友邦保險(國際)有限公司
(於百慕達註冊成立之有限公司)

營業員向申請人/保單持有人

為抵港抵澳內地人士銷售保險業務的 MCV 營運指引

發出者　　：MCV Business Development - Agency Strategy

日期　　：2025 年 08 月 01 日

僅供內部傳閱

業務聯絡

服務支援

負責人: Stephen Chan 3753 6128

- 一般查詢
- 抵港內地人士營運程序
- 培訓

財駿中心

負責人: Veronica Pang 3408 4999

- 財駿中心日常運作
- 認證服務
- 繳費服務

MCV 營運指引目錄

頁	內容
2.	A. 保單申請前之查詢服務
	B. 抵港抵澳內地人士營運指引 – 豁免小童入境證明
	C. 運送保單
	D. 一般批註
3.	E. 共同匯報標準
	F. 「特別批註」
	G. 友邦財駿中心/客戶服務中心的營運程序
4.	H. 認證服務
	I. 抵港/抵澳內地人士業務違規處分列表
7.	J. 抵港內地人士轉介開立銀行戶口 1 – 指定東亞銀行分行開立銀行戶口
8.	抵港內地人士轉介開立銀行戶口 2 – 於尖沙咀財駿中心開立東亞銀行戶口
9.	抵港內地人士轉介開立銀行戶口 3 – 開立眾安銀行戶口
10.	開立銀行戶口之安排 4 – 開立花旗銀行戶口

[AIA - CONFIDENTIAL]
僅供內部傳閱

MCV 營運指引

A. 保單申請前之查詢服務

查詢服務只供給營業員為其內地申請人/準受保人於作出正式保單申請前之查詢。請根據以下程序：

1. 提出查詢時必須於內地申請人及準受保人(除兒童外)於過去十二個月曾到訪香港(適用於香港保單)/澳門(適用於澳門保單)
2. 核保部同事將以電話回覆營業員有關保單申請前所查詢之適當資料。**核保部同事不會以書面回覆此查詢服務**。

下列文件需電郵至以下地址作查詢服務之申請：MCVpreenquiryservices@aia.com

詳情包括 a. 準客戶名稱 b. 年齡 c. 性別 d. 計劃名稱 及 e. 保額

1. 內地申請人及準受保人(除兒童外)不超過十二個月的有效入境證明
2. 準客戶簽署的聲明書(請於抵港抵澳內地人士專頁下載: 抵港抵澳內地人士業務指引 > 抵港抵澳內地人仕業務表格 > 聲明書)

B. 抵港抵澳內地人士營運指引 – 豁免小童入境證明

由2018年4月1日起(申請日期)，抵港抵澳內地人士毋須為其子女提供豁免小童入境證明，惟仍須遞交關係證明及身份證明文件(如身份證，出生紙)。

C. 運送保單

1. 所有保單合約連同客戶歡迎信(CN Letter) 將會由速遞公司運送至保單持有人之通訊地址。
2. 公司會以 SMS 短訊通知營業員有關保單運送之日期。
3. 冷靜期 – 依照客戶歡迎信(CN Letter)上的日期。
4. 保單持有人不需要簽署保單收訖確認回條，公司以速遞公司之收據取代保單收訖確認回條。
5. 向保單持有人解釋保單條文
   (a) 營業員於香港/澳門親身解釋；或
   (b) 營業員致電解釋 (只可商談有關保單之行政事項及條文；營業員不可向此客戶銷售新生意) 。

D. 一般批註

公司將會繕發「一般批註」，列明已更改之條款及條件以供保單持有人參考，包括：

1. 傳統人壽保險/指定的萬用壽險/指定的投資連繫壽險產品
   - ✓ 更改持有人
   - ✓ 更改保險種類
   - ✓ 任何利益更改，除終止附加契約及/或減少利益外
   - ✓ 保單權益轉讓
   - ✓ 經速遞遞派保單
   - ✓ 繳交保費
2. 意外及醫療保險產品 – 意選保
   - ✓ 持有人權利
   - ✓ 任何利益更改，除減少利益外

- ✓ 經速遞遞派保單
- ✓ 繳交保費
- ✓ 法律依從
- ✓ 轉換職業

E. 共同匯報標準

共同匯報標準訂立的目的旨在提升稅收透明度和打擊跨境逃稅。根據《修訂條例》，財務機構(包括 AIA) 須於 2017 年 1 月 1 日開始識辨和蒐集相關財務帳戶的資料，並要求帳戶持有人提供稅務居住地自我證明(self-certification)。財務機構會因應香港稅務局之時間表，提交非香港稅務居民的財務資料。營運指引詳情參考由 Service and Operation 部門所出之通告 A161256。由 2017 年 1 月 1 日起（投保申請書簽署日起計）：所有營業員必須完成共同匯報標準(CRS)的銷售資格網上測驗(88 號牌照)（請參考 Memo A161107）。

