

揭开保监局 神秘顾客活动的面纱

监 管 通 讯

封面影片

2025年9月
第11期

监管通讯

欢迎阅读第十一期《监管通讯》！

本期我们将深入探讨2025年上半年投诉案件上升的现象，以及保险业监管局（「保监局」）在履行「六个月内结案」承诺方面的表现。我们同时解构，专职处理清偿债务的保险代理机构实际上是什么，并了解其业务运作方式及获发牌照应遵循的规则。

接着，我们会去讨论值得特别关注的离岸保险。我们将阐述购买此类产品的风险与限制，并强调经纪替客户安排此类业务时必须遵循的监管要求。之后，我们会重新审视保险业的Cold-Call（推销电话）行销。随着强制性公积金计划管理局禁止自来推销电话，我们决定探讨保险业是否也该效法此举。我们亦将分享近期针对街头路演活动进行的神秘顾客调查所得和见解。

最后，因应保险程序趋向数码化，我们的查察揭示了若干在系统方面可能导致不合规销售行为的常见设计问题。为解决这些问题，我们准备了独立的特刊，讲述有关漏洞并就改进及预防有关问题方面提供建议。

祝您阅读愉快！



投诉统计数字, 第2页 > 就专职处理清偿债务的保险代理机构的发牌方针, 第5页 > 了解离岸承保的风险及经纪进行资料披露的重要性, 第11页 > 审视保险业的 Cold Call（推销电话）推销手法, 第17页 > 街头路演活动的神秘顾客调查, 第20页

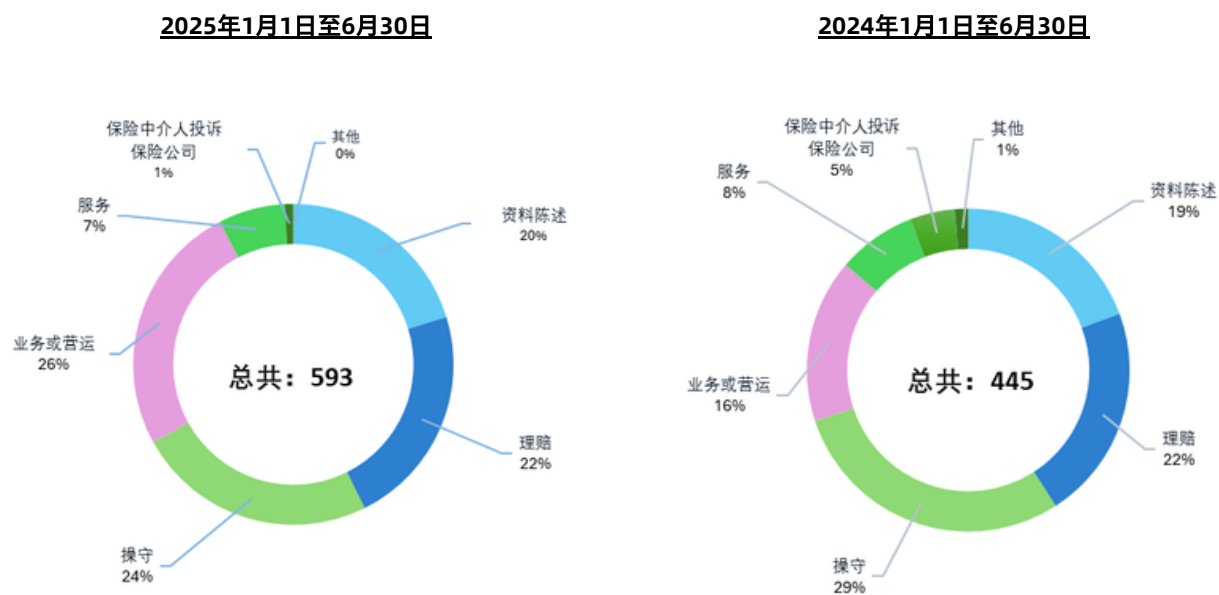
投诉统计数字

(广东话语音)

(普通话语音)

今期载列2025年首6个月保监局所接获的投诉统计数字。

2025年1月1日至6月30日与2024年同期比较



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，以另一保险人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 - 指与保险人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、承保决定或与保险人管理层有关的事宜等）。

服务 - 指与保险人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。 >>

统计数字显示，2025年首6个月保监局接获的投诉（593宗）较2024年同期的6个月（445宗）增加了33%，合共增加了148宗投诉个案。

增加的投诉个案中，有一部分是来自「业务或营运」类别。此类投诉涵盖保险人及保险中介人就保单采取行动的营运程序，例如取消保单、退保、续保及其他行政事宜。尽管这些类型的投诉没有单一的根本原因，但依据不同的行动类型，可以从统计数字中发现一些不同的趋势。

- 以长期保险的退保为例，在保单的最初几年，处理退保要求所需的步骤必然较为繁琐。这可能会令因需要提供所需资讯而导致客户感到不满。然而，这些步骤其实是保障保单持有人的重要措施。这些步骤可以确保保单持有人了解他们所做的决定会带来什么潜在负面影响，并给予他们再三思考的时间。保险人亦需要管理提前退保产生的洗黑钱风险。在这方面的教训是，相关保险人应该就要求提供资讯的原因和客户进行更好的沟通（而非单单只是提出要求）。除此之外，若能在收到资讯后，马上以高效率地处理并进行退保，便能令客户从不满变为理解。
- 此外，某些就取消保单及续保提出的投诉是关于保单被保险人取消、保单失效以及为失效保单办理复效手续时出现的问题。虽然投诉的原因可能各有不同，但总括而言，这些投诉显示保单持有人越来越了解这些程序所涉及的步骤和要求，因为他们现在更关注自己保单的细节，而非完全依赖中介人处理所有事情。

另一个投诉个案增加的原因可能与同期访港的中国内地旅客（「内地旅客」）增加有关。当内地游客访港时，往往会藉此机会（在保险人的客户服务中心）就他们过往访港时所购买的保单提出问题。

