2026-1-23 《恪守法規之門 - CRS申報與流程指南》

> 日期和時間： 2026-01-23 12:48:25
> 地點：[插入地點]
> [插入標題]

`CRS/AEOI` 盡職調查與報送 高淨值健康服務

主題

本講座系統梳理香港CRS/AEOI制度與AIA合規責任，涵蓋報送範圍、時間線、資料要素、MAY現金價值、應計制派發、紅利列報時點、TIN與Reason A/B/C運用、稅務標記與狀態管理、實體與信託穿透、風險場景及中國證件強觸發要求。並介紹與EY協作的稅務支援，以及2026年Nearby Gator Program與面向高淨值客戶的中國內地健康服務方案與落地操作。提供同事行動清單以降低誤報與法律風險。

要點

1. CRS/AEOI的重要性與背景：香港參與AEOI計劃，所有金融機構（銀行、保險公司、退休金）需依香港稅務局條例進行共同申報（CRS）與盡職調查。
2. AIA遵循稅務局查核：稅局可到AIA查核CRS前期盡職調查與後期報送流程的合規性。
3. 跨國資訊交換範圍：香港稅局與已簽CRS的約183個國家交換資訊；香港稅務居民在他國金融機構的資產/收入也會被交換。
4. CRS覆蓋的金融帳戶：具現金價值的保險產品（如Google Flex、投資成分保單、ELUS單、部分退休金帳戶）屬報送範圍；一般保險（GI/藍十字類）及純Medical、無投資儲蓄成分且無現金價值者不在範圍。
5. Rider影響範圍認定：純Medical產品若加上具儲蓄／投資元素的rider，整張保單即成為in-scope的financial account。
6. CRS報送時間線：每年12月31日截取保單與客戶資料；5月、6月向香港稅局交付；9月他國稅局收到後可能聯絡客戶。
7. 報送資料內容-客戶面：姓名、地址、稅務居民身份（可多國）、國籍、稅務編號（TIN）、出生日期；若客戶不提供必要資料（如TIN）不可開單。

8. 報送資料內容-保單面：帳戶編號（保單號/Pension account number）、12月31日保單現金價值（MAY）、年度支付入賬金額（accrual basis）。
9. 現金價值（MAY）定義與對齊差異：MAY以12月31日可退保取得金額計，可能與AIA周年結單（依保單周年日）不一致。
10. 年度支付採應計制（accrual basis）：已派發的金額（例如ETA3派息100元）在派發年度報送；客戶未提取也會報；提取當年不再重複報。

金句

- "我們報送不代表是要收稅，最重要的是用正確資料與專業建議面對合規，而不是企圖規避。"-- Speaker 2
- "我們最終的目標就是，我們不想報送一些錯誤的資訊給其他國家，但我們都需要客戶去合作。"-- [Speaker 2]
- "我們不想double tax。"-- [Speaker 2]
- "持有人或結構怎麼變，更重要的是穿透到真正控權人並如實報送。"-- [Speaker 2]
- "高淨值客戶最想要的是健康，因為錢已經有了。"-- Speaker 12
- "今年這十二個月，這是我們市場首創，也有罕有的資源。"-- Speaker 12

章節和主題

CRS與AEOI的制度背景與AIA合規責任

> 香港參與AEOI（自動交換財務帳戶資訊）計劃後，香港稅務局制定CRS規範，所有金融機構（包括銀行、保險公司、退休金）必須進行盡職調查與年度報送；稅務局可查核金融機構的前期盡職調查與後期報送流程；資訊將與約183個簽署CRS的國家交換。

- **關鍵點**
    - CRS是由香港稅務局根據AEOI要求制定的共同申報制度。
    - 金融機構（含保險公司）需遵守CRS進行客戶盡職調查與資料報送。
    - 香港稅務局有權到金融機構（如AIA）查核CRS執行情況。
    - 資訊交換跨越約183個國家；香港稅務居民在他國的金融資產、收入會被交換。
- **講解**

  課堂強調CRS非今日才開始，而是持續推進的合規旅程。AIA作為香港金融機構遵循香港稅務局的CRS規範，並在稅局監管下執行。跨國資訊

交換涵蓋大多數司法管轄區（約183個），目的在於稅務透明與防止避稅。

- **Examples**

> AIA向香港稅務局報送香港稅務居民的保單資訊，稅局再與其他簽署CRS的國家交換。相對地，他國金融機構持有香港稅務居民的帳戶資訊也會被交換至香港稅務局。

    - 確定AIA屬香港金融機構，對香港稅務局報送。
    - 香港稅務局透過AEOI管道與他國稅局交換。
    - 雙向透明確保居民跨境資產與收入被稅務機關掌握。
- **註意事項**
- 所有金融機構均需遵循CRS，非僅AIA或特定銀行。
- 他國如Bermuda等亦已簽署CRS，避免誤解其未加入。
- 稅局查核涵蓋前期盡職調查與後期報送，需端到端合規。
- **特殊情況**
- 若客戶質疑為何收到他國稅局通知，應以9月他國稅局接收後可能聯絡為由解釋，並提供報送明細供其諮詢稅務顧問。

CRS報送覆蓋範圍與產品認定

> CRS的金融帳戶以具現金價值之保險產品與退休金帳戶為主；一般保險（GI/藍十字類）、純Medical無投資儲蓄成分且無現金價值者不在範圍。若純Medical產品加上具儲蓄/投資元素的rider，整張保單即成為in-scope。

- **關鍵點**

    - 具現金價值的保單（如Google Flex、投資成分保單、ELUS單）屬CRS範圍。
    - 一般保險（GI/藍十字）與純Medical且無現金價值者不屬範圍。
    - rider若導致保單具現金價值，則該保單即屬in-scope。
- **講解**

  課堂透過保單性質界定是否屬CRS報送範圍：關鍵在「現金價值」。rider可改變產品屬性，使原本不在範圍的Medical保單成為在範圍。

- **Examples**

> 客戶購買CEO medical計劃，原本無投資成分。但加上具儲蓄成分rider後，保單具現金價值。此時住院賠償、重大疾病賠償等支出，在年度支付報送中可能需列報。

    - 確認rider是否帶入現金價值元素。
    - 一旦在範圍，整張保單的賠付/支出列入年度支付報送。
    - 提醒客戶報送不等於課稅，後續由稅務顧問評估。
- **註意事項**
- 產品結構變動（加rider）會改變CRS認定，需事前告知客戶。
- 純Medical與有儲蓄成分的混合產品需特別留意列報規則。
- **特殊情況**
- 若客戶對醫療賠償列報感到疑惑，應說明其保單具現金價值的原因與列報法規依據，並引導其尋求當地稅務顧問判定是否課稅。

年度報送時間與資料要素

> AIA以每年12月31日為資料截點，於5月、6月向香港稅務局報送，其他國家稅局於9月接收。報送包含客戶基本資料與保單帳戶資料，並依應計制列報年度支付。

- **關鍵點**
    - 12月31日系統抽取資料（保單/客戶/現金價值）。
    - 5月、6月交付香港稅務局；9月他國稅局接收。
    - 客戶資料：姓名、地址、稅務居民身份（可多國）、國籍、TIN、出生日期。
    - 保單資料：帳戶編號（保單號或Pension account number）、12月31日現金價值（MAY）、年度支付（accrual basis）。
- **講解**

  時間線與資料要素直接決定報送內容。MAY以退保可得金額為基準，年度支付採應計制，即派發年度報送，不重複報。

- **Examples**

> 若ETA3在某年派息100元，即使客戶未提取，AIA仍在該年報送此100元；客戶日後提取時，該筆不再重複報送。

    - 辨識派發年度。
    - 按應計制列報且避免重複。
- **註意事項**

- 使用12月31日數據導致與周年結單不一致，需主動解釋時間差。
- 幣別以保單原幣報送，當地稅局可能用本地匯率換算，致數字差異。
- **特殊情況**
- 若客戶要求核對數字，提供CRS報送年度明細（例如2022年、2023年）以供其與當地稅務顧問對齊。

紅利（Bonus）與列報時點

> 終期紅利（Terminal Bonus/中期紅利）與復歸紅利（Reversible Bonus/復歸行李）不在每年例行派息即報；只有在客戶執行退保或部分退保（parcel surrender）時，將該年計入AIA支付金額並報送。

- **關鍵點**
    - 終期紅利與復歸紅利在未退保前不可領取。
    - 列報時點為退保或部分退保發生之年。
- **講解**

  由於紅利的可得性取決於退保動作，因此CRS報送遵循「可支取」原則，在實際可領之年列報。

- **Examples**

> 客戶結單每年顯示中期紅利，但未做退保，AIA不在該年報送紅利；直至退保當年才列報該紅利。

    - 區分顯示與可支取。
    - 依可支取年度列報。
- **註意事項**
- 需向客戶清楚說明結單顯示與CRS列報的差異。
- **特殊情況**
- 若客戶質疑紅利未列報，解釋其尚未退保，依規定待退保年度列報。

盡職調查與自我證明（Self-certification）合規要求

> 開單流程需完成APP form與IPOX中之自我證明（Self-certification/self-share），AML/KYC、身分文件、地址等審核。U&I審核合理性，若資料不全則下Pending要求補件。AIA非稅務顧問，嚴禁指導客戶以不實方式影響稅務居民判定或稅負。

- **關鍵點**

    - 自我證明表格必填，包含稅務居民身份與TIN等。
    - U&I審核全盤合理性：表單、身分文件、地址一致性。
    - 缺件或不一致即下Pending並要求補件。
    - AIA不可教導客戶如何填寫以避免某國徵稅，違法且可能坐牢。
- **講解**

  自我證明是CRS的核心盡職調查文件，確保稅務居民資訊正確。合理性測試以整體資料一致性為依據。合規禁則重申三遍，避免法律風險。

- **Examples**

> 客戶簽名完整但未提供TIN，U&I審核將標記Pending，要求補充TIN；在提供前不可開單。

    - 辨識缺件。
    - 通知補件。
    - 補齊後方可開單。
- **註意事項**
- 嚴格依表單與文件一致性進行合理性測試。
- 所有合規溝通應避免涉入稅務建議。
- **特殊情況**
- 若客戶要求AIA建議如何填寫以避免稅負，必須拒絕並說明法律風險，轉介至稅務顧問。

實體帳戶（公司/信託）之合理性測試

> 對公司或信託等實體開立保單的情形，盡職調查需檢視註冊地與地址等，以判斷稅務居民與資料合理性；此部分在講解中未完全展開。

- **關鍵點**
    - 確認註冊地。
    - 核對實體地址。
    - 評估稅務居民合理性。
- **註意事項**
- 公司或信託持有保單時，文件與註冊資訊尤需嚴格核查。

與EY協作及中國場景支援

> EY於18日曾以國語進行CLS分享，後續將舉辦廣東話Session；EY作為Tax Partner可深入回答稅務課題，含AIA產品於中國稅法下可申訴（Appeal）的部分、客戶收到中國稅局訊息的處理作法。AIA合規同事非稅務顧問，Q&A涉稅問題由EY回答。

- **關鍵點**
    - 18日EY分享（國語），將安排廣東話Session。
    - EY可針對AIA不同產品及中國稅法細節提供稅務專業意見。
    - AIA合規同事不回應課稅判定與免稅細節。
- **講解**

  課堂建議同事參加EY廣東話Session，以取得專業稅務指引，尤其面對中國稅局溝通與AIA產品在中國法下的申訴空間。

- **Examples**

> 若客戶收到中國稅局的訊息，EY的Session將指導如何處理並界定AIA產品在中國稅法中的可申訴部分。

    - 確認收到訊息的性質。
    - 用AIA報送明細作事實基礎。
    - 由EY提供稅務法律路徑與申訴策略。
- **註意事項**
- 將客戶涉稅技術問題轉介EY或當地稅務顧問。
- **特殊情況**
- 若客戶急需中國稅法建議，安排其參與EY廣東話Session並準備AIA年度報送明細。

