



安盛

監管部一年度分享及監管要求更新 COMPLIANCE REFRESHER TRAINING

Update: November 2022



安盛

此資料是由安盛金融有限公司及/或安盛保險（百慕達）有限公司(於百慕達註冊成立的有限公司)（“AXA安盛”）提供的資料，只可用於內部參考及只准在香港及澳門地區使用。有關資料只供AXA安盛中介人查閱。任何人一律不可擅自將有關資料進行複製、公開發放、分發、轉載、披露或使用相關物品作其他任何用途或目的。為免生疑問，任何人不得使用有關資料作銷售、洽談、招攬、說明或其他相類似之用途。任何人亦不得修飾、修改、變更或歪曲有關資料的部份或全部內容。如有違反上述使用條款，除了可能會受到AXA安盛內部或監管機構之紀律處分外，亦可能因誤導以使客戶蒙受損失而須負上法律責任。



安盛

項目及流程:

- (I) 與保險業有關的監管要求及其更新
- (II) 自我評估



安盛

(I) 與保險業有關的監管要求及其更新:

1. 法規要求：操守守則和指引
2. 個人資料（私隱）條例
3. 社交媒體言行指引及內地訪港旅客業務的規管要求
4. 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集
5. 海外賬戶稅務合規法案（“FATCA”）
6. 共同匯報標準（“CRS”）
7. 保險業監管局 – 保費徵費
8. 售後跟進電話的重要
9. 就披露責任向客戶提供意見
10. 協助客戶完成財務需要分析



安盛

(I)與保險業有關的監管要求及其更新:

11. 小心謹慎處理客戶的查詢
12. 處理客戶款項的須知
13. 客戶投訴處理技巧分享



安盛

1

法規要求：操守守則和指引

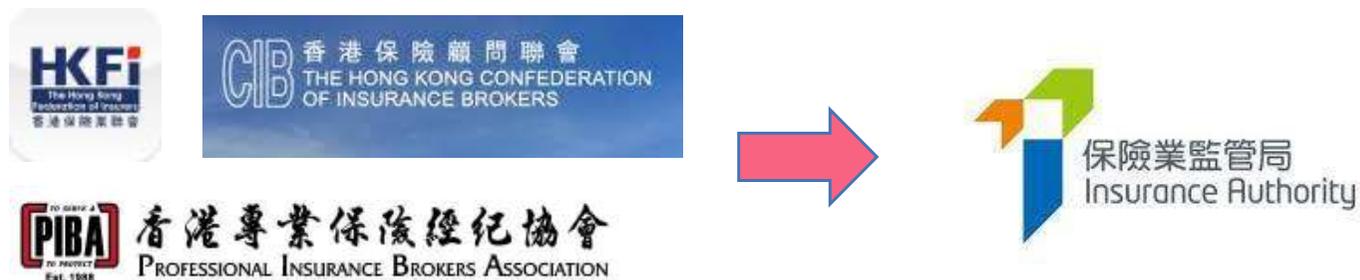
Regulatory Requirements: Code of Conduct and Guidelines

與保險業有關的監管要求及其更新

與保險業有關的監管要求及其更新

概要

保監局在 2019 年9月23日接手三個自律規管機構的保險中介人監管工作



2019年9月23日之前

由三個自律規管機構規管保險中介人

- 保險代理登記委員會-規管保險代理
- 香港保險顧問聯會-規管保險經紀
- 香港專業保險經紀協會-規管保險經紀

2019年9月23日之後

新的法定保險中介人監管制度

由”保監局”直接規管保險中介人

- 提升監管效率
- 獨立
- 提升保險從業員的質素
- 提高公眾對保險業的信心
- 法律賦予調查權力

與保險業有關的監管要求及其更新

法定保險中介人監管制度



與保險業有關的監管要求及其更新

規則、守則和指引

	規則、守則和指引	生效日期
1	持牌保險代理人操守守則 - 載列核心專業操守的一般原則,持牌保險代理人在進行受規管活動時必須遵守的相關標準及常規	2019年9月23日
2	持牌保險經紀操守守則 - 載列專業操守的一般原則,持牌保險經紀進行受規管活動時所適用的整體責任及義務, 相關標準及常規	2019年9月23日
3	指引22 - 《保險業條例》(第41章)有關向受規管人士行使施加罰款權力的指引	2019年9月23日
4	指引23 - 《保險業條例》(第41章)有關持牌保險中介人“適當人選”準則指引	2019年9月23日
5	指引24 -持牌保險中介人持續專業培訓指引 (本指引於2019年9月23日起生效, 除第3.1段及第3.3段的規定於2021年8月1日起生效。)	2019年9月23日 (第3.1段及第3.3段: 2021年8月1日)
6	指引25 -送贈禮品指引	2019年9月23日
7	指引26 -銷售投資相連壽險計劃(“投連壽險”)產品指引	2019年9月23日
8	指引27 -長期保險保單轉保指引	2019年9月23日
9	指引28 -長期保險保單利益說明指引	2019年9月23日
10	指引29 -冷靜期指引	2019年9月23日
11	指引30 -財務需要分析指引	2019年9月23日
12	指引31 -醫療保險業務指引	2020年9月23日

持牌保險代理人操守守則 / 持牌保險經紀操守守則

- 八個核心原則

1. 誠實及持正

- 持牌人士應行事誠實、有道德及持正。

2. 公平行事並符合客戶的最佳利益

- 持牌人士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

- 持牌人士應以謹慎、技巧和努力行事。

持牌保險代理人操守守則 / 持牌保險經紀操守守則 (續)

- 八個核心原則

4. 勝任提供意見

- 持牌人士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

- 持牌人士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。

6. 意見的合適性

- 持牌人士的受規管意見應適合客戶，並考慮到其客戶情況。

持牌保險代理人操守守則 / 持牌保險經紀操守守則 (續)

- 八個核心原則

7. 利益衝突

- 持牌人士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，該代理人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

- 持牌人士不得將保費與代理人的個人資金混用。

持牌保險代理人操守守則 / 持牌保險經紀操守守則 (續)

根據操守守則: 一般原則 2 – 公平行事並符合客戶的最佳利益

在與客戶進行受規管活動時，持牌人士應：

- 向客戶作出合理查詢，並基於客戶的情況，於獲授權推廣的保險產品範圍中，推薦最符合客戶利益的產品。

例子:



- 客戶既要獲得保險保障，又想從投資市場中獲利，你才可介紹他們購買分紅保險或投連壽險，並應詳細解釋兩類產品的優點和風險。
- 客戶對風險接受程度低且願意繳付保費年期短，你並不適合向他們介紹投連壽險。
- 客戶為退休人士或沒有穩定收入的客戶，你並不適合向他們介紹定期繳付保費的產品。

持牌保險代理人操守守則 / 持牌保險經紀操守守則 (續)

根據操守守則: 一般原則 2 – 公平行事並符合客戶的最佳利益

在與客戶進行受規管活動時，持牌人士應：

- 向客戶提供充足資料，以協助客戶作出知情的決定。



例子:

客戶欲購買保險產品，你應詳細向客戶解釋有關產品的所有特點，包括費用和收費、產品風險、主要不保事項等，以協助客戶作出投保決定。

- 倘持牌人士發覺從客戶所取得的資料明顯地屬不完整或不準確，應作出合理的跟進及查詢。



例子:

客戶申報的職業與收入明顯不相符，你應作出合理的查詢，並待取得完整而準確的資料後，才向客戶推薦最適合客戶的產品。

持牌保險代理人操守守則 / 持牌保險經紀操守守則 (續)

公司管治與管控及程序

根據該守則，持牌保險代理機構/持牌保險經紀公司應設有妥善管控及程序，以確保該代理機構/經紀公司及其持牌業務代表符合《守則》所載一般原則、標準及常規。

公司管治

代理機構/經紀公司應設立和實施組織及管理架構，當中包括充足的管控及程序，以確保客戶利益不受損害。該組織架構應包括明確的角色和責任範圍，及其高級管理層的責任，以鞏固公平對待客戶的目標。

管控及程序

- 合規
- 就保險產品及保險人的盡職調查(適用於經紀公司)
- 投訴處理
- 保存紀錄
- 向保監局報告事件
- 負責人及高級管理層的責任



指引 22 - 有關向受規管人士行使施加罰款權力的指引

“受規管人士” 界定為：

- (a) 持牌保險中介人；
- (b) 持牌保險代理機構/持牌保險經紀公司的負責人；或
- (c) 關涉持牌保險代理機構/持牌保險經紀公司所進行的受規管活動的管理的人。

根據該《保險業條例》第81(1)條，在以下情況下，保監局可單獨或連同其他紀律制裁，向某人士施加罰款：

- (a) 該人在其屬受規管人士時，犯或曾在任何時間犯不當行為；
- (b) 該人曾在其過去屬受規管人士的任何時間，犯不當行為；或
- (c) 按保監局的意見：
 - (i) 該人在其屬受規管人士時，並非適當人選；或
 - (ii) 該人在其過去屬受規管人士時，並非適當人選。



- 保監局不會預先決定任何罰款的定額，而是制訂總體的罰款原則，以適用於任何受規管人士的所有個別情況。
- 在考慮是否對某特定人士採取紀律行動時，保監局會就每個個案考慮所有情況，包括該人士在有關行為中的角色及參與。

指引 23 - 有關持牌保險中介人“適當人選”的準則指引

2019年9月23日之前

2019年9月23日

<新的法定保險中介人監管制度>

最低學歷
+
資格考試

中五或同等學歷
+
保險中介人資格考試
(IIQE)

持續專業培訓

個人持牌人

香港中學文憑考試五科成績達第 2 級或以上，包括以下兩科必修科目：

- A. 一科語文科目，可以是**中國語文**或**英國語文**；
- 及
- B. **數學**

+

保險中介人資格考試(IIQE)

第5類：為獲取指定資格的進修

第6類：符合指定資格的持續專業培訓規定

如

- 財務策劃師或認可財務策劃師 (AFP 或 CFP)
- 美國壽險管理學會會士 (FLMI)

*個人持牌人如在評核期內為獲取附件的附表 III 所列的任何指定資格而進修，即可被視作已符合該評核期的年度持續專業培訓規定

指引 24 - 持牌保險中介人持續專業培訓指引

保險中介人的持續專業培訓規定的概述如下：

- 每個「評核期」由某年8月1日開始至翌年7月31日結束。
- 由2021年8月1日起，個人持牌人(除旅遊保險代理人外)最低持續專業培訓時數要求為每個評核期內最少**15個持續專業培訓時數**，當中包括**最少3個與「道德或規例」**。
- 惟因受到 2019 冠狀病毒病疫情的影響，業界遂應用了網上平台進行持續專業培訓學習。保監局考慮到網上授課可能引申後勤支援方面的困難，故將 2021/2022 評核期的持續專業培訓時數調低至 12 個時數（原為 15 個時數），而下一個評核期（即由 2022 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日）的持續專業培訓時數則為 15 個小時。
- 以網上虛擬課程方式（如 Microsoft Teams、Cisco Webex、Zoom）進行第 1 類(即獲批准的持續專業培訓活動)及第7 類 (由保監局、金融監管機構、執法機構、獨立法定機構或前自律規管機構舉辦的持續專業培訓活動)的合資格持續專業培訓活動，而獲取的持續專業培訓時數不設上限。

