團體保險速成工作坊 (第一部分)

2023年10月

友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

重要提示

課程注意事項

- 獲取網上持續專業培訓(eCPD)學分必須 1）完成整個課程，2）通過評測及 3）完成課程評估問卷
- 請於整個網上持續專業培訓課程(eCPD)備妥閣下於公司記錄中所登記之手機，以接收課程開始及期間，由系統發送至手機的一次性密碼（One Time Password）
  - （如發現手機號碼錯誤，可以在eAC（eAC > 電子服務 > Update My Contact）實時更改閣下的手機號碼（請注意：只接受香港手機號碼）
- 請依照課程內的指示完成各個章節中的課程活動，以便完成整個課程
- 請掃描課程末段提供的QR Code完成課程評估問卷
- 冒認他人身份進行網上持續專業培訓課程屬嚴重行為失當，如有發現，相關課程之學分將被取消，個案亦有可能送交相關監管機構再作跟進

課後評測注意事項

- 必須先完成整個課程，才能夠進行課後評測 。
- 倘使第一次評測未能合格，可以直接再次進行第二次評測；倘使連續兩次評測亦未能達到合格指標，
  必須重新完成整個課程後才可以再次進行評測。
- 如有任何關於課程之查詢，可致電3728 4000或電郵至hk.businesstrainginganddevelopment@aia.com

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

使用條款

閣下確認培訓資料擁有人為友邦保險(國際)有限公司(以下簡稱「友邦」或「公司」)。閣下使用、複製或下載此培訓資料，即表示閣下已同意及接受下述所有條款之約束：

此培訓資料乃由友邦營業培訓及發展部(以下簡稱「本部門」)製作並只供內部培訓使用。除非事先獲得公司同意，否則任何人士一律不可擅自將培訓資料再傳播及發放或使用於其他用途或目的。為免疑問，閣下亦不得使用此培訓資料作為銷售面談或說明或其他相類似之用途。
直播期間不得錄影、錄音、拍照或進行任何拍攝。
若未得到本部門獲授權人士事先書面同意，閣下不可修改、更改或變更此培訓資料的部份或全部內容。

此培訓資料是本部門經搜集內外資料製作而成，更新版本日期列印於資料上。本部門將盡力確保培訓資料內容準確、完整及為最新的資訊，但不會就培訓資料來源的準確性、完整性及適時性或因而引致的損失負上責任及作出任何保證或陳述。在任何情況下，公司不會就培訓資料使用者負上任何責任。

閣下同意賠償及承擔對友邦保險(國際)有限公司及其母公司、分公司和子公司、董事、高級職員、財務策劃顧問、僱員、合伙人及持牌人的任何索償或遭第三者追討因使用或違反使用此培訓資料所造成損失或損害的責任。

此文件不構成任何邀請或招攬購買（或認購）任何保險產品。

「友邦」、「友邦香港」、「公司」是指友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

有關數據及資料搜集聲明

此培訓資料是友邦香港經搜集內外資料及資料設計及製作而成，僅作培訓及一般參考使用，不應視作內容提及的任何保險產品(如有)之邀請、建議或要約。

於準備及/或更新此培訓資料時，友邦香港將盡力確保資料內容準確、完整及為最新的資訊，但不會就資料來源的準確性、完整性及適時性或因而引致的任何索償及/或損失負上責任及作出任何擔保或保證。

此培訓資料所提的任何意見或所載的任何資訊均是以一般情況作為基礎，閣下不應將之視作建議。友邦香港保留權利隨時更改及修改此培訓資料載列之意見及資料，而毋須發出任何預先通知。就此培訓資料之主題作出任何決定前，建議向適當的專業人士（如稅務顧問、專業會計師或律師等）尋求獨立意見。在任何情況下，友邦香港明確表明概不因他人使用或詮釋此培訓資料載列的任何資料而承擔任何責任。

閣下同意賠償及承擔對友邦保險(國際)有限公司及其母公司、分公司和子公司、董事、高級職員、財務策劃顧問、僱員、合伙人及持牌人的任何索償或遭第三者追討因使用或違反使用此培訓資料所造成損失或損害的責任。

版權 © 2023, 友邦保險控股有限公司及其附屬公司。版權所有。

「友邦」、「友邦香港」、「公司」是指友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

課程目標

第一部份

1	了解團體保險基本概念
2	市場參考資料
3	了解團體保險對企業及僱員有什麼的好處?
4	初步認知團體保險銷售循環
5	持牌保險代理人操守守則

第二部份

1	解析團體保險銷售循環
2	了解一般團體保險分類及認知各種團體保險計劃的特色: ▪ 套裝計劃 ▪ 度身訂造計劃 ▪ 僱員自選計劃 ▪ 全方位僱員福利方案理念

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險概念

團體保險是什麼?

