

## 附件

### 就持牌保險經紀公司以長期業務及中國內地訪客為主的轉介業務模式的適用原則作出的補充說明

雖然現行法規沒有禁止持牌保險經紀公司接受非持牌人士介紹（即轉介）客戶，但轉介客戶必須以合規的方式進行。如持牌保險經紀公司欲依賴轉介人（非持牌人士）為其轉介潛在客戶，經紀公司必須確保其採用的轉介模式符合以下三項顯然的原則：

#### 原則一 --- 非持牌轉介人<sup>1</sup>不得向客戶提供受規管意見，亦不得進行受規管活動或銷售活動

首先，如持牌保險經紀公司欲依賴轉介人轉介業務而相關轉介人沒有《保險業條例》所規定的牌照以代表該經紀公司進行受規管活動，則在開拓客源、與客戶往來及轉介客戶予該經紀公司時，該轉介人不得提供任何受規管意見，亦不得進行任何受規管活動或銷售活動。

#### **轉介人不可超出其角色限制**

這即是說，轉介人**不得**就任何特定保險保障或產品，向客戶提供任何意見或建議，不得在與客戶往來時介紹或企圖解釋任何特定保險產品，及不得企圖游說客戶購買特定保險產品。相反地，轉介人必須將其角色局限於只向經紀公司介紹客戶這一範圍內。轉介人應向潛在客戶解釋，他/她只是轉介人，雖然他/她可安排介紹客戶予香港的經紀公司，但任何有關保險事宜的意見，或針對由香港獲授權保險公司所提供的某項特定保險產品作出的建議，均須由香港的經紀公司（透過其業務代表）向該客戶提供，而經紀公司會協助客戶在香港就該客戶欲購買的保險提交申請。

轉介人不得超出上述的角色限制。如轉介人確實提供了任何受規管意見或進行了任何受規管活動（並因而獲得經紀公司的報酬），不但該轉介人承受了觸犯《保險業條例》下的刑事罪行以及在中國內地無牌銷售的風險，而且相關經紀公司亦同樣承受了串謀與該轉介人干犯該等罪行的風險。

#### **對轉介人的盡職審查**

如經紀公司欲訂立此類轉介安排，該公司必須實施足夠的管控，以確保其所任用的非持牌轉介人只負責介紹客戶，而不會進行任何受規管活動。在與轉介人訂立任何安排之前，經紀公司應對該轉介人進行盡職審查（並備存紀錄以證明其已完成盡職審查），以了解轉介人的客戶來源，並確保客戶的來源是與轉介人只可以向經紀公司介紹客戶及不可在轉介過程中進行受規管活動的這一原則一致。

---

<sup>1</sup> 在此情況下，就持牌保險經紀公司而言，「非持牌轉介人」指並非由經紀公司委任為業務代表（經紀）以進行受規管活動的人士。

舉例來說，對於沒有《保險業條例》規定的所需牌照的個人或公司而言，如他們所經營的其他業務能使他們接觸到既有客戶群或潛在客戶網絡，則他們可在無需進行保險銷售活動以積極開拓客戶的情況下，便可介紹現有的既有客戶給經紀公司。此類情況與一般轉介模式相符，即該等轉介人只負責將其客戶介紹予經紀公司，而他們需要進行受規管活動的風險程度較低（儘管如此，相關經紀公司仍須要確保該轉介人清楚明白他們不可進行受規管活動的必要性）。

相比之下，如果轉介人本身沒有獨立的業務或明顯現存的潛在客戶網絡，並將轉介客戶予經紀公司當成其主要業務或收入來源（就像重點要開拓客源的業務代表一樣），則該類轉介人需要進行無牌銷售及受規管活動以開拓客源的風險會較高。因此，經紀公司應避免作出上述類型的轉介安排。經紀公司亦可考慮委任該名轉介人為其業務代表（經紀），令該名人士取得牌照並受到該經紀公司的管治、管控及程序所規限，否則不應與該名人士進行任何業務來往。

### 採取持續的管控及程序，以確保轉介人合規

經紀公司亦須設立管控及程序，以確保轉介人以合規的方式行事，並且不會進行受規管活動或提供違規的回扣予客戶。我們在 2022 年 11 月 30 日發出的通函中，已經列出了一些建議的管控措施，例如：

