AIA Hong Kong

Unit 3601, 36/F, AIRSIDE,
2 Concorde Road,
Kai Tak, Kowloon
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

Attn:	All EDDAs & Honorable Advisors / EDDs / PSDDs / SDDs / DDs / MICs / Agency Leaders / Financial Planners (Hong Kong)	From:	Amy Chan
Co/Dept:	Mr. Alger Fung / All Department Heads / All ABDD Executives / All BTDD Members	Dept:	Management Team
Date:	10 February 2025	Total Page:	8

Subject: (A250229) Update of Cold Call Activities Guideline (Only applicable to Hong Kong)
更新電話促銷活動指引(只適用於香港)

承於 2024 年 12 月 23 日發出的通告 A241248，公司公布施加更嚴重紀律處分予違規進行電話促銷之財務策劃顧問，鑒於公司近日仍接獲多宗有關電話促銷的違規行為投訴，現更新電話促銷活動指引，財務策劃顧問如欲進行電話促銷活動，需要遵守以下要求:

1) 建議講稿

為確保電話促銷活動的質素，公司已制定電話促銷活動講稿，我們強烈建議財務策劃顧問使用既定的範本，以確保電話促銷活動在高質素及合規的情況下進行。相關的公司範本可參閱附件一。

2) 事先核准

若財務策劃顧問或其所屬團隊有意進行電話促銷活動，需事先知會所屬的組別的區域總監或以上**及**營業拓展部主管（“Zone Head”），並需獲書面批准。書面申請內容需要清楚列明有關資訊，包括但不限於：

- 用作電話促銷之號碼
- 預計進行電話促銷的日期或時段（日/月/年)至（日/月/年）
- 是次電話促銷所使用的講稿（公司範本/自行編寫）
- 確定已查閱有關名字/電話不在公司的拒絕服務名單（Customer Opt-Out List）中

3) 遞交申請表

財務策劃顧問需要在進行電話促銷活動**前最少 7 個工作天**向營業監控及規管部（“ACG”）遞交 「電話促銷活動申請表」，並提供由區域總監或以上及營業拓展部主管的事先核准證明及

「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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” or “AIA Hong Kong” herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
Online content to be updated/在線內容將會被更新/在线内容将会被更新:

System / 系統	Section /章節/章节	Date ready / 就緒日期 /就绪日期
Agency Corner	eAC > Departments > Best Practices Corner > Memo	Feb 2025

[AIA - CONFIDENTIAL]

AIA Hong Kong

Unit 3601, 36/F, AIRSIDE,
2 Concorde Road,
Kai Tak, Kowloon
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

相關資料。如使用自行編寫的講稿，ACG 會就講稿內容進行審批，講稿通過審批才能使用。如有需要，ACG 會聯絡財務策劃顧問以便作出審批。「電話促銷活動申請表」可按此獲取。

在此，我們重申，公司嚴禁財務策劃顧問：

- 從任何途徑購買任何個人資料；
- 外聘電話營商中心或任何第三方提供之電話促銷服務；及
- 以任何不實的話術誤導客戶，例如：令客戶誤以爲向其提供服務之財務策劃顧問已離職、來電者是由公司新委派的服務財務策劃顧問、來電者是友邦香港的職員

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（包括但並不限於：通訊截圖記錄、卡片等）電郵至 coldcallreporting@aia.com 作出舉報。公司將會就所有關於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，以保障客戶、財務策劃顧問和公司各方的利益。



陳潔瑩
首席營業官
友邦香港及澳門

「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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” or “AIA Hong Kong” herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
Online content to be updated/在線內容將會被更新/在线内容将会被更新:

System / 系統	Section /章節/章节	Date ready / 就緒日期 /就绪日期
Agency Corner	eAC > Departments > Best Practices Corner > Memo	Feb 2025

[AIA - CONFIDENTIAL]

AIA Hong Kong

Unit 3601, 36/F, AIRSIDE,
2 Concorde Road,
Kai Tak, Kowloon
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

承于 2024 年 12 月 23 日发出的通告 A241248，公司公布施加更严重纪律处分予违规进行电话促销之财务策划顾问，鉴于公司近日仍接获多宗有关电话促销的违规行为投诉， 现更新电话促销活动指引，财务策划顾问如欲进行电话促销活动，需要遵守以下要求：

1. **建议讲稿**
   为确保电话促销活动的质素，公司已制定电话促销活动讲稿，我们强烈建议财务策划顾问使用既定的範本，以确保电话促销活动在高质素及合规的情况下进行。相关的公司範本可参阅附件一（只提供繁体中文版）。