F. 「特別批註」

公司將會繕發「特別批註」，列明附加契約上已更改之條款及條件以供內地保單持有人在保單合約繕發後參考，包括：

- ✓ 修訂賠償計劃及/或限制<適用於特級「健康之寶」住院及手術賠償附加契約 (SGHR)－只適用於香港>
- ✓ 自動修訂賠償計劃<適用於「永無憂」住院及手術賠償附加契約 (HS 60 & 80)－只適用於澳門>
- ✓ 自選人身意外保險－意外死亡及斷肢附加契約 (PAC Select – ADD)
  - 法律依從
  - 轉換職業
- ✓ 轉換職業 (只適用於自選人身意外保險(PAC Select)、意外死亡賠償附加契約 (ADB) 及簡易意外死亡及斷肢附加契約 (SADD))
- ✓ 卓易保附加契約(PAR)
  - 法律依從

G. 友邦財駿中心/客戶服務中心的營運程序

1. 友邦財駿中心/客戶服務中心職員按預約紀錄核實營業員和客戶的身份。
2. 友邦財駿中心/客戶服務中心職員以 i **認證為客戶認證或**核實並複印客戶的護照或其他旅行證件（載有客戶的個人資料和入境證明）。客戶服務中心職員需要在影印本上加蓋“已驗證真實副本”及簽署。

3. 如果客戶提供地址證明的影印本，該影印本須蓋上遞交日期。如果客戶提供正本地址證明以複印，友邦財駿中心/客戶服務中心職員須於影印本上加蓋“已驗證真實副本”及遞交日期，然後歸還原件給客戶。

4. 友邦財駿中心/客戶服務中心職員須核對所需文件，核對完成後，以 i **認證為客戶認證或**只須在文件首頁上蓋上友邦財駿中心/客戶服務中心的日子印章及簽署。如申請文件不全或有任何其他的要求，客人須於友邦財駿中心/客戶服務中心跟進，故友邦財駿中心/客戶服務中心職員會要求客戶及營業員稍作等候(30 至 45 分鐘)或需要進行另一次預約。

5. 友邦財駿中心/客戶服務中心職員要根據「非香港/澳門身分證持有人之投保聲明」詢問客戶以確定營業員的銷售過程是發生在香港/澳門。客戶須要在「非香港/澳門身分證持有人之投保聲明」上簽署作實。而友邦財駿中心/客戶服務中心職員亦須要在「非香港/澳門身分證持有人之投保聲明」上簽署。
如客戶申報部份銷售過程發生在內地或銷售過程不是完全在香港/澳門發生，此保單申請即被拒絕辦理。

~~6. 各區域執行總監、資深區域總監、區域總監或 MIC(授權人士)亦可核實客戶的護照或其他旅行證件，惟需符合以下之條件：~~ 取消

~~a) 年繳保費<=美金 500,000~~

~~b) 授權人士必須完成抵港內地人士認證培訓課程及通過測驗。~~

~~c) 以下情況不能由授權人士進行核實客戶的護照或其他旅行證件：~~

~~i. 該保單營業員是授權人士~~

~~ii. 該保單申請人及/或受保人是授權人士~~

7. 使用自助過關服務抵港的客戶於認證中心投保時，友邦財駿中心職員需核實並複印客戶的證件如下：
   a) 身分證
   b) 貼上登記標貼之通行證
   c) 入境處發出之電腦列印入境記錄

   若不能提供(c)項時，客戶需要簽署非香港 / 非澳門身份證持有人之投保聲明:
   1) 確認及聲明入境標籤已遺失，
   2) 確認合法地進入香港 / 澳門境內，並於保單投保日已獲准停留

H. 認證服務

各業務代表可使用『財駿中心認證服務』，詳情如下:

1. 業務代表可於iBS預約財駿中心認證服務
2. 業務代表及抵港內地客戶到達中心後，可向中心職員登記
3. 財駿中心職員會為業務代表及客戶進行認證及完成”非香港/非澳門身份証持有人聲明”
4. 中心職員為客戶處理認證後，業務代表與客戶便可離開財駿中心
5. 業務代表須於七天內交回該保單之投保申請書及相關文件(包括iPoS電子申請書)。業務代表應根據〝業務代表核對文件清單〞以確保文件齊全
6. 如同事自行為客戶透過i認證完成認證，所有新生意投保文件(包括iPoS電子申請書及相關文件)必須於認證日七天內(包括投保書簽署日)交到核保部或財駿中心。

