

香港保險業聯會

壽險轉保守則

以下程序旨在防止保險代理/經紀誤報資料或誤導客戶更改時弊，而對客戶來說，有關更改安排，在當的弊，原有的個人壽險，而對客戶來說，有關更改安排，在當的弊，即時出現有損客戶權益的實質或潛在弊端。評估轉保的弊，端有時難免主觀，因此要達臻《轉保守則》的預期果效，有賴各方以誠信行事和時刻以客戶的最佳利益為首。《轉保守則》提及的代理/經紀，包括：負責人/行政總裁及業務代表。

1. 轉保

- 1.1 任何交易出現以下情況，均會被視為轉保：在新購壽險保單生效前後十二個月內，客戶原有的壽險保單：
 - (a) 失效；
 - (b) 被退保；或
 - (c) 轉為已繳清或展期保單。
- 1.2 上述情況，並未涵蓋所有轉保形式，有關資料不時會增補，以便包括其他形式的轉保。謹此聲明《轉保守則》同樣適用於內部轉保，即現有及新購的壽險保單均由同一保險公司簽發。

2. 《客戶保障聲明書》

- 2.1 客戶同意或作出決定購買新壽險保單之前，必須填妥《客戶保障聲明書》(下稱《聲明書》)(見附件一)。制訂《聲明書》的目的是：
 - (a) 查證是否有人建議客戶轉保；如有者，
 - (b) 確保代理/經紀已經對客戶詳細解釋轉保的嚴重後果；以及
 - (c) 確保客戶完全明白有關嚴重後果。
- 2.2 假如代理/經紀向客戶解釋改動保單沒有弊端，代理/經紀必須在《聲明書》上盡量詳細書面交代得出有關結論的原因。
- 2.3 此舉證明代理/經紀已經向客戶清楚說明或者詳細解釋為什麼轉保建議對客戶並無實質或潛在弊端。又假如事後有人指控代理/經紀違規，《聲明書》可以為代理/經紀提供保障，證明他曾經向保單持有人解釋轉保的後果。

2.4 銷售保單的保險公司應保留《聲明書》正本，副本則必須：

- (a) 隨保單送交客戶；以及
- (b) 於新壽險保單簽發日起計七個工作天內，將副本送交所有已被取代或行將被取代保單的保險公司（下稱「非銷售保單的保險公司」）。

2.5 新保單的「冷靜期」將延至《聲明書》副本送交非銷售保單的保險公司後的十四天，或香港保險業聯會（下稱「保聯」）發出的「冷靜期權益」內訂明的時限，以日期較後者為準。

2.6 銷售保單的保險公司可用郵寄、速遞、傳真及/或電郵，將《聲明書》副本送交非銷售保單的保險公司的授權代表及/或其指定收件人。

2.7 銷售保單的保險公司必須保存發送《聲明書》副本的全套紀錄，包括：《聲明書》副本、發送日期、發送的形制、保險代理登記委員會（下稱「委員會」）、保險經紀的自律監管組織（下稱「經紀組織」）、保險業監督（下稱「保監」）或保聯屬下的壽險總會（下稱「總會」）的調查投訴時，或會要求銷售保單的保險公司提供該等紀錄。

2.8 至於涉及內部轉保的保單，則有關保險公司必須制定內部監控機制及措施，確保全面履行《轉保守則》內訂明銷售保單及非銷售保單的保險公司需要承擔的責任。

3. 如何確定誘導轉保

3.1 誘導轉保指：代理/經紀作出不正確或有誤導成分的言論或比較，誘使保單持有人以其他壽險保單取代現有壽險保單，令保單持有人蒙受損失。

3.2 由客戶發現保聯或其他相關機構接獲客戶懷疑被誘導轉保的投訴後，會將個案轉交銷售保單的保險公司，該保險公司必須按第3.3至3.5條的程序，進行調查，程序一如誘導轉保。銷售保單的保險公司必須同時書面通知保聯已接獲投訴，並承諾在接獲投訴的三十天內調查結果和建議。

由銷售保單的保險公司發現
3.3 銷售保單的保險公司有責任監管其營銷隊伍的行為，故此必須審查所有《聲明書》，確保其代理/經紀遵守《轉保守則》訂明的程序。

3.4 如果保險公司審查《聲明書》時懷疑其代理/經紀誘導轉保，或有實質證據證明其代理/經紀誘導現有保單持有人轉保，令客戶蒙受損失，保險公司必須進行調查和採取行動。如果誘導轉保屬實，保險公司必須按下列第3.8條採取適當行動。

