

銷售投資相連
壽險計劃（“投連壽險”）產品指引

目錄

頁數

1.	引言.....	1
2.	適用範圍及釋義.....	1
3.	相關的規管文件及本指引的效力.....	3
4.	於投連壽險產品的銷售過程實踐公平待客的原則.....	4
5.	進行《財務需要分析》的程序.....	6
6.	進行《風險承擔能力問卷》的程序.....	6
7.	《重要資料聲明書》、《申請人聲明書》及酬勞披露.....	7
8.	有關合適性評估及產品披露的有效管控及程序.....	8
9.	售後監控.....	8
10.	《財務需要分析》表格及《風險承擔能力問卷》副本的認證.....	9
11.	文件及備存記錄.....	10
12.	生效日期.....	10

1 引言

- 1.1 保險業監管局（“保監局”）依據《保險業條例》（第 41 章）（“該條例”）第 133 條及其規管與監管保險業以保護現有及潛在的保單持有人、其促進與鼓勵獲授權保險人維持正當操守標準及良好和穩妥的業務常規，及其促進與鼓勵持牌保險中介人維持正當操守標準的主要職能而制訂本指引。本指引亦考慮到國際保險監督官協會所頒布的《保險核心原則、標準、指引和評估方法》（“保險核心原則”），尤其是《保險核心原則》第 19 條訂明有關保險業務的營運，應確保客戶獲得公平對待。
- 1.2 相連長期業務（如下文第 2.2(h)段所定義）（通稱為投資相連壽險計劃（“投連壽險”）產品）是一種兼具壽險保障及投資選擇的長期保險合約。購買投連壽險產品的客戶需要承擔與該產品相關的投資風險。由於投連壽險產品屬長期性質的產品，其資金流動性亦通常較其他形式的投資更具限制。投連壽險產品的收費結構亦更為複雜，其所招致的費用關乎合約內保險和投資兩項的因素。基於這些特點，獲授權保險人和持牌保險中介人確保客戶在購買投連壽險產品前充分了解此類產品的性質、主要特點和風險，以及與該產品相關的權益和責任，實為十分重要。此乃本指引的主要目標。
- 1.3 適用於獲授權保險人的《承保類別 C 業務指引》（“指引 15”）已訂明獲授權保險人於承保相連長期業務（即投連壽險產品）時的適當操守標準和業務常規，當中涵蓋投連壽險的產品設計和其銷售過程的規定。本指引旨在為指引 15 作補充，以涵蓋投連壽險產品之銷售過程的詳細規定，並載列獲授權保險人和持牌保險中介人在該銷售過程中應實施並採用的最低標準和常規，以達致本指引中所列的目標及確保客戶獲得公平對待的原則。

2 適用範圍及釋義

- 2.1 本指引適用於所有經營相連長期業務或就該等業務提供意見的獲授權保險人，及所有就相連長期業務進行受規管活動的持牌保險中介人。
- 2.2 在本指引中，除文意另有所指外：
 - (a) “《申請人聲明書》”指獲授權保險人和持牌保險中介人須從客戶取得的書面聲明，作為檢測點以協助獲授權保險人和持牌保險中介人讓客戶的關注聚焦於其所購買的投連壽險產品的合適性，並確認該客戶對該投連壽險產品相關風險的理解（另見下文第 7 段）；
 - (b) “認可機構”具有《銀行業條例》（第 155 章）第 2(1)條給予該詞的涵義；
 - (c) “基本計劃”指由獲授權保險人就客戶的原有申請發出的投連壽險

