



## 精明理財系列

# 低息期生息自保

儲蓄利率幾近零，保本生息的理財產品大行其道。可是，部分銷售人員只顧營業目標，未理會產品是否適合顧客，言詞不盡不實。本文指出一些不當銷售手法，教你如何自保。消費者參與計劃前，須充份掌握產品資料，衡量個人情況，慎重地作出決定。



### 1 儲蓄計劃「送」保險？

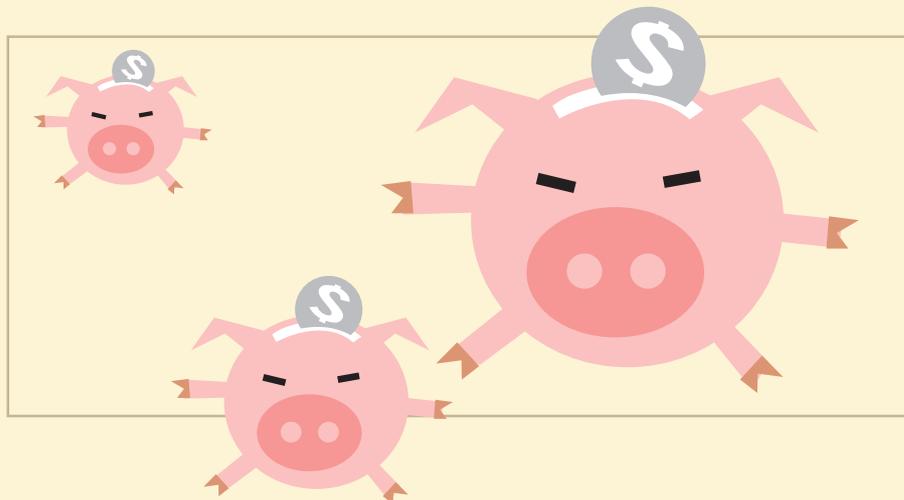
#### 投訴個案一

投訴人在銀行做了財務分析，銀行職員將投訴人介紹給一名保險代理，該保險代理推介投訴人參與一份15年的儲蓄計劃，並稱會另「送」一份保險給他。事後投訴人發現該份所謂15年儲蓄計劃，原來是一份15年的人壽保險，投訴人認為被該銀行及保險公司所誤導，到本會投訴，要求紀錄在案。

近來高息儲蓄計劃大行其道，說穿了其實是「定期儲蓄壽險計劃」(Endowment Insurance)，年期由5至20年不等，以10至15年最普遍，亦有保障至指定年齡。這些壽險產品的儲蓄成分較高，被包裝成「目標儲蓄」計劃，迎合消費者嫌簿仔利息低、又不願承擔投資風險的心態。

❶ 這些「目標儲蓄」計劃根本是保險計劃，每月供款已包含了保險費，保險並非白「送」的！

有規模的保險公司通常都提供不同儲蓄比例的保險計劃，供投保人士選擇。以儲蓄為本的「目標儲蓄」保險，儲蓄成分通常較傳統「儲蓄壽險計劃」為高。例如若傳統儲蓄保單7成作保險成本、3成作投資，「目標儲蓄」便剛相反，3成作保險、7成作投資，假設兩者保費相同，傳統保單的保額較大，而「目標儲蓄」的預期期滿金額則較高。



## 2 回報非保證

目標儲蓄保險多標榜高息，有計劃大字標題「回報137%」，其實是8年期滿後預計可取回的款項佔已付保費的百分比，折合年息4%；較含蓄的，則稱年息4.25%、4.27%等。要注意的是，所標榜的回報率並非保證。

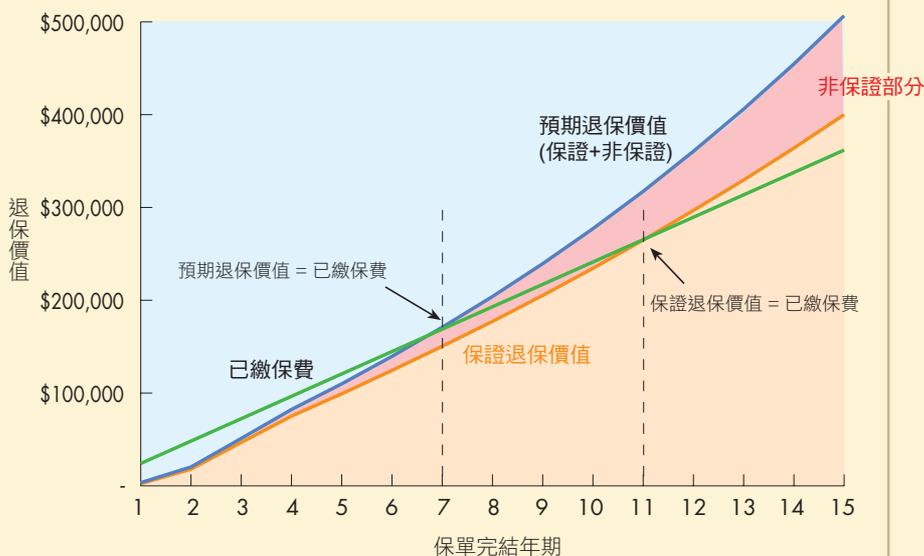
❶ 利益說明書列出的退保價值包括了「保證」及「非保證」兩部分，「非保證紅利」實際派發多少，視乎市況及業績。預期的退保價值基於假設的紅利及紅利息率，並有賴於複利滾存的力量，若某段時期息率未達預期，預期回報便有機會不能兌現。

