澳 門 金 融 管 理 局
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

保險中介人
資格考試

保險原理及實務考試

研習資料手冊

2022年版

《保險原理及實務考試研習資料手冊》
資料更新

此《資料更新》旨在因應保險業及本澳保險法律法規的發展而為《保險原理及實務考試研習資料手冊(2001年版)》作出文字更新，並在手冊中加入下列內容：

5.2.5	持續專業培訓計劃
5.2.6	保險中介業務操守規則
6.1.4	凍結資產執行制度
6.3	個人資料保護
6.4	網絡安全法

澳門金融管理局
2022年3月

序言

本研習資料手冊是專為參加「保險中介人資格考試」中的『保險原理及實務』考試的考生而編寫的。本手冊主旨是對這課題作出初步介紹，而試題將按本研習資料手冊來擬定。倘若考生有意更深入探討某些論題，可通過閱讀手冊內所列出的參考資料，藉此進一步理解其內容。

我們非常感謝香港保險業監管局，允許本局採用部份由該局為「保險中介人資格考試」而編製的研習資料手冊。同時，亦必須鳴謝澳門保險公會、澳門保險業中介人協會及澳門保險專業中介人員聯會，在編纂本手冊的過程中所給予的寶貴意見及協助。

我們希望本手冊能成為一份考生準備考試時值得信賴的參考資料本。雖然我們在編寫時已力求完美，但錯漏仍是難免的，所以你還須參閱相關法例或向專業人士諮詢。如有必要時，我們將再編纂新版或更新現有內容。倘內文或有錯漏或不善之處，還望不吝指正，待再版時得以訂正。

初版：2001年12月
第二版：2022年3月

© 2021年香港保險業監管局
© 2001，2022年澳門金融管理局

本研習資料手冊可於澳門金融學會網頁免費下載，網址為 https://www.ifs.org.mo/Inssurance_C.html，如未經澳門金融管理局及香港保險業監管局事先許可，不得翻印本研習資料手冊的任何部份作出售或牟利用途。

目錄

章次		頁次
1.	**風險及保險**	**1/1**
1.1	**風險概念**	**1/1**
1.1.1	風險意義	
1.1.2	風險類別	
1.1.3	風險管理	
1.2	**保險功能及好處**	**1/4**
2.	**保險原則**	**2/1**
2.1	**可保利益**	**2/1**
2.1.1	定義	
2.1.2	必要條件	
2.1.3	如何構成	
2.1.4	何時需要	
2.1.5	轉讓	
2.2	**最高誠信**	**2/3**
2.2.1	一般誠信	
2.2.2	最高誠信	
2.2.3	重要事實	
2.2.4	披露責任	
2.2.5	違反最高誠信	
2.2.6	違反最高誠信的補救方法	
2.3	**近因**	**2/5**
2.3.1	定義	
2.3.2	危險的種類	
2.3.3	原則的應用	
2.3.4	保單中原則的更改	
2.4	**損害賠償**	**2/7**
2.4.1	定義	
2.4.2	含義	
2.4.3	與可保利益的關聯	

2.4.4 如何提供損害賠償
2.4.5 損餘
2.4.6 委付
2.4.7 限制損害賠償的保單條款
2.4.8 提供超越損害賠償的保單條款
2.4.9 實際執行損害賠償時的難題
2.5 賠償分擔 2/11
2.5.1 定義
2.5.2 如何出現
2.5.3 適用的情況
2.5.4 如何被保單條件更改
2.5.5 如何計算
2.6 代位求償權 2/13
2.6.1 定義
2.6.2 如何出現
2.6.3 適用的情況
2.6.4 其他考慮因素

3. 保險公司主要功能 3/1
3.1 產品發展 3/1
3.2 客戶服務 3/2
3.3 市場推廣及宣傳 3/2
3.4 保險銷售 3/3
3.5 核保 3/3
3.6 保單處理 3/4
3.7 理賠 3/4
3.8 再保險 3/5
3.9 精算 3/6
3.10 會計及投資 3/7
3.11 培訓及發展 3/7

4. 澳門保險業結構 4/1

4.1 保險業務種類 4/1

4.1.1 保險的法定類別

4.1.2 保險的實務類別

4.1.3 保險的學術類別

4.1.4 再保險

4.2 行業規模 4/5

4.2.1 獲許可的保險人

4.2.2 註冊或獲許可中介人

4.2.3 聘用人士

4.2.4 保費收入

4.3 保險人 4/6

4.4 保險中介人 4/6

4.5 業界公會/保險相關組織 4/7

4.5.1 澳門保險公會

4.5.2 保險中介人團體

4.5.3 協助索償人或受害人的中央機構

5. 保險業監管架構 5/1

5.1 澳門保險人的監管 5/1

5.1.1 公司資本及開設基金的條件

5.1.2 申請牌照條件

5.1.3 償付準備金要求

5.1.4 技術準備金的成立

5.1.5 撥作擔保技術準備金的資產種類及成分

5.1.6 資本持有權的轉變

5.1.7 干預及處罰之權力

5.1.8 清算程序

5.2 澳門保險中介人的監管 5/3

5.2.1 從事保險中介業務的法律制度

5.2.2 保險中介人分類

5.2.3 申請牌照程序

5.2.4 保險中介人的權利與義務

5.2.5 持續專業培訓計劃

5.2.6 保險中介業務操守規則

5.2.7 干預及制裁之權利

6. 其他有關問題 6/1

6.1 防止洗黑錢及恐怖主義融資 6/1

6.1.1 洗黑錢與保險

6.1.2 澳門有關防止洗黑錢及打擊恐怖主義融資的法例

6.1.3 防止洗黑錢的措施

6.1.4 凍結資產執行制度

6.2 防止保險詐騙 6/3

6.2.1 中介人與詐騙的保單持有人

6.2.2 中介人與保險詐騙的例子

6.2.3 防止詐騙的實際步驟

6.3 個人資料保護 6/5

6.4 網絡安全法 6/7

保險原理及實務字彙

- o - o - o -

1　風險及保險

1.1　風險概念

「保險」一詞，詞義當然解作「應付風險的保障」。不過，如果我們作出以下假設，那便會犯下錯誤：

(a)　**所有**風險都是可保的；或

(b)　保險是應付風險的**唯一方法**。

雖然我們沒有必要就本課題進行深入的調查研究，但仍可在本課就以上內容作進一步的探討。

1.1.1 風險意義

曾有不少人嘗試給風險下個定義，其中最為切身的，就是「風險」帶有損失或危險的意思。因此，我們可以把它定義為「**潛在損失的不確定性**」。就是這個不確定性，以及潛藏在風險中使人憂慮的成分，解釋了人們對保險的渴望及需求。

風險帶來的潛在損失可能在：

(a)　財務上：　可以利用金錢衡量的；

(b)　身體上：　死亡或受傷(通常對個人或其家庭帶來財務上的後果)；

(c)　情緒上：　難過及悲傷的感覺。

只有前面兩項較有機會成為**可保風險**；再者，以一個較為廣闊的角度看，亦非每項風險都應根據上述的**負面**意義來理解(見以下**1.1.2**)。

註：　我們無意把本課題複雜化，但亦應該留意保險人或保險中介人運用「風險」一詞時，可能有其他含義，其中包括：

1　代表承保的狀況、財產、或人身；

2　表示承保的危險或損失的原因(所以，有些保險單可能提供「**全險**」的保障，意思是說，除非出事原因屬保障範圍以外，否則由任何原因造成的任何損失均屬受保的)。

1.1.2 風險類別

為了簡化複雜的課題，我們可按兩個較大的標題把風險一分為二，每個

標題亦包括兩種情況：

(a) 它潛在的財務後果；及

(b) 倘成事實，它的潛在影響。

1.1.2 (a) **財務後果**

風險可視為

(i) 純風險，即只有**損失**的可能性(不可能出現收益)。這類風險包括火災、意外及其他使人不快的遭遇；

(ii) 投機風險，即既有**收益**亦有損失的兩種可能性。這類風險包括賭博、業務開創及企業活動。

商業保險人所承保的風險主要是純風險，而投機風險一般是不可保的，原因是人們甘願冒投機風險為的是收益，如果他們可以替這種風險買保險的話，便喪失了驅使他們爭取目標收益的動力。

1.1.2 (b) **影響**

風險可視為

(i) 特定風險，即帶來較為有限的後果，只影響個人或為數較少的人。對於受影響的人，後果可以是嚴重、甚至是致命的，然而後果亦局限於較小的範圍。這類風險包括汽車意外、個人損傷及類似的情況。

(ii) 基本風險，即帶來較為廣泛的影響，受影響的人不計其數，它包含不折不扣的災難成分。這類風險包括饑荒、戰爭、大規模泛濫，以及其他對社會或人類、而非個別受影響人士，造成難題的災禍。

商業保險人所保的風險主要是特定風險，基本風險一般是不可保的，因為要求他們以商業方式處理此等風險看來在財務上是不可行的。概括而論，我們可以把保險的範圍，收窄為只牽涉**純風險**及**特定風險**。

1.1.3 風險管理

風險管理一詞在使用時，帶有不同的含義：

(a) 在銀行及其他保險業以外的金融服務領域，它是指投資及其他投機風險(見以上**1.1.2(a)**)；

(b) 保險人則可能只針對純風險，然而亦可能把範圍進一步收窄至只包括受保的風險。因此，當保險人談及「**風險管理**」時，所指的可能是一些藉以減低或改善所承保或獲邀承保之「風險」的潛在損失的方法或手段；

(c) 在知識及研究的獨立範疇中，風險管理可以解釋為管理以下課題的一個分支：

(i) 識別；
(ii) 量化；及
(iii) 應對那些對某家機構構成威脅的風險不論是純粹風險純風險還是投機風險。處理風險的工具或措施包括：

- 風險避免：不讓自己暴露在某項風險之下（例如，放棄一核電計劃以免除核事故發生的風險），從而免除遭受相關損失的機會；

- 損失防範：降低已識別出來的可能損失的發生率（例如，進行能促進工業安全的活動）；

- 損失降低：降低已識別出來的可能損失的嚴重性（例如，安裝自動灑水系統）；

- 風險轉移：把某項損失風險從一方轉移到另一方身上（例如，購買保險和利用合約條件轉移對訂明損失的責任）；

- 風險融資：無論某間機構所採取的損失控制措施如何有效，始終會剩餘一些風險，可能令它日後遭受損失事故所產生的壞影響。風險融資計劃旨在降低這些損失對該機構造成的打擊，而可利用的工具包括：保險、保險以外的風險轉移、自保等（雖然保險與風險管理息息相關，但是它只是風險管理工具其中的一類。）

為了說明以上(i)-(iii)點，我們試舉一個例子，一家超級市場發現貨架上的一些貨物不翼而飛，經過一番觀察後，成功識別損失的可能原因為顧客、職員的盜竊行為等。它又透過經常把商品的盤點存貨量和現金收入量加以比較，再就員工的失誤作出適當的調整，來計算出盜竊所造成的損失，從而量化風險。他們應付風險的辦法，舉例可能是安裝閉路電視，或者（在市場條件允許的情況下）全面地提高商品的價格以彌補損失，又或者為這類風險設立一個自保基金。

1.2 保險功能及好處

保險帶來不少的功能及好處，正如以下說明的，它們其中有些是**基本**的，有些則為**輔助性質**或次要的：

(a) **基本功能／好處**：保險本質上屬於一種風險轉移機制，透過徵收保險費(簡稱**保費)**，把個人的潛在財務損失轉移給保險人。

基本的益處，可以體現於在不同的投保事件中，可向被保險人提供財務補償。在商業方面，企業即使面對嚴重的火災或賠償責任，仍能繼續經營；從個人角度出發，悲劇來臨或在其他有需要的時候，所得款項(人壽保險)便可發揮極大的幫助。

(b) **輔助功能／好處**：保險透過多種不同途徑，直接或間接地貢獻社會，這些包括：

(i) 就業：保險業屬於本地勞動人口的重要一環；

(ii) 金融服務：自從澳門製造業相對萎縮以來，金融服務業便在本地經濟擔當越發重要的角色。保險業在這環節屬於主要行業；

(iii) 損失的控制／防範：由於保險的實務，包括與**風險管理**(見以上**1.1.3(b)**)有關的各種勘察及調查，以及之後所提出改善有關「風險」的建議及要求，所以我們可以說，火災、意外及其他不如人意遭遇的機會已減低了；

(iv) 儲蓄／投資：保險(尤其是人壽保險)提供一個方便及有效的途徑，為未來作出打算。隨着退休保險計劃進入市場，保險產品在為老人及家庭悲劇受害人提供福利方面的作用更為顯著；

(v) 經濟增長／發展：顯而易見，若沒有保險的保障(大多數的情況下，沒有保險的保障，銀行亦不會提供資金)，沒有人會把資金投資在高成本的項目上。因此，保險的存在有助促進大型基建至房屋建設等不同類型的發展。

- o - o - o -

2 保險原則

2.1 可保利益

「利益」一詞可以有多方面的解釋，在這裏它解作一種與某物件或某人的財務關係。以下介紹的，就是「可保利益」的幾項特色。

2.1.1 定義

從保險的原則而言，可保利益是一種對標的物的法律認可關係，給予某人權利，使該事物的保險生效。這裏的重點是，涉及的關係必須是**合法的**。舉例，一名盜賊沒有權利替偷回來的財物投買保險。

2.1.2 必要條件

要具可保利益，必須符合以下的條件：

(a) 必須先有可受保的人、財產(物件)、責任或其他合法權利；

(b) 有關的人和物等必須為保險的標的物；

(c) 打算投買保險的人，必須與標的物有一種上述**2.1.1.**的法律認可關係，當投保的事件發生時，投保人有可能因此遭受財務損失。

2.1.3 如何構成

可保利益可以在不同的情況下構成，我們可以循下面的題目逐一討論：

(a) **個人**保險：每個人對自己本身均享有保險利益，同樣亦對自己的配偶享有可保利益。此外，亦可為自己未滿十八歲的孩子、或自己所監護而未滿十八歲的人(監護人關係)投買保險，但必須符合商法典的規定。

(b) **財產**保險(有形物件)：最顯著的例子在擁有權中出現；不過，屬於他人的財產，有時亦可受保。舉例，合法的個人代表(遺囑執行人、信託人等)亦可為本身保管的財產投買保險。被保險人亦可代表一起居住的家人為其所擁有的財產投保。

(c) **責任**(法律責任)保險：用來保障每個人因本身行為或疏忽所面對的潛在法律責任(有時這類保險是強制性的)。以這種方式保障自己的，可稱為與直接責任有關。因他人行為而須負上的法律責任(轉承責任)進行投保也是可行的，例如僱主可以對因僱員行為疏忽等所構成的責任投買保險。

