

# 保險中介人資格考試 (一般保險考試)

October 2022



# 第一章 保險產品

# 保險的分類 1(a)

- 功能法 - 根據保險標的來進行分類，而一般保險的保障範圍廣闊到可以包括這四類的保障：

<p><b>人身保險</b></p> <p>人壽保險</p> <p>人身意外保險</p>	<p><b>財產保險</b></p> <p>為實物的損失提供保障</p>
<p><b>經濟權益保險</b></p> <p>營業中斷 (後果損失、災後損失)</p> <p>忠實保證</p>	<p><b>責任保險</b></p> <p>致使第三者死亡、 身體受傷或財產損害 承擔的法律責任</p>

## 真實賠案

- 真實的一般保險相關的賠案
- 個案中的決定或判決是基於特定事實而作出的，包括有關保險單中實際採用的措詞
- 一些個案是
  - 由保險投訴局作出判決；或
  - 由索償人和保險人自行解決

保險投訴局屬下的保險索償投訴委員會獲賦予權力，裁決時毋須死硬詮釋保單條款。

# 財產保險的保障類別 1(b)

- 財產保險的保障範圍必屬下列其中一項：
- 指明危險 (指名危險)
  - 損失是由保單中所指明的近因而引起
  - 索償人有責任證明損失是由一項指明危險所導致
- 「全險」(「一切險」)
  - 只要不在除外責任之列，任何可能的風險所引致的損失或損害都受到這類保單承保
  - 如拒賠，保險人須證明有關損失不屬於保障範圍之內

# 基本風險 1(c)

- 巨大的損失
- 商業保險人一般認為它是不可保的
- 標準除外責任
  - 戰爭及相關風險
  - 核風險
  - 恐怖主義

# 汽車保險 1.1

- 汽車保險的重要性主要是由於在香港道路上使用汽車必須按照法定要求購買汽車責任保險
- 例外情況
  - 屬於政府財產的汽車正由獲其授權的人使用
  - 已向庫務署署長作出價值 HK\$2,000,000 的繳存的人所擁有的汽車正由該車主或該車主的僱員駕駛

# 汽車保險 1.1

- 私家車

共同特點

基本目的和保障範圍

「法令」保險

無索償折扣

共同除外責任

釐定保費的共同因素

標準保單自負額

「使若干條款無效及有權追回款項」條款

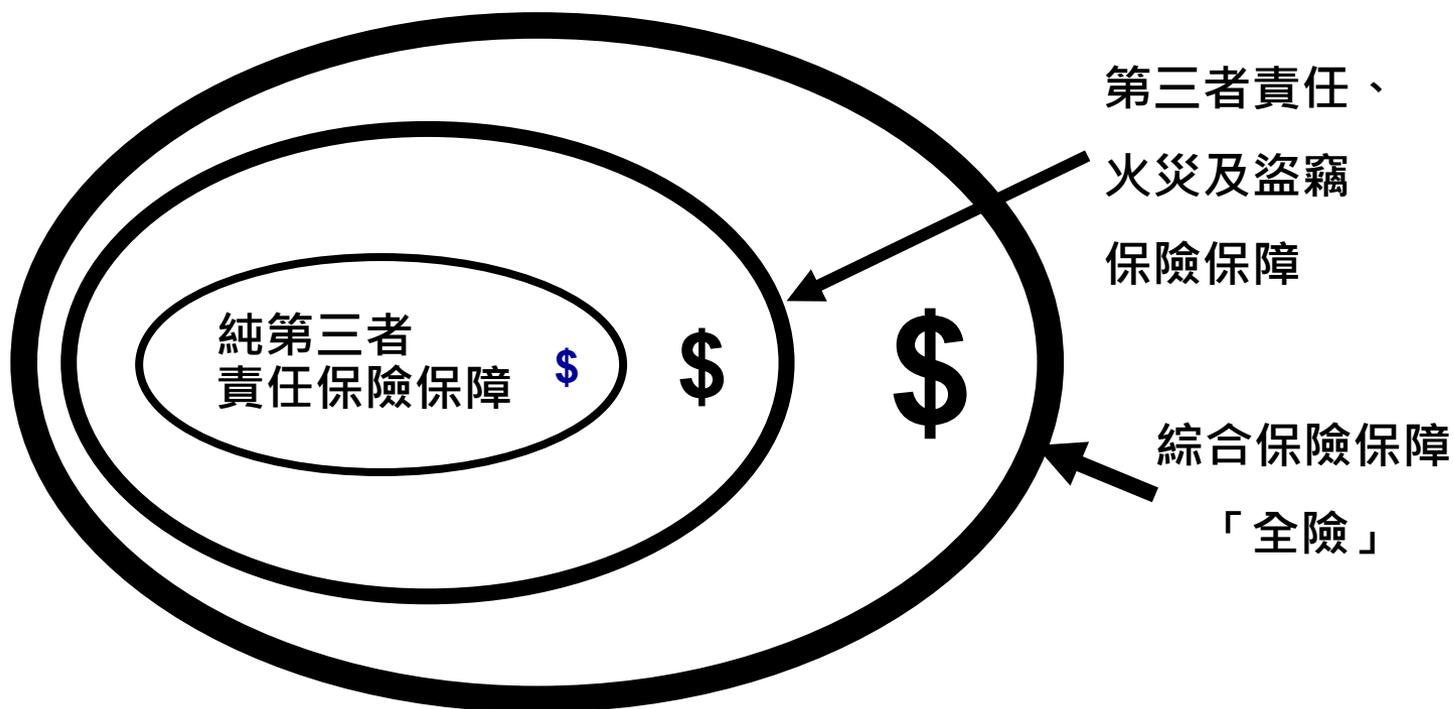
- 電單車

- 商用車輛

# 基本目的和保障範圍 1.1(a)

- 市面上的汽車保險保障可以分為三類：

共同特點



# 「法令」保險 1.1(b)

共同特點

- 汽車保險 (第三者風險) 條例
  - 必須就因在道路上使用汽車而招致第三者的死亡或受傷而承擔的法律責任購買保險
  - 符合該最低保障要求的保單稱為法令保單
- 道路 (包括私家路，但位於完全或主要用作進行建造工程或工業活動的範圍內的私家路則除外)

# 「法令」保險 1.1(b)

請留意

共同特點

- 對於第三者死亡和受傷的責任，  
最低要求的保險金額是一億港元，對第三者造成財產損害的法律責任不屬於強制保險的範圍
- 保險人沒有宣傳「法令」保單，因為保障範圍狹窄

**HK\$ 100,000,000**

# 「法令」保險 1.1(b)

共同特點

「第三者」有雙重含義：

	「法令」 保險	「第三者」 汽車保險保單
對第三者所造成的死亡、 受傷應負的法律責任 (最低要求的保險金額是一億港元)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
對第三者所造成的財產損害 法律責任	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

# 無索償折扣 1.1(c)

共同特點

- 過去一年沒有索償，續保保費給予累進折扣
- ~~無索償獎金~~ 無索償折扣
- 「折扣回減機制」
- 就算保險索償涉及一個純粹由第三者的過失引致的意外，折扣回減機制將如常運作
- 汽車險保險人普遍願意延續從其他保險人轉過來的無索償折扣

	私家車	電單車 / 商用車輛
年期	保費折扣	保費折扣
0		
1	20%	10%
2	30%	20%
3	40%	30%
4	50%	30%
5	60%	30%

# 共同除外責任 1.1(d)

- 意外發生的地點在指明的受保地理區域之外
- 未能依照對使用汽車的限制
  - 私家車 → 的士
- 基本風險或高危風險
  - 戰爭及類似風險
  - 恐怖主義行為
  - 核武器材料 / 輻射風險
  - 合約附加的責任

共同特點

# 共同除外責任 1.1(d)

- 由「受保司機」以外的任何人駕駛
  - 「受保司機」
    - 會在保單承保表中指定
    - 持有該類型汽車有效的駕駛執照
    - 受保司機可以是指名司機 (或稱「記名駕駛者」) 或非指名司機 (或稱「不記名駕駛者」)

共同特點

# 共同除外責任 1.1(d)

- 任何受保司機開車時：
  - 違反了禁止酒後駕駛的法令
  - 在其呼氣、血液或尿液中的酒精比率超出法定上限
  - 違反了提供呼氣、唾液、血液或尿液樣本作測試或分析之用，或進行任何其他相關測試的法定要求

共同特點

# 釐定保費的共同因素 1.1(e)

共同特點

- 保障種類及任何額外保險利益
- 引擎馬力 (引擎汽缸容量) / 承載能力 (商用汽車)
- 汽車價值
- 汽車的用途
- 經常司機  
(年齡 / 駕車經驗 / 意外事故的記錄)
- 汽車的物理特點 (車齡 / 高性能汽車)

# 保單自負額 1.1(f)

- 自負額
- 又稱免賠額
- 一項訂明的金額，每次損失中的該金額或以下的金額是不受保的

	\$1,200	(損失)
-	\$200	(自負額)
<hr/>		
	\$1,000	(賠償額)

# 保單自負額 1.1(f)

- 自願性自負額
  - 被保險人為了換取保費折扣而自己要求的
- 無選擇自負額
  - 承保自負額 - 保險人為針對有關風險的某個不良核保因素而附加的，因此不會降低保費
  - 標準保單自負額 - 一項適用於同一業務類別內所有保單的自負額

# 保單自負額 1.1(f)

請留意

共同特點

- 標準保單自負額
  - 如果除了標準自負額以外，還有自願性自負額及 / 或承保自負額同樣適用於特定索償項目的話，它們是累計的
  - 它們不會降低保費
  - 它們可能按某些特點  
(司機的年齡、汽車停泊期間內遭受損害等)

# 使若干條款無效及有權追回款項條款 1.1(g)

- 即使被保險人違反了保單條款，  
強制保險的相關規定仍不容許保險人  
拒絕向第三者賠償死亡或受傷的損失

**強制性條款** > 保單條款

強制性條款  
凌駕於保單條款

- 保險人有權向被保險人追回款項

# 保險憑證的重要性 1.1(h)

- 在汽車保險中，保險憑證 = 「保險證書」
- 給汽車保險證書寫上比真實為早的簽發日期，可能構成「證書的偽造」罪行  
(如保險人於 4 月 2 日簽發了一張 4 月 1 日起保的保單)
- 保單被取消或推翻後，保險人會追回已發出的保險證書
- 被保險人必須於保險註銷生效起計 7 天內向保險人交回證書

# 私家車 1.1.1

## 基本目的和保障範圍

- 用於社交、家事及娛樂目的
- 用於被保險人的業務或專業之上
- 不得用來出租或取酬、參加比賽

一輛汽車是否屬於「私家車」是按它的使用而非構造來界定

# 綜合私家車保單 1.1.1(a)

## 1. 受保汽車的損失或損害

- 「全險」範圍的財產保險
- 承保被保險人的汽車，車上配件和零件
- 支付將汽車移至最近的修車商，以及於修理完成後把它送到被保險人的地址所需的合理開支

# 綜合私家車保單 1.1.1(a)

- 受保車輛的損失或損害設有特定的除外責任
  - 後果損失、折舊、損耗、機械故障、輪胎的損害、累計的自負額
  - 標準保單自負額的適用情況包括：
    - ✓ 不指名司機自負額
    - ✓ 年輕司機自負額
    - ✓ 缺乏經驗的司機自負額
    - ✓ 停車自負額 (停泊時發生的損失或損害)
    - ✓ 盜竊自負額 (盜竊引致的損失或損害)

