



有關
《持牌保險經紀操守守則》
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	22
附件 A 《持牌保險經紀操守守則》定稿	
附件 B 標明修訂事項的《持牌保險經紀操守守則》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《持牌保險經紀操守守則》（“《經紀守則》”）草擬本的諮詢文件（“諮詢文件”），以徵詢公眾意見。《經紀守則》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經紀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 28 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《經紀守則》草擬本。回應者提供的意見有助保監局辨識在《經紀守則》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《經紀守則》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。然而，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《經紀守則》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《經紀守則》草擬本進行諮詢的同時，保監局亦就《持牌保險代理人操守守則》（“《代理人守則》”）進行諮詢。對於《代理人守則》所接獲的若干意見亦與《經紀守則》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經紀及持牌保險代理人所扮演的不同角色，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《經紀守則》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經紀的操守提供合適的框架？

所接獲的意見

7. 回應者普遍支持《經紀守則》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。

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經紀能夠靈活地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。

問題 2 – 你是否同意「公平對待客戶」的目標對於持牌保險經紀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。有一名回應者強調持牌保險經紀應一直置客戶為其首要的考慮因素。另一名回應者認為客戶與其經紀之間存在專業知識方面的差距，這意味期望經紀對客戶具謹慎責任實屬合理，而公平對待客戶的目標正對此作出概述。

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經紀的受規管活動至關重要。實際上，公平對待客戶及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。此外，公平對待客戶的原則與持牌保險經紀作為客戶代理人所承擔的受信責任相一致。

問題 3 – 你是否同意為客戶提供充分的披露以便他們能夠在購買保險時做出知情的決定，是應該包括在《經紀守則》中的重要原則？

所接獲的意見

11. 回應者普遍同意問題 3 的主張。然而，有一些回應者提出有關實際執行上的問題，並建議保監局應注意並不應引入要求過度披露資料的制度。另外亦有回應者就若干披露規定（包括其對再保險的適用範圍）提出疑問。

保監局的回應

12. 問題 3 所提述的披露原則乃為確保客戶在購買保險或作出其他保險相關決定時可作出充分知情的決定。保險經紀應作出披露以達致此目標。因此，此原則為一項普遍適用的原則（不論客戶是個人抑或公司，亦不論所購買的保險種類）。**一般原則 5** 下的標準及常規乃為達致此目標而制定。保監局明白個別情況會有所差異，而《經紀守則》以原則為本的性質則顧及這因素，惟無論屬何種情況，讓客戶能夠就保險作出知情的決定的目標始終保持不變。

問題 4 – 你是否同意資料披露是持牌保險經紀管理潛在利益衝突的重要機制，並且保險經紀應在此方面作出披露的標準應該包括在《經紀守則》中？

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。有些回應者要求澄清相關的披露規定（包括須作出披露的方式及程度）。

保監局的回應

14. 保監局欣悉回應者普遍同意此問題。保監局已就**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）。

問題 5 – 你是否同意持牌保險經紀公司與其客戶簽訂書面協議是良好的慣例，以及《經紀守則》應該包括該慣例的規定？

所接獲的意見

15. 大多數回應者同意持牌保險經紀公司與其客戶簽訂書面協議是良好的慣例。有一些回應者確認簽訂書面協議（尤其是在涵蓋重大風險的保險中）是慣常的做法。然而，有些回應者認為並無必要簽署客戶協議，並指事實上這種做法在許多情況下並不可行。

保監局的回應

16. 保監局欣悉簽訂書面的客戶協議同樣獲得廣泛的支持。保監局就此澄清所建議的規定並沒有要求客戶必須簽署客戶協議，而只是要求協議以書面的形式簽訂。保監局已修訂有關措辭使之更加明確。

問題 6 – 你是否同意《經紀守則》應載列持牌保險經紀公司應採納的管治、管控及程序的規定（根據《經紀守則》D 部分）？你是否同意持牌保險經紀公司應遵循該等規定，以確保經紀公司及其委任持牌保險業務代表（經紀）遵守《經紀守則》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。若干規模較大並回應此問題的經紀指相關規定應適用於所有經紀，而不論其規模大小，且保監局應監督所有經紀遵守該等規定。保監局接獲一些就若干方面訂明詳細規定的建議，但亦有意見指所建議的規定對規模較小的經紀而言實過於詳細。

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，實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，所有持牌保險經紀公司具備最低限度的公司管治、管控及程序是相當重要的。《經紀守則》草擬本 D 部分（現為《經紀守則》定稿 C 部分第 IX 節）訂明所有持牌保險經紀公司應遵守的公司管治、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。

II. 就《經紀守則》各節所接獲的意見

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

A. 《經紀守則》的引言

20. 《經紀守則》的引言載列在草擬《經紀守則》時所採用的方法、《經紀守則》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《經紀守則》的影響。

所接獲的意見

21. 一些回應者對《經紀守則》草擬本數處提述“並非盡列無遺”提出意見。回應者建議《經紀守則》應包含持牌保險經紀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，以免持牌保險經紀面臨一罪兩審的風險。惟有回應者要求《經紀守則》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經紀業務時需要特別關注的領域。
22. 就《經紀守則》草擬本的應用性而言，有一名回應者要求保監局考慮將再保險經紀從若干標準及常規中剔除。有一些回應者亦就勞合社的授權承保人(coverholder)提出類似的意見。
23. 有一名回應者建議保監局在《經紀守則》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

24. 《經紀守則》是根據《條例》第 95 條發布。為此，《經紀守則》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”。《經紀守則》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經紀，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。《經紀守則》亦就持牌保險經紀公司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《經紀守則》“以原則為本”的模式（如上文第 I 部分所述），並獲得普遍支持。