保單。基本計劃不包括客戶在同一投連壽險保單於其後所提出的申請而購買的附加保險保障（例如在同一保單下的額外投資）；

- (d) “客戶”與該條例中的保單持有人或潛在的保單持有人具有相同涵義；
- (e) “保單簽發日期”指獲授權保險人於接受保單持有人的投連壽險保單的投保申請後，訂立作為保單持有人的投連壽險保單之文件的日期；
- (f) “《財務需要分析》”指獲授權保險人和持牌保險中介人於向其客戶建議合適的壽險保單前必須對客戶的情況進行的評估，其評估範圍包括客戶的需要、財務狀況、支付保費的能力和意願等，而所建議的保單須基於該評估的結果。有關《財務需要分析》的規定載於保監局發出的《財務需要分析指引》（指引 30）（另見下文第 5 段）；
- (g) “《重要資料聲明書》”指關乎所建議的投連壽險產品並應提供予客戶的聲明，其內容應包括如投資風險、流動性風險和其他與該產品相關的風險、該產品費用及收費結構等資料，及客戶的冷靜期權益的事項（另見下文第 7 段）；
- (h) “相連長期業務”指該條例附表 1 第 2 部類別 C（相連長期）的保險合約。在本指引中，凡述“投連壽險產品”或“投連壽險保單”，即指“相連長期業務”定義下的保險合約；
- (i) “銷售點錄音”指獲授權保險人於完成客戶的投連壽險產品之基本計劃的銷售過程後（包括於選擇有關該客戶所購買的投連壽險產品項下的投資選項後），為提供予客戶收聽而安排的錄音/音訊（以替代進行售後電話確認程序）。該獲授權保險人應在完成銷售過程的地點安排該客戶收聽該錄音/音訊，而該錄音/音訊的內容應確認該客戶對其剛購買的投連壽險產品的理解（包括其對該產品項下所選取的投資選項的理解）及提醒該客戶其於該投連壽險產品項下的權益及責任（另見下文第 4.2(k)、9.3 及 9.4 段）；及
- (j) “《風險承擔能力問卷》”或“《問卷》”指持牌保險中介人向客戶建議投連壽險產品前，獲授權保險人或持牌保險中介人所須評估客戶的投資風險偏好而要求客戶填寫的問卷，該問卷亦用以釐定某一投連壽險產品及其項下的投資選項是否適合客戶（另見下文第 6 段）。

2.3 除非另有指明，本指引內所使用的字詞與該條例中所界定者具有相同涵義。

3 相關的規管文件及本指引的效力

3.1 本指引應(於適當情況下)與該條例的相關條文及所有由保監局或其他監管機構／專業團體發出的其他相關規則、守則、通函及指引一併閱讀，當中包括但不限於以下各項：

- (a) 保監局發出的《有關類別 C — 相連長期業務的分類指引》(指引 11)；
- (b) 保監局發出的《承保類別 C 業務指引》(指引 15)；
- (c) 保監局發出的《送贈禮品指引》(指引 25)；
- (d) 保監局發出的《長期保險保單轉保指引》(指引 27)；
- (e) 保監局發出的《長期保險保單利益說明指引》(指引 28)；
- (f) 保監局發出的《冷靜期指引》(指引 29)；
- (g) 保監局發出的《財務需要分析指引》(指引 30)；
- (h) 保監局發出的《持牌保險代理人操守守則》；
- (i) 保監局發出的《持牌保險經紀操守守則》；
- (j) 所有由香港金融管理局(“金管局”)執行或發出與投連壽險產品相關的規則、守則、通函及指引；及
- (k) 所有由證券及期貨事務監察委員會(“證監會”)執行或發出與投連壽險產品相關的規則、守則、通函及指引。

3.2 本指引並非附屬法例，故不具法律效力，及不應被詮釋為凌駕於任何法律條文。不遵從本指引所載的條文本身不會使獲授權保險人或持牌保險中介人在任何司法或其他法律訴訟中被起訴。然而，任何的不遵從可能會(例如)令保監局對下列人士是否持續為適當人選有所影響：(i)本指引所適用的獲授權保險人的董事、控權人及相關管控要員，及(ii)本指引所適用的持牌保險中介人及(就持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司而言的)董事、控權人及負責人。保監局亦可能參照本指引以考慮有否發生可能有損保單持有人或潛在的保單持有人利益的作為或不作為(儘管保監局會考慮與此相關的事項之所有資料、實際情況及影響)。

3.3 為評估本指引中所載的最低標準和常規有否獲妥善遵從，保監局會採用以原則為本的方式考慮本指引的目標是否已達到。保監局亦可考慮就本指引中的最低標準和常規(透過發出通函或其他文件)所提供的進一步指引有否

獲遵從。

4 於投連壽險產品的銷售過程實踐公平待客的原則

4.1 獲授權保險人及持牌保險中介人應確保客戶於投連壽險產品的銷售過程中獲得公平對待。就此而言，投連壽險產品（包括其項下的投資選項）對客戶的合適性應按客戶的情況適當地作出評估。獲授權保險人及持牌保險中介人只應向客戶建議被視為能合適地滿足該客戶的保險、財務及投資需要的投連壽險產品。在投連壽險產品的銷售過程中，必須向客戶全面披露及解釋產品的相關風險、主要特點及費用和收費結構（包括其項下的投資選項的各項事宜），而在客戶決定購買該產品前，亦應給予客戶充分機會考慮上述各點。

