

# 監管通訊



《**監管通訊**》為一份定期刊物，載列保險業監管局（「保監局」）接獲投訴的統計數字及意見，並探討有關保險業務經營方式的主要事宜。

我們在今期載列了保監局於 2021 年上半年所接獲投訴的統計數字。

在「業務常規」部分，我們會探討於保險代理人從保險公司離職後，如其安排的保單的服務未能獲得足夠重視而可能出現的監管問題。

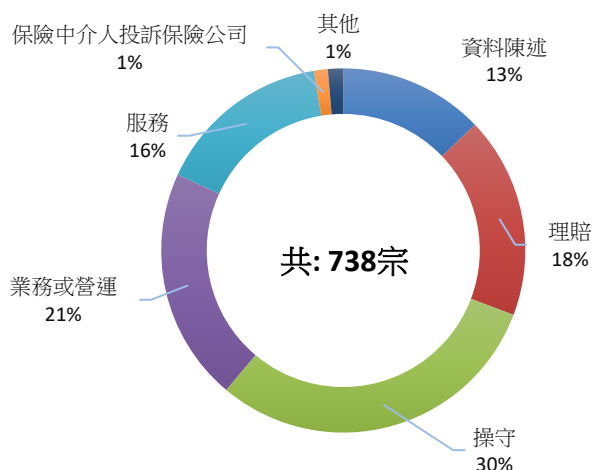
在「保單持有人專欄」，我們會探討保監局的《保障缺口「身故風險」研究》，並解釋有關研究對保單持有人的意義。

**市場行為部主管及法律總監**  
**郭家華**

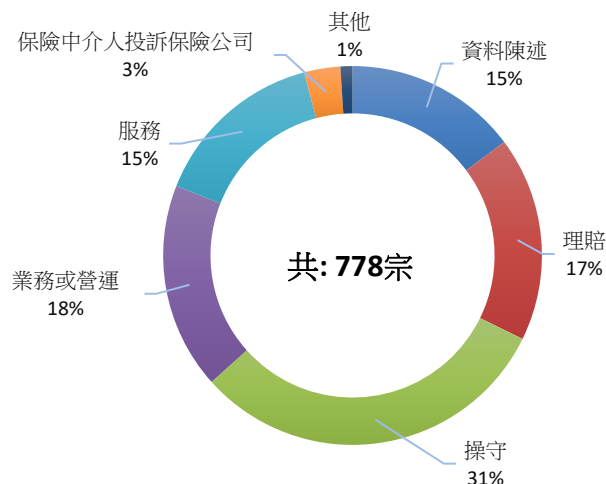


## 2021年上半年保監局所接獲的 投訴統計數字 (按類別劃分)

**2021年1月1日至2021年6月30日**



**2020年1月1日至2020年6月30日**



於 2021 年 1 月 1 日至 6 月 30 日期間，保監局共接獲 738 宗投訴 (於 2020 年同期則共接獲 778 宗投訴)。就投訴類別而言，有關「操守」類別收到的投訴為最多。

### 投訴類別說明

**操守** - 指因保險銷售過程、處理客戶保費或款項、跨境銷售、無牌銷售、欺詐指控、偽造保險相關文件指控、回佣及「誘導轉保」(即保險代理人以虛假陳述、欺詐或不道德的方式誘導客戶，以另一保險公司所發出的保單取代其現有的保單)而引起的投訴。

**資料陳述** - 指與保險產品特點、保單條款和條件、繳付保費安排的陳述，或列於利益說明文件上的投資回報、紅利等有關的投訴。

**理賠** - 指與保險理賠有關的投訴。保監局無權裁定保險理賠或命令支付賠償。然而，其可處理涉及理賠處理過程的投訴(例如延遲處理索償、管治控制不足或不力、理賠處理過程效率欠佳等)。

**業務或營運** - 指與保險公司或保險中介人業務或營運有關的投訴(例如：取消保單或續保、保費調整、承保決定或與保險公司管理層有關的事宜等)。

**服務** - 指與保險公司或中介人之保險相關服務有關的投訴，例如與派遞保費通知或年度報表有關的投訴、不滿服務水平等。

# 業務常規

## 當持牌保險代理人從其委任保險公司離職

持牌個人保險代理人是其所代表的保險公司與其服務的保單持有人之間的主要聯絡人之一。他們是獲持牌進行「受規管活動」。該等活動涵蓋銷售相關活動及售後服務活動兩方面（例如就行使保險合約下的任何權利提供意見、更改保險合約的條款或條件、或在保險合約下提出或了結任何申索）。保險代理人履行服務的確切範圍將取決於他們與保險公司簽訂的代理合約的條款及條件，而通常會預期個人保險代理會對他們安排的保單提供售後服務的意見及支援。該等售後意見及支援通常與售前服務同