(d) 其他合法**權利**保險：任何因本身權利被侵犯、或喪失未來收入而

面對潛在損失的人，都有權對這種風險投買保險。例子包括房東對火災後租金的損失投買保險。(**註**：保險的對象是租金的損失，而不是該建築物。)

2.1.4 何時需要

可保利益的存在，需要符合兩項時間要求：

(a) 安排保險(保單開始)的時候；及

(b) 索償出現的時候。

以實際角度看，除了一種保險類別外，每類可保利益必須於**索償**出現的時候存在。簡單地說，當損失出現時，被保險人有否受損？唯一例外情況屬於**人壽保險**。

人壽保險的分別頗大，保單期限長並具有儲蓄性，它是一種長期業務亦是一份財產，因此保險人不能取消保單。所以，投保人在這類保險中被視為擁有期末利益。意思是雖然保單提供的金錢，只能在未來出現的時間或事件才可獲取，保單仍屬於他個人所有。對於人壽保險，可保利益**只**在**保單開始**時需要。

2.1.5 轉讓

「轉讓」是一個法律術語，一般的意思是**權利的轉移**。人壽保險是可以轉讓的，船上貨物保險亦可自由轉讓。轉讓行為受商法典的規範。

在保險中，大體上有**兩類轉讓**：保險合同（或保險單）的轉讓及收取保險金權利（或保險收益）的轉讓。它們之間的區別如下：

(a) **轉讓保險合同的效果**：保單有效地從轉讓人身上轉讓到承讓人身上，表示轉讓人在合同中的權益已完全轉移到承讓人的身上，因此，當所保事故其後發生時，保險人就有義務向承讓人就其損失（而非轉讓人的損失，如有）作出賠付。在壽險中，轉讓是決不會換入一個新的受保生命的。

(b) **轉讓收取保險金的權利**（有時候被稱為保單收益的轉讓）**的效果**：保單收益的轉讓對已發生的損失和可能發生的損失均產生效力。已轉讓保單仍然承保轉讓人（而非承讓人）所遭受的損失，雖然現在有權向保險人提起訴訟申索賠付的是承讓人（而非轉讓人）。在這種理解的方式下，所有保單均為「可轉讓的」。舉例，當汽車需要修理時，有關的費用是給付予車房，而不是給被保險人。

(c) **具有可保利益的必要性**：在保險合同的轉讓中，轉讓人和承讓人雙方都必須於轉讓的那一刻對保險標的享有可保權益；否則，意

欲進行的轉讓不生效。（以汽車保單的轉讓為例，可在轉移受保汽車的產權的同時把汽車保單轉讓給買家，以符合可保權益方面的要求。）但是，至於收取保險金的權利的轉讓，承讓人不必享有可保權益，因此，它可以實際構成給承讓人的饋贈。

(d) **取得保險人的同意的必要性**：不論相關保險合同的性質如何，轉讓收取保險金的權利無需取得保險人的同意。但是，保險合同的轉讓並沒有這樣簡單：在轉讓保險合同時是否需要保險人的同意的問題上，不同類別的保險受着不同的法則所規限。

(e) **所轉讓的是權益而非責任**：轉讓是不會讓轉讓人在保險合同的責任轉移到承讓人的身上的。這類轉移須得到保險人的同意。

2.2 最高誠信

最高誠信的拉丁原文"uberrima fides"，是指在保險合同中，雙方必須負上的披露責任。以下探討這個原則的主要特點。

2.2.1 一般誠信

大部分商業合同並不受「**最高**誠信」的約束。一般誠信的含義指，合同各方必須本著誠實態度行事，他們所提供的資料必須極大程度的真實。

話雖如此，確保他人發出所有相關問題，並非合同雙方的責任。其中一方沒有詢問的事情，另一方是有權保持緘默的。因此我們可以這樣說，一般誠信大體上是一種不說謊言的消極責任。

2.2.2 最高誠信

保險受到一種較為嚴謹的誠信責任所約束，這是由於這類合同的受信性質(即涉及高度的信任)。**最高**誠信的意思，就是合同各方必須遵守披露所有重要資料(稱為**重要事實**)的積極責任，不論他人有否問及有關的資料。

註： 1 最高誠信是管理保險合同的法律原則。

2 保險人有時把最高誠信責任延伸至要求投保人發出聲明(或保證)，不論提供的所有資料與「重要」事件有否關連，均表示它們完全(而非極大程度)真實。

2.2.3 重要事實

(a) **定義**：如果必須披露「重要事實」，那麼不論發問與否，這個字眼的意思便變得非同小可。重要事實的傳統定義為：「一個足以影響一名審慎的保險人決定是否承保可能面對的風險，或釐定承

保條件的事實。」。

長期以來，律師們都在爭論有關重要事實的精確含義，「一些影響合同存在與否及合同條款的資料」，便可視為一個較為簡單(或許在法律上並非完美)的描述。

(b) **非重要事實**：顯而易見，它基本上是指不會影響合同存在與否或合同條款的事件；其他一些同樣毋須披露的事實包括：

(i) 與常識有關的事件；

(ii) 保險人已知或當作已知的事實；

(iii) 改善風險狀況的事實。

2.2.4 披露責任

我們可以這樣說，最高誠信涉及投保人／被保險人的披露責任；技術上，保險人同樣須付上這方面的責任，不過我們只著眼於投保人的責任。這種責任有以下幾方面需要注意的特點：

(a) 期間(商法典中)：於合同生效期間，當知悉風險增加必須即時通知保險人。

(b) 期間(根據保單條款)：部份一般保險保單要求，如在保險期限內有風險變更，例如買了人身意外保險後轉職，必須予以披露。

(c) 續保：當保單續保時，須履行最高誠信的責任。

(d) 合同更改：當這些要求在保險期限內出現時，最高誠信的責任便適用於與這些更改有關的事項上。

2.2.5 違反最高誠信

違反最高誠信的形式不是失實陳述（即提供虛假資料）就是不披露（即沒有披露重要資料）。另一分類是把它分為欺詐性違反和非欺詐性違反（即或無意地、或疏忽地，而非欺詐性地作出違反）。結合上述兩個分類方法會得出四個類別：

(a) 欺詐性不披露(Fraudulent Non-disclosure)：欺詐性地不向另一方披露重要事實；

(b) 非欺詐性不披露(Non-fraudulent Non-disclosure)：或無意地，或疏忽地漏了向另一方披露重要事實；

(c) 欺詐性失實陳述 (Fraudulent Misrepresentation)：欺詐性地提供虛假重

要事實給另一方；

(d) 非欺詐性失實陳述(Non-fraudulent Misrepresentation)：或無意地，或疏忽地向另一方提供虛假重要事實。

2.2.6 違反最高誠信的補救方法

假如違反最高誠信，受害一方(一般是保險人)可循多種途徑，向另一方採取行動。受害一方(一般是保險人)可以：

(a) 如屬欺詐性違反，保險人可撤銷合同、要求返還已支付的賠償款項及收取到期的保險費合同；

(b) 如屬非欺詐性違反，保險人可提出解除合同(視乎情況可能會導致退回已支付的保費或賠償)或重新訂定投保人承保條件。對於已發生的保險事故，保險給付根據約定的保險費與正確聲明風險時應支付的保險費之差額按比例減少；

(c) 如果屬於欺詐性或疏忽性失實陳述的情況，可額外提出訴訟追討賠償；

(d) 放棄上述權利，這表示有關合同／索償便有追溯效力地生效。

2.3 近因

2.3.1 定義

一項損失的近因是該項損失或事件的有效或主導成因。

在意外的多項成因當中找出近因為什麼是重要的？一項損失或事件可以是數個成因合起來的力量所造成的。因為不是每一項成因都是受保的，為着保險索償或保險金要求的目的，必須於每一個案中抽出一個主導的成因。

2.3.2 危險的種類

為了找出損失的近因，我們經常需要分析在整個引致該損失的過程中，所涉及的成因是如何相互作用的。這種分析的結論很大程度上視乎有關危險即有關損失的成因和其性質的識別。為進行這些分析，一切危險被分為以下三類：

(a) 受保危險：屬於保單承保的危險，例如火險中的火災、汽車保單中的汽車相撞等。

(b) 除外危險：於保單的除外責任條款中明確地列出的不承保危險，

例如因戰爭產生的火災。

(c) 不保危險：這既不是受保也不是除外責任的危險，而是在保單保障的範圍以外，例如財產遭遇意外毀壞，但所持有的保單只保障因火災導致的損失。

2.3.3 原則的應用

近因在實際的執行上，可能較為複雜，有時甚至頗具爭議性。我們這裏的目的，是要注意以下一些較為簡化的規則：

(a) 必須涉及受保危險。

(b) 如果只有單一成因，便可直截了當地把事情處理：假如該成因是**受保危險**，引致的損失便可得到保障；假如它是**不保**或**除外危險**，便得不到保障。

(c) 如果涉及一種以上的危險，不論是連串或同時發生的事件，情況都比較複雜。至於特殊的個案，或許應向保險人及／或律師諮詢，不過一般規則為：

(i) 因**受保危險**直接產生的**不保危險**引致的損失被保險人可以得到保障，例如意外火災(受保危險)成為近因，導致水浸的損毀(不保危險)；

(ii) 受保危險由不保危險直接引致，該**受保危險的損失是受保的**；以火險為例，由被保險人本人或第三者的不小心行為（不保危險）引致的火災（受保危險）損害。

(iii) **除外危險**通常不能獲取賠償。

註： 總括而言，**受保危險**是正面的(因為它們可以產生有效的索償)，**除外危險**是負面的(因為它們不獲賠償)，**不保危險**則是中立的(它們本身並不受到保障，但假如所產生的損失是由受保危險的近因導致的，便**不**屬於保險**除外的損失**)。

(d) 這原則的其他特點

(i) 首個或最後的成因不一定構成近因。

(ii) 一個以上的近因或可存在。例如，某個僱員的不誠實行為和他的督導主任對公司的夾萬鑰匙的疏忽保管可以一併構成該夾萬內的財物的盜竊損失的近因。

(iii) 近因毋須在所保處所發生。假使一份家居保險單所保的一個單位被撲滅上層單位的火災時產生的水所損 壞雖然所保單位從未 着 火，該損失可獲該保單賠償。

(iv) 如果損失或事件的近因並非受保危險，不一定表示該損失或事件將不獲相關保單賠償或給付保險金 。

2.3.4 保單中原則的更改

這項原則在處理上必須格外小心，因為個別出現的情況，可以是決定有關損失是否得到補償的關鍵因素。其中一種複雜的情況，可以由保單中修改近因的措詞產生：

(a) 減低在一般情況應用的機會：例如有些火險保單中出現某些字眼，容許對由地震或爆炸引起的火災進行索償，而這些風險本身導致的損毀事實上是屬於除外責任的；

(b) 延伸在一般情況應用的機會：近因通常只涉及直接或顯著的成因，舉例，一份保單的除外責任條款，可以要求由特定危險「直接或間接」產生的損毀都是屬於除外責任的。它的含意指即使該個除外危險只是一種遙遠的導因，損失可能不獲賠償。

註： 值得一提的，就是近因這個原則有時極為複雜。過往發生過不少有趣及使人驚訝的法庭案例，與判斷它的適用範圍有關。因此，請不要妄作假設，以為掌握上述簡單的知識可以令你成為專家。

2.4 損害賠償

根據下面的解釋，這不是一項適用於各樣保險的原則。我們可以簡單地理解它為對於所承擔損失的補償。

2.4.1 定義

我們可以理解損害賠償為**補償**。更準確地說，損害賠償是一種對損失不多也不少的精確財務補償。

2.4.2 含義

如果我們接納「精確財務補償」的定義，我們便會立刻明白，為何損害賠償不能適用於所有類型的保險。有些保險處理的損失，不能精確地以財務方法量度，我們所指的明顯是**人壽保險**及**個人意外保險**。它們兩者均針對人類的死亡或受傷，這些是沒有任何方法可以精確地量度的。因此，十足補償是無法提供的；所以在這方面的業務，不能應用損害賠償的原則。

註： 人壽及個人意外保險有時被認為是涉及利益的保單，而不是損害賠償的保單。由於損害賠償不能正常地適用，有關保單只能提供一種特定的**給付**，完全無法找出損失的全部及準確價值。

2.4.3 與可保利益的關聯

我們在**2.1**討論過可保利益，其原則是，如果保單持有人可以得到十足補償的話，代表標的物的財務「利益」就正正與出現全部損失時的應付金額一樣。人壽及個人意外保險一般可視為附有無窮的可保利益，亦因這個原因，損害賠償對它們全不適用。

2.4.4 如何提供損害賠償

當執行保單條款，向被保險人作出賠償時，任何損失的大小，必須盡可能準確地量度出來，然而可以利用以下不同的方式作出損害賠償：

(a) 支付現金(向被保險人作出的)：不論任何情況，這都是一種可接受的方法，甚至在某些情況下，可能是唯一的實際選擇(例如醫療賬單的補償，即使可以利用個人意外保單提供保障，然而本質上乃是一種損害賠償)。

(b) 維修：給付賠償予維修人員，是完全可以接受的一種提供損害賠償方法；例如在非全損的汽車索償中，這亦屬於一種慣常做法。

(c) 更換 (Replacement)：利用全新零件，或者用少量或沒有折舊的部件，給被保險人一件替換物件亦可視為一種非常合適的方法，尤其當保險人可以從供應商以折扣價取得所需部件。

(d) 恢復原狀(Reinstatement)：這是一個在保險業中帶有多種含意的字眼。作為提供損害賠償的一種方法，它的通常含義是把已損毀的財物恢復到其受毀或受損以前所處的狀況。(在某些情況下，例如已損毀的機器，如果涉及重置，也會用上這個字眼。)

2.4.5 損餘(Salvage)

量度損失的準確金額(即相當於損害賠償)時，我們必須留意，對於某些財產的損毀，有關標的物有時在事後會出現剩餘部分(火災損毀後的存貨、車輛的殘骸等)，這些剩餘部分便稱為**損餘**(Salvage)。如果這些剩餘部分還有財務價值，那麼當提供損害賠償時，這個價值亦須考慮在內。

處理損餘並非一件易事，但原則上需將損餘的價值，從原來應向被保險人(將保留有關損餘)繳付的金額中扣除，或由保險人向被保險人繳付十足的金額，然後由保險人收回並自行處理。

