

財經事務委員會
2005 年 7 月 4 日會議的跟進事項

(a) 建議為新的“旅遊保險代理人”而設的考試及其細節

在 2000 年實施的保險中介人素質保證計劃下，任何人士如想成為保險中介人（即代理人或經紀），必須在一張基本試卷“保險原理及實務”取得及格成績。至於想銷售一般保險的人士必須在一張額外的“一般保險”試卷中取得及格成績，而想銷售長期（人壽）保險的人士必須在“長期保險”試卷中取得及格成績。任何符合銷售長期保險的人士如想銷售投資相連產品，則必須通過“投資相連長期保險”試卷。此外，任何人士希望從事強制性公積金計劃業務，必須在一張獨立的“強制性公積金計劃”試卷中取得及格成績。

為了令旅行代理商在適當的監管機制下銷售旅遊保險及提高對消費者的保障，保險業監理處（“保監處”）建議引入“旅遊保險代理人”這個新的保險中介人類別。在該建議下，任何人士要登記成為“旅遊保險代理人”，必須通過“旅遊保險代理人考試”。該考試會包含“保險原理及實務”及“一般保險”內與旅遊保險有關的部分，並加入深入的旅遊保險知識及一些客戶投訴個案研究。“旅遊保險代理人考試”的研習資料手冊現正準備中，並會諮詢業界意見。研習資料手

冊可確保那些合資格成爲“旅遊保險代理人”的人士獲得足夠及高水平的專業旅遊保險訓練及知識。我們計劃於二〇〇五年十月把研習資料手冊傳閱給有關的業界團體及保險中介團體，以徵詢他們的意見。

(b) 培訓旅行代理商的現有職員應考建議中的新“旅遊保險代理人”考試

在現行監管機制下，保險公司須爲其獲委任保險代理人的專業行爲及服務素質負上責任。保險公司亦須爲其保險代理人提供足夠的培訓，以便他們能夠勝任地履行他們的職責。我們預期在引入“旅遊保險代理人”的資格及爲銷售旅遊保險的旅行代理商及其職員而制定的清晰監管機制後，更多的保險公司會有興趣委任旅行代理商（及其職員）成爲“旅遊保險代理人”，爲他們銷售旅遊保險。保險公司已表明會爲其“旅遊保險代理人”提供充足的培訓。事實上保險公司提供適當的培訓給予其“旅遊保險代理人”是有其實際的推動力，及對保險公司本身有利，因爲保險公司有責任保證其委任爲代理人的人士能勝任地履行他們的職責及給客戶提供高素質的服務。

(c) 規管新的“旅遊保險代理人”

新的“旅遊保險代理人”會與其他所有保險代理人受到相同的規管。跟所有保險代理人一樣，“旅遊保險代理人”必須

向保險代理登記委員會（“登記委員會”）登記，並遵守適用於所有保險代理人的專業守則。受到保險代理人不合理對待的客戶可以向登記委員會投訴，而登記委員會會按既定程序適當地調查投訴及對代理人採取紀律行動。

(d) 確保旅行代理商只委派已登記“旅遊保險代理人”向其客戶銷售旅遊保險的監察措施

在引入“旅遊保險代理人考試”後，保監處會嚴格執行只有通過該考試以及在登記委員會登記成為“旅遊保險代理人”的人士才可以在旅行社銷售旅遊保險的規定。“旅遊保險代理人”必須在其辦公桌或柜位前顯示他們的姓名、“旅遊保險代理人”的職稱以及其保險代理登記號碼。相同的資料亦需要列印在旅遊保險保單的正式保費收據上，以方便有關方面在收到投訴時可以作出跟進行動，並加強對消費者的保障。保監處及登記委員會會加強宣傳新的登記制度以及監察“旅遊保險代理人”遵守新規定。

(e) 如何回應保險中介人的強烈關注（即關注建議可能會為其他險種作出類似的寬鬆安排及可能對保險業的專業形象引起的負面影響）

我們知悉英國、美國及新加坡的監管機構，對旅行代理商為客戶安排旅遊套餐而銷售相關的旅遊保險作出了特別的安排。這些安排已實施一段時間，而我們沒有資料顯示這些國

家的保險中介團體曾就這些安排表示關注。我們的建議並不涉及任何降低水平的問題。相反，正如上述(a)段指出，要通過“旅遊保險代理人考試”，考生不但需要跟其他所有保險中介人一樣，具備對“保險原理及實務”的基本知識，而且，他們亦需要對旅遊保險具備深入的認識。建議的考試不但有助鼓勵專門化，亦確保取得“旅遊保險代理人”資格的人士已接受適當的培訓以及具備足夠的知識，為客戶的旅遊保險需要作出建議。

