

2	Our Missions	本會綱領
4	President Message	會長的話
5	Messages from Guest of Honour	嘉賓賀詞
	Ms Annie Choi, JP, Commissioner of Insurance	保險業監理專員 蔡淑嫻
	The Hon Chan Kin-por, JP, Legislative Council Member	立法會議員 陳健波
	Mr James Wong, Chairman of The Hong Kong Federation of Insurers	香港保險業聯會主席 王建國
10	Features	專題探討
	Mr James Wong, Chairman of The Hong Kong Federation of Insurers	香港保險業聯會主席 王建國
	Mr O. F. Leung, JP	梁安福太平紳士
	Mr Simon Kwan	關堅信先生
	Mr Sammy Lui	呂志興先生
	Mr Dominic Lam, MH	林偉權先生 榮譽勳章
25	Interview	主題專訪
28	President 2009 Report	2009年會長報告
32	Organisation Chart 2009	2009年組織架構表
36	President 2010 Message	2010年會長的話
38	Organisation Chart 2010	2010年組織架構表
40	Office Bearers / Advisors / Sub-committee 2010	2010年全體理事 / 顧問 / 附屬委員會
42	Activities	活動花絮
	Inauguration Ceremony of Directors 2009	2009年理事就職典禮
	Annual General Meeting 2009	2009年會員大會
	Forum	論壇
	China Visit : Shenzhen, Guangzhou, Insurance Exchange Visit	國內拜訪：深圳、廣州保險交流團
	China Visit International Insurance Adjuster Forum	國內拜訪國際保險公估高峰論壇
	SIIA 5th Anniversary Cocktail Party	深圳保險中介行業協會成立5周年酒會
	Community Services – Fu Hong Society	社區服務 - 扶康會
	Community Services – Others	社區服務 - 其他
	Pi Yi Chong Golf Tournament – Nansha, PanYu	畢禹徵杯高爾夫球邀請賽 – 番禺南沙
	Hong Kong Shenzhen Insurance Football Tournament	港深保險足球邀請賽
	4th LUA Football Tournament	第4屆LUA足球賽
	Monthly Fellowship Gathering	每月會員聚會
	Delegates of Agricultural Bank of China visited Hong Kong	農業銀行代表團訪港
	Continuing Professional Development Program	CPD持續專業進修課程
56	Publication	出版刊物
58	Financial Report 2009	2009年財務報告
60	Industry Information	業界資料
62	Trade Associations / Related Institutions	業界商會 / 有關機構
71	Membership Application Form	會員申請表

HARMONY

To promote and maintain the spirit of fair deal and harmony between and among insurance buyers, intermediaries and insurers.

在公平及和睦的原則下，促進及維護投保人、中介人及承保人進行相互協商。

KNOW-HOW

To prepare, promote and conduct educational seminars, forums, lectures and workshops for the benefit of its members.

提供保險學術講座，讓會員通過研討及交流，提升其專業知識。

CONCERN

To communicate and to coordinate with government, associations, insurance companies or any other persons in regard to all matters relating to insurance or insurance intermediaries which may be considered to be for the benefit of members and the general public .

緊密聯繫有關政府部門、社團組織、企業機構、保險商及從業員，反映會員及社會各階層對保險業及中介人的權益及認受。

INTEGRITY

To enhance self-dignity of the insurance intermediaries through deeds of integrity.

強化中介人的自重、自尊、正直、誠信及莊敬自強。

INFORMATION

To collect and disseminate amongst the members, information in regard to all matters relating to insurance or to the practice, duties and obligations of insurance intermediaries by means of periodical newsletter and alike.

通過定期刊物，收集及發放保險業資訊，保險中介人運作、責任及義務等事項。



...it's the right direction

JM INSURANCE BROKERS LIMITED

臻誠保險經紀有限公司

- JMIB is clearly positioned itself to *CREATE VALUE* to clients in a long term perspective
- We start by agreeing with our clients on the right direction of insurance program
- We assist our clients in understanding their risk appetite, risk management policy, insurance market constraints and options available



臻於至善 相濟以誠

OUR TEAM....OUR STRENGTH....

- A team of experienced insurance practitioners at your service
- Offer tailor-made solutions and professional advice to your needs
- Provide personalized insurance broking service in Hong Kong and 28 major cities in China in association with Chang Cheng Insurance Brokers Limited, one of the major insurance brokers in China



Address: Room 2A, Foo Cheong Building, 82-86 Wing Lok Street, Sheung Wan, Hong Kong

Tel: (852) 2850-7382 Fax: (852) 2774-3103

Email: jm@jm-ins.com.hk

A member of the Professional Insurance Brokers Association

商界展關懷
caringcompany^{2009/10}
Awarded by The Hong Kong Council of Social Service
香港社會服務聯會頒發



It had been a great time for me to serve my second term of Presidency of the Chamber in 2009 when we struggled through the Financial Tsunami and we are now back on our feet again. I would like to give my sincere thanks to the strong support and effort of my fellow directors, Mr. Bernard Chan our Honorary Advisor and members of the Board of Councilors which made this term of office so enjoyable and meaningful to me.