指引 24 - 持牌保險中介人持續專業培訓指引 (續)

個人持牌人的持續專業培訓規定的概述如下:

- 於每個評核期內獲得的任何超出了最低持續專業培訓時數要求的額外時數將不可撥入其後的評核期。
- 須於每年9月30日前(即評核期完結後兩個月內), 按保監局訂明的形式及方式, 以《持續專業培訓聲明書》向保監局及其保險人匯報其在每個評核期內曾參與的合資格的持續專業培訓活動。
- 須在相關評核期完結後**最少3年**內妥善保存足够的文件證據, 以證明其已參與或完成了匯報予保監局的所有合資格的持續專業培訓活動。



不遵守持續專業培訓規定的罰則框架（「持續專業培訓罰則框架」）

- 保險業監管局（「保監局」）認為，個人持牌人若沒有遵守持續專業培訓規定，可能會對其進行受規管活動的適當性造成負面影響，因此應予以紀律行動。
- 為提高保監局對於不遵守持續專業培訓規定的紀律處分方針的透明度，保監局僅此發佈「不遵守持續專業培訓規定的罰則框架」（「持續專業培訓罰則框架」），當中概括保監局就不遵守持續專業培訓規定的情況而會施加的紀律行動。
- 持續專業培訓罰則框架涵蓋以下違規情況：
 - a) 未能在評核期內完成所需的持續專業培訓時數；
 - b) 沒有遞交或逾期遞交已填妥的持續專業培訓聲明書；
 - c) 於填妥的持續專業培訓聲明書內提供虛假資料。



提醒：

你必須每年仔細檢視持續專業培訓時數及預先訂好學習計劃，以免在最後時間才追趕培訓時數。此外，不論已完成足夠培訓時數與否，都必須按時填妥持續專業培訓聲明書並提供正確資料。

不遵守持續專業培訓規定的罰則框架（「持續專業培訓罰則框架」）

違反於2022年7月31日或以後完結的評核期的持續專業培訓規定			
尚欠時數	罰則		
尚欠少於8個時數 有限制旅保業務的受規管活動的持牌業務代表（代理人）尚欠任何時數	將會施加每個尚欠時數\$600的罰款，以及必須於10月31日或之前補回尚欠時數。	未能於2022年10月31日或之前補回尚欠時數及/或繳付罰款，將會導致暫時吊銷牌照為期最少3個月（此後延續，直至補回尚欠時數，及/或繳付罰款）。	如果3個月暫時吊銷牌照屆滿後，仍然未補回尚欠時數，及/或未繳交罰款，牌照可被撤銷。
尚欠8個時數或更多	將會施加每個尚欠時數\$600的罰款，同時牌照暫時吊銷為期最少3個月（此外延續，直至補回尚欠時數，及/或繳付罰款）。	如果3個月暫時吊銷期屆滿後，仍然未補回尚欠時數，及/或未繳交罰款，牌照可被撤銷。	

除以上各項，持牌人未能遞交填妥的持續專業培訓聲明書，可招致保監局的調查行動，而在該聲明書內**提供虛假資料可導致牌照被撤銷及被禁止於12個月內申請新的牌照**。

指引 25 - 送贈禮品指引

- 獲授權保險人和持牌保險中介人在營銷、推廣或分銷人壽及年金(類別 A)產品,投連壽險(類別 C)產品或永久健康(類別 D)產品時,不應直接或間接地向客戶送贈禮品。
- 除非,僅於獲授權保險人或持牌保險中介人根據其作出的合理評估,認為其所送贈或提供的禮品不會影響客戶對是否購買人壽及年金(類別 A)產品或永久健康(類別 D)產品一事所作之知情的決定,方可向客戶送贈或提供禮品。



指引 26 - 銷售投資相連壽險計劃（“投連壽險”）產品指引

- 獲授權保險人及持牌保險中介人應確保客戶於投連壽險產品的銷售過程中獲得公平對待。
- 投連壽險產品(包括其項下的投資選項)對客戶的合適性應按客戶的情況適當地作出評估。獲授權保險人及持牌保險中介人只應向客戶建議被視為能合適地滿足該客戶的保險、財務及投資需要的投連壽險產品。
- 在投連壽險產品的銷售過程中，必須向客戶全面披露及解釋產品的相關風險、主要特點及費用和收費結構(包括其項下的投資選項的各項事宜)，而在客戶決定購買該產品前，亦應給予客戶充分機會考慮上述各點。



指引 27 - 長期保險保單轉保指引

- 人壽保險保單屬長期的保險合約，其設計及宗旨為保障人的壽命，通常涉及較長年期。
- 保單持有人於已購買人壽保險保單的情況下，可能在期後會考慮購買另一份人壽保險保單以取代（不論是全部還是部分）最初所購買的人壽保險保單。
- 保單持有人應注意更改最初購買的人壽保險保單的不利之處（可能會招致退保或提取保單款項的收費）。
- 如保單持有人於申請一份全新的人壽保險保單時，同時決定取代或變更其早前購買的人壽保險保單，則獲授權保險人及持牌保險中介人應確保該保單持有人獲詳盡告知有關轉保或變更的後果，從而讓其作出知情的決定。
- 若有關購買的申請被識別為轉保個案或潛在的轉保個案，客戶應被要求客戶簽署《重要資料聲明書—轉保》。



指引 28 - 長期保險保單利益說明指引

- 本指引適用於所有經營長期業務的獲授權保險人，並載述獲授權保險人須就指引所適用的人壽保險保單提供的銷售時利益說明、補充利益說明及有效利益說明的最低限度規定。
- 客戶須簽署銷售時所提供的利益說明文件中的聲明。數碼簽署或其他相類的簽署認證技術均為可接受的簽署方式。

您於銷售期間須根據利益說明內所載的內容，包括但不限於保險金額、保費、供款年期、保障年期、預計回報、退保發還金額、身故賠償額及費用等重要資料向客戶解釋。經客戶明白有關內容後，需簽署利益說明文件以茲確認。



指引 29 - 冷靜期指引

- 冷靜期將由下列文件交付予保單持有人或保單持有人的指定代表起計算的 21 個曆日 的期間：
 - (a) 人壽保險保單（連同冷靜期提示）；或
 - (b) 冷靜期通知書，以較早者為準。
- 為免生疑問，交付人壽保險保單或冷靜期通知書當天並不包括在計算 21 個曆日的期間內。然而，若第 21 個曆日當天並非工作天，則冷靜期將包括隨後的工作天的一天在內。

CANCELLED

指引30 - 財務需要分析指引

- 人壽保險保單一般屬長期性質，或會限制客戶的資金流動性。因此，獲授權保險人及持牌保險中介人就任何合適的人壽保險保單作出建議前，須確保對各客戶的情況，包括需要、財務狀況、支付保費的能力及意願等作適當評估，及所作出的建議是建基於該評估。
- 財務需要分析(FNA)是向客戶收集相關和充分資料的過程，以便獲授權保險人或持牌保險中介人向客戶就某類別的人壽保險保單作出建議前，可適當地評估客戶的情況（包括需要、財務狀況等）。
- 財務需要分析(FNA)過程對於 **“公平待客” 原則至關重要**，並必須嚴格遵守，以確保：**(a) 客戶在投保人壽保險保單之前、期間及之後獲提供充分及準確的資料；及 (b) 向客戶就任何有關人壽保險保單所提供的建議均適合該客戶。**



指引31 - 醫療保險業務指引

本指引適用於所有醫療保險業務，包括個人及團體業務、自願醫保的認可產品，及其他種類的醫療保險業務。就應符合的標準及常規提供指引，以確保客戶在醫療保險業務的各方面均能獲得公平對待。

公平對待客戶是加強公眾對保險業的信任和信心的一項非常重要的原則。 根據《保險核心原則》第 19 條，實踐公平對待客戶原則包括達致以下成效：

- 開發、推銷和銷售產品時，充分顧及客戶的利益和需要；
- 不論在銷售產品之前、期間或之後，均應向客戶提供準確、清晰及並非誤導的資料；
- 將未能切合客戶利益和需要的銷售風險減至最低；
- 確保所提供的意見達專業水平；
- 公平及適時地處理客戶索償、投訴及爭議；及
- 保障從客戶取得的資料的私隱。



公平對待客戶原則包括道德操守、以誠信行事及禁止違規作業等理念。



安盛

2

個人資料（私隱）條例 Personal Data Privacy Ordinance

與保險業有關的監管要求及其更新

個人資料(私隱)條例

AXA 安盛會全力執行及遵守《個人資料(私隱)條例》的各項有關規定

重點:

1. 直接促銷的規定

2. 保障資料原則

第1原則: 收集個人資料的目的及方式

第2原則: 個人資料的準確性及保留期間

第3原則: 個人資料的使用

第4原則: 個人資料的保安

第5原則: 透明度

第6原則: 查閱及改正



六項保障個人資料原則

個人資料(私隱)條例六項保障個人資料原則

第1原則: 收集個人資料的目的及方式

- 資料使用者須為直接與其職能或活動有關的合法目的，收集個人資料；收集的資料對該目的是必須及足夠的，但不超乎適度；而收集的方法應該是合法和公平的。
- 如果你直接向資料當事人收集個人資料，你應告知資料當事人是否必須提供資料、收集資料的目的、資料可能會被轉移給哪類人士，以及資料當事人可要求查閱和改正自己的資料的權利及途徑。
- 每當資料使用者向資料當事人收集個人資料時，應向該資料當事人提供《收集個人資料聲明》。
- 重要: 營業員不應該使用欺騙性或誤導性的手段來收集個人資料，如在電話促銷中虛報電話是由另一家公司打出，如銀行

六項保障個人資料原則

第2原則: 個人資料的準確性及保留期間 - 保障資料第2原則要求資料使用者採取所有切實可行的步驟，以確保持有的個人資料準確無誤，而**保留時間不超過達致原來目的實際所需**。如果你聘用資料處理者處理個人資料，須採取合約規範或其他方法，確保資料處理者依從這些有關資料保留的要求。

第26條 - 要求資料使用者採取所有切實可行的步驟**刪除**已不再為使用目的而需要的個人資料，除非刪除是受任何法律禁止或不合乎公眾利益。第26條可在資料使用者不處理資料當事人就刪除其個人資料的投訴或要求的情況下被引用，相比違反保障資料第2原則（保留資料時間超過達致原來目的實際所需），違反第26條會構成罪行，最高可被判罰款港幣1萬元。

第3原則: 個人資料的使用- 除非得到資料當事人自願給予的明示同意，否則個人資料不得用於「新目的」，即原先收集資料時擬使用或相關的目的以外的目的。資料當事人有權以書面通知，撤回先前曾給予的同意。條例第6A部進一步規定資料使用者，在使用資料當事人的個人資料作直接促銷或向第三方提供資料作直接促銷前，須先取得資料當事人知情的同意；這同意必須是由資料當事人明確表示，可包括表示不反對，但是沉默並不能構成同意。

六項保障個人資料原則

第4原則: 個人資料的保安 - 要求資料使用者採取一切切實可行的步驟，保障個人資料不會未經授權或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或使用。資料使用者尤其須考慮資料的種類、上述情況一旦發生所造成的損害，以至為確保能查閱資料人士的良好操守、審慎程度及辦事能力而採取的措施等。如果你聘用資料處理者處理個人資料，你必須採取合約規範或其他方法，確保資料處理者依從上述的資料保安要求。

