

保险原理及实务 · 寓言一百九十六

IIQE Paper 1 · 寓言化 · v2 新版

原作：香港职业训练局 (VTC) · IIQE Paper 1 研习资料手册 (2021 版本)

寓言整理：王恩培 · 等

生成日期：2026-07-27

寓言数量：188 篇 · 共 7 章

目录

第 1 章 風險及保險（6 篇）

第 2 章 法律原則（12 篇）

第 3 章 保險原則（35 篇）

第 4 章 保險公司的主要功能（12 篇）

第 5 章 香港保險業的結構（16 篇）

第 6 章 保險業的規管架構（68 篇）

第 7 章 職業道德及其他有關問題（39 篇）

第 1 章

風險及保險

本章包含 6 篇寓言

1.1.1 风险 (Risk) 的意义

寓言故事 —— 《花胶笋的去留》

上环海味铺门口，周老板蹲在地上，对着一只装花胶的竹箩发呆。昨夜一场雨，楼上的水管裂了，水顺着墙根渗下来，浸湿了箩底。花胶是镇店之宝，三十多年的存货，一两天看不出事，搁久了会发霉。他把花胶一包包拿出来摊在桌上，心里七上八下：到底有没有受潮？要不要趁早晒？晒过头又怕裂。

梁志明提着两杯凉茶从隔壁过来，见周老板眉头打结，便在门槛坐下。周老板把茶接过去，闷闷地说："你说怪不怪，水管裂不裂，我不知道；花胶坏没坏，我也说不准。可心里头就是放不下，一夜没睡好。"梁志明笑了一声："老板，您说的这个，就是不踏实。事情还没个准信，您心里先慌了。"

周老板点点头，又摇摇头。"我做三十年生意，怕的不是已经发生的事。货被偷过、铺子被水淹过，那都认了，照单赔。我怕的是现在——雨还在下，水管是好的还是漏的，明天才知道。花胶是好的还是坏的，开包才知道。这种等着、不知道、又怕出事的感觉，最折磨人。"他指了指那堆摊开的花胶："要是它已经被偷了，倒痛快，认赔就完了。可现在这样，你说我没损失吧，心里慌；你说我有损失吧，账面上还看不出。"

正说着，隔壁陈伯拄着拐过来串门。他听完，拿算盘拨了两下，慢悠悠开口："你慌的，不是花胶本身。你慌的是'不知道'这三个字。账本上没记损失，可你心里已经在打这个数了。这份不确定，比真亏了钱还难受。"周老板一拍大腿："对喽！就是这'不知道'把我逼得睡不着。"

梁志明递回茶杯："所以街坊们才愿意掏那个钱，图个安心嘛。花胶值不值钱先不说，心里那块石头能放下，这钱就花得值。"周老板望着窗外还在下的雨，长长舒了口气。他忽然觉得，自己三十年做大生意，最怕的从来不是亏钱，是那种悬在半空、落不了地的不确定。只要这口气悬着，谁都没法安稳。

他起身，把花胶一包包收好，决定明天就请人修水管。"与其干等，不如先动手。"他心里那块石头，总算轻轻落了一点。

...

原文定义

不少人尝试给「风险」下定义。风险带有损失或危险的意思，可定义为「与潜在损失有关的不确定性」——一个我们不能确定会否有某类损失、或不能确定损失程度的处境。就是这个不确定性，连同潜藏在风险中使人忧虑的成分，形成了人们对保险的渴望和需求。

风险带来的潜在损失可能是：(a)

财务上的 (financial)：可用金钱衡量 (如照相机被偷)；(b)

身体上的 (physical)：死亡或受伤 (通常引起个人或家庭经济损失)；(c) 情绪上的 (em

otional)：难过及悲伤的感觉。只有首两类风险较有可能成为 (商业上) 可保风险。

对应点

故事元素	概念对应
周老板不知道水管裂没裂、花胶坏没坏	风险的"不确定性"核心
心里慌、一夜没睡	不确定性带来的忧虑成分
花胶值不值钱（可用金钱衡量）	财务上的潜在损失
街坊掏钱"图个安心"	不确定性催生对保险的需求
陈伯说"你慌的是不知道这三个字"	风险定义的本质——与潜在损失有关的不确定性

来源：保险考试1·第一章·1.1.1 风险（Risk）的意义

...

1.1.2b 原因与影响（特定/基本风险）

寓言故事 —— 《两种祸事》

上环海味铺前，周老板正跟陈伯在铺门口下棋。忽然一阵骚动，码头方向传来喊声。一个伙计跑得满头汗："周老板，不好了！您停在码头那辆货车，被人追尾了，后斗瘪了一大块，几筐虾干洒了一地。"周老板"啪"地放下棋子，嘴里骂骂咧咧地往码头跑。陈伯慢悠悠收棋，跟在后头。

到了码头，周老板蹲在货车旁心疼地查看。陈伯却站在一旁，望着远处的海面发愣。周老板回头问："您老看什么呢？"陈伯指了指天："我前阵子听北边来的船家讲，今年沿海闹大水，好几个县都淹了，盐田全毁，渔船出不了海。整个华南的盐价、鱼价都要乱。"周老板一愣："那跟我这车被撞有什么关系？"陈伯摇头："关系大了。你这车，是你一个人的事，赔就赔，修就修，咬牙就过去了。可那种大水淹几个县的事，谁也躲不掉，谁也扛不动，不是你周老板一个人能摆平的。"

周老板蹲在车旁想了想。这车被追尾，确实就他自己倒霉，顶多赔几千块，找对方讲讲价、修修车，事情就结了。可要是沿海真发大水，盐断货、鱼涨价，整条街的海味铺都要受牵连，谁也跑不了，他周老板再有钱也救不了整个行当。一个是钉在他一个人头上的麻烦，一个是压在所有人肩上的大祸。

梁志明这时也赶到了码头，听见两人对话，插了句嘴："所以街坊们来找我们铺子办的那个车险、货险，都是管这种'一个人的祸事'。至于大水大旱、打仗那种，从来没人敢接，谁也赔不起整个天下的亏。"周老板点点头，望着自己瘪了的车斗，忽然觉得这麻烦虽烦，倒也罢了——毕竟是他自己能处理的事。

他拍拍车斗，对伙计说："先把虾干捡起来，能晒的晒，不能晒的倒掉。对方车主来了，好声好气谈赔。"陈伯在旁边笑："你看，这种事，你一个人就能料理。换作发大水，你就只能干瞪眼了。"

...

原文定义

风险可分为特定风险和基本风险。(i) 特定风险 (Particular risk)：后果相对有限，只影响个人或为数较少的人，可能严重甚至致命但仅局限较小范围，如汽车意外、个人损伤。(ii) 基本风险 (Fundamental risk)：发生原因超乎一个人或一群人所能操控，受影响人不计其数，如饥荒、战争、恐怖袭击、大规模洪灾。商业保险人主要保特定风险，基本风险一般不可保（商业方式处理在财务上不可行）。

对应点

故事元素	概念对应
周老板的货车被追尾	特定风险——只影响个人，范围有限
赔几千块、修修车就了事	特定风险后果相对有限，可料理
沿海大水淹几个县、盐田全毁	基本风险——影响不计其数的人
"谁也躲不掉，谁也扛不动"	基本风险超乎个人操控
梁志明说车险货险管"一个人的祸事"	商业保险主要保特定风险
大水大旱"没人敢接"	基本风险一般不可保

来源：保险考试1·第一章·1.1.2b 原因与影响（特定/基本风险）

...

1.1.2a 财务后果（纯粹/投机风险）

寓言故事 —— 《稳赔与博一把》

周老板这几日心神不宁。上环街上有间空铺，房东开价便宜，他想盘下来开第二家分号。可这要投一大笔本钱进去——花胶、瑶柱、鲍鱼，全得重新铺货。做成了，往后年年多一份进账；做不成，本钱就打了水漂。他在铺子里来回踱步，手里那杆秤一会儿拿起一会儿放下。

梁志明进来送文件，见状便问。周老板叹气："我这铺子要是明天一把火烧了，那是白白的亏，一分钱都赚不回来，只能认倒霉。可开分号不一样——可能赚，也可能赔，是场豪赌。火烧是只赔不赚的晦气事，盘铺子是博一把的生意事，这两样我得分清楚。"梁志明点头："火烧那种，您最想躲也躲不掉，只能想着怎么补救。盘铺子那种，您要是为了'可能赚'才肯冒'可能赔'，这才是生意人的劲头。"

陈伯恰好来串门，听了两人的话，慢悠悠补一句："你这开分号，赔了赚了都是你自己担着，谁也替不了。可要是有人跟你说，'赔了我兜底'，你还会不会拼了命去把生意做好？"周老板愣了一下："那当然不会了。有人兜底，我还费那个劲干嘛，躺着收钱不就完了。"陈伯笑了笑："所以那些博一把的生意事，没人给你兜底的。兜底了，你那股拼劲就没了。"

周老板坐在账桌前，盯着面前的两本账。一本是店里存货的账——万一失火，全没了，那是纯粹的亏，想都不愿想，只想怎么防火防灾。另一本是开分号的算盘——赔赚难料，可正因为悬着这口气，博赢了才甜。他忽然明白，这两种"怕"，根本不是一回事。一种是怕白白损失，恨不得一辈

子别碰上；一种是怕错过机会，明知有坑也甘愿往里跳。

他合上账本，拍了拍梁志明的肩膀："走，陪我去看看那间空铺。"火烧的事，他回去还得再查防火；可分号的事，这股博一把的劲，他不能丢，也不该丢。

...

原文定义

风险可分为纯粹风险和投机风险。(i) 纯粹风险 (Pure risk) 只具有损失的可能性 (不可能收益)，最理想是没转变，如火灾、意外。(ii) 投机风险 (Speculative risk) 能产生收益或损失两种结果，如赌博、业务开创、企业活动。商业保险人主要承保纯粹风险，投机风险一般不可保——人甘愿冒投机风险为的是收益，若可替它买保险，便丧失了争取收益的推动力。

对应点

故事元素	概念对应
铺子失火、全没了，只赔不赚	纯粹风险——只有损失可能
开分号可能赚、可能赔	投机风险——收益或损失两种结果
"只想怎么防火防灾"	纯粹风险最理想是没转变
明知有坑也甘愿往里跳	人甘愿冒投机风险为的是收益
陈伯说"有人兜底就不拼了"	若投机风险可买保险，便丧失争取收益的推动力
火烧的账和分号的账分开看	两类风险本质不同，处理方式也不同

来源：保险考试1·第一章·1.1.2a 财务后果（纯粹/投机风险）

...

1.1.2 风险的类别（分类框架）

寓言故事 —— 《两本账册》

周老板的账房里堆着两摞账册，乱得他头疼。他本想给铺子里那些"可能出事的事"都理一理，可越理越糊涂。失火、被偷、货物烂掉，是只会亏不会赚的晦气账；盘新铺、囤货等涨价，是博一把的账，赚赔都难说。再往下分，货车追尾、伙计摔伤，是他周家一摊子的事；沿海大水、盐价暴涨，是整条街、整个行当都被卷进去的大祸。他把这些全混在一摞里，翻来覆去，怎么都摆不顺。

他坐在账桌前叹气，最后把账册全推到一边，喊梁志明进来帮忙。梁志明翻了翻那堆乱账，皱起眉："老板，您这是拿一把尺在量所有的事。失火和盘铺子，本来就不是一回事；您家车被撞和满街被淹，也不是一回事。混在一起，当然理不清。"周老板一拍脑门："对！我老想着一锅烩，怪不得越理越乱。"

陈伯拄着拐进来，瞧见桌上一团糟，慢悠悠开口："后生仔，事情复杂就拆开两头看。头一头，按这事'砸下来亏成什么样'分两类：只会白白亏的、能亏也能赚的。第二头，按这事'闹起来牵连多大'也分两类：就你一家倒霉的、满街满城遭殃的。两头各管各的，别搅在一块儿，账就清了。我这把年纪，账看了几十年，就靠这两把尺吃饭。"

周老板照着这两头，把账册重新分好。一摞按"亏起来有没有赚头"，一摞按"祸事多大个圈子"。两摞账整整齐齐码在桌上，他端起茶喝了一口，心里那团乱麻总算理顺了。原来那些可能出事的事，不是铁板一块，得分两头看：一头看它砸下来疼不疼，一头看它砸下来多大个坑。两头分开量，再乱的事也能摆得明白。

...

原文定义

为简化复杂课题，风险分两大部分，每部分又分两类：(a) 其潜在的财务后果（纯粹/投机）；(b) 它的原因和影响（特定/基本）。

对应点

故事元素	概念对应
第一摞账册按"亏不亏"分	第一把尺：财务后果（纯粹/投机）
第二摞账册按"牵连多少人"分	第二把尺：原因和影响（特定/基本）
梁志明说"两把不同的尺"	风险分两个不同维度来分
"一把尺子量到底理不清"	不分维度会混乱，必须分两头看
陈伯让两把尺"各管各的"	两个维度各自独立分类

来源：保险考试1·第一章·1.1.2 风险的类别（分类框架）

...

1.1.3 风险管理

寓言故事 —— 《不翼而飞的虾干》

周老板这个月对账，怎么算都不对。账上进的虾干，比库里实际有的，少了整整三十斤。他翻来覆去地查，出入单据对得上，可货就是不见了一截。他坐在账房里，脸黑得像锅底。

梁志明进来送文件，见状问怎么了。周老板把账册往桌上一摔："有人偷我的货，可我连是谁偷的、什么时候偷的、怎么偷的都不知道。"梁志明想了想："老板，先别急着抓贼。您得先弄清楚，货是怎么没的——是客人顺手牵羊，还是伙计手脚不干净，还是发货时算错了数？弄清楚源头，才好下药。"周老板点头，决定先盘一次完整的库，把每个月进货、卖出、库存的数都重新核一遍，看看亏空到底从哪个月开始的。

盘完库，对上数，周老板心里有谱了——是店里来的散客多，人多手杂，有人趁乱顺走虾干。问题找到了，接下来怎么办？他想了几条路子。其一，在门口和货架前装上几面镜子和那个新出的闭路电视，让人不敢伸手；其二，把虾干这种值钱的挪到柜台后面，客人要买由伙计拿；其三，实在防不住的那点损耗，干脆把价钱悄悄提一成，让老实的客人一起分摊这点亏。陈伯来串门，听完补一句："你还可以每月从利润里扣一笔进个小金库，专留来填这种抓不到的窟窿。亏空成了常态，就得有个池子接着，别让它一次把你压垮。"

周老板把这些法子脑子里过了一圈，忽然咂摸出味道来。装镜子、挪柜台，是让贼手少伸进来；提一成价，是把窟窿摊薄；存小金库，是真漏了也有兜底。这几招各管一段：先想法子别让坏事发生，发生了想法子把损失压小，压不下去的就想办法兜住。他还想过最绝的一手——干脆把散客生意停了，只做熟客订单，那虾干就再也不怕丢了。可这么一来，生意也少了一半，不划算。

最后他挑了几条最划算的用上：装镜子、挪柜台、每月存一笔小金库。散客生意照做，生意没断，贼手也防了大半。他靠在椅背上，长出一口气："原来管这种事，不是光靠瞪眼盯着，得一步步来——先看清楚祸从哪来，再量一量亏多少，最后挑顺手的家伙对付它。"

...

原文定义

「风险管理」有几种含义：(a) 银行及非保险金融服务指对投资及投机风险的管理；(b) 保险公司指对纯粹/可保风险的管理，即降低或改善所承保风险的潜在损失的方法；(c) 作为独立知识领域，是管理学的分支，步骤包括 (i) 识别 (ii) 量化 (iii) 应对威胁机构的风险。

处理风险的工具/措施：风险避免（不让自己暴露，如放弃核电计划）、损失防范（降低发生率，如工业安全活动）、损失降低（降低严重性，如自动洒水系统）、风险转移（把损失风险从一方转移到另一方，如买保险和利用合约条件）、风险融资（保险、保险外的风险转移、自保等，降低剩余风险对机构的打击）。

例子：超市发现货物不翼而飞，识别原因为顾客/职员盗窃，透过盘点存货与现金收入比较来量化，应对办法如装闭路电视、提价弥补、设自保基金。

对应点

故事元素	概念对应
查货怎么没的、是散客还是伙计	风险管理的"识别"步骤
盘库重新核数、算亏空从哪月起	风险管理的"量化"步骤
装镜子、挪柜台、提价、存金库	风险管理的"应对"步骤
装镜子、挪柜台（让贼手少伸进来）	损失防范——降低发生率
停散客生意只做熟客	风险避免——不让自己暴露

存小金库专填窟窿	风险融资——自保基金兜底
"先看祸从哪来，再量亏多少，最后挑家伙对付"	识别→量化→应对的三步框架

来源：保险考试1·第一章·1.1.3 风险管理

...

1.2 保险的功能及好处

寓言故事 —— 《一座桥的底气》

上环码头要新建一座过海的大桥，洋行牵头，召集了几家大商号议事。周老板也在座，心里却犯嘀咕——修这座桥要砸天文数字的本钱，万一修到一半塌了、或者货船撞了桥墩，谁来兜这个底？他把这层忧虑当众说了出来，几位商号老板面面相觑，谁也不敢拍板。

会后，梁志明跟着周老板回铺子，路上听他念叨。周老板说："不是我胆小。这种大工程，出了事能把一家商号连根拔起。我周记海味做了三十年，攒下的家底，经不起一回大风大浪。"梁志明想了想："老板，您想过没有，这桥能修起来，靠的不光是银子，还有一股子'敢投'的心气。要是出了事没人赔，谁敢把家当往海里填？"周老板停下脚步："你这后生仔的意思是——"梁志明接着说："有人肯把这种祸事扛下来，您才敢放手去干。这笔钱不是白花的，是买个'敢做大事'的底气。"

回到铺子，陈伯正在翻旧账。听完两人的对话，他慢悠悠开口："这道理我看了几十年账就看明白了。你这铺子，前年那场小火灾，要不是之前花笔小钱买了份火险赔下来，那一年就缓不过劲了。家里头也一样——前街何师奶的男人走得早，留下孤儿寡母，全靠那份人寿的赔金撑着把孩子拉大。这种事，不是图发财，是灾来了有个缓冲，不至于一棍子打死。"

周老板坐下来，慢慢把这些话串起来。修桥、开厂、盖楼，这些大生意能成，靠的从来不只是有本钱的人，还有一批肯把灾祸扛下来的铺子——出了事他们掏钱，没出事大家各赚各的。没了这层底，谁都得把银子捂在怀里，桥修不起来，厂开不起来，整条街都死气沉沉。他自己这铺子能挺过那场火，靠的也是这个理。保险这东西，最要紧的本事就一桩：把祸事从一个人肩上，挪到一堆人肩上，让大家都能放手去做事。

他起身，对梁志明说："走，回去把那座桥的股认了。出了事有人兜着，没出事大家都赚。这买卖做得过。"窗外海风灌进来，他心里那股犹豫散了大半。

...

原文定义

保险有许多功能和好处。(a) 基本功能/好处：保险本质是一种风险转移机制 (risk transfer mechanism)，容许通过支付保费把个人潜在财务损失转移给保险人。基本好处是灾害发生时为被保险人提供财务补偿——商业上让商家渡过严重火灾、沉重法律责任；个人上 (人寿保险) 在悲剧来临时带来极大帮助。(b) 辅助功能/好处：(i)

就业（吸纳本地劳动力）；(ii)
金融服务（制造业相对萎缩后，金融服务在经济中越来越重要，保险是重要组成）；(iii)
损失防范和损失降低（统称损失控制：先调查勘察再提改良要求或建议）；(iv)
储蓄/投资（尤其人寿保险，强积金计划下为老年及家庭悲剧受害人提供福利）；(v) 经济增长/发展（若无保险保障，几乎无人敢把资金投放高成本项目，从架桥到房屋建造部分因保险才得到激励和落实）。

对应点

故事元素	概念对应
出了事有人扛，才敢投钱修桥	风险转移机制——把损失转移给保险人
前年小火灾靠火险赔款缓过来	基本好处：灾害时提供财务补偿
何师奶靠人寿赔金拉拔孩子	人寿保险在悲剧时带来极大帮助
"把祸事从一人肩上挪到一堆人肩上"	保险本质是风险转移机制
没人兜底就没人敢投钱、桥修不起来	辅助功能：激励经济增长/发展
认股修桥"这买卖做得过"	保险让高成本项目得以落实

来源：保险考试1·第一章·1.2 保险的功能及好处

...

第 2 章

法律原則

本章包含 12 篇寓言

2.1.1 定義

寓言故事 —— 《白纸与口头》

中环一栋旧写字楼的七楼，林若兰把一叠英文文件夹摊在桌上，指尖点着最底下那行小字。下班钟声响过很久了，打字机房的灯还亮着一盏。她在洋行做了三年中英打字员，最怕的不是赶稿，是替人看不懂的小字兜底。今天这叠是隔壁航运公司送来的一份租约摘要，老板让她先过一遍。

她一行一行读下去，眉头慢慢皱起来。这份东西里有一处写着“口头商定的也算数”，可附在后面的，是上个月两家在茶楼里喝茶时你一句我一句谈出来的条件，没有一条落了纸。林若兰把铅笔搁下，想起一个人。

她下楼，绕到上环，推开陈伯那间老账房的木门。陈伯正就着台灯，把一张张收据按日期夹进账本。他做了三十年账房，遇事只信白纸黑字和收据存根。林若兰把那份摘要递过去，指着那行字。陈伯眯眼看了半天，从抽屉里翻出一个旧信封，在背面写了两行字：“喝茶说好的，和签字盖印的，是不是一回事？”

两人就着这行字，越说越远。陈伯说，他年轻时帮一间海味铺收账，铺头和船家口头约好每月初送货，有一回船家没来，铺头断了货，客人跑光。铺头老板跑到码头找人理论，船家只说一句“那天没空”，便再没下文。当时没有一字一句落在纸上，谁也奈何不了谁。林若兰听懂了：人和人之间随口说好的事，大多只是个安排，谁不来，另一方除了生气，做不了什么。可一旦双方把话说死，又拿得出凭据，事情就不一样了——不来，可以追，可以讨，可以闹到法庭上去要个说法。这中间隔着的，是一层“法律认不认”。陈伯把旧信封翻过来，又补了一句：所以账房里收一笔钱，必开出一张收据；签一笔数，必留一个印。不是因为信不过谁，是因为有些话说出口只是人情，落了纸才算数。

林若兰回到写字楼，在那行“口头商定的也算数”旁边，工工整整打了一个问号。她心里有了底：第二天要问老板一句话——这份东西里写的口头条件，到底是街坊之间一个喝茶的安排，还是双方都打算认账、法律也肯认的那一种。

...

原文定义

「合约」的最简单的定义大概是：一个在法律上可强制执行的协议。协议的种类繁多，但不是所有的协议都有法律效力。两人之间的社交安排，例如一次午餐约会，就是一种协议。一旦任何一方单方面取消这样的安排，另一方是不能向爽约的一方采取法律行动的，因为该协议在法律上不被承认为有效的。

合约由承诺或承担所组成，通常是为了从另一方得到承诺或承担而作出的。在法律术语中，合约是一种无形的东西，因此，保险单本身不是合约，而是最常用來证明保险合约的证据。

对应点

故事元素	概念对应
茶楼里口头说好送货条件	一种协议，但只是社交/口头安排
船家没来，铺头奈何不了他	协议没有法律效力，无法强制执行
陈伯每笔账都开收据、留印	把承诺落到可凭据的形态
林若兰对“口头商定也算数”打问号	区分“安排”与“法律上可强制的协议”
一层“法律认不认”	合约的定义核心：可强制执行性
保险单被火烧毁仍要赔	保单是合约的证据，不是合约本身

来源：保险考试1·第2章·2.1.1 定义

...

2.1.2 合約的種類

寓言故事 —— 《一张是嘴，一张是印》

上环街角，林若兰捏着两份文件，一份是英文打字机敲出来的薄薄一页，一份是厚得像砖、封皮烫金、边角盖了红印的契书。她送这两份东西去律师楼存档，路过陈伯的账房，顺手拐了进去。

陈伯接过那页薄的，眼睛一扫，乐了：“这不就是一张嘴吗？”他又接过那本厚的，掂了掂分量，点了点头：“这本才是盖了印的。”林若兰没接话，把两份东西并排摆在账本旁边，等他自己看出门道。

陈伯看出来。薄的那一页，是街口那间报摊和洋行签的一年送报约定，全文不足两百字，开头一句“双方同意”，结尾两个签名，连印都没盖一个。陈伯说，这就像他每天早上下楼买报纸，伸手递一毫子，老板递一份报，两个人谁也没多说话，可这笔买卖实实在在成了——靠的是给钱、收钱这套动作，不是靠什么大排场。林若兰接一句：洋行里九成的来往都是这样，口头说定，或写几行字，或干脆只看你怎么做，不讲究什么特别的手续，事情就立住了。保险也是这一路——一张投保书签个名，保费一交，保单寄到府上，靠的从来不是繁文缛节。

陈伯的手指却停在那本厚的契书上。这是隔壁周老板买铺面的一纸地契，签字、盖章、交付，一样不能少，纸张厚得能划破手指。陈伯说，三十年前他帮人办过一桩担保，那个借钱给人做生意的老板，图省事，只让担保人嘴上应承，没立契书。结果生意赔了，借钱的那位跑去要担保人代还，担保人翻脸不认，说他从没收过半分好处，凭什么要他还。法官当场就驳了回去——口说无凭，担保这种事，不立下盖了印的契书，法律根本不认账。陈伯叹一口气，从那以后他见着担保两个字，第一句话必问：印盖了没有。

林若兰把两份东西并排又看了一遍，慢慢分出了门道。薄的那一页和街坊买报纸、买饭、签送报约定，是一路的——办起来简单，立起来容易，不挑手续，讲究的是一个“顺”。厚的本契书，买地、担保，是另一路的——办起来郑重，立起来费事，签字盖印交付，三道关一道不能省，讲究的是一个“稳”。同样是两边认了账的约定，路子却分两条：一条轻装上阵，一条非披甲戴盔不

可。她问陈伯：那保险走的哪一条？陈伯指指那页薄的：保险生意，十有八九走这条轻的路——投保书签个名，保费一交，保单寄出，靠的从来不是繁文缛节，而是两边实实在在的认账。真要每一份保险都立成砖头厚的契书，整条街的生意早堵死了。

林若兰把两份文件收回文件夹，临走时回头说了一句：街坊买卖靠动作、靠一句话、靠一张纸就够了；可有些事，非得那枚印、那份契书，才压得住。陈伯点头，把账本合上，灯下那本厚契书的红印还亮着。两张纸，一张轻得像一口气，一张重得像一座山，可都是真真切切、两边都认了的约定——只是立约的路子，一个简简单单，一个非盖印不可。

...

原文定义

我们可以把合约分为以下两类：

(a) 简单合约：虽然称之为「简单」，却不表示它们只涉及毫不复杂的事情。确切地说，它只是意味着合约的订立是简单、容易的。简单合约分为口头合约，不经盖章（盖印）的书面合约，及从行为中推断出来的合约。简单来说，简单合约的有效性并不取决于特殊的手续。事实上，绝大部分的保险合约都属于「简单」合约。

(b) 以契据形式订立的合约：契据是经签署、盖章和交付的书面文书。某些交易例如土地的转让，必须以契据达成。另外，担保必然是以契据形式发出的；否则，于索赔时，权利人可能面对担保人辩称，权利人因没有付出代价而无起诉权。

对应点

故事元素	概念对应
递一毫子、接一份报纸	从行为中推断出来的简单合约
送报约定一页纸、两个签名	不经盖章的书面简单合约
保险一张投保书签个名就成	绝大部分保险属于简单合约
简单合约不靠排场、不讲究手续	简单合约有效性不取决于特殊手续
周老板买铺面的地契，厚如砖	以契据形式订立的合约
签字、盖章、交付，缺一不可	契据的三要素
担保不立契据，法官当场驳回	担保必然以契据形式发出

来源：保险考试1·第2章·2.1.2 合約的種類

...

2.1.3 合約元素和要點

寓言故事 —— 《四只脚的凳子》

林若兰从打字机房出来，手里捏着一份刚拟好的投保草稿，纸页还带着油墨味。她没回座位，拐进上环陈伯的账房。陈伯正用算盘核对上月的银码，听见脚步抬头，见是她，把算盘往边上一推。

林若兰把草稿摊在账本上。这是一份店铺火险的投保，店主是街尾做布匹生意的，急着要保障。草稿写得不差：投保人、保额、保费、保什么不保什么，都列得清楚。可林若兰的铅笔停在一处没填的地方——投保人签名那栏空着，旁边打了个问号。她对陈伯说，布店老板昨天还没点头应承，今早又托人带话说“先办着，回头补”。她想问问陈伯，这种没正式应承下来的东西，到底算不算立住了。

陈伯没急着答，从柜台底下搬出一张旧木凳。这凳子是四条腿的，他伸手抓住一条腿，往外一抽，整张凳子“哐当”歪倒在地上。林若兰吓了一跳。陈伯拍拍手上的灰，慢慢说：一张凳子要站得稳，四条腿一条都不能少。抽掉一条，整张凳子就不是凳子了，是一堆废木头。他做过太多年账房，见过太多生意立起来又垮下去，垮下去的原因，常常不是哪一条腿做得不漂亮，而是根本少了一条腿。

他指着那份草稿，一条一条数：有没有一方真心提出来要保，另一方真心应承；有没有人出钱、有人出承诺；签的人懂不懂自己在签什么、有没有资格签；办的事见不见得光、合不合法；两边是不是当真要受这纸东西约束，而不是嘴上客气。这些都是凳子的腿。布店老板还没点头应承，那便是有一条腿根本没装上去——这份东西现在立不住。陈伯又说，有些少腿的凳子，是压根没存在过，一分钱该退退、一文钱该赔赔；有些是看着立着，其实有一条腿松着，谁受了委屈可以去把它抽掉，当作从没立过；还有些腿是齐的，只是少了道漆、欠了道手续，漆补上、手续办齐，凳子照样能坐人。三种残，是三种不同的残。

林若兰顺着陈伯的话往下想，又翻回草稿的第二页。这一页写着保费和赔付：布店每月交一笔钱，出了火，保险行按保额赔。她指着这两行问：这一条腿，是不是也得两边都出了东西才算装上？陈伯点头：布店出的是钱，保险行出的是一个承诺——真出了事，照单赔。光有一头掏、另一头不应，这条腿也是空的。他又叮嘱一句，布店那头掏的是真金白银，保险行这头掏的虽说只是个承诺，可这承诺一旦立下，一整年都得算数；哪怕这一年里铺头平平安安没出半点事，这承诺也是掏出去了的，到年底不能因为“没出事”就把保费退回来。

林若兰听完，把那条空着的签名栏用铅笔圈了起来，在旁边写了一个字：等。她合上草稿，对陈伯说，明天一早她要去布店，看着老板亲手把名字签上、把那句话应下来。四条腿齐了，凳子才坐得稳。陈伯点头，把倒在地上的旧凳子翻过来，重新把那条腿装回去，稳稳当当立住。账房里那盏灯，照着两张纸和一张站好了的凳子。

...

原文定义

一项协议如要构成有效的合约的话，必须在订立的时候符合某些称为「合约元素」的准则，缺少任何一项的话，所拟订的合约不是不成立就是另有缺陷。有缺陷的合约有以下三种

:

1. 无效的合约：指所拟订的合约在法律上不存在，完全无法律效力。
2. 可使无效的合约：是一项明显有法律效力的合约，其法律效力一直维持下去，除非及直至有受屈的一方把合约视为自订立时起即属无效。
3. 不能强制执行的合约：无法在法庭上执行，这不是合约无效的缘故，而是由于某些要求还未完成（例如土地租约尚未缴纳印花税、水险单还未发出等）。

任何有效的合约须具备的元素包括：(a) 要约；(b) 承约；(c) 代价；(d) 订约的行为能力；(e) 合法性；(f) 订立法律关系的意向。

对应点

故事元素	概念对应
四条腿的凳子少一条就倒	缺任何一项合约元素，合约不成立或有缺陷
抽掉一条腿，整张凳子废了	合约元素缺一不可
布店老板还没点头应承	缺少“承约”这一条腿
林若兰圈出签名栏，写“等”	等所有元素齐备，合约才立得住
陈伯说三种不同的“残凳”	无效、可使无效、不能强制执行三种缺陷合约
补漆、办手续后凳子能坐	不能强制执行的合约完成手续后可强制执行

来源：保险考试1·第2章·2.1.3 合约元素和要点

...

2.1.4 合约的相对性

寓言故事 —— 《第三个人》

林若兰把一份洋行的英文租约摊在陈伯账房的柜台上，指尖压着中间一段。这段写着：业主把写字楼租给洋行，租期内若发生火灾，业主负责把房子修好，修好之前，洋行的职员可以暂时搬到隔壁一栋楼办公，租金由业主补贴。陈伯戴上老花镜，一行一行看完，问：“出什么事了？”

林若兰说，上个月那栋写字楼的三楼真的着了火，烧的是洋行的文员办公室。业主迟迟不动工修，洋行的职员们挤在走廊里办公，怨声载道。她是打字员里资历最深的，被同事们推出来要个说法。可她心里清楚：这份租约，甲方是业主，乙方是洋行这家公司。她林若兰，只是公司里一个打字的伙计，名字从头到尾没在这纸东西上出现过。她想问陈伯：她一个人，能不能拿这纸租约，去逼业主把房子修了？

陈伯听完，没立刻答话。他从抽屉里抽出一张旧信封，在背面画了三个圈，一个写“业主”，一个写“洋行”，第三个空着，画了个小人。他把笔尖点在那个小人上，说：“你，就是这第三个人。”陈伯做了三十年账房，最常跟人讲的一句话是：一纸合约，是两个人之间的事，关起门来，

门里两个认账，门外的人，既不欠，也讨不着。业主和洋行签的字，约束的是业主和洋行。你一个伙计，既没在这纸上签过名，业主对你没有半分白纸黑字的亏欠；你也不能拿着别人的字据，跑去法庭上告业主，说“这上面写了，你要修房子，所以修给我看”。

林若兰默然。陈伯又说，但这事也不是全无路。法律后来给那个“第三个人”留了一道窄门：要是合约里头白纸黑字点出了这个人的名字，或者点出了一类人，又或者写明了要给他一份好处，那这个人有时也能凭着这一条，自己去讨这份好处。他把信封翻过来，指着租约里那句“洋行的职员可以暂时搬到隔壁一栋楼办公”——这话写得不偏不倚，正好把“职员”这一类人圈了进去。可这道门也有规矩：一旦那个第三个人点了头、应了这份好处，或者已经照着这份好处安排了自己的事，业主和洋行就不能再偷偷把这一条改掉、抹掉，除非那人点头同意。陈伯在信封上画了一条线，把“点头”“照着安排”两个动作圈在一起，叫它一道坎——迈过这道坎，门里门外就钉死了，再想反悔，得那个第三个人自己松口。

林若兰把信封收进口袋，心里有了底。她一个人去逼业主，力气不够；可那句白纸黑字的“职员”，把她这一类人圈了进去。第二天，她没单枪匹马上门，而是把同楼层几个打字员、文员的名字一条一条抄下来，托洋行的管事出面。管事是合约里点名的人，职员们是合约里点到的那一类人——门里门外，一清二楚。半个月后，隔壁那栋楼的钥匙，交到了文员办公室的桌上。

...

原文定义

在普通法中，有一被称为合约的相对性的原则，它有两个一般规则：一是第三者如果不是某合约的一方的话，便没有责任履行该合约的条款，并无需就该等条款不获履行而承担法律责任；二是第三者如果不是某合约的一方的话，便不能在该合约之下履行权力，尽管该合约明确地给他赋予利益。对此项原则，《合约（第三者权利）条例》（第623章）作出了一些例外。

第623章规定，第三者如属在合约中明文点名者，或属合约中明文指明的某类别人士，或属符合合约中的明文特定描述者，便可强制执行该合约的某条款。为了在保护第三者利益和缔约双方修改合同的自由之间取得平衡，第623章规定，缔约双方在超出了临界点后，如无第三者的同意，不得撤销该合约或更改该合约的相关条款。

对应点

故事元素	概念对应
租约是业主与洋行签的	合约只约束订约双方
林若兰名字不在租约上	她是合约的“第三者”
林若兰个人无法拿租约逼业主修房	第三者不能强制执行合约条款
业主对林若兰无白纸黑字的亏欠	第三者也无需承担合约责任
租约写明“职员可暂搬隔壁”	合约明文指明某一类别人士并赋予利益

第623章的“窄门”	第三者权利的法定例外
职员应了好处后，双方不能擅自改条款	超出临界点后修改须经第三者同意

来源：保险考试1·第2章·2.1.4 合約的相對性

...

2.1 合約法

寓言故事 —— 《看不见的线》

林若兰刚进洋行那年，最怕的是那份厚厚的合约档案柜。柜子占了半面墙，一抽屉一抽屉的英文纸，她一页一页地打、一页一页地校，看得眼睛发酸。有一回她问带她的老文书：这么多的纸，到底在管什么用？老文书只说了一句：你每天的日子，都挂在这些线上。

林若兰当时没全懂。后来她留心，才慢慢看清。她每天搭的渡轮，船票上印着一行小字，那是她和渡轮公司之间的一份约定；她中午去茶餐厅买一碟饭，付钱接碟，那也是一份约定；她每月领的薪水，靠的是她入职时签下的一纸雇佣纸；洋行租的写字楼、买的那批新打字机、谈拢的一笔海运保险，桩桩件件，背后都有一份白纸黑字。她原以为合约是律师楼里那种砖头厚的文件，离自己很远；其实它像一根看不见的线，从早到晚，把人和人拴在一起。

有天傍晚，她绕去上环找陈伯。陈伯正把一本旧账本合上，封皮上写着“一九七九”。他说，做了三十年账房，见过铺头开张、见过铺头倒闭，开张的、能撑下去的，多半是两边把话讲明、把字签清楚、谁该做什么都落在纸上的；垮掉的，常常是当初图省事、口头说好、事后谁也不认账的。林若兰接一句：所以这一整套关于合约怎么立、立了算不算数、谁该认账的规矩，不是律师楼里的事，是整条街、整座城能不能好好运转的事。陈伯点头，把账本锁进柜子，灯下那面墙的抽屉，一格一格，装的全是人和人之间那根看不见的线。

...

原文定义

合约法是一个重要的法律领域，它对我们个人的生活和商业活动，都产生重大的影响。合约是文明社会不可缺少的一部分。所以，对这样一门重要的课题作一些了解是很重要的。

对应点

故事元素	概念对应
渡轮船票上的小字	生活中的合约（个人生活）
付钱接碟买一碟饭	日常商业活动中的合约
入职时签的雇佣纸	合约影响个人生活
洋行的租赁、采购、保险	合约影响商业活动
合约像“看不见的线”拴住人与人	合约是文明社会不可缺少的一部分

2.2.1 定义

寓言故事 —— 《没立字的差事》

林若兰那天去上环，本是替洋行送一份文件。路过陈伯的账房，门半掩着，里头传出陈伯和一个小孩的声音。她停了脚，探头一看——陈伯的小孙子，十一二岁，手里攥着一张纸条，正一本正经地念给陈伯听：“白糖一斤，酱油一瓶，梅菜半斤。”念完，孩子补一句：“奶奶写在条子上的，说让你给钱。”

陈伯笑骂一声，从柜台底下抽出几张零钞，连纸条一起塞回孩子口袋，拍拍他后背：“去吧，跟你奶奶说，账记我名下。”孩子一溜烟跑了。林若兰推门进去，把文件搁在桌上，顺口问：“这是你差他办事？”陈伯摇头：“不是我差的。是他奶奶——我儿媳妇——写了条子，让他来要钱买米粮。我跟他之间，可没立过半个字的差事。”

林若兰坐下来，想了想。这桩事有意思：陈伯和孙子之间，没有一纸聘书，没有一句“我派你去”，可孩子捏着那张条子走进来、念出来、拿了钱、跑出去办事——这一整套，分明就是一个人替另一个人跑腿、买东西、付钱拿货。条子是媳妇写的，孩子是替她跑腿的人，陈伯认了这张条子、掏了钱，就等于认了这孩子是替这家人出去办事的那一双腿。事情成了，靠的不是哪一道正经的派任手续，靠的是实实在在的处境——家里有人要办差，有人肯去办，办的事有人认账。

陈伯看出她在想什么，从抽屉里抽出一张旧信封，在背面写了两行字。一行写“派他去”，一行写“他就是去了”。他说，账房里见多了这种事：有的差事，是白纸黑字签了字、盖了印，明明白白派下去的；可有的差事，根本没人正经派过，就是一个家里、一个铺头里，谁有空、谁顺手、谁挨得近，事情就那么成了。法律也认这一层——关系是不是成立，看的是事实，不是看有没有那一纸派任。他又说，更要紧的是，替人办事的那双腿，伸出去跟外人打交道时，是在替背后那个人开口、点头、付钱；所以这关系一立，后头牵着的，往往还不止一桩事，而是两条线：一条是办事的人和派事的人之间的事，一条是派事的人和外面那个人之间的事。

林若兰把信封翻过来看了看，忽然想起一件事：洋行楼下那个保险行的年轻伙计，梁志明，常常替他东家跑街坊、收投保、传话。她和梁志明偶尔在楼梯口碰见，点头打个招呼。她一直以为，梁志明是签了什么正经文书才代表东家的；现在她想，也许那关系早就立在每天实实在在的跑腿、传话、收件里了，立没立纸，反倒在其次。

...

原文定义

代理关系是指存在于委托人与其代理人之间的一种关系。由于是一种关系，它的出现是基于事实，而不一定经过一个精确的委任代理过程。根据法律条文，某些特定的情况可以当

作产生了代理关系。

因代理人经常代表其委托人与第三者安排协议，或代为履行协议，我们也须考虑合约法：(

a) 一种是存在于代理人与委托人之间的合约；(b)

另一种则是存在于委托人与第三者之间，而内容相当不同的合约。

注：在没有代理合约的情况下，代理关系也可以存在。例如，一名小孩（无酬劳的代理人）去替他的妈妈买一包糖的时候，是持有足以约束他的妈妈的授权的，纵使这授权并非来自一个存在于他们之间的代理合约。

对应点

故事元素	概念对应
孙子拿奶奶的条子来要钱买东西	代理人替委托人办事
陈伯和孙子之间没立过半个字的差事	没有正式委任过程
靠的是实实在在的处境，不是派任手续	代理关系基于事实，而非形式
孩子出去买米粮，是在替这家人办事	代理人代表委托人行动
陈伯认了条子、掏了钱	事实授权被委托人承认
两条线：办事的人和派事的人 / 派事的人和外头的人	两种合约关系

来源：保险考试1·第2章·2.2.1 定义

...

2.2.2 代理關係如何產生

寓言故事 —— 《先斩后奏》

那天天下着小雨，林若兰从洋行出来，没急着去搭车，拐进了上环陈伯的账房。她心里装着一件事，想问问陈伯。

账房里灯光昏黄，陈伯正拿着放大镜，把一张泛黄的旧收据夹进账本。林若兰坐下，开门见山：“楼下保险行那个姓梁的小伙计，惹了桩麻烦。”陈伯抬眼：“梁志明？”

林若兰点头。梁志明在那间保险行跑街坊生意，东家派他的差事，是替行里招揽家居保险。这差事是怎么派下来的，她问陈伯——是东家把人叫进办公室，白纸黑字写明“你替我办这个”，还是两个人你一句我一句说定就算，甚至是日子久了、跑得多了，从一回回的办事里头自然而然立下来的？陈伯搁下放大镜：“多半是后头两种。真要白纸黑字派下去的，反而是少数。”他说，账房里见过的代理差事，十件有八件是从行事和处境里长出来的——东家让他去收保费，他去收了；东家让他去跟街坊解释保单，他解释了；一来二去，谁还分得清哪一天正式“派”过，哪一天只是照着老规矩办。关系是靠事实立起来的，不必非有一纸聘书。

可林若兰今天要讲的，不是这条顺顺当当的路。她说，前两天梁志明跑到湾仔一户人家，那人家做的是一间货仓，要保的是火险。可东家派梁志明的差事里，从头到尾没有火险这一项，只有家居。梁志明贪那单生意厚，当场拍胸脯应承下来，当场收了人家定金，当场开了张临时收据，白纸黑字写明“火险保障即日起生效”。

陈伯听到这里，眉头一拧：“那这单，是空的。他没这个权，应承了也是白应承。”

林若兰说，梁志明自己也慌了，回来一五一十跟东家讲。东家听完，沉了半晌，问了一句话：“那户人家，正经做生意，货仓也实在？”梁志明点头。东家又说：“那这单，我认。”他拿起笔，在梁志明带回的那张临时收据上，工工整整签了名，盖上保险行的印，让梁志明隔天送去湾仔。

陈伯听完，松了口气，从抽屉里抽出一张旧信封。他说，这桩事有两种了结的法子。一种是东家不认，那这张临时收据就是一张废纸，那户人家拿不到火险，梁志明也得自己收场。可东家认了，事情就完全变了——东家事后那一个“认”字、那一笔签名、那一枚印，等于把梁志明当天没权应承的那桩事，从当天起就当作有权应承过。这叫把一笔账往回追，追到那天湾仔那户人家门口，追到梁志明拍胸脯的那一刻。从那一刻起，这单火险就是真真切切立住了的，没权变成了有权，空应承变成了真应承。陈伯在信封上画了一个箭头，从“认”那一头，一路指回“那天”——他说，往后追账、追权，都是这个理。

林若兰看着那个箭头，心里踏实了。她想起楼下保险行那盏灯，梁志明大概正在里头誊抄保单。东家一个“认”字，把一个越了界的伙计，又重新拉回了界内。

...

原文定义

代理关系可以透过以下途径产生：

(a) 通过协议：该协议可以是、也可以不是一个合约，可以是明示、也可以是从各方的行为或处境中隐含而来的。

(b) 追认：追认是指对某行为授予追溯权。即虽然代理人在行事时并未取得授权，但只要委托人事后确认该行动，就有效地产生了一种追溯性的授权。它可以通过书面、口头或行为等三种方式进行。

例如，一位只获某保险人授权招揽家居保险生意的保险代理人，当遇上一笔极具吸引力的火灾保险生意时，向该顾客表示愿意提供所需火险保障。因为这个做法没有得到保险人的授权，所以该拟订保险合约技术上是无效的。不过，保险人事后可以接受该投保及确认有关保险保障，从而使该合约的有效性得以追溯。

对应点

故事元素	概念对应
------	------

梁志明跑街坊、收保费、解释保单	从行为和处境中隐含产生的代理关系
东家白纸黑字派差事的少之又少	明示协议不多见，多为隐含
梁志明没火险权却应承了火险单	代理人超越授权行事，技术上无效
东家说“我认”，签名盖印	委托人事后追认
那一个“认”字把权往回追到那天	追认授予追溯性授权
追认可通过书面（签名盖印）进行	追认的三种方式之一

来源：保险考试1·第2章·2.2.2 代理關係如何產生

...

2.2.3 代理人的權限

寓言故事 —— 《四把尺》

林若兰一连几天往陈伯账房跑。她手头一桩事没理清：洋行和楼下那间保险行之间，几个来回的投保、续保、临时保障，权到底是谁给的，给了多大。她把一沓来往信件摊在陈伯柜台上，纸页摊开像一桌散牌。

陈伯看完，没急着说话，从柜台底下摸出一把老木尺，又摸出一把铜尺，再翻出一把裁缝用的软尺，最后从抽屉深处拿出一把断了角的旧竹尺。四把尺，一字排开，搁在那沓信件旁边。他说：“权有几种，跟尺有几种一样。量的东西不一样，拿的尺也不一样。”

他先拿起那把老木尺。这是最正经的一把——东家亲手交到梁志明手里的。东家明明白白说过、写过：你能替行里接家居险，投保书你收、保费你转、保单你送。这是白纸黑字、当面交代清楚的权，像这把木尺上的刻度，一寸是一寸。陈伯又说，不光明说的算数，那些没明说、可日子久了大家都照着办的，也算——梁志明天天去收保费、回街坊的问题、替东家在收据上盖个章，这些事东家从没拦过，久了就成了他手里这份差事理所当然的一部分。木尺上没刻到的地方，靠着手感和老规矩，照样量得出来。

林若兰指着信里一桩：梁志明明明被东家当面拦过，目的地是西非的货不许多接，可他连着几回，嘴上跟那个跑船的客人应承了临时保障，而东家每一回都照着把保单签发出去，没说半个不字。陈伯拿起那把铜尺：“这是另一把。”他说，东家嘴上说不许，手上却一回回认账，外人看着，自然当梁志明是能做主的。这权不是东家明里给的，是东家一连串的做派，在外人眼里堆出来的——一旦堆出来了，梁志明下一回再应承，东家就很难再翻脸说不认。这把铜尺，量的不是东家心里到底想给多少，量的是旁人看着像给了多少。

林若兰又指另一桩。上个月有个老主顾，送货出海，半路遇上风暴，货压在码头仓库，人却病倒了，住进医院，昏迷不醒。他家里没人，倒是隔壁一个街坊，二话不说替他奔走，其中一桩是替他把到期的货运险续了保，保费先垫上。陈伯拿起那把软尺：“这是急出来的权。”他说，人命关天、货压码头、又找不到本人，这种火烧眉毛的时候，替他奔走的人不必等一道明令，凭的是那份非办不可的急。这权是情况逼出来的，办的事又是替本人保命保本，法律认这一层——垫的保费，本人好了得还；续的保，保险人也不能推说没人授权就赖账。

最后林若兰问起一件更早的旧事：有一阵子，梁志明常常以保险行的名义在街坊间走动，东家心里清楚，嘴上没拦，外人自然当他就是行里的人。后来有一回他应承了一桩东家根本没授权的生意，那户人家冲着他这块招牌，信了他。陈伯拿起那把断角的竹尺，叹了口气：“这一把最要小心。”他说，一个人明明没派另一个人去办事，却由着别人当他派了、由着那人打着他的旗号在外头走动；等到外人信了、生意做了，他才出来说“我没派过他”——这话说不下去了。认也得认，不认也得认，至少对外头那个信了的人，没法翻脸。这把尺，量的不是派没派，量的是“你让人以为派了，就别想再赖”。

四把尺并排躺在柜台上。林若兰把那沓信件收拢，一封一封归位，心里那团乱麻，已经顺成了四股。木尺、铜尺、软尺、竹尺——明的、隐的、急的、赖不掉的。她谢过陈伯，推门出去。外头雨停了，石板路亮晃晃的，像刚被尺量过一遍。

...

原文定义

一个代理人可能拥有的种种权限如下：

(a) 实际权限：产生方法是委托人明示或隐含地向代理人本人表明同意代理人去代表委托人或替其行事。实际权限可以是明示实际权限（以口头或书面方式故意授予），或隐含实际权限（藉着委托人的行为、委托人与代理人之间的交易过程或类似的情况产生）。

(b) 表面权限：当一个代理人的权限是透过委托人对第三者表明同意而产生的，该权限便是表面而非实际的。一旦代理人在没有授权的情况下替委托人订立合约或进行交易，这样的行为会对委托人产生约束力。

(c) 必要权限：如某人的财产或权益受着迫切的危害而不存在向他通报的机会，而另一个人在这个危急的情况下必要地为前者采取行动，后者即使没有取得明示权限，却持有必要权限作出该等行为。

(d) 不容反悔的代理权：如果有人以言词或行为表示或允许他人表示另一人是他的代理人，他将不能对基于信赖该等表示而与代理人进行交易的任何人否定该代理人的权限。

对应点

故事元素	概念对应
老木尺：东家当面交代“接家居险”	明示实际权限
木尺没刻到处靠手感和老规矩量	隐含实际权限（从行为/交易过程中产生）
铜尺：东家嘴上不许、手上回回认账	表面权限（委托人对第三者的行为堆出）
软尺：街坊替昏迷主顾垫保费续保	必要权限（危急情况下的权限）
竹尺：东家由着梁志明打旗号走动却没拦	不容反悔的代理权

外人信了招牌、生意做了，东家赖不掉	委托人不能否定代理人权限
四把尺并排，乱的麻顺成四股	代理人权限的四种来源

来源：保险考试1·第2章·2.2.3 代理人的权限

...

2.2.4 代理人对委托人的责任

寓言故事 —— 《一封伦敦来信》

上环老街市背后，陈伯的账房间闷热得很，一台旧风扇嗡嗡转。他面前摊着一封从伦敦寄来的信，信纸泛黄，字是英文。陈伯做了一辈子账房，看得懂数目，看不懂这封信里拐弯抹角的洋文。信上说，他那个几十年没联系的堂叔过世了，留下一小笔钱，要他签字委托一个人去伦敦银行办理。陈伯盯着信，心里七上八下：这字怎么签？签了之后那人是否会替我办，还是顺手把钱吞了？

他第一个想到的就是林若兰。她在中环洋行做打字员，英文合约里那些小字，她一眼就能挑出来。陈伯托人带话过去，第二天傍晚，林若兰就来了。她穿一件素净的旗袍，把那封信从头到尾看了一遍，眉头微微一皱："陈伯，这封信是要您指定一个人，替您去伦敦那边办手续。这人说白了，就是替您跑腿办事的。您要是让我去办，那我就是替您出面的人。"陈伯连连点头："正是正是，我看不懂洋文，银行那边又认签字，我总得找个人替我把这事办妥。"

可陈伯心里还是不踏实。他翻出一个旧信封，在背面写写画画："那我把这事交给你，你总得依着我几条规矩吧？"他抬起头，一条一条数："第一，我叫你怎么做你就怎么做，别自作主张。第二，这事是我托你的，你别再转手让旁人去办，我信的是你这个人，不是旁人。第三，你办事要仔细，那个银行的手续繁，你得多留神，别弄砸了。第四——"他顿了顿，压低声音，"我托你的事，你可不能从中捞好处，更不能两边讨好。第五，你替我收了钱、办了事，每一笔都要给我报清楚，留个底。"

林若兰听完，没急着答。她从布包里取出一个小本子，把陈伯说的几条一条条记下来，抬头说："陈伯，您放心。您托我的事，我照您的吩咐办，不打折扣。该我亲手做的，我不假手于人。银行那边手续繁琐，我会格外留心。您托我的这件事，我只认您这一头，不会背着您接别家的活儿。每一笔钱进进出出，我都记在这本子上，到时一笔一笔给您过目。"陈伯接过那本子翻了翻，见字迹工整，条条清楚，悬着的心才慢慢放下来。他忽然觉得，找对了人，比签多少张纸都踏实。

...

原文定义

这些责任可以综合如下：

- (a) 遵从：代理人必须毫无保留或尽最大可能，遵行其委托人合法地发出的所有指示。
- (b) 亲自执行：代理人不能把取得的代理权及承担上的职责，下放给他人（分代理人），除非他具有这样做的权限。
- (c) 应有的谨慎及技巧：代理人在履行职责时，只须表现出一切理当期望的技术和努力。

- (d) 忠心与诚信：代理人表现忠心及坚守诚信的义务受几项严格的法则所规范，其中包括无冲突法则。
- (e) 报账：代理人必须对代表委托人所收取的金钱或其他物件报账，他也须对其代理活动保存足够的记录。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯看不懂洋文，托林若兰去伦敦银行办事	委托人授权代理人代为行事
"我叫你怎么做你就怎么做，别自作主张"	遵从指示的责任
"别再转手让旁人去办，我信的是你这个人"	亲自执行、不得转托他人
"手续繁，你得多留神，别弄砸了"	应有的谨慎及技巧
"不能从中捞好处，更不能两边讨好"	忠心与诚信、无冲突
"每一笔都要给我报清楚，留个底"	报账与保存记录的责任
林若兰把五条逐条记在本子上	代理人接受并承担这些责任

来源：保险考试1·第2章·2.2.4 代理人对委托人的责任

...

2.2.5 委托人对代理人的责任

寓言故事 —— 《该还的账》

伦敦那笔钱的来路终于走通了。林若兰跑了大半个月，电报费、翻译费、银行那边的印花，一桩桩都是她自己先垫的。事情办妥那天，她把一沓单据整整齐齐夹在一个旧文件夹里，带到上环陈伯的账房间。陈伯翻开看，先是一喜——钱总算有着落了；可看着看着，眉头又皱起来：电报费、翻译费、加急信件의邮资，零零碎碎加起来，竟比他预想的多。他放下单据，叹了口气："若兰啊，你办事我信得过，可这些花销……要不要这么多？"

林若兰没急着辩。她把文件夹往陈伯那边推了推，一条一条指给他看："这封电报，是银行催办手续的最后期限，不发就得重新排队；这份翻译，是公证行要求的中英对照，我自己译不了；这印花是伦敦那边的规矩，不贴就办不下去。陈伯，您托我去办，这些都是替您办事时实实在在花出去的，不是我添的。"陈伯一听，低头又看了一遍，心里明白她说得在理。可他这人一辈子精打细算，要他往外掏钱，总归心疼。

正好梁志明从隔壁过来送凉茶，听见两人说话，便在门槛坐下，插了一句嘴："陈伯，这账不能这么算。您想想，人家替您跑腿办事，路费、电报、印花，哪一样不是为您的差事花的？要是不还，那等于让人家自己掏腰包替您办事，这于理说不过去。"他顿了顿，又说："再说了，您当初托她办这事，总该给她一份辛苦钱吧？她跑了大半个月，又是看信又是发电报又是跑银行，这一摊事，总不能让人白做。"

陈伯听了，半天没说话。他年轻时在码头做过账房，最讲“账目两清”四个字。他把那沓单据重新理好，又从抽屉里翻出一个旧信封，在封面上写下两笔：一笔是林若兰垫付的花销，照单据实报实销；另一笔是给她的辛苦钱，按当初说好的数目，一分不少。他把信封递过去：“若兰，是我糊涂了。你替我办了这么大一桩事，垫的钱我该还，辛苦钱我更不能少你一文。这笔账，我得记清楚，才对得起你这些日子。”林若兰接过信封，没多说什么，只轻轻点了点头。陈伯望着她离开的背影，忽然想起年轻时账房师傅说过的话：托人办事，讲的是两头都清，人家替你出了力、垫了钱，你不还，下回再没人肯替你跑这趟腿。

...

原文定义

- 这些责任可以综合如下：
- (a) 报酬：代理人有权收取经双方协定的佣金或其他报酬（例如奖金），委托人须于合理时间或任何指定的期限内支付。
 - (b) 支付等：在符合代理协定的任何明示条件下，委托人必须对代理人代表其行事时适当及合理地招致的费用及开支，予以偿还。例如理赔代理人支付的法律辩护费用。
 - (c) 违反责任：委托人如违反对代理人的义务，代理人可向委托人采取行动。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯托林若兰办伦敦那笔钱的事	委托人委托代理人办事
旧信封上写的第二笔“辛苦钱”	委托人须支付的报酬（佣金）
电报费、翻译费、印花，照单据实报实销	委托人须偿还代理人合理招致的费用
林若兰一条条指给陈伯看，说明每笔都为他的事而花	费用须“适当及合理”、与代理事务相关
梁志明提醒“不还等于让人家自己掏腰包”	委托人偿还义务的道理基础
陈伯说“不还，下回再没人肯替你跑腿”	违反义务，代理人可追究

来源：保险考试1·第2章·2.2.5 委托人对代理人的责任

...

2.2.6 终止代理关系

寓言故事 —— 《收线的那天》

陈伯心里搁着一桩事，已经好几天睡不踏实。三年前，他托了一个住在新加坡的老朋友阿昌，替他在南洋那头代收一笔药材货款，每月结算一次汇回香港。这约定当初是两人当面说定的，白纸黑字写了一份契，签了三年。如今三年快到了，陈伯翻着账本，一页页对那些汇款单，心里盘算：这约定该不该续？要是不续，又该怎么个了断法？他这人谨慎，凡事先把账算清楚，才肯开口。可

这次他算的不是钱，是"关系"——一种看不见、却牵涉真金白银的关系。

他把这事跟林若兰提了一嘴。林若兰正在帮他整理一沓英文往来信件，听罢放下笔，认真说："陈伯，这种替人办事的约定，总有个收尾的时候。您要是想清楚了，路子其实不止一条。"陈伯凑过去："你给我说说，都有哪几条路？"林若兰拿出一张白纸，边说边写："最干脆的，是两个人都同意不做了，那您和阿昌商量好，说散就散。再一种，是单方面要撤——您不想用了，或者阿昌不想干了，只要当初那份契里说好的通知期和补偿照办，谁都可以先提出来。"

陈伯点点头，又追问："那要是他那边出了岔子呢？"林若兰接着说："那就得看他岔得大不大。要是有人根本上没守当初的约定，另一头就可以当即了断，还能追讨损失。比方说，您当初跟阿昌说好，南洋那头只准他一个人替您收，可他背着您又找了第二个人来收——这就是没把约定当回事，您可以当场收线，还可以找他要赔偿。"陈伯听到这儿，眉头舒展了些，又问："那要是人不在了呢？"林若兰叹了口气："人要是不在了，这种靠个人情分办事的约定，自然就断了。再大的商号要是倒了、清盘了，也一样。"

正说着，梁志明从门口路过，听见两人聊"收线"，便探进头来搭了句腔。陈伯索性把那张写了半页的纸摊给他看："志明，你年轻，脑子活，你帮我想想，还有没有别的情形，能让这种替人办事的约定自动了断？"梁志明想了想："我听码头那些办洋货的人讲过，有一种情形是——当初约定要办的事，后来法律不让办了，那约定就自己散了。比如两家商号原本约好互相采买，可两国忽然打起来仗，生意做不成，约定也就作废了。还有一种最简单：当初要是只签了三年，三年一到，没人续，那也就自然结束。"

陈伯把那张纸又看了一遍，上面密密麻麻列了好几条路，心里那块石头反倒落了地。他原本怕的是——这种看不见的关系，想断又怕断错，惹出麻烦来。如今条条都想清楚了：两人同意能散，单方面照规矩撤也行，有人坏了规矩可以当场了断，人不在了自然就断，事情变得不合法了自动作废，约定的日子到了也就到期。他把纸折好收进抽屉，长长舒了口气。原来再复杂的关系，只要把断了规矩想明白，心里就不再慌。

...

原文定义

有许多途径可以终止代理协议，它们包括：

- (a) 双方同意：所有协议均可通过双方的协商同意而终止。
- (b) 撤销协议：在符合合约中有关给予通知及 / 或补偿的条款下，委托人和代理人的任何一方都可以在协议有效期内撤销协议。
- (c) 违反合约：如果任何一方基本上违反了合约，另一方便可以终止合约（并有权要求赔偿）。
- (d) 死亡：如果代理关系在个人之间发生，任何一方一旦死亡，协议便告终止；法人团体一旦清盘，协议同样终止。
- (e) 精神错乱：任何一方因精神错乱而不再能够履行协议，协议会自动终结。
- (f) 非法协议：如果代理协议的履行不再为法律所容许，协议便会自动终止（如两国爆发战争，采买合约会因违法而自动终结）。

(g) 时限：如果协议只在特定时间内生效，期限一到便告终止。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯与阿昌的三年收货款约定	代理协议
"两人都同意不做了，说散就散"	双方同意终止
"单方面撤，只要通知期和补偿照办"	撤销协议
阿昌背着陈伯再找第二人收钱，可当场了断	违反合约并可追偿
"人要是不在了，自然就断了；商号清盘也一样"	死亡 / 法人团体清盘
梁志明讲两国打仗生意做不成	非法协议自动终止
"当初只签三年，三年一到没人续就结束"	时限届满终止

来源：保险考试1·第2章·2.2.6 终止代理关系

...

2.2 代理法

寓言故事 —— 《记账的那一笔》

上环老街角那间办馆，陈伯是常客，每隔几日就要来买些茶叶咸鱼。这天下午，他刚踏进店门，就听见老板阿金在跟伙计吵。原来阿金的小儿子阿辉，才十岁出头，今早趁阿金在后头忙，自己跑到柜台前，翻开那本赊账的簿子，替阿金做了一笔生意——把一罐上好的普洱记在一个街坊的账上，说"我妈说记你账上，月底一块儿结"。那街坊也没多想，让伙计把茶拿走了。如今阿金发现，气得直跺脚："这孩子胡闹！我又没叫他这么做，这笔账我不认！"

伙计挠着头，一脸为难："可那街坊是看着阿辉是你的儿子，又说是你让他记的，才把茶拿走的呀。"阿金还是不依："我没开口，凭什么算到我头上？"正僵着，陈伯在旁边把话听全了。他放下手里的咸鱼罐头，慢悠悠开口："阿金，这账怕是得认。"阿金一愣："凭什么？"陈伯指了指柜台上的账簿："你想，阿辉是你儿子，他站在你店里、用你的账簿、替你做这笔生意。在外人眼里，他替你出面，就等于你自己出面。那街坊信的是他背后的你这个娘，不是信一个十岁的孩子。"

阿金还想辩，正巧林若兰从街上经过，进来买纸笔。她听了几句，也接过话："陈伯说得在理。这里头有个老规矩——你让旁人替你出头办事，那他替你做的事，不管好事坏事，都算到你头上，跟你亲力亲为一个样。阿辉打的是你的旗号，用的是你的账，那街坊把茶拿走，这本就是跟你做的买卖。你说你没开口，可你儿子这身份、这地头、这本账簿，在外人眼里就代表着你了。"

阿金听到这儿，张了张嘴，没话说了。她想起早些时候，确实是随口跟阿辉提过一句"那街坊的茶，回头记他账上"，孩子今早不过是照这话去办了。她叹了口气，从抽屉里拿出印泥，在那笔账上按了个指印："罢了，是我自己让他记的，这笔认了。下回可不敢再让孩子乱翻账簿。"陈伯望

着她，微微点头。他心里清楚，做生意的都讲一句老话——你托谁办事，谁出的事，到头来还是你的事，躲不掉。

...

原文定义

代理法适用的范围比它在保险代理人方面的应用广泛得多。代理人是指一名代表委托人（或称「主事人」）的人。这个领域法律被这样一个原则支配着：「透过他人行事与亲自执行并无分别」。代理人代表委托人行事，那么无论其结果是好坏，经授权的行为，会对委托人产生约束力。当一名小孩（代理人）应其母亲（委托人）的指使，到一家杂货店以记账形式买东西的时候，该商店与该名母亲之间即时订立了一个销售合约，她因此承担了支付货款的法律 responsibility。受其代理人行为约束的委托人，须负起转承责任（一种要对他人作为或不作为应负的法律 responsibility）。

对应点

故事元素	概念对应
阿金随口让阿辉"那街坊的茶记他账上"	委托人指示代理人代为行事
阿辉是阿金儿子，站在店里用她的账簿	代理人代表委托人出面
街坊信的是"阿辉背后的娘"，把茶拿走	第三方认定代理人代表委托人
阿金按了指印，这笔账认了	代理人行为对委托人产生约束力
陈伯说"他替你出面，就等于你自己出面"	透过他人行事与亲自执行并无分别
阿金"到头来还是你的事，躲不掉"	委托人须负起转承责任

来源：保险考试1·第2章·2.2 代理法

...

第 3 章

保險原則

本章包含 35 篇寓言

3.1.1 定義

寓言故事 —— 《谁的货》

那天傍晚，陈伯的账房快打烊，何师奶推门进来，身后跟着一个面生的汉子。汉子三十出头，怀里抱着一只旧布袋，布袋扎得紧紧的，鼓鼓囊囊。

何师奶一坐下就开口："陈伯，您给评评理。"她指了指那汉子，"这是码头上帮人搬货的阿九，他说想替一柜子布料买火险，楼下保险行那个姓梁的小伙计不收他的单。"

陈伯抬眼，不急不慢问阿九："那柜布，是你的？"

阿九摇头，又点头，支支吾吾："也不算我的……是我跟船到了码头，船家欠我工钱没给，就把这柜布押在我这儿，说一个月后来赎。一个月还没到，这柜布在我手上，我就想，给它保个火险，总没错吧？码头仓库夜里没人看，万一烧了，谁赔？"

陈伯摘下老花镜，搁在账本上。他做账房三十年，什么货进过什么仓，谁有权替什么货说话，账本前头一翻便知。他问阿九一句话："这柜布，写的是谁的名字？"

阿九老实答："船家的。"

陈伯点头："那这柜布，船家没卖给你，也没抵给你，只是押在你手上作个担保。法律上认的，是船家对这柜布的关系，不是你。"他从抽屉里抽出一张旧信封，在背面画了一样东西，一个人和一柜布之间，画了一条线。"买保险，得先有这条线。这条线，是法律认可的——你跟这柜布之间，法律上得有一个被认账的关系。有了这个关系，你才有资格替它买保险。"

阿九不服："东西在我手上啊！烧了我不也倒霉？"

陈伯摇头："你倒霉，是你跟船家之间工钱的事，是另一笔账。这柜布要真烧了，法律上受损的是船家，不是你。你手上押着它，不代表法律认你跟它有关系。"他把那条线擦掉一半，"你跟这柜布，中间这条线，是断的。断的，保险行不收你的单，是对的。"

何师奶在旁边听完，忽然想起一件事。前阵子她那茶餐厅隔壁的铺子，老板跑了，剩下一堆桌椅锅碗，被人搬去抵债。她当时也动过念头，想替那堆东西保个险。现在她明白了——东西在你手上，和法律认你跟它有关系，是两码事。她拉了拉阿九的袖子："你呀，等船家来赎的时候，让他自己去保。这柜布不是你的，保了也是白保。"

阿九抱着布袋，悻悻走了。陈伯把信封收回抽屉，对何师奶说了一句："买东西要付钱，保东西要认关系。法律不认的关系，保险也不认。"

...

原文定义

可保权益是某人对某项保险标的在法律上被认可的一种关系，这种关系赋予他对该保险标的购买保险的权利。既然这种关系必须是合法的，盗贼并没有权利就其管有的赃物购买保险。

对应点

故事元素	概念对应
阿九替船家押在手上的布柜买火险	试图对保险标的购买保险
布柜在法律上写的是船家的名字	保险标的的法律归属
陈伯画的那条"法律认可的线"	法律上被认可的关系
阿九只是押货收工钱，法律关系是断的	管有不等于法律认可的关系
保险行不收阿九的单	没有可保权益就没有购买保险的权利
盗贼不能就赃物买保险	关系必须合法

来源：保险考试1·第3章·3.1.1 定义

...

3.1.2 可保权益的重要性

寓言故事 —— 《一纸空文》

何师奶那天进账房时，脸色不大好。她把一张皱巴巴的收据拍在陈伯柜台上："陈伯，您看看，这张保单，到底算不算数？"

陈伯戴上老花镜。那是一张家居火险的临时收据，盖着楼下保险行的印，写着受保地址——湾仔一间唐楼三楼的一个单位。何师奶说，这是她替隔壁黄太办的。黄太上个月搬走了，把那间单位转租给了一个外地来的租客。黄太临走跟何师奶说："那间屋你还是帮我看着点，火险也帮我续着，保费回头我还你。"何师奶心善，答应了，自己掏钱续了保单，名字写的还是黄太的地址。

可上礼拜，那间单位厨房走了火，烧了一片。何师奶跑去保险行报赔，想把这笔钱赔给租客、也算是帮黄太收尾。保险行那个姓梁的小伙计翻了翻登记，半天没说话，最后请出了东家。

东家见了何师奶，态度客气，话却硬："师奶，这单，我们怕是赔不了。"

何师奶不服："保费我交了，收据也出了，白纸黑字，怎么赔不了？"

东家把那张收据推回来："师奶，您问问陈伯就明白。这间屋，是黄太的，不是您的。黄太搬走了，这间屋跟您，还剩什么关系？"

何师奶愣住。她确实跟那间屋没有任何关系——不是她的屋，她不住里头，烧了她一分钱不亏。她当初续保，是替黄太续的，可黄太人都不在了，这间屋跟黄太的关系也断了。

陈伯听完来龙去脉，摘下眼镜，叹了口气。他做账房这些年，见过不少这样的事——一纸合约，看着齐齐整整，盖了印、交了钱，可只要里头那条最要紧的关系是空的，整张纸就是空的。他从账本里翻出一页，指着一行旧账对何师奶说："你看，这就跟一笔账，收得再齐整，要是底下没有真实的货、真实的往来撑着，那就是一笔空账。保险也是一个理。你跟那间屋，法律上认的关系一断，这张保单从一开始就不算数——不是从火烧那天起不算数，是从你续保那天起就不算数。"

何师奶听到这儿，脸白了："那保费呢？白交了？"

陈伯摇头："保费退不退，那又是另一套规矩，得看是哪一类保险、哪一条法。但有一桩是定的——赔，是赔不到了。空的关系，撑不起一张真单子。"

何师奶攥着那张收据，半天没出声。她想起自己那间茶餐厅，想起家里两个细路。她头一回真切地觉出：买保险，不是交了钱、盖了印就踏实了。踏实的根子，在于你和那个被保的东西之间，有一条实打实的、法律认得的关系。关系在，单子才在；关系空了，一纸再好看，也是空文。

...

原文定义

缺乏可保权益的话，有关保险协议便属无效，而退还保费的相关规则则因所属险种而异；所谓相关规则是指合约非法性相关的一般规则，及《保险业条例》和《海上保险条例》的相关条文。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶替黄太的旧屋续火险	缺乏可保权益仍试图维持保单
何师奶搬离后与那间屋再无关系	投保人对保险标的已无可保权益
保险行东家说"赔不了"	缺乏可保权益令保险协议无效
陈伯说"从续保那天起就不算数"	无效是自始无效，非从出事起
何师奶问保费能否退回	退还保费的规则因险种而异

来源：保险考试1·第3章·3.1.2 可保权益的重要性

...

3.1.3 必要條件

寓言故事 —— 《三条腿的凳》

周老板那天来账房，不是喝茶，是来吵架的。

他把一沓纸往陈伯柜台上一摔："老陈，你给评评。楼下保险行那个姓梁的小伙计，死活不给我的货保水险。我三十年的货，三十年的码头，他凭什么不收？"

陈伯不急，戴上老花镜，一张一张翻那沓纸。周老板说的是这么回事：他在码头有一柜从南洋运来的燕窝，要保的是水险，怕船到港前遇台风沉了。可梁志明收了单又退回来，说"差一样东西"。周老板问差什么，梁志明说不清，只说"东家让退的"。

陈伯翻完，问周老板一句："这柜燕窝，是你的？"

"当然是我的！我付了钱的！"

"船到港了没？"

周老板一滞："还没。在路上。"

陈伯点头，又问第三句："这柜燕窝，烧了沉了，你亏不亏钱？"

周老板瞪眼："废话，我花大价钱进的货，沉了我还不亏？"

陈伯从抽屉里抽出一张旧信封，在背面画了一张三条腿的凳子。他说，买保险，要凑齐三样东西，少一条腿，凳子就立不住。

第一条腿：得有一样实在的东西，能拿来保——可以是人的命，可以是一柜货，可以是欠你钱的人，也可以是一项法律认给你的权利。他指了指那沓纸里的提单副本："你这一柜燕窝，是实实在在的货，这条腿，有。"

第二条腿：这样东西，得就是这单保险要保的那一样。这单水险，保的就是这柜燕窝在路上遇险沉了——货和保的，对得上。他画了第二条腿。

第三条腿：你和这样东西之间，得有一条法律认的关系，而且因为这条关系，这样东西出了事，你会真金白银地亏一笔。他说，周老板你付了钱、提单也写着你的名字，货沉了你血本无归——这条关系实打实，亏也是实打实。

周老板听到这儿，脸上松了："那三条腿都齐了，他凭什么退我的单？"

陈伯把信封翻过来，又写了一行字。他说，三条腿看着齐，可账房里见得多了，栽就栽在第三条腿上——有人以为"我会亏钱"就够了，其实不够。亏钱得是从那条法律认可的关系里头生出来的，不是随便一个赚赔的念头。他打个比方：你借钱给一个朋友，朋友要是哪天没了，你那笔债可能就收不回了——你确实亏，这条关系法律也认，你能替他的命买保险。可你要是说"他名下那间铺子生意好，他要是没了那间铺子就没人帮我带货，我也亏"——这就是另一码事了。你跟那间铺子之间，没有法律认的关系，你亏的只是一个机会，账本上不认。

周老板听完，闷了半晌。他想起梁志明吞吞吐吐说的那句"东家让退的"——多半是东家核单时，看出提单上还写着船家的名字没转干净，货在法律上还没完全过到周老板手里。第三条腿，差了一截。

陈伯把信封折好递过去："老周，你回去把提单过户办妥，货在法律上彻底成了你的，三条腿齐了，他保险行自然收你的单。"

...

原文定义

要具有可保权益必须符合以下条件：

(a) 必须先有可被保的人身（例如生命、肢體等）、财产、法律责任或法律权利（例如，对债务人要求偿还债务的权利）；

(b) 上述人身等必须是该保险的标的（即是说，赔偿或给付保险金的责任将以这些人身等遭受不幸事故为条件）；

(c) 投保人与保险标的之间必须存在上述 3.1.1 提及的被法律认可的关系，而且正因有了这种关系，投保的事件一旦发生，投保人有可能因此遭受财务损失（但是在某些情况下，可以在法律上假定有可保权益的存在而毋须提出财务关系的证据；例如，任何人均被视为对其配偶的生命拥有可保权益）。

注：单是有财务关系是不足以产生可保权益的。比方，虽然债权人在法律上被认可对债务人的生命拥有可保权益，但却不能借着与该生命之间的财务关系而被容许就债务人的财产购买保险，除非该财产已按揭给他。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯画的三条腿凳子	可保权益的三个必要条件
一柜燕窝是实实在在的货	条件：先有可被保的财产
水险保的就是这柜货在路上遇险	条件：该财产必须是保险标的
周老板付了钱、提单写他名、货沉了他亏本	条件：法律认可的关系+财务损失
提单没转干净，第三条腿差一截	关系未完全成立，可保权益有瑕疵
借钱给朋友，可替朋友的命买保险	财务关系可产生对债务人生命的可保权益
不能借财务关系替朋友的铺子买保险	单有财务关系不足以就该财产投保

来源：保险考试1·第3章·3.1.3 必要条件

...

3.1.4 如何產生

寓言故事 —— 《四条来路》

那天茶餐厅打烊早，何师奶把门板上了一半，端了碗糖水坐到陈伯旁边。账房里就他们俩，灯昏昏的。何师奶开口，说这两天心里不踏实。

"陈伯，我那茶餐厅的火险，是保铺面的。我家那口子，前年买了份人寿。我家两个细路，老大十五，老二十二。我这几天老想——万一哪天我有个三长两短，这两个小的怎么办？我能不能…替他们保点什么？"

陈伯放下笔。他做账房三十年，什么人能替什么买保险，什么人不能，账本前头一笔一笔都有数。他没有直接答，而是从抽屉里抽出一张旧信封，在背面画了四样东西——一个人、一间铺、一双手、一张租约。

"师奶，一个人能跟一样东西之间生出那条关系，来路不只一条。我给你数四条。"

他指着那个小人："头一条，最简单。每个人都跟自己的命、自己的手脚有关系，这是天生的。你也跟你家那口子的命有关系——法律上认的，夫妻之间，不用证明亏不亏钱，就当你有这条关系。还有，你家老大十五，老二十二，都没成年——你做父母的，替未成年的子女的命买保险，法律也认。哪怕他们将来满了十八，这层关系也不会断，买的那份保障照样在。"

何师奶点头，松了半口气："那我家那口子的人寿，是我替他买的，原来就是这条？"

"对。夫妻之间，父母对未成年子女，都是这条来路。"

陈伯指向第二样——那间铺。"第二条，是你的铺面。火险保的就是它。你做老板的，对铺子有绝对的所有权，这是最明显的。可账房里还见过别的——有人替一笔遗产买保险，他是遗嘱执行人；有人替一间按揭出去的屋买保险，他是承按人。他们手里的权利不是绝对的，不如你对你那间铺子那样完完整整，但法律也认。还有码头上替人保管货的，那柜货不是他的，但他受货主之托管着，他也能替那柜货买保险。"

何师奶听到这儿，想起她茶餐厅那个伙计，前阵子在厨房滑了一跤摔伤了腿。她问："那我伙计在铺里摔了，我能替这桩事买保险？"

陈伯点头，指向第三样——那双手。"第三条来路。一个人对自己做的事、或该做没做的事，身上都背着一种责任。你开了茶餐厅，伙计在厨房摔了，街坊进门滑倒了，法律上你有责任赔。这份责任，能买保险来担。有时候，这甚至是法律逼着你买的。不光是你自己做的事，你手下人的疏忽闯了祸，连累你对街坊有了责任，这条也能保——你是老板，手下人的错，你担着。"

何师奶若有所思，又问："还有没有第四条？"

陈伯指向最后一样——那张租约。"第四条，是你的权利。比方你把一间铺子租出去，收租过日子。万一那间铺子着了火，铺子烧了你心疼，可你更亏的是——租客没法做生意了，你的租金也断了。这份'收租的权利'可能受损，你就能替这份权利买保险。火是你的租客或那间铺子遭的，但你保的是你自己那份断了租金的损失。"

何师奶把糖水喝完，心里那块石头落了地。她原以为买保险是桩简单事，交了钱就行；今天才知道，那条法律认的关系，来路有四条，每一条都有自己的道理。她想起楼下保险行那个姓梁的小伙计，成天跟她说"师奶这个能保，那个也能保"，原来背后都是这四条里头的事。

陈伯把信封折好，塞回抽屉，临了补一句："还有一桩。要是你托人替你办保险，你授权给他的，他手里那条关系，就跟你的一样。茶餐厅那间铺，哪天你要是托个管事的替你续火险，他替你办的单子，不会因为他不是你就成了废纸。"

...

原文定义

可保权益可以在不同的情况下产生：

(a) 人身保险：每个人对自己的生命、肢体等均享有可保权益，同样也对自己的配偶的生命享有可保权益。此外，每个人均可就未满十八岁的子女、或受其监护而未满十八岁的人的生命购买保险。在这种情况下购买的保险不会于受保人年满十八岁时失效。

(b) 财产保险（有形物件）：最明显的例子是在绝对拥有权的情况下产生可保权益。遗嘱执行人、遗产管理人、信托人、承按人等虽然只持有次于绝对拥有权的权利，却可分别为遗产信托财产、按揭财产投保。受託保管人可以对所保管的货品进行投保。

(c) 责任保险：每个人对自身的作为或不作为都负有一种称为"直接责任"或"首要责任"的潜在法律责任，他们可以对此购买保险（有时这类保险是强制性的）。另一方面，他们也可以为转承责任投保；例如雇主可以对其雇员的疏忽等行为所导致对公众的法律责任购买保险。

(d) 其他合法权利保险：因自身的合法权利可能受到侵犯、或可能丧失未来的收入，而面临潜在损失的威胁的任何人，都有权对这种风险购买保险。例如房东有权对火灾过后租金的损失购买保险。

注：任何人（代理人）如有另一人（委托人）的授权替委托人购买保险的话，便有与委托人相同的可保权益，而在程度上也是一致的。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶替丈夫的命买人寿	人身保险：对自己及配偶生命的可保权益
替未成年子女买保险，满十八岁不失效	父母对未成年子女的可保权益
茶餐厅铺面火险、绝对所有权	财产保险：绝对拥有权产生可保权益
遗嘱执行人、承按人、受託保管人	次于绝对拥有权的权利也能投保
伙计摔伤、街坊滑倒，老板担责	责任保险：直接责任
手下人疏忽连累老板对街坊有责	转承责任也能投保
房东替火灾后断租的损失买保险	合法权利保险：保障未来收入的权利
陈伯说托人代办，关系照算	代理人获授权享有与委托人一致的可保权益

来源：保险考试1·第3章·3.1.4 如何產生

...

3.1.5 何時需要

寓言故事 —— 《两道门槛》

何师奶那晚来账房，是为了问一桩她怎么也想不通的事。

她坐在陈伯对面，手里攥着一张人寿保单的副本——不是她自己的，是她一个街坊李婶的。李婶上个月没了。何师奶压低声音说："李婶这份人寿，是十年前替她先生买的。那时候两口子还挺好的，先生在码头做工。前年，先生跟人走了，两口子离了，李婶一个人带着细路。上个月李婶急病走了，她妹妹拿着保单去保险行报赔，保险行照赔了。"

陈伯点头："该赔。"

何师奶皱眉："可我跟李婶的妹妹翻保单——李婶替先生买的那天，两口子是夫妻，这没问题。可李婶走的时候，她和先生早离了。她跟她先生，早就不是夫妻了。这种关系都断了，保单还作数？"

陈伯摘下老花镜，慢慢擦了擦镜片。他知道何师奶为什么犯糊涂——这事乍一听，确实拧着。他从抽屉里抽出一张旧信封，在背面画了两道竖线，一道矮，一道高，像两道门槛。

"师奶，人寿这一类，门槛只一道，就设在最前头——你买保单的那一天，你跟那个人之间，得有条法律认的关系。过了这道门，单子就立住了。往后日子怎么变，关系在不在，都不打紧。"

何师奶瞪眼："都不打紧？离了婚也不打紧？"

陈伯点头。"李婶买保单那天，她是先生的太太，关系实打实。保单从那天起就生效了，谁也拿不走。后来两口子离了，关系断了，可保单早立住了——理赔的时候，保险行不会再去查'你今天是不是他太太'。人寿这一类，认的是开头那一刻。"

何师奶想了想，又问："那是不是所有保险都这样？我记得我家那口子替铺面买火险，要是哪天铺子转了手，烧了，还能赔？"

陈伯摇头，把笔尖点到第二道门槛上——那道高的。"这就不一样了。火险、水险这一类，是赔你亏了多少钱的。这类保险，门槛设在另一头——出事的那一刻，你跟那东西之间，关系得还在。你要是早把铺子卖了，转手第二天铺子烧了，你跟那铺子没关系了，烧了你不亏一分钱，保险行就不赔。水险更干脆：船沉的那一刻，你手里得还握着那柜货，货跟你还有关系，才赔；货要是沉之前你已经转手卖给别人了，沉的不是你的货，赔的也不是你。"

何师奶恍然。她指着那两道门槛："所以人寿是进门那一刻认，水险火险是出门那一刻认？"

陈伯把信封折好，笑着说："就是这么回事。一类认开头，一类认结尾。认开头的，是那种一旦给了就是给一笔钱的；认结尾的，是那种按你实际亏了多少来赔的。"他把信封塞回抽屉，"李婶那份，认的是十年前她签字那天，那天她是太太，这就够了。她走的时候是不是太太，没人再问。"

何师奶那晚走出账房，心里透亮。她想起自己那份替丈夫买的人寿，忽然觉得踏实——不是因为它会一直赔，而是因为她弄明白了：有些保障，认的是出发那一刻你的身份；有些保障，认的是到站那一刻你还在不在车上。

...

原文定义

- (a) 在人寿保险中，可保权益只须在保单起保时存在。假设一位女子就她的丈夫的生命购买了一份终身寿险单，丈夫于几年后死亡，该女子于是向保险人提出索赔，保险人发现死亡发生时，他们两个已经不是夫妻了，意思是说，该女子于死者去世时对其生命已无可保权益。不过，这样的缺乏可保权益不会令该女子丧失索取死亡利益的资格。
- (b) 但是，在水险中，可保权益只须在损失时存在。
- (c) 上述水险法则大概也适用于其他类型的弥偿保险。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯画的第一道矮门槛（设在最前）	人寿保险：可保权益只须在起保时存在
李婶买保单那天是先生太太	起保时存在可保权益
李婶走时已离婚，保险行照赔	起保后关系变化不影响理赔
第二道高门槛（设在出事那一刻）	水险：可保权益只须在损失时存在
铺子转手后烧了不赔	出事时已无关系，不可赔
货沉前已卖给别人，沉了不赔你	损失时无权益，不获赔偿
火险水险按实际亏损赔	弥偿保险适用损失时存在的法则

来源：保险考试1·第3章·3.1.5 何時需要

...

3.1.6 轉讓

寓言故事 —— 《两条路》

周老板那天进账房，屁股没坐稳就开口："老陈，我要把那柜货的保单转给人。"

陈伯搁下笔。周老板说的是码头那柜南洋燕窝——前阵子好不容易把水险办妥了，如今这柜货他要整柜卖给一个做药材生意的胡老板。周老板盘算着：货转手，保单也一并转过去，省得胡老板自己再去跑一趟保险行。

陈伯没急着答，问了一句："你是要把整张保单转给他，还是只想把理赔的钱转给他？"

周老板愣住："这俩，不一样？"

陈伯从抽屉里抽出一张旧信封，在背面画了两条岔路。"做账房三十年，转单子的事见得多了。保单的转让，走的是两条不一样的路，走岔了，单子就不灵。"

他指着第一条路。"头一条，整张保单转过去——你跟保险行之间的那纸合约，整个儿从你身上挪到胡老板身上。从挪过去那天起，这柜货再出事，保险行赔的是胡老板的损失，不是你的。你在这张单子里头的位子，从头到尾换成了他。"周老板点头："这不就是我要的？货都卖给他了，单

子自然归他。"

陈伯点头，又把笔尖压到第二条路上。"第二条路，不一样。你把保单留着，只把'拿理赔钱'的这个权利转给胡老板——这就好比，出事了还是认你受的损，只是最后保险行把钱打到胡老板手上，不是打到你手上。打官司去要赔款的，是胡老板，不是你；可这单子到底保的是谁亏的钱，还是你。"

周老板挠头："这有什么分别？货都给他了。"

陈伯说："分别大了。头一条路，整张单子转过去，胡老板得跟你一样，在那柜货上有一条法律认的关系——也就是那份可保权益。你转给他的那一刻，你们俩都得跟这柜货有关系，缺了，转让不生效。所以货卖给他、产权一过户、保单一并转，三件事凑齐，这才成。"

周老板听到这儿，插嘴："那第二条路呢？"

"第二条路，胡老板跟这柜货有没有关系，不要紧。你只是把拿钱的权利送给他——这甚至能当成一份送他的礼。他不必跟货有关系，他拿的只是你那张单子将来吐出来的钱。"

周老板咂摸了一会儿，又问："那我要走第一条路，把整张单子转给他，用不用跟保险行打个招呼？"

陈伯摇头，又点头，神色有些为难。他说，这正是两条路最不同的地方。你要是只把拿钱的权利转给胡老板，用不着保险行点头——那是你的权利，你想给谁给谁。可你要转的是整张合约，事就麻烦了：有的保险，得保险行同意才能转；有的不用。偏偏有两类，是出了名的可以不打招呼就转的——人寿保单和海上货物保单。你这柜燕窝走的是水险，正好是海上货物这一类，不用等保险行点头，你跟胡老板把转让办妥就行。别的险种，就没这么干脆了，有些保单里头还藏着一条凌驾的条款，把规矩改得更严。

周老板听完，眉头舒展了些，忽然想起一桩："那我转过去，单子上的责任也跟着转？我之前还欠保险行两期保费没结清……"

陈伯笑着摆手："这条你想得美。转让，转的是权益，不是责任。你欠的那两期保费，账还是记在你周老板名下，不会因为单子转了手就跑到胡老板头上去。责任要转，那是另一码事，得保险行点头才作数。"

周老板把信封拿过去，对着那两条岔路看了又看，最后折好揣进兜里。他站起来，拍拍陈伯的柜台："老陈，我这就去找老胡，把货和单子一块儿过给他，走你说的第一条路。"走到门口又回头问了一句，"人寿保单也能这么转？不打招呼？"

陈伯点头："人寿保单和海上货物保单，是规矩里头特批的两样，不用保险行同意。别的，得看情况。"

...

