

有關
《持牌保險經紀操守守則》
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《持牌保險經紀操守守則》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
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份內容，以及使用、修改或推演當中的任何提議，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 《經紀守則》的背景及簡介	6
第 2 章 《經紀守則》的主要條文	8
附表 1 《條例》第 2(1)條新增的定義及第 90、92、93 及 95 條	13
附件 1 《持牌保險經紀操守守則》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¹。
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《持牌保險經紀操守守則》（“《經紀守則》”），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《經紀守則》）將取代現行保險經紀自律規管機制，包括保監局現有自2010年3月1日生效的《保險經紀的最低限度規定指引》²（「《最低限度規定》」）。最低限度規定由保監局在即將被取代的自律規管制度下制定，“以協助保險經紀或保險經紀團體³遵守該條例的規定，特別是保監局所指明的最低限度規定”，並以《條例》現行第69及70條為依據。當保監局接手保險中介人的規管工作後，《條例》第69及70條將會被廢除，因此有需要發出《經紀守則》。
3. 《經紀守則》草擬本載列八項核心專業操守的一般原則，連同持牌保險經紀在進行所有受規管活動時應採納的相關標準及常規。這些一般原則、標準及常規反映持牌保險經紀作為保單持有人及潛在的保單持有人之代表的角色，同時強化了持牌保險經紀與購買保險的公眾往來時最重要的信任及專業精神。因此，《經紀守則》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92條）（“法定操守規定”）。因此，《經紀守則》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，尤其是對持牌保險經紀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. 《經紀守則》草擬本考慮到現時適用於保險經紀的守則及指引、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《經紀守則》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**。

¹ 《條例》第4A(1)條。

² 請見：

https://ia.org.hk/tc/legislative_framework/files/Guideline_on_Minimum_Requirements_for_Insurance_Brokers_tc.pdf

³ 保險經紀團體是指香港保險顧問聯會及香港專業保險經紀協會。

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。

第 1 章 《經紀守則》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⁴。
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（包括香港保險顧問聯會及香港專業保險經紀協會）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（包括保險經紀）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）；及
 - b. 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）。
12. 此外，《條例》新增的第92條規定持牌保險經紀公司及其負責人需要設立及維持適當管控及程序，以確保經紀公司及其業務代表（經紀）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《經紀守則》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、92、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有關發出《最低限度規定》的第69及70條，因此《最低限度規定》需要被取代。《最低限度規定》中的一部份內容將被新的附屬法例取代，即《保險（持牌保險經紀公司的財務及其他要求）規則》，為另一項諮詢⁵的主題。除此之外，保監局亦建議發布新的《經紀守則》，即本諮詢的主題。

⁴ 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。

⁵ 請見有關諮詢文件：

https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/consultation_financial_requirements_for_broker_companies.html

《經紀守則》的草擬本

15. 《經紀守則》載列一系列特定適用持牌保險經紀在進行受規管活動時的一般原則、常規及標準。《經紀守則》將是保單持有人及潛在的保單持有人在與持牌保險經紀往來時有權期望的最低限度專業操守水平。此外，《經紀守則》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經紀，特別是就有關持牌保險經紀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（以及對於持牌保險經紀公司而言，新增的第92條）。
16. 《經紀守則》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、現時適用於保險經紀的守則及指引（如《最低限度規定》及香港保險顧問聯會及香港專業保險經紀協會多年來在自律規管制度下發出的守則、指引、通函及其他文書）、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《經紀守則》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（保險經紀）（由保險經紀的代表機構組成）。
17. 《經紀守則》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

18. 建議的《經紀守則》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 《經紀守則》的主要條文

結構

19. 《經紀守則》由A至D部分及附錄1構成⁶。

- **A部分**解釋《經紀守則》，置其於保險規管框架內，並載列其法律地位。
- **B部分**載列《經紀守則》中使用的界定詞彙。
- **C部分**是《經紀守則》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**載列持牌保險經紀公司的管控及程序。
- **附錄1**載列轉介業務的附加標準及常規。

《經紀守則》的法律地位及其在規管框架中的位置

20. 《經紀守則》將根據《條例》新增的第95條（**附表1**）發布。根據新增的第95條，《經紀守則》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《經紀守則》中取得指引，以考慮（並且不限於）：

- a. 持牌保險經紀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. 持牌保險經紀是否屬繼續持牌的適當人選（《條例》第95(6)條）；或
- c. 持牌保險經紀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經紀採取紀律行動（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經紀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《經紀守則》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（這也符合《經紀守則》採納以原則為本的方法—見下文第22條）。

