

新聞公報

立法會九題：對銷售儲蓄人壽保險產品的銀行機構的監管

2012年1月11日（星期三）

以下為今日（一月十一日）在立法會會議上梁國雄議員的提問和財經事務及庫務局局長陳家強的書面答覆：

問題：

本人最近收到市民投訴，有銀行職員向長者客戶推銷儲蓄人壽保險，涉及未獲授權的個人資料轉移及欺詐等行為。就此，政府可否告知本會：

（一）當局有否評估銀行職員濫用客戶的個人資料銷售儲蓄人壽保險，是否違反私隱法例；若有，評估結果為何；

（二）鑑於根據現時法例，客戶向銀行購買投資產品前均須填寫風險評估問卷，此規定是否涵蓋儲蓄人壽保險；

（三）鑑於有長者家人投訴，銀行職員明知該長者有多份儲蓄人壽保險，仍然游說長者購買新的儲蓄人壽保險，而證券及期貨事務監察委員會及保險業監理處均拒絕受理投訴，政府如何避免類似的事件發生；及

（四）鑑於有投訴的市民指儲蓄人壽保險的銷售佣金甚高，惟個別該等產品的風險亦甚高，現時政府對此類產品有何監管？

答覆：

主席：

我對問題的回覆如下：

（一）香港金融管理局（金管局）要求認可機構在收集、使用及保存客戶資料方面，無論在任何時候均須遵守《個人資料（私隱）條例》（私隱條例）。認可機構亦須遵守個人資料私隱專員為了就遵守私隱條例作出實際指引而發布或批准的任何相關實務守則。一般而言，銀行職員運用客戶的資料銷售儲蓄人壽保險計劃是否構成濫用客戶的個人資料，取決於銀行有否根據私隱條例通知客戶收集個人資料的用途，包括用於銷售保險計劃。

(二) 根據香港保險業聯會（保聯）發出的《保險代理管理守則》的規定，保險代理及其業務代表（包括銀行職員）在銷售人壽保險（壽險）時，須為客戶進行所需保險分析，協助客戶填寫「客戶所需保險分析表格」，並必須作出所有合理的努力，確保建議的保單適合準投保人於「客戶所需保險分析表格」中所披露的需要及負擔能力。保險代理及其業務代表（包括銀行職員）亦必須解釋推薦的每份保單的承保範圍，確保準投保人明白所購保單的內容。

除上述要求外，準投保人在購買投資相連保險產品時，更須要填寫「風險承擔能力問卷」，以確保所購買的保險產品符合他們的風險承擔能力。

金管局亦於二零一一年三月十四日發出《加強認可機構銷售投資相連壽險計劃監管規定》，重申認可機構在作出任何投資相連壽險計劃的招攬或建議前，須已為客人進行所需保險分析及風險取向評估。

(三) 所有壽險產品（包括儲蓄壽險）均有 21 日冷靜期。投保人如認為已購買的保單不適合，有權在冷靜期內取消保單，並獲發還所有保費（在適用情況下須扣除市值調整）。而金管局亦要求當認可機構銷售投資相連壽險計劃時，必須提醒客戶有關冷靜期的權益、行使有關權益的安排、及發還已繳保費之計算事宜。

同時，為加強保障購買投資相連保險產品的人士，保險業監理處（保監處）及保聯已推出一系列的銷售監管措施，包括：

- (i) 加強資料文件的披露；
- (ii) 為客戶作產品合適性評估；
- (iii) 提升保險中介人培訓及考試要求；
- (iv) 向特定客戶（即長者、小學或以下教育程度或收入不穩定的人士）作售後跟進（包括致電客戶確認其理解的產品及其風險，以及將對話錄音）；
- (v) 限制以禮品作銷售推廣；以及
- (vi) 加強消費者對投資相連保險產品的教育。

在現行保險代理自律規管理制度下，保險代理登記委員會（委員會）負責處理有關保險代理的投訴。假如保險代理違反《保險代理管理守則》的規定，委員會便會對違規的保險代理採取適當的紀律行動，當中可包括書面譴責、暫停或中止其作為代理之委任。

金管局就銷售投資相連壽險計劃向認可機構提供額外指引。認可機構須採取所有合理的措施，確保經考慮客戶的狀況（如投資目標及年期、投資經驗、風險承受水平、負擔能力及資產集中程度等）後其建議的投資壽險計劃適合該客戶。若客戶表示不需要／不想購買保險／投資產品，認可機構不應向該客戶建議投資相連壽險計劃。當向長者銷售投資相連壽險計劃時，金管局更要求認可機構採取以下的額外保障措施：

(i) 認可機構須提醒長者該產品涉及較長的鎖定期，及確保該產品適合客戶。認可機構應提供足夠時間予這些客戶考慮有關產品或視乎需要徵詢親友的意見；以及

(ii) 向長者銷售投資相連壽險計劃時，認可機構應額外審慎。認可機構須安排多於一位前線職員處理有關客戶的交易（除非客戶選擇不需要此項安排，但認可機構亦應有對客戶有關的選擇保存適當的稽核記錄）。

金管局要求認可機構須監察及設立嚴謹的程序處理投資相連壽險的高風險交易及特殊情況，例如涉及長者或其他弱勢社群的交易、投資年期不符或風險錯配的交易、涉及負擔能力不足或資產過度集中的交易等。認可機構亦須推行喬裝客戶檢查計劃以測試投資相連壽險的銷售過程。

(四) 保險代理在銷售壽險產品（包括儲蓄壽險）時，須遵從委員會的多項規定，包括進行客戶所需保險分析，遵守有關保單保險利益說明標準，符合《壽險轉保守則》及冷靜期規定等。假如保險代理違反《保險代理管理守則》的規定，委員會會對違規的保險代理採取適當的紀律行動。

保監處一直關注保險代理（包括銀行職員）的銷售行為，如接獲有關保險代理的投訴，除了將投訴轉介委員會處理，亦會與有關保險公司作出跟進。

完