等重要，且可能需要個人保險代理處理保單項下的個人資料、醫療記錄及受益人的姓名。

惟若保險代理人從保險公司離職，其安排的保單會如何？倘若保險公司並未設有必要的流程以確保該等保單（通常稱作「孤兒保單」）可繼續獲得該保險代理人離職前的相同的服務標準，則可能會出現各種問題。

最近數月，我們接獲多宗此問題產生的投訴。投訴範圍涵蓋服務與運作問題，乃至涉及嚴重不當行為。

## 投訴示例

1. 一名保單持有人透過某保險代理人從某保險公司購入一份醫療保單，隨後該名保險代理人為保單持有人提供了數年服務。然而，保險代理人最終從保險公司離職。保險公司其後指派了一名新保險代理人向保單持有人提供服務。惟新的代理人從未與保單持有人聯絡。在保險公司向若干現有保單持有人（包括上述的該名保單持有人）提供醫療保險升級至更全面的保障時，新保險代理人從未告知保單持有人該項優惠。故此，保單持有人錯過了升級保障範圍的機會並蒙受損失。
2. 保單持有人與向其出售保單並提供服務的有關保險代理人建立了極大信任。當該代理人從保險公司離職時，一名新的代理人被指派為新的服務代理人。保單持有人詢問能否更換另一名服務代理人時，卻被保險公司告知她只可透過從該名代理人購買一份新的保單方能選擇該名代理人為其服務代理人。儘管保單持有人其後獲告知保險公司實際上已允許她在無需向其購買新保單的情況下選擇新的服務保險代理人，惟由於最初指派的服務代理人與新的服務代理人之間的委派產生混亂，導致保單持有人提出申索時其敏感資料在他們之間傳遞。
3. 一間一般保險公司未有妥當地通知保單持有人他的服務代理人已從公司離職，導致該保單持有人在有意延續其車險保單時導致諸多問題與延誤，且幾乎導致出現保障的真空期以招致保單持有人於駕駛車輛時沒有獲得適當的強制保險保障的風險。
4. 一名保險代理人與其人壽保險公司終止了代理合約，人壽保險公司委派另一名新的服務代理人為其客戶提供服務。然而，已終止代理關係的保險代理人繼續冒充為該保險公司的代理人，向他的前客戶收取保費，而未有將款項交予該保險公司。此事最終持續了數月，直至新指派的服務代理人與保單持有人聯絡時才揭發了真相（為於當時已終止的代理人已挪用保費數月之久，此後失去行踪）。



以上示例顯示出一項重點：保險公司，尤其是訂立長期保險保單的人壽保險公司，於負責安排保單的保險代理人從保險公司離職時，必須盡力確保孤兒保單繼續得到妥善服務。

因此，保險公司及其管理中介人的職能的管控要員必須設立適當的管控及流程來處理此事宜，例如迅速地指派新的保險代理人提供保單服務。若保險公司採用此方法處理該事宜，則其管控及流程應涵蓋如下方面：



