

有關  
《持牌保險代理人操守守則》  
草擬本的諮詢文件

## 前 言

1. 本文件由保險業監管局（「保監局」）發表，以就根據《保險業條例》(第 41 章)第 95 條將訂立的《持牌保險代理人操守守則》諮詢公眾。保監局預計在 2019 年年中接手現時三個自律規管機構的保險中介人監管工作，為此編製有關操守守則的草擬本以作諮詢。
2. 歡迎各界人士在 2019 年 5 月 28 日或之前以任何下列之方式把意見書遞交保監局：  
  
郵寄： 香港黃竹坑  
香葉道 41 號 19 樓  
保險業監管局  
傳真： (852) 3899 9993  
電郵： [comment\\_codeandguideline@ia.org.hk](mailto:comment_codeandguideline@ia.org.hk)
3. 隨本諮詢文件附上意見表格。
4. 任何人士如代表機構提交意見書，須提供該機構的詳細資料。
5. 向保監局遞交意見書，即表示同意保監局可隨時以任何方式複製及發表意見書的全部或部分內容，以及使用、修改或推演當中的任何建議，而無須向提出建議者徵求批准或鳴謝。
6. 請注意：提出意見人士的姓名、其所屬機構的名稱及其意見均可能在保監局公布或發表的任何文件中提述。如不願公開其姓名或其所屬機構的名稱，請在遞交意見書時述明。
7. 任何提交的個人資料只會用於根據本諮詢文件所作的諮詢及其有關用途。如擬查閱或更正意見書所載的任何個人資料，請聯絡：

香港黃竹坑  
香葉道 41 號 19 樓  
保險業監管局  
個人資料私隱主任

## 目 錄

	頁數
概要	4
第 1 章 《代理人守則》的背景及簡介	5
第 2 章 《代理人守則》的主要條文	7
附表 1 《條例》第 2(1)條新增的定義及第 90、91、93 及 95 條	11
附件 1 《持牌保險代理人操守守則》草擬本	
附件 2 意見表格	

## 概要

1. 保險業監管局（“保監局”）的主要職能是規管及監管保險業，以促進保險業的整體穩定及保障現有及潛在的保單持有人<sup>1</sup>。
2. 保監局建議根據《保險業條例》（第 41 章）（“《條例》”）第 95 條發布新的《持牌保險代理人操守守則》（“《代理人守則》”），並將於保監局在 2019 年年中接手規管保險中介人時生效。屆時《2015 年保險公司（修訂）條例》（2015 年第 12 號條例）（“《修訂條例》”）有關持牌保險中介人新規管制度的法律條文將會實施。此等條文（將會修訂《條例》）連同保監局所執行或發布的規則、規例、守則、指引及其他規管文書（例如新的《代理人守則》）將取代現行保險代理人自律規管機制，包括香港保險業聯會所發布的《保險代理管理守則》（2010 年 3 月 1 日出版的第 7 版）（“保聯守則”），當保監局接手保險代理人的規管工作後，保聯守則將因應《條例》第 67 條被廢除而不再適用於規管持牌保險代理人的操守。
3. 《代理人守則》草擬本載列八項核心專業操守的一般原則，連同持牌保險代理人在進行所有受規管活動時（包括在招攬潛在的保單持有人申請保險產品時）應採納的相關標準及常規。這些一般原則、標準及常規顯示持牌個人保險代理及持牌保險代理機構為獲授權保險人委任的代理人。該等一般原則、標準及常規同時強化了持牌保險代理人在與購買保險的公眾往來時最重要的信任及專業精神。因此，《代理人守則》是保障保單持有人的重要措施。
4. 《修訂條例》亦引入持牌保險中介人必須遵守的法定操守規定（《條例》下新增的第 90 及 91 條）（“法定操守規定”）。因此，《代理人守則》中的一般原則、標準及常規的另一個功能是告知、補充及於特定情況下解釋法定操守規定，尤其是對持牌保險代理人進行受規管活動時應採納的操守提供指引，令其符合法定操守規定。
5. 《代理人守則》草擬本考慮到現時適用於保險代理人的守則及指引（如保聯守則）、本地及海外監管機構發布的其他守則及指引，以及國際保險監督聯會發布的相關保險核心原則。
6. 附件 1 的《代理人守則》草擬本連同本諮詢說明文件一併發布，以作諮詢。保監局歡迎各界就本諮詢文件中所列明的問題或建議的守則中提及的任何其他方面提供意見。意見表格載於附件 2。
7. 除非另有指明，否則本諮詢文件中提及之條號是指《條例》中的條號，猶如整個《修訂條例》已納入《條例》一般。此外，為方便參考，新《條例》中最相關的定義及條文已載於本諮詢說明文件的附表 1。
8. 保監局在此感謝業界，尤其是工作及討論小組成員的寶貴建議及意見。

---

<sup>1</sup> 《條例》第 4A(1)條。

## 第 1 章 《代理人守則》的背景及簡介

### 背景

9. 《修訂條例》於 2015 年通過，其主要目標之一是取代現時三個自律規管機構所管理的自律規管制度，以增強公眾對保險業的信心<sup>2</sup>。
10. 因此，保監局預計將於 2019 年年中接手三個保險中介人自律規管機構（包括保險代理登記委員會（“委員會”））的規管職能。為使保監局著手直接監管保險中介人，《修訂條例》中有關中介人規管的條文將通過生效公告的發布開始生效。保監局將成為規管所有於香港的保險中介人（包括保險代理人及代理機構）的唯一監管機構。
11. 《修訂條例》除具其他內容外，亦引入對持牌保險中介人的新法定操守規定（《條例》新增的第90條）。這些規定適用於：
  - a. 持牌保險代理人，即持牌個人保險代理、持牌保險代理機構及持牌業務代表（代理人）（作為持牌保險代理機構的業務代表）；及
  - b. 持牌保險經紀，即持牌保險經紀公司及持牌業務代表（經紀）（作為持牌保險經紀公司的業務代表）。
12. 此外，《條例》新增的第91條規定持牌保險代理機構及其負責人需要設立及維持適當管控及程序，以確保代理機構及其業務代表（代理人）符合《條例》第90條載列的法定操守規定。
13. 《條例》新增的第95條授權保監局發布操守守則，對通常情況下期望持牌保險中介人在進行受規管活動時應遵守的常規及標準提供指引，而《代理人守則》亦據此條文發布。
14. 附表1載列《條例》中相關的新增定義及新增的第90、91、93及95條條文之全文以作參考。當《條例》的該些條文生效時，《條例》中構成現行自律規管制度的其他條文將同時廢除或作出重大修訂。將予廢除的條文包括《條例》第67條（保聯守則據此條文發布）。因此，保聯守則需被取代（這亦是發布新《代理人守則》的原因之一）。

### 持牌保險中介人的角色

15. 如上所述，《修訂條例》引入的新規管制度反映香港有兩類持牌保險中介人的事實，即持牌保險代理人（作為持牌個人保險代理、持牌保險代理機構及持牌業務代表（代理人））及持牌保險經紀（作為持牌保險經紀公司及持牌業務代表（經紀））。持牌個人保險代理及持牌保險代理機構為獲授權保險人的代理人，可代表不超過最高數目的獲授權保險人。他們的主要角色是招攬客戶申請其代表的獲授權保險人提供

---

<sup>2</sup> 2014 年 4 月 16 日的立法會參考資料摘要，檔案編號：C2/2/50C，[https://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/bills/brief/b201404251\\_brf.pdf](https://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/bills/brief/b201404251_brf.pdf)。

的保險產品。持牌保險經紀公司則是作為保單持有人及潛在的保單持有人的代理人，並代表其行事。持牌保險經紀公司可為其代表的保單持有人及潛在的保單持有人與任何數目的獲授權保險人作業務往來。

16. 持牌保險代理人及持牌保險經紀均在連繫保單持有人及潛在的保單持有人與保險人，以滿足保單持有人及潛在的保單持有人的保險需求，發揮極其重要的作用。惟其職能和職分的差異需要在適用於其操守的原則、標準及常規中反映。因此，保監局將會為持牌保險代理人及持牌保險經紀發布獨立的操守守則。本諮詢的主題為建議的《代理人守則》。

