

網上保險活動指引

保險業監理處

目錄

頁數

引言	1
釋義	1
服務供應商的身分	2
授權情況	3
保安措施	4
客戶資料私隱保障	5
通訊方式	5
保險產品的銷售	5
第三者網站的使用	8
從其他網站取得的資料	9
指引的檢討	9
查詢	9

引言

1. 現代電子商貿主要由互聯網帶動。互聯網在商貿世界的使用日益廣泛，在不同程度上擴闊及重新界定了商業交易和服務的領域。保險業與時並進，業內人士紛紛採用互聯網作為經營業務的另一途徑，特別是在推廣保險產品和為客戶提供服務方面。

2. 市場上出現了多種與保險有關的網站。這些網站由獲授權保險人、保險中介人或其他人士設立。部分網站專為某一獲授權保險人或某一集團的獲授權保險人而設，其他網站則以超級市場形式運作，有多個獲授權保險人參與。這些網站所提供的服務非常廣泛，例如介紹獲授權保險人及其產品、粗略比較不同獲授權保險人提供的同類產品、收取保費、處理申索及提供有關保險人的信貸評級資料等。此外，有些網站雖然並非以保險為主要業務，亦有提供與保險相關的附帶服務。

3. 保險業監督注意到，互聯網是獲授權保險人和保險中介人等招攬生意及為現有及潛在的保單持有人提供服務的途徑之一。因此，在透過互聯網經營保險業務時，相關各方必須有如以傳統方式經營業務一般，遵守《保險公司條例》(第 41 章)(以下簡稱“該條例”)及其他規管指引或業界規則。鑑於互聯網有其獨特之處，與傳統的分銷渠道不同，因此我們發出這份指引，藉此提醒各類服務供應商在網上進行保險活動時須注意的事項。本指引的目的，在於為投保的市民提供更佳保障，並確保保險業在新的資訊科技年代能夠穩健地發展。本指引所涵蓋的範疇，包括各類服務供應商進行且受香港司法管轄權所管轄的網上保險活動。為免生疑問，本指引只適用於服務供應商利用互聯網與現有及潛在的保單持有人進行活動或交易的情況。

釋義

4. 除另有規定外，本指引所用與保險有關的詞語，其涵義與該條例中這些詞語的涵義相同。其他所用詞語的涵義與其字面涵義相同。至於“保險活動”及“服務供應商”的涵義則如下：

(a) 保險活動

指服務供應商全部或部分在網上進行而與保險有關的各類活動，例如但不限於以下情況：

- (i) 展示有關獲授權保險人、保險中介人及其保險產品或服務的資料；
- (ii) 就保單條款或保險需要等，向現有及潛在的保單持有人提供意見；
- (iii) 就一名或多名獲授權保險人提供的某類保險產品保費報價；
- (iv) 比較不同獲授權保險人的同類保險產品的保費及條款；
- (v) 獲取客戶的個人資料，以提供保險服務；
- (vi) 收取保費；
- (vii) 發出保單或續保；
- (viii) 為保單持有人提供查詢、更新個人資料或申報索償等事宜的途徑；
- (ix) 處理投訴或保險事宜；以及
- (x) 向客戶退款、發還款項或支付申索。

(b) 服務供應商

指提供與網上保險活動有關的服務的獲授權保險人、獲委任保險代理人、獲授權保險經紀、保險業監督認可的承保人組織或勞合社。

服務供應商的身分

5. 服務供應商須在其網站或讓其提供保險服務的第三者網站(如適用者)明確地提供與其相關的資料。服務供應商尤其須清楚說明自己屬何身分：獲授權保險人、獲委任保險代理人、獲授權保險經紀及所屬認可保險經紀團體的名稱(如適用者)、保險業監督認可的承保人組織或勞合社。

6. 服務供應商也須提供聯絡資料，包括正式名稱、辦事處地址、電郵地址、電話號碼及傳真號碼。

授權情況

7. 不論採用何種媒介進行保險業務，除非是根據該條例第 8 條獲授權的保險人、勞合社或保險業監督認可的承保人組織，否則任何人均不得在香港或從香港經營，或顯示自己在經營任何類別的保險業務。同樣，除非屬該條例第 2 條所界定的獲委任保險代理人或獲授權保險經紀，否則任何人均不得顯示自己為保險代理人或保險經紀。

8. 由於互聯網屬“無疆界”性質，在香港以外地方居住的人士可接達由服務供應商設立的保險網站。同樣，在香港居住的人士亦可接達海外的保險網站。為免因進行跨國網上交易而無意中觸犯海外保險法例，服務供應商須在其網站註明其在香港或其他地方的授權、註冊或認可情況(視屬何情況而定)；它也可在免責聲明上顯著地註明不擬進行保險業務的地區。

