

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C
C2/5C

致： 所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

銷售非投資相連長期保險(「非投連長險」)產品

香港金融管理局(金管局)在監管過程包括現場審查和喬裝客戶檢查及處理客戶投訴中，注意到認可機構銷售非投連長險產品¹的手法各有不同，並發現於銷售手法上在各方面需要改善的地方。因此，金管局與保險業監督及銀行業界進行商討。為加強銷售手法，旨在確保客戶利益獲得適當保障，金管局期望認可機構在銷售非投連長險產品時按適用情況採取附件所載的實務手法，當中包括銷售新的非投連長險計劃和為現有非投連長險計劃增加額外保費的申請。考慮到銀行業務環境的獨特情況和客戶對銀行特殊的信賴，金管局與保險業監督同意附件載述的實務手法能加強對銀行客戶的保障和確保合適的非投連長險產品銷售予合適的客戶。

這些實務手法的整體原則是認可機構作為中介人有責任採取合理步驟，以確保在銷售非投連長險產品的過程中採取適當的銷售手法和客戶獲得公平對待。認可機構應檢討和確保推行充足的政策、程序和管控措施，以落實在銷售非投連長險產品時採取附件所載的實務手法，並盡快實施所需的加強措施，但以不遲於本通告日期起計的9個月為限。為免產生疑問，若個別認可機構已與金管局議定特定的實施期限，則應以該議定期限而非一般的9個月期限為準。認可機構亦應就實施應採取的實務手法為職員提供足夠培訓。

¹ 非投連長險產品的例子包括屬於《保險公司條例》附表1第2部指明的長期業務類別A的定期壽險計劃、儲蓄壽險計劃、年金壽險計劃、終身壽險計劃和萬用壽險計劃等。為免產生疑問，即使非投連長險產品的保單年期相對較短，只要該產品屬於《保險公司條例》下的長期業務，認可機構在銷售該產品時仍須遵從本通告。本通告不涵蓋銷售投資相連壽險計劃產品。

本通告所載的實務手法是根據金管局的監管發現而提出，因此並非涵蓋適用於認可機構就非投連長險產品的中介人活動的所有規定，尤其是保險業監督和香港保險業聯會（「保聯」）發出之規定。認可機構應確保繼續遵守所有適用的監管規定。

如對本通告有任何疑問，歡迎聯絡沈建宇先生(2878-1594)或陳燕梅女士(2878-1606)。

助理總裁(銀行操守)
朱立翹

2014 年 12 月 8 日

連附件

副本送：保險業監督

認可機構於銷售非投連長險產品上應採取的實務手法

1. 非投連長險計劃的盡職審查

1.1 認可機構應充分評估其提供的每個非投連長險計劃的性質、特點和風險。在向客戶推廣保險計劃前，除其他事項外，認可機構應按適用情況妥善地評估保障範圍、費用與收費、鎖定期¹、行使保費假期的情況和後果、保單貸款的安排和影響、導致自動提早終止保單的情況、保險公司的可信性和能力、從客戶角度的風險，和其他可能對非投連長險計劃的風險和利益特點有重大影響的因素。與此同時，認可機構應辨識可向哪些目標客戶群推廣非投連長險計劃。在這過程中，於進行某非投連長險計劃的盡職審查時，認可機構應確定該非投連長險計劃的目標客戶的狀況(須顧及目標客戶的需要/目標，和負擔能力)，這些目標客戶的狀況正是銷售職員在考慮是否向個別客戶建議該非投連長險計劃，而在把該客戶的狀況跟該計劃的特點和風險作配對時，應充分考慮的。

1.2 認可機構的獨立風險管理部門應參與審查和批核每個非投連長險計劃。盡職審查期間，認可機構應按需要諮詢所有相關部門，例如風險管控、法律和合規部門。²

1.3 認可機構應持續的每隔一段合適時間對非投連長險計劃進行涵蓋計劃的性質、特點和風險(如保險公司的可信性和能力)的盡職審查。

1.4 認可機構應保存妥善的盡職審查的文件紀錄。

2. 廣告

2.1 認可機構應採取合理步驟，確保在銷售非投連長險計劃過程中所使用的廣告³並無虛假、偏頗或誤導成分。

2.2 除其他事項外，廣告應以足夠和同樣的顯眼程度展示非投連長險計劃的

¹ 鎖定期即提早兌現保單為現金而須付罰款或費用的期間。

² 指金管局《監管政策手冊》之單元 IC-1「風險管理的一般措施」。

³ 廣告包括但不限於分發材料(例如透過印刷媒介刊登的廣告、小冊子、單張、資料便覽、通訊和任何其他定期發表的最新資料、直接推銷、「傳真速遞」服務等)、僅作展示的材料(例如海報、展板、戶外展品等)，和互動系統(例如互聯網、互動語音訊息系統等)。