### 《代理人守則》的草擬本

17. 建議的《代理人守則》載列一系列特定適用持牌保險代理人在進行受規管活動時的一般原則、常規及標準。《代理人守則》將是保單持有人及潛在的保單持有人在與持牌保險代理人往來時有權期望的**最低**限度專業操守水平。此外，《代理人守則》中的一般原則、標準及常規旨在告知、補充及於特定情況下解釋《條例》新增的第90條中的法定操守規定將如何適用於持牌保險代理人，特別是就有關持牌保險代理人應採納的操守行為提供指引，以確保他們進行受規管活動的方式符合第90條（以及對於持牌保險代理機構而言，新增的第91條）。
18. 《代理人守則》的制訂考慮到保監局的法定職能、保險市場的日常運作中出現的常規行為準則、現時適用於保險代理人的守則及指引（如保聯守則）、香港及海外規管機構發布的其他守則及指引，以及國際保險監督聯會的保險核心原則載列的國際標準（特別是關於保險中介人操守的保險核心原則 18 及 19）。在準備《代理人守則》草擬本時，保監局亦已接觸保險中介人直接發牌制度工作小組（由自律規管機構組成）及討論小組（保險代理人）（由保險代理人的代表機構組成）。
19. 《代理人守則》草擬本在考慮今次公開諮詢期間所收集的意見後會作最後定稿及進行刊憲。

### 生效日期

20. 建議的《代理人守則》擬於《修訂條例》第 74 條開始實施的日期起實施。實施當日（將由財經事務及庫務局局長刊登憲報發布的生效公告釐定）將標誌保監局開始直接規管保險中介人。

## 第 2 章 《代理人守則》的主要條文

### 結構

21. 《代理人守則》由A至D部分及附錄1構成。

- **A 部分**解釋《代理人守則》，置其於保險規管框架內，並載列其法律地位。
- **B 部分**載列《代理人守則》中使用的界定詞彙。
- **C 部分**是《代理人守則》的主要部分。其先列出八項一般原則，然後詳細說明各項一般原則及其相關的標準及常規，亦引用與各項一般原則（及其附帶的標準及常規）最相關的法定操守規定。
- **D 部分**載列持牌保險代理機構的管控及程序。
- **附錄 1**載列轉介業務的附加標準及常規。

### 《代理人守則》的法律地位及其在規管框架中的位置

22. 《代理人守則》將根據《條例》新增的第95條（**附表1**）發布。根據新增的第95條，《代理人守則》不具法律效力（即其本身並非法例）及不應被詮釋為可凌駕任何法律條文。然而，保監局可自本《代理人守則》中取得指引，以考慮（並且不限於）：

- a. 持牌保險代理人是否有作為或不作為，而該作為或不作為是有損或相當可能有損保單持有人或潛在的保單持有人的利益或公眾利益（《條例》第 80(1)條）；或
- b. 持牌保險代理人是否屬繼續持牌的適當人選（《條例》第 95(6)條）；或
- c. 持牌保險代理人是否已符合法定操守規定。

保監局可就上述任何情況考慮對持牌保險代理人採取紀律行動（如撤銷、暫時吊銷或禁止有關牌照或許可、公開或非公開譴責及罰款）。保監局亦明白持牌保險代理人的業務規模和複雜程度各不相同，他們使用不同的渠道與保單持有人及潛在的保單持有人溝通和互動，並可能以不同方式符合《代理人守則》中的一般原則和相關的標準及常規。因此，保監局在決定是否採取紀律行動時會考慮任何事宜的相關背景、事實及影響（這亦符合《代理人守則》採納以原則為本的方法—見下文第24條）。

23. 此外，《條例》新增的第95(5)條（**附表1**）澄清，雖然持牌保險中介人未能遵從操守守則不會令該中介人可在任何司法或其他法律程序被起訴，但在根據《條例》於法院進行的任何法律程序中，操守守則可獲接納為證據，而如法院覺得守則的任何條文，攸關該等法律程序中產生的任何問題，則法院在裁斷該問題時，須考慮任何遵從或不遵從該條文的情況（《條例》第95(7)條）。

## 以原則為本的模式

24. 《代理人守則》採納以原則為本的模式。《代理人守則》中的一般原則、標準及常規並非（亦不能）作為硬性規則，以訂明持牌保險代理人在每種特定情況下必須採取之確切行動。以硬性規則作規定既不合宜也不可行，否則只會減損保險市場發展、適應和創新的能力，而這些能力正是使其成為一個市場的驅動力。作為操守原則，《代理人守則》中的一般原則、標準及常規普遍適用於各類持牌保險代理人（不論大小、規模或專業範疇）、各種與保單持有人及潛在的保單持有人互動的渠道，以及代理人採用新發展的業務模式。此模式旨在於靈活性與清晰性之間取得最佳平衡，以令《代理人守則》中的規定既實用亦重要。正如在現行自律規管制度，將會就特定產品施加額外的規定（如有關投資相連保險計劃）。

### 問題 1：

你是否同意建議的《代理人守則》採納以原則為本的模式，且其一般原則及其相關的標準及常規為持牌保險代理人的操守提供合適的框架？

## 《代理人守則》的一般原則、標準及常規

### 一般原則、標準及常規

25. 《代理人守則》的一般原則、標準及常規並非以法定措詞編寫，以確保易於理解，並可以實際應用。因此，諮詢文件的本部分並非旨在就各項一般原則、標準及常規提供詳盡分析（我們鼓勵讀者自行閱讀該等一般原則、標準及常規）。儘管本部分並未論及某些一般原則、標準及常規，所有一般原則、標準及常規均為重要（且同等重要），《代理人守則》旨在讓持牌保險代理人在進行受規管活動時，須整體採納並遵守所有一般原則及其相關的標準及常規。在這前題下，以下的論述解釋了某些一般原則、標準及常規的起源，讀者可據此了解其潛在用意及目的。

### 一般原則、標準及常規的基本主題

26. 某些一般原則及其相關的標準及常規，將已於保險市場日常運作中產生的最低標準以書面編寫，作為一般期望各持牌保險代理人必須遵守的專業操守之最低標準（例如一般原則 1 – 誠實及持正，一般原則 3 – 以謹慎、技巧和努力行事，以及一般原則 4 – 勝任提供意見）。其他一般原則涉及市場驅動力無法自行糾正的特定事項，例如持牌保險代理人與客戶之間就有關保險產品的訊息和知識不對稱（例如，參見一般原則 5 – 資料披露及一般原則 6 – 合適性）。進一步的一般原則是保障保單持有人的必要措施（例如有關保障客戶資產的一般原則 8）。
27. 貫穿整份《代理人守則》的核心原則是「公平對待客戶」。這一主題涉及《代理人守則》中的各項一般原則、標準及常規，是持牌保險代理人在進行受規管活動時應持續達成的基本目標。

### 問題 2：

你是否同意「公平對待客戶」的目標對於持牌保險代理人的受規管活動至關重要？

### 客戶的最佳利益

28. 一般原則 2 – 公平行事並符合客戶的最佳利益，在為持牌保險代理人提供有關其為符合《條例》第 90(a)條的法定操守規定而應採納的常規指引方面發揮特別重要的作用。

用，該原則要求持牌保險中介人行事須「符合有關保單持有人或潛在的保單持有人的最佳利益」。如前所述，持牌個人保險代理及持牌保險代理機構是保險人的代理人，因此對其代表的獲授權保險人負有受信責任。鑑於第90(a)條的法定操守規定要求持牌保險代理人行事須符合保單持有人的最佳利益，為持牌保險代理人提供有關其為符合此法定操守規定而應採取的措施並無損其作為保險人代理人的角色的指引，是十分重要。例如，一般原則2及其相關的標準及常規透過規定持牌保險代理人應從該持牌保險代理人的主事人保險人提供的保險產品範圍中，推薦最符合客戶利益的保險產品（即一名合理持牌保險代理人基於客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項認為適合客戶的產品），而達成此目標。透過此方式，持牌個人保險代理及持牌保險代理機構行事須符合保單持有人的最佳利益，而無損其作為保險人代理人的角色。

