

# 保險業監管局程序覆檢委員會

## 二零二三年周年報告

# 目錄

	頁次
主席的話	3
<b><u>第一章</u></b> 背景	4
<b><u>第二章</u></b> 覆檢委員會的工作	7
<b><u>第三章</u></b> 保監局就覆檢委員會在《二零二二年周年報告》提出的 建議的跟進行動	11
<b><u>第四章</u></b> 覆檢個案的觀察所得和建議	15
<b><u>第五章</u></b> 未來路向	27
<b><u>第六章</u></b> 鳴謝	28

## **主席的話**

保險業監管局程序覆檢委員會(“覆檢委員會”)在二零一九年成立，負責就保險業監管局(“保監局”)和其人員在履行保監局規管職能而採取的行動和作出的運作決定，檢討所依據的內部程序和運作指引是否妥善，並為此向保監局提供意見。現謹發表覆檢委員會第三份《周年報告》，闡述委員會在二零二二年一月一日至十二月三十一日這段覆檢期間的工作情況。

保監局自二零一七年起肩負監督保險公司的法定職能，並自二零一九年起負責依法監督保險中介人。隨着經驗的累積，保監局在履行各項規管職能的工作上持續發展。在覆檢期內，保監局修訂和簡化了多項程序，力求為規管保險業界制訂更具效率的機制。我們欣悉當中部分落實的措施，是為跟進覆檢委員會在《二零二二年周年報告》中提出的建議。我相信保監局和覆檢委員會之間持續具建設性的交流，會令規管工作不斷改進，從而促進業界持續發展，以及加強保障保單持有人。

一如過往報告周期的做法，覆檢委員會選取了保監局在覆檢期間完結或終止的個案進行覆檢。這些個案展示保監局在履行主要規管職能(包括處理投訴、向保險公司授權、向中介人發牌、與其他金融監管機構協調和行使法定權力)的過程中所採用的程序。鑑於保監局已完成處理絕大部分從先前的保險中介人自律規管制度過渡的個案(包括大量牌照申請及按過渡安排處理的多宗紀律個案)，覆檢委員會把部分焦點從覆檢相對簡單的牌照事宜，轉為審視較多涉及保監局行使法定權力的個案，例如針對持牌中介人違規行為進行的調查。

有賴保監局通力合作和財經事務及庫務局提供秘書處支援服務，讓覆檢委員會能參考保監局就委員的意見和查詢所作的回應，檢討適用於選取個案的內部程序和運作指引。覆檢委員會最終的觀察所得和提出的建議，詳載於本報告內。

我藉此機會衷心地向覆檢委員會全體委員致謝，感謝他們獻出寶貴的時間和精力，並運用豐富的經驗和專業知識，支持覆檢委員會的工作，確保保監局在行使規管權力時處事公平一致。

**主席**  
**馮庭碩資深大律師**  
**二零二四年二月**

# 第一章：背景

## 概況

- 1.1 保險業監管局程序覆檢委員會(“覆檢委員會”)是行政長官在二零一九年十一月一日成立的獨立委員會。
- 1.2 覆檢委員會負責就保險業監管局(“保監局”)和其人員在履行規管職能而採取的行動和作出的運作決定，檢討所依據的內部程序和運作指引是否妥善，並向保監局提供意見。

## 職能

- 1.3 覆檢委員會的職權範圍如下：
  - (a) 就有關下文所述範疇，檢討保監局及其人員在履行規管職能而採取的行動及所作出的運作決定所依據的內部程序和運作指引是否妥善，並向保監局提供意見：
    - (i) 接受和處理投訴；
    - (ii) 向保險公司授權和有關事宜；
    - (iii) 向中介人發牌和有關事宜；
    - (iv) 與香港金融管理局(“金管局”)就查察及調查銀行的保險中介人活動的協調和跟進工作；以及
    - (v) 行使查察、調查、採取紀律行動及檢控的法定權力。
  - (b) 收取並審閱保監局就上述範疇所有已完結或終止的個案而提交的定期報告，包括在保監局司法管轄權內對有關罪行作出檢控的結果及任何其後提出上訴的報告。
  - (c) 收取並審閱由保監局提交有關如何考慮和處理對該局或其人員的投訴的定期報告。
  - (d) 要求取得及覆查上文第(b)及(c)段所指的定期報告內所提述的任何個案或投訴的保監局檔案，以核實就有關個案或投訴

採取的行動及所作出的決定已依循和符合相關的內部程序和運作指引，並就此向保監局提供意見。

- (e) 收取並審閱保監局提交有關所有長達一年以上的調查及偵訊的定期報告。
- (f) 就保監局轉介覆檢委員會的其他事宜或覆檢委員會擬提供意見的事宜，向保監局提供意見。
- (g) 向財政司司長提交周年報告，並在有需要時提交特別報告(包括覆檢委員會所遇困難的報告)。在符合適用的法定保密責任規定和其他保密的要求下，這些報告應予發表。
- (h) 以上職權範圍不適用於在保監局下成立而大部分成員都獨立於保監局的委員會、小組或其他組織。

1.4 覆檢委員會不會判斷保監局的決定和行動的是非曲直，只會着眼於規管制度在程序上是否妥善恰當。

## 成員

1.5 覆檢委員會由一名主席和來自不同界別(包括學術界、會計界、保險界、法律界、地產發展界和社會福利界)的委員組成。保監局主席和律政司司長(或其代表)擔任委員會的當然委員。

1.6 覆檢委員會二零二一年十一月一日至二零二三年十月三十一日的成員名單如下：

### 主席

馮庭碩資深大律師

### 委員

陳文宜女士

張立先生

周偉信先生

管胡金愛女士，MH

羅富源先生

林振宇博士

王君傑先生

當然委員

姚建華先生，JP

(以保監局主席身分出任)

翁建松博士

(以律政司司長代表身分出任)