## 孤兒保單的管控及流程

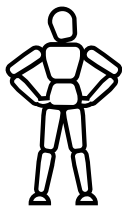
- ☑ 保險公司須通知保單持有人當前的保險代理人已從公司離職，以讓保單持有人知悉無需再就其與公司的保單與該名保險代理人往來。盡快送達該份通知予保單持有人（這可以避免上文第 4 項投訴示例提述的極端不當行為）實為至關重要，且應建議採取多種通知方式（如透過郵寄、短訊、電郵或致電等）。
- ☑ 保險公司亦須向保單持有人發出一封明確的訊息以介紹新的服務代理人（包括其姓名、牌照號碼、聯絡資訊等），並解釋為何指派新的服務代理。此外，該訊息應提供保險公司的客戶服務熱線（或其他專用保單留存熱線），以讓保單持有人在有疑問時致電熱線作出查詢。
- ☑ 保險公司應考慮指派哪位保險代理人擔任新的服務代理人（例如，保險公司應考慮擬指派的新服務代理人的過往紀錄及投訴，然後再決定應否指派其成為孤兒保單的新服務代理人）。
- ☑ 保險公司應要求新的服務代理人在獲指派的合理時限內與獲指派的保單持有人聯繫。這有助於摒除因前任代理人的行為所可能導致的任何問題。保險公司應設立監督的計劃，以確保新的服務代理人妥善完成此步驟（例如追蹤保單持有人確認函的紀錄）。
- ☑ 保險公司應確保獲指派的服務代理人能夠理解，在獲指派原本並非由其安排的保單時，須按照與自身所安排的保單相同的標準來提供服務。
- ☑ 保險公司應確保其代理人的酬金架構／框架，能夠適當地鼓勵新的服務代理人根據保險公司的規定處理及為孤兒保單提供服務（並在不符合服務標準時予以處罰）。
- ☑ 保險公司應監督及追蹤孤兒保單的分配情況及對該等保單的服務，並處理可能由指派過程產生的潛在問題。（例如，保險公司應該分析如孤兒保單的持續期，以及收到關於孤兒保單的投訴數量等指標。保險公司亦需監督保單持有人的獲指派代理人是否經常接連離職，若是，應考慮委任服務年期較長且有良好客戶服務過往記錄的代理人）。

另外，保險公司能透過運用科技以不同的機制以服務保單持有人（例如，網上自助服務網站），以不同的渠道來提供保單服務。因此，作為最佳的常規，我們鼓勵保險公司向保單持有人提供多種溝通渠道，讓保單持有人可以選擇最適合他們的溝通渠道。充分解決孤兒保單的問題以讓保單持有人能夠持續得到公平及不間斷的服務為實踐公平對待保單持有人原則至關重要的。提供穩健服務安排的保險公司（及中介人）將得到忠誠客戶的回報，即客戶會向其多次購買保險，甚至推薦他們的親友購買。



# 執法要聞

## 保險業監管局首次採取紀律行動

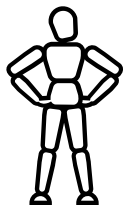


### 持牌保險經紀公司未能提交其經審計財務報表

一直以來，每間持牌保險經紀公司須於各財政年度末的六個月內向監管機構提交其經審計財務報表和核數師報告，此實為其基本責任。該等財務文件可提供有關該經紀公司的財務狀況及遵守主要規管規定的重要資料，是確保保單持有人利益受到保障不可或缺的規管機制。

於 2021 年 5 月，保監局就兩間持牌保險經紀公司因未能遵守這一基本要求而作出罰款，且其中一間經紀公司的牌照遭暫時撤銷。

由於該等案件為過渡性安排的個案，在採取紀律行動時，保監局須採用當時適用的自律規管機構的規則。就今後的案件，該類違規行為將可作為《保險業條例》項下的罪行被起訴，並可能會對經紀公司是否為繼續持有牌照的適當人選造成不利影響。



### 前保險代理遭譴責，並被禁止申請牌照五個月

於 2020 年 7 月，保監局就一位前個人保險代理違反《保險業條例》及《持牌保險代理人操守守則》予以譴責，並禁止他在五個月內申請成為持牌人士。

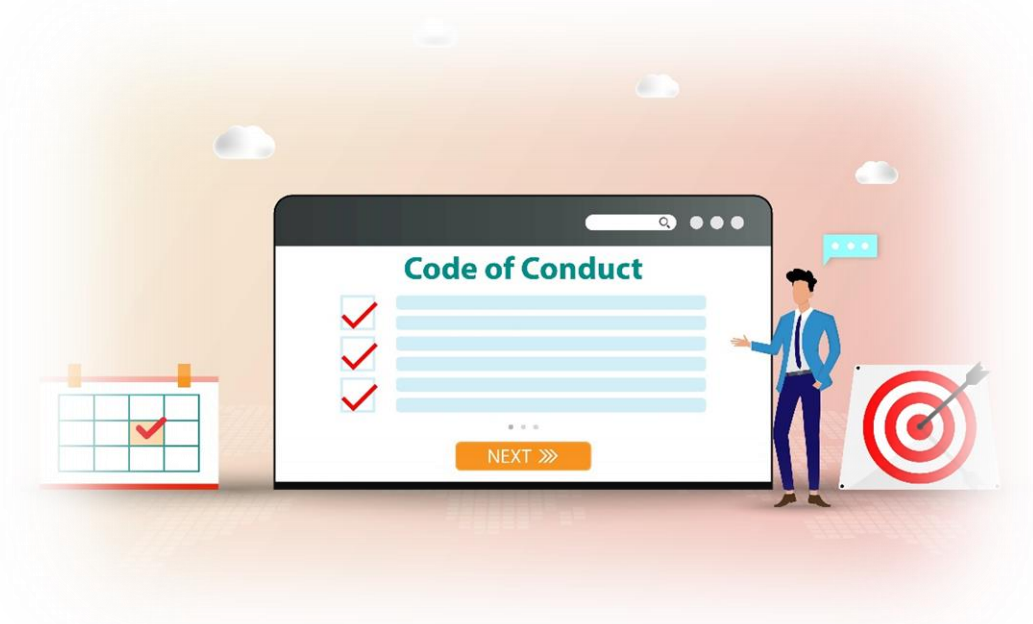
有關紀律行動源自該代理人的行為：該代理人於 2020 年 1 月 23 日透過其社交媒體帳戶向其通訊錄上的所有人士發送一則訊息（「訊息」），以當時爆發新型冠狀病毒（「新冠病毒」）疫情為由，鼓勵收到訊息之人離開湖北省來港躲避疫情及向他購買保險。該訊息發出之時，正值香港特別行政區政府對湖北省採取旅遊限制，以避免新冠病毒的傳播。保監局收到逾 60 宗與該訊息有關的投訴。