未滿  
25 歲

少於  
2 年

# 綜合私家車保單 1.1.1(a)

## 2. 法律責任 (第三者責任)

- 法定保險的保障，每宗事故一億港元
- 向第三者承擔的財產損害責任，每宗事故二百萬港元
- 第三者責任保險保障的對象是
  - 被保險人
  - 任何其他受保司機
  - 任何乘客

注意：  
第三者財產損害責任限額二百萬港元，  
是可以提高的，但須支付額外的保費。

# 綜合私家車保單 1.1.1(a)

- 設有特定的除外責任包括：
  - 提出索償的人 (例如受保司機) 如果同時還受其他保單承保
  - 屬於僱員補償保險的保障範圍內的索償
  - 屬於被保險人或其家庭成員的財產，或以信託形式持有的財產
  - 任何適用的保單自負額

# 綜合私家車保單 1.1.1(a)

## 3. 醫療費用

- 承保被保險人 / 受保汽車內的任何人
- 每宗事故賠償限額都很低

## 4. 人身意外保險利益

- 受保汽車發生意外事故時，導致正在駕駛該車的指名司機身體受傷

# 綜合私家車保單 1.1.1(a)

## 5. 保護無索償折扣

- 總索償額低於訂明水平，相關索償將在計算下一年的無索償折扣時不予以考慮
- 獲保護的無索償折扣不能轉移到別的保險人

## 6. 以新代舊 / 以新換舊的更換

- 受保汽車在其首次登記後的 12 個月內遭受全損
- 保險人提供相同品牌和型號的替換車，不扣減任何折舊

# 綜合私家車保單 1.1.1(a)

## 7. 零折舊修理費

- 受保汽車在其首次登記後的 12 個月內，因發生意外事故而需更換零件，保險人不會從受保更換開支扣減折舊

## 8. 更換擋風玻璃

- 受保汽車的擋風玻璃或窗戶玻璃意外地破碎，保單會支付必需的修理開支或更換開支
- 無索償折扣則不受影響

# 綜合私家車保單 1.1.1(a)

## 9. 拖車服務

- 受保汽車發生意外事故失去動力、不適合駕駛
- 保險人會安排把該車拖到其指定的任何修車商或任何香港內的地方，但須受限額限制

# 綜合私家車保單 1.1.1(a)

## 10.租車

- 受保汽車因發生意外事故而需進行維修或被盜超過比如 48 小時，保單會支付臨時租用一輛相同品牌和型號的替換車的合理開支
- 受自負額、限額及某些其他條件限制

## 11.追討第三者服務

- 保險人會代表被保險人向疏忽的第三者追討不保損失

## 其他特點 1.1.1(b)

- 額外利益：支付額外保費而擴大保險保障範圍
  - 刪除保單的某項除外責任
    - ✓ 暴動
  - 增加利益
    - ✓ 人身意外
    - ✓ 豁免第三者財產損害自負額
    - ✓ 廣東省內使用受保汽車時承保「本身損害」和醫療費用

## 其他特點 1.1.1(b)

- 保費折扣
  - 同一份保單投保一輛以上的汽車
  - 受保汽車暫時停用了超過最低限度的時間後，也可以獲得保費折扣

## 電單車 1.1.2

- 主要為用於社交、家庭及娛樂用途
- 保障範圍與私家車保險的相似，  
不同之處如下：
  - 「本身損害或意外損害」
    - ✓ 只有當整輛電單車被盜時才能構成有效的盜竊索償，  
僅是電單車的配件被盜是不會受到承保的
    - ✓ 通常對受保電單車的任何損失或損害 (因火災或盜竊引起的  
除外) 都設有標準自負額

## 電單車 1.1.2

- 保障範圍與私家車保險的相似，不同之處如下：
  - 第三者傷亡責任保險的責任限額，以法定最低限額每宗事故一億港元作準
  - 第三者財產損害責任限額
    - ✓ 每宗事故一百萬港元
    - ✓ 可支付額外保費以求提高限額
  - 保單不含醫療費用及人身意外保險利益部分

# 商用車輛 1.1.3

## 基本保障範圍

- 本身損害 / 意外損害保險保障
  - 類似其他類型汽車的保險保障，  
這類保險保障的範圍相當可能是「全險」的
  - ✓ 但多了一項除外責任，就是由超載或過度使用而造成的損害

的士 / 貨車 / 貨櫃車 / 專門用途汽車

# 商用車輛 1.1.3

## 基本保障範圍

- 第三者責任保險保障
  - 除外責任 (有些是不適用於私家車第三者責任保險保障)
    - ✓ 汽車被用作謀生工具 / 食物中毒
    - ✓ 汽車上的存貨及指明類別的設備的損害
    - ✓ 汽車的震動或重量對道路所造成的損害
- 不承保醫療費用，但可支付額外的保費獲得此保障

# 商用車輛 1.1.3

## 其他特點

- 責任限額：
  - 傷亡責任：一億港元      財產損害責任：一百萬港元
  - 可交額外保費而提高限額
- 專門車輛
  - 有需要對面對不尋常的風險的汽車
  - 採用特別的條款

商用車輛的種類繁多，  
會有很不同的核保做法

# 商用車輛 1.1.3

## 其他特點

- 車隊保險的定價
  - 「車隊」是同屬一個車主或管理人
  - 保險費一般是參照車隊的經驗來釐定
- 汽車行業風險
  - 車房

# 健康保險 1.2

- 健康保險屬於「人身保險」，因為保險標的是
  - 人的生命、肢體或健康
- 人身意外及疾病保險
- 醫療保險

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(a)

## 基本保障範圍

向因意外而死亡或受傷  
的被保險人給付利益

### ■ 整筆支付的利益

- 因意外導致死亡或其他指明損傷時，  
    一次性支付款項
- 保單內有詳細的指明利益表
  - ✓ 指明金額 (主要保額) 的百分比
  - ✓ 死亡 / 永久殘疾 / 指定的主要損傷 **➡** 100% 保險金給付
  - ✓ 較為輕微卻仍屬嚴重的永久性傷害，保險金給付 % 會較低

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(a)

## 基本保障範圍

- 按周計算的利益
  - 針對暫時性喪失全部或部分能力的定期付款
    - ✓ 金額按周計算 (通常設最長付款期限為 104 個星期)
    - ✓ 被保險人暫時喪失其「經常性職業」/「任何職業」的能力
    - ✓ 「暫時全部殘疾」/「暫時部分殘疾」，會給付不同補償金額

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(a)

## 基本保障範圍

- 醫療費用
  - 費用必須由意外傷害導致
  - 設每宗事故賠償限額

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(b)

- 意外的身體受傷之定義
  - 「由意外、外在、暴力及明顯可見的方式純粹地和直接地引起或導致的」等字句
  - 除了意外的身體受傷之外還明確承保純粹由意外事故導致的食物中毒和氣體中毒

香港的人身意外保單  
也稱為純意外保單

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(b)

- 受傷 / 殘疾的定義
  - 永久解作至少持續 12 個月仍不能合理地希望會有進展
  - 喪失肢體 / 永久喪失能力 / 喪失視力
    - ✓ 喪失肢體解作手腕或足踝或其以上部位與身體的分離，或如此定義的肢體永久喪失能力
    - ✓ 喪失視力解作有關的眼睛的所有視力受到了完全的、不可恢復的損害

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(b)

- 時間限制

- 受保死亡或殘疾 (發生在受傷後的 12 個月之內)

- 利益限制

- 保單一旦支付了保險金，保額會扣減相關金額；當保額扣無可扣時保單便會中止，保費不會退
- 如果同一意外事故導致了多於一項受保事件，計算保險利益給付時只會以當中涉及最高給付額的那項事件作準

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(b)

## 除外責任

- 基本風險 / 危險活動
- 自殺
- 違反社會原則的活動
  - 蓄意令自己受傷、酗酒或濫用其他物質
- 分娩 / 懷孕 / 流產

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(c)

## 保費的根據

- 根據被保險人的職業計算保費
  - 按職業的潛在意外風險來分爲，一般是四類
  - 男性和女性的保險費率是相同

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(d)

## 保額

- 購買一個或多個單位的保險保障，或
- 為不同類型的利益挑選個別的保額
- 由於被保險人對自己具有無限制的可保權益，  
所以投保金額不受限制，但是
  - 每周利益金額  $<$  或  $=$  每周薪金

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(e)

## 其他特點

- 團體保單
  - 員工的「額外福利」
  - 工作時間 / 24 小時保障
- 疾病保障 (暫時殘疾)
- 人身意外利益也可作為一般保險的一部分
  - 旅遊保險 / 家居保險 / 金錢保險 / 汽車保險

# 人身意外及疾病保險 1.2.1(e)

## 其他特點

- 可取消性
  - 合約期限通常為一年
  - 一般允許保險人在有效期內取消保單
- 年齡限制
  - 指明可保年齡，如 18 到 70 歲

# 醫療保險 1.2.2(a)

- 醫療保險承保由意外或疾病引致的醫療費用
  - 保單一般是年度保單，可以續保並享用續保保費寬限期
  - 某些保險計劃提供選擇權，讓被保險人單方面決定是否續保，而接到續保要求的保險人只能予以接受
- 取消保單的權利
  - 大多數保單允許被保險人取消保單，但不是所有保單都賦予保險人同樣的權利

# 醫療保險 1.2.2(b)

## 限制及除外責任

- 人身意外保單的常用除外責任
- 特殊除外責任
  - 先天性疾病
  - 保險生效前已患的疾病及已存在的殘疾
  - 生育控制 / 不育治療 / 整容手術
  - 例行醫療檢查及身體檢查
  - 牙科治療 (除非因意外而需進行)

# 醫療保險 1.2.2(c)

- 保費的根據
  - 受保人的職業
  - 年齡
  - 健康狀況
  - 性別
  - 保障程度
  - 地域範圍

# 醫療保險 1.2.2(c)

- 其他特點
  - 團體保單 (團體 / 家庭)
  - 以標準利益 / 可供選擇的額外利益
    - ✓ 提供分娩及牙科開支保障
  - 住院保障
    - ✓ 住院期間，按日計算給付訂明利益

# 自願醫保計劃 1.2.3(a)

## 背景

- 自願醫保計劃 (2019 年 4 月 1 日)
  - 個人消費者可以選購個人償款住院保險產品
    - ✓ 經食物及衛生局認可
    - ✓ 已繳保費可申請稅務扣減
  - 而保險公司和消費者的參與均屬自願性質
  - 令市民更容易獲得個人住院保險，並提升個人住院保險的質素和透明度

# 自願醫保計劃 1.2.3(b)

- 自願醫保下的稅務扣減
  - 納稅人本人
  - 納稅人「指明親屬」
    - ✓ 納稅人配偶和子女，  
及納稅人或其配偶的  
祖父母、外祖父母、  
父母和兄弟姊妹
  - 每年扣減所涉的保費上限為每名受保人 **HK\$8,000**，  
但可申請扣減的指明親屬人數不設上限

