

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事宜。

我们在本期载列了保监局于 2021 年上半年所接获投诉的统计数字。

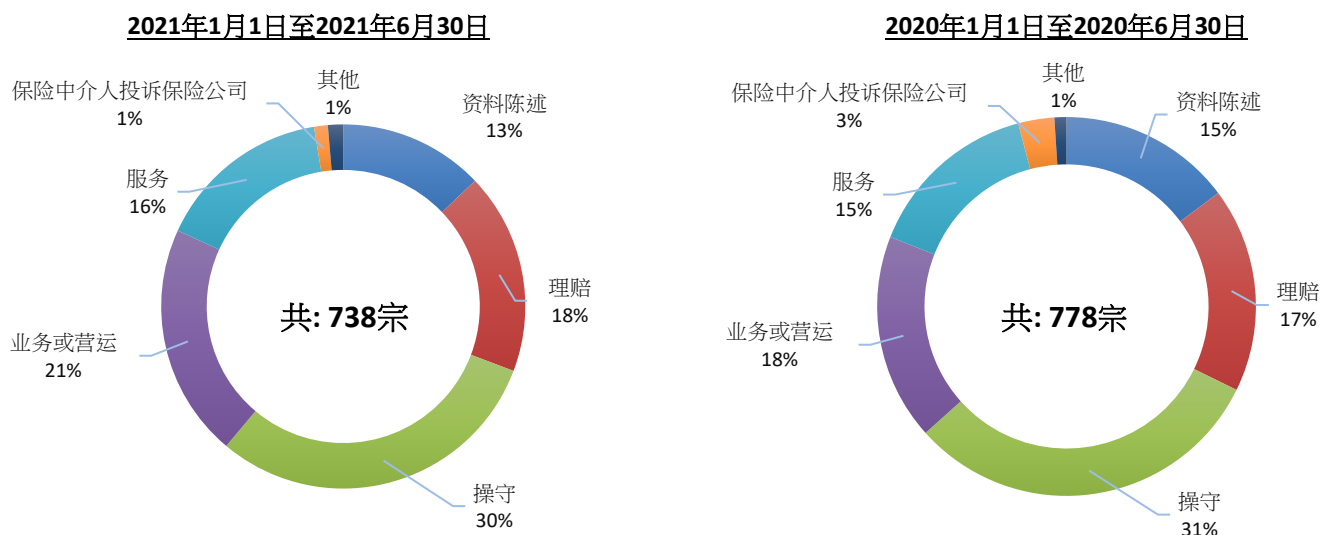
在「业务常规」部分，我们会探讨于保险代理人从保险公司离职后，如其安排的保单的服务未能获得足够重视而可能出现的监管问题。

在「保单持有人专栏」，我们会探讨保监局的《保障缺口「身故风险」研究》，并解释有关研究对保单持有人的意义。

市场行为部主管及法律总监
郭家华



2021年上半年保监局所接获的 投诉统计数字 (按类别划分)



于 2021 年 1 月 1 日至 6 月 30 日期间，保监局共接获 738 宗投诉 (于 2020 年同期则共接获 778 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。

业务常规

当持牌保险代理人从其委任保险公司离职

持牌个人保险代理人是其所代表的保险公司与其服务的保单持有人之间的主要联络人之一。他们是获持牌进行「受规管活动」。该等活动涵盖销售相关活动及售后服务活动两方面（例如就行使保险合约下的任何权利提供意见、更改保险合约的条款或条件、或在保险合约下提出或了结任何申索）。保险代理人履行服务的确切范围将取决于他们与保险公司签订的代理合约的条款及条件，而通常会预期个人保险代理会对他们安排的保单提供售后服务的意见及支持。该等售后意见及支持通常与售前服务同

等重要，且可能需要个人保险代理处理保单项下的个人资料、医疗记录及受益人的姓名。

惟若保险代理人从保险公司离职，其安排的保单会如何？倘若保险公司并未设有必要的流程以确保该等保单（通常称作「孤儿保单」）可继续获得该保险代理人离职前的相同的服务标准，则可能会出现各种问题。

