

# 保險業條例（第41章）「受規管活動」 的摘要說明

(中文譯本僅供參考，如有任何爭議，應以英文版本為準。)

保險業監管局

2021年10月

## A. 引言

- A.1 根據《保險業條例》（第41章）的保險中介人監管制度，除非該人為持牌保險中介人或獲得豁免，否則任何人在無合理辯解的情況下，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」，或顯示自己進行「受規管活動」，即屬刑事罪行。
- A.2 保險業監管局（「保監局」）於2018年11月發佈《保險中介人監管制度下有關獲授權保險人的僱員的發牌要求摘要說明》，並於2019年10月發佈《保險中介人監管制度下有關銀行界別的發牌要求摘要說明》，當中述明保監局對有關人士在若干特定界別的情況下是否正在進行「受規管活動」的看法。
- A.3 保險中介人監管制度自2019年9月23日生效以來，保監局持續收到有關「受規管活動」事項的查詢，其中涉及不同類型的分銷模式，超逾現有兩份已發佈的摘要說明的涵蓋範圍。回應該等查詢有助保監局完善並進一步建立其對「受規管活動」在不同業務常規情況下的適用範圍的看法。為確保現正考慮《保險業條例》下發牌要求的人士能從該等看法中獲益，保監局決定發佈此額外的摘要說明。
- A.4 本摘要說明的第B節列明保監局在考慮某人是否需要根據《保險業條例》申領牌照時的一般做法、保監局在考慮不同類型「受規管活動」的範圍時所參照的因素，以及其他相關事項。本摘要說明的第C節載列涵蓋若干業務常規的假設性案例，而該等案例涉及某人是否需要根據《保險業條例》申領牌照可能產生的事宜（以及獲授權保險人能否接受該人轉介的業務的相關事宜）。
- A.5 本摘要說明雖涉及《保險業條例》中有關「受規管活動」的條文及相關事宜，但只代表保監局對該等條文的看法。本摘要說明對任何法庭均不具約束力，不具法律效力，亦不應被詮釋為凌駕於任何法律條文。此外，本摘要說明並不旨在成為全面的指引，亦不構成法律意見。對《保險業條例》下發牌要求有疑問的人士，應尋求專業意見。
- A.6 保監局保留檢視、修改、增補或更新本摘要說明的權利，特別是因應不斷變化的環境或演變的業務常規的情況所作出。
- A.7 除非另有指明，本摘要說明內所使用的字詞與《保險業條例》中所界定者具有相同涵義。

## **B. 一般考慮因素**

### **B1 《保險業條例》下的發牌要求及「受規管活動」**

**B1.1** 根據《保險業條例》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進行受規管活動，或顯示自己進行受規管活動，除非該人為持牌保險中介人或根據《保險業條例》獲得豁免（例如《保險業條例》第123條列明的相關豁免）。

**B1.2** 任何人違反《保險業條例》第64G條，即屬刑事罪行，並且 (a) 一經循公訴程序定罪，可處罰款1,000,000元及監禁兩年；如有關罪行屬持續罪行，則可就該罪行持續期間的每一日，另處罰款20,000元；或(b)一經循簡易程序定罪，可處第6級罰款（目前為100,000元）及監禁6個月，及如有關罪行屬持續罪行，則可就該罪行持續期間的每一日，另處罰款2,000元。

**B1.3** 在決定某人是否需要根據《保險業條例》申請牌照，需要審視該人是否進行或顯示自己進行「受規管活動」。《保險業條例》第3A條及附表1A載列了「受規管活動」的範圍。

**B1.4** 根據《保險業條例》附表1A，以下各項均屬受規管活動：

- (a) 洽談或安排保險合約；
- (b) 邀請或誘使任何人訂立保險合約，或企圖邀請或誘使任何人訂立保險合約；
- (c) 邀請或誘使任何人作出關鍵決定，或企圖邀請或誘使任何人作出關鍵決定；
- (d) 提供受規管意見。

就上述(c)及(d)而言，「關鍵決定」指就以下任何事宜作出的決定，而「受規管意見」則指就以下任何事宜提出的意見：

- (a) 就保險合約提出申請或作出建議；
- (b) 保險合約的發出、延續或續期；
- (c) 取消、終止、退回或轉讓保險合約；
- (d) 行使保險合約下的權利；
- (e) 更改保險合約的任何條款或條件；
- (f) 提出或了結保險申索。

**B1.5** 因此，考慮某人是否需要申領牌照的關鍵問題如下：

- (a) 該人是否進行受規管活動，或顯示自己進行受規管活動？
- (b) 如果(a)的答案為「是」，該人是否在其業務或受僱工作的過程中或為報酬進行受規管活動，或顯示自己進行受規管活動？
- (c) 如果(b)的答案為「是」，《保險業條例》下的豁免（尤其是《保險業條例》第123條內的豁免）是否適用？

如果(a)及(b)的答案為「是」，而(c)的答案為「否」，則該人必須申領牌照以成為持牌保險中介人，否則可能違反《保險業條例》第64G條，並可被刑事檢控。

**B1.6** 保監局認為，對於某人是否進行受規管活動的問題，應採取客觀的標準，並考慮全部事實背景及該人與保單持有人或潛在的保單持有人之間的整體互動情況。因此，需要考慮的問題是一名合理的旁觀者，在考慮所有相關情況後，會否認為該人進行受規管活動或顯示自己進行受規管活動。

**B1.7** 此外，保監局在決定某人是否需要申領牌照時，會就其《保險業條例》下的職能方面予以考慮。根據《保險業條例》第4A條，保監局的主要職能是規管與監管保險業，以促進保險業的整體穩定並保護現有及潛在的保單持有人。因此，在決定某人是否需要申領牌照時，其中一個相關的考慮因素是該人進行的活動在多大程度上涉及需要透過發牌制度規管該人的操守行為，從而保護保單持有人或潛在的保單持有人。

**B1.8** 《保險業條例》第64N條鞏固了《保險業條例》下的發牌要求的重要性，該條文禁止獲授權保險人透過在香港的另一人訂立保險合約，或接受在香港的另一人轉介的保險業務，除非：

- (a) 該人是
  - (i) 獲授權保險人委任的持牌保險代理機構或持牌個人保險代理；或
  - (ii) 持牌保險經紀公司；或
- (b) 該人的職務只涉及文書或行政職務。