Together, we experienced the most turbulent and difficult year ever during my career. Together, we succeed in working through all sorts of uncertainties and challenges of unprecedented scale. Together, we learnt a good lesson of the importance of 'make sense' approach and close collaboration.

Together, it is high time now to take a positive stand to our future and keep exploring new ways of success. The Yearbook 2009 & Prospect 2010 is intended to bring together writers of different backgrounds to share their views with us in this respect. One is right to say that few articles may not be enough. Nevertheless, they provide good ground for further thoughts.

I would like to sincerely thank all writers who generously share their views with us. Last but not least, Willy Wong and his members of the 2009-10 Yearbook Sub-committee must be giving a big hand in making the publication possible. I hope that all of you enjoy reading this publication.

Joseph C.L. Sit

President 2009



香港保險中介人商會

同業和勉
鴻謨日新

保險業監理專員 蔡淑嫻



2009年是豐收的一年，香港成功擺脫金融海嘯的陰霾，重新步上繁榮的軌道，各行各業都一片興旺。保險業亦取得可觀成績，反映出保險從業人員過去一年的努力，並沒有白費。

我相信現在的保險業，有如一列蓄勢待發的火車，正等待出發的時機。事實上，經過金融海嘯的洗禮，國家經濟發展一日千里，香港與內地進一步的經濟融合，已是大勢所趨，這亦是保險業發展的重大契機。目前，我們正等候政府與中央商討落實人民幣保單的具體時機，而保險業界亦會繼續爭取更多到內地開拓業務的機會。此外，業界另一個發展契機，就是醫療輔助融資方案，政府正研究方案的具體細則，一旦方案得到落實，醫療保險將會日趨普及。

在可預見的將來，保險業界可謂機遇處處，保險從業人員目前要做的事，就是努力提昇專業及操守的水平，以迎接在我們眼前陽光燦爛的金光大道。

我在此謹祝香港保險中介人商會會務興隆，繼續為保險業界發熱發光。

立法會議員 陳健波



香港保險中介人商會

人才輩出
敬業樂群

香港保險業聯會
主席 王建国



QUALITY SERVICE IS OUR GUARANTEE

恒昌保險集團

辦理各類保險業務

APEX INSURANCE (HOLDINGS) LTD.

APEX INSURANCE SERVICES LTD.

APEX INSURANCE AGENCIES LTD.

APEX INSURANCE BROKERS LTD.

Exclusive Distributor of Pet Care Insurance

獨家分銷：智得寵

4, 11 & 12 Floor, Surson Commercial Building,

140-142 Austin Road, Tsimshatsui, Kowloon.

Telephone: 23668898 / 34122600 Facsimile: 27243766

Website: <http://www.apexinsurance.com.hk>

QBE Hongkong & Shanghai Insurance Limited

昆士蘭聯保保險有限公司



QBE

提供優質而全面的保險服務

個人保險

- 個人貴重物件全險
- 出租住宅物業綜合保險
- 住宅(業主及住戶)綜合保險
- 優悠家居綜合保險
- 家傭全險
- 安康保住院醫療保險
- 宜康保住院醫療保險
- 旅遊十三保
- 旅遊多多保
- 中國旅遊保險
- 高爾夫球保險
- 汽車超級保險
- 遊艇保險
- 長者保障計劃
- 個人平安保險
- 個人責任保險

商業保險

- 辦公室綜合保險
- 商舖綜合保險
- 生意中斷保險
- 商用汽車保險
- 商旅十三保
- 貨運保險
- 玻璃破碎保險
- 團體醫療保險
- 團體意外保險
- 僱員賠償保險
- 機器全險
- 誠信保險
- 商船保險
- 現金全險
- 盜竊保險
- 火險
- 公眾責任保險
- 財產全險

專業保險

- 董事及行政人員責任保險
- 資訊科技責任保險
- 承運人責任保險
- 港口及碼頭責任保險
- 僱船人責任保險
- 船東責任保險
- 專業責任保險
- 醫療責任保險
- 中醫師醫療責任保險
- 產品責任保險
- 信用保險

工程保險

- 焗爐及壓力容器保險
- 工程綜合保險
- 電子儀器保險
- 安裝綜合保險
- 裝修工程保險





《禮記》說：「誠者，天之道也；思誠者，人之道也」。中國人一貫奉行「人因誠信而立，物賴質優而流」的古訓；因此，營商的皆重視「童叟無欺」，做人做事則講求「言必信，行必果」，這是屹立天地不倒的原則，也是業界和中介人共同開創光明前景的致勝之道。

業界深明此理，故有見及金融海嘯發生之後，客戶對金融業的信心或多或少仍有動搖，所以強調以誠信為本，藉以重建社會的信心。同時，保聯不斷加強自律監管，務求提升行業的素質。建議推出的措施包括：修訂「冷靜期」權益、加強業界披露更多有關分紅保單的資訊、建議保險公司加強代理培訓、尤其是投連產品的培訓，在銷售保單前為客戶進行詳盡產品需求的分析，確保產品適合客戶所需、在網頁或說明文件上披露更多相關的資料，以及假如紅利息率有變，應通知保單持有人等等。要求保險公司為投資相連壽險客戶進行售後跟進電話服務，確保投保人購買時投保時明白當中細節及風險。