I. 抵港/抵澳內地人士業務違規處分列表

違規行為類別	**處分**
1. 在中國境內進行銷售 – 終止財務策劃顧問合約	
a. 於香港/澳門境外簽署投保申請書	終止財務策劃顧問合約
b. 以轉介客戶前往香港/澳門投保為主要目的，於香港/澳門境外設立銷售辦公室。	
c. 提供保費回佣誘使境外人士投保。	

[AIA - CONFIDENTIAL]
僅供內部傳閱

違規行為類別	處分
2. 在中國境內進行宣傳活動 – 終止財務策劃顧問合約	
a. 在中國內地境內直接或間接組織保險產品/財富管理講座，或擔當講者/贊助人，以宣傳香港友邦的保險產品。 *如財務策劃顧問獲邀擔任由商業機構或其他團體於中國內地舉辦的保險銷售講座講者，必須事先取得公司批准。 此違規行為並不包括財務策劃顧問於中國內地擔任講者，討論廣泛的保險概念。*	終止財務策劃顧問合約
b. 分發或分享友邦市場推廣或產品資料(例如小冊子，建議書，保障利益一覽表，產品比較) 予特定國內準客戶或國內客戶；或介紹推廣活動予特定國內準客戶或國內客戶。	
c. 沒事先取得公司批准，進行/參與國內媒體訪問而議題涉及友邦 (如將香港友邦及國內產品進行比較)，導致違規/受監管機構關注或損害友邦聲譽。 此違規行為並不包括財務策劃顧問/個人因公職所需在香港或內地回應傳媒，而內容不涉及友邦/產品並沒有對公司聲譽造成損害。	

違規行為類別	處分
3. 組織遊學團、旅遊團/支付旅費予抵港抵澳投保之境外人士 – 終止財務策劃顧問合約	
a. 直接或間接組織或贊助團體旅遊（例如遊學團或觀光團）或其他活動以招攬國內準客戶前往香港/澳門投保。	終止財務策劃顧問合約
b. 利用宣傳手法招攬/組織國內團體客戶前往香港/澳門投保。	
c. 以誘使國內客戶來港投保為目的，支付旅費/住宿費。 不包括出於禮節性目的，內地旅客在港所產生的聯誼娛樂項目費用 / 交通費 / 住宿費。該費用金額不應過高及其目的不是誘使客戶投保。	
4. 非法轉介活動 – 終止財務策劃顧問合約	
a. 以境外銷售為目的，在內地委託第三方機構或個人進行任何推介銷售香港/ 澳門保險產品行為；或委託介紹人及有很大可能性涉及金錢上的報酬或其他過量的利益。	

違規行為類別	處分
5. 違反友邦內部指引/營運程序 – 扣分（註解）	

違規行為類別	處分
a. 提供利益誘使客戶在香港/澳門投保（包括禮物或利益） *如所提供的利益過量，將終止財務策劃顧問合約。* *如所提供的利益輕度過量，將扣三分。* *利益是否過量將視乎具體個案。* *出於禮節性目的所提供予客戶的禮品/娛樂項目並不包括在內。*	扣 3 分至終止財務策劃顧問合約不等
b. 以接觸國內準客戶為目的， 透過網站或於社交媒體/論壇的公開帳戶張貼產品資料，介紹產品特性，產品推廣活動，建議書， 保障利益一覽表等；在社交媒體上提供國內聯絡方式以作保單查詢/ 投保之用。 不包括當國內準客戶在港時進行的私人社交聯系	扣 1–2 分不等
c. 沒有證據顯示以境外銷售為目的, 於名片上印製非香港/澳門電話號碼為聯絡電話	扣 1 分
d. 沒有證據顯示以境外銷售為目的， 於市場/產品文件上 （如產品小冊子，演算表）印製非香港/澳門電話號碼為聯絡電話	扣 1 分
e. 以境外銷售為目的在境外派發友邦保險之名片。聯誼性質交換名片不在此限。	扣 1 分
f. 違反抵港內地人士保險業務的保費繳付要求/規則。	書面警告至扣 2 分不等
g. 由已獲授權的營業團隊人士為抵港內地人士保單認證： – 該獲授權人士並沒有見證投保過程 – 下放簽署權限給秘書或助理	暫停認證權限 3 – 6 個月及扣 1 – 2 分不等，視乎次數及嚴重性
h. 尚未完成基本的培訓要求，即尚未獲取內部有效牌照前，便向內地居民進行銷售。	扣 1 – 3 分不等