一般而言，这类投诉主要涉及长期保险产品，反映了随着时间推移及客户收到年度结单，销售保单当时与保单实际表现相关问题浮现之间的时间差。其中不少投诉针对疫情前数年出售的保单，当时内地旅客业务正处于高峰期。保监局于2024至2025年度的持续工作（尤其针对长期保险经纪界别），以确保销售保单时提供的意见能稳守标准，同时确保佣金制度能有效激励保险中介人销售的同时也维持售后服务，旨在从根源化解许多相关问题。

此外，将这些统计资料放在更宏观的背景中解读也很重要。虽然今年首六个月接获的投诉数字较去年同期有所上升，但从长期趋势观察，则呈现不同景象。保监局于2025年首6个月接获593宗投诉，较2020年上半年的778宗投诉减少24%（2020年正值疫情前的业务水平，而保险市场现已逐步回归该水平），此数据反映市场正朝着长期结构性改善的方向发展。 >>

总而言之，将2025年前6个月与2024年同期数据进行快速比对后，我们看到了不同趋势。这些趋势告诉我们，这一年间的增长背后有许多不同原因。不过，若我们退后一步，以五年期的角度观察的话，总投诉量则有所下降。无论如何，业界都应视这一年间的增长为重要警示，持续保持警觉。所有保险人及保险中介人必须持续恪守专业操守标准；无论是在销售环节，还是后续服务阶段，都应以专业态度处理消费者各类保险需求，保险业界方能持续维系市场信任。

有关保监局处理投诉程序的相关资料

一般而言，保监局只会在投诉人已经历了相关保险人或中介人的投诉程序后才收悉有关投诉。这是正确的，因为被投诉的是保险人或中介人，他们应该有第一时间处理不满的机会，以修补与客户的关系。

作为操守监督的一部分，保监局会评估保险人及中介人处理投诉的程序，以确保这些程序建基于「公平待客」原则。投诉永远不会消失——这是商业生活的现实。保险人/中介人如何处理投诉，以及投诉人在处理过程中受到的对待，能充分说明保险人或中介人的态度和企业文化，以及他们以客户为中心的程度。作为操守监督的一部分，保监局要求保险人和中介人对其投诉处理程序的公平性负责。

保监局本身也是处理投诉的机构，高度重视公平性、效率与透明度。

- 自2023年9月1日起，我们承诺在收到投诉之日起六个月内¹，就80%的投诉个案得出结论。有关2024年接获的投诉，我们成功在此时限内就88%的投诉个案得出结论。
- 想知道我们如何评估投诉，以及如果投诉成立，我们可能采取的行动吗？你可以在我们的网站上 [\[连结\]](#) 阅读我们的小册子「提交投诉后会如何处理？」 ■



¹ 自收到投诉人的书面同意和证明文件之日起，到相关投诉转介给监管局的法规执行部或监管组采取行动之日，或发出结案函之日为止。转介至相关单位（如其他监管机构、自愿医保计划办事处或保险投诉局）处理的个案不包括在内。

这些问题可能导致处于正清偿保险债务的业务组合的服务水准（尤其在理赔处理方面）逐步下滑，令保单持有人越来越觉得自己被遗弃，因为他们会认为自己未能获得其支付保费所承诺的应有权益。

专职处理清偿状态保单的代理机构正正能协助保险人应对这些问题。

- 相关代理机构的员工具备管理正清偿保险债务的业务组合的专业经验，能在控制成本与维持服务水准之间取得平衡。
- 他们需要对他们的主事保险人负责，而且保险人和保单持有人两个方面对他们管理正清偿保险债务的业务组合的评价，将重大地影响他们能否于将来获得正清偿保险债务的业务组合的新业务。这因而形成了「切身利益关系」，驱使他们好好地履行职责。
- 透过承接来自不同保险人的业务组合，这些机构得以建立起足够的规模，从而提供有效率而且优质的服务。
- 由于管理正清偿保险债务的业务组合为其核心业务，他们可以投资于相关技术方案与系统，确保能持续为保单持有人提供服务。

香港保险市场竞争激烈，而保险人亦因此会持续调整业务策略。故此，退出特定业务或停止承保某些保险产品，转而推出新产品或升级产品的情形并不罕见。 >>

在此情况下，如何为正清偿保险债务的业务组合分配管理资源便成为十分重要的考虑事宜。毕竟，清偿保险债务的状态并非短期能完成。举如长期保单，顾名思义，有效期将持续多年。部分一般业务保单亦可能具长期的延续性。因此，清偿保险债务可能需时多年才能完成，而保险人必须为整个过程分配充足资源和做好管理。若于清偿状态下违反监管要求，同样会受到保监局处罚，情况与继续承保新业务的保险人出现违规行为的时候一样。

正是为了解决这些潜在问题，专职处理清偿债务的保险代理机构在香港保险市场方有其存在价值。 >>



监管考虑因素

若某公司打算成为专职处理清偿债务的保险代理机构，便需要应对保险监管框架的两大核心事项：（1）所需获取的牌照；及（2）承接管理正清偿保险债务的业务组合时需满足的外判准则。

(1) 发牌要求

要成为代表保险人专职处理清偿债务的代理机构，以管理其正清偿保险债务的业务组合，该机构就必须获保监局发牌成为持牌保险代理机构。申请人须向保监局证明其符合《保险业条例》第64U条的适用标准，当中的重点是证明该机构是否从事相关业务的受规管活动的适当人选，以及该机构打算委任的负责人（RO）是否同样属于适当人选。

上述事项将考虑到申请机构预期进行的业务特性进行审核。因此，对于传统保险代理机构，审核重心在于其销售活动。反之，对申请成为专职处理清偿债务的保险代理机构者（及其负责人），保监局将聚焦以下方面：

- **来自主事保险人的管治、管控与权限** - 保监局将评估该机构管理现存生效保单以提供服务的管治与管控机制是否完备。保监局尤其关注保险人授予该机构支付保单赔偿与利益的权限水平，以及保险人对机构行使此类权限有什么制衡措施。此类权限的运作，不得令向保单持有人支付款项的事宜出现不当延误。机构与主事保险人的合约须作为牌照申请资料提交，以便保监局理解机构的权限范围、保险人对机构的管控措施，以及机构在需要时获取保险人指示的权利。保监局将严密审查保险人与机构之间，以及机构与保单持有人之间，任何可能损害保单持有人权益的潜在沟通问题。
- **代理机构的酬劳结构** - 保监局将审视代理机构的酬劳结构会否导致机构与保单持有人产生利益冲突，令保单持有人无法就其保单获得充足水平的服务。 >>

