

醫療保險業務指引

目錄

頁數

1. 引言.....	1
2. 釋義.....	1
3. 本指引的目的、適用範圍及效力.....	3
4. 董事局、獲委任為控權人的個人及高級管理層的責任.....	4
5. 產品設計.....	5
6. 銷售過程.....	5
7. 理賠.....	10
8. 售後服務.....	10
9. 投訴處理.....	11
10. 妥善處理客戶的個人資料.....	11
11. 符合自願醫保規定的保單.....	12
12. 生效日期.....	12
許可禮品	附件

1. 引言

- 1.1 保險業監管局（“保監局”）依據《保險業條例》（第41章）（“該條例”）第133條，其規管與監管保險業以保護現有及潛在的保單持有人，其促進與鼓勵獲授權保險人採用正當操守標準及良好和穩妥的業務常規，及其促進與鼓勵持牌保險中介人採用正當的操守標準的主要職能而制訂本指引。本指引亦考慮到國際保險監督官協會所頒布的《保險核心原則、標準、指引和評估方法》（“《保險核心原則》”），尤其是《保險核心原則》第19條訂明，有關保險業務的營運，保險人及保險中介人在保險合約由簽訂前至訂立的整個過程中，應確保客戶獲得公平對待。

2. 釋義

- 2.1 在本指引中，除文意另有所指外：

- (a) “認可產品”指經香港特別行政區政府食物及衛生局（“食衛局”）自願醫保計劃（“自願醫保”）下獲認可符合規定的個人償款住院保險產品，包括標準計劃及靈活計劃兩個類別。
- (b) “客戶”與該條例所使用的保單持有人或潛在的保單持有人的涵義相同。
- (c) “靈活計劃”是指在自願醫保的框架下，為保單持有人及受保人提供較標準計劃部分或全部更佳條款及保障，並必須經由食衛局認可的個人償款住院保險產品。除食衛局可能不時批准的豁免事項外，該等產品不得包含較標準計劃差的條款及保障。
- (d) “禮品”可包括任何種類的禮品、獎賞、誘因或利誘，不論屬財務或非財務性質，但不包括：
- (i) 向持牌保險中介人支付的費用或佣金；或
- (ii) 根據醫療保險合約（即醫療保險保單）項下應繳付的保費、費用或收費的任何折扣：
- (A) 惟該折扣須在該保險公司發出的相關報價單、要約函、推廣材料、醫療保險保單或保單承保表中明確述明；或
- (B) 若該折扣是由持牌保險經紀公司在其安排的醫療保險保單的佣金中扣減，則該折扣須在該經紀公司向

保單持有人發出的報價文件，或在該經紀公司向保單持有人發出以向保單持有人收取保費的保費通知書、發票或相類的文件中明確述明。

- (e) “獲委任為控權人的個人”就獲授權保險人而言，指根據該條例第13A條的規定，經保監局認可後獲委任為保險人的控權人的個人。
- (f) “醫療保險業務”是指：
 - (i) 該條例附表1第3部類別2(疾病)的保險合約(“類別2(疾病)業務”)；及
 - (ii) 其承保範圍的性質屬類別2(疾病)業務的保險合約，而該保險合約屬根據該條例附表1第1部第3段(即該合約併合長期業務及性質屬類別2(疾病)業務的額外業務)的保險合約。

