



監管通訊

保險業監管局

2021年5月

第2期

监管通讯

《监管通讯》为一份定期刊物，载列保险业监管局（「保监局」）接获投诉的统计数字及意见，并探讨有关保险业务经营方式的主要监管事宜。

我们在今期载列了保监局于2020年全年及2021年第一季度所接获投诉的统计数字。

在「业务常规」部分，我们会探讨持牌个人保险代理在临时摊位或零售地点等公共场所推广保险产品时出现的监管事宜。

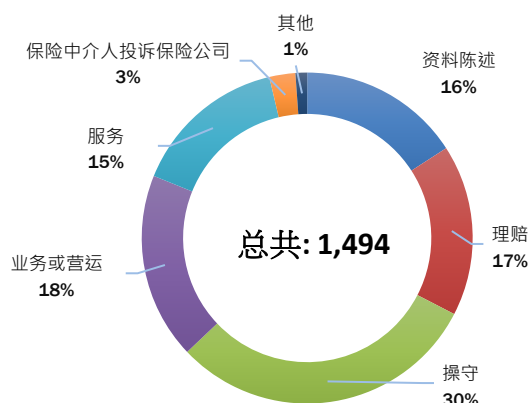
我们亦推出了「保单持有人专栏」，就所接获的投诉及监管事宜中所汲取的经验教训，与购买保险的公众作出分享及提供见解。

法律总监 及
市场行为部主管（署任）
郭家华

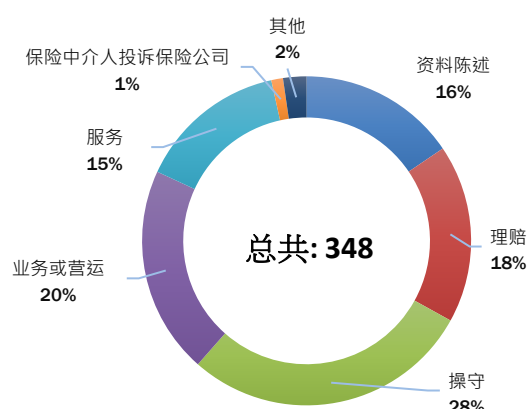
投诉统计数字

保监局接获的投诉（按类别划分）

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



于2020年1月1日至2020年12月31日期间，保监局共接获 1,494 宗投诉；而于2021年1月1日至2021年3月31日期间，则共接获 348 宗投诉。就投诉类别而言，有关「操守」类别收到的投诉为最多。

投诉类别说明

操守 – 指因保险销售过程、处理客户保费或款项、跨境销售、无牌销售、欺诈指控、伪造保险相关文件指控、回佣及「诱导转保」（即保险代理人以虚假陈述、欺诈或不道德的方式诱导客户，以另一保险公司所发出的保单取代其现有的保单）而引起的投诉。

资料陈述 – 指与保险产品特点、保单条款和条件、缴付保费安排的陈述，或列于利益说明文件上的投资回报、红利等有关的投诉。

理赔 – 指与保险理赔有关的投诉。保监局无权裁定保险理赔或命令支付赔偿。然而，其可处理涉及理赔处理过程的投诉（例如延迟处理索偿、管治控制不足或不力、理赔处理过程效率欠佳等）。

业务或营运 – 指与保险公司或保险中介人业务或营运有关的投诉（例如：取消保单或续保、保费调整、承保决定或与保险公司管理层有关的事宜等）。

服务 – 指与保险公司或中介人之保险相关服务有关的投诉，例如与派递保费通知或年度报表有关的投诉、不满服务水平等。

法规执行最新消息

上期的《监管通讯》，我们宣布保监局将成立「纪律处分委员会小组」，当中的成员会组成三人的纪律处分委员会，代表保监局就纪律案件作出裁决。纪律处分委员会小组是保监局纪律程序的重要部分，旨在确保有关程序公正、客观、公平、高效及稳健。纪律处分委员会现已成立，目前正在审议首批纪律案件。

