

# 監管通訊



第 6 期 ◆ 2022 年 12 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，并探讨有关保险业务经营方式的主要事宜。

我们在今期载列了保监局于 2022 年首 3 个季度所接获的投诉统计数字。

「业务常规」部份会讲述持续专业培训（「CPD」）规定的合规情况。在此，我们发布了整个市场的 CPD 合规统计数据，其中包括持牌个人保险中介人未符相关规定比例较高的前十家主事人名单。通过提高透明度，我们希望推动改进，而该等改进始于我们列举关乎 CPD 的管控和管治的最佳业务常规。

在「保单持有人专栏」中，我们提问：香港的保险认知情况如何？是的，让我们来看看香港公众在保监局的首次「保险认知」研究中的表现。此外，我们亦希望提醒公众，注意欺诈网站会如何部署，以试图令大众对其产生信任的错觉。

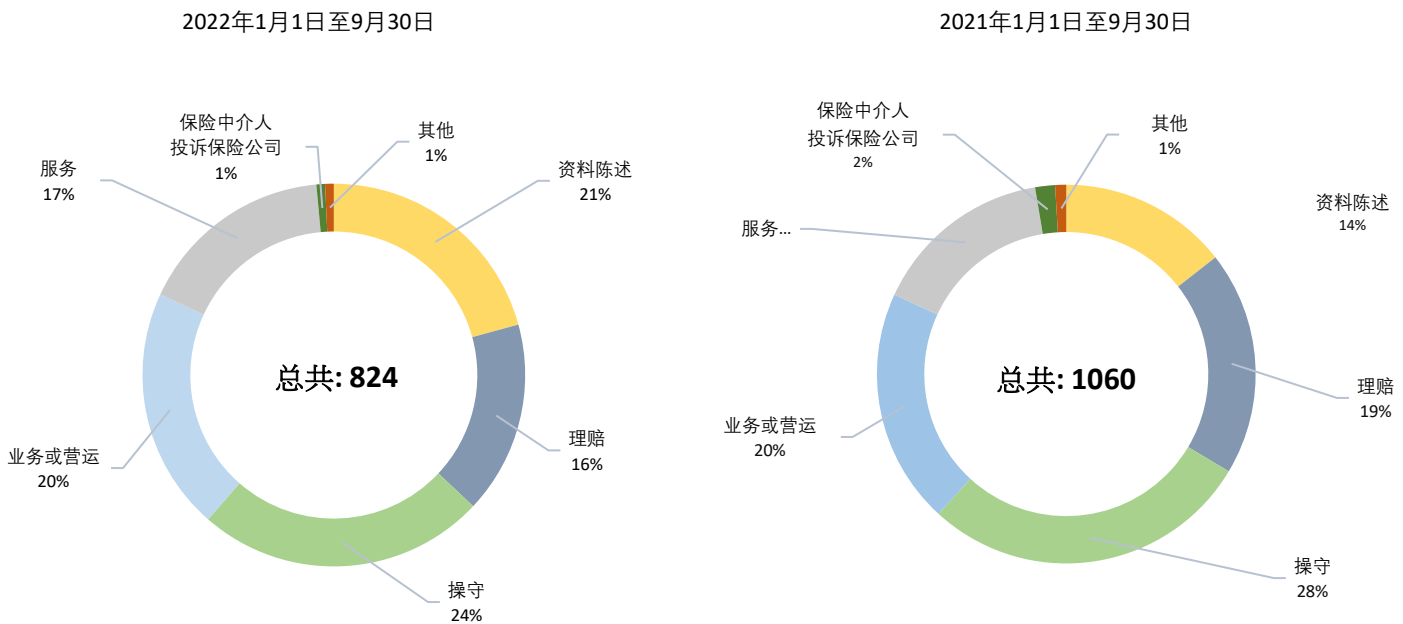
请各位细阅！

保险业监管局  
市场行为部主管及法律总监  
郭家华

# 投诉统计数字

今期载列2022年首三季保监局所接获的投诉统计。

## 2022年1月1日至9月30日与去年同期比较



保监局于2022年1月1日至9月30日期间共接获824<sup>1</sup>宗投诉，较去年同期减少22%。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。

