



# THE CODE OF CONDUCT

FOR INSURERS

承保商專業守則

**HKFI**

香 港 保 險 業 聯 會  
THE HONG KONG FEDERATION OF INSURERS

# 目錄

## 第一章:引言

守則  
宗旨  
守則應用範圍  
審訂  
法例及其他守則

## 第二章：提供建議及銷售慣例

文件

- 銷售資料／說明書
- 投保書（或申請表）
- 保單合約
- 續保

行政管理

- 資料保密
- 服務標準
- 查詢
- 錯漏

搜集醫療紀錄規定

## 第三章：索償

## 第四章：保險代理管理

## 第五章：僱員管理

防止利益衝突  
防止賄賂  
確保通訊及交易保密

## 第六章：承保商違規行為

## 第七章：查詢、投訴及糾紛

處理查詢及投訴之內部安排  
其他調解糾紛機制

# 第一章：引言

## 守則

- 一、 香港保險業聯會（保聯）的宗旨之一是確保「會員公司獲公認為信譽昭著、經營有道及優質服務的保證」，並深信體現這個宗旨之最佳途徑是「自律監管」；所謂「自律監管」，即由香港保險業界建立監管機制，自行制訂業界準則，並根據有關準則自我監管、監管整個行業、以至業內所有從業員。為推廣自律監管機制，保聯推出《承保商專業守則》（守則），取替《一般保險業務慣例聲明暨長期保險慣例聲明》。
- 二、 本守則適用於保聯所有「一般保險會員」及「壽險會員」；並適用於在香港簽發，由香港居民以個人身分，只為私人用途投保之保單。

## 宗旨

- 三、 本守則在於：
  - (甲) 闡釋承保商與顧客訂定保險合約及處理保單索償時應有的優良保險慣例；
  - (乙) 鼓勵承保商向顧客披露有關連及有用的資料，既有助顧客了解保險產品後才決定投保，又有助顧客選購最切合所需的保險合約；
  - (丙) 加強教育顧客，幫助他們了解於保險合約下享有的權益及需負的責任；
  - (丁) 提倡以專業精神經營保險業務，以及確保顧客之權益獲得確認及備受重視；及
  - (戊) 鼓勵承保商竭力推廣及提高保險業的公眾形象及地位，宣揚保險業為克盡己任的服務供應商及優秀企業公民。

## 守則應用範圍

- 四、 保聯屬下之「一般保險會員」及「壽險會員」承諾遵守本守則，並竭盡所能確保其僱員及保險代理遵守本守則之規定。

## 審訂

- 五、 保聯會不時審訂本守則，並會因應實際運作經驗及保險市場的發展而修訂守則。

## 法例及其他守則

- 六、 除了本守則外，保聯所有會員必須遵守不時修訂及增補之《保險公司條例》，以及其他適用於香港特別行政區保險公司經營業務之法例。
- 七、 一如上述，會員亦應遵守保聯及其他監管機構頒布之守則及指引。

## 第二章：提供建議及銷售慣例

### 文件

#### 銷售資料／說明書

- 八、 承保商應盡力確保銷售資料及說明書所載內容切合時宜、正確無誤、用詞淺白、不會誤導公眾。

#### 投保書（或申請表）

- 九、 假如需要使用投保書，則投保書內之問題用詞應淺白，如有所需，更應解釋如何作答。
- 十、 假如投保書要求顧客披露重要事實，則應於簽署聲明欄處或於表格或文件其他顯眼處加上聲明字句：
- (甲) 詳述未有披露所有「重要事實」（意指足以影響承保商會否提供保障的有關事實）之後果，並強調除了投保書內特定的問題外，申請投保人士必須呈報任何足以影響承保商評估及接受投保申請之事實；及
  - (乙) 警告申請人，假如未能確定某些資料是否重要，則應將有關事實予以披露。
- 十一、 廣為承保商視為足以影響會否承保某項險種的重要事宜，應於有關險種的投保書內以清晰及特定的問題作出提問。
- 十二、 承保商應避免向一般投保人士提出超越其合理知情範圍外的問題。
- 十三、 若需要使用問卷協助核保工作，則問卷問題用詞應淺白，並載有清晰指示說明：
- (甲) 承保商會一併考慮投保人於問卷及投保書上填報的資料；及
  - (乙) 投保人必須準確及誠實地作答。