3.5 保險公司必須明白日後如有調查，《聲明書》是重要文件，所以必須堅持及提供培訓協助代理，遇有轉保「對客戶沒有弊端」的交易時，盡可能向客戶詳盡填寫解釋部分。

由非銷售保單的保險公司發現

3.6 如果保險公司有實質證據證明現有或前保單持有人被其他保險公司的代理/經紀誘導轉保而蒙受損失，必須按其進行調查。如果誘導轉保屬實，保險公司必須按下列第3.8條採取適當行動。

必須採取的行動

3.7 一旦確認誘導轉保可能屬實，涉案的保險公司應該嘗試達成協議，並且有責任確保客戶的權益是首要考慮，安內又必須通知客戶任何可能影響其權益的重要事實或安排。涉案的保險公司必須在確認誘導轉保後三十四天內完成所有跟進工作或影響客戶權益的安排。

3.8 如果涉案保險公司認為出現誘導轉保，則：

- (a) 銷售保單的保險公司必須立即：
- (i) 視乎情況而定，向委員會舉報該名代理，或向經紀組織或保監舉報該名經紀；
 - (ii) 暫停該名代理繼續銷售壽險業務或暫停透過該名經紀銷售新壽險業務；
 - (iii) 收回涉及該等新保單的佣金；以及
 - (iv) 書面通知客戶：
 - 可能有人以不專業手法向他銷售保單；
 - 因此，客戶可以要求終止新購買的壽險保單，恢復所有原有壽險保單的效力；
 - 他有權要求全數取回已繳付的新保單保費；
 - 他必須於三十天內作出決定；
 - 涉案代理已被暫停職務，無權再代表銷售保單的保險公司接觸客戶；以及
 - 銷售保單的保險公司已暫停透過涉案經紀銷售新壽險業務。

重要文件！詳細審閱！小心填寫！
IMPORTANT DOCUMENT! PLEASE READ AND COMPLETE CAREFULLY!

(1) → **客戶保障聲明書**

You may obtain the English version from your insurance agent/broker. The Chinese and English versions of this Declaration have the same status.

本聲明書乃香港保險業聯會《壽險轉保守則》及保險經紀自律監管組織（即香港保險顧問聯會及香港專業保險經紀協會）會員規則及專業守則的**重要文件**，但並不是申請書/建議書其中一部分。**代理/經紀填寫本聲明書前，應先詳閱註釋。**

- (2) 承保公司名稱 : _____
 申請人/投保人姓名 : _____
 申請人/投保人香港身分證號碼 : _____
 申請書/建議書/保單編號 : _____

(3) **甲部**

1. 閣下是否於過去或未來十二個月內，已經或打算用上述保單取代其他一張或多張壽險保單？如果是，請在下欄填寫所有已被取代或將被取代的保單資料。 承保公司名稱 _____ 保單編號 _____ _____ _____	<input type="radio"/> 是 (請填妥下列各部)	<input type="radio"/> 否 (只需填妥丙部及丁部)
---	--------------------------------------	--

(4) **乙部**
 保險代理/經紀會必須協助閣下評估現有保單與建議保單的比較利弊，但是閣下宜向所有簽發現有保單的保險公司查詢轉保的實質或潛在弊端，閣下在收到新保單之前，不應取消任何一張現有保單。 (6)

(5)

2. 轉保構成的財務弊端： 轉保在財務上有一定弊端，一般來說，大概相等於現有保單的兩年保費。請向所有簽發現有保單的保險公司查詢詳細的財務弊端。	<input type="radio"/> 有實質或潛在弊端 約 _____ 港元 (現時所有保單的兩年保費總和)	<input type="radio"/> 沒有弊端 (代理/經紀必須填寫解釋)
3. 轉保對受保資格造成的弊端： 新承保公司或會重新審核閣下的健康狀況、職業、康樂活動，如果出現任何重大改變，閣下可能會失去部分保障，或需要付出高於標準水平的保費。	<input type="radio"/> 有實質或潛在弊端	<input type="radio"/> 沒有弊端 (代理/經紀必須填寫解釋)
4. 轉保對索償資格造成的弊端： 新保單條款可能有別於現有保單，因而需要重新計算「不得異議條款」、「自殺條款」的時限，導致索償或會被拒，而有關索償於所有現有保單的保障下，均可獲賠償。	<input type="radio"/> 有實質或潛在弊端	<input type="radio"/> 沒有弊端 (代理/經紀必須填寫解釋)

(7) **丙部**
 申請人/投保人聲明

(8) **丁部**
 保險代理/經紀聲明

