

Ref : Mv141/09
To : Authorized Representatives of Life Insurance Members
From : K Y To, Chairman of Life Insurance Council
Date : 13 November 2009
Subject : **Cooling-off Period**

By Fax & By Email

LIC has been reviewing the Cooling-off Period for further enhancement of consumer protection. After consultation with the Insurance Authority, member companies and intermediary bodies, the LIC has finalized the review of the documents relating to Cooling-off Period. The cooling-off period has been revised to **21 days after the delivery of the policy or issue of a Notice to the policyholder or the policyholder's representative, whichever is the earlier.**

To minimize dispute with policyholders, a new item 5 has been added in the documents:
"Insurers should keep a copy of the Notice or acknowledgement of receipt of Policy delivery. In case of a reasonable complaint or dispute, insurers will be required to produce evidence to show that the Policy notice or Policy has been delivered."
Members who do not issue notice and only deliver the policy to the policyholder or the policyholder's representative are recommended to keep good record of the delivery details.

The revised documents both in English and Chinese are attached as follows:

- a. Cooling-off Period;
- b. Appendix 1 – Scope of Cooling-off Rights;
- c. Appendix 2 – Wording Guidelines on Announcement of Cooling-off Rights on Application Form; and
- d. Appendix 3 - Wording Guidelines on Announcement of Cooling-off Rights with Policy Issue.

Please note that the original clause 2.5 of the Code of Practice for Life Insurance Replacement has been deleted because of the change, a revised copy is attached for ease of reference.

The implementation date of all the above revised documents must not be later than **1 February 2010**. Since some members may have to re-submit the documents of their ILAS products for authorization by SFC because of this change, we have sought clarification with the SFC on the relevant procedures/arrangements. For details, please refer to the "Frequently Asked Questions Relating to Investment-Linked Assurance Schemes" issued by the SFC via this link: <http://www.sfc.hk/sfc/html/EN/faqs/products/products.html> or contact the case officer.



KY/BF/sw

Encl (20 pgs incl. this cover)

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現有個人壽險，而在更改當時會有損客戶權益。評估轉保的弊端有時或會主觀，因此要達臻《壽險轉保守則》(下稱「《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本。本《守則》提及的保險代理/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[#](下稱「新保單」)生效前後的十二個月內：

- (a) 客戶現有的壽險保單[#](下稱「現有保單」)或其基本壽險保障的大部分^{*}保額：
- (i) 已失效/將失效；或
 - (ii) 已被退保/將被退保；或
 - (iii) 根據保單的不能作廢條款，已轉為/將轉為減額繳清或展期保單；

或

- (b) 現有保單內大部分^{*}的保證現金價值已被減少/將被減少，包括：大部分^{*}的保證現金價值已被提取/將被提取作為保單借貸。

([#]壽險保單包括所有類型的傳統壽險、年金及其他非傳統壽險保單。)

(*「大部分」指「50%或以上」。)

1.2 上述情況，並未涵蓋所有轉保形式，有關資料不時會有增補，以便包括其他形式的轉保。謹此聲明本《守則》同樣適用於內部轉保，即現有及新保單均由同一保險公司簽發。但根據現有保單的條款將定期壽險轉為終身壽險(或某些形式的長期壽險)，則不會被視為轉保。

(二零一零年二月一日生效)

2. 《客戶保障聲明書》

2.1 客戶同意或決定購買新保單之前，必須填妥《客戶保障聲明書》(下稱《聲明書》)。制訂《聲明書》的目的是：

- (a) 查證是否有人建議客戶轉保及如有者，
- (b) 確保保險代理/經紀已經向客戶詳細解釋轉保的重要影響；以及
- (c) 確保客戶完全明白有關重要影響。

2.2 保險代理/經紀必須協助客戶填寫《聲明書》，並(如果產是轉保)必須向客戶解釋和商討取代現有保單對客戶的產：生的所有影響，包括(但不只限於)《聲明書》訂明的：財務、對受保資格和索償資格構成的影響，以及其他考：慮因素。除非另有指示，否則保險代理/經紀必須按《聲明書》要求，在所有指定的地方，以書面詳盡交代原因及/或理據。

2.3 填寫《聲明書》可確保保險代理/經紀已經向客戶詳細解釋建議轉保對客戶造成的影響/損失，或可確保保險代理/經紀已經向客戶交代原因及/或理據。填妥的《聲明書》可作為保險代理/經紀曾經向客戶提供該等意見的紀錄。

