AIA

營業監控及規管部 2026

第二期通訊　2026年第二季度



指引更新及其他重要合規事宜



01 團隊管理及社交媒體的使用

保險業監管局（「保監局」）於2026年3月發布最新一期《監管通訊》，主要內容涵蓋保險中介人相關的操守及合規議題，對財務策劃顧問在日常銷售及團隊管理中尤為重要。以下為通訊重點摘要及合規提醒：

(一) 代理架構及下線管理

保監局指出，隨着保險代理人在代理架構中晉升，其職能往往已超越前線銷售角色，不單需要承擔指導及監督下線代理人的責任，亦於建立團隊合規文化以確保下線遵守操守及法規方面要求擔當關鍵角色。本期通訊指出保監局就營業單位主管管理團隊的監管考量，包括為促進下線代理人遵守適當操守而對營業單位主管在監督及問責方面所期望達致的標準。

(二) 社交媒體於保險推廣中的使用

鑑於業界日益廣泛地透過社交媒體推廣保險業務，保監局重申適用於社交媒體的核心操守原則及合規要求。本期通訊中亦指出常見的風險範疇及實務考慮因素，以協助確保推廣內容清晰、公平及不具誤導性。

(三) 保監局執法行動的主要觀察

本期通訊亦分享了保監局在執法行動中，對於若干持牌經紀公司因　AML/ CFT（打擊洗錢及恐怖分子資金籌集）管控不足的紀律處分個案。

在此鼓勵各財務策劃顧問細閱有關通訊內容，以確保日常銷售、團隊管理及宣傳行為符合保監局最新監管要求及標準。詳情請參閱以下連結: CIF (TC) - March 2026 (Final)

詳情可參閱通告A260457或《監管通訊》。

02 路演物資支援

根據保監局《操守守則》一般原則1及5：

- 宣傳、推銷或推廣保險產品時，**僅應使用由AIA提供及經批准的材料**，以確保有關材料能幫助客戶作出決定、符合其最佳利益且不含任何誤導性資料
- 如有自行製作的銷售材料必須於使用**前先**提交予公司**審閱**和**批核**

已批准的路演營銷材料示例







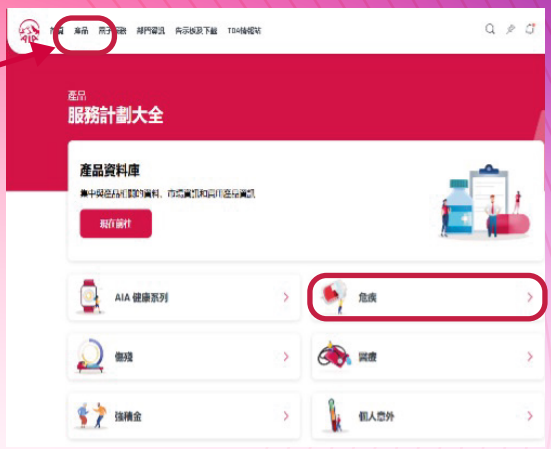




善用助銷配套 (可向客戶提供作推廣產品之用的官方材料)

路徑: eAC > 產品服務計劃大全 > 產品及服務 > 相應產品類別 > 相應產品 > 助銷配套

產品服務計劃大全



產品及服務

相應產品類別



助銷配套



個案分享

回顧上一季度(2026 Q1)，共錄得178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115位，其次為客戶服務範疇，共28位。與2025年第四季度比較，相關數字有所上升；同時，欺詐個案亦呈上升趨勢。

特此提醒，公司對所有欺詐行為採取「零容忍」政策。任何經查證屬實的欺詐個案，將終止相關財務策劃顧問之合約，並會把個案轉交執法及／或監管機構作跟進處理。

不當行為類別	財務策劃顧問人數
欺詐	21
不當銷售	4
違反公司內部指引	115
客戶服務範疇	28
其他	10
總數	**178**

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 推介其他公司之產品

剛才你提到客人想比較幾間保險公司的產品，你打算怎樣做？

我上網找到幾間公司的計劃，打算一起建議給客人，讓客人更多選擇，同時讓他知道我是以他的最佳利益為依歸。

等一等，這樣不符合規定！根據《保險業條例》第41章第64G(1)及(3)(b)，作為持牌個人保險代理，你**必須以你所委任的授權保險公司代理身份**去進行受規管活動。

即是我只可以代表自己被委任的公司？

沒錯！你只可以向客戶建議獲委任的保險公司（即友邦）旗下的保險產品。

明白了，即是我不可以提議客戶考慮其他公司的產品。

根據《持牌保險代理人操守守則》一般原則5(資料披露)及6（意見的合適性），你可以做的是先了解客戶需要，然後在你公司提供的產品範圍內，建議最合適的方案給客戶去選擇。任何的產品比較均應準確及不屬誤導。這樣既合規，又可以確保建議專業同清晰。

