的保險公司；
- (乙) 在申請或延續代理登記時，代理須透過其代表的會員公司，向保險代理登記委員會闡明所代表的其他保險公司；

代理如代表一家綜合保險公司，即相等於代表兩間保險公司：壽險及一般保險各一家。除非其委任合約聲明祇可代理一類保險，則作代表一家公司論。

至於保險公司集團，如其業務祇屬人壽或一般保險，而該等公司互為控股與附屬公司者，亦作為一家保險公司論。

獲保險公司以全權授權書，代替契約或類同授權的全權代理，即作為該公司駐本地的機構論。其屬下的代理或其他推廣業務的人士與其他代理公司者無異。須根據本守則的規定，登記為有關保險公司的代理，而其代理的公司數目亦受同樣限制。

(四) 代理資格

(甲) 代理超過一家會員公司者：

凡代表超過一家會員公司的代理，必須具備以下資格：

- (I) 最少具三年有關的保險業務經驗，而該三年的工作經驗必須是在申請為保險代理一職前的最近三年；
- 或
- (II) 成功完成包括保險常識，代理守則及自律原則的認可課程。

如代理的業務屬保險公司條例表一第三部份的一般保險，其認可課程須得香港保險總會承認。

引言

保險代理是保險市場重要的一環。他們是投保人最初接觸及信賴的保險界人士。故此，保險代理必須有足夠的訓練，才能給予客戶適當及專業的意見。再者，保險代理更應竭力以至誠及正直的態度處理其業務。

保險業聯會兩屬會的會員同意遵守「保險代理管理守則」及盡力確保所有參與銷售賣保單的代理，均遵照該辦法的規則。

本守則的目的：

- (一) 確保保險代理具備的能力，是達到可接受的水平。足以向投保人提供恰當的服務；
- (二) 鼓勵代理培養正確的業務操守；
- (三) 盡量減少管理不善的代理；
- (四) 減少保險代理所代表的保險公司數目；
- (五) 界定保險代理的角色及責任。

會員祇會與遵照本守則所委任的代理，進行業務交易。惟本守則並不適用於銀行監理條例認可及不直接向客戶提供保險意見的財務機構。但凡直接提供有關保險意見者，即視為保險公司的代理。

由本守則生效日期起，新入職代理必須即時遵從守則所定的入職要求，已在職的代理有兩年寬限期，以達至所定的要求。

(七) 登記程序

- (甲) 欲獲得委任作為會員公司代理，經營保險業務者，必須經有關會員公司向委員會申請登記。
- (乙) 有關申請，必須採用指定的申請表格，該等表格可向其委任公司索取，填妥後連同有關文件，資料及所須費用交委任公司辦理。登記費用由香港保險業聯會決定。
- (丙) 如申請者的年資符合第四項規定的要求，須向所代表的公司索取書面證明。
- (丁) 保險公司必須查核及副署該申請，以確認該申請已符合所規定的要求。
- (戊) 如申請達到所規定的要求，保險代理登記委員會即發出通知，確認該項登記，其有效期為三年。此外，個人代理，公司代理，合夥公司/ 有限公司的僱員或提供技術性保險意見的代表，則由會員公司提供其身份證明。
- (己) 代理在登記後，保險公司即可確認或簽署有關代理合約。

(八) 處理投訴

本自律辦法為保險消費者提供申訴的渠道。在他們認為代理的行為令他們蒙受不平待遇時，除訴諸法律外，亦可透過該快捷有效的途徑，尋求公平解決的辦法。

由於登記制度已界定保險公司對其代理的行為的責任，而委任公司及代理雙方的操守準則及責任範圍，則在兩間總會的標準合約中列明。

同時兩家總會所制定的代理守則亦說明保險代理的營業操作守則。根據該守則，代理必須向銷售對象表明所代表的保險公司。

任何有關會員公司代理的投訴，將交由保險代理登記委員會處理。所有投訴會先交有關的保險公司，進行下列行動：

- (甲) 調查該投訴，
- (乙) 向委員會報告調查所得及所採取的行動。
- (丙) 採取由委員會建議的紀律行動。

違犯代理合約的紀律行動包括：

- (甲) 警告。
- (乙) 暫時停止代理職務。
- (丙) 終止代理合約。

如採取(丙)項紀律行動，登記委員會即：

- (甲) 通知該代理所代表的所有保險公司應採取的行動；
- (乙) 紀錄該項行動，如有需要，包括撤銷該代理的登記；
- (丙) 通知所有保險公司三年內不得僱用該代理。

