

獲授權保險人的公司管治指引

目錄

頁數

1. 引言	1
2. 釋義	2
3. 適用範圍	3
4. 管治架構	4
5. 董事局的角色及責任	8
6. 董事局的事務	11
7. 風險管理及內部管控系統	13
8. 委員會	22
9. 薪酬事宜	25
10. 客戶服務	30
11. 實施	32

1. 引言

1.1 本指引是依據《保險業條例》(第 41 章)(“該條例”)第 133 條，並經考慮國際保險監督聯會頒布的《保險核心原則、標準、指引和評估方法》(“《保險核心原則》”)而制訂，旨在訂明獲授權保險人在公司管治方面應達到的最低標準，以及保險業監管局(“保監局”)評估保險人的公司管治成效時所採用的一般指導原則。具體參考資料如下：

- (a) 《保險核心原則》第 7 條訂明，監管機構應要求保險人制訂和實施公司管治架構，以便對保險人的業務作出良好及穩妥的管理和監察，並充分確認與保障保單持有人的利益。
- (b) 《保險核心原則》第 8 條訂明，監管機構應要求保險人具有有效的風險管理及內部管控系統(包括有效的風險管理、合規、精算事宜及內部審計職能)，作為整體公司管治架構的一部分。

1.2 公司管治是管理和監控獲授權保險人的制度，亦是一“制衡”系統。因此，獲授權保險人的公司管治架構應：

- (a) 有助制訂、實施和有效監察各項能清楚界定和推動公司目標的政策；
- (b) 訂明各管理及監察職務負責人的角色及責任；
- (c) 就如何作出決定和採取行動訂立規定；
- (d) 就該保險人的管理及監察事宜設立有效的溝通途徑；
- (e) 設立穩健的薪酬制度，使薪酬政策符合該保險人的長遠利益，避免出現過高風險的活動；以及
- (f) 就違規或監察、管理、監控不足的情況，訂立糾正措施。

1.3 保監局相信，獲授權保險人制訂高水平的公司管治，不但對保障保單持有人利益至為重要，也是增強保單持有人信心和促進香港保險市場長遠穩健發展的重要進程。保險業實踐良好的公司管治，也有助提升香港的國際金融中心地位。

2. 釋義

2.1 在本指引中，除文意另有所指外，

- (a) “相聯者”就任何人而言，指以下人士：
- (i) 該人的妻子、丈夫或未成年子女(包括繼子女)；
 - (ii) 該人身為董事的法人團體；
 - (iii) 該人的僱員或合夥人；
 - (iv) 如該人是法人團體，則指：
 - (aa) 該法人團體的任何董事(獨立非執行董事除外)；
 - (bb) 該法人團體的任何附屬公司；
 - (cc) 該附屬公司的任何董事(獨立非執行董事除外)或僱員；
- (b) “行政總裁”具有該條例第 9(2)條給予該詞的涵義；
- (c) “控權人”具有該條例第 9 條給予該詞的涵義，但不包括根據該條例第 35(2)(b)條委任的經理；
- (d) “董事”包括任何擔任董事職位的人，不論該職位的名稱為何；
- (e) “公司集團”具有《公司條例》(第 622 章)第 2 條給予該詞的涵義；

- (f) “管控要員”具有該條例第 13AE(12)及(13)條給予該詞的涵義；
- (g) “高級管理層”指以行政總裁為首並負責按照董事局制訂的策略、政策及程序管理獲授權保險人日常運作的人員；以及
- (h) “規模較小的獲授權保險人”指在對上一個財政年度內全年毛保費收入及在對上一個財政年度終結時毛保險負債總額，均少於港幣二千萬元的獲授權保險人。在此情況下，毛保險負債總額指：

(i) 就一般業務保險人而言

未滿期保費、未過期風險準備金、未決申索準備金(包括已招致但未報賠申索準備金及未支付的了結申索開支)及該條例附表 3 第 4 部第 16(q)(i)及(q)(ii)段所述的其他保險負債的毛額總值。

(ii) 就長期業務保險人而言

長期業務基金(不包括《保險業(償付準備金)規則》第 11 條規定須維持的數額)、已承認但未償付的申索及該條例附表 3 第 4 部第 16(q)(i)及(q)(ii)段所述的其他保險負債的毛額總值。

(iii) 就綜合保險業務保險人而言

上文(i)及(ii)項分別界定的一般業務毛保險負債總額及長期業務毛保險負債總額的總和。

3. 適用範圍

3.1 在一般情況下，除下列保險人外，所有在香港成立為法團的獲授權保險人均須遵守本指引：

- (a) 獲授權經營一般保險業務但已停止接受新造及續保業務並正清償保險債務的保險人；以及
- (b) 獲授權經營長期保險業務但已停止接受新造業務並正清償保險債務的保險人，且該保險人續保業務的毛保費收入每年少於港幣二千萬元。

3.2 至於在香港以外地方成立為法團的獲授權保險人(“海外保險人”)，除非已取得保監局的書面同意豁免，否則如全年毛保費收入中有 50%或以上來自香港保險業務，這類保險人(“相關海外保險人”)也須遵守本指引。保監局期望，獲授權在香港經營業務的海外保險人，不論其香港保險業務所佔的比重，均嚴格遵守其註冊成立地監管機構頒布的相關公司管治指引。如該等指引的標準與本指引相若，相關海外保險人可以書面向保監局申請豁免，並提供有關指引的詳情，供保監局考慮。

3.3 專屬自保保險人宜在適當情況下採納本指引。

4. 管治架構

4.1 在獲授權保險人的組織架構內，匯報制度和職責劃分應清楚明確，尤其應注意下述管治架構事宜：

4.2 董事局

- (a) 獲授權保險人的董事局(“董事局”)應由適當數目的董事組成，以便董事局能有效和妥善地執行職能。董事局應不時根據該保險人的業務及營業狀況，檢討董事局的規模。一般來說，董事局應有最少五名董事(不

