

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

擔心壽險成「孤兒單」 是否應轉保？



去年底，有保險公司終止透過直屬保險中介人銷售其保險產品，本會共收到百多個消費者的意見，指擔心沒有保險中介人跟進其保單的情況，會成為「孤兒單」。消費者一般倚賴保險代理替他們處理保單事宜，若為了得到更佳的跟進服務轉投其他保險公司的人壽保險計劃，是否利多於弊？轉保前應注意什麼？

投訴實錄

2013年，扣除109宗涉及個別保險公司終止透過直屬保險中介人銷售保險產品的投訴，本會共收到55宗有關人壽保險（壽險）的投訴，較2012年的39宗上升了41%。投訴主要涉及收費爭拗、銷售手法和服務質素等。

個案：轉保後的新保單條款與銷售時承諾的不同

陳女士和丈夫各自購買了一份壽險計劃，夫婦每月合共供款近\$5,000。由於兩夫婦年紀漸大，對壽險供款感壓力，故希望縮短供款年期，並着重儲蓄成分多於保障。

2012年8月，兩夫婦認識了一名保險中介人，該名中介人聲稱他們原有保單的保障額不足，游說他們授權他代為處理原有保單。由於兩夫婦不太熟悉保險的運作，便信任該中介人，同意將原有保單轉至新的保險公司。該中介人表示新保單是一份靈活的壽險計劃，陳女士需先繳付\$30,000，再整付供款\$100,000，之後毋須供款便可享保障至84歲，陳女士的丈夫則需先繳付\$33,736，再將原有保單退回的\$25萬存進新保單內，另未來5年每月供款\$5,622便可享保障至100歲。該名中介人亦稱兩夫婦可隨時取回已繳的保費。

2013年7月，陳女士向新保險公司查詢新保單的內容，才發現並不能隨時取回已繳的保費，而且保單的派息率不是保證的，這或會影響其保障期。陳女士和丈夫不滿該名中介人在銷售時未有清楚說明新保單的內容，有誤導之嫌，遂向本會求助，要求取消新保單並取回全額已繳保費。

跟進：收到投訴後，本會致函有關保險公司跟進。該保險公司調查後回覆本會指，於銷售新保單時，兩夫婦已簽署「保單利益說明」，並瞭解兩份保單的保費及根據不同假設派息率而預計的現金價值及身故賠償額，而保險公司在冷靜期內未有收到陳女士和丈夫取消該保單的申請。最後，保險公司表示酌情按兩夫婦的要求取消有關保單，並退回全數已繳保費，及安排另一名中介人處理他們的保單事宜。

轉保壽險，對消費者有何影響？

壽險計劃屬長線保險產品，即供款年期為十年以上，很多還包含了儲蓄成分。轉換壽險計劃時，投保人須先向保險公司提早退保，終止原有的壽險計劃，再投保新的壽險計劃作為取代。由於轉保涉及中途退保，轉保時往往會蒙受金錢損失，特別在原有保單生效後的首數年，消費者能取回的現金價值通常不多或可能須繳付終止保單費用。因此在決定轉保前，消費者應考慮下列各點：

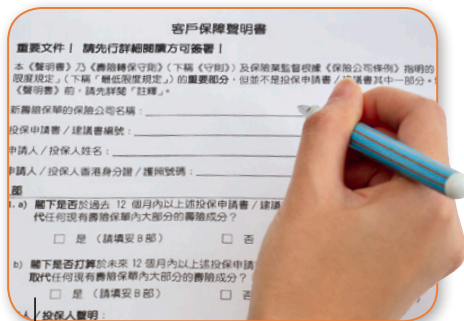
- 新壽險計劃的類別是否與原有壽險計劃相同？假若以投資相連壽險（即含有基金投資和人壽保障成分的組合式保險產品）取代傳統壽險，消費者應注意投資相連壽險的風險較傳統壽險高，並要瞭解購買保險的目的是為了得到保障還是投資為主。此外，若原有壽險計劃享有其他保障的附加契約（riders）（例如醫療的附加契約），消費者需瞭解清楚新壽險計劃有否提供相近的附加契約，以免在轉保後才發現失去有關保障，屆時保險公司便需重新獨立核保，另消費者可能因年紀較大而須支付較高的保費。

- 轉換壽險計劃下受影響的索償權

益是否重要？例如「不可爭議條款」（即保單生效的指定年期後，保險公司在一般情況下不能對保單的有效性提出異議）及「自殺條款」一般需分別待新的保險合約生效後兩年及一年才有效力。

● 轉換新壽險計劃後，保費會否有變？新壽險計劃的保費會否按消費者投保時的年齡、健康狀況和投保額而重新釐定？一般來說，投保人的年齡愈高或身體狀況變差，保險公司釐定的保費便愈高。

● 不要只着眼於新壽險計劃的較高保額或更佳保障而轉保。在經濟情況許可下，消費者可考慮將原有壽險計劃加大保額，或多購買一份新的壽險；相反，若經濟能力有限，必須中斷原有壽險計劃才能購買新的壽險計劃，消費者則應先權衡轉保後的得失，例如新壽險計劃的預算現金價值或紅利與原有計劃相差是否合理等，方再作出決定。



若決定轉保，消費者應細閱保險中介人於《客戶保障聲明書》內所列明的轉保後所有實質及潛在損失，並確保清楚明白內容後才簽署。

● 被游說轉保時，消費者切勿只聽信保險中介人單方面的介紹而輕率下決定。消費者應瞭解原有保單與新保單的內容、條款及兩者之間的差異，若對保單有任何疑問，除聽取保險中介人的意見外，更應向原有保單的保險公司查詢，以決定是否值得轉保及簽署文件。

● 消費者考慮是否轉保時，也要注

意保險中介人是否有潛在的利益衝突，例如是否純粹因為保險中介人轉職至新保險公司而建議客戶一起轉保，抑或是主要考慮投保人的利益而提議轉保。另外，如透過保險公司的保險中介人轉投投連壽險時，投保人如欲查詢其酬勞，保險中介人須清楚披露，故消費者應謹記主動向保險中介人查詢相關的資訊。

● 若購買了不適合的壽險，消費者可在冷靜期內（即保單交付或《通知書》交付予投保人或其代表後的21天內，以較先者為準），以書面通知保險公司取消保單及要求退還已繳的保費。要留意的是，若所購買的是投資相連壽險或非投資相連整付壽險，投資單位的價格可能有所變動，保險公司有權從退還保費中扣取保單的「市值調整」後的差價，故消費者未必能百分百取回已繳的保費。

