有關認可機構投資及保險產品銷售手法的喬裝客戶檢查計劃結果

香港金融管理局

2020 年 9 月

I. 摘要

1. 香港金融管理局(「金管局」) 於 2018 年下半年至 2020 年期間委聘一間服務供應商，就認可機構的投資及保險產品銷售手法，進行了喬裝客戶檢查計劃(「檢查計劃」)。是次檢查計劃的主要目的是為了辨識一些尚待改善的環節及良好手法，並與業界及投資大眾分享，藉此推動認可機構提升良好的合規文化，以及協助公眾可更了解他們於投資理財產品或購買保單時的權利及責任。檢查計劃涵蓋範疇包括「認識你的客戶」程序、產品特點及風險披露、合適性評估，以及對經驗較淺的客戶實施的額外保障措施。

2. 檢查計劃合共向 20 間選定的零售銀行(「銀行」)進行了 352 次抽樣檢查[1]，其中 206 次抽樣檢查涉及 391 項投資產品[2]的建議[3]、118 次抽樣檢查涉及 182 項非投資相連長期保險(「非投連長險」)產品的建議，另有 28 次抽樣檢查因銷售人員認為並無產品符合喬裝客戶[4]的風險取向問卷 或「財務需要分析」結果或其個人狀況，而沒有取得任何建議。在涉及建議的抽樣檢查中，154 次抽樣檢查涉及對經驗較淺的客戶實施的額外保障措施 (其中 68 次抽樣檢查涉及適用的「落單冷靜期」安排[5])。

3. 檢查計劃結果顯示，除某些環節及少數個別抽樣檢查外，銀行大致上符合監管要求。就銷售投資產品方面，除少數個別抽樣檢查外，銀行普遍符合有關「認識你的客戶」程序、合適性評估及對投資經驗較淺的客戶實施的額外保障措施(包括「落單冷靜期」)的監管要求。保險產品方面，檢查計劃結果反映銀行在少數環節例如「認識你的客戶」程序、合適性評估及產品特點與風險披露方面仍有需要改善的地方。下文概述主要檢查結果。

---

1 在本報告內，「抽樣檢查」指喬裝客戶以準客戶身分前往選定的零售銀行收集其銷售過程的資料，到訪 有關銀行的次數可能多於一次。

2 銷售職員向喬裝客戶介紹或建議 265 項 (67.8%)互惠基金/單位信託、73 項 (18.7%) 貨幣掛鈎工具、49 項 (12.5%)股票掛鈎工具及 4 項 (1.0%)債務證券。

3 在本報告內，「建議」包括銷售職員向喬裝客戶介紹或建議某項投資或保險產品，而喬裝客戶可能曾有或沒有向銷售職員表示希望了解特定類別的產品。

4 在本報告內，「喬裝客戶」指由服務供應商聘用，並以準客戶身分在銀行進行抽樣檢查的人士。

5 「落單冷靜期」適用於銷售非上市結構性產品及具有某些特點的債務票據予投資經驗較淺的零售客戶(例如長者及首次購買同類產品的人士)。根據此安排，認可機構應讓客戶至少有兩個曆日的時間(最後一日應為營業日)了解產品、考慮是否適合作出有關投資，以及(如有需要)諮詢親友意見。有關規定於檢查計劃的現場檢查工作後作出修訂，詳見金管局 2019 年 9 月 25 日的通告「關於投資、保險及強制性公積金產品的投資者保障措施」。

II. 計劃簡介

目標

4. 為配合有關認可機構銷售投資及保險產品的監管工作，金管局委聘一間服務供應商進行了一項檢查計劃，作為額外的監管工具，以協助評估認可機構對於金管局、證券及期貨事務監察委員會(「證監會」)、保險業監管局(「保監局」)及香港保險業聯會(「保聯」)發出的相關監管規定的合規情況。

