人寿保险协会
新加坡
生命值得保障。为此投资！

人寿保险指南

2016

存钱有方 理财有道
全国财务教育计划

本指南是新加坡人寿保险协会（LIA）与“存钱有方，理财有道”(MoneySENSE)全国财务教育计划的理财教材之一。

本指南中的资讯属于一般参考性质，可能并不适用于每一种情况或您的个人财务状况。本指南不能代替针对任何具体问题所应寻求的法律或财务意见。有关个人财务事项的教育资源及MoneySENSE计划的更多资讯，请浏览MoneySENSE网站：www.moneysense.gov.sg

如中，英文版本有任何歧义，概以英文版本为准。

本指南中的任何内容在未经新加坡人寿保险协会（LIA）批准之前均不得转载。

新加坡人寿保险协会
79 Anson Road #11-05
Singapore 079906

电话：+65 6438 8900 传真：+65 6438 6989
电邮：lia@lia.org.sg
网站：www.lia.org.sg

目 录

I. 人寿保险咨询服务的种类 2

II. 人寿保险咨询服务的介绍人 3

III. 以需求为本的销售咨询程序 4

IV. 购买保单时应有的披露文件 8

V. 保户的义务与责任 9

VI. 人寿保险产品的种类 11

VII. 直购保险 14

VIII. 保单契约的一般性条款和条件.....14

IX. 争议调解.....18

本指南将为您（准保户）描述各种类型的人寿保险产品，各种类型的分销渠道；并为您提供人寿保险的一般信息。

它提供您所需的基本资讯，让您与获授权的财务顾问代表讨论您的需求。

I. 人寿保险咨询服务的种类

您可向获准提供咨询意见与分销寿险产品授权过的财务顾问或豁免财务顾问代表进行保险咨询。依据《财务顾问法令》(Financial Advisers Act) 规定，财务顾问代表必须通过相关入行考试，并且每年必须完成特定的培训、研讨会和相关课程，以不断提升其技术和专业知识。

财务顾问代表必须向您说明他所代表的财务顾问和他有权提供的产品与服务。依据《财务顾问法令》(FAA) 规定，若符合特定条件，某些财务顾问可称为**独立**财务顾问公司。

财务顾问包括寿险公司（保险公司）、保险经纪公司、银行、证券公司、财务公司和财务顾问公司。财务顾问代表是指代表这些财务机构的人员。

您可联络以下各类人寿保险代表进行咨询：

人寿保险公司的代表

这类人员仅代表一家人寿保险公司，而他只能针对该公司的产品提供建议。如果他所代表的人寿保险公司与其他金融机构签署产品分销协议，那么，他也可对这些机构的产品提供建议。代表必须向您说明他所提供的产品来源于哪家金融机构。

银行或其他金融机构的代表

这类人员仅代表一家银行或金融机构。如果他所代表的银行或金融机构与一家或多家人寿保险公司签署了产品分销协议，那么，他也可提供有关这些产品的建议。代表必须向您说明他所提供的产品来源于哪家人寿保险公司。

金融机构包括保险经纪公司、证券公司和财务公司。

财务顾问公司的代表

所有财务顾问公司都由新加坡金融管理局管制。

符合《财务顾问法令》(FAA)下特定条件的财务顾问公司将有资格称为**独立**财务顾问 (Independent Financial Adviser) 公司。

《财务顾问法令》(FAA)中的某些条款规定财务顾问公司代表提供至少 4 家人寿保险公司的产品以及有关这些产品的建议。财务顾问公司代表必须清楚地向您表明他与这些保险公司之间没有任何财务或商业上的关联，从而影响他对您的推荐。

