HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

Best Practice Sharing

Jul 2026

Agency Control & Governance

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

請掃描QR Code
及填寫相關資料作
簽到，謝謝！

內容

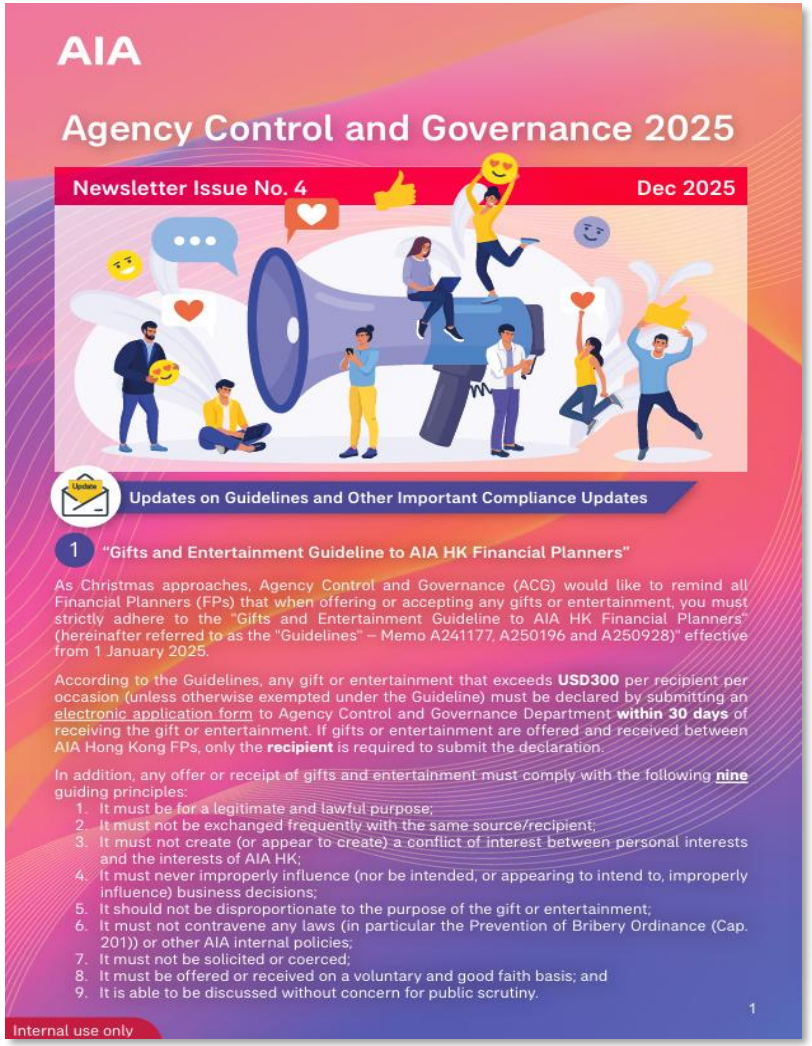
- 最新合規資訊
- 市場行為指引
- 電話促銷活動指引
- 路演活動流程及銷售物料

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

營業監控及規管部季度通訊







eAC > 部門資訊 > 優質服務文化專頁 > 告示板 > 營業監控及規管部通訊

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

2025年第四季成立之投訴個案

不當行為類別	財務策劃顧問人數
欺詐	8
不當銷售	1
違反公司內部指引	92
客戶服務範疇	33
其他	7
總數	**141**

詳情可參閱2025年第四季《營業監控及規管部季度通訊》，發出日期：2025年12月22日

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

2026年第一季成立之投訴個案

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**

詳情可參閱2026年第一季《營業監控及規管部季度通訊》，發出日期：2026年3月31日

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

欺詐

違規後果

公司要求所有財務策劃顧問以最高誠信進行保險，並對所有欺詐行為採取**「零容忍」**政策。因此，服務年資、與公司之關係與及有否償還騙取金額均不會作為衡量紀律處分或向執法機關報告之考慮。