獲授權保險人違反以上禁止事項，即屬刑事罪行。

**B1.9** 在本節B的其餘部分，保監局闡述了在考慮某人是否需要根據《保險業條例》成為持牌保險中介人以進行或顯示自己進行受規管活動的事宜以及與此事宜有關的其他事項時，對不同類型「受規管活動」的看法。

## **B.2 「洽談或安排保險合約」**

**B2.1** 《保險業條例》並無界定「洽談」或「安排」的詞語的涵義，因此該等詞語保留其自然的意思。

**B2.2** 保監局認為「洽談」保險合約是指保險公司與（潛在的）保單持有人，透過要約與承約進行討論及通訊，以試圖協議或協議保險合約的條款及條件的過程。無論該人是代表（潛在的）保單持有人或代表保險公司洽談保險合約，均構成受規管活動。

**B2.3** 保監局認為「安排」保險合約是指使保險合約生效以及向保單持有人發出保單的活動。因此，「安排」的範圍比「洽談」更廣泛。如果因為某人沒有採取有關行動，保險合約會因此沒有生效，則該人的行動會可被視為保險合約生效（並因此構成安排）。安排保險合約的一個例子是某人主動協助潛在的保單持有人完成保險的申請，並發送該申請至保險公司。保監局亦認為如果某人專門為使保險合約生效而收取有關保費，則該人很可能被視作為「安排」保險合約。

**B2.4** 然而，如果《保險業條例》第123(2)條的豁免適用，則在使保險合約生效的過程中只從事文書及行政工作（該等工作仍為「安排」保險合約的一部分）的人士並不需要申領牌照。根據《保險業條例》第123(2)條，代表獲授權保險人或持牌保險中介人進行受規管活動的人可獲豁免而無需申領牌照，惟該活動僅限於為保險公司或中介人履行文書或行政上的職務。舉例而言，保監局認為，為獲授權保險人或持牌保險中介人工作的秘書，如其職責僅限於安排從（潛在的）保單持有人收到的申請表或其他文件發送至承保人，或安排中介人與（潛在的）保單持有人的會議，或接收及送遞訊息與其他信件等職責，即屬此項豁免的範圍內。同樣地，保監局認為，工作職務限於純粹的數據輸入（例如將申請表格或其他形式的數據輸入系統）的人士，亦很可能屬此豁免的範圍內。

## **B.3 「邀請或誘使」或「企圖邀請或誘使」任何人訂立保險合約或作出關鍵決定**

**B3.1** 《保險業條例》並無界定「邀請」或「誘使」的詞語的涵義，因此該等詞語保留其自然的意思。

**B3.2** 如2019年10月發佈的《保險中介人監管制度下有關銀行界別的發牌要求摘要說明》所述，保監局一般認為，「邀請或誘使」會涉及鼓勵、勸說或說服某人訂立保險合約或作出關鍵決定的因素。因此，不具備任何此類因素的行為或通訊不太可能構成邀請或誘使（或企圖邀請或誘使）。

**B3.3** 一般而言，邀請或誘使有別於僅就若干事宜通知或教育某人而作出的通訊。邀請或誘使亦有別於純粹提供資料的行為，因後者並無附有任何鼓勵、勸說或說服的因素。舉例而言，被動地展示保險的宣傳品（例如醫療服務機構在候診室放置獲授權保險人的產品宣傳單張）並不等於宣傳品的展示者是邀請或誘使或企圖邀請或誘使某人訂立保險合約。然而，如果所展示的宣傳品內容包含任何聲明顯示展示者認可該保險產品，或該展示者鼓勵讀者購買特定的保險產品，則該宣傳品的展示者可能被視

為邀請或誘使或企圖邀請或誘使他人訂立保險合約。

B3.4 就某行為或通訊是否構成邀請或誘使或企圖邀請或誘使某人訂立保險合約或作出關鍵決定，將根據涉及該行為或通訊的全部事實背景及整體互動情況而作出客觀的評估。所需考慮的問題是一名合理的旁觀者在檢視某人與潛在的保單持有人之間的整體互動情況後，會否認為該人試圖鼓勵、勸說或說服潛在的保單持有人購買保單或作出關鍵決定。

#### B4 「關鍵決定」

B4.1 在確定一項決定是否構成關鍵決定時（見上文第 B1.4 段），保監局一般會考慮以下事宜：

- (a) 該決定是否與特定的保險合約有關；
- (b) 該決定是否與保險事宜有關；以及
- (c) 該決定是否由某人以現有或潛在的保單持有人的身份作出。

注：保單持有人包括申索人<sup>1</sup>，即提出保險申索的人。

---

<sup>1</sup>根據《保險業條例》第2條，保單持有人包括根據保單應獲付利益的人。

## B5 「受規管意見」

B5.1 在確定一項意見是否構成受規管意見時（見上文第 B1.4 段），保監局一般會考慮以下事宜：

- (a) 該意見是否與特定的保險合約有關；
- (b) 該意見是否與保險事宜有關；
- (c) 該意見是否給予身為現有或潛在的保單持有人的某人；以及
- (d) 是否只提供事實性的資料。

B5.2 舉例而言，向某人建議從特定保險公司購買特定的人壽保單的意見便很可能構成受規管意見。相反，純粹建議購買人壽保險（而沒有指明特定的人壽保險產品或特定的保險公司）就自身而言不大可能被視為受規管意見。

B5.3 再者，保監局一般認為，某意見需要超逾僅就保險合約或保險事宜提供資料的程度才會被視為受規管意見（例如上文第 B3.3 段提及，被動地展示資料不大可能被視為提供受規管意見）。提供受規管意見一般涉及向客戶提供有關保險合約或保險事宜的建議，或是為了讓（潛在的）保單持有人依賴（不論保單持有人事實上有否依賴）有關保險合約或保險事宜而作出的陳述。

B5.4 提供意見的媒介，不論是透過面對面、電話或視像通話、通訊（包括電郵或其他電子媒介）或提供互動軟件的系統的方式，都不大可能對是否提供受規管意見的事宜產生任何影響。相反，審視的重點是通訊的實際內容，以及一名合理的旁觀者會否認為通訊的內容會構成受規管意見。保監局會客觀地評估此事宜，而非只檢視單一的通訊。保監局會考慮完整的事實背景，並檢視與(潛在的)保單持有人構成相關通訊內容的整體互動交流。

## B6 「顯示」自己正進行受規管活動

B6.1 《保險業條例》第64G條不單禁止非持牌保險中介人進行受規管活動，同時亦禁止任何非持牌保險中介人「顯示」自己進行受規管活動。

B6.2 保監局認為，如果某人透過其通訊活動或在推廣其業務時表示自己進行受規管活動，則該人屬顯示自己進行受規管活動。例如可包括以下情況：某人正提供非保險的專業服務，但在推廣該服務時表示受規管活動屬其所提供的專業服務的附帶部分。另一種情況可能是某人令人產生一種該人是持牌進行受規管活動的印象（而事實並非如此）。

B6.3 若干行業享有《保險業條例》第123條下的豁免。據此，他們可在無需申領牌照的情況下，在其從事專業服務的業務時，附帶地提供受規管意見及顯示自己提供受規管意見。該等行業包括大律師、事務律師、註冊會計師及精算師，亦包括處理理賠的行業（即代表獲授權保險人、保單持有人或保險申索人評定損失的人員，或代表