如有關代理不服因違反合約而受的處分，可向委員會提出上訴。

如被投訴的代理代表一家以上的保險公司，而又未能肯定是某一家保險公司應負責任時，便應採取以下的處理程序：

一首先經營有關業務的保險公司應一同決定如何劃分責任，及
一如劃分責任出現困難時，即由保險代理登記委員會處理。

保險公司如准許其代理代表其他公司時，須在登記申請表上聲明，接納上述的處理程序及所劃分的責任。

倘其業務為保險公司條例表一第二部份的長期保險，其認可課程則由香港壽險總會承認。

或

- (III) ACII/AII/FLMI文憑或香港保險總會/香港壽險總會承認的同等資格。

(乙) 祇代理一家會員者：

凡代表一家會員公司的代理，必須具備下列資格：

- (I) 中五程度或以上及年滿二十一歲；
- 或
- (II) 有兩年有關工作經驗；
- 及〈除I或II外，並要〉
- (III) 成功完成會員公司的初步訓練課程，其中包括詳盡的保險常識，代理守則及自律原則。

(丙) 不能從事代理者：

任何個人/合夥公司/有限公司均可成為代理，但下列者除外：

- (I) 精神不健全者；
- (II) 除輕微駕駛違例及根據罪犯自新條例〔第二九七章〕已撤消的犯罪紀錄的罪案外，有任何犯罪紀錄者；
- (III) 財政週轉不靈，未能依期還款，終止擱置還款，或無故聲言終止及擱置全部或部份償還債務，或正辦理破產事宜者；
- (IV) 在前三年內曾違反合約而被終止代理合約者；
- (V) 曾違反或未能遵守代理守則及/或香港保險總會及香港壽險總會規則者；
- (VI) 曾進行任何可登記委員會視為不妥當的行動者。

(五) 代理合約

會員公司必須以書面代理合約，委任其代理。香港保險總會及香港壽險總會已為會員制訂標準代理合約，列明對代理的最低要求。

兩間總會的代理守則均為該兩會標準代理合約的主要部份，代理必須遵守。

(六) 登記

- (甲) 會員公司須先替其代理向保險代理登記委員會申請及確實獲得登記後，方可確認或簽署代理合約，委任個人/合夥公司/有限公司為其代理；
- (乙) 登記的申請須經由委任代理的會員公司呈交委員會，而會員必須保證所有申請均符合本守則的要求；
- (丙) 當代理的資料有任何變更時，會員必須通知登記委員會，以保持紀錄正確。代理的登記須每三年續期一次。
- (丁) 登記費用由香港保險業聯會決定。
- (戊) 凡獲得登記的代理，均由登記委員通知有關會員，確認其委任的代理，這包括代理公司代表人，合夥公司/有限公司的僱員及或任何提供技術性的保險意見或在本港安排保單的代表人。

保險代理登記委員會

保險業聯會將於會內成立保險代理登記委員會，其功能為：

- (甲) 接受登記申請；
- (乙) 監察中央代理登記處的工作；
- (丙) 接受有關代理的投訴；
- (丁) 接受保險公司對代理投訴的調查報告；
- (戊) 接受代理有關違反代理合約處分的上訴。

該委員會有成員五名，包括主席一人，均由香港保險業聯會理事會聘任，任期兩年，期滿可再連任。

如任何委員未能出席委員會會議，該委員可委任暫補委員出席該次會議。如主席未能出席時，則由與會委員為該次會議另選主席。

會議法定人數為委員三人。倘任何委員與議程事項有利害關係，無論是財務或其他關係（此後稱之為「利害關係委員」），該委員便不能成為該次會議法定人數之一。香港保險業聯會理事會可隨時委任其他人士代替該「利害關係委員」出席有關會議。

委員會的決定，建議或意見，倘能由共識達成，至為理想，若未能一致通過，將取決定於過半數的投票。倘若投票數目相同，主席則有決定性的一票。

委員會將每三個月向理事會匯報一次。委員會可就本守則的條文及理事會的認可下，訂定規則，以推行登記制度的目標及宗旨。

在不損害上述一般原則的情況下，該委員會可制定規則，包括一

- (甲) 委員會會議所採用的方式及程序，
- (乙) 登記表格及保管表格方法，
- (丙) 申請登記及續期的方式及辦法，
- (丁) 為推行有關規則所需的表格內容或文件，
- (戊) 聘請專家提供意見，見解或資料，並支付所需的費用。

管理守則的監察

香港保險業聯會認為保險代理的專業水平應不斷提升，而本守則所訂定的代理登記辦法，就是邁向該目標的第一步。

香港保險業聯會將監察本守則的運作，並就其對保險公司招募及管理保險代理的果效，隨時進行檢討及修訂，以提高代理的水準。