AIA

營業監控及規管部 2026

第三期通訊　2026年第三季度



指引更新及其他重要合規事宜



01 《市場行為指引》

《市場行為指引》已於2026年9月更新，是次更新涵蓋違規行為類別及其處分的修訂。營業監控及規管部謹此提醒各財務策劃顧問，根據最新的《市場行為指引》，**若以接觸國內準客戶為目的，透過網站、社交媒體或討論區的公開帳戶(例如小紅書、微信朋友圈、微博、抖音等)發布產品資料、介紹產品特性、產品推廣活動、展示保障利益一覽表等內容，或在社交媒體上提供國內聯絡方式以作保單查詢或投保之用**，均可能被視為違規行為。視乎違規次數及嚴重程度，**有關財務策劃顧問可被扣減1–2分**。相關處分亦會影響財務策劃顧問從事抵港抵澳內地人士之業務。暫停銷售期如下：

分數扣減	完成優質服務文化加強課程後的最短抵港抵澳內地人士業務暫停銷售期（與抵港抵澳內地人士業務相關的不當行為）
1	14個曆日 – 3個月
2	4 – 6個月
3	7 – 12個月

***凡經市場操守委員裁定須接受12個月抵港抵澳內地人士業務暫停銷售期的財務策劃顧問，均不得參與優質服務文化加強課程。**

詳情可參閱通告A260953。

02 反欺詐

ACG注意到，有財務策劃顧問為客戶申請及贈送保單。此外，亦有財務策劃顧問與客戶簽署了私人協議，內容涉及因未有妥善跟進客戶的保費付款事宜，而向客戶轉帳款項以代為支付保單保費作補償。

ACG在此嚴正提醒，上述兩個項行為**均屬「欺詐」**，違反AIA集團的反欺詐政策。任何欺詐個案經查明屬實，相關財務策劃顧問之合約將被立即終止。此外，相關個案亦會提交執法/監管機構跟進，並作刑事及/或民事處理。

03 路演活動該做與不該做

公司提醒，若財務策劃顧問有意進行路演活動推廣或拓展保險業務，務必嚴格遵守《路演活動流程及申請指引（強積金業務除外*）》，以確保所有活動符合監管要求及公司內部指引。



該做

- ✓ 在舉辦任何路演活動前，必須事先通知公司及取得公司的批准。
- ✓ 在路演場地的當眼位置展示公司的名稱及標誌。攤位須保持整潔，財務策劃顧問應穿著合適服裝或印有AIA品牌標識的服飾（如適用），並佩戴印有AIA標誌名牌及掛繩。
- ✓ 以尊重及專業的態度與客戶互動，確保言行舉止能為自身及公司樹立良好形象。
- ✓ 依照《持牌保險代理人操守守則》的要求，披露持牌中介人的身份及職銜（包括全名及牌照號碼）。
- ✓ 就客戶查詢的保險產品，提供準確、清晰及與產品特性相關的資訊，令客戶能作出知情決定，並給予他們充足時間考慮是否購買產品。



不該做

- ✗ 使用自製材料未經公司批准的宣傳材料，即使有關材料是應客戶要求而製作。所有推廣材料事前必須經公司批准（包括但不限於小冊子、傳單、海報、彩旗、路演車輛及/或其他市場營銷物資）。
- ✗ 穿著或展示任何可能令客戶產生誤解的服裝、標識或宣傳品，以致客戶誤以為你代表其他機構或正在提供非保險服務。例如，在推銷醫療保險時，穿著醫護人員制服或白袍，以營造醫學界人士的專業形象。
- ✗ 當客戶明確表示無意購買保險產品時，繼續招攬或推銷。
- ✗ 在未充分了解客戶情況與保險需求前，邀請、建議或誘使客戶購買保險產品。