包括候補董事)，規模較小的獲授權保險人則應有最少三名董事。

- (b) 董事局應具備足夠的保險業知識及相關經驗，以有效地領導獲授權保險人和監察其保險業務。為此，董事局中不少於三分之一的董事¹應具備保險業知識及經驗。由於管理獲授權保險人業務及事務的工作涉及廣泛的專業知識，董事局成員宜具備不同範疇及相當水平的保險業相關知識，例如承保、理賠、精算、財務、投資等。
- (c) 為使董事局能作出正確的決定，符合獲授權保險人的最佳利益，參考獨立及客觀的意見至為重要。董事局必須適當地制衡管理層及控權人的影響力，因此董事局具有足夠的獨立非執行董事會有助發揮此制衡作用。一般的準則是，董事局應有至少三分之一的成員¹是獨立非執行董事；規模較小的獲授權保險人，如董事人數少於五名，則其董事局應至少有一名獨立非執行董事。如在特殊情況下須暫時減少獨立非執行董事的人數，該保險人應向保監局申請暫時豁免，並提出充分理據。豁免期將視乎個別情況而定。獨立非執行董事應具備合適的才幹及經驗，以發揮其制衡的作用。他們應獨立於管理層，並與該保險人沒有任何足以影響他們作出獨立判斷的業務往來或其他關係。
- (d) 獲授權保險人的董事如具有下列身分，保監局大多不會信納該人是獨立非執行董事：

¹ 示例

<u>董事總數</u>	<u>具備足夠保險業知識及 經驗董事的最少人數</u>	<u>獨立非執行董事的最少人數</u>
3*	1	1
4*	2	1
5-6	2	2
7-9	3	3
10-12	4	4

*只適用於規模較小的獲授權保險人

- (i) 該人現時或在過去三年內是該保險人或與該保險人屬同一公司集團的公司的僱員；
- (ii) 該人是與該保險人屬同一公司集團的公司的董事，但獨立非執行董事除外；
- (iii) 該人是該保險人或與該保險人屬同一公司集團的公司的控權人²；
- (iv) 該人是該保險人的董事或控權人的相聯者；
- (v) 該人是某法團的董事或控權人²，而該法團與該保險人或與該保險人屬同一公司集團的公司有重大財務利益關係，例如該人是該保險人的主要服務提供者；或
- (vi) 該人與該保險人或與該保險人屬同一公司集團的公司有重大財政聯繫，而此聯繫或會影響該人作出公正獨立的判斷。舉例來說，該人從該保險人貸入或向該保險人借出巨額款項。為免生疑問，董事酬金一般不會構成重大的財政聯繫。

4.3 高級管理層

- (a) 董事局承擔為獲授權保險人制訂業務目標、策略及政策的最終責任(詳見第 5 章)；而處理該保險人的日常運作事宜，並按該保險人的企業文化、業務策略、政策及程序推行各項制度和監控措施，則是高級管理層的责任。高級管理層以行政總裁為首，各獲授權保險人的高級管理層成員或有不同。董事局應授權委任個別人士為高級管理層，並透過正式的授權文件，清楚

² 就獲授權保險人以外法團的控權人而言，指擔任相當於該條例第 9 條所界定的控權人職位的人員。

訂明各人的角色及責任。

- (b) 高級管理層可把部分職責轉授予其他人員，例如管控要員，並明文訂立清晰的問責和匯報制度。
- (c) 高級管理層應循適當的機制向董事局匯報，並適時向董事局提供適切和準確的資料，以協助董事局監察獲授權保險人的管理事宜。獲授權保險人應設立適當的管控系統，讓董事局能按所訂的工作表現指標，持續評估高級管理層的工作表現。

4.4 主席及行政總裁

- (a) 主席領導董事局，在確保獲授權保險人維持有效管治方面擔當重要的角色。行政總裁獲董事局直接授權，負責該保險人的整體業務運作。主席與行政總裁的權力及權限必須取得平衡，以免任何一方的決策權不受約束。因此，主席及行政總裁不得由一人兼任。
- (b) 獲授權保險人的行政總裁如因患病、不在香港或其他特殊理由而暫時無法履行職責，董事局應確保該保險人的業務運作正常。儘管第 4.4(a)段另有所述，董事局可在設有適當管控措施的情況下，委託主席或一名董事暫代處理該保險人的事務。

4.5 委任精算師

為避免涉及利益衝突，並使委任精算師能獨立和有效地履行職責，委任精算師不得同時出任主席或行政總裁。

4.6 管控要員

- (a) 本節適用於管治架構內設有管控要員職位的獲授權保險人。

- (b) 獲授權保險人的管控要員指單獨或與其他管控要員共同負責為該保險人執行一項或多於一項管控職能的人。上述管控職能包括精算、財務管控、內部審核、合規、風險管理、管理中介人等，以及財政司司長指明的其他職能³。保險人應信納其委任的所有管控要員均為適當人選。
- (c) 管控職能是有效的風險管理及內部管控系統的一部分，旨在加強對獲授權保險人的管治制衡，並為董事局履行監察職責提供支援。因此，董事局應妥善釐定每項管控職能的權力及自主權，讓管控要員有效地執行這些職能。此外，管控要員與董事局、董事局轄下委員會及高級管理層之間，應妥善釐定合適的匯報制度，以避免可能出現的利益衝突。一旦出現利益衝突而又無法處理，管控要員應向董事局匯報事件，尋求解決方法。

5. 董事局的角色及責任

5.1 董事局

- (a) 董事局在制訂獲授權保險人的策略計劃及政策和監察管理事宜方面擔當舉足輕重的角色。董事局的主要職責應包括：
- (i) 按照該保險人的長遠財政狀況、持份者的合法權益和公平對待保單持有人的原則，制訂業務目標和策略；
- (ii) 採取以下措施，確保職責分工恰當：

