

承保類別 C 業務指引

目錄

頁數

1.	引言	1
2.	相關規管文件	1
3.	目的	2
4.	董事局、控權人及獲委任精算師的職責	3
5.	產品設計	3
6.	提供充足而清晰的資料	5
7.	合適性評估	5
8.	向客戶提供意見	7
9.	適當的酬勞結構	8
10.	避免利益衝突	9
11.	客戶的投資和資產	9
12.	售後監控	9
13.	生效日期	11

投資相連壽險計劃(投連壽險)產品銷售程序

附件

1. 引言

1.1. 本指引依據《保險業條例》(第 41 章) (“該條例”) 第 133 條，並經考慮國際保險監督聯會 (“保監聯會”) 所頒布的《保險核心原則、標準、指引和評估方法》 (“《保險核心原則》”) 而制訂，具體參考內容如下：

(a) 該條例第 4A 條訂明，保險業監管局 (“保監局”) 的職能是保護現有和潛在的保單持有人。第 4A(2)(c) 條述明，保監局須促進與鼓勵獲授權保險人採用適當操守標準及良好和穩妥的業務常規。

(b) 《保險核心原則》第 19 條訂明，經營保險業務時，應確保客戶由訂立合約前，直至合約所規定的責任完成，均獲得公平對待。《保險核心原則》第 19.0.1 條又訂明，經營保險業務時，應致力加強公眾對保險業的信任，提升消費者對保險業的信心。

1.2. 本指引適用於承保類別 C 業務 (通稱為投資相連壽險計劃 (“投連壽險”) 業務) 的所有獲授權保險人。

2. 相關規管文件

2.1. 在適當情況下，閱讀本指引時，應一併參考由保監局或其他監管機構發出的相關守則／通告／指引，包括下列文件¹：

¹ 清單並非詳盡無遺，且可能會不時改動。獲授權保險人有責任因應本身的情況，確保所有相關規定已予遵從。

- (a) 由香港保險業聯會(“保聯”)發出的《投資相連壽險計劃——加強保障客戶權益的最新規定》
- (b) 由香港金融管理局(金管局)發出的《加強有關銷售投資相連壽險計劃產品的監管規定》
- (c) 由證券及期貨事務監察委員會(“證監會”)發出的《內部產品審批程序指引》
- (d) 由證監會發出《有關單位信託及互惠基金、與投資有關的人壽保險計劃及非上市結構性投資產品的手冊》

3. 目的

- 3.1. 投連壽險是一種兼具保險及投資成分的產品。客戶須承擔相關的投資風險，但同時享有各種形式的保險保障。
- 3.2. 由於投連壽險屬長期保險合約，收費結構通常較為複雜，而所涉投資的流動性也有別於其他投資工具。客戶訂立這類合約前，應充分了解產品的性質，以及相關的權益和責任。
- 3.3. 保監聯會以至全球保險業都日益重視公平待客的原則。《保險核心原則》第19.2.4條訂明，公平待客原則包括以下各項：
 - (a) 開發和推銷產品時，充分顧及客戶的利益；
 - (b) 不論在銷售產品之前、期間或之後，均應向客戶提供清晰的資料；

- (c) 確保產品切合客戶所需，從而減低不當銷售風險；
- (d) 提供有質素的意見；以及
- (e) 妥善符合客戶的合理期望。

3.4. 本指引旨在闡述適用於承保類別 C 業務的獲授權保險人的正當操守標準及業務常規。保監局評估獲授權保險人是否已妥為遵從要求時，會考慮相關事情的實際性質，而非個別獲授權保險人就某項安排所採用的名稱或形式。

4. 董事局、控權人及獲委任精算師的職責

4.1. 就獲授權保險人承保的所有投連壽險而言，控權人(該條例第 13A(12)條所指明者)有責任確保在保單生效期間，本指引的規定及《保險核心原則》的相關規定均獲遵從。此外，對於為遵從本指引而採取的措施，董事局有責任監察實施情況。

4.2. 任何試圖規避本指引所訂要求的行為，會視作不誠實行為。如涉事者是控權人，其根據該條例第 8 (2) 條及 13 (A) (4) 條所指的“適當人選”評估或會受到影響。如涉事者是委任精算師，其行為或會視為未遵從該條例第 15C 條專業標準的規定，該人或會因此不獲保監局接受為該條例第 15 (1) (b) 條所指的精算師。

5. 產品設計

5.1. 《保險核心原則》第 19.2.4 條訂明，保險人在開發和推銷產品時，應充分顧及客戶的利益。在產品設計階段，獲授權保險人應盡力進行審查，確保產品符合“公平待客”的原則，特別是在下述各個範疇。

5.2. 保險價值

- (a) 投連壽險產品應為客戶帶來保險價值。
- (b) 業界已同意由二零一五年一月一日起，所有投連壽險產品所提供的身故利益，金額最少相等於保單帳戶價值的 105%。儘管如此，獲授權保險人宜盡量提供超越該水平的額外保險利益。