CRS與2017年香港監管文件的合規要求

> 2017年香港稅務局與會計師公會共同發布文件，要求所有金融機構依共同申報準則（CRS）進行盡職審查與報送，特別對持有中國身份證明文件的客戶需就中國稅務居民身份進行加強詢問與核實。此要求對保險公司、銀行等同樣適用，企業須依法完成資料收集、合理解釋判斷、TIN收集與年終報送。

- **關鍵點**
    - 文件來源：2017年香港稅務局與會計師公會共同訊息/報告資料。
    - 適用範圍：所有金融機構（保險公司、銀行等）。
    - 核心義務：盡職審查、蒐集客戶稅務居民信息、年終報送。

    - 中國證件觸發：見有中國身份證、護照、出入境紀錄、戶口簿，必須詢問中國稅務居民身份。
    - 不提供合理解釋或TIN：不得出單。
- **講解**

  講者具體說明監管來源與實務執行：在收單前蒐集與驗證稅務居民身份，尤其是中國相關證件作為觸發點。未獲合理解釋或TIN即不出單，屬合規底線而非公司自選政策。

- **Examples**

  > 客戶持中國護照或戶口簿申購（如爺孫單用以證明關係），公司必問是否中國稅務居民；若否，需合理解釋；無法解釋則需提供中國TIN；不提供則不出單。

    - 界定觸發：持中國證件
    - 提問與佐證：是否中國稅務居民→若否→要求合理解釋
    - 補充資料：必要時提供中國稅務編號
    - 決策：無合理解釋且拒絕提供TIN→不出單
- **註意事項**
- 合規問詢為法定要求，非企業自行加碼。
- 中國證件為強觸發點，必問中國稅務居民身份。
- 未取得必要稅務資料不得出單。
- 面對多國地址/電話時應視為稅務標記，需取得解釋與證明。
- 年終報送僅含Declared；Pending亦會報送，Excended表示標記清除。
- 填報Reason A/B/C需符合OECD準則與國別清單。
- 與客戶溝通應清楚說明法律依據與流程，降低困擾。
- 內部系統每週偵測變更並自動發信，須追蹤客戶回覆進度。
- 90天回覆時限影響報送狀態與國家。
- 理專應主動協助清除Pending避免錯誤報送。
- **特殊情況**
- 若遇客戶持中國證件但否認為中國稅務居民，如何處理？需要求合理解釋；若無法提供，需提供中國TIN；否則不得出單。

- 若客戶聲稱為英國稅務居民但選Reason A，如何處理？英國不適用Reason A，需要求澄清並更正原因或提供TIN。
- 若客戶地址/電話使用加拿大，但自稱僅香港與英國稅務居民，如何處理？要求其解釋並提供英國居留/駕照等證明，說明加拿大聯繫方式之合理性。
- 若客戶90天未回覆稅務居民變更查詢，如何處理？系統將國家標示為Pending，並於12-31年終報送。
- 若客戶透過投資移民取得身份，如何處理？需加問是否仍為其他國家稅務居民，並依回覆更新報送國家。
- 若客戶不願提供TIN但國家不允許Reason A/C，如何處理？不得出單或需延後至提供合規資料。
- 若客戶僅香港稅務居民但AIA Plus顯示他國，如何處理？指導客戶於AIA Plus按『更新』並提供原因與證明文件。
- 若客戶從日本移轉來資料仍標示Reason C，如何處理？說明日本已不適用Reason C，要求改正理由或提供TIN。

稅務標記與狀態管理（Declared/Excended/Pending）

> 系統透過地址與電話作為稅務標記，結合客戶自我證明與文件，將各國狀態標註為Declared、Excended或Pending，據此決定年終報送對象。變更聯絡資料將觸發自動通知與再盡職審查。

- **關鍵點**
    - Declared：客戶明確聲稱且/或提供證據，確認為該國稅務居民，將報送。
    - Excended：稅務標記經合理解釋與證據已清除，該國不報送。
    - Pending：資訊未獲澄清或客戶逾期未回覆（90天），暫列並於年終報送。
    - 觸發條件：跨國地址、電話區號變更、國籍/CRS填報為高風險國家等。
    - 報送時點：12-31提取資料進行報送。
- **講解**

  流程以風險標記起始，透過客戶解釋與文件核實；若無法在時限內獲取資料，系統保守列為Pending並報送，以符合監管要求。

- **Examples**

> 客戶使用加拿大地址與電話，但聲稱僅為香港與英國稅務居民。提供英國居留證明與駕照，解釋加拿大地址為家人代收信。系統將香港、英國標為Declared，加拿大標為Excended。

    - 識別標記：加拿大地址/電話
    - 客戶解釋：非加拿大稅務居民，地址為代收信
    - 文件支持：英國居住證明/駕照
    - 結果：香港/英國=Declared；加拿大=Excended
- **註意事項**
- 地址與電話是稅務標記，必須得到合理解釋。
- Pending一旦至年末未清除，將對該國進行報送。
- 理專需主動跟進CLS Pending以避免誤報。
- 多國聯絡資料要對應一致的自我證明與證據。
- 報送國家與AIA Plus顯示需一致，方便客戶自查。
- **特殊情況**
- 若系統顯示Excended但客戶情況改變，如何處理？需重新提交自我證明與文件，更新為Declared或維持Excended。
- 若年底前Pending未清除，如何處理？將按規定報送，並在次年持續追蹤更新。

OECD TIN缺失三理由的正確運用

> 依OECD標準，客戶在無法提供TIN時，可選擇Reason A/B/C，須符合國別規範並提供必要說明。誤用將觸發審核與澄清要求。

- **關鍵點**
    - Reason A：該國不發TIN（例：阿聯酋）。
    - Reason B：該國會發TIN，但客戶暫未取得，需提供文字說明（如剛到該地、申請中）。
    - Reason C：TIN高度敏感且官方不建議外給，目前僅澳洲適用；日本已不適用。
    - 誤用案例：英國不可選A，否則需更正。
- **講解**

  理專需熟悉各國可適用之理由清單，指導客戶正確選擇並撰寫說明；審核將依內部指引交叉檢查國別合理性。

- **Examples**

> 客戶聲稱為英國稅務居民卻選A（國家不發TIN）。審核依內部與國別指引判定不符，要求澄清並改正理由或提供TIN。

    - 檢核國別：英國不適用A
    - 回溯說明：要求改正或提供TIN
    - 決策：更正後方可出單或進行後續流程
- **註意事項**
- 提交Reason B需附具體說明（到達時間、申請進度）。
- Reason C適用國家需與最新政策一致（目前澳洲）。
- 誤用理由將延誤出單或導致Pending。
- 理專需熟悉內部國別適用清單並更新認知。
- **特殊情況**
- 若客戶堅持不提供TIN且國家不適用A/C，如何處理？應暫停出單直至取得合規資料。
- 若政策更新導致Reason C國別變動，如何處理？主動通知客戶並要求更新理由或補充TIN。

高風險投資移民國家的加強盡職調查

> 系統對投資移民常見國家視為高風險，觸發額外問答以確認取得身份方式與是否仍持其他國稅務居民身份，確保完整、真實申報。

- **關鍵點**
    - IPOC加問：是否以投資移民取得身份。
    - 進一步確認：是否仍為其他國家稅務居民。
    - 依回覆與證據更新報送國家。
- **講解**

  針對投資移民多國籍、多居住地情形，以問答提醒客戶回憶並揭示真實稅務居民狀態，降低遺漏風險。

- **Examples**

> 客戶先以投資移民取得某國身份，出單後生活情況改變並改為其他國稅務居民。可透過AIA Plus或表單流程更新自我證明，系統亦可能因聯絡資料變更主動發信要求更新。

    - 觸發：聯絡資料變更或客戶主動申請

    - 動作：提交更新原因與文件
    - 結果：更新報送國家、避免誤報
- **註意事項**
- 高風險國家需特別留痕問答與回覆。
- 變更後需即時更新，以免年末誤報。
- **特殊情況**
- 若客戶回覆含糊或矛盾，如何處理？要求補件（居留證明、稅務文件）並暫緩決定。

AIA Plus客戶自助檢視與更新流程

> 客戶可在AIA Plus右下角進入個人檔案設定，查看基本資料與『稅務居民身份』。僅香港稅務居民顯示『不適用』；有他國則列示。可按『更新』提交變更並說明原因與佐證。

- **關鍵點**
    - 進入路徑：AIA Plus→右下角→個人檔案設定→個人資料頁面。
    - 顯示邏輯：僅香港=不適用；多國=具體國別清單。
    - 更新要求：必須填寫變更原因並提供解釋（例如不再具中國住所）。
- **講解**

  此功能提升透明度與即時性，降低理專往返成本，並與內部監測函件機制互補。

- **Examples**

> 客戶發現AIA紀錄仍含中國稅務居民身份，實際已在香港居住且不再在中國有住所。透過AIA Plus按『更新』提交原因與相應解釋，後續由審核確認並更新狀態。

    - 問題識別：紀錄不準確
    - 操作：AIA Plus更新+原因敘述
    - 審核：核對合理性與可能補件
    - 結果：更新報送國家，移除不符標記
- **註意事項**
- 說明需具體可檢驗，必要時上傳證明。
- 更新後應再次檢視狀態是否正確反映。

- **特殊情況**
- 若系統與客戶實際狀態不一致且臨近年末，如何處理？應加速審核並主動提醒客戶提供完整資料以避免Pending報送。

CRS/報送基準與流程

> 以12月31日即時退保價值（現金價值）與該年度實際派發金額為報送基準；每年報當年值，不報差額。若有中途變更持有人或結構（如轉信託），各期間的派發歸屬當時持有人/控權人；年末現金價值歸屬12月31日的持有人（或信託/控權人）。

- **關鍵點**
    - 基準日：12月31日的即時退保價值（現金價值）。
    - 年度派發：當年實際派發金額需報。
    - 變更期間派發：歸屬當時持有人/控權人，並報至其稅務轄區。
    - 年末持有人：現金價值報於12月31日的實際持有人/信託與控權人。
    - 每年報送當年值，不報“difference”。
- **講解**

  講者以案例逐步拆解年度報送：起保至年末涉及多次持有人變更，期間派發分別歸屬不同持有人與控權人，最終年末現金價值歸屬於信託與控權人。此流程確保跨期的派發與最終價值分配在報送中不重疊，亦避免double tax。

- **Examples**

> 第一天出單持有人為陳大文（加拿大的上海居民身份）。中途轉讓予陳中文（英國稅務標記），AIA寄信索取解釋，啟動90天Self-Cert機制但未獲回覆，最終按英國報送。其後於年尾前轉入新加坡信託，控權人為陳小文。年末報告：陳大中文件中途40日所收股息分配歸於其名下且報加拿大，年末現金價值為零（因12月31日不在其名下）；陳中文持有期間派發額報英國；12月31日的現金價值報於信託與控權人陳小文名下，且新加坡政府於次年九月收到包含信託名稱與控權人之報告。

    - 按時間線分段：每段期間的派發歸屬於當時持有人或控權人。
    - 年末價值判定：以12月31日為準，非當日持有人則現金價值為零。
    - 跨境交換：新加坡於次年九月接收包含信託與控權人資訊之報告。