在本指引中，提述“醫療保險保單”或“醫療保險產品”是指“醫療保險業務”定義內的保險合約。

- (g) “許可禮品”指本指引附件所載列的禮品。
- (h) “回扣”指：
 - (i) 就保費而言，任何以報酬的形式直接或間接地向客戶退還其已繳付之保費金額的款項；或
 - (ii) 就佣金而言，任何以報酬的形式由持牌保險中介人直接或間接地向客戶支付該持牌保險中介人已收取之部分佣金的款項。
- (i) “高級管理層”就獲授權保險人而言，指以獲委任為控權人的個人為首，並負責按照其董事局制訂的策略、政策及程序管理獲授權保險人日常保險業務運作的人員；
- (j) “服務提供者”指獲授權保險人聘用以提供服務的提供者，不論該提供者是位處於香港或香港以外的地方。服務提供者包括保險人的獨立第三方承辦商、與保險人屬同一公司集團之公司(例如保險人的附屬公司)的服務提供者，或隸屬該保險人的服務提供者(例如總辦事處或海外分公司)。
- (k) “標準計劃”是指條款及保障等同自願醫保最低產品規格要求的保險計劃。食衛局將定期審視其內容，並不時公布有關修訂。
- (l) “計劃文件”指食衛局根據自願醫保發出的以下文件：
 - (i) 《自願醫保計劃下保險公司的註冊規則》；

- (ii) 《自願醫保計劃認可產品保單範本》；
 - (iii) 《自願醫保計劃下產品的合規規則》；及
 - (iv) 《自願醫保計劃下保險公司的實務守則》。
- (m) “自願醫保”指自願醫保計劃，是食衛局就個人償款住院保險產品推出的一項政策措施。獲授權保險人及客戶的參與均屬自願性質。

2.2 除非另有指明，本指引內所使用的字詞與該條例中所界定者具有相同涵義。

3. 本指引的目的、適用範圍及效力

3.1 公平對待客戶是加強公眾對保險業的信任和信心的一項非常重要的原則。根據《保險核心原則》第 19 條，實踐公平對待客戶原則包括達致以下成效：

- (a) 開發、推銷和銷售產品時，充分顧及客戶的利益和需要；
- (b) 不論在銷售產品之前、期間或之後，均應向客戶提供準確、清晰及並非誤導的資料；
- (c) 將未能切合客戶利益和需要的銷售風險減至最低；
- (d) 確保所提供的意見達專業水平；
- (e) 公平及適時地處理客戶索償、投訴及爭議；及
- (f) 保障從客戶取得的資料的私隱。

《保險核心原則》第 19 條亦指出公平對待客戶原則包括道德操守、以誠信行事及禁止違規作業等理念。

3.2 本指引適用於所有承保醫療保險業務的獲授權保險人，以及所有進行與醫療保險業務有關的受規管活動的持牌保險中介人。本指引適用於所有醫療保險業務，包括個人及團體業務、自願醫保的認可產品，及其他種類的醫療保險業務。本指引為其適用的獲授權保險人及持牌保險中介人應符合的標準及常規提供指引，以確保客戶在醫療保險業務的各方面均能獲得公平對待。

- 3.3 本指引並非附屬法例，故不具法律效力及不應被詮釋為凌駕於任何法律條文。不遵從本指引所載的條文本身不會使獲授權保險人或持牌保險中介人在任何司法或其他法律訴訟中被起訴。然而，任何的不遵從可能會(例如)令保監局對下列人士是否持續為適當人選有所影響:(i) 本指引所適用的獲授權保險人的董事、控權人及相關管控要員，及(ii) 本指引所適用的持牌保險中介人及(就持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司而言的)董事、控權人或負責人。保監局亦可能參照本指引以考慮有否發生可能有損保單持有人或潛在的保單持有人利益的作為或不作為(儘管保監局會考慮與此相關的事項之所有資料、實際情況及影響)。
- 3.4 本指引應(在適當情況下)與該條例的相關條文及所有由保監局或其他監管機構發出的其他相關規則、守則、通函及指引一併閱讀，當中包括但不限於以下各項：
- (a) 保監局發出的《獲授權保險人的公司管治指引》(指引10)；
 - (b) 保監局發出的《持牌保險代理人操守守則》；及
 - (c) 保監局發出的《持牌保險經紀操守守則》。

