




監管通訊

第五期 ◆ 2022 年 8 月 ◆ 保險業監管局



《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，並探討有關保險的事宜。

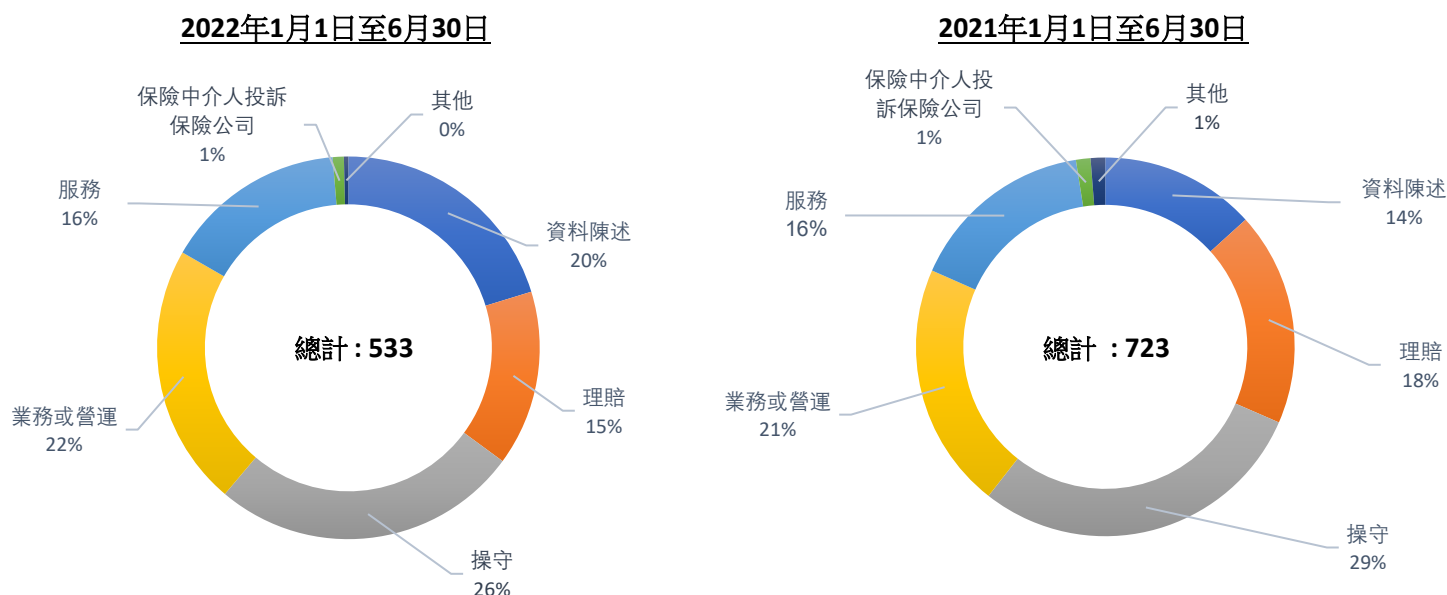
我們在今期載列了 2022 年度上半年的投訴統計數字，並會探討為何向保監局自行申報重大事項的業務常規，應成為每家獲授權保險公司、持牌保險經紀公司及持牌保險代理機構企業管治的重要部分。在保單持有人專欄，我們將探討當保單持有人計劃以「保費融資」購買保險時應考慮的風險和因素。

市場行為部主管及法律總監
郭家華

封面圖片來源: 政府新聞處

投訴統計數字

2022年1月1日至6月30日與去年同期比較



保監局於2022年1月1日至6月30日期間共接獲533¹宗投訴，較去年同期減少26%。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客戶的現有保單）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。

¹ 保監局於上述期間接獲保險公司／中介機構自行申報的個案共有 24 宗（去年同期為 15 宗），有關個案並未計入上述的統計數字內。

業務常規

自行申報重大事項： 完善企業管治架構的重要部分

向保監局自行申報重大違規行為及事件，應為每家獲授權保險公司、持牌保險經紀公司或持牌保險代理機構（統稱「受監管機構」）的企業管治及管控架構的核心部分。除了保監局定期所進行的查察及通過日常監督程序與受監管機構保持溝通外，受監管機構向保監局自行申報重大事項，是確保雙方維持定期聯繫的重要一環，這可確保適時識別、處理及糾正問題，使保單持有人的利益受到保障。