- **系统完备程度** - 若机构计划透过自身的系统管理正清偿保险债务的业务组合，审核将聚焦于系统的完成度与技术保障措施。申请机构需提供关于其系统与技术的尽职调查报告，展现系统与技术的完成度及安全性，并证明该机构拥有能以该业务模式营运的专业团队。此外，申请机构须证明已设立有效程序与管控措施，以确保数据得到保护，并能管理（特别是减缓）网络风险。
- **负责人人选的相关经验** - 保监局将评估负责人的经验是否与机构的核心清偿处理业务活动相关。例如，若该处理清偿债务的机构获授理赔处理权限，负责人过往的理赔处理经验将明显成为考量因素。换言之，保监局需确信该人选具备与清偿债务保险代理机构业务性质及规模相称的能力、技能、知识与经验。 >>



(2) 外判

保監局的《外判指引》（「指引14」）同样适用于清偿债务保险代理机构的运作。根据指引14，外判是指一项安排，而根据该安排，服务提供者承诺提供原本应由保险人本身提供的服务，当中包括业务活动、职能或程序。当保险人委任清偿债务保险代理机构代为管理其保单组合时，实际上就是将保单管理职能以及（按授予该机构的权限而定）理赔处理职能外判给该机构，而这些服务原本应由保险人自行提供。

指引14要求保险人在委任清偿债务代理机构时，须对其进行风险评估与尽职调查，确保与机构的合约包含特定权利与义务、确保机构遵守所有与保密客户资料有关的法律、对机构实施持续监控的管控措施，并制定应变计划以确保清偿债务代理机构的服务中断时其业务得以延续。

作为代理机构牌照申请的一部分，申请机构必须证明其已获至少一位保险人委任。为此，保险人须完成指引14的流程后方可作出委任。指引14流程中得到的大部份资讯将用于考虑牌照申请，例如： >>



- 保险人根据指引14对代理机构进行的尽职调查报告（尤其是对机构系统的审查结果）将有助保监局评估牌照申请；
- 保险人与该机构的合约也将作为牌照申请资料接受审查；
- 牌照申请的审查中，亦会重点关注保险人依据指引14要求制定的应变计划，即若机构停止运营，保险人将如何保障对保单持有人的服务得以持续？是透过保险人收回保单组合自行管理，还是转移至其他清偿债务代理机构作管理？这些问题均需明确处理。

因此，保险人与代理机构之间高度合作，不仅有助满足指引14的外判要求，亦能促进代理机构的牌照申请流程。 >>

与专职处理清偿债务的保险代理机构相关的其他考量

保监局在评估专职处理清偿债务的保险代理机构于香港保险市场的角色时，还会关注以下两项操守相关的具体问题：

获授权保险人的最高数目 - 首项问题涉及《保险业(获授权保险人的最高数目)规则》(第41K章)(下称「主事人最高数目规则」)，其规限持牌保险代理机构最多只能获4名获授权保险人委任，其中经营长期业务的保险人不得超过2名。在牌照申请过程中，保监局将审核申请机构业务计划的可行性。代理机构必须展示出，根据主事人最高数目规则，该机构只能管理来自有限数量的保险人的正清偿保险债务的业务组合时，其业务计划依然可行。

在成功获批牌照且业务模式经实际营运验证可行后，清偿债务代理机构最终可能确实同时管理4名保险人的保单组合，亦即主事人最高数目规则下的上限。若有第5名保险人提出委任请求，机构将因这些监管限制无法接受其委任。

因此，主事人最高数目规则很可能成为清偿债务代理机构扩展其业务规模的限制。这亦进而影响其投资与效率提升，降低机构为所服务的正清偿保险债务的业务组合的保单持有人提供更好服务的可能性。这或许是少数保监局可以考虑行使《保险业条例》第79条赋予的酌情豁免权的情形，用来允许清偿债务代理机构代表第5名(乃至更多)主事保险人，前提是此举能为保单持有人带来实际利益。该豁免申请须于考虑接受第5名保险人委任时便提出。保监局将基于一定准则决定是否行使《保险业条例》第79条赋予的酌情豁免权，并主要与能否保障保单持有人有关，而相关因素如下： >>



- 批出豁免是否能更好地保障保单持有人；
- 对清偿债务代理机构实施的现行监管要求(在获豁免的情况下)是否足够保障保单持有人；
- 批出豁免会否造成保险市场不公；
- 批出豁免是否对保单持有人有利(例如：能否满足市场当前未获满足的保险需求?)。 >>

为市场问题寻求实际解决方案 - 保监局认为专职处理清偿保险债务的代理机构的另一项价值，在于能为清偿保险债务提供最终的实际解决方案，尤其是长期业务组合。

处理清偿保险债务的实际挑战之一，是如何与保单持有人保持联系。相较于已退出香港市场且仅留有限资源维持授权以自行处理剩余保单的保险人，以清偿保险债务为核心业务的代理机构在此方面更具优势。

透过与保单持有人保持沟通并获取保单持有人的更新状况（包括其联系方式），清偿债务代理机构能（代表保险人）确认保险人于保单下的所有义务何时履行完毕。当全部保单的所有义务均获解除后，清偿保险债务程序即可终结，保险人便可申请撤销授权并结束营运。

不过，俗语有云，人生总是不可能那么完美。恐怕总是会有部分保单持有人并未更新他们的联系方式（尽管清偿债务代理机构已发送提醒），而导致完全失联。另有些时候，根据保单持有人的年龄，可以推定保险人会因此需要就保单支付身故赔偿。若保险人（或代表保险人的清偿债务代理机构）无法寻获该保单持有人，清偿债务程序将永远无法完结。