保險公司和中介人關係密切，一方面，業界不斷推出新產品，以迎合市場需要；另一方面有賴中介人全力推銷產品。由於中介人是保險公司和客戶之間的溝通橋樑，所以他們的素質和行為態度往往直接影響客戶對保險公司，以至整個行業的看法。全賴保險中介人一直以來，堅守本份，以正直誠實的態度、專業的精神為客戶推介合適的優質產品，並加強售後服務，鞏固客戶的信心。

眾所周知，保險中介人是社會上積極上進的一群，他們除了應政府要求進行基本的持續培訓之外，更有修讀許多專業課程，以取得專業資格，藉以提升其專業知識和水平，這實在是非常值得鼓勵的。可以說，只有不斷增值，才能夠隨時準備就緒，迎接不同的機遇和挑戰。

保險業以誠信為本。隨著保險公司不斷優化其產品、透明度和客戶保障措施，再輔以保險中介人的正直態度和誠信專業服務，便是確立客戶信心的泉源。在兩者相輔相成之下，中介人既能為自己開創美好的明天，也可為業界創造佳績，更為香港建立繁榮安穩的社會。

王建國

香港保險業聯會主席

王建國先生現任香港保險業聯會主席，擁有40年豐富保險及財富管理業務經營經驗，現為大新人壽保險有限公司行政總裁。

王先生自2006年起，出任香港大學經濟金融學會榮譽顧問團副主席，並於2005年開始獲委任為銀行業務諮詢委員會委員。在2003年度起一直出任香港中文大學工商管理學士保險、財務與精算學課程諮詢委員會成員。



When I was asked by the Founding President of HKCII to write an article on “Sunny Path of Tomorrow’s Insurance Intermediaries”, I had to give him a positive response as he twisted my arm and I was particularly intrigued by the subject. Indeed, Hong Kong experienced different climates in the insurance trade in the past decades. Interestingly, General and Life insurance fields had different weathers for the same period of time.

The seventies

Transaction of General insurance was governed by the Tariff, called the Red Book, compiled and published by the respective Insurance Associations. The premium rates, conditions of cover and warranties to be applied, etc. were specified in the Book. Every member company had to comply, otherwise she would be warned and liable to dismissal from the Associations. Those days, all reputable insurers were members. The market was orderly and competition not fierce. The sky was blue in the General insurance arena.

Life insurance was a different ball game. In the seventies, people in Hong Kong were superstitious of buying or even talking of life insurance. When they caught sight of a friend selling Life insurance, they would detour. The weather was rather cloudy. But every cloud has its silver lining. My fond memories included that in the mid-seventies, I was lucky to close a few cases, the commission so derived was good enough to pay 30% deposit for buying a new flat. Mind you, a property of 1,000 sq. ft. in urban area only cost HK\$200,000 back then.

The eighties

Clouds were all over the General insurance sky. One or two power houses took the lead to breach the Tariff. Cut-throat rates were quoted. Competition became fierce. Clients bargained with you for every dollar of the premium. Even if you could bring home the business, the commission was substantially reduced. The days were gloomy for the General insurance intermediaries.

Over the Life insurance camps, the sun shone. As Hong Kong moved to a middle-class cosmopolitan city, Life insurance was considered a necessary product for family financial planning. The market became buoyant. Life insurance agents were able to make a good living.

The nineties

The General insurance market became more mature. The Tariff was totally gone while competition remained keen. Fortunately, Hong Kong was enjoying an economic boom. Everyone seemed to be

working diligently and happily to welcome the return of Hong Kong to China. Despite competition, the business climate was favourable. The clouds in the eighties dispersed. For the large part of the nineties, it was sunny.

Life insurance continued to be fabulous. Banking on the idea of getting a slice of the colossal China market, multinational companies laid corner stones in Hong Kong. Their strategies aimed at market share. They poached agents of other companies. If agents swapped companies, they would get handsome shake-hand fees. Every agent, old or new, had a price tag on the head. Once they went on board a new ship, their income would be guaranteed for at least one and half times their previous ones. Where on earth had Life agents such opportunities? The days were more than sunny. They were golden.

The 21st century

The new century started with clouds in the horizon. The economic downturn occurring in October 1997 took the toll. All the factories had to move to China for survival. The commercial and industrial risks almost perished. The situation worsened in 2002 and 2003 when the epidemic of H5N1 and SARS broke out. All kinds of business except hospital and dispensary were bad and the economy remained weak until the middle of the first decade. Life was difficult for everybody, Life boys no exception.

Hong Kong recovered soon after the epidemics. The rapid economic growth in China provided opportunities for cross-border trade. Many gigantic state-owned enterprises, banks, insurance companies, etc. sought IPO in Hong Kong. This heated up the economy. The Hang Seng Index soared from the 8,000 points in 2003 to over 20,000 by the end of 2006 and 30,000 by December 2007. Everyone joined the gold rush in the stock and property market. Selling insurance? Who cares? Suddenly, the financial tsunami rolled over the whole world in October 2008. Then...