若欺詐個案查明屬實，財務策劃顧問之**合約**將被**終止**，相關個案亦會**提交執法/監管機構**作刑事及/或民事跟進處理。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

聘用助理/秘書之要求

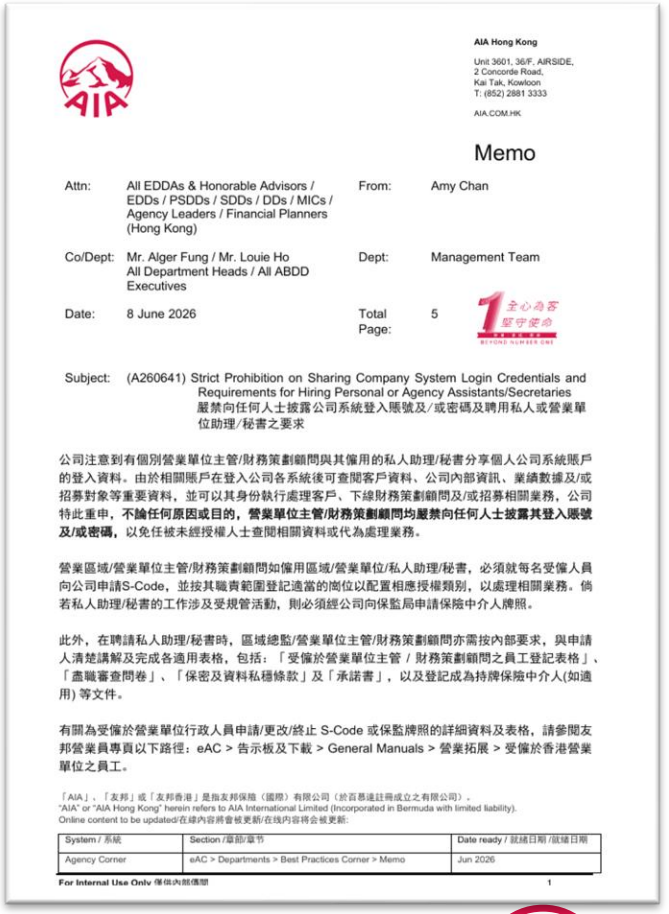
公司留意到，個別營業單位主管 / 財務策劃顧問與其聘用之私人助理 / 秘書，共用個人公司系統帳戶登入資料

如聘用區域 / 營業單位 / 私人助理 / 秘書：

- 應為每名受聘人員向公司申請專屬 S-Code
- 按其職責範圍登記適當崗位，並配置相應授權類別，以處理相關業務
- 涉及受規管活動之人員，必須持有有效保險中介人牌照

嚴禁向任何人士披露公司系統登入賬號及/或密碼

請參閱通告 A260641 - 發出日期: 2026年6月8日



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 / Mr. Louie Ho All Department Heads / All ABDD Executives
Dept: Management Team
Date: 8 June 2026
Total Page: 5

Subject: (A260641) Strict Prohibition on Sharing Company System Login Credentials and Requirements for Hiring Personal or Agency Assistants/Secretaries
嚴禁向任何人士披露公司系統登入賬號及/或密碼及聘用私人或營業單位助理/秘書之要求

公司注意到有個別營業單位主管/財務策劃顧問與其僱用的私人助理/秘書分享個人公司系統賬戶的登入資料。由於相關賬戶在登入公司各系統後可查閱客戶資料、公司內部資訊、業績數據及/或招募對象等重要資料，並可以其身份執行處理客戶、下線財務策劃顧問及/或招募相關業務，公司特此重申，**不論任何原因或目的，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。

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。

此外，在聘請私人助理/秘書時，區域總監/營業單位主管/財務策劃顧問亦需按內部要求，與申請人清楚講解及完成各適用表格，包括：「受僱於營業單位主管 / 財務策劃顧問之員工登記表格」、「盡職審查問卷」、「保密及資料私穩條款」及「承諾書」，以及登記成為持牌保險中介人(如適用) 等文件。