II. 人寿保险咨询服务的介绍人

财务顾问可委托介绍人来向您介绍其服务，而介绍人可以是机构或个人。介绍人必须在您询问时，清楚说明是否从财务顾问处获得介绍的酬劳和酬劳的确实数目。

介绍人无权提供意见，或向您推荐、出售或安排任何保险契约。

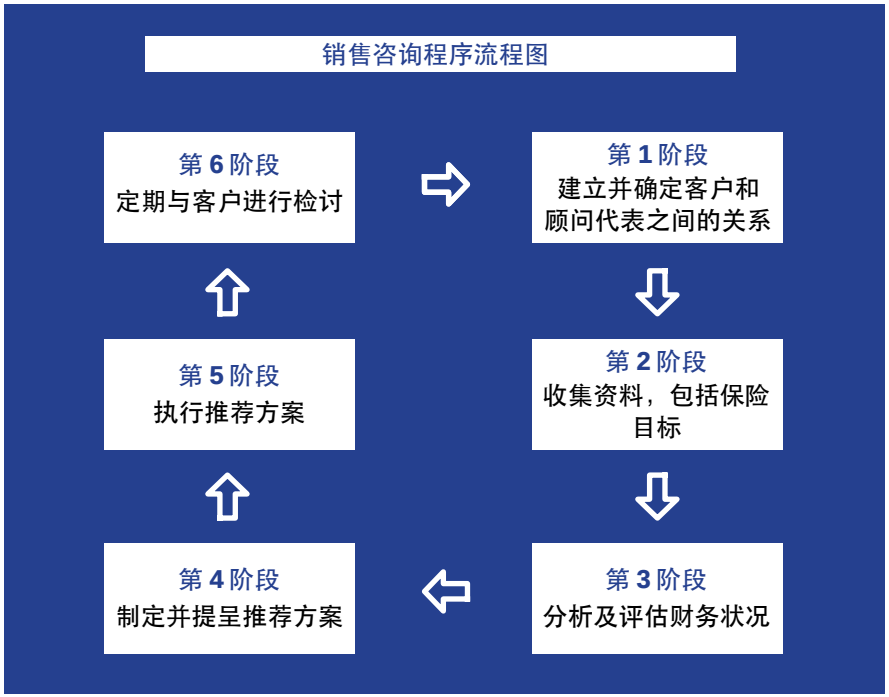
III. 以需求为本的销售咨询程序

您的顾问代表必须通过事实查询程序 (fact-finding process) 来确定您的财务需求，并在分析您的需求后做出推荐。这一程序会受到财务顾问的密切监督，以确保您获得适当的建议和产品推荐。

您的顾问代表需要获取足够的资料才能做出适当的推荐。他将使用您所披露有关您的投资目标、财务状况和特定需求，为您提供适当的建议。为了获得适当的建议，您需要填写 “了解您的客户”（事实查询）表格，向您的顾问代表提供相关的个人和财务资料。

若没有填妥事实查询表格中的问题或填妥不完整的资料就购买保险产品，可能会影响您的顾问代表所提供建议的适用性。

销售咨询程序流程图



第 1 阶段：建立并确定客户和顾问代表之间的关系

您的顾问代表将与您会面，解释会面的目的。他会介绍他所代表的公司、其身份、职务，所能提供的财务咨询服务和投资产品的类型。

第 2 阶段：收集资料包括保险目标

在向您推荐保单之前，您的顾问代表会要求您填写 “了解您的客户” 表格（事实查询表格），以确定及分析您的财务需求。

他将确定您目前所处的人生阶段（例如: 求学、新婚、计划生育、或临近退休等阶段），并收集所有相关的财务资料，以了解您的需求，确定您的顾虑和财务目标。他还需要确定您看待风险的态度。

您的顾问代表会依据您所提供的资料来评估您的财务需求。为了协助他向您提供最佳的建议，请尽可能提供他有关您财务状况的资料。

客户认知评估 (Customer Knowledge Assessment)

为了保障客户的利益，保险公司必须评估客户的财务知识和经验，以确定客户在独立购买非上市特定投资产品 (unlisted Specified Investment Products) 之前，是否了解这些产品的特点和其风险。非上市特定投资产品[1]是指在结构上较复杂，特质和风险难于理解的投资产品。这类产品都未在交易所上市，而且包含特定类型的投资联结保单 (Investment Linked Policies)。其中，这些投资的相关基金包含衍生工具 (即 Specified Investment Products – Investment Linked Policies, 简称 “SIP–ILPs”)。