³ 見該條例第 13AE(14)條。

- (aa) 制訂明確的管治架構，把監察和管理職能妥為分開；
 - (bb) 作出明確的職責分工，包括確立董事局、董事局轄下委員會、高級管理層及管控要員的匯報制度；
 - (cc) 採取足夠的制衡措施，避免權力過度集中和出現利益衝突；
 - (dd) 對高級管理層及管控要員作出有效的監察；以及
 - (ee) 就高級管理層及管控要員的聘任、解僱和接任事宜，制訂適當的政策及程序；
- (iii) 按照該保險人的長遠利益，釐定風險偏好和制訂相關策略，並根植於該保險人和其所屬集團的企業文化之中；
- (iv) 設立適當的風險管理及內部管控系統，並確保系統行之有效；
- (v) 推行並監察薪酬政策及制度(詳見第 9 章—薪酬事宜)，該等政策及制度不應引起過高或不當風險活動，並應既符合該保險人的風險偏好和長遠利益，也涵蓋董事、高級管理層和管控要員；
- (vi) 設立可靠並具透明度的財務匯報制度，其中包括：
- (aa) 成立審計委員會以履行監察職能(審計委員會的職能詳見下文第 8.4 段)；以及
 - (bb) 及時採取措施，以糾正財務匯報制度的不妥善之處；
- (vii) 就外聘審計師的聘任制定適當的政策及程序，以確保：

- (aa) 聘任條款清晰恰當；
 - (bb) 通過例如定期更換外聘審計師等措施，確保他們能獨立行事；
 - (cc) 能就外聘審計師的工作成效作出評核；以及
 - (dd) 外聘審計師在發現內部管控系統欠妥或不足時，可及時告知董事局；
- (viii) 適時向公眾和內部人員披露適切有用的資料，以增加管治透明度。披露資料時，應顧及相關的法律規定。
- (b) 獲授權保險人如隸屬某集團，或須遵行該集團的政策及程序。該保險人的董事局應確保集團的政策及程序合宜，讓該保險人能保持其業務良好和穩妥地運作。集團政策如未能涵蓋香港業務的運作情況，或與本指引所載的原則不符，董事局應考慮另行制訂相關政策。

5.2 個別董事

- (a) 一般而言，每名董事均須對所屬獲授權保險人負有受信責任，也須以謹慎和技巧行事。因此，他們應：
- (i) 真誠、誠實和合理地行事；
 - (ii) 以小心謹慎和勤勉盡責的態度行事；
 - (iii) 維護該保險人和保單持有人的利益，並把兩者的利益置於個人利益之上；
 - (iv) 在決策時作出獨立判斷，客觀持平；以及
 - (v) 不會以權謀私或損害該保險人的利益。

- (b) 每名董事局成員均應妥善履行職責，並盡可能出席所有董事局會議。⁴
- (c) 獲授權保險人的董事如同時擔任其他公司的董事職務，該董事應確保能分配足夠的時間和精神，以切實履行該保險人董事的職責。

5.3 獨立非執行董事

獨立非執行董事主要負責從獨立和宏觀的角度考慮獲授權保險人的決定，其職務包括協助執行董事制訂企業目標和策略、審視管理層的做法，及處理委員會(包括審計委員會)的事務。

5.4 董事局主席

董事局全體成員須對獲授權保險人的管理工作負責，主席則肩負領導董事局的角色，確保董事局能妥善和有效地運作。為發揮制衡作用，董事局主席不得同時出任行政總裁或委任精算師，並最好避免擔任董事局轄下委員會的主席。

6. 董事局的事務

6.1 獲授權保險人要推行良好和穩妥的管理，首先必須妥善處理董事局的事務。董事局的事務主要包括：

6.2 委任

- (a) 獲授權保險人應信納所有董事、控權人及管控要員均為適當人選。

⁴ 董事或可透過電子方式(如電話或視像會議)參與董事局會議，而有關的出席會議記錄應妥為備存。

- (b) 獲授權保險人應就董事、控權人及管控要員的提名、甄選、委任、免職及接任安排，明文制訂正式並具透明度的程序，而且最好在提名委員會監察下執行該等程序。提名委員會的詳情載於第 8.7 段。

6.3 利益衝突

每名董事局成員均應按獲授權保險人的最佳利益行事，並避免涉及實際、潛在或觀感上的利益衝突。在無可避免會引起利益衝突的情況下，董事局成員應循清晰明確的程序妥善處理，例如向董事局披露事件、放棄投票權或事先徵求董事局或股東的批准。

6.4 資料及資源

- (a) 所有董事應按時收到準確和適切的資料(例如財務報表、財政預算、市場數據及法例條文)和掌握最新情況，以妥善地履行職責。董事也應有權直接向內部相關人士索取該等資料。
- (b) 董事在執行職務時，應有權尋求獨立的專業意見，所涉費用由獲授權保險人支付。
- (c) 新任董事或行政總裁應得到適當指導，以妥為履行職責。現任董事及行政總裁也應接受適當培訓，以掌握法例和市場發展等方面的最新資訊。

6.5 會議

由於董事局須對獲授權保險人的整體策略規劃及管理事宜負上集體責任，董事應不時召開會議，商討公司事務，以因應市場變化制訂合適的策略。為有效及妥善地履行職能，董事局應每年召開最少四次會議，約每季一次，其中最