註： 在海事法水險中，「Salvage」一詞帶有截然不同的含義，它通常指搶救一艘船隻，或其他面對威脅的財物後，物主須向救助人員支付一筆稱為「救助賞金」的金錢。

2.4.6 委付

這是一個常常出現於水險的字眼，它是指向保險人交出標的物(受保財產)，以索取全部損失賠償金額的條件。在水險上這是一種標準做法，不過在其他類型的財產保單中，一般都不會包括委付權。

與委付有關並需要緊記的重要事項，莫過於把標的物(或所餘部分)完全地移交給保險人，而因此保險人可能從剩餘價值中取得利益。(這點對**代位求償權**很重要，見稍後部分)。

2.4.7 限制損害賠償的保單條款

保單承諾向被保險人提供損害賠償，然而必須依據保單訂明的條件進行。這些條件有時意味規定的賠償金額比應予賠償為少的金額。舉例：

(a) 比例分攤(Average)：大部分非水險均受比例分攤條件的約束。意思是，保險人預期受保財產的保額是以其本身十足的價值投保。否則，當出現損失時，應付金額便會按不足額保險的百分比遞減。例如當損失出現時，如果財產的真正價值為二百萬元，所購保險的價值卻只有一百萬元，我們稱之為只有百分之五十受保。因此，運用**比例分攤條件**，當出現任何損失時，所賠償的金額只有損失的百分之五十。

這項原則在澳門引來頗多的問題；所以，若要避免投保不足導致應用比例分攤的情況，**保險中介人**盡力地確保被保險人以**十足價值投保是極為重要的**。

註： 在水險，「**Average**」的含義截然不同，它所指的是部分損失。這在水險中頗為複雜，亦超越本研習資料手冊的範圍。

(b) 保單超額／自負額：超額或自負額都是保單中的條款；根據這項安排，指定金額以下的任何損失，被保險人都不獲賠償，這相當於把指定金額從每宗索償中扣除。

(c) 保單起賠額：現今這類安排較為罕有，不過它們與上述超額的作用相似，就是要消除小額的索償。但當索償金額到達或超越起賠額的數字時，出現的損失便可全數賠償。若說這種安排會減少賠償的金額，倒不如說當它適用時，不需作出任何賠付；然而當損失超過這個起賠額時，便會作出全額的賠償。

(d) 保單限額：保額往往就是保險人責任的限額，所以任何超過這個限額的損失，都得不到全數賠償。在保單上的條款，亦可能註明限額，使得應付的金額不會超過這個規定的總數。其中的例子計有*單一物件限額*以及*保單部分限額*。單一物件限額(Single Article Limits)常見於家居物件保單，如果被保險人沒有給某物件獨立投保的話，保險人對這物件的賠償限額，便以保單中訂明的「單一物件限額」為準。部分限額(Section Limit)即一張保單

可以包含兩個或以上的部分，分別承保不同的保險標的（如旅遊保險單一般承保財產損害、法律責任等多種保險標的）、不同的受保危險等，而每一部分本身通常有一個像保額那樣運作的責任限額。

2.4.8 提供超越損害賠償的保單條款

損害賠償極具邏輯性，在技術上也極易於防衛。不過，在實際執行上，由於大多數的保單持有人對此所知不多，所以當保險人在扣除折舊、損耗及損毀等後而令他們的索償「降低」時，他們往往會感到疑惑及不滿。所以，作為一種市場推廣及公關的手法，已逐漸形成了一種風格，就是提供所謂商業上(或合同上)而非技術上的損害賠償。以下是一些例子：

(a) 重置價值保險(或以重置價值作為根據的保險)：這是「Reinstatement」一詞的另一種出現方式(見以上**2.4.4(d)**)，而且在火險中出現的機會較高。它的含義是，進行恢復原狀或重置時，不會扣除損耗、損壞及折舊等各方面的金額。

(b) 「以新代舊」的保障：這是「Reinstatement」的另一個用詞，正如上面解釋的，不過較為普遍用於家居的風險，而非商業風險。

(c) 約定價值保單：這類保單可以用於價值較高的物件上，而且折舊不大可能是考慮的因素(例如藝術作品、珠寶等)。保額視乎專家的估價；當出現全損時，保單就會承擔這個金額。

(d) 水險保單：幾乎毫不例外，船體保單和海上貨物保單是以定值方式提供保險保障的；作為部份損失理賠和全損理賠這兩個目的，約定價值一律被視為損失時的實質價值。

2.4.9 實際執行損害賠償時的難題

正如上面談及，損害賠償極具邏輯性。有甚麼比任何人只能索回相當於所損失的來得更為合理？他們不應從損失中取利！話雖如此，大部分人感到所得的保險金額應與全損的金額相同，可預見理賠人員與索償人在有關折舊的事實或金額的問題上將產生分歧。提出索償時，大部分人均認為他們的財產差不多完全沒有折舊，或只是些微折舊！

2.5 賠償分擔

這是**損害賠償**兩項重要引伸(次原則)的其中一項。由此可知，只有當損害

賠償出現時，分攤才會有效。此原則適用於理賠時遇上重複保險的情況。所謂重複保險，是指有兩份或兩份以上由被保險人自行或他人替他購買的，保了相同或部分相同的權益的保單，而保額的總和又超越了法律所容許的彌償程度。

除保單有條文另行規定以外，任何一個保險人必須不顧其他保單的存在，而按照自身的保單的規定進行賠付。這樣地提供了彌償以後，保險人有權要求類似地（但不一定同等地）對同一被保險人須負賠償責任的其他保險人**分擔**已賠付的金額。

2.5.1 定義

以簡單的字眼表達，**賠償分擔**解作如果兩位或以上的保險人，向相同人士(權益)訂立合同提供**損害賠償**，這些保險人便應分擔損害賠償的金額。最後的結果，就是被保險人所得的保障，不會**超過**所損失的。賠償分擔應用時， 任何一位保險人對被保險人的損失應負的最終部分被稱為該保險人的「比率之數」。不難明白，所有有關保險人的比率之數之和等於一，即是被保險人的損失的百分之一百。

2.5.2 如何出現

賠償分擔的適用必須符合以下一些條件：

(a) 存在多於一張損害賠償（而非利益）的保單；

(b) 所有保單必須承保相同的權益；

(c) 所有保單必須承保導致損失的相同危險；

(d) 所有保單必須承保相同的標的物；

(e) 所有保單都對有關損失負上賠償責任(即是說，不受保單除外責任條款或免賠償分擔的限制所約束)。

2.5.3 適用的情況

正如前面所述，只當**損害賠償**出現時，賠償分擔才會適用。所以，假如一名受保於兩份或以上不同的人壽保險單的被保險人辭世，每份保單便須全數賠付，因為這些保險不適用**損害賠償**。

2.5.4 如何被保單條件更改

保險人之間按照相關的衡平法則進行分擔，並不關係到或不怎關係到被保險人，除非此情況受了下述任何一項保單條文的影響而有所改變：

(a) 比率之數條款(Rateable Proportion Clause)（或分擔條款(Contribution Condition)）把保險人的責任限於損失的某個比率份額。結果是，在重複保險的情況下，如果每份有關的保單均包

含了此條款的話，被保險人就不再可以單靠一個保險人而獲全額賠償。。

(b) 免賠償分擔條款(Non-contribution Clause)的應用使損失只由其他保險單賠償。

(c) 部分分擔條款，標準火險保單中的所謂「海上條款」規定，如果在水險單與火險單之間存在潛在的分擔，火險單將不分擔損失，超逾了水險賠償的那部分損失則除外。。

2.5.5 如何計算

正如前述，保單通常訂明有關保險人對本身在分攤中的賠償分擔**比例**的限制。然而這也非絕對清晰的。參考以下一個簡單的例子：

保單A的受保額為	MOP200,000
保單B的受保額為	MOP400,000
出現損失的總額為	MOP 60,000

為了簡化示範，我們假設**比例賠償分擔條件**並不適用(見**2.4.7(a)**)，並且所有數字均為正確。**A**及**B**需要付出多少？

(a) 保險金額比例制。各保險人以其受保額依比例分攤賠償損失的責任。保單A和保單B的受保總額為MOP$600,000。各保險人應付的賠償按以下計算：保險人受保額／受保總額 x 損失的總額

A應該付出：MOP200,000／MOP600,000 x MOP60,000 = **MOP20,000**

B則應該付出：MOP400,000／MOP600,000 x MOP60,000 = **MOP40,000**。

這種說法看似符合邏輯，因為**B**有兩倍的保障，以及假定收取兩倍的保費。

(b) 獨立責任制。各保險人（假設沒有其他保險情況下）按照各自應負擔的賠償金額依比例分攤賠償損失的責任。保單A應負擔的賠償額為MOP60,000，保單B應負擔的賠償額為MOP60,000，兩份保單應負擔的賠償總額為MOP120,000。各保險人就MOP60,000損失應付的賠償按以下計算：保險人應負擔的賠償額 ／所有保單應負擔的賠償總額 x 損失的總額

A應該付出：MOP60,000／MOP120,000 x MOP60,000 = **MOP$30,000**

B則應該付出：MOP60,000／MOP120,000 x MOP60,000 =

MOP$30,000。

這也符合邏輯，他們兩者承保損失的總額，並已就有關損失收取保費！

在澳門我們可能遇上其中一個方法，它們各有本身的支持者。

2.6 代位求償權

這是從損害賠償引伸出來的另一重點，我們考慮以下的解釋及特點。

2.6.1 定義

代位求償是為自身的利益對第三者行使由另一人管有的權利或補救。作為**損害賠償**的引伸（即一項已確立的原則的自然後果），代位求償容許把第三者的賠償金轉交予保險人，但以保險人已支付的賠償金額為限。

舉例，假設被保險人購買了一份汽車綜合保險；由於一位建築承建商的疏忽，鬆脫的建築架跌落在他的汽車上，把它損毀。汽車保險人必須對汽車損毀作出賠償，然而該保險人同時有權代被保險人向承建商採取追討行動。這些權利由被保險人轉到汽車保險人。

由此可見，代位求償權的出現，是為確保被保險人不會因同一損失取得兩次的賠償，藉此盡量維護**損害賠償**的最終原則。

2.6.2 如何出現

(a) 在侵權法上：這種情況通常由於第三者的疏忽而出現損失或損毀(主要的「侵權行為」，或民事過失)，並導致保單可作出損害賠償。毫無疑問，這是最為普遍的代位求償權出處。

(b) 在合同上：租借人或租賃人可以對物主的財產損失，制訂某些合同性的承諾。如果物主已替這些損失投買保險，保險人便可對牽涉其中的租借人或租賃人行使代位求償權。

(c) 在法規下：這種情況並不普遍，但是可以舉例說明，如果一位工人在工作期間因為第三者的行為而受傷，該僱主便需向受傷工人付出僱員補償的利益。《工作意外及職業病保險法例》給予僱主代位求償權，而他必須把這些權力移交予僱員補償的保險人，以追討需為該僱員受傷負上責任的第三者。

(d) 在損餘中：我們對這方面已作出探討(見**2.4.5**)，保險人可視為對標的物的剩餘部分擁有代位求償權(損餘)。

2.6.3 適用的情況

與賠償分擔的情況相似，只當**損害賠償**時，**代位求償權**才能有效。因此，利用我們上一個例子，如果被保險人投買的是人壽保險，由於摩托車司機的疏忽而使他死亡，人壽保險人必須按照所投買的保單作出賠償，可是這位保險人對被保險人或受益人的這筆賠付款項，並無任何的代位求償權，皆因這不屬於損害賠償。

2.6.4 其他考慮因素

還有其他兩項值得留意的特點：

(a) 在保險合同法中，只有在給予損害賠償以後，才可獲取代位求償權。保單的條件通常說明，該保險人有權即時取得這方面的權利，可以立刻開始執行補償的程序。

(b) 在代位求償權的補償上，以下具體的考慮因素可能出現：

(i) 保險人從代位求償權安排下取得的補償，不可多於就損害賠償已支付的金額。利用以下例子說明，假設一件價值連城的珠寶，出現了已受保的損失。在保險人作出賠償之後一段時間，該件珠寶重現人間，並且價值比前更高。這時保險人只能收回相當於自己已給付的金額，任何餘額便歸被保險人所有。

(ii) 假如代位求償權在委付財產予保險人(見以上**2.4.6**)後出現，上述的描述便不成立。這種情況下，有關財產的**全部權利**都屬於保險人所有，而他便可「從中取利」！

(iii) 分享代位收益如果基於某些保單限制，保險人的賠償達不到彌償金額，那麼視乎在理算過程中應用了什麼限制，被保險人可能享有代位收益的部分或甚至全部。以下是被保險人和保險人分享代位收益的幾個方法的舉例說明：

(1) 免賠額：假設被保險人須先讓自己承擔一萬元的損失（免賠額），他的責任保險人才賠付四萬元；後來，成功向疏忽的第三者追回二萬元補償補償，全數將屬於保險人。但如果代位收益是四萬五千元的話，被保險人分得分得五千元，保險人則保險人則保留保留四萬元。

(2) 責任限額：假設被保承建商對一位道路使用者招致了一百五十萬元的法律責任，但基於一百萬元的保單責任限額，被保險人須自行賠付五十萬元。任何從共同侵權人獲得的追討將歸被保險人所有，除非當追討超逾了五十萬元時，超出的那部分則歸保險人所有，但以保險賠償金為限。

(3)　比例分攤：假設在保額不足程度為百分之二十的情況下，保險人賠付了損失的百分之八十，被保險人將猶如險人承擔了該風險的百分之二十的共同保險人一樣，享有代位收益的百分之二十。

- o - o - o -

3　保險公司主要功能

雖然保險中介人不大可能與保險公司的內部組織有緊密接觸，然而瞭解它們的基本結構以及在市場宣傳背後各個不同部門的幕後班子，均對中介人產生莫大裨益。我們在下面將會粗略地探討這方面內容；請注意，由於沒有單一模式可讓保險公司倣效，因此以下談及的公司結構只能視為代表而已。

3.1　產品發展

從前有人說過「保險不是買回來的東西，它是一種用作出售的東西」。我們討論市場推廣及宣傳兩方面的內容(見以下**4.2**)，便會再次接觸這句說話；可是它的真確程度，視乎有否可作出售用途的**東西**，而這所謂東西可以是一種保險產品。

當然，有些保險是強制性的(現時澳門的強制保險包括有：**汽車民事責任保險、工作意外及職業病保險、裝置宣傳物及廣告物之民事責任保險、遊艇民事責任保險、旅行社職業民事責任保險、律師職業民事責任強制保險**及**醫療服務提供者職業民事責任強制保險**)，對於這類保險，特區政府一般透過行政命令規範保單所用的條文。至於其他種類的保險業務，由於澳門是一個既開放又競爭大的社會，保險人因此在預備他們「出售」的產品上，必須具備優越的效率及快速的反應。作為簡短的總結，保險人的產品開發部門／分科應發揮以下主要的功能：