此现象引申关键问题：保险人（或代表保险人的清偿债务代理机构）可采取何种措施，以证明其已用尽一切途径寻找剩余的少量保单持有人/其受益人，从而宣告清偿保险债务程序正式终结？专职处理清偿债务的保险代理机构将能有效制定最佳实践流程，包括借鉴其他司法管辖区的经验。这些流程很可能可以为香港保险市场就如何终结清偿保险债务程序带来益处。举例来说，以广泛的方式公告以及为款项设立信托或存取于法院（以备剩余未能联系的保单持有人/受益人或其代表未来申领）等方案均值得评估为实际解决方案。此事无疑值得进一步研讨，而专职处理清偿债务的保险代理机构带来的实务经验将对此有所助益。 >>



结论

专职处理清偿债务的保险代理机构确实能在市场上占一席之地，协助保险人有效、且高效地处理历史留存的负债，并有助确保保单持有人得到公平对待。透过此类机构，可在推动业务重组、有序退出市场及策略转型的同时，兼顾保单持有人的利益。这可以确保保险业务生命周期的一个重要环节，也就是保单组合的清偿债务，获得妥善资源分配和管理，从而巩固整个保险市场的稳定性。

因此，专职处理清偿债务的保险代理机构在香港保险市场日益增多是受欢迎的发展，亦标志着市场变得更为成熟。我们衷心期望本文能帮助到有意于香港经营专职处理清偿债务的保险代理业务者。 ■

了解离岸承保的风险及 经纪进行 资料披露的重要性

(广东话语音)

(普通话语音)

如保险人在香港或从香港经营任何类别的保险业务，则必须根据《保险业条例》（「条例」）获得授权，并成为获授权保险人。这项规定是香港保险监管框架的基础，要求保险人在获得授权后，必须遵守条例及相关附属法例、指引及守则所规定的资本、偿付能力、操守及相关管治和风险管理要求。这些规定旨在保障保单持有人的利益及促进整个保险市场稳定发展。

当获授权保险人为其他司法管辖区的保单持有人提供服务时

作为香港这个国际金融中心的一分子，获授权保险人不仅会为香港本地的保单持有人提供服务，亦会为世界各地的保单持有人提供服务。在此过程中，香港的获授权保险人有责任确保自己在为其他司法管辖区的保单持有人提供服务时，不会违反适用于该等司法管辖区的法律及规例。 >>



当香港的保单持有人向其他司法管辖区的保险人投保时 -- 向他们提示相关限制和风险的必要性

鉴于香港保险市场具备雄厚实力与深度，保单持有人通常能从香港的获授权保险人处取得他们所需的保障。然而，在某些特殊情况下，部分保单持有人可能仍会选择向香港以外司法管辖区的非获授权保险人购买保险（俗称「离岸」投保）。在这种情况下，离岸保险人必须确保在提供保险的过程中，不会作出任何违反香港法律的行为，尤其须严格限制其业务活动范围，避免在未根据条例获授权的情况下，「在香港或从香港经营保险业务」。 >>

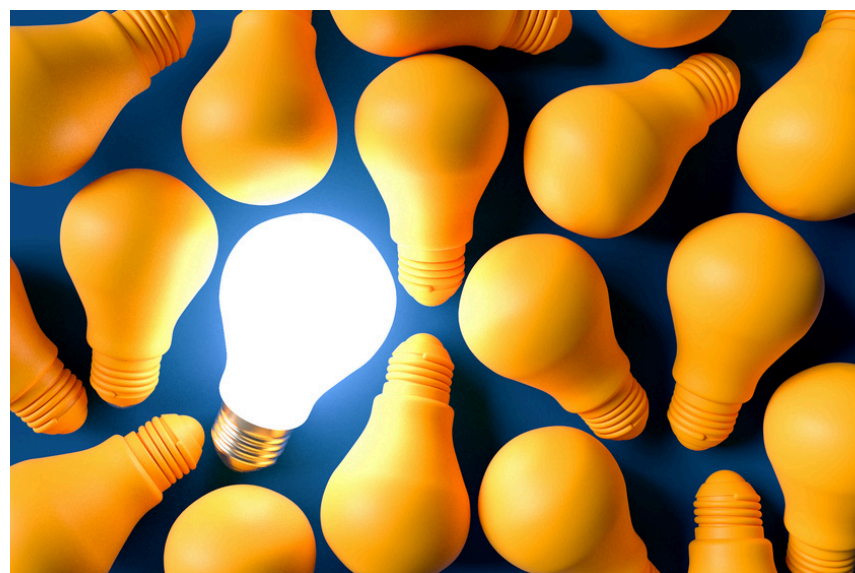


当考虑向离岸保险人购买保险时，保单持有人必须知悉向离岸保险人购买保险的相关限制及风险。为使保单持有人可以在充分考虑到这些事项的情况下，作出完全知情的决定，提供这类意见的责任往往落在代表保单持有人并向他们提供意见的持牌保险经纪公司身上。

确保保单持有人在这些情况下获得适当且足够的意见，是持牌保险经纪公司所从事的受规管活动的核心部分。持牌保险经纪公司（与离岸保险人不同）须就此向保监局负责，并遵守《持牌保险经纪操守守则》（《操守守则》）中适用的相关条文的规定。

适合考虑离岸保险的情况

持牌保险经纪公司有责任以其所代表的客户（包括保单持有人及潜在的保单持有人）的最佳利益行事。作为这项责任的一部分，《操守守则》的标准及常规 2.2 要求经纪公司为客户推荐最符合其客户实际情况的保险产品。为此，持牌保险经纪公司在向客户推荐保险产品之前，必须从充足范围的不同保险人中，寻找及选择充足范围并适合客户实际情况的保险产品。 >>



持牌保险经纪公司通常具良好条件以履行这方面的职责，因为他们可以从香港150多家获授权保险人中为客户找到一系列适合的保险以供选择。故有需要寻找离岸保险方案的情况实属相对有限，尤其就大众的零售市场而言。事实上，就关乎强制性保险项目（如雇员赔偿保险和汽车第三者责任保险）而言，更是只能从香港的获授权保险人购买。