业务常规

街上的流言……临时摊位和零售地点

在 2020 年下半年，于临时摊位或新近空置临近街道的零售地点等公共场所推广保险产品的持牌个人保险代理数目呈上升趋势。透过投诉和其他渠道，我们接获多宗有关此类行为的意见，促使我们提醒持牌个人保险代理及其委任保险公司在以下事宜上应保持警觉：



仅使用预先认可的销售材料

在某些摊位或零售地点，我们发现代理人使用「自制」的销售材料和横额的情况（例如：个人代理在未经其委任保险公司批准的情况下制作的横额 / 销售材料）。该等自制的材料一般放置在摊位 / 商店外的当眼位置，以吸引途人的注意，或者以宣传单张形式向途人派发，并且通常并不带有其委任保险公司的标志。该等自制材料一般会把推广的保险产品的收益与其他「投资产品」（如通胀挂钩债券、银行存款、停车场车位，甚至物业市场）大胆

但概括的做出比较。该等自制材料明显地是为「吸引」注意，在断章取义的情况下亦可能会有误导成分，并且（经查询后）很多该等材料均没有获得保险代理人的委任保险公司批准。根据《持牌保险代理人操守守则》的标准及常规 1.1(c)，在以广告宣传、营销或推广保险产品时，持牌保险代理人只应使用其委任保险公司或委任代理机构提供或认可的材料。未有遵从该等规定可能会令保险代理人干犯失当行为。

PROFESSIONALISM

我们需要的是专业...而非强迫销售

礼貌地吸引途人的注意并与他们讨论有关保险的问题，与拦住途人的去路强迫对方聆听你的说话具很大的差别。后者的强迫推销策略通常会引致监管机构接收投诉个案，而涉事的保险代理人会因失当行为而接受调查。强迫销售行为违反道德规范，并蚕蚀保险业的可信形象。切勿进行强迫销售！同样重要的是，持牌个人保险代理从一开

始推广保险产品时应开诚布公地介绍所推销的产品。以免免费口罩作招徕，及假装只是在进行（与保险无关的）问卷调查，以引起客户的注意，然后当客户「上钩」后，便改为推销保险。此类行为实难称得上是「公平对待客户」。代理人应避免该等有问题的做法，并时刻保持专业及符合道德规范。

enhanced
learned about
information. n
facts provide
details about
knowledge

准客户作出知情决定的需要

代理人应时刻牢记，在摊位或临时零售地点所进行的销售活动，是无法为准保单持有人提供所需的讨论时间，以让他们了解有关的保险产品并作出知情的投保决定。我们应时刻给予客户作出知情决定的机会——这是金科玉律。根据《持牌保险代理人操守守则》的标准及常规 2.2(b)和 5.2(a)，在向客户提供意见时，保险代理人应向客户提供充足资料，以协助他或她作出知情的决定，并向客户提供有关各保险产品之主要特点的所有相关资料，例如主要保单条款及细则、不保项目、保费水平、费用及收费等。如果客户需要更多时间考虑，便应给予客户更多时间作考虑。如有需要，可与客户另外再约时间作商讨。切忌强迫客户购买他们不需要和不想要的产品。

于街上进行的短期推广或临时摊位的营销可让更多的公众接触到保险中介人（和保险产品）。然而，若此类活动没有妥善管理，便可能会令市场行为风险增加。为减低上述风险，委任保险公司

应制定充足的管控措施，确保所有受规管活动均由其保险代理人以妥善且合乎道德的方式进行。下述是市场上委任保险公司所采用的良好常规：

良好常规

- ✦ 在授权个人保险代理进行该等营销活动前，为其提供合规指导和培训，明确指出「宜忌事项」，推广公平对待客户；
- ✦ 明确指出只可采用由委任保险公司提供或获其认可的销售材料；
- ✦ 要求代理人在开始此类营销活动前（尤其是他们自行发起的活动），须事先通知并取得委任保险公司的批准；
- ✦ 保存一份载列保险代理人在每个摊位、销售点或其他公共场所平台营销活动的登记册，以供监察及纪录保存之用；
- ✦ 定期进行实地考察，甚至乔装神秘顾客，以确保营销活动符合内部标准和政策，并符合公平对待客户的原则。