原文定义

"转让"通常是指权利的转移。

在保险中，大体上有两类转让：保险合约（或保险单）的转让及收取保险金的权利（或保险收益）的转让。它们之间的区别如下：

(a) 转让保险合约的效果：保单有效地从转让人身上转让到承让人身上，表示转让人在合约中的权益已完全转移到承让人身上，因此，当所保事故其后发生时，保险人就有义务向承让人就其损失（而非转让人的损失，如果有的话）作出赔付。在寿险中，转让是决不会换入一个新的受保生命的。

(b) 转让收取保险金的权利的效果：保单收益的转让对已经发生的损失和可能发生的损失均产生效力。已转让保单仍然承保转让人（而非承让人）所遭受的损失，虽然现在有权向保险人提起诉讼申索赔付的是承让人（而非转让人）。

(c) 具有可保权益的必要性：在保险合约的转让中，转让人和承让人双方都必须于转让的那一刻对保险标的享有可保权益；否则，意欲进行的转让不生效。（以汽车保单的转让为例，可在转移受保汽车的产权的同时把汽车保单转让给买家。）但是，至于收取保险金权利的转让，承让人不必享有可保权益，因此，它可以实际构成给承让人馈赠。

(d) 取得保险人的同意的必要性：不论相关保险合约的性质如何，转让收取保险金的权利无需取得保险人的同意。但是，保险合约的转让并没有这么简单；不同类别的保险受着不同的法则所规限。很多时候，非水险单包含了足以凌驾这些法则的条文。在实务上，人寿保险单和海上货物保险单，与其他类型的保险单不同，它们可以不经保险人的同意而予以转让。

(e) 所转让的是权益而非责任：转让是会让转让人在保险合约的责任转移到承让人身上的。这类转移须得到保险人的同意。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯画的第一条岔路	转让保险合约
整张单子从周老板挪到胡老板身上	转让人的权益完全转移给承让人
出事赔的是胡老板的损失	保险人向承让人而非转让人赔付
第二条岔路：只转拿钱的权利	转让收取保险金的权利
单子仍保周老板亏损，钱却打给胡老板	保单仍承保转让人损失，申索权归承让人
走第一条路，两人都须对货有可保权益	合约转让双方须于转让时享有可保权益
货过户、保单一并转，三事凑齐	产权与保单同时转让以符合可保权益要求
第二条路胡老板跟货没关系也行	收益转让承让人不必有可保权益，可作馈赠

只转收益权，不用保险行点头	转让收取保险金权利无需保险人同意
水险保单不用打招呼就能转	人寿保单和海上货物保单可不经同意转让
欠的保费不会转到胡老板头上	转让的是权益而非责任

来源：保险考试1·第3章·3.1.6 轉讓

...

3.1 可保權益

寓言故事 —— 《一根线》

那天午后茶餐厅没人，何师奶擦着桌子，随口问了梁志明一句。梁志明正坐在角落喝奶茶，腿上摊着一沓要送去街坊家的保单。

"阿明，你们保险行成天讲'权益'、'权益'，这两个字到底什么意思？我买火险，保的是铺面；我家那口子买人寿，保的是他的命——这跟'权益'有什么相干？"

梁志明放下杯子，想了想。他是保险行跑街坊的，天天跟这两个字打交道，可真要跟何师奶讲明白，他一时不知从哪儿开口。他挠挠头："师奶，这个……您还是问陈伯吧。我说不清楚。"

何师奶当晚就去了账房。陈伯正对账，听她问完，搁下笔，从抽屉里抽出那张用旧了的信封——这信封他翻来覆去画过不少东西，背面早已花花绿绿。

他这次只在信封中间画了一样东西：两个人之间，一根线。

"师奶，'权益'这两个字，在别处有别的意思。可在保险里头，它指的就是一样东西——你跟一样物件、或者一个人之间，那条财务上的关系。"

何师奶皱眉："财务上的关系？"

陈伯点头。"你的铺面，是你花真金白银买下、靠它做生意的——铺面烧了，你亏钱，这条线就是实的。你家那口子的命，他若有个三长两短，你和孩子断了依靠，这也是一条实实在在的财务关系——你靠他活着。你欠人钱、人欠你钱，这也是一条线。保险里讲的'权益'，就是这种线。"

何师奶慢慢点头："所以买保险，就是认这条线？"

陈伯把信封折好。"认这条线，保这条线。没有这条线，买不了保险；这条线断了，有些单子也跟着空了。后头要讲的——这条线有多要紧、怎么才算够格、打哪儿生出来、什么时候得在、能不能转手——都是绕着这一根线来的。"

何师奶那晚走出账房，回头看了一眼自己的茶餐厅。招牌旧了，灯还亮着。她头一回觉得，自己和这间铺子之间，不只是开门做生意那么简单——中间牵着一根看不见的、却真金白银的线。

...

原文定义

"权益"一词可以有多种意思，在这里它是指一种与某物件或与某人之间的财务关系。以下是"可保权益"的多个特点。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯画的两个人之间一根线	权益 = 与某物件或某人之间的财务关系
铺面是花钱买的，烧了亏钱	与物件之间的财务关系
丈夫若有事，妻儿断了依靠	与某人之间的财务关系
欠债、放债也是一条线	财务关系的不同形态
陈伯说"认这条线，保这条线"	可保权益是保险的立足点
陈伯点出后头还有多个特点	引出可保权益的多个特点

来源：保险考试1·第3章·3.1 可保权益

...

3.2.1 一般誠信

寓言故事 —— 《双层巴士》

那天陈伯去中环办事，搭了一趟双层巴士。车上人不多，他上了车，往投币箱里丢下车费，扶着栏杆往二层走。到了二层，他怔住了——一排一排座位，全坐满了，没有一个空。

陈伯扶着扶手站了一路，晃到中环。下了车，他心里憋着一口气。他做了一辈子账房，讲究的是一板一眼，心想：我付了车费，就是冲着有个座位去的。车上没座位这件事，巴士公司为什么不早说？他拐进上环，没回自己账房，先去了隔壁何师奶的茶餐厅——他要找个人说道说道。

何师奶正给一桌街坊端米粉，见陈伯脸色不对，赶紧倒了杯茶推过去。陈伯坐下，把车上那一幕说了，末了拍了一下桌："你说，这事公不公道？我付了钱，没座位，他们巴士公司瞒着不说，我还能退钱、不能赖账。这算什么规矩？"

何师奶听完，想了想。她做茶餐厅这些年，什么客人都见过。她问陈伯一句："陈伯，您上车的时候，有没有看一眼车上满没满？"

陈伯一滞。"我哪看得见二层？底层看着空着，我才上的。"

何师奶点头，又问："那您付车费之前，有没有问一句'楼上还有没有位'？"

陈伯张了张嘴，没说出话。他没有问。他上车、投币、上楼，一气呵成——他压根没想过要问。

何师奶把茶杯往陈伯面前推了推，慢慢说："陈伯，您别恼。我开店有个老规矩——来的客人，我实诚待他，不骗他，菜单上写的什么就是什么，茶是今天的茶，米粉是今天的米粉，绝不拿昨天的充今天的。这是我本分里头该守的。可客人要问'你们今天人多不多、还要不要等位'，这是他自己该打听的事。我老实做生意，没骗他，可我没有义务主动告诉他'今午人多，您可能要等'。他

要没问，进来了，等了半天没位子，恼了——这账，算不到我头上。”

陈伯听到这儿，眉头慢慢松了。何师奶这番话，点中了他心里那根刺。他闷头喝了一口茶。

何师奶又说：“做生意，讲的是一个‘诚’字。诚，是说我给你看的、说给你听的，都是真的。我不拿假东西骗你，也不拿空头支票诓你。这是诚。可诚，不等于我要把所有事都主动倒给你听。您搭巴士，巴士公司没骗您——它没说‘有空位’骗您上车，车是真的、路是真的、到站是真的。车上满没满，那是您自己该打听、该看一眼的事。它没有义务，在您上车前，主动告诉您每一个可能影响您上不上车的细节。陈伯，规矩就是这么一条——做人诚实，但不包打听。”

陈伯把茶喝完，长长出了口气。他做了几十年账房，签过的合约摞起来比人还高，哪一份不是这个理？双方签字的时候，各自把自己该说的真话说了，不骗、不假，这就叫尽了诚实的本分。可你有没有义务，把所有可能影响对方做决定的事，一件一件主动端到他面前？没有。普通合约的规矩就是：我说的是真的，可我不替你打听，也不替你做主。

他起身，把茶钱压在杯底，对何师奶笑了笑：“师奶，今天这杯茶，比账房里的账本还管用。”何师奶笑骂：“少来，下次搭巴士，先抬头看一眼。”

...

原文定义

诚信原则适用于大部分商业合约，意思是，在普通法上，合约各方必须本着诚实的态度行事，所提供的信息必须是实质上真实的，但他们没有责任确保对方取得可能影响他是否订立合约或可能影响他以怎么样的条件订立合约的一切重要信息。例如，如果阁下登上了一辆双层巴士及支付了车费以后，才发现车上的座位无一一是空着的，阁下对此并没有投诉的理由。技术上可以这样说：在这情况下，阁下无权以巴士公司没有自发地向阁下披露车上已无空座位这项事实为理由，而推翻阁下与巴士公司之间的合约。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯付车费上楼发现没空位	原文"搭巴士发现座位全满"的例子
陈伯付钱前没问"有没有位"	投保/订约方自己未打听重要信息
何师奶不拿假货骗客人	诚信原则：提供的信息必须实质上真实
何师奶没有义务主动告诉客人要等位	没有责任确保对方取得一切重要信息
巴士公司没说谎，车路到站都真	诚实态度行事即可
陈伯无法退钱赖账	无权以未自发披露为由推翻合约
陈伯说签合约各说真话即尽本分	一般诚信适用于大部分商业合约

来源：保险考试1·第3章·3.2.1 一般誠信

...

3.2.2 最高诚信（Utmost Good Faith）

寓言故事 —— 《没问的那一句》

何师奶坐到陈伯的账房里，把一张投保书摊在桌上，手指压着最底下那行小字。她给丈夫买了一份意外险，三日前刚签的字。如今她心里堵得慌，一夜没合眼。

原来投保书问了一串问题：丈夫做什么工、抽不抽烟、有没有住过院。她一条条填了，都老实。可投保书上偏偏没问一件事——她丈夫半年前在天台修过一次瓦，从梯子上滑下来，摔伤了腰，躺了半个月。何师奶当时想填，可经办人看了一眼说："表上没问，就不用写。"她也就没写。

回家后她越想越不对。街坊里谁不知道她丈夫摔过腰？可那张纸偏不问。她端着一锅汤翻来覆去，最后端着汤搁下了，第二天一早就来找陈伯。

陈伯把投保书从头看到尾，又翻回来看了一遍。他做了三十年账房，最懂一件事：有些账，你不问，对方也该说。"你想想，"陈伯把老花镜往鼻梁上推，"你和街市那帮人做买卖，你问她菜新不新鲜，她说新鲜。可她没说今早淋过雨。你也没问。等买回家才发现烂了半筐——你气不气？"

何师奶点头。陈伯接着说："寻常买卖，你不问，人家不说，算她滑头，算你大意，认了就是。可有一桩买卖不一样——你把保费交出去，换的是人家一句'出了事我赔你'。这桩买卖，两边都得把肚子里的事掏干净，不是等对方问才说。他不问，你也得讲。你丈夫摔过腰，这是你肚子里的事，纸没问，可它要紧。"

何师奶这才明白自己一夜没睡的原因。那张纸没问，不代表这事就不该讲。她担心的是：万一以后真出了事，对方回过头来翻账，发现她早就知道却没吭声，那这份保障，就白买了。她当年嫁过来时，婆婆教她一句话——"做人要实诚"。寻常日子里，实诚是本分；可在这桩买卖里，实诚是规矩，是白纸黑字写在前头的规矩，比寻常买卖严得多。

她当场拿过投保书，在空白处补了一行字，写明丈夫摔伤腰的经过，签了名，托陈伯次日送去。陈伯看着她落笔，点了点头："这才对。这桩买卖跟别不同，它要的是彻底。你不藏着，他不赖账，才算数。"

...

原文定义

保险受到一种更为严格、在普通法中常被称为最高诚信的原则所约束。它的意思是，不论另一方是否要求有关的资料，各方必须向另一方披露所有重要的资料（称为"重要事实"）。例如，即使投保单上并没有相关的问题，火险投保人仍须向保险人披露有关损失的纪录。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶丈夫摔过腰、投保书没问	即使没问，也须披露的重要事实

街市买菜不问不说、各认倒霉	普通买卖的"一般诚信"标准
陈伯说"这桩买卖不一样，要彻底"	最高诚信比一般诚信更严格
何师奶主动补写、补签名	不论对方是否询问，主动披露
担心事后翻账、保障白买	不披露可能令合约效力受影响

来源：保险考试1·第3章·3.2.2 最高诚信

...

3.2.3 重要事實 (Material Facts)

寓言故事 —— 《什么该说，什么不必说》

何师奶给丈夫续那份意外险，心里还记着上回陈伯的话——"肚子里的要紧事，都得掏干净"。她这回想办得妥帖，特意拉了张清单，打算把丈夫大大小小的事都写上去。

她在茶餐厅里一边擦桌一边盘算：丈夫小时候得过一场腮腺炎，写不写？前年咳嗽去诊所抓过两帖药，写不写？楼下杂货铺的猫老爱往他家跑，写不写？她越盘越多，一张纸快写满了，心里反倒没了底——哪样才算"该说的"？

午后她端着一壶茶去找陈伯。陈伯看了那张清单，笑起来："你这是要把他家祖上三代都写上。"他把清单摊平，拿铅笔在几行字底下画了道线。

"你看，"陈伯指着"腮腺炎"那行，"这得写。他做的是装修，常爬高，万一腮腺炎落下个什么根，保险行的人心里得有数，才好定他该交多少保费、要不要接这笔生意。"又指"咳嗽抓药"那行："这也得写，保不保是另一回事，可人家得知道。判断一样事要不要紧，有个准绳——一个稳当的保险行，拿到这条消息，会不会在心里掂量一下，影响他定保费、或者影响他接不接你这单生意。掂量的，就是要紧的。"

何师奶似懂了。陈伯又翻到清单背面："可有些事，你写了也是白写。"他点了点"楼下杂货铺的猫"。"猫往你家跑，保险行的人用得着知道吗？天底下的猫都爱乱窜，这是谁都知道的常情，写了也不影响他定保费。还有——"他顿了顿，"比方说，你家那条街前年闹过小偷，保险行开在中环，他们自己有账，比你还清楚。这种他们早就知道的事，你不说，也算不得瞒。"

何师奶忽然想起一件事："那如果我家装了把新门锁呢？装了锁，丢东西的风险小了，我非得写上去吗？"陈伯摇头："这倒不必。装门锁是好事，让风险更小了。你不写，人家顶多少给你算点便宜，不会怪你瞒。"

何师奶把清单折好，收进口袋。她这回明白了：该说的，是那些会让一个稳当的保险行心里掂量的事；至于满大街都知道的常识、人家早就摸清的底、还有那些只会让风险更小的好事，不说也不算瞒。

...

原文定义

法例中的定义："在订定保费或决定是否承担风险方面会影响一名审慎的保险人的判断的任何情况。"

无须披露的事实：如无查询，某些事实不必披露，其中包括：(i) 常识范围内的事实；(ii) 保险人已知或当作保险人已知的事实；(iii) 减低风险状况的事实。

对应点

故事元素	概念对应
腮腺炎、抓药——陈伯画线说"得写"	会影响审慎保险人判断的重要事实
"稳当的保险行拿到会不会掂量"	判断重要事实的准绳
杂货铺的猫、街上闹小偷	常识范围内、保险人已知——无须披露
装了新门锁却不强求写	减低风险状况的事实——无须披露
陈伯说"判断的准绳是稳当保险人会不会掂量"	从审慎保险人（而非特定一方）的角度看待

来源：保险考试1·第3章·3.2.3 重要事实

...

3.2.4 何時須披露重要事實

寓言故事 —— 《该开口的几个关口》

周老板的海味铺开在码头边上，铺里堆着花胶、瑶柱、虾米，仓里还压着两柜干贝。他年初给这批货买了一份火险，保费交了，单子也签了，事情就算了结——至少他自己是这么想的。

入秋以后，铺子对面那块空地忽然动工，盖起一座制冰厂。周老板起初没在意，直到有一天，工人搬来满满一车的氨水桶，堆在离他仓库不到十步的地方。他鼻子一抽，那股刺鼻的味儿直冲脑门。他心里咯噔一下——氨水是能着火的，离他这堆干货这么近，万一出事，整柜干贝都得报销。

他当晚就去找陈伯。陈伯在账房里拨着算盘，听完只问了一句："你那份单子，是什么时候签的？"周老板说正月里签的。陈伯又问："对面的制冰厂呢？"周老板说上个月才动工。陈伯把算盘一推："那就怪了。你正月里签单的时候，对面还是块空地，你哪里知道日后会冒出个制冰厂？那时候你肚子里的要紧事都掏干净了，单子也签了，这账就算结了。后来才发生的事，不是你瞒的，你没有义务回头去补这一笔。"

周老板松了口气，可心里还不踏实："那我这一柜干贝，就这么悬着？"陈伯想了想："普通的火险单，按老规矩，风险变大了，最多等到续保那天再跟保险行讲一声就行。可你也得把单子翻出来看看——有些新式的单子里头印着一条，说保险期间内风险有了大变化，得马上通知。你那份，是哪一种？"

周老板说不准，第二天便把单子取来。陈伯戴上老花镜，一行行往下读，果然在不起眼的地方找出一条小字：保险期间内，若风险状况有重大变更，须即时通知。周老板一拍脑门——他这份单

子，恰恰是印了那一条的那种。

"你看，"陈伯把单子推回去，"这事得讲三个关口。头一个，签单那天，你肚子里的要紧事都说了，账就结清，后来才知道的不算你瞒。第二个，等到明年续保那天，你我又得把心掏一遍，不能拿去年的旧账顶今年的新事。第三个，就是你这单子上印的——保险期间内风险变了，得马上开口。"他指了指窗外那堆氨水桶："对面那个制冰厂，正好撞在第三个关口上。"

周老板当天就照着那条小字，给保险行去了封信，把制冰厂的事讲明了。对方回了话，重新核了一遍保费，加了点钱。周老板交了钱，心里那块石头才算落了地。

过了几天他又来找陈伯，说是想把那份火险再加一项——连盗抢险也买上，近来码头不太平。陈伯点头："这又是一笔新账。你买的要是原来没有的保障，就得把和这件新事有关的要紧事，再掏一遍。比方你那仓库的门窗牢不牢，从前丢没丢过东西。这跟当初买火险是两码事，不能因为火险买过了，就当老交情，不说也行。"

周老板这回学乖了，回家把仓库的锁、墙、过往的失窃记录，一项项写在纸上，连同加保的申请一起送了去。他这才明白，掏心窝子不是一次性的事——签单那天要掏，续保那天要掏，改单子、加保障的时候还得掏。每一个关口，都得把那时候肚子里最新鲜的要紧事，原原本本讲清楚。

...

原文定义

最高诚信是对投保人定下一项披露资讯的责任。这种责任有以下几个特点：

(a) 期限（普通法）：于保险合约订立后，投保人才得知的重要事实，不必予以披露。

(b) 期限（保单条款）：一些非人寿保单要求，在保险期限内如有风险上的变更（例如买了人身意外保险后转职），必须予以披露。

(c) 续保：保单续保时，须履行最高诚信的责任。（就人寿保险而言，不必于保单接近周年日时再次履行。）

(d) 合约更改：如果在保单有效期内要求更改合约，最高诚信的责任便适用于这些更改事项上。

对应点

故事元素	概念对应
正月签单时对面还是空地，后来才冒出制冰厂	合约订立后才知的事实，普通法下不必披露
单子里印着"风险变更须即时通知"那条小字	保单条款要求的披露期限
续保那天还得把新情况讲一遍	续保时须重新履行最高诚信
加保盗抢险时重写仓库门窗、失窃记录	合约更改时，责任适用于更改事项

来源：保险考试1·第3章·3.2.4 何时须披露重要事实

...

3.2.5 違反最高誠信的類別

寓言故事 —— 《两种错，两条线》

码头边一排仓库，年初闹过一回小火灾，没烧到周老板的货，可他心里留了阴影。开春他去给那柜干贝续火险，填表时碰到一栏“过往可有火警记录”，他的笔悬在半空，迟迟没落下。

他这间仓库三年前确实走过一回火——电线老化，烧了半面墙，扑得快，没伤到货。可这事他一直没声张，连隔壁铺子都不晓得。如今这栏摆在这儿，他心一横，空着没填。他想的是：都扑灭了，没损失，写它做什么？

填完表他心里不踏实，拐去陈伯的账房坐了坐。陈伯听完，没急着说话，只问他一句：“你是真忘了，还是明知故问地瞒？”周老板一愣：“我当然知道啊，就在我自家仓库，怎么会忘。”陈伯又问：“那你是怕写了，保费涨，或者人家不接你这单？”周老板点头。

陈伯把茶杯搁下：“那我问你，倘若有个人，也是填这栏，他是真把三年前那场小火给忘了一年纪大了，事又多，记岔了，跟瞒你是两回事。你说，你和他，错的是不是同一桩？”周老板想了想，摇头：“不一样。我是知道却不说，他是真忘了。”

陈伯点点头，又往下说：“再看另一个。倘若有个人填表时，把自己仓库说成‘砖墙铁顶’，其实那是十年前的事了，早翻修成木板隔间。他这不是把事漏了不说，他是把假的当成真的写。这跟你把真事藏着不说，又是两回事。”周老板咂摸出味道来了。

陈伯伸手在桌上比了两条线，一条横，一条竖。“你看，人在这件事上犯错，无非两个岔口。头一个岔口——你给出去的话，是假的，还是干脆没给？话是假的，叫把假的说成真的；没给的，叫把该说的咽了。第二个岔口——你是存心的，还是无心之失？存心瞒、存心编，那是一码事；真忘了、真疏忽了，那是另一码事。这两条线一横一竖，叉开来，正好四格。你方才那桩，是‘咽了不说’又‘存心’——落在这一格。”

周老板脸色有点挂不住。陈伯拍拍他手背：“四格里头，存心的那两格，最重。无心那两格，轻些，可也是错。怕的不是错了一回，是错完了还分不清自己是哪一格——分不清，就不知道事态有多大。”

周老板沉默半晌，起身告辞。回家路上他心里反复掂量那两条线。他终于想明白，自己不是“忘了”，也不是“说错了”，是明明知道、偏偏不说。这一格的分量，比他原先以为的重得多。第二天没亮，他就去了保险行，把那场小火的来龙去脉原原本本补了一封信。

...

原文定义

违反最高诚信的形式不是失实陈述（即提供虚假资料）就是不披露（即没有披露重要资料）。另一分类是把它分为欺诈性违反和非欺诈性违反（即或无意地，或疏忽地，而非欺诈性地作出的违反）。结合上述两个分类方法会得出四个类别：

- （a）欺诈性失实陈述：欺诈性地提供虚假重要事实给另一方；
- （b）非欺诈性失实陈述：或无意地，或疏忽地向另一方提供虚假重要事实；
- （c）欺诈性不披露：欺诈性地不向另一方披露重要事实；或
- （d）非欺诈性不披露：或无意地，或疏忽地漏了向另一方披露重要事实。

对应点

故事元素	概念对应
周老板知道小火却空着不填	不披露（该说的咽了不说）
把木板隔间说成"砖墙铁顶"的假设	失实陈述（把假的说成真的）
"真忘了、记岔了"的人	非欺诈——无意或疏忽
"明知却怕保费涨而瞒"	欺诈——存心而为
陈伯桌上画的一横一竖、叉开四格	两条分类轴交叉得出四个类别

来源：保险考试1·第3章·3.2.5 违反最高诚信的类别

...

3.2.6 違反最高誠信的補救

寓言故事 —— 《退整张，还是退半张》

周老板补完那封信，心里仍七上八下。他最怕的不是保险行怪罪，是怕对方拿着这条由头，把他整年的保障一笔勾销，连保费也不退。他这柜干贝眼看要入冬出货，没了保障，夜里睡不着。

他端着一篓虾饺去找陈伯。陈伯听他说完顾虑，没急着答，反问他一句："你跟街市那些人赊账，要是有一笔对方赖了，你是把他全部赊账一笔勾了、从此不往来，还是单单把那一笔抹掉、别的照算？"周老板脱口而出："那自然是整笔勾了，谁还跟他一笔一笔地算。"

陈伯点头："这就是了。保险行撞上人家瞒着要紧事，能做的，头一桩就是把整张单子当作从没发生过——从头到尾推翻，保费退回去，双方两清。这不是挑哪一笔赔、哪一笔不赔的事，是整张契约回头作废。"

周老板松了口气，又追问："那保费真能退？"陈伯顿了顿："一般能退。可有一个例外——倘若是存心瞒、存心骗的那一种，保费就不退了。这是给存心之人的罚。你若是无心之失，保费多半还拿得回来；你若是明知故瞒，这钱就别想拿回了。"

周老板脸色又是一紧。陈伯看出他的心思，接着说："除了整张作废，还有别的路子可走。倘若存心把假话编给你听，或疏忽把假话当了真——不光能作废，还能多走一步，告他一状，讨一笔损失费。这一步，得是'话是假的'那一类才走得通；光是'该说的没说'，走不通这条。"

周老板记下了，又问："那保险行能不能睁一只眼闭一只眼，当没事？"陈伯笑了："能。他们要是不追究，这张单子就当从开头就生效，往后照常。这也是一条路，全看他们愿不愿意。"

周老板还是不放心，把心里最怕那句问了出来："他们能不能挑我那一笔赔的不赔、别的不动，保费也不退？"陈伯摇头，语气重了些："这恰恰是他们做不得的。一张契约，要么整张作废，要么整张照常，没有'砍一半留一半'的。只把某一次的赔偿勾掉、却把单子当有效、保费照收——这种砍一截留一截的做法，行不通。账房里的规矩：要退就退整张，要留就留整张，没有半张的道理。"

周老板这下彻底明白了。他端起那篓虾饺，长舒一口气。原来对方手里的牌，翻来覆去就那么几张——整张作废、或追加讨一笔、或干脆不追究；唯独没有"挑一笔赖账、其余照旧"这一张。他心里的石头落了地。

...

原文定义

如果最高诚信责任遭违反，受屈的一方（一般是保险人）可得到某些针对违反方的补救：

（a）在合理时间内自始推翻整个合约；带来的后果是，从前在不知悉该违反的情况下所支付的保费（和赔款），一般是可退回的，除非该违反是被保险人或其代理人作出的欺诈性违反。

（b）除了（a）项以外，如果属于欺诈性或疏忽性失实陈述的情况，原则上还可以额外提出侵权法诉讼以索取损害赔偿；

（c）另一选择是对违反不予追究。这时，合约便有追溯效力地生效。

注：受最高诚信违反所屈的保险人不能选择就某项索偿拒绝作出赔偿，于剩余的保险期限内把保单视为有效，并保留部分或全部已缴保费；只撤销合约的一部分并不属于可以执行的补救。

对应点

故事元素	概念对应
赊账赖了一笔、整笔勾了不往来	自始推翻整个合约
无心之失保费多半退回、存心骗不退	退还保费的欺诈例外
假话可多告一状讨损失费	失实陈述可追加侵权法诉讼

睁一只眼当没事	不予追究，合约追溯生效
陈伯说"没有砍一半留一半"	不可只撤销合约一部分、拒赔一笔却保留保费

来源：保险考试1·第3章·3.2.6 违反最高诚信的补救

...

3.3.1 該原則的定義及重要性

寓言故事 —— 《谁推的那一把》

何师奶家厨房的天花板，是上个月塌下来的。

那天傍晚她在灶前熬汤，忽听头顶"咔"一声，一大块石灰连着木板砸进锅里，滚汤溅了一地。她躲得快，没伤着人，可厨房毁了小半间。她丈夫那阵子正爬上爬下修天台的瓦，她头一个念头就是——准是他踩的。

她气冲冲去找陈伯，要算一笔账：这笔修厨房的钱，该走那份家居险。陈伯却没急着下结论，反倒跟她一笔一笔捋事情的来龙去脉。

"你想想，那天到底怎么回事。"陈伯把老花镜推上去。何师奶说，前阵子连下了几天暴雨，天台积了水，渗进木梁，泡了好几日。她丈夫那天天晴了才上去修瓦，踩了几脚。陈伯问："那你说，是雨水把梁泡软了在先，还是你丈夫踩的那几脚在先？"何师奶脱口而出："当然是雨水泡软在先，雨下了好几天呢。"

陈伯点头："那再想，光靠雨水泡，天花板会塌吗？"何师奶犹豫了："怕是不会那么快……泡是泡了，可没断。是他那一踩，才断了。"陈伯又问："那要是梁没被雨泡软，他那一踩，塌得了吗？"何师奶摇头："那当然踩不塌，木头硬着呢。"

陈伯把铅笔搁下："你看，这事不是一桩造成的。雨水泡，是一桩；你丈夫踩，又是一桩。两桩凑一块儿，才塌了。可你要问，到底是谁的'错'最大——是那个慢慢把梁泡软的雨，还是那临门一脚的踩？"何师奶想了半天："要我说……是雨。雨泡了那么多天，梁已经快不行了，他那一踩不过是凑巧。换个人去踩、或者风大点吹，怕是也要塌。真正把这事推到这一步的，是泡软了梁的那场雨。"

陈伯一拍桌："就是这个。一件事可以是好几个因由凑成的，可总有一个是'领头'的——它把事情推到了那个地步，别的不过是顺手。这个领头的，行里人叫它'主因'。找它做什么？因为不是每个因由都管赔。你那份家居险，管的是雨漏、水管爆这一类；你丈夫踩瓦，那是人弄的，不归它管。要是不分青红皂白，只看最后一脚，那这账就乱了——谁都往别人身上推。得抓住那个真正'领着头'的因由，才知道这笔钱该不该赔、找谁赔。"

何师奶这才明白陈伯为什么不肯一口咬定是丈夫踩塌的。事是几桩凑成的，可真正主导这场祸的，是那场连日的暴雨——是它把梁泡软、把事情推到了临界。抓住了这个主因，她心里那笔账，才算有了着落。

...

原文定义

一项损失的近因是该损失或事件的有效或主导成因。

在意外的多项成因当中找出近因为什么是重要的？一项损失或事件可以是数个成因合起来的力量所造成的。因为不是每一项成因都是受保的，为着保险索偿或保险金要求的目的，必须于每个个案中抽出一个主导的成因。

对应点

故事元素	概念对应
雨水泡软木梁、丈夫踩瓦，两桩凑成塌	损失由多项成因合起来造成
何师奶认出"真正把事推到这步的是雨"	近因——有效或主导的成因
家居险管雨漏、不管人踩	不是每项成因都受保
陈伯不肯只看"最后一脚"	近因不必是最后或最先的成因
抓住主因才知道赔不赔	找出近因的重要性

来源：保险考试1·第3章·3.3.1 近因原则的定义及重要性

...

3.3.2 危险的種類

寓言故事 —— 《三道门，三种来客》

周老板那柜干贝，续了火险之后，他心里仍不踏实。码头那一带什么意外都有——着过火，也进过贼，下雨天还漏过水。他捧着保单翻来覆去，想弄明白一件事：到底哪些祸，这张单子管；哪些，它压根不提；又有哪些，它白纸黑字写着不管。

他带着单子去找陈伯。陈伯戴上老花镜，从头看到尾，把单子合上，对周老板说："你别一条条记，我打个比方你就清楚了。你把这张单子，想成你家铺子的一道门。门外头站着形形色色的来客，来了能不能进、进来了管不管饭，得分三类。"

"头一类，"陈伯竖起一根指头，"是你请进门的客人。你买的就是冲着他来的——火烧。这一类，行里话叫'保了'的。火来了，你这道门给他开，出了事他管赔。"

周老板点头："那贼呢？我那仓库让人撬过一回。"陈伯摇头："贼这一类，单子上怎么写的？"周老板翻到背面，念出一条："盗窃不在保障范围内。"陈伯说："这就是第二类了。这一类不是没人请，是被主人家明明白白挡在门外——白纸黑字写了，'你不许进'。这一类，哪怕它跟头一类长得很像，单子也早说了不管。"

周老板咂咂嘴："那下雨漏水呢？单子上没提雨。"陈伯笑："没提，就是第三类——既没请他进门，也没写明挡他。他在门外站着，没人搭理。这一类，出了事也不赔，除非——"他顿了顿，"除非他是被头一类那个'请进门的客人，顺道带进来的。比方说，火烧了屋顶，大雨趁势灌进来，

把货泡了。雨本是第三类没人搭理的，可它是跟着火这个'请进门'的进来的，那这笔账，单子就得认。”

周老板听出了门道，又追问一句：“那要是贼趁火烧混乱溜进来偷东西呢？”陈伯把单子一推：“你自己说，贼是第几类？”周老板答：“第二类，被白纸黑字挡在外头的。”陈伯点头：“对喽。第二类是主人家点名不要的，就算跟着火混进来，照样不认。道理就在这——第一类是请进门的，管；第三类是没人搭理的，可要是被第一类顺道带进来，也算；唯独第二类，点了名挡在外头的，谁来都不认。”

周老板把单子折好，揣进怀里。他这回心里有数了：火烧是请进门的客，雨是门外没人理的客（可火把它带进门就算数），贼是白纸黑字点了名挡回去的客。三道门，三种来客，一张单子上写得清清楚楚。

...

原文定义

为了找出损失的近因，须识别有关危险（即损失的成因）及其性质。一切风险分为以下三类：

- （a）受保危险：保单所保的危险；例如火险单中的火灾和水险单中的搁浅。
- （b）除外危险：要不是被除外责任条款豁免承保的话，这种风险应当是受保的；例如由战争引致的火灾损失不能在火险单中获得赔偿，因为战争是该类保单的除外危险。
- （c）不保危险：这类危险既非受保的，也不是除外的。由不保危险引致的损失是不获赔偿的，除非引发不保危险发生的是一项受保危险。例如标准火险单的不保危险包括下雨和盗窃。

对应点

故事元素	概念对应
火烧——请进门的客	受保危险：保单所保的危险
贼——白纸黑字挡在门外的客	除外危险：被除外条款豁免承保
下雨——门外没人搭理的客	不保危险：既非受保也非除外
火烧屋顶、大雨灌进来泡了货	不保危险由受保危险引发，可获赔
贼趁火偷东西照样不认	除外危险无论何种情形都不赔

来源：保险考试1·第3章·3.3.2 危险的种类

...

3.3.3 原則的應用

寓言故事 —— 《一柜干贝的来路》

周老板那柜干贝，终于装船出海了。

货从码头出发，往南洋去。周老板心里却始终悬着——这柜货他买了保障，可保障是挑着买的：他这份单子，保的是“海水入舱”这一桩。别的祸，火也好、撞也好，他都没买。他原本想，海路最怕的就是水，保了水，够了。可船一出港，他反倒更不安：海上哪是一桩祸说得清的。

船行第三天，消息传回码头，周老板脚都软了。

船在雾里迷了向，船长老眼昏花没看清，一头撞上了另一艘船。撞船的地方裂了缝，火星子窜出来，着了火。火烧到舱底的油桶，轰一声炸了。爆炸把船壳炸开一道口子，海水咕嘟咕嘟灌进舱里。他那一柜干贝，全泡了。

周老板连夜去找陈伯，把单子往桌上一摊：“我只保了‘入舱’这一桩，可货是炸完才进的水。火是没保的，撞是没保的，炸也是没保的。我这单子，怕是一分钱都赔不着了。”他越说越泄气。

陈伯却没跟着叹气。他把事情从头到尾在纸上捋了一遍——船长老眼昏花，撞船；撞船裂了缝，起火；火烧到油桶，爆炸；炸开船壳，进水；水泡了货。一桩连一桩，像一根绳子拴着五个结。陈伯指着第一个结，问周老板：“你说，把这一连串事推着往前走的，最头上那个‘头’，是谁？”

周老板看了一会儿：“是船长老眼昏花……他没看清，才撞的。”陈伯点头：“对。往后每一个结，都是前一个结自然推出来的。撞是因为他看不清，火是因为撞裂了缝，炸是因为火烧到油桶，进水是因为炸开了壳，货泡是因为进了水。中间没一件事是横插进来、打断这条线的。整条绳从头到尾顺顺当当，没断过。”

周老板听是听懂了，可还是摇头：“那又怎样？最头上那个‘头’——船长老眼昏花——我这个单子没保啊。保的是‘入舱’，入舱排在最后头。”陈伯笑了笑，把笔尖点在最后一个结上：“你再想，你保的那一桩——进水——它是不是自己冒出来的？”周老板摇头：“不是，是炸出来的。”陈伯又问：“炸又是哪来的？”“火烧出来的。”“火呢？”“撞出来的。”“撞呢？”“船长的毛病。”

“对了，”陈伯把笔一搁，“你保的那桩‘入舱’，一路往回追，追到头是个没保的毛病。可关键是一——这条线从头到尾一桩顺着一桩，中间没人打断。你保的那桩‘入舱’，虽然根子上追到的是个没保的事，可它确实是你这一桩顺出来的结果。账房里的老规矩是：一条没断的线，保了当中任何一桩，这桩往后引发的损失，单子就认。哪怕它再往回追到的是个没保的事——只要中间这条线没断，认。”

周老板眼睛一亮：“那我这柜货，能赔？”陈伯点头：“能。你那份单子保‘入舱’，货确实确实是进水泡的，而水是一路从你保的这桩顺出来的。认。可有个坎儿你得记牢——”他语气一沉，“倘若有一样东西，是被你单子点名不要的、白纸黑字挡在外头的，那这条线到它那儿就断了。一头是没保的、谁也没搭理的，不打紧，线没断就认；可一头是点名挡回去的，那整条线就废了，认不了。”

周老板长舒一口气，又追问：“那要是一件事，是好几桩同时来的，不是一桩顺一桩的呢？”陈伯想了想：“那就看是哪一桩在里头‘领着头’。领着头的那个要是保了的，管；没保的，不管。还有

——头一个来的、或最后来的，未必就是领头的那个。有时候一桩祸，是两桩事一块儿使劲造成的，那这两桩都算领头。”

周老板把这柜干贝的来路在脑子里又过了一遍。他这回真明白了：保单认不认，不看最先或最后，看的是那条线从哪儿来、中间断没断、领头的那个是谁。他那柜货，根子上虽追到个没保的毛病，可线没断、领头的也轮不到那个点名挡回去的——所以，赔。

...

原文定义

近因原则的应用：

- (a) 必须涉及受保危险，否则不获赔偿。
- (b) 如果只有单一成因：假如该成因是受保危险，损失受保；假如是不保或除外危险，便不受保。
- (c) 涉及一项以上的危险，须引用不同的近因法则：
 - (i) 由受保危险直接引发的不保危险：所引致的损失可获赔偿。以火险单为例，水浸损失（不保危险）是由意外火灾（可保危险）引起的。
 - (ii) 受保危险由不保危险直接引致：该受保危险引致的损失是受保的。
 - (iii) 除外危险的发生一般会令保险索偿失败。

其他特点：(i) 首个或最后的成因不一定构成近因；(ii) 一个以上的近因或可存在；(iii) 近因毋须在所保处所发生；(iv) 近因并非受保危险，不一定表示不获赔偿。

对应点

故事元素	概念对应
船长毛病→撞→火→炸→进水→货泡，一桩顺一桩	一连串事故，中间无干扰
只保"入舱"，货却是炸后进水泡的	受保危险由前序危险引出
往回追到没保的"船长毛病"，线没断仍认	近因可追溯至不保危险，仍赔
"点名挡回去的"会让整条线作废	除外危险令索偿失败
头一个或最后一个未必是领头	首个或最后的成因不一定是近因

来源：保险考试1·第3章·3.3.3 近因原则的应用

...

3.3.4 保单对这原则的更改

寓言故事 —— 《一句之差》

何师奶的茶餐厅开在中环一条横街上,门口挂着褪了色的招牌。她男人走得早,儿子在码头做帮工,一家人全靠这间铺子吃饭。去年台风把招牌吹松了,玻璃砸下来差点砸到伙计,她吓得整夜没睡,第二天一早就去找陈伯,托他帮忙看保单。陈伯在上环做了几十年账房,收据、信封、旧合约,样样都看得明白。他戴上老花镜,把那份意外保单从头到尾翻了一遍,指着中间一行小字说:"师奶你看,这里写着'因战争直接或间接引起的损害,不赔。'"

何师奶凑过去看,皱起眉头:"打仗关我什么事?我这铺子卖奶茶菠萝包,跟战争八竿子打不着。这句写不写,有分别吗?"陈伯没接话,只是把保单折好还给她,说:"这句你记着,日后用得上。"

何师奶没当回事。可巧,过了一年,陈伯的旧相识——做海味生意的周老板找上门来,一进门就把一张纸拍在柜台上,气得脸都红了。原来周老板去年订了一批干货,搭船运来香港,船在半路跟另一艘船撞了,货迟了两个多月才到。等到货开箱,年历都过了季,半点卖不动,白亏了一大笔。周老板拿着货损单子去找保险公司,对方却指着保单上另一行字回他:"迟延直接造成的损失,即便这迟延是由受保的危险引起的,也不赔。"

周老板当场就急了:"船撞了是你们保的危险,迟了也是因为撞船,怎么到了赔的时候就不认了?"对方慢悠悠说:"这白纸黑字写着的,迟延造成的市场损失,我们一条都不赔。"

何师奶在旁边听着,忽然想起陈伯去年指着的那行字。她回家把保单翻出来,又找陈伯来问。陈伯这回才把话挑明:"师奶,你记不记得我当初让你记着那句话?保单里的字眼,看着像废话,其实能改天换地。一份保单要是写了'直接或间接'这几个字,法院就认:哪怕那原因只是隔了好几层的'间接',只要沾上边,保险公司就不用赔。反过来,写'迟延'那一句,也是同一个道理——危险是你保的,可危险带来的'迟',他们用一句话就划走了。"

何师奶捏着保单,半天没说话。她终于明白,陈伯当初那句"日后用得上"是什么意思。同样一件事,是赔还是不赔,常常不在事情本身,而在保单上那几个不起眼的字。她男人走得早,留下一堆账没人帮着看;这回她把保单收进铁罐,贴在收银机下面,逢年过节都拿出来重读一遍。

...

原文定义

很通常保险人借助某些保单措词,更改近因法则的应用,以下是这种做法的两个例子:

- (a) 「直接或间接地」:一个说明摒除由某项特定危险(除外危险)「直接或间接」引致的损失的保单除外条款,曾被法院解释为:即使该除外危险的运作实际上只构成一个分担远(相对应「近」)因,有关损失将不获赔偿。
- (b) 「迟延直接造成的损失,即使该迟延是由受保危险引起的」:尽管有关损失是归因于一项受保危险,保险人可以依据有关除外责任条款拒绝就被保险人的「市场损失」作出赔偿。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶保单里"直接或间接"那行字	(a) 用措辞把除外危险的范围扩大到"远因"
陈伯让何师奶记着那句话	改变近因法则的措辞看似多余,实则关键
周老板的货因撞船迟到、年历过季	(b) 受保危险(撞船)引起的迟延
保险公司拒赔市场损失	用"迟延"除外条款把市场损失划走
何师奶领悟"赔不赔看字眼"	保单措辞能更改近因法则的应用

来源:保险考试1·第3章·3.3.4 保单对这原则的更改

...

3.4.1 定义

寓言故事 —— 《该多少就多少》

何师奶茶餐厅门口那部老冰箱,上周半夜突然短路,马达一烧,里头一柜子的冻肉、虾饺馅、鲜奶全跟着遭了殃。她蹲在地上看了半天,气得直拍大腿。这台冰箱是三年前花八百块买的,她记得清清楚楚,当时为了这八百块,她在柜台后头和送货的伙计磨了一整个下午。

第二天一早,她就拉着周老板去找陈伯。陈伯在上环做了几十年账房,如今专替街坊们理这种说不清的糊涂账。周老板一路走一路替她出主意:"跟保险公司开口要两千,把进货的损失、生气的损失、误工的损失都算进去。他压价,你就松到一千五,横竖不能亏。"何师奶听着觉得有理,心里那杆秤已经从八百悄悄往一千五飘了。

陈伯听完,从抽屉里摸出那本卷了边的旧账本,翻到夹着收据的那一页。"三年前买的时候八百,用了三年,如今同样的二手货还值五百。你那柜冻肉,进货单上是七十块。"他把笔搁下,看着两人,"冰箱旧的坏了,赔你一台成色一样的,五百。冻肉是实打实扔了的,七十。五百七十,就是保险公司该给你的数。"何师奶愣了一下:"我新买一台要九百啊。""那是新货的价,"陈伯敲了敲账本,"你那台本来就是旧的,赔你新的,你就占了便宜。"周老板在旁边接话:"那赔少了呢?五百哪够?"陈伯摇头:"赔少了,你没补够,等于白白亏了那台冰箱。该补的没补,那也不对。"

何师奶盯着账本上那几行字,半晌没说话。她原本满心想的都是"多要一点是一点",可看着陈伯一笔一笔把损失摊开,多出来的那些念头反倒淡了。临走时,她把账本上记的五百七十那个数,默默记在了心里。

...

原文定义

彌償(indemnity)是指對損失作出既不多也不少的精確財務補償。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯按账本算出五百七十块	精确的财务补偿
赔新的九百等于占了便宜	"不多"——不能让被保险人获利
赔少于五百等于没补够	"不少"——不能赔不足
三年旧冰箱按成色折成五百	恢复到损失前的财务状况
何师奶放下"多要一点"的念头	弥偿的核心是恢复,而非获利

来源：保险考试1·第3章·3.4.1 定义

...

3.4.2 含义

寓言故事 —— 《一只手指》

何师奶的茶餐厅里有个老伙计叫根叔,在灶头站了二十年。有一天下午,根叔切菠萝时一刀下去,断了半截食指。何师奶当场就慌了,又是送医又是垫钱,事后抱着厚厚一叠单据来找陈伯。陈伯把单据摊在账房桌上,一笔一笔对:挂号费、手术费、药钱、休养那几天根叔没来上班的工钱,最后在纸上圈出两个数。

"师奶你看,"陈伯指着账本,"根叔手指断了,这事分两头。一头是他花出去的钱——医药费,这笔清清楚楚,多少就是多少。可另一头,是他这半截手指本身,值多少钱?"

何师奶愣住了:"手指……值多少?这怎么算?"

陈伯摘下老花镜,叹口气:"难就难在这里。断一根手指,医药费花多少,账上有数;可这手指本身,值十万还是值一百,谁也说不准。一个人的指头,不是一斤猪肉,上秤称不出来。"

何师奶想到自己男人走得早,当年要是买过人寿,保险公司该赔多少?她问陈伯。陈伯摇头:"人寿跟根叔这手指是同一码事。一个人没了,你说他的命值多少钱?他的命不是那间茶餐厅,茶餐厅烧了,值多少还有个谱;一条命,没法量。"

何师奶这下真听进去了。她终于明白,为什么保险公司赔医药费时一笔一笔算得那么细——因为那是有数可查的损失;可一碰到人的伤亡,保险公司就不是照着"实际损失多少赔多少"来赔,而是当初保单上写多少,就赔多少。陈伯把单据收好,跟她交代:"师奶,根叔那笔医药费,保险还能照账赔;可他那半截手指,赔的是当初讲好的那个数,不是算出来的数。两件事,两种赔法,你分清楚就对了。"

何师奶点了点头。那天晚上打烊,她坐在收银机后面,看着根叔空荡荡的灶头,心里第一次分得清清楚楚:能算清楚的,照算的赔;算不清楚的,照讲好的赔。

...

原文定义

弥偿不能应用于一切保险类别。有些险种在计算损失时,无法精确地用财务方法去量度,尤其是人寿保险及人身意外保险。这两种保险所针对的都是人的伤亡,根本没有任何方法可以把(比方)一只手指的损失精确地用金钱来量度出来,所以这些类型的业务一般不适用弥偿原则。

注:有时候说,寿险及个人意外保险是些提供利益的保单,而不是提供弥偿的保单。正因为这些保单不适用弥偿原则,所以它们能办到的仅是按照其就死亡或有关损伤订明的数额支付利益。

对应点

故事元素	概念对应
根叔的医药费,账上有数	可用金钱精确量度的损失,适用弥偿
根叔断掉的手指,称不出价	人的伤亡无法用金钱精确量度
陈伯说"一条命没法量"	人寿保险不适用弥偿原则
保单上写多少赔多少	提供利益的保单,按订明数额支付

来源:保险考试1·第3章·3.4.2 含义

...

3.4.3 与可保权益的关联

寓言故事 —— 《值多少赔多少》

何师奶的茶餐厅隔壁,有间卖布的小铺子,布铺老板娘跟何师奶是多年街坊。一天傍晚,布铺收银台下面那台老式缝纫机着了火,整台烧成废铁。老板娘心疼得直掉眼泪,跑到茶餐厅找何师奶商量赔的事。何师奶不懂,第二天一早又拎着账本去找陈伯。

陈伯听完,问的第一个问题不是"保单写了多少",而是:"那台缝纫机,是你自己的吗?你跟它有利益关系吗?"老板娘愣了:"我铺子里的东西,当然是我的。"

陈伯点点头,把账本翻开:"那就好办。你跟这台机有财务上的关系——它在,你赚钱;它没了,你亏钱。这份关系就是你的权益。问题接着来:它烧没了,该赔你多少,才算让你'完完整整'地补回来?"

老板娘说:"这机子我当年花五百块买的,用了五年,现在值多少我心里有数。"陈伯说:"对,你心里这个'值多少',就是关键。你的权益值多少,全烧的时候,就该赔多少,不多不少。赔到让你回到'好像机子还在'那个状态为止。这就是这事的规矩。"

何师奶在旁边听着,忽然插嘴:"那我呢?我给自个儿买的那份人寿,也是这个理?"陈伯摇头,难得笑了:"师奶,这就不同了。你的命,值多少?你给茶餐厅挣钱的命,值五千,还是值五万?谁也算不出个准数。人寿这回事,你的权益可以大到没边,没法量。正因为没法量,它就走出那条'赔到让你完整'的规矩了——只能照保单上写死的那个数赔。"

老板娘走后,何师奶把这件事记在心里。她终于分得清:像缝纫机这样能算出价的东西,权益值多少,就赔多少,严丝合缝;可像人命这样算不出价的东西,权益大得没边,只能另走一条路。

...

原文定义

可保权益是对某项标的的财务「权益」,其价值多少,就应在全损的情况下赔付多少钱才能让保单持有人完完全全的得到补偿。但是,因寿险及人身意外保险一般可视为涉及价值无限的可保权益而不适用弥偿原则。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯问缝纫机是不是老板娘自己的	可保权益是对标的的财务权益
老板娘心里那台机"值多少"	权益价值=全损时应赔的金额
赔到"好像机子还在"为止	弥偿让保单持有人完完全全得到补偿
何师奶的人寿,命算不出价	寿险可保权益价值无限
寿险照保单写死的数赔	价值无限故不适用弥偿原则

来源:保险考试1·第3章·3.4.3 与可保权益的关联

...

3.4.4 如何提供弥偿

寓言故事 —— 《四种赔法》

周老板的海味铺去年遭过一次贼,失了几罐贵价鲍鱼。那阵子他天天往陈伯的账房跑,手里攥着保单,问东问西。这年开春,铺子又出了事——仓库一场小火,烧坏了好几箱干货,周老板的货车也被蹭凹了一块。周老板又拎着一叠单据找上门来,这回不是问"赔不赔",而是问"怎么赔"。

陈伯把四张单据在桌上一字排开,像排牌一样。"周老板,你这次四样东西,赔法不一样。"周老板坐下来,掏出烟。

陈伯指着第一张:"你这箱干货,烧成什么价就是什么价,保险公司直接数钱给你。对他们来说,数钱最省事,你拿钱爱怎么补货怎么补货。"周老板点头。

陈伯又指第二张,是货车的修理单:"你那辆车,保险公司不会给你一捆钱让你自己捣鼓。他们直接把钱打给车房,车房把车修好,你开回来就是。这叫修。"周老板"嗯"了一声。

第三张是烧坏的一台电子秤,还是新的。陈伯说:"这秤你才用没几天,几乎没旧。保险公司大可以托人去厂家再买一台一模一样的给你送来,他们拿的是批发价,比数钱给你还划算。这叫换。"

第四张最棘手,是仓库门口那面被烟熏黑的砖墙。陈伯沉吟了一会儿:"这堵墙,既不能数钱给你让你自己看着办,也不算换新的——它得修回原来那个样。把烟熏的痕迹刷掉,砖补好,恢复到着火前那一刻的样子。这叫恢复原状。"

周老板听完,觉得这四种赔法各有各的道理,便问:"那保险公司爱用哪种就用哪种?"陈伯摇头:"周老板,你这回是财产险,保单上写明了,四种里头任他们挑。可你要是运货走船——水险那套——保单上反倒什么都不写。什么都不写的意思就是,保险公司没的挑,老老实实数钱给你,一手交钱一手结清。"

周老板把烟掐了,叹口气:"原来'怎么赔'这件事,白纸黑字写了的,他们有得选;没写的,反倒只能数钱。"陈伯把单据一叠收好,点头:"就是这个理。"

...

原文定义

财产保险单通常订明保险人可以按照下述四种方法中的任何一项偿付损失。但是,水险和非财产险保单在这问题上同样是缄默的,因此保险人有义务以现金方式结清有效索偿。

- (a) 现金支付:至少对保险人而言,这是最方便的方法。
- (b) 修理:例如在部分损失的汽车险索偿中,直接向修理者支付修理费是惯用的做法。
- (c) 更换:就全新的、不受或几乎不受折旧影响的物件而言,给被保险人一件替换物件可以是一种非常合适的方法,尤其当保险人可获供应商提供折扣优惠。
- (d) 恢复原状:使受保财物恢复到其受毁或受损以前那一刻所状况。

对应点

故事元素	概念对应
烧坏的干货,数钱给周老板	(a) 现金支付,对保险人最方便
货车修理单,钱直接打给车房	(b) 修理,常用于汽车险
新电子秤,从厂家换一台	(c) 更换,适用于几乎无折旧的物件
被烟熏的砖墙,修回原样	(d) 恢复原状,恢复到受损前那一刻
周老板运货走船的保单"什么都没写"	水险/非财产险缄默,保险人有义务以现金结清

来源:保险考试1·第3章·3.4.4 如何提供弥偿

...

3.4.5 损余

寓言故事 —— 《烧剩的那堆》

周老板的海味铺又出了事。这回是仓库那箱贵价花胶,半夜里电线走火,把箱子烧穿了一角。火扑灭后,周老板蹲在仓库门口,看着那箱焦黑的花胶,心疼得说不出话。可他心疼归心疼,眼睛还是尖的

——他拨开烧焦的那层,发现底下还有大半箱是好的,只是熏了点烟味,成色差了,降价卖还是卖得动。

第二天,周老板拎着账本去找陈伯,把事情一五一十说了。陈伯听完,没急着算赔,反而先问:"底下那半箱,还能卖钱吗?"周老板点头:"能,打个七折,总有人要。"

陈伯这才把笔搁下,跟他说:"周老板,这就是关键。你那箱花胶烧了一半,可没烧光,剩下来的还能换钱。这堆烧剩的、熏过的,行里有个叫法,叫'损余'。它只要还值钱,保险公司赔你的时候,就不能装看不见。"

周老板皱眉:"什么意思?是少赔我,还是怎么?"陈伯摆手:"两条路,你选一条。一条,保险公司照你损失赔,可那半箱还能卖的钱,得从赔给你的数里头扣掉。扣完,那半箱还是你的,你自己拿去卖了归自己。另一条,保险公司一文不少全赔给你,可那半箱损余,归他们收走,他们自己处理。"

周老板低头盘算。他想,这半箱虽熏了味,降价卖出去也是一笔进账;可若自己懒得费那个事,不如让保险公司全赔,把那堆麻烦整个儿交出去。两条路,账面上算下来,他都不会"两头拿"——既拿全额赔,又留那半箱卖钱,天下没这好事。

陈伯把账本合上,又提了一句:"周老板,你跑码头多,有句话顺带告诉你。'损余'这两个字,到了海事那边,意思全变了。在海上,'salvage'不是说烧剩的东西,是说有人冒着风浪把你遇险的船或货救下来,那救人的人得拿一笔赏金。同一个词,岸上是'烧剩的',海里是'救人赏',你别混了。"周老板咂咂嘴,把这两条路和这个区别,都记进了心里。

...

原文定义

有时保险标的在受损后会留下剩余部分(如被火损坏的存货、车辆的残骸等)。这些剩余部分称为「损余」('salvage')。如果这些剩余部分还具有经济价值,那么在提供弥偿时,必须把该价值考虑在内,例如:

- (a) 在赔偿额中扣除损余的价值,损余则归被保险人所有;或者
- (b) 保险人全额赔偿予被保险人,损余则由保险人收回并自行处理。

注:在海事法中,"Salvage"一词带有截然不同的意思,中文是「救助」。

对应点

故事元素	概念对应
烧穿一角、底下还剩大半箱的花胶	受损后留下的剩余部分=损余
半箱花胶降价还能卖钱	损余仍具经济价值,须考虑在内
路一:扣掉损余价值,半箱归周老板	(a) 赔偿额扣除损余价值,损余归被保险人
路二:全赔,半箱归保险公司	(b) 保险人全赔,损余由保险人收回
周老板明白不能"两头拿"	不能既拿全额赔又保留损余
陈伯说海上"salvage"是救人赏金	海事法中 salvage 意为"救助",与损余截然不同

来源:保险考试1·第3章·3.4.5 损余

3.4.6 委付

寓言故事 —— 《交出去》

周老板有一艘旧货船,跑了十几年香港到南洋的线,载干货、载布匹,是他的命根子。那年台风季,船在琼州海峡遇上大风浪,整个船舱进了水,主机也瘫了,漂了三天才被拖船拉回香港。船一进坞,船厂的老师傅摇头:"周老板,这船修是修得动,可修的钱比它本身的身价还高,不值当了。"

周老板心疼得几夜没合眼。这船要是就这么废了,他血本无归。他拎着一壶酒去找陈伯,把事情讲了。陈伯听完,问:"你保单是水险吧?"周老板点头。陈伯说:"那有一条路,叫'委付'。你把这艘船,整个儿、完完整整地交到保险公司手上,当他们家的东西,他们就按全损赔你。"

周老板眼睛一亮:"交出去就全赔?"

陈伯点头,又加重了语气:"可有个要命的规矩——这船,得整个儿交出去,半点不留。连同船上的残骸、船上还能拆下来的铁、能捞回来的货,统统归他们。你一只螺丝钉都不能揣进口袋。为什么?因为这些东西一交过去,就是他们的了,他们能从里头讨回点什么——把残骸卖了、把铁拆了、把货捞起来转手。他们得能从中得着好处,这事才成。"

周老板沉默了。这艘船他跟了十几年,舱板上还有他儿子小时候用刀刻的字。可现在摆在他面前的只有两条路:要么自己花钱修这条不值当修的船,赔个底掉;要么把它整个儿交出去,换一笔全损的钱,从此跟这船一刀两断。

过了两天,周老板在委付书上签了字。签完那天,他没回铺子,一个人去了码头,远远看着那艘旧船被拖走。陈伯的话还在他耳边:这规矩在水险里是惯常的,可换成他铺子里那些货、那些家当的财产保单,上面多半白纸黑字写着"不准委付"——岸上的东西,你不能烧坏了就往保险公司手里一塞要全赔。唯独到了海上,船这种东西,才有"整个儿交出去"这一说。

...

原文定义

委付大多出现在水险中,它是指在某种情况下向保险人交出保险标的,作为索取全损的赔偿金额的条件。在水险中,这是一种十分标准的做法。不过,在其他类别的财产保单中,通常明确地列明不容许委付。

委付的一个特点是再重要不过的,这就是:保险标的(或它的残余部分)必须完全地移交给保险人,致使保险人可从中获取利益。

对应点

故事元素	概念对应
周老板把旧货船整个儿交给保险公司	向保险人交出保险标的以索取全损赔偿

这是水险里惯常的做法	委付在水险中是标准的做法
陈伯说铺子的财产保单"不准委付"	其他财产保单通常明确不容许委付
船、残骸、铁、货统统归保险公司,一只螺丝不留	标的及残余须完全移交保险人
保险公司能卖残骸、拆铁、转手货	移交使保险人可从中获取利益

来源:保险考试1·第3章·3.4.6 委付

...

3.4.7 限制弥偿的保单条文

寓言故事 —— 《一道道闸》

周老板的海味铺这回出的不是小事。年关将近,仓库遭了贼,撬开门搬走了好几箱贵价干贝,还顺走了一只周老板老婆的玉镯——那是她出嫁时的陪嫁,平时随手搁在铺子柜里。周老板报了警,又拎着保单来找陈伯,满心以为这下能拿回个大数。

陈伯戴上老花镜,把保单从头翻到尾,眉头越皱越紧。最后他把保单摊开,指着上面一行行小字,对周老板说:"周老板,你先坐。这单子,我一道一道给你数,数完你就明白,能拿回来的钱,比你想的少。"

陈伯指着第一处:"你这仓库里的货,保险公司当初是盼着你按足额投保的——你仓库里实值四百万的货,你就该保四百万。可你当年舍不得,只保了一百万。这一条叫'比例分摊'。你只保了四分之一,出了事,赔你的也只是损失的四分之一。这一道闸,先卡你一刀。"周老板脸沉下来。

陈伯又指第二处:"你这张保单上还写着'四千元免赔额'。意思是,每一笔损失里头,头四千得你自己掏腰包。保险公司只赔超出那四千的部分。你被盗的干贝算下来损失一万四,扣掉这四千,他们只赔你一万。"周老板咬着牙。

"还有第三处,"陈伯翻到下一行,"这条少见,叫'起赔额'。它跟免赔额像,可有个分别:损失要是没到那个门槛,一分不赔;可一旦到了、过了那个门槛,整笔损失全赔,不再扣。你这回不是这一条,可我得让你知道有这么个东西。还有它的'期限'版本——比方住院保单写'两天起赔',意思是头两天不赔,从第三天起,整段住院都赔。"

周老板还没喘过气,陈伯的手指已经点到了第四处,也是让他最难受的一处:"最要命的在这里——你老婆那只玉镯。"周老板凑过去看。陈伯说:"你这保单是笼统保'物件'的,上面写了个'单一物件限额'。你当初没把那只玉镯单独拎出来申报、给它单独定个保额,所以它只能套这个限额。镯子实值多少不重要,赔你的数,卡在这个限额上,超不出。"

周老板一拳捶在桌上:"那玉镯是我老婆的命!"

陈伯没接话,把保单合上,缓了缓才说:"周老板,我替你看了几十年账,这些条文一道一道,就像一道道闸门。每一道闸,都把你该拿回来的钱削掉一截。比例分摊、免赔额、起赔额、保单限额——这些都在保单里写得清清楚楚。你当初要是一样一样看明白了,玉镯单独保,货保足额,今天就不会这么被动。"周老板坐在那里,半天说不出话。他这辈子信人情,信街坊,头一回尝到"白纸黑字上少了几个字"的苦。

原文定义

尽管某些险种的保单承诺向被保险人提供弥偿,但必须在符合保单的任何明示条款下进行,当中有些条款意味着它们规定的赔偿金额比弥偿金额为低。例如:

(a) 比例分摊:保险人预期受保财产会以其全额的价值投保。否则,当出现损失时,赔付金额便会按不足额投保的比率递减。

(b) 保单免赔额:规定了低于某指定金额的任何损失,被保险人都不获赔偿,该金额将从每宗索偿中扣除。

(c) 保单起赔额:与免赔额作用相似,但不同之处是当损失金额超过或达到起赔额时,该损失便可全数获赔偿。起赔额可以用百分比、损失金额或时期表达。

(d) 保单限额:保额是保险人的最高责任,任何超过这限额的损失,都得不到全数赔偿。其他限额包括单一物件限额(常见于家居物件保单)及部分限额(一张保单各部分各有责任限额)。

对应点

故事元素	概念对应
货实值四百万只保一百万,只赔损失的四分之一	(a) 比例分摊:不足额投保按比率递减
四千元免赔额,从每笔损失里扣除	(b) 免赔额:低于指定金额不赔,该额从索偿中扣除
陈伯说损失过门槛就全赔的"起赔额"	(c) 起赔额:达到/超过则全数赔偿,与免赔额有别
住院保单"两天起赔"头两天不赔	起赔期限:以时期表达的起赔额
玉镯没单独申报,卡在单一物件限额上	(d) 单一物件限额:未独立保额即以此限额为准
四道闸一道道削掉赔偿	保单条文使赔偿金额低于弥偿金额

来源:保险考试1·第3章·3.4.7 限制弥偿的保单条文

3.4.8 提供超额弥偿的保单条文

寓言故事 —— 《多赔那一截》

何师奶的茶餐厅用了十年的灶台,去年底终于撑不住,换了台新的。巧的是,换灶台没两个月,一场小火灾把灶台旁边的抽油烟机烧坏了。何师奶拿着保单去找保险公司,以为顶多赔个"用过的旧机"的价。谁知保险公司的人来看,说:"师奶,你这保单上写着'以新代旧'。我们给你装一台全新的,折旧那部分不扣。"

何师奶又惊又喜,可心里犯嘀咕:哪有这么好的事?她特地去问陈伯。陈伯听完笑了:"师奶,你遇到的,是保险公司的一种'做场面'的本事。按老规矩,旧机烧了,该扣掉它用了多少年的折旧,赔你个残值。可这规矩太冷冰冰,大多数客不懂,一看被扣钱就怨。保险公司为了让人心里舒服、也为了揽生意,

干脆大方一点,该扣的折旧不扣了。这叫'商业上'的赔法,不是死抠账本那种。"

何师奶恍然:"那他们亏不亏?"

陈伯摆手:"羊毛出在羊身上,这你不用替他们操心。我要跟你讲的是,这种'多赔一截'的条文有好几种,你得认得。"

陈伯掰着手指头数:"头一种,就是你遇上的'以新代旧',多用在居家和船这种保单上。第二种叫'重置保险',火险和商业全险里常见——东西烧了,恢复原状时,不因折旧、损耗扣你的钱。跟'以新代旧'一个意思,叫法不同。第三种讲究点,叫'定值保单'——比方你茶餐厅墙上那幅画,值多少,各人各看。当初保险公司请专家估了个价,你认了,他们认了,就当这画从头到尾就值这个数。哪天真烧没了,按这个讲好的数赔,不扯实际值多少。"

正说着,周老板从门口经过,听见"定值"两个字,探头进来:"陈伯,你说的这个,跟我那船保单一回事吧?"陈伯点头:"对,周老板你这船,也是定值的。船和海上运的货,几乎都是这么保——讲好一个价,部分损失也好,全损也好,都拿这个讲好的价当数。"

何师奶听完,看了看那台崭新的抽油烟机,感慨地说:"这么说,我这台新机子,是保险公司图个场面、让我心里舒坦才给的。真按死规矩,我拿不到这么好。"

陈伯点头:"就是这个理。师奶,赔多赔少,有时候不在东西本身,在保单上写了哪一条。"

...

原文定义

弥偿这个原则极合乎逻辑,在技术上也很容易为其辩护。不过实际上,由于大多数的保单持有人对此所知不多,所以当保险人因应折旧、损耗等因素而扣减他们的索偿额时,他们往往会感到疑惑及不满。所以,作为一种市场行销或公关的手法,保险人有时会表示愿意或同意提供一种可说是提供商业上而非严格的弥偿的财产保险。例子:

(a) 重置保险:损失发生以后如采取恢复原状(重置)的措施,赔偿金额不会就损耗及折旧等因素加以扣减。经常在火险和商业全险中出现。

(b) 「以新代旧」的保险保障:不会就损耗、折旧等因素扣减赔偿金额。一般较多用于家居风险单和船体保险单。

(c) 约定价值保单(定值保单):保额基于专家估值而厘定,并经双方同意视为保单生效全期财产的受险价值。非水险中,全损支付这保额而不考虑实质价值;部分损失则支付实际损失金额。

(d) 水险保单:几乎毫不例外,船体保单和海上货物保单是以定值方式提供保障;约定价值一律被视为损失时的实质价值。

对应点

故事元素	概念对应
旧机烧坏却赔全新,何师奶以为只赔残值	严格弥偿本应扣折旧/损耗
保险公司为让客舒服、揽生意而多赔	商业上而非严格的弥偿,市场行销手法

抽油烟机"以新代旧"不扣折旧	(b) 以新代旧:多用于家居、船体
陈伯说火险"重置"不扣损耗	(a) 重置保险:火险、商业全险常用
墙上的画按专家讲好的价赔,不扯实际	(c) 定值保单:按约定价值赔全损
周老板的船保单也是定值	(d) 水险保单几乎都是定值方式

来源:保险考试1·第3章·3.4.8 提供超额弥偿的保单条文

...

3.4.9 实际执行弥偿时所面对的难题

寓言故事 —— 《那台旧冰柜》

何师奶茶餐厅里那台冰柜，是开店那年从上环一间倒闭的制冰厂搬回来的二手货，用了十二个年头。柜门上的漆早掉得斑斑驳驳，制冷的声响像老人喘气，何师奶却宝贝得很——开茶餐厅的，冰柜就是命根子。她当初给它买了一份火险，保额是按新冰柜的价写的。

那年台风季，雨水漫进后厨，冰柜短路烧了起来。火灭之后，何师奶蹲在一堆焦黑铁皮前面，半天没作声。她当晚就去找陈伯，把保单摊在老账房的台灯底下。陈伯戴上老花镜，指着保额那行字：照这数赔，一台新柜的钱，够的。何师奶松了口气，觉得这事总算没亏。

可第二天保险行的理赔员上门，拿着本子翻了又翻，只肯赔一台同款旧冰柜的市价。他说，这柜子用了十二年，早折得七七八八，照规矩，赔的是它烧掉那一刻值多少，不是它当年买来的价。何师奶一听就急了：我这柜子虽旧，制冷还顶用，平日里擦得干干净净，哪有什么折旧！她越说越气，觉得理赔员是在欺负人。

陈伯把两边的数都抄进账本，对着台灯坐了很久。他想起自己年轻时，替一间布庄算过一回火险的账——一卷放了十年的绸缎烧了，掌柜非说那绸还和新的一样，理赔员却按旧布折价，两人吵到差点上法院。陈伯那会儿就明白了一件事：道理听着再顺，真要掏钱的那一刻，人和人想的往往不是同一回事。何师奶心里盘算的是“我当初保了这么多”，理赔员手里捏的是“这东西烧掉时到底还值几个钱”。一个数往回看，一个数看当下，中间隔着的就是折旧这道坎。陈伯合上账本，对何师奶说：这账，怕是得慢慢磨。道理是对的，可道理落到钱上，从来都得有人认了那个折旧的数才算完。

...

原文定义

弥偿这个原则极合乎逻辑。有什么比「人们只能索回他们所损失的东西」这个观点更为合理呢？他们不应从损失中牟利！话虽如此，大部分人感到在全损的情况下，赔偿金额应以所投保的金额作准。而且，可以预见你们或理赔人员会与索偿人在有否折旧或折旧多少的问题上产生分歧。提出索偿时，很多索偿人均认为他们的财产根本就没有折旧，或仅有轻微的折旧！

对应点

故事元素	概念对应
保额按新冰柜价写	人们以为全损应按投保金额赔
理赔员只肯赔旧柜市价	实际按损失发生时的价值赔
何师奶坚持“哪有折旧”	索偿人普遍认为财产无折旧
陈伯想起布庄旧绸的争执	折旧多少是理赔双方长期分歧点
一个数往回看、一个数看当下	弥偿原则合理，执行却难在折旧

来源：保险考试1·第3章·3.4.9 实际执行弥偿时所面对的难题

...

3.5.1 有关分担的衡平法则

寓言故事 —— 《两张保单》

何师奶替茶餐厅的铺面买了火险，年年续，从不耽误。她男人嘴上不说，心里也记挂着这间铺子，怕老婆忙忘了，自己悄悄又去另一间保险行，给同一间茶餐厅买了一份火险。两口子谁也没跟谁提，两份保单就这么安安静静躺在各自的抽屉里。

那年初冬，后厨走火，火舌舔过半个铺面。扑灭之后一算，装修、桌椅、冰柜加起来，烧掉了二十万。何师奶心疼得一夜没睡，天亮想起自己那份保单，松了口气；再一翻男人的抽屉，发现还有一份。她男人还愣愣地以为自己立了大功，说这回总算没亏，两份加起来能赔四十万，正好把铺子翻新还能剩一笔。

何师奶不大放心，端着一壶茶去找陈伯。陈伯把两份保单摊开，一行一行看，看完摘下老花镜，摇头。他说，这事他早年在上海见过。从前有个开押店的，怕贼，前前后后给同一批货买了三份险，后来真失了窃，兴冲冲去三家索赔，以为能拿三份钱。结果三家保险行坐到一张桌上，把那笔损失一拆，各赔各的份，加起来刚好等于损失那一个数，一个子儿也没多。何师奶听完愣住：那我买两份，岂不是白买？陈伯说，白买倒不至于。保单还在，各赔各的份，加起来还是二十万，你不会少拿，也休想多拿。

陈伯又补了一句：那些保险行之间，也不是一上来就商量着分。头一家接到索赔，照自己保单该赔多少先赔多少，不问别家有没有。等赔完了，它转头就能去找第二家，说你我也都保了这间铺子，这笔账不能我一家扛，你那份也得掏出来。第二家于是照着自己的份补上。规矩就在这里——铺子烧了值二十万，就只能拿回二十万，谁也别想从火里捞一把。两张保单不是两条财路，是两个人替你分着扛同一副担子。

...

原文定义

这是一个衡平法则，适用于理赔时遇上重复保险的情况。所谓重复保险，是指有两份或两份以上由被保险人自行或他人替他购买的，保了相同或部分相同的权益的保单，而保额的总和又超逾了法律所容许的弥偿程度。

在不违反任何保单条文的情况下，任何一个保险人毋须顾及其他保单的存在，而按照自身的保单的规定进行赔付。这样地提供了弥偿以后，保险人有权要求类似地（但不一定同等地）对同一被保险人须负赔偿责任的其他保险人分担已赔付的金额。

对应点

故事元素	概念对应
两口子各替茶餐厅买一份火险	重复保险：两份保单保相同权益
何师奶男人以为能赔四十万	被保人以为可获双倍赔偿
三家保险行坐一桌各赔各的份	保险人之间分担损失
头一家先照自己保单赔，再找第二家	保险人先按自身保单赔，再向其他保险人追分担
加起来等于损失那一个数	分担确保不超出弥偿限度

来源：保险考试1·第3章·3.5.1 有关分担的衡平法则

...

3.5.2 比率之数

寓言故事 —— 《一个数拆几瓣》

何师奶两份火险的事，在上环传了一阵。隔壁海味铺的周老板听见，心里直犯嘀咕。他自己的仓库里也压着两份保单——一份保的是货，一份保的是仓，两份加起来保额不小。他怕自己也摊上何师奶那种事，就拎着一包虾干，上陈伯的账房坐了一下午。

他把两份保单往桌上一拍，问：老陈，我这要是烧了，那钱到底怎么个分法？是头一家先赔完，第二家干看着？还是两家各赔各的？还是按保额大小来称？周老板做了三十年生意，算盘打得精，他想的是这里面有没有一条道子，能让自己多拿一点。

陈伯翻开账本，在空白页上画了个圈，又把圈切成几瓣。他说，这事他在洋行帮人查账时见过。一笔损失摆在那儿，比方说烧了二十万，两份保单都沾边。保险行之间怎么拆这个数，办法不止一种——有按各自保额占总额的多少来分的，有别的算法。可不管用哪种法子拆，最后每个保险行算出来自己该扛的那一份，就是它这一份的“数”。周老板听到这儿，急了：那到底哪种法子对我有利？我该挑哪种？

陈伯把笔搁下，看着周老板。他说，你操这个心没用。好比这一缸水，是二十碗。不管你用勺子舀还是用瓢舀，舀完就是二十碗，水里不会多出一滴，也不会少掉一口。那些保险行之间怎么拆，是他们的事，拆来拆去，各家的数加起来，刚好等于这一缸水，一分不多一分不少。你最后能拿回的，还是那烧掉的二十万。周老板愣了半晌，把虾干推到陈伯跟前，嘟囔了一句：合着我琢磨半

天，跟没琢磨一个样。陈伯笑：对被保的人来说，就是这个样。

...

原文定义

分担应用时，任何一位保险人对被保险人的损失应负的最终部分被称为该保险人的「比率之数」。不难明白，所有有关保险人的比率之数之和等于一，即是被保险人的损失的百分之一百。

计算比率之数有几个不同的方法，但作为保险中介人，你们不一定要熟悉它们。况且，你们的顾客最终可就损失得到多少赔偿并不视乎所用的分担方法而定。

对应点

故事元素	概念对应
周老板想找出对自己有利的分法	顾客关心分担方法是否影响赔偿
陈伯画圈切成几瓣	损失被拆成各保险人的份额
每瓣代表一家该扛的那一份	每个保险人的“比率之数”
一缸水不管怎么舀还是二十碗	所有比率之数之和等于损失百分百
周老板琢磨半天等于没琢磨	顾客最终赔偿不取决于分担方法

来源：保险考试1·第3章·3.5.2 比率之数

...

3.5.3 如何产生

寓言故事 —— 《同一批货》

周老板那批冬天的海味——干贝、虾米、花胶——存码头边一间公共仓库里，等着装船南下。他给这批货买了一份火险，保单收得妥妥帖帖。仓库那头的管事老黄，是个仔细人，自己另外也替仓里寄存的货物买了一份火险，图个安心。两份保单，都写着“火险”，都指着同一个仓库，可买的人不同，心思也不同。

陈伯那阵子正帮周老板盘账，听说仓库也买了险，心里就犯嘀咕。他跟周老板说，这事我以前在洋行见过类似的，得弄清楚，不然真着了火，两家保险行谁赔谁不赔，能扯皮扯半年。周老板不以为然：都是保这批货的火险，烧了还能不赔？两份总比一份强。

话说到这儿，码头那边真出了事。夜里一场小火，燎着了周老板那批货的一角，损了小半。周老板一边心疼，一边心里还打着算盘：我自己一份，仓库一份，两家分着赔，这损失怕是能填平。他催着陈伯赶紧去两家保险行报损。

陈伯没急着出门，先坐下来把两份保单逐字看了一遍。他越看眉头越紧。他想起当年在洋行，有一桩旧案几乎一模一样：一个布商把货存在公共仓库，自己和仓库各买了一份火险，火烧之后，两边保险行坐到桌上，却发现这分担根本分不起来。陈伯当时跟着洋行的英国经理一笔一笔理，才弄明白里头的弯绕——周老板买这份险，保的是他作为物主对这批货的利益；老黄买那份险，保的是他作为看仓人、替人保管这批货的利益。两份保单，看着保的是同一堆干贝虾米，其实保的根本不是同一码事。周老板那份，是“东西是我的，烧了我亏”；老黄那份，是“东西在我手里，烧了我对货主有责任”。一个是东家的利益，一个是保管人的利益。

周老板听完，脸上那点算计慢慢褪了。陈伯接着说，分担这东西，不是两份保单摆在桌上就自动成事的。它得凑齐几个条件才生得出来：每份都得是赔损失、不是赔一笔固定好处的；每份都得保了烧掉的那批货；每份都得管火烧这个由头；每份都得对这损失真要掏钱。最要紧的一条，是每份保单保的得是同一个利益。老黄这份和周老板这份，利益不是同一个，所以这两家保险行之间，分担根本生不出来——各赔各的，井水不犯河水。

周老板沉默了一会儿，问：那我这份，它赔不赔？陈伯说，赔。你是物主，你那批货是你的利益，烧了，你的保险行照赔。老黄那份是老黄的事，跟你这份不搅在一块儿。周老板长出一口气，又觉得哪里不对：那老黄那份，岂不是也赔？两家都赔，我岂不是能拿两份？陈伯把账本一合：这就轮到另一条规矩登场了——你那份保险行赔完你之后，它可以拿你的名义，去找老黄那边把不该多赔的那部分讨回来。总之，你这批货烧了多少，就拿回多少，一个子儿别想多。

...

原文定义

分担的适用条件（或要素）如下：

- (a) 每张保单都对有关损失提供弥偿（而非利益）保障；
- (b) 每张保单都承保了受影响的权益；
- (c) 每张保单都承保了引致了该损失的那个危险；
- (d) 每张保单都承保了受影响的保险标的；及
- (e) 每张保单都对该损失负上赔偿责任。

反例子：一名商人在一个公众仓库中寄存了一批货物，并就它买了火险单。同时，仓库营运人另外就同一财物购买了火险。一场火灾使该批货物受损……他们两人均是为了自身的利益而买保险的。第一份保单保了商人的「物主权益」，而第二份保单则保了仓库营运人的「受托保管人权益」。该两份保单保了不相同的权益，所以它们之间产生不了分担。

对应点

故事元素	概念对应
周老板给货买火险、仓库老黄也给货买火险	商人与仓库营运人各买火险
周老板保的是“货是我的”、老黄保的是“货在我手”	物主权益与受托保管人权益不同

陈伯当年跟着洋行经理理旧案	两个权益不同则分担不产生
凑齐几个条件分担才生得出来	分担的五个适用条件
井水不犯河水，各赔各的	条件(b)不满足，分担不成立

来源：保险考试1·第3章·3.5.3 如何产生

...

3.5.4 如何适用

寓言故事 —— 《人命无折旧》

何师奶两份火险的事，让她长了记性，逢人就说：买两份保险，烧了也只能拿回一份的钱，不划算。这话传到她小姑子耳朵里。小姑子的男人在码头扛货，风里来浪里去，她怕出事，前前后后给男人买了两份人寿保单——一份是街口那间保险行的，一份是湾仔另一间的。她听完何师奶的话，慌了，连夜抱着两份保单跑来问：嫂子，照你这么说，我家这两份人寿，是不是也白买了一份？

何师奶不敢乱答，第二天一早拽着小姑子去找陈伯。陈伯把两份人寿保单接过来，逐张看，看到“人寿保险”四个字，反倒笑了。他给小姑子倒了杯水，让她坐下。陈伯说，火险跟人寿，是两路数。何师奶那茶餐厅的冰柜、桌椅，烧了就是烧了，值多少赔多少，赔的是那个“损失”。正因为赔的是损失，烧二十万的铺子，两份保单加起来也只能赔二十万，多出来的谁也别想拿。这道理在火险、在水险、在那些赔“东西坏了值多少”的险种里，都管用。

可人寿不一样。陈伯把老花镜往鼻梁上推了推，说，你想想，人这条命，值多少钱？谁也说不准。一个人没了，你算不出他“折旧”了多少，也算不出这损失到底是十万还是一百万。所以人寿保险，根本不按损失来赔——保单上写赔多少，就赔多少，一份赔一份的钱。小姑子急问：那我两份呢？陈伯说：两份都赔，各赔各的，互不干涉。你男人万一出了事，街口那间照它的保额赔你一笔，湾仔那间照它的保额再赔你一笔，两笔都是你的。

何师奶在旁边听得直咂嘴：这怎么跟我的火险不一样？陈伯把两份人寿保单叠好，推回给小姑子。他说，记住一条就够：分担那套规矩，只在赔损失的时候才上台。人寿保险压根儿不赔损失，它赔的是一笔讲定的数目，所以分担这出戏，在人寿这儿唱不起来。两份人寿，就是两份，各赔各的全数，一分不少。小姑子抱着保单，眼泪都快下来了，连声说没白买。

...

原文定义

只有当弥偿出现时，分担才会适用。所以，假如一名购买了两份或两份以上独立的人寿保险单的被保险人死亡，每份保单均因人寿保险不适用弥偿而须全额赔付。

对应点

故事元素	概念对应
------	------

何师奶两份火险只赔一份	弥偿类保险适用分担
小姑子给男人买两份人寿	重复购买人寿保单
人命值多少说不准	人寿不按损失赔偿，不适用弥偿
两份人寿各赔各的全数	人寿保单不分担，各自全额赔付
分担只在赔损失时才上台	分担只在弥偿出现时才适用

来源：保险考试1·第3章·3.5.4 如何适用

...

3.5.5 如何被保单条件更改

寓言故事 —— 《写进纸里的规矩》

何师奶两份火险的事，在上环的保险行里也传开了。那年开春她去续保，保险行柜台后的文书没急着收钱，反而把她的保单翻到中间几页，指着一小段字让她看。何师奶凑过去瞅了半天，那些弯弯绕绕的条文像一团乱麻，她一个字也吃不准。她不敢含糊，隔天就揣着保单去找陈伯。陈伯把老账房的门带上，架好老花镜，对着台灯逐字念给她听。念到一半，他直摇头——原来这分担一回事，看着是保险行之间一碗水端平的老规矩，可只要保单里写上那么一两句，这碗水想怎么端、端多少、甚至干脆不端，全由那几行小字说了算。

何师奶那份火险里，就藏着这么一句：遇着重复保险，这份保单只赔它该担的那一份，不赔全数。陈伯解释，意思是说，万一她那茶餐厅又着了火，两份保单都在，头一家接到索赔，不再像从前那样先把二十万全掏出来再去找第二家算账。它只认自己那一份——比方说它该出五万，就赔五万，剩下那十五万，何师奶得自己拿着另一份保单，去第二家门口排队要。何师奶一听就不乐意：那我多麻烦！陈伯说，麻烦是麻烦，可白纸黑字写了，就得照着来。这一句，行里叫它“比率之数条款”，干的就是把保险人的责任卡死在它那一份上。

陈伯念到第二段，眉头又皱。这是另一种写法，叫“免分担条款”。他想起周老板的一桩事——周老板铺子里有架相机，平时用来拍货样。他买了一份家居物件保单，后来又特意给那架相机单买了一份全险，相机比家居保单保得更专门。有一回铺子遭贼，相机被偷了。周老板拿着两份保单去索赔，结果家居那份保险行翻开保单，指着一条说：凡是另外有更专门保单保着的东西，我们这份不赔。意思是，相机既然有它自己的全险，家居保单这边一毛钱也不出，损失全归那份全险扛。周老板当时气得直跳脚，可条文写得明明白白，跳也没用。何师奶听完，嘀咕：这岂不是把担子全推给另一家了？陈伯点头：就是这个意思。

陈伯接着翻到第三段，这回是火险里一条叫“海上条款”的老规矩。他说，有些货，两头都沾着险——比如周老板存在码头仓库、等着装船南下的那批干贝，按行规，这种等着上船的货，水险单是管着的；可周老板又另外买了一份火险，也保这批货。真要那批货在仓库里着了火，按这条老规矩，火险这边一毛不拔，全让水险先赔个够；只有水险赔不够、差着的那一截，火险才肯搭把手，而且超出水险赔额的那部分干脆除外不认。周老板当初为这批货多买一份火险，原想图个双保险，到头来真着了火，火险这边却摆摆手说这截不归我管。何师奶听到这儿，头都大了：这规矩那规

矩，到底哪句算数？陈伯把保单合上，拍了拍封面：哪句算数？写在这纸里的那句算数。分担本是保险行之间一碗水端平的老理儿，可只要保单里埋上一句条款，这碗水想怎么端、端多少、甚至干脆不端，全由那几行小字说了算。

...

原文定义

保险人之间按照相关的衡平法则进行分担，并不关系到或不怎么关系到被保险人，除非此情况受了下述任何一项保单条文的影响而有所改变：

- (a) 比率之数条款把保险人的责任限于损失的某个比率份额。在重复保险的情况下，如果每份有关的保单均包含了这么一项条款的话，被保险人就不再可以单靠一个保险人而获全额赔偿。
- (b) 免分担条款的应用使损失只由其他保险单赔偿。
- (c) 部分担条款。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶火险里“只赔自己那一份”的句子	比率之数条款，责任限于比率份额
何师奶得自己去第二家排队要剩下的钱	被保人不能单靠一家获全赔
周老板相机被偷，家居保单推给全险	免分担条款，损失只由其他保单赔
码头干贝着火，火险让水险先赔	部分分担条款（海上条款）
陈伯拍保单封面“写在这纸里的算数”	保单条文可更改分担的默认衡平法则

来源：保险考试1·第3章·3.5.5 如何被保单条件更改

...