# 自願醫保計劃 1.2.3(c)

## ■ 標準計劃和靈活計劃的原則

	標準計劃	靈活計劃
基本保障	必須包括	必須包括
額外保障	不可包括	必須包括
其他保障	可選擇包括或不包括	可選擇包括或不包括

➤ 靈活計劃的設計必須符合「更佳保障原則」

✓ 與標準計劃相比，其條款及保障會為客戶帶來更高的保障

不被視為個人償款住院保險的保險產品

團體保險 / 門診保險 / 住院現金保險 / 危疾現金保險 /  
承保特定疾病 (例如癌症) 的償款性質保險產品

# 自願醫保計劃 1.2.3(c)

- 《自願醫保計劃下保險公司的實務守則》
  - 產品提供
  - 轉移安排
  - 銷售及推廣 (這方面的要求尤其重要)
  - 投保申請的處理
  - 冷靜期
  - 售後服務

保監局已發出一份適用於包括自願醫保在內的所有醫療保險的醫療保險業務指引 (指引 31)，就預期的水平 / 標準和做法提供指引，以確保消費者獲得公平對待。

# 自願醫保計劃 1.2.3(c)

- 銷售及推廣
  - 向消費者提供清晰、準確、非誤導性及容易取得的資訊
  - 中英文版本、用字淺白及完整
  - 可輕易辨識認可產品與非自願醫保產品
  - 提供便捷的渠道讓消費者獲取  
產品的重要資料
  - 冷靜期權益

# 自願醫保計劃 1.2.3(d)

- 自願醫保的基本特點
  - 受保人必須是年齡介乎  
15 天至 80 歲的香港居民 (包括香港身份證持有人)
  - 可自由訂定保費水平
    - ✓ 年齡 / 性別
    - ✓ 可按年根據醫療通脹情況而調整
  - 必須向現有保單持有人提供一次機會，  
讓其選擇將現有個人住院保險轉移至認可產品

# 自願醫保計劃 1.2.3(d)

- 自願醫保的基本特點
  - 保障範圍擴展至包括
    - ✓ 保單生效前未知的已有病症 (Y1 0% Y2 25% Y3 50%)
    - ✓ 先天性疾病治療 (8 歲後出現或確診)
    - ✓ 日間手術 (包括內窺鏡)
    - ✓ 訂明的先進診斷成像檢測 (30% 共同保險)
    - ✓ 訂明的非手術癌症治療 (化療、放射性治療、標靶治療、免疫治療及荷爾蒙治療)
    - ✓ 精神科治療 (香港境內)

## 醫療保險業務指引 1.2.4(a)

- 為確保在銷售醫療保險產品時能公平對待客戶，保監局制訂了指引 31，被視為授權保險人、持牌保險中介人和持牌保險經紀人的最低標準
  - 參考保險核心原則
- 指引 31 不具有法律效力，然而任何的不遵從可能會令保監局對下列人士是否持續為適當人選
  - 獲授權保險人的董事、控權人及相關管控要員
  - 持牌保險中介人及持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司而言的董事、控權人或負責人

## 醫療保險業務指引 1.2.4(a)

- 公平對待客戶原則 - 道德操守、以誠信行事及禁止違規作業等理念
  - 開發、推銷和銷售產品時，充分顧及客戶的利益和需要
  - 不論在銷售產品之前、期間或之後，均應向客戶提供準確、清晰、非誤導資料
  - 確保所提供的意見達專業水平
  - 公平及適時地處理客戶索償、投訴及爭議
  - 保障從客戶取得的資料的私隱

# 醫療保險業務指引 1.2.4(b&c)

## ■ 產品設計

- 應考慮不同類型客戶的利益和需要
- 考慮醫療保險產品的可持續性而合理地為產品作出定價
- 自願醫保計劃 《自願醫保計劃下產品的合規規則》

## ■ 銷售過程

- 監察產品分銷程序，以確保客戶在銷售過程中獲公平對待

# 組合及一籃子保單 1.3

- 組合
  - 核保和釐定費率是對每個部分或保險類別獨立地進行
- 一籃子保單
  - 在保障範圍和保額 (及責任限額) 方面預先設定了限制，釐定費率的方式也不同

# 組合及一籃子保單 1.3

- 家居保險
- 家傭保險
- 旅遊保險

# 家居保險 1.3.1

- 「一籃子」保單，保障包括
  - 財產保險 (主要是「全險」保障)
  - 責任保險
  - 人身保險
  - 經濟權益保險
- 透過其火險部門或財產保險部門來承保這項業務

# 家居保險 1.3.1(a)

## 保障範圍

- 財產保險
  - 純建築物保險保障
  - 純家居物件保險保障
  - 建築物及家居物件保險保障

建築物的保障傾向是指明危險  
家居物件保障則傾向是「全險」

# 家居保險 1.3.1(a)

## 基本目的及保障範圍

- 屬於被保險人或由被保險人負責的建築物
  - 必定承保火災
  - 火險中大部分可保的附加危險
    - ✓ 風暴/旋風
    - ✓ 地震
    - ✓ 爆炸
    - ✓ 動物/被汽車碰撞
    - ✓ 盜竊引起的損失或損害

# 家居保險 1.3.1(a)

## 基本目的及保障範圍

- 屬於被保險人或與其永久同住的家人
  - 如果沒有受其他保單的保障，同住的家傭的財產也受保
- 暫時遷移的物品
- 送往新居途中的物件
- 鑰匙丟失或被盜竊而需更換新鎖
- 因雪櫃故障而需重置變質的冷藏食物

# 家居保險 1.3.1(a)

- 把受損害的建築物恢復原狀
  - 建築師 / 測量師 費用
- 住宿 / 租金
  - 受保處所因受保危險而變得不能居住，保單便會給受保佔用人彌償入住替代住宿所需開支，或給受保業主補償租金的損失
- 向第三者承擔的法律責任

# 家居保險 1.3.1(a)

- 一次性支付人身意外保險利益
  - 被保險人或其任何家庭成員
    - ✓ 火災中死亡
    - ✓ 死於盜賊之手
- 免費轉介服務
  - 開鎖 / 水管維修 /  
電氣維修 / 冷氣機維修

# 家居保險 1.3.1(b)

## 除外責任

- 戰爭 / 核風險
- 暴亂
- 後果損失
- 處所空置 (連續空置超過 30 天) ,  
保單通常會暫停提供保障
- 保單自負額

# 家居保險 1.3.1(c)

## 保費的根據

- 傳統
  - 根據建築物 / 家居物件 的價值
    - ✓ 不同的保險費率
- 今天的香港保險人
  - 會根據受保單位的建築面積來計算家居物件的保費，並設有標準的責任限額

# 家傭保險 1.3.2(a)

## 保障範圍

- 獨立的保單 /  
家居保單的自選保障形式提供
- 對家傭承擔的僱主責任
- 向家傭提供僱員福利
  - 醫療開支
  - 人身意外保險利益
  - 運返費用

# 家傭保險 1.3.2(a)

## 保障範圍

- 公眾責任 (家傭在香港對第三者承擔的法律責任)
- 臨時家傭津貼 / 聘請替工所需開支
- 因家傭不忠誠而給被保險人帶來的財務損失

# 家傭保險 1.3.2(b&c)

## 限制及除外責任

- 與其他險種的情況一致
  - 人身意外保障
    - ✓ 冬季運動、自殺、分娩、懷孕
  - 醫療開支保障
    - ✓ 保險生效前已患疾病、整容手術、例行醫療檢查
- 保費 → 按每名家傭收取固定保費

# 旅遊保險 1.3.3(a)

## 基本目的及保障範圍

- 醫療費用及住院保險利益
  - 醫治費用 (高保障限額)
  - 每日住院現金津貼
- 人身意外保險利益
- 行李及個人財物丟失 / 受損害
  - 「全險」保險保障

# 旅遊保險 1.3.3(a)

## 基本目的及保障範圍

- 損失訂金或取消旅程

- 受保行程因任何指明危險的發生而被取消，但旅行團、航程或其他旅行安排的部分或全部預繳或到期應付款項無法討回或不能避免的話，保單會賠付相關損失
- 因應保安局推出「外遊警示制度」，在港簽發的旅遊保單加入了一項受保危險，即保安局在計劃離港日期前的比如7天內，針對計劃目的地發出黑色或紅色外遊警示

# 旅遊保險 1.3.3(a)

## 基本目的及保障範圍

- 旅程提早結束

- 如果受保旅程已經開始、並在離開了出發地後因任何指明危險的發生而不可避免地被縮短，保單會賠付預繳的交通費或住宿開支，以及返回出發地所需額外開支
- 而相關指明危險當中，有一項是保安局針對計劃目的地發出黑色或紅色外遊警示

# 旅遊保險 1.3.3(a)

## 基本目的及保障範圍

- 損失個人金錢
  - 承保盜竊、搶劫或入屋犯法中導致的個人金錢損失
- 旅程延誤及行李延誤
  - 飛機延誤了超過例如 6 小時，保單便會給付指明金額
  - 行李的延送或誤送致使受保人在到達目的地後超過例如 6 小時內，暫時提取不了行李
  - 償付追回行李所需開支，或購買必需衣物或梳妝用品開支

# 旅遊保險 1.3.3(a)

## 基本目的及保障範圍

- 緊急服務
  - 緊急撤離、運返就醫、運返遺體或骨灰、埋葬費、殯殮費及入院保證金
- 個人責任
  - 承保受保人對第三者的死亡、受傷或財產損害所承擔的法律責任，及相關訟費及開支

# 旅遊保險 1.3.3(a)

## 基本目的及保障範圍

- 損失旅行證件
  - 賠付因盜竊、搶劫或入屋犯法（或任何其他受保危險）而損失的護照、車船飛機票或其他旅行證件的重置費用，以及為安排重置這些證件而招致的旅費和住宿費
- 劫持利益和向國際「求助熱線」取得顧問及諮詢服務等

# 旅遊保險 1.3.3(b)

## 限制和除外責任

- 自負額
  - 大多數設有自負額
    - ✓ 消除小額索償

# 旅遊保險 1.3.3(c)

## 釐定保費的根據

- 地域範圍
  - 全球保障
  - 十多個指名的亞洲或東亞國家
  - 保險費率隨着地域範圍的擴大而增加
- 持續時間 → 旅程的天數

# 旅遊保險 1.3.3(c)

## 釐定保費的根據

- 受保人數目
  - 與被保險人一起旅行的 配偶 / 家人 / 朋友
    - ✓ 整體保費率的優惠
- 年保單
  - 可為經常旅行的人 (商務及 / 或度假) 提供為期一年的保單，及優惠的整付保費

# 旅遊保險 1.3.3(d)

## 其他特點

- 核保
  - 簡單化，甚少對個別風險進行核保
- 「總保險單」
  - 向安排度假「套餐」的旅行代理商簽發「總保單」
  - 個別客戶只會收到一張略述主要保險條文的保險憑證

## 商業保險組合保單 1.3.4

這種保單通常是由個別承保人為個別客戶設計

- 財產及經濟權益保險組合保單
  - 傾向於提供「全險」保障
  - 一張保單下提供實物損害和營業中斷保障
- 責任保險組合保單
  - 一份文件內提供公眾責任、產品責任和僱員補償保障
  - 也可保董事及高級管理人員責任、專業責任險