4. 董事局、獲委任為控權人的個人及高級管理層的責任

- 4.1 獲授權保險人應就醫療保險業務設立公平對待客戶的政策及程序，並應確保公平對待客戶原則列作其企業文化的重要一環。
- 4.2 獲授權保險人的董事局(“董事局”)負責監察為遵從本指引而採取的措施的實施情況，並須對確保客戶獲公平對待負上最終責任。保險人的獲委任為控權人的個人負責確保本指引所載的適用規定在醫療保險保單由產品開發到售後服務各階段均獲得遵從。保險人的高級管理層負責制訂公平對待客戶的相關業務常規，當中包括制訂措施以鼓勵保險人的員工以及持牌保險中介人(如適用)的態度和行為，使他們從客戶的觀點考慮事情。該等措施應包括：
- (a) 展示董事局、獲委任為控權人的個人及高級管理層會致力落實公平對待客戶的原則；
 - (b) 制訂管理資訊架構，以供董事局衡量保險人及其持牌保險代理人在公平對待客戶方面的表現；

- (c) 設立機制及管控，以確保偏離公司政策和程序的事宜，或可能損害公平對待客戶原則的任何作為或不作為，能及時被發現、上報至適當的管理層，並予以糾正；
- (d) 提供適當及定期培訓予相關的持牌保險中介人和保險人的員工，以讓該等中介人及員工就醫療保險產品進行受規管活動時，能以應有的謹慎、技巧和努力行事，並可勝任就有關醫療保險產品提供受規管意見；及
- (e) 實施表現評估及薪酬架構，當中包括以公平對待客戶作為其中一項指標（以鼓勵此公平對待客戶原則）。

5. 產品設計

5.1 獲授權保險人在開發醫療保險產品時，應考慮不同類型客戶的利益和需要。在市場推出醫療保險產品前，保險人應參考其業務模式；適用法律、規例及規則（包括但不限於食衛局發布的《自願醫保計劃下產品的合規規則》）；及其風險管理方式，為該產品進行盡職責審查。保險人尤需設立合適的政策、程序及管控措施以確保其可以：

- (a) 設計符合目標客戶群的已識別需要和預期的醫療保險產品；
- (b) 考慮產品的可持續性，合理地為醫療保險產品作出定價；及
- (c) 採用針對已識別的目標客戶之銷售渠道。

6. 銷售過程

6.1 在推出任何醫療保險產品（即提供醫療保險產品以讓客戶購買）後，獲授權保險人應根據本部分所載的規定監察產品的分銷程序，以確保客戶在銷售過程中獲公平對待。持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司亦應根據本部分所載的規定監察其分銷程序，以確保客戶在銷售過程中獲公平對待。若保險人、持牌保險代理機構或持牌保險經紀公司（視情況而定）透過該等監察程序發現有任何不符合本部分規定之處，則應採取適當的補救行動。

推薦符合客戶需要的產品

- 6.2 獲授權保險人及持牌保險中介人應評估客戶的保險需要，並向客戶推薦合適的醫療保險產品。

向客戶提供產品資料

- 6.3 獲授權保險人應確保其各項醫療保險產品的產品資料，均載有清晰及充足的資料，以便客戶就產品是否符合其（即客戶的）需要作出知情的決定。有關資料應包括但不限於以下各項：
- (a) 在銷售材料（如產品小冊子、網上推廣資料）的顯著位置中載述聲明，述明產品資料並不包含保單的完整條款，而有關完整條款載於保單文件中；
 - (b) 保險人的名稱；
 - (c) 醫療保險產品的種類（如危疾、長期護理保障或個人償款住院保險產品）及其保障範圍；
 - (d) 產品的主要特點，包括但不限於其保障（如彌償原則、等候期等）；
 - (e) 主要及特殊的不保項目（如投保時已有病症、特定的醫療程序等）；
 - (f) 保障期；
 - (g) 保費資料（如自願醫保的保費表）；
 - (h) 客戶在冷靜期下的權益（如有）；
 - (i) 取消保單的權利及期限；
 - (j) 保單續保（如獲得保證續保的情況、保險人可修改條款及細則的權利等）；
 - (k) 由非符合自願醫保規定的保單轉移至符合自願醫保規定的保單的轉移安排（如適用）；
 - (l) 稅項扣減的資格（僅適用於符合自願醫保規定的保單）；及
 - (m) 客戶有權購買為獨立保單的醫療保險產品（如有），並可選擇無須捆綁式地與其他種類的保險產品一併購買。與（a）項相類似，此資料應在銷售材料的顯著位置中顯示。

