



CODE OF CONDUCT FOR LICENSED INSURANCE BROKERS

持牌保險經紀操守守則

初版

2019年9月

2019年9月 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

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

- I. 一般原則 1 – 誠實及持正
- II. 一般原則 2 – 以符合客戶的最佳利益行事並公平對待客戶
- III. 一般原則 3 – 以謹慎、技巧和努力行事
- IV. 一般原則 4 – 勝任提供意見
- V. 一般原則 5 – 資料披露
- VI. 一般原則 6 – 意見的合適性
- VII. 一般原則 7 – 利益衝突
- VIII. 一般原則 8 – 客戶資產
- IX. 公司管治與管控及程序

前言

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。

《操守守則》並非獨立運作。《操守守則》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、守則和指引（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《操守守則》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）。

持牌保險經紀公司就保單向客戶提供意見，並作為客戶的代理人（同時作為其信賴的專業顧問和代表）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（即代表持牌保險經紀公司）。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（協助他們研發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。

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、守則和指引）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、守則和指引所載的相關規定；及
- 《操守守則》所載一般原則、標準及常規。

《操守守則》的宗旨

《操守守則》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，《操守守則》旨在告知並解釋適用於持牌保險經紀的《保險業條例》第90及第92條的法定操守規定（及保險業監管局根據第94條訂立的任何規則）。

《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《持牌保險經紀操守守則》（「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。
- 1.2 本《守則》在C部分首部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」）。C部分亦為各項一般原則提供進一步解釋，並包括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，或透過提述保監局或其他監管機構發布的其他指引或守則納入本《守則》。本《守則》中的一般原則和標準及常規的總體作用，是為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的常規及標準提供指引。
- 1.3 本《守則》C部分關於「公司管治與管控及程序」的章節僅適用於持牌保險經紀公司。該章節載列持牌保險經紀公司就其進行的受規管活動，應採納的公司管治與管控及程序之常規和標準的指引。
- 1.4 本《守則》中的標準及常規以及公司管治與管控及程序，均並非盡列無遺。此外，某些標準及常規特別指明僅適用於提供受規管意見而非進行其他受規管活動。
- 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。因此，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。
- 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。本《守則》關於「公司管治與管控及程序」的章節就持牌保險經紀公司因應《條例》第92條而應實施的管控及程序提供指引。
- 1.7 在制訂本《守則》中的一般原則、標準及常規、公司管治與管控及程序時，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應特別參考本《守則》關於「公司管治與管控及程序」的章節，該部分載列其就經紀公司進行受規管活動時需要設立並維持與公司管治與管控及程序相關的責任。

3. 本《守則》及保監局發布的其他指引（及其他監管機構的規定）

- 3.1 本《守則》普遍適用於持牌保險經紀就一般及人壽保險保單進行的受規管活動，並不能取代保監局發布的其他守則及指引。除保監局發布的一切其他守則及指引之外，本《守則》所載適用之規定均需獲遵守。例如，除本《守則》的條文外，持牌保險經紀需要遵守載列於以下方面由保監局發布並適用於其自身的指引的規定：打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的規定及（特別與人壽保險有關的）財務需要分析、冷靜期、投資相連壽險計劃產品、禮品與轉保的規定。
- 3.2 此外，（正如標準及常規1.2所示）持牌保險經紀應該遵守其他監管機構就其進行的受規管活動方面適用於該經紀的規定。就此而言，本《守則》中提述的「其他監管機構」（或「其他相關監管機構」）指保監局以外並對關於持牌保險經紀進行受規管活動的事宜具職權管轄的其他監管機構，如金融管理專員（例如當持牌保險經紀公司是一所認可機構的附屬公司）或個人資料私隱專員（關於經紀在進行受規管活動時收集或使用的個人資料）。

4. 本《守則》的效力及違反本《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：
- (a) 是否有關於進行任何受規管活動的作為或不作為，而保監局認為該作為或不作為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）；
 - (c) 持牌保險經紀或持牌保險經紀公司的負責人是否已符合法定操守規定；或
 - (d) 根據《條例》可能與本《守則》相關的任何其他事宜。
- 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或實施一般原則、標準及常規、公司管治與管控及程序。因此，保監局在決定本《守則》的條文是否獲得遵守以及在條文沒有獲得遵守的情況下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》並非附屬法例，故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）。
- 4.5 本《守則》應與《條例》的相關條文、相關附屬法例以及保監局發布的相關守則及指引一併閱讀，其中闡述的事宜並不構成法律意見或產生《條例》範圍以外的額外法律責任。
- 4.6 保監局可不時修訂本《守則》的全文或任何部分。