## 商業保險組合保單 1.3.4

這種保單通常是由個別承保人為個別客戶設計

- 「傘括」類型組合保險保障
  - 可以包括任何類型的保障
    - ✓ 財產、經濟權益及責任風險
  - 是按特定被保險人的要求而個別設計
  - 一份保單就能提供多種保障的方便，  
及整體上節省保費

# 財產保險及經濟權益保險 1.4

- 財產保險的標的是具有實質的物體
  - 建築物、船隻
- 經濟權益保險所承保的
  - 被受保事件影響並屬無形的財務利益
  - 損失未來租金、招致額外費用

# 財產保險及經濟權益保險 1.4

- 火災及附加危險保險
- 火災營業中斷保險
- 財產「全險」保險
- 盜竊保險
- 玻璃保險
- 金錢保險
- 忠實保證保險
- 保證書

## 火災及附加危險保險 1.4.1(a)

- 傳統的火險保單，主要是按業主自身的利益 / 承接人的利益而購買的，並且可能加保附加危險
- 現時承保商業財產的財產保險單多數是提供「全險」保障

# 火災及附加危險保險 1.4.1(a)

## 基本目的及保障範圍

- 火災損失或損害
  - 「火災」是指不應起火的物體實際上起火了，而且不是由被保險人故意引起或安排 (即不是欺詐)
  - 包括 煙 / 熱力 / 救火的水引致的損害
  - 由消防隊或其他參與救火的人合理地造成的損害
  - 不必在受保處所燃燒

# 火災及附加危險保險 1.4.1(a)

## 基本目的及保障範圍

- 閃電
- 爆炸 (家居用途的氣體或鍋爐)
- 附加危險保障
  - 額外保費
  - 附加危險 = 特殊危險 / 類似危險 / 擴展危險

# 火災及附加危險保險 1.4.1(b)

## 限制

- 比例分攤條件

## 除外責任

- 自負額
- 保單的除外責任
  - 戰爭和核事故和恐怖主義
  - 趁火打劫的盜竊損失

# 火災及附加危險保險 1.4.1(c)

釐定保費的根據

- 財產相對的風險
- 建築物
  - 高度
  - 偏僻程度
  - 就近程度
  - 救火設施

提高或降低保費

# 火災及附加危險保險 1.4.1(d)

## 其他特點

- 適當的選擇附加危險
- 需要足夠的保額 (比例分攤條件)
- 風險檢驗 / 風險查勘 / 風險勘探
- 有獨立的保額
  - 建築物
  - 營業存貨
  - 機器

# 火災營業中斷保險 1.4.1a

## 經濟權益保險

- 對火災後遺影響提供補償
- 利潤損失
- 額外的費用
- 「後果損失保險」或「利潤損失保險」

# 火災營業中斷保險 1.4.1a(a)

## 保障範圍

- 毛利潤損失
- 必要和合理的附加費用 (如租用其他物業)
- 營業中斷期間支付的工資

# 火災營業中斷保險 1.4.1a(b)

## 限制及除外責任

- 實物損害附帶條件
  - 如果沒有有效的火險保障了有關實物損害，營業中斷保單就不會作出賠償
  - 不必向提供營業中斷保險的那個保險人購買火險保障
    - ✓ 但是香港的保險人通常不願意只提供營業中斷保障而不同時承保有關的實物損害風險

# 火災營業中斷保險 1.4.1a(b)

## 釐定保費的根據

- 以火險的保險費率作為基本費率
- 保障的相關時間因素來計算附加費
  - 最長彌償期間 (比如 3 個月 → 18 個月)
- 損失計算
  - 非常複雜，通常需要專業會計師的協助
  - 計算彌償期間的損失

# 財產「全險」保險 1.4.2(a)

## 保障範圍

- 「全險」的意思是
  - 所有損失或損害均屬保障範圍內，  
具體豁免保障者則除外
  - 若要拒賠，保險人便有法律責任證明  
哪項損失或損害屬除外責任
- 極為貴重物品 / 財產，例如珠寶

# 財產「全險」保險 1.4.2(b)

## 限制及除外責任

- 不可避免的損失
  - 損耗 / 折舊
- 缺乏日常照顧
  - 可以預見的 光線 /  
害蟲 / 大氣 導致的損害

# 財產「全險」保險 1.4.2(b)

## 限制及除外責任

- 「標準的」除外責任
  - 戰爭
  - 核風險
  - 恐怖主義
- 不合理的原因
  - 被保險人故意製造或  
在進行非法活動時所受的損失

# 財產「全險」保險 1.4.2(c&d)

## 釐定保費的根據

- 根據保額的一定比率來計算
- 受保障的地區範圍

私人財產 /  
商業財產

## 約定價值

- 獨立而專業的估值
- 全損時支付保額而無須理會其實際價值

# 盜竊保險 1.4.3(a&c)

## 基本目的及保障範圍

- 只用於商業風險
- 盜賊以強行及暴力進入或離開受保處所而引起的損害

## 釐定保費的根據

- 根據保額的某個比率作為標準
- 財產對盜賊的吸引力

# 盜竊保險 1.4.3(b)

## 除外責任

- 職員盜竊 (忠實保證風險) / 共謀盜竊
- 火災損害
  - 竊賊縱火毀滅盜竊證據屬於除外責任
- 一額多點保單
  - 存貨保存在不同地點，被保險人又很難在任何時間點給出每個地點的精確存貨價值的情況下，可以簽發一張具備單一保額讓所有這些地點分享的保單

# 盜竊保險 1.4.3(b)

## 除外責任

- 比例分攤條件與第一損失保險或第一危險保險：
  - 全額保險 - 以全額形式承保的保險是正常預期的做法，所以，比例分攤適用於任何保額不足的情況
  - 針對全損或很大的損失被評為罕有的風險狀況，盜竊險保單可以按第一損失形式簽發
    - ✓ 為了降低保費而容許保額定在低於向保險人申報價值的水平
- 保證 (作為 / 不作為)
  - 違反保證，保障便從違反日開始自動解除

# 盜竊保險 1.4.3(d)

其他特點

入屋盜竊保險

- 延伸保障範圍
  - 搶劫保障 / 提供員工的人身意外保險保障
- 「目標風險」
  - 價值高 / 體積小的物品
  - 保單條款和保費相當可能較為嚴苛
- 風險檢驗
  - 高價值物品 / 投保人是新客戶

# 玻璃保險 1.4.4(a)

## 基本目的及保障範圍

- 原來稱為平板玻璃保險
- 提供「全險」保障
- 被保固定玻璃的碎裂
- 暫時用圍板擋住

被保處所所需的額外費用

# 玻璃保險 1.4.4(b)

## 限制及除外責任

- 火災風險 - 可由火險保單承保
- 損耗 - 玻璃出現刮花的情況
- 標準財產保險除外責任
  - 戰爭 / 核風險 / 恐怖主義
- 後果損失 - 因被保玻璃破碎  
而導致的營業損失及額外開支

# 玻璃保險 1.4.4(c&d)

釐定保費的根據

- 質量 / 面積

其他特點

- 裝飾 (必須在保單中指明)
  - 商業用的玻璃通常附有作裝飾用途的文字或圖畫
- 社會混亂 (除外責任)
  - 公共場所的玻璃特別容易受到罷工、暴亂等事件破壞

# 金錢保險 1.4.5(a)

## 基本目的及保障範圍

- 從前名為「現金運送保險」
- 承保盜賊對保險箱和保險庫等造成的損害
- 金錢 (貨幣 / 支票 / 銀行本票 / 金融文件)
- 地點包括指明職員的住所、  
被保險人的業務處所的金錢

「全險」

# 金錢保險 1.4.5(b)

## 限制及除外責任

- 不同地點，可能有不同的保額
- 保安
  - 有金額和時間的限制
  - 超越限制，必須存放
    - ✓ 保險箱
    - ✓ 銀行

# 金錢保險 1.4.5(b)

## 限制及除外責任

- 運送途中
  - 可能必須由男性護送
  - 按預先協定的方式 / 路線護送
- 職員盜竊 (豁免承保)
  - 職員盜竊 / 職員共謀
  - 屬於忠實保證保險範圍

# 金錢保險 1.4.5(c)

## 釐定保費的根據

- 全年進出銀行的金額的估計總數
  - 一個比率作為保費標準
  - 須支付臨時保費
  - 取得實際金額後再作全年的調整

# 金錢保險 1.4.5(d)

## 其他特點

- 損失的證明
  - 保留足夠的記錄以證實損失金額
  - 保費調整
- 延伸 (承保職員)
  - 人身意外保障 → 因遭盜賊襲擊而受傷

# 忠實保證保險 1.4.6(a)

## 基本目的及保障範圍

經濟權益保險

- 為遭自己的職員盜竊的僱主提供彌償
  - 不誠實行爲
- 受保職員
  - 個人保障 (彌償限額)
  - 組合保障 (提供多個姓名或職位)
  - 不記名 / 總括保險保障 (被保險人的所有員工)

# 忠實保證保險 1.4.6(b)

## 限制和除外責任

- 受保職員的一般性的錯誤和疏忽是不保
- 核查及監督制度
  - 未經保險人的書面同意之前，  
已經核准的制度不得更改
- 給犯錯的僱員改過自新的機會
  - 必須向保險人報告
  - 保險人暫時中止員工保障，直至情況令其滿意為止

# 忠實保證保險 1.4.6(c)

釐定保費的根據

- 保證金額乘以保險費率便得出保費
- 保險費率很大程度上受到聘用性質影響

# 忠實保證保險 1.4.6(d)

## 其他特點

- 對僱主而言，這是一項保險
- 對僱員的角度來看，忠實保證是一項保證
  - 保險人就該名不誠實的僱員的過失而作出支付
  - 該僱員在法律上必須向保險人負責作出償付
- 保單原來保障是與金錢有關
  - 現時，同時承保涉及貨品方面的缺失

# 保證書 1.4.7(a)

## 基本目的及保障範圍

- 履約保證

➤ 承建商	保險人	政府
被保證人	擔保人/保證人	權利人

(簽發保證書)

- 如果被保證人未能履行其對權利人的責任，權利人可以向擔保人索取補償，以保證金額為上限；之後，擔保人有權根據保證書的條款要求被保證人予以償還

# 保證書 1.4.7(b&c)

## 限制及除外責任

- 保險合約中普遍適用的除外責任和限制  
幾乎全都不適用於保證

## 釐定「保費」的根據

- 整筆支付
- 「費用」或「收費」

# 保證書 1.4.7(d)

## 其他特點

- 沒有續保
  - 保證是沒有續保
  - 但可以合約延期
- 向擔保人提供個人反擔保
  - 提高索償發生後的追償機會
  - 被擔保人的董事

# 工程保險 1.5

- 鍋爐爆炸保險
- 機器損壞保險
- 建築工程「全險」保險
- 安裝工程「全險」保險

# 鍋爐爆炸保險 1.5.1(a)

## 基本目的及保障範圍

- 財產

- 「在正常運作過程中」的鍋爐 / 壓力容器

- ✓ 爆炸

- ✓ 倒塌

- 第三者責任

- 死亡 / 傷害 / 財產

# 鍋爐爆炸保險 1.5.1(b)

## 限制及除外責任

- 通常由其他保單承保的風險
  - 例如火災和附加危險
- 「標準」的除外責任
  - 戰爭、核風險及恐怖主義
- 被保險人的故意作為、故意疏忽、損耗

# 機器損壞保險 1.5.2(a)

基本目的及保障範圍

- 「全險」保障
- 工業裝置及機械的「不可預見和突如其來」的物理損失或損害

# 機器損壞保險 1.5.2(b)

## 限制及除外責任

- 保單免賠額 (金額可能龐大)
- 標準火災及附加危險保單的可保危險
- 戰爭、核風險及恐怖主義
- 機器狀況因正常使用而惡化
- 早已存在的缺陷
- 過載實驗和異常操作條件