The year of 2010 opened with the sun coming out from the clouds. Is it sunny weather ahead? My answer is positive.

What then paves the sunny path?

- The world economy is rebounding. China's fast recovery will facilitate more trade between Hong Kong and cities in the Mainland as well as other trading partners in the world.
- Hong Kong is enlarging its infrastructure, thus providing more employment and opportunities for commercial and retail business including tourism.
- The General insurance market though looks saturated as the industrial risks might not return, Accident and Health business will thrive in anticipation of the "privatisation of health care". Travel insurance will be sold like hot cakes.

- Directors and Officers Liability insurance (D & O) will be in more demand due to tighter corporate governance. So are Third Party Liability contracts.
- The Life insurance market is far from saturated as the penetration rate is still much below 100% (mature countries well over 100%).
- Investment-linked Life products will further strengthen the Life insurance market.
- There is a stronger need for insurance as Hong Kong people become more sophisticated and affluent.

A warm reminder here to insurance intermediaries:

Always enhance your professionalism and up-keep your integrity. They are the sure elements for success.

O. F. Leung

Mr. O. F. Leung, J.P. is the Chairman of Everbest Insurance Holdings Ltd. He was instrumental in bringing the services of New York Life Insurance to Hong Kong in 1988 and became the first President of New York Life Insurance Worldwide Ltd.

Mr. Leung is currently the Chairman of the Insurance Training Board, Vocational Training Council, Member of the Insurance Sector Skills Upgrading Scheme, Labour and Welfare Bureau and Advisor of the Board of Business Studies, Lingnan University. He is the Founding President of the Hong Kong Society of Certified Insurance Practitioner, Life Member of Life Underwriters Association. He was admitted as an Associate of the Chartered Insurance Institute in 1982 and Chartered Insurer in 1995.

Mr. Leung is active on community services. He was a member of the Transport Advisory Committee from 2000 to 2006 and sat on a number of the related boards and committees. He has served the Board of Pok Oi Hospital for many years, Chairman for the year 1985/1986, and currently Permanent Advisor. He has held various positions in the Scout Association of Hong Kong and was Chairman of the Executive Committee from 1999 to 2009. He has been the Chairman of the Marine Port District, Junior Police Call since 2006.

Mr. Leung received the Badge of Honour in 1987 and awarded Silver Dragon of the Scout Association in 2005.

梁安福太平紳士乃恒泰保險控股有限公司主席，1988年末，他帶領美國紐約人壽進軍香港並成為第一任美國紐約人壽環球保險公司總裁。

梁先生是應屆職業訓練局保險培訓委員會主席，勞工及福利局核下的保險業技能提升計劃委員會委員，嶺南大學工商管理學系顧問。他是香港保險師公會的創會會長，人壽從業員協會永遠會員，亦是英國保險學會特許會士。

梁先生活躍公益，2000 - 2006年，他被委任為交通諮詢委員會委員。他是博愛醫院1985/1986年度主席，現為永遠顧問。他熱心童軍運動，從1999至2009年擔任執行委員會主席。從2006年至今，亦為少年警訊水警海港區會長會主席。

梁先生於1987年獲頒榮譽勳章，2005年童軍銀龍勳章。



保險中介人如何借助 資訊科技踏上陽光坦途

我嘗試用過去十多年來在保險業界的所見所聞，配合資訊科技的趨向，透過比較其他較先進地區的成功例子，讓大家了解如何利用資訊科技踏上陽光坦途。但由於牽涉的課題眾多而且複雜，加上篇幅所限，我決定以宏觀和深入淺出的方法和大家探討，希望拋磚引玉，引起大家的思考和討論。

要知道何去何從，不得不從現代中介人使用資訊科技的情況說起。

香港保險中介人應用資訊科技的概況

中介人使用資訊科技，大致上可分為三個層次，第一個層次我稱之為『操作層次』。歸類在這層次的中介人，他們使用電腦系統的主要目的為日常的商業操作，例如：發出收款通知書、收款、理賠、會計等都在這列。大部份的保險中介系統都是停留在這基本層次。這個層次的系統特點是『交易主導』(Transaction-oriented)，對客戶資訊的掌握比較低。雖說如此，但是，在這層次的系統，要做得密不透風，也都不容易。筆者看過很多這個層次的系統，大部份都有點不足，不是缺少這樣就是缺少那樣。

使用資訊科技的第二個層次稱之為『客戶管理層次』。相對於『操作層次』，這個層次較為注重客戶關係 (Customer Relationship)。一般來說，這個層次的中介，會將客人視之為長期客戶(Client)，而不是客戶(Customer)，因為這層次的中介人知道，無論宏觀地或是個別地知道客人的需要，他們將可更主動的提供良好服務給客人及加強行銷。一般較大型的中介及銀行保險(Bancassurance)的系統均屬此列。

第三，而且是最高層次的，我稱之為『知識型層次』，在這層次的系統，系統會主動地，或透過引導性的操作來提供資訊給用家及管理人，令他們可以及時作出適當的商業決定。此類系統含有深度的保險業務知識，甚至乎一些人工智能。目前我只在一家銀保客戶的系統看到一些踪影。