3.6.1 定义

寓言故事 —— 《谁该赔这一车》

周老板那辆送货的小货车，停在海味铺门口，被隔壁装修铺面的承建商撞了个稀烂。那天承建商的伙计倒车没看后面，一屁股把货车的车头撞凹进去大半截。周老板冲出来，心疼得直跺脚——这车是他跑码头进货的命根子。他第一反应是揪住承建商领子要钱。承建商也认账，说愿意赔，可赔多少、什么时候赔，得慢慢算，一时半会儿拿不出手。

周老板等不了，车一天不修，铺子就一天断货。他想起自己给这辆车买过一份综合汽车保险，扭头就去保险行报案。保险行的人来拍了照，二话没说，按保单把修车的钱赔给了周老板。周老板松了口气，车拖去修了，铺子也算没断了货。可他心里还惦记着承建商那头——撞了车，总该出点血吧？他琢磨着要不要再去找承建商要一份。

这事他跑去问陈伯。陈伯听完，把账本一推，问他：你这车，保险行赔了没有？赔了。承建商那边认账不认账？认。陈伯摇头：那这钱，你不能再问承建商要了。周老板急了：凭啥？是他撞的！陈伯说，你想想，你这一辆车撞坏了，值一个修车钱。保险行已经把这个钱给你了。你扭头又问承建商要一份，一辆车你拿两份钱，这叫从灾里赚钱，规矩不许。

周老板闷了闷，又问：那承建商撞车的账，就这么算了？陈伯说，没算。账还在，只是要这笔账的人，不再是你。保险行赔了你之后，它有权接手你问承建商追讨的那条路子——拿你的名义，去找承建商算这笔账，把赔给你的钱，从真正闯祸的人手里讨回来。陈伯拿铅笔在账本上画了条线，一头是周老板，一头是保险行，中间牵着承建商：你拿到修车钱，这事对你就算清了；剩下的，是保险行和承建商之间的事。它替你出了钱，自然要找那个真该掏钱的人把钱要回来。这条规矩，就是不让一件事赔两遍，保的是“赔了损失就算数”这个老理。

...

原文定义

代位是为自身的利益对第三者行使由另一人管有的权利或补救。作为弥偿的引伸（即一项已确立的原则的自然后果），代位容许把第三者的赔偿金转交予保险人，但以保险人已支付的赔偿金额为限。在普通法中，保险人进行代位必须以被保险人的名义为之。

代位的出现，是为确保被保险人不会就同一损失取得两次赔偿，从而维护弥偿这个最终原则。

对应点

故事元素	概念对应
承建商撞坏周老板的车	第三者疏忽引致损失
保险行按保单赔修车钱	保险人向被保险人作出弥偿
周老板想再找承建商要一份	被保险人企图就同一损失获两次赔偿
保险行拿周老板名义找承建商讨回	代位：保险人以被保险人名义向第三者追讨
一辆车不能拿两份钱	代位维护弥偿原则，防止双重赔偿

来源：保险考试1·第3章·3.6.1 定义

...

3.6.2 如何产生

寓言故事 —— 《四条来路》

周老板那辆货车被承建商撞了、保险行代位去追讨的事，让上环一带的街坊对“代位”这两个字来了兴致。陈伯那间老账房，那阵子总有人端着茶来坐，问的都是同一个问题：老陈，这代位的

权，到底打哪儿来？是只有撞车这种事才有，还是别的灾也讲这一套？

陈伯被问得多了，干脆在账本最后一页记下来，分了四条来路。他说，头一条，大伙儿最熟，就是有人闯了祸害了你。何师奶茶餐厅后厨那次走火，后来查明是隔壁铺面装修的伙计乱接电线引着的——那伙计是街坊，何师奶抹不开面子，不想追究。可保险行赔了她之后，可以拿她的名义，去告那个乱接电线的伙计，要他把火灾的损失吐出来。这条，陈伯说，是街坊闯了祸，保险行替你出完头，再回头找闯祸的人算账。

第二条，是纸上的约定。陈伯翻出周老板海味铺的一份租约——周老板租的仓库，租约白纸黑字写着，租户得保管好仓库，烧了塌了算租户的责。周老板给仓里的货买了火险，万一仓库着火烧了货，保险行赔了周老板之后，能拿周老板的名义，凭着那份租约，去找房东或租户把这笔钱讨回来。这条讲究的是：你和别人之间先有了字据，字据上写着他该担的责，保险行赔完你，就能借着那字据去敲他的门。

第三条，陈伯压低了声音，是官府定的规矩。他说，码头上有个后生，搬货伤了腰，按香港那部《雇员补偿条例》，老板得给他一笔补偿。老板心里也苦——那后生是被一个外头来的货车司机撞伤的，可官府的规矩摆在那儿，老板先掏了这笔钱。掏完之后，按条例，这老板手里就多了一项权：能去找那个闯祸的司机算账。而老板多半把这权交给了替他出钱的保险行，由保险行拿这名去追。

第四条最特别，陈伯笑了一声，是烧剩的那点东西。他想起周老板那批被火燎了角的干贝，烧了大半，可还剩下一小撮没烧透的。保险行赔了整批货的钱之后，那剩下的一小撮，权就归了保险行——它能拿去卖了，把卖得的钱抵掉赔出去的数目。这一条不找人算账，算的是物。陈伯合上账本：闯祸的街坊、纸上的租约、官府的条例、烧剩的货——这四条来路，条条不同，可走到头都是一桩事：保险行替你垫了钱，总得有个地方把这钱讨回来，不能让它白白出了。

...

原文定义

- 代位权可透过以下多种方式产生：
- (a) 在侵权法上：一般情况是因第三者疏忽而引致了损失，而该项损失又属某份保单的弥偿责任。
 - (b) 在合约上：被保险人就某项受保损失对他人具有合约上的权利。
 - (c) 法规下：例如《雇员补偿条例》给予雇主一项代位权，行使对象是因该伤害而须向该雇员负上责任的人，而雇主须把该权利移交给雇员补偿保险人。
 - (d) 在损余中：保险人拥有对保险标的的剩余部分（即损余）的代位权。

对应点

故事元素	概念对应
伙计乱接电线引火，保险行拿何师奶名义告他	侵权法：第三者疏忽引致损失
租约写明租户担责，保险行凭字据追	合约：被保人对他人有合约权利

后生搬货伤腰，《雇员补偿条例》给老板代位权	法规：条例赋予的代位权
烧剩的一小撮干贝归保险行去卖	损余：保险标的剩余部分的代位权
四条来路走到头都是讨回垫付的钱	代位权不同来源，目的同一

来源：保险考试1·第3章·3.6.2 如何产生

...

3.6.3 如何適用

寓言故事 —— 《不能追的赔款》

上环那间老账房里，陈伯正翻着一本旧账，何师奶推门进来，手里攥着一封信，脸色不好看。她在茶餐厅隔壁的报摊上听说了一桩事，心里堵得慌，非来找陈伯问个明白。

何师奶坐下来，把信摊在桌上。信是她表妹从九龙寄来的。表妹的男人上个月骑摩托车出了事，让一个莽撞的司机撞了，人没了。表妹的男人生前在保险公司投了一份人寿保，保险公司已经把钱赔了过来。表妹拿着这笔钱，心里又气又冤，想着：撞人的那个司机明明有错，保险公司赔了钱，难道不能替我去把那司机也告了，把钱要回来？

何师奶问陈伯：“你说，保险公司收了保费，又赔了钱，这下不该出面去找那司机讨个公道？我表妹也觉得，既然赔了，公司就该有这个能耐。”

陈伯没有马上答。他把老花镜推到鼻梁上，从抽屉里翻出一本前年的账，翻到夹着一张当票的那页，才慢慢开口。他说，账房里有一种老规矩：替人赔了钱，赔的是“补回你亏了多少”，那赔的人就顶到了你的位子上，可以拿着你手里的凭据，去找真正该负责的人要回来。他指指那张当票：“比方你当了一件衫，我替你把钱垫给当铺赎回来，这件衫的主意，就归我来拿——我可以把它拿走抵我的垫款。可要是赔的不是‘补回你亏的’，是另外一回事，那这规矩就不灵了。”

何师奶听得似懂非懂。陈伯又说，人寿保赔的钱，不是“你亏了多少我补多少”——人没了，谁能算得清亏多少？那笔钱，是公司照着保单答应给的一笔数，给过就算了，不是替你把损失填回去。既然不是“补回亏的”，公司给了钱，也就没有顶到谁的位子上，自然没有那个去找司机要钱的道理。表妹想讨公道，那是她和那司机之间的事，得自己去找律师告，保险公司赔的那一笔，帮不上这个忙。

何师奶听了好一会儿没说话，最后叹了口气，把信折好收起来。她终于明白，保险公司肯赔，和保险公司肯替她去追，是两码事——赔的是人情是合约，追的却是另一套规矩，得看赔的到底算不算“补回亏的”。她站起来，说要回去给表妹写封信，劝她别再指望保险公司出头，自己的冤屈，还得自己去寻个律师。

...

原文定义

與分擔的情況相似，只於彌償出現時，代位才能產生。因此，如果一名摩托車司機疏忽，使一份人壽保單的被保生命死亡，賠付後的人壽保險人不能因此而取得代位權，因為該賠付不屬於彌償。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯说“替你赎衫，衫的归属就归我”	代位的道理：赔了“补回亏的钱”，才能顶到对方位子上
人寿保赔的钱，算不清“亏多少”	人寿保险的赔付不属于彌償
公司给了钱却没有顶到位子上	代位權只在彌償出现时才产生
表妹想让公司去告那个司机	人寿保险人无法取得代位权去追讨第三者
何师奶劝表妹自己找律师	追讨第三者是受害者自己的事，与寿险赔付无关

来源：保险考试1·第3章·3.6.3 如何適用

...

3.6.4 其他考慮因素

寓言故事 —— 《多出来的归谁》

上环海味铺里，周老板把一只找回的旧木箱推到柜台当中，脸上又是肉痛又是得意。木箱上个月随船遇了风浪，连箱带货运丢了，他找保险公司报了损，赔款早拿了。可前两天码头工人在仓库角落翻出这只箱，里头的货虽泡了水，倒还值几个钱。周老板正盘算着这箱子怎么处置，见陈伯从门口过，便一把拉住。

“老陈，你来评理。”周老板把事情原原本本说了一遍，“赔款我已经收了，现在货又寻回来了，按说这货的主意，该归保险公司拿，我没话说。可这箱子寻回来一估价，比当初赔我的还多出一截。多出来的那一截，总不能全归公司吧？”

陈伯在柜台边的凳子上坐下，要了杯茶，没急着说话。他听周老板把数目报了：当初赔了一万二，如今寻回的货估着一万八。按周老板的算法，公司拿回自己赔出去的一万二，剩下六千，该归他。

陈伯喝了口茶，点了点头：“这倒说得通。账房有条老规矩：替人垫了钱，把货追回来，垫多少，拿多少，多出来的归原主。保险公司赔了你一万二，把货追回来，顶多留一万二，再多就过界了——它替你垫了多少，就只能往自己兜里装多少，剩下的，本来就是你的。”

周老板听得顺气，正要把箱子收了，陈伯却又摆摆手：“且慢。这规矩灵不灵，怎么个灵法，还得看你那保单上白纸黑字写了什么。”

周老板一愣，把手缩了回来。陈伯说，他前阵子帮隔壁制衣厂算过一笔类似的账。那厂子一批布烧了，保单里写着头五千要自己扛——行里管这叫“自掏腰包那一段”。保险公司赔的是五千以

外的那部分。后来真凶查出来，是个愣头伙计玩火，厂方追回了一笔补偿。陈伯说，那笔补偿要是少，连公司赔的都填不满，全归公司；要是多，多到把公司赔的补足了还有剩，剩下的就得分给厂方——因为他们自己也扛了头一段，公司又没全赔，总不能让公司把亏的全填了还顺手多赚一笔。

周老板听得仔细，又追问：“那要是公司本来就没赔足呢？”

陈伯点头，说这正是要紧的地方。他又想起一档子事：有些保单，写着公司最多只赔到某个数为止，真亏的比那个数大，超出的部分投保人自己认了。这种情形下追回来的钱，得先把投保人自己认的那部分填回去，填满了，剩下的才轮到公司。也有的保单，是按比例——公司赔了八成，投保人自己扛两成，那追回来的钱也照着八二开分，谁也别想多占。陈伯把茶杯往桌上一放：“这几种情形，追回来的钱怎么分，没有一定之规，全看当初赔的时候，保单那把尺子是怎么量的。各人按自己扛了多少，分回多少，这才公道。”

周老板听完，低头又算了一回。他那笔是足额赔的，没自掏腰包的段，也没按比例分，更没卡在什么上限上。那么寻回的货，公司留一万二，剩下的六千归他，正合规矩。他笑起来，拍了拍木箱：“这么说，我得谢谢你，老陈。要不是你提醒，我怕是连这一万二都想全揣自己兜里——到头来反倒是我这个做生意的，不讲理了。”

陈伯也笑：“讲不讲理，全看保单那把尺子。公司赔了多少，最多拿多少，超出来的，各人按自己扛了多少来分。”周老板把木箱重新推好，心里那笔账总算清楚了：追回来的钱，不是谁嗓门大归谁，是照着当初赔的和扛的，一分一毫地对回去。

...

原文定义

在普通法中，只有在給予彌償以後，才可取得代位權。為了消除這麼一項限制，非水險保單通常規定，即使還沒作出彌償，保險人也能行使代位權。

保險人通過行使代位權而取得的補償，不能多於其支付的彌償金額。假設一件古董丟失了，尋回時保險人已經作出了賠償，並且升了值。在這情況下，保險人只能保留相當於自己已賠付的金額，任何餘額則歸被保險人所有。

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（例如免賠額、責任限額、比例分攤）。

对应点

故事元素	概念对应
公司赔了一万二，追回货留一万二	保险人代位收益不得超过其支付的彌償金額
寻回货估价一万八，六千归周老板	超出赔款的部分归被保險人
保单写着头五千自己扛，公司赔五千以外	免賠額：投保人自担一段，追回款先补足再分

保单写着最多赔到某数为止	責任限額：超出部分投保人自认
公司赔八成、投保人扛两成	比例分攤：按各自承担比例分享代位收益
陈伯说“照着保单那把尺子量”	代位收益的分配视乎保单适用的限制

来源：保险考试1·第3章·3.6.4 其他考慮因素

...

第 4 章

保險公司的主要功能

本章包含 12 篇寓言

4.1 产品的开发

寓言故事 —— 《抄走的新货》

那年入秋，洋行的产品开发桌上摊着一份新东西。林若兰把打好的稿子理齐，搁在陈伯面前。那是行里刚琢磨出来的一款面向码头工人的意外保障，条款精简，价钱压得低，专门冲着湾仔和观塘那一片夜里开工的搬运工去的。

陈伯翻了一遍，皱眉："东西是好东西。可你想清楚没有，这东西一摆出去，能活多久？"

林若兰没接话。她心里也清楚，这城里头做保险的，洋行、本地行、新开的小行，少说几十家。谁家出了一个俏货，不出三个礼拜，隔壁桌上就摆上了一模一样的，价钱还便宜一成。前年他们行做过一款面向制衣厂的小额火险，第一张单子签出去不到一个月，整条街上都在卖差不多的货，价钱一家比一家低。

陈伯见她不说话，把账本合上："所以光做一个新货，不够。"他从抽屉里抽出另一摞纸，是她前阵子撂下的半成品——那不是单个货，是一套把意外、医疗、家眷抚恤捆在一起的东西，专门卖给同一家工厂、整批整批地签。"你光做个单件，人家抄得快。可你把几个东西捆成一包，又针对某一类人调过，抄的人就得多费点力气。更重要的是，你这一包，是为大客户留着的，留住他们，才留得住行里的根。"

林若兰把那半成品拿过来，重新摊开。她想起上回跟码头管事的喝茶，那人随口抱怨过一句："你们保险行的东西，都是单卖一件一件的，我们这上百号兄弟，难道一个个去签？"那句话她当时没往心里去，这会儿却像针一样扎出来。

她又翻出第三本本子，里头记着三样东西：自己行里那些卖了多年的旧货，她早就想改改里头碍事的小字；隔壁街洋行上个月新出的货，她托人要了一份稿子来比对；还有茶餐厅里、码头上、工厂门口，那些人嘴里念叨出来的、还没人替他们操心过的需要。这三样东西摊在桌上，她忽然看明白了：做货这件事，从来不是关起门憋一个新东西，而是这三样东西一直在桌上，永远摊着，永远要去看。

陈伯见她眼神定了，把茶杯往她那边推了推："别指望一个新货能管一辈子。它活不过几个礼拜。你要管的是这一整张桌子——旧货要修，旁人的货要看，外头人要什么要听。这张桌子不许收。"

...

原文定义

保险人的产品开发部门 / 分科应发挥以下几项主要功能：(a) 个别产品的开发：这是一个延续不停的过程，由于竞争对手乐于仿效及抄袭别人的新产品，全新产品具有竞争力的寿命极为短暂，可能只有数星期或几个月。(b) 产品组合的开发：市场上越来越多以"组合"形式出现的产品，其中尤以大型客户为对象，目的是维持竞争优势。(c) 产品的研究：可从三方面考虑——原有产品、竞争对手的产品、市场趋势。

对应点

故事元素	概念对应
新出的码头工人意外保障，三周后被全街仿制	个别产品寿命短暂，易被抄袭
陈伯抽出的"捆成一包"的半成品	产品组合的开发，针对大客户
林若兰桌上记着旧货的那本本子	原有产品的研究
托人要来的隔壁洋行新货稿子	竞争对手产品的研究
茶餐厅码头工厂门口人们的念叨	市场趋势的研究
陈伯说"这张桌子不许收"	产品开发是延续不停的过程

来源：保险考试1·第4章·4.1 产品的开发

...

4.2 客户服务

寓言故事 —— 《窗口的那张脸》

洋行一楼临街那扇窗，是行里的客户服务台。每天一早，林若兰把牌子擦干净摆上，后面坐的不是她，是刚调来的小梅。小梅年轻，手快嘴也快，可头一个礼拜就被一件事难住了。

那天上午，一个穿灰布衫的女人站在窗口外，不进来，也不走，就那么看着窗里。小梅抬眼问："有事？"那女人嚅嚅半天，问的不是保险，是问她丈夫上个月那份保单里头，到底写的是她儿子的名字还是她自己的。小梅翻了翻手边的册子，没查到，随口一句："这你得去二楼理赔那边问。"女人愣了愣，转身走了。

下午，陈伯下来取件，正撞见那女人又折回来，这回是站在对街的茶餐厅门口，跟人念叨："那窗口里头的姑娘，爱答不理的。"陈伯心里咯噔一下。他做账房三十年，太知道一句话传出去是什么分量——街坊嘴里传一天，半个湾仔都知道这行窗口冷淡。

他把小梅叫到一边，没骂，只问："她早上来问什么，你记下了没有？"小梅摇头。陈伯说："她问的虽然不归咱们这个窗口管，可她站在这儿问的，是这个行。她走出去，嘴里说的也是这个行。她问的每一桩，不管是不是咱们的活儿，落到咱们这儿，就是咱们的活儿。"

第二天那女人又来了，这回是来拿她丈夫保单副本，顺便问能不能把受益人改一改。陈伯让小梅把副本的事接下，又指了指旁边一摞表格："改保单内容、要副本、要车险证书，这些个零碎活儿，多半先到咱们这窗口。别小看，人家要的就是这几张纸。"

偏巧那天下午，一个汉子的嗓门在窗口炸开。他上个月保的家财，家里进了贼，赔得比他想的少，他冲着小梅拍桌子："你们行就是坑人！"小梅脸都白了。陈伯从后面走出来，先把汉子请进里间坐下，倒上茶，又把理赔那边的同事一起叫来。他没急着辩，只一样一样地对着条款给他捋，捋完一句："这事儿是我行没跟你说清楚在前头，对不住。该赔多少，咱们照条款来，错不了你。"

汉子火气消了一半。临走时，陈伯把整件事记进一个本子里。他跟林若兰说："这种事，来得快，去得也快，关键就两个字——公正，还有快。今天你要是拖他三天，他明天就找上报馆了。再过几天，监管那边也该来问了。"

林若兰把那个本子翻过来看了看，封皮上写着两个字：投诉。她忽然明白，那个窗口其实不管卖、不管答。它是这行的一张脸——谁进来问路也好，要张纸也好，骂街也好，脸对着的是这整个行。脸好看不好看，不在那张脸长什么样，在它怎么接住每一个找上门来的人。

...

原文定义

客户服务（顾客服务）的一般职责范围，是向现有及可能的客户 / 顾客提供服务，具体内容很可能包括：(a) 联络：应付各种类型的查询，并提供指示和资讯，每项查询的回应对公司形象非常重要。(b) 公共关系：接待客户的方式对公司在大众心目中的地位起着深远的影响。(c) 文件的提供：索取保单副本、更改现有保单内容、索取汽车保险证书副本等。(d) 投诉：必须看得出是公正地及迅速地予以处理，可能上达管理层，并受到传媒及监管机构关注。

对应点

故事元素	概念对应
灰布衫女人来问丈夫保单受益人	联络：应付各类查询
小梅一句"去二楼问"传到茶餐厅	每项回应都影响公司形象
女人来拿保单副本、要改受益人	文件的提供
汉子拍桌骂家财赔少了	投诉的处理
陈伯请进里间、叫理赔同事、照条款捋	公正迅速地处理投诉
陈伯记进"投诉"本子，怕上报馆和监管	投诉可能上达高层、受传媒监管关注
林若兰悟出窗口是"这行的一张脸"	客户服务是接待客户、塑造公司地位的功能

来源：保险考试1·第4章·4.2 客户服务

...

4.3 市场营销及促销

寓言故事 —— 《一半的银子》

行里要把一款面向小商号的家财保障推出去，这活儿落到了市场营销这摊上。林若兰拿着拟好的稿子去找陈伯，陈伯没急着看稿，先问她一句："你想让外头的人，怎么知道这东西？"

林若兰摊开本子，一样一样说。头一样，是这行在外头的脸面。她说，行里对外头那些来电、来访、报馆的问话，总得有一个出口，不能你一句我一句。万一出了事，譬如码头那回火灾外头传

得难听，也得有个地方站出来把话说清楚，该开个记者会就开，该发个稿子就发。这些个对外的嘴，归到这一摊来拢着。

陈伯点头："这是脸。脸得有一张嘴，不能十张嘴各说各的。脸接下来呢？"

林若兰翻过一页："脸之后，是手脚。"她说的手脚，是把货推到人跟前的那些活儿——摆个推广、办个活动、组织协调一通忙活。再往后，是那桩最花钱的事。她指了指本子上画着的一台电视机："要不要上电视，上哪个台，上几回，找不找外面的代理来弄，花多少银子，这些都得算。"她顿了顿，补一句，"这笔账，最容易花冤枉。"

陈伯最爱听这句。他做账房大半辈子，最怕的就是那种"花了钱却说不出花在哪"的账。他眯起眼，念起一句老话："我花的那些个广告银子，一半是打了水漂的，可惜到底哪一半打了水漂，谁也分不清。"念完自己笑，"所以这一摊，管钱要管得最紧。"

林若兰也笑，又翻出另一样。她说，行里时不时会被人找上门，请这行出钱赞助点什么——行内的活动，学堂里的事。这些个，其实也是这摊活儿里头的一环，只是费时费力，花的银子也不小，不能糊里糊涂答应，得掂量。

最后她合上本子，指了指封皮："还有一样，是这一摊的耳朵。"她说的是要一直竖着耳朵听外头——现在的人到底要什么，过阵子可能要什么，别家在卖什么。这个活儿不能停，停了，前头那些脸面、手脚、银子，全花在了没人要的东西上。

陈伯听完，把那台电视机的画涂掉，重新画了一张图：一张脸，一双手脚，一只钱袋，一对耳朵。他说："你这一摊，说到底就是这四样东西。脸要正，手脚要勤，钱袋要勒紧，耳朵不许聋。少了哪一样，货再好，也卖不出去。"

林若兰把那张图收起来。她忽然懂了，行里的人总爱说"卖保险"，可真到了把这个货送到千万人面前这件事上，靠的从来不是柜台后头那几张嘴，而是这一摊看不见的、日日在外的脸面和手脚。

...

原文定义

市场行销及促销的职责包括：(a) 公共关系：协调所有对外的联系、协调媒介的查询及采访、必要时召开记者招待会、准备新闻稿。(b)

推广：为筹备及推行推广活动进行组织及协调。(c) 广告：挑选外面的代理机构、研究采用电视或其他媒介的程度、广告活动的协调、开支的分析及控制（广告属可能涉及巨额开支的地方，须小心管理）。(d)

赞助：经常被邀请赞助业内或教育活动，涉及时间及可观财政开支。(e)

市场调查：不断监察当前及潜在的市场，了解消费者对保险产品现有及预期的需要。

对应点

故事元素	概念对应
拢着对外来电来访报馆问话的出口	公共关系：协调对外联系及媒介查询

码头火灾后该开记者会就开	必要时召开记者招待会
摆推广办活动的"手脚"	推广活动的组织与协调
那台电视机、找不找代理、花多少	广告：媒介选择、代理、开支控制
陈伯念"一半银子打了水漂"	广告开支须小心管理
被找上门出钱赞助活动学堂	赞助：业内或教育活动，费时费钱
林若兰说的"竖着的耳朵"	市场调查：监察市场需求

来源：保险考试1·第4章·4.3 市场营销及促销

...

4.4 保险的销售

寓言故事 —— 《断了的那条链》

梁志明那天满脸晦气地走进林若兰的办公室，把一张签了又退的单子拍在桌上。

"客户原本说好的，临到头反悔了。"他揉着太阳穴，"我跟他把货讲得清清楚楚，他差点就签字。结果他媳妇在旁边问了一句：上回你们行在报纸上登的那个，跟这个是不是一回事？我愣是答不上来。"

林若兰接过那张单子看了看。她心里清楚，梁志明卖的这款，是行里前阵子改过的；可报上登的，是市场营销那摊摆出来的旧模样。两边对不上口径，客户一听，心里就起了疑。她叹口气："这就是了。我们这边打字的稿子、你们柜台卖的话、外头登出来的样，三张嘴说三个样，客户哪敢签？"

陈伯正好来送账，听见这话，停下脚步。他敲了敲桌沿："你们三个摊子，得坐到一张桌上来。"他指的是产品开发、市场营销、销售这三摊。"东西是开发那摊捏的，话是行销那摊往外说的，钱是你们柜台收的。哪一个摊子不跟另外两个通气，这条链就断一截。链子一断，单子就飞。"

梁志明听了，闷头想了想，又问："那还有呢？光通气就够？"

陈伯摇头："通气是把链子接上。接上了，还得有人盯着这条链卖得动卖不动——这个月哪个货走得快，哪个货一单没开，是话没说对，还是货本身不对路。这些个，得有人天天看着，看着还得回头跟那两摊子说，让他们跟着改。"他顿了顿，"还有，你们卖货的这些伙计，嘴皮子也不是天生就利索的，得有人教、有人带——这也是这一摊的活儿。"

梁志明抬起头。他做伙计这几年，一直以为卖保险就是靠一张嘴、一双腿，把柜台那头的东西搬到客户跟前去。这会儿他才慢慢明白，自己那张嘴说的每一个字，背后都得有开发那摊捏出来的货、行销那摊铺出去的话撑着，还得有人盯着他卖得对不对、教他怎么卖得更好。他一个人，其实是这条链子最末了的那一环。

林若兰把那张退单收进抽屉，说了句："下回登报之前，稿子先过你这边一眼。卖之前，开发那边也来给你们伙计讲讲这个货到底是个什么东西。三个摊子坐在一张桌上，单子才飞不掉。"

...

原文定义

保险销售与市场行销之间有十分密切的关联，具体例子包括：(a) 产品各环节的联系：在产品开发、市场行销及销售等几个部门之间建立紧密的合作关系至关重要，缺乏沟通会带来不堪设想的后果。(b) 加强销售计划：需要与培训部门和市场行销部门的同事合作。(c) 监察：掌握销售成果和趋势是一项重要的职能，同样需要在同事之间多进行团队合作。

对应点

故事元素	概念对应
报上登的旧模样跟柜台卖的货对不上	产品开发、行销、销售三部门缺乏沟通
陈伯说"三个摊子得坐到一张桌"	几个部门之间建立紧密合作关系
有人盯着哪款走得快哪款没开	监察：掌握销售成果和趋势
伙计得有人教有人带	加强销售计划：与培训部门合作
梁志明悟出自己是链子最末一环	销售职能需要其他部门支撑才能成立

来源：保险考试1·第4章·4.4 保险的销售

...

4.5 核保

寓言故事 —— 《挑货的人》

洋行三楼那间屋，门口没挂牌，行里人都叫它"挑货的屋"。林若兰每天上午在那儿，桌上一摞投保单，一份一份过。她的活儿说起来就一句话：这一单，收不收，收的话按什么规矩收。

那天一早，桌上躺着两份单子，她拿起来一比，正好是两种不同的活儿。

头一份是人寿的。投保的是个二十出头、在银行当文书的小伙子，身板结实，不抽烟不喝酒，收入稳当。林若兰把单子从头看到尾，又翻了翻体检报告，提笔就在上头画了个勾。她知道，这种单子一旦签下去，行里就再不能反悔说不保了，条款也只能在被保人点头时才能动。所以这一笔下去，就是定终身的事——正因为定终身，这一笔的权力不能乱给，行里把这种人寿单子收不收的决定，攥得紧紧的，集中在少数几张桌子上。

第二份是一间制衣厂的火险。林若兰翻了几页就皱起眉。那厂子机器旧、电线乱、仓库里堆的布料快顶到房梁。她在单子边上写了个字：缓。这种一般保险的单子，不像人寿那样定终身——保一年，一年到了续保的时候，条件还能再谈，必要时甚至可以不再续。正因为错了还能回头，行里把这种单子的决定权放得宽些，楼下几个有经验的伙计，手里都有一定的额度，自己就能拍板。

可这份制衣厂的，林若兰没放过去。她翻出行里那本翻得卷了边的手册——上头写着各种货该怎么挑、什么价、什么条款。手册是行里研究了多少年攒下来的，新伙计照着它走，不至于一脚踩空。她又想起手册后头夹着的那两张单子。

一张叫"该抢的"。人寿里头，刚说的那种年轻健康、有正当营生的，就是该使劲抢的，行里巴不得多来几份。另一张叫"该躲的"。一般保险里头，有些货色是行里不愿沾的——譬如一家化工厂，炸一回就是天大的窟窿；又譬如中环一家珠宝店的盗窃险，贼惦记的地方，保了就是往里头填钱。这两类，都叫"目标"，可一个是要抢的香饽饽，一个是要躲的烫手山芋，同一个词，两副面孔。

除了"该抢的"，行里还有一张单子，夹在手册最后几页。那上头列着一串名字和行当，是行里说好了不接、或不太想接的。林若兰听长辈讲过，这张单子要立起来，靠的是多年挑货攒下的眼力，可也得格外小心——挑货挑得不对，一不小心就变成了拿行当、拿出身去把人分三六九等，那是会惹上大麻烦的。

她把制衣厂的单子搁回"缓"那一摞，又把人寿的勾盖好章。陈伯端着茶进来，瞄了一眼她桌上分好的几摞，说了句："你这屋叫挑货，可挑的不是货，是险。挑错了，一年看得出；挑狠了，外头骂得出。"

林若兰没抬头，只回一句："所以我这屋里，从来不嫌慢。"

...

原文定义

核保可界定为选择承保的风险及决定采用的保险条款。在非人寿保险中，它也包含持续地监察结果及个别风险，以决定是否应提出续保要约及以什么条款提供。特点包括：(a) 人寿保险：核保是一次性的过程，保险人不能取消保单，因此核保极要紧，相关权限通常集中起来。(b) 一般保险：保障类型多，核保错误并非永久性，保单在续保时条件可检讨甚至取消，因此核保权限可以较分散。(c) 指引：须为员工制备核保手册、保费率指南等。(d) 目标风险：在人寿保险中指极为合意的业务，在一般保险中可指极不合意的高风险（如化工厂）。(e) 拒绝名单：列出不鼓励争取或应拒绝的业务，须具备核保专业知识，并对歧视的可能性特别敏感。

对应点

故事元素	概念对应
林若兰桌上"收不收、按什么规矩收"	核保：选择风险及决定条款
人寿单子"一笔定终身"，权力攥紧	人寿核保一次性，权限集中
制衣厂火险"一年一谈，错了能回头"	一般保险核保非永久，续保可改，权限分散
翻得卷了边的手册、保费率指南	核保指引：手册、费率指南
年轻健康文书是该抢的香饽饽	目标风险（人寿）：极为合意的业务
化工厂、中环珠宝店是烫手山芋	目标风险（一般保险）：极不合意的高风险
手册末页那张"不接"的单子	拒绝名单：列出不鼓励争取的业务

来源：保险考试1·第4章·4.5 核保

...

4.6 保单的处理

寓言故事 —— 《那张不能错的纸》

保单处理这摊活儿，归在三楼尽头那间屋。林若兰坐在最里头，桌上永远擦着两类纸，她分得清清楚楚：左边一摞是一般保险的，右边一摞是人寿的。同样是盖了章的纸，这两摞的分量，差得远。

那天下午，陈伯抱着一沓收据进来，正好撞见林若兰在右边那摞里头逐字逐句地校。一张人寿保单，她对着投保单和体检报告，一个名字一个名字地比对，连受益人那一栏写的是"长子"还是"长子陈某某"都不放过。陈伯瞧着，问了一句："一般保险那边，你也这么一字一字地抠？"

林若兰摇头，把两摞纸的差异讲给他听。左边那摞一般保险的，说白了，技术上那张保单纸并非非有不可——真到了索赔的时候，人家很少要你把原件捧出来。可右边这摞人寿的，恰恰相反：行里一旦签了，就再不能反悔取消这张合约，而等到被保人出了事、家里人来要钱的时候，这张纸的原件是非出示不可的。所以这右边一摞，每一个字都得是准的。

陈伯听得认真，林若兰又补了一句更要紧的："人寿这张纸，还能转手。"她说，行里有些人寿保单，持有人把它转给了别人，又有人拿它去押了贷款。接过这张纸的那个人，拿到手就当它是真的——他靠的就是这上头每一个字都错不了。所以这右边一摞，错一个字，毁的不只是一张纸，是别人押在上头的真金白银。陈伯咂了咂嘴，把收据本子抱得更紧了些。

林若兰把校好的人寿保单盖上章，又从头到尾看了一遍，才放进"发出"那一格。她说，不光是字要准，这张纸递到人手里时的样子，也得体面——纸挺、字齐、章正。客户第一回拿到的东西，邋里邋遢的，往后的信任也就邋遢了。这话陈伯最服，他做账房，一本账记得干净利落，别人翻一眼就信三分。

临走，陈伯忽然想起一桩，回头问："那张人寿单子，头一回的钱收了没有？"林若兰指了指桌角一个红格："收了才进这个格。"陈伯点头。他知道一般保险那边，常常是保单先出去了、保费后头才到，合约也能算开始了。可人寿不一样——人寿这张合约到底算不算数，实务里头就看那头一期保费到底落没落进抽屉。钱没到，这张纸哪怕盖了章，也还是悬着。

林若兰把红格里的单子推了推，说了句："一般保险那张纸，丢了还能补，错了还能改，续保时一并能办。人寿这张纸，丢不起，错不起，头一笔钱更是等不起。所以我这两摞纸，从来不敢混着放。"

...

原文定义

保单的处理涉及的一般范围包括：(a) 一般保险还是人寿保险：保单文件对两类保险意义不同。一般保险技术上保单并非必需，提出索赔时很少须出示正本；人寿保险中保险人不能取消合约，保单文件须于提出保险金要求时予以出示。(b) 人寿保险单：提出索赔时必须出示，内容出错后果严重得多，因为这类保单可转让予他人及 / 或用作贷款抵押，承让人必然倚赖保单的真确性。(c) 新的业务程序：制备文件时对事实的准确性及错误进行核实

及检查很重要，并须以最有效率及给人最深印象的方式制备及签发。(d) 其他程序：包括纠正误差、更正保单内容、制备批单及办理续保。人寿保险中首次保费的实际缴付不容忽视；其他业务合约可在未收到保费时开始生效，人寿保险中合约是否存在实务上看是否收到第一期保费。

对应点

故事元素	概念对应
左擦一般保险、右擦人寿，分量不同	保单文件对两类保险意义不同
一般保险索赔很少要出示原件	一般保险保单技术上非必需
人寿保单"出了事家里人来要钱必须出示"	人寿保单索赔时必须出示
人寿保单能转手、能押贷款	人寿保单可转让及用作贷款抵押
林若兰逐字校对、纸挺字齐章正	新业务程序：核实准确性、给人最深印象的方式签发
红格里"收了才进"的人寿首期保费	人寿首次保费缴付决定合约是否存在
一般保险保单先出、保费后到	其他业务合约可在未收到保费时生效

来源：保险考试1·第4章·4.6 保单的处理

...

4.7 理赔

寓言故事 —— 《该赔多少》

理赔那间屋，一天到晚有人进门，有人出门，进来时脸都拉着，出去时有的松了，有的更紧。林若兰管人寿那边，陈伯搭把手管账，两人桌上各擦着一沓要核的赔案。

那天上午，林若兰面前躺着一份人寿的死亡赔付。她没急着批，先一样一样地查。头一样，受益人那一栏写的是妻子，可这回上门来领钱的，是个自称受让了这张保单的陌生人——这事就得查清楚，到底这张保单转没转过手，转过手合不合规。第二样，她翻出账本，看上头有没有没还清的保单贷款，有的话得先扣下。第三样，她还得确认死者身份、死亡真伪——这种事，含糊不得，一份人寿保单只赔这一回，赔错了没有回头路。正因为只赔一回、又牵扯着受益人、贷款、转让这些个纠葛，行里把人寿理赔的决定权攥得紧紧的，集中在少数人手里，跟核保那头一个道理。

陈伯那边桌上，是一摞一般保险的赔案。花样比人寿多得多：这头是码头丢了一架照相机，那头是一家发电站炸了个大窟窿。陈伯翻开账本，给林若兰看：这种小案子，损失一架照相机，几十上百块的事，行里把权放得宽，楼下初级的伙计手里都有个额度，自己就能拍板赔掉，不必层层往上递。可那家发电站的，数额大、门道多，就得他这样的老手一桩桩核，核到夜里也未必核得完。

林若兰问他："你跟我这边，核的法子一样不一样？"

陈伯摇头又点头："人和东西不一样，可落到桌上，每一桩赔案都得先过两道关。"他竖起两根指头。头一道关，是责任——这张保单，到底保不保这回事？保了，行里才谈得上赔；没保，赔什

么赔。倘或是责任险那种，还得先看被保人对上门来要钱的那个人，到底负不负法律上的责任，负多少。第二道关，是数额——该赔多少？陈伯指了指林若兰桌上那份人寿的："你那边省心，赔多少，保单上白纸黑字早写定了，照着给就行。"又指指自己那摞，"我这边头疼。一座发电站炸了，值多少、损多少、残值多少、该赔多少，能吵上三个月。"

林若兰听完，把笔搁下。她想起行里老辈讲过的一句话：一个保险行成还是败，就看它怎么处理赔案。她原先不懂，觉得这话太重——卖货、收钱、核保，哪一样不比赔案要紧？这会儿看着陈伯桌上那摞花花绿绿的赔案，又看看自己手里这份要一笔笔查清楚的人寿赔付，她慢慢咂摸出味来：卖货是开口的事，赔案是收口的事。客户交了那么多年钱，心里等的，就是出事这一回。这一回收得公道、利索，前头那些年的钱才算没白交；这一回要是含糊、拖沓、赖账，前头再好的嘴也白搭。门外那些个保险行的伙计，巴望着知道的，也就是自家客户真出了事，行里到底靠不靠得住。

陈伯把照相机那桩小案签了字，递出去，回头说了句："赔案这屋子，是这行的一杆秤。秤平了，外头的人才信；秤歪了，说破天也没用。"

...

原文定义

人寿保险与一般保险在理赔方面有显著差异。(a) 人寿保险的理赔：只会有一次死亡保险金的要求，理赔人员核实时须万分小心，可能涉及受益人寻找不到或多人声称承让、未清偿的保单贷款、权益转让、死亡真伪或身份不确定、分红保单的红利因素等；理赔权限通常集中起来。(b) 一般保险的理赔：赔案类型比人寿多，金额也可能巨大，核实应同样小心，但大部分索赔金额较小，理赔权限有较大机会下放，初级职员有时也获授某程度权限。(c) 共同特点：处理任何赔案须解决两方面——责任（保险人是否应承担责任；责任保险还须确定被保险人对第三者是否负法律责任）和数额（人寿通常事前厘定，其他业务可能涉及复杂辩论）。(d) 重要性：一个保险人的成或败取决于它怎样处理赔案。

对应点

故事元素	概念对应
人寿只赔一回，受益人、贷款、转让、死因一样样查	人寿理赔核实须万分小心，涉及多种复杂情况
人寿理赔权集中在少数人手里	人寿理赔权限通常集中
照相机小案伙计自己拍板，发电站大案老手核	一般保险理赔权限可下放，初级职员也有额度
陈伯竖两根指头：责任、数额	共同特点：责任与数额两方面
人寿保单赔多少白纸黑字早写定	人寿给付数额通常事前厘定
发电站该赔多少能吵三个月	其他业务数额可能涉及复杂辩论
林若兰悟出"赔案是收口的事"	理赔重要性：保险人的成败取决于怎样处理赔案

来源：保险考试1·第4章·4.7 理赔

...

4.8 再保险

寓言故事 —— 《分出去的担子》

那阵子，行里接了一单大生意——一家船坞的全套保障，数额大得吓人。陈伯在账房里翻来覆去算了一夜，天亮时把账本合上，端着茶去找行里管事的。

"这单子，咱们吃不下。"陈伯把茶搁下，"不是不想吃，是胃口没那么大。一家船坞，万一真出了事，要赔的钱是咱们行大半副身家。一赔出去，账上立时就得挪出一大笔现银。可咱们行的钱，十之八九压在投资里头，一时半会儿变不成现钱。真到那份上，现银凑不齐，要么贱卖手上的买卖，要么就得借钱应急，哪一个都是大出血。"

管事的沉吟半晌："那就不接？"

陈伯摇头："不接，可惜。这种大单子，一年也遇不上几回，丢了心疼。"他翻开账本，指给管事看一张图——上头画着行里自己担着一副大担子，担子太重，压得人直晃。"可要是这么办呢——"他在图上又画了一个人，走到行里旁边，伸手接过了担子的一头。"担子还是这一副，可一头搁在咱们肩上，另一头，搁在别家肩上。这别家，也是保险行。咱们把自己担不下的那截险，转给别家保险行去担。这种保险行给保险行做的保险，有个名堂，叫再保险。担过去的那一家，叫再保险人。"

管事的眼睛亮了："这么说，这单子能接了？"

陈伯点头："能接。不光这单，往后那些原先咱们只能整个拒掉、或只敢接一半的大险，有了这个法子，都能接了。这就叫撑大了咱们能接货的胃口。"他在账本上写下四个字：承保能力。"咱们自己的本钱有多大，本来只能接多大的险。可把一部分险分出去，等于借了别家的本钱来撑场面，能接的货就比原先大得多。"

林若兰这时进来送文件，听见尾尾，问了一句："那保单持有人呢？他这单子，到底是保在咱们行，还是保在那家再保险行？"

陈伯笑了，指了指图上自己肩头那一头："还是保在咱们行。保单持有人跟谁签的约，找谁赔，还是找谁。他不必知道，也没必要知道他的险被咱们分出去了——这是咱们跟别家保险行之间的事。他出了事，找上门来，咱们照保单上的数，全额赔给他，一分不少。至于后头咱们再去找那家再保险行讨回多少，那是咱们两家关起门算的账，跟他不相干。"

他顿了顿，又补一句："话虽这么讲，再保险对保单持有人不是没好处。你想，万一哪天咱们行真遇上一桩赔不起的大案，要不是后头有再保险撑着，咱们手头一紧，拿什么赔给他？再保险看着跟保单持有人不相干，其实悄悄替他兜着——它保的不是他，是咱们赔得起他。"

林若兰把文件放下，回头看那张图：一副担子，两头肩膀，一头写着自家，一头写着别家。她忽然懂了，为什么外头的人极少提起这件事——它本就不是做给外人看的，它是行里替自己上的一道保险，好让自己有底气，去接那些单靠一己之力接不下的担子。

...

原文定义

再保险：保险人根据一个或以上的保险合约所承担的风险，可以完全或部分地通过保险转移到其他保险人身上；承担再保险的称为再保险人。购买再保险的最主要原因是求稳健（个别索赔可能需以保险人的资产支付，短时间内预备大量现金可能引起不便且成本昂贵，再保险合约可订明有效索赔超出预定数额时有权要求再保险人马上赔付）和提高承保能力（接受原先须完全或部分拒保的风险）。对被保险人的影响：再保险对保单持有人没有直接影响，他无权也不需要知道其保险已进行了再保险，保险人不论再保险人的财政状况，均须直接对保单持有人负起全额赔偿或给付的责任；但再保险能协助确保保险人有足够能力付款。

对应点

故事元素	概念对应
行里担不下船坞大单，把一部分险转给别家保险行	再保险：保险人将风险转移给其他保险人
图上接担子另一头的那家保险行	再保险人
赔款要现银、钱压在投资里一时凑不齐	购买再保险是为求稳健
撑大了“能接货的胃口”，原先拒掉的险能接了	提高承保能力
保单持有人还是找本行赔，不必知道险被分出去	再保险对保单持有人无直接影响
本行照保单全额赔，再找再保险人算账	保险人须直接对保单持有人负全额责任
陈伯说“它悄悄替他兜着，保咱们赔得起他”	再保险协助确保保险人有能力付款

来源：保险考试1·第4章·4.8 再保险

...

4.9 精算支援

寓言故事 —— 《算未来的人》

上环老账房的台灯又亮到半夜。陈伯桌前摊着三本账,一本是海味铺一年的收账,一本是码头仓库的火险,最底下那本最厚,是街坊们交给保险行的人寿保单誊本。梁志明从外头进来,手里端着一碗凉茶,见陈伯一笔一笔在人寿那本上勾数字,旁边还摊着一张密密麻麻的数表。梁志明看了半天,越看越糊涂,忍不住问:伯,别的账都是收了多少、支了多少,这本怎么净是在算还没收、还没赔的?这些数到底打哪儿来的?

陈伯没抬头,把那碗凉茶搁到一边。他说,你帮何师奶记过茶餐厅的流水账吧,一袋面粉进、一笼点心出,当天就清楚。可人寿这本不一样。它记的不是今天的事,是几十年以后的事。一个三十岁的伙计今天交了保费,他什么时候会老、什么时候会走,谁也算不准——可保险行要收他的钱,就得先有个数,知道这一群人将来大概要走几个,好把今天收的钱留够将来赔的。这个数不是凭空拍的,是照着

几十年攒下来的旧账、照着这一带人的年纪和去向,一笔一笔推出来的。算这数的人,不是普通账房,是另一种人。

陈伯从抽屉底下抽出一张发黄的纸,是三十年前他帮一间保险行誊抄的精算师的草稿。他说,那人我也只见过一回,戴副圆眼镜,满纸写的都是表——哪一岁的人一年里走掉多少,交来的保费拿去放息又能滚出多少。陈伯当时看不懂,只觉得这人不像算账的,倒像看相的:他算的不是已经发生的事,是还没来、可大概会来的事。人寿这一行最离不开这种人,因为人这一辈子太长,今日收的钱,要等几十年后才见分晓,中间全靠那张表托着。

梁志明问,那火险、水险那些呢,也靠他算?陈伯点头,又摇头。他说,一般的险,出了事几天几个月就赔完了,比如车撞了、铺子烧了,赔了就结了,没那么长远。可有一种麻烦,叫责任险——好比码头上一个工人伤了腰,这官司能拖,拖到保单都过期了还在打,五年、十年都算不清到底要赔多少。保险行今天不能干等着,得先揣一笔钱在心里,预备着将来要赔的。可这笔钱到底该留多少?留少了,将来赔不出;留多了,公司的钱又压着动不了。这笔数怎么揣、揣多少,就是那个戴圆眼镜的人的活儿。陈伯说,听说官府还专门立了规矩,做车险、做工伤险这两桩,年年都得请这人把这数重新算一遍,才放心。

陈伯把三本账合到一起,最底下压着那张草稿。他说,其实不光是算人寿、算责任那两桩。保险行要订一个保费的价、要留多少储备、要算自己欠着多少将来的账,桩桩件件都得过这种人手。梁志明端起那碗凉茶递过去,小声说:那他可比账房要紧。陈伯笑了一声,没接话,只在人寿那本账的扉页上,工工整整添了一行字:此账非记今日,乃托明日。

...

原文定义

精算师可说是一位技巧高超的数学家,他的专业不仅是收集及提供数字形式的资讯,也涉及按照假设及已有的资料,推测及预见未来的趋势。

(a) 人寿保险:与其他类型的业务相比,人寿保险更加依赖数学计算。对人寿保险人来说,掌握如死亡率(有关死亡的统计)、预计利息收益等数学资讯是很必要的。《保险业条例》要求所有从事长期业务的保险人,委任一名合资格并被保险业监管局接纳的精算师,并对所有资产及负债进行评估,最少一年一次。

(b) 一般保险:他们的专业知识极具价值,尤其是在长期责任业务方面——这类业务的索偿过程从产生到之后的发展,往往经历一段长时间(例如长至保单终结后五年甚至更长时间)。特别在计算所需未决申索储备金时,更是如此。

(c) 一般情况下:精算师的技巧能在保费率的厘定、储备金的计算及负债的估值等方面大派用场。

对应点

故事元素	概念对应
------	------

陈伯的人寿账本记的是几十年后的事	精算师推算未来趋势，而非记当下数字
戴圆眼镜的人满纸画的是“哪一岁走几个、利息滚多少”	死亡率、预计利息收益等数学资料
人寿保单誊本最厚、最离不开这种人	人寿保险更依赖精算
责任险的官司能拖五年十年，得先揣一笔钱	长期责任业务的未决申索储备金
保费定价、储备、欠账都过他手	厘定保费率、计算储备金、负债估值

来源：保险考试1·第4章·4.9 精算支援

...

4.10 會計及投資

寓言故事 —— 《账房四面》

陈伯的账房在上环开了三十年,他常跟梁志明说一句话:一间铺头能撑多久,不在它招牌多亮,在它账房四面的墙有没有塌。梁志明那时还小,听不懂。直到那年冬天,陈伯带他去看一间差点关门的海味铺,他才明白那四面墙是哪四面。

那海味铺老板姓黄,做的是正经生意,货也实在,可一个秋天差点撑不下去。陈伯翻他的账,摇头。第一面墙,是记账。黄老板记性是好,可全凭脑子,进货出货零碎又多,哪笔收了、哪笔欠着,他张口答得快,真要查,对不上。年底盘货,仓库少了一大批货没人说得清去哪了,账上也没个明白数。陈伯说,这是第一面墙塌了——账记不准,后面的都悬。

第二面墙,是收钱。黄老板心软,熟客赊账不好意思催,半年下来,外头欠着他一大笔。他自己的供货商却天天来要钱,账上的现银越来越薄。陈伯翻着那一沓赊账单,说,你看看,这些欠你的,要是不立个规矩去催、去追、去提醒,公司迟早被自己人赊垮。收不回该收的钱,比没生意还凶。

第三面墙,是付钱。黄老板那阵子焦头烂额,几笔该付的码头运费、该缴的牌照费拖着没交,拖到人家不肯再给他运货、牌照也差点被收回。陈伯叹气,说该付的账得快、得准,一天都不能拖。梁志明在旁边听着,插了一句:那收得紧、付得快,账房不就够了吗?

陈伯摇头,带他走到第四面墙前——一只上锁的大木箱,里头是黄老板铺子攒下的余钱。陈伯说,光会收会付还不算账房。这笔余钱搁在箱里不动,跟埋在地下一样,既生不出息,也挡不住日子一天天过的耗。可要拿去放,放哪里、放多少、留多少在手上随时能拿出来应急,这又是一门学问。放得稳当,才不至于连本都赔了;放得能生,铺子才有进项;可还得留一笔随时能动用的现钱,应付哪天码头涨费、哪个熟客忽然要提货。

陈伯临走那晚,在黄老板的账本扉页上写下四面:记准、收齐、付清、放好。他说,一家公司——尤其保险公司,收进来的保费比海味铺的货款多得多,四面墙缺哪一面,招牌再响也撑不过几个秋天。

...

原文定义

不论对任何业务类型的企业的运作而言，尤其是保险企业，会计师都是另一类举足轻重的人物。这个部门的功能如下：

- (a) 记录的保存：财务记录必须准确及可靠。
- (b) 款项收集：保险人能否确保收回应收款项，根本地影响公司的存亡。设立一个圆满的
制度，用以收回欠款、监察及提醒公司的债务人交还债款，应该列为优先的任务。
- (c) 付款：确保账单及欠款迅速及有效率地（并且正确地）支付，涉及许多日常但十分重要的工作。
- (d) 投资：假如没有独立的投资部门，公司资产的管理及配置责任便可能落在会计师身上。
。不论从安全性、收益性或流动性（维持充足的现金流量以应付已知及预期的资金需求）
的角度来看，投资是项极重要的功能。

对应点

故事元素	概念对应
黄老板凭脑子记事，盘货对不上账	(a) 财务记录必须准确可靠
熟客赊账不催，外欠一大笔	(b) 收回应收款关系公司存亡
运费牌照费拖着不交，险被断运收牌	(c) 账单欠款须迅速正确支付
余钱锁箱不动，如埋地下	投资功能：余钱须妥善配置
放得稳、放得生、还得留随时能动的现钱	投资的安全性、收益性、流动性
陈伯写的“记准、收齐、付清、放好”	会计部门四项功能的概括

来源：保险考试1·第4章·4.10 會計及投資

...

4.11 培訓及發展

寓言故事 —— 《洋行里那间小课室》

林若兰第一天进洋行当打字员，老板领她穿过一排写字台，拐到走廊尽头一间不起眼的小房间。里头三张长桌，墙上挂着一块小黑板，角落堆着几摞英文打字范本和一本厚厚的字体手册。老板说，这间房叫培训室，每个新来的人，先在这里待一程。林若兰心里嘀咕：打字嘛，照着敲就是了，何必专门腾间房。

那阵子，梁志明也被保险行派来这间小课室待过几天。他跟林若兰抱怨，说行里的管事整天催着他去跑街坊、拉保单，哪有工夫坐在这儿听人讲课，这不是耽误赚钱吗。管事也是这个意思——前头一堆活等着人手，把伙计和代理人关在屋里念书，看着像是白费功夫。

林若兰没跟他争，只把那本字体手册翻给他看。她说，我刚来那阵子，有份合约摘要，我照着旧稿敲，敲漏了一行小字——那一行，关系到一笔赔款要不要赔。幸亏培训时有个老打字员专门讲过，英文合约里的"provided that"后面跟的，多半是不能漏的关键，我才回头补上。她说，这间房不是白腾的，它教你的，不是怎么敲字，是敲字的时候眼睛该往哪儿看。

梁志明听着，慢慢不吱声了。林若兰又说，培训这间房跟别的部门不一样，它不是关起门自己过的。管事今天催你出去拉保单，可你拉来的保单，将来要理赔、要核保、要存档，全公司上下是一盘棋。你在这儿学的，是为了让整间公司将来走得动，不是为了这间房自己好看。

后来梁志明见识到这间房的另一样东西。有个外勤代理人，做了几年，一直只会卖最普通的那种险，稍微复杂一点的保单，客人一问，他就答不上。公司没赶他走，而是安排他去考一个专业资格——白天照常跑街坊，晚上自己啃书，公司出钱出资料。一年后，那代理人考到了，能跟客人讲的东西多了，生意也跟着多。林若兰说，这就是培训房另一头的事：培训，是教你眼下这桩活怎么干；教育，是让你把整门行当看得更宽、走得更远。

梁志明后来常回那间小课室坐坐，不为别的，就为角落那几摞资料和小黑板上没擦干净的字。他渐渐明白，一间公司肯腾出这么一间房、请人来讲、出钱让你考资格，不是因为活儿不忙，是因为它知道，人要是不往前走，公司迟早也走不动。

...

原文定义

虽然培训与发展部门有时不被总是着眼于目标及期限的前线管理人员所欣赏，但它是公司内很重要的一个部门：

(a) 职员及代理人：培训对于公司内部人员和外勤职员同样必要。两者在教育及培训方面的需要实在不容忽视。

(b) 相关性：培训不是可有可无的选择，也不是与其他部门完全无关的。它是构成保险人整体团队的一个部分，须关系到公司的持续发展及整体的提升。

(c) 培训：这可视为对现在或未来的工作所作的准备，涉及由培训人员安排或鼓励参加的课程、讲座，以及自我进修计划。

(d) 教育：这方面可视为对较广博知识的学习，及考取专业或有关资格。

(e) 公司内部或外求：不论由本身职员当导师，或由外界机构替本公司职员安排培训，培训与发展均是公司培训人员的重要职责。

(f) 资源及记录：培训设施（图书馆及其它辅助设施）及不断更新的个人培训进度记录，都会提高这个部门的运作效率。

对应点

故事元素	概念对应
林若兰第一天被领进小课室	(a) 新职员同样须接受培训
梁志明和管事嫌耽误赚钱	前线管理人员不欣赏这部门
"provided that"那行小字差点漏	(c) 培训是为眼下工作作准备
全公司一盘棋，培训为让公司走得动	(b) 培训与整体团队、持续发展相关
代理人晚上啃书考专业资格	(d) 教育：考取专业资格，拓宽知识
角落那几摞资料和小黑板	(f) 培训设施与记录支撑运作

来源：保险考试1·第4章·4.11 培訓及發展

...

4.12 管控要員

寓言故事 —— 《六个守门人》

梁志明那天捧着一叠新代理人的登记表上洋行七楼，被林若兰拦在走廊上。林若兰说，慢着，这几个人你登记归登记，可要不要他们，不是你我说了算，得先过这一层。梁志明不解：登记代理人，不是公司的事吗，还要过哪一层？

林若兰把他领到茶水间，摊开一张洋行内部的组织图，指着上面六个名字。她说，你看，一间保险公司，外头看是个招牌，里头其实立着六个守门人。有人专盯着精算那本账，有人盯着钱怎么进怎么出，有人专门翻旧账查有没有错漏，有人盯着大家守不守规矩，有人盯着公司担着哪些风险，还有一个人，专管你们这些代理人。

梁志明听到最后一个，愣了一下：管我们的？林若兰点头，说这六个人，行里叫他们管控要员。他们干的活不一样，可有一桩是相通的——他们都是公司自己管自己的那套规矩里头的角儿。公司怕的是风险，怕的是自己人出岔子，这六个守门人，就是把住各自那道门，不让风险和错漏钻进来。

梁志明问，那这六个人是谁定的？林若兰说，这就是关键。公司想用谁当这个守门人，不能自己拍板，得先把人送到监管局那儿，让监管局过目。监管局得看看这人靠不靠得住、能不能担当——觉得行，才肯点头；不点头，这人就不能上这个位。梁志明这才明白，为何那天他要登记的几个代理人，递上去好几天没下文，原来中间得等这一道把关。

陈伯那晚在账房里听梁志明讲起这事，接了一句。他说，老派人开铺子，账房就一个，什么都管；可如今的保险公司，盘子大、规矩多，一个账房哪看得过来，所以把活儿拆开，精算的归精算、查账的归查账、守规矩的归守规矩，各立一道门。他又说，你一个跑街坊的代理人，平常打交道最多的，多半就是那第六个——管代理人的那位。你登记归他管、你守不守规矩归他管、你转介绍公司的生意合不合规，也归他管。

梁志明临走前，林若兰把那张组织图折好递给他，说，你记住这张图，不是为考试，是为心里有个数：你做的每一桩生意，背后都有人盯着，盯的不是跟你过不去，是怕整间公司的招牌，毁在一道没把好的门上。

...

原文定义

保险人可以委任管控要员作为其公司管治制度的一部分。保险人的管控要员是指单独或共同地负责履行该保险人的一项或多于一项管控职能的个人，包括精算、财务控制、内部审计、合规、风险管理和中介人管理。

这些管控职能属于保险人的有效风险管理和内部管控制度的一部分，而管控要员在保险人的公司管治结构中扮演重要的角色。保险人在委任任何管控要员之前，必须先取得保险业监管局的认可，而保险业监管局只会认可其认为属于适当人选的人被委任为管控要员。

保险中介人相当可能与担当中介管理管控职能的管控要员互动，而所谓中介管理管控职能是指：

- (a) 管理相关保险人所委任的保险代理人；
- (b) 监督相关保险人所委任的保险代理人遵守《保险业条例》的情况；及
- (c) 确保保险中介人为转介给相关保险人的保险业务所作的安排符合《保险业条例》及保险业监管局所发出的指引和守则。

对应点

故事元素	概念对应
组织图上六个名字	六项管控职能：精算、财务控制、内部审计、合规、风险管理、中介人管理
六个守门人各把一道门	管控要员是公司管治制度的一部分
公司定人不能拍板，得送监管局过目	委任前须先取得保险业监管局认可
监管局觉得靠得住才点头	监管局只认可属适当人选的人
梁志明打交道最多的那位管代理人	(a)(b)(c) 中介管理管控职能
登记的代理人递上去没下文，要等把关	中介人最常与中介管理管控要员互动

来源：保险考试1·第4章·4.12 管控要員

...

第 5 章

香港保險業的結構

本章包含 16 篇寓言

5.1.1 保险的法定类别

寓言故事 —— 《两本大簿》

梁志明那天被东家叫进里间，桌上摊着两本厚厚的公文簿。一本封面写着长期，一本写着一般。

东家说："志明，下个月监管处来人查账，你把行里的单子，照着这两本簿子上的法子归档。归错一格，他们就要问话。"梁志明应了一声，捧着簿子退回柜台，心里却发紧。他在保险行做了两年，只知道自己经手的单子分人寿、火险、水险、意外——可这两本官簿上的分法，跟他脑子里的完全不是一回事。

他翻第一本，簿子里把所有跟人的命、人的健康、人老去以后拿年金搭上边的，全归进一类，叫长期。这一类底下又划成九小格，每一格不写名字，只印着一个英文字母，从 A 排到 H。第二本呢，把火、水、车、责任、货物这些短期的、一年一续的，全归成另一类，叫一般，底下划成十七小格，每格印着一个数字。

梁志明对着字母和数字发了半天的愣。他认识单子，不认识这些符号。

这时候林若兰正好来送英文合约。她看见梁志明对着两本簿子皱眉，探头看了一眼，轻声说："别怕。这是官府记账的法子，不是做生意的法子。"

梁志明抬头："什么意思？"

林若兰从文件夹里抽出一张纸，盖在簿子上："你做单子，分的是人寿、火、水、意外，对不对？那是行里做生意时分。可官府不管你生意做得顺不顺畅，它只管一件事——你这一单，保的是不是人的命。是人的命、保得久的，进长期那本，拿字母标；不是人的命、一年一续的，进一般那本，拿数字标。"她指了指字母行，又指了指数字行，"字母和数字，只是格子上的编号，你照着对号入座就行。"

梁志明低头把行里这两天的单子一张张铺开。一张寿险，他问林若兰："这个？"林若兰点头："人的命，长期，字母。"一张铺子火险，他指过去："这个？"林若兰："不是人的命，一般，数字。"一张船期水险、一张送货车的责任险，他一一指过去，全落进一般那本，各占一个数字格。

归到最后一张，梁志明顿住了。那是一张保工友残废和养老年金的混合单。他不知道该往长期还是一般里放。林若兰看了一眼，说："看它保的是什么。残废和养老，都是人的事、保得久——进长期那本。"梁志明释然，把单子归进字母格里。

他抬头看了看两本归好档的簿子，忽然明白东家那句话的分量——监管处来人，不看你怎么做生意，只看你把单子放进了哪本簿子的哪一格。分错一本，他们就要问：你这块生意，到底拿了官府的哪一块牌子。这两本簿子，是这块牌子上最小的字，也是最不能写错的字。

...

原文定义

这种分类方法刊载于《保险业条例》的附表1内，以确定业务的分类。该《条例》把保险分为长期业务及一般业务两类，之后再作出以下的次级分类：

(a) 长期业务（主要为人寿保险）：这种业务分为九类，每类名称均用指定的英文字母作标记。

(b) 一般业务：这种业务分为十七类，每类名称均用指定的数字作标记。

注：在香港保险市场的日常运作中，以上所有分类并非占有相同的重要性。比方说，目前只有少数公司获授权经营 B 类、E 类或 F 类业务。

对应点

故事元素	概念对应
两本官府簿子	法定分类刊载于《保险业条例》附表1
长期那本、保人的命、保得久	长期业务（主要为人寿）
一般那本、一年一续	一般业务
长期底下九格、每格一个英文字母	长期业务分九类、用字母标记
一般底下十七格、每格一个数字	一般业务分十七类、用数字标记
行里做生意的分法与官簿不同	实务分类与法定分类是两套
监管处只看你把单子放进了哪格	法定分类是为监管授权而设

来源：保险考试1·第5章·5.1.1 保险的法定类别
...

5.1.2 保险的实务类别

寓言故事 —— 《一本活账》

梁志明跟着东家去参观一家在中环新开的同行。新行家姓沈，做保险做了二十年，刚把铺子从太子搬到中环，门面气派。

进了后堂，沈先生指着墙上一排排的木格档案柜，挺得意："你看，我这是照英资洋行那套摆的。靠门口那几格是寿险，再过去是水险，靠窗是火险，最里头是意外——什么车啊、责任啊、工友伤啊，凡是不归前面三样的，全塞进意外里。四块大招牌，清清爽爽。"

梁志明应着，心里记下：这是英资的摆法——寿、水、火、意外，四块。他回家跟东家学舌，东家却摇头："那是洋行的法子。咱们行小，照着洋行分，头重脚轻。"东家叫梁志明去问问林若兰，说她在洋行里看文件，见得多。

林若兰听梁志明说完，从抽屉里抽出两份洋行内部图表，并排铺在桌上。一份是英资行的，一份是美资行的。她指着英资那份："你说的那家沈先生，照的就是这个。四块：寿、海、火、意外。"又指美资那份："美资的分法不太一样。他们先把'人的命'——人寿、年金、看病、残废——这些全拢成一块，叫人寿；剩下的，再拆成火、海、保证和意外。两边都分得开，只是拆法不同。"

梁志明盯着两份图，问："那我们行，到底照哪种分？"林若兰笑了一下："这就是你的事了。实务的分法，不是官府定的，是行家自己看着方便分的。你怎么好管、怎么好对账，就怎么分。"

她顿了顿，又说："其实分法不止'按什么险种分'这一条路。你回头看，行里的单子，有的从代理人那儿来，有的从经纪那儿来，有的干脆是客人自己上门——你要不要照'单子从哪儿来'分堆？"

梁志明顺着想下去："那也可以照'保的是什么人'分。保的是街坊个人、家庭的，一摞；保的是商号、铺子的，另一摞。"

林若兰点头："你看，你已经有三条分法了——按险种、按来路、按客人。三条路交错着用，一本活账怎么翻都顺手。这就是实务分类的意思：它没个标准答案，是给行家自己管事用的。"

梁志明回到行里，没有照搬沈先生那四块招牌，而是按行小的实情，把柜子先分了"个人"和"商号"两大排，再在每排底下按险种细摞。东家看了一眼，点头说这才合用。梁志明这才明白，实务分类这东西，官府不来管你，洋行的样板也只是参考——真正分得对不对，只有一个尺子：你这账，翻起来顺不顺手，管事顺不顺心。

...

原文定义

作为内部管理及营运之用，每个保险人都可以自由地按照它认为合适的方式将其业务进行分类。以下是香港的保险人所采用的不同的分类方法的一些典型例子：

- (a) 部门式（按业务类型）
 - (i) 英国（欧洲）形式：寿险、海上保险、火险及意外险（"意外"基本上是指任何其他范围，包括人身意外、责任及汽车等）。
 - (ii) 美国形式：人寿（包括年金、医疗费用和残疾）与非人寿业务之间有一个清晰的界限，后者再细分为火险、海上保险、保证及意外险。
- (b) 业务来源：可按取得业务途径细分——由保险代理人而来；由保险经纪而来；直接从公众而来。
- (c) 客户类型：可按受保对象细分——承保个人或消费者的个人保险；承保商号和机构的业务或商业保险。

对应点

故事元素	概念对应
------	------

沈先生的四块招牌（寿海火意外）	英国（欧洲）形式的部门分类
林若兰铺的美资图（人寿与非人寿分清）	美国形式的部门分类
东家说“洋行法子头重脚轻”	实务分类无单一形式，行家自定
照“单子从哪儿来”分堆	按业务来源分类（代理/经纪/直接）
照“保的是个人还是商号”分排	按客户类型分类（个人/商业）
梁志明最后自定的排法	实务分类是行家自由、为内部管事服务

来源：保险考试1·第5章·5.1.2 保险的实务类别

...

5.1.3 保险的学术类别

寓言故事 —— 《四格抽屉》

周老板这天走进保险行，不是来吵架的，是来办事的。他把账本往梁志明柜台上一搁，说：“我这海味铺，开了三十年。你行里的伙计前前后后卖了我七八张单，我也没细看过。今儿你给我理一理，我到底保了些什么，还差什么。”

梁志明翻开周老板那摞单子，寿险、火险、水险、雇员补偿、车险、营业中断……七八张，险种杂七杂八。他一时不知该从哪儿说起。光按险种念一遍，周老板听不进去，他自己也理不出个头绪。

正犯难，林若兰来送一份合约。她瞥见柜台上的散单，轻声对梁志明说了一句：“别照险种念。照‘保的是什么’念——是保人、保物、保债，还是保别的，客人一听就懂。”

梁志明愣了一下。林若兰这话，是她在洋行里看英国来的考试书时学的一个法子——那书把保险不按险种分，而按它“管的是什么”分。她接着低声说了四类，像四个抽屉：“第一格，保人的一一命、病、伤。第二格，保实物的——火烧的车、漂的货。第三格，保你欠别人的债的——工友在你店里摔了，要赔钱，是法律上欠的。第四格，前三格都装不下的别的——比如生意断了、收不到账、交不起租。”

梁志明会了意。他把周老板的单子重新铺开，照着这四格，一张张往里归。

他先念第一格，保人的：“周老板，你自己这条命，有张寿险。你的两个伙计在铺子里干活，万一伤了，有雇员补偿……等等。”他顿住——雇员补偿，保的是工友的命和伤，可它赔的其实是工友在你这儿伤了，你法律上该担的债。这一张，更像第三格。

他抬头问周老板：“你这雇员补偿，要是伙计伤了，赔的钱是给伙计，还是替你顶了官司债？”周老板说：“替我顶的。要不我自个儿赔，得赔脱一层皮。”梁志明把它归进第三格——保的是你这个老板欠下的法律债。

接着第二格，保物的：火险保铺面、水险保在路上的货、车险保送货的车，都齐了。第四格，梁志明翻到底，抽出一张单：“这是你前年买的，铺子要是被火烧了修不了、做不了生意，行里赔你停工期间的损失——这一张，前三格都装不下，它是保你‘看不见的钱路’的。”周老板点头，说他

都忘了还有这么一张。

四格归完，梁志明把账本合上，忽然发现一件事：周老板什么都保了，唯独他自己这条命——只有张小寿险。他指了指第一格：“周老板，这一格太薄。你是这铺子的顶梁柱，你要是出事，这铺子、这帮伙计、你家里的，全得跟着塌。”周老板沉默了半晌，第一次没顶嘴。

梁志明事后跟林若兰说，照这四个抽屉一看，杂乱的七八张单子一下就清楚了，连缺口都自己冒了出来。林若兰笑：“这就是这套分法的好处。它不光是拿来考试的，它是一张清单——你照着‘人、物、债、别的’四格照一遍，客人到底缺哪一块，一眼就看见。”

...

原文定义

为学术及专业考试的目的（尤其在英国及英联邦国家），保险往往按照保险标的或保险的功能分为：

- (a) 人身保险（不等同个人保险）：即以人为保险标的的保险（人寿、健康及人身意外保险等）；
- (b) 财产保险：即承保实物的损失和损害（火灾、车辆的损害、船上货物等）；
- (c) 责任保险：即承保就他人的死亡、受伤或财产损害承担的法律責任（雇员补偿、公众责任等）；
- (d) 经济权益保险：这涉及任何不属于以上(a)至(c)项范围内的财务权益，其中包括营业中断、信贷及租金保险。

注：不要认为学术分类只能应用于考试的研习。当努力帮助客户决定应该购买什么保险时，如能从保险的功能（人身、财产、责任等）去考虑，就相等于手握一份有用的清单。

对应点

故事元素	概念对应
林若兰教的“保的是什么”四格分法	学术分类按保险标的/功能划分
第一格保人（命、病、伤）	人身保险
第二格保实物（火险、水险、车险）	财产保险
雇员补偿归第三格而非第一格	责任保险（承保法律赔偿责任）
第四格保停工损失单	经济权益保险（前三类之外的财务权益）
照四格照出周老板寿险太薄	学术分类可作帮客户查缺的清单

来源：保险考试1·第5章·5.1.3 保险的学术类别

5.1.4 再保险

寓言故事 —— 《背山的人》

周老板这次进保险行，是为了保一座码头边的仓库——满满一仓的南洋货，市价大得吓人。他把货单往梁志明柜台上一放："志明，这仓货，我要保火险。你行里收不收？"

梁志明一看货值，心里咯噔一下。这单太大了，顶得上行里半年的进账。他不敢拍板，拿着单子进了里间，找东家。

东家戴上老花镜看了半天，沉吟着说："收。不过这一仓货，一家吃不下，万一烧了，我们一家赔不起。"梁志明问那怎么办，东家说："我得给自己买一道保险。"

梁志明愣住："我们就是卖保险的，怎么还去买保险？"

东家笑了，拍拍桌上另一叠单子："卖保险的也怕出大事。你保出去的风险，自己兜不下的那部分，可以再转手买回来——找别的行家，让他们替我们担一截。这就叫再保。我们转出去给别人的，叫分出；别人转给我们、我们来担的，叫分入。"

梁志明似懂非懂。东家举了个更直白的例子："前个月，湾仔那家保险行接了一单大工厂的火险，太大，他们也吃不下，转了一截给我们行担——这就是别人分出、我们分入。一来一往，行家之间你担我的、我担你的，天塌下来好几家一起顶，没人一家压死。"

梁志明这才明白，原来行里平时收的那些"替别行担一截"的单子，就是分入。他问东家："那我们这仓货，是分出？"

东家点头："对。我们收下你的单子，是怕你烧了赔不起才来找我们的；可我们也怕，所以转一截出去，找两家行家分担。你只认我们这一家，我们背后站着谁，你不用管。"

正说着，林若兰来送文件。她听见两人的对话，插了一句："还有一种行家，专门做这个——他们不直接收客人的单，只收别家转出来的风险，靠担别人的风险吃饭。这种叫专业再保。"

东家点头："对，伦敦就有好几家这样的老字号。你这仓货太大，我们分的两家里头，可能就有一家是这样专门吃再保的。"

周老板在前头柜台等得急，探头进来问："到底保不保？"梁志明出去，笑着把保费数目报给他。周老板嫌贵，但到底还是签了字。

事后梁志明望着那一摞分出去的底单，忽然想通了一件事——一家保险行的柜台后头，往往还藏着另几张柜台。客人以为风险交给了眼前这一家，其实这一家转手又把风险拆散，交到了别家的手里。卖保险的给自己买保险，不是笑话，是这行当活下来的法子。

原文定义

再保险人向保险人提供保险保障，是极为正常的事，这对保险行业整体的利益也是重要的。再保险通常是保险人的一项正常活动，它可以是：

(a) 分出再保险：保险人向其他保险人 / 再保险人购买保险；或

(b) 分入再保险：保险人担任再保险人的角色，承保一些已被其他保险人 / 再保险人承保的风险。

（只经营再保险业务的保险人，有时称为“专业再保险人”。）

对应点

故事元素	概念对应
东家把大仓货的风险转出去给别人担	分出再保险
行里担了湾仔那家工厂的一截风险	分入再保险
一来一往，行家之间互担	再保险是保险人的正常活动
林若兰说的只吃别人转出风险的行家	专业再保险人
周老板只认眼前这一家	客户与保险人之间关系不变
柜台后头还藏着另几张柜台	再保险人在保险人背后提供保障

来源：保险考试1·第5章·5.1.4 再保险

...

5.1 保险业务的种类

寓言故事 —— 《三副眼镜》

周老板那天又来了，这次是带着一个较真的问题来的。

他在柜台前坐下，把手一摊：“梁志明，你给我说清楚。前些日子我买那仓火险，你跟我念一堆字母数字，说那是官府的分法；后来你又跟我说寿险火险意外险，那是行里的分法；今儿你那洋行的女打字员又说还有什么‘保人保物保债’的分法。到底保险分几类？是不是你们这行当，自己也分不清？”

梁志明张了张嘴，一时答不上。确实，这几天他自己也绕晕了——同一张火险单，在官簿里是一类，在行里的柜子里又是一类，在林若兰嘴里又是一类。

林若兰正好来送文件，听见这话，在旁边轻声接了一句：“不是分不清，是同一个东西，戴着不同的眼镜看，看到的格不一样。”

周老板皱眉：“什么眼镜？”

林若兰从文件夹里抽出三张纸，并排铺在柜台上。"您看，这是同一个保险行。可看它的人不同，用的分法就不同。"她指第一张，"监管处的人来，他要发牌照、要查账——他看的，是把生意分成长期和一般这两大类，照着条例分。这是给官府看的，叫法定分法。"

她又指第二张："行家自己管事，要分哪个柜台归谁、哪类单子谁负责——这个分法官府不管，是行里自己定的，叫实务分法。"

最后她指第三张："还有读书、考试的、教书的，他们关心的是这门学问本身——保的是什么，是人的命、是物、还是债。这是给学问看的，叫学术分法。"

周老板盯着三张纸看了半天，忽然问："那到底哪一种是对的？"

梁志明这时插上话，他这两天总算琢磨透了："周老板，都对。它不是三套相互打架的分法，是同一摊生意，被三种人，照着三种目的，各分各的。官府要管事，照法定的分；行里要做事，照实务的分；读书人要懂这门学问，照学术的分。三副眼镜，看的是同一双眼睛，只是镜片不一样。"

周老板听了，点头笑了："那我这个买保险的，戴哪副？"梁志明想了想："您买的时候，照实务或学术看就成——保的是您的物、您的命、您的债，这就够了。法定的那一副，是我们行家跟官府对账用的，您不用操心。"

周老板站起来，拍拍柜台上那三张纸："行，今儿算明白了。你们这行当，分三回，是分给三种人看的，不是分不清。"梁志明和林若兰对望一眼，都松了口气。

...

原文定义

视乎不同目的，可以用不同的相互交错的方法将保险分类。我们可以按照下面三大标题逐一探讨这个课题：

(a) 法定的：为保险业监管机构授权及监察而设。

(b) 实务的：为公司内部组织而设。

(c) 学术的：为专业进修及培训而设。

对应点

故事元素	概念对应
监管处照条例分成长期和一般	法定分类（为监管授权而设）
行家自己按柜台、险种分	实务分类（为公司内部组织而设）
读书人按保的是什么（命、物、债）分	学术分类（为专业进修而设）
三副眼镜看同一双眼睛	三种分类相互交错、看的是同一业务

来源：保险考试1·第5章·5.1 保险业务的种类

...

5.2.1 获授权保险人

寓言故事 —— 《三叠牌照》

梁志明那天替东家去监管处办事。办完事，他路过登记处的玻璃柜，里头摆着一摞公开的名册——所有拿了牌照、能在香港做保险生意的行家，都列在上面。

梁志明好奇，站住了。他干这行两年，只知道中环、上环、湾仔一带零零星星的同行，从没想过全港到底有多少家。他凑近玻璃，看见那摞名册不是一本，是分成了三叠。

第一叠最薄，封面写着“纯长期”。梁志明翻开，里头是一家一家只做人寿、不做别的的行家。他数了数，不多，五十几家。东家曾跟他提过，做寿险要储备金、要算得久，门槛高，所以专做这一类的行家不算多。

第二叠厚得多，封面写着“纯一般”。这叠里是只做火险、水险、车险、责任险这些一年一续短生意的行家。梁志明翻了翻，九十多家——比头一叠多了将近一倍。他在心里琢磨，这也难怪，一般生意花样多、单子碎、转手快，做的人自然多。

第三叠最薄，只有薄薄一本，封面写着“综合”。梁志明一看，里头才十几家。他奇怪：怎么这么少？正琢磨，身后有人轻声说话。

是林若兰。她替洋行来送一份登记文件，正好看见梁志明蹲在玻璃柜前。“那叠叫综合的，”她指了指最薄那本，“是又做长期、又做一般的。两边都做，本钱要厚，牌照也难拿，所以最少。”

梁志明站起来，揉了揉蹲麻的腿。他看着三叠名册，忽然问：“那这些行家，是香港本地的人开的，还是外头来的？”林若兰点头：“两种都有。本地注册的占多数，外头来的也不少——英资、美资、侨资，还有内地来的。本地的好处是熟街坊，外头来的好处是本钱大、招牌老。”

梁志明又低头看了看，发现三叠名册的每一叠里，确实都分着本地注册和外地注册两排名字，印在不同的栏里。

回行里的路上，梁志明一边走一边想：原来这市面上的保险行，不是一锅粥，是分成了三拨——一只卖人寿的、只卖一般短险的、两样都卖的。能在一个地方既买寿险又买火险的，是最后一拨，但偏偏最少。客人要是想在一家行里把什么都办齐，挑的余地其实不大。

他把这事跟东家一说，东家点头：“所以客人来，咱们能多卖一样是一样，别家未必有这个本钱。”

...

原文定义

截至二零二一年八月二十四日，录得以下总数：

- (a) "纯"长期业务（"纯"一字在此解作"仅仅"或"唯一"专注从事这类业务）：总共有五十四名纯长期保险人获得了授权，其中二十六名为在香港注册成立的公司，二十八名来自其他地方（包括一名来自中国内地）。
- (b) "纯"一般业务：总共有九十一名获授权纯一般业务保险人，其中六十名为在香港注册成立的公司，三十一名来自其他地方（包括一名来自中国内地）。
- (c) "综合"：这个词意味着同时从事长期及一般业务。在十九名获授权的综合保险人中，十名为在香港注册成立的公司，其余九名来自其他地方（无一来自中国内地）。

对应点

故事元素	概念对应
监管处玻璃柜里的三叠名册	获授权保险人按业务类型分三类
第一叠"纯长期"、只做人寿	纯长期业务保险人
第二叠"纯一般"、只做火水车责任	纯一般业务保险人
第三叠"综合"、两样都做、最少	综合保险人（同时做长期及一般）
每叠分本地注册和外地注册两栏	获授权者分香港注册与海外注册
梁志明想"挑的余地不大"	综合保险人数目最少

来源：保险考试1·第5章·5.2.1 获授权保险人

...

5.2.2 持牌保险中介人

寓言故事 —— 《两条街》

周老板进了保险行的门，没找梁志明，先在柜台前四下打量。墙上挂着一块牌，写着行里代理哪几家公司的生意。周老板指着那块牌问梁志明："你是哪一路的？代理，还是经纪？"

梁志明愣了一下，一时没答上来。他确实没仔细想过自己算哪一路——他平时在行里收单、跑街坊、上门卖，客人问什么他答什么，从没分过自己站在哪边。

正巧林若兰在。她听见了，把手里文件夹一合，对周老板说："他是代理一派。您瞧，他把行里——也就是保险公司——的生意，往客人那边送，他是站在公司这头替公司说话的。经纪不一样，经纪是站在客人那头，替客人去各家公司里挑、去比的。两条路，方向正好相反。"

周老板咂摸着这话："那我要是想替我的货比几家公司的价，该找谁？"林若兰笑："那得找经纪。可您要图省事、认准一家公司的牌子，找代理就成。"

周老板又问："那这市面上，代理多还是经纪多？"

这话梁志明答得上。前几天东家刚翻过监管处发的名册，念叨过一嘴。他说："代理多得多。光是我们这种挂靠在代理机构底下的个人代理，全港就有八九万；再加上机构本身两千多家，底下还挂着两万多业务代表——这一派，十几万人。经纪那一派少些，经纪公司八百多家，业务代表一万出头。"

周老板咋舌："十几万对一万多，差着十几倍呢。"梁志明点头："是啊。代理是公司的脚，满街跑，人多；经纪是客人的眼，替客人比价，少而精。"

周老板这时注意到梁志明说的"挂着"两个字。"等等，"他抬手，"你说个人代理'挂靠'在机构底下，业务代表又'挂'在机构底下——这机构和人，是什么关系？"

林若兰替他答："机构是字号，人是伙计。一家代理机构是个门面，底下可以挂好些个人——有的是机构自己的代理，有的是代表机构去卖的业务代表。经纪那边也一样，经纪公司是门面，底下挂的业务代表替公司跑客人。所以你数人头，不能光数门面，还得数门面底下挂着的人，那才是真正在街上跑的。"

周老板听完，若有所思地看了看行门口进进出出的人流。他原以为卖保险的都一样，今儿才知道，这门里门外，分着两拨人：一拨背对着公司，面朝着客人；另一拨背对着客人，面朝着公司。两条街，方向相反，却都在同一个市上讨生活。

他临走时回头跟梁志明说："行，你算是公司那条街上的。下回我要比价，我再去找个经纪那条街的。"

...

原文定义

截止二零二一年六月三十日，本港有二千二百四十八所持牌保险代理机构，八万九千三百四十五位持牌个人保险代理以及二万六千三百三十八位持牌业务代表（代理人）。此外，于同一截止日，本港有八百一十八所持牌保险经纪公司以及一万一千三百八十一位持牌业务代表（经纪）。

对应点

故事元素	概念对应
梁志明站在公司这头送生意	保险代理人（代表保险公司）
经纪站在客人那头比价挑公司	保险经纪（代表客户）
两条街方向相反	代理与经纪立场对立
机构是字号、人是伙计	持牌机构与持牌个人的层级关系
机构底下挂的个人代理与业务代表	个人保险代理与业务代表（代理人）
经纪公司底下挂的业务代表	业务代表（经纪）
代理十几万、经纪一万多	两类中介人规模差距悬殊

...

5.2.3 获聘用的人

寓言故事 —— 《不挂牌的人》

周老板前脚刚弄明白代理和经纪的区别，后脚又转回来了。这回他带了一张报纸，指着上面一行字问梁志明："你看，这上头说，香港做保险这行的人，有十来万。可你前些日子跟我说，持牌的中介人，代理加经纪，加起来也就十来万出头。这两个数，是同一个数，还是两回事？"

梁志明又被问住了。他依稀觉得是一回事，又说不出个准。

林若兰正好在。她把报纸接过去看了一眼，摇头："不是一回事。你说的那个十来万，是'持牌的'——就是有资格上街卖保险的。报纸上这个数，是职业训练局每四年查一回的人力调查，它数的是整行当里所有被聘用的人，不管你卖不卖、有没有牌。"

周老板皱眉："卖保险的还有没牌的？"

林若兰解释："这行当不只有卖保险的。一家保险行里，有算账的精算师，有管档案的文书，有核单的，有管理赔的，有跑腿的杂工——这些人都是这行聘用的，算进人力调查里头，但他们多半不上街卖，也不挂代理或经纪的牌。所以这十来万的人数，比持牌中介人的数目，多的是这批'不挂牌'的人。"

周老板来了兴趣："那这十来万里头，到底卖保险的多，还是干别的多？"

梁志明答得上，他记着行里的规矩："卖保险的多，而且多得很——七成多的人，主要做的是人寿那一边。"他顿了顿，又补一句，"而且这七成多里头，绝大多数是代理那一派，不是经纪。"

林若兰点头，接着说："剩下两成多，主要做一般保险——火、水、车、责任那些。人寿那边人海茫茫，一般那边人少些，这跟市面上人寿生意做得大有关系。"

周老板拿指头在桌上比划，自言自语："这么说，整个行当里——卖保险的、管档案的、算账的、跑腿的，全算上，十来万人；里头七成多做人寿，七成多里头又多是代理；剩下两成多一般保险。我这买一般险的，反倒站在人少的那一头。"

梁志明笑："周老板，您这回算明白了。持牌的、聘用的，是两本账：一本数谁有资格卖，一本数这行当养了多少张嘴。您看市面上人多，那是人寿那边热闹；您要保您那仓货的火险，打交道的是一般那边，人少，但该懂的一样不少。"

周老板把报纸一折，塞回兜里："行，今儿算是把这行当里的人头，理出个眉目了。"他站起来往外走，到门口又回头补了一句："下次你们行里那个职业训练局再查人头，你让他们也来数数我这个买保险的——我也是这行当里的人，就是没人给我挂牌。"

梁志明和林若兰都笑了。

...

原文定义

每四年刊登一次的香港保险业人力资源调查（过程由职业训练局监督）于二零二一年进行了一次调查，其结论是，在二零二一年一月二日，该行业的人员数目为十万零二千二百八十八人。当中的百分之七十六主要从事人寿保险（这里面有百分之八十四是保险代理人或保险代理人的业务代表），而百分之二十四则主要从事一般保险。

对应点

故事元素	概念对应
职业训练局每四年查一回	人力资源调查由职业训练局监督
整行当所有被聘用的人	"获聘用的人"（不限于持牌中介人）
不挂牌的精算、核单、理赔、杂工	调查人数大于持牌中介人数
十来万人	2021年调查总数约10.2万人
七成多做人寿、里头又多代理	76%从事人寿、其中84%为代理人/代表
剩两成多一般保险	24%从事一般保险

来源：保险考试1·第5章·5.2.3 获聘用的人

...