註解:

財務策劃顧問的扣分:

- **若財務策劃顧問累計 1 年內被扣 4 分或累計 2 年內被扣 6 分，財務策劃顧問的合約將會被終止.**
- **任何與抵港抵澳內地人士業務相關的扣分都將導致其抵港抵澳內地人士業務被暫停，暫停期限為 12 個月。所有被扣分的財務策劃顧問可以經市場操守委員會酌情處理下選擇參與優質服務文化加強課程，因應其扣減之分數而減短其暫停銷售期。**

分數扣減	完成課程後的抵港抵澳內地人士業務暫停銷售期（與抵港抵澳內地人士業務相關的不當行為）
1	3 個月
2	6 個月
3	12 個月(不能參與優質服務文化加强課程)

- **若有證據證明財務策劃顧問的直屬上司知悉財務策劃顧問存在可使其財務策劃顧問身份被終止的不當行為，而並沒有向公司報告，該直屬上司將面臨紀律處分，包括降級或終止合約（具體處分視乎審查而定）。**

J. 抵港內地人士轉介開立銀行戶口之安排 1

1. 指定東亞銀行分行及配額

	指定分行	每日配額
1	33 德輔道中顯卓財中心 (只供上午時段)	5
2	銅鑼灣分行(任何時間)	2
3	佐敦分行(任何時間)	2
4	創紀之城五期分行(任何時間)	2
	每日總數	11

2. 每個時段為兩小時
3. 接受提前 7 天預訂
4. 請於每週四下午 5:00 或之前預約下週分行及配額
5. 所提供的服務必須預約(不會對 walk-in 客人提供服務)
6. 請提供以下信息以安排與銀行的預約 ：
   a. 代理人姓名和聯繫電話
   b. 預定分行及選擇日期和時間
   C. 客戶性別、姓名和聯繫電話
7. 開戶基本所需文件：(個別開戶所需文件由東亞銀行決定)
   - 護照/往來港澳通行證；和
   - 入境小票；和
   - 地址證明
     (i) 最近 3 個月內的銀行月結單； 或
     (ii) 有顯示 “住宅地址” 的身份證
     “住宅地址” 必須為居住地址，不接受身份證上以公司、宿舍、酒店或集體戶等地址作為證明
8. 東亞銀行分行地址，請瀏覽東亞銀網業 www.bea.com.hk > 個人銀行 > 分行、自動櫃員機及視像櫃員網絡
9. 開戶僅限
   - 顯卓理財賬戶
   - 投資賬戶（客戶自行決定）
10. 開戶要求

- 最低存款額 >=300,000 港元，須於開戶日兩個月內注資
- 如未能達到最低餘額要求，東亞銀行將收取每月 200 港元的服務費
- 符合最低餘額要求包括東亞銀行儲蓄賬戶、活期賬戶、外幣儲蓄賬戶，定期存款及投資結餘

預約詳情，請聯絡:

11. 如有任何取消/重新安排的預約，請透過 WhatsApp 或電子郵件通知我們的支援團隊。

12. 請勿在東亞銀行內進行任何與銷售友邦保險產品有關的事宜。

友邦香港只是轉介客戶到東亞銀行開戶。如未能成功開設戶口，友邦香港概不負責

抵港內地人士轉介開立銀行戶口之安排 2

1. 地點: 尖沙咀財駿中心（到達後, 中心職員會協助及安排客人到指定地點辦理開戶）
2. 每個時段為 15 分鐘
3. 接受提前 7 天預約
4. 請於每週一下午 5:00 或之前通知本週之預約
5. 預約時段僅適用於每週一至五 上午 10:30 至 下午 12:30，每天最多可預訂 27 個
6. 所提供的服務必須預約(不會對 walk-in 客人提供服務)
7. 請提供以下信息以安排與銀行的預約 :
   a. 代理人姓名和聯繫電話
   b. 預定日期和時間
   c. 客戶性別、姓名和聯繫電話
   d. 客人證件號碼（內地身份證 及 通行證或護照）

8. 開戶基本所需文件：(個別開戶所需文件由東亞銀行決定)
   - 護照/往來港澳通行證；和
   - 入境小票；和
   - 地址證明
     （i） 最近 3 個月內的銀行月結單； 或
     （ii） 有顯示 “住宅地址” 的身份證
     “住宅地址” 必須為居住地址，不接受身份證上以公司、宿舍、酒店或集體戶等地址作為證明
9. 開戶僅限
   ~~至尊理財賬戶（惟客人需簽署有關文件並確認將會提升至顯卓理財戶口）~~ （暫時豁免）
   - 投資賬戶（客戶自行決定）