少兩次會議須有董事出席，而非“紙上”或以傳閱文件形式舉行的會議。董事局會議的詳細會議記錄應予備存，以供存檔和參閱。

6.6 轉授職能

- (a) 董事局應按獲授權保險人的職能活動⁵需要，把部分與董事局角色及職責有關的活動或工作，轉授予指定的委員會或組別。轉授職能後，董事局仍須承擔最終責任。部分委員會的職能詳載於第8部。若董事局轉授其職能，應確保：
- (i) 就所涉的工作及委員會或組別而言，轉授職能是恰當的，也不會導致權力過度集中；
 - (ii) 所轉授的職能權責清晰明確，並有足夠的資源配合；以及
 - (iii) 轉授的工作能被有效地監察和評估，並能在轉授的工作未獲妥善處理時撤銷該項轉授。

6.7 評估

董事局應最少每年一次檢視獲轉授職能的委員會，以確定委員會全體和個別委員能繼續有效地履行職務及職責。董事局應採取適當措施，包括為董事提供培訓，以彌補不足之處和提升董事局表現。

7. 風險管理及內部管控系統

- 7.1 完善的風險管理及內部管控系統有助監察獲授權保險人的業務運作和處事方式，既是有效公司管治的重要元素，也有

⁵ 職能活動包括但不限於合規、風險管理、承保、投資、提名及薪酬方面的工作。

助確保會計記錄完整無缺、財務資料準確無誤、預防詐騙和審慎管理風險等。董事局應確保公司設有完善的風險管理及內部管控系統，以及所有人員均按有關程序行事。

7.2 獲授權保險人的風險管理及內部管控系統應具備以下特點：

7.3 制衡措施

- (a) 獲授權保險人應制訂政策及程序，包括訂明各項重要職能需分工處理（如風險管理、承保、投資、理賠、內部審計、合規等）、相互查核文件、共同控制資產、在某些文件上加簽等事宜，以確保公司內部互相制衡。此外，也應清楚劃分各項職責及權力，以及訂立明確清晰的匯報制度。
- (b) 為建立完善的風險管理和合規文化(包括訂立健全的制衡機制)，獲授權保險人應採取措施，以防止利益衝突，尤其是管控要員在履行本身職能時可能涉及的利益衝突。

7.4 風險管理

- (a) 獲授權保險人應制訂和推行全面的風險管理政策，以期該保險人在預期取得的回報與其願意和能夠承擔的風險之間取得適當平衡。此外，這些政策應有助識別、量化、預防和控制該保險人所面對的各類風險，例如承保風險、信用風險、市場風險、業務運作風險和流動資金風險。風險管理的其中一個基本原則是，應採取適當的措施，避免風險集中在某個層面或國家。獲授權保險人如隸屬某集團，便應留意集團內部交易的相關風險，以及集團成員之間的關係和風險相依程度。
- (b) 獲授權保險人可指定一名或多名人員負責風險管理

職能的工作。風險管理部門應直接向董事局及／或風險委員會匯報，以確保該部門能作出獨立評估和及時匯報該保險人所面對的風險。此外，指定風險管理負責人的職責，應與其他行政職責分開，以免涉及利益衝突和影響執行風險管理職能的成效。⁶

7.5 承保

獲授權保險人應採取審慎的承保政策，不應承保超越其財政能力或保險專業知識範圍的風險。如有需要，獲授權保險人應尋求獨立的專業估值或意見，以評估所承保業務的風險。保費亦應根據所承保風險的水平釐定。

7.6 保險負債儲備金

- (a) 獲授權保險人應採用適當的方法及假設以計算和撥留保險負債儲備金。該等計算方法及假設應計及營業額、索償記錄、業內慣例、保險產品類別，以及法庭裁定賠償額的趨勢(如適用)。為此，該保險人必須設立資料庫，記錄過往的索償資料，並設立精算系統，釐定保險業務的負債額，以確保資產與負債在性質及年期上匹配(如適用)。
- (b) 經營僱員補償及／或汽車保險業務的獲授權保險人，也須遵從《有關僱員補償及汽車保險業務保險負債的精算檢討指引》(“《指引9》”)，並按情況就該等業務類別的儲備金進行精算檢討。
- (c) 據以計算儲備金的假設應定期予以檢討，以確保能顧及業務組合的轉變、市場及法例的發展等。

7.7 投資

⁶ 最佳的做法是風險管理總監無須向財務總監匯報，財務總監也無須向風險管理總監匯報。

- (a) 獲授權保險人應明文制訂與其資本、盈餘、業務類別及流動資金需求相符的投資政策。制訂投資政策和確保政策付諸實行，是董事局的重要職責。董事局在制訂投資政策時，應考慮投資風險和各項有助減低投資風險的措施，例如分散投資。該保險人須遵守《獲授權保險人的資產管理指引》（“《指引 13》”），並制訂和推行投資程序，以確保：
- (i) 有關員工及獲聘的投資專業人員稱職，並且能充分了解公司的投資目標和遵從公司的投資政策；
 - (ii) 定期評估投資政策及策略的成效；
 - (iii) 及時採取行動，以識別重大投資損失，並就此作出撥備；
 - (iv) 定期檢討投資資產的現金流入情況，確保在不同經濟環境下均有足夠資金應付償債所引致的資金流出情況；以及
 - (v) 密切監察所使用的投資工具，例如衍生工具。
- (b) 獲授權保險人如在營運過程中涉及為客戶管理資金，應採取適當可行的措施，確保審慎管理該等資金，以及準確記錄有關投資詳情。獲授權保險人應為客戶備存獨立的簿冊及帳目，作為記錄之用。

7.8 資產管理及估值

獲授權保險人必須採取所有切實可行的措施保障其資產，和確保其資產值不少於負債額與該條例下適用的償付水平的總和。此外，為審慎管理風險及資金，該保險人應確保任何時候在法定償付準備金的金額之上備有緩衝金額。

7.9 償付申索

獲授權保險人應制訂有關償付申索的政策及程序。在接獲申索後，應盡快記錄申索詳情和作出撥備。獲授權保險人應不時把預計申索額與實際申索額作比較，以確保為未決申索預留足夠的準備金。在接獲巨額或有欺詐成分的申索時，應通知董事局和高級管理層，以便他們及時採取適當的行動。