**問題 3：**

你是否同意持牌保險代理人應遵守一般原則2所載的標準及常規，以符合客戶的最佳利益行事？

**披露要求**

29. 有關利益衝突的一般原則7也具有雙重功能。首先，該原則載列有關避免及管理利益衝突的最低要求，是一項保障保單持有人的重要措施。其次，該原則兼顧作為獲授權保險人代理人行事的持牌個人保險代理及持牌保險代理機構的地位，以及他們在為保單持有人及潛在的保單持有人尋找合適的保險產品而為其提供協助及服務時所扮演的角色。該原則透過提供關於應向保單持有人及潛在的保單持有人披露有關持牌保險代理人職分的實務指引而達成此目的。
30. 現實情況是對於保單持有人及潛在的保單持有人而言，持牌個人保險代理或持牌保險代理機構作為保險人的代理人行事的法律身份及其含義並非總是顯而易見。這或會導致在代理人代表何人的問題上作出錯誤假設（並且可能因此產生利益衝突）。因此，以簡單明確的披露方式達致具清晰性和透明度十分重要。為實現這一目標，一般原則7要求持牌個人保險代理及持牌保險代理機構披露以下內容：
  - 持牌個人保險代理及持牌保險代理機構是獲委任保險人委任，以推銷該保險人提供的保險產品並就此提供意見；及
  - 持牌個人保險代理及持牌保險代理機構可以推銷及提供意見的保險產品僅限於其委任保險人提供的保險產品。

**問題 4：**

你是否同意《代理人守則》應闡明持牌保險代理人應作出的披露，以管理潛在及實際的利益衝突（如一般原則7所載）？

31. 一般原則5亦包括持牌保險代理人必須遵循的披露要求。該原則的某些披露與一般原則7規定持牌保險代理人的職分披露相稱（例如有關持牌保險代理人身分及其代表的保險人名稱的披露要求）。一般原則5的其他披露要求著重持牌保險代理人就有關保險產品以及保單持有人及潛在的保單持有人在申請該等產品時的義務而應向保單持有人及潛在的保單持有人作出的披露。一般原則5（及附表1）亦載列持牌保險代理人就有關轉介予該代理人的客戶（即保單持有人及潛在的保單持有人）或當該代理人轉介客戶予另一名持牌保險中介人時必須遵循的標準及常規。總而言之，該等披露要求旨在確保向客戶提供透明度及清晰性，以便客戶就購買保險作出知情的決定，同時亦是保障保單持有人的重要措施。

**問題 5：**

你是否同意持牌保險代理人應就有關其身份及職分、其推薦的保險產品，及一般原則 5 下所述的其他事項作出適當披露？

*持牌保險代理機構的管控及程序*

32. D 部分關乎《條例》新增的第 91(1)條（附表 1），適用於持牌保險代理機構（即獨資、合夥或公司）。該部分提供有關代理機構應建立並實施的公司管治、管控及程序的指引，以確保代理機構及其委任的業務代表（代理人）符合《代理人守則》中的一般原則、標準及常規。
33. 簡而言之，持牌保險代理機構應設立和實施組織架構，該架構應包括充足的管控以確保客戶利益不受損害、明確的角色及責任範圍，以及其高級管理層的責任，這些都是公平對待客戶目標的基礎。監督代理機構進行受規管活動的負責人及高級管理層有責任確保設有該等管控及程序，且該等管控及程序有效（正是這管理層確立代理機構的適當企業管治文化，以確保（例如）代理機構的經營恪守公平對待客戶的核心原則）。代理機構企業管治框架的規定程度取決於其業務性質、規模和複雜程度，及其用於招攬業務的媒介，以及其安排保險的類型。惟良好企業管治的目標，即確保客戶利益不受損害及公平對待客戶，仍然適用於所有代理機構。
34. D 部分的規定是在任何適用守則及指引（包括「《保險業條例》（第 41 章）有關持牌保險中介人「適當人選」的準則指引」）所載其他管治規定之上的額外規定。須向保監局報告重大事件的規定與《條例》下新的適當人選規定相連，該等規定持續有效（即並非僅適用於發牌階段）。

**問題 6：**

你是否同意《代理人守則》應載列持牌保險代理機構應採納的管治、管控及程序的規定（根據《代理人守則》D 部分）？你是否同意持牌保險代理機構應遵循該等規定，以確保代理機構及其委任持牌保險業務代表（代理人）遵守《代理人守則》中的一般原則、標準及常規？

## 附表 1

### 《條例》第2(1)條新增的定義及第90、91、93及95條

#### 第2(1)條 — 定義

「持牌個人保險代理」(*licensed individual insurance agent*)指根據第64W條獲發牌照的個人；

「持牌保險代理機構」(*licensed insurance agency*)指根據第64U條獲發牌照的人；

「持牌保險代理人」(*licensed insurance agent*)指 —

- (a) 持牌保險代理機構；
- (b) 持牌個人保險代理；或
- (c) 持牌業務代表（代理人）；

「持牌保險經紀」(*licensed insurance broker*)指 —

- (a) 持牌保險經紀公司；或
- (b) 持牌業務代表（經紀）；

「持牌保險經紀公司」(*licensed insurance broker company*)指根據第64ZA條獲發牌照的公司；

「持牌保險中介人」(*licensed insurance intermediary*)指 —

- (a) 持牌保險代理人；或
- (b) 持牌保險經紀；

「持牌業務代表（代理人）」(*licensed technical representative (agent)*)指根據第64Y條獲發牌照的個人；

「持牌業務代表（經紀）」(*licensed technical representative (broker)*)指根據第64ZC條獲發牌照的個人；

## 第 90 條 — 持牌保險中介人的操守規定

持牌保險中介人在進行受規管活動時 —

- (a) 其行事須誠實、公平、符合有關保單持有人或有關潛在的保單持有人（**持有人**）的最佳利益，並處事持正；
- (b) 須以可合理地預期一個審慎的人在進行該活動時會有的謹慎、技巧和努力行事；
- (c) 只可就該中介人勝任提供意見的事宜，提供意見；
- (d) 如為確保該活動對持有人屬適當而有需要顧及該持有人的特定情況，須顧及該等情況；
- (e) 須將持有人在作出任何關鍵決定時有需要充分掌握的資料，向該持有人披露；
- (f) 須盡其最大努力，避免該中介人的利益與持有人的利益出現衝突；
- (g) 須向持有人披露(f)段所述的任何利益衝突；
- (h) 須確保持有人的資產，獲迅速妥善地入帳；及
- (i) 須遵守根據第 94 及 129 條訂立的規則所訂明的其他規定。

## 第 91 條 — 持牌保險代理機構及其負責人的操守規定

(1) 持牌保險代理機構 —

- (a) 須設立和維持妥善管控及程序，以確使該機構，及獲該機構委任的持牌業務代表（代理人），遵守第 90 條所列的操守規定；
- (b) 須盡其最大努力，確使獲該機構委任的持牌業務代表（代理人），遵從根據(a)段設立的管控及程序；
- (c) 須確保其負責人在該機構內具有充分權限，以履行第(2)款所列的責任；及
- (d) 須向其負責人提供充分資源及支持，以履行第(2)款所列的責任。

(2) 持牌保險代理機構的負責人須盡其最大努力，以確保該機構 —

- (a) 有設立和維持妥善管控及程序，以確使該機構，及獲該機構委任的持牌業務代表（代理人），遵守第 90 條所列的操守規定；及
- (b) 盡其最大努力，確使獲該機構委任的持牌業務代表（代理人），遵從根據(a)段設立的管控及程序。

### **第 93 條 — 違反操守規定**

- (1) 凡任何人沒有遵守第90、91或92條所指明的規定，此事本身不會令任何人可在任何司法法律程序中被起訴。
- (2) 為免生疑問，本條不影響 —
  - (a) 就沒有遵守本條例的任何其他條文而可提起訴訟的範圍（如有的話）；或
  - (b) 任何人根據普通法或任何其他成文法則而承擔的法律責任，不論引致該法律責任的情況是否亦構成第(1)款所述的沒有遵守規定一事亦然。