最近数月，我们接获多宗此问题产生的投诉。投诉范围涵盖服务与运作问题，乃至涉及严重不当行为。

投诉示例

1. 一名保单持有人透过某保险代理人从某保险公司购入一份医疗保单，随后该名保险代理人为保单持有人提供了数年服务。然而，保险代理人最终从保险公司离职。保险公司其后指派了一名新保险代理人向保单持有人提供服务。惟新的代理人从未与保单持有人联络。在保险公司向若干现有保单持有人（包括上述的该名保单持有人）提供医疗保险升级至更全面的保障时，新保险代理人从未告知保单持有人该项优惠。故此，保单持有人错过了升级保障范围的机会并蒙受损失。
2. 保单持有人与向其出售保单并提供服务的有关保险代理人建立了极大信任。当该代理人从保险公司离职时，一名新的代理人被指派为新的服务代理人。保单持有人询问能否更换另一名服务代理人时，却被保险公司告知她只可透过从该名代理人购买一份新的保单方能选择该名代理人为其服务代理人。尽管保单持有人其后获告知保险公司实际上已允许她在无需向其购买新保单的情况下选择新的服务保险代理人，惟由于最初指派的服务代理人与新的服务代理人之间的委派产生混乱，导致保单持有人提出申索时其敏感资料在他们之间传递。
3. 一间一般保险公司未有妥当地通知保单持有人他的服务代理人已从公司离职，导致该保单持有人在有意延续其车险保单时导致诸多问题与延误，且几乎导致出现保障的真空期以招致保单持有人于驾驶车辆时没有获得适当的强制保险保障的风险。
4. 一名保险代理人与其人寿保险公司终止了代理合约，人寿保险公司委派另一名新的服务代理人为其客户提供服务。然而，已终止代理关系的保险代理人继续冒充为该保险公司的代理人，向他的前客户收取保费，而未有将款项交予该保险公司。此事最终持续了数月，直至新指派的服务代理人与保单持有人联络时才揭发了真相（为于当时已终止的代理人已挪用保费数月之久，此后失去行踪）。

以上示例显示出一项重点：保险公司，尤其是订立长期保险保单的人寿保险公司，于负责安排保单的保险代理人从保险公司离职时，必须尽力确保孤儿保单继续得到妥善服务。

因此，保险公司及其管理中介人的职能的管控要员必须设立适当的管控及流程来处理此事宜，例如迅速地指派新的保险代理人提供保单服务。若保险公司采用此方法处理该事宜，则其管控及流程应涵盖如下方面：



孤儿保单的管控及流程

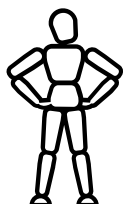
- 保险公司须通知保单持有人当前的保险代理人已从公司离职，以让保单持有人知悉无需再就其与公司的保单与该名保险代理人往来。尽快送达该份通知予保单持有人（这可以避免上文第 4 项投诉示例提述的极端不当行为）实为至关重要，且应建议采取多种通知方式（如透过邮寄、短讯、电邮或致电等）。
- 保险公司亦须向保单持有人发出一封明确的讯息以介绍新的服务代理人（包括其姓名、牌照号码、联络信息等），并解释为何指派新的服务代理。此外，该讯息应提供保险公司的客户服务热线（或其他专用保单留存热线），以让保单持有人在有疑问时致电热线作出查询。
- 保险公司应考虑指派哪位保险代理人担任新的服务代理人（例如，保险公司应考虑拟指派的新服务代理人的过往纪录及投诉，然后再决定应否指派其成为孤儿保单的新服务代理人）。
- 保险公司应要求新的服务代理人在获指派的合理时限内与获指派的保单持有人联系。这有助于摒除因前任代理人的行为所可能导致的任何问题。保险公司应设立监督的计划，以确保新的服务代理人妥善完成此步骤（例如追踪保单持有人确认函的纪录）。
- 保险公司应确保获指派的服务代理人能够理解，在获指派原本并非由其安排的保单时，须按照与自身所安排的保单相同的标准来提供服务。
- 保险公司应确保其代理人的酬金架构 / 框架，能够适当地鼓励新的服务代理人根据保险公司的规定处理及为孤儿保单提供服务（并在不符合服务标准时予以处罚）。
- 保险公司应监督及追踪孤儿保单的分配情况及对该等保单的服务，并处理可能由指派过程产生的潜在问题。（例如，保险公司应该分析如孤儿保单的持续期，以及收到关于孤儿保单的投诉数量等指标。保险公司亦需监督保单持有人的获指派代理人是否经常接连离职，若是，应考虑委任服务年期较长且有良好客户服务过往记录的代理人）。

