

監
管
通
訊

公平待客



監管通訊

歡迎閱讀內含豐富統計數字資訊的《監管通訊》第 8 期。

本期載列 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 9 月 30 日的投訴統計數字。

未知今年保險市場在持續專業培訓(「CPD」)方面的表現是否較去年有所改善？未知是哪些機構被登上「持續專業培訓違規排行榜」的榜上？答案請參閱我們關於評核期為 2022 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日的 CPD 成績統計的文章。

保險市場的從業人員有多年長？我們展示了持牌個人保險中介人的最新年齡統計數據，並探討這對市場的意義何在。

在所有這些數字之間，我們亦抽出時間解釋「公平待客」原則(此乃保險監管框架的核心目標)，它是如何適用於我們所考慮到的幾乎所有操守事項，並舉例說明我們如何在查察的工作中應用這一原則。

此外，我們亦就主要的監管事宜提供一系列溫馨提示，包括強制性公積金計劃管理局的《以自來推銷電話進行銷售的指引》、保險業監管局(「保監局」)於香港進行的《就合資格延期年金保單銷售手法之喬裝客戶檢查計劃》，以及持牌保險經紀公司就向保監局通知其董事及控權人相關變動的責任而應採取的一些最佳做法以加強有關合規情況。

保險業監管局
市場行為部主管及法律總監
郭家華

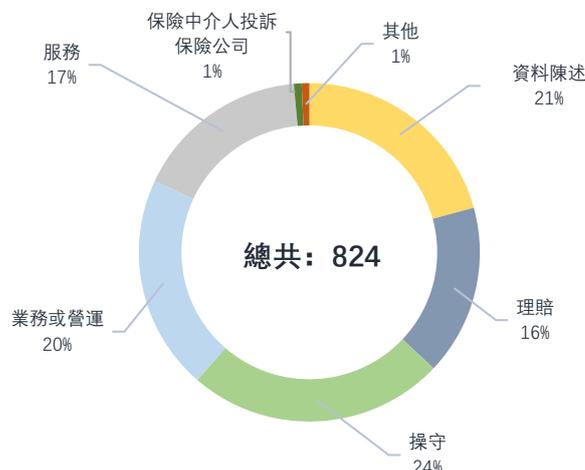
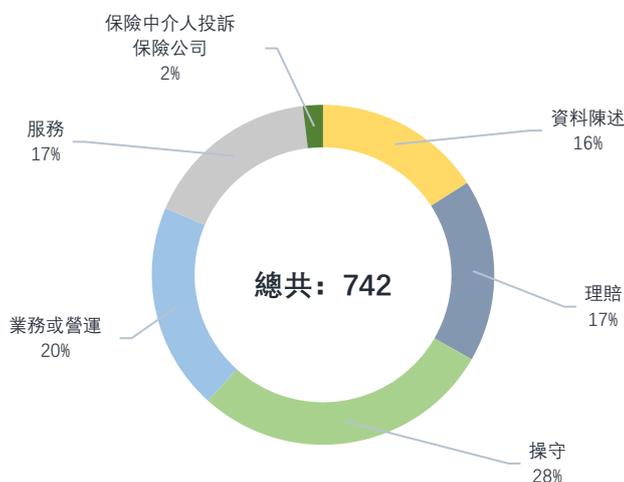
投訴統計數字

今期載列 2023 年首 3 季保監局所接獲的投訴統計。

2023 年 1 月 1 日至 9 月 30 日與去年同期比較

2023年1月1日至9月30日

2022年1月1日至9月30日



保監局於 2023 年 1 月 1 日至 9 月 30 日共接獲 742¹ 宗投訴，較去年同期減少 10.0%。就投訴類別而言，有關「操守」類別收到的投訴為最多，惟我們亦注意到「資料陳述」類別的投訴個案減少。

投訴類別說明

操守 – 指因保險銷售過程、處理客戶保費或款項、跨境銷售、無牌銷售、欺詐指控、偽造保險相關文件指控、回佣及「誘導轉保」（即保險代理人以虛假陳述、欺詐或不道德的方式誘導客戶，以另一保險公司所發出的保單取代客戶的現有保單）而引起的投訴。

資料陳述 – 指與保險產品特點、保單條款和條件、繳付保費安排的陳述，或列於利益說明文件上的投資回報、紅利等有關的投訴。

理賠 – 指與保險理賠有關的投訴。保監局無權裁定保險理賠或命令支付賠償。然而，其可處理涉及理賠處理過程的投訴（例如：延遲處理索償、管治控制不足或不力、理賠處理過程效率欠佳等）。

業務或營運 – 指與保險公司或保險中介人業務或營運有關的投訴（例如：取消保單或續保、保費調整、承保決定或與保險公司管理層有關的事宜等）。

服務 – 指與保險公司或中介人之保險相關服務有關的投訴，例如：與派遞保費通知或年度報表有關的投訴、不滿服務水平等。

¹ 保監局於上述期間接獲保險公司 / 中介機構自行申報的個案共有 48 宗（去年同期為 45 宗），有關個案並未計入上述的統計數字內。



業務常規



COMPETENCE

CPD – 十二個月後！

*“聖誕節的第一天，保監局發給了我，
市場中 CPD 的合規結果”*

十二月，在聖誕節即將來臨之際，這充滿善意和歡樂的季節。一年時間可以帶來多麼大的變化！

去年的這個時候，我們看到了令人失望的結果，就 2021 年 8 月 1 日至 2022 年 7 月 31 日的評核期（「2021/22 評核期」），市場上只有約 90% 的個人持牌人士達到了持續專業培訓（「CPD」）的規定。個人持牌人士在每個評核期必須達到 15 個 CPD 時數的要求，以維持他們在專業知識和專業技能（這些素質正正是公眾委以信賴的要素）得以更新。因此，90% 的達標率意味著潛在的保單持有人有十分之一的機會與未能滿足這一最基本要求的個人持牌人士往來。這種情況是絕對不能接受的。