只要以专业方式行事和合乎道德，并将客户的利益放在首位，该等街头销售行为可以是令到准客户意识到保险重要性的有效方式。然而，保监局市场行为部仍会积极关注本文所提及的事宜，职

员于经过摊位或零售地点时，可能会故意接受保险代理人的邀请进行讨论……为了确保保单持有人会获享他们应得的良好服务体验！

廉政公署「保险公司防贪指南」简介

为配合全新的持牌保险中介人规管制度，廉政公署防止贪污处的「防贪咨询服务」与保险业界合作编制了《保险公司防贪指南》（指南），以供获授权保险公司的高级管理层和管理人员作实用参考，协助他们遵守《防止贿赂条例》（第 201 章），并巩固保险公司和业界的廉洁营商文化。指南内容包括：

- 反贪法例；
- 廉洁营商文化的重点；
- 良好企业管治和有效内部管控系统的要素；
- 简介保险公司在中介人管理、销售程序、核保和核实索偿程序等主要营运范畴的贪污风险和相应的防贪措施；以及
- 根据过往贪污案件而撰写的个案分析、常见问题及防贪警示（指示管理层需加强监管的地方）。

请[按此](#)浏览指南。

我们亦希望趁此机会介绍「防贪咨询服务」，向私人机构提供免费、保密及度身订造的防贪建议，包括指南内建议的防贪措施和相关的防贪培训，以及涵盖一般商业运作如采购、存货管理和人事管理等范畴的防贪建议。

「防贪咨询服务」设有[网上平台](#)，方便公众获取实时和有用的防贪资源，包括防贪指南和工具、个案分析、防贪贴士和警示等。公众可[按此](#)订阅「防贪咨询服务」的电邮通讯以获取最新的防贪信息（例如全新推出的培训资源）。

如欲了解更多有关指南和「防贪咨询服务」的资料，请透过以下渠道联络「防贪咨询服务」：

电话：(852) 2526 6363
电邮：cpas@cpd.icac.org.hk
网站：<https://cpas.icac.hk/CN/>





保单持有人专栏



在保单持有人专栏，保险业监管局（「保监局」）会根据接获投诉中所汲取的经验教训，向公众提供有关购买保险或处理保险事宜的实用指引。

向从事保险中介人的亲友购买保险

保险市场的高效运作有赖公众对销售保险产品和提供保险相关服务的持牌保险中介人和获授权保险公司的信任。如果阁下有朋友或家庭成员是保险中介人，那么向他们投保是一件合理不过的事情，对吗？毕竟，如果连自己的朋友和家人都信不过，阁下还可以信任谁？

这是一件合理不过的事情，而许多获授权的保险公司都认同这一点。该等公司会训练新领牌照的个人保险代理先向其家人和朋友推销保险产品，因为彼此之间已经存在信任的关系。

然而，尽管向作为保险中介人的亲友投保或会有好处，但公众亦必须知道这亦会有潜在弊端，正如我们接获的一些投诉便指出了这一点。

以下列情况为例，一名刚投身市场的保险代理人，面对要完成销售目标的压力，便向她的叔叔推销一份保险相连寿险计划。叔叔从事建筑行业，收入并不稳定，视乎他接获的项目而定。尽管叔叔不肯定能否负担得起每月最低保费，但他选择相信侄女，并希望帮助侄女发展其刚起步的