另外，保险公司能透过运用科技以不同的机制以服务保单持有人（例如，网上自助服务网站），以不同的渠道来提供保单服务。因此，作为最佳的常规，我们鼓励保险公司向保单持有人提供多种沟通渠道，让保单持有人可以选择最适合他们的沟通渠道。充分解决孤儿保单的问题以让保单持有人能够持续得到公平及不间断的服务为实践公平对待保单持有人原则至关重要的。提供稳健服务安排的保险公司（及中介人）将得到忠诚客户的回报，即客户会向其多次购买保险，甚至推荐他们的亲友购买。



执法要闻

保险业监管局首次采取纪律行动

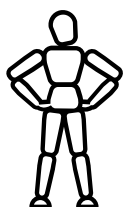


持牌保险经纪公司未能提交其经审计财务报表

一直以来，每间持牌保险经纪公司须于各财政年度末的六个月内向监管机构提交其经审计财务报表和核数师报告，此实为其基本责任。该等财务文件可提供有关该经纪公司的财务状况及遵守主要规管规定的重要资料，是确保保单持有人利益受到保障不可或缺的规管机制。

于 2021 年 5 月，保监局就两间持牌保险经纪公司因未能遵守这一基本要求而作出罚款，且其中一间经纪公司的牌照遭暂时撤销。

由于该等案件为过渡性安排的个案，在采取纪律行动时，保监局须采用当时适用的自律规管机构的规则。就今后的案件，该类违规行为将可作为《保险业条例》项下的罪行被起诉，并可能会对经纪公司是否为继续持有牌照的适当人选造成不利影响。



前保险代理遭谴责，并被禁止申请牌照五个月

于 2020 年 7 月，保监局就一位前个人保险代理违反《保险业条例》及《持牌保险代理人操守守则》予以谴责，并禁止他在五个月内申请成为持牌人士。

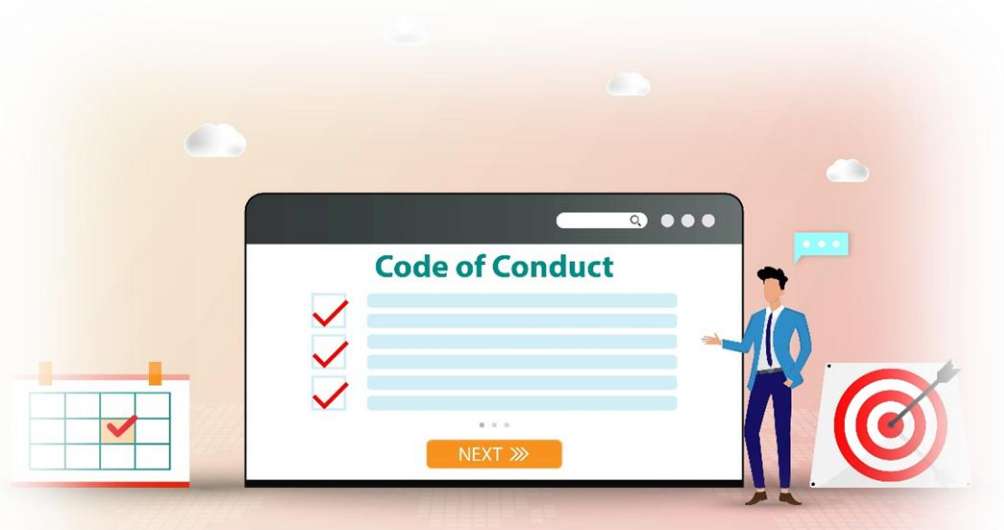
有关纪律行动源自该代理人的行为：该代理人于 2020 年 1 月 23 日透过其社交媒体帐户向其通讯簿上的所有人士发送一则讯息（「讯息」），以当时爆发新型冠状病毒（「新冠病毒」）疫情为由，鼓励收到讯息之人离开湖北省来港躲避疫情及向他购买保险。该讯息发出之时，正值香港特别行政区政府对湖北省采取旅游限制，以避免新冠病毒的传播。保监局收到逾 60 宗与该讯息有关的投诉。

