

銷售投資壽險計劃的監控措施

1. 職員的勝任能力及登記

1.1 從事銷售投資壽險計劃的認可機構及其職員應確保其已向香港保險業聯會轄下的保險代理登記委員會分別登記成為委任保險公司的保險代理及業務代表，才可從事有關業務。

1.2 此外，認可機構須為從事投資壽險計劃銷售的職員提供適當培訓，確保他們(i)具備足夠的知識及技能，為客戶提供有關這些產品的解釋、建議或意見；(ii)熟悉銷售程序及有關監控措施；以及(iii)了解須遵守的相關監管規定。

2. 產品盡職審查

產品批核及檢討

2.1 認可機構應充分了解投資壽險計劃的性質及結構，包括相關投資、保險保障、鎖定期、費用及收費、提早兌現保單的罰則、發行投資壽險計劃的保險公司的可信性與能力，以及可能影響投資壽險計劃的風險與利益的其他因素。

2.2 根據金管局《監管政策手冊》之 IC-1 單元「風險管理的一般措施」規定，獨立的風險管理部門應參與產品批核及檢討程序，以確保清楚了解及充分評估投資壽險計劃的風險。認可機構應視乎適當情況諮詢所有相關部門(如風險管控、法律及合規部門)。

產品風險評級

2.3 認可機構應自行進行產品盡職審查²，而非只倚賴發行產品的保險公司的風險評估。此外，認可機構亦應持續檢討其給予投資壽險計劃中相關投資選項的風險評級，並視乎適當情況修訂。若於檢討後調高風險評級，認可機構應於月結單內或另行致函通知受影響客戶。

產品年期

2.4 認可機構應評估及決定個別投資壽險計劃的年期，然後按照準客戶所選的投資年期進行配對。一般而言，投資壽險計劃是較長年期的產品，因此保單持有人預期持有產品的年期較長(如至少 5 年或以上)。認可機構應考慮包括鎖定期(即提早兌現保單為現金而須付罰款或費用的期間)在內的不同因素以決定投資壽險計劃的年期。

3. 使用贈品

3.1 為免分散客戶對投資壽險計劃的性質及風險的注意，認可機構不應以金錢或其他優惠(如贈品)作為推銷投資壽險計劃的手法。費用及收費折扣，以及為推廣品牌、與客戶建立業務關係，或其他與推銷投資壽險計劃無直接關係的目的而送出贈品，則不受本規定約束。

4. 須在投資專區進行銷售活動

4.1 根據金管局於 2009 年 3 月 25 日的通告，有關投資壽險計劃的任何招攬、建議、討論及銷售，只可在認可機構投資專區內進行。

² 例如，認可機構就個別投資基金進行的產品盡職審查，可視作同時為作為投資壽險計劃中的相關投資選項及作為獨立銷售的互惠基金所須的盡職審查。

5. 產品披露

5.1 認可機構應向客戶作出適當披露，清楚說明投資壽險計劃的性質及風險，包括：

- 產品性質 – 認可機構應從一開始即向客戶清楚指出該產品是一種投資相連保險產品。投資壽險計劃不應被不當地陳述為儲蓄計劃或存款，或沒有保險成分的投資基金等。產品的投資及保險成分均應向客戶適當披露。任何隱藏保險成分的句語(如將投資壽險計劃形容為「附送保險或壽險的投資基金」)均是不正確及不可接受。
- 投資選項及風險 – 認可機構應披露及說明每份投資壽險計劃中投資選項的性質及風險。認可機構應按情況清楚說明並無保證可以悉數取回本金。
- 信貸風險 – 認可機構應披露保險公司名稱，並說明客戶所付的保費會成為保險公司資產的一部分，而客戶對相關投資的資產並無任何權利或擁有權，因此客戶須承受保險公司的信貸風險。
- 保險保障 – 認可機構應披露及說明身故賠償金額及／或其釐定基準，包括指出該金額須承受投資壽險計劃的市場風險及匯率風險(如適用)，以及身故賠償金額可能會遠低於所付的保費，亦可能不足以應付客戶遺產規劃的需要。
- 保費 – 認可機構應披露保費金額、支付保費次數及整個支付期。認可機構亦應說明在哪些情況下可以行使保費假期及其影響(例如由於須繼續支付費用及收費，投資壽險計劃的價值可能會下跌；獲得特別紅利的權利可能受影響；以及若客戶未能重

