

二零一三年七月十六日
討論文件

立法會財經事務委員會
關於銷售旅遊保險的事宜

目的

本文件就旅遊保險事宜，向委員提供有關資料。

背景

2. 根據保險業監理處(「保監處」)的數字，現時香港約有四十間保險公司承保旅遊保險業務。以二零一二年全年計算，共有約 220 萬份旅遊保險保單，其毛保費為 8.5 億港元，約佔非人壽保險毛保費總額的 2%。

旅遊保險的銷售渠道

3. 市民可從保險公司的營業地點、自動櫃員機或互聯網直接向保險公司購買旅遊保險。此外，他們也可透過獲保險公司委任的保險代理、保險經紀或旅行社購買旅遊保險。透過保險代理及經紀銷售的旅遊保險佔旅遊保險毛保費總額超過六成，而透過旅行社銷售的約佔三成，餘下為直接銷售(例如透過互聯網)。

旅遊保險的保障範圍

4. 保險乃根據風險而定價的行業，保單乃保險公司與投保人訂定的合約，雙方均受保單內的條款(包括保障範圍及保費)約束。市場上有很多不同種類的旅遊保險提供不同的保障範圍。一般而言，保險合同的價格(即保費)反映了保險公司所承保的風險大小。因此，若一份旅遊保險的保障範圍較另一份大，例如前者為高風險活動所造成的損害提供保障，而後者則沒有這些保障，前者的保費便會相應較高。投保人可按自身不同需要，選擇適合自己的旅遊保險。保監處不會規定個別旅遊保險產品的保障範圍。

規管銷售旅遊保險的中介人

5. 旅遊保險中介人包括保險代理和保險經紀，他們在現時的自律規管制度下營運。保險中介人須先通過相關考試，才可銷售旅遊保險產品。

6. 任何人士要成為保險代理，必須通過保險中介人資格考試、經保險公司委任，並在香港保險業聯會所成立的保險代理登記委員會登記。自二零零六年起，保險代理增加了「旅遊保險代理」這個保險代理類別。旅遊代理商及其職員須符合保險代理的相關規定，包括通過相關考試，經保險公司委任，及向保險代理登記委員會分別登記成為保險代理人及其業務代表，才可銷售旅遊保險，但只限於銷售與他們為顧客安排的旅行團、包辦旅遊、旅程或其他旅行服務有關的旅遊保險。

7. 有意成為保險經紀的公司，必須成為兩個保險經紀自律規管機構(即香港保險顧問聯會及香港專業保險經紀協會)其中之一的會員，並須符合相關的資本及其他要求。保險經紀公司的行政總裁及業務代表亦須通過保險中介人資格考試，才可從事保險中介業務。

8. 所有保險中介人亦須符合「持續專業培訓」計劃下的每年培訓時數要求，以確保保險中介人不斷掌握新的行業知識及保持其專業能力。

9. 所有保險代理(包括旅遊保險代理)在銷售旅遊保險時必須遵守《保險代理管理守則》。該守則第 76(f)條規定保險代理「必須解釋推薦的每份保單的承保範圍，確保準保單持有人明白所購保單的內容」。因此，保險代理在推薦旅遊保險時，必須向客戶解釋旅遊保險合約內的承保項目及不保項目，以便客戶在購買旅遊保險時，可選擇適合自己的保單。此外，該守則第 76(d)條特別規定旅行社的保險代理在服務台或櫃位為客戶提供面對面的保險服務時，必須在服務台或櫃位前擺放顯示其姓名及登記號碼的名牌。

10. 二零一零年、二零一一年及二零一二年，分別有 84 宗、88 宗及 75 宗有關旅遊保險的投訴，內容主要涉及保單條款的詮釋及保險代理的操守¹。

11. 保監處與香港旅遊業議會(「旅議會」)一直密切關注及檢討有關旅遊代理銷售旅遊保險的事宜。旅議會於本年三月發出通告，提醒其會員在銷售旅遊保險時，必須遵守《保險代理管理守則》的有關規定。

規管制度的未來發展

12. 當局建議成立獨立保險業監管局(「保監局」)，並於二零一三年七月五日向委員會匯報有關主要立法建議的諮詢總結。我們計劃

¹ 過往三年，旅遊保險保單總數約為 630 萬份，投訴數字相對於保單總數佔一個很少的比例。

在二零一三至一四立法年度內向立法會提交修訂草案，以期在二零一五年成立保監局。

13. 我們就成立保監局的其中一項主要建議是設立法定的保險中介人發牌制度，取代現時由三個自律規管機構分別管理的自律規管制度，加強保障保單持有人。保監局成立後，所有持牌保險中介人須遵守法例訂明的操守規定。保監局亦會按需要以及市場的發展頒布操守守則和指引，方便持牌中介人合規。保監局如裁定持牌保險中介人行為失當，可對其施加相稱的紀律懲處²。