成本效益

在資訊科技支出方面，一般中小企的中位數是總收入的4.5%。但根據我觀察所得，本港中介人花在資訊科技方面的支出，都遠低於此數。

由以上兩點可見，港中介運用資訊科技的程度，仍有改善空間。

目前及未來，值得大家留意的資訊科技

一 • 互聯網

回想一個世紀前，愛迪生發明電力網後，於是陸續有電器產品出現，時至今日，已有無數改變人類生活方式的電器產品出現。但無論電器產品有多大變化，都不離電力這基本結構，現在已很難想像沒有電力供應的情況。但回想當初電器化發展初期，有人抨擊它供電不穩定，經常停電，甚至有其他代替品的出現，但歷史證明這些思維都是過渡的。

互聯網的情況也一樣，自從互聯網在上世紀末出現之後，其發展之快，簡直令人膛舌。相對於電網有過之而無不及。Facebook、Youtube、Googlemap、WebCast, 等等劃時代的新事物不斷在互聯網的基礎上產生。

順帶一提無線網絡的技術，早年，無線網絡跟互聯網是互不兼容的技術。但時至今日，無線網絡，以致其他軟硬件技術的趨勢是向互聯網靠攏，iPhone, Window CE, 等便是很好例子。

互聯網的好處是可突破地域的限制。香港的市場狹小且自由，外來的競爭者很多，相反，本地的中介人應放眼四海，尤其神州大地。人家既然可以輕易進來與我們爭一日之長短，我們又何妨走出去，拓展我們的地盤？事實上，我已知道有些業界先鋒，已在內地創立分公司，或與內地保險機構合作。大前題是，要配合發展及管理，一套基於互聯網技術的系統，便變得不可或缺。香港的互聯網建設位於世界前列，如不利用這優勢，豈不暴殄天物？

二 • 資料交換技術

物流界有『貨暢其流』的說法，其實保險界也一樣需要『資訊暢其流』。資料能在保司、中介人、合作伙伴及客戶之間共享是很重要的。它直接影響投保和客戶服務的流程，如果銜接得好的話是可以大大降低操作成本和出錯的風險。資料交換技術在舊日稱為EDI (Electronic Data Interchange)，今日，隨著互聯網技術的改進，現在通常是通過XML來實行。其中最出名的標準是ACORD。該標準在美、加及英國非常流行。但這東西非常需要靠保險公司主導及配合，或通過政府機構推動採用，才可事半功倍。但目前大多數的小型系統，都缺乏對外的系統接口，就更不用提到資料交換了。

三 • 客戶管理系統

在90年代後期及到世紀初，客戶管理系統(Customer Relationship Management, CRM)經歷了一個戰國時代，直至近年Salesforce.com, SalesBoom.com等CRM軟件開始普及後，終於有了一個比較非正式的主流化標準。

利用CRM的功能，中介人可以做一客戶羣的分析，然後將得出的客戶羣分與下面的外勤員工去跟進(Sales Force Automation)。

有機會的話在倫敦地鐵留意一下，絕對不難看到有很多富創意的保險廣告。注意這些廣告並非只是由保險公司發出，相反，很多是由中介公司包辦。而且是針對某些具體的客戶羣。西方業界大都由創意開始，再經過反覆、客觀的論證，再付諸行動。在倫敦地鐵賣廣告，一定不會便宜，不是經過周詳考慮，相信沒人會平白掉錢進泰晤士河的。而幫助這些管理人去反覆論證的，正正就是這些CRM軟件的功用。

四 • 文件影像技術

保險業界日常需要處理大量文件。一套好的文件影像存儲系統不但能增加效率和減低成本，而且也符合環保意識。文件影像技術並非新事物，只是早年的掃描器的速度很低，並不合乎實際應用。但

時至今日，掃瞄器(一般附帶在影/打印機上)的速度，已達到實用的階段。反之，軟件則有待改善。作為文件影像的軟件系統，應該附帶文字辨識功能，能在文件掃瞄迅速揪出關鍵字(keyword)，作為日後搜尋之用。

五 • 工作流程軟件 (Workflow System)

工作流程軟件並非什麼新概念。但一般只在銀行或大型機構才採用。但是，中介人其實也需要這類軟件。因很多時候，一單生意的佣金並不很多，但背後中介人所要承擔的責任，甚至風險都不少。尤其是處理賠償的時候，如果一些步驟或流程出了亂子，小則令客人不滿，大則甚至乎要自己負責。所以雖然中介人大部份是中小企，但對工作流程這回事，也不可掉以輕心。

以上種種技術，如能在一個系統全部實現，當然是無話可說。但如果不能，也需留意系統的整合。

政府應給予的支持和擔當的角色

筆者信奉自由經濟及小政府的政策，在不需要的情况下，政府越少參與越好。但是在於一些基礎建設的問題上，則政府卻責無旁貸。在提高中介人對資訊科技的重視上，政府是需要有遠見地作出帶頭作用，例如多攬一些普及化的講座，或將資訊科技在中介人的持續進修計劃的地位提升。

