附件

HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局

喬裝客戶檢查計劃結果

二零一四年十二月

摘要

1. 為配合其監管工作，香港金融管理局(「金管局」)於 2013 年至 2014 年期間聘用服務供應商就認可機構銷售投資產品[1]及保險產品[2]進行了喬裝客戶檢查計劃(「檢查計劃」)，抽查認可機構的銷售手法，以助評估銀行業界對於金管局、證券及期貨事務監察委員會(「證監會」)及香港保險業聯會(「保聯」)發出的相關監管規定的落實情況。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，也標榜一些優良手法，並與業界和投資大眾分享，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認購理財服務及產品時的權利及責任。報告涵蓋範疇包括「認識你的客戶」程序、風險披露、產品適合程度評估，以及認可機構就金管局的優化措施的實施情況。

2. 檢查計劃合共向 20 間透過分行銷售投資產品及保險產品予香港投資者的大、中、小型銀行(「銀行」)進行了 350 次抽樣檢查[3] 。

3. 來自不同年齡組別及具有不同投資經驗與財政狀況的喬裝客戶被派前往銀行的指定分行，作出有關投資產品或保險產品的查詢。每名喬裝客戶都要將其與銀行職員的會面錄音、收集銀行職員提供的任何資料，以及在會面後填寫及提交問卷。由於檢查計劃主要是抽查認可機構的銷售程序及相關管控措施是否穩妥，喬裝客戶在會面過程中不會作出投資或購買保單，因此並沒有進行真實的投資或保險交易。基於這項技術限制，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。.

4. 350 次抽樣檢查涉及的「建議」[4]涵蓋 370 項投資產品[5]、209 項非投資相連長期保險(「非投連長險」)產品及 15 項投資相連壽險計劃(「投

---

[1] 在本報告內，「投資產品」包括互惠基金/單位信託、債務證券、股票掛鈎工具及貨幣掛鈎工具。

[2] 在本報告內，「保險產品」包括投資相連壽險計劃(「投連壽險」)產品及非投資相連長期保險(「非投連長險」)產品。非投連長險產品包括儲蓄壽險計劃、年金保險計劃、終身人壽保險計劃及萬用人壽保險計劃等。

[3] 在本報告內，「抽樣檢查」指喬裝客戶以準客戶身分前往銀行收集其銷售過程的資料，到訪次數可能多於一次。

[4] 在本報告內，「建議」包括銷售職員向喬裝客戶推介某項投資產品或保險產品，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。

連壽險」)產品[6] 。部分抽樣檢查涉及的建議包含投資產品與非投連長險產品及/或投連壽險產品，部分抽樣檢查則沒有涉及任何建議。在 173 次由弱勢社群喬裝客戶[7]進行的抽樣檢查及 34 次落單冷靜期安排[8]適用的抽樣檢查中，測試了銀行對投資經驗較淺的客戶實施的額外保障措施。在涉及保險產品建議的抽樣檢查中亦測試了銀行對保聯的冷靜期規定[9]的落實情況。

5. 檢查計劃顯示銀行在銷售投資產品方面，普遍符合有關的監管要求，但在部分環節仍有需要改善的地方，亦存在個別未達預期標準的情況。在銷售保險產品方面，部份樣本顯示認可機構在一些環節，例如收集有關客戶狀況及需要的資料、確保邀約或建議適合客戶、以及披露保險產品的主要特點與風險及費用與收費等，目前尚有不足之處。下文概述主要檢查結果。

主要檢查結果

投資產品

6. 銀行普遍遵守「認識你的客戶」的規定，大部分銀行職員在向喬裝客戶推介投資產品前，都先行要求喬裝客戶填寫風險取向問卷。測試中發現有少數情況是銷售職員試圖影響喬裝客戶在風險取向問卷或若干

---

[5] 銷售職員向喬裝客戶推介 279 項 (75.4%) 互惠基金/單位信託、55 項 (14.9%) 貨幣掛鈎工具、31 項 (8.4%) 股票掛鈎工具及 5 項 (1.3%) 債務證券。

[6] 所有涉及投連壽險產品建議的抽樣檢查都是在 2013 年 6 月底前(即在認可機構按金管局於 2013 年 4 月 22 日的通告中所載實施有關《重要資料聲明書》的優化措施生效前)進行。

[7] 在本報告內，「弱勢社群喬裝客戶」指：(i) 65 歲或以上的長者；或 (ii) 小學或以下教育程度的喬裝客戶。

[8] 落單冷靜期適用於銷售非上市衍生產品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)。於落單冷靜期的安排下，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。

[9] 於冷靜期內，剛購入新壽險保單的投保人有權取消新保單，並取回已繳保費(在投連壽險及非投連長險整付保費保單的情況下，保險公司可能扣除市值調整)。冷靜期的時段為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，及冷靜期的屆滿日)發予保單持有人或其代表後起計的 21 天，以較先者為準。認可機構應在銷售程序中提醒客人他們有權於冷靜期內取消保單、怎樣行使此權利、以及退款的計算方法。

其他「認識你的客戶」文件中填寫特定答案。大部分銷售職員都根據喬裝客戶的風險取向評估結果推介投資產品。然而，少數個別銷售職員沒有妥善處理風險錯配情況，例如建議喬裝客戶更改風險取向問卷的答案以取得較高的風險承受程度結果。

