保險中介人
素質保證計劃

保險原理及實務考試

研習資料手冊

2004 年版

序言

本研習資料手冊是根據保險原理及實務考試的範圍對各章節的不同要求所編寫的。而考試也將以這些材料爲基礎進行。我們在每一章結束時，都有一些模擬試題，從而給你提供更深入的指導。

但是需要指出的是，單靠本研習資料手冊並不能使你成爲一名合格的保險從業員或保險專家。它只是對保險原理及實務這一課題作一個初步的介紹，並作爲保險中介人資格考試的練習。

我們希望本手冊能成爲幫助考生準備考試的一份值得信賴的參考資料。雖然我們在編寫時都力求完美，但錯誤與疏忽仍是難免的。所以必要時，你還需參閱相關法例或向專業人士諮詢有關意見。今後我們將重版該手冊以提高其內容的質量，我們很希望得到你的反饋意見，以便在再版時對該手冊加以修繕。

初版： 1999 年 10 月
第二版： 2000 年 6 月
第三版： 2001 年 6 月
第四版： 2004 年 9 月
©保險業監理處 1999 年，2000 年，2001 年，2004 年

未經保險業監理處許可，本研習資料手冊的任何部分均不得被翻印作出售或其他牟利之用。

目　錄

章次　　頁次

1　風險及保險　1/1

1.1　風險概念　1/1

1.1.1 風險意義

1.1.2 風險類別

1.1.3 風險管理

1.2　保險的功能及好處　1/3

2　法律原則　2/1

2.1　合約法　2/1

2.1.1 定義

2.1.2 合約種類

2.1.3 合約元素

2.2　代理法　2/4

2.2.1 定義

2.2.2 代理關係如何產生

2.2.3 代理人的權限

2.2.4 代理人對委託人的責任

2.2.5 委託人對代理人的責任

2.2.6 終止代理關係

3　保險原則　3/1

3.1　可保權益／可保利益　3/1

3.1.1 定義

3.1.2 可保權益的重要性

3.1.3 必要條件

3.1.4 如何產生

3.1.5 何時需要

3.1.6 轉讓

3.2　最高誠信　3/4

3.2.1 一般誠信

3.2.2 最高誠信

3.2.3 重要事實

3.2.4 何時披露重要事實

3.2.5 違反最高誠信的類別

3.2.6 違反最高誠信的補救

3.3　近因　3/7

3.3.1 該原則的定義及重要性

3.3.2 危險的種類

3.3.3 原則的應用

3.3.4 保單對原則的更改

3.4　彌償／損害賠償　3/10

3.4.1 定義

3.4.2 含義

3.4.3 與可保權益的關聯

3.4.4 如何提供彌償
3.4.5 損餘
3.4.6 委付
3.4.7 限額彌償的保單條文
3.4.8 提供超越彌償的保單條文
3.4.9 實際執行彌償時的難題
3.5 分擔／分攤 3/14
3.5.1 有關分擔的衡平法則
3.5.2 比率之數
3.5.3 如何產生
3.5.4 如何適用
3.5.5 如何被保單條件更改
3.6 代位權 3/17
3.6.1 定義
3.6.2 如何產生
3.6.3 如何適用
3.6.4 其他考慮因素

4 保險公司的主要功能 4/1
4.1 產品開發 4/1
4.2 客戶服務 4/2
4.3 市場行銷及促銷 4/2
4.4 保險銷售 4/3
4.5 核保 4/3
4.6 保單處理 4/4

4.7 理賠 4/5
4.8 再保險 4/6
4.9 精算支援 4/7
4.10 會計及投資 4/7
4.11 培訓及發展 4/8

5 香港保險業結構 5/1
5.1 保險業務種類 5/1
5.1.1 保險的法定類別
5.1.2 保險的實務類別
5.1.3 保險的學術類別
5.1.4 再保險
5.2 行業規模 5/4
5.2.1 獲授權保險人
5.2.2 註冊或獲授權保險中介人
5.2.3 獲聘用人士
5.2.4 保費收入
5.3 保險公司 5/6
5.4 保險中介人 5/7
5.5 業界公會/組織 5/7
5.5.1 香港保險業聯會
5.5.2 認可保險經紀團體
5.5.3 協助索償人或受害人的行業機構

6 保險業規管架構 6/1

6.1 香港保險公司的規管 6/1

6.1.1 《保險公司條例》

6.1.2 《承保商專業守則》

6.1.3 處理投訴的指引

6.1.4 保險索償投訴局

6.2 香港保險中介人的規管 6/13

6.2.1 保險代理人及經紀的角色及責任

6.2.2 《保險代理管理守則》

6.2.3 保險經紀的「最低限度規定」

7 職業道德及其他有關問題 7/1

7.1 保險中介人對保單持有人的責任 7/1

7.1.1 如果保險中介人是保險經紀

7.1.2 如果保險中介人是保險代理人

7.2 保護個人資料 7/3

7.2.1 條例的特點

7.2.2 在保險上的應用

7.3 平等機會事宜 7/5

7.3.1 針對歧視的法例

7.3.2 保險中的「公平」歧視

7.3.3 保險中的不公平歧視

7.4 防止洗黑錢 7/6

7.4.1 有關洗黑錢的法例

7.4.2 洗黑錢與保險

7.4.3 防止洗黑錢的必須步驟

7.5 打擊恐怖份子集資活動 7/8

7.5.1 背景及應用

7.5.2 恐怖份子集資的定義和它與洗黑錢之間的區別

7.5.3 指引的內容

7.6 防止貪污 7/9

7.7 防止保險詐騙 7/9

7.7.1 保險中介人與詐騙的保單持有人

7.7.2 保險中介人與保險詐騙的例子

7.7.3 防止詐騙的實際步驟

術語解釋 (i) - (xx)

辭彙表

(按漢字筆畫排序) (一)－(七)

(按英文字母排序) (1) - (7)

- o - o - o -

應考須知

在這裏，我們希望你注意不同章節在考試中所佔的比重。雖然所有章節均應認真學習，但下表將列出考試中各部分所佔的比例以作參考。

章次	比重
1	12%
2	16%
3	30%
4	9%
5	5%
6	21%
7	7%
總計	**100%**

1 風險及保險

1.1 風險概念

1.1.1 風險(Risk)意義

不少人嘗試給「風險」下定義。很可能對我們大多數人來說，「風險」帶有損失或危險的意思。因此，我們可以把它定義爲「與潛在損失有關的不確定性」，一個我們不能確定會否有某類的損失或損失的程度的處境。就是這個不確定性，以及潛藏在風險中使人憂慮的成分，形成了人們對保險的渴望和需求。

風險帶來的潛在損失可能是：

(a) 財務上(financial)： 可以用金錢來衡量的(例如，一部照相機被盜去)；

(b) 身體上(physical)： 死亡或受傷(通常引起個人或其家庭經濟上的損失)；

(c) 情緒上(emotional)： 難過及悲傷的感覺。

只有首兩類風險較有可能成爲商業上**可保風險(insurable risks)**。同時，從更廣的角度看，並非每種風險都是按以上列出的負面形式來解釋的(見以下 **1.1.2**a)。

註： 我們無意把本課題複雜化，但亦應該留意，保險人(或稱保險公司、承保人、承保商)在運用「風險」一詞時，可能有其他含義，其中包括：

1 他們正在承保或考慮承保的受風險財物或人身；

2 所保「危險」(即造成損失的原因)(所以，有些保險單可能提供「**全險**」**('all risks')**的保障，意思是說除非出事原因屬承保範圍以外，否則由任何原因造成的任何損失均獲得保障。)

1.1.2 風險類別(Classification of Risk)

爲了簡化複雜的課題，我們把風險分爲以下兩大部分，每一部分又分爲兩類：

(a) 其潛在的財務後果；

(b) 它的原因和影響。

1.1.2a 財務後果

風險可分爲純風險和投機風險:

(i) 純風險(Pure risk)只具有**損失**可能性(不可能出現收益)或最理想的情況就是沒有轉變。這類風險包括火災、意外及其他使人不快的遭遇;

(ii) 投機風險(Speculative risk)具有**收益或損失**兩種可能結果的風險。這類風險包括賭博、業務開創及企業活動。

商業保險人所承保的風險主要是純風險,投機風險一般是不可保的,原因是人們甘願冒投機風險的目的是爲了收益,如果他們可以替這些風險買保險的話,便缺少了驅使他們爭取目標收益的推動力。

1.1.2b 影響

風險也可分爲特定風險和基本風險:

(i) 特定風險(Particular risk): 它們造成的後果是相對有限的,只影響個人或爲數較少的人。其後果可能是嚴重的、甚至是致命的,但僅被局限在較小範圍內。這類風險包括汽車意外、個人損傷及類似的情況。

(ii) 基本風險(Fundamental risk),這是不折不扣的毀滅性的災難,它們發生的原因是超逾一個人或甚至一群人所能操控的,其所影響的人不計其數。這類風險包括饑荒、戰爭、恐怖襲擊、大規模洪災和其他災害。這些災害影響到整個社會或人類,而非其中的特定個體。

商業保險人所保的風險主要是特定風險,基本風險一般是不可保的,因爲要求他們以商業方式處理此等風險看來在財務上是不可行的。

1.1.3 風險管理(Risk Management)

「風險管理」一詞在使用時,具有不同的含義:

(a) 在銀行及保險業以外的其他金融服務領域,它大概是指對投資及其他投機風險的管理(見以上 **1.1.2a**);

(b) 在保險公司的角度,這可能僅指對純風險的管理,甚至可把範圍進一步收窄至只對可保風險的管理。因此,當保險人談及「**風險管理**」時,所指的可能是一些可以降低或改善所承保或獲邀承保「風險」的潛在損失的方法或手段。

(c) 作爲一個獨立的知識與研究的領域,風險管理可以解釋爲管理學的一個分支,它要進行的步驟包括:

(i) 識別;

(ii) 量化,及;

(iii) 應付威脅一家機構的風險(純風險和投機風險)。處理風險的工具或措施包括:

- 風險避免: 通過避免承擔風險(例如,放棄一核電計劃以免除核事故發生的風險)以達致免除某類損失的機會的目的;
- 損失防範: 降低已識別的可能損失發生的頻率(例如,促進工業安全的活動);
- 損失降低: 降低已識別的可能損失的嚴重性(例如,自動灑水系統);
- 風險轉移: 使其他人承擔損失的後果(例如,購買保險和利用合約條件轉移對可能損失的責任);
- 風險融資: 無論一間機構所採取的損失控制措施如何有效,始終會剩餘一些風險,可能令它日後遭受損失事故所產生的壞影響。風險融資計劃旨在降低這些損失對該機構的打擊,可利用的工具包括:保險、保險以外的風險轉移、自保等(雖然保險與風險管理息息相關,但是它只是風險管理工具其中的一類。)

爲了說明以上(i)-(iii)點,我們舉一個例子,假設一家超級市場發現貨架上的一些貨物不翼而飛,該超市透過觀察來「識別」損失的可能原因,結論是顧客和職員的盜竊行爲等,並透過經常比較商品的盤點存貨量及現金收入量(並充分考慮員工各種失誤的因素)來計算遭盜竊的損失,從而「量化」風險。他們「應付」風險的辦法,舉例可能是安裝閉路電視,或者全面地提高商品的價格(如果市場條件允許的話)來彌補損失,又或者爲這類風險設立一個自保基金。

1.2 保險的功能及好處

保險具有許多的功能和好處,其中一些是**基本的**,其他則是**輔助性**的或次要的:

(a) **基本功能／好處(primary functions/benefits)**:保險本質上屬於一

種風險轉移機制(risk transfer mechanism)。通過繳納**保險費**(或「保費」),把個人的潛在財務損失轉移給保險人。

基本的好處是,在各種不同的投保事件中,當災害發生時,保險可以爲被保險人提供財務補償。在商業方面,它能使商家倖免由於嚴重的火災、沉重的法律責任等情況而造成的巨大損失。從個人角度來看,金錢(人壽保險)會在悲劇來臨或其他有需要的時候給人帶來極大幫助。

(b) **輔助功能／好處(ancillary functions/benefits)**:保險透過多種不同途徑,直接或間接地爲社會作貢獻,這些包括:

(i) 就業:正當香港人對失業數字日漸關心時,值得緊記的是,保險業對於吸納本地勞動力有重要的影響;

(ii) 金融服務:自從香港製造業相對萎縮以來,金融服務業便在本地經濟中擔當越來越重要的角色。保險業正是金融服務的一個重要組成部分;

(iii) 損失防範和損失降低(統稱『損失控制』):保險的實務包括,首先進行與**風險管理**(見以上 **1.1.3**(b))有關的各種調查及勘察。之後,再提出改良風險的要求(即接受投保的條件)或/和建議。這樣,最後我們可能可以說,火災、意外及其他我們不希望發生的事情出現的機會減低了;

(iv) 儲蓄／投資:保險(尤其是人壽保險)爲我們提供一條方便而有效的途徑來保障自己的將來。隨著在 2000 年推出的強制性公積金計劃,保險產品在爲老年人及家庭悲劇受害人提供福利方面的作用是顯著的;

(v) 經濟增長／發展:顯而易見,若沒有保險的保障(大多數的情況下,沒有保險的保障,銀行不會提供資金),幾乎沒有人會冒險把資金投放在高成本的項目上。因此,從橋樑到房屋建設以及其他許多不同的項目,部分都是由於保險的作用,才使它們得到激勵和落實。

- o - o - o -

模擬試題

考試包括七十五條多項選擇題。大多數的試題是很直接的,要求從四個備選答案選擇一個正確答案。這類問題我們稱爲**"甲"類問題**。另一類問題略爲複雜(大約佔試題總數的 10%至 20%),也是從四個備選答案中選擇一個。我們將這類問題稱爲**"乙"類問題**。以下是兩類問題的一些例子。

「甲」類問題

1 風險可以描述爲潛在損失的不確定性。這個潛在損失可以是在:

(a) 身體上; .....
(b) 財務上; .....
(c) 情緒上; .....
(d) 上述所有各項。 .....

[答案請參閱 **1.1.1**]

2 只有損失的可能而無收益的機會的風險稱爲:

(a) 純風險; .....
(b) 特定風險; .....
(c) 投機風險; .....
(d) 基本風險。 .....

[答案請參閱 **1.1.2a**]

「乙」類問題

3 以下關於風險的敍述哪一個是**正確的**?

(i) 所有風險在商業上都可保。
(ii) 並非所有風險在商業上都可保。
(iii) 應付風險的唯一方法就是保險。
(iv) 保險人談及「風險」時可以有很多不同的解釋。

(a) (i)及(ii); .....
(b) (ii)及(iv); .....
(c) (i)、(ii)及(iv); .....
(d) (i)、(ii)、(iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **1.1-1.1.1**]

4　以下哪項可視爲保險爲香港帶來的次要或輔助性的好處？

(i)　作爲儲蓄途徑
(ii)　提供就業
(iii)　鼓勵經濟發展
(iv)　降低發生意外／損失的數量

(a)　(i)及(ii)；　.....
(b)　(i)、(ii)及(iii)；　.....
(c)　(ii)、(iii)及(iv)；　.....
(d)　(i)、(ii)、(iii)及(iv)。　.....

[答案請參閱 **1.2**]

註： 若你瀏覽本手冊的有關章節，將很容易找到答案。如有需要，答案可在本手冊最後一頁找到。

2. 法律原則

本章與下一章將談及法律原則的問題，不過本手冊不會對一些複雜問題作出全面的探討。本手冊及整個研習計劃的目的是對保險中介人專業方面的重點問題，提供一些看法。

2.1 合約法

合約法是一個重要的法律領域，它對我們個人的生活和商業活動，都產生重大的影響。我們將會發現，合約是文明社會不可缺少的一部分。所以，對這樣一門重要的課題作一些了解是很重要的。

2.1.1 定義

「合約」(contract)的最簡單的定義大概是：一份在法律上可強制執行的協議(agreement)。協議的種類繁多，但不是所有的協議都有法律效力。兩人之間的一次社交安排，例如一次午餐會，就是一種協議。但當其中一方單方面取消安排，另一方是不能向爽約的一方採取法律行動的，因爲該協議在法律上不被承認爲有效的。

合約由承諾或承擔所組成，通常是爲了從另一方得到承諾或承擔而作出的。從嚴格的法律觀點來說，合約是一些無形的東西；因此，保險單本身不是合約，而是最常用來證明保險合約的證據。火災發生後，索償的被保險人不會預期保險人會以「保險合約」(其實意旨保險單）在火災中被毀滅而不再存在爲理由，拒絕賠償。

合約所涉及的可以是瑣碎的事情(例如購買報章或乘搭電車)，也可以是極其重要的事情，(例如一個大型建築工程項目或一份僱傭合約)。在任何情況下，合約各方都期望所作的承諾得到履行，否則，他們可以索取賠償或強制對方履行合約。

2.1.2 合約種類

我們可以把合約分爲以下三類：

(a)　**簡單合約(Simple contracts)**：雖然稱之爲「簡單」，卻不表示它們只涉及毫不複雜的事件，並且容易理解。確切地說，它只是意味著合約的訂立是簡單、容易的。簡單合約是以口頭或不經蓋章的書面形式訂立的合約，它也可以是從行爲中推斷出來的。簡單來說，簡單合約的有效性並不取決於特殊的手續。

〔舉一個從行爲中推斷出來的合約的例子，例如某人從一個街頭小販那裏拿了一份報紙，這個身體語言清楚地表明，他要買報紙。技術上，一份合約在買主與賣主之間已經產生了，它是通過付錢與收錢等行爲而訂立的，毋須任何語言或文字。〕

事實上，絕大部分的保險合約都屬於「簡單」合約。技術上，有效的保險合約不需要以書面作爲證明，但在實際中，它們幾乎一律以書面形式出現。正如我們稍後將看到的，某類保險合約在法律上必須以保單作爲證據。

(b) **以契據(Deeds)形式訂立的合約**：契據是經簽署、蓋章和交付的書面文書。(所謂交付，再不需要是實質的交付，無條件地受該契據所約束的意向已經足夠)。某些交易例如土地的轉讓，必須以契據達成。另外，擔保必然是以契據形式發出的；否則，於索賠時，權利人(Obligee)可能面對擔保人辯稱，權利人因沒有付出代價(代價的法則，見下文 **2.1.3**(c))而無起訴權。

2.1.3 合約元素

本節，我們只會討論簡單合約(見以上 **2.1.2a**)，因爲我們平時遇到的保險交易大多數都是這類合約。

合約要有效的話，訂立的時候，必須符合某些稱爲「合約元素」的準則，缺少任何一項的話，所建議的合約便不成立或有另類的缺陷，**有缺陷合約(defective contracts)**有以下三種類型：

1 無效的(Void)合約：指所建議的合約在法律上不存在，完全無法律效力；就保險而言，影響是有關無效合約的一切保費一般須退回；已支付的保險金亦然。

2 可使無效的(Voidable)合約：這是一種暫時的情況，它表示受屈的一方可以在知悉擁有選擇權之後的合理時間內把合約視爲無效。在保險中，假如違反某些類型的保單條件、發現於投保階段中有遺漏重要資料或提供錯誤資料的事件，那麼這一份合約便屬可使無效（見下文 **3.2**）；

3 不能強制執行的(Unenforceable)合約：望文生義，不能強制執行的合約無法在法庭上執行（或藉以起訴）。不過，這不表示它是無效的，而只是由於某些要求還未完成(例如土地租約尚未繳納印花稅、水險單還未發出等)。只需完成這些要求，問題就可以得到解決，該合約亦隨之可予以強制執行。（例如，縱使在損失已發生的情況下補發水險單。）

話題轉到**合約元素**本身，法律教科書對一份有效合約需具備哪些元素，還未達成共識，這裏我們只討論以下**六項**準則(記住，我們不需要瞭解細節問題)：

(a) 要約(Offer)：如果不作出要約，在雙方或多方之間顯然就無協議可言了。在保險中，要約人可以是有意投保的一方(要約的方式可以是向保險人填交投保書(或「投保單」))，也可以是保險人(他的要約可以是反要約的形式，或是提供保單的續保)；一切視乎由事實所證明的意向。

(b) 承約(Acceptance)：除非要約被另一方(即受要約人(offeree))接受，否則所建議的合約是無法訂立的。該要約被承約時，必須與要約的所有內容相同。如果另一方有意更改建議合約的條件(例如要求增加保費或保單的限制)，這種意向於傳達之時便構成了反要約(counter-offer)。後果是原要約會失效，原要約人(offeror)(在反要約中，他已成爲受要約人)可以接受該反要約。

(c) 代價(Consideration)：這是合約的一方就另一方所作的承諾所付的(金錢或其他方式的)代價。在一份簡單合約中，雙方必須訂出各自應付出的代價；否則合約屬無效。另一方面，承諾如果是以契據形式作出的話，即使不是爲了取得代價而作出的，在普通法上仍然可讓受承諾人強制執行的；換言之，沒有以契約形式作出的單方面承諾是無效的。在保險上，代價就是：

(i) 被保險人向保險人繳付的保費的承諾；及

(ii) 保險人依照保單條款提供賠償的承諾。

註： 1. 如果所保事故在付保費以前已經發生了，被保險人仍然有索償權，而保險人另外有權追討未繳清的保費。但是，某些保險有時指定實際繳付保費才是代價，這樣的要求有效地凌駕上述法則。

2. 保險人的代價是提供賠償等等的承諾，而不是實際的賠償。有不少的情況，雖然在保單有效時沒有涉及賠償事件，但保險人在保單有效期結束時，已經付出了代價，因此不涉及因爲缺乏代價而致保費需要退回的問題。

(d) 訂約的行爲能力 (Capacity to contract)：這是指訂立合約的法律能力。以個人爲例，如果他們精神錯亂或未成年，便可以選擇推翻他們所訂立的合約。又以公司爲例，它們必須是在法律許可的範圍內開展業務的。

(e) 合法性(Legality)：協定涉及的內容必須是合法的。例如，一份涉及殺人或其他犯罪行爲的合約是無效的。同樣，一份替走私貨物投買的保險亦不會被法律承認。不過，例外是存在的。例如，雖然一份保險合約會因爲保險人沒有授權經營有關的保險業務而屬違法，法院仍可以爲被保險人強制執行該合約的有關索償。

(f) 訂立法律關係的意向(Intention to create legal relation)：合約如要有效，各方必須清晰地表示有意要使它具備法律效力。保險合約在這方面大多符合要求，因爲有別於社交或家庭內的安排，商業協議被推定具訂立法律關係的意向。

2.2 代理法

在開始這部分之前，我們必須認識到，代理法適用的範圍要廣泛得多，在保險代理人方面的應用僅是其中一部分，這一點是十分重要的。因此，以下段落的內容不只局限於**保險**代理人，而是適用於各種不同的**代理人**(船務代理、地產代理等)。下面我們來解釋一下「代理人」。

(a) 代理人(agent) 在這裏是指一名代表委託人(或稱主事人)(principal) 的人士。在保險中，這個角色有點複雜。因爲視屬何情況而定，保險中介人可能被稱爲**保險代理人**(通常代表保險人)或**保險經紀**(通常代表被保險人/投保人)。在代理法的範圍內，他們都屬於代理人。

(b) 代理法在理論上看似簡單，但在實際運用上有時也相當複雜。這方面的整個法律範圍，可以由一個法律原則概括：「透過他人行事與自己親自執行並無分別」。換句話說，代理人代表委託人行事，那麼無論其結果是好是壞，這些行爲是有授權的或有時甚至是沒有授權的(見下文 2.2.2 和 2.2.3)，委託人都受到約束。因此，當一名小孩(代理人)應其母親(委託人)的指使，到一家雜貨店以記帳形式買東西的時候，商店與該名母親之間即時訂立了一份銷售合約，她便須負責支付貨款。

(c) 被其代理人行爲所約束的委託人，需要負起轉承責任(vicarious liability)(一種要對他人的作爲或不作爲應負的責任)。

2.2.1 定義

代理關係是指存在於委託人與其代理人之間的一種關係。由於是一種關係，它的出現是基於事實，而不一定經過一個精確的委任代理過程。根據法律條文，在某些特定的情況下，可以當作一個代理關係的產生。

代理法是那些管轄代理關係的法律規則。因代理人經常代表其委託人與第三者安排或履行協議，我們亦須考慮合約法。我們需要考慮下面兩項合約：

(a) 一項是在**代理人**與**委託人**之間的合約；

(b) 另一項不同的合約是在**委託人**與**第三者**之間的。

註：在沒有代理合約的情況下，代理關係也可以存在。例如，一名小孩(無酬勞的代理人)去替他的媽媽(委託人)買一包糖的時候，是持有足以約束他的媽媽的授權的，縱使這授權不是透過他們之間的代理合約作出的(家事的安排一般是構成不了一份合約的)。

2.2.2 代理關係如何產生

當我們說在雙方之間存在着代理關係，必然表示了代理人對委託人有責任，反之亦然。而就替委託人與他人(第三者)訂立某合約或進行某交易而言，代理人有某類權限足以約束委託人。

代理關係可以透過多種途徑產生，我們研究以下幾種途徑：

(a) 通過協議：無論該協議是否屬於一份合約，和是否屬於明示或從有關人士的行爲或處境中隱含而來的。

(b) 追認(Ratification)：追認的含義，就是對特定行爲的追溯權。即雖然代理人在行事時並未取得授權，但只要委託人事後確認該行動，就有效地形成了一種**追溯性**的授權。它可以通過書面、口頭或行爲等方式進行。

例如，一位保險代理人僅被授權爲保險人爭取家居保險生意，但當他有一個機會去爭取一項極富吸引力的火災保險時，本意是向該顧客提供保障。因爲這個做法沒有得到保險人的授權，建議的保險合約技術上是無效的。但是，保險人事後可以接受該保險及確認有關保障，使該合約的有效性得以追溯。

2.2.3 代理人的權限

權限問題與代理關係問題之間既有關聯也有區別。如果甲本意是爲乙而作出的某行動是對乙有約束力的，可以說甲這樣做是本着乙的授權而爲之的，但這不表示他們之間一定存在着一種代理關係或一種完全的代理關係，例如使甲有權就爲乙招致的開支向乙索取補還。一個代理人可能擁有的種種權限如下：

(a) 實際權限：一個代理人的權限可以是實際的，產生方法是委託人明示或隱含地向代理人本人表明同意代理人代表委託人或替其行事。實際權限可以是明示實際權限或隱含實際權限。明示實際權限是以口頭或書面方式故意地授予的實際權限。相反地，隱含實際權限是在多種情況下都可以產生的；簡單來說，它是藉委託人的行爲、委託人與代理人之間的交易過程或類似情況產生的。

(b) 表面權限(Apparent authority)：當一個代理人的權限是透過委託人對第三者表明同意產生的，該權限便是表面而非實際的。表面權限的概念必然是局限於委託人與第三者之間的關係，當代理人在沒有獲授權的情況下替委託人訂立合約或進行交易之時，該關係令委託人受代理人這樣的行爲所約束。

例如一個承保代理人已被委託人明示地禁止接受前往西非洲的貨物風險，但卻違反規定，多次口頭向某一個顧客就這類風險提供臨時保障，本意是爲委託人爲之；又假設委託人每一次都向該名顧客就這些風險發保單。鑑於這些過去的交易，代理人日後類似的受保可能藉著代理人的表面權限而對保險人有所約束。 可能出現價例的做法

(c) 必要權限(Authority of necessity)：在某人(可能是一名現有委託人)的財產或權益受迫切的危害而不存在着向他通報的機會的危急情況之下，如另一人(可能是一名現有代理人)因此必要地爲前者採取行動的話，可以說後者即使沒有取得明示權限，卻持有必要權限作出該等行爲，並透過該等行爲成爲必要代理人。當中含意是這樣：通過行使該權限，代理人訂立對委託人有約束力的合約，藉此爲他獲取權利，並就他的行爲獲得對委託人的補還和彌償(或「損害賠償」)的索償權。再者，對委託人就指稱未獲授權行爲所提訴訟，代理人將有辯護理由。

例如，當某一個人生重病住進了醫院之時，他的一位鄰居朋友自願幫助他安排家裏的事情，其中包括繳納家居保險續保的費用。他將不可能拒絕繳還已墊付的保費給他的鄰居朋友，因爲這位鄰居被當然地認爲是一位必要代理人。第二，他大概不能宣布該保險無效並要求保險人退還保費。第三，保險人相當可能不會以該保單是在他沒有發出授權的情況下續保爲理由，有權拒絕按保單規定賠付。

(d) 不容反悔的代理權：如果有人以言詞或行爲表示或允許他人表示另一人是他的代理人，他將不得對基於信賴該等表示而與代理人進行交易的任何人(第三者)否定該代理人的權限。雖然該代理人在這情況下所作行爲有約束力，不容反悔的代理權法則一般不會產生代理關係，除非(例如)代理人的行爲後來被追認。換言之，這法則的運作只涉及委託人與第三者之間的關係。

註：表面權限法則是有別於不容反悔的代理法則的，第一項法則是當代理人被容許看似擁有比實際授給他的還要大的權限時應用的，第二項法則是當據稱代理人完全沒被授權但卻被容許看似獲授權時應用的。

2.2.4 代理人對委託人的責任(Duties Owed by Agent to Principal)

這些責任可以綜合如下：

(a) 遵從：代理人必須毫無保留或盡最大可能，遵行其委託人所有合法的指示。

(b) 親自執行：代理人不得把其自身的代理權及職責，下放給他人(分代理人)，除非他具有這樣做的權限。

(c) 應有的謹慎及技巧：法律並不要求完美，代理人一般只被要求在履行職責時，必須表現出一切理當期望的技術和努力。委託人一方面受代理人的非謹慎行爲所約束，另一方面，委託人可以就該非謹慎行爲引致的損失反過來向代理人要求賠償。

(d) 忠心與誠信：代理人的忠心與誠信的責任受幾項嚴格的法則所規範，其中包括無衝突法則。

(e) 報帳：代理人必須對代表委託人所收取的金錢或其他物件報帳，他亦必須對他的代理活動保存足夠的記錄。

2.2.5 委託人對代理人的責任(Duties Owed by Principal to Agent)

這些責任可以綜合如下：

(a) 報酬：代理人有權收取雙方協議的佣金或其他報酬(例如獎金)，委託人須於合理時間或任何指定的期限內支付，視屬何情況而定。

(b) 支出等：除代理協定中明示條件另有規定外，委託人必須對代理人代表其行事時適當及合理地招致的費用及開支，償還予其代理人。例如理賠代理人支付的法律辯護費用。

(c) 違反責任：委託人如違反對代理人的義務，代理人可向委託人採取行動。

2.2.6 終止代理關係 (Termination of Agency)

有許多途徑可以終止代理協定，它們包括：

(a) 雙方同意：一般而言，所有協議均可通過雙方的協商同意而終止。

(b) 撤銷協議(Revocation)：根據合約中有關給予通知及/或補償的條款，委託人或代理人都可在協議有效期間內**撤銷**(取消)協議。

(c) 違反協議(Breach)：如果委託人或代理人任何一方基本地違約，另一方便可以終止合約(並有權要求賠償)。例如，當一個獨家代理人發覺了委託人違反合約條件，在代理協議還沒期滿之時委任第二個代理人的時候，可以立即終止履行合約並控告委託人，要求賠償在餘下期間內期望賺取的利潤的損失。

(d) 死亡：如果代理關係在個人之間發生，則委託人或代理人任何一方死亡，便會終止該項協議。假如其中一方爲法人團體(公司)，它一旦清盤，協議將會同樣地終止。

(e) 精神錯亂：如果委託人或代理人有一方出現精神錯亂，致使不再能夠履行協議，則協議會自動終結。

(f) 非法協議：如果代理關係或代理協議的履行不再爲法律所容許的話，協議便會自動終止。假設一家英國公司(購買代理人)與在另一國家成立爲法團及以此爲本籍的公司(委託人)之間訂立了一份合約，替後者於英國購買如小麥、鋼材、硫磺、其他化學物品的貨物。萬一這兩個國家之間爆發戰爭，按照英格蘭的法律，該合約會因違法而自動終結。

(g) 時限：如果該協議只在特定的時間內有效，那麼期限屆滿時它便告終止。除非另有協議

- o - o - o -

模擬試題

「甲」類問題

1 合約可以定義爲：

(a) 具有法律效力的協議； .....
(b) 兩人或多人之間的承諾； .....
(c) 以書面形式出現的協議； .....
(d) 任何兩方或多方的協議。 .....

[答案請參閱 **2.1.1**]

2 委託人追認其代理人的行爲意味著：

(a) 有關的代理協定宣告終止； .....
(b) 該代理人將無權取得任何佣金； .....
(c) 該委託人以「追溯」形式授權有關行爲； .....
(d) 該委託人拒絕爲代理人的行爲負上責任。 .....