4.7 本《守則》自2019年9月23日起生效。

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》中明確定義或另作陳述者外，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**」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；

「**客戶協議**」指標準及常規5.4所提述持牌保險經紀公司及客戶之間訂立的協議；

「**客戶情況**」，就持牌保險經紀提供給客戶的受規管意見而言，指合理的持牌保險經紀所需要考慮有關客戶的目標、需要及優先事項以及其他從客戶得知或與客戶有關的資料，從而提供該等意見。「**優先事項**」在此指客戶在選購該等保險時所陳述的優先事項，以及客戶向經紀特別提及的任何特定風險或事宜，而經紀在推薦保單給客戶時應優先考慮該等風險或事宜。下述列舉了客戶情況的例子以作參考：

- a) 就經紀為人壽保單提出申請或作出建議方面給予受規管意見時，客戶的需要、財務狀況、能力、繳付保費的意願以及經紀須在財務需要分析評估中所收集的其他資料；及
- b) 就經紀為一般保單提出申請或作出建議方面給予受規管意見時，客戶的財產、責任或正尋求承保的其他風險，以及其所需的承保額及年期；

「**一般保單**」指在《條例》下歸類為一般業務的保險合約；

「**保險產品**」或「**保單**」指保險合約²。該等詞語在本《守則》中可互換使用；

「**人壽保單**」指在《條例》下歸類為長期業務的保險合約；

「**輕微罪行**」指根據《定額罰款(交通違例事項)條例》(第237章)、《定額罰款(刑事訴訟)條例》(第240章)、《定額罰款(公眾地方潔淨及阻礙)條例》(第570章)、《定額罰款(吸煙罪行)條例》(第600章)或《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(第611章)可處以定額罰款的罪行，又或在香港以外干犯的類似性質的罪行；

「**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；

「**高級管理層**」就一間持牌保險經紀公司而言，指就經紀公司所進行的受規管活動履行管理職能的人士。高級管理層的實際組成取決於經紀公司的規模、組織架構及有關人士的權限。某人是否屬於高級管理層取決於該人實際職能及職責，而非單看該人的職位及職銜。以下提供的例子僅旨在就決定某人是否屬於高級管理層提供指引：

² 保險合約包括再保險合約。

- a) 負責監督經紀公司所進行的受規管活動的總體營運及職能，並直接向經紀公司的董事局或負責人匯報的人士，很可能會視為屬於高級管理層；及
- b) 在規模較大的經紀公司，負責監督與經紀公司所進行的受規管活動有關的業務系列（人壽、一般、商業、消費者等）或職能（營運、合規等）的人士，亦很可能會視為屬於高級管理層；

「法定操守規定」指《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，以及保監局根據《條例》第94條所訂立的任何規則中指明持牌保險經紀須遵守的標準及常規。

就一項行動而言，本《守則》中提述「應」則表示持牌保險經紀須採取該項行動，以符合相關的一般原則、標準及常規、公司管治與管控及程序。

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。

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

持牌保險經紀應行事誠實、有道德、持正及真誠。

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. 意見的合適性

持牌保險經紀的受規管意見應適合客戶，並考慮到其客戶情況。

一般原則 7. 利益衝突

持牌保險經紀應盡其最大努力避免利益衝突，而在無法避免該等衝突的情況下，該經紀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從客戶接收到或代其管有的客戶資產。

第 I 節

一般原則 1 – 誠實及持正

持牌保險經紀應行事誠實、有道德、持正及真誠。

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) 持牌保險經紀於進行受規管活動時，應一直對客戶本着真誠地行事。
- (b) 持牌保險經紀不得誤導或欺騙客戶，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，並無誤導或欺騙成分。
- (c) 持牌保險經紀不得作出不準確、誤導或欺騙性的陳述或比較，以誘使客戶訂立保單或以另一保單取代現有保單。
- (d) 若持牌保險經紀公司自行製作廣告或營銷材料以用於進行受規管活動，則應確保該等材料只含有準確的資料及並無貶低、誤導或欺騙成分。
- (e) 持牌業務代表（經紀）只應使用其委任持牌保險經紀公司提供或認可的廣告或營銷材料。
- (f) 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、商業名稱或品牌名稱）。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 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、守則及指引；及
 - (iii) 所有因該經紀進行受規管活動而適用於該經紀的其他監管機構的規定。
- (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訂立有關進行受規管活動的規定、政策及程序。