就发送该讯息的行为，保监局认为该代理人

- 违反保监局的《持牌保险代理人操守守则》，未遵守其委任保险公司有关跨境销售实务的政策、程序及其他适用规定；
- 在进行受规管活动时没有处事持正，违反《保险业条例》第 90(a)条，并且其所采取的与进行受规管活动有关的行动，按保监局的意见，是有损或可能有损公众利益；及
- 未能以可合理地预期一个审慎的人在进行受规管活动时会有有的谨慎、技巧和努力行事，而违反《保险业条例》第 90(b)条。

基于上述，该前代理人被裁定犯《保险业条例》第 80(1)条项下的一项不当行为，且并非为持牌个人保险代理的适当人选。在决定惩罚时，保监局考虑所有相关因素，包括不当行为的持续时间较短，前代理人已表现出悔意及其并无其他纪律处分纪录。

保险市场建立在信任的基础上是非常重要的。信任取决于持牌保险中介人不论透过使用何种通讯媒介（不论面对面或透过社交媒体平台）出售保险并就保险提供意见时，显示符合道德的业务常规。持牌保险中介人在开展受规管活动时采用《保险业条例》规定的符合道德的业务常规并遵守相关行为守则实为至关重要，以确保维持及持续加强公众对保险市场的信任及信心。保监局不会容忍不符合道德的业务常规，作出有关常规的人士预计会受到严重的纪律处罚。



当保险市场建基于道德、诚信和信任时的情况会如何？

如上述审视的案件可见，保监局执行的保险监管制度要求保险中介人及保险公司经营业务时须合乎道德和诚信，这对建立保险市场建基的信任至为重要。合乎道德和诚信、公平对待客户、并以客户的最佳利益行事等一般原则，如金线一样贯穿保监局发布的操守守则及指引，并纳入《保险业条例》对持牌保险中介人行为的规定。

这些不只是纸上的文字。每个持牌保险中介人和保险从业人员在日常工作中均必须遵守此等原则。

Belinda 已在一间保险经纪公司作为持牌业务代表 (经纪)服务客户超过 20 年。她的其中一名客户，V，多年前透过 Belinda 购买了一份医疗保险。自此之后，Belinda 会定期与 V 会面以检视她的保险需求及确保了解该需求的最新情况。

于 2020 年，V 被诊断出患有癌症，必须立即进行重大的手术。Belinda 协助通知 V 的保险公司，并就承保范围和可以报销的预期金额向 V 提供意见。Belinda 后来陪同 V 入院，协助她安顿下来，陪伴她并聆听和倾诉她的恐惧和担忧。在 V 住院期间，Belinda 每天都去探望 V，陪伴她，鼓励她进食能吃的东西，当 V 因为药物的副作用而感不适时协助安抚她，并尽所能给予 V 勇气和情感的支持以渡过 V 生命中最艰难的时刻之一。

当 V 出院后，Belinda 立即协助她向保险公司提交索偿申请。保险公司在几天内已作出理赔。惟当 Belinda 审视理赔金额时，她发现 V 有权在某一方面的治疗获得更大比例的补偿。在 V 的同意下，Belinda 联系 V 的医生以获取必要的澄清文件，将该等文件提交予保险公司并获得全额补偿。

