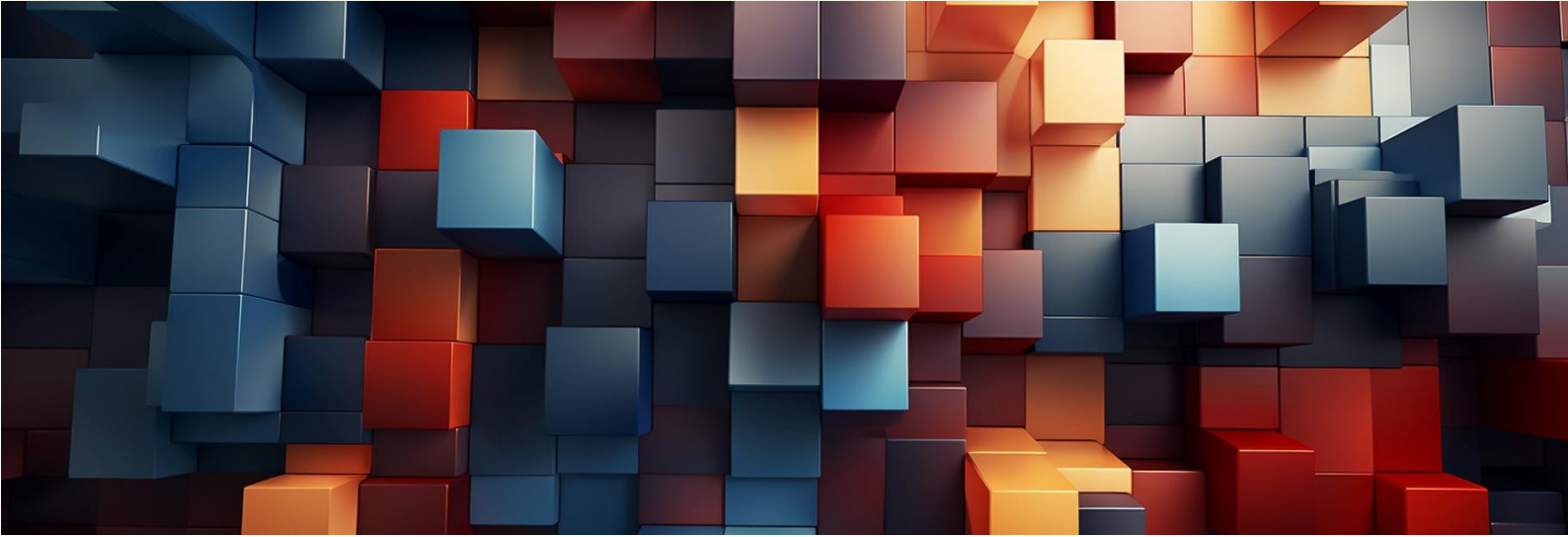


封面影片



監管通訊

授權承保
代理模式



監管通訊

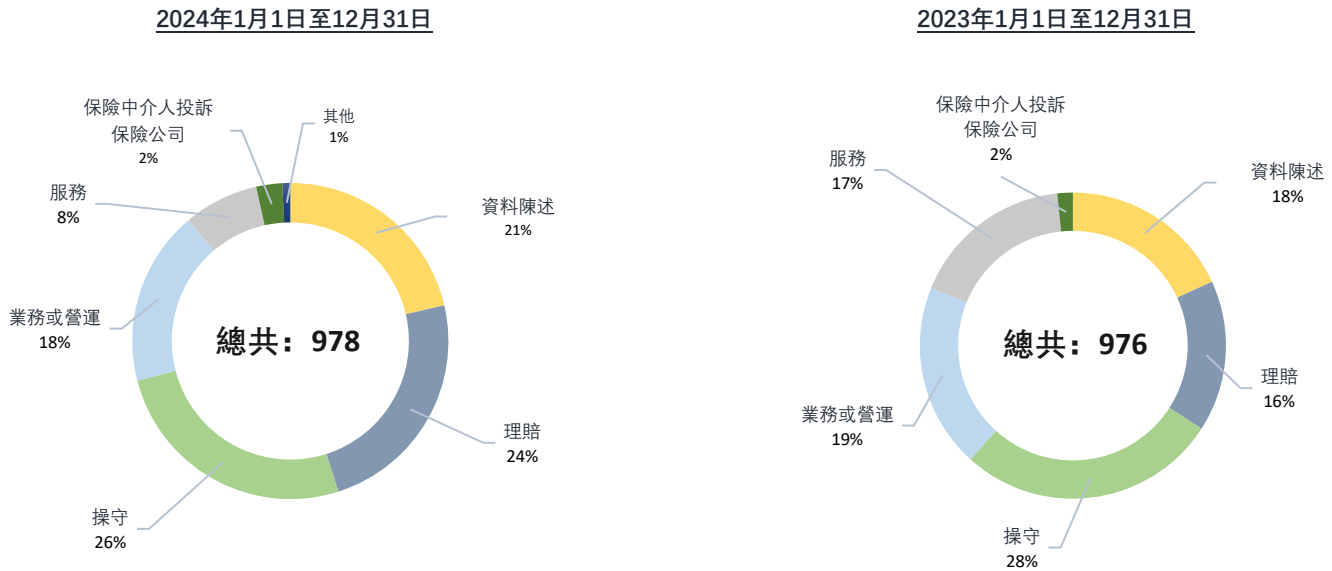
歡迎閱覽春季版《監管通訊》！本期為你帶來最新的投訴統計數據、保險業監管局(「保監局」)對授權承保代理再次流行的觀察，以及就棘手的利益衝突問題作出深入探討。此外，如果你想透過我們的發牌統計數據了解有關市場上保險中介人的流動率，或想知悉誰登上我們 2023/2024 評核期的《持續專業培訓 (CPD) 違規排行榜》，又或是一些最新的執法個案，那麼本期《監管通訊》就最適合不過了。

請細閱！

投訴統計數字

今期載列 2024 年全年保監局所接獲的投訴統計數字。

2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日與 2023 年同期比較



保監局於 2024 年共接獲 978 宗投訴，與去年相約。就投訴類別而言，我們注意到有關「操守」類別收到的投訴為最多，緊接是關乎「理賠」及「資料陳述」類別的投訴個案。較大比例與理賠有關的投訴反映了同期旅遊保險申索個案有所上升。

投訴類別說明

操守 – 指因保險銷售過程、處理客戶保費或款項、跨境銷售、無牌銷售、欺詐指控、偽造保險相關文件指控、回佣及「誘導轉保」（即保險代理人以虛假陳述、欺詐或不道德的方式誘導客戶，以另一保險公司所發出的保單取代客戶的現有保單）而引起的投訴。

資料陳述 – 指與保險產品特點、保單條款和條件、繳付保費安排的陳述，或列於利益說明文件上的投資回報、紅利等有關的投訴。

理賠 – 指與保險理賠有關的投訴。保監局無權裁定保險理賠或命令支付賠償。然而，其可處理涉及理賠處理過程的投訴（例如：延遲處理索償、管治控制不足或不力、理賠處理過程效率欠佳等）。

業務或營運 – 指與保險公司或保險中介人業務或營運有關的投訴（例如：取消保單或續保、保費調整、承保決定或與保險公司管理層有關的事宜等）。

服務 – 指與保險公司或中介人之保險相關服務有關的投訴，例如：與派遞保費通知或年度報表有關的投訴、不滿服務水平等。■



授權承保代理

香港保險市場中規模較細小但引人注目的部分---正捲土重來!