自行申報的好處

向保監局（及其他相關監管機構）自行申報重大違規行為及事件有以下潛在好處：

- 自行申報意味著受監管機構管治機制中的檢測管控措施有效地運作，可識別自行申報的問題；
- 透過向保監局作出自行申報，藉此向保監局展示其為解決問題所採取的補救措施；
- 自行申報機制有助機構及早識別並隔離有關問題，以採取措施避免問題惡化（如透過進行審計通話等機制）；
- 受監管機構亦可透過自行申報，說明其如何識別問題的根本原因，並為解決問題的根本原因採取改善措施；
- 受監管機構可透過向保監局自行申報事項，加強保監局對其企業管治及管控措施有效運作的信心。

相比之下，未有自行作出申報可能會對受監管機構產生嚴重的負面影響。例如，若受監管機構為避免受到紀律處分而不願自行申報其嚴重違反保險業監管框架（即《保險業條例》或由保監局管理或發佈的規則、規例、守則及指引）的行為，只會令到受監管機構在問題最終被發現時遭受更嚴厲的紀律處分。若受監管機構隱瞞其違規行為，則這行為本身已屬嚴重的違規行為，應遭受嚴厲的紀律處分（若機構於問題獲識別時便自行申報該事宜，保監局可能甚至不會考慮作出紀律處分）。此外，視乎情況而定，若受監管機構多次未有自行申報事件，可能使保監局質疑該機構的整體管治及管控制度是否存在系統性的問題，並促使保監局就此即時展開查察或調查。畢竟，若受監管機構試圖隱瞞某個違規行為，則會帶來另一個疑問，即該機構可能同時在隱瞞或漠視其他的違規行為。



然而，若機構自行申報違規行為，則至少可以減輕其將遭受的紀律制裁（或甚至可完全避免受到紀律制裁）。事實上，自行申報可向保監局證明發生違規事件並非由於機構的管治及管控制度有任何不足之處，反而是顯出問題其實是在充分及合理的管治和管控措施的情況下發生，而這些措施則正好有助識別該問題並予以糾正。能夠做到上述的管控要員，實顯示其已妥善履行其職務。

因此，從監管角度來看，已建立完善自行申報機制，並在問題發生時以具透明度的方式與保監局保持聯繫的受監管機構，會較未有設立機制及未有與保監局溝通的機構，獲視為有較佳的營運模式。因此，受監管機構應認真執行自行申報，而該機制應獲視之為所有完善企業管治及管控制度的重要一環。

受監管機構應向保險業監管局自行申報哪類事件？

持牌保險經紀公司及持牌保險代理機構

《持牌保險經紀操守守則》及《持牌保險代理人操守守則》（該等「《守則》」）於其各自的第 IX 部分，就經紀公司和代理機構應向保監局自行申報的事項作出規定，當中主要包括兩類事項。



首先，該等《守則》訂明所需申報事件的類項，而當發生有關事件時，經紀公司或代理機構便須向保監局申報，這些事件包括：(i) 有關機構清盤呈請的呈交；(ii) 該機構的任何董事、控權人、合夥人或持牌業務代表破產；(iii) 金融管理專員、證券及期貨事務監察委員會或強制性公積金計劃管理局針對該機構或其業務代表作出紀律處分；或(iv) 香港或其他地方的任何法院對該機構或其董事、控權人、合夥人或業務代表作出刑事定罪（輕微罪行除外）。

其次，經紀公司及代理機構須自行向保監局報告違反保險監管框架的「重大」違規或「重大」事件。

下述性質的違規或事件即屬重大：

- 該違規或事件對該機構進行受規管活動的能力造成或很可能造成負面影響；

- 該違規或事件顯示該機構的管控或程序不足以確保該機構或其業務代表遵守保險監管框架的規定；或

- 該違規或事件已經引致或可能引致客戶或該機構自身蒙受損失。

因此，持牌保險經紀公司及持牌保險代理機構應設立評估程序，以根據上述的因素評估某違規或事件是否屬重大違規或重大事件，並應自行向保監局報告該等重大違規或重大事件。事實上，若經紀公司或代理機構對某違規或事件是否屬重大違規或重大事件有疑問，該等《守則》鼓勵該經紀公司或代理機構在此情況下應謹慎行事，並向保監局報告該違規或事件。如上所述，設立並執行自行申報機制有很大的益處，使保監局對其有信心，相信該經紀公司或代理機構的企業管治架構能夠識別及糾正問題，或甚至可減低受到任何紀律處分的風險或紀律處分的程度。

保監局在對中介人進行執法行動，並考慮是否採取紀律處分或其他方式（如關注函）處理違規行為時，會考慮該違規行為是否屬自行申報的。故在一般情況下，保監局鼓勵自行申報的行為。