### **第 95 條 — 持牌保險中介人的操守守則**

- (1) 保監局可在憲報刊登操守守則，並以該局認為適當的任何其他方式公布操守守則，就於通常情況下期望持牌保險中介人在進行受規管活動方面須遵從的常規和標準，給予指引。
- (2) 在不局限保監局根據第94條訂立規則的權力的原則下，第(1)款適用。
- (3) 操守守則可提述 —
  - (a) 遵從並非由保監局發出或施加的任何其他守則或規定的義務；
  - (b) 履行持續義務的義務，包括提供或接受持續培訓的義務；及
  - (c) 遵從關乎第 94(2)條所述任何事宜的常規和標準的義務。
- (4) 保監局可不時修訂已刊登和公布的操守守則的全部或任何部分。
- (5) 凡任何持牌保險中介人沒有遵從操守守則，此事本身不會令該中介人可在任何司法或其他法律程序中被起訴。
- (6) 然而，在為本條例任何條文的的目的而考慮持牌保險中介人是否屬繼續持牌的適當人選時，可顧及該中介人沒有遵從操守守則一事。

(7) 在根據本條例於法院進行的任何法律程序中 —

(a) 操守守則可獲接納為證據；而

(b) 如法院覺得該守則的任何條文，攸關該等法律程序中產生的任何問題，則法院在裁斷該問題時，須考慮任何遵從或不遵從該條文的情況。

(8) 根據本條刊登和公布的操守守則 —

(a) 可一般地適用或適用於特別情況，並可只於指明情況下適用；及

(b) 可就不同情況訂定不同條文，並可就不同個案或不同類別的個案訂定條文。

(9) 根據本條刊登和公布的操守守則，並非附屬法例。

持牌保險代理人

操守守則

# 草擬本

2019年初版

出版者  
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  
電郵：enquiry@ia.org.hk  
網址：www.ia.org.hk

版權所有。未經保險業監管局事先書面許可，不得以任何方式或透過任何形式（電子、機械、影印、錄製或其他形式）複製、用檢索系統儲存或傳播本出版物之任何部分。

## 持牌保險代理人操守守則

### 目錄

#### 前言

A 部分 本《守則》引言

B 部分 釋義

C 部分 一般原則

#### 分部

1. 誠實及持正
2. 公平行事並符合客戶的最佳利益
3. 以謹慎、技巧和努力行事
4. 勝任提供意見
5. 資料披露
6. 合適性
7. 利益衝突
8. 客戶資產

D 部分 持牌保險代理機構的管控及程序

附錄 1 業務轉介的附加標準及常規

## 前言

廣義而言，香港有兩類持牌保險中介人：持牌保險代理人及持牌保險經紀。兩者均在香港保險業擔當重要角色，是公眾與保險業之間的重要渠道。以下各頁中的操守守則是為持牌保險代理人而設。其載列保險購買人在與持牌保險代理人往來時有權期望的專業操守之基本原則，強化信任的基石，為良性、具競爭力及高效的保險業奠定基礎。

《守則》並非獨立運作。《守則》是持牌保險代理人在根據普通法（包括合約法）、《保險業條例》（第41章）、其他條例及規則、規例、守則、指引、通函和監管文書（包括保險業監管局所執行或發布之文件）進行受規管活動時所適用的整體責任及義務的一部分。在此廣泛框架下的《守則》內容概述如下。

## 持牌保險代理人的類別

《保險業條例》下的發牌制度訂明三類持牌保險代理人：持牌個人保險代理、持牌保險代理機構及持牌業務代表（代理人）。

持牌個人保險代理及持牌保險代理機構是獲授權保險人委任的代理人（即保險人是他們的主事人）。他們以此身份就其委任保險人提供的保單作推銷、提供意見及作出安排。

持牌業務代表（代理人）是持牌保險代理機構委任的代理人（即代理機構是他們的主事人）。他們以此身份就其代理機構的委任保險人提供的保單作推銷、提供意見及作出安排。

## 持牌保險代理人及主事人與代理人關係

持牌保險代理人代表其主事人所履行的職責是建基在普通法的主事人與代理人關係之上。保險代理人對其主事人承擔合約及受信責任。反之而言，主事人提供報酬予其代理人，並對其代理人在其授權範圍內作出的行為負有轉承責任。因此，主事人實施適當的管控及程序以管理其保險代理人實為符合其利益。從監管角度看，該等管控及程序亦可作為保障保單持有人的有效及重要措施。《守則》透過列明要求持牌保險代理人遵守其主事人所列明規定的條文，以反映此一致性。

《保險業條例》亦載有關於保險人與其持牌個人保險代理及持牌保險代理機構之間的主事人與代理人關係的條文。首先，《保險業條例》第68條加強了保險人在普通法上為其委任持牌個人保險代理及持牌保險代理機構的行為承擔的轉承責任。其次，持牌個人保險代理或持牌保險代理機構可以為其行事的委任保險人數目受限於《保險業條例》所設定的上限<sup>1</sup>。在此上限內，持牌個人保險代理或持牌保險代理機構是否可接受另一保險人的委任，以及該代理或代理機構對各保險人所承擔的責任和義務，仍然受普通法原則及其各自代理協議的條文所管轄<sup>2</sup>。

---

<sup>1</sup> 《保險業條例》第64I條載列了有關持牌個人保險代理及持牌保險代理機構可代表保險人的最高數目的限制。《保險業條例》第64L條限制持牌業務代表（代理人）只可以該身份服務一間持牌保險代理機構（因此，他們實際上亦受制於有關持牌保險代理機構可代表的委任保險人的數目上限）。

<sup>2</sup> 例如，持牌個人保險代理及持牌保險代理機構通常須先取得現有委任保險人的同意，方能接受另一名保險人的委任。

# 草擬本

## 對持牌保險代理人在進行受規管活動時與保單持有人或潛在的保單持有人往來的監管

《保險業條例》(及由保險業監管局執行或發布的規則、規例、守則、指引、通函及其他監管文書)亦包括着重於持牌保險代理人在進行受規管活動時與保單持有人及潛在的保單持有人互動的規定。這些規定包括：

- 《保險業條例》第90條及第91條所載持牌保險代理人在進行受規管活動時必須遵守的法定操守規定；
- 根據《保險業條例》制訂或發布的規則、規例、守則和指引及保險業監管局發布的通函和其他監管文書所載的相關要求；及
- 《守則》所載一般原則、標準及常規。

### 《守則》的宗旨

首先，《守則》頒布於通常情況下期望持牌保險代理人在進行受規管活動時應遵守的操守原則及相關的標準及常規。該等原則、標準及常規是持牌保險代理人在進行受規管活動時應符合的最低專業標準。

其次，《守則》透過要求持牌保險代理人應遵守其主事人就有關其進行受規管活動所列明的規定，補充持牌保險代理人對其主事人所承擔的責任及義務(由其主事人與代理人關係所產生)。

第三，在某些情況下，《守則》旨在解釋《保險業條例》第90及91條(視何者適用而定)的法定操守規定。例如，《保險業條例》第90(a)條規定持牌保險代理人在進行受規管活動時，其行事須符合有關保單持有人或潛在的保單持有人的最佳利益。《守則》(特別是一般原則2項下的標準及常規)就有關持牌保險代理人以符合第90(a)條規定應採納的操守規定提供指引。