21. 此外，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）（**附表1**）。

⁶ 《經紀守則》亦有前言部分，但此部分並不構成《經紀守則》的一部分。

以原則為本的模式

22. 《經紀守則》採納以原則為本的模式。《經紀守則》中的一般原則、標準及常規並非（亦不能）作為硬性規則，以訂明持牌保險經紀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，《經紀守則》中的一般原則、標準及常規普遍適用於各類持牌保險經紀公司（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，以及經紀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《經紀守則》中的規定既實用亦重要。正如在現行自律規管制度，將透過《經紀守則》以外其他適用的監管文書就特定產品施加額外的規定（如有關投資相連保險計劃及強制性公積金產品）。

問題 1：

你是否同意建議的《經紀守則》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經紀的操守提供合適的框架？

《經紀守則》的一般原則、標準及常規

一般原則、標準及常規

23. 《經紀守則》的一般原則、標準及常規並非以法律措詞編寫，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、標準及常規詳情）。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），《經紀守則》旨在讓持牌保險經紀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

24. 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經紀必須遵守的專業操守之最低標準。其中許多標準已經反映在自律規管制度（包括《最低限度規定》）中，這些概念是通過市場慣例確立，作為保險經紀業務的專業及常規的基本行為準則。一般原則 1 - 誠實及持正，舉例來說，要求持牌保險經紀應該值得信賴，誠實，持正，及以最高誠信地行事。最高誠信原則依然是保險市場的神聖傳統，多個世紀以來一直是保險經紀行業所依賴的信任基礎。一般原則 2 - 為客戶的最佳利益行事和公平對待客戶，亦是保險經紀作為保險買家代表的信條。一般原則 3 - 以謹慎、技巧和努力行事，反映了根據普通法下專業保險人員所需要滿足的謹慎標準。與此符合的是一般原則 4 - 勝任提供意見。將該等基本概念作為《經紀守則》的一般原則，標準及常規，保監局認為它們是“經過試驗和檢驗”的保險經紀業務專業行為的基本原則，應該成為新的直接監管制度的一部分。該等一般原則，標準及常規使過去的監管得以延續，持牌保險經紀亦應繼續對該等一般原則，標準及常規負責以作為保單持有人的基本保護措施。此外，通過將該些概念編纂為《經紀守則》的一般原則，標準及常規，該等概念可以繼續普遍適用於所有保險經紀，並隨著保險經紀行業的發展而適應新的商業模式。
25. 除此以外，貫穿整份《經紀守則》的核心原則是「公平對待客戶」。這一主題涉及《經紀守則》中的各項一般原則、標準及常規，是持牌保險經紀在進行受規管活動時應持續達成的基本目標。公平對待客戶反映了持牌保險經紀作為其客戶的代表，應一直以客戶作為持牌保險經紀的首要考慮。

問題 2：

你是否同意「公平對待客戶」的目標對於持牌保險經紀的受規管活動至關重要？

關於披露的一般原則、標準及常規

26. 某些一般原則，標準及常規著重於持牌保險經紀應向其客戶（作為保單持有人和潛在的保單持有人）作出的最低限度披露。披露規定是任何監管框架的重要組成部分，因為其可介入並解決市場驅動力無法自行糾正的特定事項，例如持牌保險經紀與客戶之間就有關保險產品的訊息和知識不對稱。
27. 一般原則 5 - 資料披露，重點關注持牌保險經紀應就其經紀的身份，角色和建議的保險產品向客戶作出的披露。一般原則 6 - 合適性，側重於持牌保險經紀應進行的合適性評估，以建議符合客戶目標，情況，需要及優先考慮事項的保險產品。這些一般原則，標準及常規大致旨在確保持牌保險經紀提供充足的信息（並在向客戶提出建議之前從客戶處獲得充足的信息），以便客戶能夠對其購買的保險作出知情的決定並了解其作為保單持有人的義務。
28. 一般原則 7 - 利益衝突，要求持牌保險經紀避免利益衝突或透過適當的披露管理有關衝突，以確保客戶在任何時候都得到公平對待。持牌保險經紀公司為保單持有人和潛在的保單持有人行事，但（通常）由保險人以佣金方式支付報酬。因此，和自律規管制度一樣，一般原則 7 下的標準及常規要求以這種形式獲得報酬的持牌保險經紀公司向其客戶作出有關報酬的充分披露。