(a)　**個別產品開發**：這是一個延續不停的過程。由於競爭對手樂於倣效及抄襲，導致全新產品的「生命期」極為短暫，算起來可能只有數個星期或數月而已。這個時期以後，有關產品已經被抄襲、改良，以及大部分情況下已被推出市場售賣。

(b)　**產品組合開發**：市場上以「組合」形式推出的產品越來越多，其中尤以大型的客戶為對象，這是為了維持競爭優勢，甚至關係到保險公司的存亡。

(c)　**產品研究**：這方面可從三個範圍考慮：

　(i)　**本身產品**：沒有東西是完美的。

　(ii)　**競爭對手的產品**：我們不是亦不能在真空中生存，所以認識正在我們的市場上發生的事情，以及「我們面對的競爭」，變得非常重要。此外，這些競爭對手會毫不留情地「抄襲」我們所有的！

　(iii)　**市場趨勢**：市場大眾的需要。

3.2 客戶服務

這方面的業務有時亦稱為**顧客服務**，負責執行多樣化的功能；對於個別保險人而言，其中有些功能由其他部門(例如會計、理賠等)執行。它的名稱足以顯示本身的一般職責範圍，就是向現有及潛在客戶／顧客提供服務，其他可能包括的職責如下：

(a) **聯絡**：這方面的工作包括應付各類型的查詢，並提供指示及資訊。面對的查詢有時與公司本身的業務完全無關，因此需要一定程度的洞察力及應對技巧。有一點不容懷疑，就是每項查詢的回應對於公司本身都是非常重要的。

(b) **公共關係**：這種職責較為正式的層面，可能落在市場推廣「人才」的身上；然而接待客戶的方式，對於公司在大眾心目中的地位，有深遠的影響。

(c) **文件往來**：要求保單副本、更改目前保單的內容，以及汽車保險證書的副本等，很可能都是這個部門需處理的事項。

(d) **投訴**：這方面的工作必須以公正及迅速的態度處理。它可能需要與其他同事／部門建立相當程度的聯繫；我們必須緊記，投訴可能會上達公司較高的管理層，並且受到傳媒及政府的關注。

3.3 市場推廣及宣傳

不要忘記**3.1**的名句，它對保險人來說是非常重要的。這個部分特殊的職責包括：

(a) **公共關係**：如以上解釋，在某程度上它與客戶服務的功能重疊，然而在公眾心目中的公司形象及地位是非常重要的。這方面廣泛的業務範圍包括：

(i) 所有對外聯繫的協調工作；

(ii) 對媒介查詢及採訪的協調工作；

(iii) 有需要時召開記者招待會，作出發佈及解釋；

(iv) 替商界及其他雜誌報章製備新聞稿及副本。

(b) **宣傳**：組織及協調與推廣相關的預備工作及執行事宜。

(c) **廣告**：這個極其重要的功能，與上述各項有緊密的聯繫，其中包括：

(i) 挑選外部的合適機構；

(ii) 研究可能採用電視或其他媒介的程度；

(iii) 廣告活動的協調工作；

(iv) 開支的分析及控制。

註： 廣告屬於一種可能涉及**巨額**開支的功能，它的管理及控制因此須小心進行。正如一位著名的商人所言：「我所花的廣告費，一半是浪費的，可惜我搞不清楚是哪一半。」

(d) **贊助**：保險人經常被邀請贊助工業或教育活動，這些當然是廣告工作的重要一環，需要付出大量的時間，涉及的財政開支也可能相當可觀。

(e) **市場調查**：顯而易見，不斷地監察自己目前及潛在的市場，是市場推廣部門不可缺少的元素，這對於嘗試建立對保險產品現有及預期的需要及需求，幫助很大。

3.4 保險銷售

保險銷售與**市場推廣**極為密切的工作，可能出現頗大程度的業務重疊情況。不過，它們的名稱亦顯示有關的功能，其中較為明確的包括：

(a) **產品跨部門聯繫**：基於一些顯而易見的理由，公司表現的好壞，視乎產品開發、市場推廣及銷售各部門之間有否建立緊密的合作關係。同事間在這方面的溝通若然不足，便會帶來不堪設想的結果。

(b) **加強銷售計劃**：這裏再次要求與其他同事合作，例如培訓部門與市場推廣部門的合作。

(c) **監察**：多掌握銷售成果及趨勢，是相當重要的；與前面討論的一樣，需要不少同事間的團隊合作。

3.5 核保

核保可以界定為選擇承保的風險以及有關的保險條款。對於一般保險，它同時涉及持續地監察結果及個別風險的過程，以決定應否提出續保要約，或以何種條款續保。值得注意的特點如下：

(a) **人壽保險**：對於個人保單，核保是一次性的過程，因為保險人不能把保單取消，亦只有得到被保險人的同意後，才可更改保單內容。基於它特殊的重要性，人壽保險的核保權限通常是集中的。

(b) **一般保險**：保障的範圍很廣泛，核保過程中出現的錯誤並不是永久性的，因為有需要時保單必須續保或甚至可以取消。核保權限因此沒有必要採取集中形式。

(c) **指引**：縱然核保屬於「一對一」的層面，但明顯地有需要製備核保手冊、訂費指引及給予員工的類似指引。這項工作涉及相當程度的研究及開發，亦需要把注意力放在趨勢及結果上。

(d) **目標風險**：有趣地，這個字眼可以解作極度期望的業務類型(在人壽保險中)，或極度不欲進行的業務類型(在一般保險中)。在前者，這當然是中介人應該盡力爭取的業務；對於後者則相反。無論哪種情況，必須作出一個適當的決定。

(e) **拒絕名單**：有時以其他名稱出現，這個字眼代表那些不應鼓勵、或面對要約時應予拒絕的業務。這方面的例子可能已在腦海湧現，其中包括不同類型的保險，即使並非每位保險人對這個課題都有相同的意見。雖然如此，若要得出這樣一個的名單，需要相當程度的核保專業知識，尤其要當心可能造成任何歧視形式的敏感情況。

3.6 保單處理

這屬於另外一個可能與其他部門出現工作重疊情況的部門，涉及的一般範圍包括：

(a) **一般或人壽保險？**：這是一則最為重要的問題，因為各份保單合同均有不同的影響力。對於一般保險來說，技術上並不需要保單(雖然絕大部分都涉及保單)，提出索償時亦很少需要出示文件的正本。對於人壽保險，保險人不得取消有關合同，保單文件亦因此有較顯著的重要性。

(b) **人壽保險單**：提出索償時必須出示人壽保險單。任何人壽保單上之錯誤的潛在嚴重性比一般保險業務的大得多，因為這類保單可以轉讓予他人及／或用作貸款的抵押，而承讓人必然倚賴該保單的真確性。

(c) **新的業務程序**：尤其是指人壽保險業務，對於事實的準確性及改正製備文件上的錯誤，核實及檢查的程序均很重要。對於任何類型的業務，其中重要的一環，就是以最有效率及給人最深印象的方法製備及簽發保單。

(d) **其他程序**：這個課題包括糾正誤差、更正保單、預備文件簽署及保單續保等程序。對於人壽保險，我們重複一遍，首次保費的實際繳付的重要性是不容忽視。至於其他類型的業務，合同可於還未收到保費便開始生效(保單通常寫作「已繳或同意繳付保費」)。對於人壽保險，合同存在與否，通常視乎是否收到第一筆保費。

3.7 理賠

人壽與一般保險理賠兩者間有顯著的分別。它們包括：

(a) **人壽保險理賠**：很明顯的，這種保險只會有一次死亡保險金的索償；同樣，這種索償情況對於索償人來說，也是異常重要的。核實這類索償時，需要萬分的小心，因為這個過程涉及各樣的考慮，其中包括：

(i) 可能出現的爭拗或複雜情況，如關於受益人方面；

(ii) 可能出現還未清還的保單貸款；

(iii) 可能出現的權益轉讓，導致索償人不再是原來的保單持有人；

(iv) 對於死亡的真確性或死者的身分存在不確定因素；

(v) 對於分紅／分利保險單的紅利／股息的因素。

與核保(見**3.5**)的有關理由相近，人壽保險的索償通常都是權限集中的。

(b) **一般保險理賠**：有關理賠種類的範疇，比人壽保險的來得廣泛，而且所涉及的銀碼也較可能是**大額**款項(尤以責任索償最為明顯)。雖然大部分的索償只牽涉少量款項，但在核實的過程上也應同樣小心。這方面的工作多以權限下放的形式進行，而且可以由獲授予特定理賠權限的初級職員處理。

(c) **共通特點**：對於各類的保險理賠，它們同時有兩個值得留意的地方，分別是：

(i) **責任**：根據該保單，保險人是否具有責任？當處理某些責任保險時，必須確定被保險人是否對索償人具有法律上的責任。

(ii) **數額**：索償應付的款項是多少？對於人壽保險來說，答案通常在事前經已釐定；但對於其他類型的業務，這個問題可能牽涉複雜的事情，有時也會出現令人苦惱的討論。

這樣，我們已經可以理解有關處理這兩方面事宜的部門組織及業務。

(d) **重要性** ：一個保險人的成或敗取決於它怎樣處理賠案；這確是至理名言 。 針對可能出現的賠案，保險中介人均希望知道將得到什麼支援，並能對此產生信心。

3.8 再保險

這方面的工作雖然與中介人的關係不是那麼密切，可是他應該注意到，再保險對於保險人來說，是非常重要的。以下列舉一些特點：

(a) **定義**：保險人根據一個或以上的保險合約所承擔的風險，可以完全或部分地通過保險轉移到其他保險人身上；這種保險稱為再保險，承擔再保

險的稱為再保險人。。

(b) **理由**：最主要的理由是為求穩健。對於較為大型的保險人來說，個別索償較有機會利用公司的資產繳付，不過要在短時間內預備大量現金，可能引起不便(及成本高昂)，因為大部分資產配置於投資項目中。置於投資項目中。再保險合約可以訂明，但凡一項有效的直接即來自原被保險人的索償或保險金要求超出某個預定的數額的時候，即使被再保險人還沒真正賠付，也有權要求再保險人馬上賠付。。

另一個需要再保險的重要原因是為了提高保險人的「承保 能力」(underwriting capacity)。所謂「承保能力」，在本節中是指考慮過風險管理的一切相關因素後，接受某項投保業務的能力。再保險可使保險人有能力承擔某些原先必須完全或部份拒保的風險。

(c) **方法**：這不是保險中介人直接關心的事情，除非他們替保險人或再保險人處理再保險事宜。但需留意的一點，就是再保險涉及與再保險人之間的風險分擔、或某程度上對保險人的保障，尤其是指潛在的災難性情況。

(d) **影響**：再保險對於保單持有人沒有直接的影響，他沒有權利、或沒有需要知道本身的保險已作再保險，這完全屬於保險人與再保險人兩者之間的事。保險人不論甚麼情況，均須根據合同內容，對保單持有人直接負起全數給付金額的責任；然而再保險可在這方面提供額外的保障，確保保險人有足夠能力付款！

3.9 精算

精算師可被視為一位技巧高超的數學家，他的專業不僅是收集及提供數字形式的資訊，亦涉及按照本身的假設及目前已有的數據，推測及預估未來的趨勢。因此我們可以即時瞭解，這類專業人才在保險業擔任極為重要的角色。值得注意的地方如下：

(a) 精算師的技能，在諸如保費率、儲備計算及債務估值等範圍的應用上，再也明顯不過。所有保險人及再保險人必須委任一名合資格並被澳門金融管理局接納的精算師。根據《保險業務法律制度》，保險人對所有資產及負債應最少每季計算一次，而在定期提交予金管局的資料當中，精算評估報告及技術準備金應由精算師證明。

(b) **人壽保險**：與其他類型的業務相比，人壽保險尤其倚重數學計算(雖然它對其他業務類型也是相當重要的)。對人壽保險人來說，掌握有關死亡率(對死亡統計)及預估利息收入等的數學資訊是很必要的。

註：對於每一封閉式退休基金，精算師必須編製將由基金擔保之債務之精算評估文件及提供資金之計劃。同時還須定出由退休基金提供資金之程度，建議所需之供款率，評估全部債務之實際價值及編製年

度精算報告。

(c) **一般保險**：精算師的專業，尤其在長期責任業務方面(此類業務的索償往往經過一段時間才會出現及成形，例如責任保險)，被視為極其寶貴，特別在計算未決索償及可能出現的賠償責任上。

3.10 會計及投資

不論任何業務類型的企業，尤其對保險人而言，會計師都是另一類舉足輕重的人員。這個部門的功能頗為清晰，但為了它的完整性，我們需要注意：

(a) **紀錄的保存**：把會計師當作簿記，可能帶有侮辱成份，然而保存準確及可靠的財務紀錄卻是重要的功能。

(b) **款項收集**：能否確保收回保險人的應收款項，可以直接影響公司的存亡。設立一個令人滿意的收回欠款、監察及提醒公司欠債人的制度，應該列為優先考慮的事項。

(c) **付款**：確保帳單及債項迅速及有效率地(並且正確地)繳付，雖然主要屬於日常事務，但也不應忽略它的重要性。

(d) **投資**：假如沒有獨立的投資部門，公司資產的管理及配置責任便可能落於會計師身上。以穩健、相對回報(或息率)及資產流動性(維持充足的現金流量，達到已知及預期的金錢需求)的角度來看，雖然沒有明言，但仍可看出這方面功能的高度重要性。

3.11 培訓及發展

培訓及發展部門在公司內部是重要的一環，雖然它很多時候不被那些專注目標及期限的功能部門經理所欣賞。需要注意的點如下：

(a) **職員及代理人**：對於公司內部人員或外勤職員，培訓同屬必要。兩者在教育及培訓方面的需要實在不容忽視。

(b) **相關性**：培訓不是可有可無的選擇，也不是與其他部門完全無關的。它是構成保險人整體團隊的一個部分，其工作也不可只顧及本身部門，必須兼顧公司長遠發展及整體業務的提升，培訓內容須涵蓋產品知識、合規要求、行業操守等題材。

(c) **培訓**：這可視為實際或未來工作的預備工夫，因此它包括課程、講座、或培訓人員所安排或鼓勵參加的自我進修計劃。

(d) **教育**：這方面可視為對較為廣博的學習，以及專業或有關資格的追求。對於預備工夫，採取的形式可以是鼓勵而不是提供課程，然而擁有合資格的職員(及代理人)卻是非常重要的。