9. 一般來說，在香港以外地方進行的網上保險活動並不屬於該條例所涵蓋的範圍。但是，若任何人士透過該等活動在香港或從香港經營，或顯示自己在經營保險業務或保險中介業務，他便被納入該條例的範圍以內。保險業監督在決定該等活動是否屬於該條例所涵蓋的範圍之前，會從整體角度研究有關保險活動的性質，並會考慮其他因素，例如：

- (a) 有關網站的廣告是否透過本地傳媒發出；
- (b) 推廣或宣傳活動是否在本港進行；
- (c) 互聯網上展示的銷售資料是否以在香港居住的某個或某幾個特定組別的人士為對象；
- (d) 有關網站的內容表面看來是否以在香港居住的人士為對象，例如提供本地聯絡地址、保費以港元列出等；
- (e) 網站是否載有顯眼的免責聲明，明確表示不會為在香港居住的人士提供有關的保險產品及服務；以及
- (f) 有關人士是否已採取合理措施，以避免接受在香港居住人士的保險申請或向這些人士提供保險服務，例如在提供任何服務前，要求潛在的保單持有人提供通訊地址或電話號碼等資料，以確定其居住地方。

10. 就上文第 9(e)項而言，若有關人士在免責聲明中清楚訂明下列事項，則不會被視為向在香港居住的人士提供保險產品及服務：

- (a) 不會為在香港居住人士提供有關的保險產品及服務；
- (b) 只限在指定國家或地區(不包括香港)提供有關的保險產品及服務；或
- (c) 只會在香港以外的國家或地區提供有關的保險產品及服務。

保安措施

11. 服務供應商須採取一切切實可行的措施，以確保：

- (a) 訂有全面及足以配合互聯網保安科技發展的保安政策及措施；
- (b) 制定適當的機制，以保持系統硬件所儲存的資料、在傳送中的資料以及在網站上顯示的資料均完整無缺；
- (c) 有為資料庫及應用軟件而實施的適當備份程序；
- (d) 客戶的個人資料(包括任何密碼在內)備受保障，以免失去或未經授權被人取得、使用、修改或披露；
- (e) 客戶的電子簽署(若有者)獲得驗證；
- (f) 電子付款系統(例如信用卡付款系統)安全穩妥；以及
- (g) 有效的保險合約不會意外地或遭人惡意取消，或因電腦處理程序上的疏忽而被取消。

12. 服務供應商宜在其網站刊登保安聲明(即聲明已採取足夠保安措施)，以加強現有及潛在的保單持有人的信心。

客戶資料私隱保障

13. 服務供應商在網上收集、處理及儲存客戶的個人資料時，須採取一切切實可行的措施，以保障客戶的個人資料不會被洩露，以及在未經授權下被取得或使用。對服務供應商來說，時刻遵守《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)的規定很重要。為此，服務供應商宜參閱個人資料私隱專員公署發出的有關小冊子，包括《個人資料私隱與互聯網 — 資料使用者指引》及《擬備網上 — 收集個人資料聲明及私隱政策聲明》。

通訊方式

14. 同意以電子方式交易的保單持有人，其後可選擇以非電子方式與有關服務供應商聯絡或進行其他交易。因此，除非獲得保單持有人明示或隱含的同意，否則服務供應商不得單以電子方式通知保單持有人某些事宜，例如，特別指明保單持有人須作回應，又或會影響其利益的事宜。無論如何，服務供應商必須與其客戶保持有效通訊。

15. 為保密起見，服務供應商如要透過互聯網把同一份通告發給兩名或以上的保單持有人，必須確保通告不會載有任何個人資料。此外，如以電郵方式發出通告，必須確保每名收件人不會知道其他收件人的身分(例如，選擇以隱去原收件人姓名的方式發出文件)。

保險產品的銷售

16. 服務供應商透過互聯網銷售保險產品時，須注意以下事項：

(a) 銷售資料或說明

- (i) 服務供應商須致力確保網上展示的銷售資料或說明用語淺白，而且內容是準確和最新的。
- (ii) 若銷售的交易程序可透過互聯網完成，潛在的保單持有人須獲提供所需資料，例如：
 - 獲授權保險人的名稱；
 - 所提供保單的主要條款及條件，包括所承保的風險，以及任何重要或不尋常的限制或不受保的事項；

- 所提供保單的保費；
- 客戶在披露資料方面的責任，以及不披露重要事實的後果；
- 保險所承保的時期；以及
- 有關保單的管轄法律。

(iii) 為協助潛在的保單持有人在資料充足的情況下作出決定，在完成交易程序之前，客戶須有機會細閱有關保單的全文。

(iv) 服務供應商的業務若與長期保險業務有關，更須額外遵守有關規管機構及保險業團體不時發出的指引或說明標準，包括：

- 《壽險轉保守則》^(註 1)
- 《冷靜期》^(註 1)
- 《與投資有關的人壽保險計劃守則》^(註 2)
- 《非投資性壽險銷售標準說明》^(註 1)
- 《非投資成分萬用壽險利益說明》^(註 1)