7. 檢查計劃發現在產品特點與風險披露方面有需要改善的地方。在部分抽樣檢查中，銷售職員雖然大致披露了所推介的投資產品的主要特點及風險，但他們並沒有充分地解釋某些重要特點及風險，例如投資於高息債券的投資基金(「高息債券基金」)的信貸風險較高及較容易受經濟周期影響。在部分抽樣檢查中，銷售職員在處理喬裝客戶有關產品特點及風險的查詢時，未能向喬裝客戶作出適當的說明。

保險產品

8. 於部分抽樣檢查中發現到銷售職員在向喬裝客戶推介保險產品前，並沒有採取所有合理步驟為喬裝客戶進行「客戶所需保險分析」(適用於非投連長險產品)或風險取向問卷及財務需要分析(適用於投連壽險產品)。由於銷售職員所收集的客戶狀況資料並不足夠，因此建議的非投連長險產品或投連壽險產品是否真的適合喬裝客戶並不肯定。在數次抽樣檢查中，銷售職員向已表示無意購買保險產品或被評估為不需要購買保險的喬裝客戶推介非投連長險產品或投連壽險產品。在部分抽樣檢查中，建議的非投連長險產品或投連壽險產品並不符合客戶的需要及負擔能力。

9. 檢查結果亦顯示在產品資料披露方面有需要改進的地方。有小部分銷售職員並沒有清楚披露非投連長險產品及投連壽險產品的保險性質。在部分抽樣檢查中，有關保險公司的信貸風險、費用與收費、供款期及行使保費假期的後果等主要特點及風險的披露並不足夠。

投資經驗較淺的喬裝客戶

10. 在部分抽樣檢查中，銷售職員沒有向弱勢社群喬裝客戶適當提及可提供的額外保障措施，又或沒有向喬裝客戶適當提及落單冷靜期安排。

其他觀察結果

11. 銷售職員普遍並沒有向喬裝客戶施壓或誘導喬裝客戶即時作出決定，但在小部分抽樣檢查中，銷售職員試圖說服喬裝客戶立即購買建議的非投連長險保單，指出喬裝客戶可以在冷靜期內再作考慮及取消保

單，及/或強調建議的非投連長險產品快將售罄，促請喬裝客戶立即作出決定。

12.就證監會、金管局及保聯發出的有關以贈品推銷個別投資產品或保險產品的限制，檢查計劃沒有發現不合規情況。

優良手法

13.從測試中也注意到一些優良手法。例如有銷售職員提醒喬裝客戶避免過度集中投資及應保留足夠的流動資金、拒絕向弱勢社群喬裝客戶推介投資或保險產品，以及當喬裝客戶主動表示要更改有關其狀況的資料時採取審慎的處理手法，提醒喬裝客戶相關風險和後果。

14.在喬裝客戶查詢現有人壽保單的轉保事宜時，大部分銷售職員都建議喬裝客戶三思，要仔細考慮，並提醒喬裝客戶可能會因轉保而蒙受損失。

<u>金管局的跟進及後續工作</u>

15.金管局已要求個別相關的認可機構查找測試中顯示其未達預期標準情況的根本原因，並須採取適當的跟進措施，以及加強相關管控措施、職員培訓與合規監察。

16.金管局已在制定監管工作計劃以及推動認可機構及其員工提升合規文化的相關措施時，參考了這次檢查結果，並在監管過程中加強審視此報告所顯示的不足之處。就銷售投資產品方面，早前金管局已發出通告[10]，與銀行業界分享是次檢查計劃中留意到的一些相關情況，並提醒認可機構遵從適用的監管規定及預期標準。

17.雖然認可機構自 2013 年下半年開始在銷售投連壽險產品方面並不活躍，但因應金管局的監管經驗及是次檢查計劃的結果，金管局會繼續監察認可機構就投連壽險產品的銷售手法及相關管控措施。

18.此外，根據在是次檢查計劃及金管局持續監管過程中所顯示的情況，金管局亦已於今日發出通告，就銀行業界銷售非投連長險產品應採取

[10] 金管局於 2014 年 7 月 30 日發出的通告「有關銷售投資產品的問題及良好手法」。

的手法提供指引。 指引涵蓋產品盡職審查、廣告、產品適合程度評估、弱勢社群客戶處理手法，產品資料披露及管理層監察等方面。

19.公布是次檢查計劃結果，包括報告中載述的例子，亦有助公眾更了解他們於認購理財服務及產品時的權利及責任。

計劃介紹

20.為配合有關認可機構銷售投資產品及保險產品的監管工作，金管局於 2013 年至 2014 年期間聘用服務供應商進行了喬裝客戶檢查計劃(「檢查計劃」)，抽查認可機構的銷售手法，以助評估銀行業界對於金管局、證監會及保聯發出的相關監管規定的落實情況。是次檢查計劃涵蓋範疇包括「認識你的客戶」程序、風險披露、產品適合程度評估，以及認可機構就金管局的優化措施的實施情況。

21.檢查計劃的目的如下：

(a) 作為其中一項監管工具，讓金管局可抽查和檢視認可機構的銷售程序；

(b) 讓金管局可深入了解產品的銷售方式和流程，以助主動提出措施以應對具潛在風險的環節；

(c) 為制定監管指引及策略提供進一步政策基礎；以及

(d) 辨識一些尚待改善的環節及標榜一些優良手法，並與業界和投資大眾分享，藉此推動認可機構建立良好的合規文化，以及協助公眾可更了解他們於認購理財服務及產品時的權利及責任。

