

避免面對面洽談 保險商搭建網上平台銷售 遙距投保成新趨勢

新冠疫情下，無法進行洽談會面，及缺少自由行遊客來港投保的保險業，早前在保監局容許下，已經實現制定產品遙距投保。在全球疫情蔓延之下，遙距銷售不僅擴大了產品範圍，亦延期至6月底。多家保險公司和銀行馬不停蹄地搭建網上平台，有公司還建立虛擬會客室以提供線上投保服務。加上已經獲批的4間虛擬保險公司，本港保險業的創新改革蓄勢待發。

■香港文匯報記者 周曉菁



因疫情需要，保監局先後出兩輪臨時便利措施，在減低中介人和客戶感染風險的同時，令業界銷售和運營不致遭受大面積影響：先是允許遙距銷售自願醫保及合資格延期年金產品，其後擴大至更多保障型產品，包括定期人壽保險保單，及提供保障如醫療、危疾、個人意外、殘疾等產品的保費回贈保單或可續保保單等。保監局強調，此期間可確保投保人及潛在投保人的利益不會受損，包括要求必須在銷售時清晰披露有關產品的資料，以及保單冷靜期須延長至不少於30日。

保監局亦啟動了「保險科技沙盒」試行項目，旨在讓獲授權保險公司在商業運作上，以先導形式試行應用創新保險科技，隨之而來的便是業界各公司各顯神通。該項目均必須符合一系列主要原則，包括有明確的試行範圍、有足夠風險管控制程序等。

透過視像諮詢 增互動性

花旗銀行上周就推出了「保險虛擬會客室」，讓客戶足不出戶亦可與客戶經理於網上進行視像會面，並透過螢幕即時分享，進行財務需要分析並深入了解保險產品，再以電子簽名完成投保程序。換言之，這類似於遙距投保的升級版，新增加的視像會面大大提高了雙方的互動性，也開拓了更多新銷售模式的可能性。

但這服務暫時只可以為Citigold及花旗私人客戶業務的本地客戶提供視像遙距投保服務，因屬於保監局「保險科技沙盒」的試行項目。視像遙距投保服務涵蓋多種保險產品，包括人壽、儲蓄、退休、危疾及醫療保障。

滙豐保險亦宣佈為本港客戶推出端對端視像遙距投保會議服務，冀透過電腦螢幕或流動設備即可滿足客戶全面人壽保險需求的數碼服務能力。據悉，由2020年5月18日起，所有已登記使用滙豐個人網上銀行的零售銀行客戶，均可選擇在家或其喜好的本港任何地方，透過安全平台與持牌的客戶經理或財務策劃經理進行視像會議。據悉，自2020年2月滙豐保險推出延期年金的電話申請服務以來，經持牌的銷售人員透過電話服務申請延期年金的客戶佔約近11%。

在無視像會面之前，傳統保險銷售過程中，保險中介人一般需要與客戶會面接觸，了解其背景及需要後提出建議方案，平均需要會面兩至三次，才可以完成簽署保單的步驟。視像會面可最大程度上彌補因疫情而不能完成的會面接觸。

電子版簽收及確認

除了令人眼前一亮的視像會面，市場更常見的則是通過郵件、電話或簡訊的方式，進行遙距投保。永明金融就配合保監局的措施，推出了新的數碼銷售系統，客戶可在理財顧問的全程遙距協助下，在香港隨時隨地經該系統投保指定保險產品。保單發出後，可在流動應用程式上接收及簽收其電子版保單合約。抑或不需任何賬戶或安裝任何軟件，經由一條專有的網址鏈結登入該系統，而該網址鏈結由系統發出，只供使用一次。客戶可使用任何連接了網絡的裝置登入，例如桌面電腦、手提電腦或其他流動設備，直接進行電子簽署。

保誠遙距投保則暫時涵蓋人壽、退休保險、危疾、醫療及意外保障等共18款產品，由專業理財顧問全程跟進及遙距支援，配合保誠的電子平台投保。此外，中銀人壽、萬通保險、立橋人壽、安盛等公司都推出了客戶可遙距投保的服務，個別還提供限時投保優惠。