團體保險(group insurance)由組成可識別團體的一群人(如僱員)**共同參與**的保險計劃。

團體保單持有人(group policyholder),通常為僱主,但也可能是社團組織或其他為其成員購買保險的機構。



資料來源:保險中介人研習資料手冊,卷三 – 長期保險 – 2017 年版(含資料更新及資料更新2)

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

僱員福利定義

僱員福利計劃(employee benefits plan)，僱主可透過這類計劃向員工提供某種形式的人壽保險，通常作為薪金及工資之外的附加福利。



資料來源：保險中介人研習資料手冊, 卷三 – 長期保險 – 2017 年版（含資料更新及資料更新2）

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

請配對以下項目至正確解釋：

團體保單持有人 (Group Policyholder)	由組成可識別團體的一群人(僱員)共同參與的保險計劃。
僱員福利計劃 (Employee Benefit Plan)	通常為僱主，但也可能是社團組織或其他為成員購買保險的機構。
團體保險 (Group Insurance)	僱主可透過這類計劃向員工提供某類形式的人壽保險，通常作為薪金及工資以外的附加福利。

團體保險特質

個人與團體保險計劃之間最明顯的差異是在一份保單中保障許多人。

COMPANY 公司



好處:
共用儲備及
增添靈活性

INSURNCE
BENEFITS 保障福利

EMPLOYEES 員工



ORGANIZATION 團體/社團



MEMBERS 成員



資料來源：保險中介人研習資料手冊, 卷三 – 長期保險 – 2017 年版（含資料更新及資料更新2）

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

共用儲備及靈活性的優點

個人保險計劃與團體保險計劃之風險分別

個人保險計劃



個人分擔風險

團體保險計劃



團體攤分風險

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險的特質

- **團體保險範圍**
  - 取決於不同保險計劃而言僱員及其家人的醫療開支、住院、手術費用、可附加門診、危疾、意外、傷殘、人壽及牙科保健計劃
- **保障範圍**
  - 全天候24小時於**工作期間內**或**工作以外**之意外或疾病
  - 均受保障
- **環球保障**
- **可為僱員子女及配偶提供保障**
- **一般免核保程序***