25. 保監局不同意回應者所指《經紀守則》採納以原則為本的模式（即針對不同經紀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《經紀守則》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。
26. 保監局已接納《經紀守則》草擬本的提述並非盡列無遺的意見。經修訂後，《經紀守則》在並非盡列無遺的事宜方面更為具體。鑑於《經紀守則》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。
27. 除《經紀守則》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。持牌保險經紀在進行有關長期產品的受規管活動時，除須遵守《經紀守則》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。持牌保險經紀實須遵守該等指引及《經紀守則》。因此，就此而言，《經紀守則》本身是無法達至盡列無遺的。
28. 同樣地，在《經紀守則》中列出所有適用於持牌保險經紀的法律既不符合其功能，亦非合適的做法。《經紀守則》無法訂立或變更適用於持牌保險經紀的法律之範圍。然而，《經紀守則》可強調在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。
29. 就《經紀守則》的應用而言，《經紀守則》（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經紀（包括再保險經紀及勞合社的授權承保人），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（例如有些僅適用於經紀提供受規管意見的情況），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經紀。然而，保監局已對若干標準及常規作出修訂，以確保相關標準及常規並不會不經意地禁止特定持牌保險經紀的運作（例如勞合社的授權承保人）。（如《經紀守則》引言所述）保監局亦會認可持牌保險經紀可以使用不同方法以遵守及實施《經紀守則》的條文。鑑於持牌保險經

紀從事的業務類別各不相同，及其大小與規模亦不盡相同，故經紀實施《經紀守則》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

30. 保監局接獲若干就《經紀守則》釋義部分所界定詞語提出的意見（例如，有一名回應者對“法定操守規定”的定義中使用“包括”一詞提出異議，認為這說明該定義並非盡列無遺）。另亦有意見指“保單持有人”一詞的使用並不適用於再保險的情況，因為市場的用語中並非將“保單持有人”等同於“再保險的受保人／分出者”。
31. 另亦有回應者對於《經紀守則》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《經紀守則》草擬本中使用持牌保險經紀公司的“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

32. 保監局已採納有關法定操守規定的定義的意見。該定義已重新界定僅以涵蓋《條例》第 90 及 92 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。
33. 一直以來，《條例》中“保單持有人”的定義包括再保險的受保人或分出者。雖然保監局完全明白這一用語與市場上所使用的慣常用語並不一致，但由於《經紀守則》乃根據《條例》發布，故應採用《條例》所定義的詞彙（否則可能會導致不確定性及混淆）。惟註腳中已澄清保險合約包括再保險合約，這有助說明《經紀守則》同時適用於與保險或再保險相關的受規管活動。
34. “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，指持牌保險經紀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”。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以闡述“客戶情況”可能涵蓋的範圍，從而提供指引。

35. 就“高級管理層”而言，在**標準及常規 4.2** 中，持牌業務代表（經紀）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）其持牌保險經紀公司的高級管理層的指示。此外，持牌保險經紀公司的高級管理層有責任確保該持牌保險經紀公司已實施《經紀守則》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”指在持牌保險經紀公司中，就該經紀公司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經紀公司的規模。
- 定義亦明確指出判斷某人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經紀公司，而第二個則涉及規模較大的經紀公司。

C. 一般原則 1 – 誠實及持正

所接獲的意見

36. 有一些回應者建議刪除持牌保險經紀須以“最高誠信”行事的規定，理由是最高誠信責任存在於準保單持有人與保險人之間（主要體現為在簽訂保單前須披露所有重要事實的責任）。相比之下，經紀對客戶負有的責任是一種以“真誠”為特徵的受信責任。
37. 亦有回應者認為大部分營銷材料由保險人編寫，故要求經紀根據**標準及常規 1.1(d)**確保有關材料完整實為不可能或不切實際。
38. 回應者亦就“利益”（《經紀守則》草擬本**標準及常規 1.2**）一詞的涵義尋求指引。顯然，該詞出自《防止賄賂條例》。然而，由於未有具體指明《防止賄賂條例》或使有關條文與《防止賄賂條例》以更接近的措詞編寫，故該條文並不清晰。因此，有回應者建議“改進”該條文以與《防止賄賂條例》的措詞一致。
39. 就有關報告刑事罪行的規定，有一些回應者建議“輕微罪行”應可獲豁免而無須報告（《經紀守則》草擬本**標準及常規 1.3(d)**）。其他回應者要求澄清“不當影響”及“迫使客戶”等詞彙（《經紀守則》草擬本**標準及常規 1.4**）。
40. 關於《經紀守則》草擬本**標準及常規 1.5**，有一名回應者解釋指保險人可能會根據合約要求保單持有人在指定期間內遞交索償表格，而未能符合此要求則可能會影響索償。因此，持牌保險經紀實有需要遞交含有不完整資料的表格以為保單持有人保留索償的權利。

保監局的回應

41. 經紀自律規管機構（香港保險顧問聯會及香港專業保險經紀協會）的現行會員守則／規則均載述最高誠信的責任。“最高誠信”此一原則突顯保險業有別於其他金融服務，亦作為保險業建基於信任的基石的象徵。為維持這種象徵意義，《經紀守則》草擬本亦使用了該詞彙。然而，保監局明白在嚴格的法律意義上，最高誠信適用於受保人與保險人之間（在香港法律下，其主要體現為於訂立具有約束力的保險合約前須披露所有重要事實的責任）。保監局亦明白經紀對客戶的責任在法律上是以“真誠”的受信責任為基礎。基於此認知（儘管不無遺憾），保監局已將“最高誠信”的提述改為“真誠”。然而，儘管保監局作出此等更改，仍希望表明最高誠信原則依然是保險市場的神聖傳統，亦期望這種傳統能夠得以延續。
42. 關於持牌保險經紀不會自行編寫營銷材料的意見，保監局認為這低估了許多保險經紀所做的工作。事實上許多保險經紀確實會自行編寫營銷材料，而在這種情況下，他們有責任確保有關材料僅包含準確的信息。**標準及常規 1.1(d)**已予修訂以反映這一點。
43. 保監局接納將“輕微罪行”排除在與刑事罪行有關的報告規定之外的要求（**標準及常規 1.2(d)**），並已作出修訂。因此，“釋義”一節內已增列“輕微罪行”的定義。
44. 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經紀的所有僱員。**標準及常規 1.4(b)**僅用於提醒持牌保險經紀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《經紀守則》的一部分。就此而言，經紀應參考《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，持牌保險經紀亦應遵守《防止賄賂條例》。
45. 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。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，持牌保險經紀應注意該等提醒的頻率、時間及方式。
46. 有關填寫申請、索償及其他表格的規定已移至**標準及常規 3.2**（將於下文第 55 段論述）。