- 6.4 在銷售產品之前及期間，獲授權保險人及持牌保險中介人應確保以清晰、公平及並非誤導的方式就產品資料通知客戶。

解釋保單的主要特點和條款及細則

- 6.5 獲授權保險人及持牌保險中介人應確保以淺白的用語，向客戶清楚解釋醫療保險保單的主要特點和條款及細則，以讓客戶易於理解。當中主要特點和條款及細則的例子(在適用的範圍內)包括：
- (a) 保單的保障範圍；
 - (b) 主要及特殊的不保項目(如投保時已有病症、特定的醫療程序等)；
 - (c) 保障及特點，包括醫療服務提供者的網絡；
 - (d) 調高保費的可能性、調高保費的因素、保費調整的頻率和時間，及／或續保時保障及條款可能出現的變更；
 - (e) 投保時已有病症的影響，以及將保單由一保險人轉移至另一保險人(包括由團體計劃轉移至個人計劃，以及由非符合自願醫保規定的保單轉移至符合自願醫保規定的保單)的其他影響；
 - (f) 在接受醫療諮詢或治療前需要取得保險人的預先批核的任何規定；
 - (g) 提出索償及終止保單的程序；
 - (h) 在回應保險人的問題時所需作出充分披露的規定，以及未有作出充分披露的後果；
 - (i) 保障的彌償限額、“合理及慣常”條款、自付額、免賠額、自留額、共同保險或其他保單／保障的限額，以及這些特點的應用；及
 - (j) 其他重要的保險條款(如重複保險、醫療所需及取消保單條款)(如有)。
- 6.6 若獲授權保險人透過數碼渠道(如網頁／流動應用程式)直接銷售其醫療保險產品，該保險人須在保監局要求時，有能力向其證明本指引的規定已獲遵從。

6.7 就銷售符合自願醫保規定的保單而言，除須解釋上述第 6.3 至 6.5 段所述的資料外，獲授權保險人及持牌保險中介人亦應向客戶清楚解釋以下各項：

- (a) 符合自願醫保規定的保單的獨有產品特點；
- (b) 如同時向客戶提供標準計劃與靈活計劃，該兩種計劃的不同之處；
- (c) 就自願醫保認可產品所繳付的保費之稅項扣減的資格¹；及
- (d) 由非符合自願醫保規定的保單轉移至符合自願醫保規定的保單的轉移安排(如適用)。

向客戶送贈禮品

6.8 除在符合第 6.9 段的規定之情況外，獲授權保險人和持牌保險中介人在營銷、推廣或分銷醫療保險產品時，不應直接或間接地向個人客戶送贈禮品。

6.9 就第 6.8 段而言，僅於獲授權保險人或持牌保險中介人根據其作出的合理評估，認為其所送贈或提供的禮品不會影響客戶對是否購買醫療保險產品一事所作之知情的決定，方可向個人客戶送贈或提供禮品。因此，獲授權保險人和持牌保險中介人有責任就擬送贈的禮品進行評估，以評核在其合理意見下，該禮品會否影響客戶作出該知情的決定。在進行此類評估時，獲授權保險人或持牌保險中介人應考慮關乎擬送贈或提供的禮品的所有情況(包括該禮品的價值與客戶為有關產品應繳付的保費是否相稱，以及營銷或送贈禮品的方式)。有關評估可以根據個別送贈禮品的情形進行，或如送贈禮品是營銷活動或計劃的一部分，則有關評估可在制訂有關營銷活動或計劃時進行。