在推廣資料交換這課題上，讓市場上自己運作可不可以，是可以的，但慢。香港人很實際，要看到有成果才會參與，但誰願意做先行者(白老鼠)呢。況且由業界提出，又有人又會覺得是利益輸送。所以，由上而下才是容易被接受之道。目前，香港政府轄下的創新科技處及工業處都有類似的資助計劃，但門檻都頗高。但如政府能推動一下，為業界開一下綠燈，則功德無量也。

要香港成為紐倫港，並非光喊幾句口號便成的。能否成為紐倫港，尚未可蓋棺論定，但如基礎建設也未做好，則很難與人家爭一日之長短的。反之，如政府能推動一下，這不僅可令香港的保險中介業衝出香港，間接也帶領軟件業衝出香港，此乃整個社會之福。

晴天固然人人希望見到，但雨天也不過是為未來晴天準備而已，坦途崎路，相對而已，只要有目標，敢嘗試，多努力，管它什麼道路，也如履平地。上帝把人的眼睛做在前面，是希望我們向前看。共勉之。

關堅信

香港城市大學電腦系榮譽理學士

香港科技大學電腦系碩士

德泰軟件有限公司總企劃師

從事與保險業有關軟件二十年



GammaSoft International Limited
2/F, 100 Des Voeux Road Central, Hong Kong
Tel: 3542 1478
Fax: 2542 2012
enquiry@inspal.com.hk



The Next Generation IT Platform
for Insurance Practitioners



首創40日醫療保單諮詢期
內容清晰透明 保障更肯定



優越服務，何懼給您十足透明度。藍十字個人醫療保險，率先提供40日保單諮詢期，歡迎您在收受保單後查詢一切細節，確保內容如您所想，否則原銀奉還！並保證終身續保，更添安心保障。

查詢熱線：36 086 086

網址：www.bluecross.com.hk



30th Anniversary
樂信30週年 攜手創建新紀元



樂信保險經紀有限公司
Loyal Insurance Advisers Limited

18th Floor, Omega Plaza,
32 Dundas Street, Kowloon.
Tel: 2388 3283 Fax: 2388 6866
Website: www.loyal-insurance.com.hk

Tso & Associates, Solicitors
曹希聖律師事務所

(Branch Office)

Unit B, 20th Floor, Winsan Tower,
98 Thomson Road, Wanchai, Hong Kong
香港灣仔譚臣道98號運盛大廈20字樓B室
Tel: 852-23888030 Fax: 852-23888010

E-mail: tso@hklawyer.com

JOHN K.H. LEE

李劍雄

BBA / LLB / LLM (Hons)
香港中文大學校董

Solicitor

律師

Civil Celebrant of Marriages
婚姻監禮人

MONTAIR J. XU Senior Manager / Legal Assistant

徐晶

高級助理 / 法律助理

B. Eng / Engineer PRC / LLM (Hons)
中國人民大學法學院香港事務幹事

敬賀



保險中介人的新世代

香港保險中介人自九十年代中即已進入新時代，其主要在分清中介人的身份和進行嚴格監管，自始中介人即二分為代表保險公司的“代理人”(Agent)；和代表客戶的“經紀人”(Broker)。而保險經紀人亦從過往只集中在財產險，發展至專營人壽險的經紀、個人理財顧問經紀和一些綜合業務經紀，保險中介行業可謂起了巨大變化。在這二分法之下保險代理及經紀都有各自管屬機構及不同守則。2008年底美國金融危機後，各國政府都

積極進行更嚴厲的監管和對銷售產品做出相應的管制和嚴格批核。香港作為發達的金融中心，保險作為金融的重要一環，另一“新世代”又必將來臨了。

其實不管在什麼時代，保險中介人也一如各行各業一樣都要面對其行業特有的自身發展問題和大時代的宏觀經濟問題。在宏觀經濟問題上，權威經濟學者或舉足輕重的人物都有精闢見解，本人不班門弄斧了。但對中介人行業內的一些問題如市場變化、困難與挑戰；當局監管與業界忽視了的一些問題，倒有點體會。難得“中介人商會”給予機會，本人願借此一隅與君分享其中的挑戰，及今後發展路向和商機。希望在步入康莊之前，先看清及清除目前的“路障”。

市場變化

過去十年，保險中介市場不再局限在財產險 (General Insurance) 及人壽險 (Life Insurance)，而乘著個人理財的大行其道，一批一批的高學歷尖子或參與人壽公司的銷售隊伍或新成立的保險經紀人公司，大做個人理財服務 (Financial Planning)，盛況可謂空前。粗略估計：過去十年，在PIBA及HKCIB的新增會員中，起碼七成以上是從事人壽及投資相連保險的。

以香港彈丸之地，七百萬人口，卻容納了百多間保險公司，經紀公司五百多戶 (PIBA:317 CIB:247)，註冊經紀人七千多人 (PIBA:3580 CIB:4062)，代理人58787人。近年報章雜誌對保險，理財投資都有相當多的報導、專欄、專輯、專家訪問，此等重視是前十年所未有的。以此看來，說香港保險十分蓬勃，真未為之過，在如此盛況之下，相映成趣的是傳統財產保險的中介公司及中介人在過去十年都是活在“別人的風光背後”。

