

新聞公報
立法會十二題：旅遊保險的監管
2013年4月17日（星期三）

以下為今日（四月十七日）在立法會會議上郭偉強議員的提問和財經事務及庫務局局長陳家強的書面答覆：

問題：

據報，今年二月在埃及樂蜀發生的熱氣球爆炸事件中遇難的香港旅行團團友當中，有6人在出發前購買的旅遊保險的保障範圍不包括「航空活動」，而有關的保險公司指乘坐熱氣球屬航空活動，因此不會作出賠償。就此，政府可否告知本會：

（一） 是否知悉，過去三年，旅遊保險每年的毛保費總額、投保人數目、索償宗數及其按申索原因（例如遺失財物、身體損傷及意外身亡等）分類的數字，以及保險公司作出的賠償總額；

（二） 過去三年，每年關於旅遊保險的投訴宗數及分類數字；當中最終獲得賠償的宗數和涉及的賠償總額，以及最終未獲得賠償的宗數及其原因為何；

（三） 有否評估現時旅遊保險以「判上判」（即保險公司的旅遊保險產品經由合資格的旅遊保險代理分判給其他代理人銷售）方式銷售的情況，以及當局如何確保銷售旅遊保險的代理人曾獲足夠的專業訓練；

（四） 鑑於近年港人出外旅遊時不時發生意外，當局有否就加強旅遊保險對市民外遊的保障進行研究；若有，詳情為何；若否，會否考慮進行該項研究；及

（五） 鑑於當局在剛公布的《財政預算案》中表示，會於今年內就成立獨立的保險業監管局展開立法工作，當局計劃如何透過該監管局加強對旅遊保險銷售的監管？

答覆：

主席：

（一） 根據保險業監理處（保監處）從相關保險公司取得的數據估計，二零一零年、二零一一年及二零一二年旅遊保險保單數目分別約為200萬、210萬及220萬；毛保費分別約為7億、8億及8.5億港元。二零一零年及二零一一年每年約有

9 萬宗申索，至於二零一二年則約有 10 萬宗。二零一零年及二零一一年已償付申索的毛額每年約為 2.5 億港元，二零一二年則約為 3 億港元。

當局沒有按申索原因分類的統計數字。

(二) 有關旅遊保險的投訴宗數及分類數字，請參閱附件一；至於相關的賠償情況，請參閱附件二。

(三) 投保人可直接向保險公司，或透過保險公司委任的代理或分代理，購買旅遊保險。至於保險代理是否委任其他保險代理為分代理，純屬商業安排。

任何人必須先通過相關考試，並獲保險公司委任，及向保險代理登記委員會（委員會）登記成為保險代理（包括分代理），方可銷售旅遊保險。所有保險代理（包括銷售旅遊保險的代理）亦須符合持續專業培訓的每年時數要求，和遵守由委員會發出的《保險代理管理守則》。該守則第 76（f）條規定保險代理「必須解釋推薦的每份保單的承保範圍，確保準保單持有人明白所購保單的內容」。因此，保險代理必須向客戶解釋旅遊保險合約內的承保項目及不保項目，以便客戶在購買旅遊保險時，可選擇適合自己的保單。此外，根據《保險公司條例》，所有保險公司均要為其代理（包括分代理）的任何與相關保險銷售的行為負責。

(四) 鑑於每個旅客或有不同考慮（例如是否參與行程中個別活動，或自己是否已另有保險安排等），因此準投保人應按自身不同需要，選擇適合自己的旅遊保險。當局不宜劃一規定個別旅遊保險產品的保障範圍，亦沒有就此進行研究。不過，我們認為應繼續加強教育公眾，令市民選擇適合自己及能符合行程安排的旅遊保險產品。在宣傳教育方面，政府、香港旅遊業議會（旅議會）和旅遊業賠償基金管理委員會一向有透過電視宣傳短片、電台宣傳聲帶、於公共巴士上播放宣傳片段及於港鐵車廂內的顯示屏播放宣傳信息等，鼓勵市民在外遊前按個人需要購買合適的旅遊保險。保監處亦印製了《旅遊保險知多少》教育單張，提醒市民於購買旅遊保險時要注意的事項，包括承保範圍及不受保障的項目等，保障自己的權益。此外，消費者委員會一直以來亦有通過《選擇》月刊，提醒及教育消費者在購買旅遊保險方面應注意的事項。

旅議會一向建議旅行社，應提醒外遊旅行團參加者購買綜合旅遊保險，以確保一旦在途中遇到不能預計的情況時，能夠得到適當的保障。旅議會轄下的「出外旅遊委員會」最近亦有提醒委員：(i) 宜檢視現時旅行團行程單張上的所有活動（包括自費活動）的風險，並在消費者報團前，清楚告知有關風險，尤其是高風險活動；(ii) 宜檢視旅行社為外遊旅行團參加者安排的綜合旅遊保險的保障範圍是否已涵蓋旅行團的所有活動（包括自費活動）；以及 (iii) 若團員自行購買旅遊保險，旅行社應提醒他們需檢視有關保險的保障範圍，是否已包括其參加的

所有旅行團活動。

（五） 當局建議成立獨立保險業監管局（保監局），其中一項主要建議是設立法定的保險中介人發牌制度，取代現時由三個自律規管機構分別管理的自律規管制度，加強對保險中介人（包括銷售旅遊保險的保險代理）的監管。

保監局會訂定守則，包括規定銷售旅遊保險的保險代理須通過相關的資格考試及符合持續專業培訓的要求，以及在銷售旅遊保險時，須向客戶清楚解釋所推薦的每份保單的承保範圍，確保客戶明白所購保單的內容。

保監局成立後，所有持牌保險中介人（包括銷售旅遊保險的保險代理）須遵守法例訂明的操守規定。保監局如裁定持牌保險中介人行為失當，可對其施加紀律懲處。

保監局也會繼續透過不同渠道，提醒及教育現有及準保單持有人就購買旅遊保險方面須注意的事項。

完