

道德 及 行為準則

供 人 壽 保 險 行 業
(由馬來西亞國家銀行批准)

第二版，一九九九年二月



馬來西亞人壽保險公會

道德及行為 準則

蔡明敏 譯

(此翻譯如有疑惑，應以英文版為準)



**LIFE INSURANCE ASSOCIATION
OF MALAYSIA**

馬來西亞人壽保險公會

No. 4, Lorong Medan Tuanku Satu
Medan Tuanku, 50300 Kuala Lumpur
Tel: 2691 6168, 2691 6628, 2691 8068
Fax: 26917978

E-mail: liaminfo@liam.org.my
Website: <http://www.liam.org.my>

道德及行為準則

目錄

第一部：行為準則之準繩

道德準則（哲學聲明）	1
1. 規範	2
2. 監督措施	2-3
3. 七項準繩之原則	3-7
4. 行為準則 — 只是一項指南	7

第二部：人壽保險行銷

介紹	8
1. 一般行銷原則	9
2. 解說	9-10
3. 核保資料之透露	10
4. 會計及財務方面	11

第三部：人壽保險業務聲明

介紹	12
1. 索賠	12-13
2. 投保書	13
3. 保單及附屬文件	13
4. 行銷資料/廣告	13

附錄：

紅利/利息/股息/酬報圖解之推介	14
------------------	----

名詞定義	15
------	----

第一部：
道德及行為準則

行為準則之準繩

道德準則

(哲學聲明)

1. 人壽保險生意乃基于分擔風險之哲學。此生意之操作及行政應處處存有崇高之正直及道德。
2. 此生意乃基于信任及誠實，且需有崇高之責任感及專業化。
3. 保單擁有人及公眾人士對人壽保險公司之正直及誠實之信心將加以保存及加強。
4. 人壽保險公司應設法使其生意受到良好的管理以確保保單擁有人儲蓄之安全及公司之良好名譽。
5. 人壽保險公司應有對保單擁有人提供有效率及快速服務的政策，在必要時協助及提供意見給他們，以促進友好關係。

按照上述之目標及哲學，人壽保險行業力圖編纂此道德及行為準則以便能對僱用于此行業之人士指供準繩，以促進及保持一致的道德水準，及擁護保單擁有人之信任及福利。

道德及行為準則

(行為準則之準繩)

身為保單擁有人儲蓄之信託人，人壽保險公司有責任**保存其正直及可靠性**。人壽保險生意之主要成份乃信任：保單擁有人對其儲蓄安全之信任及對人壽保險公司之正直及專業行為之信心。保單擁有人對人壽保險公司經理之信任關係到重大責任。他們應確保保險公司受到專業化之管理及完善的根基。人壽保險公司之僱員應以崇高的正直感去處理此生意。人壽保險公司可能已受到一些非正式、受時間考驗及大家所接納之道德準則去達到人們所期望之行為水平，今日保險之操作需要到此道德規則之加以編纂及發出書面準繩以促進及保持**一致的道德水準**。

1. 規範

為促進馬來西亞保險業之崇高操作水準，以下準繩之制定，規定了對馬來西亞人壽保險公司僱員所期望的**最低行為準則**。此準繩旨在支持所有人壽保險公司主要行政人員對他們為了保持適當水準所做的努力及沒有在任何方面約束公司闡明更詳細的道德水準規則，如有此意。

2. 監督措施

為確保遵守準繩，人壽保險公司之管理層有必要設立一些有效之監督措施。管理層至少要：

- (a) 所有僱員（現有及以後所聘請之新僱員）簽署一份**遵守準繩聲明書**（第一部）

- (b) 所有代理（現有及以後簽約之新代理）簽署一份遵守準繩聲明書（第二部）及
- (c) 指定予部門主管以確保日常遵守這些準繩及回答僱員對有關行為準則之詢問。一切觀察到的違反都須向馬來西亞國家銀行審查／紀律委員會報告（直接向董事部報告）及擁有一個中央資料處。舞弊事件須馬上向馬來西亞國家銀行及警方報告。