# 建築工程「全險」保險 1.5.3(a)

## 基本目的及保障範圍

- 第一部分：
  - 指明財產的「全險」保障
    - ✓ 合約工程的物料
    - ✓ 建築用的工業裝置 / 設備 / 機械
    - ✓ 清除殘損物的費用

# 建築工程「全險」保險 1.5.3(a)

基本目的及保障範圍

- 第二部分：
  - 承保因建築工程導致第三者  
受傷或財產損失所負的法律責任

# 建築工程「全險」保險 1.5.3(b)

## 限制及除外責任

- 第一部分：
  - 適用於「全險」保險保障的除外責任
  - 錯誤設計
  - 有缺陷的材料
  - 不良工匠技藝
  - 盤點時才發現的損失
  - 免賠額

# 建築工程「全險」保險 1.5.3(b)

## 限制及除外責任

- 第二部分:
  - 減弱或消除支撐力  
(可額外支付保費去承保)
  - 免賠額 (頗為少見)

# 安裝工程「全險」保險 1.5.4

這類保單的格式和措詞與建築全險極其相似

- 建築全險所涉及的是建築物等的真正興建
- 安裝工程全險所涉及的基本組成部分則不是在工地上建造，而是裝配及安裝
  - 架橋
  - 強力發射器
  - 大型儲存裝置

# 責任保險 1.6

- 僱主責任保險
- 產品責任保險
- 專業彌償保險
- 董事及高級管理人員責任保險
- 公眾責任保險

# 責任保險 1.6

法律責任可能因

- 法規            由立法機關制定的法律而產生
- 普通法        通常因疏忽而產生
- 合約           因協議下而產生

# 責任保險 1.6

- 「責任長期待決」業務
  - 責任保險所保的法律責任均屬長期待決責任
  - 索償可能遲遲才出現，並且經歷一段很長的發展期  
(延至保單到期後的數年也是可能的)
  - 與一般的財產保險在內的「責任短期可決」業務相比，責任保險要求保存相關檔案和維持索償準備金的時間長得多
  - 相比責任短期可決風險，核保人應當更謹慎地處理責任長期待決風險

# 責任保險 1.6

關鍵在於  
何時索償

- 「索償申報」保單
  - 不論何時受傷或財產受損，第三者就此而提出的任何索償必須於該保單生效期間或任何延長申報期之內提出
    - ✓ 延長申報期是一段緊接着保單不續約或保單註銷的有限時期
  - 為了進一步限制受保索償的範圍，可以加入一個追溯日期，規定相關受傷或損害不得在此日期前發生
    - ✓ 相當可能把被保險人開始享有不曾中斷的索償申報保險保障的日期，或保險人向被保險人簽發的第一張保單的起保日期，設定為追溯日期

# 責任保險 1.6

關鍵在於  
何時索償

- 「索償申報」保單
  - 另一項常見索償申報保單限制
    - ✓ 豁免承保被保險人在保單起保時知悉的任何事件
    - ✓ 「已知情況除外責任」或「已知先前行為除外責任」
  - 把索償限制於相關保單期限之內或之後不久，能大大「縮短責任期」，致使該項保險從風險管理角度對保險人具有吸引力

# 責任保險 1.6

- 「事故發生保單」
  - 以「索償發生」(或稱「損失發生」)方式簽發
  - 第三者就受傷或財產受損而提出的索償必須關乎保險期限之內發生的事故，不管索償何時提出

關鍵在於  
何時發生

# 基本目的及保障範圍 1.6.1(a)

## 基本目的及保障範圍

- 承保僱主對僱員應承擔的法律責任

- 「僱員補償條例」下的法律責任

「嚴格法律責任」

- ✓ 法定責任
- ✓ 僱員在受僱期間因工遭遇意外事故以致受傷或死亡，僱主必須向僱員或其受養人支付規定的補償金額
- ✓ 不論僱主一方是否疏忽，也要負責給予補償

# 基本目的及保障範圍 1.6.1(a)

## 基本目的及保障範圍

- 承保僱主對僱員應承擔的法律責任
  - 「普通法」責任
    - ✓ 它與侵權法下 (主要因為疏忽) 的法律責任有關
    - ✓ 受僱期間因工受傷或死亡
    - ✓ 僱主疏忽責任
    - ✓ 法院會從這種法律責任的判給額中扣除按照「僱員補償條例」已支付或應支付的補償金

# 僱主責任保險 1.6.1(b)

## 限制及除外責任

- 合約附加的責任
- 對被保險人的承建商的僱員承擔的法律責任
- 死傷者不屬於「僱員補償條例」所指的僱員
- 「標準的」除外責任，例如戰爭、核風險及恐怖主義

# 僱主責任保險 1.6.1(c)

## 釐定保費的根據

- 僱主全年應付薪金額的某個比率作標準
- 僱主經營的業務種類
- 首次保費屬於臨時性質，實際金額則根據全年的最終工資數字而作出調整

# 僱主責任保險 1.6.1(d)

「索償發生」保單

## 其他特點

- 「使若干條款無效及有權追回款項」
  - 保險人在合約條款已被違反的情況下仍要滿足索償要求
  - 保險人就該賠付向被保險人行使追償權
- 保費調整
  - 臨時保費時
- 僱員補償保單是以「索償發生」方式提供保障

# 僱主責任保險 1.6.1(e)

「索償發生」保單

## 僱員補償聯保計劃

- 某些高風險工種很難購買僱員補償保險
  - 為高風險行業提供最終的投保渠道
  - 所有僱員補償保險人必須成為計劃成員 – 共同承保
  - 任何僱主一旦
    - ✓ 被 3 個或 3 個以上的保險人拒保，或
    - ✓ 獲得比相關高風險行業的基準保費率超出 30% 的僱員補償保險報價

# 產品責任保險 1.6.2(a&b)

基本目的及保障範圍

「索償申報」保單

製造商或賣家不可製造或向消費者銷售有問題的產品

- 承保就由所售賣 / 供應 / 維修 貨品或所提供的服務引起的傷害或損害，承擔的法律責任
- 被告人 – 製造商 / 裝配人 / 修理人 / 供應商
- 申索人 – 消費者及第三者

# 產品責任保險 1.6.2(c)

「索償申報」保單

## 除外責任

- 通用除外責任 (合約附加的責任 / 僱主責任)
- 貨品的設計、規劃、程式或規格引起的法律責任
- 就貨品的特性、用途、存放辦法或應用給出的說明、建議或資訊所引起的法律責任

# 產品責任保險 1.6.2(d)(e)(f)

「索償申報」保單

保單限額

- 彌償限額 – 總限額
  - 因此發生了索償後，在保險期限的餘下時間內可用的保障金額會相應降低，除非限額已獲及時復原 (或恢復)

「危險的」市場

- 申索意識高的地區 → 美國和北美洲地區
- 產品責任保障會較昂貴或較難購得

# 專業彌償保險 1.6.3(a)

「索償申報」保單

## 基本目的及保障範圍

- 特別為「專業」人士提供保障
  - 律師 / 醫生 (醫療事故責任保險)
  - 會計師 / 建築師 / 基金經理
- 承保被保險人就其「錯誤」作為或不作為導致第三者傷亡 / 財產損失 / 財務損失而承擔的法律責任
- 承保法律開支
- 保單通常設有一個總責任限額

# 專業彌償保險 1.6.3(b)

「索償申報」保單

## 除外責任

- 索償的人不誠實、詐騙、刑事或惡意作為或不作為
- 罰款、罰金、懲罰性損害賠償
- 在指明地區範圍以外進行的活動
- 污染、免賠額、合約附加的責任
- 戰爭、核風險

# 專業彌償保險 1.6.3(c)

「索償申報」保單

釐定保費的根據

- 保費相當可能屬於根據某變動因素進行調整的
  - 會計師 - 年收入
  - 基金經理 - 基金總值
  - 須支付臨時保費，取得實際金額後再作全年的調整
  - 保險費率會根據被保險人的專業，反映潛在風險

保險經紀，必須有專業彌償保障

# 董事及高級管理人員責任保險 1.6.4(a)

「索償申報」保單

## 基本目的及保障範圍

- 承保公司的董事和主管人員因「錯誤行為」而承擔支付損害賠償的法律責任
  - 違反責任 / 違反信托 / 錯誤陳述 / 誤導性陳述
- 承保法律開支
- 保單通常設有一個總責任限額
- 提出申索的第三者：公司的股東、僱員、顧客和債權人
- 通常收取固定的保費

# 董事及高級管理人員責任保險 1.6.4(b)

「索償申報」保單

## 除外責任

- 保險保障生效時已知悉或理應知悉的情況
- 違反專業責任
- 索償的人不誠實、詐騙、刑事或惡意作為或不作為
- 罰款、罰金、懲罰性損害賠償、擔保、保證
- 在指明地區範圍以外進行的活動
- 戰爭、核風險、污染、免賠額、合約附加的責任

# 公眾責任保險 1.6.5(a)

「索償發生」保單

## 基本目的及保障範圍

- 凡是就死傷或財產損害承擔的，但又不屬於專門的責任保險(如汽車保險、僱員補償保險、產品責任保險、專業彌償保險等)可保的法律責任，就是公眾責任保單的保障範圍，就是公眾責任保單的承保範圍
- 承保法律開支
- 保單通常設有一個適用於任何一宗意外事故的責任限額

# 公眾責任保險 1.6.5(b)

「索償發生」保單

## 限制及除外責任

- 地區範圍：在指明地區範圍以外發生的意外事故不受保
- 其他保單也可以承保責任風險
- 合約附加的責任
- 「標準的」除外責任，例如戰爭及核風險

# 公眾責任保險 1.6.5(c)

「索償發生」保單

## 釐定保費的根據

- 保費相當可能屬於根據某變動因素進行調整，  
例如工資及銷售額
  - 可調整保費 - 起保時須支付臨時保費；當知道了最後確切的數字時，再將保費調整至正確金額
  - 保險費率將根據被保險人的職業或行業，反映潛在的風險

在香港，收取不可調整保費也越來越常見了，即保險人接受以預期的工資 / 銷售額視為當年的最終數值，因此就不必補交或退回保費

# 公眾責任保險 1.6.5(e)(f)

「索償發生」保單

## 業主立案法團第三者責任保單

- 「業主立案法團」
  - 必須就相關建築物的公用部分(比如外牆、圍繞走廊的牆壁等)和該法團的財產，購買保險並維持其有效性，以承保其須就任何人的死亡或身體受傷承擔的法律責任
  - 保單的彌償限額不得少於每宗事故一千萬元