持牌保險代理人操守守則載於以下各頁。

## A 部分 本《守則》引言

### 1. 本《守則》的架構

- 1.1 本《守則》由保險業監管局（「保監局」）根據《保險業條例》（第41章）（「《條例》」）第95條發布及出版，並列明一系列保監局認為屬持牌保險代理人在進行受規管活動時應採納並遵守的基本操守原則的一般原則（「一般原則」）。
- 1.2 一般原則載於本《守則》C部分首部。C部分亦為各項一般原則提供進一步解釋，並包括於通常情況下期望持牌保險代理人在進行受規管活動時應採納與各項一般原則相關的標準及常規（「標準及常規」）。該等標準及常規於本《守則》中述明，或透過提述保監局、其他監管機構或專業團體發布的其他指引或守則納入本《守則》。
- 1.3 本《守則》D部分僅適用於持牌保險代理機構，並載列持牌保險代理機構應採納的管控及程序規定以確保該代理機構及該代理機構委任的持牌業務代表（代理人）符合C部分的一般原則及相關的標準及常規。
- 1.4 本《守則》C部分所載的一般原則及相關的標準和常規，及本《守則》D部分所載的管控及程序，並非盡列無遺。
- 1.5 《條例》第90條訂明了持牌保險代理人在進行受規管活動時預期應符合的操守規定。作為指引，本《守則》中的各項一般原則指出與該一般原則（及其相關的標準及常規）最相關的特定法定操守規定。然而，這不應被視為完全的配對。很多一般原則與多項不同的法定操守規定相關。持牌保險代理人應在進行受規管活動的過程中，整體採納該等一般原則及相關的標準及常規。
- 1.6 《條例》第91條訂明有關持牌保險代理機構必須設立（且其負責人必須盡最大努力設立）適當管控及程序的要求，以確保其持牌業務代表（代理人）符合第90條的操守規定。D部分就有關符合第91條所需的管控及程序提供指引。惟在此再次強調本指引並非盡列無遺。
- 1.7 在制訂本《守則》中的一般原則及相關的標準及常規時，保監局已充分考慮持牌保險代理人作為獲授權保險人或持牌保險代理機構（視屬何情況而定）之代理人的角色。

### 2. 本《守則》適用的人士

- 2.1 本《守則》適用於所有持牌保險代理人（定義見《條例》），即持牌個人保險代理、持牌保險代理機構及持牌業務代表（代理人）。因此，本《守則》中提述「持牌保險代理人」包括「持牌個人保險代理」、「持牌保險代理機構」及「持牌業務代表（代理人）」。
- 2.2 持牌保險代理機構的負責人及高級管理層亦應特別參考本《守則》D部分，該部分載列保險代理機構進行受規管活動時的相關責任。

### 3. 本《守則》及保監局發布的其他指引

本《守則》普遍適用於持牌保險代理人進行的受規管活動。因此，除保監局發布的

# 草擬本

一切其他守則及指引（及其他監管文書）之外，本《守則》所載適用之規定均需獲遵守。

## 4. 違反本《守則》的影響

4.1 凡持牌保險代理人沒有遵從本《守則》，此事本身不會令該代理人可在任何司法或其他法律程序中被起訴（《條例》第95(5)條）。

4.2 然而，保監局可自本《守則》中取得指引，以考慮（並且不限於）：

- (a) 持牌保險代理人是否有作為或不作為，而該作為或不作為是有損或相當可能有損保單持有人或潛在的保單持有人的利益或公眾利益（《條例》第80(1)條）；
- (b) 持牌保險代理人是否屬繼續持牌的適當人選（《條例》第95(6)條）；或
- (c) 持牌保險代理人是否已符合法定操守規定。

4.3 保監局明白持牌保險代理人的業務規模和複雜程度各不相同，他們使用不同的渠道與保單持有人及潛在的保單持有人溝通和互動，並可能以不同方式符合一般原則和相關的標準及常規。因此，保監局在決定是否採取紀律行動時會考慮任何事宜的相關背景、事實及影響。

4.4 本《守則》不具法律效力及不應被詮釋為可凌駕任何法律條文。惟在根據《條例》於法院進行的任何法律程序中，本《守則》可獲接納為證據，而如法院覺得本《守則》的任何條文，攸關該等法律程序中產生的任何問題，則法院在裁斷該問題時，須考慮任何遵從或不遵從本《守則》的情況（《條例》第95(7)條）。

## B 部分 釋義

本分部中定義的詞語於本《守則》中具其述明之涵義。除本《守則》中明確定義者外，本《守則》中使用的其他詞句與《條例》中提述或使用的該等詞句具有相同涵義。

### 定義

就本《守則》而言，

「**委任代理機構**」就持牌業務代表（代理人）而言，指委任該持牌業務代表（代理人）作為其代理人以進行受規管活動的持牌保險代理機構；

「**委任保險人**」就持牌個人保險代理或持牌保險代理機構而言，指委任該持牌個人保險代理或持牌保險代理機構作為其代理人以進行受規管活動的獲授權保險人；

「**客戶**」或「**客人**」於本《守則》中與《條例》中的保單持有人及潛在的保單持有人具有相同涵義。該等詞語在本《守則》中可互換使用；

「**保險產品**」或「**保單**」指保險合約。該等詞語在本《守則》中可互換使用；

「**法定操守規定**」包括《條例》第90及91條指明適用於持牌保險代理人及/或其負責人的操守規定；

「**註冊名稱**」就一間公司而言，指該公司根據《公司條例》（第622章）註冊的名稱。

就持牌保險代理人而言，除非文意另有指明，否則本《守則》中提述「其」應解釋為包括提述「他」或「他的」及「她」或「她的」，反之亦然（視屬何情況而定）。在文意許可或需要的情況下，凡單數詞亦包含眾數詞的涵義，反之亦然。

本《守則》應與《條例》中的相關條文、有關附屬法例以及保監局發出的相關守則及指引一併閱讀。本《守則》中列明的事項並非盡列無遺，並不構成法律意見或產生《條例》範圍以外的額外法律責任。

## C 部分 一般原則

以下列明本《守則》的一般原則。該等原則考慮到持牌保險代理人作為獲授權保險人的代理人所扮演的角色，並作為操守原則以確保客戶受到公平對待，且其利益得到保障。該等原則亦考慮到國際保險監督聯會發出的保險核心原則，特別是着重適用於持牌保險中介人及其業務行為的保險核心原則18及19。

### 一般原則 1. 誠實及持正

持牌保險代理人應值得信賴，行事誠實、有道德及持正。

### 一般原則 2. 公平行事並符合客戶的最佳利益

持牌保險代理人應一直公平對待客戶，並以其最佳利益行事。

### 一般原則 3. 以謹慎、技巧和努力行事

持牌保險代理人應以謹慎、技巧和努力行事。

### 一般原則 4. 勝任提供意見

持牌保險代理人應具備適當程度的專業知識和經驗，及只可進行該代理人所勝任的受規管活動。

### 一般原則 5. 資料披露

持牌保險代理人應向客戶提供準確及充足的資料，使客戶得以作出知情的決定。

### 一般原則 6. 合適性

持牌保險代理人的受規管意見應適合客戶，並考慮到該客戶的情況。

### 一般原則 7. 利益衝突

持牌保險代理人應盡所有努力避免利益衝突，而在無法避免該等衝突的情況下，應透過適當披露管理該些衝突，以確保客戶在任何時間均受到公平對待。

### 一般原則 8. 客戶資產

持牌保險代理人應設有足夠保障措施以保護客戶的資產。

## 一般原則 1 – 誠實及持正

---

持牌保險代理人應值得信賴，行事誠實、有道德及持正。

---

相關法定操守規定：《條例》第 90(a)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，其行事須誠實、公平、符合有關保單持有人或有關潛在的保單持有人的最佳利益，並處事持正。」

### 標準及常規

#### 1.1 準確的陳述及介紹

- (a) 持牌保險代理人不得誤導客戶，並應確保就有關任何保險人、保險中介人或保險產品所作出的任何陳述或提供予客戶的資料為準確並無誤導。
- (b) 持牌保險代理人不得作出不準確、誤導或不完整的陳述或比較，以誘使客戶以另一保單取代現有保單。
- (c) 持牌保險代理人不得使用含有不完整、虛假、貶低、誤導或欺騙性資料的廣告或推廣材料。
- (d) 持牌保險代理機構不得使用可能欺騙、誤導或混淆客戶的名稱（包括註冊名稱、商號或品牌名稱）。持牌保險代理機構不得使用可能導致公眾認為其與某保險人、另一保險中介人或知名實體有密切關係的名稱，除非確有這種密切聯繫或其有權可使用該名稱。

#### 1.2 向客戶的董事或合夥人或僱員提供利益

如持牌保險代理人正在尋求為非個人客戶（如獨資經營、合夥、公司等）提供或安排購買保險產品，該代理人不應向該客戶的任何董事、合夥人或僱員提供或給予任何利益，除非符合以下兩項條件：