秘書處

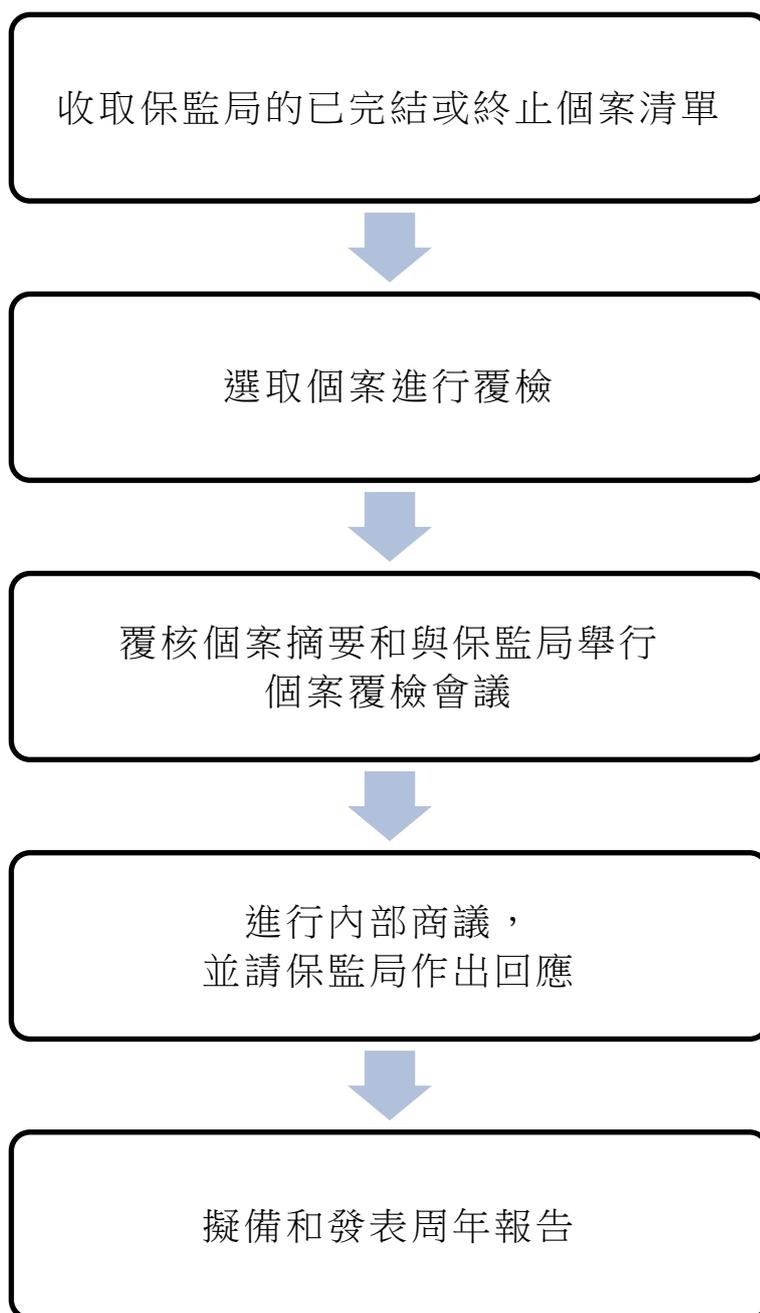
財經事務及庫務局

## 第二章：覆檢委員會的工作

### 運作模式

- 2.1 為了讓覆檢委員會履行載於其職權範圍的職能，保監局向覆檢委員會提供覆檢期內已完結或終止個案的清單，供委員會選取進行覆檢。保監局會按覆檢委員會所選取的個案提供個案摘要，並連同相關的內部程序和運作指引交予委員審閱。
- 2.2 舉行個案覆檢會議，保監局代表在會上回應覆檢委員會委員就所選個案的處理程序可能提出的任何問題，以及把相關個案檔案交予委員覆核。
- 2.3 覆檢委員會根據適用於覆檢個案的內部程序和運作指引，商議和通過觀察所得和建議，並請保監局作出回應和跟進。
- 2.4 覆檢委員會發表周年報告，載述委員會在考慮保監局的回應後的意見和建議。
- 2.5 覆檢委員會委員在執行委員會工作期間得到的一切資料，均須保密。為確保覆檢委員會獨立持平，所有委員在獲委任時，以及在出現任何潛在利益衝突時，都須申報利益。

2.6 覆檢委員會的工作流程撮錄於以下流程圖：



## 覆檢委員會在本覆檢周期的工作

- 2.7 覆檢委員會所發表的首兩份周年報告，均採用了 18 個月的覆檢周期；而為擬備《二零二三年周年報告》，覆檢委員會選定二零二二年一月一日至十二月三十一日的一整年期間為覆檢周期（“本覆檢周期”）。
- 2.8 在本覆檢周期內，保監局在過去 12 個月內已完結或終止處理的個案共 47 558 宗，數目比上一個覆檢周期少(在二零二零年七月一日至二零二一年十二月三十一日的 18 個月內共有 111 885 宗)，主要由於與“被視作已持牌”中介人相關的個案數目減少<sup>1</sup>。涉及保監局規管職能不同範疇的個案佔比，與過去數年相若，但值得注意的是，涉及保監局對不遵守持續專業培訓規定的保險中介人行使執法權力的個案有所增加<sup>2</sup>。
- 2.9 覆檢委員會根據保監局就本覆檢周期內 47 558 宗已完結或終止個案提供的清單，選取了 22 宗個案。這些個案涉及廣泛類別事宜，涵蓋保監局不同範疇的工作。考慮到覆檢期的長短、個案總數及在擬備過往報告時審視保監局規管職能的經驗，是次選取的個案數目比過往覆檢周期的 30 宗為少。該 22 宗獲選取的個案分布載於下表：

所選取進行覆檢的個案類別	個案數目
接受和處理投訴(不包括針對保監局或其屬下人員的投訴)	2
接受和處理投訴：針對保監局或其屬下人員的投訴	2
向保險公司授權和有關事宜	2

<sup>1</sup> 《2015 年保險公司(修訂)條例》(獨立的保監局據此成立)為在二零一九年九月二十三日新法定規管制度實施前，已向三個前自律規管機構登記的保險中介人提供過渡安排，讓這些中介人成為“被視作已持牌人士”，為期三年。“被視作已持牌人士”其後須取得保監局發出正式牌照，才能繼續進行受規管活動。因此，這類申請在上一個覆檢周期數目大增。鑑於最後一批申請在過渡期於二零二二年九月二十二日屆滿前已完成處理，因此有關個案的數目顯著下跌。