D. 一般原則 2 – 為客戶的最佳利益行事和公平對待客戶

所接獲的意見

47. 如第 1 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經紀進行受規管活動而言屬至關重要。因此，有關一般原則 2 的大部分其他意見均專注於要求詳述“客戶的優先考慮事項”等若干用語（如《經紀守則》草擬本標準及常規 2.2 及 2.3 所述）。亦有回應者就《經紀守則》草擬本標準及常規 2.2(b)（即要求持牌保險經紀應從充足範圍的保險人處，尋找及選擇充足範圍的保險產品）的可行性提出意見，並指出例如若干保險產品僅由數目有限的保險人所提供。此外，有一名回應者要求澄清保險經紀作為具承保授權(binding authority)的勞合社的授權承保人，在遵守《經紀守則》草擬本標準及常規 2.2(c)（即述明持牌保險經紀不應“不合理地倚賴任何特定保險人”）方面是否會遇到實際問題，以及這是否會禁止勞合社的授權承保人的運作。

保監局的回應

48. “客戶的優先考慮事項”之詞彙現已替換為“客戶情況”這一被定義的詞彙（且當中亦包含“優先事項”的定義）。
49. 保監局已備悉有關“尋找及選擇”保險產品規定的可行性的意見。然而，如上所述，《經紀守則》採納以原則為本的模式，而“充足程度”的規定本身亦以原則為本詮釋，並可應用於意見中所提到的情況。為釋除疑慮，保監局已就該規定加入註腳以作澄清，當中明確指出若干保險產品可能屬非常專業的產品，以致只有少數甚至一名保險人提供有關產品（因此，向該保險人投保將滿足該等情況下充足程度的規定）。
50. 有關勞合社的授權承保人的問題，如上文第 29 段所述，《經紀守則》具有普遍適用性，因此亦適用於獲勞合社成員組合(Lloyd's syndicate)授予承保授權以承接保險業務的勞合社經紀（即作為勞合社的授權承保人行事的人士）。因此，儘管可能需要實施專門針對勞合社的授權承保人的營運模式的若干安排，《經紀守則》與勞合社的授權承保人的運作方式並非不相容。標準及常規 2.2(c)要求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。勞合社的授權承保人擁有勞合社成員組合的承保授權，這一事與此並不矛盾，因授權承保人並無義務僅在該承保授權協議下進行投保，而實應向不同的保險人處尋找及選擇充足範圍並可供選擇的保險報價。若在完成上述事宜後，承保授權協議下的保險單屬勞合社的授權承保人建議的保險保障範圍，則授權承保人亦應向客戶披露其關聯（即其根據相關承保授權協議而與該成員組合之間所存在的關係），以及根據一般原則 7 因與客戶的該等關係而產生的任何潛在利益衝突（例如利潤佣金）。

E. 一般原則 3 – 以謹慎、技巧和努力行事

所接獲的意見

51. 保監局接獲有關《經紀守則》草擬本**標準及常規 3.2(b)(i)及(ii)**中具體規定的意見，相關意見涉及客戶終止持牌保險經紀的委任（尤其是有關轉交文件）的情況。有回應者認為，這些規定過度干涉經紀處理的日常事宜，並可能會產生資料保障方面的問題。部分回應者要求豁免遵守《經紀守則》**標準及常規 3.3** 項下對於已公開資料的保密義務。關於《經紀守則》草擬本**標準及常規 3.5**（有關保險索償的協助），一名回應者認為經紀僅須負責在其擔任投保經紀的保單的保險期內，為客戶的索償提供協助。

保監局的回應

52. 經考慮針對終止委任的規定所提出的意見，保監局已刪除訂明的《經紀守則》草擬本**標準及常規 3.2(b)(i)及(ii)**，該規定目前著重於經紀應提供所有合理的協助，以有序的方式終結該委任。這符合《經紀守則》採納以原則為本的模式，同時亦制訂經紀在該種情況下必須遵守的明確的謹慎標準（“所有合理的協助”）。
53. 持牌保險經紀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經紀遵守《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**）。經紀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》，這些指引與經紀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，該等的豁免應基於取得客戶的同意，而非由《經紀守則》的條文加以規定。經紀實可自行決定是否將其納入（例如）於客戶協議中。
54. 保監局已接納有關意見，將就索償提供協助的義務限制在經紀安排的保險合約的保險期間（須遵守與經紀訂立的安排的任何其他條款及條件），而這一點已反映於**標準及常規 3.7**。
55. 如上文第 46 段所述，有關處理申請及索償表格的標準及常規已予修訂，現已移至**標準及常規 3.2**，當中載列持牌保險經紀在處理申請、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，以及於填寫、修改或向保險人遞交該等表格前取得客戶的授權。
56. 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，持牌保險經紀公司應遵守適用於該經紀公司的所有法律、規則、規例、守則及指引當中保存紀錄的規定。這包括《經紀守則》（見**標準及常規 3.6(ii)、5.2(c)、5.4(c)及 6.2(b)**）、保監局所發布的指引（特別是與人壽保險產品有關者）當中所載的具體規定，以及打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的法例及相關指引。此亦將包括《保險業（持牌保險經紀公司的財務及其他要求）規則》所載的具體保存紀錄的規定。

F. 一般原則 4 – 勝任提供意見

所接獲的意見

57. 所接獲的意見指出應當擴大持牌業務代表（經紀）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業務代表（經紀）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

