

2022年7月

## 會長感言



感謝各位繼續成為聯會會員，您的長期支持對我們的未來發展甚為重要，聯會亦會保持專業精神及代表大家在業界發聲。

隨著疫情漸漸好轉，本港的防疫措施開始分階段放緩，各大企業亦慢慢恢復正常運作。身為保險經紀，我們也在適應新常態，並在經濟復甦期間致力保障客戶利益。為了讓大家對此有更深入的探討，我們計劃在2022年10月最後一個星期舉行年度研討會，希望屆時您會抽空出席。研討會的詳情將在稍後公佈。

我們很高興保險業能在政府最近公佈的「2022保就業」計劃中受惠，令業務受到疫情不同程度影響的聯會會員將能獲得部分補助。疫情期間，即使我們的會員需遙距工作及實施部分輪班工作安排，依然努力不懈以客戶利益為本，為他們進行續保及處理保險事宜。當業務和經濟從疫情中完全恢復過來時，期望一眾會員可受惠於香港以至這個區域的經濟回升。

作為亞洲的金融中心及保險樞紐，香港必須吸納及挽留人才，才能取得長遠成功。因此，政府現已解除部分旅遊限制，重新允許商務旅客出入境，讓香港能夠跟上業界復常的步伐。

為此，聯會代表會員的利益及他們於大灣區未來發展的角色，持續與保險業監管局（保監局）定期會面。我們亦正與保監局商討不同的措施，加強香港作為區域保險樞紐的地位，並提供機會讓聯會會員為業界出一分力及表達支持。

除了全新打造的升級網站，聯會亦已推出LinkedIn及Facebook專頁，期望與會員進行更多溝通和交流。最後，祝大家身心安康，並期望不久的將來與您親身見面。■

葉錦強先生  
會長 | 2022年7月

## 代表您的權益！

### 持續專業培訓要求有所改動

聯會一直致力為會員提供足夠及優質的持續專業培訓講座，讓會員能從容地於2022年7月31日的完成限期前取得15個持續專業培訓時數，由於有其他中介機構的成效似乎並不理想，保險業監管局（保監局）近日發出的通函指出，2022年7月31日或之前須完成的持續專業培訓時數由15個減至12個，當中仍包括3個屬於「道德或規例」範疇的時數。聯會已就此向保監局提出查詢，保監局表示由於有其他中介機構反映受到疫情影響，難以取得慣常要求的15個時數，於是當局應其需要將時數調低。聯會認為普遍人能以Zoom形式參與培訓及取得其他網上資源，因此不確定當局是否有必作出這個改動。

聯會在此提醒各位會員，所有業務代表須於2022年7月31日或之前完成12個持續專業培訓時數，並在9月底前將培訓聲明交給其僱主；僱主必須於10月底透過保險中介一站通向保監局匯報。或者業務代表可透過保險中介一站通個人帳戶直接向保監局提交其培訓聲明。如選擇後者，業務代表必須通知其僱主已自行提交培訓聲明，而僱主應核實其已匯報的情況是否與其內部合規監察紀錄相符。

會員請留意，任何已取得的額外時數將不能帶到下一個年度評核期。■

## 保監局紀律處分程序及近期的紀律處分裁決

經紀日常工作需要透過電話、電郵及會議（包括網上會議）與客戶聯絡，而他們最不希望收到客戶投訴，甚至是監管當局發出的調查通知。經紀應盡量直接與客戶處理及解決對方的投訴，但當雙方信任破裂，或當客戶基於任何原因選擇向保險業監管局（保監局）作出投訴，便會啟動保監局的紀律處分程序。紀律處分程序也涉及非合規個案，例如違反最低財務要求或持續專業培訓要求，這類個案或在合規匯報程序或保監局的實地審查程序被發現。

投訴及非合規個案均由保監局的市場行為部透過以下程序處理：



**評核：**保監局會就個案的成立理據進行初步評核，在此階段，保監局可能會聯絡涉事的經紀公司及業務代表（經紀），要求他們回應有關指控。評核結束前，保監局會就是否有合理理由相信持牌人涉及不當行為或並非適當人選達成意見，如是者有關個案將會進入下一階段。

