



有關
《持牌保險代理人操守守則》
草擬本的諮詢總結

2019年9月

目錄

引言	2
所接獲的意見及保監局的回應	3
總結及後續工作	20
附件 A 《持牌保險代理人操守守則》定稿	
附件 B 標明修訂事項的《持牌保險代理人操守守則》定稿	
附件 C 回應者名單	

引言

1. 保險業監管局（“保監局”）於 2019 年 3 月 28 日發布有關《持牌保險代理人操守守則》（“《代理人守則》”）草擬本的諮詢文件（“諮詢文件”），以徵詢公眾意見。《代理人守則》草擬本載列關於保險中介人新規管制度於 2019 年 9 月 23 日實施後，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取的常規及標準的指引。
2. 諮詢在 2019 年 5 月 28 日結束。保監局欣然接獲共 24 份意見書，該等意見書的回應者包括保險業界組織、保險人、保險中介人、專業團體及公營機構等不同持份者。回應者名單見附件 C。
3. 回應者普遍歡迎《代理人守則》草擬本。回應者提供的意見有助保監局辨識在《代理人守則》草擬本中可加強及完善的地方（並已就此作出相應的改善）。經考慮所接獲的所有意見後，保監局在此發表即將根據《保險業條例》（第 41 章）（“《條例》”）第 95 條發布的《代理人守則》定稿。
4. 隨後的諮詢總結可顯示保監局已充分採納所接獲的意見。本諮詢總結並非全面涵蓋所有接獲的諮詢意見書，而是標明意見中所提出的主要事宜，以及保監局對相關事宜的回應。就《代理人守則》所作的具明顯意思的修訂或純屬文體上的改動，均不會在本諮詢總結中贅述。
5. 就《代理人守則》草擬本進行諮詢的同時，保監局亦就《持牌保險經紀操守守則》（“《經紀守則》”）進行諮詢。對於《經紀守則》所接獲的若干意見亦與《代理人守則》有關，反之亦然。該兩項守則的若干修訂正是根據這些交雜的意見作出。這確保該等守則盡可能保持一致，但亦會因應持牌保險代理人及持牌保險經紀所扮演的不同角色，於必要情況下涵蓋不同的原則。

所接獲的意見及保監局的回應

I. 諮詢的問題

6. 第 I 部分概述回應者就保監局於諮詢文件內提出的六個問題而發表的主要意見，以及保監局的回應。保監局對所接獲有關各項一般原則的意見而作出的回應於第 II 部分概述。

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？

所接獲的意見

7. 回應者普遍支持《代理人守則》採納以原則為本的模式。有一名回應者指出大多數操守守則均基於一般性原則，而具體的規則則衍生自該等一般性原則。有回應者認為硬性規則可能存在漏洞，或未必能夠涵蓋所有情況，並會減損保險業的發展、適應和創新的能力。亦有回應者認為《代理人守則》中提述簽署及填寫表格時，並未考慮電話營銷或網上銷售的情況，保監局應對此提供進一步闡明。

保監局的回應

8. 保監局欣悉以原則為本的模式獲得廣泛支持。以原則為本的模式使保險人及保險代理機構能夠靈活地為代理人制訂一套詳細而適當，並且最適合其業務模式或業務需求的操守程序。保監局將於其認為有需要時在指引或其他監管文件中列明針對個別產品的規定。至於有關電話營銷或網上銷售的意見，《代理人守則》適用於代理人與保單持有人互動的所有不同分銷渠道。就此而言，《代理人守則》本身是科技中立的。《代理人守則》已作出若干修訂以進一步確定相關規定（例如消除任何可被理解為要求“親筆”簽名的規定）。

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？

所接獲的意見

9. 回應者普遍同意此主張。有一名回應者提議，保監局應採取細緻入微的做法，按個別情況以考慮“公平對待”客戶，並視乎相關事實及情況而釐定（尤其是在競爭激烈的保險市場、不斷變化的法律及監管環境、新機遇的出現、不同的業務需求及客戶期望不斷演變的背景下）。

保監局的回應

10. 保監局欣悉回應者普遍同意“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。實際上，公平對待客戶乃至整體上以客戶為本的原

則，是現時市場上所見的眾多變化的核心。正如《代理人守則》引言所述，保監局會考慮相關因素，亦即持牌保險代理人的業務規模和複雜程度各不相同，以及他們所使用不同的銷售渠道。有關所接獲意見中指出的“細緻入微的做法”，《代理人守則》引言中已明確指出保監局在考慮是否已符合《代理人守則》的條文（包括符合公平對待客戶的規定）時，會考慮任何事宜的相關背景、事實及影響。

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？

所接獲的意見

11. 回應者普遍同意問題 3 的主張。然而，有一些回應者就**一般原則 2**的草擬及其實際執行提出具體問題及建議。另外，亦有回應者就**一般原則 2**與《條例》第 90(a)條的法定操守規定之間的相互作用提出疑問。

保監局的回應

12. 保監局欣悉回應者普遍同意問題 3 的主張。回應者在意見中提出的其他主要事宜將在下文第 II 部分的**一般原則 2**中詳述。

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）？

所接獲的意見

13. 大多數回應者同意披露是管理潛在利益衝突的適當機制。然而，有回應者對**一般原則 7**下所指的披露內容存有疑問，並要求澄清須作出披露的方式、類別及程度。

保監局的回應

14. 保監局欣悉回應者普遍同意此問題。保監局已對**一般原則 7**的標準及常規作出若干修訂，使相關披露規定更為清晰（詳情請見第 II 部分）。對保單持有人而言，持牌個人保險代理和持牌保險代理機構作為保險人的代理人行事（以及此對於其所能提供的保險產品的實際意義）此事並非總是顯而易見，保監局理解此情況並已就此修訂**一般原則 7**下的披露規定。**一般原則 7**下的披露規定，正是因應這一事實而制訂。為避免在這方面令保單持有人作出任何錯誤的假設，實有必要向保單持有人就其身分提供簡單而清晰的披露。**一般原則 7**對此作出闡述。

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？

所接獲的意見

15. 回應者普遍同意問題 5 的主張。有回應者要求就須予披露的項目的若干詳情作出澄清。

保監局的回應

16. 保監局欣悉回應者普遍同意問題 5。保監局已採納關於作出進一步澄清的建議，並已對**一般原則 5**作出修訂（進一步詳情請見下文第 II 部分）。

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？

所接獲的意見

17. 部分回應者同意此主張。有一名回應者建議《代理人守則》應在這個部分作出更全面的規定，並應涵蓋表現管理、職責劃分、風險管理、資訊安全等事宜。在公司管治和其他事宜方面，部分回應者亦指出持牌保險代理人遵守其委任保險人或委任代理機構（如適用）所制訂的合規規定是相當重要的。

保監局的回應

18. 公司管治是保障保單持有人重要的一環。倘若未能實施適當的管治、管控及程序，可能會對保單持有人及潛在的保單持有人造成相當程度的損害。因此，所有持牌保險代理機構具備最低限度的公司管治、管控及程序是相當重要的。《代理人守則》草擬本 D 部分（現為《代理人守則》定稿 C 部分第 IX 節）訂明所有持牌保險代理機構應遵守的公司管治、管控及程序的基礎標準及常規。保監局已根據所接獲的意見對此節作出修訂。保監局同意有關持牌保險代理人需遵守其委任保險人或委任代理機構（如適用）所訂立的合規規定的觀點。下文第 II 部分對此作出進一步評論。

II. 就《代理人守則》各節所接獲的意見

19. 第 II 部分概述回應者就《代理人守則》各條文提出的主要意見，並闡述任何相應的修訂。

A. 《代理人守則》的引言

20. 《代理人守則》的引言載列在草擬《代理人守則》時所採用的方法、《代理人守則》的法律依據、架構、在更廣泛的保險監管架構中的地位、與法定操守規定的關係、應用及違反《代理人守則》的影響。

所接獲的意見

21. 一些回應者對《代理人守則》草擬本數處提述“並非盡列無遺”提出意見。回應者建議《代理人守則》應包含持牌保險代理人必須遵守的所有規定。此外，亦有回應者建議於提述“其他監管機構或專業團體”時，應指明其名稱，否則應刪除這些提述，以免持牌保險代理人面臨一罪兩審的風險。惟有回應者要求《代理人守則》草擬本應特別提述《個人資料（私隱）條例》（第 468 章）（“《私隱條例》”）及個人資料私隱專員（“私隱專員”）發布的相關指引，以及《防止賄賂條例》（第 201 章）（“《防止賄賂條例》”）及廉政公署發布的指引，因為這些是進行保險中介業務時需要特別關注的領域。
22. 有一名回應者建議保監局在《代理人守則》草擬本中就“錯誤及遺漏”、“適當人選”及“法定操守規定”作出參考時，應顧及整體並考慮各方面的事宜。另有一名回應者告誡以不同的方式處理保險中介人違反相同條文的做法，因為這有違自然公義。