審查／紀律委員會須每三個月向中央銀行報告所發生之違反及所採取之糾正／懲罰性行動。

3. 七項原則為此準繩的根據：

- (i) 避免利益衝突。
- (ii) 避免濫用權位。
- (iii) 預防濫用資料。

- (iv) 確保有關紀錄之完整及正確性。
- (v) 確保人壽保險公司與保單擁有人及顧客之間通訊及交易的保密。
- (vi) 確保所有保單擁有人及其他依靠或關係到人壽保險公司之人士得到公平待遇。
- (vii) 以至高真誠及正直去處理生意。

3(i) 利益衝突

僱員不可直接或間接的從事任何對人壽保險公司有競爭性或利益衝突之生意活動。這些活動包括但不限于下列事項：-

(a) 外間財務利益

如僱員對保單擁有人、索賠人或顧客財務利益，無論是業主、合伙人、股東、債權人或債務人，此利益須立刻向僱員上司報告。過後，此僱員不能涉及人壽保險公司與保單擁有

人、索賠人或顧客之交易，只要此利益繼續存在。

上述利益不包括當僱員擁有公眾掛牌公司證券，除非他的上司認為此利益乃**重要性**及此財務利益被認為會削弱僱員之客觀性。在任何情況下，擁有5%或超過的投票股份于一間掛牌公司將被認為是重要性的。

(b) 其他利益

如僱員在辦公室時間做其他生意，這將被認為是利益衝突。

在獲取任何生意利益或參與人壽保險公司及辦公時間外的任何生意活動需要到過度的時間與精神而剝奪僱員對工作之盡力，利益衝突也出現。

(c) 其他職業

在還沒有做出承諾之前，僱員必須向他的經理或部門首長討論有關兼職或人壽保險公司辦公時間外之其他生意活動。在還沒有開始兼職或做其他生意活動之前，必須先取得經理或部門首長之**書面批准**。

批准只能在不損害公司的利益下給予。

(d) 人壽保險行銷

公司在接受人壽生意時應謹慎核保及僱員不應處于利益衝突情況。如僱員被允許招徠人壽保險生意，下列準繩將適用：-

1. 僱員應通過其上司直接呈交生意予公司。其上司將在還未轉遞予核保之前在申請書上簽准。
2. 對核保或處理索賠權力之僱員，所賦予他們在申請及保單方面的權力，都需獲得上司的簽准。

(e) 應酬及禮物

僱員不應接受保單擁有人，索賠人或顧客或保單擁有人或準顧客或供應商之昂貴應酬，除非他有能力以個人或以正當的開銷憑單向公司索回酬答。不過僱員可在佳節期間**接受沒有商業價值**之象徵式禮物，如果接受此禮物沒有把僱員置于妥協地位及如果拒絕此禮物將破壞顧客關係。在任何情況下不

能接受現款、債券、可轉讓証券、個人貸款或機票為禮物。人壽保險公司僱員應注意到接受任何昂貴之禮物、佣金、酬金、服務、撫恤金、金錢、產業予自己（或親戚）個人利益或優勢自任何人，除來自本身公司外，以做為任何人獲取有利條件之酬報，而發出人壽保險契約、協議或其他交易是被禁止的。

(f) 法人團體董事

僱員不應徵求為法人團體董事。僱員在還沒有獲得首席執行員的批准前，不可成為與人壽保險公司無關之法人團體的董事。（如是首席執行員或董事，必須取得董事部的批准）。如有僱員未獲准擔任董事，必需馬上提出申請，如欲繼續擔任其他法人團體之董事。

僱員可擔任非盈利公眾服務團體之董事，例如宗教、教育、文化、社會、福利、慈善機

構，但須受到公司政策準繩之支配。

(g) 信託

僱員不可徵求為保單擁有人遺產執行者、管理者或信託者。如果有此委托，僱員必須向其上司聲明他的利益及不再處理此事件。

3(ii) 濫用權位

僱員不可利用保險公司的名譽或便利為個人在政治、投資或零售購買交易或類似活動的利益。

僱員及他們的親戚不能利用他們的關係跟保單擁有人及其他顧客或準保單擁有人和其他準顧客貸款或負責。利用權位獲取特別優待，例如購買貨物、股票及其他証券是被禁止的。再者，僱員不能利用公司的便利及影響力為個人或代朋友或親戚投機于商品、金、銀、外匯或証券。