問題 3：

你是否同意為客戶提供充分的披露以便他們能夠在購買保險時做出知情的決定，是應該包括在《經紀守則》中的重要原則？

問題 4：

你是否同意資料披露是持牌保險經紀管理潛在利益衝突的重要機制，並且保險經紀應在此方面作出披露的標準應該包括在《經紀守則》中？

客戶資產

29. 持牌保險經紀代表客戶收取款項，例如客戶支付的保費款項或保險人的賠償款項。至關重要的是持牌保險經紀妥善處理客戶款項，作為保障保單持有人的宗旨，而有關客戶款項的主要規定在條例新訂的第 71 條中具法定地位。此外，該條例的若干新條文（即第 53T，64T，64ZA，64ZV，73 及 129 條）展望規則（作為附屬法例）的制訂，以就有關持牌保險經紀公司訂明以下事項：
 - 資本及淨資產；
 - 專業彌償保險；
 - 備存獨立的客戶帳目；
 - 備存妥善的簿冊及帳目；及
 - 提交審計及相關資料。

因此，保監局已草擬《保險（持牌保險經紀公司的財務及其他要求）規則》⁷及就該規則進行諮詢，以處理這些事宜。

30. 鑑於有關處理客戶款項及有關客戶款項迅速妥善地入帳的規定具有法定地位，《經紀守則》僅為加強嚴格遵守這些規定的性質。一般原則 8 - 客戶資產，要求持牌保險經紀負責保護客戶資產（如果由持牌保險經紀收取）。此外，一般原則 8 通過要求持牌保險經紀公司實施足夠的管控和保障，以防止未經授權存取客戶資產。

《經紀守則》中涉及的其他事項

31. 《經紀守則》亦就某些持牌保險經紀公司與其客戶的關係非常重要並明顯的事宜，列明基本的最低規定。例如，《經紀守則》一般原則 5 第的 5.4 段中的標準及常規訂明持牌保險經紀需要與每個客戶簽訂書面協議的規定（及有關此類協議應涵蓋的事項的最低要求）。該規定被認為是所有持牌保險經紀公司基本的良好常規。
32. 根據慣例，持牌保險經紀（視客戶委任的範圍而定）可能參與處理客戶提出的保險索償。認識到這一點，《經紀守則》載列了持牌保險經紀在向客戶就提交保險索償提供協助時應遵守的最低基本標準及常規。
33. 作為保單持有人和潛在的保單持有人的代表，持牌保險經紀必須採取合理步驟，準確及時地執行客戶的指示，並在發生任何延誤或未能執行指示時，於合理的時間內通知客戶。《經紀守則》在一般原則 3 的第 3.2 段中的標準及常規確立了這一點。該標準及常規亦處理持牌保險經紀公司在其客戶終止委任時應採取的最低步驟，以確保以有序的方式結束該委任。

問題 5：

你是否同意持牌保險經紀公司與其客戶簽訂書面協議是良好的慣例，以及《經紀守則》應該包括該慣例的規定？

持牌保險經紀公司的管控及程序

34. D 部分關乎《條例》新增的第 92(1)條（附表 1），適用於持牌保險經紀公司。該部分提供有關經紀公司應建立並實施的公司管治、管控及程序的指引，以確保經紀公司及其委任的持牌業務代表（經紀）符合《經紀守則》中的一般原則、標準及常規。
35. 簡而言之，持牌保險經紀公司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。監督經紀公司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（正是這管理層確立經紀公司的適當企業治理文化，以確保（例如）經紀公司的經營恪守公平對待客戶的核心原則）。經紀公司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，仍然適用於所有持牌經紀公司。

⁷ 請見：

https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/files/Consultation_Paper_on_Draft_Rules_for_Licensed_Insurance_Broker_Companies_Chi.pdf

36. 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《經紀守則》應載列持牌保險經紀公司應採納的管治、管控及程序的規定（根據《經紀守則》D 部分）？你是否同意持牌保險經紀公司應遵循該等規定，以確保經紀公司及其委任持牌保險業務代表（經紀）遵守《經紀守則》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、92、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 92 條 — 持牌保險代理機構及其負責人的操守規定

(1) 持牌保險經紀公司 —

- (a) 須設立和維持妥善管控及程序，以確使該公司，及獲該公司委任的持牌業務代表（經紀），遵守第 90 條所列的操守規定；
- (b) 須盡其最大努力，確使獲該公司委任的持牌業務代表（經紀），遵從根據(a)段設立的管控及程序；
- (c) 須確保其負責人在該公司內具有充分權限，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) 持牌保險經紀公司的負責人須盡其最大努力，以確保該公司 —

