

二零零五年七月四日會議

討論文件

立法會財經事務委員會

在保險中介人素質保證計劃內 引入新的“旅遊保險代理人”類別的建議

目的

去年十二月發生的海嘯災難，以及多宗涉及香港市民外遊的嚴重意外傷亡事故，突顯出市民在出外旅遊前購買旅遊保險保障自己的重要性。本文件向委員概述在保險中介人素質保證計劃(素質保證計劃)內引入新的“旅遊保險代理人”類別的詳細建議。該建議鼓勵旅行代理商登記為旅遊保險代理人，讓他們可向其客戶售賣和積極推廣旅遊保險，並受到適當的規管。

背景

2. 根據香港保險業聯會(保聯)的估計，約有 40%至 50%的香港市民在外遊前購買旅遊保險。雖然旅遊人士可透過不同渠道購買旅遊保險，例如保險代理人和經紀、銀行或互聯網，但他們大都會在旅行代理商為他們安排旅遊事宜時，透過這些代理商購買旅遊保險。因此，旅行代理商似乎是最方便的旅遊保險銷售及推廣點。

3. 根據《保險公司條例》(第 41 章)，任何人“顯示自己”是一家保險公司的代理人而“就保險合約提供意見或安排該等合約”，須得到該保險公司委任及登記為該公司的代理人。保聯所成立的保險代理登記委員會屬於自律規管機構，負責保險代理人、保險代理人的負責人及業務代表¹(統稱為“保險代理人”)的登記和管理。素質保證計劃在二零零零年推出，以提高保險中介人(代理人和經紀)的專業操守和素質。在該計劃下，任何人如欲向保險代理登記委員會登記為保險代理人，以便能夠銷售一般保險產品(包括旅遊保險)，必須屬適當人選²，並須：

- (a) 在必考試卷“保險原理及實務”及另一張“一般保險”的資格試卷中取得合格成績；以及
- (b) 符合持續專業培訓計劃的規定(即每年完成與保險有關課程的十個持續專業培訓時數，以維持及提升其專業知識)。

¹ 負責人是指負責處理保險代理人的保險代理業務的人士。業務代表是指代表保險代理人銷售保險產品的人士。如保險代理人聘用上述人士(例如該保險代理人是法人團體)，則其負責人及業務代表須向保險代理登記委員會登記。

² 保險代理登記委員會在決定某人是否適當人選時，必須考慮以下事項：

- 該人是否曾經被宣布破產或曾經出任無力償還債務公司的控權人、董事、高級行政人員或高級經理；
- 該人是否曾經被判犯刑事罪行，或他是否曾經被所屬或曾經所屬的專業團體裁定行為失當；
- 該人是否具備所需的最低資格要求，包括年滿 18 歲；完成中五課程或具備同等學歷；在保險中介人資格考試中的有關試卷中取得合格成績等。

4. 素質保證計劃的基本目的是登記和規管有意以從事保險業務作為全職工作的人士。不過，對於旅行代理商及其僱員(統稱為“旅行代理商”)而言，銷售保險並非他們的核心業務。要求旅行代理商符合專為全職保險從業員而設的考試和持續專業培訓規定，既不可取，也不切實際，因為該等考試和培訓計劃涵蓋廣泛的保險課題，當中並非全部與旅遊保險有關的。

其他地區

5. 我們曾研究其他主要保險市場，即英國、新加坡、紐約州和澳洲的規管旅行代理商銷售旅遊保險的情況。有關這四個地區的規管概要，已表列於附件 A。

6. 一般來說，在我們研究的海外地區中，大部份地區都對旅行代理商作出特惠的登記安排，如他們只銷售附帶於其旅遊業務的旅遊保險。例如，新加坡全面豁免旅行代理遵從考試和持續專業培訓的規定，只要求他們完成一項有關旅遊保險的免考試課程；紐約州豁免旅行代理商參加筆試的規定；而英國則完全豁免那些符合某些條件的旅行代理商的登記規定。