本會職員以顧客身份與銷售人員傾談，當查問回報能否兌現，個別銷售人員答稱：「像今年這麼不景氣，公司都能派6%息，我看派息率不會再低的。」這看法似乎草率了些，而且也沒指出息率有下調的可能。事實上，早幾年保險公司的紅利累積息率曾達9%，逐漸下降至8%、7%，至今約為4.5%-6.5%，至於下調的趨勢會否持續，則難以預測。更甚的是，竟有銷售人員說：「利益說明書釘在合約上，即表示公司有信心必定能兌現。」事實上，利益說明書上已註明數據是根據現時的紅利及紅利累積息率估計的情況，只供參考，根本不是保證！

### 已繳保費與退保價值的關係

下圖根據一份利益說明書的假設數據繪製。供款初期，保費大多用作支付代理佣金及公司行政費，因此可見圖中的「預期退保價值」及「保證退保價值」要分別到第7年及第11年左右，才相等於當時的「已繳保費」，即「打個

和」。不過，這並不表示可以「回本」，因還要考慮資金的机会成本及時間值。消費者參與此類計劃前，要瞭解其長遠性質，自己要負上長期供款的責任，而所列數據只是基於現時派發的紅利及紅利累計息率推算的預測而已。



**表一：儲蓄保險計劃基本資料**

**選擇指南**

計劃#1至#7屬於「定期儲蓄壽險計劃」，期間受保人獲得身故保障，期滿時可獲得一筆期滿金。期滿金包括「保證」及「非保證」兩部分，非保證部分的金額視乎實際派發的紅利及紅利累積息率而定。

計劃#8及#9屬於「終身儲蓄壽險計劃」，提供的是終身保障，與目標儲蓄計劃預先設定年期不同。本會職員在有關銀行收集資料時，被推介以此作為儲蓄計劃，因此一同列出。至於計劃#10，則是由有關公司事後補充，提供2個假設紅利率的情況作參考。

計劃各具特色，選擇時要考慮自己的需要及負擔能力，留意計劃的重要因素，包括：

- 保障金額及範圍——影響保費高低
- 計劃年期——是否符合你的儲蓄目標?
- 供款年期——有些計劃在較短年期內供完，但每月保費相對較高
- 預期退保價值——預期退保價值包括保證及非保證兩部分

表中提供10年儲蓄期、目標儲蓄額HK\$400,000的模擬個案，旨在幫助消費者瞭解此類計劃，數據只作參考，最終獲得金額視乎實際紅利及紅利累積息率而定，絕非保證。

- 基本保額設定為HK\$400,000或US\$50,000，但因計劃保障成分不同，個別計劃的保額有差異，例如計劃#3是HK\$260,000，計劃#6是HK\$200,000，計劃#8是HK\$2,366,863，計劃#9則為US\$358,500
- 美元保單以US\$50,000儲蓄額為目標，折算港元為HK\$390,000

- 個別計劃供款期較短，例如計劃#1(供款5年)，因此每月保費較高

- 不要單看總保費的金額，亦要留意金錢的時間值，保費分5年或10年繳付，意義不同

計劃編號		#1	#2	#3
保險公司		中銀人壽	東亞銀行	Citiinsurance™ 香港富邦花旗人壽
計劃名稱		存為你	增值儲蓄安心保	Citibank十年定期人壽儲蓄
目標儲蓄年期		10、15年	5、10、15、20年/至65歲	10年
供款年期		10年期：供款5年 15年期：供款10年	5、10、15、20年/至65歲	10年
供款方式		定期/整付	定期	定期
最高投保年齡		10年期：60歲 15年期：55歲	60歲	55歲
最低保額		HK\$20,000/ US\$2,500	\$100,000 (5年期為\$50,000)	HK\$100,000
保證花紅/保費回贈		—	每5年派發投保額 5-20% (視乎投保年期)	—
基本身故賠償以外的其他保障 (包含在基本保費的項目)		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 18歲以上投保人，可獲意外死亡附加利益</li> <li>◦ 24小時全球緊急救援服務</li> </ul>	傷殘豁免保費	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 保額每年自動提升6%，保費維持不變</li> <li>◦ 意外身故雙倍賠償</li> <li>◦ 永久完全傷殘保費豁免</li> </ul>
保單貸款	金額上限	現金價值90%	現金價值85%	現金價值75%
	年利率 (%p.a.)	10%	6.5%	9.5%
銷售途徑		中國銀行(香港)	東亞銀行	花旗銀行

