

承保長期保險業務
(類別C業務除外) 指引

目錄

頁數

1. 引言	1
2. 相關規管文件	1
3. 目的	2
4. 董事局、控權人及委任精算師的職責	2
5. 產品設計	3
6. 提供充足而清晰的資料	4
7. 合適性評估	5
8. 向客戶提供意見	6
9. 適當的酬勞結構	6
10. 持續監察	7
11. 售後管控	8
12. 生效日期	8

非投資相連壽險產品銷售程序

附件

適用於分紅保單的要求

附錄1

適用於萬用壽險保單的要求

附錄2

1. 引言

- 1.1 本指引是依據《保險業條例》(第41章)(“該條例”)第133條，並經考慮國際保險監督官協會(“保監官協會”)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》”)而制訂，具體參考資料如下：
- (a) 該條例第4A條訂明，保險業監管局(“保監局”)的職能是保護現有和潛在的保單持有人。第4A(2)(c)條述明，保監局須促進與鼓勵獲授權保險人採用適當操守標準及良好和穩妥的業務常規；以及
 - (b) 《保險核心原則》第19條訂明，經營保險業務時，應確保客戶由簽訂合約之前至合約所訂一切責任已予履行的整個過程，都獲得公平對待。經營保險業務時，應致力加強公眾對保險業的信任和提升消費者對保險業的信心。
- 1.2 本指引適用於所有承保長期保險業務(類別C業務除外)的獲授權保險人。
- 1.3 除非另有明文述明，該條例及其附屬法例中界定的詞語當用於本指引時，具有相同的涵義。

2. 相關規管文件

- 2.1 閱讀本指引時，應同時適當地參考保監局或其他監管機構發出的相關守則／通函／指引，其中包括但不限於下列文件¹：
- (a) 保監局發出的《長期保險保單利益說明指引》(《指引28》)；
 - (b) 保監局發出的《財務需要分析指引》(《指引30》)；
 - (c) 保監局發出的《就分紅業務的管治與基金管理的指引》(《指引34》)；
 - (d) 香港精算學會(“精算學會”)發出的《壽險保單銷售說明原則》(精算指引5)；
 - (e) 精算學會發出的《最佳估算假設》(精算指引9)；以及
 - (f) 所有由香港金融管理局執行或發出的有關規則、守則、通函及

¹ 下文所述，並非詳盡無遺，也可能會不時改變。獲授權保險人有責任因應本身的情況，確保所有相關要求已獲遵從。

指引。

3. 目的

3.1 保監官協會以至全球保險業都日漸重視公平待客原則。公平待客原則涵蓋以下事宜：

- (a) 開發、推銷和銷售產品時，充分顧及客戶利益和需要；
- (b) 不論在銷售產品之前、期間或之後，都應向客戶提供準確、清晰和不具有誤導成分的資料；
- (c) 減低銷售未能切合客戶利益和需要的產品的風險；
- (d) 確保提供有質素的意見；
- (e) 公平和及時處理客戶索償、投訴及爭議；以及
- (f) 保護從客戶取得的資料的私隱。

3.2 本指引闡述獲授權保險人承保長期保險業務（類別C業務除外）時應遵從的要求。保監局評估獲授權保險人是否已妥為遵從要求時，會考慮相關事情的實際性質，而非個別獲授權保險人就某項安排所採用的名稱或形式。

4. 董事局、控權人及委任精算師的職責

4.1 正如該條例第13A(12)條所指明，控權人有責任確保在所有長期業務（類別C業務除外）保單的整個生命週期內均遵從本指引的要求。此外，董事局亦有責任監察為遵從本指引而採取的措施的推行情況，並須對確保客戶獲公平對待負上最終責任。

4.2 就銷售說明利益中的非保證利益，保單持有人期望獲得全部或至少某個合理比例的利益，實屬合理。控權人、委任精算師及董事局有責任確保獲授權保險人符合這項合理期望。

4.3 委任精算師有持續的責任就何謂保單持有人的合理期望向董事局提供其意見。以利益說明為例，委任精算師有責任採用合理假設，以及定期就該等假設向董事局作出最新評估，以便董事局適當地修改有關假設。如預計所採用的假設會出現重大改變，委任精算師應採取一切合理行動，確保董事局知悉該等改變對保單持有人合理期望的影響。