*註：以上保障視符產品計劃以定

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

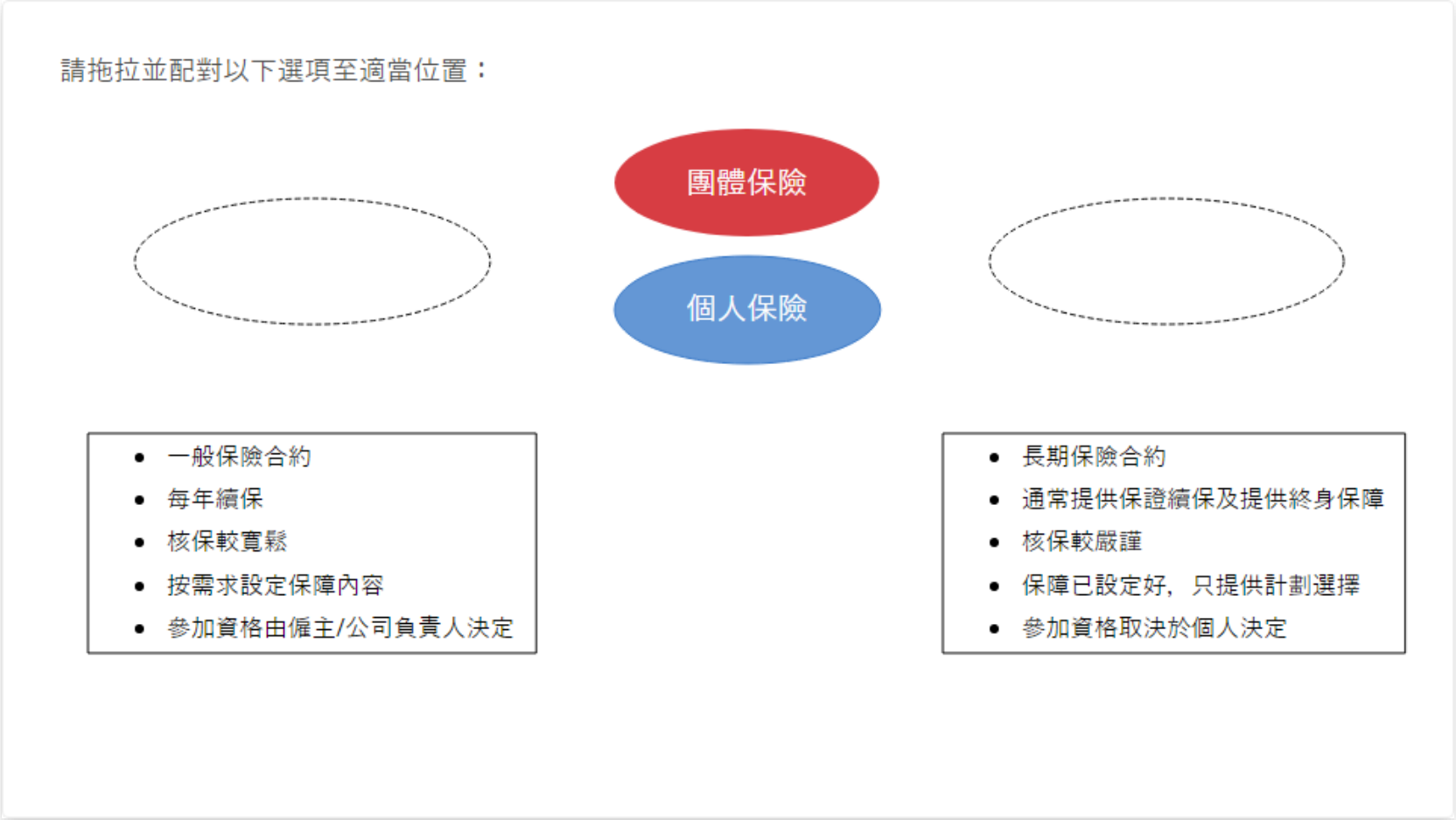
團體保險與個人保險計劃之比較

	團體保險	個人保險
合約內容	普遍是一般保險合約	長期保險合約
續保	每年續保	通常提供保證續保及 提供終身保障
核保	一般較寬鬆	較嚴謹
保障內容 設定	可按需求設定保障內容	保障已設定好,只提 供計劃選擇
參加資格	由僱主/公司負責人 決定	取決個人決定

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



逆選擇風險

逆選擇 (Anti-Selection) 指「不良」風險（受保生命)傾向續保，「好的」風險卻傾向不續保的情況。這是自然保費制度固有的一種危險， 也稱為「不利於保險人的選擇 」。

企業或團體





保險公司



資料來源：保險中介人研習資料手冊, 卷三 – 長期保險 – 2017 年版（含資料更新及資料更新2）

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

平衡逆選擇風險方法

- 一致性為基礎：一般以僱員之年資、年薪或職級提供不同的保障級別
- 公平為原則：保險公司及客人不能逆選擇承保及投保

  例如：保險公司選擇性承保

  客人只選擇某僱員投保
- 保險公司不能向身患疾病之僱員作出拒保*^
- 只要有關僱員可履行正常在職工作同樣受到保障
- 假如僱員因自己身體狀況不能投保個人保障計劃，保險公司亦不能以該原因而拒絕有關僱員之團體保險申請^



* 若投保人於進行醫療核保情況後不獲接納,保險公司將保留拒保權利
^視符產品計劃以定

.