5.2.4 保費收入

寓言故事 —— 《两本账》

年三十前两日，上环海味铺打烊后，周老板把梁志明拽到后堂，从柜台底下抽出两本账，"啪"地摆在桌面上。

"小梁，你替我看看，这两本账，哪本是真生意。"

一本是海味铺的流水账，写着这一年卖出多少花胶、多少冬菇，收进多少银子。另一本却是一叠保险行的单子——铺面的火险、货船的水险、伙计的意外险，还有他自己那份年年都缴的人寿险。

梁志明翻开那叠保险单，一页页往下数。火险和水险的保费加起来，不过是他一柜花胶的零头。可那本人寿险的缴费单，厚厚一沓，从三十岁缴到五十三岁，年年不落，数字加起来竟比海味铺一年的进账还多。

周老板皱眉："你看，光看这几张火险水险单，好像我花在保险上的钱不算什么。可把人寿险一翻出来，才吓一跳。这保险行，一年到底从我身上收走多少？"

梁志明合上账本，慢慢说："周老板，您这两本账，正好对应保险行内部算的两笔大账。"他指指火险水险那叠单子，"这种一年一续、保的是火烧水浸的，叫一般业务。整个香港，这种保费加起来，是本地总产值的两个多点。"又翻开那本人寿险缴费单，"可这种年年缴、缴一辈子的，叫长

期业务。人寿、退休、年金都算。这一笔加起来，是本地总产值的将近两成。"

周老板愣住了。"两成？全香港人一年赚的钱，有将近两成交给了保险行？"

"是长期业务这一块。"梁志明点头，"您算算自己就知道——火险水险，一年缴一次，您觉得疼就少买点。可人寿险，是三十年、四十年的事，年年都得缴，雷打不动。一个街坊一年缴的数目不大，可全香港的街坊加在一起，二十年三十年下来，那就是天文数字。"

周老板摸着那本人寿缴费单，半天没说话。他第一次意识到，自己每个月账上扣的那笔人寿保费，并不只是一笔支出——它汇进了一条看不见的大河，和他身后千千万万个像他一样的老板、伙计、老板娘，年年月月缴的钱流在一起，养出了一个他平时根本看不见的庞然大物。

他把两本账叠在一起，轻轻拍了拍。"这么说，火险水险是面上的生意，人寿险才是真正养大保险行的那笔账。"

...

原文定义

在二零二零年：一般保险业务的毛保费总额为五百九十八亿六千九百万港元，佔香港的本地生产总值百分之二点二一；长期业务的保费总数（五千二百一十四亿五千一百萬港元）佔香港的本地生产总值百分之十九点二四。

对应点

故事元素	概念对应
火险水险那叠一年一续的单子	一般业务毛保费（占本地生产总值约2.21%）
那本人寿缴费单，年年缴缴一辈子	长期业务保费（占本地生产总值约19.24%）
周老板翻人寿账才吓了一跳	长期业务保费规模远大于一般业务
两本账一摆，比例立见	保费收入占本地生产总值的比重，反映行业规模

来源：保险考试1·第5章·5.2.4 保費收入

...

5.2 行業規模

寓言故事 —— 《四把尺》

梁志明头一回跟林若兰去洋行的年会上帮忙，是被派去摆资料台。两人守着一大摞保险行的年报，来一个客人，发一本。

会开到一半，林若兰悄悄把一本年报翻开，指给梁志明看。封底印着保险业监管局四个字，里面密密麻麻全是数字。

"你看看，"林若兰压低声音，"洋行的经理成天讲'香港保险业有多大'，可到底多大，谁也说不清。这本报倒是给了四把尺子。"

梁志明凑过去。年报头一页，列着四行标题：获授权的保险公司数目、已注册或持牌的中介人数目、行业里聘用的人数、保费收入。

"第一把尺，数人头。"林若兰拿铅笔在头一行底下划了一道，"全香港获授权卖保险的公司，连同那些专做再保险的，一共多少家。这是数供给方——有多少个铺子开着门。"

"第二把尺，数中间人。"她又划了第二行，"持牌的代理和经纪，全港加起来多少个。这是数站在铺子门口、把客人领进去的人。"

梁志明接过话："第三把尺，数伙计。不光数老板和跑腿的，连后头核保的、精算的、管档案的、打字的，全算进去。这是数这条街上一共养活了多少张嘴。"

林若兰点头，铅笔停在第四行。"第四把尺最实在——数收进来的保费。前面三把都是数人，这把是数钱。一年里，全香港的铺子加起来，到底从客人手里收了多少保费。"

两人盯着那四行标题，半天没说话。梁志明慢慢明白了经理那句话的意思。说一个行业有多大，光说一句"很大"是不够的。得有人从四个不同的方向去量——开铺的有多少、拉客的有多少、养活的人有多少、收进来的钱有多少。四把尺子一起摆出来，这行业的体格才看得真切。

林若兰合上年报，递给他一本："记住了，以后有人问你香港保险业多大，别只会说一个'大'字。问他要的是哪一把尺的答案。"

...

原文定义

我们仍可在以下四个标题里探讨这个题目（数字来源：保险业监管局，除非另有说明）：(a) 获授权的保险人数目（包括那些属于专业再保险人的保险人）；(b) 已注册或持牌保险中介人数目；(c) 行业中获聘用的人的数目；(d) 保费收入。

对应点

故事元素	概念对应
年报头一行：获授权保险公司数目	衡量行业规模的第一把尺（数供给方铺子）
第二行：持牌中介人数目	第二把尺（数站在门口拉客的人）
第三行：行业聘用人数	第三把尺（数这条街养活的人）
第四行：保费收入	第四把尺（数收进来的钱）
林若兰说"别只说大，问哪把尺"	行业规模需从多维度衡量，不能笼统概括

来源：保险考试1·第5章·5.2 行業規模

...

5.3 保險公司

寓言故事 —— 《两条街》

周老板那年想给海味铺换一家保险公司，拉着梁志明陪他去见客。两人从中环码头一路走，过了两条街，周老板忽然停下脚。

"小梁，你说怪不怪。我这条街走下来，火险水险的公司招牌，数都数不过来，家家都说自己做得大。可你要问人寿险，街坊嘴里翻来覆去就那几家大名头。"

梁志明笑了："周老板，您这双眼睛还真毒。保险行内部就是两条街。一条街卖一般业务，一条街卖长期业务，景象完全两样。"

两人走进一家茶楼坐下。梁志明还没点茶，先搁下一句话："周老板，您刚才一路走过中环，看见的那些保险公司招牌——英资的、本地的、还有别的地界来的——您数过一共多少家吗？"

周老板摇头："没数，反正多得很。"

"一百六十多家。"梁志明掏出一张纸，"里头快一百家是香港本地的，剩下的六七十家，是从二十一个外地来的——英国、美国、内地，哪儿都有。香港这地方，海纳百川，卖保险的也是五湖四海凑一桌。"他顿了顿，"可铺子再多，您待会儿看这张图就明白，卖两种生意的街，景象完全两样。"说完，他在纸上画了两条长街。

头一条街，画了一长排铺子，密密麻麻，门挨着门。"这是卖一般业务的——火险、水险、车险、意外险。全香港有一百多家公司开着这种铺子。可怪就怪在，没有一家独大。您数前头最大的十家，加起来也才占四成出头的生意。再往下数，每家分到的那点份额，七七八八，谁也压不过谁。这条路，铺子多，摊得开，客人想买，走到哪家都差不多。"

周老板点头："难怪我那点火险，年年都有人来抢生意。"

梁志明又指着第二条街。这条街只画了稀稀拉拉几家门面，可门面大，气派足。"这是卖长期业务的——人寿、退休、年金。全香港只有七十来家有资格开这条街的铺子。可您再数——最大的十家，占了将近八成六的生意。再数前头五家，占了六成多。光是头一名，一家就占了超过两成。"

周老板瞪眼："一家就两成？那剩下的几十家，分那一丁点？"

"就这么回事。"梁志明把笔搁下，"您想想为什么。火险水险，一年一续，客人觉得贵了明年就换一家，门槛不高，所以铺子开得多，谁也吃不下谁。可人寿险不一样，一张保单管二十年三十年，客人认的是那个名头、那块招牌，一旦签了，就赖着不走。招牌大的越大，客人越往那儿挤，小的就越挤越没生意。"

周老板摸着茶杯，望着窗外那条真真实实的中环街。他第一次想通了一件事——同样是卖保险，一般业务像一条谁都能插一脚的食街，长期业务却像一条被几家大招牌把住的金铺街。两条街挨着，体格却天差地别。

"难怪，"他喃喃道，"我那点火险，没人当回事；可那本人寿险，业务员三天两头往我铺子里跑，比亲儿子还殷勤。"

梁志明摇头："不是殷勤，是值钱。火险一单一年就结了，人寿险一单管几十年。同样是铺子，长期业务那几家握住的，是几十年的金山。"

...

原文定义

一般业务：按毛保费收入，前十名保险人的一般业务总市场占有率为百分之四十二，在每一项上述业务类别中没有一名保险人的市场占有率超过百分之二十五。长期业务：按有效业务保费总额，前十名保险人的总市场占有率为百分之八十五点六，前五名佔了百分之六十四点七，首名则为百分之二十点六。一般业务在获授权保险人之间的分布情况比长期业务平均。

对应点

故事元素	概念对应
头一条街一百多家铺子，前十大只占四成	一般业务市场分散，前十名仅占约42%
没有一家门面独大，份额摊得开	一般业务无单一保险人市占率超过25%
第二条街七十来家，前十大占八成多	长期业务市场集中，前十名占约85.6%
头一名一家就占两成	长期业务首名市占率约20.6%
火险一年一换门槛低，铺子多	一般业务客人易转换，公司分散
人寿一签管几十年，认大招牌	长期业务客人黏性强，集中到大公司

来源：保险考试1·第5章·5.3 保險公司

...

5.4 保險中介人(Insurance Intermediaries)

寓言故事 —— 《替谁说话》

周老板那年要给整条货船买水险，数目大，他一个人拿不定主意，拉着梁志明去中环见人。

头一个见的，是梁志明保险行里的人，姓马，三十出头，嘴皮子利索。马先生坐下就摊开自己公司的单子："周老板，我们行这张水险，保费公道，赔得也快。您这柜货值多少，我给您算个底价。"

周老板听完，转头问梁志明："小梁，这人靠谱吧？"

梁志明还没答，马先生先笑了："周老板，我是我们行派出来的，您这张单，从我手里出去，我替我们行担保。我们行百年招牌，跑不了。"

从马先生那儿出来，周老板又去见了第二个人。这人姓苏，是个独行客，没挂哪家的牌子，在写字楼里租了半间房。苏先生不摊单子，先问周老板："您这柜货，走哪条线，停哪几个港，值多少，怕的是什麼？"

周老板一愣。马先生上来就推销自家的单，这位却先盘他的货。

苏先生问完，才从抽屉里抽出三家的单子，并排摆在桌上。"周老板，您看——A家保费低，可免赔额高，小损不赔；B家中规中矩，可赔款拖得久；C家贵一点，可出了事最快放款。您这柜货赶着交期，最怕的是船期延误，我建议C家。"

周老板看看那三张单，又看看苏先生："你哪家的？"

苏先生摇头："我哪家的都不是。我是替您跑腿的。您是买主，我是您的眼和手，全香港保险行的单子，我都能替您去拿、去比、去谈。您说我该推荐哪家，我就推荐哪家——不是看哪家给我面子，是看哪家对您这柜货最合适。"

周老板这才回过味来。他转头问梁志明："小梁，马先生和苏先生，都是保险行的人，怎么一个替卖方说话，一个替买方说话？"

梁志明早就等着这个问题。他压低声音："周老板，这就是行里头分的两条路。马先生那种，叫保险代理人，是保险公司派出来的，他手里拿的是自家的货，卖的是自家的单，心是向着自家铺子的。苏先生那种，叫保险经纪，他不属于任何一家铺子，他替您这个买主满街跑，拿的是您的委托，心是向着您的。"

周老板摸着下巴，盯着桌上那三张并排的单子。他做海味三十年，最懂一个道理——替你说话的人，和替对面说话的人，嘴上都说为你好，可站的位置不一样，拿出来的货就不一样。马先生手里永远只有一家的货，再好也是一家的；苏先生手里是全街的货，挑的是哪一家最对您的货。

"这么说，"周老板把苏先生那张C家的单抽出来，"买简单东西，找马先生那种省事；可我这柜货数目大、麻烦多，我得找个替我说话的人，满街替我比。"

...

原文定义

保险中介人分保险代理人及保险经纪两类。保险代理人代表保险人，向投保人推销保险人的产品。保险经纪一般被视为拥有宽广的经验和独立的专业知识，面对复杂的商业风险时，让其参与也是非常正常。保险中介人在本港保险业中担当一个重要的角色。

对应点

故事元素	概念对应
马先生只摊自家公司的单子	保险代理人，代表保险人，推销自家产品
马先生"替我们行担保"	代理人心向卖方（保险公司）
苏先生先盘货、再比三家	保险经纪的专业经验与独立判断
苏先生并排摆三家单子供挑选	经纪替投保人满市场比对，不限于一家
苏先生"我哪家的都不是，替您跑腿"	保险经纪独立，心向买方（投保人）
周老板"数目大麻烦多，得找替我说话的人"	复杂商业风险下，经纪的角色更显重要

来源：保险考试1·第5章·5.4 保险中介人

5.5.1 香港保險業聯會（「保聯」）(Hong Kong Federation of Insurers ('HKFI'))

寓言故事 —— 《一条声》

那年秋天，洋行档案柜里翻出一沓旧剪报，说有个议员在报上写了篇文章，骂保险行这也不好那也不好，写得挺难听。林若兰把剪报夹进文件夹，顺嘴问梁志明："你说，满街那么多家保险行，平时各做各的生意，谁替它们回一句话？"

梁志明没急着答，从抽屉里翻出一张旧请柬，递给她。请柬上印着四个字，一家行业联会的名字，底下是几行小字——一般保险会员、寿险会员，加起来一百多家。

"就这个。"梁志明指指那名字，"行里头有个组织，把卖一般业务的和卖人寿的，全拢在一块儿。它不是哪一家的代表，是全行业凑出来的一个共同声音。"

林若兰翻开请柬背面，印着几行使命。她念出声："一是向香港人推介保险，二是鼓励会员达到最高的道德标准和专业水平，加强消费者对保险业的信心。"

她抬头："就这两条？"

"就这两条，可这两条是顶要紧的。"梁志明把请柬收回，"您想，满街一百多家保险行，家家打自家招牌，可外面的客人骂的是'保险行'三个字——骂一家，等于骂全行。谁出来说'这不是我们家的'？没人。所以这些行凑在一起，弄了这么个组织。它的用处，是让外面的人知道，保险行不是一盘散沙，有人立规矩、有人管操守、有人替整个行业说话。"

林若兰忽然明白了。她想起洋行里那些英资公司，碰到政府来人检查、报纸来问话，从来都是总公司一个口径、一个声音出面。保险行没有总公司，可它们有这个组织。平日里各做各的生意，到了要对政府、对客人、对媒体说话的时候，这个组织就是它们共同的嘴和脸。

"那它管不管事？"林若兰追问。

梁志明想了想："早些年管得更多。它底下还办过一个登记委员会，专门管保险代理人的登记和投诉，替行业立过规矩。后来一九九九年九月，监管的活儿全交给了保险业监管局，这个委员会就不再管事了。可组织本身还在——它现在主要做的，还是那两条使命：替行业推广，替行业守住操守。"

林若兰把剪报重新夹好，放进档案柜。她忽然觉得那篇骂人的文章没那么吓人了。一百多家行，平日里是竞争对手，可一旦被人指着鼻子骂，它们身后还站着一个替它们撑场子、立规矩的组织。那不是某一家的事，是全行业凑出来的一条声。

原文定义

保聯的一个重要目标，是要推广及提升在本港经营业务的保险人及再保险人的共同利益。根据其使命宣言，保聯存在的目的，一是向香港人推介保险，二是鼓励会员达到最高道德标准及专业水平，从而加强消费者对保险业的信心。过去，保聯营办一个名为"保险代理登记委员会"的自我规管团体，负责办理保险代理人的登记及处理投诉，该委员会于二零一九年九月二十三日停止履行监管职能。

对应点

故事元素	概念对应
请柬上把一般会员、寿险会员拢在一块儿	保联代表保险人及再保险人的共同利益
使命两条：推介保险、守住操守	保联的两大使命
一百多家行平日竞争、遇骂同声回应	行业共同利益需要统一代表
早年的登记委员会管登记和投诉	保联曾营办的自我规管团体（IARB）
一九年九月委员会交出监管职能	2019年9月23日监管职能移交保险业监管局

来源：保险考试1·第5章·5.5.1 香港保險業聯會（「保聯」）

...

5.5.2 保險經紀專業團體(Professional Bodies of Insurance Brokers)

寓言故事 —— 《两个会》

林若兰那年替洋行整理一沓行业名录，翻到中间，停住了。她指着两行字问梁志明："小梁，保险经纪这边，怎么不是一个会，是两个会？"

梁志明探头看。名录上印着两个名字——一个叫"联会"，一个叫"协会"，底下各挂着一串会员。

"您别看名字像，这是两家。"梁志明坐下来，"卖保险的经纪，不属哪一家保险公司，各自单干。可单干的人多了，也得有个地方聚一聚、立立规矩。不知怎的，早年就凑成了两家，不是一家。"

林若兰皱眉："经纪不都是替买主跑腿的吗？怎么还分两家？"

"人是同一种人，可山头是两个。"梁志明想想怎么比方，"就像码头上的两座庙，拜的是同一尊佛，香火各收各的。一座叫联会，一座叫协会。经纪们各自入自己的会，交会费，守会里的规矩。"

林若兰又问："那这两个会，平日做什么？"

"早些年，做的可不少。"梁志明压低声音，"那会儿监管还没收上去，这两个会就是经纪们的自家衙门——谁够资格入会、谁犯了规矩、客人投诉怎么处理，都是会里自己说了算。相当于替整

个行业管自家人。"

"后来呢？"

"后来一九年九月，新的牌照制度一出来，监管的权全归了保险业监管局。这两个会自管自家的日子，到那天就结束了。"梁志明顿了顿，"可人没散，会还在。"

林若兰明白了大半，还是追一句："管事的权交出去了，这两个会还留着干什么？"

梁志明数给她听："三件事。头一件，跟监管局打交道——新规矩要出了、政策要变了，这两个会就替经纪们去说句话、提个意见，不让经纪的声音在里头没人听见。第二件，替会员办培训，把规矩、操守、新东西教下去。第三件，把散落各处的经纪拢成一股绳，对外有个代表。"

林若兰合上名录，盯着那两个名字看了半天。她原本觉得，管事的权交出去了，这两个会就该散了。可现在她想通了——经纪是单干的，单干的人最怕没人替自己说话。监管的权虽交出去了，可经纪们还需要一个地方去聚、去学、去替自己在那些定规矩的场合里争一句。两个会没散，不是因为它们还想管人，是因为经纪们还需要一座庙，去替自己烧一炷香。

"这么说，"她把名录推回给梁志明，"早年是衙门，现在是同乡会。衙门交出去了，同乡会还得留着。"

...

原文定义

香港两个著名的保险经纪专业团体是：香港保险顾问联会，及香港专业保险经纪协会。这两个团体以往对其会员执行自我规管功能，但这一角色在二零一九年九月二十三日随新监管制度生效而结束。两个团体继续代表其经纪会员发挥重要作用，具体来说，它们与保险业监管局进行定期接触，对可能影响本地保险经纪行业的政策提出建议，并为会员提供相关培训。

对应点

故事元素	概念对应
名录上两个名字：联会、协会	香港两个保险经纪专业团体（HKCIB、PIBA）
经纪各自单干，需有个地方聚、立规矩	专业团体把单干的经纪组织起来
早年会里自管自家、处理投诉	以往的自我规管功能
一九年九月管事的权交监管局	2019年9月23日新监管制度生效，自规角色结束
留着的三件事：接触监管局、提建议、办培训	团体现角色：政策建议、会员培训、行业代表

来源：保险考试1·第5章·5.5.2 保險經紀專業團體

...

5.5.3 協助索償人或受害人的行業機構

寓言故事 —— 《三道门》

那年雨季，周老板一个码头的伙计出了事，又听说隔壁街有家人被车撞了，肇事车却跑了。连着几天，海味铺的伙计们人心惶惶。周老板揪着梁志明问："小梁，你说保险是保人的，可万一保险本身出了岔子——保险公司赖账、保单是假的、或者撞人的车压根没保险——那出事的人找谁去？"

梁志明没急着答，带他走到铺子后头的小黑板前，拿起粉笔，画了三道门。

"周老板，您问的这事，行里头早就想过。保险是保人的，可保险本身也会出岔子。所以行里头又凑份子，弄了几个专门替出事人兜底的门。出事的人，原来的保险不灵了，就往这几道门里走。"

他在头一道门上写了两个字：投诉。"头一道门，管的是客人觉得保险公司赔得不公。出了事，保险公司该赔不赔、赔少了、拖着不给，客人又没法跟保险公司讲理——这道门就是替客人评理的地方。客人推门进去，把单子一摆，这边替客人跟保险公司掰扯。"

周老板点头："这个我懂，替客人出头。"

梁志明在第二道门上画了辆车。"第二道门，专管车。您说隔壁街那家人被车撞，可撞人的车，要么没买法定的车险，要么保单是废纸，要么保险公司自己垮了在清盘——撞了人的车等于没保险。可被撞的人躺在医院，等不起。这道门的钱，是从全香港每张车险保单里一点点凑出来的附加费。出了这种事，这道门就替那个没保险的车主，先把伤者的钱垫上。"

周老板倒吸一口气："拿大家的钱，替赖账的人兜底？"

"不是替赖账的人，是替躺着的人。"梁志明把第三道门画出来，写了个"雇"字。"第三道门，专管工伤。您那伙计要是受了工伤，可偏偏那家保险公司垮了、没钱赔了——伙计找谁？这道门，是全香港卖工伤险的保险公司凑起来的。哪一家垮了，这道门就接过它手上那些工伤单子，继续赔。钱也是从每张工伤险保费里一点点凑的。"

周老板盯着那三道门，半天没说话。他原本以为，买了保险就万事大吉。现在他明白了——保险是人凑起来的東西，人会出岔子，保险也会出岔子。可行业里头那帮人，早就想到了这一层：在正常保险的后头，又用大家凑的钱，备下了三道门。哪一道保险塌了，出事的人不至于扑空，总有一道门在后面接着。

"难怪，"周老板摸着黑板，"我每张保单上，总有那么几毛钱的附加费，原来不是白收的。"

...

原文定义

这种组织中的以下三个须有所认识：(a) 保险投诉局；(b) 香港汽车保险局——其经费来自汽车保费的附加徵费，如果与车辆道路意外有关的法定保险并不存在、无效，或有关保险人正进行清盘时，该组织便会谋求向无辜伤亡的交通意外受害人提供补偿；(c) 保险公司（雇员补偿）无力偿债管理局——由全体在香港经营雇员补偿保险业务的保险人组成，一旦有会员保险人无力偿债，便承担起其雇员补偿保单的法律责任，经费来自向雇员补偿保费

徵收的附加费。

对应点

故事元素	概念对应
头一道门：替客人评理	保险投诉局（ICB）
第二道门：车祸肇事车没保险时垫钱	香港汽车保险局（MIB）
车险保单里凑的附加费	MIB经费来自汽车保费附加徵费
第三道门：保险公司垮了，工伤照赔	雇员补偿无力偿债管理局（ECIIB）
工伤保费里凑的附加费	ECIIB经费来自雇员补偿保费附加费
三道门在正常保险塌了时接着出事人	行业机构在保险失效时协助索偿人或受害人

来源：保险考试1·第5章·5.5.3 协助索偿人或受害人的行业机构

...

5.5.4 僱員補償聯保計劃管理局

寓言故事 —— 《最后一扇窗》

那年开春，周老板隔壁做铁工的老吴，愁眉苦脸来敲门。老吴铺子里新招了几个烧焊的伙计，按规矩得替伙计买工伤险。可他跑了七八家保险行，家家摇头。

"嫌我这是高风险工种，烧焊、喷漆、高空作业，家家都不肯接。"老吴一屁股坐下，"小梁，你说这怎么办？法定的保险，不买不行；可保险行全不肯卖，我这铺子还开不开？"

周老板在旁边听着，也替老吴急："是啊，人家想做正经生意，替伙计买保险都买不到，这不是把人往绝路上逼？"

梁志明没急着答，从包里抽出一张单子，推给老吴。"吴伯，别急。您这种情况，行里头早想到了。全香港的保险行，凑了一齐，专门留了最后一扇窗。"

老吴没听懂："什么窗？"

"就是字面意思——一扇窗。"梁志明指指单子，"您想，您这种高风险工种，单看哪一家保险行，都不愿接，怕赔。可全香港卖工伤险的保险公司，加起来有几十家。行里头立了个规矩：大伙儿凑一起，集体把您这种没人肯接的活儿担下来。哪家都不用单扛，可加在一起，就能接。"

周老板挑眉："拿大家的名头，替不肯接的活儿兜底？"

"不是兜底，是分摊。"梁志明顿了顿，"您想，风险高的活儿，散到几十家头上，每家担的那点就不吓人了。这就好比一条大船，一个人扛不动，可全香港卖工伤险的几十家一起抬，就抬得动。规矩是死的——只要是卖工伤险的公司，都得进这个局，没有谁说不能的。"

老吴盯着单子："那我怎么买？"

"您正常的路子走不通了，就走这最后一扇窗。这窗后头有个管理局盯着，专门就是为了让您这种在市面上买不到工伤险的老板，能买到这张单。它不挑您风险高不高，它的目的，就是让您买得到。"梁志明把单子往老吴那边推了推，"您把铺子的情况报上去，管理局安排，集体出单。"

老吴长出一口气，攥着单子，眼眶有点红。他做铁工三十年，头一回觉得这行里头有人替他想了这一步——不是替赚钱，是替他这种做正经生意却买不到保险的人，留了一扇窗。

周老板送老吴出门，回头对梁志明说："这么说，前面的保险行是挑客的窗口，这最后一扇窗，是不挑客的。"

梁志明点头："前面的窗，行里看赚不赚。这最后一扇窗，行里看的是——工伤险是法定的，再高风险的伙计，法律也得护着，老板也得买得到。"

...

原文定义

针对雇主在为其从事高风险工种的雇员购买雇员补偿保险时遇到困难的问题，"雇员补偿联保计划"现已设立，目的是为这类雇主提供最终的投保渠道。根据业界的协定，所有雇员补偿保险人均须成为该计划的成员，以集体的方式承担风险。此计划的运作由一个名为"雇员补偿联保计划管理局"的行业组织监察，目的是让无法取得雇员补偿保险的雇主取得此等保险。

对应点

故事元素	概念对应
老吴铺子烧焊伙计，七八家保险行摇头	高风险工种雇主在市场上买不到工伤险
全香港卖工伤险的公司凑一齐担下来	所有雇员补偿保险人均须成为计划成员
几十家一起抬，每家担的不吓人	以集体方式承担风险
管理局盯着、安排集体出单	雇员补偿联保计划管理局监察运作
这扇窗不挑客，让老板买得到	最终投保渠道，保证高风险雇主能取得保险

来源：保险考试1·第5章·5.5.4 僱員補償聯保計劃管理局

...

第 6 章

保險業的規管架構

本章包含 68 篇寓言

6.1.1 《保险业条例》(Insurance Ordinance)

寓言故事 —— 《一本大法》

那年梅雨季，上环一间老账房里，陈伯从樟木柜最底层搬出一本厚册子。封皮已经泛黄，边角磨起了毛，上头印着几个字——保险公司条例，一九八三年生效。他把它搁在桌上，拍拍灰，对坐在对面翻文件的林若兰说："您看，这本子比我年纪还轻不了几岁。"

林若兰凑过去看了一眼。她是洋行里管中英文书的，一眼就注意到封皮底下夹着一张新签条，贴得端端正正，写着四个字——保险业条例。她抬头："改名字了？"

陈伯点头："改了。原来叫保险公司条例，管的是保险公司那头。前几年上头立了新章，一七年六月那天，旧名儿摘了，换了这个。"

林若兰的指头顺着签条往下滑，停在底下几行小字上。陈伯替她念出来："原来的监管处，那天散了；接手的是一个新的局，名字也换了。不光名字换了，这局比原先那个，多了好几桩差事。"

"多了哪几桩？"林若兰问。

陈伯翻开册子，指着一处新添的批注："头一桩，管中介人的操守——以前这局只管公司，现在连上街卖保险的人也管了，要发牌。第二桩，教老百姓懂保险，别一知半解就签字。第三桩，替整个行当想长远的路，怎么让香港的保险行在外头也站得住。第四桩，自己查、自己研究，别等出了事才翻账本。第五桩——"他顿了顿，"替上头的财政司守着，别让保险这摊子出了岔子，连累整个香港的银钱安稳。"

林若兰听到这儿，把那本册子往自己这边挪了挪。她是看文件的人，一眼就读出了门道："这新局子，跟原来那个，不是一回事了。原来那个，只盯着保险公司，保着买了保单那帮人的荷包；这个新的，眼睛看的是一整张网——公司、卖保险的人、买保险的老百姓、整个行当的脸面，还有上头那个管钱袋子的财政司。"

陈伯合上册子，伸手摸了摸封皮："您这话说到根子上了。这本子从八三年立起来，就一直干一桩事——给香港这满街的保险行，立一套审慎的规矩。可这规矩管的面儿，这些年是越铺越宽了。打从一七年换了这个新局，它手里捏着的，已经不单单是几家公司的事。中介人怎么卖、老百姓懂不懂、行当往哪走、香港的银钱稳不稳——全在这本子底下。"

林若兰把签条上的新名字又看了一遍。她忽然明白，为什么这本旧册子要换名儿了。原来那个名字，管的是"公司"；换了名儿，管的是"整个业"。一个字的差别，里头装着的，是从一家公司的账本，铺开到一整个行当、一整座城的那张网。

陈伯把册子重新放回柜底。他拍了拍手上的灰，像是替一本立了四十年的老法，合上了一页，又翻开了一页。

...

原文定义

这项极为重要的法例为香港保险业提供了一套审慎的规管架构。事实上，它除了涵盖对保险人的监管之外，还包括了对保险中介人的监察和规管。《保险业条例》（第41章），原称《保险公司条例》，于1983年开始生效。根据《保险公司条例》，当时的保险业监督的主要职能是确保保单持有人和潜在保单持有人的利益受到保护，及促进保险业的整体稳定。

《保险公司条例》在《2015年修订条例》的相关条文于2017年6月26日生效后，已重新命名为《保险业条例》（第41章）。新的保监局已接手保监处规管香港保险业的法定职能，保监处亦已于同日解散。新的监管机构还新增了下列任务：(i)透过发牌制度，规管保险中介人的操守；(ii)提高保单持有人和潜在保单持有人对保险产品和保险业的了解；(iii)制订规管保险业的有效策略、促进保险业市场的可持续发展，并提升保险业业界在环球保险市场的竞争力；(iv)就影响保险业的事宜，进行研究；及(v)就保险业采取适当措施，以协助财政司司长维持香港金融稳定。

对应点

故事元素	概念对应
一九八三年那本旧册子	《保险公司条例》1983年生效
封皮换签条、改名保险业条例	2017年6月26日更名为《保险业条例》
旧监管处散了、新局接手	保监处解散、保监局接手法定职能
新局多了发牌管中介人等五桩差事	新监管机构新增的五项任务
林若兰说从"公司"铺到"整个业"	规管架构从监管保险人扩展至中介人及全行业稳定

来源：保险考试1·第6章·6.1.1 《保险业条例》

...

6.1.1f 《保险业条例》(Insurance Ordinance)其他重要的条文

寓言故事 —— 《分开的柜》

陈伯那间账房里，柜子是分门别类的。有一年，梁志明帮着搬账册，瞧见靠墙那一排铁柜，每一格上都贴着不同颜色的签条。他随手拉开一格，里头全是火险、水险、车险的票据，跟另一格的人寿保单混不到一块儿。他问陈伯："同样是这行收上来的钱，干嘛非得分柜装？"

陈伯没急着答，先把那格抽屉推回去。"您想，"他指指那一排柜子，"人寿那边收的是几十年的长钱，火险车险收的是一年的短钱。长钱要慢慢生利息，短钱要随时备着赔。这俩要是混在一个抽屉里，谁还分得清哪笔是哪笔的账？万一火险那头今年赔多了，顺手把人寿抽屉里的钱也挪去填，几十年后人寿的客人来兑钱，柜子空了——这账怎么算？"

梁志明听明白了些："所以每一格抽屉，只能装它自己的账。"

"对。"陈伯点头，"而且不光分开装，连里头的钱怎么算，都有规矩。火险车险那些短期的，按一套法子估个价；人寿那种长期的，另有一套法子，特别要算那些投资将来能生多少利息。这价估得对不对，直接看出这行稳不稳。"

林若兰这时抱着文件夹进来了。她听完这半截，接上话："还有一桩，也是这条例管着的。"她翻开一份旧批文，"做一般险的那头，从香港生意里欠下的债，得在香港本地留一笔钱压着。数目有两种算法，取严的那种。这钱不能挪到外头去——万一这行倒了，香港的客人还能头一个从这笔本地压着的钱里头讨回来。"

梁志明问："那监管那边呢？平日里就不闻不问？"

林若兰摇头："哪能不问。每年，所有保险行都得把自家账目报上去。做一般险的，还要多报两样——一份经审计的报表，一份资产负债的清单。做长期险的，每隔大约一年还得做一回精算调查，让人把几十年的长账重新算一遍，算完了把报告摘要和精算师的证书一并呈上去。梁志明你知道那个管劳保和车险负债的指引九吗？做这两样法定险的，每年还得专门给将来要赔的钱做精算检讨，精算师签字画押，按时辰交上去。"

陈伯听着，把柜子一把把锁好。"您瞧，"他对梁志明说，"这条例底下，一家保险行就像这一排柜子。钱得压在本地，不能跑了；每一类生意的账得分开，不能串了；账怎么估、每年报什么、多久算一回，全有章法。再就是——"他压低了声儿，"从两千年起，这局子觉得对老百姓有好处的时候，还能把个别保险行的账目和数字亮出来给大家看。不过有个底：除非打官司，否则这局子不能把这行里头的的事儿，到处乱讲。"

梁志明站在那排锁好的铁柜前，忽然觉得它们不只是装纸的。每一格里头压着的，是这一行对老百姓的一个承诺；而那本厚厚的条例，就是逼着这些承诺，一格一格分清楚、一年一年算明白、该报的报上去、该亮的亮出来的那只手。

...

原文定义

- (a) 维持在香港的资产：经营一般业务的保险人，必须就其从香港保险业务所产生的负债在香港维持资产……香港的一般保险保单持有人享有优先索偿权。
- (b) 就不同类别的长期保险业务分别备存账目：保险人必须就其长期保险业务的每个类别备存账目，而就其长期保险业务所维持相当于某基金的资产，只可为该基金所涉及的业务部分而运用。
- (c) 资产及负债的估值基准：保险人必须为一般及长期两种业务的资产及负债估值。
- (d) 呈报规定：所有保险人必须每年呈交财务报表；一般业务还须呈交经审计的一般业务报表及资产负债表；长期业务须周期性进行精算调查并呈交精算调查报告摘要。
- (e) 透明度：自2000年6月起，《条例》准许保险业监管局在认为符合保单持有人或公众利益的情况下，披露个别保险人和劳合社的财务和统计资料；但除非涉及明确的法律程序，否则不能披露有关个别保险人事务的资料。

对应点

故事元素	概念对应
一般险的债要在本地留钱压着	维持在香港的资产，保单持有人享优先索偿权
长钱短钱分柜装、不能串	长期业务各类别分别备存账目、资产专款专用
两套估价法子	一般业务与长期业务的资产及负债估值基准
每年报账目、做精算调查、指引九检讨	呈报规定及《指引9》精算检讨
觉得对老百姓好才能亮账、除非打官司不能乱讲	透明度条款及其限制

来源：保险考试1·第6章·6.1.1f 《保险业条例》其他重要的条文

...

6.1.1a 保险人的授权

寓言故事 —— 《四道门》

那年开春，上环一家海味铺隔壁，新挂出一块招牌，说有人要开一家保险行。周老板认识那位东家，跑来问陈伯："您看他能开得成么？我瞧着钱是有的，门面也盘下了。"

陈伯搁下笔，从抽屉里抽出一张单子，上头列着四行字。他把单子推到周老板面前："开保险行，不是盘个门面、挂块招牌就成了。上头那本条例立了四道门，一道过不了，这招牌就挂不踏实。"

周老板凑过去看："哪四道？"

陈伯指头点在第一行："头一道，本钱得够实。不是嘴上说的那个数，是实打实缴进去的——这道不够，门都不让进。"第二行，他的指头往下挪："第二道，家底得厚。光有本钱不够，手头的家当还得比欠下的债多出一截，这一截就是万一将来还不上钱，能拿来垫的那个底。"

周老板点头："这两道我懂，做生意的都讲究本钱厚实。那后头呢？"

陈伯的手指停在三、四行："第三道，不是有钱就能坐这把椅子。管事的、掌权的、那些能拍板的人，上头都得过一眼，看这人配不配坐这个位子。这一关我待会儿细说。第四道——"他顿了顿，"光自家一家扛不住，得先找好帮手，万一出了大事，有人替你分担。这道叫再保险的安排，得备齐了、备够了。"

周老板皱起眉："这么严？"

林若兰正好抱着文件夹路过，听见末尾那句，停下来补了一句："这四道门，是最低的槛。过得了这四道，上头才发那一纸授权——没有那一纸，在香港这地方，谁也不能开口做保险生意。而且这四道不是过一回就完了，开了张之后，还得一直撑着。上头另外发了好几份指引，就是盯着这些行，别开张的时候够数，过几年又松了。"

周老板拿着那张单子，看了又看。他想起自家海味铺，盘个门面、进批货，就算开张了。可保险行不一样——它收的是老百姓的保钱，担的是将来要赔的债。这四道门，一道一道卡着的，不是

东家的面子，是每一户投保人家将来能不能讨回钱的那条命根子。

他把单子还回去："这么说，我那邻居挂招牌之前，得先把这四道门，一道一道都过了。"

陈伯收起单子，重新拿起笔："过了四道，拿了那一纸，才算真正开了张。缺一道，招牌挂上去也是虚的。"

...

原文定义

任何"人"（这词作为一个法律用语可指一个法团）在香港或从香港经营保险业务以前，必先获得保险业监管局的授权。《保险业条例》就有关的事宜，定明若干获得授权的最低要求，当中包括：(a)实缴股本；(b)偿付准备金；(c)董事及控权人；(d)足够的再保险安排。此外，保险业监管局也发出了多项指引，务求确保保险人申请者不仅在获授权时，即使在获授权后也要保持财政稳健。

对应点

故事元素	概念对应
盘门面挂招牌不等于开张	经营保险业务前必须先获授权
第一道本钱得实	最低要求(a)实缴股本
第二道家底比债多一截	最低要求(b)偿付准备金
第三道管事掌权的人要过一眼	最低要求(c)董事及控权人
第四道找好帮手分担	最低要求(d)足够的再保险安排
开张之后还得一直撑着	指引确保获授权后也保持财政稳健

来源：保险考试1·第6章·6.1.1a 保险人的授权

...

6.1.1c 偿付准备金规定

寓言故事 —— 《多出来的那一截》

陈伯的账房里，有本账他每年最上心。那本账不数收了多少保费，也不数赔了多少钱，数的是另一桩——家里的家当，刨掉欠下的债，还剩下多少。

他把这叫"多出来的那一截"。

那年梁志明头一回见这本账，没看懂。陈伯拿算盘比划给他看："您想，一家保险行，收了保费，将来是要赔出去的。把所有该赔的债算清楚，再把手里所有的家当也算清楚——家当比债多出来的那一截，就是万一将来出了岔子、赔得比预想的多，还能拿出来顶住的那个底。这一截，行话叫偿付的准备金。"

梁志明点头："越多越稳。"

"越多越稳，可不能少于一个数。"陈伯翻开条例那页，上头列着好几行门槛。他指给梁志明看："做一般险的，这一截怎么算，有两条路。一条看保费收了多少，保费收得多，门槛就高；另一条看手上还没结的赔案有多少，没结的多，门槛也高。两条路算出来，取那个高的。而且还有个底——做一般险的，怎么也不能少过一千万；要是做的里头有那种法律硬规定非做不可的险，底就抬到两千万。"

林若兰一直在旁边听着，这时插进来："那做长期险的呢？比方人寿。"

陈伯翻到下一行："长期险另有一本细账，按一本专门的规定一条条算。算出来的总数，再怎么也不能少过两百万。"

梁志明拿指头在桌上比划："那要是又做一般、又做长期的呢？"

"两头的法子各算各的。"陈伯答，"长期那头按长期的算，一般那头按一般的两条路取高——加一块儿，才是这家行的数。"

林若兰又问："我听说还有一种，专门给自家东家做保险的，那种小行呢？"

陈伯点头："您说的是那种自保的行。它也走那两条路——保费一条、未决赔案一条，取高的那个。不过它门槛低些，底只要两百万。"

梁志明把这几条门槛在脑子里过了一遍，忽然明白陈伯为什么每年最上心这本账了。一家行收再多保费、门面再大，要是家当刨掉债，多出来的那一截跌到了门槛底下，那它嘴上说得再稳，真出了大事也是要垮的。陈伯盯的，不是这行赚不赚钱，是它扛不扛得住——那一截多出来的家当，就是它扛事的肩膀。

陈伯合上账本，拍了拍封面："赚钱是赚钱，扛事是扛事。我每年算这本，就为看一眼——这家行的肩膀，还够不够厚。"

...

原文定义

"偿付能力"可以理解为所有资产刚好足够偿还债务的状况；而偿付准备金也就是资产超出负债的程度或金额。保险公司必须持有至少相当于"有关数额"——{特定保险人必须持有的最低偿付准备金额}——的偿付准备金，以承保保险人可能无法偿还自身债务的风险。有关数额的规定如下：

- (a) 一般业务：根据两种不同准则计算，即"保费收入"（保费收入数额越大，有关数额越大）及"未决申索"（未决申索数额越大，有关数额越大），并以数额较大者为准；并且不能少于一千万港元（如经营法定保险业务则不能少于二千万港元）。
- (b) 长期业务：按照《保险公司（偿付准备金）规例》的详细要求计算，总额不能少于二百万港元。
- (c) 综合业务：就长期业务而言，有关数额的计算如上文(b)；就一般业务而言，以一般业务的计算方式计算。
- (d) 专属自保保险人：先按"保费收入"方法和"未决申索"方法分别计算，并以较高的那个数

额为准，但最低不能少于二百万港元。

对应点

故事元素	概念对应
家当刨掉欠债多出来的那一截	偿付准备金=资产超出负债的金额
一般险两条路取高	保费收入准则与未决申索准则取较大者
一般险底一千万、法定险底两千万	一般业务最低1000万、法定业务最低2000万
长期险按专门规例算、底两百万	长期业务按规例计算、最低200万
又做一般又做长期两头各算	综合业务两类分别计算
自保行两条路取高、底两百万	专属自保保险人取较高者、最低200万

来源：保险考试1·第6章·6.1.1c 偿付准备金规定

...

6.1.1g 干预权力(Powers of Intervention)

寓言故事 —— 《那只有形的手》

陈伯常说，光盯着看是没用的，得有手才管得住。

那年他给梁志明讲这道理，用的是码头上的一桩事。他说有条船，船东知道自家的船吃水深了、该靠岸修了，可就是不肯停——多跑一趟是一趟的钱。码头上的监工看在眼里，急在心里，可光盯着看、光在簿子上记一笔，船照样往海里开。陈伯说："监工得有手。能拦得住它，才有用。"

梁志明那时还年轻，没听明白这跟保险有什么干系。过了几年，他才慢慢懂了。

那年上头出了一桩事。一家保险行，生意扩得太快，新单子像雪片一样往里收，保费堆得老高，可欠下的将来要赔的债也跟着往上窜。有人私底下犯嘀咕：这行收得是欢，可这步子迈得太大，万一哪天新单子带来的窟窿填不上，整家行都得晃。

这话不知怎么传到了监管那边。没几天，那行就接到了一张单子——不许它再这么猛地收保费了。陈伯听说后，点了点头："这就是那只手伸出来了。"

梁志明问他："上头还能做什么？"

陈伯掰着指头数："能做的多了。嫌它钱往不该去的地方投？限制它的投资，规定只能投这个、不能投那个，或者不许投到外头去。嫌它还在接不该接的新单子？限制它开新业务，不许它再签新合约、不许它改老合约。怕它手里的钱看不住？让一个认可的受托人替它把资产管起来，多一道把关。"

他又说："要是还不够，还能专门盯着它的账——让精算师专门给它做一回深入的调查，把那笔将来要赔的债重新算清。再严重，监管那边能直接派一个经理进去，替原来那帮人管这家行。等到了最不可收拾的地步——"陈伯把手往下一压，"还能把它清盘，送去法院，让法官来散这个摊子。"

林若兰一直在旁听着，这时开口："所以这一套，从轻到重，是一道道加上去的。先限制保费、限制投资、限制新业务，这是把它手脚收一收；再找人管钱、查账、派经理，这是把权柄夺过来；最后清盘，是散摊子。哪一步出手，看的都是它应付债务的能力，值不值得担心。"

梁志明想起陈伯当年说的那条船。监工光看是没用的，得能拦得住。监管这头也是一样——光有监督的眼睛不够，还得有干预的手。这只手平时藏在条例后头，不轻易伸；可一旦哪家的账出了岔子，这只手就从轻到重，一道一道压下来，保的是每一户投保人将来能讨回钱的那条命根子。

陈伯合上账本："监督是眼睛，干预是手。没有手，眼睛看得再清，也只是干看着。"

...

原文定义

经常有一个说法是，为了有效地监管，保险业规管机构除需监察能力外，还需要权力。因此法例赋予规管机构采取不同行动的权力，以保障保单持有人及潜在的保单持有人的权益。这些行动包括：(a)限制保费收入：举例说，如果某保险人被认为业务增长过快，而有可能因新增业务的债务引致财务困难，就须要执行此限制行动。(b)投资限制：对投资种类及/或地点作出限制。(c)对新业务的限制：限制订立或更改任何保险合约或指明种类的保险合约的行为能力。(d)由认可受托人保管资产：以提供额外的保障。(e)特定的精算调查：大概当保险人应付债务的能力值得关注时才行使。(f)由保险业监管局委任的经理管理：当出现严重情况的时候适用。(g)将保险人清盘：在极度严重的情况时适用；通过向法院提出呈请。

对应点

故事元素	概念对应
监工光看没用、得有手	规管机构除监察能力外还需干预权力
生意扩太快被限制收保费	(a)限制保费收入
规定只能投什么、不许投外头	(b)投资限制
不许再签新合约	(c)对新业务的限制
让受托人替它管资产	(d)由认可受托人保管资产
精算师专门查它的账	(e)特定的精算调查
派经理进去替原班人管	(f)委任经理管理
最严重送去法院散摊子	(g)将保险人清盘

来源：保险考试1·第6章·6.1.1g 干预权力

...

6.1.1d

控权人、董事、管控要员及获委任精算师须属"适当人选"

寓言故事 —— 《坐得上这把椅子》

那年上环有桩闲话。一家行要换个管事的，新来的那位是有钱人，出手阔绰，可街坊里头有人记得他早年的事——做过一桩不大体面的生意，被别处管事的人敲过警钟。这消息传到陈伯耳朵里，他只说了句："坐这把椅子，光有钱不行。上头得过一眼，看这个人配不配坐。"

梁志明那阵子常来账房帮忙，听了这话，问陈伯："什么人才算配？"

陈伯没直接答，反而问他："您说，一个人要替满街的老百姓管那一大笔保钱，您最想先知道他什么？"

梁志明想了想："他懂不懂这行。"

"对。"陈伯点头，"念过什么书、做过什么事、有没有这行的经验——这是头一样。可光懂行还不够。"他竖起第二根指头，"这人做事，能不能称职、能不能公正、手干不干净——您敢把保钱交给他么？"

林若兰正好抱着一份文件进来，听见后半截，接上："还有，这人在外头的名声。他的信誉怎么样、做事靠不靠得住、做人诚不诚实——这些街坊里头都查得出来。再加上他自家的财政状况，自家欠一屁股债的人，您敢让他管别人的钱？"

陈伯指指她："您说全了。上头断一个人配不配坐这把椅子，看的就是这几样：学历资历经验、能不能称职公正地做事、名声品格诚信、自家的财政状况。还有一样——"他压低声儿，"要是这人以前被别处管事的敲过警钟、罚过，那也得算进去。再就是，这人要是属于某个公司集团，集团里别的公司、别的管事的人有什么风声，上头也要一并看。还有这人手底下另外做的别的生意，稳不稳，也是一桩。"

梁志明问："那精算师呢？算账的那种？"

林若兰答："做长期险那种行，要请一位委任的精算师。这位精算师也得是适当的人选，而且——和那些董事、掌权人一样——坐上这把椅子之前，得先让上头认了才行，不能自家私底下就请了。"

陈伯把账本一合，叹了口气："您瞧，一家行稳不稳，不光看账上的数字。掌舵的是些什么人，比账面上的数更要紧。一把椅子坐错了人，再厚的家底也能给掏空了。"

林若兰点头，又补一桩："还有个说法，跟这'配不配坐'沾边，又不完全是一回事——就是一家行自家立的一套内部规矩和守则，管着自家怎么运作、怎么看着自家不出岔子。上头为此专门发了一份指引，把期望的最低标准订得明明白白——风险怎么管、承保怎么管、理赔怎么管、审计怎么查、客人怎么待，全都写在里头。这套规矩立得好，行里头才有人看着、有人管着，出了事才有人担着。"

梁志明这才明白陈伯那句话的分量。坐这把椅子的，不能只是有钱、有脸，得是经过上头一只眼睛从头到脚看过、认了的人。而椅子底下，还得有一整套自家立的规矩，撑着这把椅子不歪、不

倒。保钱交到这样的人手里、这样有规矩的行里，街坊才睡得着觉。

陈伯把那份要换人的文书重新锁回抽屉："坐得上是一回事，坐得稳是另一回事。这把椅子，上头给看着呢。"

...

原文定义

获授权保险人的控权人、董事及管控要员须属担当相关职位的适当人选。另外，获授权保险人委任此等人员之前，必须取得保监局的认可。经营长期保险业务的保险人的获委任精算师同样必须符合"适当人选"的相关要求，其委任亦必须取得保监局事先认可。

保监局在就此目的而断定某人是否属于适当人选时，会考虑以下事宜：(a)该人的学历、资历或经验；(b)该人是否有能力称职地、诚实地并公正地行事；(c)该人的信誉、品格、可靠程度和诚信；(d)该人的财政状况或偿付能力；(e)任何其他主管当局或监管机构针对该人采取的纪律行动；(f)如该人是某公司集团中的一家公司，关乎该集团中的任何其他公司的资料；及(g)该人正经营或拟经营的任何其他业务的状况。

与"适当人选"概念有关连但又不尽相同的是公司管治概念。"公司管治"是指一家公司为管理和监控其业务及事务而订定的内部规例和守则。保险业监管局发出了《获授权保险人的公司管治指引》（《指引10》），订明期望获授权保险人在公司管治这方面所能达到的最低标准。

对应点

故事元素	概念对应
坐这把椅子上头得过一眼	控权人、董事、管控要员须属适当人选
坐之前得先让上头认了	委任前须取得保监局认可
精算师也得是适当人选、先认再请	获委任精算师同样须适当人选及事先认可
学历经验、称职公正、名声诚信、财政、旧罚、集团背景、别处生意	断定适当人选的七项事宜
一整套自家立的内部规矩	公司管治——内部规例和守则
指引订明最低标准、风险管理审计理赔全写进去	《指引10》涵盖的最低标准

来源：保险考试1·第6章·6.1.1d 控权人、董事、管控要员及获委任精算师须属"适当人选"

...

6.1.1b 股本要求

寓言故事 —— 《垫桌脚的本钱》

那年梁志明帮陈伯盘账，瞧见一张单子，上头列着几个数目，旁边标着不同生意的名头。他指着那几个数问陈伯："同样是开保险行，怎么这家要一千万，那家要两千万，还有一家只要两百万？"

陈伯把单子拿过去，搁在桌上："您先把这几个数当成垫桌脚的石头。桌子要稳，底下得垫实了。可桌子大小不一样，垫的石头也就不一样大。"

他指着第一行："光做一般险的，或者光做长期险的——就是只做火险水险车险那一摊，或者只做人寿那一摊，不沾那种法律硬性规定非做不可的险——垫的本钱，一千万打底。"

第二行，他的指头往下挪："可要是做的里头，有那种法律硬性规定的——比方说劳保、车险这种法定非做不可的——不管你还做不做别的，本钱就抬到两千万。"

梁志明问："为什么这种要更多？"

林若兰正好在，替陈伯答："因为那种险是法律逼着老百姓买的。既然是法律逼着买的，上头就更得保着——万一这行倒了，那么多被法律逼着买的人找谁去？所以这种行，本钱要垫得更厚。"

陈伯点头，指到第三行："还有一样。要是又做一般、又做长期，两摊都做——本钱也是两千万。一个人干两摊事，担子重，石头自然要垫得厚些。"

梁志明的眼睛落到最后一行，那个数小得多——两百万。他皱眉："这家怎么这么少？"

陈伯笑了："这是那种自保的行，专门给自家东家做保险的。它不接外头老百姓的生意，只管自家那点事，担子轻，所以门槛也低，两百万就够。不过——"他收起笑，"您记着，这几个数，都是最低的底。真到了市面上，香港这些行实打实缴进去的本钱，往往比这底高出老多。"

梁志明把单子看了又看。他忽然明白了。垫桌脚的石头，不是越多越好，是得跟桌子的大小、桌上的菜相配。菜多桌大，石头就厚；菜少桌小，石头就薄。可不管厚薄，都得过了那个底——底过不了，桌子立不起来，一桌子菜全得翻。

陈伯把单子收进抽屉："本钱是本钱，赚不赚钱是后话。桌子先得立住，才能摆菜。"

...

原文定义

实缴股本的最低要求为：(a)一千万港元：适用于只经营一般业务或只经营长期业务，而非任何法定（或强制）保险业务；(b)二千万港元：适用于经营任何法定（或强制）保险业务，不论是否同时经营其他保险业务；(c)二千万港元：适用于同时经营一般及长期业务；(d)二百万港元（上述数额不适用）：适用于专属自保保险人。

注：以上的数额仅为最低要求而已，香港的保险人所持有的实缴股本往往远超过这些要求。

对应点

故事元素	概念对应
------	------

垫桌脚的石头，得跟桌子大小相配	实缴资本最低要求按业务类型不同
只做一摊、不沾法定险，底一千万	(a)只经营一般或长期业务，最低1000万
沾法定险，底两千万	(b)经营法定业务，最低2000万
又做一般又做长期，底两千万	(c)同时经营一般及长期业务，最低2000万
自保行只管自家、底两百万	(d)专属自保保险人，最低200万
真到了市面上往往比底高老多	实际持有往往远超最低要求

来源：保险考试1·第6章·6.1.1b 股本要求

...

6.1.1e 足够的再保险安排(Adequate Reinsurance)

寓言故事 —— 《自家人的手》

那年台风季前，陈伯替一家行算账，算完了皱起眉。那家行把一大笔生意分了出去，接手的是它自家集团里头的一家——同根生的姊妹行。陈伯在账边上批了一行字：分是分出去了，可这分得够不够、接得住接不住，得细看。

梁志明瞧见那行批字，没懂：“分给谁不是分？钱分出去了，将来出事不就有别人担着么？”

陈伯搁下笔：“您想，分给外头不认识的行，和分给自家亲戚，能一样么？分给外人，您盯得紧——他靠不靠得住、将来出事他还得起还不起，您一笔一笔都要查。可分给自家人呢？”他摇摇头，“人一亲，眼睛就松了。‘都是一家子，还能坑我？’这么一想，该盯的也不盯了，该查的也不查了。可万一这自家的亲戚自个儿也薄、也撑不住呢？您把钱分给他，图的是有人担着，结果担的人自己都站不稳——这一分，跟没分差多少？”

林若兰这时抱着文件夹进来，听见了后半截。她翻开一份指引，递给陈伯：“您说的这个，上头也盯着呢。专门发了一份指引，就管这一桩——分给自家人的再保险。”

陈伯接过去看。林若兰指着上面几行字念给他听：“这份指引，只管一种情形：分出去的再保险人，跟分出去的那家行，是同一个公司群组的——就是您说的自家人。它专门说明，上头怎么判断这种自家人的再保险，算不算够；也说明，一旦发现不够，上头会怎么处理。”

梁志明问：“为什么单盯着自家人？”

林若兰答：“就因为陈伯方才说的那个道理。再保险人跟您有亲的时候，您对它的看管，就容易松懈。这种松懈，要是由着它去，最后扛风险的是谁？是外头那些投保的老百姓。所以上头非得单拎出来，盯着这种自家人的分保。”

陈伯把那份指引从头看到尾，点头：“这一份讲的，不光是‘有没有’分出去，更是‘够不够’。把生意分给别人担这桩事，对一家行的财政稳不稳，有时是顶要紧、甚至是定生死的。分多少、分给谁、那家靠不靠得住、将来真要钱的时候收不收得回来——这些都是看一家行整体财务状况时要掂量的。”

他想起早年码头上的事。有些船东，把货分给自家兄弟的船去运，图个省心、图个信任。可风浪来了，兄弟的船要是也旧、也漏，那货该沉还是沉。分出去的手，得是真能接得住的手；自家人的手，未必就比外人的手稳。这份指引，就是逼着这些行，连自家人的手，也得仔仔细细捏一捏、看一看——够不够紧、够不够实。

陈伯把指引还给林若兰："再保险是替自家分忧的。可分忧的手，不管是亲是疏，都得是撑得住的手。这份指引，盯的就是'亲'字底下那只容易松懈的眼睛。"

...

原文定义

对于保险人的财政稳健，再保险安排起着极重要、有时甚至是决定性的作用。它的重要性受到不少因素影响，其中包括保险人的财政能力、业务种类及规模。《保险业条例》规定，获授权保险人须备有足够的再保险安排。在监察保险人的整体财务状况时，已安排的再保险的数量及素质（影响其"收回应收账款的能力"）会是重要的考虑因素。

保险业监管局已就这个议题发出及实施一项指引，名为《与有关公司安排再保险的指引》（《指引12》）。《指引12》只适用于获授权保险人分给"有关连再保险人"（即指与保险人属同一公司群组的再保险人）。《指引12》之所以重要，原因是：当再保险人与某保险人有关连的时候，保险人对其再保险安排应行使的审慎监控可能会流于松懈；如果容许松懈地监管这情况，会对投保公众带来风险。

对应点

故事元素	概念对应
再保险对一家行财政稳不稳有时是定生死的	再保险安排对财政稳健极重要、有时决定性
分多少、分给谁、收不收得回来	再保险的数量及素质影响收回应收账款能力
分给自家人眼睛就松了	有关连时审慎监控可能流于松懈
单发指引管分给同一群组的自家人	《指引12》只适用于有关连再保险人
指引说明怎么算够、不够怎么处理	《指引12》鉴定足够与否及不足时的处理

来源：保险考试1·第6章·6.1.1e 足够的再保险安排

...

6.1.2 《承保商專業守則》(Code of Conduct for Insurers)

寓言故事 —— 《一本小册子》

上环老街坊陈伯的账房里,最近多了一本薄薄的小册子。封面印着保联的徽号,日期是五月。

陈伯起初没当回事。他做了三十年账,见过的章程堆起来比人还高,大多开头写得郑重,后面就没人再看。他把小册子随手搁在算盘旁边,继续翻周老板那批海味货的运货单。

林若兰那天来对账。她在洋行打字,英文合同里的小字看得比谁都细。一进门就瞥见那本小册子被压在茶杯底下,杯沿渗出的水已经洇湿了一角。她皱了皱眉,把茶杯挪开,顺手翻开。

「陈伯,这本你读过没有?」

「放着吧,又是行会的规矩,管的是大公司。」陈伯头也没抬。

林若兰没接话,只把小册子翻到当中那一页,用指甲点了点。陈伯抬起头,见她神色认真,这才放下笔凑过去。

那一页写得其实很白话。大意是:这本小册子管的是在香港签发的保单,但不是所有保单都管——它只罩着一种人。这个人得是香港居民,得是个人,不是公司;买这份保单得是自己用,不是拿去做生意。

陈伯念完,愣了一下。「那……周老板海味铺的那份火险,管不管?」

林若兰摇头。铺子是商号,火险是生意上的事,不是个人自用的——这本小册子罩不到。

「那何师奶给她自己买的那份呢?她开茶餐厅,可那张人寿是她自己的名字,保的也是她自己。」

林若兰想了想:「这个算。她是个人,是居民,保的是自己,不是茶餐厅的营生。」

陈伯靠回椅背,忽然觉得这本薄册子没那么轻了。他原以为是给大公司立的门面规矩,没想到里面藏着一条看不见的线:线这边是街坊们替自己、替家人买的那份保障;线那边,是公司账上的生意。小册子只守这边。

他把茶杯端开,用一块干净的布把洇湿的那页压了压,郑重地把小册子放回算盘旁边——不是随手搁着,是摆正了。

...

原文定义

該《守則》由香港保險業聯會(簡稱「保聯」)(「HKFI」)於一九九九年五月開始執行,它適用於在香港簽發、由香港居民個人為保單持有人(而非公司)並僅以自身私人用途投保的保單。

对应点

故事元素	概念对应
保联五月印的小册子	《承保商专业守则》,1999年5月由保联执行
「在香港签发」	守则的地域适用范围
何师奶用自己名字买的人寿	保单持有人是「香港居民个人」——受守则保障
周老板海味铺的火险	商号/公司保单——不在守则保障范围
「自己用,不是做生意」	仅以「自身私人用途」投保
陈伯从随手搁到摆正	守则不是门面,是真正约束个人私人保单的做法

来源:保险考试1·第6章·6.1.2 《承保商专业守则》

6.1.2d 保險代理人管理(Management of Insurance Agents)

寓言故事 —— 《伙计闯的祸》

海味铺周老板气冲冲推开账房的门,把一张皱巴巴的单子拍在陈伯桌上。

「你们行里那个姓梁的小哥,跟我太太推销一份保单,说得天花乱坠。我太太签完字才发现,跟当初讲的根本不是一回事!我找谁说理去?」

陈伯认识那个小哥。梁志明,二十出头,白汗衫洗得泛黄但特别干净,平日里在码头一带跑街坊生意,嘴勤腿快。可这张单子,陈伯心里清楚——问题八成出在推销时讲漏了几句。

周老板还在拍桌子:「我直接找他算账!他自个儿拍拍屁股走了,我找谁?」

陈伯没急着接话。他抽屉里有一沓林若兰上月刚整理好的卷宗,正是讲这种事的。他把其中一份抽出来,翻开——那是行里立下的规矩:派出去跑街的伙计,是行里的人,伙计闯了祸,行里脱不开干系。

林若兰恰好这时送文件进来,听见后半段,接过了话。

「周老板,您要追,不必只追小哥一个人。」她声音不高,却很稳,「行里派他出去,就得管他三件事。第一,得有个地方让人投诉——您今天拍桌子,就该有个桌子接得住,不是把您推回去找小哥私了。第二,他出去办事,行里得给够他依傍——单子怎么讲、文件怎么填,不能让他两眼一抹黑就上街。第三,也是最要紧的,行里不能在背后撇清,说他『是自己乱讲,与我无关』,想躲掉该担的责任。」

周老板愣了一下。「那他要是存心忽悠呢?」

「那更要管。」林若兰说,「行里派出去的人,得守公平诚实四个字。管不好这四个字,账就记在行里头上。」

周老板的脸色慢慢松下来。他原本以为只能揪着小哥一个人不放,现在才明白:小哥是行里放出去的手,手出了岔子,得找那只身子。

陈伯把那张皱单子抚平,放进卷宗,答应三天内给周老板一个有文件记录的回音。

...

原文定义

通常情况下,保險人負責確保它的保險代理人遵守所有適用的法律。保險人應該特別留意下列事項:

- (a) 投訴:應該建立適當的機制來處理對保險代理人的投訴。
- (b) 足夠支援:保險人應確保保險代理人得到足夠的支援來有效率地完成他們的職責。
- (c) 雜項:保險人不應蓄意減輕因其保險代理人的行為而可能面對的法律責任,反而應該盡力

確保保險代理人的公平及誠實。

对应点

故事元素	概念对应
行里派梁志明出去跑街	保险人委派保险代理人
「得有个桌子接得住」	(a) 建立投诉机制
「单子怎么讲、文件怎么填」	(b) 给代理人足够支援
「不能说与我无关」	(c) 不得蓄意减轻法律责任
「公平诚实四个字」	确保代理人公平及诚实
周老板找行里讨说法	投诉对象是保险人,不只代理人

来源:保险考试1·第6章·6.1.2d 保险代理人管理

...

6.1.2b 提供建議及銷售的做法

寓言故事 —— 《看不懂的字》

何师奶拿着一份保单来账房找陈伯。

「陈伯,你帮我瞧瞧,这上头写的是啥。」

陈伯接过来,推了推老花镜。那是一张火险和一张人寿捆在一起卖的保单,封皮印得花花绿绿,内页密密麻麻,字小得像蚂蚁。他看了两页,眉头就拧成一团——不是看不懂字,是句子绕得像走迷宫。一行里嵌着好几个「但」「惟」「除……外」,绕到末尾,他竟说不出这张单到底保什么、不保什么。

「你当初买的时候,没问你那位小哥?」

「问了。」何师奶叹气,「他说『放心啦,出了事都赔』。我又不懂,他递笔我就签了。签完才发现这张纸这么难念。」

陈伯把单子搁下。这单子勾起他做账房一辈子的脾气——他见过太多人,被一张看不懂的纸套牢。

第二天林若兰来对账,陈伯把那叠保单推给她:「你是看英文合同的料,帮我瞧瞧,到底是这单子本来就难,还是我老了。」

林若兰一页页翻过去,半天没说话。末了她指着投保书那一栏:「陈伯,不是你老。你看这条——它问『是否曾患有任何疾病』,这『任何』二字,谁敢拍胸脯说没有?咳嗽算不算?小时候出水痘算不算?它要是不写明白,客人随便填一个,日后就有得扯。」她又翻到保单正文:「这一段讲续保时还要不要重新申报,绕了五行,我一个打字员都要看三遍才懂。何师奶怎么会懂?」

陈伯沉着脸:「那照规矩,该怎么写?」

「字要白。」林若兰把笔搁下,「卖的资料,说的话,都得让人一眼看明白,不能吓唬人,更不能哄人。填的那张表,问的每一题都得问到点子上,该告诉客人的——尤其是『客人必须把要紧的事如实交代』这一条——得用大白话讲清楚,不能藏在小字里。签到手的那张保单,更得念得懂:保什么,不保什么,续保时要做什么,一笔是一笔。」

她合上那叠纸:「要是因为行里自己人写错印错,漏了几个字,让客人吃了亏——这账可不能记到客人头上。」

何师奶那单的事,陈伯后来帮着逐行点给她听。何师奶听完长出一口气:「早这么讲,我哪会胡思乱想半个月。」

陈伯望着那叠被翻软的纸,心里记下一句话:一张保单,写得让人看不懂,就不算好买卖。

...

原文定义

《守则》中的這個部分對以下各點進行了明確的論述:

- (a) 銷售資料:這些資料應該是最新的、精確的,以淺白的語言進行敘述並且不會誤導公眾。
- (b) 投保書:這些文件對於合約的訂定非常重要……這些表格應該:(i) 以淺白語言表達;(ii) 小心解釋最高誠信原則要求的重要性;(iii) 重要事實應以清晰的問題作出提問;(iv) 小心解釋任何附帶問卷的重要性。
- (c) 保單:它們提供合約條款可見的證據;所以,對於顧客來說,它們應該力求清晰及易於理解。對於續保時須要披露重要事實的最高誠信原則的要求,應予以詳盡的解釋。
- (d) 行政管理:這方面涉及諸如資料保密、服務標準及顧客查詢等事項,並須說明如果由於保險人的僱員造成了錯漏,顧客毋須承擔損失的事實。
- (e) 醫療證明書:在這個敏感的範圍上,保證遵守《個人資料(私隱)條例》的要求。

对应点

故事元素	概念对应
花绿封皮、蚂蚁小字的保单	(a)(c) 销售资料与保单须清晰、不误导
「是否曾患有任何疾病」问得含糊	(b)(iii) 重要事实应以清晰的问题提问
续保那段绕了五行	(c) 续保时最高诚信要求须详尽解释
「必须把要紧的事如实交代」用大白话讲	(b)(ii) 投保书须解释最高诚信原则的重要性
行里人写错印错不能让客人吃亏	(d) 保险人雇员造成错漏,顾客毋须承担损失
何师奶「早这么讲就明白了」	浅白语言的意义——保护普通消费者

来源:保险考试1·第6章·6.1.2b 提供建议及销售的做法

...

6.1.2e 查詢、投訴及糾紛(Inquiries, Complaints and Disputes)

寓言故事 —— 《一个讲理的地方》

陈伯最近为一笔赔款生闷气。

不是他自己的事——是替上环一位寡妇阿英不平。阿英的男人半年前在码头出了意外,人没了。她拿着那份人寿保单来索赔,行里却说「还在查」,一拖再拖,半个字没给。阿英不懂洋行里那一套,只会在账房门口抹眼泪。

陈伯替她去问过两回。第一回,柜台说「等着」;第二回,连个能答话的人都找不齐。他回来时脸铁青。

「办差的人不在,问话的人不在,」陈伯把账本一摔,「这是仗着人家不懂行,晾着人!」

林若兰那天送文件进来,听完前因后果,没跟着骂,反而从公文包里抽出一张名册。

「陈伯,光生气没用。」她把名册摊开,「先说头一桩:客人来问一句话,行里就得公公正正、麻利利答一句,不能晾。这是规矩的头一条。再说第二桩——」她手指顺着名册划下去,「阿英这事,总不能只在行里转圈,行里自己人查自己人,查到哪年?」

陈伯凑过去:「那还能上哪儿?」

「有个讲理的地方。」林若兰点了名册上一行,「保险投诉局。行里光自己设个投诉的口子还不够,还得加入这个局。客人跟行里谈不拢,这局就出面,替两边把事裁断——是行里错,是客人错,白纸黑字给个说法。阿英这种,正是该找它的。」

陈伯怔了一下:「不是上法院?」

「不一定要上法院。」林若兰把名册合上,「那太慢、太贵,阿英耗不起。先让这个局裁。它就是为这种谈不拢的事设的。」

陈伯沉默良久。他做了大半辈子账,信的是收据和算盘,可这回他第一次想明白一件事:一张保单出了岔子,光靠行里良心不够,得让客人有个不偏不向的门口可以敲。行里答话要快,真谈崩了,局里头有人接得住。

第二天,他陪着阿英,按林若兰指的路,敲了那扇门。

...

原文定义

保險人應公道和及時地處理查詢,設立有文件紀錄的內部處理投訴程序,以解決保單持有人所提出的投訴,並成為保險投訴局(「ICB」)(見以下6.1.3)的會員;ICB就保險人與個別保單持有人之間的糾紛作出裁決。

对应点

故事元素	概念对应
阿英索赔被晾、问话没人答	「及时处理查询」被违反
行里自己人查自己人	单靠内部不够,易有偏颇
「光自己设个口子还不够」	须设内部投诉程序(且要有文件记录)
名册上那一行、敲那扇门	加入保险投诉局(ICB)
局替两边裁断	ICB 就保险人与保单持有人之间的纠纷作出裁决
「不上法院,先让局裁」	另类调解,免上法院的耗时与花费

来源:保险考试1·第6章·6.1.2e 查询、投诉及纠纷

...

6.1.2a 目的

寓言故事 —— 《一行的本分》

早些年,上环一带卖保险的,各有各的卖法。

梁志明还是个跑街的小哥时,见过形形色色的同行:有人把单子讲得跟捡钱一样,有人收了保费就找不到人,有人核保时马马虎虎,赔的时候又一推六二五。街坊们买完保单,心里多半没底——不知这家行规是怎样,那家又是怎样,像走进一间没有价目牌的铺子。

陈伯看在眼里,皱眉皱了好几年。他做账房,信的是一行有一行的规矩:秤有秤的准,账有账的式。保险这行,偏偏像是还没立起来。

转机是林若兰带来的一本册子。

那天她抱着卷宗来对账,顺手把一本新印的小册子放在陈伯桌上。「陈伯,行会那边出的。」

陈伯抬眼:「又是门面的东西?」

「这回不是。」林若兰坐下来,「这本册子不教你怎么卖,它立的是『本分』——一行的人该做到什么,才算做得『好』。它把一桩桩容易含糊的事,都列了准绳。」

她一页页念给陈伯听:客人来投保,你核保要核得在理,该赔的别拖;卖之前,你得把那款产品摸透了再卖,不能闭着眼推;客人签了字,他在合约底下的权益、他该担的责任,你都得一五一十讲明白;再往宽里说,客人手里那点权利、那点利益,你都该替他放在心上。

陈伯听到这儿,点了点头:「就这些?」

「还有一条。」林若兰翻到末页,「做这一行的,还得做个像样的公民。规矩做好了,街坊信得过,整行的名声才立得起来。这本册子,要的不光是这一家那一家不犯错——是整行都得有个样子。」

陈伯把那本册子翻了又翻。他想起梁志明当年跑街时那些乱象,忽然明白了这本薄册子的分量。它不是罚单,是尺子——从客人进门那一刻起,核保、卖、赔,一桩一桩,告诉你这行「做得好」三个字该怎么写。一条街的生意要长久,靠的不是哪一家机灵,是这一行都守得住自己的本分。

他把册子收进抽屉,和账本放在一起。

原文定义

該《守則》旨在訂立與下列情形相關的符合標準的優良保險做法,包括:

- (a) 核保及索償;
- (b) 產品分析;
- (c) 保險合約下的顧客權益及責任;
- (d) 廣泛的顧客權利及權益;
- (e) 作優秀的企業公民以提高行業的公眾形象。

以下內容,是該《守則》中與保險代理人行為有關的部分。

对应点

故事元素	概念对应
上环同行各卖各的、街坊没底	订立守则前行业做法参差
「立的是本分」	守则目的是订立优良做法的标准
核保在理、该赔别拖	(a) 核保及索偿的优良做法
把产品摸透再卖	(b) 产品分析
权益责任一五一十讲明白	(c) 顾客权益及责任
客人手里的权利利益放在心上	(d) 广泛的顾客权利及权益
「整行都得有个样子」	(e) 作优秀企业公民,提升行业公众形象

来源:保险考试1·第6章·6.1.2a 目的

6.1.2c 索償

寓言故事 —— 《该赔的那笔》

码头老工人黄伯摔伤了腿,住进街坊诊所。他儿子拿着父亲那份意外保单去找行里索赔,空手回来,脸比来时还白。

「陈伯,」他坐在账房里,声音发抖,「行里说,不赔。」

陈伯放下笔:「讲什么理由?」

「说我爹投保时,没提他十年前也扭过一次腿。可当初那张表……压根没问过这茬!」年轻人把拳头攥得发白,「他们一句『没如实交代』就把我打发了。」

陈伯心里咯噔一下。他做账房大半辈子,最见不得这种「拿一句空话赖账」的事。但他不急着下结论——这年头,一面之词信不得。他让年轻人把保单和那张投保书都留下。

隔天林若兰来,陈伯把两份文件摊给她看。

林若兰看完投保书,眉头先拧了起来:「陈伯,这张表上,从头到尾没问过旧伤旧病。他们既没问,客人哪来的『交代』?拿一句『未披露重要事实』赖掉,可这事实,是行里自己没问——这账不算在客人头上。」

陈伯又指保单另一处:「赔的人还说,黄伯报案时,把受伤那天穿没穿护具说岔了——其实没穿,他记成穿了。行里说这叫『讲错话』,要赖。」

林若兰摇头:「他是老工人,不是讼师。摔倒时疼得糊涂,事后哪记那么清。这是无心讲岔的,又不是存心骗钱——这种无心之失,也赖不得。」她顿了顿,「哪怕退一步,真说他哪一条没守全,可他没守的那一条,跟他这次摔伤根本是两码事——没守,也没惹出这场祸。这种,也赖不得。」

陈伯听明白了。他一字一句记下三条:行里没问的,不能赖客人没讲;客人无心讲岔的,不能赖;就算有一条没做到家,可那一条跟这次出事没半点干系,也不能拿来当挡箭牌。

「那照规矩,到底该怎么赔?」他问。

「公道,麻利,不拖。」林若兰把文件合上,「赔的表,要让人看得懂,免费给,赶紧发。客人来问一句『赔到哪一步了』,行里得答得上;真不赔,得把道理讲清,不能一句空话;赔定了,钱赶紧到人家手里。替行里出门办事的那些外人——理赔的、查勘的——也都得讲规矩、有凭照,不能乱来。」

陈伯当天就替黄伯一家写了申诉。他心里记下的不是哪条哪款,是一句话:索偿是保险的心脏,这心跳得稳,一桩保险才算数;心跳得乱,白收的那些保费,都是骗人。

...

原文定义

- 索償,或可能出現的索償,都是保險的核心,所以清晰的聲明是建立這方面的優良做法所不可缺少的。這些包括:
- (a) 一般處理事項:應該公平、有效率及迅速。
 - (b) 拒絕賠償或支付保險金:不應在下列情況下拒賠或拒付:
 - (i) 不合理地以未披露重要事實,尤以沒有要求填交投保書時,為拒賠或拒付的藉口;
 - (ii) 涉及對重要事實作出無意的失實陳述(不適用於水險或航空保險);
 - (iii) 違反了保證(warranty),但沒有涉及欺詐成分,而且該違反沒有引致有關損失。
 - (c) 索償表格:應以淺白語言表達,免費並迅速地派發。
 - (d) 其他事項:索償人可合理得知處理進度;如索償未被接納,保險人須作出合理解釋;對有效索償應及時支付;代表保險人的第三者應當合理行事並具備專業資格。

对应点

故事元素	概念对应
「投保书没问过旧伤」却赖没交代	(b)(i) 投保书未要求填写时,不得以未披露重要事实拒赔
疼糊涂记岔穿没穿护具	(b)(ii) 无意失实陈述(非欺诈)不得拒赔

「没守的那条跟这次出事没干系」	(b)(iii) 违反保证但无欺诈且未引致损失,不得拒赔
「公道、麻利、不拖」	(a) 索偿处理应公平、有效率、迅速
表看得懂、免费发、赶紧给	(c) 索偿表格浅白、免费、迅速派发
「赔到哪一步,行里得答」	(d) 索偿人可得悉处理进度
出门查勘的人得有凭照	(d) 代表保险人的第三者须合理且具专业资格

来源:保险考试1·第6章·6.1.2c 索偿

...

6.1.3 保險投訴局(Insurance Complaints Bureau ('ICB'))

寓言故事 —— 《那扇门背后》

陈伯陪着阿英敲开那扇门之后,心里一直惦记着这个地方。

这是个不大的办事处,不在法院,也不在洋行。门楣上的牌子写明:保险投诉局。陈伯头一回进去时,没抱太大指望——他活了这么大岁数,见过的「局」「会」「处」,多半是摆设。可这一回,他出来时,脚步轻了些。

过了些日子,他特意拉着林若兰又走了一趟,不为告状,是想弄明白这地方到底是怎么回事。接待他们的是位文员,梁志明那天恰好也来送一份卷宗,三个人就在门口的木椅上坐了一会儿。

「陈伯,」梁志明压低声音,「这局,不是以前那个『索偿投诉局』了。我听行里老人讲,旧的那个几年前就撤了,换成了现在这个——听说是开年那阵子挂牌的。」

林若兰接过话:「撤旧换新,是有道理的。旧的只管一种事:赔不赔的纠纷。可街坊跟行里闹起来,不只是赔不赔。」

陈伯点头:「那还闹什么?」

「多了。」林若兰说,「比方说保费算错了、保单里哪一条写得不对、退保退少了——这些跟赔不赔没关系,可一样是客人吃了亏、口袋里少了钱。新局多了这么一摊,专管这种『不是赔不赔、却是钱上的事』的纠葛。一新一旧,差别就在这。」

陈伯「哦」了一声:「那只要是钱上的事,它都管?」

「也得看。」林若兰顿了顿,「有一摊它明摆着不管——卖保单的人胡来的事。」

梁志明听到这儿,脸一红。他知道这话指的就是他这号跑街的。陈伯瞥他一眼:「小哥胡来,上哪儿告?」

「另有地方。」林若兰说,「这局只裁保单上、钱上面谈不拢的。小哥骗人、强卖、耍滑,归另一套规矩管,不进这扇门。」

陈伯心里记下这条界线。他又问:「那它裁得公不公?它也吃行里这碗饭吧?」

林若兰摇摇头:「这正是它的巧处。全香港做个人保险的,都得入这个局做会员——不是你想不想,是必须。可它裁的人,不全是行里出来的。」她指了指里间办公室的门,「听说里头坐八个人

定事,一半是从没卖过保、没吃过这碗饭的业外人,连带头那一位都是。另一半才来自行里。两边坐一桌,谁也别想偏到哪去。」

陈伯沉默了。他望着门楣那块牌子,第一次觉得「局」这个字有了分量。一个不在法院、不收大洋、坐堂的人一半是局外人的地方——专替街坊跟行里把钱上的事讲明白。阿英那笔钱,最后就是这儿裁下来的。

他起身时,对林若兰说:「旧的不够,换新的;赔的事不够,加一摊钱的事;行里的人裁怕偏,就拉一半局外人来。这地方,是把『讲理』两个字,一样一样搭起来的。」

...

原文定义

保險投訴局(Insurance Complaints Bureau)(‘ICB’)於 2018 年 1 月 16 日成立,旨在取代保險索償投訴局(Insurance Claims Complaints Bureau)(‘ICCB’),提供另類調解糾紛機制,以助解決個人保險合約所引起的、並屬於金錢性質的保險糾紛。除了透過現有的裁決方式處理涉及索償的糾紛以外,保險投訴局還於 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。值得注意的是,涉及保險中介人不當行為的糾紛,並不在保險投訴局的職權範圍之內。

所有在香港從事個人保險業務的獲授權保險人均必須繼續申請成為保險投訴局的會員,而保險投訴局的獨立性與公正性可略從其董事會的組成反映出來——

其中四位董事(包括主席)為業外人士,及其餘四位則來自保險業界。

对应点

故事元素	概念对应
「旧的撤了,换现在这个」	ICB(2018.1.16 成立)取代 ICCB
不在法院、不收大洋的办事处	「另类调解纠纷机制」,免上法院
阿英的赔不赔纠纷	裁决方式处理索偿相关纠纷
保费算错、退保退少	2018.7.16 新增调解,处理非索偿但金钱性质的纠纷
「中介人胡来不进这扇门」	中介人不当行为纠纷不在 ICB 职权范围
全港个人保险行都得入会	所有获授权个人保险人必须成为会员
八人定事,一半业外人	董事会四位业外人士(含主席)、四位业界,保独立公正

来源:保险考试1·第6章·6.1.3 保险投诉局

...

6.1.3b 保險投訴局提供服務的職權範圍

寓言故事 —— 《门口那道关》

陈伯替街坊们跑保险投诉局跑出了名。街坊听说那地方管用,有点事就来找他。陈伯心里过意不去——他不是局里的人,门道摸不透。于是挑了个下午,拉着林若兰再去一趟,这回不为告状,是去把门口那道「关」弄清楚。

接待的还是那位文员。陈伯开门见山:「我们街坊有事,总想往这儿送。可我知道,不是每桩事这扇门都接。你跟我说说,这关到底怎么卡。」

文员笑了笑,从抽屉取出一张单子,推过来。林若兰凑过去,一栏一栏念。

「头一关,是钱。」她指第一行,「送进来的事,得是为钱——赔少了、退错了、该给没给。要是为别的,比如嫌态度差、嫌服务慢,又不涉及钱,这扇门不开。」

陈伯点头:「那是。钱上才有得裁。」

「第二,钱还不能太大。」林若兰顺着往下念,「一百万元封顶。超过了这个数,门也关。第三,跟你闹的那家行,得是我们局的会员——不是会员,我们管不着。第四,那张保单,得是私人的,不是公司铺面用的。」

陈伯记一笔:「也就是说,周老板海味铺的保单,送不进来?」

「送不进。」林若兰说,「那是做生意的,另有地方。」她顿了顿,「第五,送状子的人,得是正经沾着这张单的——要么是这单的主人,要么是单上写明能领钱的人,要么是被保的那个人,要么就是合法能把这笔钱讨过来的人,比如受了让的。沾不上边的旁人,不行。」

陈伯想到一桩:「那要是行里还没把话说死,只是拖着,能送来吗?」

「第六关就卡这个。」林若兰指下一行,「行里得先有个『最终决定』,白纸黑字告诉你:这事我们定了,就是这样。它还没定,你送来,我们退回去——它还没完呢。第七,你拿到这『最终决定』之后,半年内得书面递进来。口头不算,过了半年也不算。」

陈伯咂咂嘴:「这些我都记下了。还有没有?」

「剩下两条,是排除在外的人。」林若兰说,「做买卖的、做工的、涉及第三方的保险——商业、工业、第三者——这些不收。还有一桩,你这案子要已经在打官司、在仲裁了,也不收——既然上了法院,这儿就不掺和了。」

陈伯把那张单子从头到尾又过了一遍。临了问:「那这些钱上的事,是不是只要跟赔不赔有关,都算一种?」

「不是。」林若兰翻到背面那一栏,「钱上的事分两摊。一摊跟赔不赔有关——该不该赔、赔多少,这是大摊。另一摊跟赔不赔没关系——比方说行里办事出岔子、隐瞒、讲错话、没尽到职责、行政上出了错,这些闹出来的钱上的纠葛,也算。但有一条,光是嫌投资亏了、嫌保费贵、嫌利息低,这种,不算——除非这里头掺了行里的人捣鬼或讲错话。」

陈伯把两面都念熟了,把单子还给文员时,心里踏实了。他这才知道,这扇门看着随和,其实门口一道道关,卡得清清楚楚:什么人、什么单、多少钱、什么时候、什么性质,差一桩,门都不开。

「也好。」他跟林若兰往外走,「关卡得清,进来的人才算数;乱开,反倒裁不明白了。」

...

原文定义

保險投訴局有權處理的投訴,必須符合以下條件。

索償相關及非索償相關的投訴個案:

- (a) 投訴個案屬金錢性質;
- (b) 投訴個案的索償金額 / 爭議金額不超過100萬港元;
- (c) 涉案保險人屬保險投訴局會員;
- (d) 涉案保單屬於個人保單;
- (e) 投訴人必須為保單持有人、保單受益人、受保人或合法索償人(如承讓人);
- (f) 涉案保險人已對索償 / 爭議作出了最終決定;
- (g) 投訴人須於接獲保險人發出的最終決定的六個月內,向保險投訴局作出書面投訴;
- (h) 投訴個案不涉及商業、工業或第三者保險;
- (i) 投訴個案並非正在進行法律程序或仲裁。

非索償相關的投訴個案:

- (j) 投訴個案與保險人的服務水平或核保決定無關;及
- (k) 投訴個案並非關乎投資表現、費用水平、保費、收費或利率,但指稱涉及隱瞞、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除外。

对应点

故事元素	概念对应
「头一关,是钱」	(a) 投诉个案须属金钱性质
一百万元封顶	(b) 争议金额不超过 100 万港元
跟你闹的行得是会员	(c) 涉案保险人须为 ICB 会员
周老板海味铺保单送不进	(d) 须属个人保单;(h) 不涉及商业保险
持有人、受益人、受保人、合法讨钱人	(e) 投诉人资格
行里还没下最终决定,送来也退回	(f) 保险人须已作最终决定
半年内、书面递进	(g) 接最终决定后 6 个月内书面投诉
已打官司的不收	(i) 非正在法律程序或仲裁
钱上分两摊、单纯嫌保费贵不算	(j)(k) 非索偿投诉的范围与排除

来源:保险考试1·第6章·6.1.3b 保险投诉局提供服务的职权范围

...

6.1.3a 保险索偿投诉委员会的结构及权力

寓言故事 —— 《五位先生》

陈伯在海味铺对面的茶餐厅里把一份拒赔信拍在桌上，气还没消："我这账房做了三十年，头一回见保险行说赖就赖。"上个月台风把他的仓库货压了一批，他拿着保单去索偿，保险公司咬定"货损不在承保范围"，半个铜板都不赔。

林若兰把拒赔信看了两遍，没急着下结论，只问："你打算怎么办？"陈伯说打官司，林若兰摇头："为这点货损请律师，律师费比赔款还多。何况你也耗不起那个时间。"陈伯的火气一下堵住了——他确实耗不起。

林若兰从公文包里抽出一张印着红边的传单，推过来："上环有新设的一个局，专管这种和保险公司扯皮的索偿。你不要钱，我也不需要你花钱，你把单子交上去就是。"陈伯狐疑地看一眼："什么局？保险行家自己开的？那不就是左手管右手？"林若兰笑了："你问到点子上了。这局怎么搭的，正是关键。"

她说，这局里头裁你案子的，是一个"五位先生"的班子。头一位是主席，这主席不能是保险行的人，得是个跟保险行没瓜葛的外人，而且这主席的位子，是更高一级的官府点头才算数——就怕主席偏着行家。剩下四位里头，只有两位是保险行里出来的，另外两位也是行外的人。陈伯掰着指头数：一个外头来的主席，两个行里的，两个行外的。行外的人比行里的还多一位。他心里那根弦松了一点。

"可它裁了，保险公司肯认？"陈伯还是不踏实。林若兰说，这局的裁决，保险公司没有话说，不能翻案。反过来，要是你陈伯对裁决不服，你倒可以去法院再告。"也就是说，"她一字一句，"它管得住保险行，管不住你。"

陈伯又问："那最多能裁多少？"林若兰说一个数：一百万。"我这批货，正正好。"

陈伯收起传单，第二天就把索偿的单子整整齐齐递了上去。几个月后，他拿到裁决书。他没花一分钱，五位先生把他的案子从头看到尾。他这才知道，一个让保险行翻不了案、又不收投诉人一个铜板的班子，到底是怎么撑住一个街坊的。

...