[答案請參閱 **2.2.2**(b)]

「乙」類問題

3 以下哪**兩項**有關**簡單合約**的陳述是**正確**的？

(i) 它們永不可以用書面形式；
(ii) 它們不是經蓋章後發出；
(iii) 在任何情況下它們必須用書面形式；
(iv) 它們可以是口頭的，也可以是書面的。

(a) (i)及(ii)； .....
(b) (i)及(iii)； .....
(c) (ii)及(iii)； .....
(d) (ii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **2.1.2**(a)]

4 以下哪些是構成有效簡單合約的元素？

(i) 要約
(ii) 承約
(iii) 代價
(iv) 訂約的行爲能力

(a) (i)及(ii)； .....
(b) (i)及(iii)； .....
(c) (i)、(ii)及(iii)； .....
(d) (i)、(ii)、(iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **2.1.3**]

[答案可於本研習資料手冊最後一頁找到。]

3 保險原則

3.1 可保權益／可保利益

「權益」一詞可以有多方面的解釋，在這裏它是指一種與某物件或與某人之間的財務關係。以下介紹的，就是「可保權益」的一些特點。

3.1.1 定義

可保權益(Insurable Interest)是一種某人對保險標的(subject matter of insurance)（或「保險標的物」）的法律認可關係，它賦予他對該保險標的投買保險的權利。這裏的重點是，這種關係必須是**合法的**。因此一名盜賊並沒有權利就偷回來的贓物投買保險。

3.1.2 可保權益的重要性

缺乏可保權益的話，有關保險協議便屬無效，而在不知悉該無效的情況下支付的保費和保險金一般是可退回的。

3.1.3 必要條件

可保權益必須符合以下條件：

(a) 必須先有可被保的人身 (例如生命、肢體等)、財產、責任或法律權利(例如，對債務人要求償還的權利)；

(b) 某人身等必須是該保險的標的(Subject Matter) (即是說，賠償是視乎這些人身等的不幸事故而定的)；

(c) 投保人與保險標的之間必須具有上述 **3.1.1** 提及的法律認可關係，當投保的事件發生時，該投保人將遭受財務損失〈但是有時候可保權益在法律上是可以假定而毋須証明財務關係的；例如，任何人均被視爲對其配偶的生命擁有可保權益。〉

註：單是有財務關係是不足以產生可保權益的。比方，雖然債權人在法律上被認可對債務人的生命擁有可保權益，但卻不能藉著與該生命之間的財務關係而被容許就債務人的財產投買保險，除非該財產已按揭給他。

3.1.4 如何產生

可保權益可以在不同的情況下產生，我們將從以下的題目逐一討論：

(a) **人身**保險：每個人對自己的生命、肢體等均享有可保權益，同樣亦對自己的配偶的生命享有可保權益。此外，每個人均可就自己未滿十八歲的孩子、或自己所監護而未滿十八歲的人(監護人關係)的生命投買保險，而在這情況下投買的保險不會於受保人〈life insured〉年滿十八歲時失效。

(b) **財產**保險(有形物件)：最明顯的例子是在絕對擁有權的情況下產生的。遺囑執行人、遺產管理人、信託人、承按人等雖然只持有少於絕對擁有權，卻可分別爲遺產、信託財產、按揭財產投買保險。受託保管人〈即是在有擁有人或其代理人的同意而沒有他們的轉移擁有權的意向下管有貨品的人〉可以對所保管貨品投買保險。

(c) **責任**保險：每個人對本身行爲或疏忽都負有潛在的法律責任，他們可以對此投買保險(有時這類保險是強制性的)，有關責任稱爲「直接責任」或「首要責任」。但也可以爲轉承責任投保**(見上文 2.2(c))**；例如僱主可以對因其僱員疏忽等而導致對公眾人士的責任投買保險。

(d) 其他合法**權利**保險(Insurance of Legal Rights)：任何因本身合法權利可能受到侵犯、或由於未來合法收入面臨潛在損失的人，都有權對這種風險投買保險。例如房東有權對火災後租金的損失投買保險。

註：任何人〈代理人〉如有另一人〈委託人〉的授權替委託人購買保險的話，便有與委託人相同的可保權益，並以委託人的可保權益的程度爲限。例如，一家物業管理公司可能已經獲取其管理的大廈的個別業主的授權爲大廈投買火險；即使該物業管理公司〈而非該等業主〉是保單訂明的被保險人，一份藉該權限而投買的火險單不會因爲缺少了可保權益而無效的。

3.1.5 何時需要

(a) 在人壽保險中，可保權益**只**須在**保單起保時**存在。假設一位女士就她的丈夫的生命投買了一份終身壽險單，丈夫於幾年後死亡，該女士於是向保險人提出索賠，保險人發現在死亡那一刻，他倆已經不是夫婦關係，意思是說，該女士於死者去世時對其生命已無可保權益。不過這樣的缺乏可保權益不會令該女士喪失索償死亡利益的資格。

(b) 但是，在水險中，可保權益**只**須在**損失時存在**。

(c) 上述水險法則大概也適用於其他彌償（或「損害賠償」）保險。

3.1.6 轉讓(Assignment)

「轉讓」是一個法律詞彙，一般的意思是**財產的轉移**。

在保險中，有**兩類轉讓**：保險合約(或保險單)的轉讓及收取保險金的權利(或保險收益)的轉讓。它們之間的區別如下：

(a) **保險合約的轉讓的影響**：當保單有效地從轉讓人身上轉讓到承讓人的身上的時候，轉讓人在合約的權益完全轉移到承讓人身上，因此，當所保事故其後發生時，保險人有責任向承讓人就其損失〈而非轉讓人的損失，如果有的話〉賠付。

(b) **收取保險金的權利的轉讓**〈有時候被稱爲保單收益的轉讓〉**的影響**：相反，當收取保險金的權利轉讓後，轉讓人仍然是合約的一方而保單仍然承保轉讓人〈而非承讓人〉所遭受的損失，雖然現在有權就應付的保險金起訴保險人的是承讓人〈而非轉讓人〉。

(c) **可保權益的必要性**：在保險合約的轉讓中，轉讓人和承讓人雙方都必須於轉讓一刻對保險標的享有可保權益；否則，本意的轉讓會無效。〈以汽車保單的轉讓爲例，於汽車產權轉移之時同時把汽車保單轉讓給買家便附合了有關可保權益的要求。〉但是，至於收取保險金的權利的轉讓，承讓人不需享有可保權益，因此，它可以實際構成給承讓人的饋贈。

(d) **保險人的同意的必要性**：收取保險金的權利的轉讓毋須保險人的同意。但是，保險合約的轉讓並沒有這麼樣簡單；在保險合約的本意轉讓需否保險人的同意的問題上，不同類別的保險受著不同的法則所規限。更複雜的是，很多時候，非水險單包含了足以凌駕這些法則的條文。有幸地，你們只需知道，在實務上，有別於其他保險單，人壽保險單和海上貨物保險單可以不經保險人的同意而轉讓。

註：

1 有一個常見的誤解，以爲任何訂明保險金需支付給被保險以外的一名人士的條款屬於收取保險金的權利的轉讓。其實，法院可以把這樣的條款解釋爲只是一項付款的指示，極其量給該訂明人士帶來獲支付的期望，而非起訴保險人的權利，此權利仍然處於被保險人的手上。

2 要構成保險合約或收取保險金的權利的轉讓的話，本意轉讓必須附合某些法例條文。

3.2 最高誠信

3.2.1 一般誠信(Ordinary Good Faith)

大部分商業合約受著誠信原則所約束；意思是在普通法上，合約各方必須本著誠實的態度行事，提供的資訊必須是實質上真實的，但他們沒有責任確保對方取得可能影響他是否訂立合約或可能影響他以怎麼樣的條件訂立合約的一切重要資訊。例如，如果我上了一輛雙層巴士及支付了車費以後，才發現車上的座位無一是空著的，我並沒有投訴的理由。技術上可以這樣說：在這情況下，我無權以巴士公司沒有自發地向我披露一切座位已被佔用爲理由，推翻我與巴士公司之間的合約。

3.2.2 最高誠信（Utmost Good Faith）

保險受到一種更爲嚴格、在普通法中被稱爲最高誠信的原則所約束。它的意思是，不論對方是否問及有關的資料，各方必須向他方披露所有重要的資料（稱爲**重要事實**）。例如，即使投保單上並沒有相關的問題，火險投保人仍然須要向保險人披露有關損失紀錄。

註： 1 保險人有時把普通法中的最高誠信責任延伸至保險領域，要求投保人聲明(或保證(Warrant))，無論是否與「重要」事件有關連，所有披露的資料都必須完全(而非實質地)真實的。例如，如果有上述的保證，而現年三十一歲的醫療保險投保人在投保書上報稱三十歲的話，雖然從普通法中的最高誠信原則的角度來看，該項偏差在醫療保險中相當不可能是重要的，卻技術上構成違反該保證。

2 另一方面，保單條文可能訂明無意或疏忽〈而非欺詐性〉違反該責任將不予以追究。

3.2.3 重要事實(Material Facts)

(a) **法例定義**：「在訂定保費或決定是否承擔風險方面會影響一名審慎的保險人的判斷的任何情況。」

從這定義可以看到，按重要事實的披露相當可能影響到的決定的類別，重要事實可以分爲三類。第一類只涉及接受或拒受投保風險的決定〈例如投保生命長了一個不能動手術的惡性腦部腫瘤〉，第二類只涉及保費的釐定〈例如投保人身意外保險的受保人是一個推銷員〉，第三類則涉及這兩方面〈例如投保生命患了糖尿病〉。

大家也需要注意，法律是從一個審慎的保險人——而非一個特定保險人、一個特定被保險人或一個合理被保險人——的角度看一項指稱重要事實的。

(b) **非重要事實(Non-material facts)**：即使可另行視爲重要但卻不用披露的事實包括：

(i) 與常識有關的事件〈例如氫氣的爆炸性〉；

(ii) 保險人已知或當作已知的事實〈例如可期望一個海上貨物保險人知悉於尼日利亞的存貨條件。〉；

(iii) 改善風險狀況的事實。

「例：一位投保人投保商業火險時並沒有提到他的辦公室已裝有防止火災的自動灑水系統。雖然這事實如果獲披露的話，保費的釐定會受影響，這個疏忽並不違反最高誠信原則(雖然是相關的事實)，因爲它事實上減低了風險。」

3.2.4 何時披露重要事實

可以這樣說，最高誠信是對投保人／被保險人披露資訊之責任的要求。技術上，保險人須負同樣的責任。不過在這裡我們只著眼於投保人的責任。這種責任有以下幾方面需要注意的特點：

(a) 期限(在普通法中)：於保險人接受了投保人的投保〈即買保險的要求〉後，投保人〈或其代理人〉才得知的重要事實，不必予以披露。假使於二零零四年一月十五日起保的一年醫療保險的相關投保於一月二日被接受了，而被保險於一月十日進行的體檢的結果於一月十六日向他披露了，証實他染上了瘧疾，此時，一個重要問題是：「被保險人在法律上有沒有責任把這事實向他的保險人披露？」按照剛述的法則，又假設保險條件在這一問題上沒有交代，被保險人不必這樣做。當然，該類保單一般包含了有關既有疾病的除外責任條款，讓保險人在這情況下引用這條款〈而非最高誠信的違反〉對該疾病拒賠。

(b) 期限(在保單條款中)：一些非人壽保單要求，在保險期限內如有風險上的變更，例如買了人身意外保險後轉職，必須予以披露。在普通法中，這種變化只需要在續保時通知保險人就足夠了。

(c) 續保：當保單續保時，應履行最高誠信的責任。〈註：不必於人壽保單接近週年日時，再履行最高誠信責任。〉

(d) 合約更改：如果在保單有效期內要求更改合約，最高誠信的責任便適用於這些更改事項上。例如火險單的被保人在要求擴展保單範圍至盜竊風險，他必須即時披露一切與該盜竊風險有關的重要事實，如所保處所的實質保護和他的被盜紀錄〈如有的話〉。

3.2.5 違反最高誠信(Breach of Utmost Good Faith)的類別

違反最高誠信的形式可以是**失實陳述**〈即提供虛假資料〉或**不披露**〈即沒有披露重要資料〉。另一分類是把它分爲**欺詐性**違反和**非欺詐性**違反〈即無意地或疏忽地而非欺詐性地作出的違反〉。結合上述兩個分類方法會得出四個類別：

(a) 欺詐性失實陳述(Fraudulent Misrepresentation)：欺詐性地提供虛假重要事實給另一方的行爲；

(b) 非欺詐性失實陳述(Non-fraudulent Misrepresentation)：無意地或疏忽地向另一方提供虛假重要事實的行爲；

(c) 欺詐性不披露(Fraudulent Non-disclosure)：欺詐性地不向另一方披露重要事實；或

(d) 非欺詐性不披露(Non-fraudulent Non-disclosure)：無意地或疏忽地漏了向另一方披露重要事實

3.2.6 違反最高誠信的補救

如果〈屬上述四類任何一類的〉違反發生了，受屈一方〈一般是保險人〉可有某些針對違反方的補救：

(a) 自始推翻整份合約；帶來的後果是，從前在不知悉該違反的情況下所支付的保費〈和賠款〉，一般是可退回的，除非該違反是被保險人或其代理人的欺詐性違反。

(b) 如果涉及詐騙，原則上還可以**額外**提出侵權法（Tort，見術語解釋）訴訟要求損害賠償(金)；

(c) 另一選擇是不追究違反(waive the breach)。這時，合約便變成有追溯效力地有效。

註：在法律上，受最高誠信違反所屈的保險人不能選擇就某一索償拒賠、於剩餘的保險期限內把保單視爲有效、保留部分或全部已繳保費；這是因爲法律不承認只撤銷合約的一部分的權利。

3.3 近因

3.3.1 該原則的定義及重要性

近因是一項損失的有效或主導成因。

在意外的多項成因當中找出近因爲什麼是重要的？一項損失可以是數個成因合起來的力量所造成的。因爲不是每一項損失成因都是受保的，爲著保險索償或理賠的目的，必須於每一個案中抽出一個主導的成因。

3.3.2 危險的種類

爲了找出損失的近因，我們經常需要分析在整過引致該損失的過程中，所涉及的成因是如何相互作用的。這樣分析的結論很大程度上視乎危險〈即損失的成因〉和其性質的識別。爲進行這些分析，一切風險被分爲以下三類：

(a) 受保危險(Insured peril)：保單是不通常保障所有可能發生的危險的，所保的稱爲該保單的「受保危險」；例如火險單中的火災和水險單中的擱淺。

(b) 除外危險(Excepted (excluded) peril)：要不是被除外責任條款從保障範圍中拿走的話，這風險應當是受保障的；例如，由戰爭引致的火災損失是不能在火險單中獲賠償的，因爲戰爭是該保單的除外危險。

(c) 不保危險(Uninsured peril)：這類危險既非受保的，也不是除外的。由不保危險引致的損失是不獲賠償的，除非引發不保危險發生的是一受保危險。例如，標準火險單的不保危險包括了下雨和盜竊。

3.3.3 原則的應用

近因原則可應用於各保險類別，它在實際中的應用可能是很複雜的，有時甚至頗具爭議性。這裏我們只講解一些已在某程度上簡化了的規則：

(a) 必須涉及受保危險；否則，損失是不獲賠償的。

(b) 如果只有單一成因，事情處理就直截了當：假如該成因是**受保危險**，引起的損失便可得到保障；假如它是**不保**或**除外危險**，便得不到保障。

(c) 如果涉及一項以上的危險，情況比較複雜；視乎危險是否以一連串事故形式發生或同時發生，及一些其他考慮，須引用不同的近因法則。特殊的個案或許應向保險人及/或律師諮詢，不過一般原則爲：

(i) 由**受保危險**直接引發的**不保危險**：引致的損失可以得到賠償，以火險單爲例，水浸損失（不保危險）是由意外火災（可保危險）引起的；

(ii) 受保危險由不保危險直接引致：該受保危險引致的損失是受保的；以火險爲例，由被保險人本人或第三者的不小心行爲〈不保危險〉引致的火災〈受保危險〉損壞。

(iii) **除外危險**的發生一般會令保險索償失敗，但複雜的例外是存在的。

(d) 這原則的其他特點

(i) 首個或最後的成因不一定構成近因。

(ii) 一個以上的近因或可存在。例如，一個僱員的不誠實和他的督導主任對保管公司夾萬鑰匙的疏忽可以一併構成該不誠實僱員從該夾萬中的盜竊損失的近因。

(iii) 近因毋須在所保處所發生。假使一份家居保險單所保的一個單位被撲滅上層單位的火災時產生的水所損壞，雖然所保單位從未著火，該損失可獲該保單賠償。

(iv) 如果損失的近因並非受保危險，不一定表示該損失將不獲該保單賠償。

〔舉例：四個集裝箱的貨物在同一艘船上付運，而由四份海上貨物保單分別承保。第一份保單只保碰撞危險，第二份保單只保火災，第三份只保爆炸，第四份只保入水。在所保航程中，因爲船長的疏忽，該船與另一艘船碰撞，碰撞引致火災，火災隨後引致爆炸，造成漏縫，那些貨物全都被進入貨艙的海水損壞。事實顯示這些貨物損壞的近因是疏忽。注意到疏忽只是該四份保單的不保危險而非受保危險，一個重要而需馬上解決的問題是：「該等貨物損壞可獲那些保單賠償嗎？」在尋找這問題的答案時，我們必須檢視那些個別事故之間的相連關係。疏忽〈已識別的近因〉自然地引致碰撞，碰撞隨後自然地引致火災，火災自然地引致爆炸，爆炸隨後自然地引致入水，最後那些水損壞了貨物。在我們眼前展現的一連串事故，是在不被其他事故所干擾的情況下接連地發生的。對每份保單

而言，該等水損被視爲它那唯一的受保危險所引致的結果，儘管這危險可以向後追溯到一個不保危險。因此，在這情況下，我們唯一可以下的結論是，每一份保單需負責賠償本身所保貨物的水損。〈當然，如果近因被發現爲除外危險的話，便需作出相反的結論。〉〕

3.3.4 保單對原則的更改

很通常保險人引用一些保單措詞，更改近因法則的應用，以下是兩個實務上的例子：

(a) **「直接或間接地」**：爲了訂明想保什麼或者不想保什麼，保險人是可以多樣化地運用保單措詞的，例如，它可以用這樣的措詞：「由・・・引致的」、「由・・・直接引致的」和「由・・・主要地引致的」。你們看看它們代表了不同的意思嗎？它們當中哪個更改了近因法則呢？答案是：它們已被判定爲代表同一意思。即是說，不論「直接」或「主要地」一詞被引用與否，所應用的法則完全一致而同一保障範圍藉著該等措詞被包括或剔除。但如果用上了「間接地」一詞又怎麼樣？一個說明摒除由一項特定危險〈除外危險〉「直接或間接」引致的損失的保單除外條款，已被法院解釋爲：即使該除外危險的運作只構成一個分擔遠〈相對於「近」〉因，有關損失將不獲賠償。請看看以下法院案例：

「一位軍官購買了一份人身意外保險，而保單中將“由戰爭引起的直接或間接損害”列爲除外責任。在戰爭期間，這位被保險人被派去監督火車站的警戒情況。當他在黑暗中沿鐵路軌行走時，被一輛火車撞死了。雖然戰爭對他的死亡僅是一個「間接」的原因，但保單的規定意味著保險人並無賠償責任。」

(b) **「遲延直接造成的損失，即使該遲延是由受保危險引起的」**（這引自最常用的海上貨物保險條款中的一項除外責任的措詞）：假設一批預期於二零零三年十二月一日到達的二零零四年年曆，因爲載貨船只在受保航程中發生碰撞事故（受保危險），所以實際上在二零零四年二月十五日才到達。在這種情況下，儘管有關損失是歸因於一項受保危險，保險人是可以引用有關除外責任拒賠被保險人的「市場損失」的。

註：請記著，近因這個原則有時極爲複雜。不少有趣、有時甚至是使人驚訝的法庭案例都判斷了它的適用範圍。尤其是，我們經常可以碰見在一些在事實上相近的案例中，法院用上了相同的近因法則後，達成不一致或是相互對抗的決定，原因可能是法官就不同案件中事實之間的關連作出了不同的判斷。因此，不要以爲僅靠以上一些簡單的知識，就會使你成爲這方面的專家。

3.4 彌償／損害賠償

3.4.1 定義

彌償是一種對損失不多也不少的精確財務補償。

3.4.2 含義

彌償不能應用於一切保險類別。有些險種在計算損失時，不能精確地用財務方法量度。尤其是**人壽保險**及**人身意外保險**。這兩種保險針對的都是人的傷亡，而沒有任何方法可以把，比方，一隻手指的損失精確地用金錢來量度出來。所以在這方面的業務，彌償一般是不適用的。〈註：除非在保單中另外訂明，經常包含在人身意外保險保單的醫療費用保險屬彌償保險。〉

其他保險是受彌償保險原則所規限的。

註： 壽險及個人意外保險有時被認爲是涉及利益的保單，而不是彌償的保單。既然彌償不能作爲適用標準，那麼保單提供的僅是按照保單中就死亡或有關損傷訂明的數額支付的**利益**。

3.4.3 與可保權益的關聯

我們在 **3.1 節**已經討論過可保權益，該原則體現了對標的的財務「權益」。如果保單持有人具有可保權益，那麼若保險標的遭到全部損失，保單持有人將得到全額賠償。但是，壽險及人身意外保險一般可視爲具有無限的可保權益。因此，彌償不適用於它們。

3.4.4 如何提供彌償

財產保險單通常訂明保險人可以按照下述四種方法之任何一項償付損失。但是，水險和非財產險保單在這問題上同樣是緘默的，因此保險人有責任以現金方式償付申索。

(a) 現金支付(Cash payment)(給予被保險人)：至少對保險人而言，這是最方便的方法。

(b) 維修(Repair)：例如在部分損失的汽車索償中，直接向維修人支付修理費用是慣用的做法。

(c) 更換 (Replacement)：適用於全新的物件，或者是幾乎沒有折舊的物件。給予被保險人一件替換物件是一種非常合適的方法，尤其當保險人可以從供應商處以折扣價取得所需物件。

(d) 恢復原狀(Reinstatement)：在保險中，這個英文詞彙帶有多種含意。作爲提供彌償的一種方法，它意指把所保財物恢復到其損毀以前一刻的狀況。

註： 如果你的理解是：「恢復原狀」一詞與「維修」和「更換」在意思上有所重疊的話，你是絕對的正確。

3.4.5 損餘(Salvage)

在量度損失的準確金額（也就是確定彌償）時，我們必須留意，有時保險標的在遭受損害後會出現剩餘部分(火災損毀後的存貨、車輛的殘骸等)。這些剩餘部分便稱爲**損餘**(Salvage)。如果這些剩餘部分還具有經濟價值，那麼在提供彌償時，必須把該價值考慮在內，例如：

(a) 在賠償額中扣除損餘的價值，損餘則歸被保險人所有；或者

(b) 保險人全額賠償予被保險人，損餘則由保險人收回自行處理。

註： 在海事法中，“Salvage”一詞帶有截然不同的含義。在這裏，它通常指搶救正受著海上風險、海盜行爲或敵對行爲的影響的船或其他海上財物，相等於「救助」一詞；如果行動成功的話，物主需要向救助人員支付一筆稱爲「救助賞金」(Salvage)的金錢。“Salvage”一詞有時被用來描述被救助的財物。

3.4.6 委付(Abandonment)

這個詞大多數出現在水險中，它是指在某些情況下向保險人交出保險標的，以索取全損的賠償金額。在水險中，這是一種非常普遍的情況。不過在其他類別的財產保單中，通常明確地列明不予考慮委付。

在委付的原則下，需要緊記的重要事項是，保險標的(或它的殘餘部分)必須完全地移交給保險人，而保險人或許從中還可以取回一些利益(這點對**代位權**很重要，見下文 **3.6**)。

3.4.7 限制彌償的保單條文

雖然保單大多數承諾向被保險人提供損害賠償，不過依據的都是保單訂明的條件。這些條件有時意味著實際支付的賠償額比應付的彌償金額少。例如：

(a) 比例分攤(Average)：大部分非水險(財產保險)均明文受比例分攤的約束。它的意思是，保險人預期受保財產以其全額的價值投保。否則，當出現損失時，賠付金額便會按不足額的保險價值的百分比遞減。例如當損失出現時，如果受影響財產的真正價值爲四百萬元，所購保險的價值卻只有一百萬元，我們可以說該財產在損失之時只有百分之二十五受保。因此，根據**比例分攤**的原則，賠償金額只能是損失的百分之二十五。

鑑於上述對保險不足的懲罰，保險中介人盡力地確保被保險人以**全額投保**是極爲重要的。

註： 在水險中，「**海損(Average)**」的含義截然不同，它所指的是部分損失，即全損以外的損失。這在水險中頗爲複雜，亦超越本研習資料手冊的範圍。

(b) 保單免賠額 (policy excess/deductible)：免賠額是保單中的條文，它規定了在指定金額以下的任何損失，被保險人都得不到保障，即是說，該金額將從每宗索償扣除。

假設一張汽車綜合保單有四千元免賠額的條文。如果一次意外發生使汽車受到損壞，它的修理費爲一萬四千元，保險人僅負責一萬元。另一方面，如果汽車僅造成小的損壞，修理費爲三千元，保險人將沒有責任賠付。

(c) 保單起賠額(franchise)：現今這類條款已罕見，它們與免賠額的作用相似，都是爲了消除小額索償。但不同之處是當損失的金額超逾或達到起賠額時—視乎所用措詞而定—該損失便可全數獲賠償。像免賠額一樣，起賠額可以用百分比、損失金額或時期表達。

假使一艘船以保額五百萬元和起賠額百分之五的條件投保後發生損失。如果維修費僅爲十萬元(百分之二)，保險人則不會支付保險金。但如果維修費爲一百萬元(百分之二十)，則損失將由保險人全額賠付。

起賠時期的例子：某一住院保單包含了一個兩天起賠條文，換言之，等待期是兩天。如果受保人只住院一天，費用將不獲補還；但如果他需要住上五天，保單便支付整段五天期內招致的醫療費用。

(d) 保單限額(Policy Limits)：保額(Sum Insured)是保險人的最高責任，因此任何超過這個限額的損失，都得不到全數賠償。保單條件中也可能包括其他種類的限額，例子有：

(i) 單一物件限額(Single Article Limits)：這限額常見於家居物件保單。如果保單以一訂明金額承保籠統描述爲「物件」的財產，保險人無法確定於損失發生時，被保物件是否會包括了一件很貴重的物件，其價值佔了全部物件所保金額的百分之九十。部分因爲所涉及的盜竊風險，保險人是不願意遇上這種情況的。其實，被保險人當初是可以向保險人申報這件物件的價值，並要求它獨自受一個與其價值相等的保額所限制。這做法的好處是，保險人對這件物件的責任的限額是它本身的保額。另一方面，如果被保險人沒有給一物件訂一個獨立的保額的話，保險人對這物件的賠償限額，便以保單中訂明的「單一物件限額」爲準。

(ii) 部分限額（Section Limit）：一張保單可以包含兩個或以上的部分，針對不同的標的〈如汽車險〉、不同的受保危險等，而每一部分本身通常有一個像保額那樣運作的責任限額。

3.4.8 提供超越彌償的保單條文

彌償極具邏輯性，在技術上也很容易弄清楚。不過，在實際執行上，由於大多數的保單持有人對此所知不多，所以當保險人在扣除折舊、損耗等後而令他們的索償「降低」時，他們往往會感到疑惑及不滿。所以，作爲一種市場行銷或公關的手法，保險人有時會要約或同意提供可說是提供商業上而非嚴格的彌償的財產保險。以下是一些例子：

(a) 重置保險(Reinstatement insurance)(或以重置價值作爲根據的保險)：這是「Reinstatement」一詞的多種用途的其中一種(見以上 **3.4.4**(d))，而且在火險和商業全險中經常出現。它的含義是，損失發生以後如進行恢復原狀(或稱爲「重置」)的話，不會從保險金額中扣除損耗及折舊等。

(b) 「以新代舊」的保障("New for Old" cover)：和上面一樣，不會就損耗、折舊等作出扣除。這詞一般較多用於家居風險和船體保險單。

(c) 約定價值保單(Agreed value policies)或定值保單(Valued policies)：這類保單可以用於價值較高的物件上，而且折舊不大可能是被考慮的因素(例如藝術作品、珠寶等)，又或用

於財產估值涉及頗主觀的因素的情況。保額是基於專家的估值釐定的，並經被保險人和保險人同意於保單生效的全時期中代表了財產的受險價值。在非水險中，定值保單承諾在全損的情況下將不考慮損失時的實質價值而支付這筆錢；但在部份損失的情況下，將不顧及約定價值而支付實質損失金額。

(d) 水險保單：幾乎毫不例外，船體和海上貨物保單是以定值基礎發出的；作爲部分損失和全損理賠目的，約定價值會被視爲損失時的實質價值。

3.4.9 實際執行彌償時的難題

正如上面談及的，彌償極具邏輯性。有甚麼比「人們只能索回他們所損失的東西」這一觀點更爲合理呢？他們不應從損失中牟利！話雖如此，大部分人感到在全損的情況下，賠償金額應以所投保的金額作準。而且，有關折舊的事實或它涉及的金額，是一個你們或理賠人員可以預見來自索償人的質疑。當提出索償時，很多索償人均認爲他們的財產根本沒有折舊，或僅僅是輕微折舊！

3.5 分擔／分攤

3.5.1 有關分擔的衡平法則

這是應用於重複保險、與理賠有關的衡平法則；所謂重複保險，是指有兩份或以上被保人自行或他人替他買、保相同權益或其部分的保單，而保額的總數超逾了法律所容許的彌償。

「例如：假定一位丈夫和他的妻子分別都爲他們的房屋和房屋中的物品購買了保險。因爲他們都以爲對方忘記購買保險。如果發生了火災，造成了二十萬元的損失，但他們不會得到四十萬的賠償。他們各自的保險人將共同分攤這項二十萬元的損失。」

除保單有條文另行規定以外，任何一個保險人必須不顧其他保單的存在，按照本身的保單的規定賠付。這樣地提供了彌償以後，保險人有權要求類似地〈但不一定同等地〉對同一被保險人需付責任的其他保險人分擔已賠付的金額。

3.5.2 比率之數

分擔應用時，某一保險人對被保險人的損失應負的最終部分被稱爲該保險人的「比率之數」。不難明白，所有有關保險人的比率之數之和等於一，即是被保險人的損失的百分之一百。

有幾個方法是用來計算比率之數的，但作爲保險中介人，你們不一定要熟悉它們。況且，你們的顧客最終可就損失所獲得的賠償金額並不視乎所用的分擔基礎而定。

3.5.3 如何產生

分擔產生前必須符合以下一些條件〈或要素〉：

(a) 個別保單都必須對有關損失提供彌償〈而非利益〉；〔這是爲什麼分擔被視爲彌償的引伸〈即一已建立的原則的自然後果〉〕；

(b) 每張保單都保障了受影響的權益〈這詞不是指受影響之財產、責任等〉〈看下文反例子〉；

(c) 每張保單都保障了那個引致了損失的危險〈即損失的成因〉；

(d) 每張保單都保障了受影響的保險標的〈財產、責任等〉；及

(e) 每張保單必須保障了有關的損失(即不受保單除外責任，或免分擔條款的約束)。

「條件(b)的反例子：一名商人在一個公眾倉庫中寄存了一批貨物，並就它買了火險單。同時，倉庫營運人另外就同一財物投買了火險。火災發生了，該批貨因而受損，商人和倉庫營運人雙雙就同一損壞向本身的保單索償。這馬上引發兩個基本問題：第一，倉庫營運人既然不是受損財產的擁有人，他還有權向他的火險單索償嗎？第二，如果該兩名保單持有人都有索償權，那麼，保險人之間會產生分擔嗎？第一個問題的答案是：倉庫營運人作爲存貨的受託保管人，在損失之時對存貨是有可保權益的，因此有權向本身的保單索償。至於商人那方面，大概你不會斷定甚至爭議他不能期望獲彌償。現在我們需要處理最後的難題，它的答案完全視乎該兩份保單是否保了同一權益〈條件(b)〉。商人到底是爲誰的利益投買保險的？那倉庫營運人呢？其實，他們兩人均是爲了本身的利益買保險的。換言之，上述第一份保單保了商人的「物主權益」，而第二份保單則保了倉庫營運人的「受託保管人權益」。你們可以看出該兩份保單保了不相同的權益，所以它們之間產生不了分擔嗎？

到這裡，我們已經充分地解決了上述案例中有關分擔的問題，但還有一個問題要解決，就是讓同一損失獲得雙倍賠償的做法的說服力。現在應是另一保險原則——代位權(見以下 **3.6**)—— 出台的時候。商人的保險人於作出彌償以後，有權爲本身的利益，但以商人的名義向倉庫營運人〈受託保管人〉索取他從另一保險人那裡獲得的彌償。」