就此實有必要採取行動，而鑑於委任主事人在確保其委任的個人持牌人士遵守 CPD 規定方面負有重要責任，故需要在這方面作出有針對性的改進。因此，我們在 12 個月前發佈了第一份《持續專業培訓違規排行榜》，列出在 2021/22 評核期內，就整個保險市場而言，其委任的個人持牌人士中 CPD 違規率最高的 10 位主事人。

這種披露方式的目的是為激勵整個保險市場採取行動，以做得更好、變得更好，並向其所服務的公眾證明，他們已變得更好。

為協助有關情況，我們還在 2023 年上半年開展了 CPD 專題查察，識別需要改進的範疇，並為相關公司提供量身定制的建議。

這些行動旨在鼓勵和支持業界大幅提高 CPD 的合規情況。

問題是：該行動有用嗎？

2022 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日的 CPD 評核期 （「2022/23 評核期」）

就 2022/23 評核期而言，共有 102,208 名個人持牌人士需要完成並匯報其已完成的 CPD 時數。共有 98,258 名個人持牌人士按時完成了這些規定。

這意味著總體達標率已由 2021/22 評核期的 90% 提高到 2022/23 評核期的 **96.1%**。惟這一進步只說明了故事的一部分。

首先，去年（即 2021/22 評核期）個人持牌人士只需完成 12 小時 CPD 時數，而今年（即 2022/23 評核期）的所需 CPD 時數則增至 15 小時。

其次，在 3.9% 的違規個人持牌人士中，絕大多數在本通訊的發佈日期已被吊銷牌照，或是因為不再獲任何主事人委任而被自動被暫時吊銷牌照。無論哪種情況，他們都不再於市場上進行受規管活動。

第三，在 2022/23 年評核期內，只有 0.3% 當前活躍的個人持牌人士不符合要求。這意味著，在撰寫本文時，潛在的保單持有人有 **99.7%** 的把握可相信為他們透過進行受規管活動以提供服務的個人持牌人士已符合 CPD 規定，並且他們的知識和專業技能保持更新。

去年（2021/22 評核期），在《持續專業培訓違規排行榜》中排名前 10 位的主事人，其委任的個人持牌人士中的違規率從 23.8%到 7.1%不等。在今年（2022/23

評核期），這 10 位主事人中的每一位²，其個人持牌人士均實現了 100%的合規率。這證明只需要培養正確的文化，並透過管理中介人的職能建立健全的管控措施（誠如 2022 年 12 月出版的《監管通訊》所指出），主事人就能取得完美的結果！事實上，我們很慶幸看到幾家保險公司採取了比我們所闡述更好的常規（例如：一家保險公司將目標完成日期提前了 3 個月），以實現其 100%的合規率。

為繼續加強市場的改進方向（即使是 96.1%的合規率，仍有改進空間），我們再次公佈《持續專業培訓違規排行榜》（關乎 2022/2023 評核期），這是 2022/2023 年評核期以下機構委任的個人持牌人士 CPD 違規率最高的前 5 家保險公司，而每家公司的不達標個人持牌人士總數均 ≥ 15 人：

2022/23 持續專業培訓違規排行榜

主事人名稱	CPD 違規率
富衛人壽保險（百慕達）有限公司	2.3%
保柏（亞洲）有限公司	1.5%
香港永明金融有限公司	1.2%
保特保險（香港）有限公司 ³	1.1%
蘇黎世保險有限公司	0.6%

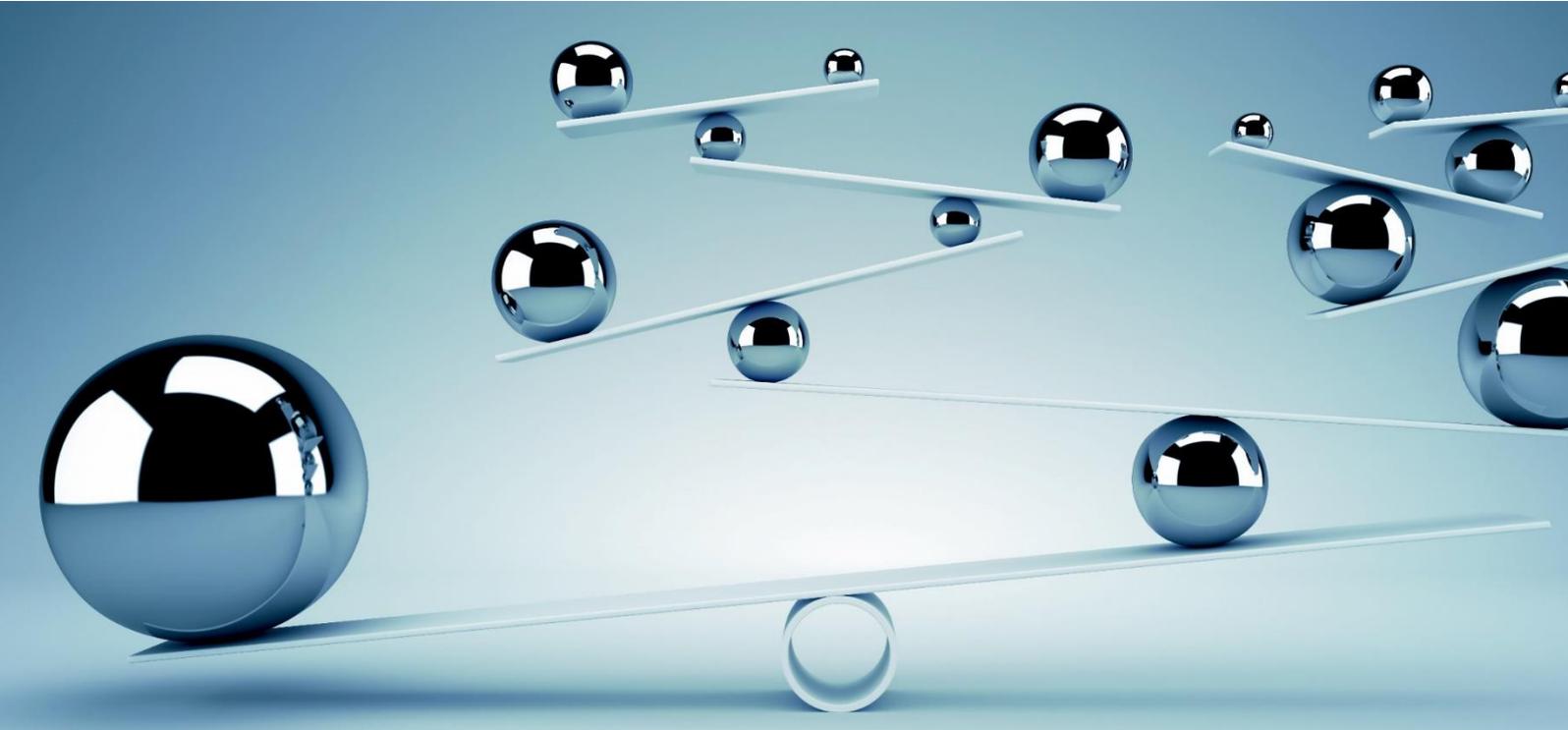
事實上，只有 5 家保險公司被點名且違規率百分比明顯低於去年，這表明市場已發生普遍的正向轉變。然而，去年被點名的保險公司已證明 100%的合規率是有可能的。因此，上表中列出的保險公司必須努力達到這一新的市場標準。