10. 開戶要求 （由 2025 年 5 月 1 日起 ）
    ~~最低存款額 >=300,000 港元，須於開戶日兩個月內注資~~
    ~~如未能達到最低餘額要求，東亞銀行將收取每月 250 港元的服務費~~
    - 符合最低餘額要求包括東亞銀行儲蓄賬戶、活期賬戶、外幣儲蓄賬戶，定期存款及投資結餘

11. 如有任何取消/重新安排的預約，請透過 WhatsApp 或電子郵件通知我們的支援團隊。

12. 請勿在東亞銀行內進行任何與銷售友邦保險產品有關的事宜。

請上 IBS 預約

友邦香港只是轉介客戶到東亞銀行開戶。如未能成功開設戶口，友邦香港概不負責

抵港內地人士轉介開立銀行戶口之安排 3

開立眾安銀行帳戶 – 開戶基本所需文件

1. 18 歲以上，在香港境內操作開戶申請
2. 香港境內無需預約，在香港境內完成開戶申請提交即可，不需等開戶結果出來後再離港
3. 有效往來港澳通行證正本
4. 有效大陸居民身分證正本
5. 內地手機號碼
6. 內地銀行銀聯儲蓄卡卡號
7. **提醒客戶在你的優惠碼上填寫**「AIAZAB 」，使眾安銀行識別客戶由 AIA 轉介

客戶自行前往眾安銀行官方網站，透過官網了解開戶資訊並下載 APP 。 由客戶獨立根據官方網站及 APP 開戶頁面消息完成開戶，客戶可以透過 APP 內的客服入口即時諮詢開戶問題。

開戶流程及相關資訊，請直接聯絡眾安銀行之代理: Wilson Chen @96866996 或 Sabrina Wang @55756117 查詢。

開立銀行戶口之安排 4

AIA 財務策劃顧問可以轉介其MCV 或Non-MCV 客戶在花旗銀行開設銀行帳戶。MCV 或Non-MCV 客戶可以開設2 種類型的帳戶:

1. 花旗Citigold 帳戶：最低存款額為港幣150 萬元。
2. 花旗Citigold Private Client 帳戶：最低存款額為港幣800 萬元。
   如果符合有關條件，財務策劃顧問將有權獲得經友邦分發的推薦費（應稅）。

<u>該做與不該做</u>

1. 請在向花旗進行任何轉介之前完成有關此轉介安排之培訓（請詳细閱讀此Memo 及附錄文件, 以完成培訓）
2. 推薦客戶必須在香港，並在指定的花旗香港分行開設帳戶
3. 在進行任何推薦之前，潛在客戶必須先表達對銀行/財富管理服務的興趣
4. 如果潛在客戶未填寫或未接受電子預約表中規定的條款，請不要向花旗諮詢有關轉介事宜
5. 請向您的客戶提供您的持牌保險中介人牌照號碼。電子表格必須由顧客本人填寫
6. 此轉介計畫只涵蓋AIA 代理人轉介的客戶（AIA 代理人/AIA 員工並不包括在此轉介計畫中）。如AIA 代理人/AIA 員工有興趣開設花旗帳戶，請與花旗Citi-At-Work 團隊聯絡）
7. 花旗沒有責任向AIA 提供有關潛在客戶是否成功開立帳戶的決定。
8. AIA 代理人並不代表花旗的代理人, 亦不能作出以下行為:

a. 向任何潛在客戶招攬、推廣、廣告或提供任何花旗產品/服務及/或任何特定花旗投資產品.

b. 向任何潛在客戶分發任何花旗文件或資料.
c. 在 AIA 自己的任何文件和資料中發佈或以其他方式使用花旗的名稱或標誌.
d. 代表花旗）向任何潛在客戶收集任何資訊、文件、金錢或其他資產.
e. 代表花旗）與任何潛在客戶協商任何條款或使花旗遵守與任何潛在客戶的任何協議；和/或
f. 充當花旗與潛在客戶之間的任何溝通橋樑。
9. 如果對花旗的任何產品/服務/促銷優惠/行銷傳播有任何疑問，請轉介潛在客戶/客戶直接聯絡花旗分行。

如有查詢，財務策劃顧問可聯络花旗銀行同事Derrick Cheung – 9703 5557, Andy Yip – 9703 3577 或Vivian Li – 2962 7003

註: 此乃中文譯本，一切以英文為準。

– – –完 – – –