

(翻譯本)

本局檔號：B1/15C
G16/1C
C2/5C

所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

透過非面對面渠道分銷投資及保險產品

隨着金融科技長足發展，加上客戶越來越接受網上交易活動，認可機構透過非面對面渠道向客戶提供投資及保險產品服務的情況日見增加。有見及此，謹致函就認可機構透過非面對面渠道分銷投資及保險產品提供指引，以促進良好的客戶體驗，並同時為客戶提供保障。

本通告就網上分銷及諮詢平台、視像會議及電話銀行等非面對面渠道提供指引，包括非面對面服務模式是否適合某些客戶；處理與弱勢社群客戶的交易；以及管控與監察。為簡化相關程序及提升客戶體驗，以及考慮到在若干渠道下有關規定是否切實可行，本通告亦釐清部分現行規定(如弱勢社群客戶評估、同伴規定及落單冷靜期)如何適用於該等非面對面渠道。本通告亦載有關於在網上環境中評估涉及錯配或例外情況交易的理據，以便可以繼續進行這些交易的系統管控措施的指引。詳細內容見附件。

為便利認可機構落實有關指引，本通告載有若干「實用例子」，說明認可機構可如何實施有關規定。該等「實用例子」並非指明標準，認可機構可因應其具體情況設定本身的運作安排。

此外，認可機構在透過網上平台分銷投資產品時，應遵守證券及期貨事務監察委員會(證監會)發出的《網上分銷及投資諮詢平台指引》，並在透過視像會議分銷長期保險產品時，遵守保險業監管局(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。

實施安排

認可機構應在切實可行的情況下盡快履行本通告所載的新規定，並最遲在本通告發出日期起的 12 個月內全面履行相關新規定。

若對本通告有任何疑問，請就投資產品事項聯絡陳詠燕女士(2878-1372)或陳穎兒女士(2878-1538)，或就保險產品事項聯絡黃凱徽先生(2878-1450)或譚詠欣女士(2878-1292)。

助理總裁(銀行操守)
區毓麟

2021年9月24日

副本送：證券及期貨事務監察委員會

(收件人：副行政總裁兼中介機構部執行董事梁鳳儀女士)

保險業監管局

(收件人：長期業務部執行董事許美瑩女士)

市場行為部署任主管兼法律總監郭家華先生)