22.為能得出具全面及代表性的情況，是次檢查計劃合共向 20 間從事銷售投資產品及/或保險產品的大、中、小型零售銀行進行了 350 次抽樣檢查。

23.檢查方法

(a) 在整個檢查計劃中，每名喬裝客戶被派前往一間指定分行，以準客戶身分作出有關投資產品或保險產品的查詢，但無需作出投資或購買保單。

(b) 金管局設計了一份喬裝客戶問卷，以記錄喬裝客戶在到訪銀行期間的觀察所得。每名喬裝客戶都要記錄會面情況、收集銀行職員提供的任何資料，以及在會面後填寫及提交問卷。

(c) 為確保所收集的數據的一致性與準確性，服務供應商執行質素控制檢查，將已完成的問卷與有關的錄音記錄對照。

24.喬裝客戶概況

為能具代表性反映客戶概況，檢查計劃的喬裝客戶有以下不同特質：

- 年齡：年青人、中年人或長者(65 歲或以上)；
- 風險承受程度：高、中或低；
- 資產淨值：由低淨值(少於 50 萬港元)至高淨值(多於 2 百萬港元)；
- 教育背景：文盲、小學至專上教育程度；以及
- 投資經驗：由沒有投資經驗至超過 5 年投資經驗。

主要結果

投資產品

認識你的客戶

25.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其個人狀況有關的資料，包括年齡、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。

26.檢查計劃顯示，在涉及投資產品建議的抽樣檢查中，大部分銀行職員在推介投資產品前，都有要求喬裝客戶填寫風險取向問卷，或確認喬裝客戶於該銀行已有一份有效的風險取向問卷。

27.就進行風險取向問卷評估的程序方面，大部分抽樣檢查中，評估程序都是按金管局的要求，由非銷售職員進行，並有錄音，但亦有一些例外情況。此外，除了在一次抽樣檢查中銀行職員沒有向喬裝客戶解釋風險取向問卷評估結果外，銀行職員都有與喬裝客戶確認風險承受程度的評估結果。

28.少數銷售職員試圖影響喬裝客戶在風險取向問卷或若干其他「認識你的客戶」文件內提供特定答案或更改答案，以得出理想的評估結果(例如較高的客戶風險承受程度)，能與特定的投資產品或廣泛的投資產品相配。在一次抽樣檢查中，銷售職員表示參與了強制性公積金即相等於具有互惠基金或單位信託方面的投資經驗。

例 1：

喬裝客戶表示對股票掛鈎工具有興趣，銷售職員在協助該喬裝客戶在銀行開設投資戶口時，要求其簽署一份表格，聲明已收看一段有關衍生工具的教育短片，但當時該喬裝客戶並未收看有關短片。同時，當喬裝客戶表示只有小學教育程度時，該銷售職員表示即使喬裝客戶只曾讀中一，亦可視為有中學教育程度。

然後，喬裝客戶被要求填寫風險取向問卷。風險取向問卷原來的結果顯示喬裝客戶的風險承受程度為 2 級，但該銷售職員表示根據這個結果，不能購買股票掛鈎工具，更建議喬裝客戶可更改風險取向問卷的答案，又指示喬裝客戶應檢視哪些問題，甚至建議喬裝客戶

應就投資價格變動選取較高的承受水平。

在喬裝客戶修改答案後，由非銷售職員將風險取向問卷評估的過程錄音。儘管風險取向問卷的結果經過修改，但有關結果與股票掛鈎工具的產品風險評級仍存在風險錯配。當喬裝客戶詢問風險錯配的處理方法時，該銷售職員表示這視乎喬裝客戶在實際交易時會否再修改其風險取向問卷的答案，而沒有向喬裝客戶指出股票掛鈎工具可能並不適合她。

產品特點及風險披露

29.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。認可機構應定期為銷售職員提供適當培訓。

30.檢查計劃顯示銷售職員在披露產品特點及風險方面有需要改善的地方。在部分抽樣檢查中，銷售職員雖然大致披露了所推介的投資產品的主要特點及風險，但他們並沒有充分地解釋某些重要特點及風險，例如高息債券基金的信貸風險較高及較容易受經濟周期影響。

31.部分銷售職員沒有就建議的投資產品提供準確及充足的資料，或沒有就喬裝客戶對產品特點及風險的查詢提供充足及妥善的說明。下文載述一些例子。

32.在其中一次抽樣檢查中，銷售職員沒有就建議產品向喬裝客戶提出中肯持平的意見。

例 2：

銷售職員向喬裝客戶推介幾項債券及投資基金，但銷售職員似乎主要集中於建議產品的優點，並沒有就涉及的風險提供充足及妥善的說明。以建議的其中一項債券為例，銷售職員表示「*你(喬裝客戶)唔會輸，因為中途有息收*」和「*三年至五年左右，理應上 (建議債券) 個價係必升無疑*」。

至於所建議的三項投資基金(其中兩項屬於高息債券基金)，銷售職員沒有解釋任何風險，反而表示由於投資基金投資於過百間公司，即使有 1 間倒閉，所引起的虧損只會十分輕微(最多 1%)。當喬裝客戶詢問投資於高息債券基金是否保證會有高息收入時，銷售職員的回覆是利息收入不會低，喬裝客戶每月都會收到利息。這個回應並不準確。