獲授權保險人了結申索的人員)。如某行業並未獲得《保險業條例》第123條(或任何其他條文)的明確豁免,除非申領有關牌照,否則不得顯示自己進行(或實際上進行)受規管活動,即使該活動只是該行業的附帶活動。

- B7 任何人「在其業務或受僱工作的過程中或為報酬」進行受規管活動,或顯示自己進行受規管活動**
- B7.1** 任何人在其業務或受僱工作的過程中或為報酬進行受規管活動,或顯示自己進行受規管活動,必須申領牌照。
- B7.2** 保監局認為某受規管活動需是為商業目的而進行的活動,方屬在業務過程中進行。一般而言,商業目的是指任何人期望透過進行該活動獲得某種財務利益(不論該人實際上是否獲得財務利益)。因此一般在獲得財務利益的情況下,該人既是在業務過程中進行受規管活動,亦是為報酬進行受規管活動。
- B7.3** 然而,在某些情況下,即使該人似乎並非為報酬進行受規管活動,該人仍然是在其業務過程中進行該受規管活動。例如非保險的專業人員或業務,可能免費提供受規管活動,作為其非保險產品或服務的附帶部分。保監局認為在該情況下,有關的受規管活動仍然很可能是在其業務過程中提供,因為提供該受規管活動的人的根本目的很可能是為挽留客戶或提升客戶對其非保險業務的忠誠度。另一個例子是,雖然該人並無因進行受規管活動而收受款項,但客戶必須同意其個人資料可用於該人的非保險業務中,以作為該人提供受規管活動的條件。同樣地,此意味該人可能在業務過程中進行受規管活動。



- B7.4** 在業務過程中進行的受規管活動，該活動一般會具有一定程度的規律性，惟這情況並非總是如此。舉例而言，如果因進行受規管活動而獲得重大的財務利益，即使該活動為個別的活動，亦可能符合「業務運作」的測試（及在任何情況下，該活動亦符合「報酬」的測試——見下文第 **B7.5**段）。
- B7.5** 就為「報酬」進行受規管活動而言，其範圍涵蓋該人因進行受規管活動而直接或間接地獲得財務利益的任何情況（任何形式的佣金款項或費用，均是「報酬」的明顯例子）。請注意如果該人是為「報酬」而進行受規管活動，即使不是在其業務過程中進行該活動，該人仍需申領牌照。
- B7.6** 舉例而言，某人進行受規管活動但並不是在其業務或受僱工作過程中或為報酬而進行有關活動（因此不需要持有牌照）的情況，是在考慮到所有相關情況後，一名合理的旁察者認為該人純粹出於友誼或利他主義的目的而進行該受規管活動，另提供該受規管活動的行為與該人的業務或行業完全無關，並且並無跡象顯示該人獲得任何利益作為回報。

## **B8 獲授權保險人及進行受規管活動**

- B8.1** 根據《保險業條例》第78(1)條，獲授權保險人無須成為持牌保險中介人以進行任何受規管活動或顯示自己進行任何受規管活動。因此，該條文屬第64G條一般禁止任何非持牌保險中介人在其業務或受僱工作的過程中或為報酬進行受規管活動，或顯示自己進行受規管活動的例外情況。
- B8.2** 然而，保監局認為《保險業條例》第78(1)條的豁免有兩個重要的限制，獲授權保險人應特別注意。
- B8.3** 首先，保監局認為《保險業條例》第78(1)條的豁免只適用於獲授權保險人以其為獲授權保險人的身份進行的受規管活動。因此，保監局認為《保險業條例》第78(1)條的豁免只容許獲授權保險人就其獲授權經營的保險業務類別中所提供及承保的保險合約，在無須作為持牌保險中介人的情況下，進行該些受規管活動。
- B8.4** 其次，即使根據《保險業條例》第78(1)條獲授權保險人可獲豁免符合發牌要求，該豁免的範圍並不延伸至保險公司的僱員。儘管獲授權保險人獲《保險業條例》第78(1)條豁免，在進行任何受規管活動或顯示自己進行任何受規管活動時無須成為持牌保險中介人，《保險業條例》第78(2)條訂明第78(1)條的豁免範圍並不延伸至保險公司的代理人。在法律上，僱員是其僱主的代理人。因此，根據第78(2)條，獲授權保險人的僱員不會因第78(1)條而在監管制度下獲得豁免。故此，除非有其他適用的豁免，否則進行受規管活動或顯示自己進行受規管活動的獲授權保險人的僱員實需要申領牌照。相關豁免載於《保險業條例》第123條。請參閱保監局於2018年11月發佈並提及以上事宜的《保險中介人監管制度下有關獲授權保險人的僱員的發牌要求摘要說明》。

## B9 獲授權保險人及《保險業條例》第64N條

- B9.1 獲授權保險人亦需要遵守《保險業條例》第64N條的規定。《保險業條例》第64N條禁止獲授權保險人透過在香港的另一人訂立保險合約，或接受在香港的另一人轉介的保險業務，除非該人持有進行受規管活動所需的牌照，或該人的職務只涉及文書或行政職務。
- B9.2 保監局認為《保險業條例》第64N條鞏固發牌要求的目的。該目的是確保為公眾提供服務的人在其業務或受僱工作的過程中或為報酬進行受規管活動時，需要透過申領牌照以證明該人（在學歷及資歷、信譽、品格、可靠程度與誠信以及財政狀況等方面）符合所需的適當人選標準。因此，《保險業條例》第64N條對《保險業條例》第64G條加以補充，禁止獲授權保險人接受由非持有所需牌照的人士進行若干受規管活動所產生的業務（該人的職務只涉及文書或行政事宜的有限例外情況則除外）。
- B9.3 《保險業條例》第64N(1)條禁止「透過在香港的另一人訂立保險合約」。在香港「透過他人」訂立保險合約指獲授權保險人與保單持有人透過第三方作為獲授權保險人或保單持有人的代理人訂立保險合約的情況。保監局認為，該情況等同於第三方在其業務或受僱工作的過程中或為報酬代表獲授權保險人或保單持有人進行「洽談或安排保險合約」的受規管活動，該人必需根據《保險業條例》第64G條申領牌照。因此，《保險業條例》第64N(1)條訂明，若代表保險公司或保單持有人洽談或安排保險合約的第三方並無持有牌照，則禁止獲授權保險人透過該第三方訂立保險合約。
- B9.4 第64N(2)條禁止接受「在香港的另一人轉介的保險業務」。《保險業條例》沒有界定「轉介保險業務」。根據其一般意思，向獲授權保險人轉介保險業務指第三方向保險公司介紹潛在的保單持有人，從而讓該潛在的保單持有人與保險公司訂立保險合約。據此，《保險業條例》第64N(2)條旨在確保只由持有所需牌照的人與公眾進行受規管活動（《保險業條例》訂明的有限例外情況除外）。因此，如果未持有牌照的第三方向在香港的獲授權保險人介紹潛在的保單持有人，透過「邀請或誘使」或「企圖邀請或誘使」潛在的保單持有人與保險公司訂立保險合約，或向潛在的保單持有人提供「受規管意見」從而與保險公司訂立保險合約，而該等行為是在其業務或受僱工作的過程中或為報酬進行，則《保險業條例》第64N(2)條禁止保險公司接受該業務（因為該等行為均屬需要第三方持有牌照方可進行的受規管活動）。
- B9.5 保監局認為，《保險業條例》第64N(2)條並非旨在防止獲授權保險人接受客戶的業務，而該客戶選擇該保險公司的原因是客戶的朋友或親屬向客戶講述與該保險公司往來時的正面客戶體驗。此類基於實際客戶體驗的非正式「口碑」評價是日常社交的正常部分，而在該等對話中交流的資料是出於利他目的（並且是在業務或受僱工作的範圍或是該人為報酬分享相關客戶體驗的情況之外）。保監局認為，《保險業條例》下的監管制度並無意禁止此類正常社交活動。