**調查：**在此階段，被調查人士需要根據調查通知的要求準備相關文件、就有關活動提交書面解釋或出席會面。調查結束前，調查員會根據收集所得的全部證據，評核有關指控是否屬實。

**紀律聆訊：**被調查人士將會收到建議紀律處分通知書，如欲作出陳述，必須以書面方式提交，或要求與紀律處分委員會進行會見（見下方文字框）。如在所訂定的截止日期前並無作出回應，委員會將會在被調查人士缺席的情況下作出決定。

**上訴：**如欲就紀律處分裁決提出上訴，有關申請將交由保監局以外的保險事務上訴審裁處處理，該審裁處由香港特別行政區政府財經事務及庫務局成立。

### 已公佈的裁決

至今為止，大部分保監局及審裁處公佈的裁決屬於過渡性個案，意指非合規個案或投訴相關的事件是在2019年9月23日（即保監局正式直接監管持牌保險中介人之日）之前發生。這些個案將會根據原有自律規管機構的規則、規例及紀律處分指引，在保監局的新紀律程序框架內進行裁決。

### 紀律處分委員會小組、專家顧問小組及保險事務上訴審裁處

紀律處分委員會的成員是從紀律處分委員會小組中選出，小組成員包括保監局的執行董事和非執行董事，以及由保監局委任的法律及金融服務界別專業人士。保監局亦成立了專家顧問小組，由保險業務的專家在調查過程中向保監局提供技術意見。聯會的紀律委員會、紀律上訴委員會及執行委員會有部分成員欣然接受委任，加入前述的兩個小組及保險事務上訴審裁處。

## 近期的紀律處分裁決：

公佈日期	涉案者	事件	處分
<b>保險業監管局</b>			
2021年5月28日	兩間保險經紀公司	未有在財政年度終結後的6個月內，向保監局提交經審計財務報表及核數師報告	罰款 + 其中一間公司被暫時吊銷牌照
2021年7月7日	個人保險代理	未有遵守保險公司就跨境銷售業務制定的內部政策、未能以持正態度進行受規管活動，以及未能以謹慎、技巧和努力行事	予以譴責 + 禁止5個月內申請牌照
2021年12月22日	持牌保險經紀公司	未有在財政年度終結後的6個月內，向保監局提交經審計財務報表及核數師報告	罰款 + 暫時吊銷牌照
2022年1月10日	91名持牌個人保險代理	於2018年8月1日至2019年7月31日的評核期內，並未符合持續專業培訓要求	撤銷牌照 + 禁止3個月內申請牌照及直到符合要求為止
2022年1月31日	兩間保險公司	於2015年1月至2017年10月期間，多次違反《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》規定	予以譴責 + 7百萬元罰款
2022年3月8日	業務代表（經紀）	遭積金局撤銷其註冊為期40個月，保監局考慮到當事人的行為對其進行紀律處分，認為他並非適當人選	禁止申請牌照直至2024年7月14日
2022年3月17日	三個個人士	於申請成為保險代理時使用虛假學歷證明	禁止申請牌照最多3年
2022年6月20日	業務代表（經紀）	不當處理客戶款項，並向保險公司提交不實資料隱瞞錯誤行為	禁止5個月內申請牌照
<b>保險事務上訴審裁處</b>			
2021年9月30日 (裁決日期)	個人保險代理	於2014年及2017年，當事人並未於登記申請表上申報曾被宣佈破產。保險代理登記委員會就她未有本著誠信及以正直的態度進行業務作出譴責，並以她破產為由拒絕其登記。當事人向保險事務上訴審裁處就保險代理登記委員會的裁決申請上訴。	審裁處以狹義詮釋「進行業務」，並認為填寫登記申請表之舉，按理並不屬於進行業務的一部分，於是批准對譴責裁決的上訴。但維持委員會拒絕當事人登記申請的裁決。

