

致中華人民共和國香港特別行政區
立法會秘書處秘書長
香港中區吳巨道八號立法會大樓
羅偉志先生代收

秘書長大鑒：

就保險業的制度表達意見

再次感謝 貴處就本人今年 8 月 30 日的信件所作的代勞，財經事務及庫務局局長（後稱「局長」）其後 9 月 28 日之覆函亦已妥收。

本人曾於部封八月尾的函件中狠批局長祇是流於表面、毫無深度、得過且過、漠不關心及敷衍了事，但當本人閱畢上述之回信後，便深覺那些批評是很錯誤的，那確實是對局長作出了很多不公平的踐踏，本人自當趁此機會道歉，並應予以更公平的評價纔對啊！其實，局長是一位不祇有力，且是一位有心的決策人，他精曉很多法律精髓和監管條例所產生的牽制效果，結果局長便更可有心得力地為保險商建立更多及更穩固的堡壘，這些堡壘的質素奇高，它們絕對是戰略性價值豐富，防守力和攻擊力均非常強勁，防守力之強度足可令所有業外人士在不知袖裡的情況下，完全不可能發動任何有效的進攻，業內人士亦因受到諸般牽制而不敢策動任何叛變，而攻擊力之強度更不論是保單合約權益或保單價值利益也足可令保險商（尤指壽險商）遷如取如携的境地，不要說所套用的手法是「暗探」，令保險客戶難以洞悉，就算是「明搶」，客戶們又可奈得保險商的何嗎？如有客戶看得穿某保險商的奸詐面孔，他頂多能對此保險商投下「不信任」的一票，可是，手上持有的「信任」票又該投給那一家保險商呢？還有，看穿面孔是先要付出代價的，而且，在現時由局長已清楚表明了「官商勾結」之制度及理念下，市民還可找到值得永久信任的保險商嗎？故若批評局長是腐蝕的人，那可真的低視了局長的個人能力呀！本人必須在此再度說聲對不起噢！

局長在信中指出，「保險公司與其保險代理人的關係受普通法中的代理法原則所規限，即保險公司需為其代理在有關業務上的工作負責。」其實，局長有沒有想過現在的保險代理人是否一定要被稱為「代理人」呢？他們除了被慣常地稱為「代理人」外，又可不可有更合適的名稱呢？又知不知道僱員亦是僱主的「代理人」呢？僱員如為僱主辦事而處於其「代理人」狀態下犯錯，局長可否明白那僱主真是責無旁貸的呢？

僱員是一貫地受命於其僱主來處理事務，僱主定當要為其「代理人」負上責任，這是天經地義，而保險代理人是自僱人士，他們本應如同其他行業的自僱人士般可有各自的自決度去經營自己的業務，選擇何類型的客戶、推介何家生產商或供應商的产品、用甚麼時段或多少時間去做生意。可惜，他們的名字就偏偏是被叫慣了為「代理人」，政府亦與保險商聯手剝奪保險代理人這批自僱人士原可自動擁有的自由度，把他們變成「三不像」的怪物，跟著，再以保險代理人的名稱是「代理人」為由，詭稱保險商因要承擔其獲委任的代理人之責任為藉口，然後，便振振有詞地去搶掠保險代理人的「代理保險商無限額權」、「選擇保險商自決權」、「客戶資料擁有權」及「建立業務自由權」，就是這些對保險代理人有核心意義和價值的「權」被政府縱容保險商地侵吞了，他們便全都連鎖性地在保險商面前失去了自己業務的保護能力，既然自保的能力經已被沒收了，那又何來有能力去保護客戶權益呢？保險代理人的生存之道便結果成功地被扭曲為是要滿足保險商無時無刻、無法無

天、無厭無倦及無阻無礙的貪婪！本人絕不是祇帶著要為保險代理人「正名」、為他們取回應得的「權」和「自保」能力的渴求而衝著來，最重要的是客戶權益應得到更公平的看法，所以即使保險中介人可從保險商討回公道的話，他們也不應及不可成為另一個欺壓客戶的新族群，當然，正所謂有權利便必有義務，保險中介人在取回權利後，又應承擔甚麼義務呢？而且會否合乎平衡行業內保險商、中介人及客戶之間的利益和互動推進行業發展這些大原則呢？本人會於下文討論這些問題，

