



仁港永胜

协助金融牌照申请及银行开户一站式服务



正直诚信
恪守信用

网址: www.CNJR.com 手机: 15920002080 地址: 香港环球贸易广场86楼 852 92984213 (WhatsApp)

《香港保险经纪公司牌照申请注册详细介绍》

(香港保险业监管局 Insurance Authority, IA | 保险经纪公司牌照 | 流程、费用、RO要求详细指引)

适用场景: 内部培训 | RO备考 | 申请项目管理 | 让申请人从“能不能申请”到“如何一次过交对、如何拿牌后持续合规经营”都能落地执行。

本文由 仁港永胜(香港)有限公司 拟定, 并由 唐上永(唐生, Tang Shangyong) | 业务经理 提供专业讲解。

- ✅ 点击这里可以下载 PDF 文件: [香港保险经纪公司牌照申请注册详细介绍](#)
- ✅ 点击这里可以下载 PDF 文件: [香港保险经纪公司牌照申请](#)
- ✅ 点击这里可以下载 PDF 文件: [保险经纪公司牌照\(香港\)申请注册指南](#)
- ✅ 点击这里可以下载 PDF 文件: [香港保险经纪公司牌照申请注册常见问题\(FAQ\)](#)
- ✅ 点击这里可以下载 PDF 文件: [关于仁港永胜](#)

注: 本文模板、清单、Word/PDF 可编辑电子档, 可向仁港永胜唐生有偿索取(用于监管递交与内部落地)。

适用口径: 依据香港现行《保险业条例》及香港保险业监管局(IA)对保险经纪公司(Licensed Insurance Broker Company)的最新监管框架、申请表格/清单口径、费用安排与持续监管要求, 并结合实务申报与运营合规经验整合。

目录

1. 牌照名称与法律定义
2. 牌照介绍与申请优势
3. 发牌监管机构、适用法律与监管体系
4. 牌照适用范围与业务分类(一般/长期/相连长期ILAS)
5. 牌照用途与可做/不可做事项(业务边界)
6. 申请资格与基本条件(公司实体、地址、银行、资金来源)
7. 财务要求与资本规定(缴足股本、净资产)
8. 专业弥偿保险(PII)要求(最低保障、续保管理)
9. 客户账户(Client Account)与客户资金模式(经手/不经手)
10. 相关人员要求及最低人数(RO、董事、技术代表)
11. 内部监控政策与程序(三大核心手册+表单库)
12. 业务计划书编制指引(监管问询导向)
13. 保险公司推荐信要求与策略
14. 申请费用详解(3年牌照)与预算口径
15. 详细申请流程(11个步骤, 4-7个月项目排期)
16. 牌照维护与持续合规(年审、CPD、抽查、检查应对)
17. 最新监管关注点(2024-2025示例: 分红保单演示利率上限等)
18. 常见申请失败原因与风险规避
19. FAQ常见问题库(培训用)
20. 仁港永胜建议与服务优势 | 关于仁港永胜 | 联系方式 | 免责声明

1 | 牌照名称与定义

1.1 正式牌照名称

- 中文: 持牌保险经纪公司(保险经纪公司牌照)

- 英文（常用）：Licensed Insurance Broker Company Licence / Hong Kong Insurance Brokerage Firm Licence

1.2 法律定义

保险经纪公司一般指：以保单持有人或潜在保单持有人的代理人身份，在香港从事协商或安排保险合同、就保险合同提供意见及相关受规管活动的公司实体。牌照为强制性——任何公司如以保险经纪身份经营相关受规管活动，须先取得IA发牌。

1.3 牌照性质要点

- **强制性牌照**：无牌经营风险极高（包括刑责与纪律后果风险）。
- **公司牌照**：牌照主体是公司；实际执行业务人员须以“持牌个人身份（经纪技术代表等）”在持牌公司下进行受规管活动。
- **业务范围可选**：一般保险、长期保险（不含相连）、长期保险（含相连/ILAS）等（以获批范围为准）。

2 | 牌照介绍与申请优势

2.1 牌照核心价值（对公司/对客户）

对公司：

- 合法合规经营资格（市场准入门槛）
- 提升专业形象与客户信任（可被公开登记核验）
- 业务拓展空间更大：可对接多家保险公司、可覆盖个人与企业客户
- 收入模式更灵活：佣金 + 顾问费/服务费（须充分披露与留痕）

对客户：

- 以客户利益为导向的方案比较与建议
- 可提供多家产品对比与解释差异
- 全流程服务：需求分析—投保—续保—批改—理赔协助
- 投诉与纠纷处理中，公司若留存“证据链”，更能保护客户权益与服务质量

2.2 申请经纪公司牌照的战略优势

- **市场准入**：进入香港保险经纪市场的合规门槛
- **业务全面性**：可按团队能力申请多类业务范围
- **客户群广泛**：本地/非本地个人与企业客户（需做好跨境合规）
- **合作网络**：更容易与多家保险公司建立合作关系
- **品牌溢价**：更易获得高净值客户、企业客户、机构渠道信任
- **合规基建**：建立可持续的制度体系，为长期运营与扩张打底

2.3 与保险代理机构的常见差异（简版对照）

- **代表利益**：经纪侧重客户；代理侧重保险公司
- **产品来源**：经纪可对接多家；代理通常受委任限制更强
- **收费模式**：经纪更常见“服务费+佣金披露”；代理多为佣金
- **监管关注点**：经纪更强调客户资金（如经手）、PII、记录可审计、适当性证据链与RO监督

3 | 监管机构、适用法律与监管体系

3.1 发牌监管机构

- **香港保险业监管局（Insurance Authority, IA）**：保险中介人单一监管机构，负责发牌、监督、检查、纪律处分、发布指引与通函等。

3.2 适用法律框架

- 《保险业条例》(Cap.41)：保险中介发牌与行为要求核心法例
 - 《保险（持牌保险经纪公司的财务及其他要求）规则》（常称经纪规则）：资本、净资产、PII、客户账户、账簿记录等
 - 《打击洗钱及恐怖分子资金筹集条例》(Cap.615)：AML/CFT合规要求
 - 《防止贿赂条例》(Cap.201)：回佣/不当利益等风险相关
 - 以及IA发布的各类守则、指引、通函（含适当人选、CPD、ILAS销售等）
-

4 | 牌照适用范围与业务分类（3类业务）

申请策略建议：范围越高风险，监管对RO经验、适当性与披露体系、抽查强度要求越高。初创团队不建议“为了好看一次性全包”而忽略落地能力。

4.1 一般保险（General Business）

车保、家居、旅游、团体医疗、公众责任、产品责任、工程险、货运险等，多为一年期或短期合约。

4.2 长期保险（Long Term Business | 不包括相连）

传统寿险、医疗、危疾、年金、收入保障等，期限较长、涉及长期利益说明与持续服务。

4.3 相连长期保险（Long Term including Linked | ILAS）

投资相连寿险等，保单价值随投资表现波动，适当性、风险披露与理解测试要求通常更严。

5 | 牌照用途与业务边界（可做/不可做）

5.1 可做（在获批范围内）

- 需求分析（FNA）、方案对比、提供保险意见
- 安排投保、续保、批改、取消
- 理赔协助（资料收集、沟通跟进、进度管理）
- 企业客户风险方案设计与续保管理
- 管理与监督技术代表（经纪）团队、培训与抽查

5.2 不可做/高风险禁区（建议用“红线”形式）

- 未持有相关牌照却开展其他金融受规管活动（如证券、基金等）
 - 夸大承诺：保证收益、必赔、保本稳赚等
 - 未披露回佣/诱因/双重收费
 - 挪用或混用客户资金（如经手客户资金必须严格分隔与对账）
 - 跨境非法汇兑、代收代付等高风险行为
-

6 | 申请资格与基本条件（公司实体与基础设施）

6.1 公司实体要求

- 通常为香港注册有限公司（或在港登记的非香港公司）
- 具备可持续经营的组织架构、治理与资源配置

6.2 办公地址与营运能力

监管更看重“真实可运营、可检查、可查阅”：

- 记录保存地点、系统权限与日志、接待检查流程
- 合规与营运岗位是否能支撑RO履职

6.3 银行账户与资金路径

- 建议并联完成公司营运户口开户与注资
 - 如经手客户资金：需客户账户、对账与审批体系（见第9部分）
-

7 | 财务要求与资本规定（必须写进商业计划与手册的“硬条款”）

7.1 缴足股本与净资产：两条独立红线

- 经纪公司必须保持**缴足股本**不少于 **HK\$500,000**
- 同时必须保持**净资产**不少于 **HK\$500,000**
两者彼此独立：净资产够但股本不足，仍属不合规。

缴足股本（Paid-up Share Capital）

- 不少于 **HK\$500,000**，且须持续符合（不是一次性）。

最低净资产（Net Assets）

- 不少于 **HK\$500,000**，与缴足股本是两个独立要求：净资产够但股本不够也不合规。

7.2 资金来源证明（建议“证据链”）

- 银行流水（能串起资金形成过程）
- 税单/完税或审计报告（如适用）
- 分红决议、资产出售文件、薪酬证明等（按实际情况）

目标：让“第三方审查者”也能复核资金合法与可验证。

7.3 仁港永胜建议（更稳的申报策略）

- **不要踩线**：建议在股本与净资产上留出运营缓冲
 - **资金来源链条要可验证**：用银行流水+解释信串成时间线
 - **建立持续监控**：月度财务监控、净资产预警、异常升级到RO/董事会
-

8 | 专业弥偿保险（PII）要求（必须提前并联准备）

8.1 PII的监管目的

- 覆盖因专业疏忽/失当建议引发的潜在责任风险，保护客户与公司。

8.2 实操要点（建议写入制度）

- 申请期先拿报价与条款参数确认；获批后及时生效
 - 建立续保台账、到期预警、断保应急机制
 - 自负额、保障范围、除外责任需与业务模式匹配（尤其ILAS）
-

9 | 客户账户（Client Account）与客户资金模式（申请的分水岭）

9.1 两种模式必须先选定（否则材料会“前后打架”）

模式A：不经手客户资金（推荐的低复杂度模式）

- 客户保费直接支付保险公司
- 公司重点建立：付款指引、禁止代收、误入账SOP、抽查留痕

模式B：经手客户资金（高复杂度模式）

- 必须建立客户账户、双签/授权矩阵、每日/每月对账、差异处理、用途限制、异常升级、审计追踪
- “制度+执行记录”缺一不可，否则是重大风险

9.2 如设客户账户：常见合规动作

- 账户命名与用途限定（清晰标识客户款项性质）
- 明确谁可操作、审批层级、付款凭证归档
- 对账频率、差异处理、客户款项不可用于公司开支
- 误入账/多收/少收/退费等场景SOP

10 | 相关人员要求及最低人数（RO/董事/技术代表）

10.1 负责人员（RO）最低要求

- 经纪公司须委任并获批至少一名RO；RO是监管最核心的问询点。

10.2 RO“胜任能力”监管关注点（面试/问询常考）

- 与申请业务范围匹配的保险经验（尤其长期/ILAS）
- 管理与监督能力：能建立抽查、会议、整改闭环与培训机制
- 时间投入与可持续履职安排（避免“挂名RO”）

10.3 技术代表（经纪）

- 实际从事受规管活动的人员必须以相应持牌身份在持牌经纪公司下执业
- 建议建立：新人入职培训、话术红线、营销审批、客户档案标准化

11 | 内部监控政策与程序（三大核心手册 + 表单库）

仁港永胜建议：不要只交“模板手册”，要交“可执行体系（SOP+表单+留档路径+抽查机制）”。

11.1 三大核心手册（建议最小集合）

1. 营运手册（Operations Manual）
2. 合规手册（Compliance Manual）
3. 反洗钱手册（AML/CFT Manual）

11.2 必备表单库

- KYC表、风险评级表、FNA表、建议书模板、产品对比表
- 披露与确认（收费/佣金/利益冲突/风险提示/重要条款确认）
- 客户指示书（投保/续保/批改/取消/理赔授权）
- 营销审批表、渠道准入与抽查表、禁止话术清单
- 投诉登记表、调查记录、回复模板、复盘与整改闭环表
- RO监督日志、抽查计划、抽查报告、整改追踪表

- 如经手资金：客户账户对账表、差异处理记录、误入账处理记录

12 | 业务计划书编制指引（监管问询导向写法）

业务计划书不是“市场故事”，而是“可审计运营蓝图”。建议结构：

1. 产品与范围：一般/长期/ILAS（与RO经验一致）
2. 客户与获客：目标客户、渠道、营销形式、转介模式
3. 销售流程：KYC→FNA→建议→披露→确认→投保→售后
4. 收费与佣金：收费项、披露方式、客户确认、争议处理
5. 客户资金：经手/不经手模式说明与SOP
6. 记录保存：保存地点、权限、日志、调阅时限、备份恢复
7. 监督机制：RO抽查比例、会议频率、整改闭环、培训与纪律
8. AML：筛查、风险评级、EDD触发、可疑交易报告机制、培训
9. 投诉处理：登记→调查→回复→赔付/调解策略→复盘整改
10. 风险评估：主要风险与控制措施（含跨境/线上/渠道/ILAS）

13 | 保险公司推荐信要求与策略（强烈建议提前并联）

申请材料清单中明确要求：每个拟申请业务范围建议准备若干保险公司参考/支持信，用于证明拟建立业务关系与可行性（实际以当期提交要求与个案情况为准）。

策略建议：

- 推荐信内容尽量具体：拟合作产品线、合作方式、服务与合规要求
- 如暂时拿不到：用更强的商业计划+合规体系+渠道可行性证明补强，必要时先缩小范围提高通过率

14 | 申请费用详解（3年牌照 | IA收取的处理费用）

费用以IA“3年牌照”收费表为基准，且与业务范围组合相关。

14.1 新申请：保险经纪公司 3年牌照（Table C1）

- 一般保险（General Business）：HK\$14,400
- 长期（不含相连）：HK\$14,400
- 长期（含相连/ILAS）：HK\$25,200
- 一般 + 长期（不含相连）：HK\$28,800
- 一般 + 长期（含相连/ILAS）：HK\$39,600

14.2 RO审批费（Table C4）

- 申请批准担任经纪公司RO：HK\$1,800（不区分业务范围）

14.3 续牌与增项（常见场景）

- 续牌费用按技术代表人数阶梯计费（Table C2）
- 增加业务范围/变更范围：按剩余牌照年期分档计费（Table C3）

实务建议：范围规划要一次想清楚，避免频繁增项造成时间与费用反复。

另：IA已说明自 2024-09-23 起，对中介牌照申请及相关通知处理收费并发布安排说明。

15 | 详细申请流程（11个步骤 | 项目管理版）

总周期常见约4-7个月；关键变量在“材料一致性 + RO匹配度 + 资金来源证据链 + 推荐信 + 问询回应质量”。

步骤1：确定业务范围与客户资金模式（经手/不经手）

— 这是全案基石，先定清再写材料。

步骤2：公司架构规划与UBO穿透

— 股权图、集团图、治理结构与控制权说明一次性理顺。

步骤3：确定RO与关键岗位配置

— RO经验必须覆盖拟申请范围；明确时间投入与监督机制。

步骤4：注资与银行开户并联推进

— 准备资金来源证据链、银行月结单、净资产测算。

步骤5：PII方案并联（报价→条款确认→获批后生效）

— 同步拟定续保管理与断保应急。

步骤6：准备三大手册 + 表单库 + 留档路径设计

— “制度能落地”是监管最看重的。

步骤7：编制业务计划书（按问询点写）

— 把销售、披露、收费、投诉、AML、记录保存、监督做成闭环。

步骤8：准备保险公司推荐信/支持文件

— 每个范围至少准备若干封，内容尽量具体。

步骤9：通过IIC电子系统准备递交（账户与表格）

— 表格与清单按IA当期要求提交（A4、A3、A1、S5/S6等）。

步骤10：递交后问询回应（证据链回应法）（后续有详细版）

— 问询点通常集中在：RO监督、资金模式、适当性、收费披露、渠道营销、AML、记录保存。

步骤11：原则批准/补件→满足条件→正式发牌→开业清单（后续有详细版）

— 开业前完成：制度发布、全员培训、抽查计划上线、档案体系可调阅、（如经手资金）对账运行。

提示：下述流程以 IA 的 **IIC (Insurance Intermediaries Connect)** 线上递交为主线，申请经纪公司牌照通常需要先开立“实体申请人账户”，并配套提交 A4（公司牌照）与 A3（RO批准）等表格。