原文定义

向保险投诉局提出、涉及索偿的投诉实际上是由保险索偿投诉委员会裁决的。投诉委员会是由一位独立人士担任主席，保险投诉局对其之任命必须事先获得财经事务及库务局局长的认可。

投诉委员会的其余四位委员中，只有两位是来自保险业的，其余两位则为业外人士。

不论胜诉与否，投诉人都毋须缴付任何费用。

投诉委员会可裁定的赔偿金额最高为100万港元，保险人无权就裁决进行上诉。但如果投诉人对裁决不满的话，则可采取法律行动。

对应点

故事元素	概念对应
------	------

林若兰推来的红边传单	保险索偿投诉委员会的受理渠道
主席须官府点头、且与保险行无瓜葛	独立人士任主席，任命须经财库局局长认可
四位先生里两位行里、两位行外	四位委员：两位来自保险业、两位为业外人士
陈伯不花一分钱	投诉人不论胜诉与否毋须缴付费用
最多一百万、保险公司不能翻案、陈伯不服可上法院	赔偿上限100万港元；保险人无权上诉；投诉人可采法律行动

来源：保险考试1·第6章·6.1.3a 保险索偿投诉委员会的结构及权力

...

6.1.3c 与索偿无关的调解服务

寓言故事 —— 《茶凉了》

陈伯和保险行的事闹到后来,反倒不在那批台风货损上了。事情是这样的:他那张保单到期,他想换个名目续保,行里那个帮他跑登记的小伙计却把他的资料登错了,一来二去,两边为"到底是谁弄错了登记"顶上了。这账不在赔不赔钱,在一份文书的差错——不涉及索偿,却谁也不肯让。

陈伯先想到那位"五位先生"的投诉委员会。可他把情况说了,林若兰翻了翻规则,摇头:"那班子里裁的,是涉及索偿的投诉——你有没有得赔、赔多少。你们俩争的,是登记的差错,不是索赔。它管不到这一段。"陈伯一愣,他原以为这局子什么都管。

林若兰说,这局子倒是还备了另一条路,专门给"不涉及索赔、却扯不开"的纠纷用的。两边要是坐下来谈不拢,可以从局里存着的一份名册上,挑一个有经验、有资格的人来居中调停。这名册不是随口介绍的,是局里头按经验和资格备存的。陈伯问:"那得多少钱?"林若兰说:"不收你的钱。"

陈伯有点意外:"白给人调?"林若兰点头:"这条调解的路,最多管到一百万的案子,你这点登记差错,远远够得着。它和那位五位先生裁索偿的班子,是两回事——一个裁判不赔,一个帮你们把别处的疙瘩解开。"

梁志明在一旁听着,插了句嘴:"那它要是调了,保险公司肯认?"林若兰说,调解是想让两边自己握手言和,不是上头下判决书。所以局里先劝两边和解,和解不成,才请名册上的人来调。调成了,是两边都点头;调不成,陈伯别的路子也还敞着。

陈伯想了想,这事的难处,本来就不在谁赔谁,而在两个人都拉不下脸。一个跟两边都没利害、又不收钱的人坐在中间,把话摊开说,也许那杯凉了的茶,才重新热得起来。

过了几天,陈伯和那位小伙计,果真从名册里挑了一个人,坐到了一张桌子两边。

...

原文定义

尽管保险投诉局会鼓励争议双方达成和解,但一旦无法达成和解,他们可从保险投诉局所备存具相关经验和资格的调解员名单中,选择调解员以进行调解,受理金额上限为100万

港元，投诉人不用付费。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯争的是登记差错,不是赔钱	与索偿无关的纠纷
五位先生的班子管不到这一段	投诉委员会只裁涉及索偿的投诉
局里先劝和解、不成再调	保险投诉局鼓励和解,和解不成才调解
从名册上挑一个有经验资格的人	从备存具经验和资格的调解员名单中选择
不收陈伯的钱、最多管一百万	投诉人不用付费;受理金额上限100万港元

来源：保险考试1·第6章·6.1.3c 与索偿无关的调解服务

...

6.1 合适性评估

寓言故事 —— 《量体裁衣》

何师奶近来心里不踏实。茶餐厅的活计忙,丈夫在码头做长工,两个孩子还小,她总怕自己或男人哪天倒下,一家子没了着落。她想到保险,可自己不懂行,便托梁志明介绍。梁志明把她领到一家保险行的柜台前——这行里的代理人姓陈,正是陈伯的侄子,小陈。

何师奶一坐下,就急着问:"你们行里那种,一个月交几块钱、出了事赔一大笔的,有没有?"小陈笑了笑,没急着翻单子,反把一张印着格子的纸推到她面前:"师奶,先别急。您帮我填填这个。"

纸上问的都是些家常:家里几口人?谁挣钱、挣多少?每月开销剩多少?有没有老债?您最怕的是哪一档子事——是人病了、人没了,还是伤了一时不能干活?何师奶一边填一边嘀咕:"我就买张单,怎么跟查户口似的。"小陈也不恼,只说:"我们做代理人的,卖的是这一家保险行的货。货就这几样,可您家的情形千家千样。我不先把您的底问清楚,万一给您挑的那张,跟您家对不上号,出了事您用不上,那我这单卖得再勤快,也是害您。"

何师奶填到"每月能匀出多少"那一栏,停了笔。她不想让外人知道茶餐厅近来生意淡,手头紧。她含糊写了个数,想糊弄过去。小陈看了一眼,没拆穿,却认真说:"师奶,这一项是我给您挑东西不能少的。您要是觉着不方便给实数,我得跟您说清楚:少了这一项,我给您建议的那张单,未必合您家的身量。您要实在不愿说,我也只能照实告诉您这个后果,不能蒙着就卖。"

何师奶听着,心里那点别扭反倒散了。她想着,一个卖货的人,宁可少做这一单,也要先把话挑明,倒比那些闷头推销的踏实。她重新拿起笔,把实数填了进去。

小陈这才把行里那几张单,对着何师奶填的格子,一条一条比。家里顶梁柱是丈夫,那就先给男人配一张寿险打底;怕病,加一张医疗;手头紧,就选交费轻、保额够用的那一档。比完了,小陈才开口:"师奶,依您家的情况,我建议您这两张。"何师奶这才明白,这一通"查户口",为的不是别的,是让那张单子,真合她家的身。

原文定义

在提供受规管意见前，持牌保险代理人应就客户情况进行适当的合适性评估。该等合适性评估的目的是为确保持牌保险代理人就客户情况获得足够资料，并根据该等资料向客户提供受规管意见。

为达致合适性评估的目的，持牌保险代理人应：

- (i) 采取合理步骤，以了解客户情况；
- (ii) 就客户情况考虑可供选择的保险方案；
- (iii) 在向客户提供受规管意见时，考虑到客户情况，并基于合理依据提供该等意见；及
- (iv) 若客户没有提供合适性评估所需的资料，而该等资料乃持牌保险代理人达致上文标准及常规6.1(a)的目的所必要的，则该持牌保险代理人应解释，除非获提供该等资料，否则其受规管意见未必切合客户情况。

对应点

故事元素	概念对应
小陈不急着翻单子、先推问话的纸	提供受规管意见前先做合适性评估
纸上问人口、收入、开销、最怕的事	采取合理步骤了解客户情况
小陈卖的是这一家行的货、对着情况比	就客户情况考虑可供选择的保险方案
比完才说"依您家情况建议这两张"	考虑客户情况,基于合理依据提供意见
何师奶不肯写实数、小陈挑明后果	客户不提供必要资料时,代理人应解释意见未必切合情况

来源：保险考试1·第6章·6.1 合适性评估（持牌保险代理）

6.1 合适性评估

寓言故事 —— 《先问后卖》

梁志明把一位客人领进后堂。客人是周老板的朋友,姓温,做木材生意,刚添了第二个孩子,想给一家老小张罗几张保单。梁志明嘴快,正要开口介绍自己手里最熟的那一款,林若兰从旁边轻轻按了一下他的胳膊。

"慢一步。"她只对梁志明说了这三个字。

梁志明愣了愣。林若兰转向温先生,没有拿任何一张单子,反而问起话来:家里几口人靠他吃饭?太太有没有做工?每月刨去开销能匀出多少?这两年有没有添置大件、欠下银号的钱?孩子多大了,往后读书的开销打算怎么备?温先生一一答了,答到一半,自己也停下来,说:"我原以为你是要给我看单子的

。"

林若兰说:"我是经纪这一行的。在我们这一行,规矩是反过来——先把你的底摸清了,我才有资格给你挑东西。"她解释,经纪不是替某一家保险行卖货的,手里头够得着的,是好几家保险行的单子。正因为能挑,就更不能凭手里哪张熟、哪张提成就推哪张。得先把客人的情况问够、问准,再从足够多的那几家行里,把市面上摆得出来的相关产品都过一遍,对着客人的情况,一条一条比对,然后才好开口说"我建议你这一张"。这整套先问、再挑、后说的功夫,为的就是一件事:让给的货,合客人的身。

温先生听得认真,却有一处不肯说——他太太每月的收入,他含糊带过。林若兰没有追问,只把笔放下,正色道:"温先生,这一项是我给你做这评估非有不可的。你不给我,我也只能照实说:少了这一项,我给你的建议,未必贴你家的实情。你执意不说,我没法替你担这个准。"温先生沉默片刻,到底还是把数报了。

梁志明在旁边把这一幕记进了心里。他本来以为卖保险是先把单子亮出来,打动客人就签。这天才明白,经纪的活儿,顺序是倒过来的:先不谈货,先问人。问够了,再从一个够宽的货架上挑,挑完还要说得出口"为什么是这张、不是那张"的道理。客人若不肯给底,经纪也不能含糊着就推——得把话挑明:缺了这块料,这件衣裳不一定合你身。

临走时,林若兰把那张问话的单子收进档案。她没急着给温先生挑哪一张单,只说:"我回去把几家行的产品对着你家的情况比一比,过两天给你回话。"温先生点头。

...

原文定义

在提供受规管意见前,持牌保险经纪应就客户情况进行适当的合适性评估。该等合适性评估的目的是为确保持牌保险经纪就客户情况获得足够资料,并根据该等资料向客户提供受规管意见。

为达致合适性评估的目的,持牌保险经纪应:

- (i) 采取合理步骤,以了解客户情况;
- (ii) 从充足范围的不同保险人处,寻找及选择市场上可供选择充足范围的相关保险产品,或探索其他保险方案,并就客户情况考虑可供选择的保险方案;
- (iii) 在向客户提供受规管意见时,考虑到客户情况,并基于合理依据提供该等意见;及
- (iv) 若客户没有提供合适性评估所需的资料,而该等资料乃持牌保险经纪为达致上文标准及常规6.1(a)的目的所必要的,则该持牌保险经纪应解释,除非获提供该等资料,否则其受规管意见未必切合客户情况。

对应点

故事元素	概念对应
林若兰按住梁志明、先不开口介绍	提供受规管意见前先做合适性评估
问家庭人口、开销、欠款、孩子	采取合理步骤了解客户情况

经纪够得着好几家行的单子、对着情况比对	从充足范围的不同保险人处寻找选择,考虑保险方案
说得出"为什么是这张不是那张"	基于合理依据提供受规管意见
温先生不肯说太太收入,林若兰挑明"少了它建议未必贴实情"	客户不提供必要资料时,经纪应解释意见未必切合情况

来源：保险考试1·第6章·6.1 合适性评估（持牌保险经纪）

...

6.1 香港保险公司的规管

寓言故事 —— 《新招牌》

上环老街坊这两年都在传一件事:管保险的那一头,换了块新招牌。

陈伯是最先觉出不对的。他去旧衙门那边的保险业监理处办事,递了一沓账,窗口里的人却告诉他:"这地方往后只管收旧账了,新的事,不归我们。"陈伯问归谁,那人往窗外一指:"你看报纸没?新立了个局。"

陈伯回去翻报纸,翻到一条:立法会过了一道新条例,叫《2015年保险公司(修订)条例》。这条例里头,最要紧的一桩,是另起炉灶,成立一个新的、自己有法子撑腰的机构——保险业监管局。陈伯把这消息带给林若兰,问她怎么看。

林若兰把报纸看了一遍,摘下眼镜,说:"这事儿,其实酝酿了好些年。"她说,原来管保险的那个监理处,是政府的身子——它吃的穿的,都靠政府。可在国际上,别的地界儿管保险的,讲究一条:管这行的,得在钱上、在办事上,都不靠政府,也不靠行里的人,自己立得住。这就叫独立。香海这回起的这个新局,就是照着这条国际惯例来的——它不再是政府的一个处,而是一个自己撑得起来的独立机构,接手原来监理处管保险的活儿。

陈伯问:"那它跟原来那个处,到底有什么不一样?"林若兰说,不只是换个名字。她伸出两根手指:"两头不一样。一头,它要跟国际上的管法看齐,让你们这些买保险的街坊,往后受的保障更稳当。另一头,原来保险行里的中介人,什么代理人、经纪,是靠行里自己管自己——行里立了三个规矩处,自家管自家。新局起来,这一套要收过来,改成由它直接发牌、直接管。"

陈伯咂摸了一下:"就是说,管事的从政府里头挪了出来,自己立个门面;管人呢,也不让行里自己管自己了,归新局管。"林若兰点头:"一句话,就是让规矩跟得上这个城。保险这行一年比一年大,旧的那套——政府里一个处、行里自家立的三个规矩处——撑不住了。新招牌挂出来,为的是让这行的根,扎得更稳。"

陈伯把报纸叠好收进抽屉。他这老账房见过太多"换招牌不换里子"的事,可这回他心里有数:这块新招牌,换的不是脸面,是把管事的从政府怀里、从行里人手里,挪到一个自己立得住的位子上。

...

原文定义

《2015年保险公司(修订)条例》于2015年7月10日获香港立法会通过。该修订条例就多项事宜订明了条文，当中包括成立一个新的独立法定机构——“保险业监管局”(简称“保监局”)，作为独立于政府的新保险业监管机构，接手保险业监理处（简称“保监处”）规管香港保险业的法定职能。

成立新的保监局的政策目标是确保保险业的规管架构与时俱进，促进保险业的稳健发展、为保单持有人和潜在保单持有人提供最佳的保障、与国际惯常做法看齐（即保险业监管机构必须在财政上和运作上独立于政府和业界），及建立一个直接规管保险中介人的制度，以取代现时由三个自律规管机构执行的自律规管制度。

对应点

故事元素	概念对应
立法会通过的那道新条例	《2015年保险公司(修订)条例》
新挂出来的那块招牌、接手监理处的活	成立保监局，接手保监处的法定职能
新局不在政府怀里、自己撑得起来	财政上和运作上独立于政府和业界的国际惯例
让街坊买保险受的保障更稳当	为保单持有人提供最佳保障、与惯例看齐
行里中介人不再自律、归新局直接发牌管	取代三个自律规管机构,建立直接规管中介人的制度

来源：保险考试1·第6章·6.1 香港保险公司的规管

...

6.2.1.2 合规

寓言故事 —— 《三本账》

陈伯被一家新开的经纪行请去帮忙理账。这行的东家姓马,做保险经纪没几年,生意却铺得开,手上经手的单子七七八八,光是文件就堆了半个柜子。马老板图陈伯的老到,让他把这一摊子规矩理一理。

陈伯头一天就发现,这行里规矩散在三处,谁也没拢到一块儿。他跟林若兰讨教——林若兰在洋行里专门管合规的文书,这些门道她最清楚。

林若兰听他说完,从自己带来的文件夹里抽出三张纸,并排铺开:"你说的散,其实就是该守的规矩有三摊。你把这三摊认全了,合规的骨架就有了。"她指着第一张:"头一摊,是这城里通行的法律——凡做经纪的,这一条压在所有人头,谁也不能躲。"又指第二张:"第二摊,是那个新挂招牌的局立的规矩。它执行的、它发出来的,什么规则、条例、守则、指引,只要是冲着经纪来的,你都得照着办。"再点第三张:"第三摊,你别漏了——经纪干的这一行,还会撞上别处的监管。比如你经手的单子里牵涉到银号、证券那一块,那边也有那边的规矩,照样压在你身上。"

陈伯把三张纸收好,心里有了数:合规不是一桩,是三摊,摊摊都得过。他又问:"那新局来人查的时候呢?"林若兰说,这一条也写得分明——凡是经纪干活里头相关的事,都得跟新局、跟别处相关的监

管,好好配合。人家来问,你不能躲;人家要东西,你得给。这一条,和守规矩是连着的。

陈伯回去,把这行里的规矩照着三摊分了类,一本一本立起账来。可没过几天,他撞上一件别的事。

行里有个伙计,姓郑,是马老板手底下干活的小帮工。郑伙计签单子的时候,用了自己在外边印的一份宣传单,上头的话夸大其词。陈伯把单子拿给郑伙计看,郑伙计不以为然:"马老板又没说不能用这个。"陈伯正色道:"你受马老板委任干活,就得守马老板这行里头定的规矩、章程和法子。马老板定的,你也不能自己另起炉灶。"他把这事报给了马老板。马老板当天就把郑伙计的那份宣传单收了,另给了行里认可的材料让他用。

事情刚平,马老板自己却遇上了一桩更大的麻烦。

原来马老板在外面另有一桩生意,亏了本,被债主告到法院,法院判了他破产。消息传进行里,几个伙计慌了神,怕行里撑不下去。陈伯没跟着慌,他翻开自己新立的那本规矩账,指着其中一条对马老板说:"马老板,这一条,你瞒不得。"那一条写的是:凡是经纪——行子倒了、散了也好,法院判了破产也好,在香港也好在外地也好;或是犯了刑事的罪(轻罪的除外);又或被别处管钱管证管退休金的那些监管,给了处分——都得在还能办得到的最快时间里,做两件事:一件,白纸黑字,写信报到那个新挂招牌的局;另一件,按你委任的那家经纪公司要的法子,报到公司里头。马老板是公司的头,这一条报到新局的,他躲不掉。

马老板沉默半晌,到底点了头。陈伯当晚就替他拟好了那封给新局的信。

临发出去前,马老板问陈伯:"你怎么知道非报不可?"陈伯拍了拍那三本账:"合规这东西,我做了三十年账房,只认一个理——规矩摆在那儿,你认它,它就护着你;你躲它,它迟早找上门。你这桩,不是躲得了的。"

...

原文定义

(a) 持牌保险经纪应遵守:

(i) 所有适用于该经纪的法律;

(ii) 所有保监局执行或发布并适用于该经纪的规则、规例、守则及指引; 及

(iii) 所有因该经纪进行受规管活动而适用于该经纪的其他监管机构的规定。

(b) 持牌保险经纪应就该经纪进行的受规管活动之任何相关事宜与保监局及所有其他相关监管机构合作。

(c) 持牌业务代表(经纪)应遵守其作为代理人的持牌保险经纪公司所订立有关进行受规管活动的规定、政策及程序。

(d) 如持牌保险经纪: (i) 清盘或被香港或其他地方的法院裁定破产; (ii) 在香港或其他地方被裁定干犯刑事罪行(轻微罪行除外); 或(iii) 受到金融管理专员、证券及期货事务监察监

察委员会或强制性公积金计划管理局纪律处分；该经纪应在合理地切实可行的范围内尽快：(i)以书面形式向保监局报告；及(ii)向其委任持牌保险经纪公司（如该经纪是持牌业务代表（经纪））以该经纪公司指定的形式报告。

对应点

故事元素	概念对应
林若兰铺开的三张纸	合规三摊：适用法律、保监局规则守则指引、其他监管机构规定
保监局来查、不能躲、要东西得给	与保监局及相关监管机构合作
郑伙计用自家宣传单被收、改用行里认可的	业务代表(经纪)遵守委任公司的规定政策程序
马老板被判破产、陈伯指那一条非报不可	清盘/破产等须尽快书面报告
陈伯当晚拟好给保监局的信、另按公司法子报	书面向保监局报告+向委任经纪公司指定形式报告

来源：保险考试1·第6章·6.2.1.2 合规

...

6.2.1.1 准确的陈述及介绍

寓言故事 —— 《一字之差》

梁志明那天差点替行里闯下祸。

事情是这样的:他帮一位经纪跑腿,去茶餐厅给何师奶介绍一张新出的医疗单。何师奶不识字,全听他嘴上说。梁志明想把这单讲得动听些,顺嘴多了一句:"这张单,什么病都保,住医院的钱全报。"何师奶听了,正要点头。

林若兰恰好坐在邻桌,把她那份文件夹合上,插了一句:"志明,你刚才那一句,把'住院'说成了'什么病都保'。"梁志明愣了一下。林若兰没留情面:"你跟客人说一个字,得是一个字的准。什么病都保,和住院才报,差着十万八千里。客人信了你这一句,日后发现不是那么回事,你这叫拿话诓人。"

何师奶一听,手缩了回去,没敢签。梁志明脸涨得通红。

回到行里,林若兰把这事跟陈伯说了。陈伯是老账房,最看重白纸黑字的准。他没骂梁志明,只把他领到柜台后头一面墙前——墙上贴着行里自己印的宣传画。陈伯指着画上一行字:"你看这一句。我们行里自己出的广告、招贴,每一个字都得是准的,不能有半句贬人的、诓人的、把人绕晕的话。这画是我们行里认了才贴出来的。"

梁志明问:"那我自己手里那份呢?我想给客人讲得动听些,不行?"陈伯摇头:"你是受这行委任干活的,你给客人看的、讲的,只能用行里给了你、或者行里点过头的材料。你自己另起一份,夸大其词,那是你的事,行里替你担不起。"

林若兰在一旁补了一句,说的却是另一桩:"还有一样,比单个字更要紧——比较。"梁志明没听懂。林若兰说:"你跟客人讲我们这张单好,可以。可你要是说'隔壁那家行的单这也不保、那也不保,我

们的好'——这种话,最容易出岔子。你要是图把客人说动,故意把人家那张单说得不如实,好引诱客人舍了旧单、改签我们这张,这就叫拿不准的比较诓人签单。这一条,比夸自己更犯忌讳。"

梁志明低着头,半天没吱声。陈伯又想起一桩,敲了敲柜台:"还有一条,你顺带记下。咱们这行挂的招牌、用的字号,不能让人一看,以为我们是哪家大保险行、或者哪家出名的字号的本家。除非我们跟那家真有亲近的瓜葛、真有那家给的权用这名号,否则不能借着别人的名头,让客人认错了门。"

梁志明这天没再回茶餐厅。他把那张医疗单的字,一个字一个字重新读过,把"住院才报"和"什么病都保"分得清清楚楚,才敢再去见何师奶。他这才知道,在这一行里,一个字的差,不是小事——它可能是客人日后能不能拿到赔的差,也是这一行立不立得住的差。

...

原文定义

- (a) 持牌保险经纪于进行受规管活动时，应一直对客户本着真诚地行事。
- (b) 持牌保险经纪不得误导或欺骗客户，并确保就有关任何保险人、保险中介人或保险产品所作出的任何陈述或提供予客户的资料为准确，并无误导或欺骗成分。
- (c) 持牌保险经纪不得作出不准确、误导或欺骗性的陈述或比较，以诱使客户订立保单或以另一保单取代现有保单。
- (d) 若持牌保险经纪公司自行制作广告或营销材料以用于进行受规管活动，则应确保该等材料只含有准确的资料及并无贬低、误导或欺骗成分。
- (e) 持牌业务代表(经纪)只应使用其委任持牌保险经纪公司提供或认可的广告或营销材料。
- (f) 持牌保险经纪公司不得使用可能欺骗、误导或混淆客户的名称。持牌保险经纪公司不得使用可能导致公众认为其与某保险人、另一保险中介人或知名实体有密切关系的名称，除非确有这种密切联系或其有权可使用该名称。

对应点

故事元素	概念对应
林若兰当面点出"什么病都保"与"住院才报"之差	须真诚行事,陈述资料须准确,不得误导欺骗
陈伯说行里广告每个字都得准、不能贬人诓人	公司自制广告营销材料须准确、无贬低误导成分
梁志明只能用行里给或认可的材料	业务代表(经纪)只用委任公司提供或认可的材料
林若兰说"故意把人家单说得不如实"最犯忌	不得作不准/误导/欺骗的陈述或比较以诱使改单
陈伯敲柜台说招牌不能借别人名头让人认错门	公司不得用可能混淆/暗示关系的名称

来源：保险考试1·第6章·6.2.1.1 准确的陈述及介绍

6.2.1 监管保险中介人的持牌制度的基本规定

寓言故事 —— 《那张牌》

梁志明这两年日子过得不太踏实。

旧日子里,他干保险这一摊,靠的是行里自己立的三个规矩处里登的一个名。他是登记在册的,可这名分说硬也硬,说软也软——管事的不是官府,是行里自家。街坊信他,多半也因为这个"登记"听着像那么回事。

可风向变了。新挂招牌的那个局起来,旧的那套行里自家管自家的规矩全废了,取而代之的是一张官府给的牌。陈伯把消息带进行里那天,梁志明正擦柜台,手里的抹布停在半空:"那我这名分,还算不算数?"

陈伯是老账房,他把这事的来龙去脉,一点一点讲给梁志明听。他说,打从新规矩立起来,这一行立了一条最要紧的规矩:谁要在做买卖、在受雇、或者为着拿报酬,去干那么几桩"归官府管"的事,或者哪怕只是摆出个样子说自己干这些事——都得先到那个新局那里,领一张牌。没有这张牌,就没有资格。

梁志明问:"哪几桩事,算'归官府管'?"陈伯掰着指头数:"头一桩,跟人谈保险合同、替人张罗合约;第二桩,拉人、引诱人去签保险合同;第三桩,引诱人去做一个要紧的决定;第四桩,就是给人出关于保险的主意。"他顿了顿:"这里头'要紧的决定'和'出的主意',都对着同一串事——申请、建议、续约、退保、转让、改条款、赔不赔。你要碰这些,牌就不能少。"

梁志明心里咯噔一下——他天天干的,正是这些。

陈伯又提醒他一桩容易踩坑的:"你别以为自己不过是保险行雇的人,不是外面跑的单帮,就能免了牌。新规矩这条写得死:它不分你是行的雇员还是外面的人。哪怕你是保险行自己的人,只要你的活儿里头有给客人出主意、谈合约这一档,你就得领个人的那张代理牌。只有极少数——比如光干文书行政的、纯再保险的、专属自保的雇员,或者律师会计精算师那些有别的名头干这行的——才有得免。"

梁志明有点发愁:"那我现在名分还没换成牌,买卖还做不做?"陈伯笑了:"这一层,立规矩的人也想到了。你这种旧日子里在三个规矩处登着记的,有一段过渡的宽限——三年。这三年里,你被当作已经领了牌,照样干活。可这三年不是白给的,新局会一个一个请你们去递正式牌的申请。三年一过,还没换成真牌的,那就不能再干了。"

梁志明松了口气,却又问:"那这牌,到底分几种?我领的是哪种?"

林若兰一直在旁边听,这时候把她整理的一份清单铺开:"牌分五类,你对号入座。"她一条一条指过去:"头一类,是你一个人,领了牌替某家保险行当代理,去谈合约、出主意。第二类,是你受雇于一家代理的行号,替那行号干活。第三类,是你受雇于一家经纪公司,替客人张罗。第四类,是行号自己——独资、合伙或公司,替保险行当代理,也领一张牌。第五类,是经纪公司本身,替买保险的客人那边去谈合约、张罗。"她抬头:"你是哪一类,看你替谁干活、替谁的利害说话。"

梁志明听着,在心里默默归位。陈伯最后补一句,是他最在意的:"还有一样——旧日子里有个规矩,一个人不能同时又是代理、又是经纪,新规矩也照旧。你不能一只脚踩两条船,替行又替客人,那利害就拧了。"

梁志明那天晚上回家,把抹布洗了,把自己在三个规矩处的那张旧登记,和将来要换的那张新牌,在心里头摆了个位。他头一回清清楚楚地明白:这一行的资格,从今往后,不是行里给的登记,是官府发的那张牌;而这张牌到底分几类、领哪一类,全看你替谁、干什么活。

...

原文定义

保险代理人 / 经纪人登记规定被废除后，取而代之的法定发牌制度规定，但凡有意在经营业务或受僱过程中或为报酬而进行"受规管活动"，或有意显示进行任何该等行为者，必须首先获得保监局发出的牌照，已取得特定豁免者则属例外。

以下任何一项，均属受规管活动：洽谈或安排保险合约；邀请或诱使任何人订立保险合约；邀请或诱使任何人作出"关键决定"；及提供"受规管意见"。

在新的发牌制度下，有五类持牌人：持牌个人保险代理；持牌业务代表（代理人）；持牌业务代表（经纪）；持牌保险代理机构；及持牌保险经纪公司。

《保险业条例》提供一项为被视作已持牌人士的过渡安排，以使他们在三年内被当作已获保监局发牌。

对应点

故事元素	概念对应
旧日子靠三个自律机构登记的名分	废除前的自律规管登记制度
陈伯说没牌没资格干那几桩事	进行受规管活动须先获保监局发牌
谈合约、引诱签单、引诱做关键决定、出主意	四类受规管活动
保险行雇员也得领个人代理牌、少数得免	不分雇员非雇员,特定豁免除外
林若兰铺开的五类牌	五类持牌人
三年宽限、保监局陆续邀申请	被视作已持牌人士的三年过渡安排
陈伯说不能同时是代理又是经纪	不得同时身为代理与经纪

来源：保险考试1·第6章·6.2.1 监管保险中介人的持牌制度的基本规定

...

6.2.1.4 防止贿赂

寓言故事 —— 《一只果篮》

上环海味铺斜对面，梁志明的保险行门口停了辆送货的单车。送来的是一只扎着红绸的果篮，底下压着个红包，还有一张字条：「给梁小弟尝尝，那笔团险的事，多费心。」

梁志明认得这字迹。果篮是周老板让伙计送来的。前阵子周老板在茶餐厅跟人抱怨，铺子里几个伙计闹着要团体保险，他舍不得花钱，正想找个人替他「随便办一份便宜的，能糊弄过去就行」。梁志明照规矩给他报了两家公司的方案，一份保得全、一份保得浅，价钱差着一截。周老板一直没拍板。

果篮搁在柜台角，红包鼓鼓的。梁志明盯着那只红绸看了好一会儿。他心里清楚，周老板送的不是果篮——是想要他「就报那份保得浅的，别再多嘴」。

这事儿偏偏被来送文件的林若兰撞见。她一眼扫过那只红绸，没说话，只把一叠英文合约轻轻搁下。走到门口，她回头说了句：「上回陈伯讲过，账房里多一只来路不明的果篮，账本就少一页干净。」

梁志明没接话。他想起上个月，陈伯在他这边买意外险时也提过一句：廉署的人最近常在中环一带走动，专盯商号里「没记进账本的好处」。陈伯那把老算盘拨得比谁都精——他不是怕被查，他是替这帮年轻伙计怕。「收了人家一口甜，往后替人办事，手就不听自己使唤了。」

梁志明把果篮原样提起来，红包塞回篮里，走出门口。周老板正坐在海味铺前抽水烟，远远看见他抱着果篮过来，脸先红了一半。梁志明把篮子搁在他脚边，只说一句：「周伯，团险的事我照规矩给您报，该报哪家报哪家。这果篮您拿回去给伙计分了。」

周老板讪讪地接过，半天没吭声。梁志明转身往回走，心里反倒踏实了。他清楚，收下那只红包省事，可省的是自己的手脚——往后替周老板挑保险，就再也不能挑得心安理得。果篮的甜，是要用嘴来还的。

后来那份团险，梁志明照旧报了保得全的那家。周老板嘴上骂他「不识抬举」，到底还是签了字。

...

原文定义

持牌保险经纪应熟悉及不违反《防止贿赂条例》（第201章），并确保其雇员熟悉及不违反该条例。就经纪进行受规管活动相关的事宜而言，持牌保险经纪亦应遵从廉政公署发布的所有相关指引。

《防止贿赂条例》可能会禁止持牌保险经纪公司：在经纪公司没有事先得到其客户的所需许可下，索取或接受某人的利益，作为该经纪公司为客户的事务或业务采取任何行动的诱因或报酬；或在未得某代理人的主事人的所需许可下，向该代理人提供利益，作为诱因或报酬。

对应点

故事元素	概念对应
周老板的红包果篮	「利益」——作为诱因或报酬
送礼目的是让梁志明只报保得浅的方案	「为客户事务采取行动的诱因」
梁志明没得到周老板（客户/主事人）的事先许可	缺少「所需许可」
陈伯提的廉署与「没进账本的好处」	廉政公署的指引与《防止贿赂条例》
梁志明原样退回、照规矩报方案	不得索取或接受利益

来源：保险考试1·第6章·6.2.1.4 防止贿赂

...

6.2.1.3 骚扰、强迫或不当影响

寓言故事 —— 《八点零五分》

何师奶这辈子最怕两样东西：一是「出事」，二是晚上八点零五分响起的电话。

那阵子，湾仔有个穿西装的保险经纪，姓程，专挑茶餐厅打烊后打电话来。第一次，他客客气气，说有份住院险很适合老板娘。何师奶说不用，谢了。第二次，他说「何太，意外这东西不挑人，您店里伙计端盘子摔一跤，赔起来可不是小数目」。何师奶挂了。第三次，他换了说法：「我已经替您留了名额，今天不签就作废了，您可别后悔。」

何师奶嘴上骂他「癫线」，心里却开始发虚。她确实怕——怕店里出事，怕自己老了病了拖累家人。那通电话每晚准时响，像根针，一点点把她心里那点怕，挑成了慌。到了第七天，她手都抖了，差点就答应签那份她根本没看清楚合约。

这事让她整夜睡不着。第二天一早，她跑到上环，去找陈伯。

陈伯听了，老花镜推到额头上，半天没说话。他年轻时也被人这样逼过——一个卖船险的掮客，天天堵在码头，说他那条小货船「不买保险迟早出事」。陈伯那时候没钱，被逼得签了字，后来才发现那保单赔得少、条款狠，钱是白交了好几年。他至今还记得自己被「怕」攥住喉咙的那种滋味。

「他不是在帮你挑保险，」陈伯把茶杯搁下，「他是拿你最怕的那件事，逼你签字。你越怕，他越得意。这哪是做生意，这是吓人。」

何师奶愣住了。她一直以为是自己「不够决断」，原来那股慌，是被人一手一手扇起来的。那人每一通电话，都不是在介绍产品——是在踩她心里那块最软的地方，让她来不及想、来不及看，就乖乖画押。

那天晚上八点零五分，电话又响了。何师奶没接。第二天她托梁志明打听，那姓程的其实名声不好，专挑街坊里胆小的下手。梁志明告诉她：「正经经纪，由得你想、由得你问、由得你不签。逼你的，多半心里有鬼。」

何师奶把那个号码记在本子上，旁边写了三个字：不要怕。她怕的东西还是怕——但她学会了，被人拿这「怕」来催她下笔的时候，先把手收回来。

原文定义

持牌保险经纪不得骚扰、强迫或对客户施加不当影响以诱使客户订立保险合约或作出关键决定。

对应点

故事元素	概念对应
程经纪每晚定时来电纠缠	「骚扰」
「今天不签就作废」「您别后悔」	「强迫」——制造紧迫感施压
专挑何师奶怕出事的心思反复撩拨	「不当影响」——利用心理弱点
目的是让她来不及看就签字	「诱使订立保险合约或作关键决定」
梁志明说「正经经纪由得你想」	正当做法与禁止行为的对照

来源：保险考试1·第6章·6.2.1.3 骚扰、强迫或不当影响

6.2.2.1
以符合客户的最佳利益行事，并应公正、客观及公平

寓言故事 —— 《替别人想》

梁志明手里有两份保单，都摆在陈伯面前。

一份是自家保险行主推的那家，佣金高，公司里上上下下都盯着伙计们多卖这个。另一家名气小些，佣金薄，可条款对陈伯这种上年纪的老账房更实在——同样的保费，住院那一段赔得多，又少了些七七八八的免责小字。按理说，哪份更划算，账房出身的人一眼就看得出。

陈伯却犯了难。不是为自己，是为梁志明。

陈伯在这条街看了这小子三年。他晓得梁志明白汗衫洗得泛黄，晓得他每个月把工钱寄回乡下，晓得他想攒够钱把妹子接出来念书。卖那份佣金高的，梁志明能多拿一截；卖那份薄的，等于从自己口袋里往外掏。陈伯是老人精，这笔账他算得比谁都明白——他甚至想，自己一把年纪了，保单差点差点也无所谓，何必亏了这孩子？

他正要开口说「就那份佣金高的吧」，林若兰进来了。

她是来送核保文件的，搁下就走。可她一抬头，正看见陈伯手里攥着那两份单子，眼睛却盯着梁志明的脸，不是在看条款。林若兰在洋行打了几年字，见过太多老板替「熟人」让步、最后让出错了的事。她没多说，只在门口回头，对着陈伯轻轻讲了一句：「陈伯，您买的是您的命，不是他的前程。」

陈伯愣了一下。

他忽然明白自己险些做了什么。他要是为了让梁志明多挣那几个钱，就挑了那份对自己不利的保单——那不是帮这孩子，是把他教坏了。梁志明会记一辈子：原来替客户挑单子，是可以看谁的面子、顾谁的好处的。今天陈伯这一让，明天这小伙子面对别的客户，也会学着重人情轻条款。一根线扯歪了，整匹布都不正。

「就这份，」陈伯把那份佣金薄的往梁志明面前一推，「我买的是合我用的，不是合你挣钱的。你替我想，我才能替你长远想。」

梁志明脸涨得通红。他低头把那份薄的单子收好，半天没说话。他原本最怕的，就是陈伯因为疼他、挑了那份亏的——那样他这辈子都还不清。陈伯这一推，反倒让他挺直了腰：往后替街坊挑保险，他只认一样东西，就是谁的条款真对那人好。别的，都得让路。

林若兰早走远了。陈伯望着她的背影，点了点头。这姑娘一句话，比他算了一早上的账还准——替别人想，得替到点子上。

...

原文定义

持牌保险经纪应：

- (i) 把客户的利益放在所有其他考虑之前；
- (ii) 公平对待客户；及
- (iii) 考虑到客户的利益而向其客户提供合适、公正及客观的意见。

对应点

故事元素	概念对应
两份保单：佣金高 vs 条款对陈伯更实在	利益冲突的选择
陈伯想为照顾梁志明而选差的保单	险些把「其他考虑」凌驾于客户利益
林若兰「您买的是您的命不是他的前程」	提醒：客户利益须放第一
陈伯最终挑了真正适合自己的那份	「把客户利益放在所有其他考虑之前」
梁志明领悟往后只认「对客户好」	「合适、公正及客观的意见」

来源：保险考试1·第6章·6.2.2.1 以符合客户的最佳利益行事，并应公正、客观及公平

...

6.2.2.2 寻找及选择保险产品

寓言故事 —— 《多走三家》

陈伯的仓库在鸭脷洲，堆着三十年的海味存底。雨季快到了，他想买份仓库的火险水险。这事他没去找梁志明，直接问了街角那家经纪行里一个姓马的小伙子。

马经纪嘴甜，当场就掏出一张单子：「陈伯，这家公司的我熟，佣金划算，今天就能办。」陈伯问：「就这一家？」马经纪拍胸脯：「这家最稳，别家不用看了。」

陈伯没吭声，把单子折好揣进兜里，没签字。

他转身上楼，去找林若兰。

林若兰在洋行打字，天天对着各家保险公司的英文条款，谁家水险赔得宽、谁家小字里藏着「海水倒灌不赔」，她比谁都清楚。陈伯把那张单子递过去。林若兰看了一眼，眉头先皱了。

「陈伯，这家仓库水险，下大雨赔，可要是台风引起的海水灌进库房，它列了个免责，是不赔的。」她翻出自己整理的一份清单，「鸭脷洲那地势，一到台风天，海水顺着沟往上倒灌。您那仓库正卡在低洼处。这单子冲着便宜，可对您这地方，等于白买。」

陈伯倒吸一口气。他这辈子靠账本吃饭，最恨的就是「便宜里头藏着亏」。他问林若兰：「那别家呢？」

林若兰从抽屉里抽出另两家的条款比对：「这家把台风海水倒灌算进去了，贵一成，可对您那位置才真管用。还有第三家，水火都保，但赔得慢。要我说，您这仓库值钱，赔得快慢比那点保费要紧。」她把三家的单子并排一摆，「陈伯，买保险不能只听一家嘴。得多走、多比、多看小字。您那地方怕什么，得照着怕的去挑，不是照着便宜的挑。」

陈伯这才明白自己差点栽在哪。马经纪只推一家，不是那家最好——是那家对他最方便，省事、佣金稳、张嘴就来。可陈伯的仓库不吃「方便」这一套，它吃的是海水倒灌那一条。

他回去找了梁志明，让他帮着把附近三家保险公司的仓库险都问一遍。梁志明跑了一礼拜，带回三家单子，逐条对照。最后陈伯挑了林若兰指的那家——贵是贵一成，可他知道，等台风天海水真灌进来的时候，这一成保费，换的是整库三十年的底。

签字那天，陈伯对梁志明说：「小子，记住。经纪不是替一家公司卖货的，是替客户满街去找的。懒得找的，不是经纪，是推销。」

...

原文定义

(a) 持牌保险经纪应推荐最符合其客户利益的保险产品。就此而言，最符合客户利益的保险产品应为一位合理持牌保险经纪基于客户情况认为是适合客户的产品。

(b) 在推荐保险产品予客户前，持牌保险经纪应从充足范围的不同保险人处，寻找及选择充足范围并可供选择的保险产品，而该等产品是适合其客户情况。

(c) 持牌保险经纪不应不合理地倚赖任何特定保险人以致损害其客户对保险人的选择权

对应点

故事元素	概念对应
马经纪只推一家、说「别家不用看」	「不合理地倚赖特定保险人」
林若兰比对三家、指出免责小字	「从充足范围的不同保险人处寻找及选择」
挑选依据是陈伯仓库的地势与风险	「基于客户情况认为适合」
最终选贵一成但真正覆盖海水倒灌的	「推荐最符合客户利益的产品」
陈伯「满街去找的才是经纪」	经纪不应损害客户的选择权

来源：保险考试1·第6章·6.2.2.2 寻找及选择保险产品

...

6.2.2.3

提供公平及公正并符合客户最佳利益的受规管意见

寓言故事 —— 《问清楚了再说》

何师奶近来夜里咳嗽，断断续续有大半年。她想买份住院医疗险，怕的是真有个三长两短，茶餐厅那点积蓄不够拖累家人。这事她不放心街边那些嘴甜的，特意托梁志明帮忙。

梁志明第一次上门，没带保单，只带了个本子。

他坐在茶餐厅打烊后的卡座里，铅笔头一笔一笔记。何师奶说什么他都追问：咳嗽是从什么时候开始的？看过医生没有？医生怎么讲？有没有住过院？家里头谁得过肺病？抽不抽烟？光是「咳嗽」这一项，他前后问了五遍——哪一年、咳多久、有没有痰、夜里咳还是白天咳、有没有自己买过药吃。

何师奶被问得有点烦：「你这后生，查户口啊？我就买个住院险，至于盘问成这样？」

梁志明没恼，把本子合上，认真讲：「何师奶，我不是要查您。我是怕替您挑错了单子。住院险最忌一样东西——投保前已经有的病。您要是没跟我说全，我也没问细，回头真住院了，保险公司翻出来一句『这病您买之前就有了』，一文不赔。到那时候您怪谁？怪我，可钱已经出了，您白白交保费。」

他顿了顿，又说：「上回有个街坊来买意外险，嘴上说『身体好得很』。我多问了一句，才晓得他上个月刚从梯子上摔下来、胳膊还绑着石膏。他自己都忘了提。我要是不问清楚就报上去，那份单子早晚出事。」

何师奶听完，没话讲了。她想起自己确实落下两件事没说——半年前看过一次跌打，还有年轻时得过一场肺炎。她原觉得这都不打紧，可听梁志明这么一说，才知道这些「不打紧」的小事，到了理赔时全是把柄。她把那两桩也补上了。

梁志明记完，回去把何师奶的情况翻来覆去对照了几家的条款。有些公司对「投保前已有疾病」卡得死，有些松一截；有些要加保费，有些干脆不保那一段。他挑了三家，把每家的好处和毛病都摊开写清楚，拿回来一条一条讲给何师奶听——哪份管用、哪份便宜但漏了哪段、哪份贵一点可是对她的咳嗽最宽容。讲完，他让何师奶自己拿主意，不催。

何师奶看着那张写得密密麻麻的纸，忽然明白了一件事：正经给意见，不是张嘴就夸某份单子好，而是先把人问透、把情况摸清，再照着这人的实际情况去掂量哪份真合用。不问清楚就开口的，那不叫给意见，那叫推销。

她最后挑了那份贵一点、但对她的老毛病最宽容的单子。签字那天她对梁志明说：「你这后生，问得多，麻烦。可你这麻烦，是替我省麻烦。」

...

原文定义

(a) 在提供受规管意见前，持牌保险经纪应：作出合理查询，以取得与客户相关的资料，而该等资料对于经纪提供受规管意见是必要的；及如该等资料合理明显地属不完整或不准确，作出合理的跟进查询，以取得完整而准确的资料。

(b) 在提供受规管意见时，持牌保险经纪应：考虑到自客户取得的资料，包括客户情况，作出有合理依据的意见；就某保险产品作出建议时，基于其可寻找及选择的保险产品，考虑有什么可供选择的保险产品能够合理地满足客户情况；及向客户提供充足资料，以协助客户作出知的决定。

(c) 持牌保险经纪给予客户的受规管意见，应为一位合理持牌保险经纪基于从客户取得的资料，包括客户情况，认为是适合客户的意见。

对应点

故事元素	概念对应
梁志明先问后报，反复追问咳嗽细节	「作出合理查询取得相关资料」
何师奶漏了跌打和肺炎，被追问后补上	「资料不完整时作出跟进查询」
梁志明照着何师奶的实际情况对照多家条款	「基于客户情况作出有合理依据的意见」
把每份单子的好处和毛病摊开、不催	「提供充足资料协助知情决定」
何师奶挑了贵但她最宽容的那份	「合理经纪认为适合客户的意见」

来源：保险考试1·第6章·6.2.2.3 提供公平及公正并符合客户最佳利益的受规管意见

...

6.2.2 获授权保险人与其代理人的关系

寓言故事 —— 《替谁担责》

陈伯在湾仔一家小经纪行签了份保单，经手人是姓黄的经纪。黄经纪是那家保险公司的代理，胸前别着那家的铜牌。可这黄经纪手脚不干净——签单时把陈伯的保费收了，却没如实写进合约，还多报了一项陈伯根本没要的附加险。等陈伯发现，账上多了好几百块冤枉钱。

陈伯气冲冲跑去找那家保险公司讨说法。

大堂里的洋人经理翻着合约，慢条斯理说：「这黄经纪的事，是你们之间的纠纷，跟我们公司无关。他又不是我们的人，您找他去。」陈伯当场就急了：「他别着你们家的铜牌，在我面前口口声声替你们家卖保单，出了事你们就不认了？」

这事儿闹到律师楼。林若兰在洋行里听说过这类官司，特地陪陈伯去见律师 Mr. Whitfield。

Mr. Whitfield 把《保险业条例》翻到第68条，指给陈伯看。他说，按这条例，保险公司把人委任成代理，就得替这代理在保险业务上的所作所为担责——不管这代理做的事是不是越了权。道理很简单：你把铜牌借给人挂，就得替他挂着铜牌做的事负责。不然，街上随便一个人挂个牌招摇，客户找谁去？保险公司不能只享代理卖单的好处，不担代理闯祸的麻烦。

「可是，」陈伯问，「那黄经纪不是也替别的保险公司卖过单吗？他一个代理，挂着好几家的牌。」

Mr. Whitfield 点头。条例把这事也讲清楚了：一个代理可以同时受几家保险公司委任。那就要看这笔生意是在哪家「名下」做的——按业务种类看，哪一家授权他做这类业务，就由那一家担责；要是好几家都授权他做这类业务，那这几家就得共同担着。总之，客户不用去猜这代理当时到底「替谁办事」，保险公司之间自己分清楚。

陈伯听完，长出一口气。原来这条例是护着他的——它把一个最容易扯皮的事钉死了：代理在客户面前露脸，背后就得有保险公司兜着，客户不至于被推来推去。

后来法院判了，那家保险公司得替黄经纪多报的附加险负责，把钱退给陈伯。陈伯拿着判决书，对林若兰说：「这条例，是怕客户被代理坑了没处说理，才把保险公司一起绑上。保险公司挂了牌，就别想只赚不赔。」

林若兰合上文件夹，轻轻应了一句：「这就是白纸黑字的用处，陈伯。它替没权没势的人，把话先讲在前头。」

...

原文定义

《保险业条例》第68条对获授权保险人就其委任的保险代理人（受委人），就其向该客户就发出保险合约或关乎该合约的相关保险业务有所往来的作为须负上转承责任。更具体地说，第68(1)条规定，如该人获该保险人委任为代理人，该保险人须就该代理人在那些往来中的任何作为承担法律责任，不论该作为是否在 该代理人的权限范围内。

鉴于一个人可以被多于一个获授权保险人委任为代理人，因此而产生复杂的转承责任问题

，第68条的其他条款规定：若代理人获多于一名获授权保险人委任，上述往来关乎某特定业务系列，则由赋权保险人承担法律责任；若代理人所作的作为就其中两名或多于两名保险人而言属于其权限范围内，则该等赋权保险人必须共同及各别地承担法律责任；若该作为就任何该等保险人均不属于其权限范围内，则所有该等保险人均须共同及各别地承担法律责任。

对应点

故事元素	概念对应
黄经纪别着保险公司铜牌卖单	「获保险人委任的代理人」
黄经纪多报附加险、收错保费	「代理人在往来中的作为」
保险公司经理推说「不是我们的人」	须由保险人承担的「转承责任」
第68条：不论是否越权都要担责	「不论该作为是否在代理人的权限范围内」
黄经纪同时替多家卖单，按业务种类定谁担责	「赋权保险人」「共同及各别承担」
条例护着客户不被推来推去	转承责任的立法目的

来源：保险考试1·第6章·6.2.2 获授权保险人与其代理人的关系
...

6.2.3.5 保存纪录

寓言故事 —— 《那一沓旧存根》

陈伯这辈子有两样东西不离身：一把老算盘，一个铁皮饼干盒。

饼干盒里装的不是饼干，是存根。每一笔他经手的账、每一张收据、每一份签了字的合约副本，他都用皮筋扎成小捆，按年份塞进盒里。上环街坊都笑他「陈伯，你这盒子比命还紧」，他只笑笑不答。

有一年，何师奶的茶餐厅要翻账。三年前她替店里伙计买过一份团体意外险，那伙计端盘子摔断了腿，她想找保险公司赔，可死活记不清是哪一家、保单号码是多少、签的哪一天。她翻箱倒柜找了三天，什么票据都有，唯独那张保单不见了。

走投无路，她跑去问陈伯。陈伯听完，慢悠悠把那个铁皮饼干盒抱出来。他翻了一会儿，从一沓发黄的存根里抽出一张：「何师奶，这是三年前那笔，你托我经手的。团险，某某公司，保单号码在这儿，生效日子、伙计的名字、签的保费，一样不缺。」何师奶看着那张存根，眼泪都快下来了。

陈伯把存根递给她，只说了一句：「我留着它，不是为了我自己，是怕有一天你们回头来问，我答不上。」

这话不假。早些年，林若兰在洋行里见过一桩官司：一个经纪把客户的投保资料随手扔了，等出了事、客户来查，他两手空空，什么都拿不出。保险公司不认账，客户也说不清，两边扯皮扯了

三年，最后谁也没讨到好。林若兰那时对陈伯说过一句：「白纸黑字留着，不是为了今天用，是为了十年后没人赖得掉。」

陈伯把这话记进了心里。他保存纪录，不只是习惯，是一种责任。他晓得，经手过的每一笔，都可能有一天被人回头追问——这张单当时是怎么签的？收了多少保费？谁答过什么话？要是这些全凭嘴巴说、没有纸头，那十年后谁都说不清，客户吃了亏也只能认栽。留好纪录，等于替每一个经手的人留一条退路，也替自己留一份清白。

后来梁志明跟着陈伯学记账房的事，头一天陈伯就交给他一句话：「小子，记下来。纸头比人可靠。人会把话说没了，纸头不会。你今天偷懒少存一张，十年后就少一个人替你说话。」

梁志明把这话也记进了自己的本子里。他后来替街坊办保险，每一份单子的副本、每一笔收据、每一次谈话的要点，都照着陈伯的样子扎成小捆存起来。不图别的，就图有一天被人回头问起的时候，他能像陈伯那样，从一个盒子里抽出一张纸，稳稳当当地答上来。

...

原文定义

(a) 持牌保险经纪公司应就其进行的受规管活动保存妥善的纪录，以遵守所有适用于持牌保险经纪公司的法律、规则、规例、守则及指引在保存纪录方面的规定。

(b) 持牌业务代表（经纪）应遵从其代表的持牌保险经纪公司为遵守标准及常规3.5(a)而订立有关保存妥善纪录的所有规定、政策及程序。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯把每笔账、收据、合约副本存进铁皮盒	「保存妥善的纪录」
何师奶三年后回头查，陈伯能抽出存根	纪录的作用：日后可查证
林若兰讲的那桩「经纪扔资料、两手空空」的官司	不保存纪录的后果
陈伯「留好纪录等于替人留退路」	遵守法规与指引在保存纪录方面的规定
梁志明照规矩存每份单子副本	业务代表遵从公司的保存纪录政策

来源：保险考试1·第6章·6.2.3.5 保存纪录

...

6.2.3.4 保障客户的私隐及保密性

寓言故事 —— 《那一页没翻》

梁志明有个毛病——记性好。街上谁家生了病、谁家缺了钱、谁家两口子在闹别扭，他听一遍就记住了。这毛病在街坊里是好事，可在他这行，险些成了祸。

那回是替周老板办财产险。周老板这人爱面子，铺子最近手头紧、债主催得急，这些他一个字都不愿往外漏。他坐在保险行里，把家里的账目、欠债、仓库里货物的底，一五一十讲给梁志明听，末了压低嗓门叮嘱一句：「这些事，烂在你肚子里。」

梁志明点头。他知道这些是周老板掏心窝子才讲的。

偏偏当天傍晚，何师奶的茶餐厅里，几个街坊围坐闲聊。有人提起周老板的海味铺「最近好像不太顺」，话头一抛，众人的眼睛都转向梁志明——他是保险行的，周老板又刚办过事，他还能不知道？

那一瞬间，梁志明心里痒了一下。他确实知道，而且知道得很细——欠多少、催得多急、仓库还压着多少货。这些话要是顺嘴溜出来，茶餐厅里立刻热闹，他也能成了消息最灵通的那个。

他张了张嘴，又合上了。

他想起来，上个月林若兰送文件时，随口跟他讲过洋行里的规矩：客户的资料，除了办那件事用得上，一个字都不能往别处带。她打字打了几年，看过太多客户资料被「顺嘴一提」传开后闹出的乱子——有人因此生意做不下去，有人因此家宅不宁。她对梁志明说过一句：「别人把私事交到你手上，是信你。你嘴上一松，下回谁还敢把话讲给你听？」

梁志明对着那几张望眼欲穿的脸，摇了摇头：「周老板办的是财产险，我经手的就是保单。别的，我不知道。」

众人不满意，追问。梁志明笑笑，端起何师奶续的茶，再不接话。茶餐厅里那点好奇，慢慢也就散了。

后来周老板听说这事，特地跑来谢他。梁志明摆摆手：「周伯，您交给我的那些，是办您保单才用的。保单办完了，它们就该烂在我肚子里。这是规矩，不是我懂事。」

其实他懂的是更深的一层：周老板肯把家底掏出来，是因为要买保险、要让人替他办好事——这是资料该用的地方。出了这个用处，哪怕一个字、哪怕街坊的一句闲聊，都不该漏。漏一次，丢的不只是一个客户，是整条街对你这人的信任。做这行，靠的就是别人敢把心里话交给你。嘴上一松，把的就不是门，是把刀。

那天晚上，林若兰来送一份条款的副本，见梁志明还在店里整理周老板的资料。她看了一眼桌上摊开的账目，二话没说，转身把门带上了。梁志明抬头，正撞上她那一眼——不是责备，是提醒：该收的，收好。

...

原文定义

(a) 持牌保险经纪应视所有与客户有关的资料为机密资料，及不得使用或披露该等资料，唯下列情况除外：为进行受规管活动，而该等资料是为有关活动而提供的；经客户书面同意；或为遵守适用于该经纪并要求其作出披露的任何法律或规例。

(b) 就持牌保险经纪在进行受规管活动的过程中收集的客户个人资料，有关经纪必须遵守《个人资料（私隐）条例》（第486章），并应遵从个人资料私隐专员就个人资料的收集、保存、使用及保安所发布的相关指引。

对应点

故事元素	概念对应
周老板把家底讲给梁志明听	「客户有关的资料」
茶餐厅街坊追问，梁志明想说又止住	不得「使用或披露」该等资料
资料只在办保单时才用得上	例外(i)：「为进行受规管活动而提供」
梁志明一句「别的我不知道」挡回去	非授权情形下不得披露
林若兰提醒、出门把门带上	遵从私隐专员关于保安的指引

来源：保险考试1·第6章·6.2.3.4 保障客户的私隐及保密性

...

6.2.3.6 冷静期

寓言故事 —— 《那张压在抽屉的保单》

何师奶签完字那天晚上,翻来覆去睡不着。

白天在茶餐厅,来了个生面孔的经纪,说有一份储蓄人寿,供十年,到期连本带息拿回来,还附送住院保障。那经纪说话快,数字算得漂亮,何师奶被说得心动,当场就在申请表上签了名。可回到家,把这事儿跟当家的说了,当家的皱眉:「你看得懂那张纸吗?供十年,中间断了怎么办?住院那条又写了几多?」

何师奶答不上来。那经纪走得急,保单还没送到她手上,只在申请表顶上签了字。她心里发虚,怕自己一时嘴快,签下了一份不合身的契。

第二天一早,她端着一锅白粥去找陈伯。陈伯在上环开了一辈子账房,最懂契纸里的小字。何师奶把经过讲了,末了问:「我签都签了,还能反悔吗?」

陈伯没急着答,先问一句:「他有没有跟你说过,签了之后,有一段日子是可以退的?」何师奶愣住——那经纪只顾着算收益,从头到尾没提过一个字。

「这一段日子,行里头叫冷静期。」陈伯把老花镜往鼻梁上推,「意思是你签完之后,有一段日子能反悔。可有两件事得办在前头。」

「头一件,签之前,经纪就该把这事告诉你——你有权在这段日子里把保单退掉,想退就赶紧跟保险公司讲。他没讲,是他失了规矩。」

「第二件,保单送到他那儿之后,他得赶紧转给你,不能压在自己手里。你想啊,这段日子是有期限的。他多压一日,你少看一日。等你拿到保单,期限都过了一大半,那这'冷静'还有几多意思?」

何师奶这才听明白自己为什么昨晚心慌。她怕的不是买错了,是怕自己连反悔的余地都被压没了。那张保单还没到她手上,可她已经稀里糊涂地少了几天想清楚的时间。

她回去就托人带了话,让那经纪把保单赶紧送来,还特意问了一句:这冷静期到底还剩几日。等保单到手,她要逐条逐句看清楚——住院保障写没写、断供怎么办、到期能拿回几多。看完再决定,是留着,还是退掉。

那经纪后来果然把保单送到了,还补了一句:「陈伯让我把送到的日子记下来,说是要留个凭据。」何师奶点点头。送到的日子记下来,不是为了他自己,是为了她——证明她手上到底还有几天可以反悔。

...

原文定义

如保单载有冷静期条文,持牌保险经纪应遵守以下常规:(i)在客户签署保单的申请表前,或(在申请表无须签署的情况下)在保单申请过程完成前,该经纪应告知客户在冷静期内可以取消保单的权利,并告知客户若其希望行使该权利,则应在冷静期内通知相关保险人;及(ii)如保单由相关保险人送交予经纪,该经纪应于合理地切实可行的范围内尽快向客户送交保单(并保留送交日期的纪录),以便客户在冷静期届满前有足够时间审阅保单并考虑其购买的决定。

对应点

故事元素	概念对应
那经纪只顾算收益、没提能退	签前须告知冷静期内可取消的权利
何师奶签完心慌、想反悔却不知能否退	客户在冷静期内享有的取消权
保单压在经纪手里没送到	经纪须尽快把保单转交客户
陈伯说「多压一日,你少看一日」	让客户在冷静期届满前有足够时间审阅
经纪把送到的日子记下来	保留送交日期的纪录

来源:保险考试1·第6章·6.2.3.6 冷静期

...

6.2.3.3 執行客戶的指示

寓言故事 —— 《那笔迟了的转账》

周老板站在陈伯的账房门口,脸黑得像欠了他三百两。

事情要从上个月说起。周老板那批海味货压在码头仓库,眼看过季要交租,他想把一份人寿保单里的现金价值先取一部分出来周转。他托了帮他办这份保单的经纪,叫老廖,口头交代清楚:尽快把钱

从保单里提出来,转到他铺子的账上。

老廖满口答应,说三两日就办妥。周老板放心回去了。

可这一等就是半个多月。码头那边的租一催再催,铺子的现银却没到账。周老板差伙计去问老廖,老廖回话说「在办,在办」。又过了一周,还是没动静。周老板忍不住了,直接奔到陈伯这儿来发火——这事儿,他觉得自己被晾了。

陈伯听他把经过讲完,没急着替谁说话,只问一句:「他知不知道你急着用这笔?」

「他当然知道!我跟他讲得明明白白,是救急的!」

陈伯点了点头。「那他答应了你,就应当照办,而且要及时。这是他该尽的责。办不办得到、几时办到,他都得给你一个交代——不能口头应了,转头就把你晾在一边,连句话都没有。」

周老板气还没消:「他要是办不成,早讲啊!我去想别的法子,也不至于如今两头空。」

「正是这个理。」陈伯把茶杯往他面前推,「他若真碰上延搁,办不下去了,头一件事不是瞒着你,是赶紧告诉你。好让你知道这事卡住了,自己另作打算。瞒着你,耽误的可是你的事,不是他的。」

周老板听完,气消了一半,可心里那根刺还在:「那我现在不想用他了,换个人来办我剩下的保单,成不成?」

「成。」陈伯答得干脆,「你委任他,是你自愿;你不委任他了,也是你的事。他不能拦着你。可他有一桩要做——得把你这边的交代清楚、物件归还、账目结清,让你能顺顺当当地转给别人。不能你一说不干了,他就撒手不管,把你那些保单、文件搁在那儿没人接手。结束也得结得有头有尾。」

周老板喝了口茶,长出一口气。他这趟气的不光是钱迟了,是那种「交代出去的事,石沉大海」的滋味。他宁可听到「办不成」,也不想被晾着。答应的事,要么办到,要么早讲——这是他对那行最基本的指望。

...

原文定义

- (a) 持牌保险经纪应采取合理步骤,准确及及时地执行客户的指示,如发生任何延误或未能执行该等指示,应在可行情况下尽快通知客户。
- (b) 如客户终止其对持牌保险经纪公司的委任,该经纪公司应提供所有合理的协助,以有序的方式终结该委任。

对应点

故事元素	概念对应
周老板交代老廖尽快提现转账	客户下达的指示
老廖满口答应却拖了半个月	须采取合理步骤、准确及时地执行
周老板说「办不成早讲,我好另作打算」	延误或未能执行时应尽快通知客户
周老板想换人、不想再用老廖	客户终止对经纪公司的委任

6.2.3 持牌保險中介人的多重角色

寓言故事 —— 《一只脚踏不进两扇门》

林若兰那天替洋行去保险行取一份核保文件,在柜台后头听见两个人拌嘴。

吵的是个年轻伙计和一个老经验的管事。伙计叫阿德,前阵子在一家代理机构里挂了名,替机构出去谈生意、拉客户,是机构里挂牌当差的伙计。可他不甘心只拿一份工钱,偷偷又找了一家代理机构,也挂了个同样的名头,想着「东家不忙时就去西家跑跑」,两头都接活。

事情没瞒住。老管事翻出阿德的登记,脸一沉:「你晓不晓得,这行有规矩?你挂在这家代理机构当差,就只能办这家牌照范围里的事,不能又跑到别家代理机构去挂同样的名头。一只脚踏两扇门,这门就乱了。」

阿德不服气:「我替两边办的都是保险,有什么分别?多跑一单是一单,又没坑谁。」

老管事把账本合上,语气沉下来:「分别大了。你想想,你替这家机构谈的生意,客户信的是这家机构的招牌;你转头又用别家机构的名头去谈另一桩,客户到底该信你是哪一边的人?两头一混,出了事,客户找谁,账算谁的?这行靠的就是一个'清'字——你是谁的人,办的是哪摊事,得分得明明白白。还有,你只能办这家牌照里有的那一摊,牌照没给你的,你也不能越出去乱办。」

林若兰在柜台外头听着,没出声,心里却记下了。她想起陈伯跟她讲过的两桩事。

头一桩,是上环一家代理机构的经营人。那人本事大,把自家机构办得红火,后来动了心思:隔壁还有一家代理机构正缺个合伙人,他想两边都占着——自家机构当经营人,那家机构当合伙人,两边的生意他都能沾。去打听,才知道不行。规矩讲得明白:你是这家代理机构的经营人,管着公司受管的那摊事,那就不能再去别家代理机构的经营人或合伙人,也不能自家再去挂个个人代理的牌,更不能跑去经纪公司那边管事。一句话——你既在这家机构掌了权,就别想再到别家机构、别种身份里去插一脚。代理机构里头管事的,董事也好、管事的雇员也好,都是这个理:一边掌权,一边又到对面去掌权,这权就分不清了。

第二桩,陈伯账房里前两年有个相熟的经纪,挂的是一家经纪公司的牌,替客户在几家保险公司之间比价、谈条件。那经纪做得顺手,后来也动了心思:能不能一边在经纪公司当差,一边又到一家代理机构去挂个名当差?经纪是替客户挑保险公司,代理是替保险公司找客户——两边都能接,岂不是左右逢源?

陈伯当时就摇头。他跟林若兰说:「经纪的立场是站在客户那一边,替客户在保险公司里挑;代理的立场是站在保险公司那一边,替保险公司把生意做出去。一个人若是同时挂两边,就像左手替买家砍价,右手替卖家抬价——到底他真心向着谁?客户不知道,保险公司也不知道。规矩不让经纪公司里管事的人再跑到代理那边去,也不让代理那边的人跑到经纪这边来,就是为了这条线不糊。经纪公司

里挂牌的伙计也好,代理机构里挂牌的伙计也好,都只能守着自家公司牌照里那一摊,不许多挂一个名头,也不许越出牌照去办别的。」

林若兰把这柜台边的、账房里的几桩事在脑子里并到一起,慢慢理出个头绪。

这行的规矩,像是在每一个人脚下画了个圈。你站在哪个圈里——是代理机构的经营人,是经纪公司的管事人,是哪一家挂牌当差的伙计——就只能守着那个圈办事。圈里该办的,你办;圈外的名头,你不能再去占;别人圈里的位置,你也不能去兼。代理机构管事的,不能再兼别家机构、个人代理或经纪公司的位;经纪公司管事的,不能再兼代理那边的位;挂牌当差的人只能守着自家机构的牌照范围,也不得再跳到别家去挂同一个名头。

林若兰取了文件往回走,路过陈伯的账房,进去坐了坐。她把这事儿讲了,末了说:「我从前以为,持了牌就什么保险生意都能做。如今才明白,持了牌,反倒把你绑在了一个位置上——你是哪种人,在哪家机构,就只能守着自己的那一摊,越界就乱。」

陈伯点了点头,把算盘拨了一下:「规矩不是不让你多干活,是不让你两边都当自己人。站哪边,就是哪边的人,别想左右逢源——这行最要紧的,就是客户一眼就能看出,你是替谁办事的。」

...

原文定义

新的条例对持牌保险代理机构的人员、持牌保险经纪公司的人员、持牌业务代表(代理人)和持牌业务代表(经纪)设置限制:(a)持牌保险代理机构的人员(经营人/合伙人,或管理受规管活动的董事/雇员),不得兼任另一代理机构的经营人/合伙人、持牌个人保险代理、另一代理机构的业务代表(代理人)、业务代表(经纪),或经纪公司管理受规管活动的董事/雇员;(b)持牌保险经纪公司的人员(管理受规管活动的董事/雇员),不得兼任代理机构的经营人/合伙人、持牌个人保险代理、业务代表(代理人),或代理机构管理受规管活动的董事/雇员;(c)持牌业务代表(代理人)不得超越其代理机构的牌照业务范围,亦不得兼任另一代理机构的业务代表(代理人);(d)持牌业务代表(经纪)不得超越其经纪公司的牌照业务范围。

对应点

故事元素	概念对应
代理机构经营人想兼别家机构合伙人	(a)代理机构经营人/合伙人不得兼任另一机构的对应职务
「董事也好、管事的雇员也好,都是这个理」	(a)(b)管理受规管活动的董事/雇员同样受限
那经纪身在经纪公司、想去代理机构当差	(b)经纪公司人员不得兼任代理机构职务
陈伯说「左手替买家砍价、右手替卖家抬价」	经纪与代理立场对立,不可一人两兼
阿德挂在代理机构当业务代表	(c)持牌业务代表(代理人)
阿德偷跑去别家机构再挂一个名头	(c)不得兼任另一代理机构的业务代表(代理人)
「只能办这家牌照里有的那一摊」	(c)(d)不得超越所属机构的牌照业务范围
老管事说「客户信的是哪家机构的招牌」	避免立场混乱、利益冲突

来源:保险考试1·第6章·6.2.3 持牌保险中介人的多重角色

...

6.2.3.7 有關保險索償的協助

寓言故事 —— 《那叠没送出去的单据》

何师奶的丈夫住院了。

说是老毛病,腰伤又犯了,在天台修瓦摔了一跤,在床上躺了一个多月。何师奶东拼西凑交了押金,如今出院,手里攥着一叠住院的单据、医生的证明、药房的收条,厚厚一沓。她当初给自己和丈夫买过一份住院保障,是托茶餐厅隔壁那个经纪老廖办的。她想问:这叠东西该怎么递,递给谁,几时能赔下来。

可她站在账房门口,犹豫了半天才开口。她怕麻烦人——当初买保单时老廖热心得很,可如今钱要赔出来了,保险公司那头会不会推三阻四?老廖还管不管这事?

陈伯正好在。他听何师奶讲完,没替老廖打包票,只把话讲在理上:「你这份保单,是老廖替你谈的、替你办的。保单是他经的手,里头哪条赔哪条不赔,他比谁都清楚。你如今要赔,头一件事就该去找他——他不只是当初帮你买,出了事他也该搭把手。」

「他肯帮吗?」何师奶问。

「这不是肯不肯的事。」陈伯把老花镜推上去,「你当初既然是托他办的,这份保单出了事,只要你开口,他就该给你合理的帮衬——帮你把该递的东西理清楚,该送的材料赶紧送到保险公司那头去,不能拖在你手里没人接。」

何师奶心里稍安,可还是犯愁:「那要是他答应帮,却拖拖拉拉,我这笔钱等到几时?」

「所以他帮,也有个帮的章程。」陈伯答,「你交到他手上的东西——单据、证明、医生的纸——他拿到了,就该在能办的范围内,尽快转给保险公司。不能压在自己抽屉里,更不能转手一丢就忘了。这是他办保单时答应过的事,如今该他尽的责,得照着当初讲定的范围,小心谨慎地办完——从接材料,到谈赔多少,到最后把钱结清,一条龙都得跟到底。」

何师奶把这番话听进去,回家就去找了老廖。老廖这回没推托,把那叠单据一页页看清楚,理出哪几样要递、递去哪一科,签了收条,告诉她估摸几时有回音。何师奶看着他把收条留底,心里那块石头才算落了地。

她后来跟陈伯讲:「我这才晓得,当初找他买,买的不只是一张纸,还有出事时那只肯搭的手。他若撒手不管,这保单就成了一半的货。」

陈伯点了点头:「正是。买的时候他办,赔的时候他也得办——这才叫把这桩事做完整。」

...

原文定义

就有关客户作出的保险索偿:(i)除非客户协议中另有说明,持牌保险经纪应(在客户要求的情况下)在客户提交由该经纪代表客户洽谈或安排的保单项下的任何索偿时提供合理协助,并在可行情况下尽快向有关保险人转交收取自客户有关该索偿的任何相关资料;及(ii)适当谨慎地履行在相关客户协议所述该经纪的服务范围之内有关执行、洽谈及结清该等索偿的所有义务。

对应点

故事元素	概念对应
老廖当初替何师奶谈的、办的保单	由经纪代表客户洽谈或安排的保单
何师奶出事找老廖搭把手	客户提出索偿时(在客户要求下)提供协助
老廖把单据理清、递到保险公司	尽快向保险人转交相关资料
陈伯说「从接材料到结清,一条龙跟到底」	履行服务范围内执行、洽谈及结清索偿的义务
何师奶说「买的不只是一张纸,还有那只肯搭的手」	经纪协助索偿是其服务范围的应有之义

来源:保险考试1·第6章·6.2.3.7 有关保险索偿的协助

...

6.2.3.1
符合預期一位合理及謹慎的持牌保險經紀應有的標準

寓言故事 —— 《那把不达标的尺》

周老板有桩心事,搁了大半年,这天才跟陈伯讲出来。

原来上一年,他托一个经纪老廖替海味铺办了一份火险。老廖办得快,保费收得也利索。可后来码头那边一场小火灾,烧了几家铺子,周老板吓出一身冷汗,连忙翻自己的保单看保的是什么。一看才发现,老廖当初给他办的那份,保的只是仓库本身,里头堆的货一点没保。周老板的命根子是货,不是仓库——真烧起来,他赔的是货,仓库烧不烧他倒还其次。

他去找老廖理论。老廖一脸无辜:「你当初又没讲清楚要保货,我以为你要保的就是铺面。办也办了,字也签了,你怪我?」

周老板气得说不出话,转头来找陈伯评理。陈伯听完,没急着骂老廖,却问了一句:「周老板,你做了三十年生意,码头边上哪家海味铺,货物不是堆在仓库里的?这还用得着客户一样一样讲给你听?」

这话是问老廖的,可老廖不在场。陈伯是讲给周老板听个道理——也是讲给自己听的。

「这行有个说法,」陈伯把老花镜推上去,「做经纪的,不能拿'客户没讲'当挡箭牌。做这行的,本来就该懂这行的事。一个做事合理、又谨慎的经纪,接到海味铺的火险,头一件事就该想到:这铺子的货值不值钱?堆在哪里?保没保进去?用不着客户一项项提醒,这是他分内该想到、该问清、该提醒客户的。」

「他用一把尺量自己,这把尺不是他自己定的,也不是客户定的。是这行里头,一个做事合理又谨慎的同行,在同样的情形下,会做到的那个样子。老廖没做到,不是他一个人的问题,是他没拿那把尺量过自己。」

周老板听完,气消了一些,可心里还是堵。他问:「那我现在怎么办?」

陈伯没急着出主意,先把道理讲透:「你怪他没用,重要的是你得明白,这行的规矩不是要经纪做到十全十美,是要他做到'一个合理又谨慎的同行'该做到的。他若连这个都欠了,那就是他失了分寸,不是你要求过分。」

「往后你办保单,别光看快不快、便宜不便宜,」陈伯最后说,「得看那经纪做事,有没有拿这把尺量过自己——他替你想到了几分,提醒了你几桩。这才是分出好坏的地方。」

周老板点点头。他终于明白自己气的是什么——不是火烧不烧,是那个本该替他多想一层的人,却拿「你没讲」就把责任撇得干干净净。而这行最起码的指望,就是那个替你办事的人,得像个办这行的人。

...

原文定义

持牌保险经纪应一直以合理标准的谨慎、技巧和努力进行受规管活动。就此而言,合理的谨慎标准是预期一位进行受规管活动的谨慎专业保险经纪的标准。

对应点

故事元素	概念对应
老廖只保了仓库、没保货	未达合理标准的谨慎/技巧
老廖说「你当初没讲清楚」	不能以客户未提醒为由推卸
陈伯说「海味铺的货堆在仓库,这还用得着讲」	一个合理谨慎的同行本应想到、问清
「这把尺不是他自己定的,也不是客户定的」	标准来自谨慎专业保险经纪的应有水平
「得像办这行的人」	经纪须以合理标准的谨慎、技巧、努力行事

来源:保险考试1·第6章·6.2.3.1 符合预期一位合理及谨慎的持牌保险经纪应有的标准

...

6.2.3.2 處理申請及索償表格

寓言故事 —— 《那栏空白的过往病史》

何师奶坐在陈伯的账房里,面前摊着一张住院保障的申请表,笔攥在手里,迟迟落不下去。

表上有一栏问:「过往五年有无住院、长期服药或重大疾病?」何师奶五年前住过一回院,是胆结石,开过刀,早好了。她原本想填,可经办这表的老廖在旁边说:「都五年前的事了,填上去保费要加的

。我看你如今好端端的,这栏空着就行。」

何师奶犹豫。空着,保费便宜;填上,怕要多交钱。可她心里那根弦绷着——她记得买保险时,有个说法叫「什么都得讲清楚」。她攥着笔没动,把表原样带回来找陈伯商量。

陈伯把表从头看到尾,又翻回那一栏。「何师奶,」他把老花镜推上去,「这张表,是你填,还是老廖替你填?」

「自然是我填。」

「那他凭什么替你拿主意,叫你这栏空着?」陈伯语气沉下来,「这表上的东西,准不准、全不全,担的是你的责,不是他的责。他一句'空着就行',到时候出事翻账,翻的是你签的字,赖的是你。他该提醒你的,是这表得由你自己来保证准、保证全——填不填,怎么填,是你的事,他不能替你做主。」

何师奶心里一紧。「那……我要是不填,会怎样?」

陈伯没急着答,反问一句:「你五年前住过院,他自己晓不晓得?」

「晓得。我跟他说过。」

「那他明知你住过院,又叫你这栏空着——他这是明知表上有假,还想替你递上去。」陈伯摇头,「这就不止是替你拿主意了。他晓得不准,还照递,这表过了他的手,就成了他帮你送了一份不实的东西。这种表,他不应当递。」

何师奶这下全明白了。她担的不是保费加几多,是万一以后真住院要赔,保险公司翻出来发现这栏当初空着,赖她隐瞒,那这份保障就白买了。而老廖那句轻飘飘的「空着就行」,差点把她推到这个坑里。

她当场拿过表,在那栏工工整整写上五年前住院、开刀、已痊愈,签了名。写完抬头问陈伯:「那我要不要给老廖看一眼,确认我写的没漏?」

「要。」陈伯点头,「表是你填的,可递之前,他得跟你对一遍——你写了什么,他得跟你确认准不准、全不全。没你点头,他不能替你改,也不能替你递。这是他过手这张表的本分:帮你填可以,但每一栏都得你自己认可,每一处都得实实在在。」

何师奶带着填好的表走了。她这回心里踏实——填的是真的,签的是自己看过的,递出去的是她心甘情愿的白纸黑字。她忽然觉得,这表比她原先想的要紧。它不只是一张纸,是她将来能不能拿到赔的凭据;而填这张表,从头到尾,该由她自己把关,经纪是搭手,不是替她做主的人。

...

原文定义

就须由客户填写的任何申请、索偿或其他表格而言,若该等表格由持牌保险经纪代表客户或协助客户填写或递交,则该经纪:(i)应告知客户其有责任确保表格内提供的资料或为支持该表格而提供的文件为准确及完整;(ii)在未得到客户授权及与客户确认所载内容的完整性及准确性前,不应填写、修改或向有关保险人递交任何该等表格;及(iii)若知悉表格含有不准确的资料,不应向有关保险人递交任何该等表格。

对应点

故事元素	概念对应
那栏问过往病史	客户须填写的申请表格
老廖说「空着就行」	经纪须告知客户有责任确保资料准确及完整
何师奶攞笔不动、带回来商量	填不填应由客户自己决定
陈伯说「没你点头,他不能替你改、替你递」	未获授权及确认前,不应填写/修改/递交
老廖明知住过院还叫空着	经纪知悉表格含不准确资料,不应递交
填完给老廖对一遍、确认没漏	递交前与客户确认内容的完整性及准确性

来源:保险考试1·第6章·6.2.3.2 处理申请及索偿表格

...

6.2.4.2 清楚其知識的局限性

寓言故事 —— 《那句没敢拍胸脯的话》

林若兰那天在洋行翻文件,听见隔壁工位的老周跟一个客户在讲保险。

老周是经纪公司派来对接洋行生意的,平时办的多是人寿、医疗那一摊,熟得很。可这天来的客户是个船东,问的是一桩船舶险的事——船体怎么保、共同海损算不算进去、遇到台风货损赔不赔。老周听着听着,脸上的笑容就有点挂不住了。

林若兰隔着工位,看见老周的手指在桌面上无意识地敲——这是他没把握时的小动作。船东还在追问:「你说,我这艘船跑南洋,中途遇上大风浪,为救船把货抛了海,这种赔不赔?」

老周张了张嘴。船舶险不是他常办的摊,共同海损那一套他只在书上扫过几眼,真要论起来,他心里没底。可客户坐在对面,等着他一句话。他想了想,没拍胸脯,反倒老实说了一句:「这个,我得回去跟我们公司的管事问清楚,不敢随口答你。」

船东有点不悦:「你不是干这行的?」

老周苦笑:「这行摊子大,我这摊主要办人寿、医疗。船舶这一块,我不是样样都摸得透。你问的这事要紧,我不能不懂装懂,给你一个不准的答复,回头害了你。容我两天,我去请教了我们的负责人,把这事问明白了,再给你一个准话。」

船东走后,林若兰递了杯水过去。老周接过,叹口气:「在客户面前认一句'我不懂',不好受。可你说怎么办?我若为了面子硬答一个,他照着办,出了事,赖的是我,坑的是他。」

林若兰没出声,心里却记下了。她想起陈伯讲过的一句话:「做人最怕的不是不懂,是不晓得自己不懂,还硬撑。做这行也一样——你不懂的那一摊,就别去碰;心里有疑问,就回去问管事的、问上头的人,把不懂的问明白了,再出来办事。这个不丢人,这是守规矩。」

老周那两天果然没再揽船舶险的事。他回去找了公司里管这摊的负责人,把船东的问题一条条问清楚,又把共同海损、台风货损的赔法理了个明白,这才约了船东再来谈。船东听完他条分缕析,这

回点头了:「你上次说回去问,我还当你推托。如今看你讲得这么实,反倒信得过。」

老周后来跟林若兰讲:「我如今想通了。这行不是要你样样都懂,是要你晓得自己几斤几两,不懂的就别硬上——回头去问、去学,把该懂的补上。还有一桩更要紧:客户拿主意,靠的是你给的话。你给的话得准、得够,他才能照着做个明白的决定。你若给的是半桶水的、含糊的,他以为是实情,照着办,那就是你害了他。」

林若兰把这番话写进了当天的备忘录。她原本觉得,经纪就该是个什么都答得上来的通才。如今才明白,这行要的不是通才,是知道自己边界的人——懂的就讲,不懂的就问,给客户的话,每一句都得是站得住脚的。

...

原文定义

持牌业务代表(经纪)不得就其缺乏进行有关受规管活动所需特定技巧或知识的事宜进行受规管活动。如有疑问,该持牌业务代表(经纪)应寻求其委任持牌保险经纪公司的负责人或高级管理层提供指引。

持牌保险经纪应向客户提供准确及充足的资料,使客户得以作出知情决定。

对应点

故事元素	概念对应
老周熟人寿医疗、不懂船舶险	缺乏所需特定技巧或知识的事宜
老周没拍胸脯、说「不敢随口答」	不得就缺乏知识的事宜进行受规管活动
回去找公司负责人把共同海损问明白	有疑问应寻求负责人/高级管理层指引
老周说「给客户的话得准、得够」	向客户提供准确及充足的资料
「客户才能做个明白的决定」	使客户得以作出知情决定

来源:保险考试1·第6章·6.2.4.2 清楚其知识的局限性

...

6.2.4.1 產品知識

寓言故事 —— 《那只没拆封的箱子》

陈伯的账房里,进来一个生面孔。是个年轻的后生,姓黎,刚到经纪公司挂了牌,头一回出来跑生意。他手里捧着一只文件箱,里头是公司新推的十几款保险产品的章程,想请陈伯帮衬,给上环那帮老街坊介绍一下。

陈伯没急着接,反倒问他:「箱子里这几款,你都拆开看过?」

小黎拍胸脯:「看过!公司发下来时讲过一遍,我都记下了。」

陈伯不紧不慢：「那我问你——这一款储蓄寿险,供十年,期间断了供,能拿回几多?这一款住院保障,赔的是病房费还是连手术费一起赔?那一款意外险,光是路上出的意外赔,还是连做工时受的伤也赔?」

小黎脸上的笑容一点点挂不住了。他翻章程翻得飞快,嘴上支吾。公司发下来那天,主管是讲过一轮,可讲的是费率、佣金、怎么填表——这几款产品到底保的是什么、不保什么、哪个风险罩得住哪个罩不住,他其实只瞄了个大概。章程他带回来了,可那几本厚的,他还没逐页拆开过。

陈伯看着他翻章程的样子,叹了口气,把话讲明白了：「小黎,你替公司出去讲这些产品,头一桩,你自己得把这些产品摸到骨头里。每一款保的是什么、主要的特点在哪里、它罩得住哪些风险、罩不住哪些——这些不是翻章程翻得出来的,得你自己先一条条吃进去,吃透了,才好出去跟街坊讲。」

「街坊把养老看病钱交给你,凭的是什么呢?凭你讲得准。你讲错一条,他买错了,出事赔不到,那是他一辈子的血汗钱。」陈伯把老花镜推上去,「你如今连这只箱子里的东西都没拆明白,就敢出去替公司讲?先把这几款从头到尾啃一遍——保什么、不保什么、特点在哪、风险在哪——啃到你不用翻章程也能讲得清清楚楚,再出去。」

小黎红了脸,抱着箱子走了。他回到公司,把那十几款章程一本本摊开,逐款记下:性质是什么、主要特点几条、保的风险有哪些。他花了一整个礼拜,把每一款都拆透了,还自己画了张对照表。

再来找陈伯时,陈伯又问了那几个问题。这回小黎不用翻章程,张口就来:断了供按第几年退、退几成;住院赔病房也赔手术,但有上限;意外险连做工受伤也赔,但故意的不算。陈伯听完,点了点头：「这回你出去讲,街坊才信得过。卖这行的,先得自己把这行卖的东西吃到肚子里——产品你不熟,你凭什么替人家挑?」

小黎后来跟林若兰讲起这事,林若兰笑了：「陈伯那把尺,量的就是这个——你不是这产品的明白人,就没资格把它推给别人。」

...

原文定义

持牌业务代表(经纪)应就其可能进行受规管活动的各类保险产品的性质及主要特点,以及所承保及其相关的风险有充分了解。

对应点

故事元素	概念对应
小黎捧来的十几款产品章程	各类保险产品
陈伯问「断了供退几成、赔不赔手术费」	产品的性质及主要特点
「罩得住哪些风险、罩不住哪些」	所承保及相关的风险
章程没逐页拆、只瞄了个大概	未经充分了解
小黎花一周逐款记、画对照表	对产品性质、特点、风险有充分了解
陈伯说「产品你不熟,凭什么替人挑」	充分了解是进行受规管活动的前提

6.2.5.4 客户协议及与客户订立的业务条款

寓言故事 —— 《白纸黑字之前》

陈伯那天把梁志明叫到茶餐厅后厅,桌上摊着一沓稿纸,茶都凉了没动。

梁志明刚替陈伯谈成一桩码头仓库的火险,保费谈妥,保障范围也讲清了,按理说这单生意算是成了。可陈伯没让他急着去办,反倒从抽屉里摸出一张旧信纸,上头用工整的字抄着一行行条款——服务范围、收费名目、双方往来的规矩、出了差错怎么算,一项项列得清清楚楚。

「志明,你替我办这单,咱们之间也该有个白纸黑字的章程。」陈伯把那张纸推过去,「我这把年纪,最信账本。你这经纪替我做哪些事、收哪样钱、我该找你还是要找保险公司,这些话讲在口头上,日子一长谁都记不准。落到纸上,你我心里都踏实。」

梁志明接过来看。他当然懂这规矩——替客户办事之前,得先把办事的章程写成一份协议,条款一条条写明,让客户看了、认了,这关系才算稳当。可他心里也犯嘀咕:陈伯是老街坊,讲信义讲了一辈子,非得让他正儿八经签个字,会不会显得生分?

陈伯像看穿了他,笑了一声:「你别觉得是我不信你。我信你,才让你写下来。我那老伙计前两年也托人办过一单,口头讲得好好的,后来保费怎么交、出了事先找谁,两个人记得不一样,扯了大半年,伤了感情。你看,口头的字,风一吹就散了。写下来的字,我看得见,你也看得见,谁都不用凭空记。」

梁志明点头。他原本想的是「客户签个字,这事就了了」,可陈伯这几句话让他换了个心思——这份章程,不是走个过场摆在那儿的摆设,是真正要让客户看得明白、留得在手的東西。他当场把那张稿纸又誊抄了一份,条款逐条念给陈伯听,陈伯听完点头认了,梁志明就把正本留下,副本递过去:「这一份您收着,以后翻出来对一对,心里有数。我那边也存一份,作个记录。」

过了两个月,陈伯真要查一桩收费的来由,从抽屉里翻出那张副本,一行行对照,心里就踏实了。他后来跟林若兰讲起这事:「我那会儿非要志明写下来,他就老老实实誊了一份给我。如今想想,好的经办人,不光是替你把事办成,是办之前就让你看见——他要替你做什么、规矩是什么。这话落在纸上,递到你手里,你才算真有个依靠。」

林若兰在洋行里见惯了合约,听到这里,反倒觉得陈伯这老派人把道理说得比谁都透。她想起那些夹在文件夹里、客户从未见过、更没收过的条款——纸是有了,可客户手上空空,跟没写也差不多。

...