第5原則: 透明度 - 資料使用者須採取一切切實可行的步驟，確保任何人都能確定其在個人資料方面的政策及實務，以及獲告知資料使用者所持有的個人資料種類和使用於甚麼主要目的。制定及提供個人資料的政策及實務

<https://www.axa.com.hk/legal>

第6原則: 查閱及改正 - 資料當事人可要求查閱及改正自己的個人資料的權利。若資料使用者拒絕資料當事人提出的查閱或改正的要求，便要提供理由。

- 要求查閱自己的個人資料 - 客戶可用「查閱資料要求表格」作出要求
- 要求改正自己的個人資料 - 要求查閱和改正可書面

個人資料保護主任

安盛金融有限公司

香港銅鑼灣勿地臣街1號時代廣場2座20樓2001室

六項保障個人資料原則

總括來說，保障資料原則是為了確保個人資料的收集方式是具透明度及公平，亦須盡量減低個人資料的收集；一經收集，應以安全的方式處理個人資料，而資料的保留時間不應超過達致原來目的所需，個人資料的使用亦應限於或關乎原來收集目的；資料當事人有權查閱或改正自己的個人資料。

理財顧問應在任何時間以小心謹慎和勤勉盡責的態度，收集、處理、儲存、使用、轉移及刪除客戶的個人資料；未經客戶授權下，切勿向第三者透露有關該客戶的個人資料當中包括但不限於醫療或索償記錄。

理財顧問應遵守《個人資料(私隱)條例》(第486章)、個人資料私隱專員公署發出的《妥善處理客戶個人資料：給保險業界的指引》，及私隱專員公署不時發出的任何相關規則、守則、通函及指引。

另外，理財顧問不應將AXA安盛內部文件當中包括但不限於培訓課程內容、內部通告、公司政策、手冊、銷售資料等向任何人士披露或分享。

溫馨提示： 謹記以上六項個人資料使用原則，小心謹慎處理客戶資料及查詢，以避免客戶的投訴。

保護客戶個人資料的中介人指引

■ 保安措施

不可在離開工作枱後,隨意將載有客戶個人資料的文件放置在工作桌上

確保有足夠的保安措施,如**將資料加密和設定安全的文件開啟密碼**

確保沒安裝文件分享程式,如Foxy,於電腦內

使用AXAiPro時,不可下載、儲存、複製或列印任何客戶的個人資料

妥善保管電子產品,以免資料被不獲授權的查閱



保護客戶個人資料的中介人指引

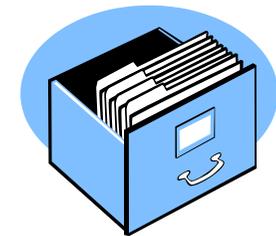
→ 保存個人資料

工作完成後，應把載有個人資料的電子記錄安全地刪除



把客戶記錄(如身份證複印件, 地址證明)和交易記錄(保單投保申請書, 索償申請表, 直接付款授權書等) 交給安盛

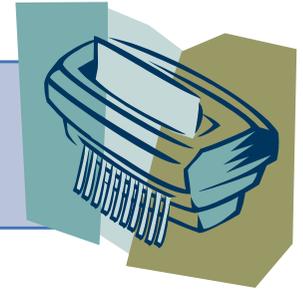
中介人不可保留文件的副本, 以避免保安上的風險



保護客戶個人資料的中介人指引

➤ 保存個人資料

**載有個人資料的文件應妥善地切碎棄置
不可用作回收或重複使用的紙張**



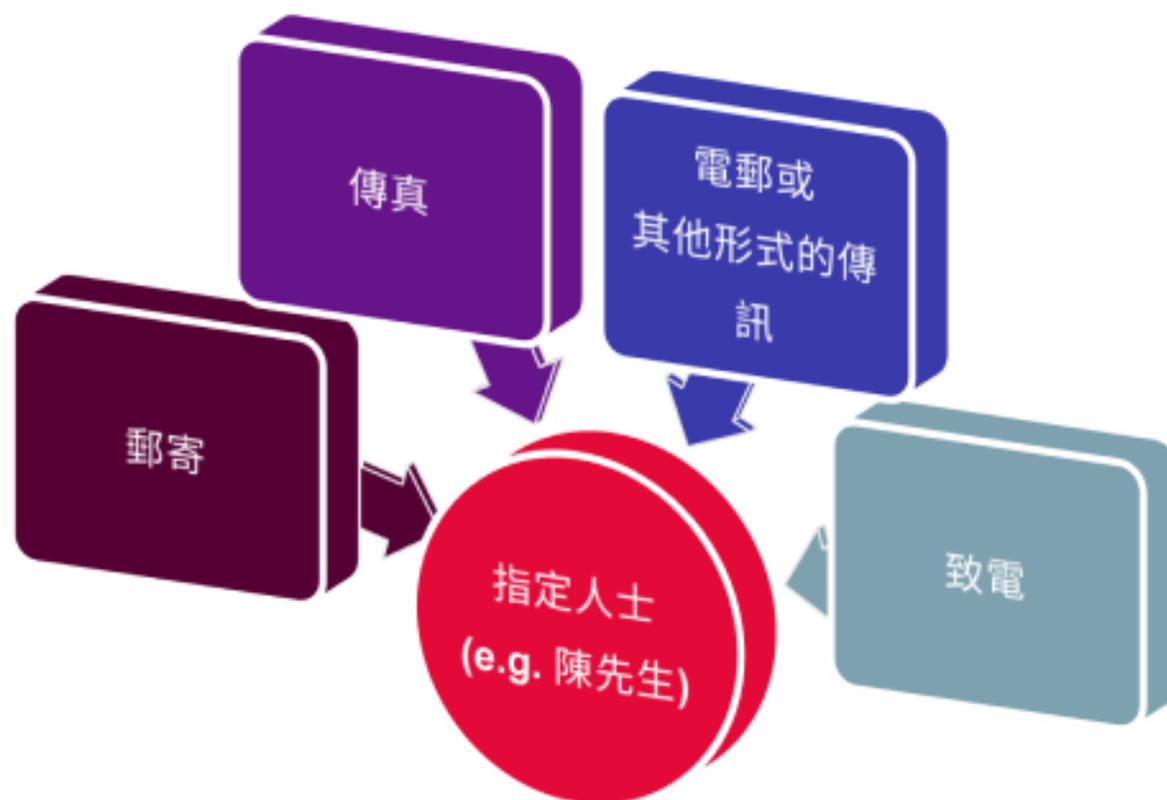
**於共用打印機打印載有個人資料的文件必須立即認領，
切勿任由打印文件堆積在打印機上**

直接促銷

甚麼是直接促銷？

➔ 直接促銷是指透過以下方法或其他方式向**指定人士**發放資料或產品：

- 郵寄
- 傳真
- 電郵或其他形式的傳訊
- 或致電予指定人士



直接促銷

遵守直接促銷的規定

電話名冊作直接促銷

- 若資料使用者擬使用取自公共領域(例如電話指南)的個人資料作直接促銷活動，必須依從條例第VI A部的規定及取得資料當事人的同意
- 如未取得資料當事人的同意，不得使用其個人資料作直接促銷用途

例子：黃頁 → 有使用條款之細則
「閣下不得收集儲存本網站其他用戶的個人資料」



直接促銷

於進行直接促銷時你應該怎樣做？

- 當作出直接促銷電話時： 介紹自己及提供拒絕直接促銷服務信息
 - 「如果閣下不想收到我們的推銷電話，請告知，我們將不會再次致電」
- 作出直接促銷電話後： 如果客戶作出拒絕直接促銷服務的要求，必須通知安盛以更新拒絕直接促銷服務名單 (Opt-Out form 拒絕直接促銷表格)



拒絕
直接促銷



罰款：港幣 50 / 100 萬
監禁：3 / 5 年

直接促銷 注意事項

- **必須**遵守監管機構的電話促銷守則
- 個人資料 (私隱) 條例 / 個人資料保護法要求你在**聯絡準客戶之前**，**必須查閱拒絕直接促銷服務名單**。你應通知準客戶可選擇拒絕促銷服務，並於**一個工作天**告知AXA安盛把該準客戶加到拒絕直接促銷服務名單內。
- 作出未獲邀請的造訪及進行、提供、引誘或企圖引誘其他人購買安盛產品屬刑事罪行，其中包括以親身、登門造訪、電話，以及其他任何涉及即時陳述及回應的互動對話形式作出的促銷活動。

資訊分類及處理方式

AXA安盛採用一個四層資訊分類方案，將資訊分類為公開、內部、機密及秘密。

	公開	內部	機密	秘密
定義	提供給公眾閱覽的資訊，對公司營運沒有負面影響的。	非公開，只供於公司內部傳閱的資訊。 如不慎向大眾公開，會對AXA安盛有負面影響。	旨在與公司特定人士傳達的訊息。 未經允許而洩漏有關資訊會損害AXA安盛、同事或客戶的利益。	洩漏有關資訊可能會引起嚴重影響。 只供少數人有權限查閱。
例子	公司宣傳單張	辦公室平面圖、 公司培訓資料、區域會議的簡報	客戶的個人資料	密碼 非公開財務數據 商業秘密 未公開的法律訊息
資料發佈	向公眾供開	只向AXA安盛內部或被AXA安盛授權的人士傳遞	需妥善看管此類文件，除非獲授權人士批准，否則不能向第三方或公開透露或發佈。	需妥善看管此類文件，除非獲授權人士批准，否則不能向第三方或公開透露或發佈。

資訊分類及處理方式

您需保密所有分類為「內部」、「機密」及「秘密」的資料。



您必須：

- 小心處理公司及客戶資料（包括個人資料和保單資料）。
- 於銷售時只使用及提供獲公司認可的銷售材料予客戶（即介定為公開的材料如產品說明書、產品單張、產品資料概要及投資選擇簡介）。



您不得：

- 發佈或分享任何有關AXA安盛內部、機密及秘密的材料，包括但並不限於內部會議投放的簡報、團隊業績、宣傳策略、產品手冊、內部培訓的素材和銷售工具等。
- 提供您與內部部門溝通及/ 或電子辦公室內資料的截圖予客戶。
- 於公司舉辦的活動上就演講/ 場地素材進行拍攝/ 錄影並將該等照片/ 影片分享給他人或至網上，除非該活動定性為公開活動及當中沒有涉及任何內部資料。

個案分享

事件：

- 投訴人是香港寬頻的一名客戶。
- 於2013年4月，他以電郵及郵遞形式向香港寬頻作出拒收直銷訊息要求。
- 香港寬頻以書面確認收到投訴人的要求，但2013年5月香港寬頻職員於投訴人的流動電話留言，通知投訴人的服務合約即將終結，並同時向他作出服務推廣。

判決：

- 被裁定沒有依從資料當事人的拒收直銷訊息要求，而繼續使用其個人資料作直接促銷
- 被判罰款三萬元。

請注意加強規管直接促銷的條文於 2013年實施後，有關的刑罰亦同時提高，最高罰款提高至港幣五十萬元及監禁三年。



安盛

3

社交媒體言行指引及 內地訪港旅客業務的規管要求

與保險業有關的監管要求及其更新

社交媒體言行指引及內地訪港旅客業務的規管要求

注意事項

1. 中介人不得於中國大陸境內推銷或進行任何營銷活動

規管要求包括但不限於以下各項：

- 有責任遵守香港及其他地區的法律
- 不得於香港境外派遞與保險相關的銷售及推廣材料和建議書
- 必須於香港境內洽談及/ 或安排保單
- 必須在香港境內簽署保險投保書及相關文件

