

揭開保監局 神秘顧客活動的面紗

監 管 通 訊

封面影片

2025年9月
第11期

監管通訊

歡迎閱讀第十一期《監管通訊》！

本期我們將深入探討2025年上半年投訴案件上升的現象，以及保險業監管局（「保監局」）在履行「六個月內結案」承諾方面的表現。我們同時解構，專職處理清償債務的保險代理機構實際上是什麼，並了解其業務運作方式及獲發牌照應遵循的規則。

接著，我們會去討論值得特別關注的離岸保險。我們將闡述購買此類產品的風險與限制，並強調經紀替客戶安排此類業務時必須遵循的監管要求。之後，我們會重新審視保險業的Cold-Call（推銷電話）行銷。隨著強制性公積金計劃管理局禁止自來推銷電話，我們決定探討保險業是否也該效法此舉。我們亦將分享近期針對街頭路演活動進行的神秘顧客調查所得和見解。

最後，因應保險程序趨向數碼化，我們的查察揭示了若干在系統方面可能導致不合規銷售行為的常見設計問題。為解決這些問題，我們準備了獨立的特刊，講述有關漏洞並就改進及預防有關問題方面提供建議。

祝您閱讀愉快！

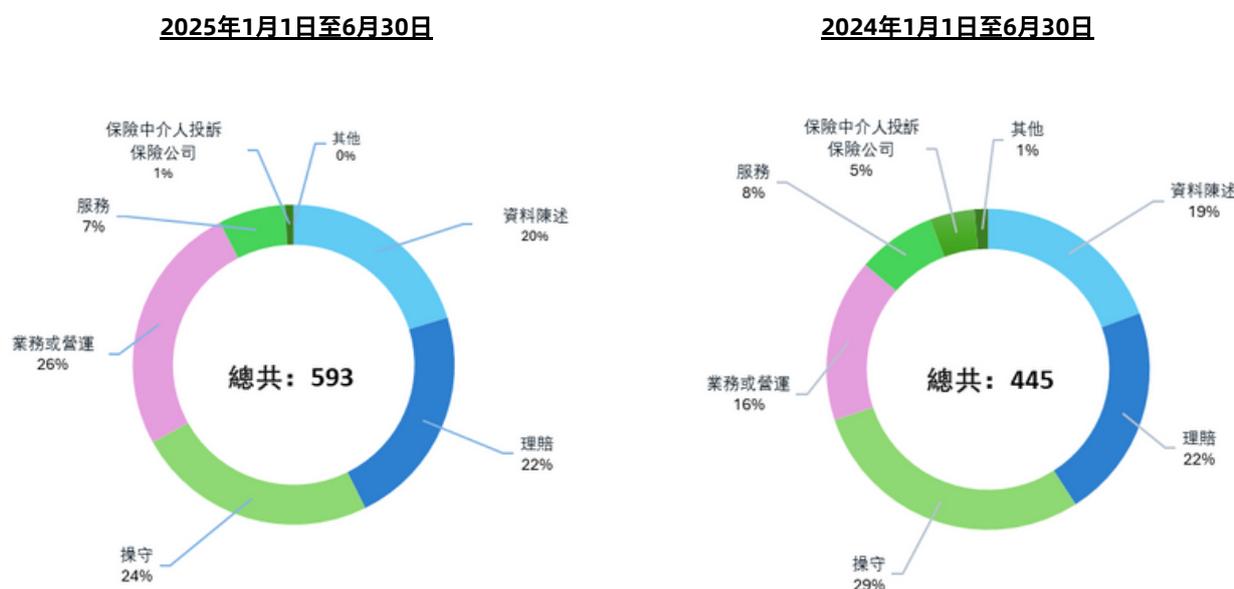


投訴統計數字, 第2頁 > 就專職處理清償債務的保險代理機構的發牌方針, 第5頁 > 了解離岸承保的風險及經紀進行資料披露的重要性, 第11頁 > 審視保險業的 Cold Call（推銷電話）推銷手法, 第17頁 > 街頭路演活動的神秘顧客調查, 第20頁

投訴統計數字

今期載列2025年首6個月保監局所接獲的投訴統計數字。

2025年1月1日至6月30日與2024年同期比較



投訴類別說明

操守 - 指因保險銷售過程、處理客戶保費或款項、跨境銷售、無牌銷售、欺詐指控、偽造保險相關文件指控、回佣及「誘導轉保」（即保險代理人以虛假陳述、欺詐或不道德的方式誘導客戶，以另一保險人所發出的保單取代客戶的現有保單）而引起的投訴。

資料陳述 - 指與保險產品特點、保單條款和條件、繳付保費安排的陳述，或列於利益說明文件上的投資回報、紅利等有關的投訴。

理賠 - 指與保險理賠有關的投訴。保監局無權裁定保險理賠或命令支付賠償。然而，其可處理涉及理賠處理過程的投訴（例如：延遲處理索償、管治控制不足或不力、理賠處理過程效率欠佳等）。

業務或營運 - 指與保險人或保險中介人業務或營運有關的投訴（例如：取消保單或續保、保費調整、承保決定或與保險人管理層有關的事宜等）。

服務 - 指與保險人或中介人之保險相關服務有關的投訴，例如：與派遞保費通知或年度報表有關的投訴、不滿服務水平等。 >>

統計數字顯示，2025年首6個月保監局接獲的投訴（593宗）較2024年同期的6個月（445宗）增加了33%，合共增加了148宗投訴個案。

增加的投訴個案中，有一部分是來自「業務或營運」類別。此類投訴涵蓋保險人及保險中介人就保單採取行動的營運程序，例如取消保單、退保、續保及其他行政事宜。儘管這些類型的投訴沒有單一的根本原因，但依據不同的行動類型，可以從統計數字中發現一些不同的趨勢。