- 透過書面轉介合約，清楚闡明轉介人可進行的有限活動；
- 向轉介人提供清晰的「該做的事宜」及「不該做的事宜」（參見上文有關「轉介人不可超出其角色限制」）；
- 就轉介人如何與客戶往來方面，與客戶進行抽樣查詢、問卷調查或蒐集客戶回饋；
- 定期提醒轉介人不可進行受規管活動或無牌銷售；
- 訂立「預警跡象」以識別轉介人可能已在無牌情況下提供受規管意見的個案，以及向相關客戶查詢以作出跟進；及
- 按照《持牌保險經紀操守守則》C 部分的標準及常規第 5.5 條的規定，以清晰的格式向被轉介的客戶提供披露聲明，並向客戶解釋該聲明使其清楚明白內容。

如轉介人陪同客戶前往經紀公司的辦事處並出席經紀公司的業務代表與客戶之間的會面，經紀公司便應尤其警惕。業務代表應了解為何該轉介人需要與客戶一同出席會面（鑑於客戶可能於會面中披露其個人資料及信息）。若該轉介人在會面中向客戶提供了任何受規管意見，或很明顯地該轉介人在會議前已向客戶提供了受規管意見，業務代表必須向經紀公司的負責人報告。而經紀公司亦須接著向保監局自行匯報此事，並考慮終止與該轉介人的合作。

如上文所述，該等管控及程序並非一套訂明而劃一的最低限度管控，也不代表只要經紀公司設有該等管控，便可忽視轉介人為介紹客戶而明顯地作出的無牌銷售或受規管活動。由於所採用的轉介模式是經紀公司業務運作的一部分，因此該經紀公司（其負責人及其業務代表）均有責任確保其業務運作是合規的。

**原則二 --- 經紀公司（及其業務代表）必須按照保險業監管框架所規定的最低標準，親自向客戶提供一切受規管意見，及進行一切所需的受規管活動以為客戶安排保險單**

其次，持牌保險經紀公司必須確保其公司（及其業務代表）直接向被轉介的中國內地訪客提供受規管意見，並進行所有受規管活動，以達到保險業監管框架下的最低標準。如業務代表只倚賴轉介人進行銷售及提供建議，並如橡皮圖章般，只在申請表格和相關文件上簽署（如本通函上文所引述的不合規的業務模式般），則他們應預期將會成為保監局及其他執法機構的執法行動的對象。如經紀公司的負責人、董事、控權人及高級管理人員容許上述情況發生，他們所面臨的後果也相同。保監局是不會容忍這種損害市場操守標準的事情發生的。

所有持牌保險經紀公司、其負責人及業務代表均須充分認識保險業監管框架下所訂定的標準及常規，並按照該等規定與客戶進行受規管活動。這些要求釐定了保險經紀職責的基礎，尤其是他們在銷售長期保單方面的角色，即：

- 協助客戶評估其保險需要、及釐定符合其需要和負擔能力的保險保障類型；
- 根據客觀及公正的分析，向客戶推薦來自不同保險公司的合適的保險產品，並以客戶可理解的方式解釋該等產品如何運作；
- 協助客戶就是否購買保險作出知情的決定；
- 如客戶決定購買，須代表客戶與該保險公司洽談及安排相關保單；及
- 繼續就所安排的保單的後續事宜為客戶提供服務及意見。

在推薦及解釋由香港保險公司提供的保險產品時，業務代表可能需要作出額外的努力，以消除來自另一司法管轄區的客戶對此類保險產品的先入為主及錯誤的觀念（這些觀念可能是來自於社交媒體或互聯網帖文的不完整訊息）。使客戶能夠作出完全知情的決定，正是持牌保險中介人應要負擔的責任所在，亦是客戶來香港保險市場購買保險時，理應可從持牌保險中介人所得到的服務。

本通函所提及的不合規的業務模式，正顯示了某些經紀公司已忘記了他們作為獲發牌照的保險經紀應要擔當的基本角色。以上述方式濫用牌照的人士，他們可預期會面臨包括被暫時吊銷或永久撤銷牌照的紀律行動，或其他處罰，如罰款及公開譴責等。