(廣東話語音版)

(普通話語音版)

對於香港保險市場來說，授權承保代理並不陌生。它們已經存在了很長時間。例如，某些保險公司最初就是以保險承保代理的形式在香港開展業務，直至後來通過調整其法律和監管架構，以成為正式的在岸保險公司。

然而，多年來，香港的授權承保代理數量隨著市場節奏起伏不定。在保監局於 2019 年 9 月獲賦權向保險代理人發放牌照的監管職能後的最初幾年，市場對成為授權承保代理似乎興趣不大。代理牌照的申請往往只來自希望開展傳統保險代理業務的實體。然而，近年來的申請和查詢顯示，市場再次對授權承保代理的模式產生興趣，這表明授權承保代理模式正重新流行起來。

為了與時並進，我們從監管角度對授權承保代理模式提出了一些看法，以幫助那些考慮申請代理牌照以便在香港擔任授權承保代理的人士。➤

什麼是授權承保代理？

像所有優秀的監管機構一樣，我們都很想先拋出一個定義，但當我們想這樣做的時候卻便馬上碰到問題。那正是不論《保險業條例》(第 41 章)，抑或是由保監局發出的《操守守則》或《指引》，均沒有提述「授權承保代理」一詞，更遑論為該詞下定義。

我們能找到最接近該詞的內容是有關「持牌保險代理機構」的提述。「持牌保險代理機構」是指以代理身份，為一間或以上獲授權保險公司，在指定業務範疇內進行「受規管活動」而向保監局申領牌照的公司、合夥或獨資經營者（實質上為一個商業實體）。事實上，授權承保代理若要在香港經營業務，就正需要領取這類牌照。然而，大部分持牌保險代理機構都不是授權承保代理，因此，這並不能解答授權承保代理究竟是甚麼。➤➤



絕大多數持牌保險代理機構只專注於為其所代表的保險公司銷售保單（邀請或誘使他人訂立保險合約），並提供與所售保單相關的配套服務（例如，在保單持有人作出購買的決定後安排保單，並在此後為其提出的查詢提供服務）。這是保險市場上視為傳統的保險代理業務模式，其範圍包括銀行保險和較小規模的非銀行機構，而這些機構的存在是為了給業務代表（代理人）提供一個平台，使其能夠像個人保險代理一樣銷售保險。➤

授權承保代理超越了傳統的代理模式，可以代表保險公司履行其在經營保險業務時需應履行的職能。例如，授權承保代理可獲所代表保險公司的授權對保單進行核保（和承保），或代表保險公司做出賠付決定。因此，從根本上說，授權承保代理超越了傳統保險代理機構會做的範圍，即使自身並非保險公司，但通過在保險供應鏈往上移，履行保險公司的某些核心保險職能。✔

為何授權承保代理模式會在香港重新流行起來？

這也許不是一個監管機構能回答的問題，因為這是由市場供求動態而決定的。然而，根據我們收到的牌照申請和查詢，我們推測答案可能與創新科技在社會上 ➤

日益普及其所帶來不同的機遇和風險有關。更具體而言，即保險業本身也正全面積極地投入嶄新科技的懷抱之中。✔



- ❖ 我們看到一些創科企業家尋求利用保險代理平台的靈活性，為保險公司就保單和理賠管理方面提供科技解決方案。這些解決方案在保險公司的優先資源配置清單中往往排在靠後的位置，但如果能將這一職能外判予精通創新科技、擁有優秀人才的授權承保代理，問題就可能迎刃而解。
- ❖ 我們看到一些保險公司視授權承保代理為替他們「試水溫」的機會，在涉足新的小眾市場或專門業務（例如網絡保險）時，利用授權承保代理提供的專業承保知識和人才，而無需保險公司自己進行大量前期投資來進入市場。
- ❖ 我們看到顧問公司為客戶提供保險風險以外的風險諮詢服務，並建立一個授權承保代理平台，將這些服務與保險產品結合起來，協助管理客戶的風險。

從許多方面來看，這些例子都是自保險的歷史開創以來，保險市場為管理和照顧社會不斷變化的風險需求而進行調整的一個縮影。➤➤

授權承保代理和監管考慮因素

歷史能幫助我們了解為什麼授權承保代理可能在香港捲土重來，並擁有明顯的優勢。同樣地，在考慮與授權承保代理模式相關的監管風險時，我們也可以從歷史中汲取教訓。

每當保險公司把承保權授予一名授權承保代理（這種現象在市場上仍被稱為「贈筆」）時，決定接受風險及承保保單的實體（授權承保代理），與實際承擔保單內所有合約責任風險的實體（保險公司）之間便會出現分離。歷史告訴我們，如果決定是否接受風險的實體（這裡指的是授權承保代理）受風險的影響程度有限，甚至完全沒有「切膚之痛」（因為風險由保險公司承擔），那麼就可能會出現問題。如果代理機構的收入模式很大部分來自於每份承保保單的佣金，那就很可能產生不當誘因，令該代理機構側重於業務的數量而非質量，造成更嚴重的問題。

如果有關事宜不加以控制和監督，決定承保風險的實體與最終承擔風險的實體之間的分離便可能會導致系統性問題。2008 年的金融危機就是一個具體的例子。➤

在美國銀行業的「為分銷而貸款（originate to distribute）」模式中，次級按揭貸款由銀行承保，然後通過證券化卸下風險，並多次轉移給其他實體（有些最終落到保險業之上）。回到保險業本身，我們當中一些年紀較長的前輩，恐怕會記得市場上曾經出現再保險漩渦，那時同樣是這種現象（授權承保代理則是其中的核心）在起作用。

