

冷靜期指引

目錄

頁數

| | | |
|-----|--------------------------|-----|
| 1. | 引言..... | 1 |
| 2. | 釋義..... | 1 |
| 3. | 相關的規管規定及本指引的效力..... | 2 |
| 4. | 適用範圍..... | 3 |
| 5. | 冷靜期..... | 4 |
| 6. | 冷靜期內取消保單的權利..... | 5 |
| 7. | 獲授權保險人及持牌保險中介人的特定義務..... | 6 |
| 8. | 投保申請書所載有關冷靜期的陳述..... | 8 |
| 9. | 簽發保單時的冷靜期提示..... | 8 |
| 10. | 數碼分銷渠道..... | 9 |
| 11. | 生效日期..... | 9 |
| 12. | 過渡性條文..... | 9 |
| | 投保申請書所載有關冷靜期的陳述指引 | 附錄一 |
| | 簽發保單時的冷靜期提示指引 | 附錄二 |

1. 引言

- 1.1 保險業監管局（「保監局」）依據《保險業條例》（第 41 章）（「該條例」）第 133 條及其規管與監管保險業以保障保單持有人的主要職能而制訂本指引。本指引亦考慮到國際保險監督官協會所頒布的《保險核心原則、標準、指引和評估方法》（「《保險核心原則》」），尤其是《保險核心原則》第 19 條訂明有關保險業務的營運，應確保客戶獲得公平對待。
- 1.2 人壽保險保單一般屬長期性質，而選擇購買人壽保險保單是十分重要的決定。讓保單持有人有機會反思其購買人壽保險的決定，是「公平對待客戶」原則的一項關鍵事宜。為某特定種類的人壽保險保單（見本指引第 4.2 段）引入冷靜期的措施，有助提供此反思機會，從而保障保單持有人的利益。本指引旨在載列冷靜期的有關規定。

2. 釋義

2.1 在本指引中，除文意另有所指外：

- (a) 「冷靜期通知書」就本指引所適用的人壽保險保單（見第 4.2 段）而言，指符合下述條件的通知書：
- (i) 由該保單的獲授權保險人訂立；
 - (ii) 載有本指引第 7.1 段所述解釋冷靜期的事宜；及
 - (iii) 經由獲授權保險人直接交付予保單持有人或保單持有人的指定代表；
- (b) 「冷靜期」就本指引所適用的人壽保險保單（見第 4.2 段）而言，指第 5.4 段指明的 21 個曆日的期間，而保單持有人可於在此期間取消保單並獲退還保費；
- (c) 「簽發日期」就本指引所適用的人壽保險保單（見第 4.2 段）而言，指獲授權保險人於接受保單持有人的投保申請後，訂立作為保單持有人的人壽保險保單之文件的日期；

(d) 「交付」就本指引所適用的人壽保險保單（見第 4.2 段）或冷靜期通知書而言，指以下列任何方式將保單或冷靜期通知書交付予保單持有人或保單持有人的指定代表：

(i) 由專人交付；

(ii) 以郵遞方式（包括掛號郵遞方式）；或

(iii) 電子方式；

不論以何種方式交付，人壽保險保單的獲授權保險人有責任就交付的行為及交付的時間備存充分的證據作證明；

(e) 「團體保單」指某公司、合夥或獨資經營人的僱員或某機構的成員或其他類似的團體的人受保單保障的人壽保險保單；

(f) 「人壽保險保單」指在該條例下獲分類為長期業務的保險合約；

(g) 「保單持有人的指定代表」指由保單持有人明確指定並授權其代表保單持有人接收或處理人壽保險保單或保單相關文件的個人（例如保單持有人的配偶或家人）；及

(h) 「工作天」指除 (i) 公眾假期；(ii) 星期六；或 (iii) 《釋義及通則條例》（第 1 章）第 71(2) 條所定義的烈風警告日或黑色暴雨警告日以外的日子。