[1]投资产品的定义是指任何证券、期货契约、用于外汇交易目的的契约或约定，或用于杠杆式外汇交易目的的契约或约定；人寿保单或其他指定产品。

以下是为客户认知评估而设的3项准则。您只需满足其中1项，即可完成或 “通过” 客户认知评估：

1) 投资经验

完成至少6项非上市特定投资产品交易。例如，在过去3年里购买了6种不同的SIP-ILPs。

2) 工作经验

在过去10年里，至少连续3年从事投资产品的开发、构建、管理、销售、交易、研究及分析工作[2]，或从事投资产品相关的培训。在会计、精算、财务或金融风险管理业务方面的工作经验可视为相关经验。

3) 教育程度

a) 拥有会计、精算学、商学/商业管理/企业管理/商业研究、资本市场、商务、经济学、金融、金融工程、财务规划、计算金融和保险等专业文凭或以上学历。

b) 拥有金融相关的专业资格。例如：包括由美国特许财务分析师协会 (The CFA Institute, USA) 进行的特许金融分析师考试、及英国特许公认会计师公会 (Association of Chartered Certified Accountants) 资格。

风险承受能力

您的风险承受能力是指您愿意承受多大的投资风险。这项指标因人而异，也会随着您年龄的增长，财务状况及投资目标的变化而改变。您的投资(现金价值)无法获得保证。如果您投资于投资联结保单 (ILP)，务必做好心理准备，因为您保单的现金价值将会随基金价值的起落而有所波动。您需要在不同的时段，依据您当时的风险承受能力，重新评估您的投资。

[2] 此类工作经验也包括提供相关法律咨询或拥有法律专业知识相关工作经验。

第 3 阶段：分析及评估财务状况

您的顾问代表将对所有收集到的资料进行分析，依据您的目标，评估您的财务状况。

对收集到的资料所作出的分析和评估将构成推荐的基础。

第 4 阶段：制定并提呈推荐方案

您的顾问代表将探讨各种相关的可选方案，来满足您的财务目标。他将设计各种方案，并提供可合理实现这些目标的选择。他也会向您解释其推荐方案的基础依据、成本和费用，以及所推荐产品的特点。

您的顾问代表必须为您准备一份正式的书面推荐方案，他也为您提供事实查询表格、需求分析和推荐方案的副本。

第 5 阶段：执行推荐方案

您应对顾问代表所提供的意见和推荐进行评估，并选择最适合自己的保单。

第 6 阶段：定期与客户进行检讨

您的顾问代表将与您联络，以便对您的保单进行检讨。

定期检讨保单的状况有助于实现自己的财务目标。至于何时应进行检讨则没有固定的规定，一般上，您应该每年检讨一次。

如果您的目标、个人情况或财务状况有所变化，您可主动联络您的顾问代表进行检讨。

IV. 购买保单时应有的披露文件

您的顾问代表应给您以下（电子或印刷版）资料披露文件：

- 人寿保险指南
- 产品简介
- 利益说明（如适用）
- 产品特色表（如适用）

如本指南中所述，您的顾问代表应为您解释保单相关的一般性条款和条件以及您的权益。

产品简介说明您要购买的保单的特点。

投资联结保单 (ILP) 产品将附一份产品特色表，说明所投资的相关基金的主要特点和风险。

根据法律规定，保险公司必须告知与您购买的产品相关的所有成本和费用。具体而言，这包括保险公司将支付给您的顾问代表的佣金在内的分销成本。这些详情都展示在利益说明里。

披露资料文件的核对单

您的顾问代表必须为您提供一份核对单，让你确保他在销售过程中已披露有关的资料并提供相应的文件。

核对单包含了《财务顾问法令》有关给客户的资料和产品资料披露的通知 (FAA Notice No. 3 on Information to Clients and Product Information Disclosure) 中所规定的资料。

您需要在销售咨询程序结束时，在核对单上签名以确认您已接获所有必要的资料。

V. 保户的义务与责任

您有了解的义务

作为准保户，您应首先了解哪类保单最适合您的需求。

compareFIRST
www.comparefirst.sg

compareFIRST 是由新加坡消费者协会 (CASE)、新加坡金融管理局 (MAS) 、新加坡人寿保险协会 (LIA) 和 “存钱有方，理财有道” (MoneySENSE) 共同推出，目的是让消费者能容易地比较各种寿险和寻找最适合其财务目标的寿险产品。在此，您将能找到由所有人寿保险公司为迎合新加坡的零售市场所提供的寿险产品的资讯。