- (i) 提供或給予利益的行為並不違反保監局或任何其他監管機構執行或發布並適用於該代理人的任何其他規則、規例、守則、指引、通函及其他監管文書；及
- (ii) 該代理人事先取得客戶的明確書面同意。

#### 1.3 合規

- (a) 持牌保險代理人應遵守：
  - (i) 所有適用於該代理人的法律；
  - (ii) 所有保監局執行或發布並適用於該代理人的規則、規例、守則、指引、通函及其他監管文書；
  - (iii) 所有適用於該代理人的任何其他監管機構的規定；及
  - (iv) 所有該代理人為成員或參與者的任何專業團體的規則、指引及守則。

## 草擬本

- (b) 持牌保險代理人應就該代理人進行的受規管活動之任何相關事宜與保監局及所有其他相關監管機構合作。
- (c) 持牌保險代理人應遵守其委任保險人或委任代理機構（如適用）所列明有關進行受規管活動的規定。
- (d) 如持牌保險代理人：
  - (i) 清盤或被香港或其他地方的法院裁定破產；
  - (ii) 在香港或其他地方被裁定干犯刑事罪行；或
  - (iii) 受到金融管理專員、證券及期貨事務監察委員會或強制性公積金計劃管理局紀律處分，

該代理人應在合理可行的情況下，盡快向其委任保險人或委任代理機構（如適用）及保監局報告。

### 1.4 不當影響

持牌保險代理人不得對客戶施加不當影響或迫使客戶作出關鍵決定。

### 1.5 申請及索償表格的準確性及完整性

就須由客戶或代表客戶填寫的任何申請、索償或其他表格，持牌保險代理人應向客戶明確說明客戶有責任確保當中提供資料的正確性及完整性，並應要求客戶在簽署表格或相關文件前檢查有關資料的詳情。持牌保險代理人不得在未與相關客戶確認表格所載內容的準確性而填寫、修改或遞交與保單相關的任何申請、索償或其他表格。持牌保險代理人不得明知表格含有不正確或不完整的資料而遞交任何該等表格。

## 一般原則 2 – 公平行事並符合客戶的最佳利益

---

持牌保險代理人應一直公平對待客戶，並以其最佳利益行事。

---

相關法定操守規定：《條例》第 90(a)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，其行事須誠實、公平、符合有關保單持有人或有關潛在的保單持有人的最佳利益，並處事持正。」

### 標準及常規

#### 2.1 公平、公正及以客戶的最佳利益行事

- (a) 持牌保險代理人應：
- (i) 公平對待客戶；
  - (ii) 充分顧及客戶的利益；及
  - (iii) 考慮到客戶的利益而向客戶提供合適、公正及客觀的意見。
- (b) 持牌保險代理人只應從該代理人的委任保險人或委任代理機構（如適用）所提供的保險產品範圍中，推薦最符合客戶利益的保險產品<sup>3</sup>。

#### 2.2 提供公平及公正並符合客戶最佳利益的受規管意見<sup>4</sup>

- (a) 在提供受規管意見前，持牌保險代理人應：
- (i) 作出合理查詢，以取得與客戶相關的準確及足夠的資料；及
  - (ii) 如所提供的該等資料合理明顯地屬不準確或不足夠，作出合理的跟進查詢，以澄清不準確之處或取得足夠資料。
- (b) 在提供受規管意見時，持牌保險代理人應：
- (i) 考慮到自客戶取得的資料，包括客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項；
  - (ii) 就某保險產品作出建議時，基於其委任保險人或委任代理機構（如適用）提供的產品範圍，考慮有什麼可供選擇的保險產品<sup>5</sup>能夠滿足客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項；
  - (iii) 作出有合理依據的意見，以確保給予客戶的意見之合適性；及
  - (iv) 向客戶提供充足資料，以協助客戶作出知情的決定。

---

<sup>3</sup> 就此而言，最符合客戶利益的保險產品為一位合理持牌保險代理人基於客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項認為是適合客戶的保險產品。

<sup>4</sup> 提供受規管意見包括就某保險產品作出建議。

<sup>5</sup> 如持牌個人保險代理或持牌保險代理機構受其代理協議條款約束而只可提供一名委任保險人的保險產品，則該個人保險代理或保險代理機構（在此情況下，亦包括該代理機構委任的持牌業務代表（代理人））只需考慮該委任保險人的產品範圍中有什麼可供選擇的保險產品能夠滿足客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項。

## 草擬本

- (c) 持牌保險代理人給予客戶的受規管意見，應為一位合理持牌保險代理人基於客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項認為是適合客戶的意見。

## 一般原則 3 – 以謹慎、技巧和努力行事

---

持牌保險代理人應以謹慎、技巧和努力行事。

---

相關法定操守規定：《條例》第 90(b)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須以可合理地預期一個審慎的人在進行該活動時會有的謹慎、技巧和努力行事。」

### 標準及常規

#### 3.1 符合預期一位合理及謹慎的持牌保險代理人應有的標準

持牌保險代理人須一直以合理標準的謹慎、技巧和努力進行受規管活動。就此而言，合理的謹慎標準是預期一位進行受規管活動的謹慎專業保險代理人的標準。

#### 3.2 執行客戶的指示

持牌保險代理人應採取合理步驟，準確及時地執行客戶的指示，如發生任何延誤或未能執行該等指示，應在合理時間內通知客戶。

#### 3.3 保障客戶的私隱及保密性

持牌保險代理人應確保維護所有客戶資料的私隱及保密性，及不得披露或使用該等資料，惟下列情況除外：

- (i) 在進行受規管活動的正常過程中為有關目的而需要披露資料；
- (ii) 經客戶書面同意；或
- (iii) 為遵守適用於該代理人並要求其作出披露的任何法律或法規。

#### 3.4 冷靜期

如保單載有冷靜期條文<sup>6</sup>，持牌保險代理人應遵守以下常規：

- (i) 在客戶簽署有關申請表前，該代理人應告知客戶在冷靜期內可以取消保單的權利及冷靜期的期限；
- (ii) 如該代理人有責任送交保單予客戶，該代理人應於合理時間內送交保單，以便客戶在冷靜期屆滿前有足夠時間審閱保單並考慮其購買的決定；及
- (iii) 該代理人應遵守保監局執行或發布的其他適用規則、規例、守則、指引、通函及其他監管文書所載有關冷靜期權利的所有其他規定。

---

<sup>6</sup> 就保單而言，冷靜期條文是允許保單持有人於保單生效起的訂明期間內取消保單並取得退款的條文。

## 一般原則 4 – 勝任提供意見

---

持牌保險代理人應具備適當程度的專業知識和經驗，及只可進行該代理人所勝任的受規管活動。

---

相關法定操守規定：《條例》第90(c)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，只可就該中介人勝任提供意見的事宜，提供意見。」

### 標準及常規

#### 4.1 產品知識

持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）應就其可能給予受規管意見的各類保險產品的主要特點有充分了解。

#### 4.2 清楚其知識的局限性

持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）不得就其未受充分培訓或缺乏進行有關受規管活動所需特定技巧或知識的事宜給予意見。如有疑問，該持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）應尋求其委任保險人的適當人士或委任代理機構的負責人或高級管理層（視何者適用而定）提供指引。

## 一般原則 5 – 資料披露

---

持牌保險代理人應向客戶提供準確及充足的資料，使客戶得以作出知情的決定。

---

相關法定操守規定：《條例》第 90(e)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須將保單持有人或潛在的保單持有人在作出任何關鍵決定時有需要充分掌握的資料，向該保單持有人或潛在的保單持有人披露。」