步骤10：递交后问询回应（证据链回应法）【关键阶段 | 决定周期】

递交后，IA 通常会围绕以下“高频问询点”展开核查（并不代表负面，而是监管对“可持续合规运营能力”的验证）：

1. RO是否真正能履职

- RO时间投入安排、监督机制、抽查计划、整改闭环是否可执行
- 是否存在“挂名RO”风险（缺会议纪要、缺抽查报告、缺日志）

2. 业务范围与人员经验是否匹配（尤其长期/ILAS）

- RO/核心人员经验是否覆盖拟申请业务类别
- 适当性流程、风险披露、理解测试（如ILAS）是否到位

3. 客户资金模式是否一致（经手/不经手）

- 若“不经手”：付款指引、禁止代收制度、误入账处理SOP与样本记录
- 若“经手”：客户账户、授权矩阵、双签、对账、差异处理、用途限制、审计追踪

4. 财务达标与可持续性

- 缴足股本与净资产是两个独立要求（常见踩雷点）
- 资金来源证明是否“可验证”

5. PII（专业弥偿保险）安排

- 保障是否符合经纪规则要求；续保管理是否制度化

6. 营销与渠道管理

- 是否有营销审批、禁止话术、渠道准入尽调、违规惩戒
- 是否存在“返佣/诱因”引发误导与投诉风险

仁港永胜实务做法（建议贵司直接采用）：

问询回复统一用“制度—流程—表单/样本—监督—整改闭环”五段式回应，避免只写承诺。监管问询的本质是：你能否拿出可审计证据链，而

非口头解释。

步骤11：满足前置条件 → 批牌/生效 → 开业前合规验收

很多项目会出现“原则上可行，但需先补齐前置条件”的情况（例如：PII正式生效文件、银行月结单/净资产证明、个别制度细化等）。完成后进入批牌/生效与开业准备。

开业前合规验收清单（建议必做）

- PII生效且已建续保预警
- 资本与净资产达标且留有缓冲（避免踩线）
- 三大手册已发布（营运/合规/AML）+ 表单库上线
- RO监督机制启动：抽查计划、会议节奏、RO日志模板
- 营销审批机制已运行：素材审批、版本留档、话术红线培训
- 客户资金（如经手）：客户账户与对账机制已演练至少一次
- 现场检查应对包已建立（10分钟调阅能力）

16 | 申请文件清单（7大类 | 22项 | 交付式）

以下为IA清单中常见的“经纪公司牌照申请文件”要点（建议按7类归档，方便递交与问询）：

A. 申请表格类

- 1) Form A4（经纪公司牌照申请）
- 2) Form A3（拟委任RO认可申请）
- 3) 如RO未持个人牌照：Form A1（个人牌照申请）
- 4) S5（董事/控权人个人信息，如适用）
- 5) S6（董事/控权人公司信息，如适用）

B. 公司法定文件类

- 6) 商业登记证
- 7) 公司章程（AA）
- 8) 公司注册证明/非香港公司注册证明
- 9) 周年申报表/法定提交文件（如适用）

C. 架构图类

- 10) 持股架构图（穿透至最终实益拥有人UBO）
- 11) 集团架构图（含其他受监管实体信息）
- 12) 组织架构图（治理、RO位置、业务/营运/合规/AML等职能）

D. RO证明类

- 13) RO履历（保险经验+管理经验细节）
- 14) 学历/资格/相关考试证明（视个案）

E. 商业与合规文件类

- 15) 业务计划书
- 16) 内部监控政策与程序（营运/合规/AML等手册）

F. 业务关系支持类

- 17) 保险公司推荐信（按拟申请范围分别准备若干封）

G. 财务与账户类

- 18) 财务报表或管理账/资产负债表（视成立时间）
- 19) 银行月结单（营运账户）
- 20) 如设客户账户：客户账户月结单
- 21) 如设客户账户：向银行发出的书面通知文件（如适用）
- 22) 申请费用（按IA通知/流程提交）

17 | 最新监管关注点（可内训 | 示例：分红保单演示利率上限）

如贵司涉及长期/分红保单销售，应关注IA对分红保单利益说明/演示的监管要求。IA已发布实践说明并设定演示利率上限（例如：港元与非港元保单分别设上限，并于指定日期起生效），目的是提升销售时利益说明的稳健性与客户保护。

拟定机构：仁港永胜（香港）有限公司

专业讲解：唐上永（唐生） | 业务经理 | 合规与监管许可负责人

如贵司涉及长期保险/分红保单（Participating Policy）销售，应特别关注 IA 对“利益说明（Benefit Illustration）/演示（Projection/Illustration）”的监管要求。IA 已发布实践说明并设定演示利率上限（例如港元与非港元保单分别设上限，并于指定日期起生效），目的在于提升销售时利益说明的稳健性与客户保护，降低“以过度乐观假设诱导销售”的风险。

17.1 为什么“分红保单演示”成为监管重点？

分红保单的回报通常由保证部分 + 非保证（分红/红利）部分组成。客户在购买时往往最关注“未来能拿多少”，而销售过程中的利益说明/演示如果假设过于乐观，容易产生三类监管风险：

1. **误导销售风险**：客户把演示当作承诺或“最低可得”。
2. **适当性风险**：客户因高演示回报而做出关键决定（投保/加保/转保），事后回报不如预期引发投诉。
3. **市场秩序风险**：同业以过高演示进行“回报竞赛”，导致恶性竞争与系统性投诉。

因此，IA 通过实践说明 + 演示利率上限，将“演示假设”拉回更稳健的区间，并要求中介人在销售时更清晰地解释“保证/非保证”的区别与不确定性。

17.2 监管要求的核心逻辑（经纪公司必须内化成制度）

若贵司销售分红保单，应把监管要求理解为四句话：

1. **演示不是承诺**：演示只是按监管允许的假设展示可能结果，不代表实际回报。
2. **非保证部分必须显著披露**：客户必须清楚非保证部分可上可下，甚至可能为零（视产品结构）。
3. **要解释“为什么会变”**：分红受投资回报、费用、理赔经验、退保率等因素影响。
4. **要用证据链证明“我讲过、客户懂了”**：不能只发文件，必须有解释与确认留痕。

17.3 “演示利率上限”对经纪公司的实务影响（必须改什么）

A) 营销端：广告、短视频、直播、海报

必须同步更新以下内容，否则会出现“营销口径与监管假设不一致”的风险：

- 任何涉及“回报/IRR/收益率/预期回报”的说法
- “历史分红表现”引用方式（要加限制条件与非保证提示）
- “对比图/排行榜/收益对比”展示方式（避免把演示当结果）
- 直播口播与评论区回复模板（禁止暗示“可达×%就是稳的”）

仁港永胜建议的营销红线（可直接放入《营销审批SOP》）：

- 禁止使用“保证达到、稳拿、最低×%、锁定回报、稳赚”等绝对化措辞
- 禁止把演示当作“公司承诺”或“行业普遍结果”
- 禁止用个案或短期表现暗示长期结果
- 所有回报表达必须同时出现“保证/非保证”结构解释与风险提示（显著呈现）

B) 销售端：FNA、建议书、利益说明讲解

必须把“演示上限”落地到销售流程里：

- FNA阶段：识别客户是否把“回报预期”作为关键驱动
- 建议书阶段：把“保证 vs 非保证”拆开讲清楚
- 利益说明阶段：明确演示假设、解释差异来源、提示不确定性
- 客户确认阶段：取得客户对关键风险点的确认（不是走过场）

C) 内控端：抽查、培训、话术库、模板

监管更新必须反映到：

- 话术库（尤其“回报/分红/演示”类问答）
- 建议书模板与披露摘要（关键风险点更显著）
- 抽查清单（新增“演示讲解是否完整/是否留痕”检查项）
- 培训考试（把新规作为必考题）

17.4 分红保单利益说明的“证据链”标准（经纪公司自保关键）

为了应对投诉/检查，建议贵司对每一单分红保单（尤其长期高保费单）形成以下最小证据链：

1. 利益说明文件版本与发送记录（时间戳/版本号）
2. 讲解纪要：至少记录
 - 保证与非保证分别是什么
 - 演示假设是什么（以及“不是承诺”）
 - 哪些因素会导致实际分红变化
 - 退保/提前提取可能导致损失的说明
3. 关键风险确认：客户勾选/签署确认（建议“要点摘要”形式）
4. 问答留痕：客户问了什么、你怎么解释（尤其涉及“能不能保证”）
5. 如涉及转保/替换：必须有对比表与损失说明确认

核心原则：不怕客户不满意，就怕你没有证据证明你讲过且客户理解过。

17.5 典型高风险场景与合规应对（可做成内训案例）

场景1：客户说“你给我算到×%回报，那就按这个买”

合规回应要点：

- 立即澄清演示不是承诺
- 引导客户理解保证/非保证结构
- 提供“回报波动情景”解释
- 让客户在确认页签署“理解与确认”

场景2：直播间观众问“分红是不是稳赚？”

合规回应要点：

- 明确“不保证”
- 强调演示上限与假设条件
- 引导私下完成FNA与披露流程
- 保留直播录屏与脚本版本

场景3：客户转保后回报不如预期，投诉“你当初说可以拿到××”

公司自保关键：

- 立即调取证据链：讲解纪要、确认页、录音摘要、对比表
- 若证据链缺失：优先和解并启动流程整改（从制度上止血）

17.6 监管关注点会持续更新：仁港永胜的“季度复盘机制”建议

提醒：监管关注点会持续更新。

仁港永胜建议把“监管更新复盘”固化为公司治理动作，并做到“三同步”：

(1) 每季度合规例会固定议程：监管更新复盘

建议例会议程模板（可直接采用）：

1. IA新通函/新指引/实践说明摘要（仅提要点）
2. 对现行业务的影响评估（哪些产品/哪些渠道/哪些话术受影响）
3. 制度与文件更新清单（手册、SOP、表单、模板）
4. 培训与测验安排（谁必须学、何时测验）
5. 抽查与整改计划（抽查哪些团队/哪些渠道/哪些业务类型）
6. 重大风险升级事项（投诉、渠道违规、档案缺口、AML异常）

(2) 三同步机制（最关键）

- 同步到营销审批：所有宣传口径与素材必须按新要求更新与下架旧版本
- 同步到话术库：尤其“回报/演示/保证/必赔”类问答必须更新
- 同步到建议书模板：把关键风险点写进模板，让一线“照着做也不出错”

(3) 复盘要留痕：会议纪要+版本管理

建议保存：会议纪要、更新清单、旧版下架记录、新版发布记录、培训记录与测验结果、抽查报告与整改闭环。

17.7 仁港永胜建议（针对涉及长期/分红保单团队的“最小升级包”）

如贵司涉长期/分红保单销售，我们建议至少完成以下“最小升级包”，通常即可显著降低投诉与检查风险：

1. 《分红保单利益说明讲解要点摘要》（一页版，客户确认用）
2. 《回报/演示话术红线卡》（直播/私信必备）
3. 《分红保单销售抽查清单》（RO抽查用）
4. 建议书模板升级：保证/非保证拆分、假设说明、情景提示
5. 季度复盘制度落地：会议纪要+版本台账+下架旧素材机制

17.8 | “分红保单/长期保险”专项抽查清单（可直接打印执行）

拟定机构：仁港永胜（香港）有限公司 | 专业讲解：唐上永（唐生） | 最后更新：2026年2月

用途：RO/合规对“长期/分红保单（含ILAS如适用）”业务做风险为本抽查。

建议频率：每月抽查（常规）+ 每季度专项（深度）+ 投诉/渠道异常触发抽查（即时）。

评分建议：每项“合格/不合格/不适用”，不合格必须出整改闭环（负责人、期限、复查日期）。

A. 档案完整性（必查）

- 1) 客户身份资料齐备（证件、地址/联系方式、职业等）
- 2) KYC表已签署/确认且版本号清晰
- 3) 筛查记录（制裁/PEP/负面）已留档（含日期与结果）
- 4) 风险评级已完成且与客户特征一致
- 5) 复审触发点（如变更/大额/第三方支付/异常退保）有记录
- 6) 客户沟通记录可调阅（会议纪要/通话摘要/关键截图）
- 7) 关键文件“送达+确认”证据齐全（发送时间、确认方式）

常见不合格样态（标红）：只有投保表，没有KYC/FNA/披露确认；或文件齐但没有任何“解释与确认”留痕。

B. FNA与适当性（分红保单重点）

- 8) FNA覆盖预算/缴费能力、保障缺口、期限、目标、风险承受
- 9) 建议与FNA一致（推荐理由可追溯）
- 10) 有替代方案对比（至少1-2个可行方案）
- 11) 清晰说明“保障优先还是储蓄/回报优先”的取舍逻辑

- 12) 如客户偏离建议,有“客户坚持指示书/确认”与复核记录
 - 13) 对高龄/高保费/复杂家庭结构客户,是否有加强复核/二次确认
-

C. 利益说明/演示 (分红保单监管重点)

- 14) 利益说明文件版本正确,且可追溯到投保当时版本
- 15) 已明确向客户解释: **演示不等于承诺**
- 16) 已解释: 保证/非保证(分红)结构与差异
- 17) 已解释: 影响分红的主要因素(投资表现、费用、理赔经验等)
- 18) 已提示: 分红可上可下(含可能低于演示)
- 19) 已提示: 提前退保/部分提取可能导致损失
- 20) 涉及演示利率上限时: 未出现夸大、暗示“可稳定达到上限”
- 21) 客户对关键风险点完成勾选确认/签署(非走过场)
- 22) 客户提问记录: 关于回报/保证/退保损失等的问答留痕
- 23) 对“收益驱动型客户”,是否有额外的理解确认与情景提示

抽查重点结论模板(建议RO用):

- 这单客户的关键购买动机是什么?
 - 我们是否用合规方式回应了“回报预期”?
 - 客户是否理解“非保证部分的不确定性”? 证据在哪?
-

D. 披露与收费(佣金/服务费/转介费)

- 24) 已披露: 公司可能从保险公司收取佣金(如适用)
 - 25) 如收服务费: 收费项目、金额/算法、交付内容、退款规则明确
 - 26) 如存在转介费/推荐费: 披露是否完整且客户确认(如适用)
 - 27) 无“隐性收费/双重收费不知情”风险点
 - 28) 收费与服务交付证据匹配(会议纪要/报告/复盘/交付物)
 - 29) 如客户要求退费,有处理SOP与沟通留痕
-

E. 销售过程与话术红线(防误导)

- 30) 营销素材与对外口径来自审批版本(有版本号)
 - 31) 未出现承诺性话术(稳赚/必赔/保本/保证收益等)
 - 32) 未出现“把演示当结果”的暗示性表达
 - 33) 对除外责任/等待期/冷静期/退保损失的提示显著且有确认
 - 34) 线上沟通(私信/WhatsApp/微信)关键承诺有留痕或已规范
 - 35) 新人或高风险渠道单有加强审批/抽查记录
-

F. 渠道/转介(如适用)

- 36) 渠道准入尽调文件齐全(背景、投诉、关联关系)
 - 37) 合作合同含合规条款(禁止误导、素材审批、审计权、惩戒)
 - 38) 渠道培训与测验记录齐全
 - 39) 渠道单抽查比例符合公司政策
 - 40) 渠道违规有处罚记录或黑名单机制执行证据
 - 41) 转介费用支付有审批、台账与对账,且未出现“先返现后投保”
-

G. AML/CFT专项(分红保单常见风险信号)

- 42) 第三方付款: 关系证明、书面确认、管理层审批、增强监控
 - 43) 异常退保/短期退保: 有复核记录与风险评估
 - 44) 高风险客户(PEP/高风险地区): EDD资料完整且有审批
 - 45) 筛查复核/持续监控记录可查阅
 - 46) 内部可疑事项报告机制可运行(有样本/日志)
-

H. 投诉与售后(理赔/退保/保单服务)

- 47) 售后触点有记录（续保提醒、保单检视、重要变更通知）
 - 48) 客户投诉台账完整（登记→调查→回复→复盘整改）
 - 49) 理赔协助记录完整（授权、材料清单、沟通纪要）
 - 50) 对可能引发争议的点已预先提示并留痕（如退保损失）
-

I. RO监督与闭环（监管最看重）

- 51) RO抽查计划存在且按期执行（含样本选择逻辑）
 - 52) 抽查报告包含问题分类、风险评级、整改措施
 - 53) 整改追踪表有负责人、完成期限、复查结论
 - 54) 重复问题有系统性改进（更新模板/话术/培训/系统阻断）
 - 55) 重大事项升级（高风险投诉/渠道违规/资金异常）有记录
-