#### 保單合約

- 十四、 承保商應盡量以簡單及淺白用詞擬訂保單文件，有關文件之設計及格式應以有助顧客了解文件內容為準。

#### 續保

- 十五、 續保時如需保單持有人披露任何重要事實，則承保商應於續保通知書內促請保單持有人履行披露資料的責任，包括：自保單生效日期起或最近續保後（以較遲者為準）發生而又足以影響承保風險之變化。

## 行政管理

### 資料保密

- 十六、 投保人或被保人的醫療紀錄及財務資料實屬機密，承保商應予以妥善儲存；嚴格限制可查閱有關文件的人選；又未經許可，不得查閱有關資料。

### 服務標準

- 十七、 承保商應制定服務標準，並根據有關標準監督屬下僱員的工作表現。

### 查詢

- 十八、 承保商應設立機制，迅速、有禮、準確無誤地處理投保人之查詢。
- 十九、 承保商向查詢者披露客戶資料前，必須先行確認查詢者的身分，其間或需向多方查證，確保涉及的客戶確實同意向查詢者披露有關資料。

### 錯漏

- 二十、 承保商應承擔其僱員於受僱期間造成的錯漏，又有關錯漏不應導致保單持有人有所損失。

### 搜集醫療紀錄規定

- 二十一、 承保商必須遵照《個人資料（私隱）條例》之規定進行醫療檢查，並根據該條例使用、儲存及傳送有關資料；條例更特別規定於檢查前，承保商必須向被保人解釋搜集該等醫療證據之目的，並知會所有接受醫療檢查的人士，他們有權知道檢驗結果。

### 第三章：索償

- 二十二、 承保商應迅速、快捷及公道地處理索償。
- 二十三、 承保商不能隨意或強加不合理的時限要求投保人申報索償，除非承保商有合理原因要求保單持有人於指定時間或時限內申報索償，否則保單持有人只需根據保單條款申報索償，並於合理及可行的情況下盡快向承保商報告其後之事態發展。
- 二十四、 在下列情況，承保商不得拒絕賠償保單持有人：
- (甲) 凡在合理情況下不會預期保單持有人披露該等事實者，則不得以保單持有人未有披露重要事實為理由拒賠；或不得以於簽發保單前未有要求投保人填交投保書為理由拒賠；
  - (乙) 除非保單持有人蓄意或疏忽誤報重要事實，否則不得以保單持有人誤報資料為理由拒賠，惟此項不適用於洋面或航空保單；或
  - (丙) 凡損毀與違反事項無關者，不得以保單持有人違反保證條款或保單條件為理由拒賠，惟保單持有人有詐騙行為者除外。
- 二十五、 承保商應該：
- (甲) 印備索償表格免費供索償人取用；
  - (乙) 用淺白語言解釋索償所需資料及程序；
  - (丙) 盡速回應索償人就索償事宜提出的合理要求，協助他們進行索償；及
  - (丁) 向索償人提供公司內部處理索償糾紛的程序等資料，又在未能調解有關糾紛的情況下，向索償人介紹業界團體調解索償糾紛的程序（詳情見本守則第七章）。
- 二十六、 索償表格（或處理索償所需的其他資料搜集方法）用詞應淺白，設計及格式應易於理解，並列明承保商處理該宗索償時所需一般資料，承保商亦需向索償人解釋呈交有關資料的方式。
- 二十七、 承保商於收訖所需資料後，應盡速考慮及審批索償。
- 二十八、 承保商應知會有關人士索償的進度。
- 二十九、 承保商應盡快通知索償人其索償申請獲接納與否，倘若索償被拒，承保商最低限度應向索償人簡述申請被拒的原因；假使索償是以訴訟形式進行，則承保商毋須披露任何可能有損其訴訟權益的資料。
- 三十、 若索償得直並已定出賠償數額，則承保商應盡快繳付賠款。