3(iii) 濫用資料

一間公司的僱員不能利用通過公司的操作所獲取之資料占為私利或其他用途，除了人壽保險公司所指定外。

3(iv) 有關紀錄之完整及正確性

會計紀錄及報告必須**完整及正確**。僱員不能加入或被允許加入不正確或有蒙蔽交易的正確性之項目予公司之會計，紀錄或文件及誤導有關當局對此項交易之授權限制或批准。

所有公司之紀錄及電腦文件或程序，包括個人文件、財務單和保單擁有人資料，**只能採用于管理層所批准之用途**。

3(v) 通訊及交易的保密

公司和保單擁有人及其他顧客之間的**關係及交易的保密**對保持人壽保險公司的名譽是很重要的。于是，僱員必須為**保護保單擁有人及其他顧客的資料及交易的秘密**而提高警惕。沒

有僱員可在在職或離職後（除非是在執行其任務時或得到公司之書面允許），利用公司保單擁有人或顧客之秘密，版權資料或任何函件。

僱員不能以任何方式利用所獲取之資料為個人在財務上獲利。

任何保單擁有人或顧客之生意及財務資料可應用或提供給第三者（當此揭露是法律所需要或根據任何人壽保業行業同意之互換資料計劃）。

3(vi) 公平待遇

所有為公司與現有及準保單擁有人或顧客及那些須依靠公司的人士之生意交易須獲**公平的處理**。僱員不可受友情或關係而影響交易。此決定必須以絕對公平為商業根基。一切和內幕或有關利益之有利交易必須避免。如完成交易，此交易必須以普通商業條件為根基且保存完整紀錄及由管理層所授權。

3(vii) 絕對真誠及正直

在和現有及往後保單擁有人交易時，公司應該表現其真誠及確保契約條文之公平。

4 行為準則—只是一項指南

上述準繩乃為促進人壽保險公司之間的適當行為標準及完善

和謹慎生意事務而做出。此行為準則不應限制或代替僱員每日生意上之成熟判斷力。如對上述行為準則有所疑問，僱員應向其部門主管請示。部門主管可在必要時向管理層或馬來西亞國家銀行請示。

第二部：
道德及行為準則

人壽保險行銷

道德及行為準則

(人壽保險行銷)

介紹

- (i) 此準則之“人壽保險”名詞包括所有家庭服務及/或普通人壽保險，所有年金、退休契約，及永久健康保險。
- (ii) 此準則之“代理”，即是所有人士，包括人壽保險公司的僱員，行銷人壽保險，除了註冊保險經紀，他們有各別的專業行為準則。
- (iii) 馬來西亞人壽保險公會之會員將着手執行此準則及盡一切努力確保所有關係到行銷保單者遵守上述條文。

人壽保險公司之審查/紀律委員會（根據第一部 2 (C)條文所設立）將負責監督人壽保險代理遵從這一部（即第二部）及負責每三個月呈交予馬來西亞國家銀行一切所視察到之違反及所採取之糾正及懲罰行動。

- (iv) 如有保單擁有人投訴某代理違反此準則，此代理必須跟保險公司合作以確立實情。投訴者如還沒有提出投訴，他應被告知可向有關公司提出投訴。

代理有義務時常以至高真誠及正真處理其生意。

1 一般行銷原則

1. 代理應 -

- (i) 當接洽準保單擁有人時，告知對方他所屬之人壽保險公司及出示其代理註冊卡以鑒定其身份；
- (ii) 確保所推介之保單乃適合準保單擁有人之需求及沒有超越他的資源；
- (iii) 代理只能對自己能勝任之事件提出意見及尋求或推薦其他專家意見（如被視為合宜）；
- (iv) 準保單擁有人所提供之一切資料應絕對為自己及其所代表的人壽保險公司所保密；
- (v) 在比較其他保單或投資時，清楚的分辨每張保單／投資