在這一點上，我們沒有空間自滿，保監局將繼續與市場合作，在這一範疇和其他範疇保持（並展示其正保持）高水平的合規性。展望未來，我們會將重點關注非銀行經營的保險代理機構和保險經紀類別，我們已識別需要改進的個別主事人（以避免他們出現在明年的違規排行榜中）。

惟今年我們確認市場為實現其所展示出的改善作出了的重大努力。同時，我們亦向市場提出挑戰，以使之成為新的和預期的常態。因此，我們懷著美好的心情和希望，祝願大家聖誕快樂，並期待著一個快樂的（以及 CPD 合規的）新年。

² 這 10 名主事人是：康宏理財服務有限公司、安達人壽保險有限公司、中國人壽保險（海外）股份有限公司、萬通保險國際有限公司、宏利人壽保險（國際）有限公司、富通保險有限公司、友邦保險（國際）有限公司、中國太平人壽保險（香港）有限公司、安盛保險（百慕達）有限公司、中銀集團人壽保險有限公司。

³ 保特保險(香港)有限公司於 2023 年 6 月 19 日前名為富衛保險有限公司。



保險監管框架中的「公平待客」原則

「公平待客」原則就像一條黃金絲線，貫穿於保險監管框架的始終。

《保險業條例》第 90 條和操守守則都明確要求持牌保險中介人公平對待客戶。獲授權保險人的公司管治指引(指引 10)規定，「公平待客是重要的概念，應列作獲授權保險公司企業文化、業務策略及內部管控系統的重要一環。」。由於保險公司的董事、控權人員和管控要員負責保險公司的商業文化和內部管控，因此確保他們所工作的公司公平待客是他們的責任之一。對保險代理機構和保險經紀公司的負責人也是如此。

這一切看上去很美，但「公平待客」究竟意味著什麼？

在《保險業條例》、保監局的《指引》及《守則》中搜尋，均找不到任何定義。不過，「公平待客」不只是一句口號或誇張的標語。這是保險業規管的核心目標，也是保監局藉以考慮每項操守事宜的透視鏡。因此，有必要解釋保監局對這一原則的理解，以及我們在操守監管工作中如何應用這一原則。這一解釋的根源在於保險市場的運作本身。

市場這隻「看不見的手」

保險從業者總是談論「市場」。聆聽他們的討論，你會捕捉到關於市場保費費率（「硬市場」或「軟市場」）的談話片段、市場將如何應對損失事件、承保能力是擴大還是縮小，以及關於重大新的任命和潛在變動的新聞和傳言。這就是香港保險市場的真實寫照：在這個市場上，保險賣方（保險公司、保險經紀和保險代理人）與保險買方（潛在的保單持有人）透過供求關係進行配對。

在供求關係的市場機制中，價格會隨著持續並恆常的無限保險購買決定而變化，條款和條件也會隨之調整。創立「市場」概念的 18 世紀哲學家亞當·斯密(Adam Smith)稱之為「看不見的手」，以最優化的方式分配資源，推動競爭並刺激創新。

市場動力還會自發激勵供應方表現出良好的操守，以贏得買方的信任，從而購買所提供的服務，並在下一年續購。

沒有完美的市場

既然市場已經能夠有效地分配資源、刺激創新並自發地產生良好操守，哪為什麼還需要監管呢？

因為沒有一個市場是完美的。就像作為市場參與者的人類一樣，市場充斥著不完善和不平衡，倘若不加管束，可能會給買方帶來不公平的結果。市場需要監管來為供應商設定參數、標準和警戒線，以抵消這些不