3.5.4 如何適用

只有當**彌償**出現時，分擔才會適用。所以，假如一名被保險人死亡，而他分別購買了兩份或兩份以上人壽保險單，因爲這種保險不受彌償所限制，每份保單均須全額賠付。

3.5.5 如何被保單條件更改

被保險人毋須或毋須多關心保險人之間受分擔的相關平衡法則所規限的狀況，除非該狀況已被下述保單條文的任何一項更改：

(a) 比率之數條款〈或分擔條款〉把保險人的責任限於它對損失的比率份額。結果是，在重複保險的情況下，如果每份有關的保單均包括了這一條款的話，被保險人不再可以獲單獨一個保險人賠償損失的全額。

「例如：繼續用 3.5.1 的例子，標準火險保單中包括了一項條款，於重複保險出現時，把保險人的分擔，限於它的比率份額。在這種情況下，如果保險人A首先接到索償，他的比率份額是五萬元〈百分之二十五〉，他不能賠償被保險人的全部損失，他的責任僅僅是賠付五萬元，而被保險人必須自行去找保險人 B，索償 B 的比率份額〈十五萬元或百分之七十五〉。」

(b) 免分擔條款(Non-contribution clause)使損失只由其他保險單賠償。

「例如：家居物件保單可能摒除「**更具體受保**」的物件，因此，如果已爲一架照相機單獨投買了一份“全險”保單，這張保單可視爲比家居保單更具體，因此，如照相機從被保處所被盜，後者就沒有責任對此進行賠償。」

(c) 部分分擔條款

「例如，標準火險保單中的所謂「海上條款」規定，如果在水險單與火險單之間存在潛在的分擔，火險單將不分擔損失，除非是超逾了水險賠償的那部分損失。〈這種情況發生的例子有：一些放在集裝箱倉庫、等待載運船隻的貨物著了火，一般的水險單是保障這樣造成的損壞的，也有可能有一份火險單已伸延保障在這情況下發生的火災。〉」

3.6 代位權

3.6.1 定義

代位權是爲本身的利益對第三者行使由另一人管有的權利或補救。作爲彌償的引伸〈即一項已訂立的原則的自然後果〉，代位權容許對第三者的申索的收益轉交予保險人，但以保險人的賠償金額爲限。在普通法中，保險人的代位權必須以被保險人的名義進行。

舉例，假設被保險人購買了一份汽車綜合保險。一位建築承建商疏忽，造成了該部汽車的損壞。汽車保險人必須賠付對汽車造成的受保損失。相對於疏忽的承建商而言，被保險人的追討權不會受保險賠償所影響；但是，汽車保險人於對被保險人作出彌償以後，可以從被保險人那裡接管該權利並以被保險人的名義起訴承建商，申索損害賠償。

由此可見，代位權的出現，是爲確保被保險人不會因同一損失取得兩次賠償，藉此維護**彌償**的最終原則。

3.6.2 如何產生

代位權可透過以下多種方式產生：

(a) 在侵權法上(tort)：這種情況通常是於第三者(third party)疏忽引致保單應作彌償的損失的情況下產生的。例如，火險保險人於賠償了火災損失後，發現該火災是被保險人的一個鄰居的疏忽行爲引致的，保險人於是以被保險人的名義起訴該鄰居，索取侵權法所承認的損害賠償。

(b) 在合約上：這情況是當被保險人〈可能是業主〉就一受保損失對他人〈可能是租戶〉有合約〈可能是租務合約〉上的權利。保險人於對被保險人就該損失作出彌償以後，可以用被保險人的名義，向他人行使該權。

(c) 法規下：如果一個人在工作中受傷，其僱主〈如果有的話〉便需按照僱員補償條例的條文向他進行補償。之後，條例給予僱主代位權，對須向該僱員就其傷害負上責任的人行使，但他必須把這些權利移交給僱員補償保險人。

(d) 在損餘(Salvage)中：我們對這方面已作出了探討(見上文**3.4.5**)。保險人可被視爲對保險標的的剩餘部分(損餘)擁有代位權，這種權利產生的情況已作了討論。

3.6.3 如何適用

與分擔的情況相似，只於**彌償**適用時，**代位權**才能產生。因此，如果被保險人投買的是人壽保險，由於摩托車司機的疏忽使一份人壽保單的被保生命死亡，賠付後的人壽保險人不能獲得代位權，因爲這該賠付不屬於彌償。

3.6.4 其他考慮因素

還有其他值得留意的特點：

(a) 在普通法中，只有在給予彌償以後，才可獲取代位權。非水險保單的條件通常說明，即使還沒作出彌償，該保險人已經擁有這樣的權利。

(b) 在代位權的補償上，以下具體的考慮因素可能出現：

(i) 保險人行使代位權而取得的補償，不可多於其彌償的金額。假設一件古董出現了受保損失，在保險人對它作出賠付後的一段時間，它被尋回，並且價值比以前更高。這時保險人只能保留相當於自己已賠付的金額，任何餘額應歸被保險人所有。

(ii) 假如代位權是在被保險人將投保財產委付於保險人之後出現的(見以上**3.4.6**)，以上的描述並不成立。在這種情況下，附於這財產的一切權利都屬於保險人，當然包括「從中牟利」的權利！

(iii) 分享代位權收益

如果基於某些保單限制，保險人只提供了少於彌償，視乎在理算過程中應用了什麼限制，被保險人可能享有代位權收益的部分或甚至全部。以下是被保險人和保險人如何分享代位權收益的幾個方法的舉例說明：

(1) 免賠額：假設被保險人需要負上了一萬元的損失〈免賠額〉之後，他的責任保險人才賠付四萬元；後來，從疏忽的第三者追回二萬元，全數將屬於保險人。但如果代位權收益是四萬五千元的話，被保險人將享有五千元而保險人則享有四萬元。

(2) 責任限額：假設被保承建商對一位道路使用者招致了一百五十萬元的責任，但基於一百萬元的保單責任限額，被保險人需自行賠付五十萬元。任何從共同侵權人獲得的追討將歸被保險人所有，除非當追討超逾了五十萬元時，超逾五十萬元的那部分則屬於保險人，但以保險賠償金爲限。

(3) 比例分攤：假設在保額不足程度爲百分之二十的情況下，保險人賠付了損失的百分之八十，被保險人將猶如該風險的百分之二十的共同保險人一樣，享有代位權收益的百分之二十。

- o - o - o -

模擬試題

「甲」類問題

1 可保權益可以定義爲：

(a) 對某些貨品的擁有權； .....
(b) 用作繳付保險索償的金額； .....
(c) 一種對標的的法律認可關係； .....
(d) 延誤繳納保費的應付利息。 .....

[答案請參閱 **3.1.1**]

2 對於大部分保險(除人壽保險外)何時需要可保權益?

(a) 當然是在損失發生時； .....
(b) 只在保單剛辦妥時； .....
(c) 只在繳納首次保費時； .....
(d) 只限於保單上有專門描述時才需要。 .....

[答案請參閱 **3.1.5**]

「乙」類問題

3 以下哪項被視爲違反最高誠信原則？

(i) 欺詐性不披露
(ii) 非欺詐性不披露
(iii) 非欺詐性失實陳述
(iv) 欺詐性失實陳述

(a) (i)及(ii)； .....
(b) (i)、(ii)及(iii)； .....
(c) (ii)、(iii)及(iv)； .....
(d) (i)、(ii)、(iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **3.2.5**]

4 以下哪**三項**保單條文，可以理解爲在索償中，實際賠付的金額**超越**彌償金額？

(i) 「以新代舊」的保障
(ii) 約定價值保單
(iii) 重置保險
(iv) 比例分攤的條件

(a) (i)、(ii)及(iii)； .....
(b) (i)、(ii)及(iv)； .....
(c) (i)、(iii)及(iv)； .....
(d) (ii)、(iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **3.4.8**]

[答案可於本學習資料手冊最後一頁找到。]

4 保險公司的主要功能

雖然保險中介人不大可能與保險公司的內部組織有緊密接觸，然而瞭解它們的基本結構以及在市場行銷過程背後各個不同的部門及其幕後班子的情況，均對中介人產生莫大裨益。我們在下面將會粗略地探討這方面的內容。請注意，由於沒有單一模式可讓保險公司倣效，因此，以下介紹的結構只能視爲代表而已。

4.1 產品開發

從前有人說過「保險不是買來的東西，它是一種被出售的東西」。我們在討論市場行銷及促銷兩方面的內容(見以下 **4.3**)時，便會再次接觸這句話。而這句話的正確程度，完全依賴於是否有**東西**被出售。而這個所謂東西可以是一種保險產品。

當然，有些保險是強制性(compulsory)的(例如**汽車第三者及僱員補償**)，即使對於這類保險，政府也沒有法令限制保單所用的準確字眼，。因此存在陳述上的彈性(然而也須尊重有關條例的各項基本要求)。至於其他種類的保險業務，由於香港是一個既開放而又競爭激烈的社會，保險人因此在預備他們「出售」的產品時，必須是高效而有活力的。作爲簡短的總結，保險人的產品開發部門／分科應發揮以下主要功能：

(a) 個別產品開發：這是一個延續不停的過程。由於競爭對手樂於倣效及抄襲別人的新產品(而且往往是以一種不太嚴謹的方式進行的)，導致全新產品具有競爭力的壽命極爲短暫，算起來可能只有數個星期或幾個月而已。這個時期以後，該產品已經被抄襲、仿冒，並且大量發售。

(b) 產品組合開發：市場上越來越多地推出以「組合」形式出現的產品，其中尤以大型的客戶爲對象。這是一種爲了維持競爭優勢而又易於理解，甚至是必然的趨勢。

(c) 產品研究**(Product research)**：可從三個方面來考慮：

(i) 原有產品：任何產品須經過改良才會趨於完美。

(ii) 競爭對手的產品：我們是不可能生存在真空中，所以認識我們的市場正在發生甚麼事情，以及「我們面對的是甚麼對手」，是非常重要的。此外，這些競爭對手會毫不猶豫地「抄襲」我們所有的產品！

(iii) 市場趨勢：市場大衆的需要。

4.2 客戶服務

這方面的業務有時亦稱爲**顧客服務(Client Servicing)**，具有多種功能。對個別保險人，顧客服務功能可能由其他部門(例如會計、理賠等)執行。客戶服務這個名稱足以顯示本身的一般職責範圍，就是向現有及潛在的客戶／顧客提供服務，其職能範圍如下：

(a) 聯絡：這方面的工作包括應付各種類型的查詢，並提供指示和資訊。有時某些查詢與公司本身的業務完全無關，因此需要一定程度的洞察力及應對技巧。有一點不容懷疑，就是對每項查詢的回應對於公司本身的形象都是非常重要的。

(b) 公共關係**(Public relations)**：這個詞語所包含的職責落在市場行銷「人才」身上；然而接待客戶的方式，對於公司在大衆心目中的地位，有深遠的影響。

(c) 文件的提供：要求得到保單副本、更改目前保單的內容，以及複製汽車保險證書的副本等的情況，都是這個部門要注意的事項。

(d) 投訴：這方面的工作必須以公正及迅速的態度處理。它可能需要與其他同事／部門建立相當程度的聯繫。我們必須牢記，投訴可能會上達公司較高的管理層，並且受到傳媒及政府的關注。

4.3 市場行銷及促銷

不要忘記 **4.1** 的引語，它對保險人來說是個非常重要的領域。這個專門領域的職責包括：

(a) 公共關係：如以上解釋，在某程度上它與客戶服務的功能重疊。然而公司形象以及它在公衆心目中的地位是非常重要的。這方面廣泛的業務活動範圍包括：

(i) 所有對外聯繫的協調工作；

(ii) 對媒介查詢及採訪的協調工作；

(iii) 必要時召開記者招待會，發佈消息或對事件作出解釋；

(iv) 準備新聞稿及副本予工商界及其他雜誌報章。

(b) 推廣：組織及協調公司有關業務的籌備工作及經營活動。

(c) **廣告(Advertising)**：它與上述各項工作都有緊密的聯繫，這個極其重要的工作包括：

(i) 挑選公司以外的代理機構（如果以前曾經用過）；

(ii) 研究採用電視或其他媒介的程度；

(iii) 廣告活動的協調工作；

(iv) 開支的分析及控制。

註： 廣告屬於一種可能涉及**巨額**開支的地方。因此，它在管理和控制上都要小心謹慎。正如一位著名的商人所言：「我所花的廣告費，一半是浪費的，可惜我連是哪一半都搞不清楚。」

(d) **贊助**：保險人經常被邀請贊助行業或教育活動，這些當然也是廣告工作的重要一環，但需要付出大量的時間，涉及的財政開支也可能相當可觀。

(e) **市場調查**：顯而易見，不斷地監察當前及潛在的市場，是市場行銷部門一項不可缺少的工作，以此建立對保險產品現有及預期需要和要求的了解。

4.4 保險銷售

保險銷售與**市場行銷**之間有著十分密切的關聯，如果在公司內另外設立一個部門來處理與**市場行銷部**有關的工作的話，便可能出現頗大程度的業務重疊。不過，保險銷售這個名稱亦顯示了它的有關職能，其中特有的職能包括：

(a) **產品各環節的聯繫**：基於顯而易見的原因，產品的開發、市場行銷及銷售各部門之間建立緊密的合作關係是至關重要的。各部門的同事間如果缺乏溝通，便會帶來不堪設想的結果。

(b) **加強銷售計劃**：這裏再次要求與其他同事合作，例如與培訓部門和市場行銷部門的合作。

(c) **監察**：多掌握結果和趨勢，是相當重要的。與前面討論的一樣，需要同事間多進行團隊合作。

4.5 核保

核保可以界定爲選擇承保的風險以及決定有關的保險條款。對於非人壽保險，它也包括一個持續地監察結果及個別風險的過程，以決定是否應提出續保(renewal)要約，和以何種條款提供續保。它的一些特點如下：

(a) **人壽保險**：對於個人保單，核保是一次性的過程，因爲保險人不能把保單取消，而且只有在得到被保險人的同意後，才可更改保單內容。基於它特殊的重要性，人壽保險的核保通常以集中形式處理。

(b) **一般保險**：保障的範圍很廣泛，核保過程中出現的錯誤並不是永久性的。從某種意義上講，保單在續保的時候，條件可以檢討，在必要時保單甚至可以取消。核保因此可以採取較爲分散（即非集中）的處理方式。

(c) **指引**：縱然核保屬於「一對一」的層面，但很明顯地需要製備核保手冊和保費率指南以及爲員工訂立類似的指引。這項工作涉及相當程度的研究及開發，亦需要將注意力放在發展的趨勢和結果上。

(d) **目標風險(Target risks)**：很有趣，這個字眼可以解釋爲極爲合意的業務類型(在人壽保險中)，或極不合意的業務類型(在一般保險中)。在前者，這當然是保險中介人應該盡力爭取的業務；對於後者，這字眼可以解釋爲大的、甚高的風險，例如化工廠。無論屬於何者，都必須作出一個合適的結論。

對每一個保險人來說，甚麼是合意的風險，什麼不是，它都有自己的看法。典型的例子就如在壽險中，一位年輕的、身體健康的專業人員可能是合意的對象；而在盜竊保險中，位於香港中環的珠寶店可能是不合意的。

(e) **拒絕名單(Stop-lists)**：有時以其他名稱出現，「拒絕名單」代表那些不應鼓勵或應予以拒絕的業務。雖然並非每位保險人對這個題目都有相同的意見，但這方面的例子可能已在腦海中湧現，其中包括不同類型的保險。雖然如此，若要得出這樣一個的名單，需要有相當程度的核保專業知識，尤其要對可能會造成任何形式的歧視的條款保持敏感(見下文 **7.3**)。

4.6 保單處理

這屬於另外一個可能與其他部門出現工作重疊情況的部門，涉及的一般範圍包括：

(a) **一般或人壽保險？**：這是一項最爲重要的問題，因爲各份保單(Policy)合約均有不同的重要性。對於一般保險來說，技術上並不需要保單(雖然絕大部分都涉及保單)，提出索償時亦很少需要出示文件的正本。但是對於人壽保險，保險人不得取消有關合約，保單文件亦必須於索償時出示。

(b) **人壽保險單**：如上所述，提出索償時必須出示人壽保單。任何在人壽保單上發生的錯誤所引起的潛在後果比一般保險業務要嚴重得多，特別是因爲這類保單可以轉讓予他人及／或用作貸款的抵押，而承讓人必然倚賴該保單的真確性。

(c) **新的業務程序**：尤其是人壽保險業務，在文件制定過程中對於事實的準確性及錯誤進行核實及檢查是很重要的。對於任何類型的業務，其中重要的一環，就是以最有效率及給人最深印象的方式製備及簽發保單，這裏的道理不言而喻。

(d) **其他程序**：這個課題包括糾正誤差、更正保單、爲文件的簽署作準備及保單續保手續等。對於人壽保險，我們再重覆一遍，首次保費的實際繳付，是必須考慮的重點。至於其他類型的業務，合約可於還未收到保費時便開始生效(非水險保單通常要求被保險人：「已繳或同意繳付保費」)。對於人壽保險，合約的存在與否，實務上通常是看是否收到第一期保費。

4.7 理賠

人壽保險與一般保險在理賠方面有顯著的不同。它們包括：

(a) **人壽保險理賠**：很明顯的，這種保險只會有一次死亡索償。由於相當明顯的理由，這種索償對於索償人來說，也是異常重要的。理賠人員核實每宗索償時，需要萬分的小心，因爲它會涉及各種各樣須考慮的問題，其中包括：

(i) 可能出現的爭拗或其他複雜的情況，比如，當主要的受益人尋找不到，或者有多於一個人宣稱有權索償時，問題就發生了；

(ii) 可能出現還未清償的保單貸款；

(iii) 可能出現權益的轉讓，導致索償人不再是最初的保單持有人；

(iv) 對於實際死亡的界定或死者的身分存在不確定的因素；

(v) 對於分紅／分利保單之紅利／股息的考慮。

與核保(見上文 **4.5**)的有關理由相近，人壽保險的索償通常都是集中處理的。

(b) **一般保險理賠**：有關理賠的範疇比人壽保險來得廣泛，而且所涉及的金額也極有可能很**巨大**。因此，雖然大部分的索償只涉及少量款項，在核實的過程上也應同樣小心。這方面的工作多以非集中的形式進行，而且有些時候參與其中的，是一些有某程度申索償付權限的初級職員。

「例如：有的理賠相對來說涉及的金額可能很小，比如損失一架照相機。有的則可能異常複雜，例如在一個大的發電站發生了一宗大爆炸。」

(c) **共同特點**：對於所有的保險理賠，有兩個方面是應該引起注意的：

(i) **責任**：根據該保單，保險人是否應該承擔責任？當處理責任保險時，必須確定被保險人是否對第三者索償人負有法律上的責任。

(ii) **數額(Quantum)**：對有關的索償應賠付多少？對於人壽保險來說，數額通常在事前已經釐定。但對於其他類型的業務，這個問題可能牽涉到一些複雜的事情，有時也會出現令人苦惱的爭執。

到這裏，我們已經可以瞭解有關處理這兩方面事宜的部門組織及業務情況。

(d) **重要性**：有人說，一個保險人的成或敗取決於它怎樣處理索償。保險中介人均希望在這方面得到支援，並對此充滿信心，這是有道理的。

4.8 再保險

這方面的工作雖然與保險中介人的關係不是那麼密切，可是應該注意到，再保險對於保險人來說，是非常重要的。911 恐怖襲擊是這說法的見證。

(a) **定義**：保險人從一份或以上的保險合約所負受的風險，可以完全或部分地通過保險轉移到其他保險人身上；這保險被稱爲再保險，而他的保險人爲再保險人。

(b) **理由**：購買再保險的最主要理由是爲求穩健。個別索償相當可能是利用保險人的資產賠付的，不過要在短時間內預備大量現金，可能引起不便(而且成本昂貴)，因爲公司大部分資產配置於投資項目中。再保險合約可以訂明，但凡一項直接索償(即原被保險人的索償)超逾一個預定的數額的時候，即使被再保險人還沒真正賠付，也有權要求再保險人馬上賠付。

另一個需要再保險的重要原因是爲了提高保險人的「承保能力」("underwriting capacity")。所謂「承保能力」，在本節中是指考慮過風險管理的一切相關因素後，接受建議中業務的能力。再保險可使保險人有能力承擔某些原先必須完全或部份拒保的風險。

(c) **方法**：這不是保險中介人直接關心的事情，除非他們替保險人或再保險人處理再保險事宜。

(d) **對被保險人的影響**：再保險對於保單持有人沒有直接的影響，他無權知道，並且也沒有需要知道他的保險已進行了再保險。這完全屬於保險人與再保險人兩者之間的事。保險人不論其再保險人的財政狀況怎樣，均須根據合約內容，對保單持有人直接負起全額賠償的責任。然而再保險可在這方面對保險人提供額外的保障，確保保險人有足夠能力付款！

4.9 精算支援

精算師可被公認爲一位技巧高超的數學家，他的專業不僅是收集及提供數字形式的資訊，亦涉及按照假設及已有的資料，推測及預見未來的趨勢。因此我們可以馬上認識到，這類專業人才在保險業中擔任極爲重要的角色。值得注意的地方如下：

(a) **人壽保險**：與其他類型的業務相比，人壽保險更加依賴於數學計算(雖然它對其他業務類型也是相當重要的)。對人壽保險人來說，掌握一些數學在壽險方面的應用是很必要的，比如死亡率（有關死亡的統計）及預計利息收益等。

註： 1 《保險公司條例》要求所有從事長期業務的保險人，委派一名合資格並被保險業監督接納的精算師。

2 這條例亦要求長期保險人對所有資產及負債，進行最少一年一次的評估，這個或許就是精算師最關鍵的職能。

(b) **一般保險**：他們的專業知識，尤其在長期責任業務(long-tail business)方面(一種要經過一段時間後，例如保單終結後五年或以上，索償才會出現及成形的保險，例如責任保險)；特別在計算未決申索儲備金時，更是如此。保險業監理處要求從事汽車保險或僱員補償保險的保險人，每年對該等法定業務的相關儲備金進行精算檢討。

註： 一個相應的詞彙“短期責任業務”(short-tail business)是指某些業務，其性質是：當索償發生後很多時候在相對短的期限內償付的。比如車輛（自身損壞）和火災保險。

(c) **一般情況下**：精算師的技巧，在保費率、儲備計算及債務估值等範圍的應用上，再明顯不過了。

4.10 會計及投資

不論任何業務類型的企業，尤其對保險人而言，會計師都是另一類舉足輕重的人員。這個部門的功能是很清楚的，但爲了完整性，我們需要注意：

(a) **記錄的保存**：財務記錄必須準確及可靠。

(b) **款項收集**：能否確保收回保險人的應收款項，可能直接影響公司的存亡。設立一系列令人滿意的收回欠款、監察及提醒公司的債務人交還債款的制度，應該列爲優先考慮的事項。

(c) **付款**：確保帳單及債款迅速及有效率地(並且正確地)繳付，涉及許多日常但十分重要的工作。

(d) **投資**：假如沒有獨立的投資部門，公司資產的管理及配置責任便可能落於會計師身上。從安全性、收益性、流動性(維持充足的現金流量以應付已知及預期的資金需求)的角度來看，雖然沒有明言，但仍可看出這方面功能的高度重要性。

4.11 培訓及發展

雖然培訓與發展部門很多時候不被那些只注重目標及期限的前線管理人員所欣賞，但它在公司內部是很重要的一部分。需要注意如下幾點：

(a) **職員及代理人**：對於公司內部人員和外勤職員的培訓同樣必要。兩者在教育及培訓方面的要求實在不容忽視。

(b) **相關性**：培訓不是可有可無的選擇，也不是與其他部門完全無關的。它是構成保險人整體團隊的一個部分。他們的工作不可只顧及本身，必須兼顧公司的持續發展以及整體的提升。

(c) **培訓**：這可視爲對現在的或未來的工作所作的準備。因此它包括課程、講座，和由培訓人員安排或鼓勵參加的自我準備過程。

(d) **教育**：這方面可視爲對較爲廣博知識的學習，以及考取專業或有關資格。準備工作可能是採取鼓勵的形式而不是直接開設相關的課程，但擁有合資格的職員(及保險代理人)卻是非常重要的。

(e) **公司內部或外求？**：不論由本身職員負責指導，或由外界機構替本公司職員安排培訓，均是一項公司培訓人員需要關注的事情。

(f) **資源及記錄**：培訓設施(圖書館及其它輔助設施)以及不斷更新的個人培訓進度的記錄，都會明顯地提高這個部門在運作上的效率。

- o - o - o -

模擬試題

「甲」類問題

1 對於保險人，產品開發：

(a) 是一種延續不斷的過程； .....
(b) 對大型保險人來說是沒有必要的； .....
(c) 對強制性的業務來說是沒有必要的； .....
(d) 當保單條款一經確定便不再需要。 .....

[答案請參閱 **4.1**]

2 對於保險公司的運作來說，核保可解作：

(a) 銷售活動； .....
(b) 對任何未能出售的股票承擔責任； .....
(c) 以保險爲目的的風險評估； .....
(d) 保單和其他合約文件的實際簽署。 .....

[答案請參閱 **4.5**]

「乙」類問題

3 以下哪項可能對人壽保險理賠造成一定影響？

(i) 還未繳清的保單貸款
(ii) 與受益人有關的複雜事項
(iii) 保單轉讓給第三者的可能性
(iv) 對死者的死亡或身分存在不確定因素

(a) (i)及(ii)； .....
(b) (i)、(ii)及(iii)； .....
(c) (i)、(ii)及(iv)； .....
(d) (i)、(ii)、(iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **4.7(a)**]

4 以下哪**兩**項**不**大可能是保險公司會計部的責任？

(i) 替還未清繳的帳單付款
(ii) 追收欠交的保費
(iii) 釐定各項風險是否可保
(iv) 安排將新的保單產品推向市場

(a) (i)及(ii)； .....
(b) (i)及(iii)； .....
(c) (ii)及(iii)； .....
(d) (iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **4.10**]

[答案可於本學習資料手冊最後一頁找到。]

5 香港保險業結構

5.1 保險業務種類

視乎不同目的，可以用不同的相互交錯的方法將保險分類，爲了避免作出過多的重溫，我們可以探討下面三大標題內的課題：

(a) 法定的：爲政府授權及監察而設。
(b) 實務的：爲公司內部組織而設。
(c) 學術的：爲專業進修及培訓而設。

5.1.1 保險的法定類別(Statutory Classification)

這種分類方法刊載於《保險公司條例》(Insurance Companies Ordinance)的附表一內，基本上採用了英國及歐洲聯盟的形式，以確定不同業務的分類。該《條例》把保險分爲長期業務及一般業務，並包括以下一連串的次級分類：

(a) 長期業務(**Long Term Business**) (主要爲人壽保險)：這種業務分爲九類，每類名稱均用指定的英文字母作標記，即：

A	人壽及年金	-	人壽保險及年金（見辭彙表），下述C類除外
B	婚姻及出生	-	在結婚或嬰兒出生時繳付保險合約提供的利益
C	相連長期	-	單位相連人壽保險及單位相連年金（「單位相連業務」見辭彙表）
D	永久健康	-	大致上屬於就因意外喪失能力或健康欠佳提供利益的長期保單(保險人一般不能取消這類保單)
E	聯合養老保險(Tontines)	-	它是不尋常的集體保險合約，累積供款將於已訂明的時期屆滿的時候付給最後生存的人
F	資本贖回	-	這類合約與個人壽命無關，它在某一時期屆滿的時候提供一筆錢，以替代某些資本，例如用來償還信用債券
G	退休計劃管理第I類	-	團體退休計劃合約，提供有保證的資本或收益
H	退休計劃管理第II類	-	團體退休計劃合約，並不提供有保證的資本或收益
I	退休計劃管理第III類	-	上述G類及H類以外、在退休計劃裏提供保險利益的團體保險合約

註： 在香港保險市場的日常運作中，以上所有談論的分類，並非佔有相同的重要性。事實上，它們其中一些分類(例如B類、E類或F類)，本港只有不到五家公司獲授權提供有關業務。

(b) 一般業務(**General Business**) 這種業務分爲十七類，每類名稱均用指定的數字作標記，即：

1	意外	-	保險從業員一般稱之爲**人身意外（及疾病）保險**，它於發生意外或疾病時提供利益或彌償
2	疾病	-	就疾病或殘疾提供利益或彌償的保單，但上述D類除外。
3	陸上車輛	-	保障陸上交通工具的財產保險（不包括鐵路車輛）
4	鐵路車輛	-	保障鐵路車輛有關的財產保險
5	飛機	-	保障飛機財產保險
6	船舶	-	保障船隻的財產保險
7	貨運	-	保障在運送途中的貨物的財產保險(包括**船上貨物**)
8	火災及自然力量	-	保障火災及其他危險的財產保險(例如風暴及爆炸)
9	財產損壞	-	除了上述3至8類以外的財產保險
10	汽車方面的法律責任	-	第三者**汽車**保險(包括法定汽車保險)
11	飛機方面的法律責任	-	因使用飛機而出現的財產損毀或人身傷亡的責任
12	船舶方面的法律責任	-	財產損毀或人身傷亡的海上責任
13	一般法律責任	-	除了上述10至12類以外的責任保險，包括僱員補償保險
14	信貸	-	債務人不能償還債務而使債權人造成的損失
15	擔保(Suretyship)	-	保證合約，包括**忠實保證**及**履約保證**（這兩個詞的解釋，見辭彙表）
16	雜項財務損失	-	所有其他業務類別（營業中斷、使用損失等）
17	法律開支	-	保障支付法律成本的保險(作爲被告或原告)

註： 1 只有極少數的本地保險人在內部組織中使用以上的分類方法；然而在業務授權方面是依照上述的分類形式的。

5.1.2 保險的實務類別(Practical Classification of Insurance)

作爲內部管理及營運之用，每位保險人可以按照它認爲合適的方式將其業務自由地進行分類。以下是一些典型例子，介紹香港保險人採用的不同制度：

(a) **部門式(按業務類型)**

這種分類方法並無單一的形式，然而其中有兩種主要的方法：

(i) **英國(歐洲)形式**：依照這種形式，傳統的類別爲人壽、水險、火災及意外(「意外」基本上是指任何其他範圍，包括個人意外、責任及汽車等)。

(ii) **美國形式**：依照這種形式，**人壽**（包括年金、醫療費用和殘疾）與**非人壽業務**之間有一個清晰的界限，而後者再細分爲火險、水險，保證及意外（即汽車、責任、盜竊、勞工補償等）。

(b) **業務來源**

依照這種體系，爲了方便監控及管理，還可以根據取得業務的途徑進行細分，即：

(i) **由保險代理人而來**；
(ii) **由保險經紀而來**；
(iii) **直接從公衆人士而來**(不涉及保險中介人)。

(c) **客戶類型**

依照這種體系，爲了方便監控及管理，還可以根據業務保障的對象進行細分，即：

(i) **個人**(亦稱爲個人保險)；或
(ii) **商號和機構**(業務或**商業保險**)。

5.1.3 保險的學術類別(Academic Classification of Insurance)

爲學術及專業考試而設(尤其被英國及英聯邦司法管轄區採納)，保險往往按保險標的或功能作分類：

(a) **人身保險**(Insurance of the person)（不等同個人保險 (Personal insurance)），即爲人類提供保障(人壽、健康及人身意外保險等)；

(b) **財產保險**(Insurance of property)，即爲防止實物的損失和毀壞提供保障(火災、車輛損毀、船上貨物等)；

(c) **責任保險**(Insurance of liability)，即爲死亡、受傷或他人財產損毀的法律責任提供保障(僱員補償、公衆責任等)；

(d) **經濟權益保險**(Insurance of pecuniary interests)，經濟權益保險涉及任何財務權益，但不包括在以上**(a)**至**(c)**項之內，其中包括營業中斷、信貸及租金保險。

註： 一定不要認爲學術分類只應用於考試的研習。當盡力幫助客戶決定應該投買甚麼保險時，如能從保險業務的功能(個人、財產或責任等)去考慮，學術分類便是一個有用的參考。

5.1.4 再保險

再保險人替保險人提供保險，這是一件極爲正常的事，對於行業整體的利益也是重要的(見下文 **6.1.1e**)。再保險通常是保險人正常業務的一部分，它可以是：

(a) **分出再保險(Outwards reinsurance)**：保險人向其他保險人／再保險人購買保險；或

(b) **分入再保險(Inwards reinsurance)**：保險人擔任再保險人的角色，保障一些已被其他保險人／再保險人承保的風險。

只經營再保險業務的保險人，我們稱之爲**專業再保險人**。

5.2 行業規模

在香港金融服務行業中，保險業是一個充滿活力的行業。因此，其中的統計數字往往顯得有點過時。話雖如此，我們仍可在以下四個標題裏討論這一題目：

(a) 獲授權的保險人數目；

(b) 已註冊或已獲授權的保險中介人數目；

(c) 行業中聘用人士的數目；

(d) 保費收入。

5.2.1 獲授權保險人

截至二零零三年十二月卅一日，錄得以下總數：

(a) **「純」長期業務("Pure" Long Term Business)** (見以上 **5.1.1**(a)):「純」一字在此解作「僅僅」或「唯一」(專注)從事這類業務。總共有四十六名保險人獲得了授權,其中十二名爲在香港註冊成立的公司,三十四名來自香港以外(包括一名來自中國內地)的國家或地區。