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。

「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/在線內容將会被更新:

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	Jun 2026

For Internal Use Only 僅供內部傳閱 1

[AIA – INTERNAL] AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

維持與內地訪客客戶接觸之適當行為的提醒

近期監管發展：

- 中華人民共和國國務院發佈《境外投資及跨境資金流動監管（第837號令）》(2026年7月1日起施行)
- 香港金管局於2026年5月22日發出通函 –《就投資帳戶的開立及與客戶維持關係時應採取的監控措施》
- **三大要點**要注意：

1. 審慎使用社群媒體

僅可在持牌保險中介人職能範圍內行事; 嚴禁向內地居民宣傳或建議其：

- 開立香港銀行帳戶; 購買保險產品
- 於內地平台（如微信、小紅書）發布或轉發具招攬及銷售性質內容

必須遵守:《使用社群媒體的「該做及不該做」》指引

2. 不得參與資金轉道或拆分安排

客戶須透過合法及適當渠道支付保費
嚴禁提供相關建議或協助：

- 資金轉道安排
- 拆分跨境進出資金安排

3. 與內地旅客合規接觸

內地旅客可於香港購買保險產品, 須符合相關規定：

- 客戶須於**整個銷售過程中親身**在香港辦理
- 確保客戶清楚了解產品風險（特別是長期保單）; 回佣安排屬違規行為

參考資料：**保監局《赴港投保7件事》**（2026年5月）

請參閱通告 A260670 - 發出日期: 2026年6月18日

[AIA – INTERNAL] AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

市場行為指引

市場行為指引

市場操守委員會(Market Conduct Committee)(MCC) 負責用扣分制審理有關業務代表的個案





MCC會考慮：

- 對客戶的影響
- 公司金錢上的損失
- 業務代表的投訴紀錄
- 業務代表有否因不當行為受益
- 業務代表於調查時是否合作
- 客戶會否繼續追究，等

iAcademy > 網上學習 > 良好工作習慣 > 友邦《市場行爲指引》

eAC > 指南 > General Manuals > AIA HK Guideline > 友邦《市場行爲指引》

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

市場行為制度

根據市場行為制度

1年內被累積扣除**4分**或

2年內被累積扣除**6分**或以上



的財務策劃顧問會被**終止合約**

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

電話促銷活動指引

電話促銷活動注意事項

1. 進行電話促銷前，財務策劃顧問需事先獲區域總監及公司的批准，並在進行電話促銷前最少7個工作天遞交申請。
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. 在進行電話促銷時，如客戶表示其為「友邦」的現有客戶，請根據電話促銷指引，以禮貌方式結束通話。
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. 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。