**B9.6** 然而，如果獲授權保險人擬提供酬金以鼓勵現有客戶轉介朋友或親屬給保險公司作為潛在的新客戶，則該保險公司需要謹慎考慮，該計劃會否因為推動客戶為報酬進行受規管活動而使該保險公司違反《保險業條例》第64N條（以及使其客戶違反《保險業條例》的發牌要求）。如果獲授權保險人只是為客戶的「口碑」評價而提供小量謝禮（客戶無論是否獲得謝禮，均會告知朋友有關的「口碑」評價），則可能不會使該保險公司違反《保險業條例》第64N條<sup>2</sup>。然而，如果該謝禮的程度會推動客戶邀請或誘使或企圖邀請或誘使（例如鼓勵、勸說或說服）其朋友或親屬與該保險公司訂立保險合約，或向其朋友或親屬推廣該保險公司提供的特定保險產品的具體優點，期望其朋友或親屬購買該產品，則該保險公司可能承受以下風險：(a) 違反《保險業條例》第64N條；及(b)使其客戶可能在沒有所需牌照的情況下為報酬進行受規管活動而違反《保險業條例》第64G條。

---

<sup>2</sup>詳情及例子說明請參考案例4。

## C. 案例

本C節列出多個假設性的案例，當中涵蓋若干可能產生有關某人是否需要根據《保險業條例》領取牌照的事宜的業務常規，以及保監局對該等常規的考慮因素。雖然是假設性質，惟以下案例大致上以保監局回應特定投訴或查詢時的觀點為基礎。

### 案例 1

一名獲授權保險人或持牌保險中介人（即受規管實體）建議與一間非保險實體合作，向非保險實體的客戶推廣或提供保險產品。該合作安排的架構是利用非保險實體的網站或應用程式，以非保險實體的客戶為對象，向其推廣或提供受規管實體提供的保險產品。該建議的合作安排能否在非保險實體沒有申領牌照的情況下進行？

保監局認為，在檢視建議的合作安排以判斷非保險實體是否進行（或顯示自己進行）受規管活動時，需要審視以下非盡列的考慮因素：

#### *客觀分析*

保監局將客觀地考慮所建議的合作安排，即從一名合理的旁觀者的角度考慮該安排實際上將如何運作。分析的重點並非網站或應用程式上的單一通訊、展示或訊息的任何特定內容。相反，保監局會審視整體的建議過程以及與客戶的整體建議互動情況。

#### *在該安排中，有否清楚區分受規管活動及非受規管活動？*

如果建議的安排是非保險實體無需申領牌照，則此情況下需要清楚區分受規管活動和非受規管活動，而只有受規管實體可以進行（並被視為進行）受規管活動。

因此，該合作或安排需要納入適合及充足的系統及程序，以區分有關活動（並在整個安排的運作過程中維持該等活動的區分）。此外，亦需要讓使用該網站或應用程式的客戶能夠充分了解所有受規管活動均由受規管實體進行，而不是由非保險（非持有牌照的）實體進行。

再者，進行受規管活動的責任將由受規管實體承擔，因此受規管實體需要確保擁有充足的管控措施及程序（以及具有維持該管控措施及程序的方法，如透過與非保險實體的合作安排中的合約權利等方式），以確保其可履行該受規管活動的責任和義務。

## 「邀請或誘使」

假若該安排包括在非保險實體網站或應用程式上顯示購買保險的選項，如其展示旨在鼓勵、勸說或說服客戶取得保險，則可能屬於「邀請或誘使」某人訂立保險合同（因此屬於「受規管活動」）。舉例而言，當選項的措辭及附帶圖像對客戶申請保險作出「行動呼籲」（例如「在您的購買項目中加入保險」、「限時優惠，立即投保」，或顯示「購買XYZ保險」的圖標，或具有別號或豎起拇指的圖案建議客戶對該建議採取積極行動），則很可能屬於邀請或誘使。

其中一個例外情況可以是該安排僅提供一條通往受規管實體的網站或應用程式的連結，而該連結僅以受規管實體的名稱或圖標顯示（可透過點擊該名稱或圖標啟動該連結）。該類僅以名稱或圖標形式出現的連結（且沒有任何附帶說明）可能不足以構成鼓勵或勸說的因素而不被視為邀請或誘使。

假設購買的選項屬於邀請或誘使，則其展示方式須讓一名合理的旁觀者了解到該邀請或誘使是來自受規管實體，而不是非保險實體（例如需要附帶清晰可見的敘述，說明「由[XYZ 保險公司/經紀公司]直接提供」等類似內容）。展示的清晰程度必須足以排除客戶可能具有的合理假設：即由於該選項於非保險實體的網站或應用程式上顯示，因此是非保險實體正在進行邀請或誘使（或至少認可該邀請或誘使）。換而言之，有關的展示方式應明確表示受規管實體只是利用非保險實體的網站或應用程式作為「商店櫥窗」，直接向客戶提供其保險產品（而非保險實體僅提供網站或應用程式作為該商店櫥窗）。此外，每當在網站或應用程式上提及保險時，透過加入措辭明確的免責聲明及保持一致的陳述方式以向客戶加強該訊息，實屬同樣的重要。

儘管如此，如果非保險實體是以提供金融服務為其核心業務的實體（如銀行<sup>3</sup>），則應該更加審慎。保險及進行與保險合約有關的受規管活動，均屬金融服務。因此，以提供金融服務作為核心業務的非保險實體在其網站或應用程式上放置保險廣告的情況下，即使具有免責聲明試圖區分非保險實體與受規管實體的角色，亦可能難以排除客戶對（其核心業務為金融服務的）非保險實體就保險公司的保險產品進行邀請或誘使（或至少認可該等保險產品）的合理假設。因此，以提供金融服務作為核心業務的非保險實體在參與受規管實體的有關安排時，應特別注意被視為進行受規管活動的風險，並因此應該考慮申領牌照。