<sup>2</sup> 保監局開始負責直接規管保險中介人後，容許合併持續專業培訓評核期，即由二零一九年九月二十三日起至二零二一年七月三十一日止，以作為應對 2019 冠狀病毒病影響的便利措施。保監局於二零二一年推出不遵守持續專業培訓規定的罰則框架，並在本覆檢周期內處理了大批不遵守持續專業培訓規定的執法個案。

所選取進行覆檢的個案類別	個案數目
向中介人發牌和有關事宜	4
與金管局就查察及調查銀行的保險中介人活動的協調和跟進工作	2
行使查察、調查、採取紀律行動及檢控(包括其後提出上訴)的法定權力	10
<b>所選取的個案總數</b>	<b>22</b>

2.10 覆檢委員會成立了兩個小組，每組獲指派覆檢 11 宗屬不同類別的個案，成員根據保監局提供的個案摘要，以及相關的內部程序和運作指引，覆檢該等個案的處理程序。每組各與保監局舉行一次個案覆檢會議，保監局的個案主任在會議中提供個案檔案，並回應覆檢委員會委員的查詢。

2.11 保監局就覆檢委員會在《二零二二年周年報告》提出的建議所採取的跟進行動，載於第三章。覆檢委員會就本覆檢期間獲選取個案的觀察所得和建議，載於第四章。

### 第三章：保監局就覆檢委員會在《二零二二年周年報告》提出的建議所採取的跟進行動

3.1 下表概述保監局就覆檢委員會在《二零二二年周年報告》提出的建議所採取的多項跟進行動：

	建議	保監局的跟進行動
<i>投訴處理程序</i>		
1	覆檢委員會建議保監局考慮要求相關投訴人或保險公司在適當時限內向保監局提供所需資料或文件，如有關方面未能在限期前回覆，保監局應採取適當的跟進行動(例如發出提示或在多次提示後結案)。	保監局負責處理有關市場行為的投訴，其他事宜則在保監局密切監督下，由相關獲授權保險公司及／或持牌中介人跟進。保監局由二零二三年九月一日起訂定目標，除轉介至相關機構(如金管局、自願醫保計劃辦事處和保險投訴局)和可能須展開正式調查的個案外，80%投訴個案可於六個月內作出結論。
2	覆檢委員會建議保監局考慮在適當時候告知投訴人，如個案在一段時間後仍沒有進展，該案會就此結束。	<p>保監局會在有需要時聯絡投訴人索取額外資料。如投訴人未能在一個月內回覆，保監局會發出提示，通知投訴人如未能在接下來的一個月內回覆或提供關鍵資料，其個案會就此結束。</p> <p>經檢視投訴處理程序，保監局已制定供保險公司提供相關資料的範本，在二零二二年三月發出保險公司的最佳業務常規原則<sup>3</sup>，以確保客戶得到公平對待。如投訴人未能在有關機構發出最後回覆後兩個月內給予實質回覆，個案將會結束，相關安排的詳情載於保監局網頁的常見問題<sup>4</sup>。</p>

<sup>3</sup> 詳情載於《監管通訊》第四期  
([https://www.ia.org.hk/tc/legislative\\_framework/files/Conduct\\_in\\_Focus\\_Mar\\_issue\\_CN.pdf](https://www.ia.org.hk/tc/legislative_framework/files/Conduct_in_Focus_Mar_issue_CN.pdf))。

<sup>4</sup> 相關程序載於投訴處理的常見問題第 11 條  
([https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/faqs/faqs\\_17.html](https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/faqs/faqs_17.html))。

	建議	保監局的跟進行動
3	覆檢委員會認為保監局應適當地提示和教育公眾，提防欺詐和其他保險相關違法活動的陷阱。	保監局採取全面整體的手法，在發現涉及欺詐和其他違法活動後，向投訴人提供意見，並通過新聞稿和出版期刊《監管通訊》的文章 <sup>5</sup> 提醒公眾。
<i>處理中介人牌照申請</i>		
4	覆檢委員會請保監局考慮就中介人牌照申請訂立服務承諾，以方便個案管理工作和增加透明度。	保監局已就個人牌照申請訂立服務承諾，經電子平台提交而性質簡單的個案，會在五個工作天內完成處理；而以紙本方式提交的申請則至少需要三個星期處理。
5	覆檢委員會建議保監局就申請人提交所需／欠交資料設定限期，以鼓勵申請人及早回應和避免不必要的延誤。	保監局已向員工提供指引，協助他們決定在欠缺所需文件或資料的情況下，應繼續處理個案還是退回給申請人。經更新有關程序，申請人須在 90 個曆日內再提交待交文件或資料，而系統亦會每隔一段指定時間向相關申請人發出提示。
6	覆檢委員會建議保監局簡化電子和紙本申請的程序，只有所需資料和文件大致齊備的個案才獲進一步處理。	
7	覆檢委員會建議保監局考慮在收齊需要的資料及文件後，才開始計算個案的處理時間。	
8	覆檢委員會請保監局考慮是否適宜把電子平台的適用範圍擴大至保險代理機構牌照申請，長遠加快處理這類申請個案。	保監會在二零二四年擴展電子平台的適用範圍至處理保險代理機構和保險經紀公司的續牌申請，並正評估何時把處理新牌照申請納入適用範圍內。

<sup>5</sup> 詳情載於《監管通訊》第四期的“保單持有人專欄”

([https://www.ia.org.hk/tc/legislative\\_framework/files/Conduct\\_in\\_Focus\\_Mar\\_issue\\_CN.pdf](https://www.ia.org.hk/tc/legislative_framework/files/Conduct_in_Focus_Mar_issue_CN.pdf))。

	建議	保監局的跟進行動
9	覆檢委員會建議保監局向保險代理機構牌照的申請人提供清單，列明申請人必須提交的文件和資料，以便利申請人和縮短處理時間。	保監局已在網頁上發布必須提交的文件和資料清單。
<i>行使法定權力</i>		
10	覆檢委員會建議保監局檢討相關程序(例如電子平台和申請表格)，以探討有否空間制訂措施，以便該局可以對使用虛假文件申請中介人牌照的人士採取紀律行動(即使有關人士拒絕與保監局合作或已離開業界)，以保持執法效率和規管制度的公信力。	保監局嚴正處理偽造文書，已就先前的自律規管制度下提交虛假學歷證書的個案採取嚴厲紀律行動，並公布有關紀律行動以收阻嚇作用。自法定中介人監管制度於二零一九年九月二十三日實施後，保監局會考慮就使用虛假資料的個案提出刑事檢控，亦已向保險公司闡明我們就其審核代理職位申請人所制訂的內部管理措施之監管期望。
11	覆檢委員會建議保監局考慮是否需要警方介入，例如由保監局聯絡警方、建議相關投訴人聯絡警方，又或與相關金融監管機構商討把個案轉介警方。	保監局在二零二二年十二月發出內部指引，協助法規執行組的人員決定何時把個案轉介至警方或其他執法機關。
12	覆檢委員會建議保監局以培訓或在相關操守準則中加入提示等方式，向業界強調假冒簽名、使用偽造文件和其他同類犯罪行為的嚴重性，並對這類行為採取果斷的紀律行動。	保監局在二零二二年五月開辦管理中介人職能的管控要員培訓課程，以加強預防和遏止操守風險的意識；其後亦為業內人士開辦有關商業道德和打擊洗錢的持續專業培訓課程。