- 以長期保險的退保為例，在保單的最初幾年，處理退保要求所需的步驟必然較為繁瑣。這可能會令因需要提供所需資訊而導致客戶感到不滿。然而，這些步驟其實是保障保單持有人的重要措施。這些步驟可以確保保單持有人了解他們所做的決定會帶來什麼潛在負面影響，並給予他們再三思考的時間。保險人亦需要管理提前退保產生的洗黑錢風險。在這方面的教訓是，相關保險人應該就要求提供資訊的原因和客戶進行更好的溝通（而非單單只是提出要求）。除此之外，若能在收到資訊後，馬上以高效率地處理並進行退保，便能令客戶從不滿變為理解。
- 此外，某些就取消保單及續保提出的投訴是關於保單被保險人取消、保單失效以及為失效保單辦理復效手續時出現的問題。雖然投訴的原因可能各有不同，但總括而言，這些投訴顯示保單持有人越來越了解這些程序所涉及的步驟和要求，因為他們現在更關注自己保單的細節，而非完全依賴中介人處理所有事情。

另一個投訴個案增加的原因可能與同期訪港的中國內地旅客（「內地旅客」）增加有關。當內地遊客訪港時，往往會藉此機會（在保險人的客戶服務中心）就他們過往訪港時所購買的保單提出問題。

一般而言，這類投訴主要涉及長期保險產品，反映了隨著時間推移及客戶收到年度結單，銷售保單當時與保單實際表現相關問題浮現之間的時間差。其中不少投訴針對疫情前數年出售的保單，當時內地旅客業務正處於高峰期。保監局於2024至2025年度的持續工作（尤其針對長期保險經紀界別），以確保銷售保單時提供的意見能穩守標準，同時確保佣金制度能有效激勵保險中介人銷售的同時也維持售後服務，旨在從根源化解許多相關問題。

此外，將這些統計資料放在更宏觀的背景中解讀也很重要。雖然今年首六個月接獲的投訴數字較去年同期有所上升，但從長期趨勢觀察，則呈現不同景象。保監局於2025年首6個月接獲593宗投訴，較2020年上半年的778宗投訴減少24%（2020年正值疫情前的業務水平，而保險市場現已逐步回歸該水平），此數據反映市場正朝著長期結構性改善的方向發展。 >>

總括而言，將2025年前6個月與2024年同期數據進行快速比對後，我們看到了不同趨勢。這些趨勢告訴我們，這一年間的增長背後有許多不同原因。不過，若我們退後一步，以五年期的角度觀察的話，總投訴量則有所下降。無論如何，業界都應視這一年間的增長為重要警示，持續保持警覺。所有保險人及保險中介人必須持續恪守專業操守標準；無論是在銷售環節，還是後續服務階段，都應以專業態度處理消費者各類保險需求，保險業界方能持續維繫市場信任。

有關保監局處理投訴程序的相關資料

一般而言，保監局只會在投訴人已經歷了相關保險人或中介人的投訴程序後才收悉有關投訴。這是正確的，因為被投訴的是保險人或中介人，他們應該有第一時間處理不滿的機會，以修補與客戶的關係。

作為操守監督的一部分，保監局會評估保險人及中介人處理投訴的程序，以確保這些程序建基於「公平待客」原則。投訴永遠不會消失——這是商業生活的現實。保險人/中介人如何處理投訴，以及投訴人在處理過程中受到的對待，能充分說明保險人或中介人的態度和企業文化，以及他們以客戶為中心的程度。作為操守監督的一部分，保監局要求保險人和中介人對其投訴處理程序的公平性負責。

保監局本身也是處理投訴的機構，高度重視公平性、效率與透明度。

- 自2023年9月1日起，我們承諾在收到投訴之日起六個月內¹，就80%的投訴個案得出結論。有關2024年接獲的投訴，我們成功在此時限內就88%的投訴個案得出結論。
- 想知道我們如何評估投訴，以及如果投訴成立，我們可能採取的行動嗎？你可以在我們的網站上 [\[連結\]](#) 閱讀我們的小冊子「提交投訴後會如何處理？」 ■



¹ 自收到投訴人的書面同意和證明文件之日起，到相關投訴轉介給保監局的法規執行部或監管組採取跟進行動之日，或發出結案函之日為止。轉介至相關單位（如其他監管機構、自願醫保計劃辦事處或保險投訴局）處理的個案不包括在內。

這些問題可能導致處於正清償保險債務的業務組合的服務水準（尤其在理賠處理方面）逐步下滑，令保單持有人越來越覺得自己被遺棄，因為他們會認為自己未能獲得其支付保費所承諾的應有權益。

專職處理清償狀態保單的代理機構正正能協助保險人應對這些問題。

- 相關代理機構的員工具備管理正清償保險債務的業務組合的專業經驗，能在控制成本與維持服務水準之間取得平衡。
- 他們需要對他們的主事保險人負責，而且保險人和保單持有人兩個方面對他們管理正清償保險債務的業務組合的評價，將重大地影響他們能否於將來獲得正清償保險債務的業務組合的新業務。這因而形成了「切身利益關係」，驅使他們好好地履行職責。
- 透過承接來自不同保險人的業務組合，這些機構得以建立起足夠的規模，從而提供有效率而且優質的服務。
- 由於管理正清償保險債務的業務組合為其核心業務，他們可以投資於相關技術方案與系統，確保能持續為保單持有人提供服務。

香港保險市場競爭激烈，而保險人亦因此會持續調整業務策略。故此，退出特定業務或停止承保某些保險產品，轉而推出新產品或升級產品的情形並不罕見。 >>

在此情況下，如何為正清償保險債務的業務組合分配管理資源便成為十分重要的考慮事宜。畢竟，清償保險債務的狀態並非短期能完成。舉如長期保單，顧名思義，有效期將持續多年。部分一般業務保單亦可能具長期的延續性。因此，清償保險債務可能需時多年才能完成，而保險人必須為整個過程分配充足資源和做好管理。若於清償狀態下違反監管要求，同樣會受到保監局處罰，情況與繼續承保新業務的保險人出現違規行為的時候一樣。

正是為了解決這些潛在問題，專職處理清償債務的保險代理機構在香港保險市場方有其存在價值。 >>



監管考慮因素

若某公司打算成為專職處理清償債務的保險代理機構，便需要應對保險監管框架的兩大核心事項：(1) 所需獲取的牌照；及 (2) 承接管理正清償保險債務的業務組合時需滿足的外判準則。

(1) 發牌要求

要成為代表保險人專職處理清償債務的代理機構，以管理其正清償保險債務的業務組合，該機構就必須獲保監局發牌成為持牌保險代理機構。申請人須向保監局證明其符合《保險業條例》第64U條的適用標準，當中的重點是證明該機構是否從事相關業務的受規管活動的適當人選，以及該機構打算委任的負責人（RO）是否同樣屬於適當人選。