完善和不平衡，以確保對客戶的公平。亞當·斯密本人對此深有體會，他不僅是一位道德哲學的教授，還曾擔任愛丁堡海關關長，因此他本人也是一位監管者。

與所有市場一樣，保險市場也存在固有的不完善和不平衡。

知識和專業技能的不平衡

保險是一種複雜的產品，依賴於精算風險評估，這一主題屬保險公司的知識範圍內，但超出一位普通消費者的知識範圍。

信息的不對稱

保險公司可利用大量的數據和專業知識，但客戶卻沒有這樣做的富餘或資源。這就造成了買賣雙方所擁有信息的不對稱。

議價能力的不平衡

在零售方面，大型保險公司比其服務的消費者擁有更強的議價能力。



利益衝突

佣金水平可能會造成經濟利益衝突，從而使銷售偏向於某些產品，而這些產品可能並不適合特定客戶的需要。

時間的不平衡

正正是保險的性質決定了從客戶支付保費到保險公司履行保單義務（有時是多年以後）之間存在顯著的時間差。這就使客戶面臨保險公司策略和管理隨時間推移而發生變化的風險，從而影響保單服務的質素。

倘若不加管束，這些不平衡和不完善可能導致不公平的競爭環境，從而為保單持有人帶來不公平的結果。因此，有必要對保險供應商進行監管，以恢復平衡、

改善這些市場的不完善，確保客戶得到公平對待。一言以蔽之，這就是監管的目的和「公平待客」原則的含義。

「公平待客」如何應用在業務常規中

「公平待客」原則在保險監管框架內的涵蓋範圍廣泛，在《保險業條例》、《指引》及《操守守則》內被提及超過 80 次，因此不可能在一篇文章的範圍內識別其所有應用情況。然而，為闡釋這項原則及保監局如何在其操守監管工作中考慮這項原則，我們挑選了下列的例子：

評估保險公司的企業文化

保險監管框架中所規定的許多具體規則旨在於特定情況下實施「公平待客」原則。例如，要求中介人在作出任何推薦之前需進行財務需要分析，以公平地識別客戶對人壽保險的需要。然而，作為一項凌駕性的原則，「公平待客」也是每一位從業人員在與客戶往來的所有過程中必須恒常地顯示的操守道德規範（即使在特定情況下沒有具體的適用規則可應用）。該原則還必須融入每家保險公司、經紀公司和代理機構以及整個市場的文化中。

當保監局對保險公司進行操守查察時，評估的一個重要方面是保險公司的企業文化，以及這種文化在何等程度上貫徹了「公平待客」的思維模式。

文化是指為保險公司工作或代表保險公司的人員（包括持牌保險代理人）所共同擁有的集體價值觀、態度和規範。在評估文化時，我們會考慮以下類型的問題：

- 保險公司是否有操守準則或價值觀聲明，規定所有員工和代理人在與客戶往來時應表現出的價值觀，以及是否要求公平待客？
- 這些價值觀是否由董事會和高級管理層確定，並透過定期溝通向下傳遞？

- 董事會做出的策略性決定是否體現了這些價值觀，從而確定「自上而下」的正確基調，而不是說一套做一套？董事會會議紀錄中是否有討論企業文化和公平待客的證據？是否有任何董事會的委員會專門負責審議、推動和監督該公司的企業文化？
- 是否透過操守指標，如投訴、持續率/續保率、索賠拒絕率、售後監控通話統計、CPD 達成率、人員流動和紀律統計來監察文化？是否進行員工問卷調查或機構問卷調查來評估文化？
- 保險公司的薪酬結構和績效評估指標是否體現了這些價值觀？
- 如何透過代理人的層級向下傳遞價值觀？保險公司的高級管理層與高級代理人領導之間是否定期舉行會議，以評估代理人的區域和團隊內部的文化？
- 保險公司是否擁有有效的舉報政策？

這些項目為保險公司的文化狀況提供了確切的證據。惟在評估文化方面，更有價值的或許是我們與管理層、員工和選定的各級代理人進行的公開討論，以及參與在現場一段時間的查察，這樣就可以全面「感受」到保險公司的文化。





產品開發

主要的商業客戶通常會充分參與保險條款和條件的洽談（保險條款和條件會根據他們的需要而制定），而零售客戶（個人和中小企業）的情況則不同。數量會催生標準化，因此市場這一端的客戶在「要麼接受，要麼放棄」的基礎上，就保險產品按照既定的條款和條件供予他們。這些零售保險產品是由保險公司透過產品設計程序單方面制定的，而沒有客戶的直接參與。因此，在議價地位方面存在潛在的不平衡。

「公平待客」原則透過要求保險公司在產品設計過程中充分考慮客戶的觀點和合理期望，從而解決這一問題。關於長期產品的承保類別 C 業務指引(指引 15)和承保長期保險業務(類別 C 業務除外)(指引 16)以及關於醫療保險產品的醫療保險業務指引(指引 31)對產品設計提出了具體規定，但其中許多規定都是常識性質，應當適用於所有零售保險產品的設計。

在我們的操守查察中，當審查產品設計流程時，我們會尋找流程本身是否存在從客戶的角度出發所作出的穩健挑戰。保險公司應充分考慮保單持有人的合理期望，這包括提出並回答以下問題：**「零售保單持有人對本保險單提供的承保範圍和利益應有哪些現實的期望？」**

在回答了這個問題之後，保險公司可（也應該）確保其產品小冊子、營銷材料、利益說明文件、及代理人培訓等應予進行調整，以便從一開始就與客戶進行清晰的溝通並管理客戶的期望。保險公司及其代理人必須誠實地說明產品的限制，不得作出過度的承諾，以易於理解的方式傳達風險，並讓客戶能夠作出知情決定。