[AIA – INTERNAL]
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

對電話促銷違規行爲施加嚴重紀律處分

為嚴打電話促銷違規行爲，公司於2024年12月開始施加更嚴重紀律處分予相關違規行為，包括向：

- **涉事財務策劃顧問被扣減2分；及**
- **相關區域總監發出書面警告**

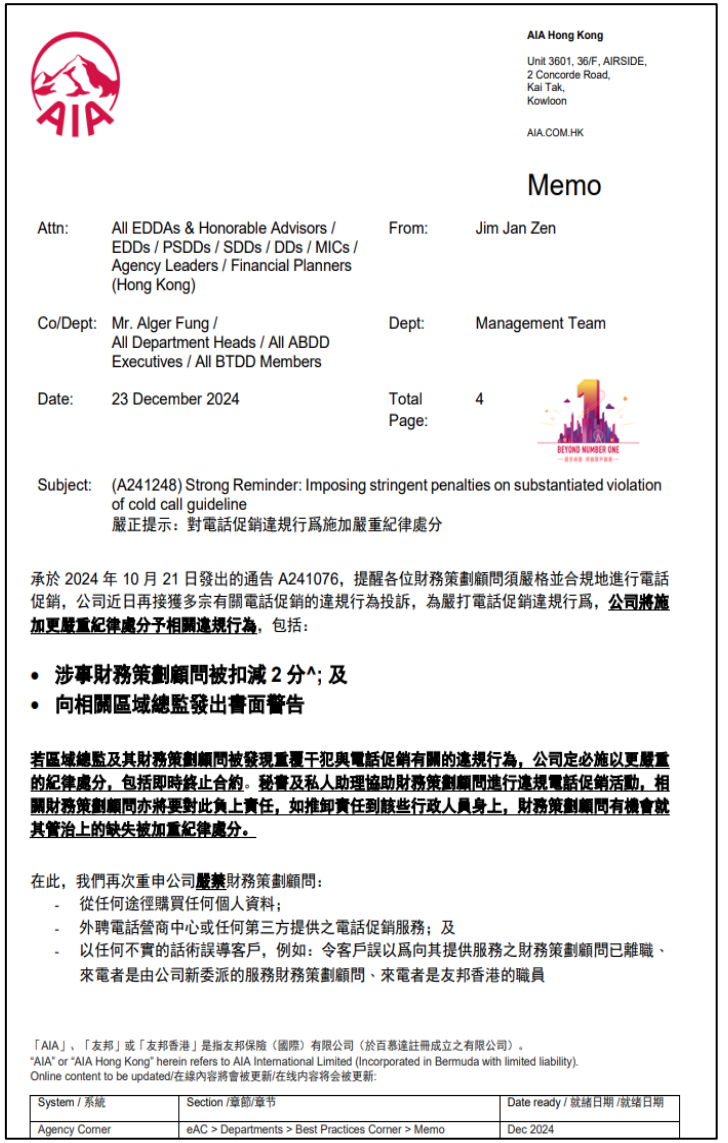
若區域總監及其財務策劃顧問被發現重覆干犯與電話促銷有關的違規行為，公司定必施以更嚴重的紀律處分，包括即時終止合約。

秘書及私人助理協助財務策劃顧問進行違規電話促銷活動，相關財務策劃顧問亦將要對此負上責任，如推卸責任到該些行政人員身上，財務策劃顧問有機會就其管治上的缺失被加重紀律處分。

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

請參閱通告 A241248 - 發出日期: 2024年12月23日



AIA Hong Kong

Unit 3601, 36/F, AIRSIDE,
2 Concorde Road,
Kai Tak,
Kowloon

AIA.COM.HK

Memo

Attn:	All EDDAs & Honorable Advisors / EDDs / PSDDs / SDDs / DDs / MICs / Agency Leaders / Financial Planners (Hong Kong)	From:	Jim Jan Zen
Co/Dept:	Mr. Alger Fung / All Department Heads / All ABDD Executives / All BTDD Members	Dept:	Management Team
Date:	23 December 2024	Total Page:	4

Subject: (A241248) Strong Reminder: Imposing stringent penalties on substantiated violation of cold call guideline
嚴正提示：對電話促銷違規行爲施加嚴重紀律處分

承於 2024 年 10 月 21 日發出的通告 A241076，提醒各位財務策劃顧問須嚴格並合規地進行電話促銷，公司近日再接獲多宗有關電話促銷的違規行為投訴，為嚴打電話促銷違規行爲，**公司將施加更嚴重紀律處分予相關違規行為**，包括：

- **涉事財務策劃顧問被扣減 2 分^; 及**
- **向相關區域總監發出書面警告**

若區域總監及其財務策劃顧問被發現重覆干犯與電話促銷有關的違規行為，公司定必施以更嚴重的紀律處分，包括即時終止合約。秘書及私人助理協助財務策劃顧問進行違規電話促銷活動，相關財務策劃顧問亦將要對此負上責任，如推卸責任到該些行政人員身上，財務策劃顧問有機會就其管治上的缺失被加重紀律處分。

在此，我們再次重申公司**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

「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	Dec 2024

[AIA – INTERNAL] AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

優化電話促銷活動申請及審批流程

公司於2026年2月公司已對電話促銷活動申請及審批流程進行優化，財務策劃顧問如欲進行電話促銷活動，需要遵守以下要求：

- 獲得區域總監及營業拓展部事先核准
- 進行電話促銷活動前最少7個工作天向公司遞交「電話促銷申請表」
- 使用公司建議講稿，使用自己撰寫之講稿，需通過ACG審批