明白了。



ACG提醒各財務策劃顧問，持牌保險代理**只可以就其獲委任的保險公司的代理人身份**從事受規管活動，並只可就其委任的保險公司旗下的保險產品提供建議（根據《保險業條例》第41章第64G條）。

- 不得建議或推廣任何與其無委任關係之保險公司產品，或提供不準確及誤導的產品比較
- 根據客戶需要，提供合適的公司產品建議

個案分享 02 發送未遮蔽個人資料的保單

剛才有客戶查詢其保單狀況，我透過WhatsApp向他發送了PES (Policy Enquiry System) 的截圖作參考。

等等，你發送前有沒有遮蓋客戶的個人資料 (PII)？

哎呀！我沒有遮蔽個人資料！

發送文件前，保障客戶私隱，**敏感個人資料一定要先**遮蓋。**另外亦不應**直接發送**PES 截圖給客戶**。

我應該怎麼做？

你可以直接在PES下載已遮蔽個人資料的保單版本，再發送給客戶。

明白，即係要用正式已遮蓋個人資料的版本，而不是直接截圖。

正確！



ACG提醒財務策劃顧問，請注意以下重點：

- 在發送保單或相關文件前，必須遮蔽 (mask) 客戶的個人資料 (PII)（如身份證號碼、地址等）
- 處理客戶資料時必須謹慎及採取合理步驟（例如將資料加密及設立密碼），以保護客戶資料，並確保妥善保存個人資料的文件
- 應使用PES內已遮蔽的正式保單作最終發送版本

切勿：

- 直接發送未經遮蔽的保單或資料
- 使用PES截圖 (screenshot) 作為傳送版本

個案分享 03 未經同意透過第三方取得客戶聯絡資料

客戶的聯絡資料似乎已更改，導致未能聯絡，我打算向其朋友索取客戶的電話號碼，這樣可以嗎？

未經客戶同意，**不應**透過第三方收集其個人資料。

那麼應該如何處理？

建議做法是：

a) 透過客戶**已登記的其他通訊方式**(例如:電郵)，直接聯絡客戶本人

b) 或請第三方**轉達信息，讓客戶主動聯絡你**

好！



ACG提醒財務策劃顧問，請注意以下重點：

- 應透過**正規及已核准渠道**取得客戶聯絡資料
- 可請第三方**轉達訊息，並由客戶主動聯絡**財務策劃顧問
- 切勿：
  - 未經同意向第三方收集客戶資料
  - 使用非正式或未經核實的方式取得個人資料

個案分享 04 轉交第三方處理導致延誤理賠

近日我處理一宗理賠個案，程序本身並不複雜，但因客戶一直未收到賠款，最終引致客戶提出投訴。

是否涉及理賠金額問題？

其實情況並非如此。該理賠申請早已批出。由於客戶與另一位財務策劃顧問較為熟悉，我便將後續跟進工作交由對方協助處理，原意是希望令客戶能更快收到賠償。不過由於該顧問工作繁忙，未能及時跟進相關安排，令客戶誤以為理賠流程出現延誤，並向公司客戶服務部提出查詢。其後客戶經客戶服務部得知理賠早已批出，遂就有關情況提出投訴。

將個案交由其他顧問或第三方處理，表面上看似更為方便，實際上卻可能增加不必要的延誤與誤差。

沒錯，信任一旦受損，修復往往比建立更為不易。



ACG提醒財務策劃顧問：

- ✅ 應直接與保單持有人溝通及跟進個案
- ✅ 就保單及索償事宜，應親自解釋要求及確認資料，確保資訊準確無誤
- ✅ 妥善記錄理賠部發出的支票，確保後續跟進順暢
- 🚫 切勿：
  - 委託其他財務策劃顧問或第三方代為處理索償或作主要溝通橋樑
  - 過度依賴第三方轉達重要要求或文件細節
  - 因貪圖「方便」而未有與保單持有人直接聯繫

個案分享 05 發佈自製強積金物料



我有客戶於去年強積金回報錄得不俗增長，因此特別整理了部分強積金基金回報簡介，並已於社交平台分享相關組合資訊。希望有興趣的朋友，主動與我聯絡；如有需要，我亦可將相關資料轉發給你參考。

聽起來好像十分吸引，不過，根據積金局的指引，VI.2之III.5A附屬中介人只可分發或派發其主事中介人核准的推銷資料。另外，發佈未經核准的自製材料亦可能會違反《市場行為指引》中的5.2.1說明文件/銷售材料。





那我立即把資料刪除吧。



ACG提醒財務策劃顧問：

- 強積金附屬中介人只可分發或派發其主事中介人核准的推銷資料
- 如使用自製銷售物料，必須先經公司審批及核准，確保所有提供的資訊準確、一致及符合公司規定

切勿：

- 發佈**未經**核准的自製銷售材料或產品資訊
- 使用自行設計的圖表、例子或數據作產品推廣
- 將個人整理的內容視為可直接替代公司官方材料