58. 保監局已修訂該條文，規定持牌業務代表（經紀）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）。
59. 至於持牌業務代表（經紀）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 11** 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

60. 關於一般原則 5，所接獲的意見涉及三個主要問題：
61. 首要地，從若干業界團體接獲的意見涉及《經紀守則》草擬本的**標準及常規 5.5**，當中規定持牌保險經紀在接受轉介業務時必須作出的特定披露（有關披露載於《經紀守則》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《經紀守則》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。

62. 其次，所接獲的若干意見涉及**標準及常規 5.4**，當中規定持牌保險經紀公司須訂立書面的客戶協議。雖然回應者普遍支持該規定，但同時亦指出對於簡單的一般保險產品的安排而言，實毋須訂立有關協議（否則對規模較小的保險經紀而言，會增加其行政負擔）。另亦有回應者就訂立客戶協議的可行性及方式（特別是就非親身訂立保險的業務而言）提出意見。
63. 其三，所接獲的意見亦涉及持牌保險經紀與非獲授權保險人進行投保業務（即進行離岸投保業務）的有關披露規定。有建議指出現時的兩個經紀自律規管機構所發布的現有表格可繼續用於此目的。回應者亦對披露外地保險人財務狀況的可行性表示關注，特別是並非所有該等保險人均具信用評級。

保監局的回應

轉介業務

64. 《經紀守則》中所使用的“業務轉介”一詞，是指某人向保險經紀轉介準客戶的情況，以便保險經紀為該客戶安排保單。業務轉介可作為串連潛在的保單持有人與保險經紀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。
65. 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。與此相關的是保險經紀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。
66. 針對上述問題，為諮詢意見而發布的《經紀守則》草擬本旨在引入有關標準及常規，訂明持牌保險經紀在接受轉介時應採取的步驟。《經紀守則》草擬本中採用的標準及常規在很大程度上參考了香港保險顧問聯會於2010年5月7日發布的“Guidance Note on Dealing with Referral Business”（處理轉介業務指引），而大部分保險經紀實應十分熟悉該指引。
67. 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

68. 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《經紀守則》內，因為《經紀守則》適用於與所有保險產品相關的受規管活動。
69. 《經紀守則》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《經紀守則》明確規定，持牌保險經紀必須遵守《經紀守則》及保監局發布的其他適用指引。

客戶協議

70. 如本諮詢總結第 I 部分所述，保監局欣悉回應者普遍支持要求持牌保險經紀須訂立書面的客戶協議的規定。保單持有人應了解與其委託的保險經紀進行業務時的條款及條件。基於相同理由，豁免“簡單的一般保險產品”遵從此規定會削弱持牌保險經紀的專業。因此，《經紀守則》中對客戶協議的規定具有普遍適用性。
71. 然而，此規定已予全面重新編寫，以使有關協議能夠按切實可行的方式訂立，並配合持牌保險經紀進行業務所遵循的機制。如本諮詢總結第 I 部分所述，《經紀守則》並沒有強制規定必須簽署客戶協議（僅要求以書面形式訂立）。惟簽署客戶協議仍然是其訂立的一種方式。然而，經重擬的**標準及常規 5.4**載列可訂立客戶協議的其他方式，即：向客戶提供經紀的業務條款並由客戶確認其協議（例如通過電郵），或以行為表達（以進而向經紀發出指示或就其所安排的保單繳付保費）接納有關條款及條件。經重擬的標準及常規明確訂明可訂立客戶協議的廣泛機制（符合合約法），並不會大幅增加持牌保險經紀的合規行政負擔，同時使保險經紀與其他專業人士（例如律師及會計師）置於同一水平。
72. 目前，現有的兩個經紀自律規管機構要求在有關投資相連壽險計劃保單的客戶協議中列明額外資料。由於《經紀守則》以原則為本，並適用於所有產品，因此並無涵蓋針對特定產品的規定。然而，保監局認為在安排投資相連壽險計劃保單時，在客戶協議中提供有關的額外資料將會是實現公平對待客戶的

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，使實際上部份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，這種做法會對部份保單持有人造成不公平的情況。

規定的一部分（同時有助經紀遵守標準及常規下客戶協議的規定）。為此，保監局認為在保監局網站公布客戶協議中有關投資相連壽險計劃保單的資料說明屬合宜之舉。

關乎非獲授權保險人或與其安排保單的受規管意見

73. 現有的兩個經紀自律規管機構一直設有關於與非獲授權保險人安排保險，以及在此過程中須向客戶提供資料的規定。該等規定涵蓋須遵循的指定範本。《經紀守則》**標準及常規 5.2(c)**的規定與自律規管機構的規定並無重大差別。然而，保監局不主張將範本措辭納入《經紀守則》，以便在實施方式上給持牌保險經紀留有空間。
74. 關於持牌保險經紀須披露非獲授權保險人財務狀況的資料的規定，實應該屬於持牌保險經紀所提供資料範圍內的問題（同時亦是客戶須考慮的重要問題）。關於應當披露的資料類型，應注意並非所有保險人均具信用評級，而保監局亦明白此事。事實上，如果非獲授權保險人沒有信用評級，這正是應該告知客戶的資料，以符合提供有關保險人“財務狀況”的資料的規定（這一點已於《經紀守則》中訂明）。

與“一般原則 5 – 資料披露”有關的其他事項

75. 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)**）。
 - 《經紀守則》並無條文規定持牌業務代表（經紀）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)**）。
 - 持牌保險經紀不必“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（畢竟實不可能強行要求他人具該理解）。保監局已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 14**）。
 - 由於《經紀守則》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”（《經紀守則》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）。

- 有關持牌保險經紀在進行受規管活動時不得自稱為保險人的代理人的規定已予刪除，因考慮到除非在非常特殊的情況，否則持牌保險經紀不會自稱為保險人（而非客戶）的代理人。