- 4.4 任何試圖規避本指引所訂要求的行為，會視作不誠實行為。如涉事者是控權人，其根據該條例第8(2)條及13(A)(4)條所指的“適當人選”評估或會受到影響。如涉事者是委任精算師，其行為或會視為未遵從該條例第15C條專業標準的規定，該人或會因此不獲保監局接受為該條例第15AAA(2)條所指的精算師。

5. 產品設計

- 5.1 獲授權保險人在開發、推銷和銷售產品時，應充分顧及客戶利益和需要。在產品設計階段，獲授權保險人應進行盡責審查，確保產品在以下幾方面符合「公平待客」原則：
- (a) 合理預期利益的兌現；
 - (b) 產品的可持續性；
 - (c) 目標客戶的需要和負擔能力；
 - (d) 產品的風險；以及
 - (e) 產品的銷售渠道。
- 5.2 獲授權保險人在產品設計階段進行上述盡責審查時，必須綜觀所有相關因素。舉例來說，內容複雜的產品或不宜在網上銷售，因在銷售過程中無法就產品向客戶提供意見。
- 5.3 獲授權保險人必須要監察已推出產品以確保該產品仍然符合目標客戶的需要，也要評估不同銷售渠道的營運是否符合良好商業運作常規，並要在有需要時採取適當的補救措施。
- 5.4 在考慮某項產品的設計是否符合本指引要求及「公平待客」原則時，獲授權保險人須綜觀所有相關因素，包括產品特點、保險成分、對客戶的附加價值／服務、費用／收費、退保罰款（如適用）、酬勞結構等。
- 5.5 客戶所繳付的費用及收費（包括收費的準則、水平和繳付期等），如適用，都須公平合理，與該產品提供的保障相稱，並能反映獲授權保險人所提供的服務／附加的價值。
- 5.6 設計產品時，定價假設應根據最佳估算假設釐定。有關釐定最佳估算假設的指導原則和考慮事項，委任精算師應參照精算學會發出的精算

指引9《最佳估算假設》行事。

6. 提供充足而清晰的資料

- 6.1 不論在銷售產品之前、期間或之後，獲授權保險人都應向客戶提供準確、清晰和不具有誤導成分的資料。
- 6.2 在保險產品的開發和銷售策略的制定中，保險人應善用足夠的資料評估不同客戶組別的需要。
- 6.3 獲授權保險人應提供能夠兌現合理預期利益的產品。
- 6.4 獲授權保險人應採取合理行動，適時向客戶提供及時、清晰和充足的保險產品資料，讓他們在掌握充分資料的情況下作出決定。
- 6.5 產品小冊子和利益說明等產品資料應備有中英文本²，內容清晰簡潔，用字淺白，字體大小適中，易為一般客戶理解。獲授權保險人應避免使用技術用語或行業術語，以方便客戶了解產品內容。
- 6.6 產品小冊子和推廣資料應清晰披露主要產品特點和對客戶而言的主要風險，其中包括以下範疇（如適用）：
 - (a) 與保障項目的說明並註明主要不保事項；
 - (b) 獲授權保險人作出保費調整的因素、以及調整次數和時間。如某項產品的保費可在保費繳付期間作出調整，該產品便不能稱為“均衡保費”產品；
 - (c) 保費的最短繳付期，以及未能繳付到期保費的後果，包括失去保障、退保罰款、保單持有人蒙受的財務損失等；
 - (d) 獲授權保險人作出終止保單的決定的條件；
 - (e) 獲授權保險人對在冷靜期內已繳付的保費作出的市場價值調整之釐定因素；以及
 - (f) 通脹的負面影響，即當實際通脹率高於預期，即使該獲授權保險人已履行所有合約責任，但保單持有人的實際得益卻有可能減少。

² 為免生疑問，產品資料文件的中英文本可分開擬備，但兩者必須備存，以供客戶取閱。獲授權保險人應確保產品小冊子、利益說明、保單合約等產品資料文件的中英文版本內容一致。

- 6.7 如產品設有保單貸款功能，獲授權保險人應在發出貸款前，向保單持有人提供貸款利率等貸款條款資料。如產品設有自動保單貸款功能，應在根據保單條款首次發出貸款後立即把此事和所收取的利息通知保單持有人。當貸款利率有變時，該保險人應在新利率生效前一段合理時間內通知保單持有人。為符合持續披露的要求，該保險人應在定期發給保單持有人的戶口結單內載述所收取的貸款利率、期初及期末貸款結餘及期內已收取利息金額，並重點指出這些資料，以吸引保單持有人注意。
- 6.8 如保單持有人打算以保單作抵押轉讓（例如作保費融資用途），獲授權保險人應確保保單持有人清楚了解所涉及的風險和限制，例如利率風險、承讓人可代保單持有人行使的保單權利、資料或會發放予承讓人的風險。
- 6.9 獲授權保險人須對產品資料與保單條款吻合負上全責，並須在適當時加入警告提示和使用其他適當工具（例如常見問題解答），以增進客戶對保單的認識。