上述事項將考慮到申請機構預期進行的業務特性進行審核。因此，對於傳統保險代理機構，審核重心在於其銷售活動。反之，對申請成為專職處理清償債務的保險代理機構者（及其負責人），保監局將聚焦以下方面：

- **來自主事保險人的管治、管控與權限** - 保監局將評估該機構管理現存生效保單以提供服務的管治與管控機制是否完備。保監局尤其關注保險人授予該機構支付保單賠償與利益的權限水平，以及保險人對機構行使此類權限有什麼制衡措施。此類權限的運作，不得令向保單持有人支付款項的事宜出現不當延誤。機構與主事保險人的合約須作為牌照申請資料提交，以便保監局理解機構的權限範圍、保險人對機構的管控措施，以及機構在需要時獲取保險人指示的權利。保監局將嚴密審查保險人與機構之間，以及機構與保單持有人之間，任何可能損害保單持有人權益的潛在溝通問題。
- **代理機構的酬勞結構** - 保監局將審視代理機構的酬勞結構會否導致機構與保單持有人產生利益衝突，令保單持有人無法就其保單獲得充足水平的服務。 >>

- **系統完備程度** - 若機構計劃透過自身的系統管理正清償保險債務的業務組合，審核將聚焦於系統的完成度與技術保障措施。申請機構需提供關於其系統與技術的盡職調查報告，展現系統與技術的完成度及安全性，並證明該機構擁有能以該業務模式營運的專業團隊。此外，申請機構須證明已設立有效程序與管控措施，以確保數據得到保護，並能管理（特別是減緩）網絡風險。
- **負責人人選的相關經驗** - 保監局將評估負責人的經驗是否與機構的核心清償處理業務活動相關。例如，若該處理清償債務的機構獲授受理賠處理權限，負責人過往的理賠處理經驗將明顯成為考量因素。換言之，保監局需確信該人選具備與清償債務保險代理機構業務性質及規模相稱的能力、技能、知識與經驗。 >>



(2) 外判

保監局的《外判指引》（「指引14」）同樣適用於清償債務保險代理機構的運作。根據指引14，外判是指一項安排，而根據該安排，服務提供者承諾提供原本應由保險人本身提供的服務，當中包括業務活動、職能或程序。當保險人委任清償債務保險代理機構代為管理其保單組合時，實際上就是將保單管理職能以及（按授予該機構的權限而定）理賠處理職能外判給該機構，而這些服務原本應由保險人自行提供。

指引14要求保險人在委任清償債務代理機構時，須對其進行風險評估與盡職調查，確保與機構的合約包含特定權利與義務、確保機構遵守所有與保密客戶資料有關的法律、對機構實施持續監控的管控措施，並制定應變計劃以確保清償債務代理機構的服務中斷時其業務得以延續。

作為代理機構牌照申請的一部分，申請機構必須證明其已獲至少一位保險人委任。為此，保險人須完成指引14的流程後方可作出委任。指引14流程中得到的大部份資訊將用於考慮牌照申請，例如： >>

- 保險人根據指引14對代理機構進行的盡職調查報告（尤其是對機構系統的審查結果）將有助保監局評估牌照申請；
- 保險人與該機構的合約也將作為牌照申請資料接受審查；
- 牌照申請的審查中，亦會重點關注保險人依據指引14要求制定的應變計劃，即若機構停止運營，保險人將如何保障對保單持有人的服務得以持續？是透過保險人收回保單組合自行管理，還是轉移至其他清償債務代理機構作管理？這些問題均需明確處理。

因此，保險人與代理機構之間高度合作，不僅有助滿足指引14的外判要求，亦能促進代理機構的牌照申請流程。 >>



與專職處理清償債務的保險代理機構相關的其他考量

保監局在評估專職處理清償債務的保險代理機構於香港保險市場的角色時，還會關注以下兩項操守相關的具體問題：

獲授權保險人的最高數目 - 首項問題涉及《保險業(獲授權保險人的最高數目)規則》(第41K章)(下稱「主事人最高數目規則」)，其規限持牌保險代理機構最多只能獲4名獲授權保險人委任，其中經營長期業務的保險人不得超過2名。在牌照申請過程中，保監局將審核申請機構業務計劃的可行性。代理機構必須展示出，根據主事人最高數目規則，該機構只能管理來自有限數量的保險人的正清償保險債務的業務組合時，其業務計劃依然可行。

在成功獲批牌照且業務模式經實際營運驗證可行後，清償債務代理機構最終可能確實同時管理4名保險人的保單組合，亦即主事人最高數目規則下的上限。若有第5名保險人提出委任請求，機構將因這些監管限制無法接受其委任。

因此，主事人最高數目規則很可能成為清償債務代理機構擴展其業務規模的限制。這亦進而影響其投資與效率提升，降低機構為所服務的正清償保險債務的業務組合的保單持有人提供更好服務的可能性。這或許是少數保監局可以考慮行使《保險業條例》第79條賦予的酌情豁免權的情形，用來允許清償債務代理機構代表第5名(乃至更多)主事保險人，前提是此舉能為保單持有人帶來實際利益。該豁免申請須於考慮接受第5名保險人委任時便提出。保監局將基於一定準則決定是否行使《保險業條例》第79條賦予的酌情豁免權，並主要與能否保障保單持有人有關，而相關因素如下： >>



- 批出豁免是否能更好地保障保單持有人；
- 對清償債務代理機構實施的現行監管要求(在獲豁免的情況下)是否足夠保障保單持有人；
- 批出豁免會否造成保險市場不公；
- 批出豁免是否對保單持有人有利(例如：能否滿足市場當前未獲滿足的保險需求?)。 >>

為市場問題尋求實際解決方案 - 保監局認為專職處理清償保險債務的代理機構的另一項價值，在於能為清償保險債務提供最終的實際解決方案，尤其是長期業務組合。

處理清償保險債務的實際挑戰之一，是如何與保單持有人保持聯繫。相較於已退出香港市場且僅留有限資源維持授權以自行處理剩餘保單的保險人，以清償保險債務為核心業務的代理機構在此方面更具優勢。

