

僅經電郵發送

致：所有經營長期業務的獲授權保險公司的行政總裁、以及就長期業務進行受規管活動的持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司的負責人

敬啟者：

針對（及糾正）鼓勵向內地訪客無牌銷售長期保單的不合規業務模式的行動

作為國際金融中心，香港為全球各地的客戶提供優質的金融產品和可靠的服務及建議。香港的人壽保險業（即在本通函中重點提及的範疇）在這方面扮演著重要角色，為來自其他司法管轄區（特別是中國內地）的人士提供全面多樣化的保險選擇，以滿足其保險需求。

為加強公眾對香港保險市場的信心和信任，《保險業條例》（第 41 章）只允許已獲保險業監管局（「保監局」）發牌為持牌保險中介人的人士進行受規管活動（即銷售保險、就保險事宜提供意見及安排保險單）¹。如欲取得牌照，相關人士必須屬適當人選（就其品格、學歷及保險資格而言）。一旦獲發牌，相關人士在進行受規管活動時，必須遵守《保險業條例》及相關規則、操守守則及指引的操守要求，為每名客戶的保險需要及最佳利益服務。

《保險業條例》第 64G 條為發牌規定提供法律基礎。任何人若在沒有所需牌照的情況下進行受規管活動，即屬刑事罪行（除非豁免適用）。此項規定的重要性在於，就違反此法律條文的人士，可判處罰款及最多兩年監禁。

不合規的經紀轉介模式

正如我們於 2022 年 11 月 30 日及 2023 年 1 月 5 日的通函中所發出的警告，發牌規定是保障保單持有人的重要一環，對於違反這一重要規定的行為，保監局一概不予容忍。同樣地，保監局亦不容許持牌保險中介人違背其作為持牌人士的責任，即自己不進行受規管活動，反而倚賴或安排非持牌人士代其進行受規管活動。此舉嚴重地損害投保人的利益，並使購買保險的公眾面臨不當銷售的風險。

儘管已發出明確的警告，但從我們的查察、情報偵搜及喬裝客戶行動中所獲取的資料均持續揭示某些持牌保險經紀公司所採取的業務模式明顯地依賴非持牌人士進行受規管活動（而相關經紀公司及其業務代表本身並沒有進行實質的受規管活動）。這些業務模式的特點如下：

¹ 有關「受規管活動」的詳盡描述，見《保險業條例》附表 1A。

- 透過轉介人招攬客戶（通常來自中國內地）購買具有儲蓄和投資成分的長期保單，而該等轉介人均沒有代表保險經紀公司進行受規管活動的所需牌照；
- 向該等轉介人支付異乎尋常的高額轉介費，作為他們誘使客戶經由該保險經紀公司向香港的獲授權保險公司購買長期保單的報酬，而轉介費的金額則直接與成功的銷售掛鈎（例如，保險經紀公司將銷售保單後所收取佣金的九成以上支付予轉介人作轉介費）；
- 轉介人向客戶提供違規的回扣，以誘使客戶購買該等長期保單；
- 經紀公司於營運上有不足之處，未能履行其職責，親自向客戶進行受規管活動。由於沒有充足的時間或資源（因大部分佣金已用於支付轉介人），經紀公司的業務代表只負責為客戶進行「虛飾的」填表活動（有時是在轉介人在場的情況下），使整個銷售過程從文件上看似是由經紀公司（而非轉介人）於香港進行的。實際上，這種業務模式使業務代表淪為橡皮圖章（或「只負責簽單的業務代表」），導致他們只能用有限的時間與客戶溝通，亦不會向客戶提供持續的售後服務；及
- 客戶會被經紀公司要求簽署聲明，訛稱所有受規管活動均由相關經紀公司在香港進行（儘管與事實不符），而業務代表亦會積極教唆客戶，要求他們於保險公司的所有售後核查電話中也如此陳述（藉此規避保險公司的管控措施）。

保監局與廉政公署針對這些不合規的業務模式開展了聯合行動。調查正在進行中。保監局亦正在跟進懷疑使用該等業務模式的其他經紀公司，以及透過該等業務模式銷售了長期保單的獲授權保險公司（以確定他們是否有足夠管控，以防止無牌銷售）。