保险事业，故此选择投保。叔叔能够负担首三年的保费，但之后由于他的建筑工作收入中断，因此无法继续支付保费，故此希望退保。然而，此时他才发现由于保单设置了最短的锁定期，如果他在保单首十年内退保，他便会因提早退保而遭受罚款。这将使他遭受重大损失。叔叔便向保监局投诉保险公司在保单中加入了这一项条款，但是却不愿意因为侄女在推销时没有提醒他留意该条款，而向她提出任何投诉。碰巧的是，他的侄女在短短 9 个月后便离开了保险业，转而从事另一行业。

我们不时接获类似的投诉。问题的根本原因在于保单持有人向其家庭成员投保时并没有视该成员为专业的保险代理人，而是将他视为家庭成员。投保是出于对家庭的责任感，而不是为了满足保单持有人对保险的需要。

我们并非建议大家不要因为保险中介人是阁下的家庭成员而不向其投保。然而，我们建议在这种情况下，阁下应谨记以下五个贴士：

- ☺ 暂时忘记阁下与保险中介人有亲属关系。相反地，请将有关亲属关系的保险中介人视作其他并非阁下家庭成员的专业人员一般。
- ☺ 当阁下与中介人（阁下的亲戚）会面时，请在脑海中把与亲戚闲谈的部分和谈论保险的部分分开。当阁下谈论保险事宜时，请忘记此人是阁下的亲属。在那一刻，他或她是一名保险中介人，请把她们当作专业人士对待。
- ☺ 专注自身的需要，而不是作为阁下亲属的保险中介人的需要。
- ☺ 多发问。不要有所保留。不管阁下是否他们的亲属，回答提问是保险中介人的工作。请谨记，如果保险中介人未有以谨慎、技巧和努力行事以履行其职责，则他或她便可能违反保监局的行为守则、指引或其他适用法规。保监局不会仅仅因为中介人是保单持有人的家庭成员而决定不采取纪律处分。
- ☺ 最重要的是：反问自己：如果向阁下推销此份保单的人并不是阁下的亲属，阁下仍会购买吗？如果答案是「不会」，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/sc/infocenter/press_releases/20210305.html
-  https://ia.org.hk/sc/infocenter/press_releases/20200925.html
-  https://ia.org.hk/sc/infocenter/press_releases/20201111.html

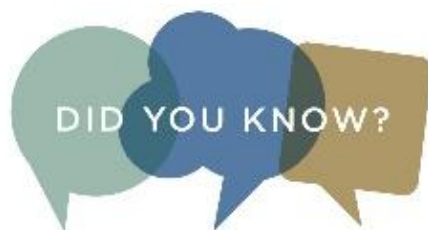
這類案件亦必須向香港警務處舉報，以便進行進一步調查。

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數據（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/sc/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。



……保险代理人与保险经纪的分别

- ✎ 香港有两类保险中介人：分别为持牌保险经纪及持牌保险代理人。
- ✎ 持牌保险代理人由保险公司委任（及代表保险公司）。他们只能推广及安排其代表的保险公司的保单。一般来说，他们最多只可获四家保险公司委任，其中最多两家可以是寿险公司。他们通常由其代表的保险公司以佣金方式（佣金以保单持有人为保单支付的保费的百分比计算）支付报酬。
- ✎ 持牌保险经纪则为保单持有人及潜在的保单持有人行事、提供建议和服务。他们为潜在的保单持有人提供有关其保险需要的建议，并从保险公司物色切合客户需要的保单。他们接触的保险公司数目不受限制，并可接触数目不限的保险公司，为客户保单持有人物色最合适的保险。
- ✎ 与保险代理人一样，当持牌保险经纪公司为其客户保单持有人安排保单时，保险公司通常会以佣金形式向经纪支付报酬。然而，由于经纪公司代表保单持有人行事，因此必须通知保单持有人其将从保险公司获得报酬。此外，保单持有人有权询问经纪公司收取的佣金款额，而经纪公司必须应客户要求对此进行披露。

保险业监管局

香港黄竹坑香叶道 41 号 19 楼
电话：(852) 3899 9983
传真：(852) 3899 9993
网址：www.ia.org.hk