7. 合適性評估

- 7.1 在提供意見或訂立合約前，獲授權保險人應向客戶獲得充足資料，以評估客戶的保險需求和需要。該等客戶提供的資料會因產品類型而異，但一般包括下列資料：
- (a) 財務知識和經驗；
 - (b) 需要、箇中優次和實際情況；
 - (c) 負擔能力；以及
 - (d) 風險狀況。
- 7.2 應使用《財務需要分析指引》（《指引30》）載述的《財務需要分析表格》（如適用）來適當評估客戶需要。在沒有妥善分析客戶需要前，不應向他們推銷保單。
- 7.3 如客戶已披露其保險需要，應按其特定需要和財務狀況向客戶介紹各項可供選擇的方案。
- 7.4 保險產品如包含長期供款或投資元素，在進行合適性評估時，應考慮

客戶的財務狀況、預計退休年齡等因素，以評估保費繳付期是否恰當。

- 7.5 每當客戶的相關實際情況有變時，應進行合適性評估。
- 7.6 獲授權保險人有責任在核保過程中核實所有既得資料，並根據這些資料評估產品是否切合客戶所需。
- 7.7 獲授權保險人應採取以下措施，致力減低銷售未能切合客戶所需的產品的風險：
 - (a) 加強持牌保險中介人的培訓；
 - (b) 在核保過程中根據既得資料，評估客戶的負擔能力和有關產品是否適合客戶；及
 - (c) 為持牌保險中介人提供工具，協助他們向客戶介紹合適產品。

8. 向客戶提供意見

- 8.1 獲授權保險人和持牌保險中介人在與客戶往來時，應以應有的技巧、謹慎和努力行事。他們應制訂管控及程序以達致這結果，包括採取適當措施，確保其僱員、代理人 and 業務代表符合高水平的道德及誠信。
- 8.2 向客戶提供意見時，除只提供產品資料外，還應考慮到客戶就有關產品所披露的需要和實際情況，以構成個人化建議。
- 8.3 如客戶在考慮不同方案後準備簽訂保險合約，該客戶應詳細知悉有關產品的所有特點，包括費用和收費（如適用）、退保罰款（如有）、產品風險、主要不保事項、21天冷靜期等。
- 8.4 附件載述了程序流程圖，包括填寫《財務需要分析表格》（如適用）、確認客戶需要、比較不同方案（適用於已進行財務需要分析的個案）、及解釋主要產品特點／不保事項。

9. 適當的酬勞結構

- 9.1 獲授權保險人應確保持牌保險中介人的酬勞結構不會產生不當的誘

因，誘使他們以失實或過度進取的手法銷售產品、進行詐騙或洗錢活動。

- 9.2 獲授權保險人不得向中介人支付預付性佣金，也不得訂立預付佣金的常規安排。換言之，獲授權保險人應在收取保費後才支付佣金。
- 9.3 由於不當行為，例如以失實或過度進取的手法銷售產品、詐騙及洗錢等的經證實個案，往往會在佣金回補期後浮現，獲授權保險人應建立佣金回補機制，以便在該等個案經證實後，悉數追討已支付的佣金。

10. 持續監察

- 10.1 獲授權保險人及持牌保險中介人應採取一切合理行動以識別、避免和妥善處理任何利益衝突問題。
- 10.2 作出適當披露或取得客戶的知情同意是有幫助的，但本身有其限制。當利益衝突無法得到令人滿意的處理時，獲授權保險人或持牌保險中介人應拒絕行事。
- 10.3 獲授權保險人應採取一切合理行動並制訂適當機制，以持續識別、避免和妥善處理利益衝突。
- 10.4 獲授權保險人必須：
 - (a) 提供適當的保單服務，直至一切合約責任已予履行為止；以及
 - (b) 向保單持有人披露在合約期內的任何合約變更及根據所購買產品類別而言的其他有用資料。
- 10.5 獲授權保險人應至少保持每年聯絡保單持有人一次（例如在年結單提供非保證利益的最新估算）；這是妥善管理保單持有人期望的重要工作之一。
- 10.6 獲授權保險人應採取積極行動，在產品推出後偵測市場反應和經驗，例如公眾投訴的模式、保單失效率。