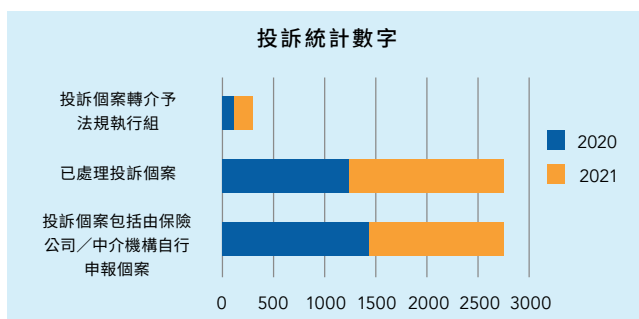
## 保險事務上訴審裁處(個案編號:IAT/IARB/11/2019)

上述審裁處就保險代理未有申報破產的裁決可於網上瀏覽。聆訊由資深大律師擔任主席，另加兩名委員負責，以重新聆訊方式處理此上訴，當事人獲得充分的機會陳述其理據。審裁處以書面裁決詳細說明背景事實、法律依據及理由。該裁決闡明以下原則：

- 指控某人沒有本著誠信和以正直態度行事，等同指控該人不誠實。鑑於此指控的嚴重性，有關條文必須以狹義詮釋。
- 紀律研訊程序的舉證標準為民事標準，當被指控的作為或不作為愈嚴重，便愈需要提出更令人信服的證據。

當然，上述裁決對於保監局或往後審裁處的裁決並無約束力，但此個案似乎採用較平衡的方針，可能可以減輕一些紀律裁決或處分的嚴厲程度。

最近，保監局公佈的部分投訴統計數字：



由統計數字可見，雖然2021年收到投訴數字減少，但處理至結案及轉交法規執行組處理的個案卻有所上升。此趨勢顯示監管當局正加快其執法程序，預計今後將會公佈更多紀律裁決。各經紀必須密切留意監管方面的發展，並以合規方式進行業務，避免成為統計數字中的一分子。■



## 二十國集團和經合組織的《保障金融消費者的高層次原則》

前聯會會長BS Rath先生撰文

今年年初，經濟合作暨發展組織（經合組織）就《保障金融消費者的高層次原則》的修訂進行了諮詢，此原則是由二十國集團與經合組織委任的工作小組制定。The World Federation of Insurance Intermediaries (WFII) 亦有參與該諮詢，本文簡述相關的重要原則、建議及WFII的意見。

### 原則1：法律、規管和監管框架

第2段：草案提到「金融消費者的保障理應成為法律、規管與監管框架的一部分，完全引進各項金融產品及服務，並反映全國的不同情況、全球市場，以及金融業的規管發展。」WFII提出要考慮金融業不同界別的特別之處。特定司法管轄區的法律、規管和監管框架有必要考慮這一點，加入金融消費者保障。

第5段：草案提到「應根據金融服務供應商及代表提供的相關服務和業界特定做法，對其施予適當的規管及／或監管。」WFII建議在此處及全文可改用較中性的用詞「中介人及／或分銷商」，以及加入「與其規模成比例」的字句，並以公平方式進行監管。

### 原則2：監察機構的職責

草案提到「監察機構應定期評估監管工具及懲處機制的有效程度。」WFII建議應由外部機構（即政府或議會制定的委員會）進行評估，絕對不應由監管機構自我評估。

### 原則7：資料披露與透明度

草案提到「特別需要就金融產品的重要議題提供適當的資料，並在消費者關係的各個階段中提供適當的資料。」WFII建議在「適當的」之後加入「相關」一詞。

### 原則8：優質金融產品

第21段規定生產者／供應商需對產品進行適當監察及管理，並有責任為消費者提供合適的產品。第22段涉及優質金融產品的推廣和相關的產品研發，並建議在推出之前進行測試。WFII建議這方面的工作由生產產品的一方負責。

### 原則9：金融服務供應商和代表的負責任商業行為準則與文化

第23段涉及消費者的最大利益，第28段則涉及金融服務供應商和代表的酬金架構。兩者的設計應以提倡負責任的商業行為、公平對待消費者及避免利益衝突為方針。WFII建議使用「管理」取代「避免利益衝突」中「避免」一詞。