至於為甚麼本人在上段文字形容保險代理人是「三不像」呢？因為首先是他們被官商聯手放入一個等同「僱員」工作環境的框架內來為保險商（尤指壽險商）獨家專利地賣命，而並不獲得「僱員」本可享有之任何福利，即僱員福利免問，一於自己顧自己；二是他們雖被官商合力認定為「自僱人士」，但他們並不擁有原應具備的「代理保險商無限額權」、「選擇保險商自決權」、「客戶資料擁有權」及「建立業務自由權」；最後，官商更互相呼應地把保險中介人的角色一分為二，分別是「代理人」和「經紀」，兩者雖同樣地可銷售保險產品，但「經紀」可免於保險商的操控，然而「代理人」就要成為不能自主甚至不能自拔的「保險商搖錢樹」。說不能「拔根」而轉裁別塊「土壤」確實有點兒不百分百恰當，除非犯了指定的違規行為，否則「代理人」是准許轉投別家保險商的，可是，請局長不要介意本人要再次用上「抄家」這個詞語來形容「代理人」在「拔根轉裁」的形勢下是要蒙受鉅大的損失啊！況且，轉換了保險商的「代理人」始終仍是無「權」人士，就正正是這一大堆的牽制手法，便解釋了為何本人在前文說業內人士不敢策動「叛變」的理白了，其實保險商早已明白這當中之牽制道理，所以她們便可肆意操控「三不像」的代理人，代理人亦投鼠忌器地不願讓客戶們知曉保險商已經、正在及或將會剝削他們應有的權益、啞氣吞聲、埋沒良知及狼狽為奸幾可肯定是代理人不作他選的「駐根」之道。

保險業真的很特別，有很多地方是有別於其他行業的，例如，行銷產品的中介人出現了「代理人」和「經紀」（當然還有以「僱員」角色去作銷售及由客戶以自助方式向保險商直接投保等渠道）兩個主要的中介人類別，這個現象在任何其他行業是見不到的，為甚麼保險業要有這種獨特的制度呢？現時立法會功能組別中的保險業議席之選舉安排中，祇有保險商持有投票權，代理人雖是在保險市場內扮演著非輕的角色，並被刻意地塑造成在專業化道路上高速行走的一群，卻又為甚麼他們不能如教育界、社福界或醫護界等界別的選民標準般（即業界從業員）而持有投票權呢？為何保險代理人在這方面的權利甚至還要比一些教育水準平均較低之功能組別中的選民更不堪地相形見绌呢？噢！糟糕了！說到這裡，本人所表達的意見又牽涉多一位政制事務局局長了，希望有關的局長能就此函之副本賜予本人相關的回應。

本人確實相信，在絕大多數的保險產品種類中，保險商是很難委效地以客戶自助方式售賣產品的，因為保險產品幾全蘊含甚至隱藏很多的複雜條文和概念，即使同類保險產品中的相同條文段落，在不同的保險商便會有機會出現不同的演繹和處理，若沒有中介人對相關保險商的產品和不同部門的運作有高度認識，及給予客戶全面的資訊傳遞，客戶根本很難以一己沒甚認知的認識來不帶運氣地購得合適的保險計劃。至於透過僱員來推銷保險產品是比自助式較有助保險商的方法，因為僱員收取工資及起碼享有多項法定的僱員福利，保險商自然獨家地得到其僱員的努力遊說顧客的成果，但可惜，正因為那些僱員成本，保險商幾全不願意承擔該等成本而不優先選擇以僱員為其銷售。當然，現時有不少銀行是善用其僱員來擔負起推銷保險產品的職責，為的並不是很願意付出保險商不欲支付的僱員成本，實況是銀行職員本已有為收到的僱員酬勞而早有要承擔的職務，加買保險產品是不會令銀行家多付僱員成本的，這情況亦被她們美化為「資源增值」！誠然，僱主與僱員之間的關係素來就是明碼實價、一買一賣、合則來、不合則去，僱員如覺得受到僱主欺壓，大可考慮自