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) 隨新保單送交客戶；以及
- (b) 於新保單簽發日起計七個工作天內，送交所有已被取代或將被取代的現有保單的保險公司(下稱「非銷售保單的保險公司」)。

只要新保單是按《香港法例》第41章保險公司條例(下稱「該條例」)的附表三就香港長期保險業務的定義來申報為該等業務，則無論其持有人是否香港居民，以上都適用。就2.4(b)而言，「非銷售保單的保險公司」是指根據該條例的第8條獲授權在香港或從香港經營長期業務之保險公司。

2.5 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。

2.6 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》正本、所有發送日期及發送形式的紀錄。保險代理登記委員會(下稱「委員會」)、保險業自律監管組織(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」)調查投訴時，或會要求銷售保單的保險公司提供該等紀錄。

(二零一零年二月一日生效)

2.7 至於涉及內部轉保的保單，則有關保險公司必須制定內銷部監管機制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：保險代理/經紀作出不正確或有誤導成分現的言論或比較，誘使保單持有人蒙受損失。誘導轉保的有保單，令保單持有人蒙受損失。

3.2 由客戶發現
如客戶懷疑被誘導轉保，可將個案投訴。銷售3.5能保險獲其的程誘導必須三十天
如機構接獲有關公事一誘導轉保，會將列公銷，訴任何
如機構，調查確通知客戶調查結果和

3.3 由銷售保單的保險公司發現
銷售保單的保險公司有責任監管其營銷隊伍的行為，故其
此必須審查其內部監管措施及所有《聲明書》，確保其
保險代理/經紀遵守本《守則》訂明的程序。

3.4 如果保險公司於審查時懷疑其保險代理/經紀誘導轉保單
，或有實證證明其保險代理/經紀誘導現進行調查
，有人轉保，令客戶蒙受損失，保險公司必須按
保持和採取第3.7及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
件證供，所以必須堅持及提供培訓協助其保險代理了
《聲明書》的內容，及按《聲明書》要求，詳盡交代
因及/或理據。

3.6 由非銷售保單的保險公司發現
如果保險公司有實證證明現或有前保單持有人被
，其他保險公司的保險代理/經紀誘導轉保而保險公司
，必須進行調查。如果誘導轉保屬實，保險公司必須按
下列第3.7及3.8條採取適當行動。

3.7 必須採取的行動
一旦確認誘導轉保可能屬實，有關保險公司應該嘗試達
一協議，並且有責任在確認後五天（即前後的共四十五
成須通知客戶，保險公司必須在隨後五天內（即前後的共
成協議，並進工作

(二零一零年二月一日生效)

- 3.8 如果有關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，向委員會舉報該名保險代理，或向經紀組織或保監舉報該名保險經紀；
 - (ii) 暫停該名保險代理繼續銷售新壽險業務或暫停接受該家保險經紀涉及誘導轉保的行政總裁/業務代表銷售的新壽險業務；
 - (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/她銷售保單；
 - 因此，客戶可以要求終止新保單，及恢復所有現有保單的效力；
 - 他/她有權要求全數取回已繳付的新保單保費；
 - 他/她必須於三十天內作出決定；以及
 - 有關的保險代理已被暫停職務，無權再代表銷售保單的保險公司銷售新壽險業務；或者銷售保單的保險公司已暫停接受該家保險經紀涉及誘導轉保的行政總裁/業務代表銷售的新壽險業務。
- (b) 非銷售保單的保險公司應該因應客戶的意願，擬定條件恢復客戶被誘導轉保的壽險保單，盡可能讓客戶的權益狀況回復舊觀，如同不曾轉保一樣。引致現有的保單失效或被退保期間之條款負責有關賠償。

- 3.9 如果有關的保險公司未能就曾否出現誘導轉保達成共識，投訴的客戶或保險公司可視乎情況而定，將個案轉交委員會、經紀組織或保監裁決。如果證明誘導轉保屬實，視乎情況而定，委員會、經紀組織或保監除了會對有關的保險代理/經紀採取適當的紀律處分外，並會通知投訴人他/她有權要求恢復所有現有保單的效力，以及要求全數取回已繳付的新保單保費。