**原則三 --- 如經紀公司因獲介紹客戶而需向轉介人支付轉介費，該等款項的水平應符合下列要點：(i) 轉介人沒有進行受規管活動（也沒被鼓勵進行受規管活動）；及(ii) 經紀公司有適當的資源，為被轉介的客戶提供受規管意見及進行受規管活動**

原則三對於防止本通函所提及的不合規業務模式的重現至關重要。在該業務模式中，違反規定的經紀公司提供異常高額的轉介費，明顯地誘使轉介人進行受規管活動，而該經紀公司則因缺乏資源，引致其業務代表不能親自提供實質的受規管意見或進行受規管活動（如上文原則二所述）。

保監局不會訂明一套劃一的管控及程序，同樣地亦不會就轉介費訂明可支付的最高比例或訂定可支付的特定限額（這主要是經紀公司需要作出的商業決定及判斷）。儘管所支付的金額水平或會因特定的轉介安排而有所差異，經紀公司有責任證明其向非持牌轉介人支付的任何款項均符合本原則三，而在決定所支付的金額水平時，必須考慮到這一點。

當經紀公司將轉介費水平設定為其可收取佣金的某百分比時，應預留足夠資源以確保其業務代表可充分地對被轉介客戶進行受規管活動及提供受規管意見（如原則二所述）。經紀公司亦須就其需要向客戶提供的售後服務及其他持續客戶服務而預留所需的資源。同樣地，經紀公司在釐定轉介費時，應要符合轉介人只負責介紹客戶而沒有進行受規管活動這一基礎原則（如原則一所述），惟經紀公司仍可考慮轉介人在透過其非保險主要業務（不涉及受規管活動）建立客戶群（並藉此向經紀公司作出轉介）時所作出的努力。

保監局會按常理，採用「實質重於形式」的原則，以評估有關轉介業務安排是否違反了保險業監管框架的規定，從而決定是否須要進行調查或加強監管審查。我們會根據每宗個案的相關事實作出評估。

例如，轉介人可能是受規管的金融服務（非保險業）提供者，而相關轉介安排則涉及轉介人將其現有客源中有保險需要的客戶介紹予經紀公司。在此情況下，轉介費的金額水平可反映轉介人在建立客戶群及維繫客戶關係時所付出的時間、工作及成本（而經紀公司無須自行招攬便可直接獲得客戶）。此外，這類轉介人（除了在商業上收取轉介費外）亦將會關注經紀公司會否按照保險業監管框架下的所需標準，服務他們轉介予經紀公司的客戶。一般而言，這類轉介安排並不會招致額外的監管審查。

相反地，某持牌保險經紀公司收到非持牌轉介人的多次轉介，該轉介人沒有其他主要業務以建立客戶群或網絡，使其擁有明顯的現有客源可作介紹，而這些轉介亦看似是相關非持牌轉介人的主要活動或收入來源，但相關經紀公司仍向該轉介人就成功的銷售支付其收到的大部分佣金。這些預警跡象指標結合起來，顯示該轉介人可能進行無牌銷售，以及經紀公司本身沒有足夠資源進行所需的受規管活動。在此情況下，保監局相當可能會立即部署監管審查和採取調查行動。

上述說明只是例子，但我們再次強調在審視每宗個案時，保監局將取決於每宗個案本身的具體事實為根據。

### **獲授權保險公司的中介人管控職能**

持牌保險經紀公司一般為潛在的保單持有人（而非保險公司）服務。然而，在保險行業內有一說法，保險公司和經紀公司經常被稱為「業務夥伴」（而他們也是如此互相稱呼）。事實上，《保險業條例》規定保險公司的中介人管控職能須要設置足夠的管控和程序，以確保向保險公司提交保單生意的持牌保險經紀公司已設置安排以符合保險業監管框架的規定。這反映出，作為業務夥伴，由於被持牌保險經紀公司轉介的客戶會成為保險公司的保單持有人，經紀公司開拓及與客戶往來的手法，將影響該保險公司公平對待客戶方面的聲譽（或惡名），並影響保單持有人對保險公司所持的正面（或負面）評價水平。