**模擬個案** 人物：35歲(下次生日36歲)/女性/不吸煙 目標儲蓄額：HK\$400,000(或US\$50,000) 目標儲蓄年期：

	HK\$400,000	US\$50,000	HK\$400,000	HK\$260,000
基本保額	HK\$400,000	US\$50,000	HK\$400,000	HK\$260,000
每月保費	HK\$6,719.53	US\$839.94	HK\$3,421.25	HK\$3,138
10年內共付保費	HK\$386,180	US\$48,273	HK\$410,550	HK\$376,560
保單10周年戶口價值	保證部分	HK\$400,000	US\$50,000	HK\$460,000
	非保證部分【非保證】	HK\$121,721	US\$13,915	HK\$58,908
	預期總額【非保證】	HK\$521,721	US\$63,915	HK\$518,908
假設紅利累積息率【非保證】(%p.a.)	6.5%	6%	6.5%	4.75%

**註：**表中資料在2002年11月下旬收集，除計劃#7外，已獲有關機構覆核。  
 注意當中保單貸款利率及紅利累積息率以收集資料時為準，模擬個案是按照有關公司在查詢時的紅利加以預測及假設紅利累積息率計算，並非保證，數據只作參考。最新情況以有關機構公布為準。  
 — 不適用  
 ◦ 只適用於職業類別 I 級及健康標準之投保人，並以HK\$2,400,000或US\$300,000為限

- b 適用於投保時受保年齡為18歲或以上之受保人
- c 適用於投保時受保年齡為17歲或以下之受保人
- d 另設美元/加元/英鎊保單
- e 經診斷證實罹患末期疾病，可預支高達基本保障額60%
- f 假設行使轉購權益在第5年續購一份新計劃，並假設第1份5年計劃期滿金以年息6%積存。每月保費為2個5年計劃的平均供款。

- 10年後保證退保價值預設為HK\$400,000或US\$50,000，但不同計劃的金額或有分別，例如計劃#2是HK\$460,000，計劃#7是US\$41,500(約HK\$323,700)，而計劃#10則沒有保證成分

- 不同貨幣保單及不同公司的假設紅利累積息率有分別，而且有關利率只是假設，隨時可因投資業績的轉變而改變

## 定期儲蓄壽險計劃

## 終身儲蓄壽險計劃

#4	#5	#6	#7	#8	#9	#10
滙豐人壽	恒生人壽	永明金融	美國友邦	大新人壽	英國保誠	英國保誠
目標儲全保	理想目標	豐庫錦囊	高息保 <sup>g</sup> (銷售期至11月底)	儲蓄保障計劃	「更美好」 豐盛計劃	積利寶
10、15、20年/ 至18歲/至60歲	10、15、20年/ 至60歲	5、8年	10、15年	—	—	—
10、15、20年/ 至18歲/至60歲	10、15、20年/ 至60歲	5年/ 繳至期滿	10年期：供款7年 15年期：供款10年	終身	10年	100歲 (下次生日)
定期	定期	定期/整付	定期	定期	定期	定期
55歲	55歲	65歲	60歲	80歲	55歲(下次生日)	60歲 (下次生日)
HK\$100,000	HK\$100,000 / US\$12,500	HK\$100,000 <sup>d</sup>	US\$20,000	US\$15,000	US\$20,000	—
—	—	—	回贈首年 保費10% <sup>h</sup>	每3年派發 投保額3%的 保證現金	—	—
◦ 保證續保權益 ◦ 傷殘豁免保費	◦ 傷殘豁免保費 <sup>b</sup> ◦ 付款人保障 <sup>c</sup>	◦ 危疾現金援助保障 <sup>e</sup> ◦ 免費轉購權益(保險 公司於繕發保單時 有權考慮是否批核 該權益予受保人)	◦ 傷殘豁免保費 ◦ 末期疾病預支 保額 ◦ 365日失業延 繳保費	—	—	傷殘豁免保費
現金價值90%	積存紅利及現金 價值總額 90%	現金淨值 x (1-當時貸款 年利率)	—	現金價值 的90%	保證現金價值及 歸原紅利的現金 價值總和的80%	—
7.5%	7.5%	9%	—	10%	9%	—
滙豐銀行	恒生銀行	永明金融(香港) 有限公司 保險代理 中信嘉華銀行	保險代理	大新銀行 豐明銀行 保險代理	保險代理 保險經紀 渣打銀行	保險代理 保險經紀 渣打銀行

10年(定期月供)

HK\$400,000	HK\$400,000	HK\$200,000 <sup>f</sup>	US\$50,000	HK\$2,366,863	US\$358,500	HK\$400,000	HK\$400,000
HK\$3,330.30	HK\$3,327.80	平均HK\$3,452.6 <sup>f</sup>	每年 US\$5,247.5	HK\$4,557.4	US\$701.58	HK\$3,017 <sup>k</sup>	HK\$2,734 <sup>m</sup>
HK\$399,636	HK\$399,336	HK\$414,312 <sup>f</sup>	US\$36,207	HK\$546,888	US\$84,190	HK\$362,040 <sup>k</sup>	HK\$328,080 <sup>m</sup>
HK\$400,000	HK\$400,000	HK\$400,000 <sup>f</sup>	US\$41,500	HK\$400,000	US\$50,012	—	—
HK\$64,585	HK\$64,583	HK\$106,128 <sup>f</sup>	US\$7,614	HK\$58,499	US\$30,466	HK\$400,000 <sup>k</sup>	HK\$400,000 <sup>m</sup>
HK\$464,585	HK\$464,583	HK\$506,128 <sup>f</sup>	US\$49,114	HK\$458,499	US\$80,478	HK\$400,000 <sup>k</sup>	HK\$400,000 <sup>m</sup>
6%	6%	6%	5%	5%	4.5%	3.5%	5.4%