<sup>1</sup>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 45 宗（去年同期为 50 宗），有关个案并未计入上述的统计数字内。

# 业务常规

## 持续专业培训对于维持良好的道德操守文化的重要性

持牌个人保险中介人<sup>2</sup>（「个人持牌人士」）拥有专门的保险知识以帮助客户评估其保险需求，以及可满足这些需求的保险保障类型。拥有这种一般公众并不容易可以获得的专门知识，正是使个人持牌人士成为专业人士的原因。身为专业人士，他们在从事受规管活动时必须符合高的道德操守标准，才能使保险市场可建立在信任的基础上。

稳健的职业道德为香港持牌保险中介人的操守监管制度奠定了基础，其核心是《保险业条例》第 90 条中的以下 8 项操守原则：

- 1) 诚实及持正
- 2) 公平对待客户，并以客户的最佳利益行事
- 3) 运用谨慎、技巧和努力
- 4) 可胜任提供意见
- 5) 提供适合客户情况的意见
- 6) 向客户披露充份的资料
- 7) 避免和管理利益冲突；和
- 8) 保护客户资产

这些操守原则并非只是为了「符合选项」表面形式的合规规定，而是所有个人持牌人士在从事受规管活动时必须展现的行为道德原则。



### 持续专业培训（「CPD」）— 专业、道德操守和持正的基石

与所有其他需要按照严格的道德操守责任行事的职业（医生、律师、会计师等）一样，个人持牌人士负有持续的义务，需通过定期的培训和自我提升，以持续展现、加强和更新他们的专业水平、知识和道德操守。这正是为何作为保险监管框架的一部分，个人持牌人士必须于每个评核年度（即为每年的 8 月 1 日至翌年的 7 月 31 日）完成，（并证明其已完成）最低限度的 CPD 时数规定。

根据保险业监管局（「保监局」）的《持牌保险中介人持续专业培训指引》（「指引 24」），在目前的评核期内（2022 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日），个人持牌人士所需的 CPD 时数（如牌照只限从事有限制旅保业务者除外）已增加至 15 小时，而其中 3 小时的 CPD 时数须与道德或规例范畴有关。同样重要的是，个人持牌人士必须在 9 月 30 日的限期前（评核期结束后的两个月内），向保监局汇报其 CPD 的完成状况。

遵从 CPD 规定固然是每位个人持牌人士理所当然的责任，而保险监管框架会通过未能遵从规定的人士采取相称及具阻吓性的纪律行动以强调这一点。毕竟，CPD 中的「P」代表「专业」，而未能完成规定的时数或未有汇报其 CPD 状况以证明其道德操守和知识的个人持牌人士，实非专业，并应遭受纪律行动处分。



<sup>2</sup> 持牌个人保险中介人是指持牌个人保险代理、持牌业务代表（代理人）或持牌业务代表（经纪）

## 主事人就 CPD 完成状况负有的责任

正如指引 24 明确指出，作为主事人的获授权保险人、持牌保险经纪公司或持牌保险代理机构也负有重大责任，他们需确保其获委任个人持牌人士遵守 CPD 规定。就此而言，负责管理中介人的职能的管控要员（就获授权保险人而言）和负责人（就持牌保险经纪公司和持牌保险代理机构而言）负有核心责任，他们需建立必要的管控措施和程序，并提供充足的支援来确保这一点。此外，鉴于完成 CPD 的重要性，董事会成员也具有责任确保保险人、经纪公司或代理机构（视情况而定）实施充分的管治和管控的责任，作为其职权范围的一部分。因此，缺乏适当的 CPD 合规管控和程序或会负面地反映相关管控要员、负责人和董事的适当性。

## CPD 对保险业企业文化的重要性

完成 CPD 时数在任何专业行业的基本要求，如果主事保险人、经纪公司或代理机构未能确保其获委任个人持牌人士完成并汇报其 CPD 时数，这表示其未有做好基本工作。这更会负面地影响保险人、经纪公司或代理机构的形象，亦反映其不佳的道德操守企业文化。