---

<sup>3</sup>就本摘要說明而言，「銀行」指《銀行業條例》（第155章）第2(1)條中所定義的認可機構。

## 「受規管意見」

為確保客戶作出知情的決定，客戶需要有機會考慮與保險相關的主要特點、豁免事項及其他資料，再選擇是否購買該保險產品。所需要考慮的問題是非保險實體的網站或應用程式上提供的保險產品資料是否構成提供「受規管意見」。如果資料涉及特定的保險產品，並在（鼓勵客戶考慮）選擇是否購買的情況下所提供，則很可能被視為「受規管意見」，亦因此屬於「受規管活動」。

故此，在展示時需要清楚說明產品資料由受規管實體提供（「此資料由XYZ保險公司提供」）。同樣地，如果保險產品的資料以常見問題的形式展示，則需要清楚說明答案是由受規管實體提供。此外，在解答客戶對保險產品提出的任何問題時，應提供受規管實體（而並不是非保險實體）的聯繫方法，以及每當在網站或應用程式上提及保險時加上措辭明確的免責聲明並保持一致的陳述方式以加強此訊息。

## 「安排」

如果非保險實體並不會申領牌照，則「安排」保險合約（屬於受規管活動）涉及的所有步驟都必須由受規管實體執行（並獲視屬其執行）（而並不是非保險實體）。

保監局對各方安排保險合約所運用的科技設置採取中立的態度，不論透過提供受規管實體的網站或應用程式的連結、點擊購買選項後利用應用程式界面連接到受規管實體的平台、或者是任何其他類型的解決方案。然而，最終在購買選項被啟動後，申請保險產品、處理申請、支付保費及發出保單的交易過程，均應在客戶與受規管實體之間進行，以使非保險實體在此過程中並不會執行任何步驟。此事宜亦應向客戶清楚說明。

如上所述，某人專門為訂使保險合約生效而收取有關保費，意味着該人正進行構成「安排」保單的行動。因此，客戶應直接向受規管實體支付保費（而非由非保險實體向客戶收費及代表受規管實體向客戶收取保費）。然而，在某些情況下，客戶可能會使用其存放在非保險實體的電子錢包，向受規管實體支付保費。在使用存放在非保險實體的電子錢包付款時，客戶實際上是允許受規管實體由客戶的電子錢包中扣除保費，因此實為客戶與受規管實體直接進行有關交易。保監局認為，即使運用客戶存放於非保險實體的電子錢包進行付款（而非保險實體嚴格按照客戶的指示操作電子錢包），此安排不會使非保險實體主動參與「安排」保單的活動（因此並不會構成非保險實體進行受規管活動）。

## 「顯示」

為確保非保險實體並沒有顯示自己進行受規管活動，非保險實體應注意其網站或應用程式所提及任何與受規管實體合作安排的陳述。非保險實體應避免任何顯示其在提供保險產品方面擔當積極角色的陳述，例如「透過與XYZ保險公司合作，我們能為您提供這項獨家的保險產品優惠」。該類陳述同時適用於「企圖邀請或誘使任何人訂立保險合約」的情況，因為這類陳述亦可能涉及非保險實體顯示自己進行受規管活動。同樣地，如果非保險實體表示，如果客戶對透過網站或應用程式提供的保險有任何疑問，可以聯繫非保險實體，則該行為可能構成非保險實體顯示自己提供受規管意見或進行其他受規管活動。

## 酬金

規管上並沒有硬性的規定禁止非保險實體向使用其網站或應用程式提供保險產品的受規管實體收取費用。然而，如前所述，在根據《保險業條例》的發牌要求評估合作安排時，保監局將從全面整體的層面透徹地考慮該合作模式。任何提供予非保險實體的酬金均會納入此整體的評估當中。舉例而言，劃一的收費安排（即該收費並不與銷售的保險產品數量或產生的保費掛鉤）將一般而言較少可能指向非保險實體進行受規管活動。相反，與透過網站或應用程式的銷售而產生的保費掛鉤的酬金，可能促使保監局就有否進行受規管活動作出更深入的查詢。因此，各方需謹慎思考此事宜，並考慮就此尋求專業意見。

### 《保險業條例》第64N條

如果合作中所有受規管活動僅由受規管實體進行（且獲視為其進行），而並不是非保險實體進行，則保監局認為基於該合作而訂立保險合約的獲授權保險人並不會出現可能違反《保險業條例》第64N條的問題。然而，如果非保險實體「邀請或誘使」、「企圖邀請或誘使」或向客戶提供「受規管意見」作為合作的一部分，則訂立保險合約的獲授權保險人將面臨違反《保險業條例》第64N(2)條的風險，因為獲授權保險人可能在接受在香港沒有所需牌照的人所轉介的保險業務。

## 案例 2

一間提供非保險服務的非保險實體希望協助客戶購買合適的保險，作為其對客戶服務的附帶部分。為提供服務中與保險有關的部分，該非保險實體正考慮與持牌保險中介人簽訂一項安排或設置。該安排能否在非保險實體並無持有牌照的情況下進行？

保監局在其處理查詢工作中遇到以下情況：提供非保險服務的非保險實體尋求將若干與保險有關的服務納入其服務的一部分。例子包括：

- 物業經理或遊艇經理可能尋求為其管理的物業或遊艇購買適當的保險，作為其管理服務的一部分；
- 地產代理可能尋求為其客戶安排財產、家居財物或租戶保險，作為其地產代理服務的附帶部分；
- 汽車經銷商在出售汽車時，可能會尋求為購買者安排汽車保險；以及
- 僱傭中心可能尋求為客戶所僱用的家庭傭工購買強制性的僱員補償保險。

為協助向客戶提供其服務中與保險有關的部分，非保險實體可能與持牌保險中介人訂立安排或設置。

保監局認為，在檢視該等安排或設置以確認非保險實體是否進行（或顯示自己進行）受規管活動時，需要審視以下非盡列的考慮因素：

### ***在安排或設置的運作中，有否清楚區分受規管活動及非受規管活動？***

在該安排或設置的運作中，需要清楚區分受規管活動及非受規管活動，而只有持牌保險中介人可以進行（並被視為進行）受規管活動。

因此，該安排或設置的運作應包括適當的程序，在整個運作過程中維持活動的明確區分，以確保受規管活動的進行是經由持牌保險中介人與客戶之間直接進行。

視乎情況而定，持牌保險中介人應遵守《持牌保險代理人操守守則》第5.4條或《持牌保險經紀操守守則》第5.5條（統稱「操守守則」），即中介人需要向客戶作出若干披露，以確保客戶除了解其他事宜外，亦明白就安排保險而言，客戶僅應直接與中介人（而並不是非保險實體）接洽。



### 「受規管意見」

非保險實體必須注意，如果其並無持有牌照，則不應向客戶提供任何受規管意見。根據《保險業條例》的發牌制度，只有具備必要資歷及技能的人士方可提供受規管意見，此屬保障保單持有人的重要一環。