身的議價能力來為自己的去留作個判斷，「留」的會是能力所限或就業市道欠佳而不致出外亂闖，即便選擇「去」的話，既然沒有被「抄家」的損失，又可憑藉自信的自我價值重闢事業，結果「去」或「留」均可較體現市場自動調節的機制。但本人很不贊成保險產品是透過僱員身份的人士來購買，這想法並非是為了保護保險代理人或保險經紀這類中介人的市場空間，而即使是以一名顧客的角度去看，本人也不認為僱員是理想的介紹產品人選，尤其保險產品絕不是可表面化地認識清楚的商品，兌現性的誠意更是要在售賣後方能陸續地因機緣出現來體會得到，僱員為僱主提供不同形式的勞心或勞力，為的是僱主的報酬，難道某僱員得知其僱主的商品欠佳而阻止客戶光顧便能獲得僱主的賞識來給與重酬嗎？僱員能為顧客提供貼身的售後服務嗎？僱員能監察及令僱主有所顧忌地去竭力兌現顧客的權益嗎？道理簡單得很，僱員要取悅的是僱主而絕不是顧客，除非他已萌去意！

但如在銷售保險產品的層面上，就只剩下保險經紀成為唯一的行銷渠道，那便可令保險商要規規矩矩地營業了，經紀們不會被保險商所支配，因為他們均有「權」和「自保」能力，保險商便自然地要在產品上作出真誠的競爭，這種競爭不止出現在產品設計上，更會擴展到保險計劃被售出後，保險商要努力兌現客戶的權益，而且提高兌現性的表現亦不限於早有條文清晰闡明或有保證性的客戶權益，且會惠及不獲保證權益的兌現性。不過，這銷售渠道亦有兩點是會令客戶權益受損的，一是保險商為了要鞏固及加強其銷售之滲透能力，她們便要提供更多或更吸引人的利誘來討好經紀，好令她們在利慾熏心的境地下來鼎力支持，就是這些誘惑便甚有機會令經紀把持不定，然後做出偏離客戶利益的手法，這亦是本人早前去信廉政公署的原因；第二點是保險商會因為要多付利益予經紀，造成成本上升，在羊毛出自羊身上的道理下，客戶自然會有間接之損失的。

說來說去，對保險商而言，利用保險代理人去推銷產品就是百利而無一害矣！代理人如同僱員般可全被支配著，但會比僱員更賣力，因為沒有工資和員工福利，且逾長年資的代理人所被牽制的利益就愈多，保險商付出的成本也是最少的，眾保險代理人亦很容易地淪為助紂為虐的所謂「專業人士」！還有，保險商不用真正地在產品和客戶權益兌現性作競爭，她們頂多在產品設計上鋪上花巧的心思，然後利用代理人去遊說客戶投保，跟著以代理人有投鼠忌器的心理陰影下，不會揭發保險商任何奸詐的營業手法，於是便可千方百計地逃避兌現客戶的權益，即使是有保證者，她們都可找到很多辦法來減低應獲保證權益之份量，至於早已說明不獲保證者就更是落得一個體無完膚的收場！保險商要真正競爭的，就是不斷增加代理人的數目及除去「知得太多」而又不願狼狽為奸的代理人，尤其是年資較長者，如可找到藉口把他們「抄家」，便可為保險商帶來更吸引的金錢利益。

保險商和政府為了令「代理人」可繼續地以一種應被操控的形態存在，以利便保險商可持續地擁有「最佳銷售渠道」，於是便標籤了這批中介人為「代理人」，說是代表保險商的，而「經紀」那一類中介人方是代表客戶的，本人認為現時行業運作中的「經紀」在本質上根本不能及不應說成是代表客戶的，他們既沒有向客戶直接收取酬金，但反可合法地背著自己的委託人向保險合約的另一方收取利益，局長可否明示本人究竟還有哪些行業會存在這等荒謬的委託及受託關係呢？局長更一直表示保險公司須共同及各自為其獲委任保險代理人的行動所引致的損失負上法律責任，因此，保險公司要求其保險代理人必須獲得其同意，才可代表其他保險公司的做法和目前保險代理人不得代表超過四間保險公司的限制是合理的，就是憑這一連串的推砌理由，保險商便可順理成章地塑造了「代理人」這類怪物出來，然後再完全地控制他們來賺錢或甚至去騙財了。