### 標準及常規

#### 5.1 與身份及職分相關的披露

- (a) 在提供任何受規管意見前，持牌保險代理人應向其客戶提供以下資料：
- (i) 該代理人的姓名或名稱（註冊名稱以及商號(如有)）；
  - (ii) 該代理人牌照的類別，即個人保險代理牌照、保險代理機構牌照或業務代表（代理人）牌照；
  - (iii) 該代理人的委任保險人或委任代理機構（如適用）的名稱；及
  - (iv) 如該代理人為持牌業務代表(代理人)，其委任代理機構的委任保險人的名稱。
- (b) 如持牌個人保險代理或持牌保險代理機構代表超過一名委任保險人行事，該代理或代理機構以及該代理機構委任的持牌業務代表（代理人）應就每項特定保險交易，向客戶明確說明該代理或代理機構是代表哪名委任保險人。
- (c) 為使客戶得以核實持牌保險代理人所提供有關其身份及職分的資料，該代理人應：
- (i) 就客戶要求告知其牌照號碼；及
  - (ii) 如該代理人為持牌個人保險代理或持牌業務代表（代理人），並為進行受規管活動的目的而派發名片，確保名片上所示其姓名、牌照號碼以及委任保險人或委任代理機構（如適用）名稱的準確性。

#### 5.2 有關保險產品的披露

- (a) 持牌保險代理人應向客戶提供有關該代理人推薦或安排的各保險產品之主要特點的資料，並只可使用經相關保險人核准的有關推廣材料。該等資料應包括：
- (i) 相關保險人的名稱；
  - (ii) 主要保單條款、細則、先決條件、不保項目及保證條款；
  - (iii) 保費水平及應支付保費的期間；
  - (iv) 費用及收費；及
  - (v) 根據保監局不時訂明並在保監局網站公布的相關規則、規例、守則、指引、通函及其他監管文書而須提供的任何其他資料。
- (b) 在比較保險產品時，持牌保險代理人應充分解釋該等產品的差異並避免任何不公平的比較。

### 5.3 有關保單持有人義務的披露

在協助客戶提出保險申請或填寫保險申請表（或與申請有關的其他表格）時，持牌保險代理人應：

- (i) 向客戶解釋最高誠信原則，並確保客戶明白不披露重要事實或提供不正確資料可能會導致保單失效或變成無效或索償遭拒絕；
- (ii) 表明應披露的重要事實；及
- (iii) 提醒客戶注意其就申請所作出的任何聲明，讓客戶有機會在作出聲明前進行檢視，並確保客戶明白須對其聲明負責。

### 5.4 轉介業務

如持牌保險代理人接受由另一名人士轉介的業務，或轉介業務予另一名持牌保險中介人，附錄 1 訂明的資料應予以提供。

## 一般原則 6 – 合適性

---

持牌保險代理人的受規管意見應適合客戶，並考慮到該客戶的情況。

---

相關法定操守規定：《條例》第 90(d)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，如為確保該活動對保單持有人或潛在的保單持有人屬適當而有需要顧及該保單持有人或潛在的保單持有人的特定情況，須顧及該等情況。」

### 標準及常規

#### 6.1 合適性評估

- (a) 在提供受規管意見前，持牌保險代理人應對客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項妥善地進行合適性評估。
- (b) 在進行此合適性評估時，持牌保險代理人應：
  - (i) 採取合理步驟，以了解客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項；
  - (ii) 向客戶解釋，如無法獲得合適性評估的必要資料，則無法作出妥善的評估；
  - (iii) 在提供受規管意見時，顧及該等目標、情況、需要及優先考慮事項；
  - (iv) 探索可供選擇的保險方案，並向客戶提供合適的方案；
  - (v) 有合理依據就某關鍵決定（例如有關就保險合約提出申請或作出建議的決定）作出建議，並應客戶要求向其解釋該建議的依據；及
  - (vi) 遵守保監局不時訂明並在保監局網站公布的相關規則、規例、守則、指引、通函及其他監管文書之任何其他相關規定。
- (c) 合適性評估的程度應為相稱及合理，並顧及客戶的情況及其他因素，例如所考慮的保險產品類型。

#### 6.2 建議

- (a) 持牌保險代理人應使用合理努力，以確保根據由客戶取得的資料，包括客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項，其所提供的受規管意見（例如有關就保險合約提出申請或作出建議的意見）適合客戶。
- (b) 如在持牌保險代理人已進行合適性評估及作出建議後，客戶堅持作出與該建議相反的關鍵決定，且該代理人認為該決定並不適合客戶目標、情況、需要或優先考慮事項，則該代理人應：
  - (i) 要求客戶提供該決定的原因；
  - (ii) 向客戶解釋該決定不合適之處；
  - (iii) 向客戶確認該決定是客戶自己的決定；及
  - (iv) 紀錄並保存以下妥善記錄：
    - 該代理人所作出的建議；

## 草擬本

- 客戶就其決定提供的原因；
- 該代理人認為客戶的決定不合適的原因；及
- 該決定是由客戶自行作出之決定。

## 一般原則 7 – 利益衝突

---

持牌保險代理人應盡所有努力避免利益衝突，而在無法避免該等衝突的情況下，應透過適當披露管理該些衝突，以確保客戶在任何時間均受到公平對待。

---

相關法定操守規定：

- 《條例》第90(f)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須盡其最大努力，避免該中介人的利益與保單持有人或潛在的保單持有人的利益出現衝突」；
- 《條例》第90(g)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須向保單持有人或潛在的保單持有人披露(f)段所述的任何利益衝突」。

### 標準及常規

#### 7.1 透過適當披露主事人與代理人關係，避免潛在利益衝突並提高透明度

鑑於持牌保險代理人的職分是其委任保險人或委任代理機構（如適用）的代表，為避免潛在利益衝突並提高其角色及職能的透明度，代理人應向其客戶披露以下事實：

- (i) 該代理人是獲委任保險人或委任代理機構（如適用）委任，以推銷該保險人或代理機構（如適用）提供的保險產品並就此提供意見；及
- (ii) 該代理人可以推銷及提供意見的保險產品僅限於其委任保險人或委任代理機構（如適用）提供的保險產品。

#### 7.2 披露代理協議中的相關限制

如持牌個人保險代理或持牌保險代理機構代表超過一名獲授權保險人行事，但與其任何委任保險人之間的相關代理協議條款禁止該個人保險代理或保險代理機構推銷其另一名委任保險人的特定保險產品，則該個人保險代理或保險代理機構（在此情況下，亦包括該保險代理機構委任的持牌業務代表（代理人））應向客戶披露該限制，並解釋根據該限制，只會推銷該特定委任保險人的保險產品並就此提供意見。

#### 7.3 避免讓自身利益影響客戶的決定

如持牌保險代理人擁有其他業務或職業，不得讓於該其他業務或職業的利益損害其作為持牌保險代理人的誠信及是否勝任其職分的能力。

## 一般原則 8 – 客戶資產

---

持牌保險代理人應設有足夠保障措施以保護客戶的資產。

---

相關法定操守規定：《條例》第90(h)條 – 「持牌保險中介人在進行受規管活動時，須確保保單持有人或潛在的保單持有人的資產，獲迅速妥善地入帳。」

### 標準及常規

#### 8.1 保費處理

- (a) 持牌保險代理人只可在其委任保險人或委任代理機構（如適用）授予的權限範圍內收取保費的付款。
- (b) 如持牌保險代理人獲其委任保險人或委任代理機構（如適用）授權收取保費款項，該代理人應嚴格按照其委任保險人或委任代理機構（如適用）的規定處理款項。就此，持牌保險代理人應將款項交付予委任保險人或委任代理機構（如適用），並備存根據該等規定所收取保費的妥善記錄。
- (c) 持牌保險代理人應妥善保管自客戶收取的保費，並應避免保費與該代理人的個人資金混合。
- (d) 持牌保險代理人應拒絕收取以現金方式支付的保費款項，除非其委任保險人或委任代理機構（如適用）已給予該代理人特定授權以收取現金款項，而該授權受制於特定的管控及限制，包括有關該代理人收取現金保費的上限金額。

## D 部分 – 持牌保險代理機構的管控及程序

持牌保險代理機構應設有妥善管控及程序，以確保該代理機構及其持牌業務代表（代理人）符合本《守則》所載一般原則、標準及常規。

相關法定操守規定：《條例》第 91(1)條載列以下對持牌保險代理機構的相關操守要求：

- (a) 持牌保險代理機構須設立和維持妥善管控及程序，以確保該代理機構，及獲其委任的持牌業務代表（代理人），遵守第 90 條所列的操守規定；
- (b) 持牌保險代理機構須盡其最大努力，確保獲其委任的持牌業務代表（代理人），遵從根據(a)段設立的管控及程序；
- (c) 持牌保險代理機構須確保其負責人在該代理機構內具有充分權限，以履行第91(2)條所列的責任；及
- (d) 持牌保險代理機構須向其負責人提供充分資源及支持，以履行第91(2)條所列的責任。