雖然非保險實體可向客戶提供一般意見，例如建議客戶考慮購買財產保險或遊艇保險，但任何與特定保險公司的具體保險合約有關的意見，或為滿足客戶保險需要而提供有關所需保險特定承保範圍的意見，都應直接由持牌保險中介人提供。

然而，如本摘要說明第B6.3節所述，若干行業享有《保險業條例》第123條的豁免。據此，他們可在無須申領牌照的情況下，在其從事專業服務的業務時，附帶地提供受規管意見及顯示自己提供受規管意見。享有上述豁免的行業為大律師、事務律師、註冊會計師、精算師及處理理賠的行業（即代表獲授權保險人、保單持有人或保險申索人評定損失的人員，或代表獲授權保險人了結申索的人員）。沒有獲《保險業條例》第123條豁免的非保險實體（如物業經理、遊艇經理、地產代理、汽車經銷商、招聘代理等），除非根據《保險業條例》申領牌照，否則不得提供受規管意見，即使提供該意見只是其服務的附帶部份。

### 「安排」

非保險實體應確保不進行任何會構成「安排」保險合約的受規管活動的行為（除非其根據《保險業條例》申領牌照）。舉例而言，如果非保險實體主動協助潛在的保單持有人完成保險申請，然後將申請發送至保險公司，則可能構成「安排」保險合約，而非保險實體亦因此需要申領牌照。

如果某人專門為使保單生效而收取及收集保費，則該人亦可能涉及進行構成「安排」保單的行動。因此，非保險實體不會向客戶收取或收集保費實為至關重要。相反，客戶宜應時刻直接向獲授權保險人或在適當情況下向持牌保險中介人支付保費<sup>4</sup>。

---

<sup>4</sup>持牌保險經紀可以收集保費，前提是該保費會存入他們的客戶賬戶。除非獲其主事人授權，否則持牌保險代理人不得收集保費（並且必須遵守《持牌保險代理人操守守則》的一般原則8）。

### **非保險實體是否「顯示」自己進行受規管活動？**

除非非保險實體持有《保險業條例》下的所需牌照，否則非保險實體不應顯示自己能進行受規管活動，作為其服務的一部分。

因此，非保險實體應小心留意任何可能被客觀理解為顯示其進行受規管活動作為其服務內容的陳述。舉例而言，非保險實體不應在其服務宣傳小冊子、網站或描述其服務的任何市場推廣材料中表示其能提供與保險有關的服務，或在保險事宜方面具有特定的專業知識或經驗，因為此舉可能被理解為顯示自己進行受規管活動。非保險實體應避免作出顯示其擁有專門「保險部門」或具備必要「保險專業知識」人員的陳述，因為此舉在客觀上可能被理解為顯示非保險實體的業務包括受規管活動作為其服務的一部分。

相反，非保險實體應準確描述其與持牌保險中介人的安排或設置，並清楚指出任何涉及保險事宜的受規管活動將由持牌保險中介人根據該安排或設置直接向客戶提供。

#### **「業務過程」**

由於非保險實體在其提供非保險服務為會為客戶提供其與持牌保險中介人的合作安排或設置，非保險實體實屬於在「業務過程」中行事。此進一步印證非保險實體需要確保其沒有進行（亦無顯示自己進行）任何受規管活動的重要性。

#### **酬金**

本案例所涉及的非保險實體 — 物業代理、遊艇經理、地產代理、汽車經銷商及僱傭招聘中心 — 以及其他提供類似服務的行業，通常會與客戶存在代理人的關係（即客戶為主事人，而非保險實體於提供服務的過程中代表客戶作為其代理人）。《防止賄賂條例》（第201章）第9條規定如代理人在進行其主事人的事務或業務時未經主事人許可的情況下索取或接受任何利益，即屬犯罪。提供利益的人亦同屬犯罪。

因此，如果持牌保險中介人擬向非保險實體支付任何形式的介紹費或轉介費，以讓非保險實體根據安排或設置向中介人介紹客戶，很重要的一點是：作為安排或設置的各方（即非保險實體及持牌保險中介人）應注意並遵守所有適用法律，包括《防止賄賂條例》。持牌保險中介人亦應參考《持牌保險代理人操守守則》和《持牌保險經紀操守守則》中的標準及常規1.4。

### 案例 3

某實體經營一個保險產品價格比較網站，讓客戶搜尋及獲得不同類型保險產品的報價，並比較產品價格與承保範圍，從而選擇要購買的保險產品。

保監局不時收到有關價格比較網站的經營者是否需要根據《保險業條例》領取牌照的查詢。

價格比較網站讓潛在的保單持有人搜尋、獲取並比較不同保險公司所提供的同類型保險產品的保費，以及有關條款及條件的若干細節。如果潛在的保單持有人希望購買產品，價格比較網站可以將該人導向保險公司的網站完成購買程序。

保監局在考慮某人經營價格比較網站時是否進行受規管活動或顯示自己進行受規管活動，會審視以下非盡列的考慮因素。

#### 「顯示」

如價格比較網站的唯一目的是為客戶提供輸入若干資料、獲得特定保險產品的報價，並讓客戶根據該報價採取行動（透過將客戶導向保險公司的網站進行購買）的功能，此舉將對一名合理的旁觀者而言表示該價格比較網站的經營者正進行受規管活動。因此，保險產品價格比較網站很可能基於其擔當的角色而被一名合理的旁觀者視為進行受規管活動。

有限的例外情況是網站經營者於展示其網站時，能主動並非常清晰地排除該合理觀感。網站經營者必須透過網站的展示方式充分清楚地說明若干事項，例如：—

- 網站的功能只限於某一科技上的功能，即網站僅為客戶提供搜尋引擎，讓客戶獲得不同保險產品資訊的綜合搜尋結果；
- 搜尋結果及資料以完全中立的方式顯示；
- 網站並無評價搜尋結果所展示保險產品的相對優點；以及
- 網站不就任何保險產品提供建議，而客戶如對保險產品有任何疑問，應直接聯絡保險公司。

在考慮以上事宜時，不應獨立審視有關網站用作說明其角色的陳述，而是考慮網站向客戶展示的整體方式。舉例而言，任何顯示網站經營者具備保險專業知識的情況，都可能顯示該網站進行受規管活動（例如營運網站的人士表明其具有保險經驗或保險業背景）。保監局認為，上述情況顯示價格比較網站難以（儘管並非不可能）在不顯示自己進行受規管活動的情況下運作。如果價格比較網站並無持有牌照，則只能在對客戶清楚表明其有限度運作範圍的方式營運。

## 「受規管意見」

在搜尋結果中展示各種保險產品的保費、條款及條件是否構成提供「受規管意見」，將取決於資料是否以被動及中立的形式展示，或該展示是否包括保險產品相對優點的評價或評估，以顯示哪種產品對客戶來說最為合適或最為相宜（即包含建議的元素）。舉例而言，任何展示某保險產品是「最佳選擇」或「最值得購買」，或對保險產品的任何評級（例如星級評級）或按排名展示保險產品（例如將保險產品按最適合客戶到最不適合客戶的順序排列）都可被視為建議，因此屬於「受規管意見」。此外，如果網站在搜尋結果中安排特定保險產品（而不是其他產品）具有折扣，則可能被視為推薦該有折扣的產品。