H. 一般原則 6 – 意見的合適性

76. 關於**標準及常規 6.1 – 合適性評估**的意見主要集中於其適用的範圍。有意見指出因該標準及常規應用於所有情況，在某種程度上妨礙經紀評估某產品對某些特定消費者群體（特別是中小型企業及個人客戶）的普遍適用性。此外，亦有意見指出該標準及常規不應適用於保險經紀與保險人合作設計保單的情況。有回應者詢問該等規定是否適用於富有經驗的再保險客戶。另亦有回應者詢問若經紀提供僅限於執行的服務，所需遵從的規定可否降低。有意見指出投資相連壽險計劃及年金產品需要受到額外的合適性規定。有一名回應者亦提議保監局刪除“*相稱及合理*”等字眼，因為這些字眼暗示應採用較低的謹慎標準。
77. 保監局亦接獲有關**標準及常規 6.2(b)**的若干意見，該標準及常規要求持牌保險經紀在向客戶作出建議而客戶並不遵從該建議的情況下，所須採取的若干步驟。總括而言，有關意見認為該規定的內容過於規範。

保監局的回應

78. **標準及常規 6.1** 規定，在提供受規管意見前，持牌保險經紀應進行適當的合適性評估。因此，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）。
79. **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”。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。
80. **標準及常規 6.1** 並不排除經紀與保險人針對特定客戶群合作設計保單的情形。事實上，該客戶群的總體目標、需求及優先事項將會是該設計過程的核心。換言之，在針對特定市場群體設計合適的產品時，對該群體客戶情況進行合適性評估將會是最重要的考量因素之一。如此，在向該群體內的特定客戶提供意見時，保險經紀應能夠根據該特定客戶的特定情況，解釋所設計的產品適合該客戶的原因（相對於針對該群體的其他保險產品而言）。
81. 同樣地，**標準及常規 6.1** 亦適用於經紀為特定客戶（視乎情況而定，例如規模較大的商業客戶）制定（即與保險人／再保險人合作設計）度身訂做的保險／再保險安排的情形。這將屬於可供選擇的“保險方案”之一（如該標準及

常規所述)。在這種情況下，所設計的保障和所提供的意見將需要根據客戶的具體情況進行調整，而經紀將需對此進行評估。

82. 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《經紀守則》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 18** 已對此加以闡明。
83. 關於**標準及常規 6.2(b)**，有關規定已精簡為注重持牌保險經紀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）、經紀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。專業的保險經紀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

84. 部分回應者對於持牌保險經紀公司安排保單時，被要求就由保險人收取的報酬作出充分披露的規定提出意見。一部分回應者認為《經紀守則》並無明確規定保險經紀應否披露有關佣金的數額，而另一部分回應者則認為理應作出此披露。有回應者要求就應作出的披露提供指引，包括應何時披露實際佣金金額或比例的指引。回應者亦就加強該條文某些部分的措辭提出具體建議。

保監局的回應

85. **標準及常規 7.1** 列明有關持牌保險經紀公司由保險人處收取報酬所應作出披露的最低限度規定。所作出的披露就此而言需屬“充分”。若保監局或其他監管機構執行或發布規管報酬披露的任何其他規則、規例、守則及指引（例如保監局就投資相連壽險計劃產品發布的指引中有關該等產品的報酬的特定披露規定），經紀公司須遵守該等規定。若無適用的其他規則、規例、守則及指引，而經紀公司繼續採用及遵從現時由兩個經紀自律規管機構訂明的報酬披露規定，則此舉可協助經紀公司遵守《經紀守則》下的“充分”披露規定。總括而言，現行的自律規管機構規定經紀應：

- (i) 向客戶提供書面陳述，披露經紀作為其服務的報酬收取保險人所付之酬金的事實；及

- (ii) 就有關保險人安排的有關保單，按客戶要求，披露保費用於支付（或將用於支付）報酬的最高百分比或最高的報酬金額。

經紀公司亦應知悉自律規管機構的規定列明：“若佣金高於就特定保險類別慣常支付的經紀佣金的幅度，或者若佣金包括其他形式的酬金，包括但不限於由保險公司支付的業績或利潤佣金、服務費或市場推廣津貼，則可能須採取額外披露措施及取得明確的同意，以符合《防止賄賂條例》的條文。”另亦請參閱保險業監理專員於 2006 年 4 月 10 日就有關業績佣金等事宜發出的通函（刊載於保監局網站）。

86. 保監局將不時檢討報酬披露規定，並於必要時作出修訂。

J. 一般原則 8 – 客戶資產

所接獲的意見

87. 有一名回應者就有關保護客戶資產的規定的範圍提出意見，對有關規定擴展至仍然在客戶控制之下而非由經紀管有的資產表示關切（其極端的情況為有關規定要求經紀為客戶的財產提供保安服務）。

保監局的回應

88. 雖然保監局認為有關規定的理解（上文第 87 段）並不能被如此廣義地詮釋（鑑於其適用於受規管活動的情境），但為了釋除任何疑慮，保監局已將**一般原則 8** 的範圍局限於經紀所接收或管有的客戶資產。

K. 公司管治、管控及程序

所接獲的意見

89. 除接獲有關經紀公司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，關於《經紀守則》草擬本此章節的特定條文的意見包括：
90. 有回應者要求刪除第 1(a)(i)段有關“**適當人選**”的提述（適用於“經紀公司所招募、僱用、有聯繫或代表經紀公司行事的人士”），因為根據保監局發布的適當人選指引，適當人選的標準應僅適用於經紀公司的董事及業務代表（經紀）。
91. 部分回應者就要求對保險產品及擬向其提供保險產品的保險人進行盡職調查的可行性表示關切。回應指出許多經紀缺乏配合此舉的資源。其他回應者則質疑此舉的必要性，因為保險人實受保監局的監管。有回應者要求就第 2(b)(ii)段中關於按“**適當的定期間隔**”進行有關盡職調查的規定提供指引，一