公眾教育

14. 當局不時通過教育公眾，提醒市民選擇適合自己及能符合行程安排的旅遊保險產品。政府、旅議會和旅遊業賠償基金管理委員會透過電視宣傳短片、電台宣傳聲帶、於公共巴士上播放宣傳片段及於港鐵車廂內的顯示屏播放宣傳訊息等，鼓勵市民在外遊前按個人需要購買合適的旅遊保險。保監處亦印製了《旅遊保險知多少》教育單張，提醒市民於購買旅遊保險時要注意的事項，包括承保範圍及不受保障的項目等，保障自己的權益。此外，消費者委員會（「消委會」）一直以來都有透過《選擇》月刊，提醒及教育消費者在購買旅遊保險方面應注意的事項。就埃及熱氣球事件引起公眾關注旅遊保險是否保障投保人在旅遊期間參與一些特別活動，消委會在七月十五日出版的最新一期《選擇》月刊，發表了多個旅遊保險計劃下不同高風險活動是否受保障的調查報告，並再次提醒消費者選購旅遊保險時須注意的重要事項。

旅議會就旅行社營辦外遊旅行團作出的提醒和指引

15. 旅議會一向建議持牌旅行社，應提醒外遊旅行團參加者購買綜合旅遊保險，以確保一旦在途中遇到不能預計的情況時，能夠得到適當的保障。旅議會轄下的出外旅遊委員會在埃及樂蜀熱氣球爆炸事件發生後翌日，曾討論旅遊保險的事宜，並特別提醒委員以下事項：(a)宜檢視現時旅行團行程單張上的所有活動（包括自費活動）的風險，並在消費者報團前，清楚告知有關風險，尤其是高風險活動；(b)宜檢視旅行社為外遊旅行團參加者安排的綜合旅遊保險的保障範圍是否已涵蓋旅行團的所有活動（包括自費活動）；以及(c)若團員自行購買旅遊保險，旅行社應提醒他們需檢視有關保險的保障範圍，是否已包括其參加的旅行團的所有活動。由於埃及樂蜀熱氣球爆炸事件令公眾關注旅行社銷售旅遊保險的安排，旅議會在二零一三年三月二十八日向所有持牌旅行社發出通告，提醒他們必須嚴格遵守《保險代理管理

² 這些懲處包括譴責、罰款、暫時吊銷牌照、撤銷牌照，以及禁止違規者在一段指定時間內申請牌照。

守則》，以維持業界的專業服務質素。

16. 有關旅遊保險代理向旅客售賣旅遊保險方面，旅議會一直配合保監處的工作，包括向所有持牌旅行社發出通告，提醒他們有關旅遊保險代理人持續專業培訓計劃的詳情，包括培訓規定、評估程序、合資格的培訓活動等。此外，旅議會在其轄下出外旅遊委員會二零一三年三月二十日的會議上，提醒委員在售賣旅遊保險時，必須嚴格遵守《保險代理管理守則》，包括：(a)保險代理必須確保於從事有關業務前，已向保險代理登記委員會登記有關保險業務範圍；(b)保險代理如果是從事旅遊保險業務者，並在服務台或櫃位為客戶提供面對面的保險服務，則他必須在服務台或櫃位前擺放顯示其姓名及登記號碼的名牌；及(c)保險代理必須解釋推薦的每份保單的承保範圍，確保準保單持有人明白所購保單的內容。

17. 至於旅行社為外遊旅行團團員安排自費活動方面，為進一步完善制度，旅議會最近檢討並修訂了相關的指引，要求旅行社必須在消費者報團前提供兩類資料：(a)在行程表或自費活動表註明每項由旅行社推薦的自費活動的詳細資料，包括活動名稱及內容、活動收費的金額及詳情、在什麼情況下會或不會安排活動、團員須注意的安全及其他事項；以及(b)為不參加自費活動的團員所作的安排的資料。旅行社亦必須並在行程表或自費活動表清楚註明，團員可以自行決定是否參加自費活動。新指引提升了有關自費活動安排的透明度，讓消費者在報團前能掌握清晰的資料，以作出合適的選擇。

18. 請委員察悉本文提供的資料。

**財經事務及庫務局
商務及經濟發展局
二零一三年七月十五日**