儘管此前已發出警告，但這些不合規的業務模式仍然持續存在，這意味着，對於重點向中國內地訪客提供有儲蓄及投資成分的長期保單的持牌保險經紀公司和獲授權保險公司而言，我們需要再重申以下訊息。

I. 轉介業務不得違反《保險業條例》或其他適用法例的規定

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，但有關開拓客戶、與客戶往來及轉介客戶予經紀公司等相關活動必須沒有違反發牌規定，經紀公司（及其業務代表）亦必須按照《保險業條例》、保監局發出的規則、守則、指引及通函（統稱為「保險業監管框架」），向客戶提供恰當的意見和服務。

如持牌保險經紀公司欲依賴（沒有所需牌照的）轉介人為其轉介潛在客戶，該經紀公司必須確保其採用的一切轉介模式符合以下三項顯然的原則：

原則一 --- 非持牌轉介人**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。

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。

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。

為確保其轉介業務模式按照上述三項原則運作，經紀公司必須依照上述三項原則設計、實施、並切實地執行其轉介業務模式。經紀公司亦須透過充分的管控、程序和風險管理以加強上述運作。

保監局早於 2022 年 11 月 30 日發出通函，以及在以「受規管活動」為主題的釋義文件²當中，提供了一般指引。我們亦於本通函的附件中，就上述三項原則提供進一步的指引。然而，我們強調，保監局將會以「實質重於形式」的原則去判斷所實施的管控及程序是否足夠。保監局不會容忍任何經紀公司只設置流於形式的管控及程序，而實質上則依賴、任憑或鼓勵非持牌轉介人為開拓客源而進行受規管活動（而該經紀公司本身則沒有進行受規管活動）。如此行事的經紀公司應預期其牌照會被撤銷，且或會成為刑事調查和法律程序的對象。

II. 保險公司的中介人管控職能對於管理依賴轉介業務的持牌保險經紀公司的責任

保監局亦提醒獲授權保險公司，其中介人管控職能並不只是監督其獲委任的持牌保險代理人。該職能亦須確保，持牌保險中介人（包括持牌保險經紀公司）為轉介保險業務予該保險公司所作出的安排，符合保險業監管框架的要求，其中包括符合《保險業條例》第 64G 條的發牌規定。

較早前，我們透過香港保險業聯會舉辦了專為獲授權保險公司的中介人管控職能要員及董事而設的培訓，並於該培訓中提供指引，闡明保險公司的中介人管控職能，針對向其提交保險單生意的持牌保險經紀公司，可考慮實施何種管控及程序。我們亦在這些培訓中強調，就針對依賴轉介人以提供長期保險產品予內地訪客的持牌保險經紀公司，保險公司有必要強化盡職審查和管控。我們將在附件內就三項原則作進一步補充，並將繼續採用「實質重於形式」的原則，在我們對保險公司進行查察時，評估保險公司所採取的管控及程序的有效性。

III. 回扣

保監局亦提醒獲授權保險公司及持牌保險中介人，除非回扣是被記錄在保單、保單承保表、報價單、要約函或任何的推廣材料內（相關條款透過提述方式納入在保險合約內），

² 於2021年10月12日發出的《保險業條例（第41章）受規管活動的摘要說明》；於2019年10月22日發出的《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》；及於2018年11月30日發出的《保險中介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》。

否則不得就保監局發出的《送贈禮品指引》³（《指引 25》）涵蓋下的長期保險產品向客戶提供保費及佣金回扣。

當不受監管及沒有紀錄的回扣被純粹地用作銷售過程中的誘因時，客戶或會被分散注意力，不能仔細考慮所購買的保單是否適合自己的個人情況。因此這類沒有紀錄的回扣會成為不當銷售的工具，並可能為保單持有人帶來不良後果。不受監管的回扣亦會在客戶之間造成區別對待，即只有部分客戶獲得回扣，而這種區別對待沒有任何理據支持。這正是《指引 25》禁止就長期保險保單提供不受監管的回扣的原因。