在這方面，小冊子、保單和與客戶的所有溝通中以清晰、簡單、非技術性的措辭表述乃屬關鍵。雖然知識和專業技能在保險業內十分重要，但要從客戶的角度了解事情，就必須將這些知識和專業技能放在一旁（並需注意不要下意識地假定客戶具備相關知識）。保險公司必須從常人的角度來看待材料和示例的措辭，並問：它會被理解嗎？接收訊息者將怎樣理解它？

從投訴和客戶反饋中總結經驗教訓，或從客戶焦點小組中聽取意見，這些做法都有助於防範假設客戶對產品的瞭解過多或過少，並幫助保險公司在產品設計過程中校準「保單持有人的合理期望」。當被問及：就該產品而言，**「保單持有人的合理期望是什麼？」**保險公司應該能夠清楚地給出答案。

保監局的投訴統計數據表明，保險公司應特別注意其分紅保單對保單持有人合理預期的影響。這些保單結合了保障和財富累積的要素、具有最低保證利益並輔以非保證利益，使保單持有人能夠參與保險公司的投資回報。非保證利益的價值取決於保險公司的投資組合、費用應用及如何在各種分紅保單中分享這些利益的決定（並可能根據這些決定而波動）。這些保單並不簡單易懂，保險公司不應假定客戶具備相關知識，也不應在溝通中使用專業術語。他們必須研究如何以易於理解的方式最好地傳達這些保單的運作方式，從而使客戶能夠作出完全的知情決定，使雙方的合理預期相符，達到滿意並建立信任。



除此以外，在操守查察中，我們還關注保險公司在調整佣金結構時，如何使報酬和佣金水平與長期客戶滿意度和公平待客的目標相一致。在這方面，對長期

保險產品的關注尤其引人注意。保險公司在佣金設定和結構調整過程中可以而且應該考慮的問題包括：

- 是否在預付佣金和尾期佣金之間取得了合理的平衡，以激勵在購買保單後繼續提供優質服務？
- 預付佣金是否反映了為制定保單和為保單安排提供意見所做的工作？
- 薪酬結構是否激勵保單的持續、道德操守和積極的客戶反饋以及銷售目標的實現？
- 是否有阻止激進銷售的機制，如與保單持續性和道德操守標準掛鈎的退扣或遞延佣金結構？
- 合理的保單持有人在獲知佣金數額後，是否會認為佣金代表了其所獲提供服務的價值（假定合理的保單持有人瞭解中介人所做工作的全部範圍）？

透過考慮這些問題，保險公司可設法確保其薪酬結構與「公平待客」原則相一致，從而在市場上培養良好

的標準和常規，建立信任，並減少對保單持有人的不良結果。

結語

因此，公平待客是一項道德原則，也獲提升為確保保險市場建立在信任基礎上的監管規定。透過公平待客以及將之融入每家公司的文化和每位保險從業人員的思維中，保險公司和中介人可提高保單持有人的滿意度，管理其期望、建立信任，並與客戶保持長期持久的關係。這樣，保險市場就能繼續發揮其重要的社會作用，確保少數人的損失由多數人來承擔，以及我們每天面臨的風險得到妥善管理和應對。



監管提示



由強制性公積金計劃管理局發出的《以自來推銷電話進行銷售的指引》

為了向註冊中介人提供有關以自來推銷電話進行推銷活動（電話推銷）的指引，強制性公積金計劃管理局（「積金局」）發出了《以自來推銷電話進行銷售的指引》（簡稱《指引》），指引已於2023年9月1日生效。

《指引》旨在訂明有關電話推銷的相關要求和適用措施，當中一共列出十三項措施，每項均附有詳細解說為註冊中介人提供進一步指導。例如，主事中介人需要提供一個指定電話號碼以便公眾查詢及核實來電者身分。此外，為了方便公眾核實來電者身分，進行電話推銷的人士應在開始通話時向接電者準確和充分地提供以下資料：

- (i) 來電者全名；
- (ii) 如來電者是附屬中介人，提供來電者的強積金註冊編號；
- (iii) 授權來電者致電的主事中介人名稱；
- (iv) 致電的目的；以及
- (v) 主事中介人指定的電話號碼，讓接電者核實來電者身分。

公眾可於 [積金局網站](http://www.mpfa.org.hk/) (<http://www.mpfa.org.hk/>) 查閱《指引》的內容。





就合資格延期年金保單銷售手法之喬裝客戶檢查計劃

2022年，保監局、積金局及香港金融管理局對超過20間獲授權保險公司及持牌經紀公司進行了聯合的「喬裝客戶檢查計劃」，以深入瞭解合資格延期年金保單及可扣稅自願性供款在香港的推銷情況，並找出可改善之處及良好的常規。喬裝客戶檢查計劃涵蓋多個評估公平待客程度的範疇，包括「認識你的客戶」程序、財務需要分析、建議的合適性、產品特點的解釋及風險披露。

保監局已於2022年12月23日向業界發出聯合通告，闡述喬裝客戶檢查計劃的主要結果。保監局其後在2023年期間與有關的保險公司和經紀公司舉行會議，審視調查結果和針對他們的建議。保監局期望這些保險公司和經紀公司，以至所有提供合資格延期年金保單的保險公司和經紀公司，都應參照該計劃的結果，在銷售和推廣合資格延期年金保單方面推廣良好的文化，恪守公平待客和以客戶最佳利益行事的原則，並在保監局日後進行的查察中展示其改善。





持牌保險經紀公司 - 有關董事和控權人變更通知的良好做法

根據《保險業條例》第 64ZZD 條，持牌保險經紀公司須就其董事及控權人的有關變動具報保監局⁴，詳情如下：

《保險業條例》（第 41 章）第 64ZZD 條

持牌保險經紀公司向保監局具報董事或控權人改變的責任

- 如某人在某日期成為或不再是某持牌保險經紀公司的董事或控權人，在該日期後 1 個月內，該公司須以書面向保監局具報該事。
- 任何持牌保險經紀公司無合理辯解而未有於指明期間內作出具報，即屬犯罪，可處第 5 級罰款。