7.10 再保險

獲授權保險人應就所承保的風險作出足夠的再保險安排，以減低該保險人的業務組合因個別高風險業務和累計損失而蒙受巨大損失的風險。該保險人應清楚了解所承保的風險，以物色合適的再保險產品，並決定適當的自留額、再保險上限、再保險範圍，及參與的再保險人等。該保險人也應評估參與的再保險人的穩健程度，以及定期檢討向它們收回應收賬款的情況。

7.11 審計

- (a) 獲授權保險人應持續設立審計職能(包括內部及外聘審計)，而該職能的性質及範圍應與該保險人業務的性質及規模相稱。審計職能包括確保該保險人依循所有適用的政策及程序，以及檢討該保險人的業務政策、經營方法及管控措施是否足夠和適當。
- (b) 獲授權保險人可指定一名或多名人員負責內部審計職能的工作。
- (c) 內部審計師應：
 - (i) 有權不受約束地查閱獲授權保險人所有業務及支

援部門的資料；

- (ii) 獨立於該保險人的日常運作，並在該公司內具有一定地位，以確保董事局及高級管理層會因應其建議及時採取跟進行動；
 - (iii) 有足夠的資源及具備適當資歷和曾受適當訓練的工作人員；以及
 - (iv) 直接向審計委員會匯報及提交內部審計報告。
- (d) 獲授權保險人如屬公司集團成員，其內部審計職能可由集團的內部審計師執行。
- (e) 規模較小的獲授權保險人可獲豁免設立內部審計職能。
- (f) 獲授權保險人應設有有效的溝通渠道，讓外聘審計師與內部審計師、董事局及審計委員會保持溝通對話。
- (g) 董事局應充分考慮內部及外聘審計師的意見及審計結果，並就他們的建議及時採取行動。董事局也應監察獲授權保險人修正審計師所提出的問題的進度。如董事局與審計師持不同意見，應把此事記錄在案。

7.12 會計事宜

獲授權保險人應就對帳、擬備核對項目清單、提供其他相關資料等會計事宜，制訂清晰的政策及程序，以協助管理層作出決定。

7.13 宣布分派股息

獲授權保險人應制訂政策，說明向股東及可分紅保單持有

人(如適用)分派股息的事宜。該等政策應符合相關的法律規定、股東及可分紅保單持有人的合理期望、相關保單的條款，以及公正公平原則。

7.14 精算事宜

- (a) 經營長期業務的獲授權保險人必須根據該條例第 15(1)(b)條委任一名精算師，並遵從保監局就委任精算師制度發出的規例、規則或指引。
- (b) 獲授權保險人如經營僱員補償及／或汽車保險業務(如適用)，則須遵從《指引 9》，並委任一名精算師，檢討該保險人在該等業務類別的儲備金。

7.15 可疑交易

獲授權保險人應制訂正式程序，以識別潛在的可疑交易。經營長期業務的獲授權保險人尤須注意《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》(指引 3)，以防止和識別可疑的洗錢活動。獲授權保險人也應設立溝通途徑，以便有關人員向董事局、高級管理層及／或執法機關舉報可疑的交易或活動。

7.16 備存妥善帳簿及記錄

- (a) 根據該條例第 16 條，獲授權保險人必須備存妥善帳簿，該等帳簿能充分展示和解釋該保險人在經營業務過程中所進行的一切交易。獲授權保險人須備存該等帳簿及記錄最少七年，由帳簿內記入的最後記項或記錄的最後事宜所關乎的財政年度結束起計。保監局或會要求獲授權保險人在指明期限內，提交該條例第 16 條要求備存的帳簿。
- (b) 獲授權保險人也須按照保監局發出的規例、規則或指引備存記錄，並應設立適當的文件記錄系統。

- (c) 帳簿及記錄包括合約、協議、憑單，以及以書面或聲軌、視覺影像、電子郵件及訊息、紀錄帶、紀錄碟等數碼／電子方式記錄的業務資料。為清晰明確起見，此處所指的記錄，包括相關指引所規定提交的表格及聲明書。妥善的帳簿及記錄應採用可閱讀形式備存，如採用非可閱讀形式備存，則必須能以可閱讀形式重現所記錄的資料。任何裝置所載的數碼／電子資料，也必須能夠重播或重現。

7.17 網絡安全

- (a) 隨着網絡攻擊活動日增和愈趨複雜，獲授權保險人必須加強網絡防衛能力，才能保護保單持有人的個人資料和以數碼／電子方式記錄的業務資料，以確保業務能持續運作。獲授權保險人應制訂與業務規模及複雜程度相稱的政策及程序，以識別、預防、偵察和應對網絡安全威脅。
- (b) 獲授權保險人應識別來自網絡、電郵及相關裝置的網絡安全威脅。對於這類威脅，預先進行防範和偵測，總勝過日後才處理網絡安全受到威脅所造成的問題。獲授權保險人應設有應對措施，處理網絡安全可能受到威脅的情況。此外，獲授權保險人也應定期測試應對措施是否能及時和有效地處理網絡安全威脅。
- (c) 獲授權保險人應定期檢討和評估網絡安全政策及程序，以及監察其實施情況。該保險人應把相關政策及程序告知員工，同時應按情形適當地告知有關網絡安全系統的其他使用者。