(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（輕微罪行除外）；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；

該經紀應在合理地切實可行的範圍內盡快：

- (i) 以書面形式向保監局報告；及
- (ii) 向其委任持牌保險經紀公司（如該經紀是持牌業務代表（經紀））以該經紀公司指定的形式報告。

1.3 騷擾、強迫或不當影響

持牌保險經紀不得騷擾、強迫或對客戶施加不當影響以誘使客戶訂立保險合約或作出關鍵決定³。

1.4 防止賄賂

- (a) 持牌保險經紀應熟悉及不違反《防止賄賂條例》（第 201 章），並應確保其僱員熟悉及不違反該條例。就經紀進行受規管活動相關的事宜而言，持牌保險經紀亦應遵從廉政公署發布的所有相關指引。
- (b) 不限於上述 1.4(a)的情況下，《防止賄賂條例》可能會禁止持牌保險經紀公司（及其行事的持牌業務代表（經紀））：
 - (i) 在該經紀公司沒有事先得到其客戶的所需許可⁴下，索取或接受某人的利益，作為該經紀公司為客戶的事務或業務採取任何行動的誘因或報酬；或
 - (ii) 在沒有得到作為代理人（如《防止賄賂條例》所定義）之某人的主事人的所需許可下，向該代理人提供利益，作為該代理人就其主事人的事務或業務採取任何行動的誘因或報酬。

註：1.4(b)並非本《守則》內的標準及常規，其作用實為提醒持牌保險經紀注意在進行受規管活動時應特別考慮有關《防止賄賂條例》的情況。另亦請注意上述(i)及(ii)並未涵蓋《防止賄賂條例》相關罪行的所有罪行要素。此外，1.4(b)並不構成法律意見或對《防止賄賂條例》任何形式的法律詮釋。詳情請參照《防止賄賂條例》的條文（尤其是第9條及其中使用的詞語的定義和意思）。

³ 就某個客戶可能感興趣的促銷項目提醒客戶，一般不會視為違反標準及常規 1.3。惟持牌保險經紀應注意該等提醒的頻率、時間及方式。

⁴ 就上述 1.4(b)(i)及 1.4(b)(ii)而言，「所需許可」指符合《防止賄賂條例》第 9(5)條規定的許可。

第 II 節

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) 把客戶的利益放在所有其他考慮之前；
- (ii) 公平對待客戶；及
- (iii) 考慮到客戶的利益而向其客戶提供合適、公正及客觀的意見。

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⁵。
- (b) 在推薦保險產品予客戶前，持牌保險經紀應從充足⁶範圍的不同保險人處，尋找及選擇充足範圍並可供選擇的保險產品，而該等產品是適合其客戶情況。
- (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⁷

- (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資料，而該等資料對於經紀提供受規管意見是必要的；及

⁵ 就此而言，最符合客戶利益的保險產品應為一位合理持牌保險經紀基於客戶情況認為是適合客戶的產品。

⁶ 就 2.2(b)而言，保險產品及保險人的尋找及選擇是否屬“充足”，取決於尋找及選擇的保險產品的種類以及這種產品在保險市場上可供選擇的程度。某些保險產品屬非常專門的產品，只有少數保險人供應。該等及其他實際因素將在判斷尋找及選擇過程是否充足時會加以考慮。最後，就相關保險產品或保險人的範圍是否充足，該決定應參照合理而審慎的專業持牌保險經紀於進行受規管活動時的標準。

⁷ 提供受規管意見包括就某保險產品作出建議。

- (ii) 如該等資料合理明顯地屬不完整或不準確(例如所提供的資料有任何不一致的地方)，作出合理的跟進查詢，以取得完整而準確的資料。
- (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，包括客戶情況，作出有合理依據的意見；
 - (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(見上述標準及常規 2.2)，考慮有什麼可供選擇的保險產品能夠合理地滿足客戶情況；及
 - (iii) 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從客戶取得的資料，包括客戶情況，認為是適合客戶的意見。

