

新聞公報

立法會十八題：保險公司停止透過旗下保險經紀銷售人壽保險計劃

2014年1月8日（星期三）

以下為今日（一月八日）在立法會會議上梁志祥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：

據報，蘇黎世人壽（香港）（該公司）早前改變分銷人壽保險計劃的渠道，停止透過旗下的保險經紀銷售該等產品及提供售後服務，改為採用獨立理財顧問及保險代理公司進行分銷。逾 700 名保險經紀將被解僱，而受影響的保單達 16 萬份。報道又指出，類似安排將會成為市場趨勢，預料其他中、小型保險公司將會跟隨該公司的做法。就此，政府可否告知本會：

（一）當局有否跟進上述事件；如有，跟進行動的進展及詳情為何；

（二）是否知悉，保險業監理處（保監處）接獲保險經紀及保單持有人涉及上述事件的求助個案的數目及類別為何；

（三）鑑於有受影響的保單持有人指稱，他們曾向消費者委員會求助但遭拒絕受理，而保監處並沒有法定權力介入保險公司、保險中介人以及保單持有人之間的商業糾紛，當局有何措施在類似的事件中保障保單持有人的權益；

（四）鑑於有受影響的保單持有人聲稱，保單的條款列明該公司的經紀會向客戶提供售後服務，但該項安排被該公司單方面終止，有否評估該公司有否違反任何法例；如有評估，結果為何；

（五）鑑於有業界人士指出，本港曾發生類似事件，而有關保險公司最終協助受影響的保險經紀成立保險代理公司繼續處理客戶保單，以解決事件，是否知悉有關的詳情（包括事件發生時間、經過、受影響的保險經紀及保單持有人數目、保監處在事件中擔當的角色及工作，以及最終解決糾紛的方案）為何；

（六）當局有否協助調解該公司與保險經紀的佣金糾紛，或協助受影響的保險經紀成立獨立保險代理公司；及

（七）鑑於有意見指上述事件所涉保險公司為節省成本，不惜徹底改變傳統的保險代理制度，而其他保險公司亦將會仿效，當局有何具前瞻性的措施，確保保險市場健康發展？

答覆：

主席：

蘇黎世人壽（香港）（該公司）改變其銷售策略，是該公司就其香港業務發展的商業決定，並不代表其他保險公司的發展方向或策略。事實上，過去三年，保險公司直屬代理人數目由二零一一年的 34,000 多人增加至二零一三年的 40,000 多人，多間有直屬代理人的保險公司仍繼續增聘人手。

保險公司可經由直屬代理人或保險經紀等渠道銷售其產品。保險代理人是由保險公司委任，代表保險公司銷售其產品；而保險經紀（又稱獨立理財顧問）則代表投保人，為他們安排保險合約。該公司早前終止的是其直屬代理人的銷售渠道，而不是保險經紀的銷售渠道。

保險業監理處（保監處）一直密切監察保險公司的業務發展及經營策略，保障投保人的權益，而保險市場亦可繼續健康發展。

問題提及的事項可歸納為（一）保監處收到的求助個案數目及類別；（二）投保人的權益；（三）保監處協助調解該公司及代理人糾紛的工作；及（四）過往類似的個案。現綜合回覆如下：

（一）求助個案

自該公司在二零一三年十一月初宣布終止直屬代理人銷售渠道後至二零一三年十二月三十一日，保監處共接獲 176 宗涉及該公司客戶的查詢，內容主要分為三類：

- （i）查詢是次事件會否影響他們的保單權益；
- （ii）要求該公司維持以直屬代理人為客戶服務；及
- （iii）不滿該公司宣布終止直屬代理人銷售渠道，要求取回保費。

此外，保監處亦接獲 6 宗該公司代理人的求助，主要是對是次事件表達不滿，並要求該公司作出賠償。

（二）投保人權益

保單是投保人與保險公司之間的合約，雙方均受合約條款規範，投保人的權益不會因中介人的變動而受到影響。保監處一直密切跟進該事件，以保障投保人的權益，並要求該公司安排足夠人手，繼續為投保人提供售後服務。該公司亦已向保監處承諾，有關服務不會受到事件影響。

保監處已審閱該公司的保單，並無發現其保單條款列明該公司的售後服務必須由其代理人提供。一般來說，保險公司必須向投保人提供足夠的售後服務。有關服務可由該公司直屬代理人或保險經紀／獨立理財顧問提供，又或是由該公司的客戶服務中心提供，不同保險公司有不同的安排。

（三）保監處協助調解該公司及代理人糾紛的工作

保監處一直密切跟進是次事件，並積極調解該公司與代理人之間的糾紛。為此，

保監處在二零一三年十一月二十九日及十二月六日安排該公司及其代理人進行會議，商討終止合約的安排。經過兩次會議及保監處的斡旋，雙方在主要的議題上已達成協議。該公司與其代理協議不向外界公布其協議內容。

（四）過往類似的個案

二零零一年，本港有一間保險公司因改變其銷售策略，停止透過直屬代理人提供服務。當時，有關保險公司與其代理人協商後，雙方同意由受影響的代理人成立一間獨立理財顧問公司（即經紀公司），以保險經紀形式繼續為客戶提供服務。而該保險公司有部分代理人亦轉投有關的獨立理財顧問公司，其餘代理人則轉投其他保險公司或自然流失。

完