7.18 業務延續規劃

- (a) 獲授權保險人應就持續經營和停止營業這兩種情況

制訂業務延續政策及業務延續計劃⁷，訂明在不同受壓情況下，該保險人為維持和恢復公司狀況或業務活動所能採取的可行措施及行動，或為免出現該等情況可採取的預防措施。

- (b) 業務延續政策涵蓋管治架構、識別可能出現的干擾、該干擾對獲授權保險人的影響，以及維持和恢復業務活動的方法。業務延續計劃則涵蓋較詳細的行動及程序，包括應變計劃、識別重要業務活動、各方的角色及職責、要員接任安排、溝通方案、復原的目標時間表，以及技術復原和支援。
- (c) 業務延續政策及業務延續計劃應與獲授權保險人業務的性質、規模、複雜程度及風險狀況相符，並應妥為記錄，以及定時更新和進行測試，確保其行之有效。
- (d) 在任何情況下，獲授權保險人如須啟動業務延續計劃，務必盡快通知保監局，並提供所受到的干擾、已採取的行動、潛在影響及復原的目標時間表等資料。獲授權保險人其後應提交進度報告，直至公司狀況及業務活動恢復或回復正常為止。

7.19 遵循法規

- (a) 董事局負責確保獲授權保險人遵從有關的法例、規例、規則，及相關監管機構發出的指引和守則，並按照業界團體發出的標準及守則行事。
- (b) 獲授權保險人宜指定一名或多名人員負責合規職能的工作。負責人員應定期向董事局匯報合規情況，以及為糾正違規個案而採取的措施。

⁷ 儘管此處分別提及業務延續政策和業務延續計劃，其實兩者可納入同一份文件內。

- 7.20 董事局應不時檢討內部管控系統，以確保系統足以應付獲授權保險人業務性質和規模的需要。
- 7.21 董事局應按保監局的要求，提交獲授權保險人內部管控系統的詳細資料，並按保監局的要求加強有關系統。

8. 委員會⁸

- 8.1 如成立委員會，該等委員會應有明確的職責範圍和適當的權力，並能獨立客觀地執行其職能。如把委員會的職能合併，董事局應確保此舉不會影響經合併職能的完整性或成效。在任何情況下，董事局須對轉授予委員會的事務負上最終責任。
- 8.2 董事局須最少成立審計委員會及風險委員會。⁹ 董事局可考慮成立其他協助董事局履行職能的專責委員會。有關各類專責委員會的職能，載於第 8.6 至 8.11 段。董事局應視乎獲授權保險人的規模、業務和實際需要，成立相關的委員會。委員會應由適當數目的董事組成，他們應具備所需的知識和專長。為免權力過度集中，可考慮作出成員輪任安排。
- 8.3 獲授權保險人可依賴集團轄下委員會履行某些職能，只要該等委員會妥為顧及該保險人的事務，並遵守本指引的原則。否則，董事局應另行自設能有效地執行有關職能的委員會。關於依賴集團轄下的審計委員會及風險委員會的事宜，分述於下文第 8.4(c) 及 8.5(b) 段。

8.4 審計委員會

- (a) 審計委員會的具體職責或會因所屬獲授權保險人不

⁸ 委員會指屬董事局層面的委員會，惟獲授權保險人可為不同職能成立其他屬董事局或管理人員層面的委員會。

⁹ 審計委員會及風險委員會是兩個獨立的委員會。

同而異，但其主要職能是就該保險人的財務匯報程序及內部管控系統的成效進行獨立審核，從而協助董事局履行職責。審計委員會也應就外聘審計師的委任、再度委任和撤職事宜作出建議¹⁰。

- (b) 為使審計委員會在履行職能時不受管理層影響，審計委員會應由最少三名董事組成，當中至少一人是獨立非執行董事，並最好過半數成員為獨立非執行董事。審計委員會主席應由獨立非執行董事擔任。鑑於審計委員會的工作性質，大部分成員須具備財務、會計或審計知識。
- (c) 倘若獲授權保險人屬某公司集團成員，而該集團已設有負責審計職能的集團審計委員會，該保險人可無須另行自設審計委員會。
- (d) 規模較小的獲授權保險人可獲豁免成立審計委員會。

8.5 風險委員會

- (a) 風險委員會負責獨立監察風險管理系統的制定及運作，其大部分成員宜為獨立非執行董事。風險委員會的職責包括就獲授權保險人的風險偏好向董事局提供意見、定期檢討各項重大風險(例如保費、資金管理、市場、流動資金、營運及合規)的風險管理政策是否足夠和有效，以及確保有足夠的資源進行風險管理工作。風險委員會應有權查閱高級管理層及風險管理要員所提供的資料。委員會成員整體上應具備足夠的風險管理知識及經驗，才可切實履行職責。
- (b) 倘若獲授權保險人屬某公司集團成員，而該集團已設有負責監察該保險人風險的集團風險委員會，則該保

¹⁰ 審計委員會作出建議時，可考慮多項因素，包括審計師的誠信、獨立性、客觀性、勝任能力和工作表現。

險人或可依賴集團風險委員會監察風險管理系統。然而，如保監局認為集團風險委員會並沒有顧及該保險人的風險狀況，該保險人便應另行自設風險委員會。

- (c) 規模較小的獲授權保險人可獲豁免成立風險委員會。

8.6 投資委員會

投資委員會負責制訂投資政策和策略，以及管理獲授權保險人的投資組合。投資委員會應監察該保險人的投資回報，並因應市場環境的轉變定期檢討和修訂投資策略。在適當情況下，投資委員會亦須就該保險人資產和負債的配對，予以充分考慮。投資委員會務須遵守《指引 13》。

8.7 提名委員會

提名委員會負責提名合適的人士擔任獲授權保險人的董事及高級管理層。在提名人選時，提名委員會應確保獲提名人士的資格及經驗符合相關規定。如成立提名委員會，委員會成員當中應至少有一名獨立非執行董事。

8.8 薪酬委員會

- (a) 薪酬委員會負責檢討和建議董事、高級管理層、管控要員及其他承擔重大風險僱員的薪酬。薪酬委員會應確保所建議的薪酬方案與個人工作表現、獲授權保險人的業績、業務策略、企業文化、風險偏好及當前市場情況等相符。
- (b) 如成立薪酬委員會，委員會成員應包括獨立非執行董事，主席也應由獨立非執行董事擔任。各成員應具備足夠能力，能對薪酬政策及制度作出獨立的判斷。薪酬委員會應與其他相關委員會(例如風險委員會)緊密聯繫，以評估薪酬政策對獲授權保險人的風險活動有