17.9 | 营销审批与话术库升级示例

目的：把“分红保单演示利率上限/利益说明监管要求”落地到**营销审批、话术库、建议书模板**三处，做到“监管更新一来，全链路同步”。

A. 《营销审批SOP》增补条款

(1) 回报与演示类内容强制审查项

- 任何涉及“回报、收益率、IRR、预期回报、演示结果、分红表现”的内容，必须标记为“高风险内容”，进入加强审批流程。
- 审批人必须核对：
 - 1) 是否将演示表述为“承诺/保证”；
 - 2) 是否显著提示“非保证部分可上可下”；
 - 3) 是否提示关键限制（退保损失、费用、条件）；
 - 4) 是否存在绝对化措辞或暗示性承诺；
 - 5) 是否存在“对比图/排行图”误导风险（截取传播仍不误导）。

(2) 版本管理与下架机制

- 所有营销素材必须具备：版本号、发布日期、适用产品范围、审批记录。
- 发生监管更新或内部政策调整时，必须在**T+3工作日**完成：旧版下架、全渠道替换、下架记录存档。

(3) 直播/短视频特别要求

- 直播必须有脚本/要点卡并经审批；直播结束后需保存录屏与评论区抽查记录。
 - 主播/讲解人员必须通过“分红保单演示与非保证披露”测验，合格后方可上播。
-

B. 《话术库》

模块名称：分红保单回报/演示常见问题（销售必背版）

问：你给我的演示是不是以后一定拿得到？

答（标准版）：演示只是按监管允许的假设做的情景展示，用来帮助理解“可能的范围”，不是承诺，也不代表实际结果。分红属于非保证部分，未来会受投资表现、费用、理赔经验等影响，可能高于或低于演示。我们会根据您的需求与预算做适当性评估，并把保证与非保证部分分别说明清楚，您确认理解后再决定是否投保。

问：那你们能不能保证至少有x%？

答（标准版）：我们不能保证非保证部分的回报。能保证的部分会在条款里明确写出；分红属于非保证，不能承诺。我们可以做的是：把关键风险、退保损失与可能波动讲清楚，并提供替代方案对比，帮助您做出适合自己的选择。

问：别人说这类分红保单都很稳，你怎么看？

答（标准版）：不同公司、不同产品、不同分红实现机制都可能不同，而且分红受未来经营与投资环境影响。我们建议您不要用“别人说稳”来做决定，而是看条款结构、费用、保证部分、非保证波动、以及是否适合您的保障与财务目标。我们会用对比表把差异说明，并记录您的理解与确认。

C. 建议书模板升级要点（给前线“照抄也合规”）

- 1) 在建议书首页加入“保证/非保证”摘要框（醒目）
- 2) 把“演示不是承诺”的声明放在客户签署页前（强制阅读点）

- 3) 加入“退保损失/流动性风险”要点清单（勾选确认）
- 4) 为“收益驱动客户”加入“情景提示”段落（例如波动与下调情景）
- 5) 加入“客户提问记录区”（问什么、怎么答、客户是否理解）

17.10 | 客户确认页（要点摘要版）模板（可复制用于签署）

用途：分红保单/长期保险销售时，作为“关键风险理解确认”文件（可纸签或电子签）。
建议：与利益说明文件一并发送，并在会议中逐条解释后勾选确认。

《长期/分红保单关键事项确认（要点摘要）》

客户姓名：_____ 证件号后四位：_____ 保单/方案编号：_____ 日期：_____

我确认已由经纪公司人员向我解释并且我理解以下事项（请逐项勾选）：

- 1. 我理解“利益说明/演示”仅为情景展示，并非承诺或保证结果。
- 2. 我理解本保单的回报包含“保证部分”和“非保证（分红）部分”，非保证部分未来可能上升或下降。
- 3. 我理解分红受多项因素影响（例如投资表现、费用、理赔经验等），实际结果可能低于演示。
- 4. 我理解提前退保/部分提取可能导致损失，且损失大小取决于退保时间、费用及当时非保证实现情况。
- 5. 我已获解释主要费用与收费结构，并理解其对长期回报的影响。
- 6. 我已获解释关键限制与重要条款（包括但不限于除外责任、等待期、冷静期等，视产品适用）。
- 7. 我已就自身预算与缴费能力完成评估，并确认该计划在我可承受范围内。
- 8. 我已获得替代方案对比与解释，并理解我选择本方案的主要原因。
- 9. 我已就本次购买决策向经纪公司提出问题，并已获得清晰答复（问题记录见会议纪要/沟通摘要）。
- 10. 我确认本次决定由我自行作出，我理解并接受非保证部分的波动性与不确定性。

客户签署：_____

经办技术代表（经纪）：_____ 牌照号：_____

复核/抽查（如适用）：RO/合规：_____ 日期：_____

仁港永胜建议（落地提醒）

- 把“监管更新复盘”写进季度合规例会制度，并强制“三同步”：营销审批、话术库、建议书模板同步更新。
- 对分红保单建议设定**更高抽查比例**：新人经办、跨境客户、渠道单、高保费单、转保单，均列为“必抽查样本”。
- 所有“回报/演示”相关沟通，必须形成**可调阅证据链**（纪要+确认+版本号），这是一线自保的关键。

17.11 | “分红保单/长期保险”直播脚本合规模板（必说要点+禁语清单+评论区应对）

拟定机构：仁港永胜（香港）有限公司 | 专业讲解：唐上永（唐生） | 最后更新：2026年2月

用途：给贵司主播/讲解人员“照着念也合规”的**标准脚本框架**，并配套“必说要点、禁语清单、评论区应对”。

适用：分红保单、长期储蓄型寿险、含分红演示/利益说明的内容宣讲（如同时涉及ILAS，需额外加“投资波动与费用说明”模块）。

A. 开场合规声明（建议固定口播 | 30-45秒）

口播模板：

各位好，今天我们分享的是长期保险/分红保单的基础知识与常见问题。先说明：今天内容仅作一般信息分享，不构成对任何人的个别建议或承诺。保险是否适合需要结合您的保障缺口、预算与风险承受能力做评估。

另外，分红保单的回报通常包括**保证部分与非保证（分红）部分**，利益说明/演示只是情景展示，不等于承诺或保证结果。如果您希望我们为您做个别评估，请私信预约，我们会按流程完成资料收集、适当性评估与披露确认。

必须点名的3个关键词（不可省）：

- 不构成个别建议
- 保证 vs 非保证
- 演示不是承诺

B. 主体内容结构（建议15-25分钟，按模块讲）

模块1：分红保单是什么（2-3分钟）

讲解要点：

- 分红保单通常提供长期保障+储蓄/现金价值；
- 分红来源与机制：与保险公司的经营与分红实现有关；
- 回报结构：保证（写入条款）+ 非保证（未来变化）。
合规提示： 不要用“稳”“确定”“锁定收益”描述非保证部分。

模块2：利益说明/演示怎么理解（3-5分钟）

讲解要点：

- 演示是基于监管允许的假设展示可能范围；
- 不同币种/不同产品会有不同演示假设上限与展示方式；
- 影响分红的因素：投资回报、费用、理赔经验、退保率等。
必须口播一句：
“演示是帮助理解的工具，不代表实际会发生，更不是我们对未来回报的承诺。”

模块3：适合谁、不适合谁（3-5分钟）

适合人群示例（合规说法）：

- 有长期保障需求、愿意长期持有、预算稳定；
- 更重视长期规划而非短期收益。
不适合提示（一定要讲）：
- 预算紧、可能短期退保；
- 追求短期高回报或不能接受波动；
- 对条款与费用结构不愿意了解的人。
目的： 体现“适当性”思维，降低误导风险。

模块4：客户最关心的3个问题（5-8分钟）

1) 将来能拿多少？

→ 回答框架：保证/非保证拆开讲 + 演示不是承诺 + 情景波动提示

2) 退保会亏吗？

→ 必讲：退保损失可能存在、早期更明显、取决于时间与费用结构

3) 和其他方案怎么选？

→ 必讲：要做FNA与对比，不能只看演示

模块5：如何正确咨询（2-3分钟）

流程口播：

我们通常会先做信息收集与需求分析（FNA），再根据预算与目标做方案对比与关键风险披露，最后在您确认理解后才会推进投保。

合规目的： 向外界展示公司有正规流程与证据链，不是“直播间一拍脑袋成交”。

C. 必说要点清单（主播口播/字幕强制出现）

- 1) 内容仅作一般信息，不构成个别建议或承诺
- 2) 保证部分与非保证（分红）部分的区别
- 3) 利益说明/演示只是情景展示，不等于承诺
- 4) 非保证部分可能高于或低于演示
- 5) 退保/提前提取可能导致损失
- 6) 是否适合需结合预算与需求评估（FNA/对比）
- 7) 以条款与核保结果为准（不得暗示必过）

建议：把以上要点做成直播画面固定角标/字幕轮播，并截图留档。

D. 禁语清单（必须写入《话术红线卡》并测验）

绝对禁止（高风险）：

- “保证收益/稳赚/稳拿/锁定回报/必达×%”

- “100%批核/一定能过/内部关系”
- “必赔/一定赔/理赔无忧（无条件）”
- “你买这个肯定比别的好/全港最低/最划算（无条件）”
- “演示就是未来结果/按这个拿钱”
- “分红基本不会变/一直都这么高”

高风险慎用（必须加限制与解释）：

- “稳健/可靠/表现好/历史不错”
(必须补充：历史不代表未来，非保证部分会变化)

E. 评论区/弹幕高频问题应对（可直接复制给运营）

Q：能保证至少x%吗？

A：我们不能保证非保证部分回报。能保证的部分会在条款写明。演示只是情景展示，实际会受多项因素影响。建议私信预约，我们按流程评估适合度并解释关键风险后再决定。

Q：你算的演示是不是以后就按这个给？

A：不是。演示不是承诺，是基于监管允许假设的展示。我们会把保证/非保证分别说明，并提示可能波动与退保损失。

Q：退保会不会亏？

A：有可能。尤其早期退保可能产生较明显损失，取决于费用与条款结构。具体要看您的计划持有期限与现金流安排。

Q：我没时间看文件，你直接告诉我买哪个。

A：理解您想省时，但是否适合需要先了解您的预算与目标，我们也必须把关键风险与费用讲清楚并取得确认，才能负责任地给建议。

F. 直播后留档与抽查（合规“闭环”必做）

- 1) 保存：脚本版本、审批记录、直播录屏、评论区截图、引流私信话术
- 2) 抽查：随机抽取直播引流客户3-10单，检查是否完成FNA、披露与确认
- 3) 整改：出现禁语或误导表述，立即下架回放/剪辑，复训与测验，形成闭环

17.12 | 渠道合作推广分红保单的合规条款包（可复制进合同/补充协议）

拟定机构：仁港永胜（香港）有限公司 | 专业讲解：唐上永（唐生） | 最后更新：2026年2月

用途：适用于与第三方渠道（KOL、社群、理财顾问、企业HR、移民中介等）合作推广长期/分红保单的合同条款，核心目标是：
把渠道纳入经纪公司的合规管理体系。

A. 合规宣传与禁语条款（强制）

- 1) 渠道不得作出任何形式的收益承诺、必赔承诺、必过核保承诺。
- 2) 渠道不得将利益说明/演示表述为“承诺、保证、最低可得”。
- 3) 渠道对外发布任何涉及产品/回报/分红/对比内容前，必须使用经纪公司书面审批版本素材。
- 4) 渠道必须在直播/短视频/海报显著位置展示经纪公司提供的合规声明要点（不构成个别建议、演示非承诺等）。
- 5) 违反上述条款，经纪公司有权立即要求下架内容并终止合作，并保留追偿权利。

B. 客户资料与隐私条款（强制）

- 1) 渠道收集客户资料必须取得客户明确授权，并仅用于约定目的。
- 2) 渠道不得擅自存储、转售、转交客户名单。
- 3) 渠道应按经纪公司要求删除/返还客户资料，并提供删除证明（如适用）。
- 4) 渠道发生数据泄露或违规使用，应在规定时间内通知并配合调查与补救。

C. 转介费/合作费用条款（建议）

- 1) 合作费用/转介费的计算方式、支付条件、对账周期与发票要求应明示。
- 2) 经纪公司有权因渠道违规而暂停支付、扣减、追偿。
- 3) 转介费不得以诱导客户购买某特定产品为目的，不得附带“先返现后投保”等安排。
- 4) 渠道不得向客户私收任何费用或回扣；如收取，应视为重大违约。

D. 培训、测验与审计权条款（强制）

- 1) 渠道必须完成经纪公司指定的合规培训与测验，通过后方可开展推广。
 - 2) 经纪公司有权对渠道发布内容、客户沟通记录进行抽查（含评论区/私信话术）。
 - 3) 渠道必须配合提供必要的记录与证明，以满足监管检查与投诉处理需要。
 - 4) 渠道不得阻碍、删除或伪造记录；否则视为重大违约。
-

E. 投诉与纠纷协作条款（强制）

- 1) 客户投诉应由经纪公司统一受理并对外回复，渠道不得私自承诺或与客户私下和解。
 - 2) 渠道应在规定时限内提供与投诉相关的内容发布记录、沟通记录与证据。
 - 3) 若投诉与渠道违规相关，渠道应承担相应责任与费用（按合同约定）。
-

F. 终止与过渡条款（建议）

- 1) 合作终止后，渠道必须停止使用经纪公司品牌与素材并下架相关内容。
 - 2) 未完成交付与对账的事项应按定期限结清。
 - 3) 客户资料按隐私条款返还/删除并出具证明。
-

17.13 | “监管更新复盘”例会纪要模板（可复制使用 | 与17.6呼应）

会议名称：季度合规例会—监管更新复盘

日期：____ 参会：____ 主持：RO/合规：____

1) 监管更新摘要（要点）：

- 更新1：____（影响：产品/渠道/流程）

- 更新2：____

2) 影响评估：

- 受影响产品：____

- 受影响渠道：____

- 高风险话术/素材：____

3) 必须更新文件清单（T+3/T+10节点）：

- 营销审批SOP：____（负责人/期限）

- 话术库：____

- 建议书模板：____

- 抽查清单：____

4) 培训与测验计划：

- 대상人员：____ 课程：____ 通过标准：____ 截止：____

5) 抽查与整改计划：

- 样本范围：____ 抽查比例：____ 输出：____

6) 重大事项与升级：

- 投诉/违规/系统问题：（处置与负责人）

7) 复盘结论与下一步：

附件：更新后的版本台账、下架记录、培训记录、抽查报告、整改追踪表

仁港永胜建议（把“合规做成系统”的关键动作）

- 1) 直播脚本、话术库、建议书模板做到**版本管理**（版本号+生效日期+作废记录）
 - 2) 对“回报/演示”相关内容设为**高风险素材**：审批更严、抽查更高、留档更完整
 - 3) 每季度至少一次“分红保单专项抽查”，用17.8清单跑一轮并输出整改闭环
-

18 | 常见申请失败原因与风险规避（高频雷点清单）

1. **RO经验与范围不匹配**（尤其ILAS） → 先缩范围或补强RO配置与监督体系
2. **客户资金模式前后矛盾**（写不经手、实际代收） → 一次选定模式，制度与流程完全一致
3. **资金来源证据不足** → 做成时间线证据链（流水+解释信+支持文件）

4. 手册“模板化不可执行” → 必须有SOP、表单、审批节点、留档路径、抽查整改闭环
5. 推荐信不足或过于空泛 → 争取更具体的合作基础说明
6. 营销与渠道缺少审批与抽查 → 线上获客必须有素材审批、禁止话术、留档与惩戒
7. 净资产踩线无缓冲 → 留足运营与波动空间，避免后续不合规
8. 记录保存与系统治理薄弱 → 没有日志与版本控制，投诉时无法自证

19 | FAQ常见问题库

香港保险经纪公司牌照申请注册常见问题解答 Q1–Q400

拟定机构：仁港永胜（香港）有限公司

专业讲解：唐上永（唐生） | 业务经理 | 合规与监管许可负责人

版本：交付版（客户宣讲/员工培训/申请项目管理） | 最后更新：2026年2月

19.1 交付版说明

1. 使用方式：

- 内训版：建议全量使用并配套表单/话术演练；
- 申请版：将Q&A对应到材料与制度证据链，作为问询应答底稿。

2. 内容边界：

- 本FAQ聚焦“保险经纪公司牌照（IA）”申请与合规运营；
- 不替代法律意见或个案批复；个案以IA当期要求为准。

3. 写作口径：

每条回答均由仁港永胜唐生按“监管关注点 → 合规做法 → 证据链/留痕 → 风险提示”结构编写，便于直接落地。

香港保险经纪公司牌照（IA）申请注册 FAQ | Q1–Q400

A. 牌照与业务定位（Q1–Q12）

Q1：什么是“持牌保险经纪公司”？为什么必须先持牌？

A：持牌保险经纪公司是指获IA发牌、可在获批业务范围内进行受规管保险中介活动的公司实体。监管要求“先持牌后经营”，目的是确保：公司具备资本与净资产承受能力、已购买PII、具备RO监督与内部控制、客户权益与市场秩序受保障。无牌经营风险极高，可能触发刑责与纪律后果。

Q2：保险经纪公司与保险代理机构的核心差异是什么？

A：经纪通常以客户为中心（代表保单持有人/潜在保单持有人利益），强调方案比较、建议与安排；代理更偏向代表保险公司销售。对经纪的监管重点常更集中在：适当性证据链、利益冲突与收费披露、客户资金（如经手）分隔与对账、PII保障、记录可审计性与RO监督有效性。

Q3：经纪公司牌照有哪些业务范围可选？

A：常见按三类业务线理解：一般保险、长期保险（不含相连）、长期保险（含相连/ILAS）。范围选择决定材料深度与RO经验覆盖要求；ILAS通常更敏感，披露与理解测试要求更高。

Q4：经纪公司能做哪些具体事情？

A：在获批范围内，经纪公司通常可：需求分析（FNA）、方案对比与建议、安排投保/续保/批改/取消、理赔协助、企业团险/责任险方案设计与续保管理、管理与监督技术代表（经纪）团队等。

Q5：哪些行为会被视为“受规管活动”，必须在持牌下进行？

A：只要你以经纪身份协商或安排保险合同、邀请或诱使客户订立保险合同或作出关键决定、就保险合同提供受规管意见、处理投保与售后关键事务等，都可能属于受规管活动。即使你不自称“经纪”，行为实质符合也会被监管关注。

Q6: 经纪公司可以同时做移民、贷款、税务、家办等业务吗?