名回應者詢問是否可將有關規定納入為其投保過程的一部分。另亦有回應者提出盡職調查規定應僅適用於若干類別的保險產品。

92. 關於處理投訴的規定，一名回應者認為其客戶均為富有經驗的人士，在處理任何問題方面實比經紀擁有更充足的資源。回應亦指雖然制定適當的投訴處理程序屬適宜，惟於出現問題時，客戶慣常的做法為直接與業務代表接洽。另有回應者認為該等程序不應廢除有關免使自己入罪的特權的保障。
93. 關於備存紀錄的規定，有回應者對規模較小的經紀是否有能力保存該規定所列的文件表示關注。
94. 關於報告重大事件的規定，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

95. 《條例》第 64ZZA 條載列保監局在斷定某人是否獲發牌的適當人選時必須考慮的事宜。在斷定某人（例如經紀公司）是否適當人選時，保監局可能會考慮與經紀公司就或將會就進行受規管活動而僱用的任何其他人士，就或將會就進行該等活動而與經紀公司有聯繫的任何其他人士有關的資料（《條例》第 64ZZA(2)(a)條）。故此，於第 1(a)(i)段中作出有關“經紀公司所招募、僱用、有聯繫或代表經紀公司行事的人士”的提述。儘管如此，保監局修訂了該條文，要求經紀公司應確保該等人士具備“履行其責任及職能所需的誠信與能力”，而非使用“適當人選”的字眼。
96. 其中一項經紀應有的技能是了解其正在安排的保險合約及不同保險產品之間的差異，以確保經紀了解何種產品是最切合客戶情況的產品。通過評估市場現有保單的方式從而增進了解的過程可能並非被冠以“盡職調查”之名，但其實這等行為正是“盡職調查”。因此，該規定只是命名一項經紀本來已經會（及應該會）進行的工作，而該工作是其經紀業務的一部分。保監局並無規定進行盡職調查的方式，因此經紀可將盡職調查作為其安排保單過程的一部分（這一點已透過註腳的方式澄清）。同樣地，就經紀與之安排業務的保險人，眾所周知，經紀很自然地會需要向客戶解釋某保險人相對另一保險人的優勢（即某特定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、聲譽等）。而本文中的盡職調查規定只是為了確保經紀在作出有關說明時有合理的依據。有關盡職調查可包括經紀與有關保險人進行往來的親身經驗。
97. 保險（及保險經紀業務）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。雖然保監局認同部分客戶有足夠豐富的經驗自行處理其問題（正如一名回應者於意見中所提出），但持牌保險經紀公司在進行

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，一名經紀（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。與處理投訴相關的任何條文並無任何意圖（或會）損害有關免使自己入罪的保障。

98. 有關備存紀錄的管控及程序的規定（第 4 段）已予重訂，以符合**標準及常規 3.5**的一般保存紀錄規定。

99. 最後，保監局歡迎有關要求澄清事件報告規定（第 5 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（例如對經紀公司進行受規管活動的能力造成負面影響、顯示經紀公司的管控及程序不足的事件、已引致或可引致客戶或經紀公司蒙受損失的事件）。這不僅包括違規行為，亦包括例如影響經紀公司的網絡事件。作為一個良好的測試，經紀公司應於遇到某事件時考慮：“如果經紀公司現在選擇不報告該事件，保監局於其後發現該事件的發生，則經紀公司選擇不報告該事件的理據為何？”如果經紀公司並不確定應否報告該事件，保監局鼓勵經紀公司應作出報告。**標準及常規 1.2(d)(ii)**規定持牌保險經紀公司的持牌業務代表（經紀）必須向其委任經紀公司報告若干事件。

總結及後續工作

100. 《經紀守則》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。
101. 《經紀守則》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。
102. 《經紀守則》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經紀需要時間更新其系統及程序，以配合《經紀守則》中的新規定。因此，在《經紀守則》實施後首數個月內，保監局在考慮任何涉及《經紀守則》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），尤其是對於《經紀守則》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經紀於 2020 年 1 月 1 日起應完全符合《經紀守則》的條文的規定（保監局亦鼓勵保險經紀應提早實行《經紀守則》的規定）。
103. 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

《持牌保險經紀操守守則》定稿

持牌保險經紀

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 – 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。

標明修訂事項的《持牌保險經紀操守守則》定稿

持牌保險經紀 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。~~

持牌保險經紀操守守則

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 - 以符合客戶的最佳利益行事並公平對待客戶

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

8.VIII. 一般原則 8 - 客戶資產

IX. 公司管治與管控及程序

~~D 部分 持牌保險經紀公司的管控及程序~~

~~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，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、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）~~就保單向客戶提供意見，並在過程中~~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（協助他們研開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~~一和~~指引~~一~~通函及其他監管文書)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條及第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、守則和指引以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

《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條及第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，~~一併列。~~

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」)。

~~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經紀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》~~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經紀公司，~~一併。~~該章節載列持牌保險經紀公司就其進行的受規管活動，應採納的管控及程序規定以確保該經紀公司及該經紀公司委任的持牌業務代表(經紀)符合C部分的一般原則及相關的管治與管控及程序之常規和標準及常規的指引。

1.4 本《守則》~~C部分所載一般原則及相關的中的標準及常規，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和相關的標準及常規。

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。~~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經紀公司因應《條例》第92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》中的一般原則和相關的、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~~，該部分載列其就經紀公司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經紀就一般及人壽保險保單進行的受規管活動。~~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~~（並且不限於）~~：

- (a) ~~持牌保險經紀是否有作為~~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) 持牌保險經紀是否屬繼續持牌的適當人選（《條例》第95(6)條）；~~或~~
- (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~~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~~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》中明確定義者外或另作陳述者外，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」或「客人」於本《守則》中與《條例》中的保單持有人²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³。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 ~~保單持有人包括再保險的受保人/分出者。~~

³ 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」包括指《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。