2.2 除非另有指明，本指引內所使用的字詞與該條例中所界定者具有相同涵義。

3. 相關的規管規定及本指引的效力

3.1 本指引應與該條例的相關條文及所有由保監局或其他監管機構發出的其他相關規則、守則、通函及指引一併閱讀，當中包括但不限於以下各項：

(a) 保監局發出的《承保類別 C 業務指引》（指引 15）；

- (b) 保監局發出的《承保長期保險業務（類別 C 業務除外）指引》（指引 16）；
- (c) 保監局發出的《持牌保險代理人操守守則》；
- (d) 保監局發出的《持牌保險經紀操守守則》；
- (e) 證券及期貨事務監察委員會發出的《與投資有關的人壽保險計劃守則》；及
- (f) 香港金融管理局執行或發出的所有有關規則、守則、通函及指引。

3.2 本指引並非附屬法例，故不具法律效力及不應被詮釋為凌駕於任何法律條文。不遵從本指引所載的條文本身不會使獲授權保險人或持牌保險中介人在任何司法或其他法律訴訟中被起訴。然而，任何的不遵從可能會（例如）令保監局對下列人士是否持續為適當人選有所影響：(i) 本指引所適用的獲授權保險人的董事、控權人及相關管控要員，及 (ii) 本指引所適用的持牌保險中介人及（就持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司而言的）董事、控權人及負責人。保監局亦可能參照本指引以考慮有否發生可能有損保單持有人或潛在的保單持有人利益的作為或不作為（儘管保監局會考慮與此相關的事項之所有資料、實際情況及影響）。

4. 適用範圍

4.1 本指引適用於所有經營長期業務的獲授權保險人及所有就長期業務進行受規管活動的持牌保險中介人。

4.2 除下列保單外，本指引適用於所有新訂立的人壽保險保單：

- (a) 團體保單；及
- (b) 任何屬於該條例附表 1 第 2 部類別 G、類別 H 及類別 I 所指明的性質的保單。

4.3 本指引亦不適用於下列有關人壽保險保單的交易：

- (a) 為提高現有保單的保額而增加保費；
- (b) 根據現有保單條款及條件行使抗通脹條文以提高保額；
- (c) 為現有人壽保險保單加入新的附加保障；及
- (d) 保單持有人根據現有保單條款及條件行使轉換權（例如將定期保單或定期附加保障轉換為終身人壽保險保單的權利）。

5. 冷靜期

5.1 就本指引而言，冷靜期是有關本指引所適用的人壽保險保單（見第 4.2 段）的一項機制，該機制讓保單持有人於第 5.4 段指明的 21 個曆日期間內取消保單並獲退還保費。

5.2 獲授權保險人及持牌保險中介人須透過以下方式令保單持有人注意到冷靜期的機制：

- (a) 根據第 8 段於投保申請書載列有關冷靜期的陳述；
- (b) 根據第 9 段於交付人壽保險保單時在保單附上提示；及
- (c) 由獲授權保險人將冷靜期通知書交付予保單持有人（或保單持有人的指定代表）。

5.3 冷靜期將由下列文件交付予保單持有人或保單持有人的指定代表起計算：

- (a) 人壽保險保單（連同第 9 段所述的冷靜期提示）；或
- (b) 冷靜期通知書，

以較早者為準。

5.4 冷靜期為緊接下列文件交付予保單持有人或保單持有人的指定代表之日起計的 21 個曆日的期間：

- (a) 人壽保險保單；或
- (b) 冷靜期通知書，

以較早者為準。為免生疑問，交付人壽保險保單或冷靜期通知書當天並不包括在計算 21 個曆日的期間內。然而，若第 21 個曆日當天並非工作天，則冷靜期將包括隨後的工作天的一天在內。

5.5 為使冷靜期在人壽保險保單簽發日期後的適當時間範圍內展開：

- (a) 若人壽保險保單由獲授權保險人直接交付予保單持有人（或保單持有人的指定代表），則獲授權保險人應在保單簽發日期起計 9 個曆日內交付該保單。（「**9 個曆日限期**」）；
- (b) 若人壽保險保單透過持牌保險中介人交付予保單持有人（或保單持有人的指定代表），則
 - (i) 獲授權保險人應在 9 個曆日限期結束前預留充足時間向持牌保險中介人提供該保單，以便持牌保險中介人能夠在 9 個曆日限期內交付該保單予保單持有人（或保單持有人的指定代表）；及
 - (ii) 於收到該保單後，持牌保險中介人應盡其合理努力在 9 個曆日限期內交付該保單予保單持有人（或保單持有人的指定代表）；
- (c) 獲授權保險人應在 9 個曆日限期內直接交付冷靜期通知書予保單持有人（或保單持有人的指定代表）；及
- (d) 若 9 個曆日限期的最後一天並非工作天，則該限期將包括隨後的工作天的一天在內。