A: 可以, 但必须做清晰边界与披露: 哪些属于保险经纪受规管活动、哪些属于非保险服务; 收费分别如何计算与披露; 如何避免客户误解“非保险服务也受IA监管保障”。建议建立交叉销售控制与利益冲突申报制度。

Q7: 经纪公司可否提供“保证收益/必赔/稳赚”的承诺?

A: 不可以。任何“必赔、保本、保证收益”等表述都属于高风险误导。经纪可协助理赔, 但赔付决定属于保险公司。建议设禁止话术清单、营销审批与发布留档机制。

Q8: 经纪公司可以做短视频、直播、排行榜、产品测评吗?

A: 可以, 但必须控制误导风险: 明确假设条件、限制与不保证结果; 重要风险与除外责任需提示; 禁止绝对化承诺; 所有内容应经过审批并留档(版本号、发布日期、截图/录屏); 评论私信话术需纳入管理。

Q9: 经纪公司可以向客户收“服务费/顾问费”吗?

A: 可以, 但必须事先披露、收费项目清晰、与服务相称, 并留存客户确认与服务交付证据。若同时收取佣金与服务费, 更必须披露利益冲突与收费结构, 避免“双重收费不知情”争议。

Q10: 经纪公司能不能返佣/回扣/给介绍费?

A: 返佣与回扣高度敏感, 容易构成不当诱因与误导销售风险; 若涉及“转介费”, 需特别关注IA对经纪公司转介费/推荐费的监管期望(例如对分红保单参与业务的相关监管通函提出的50%基准与合规要求)。

稳健做法: 设置禁止情形、审批登记、客户披露、合同条款、抽查惩戒与纠纷处理SOP。

Q11: 经纪公司可以服务跨境客户(例如内地客户)吗?

A: 可以, 但要提高合规强度: 更严格的身份核验、制裁/PEP筛查、远程沟通留痕、电子签审计证据、语言理解确认、投诉风险控制。建议建立跨境客户政策(可接触范围、EDD触发、远程流程标准与禁止行为)。

Q12: 经纪公司可以做企业团险、责任险、工程险投标吗?

A: 可以, 且常见。企业业务档案应包含: 客户授权、风险评估、报价与条款差异对比、谈判与确认留痕、续保批改与理赔沟通记录。企业业务常见雷点是“只留报价不留理由”, 争议时难自证。

B. 公司硬门槛(资本/净资产/PII/客户资金)(Q13–Q28)

Q13: 申请经纪公司牌照的“最关键硬门槛”有哪些?

A: 通常包括:

1) 缴足股本达标; 2) 净资产达标; 3) PII符合要求且可持续; 4) 至少一名RO获批且可履职; 5) 内部监控与记录保存体系可执行; 6) 如经手客户资金, 客户账户与对账控制体系到位。

Q14: 缴足股本与净资产最低要求是多少? 两者有什么区别?

A: 根据经纪规则的安排, 自2024年起(过渡期结束后)缴足股本与净资产通常提升至不少于HK\$500,000, 并且两者为独立要求: 净资产够但股本不足仍不合规。

Q15: 净资产怎么理解? 为什么建议不要“踩线”?

A: 净资产是资产减负债后的余额(实务上还需考虑无形资产等口径)。若刚好踩线, 一旦发生运营开支、应收变化、费用计提或PII自负额安排等, 可能导致净资产跌破要求, 引发持续合规风险。建议留缓冲(例如运营成本6–12个月安全垫)。

Q16: 股东借款能否用来“凑净资产”?

A: 股东借款通常会会计上计为负债, 未必提升净资产; 甚至可能拉低净资产比率。更稳妥的是增资或资本化安排, 并配合会计师口径与资金来源证据链。

Q17: 资金来源证明要提供到什么程度?

A: 要做到“可验证、可追溯”: 银行流水能串起资金形成过程; 必要时提供税单、审计报告、分红决议、资产出售文件或薪酬证明等, 并用解释信把证据串成时间线。仅余额截图通常不足。

Q18: PII是什么? 何时需要准备?

A: PII是专业弥偿保险, 用于覆盖经纪公司在提供专业服务中可能产生的责任风险。建议申请期并联准备: 先取得报价与关键条款确认, 原则批准后迅速生效, 避免“等保单”拖慢批牌。经纪规则对PII及自负额等有要求。

Q19: PII自负额 (deductible) 是否有限制?

A: 有。经纪规则框架下, 自2024年起对自负额与净资产比例等提出要求 (例如不超过净资产一定比例等)。建议在选保单时同步做“净资产—自负额”压力测试并留档。

Q20: 经纪公司是否必须设“客户账户 (Client Account)”?

A: 若公司“接收或持有客户款项 (client monies)”, 经纪规则通常要求须维持至少一个客户账户并按规则操作。若公司承诺“不经手客户资金”, 则重点是付款路径、禁止代收与误入账处理机制, 确保实际经营与声明一致。

Q21: 什么叫“经手客户资金”? 哪些行为会触发客户账户义务?

A: 只要公司收取、暂存、代收代付保费或客户款项, 通常就属于经手。哪怕是“帮客户先收一下”“先到公司再转保险公司”, 都可能触发客户资金风险与更严格控制要求。

Q22: 不经手客户资金是否更容易获批?

A: 通常合规复杂度更低、系统与对账要求更轻, 但前提是业务模型真实可执行: 客户直付保险公司、公司不代收代付、误入账能及时退回、销售人员有明确禁止制度与培训抽查证据。

Q23: 经手客户资金模式下, 最关键的控制点是什么?

A: 四个控制点:

- 1) 客户账户与公司账户完全分隔;
- 2) 授权矩阵与双签审批;
- 3) 对账与差异处理机制 (频率明确、留痕完整);
- 4) 用途限制与异常升级 (不得用于公司开支)。

此外需要误入账、退费、取消、批改等场景SOP。

Q24: 客户误转账到公司账户, 最稳妥的处理流程是什么?

A: 立即登记→冻结不可动用→审批确认→退回/转付→保留银行凭证与客户沟通记录→复盘更新付款指引与员工培训。没有记录等于没有控制, 现场检查会被放大风险。

Q25: 经纪公司是否必须有审计与年度财务报表?

A: 经纪规则对账簿记录与审计披露有要求, 实际需配合会计师与审计安排, 确保财务报表能反映客户资金分隔 (如适用)、PII、净资产持续达标等。

Q26: 公司可以用Excel/普通网盘管理客户档案吗?

A: 可以作为过渡工具, 但必须满足: 权限分级、审计日志、版本控制、备份恢复、10分钟可查阅。仅用Excel且无日志/权限控制, 难支撑“可审计”要求。

Q27: 数据放在云端或境外服务器可以吗?

A: 可以讨论, 但必须有数据治理: 访问权限、日志、加密、供应商尽调与合同条款、备份恢复、泄露应急预案、数据主体请求处理SOP。核心是“可控、可追溯、可查阅”。

Q28: 经纪公司需要保存记录多久?

A: 应建立正式的记录保存政策: 覆盖客户档案、披露确认、投诉、AML、抽查与整改、财务与客户资金记录等, 并与保单长期性与潜在争议周期匹配。保存期限、存放地点、查阅时限与权限控制要制度化并可执行。

C. RO与人员配置 (Q29–Q45)

Q29: RO (Responsible Officer) 是什么? 为什么是问询重点?

A: RO是IA批准担任经纪公司负责人员的个人,是公司合规监督系统的核心。监管会通过RO判断公司是否具备持续合规运营能力(是否有抽查、会议、整改、培训、纪律与重大事项升级机制)。

Q30: RO最低需要几名?

A: 经纪公司需委任至少一名RO并获批。业务复杂(含ILAS/跨境/多渠道/团队扩张)建议配置第二RO或明确备援机制,降低监督真空风险。

Q31: RO能否兼职?是否必须全职?

A: 不以“全职/兼职”一刀切,关键在:时间投入是否足够、是否能持续监督、是否能提供监督证据链(日志、抽查报告、会议纪要、整改闭环)。若RO时间不足,监管可能质疑履职能力。

Q32: RO胜任能力通常看哪些?

A: 一般看:相关保险经验与范围匹配、管理经验、专业资格/考试与持续培训、诚信与品格(适当人选)。GL23对适当性与评估因素有明确框架。

Q33: RO是否必须同时是技术代表(经纪)?

A: 实务上RO通常也是持牌个人(经纪技术代表)并承担监督与合规管理角色。关键是RO能实际监管并留痕,而不仅是名义身份。

Q34: 除RO外,最低人员配置建议是什么?

A: 法规强调RO,但监管会评估公司是否有足够资源支持RO履职。最低建议(可兼任):

- 业务/营运负责人(前线管理)
- 合规/档案管理员(支持抽查与记录)
- AML执行负责人(可由合规兼任)
- 财务与对账(经手客户资金则需强化)
小团队可兼任,但必须解释如何避免自我复核与资源不足。

Q35: 董事与控权人(股东)会被审查吗?

A: 会。适当人选评估不仅针对RO,也涵盖公司关键人员与控制人,包括诚信、财务稳健、守法记录与是否存在重大不良纪录等。

Q36: 如果股东有破产/诉讼/纪律记录,还能申请吗?

A: 不是绝对不能,但必须充分披露并解释:事实、时间、结案情况、改进措施、对公司治理的隔离与监督安排。隐瞒通常比事实本身风险更大。

Q37: 技术代表(经纪)需要什么条件?

A: 从事受规管活动的个人需持牌并满足相应资格、考试与CPD要求。公司应建立:入职培训、话术红线、客户档案标准、抽查与纪律机制。

Q38: 新人销售可以先做非受规管工作再逐步持牌吗?

A: 可以安排新人做行政与辅助工作,但只要涉及受规管活动(建议、比较、促成关键决定、安排投保等)就必须持牌并在持牌公司架构下执业。应明确岗位边界与工作指引。

Q39: RO离职会有什么影响?需要怎么处理?

A: RO离任属于重大事项,应按要求及时通知并安排继任,确保监督不中断。建议预设备援RO、建立交接清单与客户档案抽查复核机制,避免离任后暴露存量风险。

Q40: RO变更期间能否继续开展业务?

A: 视个案而定,但原则是不能出现监督真空。若RO更替导致公司无法满足持续合规要求,可能需暂停某些高风险活动(尤其ILAS/跨境/复杂渠道),直至RO获批与监督机制恢复。

Q41: RO最常被问的三类问题是什么?

A:

- 1) 你如何确保适当性(FNA—建议—披露—确认的闭环)?

- 2) 你如何监督前线（抽查比例、频率、整改闭环）？
- 3) 你如何控制利益冲突与收费/佣金披露（含转介费）？

Q42: RO如何建立“可被监管信任”的监督证据链？

A: 建议固定四个动作:

- 月度抽查（含高风险业务优先）
- 月度或季度合规会议纪要
- 违规整改与再培训记录
- RO监督日志（时间、内容、结论、后续行动）
做到“可验证、可复核、可追责”。

Q43: 公司是否必须设合规委员会或董事会会议？

A: 不是所有公司都必须设复杂架构，但必须有治理与监督记录。小公司可用“管理层合规会议纪要 + RO日志 + 抽查报告”替代，但要能体现决策与整改闭环。

Q44: RO面试/问询时，最忌讳的回答是什么？

A: 最忌讳：只讲原则不讲机制、只讲承诺不讲证据、不同文件口径不一致、对客户资金模式含糊其辞、对营销与返佣风险轻描淡写。

Q45: 如何证明RO不是挂名？

A: 用证据说话：抽查计划与报告、会议纪要、整改追踪表、培训与测验、纪律处分记录、营销审批与留档、客户档案抽样的复核痕迹。

D. 申请流程与IIC递交（Q46–Q60）

Q46: 申请的标准时间表是怎样的？

A: 常见4–7个月：前期搭建1–2个月、材料编制与并联准备1–2个月、递交后监管处理与问询3–4个月。周期关键变量是问询轮次与补件质量。

Q47: 申请需通过什么系统递交？

A: 经纪公司与代理机构新申请通常通过IA的线上门户 **Insurance Intermediaries Connect (IIC)** 递交，并需要先开立实体申请人账户（如A2a）。

Q48: 经纪公司申请常用表格有哪些？

A: 常见包括:

- A4: 经纪公司牌照申请
- A3: 拟委任RO的批准申请
- A2a: 开立实体申请人账户
以及董事/控权人资料表等（以IIC清单为准）。

Q49: 递交时最重要的支持文件是什么？

A: 三大类:

- 1) 商业计划与合规体系（手册+表单+留档路径）;
- 2) RO胜任能力与监督安排证据;
- 3) 财务达标与资金来源证据链 + PII安排 +（如适用）客户资金控制体系。

Q50: 为什么监管经常要求补件？补件=不通过吗？

A: 补件很常见，不等于不通过。补件反映监管需要更多证据确认可持续合规运营能力。补件质量与一致性决定周期与通过率。

Q51: 如何写补件回复才专业？

A: 五段式：监管问题 → 公司制度 → 具体流程 → 表单/样本留痕 → 监督与整改闭环。避免空话与泛泛承诺。

Q52: 申请范围越多越好么?

A: 不一定。范围越高风险, RO与制度要求越高。稳健策略是“匹配团队能力申请”, 运营成熟后增项, 减少一次性问询与拒批风险。

Q53: 保险公司推荐信是否必须? 有什么作用?

A: 强烈建议准备。推荐信用于证明业务可行性与合作基础, 可显著提升审批信心、减少“商业可行性”问询。若暂时无法取得, 需要更强的业务计划、渠道策略与合规体系补强。

Q54: 资金来源证明不足常见在哪里?

A: 常见问题是: 只给余额截图、资金流断点、无法解释资金形成来源。建议用银行流水+税务/报表/分红决议等形成证据链, 并写解释信申成时间线。

Q55: 原则批准后常见“前置条件”有哪些?

A: 常见包括: PII正式生效文件、银行月结单/净资产证明补充、客户资金控制细化、制度与表单补强、RO监督机制更具体等。

Q56: 拿到牌照后能马上经营吗?

A: 牌照生效并满足前置条件后可以经营, 但建议先做“开业前合规验收”: PII有效、资本与净资产持续达标、手册发布、培训完成、抽查机制启动、营销审批上线、客户资金控制(如适用)已演练。

Q57: IA是否会进行现场检查?

A: 监管具备检查与调查权, 且经纪公司需保持“随时可被检查”的状态。建议建立检查应对包(组织架构、RO日志、抽查、投诉、AML、营销审批、对账等), 确保10分钟内可查阅。

Q58: 若公司未来要迁址、增项、换RO, 会影响牌照吗?

A: 这些通常属于重要变更事项, 需按IA要求作通知/申请与更新, 保持信息一致与持续合规。增项与换RO往往会触发额外问询, 建议提前准备证据链。

Q59: 申请政府费用大概多少?

