



# 監管通訊

保險業監管局

2021年5月

第2期

## 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監管事宜。

我們在今期載列了保監局於 2020 年全年及 2021 年第一季所接獲投訴的統計數字。

在「業務常規」部分，我們會探討持牌個人保險代理在臨時攤位或零售地點等公共場所推廣保險產品時出現的監管事宜。

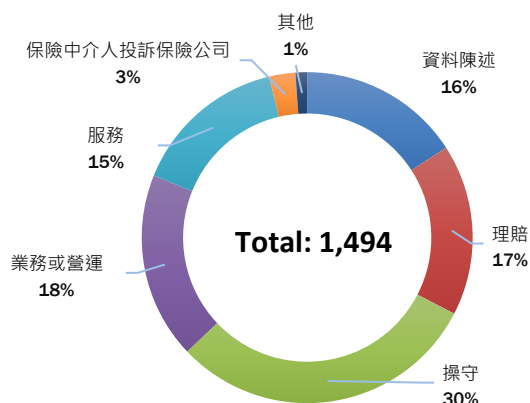
我們亦推出了「保單持有人專欄」，就所接獲的投訴及監管事宜中所汲取的經驗教訓，與購買保險的公眾作出分享及提供見解。

法律總監 及  
市場行為部主管（署任）  
郭家華

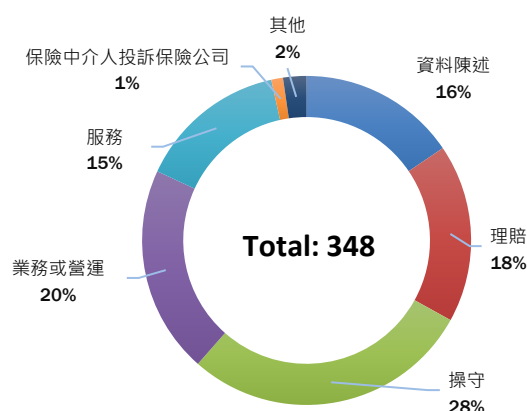
# 投訴統計數字

保監局接獲的投訴（按類別劃分）

2020年1月1日至2020年12月31日



2021年1月1日至2021年3月31日



於2020年1月1日至2020年12月31日期間，保監局共接獲1,494宗投訴；而於2021年1月1日至2021年3月31日期間，則共接獲348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。

## 法規執行最新消息

上期的《監管通訊》，我們宣布保監局將成立「紀律處分委員會小組」，當中的成員會組成三人的紀律處分委員會，代表保監局就紀律案件作出裁決。紀律處分委員會小組是保監局紀律程序的重要部分，旨在確保有關程序公正、客觀、公平、高效及穩健。紀律處分委員會現已成立，目前正在審議首批紀律案件。

## 業務常規

### 街上的流言……臨時攤位和零售地點

在 2020 年下半年，於臨時攤位或新近空置臨近街道的零售地點等公共場所推廣保險產品的持牌個人保險代理數目呈上升趨勢。透過投訴和其他渠道，我們接獲多宗有關此類行為的意見，促使我們提醒持牌個人保險代理及其委任保險公司在以下事宜上應保持警覺：



#### 僅使用預先認可的銷售材料

在某些攤位或零售地點，我們發現有代理人使用「自製」的銷售材料和橫額的情況（例如：個人代理在未經其委任保險公司批准的情況下製作的橫額／銷售材料）。該等自製的材料一般放置在攤位／商店外的當眼位置，以吸引途人的注意，或者以宣傳單張形式向途人派發，並且通常並不帶有其委任保險公司的標誌。該等自製材料一般會把推廣的保險產品的收益與其他「投資產品」（如通脹掛鈎債券、銀行存款、停車場車位，甚至物業市場）大膽

但概括的做出比較。該等自製材料明顯地是為「吸引」注意，在斷章取義的情況下亦可能會有誤導成分，並且（經查詢後）很多該等材料均沒有獲得保險代理人的委任保險公司批准。根據《持牌保險代理人操守守則》的標準及常規 1.1(c)，在以廣告宣傳、營銷或推廣保險產品時，持牌保險代理人只應使用其委任保險公司或委任代理機構提供或認可的材料。未有遵從該等規定可能會令保險代理人干犯失當行為。



