

違規行為指引

《保險代理管理守則》（《守則》）訂明保險代理登記委員會（委員會）可以不時發出「指引」，說明意欲如何行使《守則》賦予委員會的權力及履行《守則》授予委員會的職責。《違規行為指引》旨在協助保險公司及保險代理遵守《守則》，特別是《守則》的己部。雖然無可能就己部所載的「保險代理必須本著誠信及以正直的態度進行業務」作出全面定義，惟為了保障顧客、保險代理及保險公司的最佳權益，委員會會不時發出「指引」，供業界遵守，務使各方人士明瞭，業界已經盡其所能確保保險代理本著誠信及以正直的態度進行業務。

觸犯《違規行為指引》者可能導致違反《守則》，《守則》的丙部適用於保險公司／保險代理，己部則適用於保險代理。

1. 在任何情況下，保險代理均不能要求顧客在空白或未填妥的表格上簽署，表格上任何改動，必須經由顧客簡簽

不少準顧客及／或客戶投訴因為順應保險代理的要求，在空白表格上簽署而導致權益受損。為了保障投保人不會因保險代理誤導或偽造文件而蒙受損失，保險代理不得要求準顧客及／或客戶在空白表格上簽署，或在未完全填妥而與保單有關的文件上簽署。表格上任何改動，必須經由顧客簡簽。

2. 保險代理銷售壽險保單時必須確保已經填妥《客戶保障聲明書》

保險代理銷售保單時，有責任以至誠及客觀的態度向準投保人解釋每份保單的內容。如果客戶已經擁有其他壽險保單，則保險代理必須全面及公正地披露所有新舊保單的事實，以便保單持有人全面了解轉換保單帶來的預計損失。保險代理在銷售壽險保單時，必須填妥由香港保險業聯會不時修訂的《客戶保障聲明書》，並必須提醒顧客留意聲明書內容。

3. 保險公司必須制定管制程序監察保險代理遵守《守則》

保險公司必須按照《守則》丙部採取必要措施，確保其保險代理遵守《守則》及所有「指引」。委員會明白在個別情況下，嚴格執行《守則》或「指引」可能會有實際困難或引起顧客不便，但是委員會期望保險公司展示已經有足夠檢查和管制措施，確保盡量減少出現例外情況，並將有關例外情況詳盡記錄。

委員會處理投訴時，可以要求保險公司提供監察和管制系統的詳情，以便確保保險公司沒有違反「指引」。保險公司必須注意：如果委員會相信保險公司沒有有效管制措施，委員會會按照《守則》乙部的規定，向保險業監督報告。