相比之下，保险人、经纪公司或代理机构，若在其获委任个人持牌人士的 CPD 时数完成率和汇报率达到 100%（或接近 100%），则反映其具有基于专业精神而坚实的良好道德操守企业文化，及可确保知识和专业水平得以保持更新，以能提供最佳服务。



## 披露 CPD 违规行为以作为市场纪律

鉴于 CPD 完成状况、企业文化和总体专业水平之间的相关性，保监局认为应让公众知悉具多名违反 CPD 规定个人持牌人士的主事人（尤其是该等拥有庞大代理人团队的主事保险人，或该等拥有大量业务代表的经纪公司或保险代理机构）。

毕竟，披露是促进市场纪律的一种方式。披露该等主事人辖下未有完成或汇报其 CPD 时数的个人持牌人士的百分比，将有助于鼓励主事人改善其管治、管控和文化，特别是就其整体个人持牌人士完成有关 CPD 的层面上。

## 2021/2022 评核期的 CPD 违规情况的披露资料

### CPD 违规的市场水平

为了促进和鼓励业界就完成 CPD 采用适当和稳健的操守标准，保监局因应最近完结的 CPD 评核期 – 2021 年 8 月 1 日至 2022 年 7 月 31 日（「2021/2022 评核期」），公布并披露以下资料。

在 2021/2022 评核期内，由于持续的新冠疫情影响，保监局已把个人持牌人士需要完成的 CPD 时数由 15 小时下调至 12 小时。

就此，共有 108,283 名个人持牌人士需要完成并汇报其已完成的 CPD 时数。尽管保监局作出上述宽减，但仍有 1,661 人（1.5%）汇报指其未能完成所规定的 CPD 时数，同时另有 8,469 人（7.8%）完全没有汇报其 CPD 完成状况，这意味着保险市场的 CPD 总违规率为 9.3%。因此，这是有一定的改进空间。

尽管截至 2022 年 11 月，当中 7,034 名违规的个人持牌人士已停止从事受规管活动（由于他们不再获任何主事人委任，故其牌照随后被自动暂时吊销或撤销），但由于他们在评核期内持牌，所以是需要完成 CPD 的。

代表获授权保险人的持牌个人保险代理的违规率为 10.2%。获经纪公司委任的持牌业务代表（经纪）的违规率为 11.7%。获保险代理机构委任的持牌业务代表（代理人）的违规率为 5.2%。

### 前 10 家的主事人

以下是在 2021/2022 评核期内，就整个保险市场而言，麾下个人持牌人士 CPD 违规率最高的 10 家主事人名单，而每家主事人都有超过 50 名违规的个人持牌人士：

### 持续专业培训违规排行榜

	前 10 家的主事人名称	CPD 违规率
1	康宏理财服务有限公司	23.8%
2	安达人寿保险有限公司	14.0%
3	中国人寿保险（海外）股份有限公司	10.2%
4	万通保险国际有限公司	9.0%
5	宏利人寿保险（国际）有限公司	8.7%
6	富通保险有限公司	8.3%
7	友邦保险（国际）有限公司	8.1%
8	中国太平人寿保险（香港）有限公司	7.8%
9	安盛保险（百慕达）有限公司	7.3%
10	中银集团人寿保险有限公司	7.1%

高百分比的违规率代表公司就 CPD 完成状况及汇报的管控和程序可能有所不足。因此，上述表格中显列出的主事人将被要求在其个人持牌人士在 CPD 完成状况方面作出重大改进（并且可以预期保监局将密切与该等主事人作出跟进）。

## CPD 管治和管控的最佳业务常规

就 2021/2022 评核期的 CPD 违规数据的分析表明，保险市场中具最高合规比率的，是来自本身是认可机构（即银行）的获持牌保险代理机构，其辖下委任的业务代表（代理人）。该界别的 CPD 完成状况的违规率低至 0.5%。从这个市场界别（以及我们对违规率相对较低而未有出现在上述违规名单上的保险人和经纪公司的查察），可以发现该等主事人实施了以下良好的业务常规，以促进其个人持牌人士完成和汇报 CPD 时数。