	建議	保監局的跟進行動
13	覆檢委員會 <u>請</u> 保監局考慮就處理紀律個案所需的時間制訂內部指引(或績效指標)。	<p>保監局在二零二二年十月就法規執行組的完成個案評估和調查時間表制定框架，考慮複雜程度、當事人是否合作和個案優次等因素，延長處理個案時限。</p> <p>同時，紀律處分委員會小組的職權範圍已經修訂，性質輕微並且數量眾多的個案(例如未能符合持續專業培訓規定)可轉交保監局高級人員決定，讓小組集中處理具影響力的個案。</p>

3.2 覆檢委員會對上述跟進行動表示歡迎，並期望保監局繼續致力確保規管制度在程序上妥善恰當。

## 第四章：覆檢個案的觀察所得和建議

### 概況

4.1 根據上文第二章所述的運作模式，覆檢委員會在本覆檢周期內審視了 22 宗個案。對應覆檢委員會職權範圍，這些個案涵蓋保監局主要職責的五個範疇，包括：

- (a) 涉及處理投訴的個案 4 宗，包括 2 宗針對保險公司及／或其中介人的投訴，以及 2 宗針對保監局及／或其員工的投訴，當中有成立和不成立的個案。這些個案的處理時間介乎 2 至 33 個月；
- (b) 涉及保險公司授權的個案 2 宗，均在大約一個月內完結；
- (c) 涉及向中介人發牌的個案 4 宗，當中有個人或商業機構首次提出的申請，也有被視作已持牌人士提出的申請。這些個案包括獲批或撤回的申請，個案處理時間介乎 16 至 20 個月；
- (d) 涉及保監局與金管局協調規管銀行保險中介活動的個案 2 宗，均屬透過視像會議的方式舉行的定期會議；以及
- (e) 涉及行使調查和採取紀律行動的法定權力(包括其後的上訴)的個案 10 宗。這些個案與受保監局規管的個人和商業機構的各種涉嫌違規行為有關，處理時間介乎 10 至 48 個月。

4.2 覆檢委員會在覆檢保監局所處理的個案時，觀察到以下五項常見議題，包括：

- (a) 簡化若干程序；
- (b) 人手問題；
- (c) 保監局人員態度積極；
- (d) 處理個案時間的問題；以及
- (e) 訂定個案處理優次。

4.3 整體而言，覆檢委員會認為各個案的覆檢結果並沒有令人覺得保監局有重大不足之處。覆檢委員會因應上述五項常見議題，就不同類別的個案提出的詳細觀察和建議，載述於下文各段。

## 簡化若干程序

4.4 覆檢委員會已參考保監局的運作程序，以及在個案覆檢會議中作出的澄清，留意到保監局已根據委員會過往的建議和本身的實際經驗實施多項措施，以加強規管程序，但認為仍有一些程序可予進一步簡化或取代，以提高效率。

4.5 在本覆檢周期中，覆檢委員會選取了更多有關保監局執法行動的個案，原因是這些個案相對複雜，且涉及重要程序，例如專家顧問小組<sup>6</sup>和紀律處分委員會小組<sup>7</sup>的運作、採納不遵守持續專業培訓規定的罰則框架等，這些均為保監局最近實施並持續調整的措施。覆檢委員會留意到，保監局參考了委員會過往的建議和本身的實際經驗以優化程序，例如就個案評估和調查設立內部時間表框架。然而，覆檢委員會就進一步簡化程序提出下列意見，以提高執法成效：

- (a) 根據調查個案程序手冊，保監局應與涉案各方(包括受查人、投訴人或證人)正式會面。不過，覆檢委員會建議保監局在有需要時才進行會面，並可以書信方式處理情節相對簡

---

<sup>6</sup> 專家顧問小組由富經驗的業內人士組成，向保監局就紀律處分程度作出建議，以阻嚇特定類別的罪行，以及向保監局提供市場資訊。

<sup>7</sup> 紀律處分委員會小組的成員包括保監局執行董事和非執行董事，以及法律界、金融界及其他相關界別的資深專業人士，他們會獲邀組成紀律處分委員會。委員會的成員由小組中選出，負責就保監局的紀律行動作出決定。

單的個案。如投訴人或被訴人在調查期間沒有回應，保監局應主動採取跟進行動；<sup>8</sup>

- (b) 覆檢委員會留意到保監局和其他金融監管機構(即金管局或強制性公積金計劃管理局(“積金局”))在合力處理一些執法和紀律個案時，在不同階段各有職責。雖然這些監管機構可藉作出共同決定結案，但覆檢委員會認為保監局應審慎考慮針對受規管保險活動所涉特定方面的違規行為作出適當的懲處，以免雙重處分，同時又保留足夠的阻嚇力；<sup>9</sup> 以及
- (c) 覆檢委員會關注到有些個案已調查完畢，但紀律處分委員會仍未完成程序，阻礙決定。覆檢委員會知悉保監局已在二零二一年訂立不遵守持續專業培訓規定的罰則框架及在二零二二年修訂紀律處分委員會小組的職權範圍，並建議保監局進