<sup>g</sup> 該公司以產品銷售期完結為由，未有覆核有關資料。上述資料是從保險代理及宣傳品方面收集所得，適用於男性投保人，作為參考。

<sup>h</sup> 保單必須生效超過1年，回贈金額於收取第2年保費後退回。

<sup>k</sup> 根據目標儲蓄額HK\$400,000及假設紅利率每年3.5%計算。

<sup>m</sup> 根據目標儲蓄額HK\$400,000及假設紅利率每年5.4%計算。

● 計劃#7的資料未得有關機構覆核，只列出宣傳品上舉例的35歲男性的情況作為參考

● 計劃#8及#9屬終身保單，保額較高，儲蓄成分較低，回本期較長，因此在10年期的個案中，預期可得金額未足以抵銷已繳保費

### 3 紅利息率6% ≠ 回報6%

也許有消費者認為保險公司紅利累積息率約6%，而銀行存款幾近零利息，買保險作儲蓄不是很「着數」嗎？

① 其實，消費者混淆了計算回報的基數。「紅利累積息率」是投保人不提取每年派發的紅利，而讓它留在保單中累積所適用的利率，與保戶心目中以供款額計算的回報，有一段距離。

為說明這項差別，《表二》列出一份

目標儲蓄保險的利益說明書，假設紅利累積息率每年6%。若在7年內退保，保戶要承擔虧蝕，7年後才開始有少許回報，供滿15年才取得4.1%回報，與保戶心目中的每年6%相差甚遠。

## 表二：15年目標儲蓄保險舉例

保額：HK\$400,000 紅利息率假設為6%  
 年期：15年  
 30歲女性月繳保費：HK\$2,010.10

保單完結年度	退保價值 (HK\$)			已繳保費 (HK\$)	保證退保價值分析			預期退保價值(保證+非保證)分析		
	保證金額	非保證	總額		回報(+)/虧損(-)金額 (HK\$)	佔已繳保費%	實際年回報率	回報(+)/虧損(-)金額 (HK\$)	佔已繳保費%	實際年回報率
	(1)	(2)	(3)		(1)-(4)	(1)/(4)	APR(1)	(3)-(4)	(3)/(4)	APR(3)
1	2,400	1,032	3,432	24,121	- 21,721	10%	- ve	- 20,689	14%	- ve
2	18,000	2,347	20,347	48,242	- 30,242	37%	- ve	- 27,895	42%	- ve
3	46,800	4,298	51,098	72,364	- 25,564	65%	- ve	- 21,266	71%	- ve
4	75,200	7,080	82,280	96,485	- 21,285	78%	- ve	- 14,205	85%	- ve
5	99,200	10,685	109,885	120,606	- 21,406	82%	- ve	- 10,721	91%	- ve
6	124,400	15,121	139,521	144,727	- 20,327	86%	- ve	- 5,206	96%	- ve
7	150,400	20,464	170,864	168,848	- 18,448	89%	- ve	2,016	101%	0.30%
8	177,200	26,787	203,987	192,970	- 15,770	92%	- ve	11,017	106%	1.23%
9	205,200	34,174	239,374	217,091	- 11,891	95%	- ve	22,283	110%	1.95%
10	234,400	42,719	277,119	241,212	- 6,812	97%	- ve	35,907	115%	2.51%
11	264,800	52,522	317,322	265,333	- 533	100%	- ve	51,989	120%	2.95%
12	296,800	63,694	360,494	289,454	7,346	103%	0.38%	71,040	125%	3.33%
13	329,600	76,345	405,945	313,576	16,024	105%	0.71%	92,369	129%	3.63%
14	364,000	90,596	454,596	337,697	26,303	108%	0.99%	116,899	135%	3.88%
15	400,000	106,582	506,582	361,818	38,182	111%	1.24%	144,764	140%	4.10%

預期在7年後才開始有些少回報

預期到第15年才有4.1%回報，與保戶心目中的6%，相差甚遠。

### 4 可隨時取回資金？

#### 投訴個案二

投訴人夫婦到銀行查詢有關儲蓄事宜，銀行經理向他們推介保險儲蓄計劃，表示供款完畢，可取回本金及利息，倘若中途取消亦可取回全數已供的款項，只是不能獲得利息。當時投訴人質疑，通常保險計劃中途退保，都不能取回全數款項，經理表示這是最新的計劃，投訴人夫婦於是分別參加了10及15年期的計劃。9個月後，投訴人欲取消計劃，而該經理則表示只可取回\$1,500(9個月共供款\$8,965.8)。經本會斡旋，該銀行願取消保單及退回保費。

