附件

認可機構就人壽保險保單轉保的作業手法及應有標準

概要

認可機構及其銷售職員須遵守有關人壽保險保單轉保的所有適用法定及監管規定，包括但不限於《保險業條例》列載有關持牌保險中介人的操守規定，尤其第 90(a)及 90(d)條，以及保監局發出的指引 27 與相關《釋義文件》及各《操守守則》。

就本函而言，認可機構應遵守指引 27 第 5 條及相關的《釋義文件》訂明有關保單轉保的詳細定義。在本函內，「客戶」一詞與「保單持有人」或「潛在保單持有人」具有相同涵義。

(1) 最佳利益評估及意見

應有標準

指引 27 第 5.5 段規定持牌保險中介人(包括認可機構及其銷售職員)須：

(a) 評估購買新的人壽保險保單是否符合客戶的最佳利益並為此向客戶提供意見，當中必須考慮客戶減少現有人壽保險保單的現金價值總額或保額而引致的影響以及任何因保單轉保而對客戶造成的其他不利後果；

(b) 要求客戶提供有關現有人壽保險保單的資料，以為客戶提供該等評估；以及

(c) 妥善記錄客戶在此評估過程中提供的資料，所考慮的因素、所作之評價及建議，以及該建議的理由。

作業手法 1

在若干涉及保單轉保的人壽保險交易樣本中，金管局留意到認可機構在獲取有關客戶現有保單資料的充足程度、評估因保單轉保而對客戶造成的影響及記錄有關保單轉保對客戶的適合性評估有不足之處。

應有標準

在銷售一份涉及保單轉保的新人壽保險保單時，認可機構應特別留意《保險業條例》第 90 條的規定，其中訂明認可機構及其職員行事須誠實、公平、符合客戶的最佳利益，並處事持正，以及為確保受規管活動對客戶屬適當而有需要顧及該客戶的特定情況。此外，認可機構亦須遵守保監局發出的《持牌保險代理人操守守則》及《持牌保險經紀操守守則》，例如其中第 II 及第 VI 分部。

(2) 在銷售時識別保單轉保

作業手法 2

儘管當前監管規定要求識別客戶現有人壽保險保單是否已發生或將會發生提早退保或保單失效，金管局發現個別認可機構就銷售新人壽保險保單並涉及現有保單(之前向有關認可機構購買的保單)提早退保或保單失效的個案，沒有向客戶作出查詢以得到正確回覆。因此，這些個案並未被識別為保單轉保，亦沒有向有關客戶解釋或討論由保單轉保可引致的不同影響。

就涉及在申請新保單前現有保單已提早退保或保單已失效的保單轉保個案，儘管有關認可機構的內部記錄已載明現有保單的狀況，並於銷售新保單時已提供予其銷售職員，有關認可機構並沒有要求其銷售職員於協助客戶回覆查詢時，必須查核有關記錄，以了解是否有構成保單轉保狀況。

應有標準

按照指引 27 第 5.1、5.4 及 5.5 段，認可機構及其職員應採取所有合理步驟，以識別客戶購買人壽保險保單是否構成保單轉保。此外，認可機構應設立足夠的程序及管控措施，以確保其銷售職員在銷售時核對客戶的現有人壽保險保單記錄中所載資料(例如從客戶收集所得的資料或由保險公司提供經該認可機構銷售的現有保單的資料的)，以識別於新人壽保險保單申請日期前客戶的現有人壽保險保單是否已出現任何可能構成保單轉保的變化[1]。如有變

[1] 例如提早退保/提早部分退保、提取保單價值、提取保單貸款(包括自動保費貸款)、作為獲取貸款的抵押品、暫停或終止支付保費、行使保費假期權利、減少應付保費、保單失效、透過轉換減額繳清保單及展期保單。

化，銷售職員應進一步向客戶查詢，並採取指引 27 所規定的措施。就此而言，認可機構應核對在新人壽保單申請日期前至少 12 個月的記錄。

為免引起疑問，無論現有人壽保險保單及新人壽保險保單是否由相同的保險公司繕發(即「內部轉保」)，只要認可機構可取得該等資料，及不論有關變化[1]是否由相同的職員處理，都應進行有關核對工作。