新支付保費，其投資壽險計劃可能會被終止，保單持有人亦可能須要承擔退保罰款)。若投資壽險計劃容許保單持有人提取保單貸款，認可機構應披露及說明保單貸款的運作機制(例如當保單持有人未有支付到期保費，保單貸款是否就會自動生效)、貸款利息及收費，以及若戶口價值不足以應付未償還貸款及累計貸款利息，投資壽險計劃可能會被終止。

- 鎖定期 – 認可機構應披露及說明投資壽險計劃是屬於中線或長線持有的產品，提早退保可能須要承擔大筆罰款，以及應披露罰款的數額。若有提取現金的限制，認可機構亦應向客戶說明。
- 費用及收費 – 認可機構應披露及說明投資壽險計劃本身及相關投資資產的費用及收費，並說明投資壽險計劃的整體回報可能因這些費用及收費而不及相關投資資產的回報。認可機構亦應解釋，客戶支付的部分費用及收費會用作繳付人壽保險的收費。保險收費會使可用作投資所選相關資產的金額減少。由於年齡及投資虧損等因素，保險收費可能會在投資壽險計劃的保單期內大幅增加，結果可能導致損失大部分或甚至全部已繳保費。
- 冷靜期 – 認可機構應提醒客戶注意取消保單的權利、如何行使此項權利，以及如何計算退款。

5.2 認可機構應為客戶提供投資壽險計劃銷售文件及產品資料概要(如有)。認可機構向客戶說明或建議投資壽險計劃時，應提供持平的意見。若客戶可以直接投資於相關投資資產(如單位信託及互惠基金)代替透過投資壽險計劃間接投資於這些資產，認可機構應向客戶解釋

投資壽險計劃與直接投資於相關投資資產及另行購買人壽保險相比有何利弊³。

5.3 根據香港保險業聯會規定，認可機構須於銷售時向投資壽險計劃準保單持有人派發該聯會的「購買投資相連壽險問多點知多點」教育單張。認可機構亦可按適當情況建議準客戶參閱其他與投資壽險計劃有關的公眾教育資料，如證券及期貨事務監察委員會或香港保險業聯會發出的資料。

6. 確保客戶適合性

6.1 認可機構應採取所有合理措施，確保經考慮客戶的狀況(如投資目標、投資年期、投資經驗、風險承受水平、負擔能力及資產集中程度等)後向其建議的投資壽險計劃適合該客戶。一般而言，客戶風險狀況分析及財務需要分析應於進行投資壽險計劃的招攬或建議前進行。在這方面，認可機構應確保遵守香港保險業聯會發出的《繼推出〈證監會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〉後就銷售投資相連壽險計劃產品的更新規定》(只備英文版)。

6.2 認可機構在評估客戶風險狀況時，應依循金管局於 2009 年 3 月 25 日發出的通告所載的措施。有關措施其中一個目的，是避免對風險狀況分析結果造成不當影響或操控。認可機構應防範在分析程序之前、期間或之後出現可能有違上述措施原意的行為。

6.3 投資壽險計劃可採取不同形式，而香港大部分投資壽險計劃所提供的投資選項相當廣泛並涉及不同的風險水平，可供客戶選擇。投資壽險計劃的另一個普遍特色，就是容許客戶其後轉換不同投資選項

³ 認可機構向客戶披露概念上的利弊可能已足夠，不一定需要根據精算資料作出技術性的比較。

及增加投資。認可機構應於投資壽險計劃的銷售過程中向客戶解釋，轉換或增加投資於與其風險狀況不相符的投資選項的風險。認可機構應提醒客戶在其後轉換或增加投資前，應與有關職員商討。

6.4 若客戶表示不需要或不願意購買保險或投資產品，認可機構便不應向其建議投資壽險計劃。此外，鑑於投資壽險計劃的鎖定期較長，認可機構在考慮這類產品是否適合客戶時，應確保充分顧及該客戶的風險承擔能力、財政狀況、流動性需要、投資年期及退休計劃(如有)。尤其是與長者或有流動性需要的客戶進行交易時，認可機構應提醒他們注意鎖定期，並確保有關產品適合他們。認可機構應容許這些客戶有足夠時間考慮有關產品或視乎需要徵詢親友的意見。

6.5 認可機構向弱勢社群客戶⁴銷售投資產品時應格外審慎。認可機構應安排不少於兩位前線職員處理這些客戶的銷售，除非客戶選擇不需要此項安排及就客戶的決定保留妥善的稽核根據。