① 目標儲蓄保險一般長達10-15年，初期保費多撥作保險代理的佣金及公司行政費，因此頭幾年的退保價值都很低，甚至等於零。這些資料可從保單的利益說明書中找到。

## 5

## 供款期長 不適合收入不穩人士及長者

### 投訴個案三

投訴人在銀行職員游說下供了一份10年期儲蓄計劃。投訴人向職員查詢，倘在中途退出計劃，可否取回款項。當時職員表示期間可隨時取回供款，只是會蝕利息。9個月後，投訴人失業，於是通知銀行取消計劃及要求退回供款，但銀行表示所供款項不能退回。投訴人遂到本會投訴，希望取回供款。本會接獲投訴後，多次與被投訴公司聯絡，其後投訴人與該公司協議取消保單，並取回款項。

### 投訴個案四

投訴人在某銀行有定期戶口，銀行職員在其續期時推介儲蓄保險，表示利率較定期存款高，但沒有向投訴人提及提早退保的限制，投訴人決定購買一份十萬元的儲蓄保險。回家與家人商量後，才發現最快要6年後提款，始能取回已供款項，否則會被扣除手續費。投訴人表示自己已63歲，身體又欠佳，這麼長年期的保險儲蓄計劃並不適合他，遂到本會投訴。經本會斡旋，該銀行願取消計劃，並退回款項予投訴人。

**i** 「儲蓄保險」若提早退保，通常不能取回全數已付保費，遑論賺取高息。收入不穩定、面臨減薪、擔心隨時被裁員的人士，不適宜投保此類要定期供款的中、長期儲蓄保險合約。至於長者，亦要視乎個別情況，小心考慮是否願意承擔長期供款的責任。

**i** 有些計劃通常亦可選擇一筆過支付保費，毋須個個月供款。銷售人員可能會這樣告訴你：「趁現在有錢，最好一筆過付清保費，即使日後失業亦不會因負擔不了而斷保。」(若投保人一次付清保費，銷售人員可以更快賺取更多佣金) 若真的不幸失業了，投保人通常礙於提早退保引致的虧蝕，而捨不得退保，這樣便「綁死」了一筆資金。尤其是流動資金並不充裕的人士，更應注意。

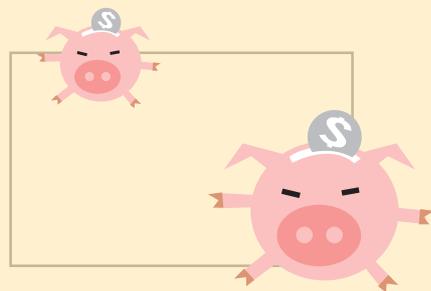
**i** 計劃通常容許投保人定期提取積存紅利，銷售人員或會推介給靠利息生活的長者，建議他們一筆過付保費，然後每年提取紅利作利息收入。表面看似很

不錯，但留意這些計劃屬中長期，參與前要考虑資金流動性的問題。

**i** 虛假陳述——銷售人員向消費者指目標儲蓄計劃的保險是「送」的，或者提早退保可取回供款、只是不獲利息等聲稱，與事實並不相符。若這些虛假的陳述誘使消費者參與計劃，而蒙受損失，消費者可以虛假陳述為由，向有關公司興訟索償。每個個案情況不同，消費者遇同樣問題，宜尋求專業法律意見，確保自己的法律權益。

### 儲蓄保險 ≠ 儲蓄計劃

- 部分供款會被扣除，作為銷售人員的佣金、提供壽險保障的保險成本、保險公司行政費用等，剩餘款項才會由保險公司代為投資生息。換言之，並非全部供款都用作儲蓄。
- 若在預定儲蓄年期前提取款項，會被視為退保處理，取得的款項很可能比所繳保費少。佣金及行政費用通常集中在投保初年收取，在頭一、兩年內退保，更可能無法取得分毫。
- 有別於定期存款及零存整付等儲蓄計劃，存款利率已事前訂定好，儲蓄保險計劃所標榜的回報率並不是保證的，而只是由假設的紅利及紅利累積息率推算出來。



## 6 自製宣傳單張不可盡信

為加強促銷效果，部分保險代理自製宣傳品，推銷「目標儲蓄保險」。右圖為本會收集到的兩份利用電子郵件在網上傳送的宣傳單張，當中標榜「可『免費』得到壽險保障」，而所列關於期滿金和增長率的數據亦沒有註明只是預期的數據，以及沒有說明是根據甚麼利率計算出來的。消費者收到此類單張，千萬不可盡信！

較早前，保險業監理處亦接獲市民投訴，指有保險代理在街上派發失實宣傳單張。經調查，有關保險公司表示單張未獲授權發布，而有關保險代理則被警告處分。

**Show Me the Money!**

**Saving Target**

**\$ 100,000 In 10 Years**

	銀行存款	保險儲蓄
每年存款金額	\$10,584	\$10,584
7年共付金額	\$74,088	\$74,088
10年後總回報 (年利率)	(0.01%) \$74,139 (2.00%) \$85,170	(4.27%) \$99,060

全期增長 34%!!