獲授權保險公司

就獲授權保險公司自行申報的責任而言，保監局一般有以下期望：

首先，獲授權保險公司應設有妥善的制度及程序，以**掌握及記錄**任何保險公司或其持牌個人保險代理或持牌保險代理機構違反保險監管框架的行為或事件。獲授權保險公司須應保監局要求（例如正式查察或定期監管要求）出示該紀錄供其查察。

其次，獲授權保險公司需於發現**重大違規及重大事件**時向保監局自行申報。

「重大」違規行為或事件指(i)對該保險公司經營業務的能力造成負面影響；(ii)顯示該保險公司的管治、管控及程序存在系統性缺陷；(iii)可能招致保單持有人蒙受不必要的損失或損害；(iv)對該保險公司的聲譽造成風險或對其財務有嚴重的影響；或(v)對其控權人或管控要員、或其任何持牌個人保險代理或持牌保險代理機構是否適當人選造成負面影響。

因此，保監局期望獲授權保險公司妥善具備：

- 識別保險公司或其委任的任何持牌保險代理人或代理機構違反保險監管框架的程序；

- 根據預設的準則，評估違規行為（或其他事件）是否屬「重大」性則的程序；

- 記錄非重大違規行為的程序（例如以儀表板或電子表格等方式），並應保監局要求予以查察；以及

- 調查「重大」違規行為，並向保監局報告的程序。

應在何時向保監局自行申報此類事項？

就報告重大違規行為或事件的時間而言，受監管機構應在合理切實可行的情況下盡快向保監局報告，並須謹記以下原則：



- 一般而言，一旦受監管機構確定及了解重大違規或事件的情況、發生原因、潛在負面影響及其正採取的補救措施的資訊後，便應盡快向保監局報告。
- 然而，自行申報的責任並不旨在干預受監管機構處理或糾正該事宜或在此方面分散其資源。
- 若受監管機構須花費大量時間對該事宜進行內部調查，則應在調查結束前盡早自行向保監局報告該事宜，述明所發現的主要事實、截至自行申報時已採取的步驟，並指明今後的處理方向。受監管機構可隨著調查的進展，提交新的報告，以回應保監局就初次作出的自行申報所提出的任何疑問。
- 問題越嚴重或影響範圍越廣（例如根據可能受到負面影響的保單持有人的數目），便更應更早更快速地向保監局自行申報。
- 在保監局於其他途徑得知重大違規或事件前向保監局自行作出申報，會（如對受監管機構而言）較為有利。

自行申報範本

保監局沒有特別規定自行申報必需採用的範本。然而，為確保一致性以及表明保監局對自行申報詳細程度的期望，保監局鼓勵受監管機構在自行申報時，採用與匯報投訴事項時相同的報告範本。請參照在上一期《監管通訊》（2022年3月第四期）中提及的有關範本。

如欲索取該報告範本，或有任何關於自行申報的問題，請透過 complaints@ia.org.hk 與我們聯絡。

執法工作最新資訊

保監局所採取的紀律處分，以公平和符合比例的執法方式有效地阻嚇違規行為，並藉以支持保險監管框架。我們近期所採取的紀律處分包括：



- 禁止一名前業務代表（經紀）申請牌照，為期五個月。處分的原因是他未有將客戶的款項匯入客戶的賬戶，將該款項錯誤地用作繳付保險公司另一份保單的保費，並於其後嘗試修正錯誤時，要求該名客戶表示是客戶本人（而非業務代表）向保險公司作出錯誤的匯款。
- 譴責一名代理人透過電郵分發「自製」的營銷材料，當中包括若干失實和具有誤導成分的陳述，該等陳述包括提及以保費融資購買特定保單可獲得回報但未有指明產品所涉及的風險，以及使用令人誤會的言詞暗示該產品是一款銀行所發出的產品而非保險產品。該代理人曾向數名人士分發該營銷材料。
- 禁止一名前業務代表（經紀）申請牌照，禁止期為該業務代表被強制性公積金計劃管理局暫時撤銷其註冊的期間（40 個月），原因是其在未有計劃成員的授權下轉移該成員的款項、不當地使用該成員的個人資料、在若干表格上偽冒該成員的簽名，以及冒充該成員致電強積金受託人以獲取其帳戶資料。

有關我們執法工作的最新資訊，請瀏覽我們的[網站](#)。



有關持續專業培訓（“CPD”）的執法工作

此外，保監局已就未有遵守2018/2019年度培訓評核期的持續專業培訓規定的91位個人保險中介人，採取紀律行動²。目前，保監局正處理2019/21年度綜合培訓評核期大量未有遵守持續專業培訓規定及/或遲報的個案，以為根據保監局最新發佈的不遵守持續專業培訓規定的罰則框架（於去年開始生效），採取紀律行動。