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

按僱員年資、年薪或職級提供不同的保障級別是平衡逆選擇風險的方法。

- ○ 錯誤
- ○ 正確

免核保額 / 保證受保額
(Non Medical Limit / Guarantee Issue)

團體保險計劃之免核保額或保證受保額是基於：

- 公司投保人數
- 僱員性別
- 僱員年齡
- 僱員工作性質
- 保費總額







[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

企業團體保單之理賠報告

僱主可利用理賠報告表作以下統計：

- 人力資源管理及調配
- 查閱個別僱員之理賠記錄
- 進一步了解每項理賠情況，從而為來年僱員福利作有關調整
- 工作環境會影響賠償增加（例如：辦公室通風系統出現問題）



[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

市場参考資料

香港醫療福利市場滲透率情況

在統計時，約3,587,900人享有僱主／機構所提供的醫療福利，或受個人購買的醫療保險保障，或兩者兼備佔這統計調查所涵蓋的總人口的 50.8%。

在該3,587,900人中，1,146,900人（32%）只享有僱主／機構所提供的醫療福利。

佔香港總勞動人口**29.5%**[2]



資料來源:

政府統計處，2021年「主題性住戶統計調查第74號報告書」之〈有關未享有僱主或機構所提供的醫療福利予僱員及受個人購買的醫療保險保障的情況〉《主題性住戶統計調查第74號報告書》出版 (info.gov.hk))

1. 香港政府一站通;《香港便覽– 就業概況》2020年11月至2021年1月本港的總勞動人口達約388萬人（勞工處 - 香港便覽 - 就業概況 (labour.gov.hk))

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

香港醫療開支數據知多啲

- **49.2%** 香港人並未享有任何醫療保險保障[1]
- **6.5%** 香港人在統計前12個月內曾入院接受治療[2]

私家醫院[3]	普通病房	半私家病房	私家病房
香港港安醫院	HK$900	HK$2,200	HK$2,200-HK$8,600
養和醫院	HK$1,180-HK$1,800	HK$2,500-HK$3,500	HK$4,200-HK$23,000
聖德肋撒醫院	HK$560-HK$750	HK$850-HK$1,600	HK$1,900-HK$14,800
仁安醫院	HK$500-HK$800	HK$900-HK$1,200	HK$1,800-HK$8,000

[1] 政府統計處，2021年「主題性住戶統計調查第74號報告書」之〈有關未享有僱主或機構所提供的醫療福利予僱員及受個人購買的醫療保險保障的情況〉《主題性住戶統計調查第74號報告書》出版 (info.gov.hk))

[2] 政府統計處，2021年「主題性住戶統計調查第74號報告書」之〈入住醫院情況〉(Thematic Household Survey Report No. 74 主題性住戶統計調查第74號報告書 (censtatd.gov.hk))

[3] Money Hero 比較私家醫院住院收費 入院前你要知的5件事

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

過去十年，整體團體醫療保費以較高的速度增長。以下哪項是主要原因 (答案有機會多於一個)：

- [ ] 減輕醫療系統負擔
- [ ] 人口增長
- [ ] 昂貴醫療科技的加速應用
- [ ] 人口老化

僱員福利對企業及僱員有什麼的好處?

僱員福利計劃對企業的好處

- 提升公司優質形象及企業文化
- 增強企業競爭力
- 提升公司生產力
- 幫助招攬及挽留優秀人才
- 僱員支付沉重的醫療開支，僱主亦可免除責任
- 提升員工的士氣
- 增加員工對公司忠誠及歸屬感
- 減低優秀員工流失率