**Other Example:**

**15 Years Later**

**Investment Worth: \$600,000**  
**Capital Invested: \$360,000**

**10 Yrs Paid-Off -- \$36,000**

**59% Return**  
**10% Cash Back for 1<sup>st</sup> Yr Paym.**

**目標在望**

銀行存款利息低，物業前途不看好，外幣存款利息低，回報有限，還有什麼更好的投資選擇呢？

誠實信譽，目標在望，一個既簡單又新穎的儲蓄計劃。此計劃能為你提供可觀的回報，還可給你多項福利，包括：

- 一個中短線的目標儲蓄 (5年或8年)
- 在儲蓄期內可免費得到壽險保障
- 一個絕無投資風險的高回報計劃

假設投保人為 35 歲，非吸烟男性，壽險保額為 HK\$100,000

年期	高保障	低保障	保費	淨利率
5年	\$18,660	\$108,168	110%	
5年	\$7,209	\$114,183	117%	
8年	\$11,149	\$126,765	133%	
8年	\$11,486	\$111,698	114%	
8年	\$19,279	\$118,130	123%	

### 保險消費者保障

目標儲蓄計劃多數經由銀行分銷，亦有通過保險代理(Insurance Agents)或保險經紀(Insurance Brokers)銷售。保險代理代表保險公司，向客戶銷售有關公司的產品；而保險經紀則以專業知識就客戶的保險需要提供意見，並代表客戶與保險公司商討保單細則。

銷售保險產品的銀行通常已登記為保險代理，作為保險公司的代表，而在銀行銷售保險產品的保險中介人，多屬保險代理的業務代表。保險代理及其業務代表(以下統稱「保險代理」)須在保險代理登記委員會登記，並須遵守《保險代理管理守則》，這是業界監管保險代理的自律守則，當中訂定對保險代理的最低要求。例如，保險代理洽談保單時理應表明代表哪間保險公司，並須按要求披露及在名片上顯示其保險代理登記號碼。

在本文的個案中，投訴人指保險代理未闡明提早退保的後果等情況，有關保險代理應已違反了上述守則。守則第69條指明保險代理銷售長期業務保單時：

- ◆ 應解釋保單的長遠性質，以及提前終止合約及退保的後果
- ◆ 若保單提供參與利潤分配或與投資相關，必須解釋保證收益及預計收益的分別
- ◆ 在舉例說明預計收益時，應解釋例子的各項假設，包括派發紅利或股息，以及說明保單持有人並不必然享有該等預計收益
- ◆ 若保險計劃屬參與(有利潤)業務性質者，應向準保單持有人清楚指出將來派發的紅利或股息或會低於或高於現時列出的數據。過往的表現，不一定對將來的表現起指導作用
- ◆ 若保險計劃屬相連長期保險業務，應解釋單位值與保單持有人的收益或有波動
- ◆ 除非得到保險公司特別授權，否則在討論保險計劃時，只可使用保險公司提供的銷售計劃和數據例子，以及使用有關該保險計劃的整體說明，不得另用他例，亦不得另加資料或只選擇最有利的部分作討論
- ◆ 假如保險代理獲保險公司授權自行準備某些數據，則有關代理只能用獲保險公司授權認可的假設準備有關說明

以上僅節錄部分條款，守則原文可在香港保險業聯會(下稱「保聯」)網站([www.hkfi.org.hk](http://www.hkfi.org.hk))找到。若消費者認為有保險代理違反守則，可向保聯轄下的保險代理登記委員會(熱線2520-2728)投訴。

此外，保聯亦制訂《承保商專業守則》，其中第四章「保險代理管理」，要求承保商應

- ◆ 為其保險代理提供充足支援設施及資料，協助保險代理向公眾人士妥善講解及介紹承保商之產品及服務
- ◆ 採取一切合理措施確保其保險代理代表保險公司經營業務時(尤其當涉及客戶的金錢)，務必誠實不阿
- ◆ 設立監督機制確保其保險代理持續遵守法律及保聯發出的各項守則

至於保險經紀，則由所屬專業團體——香港專業保險經紀協會([www.e-insurance.com.hk/trade/piba/](http://www.e-insurance.com.hk/trade/piba/))及香港保險顧問聯會([www.hkcib.org](http://www.hkcib.org))監管，會員須遵守有關專業守則。

### 精明投保貼士：

- ◆ 評估本身的需要——想清楚投保的目的
- ◆ 小心釐訂保額——考慮生活水平及經濟負擔能力
- ◆ 評估本身經濟能力——壽險年期較長，要認真考慮能否應付
- ◆ 查核保險中介人資格——註冊保險代理的資料可在保聯網站的「保險代理登記冊」查詢，而註冊保險經紀名單則可在所屬專業團體網站內找到
- ◆ 細閱保單——不盲目依賴保險中介人或產品的宣傳單張，投保人應詳細審閱保單條文，清楚瞭解保障範圍，如有懷疑，應向保險公司查詢
- ◆ 善用壽險冷靜期——投保新的壽險產品可享有「冷靜期」，讓投保人再三考慮投保決定。投保人有權在(1)簽署投保書後起計的21日，或(2)新保單簽發日後起計的14日內(較後為準)，致函保險公司取消有關保單及取回保費。2003年1月1日起，「冷靜期」增加兩項新定義：(3)假如屬於轉保，則由「客戶保障聲明書」副本交予被新保單取代的原有保單的承保公司後起計的14日，或(4)交付新保單予客戶／其代表後起計的5日內或交付通知書(說明已經可以領取保單和冷靜期的屆滿日)予客戶／其代表後起計的5日內，以較後者為準。