## 旅館經營者公眾責任保單

- 申請牌照須購買公眾責任保單，每宗事故彌償限額不得少於一千萬元

# 水險 1.7

- 貨物保險
- 船舶保險
- 遊艇保險

# 水險 1.7 (a)

## 部分損失(水險)

- 單獨海損 (部分損失)
- 共同海損
  - 為了搶救在共同冒險中受險的財產
  - 自發及合理地造成非一般犧牲 / 開支
  - 該冒險必須最終因為該行為而免於全損
  - 分擔出現的損失 (包括犧牲者)

# 水險 1.7(b)(c)

## 救助

- 搶救海上風險、海盜威脅行動成功後，  
向救助人員支付「救助償金」/「救助費用」

## 損害防止費用

- 減輕受保損失程度時  
合理地招致的費用

# 水險 1.7(d)(e)

## 全損

- 實際全損
  - 保險標的被毀掉
  - 保險標的遭損壞的程度使其不再屬受保類別的物品 (水泥)
  - 無法挽回的情況下失去保險標的 (運輸途中金條沉入深海)
- 推定全損
  - 技術上可以修補，但不經濟

# 水險 1.7(f)(g)

## 定值保單

- 約定價值 (而非受保財產的實際價值)
  - 就全損及部分損失而言，約定價值將被當作是損失發生時的財產價值

## 責任保險

- 船東保賠組織承保
- 向其會員船東提供不易從商業保險人購得的保險

# 水險 1.7(h)

## 協會條款

- 香港的商業水險中，大部分保單均以這些條款作為措詞
- 協會 (指倫敦保險人協會) 條款在國際水險業中聲譽卓著，是被公認的保單措詞，並且幾乎被全球所有的保險人採納使用

# 水險 1.7(h)

## 海洋運輸風險及戰爭風險

- 財產險種中，只有海上保險和航空保險承保戰爭風險
- 海上保險市場經常採用協會條款來承保戰爭及罷工危險
  - 那些豁免承保戰爭危險的協會條款被描述為承保海洋運輸風險
- 戰爭保險保障設有一項「水面」限制，規定受保財產不在水中時不受戰爭保險保障

# 海上貨物保險 1.7.1(a)

## 基本目的及保障範圍

- 提供共同海損分擔保障
- 救助費用保障
- 海上貨物保障大多數是「倉至倉」
  - 陸路和水上的運送

# 海上貨物保險 1.7.1(a)

## 基本目的及保障範圍

### ■ 財產保險

A > B > C

#### ➤ 協會貨物條款 (A) – 全險

- ✓ 很多時候這是就付運的貨物提供貸款或保證的  
銀行唯一可以接納的保險保障

#### ➤ 協會貨物條款 (B) – 指明風險

#### ➤ 協會貨物條款 (C) – 指明風險

# 海上貨物保險 1.7.1(b)

## 除外責任

- 故意的不當行為引起的損失
- 不可避免的損失，包括損耗
- 包裝不固引起的損失
- 固有缺點引起的損失 (肉類 / 魚類 / 酒)
- 在裝貨時已知悉船隻其實不適航
- 戰爭 / 罷工 (但可支付額外保費及採用協會戰爭及罷工條款來投保此等危險)

# 海上貨物保險 1.7.1(d)

協會貨物條款 (B)

保障

- 提供共同海損犧牲
- 裝貨 / 卸貨期間 整件貨物全損
- 指明的重大意外事故 (火災 / 擱淺 / 沉沒 / 碰撞)
- 地震 / 火山爆發 / 閃電
- 投棄及浪擊落海

# 船舶保險 1.7.2(a)

## 基本目的及保障範圍

- 船舶保險 / 「船殼及機器保險」
  - 財產保險保障一般是指明危險的 (海險、火災、爆炸等)
- 船殼 / 設備 / 物料 / 救生艇 / 燃料
  - 以新代舊 (不就損耗或折舊作扣減)
- 共同海損 / 救助費用 / 損害防止費用
- 碰撞責任
  - 保單 (75%) 船東保賠組織 (25%)

# 船舶保險 1.7.2(b)(c)

## 限制及除外責任

- 「標準的」除外責任
  - 戰爭風險、核風險、類似的風險等
  - 不過可以採用協會戰爭及罷工條款承保戰爭及罷工危險
  - 免賠額

## 保費的根據

- 被保險人的索償經驗

# 遊艇保險 1.7.3(a)(b)

## 協會遊艇條款

- 指明危險的保險保障
  - 海險 / 火災 / 閃電 / 爆炸 / 地震
- 除外責任
  - 裝於船外的引擎跌落水中
  - 個人財物 / 釣魚裝備用具
  - 沒有展示母艇名稱的小艇

## 遊艇保險 1.7.3(c)(d)(e)(f)

- 計速度不高於 17 節
- 用途只限於私人遊樂的目的，而非作租用或取酬之用
- 免賠額
- 以新代舊
  - 例外: 船帆 / 安裝於船外的引擎 (折舊最高扣減額為三分之一)
- 責任保險保障
  - 第三者保險 (個人受傷、財產損害的法律責任和法律開支)
  - 100%

## 第三者風險保險的法定規定 1.7.4

根據「商船 (本地船隻) 條例」(第548章) 的規定

- 船東、租用人或船長必須有責任險保單 (第三者風險保險) 去承保他們因使用本地船隻而導致任何人死亡或身體受傷的法律責任
- 2016 年 9 月 1 日起
  - 運載超逾 12 位乘客者  
第三者風險保險投保額 (每宗事故) HK\$10,000,000
  - 任何其他情況則為投保額 (每事件) HK\$5,000,000

## 第二章 核保及保單措詞

# 核保 2

核保的兩個重要過程：

- 選擇風險
  - 判斷它們的可保性
- 決定合約條款

# 投保書及重要事實 2.1

- 投保書 = 投保單 = 申請表
  - 一種問卷形式的文件
- 重要事實
  - 最高誠信
  - 投保風險的可保性
  - 應採用甚麼條款

## 重要事實 2.1.1(a)

- 使風險大於正常所預期
- 使可能產生的損失程度大於正常所預期
- 涉及以前的損失或索償記錄
- 涉及以前以前負面的保險經驗
  - 遭拒絕受保 / 附加了異常限制的條款
- 涉及投保標的的性質
- 可能影響保險人的法律權利，例如將來的代位權
- 保險人試圖索取

## 非重要事實 2.1.1(b)

- 改善或降低風險的情況
- 屬於常識的情況
- 保險人應該已知道的情況
- 不能合理地期望投保人會知道的情況
- 進行風險檢驗時可以發現卻未能發現的情況
- 應由保險人進一步查詢的情況

## 風險估定 2.1.1(c)

- 判斷該風險的可保性及應設定的合約條款
- 一般保險的風險估定 → 持續 / 可重複的過程
  - 投保
  - 續保
- 索償發生時 (重新考慮風險)
- 對現有條款作出重大更改 (例如在現有保單上指名一位缺乏駕駛經驗的司機)
- 風險有所變化，而該變化是各方在投保階段並沒預期的

一般保險與  
人壽保險的  
風險評估不同

# 風險估定因素 2.1.1(d)

風險估定可能應該考慮的要點

- 接納？
- 標準保費？
- 標準措詞？
- 保證？
- 自負額 / 免賠額？
- 聘請專家(風險檢驗人 / 風險查勘人 / 風險勘探人)或另一類專業人員(醫學、工程等)提供協助？

## 實質(物質)危險 2.1.2(a)

實質危險指的是風險的客觀、物質性本質，即是明顯而且容易被確認的特點，這將影響發生損失的機會，及其嚴重程度

- 建築材料
- 對盜賊的吸引力
- 身體的健康情況
- 危險的職業
- 引擎馬力

## 道德危險 2.1.2(b)

比起實質危險，道德危險屬於較主觀及較難理解的概念，而且或許只有在發生索償後，被保險人的真面目才會顯露

- 人性元素、態度、行為及操守
- 不誠實 (行騙)
- 粗心大意及魯莽 (容易造成損失或意外事故)
- 不合情理
- 反社會行為 (破壞公物及擾亂社會秩序)

## 投保書 2.1.3

- 投保書屬於保險公司的印刷文件，準被保險人必須利用這種文件來詳細介紹投保的風險
  - 問題經過保險人的精心設計，盡量做到「用家方便」
  - 同時兼顧核保人所需的資料
  - 投保人的詳情：姓名、地址及職業等
  - 保險經歷：曾否遭到拒保或施加異常限制的條款？
  - 損失 / 索償經歷
  - 被保險人所作的估值：多少保額

## 取得重要事實的方法 2.1.4

- 投保書
  - 個人險種 (如私家車) → 基本上是核保所需資料的唯一來源
- 專業協助 (專家的協助 / 報告)
- 風險檢驗 (火災、盜竊業務，實地考察)
- 保險中介人 (尤其指保險經紀)
- 以前的保險人 (索償)
- 市場靈通消息 (欺詐行為)

## 核保程序 2.2

- 報價
- 投保書
- 發出暫保單 / 保險單 / 保險憑證
- 保費
- 徵款

## 報價 2.2.1

- 可以是書面 / 口頭
- 設想中的保費 / 合約條款
- 報價可能被視為可供承約的要約行為

## 投保書 2.2.2

- 核保資料的唯一來源
- 其他查詢的「觸發點」
- 合約的基礎
  - 保證陳述的真實性
- 「永久性」文件
- 補充資料 (專家報告)
  - 必須視為投保書的一部分

## 暫保單 2.2.3(a)

- 暫時性的文件提供保險保障
- 對保險人是有約束力
  - 非「條件性」
- 向被保險人書面證明有關保險的存在
- 暫時性的保單
  - 30 天或更短的時間
  - 最終會被保單取代

## 保險單 2.2.3(b)

- 無形的保險合約的有形證據
- 收納其他資料
  - 把填妥的投保書，以及其他補充文件等收納，  
從而構成整體合約的一部分
- 取代暫保單

## 保險憑證 2.2.3(c)

- 作用和暫保單差不多，不過
  - 保險憑證是一份獨立及永久文件
  - 其後不會再有一份獨立的保單，除非是汽車險
- 強制保險的證明 (汽車保險 / 遊艇保險)
  - 有必要知道法律強制的保險是否存在
  - 不一定列明保單保障範圍
- 因應法律的要求而發出

# 保費 2.2.4(a)

## 計算方法

- 風險分類
  - 每類風險均有預定保險費率
  - 例如在人身意外險中，把職業風險分為四類或四類以上
- 風險差別對待
  - 同一風險類別的個別風險的特質，對保費作上下的調整
  - 好與壞的風險

## 保費 2.2.4(a)

### 計算方法

- 往往是把事先設定的保險費率 (通常以百分比或千分比表示) 乘諸如下列因素：
  - 保額
  - 每年的銷售額
  - 每年的工資支出

## 保費 2.2.4(b)

支付保費對保險保障的有效性的實質作用

- 普通法角度，支付保費不是先決條件
  - 即使還沒有付保費，保險合約可以有效
- 保單條文
  - 有些保單嚴格規定，保障是否有效是取決於是否收到保費

## 徵款 2.2.5(a)

- 香港汽車保險局
  - 徵款附加到所有汽車保單的保費上
  - 徵款不屬於保險人所有，而須轉交給汽車保險局
  - 汽車保費的 1%
    - ✓ 第一基金計劃  
(有不受保「法令」責任的判定債項)  
(由恐怖主義行為引起的「法令」責任獲得判決)
    - ✓ 第二基金計劃  
(汽車保險人無償付能力)