然而，就个别的业务系列而言，持牌保险经纪公司亦可能面临需要考虑离岸保险方案以履行其职责的情形。举例来说，当香港保险市场的承保能力未足以应付某项风险的规模时；当需要就特别领域取得保险保障，而该项保险在其他司法管辖区较为发达或容易获得时；或当离岸保险人可以提供更具竞争力的产品特征以更切合保单持有人的情况时，便可能出现这种情况。在这些情况下，为了能从充足范围的保险人取得充足范围的保险方案以供选择，持牌保险经纪公司便可能需要寻找离岸方案来履行其对客户的责任。 >>

离岸保险的限制和风险

持牌保险经纪公司在向客户提供建议时的另一个核心责任，是提供准确及充足的资料，使客户得以作出知情的决定。如果离岸保险是供考虑的方案之一，为了履行这项责任，持牌保险经纪公司便需要向客户充分说明与此方案相关的限制和风险。

根据《操守守则》的标准及常规 5.2(c)，若要介绍离岸保险人的保单方案，持牌保险经纪公司必须至少向客户披露以下事项：

- (i) 该保险人于发出保单的司法管辖区的名称及地址，以及（如有不同）该保险人其成立所在的司法管辖区；
- (ii) 该离岸保险人不受保监局监管，并受制于不同法律及规例规管；
- (iii) 该离岸保险人的财政状况（例如，该保险人是否有信用评级，如有则其信用评级属何）；及
- (iv) 保单适用的管辖法律及裁定保单项下争议的司法管辖区。 >>



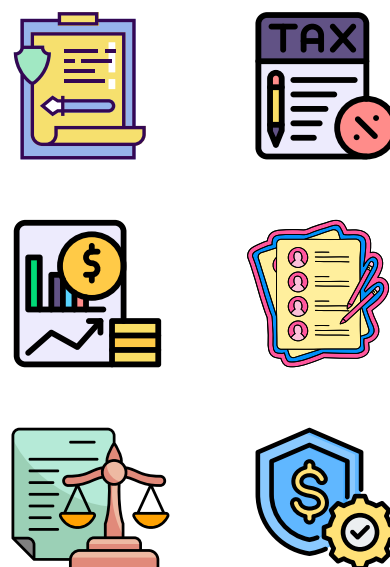
此外，若客户为个人，保险经纪亦应取得客户对上述第(i)至(iv)项披露内容的书面确认，并妥善保存确认纪录。

根据《操守守则》的标准及常规 5.2(a)，持牌保险经纪应向其客户提供有关该经纪所推荐或安排的各项保险产品之主要特点的所有相关资料。应用这项原则，在安排离岸保险方案时，经纪公司就应向客户提供充分的资料，说明向离岸保险人购买保险的限制及相关风险，以确保客户能够作出知情的决定。为此，我们认为经纪公司至少需要向保单持有人提供以下方面的意见： >>



- **与索偿处理及赔付有关的风险** - 经纪公司必须提醒客户，离岸保险人于不能「在香港或从香港经营保险业务」的情况下处理及理算保单下的索偿时会受到限制。特别是有需要就此指出这些限制可能会对保单持有人造成的不利影响，包括索偿赔付的时间及索偿理算等方面。
- **外汇风险** - 须考量可能存在的外汇风险，尤其是当保单限额及自负额的计价货币（基于损失较有可能发生的地点）与实际损失的计价货币不同时。货币价值波动可能影响保单下可获赔偿的损失金额。此外，如果离岸保险人所在的司法管辖区受到资本管制，这将为保单持有人收取赔付款项增添额外行政程序（这可能会导致理赔结算出现重大延误）。
- **法律及监管风险** - 除了披露离岸保险人受制于与香港不同的法律及监管制度外，可能还需要考虑两地适用于保险人的各个制度之间的任何重大差异，以及这些差异如何影响保单持有人可获得的客户保障水平。此外，保单的诠释及法律争议的解决程序也可能有所不同，特别是当保单受海外法律管辖或争议在香港境外处理。这些差异可能会导致索偿过程变得更复杂或出现延误，并可能产生更高的法律费用和拉长所需解决争议的时间。
- **税务风险** - 离岸保险有可能因海外司法管辖区的法律而产生税务影响。根据适用的税务规例，保单持有人有可能就其保单回报或理赔利益等款项需缴纳税款。该等税务义务可能在申请保单时未必显而易见，但于保单后期未有遵从有关税务法律则可带来不良后果。故此，保单持有人于签署离岸保单前审慎考虑任何潜在的税务承担实为十分重要。
- **政治风险** - 政治风险也可能是考虑因素之一。因为各国及司法管辖区之间的国际关系瞬息万变。这可能影响企业对其他司法管辖区客户履行合约义务的能力。 >>

- **偿付能力风险** - 离岸保险人的财务状况虽属最低限度必须披露的资讯，但经纪公司需确保这些资讯是以清晰易懂的方式呈现。如果离岸保险人只持有当地的信用评级（而非国际信用评级），则肯定需要请客户留意。在适当的情况下，保险经纪亦需要解释有关差异的影响（特别是当客户不熟悉这方面的事宜时），并提供对比分析以比较离岸保险人和提供其他保险方案的香港获授权保险人的财务状况。 >>



合适性评估及记录所提供的受规管意见

根据《操守守则》的标准及常规 6.1之规定，在提供受规管意见前，持牌保险经纪应就客户情况进行适当的合适性评估。进行合适性评估的目的旨在确保经纪就客户情况获取充足的资料，以就此提供受规管意见予客户。

如在进行合适性评估后，经纪认为某离岸保单相关的限制及风险令其并不适合客户，该经纪不应推荐该产品予客户。然而，如客户在得悉经纪上述意见后仍坚持选择离岸保险人所提供的保险选项，该经纪则根据《操守守则》的标准及常规 6.2之规定，须对以下事项进行书面记录并妥善存档：

- 该经纪向客户所作出的建议；
- 客户就其不跟随建议所作的决定向该经纪提供的原因（如有）；
- 该经纪就认为客户的决定是不合适而向客户所提供的解释；及
- 该决定是由客户自行作出之决定。