第 III 節

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

持牌保險經紀應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 處理申請及索償表格

就須由客戶填寫的任何申請、索償或其他表格而言，若該等表格由持牌保險經紀代表客戶或協助客戶填寫或遞交，則該經紀：

- (i) 應告知客戶其有責任確保表格內提供的資料或為支持該表格而提供的文件為準確及完整；
- (ii) 在未得到客戶授權及與客戶確認所載內容的完整性及準確性前，不應填寫、修改或向有關保險人遞交任何該等表格；及
- (iii) 若知悉表格含有不準確的資料，不應向有關保險人遞交任何該等表格⁸。

3.3 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，應在可行情況下盡快通知客戶。
- (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。

⁸ 若持牌保險經紀認為某表格內的資料可能不準確，但必須遞交該表格以保留客戶索償的權利(如以符合索償的先決條件)，則經紀可遞交該表格，並應告知保險人其將會就資料作出澄清。該經紀亦應於其後與客戶澄清資料，以在合理範圍內盡快糾正不準確的地方。

3.4 保障客戶的私隱及保密性

- (a) 持牌保險經紀應視所有與客戶有關的資料為機密資料，及不得使用或披露該等資料，惟下列情況除外：(i) 為進行受規管活動，而該等資料是為有關活動而提供的；(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。
- (b) 就持牌保險經紀在進行受規管活動的過程中收集的客戶個人資料，有關經紀必須遵守《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）（「私隱條例」），並應遵從個人資料私隱專員（「私隱專員」）就個人資料的收集、保存、使用及保安所發布的相關指引⁹。

3.5 保存紀錄

- (a) 持牌保險經紀公司應就其進行的受規管活動保存妥善的紀錄，以遵守所有適用於持牌保險經紀公司的法律、規則、規例、守則及指引在保存紀錄方面的規定。
- (b) 持牌業務代表（經紀）應遵從其代表的持牌保險經紀公司為遵守標準及常規 3.5(a) 而訂立有關保存妥善紀錄的所有規定、政策及程序。

3.6 冷靜期

如保單載有冷靜期條文¹⁰，持牌保險經紀應遵守以下常規：

- (i) 在客戶簽署保單的申請表前，或（在申請表無須簽署的情況下）在保單申請過程完成前，該經紀應告知客戶在冷靜期內可以取消保單的權利，並告知客戶若其希望行使該權利，則應在冷靜期內通知相關保險人；及
- (ii) 如保單由相關保險人送交予經紀，該經紀應於合理地切實可行的範圍內盡快向客戶送交保單（並保留送交日期的紀錄），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。

3.7 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）在客戶提交由該經紀代表客戶洽談或安排的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) 適當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。

⁹ 私隱專員已發布《妥善處理客戶個人資料：給保險業界的指引》，協助保險業界遵守私隱條例的規定。私隱專員亦已發布《直接促銷新指引》，就遵守私隱條例內有關直接促銷的規定提供指引。

¹⁰ 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。

第 IV 節

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）應就其可能進行受規管活動的各類保險產品的性質及主要特點，以及所承保及其相關的風險有充分了解。

4.2 清楚其知識的局限性

持牌業務代表（經紀）不得就其缺乏進行有關受規管活動所需特定技巧或知識¹¹的事宜進行受規管活動。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。

¹¹ 持牌業務代表（經紀）應具的所需技巧或知識取決於所進行的受規管活動的特定情況。應考慮的因素包括作為受規管活動主題的保險產品或交易的複雜（或簡單）程度、該保險產品是否屬專門產品、該人士的經驗水平以及該人士資歷的相關性。

第V節

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) 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（註冊名稱以及商業名稱（如有））；
 - (ii) 該經紀的牌照號碼；
 - (iii) 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；
 - (iv) 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
 - (v) 該經紀就有關購買保單的事宜代表客戶與保險人往來的事實。
- (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) 持牌保險經紀應在展開任何與客戶有關的受規管活動前提供上述標準及常規 5.1(a) 及(b)的資料，或（如不可行）在展開該等活動後的合理地切實可行的範圍內盡快提供該等資料。
- (d) 持牌業務代表（經紀）如為進行受規管活動的目的而派發名片（包括任何電子名片），便應確保該名片上正確地顯示出以下資料：
- (i) 其香港身份證或護照上所示的姓名¹²；
 - (ii) 牌照號碼；
 - (iii) 牌照類別；及
 - (iv) 其委任持牌保險經紀公司的名稱。