何影響。薪酬事宜的詳情載於第 9 章。

8.9 承保委員會

承保委員會負責制訂獲授權保險人的承保政策，訂明評估各類承保風險的準則和釐定承保不同風險的保費政策。承保委員會應充分考慮該保險人的業務範疇及市場發展等相關因素，定期檢討該保險人的承保和保費政策。

8.10 償付申索委員會

償付申索委員會負責制訂獲授權保險人的償付申索政策、監察該保險人的申索狀況，以及確保已預留足夠的申索儲備金。償付申索委員會應特別注意重大申索個案，以及會引起連串申索的事件，並應決定員工在何種情況下應向委員會匯報申索爭議，以及決定如何處理該等爭議。此外，償付申索委員會應監察打擊欺詐申索個案的措施的執行情況。

8.11 再保險委員會

再保險委員會負責確保獲授權保險人已就業務作出足夠的再保險安排。再保險委員會應在建議的再保險安排落實前，詳細研究其內容，並在事後不時檢討該等安排，以及在取得參與的再保險人同意下，按市場情況適當調整該等安排。再保險委員會也應評估再保險計劃的成效，以供日後參考。

9. 薪酬事宜¹¹

9.1 獲授權保險人要維持良好的公司管治，必須設立穩健的薪酬制度。該保險人應制訂審慎和有效的薪酬政策，既不會誘使

¹¹ 第 9 章並不涵蓋以佣金制支薪和沒有與獲授權保險人簽訂僱傭合約的保險代理。

不當或過度的風險承擔，同時符合該保險人的目標、業務策略和長遠利益。

9.2 薪酬政策

- (a) 獲授權保險人應明文制訂和維持涵蓋所有董事及僱員的薪酬政策，尤其應留意下述人員的薪酬事宜：
- (i) 董事(包括獨立非執行董事)；
 - (ii) 高級管理層；
 - (iii) 負責執行一項或多於一項管控職能(包括精算、財務管控、內部審核、合規、風險管理及管理中介人職能)的管控要員；以及
 - (iv) 承擔重大風險的僱員¹²—這類僱員在從事某些職務或活動時涉及承擔重大風險，又或代獲授權保險人承擔重大風險。他們可以是個別僱員或某個組別的僱員，所從事的活動整體上或會令該保險人承擔重大風險。
- (b) 為確保薪酬政策符合風險管理架構，並不會對獲授權保險人的風險狀況造成負面影響，除董事和高級管理層參與薪酬政策的制訂和監察程序外，也應讓風險管理要員通過不同方式參與其中，例如出席聯合會議、擔任薪酬委員會成員、以觀察員身分列席薪酬事宜會議，又或與薪酬委員會保持緊密聯繫。
- (c) 薪酬政策應有助鼓勵董事和僱員致力促進獲授權保險人的長遠發展和進步，也應清楚反映表現與薪酬之間的關係。釐定獨立非執行董事的薪酬水平時，應以不影響有關董事的獨立性為原則，也應與其付出的時

¹² 例如獲授權就承保或投資活動作出決定的人員。

間和精神相稱。

- (d) 倘若獲授權保險人屬某公司集團的成員，可參考集團薪酬政策。¹³

9.3 董事局的監察工作

- (a) 董事局應檢討和審批薪酬政策及制度。董事局可成立第 8.8 段所述的薪酬委員會，然而，董事局仍須對監察工作負上最終責任。
- (b) 董事局在建立、實行和檢討獲授權保險人的薪酬政策時，應確保此決策過程能識別和處理各項利益衝突，以及將有關過程妥為記錄。任何董事均不得因薪酬決策而涉及實際或觀感上的利益衝突。
- (c) 董事局應定期監察和檢討薪酬政策的實行情況，以確保政策周全有效。

9.4 薪酬結構¹⁴

- (a) 良好的薪酬結構應具備以下元素：

固定及浮動薪酬

- (b) 薪酬結構應包含適當比例的固定薪酬和浮動薪酬，其中浮動薪酬可藉現金或股份等其他薪酬方式發放。若與表現掛鈎的浮動薪酬所佔比例遠高於固定薪酬，獲授權保險人或難在財政緊絀的年度將之削減或取消。
- (c) 釐定浮動薪酬時，應考慮以下因素：

¹³ 請同時參閱第 5.1(b)及 8.3 段。

¹⁴ 就第 9.4 段而言，浮動薪酬不適用於獨立非執行董事。

- (i) 個人及／或組別的表演；
 - (ii) 根據獲授權保險人的資本目標或監管規定，審慎設定浮動薪酬上限；該上限應與獲授權保險人的資本管理策略一致，並與其維持穩健資本基礎的能力相符。舉例來說，保險人可訂明浮動薪酬總額不得高於純利的某個百分比；以及
 - (iii) 大部分浮動薪酬應遞延一段適當時間才發放。遞延發放期¹⁵通常會因職級年資¹⁶、職責範圍，以及所承擔風險的性質和覆蓋期而有所不同。此做法旨在讓獲授權保險人有較長時間觀察所涉風險和相關表現，並在有需要時調整表現評核後才發放浮動薪酬金額。在特殊情況下，如獲董事局批准並已妥為記錄，獲授權保險人可酌情決定在遞延發放期內發放浮動薪酬。
- (d) 浮動薪酬如包含股份、認股權等股份掛鈎的薪酬方式，應採取下列保障措施，以配合獲授權保險人以浮動薪酬作為激勵僱員的長線做法：
- (i) 歸屬限制—包括訂明歸屬條件及歸屬比率表，要求股份應在授予後逐步歸屬予有關人員，至少為期三年；
 - (ii) 持有限制—認股權應在授予後至少三年才能行使；以及