### 1. 安排充足的 CPD 课程

一家良好的主事人会在年度期间安排 CPD 课程以供其个人持牌人士参加。这些课程可以透过由主事人自行提供的或与业界组织合作。良好的主事人免费向其个人持牌人士提供这些课程，展示出主事人于其职业和专业水平投放的资源。某些主事人会于指定日期前（例如 5 月 31 日，即评核期结束前两个月）提供免费的 CPD 课程，以鼓励其个人持牌人士及早完成 CPD（该等主事人于此日期之后仍会提供 CPD 课程，但需由个人持牌人士支付费用）。



### 2. 在整个评核期内监察和鼓励 CPD 的完成

良好的主事人将制定一个有效的流程来监察其个人持牌人士在整个评核期间的 CPD 完成状况（以便个人持牌人士在整个期间内平均地完成 CPD，而不是留待最后的时刻才完成）。主事人可以为个人持牌人士设定基准（例如，每三个月需完成 5 个 CPD 时数），并根据该基准在该年度为其个人持牌人士提供（并纪录）CPD 课程。主事人应不时向其个人持牌人士就其需要完成的 CPD 时数发出提醒通知。另外，就那些落后于在该年度计划的个人持牌人士，有关通知亦应发送予其直属经理，以便他们鼓励个人持牌人士赶上进度。主事人应鼓励个人持牌人士汇报他们从公司外面（即不是由主事人组织的 CPD 课程）获得已通过评审的 CPD 时数，以便更新和跟进他们的 CPD 纪录。



### 3. 完成 CPD 时数的内部提前的限期

拥有最佳 CPD 完成状况纪录的主事人在内部设下规定，要求其个人持牌人士在 5 月 31 日或 6 月 30 日（最终截止日期 7 月 31 日前的一或两个月）或之前，完成他们的 CPD 时数。如果在提前的限期之前未能完成规定，则会采取内部纪律行动（例如暂停新业务，甚至终止委任 - 见下文）来加强这一点。



### 4. 未完成 CPD 时数的采取内部纪律行动

拥有最佳 CPD 完成状况纪录的主事人为加强完成 CPD 时数的重要性，会于其个人持牌人士在内部提前的限期之前未能完成规定时，施行暂停其新业务的阻吓性措施（以便该等个人持牌人士可以专注于完成他们的 CPD 时数）；并于该个人持牌人士在多次提醒后仍然忽视此要求的情况下，自动终止其委任。这发出了一项强烈的信息，即只有那些完成 CPD 时数的人，才有足够的专业水平可代表其主事人与客户接洽，而那些不能保持这种专业水平的人则不应该代表公司。这种方法是值得鼓励的。



### 5. 通过电子学习培养高绩效的知识文化

保监局取消了通过电子学习方式完成 CPD 的时数上限，具有高 CPD 完成率的良好主事人，会通过电子学习方式提供 CPD 课程，让其个人持牌人士可以在任何时间和地点进行学习。通过此做法，良好的主事人在他们的分销团队中，培养出一种持续自我进修和学习文化。



## 6. 个人持牌人士入职和离职的管控

良好的主事人会确保新招聘的个人持牌人士充分理解他们需要完成所需 CPD 时数的义务，及只要个人持牌人士继续持有牌照，则该义务仍然持续。这意味着，即使个人持牌人士离开了主事人（并且没有被另一家主事人委任），只要其持有的牌照继续有效，他/她仍然有责任完成 CPD 时数。在个人持牌人士离开主事人时，作为离职流程的一部分，主事人亦应向他们传达同样的信息。对于已经或之前曾获得牌照的新入职个人持牌人士（例如，从另一家主事人转职过来，或重投业界），良好的主事人亦会查核其以前的 CPD 合规纪录（例如，善用保监局网上平台中搜寻功能所提供的资料），以评估他们是否为应该聘用的合适人选。