5.3. 費用及收費

- (a) 客戶所繳付的費用及收費務須公平合理，與有關投連壽險產品的保障相稱，並應反映獲授權保險人所提供的服務／保單增值。
- (b) 如某投連壽險產品的保險成分低，但前期收費高昂或收費繁多，則該產品是否符合“公平待客”的原則，實屬疑問。

5.4. 產品的可持續性

投連壽險產品應可提供持續性保障。產品如收費高昂，便會蠶食客戶的投資，縱使在回報錄有溫和增長的情況下，亦難以提供可持續性保障。

- 5.5. 在考慮某投連壽險產品的設計是否符合本指引的規定及“公平待客”的原則時，保監局會全盤考慮所有相關因素，包括產品特點、保險成分、為客戶提供的保單增值／服務、所有費用／收費、退保罰款、中介人的酬勞結構等。

6. 提供充足而清晰的資料

- 6.1. 《保險核心原則》第 19.2.4 條訂明，不論在銷售產品之前、期間或之後，保險人均應向客戶提供清晰的資料。
- 6.2. 《保險核心原則》第 19.3.4 條訂明，保險人應善用有關客戶需要的充足資料，用以開發和推銷產品。
- 6.3. 獲授權保險人應把有關產品主要特點和風險的資料納入所有產品文件(包括產品小冊子、產品資料概要及《重要資料聲明書》／《申請人聲明書》)內。
- 6.4. 產品資料應以雙語擬備²，內容清晰簡潔，文字淺白，字體大小適中，讓一般客戶易於理解。
- 6.5. 《保險核心原則》第 19.2.4 條又訂明，保險人應妥善符合客戶的合理期望，因此，有關投資增長假設不應過於樂觀。除了其他投資增長假設外，利益說明文件亦須包括零增長的情況。

7. 合適性評估

- 7.1. 投連壽險產品只應售予有投資需要，又同時有保險需要的客戶。
- 7.2. 獲授權保險人應致力確保產品切合客戶所需，從而減低不當銷售風險。

² 為免生疑問，獲授權保險人可以分開印製產品文件的中、英文本，但兩個版本均須備存，以供客戶索閱。

7.3. 《保險核心原則》第 19.6.2 條訂明，在提供意見或訂立合約前，保險人應向客戶索取資料，以適當地評估客戶的保險需要。所需資料或會因產品而異，但至少應包括下列客戶資料：

- (a) 財務知識和經驗；
- (b) 需要及優先次序，和客戶狀況；
- (c) 對產品的負擔能力；以及
- (d) 風險承擔能力。

7.4. 首先，獲授權保險人應借助《財務需要分析表格》（“《分析表格》”），適當地評估客戶的需要。在沒有妥為分析客戶的需要前，不應向他們推銷投連壽險。

7.5. 如客戶已示明其保險需要，便應向他們介紹可供選擇的各類保險產品，以切合他們的特定需要和財務狀況，例子包括：

- (a) 如客戶既要獲得保險保障，又想“積穀防饑，及早儲蓄”，便應介紹他們購買儲蓄保險；以及
- (b) 如客戶既要獲得保險保障，又想從投資市場中獲利，便應介紹他們購買分紅保險或投連壽險，並應詳細解釋兩類產品的優點和風險。只有在客戶擬作出投資決定和願意承擔投資風險的情況下，才應向他們推介投連壽險。

7.6. 合適性評估包括考慮準保單持有人的財務狀況、計劃退休年齡等，從而評估其投資年期。

- (a) 保費繳付年期——年期合適與否，與客戶在保單起保時的年齡及其預定退休年齡相關。舉例來說，保單如在 40 年後才期滿，而且在一段長時間內設有提前贖回罰款，對已年屆 60 歲的客戶來說並不合適。
- (b) 定期繳付保費——需要確定在整個保單付款期內，客戶有能力持續繳付保費。舉例來說，向退休人士或沒有穩定收入的客戶銷售定期繳付保費的產品，便不合適。

7.7. 客戶的狀況如果有變(包括現有保單持有人要求增加投保額)，便應進行合適性評估。

7.8. 獲授權保險人有責任核實所有既得資料，尤其是《重要資料聲明書》／《申請人聲明書》中“目標概要”一欄、《分析表格》及《風險承擔能力問卷》(“《問卷》”)等資料，並根據資料評估特定投連壽險產品是否適合客戶。

8. 向客戶提供意見

8.1. 客戶經考慮可供選擇的保險產品後，如有意購買投連壽險，獲授權保險人便應向客戶詳述產品的各項特點，尤其是費用和收費、退保罰款(如有的話)，以及產品和投資風險。

8.2. 在客戶決定購買投連壽險後，獲授權保險人應再次向客戶詳細解釋產品的主要特點，以及其權益和責任(例如有權就中介人的酬勞索取詳細資料、有需要完成售後電話確認程序，以及享有 21 天的冷靜期等)。客戶須妥為簽署《重要資料聲明書》／《申請人聲明書》。