保聯帶頭 研虛擬銷售平台

保險業界不斷向數碼化努力發展，香港保險業聯會也正在建構一個虛擬銷售平台，允許各大壽險會員在該平台上售賣產品。保聯冀能在6月30日(即保監局允許遙距銷售產品的截止日期)前，能與會員、保監會達成溝通，搭建初步的藍圖。

比各自建構更有效率

保聯於每月通訊中指出，正建構一

個切合各方要求的虛擬銷售平台，並已積極物色合適的科技公司，商討有關技術細節，下一步將與監管當局討論合規的要求。自網上持續專業培訓課程、虛擬課堂及網絡研討會後，壽險總會轄下的保險科技專責小組與專業水平小組就虛擬銷售模式，合撰建議書供保監局考慮。但保聯未能透露關於平台建設的進展和時間表。

有業內人士評論，若保聯成功搭建

虛擬銷售平台，可大大節省各會員自行搭建平台的物力、人力成本，專注於開發新的銷售模式，培養客戶體驗，加強消費者對遙距投保、線上保險銷售的理解和信心，從而形成保險業數碼化的良性循環發展，推動業界創新轉型。

專家指出，由保聯帶頭，集中與監管機構洽商更為方便有效，相信保聯的平台設計和技術引進，能兼顧監

管機構與會員的要求，與各自建平台相比，前者所構建的平台應該更能迎合市場的實際需求，滿足客戶體驗。

內地客戶不能網上投保

但虛擬銷售平台能否令內地投保人士也受惠呢？根據保監局規定，本港保險公司不可跨境向境外人士推銷、銷售產品，相信內地人士依舊不能享受這一便利服務。

4 虛擬保險公司加入戰場

截至5月4日，保監局已向四間虛擬保險公司發出快速通道授權，分別為保泰人壽(Bowtie)、安我保險(Avo)、One Degree和眾安人壽(ZA Insure)。從保險牌照來看，保泰和眾安持有人壽保險牌照，安我和One Degree則是一般保險牌照。

One Degree攻寵物保險

除One Degree選擇先攻寵物保險，另外三間紛紛將焦點對準市場上

未出現，或未能提供足夠保證的產品，冀通過金融創新搶佔更多的市場先機。

省去中介人成本

虛擬與傳統保險公司最大的不同，就是以保障類的保險產品為主，且是消費者直接向保險公司購買產品，不涉及中介人和代理人，能省去中間成本。在監管層面，傳統與虛擬保險公司大致相同，都需要滿足監管要求和

資本要求。

由於省去了中介人的成本，其中兩間虛擬保險公司都致力研發客戶「可負擔得起」的產品。安我保險行政總裁黃子遜認為，產品設計的方向會針對現時市場上未有、但客戶有需求、有風險存在的產品，以及比較複雜及昂貴的產品。

眾安人壽希望專注市場上存在的保險痛點，例如部分用戶因財富水平而未能受惠於保險產品，或用戶在尋求

保障時，希望獲取更個人化的產品。眾安旗下擁有虛擬保險和虛擬銀行，相信兩者可以產生更大的相互作用。

各家虛擬保險的針對也略有不同。保泰人壽聯合創辦人兼行政總裁顏輝曾表示，比較關注保障成分較高的保險產品，希望透過平台銷售該類產品。One Degree首推寵物保險，希望透過科技降低營運成本，為寵物提供低至每年數百元的基礎計劃保費，和更快的理賠速度。

樓市亮話

今天同大家說一下買樓時大家要注意的因素，免得買樓時賺不到錢或失去了良機。

買樓都有幾方面，「一膽，二力，三功夫，四積蓄，五獨資」，今次先講一二四五，三的內容很多，今次講不了那麼多。首先說，「一膽」——買樓一個膽不夠，要有兩個膽，第一個膽是要夠膽買入，第二個膽是夠膽繼續持有。

有些人很有趣，沒有錢的時候很大膽，計算清楚沒問題，就問了家人或銀行借錢，膽租租就買了樓。當他有錢時卻害怕，怕樓價下跌，失去了賺到的錢，市場氣氛不好，但有人向他出高價，便將樓賣了，即使是自住的物業，大不了賣出之後租樓住。

這些例子我見過很多，尤其是在2008年金融海嘯的時候，很多人賣樓，他們大約在2004-2005年買入，至2008年的時候差不多有60-80%升幅，事實是賣樓後樓市至今都沒有下跌。

