





監管通訊

第五期 ◆ 2022 年 8 月 ◆ 保險業監管局



《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，并探讨有关保险的事宜。

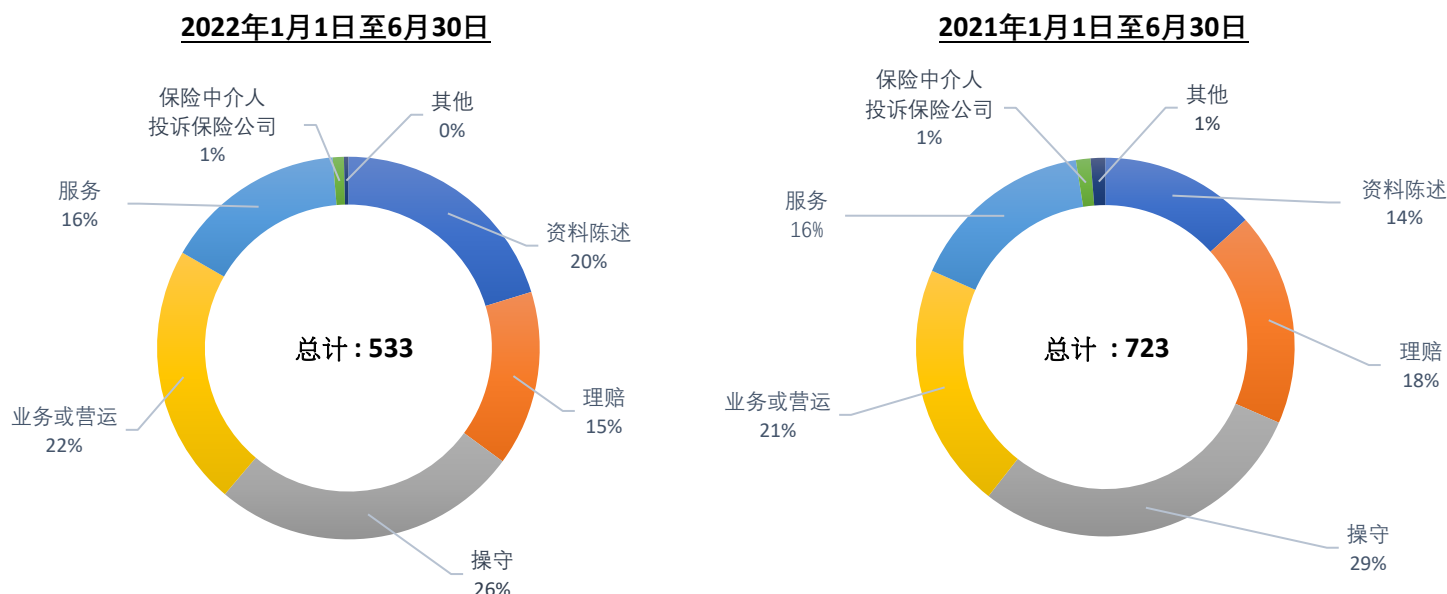
我们在今期载列了 2022 年度上半年的投诉统计数字，并会探讨为何向保监局自行申报重大事项的业务常规，应成为每家获授权保险公司、持牌保险经纪公司及持牌保险代理机构企业管治的重要部分。在保单持有人专栏，我们将探讨当保单持有人计划以「保费融资」购买保险时应考虑的风险和因素。

市场行为部主管及法律总监
郭家华

封面图片来源: 政府新闻处

投诉统计数字

2022年1月1日至6月30日与去年同期比较



保监局于2022年1月1日至6月30日期间共接获533¹宗投诉，较去年同期减少26%。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客户的现有保单）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。

¹ 保监局于上述期间接获保险公司 / 中介机构自行申报的个案共有 24 宗（去年同期为 15 宗），有关个案并未计入上述的统计数字内。

业务常规

自行申报重大事项： 完善企业管治架构的重要部分

向保监局自行申报重大违规行为及事件，应为每家获授权保险公司、持牌保险经纪公司或持牌保险代理机构（统称「受监管机构」）的企业管治及管控架构的核心部分。除了保监局定期所进行的查察及通过日常监督程序与受监管机构保持沟通外，受监管机构向保监局自行申报重大事项，是确保双方维持定期联系的重要一环，这可确保适时识别、处理及纠正问题，使保单持有人的利益受到保障。