電話促銷活動申請表：可透過二維碼或通告內的連結獲取

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。

請參閱通告 A260248 - 發出日期: 2026年2月10日



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	Dept:	Management Team
Date:	10 February 2026	Total Page:	5

Subject: (A260248) Optimization of the Application and Approval Process for Cold Call Activities
優化電話促銷活動申請及審批流程

為了提升效率並便利電話促銷活動申請，公司已對電話促銷活動申請及審批流程進行優化。旨在縮短處理時間，並確保申請過程更為順暢。

由即日起，財務策劃顧問**無需再透過電郵**向所屬區域總監及營業拓展部主管遞交電話促銷活動申請。申請人可以透過此連結或以下二維碼提交電子申請表。所屬的區域總監及營業拓展部主管收到系統發出的電郵通知後，對申請進行批核。

請各財務策劃顧問遵照更新後的流程提交申請。如有任何疑問，請聯絡所屬 ABP 以獲取協助。

公司特此提醒各財務策劃顧問：**如欲進行電話促銷活動，必須事先向公司提出申請並獲得批准，方可進行。**

嚴禁以下行為：
- 從任何途徑購買個人資料；
- 外聘電話營商中心或任何第三方提供之電話促銷服務；及

「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 2026

For Internal Use Only 僅供內部傳閱 1

[AIA – INTERNAL] AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

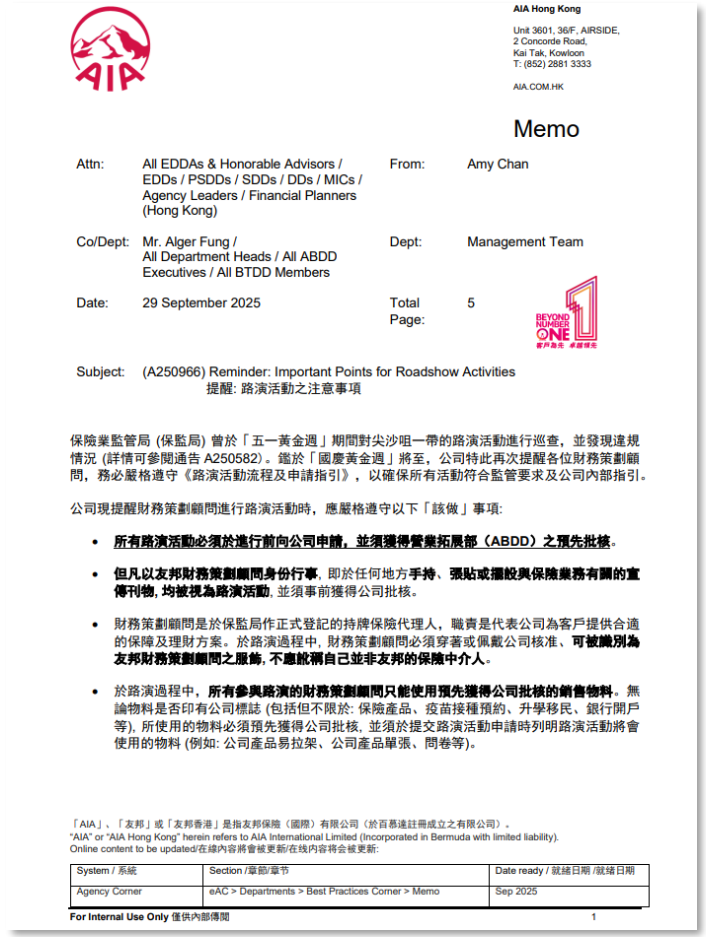
HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