三十一、 承保商應盡力確保受聘代其調查索償的第三者：

(甲) 以專業態度進行調查；及

(乙) 遵守法律及本守則有關部分的規定。

三十二、 承保商應盡可能聘用擁有有關專業會員資格的第三者進行調查工作。

## 第四章：保險代理管理

- 三十三、 所有由承保商委任之保險代理必須根據《保險公司條例》第 X 部之規定予以登記，保險代理的管理準則以保聯編訂及不時修訂之《保險代理管理守則》為準。
- 三十四、 承保商需對其委任之保險代理於委任期內的行為負全責，不應蓄意推卸或減輕有關責任。
- 三十五、 承保商應建立機制處理投訴其保險代理的個案。
- 三十六、 承保商應為其保險代理提供充足支援設施及資料，協助保險代理向公眾人士妥善講解及介紹承保商之產品及服務。
- 三十七、 承保商應採取一切合理措施確保其保險代理代表保險公司經營業務時，尤其當涉及客戶的金錢，務必誠實不阿。
- 三十八、 承保商應採取一切合理措施確保其保險代理於處理客戶資料時絕對保密。
- 三十九、 承保商應設立監督機制確保其保險代理持續遵守法律及保聯發出的各項守則。



## 第五章：僱員管理

### 防止利益衝突

- 四十、 僱員或保險代理因個人利益與其職責有所衝突或可能發生衝突，未能為顧客提供最佳意見或服務時，視為發生利益衝突；利益衝突可能源於僱員或保險代理之家庭、業務或個人關係。承保商應採取合理措施，確保其僱員及保險代理明白在甚麼情況下可能潛在利益衝突，以及如何防範有關衝突。

### 防止賄賂

- 四十一、 承保商應確保其所有僱員及保險代理了解《防止賄賂條例》的規定及禁令。

### 確保通訊及交易保密

- 四十二、 承保商搜集個人資料的整個過程及搜集的所有個人資料，必須符合《個人資料（私隱）條例》的規定，承保商應確保其僱員及保險代理了解他們就上述條例需負的責任。
- 四十三、 承保商必須採取一切合理措施，防止有人利用保險業進行洗黑錢活動，並應根據由保險業監理處發布及不時修訂之《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》建立健全的監控政策及制度。

## 第六章：承保商違規行為

- 四十四、 承保商在香港境內外從事保險業務及與公眾接觸時，應竭力以正當、公道及符合公眾利益之手法經營。
- 四十五、 承保商進行公關活動時，應竭力推廣及提高（絕不能破壞）保險業的信譽及地位，並應宣揚保險業乃克盡己任的服務供應商及優秀的企業公民。
- 四十六、 承保商不應從事違規行為，亦不應容許其僱員或保險代理從事違規行為，本守則所指的「違規行為」包括：
  - (甲) 任何足以破壞香港保險業形象或令公眾人士貶低對保險業評價的行徑、言行舉止、疏忽職守或失責的行為；或
  - (乙) 任何嚴重及實質違反本守則之行為。

## 第七章：查詢、投訴及糾紛

四十七、 承保商應公道且及時地處理查詢，內部處理投訴之機制應有文字紀錄，包括下列各項最低要求。

### 處理查詢及投訴之內部安排

四十八、 承保商公司內部應有處理投訴之程序，力求解決保單持有人的投訴，有關程序應：

- (甲) 隨時開放予所有涉及保單利益的人士；免費為投訴人提供服務，以便投訴人可隨時援引有關投訴程序；
- (乙) 委任指定職員處理投訴，並賦予其權力在合理時間內解決大部分投訴，而毋須轉介公司其他職員；及
- (丙) 除非投訴結果令投訴人滿意，否則承保商應書面通知投訴人投訴結果，以及說明有關結果的原委，並知會投訴人可以繼續向其他調解糾紛之機構求助。

### 其他調解糾紛機制

四十九、 所有承保商應為下列負責調停糾紛之業界團體的會員：

- (甲) 《保險公司條例》第 x 部編訂之《保險代理管理守則》設有處理保險代理投訴的機制，有關條例更授權保聯下之「保險代理登記委員會」採取紀律行動，懲罰違規保險代理。
- (乙) 「保險投訴局」負責審理人身保險保單持有人與承保商就其全數或部分拒賠而引起的糾紛。

五十、 承保商於處理投訴保險代理行為或不滿賠償數額的個案時，應向投訴人介紹「保險代理登記委員會」及「保險投訴局」的功能及聯絡途徑。「保險代理登記委員會」及「保險投訴局」的地址如下：

香港灣仔駱克道 353 號  
三湘大廈 29 樓  
香港保險業聯會  
保險代理登記委員會  
傳真：2520 1967

香港灣仔駱克道 353 號  
三湘大廈 29 樓  
保險投訴局  
傳真：2520 1967