社交媒體言行指引及內地訪港旅客業務的規管要求

注意事項

2. 中介人於社交媒體發佈文章前，**應謹記**

- 嚴禁使用任何社交媒體針對中國大陸人士進行跨境銷售
- 在未取得AXA安盛事前的書面批准，中介人嚴禁發佈任何未經授權的產品及推廣信息（如自製材料、經修改或刪減的產品說明書/單張及只供內部使用的銷售材料）
- 中介人嚴禁於微信公眾號，包括並不限於朋友圈內，發佈AXA安盛任何產品與優惠推廣信息，以及招攬中國大陸人士前往香港投保等信息

個案分享

事件：

- 該中介人於2020年1月23日透過其社交媒體發放訊息，以**鼓勵收到訊息的人士從湖北省來港以避開疫情及向他購買保險**。
- 當時正值香港特別行政區政府對湖北省採取旅遊限制，以避免病毒的傳播。該訊息引起公眾廣泛關注，保監A局亦收到多宗與之有關的投訴。

判決：

- 保監局就此個案**予以譴責**(下一頁會有詳細解釋)
- **並禁止該中介人向保監局申請成為持牌人士五個月**



個案分享(續)

保監局就該中介人發放該訊息的行為，認為該中介人：

- 違反《操守守則》標準及常規1.2(c)，當中要求持牌個人保險中介人應遵守其委任保險公司有關進行受規管活動的政策、程序及其他適用規定（該中介人在是次事件中違反其前委任保險公司有關跨境銷售的內部政策）；
- 在進行受規管活動時沒有處事持正，違反《保險業條例》第90(a)條，以及保監局認為其所採取與進行受規管活動有關的行動有損或相當可能有損公眾利益；以及
- 未能以可合理地預期一個審慎的人在進行受規管活動時會有的謹慎、技巧和努力水平行事，違反《保險業條例》第90(b)條。
- 基於以上原因，該中介人被裁定干犯《保險業條例》第80(1)條所定義的一項不當行為，並因此使他成為並非《保險業條例》第81(1)條定義下的持牌個人保險中介人的適當人選。



安盛

4

打擊洗錢及恐怖分子資金籌集 Anti-Money Laundering (AML) and Counter-Terrorist Financing (CTF)

與保險業有關的監管要求及其更新

保險業所面對的風險

- 在人壽保單到期或退保時，保單持有人或其他受益人(例如保單已被受讓的受讓人、或保單已列入信託的受託人)便可獲得款項。
- 在保單到期或退保前，保單持有人亦可更改保單的受益人，讓款項付給新的受益人。
- 保險單亦可作為抵押品，用以購買其他金融產品。
- 這些投資本身可能只是複雜而精密的交易的一部分，資金源自金融體系的其他部分。

在保險的分銷、承保和理賠方面，保險中介人擔當重要的角色。他們往往是保險單持有人的直接聯絡人，因此在防止洗錢和打擊恐怖分子資金籌集活動方面，中介人應肩負重要的職責。

有關打擊洗錢及恐怖份子資金籌集的條例

《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》
(《打擊洗錢條例》)

Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing Ordinance (AMLO)

《販毒(追討得益)條例》

Drug Trafficking (Recovery of Proceeds) Ordinance (DTROP)

《有組織及嚴重罪行條例》

Organized and Serious Crimes Ordinance (OSCO)

《聯合國(反恐怖主義措施)條例》

United Nations (Anti-Terrorism Measures) Ordinance (UNATMO)

《販毒(追討得益)條例》(DTROP)、《有組織及嚴重罪行條例》(OSCO)及《聯合國(反恐怖主義措施)條例》(UNATMO)

刑事罪行

- ➔ (DTROP & OSCO) 如有人知道或有合理理由相信任何財產代表任何人的販毒或來自可公訴罪行的得益而仍處理該財產，即屬犯罪
- ➔ (UNATMO) 向恐怖分子或與恐怖分子有聯繫者提供或籌集財產及向他們提供任何財產或金融(或有關的)服務
- ➔ (DTROP & OSCO & UNATMO) 任何人如知悉或懷疑任何財產是直接或間接代表任何人的販毒或可公訴罪行的得益、曾在與販毒或可公訴罪行有關的情況下使用、或擬在與販毒或可公訴罪行有關的情況下使用或為恐怖分子財產，而未能在合理範圍內盡快作出披露

最高刑罰

最高刑罰為監禁14年及罰款五百萬元

最高刑罰為監禁14年及罰款，亦容許將恐怖分子財產凍結，然後充公有關財產

罰款港幣5萬及監禁3個月

《販毒(追討得益)條例》(DTROP)、《有組織及嚴重罪行條例》(OSCO)及《聯合國(反恐怖主義措施)條例》(UNATMO)

刑事罪行

(DTROP & OSCO & UNATMO) 任何人如知道或懷疑已曾作出披露，而仍向其他人披露任何相當可能損害跟進首述披露而進行的調查的事宜「通風報訊」

最高刑罰

罰款港幣50萬及監禁3年

違反《打擊洗錢條例》屬刑事罪行

- ➔ 保險機構 (保險公司、保險代理及保險經紀)
 - 公開譴責
 - 命令補救行動
 - 命令支付不超過港幣1000萬或3倍於得益款項或所避免費用數額的罰款
- ➔ 僱員 (受僱為保險機構工作、或關涉保險機構的管理的人)

	監禁	罰款
明知而違反打擊洗錢條例指明的條文	2年	港幣100萬
出於詐騙任何有關當局的意圖而違反打擊洗錢條例指明的條文	7年	港幣100萬

保險中介人的責任

- ➔ 了解你的客戶 (識別及核實客戶的身份及地址)
- ➔ 進行客戶盡職調查措施
- ➔ 向有關部門舉報可疑交易，並**不要**向他人披露舉報詳情。
- ➔ 不得向任何人透露已報告的可疑交易



通風報訊為
刑事罪行

- ➔ 參加打擊洗錢／恐怖分子資金籌集方面培訓

可疑交易的識別指標

識別可疑的客戶查詢/行為(經費來源):

- 有意投保的客戶無意了解保險機構的投資業績，只查詢提早取消該合約 / 退保的手續
- 客戶接受一些極為不利的條款，而有關條款與其健康狀況或年齡無關
- 保單、保險人、付款人及受益人關係並不清楚
- 客戶把產品利益轉讓給一名顯然沒有任何關係的第三者
- 客戶的名字是在由監管機構保存的恐怖份子名單中

可疑交易的識別指標

識別可疑的客戶查詢/行為(經費來源):

- 客戶要求訂立保險合約，但其資金來源不明或與其表面的身分地位不符
- 客戶要求購買的保險單，金額被視為超出其表面需要
- 客戶拒絕或不願就有關的保單活動或交易作出解釋，又或作出被評定為虛假的解釋
- 客戶申購保險時，不願提供一般的資料，或只提供極少或虛假的資料
- 客戶有異尋常地繳付大額「保費儲備金」，而其資金來源不明或與其表面的身分地位不符

可疑交易的識別指標

識別可疑的顧客的經費來源和付款方式：

- 不願提供財富來源或資金來源的資料
- 以現金或付款人的身份難以識別的付款方式繳付大額保費
- 支付過高的保費和作出退款請求
- 現時，我們接受由以下人士為人壽保單繳付保費：
 - (1) 保單持有人 / 受保人 / 受益人；或
 - (2) 保單持有人 / 受保人之直系親屬（包括配偶 / 兄弟 / 姊妹 / 父母 / 子女 / 祖父母 / 孫子女 / 配偶之父母）

AXA 不接受由第三者繳付保費。

第三者：任何不屬於上述 (1) 或 (2) 的人士，即屬第三者。
可接受以保單持有人 / 受保人所擁有50%或高於股份之公司繳付保費，但必須提交有效的股權證明文件及「保單持有人聲明書 - 公司付款」。



安盛

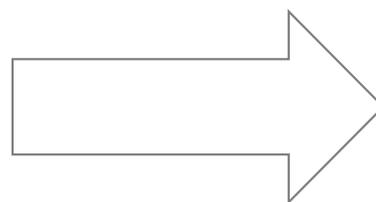
5

海外賬戶稅務合規法案 (“FATCA”)

與保險業有關的監管要求及其更新

1. 甚麼是《海外賬戶稅務合規法案》？

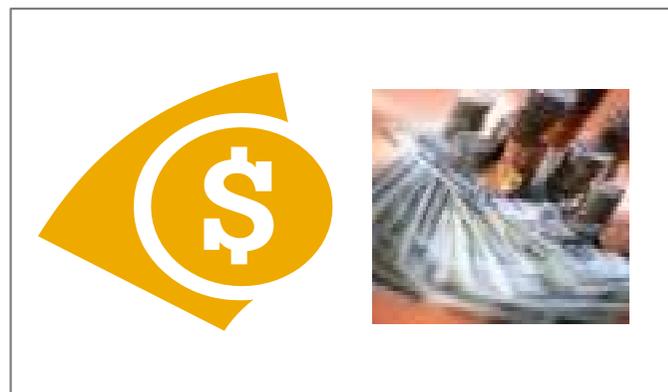
美國納稅人



美國以外的金融機構



資產



逃避美國稅務

2. 甚麼是《跨政府協議(版本二)》?

《跨政府協議版本二》

Intergovernmental agreement (“IGA Model 2”)



這法案對AXA安盛保險有甚麼影響？

參與的海外金融機構 ("PFFI")