- (a) 有設立和維持妥善管控及程序，以確使該公司，及獲該公司委任的持牌業務代表（經紀），遵守第 90 條所列的操守規定；及
- (b) 盡其最大努力，確使獲該公司委任的持牌業務代表（經紀），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目的是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。

持牌保險經紀

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。

持牌保險經紀操守守則

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. 以符合客戶的最佳利益行事並公平對待客戶
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 持牌保險經紀公司的管控及程序

附錄 1 業務轉介的附加標準及常規

草擬本

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經紀而設。其載列保險購買人在與持牌保險經紀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》是持牌保險經紀在根據普通法（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。

持牌保險經紀的類別

《保險業條例》下的發牌制度訂明兩類持牌保險經紀：持牌保險經紀公司及持牌業務代表（經紀）。

持牌保險經紀公司作為客戶的代理人（同時作為其信賴的專業顧問和代表）就保單向客戶提供意見，並在過程中處理有關保單的事宜（包括與保險人採購、洽談及安排保單，及在某些情況下提出並結清索償）。

持牌業務代表（經紀）是持牌保險經紀公司委任的代表。他們以此身份向客戶提供有關保單的意見，並代表委任他們的持牌保險經紀公司代客戶處理有關保單的事宜。

持牌保險經紀及其與保險人和客戶的關係

香港保險市場中的持牌保險經紀為客戶提供廣泛的保險服務。視乎保險經紀（及其與客戶簽訂的協議）而言，他們可提供的服務包括為客戶就其保險需要及風險管理策略提供意見、尋找及選擇最合適的保險產品以確保滿足客戶需要、與保險人洽談保單條款及細則，及協助客戶處理保險索償。保險經紀亦為從個人到企業客戶類別的廣泛客戶提供服務，包括中小型企業、跨國公司以及保險人（協助他們研開及購買合適的再保險）。

持牌保險經紀可為客戶接觸市場上的保險人¹以尋找及選擇最適合客戶的保險產品。同時，持牌保險經紀公司作為客戶的代理人亦負有受信責任。有鑑於此，《保險業條例》就以下各方面對持牌保險經紀公司施加規定（載列於根據《保險業條例》第129條所制訂的規則）：

- (a) 資本及淨資產；
- (b) 專業彌償保險；
- (c) 備存獨立的客戶帳目；
- (d) 備存妥善的簿冊及帳目。

¹ 相對地，持牌保險代理人是獲保險人委任，並只可與其委任保險人安排保險。

草擬本

對持牌保險經紀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經紀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92條所載持牌保險經紀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、守則和指引以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

《守則》頒布於通常情況下期望持牌保險經紀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經紀在進行受規管活動時應符合的最低專業標準。

此外，在某些情況下，《守則》旨在告知並解釋適用於持牌保險經紀的《保險業條例》第90條及第92條的法定操守規定。

持牌保險經紀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經紀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經紀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經紀公司，並載列持牌保險經紀公司應採納的管控及程序規定以確保該經紀公司及該經紀公司委任的持牌業務代表（經紀）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部分所載一般原則及相關的標準及常規，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條訂明了持牌保險經紀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。持牌保險經紀應在進行受規管活動的過程中，整體採納該等一般原則和相關的標準及常規。
- 1.6 《條例》第92條訂明有關持牌保險經紀公司必須設立（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（經紀）符合第90條的操守規定。D部分就有關符合第92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》中的一般原則和相關的標準及常規時，保監局已充分考慮持牌保險經紀作為保單持有人或潛在的保單持有人之代理人的角色。

2. 本《守則》適用的人士

- 2.1 本《守則》適用於所有持牌保險經紀（定義見《條例》），即持牌保險經紀公司及持牌業務代表（經紀）。因此，本《守則》中提述「持牌保險經紀」包括「持牌保險經紀公司」及「持牌業務代表（經紀）」。
- 2.2 持牌保險經紀公司的負責人及高級管理層亦應特別參考本《守則》D部分，該部分載列經紀公司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經紀進行的受規管活動。因此，除保監局發布的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 凡持牌保險經紀沒有遵從本《守則》，此事本身不會令該經紀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) 持牌保險經紀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) 持牌保險經紀是否屬繼續持牌的適當人選（《條例》第95(6)條）；或
- (c) 持牌保險經紀是否已符合法定操守規定。