(3) 在銷售後持續監察保單轉保

作業手法 3

一間認可機構於客戶申請新人壽保險保單後監察由現有人壽保單提早退保而構成的保單轉保，儘管客戶於銷售新保單時已回覆無意提早就現有保單退保。然而，有關監察程序的涵蓋範圍有限，只包括在申請新保單後 14 日內退保的現有保單，同時新保單的申請及現有保單的提早退保申請均需由相同的銷售職員處理。該認可機構有大量保單轉保交易並未包括在其監察過程的涵蓋範圍內(由於相關現有保單在新保單交易後 14 日以外才提早退保，以及有關申請是由不同職員處理)，這種情況並不理想。

作業手法 4

一間認可機構有大量新人壽保單在職員銷售保單時沒有識別相關客戶會否在申請新保單後就其現有保單出現提早退保或保單失效的情況。有關認可機構甚至沒有監察程序，以跟進在銷售新人壽保單後出現的保單轉保。

應有標準

就建基於客戶於申請新人壽保險保單時對查詢所作出的回覆而被視為並非保單轉保個案而言，除上文第(2)節所述的措施外，認可機構應設有妥善程序及管控措施並利用其可取得的資料，監察於新保單申請後客戶的現有人壽保險保單是否出現任何可能構成保單轉保的變化[1]。如有，認可機構應調查有關個案，並於考慮相關因素後採取適當跟進措施。為此，有關監察應涵蓋由新保單申請日期後 12 個月出現的任何該等變化[1]，而不論有關變化[1]是否由相同職員處理及不論有關個案是否屬內部轉保。

(4) 內部管控措施及管理層監管

除上文作業手法 2 至 4 提及的觀察事項，金管局留意到部分人壽保險交易樣本，儘管銷售職員於銷售新保單時並未識別為保單轉保個案，但實際上存在可疑情況及高操守風險。

作業手法 5

一間認可機構的一名銷售職員處理了 3 項人壽保單交易，但客戶在申請新保單後幾日內其現有保單便提早退保或保單失效。在其中一項交易中，新保單與現有保單更是完全相同的產品。

作業手法 6

一間認可機構的一名銷售職員在一名客戶的現有保單失效不久後向該客戶銷售新一份完全相同的人壽保險產品，而該客戶從該現有保單收到的現金價值大幅少於所支付的保費總額因而蒙受重大損失。

作業手法 7

一間認可機構的一名銷售職員曾處理一名客戶將一份現有人壽保險保單提早退保的申請，提早退保理由是有關保單並非該客戶需要的產品類別。由於該客戶從提早退保所收到的現金價值遠低於所支付的保費總額，該客戶因而蒙受損失。然而，該職員於兩周後向該客戶銷售屬相同產品類別的新人壽保單。

作業手法 8

一間認可機構的轉保交易集中由某些銷售職員及分行處理。此外，當中多宗交易涉及新人壽保險保單申請及現有人壽保險保單提早退保申請，均由相同的職員處理。

作業手法 9

一間認可機構一直分銷由兩間保險公司繕發的人壽保險保單，而其管理資訊系統僅涵蓋涉及相同保險公司的保單轉保交易。換言之，儘管該認可機構為兩間保險公司的中介人，以及客戶可能因涉及該兩間保險公司的人壽保險保單轉保而蒙受損失，其管理資訊系統並未涵蓋現有及新保單由不同保險公司繕發的轉保交易。

作業手法 10

一個普遍情況是認可機構有關保單轉保的管理資訊系統報告僅根據客戶對申請新人壽保險保單時對查詢所作出的回覆編製，而非查核其記錄所載有關對現有保單作出任何可能構成保單轉保變化[1]的資料。

應有標準

認可機構應確保其設有充足程序、管控措施、檢視及監察的架構，有效識別及監察任何就現有人壽保險保單有否出現及可能構成保單轉保的變化[1]，並採取適當措施。認可機構內營業部門的管控職能及獨立合規職能，以及其他風險管控職能與內部審計職能都應參與有關架構。該架構應確保遵守法定、監管及內部規定，包括但不限於上文第(2)及(3)節所載措施。