11. 售後管控

- 11.1 獲授權保險人和持牌保險中介人應制訂、實施和監察各項管控及程序，以確保客戶獲公平對待。
- 11.2 為保護需要特別關顧的客戶³，如涉及長期保險產品（定期壽險除外）或含有投資風險產品，獲授權保險人須致電以作出售後確認，並錄音以作記錄。獲授權保險人須在保單發出後五個工作天內作出售後電話確認，以確定客戶明白所購買產品的內容和所涉風險，以及清楚了解他們的合約權利和責任。
- 11.3 獲授權保險人必須：
- (a) 委任獨立的品質保證小組，負責作出售後電話確認；
 - (b) 在不同時間和日子聯絡客戶，以盡力作出售後電話確認；以及
 - (c) 在未能透過售後電話確認聯絡客戶時，發出確認信，再以電郵／短訊提示客戶該封信件的重要性。
- 11.4 如客戶是訪港旅客或難以透過售後電話聯絡，獲授權保險人宜採取其他措施，例如透過服務中心的現場錄音或即場來電或致電電話聯絡中心。
- 11.5 獲授權保險人應收集足夠的資料，以便能夠識別需要特別關顧的客戶。
- 11.6 獲授權保險人應設立有效機制，查明是否有持牌保險中介人教唆客戶規避管控措施的情況，例如售後致電客戶但未能取得聯絡的比率異常高。
- 11.7 獲授權保險人應具備內部管控及監察措施，包括保留保單文件、售後電話確認記錄、確認信、電郵／短訊提示及相關的管控報告，以作質量控制及監察。