## 7. 汇报 CPD 完成状况的流程

个人持牌人士可以通过其主事人或直接向保监局（通过保监局的网上平台）汇报其 CPD 完成状况。无论哪种方式，良好主事人都会有适当的流程，来确保他们的个人持牌人士会按时汇报所需的声明（例如，利用保监局网上平台中附设的功能，定期下载进度报告以进行监察）。



## 总结

确保主事人拥有稳健的管治、管控和流程，以履行其对获委任个人持牌人士完成和汇报 CPD 时数的责任，将继续成为保监局在其操守监督工作中（如有必要，在其纪律处分工作中）的焦点。因此，获授权保险人、经纪公司和代理机构应藉此机会，根据上述良好业务常规，审视并（如有必要）加强其 CPD 管控、管治和流程。



## 香港的「保险认知」如何？

今年较早前，保险业监管局（「保监局」）公布了其首份保险认知研究，以评估香港的保险认知水平。香港的「保险认知」为何？现让我们在今期的保单持有人专栏中，总结一下有关研究结果。

然而，在我们这样做之前，我们需要询问……

### 什么是保险认知？

根据该研究，是：

*「保险认知指在作出明智的保险决策时所具备的知识和技能、态度及行为。」*

实质上，保监局的研究向香港 18 区约 1000 名人士提出了一系列有关保险的问题，以评估香港的保险认知普遍水平。结果着重于定义中包含的每个类别（即「知识和技能」、「态度」和「行为」）——以及所有三个类别的总体保险认知水平。

### 我们为什么要关心保险认知？

保险在社会中发挥着至关重要的作用，使人们和企业免受财务损失。试想想……

- 如果你英年早逝，人寿保险可确保你的家人和受养人得到照顾，从而让你安枕无忧。兼具储蓄和投资元素的人寿保险产品，更能防范储蓄耗尽的风险，让你安享晚年。
- 至于非人寿保险，试想想：如果没有保险来管理风险，就无法建造建筑物、无法让汽车在路上行驶、无法让船只出海、无法让飞机飞行、无法发射卫星。

故此，保险实为十分重要。它支撑社会发展、支持企业、促进经济增长、造就创新，是进步的引擎。因此，一个社会在保险保障范围方面越广泛（即购买保险的人越多），社会就会变得越健康。正因如此，人们不仅需要购买保险，而且还要在他们购买保险时，作出明智的决定，这一点至关重要。这就是保险认知很重要的原因。

那么，现在让我们来看看香港的保险认知如何。



## 香港在有关保险的「知识和技能」方面表现如何？

有关保险的「知识和技能」是保险认知中的重要组成部分。「知识」是指一个人对保险原理、术语、产品特点、保单持有人的权利和责任的理解。「技能」是指一个人在作出保险决策时应用该知识的能力。

在知识和技能方面，研究发现总体保险认知水平为「中等」，得分为 55%<sup>3</sup>。

总括而言，受访者了解保单持有人的权利（例如 67% 的受访者知道在「冷静期」期间取消人寿保险的权利），并且对保险原则有大致地了解（65% 的受访者知悉保险在减轻低频率但高严重性事故带来的风险方面的价值）。相较而言，对风险和保障需求的认识则有限（例如，只有 24% 的人知道租户需要家居保险），得分因此被抵销。此外，只有 39% 的受访者能够区分保险代理人 and 保险经纪（对此主题有兴趣的人士，请参见第二期的《监管通讯》中介绍两者的区别[\[连结\]](#)）。



## 「态度」又如何呢？

在保险认知方面，「态度」指的是一个人对保险的好感度、信任度和信心度，以及其价值的感知程度。

同样地，「态度」的总体得分为 54%，处于中等水平。有关得分因 76% 的受访者认为保险是一种工具，可以针对意外和疾病等不可预见事件的不利财务后果提供保护而得以提高，而 59% 的受访者认为保险对每个人都很重要。这项分数中亦显示 58% 的受访者相信保险中介人的保险建议（尽管只有 52% 的人认为保险公司能满足客户的需求）。

