



喬裝客戶檢查計劃實為「放蛇」行動？

為了解和提升從業員的服務水平，早在八、九十年代，有部分機構或企業開始派員喬裝客戶，以「神秘顧客」方式檢視店鋪或從業員的質素，例如廣為人知的米芝蓮指南便就食肆的各項表現作綜合評價，而它除了提出改善地方，亦會以不同的星級級別予以表揚。而早前本港監管機構亦表示將就合資格延期年金保單（QDAP）和可扣稅自願性供款（TVC）的銷售手法展開喬裝客戶檢查計劃，審視中介人的銷售模式。作為行業的一分子，筆者對於有利業界良性發展的舉措固然表示歡迎，然而就今次檢查計劃的負責單位和對象卻有所保留。

雙重身份恐難專業持平

保監局、積金局和金管局於2021年12月底宣布將聯合展開喬裝客戶計劃，以了解中介人在本港銷售QDAP和TVC的手法，而檢查結果將用以補足各監管機構的政策和監管工作，並評估相關法定和監管目標的達成程度。至於計劃的對象則包括所有受保監局、積金局及金管局規管（視情況而定）並於香港銷售或推廣QDAP和TVC的中介人。

筆者明白有關做法能夠獲得寶貴的參考資料，有助改善中介人推銷

及銷售相關產品的手法，然而基於計劃乃由監管機構執行，而他們同時擁有監管與調查的雙重身份，對於能否在調查與分析過程中做到不偏不倚，中立持平實在令人憂慮。加上參考其他行業的做法，類似調查一般會由獨立的專業機構或大專院校進行，因此「保協」對於是次名為「喬裝客戶」，但猶如「放蛇」行動的調查計劃表示強烈關注。

同業緊記初心 以誠待客

有別於其他服務業，保險是一門專業行業。自從保監局成立至今，不斷更新、加強及改善法規和指引如財務需要分析（FNA）等；今年更把持續進修學分（CPD）要求由10分提升至15分。因此，銷售QDAP和TVC的業界從業員，絕對經過專業培訓和認證。監管機構如果只為了解中介人在銷售有關產品時的手法，確保市民獲得公平的對待，實可邀請已購買相關產品的市民進行訪問，而非以新生意利誘中介人在不知情下成為調查目標。

「保協」明白上述意見無法令監管機構終止有關計劃，惟期望調查報告能做到中立持平，在分析中介人有待改善之處的同時，亦能對表現專業、操守優良的中介人予以表揚，並肯定其於銷售過程中的價值。此外，筆者在此亦提醒同業注意來歷不明的準客戶，並繼續以誠信、專業的服務態度，依法合規地為客戶服務。

謝立義

香港人壽保險從業員協會
會長