12. 生效日期

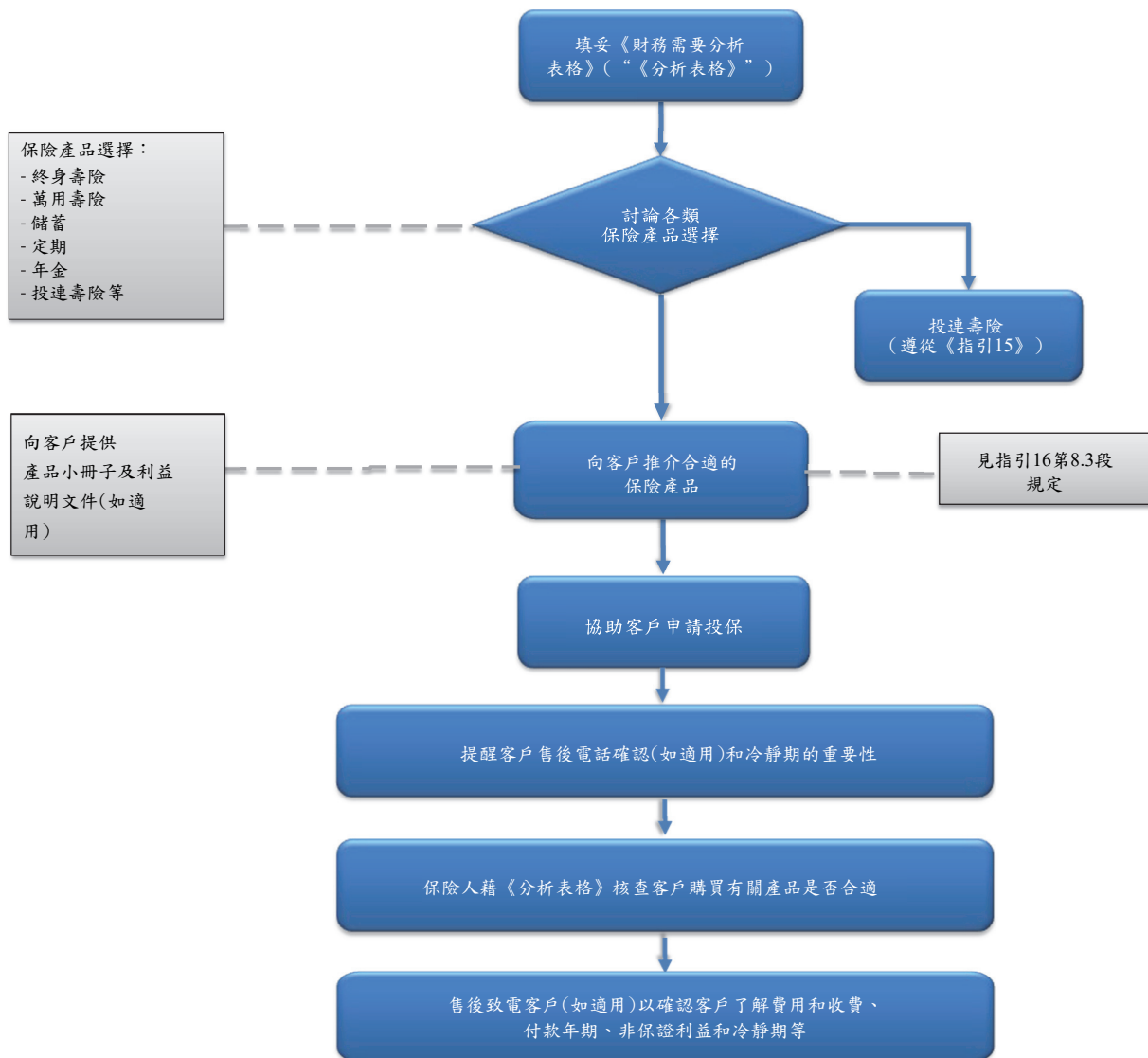
- 12.1 除本修訂指引附錄2第2.2段所述關於遵守《就分紅業務的管治與

³ 需要特別關顧的客戶是指65歲或以上人士；教育水平屬小學或以下程度的人士，或沒有固定收入的人士。

基金管理的指引》（《指引34》）第4節的規定於2026年6月30日起生效，本修訂指引自2026年3月31日起生效，並同時取代原指引版本。

2026年2月

非投資相連壽險產品銷售程序



適用於分紅保單的要求

1. 就本指引而言，分紅保單業務具有該條例第21B(11)條所界定的涵義。
2. 本附錄闡述了與分紅保單的披露相關的期望和考慮因素⁴。閱讀本附錄時，應同時參考保監局發出的相關守則、通函或指引。
3. **提供利益說明**
 - 3.1 提供利益說明的目的，是向客戶提供未來表現的預測，當中細分為保證利益及非保證利益，以顯示按特定的假設和條件，在每個保單年度可合理預期的利益。
 - 3.2 為顯示未來表現的預測的差幅，須在利益說明就高回報與低回報情景作推算，而對於波動性較高的投資策略，其高回報情景與低回報情景預期存有較大差幅。
 - 3.3 利益說明應分述周年紅利（或復歸紅利）及終期紅利的資料，並連同其他資料，以便客戶明白如所採用的假設等有改變會對紅利帶來的影響，例如在回報假設有改變時，終期紅利的變動可能較周年紅利為大。
 - 3.4 獲授權保險人應遵從《長期保險保單利益說明指引》（《指引28》）中概述的要求。
4. **披露非保證利益**
 - 4.1 除利益說明外，獲授權保險人須作出以下披露：
 - (a) 銷售時：
 - (i) 各項會明顯影響紅利計算的主要因素，包括但不限於：
 - (aa) 索償—死亡率及發病率的實際經驗；