保監局的回應

23. 《代理人守則》是根據《條例》第 95 條發布。為此，《代理人守則》的目的是“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”。《代理人守則》的常規及標準旨在取得適當的平衡，既要達到具足夠的概括性使其能普遍適用於進行所有各類受規管活動的持牌保險代理人，同時亦要具足夠的具體內容以明確訂明所需的相關規定。以此為目的，該等常規及標準分為具有普遍適用性的八項一般原則，以及具有更詳細適用性和（在某些情況下）適用於特定情況的標準及常規。例如，若干標準及常規僅適用於提供受規管意見的情況，而非適用於所有受規管活動。《代理人守則》亦就持牌保險代理機構在進行受規管活動時應採取的公司管治、管控及程序的標準及常規作出指引。此方法符合《代理人守則》“以原則為本”的模式（如上文第 I 部分所述），並獲得普遍支持。
24. 保監局不同意回應者所指《代理人守則》採納以原則為本的模式（即針對不同代理人同樣的違規行為採取不同的處理方式）會違背自然公義。反之，正如《代理人守則》的引言所述，保監局在對每宗案件的自身情況進行審查，並會充分考慮其特定的“任何事宜的背景、事實及影響”，一如公平程

序所要求地審視。實際上，在應用方面過於僵化方會導致不公平的情況。以原則為本的模式有助紓緩這種情況。

25. 保監局已接納《代理人守則》草擬本的提述並非盡列無遺的意見。經修訂後，《代理人守則》在並非盡列無遺的事宜方面更為具體。鑑於《代理人守則》內的多項標準及常規均對特定情況而制訂，保監局實無法就涉及受規管活動的每項情況制訂標準及常規，故該等標準及常規並非盡列無遺。然而，一般原則同時具“一般”及“原則性”的特質，因該等普遍適用的性質而無須考慮其是否盡列無遺。保監局亦接納回應者所指“其他監管機構”（現已列出其名稱）的提述須更為具體的意見，並已刪除有關“專業團體”的提述。
26. 除《代理人守則》之外，保監局亦已發布一系列較側重於特定業務類別或保險產品類型的指引。該等指引載列中介人就有關指引適用的特定業務類別或保險產品類型而進行的受規管活動的相關特定規定。例如，保監局就長期產品有關財務需要分析、冷靜期、投資相連壽險計劃產品、禮品及保單轉保等方面發布相關指引。持牌保險代理人在進行有關長期產品的受規管活動時，除須遵守《代理人守則》的規定外，亦必須遵守所有相關指引內訂明的具體規定，以及打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引的規定。持牌保險代理人實須遵守該等指引及《代理人守則》。因此，就此而言，《代理人守則》本身是無法達至盡列無遺的。
27. 同樣地，在《代理人守則》中列出所有適用於持牌保險代理人的法律既不符合其功能，亦非合適的做法。《代理人守則》無法訂立或變更適用於持牌保險代理人的法律之範圍。然而，《代理人守則》可強調在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常規及標準而特別相關的法律。就此而言，關於《私隱條例》及《防止賄賂條例》的意見經已備悉，並已在若干標準及常規中考慮了這些意見。有關“一罪兩審”之風險的觀點亦已備悉，但若（例如）在進行受規管活動時違反《防止賄賂條例》，則此事宜不僅應根據《防止賄賂條例》視作一項犯罪行為作處理，同時亦會產生在保險監管制度下有關適當人選事宜的問題。
28. 就《代理人守則》的應用而言，《代理人守則》（特別是一般原則）的普遍性，代表其適用於並應適用於所有持牌保險代理人，以及一般及長期保險業務。許多標準及常規乃針對具體情況而制訂（例如有些僅適用於代理人提供受規管意見時的情況），但該等標準及常規亦具有普遍適用性，適用於所有面臨相關標準及常規所指的情況的持牌保險代理人。（如《代理人守則》引言所述）保監局亦會認可持牌保險代理人可以使用不同方法以遵守及實施《代理人守則》的條文。鑑於持牌保險代理人從事的業務類別各不相同，及其大小與規模亦不盡相同，故代理人實施《代理人守則》的方式顯然須有所不同，此舉實屬公平的做法。

B. 釋義

所接獲的意見

29. 保監局接獲若干就《代理人守則》釋義部分所界定詞語提出的意見。例如，有一名回應者提到，保監局並無提及《條例》新訂的第 94 條，亦沒有說明未能遵守該條例下所發布的規則而可能造成的影響。亦有一名回應者認為將保單持有人及潛在的保單持有人稱為代理人的“客戶”或“客人”實令人混淆，因為該等人士並非代理人的客戶 — 儘管代理人須以他們的最佳利益行事。
30. 另亦有回應者對於《代理人守則》中使用尚未被定義，但（根據有關意見）需予定義的若干詞語提出意見。例如，在使用“客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項”等字眼時，回應者要求保監局澄清相關字眼（並舉例說明），並應具體指明“優先考慮事項”的涵義。同樣地，回應者指在《代理人守則》草擬本中使用持牌保險代理機構的“高級管理層”字眼時，應澄清哪些人士會被視為屬於高級管理層。

保監局的回應

31. 保監局已採納有關《條例》第 94 條的意見。有關法定操守規定的定義已重新界定僅以涵蓋《條例》第 90 及 91 條的操守規定，以及保監局根據《條例》第 94 條所訂立的任何規則內所訂明的常規及標準（目前尚未發佈任何此類規則，惟將該等規則納入定義中，則當該等規則發布時無須更新有關定義）。定義現以盡列無遺的方式表達。
32. 就“客戶”一詞的使用，就法律上而言，保險代理人確實為保險人的代理人，而非保單持有人的代理人。然而，就法律上而言，保單持有人亦是保險代理人所代表的保險人之客戶。因此，持牌保險代理人作為保險人的代表，應視保單持有人為客戶來看待。此外，這與保險市場的用語一致。當持牌保險代理人提及其“客戶”時，所指的並非為該代理人所代表的保險人，而是該代理人正協助安排保險保單的保單持有人（或潛在的保單持有人）。
33. “客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項”這字眼現已替換為被定義的“客戶情況”一詞，指持牌保險代理人在提供受規管意見時需要考慮的事宜。在此定義中，“優先事項”的涵義被明確地定義為“客戶在選購該等保險時所陳述的優先事項，以及客戶向代理人特別提及的任何特定風險或事宜，而代理人在推薦保單給客戶時應優先考慮該等風險或事宜”。應回應者要求，保監局亦分別透過有關人壽保單及一般保單的兩個例子，闡述“客戶情況”可能涵蓋的範圍，從而提供指引。
34. 就“高級管理層”而言，在**標準及常規 4.2** 中，持牌業務代表（代理人）如對其是否具備進行有關任何特定受規管活動所需技巧或知識存有疑問，則須尋求（當中包括）其委任代理機構的高級管理層的指示。此外，持牌保

險代理機構的高級管理層有責任確保該代理機構已實施《代理人守則》內有關“公司管治、管控及程序”部分所列明的管控及程序。高級管理層是一個易於理解但較難界定的詞彙。然而，考慮到回應者的意見，保監局已界定該詞，而當中涵蓋以下事宜：

- “高級管理層”指在持牌保險代理機構中，就該代理機構所進行的受規管活動履行管理職能的人員。
- 該定義確認高級管理層的實際組成將取決於有關持牌保險代理機構的規模。
- 定義亦明確指出判斷某人士是否高級管理層的成員，將取決於該人的實際職能及職責，而非其職位或職銜。
- 最後，該定義亦提供兩個有關被視為高級管理層的人士的例子（作為指引），第一個例子涉及所有持牌保險代理機構，而第二個則涉及規模較大的代理機構。

C. 一般原則 1 – 誠實及持正

所接獲的意見

35. 大部分關於**一般原則 1**的意見關注與提供利益有關的標準及常規。回應者就“利益”（《代理人守則》草擬本**標準及常規 1.2**）的涵義以及該詞語是否來自《防止賄賂條例》尋求指引（由於草擬本並未指明《防止賄賂條例》，故具不明確之處）。實際上，有關意見的共同關注點在於，該條文應與《防止賄賂條例》一致，而不應僅著眼於草擬本當中設想的特定情況。亦有意見指《防止賄賂條例》不僅適用於持牌保險代理人，亦同樣適用於支援持牌保險代理人進行受規管活動的任何職員。一名回應者希望澄清有關提供“利益”的規定與保監局所發布的指引當中有關禮品的規定之間的相互影響。
36. 就《代理人守則》草擬本**標準及常規 1.3**（合規）的有關規定，保險人（及其代表）的意見指出有需要標明在合約及普通法下，保險代理人有明確的責任於接受新保險人作出的額外委任之前，須取得現有委任保險人的同意。對於報告若干影響持牌保險代理人的事項（清盤、破產、刑事定罪、其他監管機構的紀律處分）的規定，回應者強調於監督及報告有關事件，在實際操作上可能存在問題。另有人士對於向保監局報告該等事項的後果存有疑問。就報告刑事罪行一事，有回應者建議將輕微的刑事罪行排除在外。
37. 回應者要求澄清“不當影響”一詞以及“迫使客戶作出關鍵決定”（《代理人守則》草擬本**標準及常規 1.4**）的涵義。一名回應者認為有關規定過於模糊，並指代理人可能會無意中違反規定，例如提醒潛在的保單持有人推廣期即將截止的規定。