最近，於 2024 年 5 月，貝氏評比（AM Best）發表了一份題為《快速增長的授權承保代理保費需要更嚴格的監督》（“Rapidly Increasing MGA Premiums Warrant Greater Oversight”）的報告，該報告對 2000 年至 2022 年間美國財產和意外險市場上出現償付能力問題的 13 家保險公司進行了比較，發現在出現無力償付問題之前的一年內，直接承保的總保費中有 98.9% 是通過關聯的授權承保代理獲得的，而非關聯的授權承保代理在同一時期也令一些保險公司陷入困境。¹ ✓



有鑑於此，監管機構在對採用授權承保代理模式的實體作出發牌決定並進行持續監管時，就須關注以下事宜：

- ❖ 經營代理機構的人員在承保和管理風險組合方面有沒有足夠知識和經驗，以在資產負債表上取得盈利和達致可持續的償付能力；
- ❖ 如何通過管控措施和程序，解決和降低因進行承保決定（代理機構）與實際承擔風險（保險公司）的角色分離所造成不當誘因的潛在風險；以及
- ❖ 把權力轉授的保險公司對風險的盡職審查和持續監察及監督是否充分。➤➤

¹ 貝氏評比 —— 貝氏市場劃分報告 —— 《快速增長的授權承保代理保費需要更嚴格的監督》（“Rapidly Increasing MGA Premiums Warrant Greater Oversight”） - 2024 年 5 月 22 日。

廣泛的保險監管框架如何處理這些問題

「適當人選」發牌準則

如前所述，要在香港作為獲授權保險公司的授權承保代理，申請人必須先成為持牌保險代理機構。要獲取這類牌照，申請人需要證明其符合成為持牌保險代理機構的「適當人選」準則²。這些準則對所有保險代理機構均適用。惟如何應用這些準則將取決於申請人本身及其打算開展的實際業務模式。

以「適當人選」準則中的經驗和技能要素為例。與使用傳統代理模式銷售保險的「適當人選」相比，作為授權承保代理評估和承保保單的「適當人選」實需要不同類型的知識。▶



指引 14 - 外判指引

在保險監管框架下，另一可能適用於授權承保代理的範疇（儘管該方面並不適用於採用傳統代理模式的代理機構）就是保監局發出的《外判指引》（指引 14）。在指引 14 中，「外判」是指一種安排，而根據該安排，服務提供者承諾提供原由獲授權保險公司本身提供的服務（包括業務活動、職能或程序）。這正正是當保險公司將承保（或理賠）的權力授予授權承保代理，由授權承保代理代表保險公司訂立保單（或進行理賠）時發生的事。

指引 14 要求獲授權保險公司在外判權力予授權承保代理時，必須：

- 進行風險評估；
- 進行充分的盡職審查；
- 確保與授權承保代理簽訂的合同明示若干最低限度的權利和義務；
- 確保遵守關於客戶保密的所有相關法律和法定要求；
- 實施適當的持續監察和管控措施；以及
- 制定應變計劃，確保在授權承保代理服務中斷時，業務得以延續。

從保險公司的角度來看，如外判予授權承保代理的安排屬於「重要外判」（如指引 14 所定義），則保險公司亦須事先通知保監局有關安排。不過，即使外判安排並非屬「重要外判」，但作為保險代理機構牌照申請的一部分，保監局在評估申請人是否適當人選時，亦可能會考慮外判安排的有關範疇。▶▶

² 承如保監局發出的《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》所述。

授權承保代理申請代理機構牌照時，保監局將重點關注的方面

綜上所述，我們將在以下分享，保監局在審視採用授權承保代理業務模式的保險代理機構牌照申請人時，會重點關注的幾個要項。▼

擬委任負責人的具體知識、技能和經驗

每家持牌保險代理機構必須委任一名負責人，該人員必須是履行該職責的適當人選。該人員的職責主要在於建立及維持適當的管控措施及程序，以確保保險代理機構遵守《保險業條例》第 90 條有關保險代理機構進行受規管活動的方式的操守規定。就授權承保代理而言，其受規管活動將延伸至代表保險公司所履行的職能，例如通過對保單核保來評估和承擔風險，或進行理賠。因此，保監局的發牌審核工作中，會著重於負責人的人選在執行這些職能方面的往績和經驗。如負責的職能是承保，我們可能會了解申請人在申請牌照的有關業務範疇內，承保業務及實施承保管控和程序的經驗和往績。要回答的問題是：擬獲委任的負責人所具備的知識、技能及經驗，是否與授權承保代理所經營的業務性質及規模相稱？▶



與授予權力的主事保險公司簽訂的合約

保監局很可能會要求查看擬代理機構申請人代表主事保險公司行事時所獲授權力的合約。這可以讓我們知道有關安排的背景情況，而且對考慮該機構就受規管活動有沒有充分管控方面，提供重要的參考。我們期望看到的是，如獲授予的權力越大，相應的管控措施便應越嚴格；而對權力實施更多的限制，本身就是一種管控措施。因此，就獲授予承保權的代理機構而言，我們會（從管控的角度）審視的事項將包括以下內容：

- 承保標準和代理機構自行定價的範圍 —— 這些是否賦予了代理機構廣泛的酌情權，還是其酌情權僅限於已定義、受限制及預設的參數內；
- 是否設有保費收入限額，以及主事人如何通過通報義務對代理機構承保的保費收入水平進行監控；
- 授權是否循序漸進（即授權水平是否在初始階段設置為較低，並隨著保險公司和代理機構之間建立起信任後而逐漸提升）；以及
- 薪酬模式 —— 是完全由佣金驅使，還是包含其他利潤因素（而非僅僅是由承保的保費收入驅使）以使代理機構為核保決定承擔一定的責任。

管控措施、程序和持續監察

這包括兩個範疇：保監局希望看到有關代理機構對保險公司授予的職能的管控和程序的水平，能與其獲授予的權力相稱。獲授予的權力越大（無論是就所涉金額還是代理機構能作決定的自由度而言），代理機構的管控措施就需要越全面。另一方面則是保險公司對代理機構的控制，而保險公司必須根據指引 14 建立管控措施（以定期報告、審計和審查，以及對通過代理機構承保的業務持續評估的形式）。▶▶



有鑑於此，我們希望向申請人提供兩大建議，以助他們更順利通過牌照申請程序。▼

首先，代理機構申請人和主事保險公司在牌照申請過程中如能高度合作，將有顯著幫助。舉例來說，保監局對保險公司所進行和實施的盡職審查、管控措施、程序和持續監察越滿意（並獲保險公司提供相關的文件證明），在審查代理機構自身設立的管控措施和程序是否充分（這是其是否適當人選的一個關鍵方面）時就越放心。