原文定义

持牌保险经纪公司应与客户订立协议,并以书面方式列明该持牌保险经纪为客户进行受规管活动的条款及细则。

客户协议可以下述方式订立:客户签署列明书面条款及细则的协议;客户就经纪的书面业务条款及细则提供书面同意(包括经电邮或其他电子方式);或行为表达(经纪公司就进行受规管活动向客户提供其书面业务条款及细则以供客户检视,客户进而或继续指示经纪公司进行受规管活动,或以其他方式表示接受该等书面业务条款及细则,例如为经纪公司安排的保单缴付保费)。

经纪公司应在合理地切实可行的范围内尽快向客户提供一份客户协议副本,并应保存该客户协议的纪录。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯要梁志明把办事章程写成条款	应与客户订立协议,以书面列明条款及细则
稿纸上逐项列服务范围、收费、往来规矩	书面方式列明受规管活动的条款及细则
梁志明逐条念、陈伯听后点头认了	客户检视并表示接受书面业务条款及细则
梁志明誊一份副本递给陈伯	尽快向客户提供一份客户协议副本
梁志明自己留正本存档	应保存该客户协议的纪录
陈伯两月后翻副本对收费	客户持有副本,得以凭书面纪录核对

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.4 客户协议及与客户订立的业务条款

...

6.2.5.5.4 就他人转介的客户所需作出的披露

寓言故事 —— 《中间人收不收保费》

林若兰那天下班顺路去陈伯的铺子,正撞见陈伯在跟梁志明争一件事。

争的是一笔保费往哪儿交。陈伯这桩火险,是保险公司的代理人替他办的。这代理人,是经一个相熟的海味商「老梁」牵线认识的——老梁跟陈伯是几十年的交情,跟那代理人喝过两次茶,就把陈伯引了过去。单子办得顺,可到了交保费这一步,陈伯犯了难。

「老梁跟我说,保费交给他,他帮我转给那代理人,省得我再跑一趟保险公司。」陈伯把一张字条拍在桌上,「可志明跟我说,这钱不该经老梁的手。我这心里就乱了——老梁是我几十年的朋友,他还能坑我?」

梁志明在一旁急着分说:「陈伯,我不是说老梁会坑您。我是说,这单是保险公司的代理人替您办的,保费要么交给那代理人,要么直接交给保险公司。老梁是替您牵线的人,不是经办的人,钱不该过他的手。」

陈伯还是拧着：「可他跟那代理人熟啊，我交给他，他帮我转，不是一个意思？」

林若兰听明白了，把茶杯往桌上一搁，替梁志明接了话：「陈伯，您想想——老梁跟那代理人喝过茶，那是他跟代理人的交情。可这保单，从头到尾是那代理人替您办的，不是老梁办的。您跟老梁往来，老梁跟代理人怎么说，中间拐一道，您心里就没个准。保费这种要紧东西，您交给老梁，万一中间哪一环出了岔子，保险公司认的是收钱的那个，不是传话的那个，到时候您找谁去？」

陈伯的眉头松了松，可还嘀咕：「那老梁那一头……」

林若兰接着说：「老梁那一头，该办单的代理人自己得跟您讲清楚。这单是他办的，您只跟他往来；老梁不代表他，也不掺在办单里头；老梁要是给您出过什么主意，那代理人不担这个责；保费，要么交给那代理人，要么交给保险公司，不该经老梁。这几句话，他办单之前就该跟您说全了，不让您犯这种嘀咕。」

陈伯沉默了一会儿，慢慢点头：「我懂了。老梁是引我认识人的，不是替我办单的。引路的人，不收保费；办单的人，才收保费。这两条线，得分清。」

梁志明松了口气：「就是这个理。陈伯，您明天直接找那代理人，把钱当面交他手上，或者照着保单上的地址交给保险公司。老梁那头，您客气归客气，钱不过他手，您才安稳。」

陈伯后来把保费直接交给了那代理人，收据拿到手，心里踏实了。他跟林若兰念叨：「我这把岁数，总想着熟人好办事。可办保险这事，熟人是熟人，经办是经办，不能混作一谈。代理人自己若先把话讲明，我也不至于差点把钱交给老梁，还以为图了个省事。」

...

原文定义

若客户是由他人(转介人)转介予持牌保险代理人,则该代理人在为该客户安排保单前,除了需遵守其委任保险人或委任代理机构(如适用)关于转介而设有的政策、程序或规定外,亦应告知客户:

- (i) 该代理人会负责安排保单,而就此目的而言,客户只应直接与该代理人作往来(即客户不应为了安排保单而与转介人往来);
- (ii) 转介人并不代表该代理人,亦不应参与安排保单的过程;
- (iii) 该代理人就转介人对于有关保单所给予客户的任何意见不承担任何责任;及
- (iv) 保单的保费应直接支付予相关保险人或,如获许可的情况下,支付予该代理人(而非转介人)。

对应点

故事元素	概念对应
------	------

海味商老梁把陈伯引荐给代理人	客户由他人(转介人)转介予代理人
陈伯只跟那代理人往来办单	该代理人负责安排保单,客户只应与该代理人往来
老梁不代表代理人、不掺在办单里	转介人并不代表该代理人,不应参与安排保单的过程
老梁出的主意代理人不担责	代理人就转介人所给意见不承担任何责任
保费交代理人或保险公司、不交老梁	保费应支付予保险人或获许可的代理人,而非转介人
代理人办单前应把这四桩讲全	代理人在为客户安排保单前应告知客户

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.5.4 就他人转介的客户所需作出的披露

...

6.2.5.5 就他人转介的客户所需作出的披露

寓言故事 —— 《引路的人不是经办的人》

陈伯那天坐到林若兰面前,眉头打成一个结。

前些日子,陈伯的一个街坊阿坤,拍着胸脯说认识保险行的人,可以帮陈伯办那桩铺面的火险。陈伯信他,就托了。阿坤人热心,把陈伯带到茶餐厅,当着梁志明的面,把陈伯的情况一五一十讲了一通,末了还替陈伯问东问西,俨然一副「我替你谈」的架势。梁志明当时没多话,只在一旁听着,把资料一条条记下来。

这单算是开了头。可这两天,陈伯心里犯了嘀咕。他来问林若兰:「你说,这单到底是志明替我办,还是阿坤替我办?阿坤跟我说,保费可以交给他,他帮我转过去,省得我跑一趟。我听着图省事,可又觉得哪里不对劲——阿坤他不是保险行的人吧?」

林若兰是见过合约的人,一听就听出不对:「陈伯,阿坤是给您引路的人,不是给您办单的人。这单从头到尾,该是梁志明替您经办。您跟志明往来的事,不该拐到阿坤那儿去。保费这种东西,更不该交给阿坤——您要么直接交给志明的经纪行,要么直接交给保险公司。阿坤不是经办的人,他经手这个,出岔子没人担得起。」

陈伯愣了愣:「可阿坤问的那些,志明也没拦着。」

林若兰摇头:「阿坤问的,是阿坤的嘴。可保单真出了事,您要找的是经办的人,不是引路的人。志明要是正正经经替您办这单,他该先把话跟您讲清楚——这单是他办,您只跟他往来;阿坤不代表他,也不掺在办单的过程里;阿坤要是给您出过什么主意,志明一概不担责;保费,直接交给他或保险公司。这话不讲清楚,您心里就一直悬着,不知道该信谁的手。」

陈伯一拍大腿:「对啰!我这两天悬的就是这个——阿坤让我把钱给他,我又不晓得他算哪一头的。志明当时怎么没跟我说这些?」

林若兰想了想:「志明许是觉得您跟阿坤熟,不好意思开口。可办单之前把这些话讲明,不是不给谁面子,是让您心里有个准。引路的人归引路,经办的人归经办,两条线分得清,您才知道钱往哪儿交、事往哪儿找、话该听谁的。」

陈伯第二天就找了梁志明,把这番话当面讲了。梁志明红着脸,老老实实把该交代的话补全了:这单是他办,陈伯只跟他往来;阿坤不代表他、不掺在办的过程里;阿坤给过的意见他不担责;保费直接交给他或保险公司,不经过阿坤的手。陈伯听完,心里那块石头才算落了地。

后来陈伯跟林若兰笑:「你那几句话,比一张保单还顶用。我就晓得,引路的人不是经办的人——可这话得有人点一句,我才回得过神来。」

...

原文定义

若客户是由他人(转介人)转介予持牌保险经纪,则该经纪在为该客户安排保单前,除了需遵守其持牌保险经纪公司关于转介而设有的政策、程序或规定外,亦应告知客户:

(i) 该经纪会负责安排保单,而就此目的而言,客户只应直接与该经纪作往来(即客户不应为了安排保单而与转介人往来);

(ii) 转介人并不代表该经纪,亦不应参与安排保单的过程;

(iii) 该经纪就转介人对于有关保单所给予客户的任何意见不承担任何责任;及

(iv) 保单的保费应直接支付予该经纪或相关保险人(而非转介人)。

对应点

故事元素	概念对应
阿坤把陈伯带到梁志明面前	客户由他人(转介人)转介予经纪
林若兰说这单从头到尾是志明办	该经纪会负责安排保单,客户只应与经纪往来
阿坤不代表志明、不掺在办单过程里	转介人并不代表该经纪,不应参与安排保单的过程
阿坤给的意见志明一概不担责	经纪就转介人所给意见不承担任何责任
保费直接交志明或保险公司、不经阿坤	保费应直接支付予该经纪或相关保险人,而非转介人
办单前该把这四桩话讲清楚	经纪在为客户安排保单前应告知客户

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.5 就他人转介的客户所需作出的披露

...

6.2.5.2.2

提供公平及公正并符合客户最佳利益的受规管意见

寓言故事 —— 《问够了再开口》

陈伯那阵子想给铺子添一份保障,托了梁志明来谈。梁志明进门时,心里已经盘算好要推哪一张保单——上头公司新发的一款,保费便宜,他手里正好有指标。

可他刚坐下,陈伯就先开了口,像查账一样一条条问过来:「你先别急着讲产品。你先弄清楚我这摊是什么摊。」陈伯把账本往桌上一摊,「我这铺子,楼上住人、楼下存货,去年中秋差点走水,亏了一匹布。我太太身体不好,常年吃药。我手头松紧,你看账本就知道。你要替我办事,先把这些弄明白,再开口讲哪张保单合我。」

梁志明到嘴边的话咽了回去。他本来想照着往常的套路,挑一张便宜的推过去,资料问个大概就成。可陈伯这架势摆明了——你不把我这摊子弄清楚,就别开口。他收起心里那套盘算,把账本一行行看过去,又把陈伯问了一遍:楼上住的是什么人、存的什么货、去年那次火是怎么起的、太太的药费每月多少、手头能匀出来多少。问着问着,他发现陈伯的账本里有一处对不上——去年那场火,陈伯一会儿说损失三百,一会儿说五百。

「陈伯,此处对不上,我再问一遍。」梁志明没含糊过去,「去年那场火,到底是亏了三百还是五百?」

陈伯翻了翻旧收据,自己核了一阵,说:「五百。三百是另一次水管漏的,我记串了。」梁志明把这数记牢,心里那套原本要推的保单,渐渐就对不上了——那张便宜的,不保存货,楼上住人那一条也含糊,陈伯真正的难处它兜不住。他没硬推,反倒翻了翻手头能挑的几张,挑出一张保存货、也把楼上住人那一项讲清的,把来龙去脉一条条讲给陈伯听,连这张的短处也一并讲了。

陈伯听完,点头:「你这张,贵是贵一点,可把我这摊子的窟窿兜住了。前头那张便宜的,你是没推?」

梁志明老实说:「前头那张,不保你的存货,你去年最亏的就是存货,推给你是害你。我手头能挑的几张里,这一张最贴你账本上的情况。我的话也不是拍脑袋,是照着你方才跟我讲、又核对的这些来的。」

后来林若兰问起这单,梁志明讲了一句心里话:「我原本想图省事,问个大概就推。可陈伯逼着我把账本看全了,把对不上的地方问明白了,我才晓得——要替人拿主意,得先把这个人弄清楚,资料不全不准,你出的主意就是空中楼阁。照着他真实的情况挑,主意才站得住;挑完了还得把长短、把凭什么挑的,都讲给他听,他才能照着做个明白的决断。」

林若兰听完,把这番话记了一笔。她晓得,这不只是陈伯这一单的讲究,是办这行该有的样子——开口之前先问够,问够了再照实挑,挑出来的主意,既要贴客户,也要让客户看得明白。

...

原文定义

在提供受规管意见前,持牌保险代理人应:

- (i) 作出合理查询,以取得与客户相关的资料,而该等资料对于代理人提供受规管意见是必要的;及

(ii) 如该等资料合理明显地属不完整或不准确(例如所提供的资料有任何不一致的地方),作出合理的跟进查询,以取得完整而准确的资料。

在提供受规管意见时,持牌保险代理人应:考虑到自客户取得的资料,包括客户情况,作出有合理依据的意见;就某保险产品作出建议时,基于其委任保险人或委任代理机构(如适用)提供的产品范围,考虑有什么可供选择的保险产品能够合理地满足客户情况;及向客户提供充足资料,以协助客户作出知情决定。

持牌保险代理人给予客户的受规管意见,应为一位合理持牌保险代理人基于从客户取得的资料,包括客户情况,认为是适合客户的意见。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯摊开账本让梁志明先弄清这摊	提供意见前应作合理查询取得客户相关资料
账本里损失三百对不上五百、追问	资料不一致时应作合理跟进查询
梁志明问清存货、住人、药费、手头松紧	取得包括客户情况在内的必要资料
不推不保存货的便宜款、挑兜得住窟窿的	基于产品范围考虑能合理满足客户情况的产品
把长处短处、凭什么挑的都讲给陈伯	向客户提供充足资料以协助作出知情决定
照账本真实情况挑、主意站得住	作出有合理依据、适合客户的意见

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.2.2 提供公平及公正并符合客户最佳利益的受规管意见

...

6.2.5.3 有关保单持有人义务的披露

寓言故事 —— 《没说出口的那栏》

陈伯填火险申请表那天,梁志明坐在对面,一支笔递过去,一句一句交代。

表上的栏目不少。陈伯戴着老花镜,一行行看下去,填到一半,手停住了。有一栏问的是「铺子近五年有没有出过险、起过火」。陈伯去年中秋差点走水那次,烧了一匹布,后来他自己拿水扑灭了,没报保险公司,也没报消防。这事街坊都没几个晓得,他心里盘算着——填上去,保险公司会不会嫌他这铺子不省心,保费抬高一截?他咬着笔杆子,犹豫要不要空着这一栏。

梁志明一直在看他填。他没催,反倒先把话摊开了:「陈伯,您填这张表之前,有几桩事我得先跟您讲明白。保险公司跟您这边,讲的是一条老规矩——该让人家知道的要紧事,得讲在前面,不能藏着。哪些算要紧事?凡是不讲,会让保险公司把您这铺子看岔了的,都算。您铺子起过火没起过火、出过险没出过险,这些就是保险公司拿不准保不保、保多少的根子。您藏着不讲,眼下省事,可日后真出了事要赔,保险公司一查,当年这一栏是空的,保单就当不得数了,赔也赔不到您头上。」

陈伯的笔悬在半空。梁志明接着说:「您不用自己掂量哪样算要紧、哪样不算。您铺子里、您手头上,那些会影响保险公司判断的事,您照实说,我把它一条条理出来,让您签之前先看一遍,觉得对得上再落笔。」

陈伯听完,长出一口气,把笔放下了:「志明,我方才差点空了那一栏。去年中秋那次,我自己扑灭的,没报过。这事我瞒着,心里也虚。听你这么一讲,我懂了——瞒着是图眼前的省事,可这是把日后理赔的路给堵死。我填上去。」

梁志明把那一栏的事一字不差记下来,又把表上别的栏目逐条跟陈伯核了一遍,把陈伯要签字声明的那几行,先念给他听,再让他过目,确认每一句都是他心里认的,才让他签字。陈伯签完,把笔一搁,说:「这字我落得踏实。该讲的都讲了,该认的都认了,日后这单真有事,我挺直腰板找保险公司,心里没鬼。」

林若兰后来听陈伯讲起这事,心里记下了。她是见过洋行合约的人,晓得这份「该讲的先讲、该认的先认」的规矩,不只落在客户身上——经纪替客户去跟保险公司谈单子时,同样不能讲假话,客户交代的要紧事得如实转给保险公司,经纪自己晓得要紧事也不能压着。两头都要清清楚楚,这份保单才站得住。她想起陈伯那句「心里没鬼」,觉得这四个字,把这套规矩讲得比什么条文都透。

...

原文定义

客户在持牌保险经纪的协助下提出保险申请时,该经纪应向客户解释:

- (i) 最高诚信原则,并提醒客户不披露重要事实或向保险人提供不正确资料可能会导致保单失效或以致无效或索偿遭保险人拒绝;
- (ii) 客户应向保险人披露重要事实的种类;及
- (iii) 客户就申请所需作出的任何声明,让客户有机会在签署或作出声明前进行检视。

在代表客户与保险人洽谈或安排保单时(即在订立保单前),持牌保险经纪应:不得作出任何虚假陈述或误导保险人;向保险人披露客户提供予经纪的所有与保单相关的重要事实;及向保险人披露经纪所知悉与拟订保单相关的所有重要事实。

对应点

故事元素	概念对应
梁志明先讲明「要紧事得讲在前面」	向客户解释最高诚信原则
「瞒着日后理赔赔不到」	提醒不披露重要事实可致保单失效或索偿遭拒
梁志明说「您不用自己掂量哪些算要紧」	解释客户应披露的重要事实的种类
要签字的几行先念、过目、确认才签	让客户有机会在签署声明前进行检视

陈伯照实填、经纪如实转给保险公司	经纪不得虚假陈述,应向保险人披露重要事实
「心里没鬼」落笔踏实	两头清清楚楚,保单才站得住

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.3 有关保单持有人义务的披露

...

6.2.5.5.2 有关保险产品的披露

寓言故事 —— 《小字背后的海》

陈伯那回想办一份连海外也能保的保单,梁志明帮他谈来两张候选。一张是本地保险公司出的,一张是一家在海外注册的保险公司出的,保费便宜一截。陈伯一看便宜,眼睛就亮了,只想立时定下海外那张。

林若兰那天正好在陈伯铺子里帮着核对账目。她接过两张单子,先看本地那张——保险公司叫什么名、保些什么、保多少年、哪几样不保、保费多少、交多久,还有没有别的收费,白纸黑字一行行列着,清楚。她又翻海外那张,眉头就皱起来了:「陈伯,这张的保险公司,开在哪儿、归哪儿管、靠不靠得住,这单子上一个字没提。」

陈伯不以为意:「便宜嘛,条款少点也正常。」

林若兰摇头:「志明,这张是海外公司出的,它不归本地这一套管。出的地方、立在那儿的地方、公司底子厚不厚、保单出了事按哪里的法律算,这些都得先跟陈伯讲清楚。不讲,陈伯图的就是这一截便宜,可他不知道这张保单背后是哪片海、哪条规矩托着,日后真要赔,打起官司来按哪儿的法,他两眼一抹黑。」

梁志明脸一红。他办这两张单子时,本地那张的特点讲得周全,海外那张该补的几桩却含混过去了。他当下把海外那张该讲的一桩桩补全:这家保险公司开在哪个地方、立在哪个地方;它不受本地这一套规管,受的是另一套法律规矩;它家底子怎么样,有没有信用、信用几分;还有这保单出了事,按哪里的法律算、上哪儿去裁。讲完,他递给陈伯一张纸:「陈伯,您是替自己办事的人,这些话您听过了、认了,得给我一张字条,说您晓得这些。我留着存底。」

陈伯听完,那截便宜的兴头消了大半。他看看本地那张,又看看海外那张,问梁志明:「这两张,一样保的地方在哪儿,不一样的又在哪儿?你给我比一比,别挑着讲。」

梁志明这次没含糊,把两张的承保范围、年期、不保的项目、保费、收费,一项项对着比,哪样一样、哪样差,讲得明明白白,没有偏着哪一张、糊弄哪一处。陈伯听完,把两张的特点都摸透了,这才定了本地那张——多花一点,可心里有底。

后来陈伯跟林若兰念叨:「我原以为保单就是一张纸,价钱合适就签。如今才晓得,这张纸背后托着一家公司、一套规矩,经办的人若不把这些讲全,我就是闭着眼睛掏钱。志明这回算是被你点醒了——本地那张讲得周全,海外那张该讲的不讲,这就叫偏;把长短都摆出来让我自己比,这才叫办得正。」

林若兰笑笑,心里却记下了这单的讲究:保单的特点得讲全,公司来路、保什么不保什么、保费、收费,一样不能漏;两张对比时,相同相异得照实讲,不能拣着讲;碰上不受本地管的海外公司,那更要把它开在哪、归哪管、底子如何、按哪里的法,一桩桩点出来,让客户白纸黑字认了,才算把这事办稳当。

...

原文定义

持牌保险经纪应向其客户提供有关该经纪推荐或安排的各保险产品之主要特点的所有相关资料。该等资料应包括:相关保险人的名称;主要保单条款及细则(例如承保范围、保单年期、先决条件、不保项目及保证条款、任何其他合理地被认为会负面影响客户订立保单的决定的条款);保费水平及应支付保费的期间;及客户(除保费外)须付的费用及收费(如有)。

在比较保险产品时,持牌保险经纪应充分解释该等产品的相似性及差异。任何的比较均应准确及不属误导。

如持牌保险经纪有意就未经保监局授权的保险人的保单提供受规管意见或安排保单,该经纪应向客户披露:该保险人于发出保单的司法管辖区的名称及地址及(如不同)其成立所在的司法管辖区;该保险人并不受保监局规管,并受制于不同法律及规例的事实;该保险人的财务状况(例如该保险人是否有信用评级,如有则其信用评级属何);及保单适用的管辖法律及裁定保单项下争议的司法管辖区。如属个人客户,持牌保险经纪亦应向该客户取得就知悉有关披露之书面确认书,并保存有关确认的纪录。

对应点

故事元素	概念对应
本地那张列明公司名、保什么、保费、收费	提供各保险产品主要特点的所有相关资料
林若兰指出该讲的不能漏、不能含糊	资料应包括保险人名称、主要条款、保费、收费等
梁志明逐项对比两张、相同相异照实讲	比较时应充分解释相似性及差异,准确不误导
海外那张来路、归哪管、底子、按哪法没提	未经授权保险人的保单应额外披露的资料
陈伯白纸黑字认了这些、梁志明存底	取得客户知悉披露的书面确认书并保存纪录
陈伯定本地那张、心里有底	客户凭充分资料作出知情决定

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.5.2 有关保险产品的披露

...

6.2.5.2 有关保险产品的披露

寓言故事 —— 《两条腿走一张桌子》

陈伯那回要给铺子添张保单,梁志明替他谈来两张候选,一张桌上摆一份,让陈伯自己比。

陈伯先翻第一张,目光扫了一遍,没几行就放下了——上头写着哪家保险公司出的、保的是什么、保多少年、哪几样不保、保费多少、要交多久,清清楚楚。他又翻第二张,眉头就皱起来了:保险公司叫什么,有;可保的年头怎么算、哪几样情形不赔、保费之外还有没有别的收费,这几样要么含糊带过,要么干脆没写。陈伯指着第二张问:「志明,这张少了的东西,你是打算等我签了再补给我,还是压根就不打算讲?」

梁志明一愣,随即明白过来。他替客户介绍保单,该把这张单子的主要特点一条条讲全——出单的公司叫什么、保些什么保多少年、哪些情形是赔的、哪些情形是不赔的、保费几多、要交多久、保费之外客户还要不要另掏别的费用。这几样是客户拿主意的主心骨,讲漏一样,客户心里就有个窟窿,照着半个单子做了决定,日后才发现哪条没讲清,那就不叫拿主意,叫被人牵着鼻子。

他没含糊,把第二张欠的那几桩当场补全了。陈伯听完,把两张并排一摆:「那你说,这两张,一样在哪儿,不一样又在哪儿?你给我对着比,别挑着讲。」

梁志明这回把两张的承保范围、年期、不赔的项目、保费、收费,一项项对着比,哪样相同、哪样相异,讲得明明白白,没有偏着哪一张,也没在不一样的地方含糊其辞,让陈伯以为两张差不多。陈伯听完,心里两张单子的长短都摸透了,这才指着第一张说:「就这张。你把该讲的都讲了,比也照着实比,我拿这个主意,心里有底。」

林若兰后来听陈伯讲起,记了一句:办这行,介绍一张保单,它的来路、保什么不保什么、保费、收费,样样要讲全;两张摆在一起比,相同相异要照实讲,不能拣着讲、糊弄着讲。客户看得明白,这主意才算他自己拿的。

...

原文定义

持牌保险代理人应向其客户提供有关该代理人推荐或安排的各保险产品之主要特点的所有相关资料。该等资料应包括:相关保险人的名称;主要保单条款及细则(例如承保范围、保单年期、先决条件、不保项目及保证条款、任何其他合理地被认为会负面影响客户订立保单的决定的条款);保费水平及应支付保费的期间;及客户(除保费外)须付的费用及收费(如有)。

在比较保险产品时,持牌保险代理人应充分解释该等产品的相似性及差异。任何的比较均应准确及不属误导。

对应点

故事元素	概念对应
第一张列明公司、保什么、保费、收费	提供各保险产品主要特点的所有相关资料
第二张漏了不赔项目、收费、年期	资料应包括主要条款、保费、收费等,不得遗漏
陈伯要两张对着比、别挑着讲	比较时应充分解释相似性及差异
梁志明逐项照实比、不偏不糊弄	任何比较均应准确及不属误导

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.2 有关保险产品的披露

...

6.2.5.4.2 清楚其知识的局限性

寓言故事 —— 《那单不是他摊上的》

陈伯那天来洋行找林若兰,顺口问起一桩船运险的事——他有批货要走水路,想顺道保一保。这话正好被旁边一个保险公司的代理人听见了。

那代理人是个勤快人,平时经手的多是火险、人寿那一摊,对铺面、住户、员工的事门儿清。陈伯这一问,他脑子里飞快转了一下:船运险他只翻过几页,真要论共同海损怎么算、货损赔不赔、不同航线有什么讲究,他心里没底。可陈伯就站在眼前,等着他一句话。他张了张嘴,又把话咽了回去。

林若兰在旁边看着他那一瞬的犹豫,心里就有数了。果然,那代理人没硬接,反倒老实说:「陈伯,船运险不是我常经手的摊子。这摊里的门道,火险跟它不一样,共同海损那一套我不是样样摸得透。您这批货要紧,我不能不懂装懂,给您一个半桶水的答复。容我回去,向我们公司里懂这摊的人请教明白,再把准话给您。」

陈伯有点意外:「你不是干这行的?」

那代理人苦笑:「这行摊子大,我这一摊主要办火险、人寿。船运这一块,我没那套本事。我要是图省事,硬给您一个,回头出了事,坑的是您的货,赖的是我。可我上有管事的,有懂这摊的专人——我不懂的,就回去问他们,问明白了再出来跟您讲,这才是办事的规矩。」

陈伯点点头,没多怪他,反倒说:「你这份不硬撑,比满口答应还让人信得过。」

那代理人两天后果然带回了话——他回了公司,找了懂船运险的同事,把共同海损、货损、航线的门道一条条问清楚,这才再来见陈伯,讲得头头是道。陈伯听完,拍了拍他肩膀:「你上次说回去问,我还当你推托。如今看你讲得这么实,反倒信得过。」

林若兰后来跟梁志明讲起这事,感叹了一句:「办这行,不是要你样样都懂,是要你晓得自己几斤几两。不懂的那一摊,别硬上;心里有疑问,就回去问公司里懂的人、问上头管事的人,把不懂的问明白了再办。这个不丢人,这是守规矩。还有一桩——客户拿主意,靠的是你给的话。你给的话得准、得够,他才能照着做个明白的决定。」

梁志明点头,把这话记进了心里。他原本也以为,代理人就该是个什么都答得上来的通才,如今才明白:这行要的不是样样都懂的人,是知道自己边界的人。懂的就讲,不懂的就问,给客户的话,每一句都得站得住脚。

...

原文定义

持牌个人保险代理及持牌业务代表(代理人)不得就其缺乏进行有关受规管活动所需特定技巧或知识的事宜进行受规管活动。如有疑问,该持牌个人保险代理及持牌业务代表(代理人)应寻求其委任保险人的适当人士或委任代理机构的负责人人或高级管理层(如适用)提供指引。

持牌保险代理人应向客户提供准确及充足的资料,使客户得以作出知情决定。

对应点

故事元素	概念对应
代理人熟火险人寿、不懂船运险	缺乏进行受规管活动所需特定技巧或知识的事宜
没硬接、说「不能不懂装懂」	不得就缺乏知识的事宜进行受规管活动
回公司找懂船运险的同事问明白	有疑问应寻求委任保险人的适当人士提供指引
「给客户的话得准、得够」	向客户提供准确及充足的资料
陈伯才能照着做个明白的决定	使客户得以作出知情决定
晓得自己几斤几两、懂边界	代理人应清楚其知识的局限性

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.4.2 清楚其知识的局限性

...

6.2.5.1.1 准确的陈述及介绍

寓言故事 —— 《招牌下面》

中环一条横街上,新开了一家保险代理行,门口挂出一块新漆的招牌。陈伯每日从上环走过,总要在招牌下停一停,皱着眉头看。

招牌上写着四个字——"环球保险"。可陈伯心里清楚:这家行并不是那家英资大保险行的本家,只是受了好几家保险公司委任、替它们卖单的小代理行。他怕的是,街上的人一看这块招牌,以为走进了那家大名鼎鼎的老行,糊里糊涂就把单签了。

那天傍晚下着小雨,陈伯撞见梁志明从那家行里出来,手里攥着一沓刚印好的宣传单。陈伯一把拉住他:"志明,你在这家行挂了名?"梁志明点头。"那招牌上的字,你看了?"

梁志明有点心虚:"师傅,这名字……老板说,挂着响亮些,客人进来得多。"

陈伯没发作,只说:"你跟我来。"他把梁志明拽到招牌底下,指着那四个字问:"你们行,跟那家环球保险,是同一家?有亲?还是人家给了你们权用这个名?"梁志明摇头。"那客人走进来,以为是那家大行,你能怪他认错门?你这招牌,就是头一句话——还没开口,先把人绕晕了。"

梁志明低头不响。陈伯又翻开他手里那沓宣传单,指着单子上一行小字念出来:"这张单比别家多保三种病。"陈伯问:"你比的是哪一张别家的单?那一张到底保几种病,你查过没有?你是真比出来了,还是为了让客人舍了旧单、改签你们这张,故意把人家说得轻些?"

梁志明脸红了:"老板说,客人爱听这个,讲得动听些,单才签得下。"

"动听和诤人,差的就是那一个字的准。"陈伯把单子合上,"你跟客人讲的每一句话、给客人看的每一张纸,都得是准的。你要是想用什么广告、什么宣传,只能用你们行里那几家委任保险公司点头认了的材料。你自己另起一份,夸大其词,或者拿不准的比较去引诱客人改单,客人日后发现不是那回事——这不叫推销,这叫拿话骗人。招牌也一样。除非你们行跟那家大行真有瓜葛、真有那家给的权用这名,否则这块招牌就得换。"

梁志明这晚回去,跟老板把这番话原原本本说了一遍。第二天,那块招牌摘下来,重新漆过了。

...

原文定义

- (a) 持牌保险代理人不得误导或欺骗客户,并确保就有关任何保险人、保险中介人或保险产品所作出的任何陈述或提供予客户的资料为准确,并无误导或欺骗成分。
- (b) 持牌保险代理人不得作出不准确、误导或欺骗性的陈述或比较,以诱使客户订立保单或以另一保单取代现有保单。
- (c) 在以广告宣传、营销或推广保险产品时,持牌保险代理人只应使用其委任保险人或委任代理机构(如适用)提供或认可的材料。
- (d) 持牌保险代理机构不得使用可能欺骗、误导或混淆客户的名称。持牌保险代理机构不得使用可能导致公众认为其与某保险人、另一保险中介人或知名实体有密切关系的名称,除非确有这种密切联系或其有权使用该名称。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯说招牌还没开口就先把人绕晕	代理机构不得用可能欺骗/误导/混淆客户的名称
陈伯说招牌还没开口就先把人绕晕	代理机构不得用可能欺骗/误导/混淆客户的名称
陈伯追问招牌是否与那家大行有瓜葛有权用名	不得用暗示与某保险人/知名实体有密切关系的名称,除非确有关系或有权使用
宣传单上"比别家多保三种病"被追问	不得作不准/误导/欺骗的陈述或比较以诱使改单
陈伯说"动听和诤人差的是那一个字的准"	须确保所作陈述及提供资料准确、无误导欺骗成分
陈伯说广告只能用委任保险人点过头的材料	代理人广告营销只用委任保险人/代理机构提供或认可的材料

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.1.1 准确的陈述及介绍

...

6.2.5.4.1 产品知识

寓言故事 —— 《答不上来的那一句》

行里新进了一批旅行险,老板让梁志明去码头那一片推销。梁志明勤快,白汗衫洗得干干净净,揣着宣传单就下了码头。

头几天顺得很。码头上跑船的、扛货的,听说有张保出门意外的单,都愿意听两句。梁志明照着宣传单念,什么"航行途中受伤有赔""行李丢失有赔",念得流利,单也签了几张。

撞上钉子,是在第七天。

一个跑远洋的老船工,蹲在缆桩上抽水烟,听完梁志明一番话,慢悠悠问了一句:"小伙子,我问你——我要是在船靠了港、人下了船、还没回旅社那一段路上摔了,这张单,赔不赔?"

梁志明张了张嘴,答不上来。

他又翻宣传单。宣传单上写着"航行途中",可"下了船"还算不算"航行途中"?他心里没底,不敢瞎答。老船工看他翻来翻去,笑了一声:"你这单,自己都没弄明白,就来卖给我了?"

梁志明脸烧得厉害,灰溜溜回了行里。

陈伯正盘账,抬眼看他这副模样,搁下笔。"怎么了?"

梁志明把那句问不出口的话学了一遍。陈伯听完,没骂他,只问:"这张单,保的是什么风险,你心里有数吗?它哪一段路保、哪一段路不保,什么算'途中'、什么不算,保的上限是多少、哪些情况是除外的——你讲得清吗?"

梁志明摇头。陈伯叹了口气:"你卖一样东西,得先把这样东西摸透了。它是什么性质的单,主要保什么、不保什么,它兜的是哪一类风险——这些,你自己得心里亮堂。你自己一知半解,就出去跟人讲,讲对了是运气,讲错了就是坑人家。客人问的每一句,都是真金白银的事,你答不上来,人家凭什么信你这张单?"

林若兰正好抱着一摞文件夹经过,停下来说了一句:"志明,产品知识不是背宣传单。宣传单是面上的话,你得钻到面下去——把条款一条条拆开看明白,把每种产品跟别的产品不一样的地儿分清楚。你手里有几类单,每一类的脾气,你都得摸熟。这一行,讲的是专业,不是嘴皮子。"

那天下午,梁志明没再出门。他把那张旅行险的条款,从头到尾读了一遍,又把"航行途中"那条的定义单独抄在一张纸上。第二天他回了码头,找到那个老船工,把那一段路保不保,原原本本讲了个明白。

老船工听完,把水烟磕了磕,点头说:"这回算是懂行了。"那张单,签了。

...

原文定义

持牌个人保险代理及持牌业务代表(代理人)应就其可能进行受规管活动的各类保险产品的性质及主要特点,以及所承保及其相关的风险有充分了解。

对应点

故事元素	概念对应
老船工问"下船那段路赔不赔"梁志明答不上来	代理人须对产品性质及主要特点有充分了解
梁志明只背得宣传单上的话,钻不进条款	表面话与"充分了解"的差距
陈伯问保什么风险、哪段保哪段不保、除外情形	须了解所承保及相关风险
梁志明抄下"航行途中"的定义、弄清边界	对产品主要特点的充分掌握
林若兰说每类产品的脾气都得摸熟	须对各类保险产品均具备产品知识

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.4.1 产品知识

...

6.2.5.5.1 产品知识

寓言故事 —— 《一张名片》

梁志明第一次出去见客户那天,行里给他印了一盒新名片。白底黑字,印得清清爽爽。他揣在怀里,觉得身子都直了三分。

可没出门,就被陈伯拦下了。

陈伯把那张名片接过去,凑到柜台灯下,眯着眼看了半天,眉头慢慢皱起来。"志明,你这上面,印的是什么?"

梁志明探头一看,念道:"梁志明,代理。"

"就这些?"陈伯敲了敲柜台,"你的大名有了,可你的牌呢?"

梁志明没听懂。陈伯把林若兰叫过来。林若兰刚从洋行那边过来,手边还带着一份人家给的范本。她把范本摊开,指着上头一行行小字,一条一条念给梁志明听:

"一张名片,要让人家一眼看明白你是谁、你挂着什么牌、这牌是哪一类、你是替哪一家保险公司做事的。你的真名——身份证上那个,得写;你挂牌的号码,得写;你挂的是哪一类牌——是你一个人挂的牌、还是一整个行号挂的牌、还是你在一间行号底下替它干活的,得写清;还有,你是受哪一家保险公司委托、或者受哪一家代理机构委托的,那家公司的名字,得写上。这四样,少一样,人家就认不清你这人到底是什么来路。"

梁志明脸红了:"我……我以为有个名字就够了。"

"名字谁都有。"陈伯接话,"可你干这一行,人家凭什么信你这张单?凭的就是你那块牌。牌子几号、什么类、谁委任你——这些白纸黑字写上去,人家才查得到你,出了事才找得到门。你这名片,是客人见你的第一面,第一面就含糊,后头说什么都难让人踏实。"

梁志明重新印过一盒。这回上面整整齐齐:姓名、牌照号码、牌照类别、委任保险公司的名字,一样不缺。

可还有一桩难事在等着他。梁志明受两家保险公司委任——一家英资,一家本地。他带着新名片,去给周老板介绍一张财产险。周老板是上环海味铺的老板,做惯了生意,眼尖,一眼看见名片上印着两家公司的名字,登时起了疑:"你这小子,到底替谁卖单?你嘴上讲这张好,是真对我好,还是你两家都想塞给我?"

梁志明一愣。他回去又找陈伯。陈伯叹了口气:"你一个人挂两家牌,这没问题。可你不能让客人猜。客人问你'这张单是哪一家的',你得一句话答得清清楚楚:这一单,我今天是代表哪一家保险公司跟你谈的。一家归一家,每谈一笔,先报门户。客人心里有数了,才不觉得你两头骗。"

林若兰在旁边补了一句,声音不高:"还有,你这身份——名、牌号、牌类、谁委任你,这些话,不是等人家问了才讲。是你一坐下来、还没开口谈单子之前,先就跟人家说清白。实在来不及,也得在最短时间里补上。客人在不知道你是谁之前签的单,都不算稳当。"

梁志明点头。下一次去周老板那儿,他一进门,先把名片双手递上,说清自己是哪两家委任的,然后讲明:"周伯,今天这张单,我代表的是英资那家。"周老板接过名片看了看,这回没起疑,把单子听下去了。

...

原文定义

(a) 持牌保险代理人应向其客户提供以下资料:

(i) 该代理人的姓名或名称(注册名称以及商业名称(如有));

(ii) 该代理人的牌照号码;

(iii)

该代理人牌照的类别,即个人保险代理牌照、保险代理机构牌照或业务代表(代理人)牌照;

(iv) 该代理人的委任保险人或委任代理机构(如适用)的名称;及

(v) 如该代理人为持牌业务代表(代理人),其委任代理机构的委任保险人的名称。

(b) 如持牌个人保险代理或持牌保险代理机构代表超过一名委任保险人行事,该代理或代理机构以及该代理机构委任的持牌业务代表(代理人)应就每项特定保险交易,向客户明确说明该代理或代理机构是代表哪名委任保险人。

(c) 持牌保险代理人应在展开任何与客户有关的受规管活动前提供上述标准及常规(a)及(b)的资料,或(如不可行)在展开该等活动后的合理地切实可行的范围内尽快提供该等资料。

(d) 持牌个人保险代理或持牌业务代表(代理人)如为进行受规管活动的目的而派发名片(包括

任何电子名片),便应确保该名片上正确地显示出以下资料:

- (i) 其香港身份证或护照上所示的姓名;
- (ii) 牌照号码;
- (iii) 牌照类别;及
- (iv) 其委任保险人或委任代理机构(如适用)的名称。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯问"你的牌呢"	须提供姓名/注册名/商业名
林若兰逐条念出牌号、牌类、委任公司名	须提供牌照号码、牌照类别、委任保险人/代理机构名称
陈伯说受两家委任时每谈一笔先报门户	代表多名保险人时须就每项交易说明代表哪位保险人
林若兰说没开口谈单前先讲清身份	展开受规管活动前(或合理可行内尽快)提供身份资料
梁志明重印名片补齐四样资料	名片须正确显示姓名、牌号、牌类、委任公司名

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.5.1 产品知识

...

6.2.5.5.3 产品知识

寓言故事 —— 《旧病那一句》

何师奶要给丈夫保一张人寿单。她带着丈夫的旧病历,坐在保险行柜台前,梁志明帮她填表。

填到一半,梁志明问:"何师奶,伯父三年前住过院,这事,填不填进去?"何师奶一愣,把病历往怀里收了收:"那回是小事,早好了。填上去,人家会不会不保?"

梁志明也犹豫。填吧,怕单签不成;不填吧,他又觉得不踏实。他抬头,正想说"要不就别填了",柜台后面林若兰的打字机停了。

林若兰转过身来,没看何师奶,先看了梁志明一眼。"志明,你帮人填表,头一件事该跟客人讲明白的是什么呢?"

梁志明张了张嘴。林若兰替他说了:"是那句实话。你得让客人知道,这张保单,是双方都得把底交出来的——保险公司问什么,客人就得答什么,不能藏、不能编。你要是替客人瞒,或者替客人把话改得好听些,日后查出底子来,这张单可能就废了,真到出事那一天,一分钱赔不到。这不是帮客人,是害客人。"

何师奶的脸一下子白了。林若兰放缓了声音:"师奶,我不是吓你。这事的规矩,是双方都得对彼此交底——保险公司跟客人,谁都不能骗谁,一点假都不能掺。"

何师奶攥着病历,手有点抖:"那我……怎么知道哪句话算数、哪句该说?"

梁志明这回接过了话——他这阵子跟在陈伯身边,学了几分老账房的仔细。他把表上一栏一栏指给何师奶看:"师奶,凡是跟保险公司要不要保你、收你多少钱有关的,都算要紧的。比如伯父住过几次院、什么病、住多久、现在还吃不吃药——这些,保险公司都想知道。你拿不准的,就把病历给我看,我跟你一条一条对。"

何师奶点头,又指着表底下一行密密的小字问:"这一句呢?"

"这一句,是您自己要亲口点头的话。"梁志明把笔放下,没替她画押,"您先看,看明白了,觉得句句属实,您再签。看不懂的地方,我念给您听。可这一笔下去,就是您自己的话了。"

何师奶戴上老花镜,一个字一个字地看。看到"曾否住院"那一句,她停住,把病历又从怀里掏了出来,摊在桌上。

那天单子是签成了。何师奶走的时候,回过头对林若兰说了句:"多亏你那句实话。我宁可现在难堪一下,也不想将来出事了,才知道这话当初不该瞒。"

...

原文定义

客户在持牌保险代理人的协助下提出保险申请时,该代理人应向客户解释:

- (i) 最高诚信原则,并提醒客户不披露重要事实或向保险人提供不正确资料可能会导致保单失效或以致无效或索偿遭保险人拒绝;
- (ii) 客户应向保险人披露重要事实的种类;及
- (iii) 客户就申请所需作出的任何声明,让客户有机会在签署或作出声明前进行检视。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶想把旧病历藏起来、问"填不填"	客户不披露重要事实的常见顾虑
林若兰说双方都得交底,瞒了日后单会废、赔不到	解释最高诚信原则,提醒不披露/提供错误资料的后果
梁志明一条条指给何师奶看哪些算"要紧的"	告知客户应披露重要事实的种类
梁志明把表底声明念给何师奶听、由她自己点头	让客户在签署/作出声明前有机会检视声明
何师奶最终把病历摊在桌上、如实填报	协助申请时代理人须履行的三项解释义务

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.5.3 产品知识

...

6.2.5.3.1

符合预期一位合理及谨慎的持牌保险代理人应有的标准

寓言故事 —— 《那笔账,算在谁头上》

陈伯挂了个人保险代理的牌,年纪大了,腿脚不比从前,有些跑腿的活儿,他使唤行里一个小伙计阿福帮他做。阿福手脚快,嘴也甜,陈伯慢慢把一些跟客户收件、对资料的事交给了他。

开头几个月,阿福做得不错。可有一回,出事了。

何师奶来保一张医疗单,填完表,阿福帮她收齐了病历,转头要交去保险公司。临交之前,阿福没仔细对——表上一栏"既往病史",何师奶勾的是"无",可她交来的病历上,白纸黑字写着三年前住过一回院。阿福图快,直接把表递了出去。

这事让林若兰撞见了。她在洋行做打字员,最看不得马虎字眼,一眼就把这处对不上挑了出来。她没找阿福,直接把表拍在陈伯面前。

"陈伯,这一单,是您挂的牌。"林若兰的声音不高,但很稳,"表是阿福递的,可这单子出了门,人家保险公司查下来,算的是您的账。"

陈伯的脸沉了下来。他把表拿过来,看了半天,半天没说话。

林若兰接着说:"您让阿福帮您做事,这是您的权利。可您既然让他做了,头一桩,得看他这个人靠不靠得住——他做这事,有没有那本事、有没有那份诚信;第二桩,他做了,您得盯着。他哪儿没做对,您得指出来,得教。您不能撒手把活儿一交,就当没您的事了。他替您经手的每一笔,出在客户身上的岔子,最后都是您的责任。"

陈伯点头。他这才知道,自己这把年纪挂了牌,以为使唤个人就轻松了——轻松不得。这一行里,讲的是一个"合理谨慎"的代理人该有的样子。什么叫合理谨慎?就是这一行里一个做事认真、懂行的代理人,该有的那把尺子。他陈伯做事,得照着这把尺子来,不能因为上了年纪、使唤了人,这把尺子就松了。

他把阿福叫到跟前,没发火,只把那张表摊开,一处一处讲给他听:"你看,这一栏,得跟病历对得上。对不上的,得退回去让客人改。这活儿我交给你,不是我自己不做了,是我得保证你做得跟我自己做得一样准。你要是哪处吃不准,就来问我,别自作主张。"

从那以后,陈伯每张经阿福手的表,都要亲自过一遍眼才放出去。他常跟阿福说一句话:"你替我跑腿,这笔账,最后还是算在我头上。我盯着你,不是信不过你,是这笔账,我躲不掉。"

...

原文定义

(a) 持牌保险代理人应一直以合理标准的谨慎、技巧和努力进行受规管活动。就此而言,合理的谨慎标准是预期一位进行受规管活动的谨慎专业保险代理人的标准。

(b) 若持牌保险代理人雇用或委聘他人为其进行受规管活动时提供支援,有关代理人应确保该人具有诚信和胜任能力以履行其受僱或受聘的责任,并尽职地监督该人履行这些责任。在该人的工作影响到代理人所进行的受规管活动的情况下,该代理人将会并继续对此等工作负上责任。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯挂个人代理牌、自己腿脚慢使唤阿福	代理人雇用/委聘他人为受规管活动提供支援
阿福没核对就递表,林若兰说算的是陈伯的账	该人工作影响代理人活动时代理人须负上责任
林若兰说要先看人靠不靠得住、有没有本事诚信	须确保该人具有诚信和胜任能力
陈伯亲自过目、教阿福、盯着不放	尽职地监督该人履行责任
陈伯讲"合理谨慎代理人该有的那把尺子"	谨慎专业保险代理人的合理谨慎标准

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.3.1 符合预期一位合理及谨慎的持牌保险代理人应有的标准

...

6.2.5.1 与身份及职分相关的披露

寓言故事 —— 《经纪的底牌》

老廖是中环一带挂了牌的保险经纪。这天他上门,要替周老板办一份海味铺的火险。周老板是上环海味铺的老板,做惯了生意,最不喜别人含糊。

老廖坐下,寒暄几句,就拿出几张保单的样本来,一样一样讲。周老板听着,心里却在打鼓——上次老廖替他办的那份火险,只保了仓库没保货,叫他吃了亏。这回他学乖了,打算先把老廖的底细问个清楚。

"廖老弟,我问你一句。"周老板把茶杯一放,"你今天上门替我办事,你到底是哪一路人?你是保险公司的人,还是替我跑腿的?"

老廖一愣,笑着说:"周伯,我是经纪嘛,替您跑的,不是替保险公司跑的。"

"替我跑的?"周老板追问,"那你挂着谁的牌?哪家经纪行的?牌号多少?你拿什么证明你这一重身份?"

老廖嘴一滑:"这……我是经纪就行,管那么多干嘛。"

这话被坐在角落里帮周老板对账的陈伯听见了。陈伯搁下算盘,慢悠悠开口:"廖老弟,这话不对。周老板问得在理。你做经纪的,上门替人办事,头一件事,就是得把自己的底牌亮给客人看。这底牌不是虚的——你的大名、注册的字号、你挂牌的号码、你挂的是哪一类牌(是一间经纪行,还是在一间经纪行底下替它干活的)、你是哪一家经纪行的人,还有最要紧的一句:你今天是代表客人、替客人去

跟保险公司打交道的,不是保险公司派来卖单的人。这几样,一句都不能漏。客人不知道你是谁、替谁说话,后头谈什么都悬。"

老廖脸有点挂不住。林若兰正好抱着一摞文件夹从洋行那边过来,听见这番话,停下来补了一句:"廖先生,这还不算完。我听说你一个人,挂着两家经纪行的牌——中环那家,还有湾仔那家。你今天替周老板谈这笔,到底是代表哪一家?客人面前,你每谈一笔,都得一句话讲明白:今天我是代表哪一家经纪行。不能让客人猜你到底站哪边。"

老廖这下没话了。他从怀里掏出一张名片,递过去。林若兰接过来看了一眼,眉头又皱:"这名片也不行。你做经纪的,派出去的名片,上面得清清楚楚印着:你身份证上的真名、你的牌号、你挂的是哪一类牌、你是哪家经纪行的。你这张,只有个名字和一个电话,等于没说。客人收了你的名片,认不出你的门路,这名片就是张废纸。"

周老板听到这儿,全明白了。他把老廖的名片推回去:"廖老弟,你回去,把该亮的底牌都备齐了再来。你要是说不清自己是谁、替谁办事、挂的哪家的牌,我这张单,不敢交给你办。"

老廖走了。陈伯对周老板说:"他不是坏人,是没把这行的规矩当回事。做经纪的,代表的是客人,不是保险公司——这一条,是最要紧的底牌。客人交了底给你,你也得先把底交还给客人。"

...

原文定义

(a) 持牌保险经纪应向其客户提供以下资料:

(i) 该经纪的姓名或名称(注册名称以及商业名称(如有));

(ii) 该经纪的牌照号码;

(iii) 该经纪牌照的类别,即保险经纪公司牌照或业务代表(经纪)牌照;

(iv) 如该经纪为持牌业务代表(经纪),其委任持牌保险经纪公司的名称;及

(v) 该经纪就有关购买保单的事宜代表客户与保险人往来的事实。

(b) 如持牌业务代表(经纪)代表超过一间持牌保险经纪公司行事,该持牌业务代表(经纪)应就每项特定保险交易,向客户明确说明其代表哪间持牌保险经纪公司。

(c) 持牌保险经纪应在展开任何与客户有关的受规管活动前提供上述标准及常规5.1(a)及(b)的资料,或(如不可行)在展开该等活动后的合理地切实可行的范围内尽快提供该等资料。

(d) 持牌业务代表(经纪)如为进行受规管活动的目的而派发名片(包括任何电子名片),便应确保该名片上正确地显示出以下资料:

- (i) 其香港身份证或护照上所示的姓名;
- (ii) 牌照号码;
- (iii) 牌照类别;及
- (iv) 其委任持牌保险经纪公司的名称。

对应点

故事元素	概念对应
周老板问"你是哪路人、挂谁的牌"	须提供姓名/注册字号、牌号、牌类、所属经纪公司名
陈伯说"代表客人去跟保险公司打交道的"	须披露代表客户与保险人往来之事实
林若兰点出老廖挂两家牌、每笔须说代表哪一家	代表多间经纪公司时须就每项交易说明代表哪间
陈伯说客人不知道你是谁、后头谈什么都悬	展开活动前(或合理可行内尽快)提供身份资料
林若兰说名片缺牌号牌类经纪公司名等于废纸	名片须正确显示姓名、牌号、牌类、所属经纪公司

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.1 与身份及职分相关的披露

...

6.2.5.3.2 处理申请及索偿表格

寓言故事 —— 《那笔没敢替她画押》

何师奶的丈夫在码头伤了腿,住进医院。何师奶急着用钱,拿着一张索偿单来找梁志明,求他帮着填、帮着递。

梁志明看那单子,一栏一栏,有的是何师奶答得上来的,有的她答不上——比如受伤那天几点几分、是哪一道工序出的岔子。何师奶不识字,手又抖,催着梁志明:"志明,你替我填了吧,你说什么我画押就是。我男人还在医院躺着,等钱用啊。"

梁志明心软,正要提笔替她填,手停住了。

他想起陈伯说过的一句话:"帮人填表,可以。但有一样,你得守死——表上的话,得是客人自己的话,不是你的话。"

他把笔放下,对何师奶说:"师奶,这一栏'受伤时间',您拿不准,我也不能替您编。您得回去问清楚伯父,或者问问当时在场的工友,弄准了再告诉我。这事,得您自己担着准——您签了字,这表上的每一句话,就是您对保险公司的承诺,出了岔子,算是您的账,不是我替您填得对不对。"

何师奶急了:"可我不会写啊!"

"不会写,我帮您写。"梁志明说,"可写之前,得您一句一句跟我说,我说一遍,您点头,咱们再落笔。写完了,您得自己再看一遍——每一个字、每一处空,您都得认,觉得没错了,您再签字。我不替您点头,也不替您画押。"

正说着,林若兰抱着一摞文件夹经过,听见这番话,停下来。她没插话,只把梁志明手里那张表接过去看了一眼,眉头一皱:"志明,这一栏'既往伤情',你怎么空着?"

梁志明说:"何师奶说伯父腿上三年前也伤过一回,我怕填上去,保险公司不赔,正想……"

"想什么?想替她瞒?"林若兰的声音沉下来,"你要是知道这表上有不准的话,你这表就递不出去。这一条没得商量——你心里清楚哪一处不实,你就不能把这张表往保险公司送。你想帮师奶,不是帮她把不实的话送出去,是帮她把实话填全了,堂堂正正递上去。"

何师奶听到这儿,反倒是她先哭了出来:"我……我不是想骗,我是怕。怕填了旧伤,这一回的也不赔了。"

林若兰放缓了声音:"师奶,旧伤填不填,跟这一回赔不赔,是两码事。可您要是瞒了,被查出来,那才是真赔不到。志明帮您填,就是帮您别走错这一步。"

那天,梁志明没替何师奶画押。他陪她把每一栏问清、填准,填完念给她听,等她点头,等她亲手签了字,才把表收下。林若兰在旁边说了一句:"这就对了。表是她的,字是她的,你帮的是手,不是替她做主。"

...

原文定义

就须由客户填写的任何申请、索偿或其他表格而言,若该等表格由持牌保险代理人协助客户填写或递交,则该代理人:

- (a) 应告知客户其有责任确保表格内提供的资料或为支持该表格而提供的文件为准确及完整;
- (b) 在未得到客户同意及与客户确认所载内容的完整性及准确性前,不应填写、修改或向有关保险人递交任何该等表格;及
- (c) 若知悉表格含有不准确的资料,不应向有关保险人递交任何该等表格。

对应点

故事元素	概念对应
梁志明说表上每句话是何师奶对保险公司的承诺、出岔子算她的账	告知客户有责任确保资料准确完整
梁志明不替何师奶编、要她问清工友弄准了再填	代理人不应擅自填写/修改客户表格

梁志明写完念给何师奶听、等她点头亲手签字才收表	未经客户同意及确认完整性准确性前不应填写/修改/递交
林若兰拦下空着的"既往伤情"栏、不许替客人瞒	知悉表格含不准确资料时不应递交
林若兰说"你帮的是手,不是替她做主"	协助填写/递交时三项操守的整体精神

来源:保险考试1·第6章·6.2.5.3.2 处理申请及索偿表格

...

6.2.5.1.4 防止贿赂

寓言故事 —— 《那个红包》

事情出在年终。

梁志明替行里跑了一整年的单,客户里有不少是周老板介绍的——上环海味铺周老板,街面熟,经他一张嘴,几家铺子的老板都来找梁志明保了火险。这一年下来,单签了不少,行里的账面上,梁志明的名字后头红圈画了一长串。

腊月二十八,周老板托人捎来一个红包,指名给梁志明。红包不薄,里头是一沓港纸,外头包着红纸,写着"志明老弟,一年辛苦,茶水之意"。

梁志明捏着那红包,手心发热。他想:这是周老板谢我的,介绍几个客户给我,我收点谢意,有什么不对?他正要把红包揣进怀里,陈伯从柜台后头走出来,一眼看见。

"志明,那是什么?"

梁志明顿了一下,没敢撒谎:"周老板给的,谢我这一年。"

陈伯没说话,把红包接过去,放在柜台上。"你坐下。"他指了指凳子。

陈伯问:"周老板为什么谢你?"

"他介绍的客户,我帮着办了单。"

"那你办这些单,是替谁办的?"

"替行里……替我挂的那家保险公司。"

"对了。"陈伯点头,"你办单,是受保险公司委任、替它做事。你手里这些客户、这些单,都是人家保险公司的事、保险公司的生意。周老板给你这红包,是为了什么?是为了谢你帮他倒茶,还是为了你替保险公司办了这些单、给了他好处?这钱,要是后者——是冲着你在保险公司这摊事上帮他办了才给的,那这就不叫茶水,叫利益。这利益,你不能拿。"

梁志明嘴硬:"可他是我朋友,朋友之间……"

"朋友归朋友,生意归生意。"陈伯打断他,"这一行有条例管着,白纸黑字——就是那条反贪污的条例。你做代理的,得把这条条例摸熟,自己不犯,也得管着你的伙计不犯。条例说得明白:你受保险公司委任替它办事,没有保险公司事先点头许可——是那种合规矩的、白纸黑字的许可——你就不能向人要,也不能收人家的利益,作为你替它办事的报酬。反过来,你也不能拿这种利益去塞给替别人办事

的人。许可两个字,是命门。没有许可,一分钱都不能碰。"

林若兰这时从里间出来,听见这话,补了一句:"志明,你别觉得这是小题大做。这些事,廉署的人都盯着,也发过指引。你挂着牌,就得照着指引走。周老板的心意,你心领;可这红包,退回去。你要是真想谢他介绍客户,走正路——问问行里、问问保险公司,有没有许可你收这种介绍谢礼的规矩。有,照规矩来;没有,一分都不行。"

梁志明低着头,看着柜台上那个红包,半天没动。

陈伯最后说了一句:"这一行,靠的是客户信你。你今天收了这一包,明天客户就不知道你是替他办事,还是替给他钱的人办事。这账,算不清的。退回去。"

那天下午,梁志明把红包原封不动退给了周老板。周老板起先不悦,听完梁志明把条例讲了,沉默半晌,拍了拍他的肩:"行,你小子是个懂规矩的。往后有事,我还找你。"

...

原文定义

- (a) 持牌保险代理人应熟悉及不违反《防止贿赂条例》(第201章),并应确保其雇员熟悉及不违反该条例。就代理人进行受规管活动相关的事宜而言,持牌保险代理人亦应遵从廉政公署发布的所有相关指引。
- (b) 在不限于上述1.4(a)的情况下,《防止贿赂条例》可能会禁止持牌保险代理人:
 - (i) 在没有事先得到其委任保险人或委任代理机构(如适用)的所需许可(即符合《防止贿赂条例》第9(5)条规定的许可)下,索取或接受某人的利益,作为就该委任保险人或委任代理机构(如适用)的事务或业务采取任何行动的诱因或报酬;
 - (ii) 在没有得到作为代理人(如《防止贿赂条例》所定义)之某人的主事人的所需许可(即符合《防止贿赂条例》第9(5)条规定的许可)下,向该代理人提供利益,作为该代理人就其主事人的事务或业务采取任何行动的诱因或报酬。

对应点

故事元素	概念对应
周老板给的"茶水"红包实为介绍客户之谢	因受规管活动相关事务而获得的"利益"
陈伯说你受保险公司委任办事、这钱冲着这摊事来的	利益作为就委任保险人事务采取行动的诱因/报酬
陈伯说"没有事先许可、一分不能碰"	未经委任保险人/代理机构所需许可(第9(5)条)不得索取/接受利益
陈伯说许可两个字是命门、有许可照规矩没有一分不行	须符合《防止贿赂条例》第9(5)条规定的许可
林若兰说也得管着伙计不犯、遵从廉署指引	须确保雇员熟悉不违反条例、遵从廉署指引

...

6.2.5.1.3 骚扰、强迫或不当影响

寓言故事 —— 《三份催命单》

陈伯那阵子被一份保单缠得没法子。

上环海味铺隔壁新开了家代理行，门口挂着一间保险公司的铜牌。里头有个姓莫的代理，三十出头，嘴甜，西装笔挺，隔三差五上陈伯的账房来"坐坐"。头一回，莫代理客气，递上一份意外险的章程，说陈伯这把年纪，出门坐船、夜里走唐楼楼梯，多份保障总是好的。陈伯摆摆手，说再想想。

莫代理没走。第二回他带了份比价单来，一张张摊在陈伯的账本旁边，说这档子险别家没有，这个月不签下个月就涨。陈伯还是那句：再想想。莫代理脸色变了变，收了单子走了。

可这"再想想"没个尽头。莫代理开始掐着钟点来——每天傍晚收账时，他准在账房门口蹲着。一回是"最后名额"，一回是"公司要停售了"，回回都催，回回都盯着陈伯签字。陈伯被他催得连账都算不踏实，钢笔尖戳在账本上，墨点子一连戳了好几个。

到了第七天，陈伯实在烦不过，把这事跟林若兰提了。

林若兰那会儿正在隔壁洋行帮陈伯核一份英文收据。她听完，铅笔停在纸上，半天没作声。她见惯了洋行里那些按规矩来的代理——把章程递到客户手里，由得客户翻、由得客户问、由得客户摇头。哪有天天堵在门口催签字的道理。

"陈伯，"林若兰把铅笔搁下，"他不是再在卖保险。他是拿'再不签就没了'这句话，逼您画押。您越被他催得慌，他越得意。正经卖保险的，把东西摆在您面前，您什么时候想清楚，他什么时候再来收钱。催命的，多半是怕您真想清楚了，就不签了。"

陈伯愣住了。他做了半辈子账，最讲究"心平气和四个字才落笔"。被莫代理这么一催，他心里那点烦躁，原来是被人一手一手扇起来的——那人不让他想，不让他问，不让他看清楚章程，只想趁他慌了神，把名字签下去。

那天傍晚，莫代理又来了，手里捏着那叠比价单，嘴里照旧那句"今天不签就作废"。陈伯这回没摆手。他把账本合上，把钢笔插回笔筒，抬起头，平平静静说了一句："莫先生，我这账房，从不签催出来的单子。你要卖保险，把章程留下，我慢慢看。看不看得明白，我会去问清楚。你天天来催，我这单子，是一个字都不会签的。"

莫代理脸涨得通红，收了单子，再没来过。

陈伯后来跟梁志明说起这事。梁志明在保险行里做伙计，他点了点头："陈伯，您做得对。我们这行有规矩，代理卖保险，由得客户想、由得客户问、由得客户不签。谁拿话堵着人逼着签字的，那不叫卖保险，那叫欺负人。"

...

原文定义

持牌保险代理人不得骚扰、强迫或对客户施加不当影响以诱使客户订立保险合约或作出关键决定。

对应点

故事元素	概念对应
莫代理隔三差五上账房来催	「骚扰」——反复纠缠
"最后名额""今天不签就作废"	「强迫」——制造紧迫感施压
专挑陈伯怕出事、怕涨价的软处撩拨	「不当影响」——利用心理弱点
目的是让陈伯来不及想就签字	「诱使订立保险合约或作出关键决定」
林若兰说正经代理理由得客户想、问、摇头	禁止行为与正当做法的对照
梁志明说"拿话堵着人逼签字是欺负人"	该规管要求的立法精神

来源：保险考试1·第6章·6.2.5.1.3 骚扰、强迫或不当影响
...

6.2.7.2
披露代理人与其主事人之间条款与细则中的相关限制

寓言故事 —— 《只卖一家的鞋》

陈伯想给海味铺添一份货损险。

他托人打听到湾仔有家代理行，行里有个姓罗的代理，替好几家保险公司卖保单。陈伯觉得这是好事——一个代理挂着几家的牌，货比三家，总能替他挑个划算的。

约好的那天，陈伯带着林若兰一起去。林若兰是看文件的，字字句句都要过一遍，陈伯信得过她那双眼睛。

罗代理把一摞章程摊在桌上。陈伯以为会看到好几家的货损险，可罗代理翻来翻去，只摆出一家——泰安保险的。陈伯等着，没见第二家。他忍不住问："罗先生，你不是替好几家卖吗？别家的货损险，也给我看看，我心里好有个比。"

罗代理脸上闪过一丝为难。他搓了搓手，含含糊糊说："陈伯，泰安这份就挺好的，别的不用看了。"

陈伯是个老实人，但他做了半辈子账，最听不得"不用看"三个字。林若兰在旁边，也皱起了眉。她轻声问："罗先生，您是不是跟泰安签了什么约，上头写了别的话？"

罗代理沉默了一会儿，终于叹了口气。原来，他虽然挂着好几家的牌，但跟泰安签的委托书里有一行小字——白纸黑字写得清清楚楚：凡是货损险这一档，他只能推泰安的，不准替别家推、不准替别家出主意、也不准替别家安排保单。他若替别家卖这档子险，就是坏了跟泰安的约。

陈伯这才明白，为什么罗代理桌上只有泰安的章程。可他心里老大不痛快——你不把话挑明，我哪知道你"比三家"是假，"只卖一家"是真？我还当你是从几家里替我挑的，搞了半天，你这档子险，根本就只有一家能卖。

林若兰把那行小字又看了一遍，转头对陈伯说："陈伯，他跟泰安有这个限制，不是不能做生意。可他得先把这话说在前头，让您心里有数——您今儿找他买货损险，等于就只能买泰安这一家。您要是想比别家，得另找门路。这是您的权利，不能被他瞒着。"

陈伯点头。他看着罗代理，语气平和但认真："罗先生，你跟我约在先，我敬你。可你这限制，进门就该跟我讲明白。我这一趟，是冲着'比几家'来的，你不说，我岂不是白跑？往后您再接客，这档子只能卖一家的事，记得头一句话就讲清楚。"

罗代理脸红了，连连点头。他把那行小字抄了一份，郑重放进陈伯的章程里，写上"仅限泰安货损险"几个字。陈伯这才坐下来，把泰安那份章程从头看起——这回他心里清楚了，自己看的不是"几家中的一家"，而是"这代理能卖的、唯一的一家"。看明白了，才好做决定。

...

原文定义

如持牌个人保险代理或持牌保险代理机构代表超过一名获授权保险人行事，但与其任何委任保险人之间的相关协议或委任的条款限制该个人保险代理或保险代理机构为其另一名委任保险人的特定保险产品进行推广、提供意见或安排保单，则该个人代理或代理机构（包括该代理机构委任的持牌业务代表（代理人））应向客户披露该限制，并解释根据该限制，其只会为该特定委任保险人的保险产品进行推广、提供意见或安排保单。

对应点

故事元素	概念对应
罗代理挂着好几家保险公司的牌	「代表超过一名获授权保险人行事」
跟泰安签的委托书里那行小字	「与委任保险人之间协议条款的限制」
那行字写明货损险只能推泰安的	「限制其为另一名委任保险人的特定产品推广、提供意见或安排保单」
陈伯以为能比三家，罗代理却不摆别家章程	客户被蒙在鼓里的风险
林若兰点破、陈伯要求讲清楚	「应向客户披露该限制并解释」
罗代理抄一份写"仅限泰安货损险"放进章程	披露该限制后客户才能知情决策

来源：保险考试1·第6章·6.2.7.2 披露代理人与其主事人之间条款与细则中的相关限制

...

6.2.7.1 提供有关报酬的适当披露以避免潜在利益冲突

寓言故事 —— 《谁替他买单》

陈伯那阵子想替海味铺添一份仓库火险。他没找上门推销的代理，而是找了家经纪行——他信得过经纪这回事：经纪是替客户挑货的，不是替哪家保险公司卖货的，该替他站在这一边。

经纪行里有个姓方的经纪，四十来岁，说话斯文，拿出一摞仓库火险的章程给陈伯挑。陈伯看了半天，相中一家保险公司的保单，价钱、赔付都合意，便点头说就这份了。

方经纪把单子收起来，正要往下办手续。林若兰坐在旁边，一直在翻方经纪递来的那份经纪行简介。她忽然抬起头，问了一句："方先生，您替陈伯安排这份保单，那家保险公司，会给贵行回扣吗？"

方经纪愣了一下。陈伯也愣了——他压根没想到这一层。

方经纪沉默片刻，点了头："是，会有一笔。保险公司按保费给经纪行一笔费用，这是行内的惯例。"他说得轻描淡写，像是理所当然。

林若兰把那份简介合上，语气还是平平静静："方先生，这笔钱，您进门的时候就该跟陈伯讲。"

陈伯这才回过味来。他做了半辈子账，最懂一个道理——谁给谁出钱，谁的手就会不自觉往那边偏。方经纪替他挑保单，嘴上说是替他比了几家，可那家保险公司悄悄给经纪行塞了一笔。陈伯心里就打了个鼓：方经纪挑的，到底是这几家里头最划算的，还是那家给他回扣的？这层心思，方经纪自己未必察觉，可那笔钱就摆在那儿，像只看不见的手。

陈伯看着方经纪，没发火，只是把账房里那套老规矩搬了出来："方先生，我做生意讲究一句话——钱从哪儿来，得先讲清楚。你替我办事，保险公司又给你一笔，这两头要是撞上了，我这个做客户的，心里没底。你把这笔钱多少、怎么算的，写明白给我看。我看了，才好决定这份单子还签不签。"

方经纪脸有点红。他确实没把这事故在心上——行里都这么干，谁也没觉得该跟客户提。可陈伯这话一摆，他才觉出不对：那笔钱不跟客户讲清楚，客户就有理由怀疑你挑的每一份保单都掺了水分。讲清楚了，客户信得过你；不讲，客户就算签了字，心里也揣着个问号。

方经纪回了一趟行里，拿了张纸回来，把那笔费用的名目、算法、数目，一条一条列出来，递给陈伯。陈伯戴上老花镜，和林若兰一条一条过了一遍。看完，他把纸折好，收进账本，点了点头："行了，我清楚了。这份单子，办吧。"

方经纪把手续往下办。陈伯却把那张纸又摸了摸——这回他心里踏实了。不是因为那笔钱没了，而是因为那笔钱亮在明处了。钱藏着的，才会让人疑心；钱摆出来的，客户才敢信你。

...

原文定义

如持牌保险经纪公司有意为客户安排保单，并将收取由相关保险人支付的报酬，该经纪公司在安排保单前应就该报酬向客户作出充分披露。该披露应包括保监局或其他监管机构执行或发布的任何规则、规例、守则或指引所订明的资料，并按照当中订明的方式作出披露

对应点

故事元素	概念对应
方经纪替陈伯安排仓库火险保单	「经纪公司有意为客户安排保单」
保险公司按保费给经纪行一笔费用	「收取由相关保险人支付的报酬」
陈伯心里打鼓：挑的是划算的还是给回扣的	未披露报酬可能引发的潜在利益冲突
方经纪起初觉得理所当然没提	「未在安排保单前披露」的错误做法
陈伯要求把名目、算法、数目写明白	「就该报酬向客户作出充分披露」
陈伯看清楚后才踏实签字	充分披露后客户才能在知情下决定
林若兰说“这笔钱进门时该讲”	披露应在安排保单前作出

来源：保险考试1·第6章·6.2.7.1 提供有关报酬的适当披露以避免潜在利益冲突

...

6.2.7.1 透过适当披露主事人与代理人关系，避免潜在利益冲突并提高透明度

寓言故事 —— 《谁是替谁说话》

陈伯那年想换一份人寿险。

旧保单赔得少，他想找份保障厚一点的。他记得湾仔码头附近有个姓卢的保险代理，嘴勤脚快，常在茶餐厅一带转悠，跟街坊都熟。陈伯托人约了卢代理，打算让他替自己出主意。

约的那天，陈伯把账本里的旧保单翻出来，摊在桌上。林若兰也来了——她那阵子正好在上环帮陈伯对账，顺道陪他听听。梁志明送完一批文件路过，也被陈伯叫住，一块儿坐下。

卢代理进门，西装领带，胸前别着一枚铜牌。他没急着翻章程，先寒暄了几句海味铺的生意。陈伯性子直，没等他绕弯子，就把旧保单往他跟前推：“卢先生，您替我看看，这份要不要换，换的话换哪家好。”

卢代理拿起旧保单看了两眼，从公文包里抽出一叠章程，全是一家保险公司——鸿运保险的。他一份一份介绍，说鸿运这家人寿险赔付高、条款活，最适合陈伯这种老街坊。

陈伯听得频频点头。可林若兰在旁边，一直没作声。她盯着卢代理胸前那枚铜牌，又翻了翻章程，忽然开口问了一句：“卢先生，您这牌子，是鸿运给您挂的，还是您自个儿替几家都卖？”

卢代理顿了一下，答：“是鸿运委任我挂的。”

林若兰又问：“那您只能替鸿运一家卖人寿险？别家的，您推不了？”

卢代理点点头：“是。我这人寿险这一档，只能卖鸿运的。”

陈伯愣了。他一直以为，卢代理是替他在几家里挑——就像海味铺里替客人挑干贝一样，哪家好挑哪家。搞了半天，卢代理是鸿运派出来的人，他手里就只有鸿运这一家的货，他嘴里说的"鸿运最好"，不是因为鸿运真的最好，而是因为他只能卖鸿运。

陈伯心里有点不痛快，但他没发火。他做了半辈子账，知道这不是卢代理存心骗人——卢代理也没说过自己是"几家里替我挑"。是陈伯自己想当然了。可这份想当然，要是不点破，他就可能把"鸿运最好"当真，稀里糊涂签了字。

梁志明在一旁听明白了，轻声对陈伯说："陈伯，卢先生是鸿运的人，他卖鸿运的货，天经地义。他没毛病。毛病在于，他进门没把这话讲明白——他得先告诉您，他是鸿运委任的，只能卖鸿运的产品，让您心里有数：他给的意见，是站在鸿运这一头的。您知道了，才好掂量这意见听几分。"

陈伯恍然。他看着卢代理，语气平和："卢先生，您替鸿运卖货，没毛病。可下次您进门，头一句话就该说：'我是鸿运的代理，只卖鸿运的。'把话挑明了，我这客户心里就有杆秤——您的话，是替鸿运说的，我不全信，也不全不信，我自己掂量。您瞒着不说，我当您是中立的，那才是误事。"

卢代理脸红了，郑重点头。他把章程重新理了理，在头一份上工工整整写了一行："卢某系鸿运保险委任代理，本册章程均为鸿运产品。"然后递给陈伯。

陈伯接过章程，戴上老花镜，认认真真从头看起。这回他心里清楚了：眼前这个人，是替鸿运说话的。他不会替自己去比别家，也不该指望他比。知道了这一层，陈伯才好决定——是就买鸿运这份，还是出了这扇门，再找别家瞧瞧。

...

原文定义

鉴于持牌保险代理人的职分是其委任保险人或委任代理机构（如适用）的代表，为避免潜在利益冲突并提高其角色及职能的透明度，代理人应向其客户披露以下事实：

- (i) 该代理人是获委任保险人或委任代理机构（如适用）委任，以推广该保险人或代理机构（如适用）提供的保险产品，或就该保险产品提供意见或安排保单；及
- (ii) 该代理人可以推广、提供意见或安排保单的保险产品仅限于其委任保险人或委任代理机构（如适用）提供的保险产品。

对应点

故事元素	概念对应
卢代理胸前别着鸿运的铜牌	「获委任保险人委任的代理人」
卢代理只摆鸿运一家章程	「产品仅限于委任保险人提供的产品」
陈伯以为他替几家挑，实际只能卖一家	客户误解代理人角色可能引发的利益冲突

林若兰两句问话点破身份	代理人「应向客户披露」其委任关系
卢代理章程上写"系鸿运委任、均为鸿运产品"	披露(i)委任关系与(ii)产品范围
陈伯说"知道了这层才好掂量听几分"	提高角色及职能的透明度

来源：保险考试1·第6章·6.2.7.1 透过适当披露主事人与代理人关系，避免潜在利益冲突并提高透明度

...

6.2.7.3 避免让自身利益影响客户的决定

寓言故事 —— 《一家人的账》

陈伯的海味铺那年要添一笔大额的货损险。码头边那批新到的干贝、虾米，价值不菲，他不敢马虎。

这事是梁志明替他牵的线。梁志明在隔壁保险行做伙计，常往各处跑，听人说湾仔福成经纪行专做商号大保单，便荐给了陈伯。陈伯自己没怎么跟经纪行打过交道，心里想：经纪是替客户挑货的，不是替某一家保险公司卖货的，该替自己这一头出主意，便答应了。

经手的是个姓郑的经纪，四十出头，戴金丝眼镜，说话慢条斯理。他替陈伯比了三家，挑出一份保单来，说这家赔付条款最厚，最适合海味铺这种码头边的仓库。陈伯听了，心里踏实，正要往下办手续。

那天梁志明正好送文件路过福成，瞧见陈伯在柜台前填表，就进来打个招呼。他顺眼瞥了警桌上那份保单的抬头，忽然"咦"了一声。

"陈伯，"梁志明压低声音，"您知道这份保单是哪家保险公司出的吗？"

陈伯点头："泰安保险。郑先生比了三家，说这家最合我。"

梁志明又问："那您知道，这泰安保险，跟福成经纪行，是什么关系？"

陈伯愣了。他哪知道这个。梁志明把他拉到一旁，跟他说了桩他不知道的事：原来福成经纪行的东家，跟泰安保险的大股东，是同一拨人——两家公司同属一个集团，是一个老板底下的兄弟铺。福成名义上是替客户挑货的经纪，可它挑来挑去，挑中的往往是自家兄弟泰安出的货。

陈伯脸色沉了下来。他做了半辈子账，最忌讳的就是"一家人的账混在一处算"。郑经纪嘴上说替他比了三家，可那三家有自家兄弟一家，他这杆秤，能稳吗？陈伯不是怀疑郑经纪存心骗他——也许那家泰安的货真不差。可问题在于，陈伯压根不知道泰安跟福成是一家人。他这"中立经纪"的信任，是建立在不知道这层关系上的。

第二天，陈伯带着林若兰又去了福成。林若兰把那家公司集团的名册翻了翻，几行董事股东的名字对在一处，果然是同一拨。她把名册推到郑经纪面前，平平静静问："郑先生，泰安跟贵行是同一个东家，这层关系，您是不是该先跟陈伯讲明白？"

郑经纪脸红了。他支吾了半天，最后承认："是，泰安跟我们是一个集团。这层关系，我……我确实没提。"

陈伯没发火，只是把他账房那套老话搬了出来："郑先生，你替我挑货，我不怪你挑了自家的——兴许你家的货真的最好。可这关系，你得讲在前头。你不讲，我就当你是中立的，我这份信任给错地方了。讲了，我才知道：你推荐泰安，是因为泰安真的好，还是因为泰安是你自家兄弟。知道了这一层，我才好掂量你的话听几分，才好决定是真信你这单，还是再出去找别家比一比。"

林若兰在旁边补了一句，语气还是那样平稳："郑先生，同集团不是不能做生意。可您得把客户的利益，放在自家集团的利益前头。您推荐泰安，得是因为它对陈伯最好，不是因为它对你们集团最赚。这点拎不清，经纪这两个字，就站不住了。"

郑经纪郑重点了头。他当着陈伯和林若兰的面，把福成与泰安的集团关系写了一张纸，附在保单后面，又把另外两家比价单也摊出来，重新一条一条过了一遍。这回陈伯戴上老花镜，听得格外仔细——他不再把郑经纪当"中立"的人，而是清清楚楚知道，这人是泰安一个集团的。知道了，他反倒能踏踏实实做判断了。

...

原文定义

(a) 如持牌保险经纪拥有其他业务或职业，则该经纪于进行受规管活动时应避免该其他业务或职业的利益与客户的利益有任何冲突。该经纪若无法避免该等冲突，便应在可行情况下尽快向客户披露该等冲突，并在任何情况下对客户公平行事，并将客户的利益置于该经纪在其他业务或职业的利益之上。

(b) 如与持牌保险经纪公司属同一公司集团的另一间公司就某保单提供服务，而该经纪就该保单提供受规管活动，则该经纪应采取措施，以（透过披露等方式）避免或管理可能产生的任何潜在利益冲突，从而确保客户在任何时间均受到公平对待。

对应点

故事元素	概念对应
福成经纪行东家与泰安大股东是同一拨人	「同一公司集团的另一间公司」
郑经纪比价却挑中自家兄弟泰安的保单	「就某保单提供服务」可能产生的潜在利益冲突
陈伯不知这层关系、当郑经纪是中立的	客户未被披露时的信任错位
梁志明点破"两家是一家人"	利益冲突被揭示
陈伯要求把集团关系写纸附在保单后	「（透过披露等方式）避免或管理潜在利益冲突」
林若兰说"客户利益要放在集团利益前头"	「确保客户在任何时间均受到公平对待」
陈伯知道关系后反而能踏实做判断	披露后客户在知情下受公平对待

来源：保险考试1·第6章·6.2.7.3 避免让自身利益影响客户的决定

...

6.2.7.3 避免让自身利益影响客户的决定

寓言故事 —— 《一只手两边账》

陈伯认识一个姓冯的保险代理。

冯代理白天在保险行卖保单，晚上在上环码头附近开了间小小的木器铺——专做寿木、神主牌那类活计。两门生意，他一人兼着。街坊都知道，冯代理卖保险是认真的，木器铺的活也做得细，两边都信他。

那年入秋，陈伯的老街坊周老板——海味铺隔壁那间布庄的东家——身子骨忽然垮了。周老板一辈子要强，不肯认输，可这回咳得厉害，连铺子都下不去。陈伯去看他，劝他趁早买份重疾险，真要有那一天，好歹给家里留个底。周老板松了口，托陈伯找个人办。

陈伯把冯代理请来了。

冯代理在周老板床边坐了半个钟头，问得仔细，记了一大本。临走，他跟陈伯说，他心里有谱了，回去挑几份重疾险的章程，过两天给周老板送来。陈伯点头，心里踏实。

可林若兰那阵子正好在帮陈伯对一份码头仓库的账，听到这事，眉头却皱了起来。她把陈伯拉到一边，轻声问："陈伯，冯先生那木器铺，是做什么的？"

陈伯答："做寿木、神主牌那一档。"

林若兰又问："周老板这病，您说他还能撑几年？"

陈伯脸色变了。他忽然明白林若兰在问什么了。

冯代理卖保险，赚的是保费那头的佣金。冯代理开木器铺，赚的是替人办身后事那头的钱。周老板这情形，万一真走到那一步——冯代理这边卖给他重疾险，那边若是再接了周家的寿木生意，那他一只手，就同时揣着两本账。一本是替周老板挑最划算的保单，一本是替自己木器铺多揽一桩生意。这两本账，万一撞到一处，冯代理脑子里那杆秤，还能稳吗？

陈伯心里咯噔一下。他不是怀疑冯代理的人品——冯代理一向规矩。可这门生意摆在这儿，就是个隐患。陈伯做了半辈子账，太懂这个道理：账不怕多，怕的是两本账混在一处，算的人自己都分不清楚谁算了。

第二天，陈伯把冯代理约到茶餐厅，把话挑明了。冯代理听完，沉默了好一会儿，脸涨得通红。他确实没想过这层——他卖保险归卖保险，木器铺归木器铺，向来井水不犯河水。可让陈伯一摆，他才觉出不对：这两门生意在他一个人身上，客户心里就有个疙瘩。周老板若知道自己这代理同时还做寿木买卖，签单的时候，心里能不打鼓吗？

"陈伯，您说得对。"冯代理放下茶杯，"这事我瞒着不行。回头我去见周老板，先把我这木器铺的事讲明白。周老板要是介意，我这份保单就不卖了，免得他心里不舒服；他要不介意，我也绝不碰他家的寿木生意——那笔钱，我宁可不做，也不赚这头又赚那头。"

陈伯点头。他拍了拍冯代理的肩膀："冯先生，我信你这个人。可你这一行讲的是，连'让人疑心'都不能有。两门生意撞在一起，你不讲，客户就会替你猜；你讲了，把两本账分清楚，哪头是哪头，客户心里才踏实。再说了，真撞上了，你得记着——卖保险这一头，你挣的是周老板那一份

信任，那就得把他的事，放在你自己木器铺的利益前头。”

冯代理后来照着做了。他先跟周老板讲明了自己的木器铺，又当着陈伯的面保证，绝不接周家任何木器活。周老板听完，反倒更信他了——一个肯把“可能挣钱的事”先推开的人，卖保险这份心，靠得住。

...

原文定义

如持牌保险代理人拥有其他业务或职业，则该代理人于进行受规管活动时应避免该其他业务或职业的利益与客户的利益有任何冲突。该代理人若无法避免该等冲突，便应在可行情况下尽快向客户披露该等冲突，并在任何情况下对客户公平行事，并将客户的利益置于该代理人在其他业务或职业的利益之上。

对应点

故事元素	概念对应
冯代理白天卖保单、晚上开木器铺	「代理人拥有其他业务或职业」
木器铺替人办身后事、周老板病重	「其他业务利益可能与客户利益冲突」
林若兰点破“一只手两边账”	潜在利益冲突的存在
冯代理先跟周老板讲明木器铺	「应尽快向客户披露该等冲突」
冯代理保证绝不接周家木器活	「对客户公平行事」
陈伯说“周老板那一份信任放在木器铺前头”	「将客户利益置于其他业务利益之上」
周老板反而更信他	披露与客户优先后建立的信任

来源：保险考试1·第6章·6.2.7.3 避免让自身利益影响客户的决定

...

6.2.7.2 阐明有关与保险人关系的潜在利益冲突

寓言故事 —— 《姐夫的保险公司》

陈伯那年想替海味铺添一份雇员意外险。

铺子里新来了个年轻伙计，手脚麻利，可上货时难免爬高搬重。陈伯怕万一出事，想买份保障，也算对得起人家。他没找上门的代理，而是托人约了家经纪行——永安经纪行——里头有个姓苏的经纪，据说在行内做了十几年，挑货的眼光毒。

约的那天，陈伯把铺子的情形一五一十说了。苏经纪听完，从包里抽出一份章程，是鸿运保险出的雇员意外险。他翻开来，一条一条讲，赔付高、范围广、保费还比别家低两成。陈伯听得连连点头，心想这苏经纪果然有本事，一挑就挑着个好的。

正要往下谈，林若兰在旁边忽然问了一句。她是陪陈伯来看文件的，那双眼睛惯会在小字里挑出毛病。

"苏先生，"她把章程上印着的保险公司董事名单指了指，"这鸿运保险的董事里头，有位姓苏的。跟您，是 본가?"

苏经纪顿了一下，脸上闪过一丝不自然。陈伯也愣了，低头去看那名单——果然，董事那一栏里，清清楚楚印着"苏锦堂"三个字。

苏经纪沉默片刻，叹了口气，说了实话："那是内人他哥。我姐夫。"

陈伯心里咯噔一下。他做了半辈子账，最懂这里头的弯弯绕：苏经纪是替他挑货的经纪，可他姐夫是鸿运保险的董事。鸿运卖出去一份保单，他姐夫那头就有好处。苏经纪嘴上说是替陈伯比了几家挑出最好的，可他这层亲戚关系摆在那儿，他这杆秤，能不往自家姐夫那头偏？陈伯不是说鸿运的保单不好——也许真好。可问题是，他压根不知道苏经纪跟鸿运有这层关系。他这份"中立经纪"的信任，是建立在不知道这事上的。

陈伯没发火，只是把章程合上，看着苏经纪："苏先生，您姐夫是鸿运的董事，您推荐鸿运的货，这没什么不能做生意的。可这关系，您进门就该怎么不提？"

苏经纪脸涨得通红，搓着手说："陈伯，这保单确实好，我不是因为姐夫才推的……"

陈伯摆摆手，打断他："苏先生，我信你这保单或许真好。可您得明白一个道理——您跟鸿运有这层关系，您不说，我就当您是中立的。我说不定就是因为信您中立，才格外看重您这句'鸿运最好'。可您若早讲了，我就会多个心眼，去别处也打听打听，比一比，看看鸿运是不是真的好，还是好里头掺了您姐夫那一份人情。您不让我知道这层，等于替我做了主——这就不对了。"

林若兰在旁边补了一句，语气还是平平稳稳："苏先生，您姐夫是鸿运的董事，这是关联，不是罪过。您要做的，是在给陈伯出主意之前，先把这关联讲明白。讲明白了，陈伯心里有数，您这份经纪的担子才稳；不讲，就算您推的真是最好的，陈伯日后知道了这层，心里也会打鼓——'他当初到底是为我好，还是为他姐夫好？'这一根刺，比什么都伤买卖。"

苏经纪郑重地点了头。他当着陈伯和林若兰的面，把自己跟鸿运董事的亲戚关系，工工整整写了一张纸，附在那份章程前面。陈伯接过来看了一遍，收进账本，然后说："行了。这关系我晓得了。您这保单，我拿回去再跟别家比比，过两天给您回话。"

陈伯出了永安的门，对林若兰说："他这经纪，倒不是坏人——就是少了一句该先讲的话。"林若兰应道："一句该先讲的话，讲在前头，比事后解释一百句都顶用。"

...