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所有相關資料。該等資料應包括：

¹² 該持牌業務代表（經紀）亦可在其名片上說明任何其為人所熟知的名稱，即使該名稱並無在其香港身份證或護照上顯示。

- (i) 相關保險人的名稱；
 - (ii) 主要保單條款及細則（例如承保範圍、保單年期、先決條件、不保項目及保證條款、任何其他合理地被認為會負面影響客戶訂立保單的決定的條款）；
 - (iii) 保費水平及應支付保費的期間；及
 - (iv) 客戶（除保費外）須付的費用及收費（如有）。
- (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相似性及差異。任何的比較均應準確及不屬誤導（請參閱標準及常規 1.1(c)）。
- (c) 如持牌保險經紀有意就未經保監局授權的保險人的保單¹³提供受規管意見或安排保單，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（例如該保險人是否有信用評級，如有則其信用評級屬何）；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（並保存有關確認的紀錄）。

5.3 有關保單持有人義務的披露

- (a) 客戶在持牌保險經紀的協助下提出保險申請時，該經紀應向客戶解釋：
- (i) 最高誠信原則，並提醒客戶不披露重要事實或向保險人提供不正確資料可能會導致保單失效或以致無效或索償遭保險人拒絕；
 - (ii) 客戶應向保險人披露重要事實的種類¹⁴；及
 - (iii) 客戶就申請所需作出的任何聲明，讓客戶有機會在簽署或作出聲明前進行檢視。
- (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事實；及
 - (iii) 向保險人披露經紀所知悉與擬訂保單相關的所有重要事實。

¹³ 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。

¹⁴ 經紀可解釋重要事實是會影響審慎的保險人所作的判斷，進而影響到應否承保有關風險、應收取保費的金額或應訂立的承保條款。經紀亦可提供與當前申請的保單相關的一些例子以闡明重要事實的意思。

5.4 客戶協議及與客戶訂立的業務條款

- (a) 持牌保險經紀公司應與客戶訂立協議¹⁵，並以書面方式列明該持牌保險經紀為客戶進行受規管活動的條款及細則。
- (b) 客戶協議可以下述方式訂立：
 - (i) 客戶簽署列明書面條款及細則的協議；
 - (ii) 客戶就經紀的書面業務條款及細則提供書面同意（包括經電郵或其他電子方式）；或
 - (iii) 行為表達（經紀公司就進行受規管活動向客戶提供其書面業務條款及細則以供客戶檢視，客戶進而或繼續指示經紀公司進行受規管活動，或以其他方式表示接受該等書面業務條款及細則，例如為經紀公司安排的保單繳付保費）。
- (c) 經紀公司應在合理地切實可行的範圍內盡快向客戶提供一份客戶協議副本，並應保存該客戶協議的紀錄。

5.5 就他人轉介的客戶所需作出的披露¹⁶

- (a) 若客戶是由他人（轉介人）轉介予持牌保險經紀，則該經紀在為該客戶安排保單前，除了需遵守其持牌保險經紀公司關於轉介而設有的政策、程序或規定外，亦應告知客戶：
 - (i) 該經紀會負責安排保單，而就此目的而言，客戶只應直接與該經紀作往來（即客戶不應為了安排保單而與轉介人往來）；
 - (ii) 轉介人並不代表該經紀，亦不應參與安排保單的過程；
 - (iii) 該經紀就轉介人對於有關保單所給予客戶的任何意見不承擔任何責任；及
 - (iv) 保單的保費應直接支付予該經紀或相關保險人（而非轉介人）。
- (b) 標準及常規 5.5(a) 不適用於以下情況：
 - (i) 客戶是由持牌保險經紀公司所委任的持牌業務代表（經紀）轉介予該經紀公司；或
 - (ii) 就轉介予持牌保險經紀公司而言，該經紀公司是獲其他保險經紀委聘，為該客戶安排保單。