6. 冷靜期內取消保單的權利

- 6.1 在符合下文第 6.2 至 6.3 段的規定下，保單持有人有權在冷靜期內的任何時間取消人壽保險保單，並獲退還保費。保單持有人需要直接向獲授權保險人

提供書面通知要求取消保單並退回保單（如適用），以行使此取消保單的權利。

- 6.2 就本指引適用的所有人壽保險保單（除屬於該條例附表 1 第 2 部類別 C 所指明的性質的保單及整付保費保單外），保單持有人應獲退還全數（即 100%）已繳保費。
- 6.3 就本指引適用的該條例附表 1 第 2 部類別 C 所指明的所有人壽保險保單及所有整付保費保單，獲授權保險人有權於符合以下所有的規定下，對保費作出市值調整，以釐定應退還的保費金額：
- (a) 市值調整的計算應只參照獲授權保險人於變現以有關保單的保費所作之投資而獲取的資產時，其所可能出現的虧損。與獲授權保險人簽發保單有關的費用或佣金支出不得計算在市值調整之內。
 - (b) 保單持有人於完成填寫投保申請書前，獲授權保險人可作出市值調整的權利及其計算基準必須透過相關的產品小冊子中予以披露。
 - (c) 準保單持有人於簽署其投保申請書前，必須獲告知獲授權保險人可作出市值調整的權利及其計算基準。

7. 獲授權保險人及持牌保險中介人的特定義務

- 7.1 獲授權保險人必須按照第 5.5(c) 段的規定，交付冷靜期通知書予保單持有人或保單持有人的指定代表。獲授權保險人應在冷靜期通知書中包含以下資料：
- (a) 有關的人壽保險保單可供領取的情況，及冷靜期的屆滿日期；
 - (b) 在冷靜期內可重新考慮其購買人壽保險產品的決定的權利；
 - (c) 在冷靜期內取消保單可獲退還已繳保費的權利；
 - (d) 獲授權保險人客戶服務部的聯絡資料（包括其地址、客戶服務熱線號碼和電郵地址）；及

- (e) 若保單持有人或保單持有人的指定代表於冷靜期通知書交付後的 9 個曆日內仍未收到保單，便應聯絡獲授權保險人的提示。

7.2 獲授權保險人亦必須：

- (a) 在獲授權保險人直接交付人壽保險保單予保單持有人（或保單持有人的指定代表）的情況下，遵守第 5.5(a) 段所載的規定；
- (b) 在透過持牌保險中介人交付保單予保單持有人（或保單持有人的指定代表）的情況下，遵守第 5.5(b)(i) 段所載的規定；
- (c) 在其持牌保險中介人的培訓資料及內部指引中訂明，其保險中介人必須遵守第 5.5(b)(ii)、6.3(c) 及 7.3 段所載的規定；
- (d) 在保單並非經由持牌保險中介人訂立的情況下，遵守第 7.3(a) 段所載的規定；
- (e) 制定內部監控措施，以確保並為下述事項提供證據證明：
 - (i) 保單在 9 個曆日限期內已交付予保單持有人（或保單持有人的指定代表）；及
 - (ii) 冷靜期通知書在 9 個曆日限期內已交付予保單持有人（或保單持有人的指定代表）；
- (f) 備存第 7.2(e) 段提述的證據紀錄（例如，如適用，確認保單已交付的收據副本）。若有投訴或爭議，獲授權保險人可能需要出示證據，以證明其已交付保單或冷靜期通知書（以及交付的時間）；
- (g) 就保單持有人於冷靜期屆滿後，要求取消其保單以獲退還保費而遭拒絕的個案，保存有關投訴或爭議的紀錄；及
- (h) 在切實可行的範圍內，盡快應保監局的要求提供第 7.2(e)、(f) 及 (g) 段提述的紀錄。