在處理這些未有遵守持續專業培訓規定的個案時，我們發現若干個人保險中介人已於較早前離職或離開保險業，但他們的委任保險公司未有就此通知保監局。根據《保險業條例》第64R條，主事人有責任就終止委任其持牌個人保險代理、業務代表（代理人）或業務代表（經紀）（視情況而定）通知保監局，否則即屬犯罪，並可被處第5級罰款³。

隨著新一屆的持續專業培訓評核期於2022年8月1日展開（由2022年8月1日至2023年7月31日），保監局提醒個人持牌人士有責任完成其所需的持續專業培訓時數。各行各業均高度重視持續專業培訓規定，業內人士有責任遵守有關規定，以建立公眾對他們所獲得的建議及服務是以最新的知識為依據的信心。若未有遵守規定，可能會引致紀律處分。

² https://ia.org.hk/en/legislative_framework/circulars/reg_matters/files/20220110CircularChineseUpload.pdf

³ 根據《刑事訴訟程序條例》（第221章）附表8，第5級罰款金額為港幣5萬元。



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。

保費融資的複雜性及風險

在今期的保單持有人專欄中，我們將探討保費融資的複雜性和其中涉及的風險，以及保單持有人以保費融資購買保險前應考慮的因素。

什麼是「保費融資」？

「保費融資」是指保單持有人向貸款方（如銀行）借款，用以繳付保單持有人購買的人壽保險的保費。保單持有人須將全部或部分的保單權利轉讓予貸款方作為貸款的抵押品。

保費融資的吸引力在於可以低息（在借款利率較低時）借入資金的能力，並以該資金繳付壽險保費，旨在當保單回報（即保單的收益使保單價值增長）會超逾貸款成本（即貸款利息及手續費（如有）），為保單持有人帶來財務收益。

因此，保費融資本質上包含槓桿作用，以提高投資回報。然而，與大部分槓桿安排一樣，保費融資伴隨著巨大的潛在弊處（及好處）的風險，而保單持有人應在考慮作出有關安排前充分了解當中所涉的風險。



保費融資- 閣下需要知道的風險

就保費融資而言，保單持有人需要了解及考慮的主要因素及風險概述如下：

1. 在保費融資安排下與貸款方權利有關的風險

保單持有人應明白，將所選購保單下的權利作為貸款的抵押品轉讓予貸款方，意味著貸款方（在貸款尚未完全償還的情況下），而非保單持有人，將可行使這些權利。若保單持有人希望行使任何已轉讓的權利，他或她便可能需要事先取得貸款方的同意。受影響的保單權利可能包括：

- 收取保險公司根據保單應付的任何利益（包括退保價值、身故賠償等）的權利；
- 於冷靜期內取消保單、退保，或提取保單價值的權利；
- 根據保單申請保單貸款，或行使保單內的任何選項，或更改或修訂保單（如更改受益人，將保單再次抵押或轉讓）的權利。



同樣地，貸款協議或可能賦予貸款方更改或終止貸款的權利。例如，貸款方可核查貸款協議，並有權隨時重組貸款或終止貸款。在貸款協議中訂明的特定情況下，貸款方有權要求保單持有人提供額外的抵押品，或償還部分或全部欠款。如保單持有人無法滿足貸款方的要求，貸款方可能會重組貸款或終止該貸款協議，或行使保單下的權利，如退保。

作為抵押品而授予貸款方的保單權利，以及貸款協議賦予貸款方的權利，均用以在保單持有人無法如期支付貸款協議中的貸款或利息的情況下，保障貸款方。因此，任何貸款協議下的逾期繳付（包括繳付利息或償還本金），均可能觸發貸款方要求保單持有人即時償還貸款，或強制執行抵押品以行使其於保單下獲授予的權利，用保單收益來追回拖欠款項。這對保單持有人可造成的後果如下：

• 重大經濟損失

保單持有人可能會蒙受重大經濟損失，尤其是若貸款方僅於保單生效數年後便退保或終止保單（此時保單下的收益可能尚未有增長，或如根據貸款協議規定，提前終止須支付提前還款的罰款）。

• 失去保險提供的保障

保單持有人可能會失去保險提供的保障，且無法輕易從另一家保險公司獲得相同的保險保障（例如，自購買被退保的保單後，保單持有人的健康狀況發生變化）。

• 保單收益不夠償還貸款時的責任

若貸款方收回的保單收益的金額，與貸款協議中之未償還款項存在差額，則保單持有人仍須承擔償付有關差額的責任。

- 抵銷風險

貸款方可以保單持有人根據貸款協議尚欠貸款方的任何責任，抵銷貸款方尚欠保單持有人的任何責任（包括保單持有人於貸款方開立的任何賬戶中的結餘）。

- 後續風險

如保單是用以滿足保單持有人其他安排下的條件（例如，以保單作為支持保單持有人業務下的安排的條件），則退保或終止保單或會觸發相關安排的進一步違約事件，對保單持有人造成負面影響。