拉低得分的是大多数受访者（60%）感受到他们在购买保险时受到过多选择的影响，这使得他们难以选择最佳的保单。



<sup>3</sup> 分数高于 70% 代表「高度认知」，50% 至 70% 之间代表「中等认知」，低于 50% 代表「认知偏弱」。

## 在「行为」方面呢？

「行为」在保险认知而言，在于一个人如何购买保险，他们在购买保险后的行为，以及这对他们财务状况的影响程度（例如，他们会否比较保险产品、寻求建议、他们是否愿意在购买保险时投入时间、他们是否会拖延作出购买决定、一旦购买后，他们会否在续保时，坚持目前的选择还是会货比三家，以及他们会否拖延提出索赔）。

在「行为」方面，总分较低，为 48%，这意味着「认知偏弱」。为什么会这样？

有趣的是，得分被两项重要因素拉低了。首先，受访者

通常依赖家人或朋友提供有关保险保障范围的建议和经验（72%的受访者认为这是最值得信赖的资料来源）。其次，几乎一半持有保单的受访者承认他们的保险决定，受到诸如免费电影戏票和保险公司提供的医疗保健服务等促销活动所影响。

在此，我们看到了人类行为心理学的三个重要原则正在产生作用，根据罗伯特·席尔迪尼博士（Dr. Robert Cialdini）在其著作《影响力：让人乖乖听话的说服术》（Influence: The Psychology of Persuasion）<sup>4</sup> 中的解释，世界各地的销售业务常规已作为「影响力武器」而被加以利用。

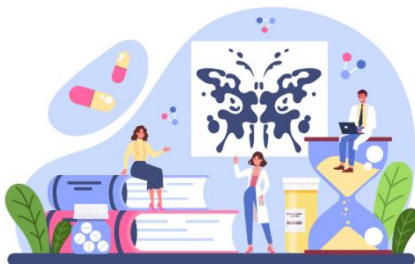
## 影响力武器

### 「社会认同」



「社会认同」的心理学原理告诉我们，人类通常会通过观察他人的行为来验证自己的行为方式。因此（如研究所示）我们购买的保险，往往会受到朋友和家人购买的保险所影响（即使能满足他人需求的保险产品，不一定能满足我们自己的需求）。

### 「互惠」



另一个心理学原理是「互惠」，当某人我们做某事时，我们天生就会觉得我们有义务要回报那人。因此，一些公司会以免费电影戏票的形式赠送免费礼物，试图让我们觉得有义务购买该公司的产品，从而产生心理上的互惠感。

### 「稀缺」



有时间限制的促销活动，也是尝试利用「稀缺」的心理学原理，即当机会似乎有时限，对我们来说就似乎更有价值。如今，「稀缺」的心理学原则被称为 FOMO——错失恐惧症。

我们可以在「行为」方面提高保险认知的方法之一，就是了解「社会认同」、「互惠」和「稀缺」的心理学原则会如何影响我们身为作为消费者的思维方式。这些心理行为实际上是我们大脑作决定的捷径，但这方式可能并不适合我们。仅仅因为朋友购买了某项保险，并不意味着该保险适合我的需要。仅仅因为保险公司给了我一张电影戏票，并不意味着即使该保险产品不适合我，我也要购买。透过意识到我们的想法，我们就能知道，我们可以忽略这些影响，并为了我们自己的利益而理性地行事。我们在购买保险时，应该做好功课，投放时间在购买保险上，以确定哪些产品符合我们的需要，在我们

需要的时候，听取专业人士的正确建议，而不是被免费赠品或限时促销活动所左右。

其他拖低「行为」分数的调查结果，是在购买前犹豫不决，不肯定应否购买，以及缺乏研究（例如比较不同的产品）。此外，只有 32%持有保单的受访者在购买前有阅读过当中的条款及细则（只有 15%持有非人寿保单的受访者在续保时有查看条款及细则）。透过提高人们对这些调查的认识，我们希望这研究能够促进对抗这些不良消费者行为，并鼓励人们投放一些时间和精力来选购保险、比较产品，以及不要拖延。