(e) **公司內部或外求？**：不論由本身職員負責指導，或由外界機構替本身職員安排，均是一項公司培訓人員需要考慮的重要因素。

(f) **資源及紀錄**：培訓設施(圖書館及其他輔助)以及不停更新的個人培訓進度紀錄，都會明顯提高這個部門在運作上的效率。

- o - o - o -

4 澳門保險業結構

4.1 保險業務種類

有不少方法可將保險業務分類，採用哪個形式，則視乎在甚麼環境下考慮問題。為了避免作出過多的重溫，我們可以探討下面三大標題內的課題：

(a) 法定的：為政府授權及監察而設。

(b) 實務的：為公司內部組織而設。

(c) 學術的：為專業進修及培訓而設。

4.1.1 保險的法定類別

這種分類方法刊載於《保險業務法律制度》的保險帳目表內，基本上採用了英國及歐洲聯盟的形式，以確定不同業務的類別。該條例把保險分為人壽業務及一般業務，並包括以下一連串的次級分類：

(a) **人壽業務**：這種業務分為九類，每類名稱均有獨特的英文字母作標記，就是：

A	人壽及定期金	-	傳統的人壽保險及年金合同
B	結婚及出生	-	保險合同提供的權益在締結婚盟或嬰兒出生時繳付
C	連掛長期保險	-	與投資相連的人壽保險及年金合同
D	疾病	-	大致上屬於因意外喪失能力或健康欠佳提供利益的保單(保險人一般不能主動取消這類保單)
E	綜合養老	-	不尋常的集體合同，利益歸於最後生存的人
F	資金償還	-	這類保單與個人壽命無關，於未來指定日期繳付資本
G	退休基金之管理(第1類)	-	團體退休計劃合同，提供保證的資本或回報
H	退休基金之管理(第2類)	-	團體退休計劃合同，並不提供保證的資本或回報

I	退休基金之管理(第3類)	-	上述G類及H類以外、在退休計劃下提供保險權益的團體合同

註：在澳門保險市場的日常運作中，以上所有談論的類別，並非佔有相同的重要性。

(b) **一般業務**：這種業務分為十七類，每類名稱均有獨特的數字作標記，就是：

1	(人身及工作) 意外	-	普通稱為**個人及工作意外**，於發生意外或疾病時提供權益
2	疾病	-	附帶有關疾病或體虛權益、而且可被取消(一般為年度性)的保單
3	車輛	-	承保對包括汽車但不包括鐵路車輛在內的車輛所造成的損害的保險
4	鐵路車輛	-	承保對鐵路車輛所造成的損害的保險。
5	航空器	-	保障航空器及其機械、器材、配件或設備所造成損害的保險(通常稱為**航空**保險)
6	船舶	-	承保對船舶、或對其機械、器材、配件或設備所造成損害的保險(通常稱為**水**險)
7	貨運	-	保障在運輸途中造成損害的保險(包括**船上貨物**)
8	火災及自然現象	-	保障火災、風暴、爆炸及其他自然現象而對保險標的物(其他不列入以上所指保險項目3至7者)造成損害的保險
9	對(各種)保險標的物造成之損害	-	承保因冰雹或霜冰而對保險標的物(其他不列入以上所指保險項目3至7者)造成之損害之保險，又或承保不屬於保險項目8所指性質之其他風險之保險(如盜竊或搶劫)。
10	汽車民事責任	-	承保因在公共道路上使用汽車而

			引致損害之保險，包括貨運風險。(第三者**汽車**保險)
11	航空器民事責任	-	承保因使用航空器而引致財產損毀或個人傷亡的責任保險，包括貨運風險。
12	船舶民事責任	-	承保財產損毀或個人傷亡的海上責任
13	一般民事責任	-	承保對第三人之民事責任風險之保險，但保險項目10、11或12所指性質之風險不包括在內。
14	信用(商業風險)	-	承保未能償還債務而使信貸人遭受損失的保險
15	擔保	-	**忠實保證**及履約**保證**的風險
16	各種財務損失	-	**經濟權益**的保險，包括營業中斷、**利潤喪失**(後果損失)等
17	法律保護	-	保障法律成本的保險(作為被告或原告)

註： 1 只有少數本地保險人在內部組織中，使用以上的分類方法；然而對經營保險項目的許可是依照上述的分類進行的。

2 一項值得注意的事情，就是以上的法定分類方法，並無一項獨立類別為**僱員補償**，它在本澳保險業屬於強制性及極為重要的類別。根據上述方法，與僱員補償有關的保險項目見於類別1，屬於意外。

4.1.2 保險的實務類別

作為內部管理之用，每位保險人只需認為合適，便可自由選擇本身業務的分類方法。以下是一些典型例子，介紹本澳保險人採用的不同制度：

(a) **部門式(按業務類型)**

這種分類方法並無單一的形式，然而其中有兩種形式較為重要：

(i) **英國(歐洲)形式**：傳統的類別為人壽、水險、火災及意外(基本上是指任何其他範圍，包括個人意外、責任及車輛等)。

(ii) **美國形式**：除了清晰地劃分人壽及一般保險業務外，後者往往再劃分為財產(實物的保險)及意外(絕大多數屬於責任保險，但仍包括其他如個人意外等的類別)。

(b) **按業務來源**

在這種制度下，為了監控及管理，再以取得業務的途徑劃分，即：

(i) 由**保險推銷員**而來；

(ii) 由**保險代理人**而來；

(iii) 由**保險經紀人**而來；

(iv) **直接**從公眾人士而來(不涉及保險中介人)。

(c) **客戶類型**

在這種制度下，為了監控及管理，再以業務保障的對象劃分：

(i) **個人**(亦稱為**個人保險**)；或

(ii) **企業**(亦稱為**業務**或**商業保險**)。

4.1.3 保險的學術類別

為學術及專業考試而設(尤其被英國及英聯邦司法管轄區採納)，再按標的物或功能作以下劃分：

(a) 人身保險，即以人為標的提供保障(人壽、健康及個人意外保險等)；

(b) 財產保險，即為對實物的損失或損毀提供保障(火災、車輛損毀、船上貨物等)；

(c) 責任保險，即為他人的死亡、受傷或他人財產損毀的法律責任提供保障(僱員補償、公眾責任等)；

(d) 經濟權益保險："pecuniary"一詞來自拉丁文，解作「金錢」。所以，經濟權益保險涉及任何被保險、但不包括在以上**(a)**至**(c)**項之內的財務利益，其中包括後果損失、信貸及租金保險。

註： 我們不要以為，學術性的分類方法只應用於考試的研習。當嘗試幫助客戶決定應該投買甚麼保險時，如能從保險業務的功能(人身、財產或責任等)去考慮，便會是一個有用的參考。

4.1.4 再保險

再保險人替保險人提供保險，這是一件極為正常的事，對於行業整體的利益也是重要的。再保險通常是保險人正常業務的一部分：

(a) **分出再保險**：保險人向其他保險人／再保險人購買保險，以取得保障；

(b) **分入再保險**：保險人擔任再保險人的角色，保障一些已被其他保險人／再保險人承保的風險；

(**「專業」再保險**：只參與再保險業務的保險人，我們稱之為專業再保險人。它們通常是提供全球性服務的大型國際機構。)

4.2 行業規模

在本澳金融服務行業中，保險業是一個充滿動力的行業。因此。其中的統計數字往往顯得有點不合時宜。話雖如此，我們仍有需要研究以下四項課題：

(a) 獲許可的保險人數目；

(b) 已註冊或獲許可的中介人數目；

(c) 行業中獲聘用的僱員數目；

(d) 保費收入。

4.2.1 獲許可的保險人

截至2020年12月31日，獲准在澳門特別行政區經營保險業務的機構共有27家。當中13家為一般保險公司，12家為人壽保險公司及2家只從事私人退休基金管理業務的公司。在本澳經營的保險業務的機構有部份為外資公司的分公司，分別來自5個國家及中國香港特別行政區。其餘12家則為本地公司。

4.2.2 註冊或獲許可中介人

截至2020年年底，獲許可從事保險業務的中介人共有7,628名，當中個人代理人約佔77%、推銷員約佔22%，餘下的1%及0.15%分別為法人保險代理人及保險經紀人。於2020年內共發出15,301個保險中介人牌照，其中壽險業務牌照佔7,343個、一般保險業務牌照佔3,156個，以及投資相連保險業務牌照4,802個。

4.2.3 聘用人士

至於受僱員工方面，截至2020年底，受僱於保險公司及私人退休基金管理公司的僱員共有672人。

4.2.4 保費收入

討論保費時，可能會面對很多超越目前研習範圍的技術考慮。因此，我們只會討論較為宏觀的內容。從2020年度年報得知，在2020年：

(a) 一般業務的毛保費總數約為**28億澳門元**；

(b) 人壽業務的毛保費總數約為**263億澳門元**。

4.3 保險人

我們已探討過一些有關澳門保險公司的統計資料(見以上**4.2.1**)，不過仍需留意以下一些其他方面的特點：

(a) **主要「參與者」**

澳門金融管理局2020年度保險業務統計報告，提供以下一些有趣的整體資料：

(i) **一般業務**：在2020年，頭三位保險人(按毛保費收入排列)所佔的市場份額，高於**69%**；(其中一間公司已高於**33%**)。

(ii) **人壽業務**：在2020年，頭三位保險人(按毛保費收入排列)所佔的市場份額，超過**84%**； (其中一間公司已超過**42%**)。

若以**十三**間獲許可承保一般業務、以及**十二間**獲許可承保人壽業務的公司的份額來考慮，我們可以合理地作出定論，就是保險人在一般業務的分佈情況比人壽業務較為平均。

(b) **市場合作**

這個課題在稍後地方將有更多討論(見以下**4.5**的例子)，然而在這個階段適宜作出介紹的，就是澳門保險人擁有一個歷史悠久的中央組織，名為**澳門保險公會**，藉此代表他們的利益。自從1987年成立以來，作為本澳政府承認的**保險人代表組織**，獲許可的保險人都是澳門保險公會的會員。毫無疑問，它屬於澳門保險業結構中一個重要的因素。

4.4 保險中介人

正如以上介紹(**4.2.2**)，保險中介人由保險推銷員、保險代理人及保險經紀人組成。我們可以在本手冊的其他地方，更深入瞭解它們個別的角色及法律要求(尤其見於**5.2**)；然而要瞭解他們與澳門保險業結構的關係，我們便應留意以下各點：

(a) **註冊／獲許可**：在澳門的保險中介人，必須正式地註冊或獲許可。再者，《從事保險中介業務的法律制度》透過特定的條文，對這種正式的

要求賦予法定權力。

(b) **資格**：任何人士，在註冊或獲許可成為保險中介人之前，必須符合一定的條件，這些稍後將作詳細討論(見**第五章**)。不過每位讀過這份手冊的人，都會知道其中一項要求，就是要通過特定的考試，該考試是保險中介人素質保證計劃的其中一環。

(c) **角色**：直接與保險人安排保險，即是沒有保險中介人的參與，其實並無不妥，只是這種方式不屬慣例做法，尤其對於人壽業務方面而言。舉例，在澳門若要安排一份人壽保險，如果沒有保險代理人的參與，那就較為罕有。另外，由於保險經紀人擁有不同方面的經驗及獨立的專業知識，對於較為複雜的商業風險，尋求他們的協助也是相當正常的。由此清晰可見，保險中介人在本澳保險行業中，擔任一個重要角色。

(d) **市場合作**：以下**4.5**對這個題目將有更多討論，不過我們可以合理地說，保險推銷員、保險代理人與保險經紀人應該擔任截然不同的角色，而且這種安排並不構成任何衝突。或許有一些輕微的利益分歧，出現於大型國際保險經紀人與本地相對規模細小的同行之間。然而透過他們的市場代表或個人接觸，所有同業都會以高質服務及市場誠信作為共同利益。

4.5 業界公會/保險相關組織

本澳保險市場中，一些主要的業界公會／保險相關組織包括：

4.5.1 澳門保險公會 (MIA)

(a) 這個組織已於前面談論過(見**4.3(b)**)；澳門保險公會在本地保險業的重要性，實在沒有絲毫誇大。它的基本目標，是要推廣及提升在本澳經營業務的**保險人**的共同利益。作為**自我規管**過程中具主要影響力的一環，澳門保險公會進行很多不同範圍的活動。

(b) 根據該組織的使命聲明，澳門保險公會存在的目的，就是向澳門人推廣保險訊息，並透過鼓勵會員達致最高**道德**標準及**專業水平**，從而建立行業中的**消費者信心**。

4.5.2 保險中介人團體

本澳現有四個自行成立的中介人團體：

(a) 澳門保險業中介人協會；
(b) 澳門保險專業中介人聯會；
(c) 澳門保險中介行業協會；及
(d) 澳門金融從業員協會。

4.5.3 協助索償人或受害人的中央機構

澳門汽車及航海保障基金：這個組織的經費來自強制汽車保險及強制遊艇保險保費的附加費。當發生由車輛或遊艇造成的意外事故，而針對這種情況的強制性汽車或遊艇保險不存在或無效，可能是由於不知悉誰是責任人，又或者保險人處於清算狀態，基金將向無辜受害者的死亡或傷害提供賠償。

勞動債權保障基金：根據第10/2015號法律《勞動債權保障制度》而設立，宗旨是為向僱員及工作意外或職業病死者的家人提供上述法律規定的保障，以確保當有關的勞動債權未獲債務人履行時得到支付。其中受保障債權為工作意外或職業病死者，因其僱主未有購買勞工保險，或僱主已購買有關保險但保險實體破產的情況，工作意外或職業病死者家人有權收取賠償。

- o - o - o -

5 保險業監管架構

於澳門特別行政區內，保險活動之監管、協調及監察，乃屬行政長官之權力範圍，至於實質工作的施行，則由澳門金融管理局擔任並透過其保險監察廳進行。

必須對保險活動進行監管是基於多種原因的。

首先，保險單是以合同形式訂立，其投保人一方願意給付保險費並遵行承保人另一方所訂定之條款。基於保險合同的性質，投保人往往會不理解保單的技術性方面問題、有可能引致的後果、或條款之真正意思，因而引致投保人購買了一張違反個人利益的保險合同，或簡單地說，未能滿足個人需要的保單。

因此必須要由一個被賦予協調、監管及監察功能的獨立機構來對保險產品設計及銷售進行規管，以保障投保人的權益。

另一方面，當保單被發出後，承保人從投保人處收取保險費，在經濟角度來看，這是承保人的收入。接著，當投保人提出一項實質的賠償個案，承保人必須依據保單的條款向申訴人作出賠償。賠償付款會被列為支出或費用。