保监局在查察时会检视这类受规管意见的文件纪录，以确保经纪已就所有风险提供意见。

尽职调查义务及提供意见的能力

《操守守则》第IX节的管治规定指出，持牌保险经纪公司应设有适当的程序，对他们会考虑向其开展业务的保险人及其产品进行充分的尽职调查。如果一间持牌保险经纪公司在向客户介绍保单时会将离岸保险人的保单方案包括在内，该经纪公司便需要对相关保险人及其保单方案进行必要的尽职调查，并考虑到前述的限制及风险。 >>



如果持牌保险经纪公司认为其无法做到这一点，或未能就投保于特定离岸保险人的相关问题提供意见，那么它就需要注意条例第90(c)条中的操守规定，即保险经纪公司只可就其胜任提供意见的事宜提供意见。因此，如果持牌保险经纪公司发现其未能就与离岸保险人的业务相关的限制和风险提供充足意见，则不应将此类选项提供给客户。如果这意味着经纪公司无法为客户提供适当服务，则应事先坦诚地告知客户这点。 >>

总结

截至2025年3月31日，香港有157间获授权保险人² (84间经营一般业务的保险人，51间经营长期业务的保险人，19间经营综合业务的保险人及3间经营特定目的业务的保险人)，使香港市场的广度及深度几乎可以处理任何风险类别。因此，持牌保险经纪公司需要寻找海外保险方案以履行其选择合适保险的核心职责的情况，一般而言并不常见。惟就部份的业务系列而言（例如特别的商业风险），合适的产品未必可在本地市场上寻获。于该等情况，在符合客户最佳利益及妥善进行尽职调查的前提下，寻找离岸保险并非不适当之举。

尽管上述，当安排离岸保单时，保险经纪清晰地解释当中所涉及的限制及风险以让客户可作出知情的决定实属必要。未有履行该责任不单可能导致客户体验不良的问题，更会面临严重的监管后果。任何违反《操守守则》下经纪须负的责任会引起对该人是否担任经纪的适当人选的关注，及可引致其遭受保监局采取的纪律行动。故保险经纪公司设立并遵从其稳健的程序以推荐离岸保险产品方案属至关重要。 ■



² <https://www.ia.org.hk/sc/infocenter/statistics/market.html>

审视保险业的 COLD CALL（推销电话） 推销手法



(广东话语音)

(普通话语音)

强制性公积金计划管理局（「积金局」）已宣布，自2025年3月31日³起即时禁止强积金中介人就强积金相关产品或服务进行未经邀约的电话促销。此举是积金局持续加强强积金中介人内部管控与合规的一系列措施之一。藉此机会，我们呼吁保险业界广泛关注此项规定。

身兼强积金中介人的保险人和保险中介人，想必已知悉这项禁令，并实施了相应的管控及程序。对于保险业其他从业者而言，积金局此举实为重要警示：必须对现行涉及非强积金保险产品的未经邀约电话促销，维持严格的管控与管治机制。此乃防范保险业出现与强积金领域同类问题的关键所在。

作为同时身为强积金中介人的获授权保险人及持牌保险中介人的前线监管机构，保监局全力支持积金局此项公告。由于香港每名雇员均须拥有强积金户口，并可选择将户口转移至不同的强积金供应商，保监局实接获不少投诉，指有人利用Cold Call诱使个别人士将户口转移至新的强积金供应商，即使该名人士根本不想这样做。这些电话有时甚至已经超越了「误会」（本身已属不当）与蓄意做出不诚实行为之间的界线：致电者随后会冒充客户联络现有的强积金供应商，以取得

执行转移所需的充份资料（但客户实际上无意转移）。更有甚者，有Cold Call表示可协助个别人士（以透过作出虚假声明）申请提早提取强积金，并将款项投资于其他所谓的投资计划，这完全就是诈骗。尽管这类活动较为罕见（即使在禁令实施之前），但其对个别受害人所造成的严重后果可谓灾难性。因此，绝对有必要确保在香港所有在职人士（他们均须依法开设强积金户口）不受此类针对强积金计划的Cold Call骗局所害。积金局叫停整个强积金行业的Cold Call促销，实属必要且合理的举措。 >>



³ 停止以自3来推销电话进行强积金产品或服务的销售活动

保险业界的电话促销

这自然引伸出一个问题：是否应该将同样的禁令扩大至整个保险业。

作为保险业的监管机构，保监局必须从保险业本身和投保大众的特有情况作为出发点来审视这议题。此做法亦与积金局的思路相同，因为积金局正正是从强积金计划的角度及香港工作人口（每个人均须开设强积金户口）的特征来评估这个问题。

在这方面，两个行业之间存在决定性差异。这些差异充分反映在保监局所收到有关电话促销投诉的类别上。

就保险业而言，在保监局迄今为止收到的投诉之中，与Cold Call直接相关的投诉仅占极小比例。除了数量上的差异，深入分析亦显示投诉的性质并不相同。如前所述，部分强积金Cold Call的投诉中，被投诉的来电者涉及不诚实行为甚至欺诈（例如冒充客户身份，或试图说服客户作出虚假声明以提取其强积金）。相较之下，保险类电话促销的投诉则主要集中在推销员造成滋扰或其执意推销保险产品的行为本身。

尽管Cold Call促销造成的滋扰与困扰确实有损保险业形象，但此类问题是否足以构成现阶段全面禁止的理据仍须审慎评估，尤其是在考量以下因素： >>



所有保险人及保险中介人皆须遵守《个人资料（私隐）条例》（第486章）的规定，该条例对把个人资料用于直接促销设下了限制。特别就储蓄及投资相关的长期保险产品而言，其销售过程具进一步的保障措施，即具必须的财务需要分析过程，使客户几乎不可能只透过一通电话便可完成购买这类产品。此外，一旦完成购买，买方亦享有冷静期，有时间进一步考虑其决定，在无损失的情况下退保。

保险业亦采取了自我监管措施。这些措施旨在减少Cold Call促销可能引起的滋扰与困扰。香港保险业联会（「保联」）已发布Code of Practice on Person-to-Person Marketing Calls的相关实务守则（《实务守则》），并于2024年作出最新修订⁴。实务守则就Cold Call促销订立明确指引，涵盖但不限于来电时段和日子、频率、来电者身份披露以及取消接收促销电话要求等规范。 >>

