

透過非面對面渠道分銷投資及保險產品的指引

(A) 非面對面服務模式是否適合某些客戶

一般來說，儘管網上平台可方便客戶，認可機構應考慮透過該等渠道提供投資服務或長期保險產品是否適合某些客戶(如可能無法作出獨立投資或保險決定的弱勢社群客戶)。認可機構可運用不同方法達致此目的。

表 1：實用例子僅供參考，並非指明標準：

考慮網上平台是否適合某些客戶時可參考的一些因素：

- 某些客戶(例如視障或智障人士或文盲人士)除非得到充分支援(例如若有聲音導航方便用戶，則網上平台亦不一定不適合文盲人士)，否則可能無法經網上平台使用投資服務或購買長期保險產品
- 某些客戶透過網上平台理解複雜產品、高風險產品或長期保險產品的能力成疑
- 除非有提供使用網上平台的相關消費者教育或指引，否則某些對科技認識不足的客戶或暫時未適合使用網上平台

衡量客戶對科技的認識程度的因素可包括客戶過去使用網上平台(例如網上銀行或購物平台)或使用其他數碼產品以取得網上服務或進行網上程序的經驗。識別客戶對科技認識是否不足的若干可行方法包括：

- 利用簡單的網上問卷評估客戶對科技的認識程度
- 藉經人手渠道與客戶互動，評估客戶對科技的認識

(B) 處理與弱勢社群客戶的交易

認可機構在透過非面對面渠道提供投資服務及長期保險產品時，應顧及以下有關弱勢社群客戶的保障措施。

(I) 弱勢社群客戶評估

根據金管局發出的「投資者保障措施」通告¹及相關指引，認可機構應判斷客戶是否弱勢社群客戶(「弱勢社群客戶評估」)，並在若干情況下為弱勢

¹ 金管局於 2019 年 9 月 25 日發出的「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，見附件 1 第(A)(III.2)及(B)(VIII)節。

社群客戶提供額外保障。

與認可機構職員及客戶在認可機構的處所面對面互動不同，若干並無人際互動的非面對面渠道可能會對認可機構判斷客戶是否弱勢社群客戶帶來挑戰。例如認可機構或未能透過網上平台察覺到部分客戶的情況(如肉眼可觀察到的障礙)或客戶情況的變化。在該等情況下，認可機構可推出措施以確定或未能透過網上平台察覺到的相關客戶情況及其後出現的任何變化，而該等情況或變化顯示客戶可能屬弱勢社群客戶或可能引致弱勢社群客戶評估結果(如由非弱勢社群客戶變為弱勢社群客戶)有所改變。

表 2：實用例子僅供參考，並非指明標準：

- 藉客戶作出聲明或其他合理方法查詢客戶的情況，以進行弱勢社群客戶評估
- 監察及查核任何異常風險狀況評估結果及可疑交易，以協助揭示客戶情況是否有任何變化
- 提供經人手渠道進行弱勢社群客戶評估的選項

按照風險為本方法，若合適性責任不適用於所銷售的投資產品(例如採取「只執行交易」模式進行的非複雜投資產品的網上(及非網上)交易)，認可機構可以不進行弱勢社群客戶評估。根據這項原則，若所銷售的長期保險產品獲豁免進行由保監局發出的《財務需要分析指引》(指引 30)下要求的財務需要分析規定或該長期保險產品不受有關財務需要分析規定規管，及認可機構並無作出建議，認可機構可以不進行弱勢社群客戶評估。

(II) 處理與弱勢社群客戶進行的投資或長期保險產品交易時應格外審慎

除相關指引(如同伴規定、落單冷靜期，以及向零售銀行客戶銷售年金保險產品時須進行錄音及提供年金保險產品資料便覽的要求等)另有規定外，認可機構在處理與弱勢社群客戶進行的投資或長期保險產品交易時，及在顧及有關客戶及產品的情況下，可以按風險為本原則考慮所採取的格外審慎措施的應用範圍及運作安排。

表 3：實用例子僅供參考，並非指明標準：

- 在網上過程展示提示訊息，鼓勵弱勢社群客戶如有需要可致電熱線或

到分行尋求協助

- 認可機構就透過視像會議進行的銷售提供錄影選項
- 在成功進行網上交易後，透過電郵或短訊等向弱勢社群客戶及其指定聯絡人發出通知
- 進行售後管控措施(例如按風險為本原則抽樣再次聯絡有關弱勢社群客戶，以確保他們了解其透過網上平台進行的投資交易)

弱勢社群客戶的同伴規定 (只適用於零售銀行客戶)

正如「投資者保障措施」通告¹附件 1 第(A)(II.7)及(B)(VI)節所載，認可機構應容許弱勢社群客戶選擇是否(i)帶同一名同伴見證銷售過程；及 / 或(ii)由多一名前線職員處理銷售事宜(「同伴規定」)。