如懷疑有違反規定、高風險環節或其他已識別的例外情況，應及時採取跟進行動(包括檢視有關交易及與有關客戶跟進)，以確定違規情況是否屬實，客戶利益是否受影響，以及負責銷售的管理層是否有任何需要關注的問題(例如對銷售部門或銷售職員施加不當壓力、採取的銷售獎勵計劃或銷售目標容易促使銷售職員出現不當行為、缺乏監察認可機構或其銷售職員是否遵守適用的法定及監管規定以及認可機構的內部規定)，或其職員操守是否有任何需要關注的問題(例如透過失實陳述或其他欺詐或不道德方式誘導保單持有人以另一份人壽保險保單取代現有人壽保險保單)。

如識別到任何客戶權益受影響的情況，應迅速採取補救措施，若發現負責銷售的管理層或職員操守有任何問題，亦應妥善處理。違反法定或監管規定、客戶權益受影響及負責銷售的管理層或職員的操守問題等事情應適時上報管理層，並按既定規定通報監管機構。如適用，亦應將事情迅速通報認可機構董事局。

為便利就保單轉保進行的管控、檢視及監察，認可機構應備有全面及有效的管理資訊系統。除其他事項外，有關管理資訊系統應能識別：(i)相對於新人壽保險保單的申請日期，現有人壽保險保單作出變化[1]的時間；(ii)現有及新保單涉及的產品；(iii)在不同層面(例如職員、分行、業務部門等)就管控及監察目的，及為了識別可疑或高風險交易，以及與保單轉保相關的銷售管理層或職員操守問題，發生的頻密程度及集中程度。

認可機構的喬裝客戶審查計劃亦應涵蓋保單轉保方面的測試。

(5) 獎勵制度及回饋機制

作業手法 11

一間認可機構推出一項為期 6 個月的獎勵計劃，在符合若干條件的情況下，處理新人壽保險交易的前線銷售職員將獲得額外花紅積分，而其中一項條件指明客戶於銷售時不可以持有屬於相同類別的保單。這項安排可能向前線銷售職員提供誘因誘導或建議客戶將現有保單提早退保，以致構成保單轉保，或使其行事方式忽略了客戶的最佳利益。在金管局現場審查審視的其中一項人壽保險交易樣本中，有客戶的現有人壽保險保單於是次購買相同產品前 12 個月內失效，而有關銷售職員根據上述獎勵計劃獲得額外花紅積分。此外，該現有保單仍處於復效期內。唯沒有證據顯示該銷售職員於銷售新保單時考慮到此事實，以履行符合客戶最佳利益責任。在金管局的現場審查後，該認可機構從獎勵計劃的設計剔除此項條件。

作業手法 12

金管局留意到一間認可機構在客戶申請新保單之前或之後的 12 個月內，有關客戶有任何現有保單提早退保、失效、作出保費減額或正行使「保費假期」權利，則不會就銷售新人壽保險保單向有關銷售職員支付佣金，甚或會追回任何已付或應付佣金。金管局認為上述安排是其中一項有效做法，以減低有關保單轉保的操守風險。

應有標準

認可機構應妥善設計其獎勵制度，從而鼓勵及促使職員秉持妥善的風險文化及業務操守，並遏止過度的風險承擔及不當行為。尤其認可機構應確保所制定的銷售目標不會對負責銷售的管理層或職員造成過度壓力，或引致銷售職員作出不當或不理想的行為。具體就保單轉保而言，認可機構的銷售人壽保險產品獎勵制度的設計，應考慮相關條件是否有助於對客戶不利的保單轉保情況。

此外，認可機構應設計及設立有效的回饋機制，例如上報政策，包括告密機制，以及時舉報任何有關保單轉保的懷疑不當行為或不當手法，以便採取適當的跟進行動。認可機構亦應締造一個能保護及支援員工舉報所遇到的任何懷疑不當行為或不當手法的環境。

(6) 職員培訓

作業手法 13

在與認可機構銷售職員的會面中，金管局多次發現部分銷售職員未能全面交代就現有人壽保險保單可能構成保單轉保的變化[1]，或評估保單轉保是否符合客戶的最佳利益。

應有標準

除制定充足的政策及程序外，認可機構應向有關職員(包括銷售職員及管控職能)提供充足培訓，以確保有關職員充分了解保單轉保的定義，以及有關保單轉保的法定、監管及內部規定。