在我們為獲授權保險公司的中介人管控要員及董事而設的培訓課程上（透過香港保險業聯會舉辦），我們已指出就向保險公司提交保單生意的持牌保險經紀公司而言，保險公司的中介人管控職能可考慮實施的管控和程序的措施。當中包括盡職審查、簽訂協議或文件記錄，以訂明他們各自的角色和責任、提供培訓及最新產品資料、並進行定期評估及投訴處理。我們亦強調，就針對依賴轉介內地訪客以銷售長期保險產品的持牌保險經紀公司，保險公司須加強上述管控和程序措施（尤其是須要識別和防止本通函所述的不合規業務模式的蔓延）。

以下為上述三項原則的進一步指引。然而，保險公司仍有責任設計適合其經營模式的管控和程序，以使其有效地達至這三項原則。保監局在進行操守查察時，將繼續採用「實質重於形式」的原則，以評估保險公司採取的管控及程序的有效性。

### **(a) 加強盡職審查**

在與任何經紀公司建立業務往來前，獲授權保險公司須履行的最低限度的盡職審查，包括核實該經紀公司的牌照狀況，取得相關經紀公司就保險公司所提供的產品類型進行受規管活動的經驗、知識、能力及往績等資料，以及了解該經紀公司在開拓及服務客戶方面的業務模式。

如經紀公司的業務模式依賴非持牌轉介人招攬中國內地訪客，則保險公司須加強其盡職審查，以確定該業務模式符合上述三項原則。以下是在採取強化的盡職審查時應考慮的一系列最佳作業模式：

- 與經紀公司的負責人舉行正式會晤，以了解其業務模式，以及該公司如何遵守三項原則；
- 確定經紀公司已設立的特定管控，以確保其轉介人不會進行無牌銷售（例如不會分派市場推廣資料，不會作出銷售說明等）；
- 定期到訪經紀公司的辦事處，評估其經營能力及業務運作（以及業務代表的數目及質素）是否能支援其向保險公司提交的業務；
- 向經紀公司索取經審計的財務報表（及其他財務指標），以確定其財務指標是否與符合三項原則的業務模式一致（例如：佣金收入額相對於其業務代表的人數是否恰當）；
- 向經紀公司索取經紀公司的轉介費結構及金額的資料，以了解經紀公司支付予其轉介人的轉介費佔其收取的佣金的比例；
- 了解經紀公司所聘用的轉介人的類型和數目，以及他們如何對該等轉介人進行盡職審查；
- 了解該經紀公司的業務有多少是源自內地訪客；
- 與業務代表對話，以了解他們如何工作及提供優質意見；
- 了解經紀公司的背景，並檢查經紀公司的最終控權人；
- 對經紀公司進行網上搜查，以確定該公司是否有負面新聞或預警跡象訊息顯

- 示其存在不合規的做法；及
- 備存及記錄上述工作的結果。

上述信息正是「業務夥伴」會共享及在保密協議下予以披露的。同樣地，經紀公司亦可取得保險公司的經審計財務報表（作為評估保險公司的一部分）。

保險公司應全面記錄其對該等經紀公司的盡職評估，並備存足夠的紀錄，於保監局進行查察時，證明其合規。

## **(b) 角色及責任**

保險公司及經紀公司應藉書面協議或其他方式，確立和記錄有關他們於業務往來中各自的角色及責任。除了記錄兩者的關係及明確雙方的職責外（例如，交付保單、處理申索、交付續期通知等，當然亦包括記錄佣金條款），還可以包括審計條款和經紀公司持續提交資料（例如經審計的財務報表）的責任，使保險公司能夠持續評估經紀公司的業務模式以及接受該經紀公司提交投保申請的風險程度。對於真正的「業務夥伴」而言，這些資料應具透明度。

## **(c) 培訓**

保險公司可考慮向有關經紀公司的負責人和業務代表提供以上述三項原則為重點的培訓。在我們的查察過程裡所見證的最佳作業模式當中，有保險公司每年會向經紀公司的相關人士提供此類培訓並記錄其出席情況。在決定是否繼續接受該經紀公司的生意時，保險公司會考慮其是否每年完成該培訓。除了控制操守風險外，亦有助經紀公司相關人士完成持續專業培訓時數。