因此，保險人是先拿取收入，之後才承擔有關的費用。這當然是有別於一般的經濟活動，是在賺取收入前，必須付出相應費用的。

保險活動這獨有的特性令到保險人積存了大量金錢。但保險人不能隨便運用這些款項，因為他們仍要如期繳付賠償。因此，很明顯地對保險資金必須要緊慎地管理及確保其被運用於正確的途徑上。

澳門金融管理局的宗旨，在監管工作方面，是希望在完全自由及過份約束之間取得平衡以保持澳門特別行政區一貫的自由市場特性。無論如何，為確保投保人的合法權利，監管部門對保險人的財政擔保方面特別作出持續的監察。

5.1 澳門保險人的監管

《保險業務法律制度》，六月三十日第27/97/M號法令監管於澳門特別行政區准入及從事保險與再保險業務的條件。有關法例於1997年實施，及於2020年透過第21/2020號法律作出修改，並透過第229/2020號行政長官批示重新公佈，以確保與監管保險活動的國際標準同步發展，其主要監管範圍如下：

5.1.1 公司資本及開設基金的條件

(a) 公司資本

成立本地保險人的資本要求，人壽保險人為六千萬澳門元，一般保險人為三千萬澳門元。

(b) 開設基金

外地公司成立分公司的開設基金要求，人壽保險人為一千五百萬澳門元，一般保險人為一千萬澳門元。與此同時，該外地公司的資本絕不能少於本地成立的保險人資本要求。

5.1.2 申請牌照條件

保險人或再保險人的行政管理機關及監察機關成員，以及實際擁有保險人管理權的人士必須具有擔任職務的適當資格。另外，保險人或再保險人亦須具有適當的企業管治架構、風險管理及內部監控制度、業務大綱及穩健的財務計劃。保險人或再保險人必須有能力達到法律上、財政上、及技術上及管理上要求。

5.1.3 償付準備金要求

獲許可之保險人須設定償付準備金，以確保能應付在澳門特別行政區經營業務所引致之責任。償付準備金係根據上一營業年度最後一日之狀況計算，且應相當於：

(i) 保險人剩值，但僅限於澳門特別行政區成立之保險人；

(ii) 分公司之剩資產，但僅限於總公司設於外地之保險人。

公司之剩值及剩資產不能有被作任何抵押之用者，且不得包含無形資產及澳門金融管理局(AMCM)所規定之資產。

作為償付準備金之資產須位於澳門特別行政區，但涉及保險人經營外地業務之資產部分則除外。

有關一般保險之償付準備金，是按上一營業年度所收取之毛保險費減去退還及取消後所得之金額為計算基礎：

毛保險費之金額	償付準備金之金額
四千萬澳門元或以下	毛保險費金額的50%， 但須至少為一千萬澳門元
四千萬澳門元以上	二千萬澳門元及加上在 毛保險費超出 四千萬澳門元的金額的25%

有關人壽保險之償付準備金是根據數值準備金或風險資本而確定，其總額是相等於保險人所經營的各類人壽保險產品所計算出之數值之和。

5.1.4 技術準備金的成立

保險人必須成立的技術準備金包括賠償準備金、數值準備金及未滿期風險準備金。

5.1.5 撥作擔保技術準備金的資產種類及成分

將資金撥作擔保技術準備金時，應考慮保險人經營之業務，以保障保險人所作投資之多元化及適當分散。資金之性質、成為擔保資產的條件及資產百分率的限額會由澳門金融管理局以通告形式公佈。抵押給澳門金融管理局的資產並必須沒有替其他債務作按揭之用。

5.1.6 資本持有權的轉變

於澳門特別行政區成立的保險人，若任何購得或改變持股量相等或高於百分之五資本或表決權時，必須獲得澳門金融管理局的批准。

5.1.7 干預及處罰之權力

保險業務法律制度賦予監管部門足夠的權力去實行合適、有效及迅速的措施來防止保險人不履行合同，中止經營某保險項目或整體業務，安排有系統的清算程序，如有必要，接手保險人或再保險人的行政管理。該法例列出違反法例的訴訟條文及相關處罰的應用規例。

5.1.8 清算程序

這程序主要是為保障投保人及受益人的利益而設的，清算中的保險人及再保險人不得開展新業務及不得將現有的保險或再保險合同續期、延期或增加有關金額。技術擔保準備金主要是用來償還投保人及受益人的債項。同時，投保人及受益人對剩餘的資產有優先領取權。

5.2 澳門保險中介人的監管

5.2.1 從事保險中介業務的法律制度

該法例監管從事保險中介人活動，並於1989年實施。法例主要覆蓋以下的範圍：

5.2.2 保險中介人分類

根據六月五日第38/89/M號法令的條款，在澳門特別行政區從事保險中介人活動，只限於那些獲澳門金融管理局批准從事此項活動的個人或法人。法例批准了三個類別的中介人：

(i) 保險推銷員

(ii) 保險代理人，及

(iii) 保險經紀人

保險推銷員為一中介人，並且是一個自然人，同時，其亦為保險人、保險代理

法人或保險經紀人之僱員。該保險推銷員會用以上提及的任何一間機構的名義去從事保險中介人活動。

保險代理人為一中介人，若取得保險人書面授權，可以代表一個或以上的保險人，從事發單或保險業務的運作，或處理保險賠償。保險代理可以分為：

(i) 保險代理人 – 居住於澳門特別行政區的個人；

(ii) 保險代理人 – 總公司設於澳門特別行政區的法人；

(iii) 保險代理人 – 總公司設於外地的法人。

保險經紀人為一中介人，以保單持有人的名義及其代表身份，主旨為從事中介人業務的法人中介人。保險經紀人必須為其自有的，或代表其保險推銷員的行為或疏忽而向投保人或受害人負責。為了保障這些專業責任，保險經紀人必須根據澳門金融管理局的規定而購買足夠的專業責任保險或擁有銀行擔保。上文提及，保險經紀人是從事保險中介人活動的機構，並分為以下兩類：

(i) 保險經紀人 – 總公司設於澳門特別行政區的機構；

(ii) 保險經紀人 – 總公司設於外地的機構。

5.2.3 申請牌照程序

在申請成為澳門金融管理局認可的保險中介人之前，必須要遞交證實其身份、學歷、法律能力及人格的文件。除了那些被豁免的，所有申請人必須通過專業資格考試。如申請人屬法人，亦須遞交公司資料如股東資料、公司資本、公司章程等。

5.2.4 保險中介人的權利與義務

不同種類的保險中介人對保單持有人有不同的權利與義務。但一般適用於所有保險中介人種類的權利與義務便詳列於下文。

於法例中所列出的所有保險中介人權利當中，最突出的一項是基於合同的內容，保險中介人可以自由地從事中介人活動，在保險合同或保險管理的範圍內，有權拒絕提供非有關其業務之服務。

根據有關法例，『保險中介』 - 意指凡從事於安排個人、法人與保險人之間的保險合同和其他保險業務(包括保險管理)的洽談、訂立及執行提供諮詢和輔助之活動；『保險管理』是指退休金的管理。

保險中介人的責任包括:

(i) 為投保人提供詳盡及正確的保險種類及有關條款的解釋，按個別情況為投保人選擇最適合之保險種類及為投保人提供有效的服務；

(ii) 通知保險人其將承保風險之性質，以及當其獲悉有關任何對已承保合同條款、保險管理及賠償方面具有影響力的轉變時，應通知保險人；

(iii) 遵守保險業務法律制度的規定，以及禁止涉及違反法例之保險合同或保險管理，特別是有關保險費率方面的規定；

(iv) 只能替獲准在本地區從事保險業務之保險人完成與本地居民有關之保險合同管理。但在法例第27/97/M號第六條第三款規定之情況則除外；

(v) 不得假以其名義去承保風險，該等權力歸屬保險人獨得；

(vi) 中介人對於在任職期間所知悉或處理的個人資料，均負有職業保密義務，即使相應職務終止亦然（第8/2005號法律《個人資料保護法》第十八條）；

(vii) 依照代理協議規定之期限，中介人應按時向保險公司遞交有關其所收保費的帳目及交回保費結算餘額，但保險人仍有權要求中介人提供中期帳目；

(viii) 不得收取高於澳門金融管理局以通告形式訂定之佣金；

(ix) 向澳門金融管理局繳交年度登記費；

(x) 向澳門金融管理局提供該局認為適宜之一切資料，如申請牌照時所提交之任何資料有更改，應將之知會該局。

5.2.5 持續專業培訓計劃

考慮到保險業務的急速發展，以及市場上的保險產品更趨複雜和多樣化，澳門金融管理局於2017年發出第 010 / 2017 - AMCM 號通告設立《保險中介人持續專業培訓計劃》 (以下簡稱《計劃》)。所有獲許可的個人保險代理人及保險推銷員須遵守《計劃》的規定。

《計劃》的目的旨在確保澳門特別行政區個人保險中介人具備適時及適當的專業知識及技巧以履行其保險中介活動和職責。個人保險中介人在牌照續期時，按所持有的牌照數目，必須滿足其牌照續期所累計的持續專業培訓時數要求及向金融管理局作出申報。僅持有一般保險或人壽保險牌照的個人保險中介人在牌照續期時，必須滿足每年具備不少於五小時持續專業培訓時數的要求；另外，同時持有人壽保險及投資相連保險牌照、同時持有一般保險及人壽保險牌照、或同時持有一般保險、人壽保險及投資相連保險牌照的個人保險中介人在牌照續期時，必須滿足每年具備不少於十小時的持續專業培訓時數要求。

如個人保險中介人在牌照續期時，未能滿足與其牌照相應的最少的持續專業培訓時數要求，其牌照將不獲續期，而該個人保險中介人在其牌照不獲續期的期間內，不得從事任何保險中介活動及收取佣金。

5.2.6 保險中介業務操守規則

保險中介人的道德操守及專業行為，對維護保險市場的安全與穩定尤其重要，並有效確保保險單持有人及公衆的權益獲充分保障。因此，澳門金融管理局於2021年發出第 008/2021-AMCM 號通告《保險中介業務操守規則》。

(i) 保險中介人在從事保險中介業務時：

(a) 須行事誠實、有道德及持正；
(b) 須公平對待客戶，並以客戶最佳利益行事；
(c) 須以謹慎、具備技巧和努力行事；
(d) 須具備適當程度的專業知識和經驗，以及僅可進行該保險中介人所勝任及合適的保險中介業務；
(e) 須遵守個人資料保護的法律及法規，並對客戶資訊保密；
(f) 須在客戶作出任何有關保險合同的重要決定前，向客戶披露有需要充分掌握的資料及訊息；
(g) 須在綜合考慮客戶的整體情況後，方可向客戶提供合適的意見；及
(h) 須確保客戶款項獲妥善處理。

(ii) 法人保險代理人須設立及維持妥善的內部監控措施及程序，並有效執行相關措施及程序，除確保法人保險代理人及其保險推銷員遵從以上第(i)分段列明的基本操守要求外，亦須確保法人保險代理人及其保險推銷員所銷售的保險產品合理地符合本局訂明的相關銷售要求。

(iii) 保險經紀人須設立及維持妥善的內部監控措施及程序，並有效執行相關措施及程序，除確保保險經紀人及其保險推銷員遵從以上第(i)分段列明的基本操守要求外，亦須確保保險經紀人及其保險推銷員向客戶推薦的保險產品及代表客戶安排的保險單合理地符合本局訂明的相關銷售要求。

(iv) 透過保險中介分銷渠道開展業務的保險人須設立及維持妥善的內部監控措施及程序，並有效執行相關措施及程序，除確保其保險代理人及保險推銷員遵從以上第(i)分段)列明的基本操守要求外，亦須確保由保險代理人、保險推銷員及保險經紀人轉介的保險業務合理地符合本局訂明的相關銷售要求。

為使市場瞭解本局對操守規則內各項原則性要求的合規性的預期標準，金管局以第009/B/2021-DSG-AMCM及010/B/2021-DSG-AMCM號傳閱文件發出《保險代理業務操守指引》及《保險經紀業務操守指引》，分別載列適用於保險代理人及保險經紀人與各項原則性要求相關的標準及常規，操守指引亦載列適用於保險人與內部監控相關的標準及常規。

5.2.7 干預及制裁之權利

法例賦予監管機構足夠能力對於不遵守或違反法例之一方進行處罰或制裁行動。

視乎保險中介人所犯條例的嚴重性，處罰的種類可以以罰款，臨時停牌或取銷牌照形式進行。

- o - o - o -

6 其他有關問題

6.1 防止洗黑錢及恐怖主義融資

就反洗黑錢方面，澳門是亞太區打擊清洗黑錢組織(“Asia Pacific Group”) 的成員，而該組織也是財務行動特別組織 (“Financial Action Task Force”) 的關連成員。財務行動特別組織是一個致力於防止洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動的國際組織。因此，作為亞太區打擊清洗黑錢組織的成員，澳門向來都有定期參與同類型組織舉辦的區域性會議。為配合國際上反洗黑錢和反恐的工作，澳門金融管理局的保險監察廳也向保險業界發出了指引，訂定行業應執行適當的防止洗黑錢及打擊恐怖主義融資活動的政策和程序。根據現行法例及國際慣例，澳門金融管理局自2006年便向業界發出指引，並不時作出修訂。

現時《預防及打擊透過保險活動清洗黑錢及恐怖主義融資活動的操作指引》闡明了保險人及保險中介人應遵守的規則和措施。以下是指引的有關重點：

6.1.1 洗黑錢與保險

(i) 最普遍的洗黑錢形式：
- (1) 投資相連或非投資相連整付保費的保單；
- (2) 買入年金；
- (3) 一次過付清現有人壽保險合同的補足金額；以及；
- (4) 一次過付清個人退休基金合同的供款。

(ii) 洗黑錢的不同階段：這裏有三個經常採用的階段，提醒保險人潛在的犯罪活動：
- (1) **存放**：以實物方式處置非法得來的金錢；
- (2) **掩藏**：通過複雜的金融交易來隱藏款項的來源，把從不法活動所得的款項抽離其來源，以擾亂審計線索和隱藏款項擁有者的身分；以及
- (3) **整合**：營造假像使人以為源自不法活動的財富是來自合法來源所得。如果上述的掩藏過程成功的話，整合計劃可以有效地把經清洗的款項融入一般金融體系之內，令人以為有關款項是來自合法的商業活動。

6.1.2 澳門有關防止洗黑錢及打擊恐怖主義融資的法例

(i) 現行有關防止及打擊洗黑錢和恐怖主義融資活動的法律制度於2006年4月實施。第2/2006號法律《預防及遏止清洗黑錢犯罪》和第 3/2006號法律《預防及遏止恐怖主義犯罪》訂明清洗黑錢的罪行及與恐怖份子及恐怖活動有關的罪行(包括恐怖份子融資活動的特別例子)，及制定一系列的措施來預防及打擊有關的不法活動。第 2/2006號法律及第3/2006號法律