保監局的回應

38. 保監局已採納有關“提供利益”條文的意見，並已重新草擬該條文（現為**標準及常規 1.4**），以確保其焦點在於充分了解並避免違反《防止賄賂條例》的需要，以及就進行與受規管活動相關的事宜時應遵循廉政公署所發布的相關指引。有關規定同樣適用於持牌保險代理人的所有僱員。**標準及常規 1.4(b)**僅用於提醒持牌保險代理人注意在進行受規管活動時應特別考慮《防止賄賂條例》的情況，因此不被視為《代理人守則》的一部分。就此而言，代理人應參考《防止賄賂條例》。固然，除須遵守保監局所發布的指引當中有關禮品的其他特定規定外，持牌保險代理人亦應遵守《防止賄賂條例》。
39. 鑑於上述意見，保監局亦已對一般原則 1 下的合規條文（現為**標準及常規 1.2**）作出修訂。在《代理人守則》的前言中，保監局已指出代理人根據合約及普通法對其委任保險人所負有的職責，以及保險人根據普通法及《條例》第 68 條就其代理人的行動所須承擔的法律責任。保監局亦指出，從監管角度而言，保險人鑑於上述合約及普通法下的職責與責任而為管理其保險代理人所設立的管控及程序，亦是保障保單持有人的重要措施。因此，《代理人守則》（特別是本標準及常規）借用上述職責與責任及其相關的管控及程序，要求持牌個人保險代理及持牌保險代理機構遵守其委任保險人的規定，並履行其根據合約及普通法就進行受規管活動而對其委任保險人所負有的責任。考慮到上述意見，保監局亦已明確指出該等責任包括持牌保險代理機構或持牌個人保險代理在接受其他保險人的委任之前，須獲其委任保險人事先同意的合約及法律責任。
40. 保監局亦對報告規定作出若干調整，現載於**標準及常規 1.2(d)**。保監局已接納上述要求將“輕微罪行”排除在與刑事罪行有關的報告規定之外。為此，“釋義”一節內已加入有關“輕微罪行”的定義。此外，保監局指出應“在合理地切實可行的範圍內盡快”作出通知，以釋除有關此項規定可行性的疑慮。關於報告該等事項可能造成的後果，如《代理人守則》的引言所述，保監局會考慮向其報告的任何該等事項的相關背景、事實及影響。
41. 考慮到有關標準及常規當中“不當影響”及“迫使客戶”等字眼的意見，保監局已重新草擬該條文（現為**標準及常規 1.3**），以確保讀者對該條文所禁止的行為有更清晰的了解。該條文現時規定持牌保險代理人不得騷擾、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。騷擾的行為實於香港被視為一種侵權行為，其顯示受規管活動中不得涉及的受壓的程度。這同樣適用於強迫及不當影響。上述行為是否發生將視乎每個個案的事實和情況而定。然而，作為一般指引，保監局已加入註腳，澄清單純就客戶可能感興趣的促銷項目提醒客戶，通常不會被視為違反該標準及常規。儘管如此，持牌保險代理人應注意該等提醒的頻率、時間及方式。
42. 保監局亦根據所接獲的意見對一般原則 1 下的標準及常規作出其他文體上的修訂。**標準及常規 1.1(c)**已被修訂，旨在確定持牌保險代理人應僅使用

其委任保險人或委任代理機構（如適用）所提供或批准的相關營銷材料。有關填寫申請、索償及其他表格的規定現已移至**標準及常規 3.2**（將於下文第 51 段論述）。

D. 一般原則 2 – 公平行事並符合客戶的最佳利益

所接獲的意見

43. 如第 I 部分所述，回應者普遍同意公平對待客戶的原則，對於持牌保險代理人進行受規管活動而言至關重要。然而，一名回應者擔心由於《代理人守則》並非凌駕於《條例》之上，故有可能發生持牌保險代理人已遵守《代理人守則》但依然違反《條例》的情況 — 特別是《條例》第 90(a)條所述的規定：“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的最佳利益，並處事持正”。另有回應者指出，就《條例》第 90(a)條而言，保監局為代理人及經紀制訂的標準不應有所差異。
44. 有關**一般原則 2**的意見側重於要求闡釋若干術語，例如“客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項”（如《代理人守則》草擬本**標準及常規 2.1 至 2.2**及相關註腳所述）。保監局亦接獲有關**標準及常規 2.2**（提供公平及公正並符合客戶最佳利益的受規管意見）可行性的意見。

保監局的回應

45. 與《條例》第 95 條一致（《代理人守則》乃據此發布），《代理人守則》的一般原則、標準及常規將共同地作為通常預期持牌保險代理人進行受規管活動時應採納的常規及標準的指引。該等常規及標準與通常預期保險經紀所應遵守的常規及標準不盡相同，乃源於保險經紀和保險代理人的不同。保險經紀代表保單持有人行事，而保險代理人則是保險人的代理人。《條例》下新的發牌及操守制度認可並保留該等差別（正如兩者所需申請不同的牌照類型所顯示）。儘管《條例》第 90 條的法定操守規定所訂明的規定（其中包括）適用於所有持牌保險中介人，但由於持牌保險代理人與持牌保險經紀的角色不同，其遵守該等標準操守規定的方式亦可能有所不同。同樣地，《代理人守則》與《經紀守則》中分別規定的常規及標準需（並確實應）充分考慮持牌保險代理人與持牌保險經紀所履行的不同職責，否則可能會凌駕《條例》所充分認可及保留（如上文所述）有關經紀與代理人之間的區別。
46. 對於所接獲有關**標準及常規 2.1**的其他意見，“客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項”等字眼現已替換為“客戶情況”這一被定義的詞彙（且其中亦包含“優先事項”的定義），從而提供所要求的闡釋（另見上文第 33 段）。保監局亦對**標準及常規 2.1(b)**作出修訂，加入“代理人獲授權推廣”的措辭，

以確定保險人可能不會授權其委任的代理人推廣所有由其（即保險人）提供的保險產品（為了反映這一點，已於**一般原則 6** 新增**註腳 14**）。

47. 就有關**標準及常規 2.2** 的意見，所接獲的意見要求提高規定的清晰度及可行性，保監局亦相應地作出若干文體上的修訂，以使該等規定更為清晰。

E. 一般原則 3 – 以謹慎、技巧和努力行事

所接獲的意見

48. 保監局在此就有關填寫申請、索償及其他表格的規定（載於《代理人守則》草擬本**標準及常規 1.5**）的意見作出回應，因為該等規定已移至**標準及常規 3.2**。部分意見涉及與該等表格相關的措辭（相關意見指保險代理人收到該等表格並轉交予保險人，而非“遞交”予保險人）。亦有意見指持牌保險代理人在填寫此類表格時會代表潛在的保單持有人行事。
49. 部分回應者要求豁免遵守**標準及常規 3.3** 項下對於已公開資料的保密義務。保監局亦接獲有關保存紀錄的規定的若干意見及建議。

保監局的回應

50. 與有關**一般原則 1** 已接獲的意見一致，即指有需要考慮到持牌保險代理人亦可僱用或委聘人員以支援代理人進行受規管活動，保監局已基於相關意見新增**標準及常規 3.1(b)**。該標準及常規要求持牌保險代理人確保有關人士具備履行職責的能力，並應盡職地監督有關人士履行其職責。倘若該等人士的工作影響代理人所進行的受規管活動，則代理人將會並繼續對該等活動負上責任。（一如既往，若有關員工並無獲發牌照，則不應進行受規管活動）。
51. 根據所接獲有關遞交申請、索償及其他表格的規定的意見，保監局已將該等規定移至**標準及常規 3.2**，並對其作出若干修訂，以提高其清晰度及可行性。**標準及常規 3.2** 現已載列持牌保險代理人在處理申請、索償或其他表格時應採取的若干顯然易見（但同樣十分重要）的措施，即告知客戶需確保表格內提供的資料屬準確及完整。然而，在某些情況下，持牌保險代理人可能需要遞交當中會包含可能不準確的資料的表格，以保留客戶提出索償的權利（例如，這種情況可能出現在時間緊迫的情況下，為遵守有關通知規定的先決條件）。為此，保監局已增加**註腳 7**，以回應該意見及在該等情況下應採取的措施。
52. 有關持牌保險代理人在填寫表格方面是否代表保單持有人行事的疑問，保監局的意見如下：從監管角度而言，持牌保險代理人是保險人的代理人。

若透過操守守則改變這一點，則會超逾保監局的權力範圍。因此，**標準及常規 3.2** 的措辭闡明在持牌保險代理人的“協助下”而填寫相關表格的情況（與持牌保險代理人作為保險人的代理人所履行的職責一致）。關於“遞交”一詞的使用，保監局不認為這一詞彙在保險方面具有任何特殊涵義。該詞在此處僅用於表達持牌保險代理人將表格交予其委任保險人的這一行為。

53. 持牌保險代理人在進行受規管活動時，其被合理預期以謹慎、技巧和努力行事的關鍵實包括保障客戶的私隱及保密義務。保監局認為實有必要提述要求持牌保險代理人遵守《個人資料（私隱）條例》及遵循私隱專員所發布相關指引的規定（現為**標準及常規 3.4**）。代理人尤其應熟悉並遵守私隱專員的《妥善處理客戶個人資料：給保險業界的指引》及《直接促銷新指引》，這些指引與代理人進行受規管活動密切相關。關於**標準及常規 3.4** 訂明的保密義務，回應者所要求將已公開資料排除在外的做法，實屬保密／不披露協議中的常見條款。換言之，作為一項慣例，該等豁免應基於取得客戶的同意，而非由《代理人守則》的條文加以規定。
54. 最後，鑑於所接獲有關公司管治、管控及程序的保存紀錄之規定（即並非需要保存紀錄的規定，而只涉及要求設立有關保存紀錄的管控及程序）的意見，保監局已於**標準及常規 3.5** 增加一項保存紀錄的規定。根據該項規定，持牌保險代理人應遵守其主事人 — 即委任保險人或委任代理機構（視屬何情況而定） — 的保存紀錄規定，並應在合理地切實可行的範圍內盡快向其遞交該等紀錄。應當指出的是，《代理人守則》內的若干標準及常規亦包括持牌保險代理人應遵守的特定保存紀錄的規定（見**標準及常規 3.6(ii)**、**6.2(b)**及**8.1(b)(iii)**）。持牌保險代理人亦應遵守保監局所發布的指引（特別是與人壽保險產品有關者）當中所載的其他具體保存紀錄規定，以及打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的法例及相關指引。