詳細建議

新的“旅遊保險代理人”類別

7. 政府的政策是鼓勵香港市民在外遊前購買旅遊保險，為自己提供最佳的保障。鑑於上文第 2 段所述，我們認為有需要讓旅行代理商登記為“保險代理人”，以便他們能在適當授權下售賣旅遊保險³。考慮到售賣旅遊保險並非旅行代理商的核心業務，要求他們遵從專為全職保險從業員而設的一切規定，既不可取，也不切實際。因此，我們認為對旅行代理商應採取較務實的做法。然而，我們並非建議像某些海外地區一樣，給予旅行代理商全面豁免，因為我們認為有需要確保售賣旅遊保險的旅行代理商具備基本的旅遊保險知識，以及了解其作為保險代理人應有的專業操守和責任，才准許他們售賣旅遊保險。此外，為保障顧客，我們應規定任何有意售賣旅遊保險的旅行代理商須向保險代理登記委員會登記，令他們同樣受到現時適用於所有保險代理人的自我規管制度的規限。在考慮過上述因素後，我們**建議**在素質保證計劃中加入新的“旅遊保險代理人”類別，以便旅行代理商根據現行規管制度登記為旅遊保險代理人，及向其顧客售賣旅遊保險。

³ 如旅行代理商聘用其他人士售賣旅遊保險，這些人士亦須向保險代理登記委員會登記為“業務代表”或“負責人”（另請參閱註 1）。

登記規定

8. 我們**建議**，任何有意登記為“旅遊保險代理人”的旅行代理商，必須是適當人選，並在一張新設的試卷中取得合格成績⁴；該試卷範圍包括主要保險原理及實務和特別着重旅遊保險的一般保險。有關登記程序和費用會與適用於保險代理人的相同。現時，保險代理人的登記費用為360元，有效期為三年。

限制

9. 由於新安排旨在讓旅行代理商取得只限銷售旅遊保險所需的資格，我們**建議**登記為“旅遊保險代理人”的人士，只准銷售附帶於由他／她為顧客安排的旅行團或旅遊套票的旅遊保險。除此以外，他／她不准銷售任何其他形式的保險，包括旅遊保險(例如一年期旅遊保單或單獨的旅遊保險)。鑑於他們獲准銷售的旅遊保險的性質局限和標準化，而持續專業培訓計劃的設計卻涵蓋多個與保險有關的科目，乃專為那些以從事保險業務為全職專業的人士而設的計劃，因此，我們不打算把持續專業培訓計劃的正常規定施予登記為“旅遊保險代理人”的人士。儘管如此，由於旅行代理商通常是根據他們與某保險公司簽訂合約下銷售和推廣旅遊保險，我們會與保聯研究發出指引要求保險公司為旅遊保險代理人提供所需的培訓和複修課程。

⁴ 如旅行代理商聘用員工售賣旅遊保險，必須確保有關員工是適當人選、在有關考試中取得合格成績，並已向保險代理登記委員會妥為登記。

好處

10. 我們認為該項建議的好處如下：

- (a) 規定旅行代理商通過一份合併試卷考試，會確保旅行代理商在獲准售賣旅遊保險及為其顧客提供意見前，已獲得基本專業知識。
- (b) 旅行代理商向保險代理登記委員會登記為旅遊保險代理人後，會受該委員會的自律規管制度規限。該制度為感到受損的消費者提供一條正式的投訴途徑，而有關代理商亦可按照保險代理登記委員會的紀律程序被調查和處置。
- (c) 旅行代理商登記為旅遊保險代理人後，就可與保險公司建立適當的“代理人—主事人”關係，並為顧客提供最佳的保障(根據現行保險代理人的規管制度，保險公司須為其委任的保險代理人在銷售該公司保險產品及服務時的行為負責)。
- (d) 限制旅行代理商只能售賣附帶於由他們安排的旅行團及旅遊套票的旅遊保險，作用是防止旅行代理商售賣其他種類的保險產品，偏離其核心業務。
- (e) 把考試範圍合併為一張試卷，會更能切合旅遊業的運作需要—即該行業員工的高流動性。登記／

考試制度不宜複雜，而應具彈性，並能定期讓大量新入職員工獲得售賣旅遊保險的培訓及所需資格。

- (f) 最後，該項建議會與政府鼓勵旅遊人士購買旅遊保險以保障自己的政策一致。這最終亦會令旅遊業受惠，因為建議會有助旅行代理商和外遊人士更妥善地管理自己的風險。

諮詢業界

11. 在擬訂這項建議前，保險業監理處(保監處)曾與代表保險業團體的保聯及代表旅遊業團體的香港旅遊業議會磋商，並於二零零五年四月二十八日就這項建議向旅遊業及保險業的相關團體發表一份諮詢文件。