33.在一些抽樣檢查中，喬裝客戶特意表示不明白建議投資產品的特點及風險，或詢問有關產品特點及風險。部分銷售職員未能作出妥善回應，例如：

(a) 在回答喬裝客戶有關高息債券基金的查詢時，有數名銷售職員沒有解釋投資於高息債券基金並不保證有高回報。

(b) 就喬裝客戶詢問建議的股票掛鈎工具是否可靠時，一名銷售職員只回答那要視乎喬裝客戶是否認為即使收取股票，並保留股票以收取股息也沒有問題，以及喬裝客戶會否需要動用有關的投資資金。該銷售職員並沒有提醒喬裝客戶投資涉及風險，及最壞情況是可能會損失整筆投資本金。

(c) 一名銷售職員告訴喬裝客戶其所建議的投資基金將投資於股票，但事實上該投資基金只投資於債務證券。同時，當喬裝客戶查詢時，銷售職員承認他不清楚該投資基金的最低投資額及產品年期。

(d) 在一次抽樣檢查中，當喬裝客戶表示他不明白投資基金的風險時，銷售職員只說投資必然涉及風險，有高有低，但沒有披露涉及的任何相關風險。

34.據觀察所得，一些銷售職員在銷售過程中沒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》(視情況而定)，不過當中部分銷售職員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>產品適合程度評估</u>

35.認可機構應採取合理措施，以確保其銷售職員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。

36.銷售職員普遍根據喬裝客戶的風險承受程度評估結果以提供建議。在喬裝客戶要求某些高於其風險承受程度評估結果，或喬裝客戶沒有相關經驗的特定投資產品的抽樣檢查中，銷售職員一般都會指出存在的風險錯配，以及有關產品可能不適合喬裝客戶，而沒有向喬裝客戶建議有關產品。

37.在涉及風險錯配的抽樣檢查中，銷售職員一般都在繼續進行銷售程序前促請喬裝客戶留意產品可能並不適合。然而，其中有少數個別銷售職員沒有妥善處理所產生的風險錯配，例如建議喬裝客戶修改風險取向問卷的答案，以取得較高的風險承受程度結果，及/或引導喬裝客戶聲明願意接受較高風險。

38.在數次抽樣檢查中發現投資產品年期與喬裝客戶的目標投資年期出現錯配，向投資年期短的喬裝客戶推介投資年期較長或屬中長期性質的投資產品。例如向投資年期短至 1 年或以下的喬裝客戶推介屬中長期性質的投資基金。有關銷售職員沒有向喬裝客戶指出年期錯配，亦沒有提供理據解釋為何即使有年期錯配，建議的投資產品仍適合喬裝客戶。

例 3:

銷售職員告訴喬裝客戶即使存在風險錯配，交易仍可繼續進行，只要喬裝客戶聲明即使其風險承受程度較低，她亦能夠接受較高風險的產品。銷售職員沒有向喬裝客戶解釋如有風險錯配，即表示該產品可能並不適合喬裝客戶。相反，銷售職員試圖提示喬裝客戶可更改風險取向問卷的評估結果，或可聲明接受風險錯配，而沒有了解及考慮喬裝客戶的整體狀況。

例 4：

銷售職員推介兩項 5 年期以上的債券，儘管喬裝客戶表示的投資年期為 3 年以下。銷售職員表示年期較長的債券收益較高，並指喬裝客戶隨時可在二手市場出售債券，但沒有充分解釋風險(例如利率上升時債券價格可能會下跌)。此外，銷售職員更強調其中一項建議債

券的價格在 3 至 5 年內肯定會上升。

保險產品

認識你的客戶

39.認可機構應盡一切合理努力，確保建議的長期保險產品(包括非投資相連長期保險(「非投連長險」)產品及投資相連壽險計劃(「投連壽險」)產品)是符合準保單持有人向認可機構所披露的需要與負擔能力。因此認可機構應力求取得有關客戶狀況的充足資料，並要(i)在向客戶推介非投連長險產品前先進行「客戶所需保險分析」，及(ii)在向客戶推介投連壽險產品前先進行財務需要分析及填寫風險取向問卷。

非投連長險產品

40.在決定及向客戶建議適合的非投連長險產品之前，認可機構應在「認識你的客戶」過程中向客戶收集有關其需要及負擔能力的資料，包括：

(a) 客戶在其目標期限內的需要/目標；

(b) 流動性需要；

(c) 退休計劃；

(d) 按保聯要求進行的「客戶所需保險分析」所顯示的客戶的人壽保障需要；

(e) 客戶的財務資料(如收入、流動資產、開支、財務負債/承擔等)；

(f) 支付保費的資金來源，以及客戶認為有關來源的可持續性；

(g) 客戶的退休計劃對其負擔能力的影響；及

(h) 客戶願意並有能力支付的保費金額及年期。

41.檢查結果顯示在涉及非投連長險產品建議的樣本中，部分銷售職員在推介有關產品前，並沒有採取所有合理步驟為喬裝客戶進行「客戶所

需保險分析」。在其中一次抽樣檢查中，銷售職員表示「客戶所需保險分析」只是新增的額外服務，並提出喬裝客戶可選擇不進行有關分析。

42.部分銷售職員口頭查詢喬裝客戶的背景資料。然而，由於銷售職員沒有要求喬裝客戶完成整份「客戶所需保險分析」及/或沒有要求喬裝客戶提供充足資料，因此從「客戶所需保險分析」及口頭查詢收集所得的資料並不足以確保建議的非投連長險產品真正適合該喬裝客戶。