---

<sup>8</sup> 覆檢委員會在覆檢下列個案時曾考慮有關簡化調查程序的事宜：

- (i) 個案 7：保監局在二零二零年五月針對兩間經紀公司展開正式調查，至二零二二年四月調查完畢，並在二零二三年三月採取進一步紀律行動。保監局根據調查手冊就涉嫌未有把客戶款項存放於相關戶口的違規行為進行調查，其間因應另一宗涉及一家被視作已持牌人士的經紀公司申請牌照的關連個案(即下文註 18 所述的個案 5)作出了內部協調，並與涉案的兩間經紀公司多番溝通。覆檢委員會的討論涵蓋保監局為調查而進行會談的標準做法，以及其面對人手緊絀等挑戰；以及
- (ii) 個案 8：保監局在二零二零年八月針對一名涉嫌未經授權轉移客戶累算權益的強制性公積金(“強積金”)附屬中介人展開正式調查，其後向投訴人索取資料、作出電話查詢和要求進行會面(包括多次發出邀請)。投訴人把原訂於二零二一年九月進行的會面延至二零二二年四月。由於投訴人最後不再回應，保監局在二零二二年六月把調查結果告知積金局後結案。覆檢委員會的討論涵蓋保監局處理被訴人沒有回應的情況和終止調查的做法。

<sup>9</sup> 覆檢委員會在覆檢下列個案時曾考慮有關跨行業規管程序的事宜：

- (i) 個案 9：保監局針對一名受僱於銀行的持牌保險中介人，就涉嫌不當轉保進行正式調查。這宗個案需要保監局與金管局作出規管協調，但由於個案轉介自一個前自律規管機構，情況特殊，最終由保監局處理，金管局未有協助前線調查。覆檢委員會留意到這是在過渡期內出現的問題；自此，保監局與金管局的工作已協調一致；以及
- (ii) 個案 19：保監局在二零一八年五月針對兩名被指涉及冒簽等行為的強積金附屬中介人展開正式調查，其間與合共 10 個實體多番會面，並互相交換錄音／文件，至二零二二年四月把調查結果轉交積金局，以供決定如何採取紀律行動。覆檢委員會曾討論有關規管行動的事宜，認為保監局既可聯同積金局採取行動，也可從保險業的具體層面進一步作出處分，前提是監管機構應協調妥當，並有足夠嚴厲的懲罰針對嚴重罪行。

一步簡化程序，根據違規行為的特定類別和嚴重程度制訂標準化的評估和罰則表，讓屬下相關人員針對較常見和情節較簡單的個案作出紀律處分，無須提交紀律處分委員會處理。

10

- 4.6 關於一宗針對一家保險公司的投訴個案<sup>11</sup>，覆檢委員會留意到投訴人與保險公司就保單條款的一些爭議交涉多時，認為保監局可介入個案，推進投訴處理程序。覆檢委員會建議保監局考慮：(i)及早採取行動，以協助識別和(如有需要)澄清問題或誤會；以及(ii)密切跟進轉介予相關保險公司處理的投訴，確保這些保險公司適時回應，讓投訴人得知經保監局評估後得出理據充分的結論。
- 4.7 鑑於保監局已應用科技協助履行某些規管職能，例如通過“保險中介一站通”入門網站處理以電子方式提交的牌照申請，以及利用“法規執行通訊欄”改善紀律聆訊或調查過程中的溝通，覆檢委員會請保監局確保這些網上平台運作暢順，並且多加推廣其應

---

<sup>10</sup> 覆檢委員會在覆檢下列個案時曾考慮有關簡化紀律程序的事宜：

- (i) 個案 20：保監局在二零二一年一月針對一名涉嫌挪用客戶保費的代理人展開正式調查，並在二零二二年七月把個案轉介紀律處分部門處理。覆檢委員會留意到經過長時間的調查後，個案仍然未有結果，整個紀律程序還要更多時間才完成；以及
- (ii) 個案 21：保監局在二零二零年五月針對兩名涉嫌不當轉保和作出失實陳述的代理人展開正式調查，並在二零二二年七月發出關注函後結案。覆檢委員會的討論內容包括：保監局決定轉介個案以採取紀律行動的準則，以及保監局為節省內部工作所需時間而採取的改善措施；以及
- (iii) 個案 22：保監局在二零二零年五月針對兩名涉嫌挪用多名客戶保費的代理人展開正式調查，並在二零二二年十月把個案轉介紀律處分部門作跟進。覆檢委員會再次關注到紀律程序繁複費時，認為保監局應簡化程序來處理情節相對簡單的個案。

<sup>11</sup> 相關個案(個案 12)轉介自其中一個前自律規管機構，是一宗針對一家保險公司的投訴，涉及有關保單條款的爭議，以及追加銷售、外洩資料等其他指控。保監局在二零一九年十一月收到投訴人的資料後，在二零二零年一月依循標準程序把個案轉介保險公司。投訴人與保險公司在二零二零年二月至二零二二年三月期間多番漫長交涉，其間投訴人又提出更多指控。最後，由於沒有再收到投訴人的新資料，保監局在二零二二年五月結案。覆檢委員會留意到各方互相誤會令個案變得複雜，認為保監局可促進各方更有效地溝通。

用，探討如何利用資訊科技系統協助處理更多不同範疇的工作<sup>12</sup>。

- 4.8 此外，保監局和金管局為了協調彼此共同關注的事宜(即履行職能監管銀行從事保險中介人活動)，會根據雙方簽訂的《諒解備忘錄》定期開會，討論持續進行的發牌、投訴處理、查察、調查和紀律行動等事宜。<sup>13</sup> 覆檢委員會留意到這兩個金融監管機構互相合作，有助解決跨行業的問題，並提升程序效率，令相關行業受到妥善規管。

### 保監局的回應

- 4.9 覆檢委員會的建議與我們的計劃(包括在二零二三年三月推出“法規執行通訊欄平台”)一致，而我們亦正研究類似的科技解決方案。對於覆檢委員會提議在適當情況下以書信代替會面來搜集更多證據，保監局持開放態度。
- 4.10 另一方面，紀律處分委員會小組在二零二三年十月擴充，新增 20 名具備所需專業知識的成員，以處理更多紀律聆訊個案。此外，我們正探討如何進一步改善紀律處分機制，授權保監局高級人員處理情節較輕微的同類個案，讓小組集中處理影響較大的個案。