- **註意事項**
- 確保12月31日即時退保價值正確，包含貸款影響。
- 對期間派發進行準確歸屬與跨境報送。
- 避免重複報送已報過的派發金額，防止double tax。
- 針對變更持有人啟動90天Self-Cert流程並保留證據鏈。
- AIA Plus與PS/CRS資料需一致，如顯示差異須由Operations核查。
- 信託或公司架構需完成穿透盡職審查以識別控權人。
- 客戶查詢報送內容需透過Operations回溯提供。
- 跨境稅務爭議建議由當地專業顧問介入。
- **特殊情況**
- 若當年有部分退保，如何處理？若包含復歸/終期紅利，併入該年“總支出/派發”總數報送，同時年末現金價值隨之降低。
- 如先前年度已報的派發又於當年被提取，如何處理？從當年提取總額中扣除已報部分，僅報未報部分，避免double tax。
- 若AIA保單貸款存在，如何處理？現金價值因貸款而減少，已反映於年末即時退保價值。
- 若為Premium Financing且Title Assignment，如何處理？如完整移轉擁有權與控制權予銀行，則客戶不在報告中出現；若未移轉，仍以客戶名義報送。
- 若AIA Plus更新但PS/CRS仍顯示China，如何處理？不可刪除Footprint，但可將China標記設為Exempted/Excluded；報送時不再報中國，需由Operations核查與更正標註。

醫療附加契約與獨立醫療的報送差異

> 若基本計劃為儲蓄（有現金價值）且醫療為附加契約，醫療的支出與賠付亦需報送；若為獨立純醫療且無現金價值與派付，則不在報告中出現、無需報送。

- **關鍵點**
    - 儲蓄基本計劃+醫療rider：醫療支出/賠付需報。
    - 獨立純醫療（無現金價值）：不報送，亦不在報告中出現。
    - EY觀點：醫療部分不需課稅，但客戶需與稅局解釋。

- **講解**

  講者回應提問指出醫療在不同結構下的報送要求不同，強調實務上仍需與稅務局解釋醫療性質以避免誤判為課稅項。

- **註意事項**

- 確認醫療是否附屬於有現金價值的基本計劃。

- 與客戶及其稅務顧問釐清醫療賠付是否需納稅（多參考當地規則）。

分紅口徑與報送規則（保證與非保證項）

> 報送保證金額；復歸紅利（Reversionary Bonus）與終期分紅（Terminal Bonus）在未提取/未退保前不報。當年若有派發非保證項，則報派發總額。已報部分在後續提取時不再重報。

- **關鍵點**

  - 平時年度：報保證金額；非保證若當年派發則報派發額。
  - 未提取/未退保：復歸紅利與終期紅利不報。
  - 提取時：總額中扣除已報部分，只報未報部分。
  - 避免double tax的調整規則。

- **講解**

  透過“1,000,000提取、200,000已報、僅報800,000”的例子，闡述防重複課稅的實務處理，並與年度現金價值的獨立報送相互配合。

- **Examples**

> 客戶當年提取1,000,000，其中200,000為既往年度已報之保證回報/股息，當年實際報送為800,000；若當年另有Partial Surrender，年末現金價值同步下降。

  - 識別已報項目並自總額剔除。
  - 將未報部分併入當年“總支出/派發”一筆數字報送。

- **註意事項**

- 清楚標記已報與未報金額以避免重複。

- 在Partial Surrender時同步更新年末現金價值。

信託、公司持有與控權人穿透

> 信託（含公司持有之信託）須unwrapping穿透至控權人，報送同時包含信託名稱與控權人資料；控權人不會因信託結構而“消失”。

- **關鍵點**
    - 公司entity同樣溯源至自然人控權人。
    - 報送包含信託名稱與控權人資訊。
    - 新加坡案例：次年9月由新加坡政府接收與交換。
- **講解**

  講者以“陳氏信託”說明在報告中會呈現信託與控權人，確保透明度與穿透性。

- **註意事項**
- 於盡職調查階段完成控權人識別。
- 國際交換時間節點需預先溝通客戶預期。

系統與營運：資料更新與客戶查詢

> AIA Plus可更新稅務居民身份；如PS/CRS仍顯示既有Footprint（如China），可標記為Exempted/Excluded，無法刪除歷史紀錄。客戶如需報送內容，透過Operations回溯提供，暫無即時前台查閱。

- **關鍵點**
    - 使用“77”文件支援紙本操作。
    - PES與check box用於追蹤請求與聯絡責任人。
    - CRS Footprint不可刪除，但可更改狀態避免報送。
    - 報送明細需經客戶查詢與Operations回溯提供。
- **講解**

  回應現場同事對顯示差異的疑慮，提供實務路徑（報單號碼、Operations核查）並說明制度限制與替代標記方法。

- **註意事項**
- 保持AIA Plus與後台資料一致性。
- 建立查詢SOP，縮短客戶等候時間。

Nearby Gator Program（2026）與Navigator入會機制

> 延續上一年High Net Worth業務佳績，2026年Nearby Gator Program升級：增加針對性workshop（指定給總監與navigator，聚焦高淨值議題）與專屬競賽（按區域或整區）。2026 Navigator入會已正式開始，

> 電郵已於早兩天發出；尚有少量區域未回覆人選，錯過前期將無法中途加入；未提交者暫沿用2025年名單。CLSS最新資訊已即時提供。

- **關鍵點**
    - 2026年持續推行Nearby Gator Program並『昇華』內容與活動量
    - 新增針對性workshop，對象為總監與navigator
    - 推出專屬區域競賽，促進區域間或整區合作
    - Navigator入會：2026年電郵已發出，未交名單者請盡快，避免無法中途加入
    - CLSS最新內容已同步提供
- **Examples**

> 在2026-01-23 12:48:25所對應的會議時點，已於早兩天發出2026年Navigator入會電郵；少量區域未提交人選。若不及時提交，將無法在中途插入，暫以2025年名單沿用。

    - 確認是否收到入會電郵
    - 區域主管匯總候選人名單
    - 在規定時限內回覆，避免喪失資格
    - 如未能即時交付，以2025年名單暫時沿用，但無法中途再補入
- **註意事項**
- 把握入會時限，避免無法中途加入的風險
- 善用新增workshop與競賽提升區域能量
- 及時查閱CLSS最新資訊以更新對外話術
- **特殊情況**
- 若區域未及時提交Navigator人選且錯過時程，如何處理？以2025年名單沿用，但不可中途再插入。

AIA高淨值健康服務（中國內地重點）

> 2026-01-02上線，面向進裕會的Lunar與Solar級別會員。針對近七成與中國內地息息相關的高淨值客戶，在中國內地場景提供全鏈路健康管理。核心包括：三甲醫院綠通（覆蓋中國一百強醫院，參考復旦研究所榜單）、24 7專屬醫療團隊、專屬家庭醫生（具三甲任職背景並受訓於中國第一排名第一的全科醫學院）、WeChat單一窗口群組服務、三大健康階段（預防/治療/慢病管理）八大服務、專科銜接至八強三甲醫院、副主任或以上醫師，體檢計劃由家庭醫生依個人與家族病史定制並避免過度醫療，體檢全程提供陪診服務，長者慢病長期管理

> 與用藥/覆診提醒。服務不綁定醫療產品，符合高淨值客戶多持有儲蓄型保單的情境。供應商提供十二個月市場獨家（exclusivity for十二個月）。

- **關鍵點**
    - 上線時間：1月2號；通知時間：1月8號電郵已發送給Lunar與Solar客戶
    - 服務對象：進裕會Lunar與Solar（兩個Tier）會員；家庭共享覆蓋為會員本人+三位家庭成員（父母、配偶父母、子女）
    - 場景聚焦：中國內地三甲醫療體系掛號難、放號『七天前』、約『1900間』三甲醫院、十幾億人口一視同仁搶號
    - 綠通資源：覆蓋中國『一百強』醫院，參考『復旦研究所』榜單
    - 專家等級：專科對接三甲『八強』，醫師級別為『副主任或以上』（臨床最高等級為主任與副主任）
    - 服務方式：WeChat單一對話窗；家庭醫生+醫療機構背景護士組成健康管家；四人共享群組服務
    - 三大階段與八大服務：預防、治療、慢病管理；含市場罕有資源
    - 避免過度醫療：家庭醫生依家族與個人病史定制Check-up，審慎評估CT/MRI必要性
    - 陪診服務：體檢當日全程導引，優化動線體驗（例：深圳港IMC動線複雜）
    - 長者慢病管理：健康監測、覆診與用藥續配提醒，減輕家屬負擔
    - 渠道創新：AIA首次以WeChat提供VAS；較AIA Plus更貼近國內用戶習慣
    - 市場獨家期：與供應商簽訂『exclusivity for十二個月』，2026年內為市場首創稀缺窗口
    - 產品解綁：不綁醫療或OYS2/CI產品，契合高淨值儲蓄單為主的結構
- **Examples**

> 客戶需在醫生放號前『七天』上平台搶號，與大眾同池。透過服務綠通，直連『中國一百強』醫院，減少排隊與搶號的不確定性。

    - 評估客戶所在城市與就醫偏好
    - 由家庭醫生判定專科類別
    - 綠通團隊安排至對應『一百強』或『八強』三甲醫院
    - 落地陪診員全流程引導

> 針對內地常見『先做CT/MRI』的慣例，家庭醫生依病史與風險評估提供必要檢查，並在『八強』醫院安排體檢，當日由陪診員全程導引。

    - 收集個人與家族病史
    - 家庭醫生審核必要檢查項
    - 在八強醫院預約體檢
    - 當日陪診導流，檢後解讀與後續管理

> 長者常見三高與慢病，家庭醫生與健康管家在WeChat群組提醒覆診與藥物續配，如『下個月高血壓藥將用完』即時代為安排續配，減少家屬奔波。

    - 彙總長者病歷與用藥清單
    - 建立監測頻率與提醒節點
    - 臨近用藥耗盡主動提醒與續配
    - 追蹤覆診結果調整方案
- **註意事項**
- 確保客戶與家屬已加入同一WeChat群組以便四人共享
- 釐清三位家庭成員覆蓋範圍（父母、配偶父母、子女）
- 強調不綁產品與十二個月獨家期的市場優勢
- 對應內地就醫習慣，提前說明綠通流程與陪診安排
- 注意長者對數位工具不熟悉，採用群組代辦與提醒機制
- **特殊情況**
- 若客戶常駐多城市，如何安排跨城就醫？由家庭醫生評估並以綠通銜接就近『一百強』/『八強』醫院。
- 若長者不熟悉數位工具，如何確保服務落地？將長者與主要家屬納入同一WeChat群組，由健康管家主動代辦與提醒。

對外溝通與素材使用

> 公司已提供多種素材支持：服務小冊子、AIA香港YouTube影片可瀏覽與下載、EAC提供策略簡報，便於業務同事對客戶進行專業溝通。Lunar與Solar客戶已於1月8號收到電郵，可即時開通；需要可由商員團隊安排新導遊。主持最後提醒CRS登記與徵集題目以規劃更多場次。

- **關鍵點**
    - 1月8號已向Lunar與Solar客戶發信，提醒可即時開通服務
    - 素材渠道：服務小冊子、YouTube影片、EAC策略簡報
    - 需要可聯絡商員團隊作『新導遊』安排

    - 會後行動：尚未收CRS者請登記出席、回饋感興趣題目以便安排更多工作坊
- **Examples**

> 先以YouTube短片引起興趣，再遞送服務小冊子提供詳情，最後用EAC策略簡報支援面談，整合形成標準化話術與流程。

    - 鎖定Lunar/Solar名單並確認已收1月8號電郵
    - 以訊息推送影片連結與小冊子
    - 安排面談時機並出示策略簡報
    - 引導即時開通與群組加入
- **註意事項**
- 對齊素材資訊口徑，避免版本不一致
- 追蹤客戶是否成功開通與加入群組
- 蒐集客戶常見問題回饋迭代話術
- **特殊情況**
- 若客戶未收到1月8號電郵，如何處理？協助確認郵件與聯絡商員團隊補發與開通指引。