43.在少數個別抽樣檢查中，銷售職員建議喬裝客戶可以申報較多的個人資產，以配合其建議的非投連長險計劃可收取較高的保費，又或在「客戶所需保險分析」文件中有關喬裝客戶的狀況(如目標期限一欄)，填寫不正確的資料。

投連壽險產品

44.為確保投連壽險產品適合客戶，認可機構應向每位客戶收集相關資料，包括財務狀況、投資目標、投資經驗、理想投資年期、風險承受程度、購買有關產品的目的、投購保單/投連壽險產品的目標年期，以及支付保費的負擔能力等。

45.檢查計劃顯示在涉及投連壽險產品建議的抽樣檢查中，部分銷售職員在推介產品前，並沒有與喬裝客戶進行風險取向問卷及/或財務需要分析。

46.部分銷售職員口頭查詢喬裝客戶的背景資料。然而，由於銷售職員沒有要求喬裝客戶完成整份財務需要分析及/或沒有要求喬裝客戶提供充足資料，因此從財務需要分析及口頭查詢所取得的資料並不足以評估產品是否適合喬裝客戶。

47.在少數個別抽樣檢查中發現銷售職員試圖影響風險取向問卷評估，向喬裝客戶表示若風險取向問卷評估結果過於保守，可供選擇的投資選擇將會很有限。

<u>產品特點及風險披露</u>

48.認可機構應向客戶妥善披露保險產品的性質、主要特點及風險，以及費用及收費。為協助客戶在充分考慮相關因素後才作出決定，有關披露應能為客戶提供持平的意見，並且是公正及沒有誤導成分的。尤其

是認可機構應一開始便向客戶表明非投連長險產品為保險產品，而投連壽險產品則為投資相連的保險產品。任何隱瞞保險成分的描述都屬誤導而且不能接受。

49.檢查計劃顯示銷售職員在披露產品特點及風險方面存在有待改進的地方。在部分抽樣檢查中，銷售職員未能就所建議的非投連長險產品或投連壽險產品提供準確或充足資料，或沒有就喬裝客戶有關產品特點及風險的查詢提供充足或妥善的說明。下文載述觀察到的例子。

非投連長險產品

50.在數次抽樣檢查中留意到銷售職員沒有準確或清楚解釋非投連長險計劃的性質，例如表示建議的非投連長險計劃的保險成分是附送的或輕微得不用理會，或表示建議的非投連長險計劃與存款類似。

> **例 5：**
>
> 當喬裝客戶詢問建議的非投連長險計劃是存款或保險產品時，有關銷售職員回覆表示雖然不能用「定期存款」的字眼來描述，但概念其實一樣，並說有關的非投連長險計劃並沒有保險成分。

51.部分銷售職員未能妥當解釋建議的非投連長險計劃的費用及收費，而數名銷售職員不正確表示建議的非投連長險計劃沒有任何費用及收費，但事實上部分的保費是用作支付保險及相關費用，而某些非投連長險產品亦可能有其他費用及收費(例如行政費)。

52.部分銷售職員未能充分解釋涉及的信貸風險 (包括保險公司名稱、所付保費會成為保險公司資產的一部分，以及喬裝客戶須承受保險公司的信貸風險)。在數次抽樣檢查中，銷售職員就建議的非投連長險計劃的信貸風險作出不正確的說明，例如表示建議的非投連長險計劃沒有風險；表示向保險公司支付保費等同把錢存進銀行；以及表示銀行會支付身故賠償(而事實上支付的應是保險公司而非純粹作為中介人的銀行).

53.在解釋產品特點(如保證收益、預計收益、現金價值、各項假設及將來派發紅利及股息)時，部分銷售職員沒有提供適當或充足的資料。例如，數名銷售職員表示非常肯定未來會有紅利或股息，或派息率或累積紅利的利率目前已是最低位，日後大有機會上升等。

54.有少數個別銷售職員沒有提出持平的意見，只集中提及建議的非投連長險計劃的優點，並沒有就涉及的風險提供充足的說明，而部分的解釋亦並不恰當。

例 6：

銷售職員強調建議的非投連長險計劃的回報較存款高 400 倍，但沒有充分說明該建議的非投連長險計劃的主要特點及風險。銷售職員聲稱累積紅利的利率目前處於歷史低位，未來很可能會上升而不會下跌，並告訴喬裝客戶若利率上升一倍，紅利便會倍增。這說法並不正確，因為紅利是由保險公司酌情決定，而不是與當時的利率水平掛鈎。

55.在數次抽樣檢查中銷售職員沒有妥善披露及解釋建議的非投連長險計劃的供款期，以及行使保費假期的風險與後果(例如在保費假期內仍要支付費用，而且若戶口價值不足以支付費用，保單可能會失效)。

56.數名銷售職員沒有妥善處理喬裝客戶的查詢。例如在一次測試中，喬裝客戶詢問如在供款期內無法支付保費的後果，以及如保單因沒有支付保費而失效，是否會失去所有已付保費等問題，銷售職員未能回答。另在部分抽樣檢查中銷售職員沒有準確地解釋非投連長險產品的冷靜期。