一年后 V 刚开始新的工作，并满怀信心地生活。惟她永远不会忘记她的保险经纪 Belinda 向她展示的道德、诚信和善意，并在她生命中最困难的时期陪伴在她身边。

保监局的操守守则的诚信和道德原则藉 Belinda 为客户 V 的最佳利益行事而展示出来。通过对违反该等规定的保险中介人采取纪律行动，保监局将保护保单持有人，确保像 Belinda 一样的保险中介人会得到支持，并加强保险市场需要建立的信任。





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。

您是否有保障缺口？

2021年8月25日，保监局的研究团队公布其首份《保障缺口「身故风险」研究》（「研究」）的调查结果。调查结果显示，香港存在「身故保障缺口」。

在保单持有人专栏，我们解释这对您作为保单持有人身份的意义。

什么是身故保障缺口？

根据人寿保单的条款，保单持有人向保险公司支付保费，作为回报，在保单持有人身故时，保险公司向保单持有人的受益人（如其配偶或其他家庭成员）支付一整笔款项，他们可将该款项用作财务支持。这是人寿保险的核心目的：在您身故时为您的受养人（您的家人）提供足够的财务支持。



如果您有身故保障缺口，这意味着在您身故时，您的人寿保险赔款加上您的其他储蓄和投资将不足以在财务方面支持您的受养人。

故如果您有身故保障缺口，这意味着您可能没有足够的人寿保险保障（例如您的人寿保险的身故赔偿并不足以在您身故后于财务上支持您的受养人）。

保监局的研究向我们告知了身故保障缺口的哪些资料？

研究估算香港的身故保障缺口总额为 6.9 万亿港元。

这意味着(a)香港所有在职成年人在财务方面供养其受养人所需的总财务金额；与(b)香港在职成年人在其身故后实际可用于供养其受养人的储蓄、投资及人寿保险，之间估计存在有 6.9 万亿港元的缺口。

这相当于每名在职成年人的平均缺口为 1.9 百万港元。

这意味着我需要在人寿保单的保障增加 1.9 百万港元吗？

并非如此，这 1.9 百万港元仅是平均数。惟这仍是值得考虑您是否有足够的人寿保险可确保在您身故时将能充分供养您的受养人。

亦请记住这一点：随着您的个人情况变动，您在整个人生历程所需的人寿保险保障金额也会改变。这取决于以下因素：您处于人生的哪个阶段，您的年纪为何，您是否已婚或正在谈恋爱或已有子女（他们的年纪为何）或您有父母需要照顾，或您是否需要偿还按揭等。

您可否举一个个人身故保障缺口（因此有其人寿保险需求）在其人生历程中改变的例子吗？

当然可以，让我们以我的朋友 **Teddy** 为例，看看他的不同人生阶段。

二十几岁的 *Teddy*.....

Teddy 在二十几岁的时候大学毕业，开始担任核数练习生的职务。他单身，并且父母仍然在工作。生活不错。在这个人生阶段，Teddy 的保障需求限于，若 Teddy 不幸于二十几岁时早逝，则因此无法在父母退休后向他们提供财务支持。



三十几岁的 *Teddy*.....



Teddy 在三十几岁的时候遇见了 Sharon。他们约会、相爱并结婚（非常浪漫）。接下来知道（九个月后）他们的儿子 Charles 诞生了。两年后，他们拥有一位女儿 Ella。Sharon 辞去工作照顾两名子女（以及他们的宠物狗）。Teddy 为他的家人购买了更大的住宅，这意味着他要承担大额的按揭贷款。他的父母，现在退休了，搬至与他们一起居住。

在此人生阶段，Teddy 的人寿保险保障需求达到最高峰。他的多个受养人倚赖他的收入供养，但其储蓄及投资有限（由于他仍处于职业生涯的相对早期阶段，需要时间累积储蓄及投资）。如果 Teddy 此刻身故并且没有足够的人寿保险保障，则其会有庞大的身故保障缺口。

四十几岁的 Teddy.....