4.3 保監局明白持牌保險經紀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，

「**客戶**」或「**客人**」於本《守則》中與《條例》中的保單持有人²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³。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92條指明適用於持牌保險經紀及／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。

就持牌保險經紀而言，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。

² 保單持有人包括再保險的受保人/分出者。

³ 保險合約包括再保險合約。

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經紀作為保單持有人或潛在的保單持有人的代理人所扮演的角色，並作為操守原則以確保其符合客戶的最佳利益行事，並公平對待客戶。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

持牌保險經紀應值得信賴，行事誠實、有道德、持正及具最高誠信。

一般原則 2. 以符合客戶的最佳利益行事並公平對待客戶

持牌保險經紀應一直以符合其客戶的最佳利益行事並公平對待其客戶。

一般原則 3. 以謹慎、技巧和努力行事

持牌保險經紀應以謹慎、技巧和努力行事。

一般原則 4. 勝任提供意見

持牌保險經紀應具備適當程度的專業知識和經驗，及只可進行該經紀所勝任的受規管活動。

一般原則 5. 資料披露

持牌保險經紀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

持牌保險經紀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

持牌保險經紀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

持牌保險經紀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

持牌保險經紀應值得信賴，行事誠實、有道德、持正及具最高誠信。

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) 持牌保險經紀應本着最高誠信進行受規管活動。
- (b) 持牌保險經紀不得誤導客戶，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。
- (c) 持牌保險經紀不得作出不準確、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。
- (d) 持牌保險經紀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。
- (e) 持牌保險經紀公司不得使用可能欺騙、誤導或混淆客戶的名稱（包括註冊名稱、商號或品牌名稱）。持牌保險經紀公司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

如持牌保險經紀獲得或尋求獲得非個人客戶（如獨資經營、合夥、公司等）委任，為該客戶購買保險產品，該經紀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經紀的任何其他規則、規例、守則、指引、通函及其他監管文書；及
- (ii) 該經紀事先取得客戶的明確書面同意。

1.3 合規

- (a) 持牌保險經紀應遵守：
 - (i) 所有適用於該經紀的法律；
 - (ii) 所有保監局執行或發布並適用於該經紀的規則、規例、守則、指引、通函及其他監管文書；

草擬本

- (iii) 所有適用於該經紀的任何其他監管機構的規定；及
- (iv) 所有該經紀為成員或參與者的任何專業團體的規則、指引及守則。
- (b) 持牌保險經紀應就該經紀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) 持牌業務代表（經紀）應遵守其作為代理人的持牌保險經紀公司所列明有關進行受規管活動的規定。
- (d) 如持牌保險經紀：
 - (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，

該經紀應在合理可行的情況下，盡快向保監局及其委任持牌保險經紀公司（如該經紀是持牌業務代表（經紀））報告。

1.4 不當影響

持牌保險經紀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，持牌保險經紀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。持牌保險經紀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。持牌保險經紀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 – 以符合客戶的最佳利益行事並公平對待客戶

持牌保險經紀應一直以符合其客戶的最佳利益行事並公平對待其客戶。

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 以符合客戶的最佳利益行事，並應公正、客觀及公平

持牌保險經紀應：

- (i) 以符合客戶的最佳利益行事，把客戶的利益放在首位；
- (ii) 考慮到客戶的利益而向客戶提供合適、公正及客觀的意見；及
- (iii) 公平對待客戶。

2.2 尋找及選擇保險產品

- (a) 持牌保險經紀應推薦最符合其客戶利益的保險產品。
- (b) 持牌保險經紀應從充足⁴範圍的不同保險人處尋找及選擇充足⁵範圍的相關保險產品，以確保保險產品能適當地滿足其客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項。
- (c) 持牌保險經紀不應不合理地倚賴任何特定保險人以致損害其客戶對保險人的選擇權。

2.3 提供公平及公正並符合客戶最佳利益的受規管意見⁶

- (a) 在提供受規管意見前，持牌保險經紀應：
 - (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，持牌保險經紀應：
 - (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；

⁴ 為免生疑問，就相關保險產品或保險人的範圍是否足以合符第 2.2(b)段的精神，該決定應參照審慎的專業持牌保險經紀於進行受規管活動時的合理標準。

⁵ 請參閱上述註腳 4。

⁶ 提供受監管意見包括就某保險產品作出建議。

草擬本

- (ii) 就某保險產品作出建議時，基於其可尋找及選擇的保險產品（見上述 2.2 條），考慮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；
 - (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。
- (c) 持牌保險經紀給予客戶的受規管意見，應為一位合理持牌保險經紀基於客戶的目標、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