第二個是「力」字，當你有能力的時候，也是要分兩個力，買第一個物業的時候

買樓要有兩個膽

候要量力而為，即是根據自己的實力去買物業，第二個物業是投資，採取的態度是量力而不為，實力不夠就不要買了，因為買入物業後要將其出租，又要看有沒有租客、利息會否上升。

買第二個物業時，銀行貸款的成數會降低，借到的錢少了，負擔大了，要計算很多很多的因素，有疑問就最好不要買，這就是「量力而不為」，如果計算後沒有問題就可以購買。

勿將全部積蓄付首期

第三個是「積蓄」，買樓跟積蓄有什麼關係，很多人買樓時都會計到盡，買樓之後袋裡沒有錢或只剩下很少錢，想着每月會收到工資，收到工資後就可以供樓，這就很危險，所以為什麼要有積蓄。

有四成首期時，不如留下一成，留下一百萬現金放在儲蓄戶口裡，或許不用一百萬，留下五十萬現金，當你失去工作收入時，還能維持一兩年的供款，所以一開始買樓時不要將全部錢都投入去。想着貸款少一點，很多人都說貸款要還利息，現時

利息很低，不貸款就浪費時機。

勿夾份買樓影響感情

第五獨資買樓。第一，我見到過很多人合作買樓最後都悲劇收場，分手後「老友變仇人」，樓市上升，樓價上升了，買入時一千萬，升至三千萬，其中一人說三千萬就賣了分錢，但另一人卻說樓價才開始升，隨時升至二十萬，我見很多這些例子，做朋友食餐飯傾談下更好，如果合作買樓就會變仇人。

第二方面就是在香港買樓要給印花稅，第二次買樓要給15%印花稅，如果朋友二人共同買樓，都是第二個物業，再買樓時都要給15%印花稅，所以沒必要都不要跟別人合作買樓。

請記住，「一膽，二力，三功夫，四積蓄，五獨資」。

下一次跟大家說一下投資功夫。



收看精彩內容

本地消費復甦 REITs 料受惠

——恒生銀行投資顧問服務主管 梁君毅



最近香港政府公佈的第一季GDP按年下跌8.9%，為有記錄以來最大跌幅，甚至遜於2008年金融海嘯時期。無論出口、投資及消費均大幅倒退。展望第二季度，由於歐美疫情仍未完全穩定，預計短期內香港本地出口表現難以大幅反彈，而企業投資或仍需較長一段時間才可恢復。另一方面，筆者認為目前對本地經濟帶來最大效益的會是私人消費支出。雖然零售銷售已連跌14個月，3月份更錄得按年跌幅42%，但幅度低於市場預期(按年跌48%)。儘管市民減少外出，但超市銷售按年急升16.1%，反映市民對必需消費品需求強勁。更重要的是香港政府已於5月8日放寬限聚令，預計零售市場將會轉趨活躍，有助經濟重拾正軌。

餐飲零售將逐步回暖

港股自3月中從低位反彈，已收復一部分失地，現時恒生指數正處於窄幅整固階段。

而市場焦點在於疫情對環球股市影響，各國的經濟刺激措施，以及中美貿易摩擦會否再度升溫。筆者認為投資者可以關注一些較不受外圍因素影響的板塊，例如本地經濟周期股。近日餐飲業及零售業受惠人流回升，部分舖位租金獲下調，加上食肆每拾人數可增至8人，相信業績及股價有條件改善。另外，與民生消費相關的房地產信託(REITs)亦甚受惠。尤其是房託股價自高位下跌不少，估計已反映此前多項不利因素，包括疫情初期因支持商戶而產生的額外援助支出，以及旗下物業估值的下跌。

事實上，於極低息的環境下，物業估值再下調空間有限。至於派息方面，目前這類房託股息率大約為4%-7%，比起板塊自身過往歷史息率屬於較吸引水平，且房託需按照法例將大部分收益分派，對重視收息投資者具一定保障。惟需注意，若本地經濟復甦程度未如預期，商戶或要求房託管理公司下調租金，或影響未來收入。

(以上資料只供參考，並不構成任何投資建議)