同伴規定並不強制適用於要求同伴在場並不切實可行的網上投資及長期保險產品交易 (例如透過並不涉及認可機構職員的網上平台進行的交易)。然而，在某些情況下，安排同伴在場是可行及審慎的做法。例如若相關投資或長期保險產品交易涉及使用視像會議或電話會議，認可機構應在適用及切實可行情況下，遵從弱勢社群客戶就同伴規定作出的選擇。

表 4：實用例子僅供參考，並非指明標準：

- 提供透過與認可機構的適當職員實時對話及同步瀏覽的見證選項

(C) 銷售過程

(I) 投資交易的合適性評估

金管局在監管過程中留意到，部分註冊機構已透過務實及方便易用的方式為複雜投資產品進行網上合適性評估。

表 5：實用例子僅供參考，並非指明標準：

- 認可機構利用其記錄中可用且相關的客戶資料(例如從客戶的有效風險狀況評估結果取得的資料)，而不是要求客戶從頭開始提供資料以進行合適性評估

(II) 有關銷售長期保險產品的合適性評估

在指引30的規管下及除非獲豁免，不論是透過何種銷售渠道，認可機構均須為客戶進行財務需要分析，以確保所建議的保險產品適合客戶。鑑於不同非面對面渠道的營運模式各有不同，進行財務需要分析所需收集的資料之範圍和程度會視乎目標客戶的特定情況及銷售渠道之營運模式而有所不同。儘管如此，認可機構有責任收集足夠資料，以能在建議任何保險產品前作出合理評估。

如屬獲豁免或不受財務需要分析規定規管的產品，不論是透過何種銷售渠道，認可機構向客戶建議產品前均須按照保監局發出的《操守守則》²「標準及常規」6.1，就客戶情況進行適當的合適性評估。合適性評估的程度應相稱及合理，顧及客戶情況及相關產品的性質及複雜程度，並至少符合以下標準：

- (i) 認可機構應確定客戶的需要及/或目標是否與產品的性質及特點匹配。
- (ii) 認可機構應向客戶清楚解釋所建議的產品如何與其需要及/或目標匹配。
- (iii) 若認可機構所得資料顯示客戶的負擔能力存有任何需要關注的地方，則不應向客戶建議任何保險產品。

儘管有以上所述，認可機構在決定應否使用非面對面渠道分銷某些特定保險產品時，應考慮產品特點。例如特點複雜的產品因在銷售過程中無法經網上平台向客戶作出充分及有效的建議或解釋，可能並不適合透過網上平台分銷。

(III) 有關「非招攬」/「只執行交易」/「無作出建議」的投資及長期保險產品交易的措施

金管局留意到部分認可機構將某些網上投資交易列作「非招攬」/「只執行交易」類的交易，或以「無作出建議」方式經網上平台分銷合資格長期保險產品。謹提醒認可機構，交易是否涉及招攬或建議是視乎每宗個案的事實及情況而定。

² 《持牌保險代理人操守守則》及《持牌保險經紀操守守則》。

認可機構如採用「非招攬」/「只執行交易」/「無作出建議」的交易模式，應制定妥善政策、程序及管控措施，以確保該等模式不會被用作迴避其內部政策及/或監管規定如合適性評估或財務需要分析等規定。這些包括向有關職員發出清晰指引；設立有效檢討機制抽查合規情況；適當的管理資訊報告以助辨識可能出現的濫用情況，以及設計妥善的銷售目標及獎勵制度。

表 6：實用例子僅供參考，並非指明標準：

- 抽樣再次聯絡客戶以確認列為「非招攬」/「只執行交易」/「無作出建議」類的交易是確實不涉及認可機構職員的任何招攬或建議
- 銷售職員的業務獎勵制度的設計與該等職員就「只執行交易」或「無作出建議」類的交易的參與程度及提供支援的程度相稱

為免產生疑問，就複雜投資產品(證監會發出的《網上分銷及投資諮詢平台指引》第 6.5 段適用的在交易所買賣的衍生產品除外)而言，不論有否作出招攬或建議，亦不應在未經任何合適性評估的情況下於網上平台銷售。

(IV) 在網上環境下涉及錯配或例外情況交易的管控措施

正如「投資者保障措施」通告¹附件 1 第(A)(II.5)及(B)(V)節所載，在合適性評估中，認可機構在處理涉及錯配或例外情況的交易時，應特別審慎。就零售銀行客戶而言，認可機構應有適當程度的監督，在檢討及按適當情況批核涉及錯配或例外情況的交易後，才落實執行交易。從網上交易的角度而言，相應措施可包括適當的系統管控措施，以評估涉及錯配或例外情況交易的理據(例如採用若干預設的理由以供選擇)。為免產生疑問，僅僅取得客戶對涉及錯配或例外情況的交易的確認，不能免除認可機構的合適性責任(按適用情況而定)。

就投資交易而言，若認可機構分批或於日終執行客戶指令，認可機構亦可考慮於分批或日終處理程序前進行檢討及批核，而非在銷售過程中進行。就銷售長期保險產品而言，認可機構最遲須於向保險公司遞交申請前檢討及批核涉及錯配或例外情況的交易。