¹⁵ 就客戶協議的規定而言，「客戶」指客戶協議為之訂立的客戶（例如，若客戶正訂立的保單讓客戶及其他受保人得到保障，而該客戶正代表所有受保人訂立保單，那麼該客戶協議則無須與那些其他受保人訂立）。

¹⁶ 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進行受規管活動，或為報酬而進行受規管活動，除非該人士是持牌保險中介人或根據《條例》獲豁免遵守持牌規定的人士。任何人違反持牌規定即屬犯罪。本《守則》的標準及常規並未更改《條例》第 64G 條的規定。若轉介人進行受規管活動而《條例》中的所有豁免均不適用，則轉介人必須持牌。

第 VI 節

一般原則 6 – 意見的合適性

持牌保險經紀的受規管意見應適合客戶，並考慮到其客戶情況。

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，持牌保險經紀應就客戶情況進行適當的合適性評估。該等合適性評估的目的是為確保持牌保險經紀就客戶情況獲得足夠資料，並根據該等資料向客戶提供受規管意見。
- (b) 為達致合適性評估的目的，持牌保險經紀應：
 - (i) 採取合理步驟，以了解客戶情況；
 - (ii) 從充足¹⁷範圍的不同保險人處，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，並就客戶情況考慮可供選擇的保險方案；
 - (iii) 在向客戶提供受規管意見時，考慮到客戶情況，並基於合理依據提供該等意見；及
 - (iv) 若客戶沒有提供合適性評估所需的資料，而該等資料乃持牌保險經紀為達致上文標準及常規 6.1(a)的目的所必要的，則該持牌保險經紀應解釋，除非獲提供該等資料，否則其受規管意見未必切合客戶情況。
- (c) 合適性評估的程度應為相稱及合理，並顧及客戶情況及其他因素，例如所考慮的保險產品類型¹⁸。

6.2 建議

- (a) 持牌保險經紀向客戶提供的受規管意見(例如有關就保險合約提出申請或作出建議的意見)，應是合理的持牌保險經紀根據由客戶取得的資料，包括客戶情況，而認為適合客戶的意見。

¹⁷ 見上文註腳 6。

¹⁸ 詳情亦應參照保監局已發布有關人壽保單並就合適性評估列出特定要求的指引(例如財務需要分析)。就於合適性評估方面沒有在指引或其他規則或規例列出特定要求的保險產品，其合適性評估的程度取決於有關產品的性質及複雜程度和客戶情況。例如在旅遊保險方面，合適性評估可作為申請過程的一部分而進行(客戶情況為行程細節、旅客年紀、旅程的長短等)。

(b) 如在持牌保險經紀已進行合適性評估及提供受規管意見後，客戶堅持作出與該意見的建議所相反的關鍵決定，且該經紀認為該決定並不適合客戶情況，則該經紀應記錄並妥善備存以下紀錄：

- 該經紀向客戶所作出的建議；
- 客戶就其不跟隨建議所作的決定向該經紀提供的原因（如有）；
- 該經紀就認為客戶的決定是不合適而向客戶所提供的解釋；及
- 該決定是由客戶自行作出之決定。

第 VII 節

一般原則 7 – 利益衝突

持牌保險經紀應盡其最大努力避免利益衝突，而在無法避免該等衝突的情況下，該經紀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該報酬向客戶作出充分披露。該披露應包括保監局或其他監管機構執行或發布的任何規則、規例、守則或指引所訂明的資料，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，則該經紀於進行受規管活動時應避免該其他業務或職業的利益與客戶的利益有任何衝突。該經紀若無法避免該等衝突，便應在可行情況下盡快向客戶披露該等衝突，並在任何情況下對客戶公平行事，並將客戶的利益置於該經紀在其他業務或職業的利益之上。
- (b) 如與持牌保險經紀公司屬同一公司集團¹⁹的另一間公司就某保單提供服務，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。

¹⁹ 「公司集團」具有《公司條例》（第 622 章）第 2 條給予該詞的涵義。

第 VIII 節

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從客戶接收到或代其管有的客戶資產。

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、守則及指引訂明的規定處理客戶款項(以及任何其他在進行受規管活動的過程中經紀所接收到的客戶資產)，包括但不限於：
 - (i) 《條例》第 71 條載列的規定；
 - (ii) 《保險業（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。