## **(d) 定期並持續的評估**

保險公司應定期檢視其對經紀公司的盡職審查（可考慮每年或更長的期間檢視一次，視乎經紀公司所提交的生意量而定），以確保該經紀公司持續採用符合三項原則的業務模式，並確保該經紀公司繼續適合作為可靠的業務夥伴。

保險公司應監察經紀公司遞交的保單申請，並以「預警跡象」標記那些可能由非持牌轉介人而非持牌業務代表進行受規管活動的經紀公司（例如，提交大量的投保申請但其業務代表的數目不多，或同一個業務代表於短時間內提交大量的投保申請）。

其他良好業界作業方式包括於銷售後致電給客戶，（從質素和合規層面）評估相關保單的銷售手法。同樣地，喬裝客戶檢查也是另一個值得採用和鼓勵的好措施。透過監測社交媒體及明顯不合規的做法（例如提供違規的回扣，舉辦關於如何成為轉介人的非官方網絡研討會等）收集資訊情報。保險公司應對該類資訊情報作出跟進，如有需要，亦須自行向保監局匯報。

保險公司應記錄其持續的評估，並備存足夠的紀錄，並於保監局進行查察時，證明其合規。

### (e) 佣金的架構

正如本通函的正文所述，根據《指引 15》及《指引 16》，獲授權保險公司必須確保其中介人就銷售長期保險產品的酬勞結構不會產生不當誘因（從而誘使中介人進行不當銷售及以過度進取的手法銷售產品），而是應要符合「公平對待客戶」的原則。

保監局在進行查察時發現，不少獲授權保險公司在制定長期醫療保單佣金時，會將「公平對待客戶」的原則納入考慮，即於整個保單期內相對平均地支付佣金，以反映該等類型的保單所涉及的後續服務。相比之下，保險公司在設計具有儲蓄和投資要素的長期保單（尤其是《指引 16》下所涵蓋的保單）的佣金結構時，「跟隨業界」這一概念似乎成為了主要的考量因素，導致佣金偏向於保單的首年支付給中介人（不只是保險經紀公司，而且包括保險代理人），而明顯地忽略了考慮保單持有人對保險經紀或代理人持續服務的需求，如收取保費、解答疑問、就保單年度報表提供解說、更改受益人或保單擁有權、提出索償及提取利益等。這似乎造成更大的操守風險，即為求達到銷售新造保單，而不惜以犧牲對現有保單持有人的服務為代價。

由於前期佣金水平同時也促使了本通函所引述的不合規業務模式的發生（其特點正是高轉介費水平及提供違規回扣），因此我們在未來監管獲授權經營長期業務的保險公司時，將會越來越重視有關事宜，以確定保險公司如何證明其酬勞分配制度符合「公平對待客戶」原則。我們期望獲授權經營長期業務的保險公司能夠根據適當及有記錄的分析，說明其保險中介人的酬勞結構，如何從促進保單持有人利益的角度來看，做到公平、公正及合理（即保險中介人能為保單持有人提供公正及客觀的意見及持續服務，使得他們購買的保單能真正滿足他們實際的保險需要，從而為保單持有人帶來正面效果），同時亦可向保險中介人提供公平及平衡（而非進取）的酬勞。

我們亦不時被保險公司問及，於 2006 年 4 月 10 日發出的通函中所引述的有關保險公司向持牌保險經紀公司提供酬勞的若干原則是否仍然適用。答案是仍然適用。持牌保險經紀公司的角色是代表保單持有人及作為他們的代理人，而代理法的基本要素亦適用於此。就此，我們引用該通函的內容如下：「保險公司為了令保險經紀向其提交更多生意而提供的任何獎勵或誘因，會損害保險經紀的獨立性，並構成嚴重的市場行為問題。具體而言，這些違規的做法包括（但不限於）保險公司與經紀公司訂立合約或協議（不論該合約或協議是否為獨家性質），根據保險經紀的生意量，或視乎保險經紀是否達到特定的年度銷售目標，以訂定其佣金水平，藉以誘使保險經紀提交更多的生意。」保險公司在制定佣金結構時，須牢記這一點（且不要試圖規避以上引述的通函內容中所提及的原則，將佣金或津貼的水平與保險經紀的生意量或達至年度銷售目標掛鉤）。