該做

- 完整記錄及保存每次路演活動的詳情，包括活動地點、時間、參與財務策劃顧問姓名，以及路演活動期間的宣傳或推廣內容。
- 嚴格遵守所有適用的監管機構指引及公司政策。
- 遵守《客戶個人資料(私隱) 條例》及相關守則的規定，保障客戶個人資料私隱。
- 在收集任何個人資料前，必須提供友邦的「個人資料收集聲明」。
- 時刻保持作為財務策劃顧問之專業形象。
- 確保持行人通道保持暢通無阻，避免造成人流擠塞或阻礙公眾通行。
- 定期留意現場人流情況，並在有需要時調整人員站位及活動安排，以盡量減少對公眾及周邊環境的影響。

不該做

- 對產品特性、回報率、風險或競爭對手作出失實、誤導或具欺詐性陳述。在介紹產品時，必須以公平、客觀及平衡的方式提供資訊，並充分披露重要資料，以免引起誤解。
- 在路演活動中向客戶施加不當壓力，或迫使客戶即場作出決定或購買產品。以名額有限並必須即時決定為由，不當影響客戶作出獨立及審慎的決定。
- 在未經公司批准下，派發未經授權禮品、紀念品或舉辦抽獎活動。
- 推廣任何與友邦香港業務無關之產品、服務或商業活動。
- 進行跨境銷售行為。
- 在行人通道、出入口或公共流通區域放置、懸掛或遺留任何宣傳物品、指示牌、易拉架、禮品或其他妨礙公眾通行的物品。
- 以過於進取、糾纏、強迫或具滋擾性的方式接觸途人。



你知道答案嗎？



第一題

一位財務策劃顧問在外地判干犯嚴重的刑事罪行，被判干犯嚴重的刑事罪行，罰則包括高額的罰款。因此，他已申請破產，並已更換手機號碼。 以下哪些做法是正確的？（可選擇多項）

i. 在14日內向公司及保監局通報其於海外的刑事罪行紀錄，以及破產情況。

ii. 在14日內向公司及保監局更新其最新手機號碼。

iii. 由於刑事罪行於香港境外干犯，因此毋須向公司或保監局申報。

iv. 由於破產屬個人情況，因此毋須向公司或保監局申報。

v. 只需向公司更新手機號碼，而毋須申報其他事項。

第二題

區域經理即將出席公司海外會議，出發前把自己公司系統登入名稱及密碼交予秘書協助其處理客戶的投保申請及保單跟進服務。以下那個選擇是正確的？

A 任何情況下，公司系統的登入名稱及密碼均不應交予第三者使用。如秘書需要協助處理相關工作，必須先按公司要求申請 S-Code，並按職責範圍配置適當授權。若相關工作涉及受規管活動，則必須先由公司向保監局申請保險中介人牌照後，方可執行有關職務。

B 由於秘書只是協助處理行政工作，並非作出銷售建議，因此可使用區域經理的登入帳戶處理客戶申請。

C 只要區域經理事前授權，秘書便可使用其登入帳戶，以確保客戶服務不受影響。

D 如區域經理需離港超過一星期，可將登入名稱及密碼交予可信任的秘書或助理暫時使用。

答案見第8頁

個案分享

回顧上一季度(2026 Q2)，共錄得332位財務策劃顧問涉及不當行為，其中以違反公司內部指引佔比最高，共269位（其中222位財務策劃顧問未有遵守強積金（MPF）持續專業培訓（CPD）要求），其次為客戶服務範疇，共40位。