6.6 認可機構應就涉及風險錯配的交易實施更嚴密的監控措施。根據金管局於 2009 年 3 月 25 日通告所載的標準，若在投資壽險計劃交易中，客戶所選投資選項的風險級別高於客戶的風險承受水平，銀行職員在接受這項交易前應(i)提醒客戶風險錯配的情況，以及投資選項可能對其並不適合；(ii)記錄推介投資選項的原因及客戶選取投資選項的原因；(iii)確保客戶確認風險錯配的情況；以及(iv)為上述安排的談話過程適當地進行錄音。如客戶提供的答覆前後不符，銀行職員應要求客戶澄清，並記錄客戶提出的理由。銀行職員應尋求主管人員加簽確認。

6.7 認可機構應保留妥善的稽核根據(包括錄音)，以就其處理的每筆轉換或增加投資記存(i)客戶確認轉換或增加投資並不涉及認可機構

⁴ 弱勢社群客戶的例子包括(i)長者(65 歲或以上)；(ii)視障人士；(iii)文盲或低學歷人士(小學程度或以下)；以及(iv)財政能力較差及／或無固定入息人士。

或其職員的招攬或建議；或(ii)認可機構或其職員的招攬或建議的理據。若認可機構處理的轉換或增加投資牽涉客戶選擇風險錯配的投資選項，亦應實施第 6.6 段所述的監控措施。同樣地，透過銀行分行以外的方式(如電話或網上銀行)進行的交易，亦應有適當警告、提示訊息及稽核根據。

7. 記錄及錄音

7.1 認可機構應確保保留足夠的記錄及稽核根據(包括錄音)，以證明其已依循妥善的銷售程序。認可機構應確保投資壽險計劃銷售過程中的重要部分及相關安排，均有適當地錄音。這應涵蓋客戶風險狀況分析、從財務需要分析取得有關適合性評估的資料⁵、提供替代產品及建議的理據(如為何建議投資壽險計劃而非直接投資於基金及另行購買人壽保險)、產品特色及風險的披露、申請人聲明，以及客戶保障聲明。

8. 管理層監察

8.1 認可機構的管理層應對投資壽險計劃的銷售有足夠的監察。認可機構應向管理層提交適合的管理資訊報告，以供評估業務及識別風險或違規情況。認可機構應小心監察與投資壽險計劃相關的高風險環節及特殊情況(如與弱勢社群客戶交易、年期及／或風險錯配交易、負擔能力問題或資產高度集中)。此外，認可機構應定期進行有關投資壽險計劃銷售程序的獨立檢測，抽查投資壽險計劃的交易(包括被認為高風險的環節及特殊情況)。認可機構的喬裝客戶計劃應包括

⁵ 錄音程序不必涵蓋整個財務需要分析過程，但至少應錄下客戶就投資壽險計劃適合性評估而對財務需要分析表格內每條問題的答覆。

對投資壽險計劃銷售程序的測試。若發現不合規情況，認可機構應採取適當的跟進行動。

9. 處理投訴

9.1 認可機構應確保依照金管局《監管政策手冊》之 IC-4 單元「處理投訴的程序」，適當與及時地處理有關投資壽險計劃的投訴。認可機構應視乎適當情況就所有投訴個案通知有關的委任保險公司，並讓它們了解處理投訴的進展。基於委託人與代理的關係，有關投訴亦可由委任保險公司處理，並由保險業監理處或香港保險業聯會檢討。

10. 通知監管機構

10.1 認可機構應向金管局及其他有關的監管機構即時匯報任何嚴重違規、違反或不遵守適用法例、規定及守則的事件。

11. 紀律程序

11.1 若有關人士⁶就銷售投資壽險計劃的行為令其適當人選資格受到質疑，根據《銀行業條例》下的紀律程序或會展開。認可機構應向參與投資壽險計劃銷售的所有有關人士清楚傳達：若有關人士的任何行為或錯漏令其適當人選資格受到質疑，則可能會被採取紀律程序。

11.2 同樣地，根據香港保險業聯會發出的《保險代理管理守則》，若業務代表有不遵守該守則或不當行為，保險代理登記委員會亦可對其採取紀律程序。若有關人士的任何行為或錯漏令其適當人選資格受

⁶ 有關人士指根據《銀行業條例》第 20(1)(ea)條向金管局註冊的人士。

到質疑，以致被採取任何的紀律程序，認可機構應透過委任保險公司通知保險代理登記委員會。

香港金融管理局

2011 年 3 月 14 日