~~「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。

~~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

持牌保險經紀應值得信賴，行事誠實、有道德、持正及具最高誠信真誠。

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，並考慮到該其客戶的情況。

一般原則 7. 利益衝突

持牌保險經紀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

持牌保險經紀應值得信賴，行事誠實、有道德、持正及具最高誠信真誠。

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) 持牌保險經紀應本着最高誠信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客戶或欺騙客戶，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。
- (d) 若持牌保險經紀公司不得使用含有不完整、虛假、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、誤導或欺騙性資料的廣告或推廣材料成分。
- (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、商號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 向客戶的董事或合夥人或僱員提供利益

~~如持牌保險經紀獲得或尋求獲得非個人客戶（如獨資經營、合夥、公司等）委任，為該客戶購買保險產品，該經紀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經紀的任何其他規則、規例、守則、指引、通函及其他監管文書；及~~
- ~~(ii) 該經紀事先取得客戶的明確書面同意。~~

1.32 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~~~~通函~~~~及其他監管文書~~；及
 - (iii) 所有因該經紀進行受規管活動而適用於該經紀的任何其他監管機構的規定~~及~~
 - ~~(iv) 所有該經紀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列明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~~及~~；

該經紀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。

1.4.1.3 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或迫以誘使客戶訂立保險合約或作出關鍵決定⁴。

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））：

⁴ 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。

(i) 在該經紀公司沒有事先得到其客戶的所需許可⁵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）。

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，持牌保險經紀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。持牌保險經紀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。持牌保險經紀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。~~

⁵ 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) 以符合客戶的最佳利益行事，把客戶的利益放在首位所有其他考慮之前；
- (ii) 公平對待客戶；及
- ~~(ii)–(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；及
- ~~(iii)~~ 公平對待客戶。

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⁶。
- (b) 在推薦保險產品予客戶前，持牌保險經紀應從充足⁷範圍的不同保險人處，尋找及選擇充足⁸範圍並可供選擇的相關保險產品，以確保保險而該等產品能適當地滿足是適合其客戶的目標、情況、需要及優先考慮事項。
- (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⁹

⁶ 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。

⁷ 為免生疑問就 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足以符合第 2.2(b)段的精神充足，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合理標準。

⁸ 請參閱上述註腳 4。

⁹ 提供受監規管意見包括就某保險產品作出建議。

- (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準確及足夠的資料，而該等資料對於經紀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，持牌保險經紀應：
- (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，基於其可尋找及選擇的保險產品(見上述標準及常規 2.2 條)，考慮有什麼可供選擇的保險產品能夠合理地滿足客戶的目標、情況、需要；及優先考慮事項；
 - (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客戶的目標、從客戶取得的資料，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。

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¹⁰。

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，應在合理時間內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，包括：
 - ~~(i) 告知客戶有關保單的任何有待解決事項，並澄清該經紀公司對該等有待解決事項的責任（如有）；及~~
 - ~~(ii) 歸還經紀公司作為該客戶代理人持有有關保單的文件予該客戶，或轉交該等文件予該客戶指定的一方。~~

¹⁰ 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。

3.3-4 保障客戶的私隱及保密性

(a) 持牌保險經紀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¹¹。

3.45 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¹²，持牌保險經紀應遵守以下常規：

(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，該經紀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

(ii) 如保單由相關保險人送交予經紀，該經紀應於合理時間內向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。

~~(iii) 該經紀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。~~

3.57 有關保險索償的協助

¹¹ 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。

¹² 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。

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) 合理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。

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

持牌業務代表（經紀）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¹³的事宜給予意見進行受規管活動。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。

¹³ 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) ~~在提供任何受規管意見前~~，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（註冊名稱以及商號商業名稱（如有））；
 - (ii) 該經紀的牌照號碼；
 - ~~(ii)(iii)~~ (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；
 - ~~(iii)(iv)~~ (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
 - ~~(iv)(v)~~ (v) ~~其該經紀~~就有關購買保單的事宜代表客戶與保險人往來的角色事實。
- (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。
- ~~(e) 為使客戶得以核實持牌保險經紀所提供有關其身份及職分的資料，該經紀應：~~
- ~~(i) 就客戶要求告知其牌照號碼；及~~
 - ~~(ii) 如該經紀為~~
- (d) 持牌業務代表（經紀）~~，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）~~，便應確保該名片上所示其姓名、牌照號碼以及委任持牌保險經紀公司名稱的準確性。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¹⁴；
 - (ii) 牌照號碼；
 - (iii) 牌照類別；及
 - (iv) 其委任持牌保險經紀在進行受規管活動時，不得顯示其為保險人或保險人的代

¹⁴ 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。

理人公司的名稱。

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：

- (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

~~(iii)(iv) 客戶（除保費外）須付的費用及收費（如有）。及~~

~~(v) 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、通函及其他規管文書而須提供的任何其他資料。~~

(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差異並避免相似性及差異。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(c)）。

(c) 如持牌保險經紀有意與就未經保監局授權的保險人的保單¹⁵提供受規管意見或安排保單¹⁶，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（如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，持牌保險該經紀應向客戶解釋：

(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¹⁷；及

¹⁵ 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。

¹⁶ 本《守則》第 5.2(e)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。

¹⁷ 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

- (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。~~
- (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資料事實；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。

5.4 客戶協議及與客戶訂立的業務條款

- (a) 持牌保險經紀公司在為客戶安排保單前，應與各客戶訂立書面協議¹⁸（「客戶協議」），訂明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。
- (a)(b) 客戶協議可以下述方式訂立：
 - ~~(i) 協議各方的名稱；~~
 - ~~(i) 該經紀公司獲客戶之委任；~~
 - ~~(ii) 雙方可能特別約定的其他業務條款；及~~
 - ~~(ii) 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、通函及其他規管文書規定的任何其他資料。~~
 - (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）。
- (b)(c) 經紀公司應獲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 就他人轉介業務的客戶所需作出的披露¹⁹