就類似安排可能引申至其他保險種類的關注，我們必須強調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、旅程長短以及旅客在旅途中擬參與活動的性質有直接關係。旅行代理商肩負為客戶安排和籌劃旅程，加上適當的旅遊保險培訓，更能適當地為旅客提供他們所需的旅遊保險的意見。這點並不適用於其他保險，例如汽車保險或僱員補償保險上。保監處認為沒有需要或理據將類似的安排引申至汽車代理或僱傭代理。

保監處認為，放眼世界各地的保險市場，保障保險中介人的專業形象的最佳方法是透過定期檢討及改善監管制度，以確保有關制度配合市場的發展，切合消費者的需要以及為保單持有人提供更高保障。引入“旅遊保險代理人”的登記制度，可以確保在旅行社處銷售旅遊保險的人士是符合資格及具備知識為其客戶的旅遊保險需要提供意見。該建議不但可以為旅行代理商提供一個清晰的規管制度以保障透過他們購買旅遊保險的人士，而且亦鼓勵更多的旅行代理商及保險公

司合作提供旅遊保險服務。這樣會有助鼓勵更多的外遊旅客購買旅遊保險，而在增加市場競爭的情況下，有關的保險保費亦可能會下調，為社會帶來最大的利益。

(f) 政府考慮的不同選擇

保監處已考慮下列選擇：

- (i) 維持現狀——在不實施任何新措施的情況下，大部分旅行代理商會繼續不可以售賣旅遊保險，而一小撮旅行代理商仍然會在灰色地帶下運作，希望在只為客戶收取保費及並不作出任何意見或答覆詢問的情況下可以逃避登記成為保險代理人。這樣會為客戶帶來不便，亦不能保障他們的利益。在發生爭拗時，旅行代理商在過程中的模糊角色會增加跟進處理投訴以及採取執法行動的困難及複雜性。由於該名在有關旅行代理商工作的人士並非登記的保險代理人，以及並非受登記委員會所規管，故此，登記委員會作為保險代理人的自律規管機構，將不能夠處理這些投訴。另一方面，旅行代理商認為有困難要求或鼓勵其職員在現行制度下參加一般保險代理所需的全部考試以取得所需資格，因為考試涵蓋的大部分科目(例如水險及工程保險)都與旅遊保險或旅遊業務沒有關係，要求他們熟悉這些知識並不合理。
- (ii) 鼓勵旅行代理商設立獨立櫃檯，由已登記的保險代理人

或保險公司的代表負責銷售旅遊保險——保監處、保險公司以及旅遊界認為這安排不切實際，亦不符合公眾利益。現時，香港有超過 1,400 家旅行代理商，他們絕大部分是只有數名職員的小型公司。由旅行代理商或保險公司在每一間旅行社指派職員負責一個獨立柜位以銷售旅遊保險會產生不少運作問題。客戶會認為在完成其旅遊安排後，需要到不同的柜位再次解釋行程安排的細節以購買旅遊保險是極之不便，以及浪費時間。而增加的運作成本，最終會在社會上調高旅遊保險保費反映出來。

(iii) 跟從海外例子豁免旅遊保險代理人的登記——這是最簡單的選擇，但並不是保監處的選擇。雖然透過旅行代理商銷售的旅遊保險一般是較標準化及簡單的產品，但仍必須確保處理這些銷售的人士經過適當的訓練及具備足夠的專業知識為客戶提供意見或解答問題。另外，一個重要考慮因素是，正如上述(i)指出，在香港現行的自律規管架構下，登記委員會不能夠處理有關對旅行代理商的投訴，亦不能將行業實務守則規定用於他們身上，除非他們已在保險中介人素質保證計劃下成為登記保險代理人。因此有必要將旅行代理商納入在保險中介人素質保證計劃內，令他們跟其他所有保險代理人一樣受到相同的規管制度所規限。

總結

每年，香港有超過四百萬人次參加由旅行代理商舉辦的旅行團以及有更多人透過旅行代理商安排其旅程。在考慮香港保險業的監管架構以及本地旅遊業的運作後，保監處認為在保險中介人素質保證計劃下引入“旅遊保險代理人”的類別是方便旅行代理商銷售旅遊保險，以及為客戶提供更佳保障的最佳方法。建議設立新的“旅遊保險代理人”的類別將會達到以下三項目標：

第一： 該建議為旅行代理商提供一個清晰的規管制度，在不偏離他們的核心業務下銷售及只可銷售旅遊保險；

第二： 該建議令消費者在更佳的保障下，更容易購買旅遊保險；以及

第三： 透過鼓勵更多保險公司與旅行代理商合作以及建立長期夥伴關係以銷售旅遊保險，不但可以為消費者帶來保費下調的好處，更可提升外遊團的安全性，因為保險公司作為專業風險管理人，會積極確保旅行代理商實施及遵守一些良好習慣以及風險控制措施，以提升外遊團的安全性。

財經事務及庫務局 / 保險業監理處

二零零五年十月

[DL46/C-LEGCO/jw]