困難與挑戰

人才招聘挽留難

較之於人壽及理財，財產險對人才吸引力不足，比之其他行業，相信是絕少年輕人願意以此作為投身社會的首選職業，保險業給大眾的印象只聯想起人壽代理。在國際大經紀行中亦為人才的招聘及挽留大傷腦筋。從事財險中介人除了要IQ高，見識廣，更要有法律常識，除了專業的培訓外，更要有高EQ的修為。因為周旋於客戶與保險公司之間，有時會“兩面不是人”。尤其是近來一些保險公司對較小的中介人有欠尊重，每有不合理的對待。在收入與付出不相稱的情況下，挽留中高級人才極為困難，尚有青春和能力的，也改行去了。

對手紛紜——不公平競爭

在香港缺乏製造業作為保險基礎的財險業務，發展空間越來越少，保險公司為了當下生存問題，只能你爭我奪，在自由費率的環境下，保費最終每況愈下。在中介人領域亦是僧多粥少，競爭對手紛紜。本來自由經濟，完全競爭(perfect competition)是無可厚非的。但近年中介人的發展，在某些因素的趨變下，和政府某些政策的“無心插柳”下，形成了“兼業壓倒專業”的“專業解體”和“專業退化”情況。

且看，本以借貸為主的銀行業如何利用“壓倒之勢”壯大起來：(一)參與MPF，借貸利息減半厘；(二)按揭樓宇保險自己安排，加收“睇單費”；或又設置障礙，不接受很多在保監註冊公司之保單；(三)工程融資，一切相關保險都要經銀行安排；(四)“雷曼事件”揭露的銀行兼職經營的不公平競爭問題等等。

旅行社如何在“近水樓臺”及“一網打盡”的情況下還強迫已有全年旅行保單的漏網之魚多購一份單次性旅行保單甚至獨立買單者，不得參加其行程。當日業界支持政府鼓勵市民購買旅遊保單，因而同意旅行社之中介人可以考少一些試賣單，今日真是搬石頭打自己之腿了。車行如何大做車險，擁有“無敵車行計劃”；傭工保險在薦人館內如何暢銷。姑不論此情此景是否合理，但無可否認，此門專業已經“解體”，而且是“兼業壓倒專業”。當局及業界是否應袖手旁觀或只望門興嘆而已呢？

若在世界各國、各行各業不斷要求加深專業化的呼聲下，目下財險中介便是面臨“專業退化”而非深化的倒行現象；雖然持續進修大行其道，但在業務機會已被兼業者“截留”和客戶只計較保費的情況下，真正專業經營者有時也“英雄無用武之地”！

互相踐踏

業界人士每有出現互相踐踏的情況。一些非財險專業營運者多不重視財險的微薄佣金，往往把財險作為“送禮佳品”，或大量回扣佣金。可憐財險產品專業中介服務變成附庸品，嚴重打擊專業營運者的鬥志和空間。

破壞遊戲規則

其實傳統上和現實上中介人和保險公司的利益都是互惠的。不管代理或經紀人都是為保險公司帶來業務，理應受到尊重與禮遇，可惜近年每有保險公司的“要員”或為了行政方便或其他不明所以的原因而公開破壞了中介人的生態環境和遊戲規則。眾所周知，律有明條，經紀人是客戶的代表人(代理人)，是完全獨立於保險公司的機構或個人，不應亦不能受其威嚇或利誘，以客戶利益為依歸來推薦最適合的保險公司和產品。但有些保險公司竟不顧保監署的指引和業界的勸喻向一些生意額不夠的經紀人發出“取消委任通知書(Cancellation of Appointment)”，實在是有違保險法的相關規定。

其實在角色上和法理上，經紀人與保險公司不應存在任何服務合約(Broker Agreement)，因為經紀人在一般情況下只能為客戶服務，而不應亦不能為保險公司服務，否則便容易造成角色和利益衝突了。不論是否與客戶有明文的服務合約，取消委任只有客戶才能執行。充其量，經紀人和保險公司只應有“保費支付數目協議(Credit Agreement)”而已。保險公司若接受客戶的秘書或行政經理代其詢價，便不應因經

紀與保險公司沒有合約而拒絕經紀作為客戶委派的法定代表人的詢價及安排落單，業界及當局應當好好檢討此等經紀合約是否需要存在，或其相關內容及是否合法合理合情的執行。

此問題可能源於市場在九十年代中推行代理及經紀人二分法後，對保險公司的管理人員推廣不足。直至目前仍有一部分人把經紀和代理人混為一談，或只以業務量為分野，業務多的叫經紀，業務小的叫代理，或當作代理來管理，自然管理哲學和方法亦硬套以代理人管理法則。這個正好解釋為何時至今日，很多保險公司仍然把國際經紀人以外的本地經紀撥歸代理部門管理 (Agency Department)。他們硬把“Agency Agreement”改為“Broker Agreement”，強發“Cancellation of Appointment Letter”給經紀人仍振振有詞，說道是公司業務發展的自由；而罔顧甚或藐視經紀人有別於代理人的事實和法定地位。其實業界就算不能互相扶持，亦應互相尊重，否則又怎能要求外界的尊重呢？