目標分行的選擇

5. 從 20 間從事銷售投資及保險產品的不同規模的零售銀行中，金管局合共選出了 351 間分行[6]作為是項計劃的檢查對象。

檢查方法

6. 不同背景的喬裝客戶被派前往銀行的指定分行，作出有關投資或保險產品的查詢。

7. 檢查計劃主要是抽查認可機構的銷售程序以確定相關管控措施是否穩妥，喬裝客戶在會面過程中未必會作出真實的投資或購買保單。基於這項限制，檢查計劃或未有涵蓋任何將會在真實交易完成前才進一步進行的步驟及程序。

[6] 該 351 間分行合共涉及 352 次抽樣檢查，其中 347 間分行各自涉及 1 次抽樣檢查(即 347 次抽樣檢查)；2 間分行各自涉及 2 次抽樣檢查 (即 4 次抽樣檢查)，另外 2 間分行共同涉及 1 次抽樣檢查。

III. 有關銷售投資產品的主要檢查結果

「認識你的客戶」

8. 為了解客戶及確保投資建議適合客戶，認可機構應向每位客戶收集有關其個人狀況 (例如年齡、財務狀況、投資目標、投資經驗、投資知識、投資年期、風險承受程度及教育水平等)的資料。此外，認可機構在執行「認識你的客戶」程序時，應評估客戶對衍生工具的認識，並根據客戶對衍生工具的認識將客戶分類。評估應由非銷售職員進行[7]。

9. 檢查計劃顯示在介紹投資產品前，大部分銀行職員都有邀請喬裝客戶完成風險取向問卷，並將有關過程錄音。在少數個別抽樣檢查中，銷售職員在未確認喬裝客戶已有有效的風險取向問卷結果前，便已向客戶簡單介紹投資產品。

10. 在少數個別抽樣檢查中，銷售職員試圖影響喬裝客戶在風險取向問卷內提供特定答案或建議喬裝客戶更改風險取向問卷的答案，以取得較高的客戶風險承受程度，從而令喬裝客戶有更多合適產品可作考慮。在其中一次抽樣檢查中，銷售職員在協助喬裝客戶回答有關的風險取向問卷時，儘管喬裝客戶並無基金投資方面的經驗，仍建議喬裝客戶就投資目標選擇「資本增長」而非「收入為本」，及就投資經驗選擇「少於三次交易」。在另一次抽樣檢查中，銷售職員引導喬裝客戶於填寫風險取向問卷時，尤其有關於投資經驗方面，給予進取的答案。這類行為都會削弱為合適性評估而進行的客戶狀況分析的成效。大部分銀行職員都沒有收集有關客戶對衍生工具的認識的資料。

產品特點及風險披露

11. 認可機構應向客戶妥善披露及解釋投資產品的主要特點及風險，以協助客戶在充分考慮相關因素後才作出投資決定。除了說明建議產品的優點外，認可機構亦應向客戶提供持平的意見，使客戶能同時留意產品的缺點及價格下跌風險。 認可機構亦應確保銷售職員所提供的資料及解釋不偏不倚，而且沒有誤導成分。銷售職員亦不應過度倚賴在「複述銷售概要」程序時進行的產品披露，因有關程序可能在客戶已表示有意或已決定購買某項產品後進行(惟在執行交易前)。

12. 檢查計劃顯示銷售職員沒有披露建議的投資產品的部分產品特點、風險及銷售相關資料(例如銀行以何種身分(即主事人/代理人)行事、銀行與產品發行人

[7] 符合金管局 2019 年 9 月 25 日的「關於投資、保險及強制性公積金產品的投資者保障措施」通告附件 1 第(A)(III.1)節指明的情況除外。

的聯繫，以及銀行從銷售有關產品獲得的金錢收益)。例如：

- 就投資或可能投資於高收益債券的投資基金而言，銷售職員並未解釋某些產品特定風險(例如相對較高的信用風險及較易受經濟周期影響)。此外，在喬裝客戶詢問投資者是否可從投資於該等基金中得到較多利息收入時，大部分銷售職員均沒有妥善解釋投資於該等基金並非保證可取得高回報。