透過與保單持有人保持溝通並獲取保單持有人的更新狀況（包括其聯繫方式），清償債務代理機構能（代表保險人）確認保險人於保單下的所有義務何時履行完畢。當全部保單的所有義務均獲解除後，清償保險債務程序即可終結，保險人便可申請撤銷授權並結束營運。

不過，俗語有云，人生總是不可能那麼完美。恐怕總是會有部分保單持有人並未更新他們的聯繫方式（儘管清償債務代理機構已發送提醒），而導致完全失聯。另有些時候，根據保單持有人的年齡，可以推定保險人會因此需要就保單支付身故賠償。若保險人（或代表保險人的清償債務代理機構）無法尋獲該保單持有人，清償債務程序將永遠無法完結。

此現象引申關鍵問題：保險人（或代表保險人的清償債務代理機構）可採取何種措施，以證明其已用盡一切途徑尋找剩餘的少量保單持有人/其受益人，從而宣告清償保險債務程序正式終結？專職處理清償債務的保險代理機構將能有效制定最佳實踐流程，包括借鑒其他司法管轄區的經驗。這些流程很可能可以為香港保險市場就如何終結清償保險債務程序帶來益處。舉例來說，以廣泛的方式公告以及為款項設立信託或存取於法院（以備剩餘未能聯繫的保單持有人/受益人或其代表未來申領）等方案均值得評估為實際解決方案。此事無疑值得進一步研議，而專職處理清償債務的保險代理機構帶來的實務經驗將對此有所助益。 >>



結論

專職處理清償債務的保險代理機構確實能在市場上佔一席之地，協助保險人有效、且高效地處理歷史留存的負債，並有助確保保單持有人得到公平對待。透過此類機構，可在推動業務重組、有序退出市場及策略轉型的同時，兼顧保單持有人的利益。這可以確保保險業務生命週期的一個重要環節，也就是保單組合的清償債務，獲得妥善資源分配和管理，從而鞏固整個保險市場的穩定性。

因此，專職處理清償債務的保險代理機構在香港保險市場日益增多是受歡迎的發展，亦標誌著市場變得更為成熟。我們衷心期望本文能幫助到有意於香港經營專職處理清償債務的保險代理業務者。 ■

了解離岸承保的風險 及經紀進行 資料披露的重要性

如保險人在香港或從香港經營任何類別的保險業務，則必須根據《保險業條例》（「條例」）獲得授權，並成為獲授權保險人。這項規定是香港保險監管框架的基礎，要求保險人在獲得授權後，必須遵守條例及相關附屬法例、指引及守則所規定的資本、償付能力、操守及相關管治和風險管理要求。這些規定旨在保障保單持有人的利益及促進整個保險市場穩定發展。

當獲授權保險人為其他司法管轄區的保單持有人提供服務時

作為香港這個國際金融中心的一分子，獲授權保險人不僅會為香港本地的保單持有人提供服務，亦會為世界各地的保單持有人提供服務。在此過程中，香港的獲授權保險人有責任確保自己在為其他司法管轄區的保單持有人提供服務時，不會違反適用於該等司法管轄區的法律及規例。 >>



當香港的保單持有人向其他司法管轄區的保險人投保時 -- 向他們提示相關限制和風險的必要性

鑑於香港保險市場具備雄厚實力與深度，保單持有人通常能從香港的獲授權保險人處取得他們所需的保障。然而，在某些特殊情況下，部分保單持有人可能仍會選擇向香港以外司法管轄區的非獲授權保險人購買保險（俗稱「離岸」投保）。在這種情況下，離岸保險人必須確保在提供保險的過程中，不會作出任何違反香港法律的行為，尤其須嚴格限制其業務活動範圍，避免在未根據條例獲授權的情況下，「在香港或從香港經營保險業務」。 >>

當考慮向離岸保險人購買保險時，保單持有人必須知悉向離岸保險人購買保險的相關限制及風險。為使保單持有人可以在充分考慮到這些事項的情況下，作出完全知情的決定，提供這類意見的責任往往落在代表保單持有人並向他們提供意見的持牌保險經紀公司身上。

確保保單持有人在這些情況下獲得適當且足夠的意見，是持牌保險經紀公司所從事的受規管活動的核心部分。持牌保險經紀公司（與離岸保險人不同）須就此向保監局負責，並遵守《持牌保險經紀操守守則》（《操守守則》）中適用的相關條文的規定。

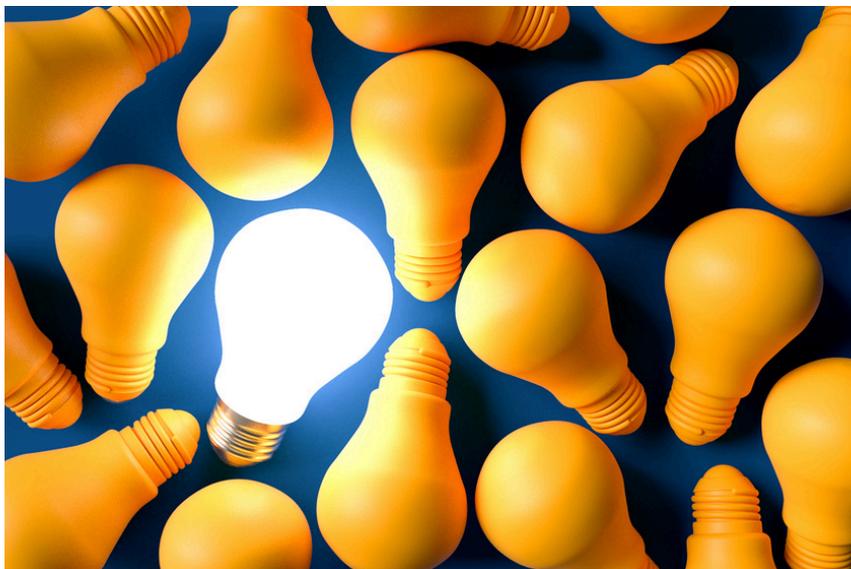
適合考慮離岸保險的情況

持牌保險經紀公司有責任以其所代表的客戶（包括保單持有人及潛在的保單持有人）的最佳利益行事。作為這項責任的一部分，《操守守則》的標準及常規 2.2 要求經紀公司為客戶推薦最符合其客戶實際情況的保險產品。為此，持牌保險經紀公司在向客戶推薦保險產品之前，必須從充足範圍的不同保險人中，尋找及選擇充足範圍並適合客戶實際情況的保險產品。 >>