(b) 承保政策

(i) 服務供應商，除保險中介人外，須有一套審慎的承保政策，處理經互聯網遞交的保險申請，尤其需要採取切實可行的措施，以核實客戶的真正身分。

註：(1) 由香港保險業聯會壽險總會發出

(2) 由證券及期貨事務監察委員會發出

(ii) 服務供應商的業務若與長期保險業務有關，須遵守保險業監理處發出的《防止洗黑錢指引》。如發現有任何可疑交易，須向有關當局舉報。

(c) 發出保單

(i) 有關服務供應商所發出的電子保單，必須註明日期，且最好以完整文本發出。如發出的保單並非完整文本，則須就此作出清晰的聲明。在任何情況下，均須把一份載有全部條款及條件的保單，以電子、文本或其他形式送交有關保單持有人。

(ii) 發給保單持有人或其他有權收取有關文件的人士的電子保單或文件，在上述人士收取時，必須是可讀及可保存的。關於這一點，服務供應商所採用的軟件格式，須方便收件人閱讀、列印及下載上述文件。如須使用特別的軟件閱讀、列印及下載有關文件，則須作出恰當安排，使收件人能使用有關軟件。

(iii) 就某宗保險交易向保單持有人發出的電子保單或文件，服務供應商均須以電子、文本或其他形式保存。如保單持有人要求取得保單或文件的副本，服務供應商亦須在合理時期內，以電子或文本形式提供有關副本。

(d) 投訴途徑

服務供應商必須就下列適當的投訴途徑提供資料（例如聯絡方法）：

(i) 服務供應商的客戶服務部，若沒有設立客戶服務部，則須提供代表該服務供應商處理投訴事宜的指定人員的名字；

(ii) 保險業監理處；

(iii) 保險索償投訴局（若出售的保險產品與個人保單有關）；

(iv) 保險代理登記委員會；

(v) 香港保險顧問聯會；以及

(vi) 香港專業保險經紀協會。

(e) 雜項條文

有關數碼簽署、以資訊的原狀出示或保留資訊，以及以電子紀錄形式保留資訊等事宜，服務供應商必須符合《電子交易條例》(第 553 章)的有關規定。

第三者網站的使用

17. 服務供應商若透過第三者網站進行保險活動，須確保以下各項：

- (a) 視乎情況，在網站內清楚說明其在香港或其他地方的授權、註冊或認可情況；
- (b) 若其保險產品（如適用者）與其他服務供應商的保險產品在同一網站內展示，則須確保其保險產品是可清楚識別的，不會與其他服務供應商的保險產品混淆；
- (c) 若有有關其本身或其產品（如適用者）的資料，這些資料必須獲其授權方可在網站展示；
- (d) 有關資料必須準確，而且須盡量因應最新情況不時更新；
- (e) 若涉及金錢交易，而客戶的個人資料可透過這些網站取得，則須採取足夠的保安措施，以保障客戶和其本身的利益；以及
- (f) 視乎所提供的服務類型，須清楚識別第三者的角色（例如作為保險代理人），並按情況作出正式委任或授權。

18. 若第三者網站有提供關於保險合約或保險事宜的查詢或諮詢服務，有關查詢或諮詢必須由服務供應商處理。

19. 服務供應商在使用第三者網站的服務時，若有以下情況，須提醒有關網站的經營者根據該條例第 56A 條的規定，取得保險業監督的書面同意：

- (a) 經營者在域名、網站名稱或描述中，如該條例第 56A 條所述般使用 “insurance” 或 “assurance” (“保險”) 等字眼，有關字眼並出現在網站內；
- (b) 經營者是以這些域名、網站名稱或描述在香港或從香港經營業務的；以及
- (c) 經營者並非服務供應商。

從其他網站取得的資料

20. 若網站載有從其他網站取得的資料或數據，則須注意不可侵犯有關人士的版權。如複製另一網站的資料或數據，必須事先取得版權擁有人的同意。

指引的檢討

21. 眾所周知，資訊科技的發展日新月異。本指引乃根據保險業目前使用互聯網進行保險活動的情況而頒布。我們會定期檢討指引，並根據這方面的發展作出修訂。

查詢

22. 如欲查詢有關本指引，請與保險業監理處聯絡。若對本指引所述該條例以外的其他法例有任何疑問，請與有關規管機構(例如個人資料私隱專員公署)聯絡，或徵詢法律專家的意見。

二零零一年一月