---

<sup>12</sup> 覆檢委員會在覆檢下列個案時曾考慮有關利用資訊科技系統的事宜：

- (i) 個案 4：保監局通過“保險中介一站通”網上平台處理一名被視作已持牌人士的個人代理在二零二一年三月提交的牌照申請。該宗申請在二零二一年四月獲批，但因申請人遭委任主事人終止僱用而告失效。由於系統出錯，所顯示的申請狀況一直不正確；到了新的委任主事人擬提出新申請時，保監局才得悉事態，從而糾正這個資訊科技問題，並在二零二二年八月批准申請。覆檢委員會留意到保監局迅速解決這個一次性問題，並進一步完善系統，以防日後再次出錯；以及
- (ii) 個案 10：保監局針對一名不遵守持續專業培訓規定的個人採取紀律行動。這宗個案連同另外 300 多宗同類個案一併由紀律處分委員會決定。覆檢委員會留意到保監局推行了不遵守持續專業培訓規定的罰則框架及其他措施(例如在“保險中介一站通”設立“法規執行通訊欄”)，以期促進溝通和簡化調查／紀律程序。

<sup>13</sup> 覆檢委員會覆檢了兩宗個案(個案 6 和 17)，當中保監局與金管局遵照《諒解備忘錄》所訂明每年開會一／兩次的規定，分別在二零二二年四月和二零二二年八月舉行視像會議。覆檢委員會留意到這兩個監管機構已建立規管合作機制，別無其他查詢／意見。

4.11 保監局與其他監管機構一直緊密合作，避免一案兩審。與此同時，倘若另一監管機構個案的結果質疑某人是否擔任持牌保險中介人的適當人選，保監局也須對該人採取紀律行動，以保障投保大眾。最後，我們已向保險公司和中介人闡明處理投訴的最佳業務常規原則，其要旨是確保顧客獲得公平對待。保監局會着力監察保險公司有否依循有關原則跟進個案。

## 人手問題

4.12 有部分個案顯示，由於保監局的工作量和個案複雜程度趨增，以致人手不敷應付，亦有個案反映保監局某些部別需要更多資源。

4.13 覆檢委員會特別留意到負責調查和採取紀律行動的保監局個案主任，須全力處理數量繁多的個案，同時肩負制訂和落實新指引等其他職務，責任繁重。<sup>14</sup> 這情況常見於較複雜和嚴重的個案，例如涉及多方人士和潛在刑事法律責任的個案，此類情況需要充足人手處理當中的調查、法律事宜和聯絡工作。<sup>15</sup> 覆檢委員會明白保監局在展開執法行動初期面對的挑戰，但亦強調保監局需要適時處理執法個案。覆檢委員會認為保監局有否按正確程序辦事仍是關注所在，並指出保監局應處理任何影響招聘和挽留人員的問題，以確保有所需人手充分履行規管職能。

### 保監局的回應

4.14 我們承認，個案主任在埋首調查，搜集有力證據，按適當程序辦事之餘，亦需負責制訂程序和指引以應對特殊或當前情況，有時可能令工作緩慢。保監局會盡一切努力，提升招聘和挽留人手的措施成效，確保局內有足夠人才可資任用，以履行各項規管職能。

---

<sup>14</sup> 在個案 7 中，保監局針對兩間經紀公司進行正式調查，當中牽涉被視作已持牌人士提出經紀牌照申請的處理程序(見上文註 8(i))。覆檢該個案時，覆檢委員會留意到隨着個案在複雜程度和數量方面趨增，保監局的法規執行組(共 21 名調查員，每宗個案均獲派個案主任和主管各一人負責)出現人手不敷應用的問題。

<sup>15</sup> 在個案 19 中，保監局以前線監督的身分進行正式調查，調查涉及針對強積金附屬中介人的嚴重指控，包括假冒(見上文註 9(ii))。覆檢該個案時，覆檢委員會留意到處理執法工作的人員需兼顧多項工作。

## 保監局人員態度積極

- 4.15 有個案顯示保監局人員以積極態度執行職務，甚至是超出其職責範圍的工作。覆檢委員會特意表揚保監局為履行規管職能而作出的努力。
- 4.16 在向保險公司授權方面，覆檢委員會留意到，相對於向一般保險公司授權的個案，向特定目的保險公司授權的兩宗個案<sup>16</sup>在較短時間內完成處理，這是由於保監局已進行大量準備工作，確保在專為保險相連證券<sup>17</sup>而設的規管制度下(在二零二一年設立，旨在利便透過特定目的保險公司在香港發行保險相連證券)，個案能順利處理。
- 4.17 有一宗被視作已持牌人士提出的保險經紀牌照申請需時 20 個月完成處理<sup>18</sup>，覆檢委員會留意到，申請人被牽涉多個業務實體且錯綜複雜的管理和財務問題纏身，因此保監局額外進行實地視察，以便仔細考慮該申請。覆檢委員會讚揚保監局相關人員不以標準程序為限，為確保審慎監管保險中介人多行一步，顯示保監局竭力履行其規管職能。覆檢委員會亦表揚局內不同組別的人員積極合作，保監局應繼續予以支持，以便有效地處理不同種類的個案。

---

<sup>16</sup> 此為保監局在覆檢期內處理的全部授權申請。兩宗個案都涉及授權特定目的保險公司發行保險相連證券的新申請。具體情況如下：

- (i) 個案 3：香港第二間獲授權特定目的保險公司。該公司於二零二二年三月提交申請，隨後於二零二二年四月獲給予原則上批准，並於二零二二年五月獲正式授權；以及
- (ii) 個案 14：香港第三間獲授權特定目的保險公司。該公司於二零二二年十月提交申請，隨後於二零二二年十一月獲給予原則上批准，並於二零二二年十二月獲正式授權，

除此以外沒有其他類別的保險公司的個案。覆檢委員會留意到，周詳的準備工作令處理速度加快，對比授權保險公司進行常規業務的標準時間，此類個案需時較短。

<sup>17</sup> 保險相連證券屬風險管理工具，讓保險公司／再保險公司將其承保的風險透過證券化而轉嫁到資本市場，屬另一種轉移和分散風險的形式，在環球市場日益常見，亦是香港保險業的重點發展領域。

<sup>18</sup> 在相關個案(個案 5)中，一家被視作已持牌人士的經紀公司提出牌照申請。該公司與屬同一企業集團的另一家經紀公司有關連。兩家公司都因業務實體之間的管理和財務事宜所衍生的問題而違反了數項監管規定。保監局於二零二一年二月收到該兩家公司的申請後，主動進行全面審視(包括實地視察)，以確保在宣布對該兩家公司採取紀律行動後，兩家公司都有採取補救措施。保監局其後採取進一步行動，要求修訂申請、就視察結果發出管理建議書，以及跟進補救措施，然後才於二零二二年九月批准申請。