- 8.3. 獲授權保險人有責任設立適當機制，確保客戶完全明白上述事宜，一如《重要資料聲明書》／《申請人聲明書》所證明者。

9. 適當的酬勞結構

- 9.1. 就投連壽險產品而言，很容易出現以不當及過度進取的手法銷售產品的情況。此外，也有人可能利用這類產品進行詐騙及洗錢活動。
- 9.2. 獲授權保險人有責任確保中介人的酬勞結構不會產生不當的誘因，誘使中介人從事上述活動。舉例來說，若在保單有效期最初幾年向中介人支付過高的佣金，而佣金回補期又短，便可能會產生這裏所指的不當誘因。
- 9.3. 基於上述情況，獲授權保險人嚴禁向中介人支付預付性佣金，也不得訂立任何預付佣金的常規安排。獲授權保險人只應在賺取保費後才支付佣金，並應在一段適當的期間內把應付佣金分期支付給中介人，以鼓勵他們提供優質的售後服務；及適切地獎勵中介人與保單持有人維持長期客戶關係。
- 9.4. 涉及以不當及過度進取的手法銷售產品、詐騙及洗錢等個案，往往會在佣金回補期屆滿後浮現。因此，獲授權保險人應訂立適當的佣金回補期，以應對這項風險。此外，獲授權保險人也須制訂佣金回補機制，以便在詐騙／洗錢／以不當手法銷售產品的個案經證實後，向有關的中介人追討全部已繳佣金，以防止該等行為。

10. 避免利益衝突

- 10.1. 《保險核心原則》第 19.7 條規定，當客戶在訂立保險合約前收到建議，保險人及中介人須確保任何潛在的利益衝突已妥為處理。《保險核心原則》第 19.7.5 條又訂明，利益衝突問題可因應情況以不同的方式處理，例如作出適當的資料披露和取得客戶的知情同意等。
- 10.2. 獲授權保險人應根據保監局訂明的公式，就不同產品及銷售渠道逐一計算中介人的酬勞。表達形式和措辭，則應依照保監局所提供的範本。

11. 客戶的投資和資產

- 11.1. 獲授權保險人在分配所收到的保費時，須嚴格遵從保單持有人的投資指示。任何偏離指示的投資，均須建基於穩健的精算原則，並須經保監局同意。
- 11.2. 此外，獲授權保險人必須嚴格遵守該條例第 22、22A 和 23 條有關資產分開和運用的規定。

12. 售後監控

- 12.1. 《保險核心原則》第 19.2 條訂明，保險人和中介人應制訂公平待客的政策及程序，並付諸實施。獲授權保險人應設立適當的監控制度，以確保客戶獲得公平對待，並對這些政策及程序的遵行情況加以監察。
- 12.2. 載於附件的流程圖說明適當的銷售程序，包括填妥《分析表格》、確認有關需要、比較不同的保險產品、填妥《問

卷》、解釋產品的主要特點，以及填妥《重要資料聲明書》／《申請人聲明書》。

- 12.3. 為確認客戶了解所購買的投連壽險，並清楚知道根據保單他們有哪些權益和責任，獲授權保險人須在發出保單後的五個工作天內，致電各投保人，作出售後確認，並錄音以作紀錄。電話內容應依照保聯所提供的範本。
- (a) 該保險人應委任獨立的品質保證小組，負責作出售後電話確認。
 - (b) 該保險人應盡力提供售後電話確認服務，包括嘗試在不同時間和日子致電客戶。
 - (c) 該保險人宜採取額外措施，例如若客戶為訪港人士或難以聯絡，便可考慮在服務中心作現場錄音，又或在訪港期間即時致電電話聯絡中心，或由電話聯絡中心致電有關客戶以進行電話確認服務。
 - (d) 如致電客戶但未能取得聯絡，該保險人應向客戶發出確認信，同時發出電郵／短訊，提示客戶確認信的重要性。
- 12.4. 獲授權保險人須設立有效機制，以查明是否出現中介人教唆客戶規避監控措施的情況，例如個別中介人經常有客戶不填寫《問卷》或偏離有關程序的情況，或售後致電客戶但未能取得聯絡的比率偏高。
- 12.5. 獲授權保險人應設立妥善的文件紀錄制度，作質量控制及日後監察之用。除保單文件和《重要資料聲明書》／《申請人聲明書》外，售後電話確認紀錄、確認信和電郵／短

訊提示，以及第 12.4 段所述措施的監控報告，均須一一妥為備存。

12.6. 在承保投連壽險的過程中，如上述任何規定未能符合，獲授權保險人應拒絕其申請。

13. 生效

13.1 本指引自 2017 年 6 月 26 日起生效。

2017 年 6 月

投資相連壽險計劃(“投連壽險”)產品銷售程序