12. 所諮詢的團體普遍歡迎這項旨在鼓勵和便利香港市民在外遊前購買旅遊保險，以及對旅行代理商售賣旅遊保險作出適當規管的建議。保聯及香港旅遊業議會都支持這項建議。不過，保聯建議保留某些持續專業培訓規定。所諮詢的團體及其意見，現撮述於附件 B。

保險中介人的關注事宜

13. 保險中介人的代表團體關注，設立新的“旅遊保險代理人”類別，會為其他種類的保險(例如汽車保險或僱員補償保險)獲得類似的寬減，開創先例。這些團體亦擔心，這

項建議會放寬保險中介人須符合現行考試及持續專業培訓的規定，以致損害保險業的專業形象。

14. 我們明白保險中介人的憂慮；但我們想強調，建議計劃旨在協助和鼓勵香港市民在外遊前購買旅遊保險，以及確保售賣旅遊保險的旅行代理商符合適當的資格和受適當的規管，這是符合公眾利益的。當局已適當參考其他地區的做法。旅遊保險與其他保險不同，旅遊保險與旅遊目的地所涉及的風險、旅程長短及旅客在旅途中擬參與活動的性質有着密切關係。旅行代理商在負責為顧客安排和籌劃旅程之餘，如能接受一些適當的旅遊保險培訓，就能在適當的位置上為旅客提供他們所需的旅遊保險的意見。這點並不適用於汽車保險或僱員補償保險。此外，由“旅遊保險代理人”安排購買的旅遊保險，其承保範圍僅限於那屬一次過的旅程。相反，汽車第三者保險和僱員補償保險是法例規定購買的強制性保險，許多人都已為他們的車輛或僱員購買這些保險，而這些保險亦可轉給其新車或新聘的僱員。

15. 我們的目的，是鼓勵旅行代理商獲取所需的資格，讓他們在不降低專業水平的情況下售賣旅遊保險。因此，旅行代理商必須在一張資格試卷中取得合格成績。該試卷把保險原理及實務和一般保險兩張試卷合併，並會着重於旅遊保險。我們亦會考慮向旅遊保險代理人施加某種形式的持續培訓，並會諮詢旅遊及保險業。

實施

16. 根據在諮詢工作所獲得的反應，我們**建議**及早實行新的安排，讓旅行代理商取得所需的資格，以便他們向顧客銷售和積極推銷旅遊保險產品。為落實該項建議，保聯須修訂《保險代理管理守則》，並提交保險業監督認可。而當局無須修訂主體或附屬法例。如有關的學習資料手冊和考試安排能如期落實，擬議的登記制度預期可在二零零六年年初推行。在這期間，我們會與旅遊及保險業保持聯繫，以向旅行代理商公布登記制度，並會教育公眾按本身的需要購買旅遊保險的重要性。

財經事務及庫務局／
經濟發展及勞工局／
保險業監理處

二零零五年六月

不同地區在規管旅行代理商銷售旅遊保險方面的比較

	澳洲	新加坡	英國	美國 (紐約州)
規管機構	澳洲證券及投資事務監察委員會(澳洲證監會)	新加坡金融管理局 新加坡一般保險業務協會	財經事務管理局	紐約州保險業監管部門
登記規定	<p>任何人士有意就金融產品(包括旅遊保險)提供意見、作出安排或進行買賣，必須持有澳洲金融服務牌照，或是持牌人的代表。</p> <p>事實上，大部分旅行代理商並沒有上述牌照，而是以持牌人(即發出保單的保險公司)的授權代表的身分行事。</p>	<p>旅行代理商如欲銷售旅遊保險產品，必須參加一個免考的課程，取得“旅遊保險專業證書”，以及向代理登記委員會登記。他們可獲豁免參加為一般保險代理人而設的普通保險證書考試，並可獲豁免遵從持續專業培訓的規定。</p>	<p>如旅行代理商從事的銷售保險活動僅限於他們為客戶預訂的旅程所需的一般保單，而這些活動符合某些條件，則可獲豁免受財經事務管理局規管。這些條件包括該銷售活動是配合旅行代理商所提供的服務，以及有關保單須符合標準格式等。</p>	<p>旅行代理商必須領有牌照，才可向其顧客提供意外死亡及斷肢保險服務。不過，旅行代理商可獲豁免通過筆試的規定。</p>