4.2 為達致上文第 4.1 段所載的目標，投連壽險產品的銷售過程應包括以下步驟：

- (a) 於評估某投連壽險產品（包括其項下的投資選項）是否根據客戶的情況、目標、需要及優先考慮為合適的選擇時，應為準客戶進行充分的合適性評估，而該評估須涵蓋下文第 4.2(b)至(k)段所列的規定。
- (b) 為準客戶完成《財務需要分析》，實為一項作為合適性評估的一部分所需完成的必要步驟。根據從《財務需要分析》所收集的資料及獲提供的其他相關資料，持牌保險中介人應為客戶探討各類適合的保險選擇。
- (c) 如某投連壽險產品對該客戶而言可視作潛在的合適選擇，該持牌保險中介人應透過完成有關該客戶的《風險承擔能力問卷》（“《問卷》”），以評估該客戶的投資風險偏好。
- (d) 如根據進行《財務需要分析》及《問卷》的程序所得的資料，及其他所獲取的相關資料，認為某投連壽險產品（包括其項下的投資選項）可視作適合該客戶，則可向該客戶建議該產品。
- (e) 如客戶在投連壽險保單發出後就該保單申請額外投資，則應就額外投資的申請完成《財務需要分析》及《問卷》的程序。惟如客戶向同一獲授權保險人或透過同一位持牌保險中介人購買額外投資，並於過往（與基本計劃或額外投資申請有關）的《財務需要分析》及《問卷》的程序完成後的 12 個月內作出購買，除非該客戶的情況有重大變更或購買額外投資會造成錯配的情況，否則無須再次進行《財務需要分析》及《問卷》的程序。
- (f) 在投連壽險產品的銷售過程中，客戶應適當地獲告知並了解產品特點，尤其是費用及收費並包括但不限於退保或提取保單款項的收費（如有），以及產品及投資的風險（如下文第 4.2(j)段所述）（包括其項下

的投資選項的該等事宜)。因此，持牌保險中介人應向客戶披露、解釋及提供產品的資料（包括其項下投資選項的資料），例如產品小冊子、產品資料概要及利益說明文件，及客戶應獲給予充分機會閱覽並就該等資料提問。獲授權保險人應確保所有該等資料均獲證監會審批（如有必要），並且為最新版本。

- (g) 就所建議的投連壽險產品，客戶應獲提供該產品的《重要資料聲明書》，而其內容應包括如投資風險、流動性風險和其他與該產品相關的風險、產品費用及收費結構等資料，及客戶的冷靜期權益的事項。持牌保險中介人應在銷售過程中，並在客戶簽署《重要資料聲明書》/《申請人聲明書》以及提交該產品的申請前，解釋該等事宜。基本計劃及額外投資的申請均須完成《重要資料聲明書》/《申請人聲明書》。
- (h) 如客戶在上述程序中拒絕披露所需的資料，持牌保險中介人應明確向客戶解釋，如缺少該等資料，獲授權保險人和持牌保險中介人均無法遵從本指引所載之規定，而獲授權保險人亦可能因此拒絕該申請。如客戶未有披露所需的資料，則不能向客戶建議任何投連壽險產品。
- (i) 如某投連壽險產品（包括其項下的投資選項）具任何不常見的特點（例如市場價值調整、槓桿、基於對沖基金的投資選項、或就風險管理以外的目的而廣泛使用衍生工具），持牌保險中介人在銷售時須更為謹慎地解釋這些不常見的特點。
- (j) 持牌保險中介人亦有責任向客戶披露並解釋與投連壽險產品相關的風險（包括其項下的投資選項的風險），例如交易對手風險、信用風險、流動性風險、外匯風險和市場風險等。持牌保險中介人亦應採取一切合理措施以使其信納客戶已完全了解並接受該投連壽險產品的特點及相關風險（包括其項下的投資選項的特點及風險），並應就該客戶的理解以書面的形式記錄及要求客戶加以簽署及註明日期。
- (k) 為確認客戶了解所購買的投連壽險產品（包括其項下的投資選項）並完全知悉其在該投連壽險產品下的權益及責任，發出該產品的獲授權保險人須就投連壽險產品的基本計劃之保單簽發日期後的5個工作天內，致電客戶作出售後電話確認並錄音以作記錄，或在其銷售過程結束後播放銷售點錄音以供客戶收聽。

4.3 有關上述程序的指示性銷售流程圖載於附錄1中。程序中的關鍵階段及其目標的詳細資料載於下文及本指引的附錄。獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司須設立有效的營運管控機制，並為持牌保險中介人及員工(如適用)提供適當及定期的培訓，以確保本指引所載之程序得以妥為完成。