## 保監局的回應

4.18 我們衷心感謝覆檢委員會表揚，並會鼓勵屬下人員繼續竭盡所能，保障保單持有人的權益，同時不忘推動市場發展。

### **處理個案時間的問題**

4.19 覆檢委員會留意到部分覆檢個案的處理時間較長，都可歸因於一次性事件、合乎情理的理由和意料之外的事件。覆檢委員會預期，隨着保監局人員累積經驗，處理各類個案的效率會逐步提升。

4.20 在本覆檢周期內，保監局規管職能中某些範疇的個案較少，例如對保監局人員的投訴<sup>19</sup>和向保險公司授權<sup>20</sup>，覆檢委員會留意到這些個案一般都在既定的目標時間內獲迅速處理。

4.21 儘管如此，有若干投訴、發牌和執法個案受一次性的事件所影響，導致處理時間較長。該等事件包括資訊科技問題(例如覆檢委員會覆檢的一宗個案當中涉及資訊科技系統在記錄一名中介人的發牌狀況時出現技術性錯誤，而有關錯誤多個月未被察覺<sup>21</sup>)、

---

<sup>19</sup> 所指的是被選取進行覆檢的兩宗投訴個案，投訴對象為保監局或其人員：

(i) 個案 2：投訴不成立。投訴人指一名保監局人員未有徹查其於二零二一年十二月針對一家保險公司提出的投訴。保監局確認收到投訴後與有關人士會面，給予初步答覆，並進行內部覆檢，最終於二零二二年四月回覆投訴人後結案。覆檢委員會留意到，保監局已按既定時間(即除非以書面通知延期，否則須於 30 天內回覆投訴人)處理個案；以及

(ii) 個案 13：投訴成立。投訴人指遭到一名保監局人員無禮對待。投訴於二零二二年九月提出，保監局於二零二二年十月回覆投訴人後結案。覆檢委員會留意到，該個案有閉路電視片段為證，證據充分。保監局事後為前線員工加強溝通培訓。

<sup>20</sup> 兩宗涉及向特定目的保險公司授權的個案(上文註 16 所述的個案 3 和 14)均於一至兩個月內完成處理。就向保險公司授權的常規個案而言，給予原則上批准的標準時間為兩個月至兩個半月。比較之下，這兩宗個案需時較短。

<sup>21</sup> 相關個案涉及一名被視作已持牌人士的個人代理，經保監局的“保險中介一站通”網上平台提交牌照申請(上文註 12(i)所述的個案 4)。個案中導致資料錯配的系統錯誤，要到首次提交申請一年多後才被發現和糾正。

業內前自律規管機構轉介個案涉及的過渡問題<sup>22</sup>、因 2019 冠狀病毒病疫情而暫停辦公等意料之外的事件<sup>23</sup>，以及其他合乎情理的理由(例如出現新類別的個案<sup>24</sup>)。覆檢委員會認為，保監局職員累積更多經驗後，處理各類個案應能更有效率。

- 4.22 為期三年的過渡期在二零二二年九月結束，其間保監局收到大量被視作已持牌人士的申請。覆檢委員會留意到，保監局以簡單直接的方式處理了大部分這些申請，但有一些個案則較為費時，大多是由於申請人延誤回覆該局索取補充資料的要求所致。覆檢委員會留意到保監局自二零二三年年初起實施新安排，規定申請須在發還後 90 日內重新提交，因此建議保監局評估新安排有否縮短牌照申請的處理時間，並進一步為完成處理中介人牌照的申請事宜訂立合適而全面的目標時間。<sup>25</sup>
- 4.23 覆檢委員會同樣留意到，保監局人員在處理若干投訴個案時雖依循標準程序，但過程卻因長時間等候投訴人、保險公司或其他相關人士回覆而延誤。覆檢委員會留意到保監局在處理投訴時，如向投訴人發出回覆後的兩個月內沒有收到進一步回應，便會結案。覆檢委員會遂建議，保監局可考慮進一步的應變措施，應付

---

<sup>22</sup> 在本覆檢周期內，有若干個案由前自律規管機構轉介保監局處理，例如一宗針對一名銀行的持牌保險中介人進行正式調查的個案(上文註 9(i)所述的個案 9)，該個案無法轉介金管局作前線調查；以及一宗針對一名代理人涉嫌使用虛假學歷證書進行正式調查的個案(下文註 30 所述的個案 18)，該個案根據原有的程序處理，當時並沒有關於向執法機關舉報潛在刑事罪行的標準做法。保監局已完成處理大部分的過渡個案，並已着手處理更多自該局承擔獨立規管職能後展開的個案。

<sup>23</sup> 本覆檢周期內，有不少個案在 2019 冠狀病毒病疫情期間展開，惟因暫停辦公而延遲處理。保監局個案主任在不少個案中提及此因素，例如一宗投訴一家保險公司並涉及各方之間多番漫長交涉的個案(上文註 11 所述的個案 12)；以及大部分執法／調查個案，這是因為疫情期間難以與投訴人或調查對象進行會面。

<sup>24</sup> 舉例而言，有一宗個案涉及一家被視作已持牌人士的經紀公司提出牌照申請(上文註 18 所述的個案 5)，保監局按過渡期的做法首次採取紀律行動。在另一些執法個案中，有指保監局個案主任也忙於處理複雜的新類別個案，例如發出該局的首批搜查令。

<sup>25</sup> 這項建議因應個案 15 而提出，該個案涉及一名個人中介人申請新牌照。有關申請在二零二一年一月以紙本方式提交，保監局經內部審視後，在二零二一年三月發還申請，要求申請人補充學歷證明文件。申請人在二零二二年三月重新提交申請，並在二零二二年四月獲保監局批准。覆檢委員會的討論涵蓋保監局為申請人設定回覆時限的措施。

執着糾纏的投訴人，並審視最佳的回覆時限，為完成處理投訴個案訂定全面的目標時間。<sup>26</sup>

- 4.24 為提升處理各類個案的效率，覆檢委員會建議保監局區分簡單和複雜的個案，以編配相應的時間關鍵績效指標，也可在程序上提供彈性。收集和分析運作數據可協助進行和微調這個過程。<sup>27</sup>