同樣地，如果網站經營者展示保險產品的方式會令某保險產品較為突出，從而鼓勵客戶選擇該保險產品，則可能構成建議（或實際上是邀請或誘使或企圖邀請或誘使某人訂立保險合約），並因此構成受規管活動。<sup>5</sup>

## 「邀請或誘使」

價格比較網站上的搜尋結果一般是以保險公司就其保險產品所提供一連串的報價方式向客戶展示，為客戶提供繼續購買任何所展示的保險產品的選項。視乎報價的展示方式而定，報價可能具有鼓勵或勸說的元素而構成「邀請或誘使」或「企圖邀請或誘使」客戶訂立保險合約。

任何顯示該網站透過排名、星級評級及顯示若干產品為「最值得購買」或享有折扣（例如透過展示推廣代碼）以建議任何保險產品的情況，都很可能足以讓一名合理的旁觀者認為，客戶正在獲「邀請或誘使」就所展示的保險產品訂立保險合約。此外，如果網站整體上展示為獲具有保險專業知識的人所經營，則可能會獲一名合理的旁觀者視為該網站認可搜尋結果中展示的保險產品，並使該展示具有鼓勵或勸說購買保險產品的元素（因此構成邀請或誘使）。

---

<sup>5</sup>雖然《保險業條例》第123(1)(f)(iii)條為《保險業條例》第64G條提供一項豁免，並不禁止任何人透過向公眾發送電子通訊的途徑提供受規管意見，但如果價格比較網站的資料展示方式或網站的運作方式涉及其他類型的受規管活動（如「邀請或誘使」、「企圖邀請或誘使」或「安排」某人訂立保險合約），則該豁免並不適用。

## 「安排」

許多價格比較網站要求客戶填寫問卷，然後利用問卷的答案為客戶搜索及過濾搜尋結果所顯示的保險產品。如果客戶在問卷中提供的資料被價格比較網站轉送至客戶選擇購買的保險產品的保險供應商，以用於客戶對該保險產品的申請，則很可能意味該價格比較網站的經營者正「安排」保險合約，因此是在進行受規管活動。

同樣地，如果價格比較網站收集客戶選擇購買的保險產品的保費，或其員工為訂立保險合約而與客戶聯絡（或向客戶提供其員工的聯絡方法），則意味該網站的經營者（包括透過其員工）安排保險合約，因此是在進行受規管活動。

## 「業務過程」

價格比較網站的功能是為其客戶提供價格比較服務。因此保監局認為只要價格比較網站的經營者提供價格比較服務，便屬於在「業務過程」中行事。由於向客戶提供價格及保險產品的比較旨在協助客戶作出購買決定，因此提供不同保險產品的價格比較的目的實遠超於任何純粹教育的目的。

即使價格比較網站經營者的收入模式，並非依賴保險產品供應商為價格比較搜尋結果中顯示其保險產品所支付的費用，而是依賴廣告，或價格比較網站的經營者提供價格比較服務只為提升經營者其他業務的品牌知名度，保監局仍認為提供價格比較網站的行為會符合「業務」測試。

## 酬金

價格比較網站的經營者很可能因經營網站而獲得某種酬金。酬金的形式可能是客戶在搜尋結果中看到保險產品的報價後選擇購買該產品時，保險公司向網站支付的介紹費。

如上所述，純粹經營價格比較網站很可能已符合「業務」測試（即「在業務過程中」進行受規管活動）。因此，可能沒有必要評估網站是否「為報酬」進行受規管活動。然而，在評估網站經營者是否進行受規管活動時，經營者或其相關實體收取任何酬金的因素將納入價格比較網站營運方式的整體審查。如果酬金與透過價格比較網站推薦的銷售所產生的保費，或保險公司的保險產品出現在搜尋結果的次數，或客戶在搜尋結果中點擊與保險公司的保險產品有關的資料而被導向有關保險公司網站的次數掛鉤，則會促使對網站經營者有否進行受規管活動作出更深入的查詢。然而，無論收入模式為何，此（至少）可更確定其營運符合「業務測試」的結論（以及可能顯示該服務是「為報酬」而提供的）。

### **《保險業條例》第64N條**

如果獲授權保險人在知情的情況下，與價格比較網站的經營者合作推銷其保險產品，則應該考慮該經營者是否需要持有以及（如果需要時）是否持有所需牌照（按價格比較網站進行的活動及其向公眾展示的方式而定）。如果價格比較網站的經營者並無持有牌照，獲授權保險人應確信該經營者並無進行受規管活動，如「邀請或誘使」客戶訂立保險合約或「安排」保險合約。如果經營者在並無持有牌照的情況下進行受規管活動，而獲授權保險人透過與該價格比較網站的合作而訂立保險合約，則該保險公司可能違反《保險業條例》第64N條。

### **保障保單持有人**

保監局將從保障保單持有人及保單持有人是否獲得公平對待的角度，評估價格比較網站的經營者是否進行受規管活動。在保監局的發牌工作中，保監局亦曾向價格比較網站的經營者發出牌照。該等網站的經營者在獲得牌照後，必須遵守《保險業條例》以及由保監局發佈的指引及操守守則的相關規定。這有助鞏固對價格比較網站營運方式的信任，而此舉對保障保單持有人及公平對待保單持有人至關重要。

## 案例 4

一名獲授權保險人建議推出一項轉介計劃，如果該保險公司的現有保單持有人成功轉介其朋友或親屬向該保險公司購買保單，即可享有現金券。參與該計劃的現有保單持有人會否違反《保險業條例》第64G條的規定，即在並無持有牌照的情況下為報酬進行受規管活動？獲授權保險人是否有違反《保險業條例》第64N條的風險？

《保險業條例》第64G條規定，除非是持牌保險中介人或根據《保險業條例》獲得豁免，否則任何人不得在其業務或受僱工作的過程中或為報酬進行或顯示自己進行受規管活動。《保險業條例》第64N條禁止獲授權保險人透過在香港的另一人訂立保險合約，或接受該人轉介的保險業務，除非該人持有進行受規管活動所需的牌照，或該人的職務只涉及文書或行政職務。

在本案例描述的計劃下，保監局在考慮與《保險業條例》第64G條及第64N條有關的事項時，需要顧及以下非盡列的因素：

### 首要考慮

如果獲授權保險人擬推行一項轉介計劃，為現有客戶推薦其朋友或親屬予獲授權保險人成為潛在新客戶提供某種形式的酬金（例如現金券），則該保險公司必須確保該計劃的設計和運作不會推動現有客戶進行受規管活動，如邀請或誘使其朋友或親屬從該保險公司購買特定保單，或向他們介紹該特定保單的優點（以超逾僅分享自己的正面客戶經驗的方式）以鼓勵他們購買該保單，否則該保險公司在推行該計劃時會因接受在香港並無持有牌照的人所轉介的保險業務而違反《保險業條例》第64N條，並使其客戶在沒有所需牌照的情況下進行受規管活動，令該客戶可能違反《保險業條例》第64G條。