投連壽險產品

57.在少數個別抽樣檢查中，銷售職員未能向喬裝客戶清楚說明投連壽險產品的性質，以及就保險成分作出一些含糊不清的說法。

例 7：

銷售職員得知喬裝客戶尋求較存款為高的回報，而風險承受程度為中等，便表示基金投資應會適合喬裝客戶，但隨即開始向喬裝客戶推介一項投連壽險產品，而且在討論過程中完全沒有提及該投連壽險計劃內的相關基金。當喬裝客戶詢問建議產品是否有保險成分，該銷售職員只作出不清晰及不恰當的答覆（例如該產品沒有保險成分，因為產品的保額很小，根本不用理會；可把產品視為投資計劃，因為有多項投資基金可供選擇；就喬裝客戶的追問，銷售職員

仍表示該產品是基金投資)。

58.部分銷售職員沒有向喬裝客戶充分解釋投連壽險產品的信貸風險 (包括保險公司名稱、所付保費會成為保險公司資產的一部分，以及喬裝客戶對相關投資資產沒有任何權利或擁有權，因此須承受保險公司的信貸風險)。

59.此外，部分銷售職員沒有充分說明費用與收費 (包括在計劃層面及相關投資資產層面的費用及收費；投連壽險保單的整體回報可能因費用及收費而不及相關投資資產本身的回報；所支付的部分費用及收費會用作支付人壽保險的收費；以及保險收費會使可用作投資於所選相關資產的金額減少)。有少數個別銷售職員不正確表示保險收費數額極小或有限，與保險收費可能於投連壽險保單期內因年齡及投資虧損等因素而大幅增加的事實相反。

60.在數次抽樣檢查中銷售職員沒有妥善披露及解釋建議的投連壽險保單的供款期，以及行使保費假期的風險與後果(例如由於須繼續支付費用及收費，投連壽險保單的價值可能會下跌；獲得紅利的權利可能會受影響；以及若保單持有人未能重新支付保費，其投連壽險保單可能會被終止，及可能須要承擔退保罰款)。

<u>例 8：</u>

銷售職員錯誤地將建議的投連壽險計劃的鎖定期視為供款期， 亦沒有向喬裝客戶解釋若在鎖定期後不繼續支付保費，喬裝客戶須申請行使保費假期，保單才會繼續生效。此外，在喬裝客戶查詢若她有財政困難，未能支付保費會怎樣時，銷售職員只回答假設喬裝客戶支付了 3 年保費，喬裝客戶須保留 1 年的保費為戶口價值，然後可提取餘額。銷售職員並沒有解釋這亦屬於行使保費假期，以及有關的後果。

61.在少數個別抽樣檢查中，銷售職員在解釋建議的投連壽險產品的特點及風險時，沒有提出公正及中肯持平的意見，例如強調投連壽險產品可免費轉換基金的特點，或沒有解釋投連壽險產品的長期性質。

例 9：

當喬裝客戶表示她需要一些時間考慮建議的投連壽險計劃時，銷售職員強調建議的投連壽險計劃是一個在喬裝客戶健康時可以做投資的計劃，而若身故時則是「保本」的。然而，銷售職員沒有提醒喬裝客戶若想在有生之年取回款項，會涉及投資風險。

此外，銷售職員強調投連壽險計劃可免費轉換基金的特點，並稱若喬裝客戶在 1 年內直接轉換投資基金數次，每年的費用便超過10%。銷售職員並沒有提醒喬裝客戶建議的投連壽險計劃涉及其他費用及收費。

例 10：

銷售職員強調建議的投連壽險計劃具靈活性，即使在供款期完結前喬裝客戶亦可退保並能獲利，而沒有提醒喬裝客戶有關投連壽險產品較長年期的性質。由於提早退保可能導致損失，這說法並不恰當。

62.檢查計劃顯示部分銷售職員在銷售過程中沒有向喬裝客戶提供產品文件 (即產品小冊子、產品資料概要、投資選項說明書及/或退保說明文件) 及/或保聯的「購買投資相連壽險問多點知多點」教育小冊子。

人壽保單的轉保

63.當喬裝客戶查詢有關現有人壽保單轉保的事宜時，大部分銷售職員都建議喬裝客戶再考慮清楚，又提醒喬裝客戶如取消現有保單可能會令他們蒙受損失。然而，有數名銷售職員沒有這樣做，或提議喬裝客戶以建議的非投連長險計劃取代現有保單。此外，大部分銷售職員沒有向喬裝客戶提供保監處的《壽險轉保知多少》單張。

例 11：

銷售職員提議喬裝客戶以建議的非投連長險計劃代替其現有的人壽

保單。該銷售職員表示由於喬裝客戶的現有保單沒有儲蓄成分，因此喬裝客戶在生時不能取回款項，而且現有保單的保費會隨着年紀增長而增加，相反建議的非投連長險計劃在保單期內保費固定。該銷售職員又表示若喬裝客戶取消其現有保單，失去的保險保障可由建議的非投連長險計劃取代。銷售職員並沒有提醒喬裝客戶轉保可能引致的重要後果，亦沒有向喬裝客戶提供相關的《壽險轉保知多少》單張。