### 原則12：投訴處理及補償

草案提到「司法管轄區應確保消費者能在完善投訴處理及補償機制下，獲得便利、可負擔、獨立、公平、負責任、適時和有效的安排。」WFII建議此機制應與金融服務供應商的規模成比例。

資料來源：經合組織的草案文件及WFII的回應 ■

## 與保監局保持溝通

聯會肩負向保險業監管局（保監局）代表會員權益的重任，儘管過去幾個月的防疫限制令雙方難以進行正式及社交會面，我們仍然就保險經紀所重視及關注的事項，與當局的不同階層保持溝通。

一直以來，我們就打造香港成為保險、再保險及專屬保險管理的區域樞紐持續向保監局表達我方意見，並提出有必要維持和吸納更多具備相關能力和專業知識的人才，方能實現這個願景。與此同時，我們與局方進行網上會議，探討如何支援中小型的經紀公司進軍及拓展至粵港澳大灣區（大灣區）的市場，此舉能讓香港經紀就本地保險公司於技術轉移方面，幫助香港公司及初創公司設計他們需要的完善保險覆蓋，同時鼓勵香港企業，正如他們聘用律師和會計師一樣，在其可靠且專業的保險顧問協助下，踏出充滿挑戰的一步，前往大灣區發展。我們已就此議題向保監局提出廣泛建議及呈交了三份文件，這方面的工作仍然進行得如火如荼。

針對疫情在香港造成的各種問題，包括大批員工在家工作，因防疫措施限制了會面及面對面討論，難以與客戶和保險公司溝通，以及應付海外市場帶來的額外挑戰，聯會向保監局特別提及各位會員為應對疫情而採取的相應措施。由於全球暖化及疫情導致自然災害增加，市場狀況亦更加棘手，令前述問題雪上加霜。

聯會定期留意相關規例和指引的更新，及在有必要時向保監局提出意見。聯會近日著手審視不同議題並提出意見，包括按照「承保類別C業務指引」（指引15）標準對投資相連壽險計劃（「投連壽險」）產品進行評估程序的釋義文件，以及銷售投資相連壽險計劃（「投連壽險」）產品指引（指引26）釋義文件的重要更新。

聯會作為香港專業保險經紀的廣泛代表，多年來以一致、專業及負責任的態度處理監管相關的事宜，未來亦將繼續與保監局保持良好的合作關係。 ■

## 即將推出的持續專業培訓講座

以下為安排在2022年7至8月舉行的持續專業培訓講座，稍後將推出更多以廣東話及英語進行的本地持續專業培訓講座，請各位密切留意。 ■

日期	時間	主題	語言
7月6日(星期三)	下午3時至6時	Claims Handling – Principles that Relate to Claims	英語
7月7日(星期四)	下午3時至6時	Claims Handling – Post-claim Considerations	英語
7月8日(星期五)	上午9時30分至下午12時30分	Code of Conduct for Licensed Insurance Brokers (Related to Ethics or Regulations)	英語
7月25日(星期一)	上午9時30分至下午12時30分	Dealing with Theft, Money, and Fidelity Insurance – Theft, Money, and Fidelity Insurance Fundamentals	英語
7月26日(星期二)	上午9時30分至下午12時30分	Dealing with Theft, Money, and Fidelity Insurance – Delivering on the Promise, Claims	英語
8月11日(星期四)	下午3時至6時	Advanced Reinsurance – Part I	英語
8月12日(星期五)	下午3時至6時	Advanced Reinsurance – Part II	英語
8月16日(星期二)	下午3時至6時	Reinsurance Law and Contract Wordings – Part I	英語
8月17日(星期三)	下午3時至6時	Reinsurance Law and Contract Wordings – Part II	英語
待定	待定	Calculating the Cost of Retirement and How to Achieve Retirement through the Use of Insurance	廣東話

香港保險顧問聯會是您業界的代表，歡迎與我們分享您的意見！

電話: 2882 9943

傳真: 2890 2137

電郵: [info@hkcib.org](mailto:info@hkcib.org)