7.3 持牌保險中介人應：

- (a) 在準保單持有人簽署投保申請書前，告知準保單持有人可在冷靜期內取消保單的權利、冷靜期的屆滿日期，以及獲授權保險人可作出市值調整的權利及其計算基準（如適用）；
- (b) 如適用，遵守第 5.5(b)(ii) 段所載的規定；及
- (c) 遵守適用於該持牌保險中介人的其他守則及指引內所載有關冷靜期的任何其他規定。

8. 投保申請書所載有關冷靜期的陳述

- 8.1 獲授權保險人應在投保申請書內緊接在準保單持有人簽署欄的正上方，印上符合「投保申請書所載有關冷靜期的陳述指引」（附錄一）的陳述。
- 8.2 該陳述應使用清晰易讀的文字並以顯著的方式展示，該陳述的字體不得小於投保申請書內其他聲明所使用的字體。不論投保申請書是使用紙張、電子或其他形式顯示，獲授權保險人均須遵守本規定。
- 8.3 該陳述所用的語言應與投保申請書其他部分所用的語言一致。

9. 簽發保單時的冷靜期提示

- 9.1 於交付人壽保險保單時，獲授權保險人應隨保單附上就冷靜期一事提醒保單持有人的提示。
- 9.2 該提示的方式應考慮到所使用的媒介的具體情況，並可透過於獲授權保險人交付保單的同時以信函的形式直接交付予保單持有人，或透過以標示於保單封套或封面上的陳述的方式作出。
- 9.3 該提示所用的語言，必須與保單及現時（或已經）提供或致予保單持有人關乎保單的其他通訊/文件所用的語言一致。
- 9.4 該提示必須使用清晰易讀的文字並以顯著的方式展示。

9.5 有關所須提示的內容細則，可詳見「簽發保單時的冷靜期提示指引」（附錄二）。

10. 數碼分銷渠道

10.1 若獲授權保險人於經營保險業務時，使用數碼分銷渠道（例如網頁/手機應用程式），則就本指引所適用並透過數碼分銷渠道所推廣、提供或購買的人壽保險保單而言，該獲授權保險人應使用適當的工具，以確保符合本指引的規定。

11. 生效日期

11.1 本指引自 2019 年 9 月 23 日（「生效日期」）起生效。

12. 過渡性條文

12.1 保監局了解到本指引所適用的獲授權保險人和持牌保險中介人可能需要時間更新其文件、管控措施及程序，以符合本指引第 5 至 10 段的規定。因此，自生效日期開始的 12 個月（即由 2019 年 9 月 23 日至 2020 年 9 月 22 日為止）的過渡期（「過渡期」）將適用於本指引第 5 至 10 段的規定。就簽發日期在過渡期內的人壽保險保單而言，獲授權保險人及持牌保險中介人可遵從本指引第 5 至 10 段的規定，或香港保險業聯會名為《冷靜期》的文件（生效日期為 2010 年 2 月 1 日的版本）中所發出的規定（「保聯規定」），而保聯規定僅供於過渡期內所使用及予以遵從。

2019 年 9 月

投保申請書所載有關冷靜期的陳述指引

保單持有人可在冷靜期內取消人壽保險保單的權利的解釋，必須在保單的投保申請書中以顯著的方式顯示，而該權利（視乎所使用的分銷渠道而定）亦必須在申請過程中由獲授權保險人或持牌保險中介人（視屬何情況而定）向保單持有人清楚解釋。請參照下述關於此陳述可使用的適當用詞的指引：

1. 本指引適用的所有人壽保險保單（除屬於該條例附表 1 第 2 部類別 C 所指明的性質的保單及整付保費保單外）

「冷靜期內取消保單的權利及退還保費

本人明白本人有權以書面通知要求 [獲授權保險人的名稱] 取消保單並獲退還所有已繳保費。本人明白為行使這項權利，該取消保單的通知必須 [由本人簽署並] 由 [獲授權保險人的名稱] 在 [獲授權保險人的香港總辦事處地址] [見下文註釋 (a) 及 (b)] 於冷靜期內直接收到。本人明白冷靜期為緊接保單或冷靜期通知書交付予本人或本人的指定代表之日起計的 **21 個曆日** 的期間（以較早者為準）。本人明白冷靜期通知書是由 [獲授權保險人的名稱] 在交付保單時致予本人或本人的指定代表的一份通知書，以就冷靜期一事通知本人。」

