AIA

營業監控及規管部 2026



第一期通訊　2026年3月

指引更新及其他重要合規事宜

01 《路演活動流程及申請指引（強積金業務除外）》

香港保險業聯會在與業界及保險業監管局諮詢後，推出了全新的路演活動實務指引，旨在就路演及相關推廣活動提供更清晰及具實務性的合規及專業標準指引。因應是次更新，公司亦已修訂《路演活動流程及申請指引（強積金業務除外）》（下稱「《指引》」）。《指引》適用於所有友邦香港及澳門之營業團隊，並於2026年1月16日生效。



《指引》主要更新內容如下：

- **路演定義更新**

  更新為「**於任何地點或場所，以推廣保險業務或擴展為目的，進行任何形式的宣傳或銷售活動，無論是否展示公司標誌或品牌識別，包括但不限於**：

  - 營業團隊與相關業主於商場或其他地方租用空置店舖，租賃協議由營業團隊與相關業主/管理公司簽訂（不論年期），友邦與此租賃協議並無任何關聯。
  - 於任何地方/場所張貼或擺設公司宣傳刊物。
  - 非固定地點的路演方法，如臨時攤位、**任何展覽**、易拉架、發泡膠板或汽車，**並在過程中，直接或間接向客戶表示自己為友邦財務策劃顧問**。」

- **申請要求及資格**
  非店舖路演之路演時段**上限更新為三個月**。
- **路演結束後注意事項更新**
  新增以下要求：
  - 路演負責人須於路演活動結束後**一星期內，向公司遞交參與路演的財務策劃顧問執勤表及其他相關記錄，並保存七年。**
  - 路演活動所收集的個人資料，須妥善、安全地送返營業團隊辦公室，並**存放於可上鎖的文件櫃或已上鎖的電子設備中。**
- **新增「路演行為守則」指引**
  新增第7.1節，進一步規範路演期間的專業操守及行為準則。
- **更新個人資料收集流程（第7.5節）**
- **更新路演「該做與不該」（第8節）**

《指引》已上載於以下路徑:
- 友邦財務策劃顧問專頁 > 部門資訊 > 優質服務文化專頁 > 手冊及指引

02 優化電話促銷活動申請及審批流程

為了提升效率並便利電話促銷活動申請，公司已對相關申請及審批流程進行優化。旨在縮短處理時間，並確保申請過程更為順暢。

由即日起，財務策劃顧問**無需再透過電郵**向所屬區域總監及營業拓展部主管遞交電話促銷活動申請。申請人可以透過此**連結**或以下二維碼提交電子申請表。所屬的區域總監及營業拓展部主管收到系統發出的電郵通知後，對申請進行批核。



財務策劃顧問若遇到懷疑與電話促銷有關的違規行為，請將相關資料(包括並不限於:通訊截圖記錄、卡片等) 電郵至coldcallreporting@aia.com作出舉報。公司將會就所有關電話促銷的投訴個案進行調查及跟進，相關個案將呈交至市場操守委員會（“MCC”）進行審理。