- 就股票掛鈎工具/貨幣掛鈎工具而言，銷售職員有時並沒有披露主要產品風險(例如發行人風險)及銷售相關資料。

13. 少數個別銷售職員在回應喬裝客戶查詢有關建議的投資產品是否安全時，沒有提出中肯持平的意見。例如：

- 在一次抽樣檢查中，銷售職員表示投資於基金產品絕對比股票安全，原因是基金產品價格波幅相對較低。

- 在一次抽樣檢查中，銷售職員僅表示建議的投資基金是安全的，是因為該產品的風險評級屬於低。

- 在一次抽樣檢查中，銷售職員通過強調管理兩項投資基金的基金公司的財政實力使喬裝客戶放心，指它們都是跨國公司，並促請喬裝客戶留意建議基金穩健的往績表現，而沒有提醒喬裝客戶有關該產品的潛在風險。

14. 銷售職員普遍都有向喬裝客戶提供概述產品主要特點與風險的《產品資料概要》及/或《重要資料概覽》。然而，在部分抽樣檢查中，銷售職員沒有提供有關資料概覽，不過當中大部分都有向喬裝客戶提供其他產品文件，例如產品單張、宣傳資料及基金的資料便覽等。

<u>合適性評估</u>

15. 認可機構應採取合理措施，以確保在充分考慮客戶的個人狀況後所作出的投資邀約或建議適合該客戶。就銷售投資基金而言，邀請/建議客戶經常轉換投資基金，尤其對客戶來說有關轉換只有極少或沒有經濟意義的話，實在是缺乏充分理據。在合適性評估中，認可機構應確保有充分考慮客戶的情況(包括投資目標、投資年期等)，以及某些交易模式(例如經常轉換基金涉及的交易成本)所帶來的的風險及後果。

16. 銷售職員普遍根據喬裝客戶的風險承受程度評估結果作出建議。在喬裝客戶查詢有關風險錯配的產品時，銷售職員一般都有促請喬裝客戶留意有關產品可能並不合適。然而，在一次抽樣檢查中，銷售職員主動向喬裝客戶建議風險錯配的投資產品而沒有指出存在的風險錯配，或提供有關風險錯配產品為

何適合喬裝客戶的理由。

17. 在部分抽樣檢查中，喬裝客戶表示希望了解投資基金(例如混合資產/股票/債券基金)，但只想投資一段極短的時間。當中過半數的銷售職員都有促請喬裝客戶留意基金可能並不適合短期投資，因為這類短期交易所引起的費用及收費可能會對喬裝客戶的投資回報造成不利影響，或提醒喬裝客戶基金投資一般適合作中長期投資。

18. 然而，在少數抽樣檢查中，銷售職員不僅沒有向客戶指出上述情況，更表示該等基金流動性高，或可經常轉換以獲利。例如在兩次抽樣檢查中，銷售職員認同喬裝客戶的看法，認為基金可經常轉換以獲利或止蝕，就像股票買賣一樣。

<u>對投資經驗較淺的客戶實施的額外保障措施</u>

弱勢社群客戶

19. 認可機構在服務弱勢社群客戶時應格外謹慎，包括認可機構應讓零售銀行的屬弱勢社群客戶的零售銀行客戶在首次交易中選擇：(i)是否帶同一名親友見證銷售過程；及/或(ii)是否需要多一名前線職員處理銷售事宜。弱勢社群客戶可兩者任選其一、兩者均不選用或兩者全選。

20. 在部分抽樣檢查中，銷售職員在建議投資產品過程中沒有妥善地向喬裝客戶提及有關弱勢社群客戶的額外保障措施。

落單冷靜期

21. 為加強對投資經驗較淺的零售客戶(例如長者及首次購買同類產品且資產高度集中於該項投資的投資者)的保障，就非上市結構性產品及具有某些特點的債務票據而言，認可機構須讓該等客戶在發出交易指示前至少有兩個曆日的時間考慮是否適合作出有關投資。在落單冷靜期適用的情況下，認可機構應清楚解釋落單冷靜期的安排[8]。