向美國稅局註冊

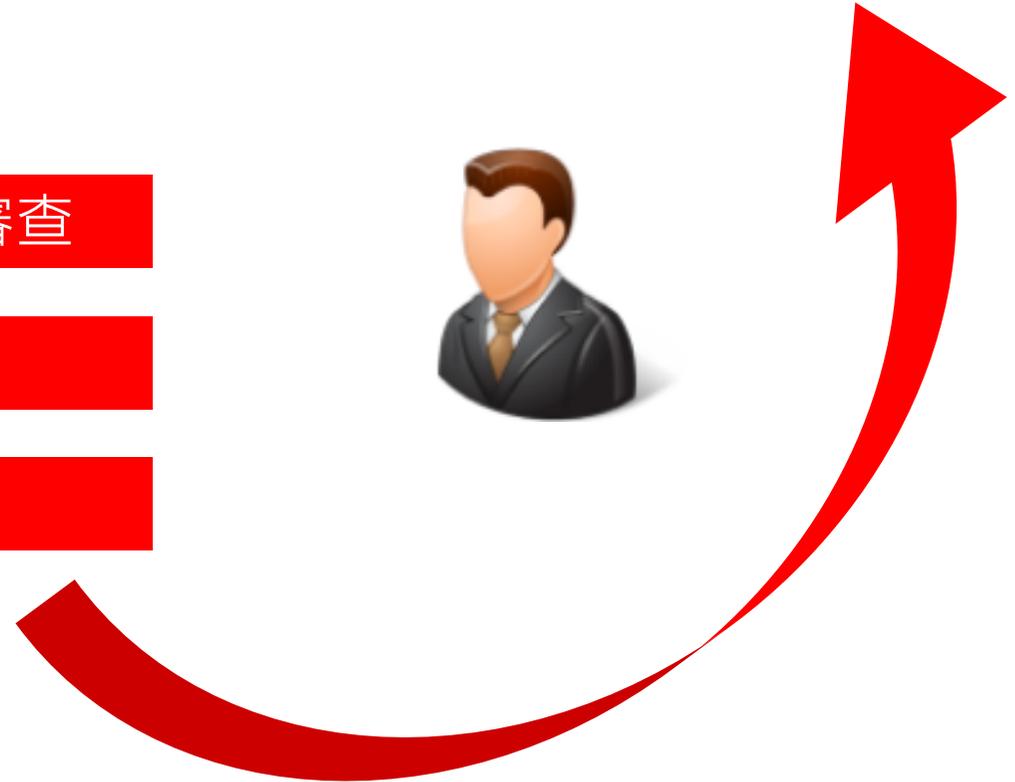


在2014年7月1日起生效的新賬戶

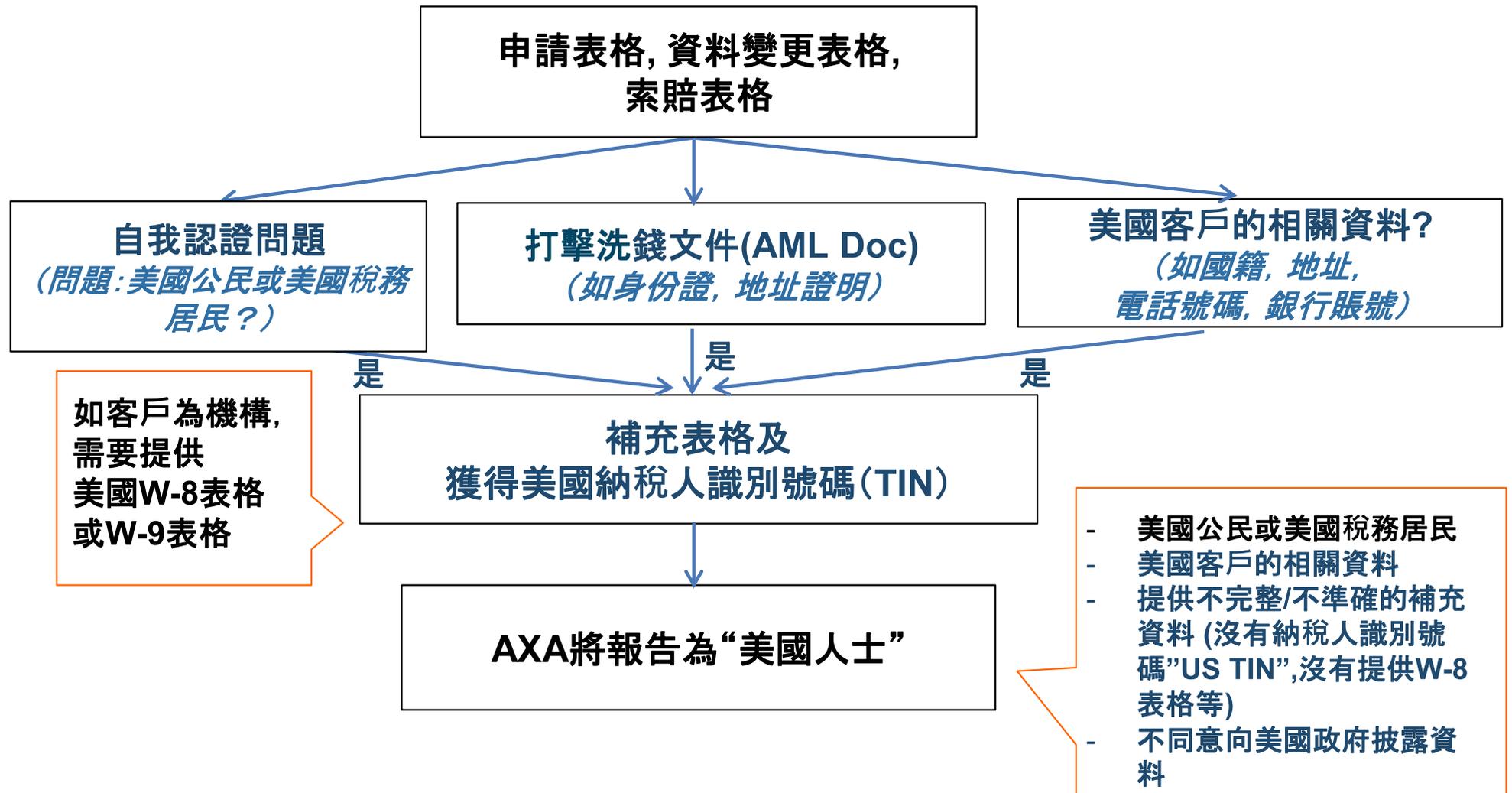
1. 對賬戶持有人及收款人盡職審查
2. 帳戶報告
3. 向美國稅局認證



這認證包括AXA 安盛
沒有協助賬戶持有人避稅



3. 新帳戶,資料變更,索賠的盡職審查





安盛

6

共同匯報標準
Common Reporting Standard (“CRS”)

與保險業有關的監管要求及其更新

《共同匯報標準》(CRS)

Common Reporting Standard (CRS)

- 是為打擊逃稅和維護稅制完整而制訂的資料收集及匯報的新國際標準，參與稅務管轄區的財務機構都必須遵守。

CRS的範圍

所有客戶(保單持有人)

- 包括屬於或不屬於CRS國家/地區
- 包括個人客戶/公司客戶/信託

- ❖ **新生意**：自2017年1月1日起，購買人壽保險產品，均須要提供有關其稅務資料
- ❖ **現有客戶**：有需要情形下，須要確認客戶身份有否更改或填寫“自我證明”，詳情請留意公告

屬於CRS匯報的保險產品，包括以下：

- ✓ 涵蓋大部份人壽保險產品：
 - 現金價值保險合約
 - 年金合約

《共同匯報標準》(CRS)

根據CRS，怎樣斷定客戶的稅務居民身分？

➤ 稅務居民身分 **≠** 公民身分

➤ 保險中介人的責任：

1. 中介人 **≠** 稅務專家

2. 通知客戶有關CRS的要求：

- 保險公司須根據《修訂條例》，執行對客戶的盡職審查程序
- 客戶須填報“自我證明”予保險公司
- 客戶須核實和更新其稅務居民的身分，如有需要，應尋求法律意見

《共同匯報標準》(CRS)

填寫“自我證明”

例子

一 客戶為國內人士，
在香港工作及繳交
香港稅

一 須填寫“自我證
明”，包括中國和
香港的稅務資料

19b. 根據 CRS 的非美國稅務居民身份聲明 (包括香港及 / 或澳門)

根據經濟合作與發展組織 (「經合組織」“OECD”) 的 CRS 規定，財務機構須根據帳戶持有人的稅務居民身分收集及申報若干所需資料。每個司法管轄區均按其本身的規則釐定稅務居民的定義。一般來說，稅務居民身分是依您居住的國家所定。若干特殊情況 (包括出國留學、在海外工作或長期旅行) 可能導致您成為其他地方的居民或同時成為超過一個國家的居民 (多重居住地)。你繳納稅款的國家 / 司法管轄區很可能就是你的稅務居民身份的國家 / 司法管轄區。有關稅務居民身分的其他詳情，請諮詢您的稅務顧問，或瀏覽下列經合組織有關自動交換資料的網頁鏈結 <http://www.oecd.org/tax/automatic-exchange/crs-implementation-and-assistance/>

本公司須遵從《稅務條例》的以下要求以協助香港稅務局進行自動交換若干財務帳戶資料：

(i) 識辨若干帳戶為非豁免財務帳戶；(ii) 識辨非豁免財務帳戶持有人及若干非豁免財務帳戶持有實體所屬之稅務居民司法管轄區；(iii) 釐定若干非豁免財務帳戶持有實體的身分為被動非財務實體，及識辨該些實體的控權人的稅務居民司法管轄區；(iv) 收集非豁免財務帳戶的若干資料 (「所需資料」)；及 (v) 提交若干「所需資料」給香港稅務局 (以上合共稱為「自動交換資料要求」)。

建議持有人同意遵從本公司提出的需求以符合「自動交換資料要求」。

【適用於建議持有人為個人】

請註明您的稅務居住國 / 稅務居民司法管轄區 (請列出所有稅務居民身分 (包括香港及 / 或澳門在內) 及相關的稅務編號)。有關更多稅務居民身分和稅務編號的相關資料，請參閱經合組織有關自動交換資料的網站。

如沒法提供稅務編號，請提供以下其中一個適當的理由，甲或乙：

理由 甲 — 居留國家 / 司法管轄區並沒有向其居民發出稅務編號
理由 乙 — 您不能取得稅務編號或具有同等功能的編號

	稅務居住國 / 稅務居民司法管轄區	稅務編號或具有同等功能的編號 (如沒有，請填寫「不適用」)	若沒有提供稅務編號，請別選擇理由 甲 或 乙	
1.*	中國	440487654321330321	<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
2.	香港	WX342678(4)	<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
3.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
4.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
5.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙

* 如果您並無美國以外的稅務居民身分，請在第一空格中填寫「無」

如選擇理由 乙，請在下列空格中解釋您不能取得稅務編號的原因。

1. ****詳情請參閱Compliance Bulletin之有關條例所訂明的要求****
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

本人 / 我們承諾，如情況有所改變，以致本表格所載的資料不正確，本人 / 我們會通知貴公司，並會在情況發生改變後三十日內，向貴公司提交一份已適當更新的「資料補充—稅務居民身分自我認證 (個人)」表格。

【適用於建議持有人為非個人】

請填交「資料補充—稅務居民身分自我認證 (非個人)」。

《共同匯報標準》(CRS)

例子

一客戶為澳門人，有在澳門工作及只繳交澳門稅

一客戶須填寫“自我證明”

一在澳門，當局只向各有就業人士發出稅務編號



19b. 根據 CRS 的非美國稅務居民身份聲明 (包括香港及 / 或澳門)

根據經濟合作與發展組織 (「經合組織」“OECD”) 的 CRS 規定，財務機構須根據帳戶持有人的稅務居民身分收集及申報若干所需資料。每個司法管轄區均按其本身的規則釐定稅務居民的定義。一般來說，稅務居民身分是依您居住的國家所定。若干特殊情況 (包括出國留學、在海外工作或長期旅行) 可能導致您成為其他地方的居民或同時成為超過一個國家的居民 (多重居住地)。你繳納稅款的國家 / 司法管轄區很可能就是你的稅務居民身份的國家 / 司法管轄區。有關稅務居民身分的其他詳情，請諮詢您的稅務顧問，或瀏覽下列經合組織有關自動交換資料的網頁鏈結 <http://www.oecd.org/tax/automatic-exchange/crs-implementation-and-assistance/>