持牌保險經紀應以謹慎、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經紀應有的標準

持牌保險經紀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經紀的標準。

3.2 執行客戶的指示

- (a) 持牌保險經紀應採取合理步驟，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。
- (b) 如客戶終止其對持牌保險經紀公司的委任，該經紀公司應提供所有合理的協助，以有序的方式終結該委任，包括：
 - (i) 告知客戶有關保單的任何有待解決事項，並澄清該經紀公司對該等有待解決事項的責任（如有）；及
 - (ii) 歸還經紀公司作為該客戶代理人持有有關保單的文件予該客戶，或轉交該等文件予該客戶指定的一方。

3.3 保障客戶的私隱及保密性

持牌保險經紀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) 為遵守適用於該經紀並要求其作出披露的任何法律或規例。

3.4 冷靜期

如保單載有冷靜期條文⁷，持牌保險經紀應遵守以下常規：

- (i) 在客戶簽署有關申請表前，該經紀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；

⁷ 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。

草擬本

- (ii) 如保單由相關保險人送交予經紀，該經紀應於合理時間內向客戶送交保單，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) 該經紀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。

3.5 有關保險索償的協助

就有關客戶作出的保險索償：

- (i) 除非客戶協議中另有說明，持牌保險經紀應（在客戶要求的情況下）在客戶提交保單項下的任何索償時提供合理協助，並在可行的情況下盡快向有關保險人轉交收取自客戶有關該索償的任何相關資料；及
- (ii) 合理謹慎地履行在相關客戶協議所述該經紀的服務範圍之內有關執行、洽談及結清該等索償的所有義務。

一般原則 4 – 勝任提供意見

持牌保險經紀應具備適當程度的專業知識和經驗，及只可進行該經紀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

持牌業務代表（經紀）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

持牌業務代表（經紀）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，該持牌業務代表（經紀）應尋求其委任持牌保險經紀公司的負責人或高級管理層提供指引。

一般原則 5 – 資料披露

持牌保險經紀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，持牌保險經紀應向其客戶提供以下資料：
- (i) 該經紀的姓名或名稱（註冊名稱以及商號（如有））；
 - (ii) 該經紀牌照的類別，即保險經紀公司牌照或業務代表（經紀）牌照；
 - (iii) 如該經紀為持牌業務代表（經紀），其委任持牌保險經紀公司的名稱；及
 - (iv) 其就有關購買保單的事宜代表客戶與保險人往來的角色。
- (b) 如持牌業務代表（經紀）代表超過一間持牌保險經紀公司行事，該持牌業務代表（經紀）應就每項特定保險交易，向客戶明確說明其代表哪間持牌保險經紀公司。
- (c) 為使客戶得以核實持牌保險經紀所提供有關其身份及職分的資料，該經紀應：
- (i) 就客戶要求告知其牌照號碼；及
 - (ii) 如該經紀為持牌業務代表（經紀），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、牌照號碼以及委任持牌保險經紀公司名稱的準確性。
- (d) 持牌保險經紀在進行受規管活動時，不得顯示其為保險人或保險人的代理人。

5.2 有關保險產品的披露

- (a) 持牌保險經紀應向其客戶提供有關該經紀推薦或安排的各保險產品之主要特點的資料。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、通函及其他規管文書而須提供的任何其他資料。
- (b) 在比較保險產品時，持牌保險經紀應充分解釋該等產品的差異並避免任何不公平的比較。

草擬本

- (c) 如持牌保險經紀有意與未經保監局授權的保險人安排保單⁸，該經紀應向客戶披露：
- (i) 該保險人於發出保單的司法管轄區的名稱及地址及（如不同）其成立所在的司法管轄區；
 - (ii) 該保險人並不受保監局規管，並受制於不同法律及規例的事實；
 - (iii) 該保險人的財務狀況（如信用評級）；及
 - (iv) 保單適用的管轄法律及裁定保單項下爭議的司法管轄區。

如屬個人客戶，持牌保險經紀亦應向該客戶取得就知悉有關(i)至(iv)項的披露之書面確認書。

5.3 有關保單持有人義務的披露

- (a) 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，持牌保險經紀應：
- (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。
- (b) 在代表客戶與保險人洽談或安排保單時（即在訂立保單前），持牌保險經紀應：
- (i) 不得作出任何虛假陳述或誤導保險人；
 - (ii) 向保險人披露客戶提供予經紀的所有與保單相關的重要資料；及
 - (iii) 披露經紀所知悉與擬訂保單相關的所有重要事實。