您可以在compareFIRST 中比较直购保险产品(Direct Purchase Insurance Products)、定期寿险、终身寿险和储蓄保单，也可获取有关投资联结保单的一般产品资讯。

compareFIRST 是一个纯资讯性的门户网站，并不推销或分销寿险产品。您需要联络人寿保险公司或其财务顾问代表，以购买您感兴趣的产品。由于购买人寿保险是一项长期性的承诺，如果您不确定自己的保险需求，就应向财务顾问代表进行咨询。

您有披露资料的责任

寿险契约是以投保人（客户）的真诚为基础。您必须如实回答投保申请书中询问的所有资料，并提供所需的任何其他详情。

如果您没有提供投保申请书中所规定的重要资料，将会导致任何已签发的保单无效。如果您不确定有关资料是否重要，为安全起见，您应加以披露。这包括您可能已经告诉您的顾问代表、但未在投保申请书中陈述的任何资料。

请确保您完全满意在投保申请书中所填写的资料。

计算顾问代表薪酬的平衡计分框架

顾问代表需要达到与其销售目标无关的关键绩效指标。例如：向客户提供适当的产品推荐和披露恰当的重要讯息。否则，他们的（可变动部分 ）收入将受影响。

为了评估顾问代表所提供的财务咨询服务的品质，保险公司会从顾问代表的销售交易中取样，以进行客户调查。

“特殊客户”

如果您符合以下3项标准中的任何2项，您就属于“特殊客户”：

i) 62 岁或以上
ii) 不善英文（口语或读写）
iii) 教育程度未达到 GCE ‘O’ 水准或 ‘N’ 水准，或同等学历

如果顾问代表以双方都精通的语言（非英语）提供财务咨询服务且所有销售文件均以该语言为您提供，则上述标准 ii)不适用。

如果您符合上述标准中的任何2项但评估结果显示您拥有充足的投资经验和知识来对建议的投资产品进行交易，您将不会被视为 “特殊客户”。

为了保障所有“特殊客户”的利益，保险公司将向他们致电以评估顾问代表所提供的财务咨询服务的品质。

VI. 人寿保险产品的种类

在您不幸身故或遭遇完全及永久性残疾时，人寿保险可为您和家人提供财务保障。

此外，它也能为您提供一份退休收入或作为紧急情况下的财务支援，并为您的医疗费用提供保障。

终身寿险

终身寿险可为您提供终身保障。在终身寿险下，您需在有生之年持续缴付保费，但这项规定可改为限期缴付。在您不幸身故或遭遇完全及永久性残疾时（如有此项收益），终身寿险保单将支付投保金额和累积的任何红利。

如果您希望保险公司能够为您进行投资，此类保单也适合充当长期储蓄计划。与所有的投资产品一样，您会面对投资回报不如预期的风险。

定期寿险

定期寿险可为您在规定的期限内提供保障；只有当您在该期限内，不幸身故或遭遇完全及永久性残疾时（如有此项收益），保单才会支付投保金额。此类产品通常比较便宜，因为它们并不提供储蓄功能（即如果兑现，无现金价值）。

储蓄保险

储蓄保险可让您同时获得保障与储蓄。储蓄保险保单会在规定期限结束（期满日）或您在此期间不幸身故或遭遇完全及永久性残疾时（如有此项收益），支付投保金额和所累积的任何红利。与所有的投资产品一样，您会面对投资回报不如预期的风险。

健康保险

危重疾病保险

当您不幸身故或确诊罹患危重疾病时，危重疾病保险会支付一笔赔偿金。保单所涵盖的疾病各不相同，但通常都包括: 重大癌症、特定危重心脏病、中风、冠状动脉绕道手术和肾衰竭。

医疗费用保险

基本医疗费用保险也称为住院及手术保险或住院入息保险，可为因意外和疾病所导致的某些医疗费用提供利益保障。

住院及手术保险将偿还您所支付的住院及特定门诊费用，但受限于保单所列明的限制条件。

住院入息保险会依据住院天数，每天支付您固定金额的利益，但受限于保单所列明的限制条件。

重大医疗保险可保障比基本住院及手术保险更长期限内所产生的费用。

残障收入保险

这种保障收入的产品可帮助您在因意外或疾病而完全或部分残疾且无法工作时，获取部分收入补偿，但您必须符合特定条件。

长期护理保险

长期护理保险旨在为因意外或疾病导致身体残疾而无法独立生活的受保人，提供部分或全部的日常生活费用。受保人必须得依靠别人的帮助，才能完成日常生活中最基本的活动，例如：进食、沐浴、在家里移动等。