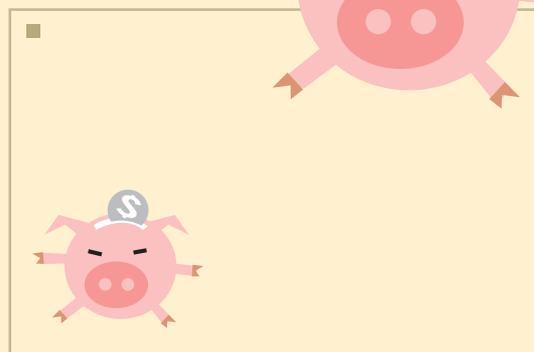
更多投保貼士可參閱保監處的《投保知多少》小冊子(可在各區民政事務署及公共圖書館索取，或在保監處網站www.info.gov.hk/oci下載)。

## 7 向長者推銷基金

銀行職員為了達到銷售目標及從中賺取佣金，積極向客戶推銷基金。經常出入銀行做定期的長者，他們有資金，又多是長期客戶，與職員相熟，較易相信職員，頓成最佳推銷目標。不少長者抵受不住高壓銷售攻勢，購買了不恰當的投資產品。以下兩個是典型的個案：

### 投訴個案五

投訴人的母親已70多歲，是某銀行的定存款，職員知道其母靠定存的利息生活。某日其母如常到銀行辦理定存續期，被三、四個職員游說轉做美金定期，並表示息口較高。其後投訴人的母親收到銀行信件後，投訴人才知道原來他母親購買的是保本基金，而該基金是要待3年後才到期。投訴人希望本會去信勸諭該銀行改善經營手法。本會多次與有關銀行討論，最後銀行與投訴人達成共識。



**i** 雖說保本基金風險較低，但是在到期前提取，不能獲得保證回報，換言之，在到期前提取要承擔市場風險。目前投資市況欠佳，即變相「綁死」資金3至4年，期間又沒有利息收入，資金流動性低，不適合靠利息生活的長者。

## 投訴個案六

投訴人年屆84歲的母親一向在某銀行做定期，近日見母親夜不能眠、血壓不穩，追問之下，其母才和盤托出。肇因於去年底，其母因受不住銀行職員多次游說，將定存款項轉購了基金，已虧蝕了\$7萬，因此十分擔心。投訴人的母親指稱，銀行職員在游說她購買基金時，說該基金是保本性質，每月利息比定期高，其母於是答應將定期存款轉購基金。其後，投訴人查看文件，得悉其母購買的是高風險基金。投訴人向銀行投訴，但銀行稱職員當天已向其母閱讀了所有條文，故銀行方面未有受理。投訴人表示其母未曾接受教育，根本不明白所簽署文件的條款，不滿銀行職員誘導其母投資基金，並到本會投訴，希望銀行改善經營手法。本會去信銀行要求解釋，最後銀行回覆與投訴人和解及退回款項。

**i** 合約有效性——銷售人員向長者推銷基金，若只顧讀出條款而未理會長者是否理解，可能影響有關合約的有效性。大部分長者對投資並不在行，有些更不懂廣東話、聽覺不靈、識字不多又有老花眼等，能否充份理解職員所講的內容亦有疑問。一般來說，這點可能影響有關合約的有效性，當然還要視乎其他客觀條件，例如職員是否對有關長者有不合情理的行為(Unconscionable Conducts)或不公平的銷售手法，例如高壓推銷、不當影響、誤導等。每個個案的情況不同，消費者遇同樣問題，宜尋求專業法律意見，確保自己的法律權益。

**i** 本會認為，銷售人員向顧客解釋投資產品的條款及風險，不能形式上說過便算，應當考慮顧客的理解能力。金管局已向銀行發出銷售投資產品的通函，特別提及向長者銷售投資產品時，要採取較嚴謹的措施及程序。（參閱右則《銀行基金銷售人員的監管》）

**i** 為人子女者，應多關心家中長者，指導他們不要盲目投資不熟悉的金融產品，以及千萬別在任何不明白的文件上簽署，最好先與家人商量才作決定。

**i** 長者選擇理財產品要點

- 明白產品的風險回報特色
- 一般宜選擇風險較低的產品
- 若投資在有風險的產品（即使風險較低），亦要有心理準備承擔虧損
- 注意產品的資金靈活性，不宜將全部老本「綁死」
- 若靠利息生活，宜選擇能定期提供利息回報的產品

## 銀行基金銷售人員的監管

銀行銷售投資產品事宜由金管局負責監管，在銀行銷售投資產品的職員必須具備基本資格及接受持續培訓，並須遵守《證券及期貨事務監察委員會註冊人操守準則》（《操守準則》），與證監會對註冊人士的規定相同。以下節錄《操守準則》部分內容：（原文可在證監會網站www.hksc.org.hk找到）