自行申报的好处

向保监局（及其他相关监管机构）自行申报重大违规行为及事件有以下潜在好处：

- 自行申报意味着受监管机构管治机制中的检测管控措施有效地运作，可识别自行申报的问题；
- 透过向保监局作出自行申报，藉此向保监局展示其为解决问题所采取的补救措施；
- 自行申报机制有助机构及早识别并隔离有关问题，以采取措施避免问题恶化（如透过进行审计通话等机制）；
- 受监管机构亦可透过自行申报，说明其如何识别问题的根本原因，并为解决问题的根本原因采取改善措施；
- 受监管机构可透过向保监局自行申报事项，加强保监局对其企业管治及管控措施有效运作的信心。

相比之下，未有自行作出申报可能会对受监管机构产生严重的负面影响。例如，若受监管机构为避免受到纪律处分而不愿自行申报其严重违反保险业监管框架（即《保险业条例》或由保监局管理或发布的规则、规例、守则及指引）的行为，只会令到受监管机构在问题最终被发现时遭受更严厉的纪律处分。若受监管机构隐瞒其违规行为，则这行为本身已属严重的违规行为，应遭受严厉的纪律处分（若机构于问题获识别时便自行申报该事宜，保监局可能甚至不会考虑作出纪律处分）。此外，视乎情况而定，若受监管机构多次未有自行申报事件，可能使保监局质疑该机构的整体管治及管控制度是否存在系统性的问题，并促使保监局就此即时展开查察或调查。毕竟，若受监管机构试图隐瞒某个违规行为，则会带来另一个疑问，即该机构可能同时在隐瞒或漠视其他的违规行为。



然而，若机构自行申报违规行为，则至少可以减轻其将遭受的纪律制裁（或甚至可完全避免受到纪律制裁）。事实上，自行申报可向保监局证明发生违规事件并非由于机构的管治及管控制度有任何不足之处，反而是显出问题其实是在充分及合理的管治和管控措施的情况下发生，而这些措施则正好有助识别该问题并予以纠正。能够做到上述的管控要员，实显示其已妥善履行其职务。

因此，从监管角度来看，已建立完善自行申报机制，并在问题发生时以具透明度的方式与保监局保持联系的受监管机构，会较未有设立机制及未有与保监局沟通的机构，获视为有较佳的营运模式。因此，受监管机构应认真执行自行申报，而该机制应获视之为所有完善企业管治及管控制度的重要一环。

受监管机构应向保险业监管局自行申报哪类事件？

持牌保险经纪公司及持牌保险代理机构

《持牌保险经纪操守守则》及《持牌保险代理人操守守则》（该等「《守则》」）于其各自的第 IX 部分，就经纪公司和代理机构应向保监局自行申报的事项作出规定，当中主要包括两类事项。



首先，该等《守则》订明所需申报事件的类项，而当发生有关事件时，经纪公司或代理机构便须向保监局申报，这些事件包括：(i) 有关机构清盘呈请的呈交；(ii) 该机构的任何董事、控权人、合伙人或持牌业务代表破产；(iii) 金融管理专员、证券及期货事务监察委员会或强制性公积金计划管理局针对该机构或其业务代表作出纪律处分；或(iv) 香港或其他地方的任何法院对该机构或其董事、控权人、合伙人或业务代表作出刑事定罪（轻微罪行除外）。

其次，经纪公司及代理机构须自行向保监局报告违反保险监管框架的「重大」违规或「重大」事件。

下述性质的违规或事件即属重大：

- 该违规或事件对该机构进行受规管活动的的能力造成或很可能造成负面影响；

- 该违规或事件显示该机构的管控或程序不足以确保该机构或其业务代表遵守保险监管框架的规定；或

- 该违规或事件已经引致或可能引致客户或该机构自身蒙受损失。

因此，持牌保险经纪公司及持牌保险代理机构应设立评估程序，以根据上述的因素评估某违规或事件是否属重大违规或重大事件，并应自行向保监局报告该等重大违规或重大事件。事实上，若经纪公司或代理机构对某违规或事件是否属重大违规或重大事件有疑问，该等《守则》鼓励该经纪公司或代理机构在此情况下应谨慎行事，并向保监局报告该违规或事件。如上所述，设立并执行自行申报机制有很大的益处，使保监局对其有信心，相信该经纪公司或代理机构的企业管治架构能够识别及纠正问题，或甚至可减低受到任何纪律处分的风​​险或纪律处分的程度。

保监局在对中介人进行执法行动，并考虑是否采取纪律处分或其他方式（如关注函）处理违规行为时，会考虑该违规行为是否属自行申报的。故在一般情况下，保监局鼓励自行申报的行为。