持牌保險經紀公司通常具良好條件以履行這方面的職責，因為他們可以從香港150多家獲授權保險人中為客戶找到一系列適合的保險以供選擇。故有需要尋找離岸保險方案的情況實屬相對有限，尤其就大眾的零售市場而言。事實上，就關乎強制性保險項目（如僱員賠償保險和汽車第三者責任保險）而言，更是只能從香港的獲授權保險人購買。

然而，就個別的業務系列而言，持牌保險經紀公司亦可能面臨需要考慮離岸保險方案以履行其職責的情形。舉例來說，當香港保險市場的承保能力未足以應付某項風險的規模時；當需要就特別領域取得保險保障，而該項保險在其他司法管轄區較為發達或容易獲得時；或當離岸保險人可以提供更具競爭力的產品特徵以更切合保單持有人的情況時，便可能出現這種情況。在這些情況下，為了能從充足範圍的保險人取得充足範圍的保險方案以供選擇，持牌保險經紀公司便可能需要尋找離岸方案來履行其對客戶的責任。 >>



離岸保險的限制和風險

持牌保險經紀公司在向客戶提供建議時的另一個核心責任，是提供準確及充足的資料，使客戶得以作出知情的決定。如果離岸保險是供考慮的方案之一，為了履行這項責任，持牌保險經紀公司便需要向客戶充分說明與此方案相關的限制和風險。

根據《操守守則》的標準及常規 5.2(c)，若要介紹離岸保險人的保單方案，持牌保險經紀公司必須至少向客戶披露以下事項：

- (i) 該保險人於發出保單的司法管轄區的名稱及地址，以及（如有不同）該保險人其成立所在的司法管轄區；
- (ii) 該離岸保險人不受保監局監管，並受制於不同法律及規例規管；
- (iii) 該離岸保險人的財政狀況（例如，該保險人是否有信用評級，如有則其信用評級屬何）；及
- (iv) 保單適用的管轄法律及裁定保單項下爭議的司法管轄區。 >>



此外，若客戶為個人，保險經紀亦應取得客戶對上述第(i)至(iv)項披露內容的書面確認，並妥善保存確認紀錄。

根據《操守守則》的標準及常規 5.2(a)，持牌保險經紀應向其客戶提供有關該經紀所推薦或安排的各保險產品之主要特點的所有相關資料。應用這項原則，在安排離岸保險方案時，經紀公司就應向客戶提供充分的資料，說明向離岸保險人購買保險的限制及相關風險，以確保客戶能夠作出知情的決定。為此，我們認為經紀公司至少需要向保單持有人提供以下方面的意見： >>



- **與索償處理及賠付有關的風險** - 經紀公司必須提醒客戶，離岸保險人於不能「在香港或從香港經營保險業務」的情況下處理及理算保單下的索償時會受到限制。特別是有需要就此指出這些限制可能會對保單持有人造成的不利影響，包括索償賠付的時間及索償理算等方面。
- **外匯風險** - 須考量可能存在的外匯風險，尤其是當保單限額及自負額的計價貨幣（基於損失較有可能發生的地點）與實際損失的計價貨幣不同時。貨幣價值波動可能影響保單下可獲賠償的損失金額。此外，如果離岸保險人所在的司法管轄區受到資本管制，這將為保單持有人收取賠付款項增添額外行政程序（這可能會導致理賠結算出現重大延誤）。
- **法律及監管風險** - 除了披露離岸保險人受制於與香港不同的法律及監管制度外，可能還需要考慮兩地適用於保險人的各個制度之間的任何重大差異，以及這些差異如何影響保單持有人可獲得的客戶保障水平。此外，保單的詮釋及法律爭議的解決程序也可能有所不同，特別是當保單受海外法律管轄或爭議在香港境外處理。這些差異可能會導致索償過程變得更複雜或出現延誤，並可能產生更高的法律費用和拉長所須解決爭議的時間。
- **稅務風險** - 離岸保險有可能因海外司法管轄區的法律而產生稅務影響。根據適用的稅務規例，保單持有人有可能就其保單回報或理賠利益等款項需繳納稅款。該等稅務義務可能在申請保單時未必顯而易見，但於保單後期未有遵從有關稅務法律則可帶來不良後果。故此，保單持有人於簽署離岸保單前審慎考慮任何潛在的稅務承擔實為十分重要。
- **政治風險** - 政治風險也可能是考慮因素之一。因為各國及司法管轄區之間的國際關係瞬息萬變。這可能影響企業對其他司法管轄區客戶履行合約義務的能力。 >>



- **償付能力風險** - 離岸保險人的財務狀況雖屬最低限度必須披露的資訊，但經紀公司需確保這些資訊是以清晰易懂的方式呈現。如果離岸保險人只持有當地的信用評級（而非國際信用評級），則肯定需要請客戶留意。在適當的情況下，保險經紀亦需要解釋有關差異的影響（特別是當客戶不熟悉這方面的事宜時），並提供對比分析以比較離岸保險人和提供其他保險方案的香港獲授權保險人的財務狀況。 >>



合適性評估及記錄所提供的受規管意見

根據《操守守則》的標準及常規 6.1之規定，在提供受規管意見前，持牌保險經紀應就客戶情況進行適當的合適性評估。進行合適性評估的目的旨在確保經紀就客戶情況獲取充足的資料，以就此提供受規管意見予客戶。

如在進行合適性評估後，經紀認為某離岸保單相關的限制及風險令其並不適合客戶，該經紀不應推薦該產品予客戶。然而，如客戶在得悉經紀上述意見後仍堅持選擇離岸保險人所提供的保險選項，該經紀則根據《操守守則》的標準及常規 6.2之規定，須對以下事項進行書面記錄並妥善存檔：

- 該經紀向客戶所作出的建議；
- 客戶就其不跟隨建議所作的決定向該經紀提供的原因（如有）；
- 該經紀就認為客戶的決定是不合適而向客戶所提供的解釋；及
- 該決定是由客戶自行作出之決定。