2. **事先核准**
   若财务策划顾问或其所属团队有意进行电话促销活动，需事先知会所属的组别的区域总监或以上及营业拓展部主管（“Zone Head”），并需获书面批准。书面申请内容需要清楚列明有关信息，包括但不限于：

   - 用作电话促销之号码
   - 预计进行电话促销的日期或时段 （日/月/年）至 （日/月/年）
   - 是次电话促销所使用的讲稿（公司模板/自行编写）
   - 确定已查阅有关名字/电话不在公司的拒绝服务名单（Customer Opt-Out List）中

3. **递交申请表**
   财务策劃顾问需要在进行电话促销活动前最少 7 个工作天向营业监控及规管部（“ACG”）递交「电话促销活动申请表」，并提供由区域总监或以上及营业拓展部主管的事先核准证明及相关资料。 如使用自行编写的讲稿，ACG 会就讲稿内容进行审批，讲稿通过审批才能使用。 如有需要，ACG 会联络财务策划顾问以便作出审批。 「电话促销活动申请表」」可按此获取。

在此，我们重申，公司严禁财务策划顾问：

- 从任何途径购买任何个人资料；
- 外聘电话营商中心或任何第三方提供之电话促销服务；及
- 以任何不实的话术误导客户，例如：令客户误以为向其提供服务之财务策划顾问已离职、来电者是由公司新委派的服务财务策划顾问、来电者是友邦香港的职员

财务策划顾问若遇到怀疑与电话促销有关的违规行为 ，请将相关资料 （包括并不限于：通讯截图记录、卡片等）电邮至 coldcallreporting@aia.com 作出舉報。公司将会就所有关于电话促销的投诉个案进行调查及跟进，相关个案将呈交至市场操守委员会 （“MCC”） 进行审理。

为保持财务策划顾问的专业形象，大家必须严格遵守公司既定指引和守则，以保障客户、财务策划顾问和公司各方的利益。

「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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” or “AIA Hong Kong” herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
Online content to be updated/在線內容將會被更新/在线内容将会被更新:

System / 系統	Section /章節/章节	Date ready / 就緒日期 /就绪日期
Agency Corner	eAC > Departments > Best Practices Corner > Memo	Feb 2025

[AIA - CONFIDENTIAL]

AIA Hong Kong

Unit 3601, 36/F, AIRSIDE,
2 Concorde Road,
Kai Tak, Kowloon
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

Further to memo A241248 dated on 23 December 2024, the Company announced to impose more serious disciplinary actions against cold call misconduct. Due to the increase of received complaints related to cold call misconduct, the Company has updated the cold call activities guideline, financial planners must adhere to the guideline for conducting cold call activities:

1) **Script**
   To maintain the quality of cold call activities, a standard cold call script is prepared by the Company. We strongly recommend financial planner to apply the standard template as their cold call script in order to ensure a high quality and compliance cold calling is being performed. You may refer to the Appendix 1 for the script template (Only Tradition Chinese version is available).

2) **Pre-approval**
   Written approval from District Director or above **and** Zone Head are required. The written approval should include, but not limited to, the following elements:

   - The phone numbers to be used in cold calling;
   - Expected cold calling period (DD/MM/YYY) – (DD/MM/YYY);
   - Cold call scripts to be used (Company template/own script) and
   - Confirmed whether the prospect/customer is not in the Company's "Opt-Out List".

3) **Application submission**
   Financial planner is required to submit an “Application Form for Cold Call Activities” with relevant supporting documents from District Director or above and Zone Head to Agency Control and Governance (ACG) **at least 7 working days prior to the cold call activities**. ACG will review and approve the application for using own cold call scripts, only approved scripts can be used. ACG will contact the financial planner for approval if needed. You may find the “Application Form for Cold Call Activities” in here.

We hereby reiterate that the Company strictly prohibits financial planners to:

- Buy leads from any source;
- Utilise services provided by external cold call centers or any third party;
- Mislead customers by inaccurate narratives, for example, falsely claiming that the customer’s servicing agent has left the Company; the caller is assigned by the Company as customer’s new servicing agent; or the caller is a staff of AIA HK.