其次，保監局並不反對借鑑其他司法管轄區在控制和應對監管風險方面的最佳做法。在這方面，倫敦勞合社（Lloyd's of London）的成員長期以來一直採用委託授權承保人模式，通過第三方（包括獲委任為其代理人的第三方機構）經營業務。在香港申請代理機構牌照的申請人（及其主事承保公司），如欲採用授權承保代理模式，可參照（例如）勞合社規定的委託承保標準，將其管控措施、程序和監察與之相比，從而為其申請提供支持。

上述事項並非詳盡無遺，申請代理機構牌照以經營授權承保代理模式的申請人仍需滿足該牌照的所有要求。此外，一旦獲發牌照，該代理機構將與所有持牌保險代理機構一樣遵守相同的要求（包括對其可接受委任的主事人數量的限制）。▶

我們希望上述內容能就保監局的期望，提供一些指引和有用的見解，幫助那些希望成為香港市場上授權承保代理的申請人順利通過審批。■



聚焦於……利益衝突和保險中介人

(廣東話語音版)

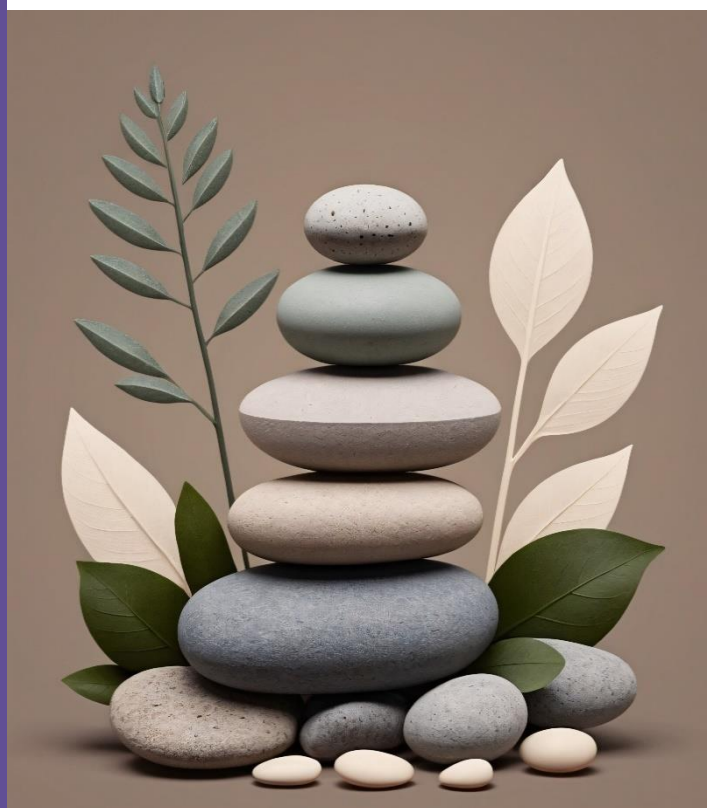
(普通話語音版)

每當一名專業人員受聘代表另一方行事時，他就是該方的代理人，而該方就是他的主事人。從法律的角度而言，代理人成為了主事人的受信人，並必須以符合主事人最佳利益的方式行事。

當代理人為主事人的最佳利益行事時，此責任或會與該代理人對他人承擔的責任或與代理人自身的商業利益相衝突，此時就會產生利益衝突。故此，任何基於代理關係的職業，包括保險代理人 and 保險經紀，均具潛在發生衝突的風險。兩類保險中介人亦因此無可避免地需要面對商業世界中的利益衝突事宜。這可以說是工作的一環，也是為什麼《保險業條例》第 90 (f) 及 (g) 條列明的操守規定中，要求持牌保險中介人需盡其最大努力避免與所代表的保單持有人的利益出現衝突，或須向保單持有人披露該衝突以作為處理衝突的方法。

如果不能妥善識別和處理利益衝突，就會造成損害。利益衝突會導致保險中介人——不管是有意識還是下意識地——將自己的商業利益置於保單持有人的利益之上（同時自以為他們沒有這樣做）。這種情況下，利益衝突很可能帶來「靈魂的腐敗」。如果衝突情況沒有得到妥善處理，保單持有人的利益可能會遭到侵吞和受到損害，而保險中介人甚至不會意識到這一點。儘管如此，這卻很可能使保險中介人犯下保險監管框架下的不當行為，以及令他們不再是擔任其職務的適當人選。 >

因此，識別、避免和（如果無法避免的話）管理利益衝突是每個保險代理人 and 保險經紀在專業和道德層面上必須具備的技能。在以下兩篇文章中，我們將進一步探討這些技能，概述保險代理人 and 保險經紀角色中固有所產生的主要利益衝突，以及保險監管框架下列明的義務如何協助他們（不限於保險代理人 and 保險經紀，還包括保險公司）解決這些問題。 >>



保險代理人與利益衝突

《保險業條例》第 90 (a) 條是所有保險中介人有義務首要遵守的操守規定。該條文規定每名保險中介人均有責任以公平及符合有關保單持有人的最佳利益方式行事。不過，根據普通法，保險代理人是其所代表的主事保險公司的代理人。保險代理人為主事保險公司銷售保單，從主事保險公司處（主要以佣金形式）獲得報酬。由此產生了幾種潛在利益衝突的情況：❏

銷售報酬最高的保單與推薦最符合保單持有人需求的保單

保險代理人自身的經濟利益來自銷售能帶來最高報酬的保單，而這可能與他對保單持有人根據他們的情況推薦最合適的保單的責任相衝突。

《持牌保險代理人操守守則》（「代理人守則」）對持牌保險代理人規定了以下首要責任，以處理這種潛在衝突：

- 從代理人的主事保險公司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；以及
- 就某保單作出建議時，基於其委任保險公司提供的保單範圍，考慮有什麼可供選擇的保單能夠合理地滿足客戶情況。³

透過法規施加這些責任，實際上是強制代理人行事時須凌駕其自身的經濟利益，並向保單持有人推薦最適合其情況的保單（而如果他做不到這一點，將面臨紀律行動）。❏

銷售新保單與為現有保單提供服務

這種潛在衝突對於長期保單（保險年期長的保單）尤為顯然。目前，對於某些長期保單，例如分紅保單，保險公司通常會在保單的第一年向保險代理人支付絕大部分的佣金，作為代理人與客戶建立關係並促使客戶購買保單的報酬。然而，這忽略了一個事實，也就是這種關係其實是一種長期關係，需要代理人在保單有效期內盡義務持續提供服務（例如處理保單擁有權的變更、增加受益人、解釋非保證利益的表現以便保單持有人評估保單是否能繼續滿足其需求，以及協助保單持有人提出申索等）來培養和維繫的。