保監局在查察時會檢視這類受規管意見的文件紀錄，以確保經紀已就所有風險提供意見。

盡職調查義務及提供意見的能力

《操守守則》第IX節的管治規定指出，持牌保險經紀公司應設有適當的程序，對他們會考慮向其開展業務的保險人及其產品進行充分的盡職調查。如果一間持牌保險經紀公司在向客戶介紹保單時會將離岸保險人的保單方案包括在內，該經紀公司便需要對相關保險人及其保單方案進行必要的盡職調查，並考慮到前述的限制及風險。 >>



如果持牌保險經紀公司認為其無法做到這一點，或未能就投保於特定離岸保險人的相關問題提供意見，那麼它就需要注意條例第90(c)條中的操守規定，即保險經紀公司只可就其勝任提供意見的事宜提供意見。因此，如果持牌保險經紀公司發現其未能就與離岸保險人的業務相關的限制和風險提供充足意見，則不應將此類選項提供給客戶。如果這意味著經紀公司無法為客戶提供適當服務，則應事先坦誠地告知客戶這點。 >>

總結

截至2025年3月31日，香港有157間獲授權保險人² (84間經營一般業務的保險人，51間經營長期業務的保險人，19間經營綜合業務的保險人及3間經營特定目的業務的保險人)，使香港市場的廣度及深度幾乎可以處理任何風險類別。因此，持牌保險經紀公司需要尋找海外保險方案以履行其選擇合適保險的核心職責的情況，一般而言並不常見。惟就部份的業務系列而言（例如特別的商業風險），合適的產品未必可在本地市場上尋獲。於該等情況，在符合客戶最佳利益及妥善進行盡職調查的前提下，尋找離岸保險並非不適當之舉。

儘管上述，當安排離岸保單時，保險經紀清晰地解釋當中所涉及的限制及風險以讓客戶可作出知情的決定實屬必要。未有履行該責任不單可能導致客戶體驗不良的問題，更會面臨嚴重的監管後果。任何違反《操守守則》下經紀須負的責任會引起對該人是否擔任經紀的適當人選的關注，及可引致其遭受保監局採取的紀律行動。故保險經紀公司設立並遵從其穩健的程序以推薦離岸保險產品方案屬至關重要。 ■



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

審視保險業的 COLD CALL (推銷電話) 推銷手法



強制性公積金計劃管理局（「積金局」）已宣布，自2025年3月31日³起即時禁止強積金中介人就強積金相關產品或服務進行未經邀約的電話促銷。此舉是積金局持續加強強積金中介人內部管控與合規的一系列措施之一。藉此機會，我們呼籲保險業界廣泛關注此項規定。

身兼強積金中介人的保險人和保險中介人，想必已知悉這項禁令，並實施了相應的管控及程序。對於保險業其他從業者而言，積金局此舉實為重要警示：必須對現行涉及非強積金保險產品的未經邀約電話促銷，維持嚴格的管控與管治機制。此乃防範保險業出現與強積金領域同類問題的關鍵所在。

作為同時身為強積金中介人的獲授權保險人及持牌保險中介人的前線監管機構，保監局全力支持積金局此項公告。由於香港每名僱員均須擁有強積金戶口，並可選擇將戶口轉移至不同的強積金供應商，保監局實接獲不少投訴，指有人利用Cold Call誘使個別人士將戶口轉移至新的強積金供應商，即使該名人士根本不想這樣做。這些電話有時甚至已經超越了「誤會」（本身已屬不當）與蓄意做出不誠實行為之間的界線：致電者隨後會冒充客戶聯絡現有的強積金供應商，以取得

執行轉移所需的充份資料（但客戶實際上無意轉移）。更有甚者，有Cold Call表示可協助個別人士（以透過作出虛假聲明）申請提早提取強積金，並將款項投資於其他所謂的投資計劃，這完全就是詐騙。儘管這類活動較為罕見（即使在禁令實施之前），但其對個別受害人所造成的嚴重後果可謂災難性。因此，絕對有必要確保在香港所有在職人士（他們均須依法開設強積金戶口）不受此類針對強積金計劃的Cold Call騙局所害。積金局叫停整個強積金行業的Cold Call促銷，實屬必要且合理的舉措。 >>



³ 停止以自來推銷電話進行強積金產品或服務的銷售活動

保險業界的電話促銷

這自然引伸出一個問題：是否應該將同樣的禁令擴大至整個保險業。

作為保險業的監管機構，保監局必須從保險業本身和投保大眾的特有情況作為出發點來審視這議題。此做法亦與積金局的思路相同，因為積金局正正是從強積金計劃的角度及香港工作人口（每個人均須開設強積金戶口）的特徵來評估這個問題。

在這方面，兩個行業之間存在決定性差異。這些差異充分反映在保監局所收到有關電話促銷投訴的類別上。

就保險業而言，在保監局迄今為止收到的投訴之中，與Cold Call直接相關的投訴僅佔極小比例。除了數量上的差異，深入分析亦顯示投訴的性質並不相同。如前所述，部分強積金Cold Call的投訴中，被投訴的來電者涉及不誠實行為甚至欺詐（例如冒充客戶身份，或試圖說服客戶作出虛假聲明以提取其強積金）。相較之下，保險類電話促銷的投訴則主要集中在推銷員造成滋擾或其執意推銷保險產品的行為本身。

儘管Cold Call促銷造成的滋擾與困擾確實有損保險業形象，但此類問題是否足以構成現階段全面禁止的理據仍須審慎評估，尤其是在考量以下因素： >>



所有保險人及保險中介人皆須遵守《個人資料（私隱）條例》（第486章）的規定，該條例對把個人資料用於直接促銷設下了限制。特別就儲蓄及投資相關的長期保險產品而言，其銷售過程具進一步的保障，即具必須的財務需要分析過程，使客戶幾乎不可能只透過一通電話便可完成購買這類產品。此外，一旦完成購買，買方亦享有冷靜期，有時間進一步考慮其決定，在無損失的情況下退保。

保險業亦採取了自我監管措施。這些措施旨在減少Cold Call促銷可能引起的滋擾與困擾。香港保險業聯會（「保聯」）已發布Code of Practice on Person-to-Person Marketing Calls的相關實務守則（《實務守則》），並於2024年作出最新修訂⁴。實務守則就Cold Call促銷訂立明確指引，涵蓋但不限於來電時段和日子、頻率、來電者身份披露以及取消接收促銷電話要求等規範。 >>