路演活動流程及申請指引

路演活動「該做」事項

保監局曾於「五一、十一黃金週」期間對路演活動進行的巡查，發現以下違規情況，財務策劃顧問應嚴格遵守以下「該做」事項，確保路演活動符合監管要求及公司內部指引

情況	該做
財務策劃顧問不認為活動為「路演」，故此沒有向公司作出申請	但凡用AIA財務策劃顧問身份行事，即於任何地方手持、張貼或擺設與保險業務有關的宣傳刊物均被視為路演活動，並須向公司作出申請預先獲得公司批核
未清晰展示代理人身份 **代理人未以顯眼方式展示其保險代理人身份，可能導致誤解或誤導**	財務策劃顧問是於保監局作正式登記的持牌保險代理人，職責是代表公司為客戶提供合適的保障及理財方案。於路演過程中，財務策劃顧問必須穿著或佩戴公司核准能被識別為友邦財務策劃顧問之服飾，不應訛稱自己並非友邦的保險中介人
使用未經授權的銷售物料 **活動中出現部分未經公司審批的標語牌及宣傳品**	於路演過程中，所有參與的財務策劃顧問只能使用預先獲得公司批核的銷售物料
對公司品牌標示要求存在誤解 **財務策劃顧問誤認為未印有公司標誌的物料不須獲得公司審批**	無論物料是否印有公司標誌（包括但不限於：保險產品、疫苗預約、升學移民、銀行開戶的物料），路演活動所使用的物料必須預先獲得公司批核，並須於提交路演活動申請時列明路演活動將會使用的物料（例如：公司產品易拉架、公司產品單張、問卷等）



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: 29 September 2025
Total Page: 5

Subject: (A250966) Reminder: Important Points for Roadshow Activities
提醒: 路演活動之注意事項

保險業監管局 (保監局) 曾於「五一黃金週」期間對尖沙咀一帶的路演活動進行巡查，並發現違規情況 (詳情可參閱通告 A250582)。鑑於「國慶黃金週」將至，公司特此再次提醒各位財務策劃顧問，務必嚴格遵守《路演活動流程及申請指引》，以確保所有活動符合監管要求及公司內部指引。

公司現提醒財務策劃顧問進行路演活動時，應嚴格遵守以下「該做」事項:

- **所有路演活動必須於進行前向公司申請，並須獲得營業拓展部（ABDD）之預先批核。**
- **但凡以友邦財務策劃顧問身份行事**，即於任何地方**手持、張貼或擺設與保險業務有關的宣傳刊物，均被視為路演活動**，並須事前獲得公司批核。
- 財務策劃顧問是於保監局作正式登記的持牌保險代理人，職責是代表公司為客戶提供合適的保障及理財方案。於路演過程中，財務策劃顧問必須穿著或佩戴公司核准、**可被識別為友邦財務策劃顧問之服飾，不應訛稱自己並非友邦的保險中介人。**
- 於路演過程中，**所有參與路演的財務策劃顧問只能使用預先獲得公司批核的銷售物料。**無論物料是否印有公司標誌 (包括但不限於: 保險產品、疫苗接種預約、升學移民、銀行開戶等)，所使用的物料必須預先獲得公司批核，並須於提交路演活動申請時列明路演活動將會使用的物料 (例如: 公司產品易拉架、公司產品單張、問卷等)。

「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	Sep 2025

For Internal Use Only 僅供內部傳閱 1

詳情請參閱通告: A250582 及 A250966，發出日期: 2025年5月30日及2025年9月29日

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

路演活動注意事項

- **路演定義 – 「於任何地方/場所，以推廣保險業務或擴展為目的，進行任何形式的宣傳或銷售活動，無論是否展示公司標誌或品牌識別，均屬路演」**
- **所有路演於進行前須向公司申請所有路演須獲得營業拓展部（ABDD）預先批核**
- **只能使用預先批准的推銷資料，並須穿著或佩帶能識別代表公司的服飾**
- **路演活動結束後，須向公司遞交參與路演的財務策劃顧問執勤表及相關記錄，並保存七年。**
- **公司會就路演作出巡查**