¹ 本指引所載之流程圖為指引 15 附件內所載之流程圖的更新版本。

5 進行《財務需要分析》的程序

- 5.1 《財務需要分析》的程序之目標旨在於向客戶建議合適的人壽保險產品（包括投連壽險產品）前，評估客戶的情況，包括其需要、財務狀況及支付保費的能力和意願等。為達致此目標，獲授權保險人和持牌保險中介人應使用《財務需要分析》的程序作為投連壽險產品銷售過程的一部分。
- 5.2 當準客戶在《財務需要分析》的程序中表示其尋找保險產品的其中一個目標為“投資”時，則必須在向該客戶介紹或建議投連壽險產品前，透過《財務需要分析》的程序收集資料，以得知該客戶是否有能力並願意按個人決定去選擇並管理投連壽險產品項下的不同投資選項。
- 5.3 《財務需要分析》的程序之詳細規定載列於《財務需要分析指引》（指引30）。

6 進行《風險承擔能力問卷》的程序

- 6.1 《問卷》的程序之目標旨在於向客戶建議投連壽險產品前，評估客戶的投資風險偏好，以釐定某一投連壽險產品及其項下的投資選項是否適合客戶。為達致此目標，獲授權保險人和持牌保險中介人應使用《問卷》的程序作為投連壽險產品銷售過程的一部分。
- 6.2 《問卷》至少應旨在為客戶確定以下各項事宜：
 - (a) 投資目標；
 - (b) 偏好投資年期；
 - (c) 風險承受能力；
 - (d) 財務狀況；及
 - (e) 知識（包括與衍生工具有關的投資知識）和經驗（包括投資經驗和該經驗的年期）。
- 6.3 獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司可自行制訂其《問卷》的表格，惟該《問卷》必須遵從本指引中所載的目標、標準和常規。
- 6.4 填妥的《問卷》表格必須由客戶及持牌保險中介人簽署並註明日期。

7 《重要資料聲明書》、《申請人聲明書》及酬勞披露

- 7.1 《重要資料聲明書》的目標旨在列明所建議的投連壽險產品的重要資料，包括其主要產品特點及風險，以讓客戶注意。《申請人聲明書》的目標旨在提供檢測點以協助獲授權保險人和持牌保險中介人讓客戶的關注聚焦於該投連壽險產品的合適性，並確認該客戶了解該產品的相關風險。《重要資料聲明書》及《申請人聲明書》的程序之另一目標是向客戶披露持牌保險中介人的酬勞。為達致此等目標，獲授權保險人和持牌保險中介人應使用《重要資料聲明書》及《申請人聲明書》的程序作為投連壽險產品銷售過程的一部分。
- 7.2 獲授權保險人須設計並訂立其投連壽險產品的《重要資料聲明書》表格（包括《申請人聲明書》）。《申請人聲明書》應要求客戶聲明他／她已收悉、閱讀並了解以下的相關產品文件：
- (a) 產品小冊子；
 - (b) 產品資料概要；
 - (c) 利益說明文件；
 - (d) 投資選項小冊子；及
 - (e) 由保監局及其他監管機構不時訂明的任何其他文件。
- 7.3 獲授權保險人應遵從保監局不時就《重要資料聲明書》及《申請人聲明書》（包括持牌保險中介人的酬勞披露）以通函形式發布的範本，並採納該範本中的結構、編組及簽署方式。
- 7.4 填妥的《重要資料聲明書》及《申請人聲明書》表格必須由客戶及持牌保險中介人簽署並註明日期。
- 7.5 獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司必須設立機制，以確保客戶了解銷售過程中所提供的資料，包括主要產品特點及風險，以及他／她的權益及責任，並以《重要資料聲明書》／《申請人聲明書》作證明。
- 7.6 除須在《重要資料聲明書》中披露酬勞的資料外，獲授權保險人和持牌保險中介人在處理客戶有關酬勞的要求／查詢時，應遵從以下原則，並按照該等原則制訂處理此類要求／查詢的方案：
- (a) 必須作出披露，並不應拒絕披露的要求 / 查詢；
 - (b) 酬勞的金額及其計算方法應準確，及不可誤導客戶；