¹⁵ 作為參考，金融穩定委員會《穩健的薪酬制度原則》中《實施準則》第7項建議，遞延發放期不應少於三年。

¹⁶ 作為參考，金融穩定委員會《穩健的薪酬制度原則》中《實施準則》第6項建議，對於高級行政人員和其行動會對公司的風險承擔產生重大影響的其他僱員，遞延發放的浮動薪酬比例應訂為40%至60%，而最高級的管理層及薪酬最高的僱員的相關比例則應高於60%。

- (iii) 保留限制—應在股份歸屬或認股權行使後保留適當比例的股份。保留的比例和保留期視乎多項因素而定，包括職級年資、所承擔風險的性質和覆蓋期，以及股份的歸屬期或持有期。
- (e) 一般而言，獲授權保險人不應發放保證花紅，此舉既違背穩健的風險管理原則，也和薪酬與表現掛鈎的原則不一致。
- (f) 應就遞延發放薪酬的未歸屬部分制訂扣減條文，而且最好就其中已歸屬部分制訂收回條文，以便在獲授權保險人的財政狀況或用以衡量表現的指標因資料失實、詐騙、不法行為或違反政策等原因而證實為虛假時，可引用有關條文。

9.5 衡量表現指標

- (a) 獲授權保險人衡量各員的表現時，可採用預定的表現指標和運用判斷。用以釐定浮動薪酬的表現指標，應有助全面評估相關表現及作風險調整，並應具備以下特點：
 - (i) 清楚明確、預先訂定和可客觀量度；
 - (ii) 按適當情況包括財務及非財務因素¹⁷；
 - (iii) 按情況以個人及業務單位的表現，以及該保險人甚或所屬集團的整體業績為評核基礎；
 - (iv) 採用多年期(例如三至五年)的評核框架¹⁸，以便因應當前及未來的重大風險及／或工作表現作出適

¹⁷ 財務因素包括純利、承保業績、業務增長幅度等，常用的非財務因素則包括遵守規例、規則及內部守則的情況、風險管理成效、客戶滿意程度等。

¹⁸ 舉例來說，計算財務狀況的移動平均數時會計及獲授權保險人在多個年度的財政表現。

當調整。這不但可把薪酬與長期表現掛鉤，亦避免僱員為獲取短期利益而冒較高風險；以及

(v) 不會把增長幅度或營業額作為獨立的衡量指標。

9.6 管控要員

(a) 為減少或會影響管控要員的誠信和客觀處事能力的潛在利益衝突，管控要員的薪酬應按以下準則釐定：

(i) 該員是否能切實達到其管控職能的目標；

(ii) 並非單一考慮該員負責管控或監察的業務單位的表現；以及

(iii) 薪酬水平應足以吸納和挽留具備相關技能、知識和專業水平以切實履行管控職能的人員。

(b) 就外判的管控職能，支付服務提供者的薪酬應與獲授權保險人的薪酬政策及目標相符。有關這方面的事宜，請參閱《外判指引》(指引 14)。

9.7 遣散費(又稱“黃金降落傘”)

如獲授權保險人在終止僱用某員時酌情發放款項，該等款項應與其財政狀況和有關人員在某段時間的表現相稱。如該保險人面臨倒閉或有倒閉危機時，則不應酌情發放遣散費，尤其是該員的行為導致或可能導致該保險人倒閉。

10. 客戶服務

10.1 保險產品日趨複雜，而且已成為保單持有人常用的財務規劃工具之一。公平待客是重要的概念，應列作獲授權保險人企

業文化、業務策略及內部管控系統的重要一環。

- 10.2 獲授權保險人與客戶簽立保險合約前，應充分考慮客戶所屬的組羣及獲提供的產品類別，謹慎盡責地為客戶服務，直至履行合約所訂的一切責任為止。
- 10.3 董事局須就公平待客負上最終責任。獲授權保險人應訂明適當的客戶服務政策及程序，特別包括保單權益披露、風險及責任、保單收費、處理客戶投訴及保險申索理賠等事宜。獲授權保險人應按保監局的要求，提供有關政策及程序的資料。
- 10.4 獲授權保險人應監察和評估公平待客政策及程序的實施情況。如發現不足之處，應妥為糾正。

10.5 提供資料

- (a) 為提供更優質的客戶服務，獲授權保險人應提高產品的透明度，讓客戶了解他們根據保單應有的權利和責任。
- (b) 不論是在銷售前、銷售期間或銷售後，獲授權保險人均應向客戶提供足夠和清晰的資料，也應向客戶清楚說明在保險合約有效期內更改合約條款(例如提早取消保單)的須知。
- (c) 獲授權保險人應清楚交代產品的特點、保單條款及條件，讓保單持有人了解保障範圍、限制及除外責任。保單所用的專業用詞，也應予以闡明。

10.6 處理投訴

獲授權保險人應制訂清晰的投訴處理政策及程序，包括但不限於查閱資料、備存記錄、處理時間和監察進度等事宜

，以確保所有投訴處理得當。該保險人應設立適當的機制，就處理投訴的實施情況向董事局及高級管理層匯報(尤其是當投訴與業務運作的事宜有莫大關連)。投訴如有爭議，該保險人應確保以公平公正的方式處理，並把處理爭議的過程妥為記錄。該保險人也應讓客戶知悉有關的政策及程序。

11. 實施

11.1 本指引(下文第 11.2 段所述者除外)自 2017 年 6 月 26 日起生效。

11.2 至於本指引有關獨立非執行董事的最少人數(第 4.2(c)段)、成立風險委員會(第 8.2 及 8.5 段)及薪酬事宜(第 9 章)的部分，則會於 2018 年 1 月 1 日起實施。

2017 年 6 月