终身年金

终身年金可为您提供定期收入。一般上，您需要先支付一笔款项让保险公司去投资，以换取每月的收入。

投资联结保险

在投资联结保险下，您的保费将用于购买人寿保险保障和管理基金的投资单位。您可依据自己所能承受的风险，决定将保费投资于何种基金。

所购买单位的价格须视投资基金的表现而定，而保单所支付的利益则将根据您兑现或不幸身故时的单位价格而定。此外，有些投资联结保险也让你在投资单位价值的基础上获得死亡利益。

保险保障的保费通常会随着您年龄的增长而增加。如果您拥有高保险保障和表现欠佳的投资联结子基金组合，您保单便存在单位价值可能不足以缴付保险费用的风险。

万能人寿保险

万能寿险是一种利率敏感型终身保险，提供可让您累积现金价值的机会（您可借用或提取所累积的现金价值）以及死亡利益。保单的现金价值会按照可随时间变化的特定利率赚取利息。尽管如此，大多数万能人寿保险都有提供最低利率的保证。

这些保单计划能给予您极大的灵活性，协助您达成财务目标。在特定限制条件下，您还可选择所要缴付的保费金额、方式和时间。因此，定期检讨保单表现以确保其能够继续为您的财务目标提供支持极为重要。

VII. 直购保险

直购保险 (Direct Purchase Insurance Products) 是一类简单的定期和终身人寿保险产品，其包含完全及永久性残疾保障和可选择的危重疾病附加保险，可供您直接从人寿保险公司处购买。由于直购保险的销售不涉及财务顾问，因此没有任何佣金的抽取，而您所支付的保费会比其他寿险产品来得低。直购保险具有广泛标准化的收益特点，让您在决定购买何种直购保险时，能够更容易进行产品对比。

直购保险由针对零售客户的所有人寿保险公司提供。您可从保险公司的客户服务中心或网站（如有提供）购买直购保险，其产品名称都会带有“DIRECT”的前缀字首。

请浏览新加坡人寿保险协会的网站 www.lia.org.sg，查阅可购买直购保险的保险公司的联络资讯和地址。

VIII. 保单契约的一般性条款和条件

以下是人寿保单契约的一般性条款和条件的说明。由于每种人寿保险产品的条款和条件都不相同，因此，您应向您的顾问代表查询有关保单的详情。

保单契约

人寿保险是您与人寿保险公司之间签订的一份契约。其中，您需在规定的期限内缴付特定的金额（保费）；作为回报，保险公司将在您遭遇完全及永久性残疾或任何其他特定事件时，向您（或在您不幸身故时，您的遗产托管人）支付约定的保险额。

附加保险

在缴付额外保费的情况下，附加保险可提供高过基本保单范围的额外保障或提升现有的获付利益。

临时意外身故保障

大多数寿险都会提供受保人在新加坡因遭遇意外而导致身故的临时风险的保障。该保障的期限是从保险公司收到您填妥并签名的投保申请书和第一期全额支付的保费至到保单生效之日。所缴付的保费仅视为有条件的保证金。该临时意外身故保障的期限和金额将视各家公司的规定而有所不同。

一般性条款

保单失效

当您的保单生效一段时间后（通常为一或两年），保险公司不能视保单为从未签发。不过，如果证实存在欺诈情形，保险公司可对保单提出质疑，并有权在即使保单已超过其生效期限的情况下，随时终止保单。

自杀

如果受保人在保单所规定的期间内自杀，保险公司将不会支付保险金。

误报年龄

如果您在购买保单时，在保单文件中误报年龄，保险公司将对保险费进行相应的调整。

免费审阅期

您有 14 天的时间审阅保单。如果您确定保单不符合您的需求，您可在收到保单之日起的 14 天内向保险公司发送书面通知，而保险公司会在扣除所支付的体检和其他费用后，退还所有保费。