#### 我們需要的是專業...而非強迫銷售

禮貌地吸引途人的注意並與他們討論有關保險的問題，與攔住途人的去路強迫對方聆聽你的說話具很大的差別。後者的強迫推銷策略通常會引致監管機構接收投訴個案，而涉事的保險代理人會因失當行為而接受調查。強迫銷售行為違反道德規範，並蠶蝕保險業的可信形象。切勿進行強迫銷售！同樣重要的是，持牌個人保險代理從一開

始推廣保險產品時便應開誠佈公地介紹所推銷的產品。以免費口罩作招徠，及假裝只是在進行（與保險無關的）問卷調查，以引起客戶的注意，然後當客戶「上釣」後，便改為推銷保險。此類行為實難稱得上是「公平對待客戶」。代理人應避免該等有問題的做法，並時刻保持專業及符合道德規範。

enhance  
learned about  
information. n  
facts provide  
details about  
knowledge

## 準客戶作出知情決定的需要

代理人應時刻緊記，在攤位或臨時零售地點所進行的銷售活動，是無法為準保單持有人提供所需的討論時間，以讓他們了解有關的保險產品並作出知情的投保決定。我們應時刻給予客戶作出知情決定的機會——這是金科玉律。根據《持牌保險代理人操守守則》的標準及常規 2.2(b)和 5.2(a)，在向客戶提供意見時，保險代理人應向客戶提供充足資料，以協助他或她作出知情的決定，並向客戶提供有關各保險產品之主要特點的所有相關資料，例如主要保單條款及細則、不保項目、保費水平、費用及收費等。如果客戶需要更多時間考慮，便應給予客戶更多時間作考慮。如有需要，可與客戶另外再約時間作商討。切忌強迫客戶購買他們不需要和不想要的產品。

於街上進行的短期推廣或臨時攤位的營銷可讓更多的公眾接觸到保險中介人（和保險產品）。然而，若此類活動沒有妥善管理，便可能會令市場行為風險增加。為減低上述風險，委任保險公司

應制定充足的管控措施，確保所有受規管活動均由其保險代理人以妥善且合乎道德的方式進行。下述是市場上委任保險公司所採用的良好常規：

### 良好常規

- ☛ 在授權個人保險代理進行該等營銷活動前，為其提供合規指導和培訓，明確指出「宜忌事項」，推廣公平對待客戶；
- ☛ 明確指出只可採用由委任保險公司提供或獲其認可的銷售材料；
- ☛ 要求代理人在開始此類營銷活動前（尤其是他們自行發起的活動），須事先通知並取得委任保險公司的批准；
- ☛ 保存一份載列保險代理人在每個攤位、銷售點或其他公共場所平台營銷活動的登記冊，以供監察及紀錄保存之用；
- ☛ 定期進行實地考察，甚至喬裝神秘顧客，以確保營銷活動符合內部標準和政策，並符合公平對待客戶的原則。

只要以專業方式行事和合乎道德，並將客戶的利益放在首位，該等街頭銷售行為可以是令到準客戶意識到保險重要性的有效方式。然而，保監局市場行為部仍會積極關注本文所提及的事宜，職

員於經過攤位或零售地點時，可能會故意接受保險代理人的邀請進行討論……為了確保保單持有人會獲享他們應得的良好服務體驗！

## 廉政公署「保險公司防貪指南」簡介

為配合全新的持牌保險中介人規管制度，廉政公署防止貪污處的「防貪諮詢服務」與保險業界合作編製了《保險公司防貪指南》（指南），以供獲授權保險公司的高級管理層和管理人員作實用參考，協助他們遵守《防止賄賂條例》（第 201 章），並鞏固保險公司和業界的廉潔營商文化。指南內容包括：

- 反貪法例；
- 廉潔營商文化的重點；
- 良好企業管治和有效內部管控系統的要素；
- 簡介保險公司在中介人管理、銷售程序、核保和核實索償程序等主要營運範疇的貪污風險和相應的防貪措施；以及
- 根據過往貪污案件而撰寫的個案分析、常見問題及防貪警示（指示管理層需加強監管的地方）。