A: 以3年牌照为例, 公司申请费按业务范围组合计费; RO批准申请另有费用。官方费用表已列明(例如一般业务、长期业务、含ILAS组合等)。

Q60: 转介费/介绍费有什么最新监管关注点?

A: IA就经纪公司对分红保单相关转介费提出监管期望与50%基准, 并设定实施日期与合规要求(例如需解释客户来源、确定转介费水平的方法、避免滥用的保障措施等)。涉及渠道合作的经纪公司应把该要求写入制度与合同, 并保留披露与审批留痕。

E. 销售流程、适当性与披露 (Q61–Q80)

Q61: 什么是FNA? 为什么是投诉与检查的第一核心?

A: FNA(财务需要分析/需求分析)用于证明建议“适当”。监管会看: 客户目标、预算、风险承受、期限、保障缺口如何对应到产品建议。没有FNA或FNA与建议不一致, 是最常见的投诉败诉点与监管质疑点。

Q62: 适当性的“证据链”最少要包含哪些?

A: KYC → 风险评级(含AML) → FNA → 建议书(含理由与替代方案对比) → 关键披露(收费/佣金/风险/限制/除外责任) → 客户确认 → 客户指示 → 沟通留痕 → RO抽查与整改。

Q63: 建议书必须写什么才算合格?

A: 至少写清: 推荐理由、与客户需求对应关系、关键限制与风险、费用与佣金披露、替代方案对比(不是只列产品名)、为何不选替代方案、客户理解确认方式。

Q64: 披露要披露什么? 怎么证明客户“已理解”?

A: 披露通常包括: 费用结构、佣金或服务费、利益冲突、重要条款限制、除外责任、等待期、退保与费用影响、ILAS的波动风险等。证明“已理解”可用: 签署确认、电子确认审计报告、理解测试记录、会议纪要与录音摘要(按公司政策)。

Q65: 远程销售如何保证合规?

A: 必须加强: 身份核验、文件送达与确认留痕、电子签审计证据、会议纪要、关键风险口头说明与确认记录、系统日志与版本锁定。远程越多, 越要标准化流程阻断。

Q66: 客户要求“先出单后补资料”可以吗?

A: 不建议, 风险极高。应通过系统阻断与制度禁止, 确保KYC/FNA/披露确认在出单前完成。历史存量如确有缺失, 应以整改项目方式补救并留痕。

Q67: 客户不同意你的建议, 怎么处理才合规?

A: 记录客户拒绝原因与客户选择, 提供替代方案说明, 确保披露仍然完成并留存客户确认。不要通过“降低披露”换成交。

Q68: 客户只想买最便宜方案, 你是否仍需做FNA?

A: 仍需做。经纪的义务是“适当性”, 不是“价格优先”。可以在FNA后提供不同价格梯度方案, 但必须说明保障缺口与风险。

Q69: ILAS (相连长期) 最容易出问题的点是什么?

A: 客户把ILAS当“保本储蓄”或对波动风险理解不足。必须强化: 风险披露、理解测试、费用结构解释、投资假设不确定性说明、替代方案对比与RO抽查。

Q70: 可以用“分红演示”当作收益承诺吗?

A: 不可以。分红/演示并非保证回报, 应明确演示假设与不确定性, 并避免夸大。对于分红保单市场近期亦有更强监管关注, 应按当期要求更新话术与材料。

Q71: 如何控制“误导话术”与“夸大承诺”?

A: 建立: 禁止话术清单、营销审批、培训测验、神秘顾客/抽查、违规纪律处分、发布留档。并将渠道合作方纳入同一标准。

Q72: 收费与佣金披露应该在何时做?

A: 建议至少在“建议阶段”与“投保前关键决策点”两次披露并留痕, 避免客户事后主张“不知情”。

Q73: 客户要求返佣, 销售怎么答最稳?

A: 统一口径: 公司不允许私下返佣; 任何优惠必须审批、登记、披露并符合政策; 若客户坚持返佣条件, 公司可能无法继续提供服务。并要求销售把沟通记录归档。

Q74: 如何避免“客户不理解条款”引发投诉?

A: 对关键限制(除外责任、等待期、退保费用、保费调整、理赔条件等)做“重点提示清单”, 要求客户逐项确认, 必要时做理解测试或电话回访并留痕。

Q75: 销售资料可以由保险公司直接提供就够了吗?

A: 不够。经纪公司仍需形成自己的建议与披露证据链: FNA、对比表、推荐理由、客户确认与沟通留痕。

Q76: 经纪公司需要对客户做制裁/PEP筛查吗?

A: 需要建立AML风险为本机制: 客户风险评级、制裁/PEP筛查、EDD触发与审批、可疑交易内部报告与培训记录。

Q77: 什么情况需要EDD (增强尽调)?

A: 高风险客户、复杂股权/受益人不清、第三方支付、跨境高风险地区、客户拒绝提供关键资料、异常交易行为等, 均可能触发EDD与管理层审批。

Q78: 客户第三方支付可否接受?

A: 风险较高, 必须有明确政策: 何时允许、需要哪些证明与客户确认、如何做EDD、谁审批、如何留痕。缺政策就放行是雷区。

Q79: 如何管理利益冲突?

A: 建立利益冲突申报与处置机制: 员工礼品招待申报、关联关系申报、收费与佣金透明披露、推荐理由必须以客户利益为依据、抽查识别不当诱因并处理。

Q80: RO抽查适当性应抓哪些关键点?

A: FNA质量与一致性、建议书是否有理由与对比、披露确认是否齐全、客户指示是否完整、沟通留痕是否足够、是否存在返佣/误导迹象、ILAS是否有理解测试与风险说明。

F. 投诉、纠纷与现场检查 (Q81–Q100)

Q81: 投诉处理必须有哪些步骤?

A: 登记→分类分级→调查取证→书面回复→补救与和解(如适用)→整改闭环→复盘纳入培训与抽查重点。关键是“可追溯、可解释、可整改”。

Q82: 投诉最常见的三类原因是什么?

A: 误导话术/夸大承诺、披露不足(尤其费用与限制)、适当性不足(FNA与建议不一致)。

Q83: 如何用档案自证公司没误导?

A: 用证据链: FNA、建议书、对比表、披露确认、会议纪要、客户指示、营销素材审批与发布留档、销售培训与测验、抽查与纪律记录。

Q84: 理赔纠纷时经纪公司应如何定位?

A: 经纪公司可协助客户整理资料与沟通跟进, 但不得承诺必赔。要把理赔沟通留痕, 并对客户解释理赔决定权在保险公司与条款条件。

Q85: 什么情况需要内部纪律处分?

A: 例如: 私下返佣、保证收益/必赔、篡改客户文件、绕过KYC/FNA流程、代收代付客户资金、隐瞒重大事实等。纪律处分记录是监管判断公司是否“可治理”的重要证据。

Q86: 现场检查通常会看哪些资料?

A: RO日志与会议纪要、抽查报告与整改闭环、样本客户档案、投诉处理记录、AML记录与培训、营销审批与留档、客户资金对账(如适用)、PII与财务达标证明。

Q87: 现场检查“10分钟调阅”怎么实现?

A: 建立“检查文件夹结构”: 按主题分门别类、索引清晰; 指定单一窗口输出; 所有关键文件版本锁定并可导出审计报告。并做季度演练留痕。

Q88: 检查人员问“如何确保适当性”, 标准答法是什么?

A: 四段式: 制度(FNA+建议+披露)→执行(流程阻断与留痕)→监督(RO抽查与整改)→证据(样本档案/报告/纪要)。

Q89: 检查人员问“是否经手客户资金”, 答复要注意什么?

A: 必须与商业计划、手册、实际银行流水一致。含糊其辞或“偶尔帮客户收一下”是高风险表述, 可能触发更强监管措施。

Q90: 公司如何降低被视为“系统性误导销售”的风险?

A: 营销审批、禁止话术、渠道合同硬条款、培训测验、抽查惩戒、投诉复盘闭环六件套缺一不可。

Q91: 公司迁址需要做什么?

A: 一般属于重要事项, 应按规定通知/更新, 并确保记录保存地点、接待检查机制、系统权限与备份不受影响。建议迁址前做“合规迁移清单”。

Q92: 公司增项(增加业务范围)要准备什么?

A: 补强三类: RO经验覆盖、适当性与披露流程(尤其ILAS)、推荐信与商业可行性说明。并准备新增范围的表单与培训材料。费用按剩余牌照年期计费的规则也需一并评估。

Q93: RO变更需要做什么?

A: 提交RO批准相关申请并说明交接安排, 确保监督不中断。建议预设备援RO与交接清单, 并对离任RO经办档案做专项抽查。

Q94: 股东/董事变更会触发审查吗?

A: 可能触发适当人选与控制权审查, 需准备UBO穿透、资金来源、治理与关联交易政策更新。建议变更前先做合规评估与材料预演。

Q95: 并购重组会影响牌照吗?

A: 可能影响控制权、治理结构、财务指标与持续合规安排。并购重组前必须做牌照影响评估与监管沟通策略, 确保股权穿透与财务达标持续满足。

Q96: 渠道合作最容易出现哪些合规纠纷?

A: 转介费过高或披露不足、返佣争议、夸大宣传导致客户投诉、客户归属与续佣纠纷、数据归属与泄露事故。建议合同设置: 披露义务、禁止话术、审计权、违规惩戒、争议处理机制。

Q97: 收费与返佣纠纷怎么预防?

A: 三件事: 收费/佣金披露文件清晰、客户确认可追溯、所有优惠必须审批登记并写明条件与期限; 严禁私下返佣。

Q98: 公司如何把FAQ用于官网又不引发“监管误读”?

A: 避免绝对化承诺(必赔、收益保证、最低价); 所有表达用“在获批范围内”“以客户情况为准”“需满足条款条件”等限定; 并与实际手册流程一致。

Q99: 最常见的申请失败原因是什么?

A: RO经验与范围不匹配、客户资金模式前后矛盾、资金来源证据不足、手册模板化无表单留痕、营销与渠道控制不足、净资产踩线无缓冲。

Q100: 最快把通过率做高的“核心方法”是什么?

A: 把申请当作“可审计运营体系交付”: 业务范围与客户资金模式先定清; 用手册+表单+留痕路径形成证据链; RO监督从申请期就运行(抽查、会议、整改闭环); 问询回复坚持“制度—流程—证据—监督—整改”五段式。

D. AML/CFT 与制裁筛查 (Q101–Q130)

Q101: 经纪公司是否必须做AML/CFT? 适用哪些核心要求?

A: 必须。经纪公司作为金融服务链条的重要节点, 必须建立并执行AML/CFT制度: 客户尽职审查(CDD/EDD)、风险评级、制裁与PEP筛查、持续监控、可疑事项内部报告与必要时的对外报告机制、记录保存与员工培训。**关键**在“可执行+可留痕”。

Q102: 哪些客户会被认定为“高风险”并触发EDD?

A: 常见高风险触发: PEP/高政治敏感人士、制裁或高风险国家/地区关联、复杂股权与受益人不透明、资金来源解释不足、第三方代付保费、跨境结构异常、短期内频繁大额保费或退保、客户拒绝提供关键资料等。**处理**: 加深尽调+管理层审批+更高频监控。

Q103: PEP筛查要做到什么程度? 是否所有客户都要筛?

A: 建议对所有客户进行基础筛查(制裁/PEP/负面新闻), 并在客户资料变更或重大交易时复筛。对PEP需做EDD: 资金来源/财富来源、业务目的、持续监控与更高层级审批。**证据链**: 筛查报告、审批记录、复筛记录。

Q104: 制裁筛查命中(hit)就一定要拒绝客户吗?

A: 先做“误报排除”(name screening false positive), 确认身份是否一致; 若确属制裁对象或存在明确禁止情形, 应停止交易并按内部流程升级至合规/RO/管理层处理。**关键**: 不得自行“放行”或“绕过流程”。

Q105: 客户不愿提供资金来源证明, 可以继续投保吗?

A: 视风险而定。若资金来源属于判断风险与适当性/AML的关键资料, 通常不应继续推进。可设替代证明清单与解释信模板; 若仍拒绝, 应记录拒绝原因、公司评估与审批决定, 必要时停止服务。

Q106: 第三方为客户支付保费是否允许? 怎么合规处理?

A: 可有条件允许, 但风险高。必须核实第三方身份与关系、第三方资金来源合理性、是否存在洗钱/利益输送/代持风险; 取得客户与第三方书面确认; 做管理层审批与增强监控。**留痕:** 第三方付款说明、关系证明、审批记录、付款凭证。

Q107: 客户频繁退保、短期内多次改保单, 算异常吗?

A: 可能。频繁退保、短期内多次大额缴费后快速退保、无合理商业目的的批改与退费, 均可能是“资金回流/清洗”的风险信号。应触发复核、加强监控与必要时内部报告。

Q108: 什么是“持续尽职审查 (Ongoing Monitoring)”? 如何落地?

A: 不是一次性KYC。落地方式:

- 定期复审 (按风险等级设周期);
- 触发复审 (身份/受益人/地址/职业变更; 大额交易; 异常退保等);
- 交易与行为监控 (异常模式识别);
- 结果留痕 (复审表、审批与结论)。

Q109: 我们做的是保险经纪, 不碰现金, 还需要AML培训吗?

A: 需要。洗钱不一定通过现金, 可能通过保费、退费、第三方付款、跨境支付、结构化投保等实现。培训是监管最常查的项目之一, 必须有计划、签到/学习记录、测验与效果证明。

Q110: AML记录要保存哪些? 如何证明“确实执行过”?

A: 至少保存: CDD/EDD表、风险评级、筛查报告、复审记录、异常识别与内部报告记录、审批记录、培训与测验、抽查与整改闭环。**证明执行:** 样本客户档案能展示从筛查到审批的完整链条。

Q111: 什么是“内部可疑事项报告 (Internal Suspicion Report)”?

A: 员工发现异常时向合规/RO提交的内部报告 (不等于对外报告)。制度要明确: 什么情形要报、如何报、谁评估、何时升级、如何保密、如何留痕。**目的:** 让公司能及时识别与处置风险。

Q112: 员工担心“报了可疑会得罪客户”, 怎么办?

A: 必须通过制度保护员工: 匿名或保密机制、明确“善意报告免责”、由合规统一与客户沟通, 避免一线自行处理。培训要强调: 不报告的风险远大于客户不满。

Q113: AML风险评级怎么做? 一定要很复杂的模型吗?

A: 不一定复杂, 但必须可解释、可执行、可审计。建议至少包含: 客户类型、地域风险、产品/渠道风险、付款方式风险、是否PEP、是否第三方支付、是否跨境等维度。输出风险等级→决定复审频率与EDD触发。

Q114: 线上获客/远程签署对AML有什么额外要求?

A: 远程更容易身份冒用与资料造假。需加强: 身份核验、视频核验/活体证明 (视公司政策)、地址与联系方式验证、电子签审计证据、远程沟通纪要留痕、提高抽查比例。

Q115: 跨境客户语言不同, 如何确保其理解并降低投诉/AML风险?

A: 使用双语披露要点、关键风险确认、会议纪要 (含客户复述要点)、必要时提供翻译确认与录音摘要 (按公司隐私政策)。语言理解不足会同时引发“误导投诉”和“异常交易解释不足”的双重风险。

Q116: 如果客户来自高风险国家/地区, 是否一律拒绝?

A: 不一刀切。应进行更严格EDD与管理层审批, 评估合法性与业务合理性; 若无法取得足够信息或风险无法合理缓释, 应拒绝并留痕。

Q117: 经纪公司需要指定MLRO吗?