[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

僱員福利計劃對僱員的好處

- 有助建立溝通互信文化
- 讓僱員享平衡生活
- 保障員工健康與安全
- 提升員工對企業歸屬感
- 提升工作投入度
- 體驗企業社會責任





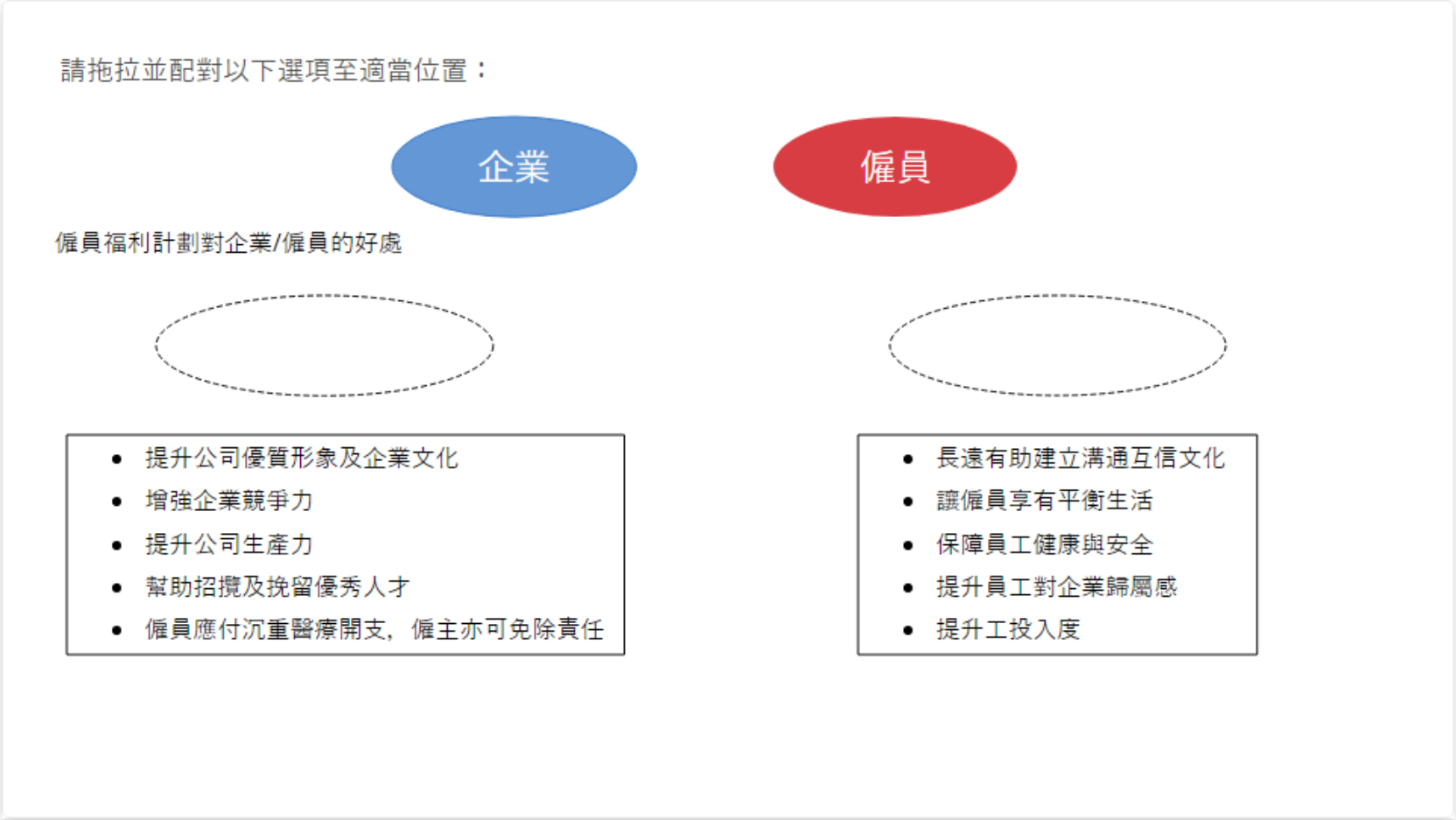




[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



團體保險銷售循環

團體保險銷售循環

1) 尋找客戶

2) 接洽

3) 公司福利需求面談

4) 計劃書演繹

5) 成交

6) 提交申請表

7) 處理申請

8) 售後服務



[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

個人業務與團體業務銷售循環

個人業務



團體業務



兩者的銷售循環大致上十分相似，財務策劃顧問可以運用同樣的專業技巧在團體業務上。

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

請排列團體保險銷售循環正確次序：

1. 計劃書演繹
2. 公司福利需求面談
3. 尋找客戶
4. 接洽
5. 成交及處理申請
6. 售後服務

持牌保險代理人操守守則

保險業監管局-持牌保險代理人操守守則

《保險業條例》第90及第91條所載持牌保險代理人在進行受規管活動時必須遵守的法定操守原則

1. 誠實及持正

持牌保險代理人應行事誠實、有道德及持正。

2. 公平行事並符合客戶的最佳利益

持牌保險代理人應一直公平對待客戶，並以其最佳利益行事。

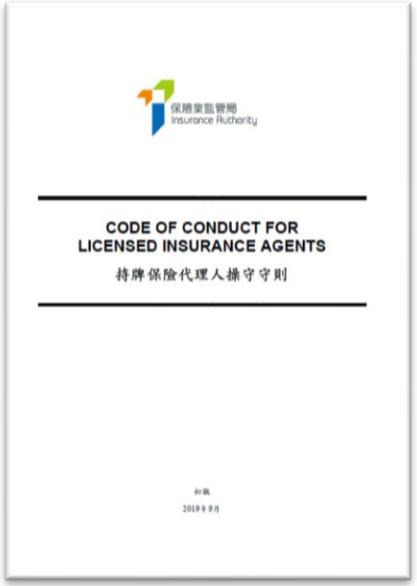
3. 以謹慎、技巧和努力行事

持牌保險代理人應以謹慎、技巧和努力行事。

4. 勝任提供意見

持牌保險代理人應具備適當程度的專業知識和經驗，及只可進行該代理人所勝任的受規管活動

5. 資料披露　持牌保險代理人應向客戶提供準確及充足的資料，使客戶得以作出知情的決定。



中介人歡迎到以下保監局網站瀏覽全套「持牌保險代理人操守守則」https://www.ia.org.hk/tc/legislative_framework/codes.html，以確保中介人進行銷售活動時明瞭相關守則。

[AIA – INTERNAL]　友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

保險業監管局-持牌保險代理人操守守則 (續)

《保險業條例》第90及第91條所載持牌保險代理人在進行受規管活動時必須遵守的法定操守原則

6. 意見的合適性