本公司須遵從《稅務條例》的以下要求以協助香港稅務局進行自動交換若干財務帳戶資料：

(i) 識辨若干帳戶為非豁免財務帳戶；(ii) 識辨非豁免財務帳戶持有人及若干非豁免財務帳戶持有實體所屬之稅務居民司法管轄區；(iii) 釐定若干非豁免財務帳戶持有實體的身分為被動非財務實體，及識辨該些實體的控權人的稅務居民司法管轄區；(iv) 收集非豁免財務帳戶的若干資料 (「所需資料」)；及 (v) 提交若干「所需資料」給香港稅務局 (以上合稱為「自動交換資料要求」)。

建議持有人同意遵從本公司提出的需求以符合「自動交換資料要求」。

【適用於建議持有人為個人】

請註明您的稅務居住國 / 稅務居民司法管轄區 (請列出所有稅務居民身分 (包括香港及 / 或澳門在內) 及相關的稅務編號)。有關更多稅務居民身分和稅務編號的相關資料，請參閱經合組織有關自動交換資料的網站。

如沒法提供稅務編號，請提供以下其中一個適當的理由，甲或乙：

理由 甲 — 居留國家 / 司法管轄區並沒有向其居民發出稅務編號

理由 乙 — 您不能取得稅務編號或具有同等功能的編號

	稅務居住國 / 稅務居民司法管轄區	稅務編號或具有同等功能的編號 (如沒有，請填寫「不適用」)	若沒有提供稅務編號，請選擇理由 甲 或 乙	
1.*	澳門	5215299(8)	<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
2.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
3.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
4.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
5.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙

* 如果您並無美國以外的稅務居民身分，請在第一空格中填寫「無」

如選擇理由 乙，請在下列空格中解釋您不能取得稅務編號的原因。

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

本人 / 我們承諾，如情況有所改變，以致本表格所載的資料不正確，本人 / 我們會通知貴公司，並會在情況發生改變後三十日內，向貴公司提交一份已適當更新的「資料補充—稅務居民身分自我認證 (個人)」表格。

【適用於建議持有人為非個人】

請填交「資料補充—稅務居民身分自我認證 (非個人)」。

《共同匯報標準》(CRS)

例子

一客戶為澳門人，仍
在大學就讀，沒有
工作

一客戶須填寫“自我
證明”

一澳門並未向未有就
業(工作)的澳門人
提供稅務編號

客戶須提供原因



19b. 根據 CRS 的非美國稅務居民身份聲明 (包括香港及 / 或澳門)

根據經濟合作與發展組織 (「經合組織」“OECD”) 的 CRS 規定，財務機構須根據帳戶持有人的稅務居民身分收集及申報若干所需資料。每個司法管轄區均按其本身的規則釐定稅務居民的定義。一般來說，稅務居民身分是依您居住的國家所定。若干特殊情況 (包括出國留學、在海外工作或長期旅行) 可能導致您成為其他地方的居民或同時成為超過一個國家的居民 (多重居住地)。你繳納稅款的國家 / 司法管轄區很可能就是你的稅務居民身份的國家 / 司法管轄區。有關稅務居民身分的其他詳情，請諮詢您的稅務顧問，或瀏覽下列經合組織有關自動交換資料的網頁鏈結 <http://www.oecd.org/tax/automatic-exchange/crs-implementation-and-assistance/>

本公司須遵從《稅務條例》的以下要求以協助香港稅務局進行自動交換若干財務帳戶資料：

(i) 識辨若干帳戶為非豁免財務帳戶；(ii) 識辨非豁免財務帳戶持有人及若干非豁免財務帳戶持有實體所屬之稅務居民司法管轄區；(iii) 釐定若干非豁免財務帳戶持有實體的身分為被動非財務實體，及識辨該些實體的控權人的稅務居民司法管轄區；(iv) 收集非豁免財務帳戶的若干資料 (「所需資料」)；及 (v) 提交若干「所需資料」給香港稅務局 (以上合稱為「自動交換資料要求」)。

建議持有人同意遵從本公司提出的需求以符合「自動交換資料要求」。

【適用於建議持有人為個人】

請註明您的稅務居住國 / 稅務居民司法管轄區 (請列出所有稅務居民身分 (包括香港及 / 或澳門在內) 及相關的稅務編號)。有關更多稅務居民身分和稅務編號的相關資料，請參閱經合組織有關自動交換資料的網站。

如沒法提供稅務編號，請提供以下其中一個適當的理由，甲或乙：

理由 甲 — 居留國家 / 司法管轄區並沒有向其居民發出稅務編號

理由 乙 — 您不能取得稅務編號或具有同等功能的編號

	稅務居住國 / 稅務居民司法管轄區	稅務編號或具有同等功能的編號 (如沒有，請填寫「不適用」)	若沒有提供稅務編號，請別選理由 甲 或 乙	
1.*	澳門	不適用	<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input checked="" type="checkbox"/> 理由 乙
2.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
3.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
4.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙
5.			<input type="checkbox"/> 理由 甲	<input type="checkbox"/> 理由 乙

* 如果您並無美國以外的稅務居民身分，請在第一空格中填寫「無」

如選擇理由乙，請在下列空格中解釋您不能取得稅務編號的原因。

2.
3.
4.
5.

本人 / 我們承諾，如情況有所改變，以致本表格所載的資料不正確，本人 / 我們會通知貴公司，並會在情況發生改變後三十日內，向貴公司提交一份已適當更新的「資料補充—稅務居民身分自我認證 (個人)」表格。

【適用於建議持有人為非個人】

請填寫「資料補充—稅務居民身分自我認證 (非個人)」。

《共同匯報標準》(CRS)

罰則

客戶

- 帳戶持有人向申報財務機構在作出自我證明時，如明知或罔顧實情地作出在要項上具誤導性、虛假或不正確的陳述，即屬違法。一經定罪，可處第三級罰款(即10,000港元)。稅務局如有需要會查閱自我證明內的資料。

財務機構

- 有關罰則有三個主要類別，針對
- (1) 違規及(2) 提交「不正確報表」：一般罰則為第三級罰款 (即10,000港元)
- (3) 有意圖作欺騙的情況: 罰則為第三級罰款或第五級罰款(即10,000港元或50,000港元)和監禁六個月或三年



安盛

7

保險業監管局 – 保費徵費
Insurance Authority –
Collection of Premium Levy

與保險業有關的監管要求及其更新

《保險業監管局 – 保費徵費》

保監局由2018年1月1日起，按照法例向投保人收取保費徵費。除獲法例豁免的保單外 (備註1)，保費徵費適用於所有新造或現行的人壽保險及一般保險保單。投保人在繳付保費時，須同時繳付保費徵費。保監局會透過保險公司向投保人收取徵費。

(備註1: 法例豁免徵費的保單包括再保險保單、專屬自保保險公司承保的保單、海運、空運及貨運業務的保單。)

1. 生效日期

- 新生意：所有保單的開立日 (即「保單日期」 / 「保單生效日期」) 為**2018年1月1日**或以後的新造保單必須繳付徵費。
- 現有保單：就現有生效並仍需繳付保費的保單，首期徵費會由每份保單在2018年的保單週年日或續期日起開始收取。

《保險業監管局 – 保費徵費》

2. 徵費對新生意及現有保單的影響

新生意

- 客戶不須呈交或簽署任何額外文件。
- 就人壽保險而言，有關徵費的聲明新增於投保申請書及迎新信件內。
- 就人壽保險而言，投保時所須繳交總額之估算 (即投保時保費及徵費的總和)已包括於建議書內。

現有保單

- 客戶不須呈交任何額外文件。
- 就人壽保險而言，有關徵費的聲明會新增於保單週年報告及有關繳付保費通知或理賠申請書。
- 保費及徵費的總和將顯示於往後有關繳付保費的相關文件內。

《保險業監管局 – 保費徵費》

3. 徵費率及徵費上限之詳請：

保費徵費為以下較低者：

- 保費金額 X 適用之徵費比率 (第一階段為 0.04%); 或
- 徵費上限 (根據保險類別：人壽保險 或 一般保險)，按每份保單每保單週年。

保單開立日 (保單生效日期) / 保單日期 / 保單週年日 / 續保日		適用之徵費比率	人壽保險	一般保險 (備註 2)
			徵費上限(港元) [按每份保單每個保單週年]	
第一階段	2018年1月1日至 2019年3月31日	0.04%	40	2,000
* 第二階段	2019年4月1日至 2020年3月31日	0.06%	60	3,000
* 第三階段	2020年4月1日至 2021年3月31日	0.085%	85	4,250
第四階段	2021年4月1日起	0.1%	100	5,000

備註 2: 僱主提供的團體保險保單如包含醫療保障，徵費上限與一般保險保單相同。團體保險保單包括智選僱員福利保險綜合計劃(ASO 計劃除外)。

4. 收取徵費之安排

保監局透過保險公司向保單持有人收取保費徵費，保單持有人在繳付保費時，須同時繳付保費徵費。如保單持有人沒有按法例繳付保費徵費，保監局可向其施加最高5,000港元的罰款，亦可循民事程序追討欠付的徵費。

《保險業監管局 – 保費徵費》

5. 有關文件之更改 – 人壽保險

有關文件之更改

5.1 保監局的特定聲明

“此保單已按適用之徵費率徵收取保險業監管局的有關徵費，該等徵費並已會按照規定的安排轉交當局。欲了解更多詳情，請瀏覽www.axa.com.hk/ia-levy 或致電AXA安盛 (852) 2802 2812。”

上述聲明出現於投保申請書、保單週年報告及有關繳付保費通知 (即保費通知書及保費逾期通知書) 等文件。

5.2 於表格新增的聲明

“本人謹此聲明本人明白[AXA安盛／貴公司]或會從保單的給付金額及／或[AXA安盛／貴公司]為保單所收金額中，根據適用法定及／或規管要求扣除任何逾期金額，包括保險業監管局收取的徵費。”

上述聲明出現於投保申請書、理賠申請書及其他服務表格等。

《保險業監管局 – 保費徵費》

有關文件之更改

5.3 客戶默示同意

“我們或會從保單的給付金額及/或我們為保單所收金額中，根據適用法定及/或規管要求扣除任何逾期金額，包括保險業監管局收取的徵費。此將取代您過去就保單作出有關付款的同意及/或指示及/或授權。如您對此安排有任何垂詢，請致電客戶服務熱線(852) 2802 2812。”

上述客戶默示同意出現於保單週年報告及迎新信件。

5.4 iPro建議書系統

自2017年12月2日起，「保費徵費摘要」自動新增於現有的建議書內，以反映投保時所須繳交的總額之估算 (即投保時保費及徵費的總和)。由於新增的徵費摘要為建議書的一部份，因此申請所有分紅壽險保單時，均必須連同此部份呈交。

請注意，於2017年12月2日以前所製作的建議書仍然有效，惟須符合現行新生意之要求。理財顧問無須就徵費重新製作建議書。

為方便理財顧問查閱，自2017年12月2日起，建議書系統內的「保險建議書」亦將載有有關徵費率及徵費上限的列表。

請注意，若新生意的保單生效日期為2018年1月1日以前，首個保單年度將無須繳付徵費。

****詳情請參閱Compliance Bulletin之保險業監管局 – 保費徵費的要求****



安盛

8

售後跟進電話的重要

Importance of Post-sale Call

與保險業有關的監管要求及其更新

售後跟進電話相關監管指引:

- 《承保類別 C 業務指引》（「指引15」）及《銷售投資相連壽險計劃（“投連壽險”）產品指引》（「指引26」），保險公司須致電所有購買了投連壽險的客戶作售後跟進。
- 《承保長期保險業務（類別C業務除外）指引》（「指引16」），為保障需要特別關顧的客戶，保險公司須致電所有購買了壽險產品（定期保險除外）或帶有投資風險產品的需要特別關顧的客戶，進行錄音的售後跟進電話，以確保客戶明白所購買的產品及其相關風險。



售後跟進電話的要求

➤ 根據《承保長期保險業務（類別C業務除外）指引》（「指引16」），保險公司須向所有購買了壽險產品（定期保險除外）或帶有投資風險產品的特別關顧的客戶*進行錄音的售後跟進電話，以確保客戶明白所購買的產品及其相關風險，並且清楚瞭解他們在該保單下的權利及義務。需要進行錄音的售後跟進電話的情況包括：

- (i) 新造保單；及
- (ii) 保單更改（如更改內容涉及增加定期保費），例如
 - 提高基本計劃投保額
 - 新增附加契約
 - 提高附加契約投保額
 - 提升醫療保險產品保障（需為同一系列的醫療保險產品）

*特別關顧的客戶

- 1) 年齡在65歲以上；
- 2) 教育程度在小學或以下；或
- 3) 沒有固定收入。



銷售投資連繫式壽險計劃要求

- 你必須通知客戶安盛會向他/她進行售後跟進電話
- 以下為售後跟進電話會與客戶確認的事項：
 - 載於《財務需要分析》及《風險承擔能力問卷》內之合適性評估的細節
 - 《重要資料聲明書》及《申請人聲明書》內的細節
 - 持牌保險中介人是否已向客戶妥當披露並解釋與產品有關的事宜
 - 客戶是否了解其他保費繳付年期選項及如果客戶停止供款的潛在影響
 - 客戶是否了解罰款、費用或收費及投資的潛在風險



銷售投資連繫式壽險計劃要求

- 向客戶提供香港保險業聯會出版的「購買投資相連壽險問多點知多點」及以下文件：
 - i. 產品說明書
 - ii. 產品資料概要
 - iii. 投資選擇簡介
 - iv. 說明文件
 - v. 保險選擇簡介

- 如以電郵方式發放以上文件，請確保客戶同意以此方式接收及告知客戶留意電郵



售後跟進電話的重要



您應該執行之事項

- **必須通知** 投購投資相連壽險計劃和需要特別關顧 (投購傳統壽險計劃) 的客戶，安盛會向他/她進行售後跟進電話(在保單發出後 (或傳統壽險保單更改完成後) 的五個工作天內進行售後跟進電話)。
- 告知客戶**冷靜期**的權益
- 請**提醒客戶接聽公司的來電**(2802 2812)進行售後跟進電話
- 請**提醒保單持有人在保單申請書上填報其手提電話及電郵地址**。如保費由保單持有人的兒女支付，安盛也需要**向保單持有人進行售後跟進電話**，而不是保單持有人的兒女。



你應該執行之事項

- 當中介人收到AXA安盛有關售後跟進電話的電郵，**中介人必須在兩天內跟進客戶的「不確定答覆」和「否定答覆」***並回覆有關跟進客戶的行動。根據香港保險業監管局的規定，保險公司必須在五個工作天內再次進行售後跟進電話澄清客戶的不確定答覆和否定答覆。
- 如AXA安盛在限期前沒有收到中介人的回覆，或中介人不配合，我們會作出適當跟進/行動。
- 如售後跟進電話未能順利完成是因無效的聯絡電話號碼，**中介人必須與保單持有人跟進有關正確的聯絡電話號碼**。中介人應在三個工作天內遞交客戶填妥之《保單服務申請書I》更改電話號碼。
- 如售後跟進電話未能順利完成，公司將發出售後電話跟進通知書予客戶，聯同相關電郵及/或電話短訊提示，以確保客戶明白該通知書的重要性。如通知書被退回公司，**中介人必須與保單持有人跟進有關正確的通訊地址**。中介人應在三個工作天內遞交與客戶填妥之《保單服務申請書I》更改地址。

*不確定答覆: 客戶不記得或不清楚有關保單的細節 / 內容。

否定答覆: 客戶不同意有關保單的細節 / 內容。

售後監控措施 – 未能完成的售後電話跟進服務



有關售後監控措施的要求：

- 除向未能完成售後電話跟進服務的客戶發送確認通知書外，需同時向這些客戶發送電郵或短訊（“SMS”）



- 本公司將發送電郵或SMS予未能完成售後電話跟進服務的客戶，提醒他們留意有關確認通知書及其重要性
- 如客戶並非本地居民，該客戶必需在「投保申請書」上提供其手提電話的**區域號碼**，作發送SMS之用



售後電話跟進問題例子

- 請問你的理財顧問向你推介計劃前，是否已根據你提供的資料進行財務需要分析及風險承擔能力評估？
- 根據你在「重要資料聲明書及申請人聲明書」中提供給公司的資料，你購買這份投資連繫式壽險計劃的目的是xxx，請問正確嗎？請問有關目的是否由閣下提供？
- 請問你有否收到由香港保險業聯會印製的「購買投資相連壽險-問多點 知多點」的教育小冊子及有關產品的主要銷售刊物(Principal Brochure)？
- 你購買的xxx計劃供款金額為\$ x ，供款年期為 x 年，你打算及有能力支付整段選定年期的保費。請問以上資料正確嗎？
- 請問你的理財顧問有否解釋你需要繳付的罰款、費用或收費？特別是指因提早領取現金價值、提款和暫緩繳交保費，而需要繳付的罰款或收費。
- 你的人壽保險保單，可能包括以下利益:1) 保證利益: 如保證現金價值、保證身故保險賠償、保證可支取現金 (如適用)等; 及2) 非保證利益: 此利益並非保證，並由公司不時釐定及調整。請問你是否清楚同明白呢？

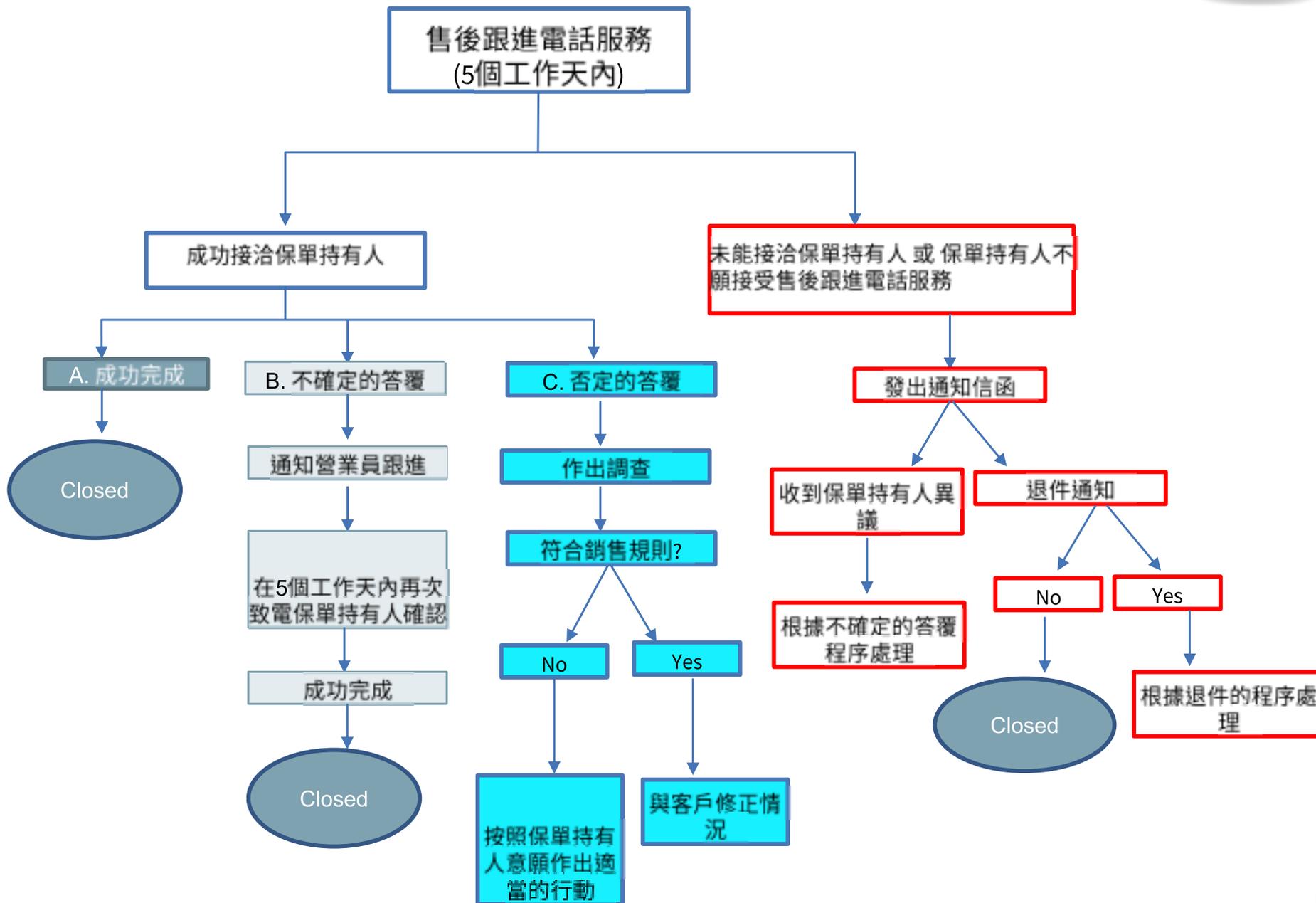


有關售後監控措施的要求：

- 本公司需要**識別中介人教唆客戶迴避監控措施的潛在個案**，例如過高未能完成售後電話服務的比率
- 如發現中介人教唆客戶迴避監控措施，本公司將對有關中介人採取適當的行動，**如紀律處分**



售後跟進電話流程





安盛

9

就披露責任向客戶提供意見
Advising Clients on the Duty of Disclosure

與保險業有關的監管要求及其更新

就披露責任向客戶提供意見

根據《持牌保險代理人操守守則》 / 《持牌保險經紀操守守則》 標準及常規 5.3 — 有關保單持有人義務的披露

客戶在保險中介人的協助下提出保險申請時，該中介人應向客戶解釋：

- 最高誠信原則，並提醒客戶不披露重要事實或向保險人提供不正確資料可能會導致保單失效或索償遭保險人拒絕；
- 客戶應向保險人披露重要的事實(可解釋會影響保險人的核保判斷，包括承保風險、保費金額或承保條款)；及
- 客戶就申請所作出的聲明，可於簽署或作出聲明前進行檢視。



懷疑未有披露「重要」事實時

- 倘您得悉可能影響AXA安盛接受及界定風險的決定的任何客戶資訊，如醫療狀況，應儘快向AXA安盛匯報。
- 您不應要求或接受任何利益，協助投保人隱瞞任何有關投保申請或索償的重要資訊，令AXA安盛利益可能受損。這將可能構成誤導陳述詐騙的賄賂罪行。



個案分享

事件：

- 投保人在投購保險時，向保險中介人表示因過往的醫療狀況而曾接受治療。
- 該中介人詢問治療是否已結束及是否仍接受任何跟進治療，投保人回答所有治療已經結束，並不需要接受任何跟進治療。
- 中介人斷定該醫療狀況不屬於重要事實，無需在申請表上披露。