就發送該訊息的行為，保監局認為該代理人

- 違反保監局的《持牌保險代理人操守守則》，未遵守其委任保險公司有關跨境銷售實務的政策、程序及其他適用規定；
- 在進行受規管活動時沒有處事持正，違反《保險業條例》第 90(a)條，並且其所採取的與進行受規管活動有關的行動，按保監局的意見，是有損或可能有損公眾利益；及
- 未能以可合理地預期一個審慎的人在進行受規管活動時會有的謹慎、技巧和努力行事，而違反《保險業條例》第 90(b)條。

基於上述，該前代理人被裁定犯《保險業條例》第 80(1)條項下的一項不當行為，且並非為持牌個人保險代理的適當人選。在決定懲罰時，保監局考慮所有相關因素，包括不當行為的持續時間較短，前代理人已表現出悔意及其並無其他紀律處分紀錄。

保險市場建立在信任的基礎上是非常重要的。信任取決於持牌保險中介人不論透過使用何種通訊媒介（不論面對面或透過社交媒體平台）出售保險並就保險提供意見時，顯示符合道德的業務常規。持牌保險中介人在開展受規管活動時採用《保險業條例》規定的符合道德的業務常規並遵守相關行為守則實為至關重要，以確保維持及持續加強公眾對保險市場的信心。保監局不會容忍不符合道德的業務常規，作出有關常規的人士預計會受到嚴重的紀律處罰。



## 當保險市場建基於道德、誠信和信任時的情況會如何？

如上述審視的案件可見，保監局執行的保險監管制度要求保險中介人及保險公司經營業務時須合乎道德和誠信，這對建立保險市場建基的信任至為重要。合乎道德和誠信、公平對待客戶、並以客戶的最佳利益行事等一般原則，如金線一樣貫穿保監局發佈的操守守則及指引，並納入《保險業條例》對持牌保險中介人行為的規定。

這些不只是紙上的文字。每個持牌保險中介人和保險從業人員在日常工作中均必須遵守此等原則。

**Belinda** 已在一間保險經紀公司作為持牌業務代表（經紀）服務客戶超過 20 年。她的其中一名客戶，**V**，多年前透過 **Belinda** 購買了一份醫療保險。自此之後，**Belinda** 會定期與 **V** 會面以檢視她的保險需求及確保瞭解該需求的最新情況。

於 2020 年，**V** 被診斷出患有癌症，必須立即進行重大的手術。**Belinda** 協助通知 **V** 的保險公司，並就承保範圍和可以報銷的預期金額向 **V** 提供意見。**Belinda** 後來陪同 **V** 入院，協助她安頓下來，陪伴她並聆聽和傾訴她的恐懼和擔憂。在 **V** 住院期間，**Belinda** 每天都去探望 **V**，陪伴她，鼓勵她進食能吃的東西，當 **V** 因為藥物的副作用而感不適時協助安撫她，並盡所能給予 **V** 勇氣和情感的支持以渡過 **V** 生命中最艱難的時刻之一。