性質(例如人壽保險計劃)與全名，和保險公司全名。廣告內容不應令人誤以為廣告介紹的計劃並非投連長險計劃。

2.3 廣告中有關收益和回報的任何陳述，除其他事項外，其顯眼程度不應超過以下警告聲明或註釋，亦不應在無提及以下警告聲明或註釋的情況下作出，而有關警告聲明或註釋內容(按適用情況)包括：

- (i) 保單持有人須承受保險公司的信貸風險；
- (ii) 若保單持有人於保單初期中止非投連長險保單及 / 或退保，其取回的收益金額可能遠低於已繳付的保費；
- (iii) 描述於廣告中呈列的過往、現時、預計及 / 或潛在收益及 / 或回報(例如紅利、股息、利息等) 的哪(些)特定部分(如有)並非保證和僅作說明用途；和
- (iv) (如(iii)屬適用) 將來實際所得收益及 / 或回報，可能低於或高於現時列出的收益及 / 或回報。

2.4 非投連長險計劃的廣告不應令人產生印象，以為回報得到保證，若事實如此則除外。以上第 2.3 段所指的警告聲明或註釋應使用淺白文字。

3. 確保客戶適合性

3.1 認可機構應確保建議的非投連長險計劃適合客戶的需要和負擔能力。為此，在建議任何非投連長險計劃前，認可機構應力求取得有關客戶狀況的足夠資料，並按照該非投連長險計劃的性質、特點和風險評估是否適合該客戶。認可機構應以文件清楚記錄作出建議的依據。

財務需要分析

3.2 鑑於「財務需要分析」不足(即客戶未有完成整份或若干部分「財務需要分析」表格的個案) 的風險可導致認可機構及其銷售職員在建議非投連長險計劃前未能充分考慮客戶的狀況，認可機構應設立妥善的監察和管控措施，防範和偵測銷售職員濫用客戶偏離「財務需要分析」程序的選擇，並就違規事件採取適當的跟進行動。特別是如可導致認可機構未能遵守任何監管規定(例如妥善的產品適合程度評估)，認可機構不應接受客戶選擇偏離「財務需要分析」程序。認可

機構亦應確保銷售職員明白，在任何情況下為方便起見誘使客戶選擇在任何方面偏離「財務需要分析」程序是不可接受的。

3.3 與此同時，根據向保險業監督的了解，保險業監督已就加強與「財務需要分析」表格有關的要求正向保聯提供指引，旨在不允許選擇不進行「財務需要分析」程序。認可機構應留意有關方面的發展，遵從相關要求和提醒客戶於什麼特定情況下保險公司將不會接納客戶的申請。

客戶需要

3.4 一般來說，若某非投連長險計劃與客戶的狀況並不相符，或客戶表示不需要或不想要保險產品時，認可機構都不應向客戶建議該非投連長險計劃。

3.5 認可機構在進行產品適合程度評估時，應充分考慮客戶在其目標期限內的需要 / 目標。例如，若客戶的目標是在獲得人壽保障之餘積累儲蓄，認可機構所建議的非投連長險計劃不應只顧達到客戶的目標儲蓄金額，而是應在客戶的預期期限內做到。認可機構亦應遵守保聯有關在「財務需要分析」表格中評估客戶全面保障所需等的要求。在建議某壽險計劃前，除其他事項外，認可機構應根據該份評估，考慮客戶是否有人壽保障需要。若除壽險外，客戶亦需要殘疾保障，認可機構在可行情況下應建議具相關保障特點或額外保障條款的計劃，供客戶考慮。

3.6 鑑於保單年期較長的非投連長險計劃的長期性質，在銷售非投連長險計劃的過程中，認可機構應在產品適合程度評估過程中按適用情況適當考慮客戶的流動性需要。為此，在建議該計劃前，除了其他相關因素外，認可機構亦應考慮客戶的退休計劃(若有)，以評估該非投連長險計劃是否符合客戶的狀況。認可機構處理長者客戶(65 歲或以上)或有流動性需要的客戶時應加倍審慎，並提醒這些客戶有關保單年期較長的非投連長險計劃的長期性質。