已經透過第3/2017號法律作出修改。第7/2006號行政法規，訂明需要遵守有關措施的機構，令這些預防措施的內容及實施範圍更具體化。第7/2006號行政法規已經透過第17/2017號行政法規作出修改。

(ii) 作為打擊洗黑錢和恐怖主義融資活動的預防措施，有關法例規定已列明各經濟行業從業員的義務，任何可疑轉換、轉移或掩飾不法財產或利益的活動，必須在偵測到該活動後的兩個工作天內向金融情報辦公室 (GIF) 舉報，該機構隸屬於保安司司長。

(iii) 第7/2006號行政法規第五條明確地規定，每當無法取得所需客戶的身分和交易細節時，經營者（保險機構和保險中介機構）一方有義務拒絕進行交易。

(iv) 按照第 2/2006 號法律第七－B 條規定，對違反該法律第五－A條、第五－B條及第七條所定訂的義務，構成行政違法行為；對違反該等義務之自然人科處10,000 至 500,000 澳門元之罰款，而對法人則科處100,000 至 5,000,000 澳門元之罰款。

(v) 同樣地，若監管當局在履行其職責時，獲悉有關洗黑錢或恐怖主義 融資活動的情況，監管當局必須立即通知檢察院。監管當局亦有權對違反舉報義務的有關個案進行調查，及對核下受監管的機構展開起訴程序。

(vi) 第 2/2006 號法律第三條和第 3/2006 號法律第四條訂明，將蓄意或協助處理掩飾非法利益之來源之行為及發起、加入、領導或支持恐怖團體、組織或集團，列為刑事罪行。

(vii) 清洗黑錢的最高刑罰為八年徒刑，而有關恐怖活動的最高刑罰為二十年徒刑。若犯案者為法人，科處最高為一千日的罰金，法院可命令其解散。

6.1.3 防止洗黑錢的措施

現行的防止及打擊透過保險活動清洗黑錢和恐怖主義融資活動的操作指引要求保險公司執行的程序和政策包括:

(i) 確定客戶身份：必須取得客戶的身份證明並進行仔細查證。

(ii) 保存紀錄：須在與客戶結束業務關係後，繼續保存交易紀錄至少五年，紀錄應包括姓名、地址、交易的性質和日期、涉及的貨幣種類和金額、任何帳戶類別和號碼、身分證明文件的副本、帳戶檔案和商務通信的副本、對客戶的分析結果等。

(iii) 可疑交易：必須訂有制度以識別及舉報可疑交易，如發現可疑交易必須向金融情報辦公室舉報。

(iv) 培訓：應該採取充足的措施，以確保所屬員工充分認識本身的責任，同時，須持續地為僱員和中介人進行培訓，以確保他們知悉當前洗黑錢或恐怖主義融資活動技術、方法及趨勢等最新信息。

(v) 遵守有關法律：機構應按照嚴謹的道德標準經營業務，並遵守有關財務交易的法例和規定。

(vi) 與執法機關充分合作：在有關客戶資料保密的法例或契約義務容許的範圍內，應與執法機關充分合作。

上述指引也訂定當保險機構或保險經紀匯出款項予海外客戶，或收到其海外客戶匯來的款項時，若所涉及的金額不少於20,000澳門元時，必須記錄下列有關該項交易的資料：

(i) 交易編號；
(ii) 涉及的貨幣及款額；
(iii) 接獲各客戶 / 指示人指示的日期及時間；
(iv) 指示細節（包括交付及 / 或認收方式)；
(v) 客戶個人資料；
(vi) 涉及的各銀行帳戶；以及
(vii) 匯出及收款日期及時間。

6.1.4 凍結資產執行制度

為符合聯合國安全理事會決議的標準所作的關於與恐怖活動、恐怖融資及大殺傷力武器擴散融資有關之資產凍結指認要求，澳門特別行政區立法會於2016年8月12日通過第6/2016號法律《凍結資產執行制度》，並於2016年8月30日生效。根據該法律第五條及第64/2020號行政長官批示，成立了凍結制度協調委員會負責有關制度的執行工作，該委員會發佈了凍結資產執行制度之業界指引，訂定受澳門金融管理局監管的實體的義務，尤指信用機構、金融公司、保險公司等，必須履行的義務包括凍結、禁止提供資產及金融服務、通知義務，不遵守相關規定構成行政違法行為。

6.2 防止保險詐騙

緊隨一個不誠實的具體例子(洗黑錢)，我們現在探討保險詐騙行為這個較為廣泛的內容。詐騙當然是指「不誠實」或「作弊」，亦由於保險屬於一個涉及高度誠信的過程，所以有不少空間可給不誠實的人謀取私利。

他們可以利用很多不同方式詐騙保險。一般而言，我們傾向把這個字眼與不誠實的索償扯上關係；它們可以由相對「細微」的事件，例如失竊一隻廉價手錶，卻報稱它為勞力士，到涉及縱火或偽造死亡證等嚴重的詐騙手法。在我們的區域內曾發生過一些例子，牽涉計劃投買巨額人壽保險，並安排謀殺當事人以索取保險金。

詐騙可以發生於索償以外的層面，以刻意歪曲重要資料、或知情地隱瞞不良習性來取得保險，這些同屬詐騙行為。當然，這些行為違反最高誠信(見**2.2**)，然而往往難於事後舉證。

雖然觸犯詐騙的人可能是任何涉及保險的人(保單持有人、中介人，甚至

保險人)，我們在此只專注一個常用理解，就是投保人或被保險人力求從保險人身上取得非法利益。下面的論述，明確以中介人在這個主題下的角色為立足點。

6.2.1 中介人與詐騙的保單持有人

這方面的法律相當清晰，任何人知情地協助詐騙會成為「幫兇」。因此，不論中介人是保險代理人，還是保險經紀，如果他知情地協助或合作進行詐騙，他便即時變成該騙子的同謀。如果在企圖欺騙保險人的過程中，中介人被證實詐騙，那麼不論在任何情況下，該中介人便被視為該投保人／被保險人的代理人。並且，他可能遭受刑事及／或民事檢控。

6.2.2 中介人與保險詐騙的例子

正如前述，詐騙的手法頗多。我們不打算談論保險中介人刻意串謀及不誠實的行為，它們的非法及不道德本質屬於不證自明。不過，中介人可被接觸或引誘協助詐騙保險的具體例子則包括：

(a) **安排保險**：經常發生的，就是中介人知悉或接收到一些資料，可能對申請或投保產生不良影響；甚至令保險人拒絕接受保險安排的申請。無論在甚麼情況下，均不應刪除或失實地陳述這些資料。企圖刻意誤導保險人而干犯這等行為的，即屬**詐騙**。

請緊記，不管所擬投保的實際結果如何，中介人都受到法律及道德約束，在有關事情上行使最高誠信。

(b) **詐騙性索償**：成為「偵探」或執行法紀的人員，都不是保險中介人的職責；然而他們有一份共同的責任，就是不協助詐騙，並舉報可疑人士或證據。如於索償時，出現一些可疑情況、值得懷疑的醫療紀錄或文件、甚至是口頭溝通時顯示索償本身的內容並非完全正確。

註： 這裏必須作出提醒，詐騙屬於極度嚴重的事件，萬萬不得草率地提出有關指稱。深入調查各宗索償均是保險人的責任，亦只有他能聲稱被騙。中介人的角色就是協助保險人抵抗企圖詐騙的行為，其實這也是法律要求；然而我們將可觀察到，這是一項極為敏感的事情。

6.2.3 防止詐騙的實際步驟

正如任何涉及非法活動的事件，對防範詐騙的最重要忠告，莫如首先意會到它可能發生。當然，我們在這方面不可變成過於多疑；然而它既有發生的可能性，這類警覺便是防止詐騙的最佳起點。加上：

(a) **保持警覺**：任何可疑舉動，例如在沒有或不全面的解釋下突然加大保額至非比尋常的數額，或諸如此類，中介人便應提高警剔。

(b) **勤勉**：紀錄不全或出現不必要的延誤，有時便成為詐騙的大好時機。以行動及保存紀錄來與時代並進，不單是良好業務的基礎，也是防範詐騙的最佳做法。

(c) **溝通**：不論代表被保險人或保險人，中介人應時刻與保險人保持緊密聯絡，尤其當出現可疑情況的時候。

(d) **誠信**：根據法律、合同及所有公認的道德行為，保險代理人或經紀必須保持最高的道德標準。不論任何情況，只要緊記這點，便相當於自動給你這方面所有的必要指引。推銷員、代理人、經紀或保險人，他們全是騙子的敵人。

6.3 個人資料保護

「電腦革命」的一個後果就是使人們恐懼由於資訊科技的速度、效率及能力，個人私隱將嚴重地受到影響。這已引起了全球的關注，很多司法管轄區，包括香港在內，已通過立法來為個人在這方面提供保護。澳門特別行政區在這方面的專門法律是第8/2005號法律《個人資料保護法》(下稱《個資法》)，保險中介人應熟悉《個資法》以免誤入法網。

6.3.1 《個資法》的特點

(a) 範圍：根據國際標準，該《個資法》是全面的。它涉及個人資料，而對自動化及人手操作資料不予以區分。它對任何人都具約束力，政府也不例外。個人資料保護辦公室（下稱「個資辦」是按照《個資法》而設立的組織，負責全盤監察《個資法》的執行。

(b) 定義：《個資法》給下列詞語下了定義：

(i) 「個人資料」— 與某個身份已確定或身份可確定的自然人“資料當事人”）有關的任何資訊，包括聲音和影像，不管其性質如何以及是否擁有載體。

(ii) 「料當事人」— 其資料被處理的自然人。

(iii) 「個人資料的處理」— 有關個人資料的任何或者一系列的操作，不管該操作是否通過自動化的方法進行，諸如資料的收集、登記、編排、保存、改編或修改、復原、查詢、使用，或者以傳送、傳播或其他透過比較或互聯的方式向他人通告，以及資料的封存、刪除或者銷毀；

(iv) 「負責處理個人資料的實體」—就個人資料處理的目的和方法，單獨或與他人共同作出決定的自然人或法人，公共實體、部門或任何其他機構；

(c) 保障資料原則：任何控制個人資料的收集、持有、處理或使用的人/實體（資料使用者），必須按照《個資法》內列明的五項保障資料原則進行，如下：

(i) 以合法的方式並在遵守善意原則下，個人資料的處理應以透明的方式進行，並應尊重私人生活的隱私和**《澳門特別行政區基本法》**、國際法文書和現行法律訂定的基本權利、自由和保障；
(ii) 為了特定、明確、正當和與負責處理實體的活動直接有關的目的而收集，之後對資料的處理亦不得偏離有關目的；
(iii) 適合、適當及不超越收集和之後處理資料的目的；
(iv) 準確，當有需要時作出更新，並應基於收集和之後處理的目的，採取適當措施確保對不準確或不完整的資料進行刪除或更正；
(v) 僅在為實現收集或之後處理資料的目的所需期間內，以可認別資料當事人身份的方式被保存。

(d) 個人資料的處理：僅得在資料當事人明確同意或在以下必要的情況下方可進行：

(i) 執行資料當事人作為合同一方的合同，或應當事人要求執行訂立合同或法律行為意思表示的預先措施；
(ii) 負責處理個人資料的實體須履行法定義務；
(iii) 為保障資料當事人的重大利益，而資料當事人在身體上或法律上無能力作出同意；
(iv) 負責處理個人資料的實體或被告知資料的第三人在執行一具公共利益的任務，或者在行使公共當局權力；
(v) 為實現負責處理個人資料的實體或被告知資料的第三人的正當利益，只要資料當事人的利益或權利、自由和保障不優於這些正當利益。

(e) 查閱權：在不得拖延的合理期限內及無需支付過高費用的情況下，資料當事人享有自由地、不受限制地從負責處理個人資料的實體獲知查閱的權利。

(f) 個人資料的互聯應：
(i) 符合法律或章程規定的目的和負責處理個人資料的實體的正當利益；
(ii) 不得導致歧視或削減資料當事人的權利、自由和保障；
(iii) 須有適當的安全措施；
(iv) 考慮需互聯的資料的種類。

(g) 通知的義務：負責處理個人資料的實體或如有代表人時其代表人，應從處理開始起八日期限內以書面形式，將為了實現一個或多個相互關聯的目的而進行的一個或一系列、全部或部分自動化處理，通知公共當局。

(h) 損害賠償權：任何因資料的不法處理或其他任何違反個人資料保護範疇的法律規定或規章性規定的行為而受損害的人均有權向負責處理資料的實體要求獲得所受損失的賠償。

(i) 監察、協調：《個資法》的遵守及執行由個資辦負責。如資料當事人的個人資料受到侵犯，可向個資辦提出告訴。若當中涉及行政違法，個資

辦會對違法者科處行政罰款。若涉及刑事犯罪，將交由司法機關作出處理。

(j) 罪行及刑罰：違反《個資法》的相關規定，可能構成行政違法或犯罪。一旦構成行政違法，可被科處澳門幣4,000至40,000元罰款（參見《個資法》第33條）。如機構對收集的個人資料的使用與監察目的不符，可能構成犯罪（參見《個資法》第37條），可被處最高一年徒刑或一百二十日罰金。

6.4 網絡安全法

第13/2019號法律《網絡安全法》已於2019年6月24日公佈，並於2019年12月22日生效。《網絡安全法》構建屬於澳門網絡安全防護性行政管理體系，確保關鍵基礎設施的網絡、系統及數據資料得到合適保護，強化本澳網絡安全防護能力，降低遭受網絡攻擊的風險，保障澳門以至國家的安全及利益。關鍵基礎設施是指對社會正常運作具有重要意義，且一旦遭到擾亂、破壞、數據資料洩漏、停止運作或效能大幅降低，可能嚴重危害社會福祉、公共安全、公共秩序或其他尤為重要的公共利益的資產、資訊網絡和電腦系統。法律適用於關鍵基礎設施營運者，而從事銀行、財務及保險業務的私法實體被視為關鍵基礎設施私人營運者。

作為澳門保險業的監管實體，澳門金融管理局於2019年12月22日向業界發出了《保險業網絡安全管理指引》(傳閱文件第015/B/2019-DSG/AMCM號)。指引為保險業界提供一系列有關網絡安全的控制和措施以管理相關網絡風險，並提高其防範網絡攻擊的能力。

- o - o - o -

Principles and Practice of Insurance Glossary
(Based on the Study Notes)