因此，獲授權保險人只能在有限的界定範圍內提供有關計劃，並需確保該計劃只向客戶因其非正式「口碑」的正面客戶體驗評價而提供小量謝禮，而客戶無論是否獲得該小量謝禮均很有可能就此告知其朋友。

### 酬金的重要性

保監局認為需要考慮的關鍵問題是，作為該計劃一部分而提供的酬金（如優惠券）在多大程度上屬於「報酬」。一名合理的旁觀者會否認為該酬金會推動獲授權保險人的客戶鼓勵、勸說、說服或推薦他人從該獲授權保險人購買保單（即進行受規管活動），以獲得酬金（即報酬）？或從一名合理的旁觀者的角度而言，該酬金是否只是為答謝客戶在任何情況下均會出於利他主義為其朋友或親屬作出的行為？

酬金的金額或價值越大，一個人就越有動機作出鼓勵、勸說或說服他人購買保險產品的陳述，或就保險產品提出建議，以獲得酬金（即為報酬進行受規管活動）。因此，獲授權保險人必須謹慎考慮以上事宜，並證明該酬金的價值不足以推動客戶採取除了提供關於客戶與保險公司往來的正面體驗的「口碑」的其他行動，而客戶在任何情況下，都很可能會告知朋友或親屬該正面客戶體驗的「口碑」。

## **獲得酬金的條件**

另一個需要考慮的關鍵事宜是該計劃向客戶發放酬金所需滿足的條件。舉例而言，如果獲得酬金的條件是客戶的朋友或親屬需要成功從該保險公司購買特定保險產品，則有更大風險致使客戶會邀請或誘使其朋友或親屬購買特定保險產品，或就特定的保險產品提供受規管意見（透過指出相關保險利益的條款及條件）。故此，保險公司需要確保將酬金水平設定在極低的水平，以盡可能消除激勵性「報酬」的因素。

如果酬金只取決於朋友或親屬購買獲授權保險人提供的任何保險產品（而不是特定的保險產品），或實際上只是介紹朋友或親屬予保險公司（不論隨後是否成功購買任何保險），則情況可能有所不同。由於酬金並不取決於購買特定的保險產品，客戶被推動就特定的保險產品作出鼓勵、勸說或推薦（即受規管活動）的可能性會減低。此情況下該客戶並非轉介「保險業務」（即介紹客戶購買特定的保險產品），而是只根據保險公司的聲譽將客戶轉介予保險公司而獲得酬金。

## **公平對待客戶**

保監局認為獲授權保險人在考慮推出如本案例中所描述的轉介計劃時，應注意他們有持續公平對待客戶的義務，包括其擬吸引參與該轉介計劃的現有客戶。尤其是如果獲授權保險人在實施如本案例考慮般的轉介計劃時，為確保符合《保險業條例》第64G及／或64N條的規定，實際上將遵守規定的責任轉加於參與該計劃的客戶（例如要求客戶聲明其沒有進行「受規管活動」），則會令人質疑保險公司有否公平對待其客戶。舉例而言，期望客戶可以完全熟悉「受規管活動」的定義及《保險業條例》中的其他條文的規定究竟是否屬合理？

相反，為了公平對待考慮參與計劃的客戶，獲授權保險人應向該等客戶發出以淺白語言書寫的警告，告知他們只可向其朋友及網絡講述自己與保險公司往來的真實客戶體驗，但不可鼓勵、勸說、說服或推薦其朋友及網絡購買保險公司提供的任何特定保險產品（因為根據《保險業條例》，該行為可能構成犯罪）。

## **全面的風險評估及適當的管控措施**

基於上述考慮，獲授權保險人若不推行如本案例考慮般相類的計劃，便明顯可以避免違反《保險業條例》第64N條。然而，如果獲授權保險人正考慮進行該類計劃，則獲授權保險人應對違反《保險業條例》第64N及64G條的風險進行嚴格的評估，制定計劃的條件（及酬金水平）以避免違反《保險業條例》，並實施充足的管控措施以減低計劃運作時出現違規的風險便實為至關重要。保險公司需應保監局的要求，向其提供風險評估的結果及有關該計劃的設計和運作的文件。



如果一名持牌保險中介人擬推出轉介計劃，而該中介人的現有客戶如成功轉介其朋友或親屬向中介人成功購買保單即可獲得現金券，則情況又如何？

如果某持牌保險中介人擬推出相類的計劃，其應該考慮上述有關獲授權保險人的類似因素，特別是：

- 持牌保險中介人應確保該計劃的設計及運作不會推動其現有客戶違反《保險業條例》第64G條的規定而進行受規管活動，例如邀請或誘使其朋友或親屬透過該中介人購買特定保單，或向其朋友或親屬介紹該中介人所提供特定保單的優點，從而鼓勵他們購買保單（以超逾僅分享自己的正面客戶經驗的方式）。
- 中介人應確保為現有客戶轉介其朋友和親屬而提供的酬金，其價值並不足以推動客戶採取任何除了提供關於客戶與中介人往來的正面體驗的「口碑」的其他行動，而客戶在任何情況下都很可能會告知其朋友或親屬該正面體驗的「口碑」。
- 中介人必須謹慎訂立該計劃向客戶提供酬金所需要滿足的條件，確保不會推動客戶進行任何受規管活動（見上文「獲得酬金的條件」的部分）。
- 在制定該等計劃時，中介人應注意他們有持續公平對待客戶的義務，並根據客戶的最佳利益行事（根據操守守則的一般原則2）。在此方面，中介人應特別關顧其擬參與該計劃的現有客戶，應向客戶發出以淺白語言書寫的警告，告知他們只可向其朋友及網絡講述自己與中介人往來的真實客戶體驗，但不可鼓勵、勸說、說服或推薦其朋友及網絡購買中介人提供的任何特定保險產品（因為根據《保險業條例》，該行為可能構成犯罪）。
- 持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司在考慮推行該計劃時，應評估其客戶違反《保險業條例》第64G條的風險，制定計劃的條件（及酬金水平）以避免違反規定，並實施充足的管控措施，以減低計劃運作期間出現違規的風險。此乃代理機構或經紀公司根據操守守則第IX分部實施適當管控及程序的義務的一部分，以確保其客戶的利益不受損害。
- 考慮該計劃的持牌保險代理人亦需要遵守其與主事人所訂立的代理合約中所規定的義務（包括在所需的情況下事先獲得其主事人的同意以執行該計劃），並遵守主事人的政策、程序及其他適用規定（根據《持牌保險代理人操守守則》的一般原則1）。

\*\*\*\*\*