<u>產品適合程度評估</u>

64.認可機構應制定適當的政策、程序及內部管控措施，以確保其銷售職員取得有關客戶狀況的充足資料，並根據保險產品的性質、特點及風險來評估產品是否適合客戶。一般而言，認可機構不應建議與客戶狀況不相符的保險產品，或客戶已表示不需要或不想要的保險產品。

65.在部分抽樣檢查中，銷售職員沒有收集有關喬裝客戶的充足資料，以進行產品適合性評估。銷售職員沒有表現出其在建議非投連長險產品及投連壽險產品時，已充分考慮喬裝客戶的狀況。

非投連長險產品

66.在數次抽樣檢查中，銷售職員沒有充分考慮喬裝客戶的需要或目標。儘管喬裝客戶已表示他們希望了解投資產品而非保險產品，或被評估為不需要購買人壽保險，銷售職員仍向其推介或建議非投連長險產品。

<u>例 12：</u>

喬裝客戶只表示對投資產品有興趣，但銷售職員回覆該分行沒有投資區，建議喬裝客戶考慮非投連長險產品。該銷售職員表示非投連長險產品沒有風險，但此陳述並不正確，因有關產品涉及保險公司的信貸風險。雖然喬裝客戶在銷售職員推介第一項非投連長險產品後已重申對保險產品完全沒有興趣，但該銷售職員仍繼續向喬裝客戶再推介另外兩項非投連長險產品，指有關計劃只有很少的保險成分。

67.在部分抽樣檢查中發現建議的非投連長險計劃與喬裝客戶的狀況(包括需要及負擔能力)存在錯配。錯配的例子包括：建議的非投連長險計劃的供款期超過喬裝客戶所表示願意及有能力支付保費的期限；非投連長險計劃的保單年期或直至可獲派年金的年期超越了客戶的目標期限；以及保費供款多於喬裝客戶願意及有能力支付的款額。在這些個案中，無法確定有關銷售職員在進行產品適合性評估時有否及如何考慮喬裝客戶的狀況，而且銷售職員沒有向喬裝客戶指出錯配情況，以及有關的非投連長險計劃可能並不適合喬裝客戶。

投連壽險產品

68.在一次抽樣檢查中，儘管喬裝客戶沒有表示有任何有關保險的目標(例如遺產規劃)，但仍獲建議購買投連壽險計劃。此外，該銷售職員就建議的投連壽險計劃的保險成分作出的披露亦含糊不清。

69.在數次抽樣檢查中發現到錯配情況；建議的投連壽險計劃的保單年期是終身的，較喬裝客戶對投連壽險產品的目標年期或其目標投資年期為長。銷售職員沒有就有關錯配情況提出任何理據，亦沒有向喬裝客戶指出錯配情況，以及有關的投連壽險計劃可能並不適合喬裝客戶。

70.此外，在少數個別抽樣檢查中發現存在負擔能力問題；在鎖定期內或在可行使保費假期前的期間內須支付的保費總額已佔去喬裝客戶所披露的全部可動用資產。銷售職員沒有向喬裝客戶取得更多資料，以確定喬裝客戶是否有能力在餘下的供款期內支付保費。在產品盡職審查過程中，認可機構應留意雖然在決定投連壽險產品的年期時應計及包括鎖定期在內的不同因素，但鎖定期不一定亦不應自動被當作等同投連壽險產品的年期及/或供款期。

例 13：

喬裝客戶向銷售職員披露其可用作支付保費的資產。銷售職員建議的投連壽險計劃在鎖定期內須支付的最低保費總額佔去喬裝客戶所披露的全部可動用資產，而該計劃須終身供款。由於喬裝客戶已退休，而且沒有跡象顯示他有其他固定收入來源，銷售職員沒有確定喬裝客戶在鎖定期後有能力繼續支付保費。

對投資經驗較淺的客戶實施的額外保障措施

弱勢社群客戶

71.認可機構在服務弱勢社群客戶時應格外謹慎，並加強相關政策與程序，包括認可機構應讓弱勢社群客戶在首次交易中選擇： (i)是否帶同一名親友作為見證銷售過程；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。

72.在檢查計劃中，共有 173 次抽樣檢查是由弱勢社群喬裝客戶進行。部分銷售職員沒有向喬裝客戶提及任何有關弱勢社群客戶的額外保障措施，而部分銷售職員亦只建議喬裝客戶帶同一位親友。

73.在部分抽樣檢查中的風險取向評估與銷售過程中都沒有取得有關喬裝客戶教育水平的資料。結果銷售職員沒有讓低學歷的喬裝客戶選擇弱勢社群客戶的額外保障措施。

落單冷靜期

74.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的投資者)的保障，就非上市衍生產品而言，認可機構須讓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。

75.然而，在部分落單冷靜期安排適用的抽樣檢查中，銷售職員沒有向喬裝客戶適當說明落單冷靜期的安排。

76.此外，有少數銷售職員不清楚落單冷靜期安排的適用範圍。例如在一次抽樣檢查中，即使所建議的產品為投資基金，銷售職員回覆喬裝客戶的查詢時表示落單冷靜期適用於沒有投資經驗的投資者、長者、風險錯配的交易或資產集中程度高於 20%的交易。此解釋並不正確，因為風險錯配並非落單冷靜期適用的先決條件之一，而且落單冷靜期並不適用於投資基金。