「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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” or “AIA Hong Kong” herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
Online content to be updated/在線內容將會被更新/在线内容将会被更新:

System / 系統	Section /章節/章节	Date ready / 就緒日期 /就绪日期
Agency Corner	eAC > Departments > Best Practices Corner > Memo	Feb 2025

[AIA - CONFIDENTIAL]

AIA Hong Kong

Unit 3601, 36/F, AIRSIDE,
2 Concorde Road,
Kai Tak, Kowloon
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

If there is any suspicious cold call misconduct, please report the case with supporting information (including but not limited to: communication screenshot record, business card, etc.) via email at coldcallreporting@aia.com. The Company will investigate and follow up on all complaints related to cold call activities, and such cases will be referred to the Market Conduct Committee ("MCC") for review and deliberation.

To maintain the professional image of our financial planners, please strictly abide by the Company's guidelines and regulatory requirements to protect the interests of our clients, financial planners, and the Company.

「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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" or "AIA Hong Kong" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
Online content to be updated/在線內容將會被更新/在线内容将会被更新:

System / 系統	Section /章節/章节	Date ready / 就緒日期 /就绪日期
Agency Corner	eAC > Departments > Best Practices Corner > Memo	Feb 2025

[AIA - CONFIDENTIAL]

AIA Hong Kong

Unit 3601, 36/F, AIRSIDE,
2 Concorde Road,
Kai Tak, Kowloon
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

附件一 Appendix 1（只提供繁體中文版）

電話促銷講稿

注意

1. 進行電話促銷前，財務策劃顧問需事先獲區域總監以上**及** Zone Head 的批准，並在**進行電話促銷前最少 7 個工作天**向營業監控及規管部(ACG)遞交申請，相關的申請流程可查閱通告 A25XXXXX。
2. 財務策劃顧問需要先查閱公司的拒絕服務名單（Customer Opt-Out List），確保所致電的客戶不在該名單中（拒絕服務名單於每星期三作出更新）。**不可致電予任何在拒絕服務名單出現的客戶。**
3. 電話促銷時段只限早上 9 時 正 – 晚上 10 時正，週日及假期不應致電，除非客戶要求或同意。
4. 積金局針對強積金（MPF）的電話促銷活動有更嚴謹的要求，因此財務策劃顧問是次的電話促銷活動申請不能與強積金（MPF）有關。有關強積金電話促銷活動申請之詳情， 請聯絡企業業務營業拓展。
5. 如電話響聲乃海外電話，應立即收線。如與客戶對話過程中才得知對方身處海外，應致歉並立即收線。財務策劃顧問不應使用 WhatsApp 通訊程式進行電話促銷活動。
6. 此講稿**只供財務策劃顧問使用**

開場	
財務策劃顧問:	先生/小姐，您好，我係 AIA 財務策劃顧問_____(財務策劃顧問姓名)，請問先生 / 小姐係唔係 AIA 客戶?
情景 1 – AIA 現有客戶	
客戶:	係
財務策劃顧問:	多謝你支持 AIA，如果你對你份保單有任何問題，你可以聯絡番你現有嘅財務策劃顧問/業務代表或致電 AIA 客戶服務熱線 2232-8888 了解番，多謝你寶貴時間。唔該晒，再見！
情景 2 – 非 AIA 客戶	
客戶:	唔係
財務策劃顧問:	因為我地只係聯絡現時未係 AIA 嘅客戶，而且今次嘅目的係喺市場直接賺口碑，或者我地約個時間見個面，我同您解釋一下今次嘅服務？可以安排嘅時間同地點係會最方便到您，您可以安排喺公司附近嘅 Starbucks、 麥當勞，又或者好似大多數人咁，方便番自己，安排喺屋企附近嘅商場都無問題嘅。請問嚟緊個星期， 定下個星期方便到您？
	(約時間，地點)

「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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" or "AIA Hong Kong" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).

Online content to be updated/在線內容將會被更新/在线内容将会被更新:

System / 系統	Section /章節/章节	Date ready / 就緒日期 /就绪日期
Agency Corner	eAC > Departments > Best Practices Corner > Memo	Feb 2025

[AIA - CONFIDENTIAL]

AIA Hong Kong

Unit 3601, 36/F, AIRSIDE,
2 Concorde Road,
Kai Tak, Kowloon
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