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

事實上，亦有部分保單持有人因為選擇不跳過Cold Call或並未在聽到保險人名稱後立即終止通話的情況下，最終透過電話促銷模式購得符合其需求的保險產品。這主要是因為，與強積金計劃不同，購買保險並非屬強制性的，絕大多數屬自願行為。而且必須予以認可的是有部分客戶正正是透過Cold Call促銷，才成功購買他們實際上需要的重要保險（而在此之前，他們根本不知道有這樣的保險存在）。我們不應低估這方面對相關保單持有人的價值。

另一個值得考慮的因素是時代的變遷。如今，將智能手機稱為「電話」已愈來愈名不副實。使用手機接聽或撥打電話的頻率正持續下降，人們更傾向選擇以訊息進行不用面對面交流的溝通。

考慮到以上所有因素，在實施妥善且嚴格管控及管治的前提下，允許保險業Cold Call促銷持續運作難道不是一個較好的選擇嗎？儘管這種推銷模式有時可能令人煩厭，但仍然具實際效用——特別是對那些透過電話促銷購得所需保險的受益者而言。事實上，隨著手機使用模式的轉變，與其由保險監管機構強行出手禁止，讓電話促銷自然演化（或自行淡出運作），豈不是更好？

以上或許就是我們當下的立場。然而，保監局將持續審視情況。若發現保險業的Cold Call出現與強積金Cold Call相同的問題，我們必將果斷出手，終結此等亂象。

我們期望本文能提醒仍然採用電話促銷的保險人及保險中介人，必須以誠信原則開展電話促銷活動，恪守個人資料保護與保險監管規定，並將客戶利益置於首位，確保公平待客。

相信各保險人都知道，保監局在進行操守查察時，會檢視保險人的企業文化。保險人（以及其保險中介人）進行電話促銷時的運作模式，可成為評估企業文化的重要指標。未有妥善管理電話促銷將大大損害保險人的聲譽。故保監局期望各保險人能為所有電話促銷活動建立完善的管控、監督機制及培訓體系。保險人同時須以公平且高效的方式處理與電話促銷相關的投訴。所有與電話促銷相關的風險，必須納入保險人的管治及管控系統中進行評估並緩解其影響，而該系統亦須獲定期檢視。 >>



積金局叫停Cold Call之舉對其行業來說無疑是正確決策。儘管存在關注，保監局認為現階段仍可為保險業保留適度彈性空間。然而，此彈性空間取決於進行電話促銷的保險人及保險中介人能否嚴守自律。他們必須謹記本文所傳達的警示——以保障投保大眾及保險業的權益為大前提。因此，保監局當前的審慎態度不應被解讀為輕視問題，而是我們認為相較於完全禁止該行為，相信保險市場實踐自律管理及承擔責任更為合適。我們衷心期盼這份信任不會被辜負，否則保監局將不得不考慮採取更嚴厲的監管措施。 ■

街頭路演活動的 神秘顧客調查

本刊物之所以名為《監管通訊》，是因為保監局其中一個核心職能就是規管，監督以及促進保險市場的正當操守標準。此處的「操守」是指保險人及持牌保險中介人就保險事務與公眾往來時的行為操守。

為規管操守標準，保監局需從保險客戶的角度出發來作出審視。保障客戶的權益正是我們 - 保監局 - 的成立原因。有時候最好的方法，莫過於我們化身為客戶，親身體驗與我們往來的保險中介人及保險人在此過程中的實際操守表現。

喬裝成神秘顧客進行調查，正好能讓保監局做到這一點，而我們亦會定期使用這個方法作為持續監管活動的一部分。

以今年五月的黃金週為例，當廣東道上擠滿熙來攘往的購物人潮，保險中介人正積極吸引客戶的目光之際，你會發現人群中夾雜著保監局的職員（作為神秘顧客），而他們正以潛在客戶的身分，接受保險中介人的招攬。

此外，法規執行部近期針對常見於香港街頭、展覽廳及商場的保險路演活動，展開了為期三個月的神秘顧客行動。行動中，保監局職員以潛在保險客戶的身份，接觸了約25名持牌個人保險中介人。這些中介人受聘於八個不同的主事人，包括保險人及保險經紀公司。我們的觀察結果如下： >>



整體觀察

正面表現

所有路演均有標示相關主事人的品牌或標誌，使公眾清楚知悉持牌中介人所代表的主事人。與本局人員接觸的銷售人員均為持牌個人保險中介人。所有銷售人員均有出示名片，上面清楚標明他們的保監局牌照號碼，以及委任他們的主事人的詳細資料。他們以專業方式介紹相關保險產品，並詳細說明多項要點，包括為人壽保險產品進行財務需求分析的目的、申請醫療保險時需申報過往醫療狀況的重要性、保證回報與非保證回報的差異、自願醫保計劃（VHIS）與合資格延期年金（QDAP）保單的可用扣稅額等事項。 >>

有待改進之處

部分於路演中展示或分發的宣傳資料屬自行製作（即由個別保險中介人自行製作，而非其主事人製作，且主事人亦未批准他們的使用）。其中部分材料實一看便知是自行製作，以致客戶也質疑其用途與來源。相關解釋竟然是由主事人提供的官方宣傳材料過於複雜以致不易解說！

其中一位持牌個人保險中介人使用自製Excel試算表，根據客戶年齡生成特定保險產品的保費與回報示意資料。然而，該試算表並未標明哪些預期回報屬於保證性質、哪些屬於非保證性質；中介人亦僅在被問及相關詳情時才主動說明。

這正正就是神秘顧客調查的價值所在。它能讓保監局洞悉客戶對持牌保險中介人操守的看法，而相關保險中介人可能還對此渾然不覺。

例如，當保險中介人向潛在客戶宣稱其自製材料能將資料簡化（相對於使用主事人提供的「複雜」官方材料），認為此舉展現出自己有心幫助客戶時，從客戶的角度解讀，此舉實際上卻在顯示某潛在訊息：（一）客戶不夠聰明，不能理解獲批准使用的官方材料；（二）保險中介人並不信任由其主事人提供的資訊。這兩種潛在訊息皆不利於雙方建立信任，而信任卻恰好是保險市場的基礎。