3.7 認可機構應向客戶披露它們採用的「財務需要分析」表格及 / 或產品適合程度評估的主要假設(若有)(例如與通脹率、回報率等有關的假設)。

客戶的負擔能力

3.8 認可機構在進行產品適合程度評估時應適當考慮客戶的財政負擔能力是否足夠。認可機構應制定和採用妥善的方法與準則，評估客戶在整個保費支付期的負擔能力。認可機構應考慮的因素包括客戶的收入、流動資產、開支(包括客

戶所持有其他保單的應繳保費)、財務負債或承擔、支付保費的資金來源和客戶認為有關來源的可持續性、客戶的退休計劃對其負擔能力的影響、客戶願意並有能力支付的保費金額與年期等。認可機構應採用審慎的額度，以評估客戶就支付保費的金額與年期的能力(例如考慮客戶打算退休的年齡和退休後的財政能力)。

3.9 鑑於行使保費假期的風險和後果，認可機構在評估客戶對支付保費的負擔能力時，一般都不應假設客戶會行使保費假期，或試圖誘使客戶在決定是否購買某非投連長險計劃時假設會行使保費假期(例如透過告訴客戶如選擇行使保費假期就會令其能夠負擔該計劃)。

處理錯配

3.10 認可機構應設立足夠的管控措施，處理涉及非投連長險計劃與客戶狀況(包括需要和負擔能力)錯配的交易。這些措施應包括在接受這些交易前，認可機構職員應：(i)提醒客戶兩者之間的錯配，和該計劃可能對其不適合；(ii)以文件記錄即使在錯配的情況下客戶仍決定繼續該項交易的原因；(iii)確保客戶以書面形式確認錯配的情況；(iv)提醒客戶保險公司可能不接納其涉及錯配的申請；和(v)要求認可機構的主管人員與(若有需要)其他風險管理部門加簽確認。認可機構應規定這些錯配個案須要接受適當的獨立監察，以偵測和避免員工濫用有關管控程序。與此同時，認可機構應確保前線職員充分明白錯配交易風險較高和職員在處理此類錯配交易時須特別審慎。

4. 弱勢社群客戶

4.1 隨同金管局於2006年3月3日「零售財富管理業務」通告所載述的規定，認可機構在向弱勢社群客戶⁴銷售非投連長險計劃時應格外審慎，並實施額外保障措施。認可機構應讓弱勢社群客戶選擇(i)是否帶同一位親友見證銷售過程(包括產品適合程度評估和產品介紹)；及/或(ii)是否需要多一位認可機構的職員處理銷售事宜。客戶可兩者任選其一、兩者均不選，或兩者全選。認可機構應採納客戶的選擇，並妥善保留可供查核的紀錄。在處理長者客戶時，認可機構應提醒他們注意非投連長險計劃的年期(參閱以下第5.1段)和保費支付期。

5. 產品資料披露

⁴ 弱勢社群客戶的例子包括(i)長者(65歲或以上)；(ii)文盲或低學歷人士(小學程度或以下)；(iii)視障人士；和(iv)財政能力較差人士。

5.1 認可機構應實施適當的政策和程序，要求前線職員在銷售過程中向客戶披露和解釋非投連長險計劃的性質、主要特點和風險，除了其他規定，包括以下各項(按適用情況)。然而，以下所列並非盡錄所有，某些特點和風險亦未必適用於每個非投連長險計劃。