22. 大部分銷售職員都有向喬裝客戶妥善解釋落單冷靜期機制，並在發出交易指示前，給予喬裝客戶兩個曆日考慮有關投資產品是否適合。

23. 在少數抽樣檢查中，部分銷售職員並不熟悉落單冷靜期安排的適用範圍(例如

[8] 有關規定於檢查計劃的現場檢查工作完成後作出修訂，詳見金管局 2019 年 9 月 25 日的通告「關於投資、保險及強制性公積金產品的投資者保障措施」。

在一次抽樣檢查中，銷售職員並不知悉落單冷靜期安排適用於非長者但首次購買同類產品且資產高度集中於該項投資的喬裝客戶，直至銀行的內部系統發出警告訊息時才知悉)。此外，有少數銷售職員要求喬裝客戶提高其自行申報的資產淨值或調低其投資額，以規避落單冷靜期安排。有少數銷售職員聲稱銀行不會核實喬裝客戶自行申報的資產淨值。

其他觀察結果

24. 在銷售手法方面，銷售職員並無對喬裝客戶施加壓力或使用不公平手法強迫或誘導喬裝客戶作出投資決定。

25. 在一次抽樣檢查中，銷售職員在進行風險狀況評估及介紹股票掛鈎工具後，發覺喬裝客戶打算投資的金額高於其資產淨值的某特定水平，因此銷售職員表示有關交易不能在該分行處理，並建議喬裝客戶透過網上平台進行有關交易，原因是網上平台沒有投資金額的限制。該建議可能是要避開有關合適性評估及落單冷靜期的監管規定，這並不符合客戶的最大利益。

良好銷售手法

26. 銷售職員普遍拒絕向喬裝客戶介紹或建議風險錯配產品。在喬裝客戶查詢有關高收益債券的抽樣檢查中，銷售職員表示根據銀行政策，有關產品只能售予專業投資者，因此並不適合喬裝客戶。有少數銷售人員建議喬裝客戶在發出交易指示前徵詢專業人士及/或家人的意見。

27. 銷售職員普遍在喬裝客戶作出投資決定前，確認喬裝客戶是否了解建議的投資產品的特點及風險，或查問喬裝客戶對產品有沒有問題。例如在一次抽樣檢查中，銷售職員建議一位對投資基金沒有任何投資經驗的長者瀏覽證監會或其他相關機構的官方網站，以獲取更多有關投資基金的知識。

28. 在喬裝客戶查詢建議的投資產品是否安全時，大部分銷售職員都向喬裝客戶提供中肯持平的意見，例如指出產品並非保本，並提醒喬裝客戶產品及價格波動所帶來的風險。

29. 為處理部分喬裝客戶所提出若只投資基金產品一段短時間是否合適這一點，銷售職員普遍都提供審慎的解釋。銷售職員向喬裝客戶表示計及買賣基金所引致的費用及收費後，最好應視基金產品為中長期投資。

IV. 有關銷售保險產品的主要檢查結果

「認識你的客戶」

30. 認可機構應確保在充分考慮客戶的個人狀況後所建議的非投連長險計劃適合該客戶。為此，在建議任何非投連長險計劃前，認可機構應透過妥善進行「財務需要分析」，取得有關客戶狀況的充足資料，包括客戶的需要、財務狀況、支付保費的能力及意願等。

31. 檢查計劃顯示部分銷售職員在建議非投連長險計劃前，並未為喬裝客戶妥善進行「財務需要分析」。雖然銷售職員有詢問喬裝客戶的一些背景資料，但所收集的資料並不足以確保建議的非投連長險計劃適合該喬裝客戶。在部分抽樣檢查中，銷售職員並沒有收集或充分評估有關人壽保障需要、理財需要、財務狀況、支付保費的能力及意願等資料。