持牌保險代理人的受規管意見應適合客戶，並考慮到該客戶的情況。

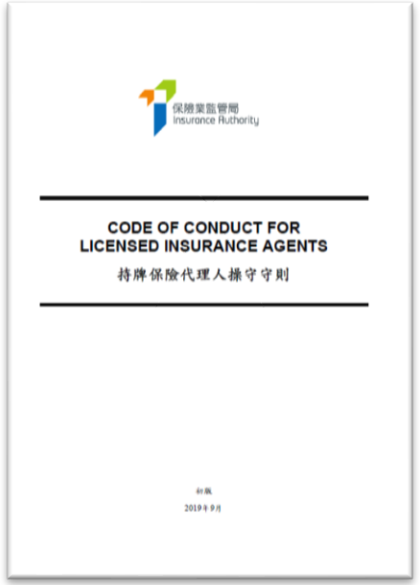
7. 利益衝突

持牌保險代理人應盡其最大努力避免利益衝突，而在無法避免該等衝突

的情況下，應透過適當披露管理該些衝突，以確保客戶在任何時間均受到公平對待。

8. 客戶資產

持牌保險代理人應設有足夠保障措施以保護客戶的資產。



中介人歡迎到以下保監局網站瀏覽全套「持牌保險代理人操守守則」https://www.ia.org.hk/tc/legislative_framework/codes.html，以確保中介人進行銷售活動時明瞭相關守則。

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險中介人操守 DO's and DON'Ts



Do's

- ✓ 無論何時，都必須以誠信及正直的態度開展業務 。
- ✓ 遇有投訴登記人士的操守時，該登記人士必須與保監局、所有其他相關監管機構合作及保險公司或有關保險代理合作，以便查明實情。
- ✓ 確保於從事有關業務前，已向保監局登記有關保險業務範圍。
- ✓ 與任何人洽談保單前，表明自己是以登記人士身份及其委任保險公司或保險代理的名稱。
- ✓ 核對準客戶的姓名及/或電話號碼是否列於公司的拒收直銷訊息的客戶名單上。如果其中，切勿致電聯絡。
- ✓ 第一次聯絡準客戶時給予選擇拒收直銷訊息的權利。如果對方選擇行使有關權利，請通知公司將其姓名及/或電話號碼列入拒收直銷訊息的客戶名單。
- ✓ 在進行受規管活動時使用的名片必須符合保監局及公司的最新要求，包括公司名稱及個人保險代理號碼*。

*有關印製名片詳情可參閱
AIA Visual Identity Guidelines-各類名片範本及公司認可之名銜;
通告A220961 提醒：印製名片要求及引入授權名片印刷商

銷售前，請詳細閱讀
友邦《市場行為指引》

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險中介人操守 DO's and DON'Ts (續)



Do's

- ✓ 只限於個人能力可勝任的範圍內，就保險事務提供意見，否則應徵詢其代表的保險公司或委任保險代理的意見
- ✓ 解釋所推薦的保單的保障範圍，確保準保單持有人明白所購買的保單的內容。
- ✓ 與其他保單作出比較時，清楚解釋具體的區別。
- ✓ 對準保單持有人提供的所有資料絕對保密。
- ✓ 在處理準保單持有人或現有保單持有人所提供的個人資料時，任何時刻都必須遵守《個人資料（私隱）條例》（Personal Data (Privacy) Ordinance)的規定
- ✓ 在協助填寫投保書或申請書時，登記人士必須：