- 產品性質——認可機構應從一開始即向客戶指出非投連長險產品是一種保險產品。認可機構不應(i)作出任何有關非投連長險計劃相等於或近似任何種類的存款的陳述，或(ii)採用任何隱藏該計劃保險成分的描述(例如將之形容為「附送保險或人壽保障的儲蓄計劃」)。
- 年期——認可機構應向客戶充分披露非投連長險計劃相關特點的年期：例如保單年期，鎖定期(如有)，紅利、股息和 / 或其他回報的支付期等。認可機構亦應解釋非投連長險保單相關的長期性質與提早終止和 / 或退保的後果。
- 風險——認可機構應向客戶解釋非投連長險計劃涉及的主要風險，除其他風險外，包括保險公司的信貸風險、非投連長險計劃涉及的流動性風險，和人民幣非投連長險產品相關的風險等。
- 保費——保費的相關金額、支付保費次數、保費支付期、和逾期支付或不支付保費的後果，均應向客戶清楚披露。若非投連長險計劃容許行使保費假期和 / 或借取保單貸款，認可機構應特別提醒客戶有關條款、情況、適用利息與費用，和可能出現的後果。認可機構應提醒客戶，於保費假期內費用與收費仍會繼續被收取，並且不應將保費假期不當地陳述為停止或中止繳付保費的無風險選項。
- 費用與收費——認可機構應向客戶作出充分披露，清楚說明關於非投連長險計劃涉及的費用與收費。例如，部分非投連長險產品(如萬用壽險產品)設有費用與收費表。認可機構亦應向客戶披露其支付的部分保費會用作支付保險和相關費用。認可機構在任何時候均不得將非投連長險計劃陳述為客戶無需承擔任何費用與收費，若事實如此則除外。
- 身故賠償與現金價值⁵——由於認可機構應向客戶披露每份非投連長險保單提供的承保範圍，主要的除外責任和局限性亦應充分披露。至於利益說明文

⁵ 關於「現金價值」的提述，請參閱保聯發出的《非投資成分壽險利益說明》和《非投資成分萬用壽險利益說明》。

件，除其他事項外⁶，認可機構應向客戶解釋以下各項：

- (a) 現金價值與身故賠償的金額和釐定基礎；
 - (b) 舉例說明預計收益時，(i) 利益說明的各項假設，包括任何將來派發紅利/股息，和用以將來累積紅利/股息的金額和可得金額的利率；和 (ii) 某特定部分的預計收益(如有) (包括將會派發的紅利/股息和用以將來累積的利率) 並非保證的；
 - (c) 若保單派發紅利/股息或提供參與利潤分配，
 - (i) 保證收益與非保證收益的具體分別；
 - (ii) (如適用) 任何將來派發的紅利/股息可能會低於或高於現時列出的數據；
 - (iii) 關於將來累積紅利/股息的金額和可得金額，(如適用)實際將會累積此等金額的利率可能低於或高於現時列出的數據；和
 - (iv) 保險公司過往或現時的業務表現不一定對將來的表現起指導作用；和
 - (d) 提取(包括但不限於紅利/股息的提取)對說明所載的現金價值和身故賠償的影響。
- 警告聲明樣本——認可機構應提醒客戶注意金管局於 2009 年 3 月 25 日通告附件 2 所載適用於傳統人壽保險產品名單的警告聲明樣本⁷。

6 管理層監察

6.1 金管局已要求⁸認可機構設立適當的管理資訊系統，以供管理層進行監察和獨立部門定期檢測非投連長險產品的銷售。認可機構應監察高風險環節和特殊情況，例如涉及弱勢社群客戶、「財務需要分析」不足、錯配、負擔能力問題、

⁶ 例如(如屬適用) 保聯《保險代理管理守則》第 82 條所載規定。

⁷ 警告聲明樣本現時所用文字為「[計劃名稱]是包含儲蓄成分的保險計劃。部分保費將付作保險及相關費用。若閣下不滿意保單，閣下有權在冷靜期內取消保單，並獲退還已繳付的所有保費。閣下須於冷靜期內(即將保單交付保單持有人(或其代表)後或將通知書(通知保單持有人保單已經可以領取，和冷靜期的屆滿日)發予保單持有人(或其代表)後起計 21 天，以較先者為準)將已簽署的書面通知送達保險公司之香港總辦事處[保險公司香港總辦事處的地址]。冷靜期結束後，若閣下在期滿前取消保單，預計的總現金價值可能少於閣下已繳付的保費總額。」如屬非投資相連整付保費保單，警告聲明樣本中的第三句應修改為「若閣下不滿意保單，閣下有權在冷靜期內取消保單，並取回經扣除任何市值調整後的已繳保費(保險公司有權引用市值調整於非投資相連整付保費保單)。」

⁸ 參閱金管局於 2006 年 3 月 3 日「零售財富管理業務」通告和《監管政策手冊》之 IC-1 單元「風險管理的一般措施」。

轉保等的交易。涉及這些高風險環節和特殊情況的交易，亦應納入認可機構就非投連長險產品銷售過程進行的獨立檢測(例如由認可機構的合規部門進行)，當中包括抽查交易。認可機構的喬裝客戶計劃亦應涵蓋其非投連長險計劃的銷售。若發現任何不當情況，認可機構應迅速採取適當的跟進行動。