之特徵；

- (vi) 提供持續的服務予保單擁有人。

2 代理不應 -

- (i) 對任何保險公司做出不正確或不公平的批評；
- (ii) 嘗試勸導準保單擁有人取消任何現有保單，除非此保單明顯不適合他的需求。

2 契約之說明

1. 代理應 -

- (i) 說明他所推介之契約的所有重要條文，以確保準保單擁有人明白他所做出的承擔；
- (ii) 對任何保單限制引起注意；說明保單限制包括不受保條款；

- (iii) 對保單的長久性及提早中斷及退保的後果引起注意；
 - (iv) 說明保單是享有免稅利益的。
2. 當保單參與盈餘或其他變動因素如投資表現，利益的描述須分辨固定及預測利益。當一份保單被當作抵押品時，它的滿期利益將清償所欠之貸款，不過滿期利益之多寡卻由不受保證的利益所決定，因此在銷售說明書上須註明“不保證滿期利益足夠償還全數的貸款。”
3. 當描述預測利益時，必須在適當時清楚說明此乃根據某些假設，例如未來紅利的公佈及因此不能加以保證，且這些未來公佈的利益可能會低過或高過那些假設（過去表現不一定會重複）。如果是投資聯系保單，它應該清楚說明單位的價值會隨着所選

擇的投資單位而上下波動。

4. 當代理利用公司所提供之說明書時，他必須與保單擁有人討論契約的整個說明書，沒有其他及不加插或選擇最有利之部份。如公司授權代理作出自己的說明書，他必須根據附錄 - 所訂出的紅利 / 利息 / 股息 / 酬報圖解之推介。

3 核保資料之透露

代理應在填寫投保書或取得任何其他資料時 -

- (i) 避免影響投保人及清楚的說明一切答案或聲明乃由後者自己負責；
- (ii) 確保跟投保人指出沒有透露及不正確的後果；對投保書有關條文引起注意及向投保人解釋有關條文。

4 會計及財務方面

代理應 -

- (i) 証實收取（除非公司有授權予代理，不然他是代表自己）及保持一份一切有關保險保單款項的會計及分辨包括在款項內的保費及其他付款；
- (ii) 毫無延遲的將收取之人壽款項呈交給公司。

第三部： 道德及行為準則

人壽保險業務聲明

道德及行為準則

(人壽保險業務聲明)

介紹

此聲明關係到人壽保險（家庭服務及普通人壽）。雖然此聲明非強制性，但應被視為保險業務之標準，且了解此聲明有時不適用的例外情況。

人壽保險是一項巨大的社會服務及此行業的目的是盡量在發出人壽保單及索取賠款時減少禮節（因此減低保單擁有人及索賠開銷），以便保護全體保單擁有人免受一小撮保單擁有人沒有透露及不妥當索賠的影響。

為確保遵守此準繩，人壽保險公司之審查/紀律委員會（根據第一部 2(C)條文所設立）將負責監視人壽保險公司遵從

這一部（即第三部）及負責每三個月呈交予馬來西亞國家銀行一切所視察到之違反及所採取之糾正及懲罰行動。

1 索賠

- (a) 保險公司將不會無理的拒絕索賠。特別是保險公司將不會除非在保單條款或 1996 年保險法令條款有所註明的情況下。
- (b) 在任何情況下關於索賠通知的時間限制，索賠者一般上只被期望呈報索賠及盡快呈報往後之發展。
- (c) 一旦受保事件被証實及索賠者的權利被證明，索款將盡快的給付。

- (d) 保險公司不能向保單擁有人或任何利益給付者或向給付者收取任何手續費。

2 投保書

(投保書的設計必須遵守壽險業務聲明；至高操練准則之第 3 條款。)

- (a) 如投保書需要到重要事實的透露，一項條文必須加于聲明書內；或明顯的展現于投保書的其他地方或成爲投保書部份之文件里：-

- (i) 引起注意所沒有透露全部重要事實的後果。
- (ii) 警告簽名者如對任何重要事實有所疑惑，此事實必須透露。

- (b) 保險公司須把一份與保單有關之投保書，連同保單提供給保單擁有人。

3 保單及附屬文件

- (a) 保險公司將繼續發出更清楚及明確的投保書和保單文件，但須考慮到契約的法律性質。
- (b) 人壽保險保單或附屬文件須注明契約是否有退保價值的權利，若有，須詳列說明有關權利。