- 「誠實及公平原則」——註冊人在經營其業務時應以誠實、公平和維護客戶最佳利益的態度行事及確保市場持正操作。
- 第2.1條「準確的陳述」——凡註冊人向其客戶提供建議或代表客戶行事，註冊人應確保向其客戶作出的陳述和提供的資料，都是準確及沒有誤導成分的。
- 第5.1(a)條「認識你的客戶：概論」——註冊人應採取一切合理步驟，以確立其每位客戶的真實和全部的身份、每位客戶的財政狀況、投資經驗及投資目標。
- 5.2「認識你的客戶：合理的建議」——註冊人經考慮其所察覺的或經適當查證後理應察覺的關於該客戶的資料後，註冊人在作出建議或招攬行為時，應確保其向該客戶作出的建議或招攬行為，在所有情況下都是合理的。

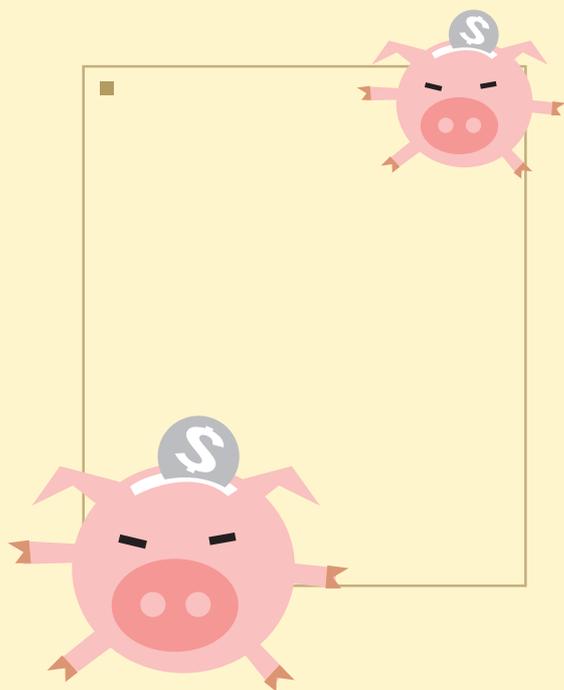
金管局11月29日向銀行發出關於銷售投資基金的通函，要求銀行：

- 提供充足資料
  - 在客戶購買投資產品前，提供由證監會印製的《基金投資 不問不知》小冊子予客戶，並主動解答小冊子列出的提問
  - 計劃申請表須與銷售文件及計劃的最近期已審核財務報告，以及最近期的未經審核的財務報告（如有）一同派發
- 評核客戶是否合適——須確立客戶的財務狀況、投資經驗、投資目標及風險承受能力，從而評估有關投資產品是否合適
- 以適當的技巧、小心謹慎、勤勉盡責及客戶的最佳利益行事，尤其當向較無助的客戶群（例如長者）銷售投資產品時，更應採取較嚴格的標準，包括
  - 在客戶購買產品前，詳細向客戶解釋產品的性質、收費、提早贖回的罰則及附帶的風險
  - 提醒客戶避免作出輕率的投資決定，如有需要，應就不熟悉的產品及市場，徵詢獨立意見

## 投訴銀行途徑

消費者對銀行產品或服務不滿，可先向有關銀行提出投訴。消費者可在金管局網站(www.hkma.gov.hk)，查閱銀行負責處理客戶投訴的聯絡人名單。

金管局已發出指引要求銀行制定有效程序處理客戶投訴，確保對客戶投訴展開全面及迅速的調查，並使投訴獲得圓滿解決。如調查結果證明銀行或從業員有不當的推銷手法，銀行應考慮向客戶作出適當補償，並從速改善有關情況。若消費者對銀行處理投訴的方法不滿，或銀行未在收到投訴後30日(案件較複雜，最遲60日)內給予回覆，消費者可向金管局(電郵 bankcomplaints@hkma.gov.hk，傳真2509 3990)或本會(熱線2929 2222)尋求協助。



## 理財顧問高壓推銷 消費者自保5招

消費者面對高壓推銷，為免誤購不合適的理財產品，切記以下自保5招：

1. 不明白的地方(例如投資專業辭彙、條款及收費)要多發問，要求銷售人員解釋清楚，或徵詢獨立意見。
2. 不要簽字參與任何不熟悉的計劃。
3. 專業的財務顧問會給予足夠時間讓你考慮，不會像公司大減價般嚷着「最後今日、不買便走寶」、「這麼好的計劃，還要考慮甚麼？」等催促你作出決定。
4. 不論存款、買基金或保險，目的是要為自己作出最合適的財務安排，不要因為職員花了個多小時殷勤周到地解說，便為了「人情」難卻，而買入不合適的理財產品，畢竟殷勤解說是銷售人員的本份。
5. 受到不當壓力的推銷攻勢時，立即終止面談。

## 8 結語

在銷售壓力及豐厚佣金的誘惑下，銷售人員積極向顧客推介各式理財產品，本無可厚非，但最重要的是，銷售人員必須本着專業精神，以最高誠信，提供客觀、公正、切合客戶需要的建議，一切以客戶利益為本。本會希望行業正視上文點出的不良銷售手法，積極改善，提升從業員的操守。本會呼籲有關機構提供適當培訓，確保從業員符合專業守則的要求，以及制訂完整及有效的內部監控程序，確保消費者獲得合適的建議。