F. 一般原則 4 – 勝任提供意見

所接獲的意見

55. 所接獲的意見指出應當擴大持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）應充分了解的事項的範圍。亦有回應者要求澄清如何評估持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）進行受規管活動的“所需技巧和知識”（以及是否會就此提供指引）。

保監局的回應

56. 保監局已修訂該條文，規定持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）不僅須充分了解不同種類的保險產品的“性質及主要特點”，亦應了解其可進行受規管活動的該等產品所承保及其涉及的風險（因在與有意購買產品的客戶進行任何討論時，均有可能涉及這些事項）。

57. 至於持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）應具備的所需技巧和知識的規定，將視乎具體情況及其所進行的特定受規管活動而定。保監局已於註腳 10 就這些考慮因素提供指引。該等因素包括作為受規管活動主題的保險產品或交易的複雜程度（或簡單程度）、該保險產品是否屬專門產品、該個人的經驗水平以及該個人資歷的相關性。

G. 一般原則 5 – 資料披露

所接獲的意見

58. 關於一般原則 5，從若干業界團體接獲的意見主要涉及《代理人守則》草擬本的標準及常規 5.4，當中規定持牌保險代理人在接受轉介業務時必須作出的特定披露（有關披露載於《代理人守則》草擬本的附錄中）。此意見提醒若為轉介業務引入標準及常規，可能會助長並無規範的保費回扣，這種做法會侵蝕專業標準，並損害保險業的健康發展。有意見指出由於《代理人守則》草擬本並沒有提及保費回扣的問題，從而使公眾認為透過轉介人收取保費回扣是合法的印象。雖然有關意見認為有必要就轉介活動提供明確的指引並應明確訂明轉介的規範，但意見同時亦指出該議題實有待進一步討論和研究，以免不慎助長並無規範的保費回扣。

保監局的回應

轉介業務

59. 《代理人守則》中所使用的“業務轉介”一詞，是指某人向保險代理人轉介潛在客戶的情況，以便保險代理人為該客戶安排保單。業務轉介可作為串連潛在的保單持有人與保險代理人以獲取保險的一種方式。然而，業務轉介並非完全不存在監管問題。
60. 如果作出轉介的人士並非持牌保險中介人，該人士實不可從事任何受規管活動，這一點至關重要。根據《條例》，未獲牌照而從事受規管活動（假設豁免不適用）實為一項罪行。準保單持有人亦可能因倚賴不合資格的人士所提供的意見而導致自己利益受損。與此相關的是保險代理人向作出轉介的人士支付轉介費所產生的問題，尤其是如果該人士並非持牌人士。所支付的有關費用不應在任何情況下鼓勵無牌人士從事受規管活動。
61. 針對上述問題，為諮詢意見而發布的《代理人守則》草擬本旨在引入有關標準及常規，訂明持牌保險代理人在接受轉介時應採取的步驟。
62. 保監局同意（正如提供的意見所述）有關轉介業務的整體問題實有待進一步考慮。保監局會在接手監管持牌保險中介人後一直監察這一問題，以評估是否需要針對這一問題採取進一步的監管措施。根據所接獲的意見，保監局對有關轉介業務的標準及常規作出若干修訂（並已將該等修訂納入一

般原則 5 內，而非附錄）。該等修訂確保在轉介業務方面將訂有適當的標準及常規以保障保單持有人，而相關議題則有待與業界作進一步討論。

與長期產品及醫療產品相關的保費回扣

63. 有關轉介業務的意見亦帶出保費回扣（即承諾在保單持有人簽立保單後向其退還一定數額的保費）的問題。保費回扣的限制¹適用於長期保險產品及醫療保險產品。這些限制均載於與長期及醫療保險業務有關的該等指引中，而並未載於《代理人守則》內，因為《代理人守則》適用於與所有保險產品相關的受規管活動。
64. 《代理人守則》中有關轉介業務的標準及常規並不影響有關長期業務及醫療保險業務的指引中保費回扣的限制。正如《代理人守則》明確規定，持牌保險代理人必須遵守《代理人守則》及保監局發布的其他適用指引。

與“一般原則 5 – 資料披露”有關的其他事項

65. 保監局已根據所接獲的意見，對**一般原則 5** 的標準及常規作出其他澄清及修訂。
- 保監局已修改規定，要求在任何情況下(而非僅在要求時)均須提供牌照號碼（**標準及常規 5.1(a)(ii)**）。
 - 《代理人守則》並無條文規定持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）須在其電郵簽署中加入其名片上所需展示的信息。然而，保監局鼓勵其在電郵簽署中加入有關信息，作為最佳常規。（保監局亦已更新有關名片的規定，以涵蓋電子名片）（**標準及常規 5.1(d)**）。
 - 由於《代理人守則》以原則為本，有關長期業務的資料披露規定的指引說明將於保監局網站發布。
 - 就有關澄清不可進行“不公平的比較”（《代理人守則》草擬本**標準及常規 5.2(b)**）的涵義的要求，相關規定已作出修訂，現要求有關比較不可有“誤導”成分（與**一般原則 1**一致）。
 - 持牌保險代理人不必“確保”客戶理解違反“最高誠信”責任的後果，而只需向客戶“解釋”這一點（畢竟實不可強行要求他人具該理解）。保監局已

¹ 保費回扣的整體問題有其複雜性。一方面，保費回扣可讓保單持有人收回部分保費，因而對保單持有人有利。另一方面，未經規範的保費回扣的做法或可能會嚴重損害保單持有人的利益。例如，保費回扣在銷售過程中可純粹被用於誘使準保單持有人購買保單，使其在銷售過程中只專注於該誘因，而不是其所購買保單的條款及細則（從而導致保單持有人並非作出知情的決定）。因此，廣泛使用保費回扣會讓人忽略建議的質素，並可能增加違規銷售的可能性（進而削弱整個市場的水平）。此外，只向一部分客戶提供保費回扣，使實際上部分保單持有人的保費會被用作向其他人提供保費回扣的交叉補貼，這種做法會對部分保單持有人造成不公平的情況。

就如何符合此規定以及何謂“重要事實”提供指引（**標準及常規 5.3** 及**註腳 12**）。

H. 一般原則 6 — 意見的合適性

66. 關於根據**一般原則 6** 進行合適性評估的相關規定，有關意見主要集中於合適性評估是否適用於所有情況及所有保險產品（即合適性評估是否適用於一般保險及（特別是）旅遊保險）。另亦有意見詢問有關規定如何適用於透過電子平台進行的業務。此外，亦有意見指出如果客戶的持牌保險經紀已進行合適性評估，則持牌保險代理人似乎沒有必要再進行合適性評估。
67. 保監局亦接獲有關**標準及常規 6.2(b)**的意見，內容關於在客戶不遵從持牌保險代理人的建議，而是選擇作出代理人認為並不合適的關鍵決定的情況下，代理人必須採取的步驟。有關意見重點指出相關的規定過於規範。

保監局的回應

68. **標準及常規 6.1** 規定，在提供受規管意見前，持牌保險代理人應進行適當的合適性評估。該規定的適用範圍限於提供受規管意見的情況（而非所有受規管活動）。因此，對於有關意見提出的具體情況，即在客戶的持牌保險經紀已進行合適性評估的情況下，持牌保險代理人是否有必要進行合適性評估，這個問題將取決於該代理人是否提供任何受規管意見。如果該代理人提供受規管意見，則**標準及常規 6.1** 將適用於該代理人。
69. **標準及常規 6.1** 已作出修訂，以使合適性評估更注重結果，即“有關合適性評估的目的是為確保持牌保險代理人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”。**標準及常規**注重結果的做法闡明了該**標準及常規**如何適用於提供受規管意見的各種情況。不論是企業保險的投保，或就購買最合適的醫療保險產品提供意見的情況，有關意見均需考慮“客戶情況”（按照新定義）並以此作為依據。
70. 因此，合適性評估實為普遍適用（為免生疑問，合適性評估將適用於就一般保險產品提供受規管意見）。然而，鑑於**標準及常規**所涵蓋的客戶及保險相關意見的範圍，有關評估應與投保的特定事宜或所安排的保單相稱且合理（對此已有詳細說明）。就長期產品及（特別是）投資相連壽險計劃產品而言，亦需遵守相關指引內適用於該等產品的合適性評估的特殊規定（正如《代理人守則》的“引言”中所闡釋）。就其他保單而言，所需合適性評估的程度將取決於保單的複雜程度及客戶情況。此外，**標準及常規**並無規定進行合適性評估的方式。對於旅遊保險產品，舉例而言，合適性評估可在申請過程中進行（在這種情況下，客戶情況包括行程細節、旅客年紀、旅程的長短等），這亦包括透過電子平台作出的申請。**註腳 15** 已對此加以闡明。