(b) **「純」一般業務("Pure" General Business)** (見以上 **5.1.1**(b):總共有一百二十三名獲授權保險人,其中七十三名爲在香港註冊成立的公司,五十名來自香港以外(無一來自中國內地) 的國家或地區。

(c) **「綜合」("Composite")**:這個詞意味著同時從事長期及一般業務。在十九名獲授權的保險人中,九名爲在香港註冊成立的公司,其餘十名來自香港以外(無一來自中國內地) 的國家或地區。

5.2.2 註冊或獲授權保險中介人

截止二零零三年十二月卅一日,本港獲委任保險代理人、獲授權保險經紀、他們的負責人/行政總裁及業務代表的總數目達五萬五千七百一十五名。(資料來源:保險業監理處)

註: 「保險中介人」一詞,於保險公司條例中,被定義爲「保險代理人」或「保險經紀」(見下文 6.2)。無論所述中介人是一商號或個人,所用的均是同一套辭彙。

5.2.3 獲聘用人士

每兩年刊登一次的香港保險業人力資源調查報告(由職業訓練局監督)最近在二零零三年進行了一次調查,其結論是,在二零零三年中期,該行業的人員數目爲四萬五千零三十人。當中的百分之七十八主要從事長期保險(這裏面有百分之七十八是保險代理人),而百分之二十二則主要從事一般保險。

5.2.4 保費收入

討論保費時,可能會面對很多超越目前研習範圍的技術性考慮。因此,我們將只討論較爲宏觀的內容。從保險業監理處二零零三年年報中,我們知道在二零零二年:

(a) 直接和分入再保險的一般業務保費總額約爲**二百三十四億港元**,佔本地生產總值**百分之一點九**;

(b) 在長期業務的「保單保費」(即保單持有人繳付的金額)方面,個人人壽業務的總額約爲**四百九十六億港元**;團體人壽業務則約爲**十二億港元**,由保險人管理的退休計劃合約供款則約爲**一百二十八億港元**,總數佔本地生產總值**百分之五點二**。

5.3 保險公司

我們已探討過一些有關香港保險公司的統計資料(見以上 **5.2.1**),不過仍需留意以下一些其他方面的特點:

(a) **國際基礎**

衆所周知,香港是一個國際金融服務業中心。在一百八十八名的獲授權保險人中,整整一半在香港註冊成立,另外一半則在二十三個遍布全球的司法管轄區註冊成立(包括一家在中國內地註冊成立的公司)。

(b) **市場分析**

保險業監理處二零零三年的年報,提供了關於這一題目的、屬於二二零零二年的資料,資料中包括一份《按主要業務類別劃分的十大保險人市場佔有率的分析》(含有這些保險人的名字)。該資料顯示:

(i) **一般業務**:上面的分析表明主要業務類別爲意外和健康、汽車,財產損毀和僱員補償。前十名的保險人就這幾個業務類別的總市場佔有比例分別爲汽車百分之五十六點六,財產損毀百分之五十一點三,僱員補償百分之五十八點六,及意外和健康百分之六十一點三。在每一項業務類別中沒有一家公司的市場佔有比例超過百分之十三點八。

(ii) **長期業務**:此分析則呈現出另一種情形,在二零零二年,前十名的保險人(按有效業務的保單保費收入)的總市場佔有率爲百分之七十三點五,而前五名的保險人則佔了百分之五十八點八,首名則爲百分之十八點四。

若以**一百四十二**家獲授權承保一般業務、以及**六十五**家獲授權承保長期業務的公司來考慮,我們可以合理地作出定論,即獲授權保險人在一般業務中的分布情況較從事長期業務者更平均。

(c) **市場合作(Market co-operation)**

這個課題在稍後將有更多的討論(見以下**5.5** 的例子),然而在這個階

段適宜作出介紹的，就是香港保險人自一九八八年八月開始擁有一個作爲香港政府承認的**保險人代表組織**，名爲香港保險業聯會（HKFI），藉此代表他們的利益。截止二零零四年一月十五日，香港保險業聯會的會員數目爲一百四十名，即約佔獲授權保險人總數的百分之七十四。毫無疑問，它是香港保險業結構中重要的一環。

5.4 保險中介人(Insurance Intermediaries)

正如以上介紹(**5.2.2**)，保險中介人由保險代理人及保險經紀組成。我們可以在本手冊的其他地方(尤其見於下文 **6.2**)，更深入地了解它們個別的角色及法律要求；然而要瞭解它們與香港保險業結構的關係，我們便應留意以下各點：

(a) **註冊／獲授權**：《保險公司條例》規定，在香港的保險中介人，必須正式地註冊或獲授權（見下文 **6.2.1**）。

(b) **資格**：任何人士，在註冊或獲授權成爲保險中介人之前，必須符合一定的條件，這些條件稍後將作詳細討論(見**第六章**)。

(c) **角色**：當然，在保險買賣交易中，被保險人可以直接與保險人洽談，也就是說，不用通過保險中介人的參與，只是這不屬於慣例做法，尤其對長期業務而言。例如，在香港很少見到沒有保險中介人參與而安排人壽保險的情況。並且，由於保險經紀一般被視爲擁有寬廣的經驗和獨立的專業知識，對於複雜的商業風險，尋求他們的幫助也是非常正常的。由此清晰可見，保險中介人在本港保險業中擔任、並且極有可能繼續擔任一個重要的角色。

(d) **市場合作**：以下 **5.5** 對這個問題將有更多討論，不過我們或許可以公道地說，保險代理人與保險經紀分別擔任的角色截然不同。但是，通過他們的市場代表或個人接觸，所有同業都會以高質服務及市場誠信作爲共同利益。

5.5 業界公會／組織

香港保險市場中，一些主要的市場組織／保險業界公會包括：

5.5.1 香港保險業聯會（「保聯」）(Hong Kong Federation of Insurers（HKFI）)

(a) 這個組織已於前面談論過(見上文 **5.3(c)**)，保聯在本地保險業的重要性，實在沒有絲毫誇大。它的一個重要目標，是要推廣及提升在本港經營業務的**保險人**及**再保險人**的共同利益。作爲**自我規管**過程中具主要影響力的一環，香港保險業聯會進行很多不同範圍的活動。

(b) 根據該組織的使命宣言，保聯存在的目的就是向香港人推廣保險訊息，並通過鼓勵會員達到最高**道德**標準及**專業水平**，從而加強**消費者對保險業的信心**。

(c) 保聯於一九九三年一月成立了**保險代理登記委員會**(Insurance Agents Registration Board (IARB))，負責辦理保險代理人及其負責人和業務代表的**登記**，以及遵照《保險代理管理守則》**處理**與保險代理人或其負責人或業務代表有關之**投訴**的雙重角色(見下文 **6.2.2**)。

5.5.2 認可保險經紀團體(Approved Insurance Broker Bodies)

根據《保險公司條例》第七十條，保險業監督擁有批准保險經紀團體成立的權力。獲批准成立的保險經紀團體的會員均被視爲獲授權(authorized)的保險經紀，毋須向保險業監督直接申請授權。香港現有兩個這類批准成立的團體：

(a) 香港保險顧問聯會(The Hong Kong Confederation of Insurance Brokers)；及

(b) 香港專業保險經紀協會有限公司(Professional Insurance Brokers Association Limited)。

5.5.3 協助索償人或受害人的行業機構

應該留意三個這方面的組織：

(a) 保險索償投訴局(The Insurance Claims Complaints Bureau)：將於下文 **6.1.4** 作較詳細探討。

(b) 香港汽車保險局(Motor Insurers' Bureau (MIB))：這個組織的經費來自汽車保費的附加徵費。如果與車輛道路意外有關的法定保險並不存在、無效或有關保險人進行清盤時，該組織便會爭取向無辜傷亡的交通意外受害人提供補償。

(c) 保險公司（僱員補償）無力償債管理局（ECIIB）：ECIIB 是由全體在香港經營僱員補償保險業務的保險人組成的，它推行保險公司（僱員補償）無力償債計劃，就已無力償債的會員保險人的僱員補償保單責任承擔責任。計劃的經費來自向僱員補償保費徵收的附加費。

- o - o - o -

模擬試題

「甲」類問題

1 《香港保險公司條例》把保險業務分爲兩大類，其中一類是一般業務，另一類是：

(a) 特殊業務； .....
(b) 意外保險； .....
(c) 長期責任業務； .....
(d) 長期業務。 .....

[答案請參閱 **5.1.1**]

2 對於特定的保險公司，「分入再保險」與「分出再保險」的區別是：

(a) 分入再保險涉及香港的再保險人； .....
(b) 分出再保險涉及非香港的再保險人； .....
(c) 分入再保險以該公司作爲再保險人； .....
(d) 分出再保險以該公司作爲再保險人。 .....

[答案請參閱 **5.1.4**]

「乙」類問題

3 以下哪**兩項**屬於長期業務的類別？

(i) 飛機方面的責任
(ii) 人壽及年金
(iii) 永久健康
(iv) 財產損壞

(a) (i)及(ii)； .....
(b) (ii)及(iii)； .....
(c) (ii)及(iv)； .....
(d) (iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **5.1.1**]

4 根據可以獲取的資料，以下哪項論點在香港**成立**？

(i) 一般業務由相對少數的保險人支配
(ii) 長期業務由相對少數的保險人支配
(iii) 一般業務由保險人較爲平均地分享
(iv) 長期業務由保險人較爲平均地分享

(a) (i)及(ii)； .....
(b) (i)及(iii)； .....
(c) (ii)及(iii)； .....
(d) (iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **5.3**]

[答案可於本研習手冊最後一頁找到。]

6 保險業規管架構

所有文明社會都意識到，任何如保險這般重要的金融服務，都必須接受某種形式的監察或規管。這是一個敏感的範疇，一方面可能由於作出過緊的控制而「扼殺」了各樣有存在價值的商業活動；然而在另一方面，過往的經驗證明，如果沒有任何對保險業龐大資金的規管，則可能令騙子及不負責任的人乘虛而入，對社會造成極大的危害及破壞。

因此，需要找出一個平衡的措施；以某個程度來說，這種平衡要通過法定(政府)規管及自律規管兩方面嚴謹的協調方能達到；自律規管就是行業本身的代表負責執行紀律及監察。我們以下將會研究香港保險業規管架構中這兩方面的細節。

6.1 香港保險公司的規管

香港保險公司的規管制度是結合政府法定權力及／或勸導式影響力，以及行業本身的各種自律規管功能而形成的。以下我們在這兩方面將加以深入探討。

6.1.1 《保險公司條例》(Insurance Companies Ordinance (ICO))

這條極爲重要的法例，透過其修訂的法規，爲香港保險業提供了一套審慎的規管架構。事實上，它除涵蓋保險人外，亦包括了對保險中介人的監察及規管。《保險公司條例》於一九八三年六月生效，保險業監理專員(Commissioner of Insurance)被委任爲**保險業監督**，以執行此條例。以下略述其中一些重要條文：

6.1.1a 保險人的授權

任何「人」(這詞作爲一個法律用語可指一個法團）打算在香港或從香港經營保險業務，必須獲得保險業監督的授權。《保險公司條例》就有關的事宜，定明若干獲得授權的最低要求，當中包括：

(a) 實繳股本；

(b) 償付準備金；

(c) 董事及控權人；

(d) 「足夠」的再保險安排。

此外，保險業監督亦發出了多項指引，務求確保保險人申請者不僅在獲授權時，即使在獲授權後也要保持財政穩健。

6.1.1b 股本要求

實繳股本(Paid-up Capital)的最低要求爲：

(a) **一千萬港元**：適用於只經營一般業務或只經營長期業務，而非任何法定（或強制）保險業務；

(b) **二千萬港元**：適用於經營任何法定（或強制）保險業務，不論有否經營其他保險業務；

(c) **二千萬港元**：適用於同時經營一般及長期業務；

(d) **二百萬港元**（上述數額不適用）：適用於專屬自保保險人（看詞彙表）。

註： 以上的數額僅爲**最低**要求而已，香港的保險人所持有的實繳股本往往遠超過這些要求。

6.1.1c 償付準備金規定

「償付能力」可以理解爲所有資產剛好足夠償還債務的狀況；而**償付準備金(Solvency Margin)**也就是資產超出負債的程度或金額。保險公司必須持有至少相當於**「有關數額」**－｛特定保險人必須持有的最低償付準備金額｝的**償付準備金**，以保障保險人可能無法償還本身債務的風險。有關數額的規定如下：

(a) **一般業務**：根據兩種不同準則計算，

(i) 「保費收入」(保費收入數額越大，有關數額越大）及

(ii) 「未決申索」(未決申索數額〔看詞彙表〕越大，有關數額越大)，以數額**較大**者爲準；並且**不得少於一千萬港元**(如經營法定保險業務則不得少於**二千萬港元**)。

(b) **長期業務**：

按照《保險公司「償付準備金」規例》就每一個別長期業務類別所定的詳細要求計算，總額不得少於**二百萬港元**。

(c) **綜合業務**：就長期業務而言，有關數額不得少於二百萬港元；就一般業務而言，以一般業務的計算方式計算（見上文(a)）。

(d) **專屬自保保險人**：按「保費收入」基礎或「未決申索」基礎計算，以較高的數額爲準，但**最低**不得少於**二百萬港元**。

6.1.1d 「適當董事及控權人」("Fit and Proper" Directors and Controllers)

保險人的董事或控權人(這詞定義爲包括常務董事及行政總裁)必須是擔當該等職位的**適當人選**。另外，獲授權保險人委任行政總裁、常務董事或股東控權人，須事前取得保險業監督的認可。

保險業監理處（保監處）（OCI）在《保險公司條例》有關「適當人選」的準則指引（「適當人選」的指引）裏，解釋「適當人選」一詞。按照「適當人選」的指引，保險業監督所要求的人選，是要高度稱職和誠實的。指引訂明，在考慮某人是否適當人選時，會考慮的有關因素包括以下各項：

（a）財政狀況；
（b）品格、聲譽、誠信和可靠程度；
（c）與須履行的職能性質有關的資格和經驗；以及
（d）有效率、誠實和公平地履行這些職能的能力。

指引也訂明相當可能引發對獲授權保險人打算或已委任爲董事或控權人的人仕的適當與否問題的關注的事故和事宜。

與「適當人選」概念有關連但又不盡相同的是公司管治概念。「公司管治」是指一家公司爲管理和監控其業務及事務而訂定的內部規例和守則。良好的公司管治，有助促進公司的業務和加強其問責性。保監處發出了獲授權保險人的公司管治指引（公司管治指引），訂明期望獲授權保險人在公司管治這方面所能達到的最低標準。

爲加強投保人士信心和促進香港保險市場的穩健和長遠發展，獲授權保險人有必要建立高水平的公司管治。公司管治指引的內容涵蓋獲授權保險人在管理和功能方面的各個層面（風險管理、承保、理賠、顧客服務、審計等）。

6.1.1e 「足夠」的再保險安排("Adequate" Reinsurance)

對於保險人的財政穩健，再保險安排起著極爲重要、有時甚至是**決定性**的作用。但是，它的重要性受到不少因素影響，其中包括保險人的財政能力、業務種類及規模。條例因此就這方面的籠統要求亦刻意地定得較有彈性(只須是「足夠的」)，然而在監察保險人的整體財務狀況時，有關再保險安排的數量及素質（影響其「**收回應收賬款的能力**」)會是重要的考慮因素。

保監處已就這個議題發出及實施一指引，名爲「與有關公司安排再保險的指引」。此指引只適用於獲授權保險人分保給「有關連再保險人」(即指條例第 2(7)(b)和(c)條所界定，與保險人屬同一公司群組的再保險人)。這指引之所以重要，原因是：當再保險人與某保險人有關連的時候，保險人對其再保險安排應行使的審慎監控可能會流於鬆懈；如果容許鬆懈地監管這情況，會對投保公眾帶來風險。

指引旨在說明就財政穩健性而言，保險人與有關連再保險人所作出的再保險安排如何會被保險業監督視爲足夠；以及在此等再保險安排被認爲不足時，保險業監督會如何處理有關問題。

6.1.1f 《保險公司條例》(Insurance Companies Ordinance(ICO)) 其他重要的條文

ICO 其他一些特點亦應注意，當中包括：

(a) **維持在香港的資產**：經營一般業務的保險人，必須就其從香港保險業務所產生的負債在香港維持資產，所需數額以訂明的兩種匯算方法之一計算；其一所要求的數額須不得少於以下兩項的**總和**：

(i) **淨負債額**（即已經扣除再保險所保障的那部分）的**百分之八十**；及

(ii) **有關數額**。

根據香港的無力償債法例，香港的一般保險保單持有人享有優先索償權，而ICO如上所述要求保險人在香港維持資金，進一步穩固這項保障。

註： 這項規定並**不**適用於專屬自保保險人及專業(專門)再保險人。

(b) **資產及負債的估值基準**：保險人必須爲一般及長期兩種業務的資產及負債估值。明顯地，每項的計算方法對有關保險人已認定的財務狀況具有相當重要的影響。

(i) **一般業務**：資產和負債的估值有特定的規例。然而這些規例並不適用於專屬自保保險人。

(ii) **長期業務**：同樣地，負債的估值有特定的規例，這些規例特別關注的事項包括投資的估計利息收入及預期收益率。

(c) **呈報規定(Reporting Requirements)**：以下呈報的規定適用於：

(i) **所有保險人**：必須根據《保險公司條例》的要求，每年向保險業監督呈交其財務報表(Financial statements)。

(ii) **一般業務**：經營一般業務的保險人，除須符合上文(i)所述要求外，還須每年就香港有關的業務向保險業監督呈交一份經審計的一般業務報表(General Business Return)，及一份經審計的資產負債表(Statement of Assets and Liabilities)。

保險業監理處發出的〈有關僱員補償及汽車保險業務保險負債的精算檢討指引〉要求經營僱員補償及／或汽車保險業務的保險人（包括再保險人），須每年就這些法定業務類別而爲未來索償作撥備的儲備金進行精算檢討。檢討完畢後擬備的精算師報告及証書，須於訂明時限內提交保險業監督。

註：呈交經審計的資產負債表的規定並不適用於專屬自保保險人和專業(專門)再保險人。

(iii) **長期業務**：經營長期業務的保險人，除須符合上文(i)所述要求外，還須週期性——通常每十二個月一次——就其長期業務的財政狀況進行精算調查，並須於訂明時限內向保險業監督呈交一份精算調查報告(Actuarial Investigation Report)的摘要，並附上由委任精算師提供的證明書。

註：(1) 隨著《電子交易條例》(Electronic Transactions Ordinance)的制定，保險人可以通過電子方式呈交這些資料。

(2) 一些人可能在區別儲備金和償付準備金之時遇上困難。簡單來說，償付準備金代表了某一保險人的資產超逾了其負債的盈餘；另一方面，申索儲備金代表了預計或估計未來保險負債。如果一保險人的申索儲備金是基於不算審慎的預計或估計來設立的，那麼，在其他因素不變的情況下，它的淨資產必然是一個被高估的數字。

(d) **透明度("Transparency")**：爲了提高保險市場的透明度，由2000年6月開始，條例准許保險業監督在認爲符合保單持有人或公衆利益的情況下，披露個別保險人和勞合社的財務和統計資料。

註：然而，條例規定除非涉及明確的法律程序，保險業監督不得披露任何有關個別保單持有人的事務的資料。

6.1.1g 干預權力(Powers of Intervention)

經常有一個說法是，爲了有效地監管，保險業規管機構除需具監察能力外，還須要有權力。因此法例賦予規管機構採取不同行動的權力，以保障保單持有人及潛在的保單持有人的權益。這些行動包括：

(a) **限制保費收入**：舉例說，如果某保險人被認爲業務增長過快，而有可能因新增業務的債務引致財務困難，就需要執行此限制行動。

(b) **投資限制**：對投資種類及／或地點作出限制。

(c) 對新業務的限制：限制訂立或更改指明種類的保險合約的行爲能力。

(d) **由認可受託人保管資產**：以提供額外的保障。

(e) **特定的精算調查**：大概當保險人應付債務的能力值得關注時才行使。

(f) **由保險業監督委任的經理管理**：當出現嚴重情況的時候適用。

(g) **將保險人清盤**：在極度嚴重的情況時適用；通過向法院提出呈請。

6.1.2 《承保商專業守則》(Code of Conduct for Insurers)

該守則由香港保險業聯會(HKFI)(簡稱保聯)於一九九九年五月開始執行，它適用於在香港簽發、由香港居民**個人**爲保單持有人(而非公司)並僅以本身私人用途投保的保單。

6.1.2a 目的

該守則旨在訂立與下列情形相關的符合標準的**優良保險慣例**，包括：

(a) 核保及索償；

(b) 產品分析；

(c) 保險合約下的顧客權益及須負的責任；

(d) 廣泛的顧客權利及權益；

(e) 作優秀的企業公民以提高行業的公衆形象。

以下討論的，是該守則中與保險代理人行爲有關的部分。

6.1.2b 提供建議及銷售慣例

守則中的這個部分對以下各點進行了明確的論述：

(a) **銷售資料**：這些資料應該是最新的、精確的，以淺白的語言進行敍述並且不會誤導公衆。

(b) 投保書：這些文件對於合約的訂定非常重要；利用這些文件，打算投保的人可向保險人提供資料。因此，這些表格應該：

(i) 以淺白語言表達；需要的話，附以明確指引；

(ii) 小心解釋最高誠信原則要求的重要性；

(iii) 重要事實應以清晰的問題作出提問；

(iv) 小心解釋任何附帶問卷的重要性。

(c) **保單**：它們提供合約條款可見的證據；所以，對於顧客來說，它們應該力求清晰及易於理解。對於續保時需要披露重要事實之最高誠信原則的要求，應予以詳盡的解釋。

(d) **行政管理**：這方面涉及諸如資料保密、服務標準及顧客查詢等事項，並須說明如果由於保險人的僱員造成了錯漏，顧客毋須承擔損失的事實。

(e) **醫療證明書**：在這個敏感的範圍上，保證遵守《個人資料(私隱)條例》的要求。

6.1.2c 索償

索償，或可能出現的索償，都是保險的核心，所以清晰的聲明是建立這方面優良慣例所不可缺少的。這些包括：

(a) **一般處理事項**：應該公平、有效率及迅速。

(b) **拒絕賠償**：不應在下列情況下拒賠：

(i) 不合理地以未披露重要事實，尤以沒有要求填交投保書時，爲拒賠的藉口；

(ii) 涉及對重要事實作出無意的失實陳述(不適用於**水險**或**航空**保險)；

(iii) 違反了保證(Warranty)，但**沒有涉及欺詐成分**，而且該違反**沒有引致有關損失**。

(c) **索償表格**：應以淺白語言表達，免費以及迅速地派發。

(d) **其他事項**：其他值得一提的事項包括：

(i) 索償人可以合理地得知索償的進度；

(ii) 如果索償未被接納，保險人需要作出合理的解釋；

(iii) 應**及時**繳付對有效索償的賠款；

(iv) 代表保險人的第三者(理賠師等)，在任何情況下都應當合理地行事，並且應該具備專業資格。

6.1.2d 保險代理人管理(Management of Insurance Agents)

通常情況下，保險人負責確保它的保險代理人遵守法律以及保聯所有相關的守則。保險人應該特別留意下列事項：

(a) **登記**：所有保險代理人必須根據《保險公司條例》的條文登記，並受《保險代理管理守則》的約束。(見以下 **6.2.2**)。

(b) **投訴**：應該建立適當的機制來處理對代理人的投訴。

(c) **足夠支援**：保險人應確保保險代理人得到足夠的支援來有效率地完成他們的責任。

(d) **雜項**：保險人不應蓄意減輕因其保險代理人的行爲而可能面對的責任，反而應該盡力確保保險代理人的公平及誠實。

6.1.2e 查詢、投訴及糾紛 (Inquiries, Complaints and Disputes)

保險人應公道和及時地處理查詢，設立有文件紀錄的內部處理投訴程序，以解決保單持有人所提出的投訴，及：

(a) 符合《保險代理管理守則》(見下文 **6.2.2**)的要求；守則提供了爲處理對保險代理人的投訴而設的機制；及

(b) 參與保險索償投訴局(**ICCB**)(見以下 **6.1.4**)；ICCB 就保險人與個別保單持有人之間的糾紛作出裁決。

6.1.3 處理投訴的指引

保聯已發出「處理投訴的指引」以補充「承保商專業守則」在處理查詢、投訴和糾紛幾方面的要求。指引適用於就保險人提供或未能提供某服務或產品所作的投訴。指引撮要如下：

6.1.3a 對處理投訴的內部程序的建議

(a) **一般原則**：指引爲處理投訴的程序定下一般原則如下：綜合的範圍、對顧客而言的透明度和易於接觸程度、容易使用、公平、不偏私、糾正的方法的貫徹性、靈活、簡單、快捷、有效率、表現標準的可量度、給有關規管或公共機關提供回應。

(b) **政策和程序**：保險人必須設立適當和有效的內部程序，以處理顧客所作的投訴，並將之納於管理控制範圍之內。該程序必須以書面形式設定，並最少涵蓋：

- 接收投訴；
- 就投訴回應；
- 調查投訴；及
- 糾正。

(c) **易於接觸**：保險人須確保顧客知道往那裏和怎麼樣投訴，及有禮地接收投訴。它們必須：

- 公布其處理投訴的內部程序；
- 在各辦公地點提供對程序的接觸；
- 應顧客的要求免費提供該程序；
- 免費及自動地向投訴者提供該程序；
- 告知新顧客可提供該程序。

(d) **溝通**：應容許顧客用合理方式（包括口頭方式）投訴。與投訴者之間的溝通必須以清晰和簡單的語言作出，所用語言須是投訴者所渴望或慣用的。

(e) **保密**：必須對投訴相關資料（包括投訴者的身分）加以保密，並限制對資料的接觸。

(f) **處理投訴的獨立性和權限**

- 投訴不得讓其直接涉及的僱員調查；
- 負責對投訴作出反應之人必須擁有解決該投訴的權限或可以隨時接觸有此權限的人；
- 事態嚴重的話，須使高級管理層知悉。

(g) **糾正**：若投訴得值，須建議適當的糾正（如道歉、公平的補償，包括利息損失的補償）

(h) **資源和員工培訓**

- 必須提供足夠的資源，以確保投訴管理系統的效率和有效性；
- 保險人必須確保一切有關的僱員和登記之人士知悉並遵從有關程序。與顧客有接觸的員工必須接受處理投訴的培訓。

(i) **監察及審計**

- 必須設立有效程序，監察投訴和定期提交報告讓高級管理層得以檢討。
- 由勝任及獨立之人士定期審計，以量度程序的成效。基於審計結果，須由勝任的員工，對該程序作出必要的改良。

(j) **管理檢討**：保險人必須週期性地對其投訴管理系統於切合顧客的期望這方面的能力作出檢討。

(k) **處理投訴的期限**：收到投訴後，保險人必須發出書面的確認，通知投訴人：

- 投訴處理人的名字或職銜及其聯絡資料；
- 向投訴人發出最終回應的預計日期；及
- 處理設訴的內部程序

(l) **最終回應**

- 建議保險人於收到投訴後的三十天內給投訴人

  (a) 最終的回應，或
  (b) 未能作出最終回應的原因，及最終回應的預計日期。

- 保險人須考慮在最終回應中包括：

  (a) 該調查的結果；
  (b) 保險人有否過失；
  (c) 將提供甚麼樣的糾正（如有的話），及
  (d) 何時作出該糾正。

6.1.3b 外部調解糾紛

如果投訴人不滿意保險人的回應的話，保險人必須讓他知悉下列可受理投訴的機構／監管機構的存在：

- 保險代理登記委員會；
- 保險索償投訴局；及
- 保險業監理處。

6.1.3c 紀錄

保險人必須適當地紀錄投訴的詳細資料，並根據要求向有關自律監管機構／規管機構提供該等資料。

6.1.4 保險索償投訴局 (Insurance Claims Complaints Bureau (ICCB))

保險索償投訴局（簡稱「投訴局」）的會員包括所有在香港承保個人保險的獲授權保險人。它成立的基本目的是：處理由個別保單持有人提出，並涉及與投訴局的會員訂立的個人合約的索償的投訴。

6.1.4a 結構及權力

(a) 保險索償投訴委員會(Insurance Claims Complaints Panel)(簡稱委員會)是由保險索償投訴局所委派，專責處理投訴事宜，由一名主席及四名委員所組成。委員會是獨立的，意思是指擔任主席之人士必須獨立於保險業，其委任也須於事前徵得財經事務及庫務局局長的同意。

(b) 委員會內的四名委員，其中兩名由保聯提名，其餘兩名爲業界以外人士（當中一名代表法律／會計專業界別，另一名則代表消費者權益）。

(c) 不論勝訴與否，投訴人都毋須繳付任何費用。

(d) 委員會可裁定的賠款金額最高爲**六十萬港元**，保險人**無權**就該裁決向委員會上訴。但如果投訴人對裁決不滿，可以採取法律行動。

(e) 關於投訴委員會的權力的其他要點：

投訴局《公司章程》規定，投訴委員會裁決時「必須尊重及遵守保險合約條款、優良保險慣例的原則、任何適用法例或司法機構法規、香港保險業聯會或投訴局不時頒布的守則及指引。除非投訴委員會認爲履行有關保險合約條款的後果對投訴人既不公道，又不合理，否則應該以保險合約條款爲準」。這些條文的大意是：投訴委員會獲投訴局會員賦予權力，裁決時毋須死硬詮釋保險合約條款。

投訴委員會在界定何謂優良保險慣例時，會參照《承保商專業守則》所列舉的預期水平，尤以「第三章：索償」爲主，其首要條文是：「承保商應迅速、快捷及公道地處理索償」。有鑑於此，投訴委員會會仔細查究承保商處理賠償時是否公道。

6.1.4b 職權範圍

總括而言，保險索償投訴局只能處理符合以下條件的個案：

(a) 投訴**與索償有關**；

(b) 索償金額不超過**六十萬港元**；

(c) 涉案的保險人乃**保險索償投訴局的會員**；

(d) 涉案的保單乃個人保單；

(e) 投訴必須由保單持有人/受益人/合法索償人（如承讓人）提出；以及

(f) 投訴須於保險人通知投訴人其最終理賠決定的日子起計六個月內提出。

保險索償投訴局並不處理：

(g) 由商業、工業或第三者保險引起之索償糾紛；以及

(h) 正在進行法律程序或仲裁之索償案件。

6.2 香港保險中介人的規管

正如對於保險公司的規管一樣，香港保險中介人的規管部分由政府，部分由行業自身執行。規管的執行明顯地關係到所有保險中介人個人以及所屬專業的龐大利益。因此，我們將會深入探討一些特定要求，希望你能加倍留意以下各個部分。

6.2.1 保險代理人及經紀的角色及責任

(a) **「保險代理人」**：《保險公司條例》禁止任何人擔任**「保險代理人」**，除非他已按照條例的規定成爲**「獲委任保險代理人」**。（請記住：法律上，法團是一個人。）

但是，何謂「保險代理人」呢？在條例中，一名「顯示自己是一名或多於一名保險人的代理人或分代理人〔即一名代理人的代理人〕而在香港或從香港就保險合約提供意見或安排該等合約的人」稱爲「保險代理人」。

怎樣成爲一名「獲委任保險代理人」？要成爲「獲委任保險代理人」，必須獲一名保險人登記和委任。

(b) **「保險經紀」**：條例禁止任何人擔任「保險經紀」，除非他已按照條例的有關規定成爲「獲授權保險經紀」。

但是，何謂條例所指的「保險經紀」？在條例中，一名「爲保單持有人或潛在的保單持有人的代理人，經營在香港或從香港洽談或安排保險合約的業務的人，或經營就有關保險的事宜提供意見的業務的人。」稱爲「保險經紀」。