保險公司在保單期的第一年向代理人支付幾乎全數的佣金，實質上令保險代理人的重心側重在銷售新保單上，與持續為已售出的現有保單提供服務的責任相衝突。這有可能造成服務水平不足的風險，損害客戶利益（這亦是保監局收到的許多投訴的普遍原因）。

《保險業條例》第 90 條所載的操守規定，旨在透過把規定延伸至所有受規管活動，包括持續的售後活動在內，來解決上述情況，即保險代理人在進行所有受規管活動時，均須行事公平、符合有關保單持有人的最佳利益，並處事持正，而且以謹慎、技巧和努力行事。

保險公司在這方面也應發揮關鍵作用。畢竟是它們的薪酬結構造成了這種衝突。保險公司負有明確的監管責任，確保其保險中介人的薪酬結構不會對其代理人產生不當的誘因，使他們與客戶的利益發生衝突。這監管責任（屬公平待客原則的一部分）適用於指引 15 和 16⁴ 範圍內的所有長期保單。指引 15 的釋義文件進一步闡釋了這義務，當中列出了類別 C 的長期保單佣金須至少攤分成 5 年（若保費繳付年期更短的話，則按該年期計），而這責任則當更廣泛而言，其實同樣適用於指引 16 範圍內的非類別 C 長期保單。這也是保監局正考慮把佣金攤分機制擴展至分紅保單的原因之一，以自然和有效地改善這個固有衝突。❏❏



³ 《代理人守則》一般原則 2，標準及常規 2.1(b)及 2.2(b)。2(b)。

⁴ 《承保類別 C 業務指引》(指引 15) 及《承保長期保險業務(類別 C 業務除外)指引》(指引 16)。

為保單持有人的最佳利益行事的責任 與 代理人對主事保險公司的責任

由於保險代理人在監管框架下對保單持有人負有為其最佳利益行事的監管責任，同時也（作為代理人）對其主事保險公司負有普通法上的責任，因此也產生了明顯的衝突。這個所謂「顯而易見」的觀點在保監局成立前的諮詢過程中不斷被提出（尤其是法律界），而政府當時的回應是保監局會透過其《代理人守則》來解決這一問題。

任何曾在保險公司工作並與保險代理人打過交道的人都會知道，實際上，許多保險代理人的心態（自然）是把自己視為保單持有人的代表，並在與他們的主事保險公司往來時代表保單持有人的利益。舉例來說，在代理人與保險公司討論時，代理人通常稱準保單持有人為「我的顧客」或「我的客戶」，而不是視保險公司為自己的客戶（儘管保險公司才是其真正的主事人）。反過來，保險公司也經常稱他們的代理人為「顧問」（表示他們的角色是客戶的顧問，而非保險公司的顧問）。因此，從這個角度來看，對保險代理人規定的「以保單持有人最佳利益行事」的監管責任，只是將保險代理人在日常業務性質中已經出現的義務編纂為成文法則。

因此，通過《代理人守則》來協調這種利益衝突的挑戰性並不像最初看起來那麼大。它只是將持牌保險代理人的責任正式化，要求其從委任保險公司所提供的保險產品範圍中，推薦最符合準保單持有人利益的保單。這樣一來，保險代理人就能為客戶的最佳利益服務，又不會與其對主事保險公司所負的責任產生衝突。

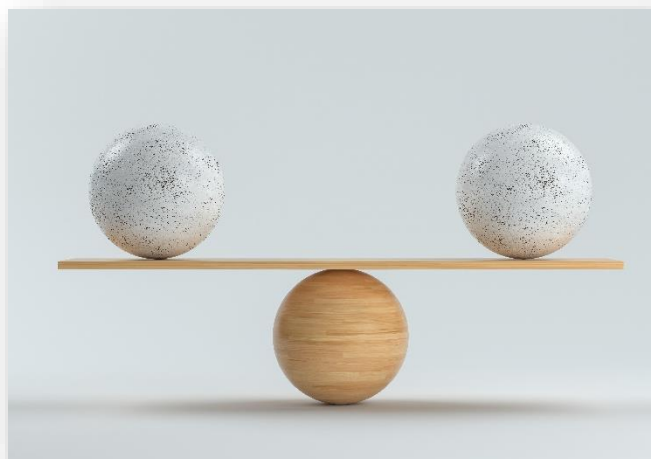
《代理人守則》進一步加強了對這種潛在衝突的管理，要求持牌保險代理人向客戶充分透明地說明他們作為保險代理人的角色。保險代理人需要明確告知客戶，代理人的職責是推廣、建議和安排僅由其主事保險公司提供的保單⁵。這樣做的目的是讓客戶清楚了解保險代理人所提供的服務範圍。客戶將獲得最符合其需求的保單推薦，但保險代理人只能從其獲委任的主事保險公司提供的保單中進行選擇，而不能選擇其他保險公司的保單（這與保險經紀的情況不同）。>

主事保險公司的利益 與 另一間主事保險公司的利益

一名保險代理人最多可接受四間主事保險公司的委任（其中不能超過兩名是長期保險公司）。這就引發了一個問題，即當不同的主事保險公司之間的利益發生衝突時，保險代理人可以如何進行協調。

同樣地，通過法規，即《代理人守則》中的相關條文，便可解決這個問題：

- 保險代理人在接受另一主事人的委任之前，必須事先徵得現有主事保險公司的同意。⁶
- 如果保險代理人代表多於一間主事保險公司行事，代理人應告知客戶其在交易中代表哪一間主事保險公司。⁷
- 保險代理人的委任條款及條件中，若限制其僅能推廣特定保險公司的產品（即使該代理人受多於一位保險公司所委任），應向客戶披露。⁸ >>



⁵ 《代理人守則》一般原則 7，標準及常規 7.1

⁶ 《代理人守則》一般原則 1，標準及常規 1.2(c)

⁷ 《代理人守則》一般原則 5，標準及常規 5.1(b)

⁸ 《代理人守則》一般原則 7，標準及常規 7.2

保險公司對其委任的保險代理人的責任

鑑於保險代理人的身份會帶來多種潛在衝突，所有保險代理人不僅必須遵守《代理人守則》中旨在處理此類問題的規定（如上所述），還必須培養對這類衝突風險的持續專業敏感度，以便在衝突出現時能夠識別和妥善處理。

在這方面，保險代理人並非孤軍作戰。他們的主事保險公司亦扮演著至關重要的角色。《保險業條例》第 68 條實際上擴大了保險公司對其委任保險代理人在進行保險活動時的責任，規定無論代理人是否在保險公司授予的權限範圍內行事，保險公司均需承擔相關責任。有鑑於此並為協助保險公司，《代理人守則》規定保險代理人在進行受規管活動時，必須遵守委任保險公司的政策、程序及其他適用規定。保險公司 —— 透過其中介管理職能及其委任負責此職能的管控要