作業或建議

- 請各同事登入PES與AIA Plus，檢視名下客戶是否存在CLS Pending狀態，對Pending案件主動聯繫客戶於90天內完成回覆與補件。
- 對持有中國證件但未明確提供中國稅務居民合理解釋或TIN的潛在案件，建立清單並逐一跟進，未完成者暫停出單。
- 核對近期變更地址/電話區號的客戶名單，確認是否已完成自我證明更新與必要的國別解釋，避免年末誤報。
- 複習OECD Reason A/B/C適用國別清單（特別注意：阿聯酋= A 可用；澳洲= C 可用；日本= 不再適用 C；英國= 不可用 A），並更新內部備忘。
- 請各區域盡快提交2026 Navigator入會人選，避免無法中途加入，未交者暫按2025年名單沿用。
- 梳理手上符合進裕會Lunar與Solar之高淨值客戶，逐一確認其是否已於1月8號收到電郵並完成開通。
- 主動以WeChat建立家庭健康群組（會員+三位家庭成員），引導加入並介紹24 7家庭醫生與健康管家。

- 安排對客說明綠通（覆蓋中國一百強、依復旦榜單）與陪診流程，特別強調專科『副主任或以上』與八強三甲醫院資源。
- 使用服務小冊子、AIA香港YouTube影片與EAC策略簡報，形成標準化溝通流程，避免過度醫療並強調定制化體檢。
- 盤點長者慢病客戶，設定覆診與用藥提醒節點，交由健康管家落地。
- 尚未完成CRS登記的同事請儘速登記出席，並回報想要的主題以利增開工作坊。

2026-1-23 《恪守法規之門 - CRS申報與流程指南》

2026-01-23 12:48:25

00:00:02 Speaker 1
希望在這裡今天帶到訊息給大家。剛剛到的同事，QR Code有勞送了一下登記，回到注冊。我們其實在CIS世界，其實不是今天第一天開始，其實很早就開始了，是嗎？知道吧？因為其實很早已經有登記了，所以其實是不是一個很恐怖的事情？並不是很恐怖的事情，是一個一早已經一直在走的事情，只不過是今天我們這些一直在走的犯規，

00:00:34 Speaker 1
我們怎樣去跟進它一個最新的進度，我們怎樣去適應環境的變化，希望這裡今天有訊息給到大家。今天我們的專屬工作坊下，我們的主題其實有寫的，前面我們是怎樣打開，怎樣發展這個高正直之門，今天我們去握手這個犯規的門，我們講一講CIS。我們不如給點掌聲，好嗎？我們要說，我們一起，我們公司要去報告。

00:01:10 Speaker 2
各位早晨，很高興見到大家，非常高興。我開始之前，我相信CLS近期真的很多同事有聽過，我們也有到很多區都聽過，這個deck我們可以後期給大家。我第一個問題想問一下，昨天或者在之前18日EY做CLS的sharing，有沒有哪位同事join了？太好了，那是國語的，我們現在也安排了一個廣東話的Session，希望同事如果之前沒有將的，也可以聽聽，為什麼呢？

00:01:48 Speaker 2
我是compliance的同事，AIA的，我並不是一個稅務顧問，所以待會可能大家Q&A問問題的時候，有些地方我不方便回應，因為我會回答，我不可以用AIA回答大家，究竟哪一個是應該要課稅，究竟客戶的哪一部分的收入是不用在中國交稅的呢？但是這些問題，我們EY就回答得了，因為他是一個Tax的Partner，所以我也強烈建議同事加入我們接下來會搞一個廣東話的，

00:02:21 Speaker 2
由EY去講的Session，他也會很詳細地講AIA不同的Product，究竟哪一部分在中國的稅法來講，客戶可以Appeal，可以說其實是不應該收稅的呢？如果客人收到中國帥哥的一些訊息要如何處理呢？那個Session都會講到的。我們很快在高層講一講，就是究竟剛才同事也有說，為什麼要做CRS的呢？

00:02:53 Speaker 2
其實是一些不同的稅法去規定的，大家可能聽到過，為什麼其他保險公司是不是這樣做的，又或者其實香港是不是有些銀行，又好像跟我們有些不一樣的呢？其實並不是的，我們全部金融機構、銀行、保險公司、國大保護，其實我

們都是跟著這些香港稅務局去出的稅務條例，為什麼會有這些稅務條例出現呢？其實就是香港參加了這個AEOI的Program，

00:03:23 Speaker 2
就會跟其他國家的稅局去做一個信息的交換，所以在香港就有這些不同的稅例、稅法出了，而我們也是必須要遵守的，稅局它是可以來到我們AIA這裡，去做一個評估、做一個查核，去看看我們在CRS方面，我們無論由前期在客戶出單前做的一些進職調查做得好不好，到後期我們怎樣去做報告，

00:03:55 Speaker 2
這個都是會根據稅例給稅務局查證的。剛才說的是交換，當然不只是在香港交出去，其實我們究竟AIA做了，我們交了CRS報告之後，會發生什麼事呢？其實我們交就是交給香港稅局，我們是粉紅色的額，就是香港金融機構，我們交給了稅局之後，其實他也會跟其他有簽CRS的，其實大部分國家都簽了，可能大家之前有聽過，

00:04:27 Speaker 2
會不會Bermuda，那些國家沒有，其實都簽了的，所以其實就跟183個國家，大家都會作出交換，所以我們香港的稅務居民在其他國家的金融機構，保險公司，銀行所持有的資產，收入，香港稅務都會收到的。這個圖其實是在稅局的網站中解釋出來的，主要是在說我們在整個我們的CRS journey，

00:05:00 Speaker 2
在整個過程、路程方面會發生什麼事情呢？首先需要參與一個共同匯報CRS的，就是金融機構，我們有幫香港，香港絕對就是一個金融機構，我們需要為我們範圍內的產品，我們叫它做financial account，其實這些是什麼呢？就是我們的保單，還有我們NPF都有的，是具有現金價值的一些產品，有些什麼是有現金價值的呢？

00:05:32 Speaker 2
譬如我們的Google Flex，我們有一些投資成分的保單，我們的ELUS單，全部都是有現金價值的產品，有些什麼沒有現金價值呢？就是譬如我們的GI，我們的藍十字，他們所提及的一類GENERAL INSURANCE的單，那些並不是範圍內的產品。有些部份是純Medical，沒有任何投資儲蓄成分，也沒有加任何投資儲蓄階段的單，

00:06:05 Speaker 2
也沒有現金價值，就不需要部署這個動作。為什麼我這麼多DISCLAIMER呢？稍後我會解釋。然後當我們有這些產品的時候，當我們進入了APP FORM，其實大家經常都可能會覺得，為什麼我替客人填了APP FORM這麼多PENDING呢？為什麼經常問客人又拿TIN，又問他稅務居民呢？其實就是因為我們需要做這個進織調查。我們進織調查除了在AML、反洗黑錢的世界，

00:06:37 Speaker 2
我們CLS也需要做。稍後也會跟大家解釋，究竟我們進織調查做了什麼。到最

後，我們已經結束了究竟客戶的稅務居民是甚麼，我們在內部的系統會更新這個，而我們到最後，亦會在每一年將這些資料交給香港稅務局。我們每一年，究竟我們的frequency，我們的情況是怎樣呢？其實我們每年，我們會在12月31日，

00:07:10 Speaker 2
12月31日，內部我們的系統就會將那個時候，AIA友邦入面的保單資料、客戶資料，我們會將它抽取出來，然後拿來預備做一個CRS的報送。所以其實我們是會用12月31號的數據，那一刻保單持有人是哪位，他是哪個國家的稅務居民，亦都會將保單的現金價值都會放去做報酬作用。

00:07:41 Speaker 2
我們就會在每年的5月、6月的時候，就會將資訊交給香港的稅局。香港的稅局交了出去，每年的9月，其他國家的稅局就會收到，亦都會開始看我們交的東西。所以9月之後，大家的客戶可能會收到他們國家稅局的移民，所以他們可能會找大家，究竟上年AIA做了甚麼呢？這裡就會說。其實我們有兩部分，第一部分就是我們要將我們客戶的資料放進去，

00:08:16 Speaker 2
所以對家對方的稅稿，他就會找到究竟這張單的持有人是我國家裡邊哪一個稅務居民，所以我們會有客戶的名字，地址，稅務居民身份，譬如如果我是幾個國家的稅務居民，我們的客戶就會報了幾個國家的稅務居民的國籍，稅務編號，這個也是我們在開單的時候會問客戶拿的，如果客戶不給，我們是開不到單的，如果他有簽名但他不給，

00:08:50 Speaker 2
也會有客戶的出生日期，這個就是我們客戶資料的部分，另一部分就是我們補單的資料，帳戶編號，就是我們的補單號碼，或者如果是Pension的，我們Pension account的number，這個就是我們的帳戶碼，最後這兩個數字需要詳細講解。MAY這個是保單的現金價值，即是在12月31日的時候，客戶如果現在退保，

00:09:20 Speaker 2
他可以拿到多少錢，即是他的保單的價值。大家可能就會想，那我怎麼知道我的客戶12月31日那張單值多少錢呢？因為我們的anniversary statement是有分別的，因為我們AIA的anniversary statement是那一位客戶買保單加一年去計算，所以很多時候大家的客戶就會發覺，咦，為什麼我的國家稅局問我的數字好像對不上AIA出的anniversary statement年度的那張單呢？

00:09:54 Speaker 2
其實就是因為有這個時間上的差別。而最後一個數字就是我們AIA今年支付了的帳項，我們是用accrual basis的，意思是什麼呢？就是如果我今年，我用一張ETA3來做例子，如果我今年派了100元Safe給這個客戶，其實我們就會報這

100元下去，我不管那個客戶究竟他拿出來入了銀行也好，還是他繼續放在保單戶口，好不好？

00:10:25 Speaker 2
我會報這100元。到客人最終我真的拿這100元出來，那一年我們就不會再報多次，因為我們在派給客人的那一年已經報了。有兩顆數字，我們就不會在派的時候報的。第一個就是我們的Terminal Bonus，中期紅利。為什麼呢？因為中期紅利，雖然我每一年的Statement，我都會放在客人的Statement裡，但其實客人一天不做Surrender這個動作，

00:10:56 Speaker 2
不做退步這個動作，其實他是拿不到這個錢的。所以我們就會把中期紅利放在做退步的時候，客人拿的那一年，我們才報在總會支付，即是我們AIA支付出來的價錢。同一個道理，我們有一個Reversible Bonus，即是那個……是的，復歸行李，所以復歸行李也是同一個做法的，因為客戶一天未做退保的動作，其實他還是未拿得回錢，所以當計算我們存入的時候，復歸行李和中期行李，

00:11:30 Speaker 2
就會是我們做surrender，或是parcel surrender的時候才會計算的。剛才有提到，我的年尾現金價值對不到 anniversary statement，其實客戶可以怎樣呢？其實我們都見到很多客戶，他們都給自己國家的稅局，尤其是中國，就有問究竟你在其他國家有什麼補單，有什麼投資的持有呢？其實客戶是可以進入一個 request 給 AIA，

00:12:05 Speaker 2
即是找我們客戶服務也好，或者麻煩在座的各位，去找我們Operation CS的同事也好，是可以問究竟可能在2022年，到2023年，究竟AIA佈送了什麼數字，去給一個CRS的report呢？也想各位另一樣東西留意，除了那個年份，我們用10月31日，客戶的anniversary statement不一樣之外，另一個就是我們那個價值，是有一點點，有一點點不一樣，