### 公司管治

持牌保險代理機構應設立和實施組織及管理架構，當中包括適當的管控，以確保客戶利益不受損害。該組織架構應包括明確的角色和責任範圍，及其高級管理層的責任，以鞏固公平對待客戶的目標。代理機構之管治架構的要求程度和範圍取決於其業務的性質、規模和複雜程度，及其用於招攬業務的媒介，以及其安排的保險類型。

以下規定闡明持牌保險代理機構應採納的管控及程序。為免生疑問，該等規定是在對任何適用守則及指引（包括《保險業條例》（第 41 章）有關持牌保險中介人「適當人選」的準則指引）所載的其他管治規定之上的額外規定。

### 管控及程序

#### 1. 合規

- (a) 持牌保險代理機構應有妥善管控、程序及充足之監管，以確保：
  - (i) 就有關進行受規管活動而招募、僱用、有聯繫或代表該代理機構行事的人士，均屬及持續為適當人選；
  - (ii) 該代理機構及其員工，特別是其業務代表（代理人），遵守在該代理機構業務範圍內進行受規管活動有關的所有法律、規則、法規、守則、指引、通函及其他監管文書之規定；
  - (iii) 其持牌業務代表（代理人）遵守該代理機構就有關進行受規管活動的政策、程序及其他規定（例如，透過其高級管理層及負責人定期檢視違規管理報告以進行監督）；及
  - (iv) 其持牌業務代表（代理人）均已接受培訓，並對其可提供受規管意見的保險產品的主要特點有充分了解，並保存妥善的培訓紀錄。

## 2. 投訴處理

- (a) 持牌保險代理機構應有妥善管控及程序，以及時公平地處理及解決有關該代理機構或其持牌業務代表（代理人）進行受規管活動的投訴。
- (b) 為實現第（a）段的目標，持牌保險代理機構應：
  - (i) 具指定員工處理該等投訴；
  - (ii) 確保採取措施調查該等投訴，並及時回覆有關投訴人；
  - (iii) 如該代理機構未能以令投訴人滿意的方式解決投訴，則告知投訴人適當的投訴途徑（包括轉介該等事宜予相關獲授權保險人及保監局）；
  - (iv) 備存妥善的投訴記錄；及
  - (v) 在處理任何投訴的過程中，回應保監局和其他相關監管機構，並與其合作和往來，並向其委任保險人提供協助，以解決該等投訴。

## 3. 向保監局報告重大事件

- (a) 持牌保險代理機構應有妥善管控及程序，以確保在其知悉對其業務有重大影響的事件後，在合理可行的情況下盡快向保監局報告該等事件，包括但不限於以下各項：
  - (i) 該代理機構或其持牌業務代表（代理人）嚴重違反《條例》或保監局執行或發布的任何規則、規例、守則、指引、通函或監管文書下的規定；
  - (ii) 該代理機構清盤呈請的呈交；
  - (iii) 該代理機構的任何董事、控權人、合夥人或持牌業務代表（代理人）破產；
  - (iv) 香港或其他地方的監管機構（保監局除外）或任何專業團體針對該代理機構或其持牌業務代表（代理人）作出的紀律處分；或
  - (v) 香港或其他地方的任何法院對該代理機構或其董事、控權人、合夥人或持牌業務代表（代理人）作出的刑事指控或定罪。

## 4. 妥善保留記錄

- (a) 持牌保險代理機構應有妥善管控及程序，以確保為有關該代理機構及其持牌業務代表（代理人）受規管活動的以下事項妥善保留記錄：
  - (i) 從客戶收取的有關保險申請或索償文件；
  - (ii) 送交予客戶的保單；及
  - (iii) 客戶就有關其關鍵決定給予的指示，如取消保單或退保以及受益人變更所作出的指示。

## 5. 負責人及高級管理層的責任

持牌保險代理機構的負責人及其他監督該代理機構進行受規管活動業務的高級管理層應確保（並應負責確保）設有上述第 1 至 4 段所規定的管控及程序，且該等管控及程序有效。

## 附錄 1

### 業務轉介的附加標準及常規

#### 業務轉介<sup>7</sup>

1. 持牌保險代理人不得接受其他人士(「轉介人」)的客戶轉介,或轉介客戶予其他持牌保險中介人,除非該代理人遵守其委任保險人或委任代理機構(如適用)的政策、程序及其他適用規定。

#### 其他人士向持牌保險代理人轉介業務

2. 如客戶是由轉介人向持牌保險代理人轉介,在該代理人為該客戶安排保單前,該代理人應確保客戶已獲下述通知:
  - (a) 該代理人將負責安排保單,及據此目的,客戶只應直接與該代理人作往來(即客戶不應就安排保單與轉介人作往來);
  - (b) 轉介人並不代表該代理人,亦不應參與保單的安排;
  - (c) 該代理人對於轉介人就有關保單給予客戶的任何意見不承擔任何責任;
  - (d) 該代理人將為轉介客戶予該代理人的轉介人提供利益(如該代理人擬向轉介人提供任何此等利益,無論是金錢或非金錢利益);及
  - (e) 保單的保費應直接支付予該代理人(在一般原則 8 的許可下)或相關保險人,並在任何情況下不得支付予轉介人。

#### 持牌保險代理人向其他持牌保險中介人轉介業務

3. 如持牌保險代理人擬向其他持牌保險中介人轉介客戶,以期望該中介人為該客戶安排保單,該代理人應確保遵守其委任保險人或委任代理機構(如適用)的政策、程序及其他適用規定。

#### 本附錄之適用範圍

4. 為免生疑問,本附錄並不適用於以下情況:
  - (a) 持牌保險代理機構獲其委任的持牌業務代表(代理人)轉介之客戶;或
  - (b) 由持牌保險經紀(以客戶代理人身份行事)向持牌保險代理人作出的轉介,用以為客戶與該代理人的委任保險人安排保單。

---

<sup>7</sup> 根據《條例》第 64G 條,任何人不得在其業務或受僱工作的過程中或為報酬而進行受規管活動,除非該人士為持牌保險中介人或獲豁免遵守發牌規定。違反此發牌規定的人士即屬犯罪。本附錄的標準及常規並未更改《條例》第 64G 條項下的發牌規定。如轉介人進行受規管活動而《條例》項下的豁免均不適用,則轉介人必須持牌。

有關《持牌保險代理人操守守則》草擬本  
的諮詢文件意見表格

(意見請於 2019 年 5 月 28 日或之前遞交保險業監管局)

致：保險業監管局

(電郵: comment\_codeandguideline@ia.org.hk)

提出意見人士的姓名:

聯絡人 (如提出意見人士是機構):

聯絡資料:

問題 1

你是否同意建議的《代理人守則》採納以原則為本的模式，且其一般原則及其相關的標準及常規為持牌保險代理人的操守提供合適的框架？

問題 2

你是否同意「公平對待客戶」的目標對於持牌保險代理人的受規管活動至關重要？

問題 3

你是否同意持牌保險代理人應遵守一般原則 2 所載的標準及常規，以符合客戶的最佳利益行事？

問題 4

你是否同意《代理人守則》應闡明持牌保險代理人應作出的披露，以管理潛在及實際的利益衝突（如一般原則 7 所載）？

問題 5

你是否同意持牌保險代理人應就有關其身份及職分、其推薦的保險產品，及一般原則 5 下所述的其他事項作出適當披露？

問題 6

你是否同意《代理人守則》應載列持牌保險代理機構應採納的管治、管控及程序的規定（根據《代理人守則》D 部分）？你是否同意持牌保險代理機構應遵循該等規定，以確保代理機構及其委任持牌保險業務代表（代理人）遵守《代理人守則》中的一般原則、標準及常規？