員 —— 需負起監管責任，確保就其保險代理人訂立和維持足夠的內部管控措施及程序，令他們遵守保險監管框架的規定，包括那些旨在處理利益衝突的規定。

因此，若保險代理人未能避免或管理利益衝突而導致保單持有人受到損害，相關責任很可能會牽連至其代表的保險公司（根據普通法及《保險業條例》第 68 條），並會令人質疑保險公司對其保險代理人的管控措施和程序是否足以防止此類情況發生。保險公司應妥善處理此事宜，對其代理人透過適當的管控和培訓，並提供渠道使他們能夠獲得處理利益衝突的建議，同時確保其薪酬結構不會成為此類衝突的根源，以向他們提供支援。✔

保險經紀和利益衝突

與保險代理人一樣，保險經紀須遵守《保險業條例》第 90 條的操守規定，其中最主要的要求是處事持正，並以符合其所代表的保單持有人的最佳利益行事。與保險代理人不同的是，在普通法中，保險經紀是客戶的代理人，為客戶尋找適合其特定情況的保險（在這方面，他們比保險代理人更具優勢，因為他們可以與不設上限數目的保險公司往來）。因此，保險經紀在

《保險業條例》下的監管責任，與他們在普通法下作為客戶的代理人的角色完全一致。

儘管如此，與保險代理人（以及其他以代理關係為基礎的行業）一樣，保險經紀行業也存在固有的利益衝突。主要的潛在衝突來自香港保險經紀的主要收入來源 —— 佣金。»



保險經紀佣金和披露要求

雖然就著保險經紀所做的工作支付酬勞的方式有很多種，但到目前為止，香港市場上最常見的機制仍然是支付佣金。⁹

向保險經紀支付佣金的法律依據如下。為回報保險經紀從保險公司處尋找並安排適合保單持有人情況的保單，保單持有人允許保險經紀與保險公司議定一筆款項，然後由該保險公司向保險經紀支付這筆款項，作為向保險公司介紹業務的報酬。這筆款項——由保險公司支付給保險經紀——是根據保單持有人經紀安排的保單向保險公司支付的保費的一定比例，稱為「佣金」。

佣金結構意味著，雖然保險經紀的職責是作為客戶的代理人為客戶謀取最佳利益，但經紀的報酬卻是由保險公司支付，而保險公司則是保險經紀與客戶之間

關係的第三方。正是這一點導致了潛在的利益衝突。在有意識或下意識的情況下，保險經紀可能會把客戶的業務交給支付最高佣金的保險公司，而不是介紹最符合保單持有人情況的保單的保險公司。

在香港，代理法律和法規以同樣的方式處理這種潛在的衝突——要求保險經紀向客戶披露，簽發保單的保險公司會向保險經紀支付報酬。保單持有人通過這種披露了解到這一點後，就可以隨時要求保險經紀提供更多更詳細關乎其報酬的詳情（例如佣金的金額），然後決定是否繼續進行交易。《持牌保險經紀操守守則》的一般原則 7、標準及常規第 7.1，以及保監局為補充這項操守規定而發出的《應用說明》，均載有這些最低限度的披露規定。》



⁹ 另一種報酬形式是保單持有人直接向保險經紀支付費用，以獲取建議及在尋找和安排保險時提供代理服務。這種形式在香港保險市場中儘管並非完全不為人知，但相對罕見。

當披露資訊不足以解決衝突時

然而，在某些類型的佣金機制中，即使向保單持有人披露相關資訊，也不足以處理相關衝突，因此應一開始便予以避免。2006年4月10日的保險規管通函

——經受了時間的考驗，並在上述《應用說明》中被引用——對此作出了最佳總結，如下：

「被禁止的做法具體包括（但不限於）保險公司簽訂合同或協議（無論是否獨家），通過提供基於業務量而釐訂的佣金水平或要求保險經紀達到某些年度業務目標，誘使其將業務轉介予該保險公司」。

從監管角度以及遵守《防止賄賂條例》（第201章）第9條的角度來看，超過保險市場通常支付的佣金款額也是有問題的，而《防止賄賂條例》的法律條文將代理人未經其主事人的合法權限而從其代理人的角色中

秘密牟利定為刑事犯罪。在 *Hobbins 訴 Royal Skandia Life Assurance Limited 和 Clearwater International Limited [2012] HKCFI 10* 一案中，原訟法庭對保險經紀的處境總結如下：

「在我看來，保險經紀作為保戶的代理人而非保險公司的代理人，這一商業慣例具有「合法權限」（由一系列從19世紀延續至今的司法判決所支持）。由於這一系列司法判決，普通法早已確定，保險公司支付給保險經紀的佣金並不構成非法的秘密利潤，除非該佣金超過保險市場中通常支付的水平。」 [強調後加]。

因此，過高的佣金水平並不像保險市場中慣常支付的佣金水平那樣具有「合法權限」，這將使保險經紀（以及支付此類過高佣金的保險公司）在遵守《防止賄賂條例》第9條時面臨困難。

當然，這就提出了一個問題，即慣常佣金水平和過高佣金水平之間的界線在哪裡。近年來，這一問題在分紅保單的佣金支付中幾乎成為一個現實問題，因為保險公司在保單首年向某些經紀公司提供的佣金水平，導致這些經紀公司可將佣金作為過高的轉介費支付出去，從而推動了無牌業務的發展（並引發了必要的執法行動）。

如果保險公司認為其作出支付這些佣金的行為，會因保險經紀並非其代理人的關係，而免於承擔經紀使用

這些轉介費所產生的監管責任，這便屬錯誤的想法。根據《指引16》，保險公司的責任是確保他們的薪酬結構不會導致保險中介人本身的利益與他們為保單持有人最佳利益行事的責任（即更廣泛的「公平待客」原則的一部分）出現錯配。保險公司的這項責任，與其支付其委任保險代理人的薪酬一樣，同樣適用於他們支付給與其合作業務的保險經紀的薪酬。

保監局於2024年5月22日發出的通函旨在處理這些問題。然而，正如有關保險代理人的上述文章所述，這個問題仍有待進一步解決，例如擬透過為分紅保單的佣金支付引入類似於投資相連壽險計劃（ILAS）的分攤機制。》

保險經紀應注意的其他衝突領域

正如保險代理人可能需要處理其不同主事保險公司之間的利益衝突情況一樣，保險經紀也需要敏感地處理其客戶（經紀的主事人）之間的利益可能使經紀陷入衝突的情況。這些情況雖然罕見，但大型保險經紀應該（而且根據我們的查察結果所示）意識到這種情況確實存在。例如，當保險經紀同時為兩位不同客戶處理保險安排，而發生涉及雙方的索賠事件時，而各客戶都可能試圖將責任歸咎於對方，則可能導致這種情