當 **V** 出院後，**Belinda** 立即協助她向保險公司提交索償申請。保險公司在幾天內已作出理賠。惟當 **Belinda** 審視理賠金額時，她發現 **V** 有權在某一方面的治療獲得更大比例的補償。在 **V** 的同意下，**Belinda** 聯繫 **V** 的醫生以獲取必要的澄清文件，將該等文件提交予保險公司並獲得全額補償。

一年後 **V** 剛開始新的工作，並滿懷信心地生活。惟她永遠不會忘記她的保險經紀 **Belinda** 向她展示的道德、誠信和善意，並在她生命中最困難的時期陪伴在她身邊。

保監局的操守守則的誠信和道德原則藉 **Belinda** 為客戶 **V** 的最佳利益行事而展示出來。通過對違反該等規定的保險中介人採取紀律行動，保監局將保護保單持有人，確保像 **Belinda** 一樣的保險中介人會得到支持，並加強保險市場需要建立的信任。







## 保單持有人專欄



在保單持有人專欄，保險業監管局（「保監局」）會根據接獲投訴中所汲取的經驗教訓，向公眾提供有關購買保險或處理保險事宜的實用指引。

### 您是否有保障缺口？

2021年8月25日，保監局的研究團隊公佈其首份《保障缺口「身故風險」研究》（「研究」）的調查結果。調查結果顯示，香港存在「身故保障缺口」。

在保單持有人專欄，我們解釋這對您作為保單持有人身份的意義。

### 什麼是身故保障缺口？

根據人壽保單的條款，保單持有人向保險公司支付保費，作為回報，在保單持有人身故時，保險公司向保單持有人的受益人（如其配偶或其他家庭成員）支付一整筆款項，他們可將該款項用作財務支援。這是人壽保險的核心目的：在您身故時為您的受養人（您的家人）提供足夠的財務支援。



如果您有身故保障缺口，這意味著在您身故時，您的人壽保險賠款加上您的其他儲蓄和投資將不足以在財務方面支援您的受養人。

故如果您有身故保障缺口，這意味著您可能沒有足夠的人壽保險保障（例如您的人壽保險的身故賠償並不足以在你身故後於財務上支援你的受養人）。

### 保監局的研究向我們告知了身故保障缺口的哪些資料？

研究估算香港的身故保障缺口總額為 6.9 萬億港元。

這意味著(a)香港所有在職成年人在財務方面供養其受養人所需的總財務金額；與(b)香港在職成年人在其身故後實際可用於供養其受養人的儲蓄、投資及人壽保險，之間估計存在有 6.9 萬億港元的缺口。

這相當於每名在職成年人的平均缺口為 1.9 百萬港元。

### 這意味著我需要在人壽保單的保障增加 1.9 百萬港元嗎？

並非如此，這 1.9 百萬港元僅是平均數。惟這仍是值得考慮您是否有足夠的人壽保險可確保在您身故時將能充分供養您的受養人。

亦請記住這一點：隨著您的個人情況變動，您在整个人生歷程所需的人壽保險保障金額也會改變。這取決於以下因素：您處於人生的哪個階段，您的年紀為何，您是否已婚或正在談戀愛或已有子女（他們的年紀為何）或您有父母需要照顧，或您是否需要償還按揭等。

您可否舉一個個人身故保障缺口（因此有其人壽保險需求）在其人生歷程中改變的例子嗎？

當然可以，讓我們以我的朋友 **Teddy** 為例，看看他的不同人生階段。

### 二十幾歲的 **Teddy**.....

**Teddy** 在二十幾歲的時候大學畢業，開始擔任核數練習生的職務。他單身，並且父母仍然在工作。生活不錯。在這個人生階段，**Teddy** 的保障需求限於，若 **Teddy** 不幸於二十幾歲時早逝，則因此無法在父母退休後向他們提供財務支援。



### 三十幾歲的 **Teddy**.....



**Teddy** 在三十幾歲的時候遇見了 **Sharon**。他們約會、相愛並結婚（非常浪漫）。接下來知道（九個月後）他們的兒子 **Charles** 誕生了。兩年後，他們擁有一位女兒 **Ella**。**Sharon** 辭去工作照顧兩名子女（以及他們的寵物狗）。**Teddy** 為他的家人購買了更大的住宅，這意味著他要承擔大額的按揭貸款。他的父母，現在退休了，搬至與他們一起居住。

在此人生階段，**Teddy** 的人壽保險保障需求達到最高峰。他的多個受養人倚賴他的收入供養，但其儲蓄及投資有限（由於他仍處於職業生涯的相對早期階段，需要時間累積儲蓄及投資）。如果 **Teddy** 此刻身故並且沒有足夠的人壽保險保障，則其會有龐大的身故保障缺口。