發展與機遇

若說中介人在新世代中的發展與機遇，我個人認為在乎以下幾個方面：

政府

政府及保監署若要強化香港作為世界金融中心和保險中心的地位和專業水準，則必須以前瞻性的思維為業界創造和保護環境，防止不良及不公平競爭，使中小型中介商的專業發展空間得到尊重，停止“專業解體”或“專業退化”，並進行“專業歸位”，切莫袖手旁觀，要創造專業發展空間，畢竟中介人有數萬之家，而又多在中小型中介公司謀生，請為保險業界解決一些“深層次的矛盾”為中介人生活加一點保障，為社會添一點和諧。

業界組織

以往業界團結力量不足，為共同利益發聲和爭取的力度不夠，形成行業發展上一些畸形和不公平現象未能及時糾正，如上述一些問題其實可通過業界組織及代表團體協商，共同訂立守則去解決或作出平衡。業界組織及團體應加強合作和溝通，勇於撥亂反正，在相互尊重的前題下，爭取共同利益。務使保險中介人成為市民大眾不可或缺的專業服務者，從而提高整體保險界的專業地位。

中介人

中介人不管企業與個人，更不論是財險、壽險或理財都應在自我本位上做好專業的提升，並以專業的手法和良心，務實的精神提供服務，並教育客戶認同專業服務的重要，否則客戶便著重在保費的“價格戰”上，中介人甚或承保人的專業服務質素被輕視，專業的尊重及認同便只可望而不可及了。我認為比之於其他專業，保險要接受的訓練或要求的技巧與知識絕不比其他專業少，但我們缺的是需求專業服務的客戶，或我們未有好好教育好客戶對專業服務的要求，而只流於價格戰上一決雌雄，甚或一些中介人連自己微薄的佣金亦割喉式地回扣給客戶，而不是以服務專業來競爭，這樣又那裏來專業的尊重與認同呢？人家說“有病便要去看醫生，不可自撿藥石”，但為何買保險便去“兼業便利店”而不去找專業中介人呢？本人知道，有些個別保險公司不願意和那些以大回扣形式回贈客戶之經紀合作，因為在無利可圖下，經紀公司在落單時及往後之索償及客戶服務方面，往往錯漏百出，影響整體服務質素和專業形象。

在近年的蓬勃發展中，一些從事投聯險的經紀行出了一些亂子，市場上進行了一些調整加強了監管。自“雷曼事件”後，進一步保障投保者的措施對長期發展有利，只要做好專業服務，政府對銀行嚴格要求“專業分家”，以專業服務代替“密切關係帶來的盲目信任”，銀行與獨立經紀人(或IFA)，應可各自發展自己的優勢，分庭抗儷的。公平競爭是可以接受的，但壓迫性的不公平競爭是應絕對“予以取締”。

發展方向

加強及突顯專業優勢

為了加強競爭能力，各專業中介人應深化及突顯自己優於“兼業便利店”的專業優勢，並通過行業組織作一些聯合的宣傳活動，不斷利用傳媒、報刊教育市民追求專業中介服務的重要性。

發揮專業分工的力量

發展策略聯盟的關係，資源分享，減省開支，提升管理效率，更重要的是造就“專業分工”，財險、壽險及理財顧問應專注並深化自己的專項服務，可把客戶的其他保險及理財的需要，轉交策略聯盟夥伴為客人提供強化的專業服務，一則可確保專業服務水平；二則可有效地發揮資源共享；三則避免不必要的專業疏忽責任。

合夥經營

更實在一點，一些中小型中介人可考慮戰略合併，或合夥經營，以加強競爭力，議價力，及更高效地發揮共享的資源。

總結

總而言之，踏入新世代，要尋新方向，要有良好理想才有美好的將來！就讓我們保險業界的不同持份者，先認清本份，做好本份，再謀求多一些共識和合作，互相尊重扶持並進。在專業的深化上、業務的拓展上，和專業的操守上共同努力，明天必定會美好。古詩云：【長路漫浩浩，“同居而離心”，憂傷以終老】。所以在同一保險業界內（同居），希望各人都能在漫漫的奮鬥長路中同心同德（同心則喜，離心則悲），共創美好的新世代。所謂【天助不如自助，人必自重而人重之!】

Sammy Lui 呂志興

Chartered Insurance Practitioner, ACII英國特許保險師

FChFP特許財務策劃師

ChFP中國國家理財規劃師

1987年畢業於香港理工大學保險系，一直從事保險中介人工作，自1992年成立自己的中介人公司，又於1993－2008年服務於專業保險經紀協會（PIBA），其中2002－2004年出任主席一職。現為保險經紀策略聯盟有限公司總裁(Strategic Insurance Brokers Alliance Ltd.)，匯才保險代理（深圳）有限公司總經理（Professional Alliance Insurance Agency (Shenzhen) Ltd.）。