況出現。又或者，當客戶正在投標（和競爭），比如說，為同一份建築合約投標，並委託保險經紀購買保險，以證明其符合投標要求時，也可能出現這種情況。在這種情況下，保險經紀可能會發現自己不得不通過披露和獲取同意、由獨立的團隊各自處理或停止代表雙方等方式來應對此類衝突。因此，大型保險經紀確實要（並應該）制定相關政策和程序來應對這一問題。



總結這兩篇文章，保險中介人若對潛在衝突視而不見，那麼他們將難以在保險市場中長久立足，因為潛在利益衝突是保險中介人（基於代理關係）的職業本質的一部分。對於專業的保險中介人來說，敏感地識別並處理潛在的利益衝突是在商業世界中生存的一環，也是他們為了在職業生涯中建立信任並取得成功，必須不斷培養的道德技能之一。■



你有沒有想過，持牌保險中介人的流動率是多少？

(廣東話語音版)

(普通話語音版)

保監局自 2019 年 9 月 23 日開始發出保險中介人牌照。在 2019 年 9 月 23 日至 2024 年 12 月 31 日期間，我們向新進入保險市場的個人發出了超過 70,600 個新牌照。¹⁰

我們認為，隨著五年數據的積累，現在正是研究數據的好時機，以了解在這 70,600 名新加入者中，仍有多少人留在業界中。

在新發出的 70,600 個新牌照中，有 44,000 個牌照仍處於有效狀態——佔 62%。從表面上看，這似乎還不錯！

然而，我們必須牢記，牌照的有效期為三年。因此，這些數字並不能反映全部情況，因為其中包含了於 2024 年發出的 18,700 個牌照（領取牌照時間不到一年）、於 2023 年發出的 13,000 個牌照（領取牌照時間不到兩年）和於 2022 年發出的 9,300 個牌照（領取牌照時間不到三年）。>

如果我們只看於 2019 年、2020 年和 2021 年發出的牌照，這些牌照的第一個完整三年牌照期已經過去，情況又如何？對於這些持牌人，如果我們提出以下這樣的問題：他們中有多少人仍然留在業界中？換句話說，他們當中有多少人決定續牌？

在 2019 年 9 月 23 日至 2021 年 12 月 31 日期間，保監局向新進入市場的個人發出了 29,600 個牌照。其中只有 10,500 名個人——即 35%——在約三年多後（截至 2024 年 12 月 31 日）仍然持牌。在 19,100 名離開業界的人中，15,600 名人士實際上在其初始三年牌照期結束前已離開了。讓我們再次述說這些數字——就發出的 29,600 個三年期牌照，其中 15,600 名人士（53%）甚至未能完成第一個三年牌照期。換句話說，作為一名新的持牌保險中介人，在首三年牌照期屆滿前便離開業界的人士其實多於 50%。>>

¹⁰ 除此之外，我們還向 22,000 名個人發出了牌照，這些人是將其現有的中介人牌照轉換為不同類型的中介人牌照（例如，從業務代表（代理人）轉為業務代表（經紀）），並處理了 85,000 名被視為持牌人（已存在於市場中）的牌照申請。

以下是有關新入人士的統計數據：

牌照簽發年份 [#]	2019 年 (9 月至 12 月)	2020 年	2021 年
向新入行者發牌的牌照數量	4,600	13,100	11,900
截至 2024 年 12 月 31 日仍處有效狀態的牌照數量	1,400	4,300	4,800
被撤銷牌照數量	3,200	8,800	7,100
- 第 1 年內撤銷	300	900	900
- 第 1 年至第 2 年間撤銷	1,000	2,900	3,000
- 第 2 年至第 3 年間撤銷	900	3,400	2,300
- 3 年後撤銷	1,000	1,600	900

[#]備註：數字已四捨五入至最接近的百位數，並不包括重新加入行業或轉換現有牌照的資深從業員。

然後不要忘記，上述表格中發出的牌照均屬免費，因為保監局是自 2024 年 9 月起才開始收取牌照費用！

應該如何看待這些數字？

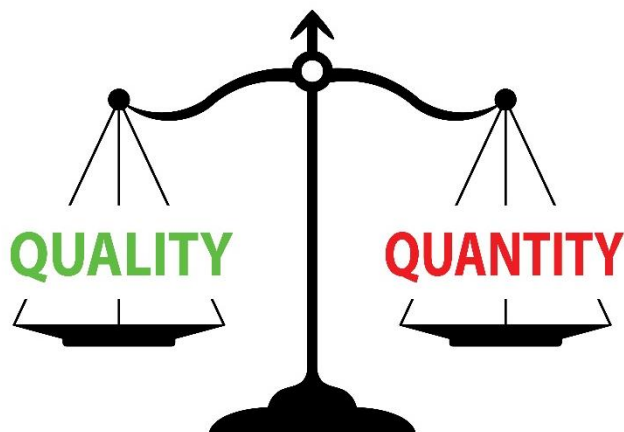
或許對於那些在保險公司擔任保險中介人管理職位的人來說，這些數字並不令人驚訝。畢竟，招聘素來就是重視數量——認為代理人數目越多越好——從而導致了首三年的高流失率嗎？

然而，從操守監管的角度來看，這些數字為我們亮起了紅燈，揭示了與壽險行業中孤兒保單相關的風險，而這亦是保監局收到的不少投訴的主要根源。例如，某些個人保險代理離開業界，他們安排的長期保單卻仍需要獲提供服務。這時，該提供服務的責任便會轉嫁給仍然留在行業中的其他個人保險代理來承擔；而

離職代理人離開行業的時間越早，這一負擔就越沉重。而根據牌照數據，這種情況最常發生在首三年內。

保險公司為分紅保單提供的薪酬結構又進一步加劇了這一問題，這種結構令佣金集中在保單的第一年支付，導致安排保單的代理人在獲取大部分佣金後便離開業界。這就引出了一個問題：就那些被丟下但仍須被服務的保單而言，對承擔該責任以提供服務的保單代理人來說還有什麼金錢誘因呢？任何保險公司如果回答監管機構說：「還有交叉銷售的機會嘛」，則只顯示他們漠視相關操守風險。

這些數據正正說明了有必要研究一種平緩機制來攤分支付分紅保單的佣金，不是嗎？■



CPD 合規性：2023/2024 年評核期 邁向卓越的飛躍！

(廣東話語音版)

(普通話語音版)

為了鼓勵整個保險市場遵守持續專業培訓（「CPD」）時數要求，在每個 CPD 評核期結束後，保監局都會公佈「持續專業培訓違規排行榜」，以「點名批評」那些委任了最多未有完成 CPD 要求的持牌個人中介人的市場參與者。