A: 建议指定（可由合规负责人兼任，小团队也可由RO兼任，但要避免自我复核）。关键在于：职责明确、升级链路明确、能出具记录与决策依据。

Q118: AML合规“最容易被现场检查抓到”的问题有哪些？

A:

- 没有筛查证据或筛查不完整；
- 高风险客户无EDD、无管理层审批；
- 第三方付款无解释与确认；
- 培训只有签到无测验与效果；
- 复审周期与风险等级不匹配；
- 内部报告机制形同虚设。

Q119: 可疑交易报告（对外）由谁决定？前线能否直接报？

A: 通常由MLRO/合规负责人评估并决定是否对外报告，前线先走内部报告流程。制度要写清楚：不得对客户“提示或暗示”已作报告（保密与反“通风报信”要求）。

Q120: AML与“适当性”有什么关系？

A: 两者不同但相互支撑：适当性关注客户需求与产品匹配；AML关注资金与身份风险。实务中很多风险信号同时影响两者，例如客户拒绝提供资料、第三方付款、异常退保。制度应明确两条线如何联动升级。

Q121: 我们只做企业客户（B2B），AML是否更简单？

A: 不一定。企业客户要做UBO穿透、授权核实、关联方识别、复杂付款路径核验，往往更复杂。必须保存公司注册文件、股权图、董事决议/授权书、UBO身份证明与筛查记录。

Q122: 企业客户的UBO穿透到什么层级才够？

A: 目标是识别最终受益拥有/控制者。若层级复杂或跨境结构多，应要求提供集团图、控制权说明与佐证文件；无法穿透或解释不足时，应提高风险等级或拒绝。

Q123: 客户说“我隐私原因不方便披露UBO”，怎么办？

A: UBO是关键合规资料。可提供公司政策说明与数据保护承诺；如仍拒绝，通常无法完成CDD，建议停止服务并留痕。

Q124: 我们能否把筛查外包给第三方系统？

A: 可以，但责任不能外包。需做供应商尽调、合同条款（数据安全、审计权、事故通报）、权限控制与备份机制，并保留筛查结果与决策记录。

Q125: 筛查系统命中太多误报，怎么优化？

A: 通过参数优化与二次校验机制（出生日期、证件号、国籍、地址、别名等），并建立误报处置记录。关键是：误报排除也要留痕，证明你有做核实。

Q126: 客户资料更新不及时，会有哪些风险？

A: 可能导致筛查失效、无法联系、披露送达争议、理赔沟通失败、投诉升级与AML复审失败。应设客户资料更新触发点（续保、批改、大额缴费）与提醒机制。

Q127: AML培训多久做一次？要做到什么程度才算“有效”？

A: 建议至少年度培训+入职培训+制度更新专项培训。有效标准：有计划、有记录、有测验、有结果分析、有针对性复训。单纯签到不够。

Q128: 发现员工绕过AML流程（比如不做EDD就推进业务），如何处理？

A: 必须纪律处置并整改：暂停业务权限、复训测验、抽查其存量客户档案、必要时向管理层与RO升级。制度要写明“零容忍行为清单”。

Q129: AML与客户资金（client monies）如何联动？

A: 经手客户资金会增加洗钱风险暴露: 第三方代付、退费、退款路径异常、账户混用等都可能触发可疑。应把客户账户对账异常纳入AML风险信号。

Q130: AML体系如何在申请材料中呈现才“监管友好”?

A: 用“可执行包”呈现:

- AML手册 (流程图+触发条件);
- 风险评级模型与复审周期表;
- EDD清单与管理层审批表;
- 内部报告模板与处理日志;
- 培训计划与测验样本;
- 抽查清单与整改闭环表。

E. 销售适当性、披露、FNA与ILAS (Q131-Q160)

Q131: 什么是FNA? 为什么几乎所有投诉都绕不开它?

A: FNA (财务需要分析) 是证明“你为什么这样建议”的核心证据。没有FNA或FNA与建议不一致, 投诉时公司很难自证。监管也会用FNA质量判断公司是否真实执行适当性。

Q132: FNA最低应包含哪些内容?

A: 至少包括: 客户基本情况、家庭责任、现有保障、预算与缴费能力、保障缺口、目标与期限、风险偏好/承受、重要假设与限制。结论必须能映射到建议书。

Q133: 建议书必须写“替代方案对比”吗?

A: 强烈建议写。对比不是为了“堆表格”, 而是证明你评估过不同方案并解释为何推荐。尤其在长期/ILAS场景, 对比能显著降低“误导/未解释差异”的风险。

Q134: 披露要披露哪些? 只披露佣金够不够?

A: 不够。披露应覆盖: 费用与收费结构 (佣金/服务费/转介费)、利益冲突、产品关键风险与限制 (除外责任、等待期、冷静期、退保损失等)、客户义务 (如如实告知)、重要条款差异。并取得客户确认留痕。

Q135: 客户说“你不用解释那么多”, 我可以简化披露吗?

A: 不建议。披露是法定与监管重点。可以用“分层披露”: 先用要点摘要, 再提供完整文件; 但必须确保客户理解并确认, 且留痕 (会议纪要/确认书)。

Q136: 线上销售如何确保披露“送达+理解+确认”?

A: 建议:

- 系统推送披露文件并记录打开/下载;
- 关键风险点必须逐条确认 (电子签/勾选确认);
- 会议纪要记录客户提问与复述要点;
- 电子签审计报告可导出。
只发文件不留确认, 风险很高。

Q137: ILAS为什么更敏感? 我们需要额外做什么?

A: ILAS与投资表现挂钩, 波动与费用结构更复杂, 误导风险更高。建议额外措施: 风险理解测试、费用与波动情景说明、替代非ILAS方案对比、冷静期提示、加强抽查比例与RO复核。

Q138: 什么叫“关键决定 (material decision)”? 经纪公司要怎么管理?

A: 例如: 是否投保、是否退保、是否转保、是否提高保费/缩减保障、是否选择某投资选项等都可能是关键决定。对关键决定应: 记录客户指示、解释风险与后果、保留确认与沟通留痕。

Q139: 客户坚持选不适合的产品怎么办?

A: 先完整解释不适合原因与潜在后果, 提供替代方案; 若客户仍坚持, 应取得书面指示与确认, 并由RO/合规复核是否仍可接受 (对高风险情形可拒绝承接), 全程留痕。

Q140: 可以用“同意书/免责声明”替代适当性责任吗?

A: 不可以。免责声明不能替代法定与监管要求。适当性与披露必须做实做全; 同意书只能作为客户知悉的补充证据, 不能作为未履行义务的挡箭牌。

Q141: 投保资料填写由销售代填可以吗?

A: 可以协助, 但必须确保客户确认最终内容并签署/电子签, 尤其健康告知、职业、收入等关键项必须谨慎。代填导致错误是投诉与拒赔高发原因, 必须留痕“客户确认”。

Q142: 如何避免“误导销售”的典型投诉?

A: 三件事:

- 1) 禁止话术清单与营销审批;
- 2) 披露关键限制与风险并确认;
- 3) 记录客户提问与答复 (会议纪要)。

没有证据链, 再专业也难自证。

Q143: 转保/换保 (replacement) 为什么风险高? 要怎么做?

A: 转保涉及退保损失、等待期重置、保障差异与费用差异, 客户事后反悔概率高。必须做: 现有保单分析、损失与风险说明、对比表、客户确认、RO抽查加严。

Q144: 冷静期相关的提示要怎么做?

A: 在投保关键节点主动提示冷静期与退保后果, 提供书面摘要并留痕确认, 避免客户投诉称“没人告诉我可撤销/会损失”。

Q145: 客户要求“只要最便宜”, 经纪的责任是什么?

A: 你仍需做适当性: 解释低价方案的保障缺口与限制, 提供至少一份“满足最低需求”的可选方案对比, 并让客户在理解后确认选择理由, 避免后续“便宜但不能赔”的争议。

Q146: 客户说“我不看文件, 你帮我选”, 可以吗?

A: 不建议这样表述。可以提供建议, 但必须完成披露与确认程序。最稳做法: 用“要点摘要+关键条款确认+电子签”让客户完成最小必要理解并留痕。

Q147: 企业客户团险的适当性怎么做?

A: 以企业需求与风险暴露为核心: 员工结构、预算、既往理赔、保障目标、免赔额接受度、条款差异对比、投标与谈判记录、授权确认。企业的“授权与决策链”尤其重要。

Q148: 建议书需要谁审批? 每单都要RO审批吗?

A: 不一定每单RO审批, 但必须有分层审批与抽查机制: 高风险产品、跨境客户、首次成交、新人经办、投诉高发人群应提高审批与抽查强度。RO负责监督机制与抽查闭环, 而不是事事亲办。

Q149: 如何设定抽查比例才合理?

A: 风险为本、动态调整: 新人/高风险产品/跨境/渠道单抽查比例上调; 成熟团队可常规比例; 出现投诉或系统性问题时短期提高抽查强度并留痕。

Q150: 客户档案“证据链”到底指什么?

A: 指一条可复核路径: KYC → 风险评级 → FNA → 方案对比与推荐理由 → 披露与确认 → 客户指示 → 投保/售后记录 → 抽查与整改。任何断点都会成为投诉或检查时的弱点。

Q151: 收费与佣金披露应写到什么程度?

A: 要让客户清晰理解: 你从哪里收钱、收多少/如何计算、收取条件是什么、是否存在双重收费、是否影响你的独立性。并留存客户确认与解释记录。

Q152: 可以向客户收“理赔服务费”吗?

A: 可讨论, 但需谨慎: 服务费应事先披露、与服务内容对应、避免在理赔困难时被认为“趁火打劫”。更稳做法是把理赔协助作为经纪服务的一部分, 或对增值服务明确收费边界与确认。

Q153: 客户投诉“你没告诉我除外责任”, 怎么自证?

A: 必须拿出披露证据: 除外责任要点摘要、客户确认、会议纪要(客户提问与解释)、版本号与时间戳、电子签审计报告。没有这些证据, 争议往往对公司不利。

Q154: 客户想投保但健康告知有疑点, 怎么办?

A: 必须谨慎处理: 建议客户如实披露、必要时补充医疗记录; 不要教客户隐瞒或“怎么填更容易过”。保单拒赔常见源头就是告知不实引发的争议。

Q155: 能否用“标准话术”代替个性化解释?

A: 标准话术可做底线一致性, 但不能替代个案解释。适当性与披露必须结合客户情况。建议: 标准话术 + 个案备注(关键点必须写入纪要与建议书)。

Q156: 客户希望快速成交, 当天出单, 怎么控制合规风险?

A: 用流程阻断: 没有完成KYC/FNA/披露确认的不得出单; 线上用系统强制勾选与电子签; 对高风险产品或跨境客户必须二次复核。速度不能以牺牲证据链为代价。

Q157: 客户在海外, 能否通过电子签完成投保?

A: 可以, 但要加强身份核验与审计证据: 时间戳、IP/设备、签署轨迹、文件锁定与版本控制; 同时保留远程会议纪要与关键风险确认。

Q158: 客户反悔说“我当时没看清楚”, 如何降低这种投诉?

A: 在关键点用“强提示”: 退保损失/等待期/除外责任/费用结构/波动风险(ILAS)等, 逐条确认并留痕。让客户做“复述确认”是降低反悔投诉的有效方法。

Q159: 如何管理“高净值客户定制条款/特殊安排”?

A: 必须书面化: 条款确认邮件、保险公司批单/确认函、客户确认、内部审批与留痕。口头特殊承诺最容易引发纠纷。

Q160: 适当性体系如何在申请材料中呈现最有说服力?

A: 提交“可执行包”: 流程图 + 表单样本(KYC/FNA/建议书/披露确认) + 抽查清单 + 整改闭环样本 + 禁止话术清单 + 培训测验样本。监管更信“样本记录”而不是“漂亮文案”。

F. 投诉处理与纠纷应对 (Q161–Q180)

Q161: 经纪公司必须建立投诉机制吗?

A: 必须。投诉机制是持续合规核心模块, 监管会看: 是否登记、是否调查、是否有回复时限、是否有复盘整改、是否有趋势分析与纪律措施。

Q162: 投诉登记至少要记录哪些信息?

A: 投诉人信息、保单信息、投诉事项、涉事人员、时间线、证据清单、初步风险评级、处理负责人、阶段性结论、回复内容、客户反馈、整改措施与关闭日期。

Q163: 投诉处理的标准流程是什么?

A: 登记→确认受理→资料收集与访谈→事实与合规评估→拟定回复与补救方案→管理层/RO复核→回复客户→执行补救→复盘整改→关闭归档。

Q164: 客户要求赔偿或退费，如何判断是否应当赔付？

A: 先区分：服务瑕疵、披露不足、适当性不充分、操作错误、客户误解等类型；再看证据链是否支持公司履职到位。赔付需有审批机制与法律/保险条款评估，并留痕理由与计算依据。

Q165: 投诉时最关键的“自证材料”是什么？

A: 客户档案证据链：KYC、FNA、建议书、披露确认、客户指示、沟通纪要、营销材料版本与审批记录、电子签审计记录、抽查与培训记录。

Q166: 客户说“我被误导购买”，我们应该怎么回应才稳妥？

A: 先共情但不承认责任；明确已启动调查；列明需要的资料；说明处理时限；避免与客户争吵或删改记录。调查结论应基于证据链；若确有不足，提出补救与整改。

Q167: 员工私下承诺“保证收益/必赔”，公司怎么办？

A: 属于严重违规。必须：立即调查、暂停其业务权限、回收营销材料、通知客户纠正、评估是否需要补救与纪律处分，并加强培训与抽查。公司必须证明“发现—处理—整改”闭环。

Q168: 客户与渠道之间发生返佣/收费纠纷，公司如何处理？

A: 先看合同与披露：收费条款、客户确认、渠道协议是否合规、是否存在未经披露利益。设立专项流程：冻结争议款项、收集证据、合规评估、管理层决策、给客户书面回复与复盘整改。

Q169: 投诉高发点有哪些？如何前置预防？

A: 高发点：退保损失、除外责任、等待期、保费负担、ILAS波动、转保、返佣诱因、线上误导。预防：强披露确认、对比表、复述确认、营销审批、抽查加严。

Q170: 投诉处理时限应该怎么设？

A: 建议设内部SLA：受理确认（例如2-3个工作日内）、阶段性更新（例如每10个工作日）、结案回复（视复杂度设目标）。关键是有制度、有执行记录、有延期解释。

Q171: 如果客户直接向监管或媒体投诉怎么办？

A: 立即升级至RO/管理层/法务，启动危机响应：统一口径、保全证据、复核档案、准备事实时间线、必要时主动补救与复盘整改。最忌讳删改记录或私下施压客户。

Q172: 投诉案例需要做复盘吗？复盘写什么？

A: 必须复盘。内容包括：根因分析（流程/人员/话术/系统）、影响范围、整改措施（制度更新/培训/抽查/纪律）、完成时限与负责人、复查结果。复盘记录是监管非常认可的“管理成熟度证据”。

Q173: 我们能否用“客户签了确认书”就直接拒绝投诉？

A: 不建议。确认书不是万能盾牌。仍需核查是否真正履行解释义务、是否存在误导、是否存在流程缺陷。正确做法是基于证据链给出专业回应，而不是用文件压制。

Q174: 是否需要建立“投诉趋势分析”？

A: 建议建立：按产品/渠道/员工/原因分类统计，识别高风险点并调整抽查与培训。趋势分析能体现RO监督有效性，是现场检查加分项。

Q175: 投诉涉及第三方（渠道/转介人）怎么办？

A: 必须按合同与合规条款处理：调取对方营销材料、沟通记录、客户介绍过程留痕；若发现违规，启动合同违约条款与停止合作机制，并对存量客户做风险排查。

Q176: 投诉处理是否需要独立于前线销售？

A: 是。应由合规/营运/RO主导，避免利益冲突与隐瞒。前线可提供事实说明，但不应单独与客户“私了”或承诺赔付。

Q177: 客户要求提供录音/聊天记录，公司如何处理？

A: 按隐私与证据管理政策处理: 评估可披露范围、脱敏、出具记录摘要等。关键是保全证据并有合法合规的对外提供流程。

Q178: 理赔阶段客户投诉更多, 原因是什么?

A: 理赔涉及除外责任、等待期、材料要求与时间预期, 客户情绪更敏感。必须在投保阶段就披露与记录; 理赔阶段要做清晰的流程告知、材料清单、进度更新与纪要留痕。

Q179: 投诉关闭后需要做客户满意度回访吗?

A: 可作为加分项, 但要谨慎话术: 避免诱导客户撤诉或施压。回访重点是确认问题是否解决、是否需要额外协助, 并记录回访结果用于服务改进。

Q180: 投诉机制如何在申请材料中体现?

A: 提交“可执行包”: 投诉流程图、登记表、调查记录模板、回复模板、SLA制度、复盘模板、趋势分析样表与纪律措施说明。

G. 申请系统、表格、递交与问询 (Q181–Q200)

Q181: 经纪公司牌照申请一般通过什么方式递交?

A: 通常通过IA的线上系统进行递交与后续通知/补件 (具体以当期系统安排为准)。项目上要把“账户开立、表格填写、附件命名规则、版本管理”当作正式工作流管理。

Q182: 公司牌照与RO批准通常需要同时递交吗?

A: 实务上通常并联推进: 公司申请与RO批准相互支撑。若RO未能获批, 公司的合规监督体系就缺核心; 若公司架构与范围不清, RO的匹配度也会被质疑。

Q183: 常见表格组合有哪些 (怎么写更稳)?