不當行為類別	財務策劃顧問人數
欺詐	14
不當銷售	0
違反公司內部指引	269
客戶服務範疇	40
其他	9
總數	**332**



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**。

主要個案分享　持牌秘書沒有在名片上印上牌照號碼

秘書

我剛收到新印製的名片，好像不錯，你幫我看看？

財務策劃顧問

當然！嗯……姓名、職銜、聯絡資料都齊全。不過，你不是也有登記保監的牌照嗎？你的保監局牌照號碼在哪裡？

秘書

牌照號碼？我以為只有在內部系統記錄才需要顯示，名片不用吧？

財務策劃顧問

其實不是！作為**持牌代理**，你的秘書名片上**必須展示保監局牌照號碼**，這是一項監管要求，目的是讓客戶及公眾能清晰識別持牌人士身份，提升透明度及專業形象。

秘書

幸好你提醒我，不然我可能已經開始派發這批名片了。

財務策劃顧問

如果發現名片上沒有牌照號碼，應**立即停止**使用並安排更新。別小看這個小細節，監管要求往往就藏在細節之中。

秘書

我立即聯絡印刷商修改，並提醒團隊其他持牌秘書一起檢查自己的名片。



主要個案分享 持牌秘書沒有在名片上印上牌照號碼

ACG提醒各持牌秘書及所屬財務策劃顧問，所有持牌秘書的名片必須清晰印載由保險業監管局發出的保險代理展示牌照號碼。在訂購、更換或更新名片時，應仔細核對所有資料是否完整及準確性，並定期檢查正在使用的名片。如資料有任何變更，應及時更新名片內容，以確保符合相關監管規定及公司要求。

根據《市場行為指引5.1印製名片》，名片上：

- 應印有財務策劃顧問的全名(必須與香港/澳門身份證或護照上的姓名一致)
- 僅可使用「@aia.com.hk」(僅適用於香港) 或「@aia.com.mo」(僅適用於澳門) 等域名的代理電郵地址作為預設的通訊電郵地址
- 不得在您的名片上印上任何帶有海外區號的電話號碼，例如中國內地(+86)。
- 印上由保險業監管局/澳門金融管理局發出的保險代理牌照號碼。已登記保險中介人牌照的私人助理/秘書亦應確保其名片必須印載由保險業監管局發出的保險代理牌照號碼。
- 如您同時是一名強積金附屬中介人(「附屬中介人」)，您必須在名片上印上您於註冊為附屬中介人時所使用的姓名、您的強積金註冊編號(須在註冊編號前加上「強積金中介人註冊編號」字眼)，以資識別。首次接觸客戶時，亦應向其提供《主事及附屬中介人資料》，以向其介紹主事中介人和附屬中介人。



ACG合規小教室 (答案)

第一題：i & ii

根據《保險業條例》第64P條，持牌保險中介人如有牌照資料變更，須於變更發生後 14日內通知保監局，當中包括聯絡電話等個人資料的更新。

另外保監局均指引23《有關持牌保險中介人“適當人選”的準則指引》，持牌保險中介人須持續符合「適當人選(Fit and Proper)」要求。涉及刑事定罪(包括海外定罪)、破產或其他可能影響其誠信、聲譽或財務狀況的重大事項，應及時向公司及保監局申報。

第二題：A

不論任何原因、目的或是否已獲受權，營業單位主管/財務策劃顧問均**嚴禁**向任何人士披露其登入賬號及/或密碼，以免任被未經授權人士查閱相關資料或代為處理業務。根據《市場行為指引》，財務策劃顧問若與他人共享 AIA 系統的登入資料，或未有妥善保管及保障該等登入資料，視乎次數及嚴重性，**相關的處分將會為書面警告至扣減3分不等**。

營業區域/營業單位主管/財務策劃顧問如僱用區域/營業單位/私人助理/秘書，必須就每名受僱人員向公司申請S-Code，並按其職責範圍登記適當的崗位以配置相應授權類別，以處理相關業務。倘若私人助理/秘書的工作涉及受規管活動，則必須經公司向保監局申請保險中介人牌照。

有關為受僱於營業單位行政人員申請/更改/終止 S-Code 或保監牌照的詳細資料及表格，請參閱友邦營業員專頁以下路徑：eAC > 告示板及下載 > General Manuals > 營業拓展 > 受僱於香港營業單位之員工。