### 保監局的回應

- 4.25 我們正逐步擴展“保險中介一站通”的功能，將不同的程序自動化。個人中介人現可經“保險中介一站通”申請牌照續期，其後亦可呈報持續專業培訓資料。措施可騰出人手處理其他工作。
- 4.26 在處理投訴方面，我們歡迎覆檢委員會的建議，並已檢討結束個案的程序。我們會在向相關回應人士發出回覆後結束投訴個案。至於執着糾纏的投訴人，我們擬按個別情況處理，並會在適用的個案中援引持續投訴的政策。
- 4.27 關於投訴分類，我們同意覆檢委員會所言，應收集和分析更多運作數據，藉以訂立最佳時間指標和提供程序彈性。

### **訂定個案處理優次**

- 4.28 保監局曾在一些個案中，就嚴重影響保單持有人利益的嚴重違規行為(例如偽造資料和挪用資金)，採取規管行動。覆檢委員會認為該等個案應獲較優先處理，以彰顯保監局有效履行規管職能。

---

<sup>26</sup> 這項建議因應個案 1 而提出，該個案涉及一名受益人因不滿兩份保單的退保和詮釋事宜而投訴保險公司及其代理人。投訴人在二零二零年四月向保監局提出投訴，其後獲保險公司多番回覆，但仍不願罷休。最終，保監局基於沒有新資料或證據而不再跟進個案，並在二零二二年十月結案。覆檢委員會留意到個案的處理時間長達 31 個月，遠較六個月的目標為長(保監局能在約 80%的投訴個案中達標)，主要是由於投訴人與保險公司之間通信需時。

<sup>27</sup> 覆檢委員會檢視了不同類別的個案，並討論了包括簡單和複雜個案(例如上文註 26 所述的投訴個案 1、上文註 25 所述的發牌個案 15 和上文註 8(i)所述的執法個案 7)的處理時間，其後得出這項一般建議，以期改善個案處理工作的時間管理。

- 4.29 覆檢委員會認為引起即時和重大影響的個案應加快處理(例如較一般個案更快提交紀律處分委員會決定，以作出適時處分)，以減少對投保大眾和潛在保單持有人的負面影響。<sup>28</sup> 覆檢委員會亦建議保監局適當地公開重要的規管行動，加強公眾對該局審慎規管保險業的信心。<sup>29</sup>
- 4.30 關於有可能構成刑事法律責任的個案，覆檢委員會留意到保監局在處理由前自律規管機構轉介的過渡個案時，沿用舊有制度的原有做法。其後，保監局根據覆檢委員會在上一個覆檢周期所作的建議，採取更有力的方法，鼓勵投訴人向警方或其他相關執法機構跟進。覆檢委員會強調保監局須採取適當的紀律行動，以保障保單持有人，並應優先對涉及犯罪活動的個案作出紀律處分，處分亦應具備足夠的阻嚇作用，以遏止類似犯罪行為。此外，《保險業條例》(第 41 章)賦予保監局權力，檢控過渡期後展開的個案所涉及的指明罪行。在首宗檢控個案出現前，覆檢委員會建議保監局應及早準備和制訂標準程序，以便日後迅速作出檢控。<sup>30</sup>

### 保監局的回應

- 4.31 我們對涉及提供虛假資料和不當處理保費的個案採取執法行動，反映杜絕不誠實、操守不良和缺乏誠信的行為是我們的重點工作。除了非公開譴責外，我們會以新聞稿公開所有此類執法行動，並會透過《監管通訊》期刊的文章，分享選定個案的教訓。

---

<sup>28</sup> 在一宗針對兩名代理人涉嫌挪用多名客戶的保費而進行正式調查的個案(上文註 10(iii)所述的個案 22)中，覆檢委員會認為保監局(尤其在紀律處分委員會的程序中)應優先處理影響較大的個案。

<sup>29</sup> 這宗個案針對兩名代理人涉嫌不當轉保及作出失實陳述而進行正式調查，最終在發出關注函後結束(上文註 10(ii)所述的個案 21)。覆檢委員會討論了保監局就個案嚴重程度採取紀律行動及作出公開譴責的門檻。

<sup>30</sup> 個案 18 討論了關於保監局對涉及刑事法律責任個案採取規管行動的問題。案中一名代理人涉嫌使用虛假學歷證書。該案轉介自前自律規管機構，保監局在二零二零年五月根據其調查手冊展開正式調查。在二零二零年七月至二零二一年十一月期間，保監局向相關教育機構查詢，並進行多輪會面及其後的跟進通信。鑑於代理人作出招認及其他調查結果(包括其上司曾參與事件)，保監局於二零二二年二月將個案轉介紀律處分部門。覆檢委員會已研究保監局處理潛在構成刑事罪行的個案的方法，包括根據先前的自律規管制度處理過渡個案，以及其後保監局根據《保險業條例》(第 41 章)獲賦權作出檢控的個案。

4.32 為加強能力應對一旦出現涉及刑事成分的個案，保監局已尋求執法機關和律政司的協助，在刑事調查和檢控方面加強員工培訓。

## 第五章：未來路向

- 5.1 覆檢委員會欣悉保監局對委員會的建議作出積極回應。日後，覆檢委員會將繼續履行覆檢職責，以確保保監局的內部程序和運作指引妥善足夠。
- 5.2 覆檢委員會樂意聽取市民和市場人士對委員會工作的意見。如對覆檢委員會的工作有任何意見，歡迎循以下途徑向委員會秘書處提出<sup>31</sup>：

郵遞： 添馬添美道 2 號  
政府總部 24 樓  
保險業監管局程序覆檢委員會秘書處

電郵： [prpia@fstb.gov.hk](mailto:prpia@fstb.gov.hk)

---

<sup>31</sup> 如對保監局程序覆檢以外的工作有任何查詢或意見，請循以下途徑直接向保監局提出：

郵遞： 香港黃竹坑香葉道 41 號 19 樓保險業監管局  
電話： (852) 3899 9983  
傳真： (852) 3899 9993  
電郵： [enquiry@ia.org.hk](mailto:enquiry@ia.org.hk)

## **第六章：鳴謝**

6.1 覆檢委員會謹此向保監局致意，感謝該局在覆檢工作上提供協助，並在回應委員會的查詢和建議方面通力合作。

**保險業監管局程序覆檢委員會  
二零二四年二月**