## 徵款 2.2.5(b)

- 僱員補償援助計劃
  - 此計劃是根據「僱員補償援助條例」(第 **365** 章) 設立的，旨在支付無法從相關僱主或保險人那裏得到應有的因工傷亡補償和損害賠償的受傷僱員本人或身故僱員的家人
  - 僱員補償援助基金由對僱員補償保險費的徵款提供資金，目前的徵款率為 **5.8%**。

## 徵款 2.2.5(c)

- 保險公司 (僱員補償) 無力償債管理局
  - 由保險業界成立
  - 所有在香港的僱員補償保險人組成的機構
  - 推行「保險公司 (僱員補償) 無力償債計劃」
    - ✓ 對因為僱員補償保險人無力償債而不獲賠償的保單持有人作出彌償
  - 供款額為僱員補償保險費的 2 %
    - ✓ 來自僱員補償保險人的供款

## 徵款 2.2.5(d)

- 政府為恐怖主義活動風險提供的財務安排
  - 本世紀初，香港的僱員補償保險人在為恐怖主義風險尋找再保險保障時遇上巨大困難
  - 政府設立了一項 100 億元的財務安排，以涵蓋僱員補償保險業務所面對的恐怖主義活動風險
  - 該項財務安排的參與純屬自願
    - ✓ 不參與該財務安排但仍欲承保僱員補償保險的保險人，必須向保險業監管局證明他們能夠取得替代保障
    - ✓ 參與該財務安排的保險人則須每月向政府繳費，金額定為他們當月在香港所承保的僱員補償保單的毛保費的 3%

## 徵款 2.2.5(e)

- 保險業監管局收取的保費徵費
  - 保險業監管局財政上獨立於政府和保險業界
  - 由 2018 年 1 月 1 日 起，保監局透過保險公司向保單持有人收取保費徵費
  - 首階段的徵費率為每保單年度保費的 0.04%，其後逐步調整至 2021 年 4 月份的 0.1%，每張保單的徵費金額設有上限

## 保單措詞、條款及條件 2.3

在香港，保單措詞不受規管，保險人因此可以自由地設計和出售自己的產品

- 保單是保險合約的書面證據

# 保單及保單承保表 2.3.1(a)

- 「淺白英語」保單
  - 多數用於個人險種，而非商業風險
  - 「淺白英語」 → 「用家方便」
  - 「我們」 / 「你們」
  - 不是「本公司」 / 「該被保險人」

# 保單及保單承保表 2.3.1(b)(i)

- 承保表式保單
  - 承保表 / 明細表 / 保單承保表
    - ✓ 與受保風險有關的全部資料
    - ✓ 保單編號 / 被保險人的詳情 (姓名、地址、職業及年齡等)
    - ✓ 生效日期 / 續保日期 / 屆滿日期等 / 保單限額
    - ✓ 保費 / 保險標的的描述
    - ✓ 保險中介人的身分
    - ✓ 特別條款 (保證)
    - ✓ 額外利益 / 保險批單

# 保單及保單承保表 2.3.1(b)(ii)

- 承保表式保單
  - 敘文條款
    - ✓ 介紹保有關險合約的引子
    - ✓ 會提及合約方 (但名字則不提)
    - ✓ 會提述投保書及聲明，視它們為合約的一部分及合約的基礎
    - ✓ 提及保費的支付

# 保單及保單承保表 2.3.1(b)(iii)

- 承保表式保單
  - 履行條款 = 承保條款
    - ✓ 它可能很短(例如玻璃保險)或頗長(例如汽車保險)
    - ✓ 指明危險 / 「全險」
    - ✓ 它可能包括一個或更多部分
    - ✓ 除外責任
    - ✓ 自負額 / 免賠額

# 保單及保單承保表 2.3.1(b)(iv)(v)(vi)

- 承保表式保單
  - 通用除外責任
    - ✓ 整份合約的除外責任
  - 保單條件
    - ✓ 用來規限保險合約的標準書面條文
  - 簽署條款 / 簽證條款
    - ✓ 顯示了代表保險人的簽署

## 常用保單除外責任及條件 2.3.2(a)

- 保單中的除外責任
  - 整分 (通用除外責任)
  - 部分
  - 隱含 (例如欺詐)

# 常用保單除外責任及條件 2.3.2(b)

- 保單條件
  - 索償或保險金要求
  - 仲裁：為解決索償糾紛
  - 取消
  - 比例分攤

# 自負額 2.3.3(a)(b)(c)

- 自負額 = 免賠額
  - 標準的 (例如：「年輕司機自負額」)
  - 施加的 (例如：由核保人額外規定的 (保費不獲扣減)，藉以抵消投保風險的某些不利因素)
  - 自願的 (例如：取得保費的扣減)
- 起賠額 (要排除小額索償)
  - 時間起賠額
    - ✓ 例如：人身意外保險中規定，殘疾維持了至少 2 星期
    - ✓ 例如：營業中斷不短於 48 小時

## 保證 / 條件 2.3.4(a)

- 保證
  - 有所為 (盜竊保險：在受保處所內安裝警鐘，並使其保持能正常操作的狀態，而且在工作時間以外開啓)
  - 有所不為 (火險：在受保處所內，不可儲存易燃液體)
  - 確認某些事實的存在 (例如：一般保險投保書上的聲明中的保證，承諾投保書上的回答都是完整及真實的)
  - 否定某些事實的存在 (例如：無抽煙習慣的保證)

## 保證 / 條件 2.3.4(a)

- 如果被保險人違反了保證，保單責任便會從違反日開始自動解除
- 香港保險業聯會發出以供會員遵守的「承保商專業守則」，規定保險人只可於違反保證和損失之間存在着因果關係，或違反屬欺詐行為的情況下，利用該違反作為拒賠的理由

# 保證 / 條件 2.3.4(b)

條件 (根據其運作的時間分為以下三類)

- 合約生效前的先決條件
  - 合約生效之前必須履行的條款，例如失實陳述條件
- 合約生效後的條件
  - 人身意外保單 → 改變職業 → 通知保險人並取得其同意
- 責任出現前的先決條件
  - 違反這類條款不會摧毀整份合約，但會使某索償或保險金要求變成無效 (例如：違反通知條件)

# 通用、特定及業界除外責任 2.3.5(a)

- 通用除外責任
  - 「全險」保險
    - ✓ 損耗 / 折舊 / 基於逐漸運作的原因
  - 私家車保險 (是為商業或遊樂目的的正常使用)
    - ✓ 賽車 / 速度測試 / 汽車行業
  - 責任保險
    - ✓ 合約附加的責任
  - 人身意外保險
    - ✓ 自殺 / 高度危險的活動

## 通用、特定及業界除外責任 2.3.5(b)

- 特定除外責任

- 某個風險有額外的危險，例如

- ✓ 家居保險：

- 有關處所處於一個危險的角落，而該物業四周的圍牆曾經數次被交通工具撞擊，那麼保險人可能決定豁免承保被汽車碰撞這項危險

- ✓ 人身意外保險：

- 受保人因背部有問題(例如「椎間盤突出」)而被剔出標準風險的範圍，核保人可以在接受他的投保的同時，特別設計一項除外責任條款，從而取消對該個背部問題的保險保障

## 通用、特定及業界除外責任 2.3.5(b)

- 特定除外責任

- 某個風險有額外的危險，例如

- ✓ 「全險」保險：

對一件或許價值連城的珠寶提供保險可能有一定的困難。核保人因此可以拒絕為該物件提供保險保障，除非將它儲存在一個特別安全的地方；並且如須在其他地方使用時，必先取得保險人的同意

- ✓ 私家車保險：

被保險人的某位家庭成員有不良的駕駛意外事故記錄，保單相當可能禁止他駕駛受保汽車

## 通用、特定及業界除外責任 2.3.5(c)

- 業界除外責任
  - 實際上屬於通用除外責任
  - 幾乎所有保險人都在其簽發的保單中採用它們
  - 很多時候與基本風險有關
    - ✓ 核及輻射風險
    - ✓ 恐怖主義
    - ✓ 音爆損害
    - ✓ 戰爭風險 (如屬非海上保險的情況)

## 通用、特定及業界除外責任 2.3.5(c)

### ■ 其他除外責任

#### ➤ 欺詐

- ✓ 即使保單措詞中沒有提及欺詐，都可作為拒賠的法律依據

#### ➤ 公共政策

- ✓ 有違公共政策時，在保險方面而言應該撇開特定保險的合約方的共同意圖而不為他們執行該合約或當中某些條文

#### ➤ 特殊情況

- ✓ 當地的環境會因社會不安寧、流行病爆發等而處於混亂，保險人可以同意一種暫時性或永久性的業界除外責任

## 續保 2.4.1

- 構成了一個新的合約 → 核保檢討的機會
- 最高誠信原則再生效
  - 披露在合約訂立 / 上次續保 之後出現的任何重要資料
- 續保所採用的條款
  - 是可以討論和商議
- 法律上保險人無義務向被保險人提醒續保日期
  - 如無續保，保單會在保障期滿時失效

## 取消條款的運作 2.4.2

大多數一般保險單都設有取消條款 / 取消條件

- 保險人終止保險合約
  - 必須七天前以掛號郵件方式通知被保險人
  - 按比例退保費
- 保險人很少應用取消條款
  - 可疑的欺詐 / 災難性的經驗
- 被保險人亦有權取消保險合約

# 第三章 理 賠

# 有效索償 3.1

- 理賠是保險人的「櫥窗」
  - 在合理的範圍下，賠付或給付是保險人最佳的廣告方式
- 不輕易拒絕賠償
  - 優良的保險做法通常意味着永不拒絕給付賠償金或保險金，除非得到保險人的高級職員的批准
- 顧客的信心

# 法律對有效索償或保險金要求的要求 3.1.1

- 被保險人無欺詐行爲
- 保單必須有效
- 保費考慮
- 危險考慮：導致損失的原因
- 保單的除外責任
- 是否違反了隱含及明示合約條款？
  - 可保權益

# 法律對有效索償或保險金要求的要求 3.1.1

- 最高誠信責任
  - 投保資料 = 理賠調查所得資料
- 保證是否遭到違反，導致了損失？
- 索償金額
  - 證明損失金額的多少 / 屬於被保險人的法律責任
- 自負額或起賠額？
- 違反公共政策可使索償或保險金要求無效
- 風險改變

## 無效索償或保險金要求 3.1.2

- 合理的彈性處理
- 寬鬆釋義
  - 「即時支付有效的索償或保險金要求，盡可能寬鬆對待未必有效的索償，堅決拒絕無效的索償」
- 通融賠付的考慮
- 公平地堅持
  - 如果索償不屬於保障範圍之內，應禮貌地但堅決地拒賠
  - 應該給予合理的解釋，避免未來不必要和昂貴的法律訴訟