  (1) 避免影響準保單持有人，並必須向準保單持有人清楚說明答覆或聲明必須由準保單持有人負責；

  (2) 向準保單持有人解釋詐騙、隱瞞及失實陳述的後果、及指出投保書內所載的有關條文。
- ✓ 必須確保在投保申請書披露的資料是準確、真實及完整。
- ✓ 應採取合理步驟，準確及時地執行客戶的指示，如發生任何延誤或未能執行該等指示，應在可行情況下盡快通知客戶。



銷售前，請詳細閱讀友邦《市場行為指引》

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險中介人操守DO's and DON'Ts (續)



DON'Ts

× 向拒絕直接促銷活動的準客戶進行直接促銷

× 向前僱主的客戶直銷，惟您已獲得客戶及該僱主的明確同意除外。

× 使用公共資料名錄（包括網頁) 或公共領域或黃頁上取得之聯絡方法，致電或聯絡對方。

× 持牌保險代理人不得騷擾、強迫或對客戶施加不當影響以誘使客戶訂立保險合約 或作出關鍵決定。

× 提供稅務建議

× 在未得到客戶同意及與客戶確認所載申請表格內容的完整性及準確性前，不應填寫、修改或向有關保險人遞交任何該等表格

× 向客戶提供直接或間接回佣、禮物或優待

× 為推銷其他產品而作出任何偏頗及不當的陳述

× 接受客戶以現金付款

銷售前, 請詳細閱讀
友邦《市場行為指引》

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

團體保險中介人操守DO's and DON'Ts(續)



DON'Ts

× 從公共領域取得的個人資料來進行直接促銷 (例如於商業大廈大堂抄取或拍攝租戶如醫生、會計師等的姓名及地址，然後寄發直銷信件;於網站上搜尋政府官員電話簿後發出直銷電話;從第三者如診所護士或法官助理取得其上司的個人資料，如姓名及個人郵箱地址等，然後以直送或抄送形式發送直銷郵件)

× 不能就任何保險公司或委任保險代理或其保單，或者任何其他中介人，作出不正確或 誤導的陳述 。

× 除非在簽署保單之前已經向保單持有人披露保費以外的其他收費的數額和用途，否則 不得在保費以外附加任何收費;

× 除非事先取得被保人書面同意及批准付款，否則不得向被保人的董事、合夥人或僱員提供任何代理應得的佣金或折扣的任何部分，誘使被保人向保險公司或委任保險代理投保 ，也不得協助任何其他登記人士支付有關款項 。

× 未經客戶同意而使用客戶公司/僱員/家屬的個人資料作團體保險申請以外其他推銷用途. 。

× 沒有具備足夠的產品知識，未能向客戶提供清晰準確的資料

× 沒有迅速及準確地執行客戶的指示，或沒有盡快通知客戶其指示已被延遲執行



銷售前, 請詳細閱讀
友邦《市場行為指引》

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object



《保險業條例》(第41章)指引
有關向受規管人士行使施加罰款權力

根據新規管機制，保監局有權對屬或曾屬受規管人士的人士作出不同紀律處分行動，就保監局行使紀律處分的決定權力，保監局建議中的程序如下：

展開調查

↓

發出紀律處分
「行政通知書」(包括罰款金額*)

↓

受規管人士作出書面或口頭陳述

↓

發出「決定通知書」
(如決定行使紀律處分)

↓

保險事務上訴審裁處
(如申請上訴)

***將生效的法定最高罰款額**

最高罰款為(以數額較大者為準)

- $10, 000, 000港元
- 該人士所獲取的利潤或避免的捐失的數額的3倍



資料來源：保險業監管局之諮詢文件，詳細請參閱
https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/press_releases.html

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

恭喜您, 您已經了解並完成第一部分

- ☑ 團體保險基本概念
- ☑ 市場參考資料
- ☑ 團體保險對企業及僱員有什麼的好處?
- ☑ 團體保險銷售循環基本概念
- ☑ 持牌保險代理人主要操守守則

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。

此課程已完結

End of Course

此课程已经完成

[AIA – INTERNAL] 友邦機密及專利資料。嚴禁分發。