	澳洲	新加坡	英國	美國 (紐約州)
考試規定	沒有特別為旅行代理商訂明的規定／豁免	免試的“旅遊保險專修證書”課程	不適用	豁免
持續專業培訓規定	沒有特別為旅行代理商訂明的規定／豁免	豁免	不適用	豁免
登記費用	每次委任授權代表的登記費用為三十三至六十五澳元(約二百至四百港元)，視乎申請方式而定。	兩年的費用為二百新加坡元+5%商品及服務稅(約為一千港元)	不適用	兩年的費用為八十美元(約為六百二十港元)

就銷售旅遊保險而建議修訂素質保證計劃

所接獲的意見摘要

所諮詢的團體	意見
香港保險業聯會 (保聯)	<ul style="list-style-type: none">• 原則上不反對該項建議，但希望旅行代理商須接受一些基本培訓，才有資格銷售旅遊保險。• 應遵守某些規定，例如每年須完成至少一個持續專業培訓時數，以更新他們的專業操守／產品知識。
香港旅遊業議會	<ul style="list-style-type: none">• 支持該項建議。沒有提出其他具體意見。
香港保險顧問聯會	<ul style="list-style-type: none">• 支持有關鼓勵香港市民購買旅遊保險的措施。如從事旅遊保險銷售業務的旅行代理商受到適當的規管，市民最終會得益。• 旅遊保險的承保範圍廣泛，因此旅行代理商必須透過入職考試和持續專業培訓，才能掌握重要的基本保險知識。• 素質保證計劃及持續專業培訓並非只為全職保險從業員而設。放寬規定會損害保險專業。保險公司為其代理人提供“適當”培訓，並非豁免這些代理人遵守持續專業培訓規定的理由。員工流動性高，並不是放寬入職規定的充分理由。• 旅行代理商並沒有其顧客投保其他保險的資料。因此，他們不宜就其顧客的旅遊保險需要提供意見。• 與旅行代理商類似的其他行業有許多，因此該項建議會引發其他行業爭相效法。

所諮詢的團體	意見
香港一般保險代理協會	<ul style="list-style-type: none"> ● 擬議的修訂並非鼓勵旅客購買旅遊保險的合適方法，因為香港旅行代理商一直都在前線提供旅遊保險服務。其他行業會效法，並會引起不必要的混亂。 ● 該張不完整的試卷會損害保險中介人的形象、專業操守和素質。 ● 不同意豁免持續專業培訓的規定，因為這對已遵從規定的人士極不公平。
保險代理登記委員會	<ul style="list-style-type: none"> ● 熱烈歡迎有關鼓勵和便利旅客購買旅遊保險的構思。 ● 會產生一個以兼職保險代理人形式運作的獨立實體，這可能會影響業界的專業形象。保險代理登記委員會對旅行代理商採取的紀律處分行動的影響力不會很大，因為銷售保險只是他們的“兼職”工作。 ● 旅行代理商在繁忙時間要應付多名顧客時，可能會出現實際困難，這可能導致顧客投訴他們對保險產品的解釋不足及／或選擇不適當的保險產品。 ● 不明白豁免旅遊保險代理人遵守持續專業培訓規定的理由和根據。
香港人壽保險經理協會及香港人壽保險從業員協會	<ul style="list-style-type: none"> ● 該項建議會為其他行業開創先例。 ● 會造成不公平的競爭和出現雙重發牌標準。 ● 可能會降低保險從業員的專業水準，令人懷疑旅行代理商能否履行處理索償和解釋保單細則的保險代理職責。旅遊保險屬於綜合保障方案，而各部分的承保範圍相當複雜，旅行代理商未必能夠處理這些問題。

所諮詢的團體	意見
香港專業保險經紀協會	<ul style="list-style-type: none"> • 在素質保證計劃下作出例外安排，必定會影響保險中介人的專業水準。 • 旅遊保險由多個部分組成，包括醫療、個人意外、金錢、財物及法律責任。單憑通過一張獨立的旅遊保險試卷就可達到所規定的專業水平是不切實際的想法。 • 相信旅行代理商會把銷售旅遊保險只視作“附帶服務”。他們對這類保險業務並沒有足夠的知識和熱誠。香港已有足夠的代理人／經紀，因此沒有需要，亦不急於增加非保險從業員的人數。