原文定义

如持牌保险经纪与保险人有任何关联或联系（包括但不限于共同股东、董事及控权人），而该持牌保险经纪有意向客户建议由该保险人提供的保险产品，该经纪应（在作出建议前）向客户披露与该保险人的关联或联系。

对应点

故事元素	概念对应
苏经纪的姐夫是鸿运保险董事	「经纪与保险人的关联或联系」（董事）
苏经纪推荐鸿运的雇员意外险	「有意向客户建议由该保险人提供的产品」
苏经纪进门没提这层亲戚关系	未「在作出建议前披露」
陈伯不知情、格外看重“鸿运最好”这句	客户在不知关联下做出的判断有偏差
林若兰一句问话点破董事名单	利益冲突应被揭示
苏经纪写纸附章程前、陈伯拿去再比别家	「在作出建议前向客户披露该关联或联系」

来源：保险考试1·第6章·6.2.7.2 阐明有关与保险人关系的潜在利益冲突

...

6.2.8.1 保费处理

寓言故事 —— 《不能挪的银》

陈伯那年给海味铺买了一份仓库火险，经手的是个姓高的代理。

高代理是泰安保险委任的，陈伯信得过。签单那天，陈伯把保费——一沓崭新的钞票——点清了，装进信封，递给高代理。高代理接过，写了张收条，揣进公文包，说三日内送到保险公司入账。陈伯点头，目送他出了账房的门。

事情原本该这样就结了。

可过了七八天，陈伯收到泰安保险寄来的单据，上头的入账日子，比高代理说的晚了整整五天。陈伯心里打了个鼓——保费当天就交了，怎么五天后才入账？他翻了翻账本，那笔钱他当天就记了“已付”，可保险公司五天后才收到。中间这五天，钱去哪儿了？

陈伯没声张，先托梁志明去打听。梁志明在隔壁保险行做伙计，跟泰安那边的文书打过几次照面。他跑了一趟，回来时脸色有点古怪。

“陈伯，”梁志明压低声音，“高代理那五天……听说他自家那头急着周转，把您这笔保费，先挪去填了自家的窟窿，五天后才凑齐了补进去。”

陈伯脸沉了下来。他做了半辈子账，最忌讳的就是这一条——代收的钱，跟自家的钱混在一处。

第二天，陈伯带着林若兰去了高代理那儿。林若兰是看文件的，那双眼睛能在收条和单据之间挑出对不上的字。她把高代理的收条和泰安的入账单并排摆开，指着那两个日子，平平静静问：“高先生，这五天的差额，是怎么回事？”

高代理脸涨得通红，支吾了半天，最后说了实话——他那阵子手头紧，铺子里有笔账急着结，想着保费反正是要交的，先挪用几天，回头补上就是。他没动陈伯一分钱的“数”，只是让那笔钱晚到了五天。

陈伯没发火，只是把账房那套老话搬了出来："高先生，您替我收保费，这钱不是您的。它是我的，是我要交给泰安的。您经手，是把钱从我手里，送到泰安手里。这中间，您一分一毫都不能动，一天一个时辰都不能挪。钱进了您手，就该跟您自家的钱分得清清楚楚——放进专门的封套，记上日子，照着泰安规矩的时限送过去。您把它跟自家周转的钱混在一处，哪怕是'挪几天再补回'，那也是坏了规矩。"

高代理低着头，一声不吭。

林若兰接过话，语气还是那样稳："高先生，还有一桩。陈伯这保费，是现钱交给您的。现钱最是说不清楚——没有银行的单子作证，您挪了，陈伯手里只有您一张收条，对起账来就费劲。正经的法子，该让客户走银行、划账，银钱过手留个印子，谁也别想赖。除非实在没法子，才收现钱，而且得是泰安明明白白准了您收、准了多少数目、怎么个收法，您才碰这现钱。不然，这现钱您就不该收。"

高代理这回听进去了。他抬起头，郑重说："陈伯，是我不对。往后收保费，我立一本专账，跟自家生意上的钱，一个子儿都不掺。进一笔、记一笔，几号收的、几号送的、送没送到，白纸黑字，随时给您和泰安查。现钱这档，除非泰安准了、除非客户没法子走银行，我绝不再碰。"

陈伯点头。他看着高代理把那本新账翻开，把这笔迟到的保费工工整整补记了进去——收的日子、本该交的日子、实交的日子，一字不漏。陈伯这才放心。

出了门，陈伯对林若兰说："他不是坏人，是没把这'代收'两个字当事。代收的钱，经手人就是过路的桥，桥上不能摆自家的小摊。"林若兰应道："桥干干净净的，银钱才走得稳当。这笔保费最后是好补上了，可要是补不上的那天呢？所以规矩得立在前头，不是等出了事才补。"

...

原文定义

(a) 持牌保险代理人只可在其委任保险人或委任代理机构（如适用）授予的权限范围内收取保费的付款。

(b) 如持牌保险代理人获其委任保险人或委任代理机构（如适用）授权收取保费款项，该代理人应：(i) 严格按照其委任保险人或委任代理机构（如适用）的规定、管控及时限去处理及交付款项；(ii)

妥善保管所收取的保费，并避免将有关保费与该代理人的个人资金混合；及(iii)

根据上文(i)所述规定及管控，备存所收取的该等保费的妥善纪录。

(c) 持牌保险代理人不应收取以现金方式支付的保费款项，除非：(i)

代理人不能在合理可行的情况下以其它方式接受付款；及(ii) 其委任保险人或委任代理机构（如适用）已授权该代理人收取现金款项，该款项的金额在该授权的上限内，而该款项的处理亦将严格遵照有关授权的规定及管控。

对应点

故事元素	概念对应
高代理是泰安委任、陈伯把保费交给他	「在委任保险人授予的权限范围内收取保费」
高代理挪用保费五天补窟窿、晚入账	违反「按时限处理及交付款项」
高代理把保费跟自家周转的钱混用	违反「避免将保费与个人资金混合」
入账日比收条日晚五天、对不上	须「备存妥善纪录」才能查出问题
陈伯交的是现钱、只有一张收条作证	「不应收取现金保费」的风险
林若兰说除非泰安准了、除非没法子才收现钱	现金收取的两项例外条件
高代理立专账、记日子、白纸黑字	处理、保管、纪录三项要求的正确做法

来源：保险考试1·第6章·6.2.8.1 保费处理

...

6.2.8.1 客户资产处理

寓言故事 —— 《客字户口》

陈伯被一家经纪行请去理账,东家姓马。马老板手上经手的保单越来越多,客户交来的保费、退回来的钱、赔款,一笔一笔堆在行里的账上,和行里自己的钱混在一处。陈伯翻开账本,眉头越皱越紧。

他把林若兰请来。林若兰在英资洋行里专门管合规文书,这种事她最明白。她听陈伯说完,从文件夹里抽出一份英文打字的文件,指着其中一段:"陈伯,你看——客户交到你手里的钱,不是你的,也不是行里的。这是客户的资产。怎么处理,有一整套规矩压着,一条都不能含糊。"

陈伯问:"哪几条?"林若兰把规矩一条条说给他听。头一条,是城里通行的法律里写明的——凡是经纪在干活时收到的客户钱和资产,都得照着那本《保险业条例》里专门的一条来办。第二条,是那个新挂招牌的保监局定的规矩,有一本专门的规则,把经纪公司的财务要求写得清清楚楚。第三条,是经纪跟每个客户签的那份协议——白纸黑字,条款里答应了人家什么,就得照办。第四条,陈伯自己最懂:经纪替客户管钱,是受了客户的信,这份信,是法律上认的受信责任,拿了人家的钱,就得替人家当好家。

陈伯听完,点头:"这四条我都认。可眼下最大的麻烦,是钱混在一起。"林若兰说:"这正是规矩里头最要紧的一条——客户的钱,必须单独开户。"她解释道:只要经纪收了客户的钱、或者替客户持有,就得在认可的机构里头,专门开一个账户。这账户有个硬规定,名字里头必须有"客户"两个字,明明白白标出来,跟行里自己的钱分开。开了还不算,还得给那家机构一份书面通知,写清楚这个账户是按《保险业条例》那一条开的客户账户,通知的底稿也得好好存着。

陈伯第二天就去了银行,把客户账户开了。可开完户,他又问林若兰:"那客户的钱进来,什么时候该存进去?"林若兰说:"收到之后,越快越好,切切实实能办到的时间内,就得到位。"她还说,什么样的钱该进这个户头,规矩列得分明:客户交来要转给保险公司的保费;保险公司退回来的赔款和退款;客户为办保险交来的其他钱;还有平时做保险生意里头那些保费、续保、佣金、费用——只要是客户的钱,

统统进这个户头。陈伯心里记下了:这一分,就是分"客户的钱"和"行里的钱"。

账分开了,陈伯又问:"光分开就够了吗?"林若兰摇头:"还有两件事你得守住。头一件,公司得有足够的看管和保障,不能让不相干的人碰客户的钱——这叫防止未经授权的存取。第二件,每个月,你都得把客户账户的钱对一遍账。"她特别提醒,这笔月结的对账,是硬规定,一次都不能漏。

陈伯把这些一条条记进了自己的账本。临了,他问林若兰:"这一套,是不是就把客户的资产守住了?"林若兰合上文件夹,轻声说:"陈伯,客户把钱交到你手里,是信你。这套规矩,就是要把这份信用,用账本、用户口、用月结,一笔一笔钉死在白纸黑字上。信是软的,规矩是硬的。你按规矩办,客户的信才站得住。"

陈伯没再多话。他回去把行里那本混在一起的账,按客户账户、行里账户,清清楚楚分了两本。从那以后,马老板这行里,客户的钱再没和行里的钱混过。

...

原文定义

- (a) 持牌保险经纪公司必须严格遵守法律及保监局执行或发布的相关规则、规例、守则及指引订明的规定处理客户款项（以及任何其他在进行受规管活动的过程中经纪所接收到的客户资产），包括但不限于：
 - (i) 《保险业条例》第71条载列的规定；
 - (ii) 《保险业（持牌保险经纪公司的财务及其他要求）规则》载列的规定；
 - (iii) 与其客户订立的客户协议的条款及细则；及
 - (iv) 其对客户承担的受信责任。

- (b) 持牌保险经纪公司应有足够的管控及保障，以防止未经授权存取客户资产。

持牌保险经纪公司如收取或持有客户款项，须维持最少一个客户账户。客户账户须为以持牌保险经纪公司的名义在认可机构维持的账户，而该账户的名称有"客户"一词。持牌保险经纪公司须向维持客户账户的有关认可机构提供书面通知，述明该账户为公司根据《保险业条例》第71条所维持的客户账户。持牌保险经纪公司须就通知备存妥善纪录。

持牌保险经纪公司须每公历月进行客户款项对账。

对应点

故事元素	概念对应
林若兰念给陈伯的四条规矩	处理客户资产的四大依据：条例第71条、财务要求规则、客户协议、受信责任
账户名必须有"客户"二字、与行里钱分开	须维持独立客户账户，名称须有"客户"一词
给银行书面通知、底稿存好	须向认可机构提供书面通知并备存纪录

收到客户钱越快越好存入	收到后须在切实可行范围内尽快存入客户账户
不能让不相干人碰、每月对账	足够管控防止未经授权存取 + 每公历月对账

来源：保险考试1·第6章·6.2.8.1 客户资产处理

...

6.2 建议

寓言故事 —— 《四页纸》

上环海味铺的周老板,近来心里不踏实。码头那边的货柜压了几天,他怕仓库里的货再出事,想着给自己这铺子添一份保障。他没有直接找保险公司——他信不过那些上门推销的,怕人家只挑贵的卖给他。他托人介绍,找到了陈伯。

陈伯如今在一家经纪行帮忙。经纪和代理人不一样,陈伯常跟人解释:代理人是替某一家保险公司卖单子的,而经纪是替客户去找合适的单子。这一层分别,周老板听懂了——他要的就是一个替自己挑的人。

陈伯接了这桩事,先去了周老板的铺子,从仓库到账房,从伙计人数到一年流水,问了个底朝天。回来后,他翻了几家保险公司的产品,挑挑拣拣,最后给周老板写了一份建议:按这铺子的货值和人手,一份中等保额的财产险,加上一份雇员意外险,保费的数目也照着周老板扛得住的算好了。他把这份建议拿给林若兰过目——林若兰管这些合规文书,她看完点了头:"陈伯,你这份,是根据客户情况、拿到的资料,认为适合他的——这就对上规矩了。"

陈伯带着建议去见周老板。周老板翻了翻,眉头却皱起来。他听人说,有家保险公司新出了一种高保额的综合大单,听着气派,什么都保,他非要买那个不可。陈伯掰着指头跟他算:"周老板,那个大单保费翻一倍还多,您这铺子眼下的流水,扛起来吃力。我挑的这个,才是真合您的。"周老板一拍桌子:"老陈,货是我的,钱是我的,我说买哪个就买哪个。"

陈伯没再争。他知道,经纪的本分是把合适的建议给了,可客户最后定哪个,是客户自己的事。

他回来,把这事原原本本跟林若兰说了。林若兰从文件夹里抽出守则,指着那一段:"陈伯,你看——你做了合适性评估、也把建议给了,客户还坚持要做跟你建议相反的关键决定,而你觉得这个决定不合适——这一条,你得记下来。"她说,规矩写得分明,有四样东西,你得白纸黑字存好:第一样,是你当初给客户的那份建议;第二样,是客户为什么不跟你走、她自己说的原因,她肯说你就记;第三样,是你觉得她这个决定不合适、你当面解释给她的那番话;最后一样,是写清楚——这个决定,是客户自己做主的,不是你替她定的。

陈伯当晚就铺开纸,把这四样一样一样写下来。周老板的那份大单建议,他原样附在后头;周老板说的那句"货是我的钱是我的",他照原话记了;他当面跟周老板算的账、讲的不合适,一字不落写了下来;最后落了一句——此决定由客户周老板自行作出。整整齐齐,四页纸。

林若兰第二天来看,看完说了句:"陈伯,这四页纸,就是你尽责的证据。客户走了自己的路,你拦不住;可你这四样记下来、存好了,日后有什么事,白纸黑字摆出来——你给了合理建议,决定是客户自己

做的。规矩底下,清楚的就是清楚的。"

陈伯把这四页纸收进了周老板的档案。过了一年,周老板那张大单果然交得吃力,来跟陈伯念叨。陈伯没多话,只是把那四页纸取出来,放在桌上。周老板看了半天,叹了口气:"老陈,是我自己定的。"

...

原文定义

(a) 持牌保险经纪向客户提供的受规管意见（例如有关就保险合同提出申请或作出建议的意见），应是合理的持牌保险经纪根据由客户取得的资料，包括客户情况，而认为适合客户的意见。

(b) 如在持牌保险经纪已进行合适性评估及提供受规管意见后，客户坚持作出与该意见的建议所相反的关键决定，且该经纪认为该决定并不适合客户情况，则该经纪应记录并妥善备存以下纪录：

- 该经纪向客户所作出的建议；
- 客户就其不跟随建议所作的决定向该经纪提供的原因（如有）；
- 该经纪就认为客户的决定是不合适而向客户所提供的解释；及
- 该决定是由客户自行作出之决定。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯去铺子问底、按周老板情况挑产品	经纪须根据客户资料 and 情况提供合理的受规管意见
周老板非要买高保额大单、拍桌子不听	客户坚持做与建议相反的关键决定
林若兰指守则、念出四样要记的东西	不合适时经纪须记录并备存的四项纪录
陈伯当晚四页纸写好、收进档案	经纪须记录建议、客户原因、解释、客户自决
一年后周老板念叨、四页纸摆在桌上	备存纪录的保障与清楚

来源：保险考试1·第6章·6.2 建议

...

6.2 建议

寓言故事 —— 《那笔没听进去的话》

湾仔一家保险代理行里,梁志明正低着头整理一沓客户的资料。他做代理人这行没多久,手上有几个客户姓何——就是茶餐厅那位何师奶。何师奶前几天来找他,说要给家里添一份保障。

梁志明把何师奶的情况问了个仔细:家里几口人、靠什么过活、每个月能省下多少、以前买过什么保险。他翻来覆去想了两晚,心里有了数——按何师奶眼下的家境,最合适的,是一份保额不太大

、保费她每月扛得起的意外和医疗保障。他约了何师奶,把这份建议认认真真讲了一遍。

可何师奶听完,却不答应。她在街市上听人说,有种储蓄分红的大单,交几年钱,到期能拿回一大笔。她心动得很,非要买那个不可。梁志明急了:"何师奶,那种单子保费贵,您家里每月剩的就这么多,要是硬扛下来,日子会紧。我给您这份,才是真合您家情况的。"何师奶摆摆手:"后生仔,你不懂。我就要那个。"

梁志明没了法子。他把这事跟林若兰说了。林若兰在洋行里管这些合规的文书,她听完,从文件夹里抽出一份守则,指着其中一段:"志明,你给她的建议,合不合理,是有规矩管着的。你给客户提的受规管意见,得是根据客户的情况、拿到的资料,你认为是适合客户的——这一条,你做到了。"

"可她不听啊。"梁志明说。

林若兰点头:"客户不听,你不能按着头逼。但有一条,你必须做——记下来。"她把那一段念给他听:你要是把建议给了、合适性也评过了,客户还是坚持要做跟你的建议相反的关键决定,而你觉得这个决定并不适合客户,那你得白纸黑字,把几样东西存好。头一样,是你当初给客户的那个建议。第二样,是客户为什么不跟你建议走、她自己说的原因(她要肯说)。第三样,是你认为客户这个决定不合适、你给客户解释过的那番话。最后一样,是写清楚——这个决定,是客户自己做主的。

梁志明一听就明白了:"就是把这件事,一笔一笔钉在纸上。"

"对。"林若兰合上守则,"你给了合理的建议,尽了你的本分。客户要自己走别的路,你拦不住。但你这四样东西记下来存好,日后真出了什么事,白纸黑字摆在那儿——你尽过责,客户是自己定的。这一份记录,护的是你,也是规矩底下的清楚。"

梁志明回去,当晚就把那四样东西,一样一样写好,收进了何师奶的档案里。过了半年,何师奶那张大单果然交得吃力,退又退不掉。她又来找梁志明,叹了口气:"早知道听你的。"梁志明没说什么,只是把那份当初存好的记录,又取出来看了一眼。纸上写得分明——他当初的建议、何师奶的理由、他解释过的话、何师奶自己的决定,一笔不差。

...

原文定义

(a) 持牌保险代理人向客户提供的受规管意见(例如有关就保险合约提出申请或作出建议的意见),应是合理的持牌保险代理人根据由客户取得的资料,包括客户情况,而认为适合客户的意见。

(b) 如在持牌保险代理人已进行合适性评估及提供受规管意见后,客户坚持作出与该意见的建议所相反的关键决定,且该代理人认为该决定并不适合客户情况,则该代理人应记录并妥善备存以下纪录:

- (i) 该代理人向客户所作出的建议;
- (ii) 客户就其不跟随建议所作的决定向该代理人提供的原因(如有);
- (iii) 该代理人就认为客户的决定是不合适而向客户所提供的解释;及
- (iv) 该决定是由客户自行作出之决定。

对应点

故事元素	概念对应
梁志明问清何师奶家境、给适合的建议	须根据客户资料 and 情况提供合理的受规管意见
何师奶非要买街市听来的大单、不听建议	客户坚持做与建议相反的关键决定
林若兰指守则、念出四样要记的东西	不合适时须记录并备存的四项纪录
梁志明当晚四样写好存进档案	代理人须记录建议、客户原因、解释、客户自决
半年后何师奶回头、记录一笔不差	备存纪录的保障作用

来源：保险考试1·第6章·6.2 建议

...

6.2 香港保险中介人的规管

寓言故事 —— 《换了招牌》

梁志明这阵子心里直犯嘀咕。他在保险行里做伙计,做了几年,一直是凭着一个老资格的登记在身,出去谈单子。可街坊间传来传去,说是要换规矩了,具体怎么换,谁也说不清。他揣着这桩心事,去找陈伯。

陈伯是上环的老账房,香港这些行当里头的门道,他看了一辈子。梁志明把心里的糊涂一股脑倒出来:"陈伯,我到底归谁管?以前是谁,以后又是谁?"陈伯放下手里的算盘,慢慢跟他讲。

"志明,你要说从前,这城里管保险中介人的,不是一家,是三家。"陈伯伸出三个指头。"头一家,叫保险代理登记委员会,管的是登记保险代理人这一摊。另外两家,一个叫香港保险顾问联会,一个叫香港专业保险经纪协会,管的是经纪那一摊。这三家,都是行里头自己管的——有个说法,叫自律规管。你这些年,就是在这三家当中的一个登了记、受它管的。"

梁志明点头:"对,我就是登记了的。那现在呢?"

陈伯正要答,林若兰从外面进来。她在英资洋行管合规文书,新规矩的来龙去脉,她摸得最清楚。她接过话:"陈伯说的是旧制度。这套旧的,从一九九五年六月三十日就开始跑了,跑了二十多年。可二〇一九年九月二十三日,换了。"她顿了顿,"旧的废了,新的挂了招牌。"

"新招牌是谁?"梁志明问。

"保险业监管局。"林若兰说,"这局不是新冒出来的。一九九五年那套旧的,是按着《保险公司条例》里头的一部走的,让那三家自律规管机构登记管人。后来,二〇一七年六月二十六日,这个新局先从保险业监理处手里,接过了管保险公司的活。再到二〇一九年九月二十三日,它又把管中介人的活,从那三家手里一并接了过来。"

梁志明听得仔细:"那现在,我归谁管?"

"归这一个局。"林若兰说得很干脆,"从那天起,不再是你去那三家登记、受它们管了。是这个保监局,用一个法定的发牌制度,直接给香港的保险中介人发牌、管着你们。代理人和经纪,统统归它。"

三家,并成了一家。"

陈伯在一旁补了一句:"条例的牌子也换了。新规矩没生效前,叫《保险公司条例》;生效之后,改叫《保险业条例》了。行里人把之前的叫'修订前条例',之后的叫'修订后条例'——你往后看文件,认准了,别看岔。"

梁志明心里那团糊涂,一下子散了。原来这些年自己头上的招牌,从三家自律的,换成了一个法定发牌的局;从一部《保险公司条例》,换成了《保险业条例》。他想着自己往后的那张牌,不再是登记,是这局发的牌了。

他谢了陈伯和林若兰,出了门。街上还是那条街,可他心里清楚——从那天起,管他的,只剩一家了。

...

原文定义

于2019年9月23日生效的新的保险中介人（即保险代理人 and 保险经纪的统称）监管制度，取代了在1995年6月30日至2019年9月22日期间运作的旧的自我监管制度。《保险业条例》（前称《保险公司条例》）第X部所允许的自我监管制度，规定每个保险中介人须获三个自律规管机构中的一个登记及受其规管，该三个机构是：保险代理登记委员会（IARB）、香港保险顾问联会（CIB）和香港专业保险经纪协会（PIBA）。

保险业监管局（保监局）于2017年6月26日接手保险业监理处（保监处）规管保险公司的职能，并于2019年9月23日透过法定发牌制度，接手三个自律规管机构规管保险中介人的工作。换句话说，保监局自2019年9月23日起直接向香港的保险中介人发牌及进行监管。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯伸出三指、讲三家机构	旧自我监管制度下的三个自律规管机构：IARB、CIB、PIBA
旧制度从1995跑到2019	旧制度运作期：1995年6月30日至2019年9月22日
林若兰说2019年9月23日换了、新局挂招牌	新监管制度于2019年9月23日生效，取代旧制度
新局2017年先接保险公司、2019年再接中介人	保监局2017年6月26日接保监处管保险公司，2019年9月23日接手中介人
三家并成一家、法定发牌	保监局透过法定发牌制度直接向中介人发牌及监管
陈伯说条例牌子也换了	《保险公司条例》改为《保险业条例》

来源：保险考试1·第6章·6.2 香港保险中介人的规管

...

第 7 章

職業道德及其他有關問題

本章包含 39 篇寓言

7.1.1 如果保险中介人是保险经纪

寓言故事 —— 《不偏不倚》

何师奶坐在茶餐厅里，手里攥着一沓单据，眉头拧成一团。她的小儿子今年要出国读书，她想给全家买一份稳当的保障，可街上保险公司那么多，招牌一家挨着一家，她分不清哪家的条款对自己最划算。

梁志明那天正好来茶餐厅收水钱，见她这副模样，便在对面对面坐下。何师奶把单据往他面前一推：“志明，你懂行，你说我该找谁？直接走进某家保险公司的门，还是另想办法？”

梁志明没急着答，反倒问她一句：“何师奶，您是想要一个替某家公司卖东西的人，还是想要一个替您挑东西的人？”

何师奶一愣。梁志明接着说：“街上那些挂在某家公司门下的人，是那家公司派出来的，替的是公司。可还有另一种人，不挂任何一家公司的牌，专门替您这种客人满街去比、去挑——谁家的条款对您最合用，他替您挑哪一家。这种人，按行里的叫法，是您的代理。换句话说，您雇的人，不是那家公司的嘴，是您的手和眼。”

何师奶的眼睛亮了一下：“那我可得找这种。可他凭什么替我尽心？”

“就因为他吃这碗饭，靠的就是这‘尽心’两个字。”梁志明说，“行里把他当专家看——他不能跟哪一家保险公司走得太近，一近就不算独立了。他给您的意见，得是不偏不倚的，得把您的利益摆在头一位。这不止是情分，是规矩，是白纸黑字写在他牌照底下的责任。”

何师奶点了点头，可眉头还没全松开：“万一呢？万一他没替我尽心，挑错了，害我亏了钱呢？”

梁志明把茶杯往桌上一搁，声音放低了些：“这就是最要紧的一层了。正因为他被当专家看，他要是不小心办砸了您的差，伤着了您的利益，您不是没地方讲理——您能告他，告他没有尽到一个专家该有的小心。也正因为这样，行里硬性规定，这种人自己得先买一份保险，保的就是这种‘办砸了’的亏。您没看错，卖保险的人，自己得先给自己买一份，赔的是他客人。”

何师奶听完，慢慢把那沓单据收拢，整齐地码在手边。她心里那团乱麻，被这三句话一根根理开了：替我挑的人，才是我的人；他得把我摆在头一位，不能偏着哪家公司；他要办砸了，他自己有保险赔我，我还能告他。

她抬头看梁志明，笑了一下：“志明，我懂了。我要找的，不是某家公司的人。我要找的，是我自己的人。”

...

原文定义

在一般情况下，保险经纪就是保单持有人的代理人。因此，对于被保险人，所有在代理法下的法律义务及责任，均适用于该保险经纪。保险经纪被视为保险业的专家，并必须独立于任何一个保险人。保单持有人期望从保险经纪那里得到不偏不倚的意见，并将其利益置

于首要地位。如果保险经纪未能合理地照顾客户的利益，便很可能构成专业疏忽，保单持有人有权向其提出訴訟。按规定，保险经纪必须受专业彌償保險承保。

对应点

故事元素	概念对应
替何师奶满街比挑、不挂某家牌的人	保险经纪独立于任何保险人
梁志明说"这种人，是您的代理"	经纪是保单持有人的代理人
行里把他当专家、意见要不偏不倚	经纪被视为专家，须给不偏不倚意见
何师奶问"万一他办砸了"	经纪未尽责构成专业疏忽
卖保险的人自己得先买一份保险赔客人	经纪必须购买专业弥偿保险
何师奶能告他	保单持有人有权向经纪提出诉讼

来源：保险考试1·第7章·7.1.1 如果保险中介人是保险经纪

...

7.1.2 如果保险中介人是保险代理人

寓言故事 —— 《替谁说话》

何师奶那天又坐回茶餐厅的老位置，对面是梁志明。这回她没攞单据，攞的是一张名片。名片上印着某家保险公司的名字，底下小字写着一个头衔。

何师奶把名片推到梁志明面前："志明，上回你说的，那种替我挑的人，我记下了。可这张名片上的人，是另一回事吧？他胸口别着这家公司的徽章，上门来跟我讲他们家的保单。我总觉着，他跟我之间，隔着那家公司。"

梁志明拿起名片看了一眼，点头："您的直觉没错。这种人，跟您上次想找的那种，正好倒过来。上回那种是您的人，替您挑；这种是公司的人，替公司卖。他的东家是那家保险公司，不是您。他主要向那家公司负责。"

何师奶皱眉："那我还能信他几分？"

"该讲的操守，他一样不能少——不能骗您，不能坑您，不能趁您不懂行就占您便宜，这些规矩对他一样管。"梁志明把名片放下，"可有一点，他跟那种替您挑的人，分得很清楚。"

他用指头点了点桌面："那种替您挑的人，在您面前亮的是'我是专家'这块招牌，所以他得拿专家的那把尺来量，对您的责任重得很，重到行里硬要他自己掏钱买一份保险，赔的就是他的客人。可这种别着公司徽章的人，除非他额外跟您拍了胸脯、声称自己有特殊的本事，否则行里并不拿那把专家的尺来量他。他办砸了事，被追究的机会，比那种替您挑的人要小。所以——"

梁志明顿了顿，看着何师奶："所以行里只硬性要求那种替您挑的人买那份赔偿保险，没硬性要求这种人买。"

何师奶低头又看了一眼那张名片，忽然把两件事连起来了。她上次找的是"我的人"，那人担子重，因为他是她的代理，又是专家，所以赔的钱、担的责，都得备齐。这张名片上的人，担子轻一层，因为他头顶上是那家公司，不是她；他对她尽心，是凭操守和规矩，可那把"专家"的尺，不会自动落到他肩上。

她把名片收回兜里，慢慢说："志明，我懂了。同样是站在我跟前的人，谁的胸口袋里装的是我，谁装的是公司，分清楚了，我才知道他对我到底负多重的心。"

梁志明笑了笑，端起茶杯："何师奶，您这分得，比好些刚入行的人都清。"

...

原文定义

有别于保险经纪，保险代理人与保单持有人有个很不一样的关系。在一般情况下，他的委託人是保险人，而非被保险人。因此，他主要向保险人负责。保险中介人的侵权责任，在一定程度上取决于他被期望具备的知识 / 专业水平。一个典型的保险经纪会在顾客当前显示自己为保险方面的专家，他对顾客的照顾责任可说是严苛的。相反，一个保险代理人如果在为顾客承担进行某项活动时，没有向顾客声称会为该承担而采用特殊的技术的话，他因不当履行责任而被判须负法律责任的机会比较小。鉴于此，只要求保险经纪而非保险代理人购买并维持专业弥偿保险。

对应点

故事元素	概念对应
名片上别着公司徽章、替公司卖	代理人的委託人是保险人，主要向保险人负责
梁志明说该讲的操守一样不能少	代理人不豁免共同的法律及道德义务
专家那把尺只量"替您挑的人"	经纪显示为专家，照顾责任严苛
代理人没声称特殊本事则责任较轻	代理人未被量专家之尺，被追究机会较小
只硬性要求前者买赔偿保险	仅经纪须购买专业弥偿保险

来源：保险考试1·第7章·7.1.2 如果保险中介人是保险代理人

...

7.1 保险中介人对保单持有人的责任

寓言故事 —— 《六条底线》

雨季快到了，何师奶的茶餐厅屋顶有几处瓦片松了。她想趁着还没落雨，找个人上去修，也想顺手把拖了很久的保险重新理一理。可她心里犯嘀咕：无论找的是替公司卖的那类人，还是替她挑的那类人，她都怕对方不实在。

那天傍晚，陈伯来茶餐厅喝茶。他是上环的老账房，一辈子跟收据和旧信封打交道，什么事都爱掰开了看。何师奶把心里那点不踏实倒给他听："我倒不是不懂这两种人有分别。我就是想知道，不管他是谁的人，有没有几条线，是他站在我跟前时，无论如何都不能越过的？"

陈伯放下茶杯，从兜里掏出一截铅笔，又跟柜台要了一张包点心的油纸，铺在桌上。他在油纸上一条一条画，画一条，念一条。

头一条，他画了一道横杠："不能骗您。这是顶顶要紧的一条，是个人都得守住，不分他是谁的代理。"第二条，他在横杠底下画了个圈："得公平，得讲理。哪怕没人盯着，也得拿这个当起码的本分。"第三条，他在圈旁边点了几点："不能趁着您身上有短处，从您身上捞好处——您要是身子不方便、识字不多、脑子一时转不过弯，他都不能仗着这个欺负您。"

何师奶凑近了看。陈伯又画了第四条，是一条斜斜的线："他是来给您参谋的人，不是来撺掇您、逼您签字的人。该说的是道理，不是花言巧语，更不是吓唬。"第五条，他把铅笔按实了，重重画了一道竖线："他干的一切事，都得在章程里头。不光不能犯法，连法的几分意思，他都得敬着。"

画到第六条，陈伯停了一下，把铅笔头在纸面上顿了顿："这一条跟前头不一样。前头几条，犯了是坏了良心、坏了名声。这一条，犯了是要吃官司、要挨罚的——有些责任是写在法律里的，真犯了，是要被拉去问罪的，罚得还不轻。"

何师奶把那张油纸从头看到尾，六条线，粗的细的，横的竖的，全摆在一张纸上。她忽然看明白了：这六条，是不分人的。不管是替公司来的，还是替她挑的，只要站在她跟前谈保险，这六条就像六根桩子，先钉在地上，谁都得站在桩子这一边，越过去就是不行。至于桩子之外的事，两人才各有各的章程，那要另算。

陈伯把油纸折起来，塞给她："这六条您收着。下回谁上门，您拿这六条先在心里过一遍，心里就有底了。剩下的，是他替谁说话的问题，另说。"

何师奶把油纸叠好，放进装钱的铁盒里，跟那几张旧收据压在一起。她想着，这六条，比招牌管用。

...

原文定义

保险中介人中不是保险代理人的便是保险经纪。视属何类而定，他们对保单持有人所负的责任可能不尽相同。当然，在某些领域中也有共同之处，这些包括：

- (a) 不诈骗：这是所有人共同的义务；(b) 公平及合理的行为；如果没有具体地包括在(a)项里面，那么这项标准必须是最起码的道德要求；(c) 不能不公平地从客户身上获取好处，尤其是那些在身体上、精神上或教育上有缺憾或不足之处的客户；(d) 不能加诸不当影响：保险中介人是要担任咨询人的角色，既非说客也非执法者；(e) 所有行动必须合法：正直的保险中介人，不单会遵守法律条文，也会尊重法律精神；(f) 如果有些责任是受法律管辖或由法例规定的，一旦违反该等条例可遭刑事检控并招致严厉处

罚。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯说"不分他是谁的代理"	两类中介人的共同义务
头一条不能骗	不诈骗的共同义务
得公平、讲理	公平及合理的行为
不能趁人短处捞好处	不从弱势客户身上获取好处
参谋而非撺掇逼签字	咨询人角色，不加诸不当影响
第六条犯法要吃官司挨罚	违例可遭刑事检控并严厉处罚

来源：保险考试1·第7章·7.1 保险中介人对保单持有人的责任

...

7.2.1 《条例》的特点

寓言故事 —— 《六道门槛》

那段日子，何师奶心里一直搁着一件事。

她投保时填的那些底细——姓什么、住哪里、几岁、看过什么病、家里几口人——全被搬进了保险行新买的那台电脑里。她听说这铁匣子存东西快、传东西也快，一张单子眨眼就能从香港这头传到那头，从这家行传到那家行。她越想越不踏实：她那些私事，是不是就这么躺在机器里头，被不认识的人翻来翻去，甚至被拿去做她不知道的用途？

她把这份不踏实端到茶餐厅，讲给陈伯和梁志明听。陈伯正好在，梁志明那天送文件路过，也坐下了。

"上头为这事，立了一条专门的法。"陈伯开口，"香港管这事的法，管的是个人资料——就是能指到您头上、能查到您是谁的那些底细。何师奶，您怕的这件事，全香港都怕，全世界都怕。可这条法有个脾气，跟别的法不一样，您得听明白。"

何师奶往前凑了凑："什么脾气？"

"头一个脾气，是宽。"陈伯说，"它管得宽，宽到不分新旧。您那些底细，不管是记在电脑铁匣子里的，还是写在纸上、塞在档案柜里、抄在旧信封背面的，它都管。机器存的、人手抄的，一视同仁，不偏谁。还有——"他加重了语气，"它管所有人，不分贵贱。衙门也好、官家也好、洋行也好、街边小铺也好，谁存了您的底细，都得守这条法，谁也不能说自己是公家就例外。"

梁志明接上："这条法不光立了规矩，还专门设了一个地方，派了一个专员，全权盯着这条法的执行。何师奶，您要是在资料上吃了亏，有地方讲理，讲的就是这个地方。"

何师奶稍稍放了心，可眉头还没全松开："那它到底要我那些底细怎么样？总不能光说管得宽，没个章法吧。"

陈伯从兜里掏出铅笔，又扯过一张茶餐厅的餐纸，在上面一道一道画起来："章法是六道，行里叫六项原则。这六道，像六道门槛，从您那些底细一进门，到日后存着、用着、锁着，一道也漏不了。"

他画了第一道："头一道，管的是怎么收。收您的底细，得光明正大，不能偷偷摸摸。收的时候，还得跟您讲清楚——为什么收、收去可能给什么人看、您不给的后果、您有没有权要回去看和改。这几句话，行里要写明白，附在您填的那张投保书上，让您填的时候就知道。"

第二道，他在纸上重重一按："收进来的底细，得是对的，得是新的。十年前您住旺角，现在搬了观塘，账上不能还挂着旺角那个旧地址，寄出去的信老被退回来还接着用。存的日子也不能没完没了，用不着了还赖着不放。"

第三道，他画了条线："收的时候说是为了这个，就只能为了这个用。想拿去做别的，比方说当初是为投保收的，回头想拿去替别家生意招揽——那不行，得先回过头来问过您，您点头了才算。"

他停下来喝了口茶，又画第四道："这一道，管的是锁。您的底细得有人看着、有锁锁着，不能让人随便翻、随便拿、随便抄走、随便丢了。寄信都得封好口，信封那个透明窟窿里，不能透出您的身份证号。"

第五道，他画了个圈："存资料的那一方，得把自己的规矩亮在明处——手里存了哪几类人的底细、用来干什么、大体上怎么个做法，都得摆出来让人知道，不能全藏在暗处里。"

画到第六道，陈伯把铅笔搁下了："这一道，是您手里攥着的权利。存在您头上的底细，您有权去看；看完了，要是错了、过时的，您有权要求改。这权利在您手里，不在存资料那人手里。"

何师奶把那张餐纸从上看到下，六道规矩，粗的细的，横的竖的，一道扣一道，从收、到准、到用、到锁、到亮在明处、到最后让她自己能查能改，把一个人的底细从头到尾圈得严严实实。她忽然明白这条法跟别的法不一样的地方——它不是只盯着一两桩事，它是把一个人的底细，从进门那天到存着的每一天，全用这六道规矩圈住了；圈的人里头，连官家都跑不掉，存的地方里头，机器和纸笔都不分。

陈伯把餐纸折好递给她："何师奶，您下回填投保书，先看一眼收您底细的那张声明——那六道里的头一道，就印在那上头。这六道门槛您记牢，往后谁碰您的底细，您心里就有把尺。"

何师奶接过来，跟上次那张油纸一起，压进了柜台底下的铁盒里。

...

原文定义

根据国际标准，该《条例》是全面的。它涉及个人资料，而对自动化及人手操作资料不予以区分。它对任何人都具约束力，政府也不例外。个人资料私隐专员公署是按照《条例》而设立的组织，负责全盘监察《条例》的执行。《条例》给"个人资料"下了定义：任何直接或间接与活着的个人有关、藉此可核实某人身份、且有方法接触或处理的资料。任何控制个人资料的收集、持有、处理或使用的人（资料使用者），必须按照《条例》内列明的

六项保障资料原则进行：第1原则收集目的及方式；第2原则准确性及保留期限；第3原则个人资料的使用；第4原则个人资料的保安；第5原则资讯须在一般情况下可提供；第6原则查阅个人资料。

对应点

故事元素	概念对应
不分铁匣子还是纸、机器还是人手	对自动化及人手操作资料不予以区分
连官家都不例外、谁也不能说自己是公家	对任何人（含政府）具约束力
专门设的地方、派的专员	私隐专员公署负责全盘监察执行
第一道收底细要光明正大、附在投保书	第1原则：收集目的及方式
第二三道管准、留多久、用来干嘛	第2原则准确性保留期、第3原则使用
第四五六道管锁、亮明处、自己能查	第4原则保安、第5原则资讯公开、第6原则查阅

来源：保险考试1·第7章·7.2.1 《条例》的特点

...

7.2.2 在保险上的应用

寓言故事 —— 《收得刚刚好》

何师奶最近要给老伴儿办一份健康保险的理赔，切除扁桃腺的小手术。梁志明陪她整理材料时，保险公司那边寄来一张单子，要她老伴儿补一堆东西——不光是这次的手术记录，还问起了十几年前膝盖动过刀的旧事。

何师奶不乐意了："割的是喉咙，关他膝盖什么事？这不是存心翻旧账？"

梁志明把那张单子看了两遍，摇头："何师奶，这条法管的就是这个——收东西，不能收过头。收的得跟您这回的事有关，刚刚好够用就行。割扁桃腺，去翻人家十几年前的膝盖，对不上号，除非他们能给个理由证明这两件事真有牵连。这条法头一道原则写的就是：收得公平，收得适度。"

何师奶把那张单子搁下，又想起另一桩："那填身份证号呢？上回投保，要了我老伴儿的身份证号，还复印了一张。这也算收过头？"

"这个不一样。"梁志明说，"身份证号和副本，是另有一本专门的守则管着的。保险公司收这个，得有正当的由头——比方说，要确认赔款是赔给对的人，不会赔错。这是行里认下的正当用途。可守则照样管着他们怎么收、收来能干什么，不是想收就收。"

何师奶点了点头，又压低声音问："那要是他们怀疑有人骗赔，偷偷派个跟班去盯梢呢？我听说有这种事。"

"这种事是有的，可疑的赔案，他们会请人去查。"梁志明说，"可查的人也一样得守这条法。第一，去拿人家的底细，得光明正大，偷偷摸摸拿一般不算数——除非他们真有理由怀疑骗赔，又

实在没别的办法查，那盯着点活动或许还算说得过去。第二，查的是跟这赔案有关的，不能借查赔案的名头，把人家的私生活也翻个底朝天。查得过头，也是犯。”

何师奶听完，把这几桩事在心里串了串，忽然又冒出一句：“那要是你们这些卖保险的，跳槽去了别家，能不能把我在老东家那儿的底细，原样搬过去，回头拿来给新东家拉生意？”

梁志明愣了一下，随即正色道：“这条，是最不能碰的红线之一。我在老东家那儿收您的底细，是为了老东家那会儿的事，不是为了让我自己日后换地方用。把您那些东西复印了带走，拿去替新东家招揽——一是不光明，二是把用途整个改了，当初收的目的根本不是这个。这条法两道规矩一起犯：收的方式不公，加上改了用途。”

何师奶听完，慢慢把桌上那沓材料码齐了。她这才发现，那条法不是悬在半空的六个字，是落在保险行每一桩收底细、存底细、查底细、用底细的实事上——收多少、怎么收、能查什么、能不能搬走，每一件都被同一把“公平、适度、用对地方”的尺子量着。

她抬头看梁志明：“所以你们行里专门发了一本册子，把你们天天会碰上的这些事，一条条写清楚了？”

梁志明点头：“是。那本册子，就是把这条法，翻译成保险行里每天遇上的一桩桩实事。”

...

原文定义

公署发出了《妥善处理客户个人资料：给保险业界的指引》，旨在协助保险业界在处理客户个人资料的收集、储存、使用、保安及查阅资料要求方面依从《条例》的相关规定。部分实用建议包括：收集资料不超过乎适度（如索偿切除扁桃腺费用时无须收集10年前膝盖手术资料）；收集方式须合法公平（欺诈或失实陈述不算公平）；收集身份证号码及副本须依从《身分证号码及其他身分代号实务守则》；聘用私家侦探须合法公平，资料须足够但不超乎适度；转职时不可复印前客户资料作新委託人促销之用。

对应点

故事元素	概念对应
翻十几年前膝盖旧账	收集资料不得超乎适度
身份证号有正当用途才收	身份证号码依从专门守则收集
查赔案不能翻私生活	聘私家侦探资料须足够但不超乎适度
偷偷摸摸拿一般不算数	收集方式须合法公平
跳槽搬走老东家底细招揽	不得复印前客户资料作新委託人促销

来源：保险考试1·第7章·7.2.2 在保险上的应用

...

7.2 保护个人资料

寓言故事 —— 《铁匣子的怕》

那段日子，何师奶总觉得心里不踏实。

起因是茶餐厅隔壁新开了一间洋行办事处，里头搬进来几台铁匣子似的机器。伙计们把一份份写满人名的单子喂进去，机器咔哒咔哒响一阵，那些名字、地址、生辰八字，就像被吸了进去，再也吐不出来。何师奶隔着玻璃看，越看越心慌。

有天收了档，她拉住梁志明问："志明，那些匣子里头，是不是存着我那些底细？我投保险时填的那些，会不会就这么被吸进去，一传十传百，最后全香港想看的人都能看见？"

梁志明没笑她。他在茶餐厅坐下，给她倒了杯茶："何师奶，您这个怕，不止您一个人有。全香港的人都怕，全世界的人都怕。"

何师奶一愣："全世界？"

"全世界。"梁志明点头，"这东西叫电脑，也叫资讯科技。它的本事，一在快，二在大，三在能传。以前您的底细写在一张纸上，锁在柜子里，要偷得撬锁、要走得誊抄，费时费力。现在好了，一眨眼全进去了，一眨眼又能传到天边去。就因为太快、太能存、太能传，全世界的人都开始怕——自己的私事，是不是还锁得住。"

何师奶捧着茶杯，没作声。她等着下文。

"因为这份怕，"梁志明接着说，"好些地方都动了手，一条一条地立法，专门护着人在这方面的权利。香港也没落下。香港管这事的那条法，有个正式名字——专门冲着个人资料和私隐来的。它就是冲着您这份怕，冲着那台铁匣子，立的一道规矩。"

何师奶的心稍稍落了地。她回头又望了一眼隔壁那间办事处，那些咔哒响的匣子还在响。可她心里清楚了：她的怕不是没来由的瞎怕，是全世界都觉着的怕；而这怕，已经被人写进了法里，专门有了对付它的章法。

她把茶喝完，站起来收拾档口，自言自语似的说了一句："原来我这点怕，是全香港、全世界的怕。那就不止我一个人扛了。"

...

原文定义

"电脑革命"的一个后果就是使人们恐惧由于资讯科技的速度、效率及能力，个人私隐将严重地受到影响。这已引起了全球的关注，很多司法管辖区，包括香港在内，已通过立法来为个人在这方面提供保护。香港在这方面的专门法例是《个人资料（私隐）条例》。

对应点

故事元素	概念对应
铁匣子咔哒响、名字吸进去传到天边	电脑革命、资讯科技的速度效率与能力
快、能存、能传，私事锁不住了	个人私隐将严重地受到影响
全香港全世界的人都怕	个人私隐受影响引起全球关注

好些地方一条条立法	多个司法管辖区已通过立法提供保护
香港专门冲着个人资料私隐立的那条法	《个人资料（私隐）条例》

来源：保险考试1·第7章·7.2 保护个人资料

...

7.3.1 针对歧视的法例

寓言故事 —— 《四本册子》

何师奶那天去中环办事，路过一栋旧写字楼，看见楼下立着一块牌子，上面写着“平等机会”几个字。她不认得这地方是干什么的，回家路上一直在想。

隔天陈伯来喝茶，她便问起。陈伯一听就笑了：“何师奶，您碰见的，是专门管一件事的地方——管的是人不能被另眼相看。这地方手里攥着四本册子，四本都是冲着同一桩坏事来的，就是歧视。”

何师奶来了兴致：“哪四本？”

陈伯掰着指头：“头一本，最老的，一九九五年立的，管的是人的男女之分——是男是女、结了没结婚、有没有怀孩子，不能因为这个被人薄待。”

何师奶点头，想起茶餐厅里有些伙计是女的，老被人使唤干重活。陈伯接着说：“第二本，也是一九九五年的，管的是身体——身上有残疾的、有毛病的，不能因为这个被挡在门外。第三本晚两年，一九九七年立的，管的是家里头的事——比方说，要不要照顾老的、小的，身上背着这种家庭担子的人，不能因此被人看轻。”

他顿了顿，伸出第四根指头：“这第四本，是最新的，二零零八年才立的，管的是人的来历、种姓、肤色——您祖上是哪里人、您说的是哪种话、您长的是哪张脸，不能因为这个被人区别对待。”

何师奶把这四本在心里过了一遍：男人女人、有病没病、家里有没有担子、是什么来路。她忽然看明白了一件事——这四本册子，盯的是人身上四样最没法自己挑的东西。人没法挑自己生为男还是女，没法挑自己身子利索不利索，没法挑自己家里有没有老的要养，也没法挑自己是从哪条江哪条河那边来的。就因为这四样是人挑不着的，所以才最容易被人拿来薄待；也正因为这样，才有四本册子，一本一本钉下去，把这四桩分别对待，一样一样地管起来。

她又想起楼下那块牌子，那上面“平等机会”四个字，原来后头站着的就是这四本册子，由那一个地方替全香港守着。

陈伯喝完茶，临走撂下一句：“何师奶，这四本您记着数就行——男女、残疾、家庭担子、种族。下回谁要是拿这四样里头哪一样来亏待您，您就知道，有地方管。”

何师奶把抹布往肩上一搭：“我这辈子怕是都用不上。可知道有这四本册子撑着，心里踏实。”

...

原文定义

平等机会委员会负责执行分别为消除以下几种歧视而设的四条例：

- (a) 性别、婚姻状况或怀孕（一九九五年的《性别歧视条例》）；
- (b) 残疾（一九九五年的《残疾歧视条例》）；
- (c) 家庭岗位（一九九七年的《家庭岗位歧视条例》）；及
- (d) 种族（二零零八年的《种族歧视条例》）。

对应点

故事元素	概念对应
专门管"不能被另眼相看"的那个地方	平等机会委员会负责执行四条例
第一本1995年管男女婚孕	《性别歧视条例》（1995）
第二本1995年管身体残疾	《残疾歧视条例》（1995）
第三本1997年管家庭担子	《家庭岗位歧视条例》（1997）
第四本2008年管种族来路	《种族歧视条例》（2008）

来源：保险考试1·第7章·7.3.1 针对歧视的法例

...

7.3.2 保险中的「公平」歧视('Fair' Discrimination in Insurance)

寓言故事 —— 《同一把尺子》

何师奶把那四本反歧视的册子记下没几天，心里又冒出一个新疙瘩。

她来找梁志明，一坐下就开门见山："志明，上回陈伯跟我讲的，那四本册子——男女、残疾、家庭担子、种族，一条条都不许人拿这些来分高低。可我前阵子去问人寿保险，他们跟我报的价，男的跟女的不一样。这不就是拿男女来分吗？这不就犯了那第一条册子？"

梁志明没急着答，先给她倒了杯水："何师奶，您问得对，这事不讲清楚，谁听了都得犯嘀咕。保险这一行，收您多少钱、赔您多少钱，全靠一样东西撑着——账。不是随便算的账，是几十年的、成千上万人的、一笔笔记下来再归拢出来的账。比方统计上几十年下来，女的平均比男的多活几年。这是铁打的数字，不是谁嘴上说的。"

何师奶点头："这我信。可这不就是拿男女来分了吗？"

"分了，可分得对不对，得过两道关。"梁志明伸出两根指头，"头一道，这个分别，是不是有真凭实据的数据撑着，不是拍脑袋拍的。女的多活几年，那是几十年账本上写着的。第二道，光有数据还不够，还得看拿这数据这么分，分得合不合理。两道关都过了，才算数。前头那几本册子，

专门留了这么一道口子：只要这两道关过了，有据、合理，就不算犯。"

何师奶松了半口气，可又想起另一桩："那身上有残疾的呢？我有个远房表亲，眼睛不好使，去办意外险，人家要么不肯收，要么加钱加条件。这不又犯了第二条册子？"

梁志明点头："这条也一样，过那两道关。眼睛不好、身子有大毛病的人，遇上意外的风险，跟身强力壮的不一样，这是账上看得出来的分别。分别大到一定程度，保险公司可以选择不收，也可以加条件收——多收点钱，或者把某些情况划出去不保。只要这分别是照着真数据来的、分得合理，就跟男女那条一样，不算犯。"

何师奶把这两桩事在心里摆了摆，忽然看明白了：那四本反歧视的册子，不是不让人分别待人，是不让人没凭没据、拍脑袋地分别。保险行里这种照着账、照着数据来的分别，恰恰是另一种规矩——它把"凭什么分"这件事，钉死在了两道关上：一得有据，二得合理。

她端起水杯："志明，我懂了。同样是分别待人，一种是偏见，一种是用同一把叫'数据'的尺子量出来的。前者犯法，后者不犯。区别就在于——拿没拿尺子。"

...

原文定义

保险业必须尊重反歧视的法律。纵使如此，在保险业务的实际运作上，保险人会在某些情况下以合法及符合上述条例的方法，对不同的投保人给予不同的对待。首三条条例都包含了一项相同的条文，规定了就保险而言，如果对某人的待遇能符合以下两项条件的话，则不致触犯该等条例：(a)有关待遇是藉参照可合理依据的来源所得的精算数据或其他数据而给予的；及(b)以该等数据及任何其他有关因素而言，有关待遇属于合理。

例子：人寿保险中，统计上女性比男性寿命平均较长，保险人可向女性征收较低人寿保险费率，或向男性付出较高年金款项。人身意外保险中，身体残疾的人风险与常人不同，保险人可拒绝承保或加设不同承保措施。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶疑心男女报价不同犯法	保险中对不同投保人给予不同待遇
几十年成千上万笔归拢出来的账	可合理依据的精算数据
两道关：有数据、分得合理	例外两项条件(a)与(b)
女的少收、男的多付年金	人寿保险按平均寿命区别对待
残疾者拒保或加条件	人身意外保险按风险不同区别对待

来源：保险考试1·第7章·7.3.2 保险中的「公平」歧视

...

7.3.3 保险中的不公平歧视 (Unfair Discrimination in Insurance)

寓言故事 —— 《那笔多收的保费》

何师奶那天脸色不好看，把一张汽车保险续保单拍在梁志明桌上。"志明，你帮我看看，这价钱怎么又涨了？"

梁志明接过来细看。何师奶去年学会了开车，给家里那部送货的小巴买了车险。这一年她没出过事，没吃过告票，按理续保该平才对。可单子上写着的保费，比她邻居陈伯家那部差不多的车，足足贵了一截。

何师奶越说越气："我问了那间行，他们说，'女人开车容易刮蹭，保费自然高些'。志明，我开了整整一年，连个刮蹭都没有。他们凭什么这么说？"

梁志明没急着答话，把单子翻过来看了看附带的条款。条款里还悄悄塞了几条，对女性特别苛刻——出事要额外扣款、理赔手续也多绕几道。他皱起眉。

"师奶，你记不记得，前年我们这条街那间制衣厂招人，门口挂着'只请男的'？后来被人告了，罚了款，牌子也撤了。"

何师奶点头："记得，街坊都议论。那老板说女人手慢，做不来。后来劳动处的来人一查，厂里那些女工做得比谁都快。"

"一回事。"梁志明把单子推回她面前，"那间厂是没凭没据，凭着个偏见就不请女的。这间行也是没凭没据，凭着个偏见就多收你的钱。他们嘴里说'女人开车差'，可真去翻翻警署的记录，撞车闯祸的大半是男人。他们不是拿数字说话，是拿老想法说话。拿老想法看人、卡人，这跟那间厂挂'只请男的'牌子，是一个路数。"

何师奶听完，心里那股闷气松了一半。她又问："那要是换个情形呢？比方说，一个离了婚、自己带孩子的女人，想给家里买份火险，行里不肯卖给她——这也算？"

梁志明放下笔，认真看着她："师奶，你这一问就问到点子上了。凭什么人家离了婚、自己撑一个家，就不配买个保障？她又不比别人容易着火。这跟你的车险是一码事——看的该是她这门生意、这部车实打实的风险，不是看她是男是女、结没结过婚。拿这些跟风险不沾边的事去卡人、多收钱，都是一路的偏见。"

何师奶把单子折好，揣进兜里，站起来。"那我这单不跟他们续了。志明，你帮我另找一间，找间肯拿真凭实据说话的。"

梁志明应了。看着她走出门的背影，他想起来这行第一年师傅跟他讲的话——做保险这一行，分的是风险，不是人。把人分三六九等来多收钱、少赔钱，看着是精明，其实是坏了规矩。街坊信你，是因为你拿尺子量事，不是拿有色眼镜看人。

...

原文定义

不公平歧视的行为（例如只委任某个性别的人、不公平地禁止某个性别的人升迁、不聘用身体残疾的人、性侵犯等）正是反歧视法所不允许的。下面是保险中两个不公平歧视的例子：

- (a) 汽车保险：只是有偏见认为女性的驾驶技术比男性差，而向女性收取较高的保费，或对其加设较苛刻的条款。（某些国家曾经得出一些关于意外和驾驶罪案的统计数字，显示事实却刚好相反，即女性驾驶者的意外发生率比男性的低！）
- (b) 火险：拒绝为离婚妇女或单亲女性提供家居保险。

对应点

故事元素	概念对应
行里因"女人开车差"多收何师奶保费、加苛刻条款	汽车保险中基于性别偏见的 unfair discrimination
警署记录显示男性出事更多	统计事实与偏见相反，偏见缺乏依据
何师奶假设离婚妇女买火险被拒	火险中基于婚姻状况的 unfair discrimination 例子
制衣厂"只请男的"被告罚	反歧视法同样禁止此类行为
梁志明说"分的是风险，不是人"	保费应基于真实风险，而非身份偏见

来源：保险考试1·第7章·7.3.3 保险中的不公平歧视

...

7.4.1 什么是洗钱

寓言故事 —— 《一身干净的脏钱》

那天傍晚，何师奶正要拉铁闸关门，一个穿西装的男人走进茶餐厅，说要找梁志明。梁志明恰好在前台帮何师奶对账，抬头一看，认出是湾仔码头上"跑货"的肥祥。

肥祥从公文包里掏出一沓钞票，拍在桌上，笑嘻嘻地说："志明，我想买份大额的人寿保险，一次性付清。这钱，干净的，你看，全是银行拿出来的一千块。"

梁志明没接。他看着那沓钱，又看了看肥祥。码头上的街坊都私下传，肥祥那批"货"来路不正。这沓钱本身是崭新的，没错，可它从哪儿来，梁志明心里有数。

肥祥见他犹豫，凑近些："怕什么？钱就是钱，进了保险行，存上一阵，到时连本带利拿回来，谁还问它原先在哪待过？我这钱放在你这儿，你赚佣金，我有个保障，两全其美。"

梁志明把茶杯往桌上一搁，没说话。何师奶在旁边擦杯子，耳朵竖着。

"肥祥，"梁志明终于开口，"我问你一句。你这钱，要是拿到明面上，敢不敢说它是靠正行赚来的？"

肥祥的笑容僵了一下："你管那么多干嘛，钱又没长记号。"

"钱是没长记号，可它有来历。"梁志明把声音压低，"一个人抢了银行、卖了违禁的货、骗了人家的养老钱，到手的那笔，叫'脏钱'。脏钱有个毛病——花不出去。一花，上头就要追，问你这钱哪来的。所以干这行的人，最想干一件事。"

他指了指那沓钞票："就是想个法子，让这笔来路不正的钱，看起来像来路正的。买份保险、买层楼、存进银行再转几手，给它换一身干净衣裳。外人一看，哟，这是保险赔出来的、是楼租收的、是生意赚的——谁知道它原先是个贼赃？这事儿，就叫'洗'。把脏的洗成看起来干净的。"

肥祥脸色变了，一把抓回那沓钱，嘴里骂骂咧咧地走了。

何师奶等他走远，才放下杯子，问梁志明："那他要是真找间不管事的行，把钱洗了呢？"

梁志明摇头："师奶，洗钱这桩罪，治的就是那个'想让脏钱看起来不像脏钱'的心思。钱是真脏还是假脏，那笔财到底是靠犯法挣来的——只要动了这个念头，想给它遮一层、换一副面孔，那就已经踩进去了。我们开保险行的，要是帮着遮这一层，自己也成了同谋。"

何师奶点点头，把铁闸拉了一半，望着外面昏黄的街灯："原来这洗钱，洗的不是钱上的灰，是钱背后的来路。"

...

原文定义

「洗钱」一词指出于达致下述效果的意图的行为：使 ——

(a) 属于犯香港法律所订可公诉罪行或作出假使在香港发生即属犯香港法律所订可公诉罪行的作为而获取的收益的任何财产，看似并非该等收益；或

(b) 全部或部分、直接或间接代表该等收益的任何财产，看似不如此代表该等收益。

对应点

故事元素	概念对应
肥祥的"货"来路不正、那沓钱是犯罪收益	属于干犯可公诉罪行而获取的收益
想用买保险给脏钱"换一身干净衣裳"	意图使犯罪收益看似并非收益
梁志明点破"洗的是钱背后的来路"	洗钱的核心：掩饰财产的非法来源
"给它换一身干净衣裳、换一副面孔"	使犯罪收益看似并非收益、看似不如此代表收益
帮着遮一层的保险行也成同谋	协助洗钱同样违法

来源：保险考试1·第7章·7.4.1 什么是洗钱

...

7.4.2 什么是恐怖分子资金筹集

寓言故事 —— 《那笔说不清用途的钱》

那天下午，茶餐厅里没什么客，何师奶在后厨剥豆，听见前面传来一阵争执。她擦着手走出来，只见梁志明站在柜台后，对面坐着个生面孔的中年人，桌上放着一只鼓鼓的信封。

那男人压低声音，语气却急："老朋友介绍了你来，说你是这条街上最讲人情的。我这笔钱，你帮我存进保险里，将来指定捐出去。用途你甭管，反正不是给我自己的。"

梁志明没去碰那只信封。他不急不慢地问："先生贵姓？这钱将来要捐给谁，做什么用，总得说个明白。"

男人眼神闪了闪："捐给海外一些'做大事'的兄弟。详细的我不能讲，你只管收下，办个长期的人寿单，到期了打去那个户头就行。"

何师奶听到"做大事的兄弟"几个字，手里的抹布停住了。她在茶餐厅听了半辈子街坊闲话，这话的味道不对。

梁志明把茶杯往一边挪了挪，声音不高，却很稳："先生，恕我直说。我们这行收钱办保险，不是不问人情。可有一种钱，我们一分都不能碰——就是那种明知道、或者根本懒得去问，对方拿钱要去害人的。"

他看着那男人："您说的'做大事的兄弟'，若是去炸楼、去伤人命的呢？您这笔钱，不管最后是不是真用在了那上头，只要您心里存着'让他们拿去干那事'的念头递出去，这事就已经成了。好比您递一把刀给一个要去行凶的人，刀最后捅没捅下去，您递刀那一下，就脱不了干系。"

男人脸色变了，想要争辩。梁志明摆摆手："还有一层。就算您不是亲手递，只要您明知那人是干这个的，还替他去张罗钱、替他去跑银行、替他办这些服务——哪怕您一个子儿没落着，那也是替虎作伥。我们保险行若帮着办这种单，自己也就成了帮着张罗的一个。"

男人一把抓回信封，丢下一句"不识抬举"，摔门走了。

何师奶走过来，望着那扇还在晃的门："志明，这事跟洗钱不一样？"

梁志明点头，把茶杯里凉了的茶倒掉，换了一杯热的："洗钱，是钱已经脏了，想给它洗干净。这个呢，是钱还没花出去，可它攒着、凑着，就是为了拿去害人。一个是给赃物换脸，一个是给凶手递刀。路数不同，可一样碰不得。"

何师奶"哦"了一声，回去继续剥她的豆，嘴里嘀咕："我就说嘛，'做大事的兄弟'，这话听着就让人脊背发凉。"

...

原文定义

「恐怖分子资金筹集」一词指：

(a) 在下述情况以任何方法直接或间接地提供或筹集财产——

- (i) 怀有将该财产的全部或部分用于作出一项或多项恐怖主义行为的意图（不论该财产实际上有否被如此使用）；或
- (ii) 知道该财产的全部或部分将会用于作出一项或多项恐怖主义行为（不论该财产实际上有否被如此使用）；或
- (b) 明知某人是恐怖分子或与恐怖分子有联系者、或罔顾某人是否恐怖分子或是否与恐怖分子有联系者，而作出以下行为：以任何方式直接或间接地向该人提供任何财产或金融（或有关的）服务、或为该人的利益，而以任何方式直接或间接地提供该财产或服务；或
- (c) 明知某人是恐怖分子或与恐怖分子有联系者、或罔顾某人是否恐怖分子或是否与恐怖分子有联系者，而作出以下行为：以任何方式直接或间接地为该人的利益筹集财产或寻求金融（或有关的）服务。

对应点

故事元素	概念对应
男人带着信封、说不清用途要存保险	以方法提供/筹集财产
"做大事的兄弟"用途不明、梁志明点破去害人	财产意图用于恐怖主义行为
"刀最后捅没捅下去，递刀那一下脱不了干系"	不论财产实际有否被使用，有意图即成罪
替这种人张罗钱、跑银行、办服务	明知/罔顾而向恐怖分子提供金融等服务
何师奶问跟洗钱有何不同	洗钱是掩盖赃款来源，筹资是为害人筹集资金

来源：保险考试1·第7章·7.4.2 什么是恐怖分子资金筹集

...

7.4.3 保险业所面对的风险

寓言故事 —— 《最容易被借去的那扇门》

陈伯难得来茶餐厅坐坐，何师奶给他续了一杯普洱。梁志明趁着没客，搬张凳子坐过来，嘴里叹气。

"陈伯，最近行里开会，专门讲了我们要小心被人借保险做手脚。我原先想不通——我们卖的是保障，又不是金铺，谁拿保险去干坏事？"

陈伯放下茶杯，笑了："你把这行的门道想窄了。我问你，一份长期的人寿单，放着放着，最值钱的是什么？"

梁志明想了想："是到期或退保时，保险公司要付出去的那笔钱。"

"对。那这笔钱，最后打给谁，是谁定的？"

"投保的时候填的受益人。可中途……"梁志明话说到一半，顿住了，"中途投保人能改受益人。"

陈伯点头："这就是第一道缝。一个来路不明的人，把一笔钱塞进保险里，养上一阵，再悄悄把受益人换成一个新名字。到期了，钱从保险公司干干净净地打出去，外人谁还查得清这笔钱原先是怎么进来的？那张保单上白纸黑字写着'身故赔偿'、'满期金'，看着比谁的正派。"

何师奶在旁边听得入神，插嘴："还能拿保单去借钱？"

"能。"陈伯竖起一根手指，"保单能押给人，换钱出来，再去买别的东西。这么倒几手，一笔钱在保险、银行、买卖之间转来转去，谁还分得清哪是头哪是尾？偏偏我们这行的长期保单，存得住钱、改得了名字、押得出去，正合了那些人的心意。"

梁志明眉头越皱越紧。他想起来，师傅早提醒过，几样长期保单最招这些人——一次性把钱全交进去、还带分红的；能存现钱价值的寿险；那种每月发钱的年金；还有转手买卖的旧寿险单。这几种有个共通处：钱进得来、待得住、走得体面。

"那我们做中介的，夹在里头算什么？"梁志明问。

陈伯看着他："你正是那扇最容易被借用的门。客户最先接触的是你，填表、改受益人、办退保，都经你的手。那些人最爱的，就是个不懂事、不细问、见单就办的中介——你不过问，他正好拿你当过桥。你这边一个疏忽，那笔钱就顺顺当当从你手里溜进了保险公司。所以行里开会讲这个，不是吓你，是告诉你：你站在门口，这门该开还是该闭，你最有数。"

梁志明沉默半晌。何师奶把一碟萝卜糕推到他面前："吃点东西。听你这么一说，原来你们卖保险的不光防着赔错钱，还得防着被人当成洗钱的管道。这责任，比我想的重多了。"

"是重。"梁志明夹起一块萝卜糕，"可一想也对——适用在保险公司身上的规矩，同样要落在中介身上。客户经我手进来，我得跟公司一样把好这道关。门是我开的，闭也得我来闭。"

...

原文定义

保险业面对洗钱和恐怖分子资金筹集活动的风险。保险产品蕴含的特点，可能会带来一些于保险业独有的洗钱风险。在人寿保险单到期或退保时，保险单持有人或其他受益人（例如保险单已被受让的受让人、或保险单已列入信托的受托人）便可获得款项。在保险单到期或退保前，投保人可以更改保险单的受益人，让保险人把款项付给新的受益人。保险单也可作为抵押品，用以购买其他金融产品。这些投资本身可能只是复杂而精密的交易的一部分，资金源自金融体系的其他部分。

容易被利用作为进行洗钱或恐怖分子筹资活动工具的长期保险合约包括：(a) 单位相连或可分红的整付保费合约；(b) 可储存现金价值的整付保费寿险保险单；(c) 固定及变额年金；及 (d) (二手) 储蓄寿险保险单。

在保险的分销、承保和理赔方面，长期保险中介人担当重要的角色。他们往往是保险单持有人的直接联络人，因此在防止洗钱和打击恐怖分子资金筹集活动方面，中介人应肩负重要的职责。在一般情况下，适用于保险人的原则，应同样适用于保险中介人。拟进行洗钱或恐怖分子资金筹集活动的人，可能会利用不知道或不遵从必要程序、或没有察觉或举报可能属洗钱或恐怖分子资金筹集活动个案的保险中介人，把不法资金交予保险人。

对应点

故事元素	概念对应
人寿单到期/退保付钱、中途能改受益人	保险产品可被利用的独有特点
保单能押出去换钱、再倒几手	保单作为抵押品，资金在金融体系间流转
陈伯点出"最招人"的几样长期保单	易被利用的工具：整付分红、现金价值寿险、年金、二手储蓄寿险
中介填表、改受益人、办退保都经手	中介人是保单持有人直接联络人，担重要职责
"适用公司的规矩，也落在中介身上"	适用于保险人的原则同样适用于保险中介人
不细问、见单就办的中介被当"过桥"	不法者利用疏忽的中介把资金交予保险人

来源：保险考试1·第7章·7.4.3 保险业所面对的风险

...

7.4.4 洗钱的阶段

寓言故事 —— 《黑钱变白的三道关》

那阵子，何师奶总觉得对面那间新开的洋货行透着古怪。铺子不大，生意却"好"得离谱——大半夜的，常有货车停在门口，搬下来一箱箱说不清是什么的货，转眼又有人开着小车来，把钱一沓沓送进去。

她忍不住问梁志明。梁志明那天正好在茶餐厅歇脚，听她一说，脸色就凝重了。他放下筷子，压低声音："师奶，你怕是盯着一条洗钱的路子了。这种事，我听行里老人讲过，分三道关，一关接一关，跟把脏衣裳过三遍水似的。"

何师奶凑近些："哪三道？"

梁志明拿筷子蘸了点茶，在桌上画了个圈："头一道，叫'放下水'。你想，那些见不得光的钱，起初大半是一沓沓现钞——抢来的、卖违禁货换来的、骗来的。这堆现钞攥在手里，就是个烫山芋。头一关，就是赶紧把这些现钞找个地方'放下来'——存进银行、买张保单、塞进某个户头。让那堆散钞脱离它原先的主人的手，先进到'正规'的地方去。对面那铺子大半夜收现钱，八成就是在过这头一道。"

他接着画第二道，把那条线绕来绕去，画成一团乱麻："进了门，还不算完。第二道最难查，叫'分头走水'。钱进了银行，它就不安分了。从这间银行转到那间，从这户头跳到那户头，今天买份保险，明天赎回来，后天又去换个外币，再汇去海外，再倒回来。这么七绕八绕，绕上十层八层。绕到最后，连最老练的账房都追不回它最早是从哪个口袋里掏出来的。这道理，就跟陈伯讲的'查账'一样——一笔账走得弯够多，就没人能顺着线头摸回去了。它藏的，不光是钱的来路，还有钱背后那个真正的主人是谁。"

何师奶听得直皱眉："那绕完了呢？"

梁志明把那团乱麻最后画成一条直线，通到铺子门口："第三道，叫'光鲜上岸'。绕够了，钱就该回来了。这回它可不能再灰头土脸地冒出来——得换一身正正经经的行头。回流的这笔，看着像是这间洋货行做正经生意赚的利润，像是某层楼的租金，像是某笔正当投资的红利。外人谁也挑不出毛病，因为它经过了头两道，脏的早被洗得白白的了。到这一步，那笔犯罪得来的钱，就堂而皇之地在市面上流通起来，跟干净钱一个样。"

何师奶望着对面那间铺子，门口挂着的招牌在风里晃。"原来如此。先放进来，再绕乱它，最后洗白了领出去。三步走完，黑的全成了白的。"

梁志明点头："所以我们这行的人，眼睛要毒。这三道里头，哪一道在我们眼皮底下过了，我们都得警觉——尤其头一道和第二道，往往就是一宗又一宗看着不起眼的交易，串在一起，才露出马脚。单看一笔，谁都像正经生意；可把它们连起来看，那股子味儿就藏不住了。"

...

原文定义

洗钱可分为 3 个常见阶段，当中经常涉及多宗交易。金融机构应该留意可能涉及犯罪活动的征兆。这些阶段如下：

- (a) 存放——以实物方式处置来自非法活动的现金收益；
- (b) 分层交易——透过复杂多层的金融交易，将非法得益及其来源分开，从而隐藏款项的来源、掩饰审计线索和隐藏拥有人的身份；及
- (c) 整合——为犯罪得来的财富制造表面的合法性。当分层交易的过程成功，整合计划便实际地把经清洗的得益回流到一般金融体系，令人以为有关收益来自或涉及合法的商业活动。

对应点

故事元素	概念对应
深夜收现钞、把散钞"放下来"进户头	存放：以实物方式处置非法现金收益
钱在银行、保单、外币、海外间七绕八绕	分层交易：复杂多层交易，隐藏来源与身份

"绕得弯够多，没人摸回线头"	掩饰审计线索、隐藏拥有人身份
最后以洋货行利润、租金、红利名义回流	整合：制造表面合法性，回流金融体系
单看一笔像正经生意、连起来才露马脚	经常涉及多宗交易，金融机构需留意征兆

来源：保险考试1·第7章·7.4.4 洗钱的阶段

...

7.4.5a

《打击洗钱及恐怖分子资金筹集（金融机构）条例》

寓言故事 —— 《那本不记名的账》

行里新来了个小伙子阿康，急着开单。一日，有个阔客上门，要一次性交一大笔保费买寿险，催着当天就办好。阿康乐坏了，收了钱，连人家身份证都没细看，更没问钱从哪儿来。单子递上去，他美滋滋地等拿佣金。

这事让梁志明撞见了。他把阿康拉到一边，脸色很不好看。

"阿康，客户是谁，你弄清楚了？"

"阔客嘛，交了钱，还管那么多？"阿康不服。

梁志明从抽屉里翻出一本厚厚的册子，封皮上印着行里奉为根本的那条规矩的名字。他翻开一页："这条规矩摆在金融机构头上的头一件差事，就是'摸清客户的底'——他叫什么、做什么、钱从哪儿来。这叫查客户的底，还得把查到的一笔一笔记下来，存成档案。这是规矩压下来的，不是我们爱不爱管。"

阿康撇嘴："查那么细，客户不跑了？"

"跑就跑。"梁志明敲了敲那本册子，"规矩还压了第二件——我们得想尽办法把该守的门守好，不让那些违法的事从我们眼皮底下溜过去。这不是尽尽力就行，是'想方设法'去防。你连客户是谁都没弄清，这道门等于敞着。"

正说着，经理陈先生进来了，手里捏着一张罚单样的公文，脸色铁青。原来上头来查过，那阔客的钱来路不正。这间行因为没把客户的底查清、没把记录留全，被认定是明知故犯。

陈先生把公文拍在桌上："这一笔，行里要挨纪律处分——要么当众被点名骂，要么被勒令把错处——改过来，要么掏一笔大罚款，最高一千万，或者按这单赚的钱的三倍算，哪个多按哪个罚。"

阿康脸都白了："那……那要坐牢吗？"

梁志明接过话："看情节。明知故犯的，最高关两年。要是存心骗上头、想蒙混过关的，最高关七年。而且——"他盯着阿康，"这账不光算在行上。你是在行里做事的人，是你经的手，是你放的水。规矩说了，在行里管事、做事的人，明知而让行里犯了规，自己也算犯了罪，坐牢罚款一个都跑不了。你想拿那点佣金，搭上自己的自由？"

阿康一屁股坐下来，半天没出声。半晌，他把那张没填全的单子抽回来，红着脸说："我现在就去把客户的底补查了，档案也补上。"

陈先生看着他那副样子，叹口气："记住了。这条规矩不是写着好看的。它要我们做的，说穿了就两样——把客户的底摸清楚、把做过的事留痕。这两样做到了，门就闷住了；做不到，行里、管事的、经手的，一串都要跟着栽。"

...

原文定义

《打击洗钱条例》将关于客户尽职审查（「尽职审查」）及备存纪录的规定施加于金融机构，并赋予有关当局权力，以监督该等规定及该《条例》下的其他规定的合规情况。此外，附表2第23条规定金融机构须采取所有合理措施，以 (a) 确保有适当的预防措施存在，以防止附表2第2及3部的任何规定遭违反；及 (b) 减低洗钱 / 恐怖分子资金筹集的风险。

根据该《条例》，金融机构如果明知而违反指明的条文，即属犯罪，最高可被判监禁2年及罚款一百万港元。如出于诈骗任何有关当局的意图而违反指明的条文，最高可被判监禁7年及罚款一百万港元。

任何金融机构的雇员、或受雇为金融机构工作、或关涉金融机构的管理的人，如果明知而致使或准许该金融机构违反指明的条文，即属犯罪，最高可被判监禁2年及罚款一百万港元；如出于诈骗意图，最高可被判监禁7年及罚款一百万港元。

有关当局可对违反的金融机构采取纪律行动，包括公开谴责、命令采取行动纠正违反事项，及命令缴付最高一千万港元或因有关违反而获取的利润或避免的开支的金额的3倍的罚款（以金额较大者为准）。

对应点

故事元素	概念对应
梁志明说"摸清客户的底、把记录存成档案"	客户尽职审查及备存纪录的规定
"想方设法去防，不是尽力就行"	须采取所有合理措施，设有预防措施、减低风险
行里被罚、当众点名、最高一千万或利润3倍	纪律行动：公开谴责、纠正命令、罚款
明知故犯关两年、存心骗关七年	金融机构违罪行的监禁刑期
阿康经手放水，自己也算犯罪	雇员/管理人的个人刑责，一串都跑不了
阿康补查客户底、补档案	尽职审查与备存纪录的补救履行

来源：保险考试1·第7章·7.4.5a 《打击洗钱及恐怖分子资金筹集（金融机构）条例》

...

7.4.5c 《有组织及严重罪行条例》

寓言故事 —— 《三缄其口的那一夜》

那天晚上打烊，何师奶在收银台底下捡到一个皮夹子。打开一看，里头没有身份证，只有厚厚一叠来历可疑的单据——几笔大额汇款，收付款的人名都对不上号，还有张写着“货已出手”的纸条。她在茶餐厅听了半辈子街坊闲话，一看这东西，心里就咯噔一下：这不像正经生意。

她把皮夹子交给梁志明。梁志明翻了两页，脸色一沉：“师奶，这东西，我怕是跟犯大案得来的钱沾边。”

何师奶紧张起来：“那怎么办？交警察？”

梁志明摇头：“不是直接交警察。这条规矩下头，我们有个专门的法子——把可疑的事，报给一个专门管情报的地方。可有两桩，你千万记牢。”

他竖起一根手指：“头一桩，你既然看出来了，觉得这笔钱不对劲，就不能装没看见。规矩写得明明白白——谁要是知道、或者怀疑一笔钱跟犯案有关，却没在合理时间内赶紧报上去，那他自己就犯了法，要关三个月、罚五万块。这不是劝你做不做好人，是你不做，你就得担。”

何师奶点头，又问：“那我报了，就没事了？”

“对。”梁志明松了口气，“好在你是行里做事的人——我们行里有一套现成的上报规矩。你照着这套规矩，把可疑的事报给行里管这事的人，就算尽到了本分，这一条法就算在你这儿了结了。师奶，你今天交给我，就对了。我会接着往上报。”

正说着，何师奶忽然想起一件事，脸上变了颜色：“志明，我下午还跟对面的肥嫂提了一嘴，说捡着个可疑的东西，怕是有人在做不干净的买卖。这……要不要紧？”

梁志明脸色一下子也变了，忙问：“你跟她说了几成？”

“就那么一说，没讲具体的。”

梁志明叹了口气，放下皮夹子：“师奶，这就是规矩里头的第二桩，也是顶要命的一桩——‘走漏风声’。你要是知道已经有人报了上去，还跑去跟旁人说三道四，把可能坏了查案的事抖搂出去，那也是犯法，最高要关三年。为什么这么重？你想想，你要是一嘴漏给肥嫂，肥嫂再漏给她的相好，传来传去，传到那个做坏事的人耳朵里——他赶紧把钱挪走、把人藏好、把证据销了。查案的人还没动手，那边早就闻风跑了个干净。所以这一桩，查得特别狠。”

何师奶后背沁出冷汗：“那我以后……”

“以后凡是这种可疑的事，知道就往上报，报完就闭嘴。”梁志明把皮夹子锁进抽屉，“报上去那一下，规矩会保着你——里头讲的事，免你的责。可你要是嘴上没把门，往外漏，那就谁也保不了你。还有，”他顿了顿，“规矩里头那条最重的——谁要是真的帮着把这些来路不正的钱洗了、转了，最高关十四年、罚五百万。那帮人为了几个钱，连后半辈子都搭进去，我们可犯不上陪着。”

何师奶把铁闸拉上，心里怦怦直跳。她望着夜色里那条熟悉的街，第一次觉得，原来“开口”和“闭嘴”，有时候一开口就犯了法，一闭嘴才是守了规矩。

原文定义

《有组织及严重罪行条例》增订一项有关来自可公诉罪行得益的洗钱罪行，经定罪后的最高刑罚为监禁14年及罚款五百万港元。以订明方式向财富情报组提交报告，则可就报告中所披露的作为，获得法定免责辩护。

根据该《条例》，任何人如果知悉或怀疑任何财产是直接或间接代表任何人的可公诉罪行的得益、曾在与可公诉罪行有关的情况下使用、或拟在与可公诉罪行有关的情况下使用，而未能在合理范围内尽快作出披露，即属犯罪，一经定罪，最高刑罚为监禁3个月及罚款50,000港元。在作出该等披露方面，雇员若已根据雇主订立的程序向适当人士报告所怀疑事项，他已完全履行了有关法定规定。

根据该《条例》，「通风报讯」也属犯罪行为。任何人如果知道或怀疑已曾作出披露，而仍向其他人披露任何相当可能损害为跟进首述披露而进行的调查的事宜，即属犯罪，一经定罪，最高刑罚为监禁3年及罚款。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶捡到的可疑单据、梁志明说跟犯案沾边	怀疑财产为可公诉罪行的得益
报给专门情报机构（非直接报警）	向财富情报组披露，获法定免责辩护
"装没看见，自己就犯法，关三月罚五万"	知悉/怀疑而未尽快披露，即属犯罪
按行里现成规矩上报即尽本分	雇员按雇主程序报告即完全履行法定规定
何师奶嘴漏给肥嫂、可能坏了查案	通风报讯：披露相当可能损害调查事宜
梁志明提洗钱最高关十四年罚五百万	处理可公诉罪行得益的洗钱罪行的刑罚

来源：保险考试1·第7章·7.4.5c 《有组织及严重罪行条例》

7.4.5d 《联合国（反恐怖主义措施）条例》

寓言故事 —— 《那笔汇去海外的"善款"》

那天，茶餐厅来了个面生的客，外地口音，坐下来点了碗面，却没心思吃。他四下看了看，从怀里掏出一张纸，递给梁志明。

"听说你这行里能办保险、能汇款。我有笔钱，想存进保险里，到期了汇到海外一个'堂口'去，给他们办点'正经事'。"

梁志明没接那张纸，眼睛在客人脸上停了停："什么正经事？"

客人含糊地摆手："跟人合伙做点大买卖，详细的不便说。你只管收钱办事，少不了你的好处。"

"大买卖"、"堂口"、"不便说"——这几个词凑在一起，梁志明心里警铃大作。他想起行里讲过的另一条规矩，跟寻常的洗钱那条不是一码事——那条是管着"给害人的勾当送钱、凑钱"的，来头更大，是跟随着联合国一道决议定下来的，专门冲着那些在海外搞伤天害理的组织去的。

他不露声色，给客人倒了杯茶，稳住他，转头把何师奶拉到后厨。

"师奶，这人不对劲。我怕他要凑的钱，是拿去给那些害人命的组织用的。这条规矩，跟上次那本捡到的单据不一样——那条管的是洗赃钱，这条管的是给害人的人送钱、凑钱。轻则给、重则替他们张罗，都算犯法，最高关十四年。"

何师奶倒吸一口凉气："那你赶紧报上去啊！"

梁志明点头："对。这条规矩跟那条一样，要往那个专门管情报的地方报。而且——"他竖起一根手指，"头一桩，我既然看出来、或者怀疑这钱是这种组织的钱，就不能当没看见。装聋作哑不报的，自己就犯了法，关三个月、罚五万。不过好在我是行里的人，照行里的规矩报给管事的人，这一桩就算尽到了本分。"

何师奶忙问："那我呢？我今儿个跟他点了碗面，算不算？"

梁志明被她逗笑了："师奶，你点碗面算什么。可你要是知道、或者怀疑了，也得报。这条规矩面前，不分你我。"

"那——"何师奶压低声音，"要不我去跟隔壁老金打个招呼，让他也留神这个人？"

梁志明一把拦住她："千万不可。这就是规矩里头第二桩顶要紧的——'走漏风声'。你要是知道已经报了上去，还跑去跟旁人说，把可能坏了查案的事抖搂出去，那就是给那人通风报信，最高要关三年。你想想，老金嘴不严，他再漏给谁，传到那人耳朵里，人早跑了，钱早挪了，查案的全泡了汤。所以这事，报完就得烂在肚子里，谁也不能讲。"

何师奶拍拍胸口，连连点头。

梁志明回到前厅，客人的面已经坨了。他稳稳地给客人办着手续，心里却已经盘算好：照行里的规矩，把这件事原原本本报上去。那客人还不知道，自己一进门递出的那张纸，已经在梁志明心里头被翻来覆去地过了几遍。

客人走后，何师奶望着那碗没吃完的面，叹了口气："志明，原来咱这卖保险的小门面，背后还连着这么大一桩事。海那头谁要害人，咱这头一个不对劲就能报上去——这哪是卖保险，这是守着道关卡。"

梁志明收拾着碗筷："规矩定得这么重，就是因为这事大。给那些组织送一分钱、凑一分钱，都可能害了不知多少条人命。我们能做的，就是眼尖、嘴紧、手快——看见了就报，报完就闭嘴。"

...

原文定义

《联合国（反恐怖主义措施）条例》旨在实施联合国安全理事会（「安理会」）2001年9月28日第1373号决议中关于防止向恐怖主义行为提供资金的决定。除了安理会第1373号决议中强制执行的措施外，该《条例》也实施特别组织的特别建议中某些与恐怖分子资金筹集有关的较具迫切性的建议。

该《条例》订明，向恐怖分子或与恐怖分子有联系者提供或筹集财产及向他們提供任何财产或金融（或有关的）服务，均属违法，一经定罪，最高刑罚为监禁14年及罚款。以订明方式向财富情报组提交报告，则可就报告中所披露的作为，获得法定免责辩护。

根据该《条例》，任何人如果知悉或怀疑任何财产为恐怖分子财产，而未能在合理范围内尽快作出披露，即属犯罪，一经定罪，最高刑罚为监禁3个月及罚款50,000港元。在作出该等披露方面，雇员若已根据雇主订立的程序向适当人士报告所怀疑事项，他已完全履行了有关法定规定。

根据该《条例》，「通风报讯」也属犯罪行为。任何人如果知道或怀疑已曾作出披露，而仍向其他人披露任何相当可能损害为跟进首述披露而进行的调查的事宜，即属犯罪，一经定罪，最高刑罚为监禁3年及罚款。

对应点

故事元素	概念对应
客人汇钱给海外"堂口"办害人的事	向恐怖分子/有联系者提供或筹集财产
梁志明说这条是"跟联合国决议来的"	实施安理会第1373号决议，防止向恐怖主义提供资金
送钱凑钱最高关十四年	提供或筹集财产属违法，最高监禁14年
看出来不报、自己关三月罚五万	知悉/怀疑恐怖分子财产而未披露即属犯罪
照行里规矩报给管事的人即尽本分	雇员按雇主程序报告即完全履行法定规定
何师奶想去跟老金讲、被拦下	通风报讯：相当可能损害调查，最高监禁3年

来源：保险考试1·第7章·7.4.5d 《联合国（反恐怖主义措施）条例》

...