冒著累贅的風險，讓我們再次強調，完成 CPD 時數以不斷更新知識是任何行業的最基本要求。如果保險

中介人未能完成其 CPD 時數，其適當性將立即受到質疑。

在 2021/2022 年評核期，我們將 10 間主事公司列入「持續專業培訓違規排行榜」。在 2022/2023 年評核期，這一數字減少到 5 間主事公司。

就像一台運轉順暢的機器，保監局行為監管部開始行動起來，為 2023/2024 年評核期編制持續專業培訓違規排行榜。以下是行為監管部內部的對話內容：

代理主管： 「可以給我 2023/2024 年評核期的持續專業培訓違規排行榜嗎？」

經理： 「這就是了。」

代理主管： 「呃……這是一張空白的表格。」

經理： 「是的，今年整個市場的 CPD 時數達標率為 99.9%。」

代理主管： 「什麼？那豈不是……」

經理： 「99.9% 符合要求。也就是比 100% 差 0.1%。如果你願意的話，也可以稱其為 100%，因為當中許多違規的持牌人後來亦已自願放棄了牌照。」

代理主管： 「那我們在《監管通訊》中要發表什麼？」

經理： 「呃……一張空白的表格？」

沒錯！事實證明，持續專業培訓違規排行榜非常成功，因為我們今年的合規率達到 99.9%。這意味著，我們的「違規排行榜」上沒有任何名字可放。

套用 Z 世代的俚語，我們向市場傳達的訊息是：「幹得好 (Slay)！」（翻譯給非 Z 世代的人：你們做到

了！現在任何與香港保險市場中的個人持牌人往來的保單持有人都可以相信，該人的保險知識是最新的。）

大家，做得好！請繼續保持下去，讓往後的日子我們也不用公佈「違規排行榜」！



執法專欄

(廣東話語音版)

(普通話語音版)

偽冒客戶簽名

不論是什麼情況，在任何保險文件上偽冒客戶簽名都是絕對不允許的。這是非法和不道德的行為，並會帶來嚴重法律後果。當然，這一點不言而喻。然而，考慮到保監局最近對一系列案件採取的執法行動，不管它看起來有多明顯，我們也有必要重申這一點。

2024年12月，保監局因一名前業務代表（經紀）在保險申請表格上捏造客戶簽名而禁止他重投業界21個月。此案涉及利用銀行保費融資貸款購買儲蓄保險的安排。起初，前業務代表以為客戶已經簽署了所有相關的保險申請表格，但他後來發現到某些對整個過程至關重要的文件未獲簽署，其中之一就是《財務需要分析》。惟該業務代表並沒有通知客戶並設法取得文件簽署，而是把自己當作客戶簽署了這些文件，從而捏造了客戶的簽名。

當客戶收到保單文件時，事情才真相大白。此時，前業務代表試圖將責任歸咎於他的私人助理（後來發現，他根本沒有私人助理！）。不過，前業務代表

最終還是承認了自己的行為。他試圖解釋自己的動機，稱自己是為客戶着急才這樣做，因為他知道客戶即將與銀行會面。他自信地認為，無論如何客戶都會簽署該文件（因此他認為自己的行為並無害處），而且他也不希望破壞與客戶建立的良好關係。

任何將（在客戶不知情的情況下）偽冒客戶簽名的行為，視為維持與客戶良好關係手段的邏輯，都顯示出一種扭曲和敗壞的道德與倫理觀念，它破壞了任何專業關係中必不可少的信任和誠信基礎。這種思維方式不僅危及有關個人的適當性，而且有可能損害他所代表的機構的整體聲譽，以至整個保險業界（此案例中還包括銀行業界）的聲譽。

在保監局的執法案件中，有四名持牌保險中介人因偽冒客戶簽名而被禁止重投業界，禁期從6個月到21個月不等。我們將繼續採取嚴格的零容忍態度，直至將這種可恥的行為徹底趕出市場。》》



為客戶安排一般保險時所需的謹慎和稱職性

2024 年 11 月，保險事務上訴審裁處確立了保監局的決定，以暫時吊銷一名業務代表（代理人）的牌照 8 個月，原因是他在為一名經營肉檔的客戶建議和安排僱員補償保險（「EC 保單」）時，未能以必要水平的謹慎、技能和努力行事。

該業務代表最初在一家經紀公司工作時，為客戶安排了一份由某保險公司承保的 EC 保單。第二年，該業務代表轉到一家保險代理機構工作，並在原有的 EC 保單到期時，為客戶及其肉檔安排了一份新的 EC 保單，由其主事保險人（與原先承保到期 EC 保單的保險公司不同）承保。

與前一年的 EC 保單不同，新的 EC 保單包含一項除外條款，規定因使用電子機械造成的人身傷害不在承保範圍之內。幾個月後，肉檔的一名僱員被電動絞肉機切斷了手指。在根據新的 EC 保單提出申索時，由於除外條款的原因，保險保障便遭拒了。

在為一間擁有電動絞肉機的肉檔尋找 EC 保單時，該業務代表竟然選擇了一份包含電子設備除外條款的保單，這意味著他的技能和稱職能力遠遠低於保險中介人應有的水平。他並未有釐清客戶的情況——特別是肉檔內有電動絞肉機的存在——結果導致所獲得的 EC 保單未能滿足客戶的需求。此外，他在訂立保單時未有提醒客戶注意該除外條款，或向客戶解釋其影響（這很可能便會揭示該 EC 保單並不適合該客戶）。>

保險監管框架對保險中介人在進行與人壽保險產品相關的受規管活動時，設有明訂的規範程序以確認客戶的情況（即財務需要分析）。不過，即使一般保險業務沒有同樣明訂的規範程序，但《持牌保險代理人操守守則》及《持牌保險經紀操守守則》中的一般原則 6 適用於所有類型的保險，要求保險中介人進行合適性評估，以確認客戶的情況，並根據該客戶的情況推薦合適的保單。事實上，這正是每位持牌保險中介人必須具備的核心技能，也是公眾依賴保險中介人購買保險並尋求相關建議的原因。

保險中介人如果未能符合這些標準，將構成違反其必須遵守的基準（即保險監管框架）的行為。如果這種情況導致保單持有人的利益受到嚴重損害（就像本案中的情況一樣），就必須採取相稱的執法行動，以傳達這樣的信息：這個市場將維護應具備的稱職能力的水平。

有關我們執法工作的最新消息，請查看保監局網站「[法規執行消息](#)」中有關保監局採取的其他紀律處分行動的詳情。■

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
網址：www.ia.org.hk



蓋世保鑑 Insurpedia



Insurance Authority