- (c) 所作之披露必須清晰，讓一般客戶能易於理解；及
- (d) 應對所有產品及客戶群所作之披露採取一致的做法。

8 有關合適性評估及產品披露的有效管控及程序

- 8.1 在評估某已出售的投連壽險產品（包括其項下的投資選項）是否適合有關客戶及適當的產品披露是否經已作出時，獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司必須建立有效的管控及程序以：
- (a) 核實該投連壽險產品的主要特點及其項下已被選取的投資選項是否適合客戶，包括根據所披露的資料，核實保費金額及繳付年期是否適合客戶；
 - (b) 核實持牌保險中介人是否已充分考慮客戶於《重要資料聲明書》的「目標概要」段落中所述的原因／考慮因素，以及所有其他相關資料；
 - (c) 核實持牌保險中介人是否已妥善披露並解釋投連壽險產品的主要特點及風險（包括其項下的投資選項），以及客戶在銷售過程中的權益及責任；及
 - (d) 按第 9 段所載的售後監控適當地處理任何例外的情況。
- 8.2 持牌保險中介人須核實並確保從客戶取得的所有資料並不相互矛盾。獲授權保險人亦須在承保程序中核實所有取得的資料，並須於有不符合本指引中任何規定的情況下拒絕該投連壽險產品的申請。在適當情況下，獲授權保險人應透過相關的持牌保險中介人作出跟進，如於造成錯配的情況。
- 8.3 投連壽險產品可能具允許客戶在保單成立後轉換投資選項及購買額外投資的共通特點。獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司應設立有效的管控，以確保客戶了解在保單成立後轉換投資選項或購買額外投資的潛在風險，而該等風險可能與客戶的風險承擔能力不符。

9 售後監控

- 9.1 售後監控的目標旨在確認客戶了解已購買的投連壽險保單，並讓客戶完全知悉該投連壽險保單下的權益及責任。本指引第 9 段的規定補充指引 15 第 12 段所載的售後監控規定，並就此提供更多細節。
- 9.2 獲授權保險人應在完成銷售過程後將以下文件連同發出的保單一併致予客

戶：

- (a) 已簽署的《重要資料聲明書》及《申請人聲明書》之副本；及
- (b) 通知書，以(i) 通知客戶其簽署的《財務需要分析》表格及《問卷》的正本可供查閱；及(ii) 告知客戶可在何處和應如何查閱該等文件。

9.3 獲授權保險人應就其所有分銷渠道出售的投連壽險產品的基本計劃，致電客戶作出售後電話確認，或進行銷售點錄音的程序。就透過銀行保險渠道所作的銷售而言，獲授權保險人及持牌保險中介人有責任遵從金管局所訂立的相關規定，包括銷售投連壽險產品時的錄音規定。

9.4 就獲授權保險人須作出的售後電話確認或銷售點錄音之程序中，獲授權保險人應與客戶確認以下內容：

- (a) 載於《財務需要分析》表格及《問卷》內之合適性評估的細節；
- (b) 《重要資料聲明書》及《申請人聲明書》內的細節；及
- (c) 持牌保險中介人是否已向客戶妥當披露並解釋與產品有關的事宜。

獲授權保險人應按照《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）的相關條文，或個人資料私隱專員公署不時所訂立的任何其他規定，備存相關的售後電話確認錄音或銷售點錄音。

9.5 獲授權保險人應提醒客戶若其不同意在售後的程序中所傳達的任何事宜及／或想在冷靜期結束前作出任何查詢，客戶有權聯絡獲授權保險人。若客戶有不同意的地方或作出不確定的回覆，獲授權保險人應直接或透過相關的持牌保險中介人與有關客戶作出跟進。如跟進行動是透過持牌保險中介人進行，該持牌保險中介人應在跟進後盡快向獲授權保險人報告事件的最新情況。

9.6 持牌保險中介人應提醒客戶售後電話確認及冷靜期的重要性，並不應教唆客戶逃避獲授權保險人實施的售後監控措施。

10 《財務需要分析》表格及《風險承擔能力問卷》副本的認證

10.1 獲授權保險人應保留已簽署的《財務需要分析》表格、《問卷》及《重要資料聲明書》／《申請人聲明書》的相關正本作記錄之用途，並應按保監局的要求在切實可行的範圍內盡快提供該等文件以供查閱。

10.2 就認可機構或持牌保險經紀介紹的業務而言，獲授權保險人可接受已簽署的《財務需要分析》表格及《問卷》正本之副本，惟該等副本文件需已獲

認可機構或持牌保險經紀的代表妥為認證，而作出認證的該等代表不可與有關該投連壽險保單的銷售有利益衝突。

11 文件及備存記錄

- 11.1 獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司應就本指引中的各項程序／規定（如適用）設立妥善的文件記錄制度。除保單文件、《財務需要分析》表格、《問卷》及《重要資料聲明書》／《申請人聲明書》外，相關售後監控的記錄亦應獲保存。
- 11.2 獲授權保險人、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司應按保監局及其他相關監管機構的要求在切實可行的範圍內盡快提供該等記錄，以供查閱、審閱及調查。

12 生效日期

- 12.1 本指引自 2019 年 9 月 23 日（“生效日期”）起生效。

2019 年 9 月

投資相連壽險計劃（投連壽險）產品的指示性銷售流程