註釋

- (a) 獲授權保險人可調整上述用詞，並指明保單持有人發送取消保單的書面通知可採用的方式。例如，保單持有人可以用電郵方式向獲授權保險人發送書面通知。
 - (b) 此地址必須是香港地址。
2. 本指引適用的屬於該條例附表 1 第 2 部類別 C 所指明的性質的所有人壽保險保單及所有整付保費保單

「冷靜期內取消保單的權利及退還保費

本人明白本人有權以書面通知要求 [獲授權保險人的名稱] 取消保單並獲退還經扣除市值調整金額後的已繳保費。本人明白為行使這項權利，該取消保單的通知必須 [由本人簽署並] 由 [獲授權保險人的名稱] 在 [獲授權保險人的香港總辦事處地址] [見下文註釋 (a) 及 (d)] 於冷靜期內直接收到。本人明白冷

靜期為緊接保單或冷靜期通知書交付予本人或本人的指定代表之日起計的 **21 個曆日** 的期間（以較早者為準）。本人明白冷靜期通知書是由 [獲授權保險人的名稱] 在交付保單時致予本人或本人的指定代表的一份通知書，以就冷靜期一事通知本人。」

註釋

- (a) 獲授權保險人可調整上述用詞，並指明保單持有人發送取消保單的書面通知可採用的方式。例如，保單持有人可以用電郵方式向獲授權保險人發送書面通知。
- (b) 作為營銷過程的一部分，獲授權保險人必須在投保人簽署投保申請書前，披露其可作出市值調整的權利以及該市值調整計算基準的詳細資料。
- (c) 獲授權保險人可作出市值調整的權利（以及其計算基準）必須包括在相關的產品小冊子中。
- (d) 此地址必須是香港地址。

簽發保單時的冷靜期提示指引

於交付人壽保險保單時，應隨保單附上就冷靜期一事提醒保單持有人的清晰提示。保單持有人亦須獲告知其有權直接致電獲授權保險人，以進一步了解冷靜期權益。請參照下述關於此提示可使用的適當用詞的指引：

「閣下有權改變主意

如果閣下並非完全滿意這份保單，閣下有權改變主意。

我們相信這份保單能滿足閣下的財務需要，惟如果閣下並非完全滿意這份保單，請：

- (a) 如適用，將保單退回本公司；及
- (b) 提供 [由閣下親筆簽署] 要求取消保單的書面通知。

我們會取消這份保單，並退還閣下已繳的保費*。

*[屬於《保險業條例》（第41章）附表1第2部類別C所指明的性質的所有人壽保險保單及所有整付保費保單，相關提示必須加上「如閣下的投資之價值在我們接獲閣下取消保單的書面通知時已經下跌，則獲退還的保費數額將扣除該等虧蝕的金額（如有）。」]

閣下如欲行使取消保單的權利，必須符合以下條件：

- (a) 閣下要求取消保單的書面通知必須 [由閣下簽署並] 由我們位於 [獲授權保險人的香港總辦事處地址] 的辦事處 [見下文註釋 (a)] 於以下時段內直接收到：緊接保單或冷靜期通知書交付予閣下或閣下的指定代表之日起計的 **21 個曆日** 內（以較早者為準）。（冷靜期通知書是（與保單分開）發予閣下或閣下的指定代表的通知書，以告知閣下可在該 **21 個曆日** 的限期內取消保單的權利）。
- (b) 如果閣下曾經就有關保單提出索償並獲得賠償，則不會獲退還保費。

如果閣下尚有任何疑問，請與 [獲授權保險人的聯絡方式（包括其地址、客戶服務熱線號碼和電郵地址）] 聯絡，我們很樂意進一步向閣下解釋取消保單的權利。」

註釋

- (a) 獲授權保險人可調整上述用詞，並指明保單持有人發送取消保單的書面通知可採用的方式。例如，保單持有人可以用電郵方式向獲授權保險人發送書面通知。