怎樣成爲一名「獲授權保險經紀」？要成爲「獲授權保險經紀」，必須取得保險業監督的授權，或成爲一個獲保險業監督

認可的保險經紀團體的會員。

(c) **不得一人帶兩頂帽子**：不論就同一客戶或不同客戶而言，任何人不得**同時作爲獲委任**保險代理人及獲授權保險經紀。

(d) 其他法令禁止：

(i) 任何保險代理人的東主或合夥人，不得作爲**另一**保險代理人或任何保險經紀的東主、僱員或合夥人。

(ii) 任何保險代理人的僱員如向任何保單持有人或潛在的保單持有人提供保險意見，即不得作爲另一保險代理人或任何保險經紀的東主、僱員或合夥人。

(iii) 任何保險代理人的東主、僱員或合夥人，只有在以下情況下方可作爲另一保險代理人或任何保險經紀的董事：該東主、僱員或合夥人並不會爲該公司向保單持有人或潛在的保單持有人提供保險意見。

(iv) 任何保險代理人的董事，如向保單持有人或潛在的保單持有人提供保險意見，則該董事只有在以下情況下方可作爲另一保險代理人或任何保險經紀的董事：該董事並不會爲該另一公司向保單持有人或潛在的保單持有人提供保險意見。

(v) 任何保險經紀的東主或合夥人，不得作爲任何保險代理人的東主、僱員或合夥人。

(vi) 任何保險經紀的僱員如向保單持有人或潛在的保單持有人提供保險意見，即不得作爲任何保險代理人的東主、僱員或合夥人。

(vii) 任何保險經紀的東主、僱員或合夥人只有在以下的情況下方可作爲任何保險代理人的董事：該東主、僱員或合夥人並不會爲該保險代理人向保單持有人或潛在的保單持有人提供保險意見。

(viii) 任何保險經紀的董事，如向保單持有人或潛在的保單持有人提供保險意見，則該董事只有在以下情況下方可作爲任何保險代理人的董事：該董事並不會爲該保險代理人向保單持有人或潛在的保單持有人提供保險意見。

註：違反該條例的條文，則屬嚴重的**刑事罪行**。例如並無獲授權卻訛稱爲保險經紀，一經循公訴程序定罪，可能遭受最高罰款**一百萬港元**及**兩年**監禁(循簡易程式定罪的最高刑罰則爲罰款**十萬港元**及監禁**六個月**。)

6.2.1a 獲委任保險代理人(Appointed Insurance Agent)與保險人的關係

條例說明，「獲委任保險代理人」(註：它不是說「保險代理人」)在第三者的往還中，得作爲有關保險人的代理人，而該等往還乃(1)爲發出保險合約及(2)爲關乎該合約的保險業務而作出者。這條文的大概意思是，每當一名身爲一個保險人的獲委任保險代理人的人士就上述(1)或(2)與一名顧客有所往還時，他將被視爲有足以約束該保險人的權限。換言之，保險人必須對代理人在往還中的作爲或不作爲負上轉承責任。

你們大概還記得在第二章學過在普通法中，委託人對代理人的行爲須負上轉承責任的。但是，如果你們以爲上述條例條文只是重複該普通法則的話，你們便忽略了條例在保險代理人監管方面的精髓。

上述條文於制定以前，如果被保險人與保險人就一名保險中介人到底爲了誰行事一事有爭議的話，須以有關的普通法則爲基礎來裁決的。在普通法中，這問題最恰當的是用以下的問題代替：「就聲稱產生被保險人與保險人之間的合約或交易的行爲而言，該保險中介人在關鍵時間是替誰行事？」法院會按照案件中的具體事實解決這個問題；即使有關保險中介人在關鍵時間及前後是經營保險代理而非保險經紀業務，法院有可能裁定就該行爲而言他是被保險人的代理人。換言之，這是一個事實問題而非法律問題。

上述條文既已生效，當類似的爭議發生時，只須保險中介人在關鍵時間是保險人的「獲委任保險代理人」，而且有關行爲在(1)或(2)的範圍內，保險人會被裁定須對該保險中介人的行爲負上轉承責任。

6.2.2 《保險代理管理守則》(Code of Practice for the Administration of Insurance Agents)

該守則以六部(甲－己)刊載，經保險業監督根據《保險公司條例》的條文認可，並由保聯發出。因此，這項守則在法律及專業上具有相當的重要性。應該留意以下的討論。

6.2.2a 甲部：闡釋

有兩個事項值得留意：

(a) 適用於該守則及本手冊的各項定義，即

「保聯」	= 指香港保險業聯會
「委員會」	= 指香港保險業聯會根據〈立案章程〉成立，負責執行〈守則〉的保險代理登記委員會
「保險代理商」	= 指非個人保險代理人
「保險業務範圍」	= 指在《保險公司條例》內界定的一般保險業務及／或長期保險業務（包括或不包括相連長期業務）
「《強積金守則》」	= 指由強制性公積金計劃管理局（積金局）發出的《強積金中介人操守守則》以及其後的修訂
「強積金中介人」	= 以《強積金守則》的定義爲準
「條例」	= 指《保險公司條例》(連同其修訂法例)
「保險公司」	= 指受《保險公司條例》規範的保險人或勞合社。
「負責人」	= 指單獨或與其他人共同負責處理該保險代理人的保險代理業務的人士
「業務代表」	= 指就保險事宜代表保險代理人向保單持有人或潛在的保單持有人提供意見，或代表保險代理人在香港或從香港安排保險合約的人士，但不包括保險分代理人

(b) 對守則所作的解釋，不得抵觸條例。兩者之間若有任何抵觸之處，須以條例爲準。

6.2.2b 乙部：一般原則

(a) **委員會的職責**：委員會聽命於保聯，並從後者取得若干權力。這些權利具體地包括：

(i) 將對保險代理人、負責人或業務代表的投訴個案轉介給保險公司或保險代理人（視何者適用而定）調查；

(ii) 接受保險公司或有關保險代理人（視何者適用而定）就這些投訴所作的調查報告；

(iii) 要求保險公司或有關保險代理人就投訴採取紀律行動；

(iv) 確認保險代理人、負責人及業務代表的委任或撤銷這類確認；

(v) 保存委任保險代理人的**登記冊**及保險代理人的負責人及業務代表的附屬登記冊；

(vi) 當懷疑某保險代理人或保險公司違反條例或守則、或當委員會認爲某位保險代理人、負責人或業務代表不再符合「適當人選」資格時，向保險業監督報告。

(b) 委員會可不時發出**指引**，解釋它如何運作。不過，該指引並**不**構成守則的一部分。

(c) **守則**英文或中文版本的**闡釋**，均受《釋義及通則條例》(Interpretation and General Clauses Ordinance)約束，然而保聯有權決定這兩個版本中守則的含義。保聯亦可以行使最終及具約束力的權力，解決兩個版本之間有關的分歧。

(d) 守則明確警告如果保險公司或保險代理人未能遵守守則或條例，便可能遭**刑事檢控**。（如欲對這課題取得更好的理解，請參閱條例中有關的條文。）

6.2.2c 丙部：規則

(a) 保險公司欲**確認**對某保險代理人的**委任**或保險代理人欲確認對某負責人或業務代表的委任，均須事先取得委員會的確認。

(b) **爲保險代理人、負責人及業務代表進行登記**

(i) 在收到保險公司或保險代理人（視何者適用而定）的申請後，委員會便會盡速使登記生效；

(ii) 登記有效期最長**不超過三年**。保險公司或保險代理人可以在不早於目前登記有效期屆滿前**三個月**的時間內，分別爲其保險代理人或負責人/業務代表提出續期登記的申請。（註：獲委任者仍爲「適當人選準則(見下文 6.2.2e)」規限，包括持續專業培訓計劃的要求。）

(iii) 保險代理人、負責人和業務代表須按要求披露其登記號碼。保險代理人如使用商務名片，必須於名片上顯示其登記號碼。

(c) 保險代理人終止代表保險公司，或者負責人或業務代表終止代表保險代理人時，須予**取消登記**。保險公司或保險代理人（視何者適用而定）必須於該名保險代理人、負責人或業務代表停止職務後**七天**內告知委員會，並向委員會提供所需資料，委員會便會**即時**把該名保險代理人從登記冊上刪除，負責人或業務代表則從附屬登記冊上刪除。

(d) 委員會必須於登記及其後取消登記生效**七天內**，**通知保險業監督**，亦須隨時爲保險業監督提供登記冊及附屬登記冊作查核之用。

(e) **代表保險公司須符合**以下**資格**：

(i) 任何保險代理人**最多**可以代表**四間**保險公司，其中長期保險人的數目不得超過**兩名**；

(ii) 就上文(i)而言，一名**綜合**保險人應當計算爲**兩間保險公司**；

(iii) 就上文(i)而言，一個保險公司**集團**（見詞彙表）構成一間單一保險公司；但如代表涉及一般和

長期業務，則構成兩間；

(iv) 保險代理人必須於接受其他保險公司委任之前，取得原先代表之保險公司的應允。

(v) 在以上(i)-(iii)的前提下，任何人士如果登記成爲另一保險代理人的代理人，則必須登記代表該保險代理人代表的所有保險公司，以及必須登記從事該保險代理人的所有獲委任保險業務範圍。

(f) 負責人及業務代表代表保險代理人。任何負責人或業務代表所代表的保險代理數目不得超過一個。

(g) **保險公司**對其保險代理人應負**的責任**。保險公司必須確保其保險代理人：

(i) 按保險公司所知，不會代表超過容許的保險公司總數；

(ii) 具備資格從事該保險公司獲授權經營以及其委任該保險代理人從事的保險業務範圍；

(iii) 符合守則中的「適當人選」準則

(iv) 經委員會確認及登記；

(v) 以**書面代理合約形式**委任本身的保險代理人，有關代理合約必須要求保險代理人遵守守則己部（標準代理合約的最低要求）（見下文6.2.2f）；

(vi) 按要求披露其登記號碼；如使用商務名片，於名片上顯示其登記號碼；

(vii) 遵守守則的規定；

(viii) 已向積金局登記成爲強積金中介人，如有關保險代理銷售強積金計劃，或強積金計劃的成分基金或基礎核准匯集投資基金，或就強積金計劃，或強積金計劃的成分基金或基礎核准匯集投資基金向客戶提供意見。

(h) **保險代理人**對其負責人及業務代表應負**的責任**。保險代理人必須確保其負責人或業務代表：

(i) 據該保險代理所知，不會同時代表超過一個保

險代理；

(ii) 符合守則中的「適當人選」準則；

(iii) 具備資格從事該保險代理人有資格從事的保險業務範圍；

(iv) 經委員會確認及登記；

(v) 按要求披露其登記號碼；如使用商務名片，於名片上顯示其登記號碼；

(vi) 遵守守則之規定。

(i) **保險代理人的培訓**必須由保險公司提供，**一般人**在接受這類培訓後應能：

(i) 熟悉條例和守則的規定；以及

(ii) 根據條例和守則的規定，履行保險代理人的職責。

(j) **負責人及業務代表的培訓**必須由保險代理人提供，**一般人**在接受這類培訓後應能：

(i) 熟悉條例和守則的規定；以及

(ii) 根據條例和守則的規定，履行負責人或業務代表的職責。

6.2.2d 丁部：程序

(a) **經**委員會確認的保險代理人的**登記冊**及負責人和業務代表的附屬登記冊，由委員會負責保存。該登記冊將依照保險業監督指定的要求於辦公時間內，在保聯的註冊辦事處供市民查閱。

(b) 確認委任及登記保險代理人、負責人及業務代表的**申請**，視乎以下各項條件：

(i) 須由保險公司代替保險代理人提出申請，而保險代理人則須替其負責人及業務代表提出申請；

(ii) 必須依照委員會指定的方式及形式；

(iii) 委員會可以要求附加的資料；

(iv) 委員會可以拒絕未完全填妥或不按指定形式

填寫的申請；

(v) 在申請受理期間，保險公司及保險代理人必須告知委員會任何資料的轉變；

(vi) 準保險代理人、負責人或業務代表必須令委員會相信，其符合**適當人選**準則出任保險代理人、負責人或業務代表。

(c) 保險代理人適當人選準則的有關事宜及對保險代理人的投訴。如果委員會知悉顯示一保險代理人不是作爲或繼續作爲保險代理人的適當人選或收到對保險代理人的投訴的話：

(i) 委員會可將該事宜或投訴轉介予有關的保險公司或保險代理人調查；

(ii) 保險公司必須**詳細地和盡速地**調查，並在接獲要求時向委員會報告調查的進度和調查所得。

(iii) 保險公司／保險代理人有權作出申辯；

(iv) 若有需要，委員會可以指示保險公司採取紀律行動；

(v) 紀律行動可以包括：

(1) 向有關保險代理人發出**譴責**；

(2) **暫停**有關保險代理人的委任；

(3) **終止**有關保險代理人的委任；在指定時限內，他不會獲登記爲保險代理人、負責人或業務代表；

(4) 委員會認爲合適的**其他行動**。

(vi) 對於對紀律行動的要求，委員會必須向受影響的保險公司或保險代理人發出通知，並列明理由；

(vii) 如果保險公司未能遵守各項已提出的要求，委員會可再次提出要求，並向保險業監督報告。

(d) **保險代理人的負責人及業務代表適當人選準則的有關事宜及投訴保險代理的負責人及業務代表**

這些事宜和投訴須按照上述(c)項所規定的方式處理，而不同之處是：

(i) 保險代理人及／或保險公司必須詳細地和盡速地調查，並作其後的報告；

(ii) 除了保險代理人及/或保險公司之外，負責人或業務代表可以作出申辯；

(iii) 保險代理人及／或保險公司可能被要求對負責人或業務代表採取紀律行動；

(iv) 保險代理人、負責人及業務代表有權就採取紀律行動的要求獲發通知；

(v) 保險代理人及／或保險公司可能再次被要求採取紀律行動。

(e) 受影響之人士可向**上訴裁判處(Appeals Tribunal)**就委員會的決定提出**上訴**，以下各項亦將適用：

(i) 其決定是**最終的**；

(ii) 其成員必須是由保聯**提名**的人士(不能兼任委員會委員，並須經保險業監督**確認**)；

(iii) 上訴懸而未決的期間，委員會的決定**仍然生效**；

(iv) 裁判處可以自行決定上訴程序，或依照已定程序；

(v) 它可以維持、改變或推翻委員會的決定，或以本身的決定來取替委員會的決定。

(f) 可就任何投訴事宜**向保險業監督提交報告**，委員會或其委員毋須因有關投訴對任何人士擔當誠信披露的任何責任。

6.2.2e 戊部：適當人選準則 (Fit and Proper Criteria)

(a) **保險代理人、負責人及業務代表的適當人選準則**：如果對此存疑，委員會必須准許有關人士提出申辯，以作考慮。

如果仍感不滿，委員會必須向保險業監督呈交**書面報告**

詳述理由，亦須將該報告的副本交予該名申辯人士。

(b) 決定保險代理人是否符合「適當人選準則」的**有關事宜**包括：

(i) 曾否**破產**或曾否出任無力償還債務的公司的控權人、董事、高級行政人員或高級經理；

(ii) 有關教育水平或其他**資格**；

(iii) 曾否被判犯有關的**刑事罪名**或被裁定專業失當；

(iv) 未能遵守該守則中**標準代理合約的最低要求**(見下文 **6.2.2f**)；

(v) 違反該守則／保聯的規例；

(vi) 未能符合**最低資格**的要求(見以下**(c)**項)；

(vii) 任何**委員會**認爲**有關**的其他事宜。

(viii) 若準保險代理人銷售強積金計劃、它們的成分基金或基礎核准匯集基金，或就這些事宜向客戶提供意見，他必須向積金局登記成爲強積金中介人。

(ix) 如果保險代理人兼任強積金中介人，他違反了《強積金守則》。

(x) 有關足夠措施確保從事銷售強積金計劃、它們的成分基金或基礎核准匯集基金，或就這些事宜向客戶提供意見的董事及僱員已向積金局登記成爲強積金中介人及遵守《強積金守則》。

以上事宜視乎情況亦適用於負責人及業務代表。

(c) **最低資格**：

(i) 視爲適當人選擔任保險代理人、負責人或業務代表的最低資格要求是：

(1) 他已年滿十八歲或以上；

(2) 除非按照該守則的規定獲得豁免要求，否則他必須完成中五課程或具同等學歷；以及

(3) 除非他根據該守則規定的準則獲得豁免，否則他必須在保險業監督所認可的保險中介人資格考試的相關試卷中取得及格成績。

(ii) 通過任何該等試卷後連續兩年沒有在香港保險業界從事與保險有關工作者，其就有關試卷獲取的資格將不再獲承認。

(iii) 保險代理人、負責人及業務代表必須遵守由保險業監督指定的方式及形式的持續專業培訓計劃的要求。

6.2.2f 已部：標準代理合約(Model Agency Agreement)的最低要求

保險公司必須以書面代理合約方式委任保險代理人，該合約必須符合保聯標準代理合約的最低要求，其中至少必須包括**保險代理人的操守**：

(a) **一般保險業務的保險代理人**

(i) 無論何時，都必須以**誠信**及**正直**的態度開展業務。

(ii) 如果遇到對保險代理人的投訴，該保險代理人必須與委員會及保險公司合作，查明實情。並須通知投訴人應把投訴交予保險公司處理，如有需要，則可將投訴轉介委員會處理。

(iii) 保險代理人必須：

(1) 在商談保險業務前適當地表明自己是以保險代理人身分代表保險公司；

(2) 於遇到查詢時，必須披露他的登記號碼，以及如果使用商務名片，必須在名片上顯示他的登記號碼；

(3) **只限於能力可處理的範圍內**，就保險事務提供意見，否則應徵詢其代表之保險公司的意見；

(4) 解釋所推薦之**保單**的**承保範圍**及確保客戶明白所投買之保單的內容；

(5) 與其他保單作出比較時，須解釋具體的**區別**；

(6) 對所有資料均應絕對**保密**，並且**只**向有關保險公司披露；

(7) **不得**就任何保險公司或其保單，或者其他保險中介人，作出**不正確**或**誤導**的陳述；

(8) 除非在簽署保單**之前**已作出完滿解釋，否則**不得**在保費以外附加任何收費；

(9) 沒有被保險人的預先**書面同意**，**不得**向被保險人的任何合夥人、董事或僱員提供代理人部分應得的佣金或折扣。

(iv) 在協助填寫**投保書**時，該保險代理人必須：

(1) 不影響客戶，並清楚說明所有資料並聲明必須由其本人負責；

(2) 向客戶**解釋**詐騙、隱瞞及失實陳述的後果，以及指出投保書內所載的有關條文。

(b) **長期業務的保險代理人**

適用於長期業務保險代理人的多項要求，與上述介紹的完全相同。我們將不會在這裏重覆，僅提出一些適當的參考，務請格外留意不同之處。同時注意以下提出的次級條目未必與實際標準合約的內容相符(若要完全了解，應參考標準合約中的內容)。

(i) 與上述**(a)(i)**相同；

(ii) 與上述**(a)(ii)**相同；

(iii) (1) 與上述**(a)(iii)(1)**相同；

(2) 與上述**(a)(iii)(2)**相同；

(3) 與上述**(a)(iii)(3)**相同；

(4) 與上述**(a)(iii)(4)**相同；

(5) 與上述**(a)(iii)(5)**相同；

(6) 與上述**(a)(iii)(6)**相同；

(7) 與上述**(a)(iii)(7)**相同；

(8) 與上述**(a)(iii)(8)**相同；

以下的要求，只適用於長期業務的保險代理人：

(9) 保險代理人必須盡力確保所建議的保單是根據客戶所提供的資料而建議符合其**要求**和**資源**的保單；

(10) 保險代理人**不得**作出不正確或有誤導成分的陳述／比較，誘使被保險人以其他長期保險**取代**現有的長期保險，引致該被保險人**蒙受損失**；

(11) 保險代理人**不得**繳付或提供任何保費**回佣**、佣金或其他保單中沒有說明的優惠給投保人，以**誘使**準保單持有人投買長期保險。

(12) 假如保險代理人是一名強積金中介人，他必須遵守《強積金守則》內指定的要求。

(iv) 與上述(a)(iv)(1)及(2)相同；

(v) 銷售與長期業務有關的保單時，代理人必須：

(1) 解釋合約的**長遠**性質，以及提早中止合約／退保的後果；

(2) 如果保單提供是分紅或投資相連保單，必須解釋保證收益及預計收益之間的區別；

(3) 當**舉例**說明預計收益時，應解釋例子的各項假設，包括派發紅利或期末紅利，以及說明保單持有人並**不是肯定能**享受到預計收益的；

(4) 如果保單是分紅（或有利潤）保單，應解釋紅利（或英式紅利）可能會高於或低於現時列出的資料的，而且應該說明過去的表現不一定對將來的表現起指導作用；

(5) 解釋具有投資成分的保單單位值及保單持有人的收益價值可能會有波動；

(6) 除非獲得保險公司特別授權，否則只可以使用保險公司提供的銷售計劃和數據例子；以及必須使用整體有關說明，不得另加資料或只選擇其中部分損害顧客的權益；

(7) 如果代理人獲保險公司授權自行準備數據，則只可採用獲保險公司認可的假設。

6.2.2g 指引

(a) 保險代理人每時每刻均以**誠信**及**正直**的態度經營業務，是最爲首要的事宜。在委員會已發的三套**指引**中(見以上 **6.2.2b**(b))，其中有兩套表明某些行動或銷售手法爲**違規行爲**，可能會遭到委員會的紀律處分。這些指引是：

(i) 違規行爲的指引**(Guidelines on Misconduct)**

(1) 爲了保障投保的市民不會因保險代理人誤導顧客及僞造文件而遭受損失，保險代理人不得要求準客戶／客戶簽署空白的表格，或在完成適當的程序前簽署任何與保單有關的文件；而且任何內容的改動需由顧客加簽作實。

(2) 保險代理人有責任以十足的誠實及客觀的態度解釋每份保單。如果該名客戶已是保單持有人，那麼保險代理人必須全面及公正地披露所有新舊保單的事實，以便保單持有人全面瞭解轉換保單可能帶來的預計損失。保險代理人在銷售壽險保單時，必須填妥由香港保險業聯會不時修訂的**客戶保障聲明書**並提醒客戶留意聲明書的內容。

(3) 保險公司必須建立監控程序，以監察保險代理人遵照守則行事的情況。

(ii) 保費處理指引**(Guidelines on Handling of Premiums)**

顧客可能希望以不同方式繳交保費，包括現金、信用卡、支票及銀行轉帳等。哪一種方法較爲可以接受，完全取決於保險公司，不過以下的方法值得推薦：

以保險公司抬頭的支票；或

利用信用卡、直接存款，或從顧客的戶口轉帳到保險公司的戶口。

任何其他向保險代理人付款或安排信貸的方法，應該參照保險公司爲防止客戶款項與保險代理人個人款項出現混淆而設立的清晰規則。

(b) 爲了杜絕未來的或現任的保險代理人、其負責人/業務代表在委員會確認其登記前顯示自己從事與某保險公司相連的保險代理業務，委員會亦就此發出了一系列獨立的指引，即：

保險代理人、負責人及業務代表的登記生效日期指引 **(Guidelines on the Effective Date of Registration of Insurance Agents, Responsible Officers and Technical Representatives)**

任何未來或現任的保險代理人必須注意，在未獲委員會登記前而顯示自己爲某保險公司的保險代理人，有可能構成條例第 77 條所述的罪行。因此，任何人士於委員會發出的《登記確認通知書》訂明的日期前，不應出任或顯示自己爲任何正在替其向委員會辦理登記的保險公司的保險代理人。如有違者，有關人士可因觸犯條例第 77 類所述的罪行而遭刑事檢控。

任何保險代理人的未來或現任的負責人或業務代表亦須注意，在未獲委員會登記前而顯示自己爲某保險代理人的負責人/業務代表，有可能違反該守則內的規定。因此，任何人士於委員會發出的《登記確認通知書》訂明的日期前，不應出任任何正替其向委員會辦理登記的保險代理人的負責人/業務代表。如有違者，可能會影響該負責人、業務代表或有關保險代理人符合適當人選的準則。

6.2.3 保險經紀的「最低限度規定」("Minimum Requirements" Specified for Insurance Brokers)

下述的「**最低限度規定**」，是按《保險公司條例》第 X 部指明的。而該章亦把由保險代理人及經紀組成的保險業**自我規管架構**引入規管範圍之內。

這裏，值得把保險經紀的法定含義覆述一次：

「作爲保單持有人或潛在的保單持有人的代理人，在香港或從香港經營洽談或安排保險合約或就有關保險事宜提供意見之業務的人士。」

屬於這個定義的人士必須：

(a) 獲**保險業監督授權**；或

(b) 成爲保險業監督認可的一個**保險經紀團體**的會員。

6.2.3a 保險業監督指明的最低限度規定

必須符合以下**五項**最低要求(亦見 **6.2.3d**)：

(a) 資格及經驗；

(b) 股本及淨資產；

(c) 專業賠償保險；

(d) 備存獨立客戶帳目；

(e) 備存妥善的簿冊及帳目。

除了以上的要求外，**保險經紀**申請人必須是適當人選，而**申請人**所屬的保險經紀**團體**，必須設有足夠嚴格的規則及規例，以確保其會員爲適當人選。

註： 1 由保險業監督發出指引以協助有關人士遵守該條例的要求。若未能遵守這些指引，可能導致個人或保險經紀團體不獲授權／認可，或甚至喪失本身已獲授權／認可的資格。

2 在某些情況下，根據《證券及期貨條例》，保險產品可能構成一種投資安排，所以必須先經**證券及期貨事務監察委員會**(證監會)授權，才可在香港向公衆提供該產品。

6.2.3b 保險經紀的授權

(a) 申請人可以是獨資經營(個人)、合夥商行或有限公司。

(b) 申請人必須符合所有要求，並達到保險業監督滿意的程度。

(c) 申請人或其委派的一名行政總裁必須是**適當的人選**，並滿足其他各項**最低限度規定**。

6.2.3c 保險經紀團體的認可

(a) 必須令保險業監督信納其遵守所有法定要求；

(b) 必須維持合適的規則及規例，以使其會員遵守**最低限度規定**；

(c) 規則及規例應該包括會員資格、入會規則、會員專業守則及紀律程序制度。

6.2.3d 最低限度規定的細則

(a) **資格及經驗**

保險經紀或其提名的行政總裁必須符合教育水平最低達到中五程度及同等學歷及年滿二十一歲或以上，還須有，

(i) 任何一項於最低限度規定中訂明的認可保險專業資格及最少兩年在保險業擔任管理職位的工作經驗，以及如果他打算從事長期保險（包括相連長期保險）經紀業務，除非根據最低限度要求內訂明的準則獲得豁免，必須通過「保險中介人資格考試」中的投資相連長期保險試卷。

(ii) 若無認可保險專業資格，則須擁有最少五年從事保險業的工作經驗，其中最少兩年須擔任管理職位，並且在保險業監督所認可的保險中介人資格考試中的相關試卷取得及格成績，除非他本人已根據**最低限度規定**內所列的準則獲得豁免。

保險經紀的業務代表必須：

(i) 年滿十八歲或以上；

(ii) 完成中五課程或具有同等學歷，除非根據最低限要求內訂明的準則獲得豁免；以及

(iii) 通過保險中介人資格考試中的相關試卷，除非他具有**最低限度規定**內所列的認可保險專業資格或根據**最低限度規定**內所列的準則獲得豁免。

除非已根據最低限度規定訂明的準則獲得豁免，否則，透過通過資格考試的有關試卷符合有關資格的要求而成爲獲授權保險經紀或保險經紀的獲登記的行

政總裁或業務代表的人士，如後來連續兩年未在香港保險界從事與保險有關的工作的話，須再次通過資格考試的有關試卷，方可再次獲授權或登記。

保險經紀、其行政總裁或業務代表必須符合由保險業監督指定方式及形式的持續專業培訓計劃的要求。

(b) **資本及淨資產**：有關要求爲：

(i) **非法團的保險經紀**必須在其業務中維持最少十萬港元的淨資產。

(ii) **法團的保險經紀**必須備存最少十萬港元的淨資產及最低繳足款股本。

(iii) **釐定最低淨資產**時，剔除所有無形資產(例如商譽)及應用香港公認的會計原則。

(c) 必須備有**專業彌償保險**，每宗索償及每個保險**年度**的**彌償**限額分別至少相等於以下**較高**金額的一項：

(i) 過去十二個月內保險經紀佣金收入總額（或預計保險經紀佣金收入，如果開業不足一年的話）的**兩倍**；

(ii) 三百萬港元。

但不必高於七千五百萬港元。

註： 如果作出一項理賠後，彌償限額下跌至低於上文第(i)項所訂定的款額，保險經紀便須把限額復效至不少於上文訂定的最低金額。另一方面，如彌償限額按上文第(ii)項訂定，保單必須載有一次彌償限額自動復效的條款，把彌償限額調整至不少於港幣三百萬元的水平。

(d) 根據以下內容**備存獨立的客戶帳戶**

(i) 必須爲客戶開設和指定一個「客戶帳戶」。

(ii) 客戶款項**只能**用於有關客戶的用途。

(iii) 「客戶帳戶」解釋爲在一間根據《銀行業條例》正式授權的財務機構所開設的往來或儲蓄帳戶。

(iv) 保險經紀手上必須最少有一個「客戶帳戶」。

(v) 以客戶名義持有的款項，必須毫無拖延地存放於銀行之內。

(e) 根據以下要求**備存妥善的簿冊及帳目**：

(i) 所有保險經紀必須備存會計及其它紀錄：

(1) 足以解釋各項交易；

(2) 足以反映業務的財務狀況；

(3) 可以藉此製備「真實與公平」的財務報表；

(4) 能夠方便及適當地進行審計。

(ii) 這些紀錄必須以書面或任何一個可以隨時取覽或轉爲書面的形式，內容充分地表示：

(1) 保險人／再保險人、保險經紀的客戶及保險經紀本身之間的所有交易；

(2) 所有收入及支出；

(3) 所有資產及負債。

(iii) 這些紀錄必須保留不少於**七年**的時間。

(f) 每名保險經紀及其合夥人、行政總裁、董事、控權人及業務代表的**適當人選準則**。

(i) 無論何時及何方面的業務，保險經紀均須本著**最高誠信、正直、獨立、不偏不倚等原則爲事。**

(ii) 保險經紀及其行政總裁、業務代表及僱員，不論就一般或技術性及專業事宜，均須本著**適當的謹慎及努力**行事。

(iii) 在提供意見或安排保險合約時，保險經紀必須將客戶利益優先置於保險經紀本身的利益之上。

(iv) **從客戶取得的資料**必須絕對保密。

(v) **向客戶提供的資料**必須包括全部有關重要資料的足夠且準確的披露，尤其是對於保險人未有授權的身分，或任何可能牽涉利益衝突的事項。他須按要求披露其登記號碼；如使用商務

名片，須於名片上顯示其登記號碼。

(vi) 保險經紀的**能力**，應該包括有效率、精神健全、和不曾被判犯了有關刑事罪行。除此以外，他還必須遵守所有法定義務。

6.2.3e 年度財務報表及核數師報告(Annual Financial Statements and Auditor's Report)

(a) 所有獲保險業監督授權的保險經紀(爲法團或非法團)，必須向他呈交一份經審計的年度財務報表，真實而公平地顯示在剛結束的期限內本身的業務營運及盈虧狀況。

(b) 所有獲保險業監督授權的保險經紀，必須向他呈交一份核數師報告，確認根據該名核數師的意見，該保險經紀已經符合上文 **6.2.3d**(b)至(e)項所述最低要求所有適用的法定要求。

(c) 核數師報告及經審計、上文(a)及(b)項所述的財務報表，必須於該報告有關財務期限完結後的六個月內，向保險業監督呈交。

(d) 任何被獲認可的保險經紀團體，必須在本身的會員規例及規例中，要求每名會員於本身財政年度完結後的六個月內，向其呈交一份經審計的財務報表及一份核數師報告(類似以上(a)項及(b)項的要求)。

(e) 保險經紀團體，必須於有關財務期限完結後的六個月內，向保險業監督呈交一份核數師報告，聲明是否已妥善收到了其會員的財務報表及核數師報告。

- o - o - o -

模擬試題

「甲」類問題

1 根據《保險公司條例》適用於保險人授權的一般規則中，有關**再保險**的要求指出，它必須：

(a) 足夠； .....
(b) 足夠償還所有債務； .....
(c) 最少相當於償付準備金； .....
(d) 全部放置於香港的再保險人。 .....

[答案請參閱 **6.1.1a**]

2 在《保險代理管理守則》中，以下哪項可以將對保險代理人的投訴轉介予有關的委託人？

(a) 保險索償投訴委員會； .....
(b) 保險代理登記委員會； .....
(c) 本身是被委任的保險代理人的公司董事局成員； .....
(d) 以上三項皆不是。 .....