控權人和董事的變動可能並不頻繁，故該不頻繁可能導致遺忘。因此，經紀公司必須制定正確的流程或清單，在發生變動時可以參考，從而遵守通知要求。

⁴ 《保險業條例》第 64F 條將公司的「控權人」定義為符合以下說明的人：(i) 直接或間接地擁有或控制(包括透過信託或持票人股份持有)該公司已發行股本的不少於 15%；(ii)直接或間接地有權行使在該公司的成員大會上的投票權的不少於 15%，或支配該比重的投票權的行使；或(iii)行使對該公司的管理最終的控制權。

以下是經紀公司為確保及時向保監局具報而可以實施的做法範例：

管控和程序

經紀公司中負責董事入職/任命程序的人員/部門，應注意將變更通知監管機構的必要性，並應在該程序中包含核對表，並其中包括提醒向保監局具報。

如果經紀公司屬某公司集團，則應與其控股公司一同執执行程序，以便控股公司能夠提供有關經紀公司擁有新的控權人或不再擁有控權人的控制權變更的信息。要求控股公司在發生變更後 2 星期內通知這種變更的內部文件程序，可使經紀公司再有 2 星期時間向保監局作出必要的具報。

同時通知保監局和公司註冊處

鑒於經紀公司須根據《公司條例》（第 622 章）就董事和控權人的委任或終止向公司註冊處提交法定存檔，公司同時向保監局和公司註冊處提交相關通知將會是一種良好做法。同樣地，這兩項要求可列入一份方便的核對清單，在發生變更時作為參考。

妥善備存通知紀錄

經紀公司應妥善備存所有董事和控權人的過往通知紀錄。內部紀錄的存儲方式應便於檢索，例如歸檔於一個集中的文件夾中。這樣，經紀公司就可以在需要時隨時檢查和查找相關的通知紀錄。

經紀公司應提交表格 N5「持牌保險代理機構/持牌保險經紀公司更改合夥人/董事/控權人具報」(https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/forms/files/Form_N5_Notification_of_change_in_partners_directors_or_controllers_Chi.pdf)，連同表格內列明的證明文件，將董事和控權人的任何變更具報保監局。

年齡的統計數字

香港「成熟的」保險市場？

持牌個人保險中介人的年齡統計數字表明，在過去幾年中已經跨過了一個關鍵的門檻。

如圖 1 所示，於 2020 年 12 月，持牌個人保險中介人的平均年齡為 39.9 歲。截至 2023 年 10 月，該平均年齡已超過四十歲的門檻，達到 42 歲。