获授权保险公司

就获授权保险公司自行申报的责任而言，保监局一般有以下期望：

首先，获授权保险公司应设有妥善的制度及程序，以**掌握及记录**任何保险公司或其持牌个人保险代理或持牌保险代理机构违反保险监管框架的行为或事件。获授权保险公司须应保监局要求（例如正式查察或定期监管要求）出示该纪录供其查察。

其次，获授权保险公司需于发现**重大违规及重大事件**时向保监局自行申报。

「重大」违规行为或事件指(i)对该保险公司经营业务的能力造成负面影响；(ii)显示该保险公司的管治、管控及程序存在系统性缺陷；(iii)可能招致保单持有人蒙受不必要的损失或损害；(iv)对该保险公司的声誉造成风险或对其财务有严重的影响；或(v)对其控权人或管控要员、或其任何持牌个人保险代理或持牌保险代理机构是否适当人选造成负面影响。

因此，保监局期望获授权保险公司妥善具备：

- 识别保险公司或其委任的任何持牌保险代理人或代理机构违反保险监管框架的程序；

- 根据预设的准则，评估违规行为（或其他事件）是否属「重大」性则的程序；

- 记录非重大违规行为的程序（例如以仪表盘或电子表格等方式），并应保监局要求予以查察；以及

- 调查「重大」违规行为，并向保监局报告的程序。

应在何时向保监局自行申报此类事项？

就报告重大违规行为或事件的时间而言，受监管机构应在合理切实可行的情况下尽快向保监局报告，并须谨记以下原则：



- 一般而言，一旦受监管机构确定及了解重大违规或事件的情况、发生原因、潜在负面影响及其正采取的补救措施的资料后，便应尽快向保监局报告。
- 然而，自行申报的责任并不旨在干预受监管机构处理或纠正该事宜或在此方面分散其资源。
- 若受监管机构须花费大量时间对该事宜进行内部调查，则应在调查结束前尽早自行向保监局报告该事宜，述明所发现的主要事实、截至自行申报时已采取的步骤，并指明今后的处理方向。受监管机构可随着调查的进展，提交新的报告，以回应保监局就初次作出的自行申报所提出的任何疑问。
- 问题越严重或影响范围越广（例如根据可能受到负面影响的保单持有人的数目），便更应更早更快速地向保监局自行申报。
- 在保监局于其他途径得知重大违规或事件前向保监局自行作出申报，会（如对受监管机构而言）较为有利。

自行申报范本

保监局没有特别规定自行申报必需采用的范本。然而，为确保一致性以及表明保监局对自行申报详细程度的期望，保监局鼓励受监管机构在自行申报时，采用与汇报投诉事项时相同的报告范本。请参照在上一期《监管通讯》（2022年3月第四期）中提及的有关范本。

如欲索取该报告范本，或有任何关于自行申报的问题，请透过 complaints@ia.org.hk 与我们联系。

执法工作最新资讯

保监局所采取的纪律处分，以公平和符合比例的执法方式有效地阻吓违规行为，并藉以支持保险监管框架。我们近期所采取的纪律处分包括：



- 禁止一名前业务代表（经纪）申请牌照，为期五个月。处分的原因是他未有将客户的款项汇入客户的账户，将该款项错误地用作缴付保险公司另一份保单的保费，并于其后尝试修正错误时，要求该名客户表示是客户本人（而非业务代表）向保险公司作出错误的汇款。
- 谴责一名代理人透过电邮分发「自制」的营销材料，当中包括若干失实和具有误导成分的陈述，该等陈述包括提及以保费融资购买特定保单可获得回报但未有指明产品所涉及的风险，以及使用令人误会的言词暗示该产品是一款银行所发出的产品而非保险产品。该代理人曾向数名人士分发该营销材料。
- 禁止一名前业务代表（经纪）申请牌照，禁止期为该业务代表被强制性公积金计划管理局暂时撤销其注册的期间（40个月），原因是其在未有计划成员的授权下转移该成员的款项、不当地使用该成员的个人资料、在若干表格上伪冒该成员的签名，以及冒充该成员致电强积金受托人以获取其帐户资料。

有关我们执法工作的最新资讯，请浏览我们的[网站](#)。



有关持续专业培训（“CPD”）的执法工作

此外，保监局已就未有遵守2018/2019年度培训评核期的持续专业培训规定的91位个人保险中介人，采取纪律行动²。目前，保监局正处理2019/21年度综合培训评核期大量未有遵守持续专业培训规定及/或迟报的个案，以为根据保监局最新发布的不遵守持续专业培训规定的罚则框架（于去年开始生效），采取纪律行动。