請[按此](#)瀏覽指南。

我們亦希望趁此機會介紹「防貪諮詢服務」，向私人機構提供免費、保密及度身訂造的防貪建議，包括指南內建議的防貪措施和相關的防貪培訓，以及涵蓋一般商業運作如採購、存貨管理和人事管理等範疇的防貪建議。

「防貪諮詢服務」設有[網上平台](#)，方便公眾獲取即時和有用的防貪資源，包括防貪指南和工具、個案分析、防貪貼士和警示等。公眾可[按此](#)訂閱「防貪諮詢服務」的電郵通訊以獲取最新的防貪資訊（例如全新推出的培訓資源）。

如欲了解更多有關指南和「防貪諮詢服務」的資料，請透過以下渠道聯絡「防貪諮詢服務」：

電話：(852) 2526 6363  
電郵：[cpas@cpd.icac.org.hk](mailto:cpas@cpd.icac.org.hk)  
網站：<https://cpas.icac.hk/ZH/>





## 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。



### 向從事保險中介人的親友購買保險

保險市場的高效運作有賴公眾對銷售保險產品和提供保險相關服務的持牌保險中介人和獲授權保險公司的信任。如果閣下有朋友或家庭成員是保險中介人，那麼向他們投保是一件合理不過的事情，對嗎？畢竟，如果連自己的朋友和家人都信不過，閣下還可以信任誰？

這是一件合理不過的事情，而許多獲授權的保險公司都認同這一點。該等公司會訓練新領牌照的個人保險代理先向其家人和朋友推銷保險產品，因為彼此之間已經存在信任的關係。

然而，儘管向作為保險中介人的親友投保或會有好處，但公眾亦必須知道這亦會有潛在弊端，正如我們接獲的一些投訴便指出了這一點。

以下列情況為例，一名剛投身市場的保險代理人，面對要完成銷售目標的壓力，便向她的叔叔推銷一份保險相連壽險計劃。叔叔從事建築行業，收入並不穩定，視乎他接獲的項目而定。儘管叔叔不肯定能否負擔得起每月最低保費，但他選擇相信侄女，並希望幫助侄女發展其剛起步的

保險事業，故此選擇投保。叔叔能夠負擔首三年的保費，但之後由於他的建築工作收入中斷，因此無法繼續支付保費，故此希望退保。然而，此時他才發現由於保單設置了最短的鎖定期，如果他在保單首十年內退保，他便會因提早退保而遭受罰款。這將使他遭受重大損失。叔叔便向保監局投訴保險公司在保單中加入了這一項條款，但是卻不願意因為侄女在推銷時沒有提醒他留意該條款，而向她提出任何投訴。碰巧的是，他的侄女在短短 9 個月後便離開了保險業，轉而從事另一行業。

我們不時接獲類似的投訴。問題的根本原因在於保單持有人向其家庭成員投保時並沒有視該成員為專業的保險代理人，而是將他視為家庭成員。投保是出於對家庭的責任感，而不是為了滿足保單持有人對保險的需要。

我們並非建議大家不要因為保險中介人是閣下的家庭成員而不向其投保。然而，我們建議在這種情況下，閣下應謹記以下五個貼士：

- ☺ 暫時忘記閣下與保險中介人有親屬關係。相反地，請將有親屬關係的保險中介人視作其他並非閣下家庭成員的專業人員一般。
- ☺ 當閣下與中介人（閣下的親戚）會面時，請在腦海中把與親戚閒談的部分和談論保險的部分分開。當閣下談論保險事宜時，請忘記此人是閣下的親屬。在那一刻，他或她是一名保險中介人，請把他們當作專業人士對待。
- ☺ 專注自身的需要，而不是作為閣下親屬的保險中介人的需要。
- ☺ 多發問。不要有所保留。不管閣下是否他們的親屬，回答提問是保險中介人的工作。請謹記，如果保險中介人未有以謹慎、技巧和努力行事以履行其職責，則他或她便可能違反保監局的行為守則、指引或其他適用法規。保監局不會僅僅因為中介人是保單持有人的家庭成員而決定不採取紀律處分。
- ☺ 最重要的是：反問自己：如果向閣下推銷此份保單的人並不是閣下的親屬，閣下仍會購買嗎？如果答案是「不會」，便不要作出投保。