6.10 第 6.8 及 6.9 段的限制亦適用於：

- (a) 營銷、推廣或分銷一系列、一組別或一整套的保險產品，而其中一種或多種保險產品屬醫療保險產品；或
- (b) 獲授權保險人向代表客戶的持牌保險經紀送贈或提供任何禮品。

¹ 獲授權保險人及持牌保險中介人須注意不應過分強調此特點，以免影響客戶關注自願醫保認可計劃的適用性、特點及風險。

許可禮品

6.11 本段為上述第 6.8 至 6.10 段所訂明之規定的例外情況，即提供醫療保險產品的獲授權保險人和持牌保險中介人可送贈附件所示的許可禮品，惟有關保險人或中介人須嚴格遵守附件中提述與每項許可禮品相關的準則。

保費回扣及佣金回扣

6.12 任何人不得就醫療保險產品向客戶提供或支付保費回扣或佣金回扣。

6.13 第 6.12 段的規定不適用於：

- (a) 記錄在有關醫療保險合約的任何保費回扣，不論該回扣是記錄在醫療保險保單、保單承保表、報價單、要約函或任何的推廣材料（而相關條款透過提述方式納入在醫療保險合約內）；或
- (b) 由持牌保險經紀就其安排的醫療保險保單所給予的佣金回扣，惟該回扣須在該經紀公司向保單持有人發出的報價文件，或在該經紀公司向保單持有人發出以向保單持有人收取保費的保費通知書、發票或相類的文件中明確述明。

確保持牌保險中介人的勝任能力

6.14 獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司應：

- (a) 確保從事與保險人的醫療保險業務有關的受規管活動（該條例第I部附表1A所指明）的人士（包括員工），遵守法定發牌規定（即若該等人士進行受規管活動，須已獲發牌或屬該條例所述的豁免情形之一）；
- (b) 確保其員工及持牌個人保險代理、持牌業務代表（代理人）或持牌業務代表（經紀）（視情況而定）具備有關醫療保險產品的知識和技能，以便向客戶提供優質及適時的意見；及
- (c) 為上述第6.14(a)段所述人士提供有關醫療保險業務及產品特點的優質及持續性的培訓。

7. 理賠

7.1 在處理保單持有人的索償時，獲授權保險人應：

- (a) 公平及適時地處理和進行理賠；及
- (b) 為客戶提供有關理賠程序的充分資料及適時的意見，並以淺白的用語清楚解釋理賠結果。

7.2 就外判的理賠程序，獲授權保險人應確保：

- (a) 服務提供者知悉並履行保險人公平對待客戶的責任，包括但不限於履行上述第7.1段所述的責任；及
- (b) 保險人應設立適當的制度及管控措施，監察相關服務提供者的服務水平，以符合本指引及食衛局不時發出的計劃文件之規定。

8. 售後服務

8.1 作為售後服務的一部分，在保單持有人要求的情況下，獲授權保險人及持牌保險中介人應檢討醫療保險保單是否仍然持續符合保單持有人的需要，並向作出該要求的保單持有人提供所進行的檢討結果。

8.2 若獲授權保險人在醫療保險保單續保或保單生效期間(如可在生效期間修改保單)，對醫療保險保單的特點和條款及細則(包括但不限於保費、保障、新的不保項目等)作出重大修訂，獲授權保險人應於保單續保日之前或該修訂生效日之前，向保單持有人提供充裕的事前書面通知，以告知保單持有人有關的修訂。若保單續保之事宜由持牌保險中介人處理，獲授權保險人亦應向該持牌保險中介人提供該事前書面通知。該書面通知應清楚解釋有關修訂、修訂的理由及其他替代方案(如有)。獲授權保險人及持牌保險中介人亦應適當地解答客戶就修訂而作出的任何後續查詢。