⁴ [CODE OF PRACTICE ON PERSON-TO-PERSON MARKETING CALLS](#) (只提供英文版)

事实上，亦有部分保单持有人因为选择不跳过Cold Call或并未在听到保险人名称后立即终止通话的情况下，最终透过电话促销模式购得符合其需求的保险产品。这主要是因为，与强积金计划不同，购买保险并非属强制性的，绝大多数属自愿行为。而且必须予以认可的是有部分客户正正是透过Cold Call促销，才成功购买他们实际上需要的重要保险（而在此之前，他们根本不知道有这样的保险存在）。我们不应低估这方面对相关保单持有人的价值。

另一个值得考虑的因素是时代的变迁。如今，将智能手机称为「电话」已愈来愈名不副实。使用手机接听或拨打电话的频率正持续下降，人们更倾向选择以讯息进行不用面对面交流的沟通。

考虑到以上所有因素，在实施妥善且严格管控及管治的前提下，允许保险业Cold Call促销持续运作难道不是一个较好的选择吗？尽管这种推销模式有时可能令人烦厌，但仍然具实际效用——特别是对那些透过电话促销购得所需保险的受益者而言。事实上，随着手机使用模式的转变，与其由保险监管机构强行出手禁止，让电话促销自然演化（或自行淡出运作），岂不是更好？

以上或许就是我们当下的立场。然而，保监局将持续审视情况。若发现保险业的Cold Call出现与强积金Cold Call相同的问题，我们必将果断出手，终结此等乱象。

我们期望本文能提醒仍然采用电话促销的保险人及保险中介人，必须以诚信原则开展电话促销活动，恪守个人资料保护与保险监管规定，并将客户利益置于首位，确保公平待客。

相信各保险人都知道，保监局在进行操守查察时，会检视保险人的企业文化。保险人（及其保险中介人）进行电话促销时的运作模式，可成为评估企业文化的重要指标。未有妥善管理电话促销将大大损害保险人的声誉。故保监局期望各保险人能为所有电话促销活动建立完善的管控、监督机制及培训体系。保险人同时须以公平且高效的方式处理与电话促销相关的投诉。所有与电话促销相关的风险，必须纳入保险人的管治及管控系统中进行评估并缓解其影响，而该系统亦须获定期检视。 >>



积金局叫停Cold Call之举对其行业来说无疑是正确决策。尽管存在关注，保监局认为现阶段仍可为保险业保留适度弹性空间。然而，此弹性空间取决于进行电话促销的保险人及保险中介人能否严守自律。他们必须谨记本文所传达的警示——以保障投保大众及保险业的权益为大前提。因此，保监局当前的审慎态度不应被解读为轻视问题，而是我们认为相较于完全禁止该行为，相信保险市场实践自律管理及承担责任更为合适。我们衷心期盼这份信任不会被辜负，否则保监局将不得不考虑采取更严厉的监管措施。 ■

街头路演活动的 神秘顾客调查

(广东话语音)

(普通话语音)

本刊物之所以名为《监管通讯》，是因为保监局其中一个核心职能就是规管，监督以及促进保险市场的正当操守标准。此处的「操守」是指保险人及持牌保险中介人就保险事务与公众往来时的行为操守。

为规管操守标准，保监局需从保险客户的角度出发来作出审视。保障客户的权益正是我们 - 保监局 - 的成立原因。有时候最好的方法，莫过于我们化身为客户，亲身体验与我们往来的保险中介人及保险人在此过程中的实际操守表现。

乔装成神秘顾客进行调查，正好能让保监局做到这一点，而我们亦会定期使用这个方法作为持续监管活动的一部分。

以今年五月的黄金周为例，当广东道上挤满熙来攘往的购物人潮，保险中介人正积极吸引客户的眼光之际，你会发现人群中夹杂着保监局的职员（作为神秘顾客），而他们正以潜在客户的身分，接受保险中介人的招揽。

此外，法规执行部近期针对常见于香港街头、展览厅及商场的保险路演活动，展开了为期三个月的神秘顾客行动。行动中，保监局职员以潜在保险客户的身份，接触了约25名持牌个人保险中介人。这些中介人受聘于八个不同的主事人，包括保险人及保险经纪公司。我们的观察结果如下： >>



整体观察

正面表现

所有路演均有标示相关主事人的品牌或标志，使公众清楚知悉持牌中介人所代表的主事人。与本局人员接触的销售人员均为持牌个人保险中介人。所有销售人员均有出示名片，上面清楚标明他们的保监局牌照号码，以及委任他们的主事人的详细资料。他们以专业方式介绍相关保险产品，并详细说明多项要点，包括为人寿保险产品进行财务需求分析的目的、申请医疗保险时需申报过往医疗状况的重要性、保证回报与非保证回报的差异、自愿医保计划（VHIS）与合资格延期年金（QDAP）保单的可用扣税额等事项。 >>

有待改进之处

部分于路演中展示或分发的宣传资料属自行制作（即由个别保险中介人自行制作，而非其主事人制作，且主事人亦未批准他们的使用）。其中部分材料实一看便知是自行制作，以致客户也质疑其用途与来源。相关解释竟然是由主事人提供的官方宣传材料过于复杂以致不易解说！

其中一位持牌个人保险中介人使用自制Excel试算表，根据客户年龄生成特定保险产品的保费与回报示意资料。然而，该试算表并未标明哪些预期回报属于保证性质、哪些属于非保证性质；中介人亦仅在被问及相关详情时才主动说明。

这正正是神秘顾客调查的价值所在。它能让保监局洞悉客户对持牌保险中介人操守的看法，而相关保险中介人可能还对此浑然不觉。

例如，当保险中介人向潜在客户宣称其自制材料能将资料简化（相较于使用主事人提供的「复杂」官方材料），认为此举展现出自己有心帮助客户时，从客户的角度解读，此举实际上却在显示某潜在讯息：（一）客户不够聪明，不能理解获批准使用的官方材料；（二）保险中介人并不信任由其主事人提供的资讯。这两种潜在讯息皆不利于双方建立信任，而信任却恰好是保险市场的基础。