(V) 產品披露

產品披露的目的是為了讓客戶在進行交易前明白相關投資或保險產品。認可機構應向客戶清晰及充分披露相關的重要資料。在作出有關披露時，認可機構應確保以易於理解的方式向客戶傳達資料，並以淺白語言向客戶作出披露及呈示資料。認可機構亦應向客戶提供查詢渠道。

表 7：實用例子僅供參考，並非指明標準：

- 過程中可利用彈出式視窗/短片解釋複雜的用語；提供熱線或實時對話功能，方便客戶提問；制定常見問題等

(VI) 就投資產品的銷售過程錄音

正如金管局於 2020 年 12 月 23 日發出的通告³提及，若通訊設施沒有適當備存紀錄功能讓認可機構記錄、檢索及監察與客戶的通訊內容，認可機構應制定相應的補償措施及管控安排，確保遵守相關監管規定。例如，若有關投資交易屬於需要錄音或電話錄音的情況，認可機構應採取適當措施(例如使用具備錄音功能的辦公室電話)，以記錄與客戶的相關對話或相關重述內容。為免產生疑問，認可機構應就透過視像會議進行的投資交易(不論是否涉及招攬或建議，以及是否涉及複雜產品)為與客戶的相關對話或相關重述內容進行錄音。錄音內容應按適用情況包括合適性評估、產品披露，以及落單及確認訂單。有關錄音應根據適用規定備存。

認可機構亦應謹記遵守其他適用的監管規定，包括但不限於證監會的《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》，尤其是第 3.9 段關於記錄交易指示及各項有關訊息披露及合適性責任規定，以及證監會於 2018 年 5 月 4 日發出的「透過即時通訊收取客戶交易指示」通函(若適用)。

(VII) 就長期保險產品的銷售過程錄音

認可機構應謹記就所有非面對面銷售渠道遵守有關錄音的現行規定⁴。例如，若於銷售過程錄音在特定非面對面渠道並不切實可行，認可機構便不應向弱勢社群客戶或選用錄音安排的非弱勢社群客戶銷售年金保險產品。

³ 金管局於 2020 年 12 月 23 日發出的「有關投資者保障措施的常見問題」通告。

⁴ 「投資者保障措施」通告附件 1 第(B)(II)節。

此外，透過視像會議銷售任何長期保險產品時，認可機構亦應謹記遵守保監局於 2020 年 8 月 5 日發出的「有關經視像會議銷售長期保險保單的沙盒申請」通函中有關端對端錄影或錄音的規定。

(VIII) 落單冷靜期(只適用於零售銀行客戶)

落單冷靜期旨在為對某些產品認識較淺的零售銀行客戶提供額外保障。落單冷靜期讓客戶有較多時間考慮有關投資是否合適，並按需要諮詢第三方。

認可機構應留意，落單冷靜期適用於網上進行且涉及招攬或建議的適用投資交易⁵。換言之，落單冷靜期不適用於不涉及招攬或建議的網上交易。

(IX) 有關保險產品的簽名規定

就透過某些非面對面渠道，獲取客戶親筆簽名或許並不切實可行。根據保監局於 2020 年 8 月 5 日發出的「有關經視像會議銷售長期保險保單的沙盒申請」通函，認可機構可採用任何適當技術或安排以獲取客戶簽名，而有關簽名須具法律約束力，並且客戶須完全知悉所簽署的文件。就此而言，認可機構應在網上平台設有妥善的管控措施，確保在要求客戶簽署前，已向客戶展示文件的全部內容。

(D) **監察**

認可機構應實施妥善有效的監察及查核機制，以識別、監察及查核任何異常客戶風險狀況分析結果，以及透過非面對面渠道進行的可疑投資或長期保險產品交易或交易模式，尤其是弱勢社群客戶進行的交易。認可機構應就所識別的任何異常風險狀況分析結果、交易或交易模式採取適當跟進行動。

表 8：實用例子僅供參考，並非指明標準：

某些可能需特別留意的提示：

- 客戶的風險狀況分析結果及/或交易模式突然出現重大轉變
- 客戶經常更新風險狀況評估或經常登入網上平台

⁵ 「投資者保障措施」通告附件 1 第(A)(II.6)節。

售後監察例子：

- 為弱勢社群客戶進行的交易編製定期管理資訊系統報告，例如過去的交易渠道及模式、登入網上平台次數等
- 一旦偵察到弱勢社群客戶的異常行為(例如客戶的風險狀況分析結果及/或交易模式突然出現重大轉變)，再次聯絡該客戶

(E) 就使用非面對面渠道向客戶提供協助

為便利客戶使用非面對面渠道，認可機構應制定安排，讓客戶就使用非面對面渠道進行投資或長期保險產品交易向認可機構尋求協助及指引。

表 9：實用例子僅供參考，並非指明標準：

- 提供熱線、實時對話或與認可機構職員同步瀏覽的選項以實時查看客戶所瀏覽的內容，以便能提供協助及指引
- 提供教材或教育工具，以便利客戶了解非面對面渠道的運用、風險及好處 (例如使用網上平台的示範短片)