如果您所购买的是投资联结保单，保险公司可在扣除任何体检费用，再反映保单所拥有投资的实际市场价值后，才退还所有保费给您。

与保费有关的条款

宽限期

保费到期后，保险公司会给予您额外的时间（通常为30天）来缴付保费，使保单延续。在此期间，保单将继续有效，而保险公司将相信您会缴付保费。

使保单复效

如果您的保单因保单到期或理赔以外的原因而失效，您可在符合特定条件的特定期限内（通常为两年）让保单恢复效力。

与保单所有权有关的条款

转让保单

您可将保单转让给他人或机构，这称为转让。您必须以书面形式通知保险公司有关的转让之事，否则在进行保险索赔时，该转让将被视为无效。然而，保险公司没有责任确保转让的有效性。

与贷款有关的条款

保单贷款

您可利用拥有现金价值的保单向保险公司申请贷款。保险公司会对保单贷款征收利息。

某些类型的保单并不提供这项选择。

定期保单没有这个特点。

自动保费贷款

如果您在宽限期内没有缴付保费，只要保单具有充足的现金价值，保险公司将按保单的现金价值，以贷款的形式自动缴付逾期的保费。如此一来，保险公司将确保您的保单继续有效；而您则必须支付该项保费贷款的利息。

某些类型的保单并不提供这项选择。

定期保单没有这个特点。

与保单价值有关的条款

“分红”与“无分红”保单

在“分红”保单下，受保人会参与分享保险公司分红基金的盈余，而此类盈余是以红利或股息的形式支付。视人寿保险基金的投资表现、向基金索赔的数量和所产生的费用而定，保险公司无法保证一定会提供红利或股息。

“无分红”保单下的受保人则不会享有人寿保险基金的任何盈余。

现金价值或退保价值

现金价值（退保价值）是指将保险兑现（退保）时，您将获付的金额。

终身寿险和储蓄保单通常会在最短期限（一般为至少三年）后，开始积累现金价值。投资联结保单的现金价值视其投资的单位的现有价值而定，而定期保单则无任何现金价值。

缴清价值

如果您的保单已累积了现金价值，在本条款下，您便能够将保单转换为缴清保单。在这情况下，您可以停止支付保费，而您的保单仍然有效，但在剩余保单期限内的保额会减少。

保单报告

如果您拥有投资联结保单，您每年至少会收到一次有关您保单所持有的单位的结算单。此外，您也会收到基金表现的年度报告。

如果您拥有“分红”保单，您每年都将收到由保险公司发出的有关年度红利或股息的结算单。

IX. 争议调解

如果您需要针对您的保单提出投诉，您应首先将投诉提交给出售该保单的保险公司或保险顾问处理。但是，如果您与保险公司无法达成一致，金融业争议调解中心有限公司(Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd)将可为您提供一个独立的替代性争议解决途经。您必须在自您与保险公司未达成一致之日起的六个月内，向金融业争议调解中心提交投诉。

金融业争议调解中心由熟悉保险法令及条规的全职员工组成，其宗旨在于透过公平且经济的方式来解决争议。这表示您应能避免耗时、充满压力及代价高昂的法律诉讼。

目前，金融业争议调解中心的服务范围如下：

- 受保人与保险公司之间的保险索偿：最高额度为每起索偿 S$100,000
- 其他索偿（包括银行与客户之间的争议、资本市场纠纷、第三方索偿以及针对营销行为失当提出的索偿）：最高额度为每起索偿 S$50,000

金融业争议调解中心的裁决对金融机构而言是最终裁定并具有约束力，但对您而言并非如此。您可以选择接受或拒绝金融业争议调解中心的裁决。若您不满意金融业争议调解中心的裁决，您可选择采取法律行动或通过其他途径，例如寻求新加坡消费者协会、新加坡调解中心或小额索偿庭的帮助。但是，如果您接受金融业争议调解中心的裁决，您可能会失去针对金融机构采取法律行动的权利。

金融业争议调解中心
36 Robinson Road #15-01
City House Singapore 068877
电话：+65 6327 8878　传真：+65 6327 8488
电邮：info@fidrec.com.sg
网站：www.fidrec.com.sg