在处理这些未有遵守持续专业培训规定的个案时，我们发现若干个人保险中介人已于较早前离职或离开保险业，但他们的委任保险公司未有就此通知保监局。根据《保险业条例》第64R条，主事人有责任就终止委任其持牌个人保险代理、业务代表（代理人）或业务代表（经纪）（视情况而定）通知保监局，否则即属犯罪，并可被处第5级罚款³。

随着新一届的持续专业培训评核期于2022年8月1日展开（由2022年8月1日至2023年7月31日），保监局提醒个人持牌人士有责任完成其所需的持续专业培训时数。各行各业均高度重视持续专业培训规定，业内人士有责任遵守有关规定，以建立公众对他们所获得的建议及服务是以最新的知识为依据的信心。若未有遵守规定，可能会引致纪律处分。

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

³ 根据《刑事诉讼程序条例》（第221章）附表8，第5级罚款金额为港币5万元。



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。

保费融资的复杂性及风险

在今期的保单持有人专栏中，我们将探讨保费融资的复杂性和其中涉及的风险，以及保单持有人以保费融资购买保险前应考虑的因素。

什么是「保费融资」？

「保费融资」是指保单持有人向贷款方（如银行）借款，用以缴付保单持有人购买的人寿保险的保费。保单持有人须将全部或部分的保单权利转让予贷款方作为贷款的抵押品。

保费融资的吸引力在于可以低息（在借款利率较低时）借入资金的能力，并以该资金缴付寿险保费，旨在当保单回报（即保单的收益使保单价值增长）会超逾贷款成本（即贷款利息及手续费（如有）），为保单持有人带来财务收益。

因此，保费融资本质上包含杠杆作用，以提高投资回报。然而，与大部分杠杆安排一样，保费融资伴随着巨大的潜在弊处（及好处）的风险，而保单持有人应在考虑作出有关安排前充分了解当中所涉的风险。



保费融资 - 阁下需要知道的风险

就保费融资而言，保单持有人需要了解及考虑的主要因素及风险概述如下：

1. 在保费融资安排下与贷款方权利有关的风险

保单持有人应明白，将所选购保单下的权利作为贷款的抵押品转让予贷款方，意味着贷款方（在贷款尚未完全偿还的情况下），而非保单持有人，将可行使这些权利。若保单持有人希望行使任何已转让的权利，他或她便可能需要事先取得贷款方的同意。受影响的保单权利可能包括：

- 收取保险公司根据保单应付的任何利益（包括退保价值、身故赔偿等）的权利；
- 于冷静期内取消保单、退保，或提取保单价值的权利；
- 根据保单申请保单贷款，或行使保单内的任何选项，或更改或修订保单（如更改受益人，将保单再次抵押或转让）的权利。



同样地，贷款协议或可能赋予贷款方更改或终止贷款的权利。例如，贷款方可核查贷款协议，并有权随时重组贷款或终止贷款。在贷款协议中订明的特定情况下，贷款方有权要求保单持有人提供额外的抵押品，或偿还部分或全部欠款。如保单持有人无法满足贷款方的要求，贷款方可能会重组贷款或终止该贷款协议，或行使保单下的权利，如退保。

作为抵押品而授予贷款方的保单权利，以及贷款协议赋予贷款方的权利，均用以在保单持有人无法如期支付贷款协议中的贷款或利息的情况下，保障贷款方。因此，任何贷款协议下的逾期缴付（包括缴付利息或偿还本金），均可能触发贷款方要求保单持有人即时偿还贷款，或强制执行抵押品以行使其于保单下获授予的权利，用保单收益来追回拖欠款项。这对保单持有人可造成的后果如下：

• 重大经济损失

保单持有人可能会蒙受重大经济损失，尤其是若贷款方仅于保单生效数年后便退保或终止保单（此时保单下的收益可能尚未有增长，或如根据贷款协议规定，提前终止须支付提前还款的罚款）。

• 失去保险提供的保障

保单持有人可能会失去保险提供的保障，且无法轻易从另一家保险公司获得相同的保险保障（例如，自购买被退保的保单后，保单持有人的健康状况发生变化）。

• 保单收益不够偿还贷款时的责任

若贷款方收回的保单收益的金额，与贷款协议中之未偿还款项存在差额，则保单持有人仍须承担偿付有关差额的责任。

- **抵销风险**

贷款方可以保单持有人根据贷款协议尚欠贷款方的任何责任，抵销贷款方尚欠保单持有人的任何责任（包括保单持有人于贷款方开立的任何账户中的结余）。

- **后续风险**

如保单是用以满足保单持有人其他安排下的条件（例如，以保单作为支持保单持有人业务下的安排的条件），则退保或终止保单或会触发相关安排的进一步违约事件，对保单持有人造成负面影响。