同樣地，使用自製試算表的保險中介人，可能認為此舉向客戶展示了其知識和技能，能讓客戶更為相信自己。惟如果當中遺漏了關鍵資訊（及試算表上演示的部分收益並非保證項目這點，而這點實屬至關重要），反而會讓客戶認為中介人缺乏專業知識，並對該中介人的誠信產生質疑。 >>



此案例揭示的核心教訓在於：路演活動中，第一印象屬非常重要。主事人和中介人都應聚焦於與他們往來的潛在客戶的心目中對其自身操守的觀感為何。要建立正確的第一印象，最有效的方式莫過於從一開始就以專業且符合道德的態度處理所有事務。這種做法，相對於試圖透過花俏的試算表和自製的繽紛材料營造聰明的形象，更能有效建立信任。

主事人透過建立有效的管治與合規機制以監控路演活動，從而促進並鞏固真正的專業及道德操守，同樣至關重要。我們將在下文提供相關的一般性建議。 >>

主事人對路演活動實施有效公司管治

主事人為路演活動建立的有效管控與管治框架可包含以下要素：

事前批准或通報機制

- 建立結構清晰的事前批准或通報流程，評估路演場地、時間及佈置是否合適。
- 明確界定參與路演的中介人資格標準，確保他們持牌並獲主事人授權。

內部指引與培訓

- 向委任中介人提供明確內部指引，涵蓋路演活動期間關乎其操守的相關宜忌事項。
- 提供培訓以確保中介人理解適用於路演的監管及內部合規標準，並掌握路演期間與客戶互動的適當方式。

適當支援

- 所有路演活動的宣傳材料須經主事人核准——此要求須傳達予所有參與路演的委任中介人。為此，主事人應提供適當資源與渠道，讓委任中介人能取得核准材料及必要設施（如攤位、品牌宣傳車）。
- 宣傳材料須從客戶的角度出發設計，以確保資訊方便傳達且清晰易懂。設計過程中，如能安排未參與製作（且能站在合理客戶立場）的第三方審閱材料，將有助達成此目標。
- 建立清晰溝通渠道，供中介人在需要時向主事人提出疑問或尋求澄清（例如：如何獲批准進行路演活動，以及主事人可提供哪些支援）。

持續監察

- 於授權路演活動現場進行查核和神秘顧客調查，以偵測潛在違規行為。
- 監察有否出現任何涉及主事人產品的未經授權路演活動跡象。進行相關監察時，應從多個來源積極收集情報，這些來源包括人流密集的地點、社交媒體、同業通報及內部監察渠道。

保護客戶資訊

- 設立保障措施，在整個路演過程中保護客戶資料及機密資訊。
- 透過實施適當的資料處理、儲存及存取管制，防止在路演活動期間收集的敏感資訊在未獲授權下遭到取用。

文件紀錄與審計線索

- 為每場路演活動保存完整紀錄，包含場地、日期和時間、參與中介人、允許及禁止提供的服務項目、所用宣傳材料等。此類日誌紀錄將作為有效的審計線索，以便在接獲投訴、出現關注或嫌疑違規時進行有效跟進。

紀律處分與後續跟進

- 對任何已識別的違規行為採取及時且相稱的跟進行動，其中可能包括糾正培訓或紀律處分。
- 根據內部規程及法律義務設立呈報機制，就任何嚴重違規行為向相關監管機構報告。
- 作為持續培訓的一部分，分享常見失誤或違規案例（經匿名化處理），以助防止同類事件重演並促使全體中介人秉持良好操守。

持牌中介人的操守行為 -- 宜忌事項

我們同時列出以下關鍵宜忌事項，以協助參與路演活動的持牌個人保險中介人理解其操守義務：

宜	忌
應在舉辦任何路演活動前，事先取得主事人的批准或通知主事人。	切勿 使用自製材料，即使那是來自客戶的要求。所有推廣材料事前必須經主事人批准。
應在當眼位置展示主事人的名稱及標誌。攤位須保持整潔得體，持牌中介人應穿著合宜服裝或印有主事人品牌的服飾（如有提供）。	切勿 穿著或展示可能誤導客戶的服裝或宣傳品，令他們誤以為你代表其他公司或正在提供非保險服務。舉例來說，推銷醫療保險時，請勿穿著「白袍」以營造醫學界人士的專業形象。你是一位持牌個人保險中介人！請堅守身份，並為此感到自豪！
應以尊重且專業的態度與客戶互動，確保行為能為自身及主事人樹立良好形象。	切勿 在客戶明確表示無意購買保險產品時，繼續招攬業務。他們說「不」就是不需要的意思。
應依照《操守守則》標準及常規5.1 ⁵ ，披露持牌中介人的身份及職分（包括全名及牌照號碼）。	切勿 在未充分了解客戶情況與保險需求前，邀請或誘使客戶購買保險產品。身為持牌個人保險中介人的專業技能，就是提供符合客戶實際情況的保險方案。請做好本分。
應就客戶查詢的保險產品，提供與產品特性相關的資訊，令客戶能作出知情決定，並給予他們充足時間考慮是否購買產品。	切勿 對產品特性、回報率或競爭對手作出誤導性或欺詐性陳述。介紹時請保持公平公正。切勿忽略介紹關鍵資訊，以免造成誤解。
應謹慎處理客戶資訊，並遵守資料私隱法例及主事人的政策。	切勿 在路演活動中施加不當影響或迫使客戶當場進行決定或購買。「我需要時間考慮」就真的表示「我需要時間考慮」。切勿以時間有限並必須馬上作出決定為由，試圖削弱客戶的此項權利。
應完整記錄每次路演的詳情，包含場地、時間、參與中介人名稱，以及路演期間舉辦的活動內容。	切勿 在未經主事人批准下，派發未經授權贈品或舉辦抽獎活動。

⁵ 《持牌保險代理人操守守則》及《持牌保險經紀操守守則》

持牌中介人若能謹記上述要點，即可確保參與路演活動符合監管要求，同時維護自身與主事人的聲譽。秉持道德、公開透明而且以客戶為尊，這樣的操守準則，才是建立公眾長期信任的基石。請記住，你下一個接觸到的客戶，可能正來自保監局！ ■



保險業監管局

香港黃竹坑香葉道41號19樓

電話：(852) 3899 9983

傳真：(852) 3899 9993

網址：www.ia.org.hk

 [蓋世保鑑 Insurpedia](#)

 [Insurance Authority](#)