5.4 客戶協議

- (a) 持牌保險經紀公司在為客戶安排保單前，應與各客戶訂立書面協議（「客戶協議」），訂明：
- (i) 協議各方的名稱；
 - (ii) 該經紀公司獲客戶之委任；
 - (iii) 雙方可能特別約定的其他業務條款；及
 - (iv) 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、通函及其他規管文書規定的任何其他資料。
- (b) 客戶應獲提供一份客戶協議副本。

⁸ 本《守則》第5.2(c)段並無更改《條例》第6(1)(a)條的規定，即規定在香港或從香港經營保險業務的公司須根據《條例》第8條獲授權。

5.5 轉介業務

如持牌保險經紀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

持牌保險經紀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，持牌保險經紀應對客戶的目標、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，持牌保險經紀應：
 - (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) 尋找及選擇市場上可供選擇充足範圍的相關保險產品，或探索其他保險方案（包括特制的保險計劃），並向客戶提供合適的保險方案；
 - (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、通函及其他規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) 持牌保險經紀應使用合理努力，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) 如在持牌保險經紀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，且該經紀認為該決定並不適合客戶目標、情況、需要或優先考慮事項，則該經紀應：
 - (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) 記錄並保存以下妥善記錄：

草擬本

- 該經紀所作出的建議；
- 客戶就其決定提供的原因；
- 該經紀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

持牌保險經紀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 提供有關報酬的適當披露以避免潛在利益衝突

如持牌保險經紀公司有意為客戶安排保單，並將收取由相關保險人支付的報酬，該經紀公司在安排保單前應就有關該報酬向客戶作出充分披露。該披露應包括保監局不時訂明並在保監局網站公布的任何規則、規例、守則、指引、通函及其他規管文書就有關該報酬訂明的資料，並按照當中訂明的方式作出披露。

7.2 闡明有關與保險人關係的潛在利益衝突

如持牌保險經紀與保險人有任何關聯或聯繫（包括但不限於共同股東、董事及控權人），而該持牌保險經紀有意向客戶建議由該保險人提供的保險產品，該經紀應（在作出建議前）向客戶披露與該保險人的關聯或聯繫。

7.3 避免讓自身利益影響客戶的決定

- (a) 如持牌保險經紀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經紀的誠信、獨立性及是否勝任其職分的能力。
- (b) 如與持牌保險經紀公司屬同一集團公司的另一間公司就某保單有提供服務，而該經紀就該保單提供受規管活動，則該經紀應採取措施，以（透過披露等方式）避免或管理可能產生的任何潛在利益衝突，從而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

持牌保險經紀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 客戶資產處理

- (a) 持牌保險經紀公司必須嚴格遵守法律及保監局執行或發布的相關規則、規例、守則、指引、通函及其他規管文書訂明的規定處理客戶資產（包括客戶款項），包括但不限於：
 - (i) 《條例》第 71 條載列的規定；
 - (ii) 《保險（持牌保險經紀公司的財務及其他要求）規則》載列的規定；
 - (iii) 與其客戶訂立的客戶協議的條款及細則；及
 - (iv) 其對客戶承擔的受信責任。
- (b) 持牌保險經紀公司應有足夠的管控及保障，以防止未經授權存取客戶資產。

D 部分 – 持牌保險經紀公司的管控及程序

持牌保險經紀公司應設有妥善管控及程序，以確保該經紀公司及其持牌業務代表（經紀）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 92(1)條載列以下對持牌保險經紀公司的相關操守要求：

- (a) 持牌保險經紀公司須設立和維持妥善管控及程序，以確使該經紀公司，及獲其委任的持牌業務代表（經紀），遵守第90條所列的操守規定；
- (b) 持牌保險經紀公司須盡其最大努力，確使獲其委任的持牌業務代表（經紀），遵從根據(a)段設立的管控及程序；
- (c) 持牌保險經紀公司須確保其負責人在該經紀公司內具有充分權限，以履行第92(2)條所列的責任；及
- (d) 持牌保險經紀公司須向其負責人提供充分資源及支持，以履行第92(2)條所列的責任。