財務策劃顧問不應就政府公共福利金計劃 (例如: 長者生活津貼) 作為路演活動主題並提供任何建議或資訊，亦不應令公眾誤以為其可協助辦理或申請相關資助、津貼或補助。

[AIA – INTERNAL]

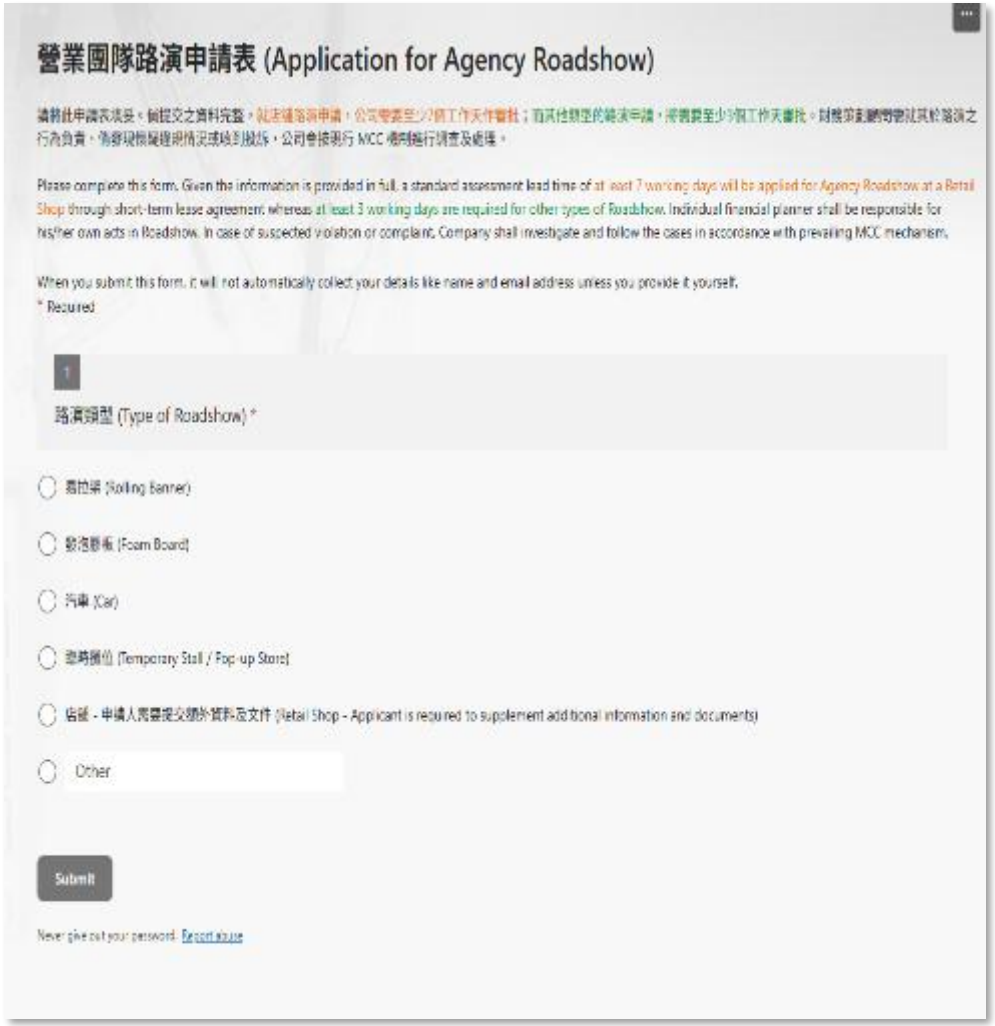
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

路演活動申請

類型	所需審批時間
零售店舖	7個工作天
其他（例如：滾動橫幅、展示板、汽車、臨時攤位、在任何地點展示促銷材料）	3個工作天

請透過以下二維碼或連結填寫並遞交申請表予營業拓展部處理。當所需提交之資料完整，營業拓展部將以書面形式通知申請人路演申請已獲批核。

營業團隊路演申請表 (Application for Agency Roadshow)