32. 在少數抽樣檢查中，銷售職員試圖對喬裝客戶施加不同程度的影響，以期為所建議的非投連長險計劃提供合理依據。

合適性評估

33. 認可機構應採取合理措施，以確保其銷售職員取得有關客戶狀況的充足資料，並根據非投連長險計劃的性質、特點及風險進行合適性評估。

34. 檢查計劃顯示部分銷售職員沒有向喬裝客戶收集充足資料以進行妥善的合適性評估；在建議的產品與喬裝客戶的狀況存在錯配的情況下 (例如應付保費高於喬裝客戶表示願意及有能力支付的保費金額)，銷售職員沒有提醒喬裝客戶錯配情況及/或沒有解釋為何該錯配的產品適合喬裝客戶。例如在其中一次抽樣檢查中，雖然喬裝客戶表示只會支付某個數額的年度保費，但銷售職員仍然向喬裝客戶建議一個年度保費高於喬裝客戶示意的金額好幾倍的計劃。

產品特點及風險披露

35. 認可機構應制定適當的政策及程序，確保銷售職員在銷售過程中向客戶妥善披露及解釋非投連長險計劃的性質及主要特點與風險，以協助客戶在充分考慮相關因素後才作出購買保單決定。銷售職員所提供的資料及解釋應不偏不倚，而且沒有誤導成分。

36. 檢查計劃顯示雖然銷售職員有向喬裝客戶提供有關建議的非投連長險計劃的一般資料，但在披露產品特點及風險方面有需要改善的地方。

37. 在一些抽樣檢查中，銷售職員沒有充分解釋非投連長險計劃的主要風險，例如信貸風險、計劃涉及的流動性風險、通脹風險，以及提早退保或提早停止支付保費的後果等。在一些抽樣檢查中，銷售職員沒有向喬裝客戶披露及解釋保費除了用作非投連長險計劃的儲蓄及財富累積外，部分保費會用作支付保險及相關費用。

38. 就分紅計劃(即向保單持有人派付非保證紅利的保險計劃)而言，部分銷售職員沒有充分解釋建議計劃的利益說明，例如非保證利益的假設或可能出現的波動。客戶有可能不知悉某特定部份的利益為非保證利益，或可能對分紅計劃的回報有錯誤的預期。在其中一次抽樣檢查中，銷售職員向喬裝客戶表示雖然未來的紅利可能會上升或下降，但保單每年都必定會獲分派紅利，而所分派紅利與利益說明中所列示的數字不會有很大差距。

39. 就近年日見普及的年金保險而言，檢查計劃顯示部分銷售職員沒有充分披露年金保險計劃的主要特點及風險。例如年金保單內積存的儲蓄會轉化為在一段時間內的收入流。客戶必須了解年金保單的現金價值會隨着派付年金而逐步下降。然而，在部分抽樣檢查中，銷售職員對有關特點，以及對保單的現金價值及/或身故賠償的影響(例如在年金保單到期或終止時，現金價值及/或身故賠償可能大幅低於已支付的保費總額，甚或降至零) 所作的披露及解釋並不清晰，需要作出改善。

<u>對弱勢社群客戶實施的額外保障措施</u>

40. 認可機構在向弱勢社群客戶銷售非投連長險計劃時應格外謹慎，包括應讓零售銀行的弱勢社群客戶選擇：(i)是否帶同一名親友見證銷售過程；及/或(ii)是否需要多一名前線職員處理銷售事宜。弱勢社群客戶可兩者任選其一、兩者均不選用或兩者全選。