財務策劃顧問:	先生/小姐呀，收線之後，我會發出個短訊俾您，方便您有番我地見面嘅時間、地點同我嘅聯絡電話，同時保障番您；我地 AIA 稍後會發出一個短訊俾您，令您安心確定我係 AIA 嘅財務策劃顧問;， 同時亦確認返您同意接受今次嘅電話預約；另外，請您放心番，您可以隨時通知公司選擇唔接受推銷資訊。
財務策劃顧問:	先生/小姐呀，最後都提番一句，請您放心， 買唔買係唔緊要嘅，深信今次呢個免費服務同講解，您一定會有得著同滿意架，多謝您寶貴嘅時間，到時見喇，拜拜 ！
情景 3 – 不能確定是否 AIA 現有客戶	
客戶:	唔知喎
財務策劃顧問:	因為我地今次我哋活動只係提供俾現時未係 AIA 客戶嘅，咁即係先生/小姐唔係 AIA 嘅客戶?
客戶:	唔知喎
財務策劃顧問:	咁不如我過兩日先再聯絡你，第你睇返先!
	(跟進電話)
財務策劃顧問:	您好我姓___ (財務策劃顧問姓氏)！係 AIA 財務策劃顧問，早兩日同你通過電話，因為今次嘅活動，只係提供俾現時未係 AIA 嘅客戶，咁先生/小姐係唔係 AIA 嘅客戶?
客戶:	係 AIA 客戶 / 唔係 AIA 客戶
財務策劃顧問:	(請參考**情景 1**) / (請參考**情景 2**)
情景 4 – 家人為 AIA 客戶/其公司正使用 AIA 服務	
客戶:	我媽咪/老公（總之家人）買咗啦 / 我公司用緊你 AIA 團體醫療 / 用緊你公司嘅強積金
財務策劃顧問:	多謝支持，請問先生 / 小姐有冇 AIA 嘅個人保單?
客戶:	有 / 冇 / 唔知
財務策劃顧問:	(請參考**情景 1**) / (請參考**情景 2**) / (請參考**情景 3**)
情景 5 – 拒絕市場推廣	
客戶:	唔洗喇！你地 AIA 唔好再打黎！
財務策劃顧問:	明白嘅，先生/小姐你想拒絕接收 AIA 嘅市場推廣，可以喺辦公時間致電 AIA 客戶服務熱線 2232-8888、電郵去 hk.customer@aia.com，或郵寄致友邦保險(國際)有限公司客戶服務部—北角電氣道 183 號友邦廣場 12 樓提供 • 姓名 • 電話號碼 • 身份證號碼 / 保單號碼（現有客戶） 感謝您嘅時間，再見。
情景 6 – 客戶懷疑財務策劃顧問的身份	

「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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" or "AIA Hong Kong" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
Online content to be updated/在線內容將會被更新/在线内容将会被更新:

System / 系統	Section /章節/章节	Date ready / 就緒日期 /就绪日期
Agency Corner	eAC > Departments > Best Practices Corner > Memo	Feb 2025

[AIA - CONFIDENTIAL]

AIA Hong Kong

Unit 3601, 36/F, AIRSIDE,
2 Concorde Road,
Kai Tak, Kowloon
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

客戶:	我點知你係唔係真係 AIA 打嚟！／ 我點知你係真定假 ！（表達懷疑）
財務策劃顧問:	明白嘅，先生/小姐可以喺辦公時間 致電 AIA 客戶服務熱線 2232-8888 或電郵去 hk.customer@aia.com，驗證我嘅身份。我叫_____（財務策劃顧問全名），我嘅財務策劃顧問編號係_____。

FAQ

若遇以下情況，財務策劃顧問可參考下列話述：

1. **問：**你點解會有我電話?
   答：請放心，呢個係隨意組合嘅電話，冇先生/小姐個人嘅資料架，請放心。

2. **問：**點解要知我係咪 AIA 嘅客戶?
   答：因為我地今次只係要將我地嘅服務介紹俾現時未喺 AIA 嘅客戶，所以想了解先生/小姐係咪我地 AIA 嘅客戶。

3. **問：**我份單冇 AGENT 跟架，不如你同我跟！
   答：我地都明白每間保險公司都有業務代表去留嘅情況，請放心，您可以打我地嘅客戶服務熱線 2232-8888，就可以查詢番邊位財務策劃顧問跟進緊你嘅保單架喇！

4. **問：**你唔可以幫我跟嘅咩?
   答：唔好意思呀，公司真係有指引要由你現有嘅財務策劃顧問去跟進您嘅保單，你打我地客戶服務熱線，同事一定可以跟進到架。

5. **問：**我宜家好唔得閒/ 唔方便講
   答：唔好意思打攪您，或者咁我晏啲/ 晚上/ 稍後再聯絡您？請問先生/小姐邊段時間方便？

6. **問：**我冇興趣
   答：明白嘅，因為今次係一個全新嘅服務，先生/小姐會唔會有少少時間先大概了解下今次服務嘅內容？

「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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" or "AIA Hong Kong" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
Online content to be updated/在線內容將會被更新/在线内容将会被更新: