

## 新闻公报

### 立法会十八题：保险公司停止透过旗下保险经纪销售人寿保险计划

2014年1月8日（星期三）

以下为今日（一月八日）在立法会会议上梁志祥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：

据报，苏黎世人寿（香港）（该公司）早前改变分销人寿保险计划的渠道，停止透过旗下的保险经纪销售该等产品及提供售后服务，改为采用独立理财顾问及保险代理公司进行分销。逾700名保险经纪将被解雇，而受影响的保单达16万份。报道又指出，类似安排将会成为市场趋势，预料其他中、小型保险公司将会跟随该公司的做法。就此，政府可否告知本会：

- （一）当局有否跟进上述事件；如有，跟进行动的进展及详情为何；
- （二）是否知悉，保险业监理处（保监处）接获保险经纪及保单持有人涉及上述事件的求助个案的数目及类别为何；
- （三）鉴于有受影响的保单持有人指称，他们曾向消费者委员会求助但遭拒绝受理，而保监处并没有法定权力介入保险公司、保险中介人以及保单持有人之间的商业纠纷，当局有何措施在类似的事件中保障保单持有人的权益；
- （四）鉴于有受影响的保单持有人声称，保单的条款列明该公司的经纪会向客户提供售后服务，但该项安排被该公司单方面终止，有否评估该公司有否违反任何法例；如有评估，结果为何；
- （五）鉴于有业界人士指出，本港曾发生类似事件，而有关保险公司最终协助受影响的保险经纪成立保险代理公司继续处理客户保单，以解决事件，是否知悉有关的详情（包括事件发生时间、经过、受影响的保险经纪及保单持有人数目、保监处在事件中担当的角色及工作，以及最终解决纠纷的方案）为何；
- （六）当局有否协助调解该公司与保险经纪的佣金纠纷，或协助受影响的保险经纪成立独立保险代理公司；及
- （七）鉴于有意见指上述事件所涉保险公司为节省成本，不惜彻底改变传统的保险代理制度，而其他保险公司亦将会仿效，当局有何具前瞻性的措施，确保保险市场健康发展？

答复：

主席：

苏黎世人寿（香港）（该公司）改变其销售策略，是该公司就其香港业务发展的商业决定，并不代表其他保险公司的发展方向或策略。事实上，过去三年，保险公司直属代理人数目由二零一一年的 34,000 多人增加至二零一三年的 40,000 多人，多间有直属代理人的保险公司仍继续增聘人手。

保险公司可经由直属代理人或保险经纪等渠道销售其产品。保险代理人是由保险公司委任，代表保险公司销售其产品；而保险经纪（又称独立理财顾问）则代表投保人，为他们安排保险合约。该公司早前终止的是其直属代理人的销售渠道，而不是保险经纪的销售渠道。

保险业监理处（保监处）一直密切监察保险公司的业务发展及经营策略，保障投保人的权益，而保险市场亦可继续健康发展。

问题提及的事项可归纳为（一）保监处收到的求助个案数目及类别；（二）投保人的权益；（三）保监处协助调解该公司及代理人纠纷的工作；及（四）过往类似的个案。现综合回复如下：

### （一）求助个案

自该公司在二零一三年十一月初宣布终止直属代理人销售渠道后至二零一三年十二月三十一日，保监处共接获 176 宗涉及该公司客户的查询，内容主要分为三类：

- （i）查询是次事件会否影响他们的保单权益；
- （ii）要求该公司维持以直属代理人为客户服务；及
- （iii）不满该公司宣布终止直属代理人销售渠道，要求取回保费。

此外，保监处亦接获 6 宗该公司代理人的求助，主要是对是次事件表达不满，并要求该公司作出赔偿。

### （二）投保人权益

保单是投保人与保险公司之间的合约，双方均受合约条款规范，投保人的权益不会因中介人的变动而受到影响。保监处一直密切跟进该事件，以保障投保人的权益，并要求该公司安排足够人手，继续为投保人提供售后服务。该公司亦已向保监处承诺，有关服务不会受到事件影响。

保监处已审阅该公司的保单，并无发现其保单条款列明该公司的售后服务必须由其代理人提供。一般来说，保险公司必须向投保人提供足够的售后服务。有关服务可由该公司直属代理人或保险经纪／独立理财顾问提供，又或是由该公司的客户服务中心提供，不同保险公司有不同的安排。

### （三）保监处协助调解该公司及代理人纠纷的工作

保监处一直密切跟进是次事件，并积极调解该公司与代理人之间的纠纷。为此，保监处在二零一三年十一月二十九日及十二月六日安排该公司及其代理人进行会议，商讨终止合约的安排。经过两次会议及保监处的斡旋，双方在主要的议题上已达成协议。该公司与其代理协议不向外界公布其协议内容。

### （四）过往类似的个案

二零零一年，本港有一间保险公司因改变其销售策略，停止透过直属代理人提供服务。当时，有关保险公司与其代理人协商后，双方同意由受影响的代理人成立一间独立理财顾问公司（即经纪公司），以保险经纪形式继续为客户提供服务。而该保险公司有部分代理人亦转投有关的独立理财顾问公司，其余代理人则转投其他保险公司或自然流失。

完