8.3 若在醫療保險保單續保時，獲授權保險人向保單持有人建議就該保單提供更佳條款及保障，則不論所建議的方案會否導致保費調高，獲授權保險人應在切實可行的範圍內，向保單持有人提供不以更佳條款及保障續保原有保單的選擇。

- 8.4 若保單持有人在接受治療或醫療程序前，就其醫療保險保單條款及細則查詢索償資格及賠償限額，獲授權保險人及／或持牌保險中介人應向該保單持有人提供適時和恰當的意見。就此而言，獲授權保險人應就回覆該等查詢的時限制訂服務承諾。

9. 投訴處理

- 9.1 在客戶要求的情況下，獲授權保險人及持牌保險中介人應向客戶提供處理投訴的資料，包括投訴的渠道（如保險人、保險代理機構或保險經紀公司的投訴熱線（如相關）及保險投訴局的聯絡詳情）及作出投訴的程序。獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司應以客戶可易於查詢的方式（如在其網站）展示該等資料。

- 9.2 獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司應：

- (a) 制訂正規處理投訴的政策及程序，以確保投訴得以公平、有效和適時地處理；
- (b) 訂立處理投訴的服務水平；
- (c) 適當地審議投訴；
- (d) 適當地解決從處理投訴過程中發現的問題；
- (e) 在保監局或其他有關監管機構（如適用）要求的情況下，向其提供投訴的調查結果、投訴評估報告、任何其他相關資料及／或補救行動的資訊；及
- (f) 制訂政策或指引以明確地規定在何等情況下，應將投訴上報至保險人的獲委任為控權人的個人及高級管理層，或持牌保險代理機構或持牌保險經紀公司（視情況而定）的負責人及高級管理層。

10. 妥善處理客戶的個人資料

- 10.1 獲授權保險人及持牌保險中介人在任何時間，均應以小心謹慎和勤勉盡責的態度，收集、處理、儲存、使用、轉移及刪除客戶的個人資料。
- 10.2 獲授權保險人及持牌保險中介人應遵守《個人資料（私隱）條例》（第486章）、個人資料私隱專員公署（“私隱專員公署”）發出的

《妥善處理客戶個人資料：給保險業界的指引》，及私隱專員公署不時發出的任何相關規則、守則、通函及指引。

11. 符合自願醫保規定的保單

- 11.1 除須遵守本指引的規定外，承保符合自願醫保規定的保單之獲授權保險人及其持牌保險代理人，亦應遵守食衛局不時發出的計劃文件所載之規定。

12. 生效日期

- 12.1 本指引自 2020 年 9 月 23 日起生效。

2019 年 11 月

許可禮品

- (a) 為“建立關係”而提供的禮品，而該禮品與任何醫療保險產品的營銷、推廣或分銷無關。
- (b) 在客戶忠誠獎勵計劃下累積的積分於其後所兌換的禮品，前提是該等積分並非直接或間接與任何醫療保險產品的銷售數量或銷售價值（或兩者）掛鉤，或就持牌保險經紀而言，該等積分並非直接或間接與任何醫療保險產品的分銷量或預定銷售水平掛鉤。
- (c) 為客戶資訊講座、合規支援和財務規劃軟件提供的贊助和支援。該贊助和支援的水平不應以補貼或等同現金的形式提供，同時亦不應直接或間接與任何醫療保險產品的分銷量或預定銷售水平掛鉤。
- (d) 品牌建立活動所提供的禮品，例如所有保單持有人和潛在的保單持有人均可參加的抽獎活動，而有關活動亦應與任何醫療保險產品的營銷、推廣或分銷無關。
- (e) 任何醫療保險產品所提供而無須額外收費的輔助服務，該服務應與醫療保險產品有關並屬合理的服務，例如身體檢查、醫療諮詢服務或緊急救助服務。