為保持財務策劃顧問的專業形象，大家必須嚴格遵守公司既定指引和守則(包括並不限於上述關於路演及電話促銷活動的指引)，以保障客戶、財務策劃顧問、團隊及公司的利益。

個案分享

回顧上一季度(2025 Q4)，共錄得141位財務策劃顧問涉及不當行為，其中違反公司內部指引佔比最高，共92位，其次為客戶服務範疇，共33位。

不當行為類別	財務策劃顧問人數
欺詐	8
不當銷售	1
違反公司內部指引	92
客戶服務範疇	33
其他	7
總數	**141**

ACG提提你，在MCC的扣分制度下，如累計**一年內被扣四分**或累計**兩年內被扣六分**，財務策劃顧問的**合約將會被終止**。



個案分享 01 未有如實披露過往醫療紀錄

近期，公司發現有財務策劃顧問在替客戶遞交投保文件時，未有如實披露客戶以往的醫療紀錄。

客戶於投保時曾透露其病歷，因客戶已完成治療且無需再作跟進，財務策劃顧問於協助客戶填寫健康問卷時未有如實申報相關病歷。

是如何發現的？

在索償階段，核賠部門因向醫療機構索取醫療報告而發現相關病歷，最終導致索償被拒，並引起客戶對財務策劃顧問的誤解與不滿。

MCC的調查結果是怎樣呢？

涉事財務策劃顧問獲發書面警告至扣減一分不等。



ACG提醒各財務策劃顧問，所有健康狀況、診斷、治療及檢查結果均屬核保的重要資料，任何遺漏或錯誤陳述均可能構成「不披露重要事實」。財務策劃顧問在協助填寫健康問卷時，亦須如實申報所有已知病歷，不應自行判斷「已康復」或「不重要」而選擇不申報。若有不確定，可鼓勵客戶查閱以往醫療報告。

個案分享 02 錯誤指示客戶退保程序

有財務策劃顧問錯誤建議客戶以「停止繳交保費」作為「退保」方式，而沒有就保單的相關價值（包括現金價值、現金儲備金戶口(FPDA)、退保費用等）作任何查詢或解說。

但這會使續保保費其後自動從「現金儲備金戶口」扣除。導致保單未能被終止。

事件因此引起客戶不滿。而經查證後，MCC已向**涉事財務策劃顧問發出書面警告**。



ACG提醒財務策劃顧問，當客戶提出退保要求時，應清晰解說正確的退保步驟、所需提交的文件、保單價值變動及可能產生的影響等，並妥善處理及跟進有關要求。財務策劃顧問不應使用「停交保費就等於退保」等具誤導性的說法，以免造成客戶誤解和不必要的損失。

另外，ACG注意到有財務策劃顧問向客戶贈送保單，而有關保單並未獲客戶同意作出申請。ACG在此強調，此舉屬**欺詐**，違反AIA集團的反欺詐政策。若欺詐個案查明屬實，財務策劃顧問之合約將被終止，相關個案亦會提交執法/監管機構作刑事及/或民事跟進處理。

個案分享 03 誤選客戶紀錄

有客戶表示投訴突然收到一份AIA全保理財分析報告（Financial Health Check，FHC），但客戶從未要求財務策劃顧問編制或提供該報告。

我都有聽聞。事件是因為財務策劃顧問在與客戶進行FHC期間，誤選了另一名的客戶紀錄生成報告，導致該客戶在未有提出要求的情況下，收到一份FHC。

客戶是否就此表達對個人資料被不當使用感到憂慮？

有！就此事件，MCC已向**涉事財務策劃顧問發出書面警告**。



ACG提醒，FHC屬高度敏感的個人資料文件，財務策劃顧問在處理FHC時必須格外謹慎。只有在以下條件**均獲符合**時，方可編制FHC：

- FHC 報告的接收者，不論是客戶/ 準客戶，已明確表示希望進行FHC分析;
- FHC 報告的接收者已清楚同意使用其個人資料;
- 財務策劃顧問已向FHC 報告的接收者充分解釋FHC的用途及內容。

財務策劃顧問切勿在未經報告接收者同意的情況下擅自為他們生成報告，以免造成誤會並引發不必要的投訴。

個案分享 04 誤導性建議

財務策劃顧問

你都**接近退休**，其實可以考慮這個有分紅的保單。

客戶

但我退休後**好難再供到**吧？

財務策劃顧問

不用擔心，你**可以用其他保單的分紅紅利交新保單保費！**

停一停！

- 這是屬於**誤導，紅利屬於非保證利益**
- 紅利金額可能波動甚至不會派發，不可建議以此支付其他保單的保費



ACG提醒，財務策劃顧問必須：

- 進行可負擔能力及合適性評估，**根據客戶披露的事實**（需要、目標、風險取向、財務狀況等）提出建議。
- **提供資訊時必須清晰、準確，避免任何形式的誤導，向客戶清楚說明非保證利益的性質。**
- **清楚向客戶解釋建議的基礎，以及產品如何切合客戶目標與需要。**