00:12:35 Speaker 2
就是因為那個Currency，譬如如果那張單是美金單，我們報的時候，我們是報美金的價值的，當然我們都會畫給稅局知道，我們這個是一個美金。但是當當地稅局問客的時候，很多時候他們會自己，當地稅局會用自己的匯率去計算當地的貨幣。這個也是另一個，有時候我們會見到我們AIA的數字，和譬如中國稅局的數字有些不一樣的。

00:13:10 Speaker 2
好，我再補充多一點在這裡。不好意思，我看這裡要多一點時間。就是在說，我們剛才不是說，我們有一些有現金價值的保險產品，我們需要報了。但是呢，有時候我們AIA是有rider的嘛，就是我們很多時候當客人去買一個CEO plan，它是一個medical plan來的，它是沒有投資成分的，但是可能客人是可以加一些rider，去有些儲蓄成分的element在裡面。

00:13:45 Speaker 2
其實在這個情況呢，這一張單就會變成一個in-scope的product，in-scope的一些financial accounts，意思是什麼呢？如果我們一些純medical的claims，譬如可能客人是一個CEO plan，他加了一個saving的rider，其實當客人可能身體有點不舒服，他入院了，我們AIA給他住院賠償，我們是需要報在最後這個數字的，

00:14:19 Speaker 2
存入或者入賬的。我看到大家皺眉頭了。有些CR是有saving成份，就會令到它變成有現金價值。所以這些情況，我們都見過客人，當日我們平時省的客人比較多，他買的CEO計劃是我們賠得很足的，我們AIA的保障很好。所以當他收到國家稅局問他，

00:14:50 Speaker 2
為何你會有個claim，可能計劃了200萬港幣，其實這個可能是客人的住院計劃。也想跟大家解釋，其實是根據香港的稅法，只要那張單是有任何現金價值，它裡面的所有賠償和支出，包括一些medical，又或者critical illness，即是那些…那些…遺疾是，sorry，那些遺疾的claim的部份，

00:15:21 Speaker 2
其實我們是需要做報送的，但是我也想澄清一件事，我們報送不代表是要收稅的，所以最重要的是當客戶收到，有稅局的問題，或者客戶見到有些問題，他可以問AIA，AIA就可以解釋給他聽，我究竟年尾的時候，我報了這個加起來的數字，裡麵包含了些什麼，客戶就可以用我們的解釋，去找他當地的稅務顧問，

00:15:53 Speaker 2
又或者一些律師，去幫他跟稅務解釋，其實這一部分是我一個住院的賠償，去解釋究竟是否需要一個稅務責任。好，這個就是想說，我們為什麼經常入了APP很多Pending，為什麼經常都出不到單呢？究竟是卡在什麼地方呢？其實就是我們在CLS的世界，我們都需要做進職調查的，我們做進職調查用的資料其實很多都和我們用做反洗黑錢AML的進職調查其實是差不多，

00:16:31 Speaker 2
譬如我們會看客戶的保單，APP form裡面的資料，他的地址，他的身份證和文件，各樣，也都會見到有一張叫做自我證明瞭解的，當大家在IPOX入APP的時候，都應該會填過的了，就是客戶要填回究竟他會不會只是香港的稅務居民，他會不會是香港加其他國家的稅務居民，有或者他本身是其他國家的稅務居民，那其實，這個部分我們就叫做自我證明表格，

00:17:03 Speaker 2
就是我們常常都叫做self-share，當大家進入程式後，會發生甚麼事呢？就是我們U&I出單的同事，審核部就會看，咦，究竟我們的客人在他整份的表格，我們看到他的身份證明文件，地址，各樣，和他填寫給我們的一張自我證明表

格，是否都合理呢？整件事是否合理呢？會否有些位置是，咦，好像欠了一些東西呢？如果欠了一些東西，我們U&I就會留下一個Pending，

00:17:38 Speaker 2
那就需要麻煩客戶給多一些資訊給我們，又或者需要麻煩助助各位和客人做一個跟進的。那下面紅色的黑色就是非常重要的東西要說三遍，就是由於我們AIA並不是一個稅務顧問，我們不是一間稅務顧問所來的嘛，所以我們是不能不能不能，千萬不要去教客人怎樣去填他的張紙和證明表格，我們不可以教他做些什麼會令到他沒有一個國家的稅務的國籍，

00:18:12 Speaker 2
也不可以教客人這樣填就不用給某個國家徵稅了，這是犯法的，我們都是要坐牢的，如果我們做了這些事情，因為始終他自己國家最清楚他是不是那裡的稅務居民，如果他到時問客人為什麼你說你不是我的國家稅務居民，客人就會說AIA教我回答的，又拿到證據出來，我們就會有這個法律責任，所以千萬不要去填，

00:18:43 Speaker 2
千萬。究竟我們剛才所說的合理性測試，我們會對甚麼資料去看它是否合理呢？其實我們有分各樣同實體的，我們先說實體，簡單一點。實體就是一些公司或者是一些信託，我們會看本身只是那間公司裡面的註冊地和地址，但是大家都很清楚，當是一間公司或者信託去持有一張單的時候，

00:19:18 Speaker 2
其實我們都會去問究竟它背後的控權人，它的控制者是一個怎樣的人，我們都需要那位控權人去填回一個自我證明表格，當我們在進入ANR的時候，我們都會問回控權人的資料，所以對於每一位控權人，或者我們如果是individual，即人仔欠的單，我們的保單持有人，財產授予人，總之全部其實我們都會看去左邊的資料，

00:19:51 Speaker 2
包括它的生物證明文件，指限中國，地址，電話號碼，或者它控權人的地址，可能第一個大家就會問，什麼是指限中國？為什麼要指限中國？其實有一個歷史。在2017年，我們一開始香港需要做一個CRS報送的年份，其實香港稅務局和會計師公會，兩個一起出了一個香港稅局的一個報告資料，

00:20:23 Speaker 2
就是一份文件。那份文件是香港稅局要所有金融機構去看、去跟進的。那份文件清楚地寫明瞭，就是對於一些中國的居民，如果我們看到它有中國的身份證明文件，例如身份證、護照、出特警的紀錄，或者一個戶口簿，這四樣的一些身份證明文件，其實我們金融機構就需要去為它中國的稅務居民身份，

00:20:56 Speaker 2
去作出一個盡職調查。意思是什麼呢？如果客人拿著一本英國的護照，我們不會問他是否英國的稅務居民。但如果客人拿著一本中國的護照，或者中國的戶

口簿，可能去買爺孫單，要證明他們的關係。我們需要問他，你會否是中國的稅務居民？如果不是，客人需要給我們合理解釋。如果客人不能給合理解釋，

00:21:27 Speaker 2
我們就要問他，拿回他的稅務編號。如果客人不肯給，其實在出單的時候，我們是不難求出單。我們要得到我們需要的資訊，才可以出單。這就是為什麼大家，去接觸一些我們Hangarock的客人時，很多是中國的客戶，他們都會有些困擾，為什麼你要問我這麼多東西？你又要問我裸天，又要問我這樣那樣。其實就是因為這個2017年，香港稅務局出的一份文件，

00:21:59 Speaker 2
是跟你們做的。這份文件，所有的金融機構、所有保險公司、銀行都是要跟的，所以並不存在於說任何一間公司或者我們公司是被人做多了，其實不是的，我們都是跟我們的法律責任去做而已。我們在什麼情況下會覺得不合理呢？我們有一點例子去說吧，譬如我們見到一個客人拿著一個中國地址和香港電話，如果他在那個箱子裡面填上。

00:22:31 Speaker 2
我是香港和中國的稅務居民，給我們一個天，給我們一個稅務片，其實整件事好像都OK，好像沒什麼特別，其他國家的東西我見到會覺得奇怪。在這個情況下，我們就會覺得OK了，我們就沒有出計劃了。大家就會見到，這張單又過了，大家就可以跟客人說，我們出了單，沒有問題。我們用一個有問題去解釋，譬如一個客人是一個加拿大的地址，

00:23:01 Speaker 2
我們第三個例子，他用加拿大的地址和電話，但是當年前，我們的Export Service，他只是說自己是香港和英國，究竟為什麼他會有加拿大的地址和電話呢？因為我們知道，地址和電話這些是一個indition，是一個稅務標記來的，根據稅法。所以我們公司就會問客人，你可不可以用你加拿大的地址和電話去解釋，你會不會是加拿大的稅務居民呢？客人可以回答：「不是的，我們並不是迫他一定要說是。」

00:23:35 Speaker 2
因為有些情況下是會有合理解釋的。譬如客人可以解釋說：「我家人的地址，我家人幫我收信的，其實我一直都是長住在英國，我的端子，基本上工作各樣都是在英國的。」所以他又給回一個可能他在英國的居民證書，或者一些駕駛證去證明，譬如說我真的在英國的一個住所，

00:24:05 Speaker 2
我們就會接受到，就這樣在CLS的世界，他就會將他在香港和英國採取報數。在加拿大這邊，我們就會說他已經清除了他的標記。所以當大家進去PES看這個盒子，你會見到些什麼呢？你會在PES裡面見到這張單，香港和英國的後面的標記，有一個status寫著Declared而加拿大呢它的status寫著Excended。

00:24:36 Speaker 2
意思是我們年尾報的時候我們只會報香港和英國，所以其實我們的客戶都看到在AIA Plus都看到自己的商務居民身份，所以可能客戶看到香港和英國就覺得都OK了都自首了我們的顏色除了國家，其實Teen呢我們都有機會出Pending因為不同國家的Teen是不一樣的譬如香港香港很簡單大家都很清楚。

00:25:08 Speaker 2
就是我們的香港身份證號碼有些情況下客戶可能給不到他的稅沒有Pending我們，我們可以讓客人選擇A、B、C三個原因，這三個原因全世界都是一樣的，因為是國際OECD、國際經合組織出的。我們在什麼情況下可以選擇A呢？就是有些國家是定不會出一個稅務編號給居民的，他們是沒有天的，所以客人可以選擇A。

00:25:42 Speaker 2
其中一個例子就是阿聯酋，為什麼有時候你會因為選擇了A而有限制呢？就像我們這個例子，如果客人說自己是英國的稅務居民，但他選擇了A，他說那個國家沒有給稅務編號，其實我們underwriting的同事去看這張單的時候就會覺得，因為我們自己內部也有些指引，也有跟我們UNI的同事說，什麼國家可以選擇A呢？他發現英國不可以選擇A，

00:26:13 Speaker 2
所以大家又會收到，G 需要再澄清，亦需要給予我們 A 。B 這是甚麼呢？B 的原因，就是客人說，其實我的國家有的，不過我未拿到，我也想先買一張單，其實是絕對沒有問題的。但客人除了要填 B 的解釋之外，也需要給予寫少許說明。例如，如果他說，我剛剛到這個地方，

00:26:44 Speaker 2
我還在申請稅務編號，所以我都還未有。所以這個情況，我們都會將它變成一個合理解釋，即是聽起來都很合理，因為客人未拿到。我們亦都會因為這樣，覺得亦都可以的，都給到他過度的，所以我們都會出到單。另一個就是reason C，因為有些國家的稅務編號是非常供應性的，例如是國家的健康居民編號等等，那些國家都有跟他們的稅務居民說，

00:27:17 Speaker 2
你的稅務編號不要給其他人選擇，因為這是你的個人資料，他就可以選擇reason C。現在暫時可以選擇reason C的是澳洲，那些可能大家之前的客戶，如果是日本客戶，大家都可能會選擇reason C的，但是到了現在其實日本已經沒有這個規定了，所以暫時可以選擇reason C的，就是我們澳洲的一些客戶。