其他觀察所得

77.銷售職員普遍並無對喬裝客戶施加壓力或誘導喬裝客戶即時作出購買產品的決定。然而，在小部分抽樣檢查中銷售職員嘗試說服喬裝客戶立即購買建議的非投連長險產品，指喬裝客戶可於冷靜期內再作考慮及取消保單，及/或強調建議的非投連長險產品快將售罄而催促喬裝客戶立即作出決定。

> **例 14**：
>
> 經討論後，喬裝客戶要求先行離開及需要一些時間考慮有關建議，但銷售職員聲稱除非喬裝客戶簽署購買建議的非投連長險計劃，否則不能拿走產品文件，又補充說喬裝客戶可在冷靜期內取消保單，會獲退回全數款項。喬裝客戶感到受壓力要購買建議的非投連長險計劃。

78.就證監會、金管局及保聯發出的有關限制以贈品推銷個別投資產品或保險產品，檢查樣本中並沒有發現不合規情況。

良好銷售手法

79.檢查計劃亦留意到一些良好銷售手法。例如數名銷售職員建議喬裝客戶不要將超過某個百分比的資產或流動資產投資於某項投資或保險產品，以避免集中風險並且以備不時之需。

80.在部分抽樣檢查中，銷售職員強調保險產品的長期性質，並提醒喬裝客戶在作出決定前，要確保在考慮其現金流、流動資金需要及/或應急資金需要後仍有足夠資金支付保費。

81.在喬裝客戶主動表示要更改其狀況的有關資料的抽樣檢查中，銷售職員一般都採取了審慎的處理手法：

(a) 在一次抽樣檢查中，喬裝客戶不同意其低風險承受程度的評估結果，銷售職員便向喬裝客戶解釋為何其投資目標與個人狀況應符合較低的風險承受程度。

(b) 在另一次抽樣檢查中，喬裝客戶在銷售職員拒絕向其推介非投連長險產品後主動要求更改為較長的目標期限，銷售職員請喬裝客戶再詳細考慮較長的目標期限是否真的適合其狀況，又提醒喬裝客戶須確保有充足資金應付整個供款期。

(c) 在一次抽樣檢查中，銷售職員向喬裝客戶解釋由於投連壽險產品年期較長，及喬裝客戶沒有選擇保險為其購買產品的目的，因此投連壽險產品可能並不適合她，更並請喬裝客戶再詳細考慮。由於喬裝客戶堅持及主動要求更改至較長的目標年期，銷售職員在繼續向喬裝客戶介紹投連壽險產品前，先向該喬裝客戶解釋「購買投資相連壽險問多點知多點」教育小冊子。此外，在第二次會面時，該銷售職員再次確認喬裝客戶是否有意投資於投連壽險產品，並提醒喬裝客戶若真的申請購買，須對喬裝客戶的負擔能力作進一步分析。

82. 在由弱勢社群喬裝客戶進行的抽樣檢查中，數名銷售職員考慮到喬裝客戶年紀大、缺乏投資經驗及/或風險承受程度評估結果偏低而拒絕向其推介或建議任何產品。其中個別銷售職員建議弱勢社群喬裝客戶選擇風險較低的產品 (例如定期存款)。小部分銷售職員提醒年長的喬裝客戶不要倉卒作出決定。

83. 如上文所述，在回應喬裝客戶有關現有人壽保單轉保的查詢時，大部分銷售職員都建議喬裝客戶再考慮清楚，又提醒喬裝客戶如取消現有保單可能會令他們蒙受損失。

金管局的跟進及後續工作

84. 就抽樣檢查中未達預期標準的情況，金管局已要求個別相關的認可機構查找根本原因(例如評估銷售目標是否合理及薪酬制度是否恰當)，並須要採取適當的跟進措施(例如加強對職員的培訓及指引、分行監察及其他適當管控措施，以確保職員恪守監管規定)。金管局會繼續監察及確保有關認可機構落實適當跟進工作。

85. 金管局已在制定監管工作計劃以及推動認可機構及其員工提升合規文化的相關措施時，參考了這次檢查結果，並在監管過程中加強審視此報告所顯示的不足之處。金管局亦會繼續不時採用喬裝客戶檢查計劃，作為其監管工具之一，抽查認可機構的銷售手法。

86.金管局已於 2014 年 7 月 30 日發出通告，與銀行業界分享是次檢查計劃中有關銷售投資產品所顯示的若干改善空間及優良手法。

87.根據是次檢查計劃及金管局持續監管過程中所顯示的情況，金管局亦已於今日發出通告，就銀行業界銷售非投連長險產品應採取手法提供指引。指引涵蓋產品盡職審查、廣告、產品適合程度評估、弱勢社群客戶處理手法，產品資料披露及管理層監察等方面。

88.雖然認可機構自 2013 年下半年開始在銷售投連壽險產品方面並不活躍，但因應金管局的監管經驗及是次檢查計劃的結果，金管局會繼續監察認可機構就投連壽險產品的銷售手法及相關管控措施。

89.金管局預期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等。金管局亦鼓勵認可機構在適用情況下採納報告內提及的良好手法，以優化其銷售程序及管控措施，達致公平待客目標。

90.公布是次檢查計劃結果，包括報告中載述的例子，亦有助公眾更了解他們於認購理財服務及產品時的權利及責任。