7.4.5b 《贩毒（追究得益）条例》

寓言故事 —— 《来路不明的钱》

那天傍晚，何师奶坐在茶餐厅收银台后面，数着一沓刚送来的现金。是楼上那个新搬来的后生仔阿坤，说要给自己老母亲买一份人寿险，一次性付清全年保费，一出手就是几万块，全是千元大

钞，纸币上还带着一股怪味。

何师奶心里犯嘀咕。阿坤搬来才两个月，没见正经上过班，白天睡觉，晚上出门，手上却总有大把现金。前几天街坊陈伯还悄悄跟她说，半夜见阿坤拎着几个黑色大胶袋上楼，袋口扎得死死的。

梁志明那天正好来茶餐厅收保费，见何师奶对着那沓钱发呆，便问怎么了。何师奶压低声音把阿坤的事说了一遍，末了叹口气：「我总觉得这钱烫手，可人家要买保险，我又没证据，总不能不接生意吧？」

梁志明没急着答话，把那沓钞票翻过来看了看，又想起陈伯半夜见过的黑胶袋、阿坤白日睡觉夜里出门的作息，心里也起疑。他想起行里前辈讲过的一句话：有些钱，看着是钱，其实是脏，沾上了洗不清。

何师奶搓着手：「那我不收他的钱，这事就跟我没关系了吧？」

梁志明摇摇头，这事没那么简单。不光是收不收钱的问题，是「知道却不吭声」这件事本身就有麻烦。要是真觉得这钱来路不对，捂在心里不说，反而把自己也搭了进去。行里有规矩，遇到这种说不清的钱，要往上面报。报了，反而没事——这叫有了交代，担子卸下了。

何师奶突然想起件事，脸一白：「糟了，阿坤临走时我多了一句嘴，说『你这钱我要跟上面提一声』。他脸一下子就黑了。」

梁志明心里咯噔一下。这就更糟了。报，是有门道、有规矩地报，让该知道的人知道，让该查的人去查。可要是嘴上没把门，当着当事人的面漏了风声，那就不叫报，叫打草惊蛇。这一漏，人家把证据一毁、人一跑，整条线全断了。报的人不仅没尽到责任，反而坏了事，自己也要吃官司。

何师奶这才明白，自己一个多嘴，差点惹出大祸。她把那沓钱锁进抽屉，再没敢碰，按梁志明说的，把事情写下来，照规矩往该报的地方报了。至于阿坤后来怎么样，街坊们再没见过他。何师奶只是常常念叨：有些钱，赚不得；有些话，说不得。

...

原文定义

《贩毒（追究得益）条例》载有可对涉嫌从贩毒活动所得的资产进行调查、在逮捕涉嫌罪犯时将资产冻结，及在定罪后没收贩毒得益的条文。如果有人知道或有合理理由相信任何财产代表任何人的贩毒得益而仍处理该财产，即属犯罪，经定罪后的最高刑罚为监禁14年及罚款五百万港元。以订明方式向联合财富情报组提交报告，则可获得法定免责辩护。任何人如果知悉或怀疑任何财产是贩毒得益而未能在合理范围内尽快作出披露，即属犯罪。「通风报讯」也属犯罪行为。

对应点

故事元素	概念对应
阿坤的千元大钞、怪味、黑胶袋	怀疑财产代表贩毒得益

何师奶想接生意又觉得钱烫手	知道或合理理由相信而仍处理的犯罪构成
按规矩往上面写报告	向财富情报组提交报告获法定免责辩护
何师奶对阿坤脱口而出「要跟上面提一声」	「通风报讯」罪行
报了反而没事、多嘴反而坏事	报告免责与通风报讯的法律后果对比

来源：保险考试1·第7章·7.4.5b《贩毒（追究得益）条例》

...

7.4.5 有关打击洗钱及恐怖分子资金筹集活动的法例

寓言故事 —— 《四把锁》

那一年，上环的老街坊们开始听到一个新词——「洗钱」。茶餐厅里、码头边、海味铺里，总有人提起：某某的生意，钱来路不明；某某的账户，替人转了几手。

何师奶心里没底。她在茶餐厅做了这么多年，熟客的保费常常经她手转给保险行，她总想着，自己只是个小铺子的老板娘，那些国际上的大事，跟自己有什么关系？

梁志明那天坐在茶餐厅角落吃干炒牛河，何师奶端了杯茶过来坐下，叹了口气：「志明啊，报纸天天讲什么洗钱、什么国际标准，我一个卖奶茶的，听得云里雾里。到底关我什么事？」

梁志明放下筷子，想了想怎么讲。他知道何师奶不爱听大道理，便从一件她熟悉的事讲起。

「师奶，你记不记得，前年中环那间洋行差点关门？就因为他们替一笔来历不明的钱做了保险，给查了出来。伦敦那边的人说，香港要是不跟上规矩，这国际金融中心的招牌就保不住。招牌一没，那些大公司、大客户一撤，你隔壁那间银行都得冷清下来。到时候谁来贷款给你街市的小贩？谁给你的保单做担保？」

何师奶愣了愣，她从没想过，自己跟「国际金融中心」这八个字还有这一层关系。

梁志明接着说：「所以政府立了好几条法，像是给整个钱的来路上了好几把锁。头一把，专门管银行、保险这些金融机构怎么把关，这是主门锁；第二把、第三把，追的是卖那害人东西赚来的脏钱、还有黑帮团伙的黑心钱，这是侧门锁；还有一把，专门对着那些害人的组织用来干坏事的资金，那是后院的锁。四把锁，各管各的，但合在一起，才把那道门锁死。」

何师奶似懂非懂：「那我这小铺子，也得管这四把锁？」

「你经手的每一笔保费、每一个客户的身份，都走在这些锁后面。」梁志明指了指她收银台后面的文件夹，「你不用记住锁的牌子叫什么，但你得知道锁在哪儿、什么时候该用。我们做这一行的，不管你是大行的经理，还是茶餐厅帮忙收保费的老板娘，都得清楚自己在每把锁下面该担什么责任。弄不明白，出了事，没人替你扛。」

何师奶低头看了看那个文件夹，里面夹着一张张客户的身份纸和保费收据。她忽然觉得，这不起眼的几张纸，原来连着那么远的地方。

...

原文定义

财务特别行动组织（「特别组织」）这个跨政府组织的成立，是为了为打击洗钱制定国际标准，及打击恐怖分子资金筹集活动。作为特别组织的成员，香港有责任实施特别组织所订立的打击洗钱规定，必须符合国际打击洗钱标准，以维持它作为国际金融中心的地位。在香港，与洗钱／恐怖分子资金筹集有关的四项主要法例为《打击洗钱及恐怖分子资金筹集（金融机构）条例》、《贩毒（追究得益）条例》、《有组织及严重罪行条例》及《联合国（反恐怖主义措施）条例》。金融机构及它们的主管人员及职员均须充分了解他们在这不同法例之下的各种责任。

对应点

故事元素	概念对应
洋行因来历不明的钱被查、伦敦施压	香港须符合国际标准以维持金融中心地位
特别组织的国际规矩	财务特别行动组织制定的打击洗钱国际标准
四把锁各管各的、合在一起锁死	四项主要法例构成完整的打击洗钱框架
主门锁管银行保险把关	《打击洗钱条例》管金融机构
侧门锁追贩毒赃款	《贩毒（追究得益）条例》《有组织及严重罪行条例》
后院的锁对着恐怖分子资金	《联合国（反恐怖主义措施）条例》
何师奶须清楚自己在锁下面担什么责任	主管人员及职员须充分了解各法例下责任

来源：保险考试1·第7章·7.4.5 有关打击洗钱及恐怖分子资金筹集活动的法例

...

7.4.6k 备存纪录

寓言故事 —— 《账本寄存》

陈伯有一本老习惯：收一笔钱，记一笔账。在茶餐厅替何师奶经手的保费，他每一笔都工工整整地抄进那个磨得起毛的账本里。何师奶有时候嫌他啰嗦：「陈伯，保费都交了，单子都寄了，你还记那么细干什么？」

陈伯总是头也不抬：「记下来，将来才查得到。」

可这回出了件事，把陈伯也难住了。

那天上午，有人从上面来，说是要查一笔三年前的客户资料。何师奶翻遍了茶餐厅的抽屉，只找出几张泛黄的存根，客户的身份纸早不知塞哪儿去了。她急得团团转，陈伯翻了半天账本，发现那笔账记是记了，可客户的完整文件当时直接交给了保险行，自己手里只有个号码。

「这可怎么办？」何师奶急得直搓手，「人家等着要，我这边却连张纸都拿不出。」

梁志明那天正好路过，听了这事，坐下来跟何师奶解释。

「师奶，你经手保费，文件都是直接交给保险行的，对吧？你一个小铺子，哪有地方堆那么多客户的身份纸、保单副本？这不是你的问题，本来就该这么办——你把文件交上去，等于存在保险行那里，就当那是你的档案柜。」

何师奶松了口气：「那查的时候，找保险行要就行了？」

「对。」梁志明点头，「但有个前提你得记住。你把文件存在保险行，责任可没跟着一起存过去。账还是你的账，纪录还是你的纪录。你存东西的那家保险行，得有一套规规矩矩的存档系统，照着规矩来；等上面要查的时候，你得一开口就能从保险行那儿把东西调出来，一刻都不能耽误。」

何师奶听到这儿，又皱起了眉：「那我怎么知道保险行的存档靠不靠谱？」

「所以你跟哪家保险行做生意，得先确认他们那套系统是照规矩来的。系统不对，文件存了也等于没存。」梁志明顿了顿，「这不光是你一个人的事。外面那些满街跑的代理人，一个个背着包到处收单，谁家里也没地方堆文件，全都得靠保险行的档案柜。但最后被查、被追的，还是经手的那个人。东西存哪儿都行，经手的责任跑不掉。」

何师奶当晚就把陈伯的账本和保险行存档的对应编号一一对上，用红绳扎好。陈伯看着她忙活，难得露出满意的神色：「记下来，存对地方，将来才查得到。」

...

原文定义

指引3强调备存纪录对符合一般法律及监管规定的重要性。个人保险代理人通常须要向保险人直接提交所有与客户和交易相关的文件，他们并没有足够资源备存这些文件。根据这项安排，这些个人保险代理人可视为已将所需纪录和文件存放于保险人的处所。由于个人保险代理人仍然就遵从所有备存纪录的要求负有责任，他们应该确保：(a) 其保险人有系统，以遵从《打击洗钱条例》所指明有关备存纪录的规定；及 (b) 在有关当局提出要求时，该等纪录及文件可以没有延误地从保险人取得。

对应点

故事元素	概念对应
代理人没地方堆文件、直接交保险行	个人保险代理人资源不足、文件直接提交保险人
等于把档案柜放在保险行那里	纪录视为已存放于保险人处所
上面来查、何师奶一开口就要调出	当局要求时须没有延误地从保险人取得
责任没跟着一起存过去	代理人仍负有备存纪录的责任
何师奶得先确认保险行存档系统靠谱	须确保保险人有遵从规定的存档系统

来源：保险考试1·第7章·7.4.6k 备存纪录

...

7.4.6j 可疑交易报告

寓言故事 —— 《那张不对劲的单》

何师奶最近多了一桩心事。

有个自称做进出口生意的客，姓黄，隔三差五来茶餐厅找她，说要给公司员工买团体险。头一回，保额不算大，何师奶认真地办了。第二回，加保，金额往上翻了一倍。第三回更离谱，连保费都不要找赎，整叠现金拍在桌上，说「多出来的算小费」。可这人坐在茶餐厅里，连一杯奶茶都坐不住，眼睛一直往门外瞟，手机响个不停。

何师奶心里那根弦绷了起来。可她不知道是哪里不对，只觉得这客跟别的客不一样——别人买保险是心疼钱，他是嫌钱花不出去。

她把这事跟陈伯说了。陈伯翻开账本，把那几笔保费的数目、日期、保额一串起来，眉头越皱越紧：「师奶，这不对。他头一笔小钱进门，像试水的；第二笔加码，第三笔急着把钱塞进来。哪有人买保险是这么买的？他买的不是保障，他买的是把来路不明的钱洗干净。」

何师奶吓了一跳：「那我不给他办了，把他拒了，不就完了？」

陈伯摇头，这反而是最要命的地方。他跟何师奶讲了行里的规矩：一旦起了疑心，哪怕这单生意你不做、钱不收、交易没成，这颗疑心本身就得报上去。不是「不接生意就没事」，是「心里有了疑，嘴上就得说，落到纸面上」。

「而且，」陈伯敲了敲账本，「报得要快。疑心一起，越早说越好，拖一天就多一天风险。」

何师奶这下犯了难。报归报，可她怕一件事：万一报的时候露了口风，让那个姓黄的知道了，跑的跑、毁的毁，她一个茶餐厅老板娘，以后还怎么做生意？

这时候梁志明来了。他听完，点了点头：「师奶你怕的这件事，正是规矩里头反复叮嘱的。报，得悄悄地报，走里面那条道，让该知道的人知道。绝对不能让客户本人察觉到你在查他、报他。你去跟他核实什么的时候，也得掂量着，别问着问着就把自己的底亮了——那叫打草惊蛇，也犯了大忌。」

何师奶忽然记起，行里给她们这些代办人办过几次讲解，专门教怎么认出可疑的单子。那时候她昏昏欲睡，只记得一句：「你们得摸清自己的客，知道他平时的做派。哪天他突然变了，十有八九有事。」现在想起来了，那个姓黄的，头一回还客气，第三回就急成那样——这就是「平时正常，突然异常」。

梁志明见她想通了，又补了一句：「行里给咱们培训这些，就是为了让大伙儿心里有杆秤。什么算可疑，什么不算，得能分清。分清了，报上去；分不清，也宁可报，别捂着。」

何师奶当晚就把这几笔生意写成了报告，照着内部那套道递了上去。她没跟任何人提起，包括茶餐厅的伙计。那个姓黄的再来时，她还照常给他倒茶，脸上一点没露。

后来有一天，那姓黄的再也没出现过。何师奶把陈伯那本老账本又翻开看了看，轻声说了一句：「记账是为了查得清；查清了，还得敢往上报。」

...

原文定义

对存在洗钱 / 恐怖分子资金筹集的情况的知悉或怀疑一旦确立，金融机构应该应用下列一般性原则：(a) 如果怀疑存在洗钱 / 恐怖分子资金筹集的情况，即使金融机构没有进行交易，并且没有交易透过金融机构进行，仍须作出披露；(b) 在确定有关怀疑后，必须在切实可行范围内尽快作出披露；及 (c) 金融机构必须确保已设有内部管控及制度，以防止任何董事、高级人员及雇员触犯向有关客户或任何其他人通风报讯的罪行。指引3建议采用一个用以识别异常与可疑活动的有效方法，即是去充分了解客户，及他们的情况和预期的正常活动；一旦某项交易或指令变得异常，即可识别出来。金融机构必须确保已为职员提供充足导引，让职员在发生洗钱 / 恐怖分子资金筹集情况时即产生怀疑或能将有关情况辨别出来。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶「不给他办不就完了」被陈伯纠正	即使没有进行交易，仍须作出披露
陈伯说「报得要快，越早越好」	确定怀疑后须在切实可行范围内尽快披露
何师奶怕露口风、梁志明叮嘱悄悄地报	必须设内部管控防止通风报讯
核实客户时别把底亮了（打草惊蛇）	尽职审查时须察觉通风报讯的风险
行里培训教「摸清客的做派，哪天变了就有事」	充分了解客户以识别异常活动
那个姓黄的头回客气、第三回急（突然异常）	预期正常活动之外的异常交易
何师奶给伙计们办过的讲解培训	须为职员（含持牌保险代理）提供充足导引

来源：保险考试1·第7章·7.4.6j 可疑交易报告

...

7.4.6e 客户尽职审查

寓言故事 —— 《看人下菜碟》

何师奶最近接了个新规矩：行里说，以后给客办手续之前，得先「把客摸清楚」。她不大明白，跟陈伯抱怨：「我卖了这么多年奶茶保险，哪个客是什么底子，我心里没数？还用得着一条条去查？」

陈伯翻着账本，慢悠悠说：「老客你当然有数。可要是来了个生面孔呢？」

这话还真说中了。没过几天，茶餐厅来了个生客，西装笔挺，操一口外地口音，开口就要买大额保单，还说赶时间，最好今天能办妥。何师奶正要拿表格，忽然想起陈伯的话，手停在了半空。

这人，她一无所知。姓什么、做什么营生、钱从哪儿来，一概不知。大额、生面、赶时间——三样凑在一块，何师奶心里那根弦绷了起来。

她去找梁志明商量。梁志明听完，点点头：「师奶，这就叫该查的时候了。规矩订了什么时候必须动手查客，不是让每个客都查，是看情况——有些客、有些情形，就是得查到底；这种时候不查，出了事谁担？」

何师奶问：「那怎么个查法？问多少？」

梁志明笑了：「这恰恰是规矩留了余地的地方。查，没有死规矩说非得查到哪一步。你看，这个生面客赶着办大额，你自然要多问几句、多要几张纸。可要是陈伯来续他那笔小保费，你跟他三十年的交情，还让人家把祖宗三代都报上来？那就叫折腾。」

何师奶听懂了一半：「你的意思是，规矩说必须查，但查多查少，看人、看事？」

「对。规矩给了个底——有些情形必须查；可怎么查、查到多深，它交给你自己拿捏。」梁志明顿了顿，「遇上特别让人不放心的客，你甚至可以加码，比平时查得更严，多要担保、多要证明。这都是规矩允许的。反过来，像陈伯这种知根知底的老客，简单办、轻松办，也不算偷懒。」

何师奶想起那个西装客，心里有了数。她回到茶餐厅，客客气气地请那人坐下，说要核对几样资料：身份证、工作证明、这笔钱的来历。那人脸色一变，说今天实在没带齐，改天再来。然后，就再也没改天了。

何师奶看着那张空椅子，对陈伯说：「该深查的时候不手软，该省事的时候不折腾——查客这事儿，原来是看人下菜碟。」

陈伯难得夸她一句：「这回算是明白了。」

...

原文定义

《打击洗钱条例》对尽职审查措施加以界定，并订明金融机构在何种情况下须执行尽职审查措施。指引3指出金融机构可按具体情况采取额外措施或采取简化的尽职审查措施。本章胪列有关当局在这方面的期望，并就达致此等期望的方法作出建议。在可行的情况下，指引3就如何遵守指引3规定和为达此目的而落实的程序赋予金融机构若干程度的酌情权。

对应点

故事元素	概念对应
来了大额、生面、赶时间的客，何师奶心里绷紧	订明在何种情况下须执行尽职审查
陈伯来续小保费，用不着查祖宗三代	可按具体情况采取简化的尽职审查措施
让人不放心的客可以多要担保、多要证明	可按具体情况采取额外的尽职审查措施
「查多查少，看人看事」	指引3就落实程序赋予金融机构若干酌情权
行里的规矩册教何师奶该怎么拿捏	胪列有关当局的期望并就方法作出建议

来源：保险考试1·第7章·7.4.6e 客户尽职审查

...

7.4.6a 引言

寓言故事 —— 《那本小册子》

那天下午，梁志明揣着一本薄薄的小册子走进茶餐厅，在何师奶对面坐下。

「师奶，行里发了这个，要咱们都照着做。」他把册子推过去。封面最上面一行小字，写着是保监局发的，底下还有个日期，说是从去年秋天起开始算数。何师奶眯着眼看了半天，似懂非懂。

「又来新规矩了？」何师奶把册子翻了两页，满眼是条文，头都大了，「这是法？犯了要抓人？」

梁志明摇头，这是她最容易搞混的地方。这本册子，不是法。它不像那些立在衙门里的条例，违反哪条就定罪、就罚钱。它是上头发下来教人怎么做的——一本指路的地图。更准确地说，它是专门给做保险这一行人画的图：做长期险的保险行、再保险的、你们这些跑街的代理、还有经纪公司，人人手里都该有一本。

何师奶撇撇嘴：「我一个小小代办，也归它管？」

「管。」梁志明很干脆，「上头说了，这册子不光是给保险行的大老板看的，是给所有经手的人看的——经理、主管、伙计，一个不落。谁都逃不掉。」

何师奶不吭声了，又翻了两页。里头写得细，从怎么摸清客的来路、怎么存档，到怎么报可疑的生意、怎么不漏口风，桩桩件件，都是给她画的道。

「可地图也分轻重。」梁志明想了想怎么说，「你想，这张地图画的是一条正路。你照着走，错不了；你不照着走，也不能当场就抓你。但要是哪天真的上了公堂，法官翻出这张地图一对照，你走的路跟地图上画的不一样——那这地图就成了告你的证据，法官心里就有数了。」

何师奶打了个突：「那不照着走，到底有没有事？」

「这就要看你摊上多大的事。」梁志明说，「真要是惹上了大案子，这册子虽不能直接定你的罪，但法官会拿它来问你：规矩白纸黑字写了，你为什么 not 照做？你答不上来，就吃亏。」

陈伯这时候端着茶走过来，插了一句嘴。他这辈子最看重账本和收据，对「白纸黑字」四个字最有体会。

「师奶，我跟你说个更要紧的。」陈伯把茶放下，「不照着做，可能还连累你能不能继续做这一行。上头给人发牌、续牌，看的就是你听不听话。这本册子你不当回事，回头人家说你不够格当这个代理人、当那个董事，牌照给你收了，你这生意还怎么做？」

何师奶这才回过味来。她把那本小册子拿近了些，重新看了一遍。它教的是怎么摸清客的来路、怎么存档、怎么报可疑的生意、怎么不漏口风——桩桩件件，都是给她画的道。

梁志明临走前又说了一句：「这册子也不是把天下的路都画死了。它给的是大方向，你照着自己的生意、自己的风险，拿捏着来。要是有哪条你实在没法照做，你得把理由记下来、白纸黑字留个底，将来好交代。它没把门堵死，但它要你说清楚，你为什么不走正门。」

何师奶把册子收进收银台抽屉最显眼的位置。不是法，却比法还贴身——它不抓人，可它能决定你将来站不站得住。

原文定义

保险业监管局发出《打击洗钱及恐怖分子资金筹集指引》（指引3），目的是为经营受规管长期业务的获授权保险人、再保险人、持牌个人保险代理、持牌保险代理机构及持牌保险经纪公司（统称「保险机构」）提供相关导引。指引3的目的在于：(a) 提供有关洗钱及恐怖分子资金筹集的一般背景资料，及适用法例主要条文的概要；及 (b) 提供实际导引，以助有关金融机构制订及执行相关政策、程序及管控措施，以符合法定及监管规定。如果任何人没有遵守指引3的任何条文，此事本身不会令致该人可在任何司法或其他法律程序中被起诉，但在根据《打击洗钱条例》提起而于任何法院进行的法律程序中，指引3可获接纳为证据，法院须考虑该条文。如果保险机构不遵从指引3的条文，则可能会对董事和控权人的适当人选资格产生负面影响，及可能导致处分。

对应点

故事元素	概念对应
小册子是「地图」，不是法	指引3是导引，本身不构成可被起诉的法律
违反地图不当场抓人	不遵守指引3本身不会令该人被起诉
法官拿地图对照问你为什么不照做	法院法律程序中指引3可获接纳为证据
陈伯说不当回事会收牌照	不遵从会影响董事控权人适当人选资格及处分
地图给大方向、照自己生意拿捏	指引3并非无遗包罗所有合规途径、赋予酌情权
实在没法照做得白纸黑字留底交代	与导引不相符之处及依据应记录在案

来源：保险考试1·第7章·7.4.6a 引言

7.4.6h 恐怖分子资金筹集及扩散资金筹集

寓言故事 —— 《那笔烫手的善款》

那阵子，茶餐厅来了个生客，自称姓黎，说是为海外某个慈善会募捐，想通过何师奶办一笔大额的保险转账，把钱汇到境外去。他话说得好听，什么济世救人、扶助难民，听着让人心里一软。

何师奶差一点就答应了。她这人最吃软，一听「难民」「孤儿」就鼻酸。可陈伯那天正好在旁边算账，越听越不对劲，等那姓黎的一走，就把何师奶拉到一旁。

「师奶，那人说的那个会，名字我好像在哪听过。」陈伯翻出抽屉里一张皱巴巴的告示纸，上面印着一串名单，「你瞧，上头发下来的。这上头的人、机构，碰不得。」

何师奶凑过去看，名单密密麻麻，她一眼就扫到了那个慈善会的名字，心里咯噔一下。

梁志明那晚来茶餐厅吃饭，听何师奶讲了这事，神色严肃起来。他放下筷子，正色跟何师奶说了几条要命的规矩。

「师奶，有几种钱，是一分一毫都不能碰的。第一种，是给那些被点了名的人或组织筹的——不管那人跟你讲得多好听，说济世也好、救命也好，只要是替这种名单上的人收钱、转钱、张罗，就是犯了天条，最重能关十四年。」

何师奶倒吸一口凉气：「可他说的是救人啊。」

「好人坏人，不看嘴上说。」梁志明摇头，「就看这名单。名字在上面，就是碰不得。」

「还有第二种，」梁志明接着说，「是已经被官方下令冻住了的。上头有权下令，把怀疑跟那些人有关的财产冻起来，冻住了就谁也不能动——存着、转着、花着，都不行，碰了最重关七年。这跟它原来是谁的没关系，冻令一下，它就成了了一块谁也不能碰的冰。」

何师奶这才后怕：「那我要是事先不知道呢？」

「所以才要有这张名单。」陈伯又敲了敲那张纸，「行里隔三差五就来更新，海外也有别的名单可以查。咱们的规矩是，每一笔生意的客，都得拿名单过一遍，一点不能含糊。名字对上了，挡回去；对不上，再说。」

梁志明还提了一件何师奶更没想到的事：「还有第三种，比前两种还隐蔽。有些人，不是筹钱去害人，是筹服务去害人——比如替人造那种一出手就能祸害成千上万人的凶器张罗门路、搭线牵桥。哪怕你只是顺手帮了个忙，只要知道或怀疑这服务跟那种凶器有关，也犯事。」

何师奶彻底愣住了。她原以为「恐怖分子」离自己十万八千里，是个报上的词。没想到，一个听着体面的慈善会、一笔听着慈悲的善款、一次顺手的帮忙，就能把自己全搭进去。

她把那张名单要了过来，压在收银台玻璃底下，每天一抬眼就能看到。陈伯看着她，难得点了点头：「会查名单，比会算账更要紧。」

...

原文定义

香港为了履行其在相关国际法下的责任，通过了《联合国制裁条例》，授权保安局局长冻结怀疑是恐怖分子的财产，并指示除根据特许的授权外，任何人不得处理该已冻结的财产，违反最高可判7年监禁。除根据保安局局长批予的特许的授权外，任何人不得直接或间接向恐怖分子或与恐怖分子有联系者提供任何财产或金融服务的，也不得为该人的利益筹集财产，违反最高可判14年监禁。根据《大规模毁灭武器（提供服务的管制）条例》，如果某人向他人提供服务，而该人基于合理理由相信或怀疑该等服务可能与大规模毁灭武器扩散有关，该人即属犯罪。金融机构应确定本身有适当系统，藉以与相关指定名单核对及确保名单反映现况，以达筛查的目的。

对应点

故事元素	概念对应
------	------

替名单上的慈善会筹钱、转账	不得为恐怖分子或关联者提供 / 筹集财产（最高14年）
「济世救人」也得挡回去	不看用途好坏、只看名单认定
保安局下令冻住的财产谁也不能碰	冻结财产后任何人不得处理（最高7年）
「冻令一下成一块谁也不能碰的冰」	除特许授权外不得处理已冻结财产
替人造毁灭性武器张罗门路也犯事	不得提供可能与大规模毁灭武器扩散有关的服务
何师奶把名单压在玻璃底下每天核对	须有适当系统与指定名单核对、保持现况以作筛查

来源：保险考试1·第7章·7.4.6h 恐怖分子资金筹集及扩散资金筹集

...

7.4.6b 打击洗钱 / 恐怖分子资金筹集制度

寓言故事 —— 《那套班子》

梁志明调到新分行头一个月，就被一件事难住了。

上头三令五申，每家行都要有一套「挡洗钱的制度」。可这句话听着大，落地到底是个什么东西？他问了好几个老伙计，说法不一。有人说，就是订几条规矩贴墙上；有人说，是找个懂行的人盯着；还有人说，其实就是上头检查时拿出来应付的纸。

梁志明心里没底，专门跑了一趟上环，去找陈伯。陈伯正坐在老账房里翻他那本厚账，听梁志明一说，眯着眼想了一会儿。

「志明啊，你想想，咱们码头老仓库，是怎么防火的？」陈伯慢慢说。

梁志明一愣，这跟洗钱有什么关系？

「你听我说。」陈伯摆摆手，「仓库防火，光贴一张告示行不行？不行。得有几样东西。头一样，上面得有人盯着——仓库管事的点点头，谁也动不了消防的章程；第二样，得有专人——谁来巡、谁来报火警，不能一锅粥，得有名有姓；第三样，得过段时间查一查，看那套章程还灵不灵；第四样，用的人得选对、得教过，不能随便拉个人就让他守夜。」

梁志明听出味道来了，这不就是一套「防火的班子」吗？

陈伯接着说：「挡洗钱也一样。光贴几张纸，那是死的。要让它活起来，得有一整套人马在上面撑着——最上面得有人拍板、盯着，这叫当家做主的担起责任；中间得点两个明白人，一个专门盯着规矩守没守，一个专门管那一张张可疑的报案往哪儿递；底下还得有一套办法，隔三差五自己查自己，看这套东西管不管用；再加上挑人得挑靠得住的，挑进来了得教，教到人人都认得出什么单子不对劲。这几样凑齐了，才叫一套制度，缺一样，都是漏风的墙。」

梁志明越听越清楚。他回去照着这个路子，给新分行搭了一套东西：顶头经理亲自挂帅盯大局；点了一个规矩人当「守规矩的头」，又点了一个胆大心细的当「管报案的头」——两张桌子就在大堂中央，谁有事一抬头就能找着；隔一阵自己人查自己人，账、单、人，一项一项过；新伙计进门先教半个月，教到每个人心里都装着一杆秤，看一眼单子就知道哪里不对。

半年后上头来检查，翻了翻账，看了看人，点了点头说：这套，算是立住了。

梁志明后来跟陈伯讲起这事，陈伯笑着说了一句老话：「规矩是死的，人是活的；要把死的规矩立起来，靠的就是活人排成的一套班子。」

...

原文定义

根据指引3，金融机构必须采取一切合理措施，确保设有合适的保障措施，以减低洗钱 / 恐怖分子资金筹集的风险，并防止违反附表2第2或3部的任何规定。金融机构应执行适当的内部打击洗钱 / 恐怖分子资金筹集政策、程序及管控措施（统称「打击洗钱 / 恐怖分子资金筹集制度」）。金融机构在设立该制度时，必须考虑指引3中指出的多个因素。所制订的管控措施应涵盖的范畴包括：高级管理层的监督、委任一名合规主任及一名洗钱报告主任、合规及审核职能、及职员甄选和培训。

对应点

故事元素	概念对应
光贴几张纸不够、要一套人马撑着	须执行政策、程序、管控（整套制度）
仓库管事的拍板、经理挂帅盯大局	高级管理层的监督
两个明白人：一个守规矩、一个管报案	委任合规主任及洗钱报告主任
隔三差五自己人查自己人（账单人一项项过）	合规及审核职能
新伙计进门先教半个月、教到认得出不对劲	职员甄选和培训

来源：保险考试1·第7章·7.4.6b 打击洗钱 / 恐怖分子资金筹集制度

...

7.4.6f 持续监察

寓言故事 —— 《盯着那扇后门》

何师奶的茶餐厅开在湾仔街市旁边，做了十几年，熟客越来越多。可最近半年，她心里老不踏实。有个新来的熟客阿坤，出手阔绰，每回来都点最贵的，付现从不找零。何师奶嘴上笑着道谢，心里却记下了账。

她把梁志明拉到后厨，压低声音说："志明，我这记性你是知道的，熟客来了几趟、点了什么、付了多少，我都一笔笔记着。可我怕的是自己看漏眼。你说，我这本账，光是记下来够不够？"

梁志明翻看了她的账本，点头说："记下来是头一步。可光记不动，等于把锁上了，钥匙却扔在一边。您得时不时回头翻这本账，看看有没有哪一笔跟平常不一样——哪个人突然换了个做法，哪笔钱数目对不上，谁该来的没来，谁不该来的偏来了。"

何师奶皱眉："你说的我懂，可我一个人盯着十几张桌，忙都忙不过来，哪有功夫天天翻旧账？"

梁志明正要答话，陈伯从外面进来喝茶。他听见这话，插了一句嘴："何师奶，我做了一辈子账房。账本不是摆设，是活的。我每个月都要把上头那叠账从头到尾捋一遍，不是数那些格子，是看里头的动静。上回我就是这么翻出账房对面那家布庄，有伙计偷偷把货款挪去填私账——不是当时看出来的，是回过头翻账翻出来的。一翻，对不上，就知道有鬼。"

何师奶听到这里，自己先接上了话头："所以这账，不是记完就收进柜子，是要一直在手边翻的。"她又想到那个阔绰的阿坤，心里咯噔一下——光记他来了几趟没用，得回头看看，他这几趟连起来，合不合常理。

梁志明见她想明白了，便补了一句："不光我们这边这么干。行里整个规矩也是这么定的——光在客人头一回上门时问清楚还不够，得一直盯着，看他们往后做的事跟当初说的对不对得上。这盯着不松手，才叫真把门看住了。"

那天晚上收摊后，何师奶没急着走，她把阿坤这半年的每一笔都摊在桌上，一笔一笔看。看到第七笔时，她停住了——有一笔数目，大得离谱，而那天的菜，分明只够四个人吃。

...

原文定义

指引3强调有效的持续监察措施对了解客户的活动至为重要，它不但是有效的打击洗钱 / 恐怖分子资金筹集系统中一个不可缺少的部分，也有助金融机构了解客户及侦察异常或可疑活动。指引3就如何有效地进行持续监察提供了导引。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶记账每笔熟客往来	对客户活动做记录
梁志明说"得时不时回头翻账"	持续监察——不是记完就收起来
陈伯翻账翻出布庄伙计挪款	持续监察能侦察异常或可疑活动
阿坤七笔连起来不合常理	把单笔活动放在一起看才看得出异常
何师奶当晚摊开账一笔一笔看	持续监察是金融机构系统不可缺的部分

来源：保险考试1·第7章·7.4.6f 持续监察

...

7.4.6i 数据库备存及筛查（客户及付款）

寓言故事 —— 《那本黑名单簿》

何师奶最近遇到一件怪事。茶餐厅来了个生面孔，自称姓罗，说要订一桌酒席，价钱不问，先放下定金两百块。何师奶收了钱，心里却犯了嘀咕——这罗先生说话带着北边口音，出手却比码头最阔的老板还大方，问起酒席用的客人姓名、做的是什生意，他支支吾吾，只说"朋友的，朋友的"。

她当晚把这事跟梁志明说了。梁志明听完，没急着下判断，反倒问她："何师奶，您还记得上环那家金铺的事吗？前阵子来了个客人，出手买金条跟买烧鹅似的，金铺老板收了钱，高高兴兴。结果没出半个月，差馆来人，说那钱不干净，是帮外人过手的脏钱，金铺老板连本带利全赔了进去，还吃了官司。"

何师奶一听，脸就白了："那……那我收的这两百块定金，会不会也有事？"

梁志明说："所以行里有个老规矩——光靠嘴上问、心里记，不够。得手上有一本簿子，把外头那些出了名不能沾的人的名字、长相、来路，全抄进去。这簿子不是我们自己编的，是上头发的——官府宪报上登的名册，还有外头那张从美国来的指定名单，全得照抄进去，一字不漏。谁的名字进了簿子，这人上了门，就得一眼认出来。"

何师奶皱眉："这么多名字，我哪记得住？"

陈伯这时正好来喝茶，接过话头："何师奶，账房那边也有一本差不多的簿子。我们不是靠脑记，是靠查。每来一个生客，名字、来历先过一遍簿子。簿子有了新名字，上头一发下来，我们当天就添进去，不敢拖。这叫'过一遍'，行里的话叫'筛一遍'。不光客人进门要筛，连每一笔往外头付的钱，收款人是谁，也得对着簿子筛一遍——生怕钱付给了簿子上的人，那可就闯了大祸。"

何师奶越听越坐不住，她追问："那要是我筛到一半，觉得不对劲，可簿子上又没这人的名字，怎么办？"

梁志明放下茶杯，认真说："簿子上没名字，不代表这人干净，只代表还没被点出来。只要您心里犯了疑——不管疑的是什——就得多查一层，查得更细、更紧。查完还不放心，就得往上头报。我们这边往上头报，是报到警察里头一个专门管这种事的组——他们手里有我们没有的消息，一对照，也许这人就露了底。哪怕当时看不出跟坏事有关系，只要可疑，也该报，因为有些事，要过些日子才显出原形。"

陈伯补了一句："还有一桩——筛过的，筛出什结果的，都得落账，白纸黑字，几时筛的、筛了谁、结果怎样。万一以后有人来查，我们手里有据，证明当初不是没做，是真做了。"

何师奶当晚把那两百块定金的事，从头到尾跟梁志明和陈伯过了一遍。三人对着簿子查了罗先生的名字——簿子上没有。可那一晚越想越不对：不问价的酒席、支吾的来路、北边的口音、过大的定金。何师奶第二天一早就办了件事——她把罗先生这笔，按梁志明教的法子，往上头报了。

过了半个月，差馆来了人，跟何师奶道谢。原来那个罗先生，正是上头一直盯着的一条线上的小角色，金铺那桩旧案，也连在他身上。何师奶那本茶餐厅里，从没有过什名册，可她记住了梁志明那句话：手里的簿子是死的，心里的那一根弦，才是活的。

...

原文定义

指引3提示金融机构应该采取措施，确保遵守打击恐怖分子资金筹集的相关法规及法例。金融机构及其职员应充分了解本身的法律责任，职员应获提供充足导引及培训。金融机构必须订立打击恐怖分子资金筹集的政策及程序。识别可疑交易的制度及机制应涵盖恐怖分子资金筹集及洗钱事宜。

金融机构应能识别涉及恐怖分子嫌疑人物及指定人士的交易，并就该等交易作出报告，这点至为重要。为此，金融机构必须确保保存记录恐怖分子嫌疑人物及指定人士名称及详细资料的数据库，以综合所知的各种名单的资料。金融机构也可另作安排，查阅由第三者服务供应商备存的数据库。

金融机构必须确保数据库已经收录相关的指定名单。该数据库尤其应该收录政府宪报刊登的名单及根据美国行政命令第13224号指定的名单。每当资料有变化时，该数据库也应及时更新，让职员易于查阅，从而识别可疑交易。

对金融机构的整个客户群持续进行全面筛查，是防止恐怖分子资金筹集及违反制裁规定的一项基本的内部管控措施。

金融机构必须设有若干筛查付款指示的措施，以确保不会向指定人士支付款项；并对于可疑的电传转账指示尤须提高警觉。

如果出现值得怀疑的情况，金融机构应该在建立业务关系或处理交易前，尽可能执行更严格的查核。

有关筛查及任何结果应该记录在案或以电子方式记录，显示已符合上述有关筛查客户群、筛查付款指示及更严格的查核的规定。

如果金融机构怀疑某项交易与恐怖分子有关，应该向财富情报组作出报告。如果该项交易因其他理由看似可疑，即使没有证据证明与恐怖分子直接有关，也应该向财富情报组作出报告，因该项交易其后可能会显露出与恐怖分子有关连。

对应点

故事元素	概念对应
上头发的名册、美国来的指定名单	须收录宪报刊登名单及美国13224号令名单的数据库
陈伯说"过一遍""筛一遍"	对整个客户群及付款指示进行筛查
簿子有新名字当天就添	数据库每当资料有变化须及时更新
何师奶疑心起就多查一层	出现值得怀疑的情况须执行更严格的查核
陈伯说筛过的要落账白纸黑字	筛查及结果须记录在案

7.4.6c 适用于香港以外进行业务的集团的打击洗钱 / 恐怖分子资金筹集政策

寓言故事 —— 《南洋那间分号》

梁志明所在的保险行，在中环有总号，生意做得稳当，可最近老板想在南洋也开一间分号，接那边的华人生意。消息传开，上上下下都高兴，唯独陈伯坐在账房里，皱着眉，没作声。

梁志明收水钱时顺道问了一句："陈伯，行里要在外头开分号，您怎么看着不高兴？"

陈伯搁下笔，叹口气："外头那地方，规矩跟咱们这里不一样。咱们这边白纸黑字写清楚的——客人上门该问什么、该记什么、哪笔账要留多少年，都有章程。可南洋那边的法例管的是什么、准的是什么，是另一套。万一他们那边的规矩，比咱们这边松，不许我们照着这边的章程查客人、留账，那分号开出去，等于咱们自家门脸在外头露了个口子，脏钱从那个口子钻进来，咱们这边的名号跟着蒙羞。"

梁志明听懂了，可又犯难："那总不能因为怕出事，就不做生意了吧？"

陈伯摇头："不是不做，是不能撒手不管。咱们行里头有一条老规矩，用到开分号上头，是这样的——只要是咱们名下的分号，不管开在哪儿，都得照着咱们总号这一套防脏钱的章程办，能照多少照多少，要在当地法例准许的范围内，尽量把口子堵得跟这边一样严。这一套章程，总号得白纸黑字写成文，派人送到分号手上，不是口头交代，是落到他们柜子里的明文。"

梁志明点头："可您方才说的，万一那边的法例真不许咱们这么做呢？比方说人家不许我们查客人查得这么细？"

陈伯神色更重了："那也不能由它去。分号要是真被当地的法例拦住，照不了咱们这套章程，头一件事，是赶紧上报——把这'做不了'的事，明明白白报给上头的管事，不能藏着掖着。第二件事，是得另想法子补上这个口子：这一条照不了，就想旁的法子，把因为照不了而多出来的那份风险，再往下压一压。两个动作缺一不可。"

梁志明又问："那万一外头分号那边真出了事，怀疑有一笔来路不明的钱，该报给谁？"

陈伯想了一想，答道："一般说来，怀疑在哪儿起的、账在哪儿留的，就往哪儿报。可有一样特殊——要是那笔账的户口是开在咱们香港这边的，那就还另有一层，得看咱们香港那两条法例管不管得上，管得上的话，就得往咱们这边的情报组报。"

梁志明把这几层理在心里过了一遍：分号开出去，章程得跟着出去；当地不许照的，先报后补；户口在香港的，还得看香港的法例。他忽然明白了，为什么老板一提开分号，陈伯就皱眉——开分号容易，把规矩也带出去，才是真难的那桩事。

原文定义

指引3针对金融机构在香港以外进行业务的情况提供了导引。在香港成立为法团的金融机构应该确保它们在外地的分行或附属企业设有集团的打击洗钱 / 恐怖分子资金筹集政策，以确保所有外地分行及在香港以外地方经营与金融机构相同业务的所有分行及附属企业设有程序，使它们能在当地法律准许的范围内，遵守与根据附表2第2及3部施加的尽职审查及备存纪录规定相类似的规定。金融机构应该将集团政策通知外地的分行及附属企业。

金融机构在香港以外地方的分行或附属企业如果因当地法律不准许而未能遵守与根据附表2第2及3部施加的规定相类似的规定，金融机构必须——

- (a) 将有关不能遵从规定的情况通知有关当局；及
- (b) 采取额外措施，以便有效地减低该分行或附属企业因不能遵从该等规定而面对的洗钱 / 恐怖分子资金筹集风险。

如果怀疑全部或部分财产直接或间接代表可公诉罪行的得益，一般应在产生有关怀疑及在备存相关交易纪录的司法管辖区内作出报告。不过，在某些情况下（例如户口设在香港），可能须要向财富情报组报告该等情况，但只在《有组织及严重罪行条例》及《贩毒（追讨得益）条例》第25(A)条适用的情况下才适用。

对应点

故事元素	概念对应
总号这套防脏钱的章程	集团的打击洗钱政策
章程写成文送到分号手上	将集团政策通知外地分行及附属企业
当地法例准许范围内尽量照办	在当地法律准许范围内遵守类似规定
照不了先报后补	不能遵从须通知当局并采取额外减低风险措施
陈伯说户口在香港要看香港法例	户口设香港时向财富情报组报告的条件

来源：保险考试1·第7章·7.4.6c 适用于香港以外进行业务的集团的打击洗钱 / 恐怖分子资金筹集政策

...

7.4.6g 金融制裁

寓言故事 —— 《那笔不能碰的钱》

梁志明那天在中环总号帮忙整理档案，看见一份从上头发下来的名册，上面列着一批人名和商号，旁边盖着红印，写得清清楚楚：这些人的钱、货、产业，一概不得经手，不得替他们过手，也

不得给他们好处。

他把名册翻来覆去看了两遍，心里记下了几个名字，正要归档，何师奶恰好到行里来办她那份保单的事。她眼尖，瞧见那盖了红印的纸，随口问了一句："志明，这上头的人，是犯了什么事？怎么连钱都不让人碰？"

梁志明把名册收好，跟她解释："这些不是我们自己定的，是上头更大的当家人——联合国那个安理会——点了名的。咱们这边把这事写进了法例，授权行政长官照着安理会的意思订规章，再把这些人的名字登在政府宪报上，发给每家行。规矩只有一条：上面有名的人，不管是他的钱、还是给他的好处，我们都不能沾，沾了就是犯法。"

何师奶吐了吐舌头："那可是不小心收了他们的钱，回头才知道呢？"

梁志明摇头："这就是为什么名册要发得勤、看得勤。上头一发新名单，我们这边当天就得把手上的客、手上的账，对着名单过一遍。谁的名字上了名单，从那天起，他的钱就不能再收、不能再付。"

正说着，陈伯从里间出来，手里也拿着一份相同的名册。他听见这话，补了一段："何师奶，还有一层您得知道。香港这边的法例，管的是这份名单上的人。可有些做国际生意的行，还会留意别处——别的国家、别的地方也各有各的制裁名单。香港法例虽没硬要我们管别处的名单，可要是这些名单上的人，正好跟我们行有生意往来，我们得当心，别跟他们有金钱上的进出，免得惹一身腥。"

何师奶问："那是不是所有这些有名的人，就一点钱都动不了？"

陈伯和梁志明对望一眼。梁志明答："也有例外。行政长官可以特批一张特许，准许给名单上某个指定的人，提供一点救命的钱、或者糊口的经济来源。这是极少数的情况，得有特许在手，才能碰。没有那张特许的，名册上的人，一个铜板都不能沾。"

何师奶听完，点了点头。她想起自己茶餐厅也收过几个生面孔的大钞，心里暗暗记下：下次再有来路不阔、出手却大的客人，得多留一个心眼。梁志明那句"沾了就是犯法"，像一根钉子，钉在了她心里。

...

原文定义

《联合国制裁条例》授权行政长官订立规例，以执行联合国安全理事会（"安理会"）所决定的制裁，并指明或指定相关的人及实体。这些制裁通常禁止直接或间接为某指定人士的利益或财物提供任何资金或经济资源或处理属于该指定人士的任何资金或经济资源。有关当局向所有金融机构分发根据《联合国制裁条例》刊登于政府宪报的指定名单。

虽然根据香港法律，金融机构一般并无任何责任关注其他司法管辖区或其他组织或主管当局发出的名单，但经营国际业务的金融机构仍须注意该等司法管辖区的相关金融 / 贸易制裁制度的范畴及重点。如果这些制裁可能对金融机构的业务构成影响，则金融机构应该考虑这会对其程序引致什么影响，例如考虑监察有关人士，以确保不会向名列某外地司法管

辖区制裁名单的人支付款项或接收来自该等人士的款项。

行政长官可就禁令批予特许，准许向《联合国制裁条例》的指定人士提供资金及经济资源。

对应点

故事元素	概念对应
上头发的盖红印名册	政府宪报刊登的指定名单
名册是安理会点的名、写进法例	《联合国制裁条例》执行安理会决定的制裁
名单上的人的钱不能沾	禁止处理指定人士的资金或经济资源
陈伯说别处的名单也要留意	经营国际业务须注意外地制裁制度
行政长官可批特许才能碰	行政长官可就禁令批予特许

来源：保险考试1·第7章·7.4.6g 金融制裁

...

7.4.6m 电传转账

寓言故事 —— 《那封电报上的钱》

梁志明那天在总号帮忙，看见柜台前来了一位码头上的包工头，急匆匆要办一桩事——他要把一笔工钱汇到南洋去，给在那边做工的老乡。包工头从怀里掏出一张电报纸，上头歪歪扭扭写着收款人的名字和地址。行里负责汇款的伙计接过来看了一眼，正要办，陈伯从里间出来，伸手拦了一下。

陈伯指着那张电报纸，对伙计说："这笔钱要经电报打过去，收到和付出，两边都得留个清楚。电报上打的是谁的钱、打给谁、打多少，每一项都不能含糊。咱们这边是往外打钱的那一头，可要是哪天反过来，别人经电报打进咱们这边、再让我们转给旁人，咱们就成了中间那一头——不管站在哪一头，规矩都一样：款子从哪来、到哪去、过谁的手，都得查明白、记清楚。"

那伙计点头："陈伯，那这规矩是不是管所有的人？"

陈伯摇头："主家有两类。一类是专门做这种汇款买卖的——银行、找换店、汇款庄，他们是天天干这行的，规矩头一条就压在他们身上。可还有一类，是像咱们保险行这样，本来不是专门干汇款的，可要是哪天也伸手经手这种电报转账——比方替客人收一笔、转一笔——那只要一动手，就跟那专门干的人一样，得照着同一条规矩办，不能因为是顺手就松一寸。"

包工头在旁边听得一头雾水，忍不住插嘴："这跟我汇这几百块工钱有什么相干？"

梁志明在旁边接了一句，说得通俗："老哥，不是冲着您这几百块。是因为电报转账这种事，钱一打过去，几百里外、几千里外，看不见人，摸不着边。坏人就爱钻这种看不见边的空子——把钱从这头打进那头，再从那头转去第三头，几转几转，来路就洗白了。所以不管经手的是天天干这

行的，还是偶尔搭一手的，只要电报上一过手，每一头都得问清来路、看清去处、留下凭据。这不是难为您，是怕有人借这条路做坏事。”

包工头听完，“哦”了一声，把收款老乡的姓名、地址、做什么营生，老老实实又报了一遍，让伙计一笔一笔记下来。陈伯在旁边看着伙计落账，点了点头。梁志明心里也记下了一笔：电报转账这条路上，没有哪一头是可以松手的——不管你是干这行的，还是搭了一手。

...

原文定义

指引3就电传转账提供了导引。这些导引主要适用于认可机构及金钱服务经营者。如果其他金融机构以汇款机构或收款机构的身份行事，它们也应遵守《打击洗钱条例》附表2第12条的规定及上述导引。

对应点

故事元素	概念对应
包工头经电报把工钱汇去南洋	电传转账
陈伯说汇出、汇入两头都得留清楚	汇款机构和收款机构均须遵守导引
专门干汇款的银行、找换店、汇款庄	认可机构及金钱服务经营者
梁志明说偶尔搭一手也得照规矩办	其他金融机构以汇款 / 收款机构身份行事也须遵守
钱几转几转来路就洗白了	电传转账可被滥用作洗钱的空子

来源：保险考试1·第7章·7.4.6m 电传转账

...

7.4.6d 风险为本的方法

寓言故事 —— 《两扇门，两把锁》

何师奶那阵子为茶餐厅的安全犯愁。她来问梁志明：“志明，我那茶餐厅，前门、后门、仓库门、账房门，我想全换上一样的大铁锁，最结实那种，一了百了。可算盘一打，八扇门八把大铁锁，花的钱够我再添一台冰箱了。你说值不值？”

梁志明没急着答，反问她的：“何师奶，您先想想——这八扇门，每一扇出事的可能一样大吗？”

何师奶一愣。梁志明接着说：“前门朝街，人来人往，最敞亮，也最招贼；后门通小巷，夜里黑灯瞎火，贼最爱摸这里；可账房门呢？门里头就是您那本账和几块零钱，外人进不去，伙计就那两个，都是跟您十几年的老人；仓库门里头是米面油盐，贼偷了也就偷几袋米。这四扇门，出事的可能、出了事亏的多少，哪会一样？”

何师奶顺着他的话想下去，自己先点了头：“账房和仓库那两扇，犯不上花大价钱换大铁锁。可前门、后门，那真得把把关。”

梁志明笑了："这就对了。您把手上那笔买锁的钱，大头砸在前门、后门这两扇上——前门白天人多，您再请个伙计专门看着；后门夜里没人，换把顶结实的大锁，再加一根门闩。账房、仓库这两扇，原本那把锁还凑合，您就留着，不必大动。一句话：哪扇门出事的可能大、出了事亏得多，您就把力气往哪扇门上使；哪扇门本来就不太会出事，出了事也亏不了多少，您就少花力气，别把好钢用在刀背上。"

陈伯正好路过，听见这话，停下来补了一句："何师奶，这道理跟账房里盘账一样。我们每个月盘账，也不是每本账都盘得一样细。进出几十万的大账，一笔一笔对到底；几毛几块的小账，抽查几笔就行。账本子就那点人手，全铺开一样使劲，最后哪本都盘不透。把人手压在最大的几笔上头，整本账反倒最稳当。"

何师奶当晚就把买锁的单子改了。前门、后门用顶好的锁，账房、仓库留旧锁。她心里那笔账也顺了：不是每扇门都要一样重的锁，是要把最重的那把，挂在最可能出事的那扇门上。她忽然想起梁志明那句"哪扇门出事的可能大，力气就往哪扇使"，觉得这话不单管茶餐厅，怕是连行里那些防坏事的章程，也是一个理。

...

原文定义

指引3要求金融机构借着风险为本的方法厘定尽职审查及持续监察所需程度。风险为本的方法的一般原则是如果客户经评估为属于较高洗钱／恐怖分子资金筹集风险的客户，金融机构应该采取更严格的措施去管理及减低该等风险，但如果客户属于较低风险，则可相应地执行简化措施。采用风险为本的方法的优点在于可以按照优先次序，以最具效益的方式分配资源，从而令最大的风险得到最高度的关注。

对应点

故事元素	概念对应
八扇门出事的可能是不同的	不同客户的洗钱风险程度不同
前门后门出事可能大就花大力气	高风险客户须采取更严格的措施
账房仓库留旧锁不必大动	较低风险客户可执行简化措施
何师奶把买锁钱大头砸在前门后门	按优先次序以最具效益方式分配资源
陈伯说人手压在最大几笔上账最稳	最大的风险得到最高度的关注

来源：保险考试1·第7章·7.4.6d 风险为本的方法

...

7.4.61 职员培训

寓言故事 —— 《新伙计头一天》

茶餐厅来了个新伙计，叫阿强，十七八岁，头一天上工。何师奶把围裙递给他，又把一沓写了字的纸塞进他手里："这是咱们茶餐厅的老规矩——怎么收钱、怎么记账、哪张桌子是谁的老位、收银机怎么开关，全在上头。你先把这本子读熟了，再上手。头一桩事没学会，我不让你碰第二桩。"

阿强捧着本子，嘟囔了一句："师奶，我上回在别的馆子干过，收钱找钱我都会，还用学这个？"

何师奶脸一沉："你在别处的规矩，跟我的规矩，未必一样。我这儿的收银机，钱进了哪个格子、怎么对账，有我这一套的章程。你不学会就上手，错一笔，赔的是我的钱，砸的是我的招牌。所以——先学，学透了再上手。"

梁志明那天来茶餐厅喝水，听见这段话，笑着对何师奶说："何师奶，您这套，跟咱们行里头一模一样。行里有规定，凡是新来的人——不管是坐柜台的、还是外头跑街的代理——只要是头一回上手办差事，头一件事，不是干活，是先学。学的是咱们这一行防坏事的规矩：什么样的客人要提防、什么样的交易可疑、怎么查、怎么记、怎么报。这些不学会，放你一个人去见客，等于把你和客人一起往火坑里推。"

何师奶问："那你们行里，是不是所有新人都学一样的课？"

梁志明摇头："那倒不是。行里头有的组别整天对着柜台收钱，有的组别在外头跑大客户、签大单，两拨人遇到的坏事风险不一样，学的深浅、学的快慢，也就不一样。行里头的规矩是——每个行根据自己的买卖大小、复杂不复杂、会遇到哪类坏事，自己调课的时辰和内容。可有一条是死的：学的人得学到位，学完了还得常回来温习，不能学一回就丢。日子久了，规矩忘了、眼生疏了，等于没学。"

陈伯正坐在角落喝早茶，听见这话，插了一句："何师奶，还有一层您没说到——学完了，得留个凭据，几时学的、学了什么、谁来教的，都得记下来。万一以后有人来查，说你们伙计怎么连这个都不懂，您手里有本子，证明当初是教过的。教了还出错，跟压根没教，是两码事。"

何师奶听完，转头把阿强拉到跟前，认真说："听见没有？这本子你给我读熟，读完我考你，考过了才上手。往后每隔一阵子，我再翻出来跟你对一遍，看你还记不记得住。"阿强这下不再嘟囔，乖乖捧着本子去角落里读了。

...

原文定义

指引3规定，金融机构应该为职员（在这里此词包括持牌保险代理）提供执行打击洗钱／恐怖分子资金筹集职务方面的培训；在新职员开始执行职务前，培训工作尤其重要。金融机构应该实施清晰及明确的政策，确保在打击洗钱／恐怖分子资金筹集方面，为有关职员提供充分培训。个别金融机构在适当考虑本身业务的规模及复杂性和洗钱／恐怖分子资金筹集的类别和风险程度后，可因应本身的需要，调整不同组别职员的培训计划的时间表和内容。培训的频密程度应足以令职员维持他们在打击洗钱／恐怖分子资金筹集方面的知识和能力。

除了职员必须学习的内容外，指引3还在可以采用的培训技巧及工具这方面提供了导引。
另外，金融机构应该为培训活动备存纪录，并监察培训的效用。

对应点

故事元素	概念对应
何师奶要阿强先学再上手	新职员执行职务前培训尤其重要
那沓写了字的纸、何师奶的老规矩	须实施清晰明确的培训政策
梁志明说不同组别学的不一样	可因业务规模复杂程度调整培训内容
何师奶说每隔一阵子再翻出来对一遍	培训频密程度须足以维持职员知识能力
陈伯说学完要留凭据几时学的	须为培训活动备存纪录

来源：保险考试1·第7章·7.4.61 职员培训

...

7.5.1 《防止贿赂条例》内容重点

寓言故事 —— 《那只装着钱的信封》

梁志明那天在茶餐厅歇脚，正好撞见一桩事。何师奶茶餐厅的老主顾刘老板，鬼鬼祟祟地把梁志明拉到墙角，从怀里摸出一只信封，往梁志明手上一塞："志明，你在保险行做事，帮我个忙。我有个外甥，想买一份保险，可他身上有点小毛病，体检那一关怕过不去。你在里头替他说句话，把这单悄悄过了，这只信封，就是谢你的。"

梁志明像被火烫了一下，把信封推回去，连连摆手："刘老板，这钱我万万不能收。您这不是谢我，是害我。"

刘老板不以为然："哎，又不是让你干什么伤天害理的，就是替我外甥瞞一瞞那点小毛病。再说了，你帮我，我也帮你，这叫人情往来，街坊之间，谁不这么办？"

梁志明正色道："刘老板，您听我说清楚。我在保险行做事，行里就是我的东家，我替行里办事，不能背着东家收任何人的钱、礼、好处。这是白纸黑字写进法例里的——凡是替东家办事的人，未经东家答应，私下要钱、收钱、收好处，就是犯法。不管事办成没办成，只要收了，就犯了。"

刘老板还想争辩，陈伯正好坐在旁边一桌喝茶，把茶杯一搁，开口了："刘老板，他没说重。这条法例，我年轻时在洋行做账房就学过。还有一层您也得听明白——不光他收钱的有罪，您这边塞钱给他的，也一样有罪。法例里头，收的和给的，两边都犯。您今天这只信封塞过去，他要是收了，您和他，一齐吃官司。"

刘老板脸色变了一变，可嘴还硬："那……那要是这事没办成呢？我只是问问，他也没答应，不算吧？"

陈伯摇头："这条法例厉害就厉害在这里——办没办成，不算数；目的有没有达到，不算数。只要你给钱的目的是为了让人家在公事上替你开口子、行方便，钱一递、口一开，两边就都算犯了。行里头的老话讲得透：行贿的、受贿的，哪怕心里想办的事最后没办成，一样有罪。"

梁志明接着补："还有一桩，刘老板。您说这是'街坊人情'，是'行里都这样'。法例里头专门堵了这条口——任何行当的习惯、规矩、人情，都不能拿来当作收钱办事的挡箭牌。'大家都这么办'，在这条法例面前，根本不顶用。"

刘老板这下不吭声了。梁志明见他听进去了，语气缓了缓，又把另几层理讲给他听："再说那只信封里头的钱，也不分多少。几百块是钱，几十块是钱，连师奶们给孩子的一点'利是'、给人家的'茶钱'，只要是为了让人家在公事上行方便，哪怕一个子儿，都算。法例管的是'好处'两个字，礼也好、职位也好、人情也好、欠的人情也好，统统算在内。唯独一样不算——就是当场吃喝的款待，同桌吃顿饭、喝杯酒，这个不算。可除了这一样，别的都算。"

陈伯又补了最后两层："还有两件事，刘老板您得记牢。第一，您别想着绕个弯——您把钱给老张，让老张替您去递给志明，这叫经第三者办事，一样犯法，三个人一齐栽。第二，您在街坊之间、在商号里做事，但凡遇到官府的人、公共机构的差人，不管您心里多好意，公事往来期间，一丝一毫的好处都不要递过去。递了，哪怕您是好心，也可能触犯了跟公职人员往来的那条；要是您递钱的目的是想让人家滥用职权，那罪就更重。"

梁志明最后说了那条让刘老板彻底收了心思的话："刘老板，还有最要紧的一层——这贿要是跟香港沾上一丝边，哪怕只有送钱、收钱、答应送钱当中任何一环，是在香港这块地上发生的，那送钱的、收钱的，两边都跑不掉，都受香港这条法例管。您想想，您和志明今天都在这湾仔的茶餐厅里，这地界就是香港。"

刘老板听完，慢慢把那只信封收回了怀里，涨红了脸。何师奶在柜台后头听了个全，把这一切看在眼里，走过来给刘老板添了杯热茶，轻声说了一句："刘老板，您外甥的事，要是真有难处，正正经经来问志明，志明会替您出主意。可这条线，您今天险些踩了，多亏志明和陈伯把话讲在前头。这茶，算我请您的。"

刘老板端起那杯茶，喝了一口，什么也没再说。

...

原文定义

(a) 罪行及罚则

(i) 根据《条例》第9(1)条的规定，代理人在处理其主事人的业务或事务时，如未经主事人的允许，不得索取或接受任何利益。例如：一名个人保险代理人收受一名客户提供的利益，以协助对方在购买人寿保险时隐瞒已存在的疾病，该个人保险代理人便会触犯此例。

(ii) 《条例》订明接受及提供任何利益的双方均属违法，因此，上述第(i)项所提及的提供利益者已违反《条例》第9(2)条的规定。引用上述例子，该名提供利益予保险代理的客户会触犯此例。

(iii) 另外，《条例》的第9(3)条规定，任何代理人蓄意使用虚假、错误的收据、帐目或其他文件来欺骗其主事人，即属违法。

(iv) 触犯上述法例的最高刑罚为监禁七年及罚款五十万港元。

(b) 法例阐释

(i) 主事人及代理人关系：根据《条例》，"代理人"包括受雇于或代表其主事人行事的人。一般而言，由保险人（保险公司）委任的持牌个人保险代理、由持牌保险代理机构委任的业务代表（代理人）、由持牌保险经纪公司所委任的持牌业务代表（经纪）、以及受雇于公司的雇员，均是其相关"主事人"的"代理人"，须对其"主事人"承担合约及受信责任。若保险中介人或公司雇员欲收取任何与主事人业务有关的利益，必须事先获得其相应主事人的许可。

(ii) 利益："利益"的定义广泛，包括金钱、馈赠、贷款、报酬、佣金、职位、任何职位、受雇工作或合约、服务、优待及任何有价证券或任何种类的其他财产或财产权益；即使赏钱、"利是"或"茶钱"，不论金额，亦属利益。但款待（即当场享用之饮食）则不包括在内。

(iii) 贪污并无辩护藉口：根据《条例》第19条，任何专业、行业、职业或事业的习惯皆不可作为贿赂的辩护理由。此外，根据《条例》第11条，受贿者亦不能以"并无辩解被要求的事"作为辩护藉口。行贿者与受贿者即使目的未达仍属有罪。

(iv) 透过第三者进行贪污交易：透过第三者间接提供或接受贿赂亦属违法。只要提供利益的目的是为诱使或酬谢代理人在公事上滥用职权，则授受双方均会触犯《条例》。

(v) 与公职人员往来：即使出于良心的好意（或没有行贿意图），保险中介人亦切勿在公事往来期间向公职人员提供任何利益，否则中介人可能会因此触犯《条例》第8条；倘若有人提供利益予公职人员以诱使对方滥用职权，则会触犯《条例》第4条。"公职人员"包括政府人员及公共机构的雇员。

(vi) 跨境贪污：在贿赂过程中，只要任何一部份（包括提供、索取或收受贿赂，以及承诺或进行有关的非法交易）在香港境内发生，则行贿者和受贿者都同受《条例》所监管。

对应点

故事元素	概念对应
刘老板塞信封要梁志明替外甥瞒病	第9(1)条代理人未经许可不得索取接受利益
陈伯说塞钱的也一样有罪	第9(2)条提供利益者同样违法
陈伯说办没办成、目的没达到都算有罪	第11条目的未达仍有罪
梁志明说"行里都这样"不顶用	第19条行业习惯不可作辩护理由
梁志明说钱不分多少、利是茶钱都算	"利益"定义广泛，款待除外
陈伯说经老张转递、遇公职人员也别递好处	透过第三者贪污违法；与公职人员往来的第8与第4条
梁志明说只要在香港沾边就受管	跨境贪污的管辖

来源：保险考试1·第7章·7.5.1 《防止贿赂条例》内容重点

...

7.5.2 举报贪污

寓言故事 —— 《一通电话》

何师奶那天去保险行办赔，手里攥着医院的单据，心想着这笔钱总该有着落了。可柜台后头那位姓刘的伙计接过单据看了两眼，却把声音压得低低的："何师奶，您这赔款，我倒是可以帮您快一点办。不过嘛，您也懂行情——我总得有点好处。"

何师奶一愣，手里的单据差点没拿稳。她心里那口气堵在喉咙口，脸涨得通红。她一辈子在茶餐厅里给人端茶递水，最恨的就是这种拐着弯要钱的话。可她又怕得罪了这伙计，把自家的赔款给卡住。

那天傍晚，梁志明来茶餐厅吃晚饭，见何师奶一个人坐在角落，一碗面凉透了也没动几口。他端着盘子走过去："何师奶，您今天脸色不对。"

何师奶犹豫了半晌，把白天那档子事原原本本说了一遍。说完她补了一句："志明，你说我是忍了认了，还是怎么办？我怕我一闹，他给我穿小鞋。"

梁志明把筷子搁下来，看着她："何师奶，这种事，您一个人扛着，扛到明天，他还是这么干，下一个何师奶、再下一个何师奶，全得吃这哑巴亏。行里有规矩，遇着这种伸手要好处的事，不能装没看见，得立刻报上去——报给廉政公署。"

何师奶一惊："报上去？那我岂不是跟他撕破了脸？他要是知道是我报的……"

"就怕这个，人家早替您想好了。"梁志明说，"那头有条专门的电话，日夜都有人接，半夜三更打过去都行。最要紧的一句——您报上去的内容，一字一句都给您捂得严严实实，谁也别想知道是您说的。您护着自己，也不用怕被人认出来。"

何师奶低头看着那碗凉面，半天没吱声。她想起去年街市卖鱼的阿坤，也是被人这么卡过一道，忍了，结果后头再没个头。她抬起头，把那碗面推到一边："志明，你把那个号码给我写下来。"

梁志明从口袋里掏出张纸条，把号码一笔一画写上去，递到她手心里。何师奶捏着那张纸条，指节都发了白。她知道，明天一早，她要打的这通电话，不只是为自己——也是为下一个人少受一道气。

...

原文定义

在與客戶或其他第三者之間的往來中，保險中介人必須保持高度誠信，拒絕貪污誘惑，並提高警覺以避免觸犯《條例》或其他罪行。如遇貪污事件，中介人應立刻向廉署舉報，以保障公司及個人的利益。廉署24小時舉報熱線：25 266 366。所有舉報內容絕對保密。

对应点

故事元素	概念对应
柜台伙计拐弯要好处	保险中介人遇上的贪污诱惑
何师奶怕得罪人、怕穿小鞋	当事人不敢举报的真实顾虑
梁志明说"立刻报上去"	遇贪污事件应立刻向廉署举报
日夜都有人接、半夜都行	廉署24小时举报热线
报上去的内容捂得严严实实	所有举报内容绝对保密
何师奶为下一个人少受一道气	举报保障公司及个人利益

来源：保险考试1·第7章·7.5.2 举报贪污

...

7.5.3 廉政公署的服务

寓言故事 —— 《不止抓人》

梁志明那天回保险行交表，看见布告栏上贴了张新告示，上头印着廉政公署的徽。他凑近瞧了两眼，心里直犯嘀咕——在他印象里，廉政公署就是抓贪官的，跟自己一个卖保险的小伙计有什么相干。

午茶时分，茶餐厅里人不多。陈伯坐在老位置，面前一壶普洱，正翻着张报纸。梁志明端着碗云吞面坐到他对面，把心里的疑惑一股脑倒了出来："陈伯，廉署那帮人，不就是出了事抓人的吗？怎么还往我们保险行贴告示？我们做这一行的，难不成还要去他们那儿上课？"

陈伯放下报纸，笑了笑："志明啊，你只知其一。廉署抓人，那是出了事后头的事。可它真正花大力气的，是让人别走到那一步去。它不光等着出事，它还主动伸手帮你们这行人，把那道线划清楚。"

梁志明把筷子停了："怎么帮？"

陈伯喝了口茶："比方说，你们这行不是要攒进修时数吗？廉署跟你们行里的几个专业团体，定期一块儿开课。讲的就是怎么防贪、怎么守住诚信。你去听，听完算你进修时数，一举两得。还有，你们哪家保险公司想自家搞防贪活动，廉署也能单独上门给你们开。"

梁志明来了点兴致："那要是没赶上开课呢？我总不能干等着。"

"这人家也想到了。"陈伯用手指点了点报纸，"廉署底下有个中心，专门给各行各业做防贪和讲诚信的东西。你们保险这一行，它单独有套家当——连那种刚入行、还没考牌的新人，都有专门给做的一套网上自学课，自己在家里头点点就能学。它还专门开了个网站，把这行该懂的全搁在上头，谁都能去看。"

梁志明低头扒了口面，心里那点嘀咕散了。他原以为廉署是个抓人的衙门，离自己十万八千里；没想到它更像一个守在路口的人，路灯、路标、地图，全替你想在了前头——它巴不得你一辈子都不必进它那扇门。

他把空碗一推，抬头看陈伯："陈伯，那张告示我回去撕下来，好好读一遍。"

...

原文定义

廉署一直積極與保險業界攜手合作，致力提高保險中介人的防貪及道德水平。中介人及保險公司亦可善用以下的資源及服務：

a) 防貪及誠信培訓：廉署定期與多個保險業專業團體合辦認可的持續專業(CPD)培訓課程，保險中介人修畢後便可獲得合資格的持續專業培訓時數。另外，廉署亦會為個別保險公司安排防貪活動。

b) 專為保險業而設的資源：為預防貪污及推廣誠信，廉署轄下的香港商業道德發展中心（中心）為各個行業提供不同種類的實用資源，包括專為準備應考資格試及有意投身保險業的人士製作的「新人職保險業中介人網上自學課程」。有關資源已載於中心為保險業而設的專題網站（<https://hkbedc.icac.hk/insurance>）。

对应点

故事元素	概念对应
梁志明以为廉署只抓人	大众对廉署的片面印象
陈伯说"真正花力气是让人别走到那一步"	廉署积极与业界合作提高防贪道德水平
廉署开课、听完算进修时数	与专业团体合办认可CPD课程
单独上门给保险公司开活动	为个别保险公司安排防贪活动
给新人做的网上自学课	专为应考资格试及新人设的网上自学课程
单独开的网站	为保险业而设的专题网站

来源：保险考试1·第7章·7.5.3 廉政公署的服务

7.5 防止贪污

寓言故事 —— 《那两成回扣》

陈伯的老账房里来了一位生客，姓马，自称做海味批发生意。他坐下没寒暄两句，就把话头转了正题："陈伯，我手头有一批货，想走您这儿出。您替东家管账、替东家挑供货的，只要您在这单子上替我说句话，货款里头我每月给您留两成。这事儿，天知地知，您知我知。"

陈伯的账本摊在桌上，毛笔还蘸着墨。他没动那杯茶，也没看那张单子，只是抬起眼看着马老板："马老板，我这把椅子，是东家让我坐的。我手里这支笔，替的是东家挑货、替东家算账。我若拿了您这两成，您说我这笔，还替谁写？"

马老板脸上的笑僵了一下："陈伯，您这……大家不都这么办吗？"

"别人怎么办，我管不着。"陈伯把笔搁在笔架上，"可这一行有个理，明摆着——我替东家办事，就是东家托了我。我手里这点权，是东家给的，不是拿来给自己换银子的。我拿您这两成，看着是我赚了，可我替东家挑的货，还能是东家真正想要的货吗？我这叫什么？这叫借着东家给的差事，肥自己的口袋。"

陈伯顿了顿，声音沉下来："马老板，您要的货好不好、贵不贵，那是另一码事。我只跟您说一句——这城里头有条铁规矩，专管这种事。东家是主，我是受托的人，我借东家的权捞自己的好处，这条规矩就管到我头上。不光管我，连带着您拿这两成来勾我，也在它管的地方里。这条规矩，替的是做生意的人——让大伙儿都凭真本事比，别被人用这种暗里的手脚搅浑了水。"

马老板没接话，干笑两声，起身告辞。陈伯送他到门口，回来坐下，重新拿起那支笔。他没在账本上写一个字，只是坐着，看着窗外上环的街。他做了三十年账，最明白一件事——一个人坐上这把椅子，最值钱的不是手里那点权，是东家和街坊信他这支笔不偏不倚。那两成回扣，看着是钱，实则是把椅子底下那块地基一锹一锹挖空。

原文定义

贪污一般是指受託人濫用職權而謀取私利。由廉政公署（廉署）執行的《防止賄賂條例》（《條例》）協助商界維持一個有利於效率和公平競爭的營商環境，以保障不同持份者的利益，並保護主事人免受代理人以權謀私所損害。保險從業員同樣受《條例》監管，因此在處理保險業務時亦須遵守有關法例。

对应点

故事元素	概念对应
陈伯替东家管账、挑货、坐这把椅子	受托人（代理人）的身份

马老板每月留两成换陈伯说话	以贿赂诱使滥用职权
陈伯说"借着东家的差事肥自己口袋"	受托人滥用职权谋取私利
东家是主、陈伯是受托的人	主事人与代理人的关系
"城里头有条铁规矩专管这种事"	《防止贿赂条例》监管
让大伙凭真本事比、别被暗手脚搅浑水	维持有利效率与公平竞争的营商环境

来源：保险考试1·第7章·7.5 防止贪污

...

7.6.1 当心成为犯罪同伙

寓言故事 —— 《站旁边那个人》

梁志明那天跟着上线经理赵小姐去见客。客人姓黄，也是保险行里的人，可梁志明早就听说，黄先生只挂着保险公司甲的牌。这天黄先生却领着他们去见一位生面孔的客人，开口谈的，全是保险公司乙的生意。

梁志明心里咯噔一下。他小声跟赵小姐说："赵姐，黄先生不是甲的人吗？他怎么替乙拉起生意来了？这不对吧？"

赵小姐正端着茶杯，眼皮都没抬："你管那么多。人家谈人家的，咱们看着就是。"

梁志明没再吱声，可心里那根弦一直绷着。回去的路上，他又忍不住："赵姐，您明明也看出他不是乙的人，您站在那儿不拦他，也不报上去……"

赵小姐把茶杯一放，有点不耐烦："我又没动手，又没开口帮腔，就站着看了一眼，能把我怎么样？又不是我犯的事。"

梁志明回到保险行，心里那团疑云怎么也散不开。他绕到陈伯的账房，把这事原原本本跟老账房说了一遍。陈伯听完，没急着下判断，只是从抽屉里翻出一本旧笔记，摊开来。

"志明，你听好。"陈伯指着笔记上画的两条人形，"犯事的人，亲手干那个坏事的，叫主犯。可旁边还有一类人，他没亲自动手，却帮了忙、鼓了劲、替主犯铺了路。行里管这种人，叫从犯——帮的、教唆的、怂恿的、促成的，都算。"

梁志明皱眉："可赵小姐什么都没做啊，就站着。"

陈伯摇了摇头："这就是最容易栽跟头的地方。有一种'没做'，跟'做了'一样有罪。你想——赵小姐是黄先生的上司，手里有权管他、有权拦他。她明知黄先生越了线，却偏偏不行使那个权，站在那儿由着他干。在她这个位子上，'不动手'就等于给他壮了胆、给他撑了场。这叫不作为的参与，跟伸手帮一把，分量是一样的。"

梁志明愣住了。陈伯接着说："还有更要紧的一层。你别以为从犯是轻一点的罪名——主犯和从犯，要担的责任，常常是一样的重。法律看的是：你是不是知道自己在帮、是不是存心去帮。只要你心里清楚自己的举动能帮着把那桩坏事做成，你还去帮，那就是从犯。至于你图不图从里头捞好处，那不是关键。"

陈伯见他还是似懂非懂，又举了个更接地气的："你再想——有回，一个客人拿了张私家车的保单来找你，让你给他开张收据，数目往大里写。你心里明镜似的：他八成是拿这收据回公司多报生活费。你开了这张收据，可你压根不在乎他到底骗不骗成、自己也没想从中分一文钱。但你算不算从犯？算。因为你这张收据，明摆着是帮他把那桩骗的勾当做成了一步——你开了，他就有了凭据；你心里清楚这张纸能帮他干这事，你还去开。你图不图好处，记账的时候一笔都不看，看的是你知不知道、帮没帮。"

梁志明这下彻底听明白了，后背一阵发凉，又忍不住追问："那要是我真不知道呢？我压根想不到他在干坏事。"

陈伯点了点他："这就对了，这是你的护身符。你要是真不知道、也想不到那是在犯事，那不算。可赵小姐——你是当面告诉过她的，她清楚得很。她装没看见，不是真没看见。"

第二天一早，梁志明把这事报了上去。他心里明白，赵小姐或许至今还觉得自己只是"站了站"，可那一步没迈开、那一句没说出口的"不作为"，在账本上早就记成了实打实的债。

...

原文定义

視乎參與的性質而定，犯罪者不是以主犯的身份就是以從犯(secondary party, secondary participant 或 accessory)的身份參與犯罪。如果主犯超過一名而他們又應該共同負責的話，他們也稱為「共犯」。一項刑事罪的從犯是指一名協助、教唆、慫恿或促致犯該罪行的人。

聲稱某被告以主犯的身份還是從犯的身份犯了罪一般來說是不重要的（因為兩種情況的法律責任是一致的）。「不作為的參與」同「作為的參與」同樣地有罪。如果被告有權控制另一個人的行動，卻蓄意地不行使該權，那麼這樣的「不作為」可能構成積極鼓勵該人進行違法作為。

控方必須證明被告在進行協助等行為的時候懷有所需犯罪心意……所需的是被告進行協助的意圖，而他又知悉他的行為能協助或鼓勵干犯該刑事罪行的……這種意圖不等於犯該刑事罪的意圖。

对应点

故事元素	概念对应
黄先生越线替乙拉生意	主犯亲自犯罪
赵小姐"站着看、不动手"	不作为的参与
赵小姐是黄先生上司、有权拦却不行使	有权控制却蓄意不行使，构成积极鼓励
陈伯说"主犯从犯担的责任常常一样重"	两种身份的法律責任一致
关键是"知道自己在帮、存心去帮"	所需的犯罪心意：协助的意图+知悉能协助

7.6.2 保险中介人与保险诈骗的例子

寓言故事 —— 《两张单子》

梁志明做这一行没几年，可两张单子让他记到现在。

头一张，是个姓刘的客人。刘先生来投保时，话讲得天花乱坠，可梁志明替他填表那会儿，总觉得哪里不对。刘先生对自己干的那行含含糊糊，问到以前住过院没有，眼神就飘了。梁志明手里的笔停了停，把保险行给的资料查了一遍——有几条对刘先生投保不利的，明摆着在那儿。

刘先生凑过来，声音压低："这些小事，就别往上头写了。写了，我这单要么办不成，要么贵得吓人。你通融通融，我下回还找你。"

梁志明心里那杆秤一下子歪了。写上去，这单八成黄了；不写，刘先生乐呵呵成了保，自己也多了笔生意。可他到底想起陈伯说过的一句话——你替客人填这张表，是替保险公司问清楚这个人。你把不利的事瞒下来、把话讲歪了，看着是帮了客人，其实是借着这张表，骗了替你担风险的那家公司。你在这上头失了实，就不只是不讲规矩，是伸手进了骗的边儿。

他把笔搁下，把那几条不利的事，一字一句写上了。刘先生脸一沉，摔门走了。梁志明看着那张填得齐齐整整的表，心里反倒踏实了。

第二张单子，是何师奶介绍来的一个街坊，姓陈，报案说家里遭了贼，丢了一堆东西，要索赔。梁志明帮他递了索赔的单子，可单子上的几处，怎么瞧怎么别扭——丢的东西报得又多又贵，有几样票据对不上号，连医生开的伤情纸都看着眼生。

梁志明没自己当侦探去查。他做的是另一件事——把这几处不对劲，原原本本记下来，赶紧报给了保险公司。他记得行里那句话：查不查、是不是骗，那是保险公司的差事，只有保险公司能拍这个板。可你这头遇上看着就不对的，有个本分得守住：不帮着把这单蒙混过去，还要把可疑的地方递上去，让该查的人去查。

后来那单子，保险公司果然查下去，真有问题。梁志明没多问，也没到处讲。他只记住了两件事：客人投保时想让你帮他瞒的，是一张要当心的单子；索赔时处处透着别扭的，是另一张。两张单子，两个边儿，站哪一边都得想清楚——你到底是替谁握着这支笔。

...

原文定义

以下是接洽或引誘保險中介人，讓其協助進行保險詐騙的一些例子：

(a) 安排保險：保險中介人可能常常掌握或獲發一些可能對某項投保不利的資料……無論

在甚麼情況下，保險中介人均不應漏報或失實地陳述這些資料；在懷有誤導保險人的企圖的情況下作出此等行為者，即屬詐騙。請緊記，根據法律及道德規範，保險中介人應在這種事情上遵守最高誠信責任。

(b) 詐騙性索償：充當「偵探」或「執法人」都不是保險中介人的職責；但是他應該具有共同的責任，就是不協助詐騙，並舉報可疑事件或提供證據……深入調查各宗索償或保險金要求是保險人的責任，也只有保險人能指稱被詐騙。保險中介人的角色是協助保險人抗衡企圖詐騙的行為及揭露詐騙行為。

对应点

故事元素	概念对应
刘先生投保时含糊、让梁志明别写不利的事	安排保险时漏报/失实陈述的诱因
梁志明把不利的事一字一句写上	中介人不应漏报或失实陈述，遵守最高诚信
不写就是借着表骗了担风险的公司	怀误导企图即属诈骗
陈街坊索赔时票据对不上、伤情纸眼生	诈骗性索赔的可疑情况
梁志明没当侦探去查	充当侦探/执法人不是中介人职责
把可疑之处报给保险公司	不协助诈骗、举报可疑、提供证据
查不查是保险公司的差事	调查和指称诈骗是保险人的责任

来源：保险考试1·第7章·7.6.2 保险中介人与保险诈骗的例子

...

7.6.3 防止诈骗的实际步骤

寓言故事 —— 《四句话》

何师奶有个表妹，前阵子被人骗了一笔钱。那骗子嘴甜，专挑上了年纪、又怕麻烦的人下手。何师奶心有余悸，那日趁梁志明来吃茶，就把他拉住："志明，你做保险这行，见的人多、见的坑也多。你跟我说说，这种骗人的事，到底怎么防？我是不是得天天提心吊胆，把每个客人都当贼看？"

梁志明摇头笑了："何师奶，要是天天疑神疑鬼，这日子也没法过了。可防骗的第一步，恰恰不是多疑，是心里头先认下这件事——它是有可能发生的。你承认它可能来，眼睛自然就睁开了；你一口咬定'哪有那么多骗子'，那才是把门给骗子敞着。"

何师奶点点头："那我承认了。然后呢？"

梁志明伸出四根指头，一根一根往下掰。

"头一根，警觉。"他说，"你留意那些不对劲的地方——比方说，一个客人平白无故突然把保额加得老高，又说不出个所以然；又比方说，保额高得离了谱，跟他的身家根本对不上。这种地方

，你多留个心眼。"

"第二根，勤快。"他掰下第二根，"好多骗，就是钻了马虎的空子。记录不全、办事拖拖拉拉，骗子最盼着你乱。你手脚快、账目清、记录随时更新，他下手的缝儿就少了。"

"第三根，通气。"第三根落下，"你别一个人闷头扛。遇上看着不对的，赶紧跟保险公司那边通个气、问一声。可疑的时候，尤其要多联系，别自己憋着。"

何师奶听着，接了一嘴："第四根呢？"

梁志明把最后一根指头掰下，声音放慢了些："第四根，是底子里的东西——诚信。不论你是卖保险的、还是我们这种做经纪的，行里把最高的规矩压在你肩上：按法、按约、按良心做事。你时时刻刻记着这一条，它就替你该走的路都照见了。说到底，卖保险的也好、保险公司也好，骗子的对头，我们是同一个。"

何师奶把这四句话在嘴里念了一遍：警觉、勤快、通气、诚信。她那颗悬着的心，没想到被这四个字稳稳接住了。她端起茶杯，舒了口气："志明，你这四根指头，我记下了。"

...

原文定义

為防詐騙的忠告中最重要的一條是首先意識到它可能發生……此外，還有下列忠告：

(a) 保持警覺：使保險中介人提防的可疑舉動包括在完全沒有或沒有充足解釋下突然加大保額，及明顯過高的保額等。

(b) 勤勉：詐騙有時會在紀錄不全或出現不必要的延誤之時發生。迅速地行動及更新紀錄，不單是經營業務的良方，也是防範詐騙的優良做法。

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

(d) 誠信：根據法律、合約及所有公認的道德行為，保險代理人及保險經紀必須保持最高的道德標準……不論是保險代理人、保險經紀或是保險人，均以騙子為敵。

对应点

故事元素	概念对应
梁志明说"先认下它可能发生"	防骗最重要的是意识到它可能发生
客人突然加大保额又说不出所以然	保持警觉：可疑的可疑举动
手脚快、账目清、记录随时更新	勤勉：迅速行动及更新纪录
遇可疑赶紧跟保险公司通气	沟通：时刻与保险人保持紧密联系
按法按约按良心做事	诚信：保持最高道德标准

"骗子的对头，我们是同一个"	代理人、经纪、保险人均以骗子为敌
----------------	------------------

来源：保险考试1·第7章·7.6.3 防止诈骗的实际步骤

...

7.6 防止保险诈骗

寓言故事 —— 《两道口子》

陈伯那日帮街坊整理旧账，翻出桩陈年事，忍不住跟坐对面的梁志明叹了口气。

"前几年，码头那边有个伙计，报说仓里遭了贼，丢了值钱的东西，找保险公司赔。"陈伯摇摇头，"后来一查，东西压根没丢，是他自己藏起来，想讹保险公司一笔。再往前，还有更狠的——有人给自家买了大额人寿，没过多久人没了，说是病，其实是被自己人下了手，就为了那笔赔金。"

梁志明听着，眉头越皱越紧。陈伯接着说："你发现没有，这两桩，一桩小一桩大，可根子是同一个字——骗。偷来的表，报成传家宝；一把火烧了自家铺子，硬说是意外；连人命，都能拿来换钱。这些事，听着邪乎，可它们钻的都是同一个空子。"

梁志明接话："什么空子？"

陈伯用手指在桌上画了个圈："保险这东西，靠的是信。你把保费交上去，凭什么？凭你信出事的时候它赔你。它凭什么赔你？凭它信你报的是真话。整桩买卖，里头一大半是'信'这个字撑着的。信撑着的東西，不老实的人，下手的余地就特别大——因为大伙儿都默认你说的是真的，没人事事去戳。"

梁志明想了想，又问："那这个'骗'，是不是只在赔钱那头？"

"这才是最容易看漏的地方。"陈伯敲了敲桌子，"出事索赔那头，是把小表报成金表、放火说成走水——这是骗。可投保进门那头，也有骗。你投保的时候，把要紧的事讲歪了，明知道有不利的事瞒着不说，就为了让人家肯保你、肯少收你钱——这也是骗，是同一码事。只不过这一头骗的，是买的时候，不是赔的时候，藏得深，事后想揪出来，难得多了。"

梁志明慢慢点头。他眼前像浮起两道口子——一道在进门，一道在出事，两头都能被人钻。卖保险这行，要防的，从来不只是赔那头一个洞。

...

原文定义

詐騙當然是指「不誠實」或「作弊」。由於保險屬於一個包含高度信賴成分的過程，所以有不少空間給不誠實的人有機可乘。

他們可以利用很多不同的方式詐騙保險。一般而言，我們傾向把這個字眼與不誠實的索償或保險金要求扯上關係，包括從相對「細微」的事件，例如把失竊的廉價手錶報稱為價值

連城，到涉及縱火或偽造死亡證書等精心策劃的詐騙行為。曾發生過一些在購買巨額人壽保險之後，當事人被謀殺以騙取保險金的個案。

詐騙可以發生於索償及保險金要求以外的層面。刻意歪曲重要資料，及明知而隱藏不利因素以求受保，都同屬詐騙行為。

对应点

故事元素	概念对应
把偷来的表报成传家宝、放火说成意外	把廉价失物报成高价、纵火
给人买大额人寿、人却被自己人害了	巨额人寿后谋杀骗取保险金
陈伯说"根子是同一个字——骗"	诈骗即不诚实/作弊
保险靠"信"撑着、不老实的人余地大	保险是高度信赖过程，给不诚实者可乘之机
投保时把要紧事讲歪、瞒着不利的事	刻意歪曲重要资料、明知而隐藏不利因素
投保那头骗藏得深、事后难揪	投保层诈骗违反最高诚信但难于事后举证
进门和出事两头都能被钻	诈骗不止在索赔层，也在投保层

来源：保险考试1·第7章·7.6 防止保险诈骗

...