Teddy 在四十几岁时晋升为其会计事务所的合伙人。他的收入、储蓄及投资开始增加。虽然他仍然有多个受养人（他的子女、妻子及父母），但是他的身故保障缺口及人寿保险需求开始减少。为什么呢？因为如果 Teddy 于此人生阶段身故，则其部分储蓄及投资（经过多年，此时已开始建立及增加）可用于财务上供养其受养人。此外，由于 Teddy 多年来的累积还款，其按揭贷款的一大部分已获偿还。

五十几岁的 Teddy.....



在 Teddy 五十几岁时，Teddy 的父母不幸离世。尽管这非常令人感到悲伤，但是由于这令 Teddy 的受养人人数减少，Teddy 的人寿保险需求进一步减少。于 Teddy 的妻子 Sharon 决定重返职场时，他的人生保险需求进一步减少。惟 Teddy 仍需要考虑其子女 Ella 和 Charles，他们都读大学了。



六十几岁的 Teddy.....

在 Teddy 六十几岁时，Charles 和 Ella 均已毕业并进入职场。他们不再是其父母的受养人。在 Teddy 于 65 岁退休时，Teddy 有储蓄、投资、退休金并且不需要供养受养人，这意味着他的人生保险保障需求开始减至零。



这个例子显示，通常情况下，个人需要的人寿保险保障金额会在其一生中大幅转变。一般而言，在您年轻并承担责任（如受养人）时，保障金额会增加。该金额随后会达到最高峰（正如 Teddy 三十几岁时那样），并于随后随着个人的储蓄及投资增加以及受养人数目减少（例如子女长大并自食其力），该金额开始逐渐减少。

在香港不是有很多人已经购买了人寿保险吗？为何仍有身故保障缺口？

多年来，人寿保单不断演变以满足多种不同需求。除提供核心的人寿保险保障（例如在您身故时向您的受养人提供一整笔赔款）外，许多人寿保单现与储蓄和投资元素结合，以迎合对累积财富及财务规划方面的需求。这些保单实际上是香港最常见的已购人寿保单（实际上，我们收到的许多投诉均与具有储蓄及投资元素的人寿保险产品有关）。

纯人寿保险保障及储蓄／投资均关乎在您身故后如何供养您的家庭（这也是人寿保险产品已演变至涵盖人寿保险保障及储蓄／投资元素的部分原因）。然而，在购买过程中，可能会出现趋势是过多的关注放于人寿保单的储蓄及投资元素，而并非保单会提供的核心人寿保险保障。这可能导致个人没有足够的核心人寿保险保障。即使香港很多人已付巨额人寿保险保费，但平均身故保障缺口为每人 1.9 百万元的情况亦属实。

消费者应从研究中汲取哪些关键资讯呢？

对消费者的关键资讯如下：

1. 始终谨记人寿保险的核心目的：确保在您身故时仍能在财务上供养您的受养人。在购买人寿保险时，这应是您的主要关注点。
2. 如果您考虑的人寿保单有储蓄或投资元素，则不要仅关注这些元素。考虑保单的实际人寿保险保障是否足以满足在您购买保单当时及您整个人生历程所需亦同样十分重要。具体而言，您保单的储蓄及投资所衍生的款额须经多年方可累积及增长。在此期间，您亦需要确保在您不幸早逝时您有足够的人寿保险保障可供养您的家人。在您透过中介人购买人寿保险时，请您确保寻求有关此事项的意见。
3. 在您的一生中，您需要的人寿保险保障的金额会因应您的个人情况转变、关乎您的受养人数目，以及您的储蓄及投资金额（以及其他因素）而变动。因此，随着您生活的变化，定期检视您的人寿保险需求乃很重要。
4. 始终谨记，有见识的消费者是有力量的消费者。您愈了解您自身的需求，您愈能作出更好的购买决定。

我可以在哪里了解更多内容呢？

保监局有关身故保障缺口的完整报告载于我们的网站。



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