A: 一般包括: 公司经纪牌照申请表、RO批准申请表、董事/控权人资料申报表、如RO或关键人员尚未持有相应个人牌照则需补交个人持牌申请表等。具体表格编号以当期清单为准, 避免在官网写死编号导致更新压力。

Q184: 保险公司推荐信一定要几封? 每个范围都要吗?

A: 推荐信/支持文件的数量与覆盖范围会因个案而异, 但通常建议按拟申请范围分别准备若干封, 用于证明合作可行性与业务落地能力。拿不到并不必然失败, 但问询会更强, 需用更强的商业计划与合规体系补强。

Q185: 推荐信内容写什么最有说服力?

A: 不要只写“支持申请”。建议包含: 拟合作产品线/范围、合作模式 (转介/出单/售后协作)、双方合规期望 (反诱因、披露、文件要求)、对经纪公司治理与合规框架的认可。越具体越能减少问询。

Q186: 问询最常问哪些“10大问题”?

A: 常见集中在:

- 1) RO如何监督 (抽查、会议、整改闭环);
- 2) 范围与经验匹配 (尤其ILAS);
- 3) 客户资金模式与控制;
- 4) 资本/净资产持续达标与资金来源;
- 5) PII保障与续保管理;
- 6) 适当性与披露证据链;
- 7) 收费/佣金/转介费与利益冲突;
- 8) 营销审批与话术红线;
- 9) 投诉机制;
- 10) AML体系与高风险客户处置。

Q187: 问询回复的“最稳结构”是什么?

A: 五段式: 问题点 → 公司制度 → 实际流程 → 表单/样本记录 → 监督与整改闭环。监管不爱空承诺, 爱可审计证据。

Q188: 问询回复需要提供样本客户档案吗? 还没开业怎么办?

A: 可以提供“模拟样本包”: 模拟客户KYC、FNA、建议书、披露确认、指示书、会议纪要、电子签审计示例等, 展示流程能跑通。并说明开业后如何抽查与持续改进。

Q189: 申请材料最常见“前后不一致”有哪些?

A:

- 写不经手客户资金, 但手册出现代收代付流程;
- 写有抽查, 但无抽查表与整改闭环;
- 写做ILAS, 但RO经验不覆盖;
- 写可收服务费, 但无披露模板与确认流程;
- 写有营销审批, 但没有版本留档机制。
这种不一致会导致问询加倍。

Q190: 原则批准后常见前置条件有哪些?

A: 常见包括: PII正式生效文件、银行月结单与净资产证明、补齐推荐信或合作支持、细化客户资金控制、完善手册与表单、补充RO监督证据等。建议申请期并联准备, 避免临门一脚拖延。

Q191: 申请进度慢, 常见原因是什么?

A: 多为“补件轮次多”。根因通常是证据链不足或材料不一致。解决思路: 先内部做一次“模拟问询”, 把最敏感点 (RO监督、资金来源、客户资金模式、适当性/披露) 补强, 再递交或再补件。

Q192: 能否先申请一般+长期, 后续再增项ILAS?

A: 可以, 且是很多团队的稳妥路径。先把制度跑稳、RO监督与抽查机制形成运营记录, 再增项ILAS通常更可控。但要规划增项成本与时间, 避免频繁改动导致管理负担。

Q193: 增项/变更范围会影响现有业务吗?

A: 一般不会自动停止现有业务, 但若变更导致公司在某阶段出现监督与资源不足 (例如RO离任、制度未更新), 公司应自我约束高风险业务, 避免发生合规事故影响后续审批与持续监管。

Q194: 如何在申请期就“打好持续监管基础”?

A: 把“开业即检查”当标准:

- RO日志从申请期就写;
- 抽查计划与表单先上线;
- 培训与测验先做一轮;
- 营销审批机制先跑通;
- 现场检查应对包先搭好 (10分钟调阅能力)。

Q195: 我们可以用模板手册直接递交吗?

A: 不建议。模板容易被看出“不可执行”。必须结合贵司业务模式写清: 客户旅程、审批点、表单、留档位置、系统权限、抽查比例与整改闭环。越贴合实际, 问询越少。

Q196: 公司规模很小, 能否把合规工作都交给RO一个人?

A: 可以兼任, 但必须证明RO有足够时间与工具, 且有第二道复核或至少有定期抽查与管理层支持。小团队最常失败在“制度有, 执行证据没有”。

Q197: 如何证明“我们不是挂名公司”, 而是真的会运营?

A: 提供: 清晰业务计划、可落地渠道与合作支持、招聘与岗位职责、系统与记录保存安排、财务预算与持续达标计划、RO监督体系与样本记录。监管要看“可持续经营能力”。

Q198: 申请被要求整改或补充制度, 是不是坏事?

A: 不是坏事, 说明监管在指导你补齐关键短板。关键是整改要有闭环: 更新制度→培训→上线表单→抽查验证→形成记录。这样反而会提升后续持续监管的稳定性。

Q199: 拿牌后最容易忽视、但最致命的三件事是什么?

A:

- 1) PII续保断档;
 - 2) 净资产/资本踩线后跌破;
 - 3) 记录保存与抽查流于形式 (出了投诉就无法自证)。
- 这三项是持续监管的常见雷区。

Q200: 如果我们想把FAQ扩展到Q400, 需要怎么做?

A: 仁港永胜可按贵司业务模式定制扩展:

- 增项/迁址/RO变更/股东变更/并购重组/跨境客户/渠道合作/收费与返佣纠纷/现场检查清单与应对话术库等, 形成“官网可公开版 + 内训全量版 + 申请问询应答版”三套同步口径, 便于培训长期使用。

F. 营销、渠道、转介费与商业合作 (Q201–Q235)

Q201: 经纪公司做营销的“第一原则”是什么?

A: **第一原则是不误导、不夸大、不隐瞒关键限制**, 并确保营销内容可审计、可追溯。营销不是“流量越大越好”, 而是“合规可复制”。任何营销内容都要能在投诉/检查时解释: 内容依据、适用范围、风险提示、审批与发布留档。

Q202: 营销内容是否必须先审批? 审批机制怎么设计才算可执行?

A: 建议必须审批, 尤其涉及产品推介、收益演示、对比排行、客户案例。审批机制应包含:

- 申请人、内容版本号、发布日期、渠道 (公众号/短视频/直播等);
- 关键声明核查 (不承诺收益/必赔、不绝对化、不隐瞒限制);
- 风险提示是否显著;
- 审批人 (合规/RO/指定审批岗) 签核与留档;
- 发布后截图/录屏存档与撤稿机制。

证据链: 审批表+最终稿+发布留档+抽查记录。

Q203: 短视频/直播最容易踩哪些合规雷?

A: 高频雷点:

- “保证收益、稳赚、必赔、零风险”等绝对承诺;
- 只讲好处不讲限制 (除外责任、等待期、退保损失、费用等);
- 用个案当普遍结论 (“我客户都赔了”);
- 把演示当结果 (演示利率当实际回报);
- 评论区/私信口头承诺未留痕。

措施: 直播脚本预审、口播红线卡片、直播录屏存档、评论私信话术模板与抽查。

Q204: 可以在广告中写“全港最低”“保证批核”“100%过保”吗?

A: 不建议且极高风险。此类表达容易构成误导或不实陈述, 并引发投诉与同业举报。稳健做法是使用“基于客户情况评估”“以核保结果为准”“提供方案对比与专业建议”等合规表述。

Q205: 经纪公司如何管理“营销话术”?

A: 建议建立“三件套”:

- 1) **禁止话术清单** (必赔/保本/稳赚/内部渠道价等);
- 2) **标准话术库** (常见问题怎么答, 尤其收益、理赔、除外责任);
- 3) **抽查与惩戒机制** (每月抽查话术与录音/聊天记录, 违规处理流程)。

证据链: 培训签到+测验+抽查报告+整改闭环。

Q206: 线上获客的“私信/WhatsApp/微信”沟通要留档吗?

A: 建议留档。很多投诉发生在私信承诺与解释阶段。可用:

- CRM记录摘要 (时间、要点、承诺禁止);
 - 关键节点截图归档;
 - 会议纪要+客户确认。
- 核心是: **关键解释与披露必须能复核**, 否则争议时很难自证。

Q207: 可以做“产品对比表/排行榜”吗? 要注意什么?

A: 可以, 但必须:

- 明确比较维度与数据来源口径 (保费、保障、免赔额、等待期等);
 - 显示限制条件与不适用情形;
 - 避免暗示“唯一正确选择”;
 - 强制加入风险提示与“以客户需求为准”;
 - 经审批并留档。
- 风险提示:** 对比表最容易被客户截图传播, 必须确保任何截取片段也不构成误导。

Q208: 可以引用客户案例/理赔案例吗?

A: 可用, 但需谨慎:

- 去标识化 (隐私与授权);
 - 说明个案不代表普遍结果;
 - 不得暗示“必赔/更容易赔”;
 - 重点说明“理赔取决于条款与事实”。
- 证据链:** 客户授权记录 (如可识别)、案例脚本审批、发布留档。

Q209: 渠道合作 (转介) 最核心的合规控制是什么?

A: 核心是把渠道当作“外部销售团队”来管:

- 渠道准入尽调 (资质、背景、投诉记录、关联关系);
 - 合作合同硬条款 (禁止误导、禁止未经披露收费、数据保护、审计权、违规终止);
 - 渠道培训与考试;
 - 渠道素材统一发放与审批;
 - 渠道客户档案抽查与惩戒。
- 证据链:** 尽调查报告+合同+培训记录+抽查报告+整改闭环。

Q210: 什么是“转介费/推荐费”? 为什么监管特别关注?

A: 转介费是向介绍客户的第三方支付的费用, 容易形成不当诱因、推高误导销售与不当推荐风险。尤其涉及某些产品类别 (例如分红保单), 监管对转介费比例、披露与控制有更强关注。稳健做法: 设上限、强制披露、审批登记、禁止情形与抽查。

Q211: 转介费是否可以按佣金比例支付? 是否可以超过佣金的一半?

A: 实务上存在“以佣金为基准的比例”做法, 但监管对某些业务存在明确监管期望与基准水平 (例如以不超过所收佣金的某比例作为基准, 且要求有强披露与治理机制)。建议采取保守策略:

- 设定更低内部上限;
 - 一律客户披露并取得确认;
 - 对高风险产品/高投诉渠道实行更严格限制或禁止。
- 重点:** 不建议把“转介费”做成促销竞赛工具。

Q212: 与银行、证券公司等持牌机构合作转介, 有什么不同?

A: 不同在于: 对方本身受监管、合规制度较完备, 但并不代表风险为零。仍需: 明确职责边界、客户披露、数据共享合法性、营销素材审批与责任分配、投诉与纠纷联动处理机制。

Q213: 渠道方要求我们“先给返佣/先返现”才能介绍客户, 怎么办?

A: 高风险, 建议拒绝或改造为合规模式。可替代方案:

- 合规的服务费结构 (与真实服务交付挂钩);
 - 固定转介费+客户披露+审批登记;
 - 或仅提供非金钱利益 (培训支持、系统支持等) 并符合公司政策。
- 核心:** 任何金钱诱因都可能引发监管与投诉风险。

Q214: 营销活动 (礼品、抽奖、优惠) 可以做吗?

A: 可以讨论, 但要严格控制:

- 不得影响客户决策独立性;
 - 不得与投保金额/保费直接挂钩形成诱导;
 - 活动规则透明、审批留痕;
 - 礼品价值上限与登记台账;
 - 与反贿赂政策一致。
- 建议将“赠礼/促销”纳入合规手册并设置硬红线。

Q215: 经纪公司如何管理“同业合作/互转客户”?

A: 必须防止客户信息滥用与不当诱因:

- 客户授权同意 (信息共享、转介);
 - 合作合同与保密条款;
 - 收费披露与利益冲突披露;
 - 投诉归属与处理机制;
 - 禁止私下交易与私收费用。
- 证据链:** 授权书+合同+披露确认+交接记录。

Q216: 可否把客户名单卖给渠道方/第三方?

A: 不建议且高风险。涉及个人资料与客户信任, 可能触犯隐私与合规要求。稳健做法是: 仅在客户明确授权与合法用途范围内共享必要信息, 并可追溯。

Q217: 我们如何证明“营销合规在运行”?

A: 用四类证据:

- 1) 审批台账 (含版本号);
- 2) 发布留档 (截图/录屏);
- 3) 抽查记录 (评论私信、话术、渠道);
- 4) 违规整改与惩戒 (闭环)。

没有整改闭环, 监管会认为制度形同虚设。

Q218: 前线员工使用个人账号发营销内容, 是否允许?

A: 可以, 但必须纳入公司管理:

- 明确可发范围与禁止内容;
 - 强制使用公司统一素材或审批后素材;
 - 个人账号内容留档;
 - 抽查与处罚机制。
- 否则极易出现“个人承诺”引发投诉。

Q219: 直播间出现观众提问“能保证收益吗?”应怎么答?

A: 标准答法:

- 明确不能保证收益;
- 解释演示仅为假设, 不代表实际结果;
- 强调需依据客户需求与风险承受能力做评估;

- 引导私下完成FNA与披露流程。
并将这类问答纳入直播脚本与培训测验。

Q220: 客户在评论区说“我买了就赚了”，我们要删除吗？

A: 建议隐藏或处理，并在合规范围内回复澄清：个案不代表普遍结果、投资/分红表现不保证、以条款与市场为准。放任此类言论可能被视为默许误导。

Q221: 经纪公司是否需要建立“渠道黑名单”？

A: 强烈建议。出现以下情形可列入：多次误导、私收费用、拒绝配合抽查、投诉率异常、伪造资料等。黑名单规则需写入渠道管理政策，并保存依据与决策记录。

Q222: 渠道合作协议必须有哪些合规条款？

A: 建议至少包含：

- 禁止误导与禁止承诺；
- 必须使用经审批素材；
- 客户资料保护与用途限制；
- 抽查与审计权；
- 违规惩戒（暂停、扣罚、终止）；
- 投诉与纠纷协作机制；
- 转介费支付条件与披露义务；
- 反贿赂与利益冲突条款。

Q223: 转介费的披露应对客户披露到什么程度？

A: 应让客户清晰理解：是否存在转介费、由谁支付、是否会影响推荐独立性、是否会增加客户成本（如间接成本）。并取得客户确认留痕。披露越清晰，越能降低事后纠纷。

Q224: 渠道方要求我们把“佣金明细”提供给她核对，能给吗？

A: 需谨慎，涉及商业敏感与客户资料。可在合同框架内提供必要的对账信息，但应遵循最小必要原则，且避免泄露客户隐私与超范围共享。建议通过“汇总对账+匿名化”方式处理。

Q225: 可以把转介费通过“咨询服务费合同”包装吗？

A: 不建议。形式包装不能降低监管风险，反而可能被视为规避披露与不当诱因。稳健做法：真实业务真实收费，清晰披露，审批登记，留痕可审计。

Q226: 如何判断某渠道的投诉率“异常”？

A: 可设指标：投诉/成交比、退保率、短期集中投诉、同类问题重复出现、客户沟通记录缺失、资料造假率等。一旦异常触发，应提高抽查、暂停合作或开展专项整改。

Q227: 营销或渠道违规，公司的第一响应动作是什么？

A: 立即止损：下架素材/暂停渠道、冻结该人员业务权限；收集证据；开展客户风险排查（存量客户是否受影响）；形成整改计划与培训复训；必要时主动向管理层/RO升级并保留完整留痕。

Q228: 什么是“利益冲突”？经纪公司如何管理？

A: 利益冲突指公司或人员的经济利益可能影响对客户的独立建议，如：高佣金产品偏好、转介费、双重收费、股东与保险公司关系等。管理措施：识别与申报、披露与客户确认、审批与隔离、抽查与处罚。

Q229: 同一客户既是保单客户又是渠道方负责人，如何处理？

A: 这是典型利益冲突情形，应提高风控：加强披露与确认、独立复核建议书、限制其参与渠道分佣决策、必要时由不同人员经办并由RO专项抽查。

Q230: 经纪公司能否做“绩效奖金”刺激销售？

A: 可以, 但必须避免诱导销售:

- 绩效应包含合规指标 (档案质量、投诉率、抽查结果);
- 对高风险产品设置更严格的审批与质量门槛;
- 发生投诉或发现误导, 奖金可追缴并纳入纪律。

Q231: 什么叫“内容留档”? 要留哪些?