2. 財務風險

如上所述，保費融資運用以低息借貸來購買保單的策略，以期望保單價值上升並超過貸款額和貸款利息從而獲益。然而，支持這個策略的假設並非固定不變，有意採用保費融資的保單持有人應考慮這些風險，尤其是：

- 利率波動

借貸初期的利率可能很低，但若閣下並非按固定利率借款，而隨後利率上升（正如現在的情況）該怎麼辦？或若貸款方在貸款協議中有權不時提高利率，而貸款方決定行使這一酌情權時該怎麼辦？閣下是否還能夠在履行所有其他財務承諾的同時，繼續承擔上述增加了的還款額？別忘記，隨著還款額增加，閣下需要償還的款項與保單收益價值之間的差異可能會顯著減少。

- 保單的非保證收益並不保證實現

在任何保費融資安排中，保單持有人均期望所選購保單的收益價值會超逾其借貸成本（貸款利息）。然而，閣下需要知悉保單下的收益可能是屬「非保證」的，即收益價值並不保證增長（正如利益說明文件中所示），並且可能取決於多項因素，如投資表現、索償紀錄及保險公司的營運開支。若這些因素未能符合最初預期（例如保單並未達到閣下的預期投資回報），則閣下可獲得的非保證收益可能會低於利益說明文件中所示的金額，並可能大幅低於閣下須繳付的貸款利息。在這些情況下，保單的收益甚至可能降至零，而這正是「非保證」的意思。

雖然保費融資安排的潛在好處可能令其極具吸引力，但閣下亦需要考慮其潛在弊處，例如，保單的投資回報並未符合預期，故如此看來，保費融資可能帶來重大的弊處。

- **匯率波動風險**

若貸款貨幣與保單保費及收益所採用的貨幣不同，閣下可能需要面對匯率風險。如在閣下需以保單收益償還貸款時的兌換匯率出現不利波動，則當閣下將保單收益兌換成貸款貨幣時，保單收益可能並不足以償還貸款及所欠利息。

- **面對信貸風險**

由於閣下以保單作為貸款抵押品，而該抵押品取決於保險公司是否能夠履行其於保單下的責任，因此任何保險公司財務狀況的重大變化都可能會影響閣下的保費融資安排。例如，若保險公司的信貸評級被調低，可能會觸發貸款方行使其於貸款協議下的權利，要求閣下提供額外的抵押品，或行使其在抵押品下的權利（即已轉讓予貸款方的保單權利，如退保）。因此，閣下作為保費融資安排下的借款人，將面對保險公司的信貸風險。



3. 其他風險

以下是保費融資其他需要注意的風險：

- **付款時間落差**

若閣下是透過提取保單價值來償還貸款，則需要注意保單收益可被提取的時間及預期還款日期可能存在落差。若閣下因為時間落差而無法按時還款，閣下便可能需要支付逾期罰息或違約利息。

- **身故賠償是否充裕**

由於所選購的保險大多可能是人壽保險，若受保人身故，保險公司將根據保單支付身故賠償。然而，閣下需要考慮保單支付的身故賠償金額可能遠低於閣下已繳付的保費、貸款的利息開支，以及貸款協議中規定的任何提前還款罰款三者相加的總和，因而造成財務損失。

- **資料私隱**

閣下亦需謹記，貸款方很可能有權查閱閣下的保單資料，並可能要求保險公司不時透露有關保單的資料，如退保價值、現金價值，以及保單的任何貸款或墊款資料。



保費融資真的適合閣下嗎？

保費融資並非簡單的事情，除非閣下已仔細考慮當中涉及的所有潛在風險，並了解其可能對閣下造成的影響，否則不應進行保費融資安排。

為此，由 2023 年 1 月起，就任何由保險融資方式購買的保單，安排有關保單的持牌保險中介人或獲授權保險公司將需要與準保單持有人填妥《重要資料聲明書－保費融資》，以確保客戶已獲解釋所有風險並明白當中的內容。因此，考慮採用保費融資的保單持有人應藉此機會與為其提供意見的人士討論當中的風險。

總括而言，若閣下並不了解保費融資所涉及的相關風險，保費融資便可能並不適合閣下。



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



蓋世保鑑 Insurpedia



Insurance Authority