00:27:47 Speaker 2
接著到這些高風險國家，你們可能填app方面時會覺得，為什麼有些盒子彈出來，但有些沒有呢？其實就是我們IPOC，如果見到之前填CRS，或者去過國籍的時候，如果填了這一系列的一些，我們叫高風險國家，其實就是一些投資移

民比較多的國家，其實我們IPOC就會出多了幾條文例，究竟為什麼呢？就是我們的政績調查要盡力，

00:28:20 Speaker 2
我們怎樣盡力呢？就是當我們見到一個客戶，如果是有這些投資移民的國家的時候，其實我們都會問多幾條問題，去提醒，幫他回憶，他會不會是其他國家的稅務居民，我們會問他，你是不是用投資移民取得這個身份呢？如果客戶答是，我們都會問他，你會不會在其他國家有稅務居民身份呢？如果是，都需要客戶回答，我沒有了，我已經在這個國家了。當然，我們也在這裡就越停止了，越熱了。

00:28:55 Speaker 2
為什麼呢？因為其實是客戶法律診所給一些清晰、真實的商務居民身份給你。我們真的盡了我們的力量去幫客戶回憶起，你有沒有其他國家？所以其實我們也會根據客戶對於我們的這些回應，或者一些裝飾，去做我們做Due Diligence的動作。但是可能客戶出單後，他突然間又覺得，

00:29:25 Speaker 2
我又想，我發覺我更改了，可能我現在就不用這個投資移民了，我又改了去其他國家的商務居民，我的生活情況變了。其實客戶是可以進入一些方式去做更改的。我們之後會說客人可以怎樣改變呢？因為我們整個客戶旅程，客人可以有很多情況轉變，可能是家庭，或者一些移民的需要，他有機會是轉變了他的稅務居民身份。

00:29:56 Speaker 2
我們在這個情況下，其實除了客人自己舉手告訴我們，找回AIA說，我轉了我的稅務居民身份，其實我們自己內部的系統，都會在內部有些規則去檢查，究竟客人會不會有機會轉了呢？如果我們覺得客人有機會改變了他的稅務居民身份，我們都會出封信給客人，去問他拿到更多的資料。情況是什麼呢？譬如客人改地址電話，

00:30:28 Speaker 2
很方便，大家可以用AIA Plus去改。但如果改完之後，我們內部系統發現，它由一個國家轉了去另一個國家，或者它唯一的電話號碼由加852轉了去另一個國家的區號。其實我們的系統是自己懂得去每個星期就出一批信，它就會出信給客戶，或者電郵，跟客戶說，我看到有一些轉變，

00:30:58 Speaker 2
在我們的補單的情況，我們都會說回那個國家是哪個國家的，例如我看到你，你可能轉變了一個中國的電話，或者中國的地址，麻煩你再填回QR Code給他，麻煩你再填回Self Shut，讓我們知道，究竟你現在的稅務居民身份有沒有轉變，你會不會是因為你改了稅務居民身份，這封信是需要客戶去回應的。為甚麼呢？就是因為對客人有影響。

00:31:29 Speaker 2
我用一個例子去說，就是如果客人一開始是一個臺灣的稅務居民身份，我們亦都看出他的Self-Share是有效，所以出了單。我們做報送的時候，當然就會報送臺灣。但是在那一年裡，我客人搬了，他將地址改出英國，我們就出了一封信，就問客人，我見到你有改了你的地址，你有一個外國的標記，

00:32:00 Speaker 2
可否就你英國這邊解釋給我們聽，你是否英國的稅務居民？如果是的，你給我一個天，如果不是的，麻煩你給我一個合理解釋。客人是有90天去做這個回應的。90天，如果客人不回應，會發生什麼事呢？其實客人90天內，如果他沒有回覆AIA，我們就會將英國的稅務居民身份放在客人的報單裡面。

00:32:31 Speaker 2
我們的status，你見到PES會在英國寫Pending，剛才說了，可以是Excended，可以是Declared，但如果這個情況是客人90天內沒有回覆我們，我們就會寫Pending。Pending的意思是什麼呢？就是我們去到12月31日，我們去年尾，我們去拔客人的資料的時候，做報送，我們會將英國放在客人的報單下，會作出報送。

00:33:04 Speaker 2
意思是我們會將客人的報單資料，我們知道客人的姓名各樣，都會報送給英國的政府。同樣的情況對其他國家，我們都會寫Pending。所以各位同事，如果大家看到你的客戶有這些CLS的Pending，麻煩大家幫客戶跟進一下。因為我們最終的目標就是，我們不想報送一些錯誤的資訊給其他國家，但我們都需要客戶去合作，去回覆我們，

00:33:34 Speaker 2
究竟它是還是不是那個國家的稅務居民，讓我們可以做一些相應的資訊的update。可能現在就去到一些實際的情況，就是客戶怎樣可以看到自己在哪個國家的稅務居民呢？如果客戶發現現在AIA的Record好像不是很正確，那他可以怎樣做呢？我們又可以用我們最強大的AIA+.

00:34:04 Speaker 2
其實客戶登入之後，它在右下角可以進入到自己的個人檔案設定。進入到個人資料的頁面，它會看到它的基本資料，也會看到一個稅務居民身份，這個就是保單持量的名字，以及已申報的居住地。如果大家可能都可以看看自己的AIA Plus，如果你只有香港稅務居民身份，它這裡會寫不適用。但如果我們的客人是有其他國家商務居民身份，

00:34:36 Speaker 2
就會在這裡寫了。如果客人發覺好像不是很正確，我要更改，他就可以用更新這個按鈕，在我們的系統裡，很方便地更新原因。但最重要的就是要給我們一個原因解釋，譬如我以前可能是中國的，我現在不是了，客人一定要給我們一

個解釋，為什麼他不是呢？可能是因為他在中國已經沒有住所，他的住所在香港，

00:35:07 Speaker 2
又或者他以前是英國的，他現在又不是了，他要解釋為什麼。如果客人的解釋是不夠合理，其實當然我們去看這個改變的同時，其實他也會有一個追蹤，問客人去拿多一些原因，或者去澄清他的解釋。最低點就是，如果客人不太喜歡用APP，他喜歡填紙，他喜歡有信，這樣就是他個人喜好。

00:35:39 Speaker 2
其實大家都可以下載一張文件給他，就是這個77的這張文件。如果客人喜歡用paper form，其實都可以的。而當大家的客人可能進了一些request之後，大家想知道，究竟改好什麼？為什麼還沒改好？那大家就可以用這個PES，或者是check box，去找有關人。好，我最後來一個例子來解釋，

00:36:10 Speaker 2
就是大家可能剛才聽到就說，咦，我們每年做報送，我就用12月31日的補單持有人去報送，我中間或者10月31日之前，我將單轉了給其他持有人，究竟情況是怎樣的呢？究竟AIA會怎樣報的呢？我們這個例子就去盡量做這個解釋。就是第一天的時候，我們出單的時候，我們是一位陳大文的先生，

00:36:41 Speaker 2
他是加拿大的上海居民身份，我們去到中途，他又覺得，他不想再報單持有人，他想將單送給他的家人，中文。陳中文呢，他就是一個英國的，我們這個，今天我們出單，就一定要給客人多一張合理的自我證明表格，也要給天啊，但是呢，我們全部都是，我們，我們會使用90天的Self-Share，因為我們不可以說客人一天不給我們，

00:37:12 Speaker 2
我們不讓你轉，因為這是一個客戶，即是IA要求的一個客戶可以做的動作。所以我們都會幫客戶做一個報單持有人的轉換，轉了去陳中文，亦都會寄信給陳中文，就是我見到你有一個英國的稅務標記，你會不會解釋給我們？不幸地，陳中文沒有回覆AIA，所以我們最後都會報上他是英國的。陳中文又想有家族的財務規劃，

00:37:46 Speaker 2
他就將單，不如我放在信託裡面。他的信託是在新加坡興建的，控權人是陳小文，也是他的家人。他年尾之前就轉了信託給陳小文。現在去到年尾，我們的報告會發生甚麼事呢？陳大文會出現我們的報告，我們會將陳大文放回一個加拿大的稅務居民，

00:38:20 Speaker 2
他中途收到的任何股息分配，譬如他在這40日內，這張是伊勒山，他收到的所有資金，我們都會放在他的名額。現金價值是零，因為12月31日的時候，現金

價值並不是陳大文的名額。陳中文在他下單的時候，究竟我們派了多少息給他，我們都會拜。由於他沒有回覆我們90天內，所以我們都會報他在英國，

00:38:53 Speaker 2
也會將這個資料交給英國的稅務局。到最後的時候，當我們去報我們最後12月31日的報單時的人，我們的現金價值是會放在信託和陳小文的名下的，因為陳小文是個控權人。我們的股息分配，如果中途在這個信託中間拿著這張單的時候，他收到的股息，我們都會報在陳小文和信託期下的。

00:39:25 Speaker 2
而到最後，大家可能會問為何會只報Trust呢？因為Trust是在新加坡，那麼陳小民是否可以消失誤在報告中呢？並不是的，因為陳小民是一個控權人，我們報告也會包，所以當新加坡政府在下年的九月收到報告，他就會看到有一張保單值這麼多錢，收了這麼多資金的，名下是陳小民，而是用Trust去包，這個Trust就叫做陳氏信託。

00:39:57 Speaker 2
所以當客人做了任何的持有人入面監，其實在我們報告上，我們也是很透明地報告給稅局。好，今天的例子到此為止，看看大家在場有沒有什麼問題想知道。

00:40:20 Speaker 3
對，不好意思，剛才你提到醫療，你提到加駕駛器，但如果基本計劃是一個儲蓄計劃，如果醫療是一個補加契約。

00:40:34 Speaker 2
都需要的，如果基本計劃是一個儲蓄，即是有現金價值，如果我們加駕駛器是純醫療，我們醫療裡面的所有支出配合都需要做補送的。獨立醫療呢？如果純醫療沒有任何現金價值，就不需要了。如果它是純醫療，沒有任何歪打劑，我們賠償都不需要補送，因為那張單本身就不在我們的報告裡面出現。

00:41:04 Speaker 3
我們不是負責負責，但在這個角度，其實有什麼影響我們的客戶呢？In reality。

00:41:11 Speaker 2
我想in reality，他需要跟水谷解釋。我們EY那一集也有同事問，究竟醫療這部份是否需要收稅呢？有裝的同事都記得，我們EY的就很斬釘截鐵地說不需要的，但客人就需要跟全部解釋。

00:41:51 Speaker 2
如果客人更新了稅務居民資料，其實香港的保單，我們每一年都會報給香港稅局，香港稅局就會自動跟英國的稅局去交換。它可以在AHA Plus那裡更新，它更新它的稅務居民身份。

00:42:21 Speaker 4
我想問一下，你剛才說進入信託後也要報付信託，也要報付持有信託，我想問一下，它是純粹在第一年發行，它那天下月，這個chart是以後每一年發行的？每一年。如果它的信託不是陳小芬持有的，可能是真的由一間公司去持有，這樣的情況是否可以。

00:42:44 Speaker 2
如果那個信託是由公司持有，我們是會做一個unwrapping，即是我們在做盡職調查的時候，我們都會找到它的控權人出來，即是究竟這間公司背後持有的人是哪一位呢？然後會就他的個人資訊去做出報送。好像它是在外面的公司。

00:43:11 Speaker 1
我想Conny的意思其實就是我們要做我們的盡職審查，那不論是一個公司 entity 也好，都會是要順庭無歸摸回上去那個人，那個個人是什麼來的。我想問呢，如果入信託的話。