⁴ 獲授權保險人應參閱《就分紅業務的管治與基金管理的指引》（《指引34》）關於與適用分紅基金（根據《指引34》第2.1段的定義）相關的管理及公司政策的規定。

- (bb) 利率—利息收入、利率展望和資本收益及虧損的影響；
 - (cc) 市場風險—可明顯地對投資結果產生不利影響的各類市場風險，包括新興風險或不斷演化的風險；
 - (dd) 開支—直接開支，例如佣金、承保、發出保單和管理費用，以及間接開支，例如一般管理費用；以及
 - (ee) 續保率—保單失效率和退保的實際經驗，以及所產生的投資影響；
 - (ii) 投資策略（例如目標資產和貨幣組合、地理位置分布、衍生工具的使用、證券借貸安排）、資產類別（例如股票、債券、存款）和組合（例如主權和公司債券、高收益債券）資料；
 - (iii) 投資策略的目標；
 - (iv) （在產品小冊子中提供）紅利計算理念亦需在獲授權保險人的公司網站可供取得；
 - (v) 除非另獲保監局同意，就每個自2010年起曾發出新保單，及於報告年度內仍有有效保單的產品系列，相關產品系列的分紅實現率（即按實際派發的非保證紅利除以在銷售時的利益說明所述數額的平均值計算），以及可找到分紅實現率資料的網址；
 - (vi) 下列根據每種產品類別相關利益之分紅實現率的適當詳情：
 - (aa) 周年紅利，包括累計紅利和利息；
 - (bb) 復歸紅利，包括累計復歸紅利的現金價值；以及
 - (cc) 終期紅利，包括終期紅利的分派或現金價值；以及
 - (vii) 過往趨勢並非未來表現的準確指標的聲明；
- (b) 保單生效期間：
- (i) 保持至少每年一次（或在預計利益有變時以更頻密的程度）及時聯絡保單持有人，以提供該年度實際派發的非保證利益資料和反映最新情況及未來展望的經更新的最新有效利益說明，以管理保單持有人的期望；以及
 - (ii) 以書面通訊或於年結單載述資料以通知保單持有人任何紅利或紅利計算理念的轉變及具體原因；
- (c) 針對使用非保證紅利抵銷未來部分保費的保費抵銷選項：
- (i) 列述情景分析，涵蓋尤其是派發的紅利未能完全抵銷保費的情景；
 - (ii) 提醒客戶他們有合約責任在所訂的保單生效期間按時繳付保費，而不應使用“消失”、“保費消失”或意指保費已

繳清的類似字眼；

- (iii) 針對以派發的紅利支付醫療附加保障的保費，提醒客戶醫療通脹和保費增加，及／或紅利波動帶來的風險，並透過有效方法定期向客戶匯報最新情況；以及
 - (iv) 如某項產品設有不同的保費繳付期，表明較短繳付期只是其中一項選擇，並警告客戶，能否持續以紅利抵銷保費，取決於派發的紅利，而紅利多寡是無法保證的事，因此他們仍可能要再次繳付保費，並且不應忽略其他因素，包括所提取的紅利、紅利運用方式的改變、保單加入附加保障等；
- (d) 在闡述提取選項或部分退保選項時，加入警告字句，說明提取利益或部分退保會影響未來利益，並作出披露，確保客戶清楚了解所涉及的風險（例如，利益說明所述的可提取金額取決於非保證紅利，但該筆金額未必可持續維持）。

適用於萬用壽險保單的要求

1. 引言

- 1.1 就本指引而言，萬用壽險業務具有《保險業(估值及資本)規則》(第41R章)第2條所界定的涵義。

2. 萬用壽險業務的管理

- 2.1 獲授權保險人應就派息率、保險費用、費用和收費及其他酌情利益的計算制定管理框架。有關框架應以文件清楚記錄，並獲董事局通過，能應要求供保監局查閱。
- 2.2 獲授權保險人除須遵從本指引外，亦應應用《就分紅業務的管治與基金管理的指引》(《指引34》)第3.1、3.2、3.5、3.6和3.7段以及第4節(並因應萬用壽險的情況作出相關及適用的修改)於與本附錄第2.1段所述的萬用壽險業務有關的管理及公司政策。

3. 提供利益說明

- 3.1 提供利益說明的目的，是向客戶提供未來表現的預測，包括不同情景下可獲得的總利益。該說明應顯示根據特定的假設和條件，在每個保單年度可合理預期的利益。
- 3.2 利益說明內各項費用和收費(現時及最高收費表，如適用)應清楚臚列，並明確註明現時的費用和收費或會作出調整。
- 3.3 獲授權保險人應遵從《長期保險保單利益說明指引》(《指引28》)中概述的要求。

4. 披露非保證利益

- 4.1 在披露非保證利益時，獲授權保險人應按附錄1第4.1(a)及4.1(b)段所述的要求(第4.1(a)(v)及4.1(a)(vi)段所述因無須作出相關披露者則除外)行事，並因應萬用壽險的情況作出合適修改，例如可把“紅利”一詞改為“派息率”。
- 4.2 除非另獲保監局同意，就每個自2010年起曾發出新保單，及於報告年度內仍有有效保單的產品系列，獲授權保險人應在其公司網站披露相關產品系列的過往派息率，並把相關網址告知客戶。
- 4.3 獲授權保險人還應披露萬用壽險保單的主要風險（包括費用和收費、保單在戶口價值為零時失效等方面的風險），以及每個產品系列的不同派息率（如適用）等。