4. 總會的角色

- 4.1 總會會因應壽險市場的運作及發展經驗，不時修訂本《守則》。

- 4.2 如果總會發現有保險公司違反上述程序，總會會：

- (a) 要求該(等)保險公司合作；
- (b) 盡力調停有關各方；及/或
- (c) 如果有實質證據證明保險公司違反本《守則》，將有關個案轉交保監處理。

重要文件！請先行詳細閱讀方可簽署！

本《聲明書》乃《壽險轉保守則》（下稱《守則》）及保險業監督根據《保險公司條例》指明的「最低限度規定」（下稱「最低限度規定」）的**重要部分**，但並不是投保申請書／建議書其中一部分。填寫本《聲明書》前，請先詳閱「註釋」。

新壽險保單的保險公司名稱：_____

投保申請書／建議書編號：_____

申請人／投保人姓名：_____

申請人／投保人香港身分證／護照號碼：_____

A 部

1. a) 閣下是否於過去 12 個月內以上述投保申請書／建議書**取代*** 閣下任何現有壽險保單，或**取代**任何現有壽險保單內大部分的壽險成分？

是（請填妥 B 部） 否（請回答下列問題 b）

b) 閣下是否**打算**於未來 12 個月內以上述投保申請書／建議書**取代** 閣下任何現有壽險保單，或**取代**任何現有壽險保單內大部分的壽險成分？

是（請填妥 B 部） 否（只需詳閱本部分的聲明及簽署）

申請人／投保人聲明：

本人知道如果本人就上述兩條問題都選擇「否」，而事實上：

i) 上列的投保申請書／建議書卻於過去 12 個月內，取代本人任何現有壽險保單或任何現有壽險保單內大部分的壽險成分；或者

ii) 本人現正打算於未來 12 個月內，以上列的投保申請書／建議書取代本人任何現有壽險保單或任何現有壽險保單內大部分的壽險成分，

即使日後發現因是次轉保導致本人蒙受損失，本人或會因此而有損日後的追討權益。

本人現授權新壽險保單的保險公司向保險代理登記委員會、香港保險顧問聯會、香港專業保險經紀協會、保險業監督、香港保險業聯會、所有已被取代或將會被取代的現有壽險保單的保險公司（如適用者），或為了有效管理／執行／履行《守則》及「最低限度規定」所需的其他機構，提供本《聲明書》的副本，以及任何有關紀錄或資料。

申請人／投保人簽署

日期（日／月／年）

* 註：「轉保」定義詳見於「註釋」C 項。

B 部

請注意：投保人選擇轉保，特別是在現有壽險保單生效後的首數年內，通常會蒙受損失。本《聲明書》的目的是確保保險代理／經紀已經向 閣下詳細解釋轉保會帶來的任何實質及潛在損失。謹此建議 閣下填寫本《聲明書》前，先參考保險代理／經紀向 閣下提供由保險業監督發出的《壽險轉保知多少》小冊子。

保險代理／經紀必須向 閣下解釋以新壽險保單取代現有壽險保單的所有影響。

<p>保險代理 / 經紀必須協助 閣下填寫下列各項，並在適當位置加上「√」號。</p>	
<p>請填妥已被取代或將會被取代的一份或多份現有壽險保單資料，並填妥第 2 至 6 項：</p>	
<p>所有保險公司名稱：_____</p>	
<p>所有保單編號：_____</p>	
<p>謹此鄭重建議 閣下：</p>	
<p>a) 向現有壽險保單的保險公司查詢進一步資料（請注意：本《聲明書》副本將送交 閣下在上列填寫的現有壽險保單的保險公司）；</p>	
<p>b) 不應在新壽險保單未獲簽發前取消任何現有壽險保單；以及</p>	
<p>c) 如本《聲明書》預留的空格不足，請附加紙張，但切記要於其上簽署，並要求保險代理 / 經紀同時在所有附加紙張上簽署。</p>	
<p>2. 轉保構成的財務影響：</p>	
<p>a) 閣下或會支付兩次開立保單的費用 - 開立保單費用一般為已被取代或將會被取代的基本壽險保單的兩年保費或整付保費的 10%（兩年保費或整付保費的 10% 只作參考，保險代理 / 經紀必須告知 閣下是次轉保的估計損失。）</p>	<p>估計損失 HK\$：_____</p> <p>如無損失或估計損失少於已被取代或將會被取代的基本壽險保單的兩年保費或整付保費的 10%，請詳述原因及理據：</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>b) 因 閣下年齡增長， 閣下或需為新壽險保單支付較高的保費。</p>	<p>就相同的保額而言，新壽險保單的年付保費會否較為高昂？</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 會 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>如否，請詳述原因：_____</p> <p>_____</p>
<p>c) 新壽險保單的預計未來價值或會較現有壽險保單為高，但預計價值往往受保險公司的業績表現所影響，而且或非受保證。</p>	<p>於剛年滿 65 歲的保單周年日時的保證現金價值（如果其中一份保單或所有保單於 65 歲前期滿，請以最先期滿的保單的期滿年度為準，填寫各保單於該年度的周年日之保證現金價值）：</p> <p>於_____ 年的保單周年日時，</p> <p>現有壽險保單的保證現金價值 HK\$：_____</p> <p>於上列填寫之年份的保單周年日時，新壽險保單的保證現金價值 HK\$：_____</p>
<p>3. 轉保對受保資格構成的影響：</p>	
<p>下列改變可能會導致部分保障被拒或需要支付的保費會被提高：</p> <p>a) 健康狀況；</p> <p>b) 職業；</p> <p>c) 生活習慣 / 嗜好，例如：吸煙 / 飲酒；或</p> <p>d) 參與的康樂活動，例如：高危運動等。</p>	<p>保險代理 / 經紀是否已向 閣下解釋左列每項改變對是次轉保產生的影響？</p> <p>a) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>b) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>c) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p> <p>d) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否</p>