- ~~(i) 如持牌保險經紀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~~

~~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。~~

¹⁸ 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）。

¹⁹ 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。

中介人，附錄 1 訂明的資料應予以提供。

(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。

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，持牌保險經紀應對就客戶的目標、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) 在進行此為達致合適性評估時的目的，持牌保險經紀應：
- (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；
 - ~~(ii) 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；~~
 - ~~(iii) 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；~~
 - ~~(iv)(ii) 從充足²⁰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（包括特制的保險計劃），並向就客戶提供合適情況考慮可供選擇的保險方案；~~
 - ~~(v)(iii) 有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提供該建議的依據等意見；及~~
 - ~~(vi) 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、通函及其他規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，並顧及客戶的情況及其他因素，例如所考慮的保險產品類型²¹。

²⁰ 見上文註腳 7。

²¹ 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）。

6.2 建議

- (a) ~~持牌保險經紀應使用合理努力，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），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。~~
- (b) 如在持牌保險經紀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，且該經紀認為該決定並不適合客戶目標、情況、需要或優先考慮事項，則該經紀應記錄並妥善備存以下紀錄：
- ~~(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~~
 - ~~(iv) 記錄並保存以下妥善記錄：~~
 - 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原理解釋；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有關該報酬向客戶作出充分披露。該披露應包括保監局不時訂明並在保監局網站公布或其他監管機構執行或發布的任何規則、規例、守則或指引、通函及其他規管文書就有關該報酬所訂明的資料，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，不得讓於該其他業務或職業的利益損害其作為持牌保險經紀的誠信、獨立性及是否勝任其職分的能力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公司²²的另一間公司就某保單有提供服務，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。

²² 「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 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~~及通函及其他規管文書~~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）~~（包括客戶款項）~~，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

D 部分——持牌保險經紀公司的管治與管控及程序

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範圍內進行系列的受規管活動有關的所有法律、規則、法規規例、守則一及指引一通函及其他規管文書之規定；
 - (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，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

- (iv) 其持牌業務代表（經紀）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，並保存妥善的培訓記錄。

2. 就保險人及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，以對其有意尋找及選擇保險產品的保險人進行盡職調查²³。
- ~~(b) 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²⁴。該等保險產品的評估應：~~
- (i) 於建議就該等保險產品前作出任何建議前進行；及
- (ii) 其後於適當的定期間隔作出進行，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、公平地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，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) 備存妥善的投訴記錄；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，並向有關保險人提供協助，以解決該等投訴。

4. 保存紀錄

²³ ~~所需的調查程度將視乎持牌保險經紀公司與相關保險人進行的業務類型及業務量而定。~~

²⁴ 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。

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。

5. 向保監局報告重大事件

(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：

~~(i) 該經紀公司或其持牌業務代表（經紀）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、通函或規管文書下的規定；~~

(ii) 該經紀公司清盤呈請的呈交；

(iii) 該經紀公司的任何董事、控權人或持牌業務代表（經紀）破產；

~~(iv) 香港或其他地方的監管機構（保監局除外）或任何專業團體~~(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）作出的刑事指控或定罪（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。

5. 妥善保留記錄

~~(a)持牌保險經紀公司應有妥善管控及程序，以確保為有關該經紀公司及其持牌業務代表（經紀）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。~~

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。

附錄1

業務轉介的附加標準及常規

其他人士向持牌保險經紀轉介業務²⁵

1. ~~如客戶是由其他人士(「轉介人」)向持牌保險經紀轉介，在該經紀為該客戶安排保單前，該經紀應確保客戶已獲下述通知：~~
 - (a) ~~該經紀將負責安排保單，及據此目的，客戶只應直接與該經紀作往來(即客戶不應就安排保單與轉介人作往來)；~~
 - (b) ~~轉介人並不代表該經紀，亦不應參與保單的安排；~~
 - (c) ~~該經紀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) ~~該經紀將為轉介客戶予該經紀的轉介人提供利益(如該經紀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經紀或相關保險人，並在任何情況下不得支付予轉介人。~~

持牌保險經紀向其他持牌保險中介人轉介業務

2. ~~如持牌保險經紀公司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，該經紀公司應確保在作出轉介前，取得有關客戶的事先同意。~~
3. ~~如持牌業務代表(經紀)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，該業務代表應確保遵守其委任持牌保險經紀公司的政策、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：~~
 - (a) ~~持牌保險經紀公司獲其委任的持牌業務代表(經紀)轉介之客戶；或~~
 - (b) ~~持牌保險經紀公司受其他保險經紀委聘，在為客戶安排保單的背景下作出的轉介。~~

²⁵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》項下的任何豁免均不適用，則轉介人必須持牌。

回應者名單（按英文字母排序）

1. 永泰保險經紀有限公司
2. 怡安保險顧問有限公司
3. 恒昌保險顧問有限公司
4. 恒昌保險管理有限公司
5. 消費者委員會
6. 周浩鼎議員辦事處
7. 香港保險中介行業協會有限公司
8. 香港保險業總工會
9. 華融財富管理有限公司
10. 廉政公署
11. 壽險行業規管與發展關注組
12. 鷹暉保險顧問有限公司
13. Lau Ming Fai
14. 勞合社
15. 諾德保險經紀有限公司
16. MI Insurance Brokers Limited
17. Marsh & McLennan Companies(MMC) ，代表以下公司：
 - 達信保險顧問(香港)有限公司
 - 達信風險管理及保險服務(香港)有限公司
 - Bowring Marsh (Hong Kong) Limited**
 - 佳達再保險經紀有限公司
 - 怡和保險顧問有限公司
 - 怡信保險顧問有限公司
18. Old Mutual International Isle of Man Limited
19. 個人資料私隱專員公署
20. 香港專業保險經紀協會
21. The Chartered Insurance Institute Hong Kong Ltd
22. 香港銀行公會
23. 存款公司公會(香港有限牌照銀行及接受存款公司公會)
24. 香港保險顧問聯會
25. 香港保險業聯會
26. 香港財務策劃師學會
27. 香港律師會
28. 專業同盟(保險)