71. 關於**標準及常規 6.2(b)**，有關規定已精簡為注重持牌保險代理人需要對所作出的建議、客戶就不遵從有關建議所提供的理由（如有）、代理人認為客戶不遵從有關建議的決定是不合適而所作的解釋，以及該決定是由客戶自行作出之決定的事實備存紀錄。專業的保險代理人於上述情況下妥善備存有關紀錄屬相當重要。

I. 一般原則 7 – 利益衝突

所接獲的意見

72. 有關**一般原則 7**的意見包括修改若干條文措辭的多項建議。例如，有意見提出應將“盡所有努力”更改為“盡最大努力”。另亦有意見提出**標準及常規 7.2**應反映不只是預期在代理協議載有的限制，亦應包括於其他機制中所加諸的限制（而**標準及常規**應包括這些限制）的實施。另亦有意見提出**標準及常規 7.3**應予以加強，以便明確要求披露**標準及常規**所述情況中的衝突。

保監局的回應

73. 保監局已接納有關完善**一般原則 7**若干內容的意見。在**一般原則 7**中，“盡所有努力”已更改為“盡最大努力”。保監局亦明確指出，**標準及常規 7.2**（披露代理協議中的相關限制）適用於代理協議中所載的限制或保險人在代理人的委任中所載的限制。**標準及常規 7.3**（涉及持牌保險代理人因從事其他業務或職業而產生的潛在衝突）亦作出補充，以規定持牌保險代理人必須披露無法避免的衝突，在任何情況下都必須對客戶公平行事，並將客戶的利益置於代理人在其他業務或職業的利益之上。

J. 一般原則 8 – 客戶資產

所接獲的意見

74. 關於**一般原則 8**，所接獲的意見集中於措辭上未夠清晰，並對此提出若干強化及澄清措辭的含義的建議。

保監局的回應

75. 所提供的意見已獲接納。關於持牌保險代理人必須遵守其委任保險人的規定及管控的必要性，以及有關規定及管控如何作為保障保單持有人的重要措施，已在《代理人守則》的前言中闡釋（並於本諮詢總結中進一步提述）。此一點在持牌保險代理人處理保費時至為重要。**標準及常規**現已明確規定，持牌保險代理人必須嚴格按照其委任保險人或委任代理機構（如適用）所訂明的規定、管控及時限去處理保費及將保費交付予其委任保險人或委任代理機構（如適用）。同樣，持牌保險代理人亦不得將保費與其

個人資金混合。保監局亦增加一項新規定，即**標準及常規 8.1(b)(iii)**，要求獲委任保險人或委任代理機構授權收取保費款項的代理人，應妥善備存所收取保費的紀錄。**標準及常規 8.1(c)**中有關處理以現金方式支付的保費的規定，亦已進一步改善，訂明該等情況應限於代理人不能在合理可行的情況下以任何其他方式接受付款。

K. 公司管治、管控及程序

所接獲的意見

76. 除接獲有關持牌保險代理機構的公司管治的需要所提出的具體問題（見上文第 I 部分）的意見外，保監局亦接獲有關本節特定條文的其他意見。若干建議集中於有關規定可能會對（特別是規模較小的）持牌保險代理機構造成的資源上的負擔，並指出本節中的管控及程序水平應低於適用於持牌保險經紀公司的管控及程序。另亦有意見提出僅從事有限制旅保業務的持牌保險代理機構應獲豁免遵守本節中的規定。
77. 保監局亦接獲有關處理投訴規定的意見，包括要求保監局對“投訴”作出界定，並於**第 2(b)(ii)段**中加上“並採取任何適當的補救行動”的措辭。有關意見亦指出保險代理機構回應投訴的方式應受代理機構與其委任保險人之間的協議所規限。
78. 保監局接獲有關保存紀錄的規定（現為**第 3 段**）的意見，有關意見特別指出該等規定亦應適用於委任保險人，特別是關於所提述的文件。
79. 關於報告重大事件的規定（現為**第 4 段**），所接獲的意見指出缺乏何謂“重大”的明確定義，有一名回應者建議保監局應考慮提供與澳大利亞證券及投資事務監察委員會(Australian Securities and Investments Commission) (“ASIC”) 就界定“重大”的指引相類的指引。

保監局的回應

80. 如先前所述，公司管治是保障保單持有人重要的一環，而且所有持牌保險代理機構落實最低限度的公司管治、管控及程序實為至關重要。為此，《代理人守則》的本節設立了所有持牌保險代理機構（不論該等機構從事何種受規管活動）均應遵守有關公司管治的基礎標準和常規。持牌保險代理機構的規模大小不一，形式各異實為明確認可的事實，故其可透過多種方式達致合規，並且“代理機構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，以及其推廣、給予意見或安排的保險類型。”此外，當與《經紀守則》中的公司管治規定進行比較，則顯示《代理人守則》中的公司管治規定有所不同。有關差異並非如所接獲的意見所指的較低標準，反而是意味著有關標準反映持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司所扮演的角色有所不同。

81. 保險屬於服務性行業，並與任何服務業一樣，其處理投訴的方式會影響其聲譽。持牌保險代理機構在進行業務時，一個至關重要的環節是必須制定投訴處理程序，並就此與保監局合作（因為投訴很可能涉及監管機構）。從許多方面而言，一間代理機構（乃至更廣泛的保險業）的聲譽取決於在問題出現時其解決問題的方式。因此，制定有效的投訴處理程序至關重要。保監局認為，於操守守則載列的“投訴”一詞毋須另行界定。然而，保監局已將**第 2 段**修訂為規定代理機構不單要對投訴作出回應，還要“採取任何適當的補救行動”。
82. 考慮到關於保存紀錄的規定（及如何將此責任歸於獲授權保險人）的意見，保監局已將一項新的保存紀錄規定納入**標準及常規 3.5**（見上文第 54 段），要求持牌保險代理人必須遵守其委任保險人／委任代理機構有關保存紀錄的規定，並在合理地切實可行的範圍內盡快向委任保險人／委任代理機構遞交有關紀錄。因此，在公司管治的章節中，保存紀錄的規定已重訂為一般性的備存紀錄條文，要求持牌保險代理機構必須制定妥善管控及程序，以遵守有關的法律、規則、規例、守則及指引中所載與其受規管活動相關的所有保存紀錄的規定。
83. 最後，保監局歡迎有關要求澄清事件報告規定（現為**第 4 段**）的建議。有關規定現劃分為必須報告的指定事件（清盤呈請、破產、指定監管機構作出的紀律處分、刑事紀錄）及如屬“重大”則需報告的事件及違規行為。根據有關意見提出的建議，保監局已採納與 ASIC 相類的做法，列明構成“重大”事件/違規行為的考慮因素（例如對代理機構進行受規管活動的能力造成負面影響、顯示代理機構的管控及程序不足的事件、已引致或可能引致客戶或代理機構蒙受損失的事件）。這不僅包括違規行為，亦包括例如影響代理機構的網絡事件。作為一個良好的測試，代理機構應於遇到某事件時考慮：“如果代理機構現在選擇不報告該事件，保監局於其後發現該事件的發生，則代理機構選擇不報告該事件的理據為何？”如果代理機構並不確定應否報告該事件，保監局鼓勵代理機構應作出報告。**標準及常規 1.2(d)(ii)**規定持牌保險代理人（該詞包括持牌保險代理機構）必須向其主事人（包括委任保險人）報告若干事件。

總結及後續工作

84. 《代理人守則》已因應附件 C 所列回應者就諮詢所提供的寶貴回應作出修訂。
85. 《代理人守則》的定稿載於附件 A。對草擬本原稿（即載於諮詢文件附件的版本）的標明修訂事項版本載列於附件 B，以供參考。
86. 《代理人守則》將進行刊憲，並於保險中介人的新規管制度實施當日（即 2019 年 9 月 23 日）即時生效。然而，保監局了解到持牌保險代理人需要時間更新其系統及程序，以配合《代理人守則》中的新規定。因此，在《代理人守則》實施後首數個月內，保監局在考慮任何涉及《代理人守則》條文的事宜以及有關條文是否已獲遵守時，會充分考慮此點（並採取靈活的態度），尤其對於《代理人守則》中與於 2019 年 9 月 23 日前適用的自律規管機制下的規定有所不同的條文。然而，保監局預期持牌保險代理人於 2020 年 1 月 1 日起應完全符合《代理人守則》的條文的規定（保監局亦鼓勵代理人提早實行《代理人守則》的規定）。
87. 保監局在此再次感謝所有回應者的寶貴意見及積極參與。

保險業監管局
市場行為部
2019 年 9 月

《持牌保險代理人操守守則》定稿

持牌保險代理人 操守守則

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 – 公平行事並符合客戶的最佳利益
- 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。

《操守守則》並非獨立運作。《操守守則》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廣、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廣、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。《操守守則》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代表的委任保險人數目受限於《保險業條例》所設定的上限¹。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。

¹ 《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）。

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、守則和指引）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

首先，《操守守則》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，《操守守則》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，《操守守則》旨在告知並解釋持牌保險代理人須遵守的《保險業條例》第90及91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）。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。《操守守則》（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《持牌保險代理人操守守則》（「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」）。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代理人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代理機構。該章節載列持牌保險代理機構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。因此，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。
- 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。本《守則》關於「公司管治與管控及程序」的章節就持牌保險代理機構因應《條例》第91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，該部分載列其就代理機構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代理人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，持牌保險代理人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）持牌保險代理人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代理人的規定。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代理人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（例如當持牌保險代理機構是一所認可機構）或個人資料私隱專員（關於代理人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：
- (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) 持牌保險代理人是否屬繼續持牌的適當人選（《條例》第95(6)條）；
 - (c) 持牌保險代理人或持牌保險代理機構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，