4. 轉保對索償資格構成的影響：	
a) 如果受保人在壽險保單簽發後某段時間內自殺，索償或會被拒。閣下的新壽險保單內的「自殺條款」期限或需重新計算。	a) 「自殺條款」期限的屆滿日期： 現有壽險保單： _____ (日/月/年) 新壽險保單： _____ 由新壽險保單簽發日起計的月數
b) 如果投保申請書填報的資料不全，索償或會被拒；但是如果資料不全並非在「可爭議期」（一般為兩年）內發現，只要並非欺詐，閣下在現有壽險保單下會獲賠償。閣下的新壽險保單內的「可爭議期」或需重新計算。	b) 「可爭議期」的屆滿日期： 現有壽險保單： _____ (日/月/年) 新壽險保單： _____ 由新壽險保單簽發日起計的月數
c) 如果閣下在轉保後(包括因被誘導而轉保)，並選擇由非銷售保單的保險公司恢復現有壽險保單的效力，現有壽險保單將不會支付閣下因轉保而引致現有壽險保單失效或被退保期間出現的任何索償。有關之索償，應按照新保單之條款處理。	保險代理／經紀曾否向閣下解釋轉保對索償(如左邊所述之情況)的影響？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
5. 其他考慮因素：	
a) 詳列閣下在現有壽險保單下享有而新壽險保單卻沒有提供的附加保障利益。	_____ _____ _____
b) 詳列新壽險保單較為切合閣下需要和目的之原因。	_____ _____ _____
c) 保險代理／經紀有否告知閣下除了取代現有壽險保單以外，尚有其他選擇？	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 否
6. 申請人／投保人聲明：	
<p>本人謹此聲明本人已經詳閱本《聲明書》，並與保險代理／經紀討論有關項目的內容。就保險代理／經紀的解釋，本人明白和接受改動本人現有保險安排所導致的財務及其他影響。</p> <p>本人又謹此聲明已經收到由保險業監督發出的《壽險轉保知多少》小冊子。</p> <p>本人知道如果在沒有充分明白本《聲明書》的情況下加以簽署，即使日後發現因是次轉保導致本人蒙受損失，本人或會因此而有損日後的追討權益。</p>	
7. 保險代理／經紀聲明：	
<p>本人聲明本人已經向申請人／投保人全面解釋上述各項，以及申請人／投保人就取代現有壽險保單作出的決定對他／她造成的有關影響；又本人並沒有作出任何不正確或有誤導成分的言論和比較，或隱瞞任何資料，以致影響申請人／投保人的決定。</p>	

本人現授權新壽險保單的保險公司向保險代理登記委員會、香港保險顧問聯會、香港專業保險經紀協會、保險業監督、香港保險業聯會、所有已被取代或將會被取代的現有壽險保單的保險公司，或為了有效管理／執行／履行《守則》及「最低限度規定」所需的其他機構，提供本《聲明書》的副本，以及任何有關紀錄或資料。

(忠告：

- a. 閣下必須小心閱讀所有項目，以及確保在簽署前，保險代理／經紀已經在閣下面前填妥本《聲明書》上所有資料。
- b. 切勿簽署空白《聲明書》或留空任何部分。

申請人／投保人簽署

日期 (日／月／年)

保險代理／經紀簽署

保險代理／經紀姓名

保險代理／經紀登記號碼

日期 (日／月／年)