同样地，使用自制试算表的保险中介人，可能认为此举向客户展示了其知识和技能，能让客户更为相信自己。惟如果当中遗漏了关键资讯（及试算表上演示的部分收益并非保证项目这点，而这点实属至关重要），反而会让客户认为中介人缺乏专业知识，并对该中介人的诚信产生质疑。 >>



此案例揭示的核心教训在于：路演活动中，第一印象属非常重要。主事人和中介人都应聚焦于与他们往来的潜在客户的心目中对其自身操守的观感为何。要建立正确的第一印象，最有效的方式莫过于从一开始就以专业且符合道德的态度处理所有事务。这种做法，相较于试图透过花俏的试算表和自制的缤纷材料营造聪明的形象，更能有效建立信任。

主事人透过建立有效的管治与合规机制以监控路演活动，从而促进并巩固真正的专业及道德操守，同样至关重要。我们将在下文提供相关的一般性建议。 >>

主事人对路演活动实施有效公司管治

主事人为路演活动建立的有效管控与管治框架可包含以下要素：

事前批准或通报机制

- 建立结构清晰的事前批准或通报流程，评估路演场地、时间及布置是否合适。
- 明确界定参与路演的中介人资格标准，确保他们持牌并获主事人授权。

内部指引与培训

- 向委任中介人提供明确内部指引，涵盖路演活动期间关乎其操守的相关宜忌事项。
- 提供培训以确保中介人理解适用于路演的监管及内部合规标准，并掌握路演期间与客户互动的适当方式。

适当支援

- 所有路演活动的宣传材料须经主事人核准——此要求须传达予所有参与路演的委任中介人。为此，主事人应提供适当资源与渠道，让委任中介人能取得核准材料及必要设施（如摊位、品牌宣传车）。
- 宣传材料须从客户的角度出发设计，以确保资讯方便传达且清晰易懂。设计过程中，如能安排未参与制作（且能站在合理客户立场）的第三方审阅材料，将有助达成此目标。
- 建立清晰沟通渠道，供中介人在需要时向主事人提出疑问或寻求澄清（例如：如何获批准进行路演活动，以及主事人可提供哪些支援）。

持续监察

- 于授权路演活动现场进行查核和神秘顾客调查，以侦测潜在违规行为。
- 监察有否出现任何涉及主事人产品的未经授权路演活动迹象。进行相关监察时，应从多个来源积极收集情报，这些来源包括人流密集的地点、社交媒体、同业通报及内部监察渠道。

保护客户资讯

- 设立保障措施，在整个路演过程中保护客户资料及机密资讯。
- 透过实施适当的资料处理、储存及存取管制，防止在路演活动期间收集的敏感资讯在未获授权下遭到取用。

文件纪录与审计线索

- 为每场路演活动保存完整纪录，包含场地、日期和时间、参与中介人、允许及禁止提供的服务项目、所用宣传材料等。此类日志纪录将作为有效的审计线索，以便在接获投诉、出现关注或嫌疑违规时进行有效跟进。

纪律处分与后续跟进

- 对任何已识别的违规行为采取及时且相称的跟进行动，其中可能包括纠正培训或纪律处分。
- 根据内部规程及法律义务设立呈报机制，就任何严重违规行为向相关监管机构报告。
- 作为持续培训的一部分，分享常见失误或违规案例（经匿名化处理），以助防止同类事件重演并促使全体中介人秉持良好操守。

持牌中介人的操守行为 -- 宜忌事项

我们同时列出以下关键宜忌事项，以协助参与路演活动的持牌个人保险中介人理解其操守义务：

宜	忌
应在举办任何路演活动前，事先取得主事人的批准或通知主事人。	切勿 使用自制材料，即使那是来自客户的要求。所有推广材料事前必须经主事人批准。
应在当眼位置展示主事人的名称及标志。摊位须保持整洁得体，持牌中介人应穿着合宜服装或印有主事人品牌的服饰（如有提供）。	切勿 穿着或展示可能误导客户的服装或宣传品，令他们误以为你代表其他公司或正在提供非保险服务。举例来说，推销医疗保险时，请勿穿着「白袍」以营造医学界人士的专业形象。你是一位持牌个人保险中介人！请坚守身份，并为此感到自豪！
应以尊重且专业的态度与客户互动，确保行为能为自身及主事人树立良好形象。	切勿 在客户明确表示无意购买保险产品时，继续招揽业务。他们说「不」就是不需要的意思。
应依照《操守守则》标准及常规5.1 ⁵ ，披露持牌中介人的身份及职份（包括全名及牌照号码）。	切勿 在未充分了解客户情况与保险需求前，邀请或诱使客户购买保险产品。身为持牌个人保险中介人的专业技能，就是提供符合客户实际情况的保险方案。请做好本分。
应就客户查询的保险产品，提供与产品特性相关的资讯，令客户能作出知情决定，并给予他们充足时间考虑是否购买产品。	切勿 对产品特性、回报率或竞争对手作出误导性或欺诈性陈述。介绍时请保持公平公正。切勿忽略介绍关键资讯，以免造成误解。
应谨慎处理客户资讯，并遵守资料私隐法例及主事人的政策。	切勿 在路演活动中施加不当影响或迫使客户当场进行决定或购买。「我需要时间考虑」就真的表示「我需要时间考虑」。切勿以时间有限并必须马上作出决定为由，试图削弱客户的此项权利。
应完整记录每次路演的详情，包含场地、时间、参与中介人名称，以及路演期间举办的活动内容。	切勿 在未经主事人批准下，派发未经授权赠品或举办抽奖活动。

⁵ 《持牌保险代理人操守守则》及《持牌保险经纪操守守则》

持牌中介人若能谨记上述要点，即可确保参与路演活动符合监管要求，同时维护自身与主事人的声誉。秉持道德、公开透明而且以客户为尊，这样的操守准则，才是建立公众长期信任的基石。请记住，你下一个接触到的客户，可能正来自保监局！ ■



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](#)