[答案請參閱 **6.2.2d(c)(i)**]

「乙」類問題

3 根據《保險代理管理守則》，以下哪項是對保險代理人許可的紀律行動？

(i) 發出譴責
(ii) 暫停該代理人的委任
(iii) 終止該代理人的委任
(iv) 保險代理登記委員會認爲恰當的其他行動

(a) (i)及(ii)； .....
(b) (i)、(ii)及(iii)； .....
(c) (ii)、(iii)及(iv)； .....
(d) (i)、(ii)、(iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **6.2.2d(c)(v)**]

4 對於一般保險業務的保險代理人，以下哪項應該包括在其職業操守中？

(i) 在本身能力範圍內提供意見
(ii) 進行商談業務前表明本身身分
(iii) 進行比較時解釋保單的不同之處
(iv) 解釋保單的保障範圍，並確保該客戶明白本身所投買的產品

(a) (i)及(ii)； .....
(b) (i)、(ii)及(iii)； .....
(c) (ii)、(iii)及(iv)； .....
(d) (i)、(ii)、(iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **6.2.2f(a)**]

[答案可於本研習資料最後一頁找

7 職業道德及其他有關問題

7.1 保險中介人對保單持有人的責任

在本章開始時，我們必須緊記，保險中介人可以是**保險代理人**或**保險經紀**。由於所從事的業務類別不同，他們對保單持有人所負的責任可能不盡相同。當然，在某些範疇中也有共同之處，這些包括：

(a) 沒有詐騙成分：這是所有人共同的義務；

(b) 公平及合理的行爲：如果沒有包括以上(a)項，那麼這項標準是最起碼的道德要求；

(c) 不得從客戶身上獲取不公平的好處：尤其不得從那些在身體上、精神上或教育上有缺憾的人身上去獲取好處(這又是一項必須遵守的基本道德標準)；

(d) 不得加諸不必要的影響：保險中介人的角色是要擔任諮詢人，既非說客也非執法者；

(e) 所有行動必須合法：當然，嚴格來說，非法行爲與詐騙行爲沒有多大區別，不過那些值得尊重的保險中介人，不單遵守法律的字句，更會尊重法律的精神及良好的保險慣例；

(f) 如果涉及的責任由某項法例管轄或要求，知道這一點是十分重要的，就是違反條例可能會捲入刑事程序，並且會受到嚴重的處罰。

所有以上的討論大體上不證自明，不過在本章談論的範圍內，它們仍是值得緊記的重要內容。有些需要特別留意的事項取決於保險中介人是保險代理人還是保險經紀。我們將以逆序的方式進行探討。

7.1.1 如果保險中介人是保險經紀

(a) **關係**：有一點需要緊記，在一般情況下，保險經紀就是**保單持有人的代理人**。因此，對於被保險人，所有在代理法下的法律義務及責任，便適用於該保險經紀。

(b) 「**最低限度規定**」：除了代理法中的各項要求，**6.2.3** 討論的「最低限度規定」與這裏的內容有一些相關之處。爲了不作重覆，在這裏略爲回顧幾個相關之處，例如：

(i) 對客戶的款項所負的特殊責任(見上文 **6.2.3d**(d))；

(ii) 任何情況下均以最高誠信執行職務(見上文 **6.2.3d**(i))；

(iii) 合適人選測試下的其他責任(亦見上文 **6.2.3d**(f))。

(c) **保險經紀的一般職責**：保險經紀被視爲保險業的專家，並必須獨立於任何一位保險人。保險經紀的客戶就是保單持有人，後者會期望從保險經紀那裏得到不偏不倚的建議，並且本身的利益能被放在**首要地位**。

(d) **專業責任**：由於被視爲專家，如果保險經紀未能合理地照顧客戶的利益，便有很大機會背上專業疏忽(Professional Negilence)的罪名。那麼，保單持有人便有權提出訴訟，因此保險經紀必須受到**專業彌償保險**的保障(見 **6.2.3d(c)**)。

7.1.2 如果保險中介人是保險代理人

(a) **關係**：與保險經紀比較，保險代理人與保單持有人的關係有很大區別。在一般情況下，他的委託人是保險人，而非被保險人。因此，他須向保險人負上基本責任，當然也不能豁免於上述 **7.1** 所討論的法律及道德義務。

(b) **「最低要求」**：如上所述，所有保險代理人必須以書面委任，因此受到**代理合約**的約束(見 **6.2.2f**)。這種合約必須包括特定的「最低要求」，包括向委託人及保單持有人(或準保單持有人)負上的一系列義務。這些義務可於 **6.2.2f** 重溫。

註：務請重溫建議的文章部分，我們雖然在這裏不作重覆，然而它們屬於重要內容，在你們的考試中很可能被考核。

(c) **專業責任**：保險中介人的侵權責任，一定程度上取決於他被期望具備的知識／專業水平，這又取決於他在承擔據稱引致申索人遭受損失的活動以前，所顯視其具備的技術的性質。因爲一個典型的保險經紀會顯示自己爲顧客在保險方面的專家，他對顧客的照顧責任可說是嚴苛的。相反，一個保險代理人如果在承擔活動時沒有向顧客顯視具備相關的特殊技術的話，他因不當履行責任而負上責任的機會比較小。正因這方面的區別，及法例就獲委任保險代表人在訂明的情況下所作的行爲，向有關保險人委以轉承責任，我們可以理解爲什麼只要求保險經紀而非保險代理人維持專業彌償保險。

7.2 保護個人資料 (Protection of Personal Data)

「電腦革命」的一個後果就是使人們恐懼由於資訊科技的速度、效率及能力，個人私隱將嚴重地受到影響。這已引起全球關注，很多司法管轄區，包括香港，已通過立法來保護個人這方面的安全。

香港有關的明確法例是《個人資料(私隱)條例》[Personal Data (Privacy) Ordinance](下稱該條例)。

7.2.1 條例的特點

(a) **範圍**：根據國際水平，這項香港法律是完整的。它涉及：

(i) 自動化及人手操作資料；

(ii) 公營及私營部門；以及

(iii) 設有個人資料私隱專員公署(Privacy Commissioner for Personal Data)的法定組織，全盤監察法例的執行。

(b) **定義**：該條例內刊載以下定義：

(i) 「資料」— 在任何文件中以任何方式表示的資訊(包括意見的表達)，也包括個人的特徵；

(ii) 「個人資料」— 任何資料〈包括意見的表達〉

(1) **直接**或間接地與活著的個人〈資料當事人〉有關；

(2) 藉此可以直接或間接地核實某人的身分；及

(3) 有方法利用某種方式接觸或處理該等資料。

(c) **資料保護原則**：該條例賦予以下**六項**國際公認的原則適當的重要地位：

(i) **收集的目的及方式**：描繪如何合法及公平地收集個人資料，以及當資料使用者收集某人的個人資料時，必須向該資料所屬人提供的訊息。

(ii) **準確性及保留的期限**：個人資料應是準確的、最新的，以及保留的期限不應超過所需要的時間。

(iii) **個人資料的使用**：除非徵得資料所屬人的同意，否則該個人資料只能按照收集時的目的、或直接有關的目的來使用。

(iv) **個人資料的保安**：應該對個人資料採取適當的保安措施〈包括其存在形式令查閱或處理並非切實可行的資料〉。

(v) **通常可提供的資訊**：資料使用者應該公開他們保留的個人資料種類，以及使用這些個人資料的目的。

在這個敏感的問題上，保險人應該向顧客申明他們持有顧客的姓名和地址等個人資料，不僅是爲了現有的業務類別，而且還有意開拓其他業務（例如，提供家居保險給汽車保單持有人）。

(vi) **接觸個人資料**：資料所屬人有權接觸及更正他們自己的個人資料。

(d) **豁免**：私隱權**不是絕對的**。明顯地，罪犯無權期望完全保密；社會上正常的商業活動及社交生活要求在普遍或特定情況下，向擁有合法知情權的人提供某些資訊。條例所訂定的豁免包括：

(i) 爲家居或娛樂目的持有的個人資料獲概括性豁免；

(ii) 某些由僱主持有、與僱傭有關的個人資料，可免受當事人查閱規定所管限；

(iii) 在引用條例中關於當事人查閱要求及限制資料用途的規定時，如私隱權益可能對公眾或社會利益構成損害，則無需受有關規定所管限。這些利益包括保安、防衛及國際關係、罪案的防止或偵查、評稅或收稅，以及新聞活動及健康方面。

7.2.2 在保險上的應用

以上內容普遍與社會有關，保險當然也屬其中一分子。這方面較爲具體的應用，在隨後的各點中將會出現：

(a) **索償調查**：大部分人都會同意，對提出的索償作出調查是完全恰當且合法的行動。不過，該條例產生了一個意料之外的結果，就是警方拒絕對外發表一些涉及汽車意外、或其他與保險人有關事件的供詞。過去索取這類供詞屬於例行公事；而目前(雖經多番討論及談判)，當警方錄取口供的時候，須獲得一份同意公開有關供詞的聲明。

(b) **財務資料**：在商業查詢的過程中，尤其當處理人壽保險或投資事項時，可能會取得在客戶個人財務狀況方面極爲機密的資料。毫無疑問，應予以完全保密。保險中介人對該等資料應予以完全保密，這是有關條例及「適當人選」準則對保險經紀及保險代理人的要求當中的一部分。

(c) **醫療資訊**：這是另一極爲敏感的範圍，是人壽、健康及個人意外保險的熱門話題。該條例的條文規定，在進行任何檢驗前，保險人須先解釋他們搜集醫療證據的需要。他們也須告知接受醫療檢驗的人，可擁有獲知檢驗結果的權利。

(d) **發放資訊**：保險人在揭示任何資訊前，(例如在核實某顧客的索償紀錄的過程中)，必須先行確認該查詢人的身分。發放的資料若與某人有關，則需要獲得其本人同意發放有關資料的具體確認。

(e) **收集資訊**：在一系列的範圍內，保險人(或保險代理人／經紀)可能需要有關現有或潛在客戶的大量個人資料。這方面的內容廣泛，如包括用作決定營業中斷保險的保額時所須資料；以及在調查忠誠保證保險索償中涉嫌詐騙之人時，必須瞭解他的財務狀況與生活水平。在進行這些查詢時，必須提供合理的解釋。

7.3 平等機會事宜

7.3.1 針對歧視的法例

香港成立了**平等機會委員會(Equal Opportunities Commission (EOC))**，負責執行分別爲消除以下各種歧視而設的下列三條條例：

(a) 性別、婚姻狀況或懷孕(一九九五年的《性別歧視條例》(Sex Discrimination Ordinance))；

(b) 殘疾(一九九五年的《殘疾歧視條例》(Disability Discrimination Ordinance))；及

(c) 家庭崗位(一九九七年的《家庭崗位歧視條例》(Family Status Discrimination Ordinance))。

7.3.2 保險中的「公平」歧視("Fair" Discrimination in Insurance)

與我們社會上其他方面相似，保險業必須尊重反歧視的法律。縱使如此，在保險業務的實際運作上，保險人將在某些情況下以正當及附合上述三條條例的方法，把投保人區別出來。這些條例包含了一項相同的條文，使就保險而言對他人的待遇不致觸犯法例，只需該待遇(a) 是藉參照可合理依據的來源所得的精算數據或其他數據而給予的；及(b) 以該等數據及任何其他有關因素而言屬合理的。

以下是在保險業中一般被視爲正當的「歧視」的例子：

(a) **人壽保險**：當安排人壽保險時，被保險人的估計壽命對向他徵收的保費金額影響至大。平均而言，女性比男性的壽命較長，這是一個生物學上的事實。因此，保險人或許：

(i) 向女性徵收比同一年齡、健康狀況等的男性較低的人壽保險保費率，因爲對於女性而言，平均來說，涉及的利益不會在短時間內索償，及／或期望支付保費的次數比較多；

(ii) 向男性比同一年齡、健康狀況等的女性付出較高的年金款項，因爲向男性付出款項的次數可能平均較少。

(b) **人身意外保險**：身體殘疾人士，例如視力受損或有其他嚴重健康問題的人，所代表的風險明顯地與身體正常健康的人所代表的不同。這種區別可以大至使保險人拒絕爲這類人士承保，或加設不同的承保措施(較高保費、保單限制等)。

7.3.3 保險中的不公平歧視(Unfair Discrimination in Insurance)

在社會上普遍的歧視情況(只委任女性、不公平地反對女性升遷、不聘用身體殘疾的人、性侵犯等)，在保險上的應用或處理方法並無區別。然而，保險中不公平歧視的特殊例子，包括有以下兩個情況：

(a) **汽車保險**：因爲一種普遍持有的偏見，就是女性的駕駛技術比男性差，於是向女性收取較高的保費，或加設較苛刻的條款。(但許多國家關於意外和駕駛罪案的統計數字均顯示似乎相反的結論才正確！)

(b) **火險**：拒絕爲一名離婚婦女或單親女性提供家居保險。

7.4 防止洗黑錢

以上是由**保險業監理處〈保監處〉**於一九九三年發出，並分別於二零零零年及二零零三年作出修訂和補充的一項指引。指引提醒所有保險機構（意指所有經營長期業務或就長期業務提供意見的獲授權保險人、保險代理人及保險經紀），因爲這類業務較一般業務容易爲此等非法活動所濫用，他們有必要實施防止**洗黑錢**措施。

屬於獲授權金融機構的保險機構，必須遵守香港金融管理局發出的「防止洗黑錢指引」〈金管局指引〉。但若涉及一些保險方面的可疑交易的具體例子，或一些只在保監處的指引中列舉、但不在金管局指引中出現的洗黑錢個案時，屬於獲授權金融機構的保險機構必須在識別可疑交易的時候，考慮指引內的附錄 F 及 G。

洗黑錢(Money Laundering)這個詞彙，一般是指以不誠實手法，利用包括保險在內的各種金融服務，把從犯罪活動中取得的金錢「清洗乾淨」〈或使其看來「潔淨」〉。〈指引對此詞彙有更嚴格和精確的定義。〉保險業中最容易被洗黑錢濫用的主要是人壽保險，其中包括投資相連保險。

7.4.1 有關洗黑錢的法例

有關洗黑錢的條例主要有以下兩條：

(a) 一九八九年制定的《販毒(追討得益)條例》[Drug Trafficking (Recovery of Proceeds)Ordinance (DTROP)]；及

(b) 一九九四年制定的《有組織及嚴重罪行條例》[Organized and Serious Crimes Ordinance (OSCO)]

後者條例明確地將**洗黑錢**列爲犯罪行爲。爲了收緊與洗黑錢有關的法定條文，上述兩項條例已作修訂。這些修訂主要牽涉到可疑交易的舉報責任，現在，所有人士都有法定責任向執法當局報告所知悉或懷疑的洗黑錢交易。

條例訂明：凡僱員是按其僱主所定下的程序向適當人士作出披露的，條例就該項披露具有效力的情況，一如就向執法當局作出披露具有效力一般。條例更訂明：任何人凡根據條例的要求進行披露，便毋須就該披露所引致的損失負上損害賠償的責任。但是，任何人不得披露任何相當可能損害爲洗黑錢活動而進行的調查的事宜。

7.4.2 洗黑錢與保險

(a) **最普遍的洗黑錢形式**：就投資債券、年金、人壽保險或個人退休金等投買有關的整付保費合約。

(b) **洗黑錢的不同階段**：以下三個經常採用的階段，可協助保險人發現潛在的犯罪活動：

(i) 存放：以實物方式處置非法得來的金錢；
(ii) 掩藏：以複雜的程序來「隱藏」金錢的來源等；
(iii) 整合：把「洗淨」的錢重新注入經濟活動中。

7.4.3 防止洗黑錢的必須步驟

(a) **確定客戶身分**：必須根據有效的政策和程序取得客戶的身分證明。私隱專員已經認可要求保險機構保存身分證明文件副本的檔案。

(b) **保存紀錄**：應建立和保存足夠的個人及資金來源等的交易紀錄，尤其是涉及整付保費的業務。

(c) **可疑交易**：應該設定適當的政策和程序，以協助辨別可疑交易，及向聯合財富情報組舉報。

(d) **有關當局的回應**：雖然法律並未有這方面的要求，但是警方和海關均明瞭有效溝通的重要性，故已實施有效的回應程序。

(e) **員工培訓**：應該採取足夠的措施，以確保員工就此重要課題接受適當的培訓，並具備最新的知識。

7.5 打擊恐怖份子集資活動

7.5.1 背景及應用

九一一恐怖份子襲擊事故發生後，聯合國安全理事會通過多項決議案，要求對某些訂明的恐怖份子及恐怖組織實施制裁。香港特區政府也同樣加強打擊恐怖份子活動的措施，包括制定《聯合國〈反恐怖主義措施〉條例》〈UNATMO〉。

保險業監理處已發出「打擊恐怖份子集資活動的指引」，要求並非按照銀行業條例獲香港金融管理局〈金管局〉授權的金融機構〈獲授權金融機構〉的保險機構〈即經營長期業務或就長期業務提供意見的獲授權保險人、保險代理人及保險經紀〉遵守。

屬於獲授權金融機構的保險機構需要遵守金管局的「防止清洗黑錢活動的指引」內與恐怖份子集資活動有關的條文。

7.5.2 恐怖份子集資的定義和它與洗黑錢之間的區別

「打擊恐怖份子集資活動的指引」〈「指引」〉把「恐怖份子集資活動」界定爲：「進行涉及爲恐怖份子擁有或曾經擁有，或意圖用於或用於進行恐怖作爲的資金的交易。」恐怖份子集資制度和洗黑錢制度之間的區別在於前者的焦點在於資金的目的地或使用，而該等資金可能是源自合法的來源，但後者的焦點在於處理犯罪得益〈即是說，關鍵在於資金的來源〉。

7.5.3 指引的內容

指引主要概述 UNATMO 內與恐怖份子集資相關的主要條文，並要求受 UNATMO 規管的保險機構，訂立政策和程序以打擊恐怖份子集資活動。

UNATMO 禁止提供或收集將提供給恐怖份子或將爲恐怖份子所使用的資金〈有所界定〉。憲報會不時刊登恐怖份子的名單。按照指引，保險機構必須把懷疑恐怖份子的最新名字和資料儲存於數據庫中，當中需要包括刊登於憲報的名單和二零零一年九月十三日的美國行政命令內指定的名單。保險機構必須將客戶資料與數據庫內的資料進行對照，並就可疑的交易向有關執法當局舉報。

UNATMO 要求知悉或懷疑任何財產是恐怖主義財產的人，向獲授權人員舉報，否則屬違法，最高刑罰爲罰款港幣五萬元及監禁三個月。爲了鼓勵符合這項要求，條例規定：根據條例而作出的披露不得視爲違反合約或任何成文法則、操守規則或其他條文（這些字眼可能被解釋爲包括《個人資料〈私隱〉條例》）中對披露資料所施加的任何限制。

在政策及程序方面，保險機構必須採取措施，以確保遵守與恐怖份子集資活動有關的法例。保險機構也必須充份理解本身及其員工的相關法律責任，並向員工提供足夠的指導和培訓。

7.6 防止貪污

貪污是個人爲謀取私利，濫用職權，從而引致他人的利益受損。

防止賄賂條例協助商界維持一個有利於效率和公平競爭的營商環境，保護僱主免受僱員爲謀私利濫用職權所損害。條例規定，代理人〈一般是僱員〉在處理委託人的業務或事務時，如無委託人的允許，不得謀取或收受利益。作出利益要約者亦屬違法。

廉政專員公署〈廉署〉向機構提供免費防貪服務，例如，廉署發展了多套最佳工作常規指引，範圍廣範，旨在向公營及私營機構提供易於使用、關於如何堵塞貪污漏洞的指引。廉署也向個別機構提供免費和保密的防貪意見。

保險中介人應當熟悉條例及廉署建議的最佳工作常規的內容，以防範機構內外的貪污行爲。有必要的話，廉署的其他服務也應盡量使用。在與顧客或其他第三者之間的往還中，保險中介人必須積極避免作出屬於或近乎條例所禁止的行爲。

7.7 防止保險詐騙

詐騙當然是指「不誠實」或「作弊」，亦由於保險屬於一個包含高度信賴成分的過程，所以有不少空間可給不誠實的人有機可乘。

他們可以利用很多不同方式詐騙保險。一般而言，我們傾向把這個字眼與不誠實的索償扯上關係：包括從相對「細微」的事件，例如失竊一隻廉價手錶，卻報稱它爲價值連城，到涉及縱火或僞造死亡證明等嚴重的詐騙行爲。曾發生過一些在投買巨額人壽保險之後，當事人被謀殺以索取保險金的個案。

詐騙可以發生於索償以外的層面：透過刻意歪曲重要資料、或故意地隱瞞不良習性來取得保險，都同屬詐騙行爲。當然，這是違反最高誠信(見上文 **3.2**)原則的某種形式，卻又往往難於事後舉證。

雖然進行詐騙的人可能是與保險有關的任何人(保單持有人、保險中介人，或者甚至保險人)，我們在此只專注投保人或被保險人力求從保險人身上取得非法利益這一方面。下面的討論將特別提及保險中介人在這個主題下所擔當的角色。

7.7.1 保險中介人與詐騙的保單持有人

這方面的法律相當清晰，任何人知情地協助詐騙會成爲同謀。因此，無論保險中介人是保險代理人，還是保險經紀，如果他知情地協助或合作進行詐騙或企圖詐騙，他便即時變成該騙子的同謀。如果在企圖欺騙保險人的過程中，他被證實詐騙，那麼無論在任何情況下，他便被視爲該投保人／被保險人的從犯。並且，他可能遭受刑事檢控及／或民事訴訟。

7.7.2 保險中介人與保險詐騙的例子

正如前述，詐騙的手法頗多。我們不打算討論保險中介人刻意串謀及不誠實的行爲，其非法及不道德的本質是顯而易見的。不過，保險中介人可被接觸或引誘協助詐騙保險，其具體例子包括：

(a) **安排保險**：保險中介人可能常常掌握或接收到一些可能對投保產生不良影響的資料；它們可能甚至顯示有關風險是不可保的。無論在甚麼情況下，保險中介人均不應刪除或失實地陳述這些資料，作出上述行爲而有意誤導保險人，即屬**詐騙**。

請緊記，無論所投保的保險的實際結果如何，保險中介人均受到法律及道德約束，應在有關事情上遵守最高誠信責任。

(b) **詐騙性索償**：充當「偵探」或「執法人」的角色都不是保險中介人的職責；但是他應該具有共通的責任，就是不協助詐騙，並舉報可疑事件或提供證據。在索償時，這可以理解爲任何清晰地顯示本身與某一特定的索償並非完全相符的可疑情況、令人懷疑的醫療或其他的文件證據，或甚至是言語溝通。

註： 這裏必須作出提醒，詐騙屬於極度嚴重的事件，故千萬不得

草率地提出有關指稱。深入調查各宗索償乃屬保險人的責任，亦只有保險人能指稱被詐騙。保險中介人的角色就是協助保險人抗衡企圖詐騙的行爲及揭露詐騙行爲，其實這也是法律要求；然而我們可以理解，這是一件極爲敏感的事情。

7.7.3 防止詐騙的實際步驟

正如任何涉及非法的活動，對防範詐騙的最重要忠告乃首先要**意識**到它可能發生。當然，我們在這方面不可變得過於多疑；然而，意識到它有發生的可能性便是對防止詐騙的最佳起點。此外還有：

(a) **保持警覺**：任何可疑舉動，例如在完全沒有或沒有全面的解釋下突然加大保額至非同尋常的數額，或諸如此類，保險中介人便應提高警惕。

(b) **勤勉**：當紀錄不全或出現不必要的延誤時，詐騙便有可能發生。不斷及時地更新並保存紀錄，不單是良好業務的基礎，也是防範詐騙的有效做法。

(c) **溝通**：不論代表被保險人或保險人，保險中介人應時刻與保險人保持緊密聯絡，尤其在出現可疑情況的時候。

(d) **誠信**：根據法律，合約及所有公認的道德行爲，保險代理人或經紀必須保持最高的道德標準。不論任何情況，只要緊記這點，便相當於自動給你提供了這方面所有必要的指引。保險代理人、保險經紀或保險人，我們全是騙子的敵人。

- o - o - o -

模擬試題

「甲」類問題

1 香港《個人資料(私隱)條例》適用於：

(a) 僅公營部門； .....
(b) 僅私營部門； .....
(c) 公營部門及私營部門兩者； .....
(d) 既非公營部門亦非私營部門。 .....

[答案請參閱 **7.2.1**(a)]

2 香港已就平等機會通過法例。以下哪項可能出現歧視的範圍，經已成爲適用條例的主題？

(a) 性別； .....
(b) 懷孕； .....
(c) 身體殘疾； .....
(d) 以上所有各項。 .....

[答案請參閱 **7.3.1**]

「乙」類問題

3 以下哪項是屬公認的資料保障原則？

(i) 接觸個人資料
(ii) 個人資料保安
(iii) 收集的目的及方式
(iv) 通常可向資料當事人提供的資訊

(a) 僅(i)及(ii)； .....
(b) 僅(i)、(ii)及(iii)； .....
(c) 僅(i)、(ii)及(iv)； .....
(d) (i)、(ii)、(iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **7.2.1**(c)]

4 以下哪項屬於「洗黑錢」與保險合約有關聯的共同範圍？

(i) 火險
(ii) 人壽保險
(iii) 汽車保險
(iv) 投資相連的保險

(a) 僅(i)及(ii)； .....
(b) 僅(ii)及(iii)； .....
(c) 僅(ii)及(iv)； .....
(d) (i)、(ii)、(iii)及(iv)。 .....

[答案請參閱 **7.4**]

[答案可於本研習手冊最後一頁找到。]

術語解釋

委付(Abandonment) 僅適用於水險的一項業務方式；即被保險人把保險標的的一切權利移交給保險人，而要求取得全損償付。 **3.4.6**

保險的學術類別(Academic Classification of Insurance) 通常是爲了考試和教育的目的，將保險業務細分成單獨的類別（人身保險、財產保險、經濟權益保險和責任保險）的分類方法。 **5.1.3**

承約(Acceptance) 同意爲訂立合約而作出的要約。 **2.1.3**(b)

會計及投資(Accounting and Investment) 保險人的其中一項職能，是有關收據、款項支付和對積累資金的有效運用的。 **4.10**

精算支援(Actuarial Support) 精算師在保險方面的貢獻，包括制定保險費率、計算損失準備金和進行負債估值。 **4.9**

「足夠的再保險」(Adequate Reinsurance) 《保險公司條例》其中一項對有意在香港取得授權或有意繼續獲得授權的保險人的要求。 **6.1.1e**

遺產管理人(Administrator) 簡單來說，他是一立被委任管理他人的財產的人。 **3.1.4**(b)

代理關係(Agency) 委託人和代理人之間的關係。 **2.2.1**

不容反悔的代理權 (Agency by Estoppel) 不容反悔法則可以在以下的代理情況應用：如果一人以言詞或行爲表示或允許他人表示另一人是他的代理人，他將不得對基於信賴該等表示而與代理人進行交易的任何人(第三者)否定該代理人的權限。 **2.2.3**(d)

代理人(Agent) 代表委託人行動的人。 **2.2**(a)

約定價值保單(Agreed Value Policy) 在某類財產保險中，當保單起保之時雙方均同意在整段合約有效期內，在保單內訂明的金額將被視爲有關項目的價值；它常用來保一些不貶值的項目，例如珠寶和古董和水險。 **3.4.8**(c)

「全險」(“All Risks”) 財產保險保障的一種形式，除非特別除外，保障範圍包括所有能引起損失的因素。 **1.1.1 註** 2

保險的輔助功能(Ancillary Functions of Insurance) 保險間接的好處、後果和結果（與其直接的意向和目的相對）。 **1.2**(b)

年度財務報表及核數師報告(Annual Financial Statements and Auditor's Report) 在《保險公司條例》第 69 條，要求保險經紀必須呈交一份經審計的年度財務報表，真實而公平地反映在已經結束的期限內，其業務盈虧的狀況。 **6.2.3e**

年金(Annuity) 這類合約的內容是這樣的，爲取得年金買家的一筆過預繳支付或一連串預繳支付，保險人承諾在某人(年金標的人)有生之年或在一約定期限內，向一位指明人士(收款人)支付一連串款項(年金利益支付)。 **5.1.1**(a)

表面權限 (Apparent Authority) 當一名代理人的權限是透過委託人對第三者表明同意產生的，該權限是表面權限，而非實際權限。這法則跟不容反悔法則不一樣，前者是當代理人被容許看似擁有比實際授給他的還要大的權限時應用，而後者則是當據稱代理人完全沒被授權但卻被容許看似獲授權時應用的。 **2.2.2**(b)

上訴裁判處(Appeals Tribunal) 其成員由香港保險業聯會任命並被保險業監督確認，聽取來自保險代理人（或其他受影響人士）關於所受的紀律處分的上訴。裁判處的決定是最終的，而且它在作出決定時有很大的靈活性。 **6.2.2d**(d)

被認可保險經紀團體(Approved Bodies of Insurance Brokers) 根據《保險公司條例》第 70 條由保險業監督認可的保險經紀協會（目前，包括香港保險顧問聯會和香港專業保險經紀協會有限公司）。 **5.5.2**

保單(保險合約)的轉讓（Assignment of Policy (Insurance Contract)） 把附於保險合約的權利轉移，令另一人成爲了同一保險標的的保單持有人。 **3.1.6**

收取保險金的權利的轉讓 (Assignment of the Right to Insurance Money) 把收取保險金的權利轉移給第三者，使之獲取起訴保險人的合約權利。 **3.1.6**

海損(Average)，比例分攤(Average) 1 海上保險中的「海損」：部分(即不是全部)損失。 **3.4.7**(a)**註**

2 非海上保險中的「比例分攤」：對產生賠案時保額不足的情況施行懲罰的保單條文。 **3.4.7**(a)

受託保管人（Bailee） 某貨品的受託保管人是在貨品擁有人的同意，卻無轉移產權的情況下，管有該貨品的人。 **3.5.3**

違反協議(Breach) 即沒有履行責任，也許與保單條件相關，或與代理關係有關。 **2.1.3, 2.2.5**(c)

能力(Capacity) 1 **訂約的行爲能力**（Capacity to Contract）訂立建議合約的法律能力；缺乏它的話，建議合約會有缺陷。 **2.1.3**(d)

2 **承保能力**（Underwriting Capacity）無論有沒有再保險的存在，保險人在實際和財務方面接受建議中業務的能力。 **4.8**(b)**註**

專屬自保保險人(Captive Insurer) 它主要承保其始創人本身的風險。該始創人或母公司可以是一家公司、幾家公司或整個行業。(註：專屬自保保險人一詞在保險公司條例中有更嚴緊的定義，它比一般的保險人受著較寬鬆的規管。) **6.1.1b**(d)

現金支付(Cash Payment) 一種提供彌償或支付保單利益的方法。 **3.4.4**(a)

索償(Claims) 被保險人要求得到其所買保險的彌償或保單利益的行爲。也可以是，對責任保單的被保險人所提的索償。 **4.7**

拒絕賠付(Claims(Denial)) 《承保商專業守則》裏的一部分，與必須拒絕的索償事件的指引有關。廣泛地講，這些指引希望就拒絕賠償的原因找到一個公平而合理的方法，並與索償人之間對拒賠原因等進行良好的溝通。 **6.1.2c**(b)

未決申索 (Claims Outstanding) 簡單來說，它是在某一日期完結以前還沒有賠付的申索。這詞彙在保險公司條例中有更加詳細的定義。 **6.1.1c**(a)(ii)

風險分類(Classification of Risk) 爲一特定目的把風險分類。 **1.1.2**

客戶帳戶 (Client Account) 對保險經紀的「最低限度要求」的一個項目，要求他們應該至少保持一個客戶的帳戶，以便客戶的資金能夠與保險經紀的金錢分開保存並且僅用以該客戶的目的。 **6.2.3a**(d)

顧客服務(Client Servicing) 見**客戶服務(Customer Servicing)**。**4.2**

《承保商專業守則》 (Code of Conduct for Insurers) 該《守則》由香港保險業聯會在 1999 年 5 月實施，該守則奠定了保險人的行爲參照。該《守則》僅適用於在香港居住的個人保單持有人以私人身分投買的保險。 **6.1.2**

《保險代理管理守則》(Code of Practice for the Administration of Insurance Agents) 它是由保險業監督根據《保險公司條例》認可及由香港保險業聯會發出的，它有六部（甲一己），包涵了保險代理人的管理這一主題中廣大領域的期望和要求。 **6.2.2**

收回應收賬款的能力(Collectability) 已安排的再保險是否相當可能證明其有效能力（即再保險人能否或願意支付它們的損失份額）。其實它不是一個技術詞彙。 **6.1.1e**

投訴及糾紛(Complaints and Disputes) 關於這個重要主題的指引和應該採取的行動已在《承保商專業守則》中列出，包括設立適當的機構以接受和處理內部和外部的投訴等事宜。 **6.1.2e**

綜合業務保險人(Composite (Insurer)) 起初這個術語指從事多於一種業務類型的保險人；現在，該術語意味著同時從事按照《保險公司條例》所定的兩種保險業務（即長期保險業務和一般保險業務）的保險人。 **5.2.1**(c)