00:43:25 Speaker 5
其實講述將將保單持有人，有什麼情況？都要報的。如果要用保單。

00:43:39 Speaker 6
其實保單要報的時候。

00:43:42 Speaker 2
有個優惠會再報？我們會用12月31號的時候的即時退保價值，假如那個保單貸款其實是，我不講Premium Finance，即是不講到銀行去做，如果是我們AIA本身是保單裡面提取出來做貸款，其實那個現金價值是會少了的，所以其實已經在我們的最後現金價值那裡已經reflect 了。

00:44:12 Speaker 7
請問在現金價值的情況下，基金價值會報價嗎。

00:44:21 Speaker 2
因為基金都有基金價值。基金價值即是現金價值，即是值錢。有Saranda Value的，我們都會報價。

00:44:34 Speaker 8
不好意思，想問一問，剛才說過，只是報單報保證的金額，即是未拿錢的金額，復原紅利和分紅利報價。

00:44:46 Speaker 2
復原紅利和歸原紅利報價。對不起，Terminal Bonus和Reversionary Bonus。復原紅利和終期紅利報價。終期分紅。終期分紅是報價的，因為Terminal Bonus，我理解是客戶，你那年派了，他隨時可以取得。

00:45:04 Speaker 8
還是差一點？報歉，我先回答你。我回答GB3，它有保證金額，復原紅利，終期分紅，三樣東西。只是保證金額，另外復原紅利和終期分紅是不報的。

00:45:26 Speaker 2
復原紅利是reversionary bonus，不報的，直到客戶發送上。終期分紅是terminal bonus，即是客戶都是sir的單才拿到的。那個我們都是sir的單才報的。

00:45:41 Speaker 8
即是簡單來說，例如第十年，它只是報，你不拿錢，即是保證金額才報。

00:45:49 Speaker 2
是的，我們派了多少保證金額給它，或者非保證，我們派了也報，假如它有非保證。

00:45:55 Speaker 8
明白，即是復原紅利和終期分紅不報。如果它不拿錢，我當它拿了一百萬，那可能是牽涉三級的錢。那一百萬裡面會否顯示那三部分是哪裡有出來呢。

00:46:11 Speaker 2
我們報的時候呢，我們就有一個總數去報的，但是譬如當那個卡拿一百萬，如果裡面其實二十萬是一些可能我們之前報了的一些Guarantee的Return，我們之前報了的，我們就會拿出來，我們不會報一百萬的，我們就會報八十萬的。

00:46:31 Speaker 8
只是報八十萬。

00:46:32 Speaker 2
是的，假如那一百萬裡面，我現在上一張單，我有一百萬在裡面可以拿的，但是其實其中二十萬是之前我們已經報了每年派給他的一些，可能股息也好，又或者他的Guarantee的Return也好，那些我們不會再報的，我們就只是報終期紅利那八十萬。

00:46:56 Speaker 8
那一刻就是報中期和你拿的錢和復歸和你拿的錢。

00:47:00 Speaker 2
沒錯，總之之前我報過的那些我不會再報的，因為我不想double text。

00:47:06 Speaker 8
好，我想問今天PDF會不會給到。

00:47:20 Speaker 1
我們有出席，大家稍安毋躁先。Connie一早說了，那個powerpoint是會和大家share的。那我們為何沒名，留意我們的電郵，我們會發放通知大家，可以嗎？可以，Connie，我們。同時前面是美鳳姐來的。有一個，之前說在CRS那裡。

00:47:40 Speaker 7
即是AIA Plus那裡改了，但是我們PS按進去CRS的按鈕那裡，是見到都是沒有改到，因為有些可能新香港人移了來香港，他所有居住、電話那些都是在香港

的，他就用這個方法改，或者用paper改，之後我們PS的CRS的按鈕都見到還是中國，然後我們問回check box，他都說已經改了，但是都沒有說香港，

00:48:11 Speaker 7
沒有說中國，只是很single，就是說中國沒有說什麼exam，declare，完全沒有這個字，我們不知道哪裡找到呢。

00:48:20 Speaker 2
你介不介意，你Idan send的，你等一下給個報單號碼，我幫你check check，另外其實你都可以問Operations的同事，因為理論上他改了，我們應該是見到exam的，因為那裡，PS。

00:48:37 Speaker 7
我們見不到，只是Pure寫著中國，好像沒有程式。我待會會再和你一起，因為我不知道是不是我和你的程式是一樣的。因為我們就這件事打去Pure問過，那些同事就說，其實很難，CLS很難改。一旦你的Footprint有一個第一次入app，那樣東西就很難去改，不會再這樣改。

00:49:09 Speaker 2
我相信PES的同事，意思是隻要有China，他只能將他變成Excended，他不可以Delete你的Record。你不可以令到中國這個字消失，但旁邊應該是有一個Status寫Excended，我們做報的時候就不會報了。我會再和你聽。謝謝。

00:49:39 Speaker 5
我想請問剛剛那位同事關於GP3要報三粒數的問題，我想問一個問題，你報現金價值，每一年你是報該年度的現金價值，還是譬如下一年你再報的時候是報difference，還是報該年度，有可能是客人會報，譬如今年我是10萬元現金價值，稅局交了去中國，然後可能還給了稅，

00:50:13 Speaker 5
再下一年我們譬如11年我的現金價值可能會大增，可能是11萬，11萬我報了去中國那邊，中國又要因應新的現金價值再給稅，是不是這個意思？中國稅局有機會去問客人，其實客人可以給回價值，OK，我告訴他這是一種遞增的一個增值的現金價值。客戶找上網顧問去解釋會比較適合。OK，謝謝，請坐。

00:50:52 Speaker 9
我想追加一下那個問題，就是關於如果一份保單，其實他報的時候是穿透到他的保單持有人，也有可能會穿透到他的受益人，對嗎？就是兩個身份都會有可能穿透到，還是說只報持有人。

00:51:08 Speaker 2
只報持有人，受益人如果你的意思是，就是死了之後的受益人，我們只會報，直到他拿到死亡的證明。

00:51:20 Speaker 9
那個時候我們就會報送。然後如果把這份保單放到信託裡面，其實他也要報，

但在這種情況下，他的這個CNS的申報，從一個自然人的作為持有人，去到一個信託公司的時候，是不是對客戶來講，他能夠起到一些，就雖然都是報，但是作用是會更好一些。

00:51:41 Speaker 2
報送下面應該分別不大，因為我們也是報送那個控權人，就是那個信託後面，真正去控制他的那位客戶。對他們來說，其實當地的稅務局也真的看到他的資料。

00:51:56 Speaker 9
然後他在A&A裡面持有了多少的保單價。我們遇到一些石炮案例，比如說真實的客戶在南京已經開始面臨了保單在現在要交稅的問題，但其實現在內地也沒有明確的文件是規定香港保單要交稅的，但是每個地方的稅局它有一定的權限。就在這種情況下，你們一般建議，如果我們的客戶在不同的內地的稅務區域被問到的話，有沒有更好的一些合理的解釋，就是說一個通用的話術，會讓他們會面臨更好，就雖然我就是規定剛才不能說的部分，這個呢，我們有方式不能給稅務檢議的，所以其實我們真的會建議客戶去找當地的那些稅務顧問。

00:52:47 Speaker 2
然後有可能就是back forward的那些，那些confirm啊，去幫他做一個解釋會比較好，因為剛剛也有說到，然後之前阿勇他EY的那邊也有說到，是真的每一個地方的稅務局。怎麼去看那個錢的看法要有一點不一樣。所以真的需要一個專業的事務顧問去做出一個評估啊，然後給客戶意見。

00:53:17 Speaker 1
最後兩條問題，後面還有東西要和大家分享。

00:53:25 Speaker 6
我們報了，會不會有報告給客戶，讓客戶知道我們報了什麼呢？因為我有一位客戶收到稅局的電話，然後說稅局有一個數字，但其實他也不知道那個數字是郵局報出來的，還是銀行報出來的，所以他問我，你們是否報了我的報單上去，我說其實可能是你的銀行，然後變成大家都沒得爭辯，所以如果你報了什麼，會不會有報告，我們證明給客戶看，這個就是郵局報了你的這些數字，

00:53:55 Speaker 6
那你自己去和你的稅務顧問去兌換。

00:53:59 Speaker 2
我們暫時未有一個系統可以讓大家進去立即看到的，我們現在看到都是客戶進入查詢，給我們Operations那邊，他就會找回，究竟客戶會說他想要什麼，我們就找回那些數字給他，所以都要麻煩客人去回答一個問題給我們公司，可以檢查的，絕對可以。

00:54:29 Speaker 10
不好意思，因為我們剛才已經見到是有諮詢的。不好意思，我想再 clarify 一個 point，你們報上去的那個，就是每年的軟金價值，或者實際派了出來的那些，

客人拿不到就不會報了。另外，如果他拿了錢之後，報的difference，分開數，或者搞清楚你的部分，如果他那年是有拿錢的話，如果拿一些已經派出來的，還有一些是Passo Saranda公共有如何處理呢。

00:55:00 Speaker 2
兩部分，如果他拿之前已經派了，之前已經報了的，我們就不會包在最後的數字，但是如果他是Passo Surrender，那當然他會影響到年尾的現金價值，所以這個現金數會低了，那客戶做Passo Surrender的時候，他拿出來的那筆錢，如果是包含了一些復歸紅利和中期紅利，我們那部分都會放在最後的數字，但是我們是加以一個數字來報的。

00:55:42 Speaker 2
總數來的，我們只會一個數字就是現金價值，一個數字就是今年總共的支出，或者派了多少。

00:55:56 Speaker 1
我們時間的關係，不如這樣，我幫大家想到一條問題，剛才Connie說有同事問補單做了貸款，Connie給我提到如果是一些補單做了融資或者是放在銀行，如果這些情況下的補單補送又會是怎樣呢。

00:56:14 Speaker 2
如果大家是做Premium Financing的，即是我們真的將補單融資做了在銀行，我們就要看客人做融資的時候的合約，如果我們是做了整個Title Assignment，即是我們將整張補單的擁有權和控制權都給了銀行，其實我們的客人就不會在我們的報告中出現，但是假如當我們做融資的時候，我們是沒有做到一個持有人或者控制權的轉移的動作，

00:56:48 Speaker 2
其實依然會將客人的名額在我們的報告中。

00:56:52 Speaker 1
謝謝，大家給個掌聲Connie好嗎？謝謝Connie！今天內容很豐富，除了CRS之外，我們還有有幫俊宇的新服務，全新的服務，今天帶來給大家。大家給點掌聲，我們邀請了我們的負責組同事，對不起，我們掌聲再大力一點，請了我們老闆，阿雀魚，有兩句跟大家分享。

00:57:19 Speaker 11
好，那麼多位區域中監，那麼多位我們Nearby Gator的同事，首先很開心看到大家今天非常爆滿，也看到澳門區域的同事來了當中，我相信剛才同事有介紹，我們一個新一年，我們做High Network的生意，其實在上一年做得非常好，所以我們在年頭已經是承接著上一年有一個Nearby Gator的Program，

00:57:52 Speaker 11
我想問一下同事是否知道的？知道的，我們都看到上一年其實很多區域，其實都找了他自己做得很好，High Network的同事做一個代表，自己一點點都真的

會來的，為什麼呢？因為大家有些同事未知道的時候，原來我們會在今年，在今年，整個Nearby Gator是會做幾個昇華的，我們會在活動量上增加，

00:58:25 Speaker 11
即是說有很多不同針對性大家很關注的題目，我們會有自己指定的workshop，是隻給各位，可能他的總監，以至到navigator，關於Heineberg的事情的，這是第一樣東西，第二樣東西，我們都會有一些專屬的競賽，是隻給navigator大家的區域，或者整個區域一起去做的，所以希望，如果你認識一些其他區域，