「**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（如適用）作為其代理人以進行受規管活動的獲授權保險人；

「**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；

「**客戶情況**」，就持牌保險代理人提供給客戶的受規管意見而言，指合理的持牌保險代理人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，以及客戶向代理人特別提及的任何特定風險或事宜，而代理人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) 就代理人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代理人須在財務需要分析評估中所收集的其他資料；及
- b) 就代理人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。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**」就一間持牌保險代理機構而言，指就代理機構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代理機構的規模、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：

- a) 負責監督代理機構所進行的受規管活動的總體營運及職能，並直接向代理機構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) 在規模較大的代理機構，負責監督與代理機構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，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代理人須遵守的標準及常規。

就一項行動而言，本《守則》中提述「應」則表示持牌保險代理人須採取該項行動，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。

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. 意見的合適性

持牌保險代理人的受規管意見應適合客戶，並考慮到其客戶情況。

一般原則 7. 利益衝突

持牌保險代理人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，該代理人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

持牌保險代理人應行事誠實、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。
- (b) 持牌保險代理人不得作出不準確、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。
- (c) 在以廣告宣傳、營銷或推廣保險產品時，持牌保險代理人只應使用其委任保險人或委任代理機構（如適用）提供或認可的材料。
- (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、商業名稱或品牌名稱）。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 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、守則及指引；及
 - (iii) 所有因該代理人進行受規管活動而適用於該代理人的其他監管機構的規定。
- (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就合約下和法律上須向其委任保險人或委任代理機構（如適用）履行有關進行受規管活動的責任。該等責任包括，而不限於，持牌保險代理機構或持牌個人保險代理人在接受其他獲授權保險人的委任之前，須事先取得其委任保險人的同意。持牌保險代理人亦應遵守其委任保險人或委任代理機構（如適用）有關進行受規管活動的政策、程序及其他適用規定。
- (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（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；

該代理人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) 向其委任保險人或委任代理機構（如適用），以該保險人或代理機構指定的形式報告。

1.3 騷擾、強迫或不當影響

持牌保險代理人不得騷擾、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²。

1.4 防止賄賂

- (a) 持牌保險代理人應熟悉及不違反《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。就代理人進行受規管活動相關的事宜而言，持牌保險代理人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代理人：
 - (i) 在沒有事先得到其委任保險人或委任代理機構（如適用）的所需許可³下，索取或接受某人的利益，作為就該委任保險人或委任代理機構（如適用）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代理人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）。

² 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。惟持牌保險代理人應注意該等提醒的頻率、時間及方式。

³ 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 – 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) 在進行關乎客戶的受規管活動時，持牌保險代理人應：
- (i) 公平對待客戶；及
 - (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。
- (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）所提供並獲其授權進行推廣的保險產品範圍中，推薦最符合客戶利益的保險產品⁴。

2.2 提供公平及公正並符合客戶最佳利益的受規管意見⁵

- (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資料，而該等資料對於代理人提供受規管意見是必要的；及
 - (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，持牌保險代理人應：
- (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⁶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。

⁴ 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代理人基於客戶情況認為是適合客戶的產品。

⁵ 提供受規管意見包括就某保險產品作出建議。

⁶ 見下文註腳 14。

- (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

- (a) 持牌保險代理人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代理人的標準。
- (b) 若持牌保險代理人僱用或委聘他人為其進行受規管活動時提供支援，有關代理人應確保該人具有誠信和勝任能力以履行其受僱或受聘的責任，並盡職地監督該人履行這些責任。在該人的工作影響到代理人所進行的受規管活動的情況下，該代理人將會並繼續對此等工作負上責任。

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代理人協助客戶填寫或遞交，則該代理人：

- (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) 在未得到客戶同意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⁷。

3.3 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，應在可行情況下盡快通知客戶。

3.4 保障客戶的私隱及保密性

- (a) 持牌保險代理人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

⁷ 若持牌保險代理人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)，則代理人可遞交該表格，並應告知保險人其將會就資料作出澄清。該代理人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。

的；(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規例。

- (b) 就持牌保險代理人在進行受規管活動的過程中收集的客戶個人資料，有關代理人必須遵守《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⁸。

3.5 保存紀錄

- (a) 持牌保險代理人應遵從其委任保險人或委任代理機構 (視屬何情況而定) 的所有有關代表其進行的受規管活動而應妥善保存紀錄的規定、政策及程序。
- (b) 若根據持牌保險代理人的委任保險人或委任代理機構 (視屬何情況而定) 的保存紀錄的規定，該代理人須遞交該等紀錄予其委任保險人或委任代理機構 (視屬何情況而定)，則該代理人須在合理地切實可行的範圍內盡快遞交該等紀錄。

3.6 冷靜期

如保單載有冷靜期條文⁹，持牌保險代理人應遵守以下常規：

- (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，該代理人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) 如該代理人有責任送交保單予客戶，該代理人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。

⁸ 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。

⁹ 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

持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）不得就其缺乏進行有關受規管活動所需特定技巧或知識¹⁰的事宜進行受規管活動。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（如適用）提供指引。

¹⁰ 持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）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) 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（註冊名稱以及商業名稱（如有））；
 - (ii) 該代理人的牌照號碼；
 - (iii) 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；
 - (iv) 該代理人的委任保險人或委任代理機構（如適用）的名稱；及
 - (v) 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) 持牌保險代理人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) 持牌個人保險代理或持牌業務代表（代理人）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¹¹；
 - (ii) 牌照號碼；
 - (iii) 牌照類別；及
 - (iv) 其委任保險人或委任代理機構（如適用）的名稱。

¹¹ 該持牌業務代表（代理人）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。

5.2 有關保險產品的披露

- (a) 持牌保險代理人應向其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所有相關資料。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，持牌保險代理人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(b)）。

5.3 有關保單持有人義務的披露

客戶在持牌保險代理人的協助下提出保險申請時，該代理人應向客戶解釋：

- (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¹²；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。

5.4 就他人轉介的客戶所需作出的披露¹³

- (a) 若客戶是由他人（轉介人）轉介予持牌保險代理人，則該代理人在為該客戶安排保單前，除了需遵守其委任保險人或委任代理機構（如適用）關於轉介而設有的政策、程序或規定外，亦應告知客戶：
- (i) 該代理人會負責安排保單，而就此目的而言，客戶只應直接與該代理人作往來（即客戶不應為了安排保單而與轉介人往來）；
 - (ii) 轉介人並不代表該代理人，亦不應參與安排保單的過程；
 - (iii) 該代理人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相關保險人或，如獲許可的情況下（請參閱標準及常規 8.1），支付予該代理人（而非轉介人）。

¹² 代理人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。代理人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。

¹³ 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。

(b) 標準及常規 5.4(a)不適用於以下情況：

- (i) 客戶是由持牌保險代理機構所委任的持牌業務代表（代理人）轉介予該代理機構；或
- (ii) 客戶是持牌保險經紀（作為該客戶的代理人）為其於持牌保險代理機構的委任保險人安排保單而轉介予該代理機構。

第 VI 節

一般原則 6 – 意見的合適性

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，持牌保險代理人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代理人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，持牌保險代理人應：
 - (i) 採取合理步驟，以了解客戶情況；
 - (ii) 就客戶情況考慮可供選擇的保險方案¹⁴；
 - (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代理人為達致上文標準及常規 6.1(a)的目的所必要的，則該持牌保險代理人應解釋，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¹⁵。

6.2 建議

- (a) 持牌保險代理人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代理人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。
- (b) 如在持牌保險代理人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，且該代理人認為該決定並不適合客戶情況，則該代理人應記錄並妥善備存以下紀錄：

¹⁴ 持牌保險代理人所探討的保險產品，應基於其委任保險人或委任代理機構(如適用)所提供並獲其授權進行推廣的保險產品的範圍。

¹⁵ 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）。

- 該代理人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代理人提供的原因（如有）；
- 該代理人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

持牌保險代理人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，該代理人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，以推廣該保險人或代理機構（如適用）提供的保險產品，或就該保險產品提供意見或安排保單；及
- (ii) 該代理人可以推廣、提供意見或安排保單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 披露代理人與其主事人之間條款與細則中的相關限制

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協議或委任的條款限制該個人保險代理或保險代理機構為其另一名委任保險人的特定保險產品進行推廣、提供意見或安排保單，則該個人代理或代理機構（包括該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，其只會為該特定委任保險人的保險產品進行推廣、提供意見或安排保單。

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，則該代理人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。該代理人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代理人在其他業務或職業的利益之上。

第 VIII 節

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 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：
 - (i) 嚴格按照其委任保險人或委任代理機構（如適用）的規定、管控及時限去處理及交付款項；
 - (ii) 妥善保管所收取的保費，並避免將有關保費與該代理人的個人資金混合；及
 - (iii) 根據上文(i)所述規定及管控，備存所收取的該等保費的妥善紀錄。
- (c) 有關以現金方式支付的保費，除須遵守上述標準及常規 8.1(a)及(b)外，下列的限制均為適用：

持牌保險代理人不應收取以現金方式支付的保費款項，除非：

- (i) 代理人不能在合理可行的情況下以其它方式接受付款；及
- (ii) 其委任保險人或委任代理機構（如適用）已授權該代理人收取現金款項，該款項的金額在該授權的上限內，而該款項的處理亦將嚴格遵照有關授權的規定及管控。

第 IX 節

公司管治與管控及程序

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，以鞏固公平對待客戶的目標。代理機構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，均具備履行其職責及責任所需的誠信及能力；
 - (ii) 該代理機構及其員工，特別是其持牌業務代表（代理人），遵守在該代理機構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（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，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（代理人）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. 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、公平而妥善的方式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，及時回覆有關投訴人，並採取任何適當的補救行動；
 - (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，並向其委任保險人提供協助，以解決該等投訴。

3. 保存紀錄

持牌保險代理機構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（代理人）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代理機構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。

4. 向保監局報告事件

- (a) 持牌保險代理機構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) 該代理機構清盤呈請的呈交；
 - (ii) 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；
 - (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代理機構或其持牌業務代表（代理人）作出的紀律處分；或
 - (iv) 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）作出的刑事定罪（輕微罪行除外）。
- (b) 持牌保險代理機構亦應在合理地切實可行的範圍內盡快向保監局報告：
 - (i) 該代理機構或其持牌業務代表（代理人）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) 發生於該代理機構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：

- 該違規或事件對該代理機構進行受規管活動的能力造成或很可能造成負面影響；
- 該違規或事件顯示該代理機構的管控或程序不足以確保該代理機構或其持牌業務代表（代理人）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代理機構自身蒙受損失；

(ii) 持牌保險代理機構應設立評估程序，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) 若持牌保險代理機構不肯定某違規或事件是否屬重大違規或重大事件，保監局鼓勵該代理機構在此情況下向保監局報告該違規或事件。

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。

標明修訂事項的《持牌保險代理人操守守則》定稿

持牌保險代理人

操守守則

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

~~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.I. 一般原則 1 - 誠實及持正~~

~~2.II. 一般原則 2 - 公平行事並符合客戶的最佳利益~~

~~3.III. 一般原則 3 - 以謹慎、技巧和努力行事~~

~~4.IV. 一般原則 4 - 勝任提供意見~~

~~5.V. 一般原則 5 - 資料披露~~

~~6.VI. 一般原則 6 - 意見的合適性~~

~~7.VII. 一般原則 7 - 利益衝突~~

~~VIII. 一般原則 8 - 客戶資產~~

~~8.IX. 公司管治與管控及程序~~

~~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¹，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。

《操守守則》並非獨立運作。《操守守則》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~~和~~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《操守守則》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~~廣~~、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~~廣~~、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。《操守守則》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~~行事代表~~的委任保險人數目受限於《保險業條例》所設定的上限¹。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²。

¹ 《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）。

² ~~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。~~

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~~和~~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

首先，《操守守則》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，《操守守則》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，《操守守則》旨在告知並解釋持牌保險代理人須遵守的《保險業條例》第90及91條~~(視何者適用而定)~~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)~~。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。《操守守則》(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《持牌保險代理人操守守則》（「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，~~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。~~

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、或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》。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代理人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》~~D部分~~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代理機構，~~並。該章節載列持牌保險代理機構就其進行的受規管活動，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公司管治與管控及程序之常規和標準的指引。~~

1.4 本《守則》~~C部分所載的一般原則及相關的中的標準和及常規，及本《守則》D部分所載的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。因此，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部分本《守則》關於「公司管治與管控及程序」的章節就有關符合持牌保險代理機構因應《條例》第91條所需而應實施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、公司管治與管控及程序時，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部分關於「公司管治與管控及程序」的章節，該部分載列保險其就代理機構進行受規管活動時的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代理人就一般及人壽保險保單進行的受規管活動一因此，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（及其他監管文書）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，持牌保險代理人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）持牌保險代理人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代理人的規定。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代理人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（例如當持牌保險代理機構是一所認可機構）或個人資料私隱專員（關於代理人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) 持牌保險代理人或持牌保險代理機構的負責人是否已符合法定操守規定一；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或實施一般原則和相關的、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，

「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（如適用）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；

「客戶情況」，就持牌保險代理人提供給客戶的受規管意見而言，指合理的持牌保險代理人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，以及客戶向代理人特別提及的任何特定風險或事宜，而代理人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) 就代理人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代理人須在財務需要分析評估中所收集的其他資料；及
- b) 就代理人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。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」就一間持牌保險代理機構而言，指就代理機構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代理機構的規模、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：

- a) 負責監督代理機構所進行的受規管活動的總體營運及職能，並直接向代理機構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) 在規模較大的代理機構，負責監督與代理機構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」包括指《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；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代理人須遵守的標準及常規。

「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。就一項行動而言，本《守則》中提述「應」則表示持牌保險代理人須採取該項行動，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. 意見的合適性

持牌保險代理人的受規管意見應適合客戶，並考慮到該其客戶的情況。

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，該代理人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從客戶的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。
- (b) 持牌保險代理人不得作出不準確、誤導或不完整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。
- (c) 在以廣告宣傳、營銷或推廣保險產品時，持牌保險代理人不得只應使用含有不完整、虛假、貶低、誤導或欺騙性資料其委任保險人或委任代理機構（如適用）提供或認可的廣告或推廣材料。
- (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、商號業名稱或品牌名稱）。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。~~

1.32 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、守則及指引通函及其他監管文書；及

- (iii) 所有因該代理人進行受規管活動而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。~~
- (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就合約下和法律上須向其委任保險人或委任代理機構(如適用)所列明履行有關進行受規管活動的責任。該等責任包括,而不限於,持牌保險代理機構或持牌個人保險代理人在接受其他獲授權保險人的委任之前,須事先取得其委任保險人的同意。持牌保險代理人亦應遵守其委任保險人或委任代理機構(如適用)有關進行受規管活動的政策、程序及其他適用規定。
- (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(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~~一~~；

該代理人應在合理地切實可行的情況下,範圍內盡快：

- (i) 以書面形式向保監局報告；及
- (ii) 向其委任保險人或委任代理機構(如適用)及保監局,以該保險人或代理機構指定的形式報告。

1.41.3 騷擾、強迫或不當影響

持牌保險代理人不得騷擾、強迫或對客戶施加不當影響或迫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) 持牌保險代理人應熟悉及不違反《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。就代理人進行受規管活動相關的事宜而言,持牌保險代理人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代理人：
- (i) 在沒有事先得到其委任保險人或委任代理機構(如適用)的所需許可⁴下,索取或接受某人的利益,作為就該委任保險人或委任代理機構(如適用)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

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。惟持牌保險代理人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。

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代理人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）。

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。~~

第 II 節

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) 在進行關乎客戶的受規管活動時，持牌保險代理人應：

(i) 公平對待客戶；及

~~(ii) 充分顧及客戶的利益；及~~

~~(iii)~~(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。

(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）所提供並獲其授權進行推廣的保險產品範圍中，推薦最符合客戶利益的保險產品⁵。

2.2 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，而該等資料對於代理人提供受規管意見是必要的；及

(ii) 如所提供的該等資料合理明顯地屬不完整或不準確或不足夠（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，以澄清不取得完整而準確之處或取得足夠的資料。

(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，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⁷能夠合理地滿足客戶的目標、情況、需要；及優先考慮事項；

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。

⁶ 提供受規管意見包括就某保險產品作出建議。

⁷ ~~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~~

- (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從客戶取得的目標資料，包括客戶情況、需要及優先考慮事項，認為是適合客戶的意見。

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。見下文註腳 15。

第 III 節

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

- (a) 持牌保險代理人須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代理人的標準。
- (b) 若持牌保險代理人僱用或委聘他人為其進行受規管活動時提供支援，有關代理人應確保該人具有誠信和勝任能力以履行其受僱或受聘的責任，並盡職地監督該人履行這些責任。在該人的工作影響到代理人所進行的受規管活動的情況下，該代理人將會並繼續對此等工作負上責任。

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代理人協助客戶填寫或遞交，則該代理人：

- (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) 在未得到客戶同意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

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，應在合理時間內可行情況下盡快通知客戶。

3.4 ~~3.3~~ 保障客戶的私隱及保密性

- ~~(a)~~ (a) 持牌保險代理人應確保維護視所有客戶資料與客戶有關的私隱及保密性資料為機密資料，及不得使用或披露或使用該等資料，惟下列情況除外：(i) 在為進行受

⁸ 若持牌保險代理人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)，則代理人可遞交該表格，並應告知保險人其將會就資料作出澄清。該代理人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。

規管活動的正常過程中，而該等資料是為有關目的活動而需要披露資料；提供的；(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例。

- (b) 就持牌保險代理人在進行受規管活動的過程中收集的客戶個人資料，有關代理人必須遵守《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。

3.45 保存紀錄

- (a) 持牌保險代理人應遵從其委任保險人或委任代理機構（視屬何情況而定）的所有有關代表其進行的受規管活動而應妥善保存紀錄的規定、政策及程序。
- (b) 若根據持牌保險代理人的委任保險人或委任代理機構（視屬何情況而定）的保存紀錄的規定，該代理人須遞交該等紀錄予其委任保險人或委任代理機構（視屬何情況而定），則該代理人須在合理地切實可行的範圍內盡快遞交該等紀錄。