詳情請查閱《路演活動流程及申請指引》（路徑：友邦財務策劃顧問專頁 > 部門資訊 > 優質服務文化專頁 > 手冊及指引）

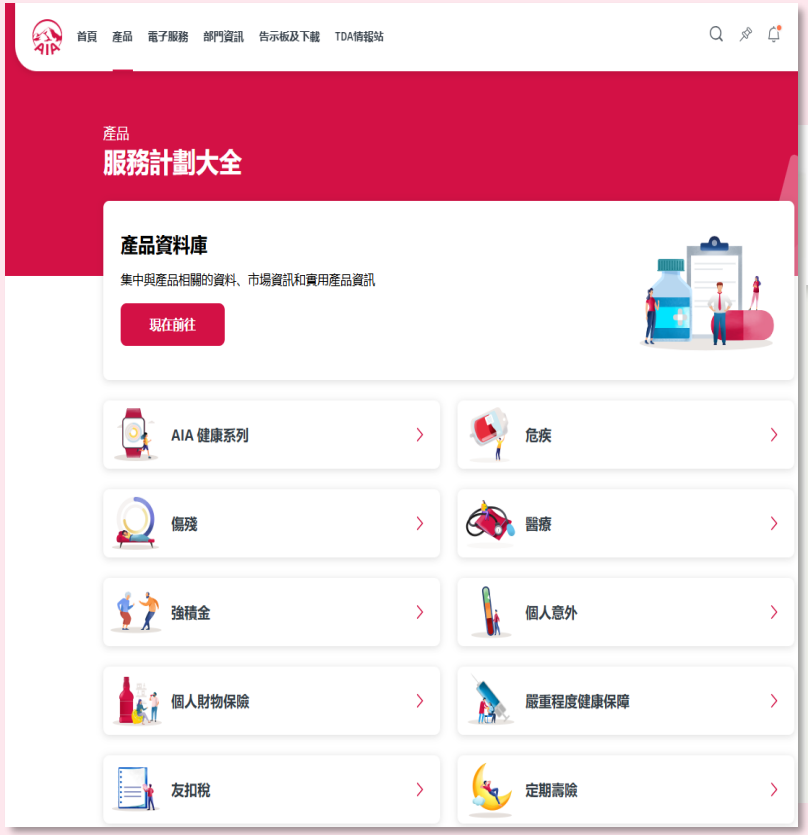
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

銷售物料

善用助銷配套







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

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

產品精明包 Smart Kit

繁 簡

(此助銷工具可分享予客戶)

市場趨勢





產品賣點





客戶例子





產品比較



公司實力





多圖少字 針對不同客戶群**靈活應用**

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

所有工具可於以下平台**瀏覽及下載**

產品資訊平台

Agency Corner

相應產品類別 > 相應產品 > 助銷配套



AIA Smart (iPad App)

產品資料庫 > 相應產品類別 > 相應產品 > 查看助銷配套



iAcademy

網上學習課程 > 內部牌照 > 相應產品類別 > 相應產品 > 查看助銷配套



各項通訊

通告



iEngage

News Feed > 市場資訊及客戶推廣 > 市場推廣及助銷策略



WhatsApp

經Agency Promotion Updates群組分享訊息



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

向客戶提供產品說明文件及銷售材料



財務策劃顧問於銷售期間，僅可使用公司提供的說明文件/銷售材料，並須使用整份說明文件/銷售材料來解釋所討論的保單。不得增添其他說明或節錄或選擇某些有利部分來吸引客戶的注意力。

使用任何配合客戶需要的自製銷售材料前，必須事先獲得公司批准。請聯絡營業拓展部以獲得同意或批准，並停止使用任何已過時的核准銷售材料。

若發現懷疑違規情況, 個案將呈交至 Market Conduct Committee (“MCC”) 進行審理。如查明屬實,公司將對有關之財務策劃顧問作出懲處, 處分由扣減2分至終止合約並可能向有關當局報告。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

謝謝！

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.