(注意：適當的行銷文件應盡量使投保人了解終身或儲蓄保險乃長期性契約及其退保價值，特別是早幾年，通常是少過所繳交之總保費。只有繳付 3 年或以上的保單才會在保單終止時享有現金價值)

4 行銷資料 / 廣告

保險公司將確保行銷資料 / 廣告之資料乃正確及真實，因此不會誤導公眾。

紅利／利息／股息／酬報圖解之推介

在作出紅利／利息／股息／酬報圖解以用于人壽保險保單報價表時，下列的推介應加以遵守：-

- (a) 應使保單擁有人注意到報價表之性質及目的。所有圖解應用簡單文字及在行銷時解釋給準保單擁有人，而且不可作任何誤導性的講解。

圖解不應以不實際的假設為根基及預先有適當（及相當明顯）之告誡聲明，或在紅利／利息／股息／酬報預測率旁有告誡聲明為此圖解之清楚參照。此聲明應：-

- (i) 清楚的說明此率之假設，例如假設目前之利率將在往後繼續不變；及

- (ii) 警告往後之紅利／利息／股息／酬報乃依靠往後之盈餘／投資酬報及不能加以保證。

公司過去的表現不可當作未來表現的指南。

- (b) 強調所引述之利益不能加以保證及此圖解應有一些句子如“假設之紅利率”或“預測紅利／滿期利益”或“滿期利益乃根據……”等。
- (c) 銷售說明書的格式應當遵守壽險業務聲明；至高操守准則之表 1- 表 3 及第 vi 部分的條款。

名詞定義

以**道德及行爲準則**爲目的，下列名詞之定義如下：

- (i) **“人壽保險公司”**即根據 1996 年保險法令第四部下向馬來西亞國家銀行註冊成爲人壽保險生意之人壽保險公司。
- (ii) **“僱員”**包括一間人壽保險公司的首席執行員，執行董事，非執行董事，秘書及官員。
- (iii) **“親戚”**包括
 - (a) 配偶
 - (b) 兄弟或姐妹
 - (c) 配偶之兄弟姐妹
 - (d) 直系祖先或后代
 - (e) 配偶之直系祖先或后代
 - (f) 在(b)，(c)，(d)或(e)所述的人物之配偶
 - (g) 在(b)，(c)或(f)所述之人物的直系后代
 - (h) 伯、叔、舅、姑、姨（丈），姑、姨、伯、孀、舅（母），堂兄弟（姐妹）、表兄弟（姐妹）
 - (i) 在(h)所述之人物的配偶、直系祖先或后代



道德及行為準則

馬來西亞人壽保險公會

遵守聲明書

余 _____ 先生 / 小姐
(姓名)

持身份証號碼： _____

身為 _____ 的僱員 / 代理*
(公司)

在此聲明及証實已讀過及了解對余有關之道德及行為準則的內容，及再次聲明余將履行及遵守所含之條文。

(簽名)： _____

(職位)： _____

(日期)： _____

*刪除不適合者

請將此份交回給公司

1. AIA Bhd.
2. Allianz Life Insurance Malaysia Berhad
3. AmMetLife Insurance Berhad
4. AXA AFFIN Life Insurance Berhad
5. Etiqa Insurance Berhad
6. Gibraltar BSN Life Berhad
7. Great Eastern Life Assurance (Malaysia) Berhad
8. Hannover Re Malaysian Branch
9. Hong Leong Assurance Berhad
10. Malaysian Life Reinsurance Group Berhad
11. Manulife Insurance Berhad
12. MCIS Insurance Berhad
13. Prudential Assurance Malaysia Berhad
14. Sun Life Malaysia Assurance Berhad
15. Tokio Marine Life Insurance Malaysia Bhd.
16. Zurich Insurance Malaysia Berhad

* 23 May 2016