00:58:56 Speaker 11
還未找到人，我們剛剛，其實應該上個星期，Yong Yang是上個星期，早兩天我們發了所有電郵，即是2026 Navigator的入會，其實正式開始了，如果沒有，我們也照回是2025年的，但我們也看到，還有可能少量的區域，還未給我們一個名字，真是鼓勵大家，

00:59:26 Speaker 11
否則去到中間，就不可以中間又插進來，所以這次投票，我們已經將最新的，大家很關注的CLSS，即時給大家，我也很希望接下來，在很多不同的場合，見到大家，另外一個，重中之重，就是我們新一年，差不多是1月投票，在Highly Wealth的客戶，原來除了我們叫做Wealth，一個我們叫做財富方面，

00:59:59 Speaker 11
我們在，醫療，在Health方面，原來都，讓我們的大廈有新的發展。馬上來看看那是甚麼新的發展，因為那東西一定要是高級型的鞋才可以擁有的。馬上交給我們的同事，阿斯卡。

01:00:19 Speaker 12
謝謝Jerry，我見同事很急不及待地去用夜帳，很沉浸式的畫面，我走回一點點，我見大家已經立刻拿手機上鏡相，我落在臺上，大家都清楚我講甚麼，同事們有沒有收到這個電話號碼？真的好了，剛才Shirley都說了，在1月2號的時候，我們已經推出了這個最新的健康服務，給我們高净值客戶，

01:00:50 Speaker 12
進裕會裡面的轉日和今月級別的會員。為什麼我們要做這件事呢？好了，高净值客戶由你們大家去幫他們管理財富。健康，你覺得他們需要有人管理嗎？而你覺得現在手頭上公司給你的工具足不足夠？可以再多一點。可以再多一點，沒錯。所以我們就進一步這樣幫大家，

01:01:22 Speaker 12
讓你們多用工具去做生意。尤其是高净值客戶的話，其實他們最想要的其實是健康，因為錢已經有了。健康的話，當我們大家面對這個問題的時候，不論階級，其實都會經歷生病，要看醫生。而這個服務，大家可能會見到一件事，是中國內地提供的。

01:01:53 Speaker 12
為什麼呢？因為我們其實看過公司內部的數據，接近七成的我們的高正職客戶，其實和中國內地是息息相關的。所以其實我們這個服務，針對性就是當客戶他們在中國內地的時候，面對著想需要健康管理的狀況下，他要的支援是什麼？大家可能都有聽過，我們之前有一些服務，例如存在利，可能有介紹過。中國內地的醫療機構說，

01:02:26 Speaker 12
讓他們好的資源全部在公家醫院，特別是三甲醫院。中國十幾億人口，在，1900間三甲醫院，無論是高净值行動的話，其實一視同仁，他們都是要去搶號的。大家不知道什麼叫搶號的，我還有幾秒時間講。簡單來講就是，他們要去平臺那裡，去搶一個看醫生的號碼。在醫生七天前才放上平臺。

01:02:58 Speaker 12
無論你是高净值的客戶也好，還是普通的太太、爸爸也好，全部都是在同一個平臺搶的。所以我們這個服務的針對性，其實一定都會有乾衰支援的服務，就是綠通服務。而我們的綠通服務是涵蓋中國一百強的醫院。一百強不是我亂說的，本身中國內地其實是有一個復旦研究所，他們每一年會出這個醫院表列，去細說哪個是一百強的醫院。

01:03:30 Speaker 12
中國內地保險公司，以至於醫療機構，其實都會提供參考，所以是絕對有的關鍵在這裡。另外一樣東西就是在說，高净值的客戶除了要管理他們的自控之外，他們也要管理他們家人的健康。但是他們的家人未必經常在他們身邊，尤其是子女可能在第二個城市讀書。你都不想你的子女或父母突然跟你說我去問AI我的什麼事或者上去小紅書卷看。

01:04:02 Speaker 12
所以我們絕對需要一個專業的醫療團隊而這個醫療團隊是要24小時服務我們的高净值客戶所以你會記得為什麼我們裡面會有一個24 7的專屬醫療團隊而這個醫療團隊裡面其實含有一個專屬的家庭醫生過往在三甲醫院那裡上任以至他在中國第一排名第一的全科醫學院那裡還培訓出來的。

01:04:33 Speaker 12
以至去確保我們的客戶其實他們配置了最優質的醫療資源，與此同時，整個服務亦都是我們AIA創新，因為以往其實所有的健康增值服務，很多時都是捆住醫療產品，或者剛剛最上一次就是OYS2，CI的產品，今次我們打破，我們不是捆住任何這些醫療產品，以致去配合到我們高淨值客戶，其實入得去我們Cupwater大部份都是賣什麼單，

01:05:06 Speaker 12
是沒錯，儲蓄這些蛋，所以無論客戶，其實他不需要特意去買這條保單，他都可以享受到一個這麼優質的醫療配套資源，而這個資源的話，是涵蓋全家，除了會員自己之外，三個家庭人員，包他們爸爸媽媽，配偶的爸爸媽媽，以及他

們的子女，我曾經有個聽到搞笑我的故事，有一個Agent同事和我說，原來配偶的子女是不是都包了，

01:05:43 Speaker 12
所以整個配套的話，另外一樣最方便的地方就是，如果大家有用國內一些醫療平臺的話，很多時候要上小程序，要按多少次？要按很多個步驟的基本上。高淨值客戶，Sorry，沒有這樣的時間，所以我們整個服務，我們單一在WeChat平臺，一個對話窗提供給我們的客戶。我們的家庭醫生，以至到一個是有醫療機關背景的護士，成為他的家庭健康管家，一起會在WeChat群組裡面。

01:06:23 Speaker 12
以致令到我們的客戶隨時隨地以及他們的家人在同一個群組裡面可以去詢問醫生問題，或者是安排他需要的服務，這個大大是幫助了客戶有些客戶是真的搞不定的電話那些apps的話，尤其是我們整個服務講緊四人共享的話有一個長者的家園的話其實他們未必懂得搞消息罪的所以為什麼我們會在這個WeChat平臺那裡去進行。

01:06:54 Speaker 12
而這個亦都是我們，友邦第一次首創用WeChat平臺去提供VAS的服務的，之前可能大家都會經常按進去AIA Plus，然後再按，I am sorry to say，尤其是國內的客戶，他們未必經常打開AIA Plus，所以這個正正是大大方便了我們的客戶，去用這個服務。另外還有一個就是，我們整個服務的話，

01:07:24 Speaker 12
我們叫自己市場收藏，收藏什麼？最右手邊，其實是說我們的服務，涵蓋著三大健康階段，預防、治療、慢病管理，以至我們其實是有八大服務，當中有些服務，基本上是市場罕有。而我會這樣說，香港AIA我們是第一間管理公司提供這個服務。為什麼呢？因為我們背後的供應商。

01:07:54 Speaker 12
和我們簽了一個exclusivity for十二個月。所以今年這十二個月，麻煩大家盡情地和我們的客戶在這裡說，這個是我們市場首創，也都裡面是有罕有的資源。罕有什麼呢？剛才說了除了74，我們可以隨時找到健康醫生之外，如果他有需要，他要找專科醫生。我們的專科醫生是說，可以銜接八強裡面的醫院，三甲醫院。

01:08:25 Speaker 12
是說什麼醫生？副主任或以上。有些人可能會問，副主任或以上是什麼？是不是院長才是最厲害的？臨床的醫學人員、副主任、對上就是主任，這兩個級別在國內人來說，在體育病、臨床學已經是最高級別了。這就是第一。第二，不要說每次都病，去到廣馬做身體檢查，國內其實不像香港那樣的，

01:08:58 Speaker 12
那些客戶計劃，千篇一律。就算告訴你，有醫院可以提供確診計劃的話，不是每一間三甲醫院做到這件事。更何況，我們的高性質客戶，其實他不想過度使

用他們的確診計劃。在說什麼過度使用？就是在說過度醫療。不過始終也有一些練習，就是說每次你進去檢查，醫生都叫你先照個CT 檢查，

01:09:31 Speaker 12
先做 MRI 檢查，但是有這樣的需要，這就是最重要的。沒有這樣的需要，誰可以告訴你有沒有這樣的需要？根據你的家庭史，根據你個人的病學來說，你需要每年做什麼的健康檢查，我們是有家庭醫生幫他看完，以致幫他設計整個check up的計劃，以及涵蓋在國內八強裡面的醫院做這個check up。

01:10:01 Speaker 12
出門當天還要有陪診員在門口等他，以致走到出門口都有陪診員一直帶領著他，所以不用令到客戶到處放，我自己去過深圳港，可能很多在座都有去過深圳港，IMC整個樓層是一個大圓圈，其實你走到入去，縱使他們有很多職員也好，你是不知道自己走哪間房，我在裡面又打了很多個轉，但最後我見到隔壁有客戶在用陪診員服務，

01:10:37 Speaker 12
陪診員的作用是告訴客戶，你每一個站要去哪裡，不用你等你心慌慌，然後做完所有事後，帶你回去吃早餐等等，整套服務全流程，是seamless的，還有一件事要提一提，整個服務群組裡面涵蓋著長者，即是長者，長者的家屬，七成人怎麼都會有山崩、慢病等症狀，

01:11:08 Speaker 12
而當面對這些症狀的時候，很多時候都需要一個長期的健康管理、監測、用藥。試問一下你的客戶有沒有那麼多時間陪他爸爸媽媽去看醫生呢？或者提他下個星期要覆診，藥快用完了，要訂藥了。而我們這個服務，家庭醫生以致我們的健康管家，看完長者的過往病史之後，

01:11:38 Speaker 12
其實會把做些什麼健康監測都抹掉，以至會提醒王老太太，接下來你的高血壓藥下個月就差不多吃完了，不如我幫你再重訂，不用你特地跑去醫院再配藥。這個整合服務的話，就是我剛才限貨在一些糧米的地方，當然我們還有很多八大服務裡面的內容，大家其實可以在我們的服務小冊子，

01:12:11 Speaker 12
以至我們其實都已經拍了片，在AIA香港的YouTube平臺可以瀏覽，以至下載，方便你可以發放給客戶。還要大家同時可以，如果有回去EAC那裡，其實會見到一個，這個策略簡報，這個策略我可以分享給客戶的，這些全部的資料的話，希望可以幫到大家，去跟客戶介紹，還有看一件事，

01:12:42 Speaker 12
現在手頭上你們的客戶，其實已經是那兩個Tier，即是Lunar和Solar的客戶，其實在1月8號的時候已經收到電郵，去知道這個服務的了，所以可能提一提大家，甚至可能在3年前，你們和大家的客戶，擺個早年也好，介紹這個服務，他

們已經可以即時開通了，如果有需要的話，可以聯絡商員的團隊，找我們做一個新導遊，

01:13:12 Speaker 12
多謝大家。

01:13:14 Speaker 1
我們感謝Asha，我們2021年份帶給大家很多很棒的東西，CRS的分享，我們友邦進於全新的一個醫療管家的服務，希望今天的資訊幫到大家，Asha也說得很好，你這個客人收到了，記得告訴他，當年拜年就不要說，我會跟你看醫生，但是我們有個醫療管家，照顧你全家的需要，最後提一提，同時我看到剛才有些，可能點了一點點進來，如果還沒收CRS的同事，

01:13:47 Speaker 1
有勞數一數，登記出席，我們知道，原來我們的工作坊很受大家歡迎，有很多人出席了，希望可以來搞多幾場，或者大家有興趣，有什麼題目想要聽，都很歡迎跟我們高淨值團隊分享，好嗎？今天我們感謝大家出席，一點點總結，不好意思，謝謝。