公司管治

持牌保險經紀公司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，以鞏固按客戶最佳利益行事及公平對待客戶的目標。經紀公司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經紀公司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) 持牌保險經紀公司應有妥善管控、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、有聯繫或代表該經紀公司行事的人士，均屬及持續為適當人選；
 - (ii) 該經紀公司及其員工，特別是其持牌業務代表（經紀），遵守在該經紀公司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、通函及其他規管文書之規定；
 - (iii) 其持牌業務代表（經紀）遵守該經紀公司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（經紀）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，並保存妥善的培訓記錄。

2. 就保險人及保險產品的盡職調查

- (a) 持牌保險經紀公司應有妥善管控及程序，以對其有意尋找及選擇保險產品的保險人進行盡職調查⁹。
- (b) 持牌保險經紀公司應有妥善管控及程序，以評估該經紀公司有意向客戶提供受規管意見的保險產品的性質及主要特點。該等保險產品的評估應：
 - (i) 於建議該等保險產品前作出；及
 - (ii) 於適當的定期間隔作出，以確保其盡職調查持續保持更新。
- (c) 持牌保險經紀公司應確保制作及備存證明上述(a)及(b)程序的文件。

3. 投訴處理

- (a) 持牌保險經紀公司應有妥善管控及程序，以及時公平地處理及解決有關該經紀公司或其持牌業務代表（經紀）進行受規管活動的投訴。
- (b) 為實現第（a）段的目標，持牌保險經紀公司應：
 - (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) 如該經紀公司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，並向有關保險人提供協助，以解決該等投訴。

4. 向保監局報告重大事件

- (a) 持牌保險經紀公司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) 該經紀公司或其持牌業務代表（經紀）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、通函或規管文書下的規定；
 - (ii) 該經紀公司清盤呈請的呈交；
 - (iii) 該經紀公司的任何董事、控權人或持牌業務代表（經紀）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經紀公司或其持牌業務代表（經紀）作出的紀律處分；或
 - (v) 香港或其他地方的任何法院對該經紀公司或其董事、控權人或持牌業務代表（經紀）作出的刑事指控或定罪。

⁹ 所需的調查程度將視乎持牌保險經紀公司與相關保險人進行的業務類型及業務量而定。

草擬本

5. 妥善保留記錄

- (a) 持牌保險經紀公司應有妥善管控及程序，以確保為有關該經紀公司及其持牌業務代表（經紀）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。

6. 負責人及高級管理層的責任

持牌保險經紀公司的負責人及其他監督該經紀公司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 5 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

其他人士向持牌保險經紀轉介業務¹⁰

1. 如客戶是由其他人士(「轉介人」)向持牌保險經紀轉介，在該經紀為該客戶安排保單前，該經紀應確保客戶已獲下述通知：
 - (a) 該經紀將負責安排保單，及據此目的，客戶只應直接與該經紀作往來(即客戶不應就安排保單與轉介人作往來)；
 - (b) 轉介人並不代表該經紀，亦不應參與保單的安排；
 - (c) 該經紀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) 該經紀將為轉介客戶予該經紀的轉介人提供利益(如該經紀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經紀或相關保險人，並在任何情況下不得支付予轉介人。

持牌保險經紀向其他持牌保險中介人轉介業務

2. 如持牌保險經紀公司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，該經紀公司應確保在作出轉介前，取得有關客戶的事先同意。
3. 如持牌業務代表(經紀)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，該業務代表應確保遵守其委任持牌保險經紀公司的政策、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) 持牌保險經紀公司獲其委任的持牌業務代表(經紀)轉介之客戶；或
 - (b) 持牌保險經紀公司受其他保險經紀委聘，在為客戶安排保單的背景下作出的轉介。

¹⁰ 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》項下的任何豁免均不適用，則轉介人必須持牌。

**有關《持牌保險經紀操守守則》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《經紀守則》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經紀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經紀的受規管活動至關重要？

問題 3

你是否同意為客戶提供充分的披露以便他們能夠在購買保險時做出知情的決定，是應該包括在《經紀守則》中的重要原則？

問題 4

你是否同意資料披露是持牌保險經紀管理潛在利益衝突的重要機制，並且保險經紀應在此方面作出披露的標準應該包括在《經紀守則》中？

問題 5

你是否同意持牌保險經紀公司與其客戶簽訂書面協議是良好的慣例，以及《經紀守則》應該包括該慣例的規定？

問題 6

你是否同意《經紀守則》應載列持牌保險經紀公司應採納的管治、管控及程序的規定（根據《經紀守則》D 部分）？你是否同意持牌保險經紀公司應遵循該等規定，以確保經紀公司及其委任持牌保險業務代表（經紀）遵守《經紀守則》中的一般原則、標準及常規？