合約(Contract) 指一份具有法律效力的協議。 **2.1.1**

反要約(Counter-offer) 由原受要約人對原要約人提出的要約，建議以有別於由後者的原要約條款訂立合約（於是在法律上毀滅了原要約）。 **2.1.3**(b)

客戶服務（Customer Servicing or Client Servicing） 這包括（保險人）與現有保單持有人及潛在的保單持有人之間各方面的交流，包括公共關係、投訴處理及其他通訊。 **4.2**

免賠額（Deductible） 一項規定先由被保險人承擔索償成本的首部分的保單條款。 **3.4.7**(b)

契據（Deeds） 經過簽字、蓋印和交付的書面文書。 **2.1.2**(b)

當作（Deemed） 被當作、被視爲。 **2.2.1**

有缺陷的合約（Defective Contract） 因爲種種原因令合約成爲無效的、可使無效的或不能強制執行的。(視屬何情況而定) **2.1.3**

代理人對委託人的責任(Duties of the Agent to the Principal) 被當作是適用的，或個別特定的責任，比如對合法指示的遵從，以應有之謹慎和技巧去從事其業務等。 **2.2.4**

委託人對代理人的責任(Duties of the Principal to the Agent) 被當作是適用的，或個別相應的責任，比如支付已議定的報酬等。 **2.2.5**

《電子商務條例》（Electronic Transactions Ordinance） 這條法例從 2000 年 4 月起（除了其他事項）允許當按保險業監督的要求提供某些資料時，可採用電子資訊的方式遞交。 **6.1.1f**(c)**註 1**

情緒上的風險(Emotional Risk) 一種導致悲傷和痛苦的不確定性。 **1.1.1**(c)

僱員補償保險(Employees' Compensation Insurance) 香港的一種強制性保險，與僱主的法定義務有關；如果僱員在受僱工作期間因工死亡或受傷，僱主必須支付特定的賠償金。 **5.1.1**(b)**註 2**

平等機會(Equal Opportunity) 在香港已經受到一定立法關注的一個概念，通過的有關條例旨在消除由於不同背景，例如性別、婚姻狀況、殘疾等所產生的歧視。 **7.3.1**

衡平法(Equity) 由法院制定以補充普通法的規則和程序的一套規則。 **3.5.1**

除外危險(Excepted(Excluded)Peril) 被保險條款或法定條文具體地剔除的一些損失成因。 **3.3.2**(b)

免賠額 (Excess) 這項保單條款，要求被保險人自己就每一個別索償承擔頭一筆金額直到訂明金額限度；換言之，保險僅對超逾該訂明金額的那部分負責。 **3.4.7**(b)

遺囑執行人(Executor) 立遺囑人在遺囑中指名的人，寄望他管理遺產。 **3.1.4**(b)

保險中的「公平」歧視(“Fair” Discrimination in Insurance) 保險人爲符合在業務上的現實情況而採取有理由的不同對待，例如，在人壽保險中對男性收取比相同年齡、健康狀況等的女性較高的保費。因此，這樣做並不違反有關的反歧視法例。 **7.3.2**

忠誠保証(Fidelity Guarantee) 向某人就他人(可能是該某人的僱員)的不誠實風險所作的保証。 **5.1.1**(b)

財務上的風險(Financial Risk) 其不確定性所產生的損失是由金錢來衡量的。 **1.1.1**(a)

適當的人選(“Fit and Proper”) 在規管文件中的一個共同常用語，從規管的角度表明某個人擔任或意圖擔任某種職務是適當的和可接受的。 **6.1.1d, 6.2.2e, 6.2.3a**

保險代理人的適當人選準則(Fitness and Properness of Insurance Agents) 《保險代理人管理守則》的戊部列出了有關這一主題的一系列的要求和限制的標準。 **6.2.2e**

起賠額(Franchise) 一項少有的保單條款，據此，被保險人的任何沒有超過或達到（視乎所用措詞而定）這一具體起賠額的損失是不受保障的，但一旦損失超過或達到（視乎所用措詞而定）這一起賠額則全部損失予以賠償。這個起賠額可以與時間而非數額相關，因此（舉例）如果住院少於三天就不能得到住院彌償或利益，但是對較長時間的住院，則會得到整個時期的賠償金。 **3.4.7**(c)

（保險）詐騙(Fraud (Insurance)) 對保險人的詐騙可能有幾種方式。這些可能涉及保險中介人在安排保險合約或保險索償有關的事項。要打擊保險詐騙，應該給予充分的小心和警惕。 **7.7**

欺詐性失實陳述(Fraudulent Misrepresentation) 違反最高誠信的一種行爲，發生於欺詐性地提供虛假的重要事實。 **3.2.5**(a)

欺詐性不披露(Fraudulent Non-Disclosure) 違反最高誠信的一種行爲，發生於欺詐性地不提供重要事實。 **3.2.5**(c)

基本風險(Fundamental Risk) 這類風險的成因是不能受一個人甚至一組個人控制的，其後果影響著一大批人。 **1.1.2b**(ii)

一般業務(General Business) 依照《保險公司條例》(ICO)分類的二大主要業務之一。它包括了廣泛的不同類型的保險，在 ICO 中的細分有十七類。 **5.1.1**(b)

一般保險(General Insurance) 一般業務的另一種名稱，指非長期保險。 **5.1.1**(b)

保險公司集團(Group of Companies) 爲施行保險代理管理守則第 20(b)條，這詞的意思是幾家公司之間存在著「附屬公司」和「控股公司」的關係，或者它們是另一公司的「附屬公司」。 **6.2.2c**(e)(iii)

保費處理指引(Guidelines on Handling of Premiums) 保險代理登記委員會(IARB)已經公佈了這一套指引，當中建議了保費交納的方法。 **6.2.2g**(a)(ii)

違規行爲指引(Guidelines on Misconduct) 這是由保險代理登記委員會(IARB)發出的另一套指引，介紹了如何避免由於失實陳述與僞造文件等可能引起的潛在損失的步驟和適當的措施。 **6.2.2g**(a)(i)

保險代理人、負責人和業務代表的登記生效日期指引(Guidelines on the Effective Date of Registration of Insurance Agents, Responsible Officers and Technical Representatives) 這些包括了提及如下事實，就是在獲得保險代理登記委員會(IARB)登記之前，顯示自己是一名保險代理人、負責人或業務代表，即違反了《保險公司條例》或《保險代理管理守則》。 **6.2.2g**(b)

香港保險顧問聯會(The Hong Kong Confederation of Insurance Brokers) 這是在香港被認可的兩個保險經紀團體之一，其成員被視爲獲授權保險經紀。 **5.5.2**(a)

香港保險業聯會(Hong Kong Federation of Insurers)(HKFI) 一個中央行業團體，代表了超過百分之七十以上在香港獲授權的保險人。HKFI 的主要目的是促進和提升在香港進行交易業務的保險人和再保險人的權益，它存在的使命是爲了提高香港居民的保險知識水平而且建立消費者對保險業的信心。 **5.5.1**

彌償(或「損害賠償」) (Indemnity) 一項精確的財務賠償，使被保險人的財務狀況恢復至其發生損失前的相同狀況。這是除了不適用於人壽保險和人身意外保險之外的一個標準概念(但它的應用與否可以用合約的條款更改)。 **3.4.1**

(如何提供)彌償(Indemnity (How Provided)) 對被保險人精確的彌償可以用現金支付、維修、更換和恢復原狀的方式提供。在非水險的實務中，這屬於保險人的選擇權。 **3.4.4**

可保權益(或「可保利益」)(Insurable Interest) 可以投買保險的合法權利。是一種與保險標的的關係、具有使保險生效的權利。 **3.1.1**

可保風險(Insurable Risk) 爲得到可行的保險保障，一項能符合其必要條件的損失威脅。 **1.1.1**

保險代理人(Insurance Agent) 保險合約中的代理人，通常代表保險人並從保費佣金收入中取得報酬。 **6.2.1a**

保險代理登記委員會(Insurance Agents Registration Board)(IARB) 由香港保險業聯會成立的團體，對保險代理人進行登記，並且根據《保險代理人管理守則》處理對保險代理人的投訴。 **5.5.1**(c)

保險經紀(Insurance Broker) 爲投保人或潛在投保人安排保險的保險中介人。報酬由保險人支付佣金(或經紀費)。 **2.2**

保險索償投訴局(Insurance Claims Complaints Bureau) 其成員爲所有在香港從事個人保險業務的保險人。其主要功能是處理個人保單持有人的投訴，如果這種索償影響到個人保險。 **6.1.4**

保險索償投訴委員會(Insurance Claims Complaints Panel) 包括一名獨立的主席和四名委員，其中兩名委員是由香港保險業聯會任命的；委員會傾聽並且判決個人保單持有者與索償相連的投訴。無論勝訴與否，保單持有人都不必繳付任何費用。 **6.1.4a**

《保險公司條例》(Insurance Companies Ordinance)（ICO） 香港規範保險業的主要法例。儘管該條例的名稱是如此，其實也包含了與香港規範保險中介人有關的一些條文。 **6.1.1**

保險中介人(Insurance Intermediaries) 在香港，保險中介人包括保險代理人（通常代表保險人）與保險經紀（通常代表被保險人）。每個類別都有獨立適用的法定規則和條文。 **2.2**(a)

保險中介人對保單持有人的責任(Insurance Intermediaries' Duties to Policyholders) 對於這一題目，保險代理人與保險經紀有共同之處。除此之外，每一類別又各自有個別的要求，前者特別涉及有關代理協議的要求。 **7.1**

合法權利保險(Insurance of Legal Rights) 也被叫做經濟權益保險，它承保權利被侵犯或喪失未來收益，例如忠實保證和營業中斷保險。 **3.1.4**(d)

責任保險(Insurance of Liability) 保險標的是被保險人對第三者的死亡、受傷或財產損毀所負的法律責任的一種保險，例如公共責任及汽車（第三者）保險。 **5.1.3**(c)

財產保險(Insurance of Property) 保險標的是物質財產的一種保險，例如汽車（本身的損毀）和火災保險。 **5.1.3**(b)

人身保險(Insurance of the Person) 保險標的是被保險人的生命、肢體或健康的一種保險，例如人壽和個人意外保險。 **5.1.3**(a)

保險銷售(Insurance Sales) 保險人與市場行銷、產品聯繫及對產品開發結果進行一般監察相關的活動。 **4.4**

受保危險(Insured Peril) 受保單保障的損失起因。受保危險總是在提出有效索償之前發生。 **3.3.2**(a)

訂立法律關係的意向(Intention to create legal relation (contract)) 簡式合約中的一個重要元素，據此，合約雙方均有意使協議在被違反後具備法律的後果。 **2.1.3**(f)

(合約)無效(Invalid (Contract)) 沒有法律效力的協議。 **2.1.3**

分入再保險(Inwards Reinsurance) 對其他保險人部分或全部的風險進行再保險，賺取再保險費的「收入」。 **5.1.4**(b)

共同侵權人(Joint Tortfeasor) 共同行動、代理關係或轉承責任中的共同犯錯者。 **3.6.4**(b)(iii)(2)

(合約)合法性(Legality (Contract)) 對合約的一個基本要求，提出的協議不應與法律的任何方面相抵觸，否則，該合約一般是不能強制執行的。 **2.1.3**(e)

人壽保險(Life Insurance) 根據保費收入來衡量，它是長期業務的一種主要類型，並且是香港保險業中最主要的類型。 **5.1.1**(a)

長期責任業務(Long-tail Business) 這是一種保險種類，它的保單索償可能於長至保險期限屆滿後的數年的時期內發生並且發展，例如大部分的責任保險。 **4.9**(b)

長期業務(Long Term Business) 依據《保險公司條例》，長期業務是保險的兩個主要分類之一。在這個分類中主要的範疇集中於人壽保險合約。稱之爲「長期」是因爲保單通常都不是年度性的，而是持續幾年（有時是很多年）。 **5.1.1**(a)

損失防範(Loss Prevention) 降低已識別損失的頻率。 **1.1.3**(c)

損失降低(Loss Reduction) 降低已識別損失的嚴重程度。 **1.1.3**(c)

保險代理人管理(Management of Insurance Agents) 這是《承保商專業守則》中第 IV 節的內容，這部分內容提供了各種相關問題，包括註冊、投訴、足夠支援等的指引。 **6.1.2d**

海上條款(Marine Clause) 火險保單的一項條款，所達效果是保障了相同的損失的海上保險，應給予賠付，而在海上保險保單賠付後，剩下仍沒獲補償的部分將由火險保單賠付。 **3.5.5**(c)

市場合作(Market Co-operation) 在保險人互相進行強烈競爭的同時，保險公司之間也存在著相當的合作，例如代表保險人的主要團體香港保險業聯會。 **5.3**(c)

市場行銷及促銷(Marketing and Promotion) 有意識地與公衆聯繫以維持良好的公共關係並促進保險公司的利益。 **4.3**

重要事實(Material Fact) 將影響一個審慎的保險人判斷是否接受一個風險或釐定保費的事實。 **3.2.3**

保險經紀的「最低限度要求」(Minimum Requirements Specified for Insurance Brokers) 《保險公司條例》第 X 部詳細說明須由申請成爲獲授權保險經紀的人士及由現有獲授權保險經紀遵守的「最低限度要求」。除了要求保險經紀須是適當人選並且獲認可保險經紀團體必須有規則和規例來確保其會員是適當人選之外，保險業監督又制定了五項要求，包括資格及經驗、股本及淨資產等。 **6.2.3**

標準代理協議(Model Agency Agreement) 一個委託人必須以書面協議的形式委任一名保險代理人，合約必須符合香港保險業聯會的標準代理合約的最低要求，就像在《保險代理管理守則》第已部所列出的那樣。 **6.2.2f**

洗黑錢(Money Laundering) 這是一件國際關注的事情，即把非法得到的錢通過各種途徑洗「淨」。「洗黑錢」採用的一個途徑之一是利用保險合約。除了已有的法律之外，保險業監理處還制定了特別的指引來協助打擊這種非法活動。 **7.4**

更具體受保(More Specifically Insured) 實際上是一個免分攤條款，因此，每一項有更具體保險的受保項目均被排除在沒有那麼具體的保險之外。例如某項目同時被一份家居物件保單和一份只承保該項目的「全險」保單承保了，後者可構成更具體保險。 **3.5.5**(b)

香港汽車保險局(Motor Insurers' Bureau) 一個所有香港的獲授權汽車保險人必須是其成員的業界組織。由汽車保險費的附加徵費做基金，其存在的目的在於執行強制性汽車保險。對需要由強制性汽車保險保障，但由於某種原因，使這種保險不存在或保險有缺陷時，對符合條件的提出死亡/受傷索償的受害人進行賠償。 **5.5.3**(b)

「以新代舊」的保障(“New for Old” Cover) 理賠時不就損耗及損毀、折舊等作出扣除。這種保障通常適用於個人方面的財產保險，而不適用於某些項目（例如衣服）。 **3.4.8**(b)

免分擔條款(Non-Contribution Clause) 這是在彌償保險單中的條文，目的是在重複保險的情況下，避免爲賠償作分擔。 **3.5.4**(b)

非欺詐性失實陳述(Non-Fraudulent Misrepresentation) 違反最高誠信的一種行爲，發生於一方無意地或疏忽地向另一方就重要事實作出不正確的陳述。 **3.2.5**(b)

非欺詐性不披露(Non-Fraudulent Non-Disclosure) 違反最高誠信的行爲的一種，發生於一方無意地或疏忽地向另一方漏報重要事實。 **3.2.5**(b)

權利人(Obligee) 一項擔保中有三方：擔保人、被擔保人和權利人。權利人是擔保的受惠人，即是說，當被擔保人沒有履行對權利人的責任時，擔保人將支付權利人。 **2.1.2**(b)

(合約)要約(Offer (Contract)) 簡式合約中的基本元素，組成了準合約的建議條件。 **2.1.3**(a)

受要約人(Offeree) 接受合約要約的人。 **2.1.3**(b)

要約人(Offeror) 提供合約要約的人。 **2.1.3**(a)

一般誠信(Ordinary Good Faith) 普通法的責任，要求不可撒謊或故意誤導合約的另一方。然而，這個責任並不要求公開所有已知的資訊，僅須回答一些特定問題。 **3.2.1**

分出再保險(Outwards Reinsurance) 把保險人自己的業務進行再保險，於是要“付出”再保險的費用。 **5.1.4**(a)

實繳股本(Paid-up Capital) 沒有餘數尚未繳清的股份（即所有應付的款項都已經付給了公司）。 **6.1.1a&b, 6.2.3d**(b)

分紅保單(Participating Policy) 每一年人壽保險人會釐定其可予分配盈餘(如有的話)的金額，紅利將會從可分配盈餘中發放給其分紅保單的持有人。 **4.7**(a)(v)

特定風險(Particular Risk) 其結果的潛在影響是有限的一類風險，即影響到相對少的人和相對小的地區（即使對有關的人來說，結果可能是致命的或非常嚴重的）。 **1.1.2b**(i)

經濟權益保險(Pecuniary Insurance) 財務利益方面的保險，通常不包含在傳統的財產、責任保險或人身保險範圍之內。例如，包括忠實保證與營業中斷保險。 **5.1.3**(d)

履約保証(Performance Bond) 對建築合約的履行的保証。**5.1.1**(b)

危險(Peril) 損失的起因。重要的是它與近因有關。 **1.1.1 註** 2,**3.3.2**

保護個人資料(Personal Data Protection) 隨著電腦技術的發展，這已經成爲一個國際性的重要問題。香港對待這個問題的具體法律是《個人資料（私隱）條例》，它包含了在保險中的所有應用。 **7.2**

身體上的風險(Physical Risk) 導致死亡和受傷的不確定性。**1.1.1**(b)

保單(Policy) 書寫／列印的文書，最通常是發給被保險人的保險合約的證據。 **2.1.1**

保單條件(Policy Condition) 保單經常在某處把某些條文集中起來，解釋被保險人和保險人之間的某些關係，或他們的某些權利和責任。這些條文稱爲「保單條件」。 **3.5.5**

保單限額(Policy Limits) 釐定保險賠償最高金額的保單條文，例如保額。 **3.4.7**(d)

干預權(Powers of Intervention) 給規管機構的法律的權力，以便在適當的情形下採取行動。權力範圍可以由對保險人作出不同的約束和限制至對有關保險人進行清盤。 **6.1.1g**

保險的實務類別(Practical Classification of Insurance) 把保險業務細分成適合保險人內部組織的方法（例如，或許可用業務來源進行分類：直接業務、由經紀和由代理人帶來的業務）。 **5.1.2**

保費(Premium) 被保險人爲購保險而須付出的代價。 **4.6**(d)

保險的主要功能(Primary Functions of Insurance) 保險的直接目標和意圖，如轉移風險、補償損失等。 **1.2**(a)

委託人(Principal) 代理人所代表的人。 **2.2**(a)

產品開發(Product Development) 新的保障形式的發明和引進，可以作爲個別產品開發或者作爲一個組合發展（一籃子保障）。 **4.1**

產品研究(Product Research) 監察並發展已存在和新的產品，使其緊跟時代步伐並適應市場競爭。 **4.1**(c)

專業彌償保險(Professional Indemnity Insurance) 這責任保險是爲保障專業人士（醫生、律師、保險經紀等）因疏忽而引致對傷亡、損失或損壞的法律責任的。 **6.2.3a**(c)

香港專業保險經紀協會有限公司(Professional Insurance Brokers Association Limited) 其中一個在香港的被認可保險經紀團體，其成員均被認爲獲授權的保險經紀。 **5.5.2**(b)

專業疏忽(Professional Negligence) 與人們所期望的專業能力不符或無法勝任專業工作，並因此導致第三者死亡、受傷或損失的行爲。導致的索償可能屬於各種形式的專業賠償保險的保障範圍。 **7.1.1**(d)

「專業再保險人」(Professional Reinsurer) 僅僅從事再保險業務的保險人。 **5.1.4**

投保書(Proposal Form or Application Form) 一種標準表格，投保人須在其上向保險人填報重要資料。 **2.1.3**(a)

投保人(Proposer) 一個填寫投保書買保險的準被保險人。也稱爲申請人。 **2.2**(a)

近因(Proximate Cause) 導致損失的主要和有效的原因，在決定一項損失是否構成一個有效的保險索償時，必須查明近因。 **3.3.4**

「純」一般業務("Pure" General Business) 一項適用於在香港獲授權從事一般業務（不從事長期業務）的保險人市場綜合名詞。**5.2.1**(b)

「純」長期業務("Pure" Long Term Business) 一項適用於在香港獲授權從事長期業務（不從事一般業務）的保險人市場綜合名詞。 **5.2.1**(a)

純風險(Pure Risk) 只能帶來損失或狀況不變的不確定性。 **1.1.2a**(i)

數額(Quantum) 損失的數額或從保險人那裏得到補償的數額。 **4.7**(c)(ii)

比率份額 (Rateable Share) 在分擔的情況下，應賠金額由有關保險人各自按比例分擔，即一個以上的保險人參與對同一被保險人提供彌償。 **3.5.5**(a)

追認(Ratification) 如果某合約或交易是在沒有某人的授權的情況下爲他訂立的，他原本是不會因而受約束的，但他可選擇對它作出帶追溯效力的採用，這叫「追認」。 **2.2.2**(b)

保險代理登記冊(Register of Appointed Insurance Agents) 登記冊必須由保險代理登記委員會保存，並且按照保險業監督規定的格式及可以在香港保險業聯會的辦事處被公衆所查閱。 **6.2.2b**(a)(v)

保險中介人的規管(Regulation of Insurance Intermediaries) 部分由政府以及部分由保險業自行負責，包括法律性的要求和各種規則及其他的自律性措施。 **6.2**

恢復原狀(財產保險)(Reinstatement (Property Insurance)) 作爲提供彌償的方法，它的意思是把被保財產恢復到其遭毀滅或損壞以前的一刻的狀況。 **3.4.4**(d)

重置保險(Reinstatement Insurance) 這類財產保險規定，如果損壞獲恢復或修復，索償是用「以新代舊」(即不扣除折舊等)的方式結清的。 **3.4.8**(a)

再保險(Reinsurance) 保險人通過一個或以上的保險合約把他已經受保的風險的部分或全部轉移給另一保險人，這保險稱爲再保險。 **4.8**

續保(Renewal) 把保險合約延期(在法律上構成一個新的合約)。 **4.5**(b)

更換 (Replacement) 提供彌償的一種方法，由保險人對丟失/損壞了的物品提供替換物。 **3.4.4**(c)

呈報規定(Reporting Requirements) 在《保險公司條例》中，每個保險人必須以規定的格式每年向保險業監督遞交其財務報表。對於從事一般和長期業務的保險人分別有獨立的附加要求。 **6.1.1f**(c)

儲備金(Reserve) 爲著籠統或具體的目的，從一商號的保留收益中扣減出來的金額。(一商號的「保留收益」代表了它從成立至今所積累的淨收入，減去在同一段期間內給擁有人發放的紅利(或提用，如是非法團業務)) **4.9**(b)

負責人(Responsible Officer) 更充分的定義見於《保險代理管理守則》，這是負責保險代理業務的執行的人。 **6.2.2a**(a)

撤銷(Revocation) 一個代理協議的任何一方撤銷協議(必須符合法律和特定的合約條件)。 **2.2.5**(b)

風險(Risk) 關於潛在損失的不確定性。 **1.1.1**

風險避免(Risk Avoidance) 不讓自己處於有關危險之下，以免除某類損失發生的機會。 **1.1.3**(c)

風險融資(Risk Financing) 不論一間機構所採用的損失控制措施如何有效，該機構還會面對受未來損失事故不良地影響的風險。風險融資計劃是要減低這些損失對該機構造成的震盪，所用工具有：風險承受、保險以外的風險轉移、自保、保險等。 **1.1.3**(c)

風險管理(保險人所運用的)(Risk Management(as used by insurers)) 改善受保風險的受保潛在損失的方法和手段。 **1.1.3**

風險管理(不屬於保險人所運用的)(Risk Management[not as used by insurers]) 在銀行和其他金融服務領域，該辭彙指對投機風險的控制。作爲一個獨立的知識和學科領域，它指對所有類型的風險，包括純風險和投機風險的識別、量化和處理的方法。 **1.1.3**

風險轉移(Risk Transfer) 找另一方承擔本身面對風險的後果。 **1.1.3**(c)

救助賞金(Salvage)，損餘(Salvage) 1 海事法和海上保險：當一個人(救助人)成功搶救了遇上海上風險、海盜或敵方等事故的船隻或其他海上財物後，(a) 有關財物擁有人向該人支付的賞金稱爲救助賞金(Salvage)，而(b) 該搶救行爲則稱爲救助(Salvage)。 **3.4.5**

2　非海上保險：保險標的損壞後剩下來的物件，例如也許還有一些殘餘價值的汽車殘骸。 **3.4.5**

保單部分限額(Section Limit)　在保單的一個特定部分對償付金額進行限制的保單條文。 **3.4.7**(d)(ii)

短期責任業務(Short-tail Business)　這種業務的特點是：相關索償在一個相對短的時間內發生，保險人也很快便收到通知，例如火險和車輛（自身損毀）保險。 **4.9**(b)**註**

簡單合約(Simple Contract)　一個以口頭或不經蓋章的書面方式訂立的合約，它也可以是從行爲中推斷出來的。 **2.1.2**(a)

單一物件限額(Single Article Limit)　一項財產保單條款，規定對任何一件物件，保單責任不會超過指定的金額（單一物件限額），除非其受本身的保額獨立地規限。 **3.4.7**(d)

償付準備金（Solvency Margin）　資產超過負債的程度。香港的保險公司都必須由始至終保持不低於其「相關數額」（最低要求數額）的償付準備金。 **6.1.1a**(b)

投機風險（Speculative Risk）　一種可能帶來損失或者收益的風險。 **1.1.2a**(ii)

法定分類(Statutory Classification of Insurance)　根據法規(《保險公司條例》)將保險分類，概括地將保險分成長期業務和一般業務。**5.1.1**

拒絕名單(Stop-Lists)　被保險人認爲不能提供保險保障的風險類型和種類（例如，對年輕駕駛員駕駛高馬力汽車的綜合汽車保險，有不良的意外事故記錄）。 **4.5**(e)

保險標的(Subject Matter of Insurance)　基於此提供保險的事物，包括人、物件、潛在的責任或合法權利。 **5.1.3**

代位權(Subrogation)　普通法的原則，允許就一項損失中(向被保險人)提供彌償的保險人爲其自身利益擁有並行使被保險人向第三者所有的追討賠償的權利。 **3.6**

代位權－如何出現(Subrogation - How Arising)　代位權可能發生在民事的侵權行爲裏、合約中、法規和損餘內。 **3.6.2**

代位權－權利的限制(Subrogation - Rights Limited)　在代位權中，保險人不得保留比它所作的彌償支付還要多的金額。 **3.6.4**(b)(i)

保額(Sum Insured)　保險人的保單責任限額。 **3.4.7**(d)

擔保(Suretyship)　根據這合約，當被擔保人沒有履行對權利人的責任時，擔保人有責任支付權利人。支付合約價的是被擔保人。 **2.1.2**(b), **5.1.1**(b)

目標風險(Target Risks)　1　一般保險：可以是指大的、甚高的風險。 **4.5**(d)

2　人壽保險：對保險人特別有吸引力的（例如健康的學校教師）並因此積極被保險代理人尋找的風險。**4.5**(d)

（保險代理人的）業務代表(Technical Representative (Insurance Agent's))　在《保險代理管理守則》中有更全面的定義，這些人（不是保險分代理人）爲保險代理人向真正或潛在的保單持有人提供有關保險的建議，或代表保險代理人在香港或從香港安排合約。 **6.2.2a**(a)

（保險經紀的）業務代表(Technical Representative (Insurance Broker's))　在「保險經紀最低限度要求」中有更全面的定義，這些人爲保險經紀向真正或潛在的保單持有人提供有關保險的建議，或在香港或從香港洽談或安排保險合約。 **6.2.3d**(a)

終止代理關係(Termination of Agency)　多個原因可以導致代理關係終止，包括雙方同意。 **2.2.6**

第三者(Third Party)　該人不是被保險人或保險人，但可能是向被保險人提出索償的人或一位潛在的代位追償對象。 **2.2.1**

聯合養老保險(Tontine)　長期業務中的一個不常見類型，保單賠償金歸於該特定受保群體中的最後生存者。 **5.1.1**(a)

侵權(Tort)　眾所周知，侵權法是很難定義的。簡單來說，侵權是一種民事錯誤（尤其是疏忽），犯錯者可能被申索。這是保險人取得代位權的最重要來源。 **3.2.6**(b), **3.6.2**(a)

培訓及發展(Training and Development) 對公司內部和前線員工來說，這是一項重要的公司活動；對保險代理人而言尤其重要，因爲保險公司有責任培訓他們。 **4.11**

透明度(Transparency) 監管事項中的一個重要名詞，表明資訊應該是自由可得的並且公衆應該能夠了解過程和含義。特別的例子如，從2000 年 6 月起保險業監督允許披露各保險人和勞合社的財務與統計資料，如果上述資料的公佈是被認爲是爲了保障保單持有人和公衆的利益的話。 **6.1.1f**(d)

受託人(Trustee) 爲他人以信託形式持有財產。 **3.1.4**(b)

核保(Underwriting) 1 決定對風險的可保性和被應用條款的過程。 **4.5**

2 參與核保過程的公司活動領域。 **4.5**

不能強制執行的合約(Unenforceable Contract) 一個無法在法庭上執行(或藉以起訴)的合約。 **2.1.3**

保險中的不公平歧視(Unfair Discrimination in Insurance) 這涉及某些不能以風險的技術特點進行解釋的不同條款的應用，例如，在汽車保險中對女駕駛員索取較高的保費。 **7.3.3**

不保危險(Uninsured Peril) 既沒有被保單保障特別排除、又沒有被特別包含進去的引起損失的原因，例如，標準火險保單中的下雨。如果不保危險導致的損失基本上是由於受保危險引起的，則損失可以在保險中得到賠償，例如，由滅火引起的水損。 **3.3.2**(c)

單位相連業務(或相連業務)(Unit-linked Business or Linked Business) 保單持有人的供款(於就費用和保險費作扣減後)被用來購買投資基金的單位，因此該產品的價值便與那些單位的價值相連。 **5.1.1**(a)

最高誠信(Utmost Good Faith) 在保險合約中，無論有否被問及，雙方都要向對方披露所有重要信息的嚴格的法律責任。 **3.2**

定值保單(Valued Policy) 定值保~~單~~ 以定值基礎投買~~的保單~~在水險中是普遍地簽發的。在保單中訂明，稱爲「約定價值」的金額，將在保單有效期內被視爲保險標的的價值。 **3.4.8**(c)

轉承責任 (Vicarious Liability) 對另外一些人(不考慮其個人過失)的行爲和疏忽所負的法律責任，比如委託人對其代理人的行爲的責任。 **2.2**(c)

無效的合約 (Void contracts) 沒有任何法律效力的協議。 **2.1.3**

可使無效的合約(Voidable contracts) 雖然可使無效合約有法律效力，但是受屈一方可以選擇宣佈它自始無效。也是一種暫時的情況要求該方在合理的時間內作出決定，否則合約將變成有效。 **2.1.3**

不追究（違反）(Waive (a breach)) 事實上是一種“寬恕的行爲”，是指受屈的一方（主動或被動地）不理會保單條件或其他合約要求的違反，而使合約仍然不受該違反影響。 **3.2.2 註 2, 3.2.6**(c)

保證(Warrant) 對於事實和所提供資訊的準確性做出正式的聲明。 **3.2.2 註 1**

保證(Warranty) 一個由被保險人作出的要做哪些事情或不做哪些事情的絕對的承諾，或者是對所提供信息的真實性與完全性作出的絕對的確認。 **3.2.2 註 1, 6.1.2c**(b)(iii)

辭彙表

[按漢字筆劃排序]