2. 财务风险

如上所述，保费融资运用以低息借贷来购买保单的策略，以期望保单价值上升并超过贷款额和贷款利息从而获益。然而，支持这个策略的假设并非固定不变，有意采用保费融资的保单持有人应考虑这些风险，尤其是：

- **利率波动**

借贷初期的利率可能很低，但若阁下并非按固定利率借款，而随后利率上升（正如现在的情况）该怎么办？或若贷款方在贷款协议中有权不时提高利率，而贷款方决定行使这一酌情权时该怎么办？阁下是否还能够在履行所有其他财务承诺的同时，继续承担上述增加了的还款额？别忘记，随着还款额增加，阁下需要偿还的款项与保单收益价值之间的差异可能会显著减少。

- **保单的非保证收益并不保证实现**

在任何保费融资安排中，保单持有人均期望所选购保单的收益价值会超逾其借贷成本（贷款利息）。然而，阁下需要知悉保单下的收益可能是属「非保证」的，即收益价值并不保证增长（正如利益说明文件中所示），并且可能取决于多项因素，如投资表现、索偿纪录及保险公司的营运开支。若这些因素未能符合最初预期（例如保单并未达到阁下的预期投资回报），则阁下可获得的非保证收益可能会低于利益说明文件中所示的金额，并可能大幅低于阁下须缴付的贷款利息。在这些情况下，保单的收益甚至可能降至零，而这正是「非保证」的意思。

虽然保费融资安排的潜在好处可能令其极具吸引力，但阁下亦需要考虑其潜在弊处，例如，保单的投资回报并未符合预期，故如此看来，保费融资可能带来重大的弊处。

- **汇率波动风险**

若贷款货币与保单保费及收益所采用的货币不同，阁下可能需要面对汇率风险。如在阁下需以保单收益偿还贷款时的兑换汇率出现不利波动，则当阁下将保单收益兑换成贷款货币时，保单收益可能并不足以偿还贷款及所欠利息。

- **面对信贷风险**

由于阁下以保单作为贷款抵押品，而该抵押品取决于保险公司是否能够履行其于保单下的责任，因此任何保险公司财务状况的重大变化都可能会影响阁下的保费融资安排。例如，若保险公司的信贷评级被调低，可能会触发贷款方行使其于贷款协议下的权利，要求阁下提供额外的抵押品，或行使其在抵押品下的权利（即已转让予贷款方的保单权利，如退保）。因此，阁下作为保费融资安排下的借款人，将面对保险公司的信贷风险。



3. 其他风险

以下是保费融资其他需要注意的风险：

- **付款时间落差**

若阁下是透过提取保单价值来偿还贷款，则需要注意保单收益可被提取的时间及预期还款日期可能存在落差。若阁下因为时间落差而无法按时还款，阁下便可能需要支付逾期罚息或违约利息。

- **身故赔偿是否充裕**

由于所选购的保险大多可能是人寿保险，若受保人身故，保险公司将根据保单支付身故赔偿。然而，阁下需要考虑保单支付的身故赔偿金额可能远低于阁下已缴付的保费、贷款的利息开支，以及贷款协议中规定的任何提前还款罚款三者相加的总和，因而造成财务损失。

- **资料私隐**

阁下亦需谨记，贷款方很可能有权查阅阁下的保单资料，并可能要求保险公司不时透露有关保单的资料，如退保价值、现金价值，以及保单的任何贷款或垫款资料。



保费融资真的适合阁下吗？

保费融资并非简单的事情，除非阁下已仔细考虑当中涉及的所有潜在风险，并了解其可能对阁下造成的影响，否则不应进行保费融资安排。

为此，由 2023 年 1 月起，就任何由保险融资方式购买的保单，安排有关保单的持牌保险中介人或获授权保险公司将需要与准保单持有人填妥《重要资料声明书—保费融资》，以确保客户已获解释所有风险并明白当中的内容。因此，考虑采用保费融资的保单持有人应藉此机会与为其提供意见的人士讨论当中的风险。

总括而言，若阁下并不了解保费融资所涉及的相关风险，保费融资便可能并不适合阁下。



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



[盖世保鉴 Insurpedia](#)



[Insurance Authority](#)