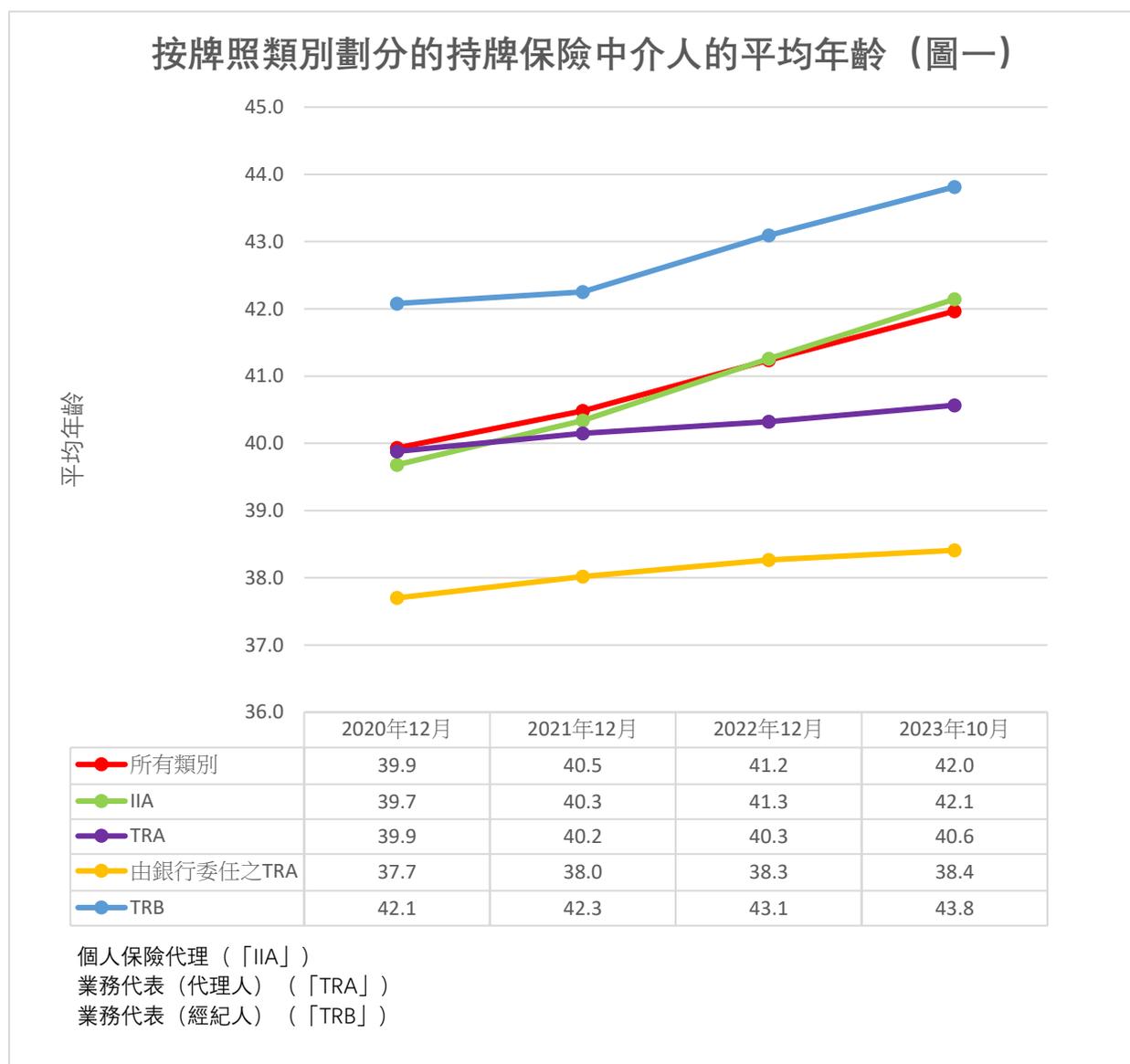
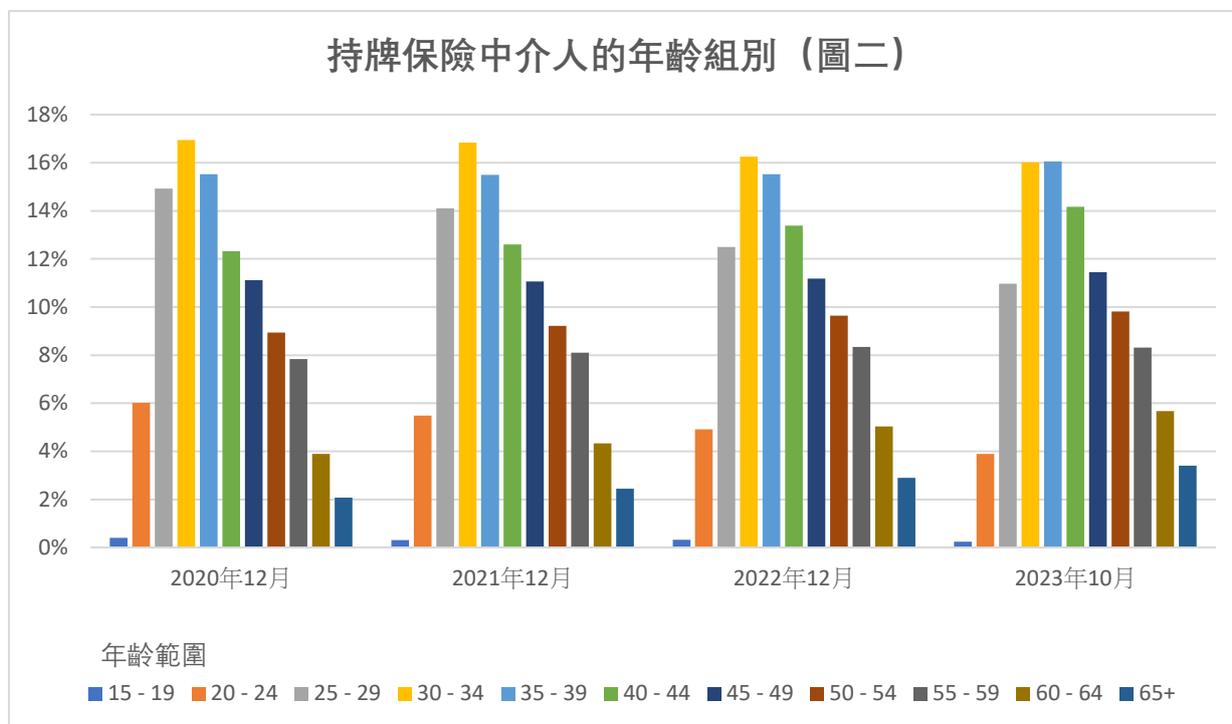


圖 1 還告訴我們，業務代表（經紀人）的平均年齡（截至 2023 年 10 月為 43.8 歲）略高於作為代理人的個人保險從業員的平均年齡（截至 2023 年 10 月為 42.1 歲）。兩者都超過了業務代表（代理人）的平均年齡（截至 2023 年 10 月為 40.6 歲），而如果只考慮

銀行的業務代表（代理人）的平均年齡（低於 40 歲），那麼其平均年齡甚至更低。相對年輕的銀行保險渠道可能也是業務代表（代理人）的平均年齡具有最低增幅（從 2020 年 12 月的 39.9 歲上升到 2023 年 10 月的 40.6 歲）的原因。

在圖 2 中，持牌保險中介人的年齡統計按年齡段分列。30 歲是佔最大部分的年齡組別。相比之下，在 2023 年第三季度，香港整體勞動力中佔最大部分的年齡段為 40 至 50 歲⁵。

然而，圖 2 確實展示了 25-29 歲年齡組別的下陷趨勢。截至 2020 年底，這一年齡組別的保險中介人約佔 15%，但截至 2023 年 10 月，這一比例已降至約 11%。



沒有數據，你就只是另一個有意見的人

香港的保險市場經常獲形容為一個成熟的市場。惟這種特殊的成熟趨勢是否令人擔憂？還是人生真的從（平均年齡）40 歲才剛剛開始？二十多歲的年輕人越來越少，是否表明在尋求人才方面存在困難？銀行保險渠道為何擁有更低的平均年齡？

我們只提供統計數據，而留待大家形成自己的看法。我們希望透過提供這些統計數據，能幫助產生答案和解決辦法。

⁵ 來源：https://www.censtatd.gov.hk/tc/web_table.html?id=210-06201A

執法消息

保監局於 2021 年 5 月首次採取紀律行動。在其後的 30 個月期間，保監局已就不當行為及不符合適當人選準則並需受處分的行為(不包括與持續專業培訓有關的違規行為)，採取了 33 宗的紀律行動。我們至今所施加的最高罰款金額為 700 萬港元(就違反《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》的案件)，而所施加最長的禁制期為 6 年。

