

新闻公报

立法会九题：对销售储蓄人寿保险产品的银行机构的监管

2012年1月11日（星期三）

以下为今日（一月十一日）在立法会会议上梁国雄议员的提问和财经事务及库务局局长陈家强的书面答复：

问题：

本人最近收到市民投诉，有银行职员向长者客户推销储蓄人寿保险，涉及未获授权的个人资料转移及欺诈等行为。就此，政府可否告知本会：

（一） 当局有否评估银行职员滥用客户的个人资料销售储蓄人寿保险，是否违反私隐法例；若有，评估结果为何；

（二） 鉴于根据现时法例，客户向银行购买投资产品前均须填写风险评估问卷，此规定是否涵盖储蓄人寿保险；

（三） 鉴于有长者家人投诉，银行职员明知该长者有多份储蓄人寿保险，仍然游说长者购买新的储蓄人寿保险，而证券及期货事务监察委员会及保险业监理处均拒绝受理投诉，政府如何避免类似的事件发生；及

（四） 鉴于有投诉的市民指储蓄人寿保险的销售佣金甚高，惟个别该等产品的风险亦甚高，现时政府对此类产品有何监管？

答复：

主席：

我对问题的回复如下：

（一） 香港金融管理局（金管局）要求认可机构在收集、使用及保存客户数据方面，无论在任何时候均须遵守《个人资料（私隐）条例》（私隐条例）。认可机构亦须遵守个人资料私隐专员为了就遵守私隐条例作出实际指引而发布或批准的任何相关实务守则。一般而言，银行职员运用客户的资料销售储蓄人寿保险计划是否构成滥用客户的个人资料，取决于银行有否根据私隐条例通知客户收集个人资料的用途，包括用于销售保险计划。

(二) 根据香港保险业联会(保联)发出的《保险代理管理守则》的规定,保险代理及其业务代表(包括银行职员)在销售人寿保险(寿险)时,须为客户进行所需保险分析,协助客户填写「客户所需保险分析表格」,并必须作出所有合理的努力,确保建议的保单适合准投保人于「客户所需保险分析表格」中所披露的需要及负担能力。保险代理及其业务代表(包括银行职员)亦必须解释推荐的每份保单的承保范围,确保准投保人明白所购保单的内容。

除上述要求外,准投保人在购买投资相连保险产品时,更须要填写「风险承担能力问卷」,以确保所购买的保险产品符合他们的风险承担能力。

金管局亦于二零一一年三月十四日发出《加强认可机构销售投资相连寿险计划监管规定》,重申认可机构在作出任何投资相连寿险计划的招揽或建议前,须已为客人进行所需保险分析及风险取向评估。

(三) 所有寿险产品(包括储蓄寿险)均有 21 日冷静期。投保人如认为已购买的保单不适合,有权在冷静期内取消保单,并获发还所有保费(在适用情况下须扣除市值调整)。而金管局亦要求当认可机构销售投资相连寿险计划时,必须提醒客户有关冷静期的权益、行使有关权益的安排、及发还已缴保费之计算事宜。

同时,为加强保障购买投资相连保险产品的人士,保险业监理处(保监处)及保联已推出一系列的销售监管措施,包括:

- (i) 加强数据文件的披露;
- (ii) 为客户作产品合适性评估;
- (iii) 提升保险中介人培训及考试要求;
- (iv) 向特定客户(即长者、小学或以下教育程度或收入不稳定的人士)作售后跟进(包括致电客户确认其理解的产品及其风险,以及将对话录音);
- (v) 限制以礼品作销售推广;以及
- (vi) 加强消费者对投资相连保险产品的教育。

在现行保险代理自律规管制度下,保险代理登记委员会(委员会)负责处理有关保险代理的投诉。假如保险代理违反《保险代理管理守则》的规定,委员会便会对违规的保险代理采取适当的纪律行动,当中可包括书面谴责、暂停或中止其作为代理之委任。

金管局就销售投资相连寿险计划向认可机构提供额外指引。认可机构须采取所有合理的措施,确保经考虑客户的状况(如投资目标及年期、投资经验、风险承受水平、负担能力及资产集中程度等)后其建议的投资寿险计划适合该客户。若客户表示不需要/不想购买保险/投资产品,认可机构不应向该客户建议投资相连寿险计划。当向长者销售投资相连寿险计划时,金管局更要求认可机构采取以下的额外保障措施:

(i) 认可机构须提醒长者该产品涉及较长的锁定期，及确保该产品适合客户。认可机构应提供足够时间予这些客户考虑有关产品或视乎需要征询亲友的意见；以及

(ii) 向长者销售投资相连寿险计划时，认可机构应额外审慎。认可机构须安排多于一位前线职员处理有关客户的交易（除非客户选择不需要此项安排，但认可机构亦应有对客户有关的选择保存适当的稽核记录）。

金管局要求认可机构须监察及设立严谨的程序处理投资相连寿险的高风险交易及特殊情况，例如涉及长者或其它弱势社群的交易、投资年期不符或风险错配的交易、涉及负担能力不足或资产过度集中的交易等。认可机构亦须推行乔装客户检查计划以测试投资相连寿险的销售过程。

(四) 保险代理在销售寿险产品（包括储蓄寿险）时，须遵从委员会的多项规定，包括进行客户所需保险分析，遵守有关保单保险利益说明标准，符合《寿险转保守则》及冷静期规定等。假如保险代理违反《保险代理管理守则》的规定，委员会会对违规的保险代理采取适当的纪律行动。

保监处一直关注保险代理（包括银行职员）的销售行为，如接获有关保险代理的投诉，除了将投诉转介委员会处理，亦会与有关保险公司作出跟进。

完