<sup>4</sup> Cialdini, Robert B.: Influence – The Psychology of Persuasion – Harper Collins 2 June 2009

## 还有哪些其他有趣的研究结果？

在接受调查的人中，90%之前购买过保险（即他们是保单持有人），10%没有购买过（非保单持有人）。非保单持有人的整体保险认知得分为 30%，远低于保单持有人的 55%，非保单持有人对保险业的信任度较低。这是保险业（和监管机构）必须努力的领域，以使在整个社会实现更高水平的保险普及化。

就接受调查人士的年龄而言，调查人群也存在差异。18 至 24 岁年龄层的受访者得分最低，仅为 42%。这显示有需要让年轻人掌握为自己进行财务规划的技能，因为这是一项至关重要的生活技能。

## 所以，整体保险认知得分是……？

整体而言，香港的保险认知水平得分为 52%，属于「中等」水平。

不错，但你可以做得更好（正如母亲过去常常说的），是的，研究确实表明，有需要做更多的工作才能达至更高水平的保险广泛程度，并实现保险为社会带来的显著好处。

## 在哪里可以找到更多资讯？

你可以在我们的[网站](#)上找到构成该研究的完整报告，以及研究摘要。

如果你对该项研究有任何问题或意见，请通过[enquiry@ia.org.hk](mailto:enquiry@ia.org.hk) 联络我们。

## 最后，你知道吗……

说到保险认知，世界文学中一些最伟大的作家，都与保险有关。

法兰兹·卡夫卡（Franz Kafka）是二十世纪最有影响力的作家之一，他在保险行业工作了 22 年。据说他的著作《审判》（The Trial）和《城堡》（The Castle）就是从这段经历中得到启发的。

美国作家约翰·基斯咸（John Grisham）的经典小说《造雨人》（The Rainmaker）（也是 1997 年的电影），以一场针对一家保险公司的诉讼为背景，激励了一代学生成为律师（包括本文作者！）。

二战时期的英国首相温斯顿·邱吉尔也是一位多产的作家，曾获得诺贝尔文学奖。据说邱吉尔对所有事物都有名言语录。是的，甚至连保险也有一段：

*「如果我办得到，我一定要把保险这个词写在家家户户的门上、以及每一位公务员的手册上。因为我深信：通过保险，每个家庭只要付出微不足道的代价，就可免遭万劫不复的灾难。」*



邱吉尔确实看到了保险普及化度的价值……正如保监局看到的一样。

## 欺诈网站和建立信任错觉的艺术

网上活动已成为日常生活的一部分。从金融服务到娱乐、从购物到健康建议，网络空间开辟了新的视野，为我们提供了前人从未想过的便利。

然而，我们对科技的全面拥抱是有代价的。骗子和骗徒会利用网络空间的外衣，结合他们对人类心理学的知识，制定多种方法来让受害者蒙受金钱损失。

### 不错的网站……这一定是真的

涉及欺诈网站最简单的骗局，是向大众市场提供假冒的保险产品进行网上销售，并诱骗受害者通过虚假的申请途径，输入他们的付款资料和个人资料。诈骗者除了窃取保费外，亦可以将偷取的资料用于其他犯罪手段，例如信用卡诈骗或身份盗窃。

然而，保监局也遇到过其他诈骗手法，其中欺诈网站被部署为另一个更精心设计的计划的一部分，目的是在骗取受害者的金钱之前，与受害者建立信任。例如，欺诈网站可以作为一种机制，让不知情的受害者对公司进行尽职调查，从而给受害者一种错误的信任感，进而继续进行涉及大额保费支出的欺诈交易。

在某些情况下（而且相当令人惊讶的是），欺诈网站会自行展示警告，提醒大家要小心同类型的欺诈行为，以建立信任。看到网站上的警告，不知情的受害者被诱骗思考 (a) 这家公司不可能会对自己的欺诈行为发出警告；(b) 该公司知道与此类保险产品相关的欺诈类型这一事实，确立了其销售此类产品的专业知识。简而言之，通过大胆的虚张声势，来建立信任。