## 四十幾歲的 Teddy.....



Teddy 在四十幾歲時晉升為其會計事務所的合夥人。他的收入、儲蓄及投資開始增加。雖然他仍然有多個受養人（他的子女、妻子及父母），但是他的身故保障缺口及人壽保險需求開始減少。為什麼呢？因為如果 Teddy 於此人生階段身故，則其部分儲蓄及投資（經過多年，此時已開始建立及增加）可用於財務上供養其受養人。此外，由於 Teddy 多年來的累積還款，其按揭貸款的一大部分已獲償還。

## 五十幾歲的 Teddy.....



在 Teddy 五十幾歲時，Teddy 的父母不幸離世。儘管這非常令人感到悲傷，但是由於這令 Teddy 的受養人人數減少，Teddy 的人壽保險需求進一步減少。於 Teddy 的妻子 Sharon 決定重返職場時，他的人生壽保險需求進一步減少。惟 Teddy 仍需要考慮其子女 Ella 和 Charles，他們都讀大學了。



## 六十幾歲的 Teddy.....

在 Teddy 六十幾歲時，Charles 和 Ella 均已畢業並進入職場。他們不再是其父母的受養人。在 Teddy 於 65 歲退休時，Teddy 有儲蓄、投資、退休金並且不需要供養受養人，這意味著他的人生壽保險保障需求開始減至零。



這個例子顯示，通常情況下，個人需要的人壽保險保障金額會在其一生中大幅轉變。一般而言，在您年輕並承擔責任（如受養人）時，保障金額會增加。該金額隨後會達到最高峰（正如 Teddy 三十幾歲時那樣），並於隨後隨著個人的儲蓄及投資增加以及受養人數目減少（例如子女長大並自食其力），該金額開始逐漸減少。

## 在香港不是有很多人已經購買了人壽保險嗎？為何仍有身故保障缺口？

多年來，人壽保單不斷演變以滿足多種不同需求。除提供核心的人壽保險保障（例如在您身故時向您的受養人提供一整筆賠款）外，許多人壽保單現與儲蓄和投資元素結合，以迎合對累積財富及財務規劃方面的需求。這些保單實際上是香港最常見的已購人壽保單（實際上，我們收到的許多投訴均與具有儲蓄及投資元素的人壽保險產品有關）。

純人壽保險保障及儲蓄／投資均關乎在您身故後如何供養您的家庭（這也是人壽保險產品已演變至涵蓋人壽保險保障及儲蓄／投資元素的部分原因）。然而，在購買過程中，可能會出現的趨勢是過多的關注放於人壽保單的儲蓄及投資元素，而並非保單會提供的核心人壽保險保障。這可能導致個人沒有足夠的核心人壽保險保障。即使香港很多人已付巨額人壽保險保費，但平均身故保障缺口為每人 1.9 百萬元的情況亦屬實。

### 消費者應從研究中汲取哪些關鍵資訊呢？

對消費者的關鍵資訊如下：

1. 始終謹記人壽保險的核心目的：確保在您身故時仍能在財務上供養您的受養人。在購買人壽保險時，這應是您的主要關注點。
2. 如果您考慮的人壽保單有儲蓄或投資元素，則不要僅關注這些元素。考慮保單的實際人壽保險保障是否足以滿足在您購買保單當時及您整个人生歷程所需亦同樣十分重要。具體而言，您保單的儲蓄及投資所衍生的款額須經多年方可累積及增長。在此期間，您亦需要確保在您不幸早逝時您有足夠的人壽保險保障可供養您的家人。在您透過中介人購買人壽保險時，請您確保尋求有關此事項的意見。
3. 在您的一生中，您需要的人壽保險保障的金額會因應您的個人情況轉變、關乎您的受養人數目，以及您的儲蓄及投資金額（以及其他因素）而變動。因此，隨著您生活的變化，定期檢視您的人壽保險需求乃很重要。
4. 始終謹記，有見識的消費者是有權力的消費者。您愈了解您自身的需求，您愈能作出更好的購買決定。

### 我可以在哪裡了解更多內容呢？

保監局有關身故保障缺口的完整報告載於我們的網站。



### 保險業監管局

香港黃竹坑香葉道 41 號 19 樓

電話：(852) 3899 9983

傳真：(852) 3899 9993

網址：[www.ia.org.hk](http://www.ia.org.hk)