保監局的執法工作對強化香港保險市場的信心至關重要。

執法行動彰顯保險公司和保險從業員均有責任保持專業操守及業務經營程序的標準，以公平對待客戶，並確保保單持有人的利益獲得保障。

為保險市場注入適當具威懾力的執法行動亦可秉持保險及打擊洗錢監管框架的規定。

這亦能加強購買保險的公眾(包括香港居民及到香港搜尋合適的保險以滿足其需要的市民)對香港保險市場的信心。

迄今所處理的紀律行動個案中，大部分都是與 2019 年 9 月 23 日之前的自律規管制度時期所發生的事宜有關。其中包括在前自律規管制度下涉嫌呈交虛假學歷證書的案件。保監局持續對此類案件採取強而有力的紀律處分，以加強保險市場及公眾對此類不道德行為集體零容忍的態度。故此，該等行為必然成為過去，而保監局亦清楚地展示了在現行的發牌制度下，即使是單一嘗試或重覆該等行為均會受到迅速的刑事檢控。

保監局執法工作的其中一個重點，是處理任何不當處理或挪用客戶保費的案件，並處以最嚴厲的紀律處分。這些情況雖屬個別性質，但鑑於其對市場信心的潛在不利影響，它們必須受到最嚴厲及具威懾力的懲罰，以顯示市場對這種行為完全零容忍的態度。同樣地，保險公司實施強力的管治、管控和流程以預防有關事件發生亦相當重要。一旦發生了有關的不當行為，應及時識別事件，並在發現後迅速向受影響的保單持有人作出補救措施。



ENFORCEMENT

雖然保監局受限於前自律規管制度的做法，於發佈就有關前自律規管制度時期發生的事宜所採取的紀律行動的新聞稿時，不會公開違規人士的名稱，但根據《保險業條例》(第 41 章)第 41P(3)條及第 81(5)條，保監局就現行規管制度下的違規事宜可以(並會)向公眾披露有關決定的細節、作出該決定的原因及相關案件的重要內容。以挪用保費的個案為例，保監局可披露包括干犯不當行為人士的姓名、發出有關保單的保險公司名稱，及向受影響的保單持有人所採取的補救行動(以及及時識別有關不當行為和採取補救行動的相關管控措施)。

保監局預計現時進行中的案件將會傾向發生於現行規管制度下的事宜(相對於前自律規管制度)。就此，保監局已擴大其紀律處分委員會小組，以確保每宗個案均有足夠的專業人士作出公平、高效及公正的裁決。

正如我們就不遵守持續專業培訓規定的個案中曾採取超過 1,900 項紀律行動的經驗所顯示，執法工作不僅在提升保險市場的標準和信心方面扮演重要角色，同時亦給予大部分有專業操守及遵從監管標準的保險中介人和保險從業員支持。即使在 2021/22 持續專業培訓評核期，這些合規人士的比率已達 90%。而在 2022/23 持續專業培訓評核期，這數字已上升至 96.1%。此外，餘下的 3.9%少數違規者已不能夠再進行受規管活動，或已通過紀律行動被勒令補回尚欠的持續專業培訓時數。這意味着，現時購買保險的公眾與香港的持牌保險中介人溝通時，他們可以百分百相信與他們溝通的保險從業員已透過持續專業培訓獲取最新的保險及專業知識。這正是執法工作在提升保險業形象(及對保險市場的信心)及定位未來發展方面所發揮的作用。這亦是保監局繼續執行所有執法工作時採取的方針。

Raising



保監局自 2021 年 5 月採取的紀律行動撮要

不當行為的種類	被紀律處分的保險人或持牌保險中介人的數目		保監局施加紀律處分的種類
	2019 年 9 月 23 日以前發生的行為(或潛在的行為)	2019 年 9 月 23 日或以後發生的行為	
不遵守持續專業培訓規定	93	1,900+	<ul style="list-style-type: none"> 根據持續專業培訓罰則框架作出紀律處分
使用虛假學歷證書	9		<ul style="list-style-type: none"> 撤銷牌照 禁止申請牌照 2-3 年
不當處理或挪用客戶保費	4		<ul style="list-style-type: none"> 撤銷牌照 禁止申請牌照 5 個月至 6 年
違反備存獨立客戶帳目和妥善的簿冊及帳目	2		<ul style="list-style-type: none"> 公開譴責 罰款港幣\$95,000
未有於財政年度終結後的 6 個月內呈交財務文件	3		<ul style="list-style-type: none"> 暫時吊銷牌照 罰款港幣\$15,000 至港幣\$57,500
偽造客戶指示及偽冒客戶簽名		2	<ul style="list-style-type: none"> 禁止申請牌照 6 至 18 個月
違反《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》	2		<ul style="list-style-type: none"> 公開譴責 罰款港幣\$700 萬
失實陳述		1	<ul style="list-style-type: none"> 公開譴責 禁止申請牌照 5 個月
不符合適當人選準則而被其他監管機構紀律處分		1	<ul style="list-style-type: none"> 根據該人士所持牌照的其他監管機構之紀律處分而作出相應之紀律處分
性質較輕微而需施加紀律處分的不當行為	5	4	<ul style="list-style-type: none"> 非公開譴責

保險業監管局

香港黃竹坑香葉道 41 號 19 樓
 電話：(852) 3899 9983
 傳真：(852) 3899 9993
 網址：www.ia.org.hk



蓋世保鑑 Insurpedia



Insurance Authority