轉介人能夠透過本通函所述的不合規業務模式，向客戶提供不受監管的回扣（作為他們無牌銷售手法的一部分），顯示違規的回扣、無牌銷售與所提供的保險意見水平可能降低之間的關聯性（這亦有損公眾對香港保險市場的信心和信任）。

若持牌保險經紀公司察覺或任憑其轉介人向客戶提供上述回扣（該回扣金額來自經紀公司向轉介人支付的轉介費），且沒有採取任何行動阻止，即已屬違反了《指引 25》，而該經紀公司則可預期會面臨紀律行動。

如《指引 25》所述，如就被涵蓋於《指引 25》範圍內的長期保險保單提供回扣，則該回扣須由獲授權保險公司於保單正式文件中提供，使得該回扣是客戶欲購買的保單的整體條款及細則的一部分，並且是以透明、一視同仁的方式提供的（參見以下第 IV 部分的進一步評論）。

IV. 佣金及「公平對待客戶」原則

保監局亦提醒獲授權保險公司，根據保監局發出的《承保類別 C 業務指引》（《指引 15》）以及《承保長期保險業務（類別 C 業務除外）指引》（《指引 16》），獲授權保險公司有責任確保長期保險產品的酬勞架構不會產生不當誘因，從而引致中介人進行不當銷售及過度進取的銷售。鑑於現時獲授權保險公司向經營著本通函所引述的不合規業務模式的持牌保險經紀公司所支付的酬勞，造成比例異乎尋常地高的轉介費（從而鼓勵無牌銷售）及間接向客戶提供了沒有紀錄的回扣，因此，保險公司應基於「公平對待客戶」原則，檢視其酬勞架構是否與《指引 15》及《指引 16》所述的原則一致，以及是否與為保單持有人帶來正面效果和滿意度的目標一致。保監局在未來對獲授權保險公司進行查察及監管時，將會更關注該問題（即有關**所有持牌保險中介人的酬勞架構**），及確保保險公司按監管準則承擔其責任（包括通過對其採取紀律行動）。有關對該問題的進一步評論亦載於附件中。

V. 高級管理人員及控權人的責任

最後，我們提醒所有持牌保險經紀公司及獲授權保險公司，你們的高級管理人員有責任實施管控及程序，以確保符合保險業監管框架下的要求。根據《保險業條例》第 124 條，

³ 有關禁止就醫療保險業務提供回扣的涵蓋範圍，請參閱《醫療保險業務指引》（《指引31》）。

對於控權人⁴、董事、負責人及管控要員而言，如他們工作的公司干犯了《保險業條例》下的某罪行，則他們**本身亦屬干犯了該刑事罪行**。此外，除了處以罰款，保監局亦可採取紀律行動，如作出公開譴責，以點名形式批評公司的個人控權人或高級管理人員沒有履行其職責。因此，擔任該等職位的人士必須認真履行其責任，實施充分的管控及流程，以免違反保險業監管框架，尤其是確保防止本通函所強調的不合規業務模式及其他相關事宜的發生。

香港保險市場有著共同責任，確保任何來香港購買保險的客戶，都能按照他們的保險需要及最佳利益，獲得優質、適當、公正及客觀的意見。在考慮保險保障時，客戶必須能夠作出知情決定。持牌保險中介人及獲授權保險公司必須共同致力促使香港保險市場能建基於信心及信任，以及公平對待投保人的聲譽。

保險業監管局
市場行為部主管及法律總監
郭家華 謹啟
2024 年 5 月 22 日

副本送： 香港保險業聯會
香港專業保險經紀協會
香港保險顧問聯會

⁴ 就經紀公司而言，根據《保險業條例》第64F條，「控權人」指：“(i)直接或間接地擁有或控制(包括透過信託或持票人股份持有)該公司已發行股本的不少於15%的人；(ii)直接或間接地有權行使在該公司的成員大會上不少於15%的投票權的人；或 (iii) 行使對該公司的管理最終的控制權的人。”