3.6 冷靜期

如保單載有冷靜期條文¹⁰，持牌保險代理人應遵守以下常規：

- ~~I.(i) 在客戶簽署有關保單的申請表前，或(在申請表無須簽署的情況下)在保單申請過程完成前，該代理人應告知客戶在冷靜期內可以取消保單的權利及，並告知客戶若其希望行使該權利，則應在冷靜期的期限；內通知相關保險人；及~~
- ~~H.(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；及。~~
- ~~(i) 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。~~

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）應就其可能給予進行受規管意見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¹¹的事宜給予意見進行受規管活動。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（視何者如適用而定）提供指引。

¹¹ 持牌個人保險代理及持牌業務代表（代理人）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（註冊名稱以及商號商業名稱（如有））；
 - (ii) 該代理人的牌照號碼；
 - ~~(ii)~~(iii) 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)~~(iv) 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)~~(v) 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) 持牌保險代理人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。
- ~~(e) 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~~
- (d) 持牌個人保險代理或持牌業務代表（代理人），並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其的姓名¹²；
 - (ii) 牌照號碼以及；
 - (iii) 牌照類別；及

¹² 該持牌業務代表（代理人）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。

a. (iv) 其委任保險人或委任代理機構（如適用）的名稱的準確性。

5.2—有關保險產品的披露

~~(b)(a)~~ 持牌保險代理人應向其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所有相關資料，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~~ 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) ~~費用及收費；~~保費水平及應支付保費的期間；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、通函及其他監管文書而須提供的任何其他資料。~~
- (iv) 客戶（除保費外）須付的費用及收費（如有）。

~~(e)(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相似性及差異並避免。任何不公平的比較均應準確及不屬誤導（請參閱標準及常規 1.1(b)）。

5.3—有關保單持有人義務的披露

客戶在持牌保險代理人的協助客戶下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，持牌保險該代理人應：

向客戶解釋：

- (i) 最高誠信原則，並確保提醒客戶明白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變成以致無效或索償遭保險人拒絕；
- (ii) 表明客戶應向保險人披露的重要事實的種類¹³；及
- (iii) 提醒客戶注意其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，並確保客戶明白須對其聲明負責。

5.4 就他人轉介業務的客戶所需作出的披露¹⁴

~~——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。~~

¹³ 代理人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。代理人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。

¹⁴ 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。

(a) 若客戶是由他人(轉介人)轉介予持牌保險代理人,則該代理人在為該客戶安排保單前,除了需遵守其委任保險人或委任代理機構(如適用)關於轉介而設有的政策、程序或規定外,亦應告知客戶:

(i) 該代理人會負責安排保單,而就此目的而言,客戶只應直接與該代理人作往來(即客戶不應為了安排保單而與轉介人往來);

(ii) 轉介人並不代表該代理人,亦不應參與安排保單的過程;

(iii) 該代理人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相關保險人或,如獲許可的情況下(請參閱標準及常規 8.1),支付予該代理人(而非轉介人)。

(b) 標準及常規 5.4(a)不適用於以下情況:

(i) 客戶是由持牌保險代理機構所委任的持牌業務代表(代理人)轉介予該代理機構;或

(ii) 客戶是持牌保險經紀(作為該客戶的代理人)為其於持牌保險代理機構的委任保險人安排保單而轉介予該代理機構。

第 VI 節

一般原則 6 – 意見的合適性

持牌保險代理人的受規管意見應適合客戶，並考慮到該其客戶的情況。

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應就客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項妥善地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代理人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) 在進行此為達致合適性評估時的目的，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；
 - (i) 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；
 - (ii) 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；
 - (iii)(ii) 探索就客戶情況考慮可供選擇的保險方案¹⁵，並向客戶提供合適的方案；
 - *(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提供該等意見；及
 - (iv) 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。
 - (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代理人為達致上文標準及常規 6.1(a)的目的所必要的，則該持牌保險代理人應解釋，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，並顧及客戶的情況及其他因素，例如所考慮的保險產品類型¹⁶。

6.2 建議

¹⁵ 持牌保險代理人所探討的保險產品，應基於其委任保險人或委任代理機構(如適用)所提供並獲其授權進行推廣的保險產品的範圍。

¹⁶ 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)。

- (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）適合客戶，應是合理的持牌保險代理人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。
- (b) 如在持牌保險代理人已進行合適性評估及作出建議提供受規管意見後，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
 - (i) 記錄並妥善備存以下紀錄並保存以下妥善記錄：
 - 該代理人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代理人提供的原因（如有）；
 - 該代理人就認為客戶的決定是不合適而向客戶所提供的原由解釋；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

持牌保險代理人應盡所有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，該代理人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，或就該保險產品提供意見或安排保單；及
- (ii) 該代理人可以推銷及提供意見或安排保單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 披露代理協議代理人與其主事人之間條款與細則中的相關限制

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或委任的條款禁止限制該個人保險代理或保險代理機構推銷為其另一名委任保險人的特定保險產品進行推廣、提供意見或安排保單，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，其只會推銷為該特定委任保險人的保險產品並就此進行推廣、提供意見或安排保單。

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，不得讓則該代理人於進行受規管活動時應避免該其他業務或職業的利益損害其作為持牌保險代理人與客戶的誠信及是否勝任其職分利益有任何衝突。該代理人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，並將客戶的能力利益置於該代理人在其他業務或職業的利益之上。

第 VIII 節

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從客戶的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 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：
- (i) 嚴格按照其委任保險人或委任代理機構（如適用）的規定、管控及時限去處理及交付款項；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) — (ii) 持牌保險代理人應妥善保管自客戶所收取的保費，並應避免將有關保費與該代理人的個人資金混合；及~~
 - (iii) 根據上文(i)所述規定及管控，備存所收取的該等保費的妥善紀錄。
 - ~~(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。~~
- (c) 有關以現金方式支付的保費，除須遵守上述標準及常規 8.1(a)及(b)外，下列的限制均為適用：
- 持牌保險代理人不應收取以現金方式支付的保費款項，除非：
- (i) 代理人不能在合理可行的情況下以其它方式接受付款；及
 - (ii) 其委任保險人或委任代理機構（如適用）已授權該代理人收取現金款項，該款項的金額在該授權的上限內，而該款項的處理亦將嚴格遵照有關授權的規定及管控。

第 IX 節

D 部分—持牌保險代理機構的公司管治與管控及程序

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具備履行其職責及責任所需的誠信及能力；
 - (ii) 該代理機構及其員工，特別是其持牌業務代表（代理人），遵守在該代理機構進行其業務範圍內進行系列的受規管活動有關的所有法律、規則、法規例、守則一及指引一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，透過藉著其負責人及高級管理層及負責人定期檢視違規問題的管理報告以進行監督）；及

~~(i)(iv)~~ 其持牌業務代表（代理人）均已接受培訓，並對其可提供進行受規管意見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. 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、公平地而妥善的方式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，並採取任何適當的補救行動；
 - (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) 備存妥善的投訴記紀錄；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. 保存紀錄

持牌保險代理機構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（代理人）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代理機構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。

3.4. 向保監局報告重大事件

- (a) 持牌保險代理機構應向保監局報告下列事件，並應有妥善管控及程序，以確保在其知悉對其業務有重大影響的事件後，在合理地切實可行的情況下範圍內盡快向保監局報告該等事件，包括但不限於以下各項：
- ~~(a) 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；~~
- (i) 該代理機構清盤呈請的呈交；
 - (ii) 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；
 - (iii) 香港或其他地方的監管機構（保監局除外）或任何專業團體金融管理專員、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代理機構或其持牌業務代表（代理人）作出的紀律處分；或
 - (iv) 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（輕微罪行除外）。
- (b) 持牌保險代理機構亦應在合理地切實可行的範圍內盡快向保監局報告：

- (i) 該代理機構或其持牌業務代表（代理人）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) 發生於該代理機構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：
- 該違規或事件對該代理機構進行受規管活動的能力造成或很可能造成負面影響；
 - 該違規或事件顯示該代理機構的管控或程序不足以確保該代理機構或其持牌業務代表（代理人）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代理機構自身蒙受損失；
- (ii) 持牌保險代理機構應設立評估程序，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) 若持牌保險代理機構不肯定某違規或事件是否屬重大違規或重大事件，保監局鼓勵該代理機構在此情況下向保監局報告該違規或事件。

~~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¹⁷

- ~~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:~~
 - ~~(b) 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~~
 - ~~(iv) 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。~~

¹⁷ 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。

回應者名單（按英文字母排序）

1. 友邦保險(國際)有限公司
2. 美國運通國際股份有限公司
3. 怡安保險顧問有限公司
4. 恒昌保險資訊有限公司
5. 恒昌保險事務有限公司
6. 恒昌保險服務有限公司
7. 消費者委員會
8. 富衛人壽保險(百慕達)有限公司
9. 周浩鼎議員辦事處
10. 香港一般保險業協會有限公司
11. 香港保險中介行業協會有限公司
12. 香港保險業總工會
13. 廉政公署
14. 壽險行業規管與發展關注組
15. 個人資料私隱專員公署
16. The Chartered Insurance Institute Hong Kong Limited
17. 香港銀行公會
18. 存款公司公會(香港有限牌照銀行及接受存款公司公會)
19. 香港保險業聯會
20. 香港財務策劃師學會
21. 香港律師會
22. Yim Yee-kei
23. 專業同盟(保險)

另外，有一名回應者希望以匿名方式作出回應。