第 IX 節

公司管治與管控及程序

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，當中包括充足的管控及程序，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、規模和複雜性，及其用於招攬業務的媒介，以及其推廣、給予意見或安排的保險類型。

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，均具備履行其職責及責任所需的誠信及能力；
 - (ii) 該經紀公司及其員工，特別是其持牌業務代表（經紀），遵守在該經紀公司進行其業務系列的受規管活動有關的所有法律、規則、規例、守則及指引；
 - (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，藉著其負責人及高級管理層定期檢視違規問題的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，並對其可進行受規管活動的保險產品的性質及主要特點，以及所承保及其相關的風險有充分了解，並保存妥善的培訓紀錄。

2. 就保險產品及保險人的盡職調查

- (a) 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²⁰。該等保險產品的評估應：
 - (i) 於就該等保險產品作出任何建議前進行；及
 - (ii) 其後於適當的定期間隔進行，以確保其盡職調查持續保持更新。
- (b) 若持牌保險經紀公司提供的受規管意見包括對特定保險人的相對優勢作出意見（例如保險人在某特定業務範疇的專業知識及往績、處理索償的回應時間、財務實力等），則該經紀公司應設立妥善的管控及程序對該等保險人進行盡職調查，以使該等意見有合理的基礎。
- (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、公平而妥善的方式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，及時回覆有關投訴人，並採取任何適當的補救行動；
 - (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) 備存妥善的投訴紀錄；及
 - (v) 在處理投訴的過程中，回應保監局和其他相關監管機構，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. 保存紀錄

持牌保險經紀公司應設立妥善的管控及程序，確保關於其進行的受規管活動（包括其持牌業務代表（經紀）代表其所進行的受規管活動）的紀錄得以保存，以遵守所有適用於該經紀公司進行受規管活動的法律、規則、規例、守則及指引所訂明有關保存紀錄的規定。

²⁰ 對產品進行盡職調查的目的，是為加強本《守則》內關於產品知識（標準及常規 4.1）及保險產品的尋找及選擇（標準及常規 2.2(b)及 6.1）的標準及常規。盡職調查須達到的水平部分取決於相關保險產品的種類。本《守則》並無訂明進行盡職調查的特定方式。舉例來說，經紀公司可在第一次就某產品進行受規管活動前進行盡職調查，而其後則在該產品的條款及細則有重大修訂時進行。該經紀公司亦可將產品盡職調查訂為其安排保險過程或其合適性評估過程的一部分。

5. 向保監局報告事件

- (a) 持牌保險經紀公司應向保監局報告下列事件，並應有妥善管控及程序，以確保在合理地切實可行的範圍內盡快向保監局報告該等事件：
- (i) 該經紀公司清盤呈請的呈交；
 - (ii) 該經紀公司的任何董事、控權人或持牌業務代表（經紀）破產；
 - (iii) 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
 - (iv) 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）作出的刑事定罪（輕微罪行除外）。
- (b) 持牌保險經紀公司亦應在合理地切實可行的範圍內盡快向保監局報告：
- (i) 該經紀公司或其持牌業務代表（經紀）對《條例》或保監局執行或發布的任何規則、規例、守則或指引下的規定有任何重大違規；及
 - (ii) 發生於該經紀公司身上的任何重大事件。
- (c) 就上述(b)段而言，
- (i) 重大違規或重大事件即為符合下述任何條件的違規或事件：
 - 該違規或事件對該經紀公司進行受規管活動的能力造成負面影響或很可能造成負面影響；
 - 該違規或事件顯示該經紀公司的管控或程序不足以確保該經紀公司或其持牌業務代表（經紀）遵守《條例》或保監局執行或發布的任何規則、規例、守則或指引的規定；或
 - 該違規或事件已經引致或可能引致客戶或該經紀公司自身蒙受損失；
 - (ii) 持牌保險經紀公司應設立評估程序，以根據上文(i)所述的因素評估某違規或事件是否屬重大違規或重大事件，並應設有妥善的管控及程序以確保向保監局報告該等重大違規或重大事件；及
 - (iii) 若持牌保險經紀公司不肯定某違規或事件是否屬重大違規或重大事件，保監局鼓勵該經紀公司在此情況下向保監局報告該違規或事件。

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。