一般保險	General insurance	**5.1.1**(b)
一般業務	General business	**5.1.1**(b)
一般業務報表	General business return	**6.1.1f**(c)
一般誠信	Ordinary good faith	**3.2.1**
人身保險	Insurance of the person	**5.1.3**(a)
身體上的風險	Physical risk	**1.1.1**(b)
人壽保險	Life insurance	**5.1.1**(a)
上訴裁判處	Appeals Tribunal	**6.2.2d**(e)
干預權	Powers of intervention	**6.1.1g**
不保危險	Uninsured peril	**3.3.2**(c)
不容反悔的代理權	Agency by estoppel	**2.2.3**(d)
不能強制執行的合約	Unenforceable contract	**2.1.3**
不追究（違反）	Waive (a breach)	**3.2.2** 註 2, **3.2.6**(c)
公司管治	Corporate Governance	**6.1.1**d
公共關係	Public relations	**4.2**(b), **4.3**(a)
分入再保險	Inwards reinsurance	**5.1.4**(b)
分出再保險	Outwards reinsurance	**5.1.4**(a)
分紅保單	Participating policy	**4.7**(a)(v)
分擔／分攤	Contribution	**3.5**
（如何產生）	(how arising)	**3.5.3**
反要約	Counter-offer	**2.1.3**(b)
比率份額	Rateable share	**3.5.5**(a)
比率之數	Rateable proportion	**3.5.2**
「以新代舊」的保障	"New for old" cover	**3.4.8**(b)
代位權	Subrogation	**3.6**
（如何產生）	(how arising)	**3.6.2**
（權利的限制）	(rights limited)	**3.6.4**(b)(i)
代理人	Agent	**2.2**(a)
代理人對委託人的責任	Duties owed by agent to principal	**2.2.4**
代理關係	Agency	**2.2.1**
代價	Consideration	**2.1.3**(c)
功能性分類	Functional classification	**5.1.3**
可使無效的合約	Voidable contract	**2.1.3**
可保風險	Insurable risk	**1.1.1**
可保權益／可保利益	Insurable interest	**3.1.1**
（何時需要）	(When needed)	**3.1.5**
市場合作	Market co-operation	**5.3**(c)
市場行銷及促銷	Marketing and promotion	**4.3**
平等機會	Equal Opportunity	**7.3**
必要權限	Authority of necessity	**2.2.3**(c)

打擊恐怖份子集資活動的指引	Guidelines on the Combat of Terrorist Financing	**7.5.1**
未決申索	Claims outstanding	**6.1.1c**(a)(ii)
侵權	Tort	**3.2.6**(b), **3.6.2**(a)
目標風險	Target risks	**4.5**(d)
「全險」	"All risks"	**1.1.1** 註 2
共同侵權人	Joint tortfeasors	**3.6.4**(b)(iii)(2)
再保險	Reinsurance	**4.8**
危險	Peril	**1.1.1Note** 2, **3.3.2**
合約	Contract	**2.1.1**
合法權利保險	Insurance of legal rights	**3.1.4**(d)
(合約)合法性	Legality (contract)	**2.1.3**(e)
(合約)法承約	Acceptance (law of contract)	**2.1.3**(b)
(合約)要約	Offer (contract)	**2.1.3**(a)
無效合約	Invalid contract	**2.1.3**
年金	Annuity	**5.1.1**(a)
年度財務報表和核數師報告	Annual financial statements and auditor's report	**6.2.3e**
收回應收賬款的能力	Collectability	**6.1.1e**
收取保險金的權利的轉讓	Assignment of the right to insurance money	**3.1.6**
有缺陷的合約	Defective contracts	**2.1.3**
《有組織及嚴重罪行條例》	Organized and Serious Crimes Ordinance	**7.4.1**(b)
免賠額	Deductible	**3.4.7**(b)
免分擔條款	Non-contribution clause	**3.5.5**(b)
免賠額	Excess	**3.4.7**(b)
呈報規定	Reporting requirements	**6.1.1f**(c)
投保人	Proposer	**2.2** (a)
投保書	Application form	**2.1.3**(a)
投保書	Proposal form	**2.1.3**(a)
投訴及糾紛	Complaints and disputes	**6.1.2e**
投訴處理指引	Guidelines on Complaint Handling	**6.1.3**
投機風險	Speculative risk	**1.1.2a**(ii)
更具體受保	More specifically insured	**3.5.5**(b)
更換	Replacement	**3.4.4**(c)
「足夠的再保險」	"Adequate" reinsurance	**6.1.1e**
協議	Agreement	**2.1.1**
受保危險	Insured peril	**3.3.2**(a)
受要約人	Offeree	**2.1.3**(b)
受託人	Trustee	**3.1.4**(b)
受託保管人	Bailee	**3.5.3**
委付	Abandonment	**3.4.6**
委託人	Principal	**2.2**(a)
委託人對代理人的責任	Duties owed by principal to agent	**2.2.5**
忠誠保證	Fidelity guarantee	**5.1.1**(b)

《性別歧視條例》	Sex Discrimination Ordinance	**7.3.1**(a)
承保能力	Underwriting capacity	**4.8**(b)
《承保商專業守則》	Code of Conduct for Insurers	**6.1.2**
拒絕名單	Stop-list	**4.5**(e)
拒絕賠付	Denial of Claims	**6.1.2c**(b)
直接或間接地	"Directly or indirectly"	**3.3.4**(a)
表面權限	Apparent authority	**2.2.3**(b)
近因	Proximate cause	**3.3**
長期責任業務	Long-tail business	**4.9**(b)
長期業務	Long term business	**5.1.1**(a)
非重要事實	Non-material fact	**3.2.3**(b)
非欺詐性不披露	Non-fraudulent non-disclosure	**3.2.5**(d)
非欺詐性失實陳述	Non-fraudulent misrepresentation	**3.2.5**(b)
保單	Policy	**2.1.1**
保單（或保險合約）的轉讓	Assignment of policy (or insurance contract)	**3.1.6**
保單限額	Policy limits	**3.4.7**(d)
保單條件	Policy condition	**3.5.5**
保單部分限額	Section limit	**3.4.7**(d)(ii)
保費	Premium	**4.6**(d)
保費處理指引	Guidelines on Handling of Premiums	**6.2.2g**(a)(ii)
保險中介人	Insurance intermediaries	**2.2**(a), **5.4**
保險中介人對保單持有人的責任	Insurance intermediaries' duties to policyholders	**7.1**
保險中的“公平”歧視	"Fair" discrimination in insurance	**7.3.2**
保險中的不公平歧視	Unfair discrimination in insurance	**7.3.3**
保險公司條例	Insurance Companies Ordinance	**6.1.1**
保險公司集團	Group of companies	**6.2.2c**(e)(iii)
保險代理人	Insurance agent	**2.2, 6.2**
保險代理人、負責人及業務代表的登記生效日期指引	Guidelines on the Effective Date of Registration of Insurance Agents, Responsible Officers and Technical Representatives	**6.2.2g**(b)
(保險代理人的)業務代表	Technical representative (insurance agent's)	**6.2.2a**(a)
保險代理人管理	Management of Insurance Agents	**6.1.2d**
保險代理登記委員會（登記委員會）	Insurance Agents Registration Board (IARB)	**5.5.1**(c)
《保險代理管理守則》	Code of Practice for the Administration of Insurance Agents	**6.2.2**
保險的主要功能	Primary functions of insurance	**1.2**(a)
保險的法定分類	Statutory classification of insurance	**5.1.1**
保險的業務分類	Practical classification of insurance	**5.1.2**
保險的輔助功能	Ancillary functions of insurance	**1.2**(b)
保險的學術類別	Academic classification of insurance	**5.1.3**

保險索償投訴局（投訴局）	Insurance Claims Complaints Bureau (ICCB)	**6.1.4**
保險索償投訴委員會（投訴委員會）	Insurance Claims Complaints Panel	**6.1.4a**
(保險)詐騙	Fraud (Insurance)	**7.7**
保險業監理專員	Commissioner of Insurance	**6.1.1**
保險業監理處	Office of the Commissioner of Insurance	**4.9**(b)
保險經紀	Insurance broker	**2.2, 6.2.1**
保險經紀的「最低限度要求」	Minimum Requirements Specified for Insurance Brokers	**6.2.3**
(保險經紀的)業務代表	Technical representative (insurance broker's)	**6.2.3d**(a)
保險標的/保險標的物	Subject matter of insurance	**5.1.3**
保險銷售	Insurance sales	**4.4**
保額	Sum insured	**3.4.7**(d)
保證	Warrant	**3.2.2** 註 1
保證	Warranty	**3.2.2** 註 1, **6.1.2c**(b) (iii)
保護個人資料	Personal data protection	**7.2**
契據	Deeds	**2.1.2**(b)
客戶服務	Customer servicing	**4.2**
客戶帳戶	Client account	**6.2.3a**(d)
恢復原狀	Reinstatement	**3.4.4**(d)
洗黑錢	Money laundering	**7.4**
約定價值保單	Agreed value policy	**3.4.8**(c)
要約人	Offeror	**2.1.3**(a)
訂立法律關係的意向	Intention to create legal relation	**2.1.3**(f)
訂約的行爲能力	Capacity to contract	**2.1.3**(d)
定值保單	Valued policy	**3.4.8**(c)
負責人	Responsible officer	**6.2.2a**(a)
重要事實	Material fact	**3.2.3**
重置保險	Reinstatement insurance	**3.4.8**(a)
重覆保險	Double insurance	**3.5.1**
風險	Risk	**1.1**
風險分類	Classification of risk	**1.1.2**
風險融資	Risk financing	**1.1.3**(c)
風險管理	Risk management	**1.1.3**
風險避免	Risk avoidance	**1.1.3**(c)
風險轉移	Risk transfer	**1.1.3**(c), **1.2**(a)
香港汽車保險局	Motor Insurers' Bureau (MIB)	**5.5.3**(b)
香港保險業聯會	Hong Kong Federation of Insurers (HKFI)	**5.5.1**
香港保險顧問聯會（保聯）	Hong Kong Confederation of Insurance Brokers	**5.5.2**(a)
香港專業保險經紀協會有限公司	Professional Insurance Brokers Association Limited	**5.5.2**(b)
《個人資料（私隱）條例》	Personal Data (Privacy) Ordinance	**7.2**

個人資料私隱專員公署	Privacy Commissioner for Personal Data	**7.2.1**(a)
《家庭崗位歧視條例》	Family Status Discrimination Ordinance	**7.3.1**(c)
恐怖份子集資活動	Terrorist financing	**7.5**
核保	Underwriting	**4.5**
核保指引	Guidelines, underwriting	**4.5**(c)
海上保險條例	Marine Insurance Ordinance	**3.1.6Note**
海上條款	Marine clause	**3.5.5**(c)
海損（水險）	Average (marine)	**3.4.7**(a) **Note**
比例分攤（非水險）	(non-marine)	**3.4.7**(a)
特定風險	Particular risk	**1.1.2b**(i)
索償	Claims	**4.7**
「純」一般業務	"Pure" general business	**5.2.1**(b)
「純」長期業務	"Pure" long term business	**5.2.1**(a)
純風險	Pure risk	**1.1.2a**(i)
財務上的風險	Financial risk	**1.1.1**(a)
財務報表	Financial statements	**6.1.1f**(c)
財產保險	Insurance of property	**5.1.3**(b)
起賠額	Franchise	**3.4.7**(c)
追認	Ratification	**2.2.2**(b)
除外危險	Excepted (excluded) peril	**3.3.2**(b)
基本風險	Fundamental risk	**1.1.2b**(ii)
培訓及發展	Training and development	**4.11**
「專業再保險人」	Professional reinsurer	**5.1.4**
專業疏忽	Professional negligence	**7.1.1**(d)
專業彌償保險	Professional indemnity insurance	**6.2.3a**(c)
專屬自保保險人	Captive insurer	**6.1.1b**(d)
強制保險	Compulsory insurances	**4.1**
情緒上的風險	Emotional risk	**1.1.1**(c)
救助（在海上保險中）	Salvage (marine)	**3.4.5 Note**
損餘（在非海上保險中）	(non-marine)	**3.4.5**
現金支付	Cash payment	**3.4.4**(a)
產品研究	Product research	**4.1**(c)
產品開發	Product development	**4.1**
第三者	Third party	**2.2.1**
終止代理關係	Termination of agency	**2.2.6**
《販毒（追討得益）條例》	Drug Trafficking (Recovery of Proceeds) Ordinance	**7.4.1**(a)
責任保險	Insurance of liability	**5.1.3**(c)
透明度	Transparency	**6.1.1f**(d)
最高誠信	Utmost good faith	**3.2**
（違反）	(breach of)	**3.2.5** & **3.2.6**
（普通法責任的延伸）	(extension of common law duty)	**3.2.2** 註 2
單一物件限額	Single article limit	**3.4.7**(d)(i)

單位相連業務	Unit-linked business	**5.1.1**(a)
欺詐性不披露	Fraudulent non-disclosure	**3.2.5**(c)
欺詐性失實陳述	Fraudulent misrepresentation	**3.2.5**(a)
《殘疾歧視條例》	Disability Discrimination Ordinance	**7.3.1**(b)
無效的合約	Void contract	**2.1.3**
短期責任業務	Short-tail business	**4.9**(b) **Note**
損失防範	Loss prevention	**1.1.3**(c)
損失降低	Loss reduction	**1.1.3**(c)
損害賠償（金）	Damages	**3.6.2**(a)
會計及投資	Accounting and investment	**4.10**
當作	Deemed	**2.2.1**
經濟權益保險	Insurance of pecuniary interests	**5.1.3**(d)
經濟權益保險	Pecuniary insurance	**5.1.3**(d)
資本贖回保單	Capital redemption policies	**5.1.1**(a)
資產負債表	Statement of assets and Liabilities	**6.1.1f**(c)(ii)
違反	Breach	**2.1.3, 2.2.5**(c)
違規行爲指引	Guidelines on Misconduct	**6.2.2g**(a)(i)
《電子商務條例》	Electronic Transactions Ordinance	**6.1.1f**(c) **Note 1**
僱員補償保險	Employees' compensation Insurance	**5.1.1**(b)
實繳股本，獲授權保險人的	Paid-up capital, authorised insurers	**6.1.1a&b**
實繳股本，獲授權保險經紀的	Paid-up capital, authorised insurance brokers	**6.2.3d**(b)
撤銷協議	Revocation	**2.2.6**(b)
精算支援	Actuarial support	**4.9**
精算調查報告	Actuarial investigation report	**6.1.1f**(c)
綜合業務（保險人）	Composite (insurer)	**5.2.1**(c)
維修	Repair	**3.4.4**(b)
認可保險經紀團體	Approved bodies of insurance brokers	**5.5.2**
履約保證	Performance bond	**5.1.1**(b)
廣告	Advertising	**4.3**(c)
數額	Quantum	**4.7**(c)(ii)
標準代理協議	Model agency agreement	**6.2.2f**
適當的負責人	"Fit and proper" responsible officers	**6.2.2e**
適當的保險代理人	"Fit and proper" insurance agents	**6.2.2e**
適當的保險經紀	"Fit and proper" insurance brokers	**6.2.3a**
適當的業務代表	"Fit and proper" technical representatives	**6.2.2e**
適當的董事及控權人	"Fit and proper" directors and controllers of insurers	**6.1.1d**
擔保	Suretyship	**2.1.2**(b), **5.1.1**(b)
衡平法	Equity	**3.5.1**
遺產管理人	Administrator	**3.1.4**(b)
遺囑執行人	Executor	**3.1.4**(b)
償付準備金	Solvency margin	**6.1.1a**(b), **6.1.1c**

儲備金	Reserve	**4.9**(b)
(彌償的)引伸	Corollary (of indemnity)	**3.6.1**
彌償／損害賠償	Indemnity	**3.4.1**
（如何提供）	(How provided)	**3.4.4**
獲委任保險代理人登記冊	Register of appointed insurance agents	**6.2.2b**(a)(v)
獲授權保險人指引	Guidelines, authorised insurers	**6.1.1**(a)
聯合國（反恐怖主義措施）條例	United Nations (Anti-Terrorism Measures) Ordinance	**7.5.1**
聯合養老保險	Tontine	**5.1.1**(a)
簡單合約	Simple contract	**2.1.2**(a)
轉承責任	Vicarious liability	**2.2**(c)
轉讓	Assignment	**3.1.6**
《釋義及通則條例》	Interpretation and General Clauses Ordinance	**6.2.2b**(c)
續保	Renewal	**4.5(b)**
顧客服務	Client servicing	**4.2**
權利人	Obligee	**2.1.2**(b)

辭彙表

[按英文字母排序]

Abandonment	委付	**3.4.6**
Academic classification of insurance	保險的學術類別	**5.1.3**
Acceptance (law of contract)	(合約)法承約	**2.1.3**(b)
Accounting and investment	會計及投資	**4.10**
Actuarial investigation report	精算調查報告	**6.1.1f**(c)
Actuarial support	精算支援	**4.9**
"Adequate" reinsurance	「足夠的再保險」	**6.1.1e**
Administrator	遺產管理人	**3.1.4**(b)
Advertising	廣告	**4.3**(c)
Agency	代理關係	**2.2.1**
Agency by estoppel	不容反悔的代理權	**2.2.3**(d)
Agent	代理人	**2.2**(a)
Agreed value policy	約定價值保單	**3.4.8**(c)
Agreement	協議	**2.1.1**
"All risks	「全險」	**1.1.1** 註 2
Ancillary functions of insurance	保險的輔助功能	**1.2**(b)
Annual financial statements and auditor's report	年度財務報表和核數師報告	**6.2.3e**
Annuity	年金	**5.1.1**(a)
Apparent authority	表面權限	**2.2.3**(b)
Appeals Tribunal	上訴裁判處	**6.2.2d**(e)
Application form	投保書	**2.1.3**(a)
Approved bodies of insurance brokers	認可保險經紀團體	**5.5.2**
Assignment	轉讓	**3.1.6**
Assignment of policy (or insurance contract)	保單（或保險合約）的轉讓	**3.1.6**
Assignment of the right to insurance money	收取保險金的權利的轉讓	**3.1.6**
Authority of necessity	必要權限	**2.2.3**(c)
Average (marine) (non-marine)	海損（水險）	**3.4.7**(a) 註
	比例分攤（非水險）	**3.4.7**(a)
Bailee	受託保管人	**3.5.3**
Breach	違反	**2.1.3, 2.2.5**(c)
Capacity to contract	訂約的行爲能力	**2.1.3**(d)
Capital redemption policies	資本贖回保單	**5.1.1**(a)
Captive insurer	專屬自保保險人	**6.1.1b**(d)
Cash payment	現金支付	**3.4.4**(a)
Claims	索償	**4.7**
Claims outstanding	未決申索	**6.1.1c**(a)(ii)
Classification of risk	風險分類	**1.1.2**

Client account	客戶帳戶	**6.2.3a**(d)
Client servicing	顧客服務	**4.2**
Code of Conduct for Insurers	《承保商專業守則》	**6.1.2**
Code of Practice for the Administration of Insurance Agents	《保險代理管理守則》	**6.2.2**
Collectability	收回應收賬款的能力	**6.1.1e**
Commissioner of Insurance	保險業監理專員	**6.1.1**
Complaints and disputes	投訴及糾紛	**6.1.2e**
Composite (insurer)	綜合業務（保險人）	**5.2.1**(c)
Compulsory insurances	強制保險	**4.1**
Consideration	代價	**2.1.3**(c)
Contract	合約	**2.1.1**
Contribution (how arising)	分擔／分攤（如何產生）	**3.5** **3.5.3**
Corollary (of indemnity)	(彌償的)引伸	**3.6.1**
Corporate Governance	公司管治	**6.1.1**d
Counter-offer	反要約	**2.1.3**(b)
Customer servicing	客戶服務	**4.2**
Damages	損害賠償（金）	**3.6.2**(a)
Deductible	免賠額	**3.4.7**(b)
Deeds	契據	**2.1.2**(b)
Deemed	當作	**2.2.1**
Defective contracts	有缺陷的合約	**2.1.3**
Denial of Claims	拒絕賠付	**6.1.2c**(b)
"Directly or indirectly"	直接或間接地	**3.3.4**(a)
Disability Discrimination Ordinance	《殘疾歧視條例》	**7.3.1**(b)
Double insurance	重覆保險	**3.5.1**
Drug Trafficking (Recovery of Proceeds) Ordinance	《販毒（追討得益）條例》	**7.4.1**(a)
Duties owed by agent to principal	代理人對委託人的責任	**2.2.4**
Duties owed by principal to agent	委託人對代理人的責任	**2.2.5**
Electronic Transactions Ordinance	《電子商務條例》	**6.1.1f**(c) **Note 1**
Emotional risk	情緒上的風險	**1.1.1**(c)
Employees' compensation Insurance	僱員補償保險	**5.1.1**(b)
Equal Opportunity	平等機會	**7.3**
Equity	衡平法	**3.5.1**
Excepted (excluded) peril	除外危險	**3.3.2**(b)
Excess	免賠額	**3.4.7**(b)
Executor	遺囑執行人	**3.1.4**(b)
"Fair" discrimination in insurance	保險中的"公平"歧視	**7.3.2**
Family Status Discrimination Ordinance	《家庭崗位歧視條例》	**7.3.1**(c)
Fidelity guarantee	忠誠保證	**5.1.1**(b)
Financial risk	財務上的風險	**1.1.1**(a)

Financial statements	財務報表	**6.1.1f**(c)
"Fit and proper" directors and controllers of insurers	適當的董事及控權人	**6.1.1d**
"Fit and proper" insurance agents	適當的保險代理人	**6.2.2e**
"Fit and proper" insurance brokers	適當的保險經紀	**6.2.3a**
"Fit and proper" responsible officers	適當的負責人	**6.2.2e**
"Fit and proper" technical representatives	適當的業務代表	**6.2.2e**
Franchise	起賠額	**3.4.7**(c)
Fraud (Insurance)	(保險)詐騙	**7.7**
Fraudulent misrepresentation	欺詐性失實陳述	**3.2.5**(a)
Fraudulent non-disclosure	欺詐性不披露	**3.2.5**(c)
Functional classification	功能性分類	**5.1.3**
Fundamental risk	基本風險	**1.1.2b**(ii)
General business	一般業務	**5.1.1**(b)
General business return	一般業務報表	**6.1.1f**(c)
General insurance	一般保險	**5.1.1**(b)
Group of companies	保險公司集團	**6.2.2c**(e)(iii)
Guidelines on Complaint Handling	投訴處理指引	**6.1.3**
Guidelines on Handling of Premiums	保費處理指引	**6.2.2g**(a)(ii)
Guidelines on Misconduct	違規行爲指引	**6.2.2g**(a)(i)
Guidelines on the Combat of Terrorist Financing	打擊恐怖份子集資活動的指引	**7.5.1**
Guidelines on the Effective Date of Registration of Insurance Agents, Responsible Officers and Technical Representatives	保險代理人、負責人及業務代表的登記生效日期指引	**6.2.2g**(b)
Guidelines, authorised insurers	獲授權保險人指引	**6.1.1**(a)
Guidelines, underwriting	核保指引	**4.5**(c)
Hong Kong Confederation of Insurance Brokers	香港保險顧問聯會	**5.5.2**(a)
Hong Kong Federation of Insurers (HKFI)	香港保險業聯會（保聯）	**5.5.1**
Indemnity (How provided)	彌償／損害賠償（如何提供）	**3.4.1** **3.4.4**
Insurable interest (When needed)	可保權益/可保利益（何時需要）	**3.1.1** **3.1.5**
Insurable risk	可保風險	**1.1.1**
Insurance agent	保險代理人	**2.2, 6.2**
Insurance Agents Registration Board (IARB)	保險代理登記委員會（登記委員會）	**5.5.1**(c)
Insurance broker	保險經紀	**2.2, 6.2.1**
Insurance Claims Complaints Bureau (ICCB)	保險索償投訴局（投訴局）	**6.1.4**

Insurance Claims Complaints Panel	保險索償投訴委員會（投訴委員會）	**6.1.4a**
Insurance Companies Ordinance	保險公司條例	**6.1.1**
Insurance intermediaries	保險中介人	**2.2**(a), **5.4**
Insurance intermediaries' duties to policyholders	保險中介人對保單持有人的責任	**7.1**
Insurance of legal rights	合法權利保險	**3.1.4**(d)
Insurance of liability	責任保險	**5.1.3**(c)
Insurance of pecuniary interests	經濟權益保險	**5.1.3**(d)
Insurance of property	財產保險	**5.1.3**(b)
Insurance of the person	人身保險	**5.1.3**(a)
Insurance sales	保險銷售	**4.4**
Insured peril	受保危險	**3.3.2**(a)
Intention to create legal relation	訂立法律關係的意向	**2.1.3**(f)
Interpretation and General Clauses Ordinance	《釋義及通則條例》	**6.2.2b**(c)
Invalid contract	無效合約	**2.1.3**
Inwards reinsurance	分入再保險	**5.1.4**(b)
Joint tortfeasors	共同侵權人	**3.6.4**(b)(iii)(2)
Legality (contract)	(合約)合法性	**2.1.3**(e)
Life insurance	人壽保險	**5.1.1**(a)
Long term business	長期業務	**5.1.1**(a)
Long-tail business	長期責任業務	**4.9**(b)
Loss prevention	損失防範	**1.1.3**(c)
Loss reduction	損失降低	**1.1.3**(c)
Management of Insurance Agents	保險代理人管理	**6.1.2d**
Marine clause	海上條款	**3.5.5**(c)
Marine Insurance Ordinance	海上保險條例	**3.1.6 註**
Market co-operation	市場合作	**5.3**(c)
Marketing and promotion	市場行銷及促銷	**4.3**
Material fact	重要事實	**3.2.3**
Minimum Requirements Specified for Insurance Brokers	保險經紀的「最低限度要求」	**6.2.3**
Model agency agreement	標準代理協議	**6.2.2f**
Money laundering	洗黑錢	**7.4**
More specifically insured	更具體受保	**3.5.5**(b)
Motor Insurers' Bureau (MIB)	香港汽車保險局	**5.5.3**(b)
"New for old" cover	「以新代舊」的保障	**3.4.8**(b)
Non-contribution clause	免分擔條款	**3.5.5**(b)
Non-fraudulent misrepresentation	非欺詐性失實陳述	**3.2.5**(b)
Non-fraudulent non-disclosure	非欺詐性不披露	**3.2.5**(d)
Non-material fact	非重要事實	**3.2.3**(b)
Obligee	權利人	**2.1.2**(b)
Offer (contract)	(合約)要約	**2.1.3**(a)
Offeree	受要約人	**2.1.3**(b)
Offeror	要約人	**2.1.3**(a)

Office of the Commissioner of Insurance	保險業監理處	**4.9**(b)
Ordinary good faith	一般誠信	**3.2.1**
Organized and Serious Crimes Ordinance	《有組織及嚴重罪行條例》	**7.4.1**(b)
Outwards reinsurance	分出再保險	**5.1.4**(a)
Paid-up capital, authorised insurance brokers	實繳股本，獲授權保險經紀的	**6.2.3d**(b)
Paid-up capital, authorised insurers	實繳股本，獲授權保險人的	**6.1.1a&b**
Participating policy	分紅保單	**4.7**(a)(v)
Particular risk	特定風險	**1.1.2b**(i)
Pecuniary insurance	經濟權益保險	**5.1.3**(d)
Performance bond	履約保證	**5.1.1**(b)
Peril	危險	**1.1.1 註** 2, **3.3.2**
Personal Data (Privacy) Ordinance	《個人資料（私隱）條例》	**7.2**
Personal data protection	保護個人資料	**7.2**
Physical risk	身體上的風險	**1.1.1**(b)
Policy	保單	**2.1.1**
Policy condition	保單條件	**3.5.5**
Policy limits	保單限額	**3.4.7**(d)
Powers of intervention	干預權	**6.1.1g**
Practical classification of insurance	保險的業務分類	**5.1.2**
Premium	保費	**4.6**(d)
Primary functions of insurance	保險的主要功能	**1.2**(a)
Principal	委託人	**2.2**(a)
Privacy Commissioner for Personal Data	個人資料私隱專員公署	**7.2.1**(a)
Product development	產品開發	**4.1**
Product research	產品研究	**4.1**(c)
Professional indemnity insurance	專業彌償保險	**6.2.3a**(c)
Professional Insurance Brokers Association Limited	香港專業保險經紀協會有限公司	**5.5.2**(b)
Professional negligence	專業疏忽	**7.1.1**(d)
Professional reinsurer	「專業再保險人」	**5.1.4**
Proposal form	投保書	**2.1.3**(a)
Proposer	投保人	**2.2** (a)
Proximate cause	近因	**3.3**
Public relations	公共關係	**4.2**(b), **4.3**(a)
Pure risk	純風險	**1.1.2a**(i)
"Pure" general business	「純」一般業務	**5.2.1**(b)
"Pure" long term business	「純」長期業務	**5.2.1**(a)
Quantum	數額	**4.7**(c)(ii)
Rateable proportion	比率之數	**3.5.2**
Rateable share	比率份額	**3.5.5**(a)

Ratification	追認	**2.2.2**(b)
Register of appointed insurance agents	獲委任保險代理人登記冊	**6.2.2b**(a)(v)
Reinstatement	恢復原狀	**3.4.4**(d)
Reinstatement insurance	重置保險	**3.4.8**(a)
Reinsurance	再保險	**4.8**
Renewal	續保	**4.5(b)**
Repair	維修	**3.4.4**(b)
Replacement	更換	**3.4.4**(c)
Reporting requirements	呈報規定	**6.1.1f**(c)
Reserve	儲備金	**4.9**(b)
Responsible officer	負責人	**6.2.2a**(a)
Revocation	撤銷協議	**2.2.6**(b)
Risk	風險	**1.1**
Risk avoidance	風險避免	**1.1.3**(c)
Risk financing	風險融資	**1.1.3**(c)
Risk management	風險管理	**1.1.3**
Risk transfer	風險轉移	**1.1.3**(c), **1.2**(a)
Salvage (marine)	救助（在海上保險中）	**3.4.5** 註
(non-marine)	損餘（在非海上保險中）	**3.4.5**
Section limit	保單部分限額	**3.4.7**(d)(ii)
Sex Discrimination Ordinance	《性別歧視條例》	**7.3.1**(a)
Short-tail business	短期責任業務	**4.9**(b) 註
Simple contract	簡單合約	**2.1.2**(a)
Single article limit	單一物件限額	**3.4.7**(d)(i)
Solvency margin	償付準備金	**6.1.1a**(b), **6.1.1c**
Speculative risk	投機風險	**1.1.2a**(ii)
Statement of assets and Liabilities	資產負債表	**6.1.1f**(c)(ii)
Statutory classification of insurance	保險的法定分類	**5.1.1**
Stop-list	拒絕名單	**4.5**(e)
Subject matter of insurance	保險標的/保險標的物	**5.1.3**
Subrogation	代位權	**3.6**
(how arising)	（如何產生）	**3.6.2**
(rights limited)	（權利的限制）	**3.6.4**(b)(i)
Sum insured	保額	**3.4.7**(d)
Suretyship	擔保	**2.1.2**(b), **5.1.1**(b)
Target risks	目標風險	**4.5**(d)
Technical representative (insurance agent's)	(保險代理人的)業務代表	**6.2.2a**(a)
Technical representative (insurance broker's)	(保險經紀的)業務代表	**6.2.3d**(a)
Termination of agency	終止代理關係	**2.2.6**
Terrorist financing	恐怖份子集資活動	**7.5**
Third party	第三者	**2.2.1**
Tontine	聯合養老保險	**5.1.1**(a)

Tort	侵權	**3.2.6**(b), **3.6.2**(a)
Training and development	培訓及發展	**4.11**
Transparency	透明度	**6.1.1f**(d)
Trustee	受託人	**3.1.4**(b)
Underwriting	核保	**4.5**
Underwriting capacity	承保能力	**4.8**(b)
Unenforceable contract	不能強制執行的合約	**2.1.3**
Unfair discrimination in insurance	保險中的不公平歧視	**7.3.3**
Uninsured peril	不保危險	**3.3.2**(c)
United Nations (Anti-Terrorism Measures) Ordinance	聯合國（反恐怖主義措施）條例	**7.5.1**
Unit-linked business	單位相連業務	**5.1.1**(a)
Utmost good faith	最高誠信	**3.2**
(breach of)	（違反）	**3.2.5** & **3.2.6**
(extension of common law duty)	（普通法責任的延伸）	**3.2.2** 註 2
Valued policy	定值保單	**3.4.8**(c)
Vicarious liability	轉承責任	**2.2**(c)
Void contract	無效的合約	**2.1.3**
Voidable contract	可使無效的合約	**2.1.3**
Waive (a breach)	不追究（違反）	**3.2.2** 註 2, **3.2.6**(c))
Warrant	保證	**3.2.2** 註 1
Warranty	保證	**3.2.2** 註 1, **6.1.2c**(b)(iii)

模擬試題

答案

試題

章次	1	2	3	4
1	(d)	(a)	(b)	(d)
2	(a)	(c)	(d)	(d)
3	(c)	(a)	(d)	(a)
4	(a)	(c)	(d)	(d)
5	(d)	(c)	(b)	(c)
6	(a)	(b)	(d)	(d)
7	(c)	(d)	(d)	(c)

鳴謝

本研習資料手冊的編撰工作，得到了以下機構的代表參予，謹在此表示感謝：

1. 保險業監理處
2. 香港保險業聯會
3. 香港保險學會
4. 職業訓練局
5. 保險業訓練委員會
6. 香港保險顧問聯會
7. 香港專業保險經紀協會有限公司
8. 香港一般保險代理協會有限公司
9. 香港人壽保險從業員協會有限公司
10. 香港人壽保險經理協會有限公司
11. 香港壽險管理學會