## 提防提供保險產品的虛假網站

2019 新型冠狀病毒疫情無疑是一股令傳統保險業「邁向數碼化」的推動力。然而，其副產品是公眾需要警惕有人可能會假冒保險網站進行詐騙。

其中一個引起我們注意的特殊騙局是，騙徒建立了一個假冒網站試圖假冒合法的持牌保險經紀公司。假冒網站上所顯示的經紀公司名稱和營業地址與合法的持牌保險經紀公司的名稱和營業地址相同。然而，其他聯絡資料（電話號碼和電郵地址）是不同的。騙徒利用假冒網站證明其合法性，然後假扮成經紀公司，為誘騙受害人（尤其海外人士）支付保費，提供「好得令人難以置信」的保險產品，例如投資信貸擔保保險產品。

另一個騙局是，騙徒為虛構的保險公司建立了一個完整的虛假網站，提供看似合法的保險產品，這些產品可以在該網站網上選購。



當保監局發現此類騙案，會立即發布新聞稿，提醒公眾注意。最新新聞稿的連結如下：

-  [https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/press\\_releases/20210305.html](https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/press_releases/20210305.html)
-  [https://ia.org.hk/tc/infocenter/press\\_releases/20200925.html](https://ia.org.hk/tc/infocenter/press_releases/20200925.html)
-  [https://ia.org.hk/tc/infocenter/press\\_releases/20201111.html](https://ia.org.hk/tc/infocenter/press_releases/20201111.html)

這類案件亦必須向香港警務處舉報，以便進行進一步調查。

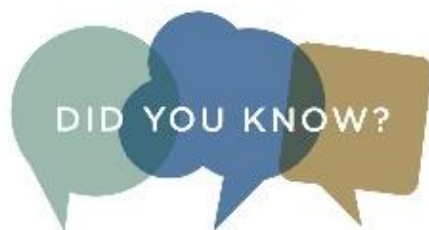
公眾應對此類騙局保持警覺，並採取措施保障自己，確保瀏覽的是有關的獲授權保險公司或持牌保險經紀公司的官方網站。

閣下可透過查閱保監局網站的獲授權的保險人登記冊和持牌保險中介人登記冊上的聯絡資料（包括官方網站地址）以作出確認。公眾可透過以下連結查閱登記冊：

-  獲授權的保險人登記冊：  
[https://www.ia.org.hk/tc/supervision/reg\\_insurers\\_lloyd/register\\_of\\_authorized\\_insurers.html](https://www.ia.org.hk/tc/supervision/reg_insurers_lloyd/register_of_authorized_insurers.html)
-  持牌保險中介人登記冊：  
<https://iir.ia.org.hk/#/index>

如有任何疑問，閣下亦可使用載於保監局網站登記冊上的電話號碼或電郵地址，直接與獲授權的保險公司或持牌保險經紀公司聯絡。





## ……保險代理人與保險經紀的分別

- ☞ 香港有兩類保險中介人：分別為持牌保險經紀及持牌保險代理人。
- ☞ 持牌保險代理人由保險公司委任（及代表保險公司）。他們只能推廣及安排其代表的保險公司的保單。一般來說，他們最多只可獲四家保險公司委任，其中最多兩家可以是壽險公司。他們通常由其代表的保險公司以佣金方式（佣金以保單持有人為保單支付的保費的百分比計算）支付報酬。
- ☞ 持牌保險經紀則為保單持有人及潛在的保單持有人行事、提供建議和服務。他們為潛在的保單持有人提供有關其保險需要的建議，並從保險公司物色切合客戶需要的保單。他們接觸的保險公司數目不受限制，並可接觸數目不限的保險公司，為客戶保單持有人物色最合適的保險。
- ☞ 與保險代理人一樣，當持牌保險經紀公司為其客戶保單持有人安排保單時，保險公司通常會以佣金形式向經紀支付報酬。然而，由於經紀公司代表保單持有人行事，因此必須通知保單持有人其將從保險公司獲得報酬。此外，保單持有人有權詢問經紀公司將收取的佣金款額，而經紀公司必須應客戶要求對此進行披露。

### 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)