局長在上月尾透過立法會秘書處的覆函中表示，保險代理登記委員會（後稱「委員會」）在處理投訴代理人事件時，若投訴成立及視乎情況，會要求保險公司承擔代理人的責任，為客戶作出補

償。本人現在開始有點明白了，保險商要承擔代理人責任根本就不是一個不用費盡氣力去爭取的客戶權益，客戶要爭取到的話，首先要有代理人的「人頭落地」或起碼要被正式與師定罪，然後再由那主要從保險商派出代表的委員會來決定是否要求有關保險商去補償客戶。原來如果客戶不懂得這個權利作出投訴，或知這權利而不忍心投訴，或想投訴而掌握不到幾乎是沒可能掌握得到的證據，又或代理人挺身指證自己等的情況，縱使客戶有所要求，但保險商均是毋須履行法例上的責任。局長亦指出，根據委員會的資料，過往並沒有收到投訴，指保險公司拒絕履行委員會的建議，為其保險代理人的行為作出承擔。好了，換個另一角度來問，局長能否告知本人，究竟過往有多少宗個案是代理人的疏失導致客戶利益受損呢？當中有多少宗個案是有經委員會投訴呢？再當中有多少宗是保險商有為其代理人的疏失來履行對客戶的補償責任呢？還有，以往又有多少宗個案是保險商以共同承擔的概念來履行其代理人不是處理其保險產品所出現的過錯來為受影響的客戶進行補償責任呢？如真的保險商會為其代理人的行為問題而共同或各自承擔責任的例子，懇請局長具體地分別闡述出來，以令本人得到珍貴的教誨，對局長所引述的保險公司條例亦能更實情地領悟得到。

本人曾於此函前文中提及，若代理人這類中介人能從保險商討回原應擁有的「權」後，便應有其新增的義務，這義務便是「自己要承擔自己的錯」，這樣既不要給保險商藉詞來把應得的「權」沒收去了，且不會連累保險商承擔無辜拖累的補償責任。保險商不論是要共同抑或各自承擔者，她們祇要按既定之保單條文處理便可。這話說來，是否就是把現時的經紀制度訂成唯一的保險銷售渠道便圓滿解決呢？這當然是不足夠的，即便經紀制是唯一的渠道，為免保險商要利誘經紀而導致成本上升及令經紀為求廣納保險商提供的利益而妄顧客戶之權益，經紀實應強制性地向客戶披露任何形式酬金之數額或利益之份量；不同保險商在提供同類產品時，應以統一的佣金計算率作為給經紀的酬金；且不應在有關保單之佣金利益以外再多發放其他利益予經紀，以免變成對客戶不利的誘因；經紀不可回佣給客戶，以杜絕惡性競爭，因經紀如祇沈溺於回佣求售，便會令這股監察保險商的力量減低，客戶最終亦會成為受害者；經紀應以自己的專業知識和誠懇的服務態度來爭取客戶認同，而保險商便應從產品的設計、定價和客戶權益的兌現性來競爭，即使保險商來一個割價求售而同時地減低產品質素的話，這也不用太擔心，因為我們還有保險業監理處和經紀們來分別審視保險商的償還能力和監察保險產品的質素；客戶在更多有效的權益保障條件出現後，便可對保險產品的信心增強，保險商與經紀的商機自是會因而有所裨益。綜合了以上各要點，本人認為這便可更為平衡行業內保險商、中介人及客戶之間的利益和互動推進行業發展這些大原則發揮貢獻啊！

本人深感局長是絕不會為此信而改變立場，但本人仍堅持發表意見是不要令局長或其他人士有所誤會，以為本人已屈服於局長與保險商聯袂所建立的謬論之下。

再三感激及拜託 貴秘書長替本人傳遞訊息，謹祝 閣下及 貴處各職員
身心健康、生活及工作滿足愉快！更盼局長早日脫離執迷不悟！

(已簽署)

楊慶材謹上

2004年10月5日

副本送：財經事務及庫務局局長
保險業監理處保險業監督
政制事務局局長
廉政公署防止貪污處處長