判決：

- 該保單的理賠申索因未有作出披露而被拒絕。



您不是醫學專家，應提醒客戶披露所有重要事實(醫療狀況)。倘客戶不確定是否需要作出披露的重要事實時，您應協助客戶作出申報。

若不披露有關事宜，而這些事宜其後被裁定為重要事實，後果可能非常嚴重，甚至導致保單被判定無效。



安盛

10

協助客戶完成財務需要分析

Assist Clients in Completing Financial Needs
Analysis

與保險業有關的監管要求及其更新

協助客戶完成財務需要分析



根據《持牌保險代理人操守守則》 / 《持牌保險經紀操守守則》 一般原則 6.1 – 意見的合適性

- 中介人在提供受規管意見前，應就客戶情況進行適當的合適性評估，確保中介人就客戶情況獲得足夠資料，並根據該等資料向客戶提供可供選擇的保險方案中介人應：
 - 採取合理步驟，以了解客戶情況；
 - 就客戶情況考慮可供選擇的保險方案；
 - 向客戶提供受規管意見時應考慮到客戶情況，並基於合理依據提供意見；及
 - 若客戶沒有提供合適性評估所需的資料，則應向客戶解釋，除非獲提供該等資料，否則其受規管意見未必切合客戶情況。

- 合適性評估的程度應為相稱及合理，並顧及客戶情況及其他因素，例如所考慮的保險產品類型。

協助客戶完成財務需要分析



根據《持牌保險代理人操守守則》 / 《持牌保險經紀操守守則》 一般原則 6.2 – 建議

- 中介人向客戶提供的受規管意見，應是根據由客戶取得的資料，包括客戶情況，而認為適合客戶的意見。
- 如中介人已進行合適性評估及提供受規管意見後，客戶堅持作出與該建議所相反的決定，而中介人認為該決定並不適合客戶情況，則應記錄並妥善備存以下紀錄：
 - 中介人向客戶所作出的建議；
 - 客戶就其不跟隨建議所作的決定向該中介人提供的原因（如有）；
 - 中介人認為客戶的決定是不合適而向客戶提供的解釋及
 - 該決定是由客戶自行作出之決定。

財務需要分析是您向客戶收集相關和充分資料的過程，以便您向客戶就保單作出建議前，可適當地評估客戶的情況。

協助客戶完成財務需要分析

所需資料

您應向客戶索取資料，以適當地評估客戶的保險需要。所需收集的資料，包括但不限於：

➤ 購買保險產品的目標為何？

- 為應付不時之需提供財務保障（如身故、意外、殘疾等）
- 為應付醫療保健需要（如危疾、住院等）
- 為未來需要作儲蓄（如兒童教育、退休等）

➤ 保險產品的目標年期？

- 少於1年 / 1至5年 / 6至10年 /
- 11至15年 / 16至20年 /
- 超過20年 / 終身



協助客戶完成財務需要分析

所需資料

➤ 繳付保費的能力及意願？

- 在過去兩年內，客戶透過所有收入來源而獲得的平均每月可動用收入
- 在整個保單期內，客戶能夠及願意繳付的保費佔其每月可動用收入的比率
- 客戶能夠及願意為保單支付保費的年期



➤ 風險承擔能力(適用於投連壽險)？

- 客戶年齡
- 投資經驗
- 對投資價值出現波動的承受能力
- 有否流動資金儲備作不時之需



協助客戶完成財務需要分析



注意事項：

- 如客戶已披露其保險需要，您應按其特定需要和財務狀況向客戶介紹各項可供選擇的保險方案的詳情。例如客戶既要獲得保險保障，又想儲蓄，您便應介紹他們購買儲蓄保險。
- 您應考慮客戶的財務狀況、預計退休年齡等因素，以評估保費繳付期是否恰當。例如保單如在40年後才期滿，而且在一段長時間內設有提前贖回罰款，對已年屆60歲的客戶來說並不合適。
- 客戶的狀況如果有變(包括現有保單持有人要求增加投保額)，您便應進行合適性評估。
- 如客戶在財務需要分析過程中拒絕披露資料，您應明確向客戶解釋，如缺少該等資料，公司可能因此而拒絕該申請。在沒有妥善分析客戶需要前，您不應向他們推銷保單。

個案分享



事件：

- 客戶欲提取原有保單期滿的價值，保險中介人提議客戶可投保另一份新保單，並於原有保單申請貸款，以繳付新保單的首期保費。
- 新保單的續期保費由自動貸款形式，或原有保單的價值(包括貸款及減少保障額而取得的現金價值)來繳付。
- 數年後，新保單因客戶未能繳付續期保費而失效，而原有保單的價值及保障額分別因保單貸款及減少保障額而減少。

您就保單作出建議前，應確保對客戶的情況，包括**財務狀況、支付保費的能力**等作**適當評估**，而所作出的建議是顧及客戶的情況，且符合其最佳利益。

若客戶投保超出其承擔能力的保單，後果可能因未能繳付保費，而導致保單失效及財務損失。



安盛

11

小心謹慎處理客戶的查詢

Handle Customers' Enquiries with Due Care

與保險業有關的監管要求及其更新

小心謹慎處理客戶的查詢

根據《持牌保險代理人操守守則》 / 《持牌保險經紀操守守則》

- 一般原則 3 – 以謹慎、技巧和努力行事
 - 中介人應一直以合理標準的謹慎、技巧和努力進行受規管活動。
- 一般原則 4 – 勝任提供意見
 - 中介人應具備適當程度的專業知識和經驗，只可進行所勝任的受規管活動，並就其勝任提供意見的事宜，提供意見。



個案分享

REJECTED



事件：

- 客戶於進行腦科手術前，曾向保險中介人查詢有關手術可否獲得理賠。
- 保險中介人向上線經理查詢後，被告知有關手術可獲得賠償，遂將相關內容轉告客戶。
- 由於該手術並非受保範圍內，故該次住院遞交的索償被拒。

當客戶就醫療索償作出查詢時，您應協助客戶仔細查閱保障內容、條款及細則後才回答客戶的查詢。即使您已經作出有關查詢並確定答案，但由於各種原因，可能會導致最後賠償不似客戶預期。因此，**在回覆客戶時，您應提醒客戶有關理賠結果，是由保險公司根據索償人遞交的文件、及保單條款等資料而決定。**

溫馨提示

您應定期與客戶進行保單重溫及應養成定期透過公司的平台去查閱保單資料/狀況的習慣並將相應資訊告知客戶。您亦應適時跟進待辦事項。

您應該對客戶的情況進行充分和全面的評估。不要只回應客戶的詢問，例如即使客戶沒有詢問其保單下自動保單貸款或保費假期的詳情和狀態，您也應告知客戶該等情況的含義及會帶來的影響。

您應就能力所及，且獲得授權的範圍內提供建議。您亦有義務在客戶詢問時提供準確和全面的信息，否則應尋求協助。如有查詢，歡迎與您的客戶經理或我們之銷售支援隊伍聯絡 (2519 1133)。





安盛

12

處理客戶款項的須知 Notes on Handling of Clients' Premiums

與保險業有關的監管要求及其更新

處理客戶款項的須知



根據《持牌保險代理人操守守則》 / 《持牌保險經紀操守守則》 一般原則 8 – 客戶資產

中介人應設有足夠保障措施，以保護從客戶接收到的資產。

保費處理 (保險代理人)

- 保險代理人只可在其委任保險人授予的權限範圍內收取保費的付款。
- 保險代理人獲授權收取保費款項，該代理人應：
 - 嚴格按照其委任保險人的規定、管控及時限去處理及交付款項；
 - 妥善保管所收取的保費，並避免將有關保費與該代理人的個人資金混合；及
 - 備存所收取的該等保費的妥善紀錄。



處理客戶款項的須知



保費處理 (保險經紀)

- 保險經紀公司必須嚴格遵守法律及保監局執行或發布的相關規則、規例、守則及指引訂明的規定處理客戶款項
- 保險經紀公司應有足夠的管控及保障，以防止未經授權存取客戶資產



處理客戶款項的須知



客戶以現金方式支付首期保費的處理：

- 應向客戶講解AXA安盛批准的不同付款方式，以現金付款應視為最後的一個選項。
- 須於兩個工作天內將款項交到公司的繳費處。
- 當款項繳交至AXA安盛後，應適時通知客戶並盡快將付款收據致客戶。



處理客戶款項的須知



續期保費及／或其他保單款項的處理：

- **嚴禁收取現金**以支付續期保費及／或其他保單款項。
- **不得向客戶提供個人的銀行帳戶號碼／電子錢包**資訊以讓其向您作出轉賬。如客戶付款致您的銀行帳戶／電子錢包，您**須立即將款項歸還予客戶**並向其解釋應直接向AXA安盛付款而非幫客戶將款項交到公司。就所歸還的款項，您應**保留相關紀錄／證明**以避免潛在的爭議。
- 您應提醒客戶於提供銀行收據予您處理前，他應先寫上保單編號。
- 您應適時通知客戶款項之狀況。





安盛

13

客戶投訴處理技巧分享

Customer Complaint Handling Skills Sharing

與保險業有關的監管要求及其更新

我們處理投訴的原則

客戶投訴對公司來說是寶貴的機會去了解及明白客戶的情況與觀點，從而讓我們重新獲取客戶的信任。

以客戶為本的投訴處理原則:

1. 簡單容易

- 客戶可以向任何前線同事提出投訴
- 我們會盡力了解及解決客戶之投訴，也讓客戶得知處理投訴過程和最新進度

2. 聆聽及討論

- 當收到客戶的投訴時，我們應以正面的態度處理投訴
- 細心聆聽及有效地調查客戶的投訴，從而確保我們能清晰了解問題所在及其背後原因

3. 期望管理

- 告知客戶你將會採取的行動和所需時間

4. 與客戶緊密溝通

- 盡力履行對客戶之承諾
- 如我們犯錯及對客戶有不公的時候，我們應小心考慮如何糾正錯誤及告知客戶

處理客戶投訴小錦囊

專業態度

- 留意客戶之需求
- 對事不對人
- 不隨便假設
- 有條理地處理客戶的要求

責任感

- 兌現承諾
- 讓客戶得知處理投訴過程的最新進度

言語溝通

- 保持正常語速
- 小心選擇用詞
- 保持友善而堅定的語調

同理心 + 耐心

- 保持鎮定
- 小心聆聽，謹慎言詞
- 避免與客戶爭論

回覆客戶投訴時的三個要點

- 就我們的錯誤向客戶致歉 (如適用)
- 向客戶解釋我們調查之結果及相應行動
 - 必須澄清任何誤解 (如適用)
- 向公司反映客戶之需求並建議改進方案
 - feedback@axa.com.hk



如何避免客戶投訴: 給中介人的建議

認識產品和了解客戶情況:

- 全面了解產品和個別保單內容
- 回答客戶保單相關問題前(例如理賠細節)，需謹慎查閱保單資料

客戶溝通:

- 投保時解釋提供正確資料之重要性及其後果
- 與客戶溝通並解釋其索償被否決之原因
- 及時與客戶溝通，全面了解客戶的要求並作出跟進
- 了解相關客戶指示的內部處理程序



安盛

(II)

自我評估

SELF-ASSESSMENT



安盛

THANK YOU