Abandonment	委付
Academic Classification	學術類別
Accident	意外
Actuarial Support	精算
Agency	代理
Agent	代理人
Agreed Value Policy	約定價值保單
Agreement	協議
Aircraft	飛機
Aircraft liability	飛機方面的法律責任
“All Risks”	全險
Ancillary Functions (of Insurance)	(保險的)輔助功能
Apparent Authority	表面權限
Assignment	權益轉讓
Assignment of the Proceeds of the Policy	保單收益的轉讓
Association of Macau Financial Employees	澳門金融從業員協會
Average (Marine)	部份損失(水險)
Average (Non-Marine)	比例分攤(非水險)
Bonus	分利
Capital at Risk	風險資本
Capital Redemption	資金償還
Cash Payment	支付現金
Catastrophe Situations	災難性情況
Centralized (for Life Insurance Underwriting)	集中的(人壽保險核保)
Claims	賠償
Collateral	抵押
Compensation	補償
Complaints	投訴紛
Concealment	隱瞞
Condition	條件
Consequential loss	後果損失
Consideration	考慮
Contract	合同
Contract Alterations	合同更改
Contribution	賠償分擔
Credit	信貸
Cybersecurity	網絡安全
Damage to property	對(各種)保險標的物造成之損害
Deductible	自負額
Defective Contracts	有問題合同
Dividend	分紅
Double Insurance	重複保險

Duty of Disclosure	披露責任
Emotional (Risk)	情緒上的(風險)
Employees' Compensation Insurance	工作意外及職業病保險法例
Establishment Fund	開設基金
Excepted (Excluded) Peril	除外危險
Excess	超額
Federation of Macau Professional Insurance Intermediaries	澳門保險專業中介人聯會
Financial (Risk)	財務上的(風險)
Fire and Natural Forces	火災及自然現象
Franchise	起賠額
Fraud (Insurance)	(保險)詐騙
Fraudulent Misrepresentation	欺詐性失實陳述
Freely Assignable	可自由轉讓
Fundamental Risk	基本風險
General Business	一般業務
General Insurance	一般保險
General Liability	一般民事責任
Goods in Transit	貨運
"Guidelines on Prevention and Combating of Money Laundering and Financing of Terrorism in Insurance"	《預防及打擊透過保險活動清洗黑錢及資助恐怖主義的操作指引》
Indemnity	損害賠償
Indemnity (How Provided)	(如何提供)損害賠償
Independent Liability	獨立責任
Individual Product Development	個別產品開發
Innocent Misrepresentation	無意的失實陳述
Insurable Interest	可保利益
Insurable Interest (When Needed)	(何時需要)可保利益
Insurable Risk	可保風險
Insurance Agent	保險代理人
Insurance Agents and Brokers Ordinance	保險代理人及經紀人法例
Insurance Broker	保險經紀
Insurance Intermediaries	保險中介人
Insurance Salesman	保險推銷員
Insurance of Liability	責任(法律責任)保險
Insurance of Other Legal Rights	其他合法權利保險
Insurance of Persons	個人保險
Insurance of Property	財產保險
Insured	被保險人(或受保人)
Insured Peril	受保危險
Insurer	保險人(或保險公司、承保人、承保商)
Inwards Reinsurance	分入再保險
Land Vehicles	車輛
"Law on Prevention and Suppression of Money Laundering Crime"	《預防及遏止清洗黑錢犯罪》

"Law on Prevention and Suppression of Terrorism Crimes"	《預防及遏止恐怖主義犯罪》
Legal Expenses	法律保護
Legal Personal Representative	合法的個人代表
Legally Recognised	法律認可
Liability for Ships	船舶民事責任
Life and Annuity	人壽及定期金
Life Insurance	人壽保險
Linked Long Term	連掛長期保險
Long-Term Business	長期業務
Long-Tail Business	長期責任業務
Macau Insurance Agents and Brokers Association	澳門保險業中介人協會
Macau Insurance Ordinance	保險活動管制法例
Macau Insurers' Association	澳門保險公會
Macau Insurance Intermediaries Association	澳門保險中介行業協會
Marine Clause	海上條款
Marine Policies	水險保單
Marriage and Birth	結婚及出生
Material Fact	重要事實
Miscellaneous (Financial Loss)	各種財務損失
Monetary Authority of Macao (AMCM)	澳門金融管理局
Money Laundering	洗黑錢
More Specifically Insured	更具體受保
Mortality	死亡率
Motor and Marine Guarantee Fund	澳門汽車及航海保障基金
Motor Vehicle Liability	汽車民事責任
Negligence	疏忽
"New for Old" Cover	「以新代舊」保障
Non-Contribution Clause	免分攤條款
Non-Disclosure	隱報情況
Non-Material Fact	非重要事實
Offer	要約
Ordinary Good Faith	一般誠信
Outwards Reinsurance	分出再保險
Particular Risk	特定風險
Pecuniary Insurance	經濟權益保險
Pension Fund Management	退休基金管理
Peril	危險
Physical (Loss)	身體上的(損失)
Policy	保單
Policy Inception	保單開始的時候
Policy Limits	保單限額
Policy Loans	保單貸款
Policy Provisions	保單條款
Policyholder	保單持有人

Powers of Intervention and Sanction	干預及制裁之權利
Practical Classification	實務類別
Premium	保險費(或保費)
Primary Functions (of Insurance)	(保險的)基本功能
Professional Liability Insurance	專業責任保險
Professional Reinsurer	專業再保險人
Proposer	投保人
Proximate Cause	近因
Pure Risk	純風險
Quantum	數額
Qualified Shareholding	資本持有權
Railway Rolling Stock	鐵路車輛
Rateable Share	分擔比例
Registered/Authorized Intermediaries	登記/獲授權中介人
Reinstatement	恢復原狀
Reinstatement Insurance	重置價值保險
Reinsurance	再保險
Renewal	續保
Repair	維修
Replacement	重置
Respective Sums Insured Method	保險金額比例制
Reversionary Interest	期末利益
Risk	風險
Risk Management	風險管理
Risk Transfer Mechanism	風險轉移機制
Salvage	損餘
“Salvage” in Marine Insurance	在水險中「救助賞金」
Same Interest	相同權益
Same Perils	相同危險
Section Limit	部份限額
Ships	船舶
Sickness	疾病
Single Article Limit	單一物件限額
Solvency Margin	償付準備金
Speculative Risk	投機風險
Statutory Classification	法定類別
Stop-lists	拒絕名單
Subject matter	標的物
Subrogation	代位求償權
Subrogation (How Arising)	代位求償權(如何出現)
Subrogation (Rights Limited)	代位求償權(的上限為)
Sum Insured	保額
Suretyship	擔保(一般保險分類)
Target Risks	目標風險
Technical Reserve	技術準備金

Third Party	第三者
Tontines	綜合養老保險
Under Statute	在法規下
Underwriting	核保
Tort	侵權法
“Unfair” Discrimination in Insurance	保險中的「不公平」歧視
Uninsured Peril	不保危險
Utmost Good Faith	最高誠信
Vicarious Liability	轉承責任
Waive (a breach)	放棄(權利)
Warrant	保證

保險原理及實務字彙
（根據研習資料手冊）

一般民事責任	General Liability
一般保險	General Insurance
一般業務	General Business
一般誠信	Ordinary Good Faith
人壽及定期金	Life and Annuity
人壽保險	Life Insurance
工作意外及職業病保險法例	Employees' Compensation Insurance
干預及制裁之權利	Powers of Intervention and Sanction
不保危險	Uninsured Peril
分入再保險	Inwards Reinsurance
分出再保險	Outwards Reinsurance
分利	Bonus
分紅	Dividend
賠償分擔	Contribution
分攤比例	Ratable Share
支付現金	Cash Payment
比例分攤(非水險)	Average (Non-Marine)
水險保單	Marine Policies
火災及自然現象	Fire and Natural Forces
資本持有權	Qualified Shareholding
集中的(人壽保險核保)	Centralized (for Life Insurance Underwriting)
「以新代舊」保障	"New for Old" Cover
代位求償權	Subrogation
代位求償權(如何出現)	Subrogation (How Arising)
代位求償權(的上限為)	Subrogation (Rights Limited)
代理	Agency
代理人	Agent
考慮	Consideration
可自由轉讓	Freely Assignable
可保利益	Insurable Interest
(何時需要)可保利益	Insurable Interest (When Needed)
可保風險	Insurable Risk
目標風險	Target Risks
全險	"All Risks"
再保險	Reinsurance
危險	Peril
合法的個人代表	Legal Personal Representative
合同	Contract
合同更改	Contract Alterations
在水險中「救助賞金」	"Salvage" in Marine Insurance
在法規下	Under Statute
法律認可	Legally Recognised

有問題合同	Defective Contracts
《預防及打擊透過保險活動清洗黑錢及資助恐怖主義的操作指引》	"Guidelines on Prevention and Combating of Money Laundering and Financing of Terrorism in Insurance"
《預防及遏止清洗黑錢犯罪》	"Law on Prevention and Suppression of Money Laundering Crime"
《預防及遏止恐怖主義犯罪》	"Law on Prevention and Suppression of Terrorism Crimes"
死亡率	Mortality
自負額	Deductible
免分攤條款	Non-Contribution Clause
技術準備金	Technical Reserve
投保人	Proposer
投訴	Complaints
投機風險	Speculative Risk
更具體受保	More Specifically Insured
汽車民事責任	Motor Vehicle Liability
災難性情況	Catastrophe Situations
身體上的(損失)	Physical (loss)
其他合法權利保險	Insurance of Other Legal Rights
協議	Agreement
受保危險	Insured Peril
委付	Abandonment
拒絕名單	Stop-lists
披露責任	Duty of Disclosure
抵押	Collateral
放棄(權利)	Waive (a breach)
法定類別	Statutory Classification
法律保護	Legal Expenses
表面權限	Apparent Authority
近因	Proximate Cause
長期責任業務	Long-Tail Business
長期業務	Long-Term Business
非重要事實	Non-Material Fact
信貸	Credit
侵權法	Tort
保單	Policy
保單收益的轉讓	Assignment of the Proceeds of the Policy
保單持有人	Policyholder
保單限額	Policy Limits
保單條款	Policy Provisions
保單貸款	Policy Loans
保單開始的時候	Policy Inception
保險人(或保險公司、承保人、承保商)	Insurer
保險中介人	Insurance Intermediaries
保險中的「不公平」歧視	"Unfair" Discrimination in Insurance

保險代理人	Insurance Agent
保險代理人及經紀人法例	Insurance Agents and Brokers Ordinance
保險活動管制法例	Macau Insurance Ordinance
保險推銷員	Insurance Salesman
保險費(或保費)	Premium
保險經紀	Insurance Broker
保額	Sum Insured
保證	Warrant
後果損失	Consequential loss
恢復原狀	Reinstatement
洗黑錢	Money Laundering
相同危險	Same Perils
相同權益	Same Interest
連掛長期保險	Linked Long Term
約定價值保單	Agreed Value Policy
要約	Offer
重要事實	Material Fact
重置	Replacement
重置價值保險	Reinstatement Insurance
風險	Risk
風險資本	Capital at Risk
風險管理	Risk Management
風險轉移機制	Risk Transfer Mechanism
飛機	Aircraft
飛機方面的法律責任	Aircraft liability
個人保險	Insurance of Persons
保險金額比例制	Respective Sums Insured Method
個別產品開發	Individual Product Development
核保	Underwriting
海上條款	Marine Clause
特定風險	Particular Risk
疾病	Sickness
純風險	Pure Risk
財務上的(風險)	Financial (Risk)
財產保險	Insurance of Property
對(各種)保險標的物造成之損害	Damage to property
起賠額	Franchise
退休基金管理	Pension Fund Management
(保險的)基本功能	Primary Functions (of Insurance)
除外危險	Excepted (Excluded) Peril
基本風險	Fundamental Risk
結婚及出生	Marriage and Birth
專業再保險人	Professional Reinsurer
疏忽	Negligence
專業責任保險	Professional Liability Insurance

情緒上的(風險)	Emotional (Risk)
條件	Condition
第三者	Third Party
船舶	Ships
船舶民事責任	Liability for Ships
被保險人(或受保人)	Insured
責任(法律責任)保險	Insurance of Liability
貨運	Goods in Transit
部份限額	Section Limit
部份損失(水險)	Average (Marine)
車輛	Land Vehicles
最高誠信	Utmost Good Faith
單一物件限額	Single Article Limit
期末利益	Reversionary Interest
欺詐性失實陳述	Fraudulent Misrepresentation
無意的失實陳述	Innocent Misrepresentation
登記/獲授權中介人	Registered/Authorized Intermediaries
(保險)詐騙	Fraud (Insurance)
超額	Excess
開設基金	Establishment Fund
意外	Accident
損害賠償	Indemnity
(如何提供)損害賠償	Indemnity (How Provided)
損餘	Salvage
經濟權益保險	Pecuniary Insurance
補償	Compensation
資金償還	Capital Redemption
實務類別	Practical Classification
精算	Actuarial Support
綜合養老保險	Tontines
維修	Repair
(保險的)輔助功能	Ancillary Functions (of Insurance)
數額	Quantum
標的物	Subject Matter
賠償	Claims
學術類別	Academic Classification
擔保(一般保險分類)	Suretyship
澳門汽車及航海保障基金	Motor and Marine Guarantee Fund
澳門金融管理局	Monterey Authority of Macao (AMCM)
澳門保險公會	Macau Insurers' Association
澳門保險業中介人協會	Macau Insurance Agents and Brokers Association
澳門保險業專業中介人聯會	Federation of Macau Professional Insurance Intermediaries
澳門保險中介行業協會	Macau Insurance Intermediaries Association
澳門金融從業員協會	Association of Macau Financial Employees
獨立責任	Independent Liability

償付準備金	Solvency Margin
隱報情況	Non-Disclosure
隱瞞	Concealment
轉承責任	Vicarious Liability
各種財務損失	Miscellaneous (Financial Loss)
重複保險	Double Insurance
續保	Renewal
鐵路車輛	Railway Rolling Stock
權益轉讓	Assignment
網絡安全	Cybersecurity

鳴謝

本研習資料手冊過去的編纂工作，得到以下機構的代表參予，謹此致謝：

香港保險業監管局

香港保險業聯會

香港職業訓練局

香港保險業訓練委員會

香港保險顧問聯會

香港專業保險經紀協會

香港一般保險代理協會有限公司

香港人壽保險從業員協會有限公司

香港人壽保險經理協會有限公司

香港壽險管理學會

英國特許保險學院香港有限公司

澳門保險公會

澳門保險業中介人協會

澳門保險專業中介人聯會