41. 在檢查計劃中，部分銷售職員沒有向弱勢社群喬裝客戶提及可供其選擇的額外保障措施。

<u>保單轉保</u>

42. 鑑於人壽保單的長期性質，客戶可能會因為保單轉保所產生的財務影響(例如退保/保單失效的現金價值可能少於已付保費總額)、受保資格影響(例如受保範圍的改變)、索償資格影響(例如重新計算自殺條款的等候期)等而蒙受損失。認可機構應制定適當的政策及程序與管控措施，處理涉及保單轉保的保險交易。認可機構應向客戶解釋保單轉保的定義，以及有關保單轉保的影響與風險，以協助客戶在充分考慮相關因素後才作出決定。

43. 檢查計劃顯示銷售職員在處理涉及保單轉保的交易時有需要改善的地方。例如在喬裝客戶查詢有關取代現有的人壽保險保單時，部分銷售職員沒有充分解釋保單轉保的定義，及/或有關保單轉保的影響及風險。在其中一次抽樣檢查中，儘管喬裝客戶表示在理解《客戶保障聲明書》某些項目上遇到困難，相關銷售職員並沒有因應喬裝客戶的查詢提供任何進一步解釋，亦沒有向喬裝客戶提供「壽險轉保知多少」單張。在部分抽樣檢查中，銷售職員亦沒有按規定向喬裝客戶提供該單張。

「冷靜期」

44. 「冷靜期」是保障保單持有人權益的重要措施，讓保單持有人有機會審視新購買的人壽保單。認可機構應在銷售過程中促請客戶留意「警告聲明樣本」[9] (其中包括提醒客戶留意在冷靜期內取消保單的權利及可獲退回任何已付保費)。

45. 在部分抽樣檢查中，銷售職員沒有向喬裝客戶充分披露及解釋「警告聲明樣本」。

其他觀察結果

46. 銷售手法方面，在少數抽樣檢查中，銷售職員試圖說服喬裝客戶立即購買建議的非投連長險計劃，指喬裝客戶可在「冷靜期」內才進一步考慮及取消保單；或建議的計劃是限時優惠而且是最適合喬裝客戶的計劃。喬裝客戶可能會感受到壓力要購買建議的保險計劃。

47. 例如在其中一次抽樣檢查中，銷售職員建議喬裝客戶不要按原本的打算帶同家人參與銷售過程，而催促喬裝客戶即時購買有關保險計劃。銷售職員表示若喬裝客戶的家人其後反對其購買有關保險計劃，喬裝客戶仍可於「冷靜期」內取消保單，嘗試以此說服喬裝客戶。銷售職員更建議可在喬裝客戶及其家人下次到訪分行時假扮簽署有關投保文件。

良好銷售手法

48. 部分銷售職員建議喬裝客戶在購買涉及保單轉保的新保險計劃時要仔細考慮，切勿倉卒作出決定。

49. 在其中一次抽樣檢查中，喬裝客戶查詢建議計劃是否有提供保費融資，銷售職員表示保費融資不應作為是否選取某項產品的決定因素，而喬裝客戶應該考慮建議計劃是否符合其需要。

50. 在另一次抽樣檢查中，銷售職員在進行「財務需要分析」時，向喬裝客戶詳細解釋「財務需要分析」中的詞彙，以確保喬裝客戶了解有關意思(例如供養人、家庭入息保障需要、通脹率、回報率)。

[9] 參閱金管局 2014 年 12 月 8 日通告「銷售非投資相連長期保險(「非投連長險」)產品」的附件附註 7。

V. 後續工作

51. 金管局已開始與相關認可機構跟進檢查計劃的觀察結果，以及要求相關認可機構採取適當措施處理檢查計劃中所發現的問題。

52. 金管局在制定監管工作計劃及推動認可機構及其員工提升合規文化的相關措施時，參考了是次檢查結果，並會在監管過程中加強審視所識別的不足之處。金管局會繼續在其持續監管過程中監察認可機構的銷售手法。

53. 金管局期望認可機構會充分參考本報告的檢查結果，並及時實施適當措施，以改進銷售程序、職員培訓、合規監察及其他相關內部管控。

54. 公布是次檢查計劃結果，亦有助公眾更了解他們於投資理財產品或購買保單時的權利及責任。