## 影響索償或保險金要求的保單條文 3.1.3

- 保單總會說明應如何就可能的索償通知保險人
  - 以書面形式，呈交到總公司或分公司等
- 「可能」的索償或保險金要求的通知
- 索償或保險金要求的通知的時限
- 被保險人的責任 (3.1.4)
- 解決糾紛 (3.2.1)
- 保單修改法律狀況
  - 比例分攤 / 分擔 / 代位

## 損失發生後被保險人的責任 3.1.4

- 在普通法中，被保險人的責任包括：
  - 與保險人合作
  - 盡量地減少損失
  - 不危及保險人的權利
  - 避免欺詐行爲

## 損失發生後被保險人的責任 3.1.4

- 保單對被保險人於發生損失後的責任所作的要求包括：
  - 對索償或保險金要求的有效性提出合理證明
    - ✓ 被保險人須證明損失屬於履行條款所設定的保障範圍之內
    - ✓ 索償或要求的金額
  - 保存受損財物
    - ✓ 被保險人不可未經保險人同意而處置受損財物
    - ✓ 須合理地照顧被損害的財物，以免發生進一步的損失或加重損失的程度

## 損失發生後被保險人的責任 3.1.4

- 保單對被保險人於發生損失後的責任所作的要求包括：
  - 與保險人合作
    - ✓ 對保險人索取資料的合理要求作出基本的回應
    - ✓ 准許保險人向職員了解情況和進入受保處所進行調查
    - ✓ 協助保險人行使代位權
  - 不能連累保險人
    - ✓ 須避免向第三者承認法律責任，或以任何方式損害代位權
  - 披露任何其他保險 (協助保險人進行分擔)
  - 沒欺詐

# 文件證據 3.1.5

- 收據及金額的證明
  - 被保險人的責任，也承擔因收集而花的費用
  - 收據是必需的，然而保險人應該採用實際可行及合理的辦事方法
- 合約要求的文件
  - 商業保險 (例如火災、盜竊及後果損失) 通常要求保留足夠的記錄，作核實損失用途

# 文件證據 3.1.5

- 水險索償中，文件證明十分重要
  - 檢驗報告
  - 保單正本
  - 提貨單
- 醫療證據
  - 所需費用由被保險人負責
- 證人及警方報告
  - 通常由保險人收集

## 相關專業人士的職能 3.1.6

- 檢驗人 (水險)
- 理賠師 (非水險)
- 工程師 (工程險、建築工程全險保險、責任險)
- 理賠代理人 (水險)
- 檢驗代理人 (水險)
- 海損理算師 (水險)

## 相關專業人士的職能 3.1.6

- 理賠師 / 檢驗人 / 理賠代理人 / 檢驗代理人 / 海損理算師

相關專業人士	職能		
理賠師	非水險	保險人聘請	評論損失情況 / 保險人有沒有責任 / 賠償建議
檢驗人	水險	被保險人聘請	
理賠代理人	水險	在保險人沒有辦事處的地區為其處理理賠	
檢驗代理人	水險	保險人指定	收貨人可向其申請海上損害檢驗
海損理算師	水險	專門處理共同海損的賠案	
工程師	專業意見去了解損失的原因 (建築全險)		

# 相關專業人士的職能 3.1.6(a)

## ■ 檢驗人

- 海上損失大多需要檢驗人 (或查勘人、勘探人) 的協助
  - ✓ 獨立地調查損失的原因及程度，並提交檢驗報告
- 檢驗人包括
  - ✓ 貨物檢驗師
  - ✓ 驗船師 (或船舶查勘人)
- 索償人當然要向檢驗人支付費用，但是只要索償有效，該費用將由保險人償付

# 相關專業人士的職能 3.1.6(b)

## ■ 理賠師

- 保險理賠調查和談判的專家，由保險人聘請及支付服務費
- 主要受聘於財產及責任險索償 (大額或複雜的索償)
- 獨立的專家，提供中立的意見及服務
- 費用及報酬可按表計算，或另作商議
- 賠償建議
  - ✓ 理賠師須在報告中評論損失發生的情況、保險人有沒有責任及責任如何，賠償方案經商議後的結果等
  - ✓ 賠償方案還需保險人的同意才能生效

## 結清方式 3.2.1

- 支付現金
  - 某些情況下這是唯一的方式  
(例如：向被保險人提供人身意外的利益)
- 直接支付維修費用
- 更換
- 恢復原狀 (損害的建築物)

## 理賠糾紛 3.2.2

### 仲裁條件

- 比起訴訟不那麼正式
- 對第三者沒有約束力
- 仍有可能提出訴訟
  - 如果糾紛一方對仲裁裁決不滿意，就可以提出法律訴訟
  - 法庭不大可能推翻按正常程序進行的仲裁所作的裁決，除非明顯地犯了法律上的錯誤，或有證據顯示對原告人抱有偏見

## 理賠糾紛 3.2.2

### 替代性爭議解決方式條件

- 一般保險的保單可能摒棄「仲裁條件」而載有一項名為「替代性爭議解決方式條件」(或稱「另類排解程序條件」)的類似條件
- 由調解員協助爭議各方達成各方接受的和解協議
- 通過調解解決爭議；所有經過了調解程序仍未能解決的爭議，才通過仲裁予以解決

## 保險投訴局 3.2.3

保險投訴局提供索償糾紛裁決服務的職權範圍：

- 涉案保險人屬保險投訴局會員
- 涉案保單屬於個人保單
- 涉案保險人已對索償 / 爭議作出了最終決定
- 投訴個案屬金錢性質
- 索償金額不超過 100 萬港元
- 投訴個案不涉及工業、商業或第三者保險
- 投訴個案並非正在進行法律程序或仲裁

## 保險投訴局 3.2.3

### 與索償無關的調解服務

- 保險投訴局於 2018 年 7 月 16 日推出了一個新的調解服務，處理與索償無關但涉及金錢性質的保險糾紛
  - 如同索償糾紛裁決服務的職權範圍
  - 涉及隱瞞、失實陳述、不正確施行、疏忽、違反任何法律責任或職責；或涉案的保險人一方在行政上出錯
  - 投訴個案與保險人的服務水平或核保決定無關
  - 投訴個案並非關乎投資表現、費用水平、保費、收費或利率

## 保險投訴局 3.2.3

### 與索償無關的調解服務

- 會鼓勵爭議雙方達成和解，但一旦無法達成和解，他們可從保險投訴局所備存的調解員名單中，選擇調解員以進行調解中，受理金額上限為 100 萬港元，投訴人不用付費

# 第四章 客戶服務

# 客戶服務及其重要性 4.1

如果保險人不重視客戶服務，會遭到的惡果

- 喪失業務
- 喪失保險中介人的支持
- 破壞市場聲譽
- 監管機構介入

# 客戶服務及其重要性 4.1.1

- 顧客忠誠度
  - 業務的持續性
- 顧客 “生產力”
  - 推薦及作口頭廣告
- 提升盈利能力
  - 避免投訴，從而有更多的時間用於擴展業務

## 保險公司的服務方針及操守守則 4.2

- 對素質及服務所承擔的義務
- 對高專業標準的奉獻
- 對效率及高商業道德的承諾
- 保證公平及迅速地處理索償或保險金要求
- 有關商業操守及某些做法的具體資訊

## 客戶服務標準及其實施 4.3

- 識別顧客的需要
- 保密及依從
- 提供所需的保險保障
- 保險文件  
提供所有文件 (暫保單、保險憑證、保單、批單等)
- 理賠承諾

# 客戶服務標準的監察 4.3.1

- 保單持有人及公眾
- 行業組織
- 保險業監管機構

## 透明度

操守及做法都應公開交代

# 保險業條例 4.4(b)

- 保險人的授權
- 股本規定
- 償付能力規定
- 控權人、董事、管控要員及獲委任精算師  
須屬「適當人選」
- 「足夠」的再保險

## 承保商專業守則 4.4(c)

- 「承保商專業守則」由香港保險業聯會制定
  - 適用於在香港簽發，由香港居民以個人身份，只為私人用途購買的保單
  - 旨於推廣保險業界的良好慣例，以及加強消費者認識保險服務應有的水平

# 承保商專業守則 4.4(c)

- 「承保商專業守則」就多個範疇提供標準
  - 提供建議
  - 銷售慣例
  - 索償
  - 保險代理人的管理
  - 僱員管理
  - 保險人違規行為
  - 查詢、投訴及糾紛

# 保險業條例與保險中介人 4.4(d)

- 保險業條例 (第 X 部) 從法規上確定了對持牌保險中介人所作的規定的重要性
  - 持牌保險代理人及持牌保險經紀的角色及職責
  - 持牌保險代理人及持牌保險經紀對任何人非法自稱為其中一種保險中介人所規定的懲罰

於 2019 年 9 月 23 日起取代三個自律規管機構，規管保險中介人。該三個自律規管機構分別是保險代理登記委員會、香港保險顧問聯會和香港專業保險經紀協會。

# 守則及指引 4.4(e)

- 保險業條例 (第 133 條) 賦予保監局權力，就涉及其任何職能的事宜或施行保險業條例任何條文公布非法定的守則及指引
  - 向業界提供實務指引，以利便業界遵規
  - 儘管守則及指引並非法定規定，保監局在行使其權力時亦會考慮守則及指引，包括在適用時所採取的紀律行動

## 持牌保險代理人操守守則 4.4(f)

- 持牌保險代理人操守守則 (代理人操守守則) 由保險業監管局根據保險業條例 (第 41 章) 發布，向業界提供實務指引，以利便業界遵規。一般原則有以下：

誠實及持正	意見的合適性	以謹慎、技巧和努力行事
資料披露	勝任提供意見	公平行事並符合客戶的最佳利益
利益衝突	客戶資產	公司管治與管控及程序

# 保險業 (持牌保險經紀公司的財務及其他要求) 規則 4.4(g)

- 股本及淨資產
- 專業彌償保險
- 客戶帳戶
- 備存妥善簿冊及帳目
- 會計披露

# 持牌保險經紀操守守則 4.4(h)

- 有關保險經紀業務的操守規定，保監局已發出持牌保險經紀操守守則
  - 列明專業操守的一般原則，以及相關的標準及常規，在進行受規管活動時應符合的最低專業標準

## 其他法例及有關的道德事宜 4.4(i)

- 個人資料(私隱)條例
- 性別歧視條例
- 殘疾歧視條例
- 家庭崗位歧視條例
- 種族歧視條例
- 販毒(追討得益)條例
- 有組織及嚴重罪行條例
- 聯合國(反恐怖主義措施)條例
- 防止賄賂條例
- 防止保險詐騙

上述每項均可直接或間接地適用於廣義的客戶服務

## 支付及收受回佣的法律後果 4.5

- 回佣構成賄賂和貪污
- 回佣是「標準代理合約的最低要求」所禁止的事項

## 支付及收受回佣的法律後果 4.5

- 獲授權的保險人不得在營銷和分銷保險產品時向客戶提供保費回扣或佣金回扣。但是，這不適用於
  - 記錄在保險合同中的任何回扣，例如保單、保單承保表、報價單或要約函或任何推廣材料

客戶對保險產品作出知情的決定或判斷該產品能否滿足其保險需要時，就不會分散其注意力

# 問與答

**多謝！**