### 例子



一群骗徒为 XYZ Sustain Ltd 建立了一个网站。然后，骗徒开始通过电话，联络目标受害者，提供「投资保障保险」，作为一种投资担保债券。

其中一位潜在受害者，对所提出的「投资保障保险」概念感兴趣。该保险旨在保障与投资相关的某些财务损失。受害者对 XYZ Sustain Ltd. 进行了基本的尽职调查，并浏览了其网站。

受害者发现 XYZ Sustain Ltd. 的网站经过精心设计，其图片类型完全符合你对保险公司的期望。有专业拍摄的照片，如不同世代微笑的家庭、有戴安全帽的人的基建项目、穿白袍的医生、参加瑜伽课的健康运动员，以及声称为公司工作、面露微笑的西装人员。这一切，都与保险保障生命和企业的预期承诺相结合。

有趣的是，该网站有一个标题为「保险欺诈警报」的页面，警告有公司会出售虚假投资证券债券，并提供如何避免此类骗局的提示（并说明如果你有任何怀疑，请报警）。

在网站的另一个单独页面上，XYZ Sustain Ltd. 将自己定位为投资证券债券专业市场的领导者。

由于该网站的外观，以及 XYZ Sustain Ltd. 本身就潜在欺诈发出警告的事实，受害者认为这表明公司的真实性和诚意，于是决定把握机会，致电给骗徒。

在获得受害者的信任后，骗徒诱使受害者预先支付保费，来申请该投资证券债券。然后，受害人会获发一份看起来很正式的保单。

有一天，受害人试图通知索赔。他的电话和电邮都没有收到回复。他再也看不到他自己的钱了，他很快就意识到，那份保单的价值，连白纸都不如。

## 不要上当!

上面的例子虽然是虚构的，名字不是真实的，但大致是基于引起我们注意的不同现实生活情况。

豪华、看起来真实的网站，与通过提出警告欺诈，作为获取信任的手段所进行的心理操纵相结合，有时会令人坠入陷阱。

不要上当！请注意其中的诡计，并牢记以下提示，以帮助识别潜在的欺诈网站。

1. 仔细检查域名。欺诈网站可能使用看起来与合法网站网址相似的名称，试图将自己冒充为保险行业的真实公司（尽管域名地址永远不会与真实公司完全相同，或者可能添加了文字）。



2. 提防那些看起来非常专业，但仔细检查后会察觉到「危险信号」的网站，这代表它们只是「华而不实」。是的，该网站可能有豪华的专业照片，但是……



- 关于公司本身的资料，通常是非实质性的，而且非常笼统。例如，它甚至可能没有提供其保险牌照号码，或表明其受谁规管。
- 可能有中断的连结（这是明显的「危险信号」）。
- 所提供的部分保险产品的描述可能有误。例如，「人寿保险」的网页描述，可能甚至没有提及身故保障，这可能是从另一个描述个人意外保险的网站抄袭过来的。
- 言词不通，语法可能带有明显错误。

3. 不要单靠该网站。尝试寻找另一个可信的来源作验证。事实上，如果你能找到的唯一资讯就是该网站本身（并且根本没有其他公司的参考资料），那就应该提高警觉了。



4. 你可以善用保监局的登记册来验证该公司的授权或牌照状况，以检查它是否受规管的实体，并通过保监局登记册上显示的联络资料。如果该网站表明该公司有香港地址，那么它很大机会应该是保监局登记册上显示的受规管实体。



5. 你认识其他人曾使用过该公司的服务吗？如果不认识，要格外小心。特别是，如果它是一种「突然」提供给你的保险产品，而且目的是补偿你在投资中所受的损失等。



6. 致电你信任的持牌保险中介人，征询他们的意见。



7. 最重要的是，相信你脑海中的那个声音，它告诉你「事情不太对劲！」，这会为你省却很多金钱。



## 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](http://www.ia.org.hk)



盖世保鉴 Insurpedia



Insurance Authority