A: 至少留: 最终发布版 (含版本号)、发布时间与平台、审批表、发布截图/录屏、后续修改记录、下架记录与原因。目的是投诉与检查时可复核“当时对外说了什么”。

Q232: 若营销内容由外包广告公司制作, 责任在谁?

A: 责任仍在持牌经纪公司。外包只是一种制作方式, 合规审查不能外包。必须把广告公司纳入供应商管理: 合同合规条款、审批流程、素材归档与违规责任。

Q233: 与KOL合作推广保险内容有什么要求?

A: KOL属于高风险渠道。必须:

- 明确其不得作出受规管建议或误导承诺;
- 只使用经审批脚本与素材;
- 直播/视频需留档;
- 评论区与私信引流需要规范话术;
- 合同写明违规下架、赔偿与终止条款。

Q234: 客户从线上内容误解了产品, 我们需要负责吗?

A: 若线上内容确有误导或关键信息缺失, 公司风险很高。即便最终签署文件正确, 也可能被客户主张“先入为主误导”。因此线上内容必须做到“即使被截屏单独传播也不误导”的标准。

Q235: 渠道合作最稳的“三板斧”是什么?

A:

- 1) 准入尽调与合同硬条款;
- 2) 统一素材与培训考试;
- 3) 抽查+惩戒+黑名单闭环。

做到这三点, 渠道规模化扩张才可控。

G. 客户资金、收费与纠纷处理 (Q236–Q260)

Q236: 经纪公司可以同时收佣金与服务费吗?

A: 可以, 但必须“事前披露、客户确认、服务可交付”。若服务费只是变相返佣或对价不明, 投诉风险极高。建议用服务清单与交付证据 (会议纪要、报告、复盘记录) 支撑收费合理性。

Q237: 收费披露要写到什么程度?

A: 要让客户清晰理解: 收费名目、金额或计算方式、收取条件、退款规则、与佣金关系、是否存在利益冲突、客户可否拒绝。并保留客户确认与解释记录 (尤其跨境客户)。

Q238: 客户要求退服务费, 怎么办?

A: 按合同与披露规则处理: 先核对服务交付证据与客户确认; 如存在误解或未充分披露, 应优先争取和解并复盘整改; 若服务已充分交付且条款清晰, 可依合同处理, 但应保持沟通留痕与投诉应对记录。

Q239: 经纪公司代客户垫付保费可以吗?

A: 不建议且风险高, 容易触发客户资金、AML与利益冲突问题。若确需垫付, 必须明确这是公司资金还是客户资金、如何回收、是否构成贷款性质、是否合规允许, 并形成专项审批与留痕。多数稳健做法是禁止。

Q240: 客户要求“先收钱再出方案”, 能做吗?

A: 可收取咨询费, 但必须先披露服务范围与交付物、费用与退款规则、客户确认, 并确保咨询服务与投保佣金业务边界清晰, 避免事后争议“收费却仍推销”。

Q241: 什么是客户资金“混用”? 常见表现有哪些?

A: 混用指客户款项与公司资金未分隔, 或客户款项被用于公司开支。常见表现: 客户款项进公司营运户、对账不做、退款随意、凭证不全、客户账户被当过渡账户。混用属于重大合规风险。

Q242: 客户账户对账应多频? 对账差异怎么处理?

A: 建议至少月度对账 (经手高频可更高频), 并设差异处理SOP: 识别差异→原因分类→整改措施→审批→记录留痕。差异久拖不解决会被视为控制失效。

Q243: 客户要求我们把退款打到第三方账户, 可以吗?

A: 高风险。退款原则上应退回原付款人/原路径, 第三方账户可能触发洗钱与争议风险。若确有合理原因, 必须做增强尽调、书面指示、管理层审批与留痕。

Q244: 保费收取后因核保失败退款, 如何避免纠纷?

A: 必须提前告知退款规则与时间、留痕客户确认, 并保留核保失败通知、退款凭证、沟通记录。常见纠纷来自“客户以为已生效”或“退款时间过长”。

Q245: 客户说“你收了钱但没给我保单”, 怎么处理?

A: 先核对付款路径与投保流程记录: 是否已提交投保、是否核保中、是否已出单、是否发送。提供时间线与证据, 并建立“投保进度通知”机制减少误解。若公司流程拖延, 应主动整改并妥善补偿/道歉策略 (视情况)。

Q246: 客户投诉“你没披露佣金/转介费”, 怎么自证?

A: 拿出披露文件、客户确认、解释纪要、版本号与时间戳。若缺失证据, 建议优先和解并进行流程整改 (更新披露模板、加强抽查与培训), 避免投诉升级。

Q247: 客户要求查看我们的佣金明细, 我们必须给吗?

A: 可在合理范围内解释收费与利益冲突披露, 但佣金明细属于商业敏感。建议采用“披露原则+范围说明”的方式: 告知存在佣金、计算逻辑、是否影响建议独立性、客户是否额外承担费用 (如无则说明)。如监管或争议需要, 可在法律/合规框架内处理。

Q248: 客户说“别人给我返佣更多”, 我们怎么回应才合规?

A: 合规回应: 强调经纪服务价值 (需求分析、方案对比、售后理赔协助)、解释不当返佣风险与可能导致误导销售, 避免攻击同业或承诺返佣。并将沟通要点留痕, 防止客户曲解。

Q249: 发生收费与返佣纠纷, 内部处理流程建议是什么?

A: 建议流程: 受理登记→分级 (高风险/普通) →事实核查 (披露、确认、付款) →法律/合规评估→拟定解决方案 (退款/解释/和解) →客户书面确认→复盘整改 (模板、培训、抽查) →归档。

Q250: 经纪公司是否必须建立投诉处理机制?

A: 必须。投诉机制要可执行: 登记、调查、回复时限、升级路径、纠纷解决、整改闭环与统计分析。投诉是监管现场检查重点。

Q251: 投诉处理最关键的三份文件是什么?

A:

- 1) 投诉登记表 (含受理时间、内容、等级、负责人);
 - 2) 调查报告 (事实、证据、结论、责任认定);
 - 3) 结案与整改闭环 (客户回复、和解记录、流程改进)。
- 缺闭环常被认定“只会灭火, 不会治理”。

Q252: 客户在社交平台公开发帖指控我们误导, 怎么应对?

A: 先内部固证: 锁定该客户档案证据链、营销内容版本、聊天记录摘要; 同时启动投诉流程并指定发言人统一口径, 避免前线与客户争吵。对外回应保持克制, 重点引导客户走正式投诉渠道, 不泄露客户隐私。

Q253: 客户威胁投诉监管、媒体曝光怎么办?

A: 保持专业与合规: 让客户知道公司有正式投诉机制、会认真调查并给出书面回复; 同时内部快速梳理证据链与风险点, 必要时提早评估和解策略。避免情绪化回应造成“二次伤害”。

Q254: 经纪公司能否设“退款不退”的霸王条款?

A: 不建议。过于苛刻条款会增加投诉与监管关注。应设计合理、透明、可解释的收费与退款规则, 并与服务交付强绑定(例如咨询报告交付前后不同规则)。

Q255: 客户拒绝签署披露确认, 我们可以继续服务吗?

A: 风险很高。披露确认是关键证据。可采用替代方式(电子确认、录音纪要确认、邮件确认), 但必须取得可审计的确认。若仍拒绝, 建议停止推进关键交易。

Q256: 理赔纠纷中客户说“你没帮我跟进”, 怎么自证?

A: 必须有理赔跟进日志: 提交材料清单、沟通时间线、与保险公司往来记录、客户通知记录、关键决策与授权。没有日志, 客户很容易认为“你收佣不服务”。

Q257: 客户要求我们代替其与保险公司争辩、威胁诉讼, 是否合适?

A: 经纪可以协助沟通与资料整理, 但应明确边界: 法律争议建议客户寻求法律意见。经纪公司应避免以“法律代表”身份行事, 防止越界与责任扩大。应把协助范围写入理赔服务SOP。

Q258: 经纪公司如何减少“理赔阶段投诉”?

A: 三个关键:

- 投保时把除外责任、等待期、告知义务讲透并留痕;
- 建立理赔SOP与时间线通知机制;
- 对高争议案件由RO/资深人员介入并保留沟通纪要。

Q259: 客户在保单生效前出险, 如何解释?

A: 必须基于条款与生效条件解释, 并提供当时投保流程与生效通知记录。很多争议来自客户误以为“交钱=生效”, 所以投保阶段要明确生效条件与核保流程并留痕确认。

Q260: 费用/佣金/转介费纠纷复盘应复什么?

A: 复盘重点: 披露是否清晰、确认是否完整、话术是否合规、是否存在诱因、客户理解是否充分、文档是否可查阅。输出改进: 模板更新、培训测验、抽查比例调整、渠道限制或下架。

H. 公司变更: 增项/迁址/RO变更/股东变更/并购重组 (Q261–Q285)

Q261: 什么是“增项”? 经纪公司增项通常指什么?

A: 增项指在现有牌照基础上增加业务范围(例如从一般保险增到长期或ILAS), 或新增相关许可范围。增项意味着风控与制度要升级, 监管会重新评估RO经验与体系覆盖。

Q262: 增项前最关键准备是什么?

A: 三件事:

- 1) RO经验是否覆盖新增范围;
 - 2) 适当性与披露制度是否升级(尤其ILAS);
 - 3) 培训、表单、抽查机制是否已落地并能提供样本记录。
- 没有证据链, 增项容易被拖慢或要求补件。

Q263: 增项申请会产生政府费用吗?

A: 会, 通常按牌照剩余年期分档计费。建议范围规划尽量一次想清楚, 避免频繁增项造成时间与费用反复。

Q264: 公司迁址需要通知吗? 什么时候通知?

A: 需要。地址变更属于重要信息变更, 应按规定及时向IA通知并更新记录保存地点与可查阅安排。迁址常伴随“记录搬迁风险”, 必须制定迁移计划、确保档案不丢失、权限与备份不受影响。

Q265: 迁址最容易被忽略的合规点是什么?

A:

- 客户档案与系统数据迁移的完整性;
- 备份与恢复测试;
- 新址对外送达与接待检查机制;
- 员工沟通与客户通知 (如影响服务)。
建议做迁址核对清单并存档。

Q266: RO变更是否必须事先获批? 期间怎么保证监督不断档?

A: RO变更属于重大事项, 通常需要按规定申请与通知。期间必须避免监督真空: 安排临时监督负责人、提高抽查、暂停高风险业务 (视情况)、建立交接清单并留痕。

Q267: RO离任交接清单应包含什么?

A: 至少包括: 存量客户风险清单、未结投诉与理赔案件、渠道合作风险、近期抽查与整改事项、培训计划、待更新制度、关键供应商与系统权限、客户资金对账状态 (如适用)。交接要有签收与时间线。

Q268: 股东变更、控权人变更一定要通知吗?

A: 通常需要。监管会关注控制权变化是否影响适当人选与财务稳健性, 也会重新评估UBO穿透、资金来源与利益冲突。变更前建议先做内部合规评估与资料准备。

Q269: 新增公司股东 (公司持股) 会更难吗?

A: 会增加复杂度: 需要穿透到UBO、解释控制权与关联关系、提供集团图与财务状况、资金来源、是否存在高风险司法管辖区等。资料准备不足会导致问询增加。

Q270: 股东增资需要如何留痕?

A: 应保存: 董事会/股东决议、资金到账凭证、银行流水、会计入账记录、更新后的股权结构图。若增资用于满足净资产/股本要求, 应同步保留“达标测算表”。

Q271: 董事变更需要注意什么?

A: 董事属于关键人员, 需满足适当人选要求。变更应准备: 背景资料、诚信与财务情况声明、利益冲突申报、职责分工与治理机制更新, 并按规定通知。

Q272: 并购重组会影响牌照吗?

A: 可能。并购重组常引发控制权变化、业务模式变化、人员变化与系统整合, 监管通常关注: 持续合规能力是否受影响、客户档案与资金是否安全、RO监督是否稳定。建议提前做监管沟通策略与整合计划。

Q273: 并购后如何整合客户档案与系统?

A: 要有“整合蓝图”: 数据映射、权限重构、日志保留、备份恢复、抽样核对、迁移验收报告。最怕“整合后找不到原证据链”, 会导致投诉与检查时无法自证。

Q274: 并购重组期间要不要暂停业务?

A: 视风险而定。若监督体系、人员或系统处于不稳定状态, 建议对高风险业务临时降速或暂停, 直至合规控制恢复。否则可能出现“系统整合空窗”引发重大风险事件。

Q275: 如果公司想新增“线上平台/自助投保工具”, 是否属于重大变更?

A: 通常属于业务模式与风控方式的重大变化, 建议提前评估: 客户旅程、披露送达、电子签留痕、日志审计、异常监控、投诉处理、数据保护与系统安全。上线前最好进行合规验收与压力测试并留痕。

Q276: 变更事项很多, 如何确保“通知不漏项”?

A: 建立“重大事项变更台账”: 列出需通知/需申请/需内部审批的事项清单、时限、负责人、提交材料模板、完成状态。并由RO/合规每月复核一次。

Q277: 增项/迁址/RO变更/股东变更的共同高频问询点是什么?

A: 共同问询点通常是:

- 是否影响持续合规能力;
 - RO监督是否稳定;
 - 记录保存与可查阅是否受影响;
 - 财务与客户资金控制是否稳定;
 - 是否存在利益冲突加剧。
- 因此变更材料要围绕这五点组织证据链。

Q278: 公司想更名(公司名称变更)需要怎么做?

A: 公司更名属于基本信息变更, 应同步更新: 牌照相关登记信息、对外披露资料、合同模板、客户通知口径、银行账户名称与(如有)客户账户标识、所有系统与档案命名规则, 避免出现“名称不一致导致付款/理赔混乱”。

Q279: 更名最容易引发的投诉是什么?

A: 客户误以为机构“跑路/换壳”、付款账户不一致、无法联系、合同主体不清。应提前给客户通知模板, 明确更名不影响保单权益与服务方式, 并保留通知记录。

Q280: 公司增加分支机构/团队驻点算不算变更?

A: 若涉及对外经营地点、记录保存与监督范围变化, 通常需要评估是否需通知以及如何保证监督一致性。建议建立分支驻点管理制度: 统一话术、统一表单、统一抽查与汇报。

Q281: 渠道合作模式变化(从转介变成外包获客)算重大变更吗?

A: 可能。若渠道介入程度更深、诱因更强、对客户决策影响更大, 则风险显著上升。应升级渠道尽调、合同条款、抽查频率与披露机制, 并保留变更评估报告。

Q282: 如果被要求补交变更材料, 常见原因是什么?

A: 通常因为: 变更影响未解释清楚、监督与资源安排不足、证据链缺失(例如缺交接清单、缺迁移验收、缺新RO履历与计划)、或信息前后不一致。

Q283: 发生重大变更后, 内部应做哪些“合规再启动”动作?

A: 建议做一次“再启动验收”:

- 培训复训与测验;
- 抽查比例短期上调;
- 客户档案抽样核对;
- 投诉与理赔未结事项清点;
- 系统权限与日志检查;
- 形成验收报告并归档。

Q284: 变更管理做得好, 对续牌与检查有什么好处?

A: 变更是监管看“治理成熟度”的窗口。若公司能提供台账、审批、评估报告、交接与验收证据, 续牌与检查会显著更顺畅; 反之变更混乱会被认为治理薄弱。

Q285: 仁港永胜在“变更类项目”上通常交付什么?

A: 我们一般交付: 变更评估报告模板、通知/申请材料包、交接清单、迁址数据迁移计划与验收报告、RO变更监督衔接方案、客户通知模板、渠道重构合同条款与抽查机制、检查应对包更新。

I. 现场检查清单与应对话术库 (Q286–Q300)

Q286: 现场检查通常会重点看哪几类内容?

A: 高频重点:

- 1) 客户档案证据链 (KYC/FNA/建议书/披露确认/客户指示);
- 2) RO监督证据 (日志、抽查、会议、整改闭环);
- 3) 营销与渠道控制 (审批台账、留档、抽查与惩戒);
- 4) 投诉处理 (登记、调查、回复、整改);
- 5) AML (筛查、EDD、复审、培训、内部报告);
- 6) 客户资金 (如适用: 客户账户、对账、差异处理、用途限制);
- 7) PII与续保管理。

Q287: 检查来临前, 最有效的“10分钟可调阅包”怎么做?

A: 准备一个电子文件夹结构 (或系统菜单), 确保10分钟内能导出:

- 组织架构与职责;
- 三大手册与最新版本号;
- RO抽查计划与最近三个月抽查报告;
- 随机三份客户档案全链条;
- 最近三个月营销审批与发布留档;
- 投诉台账与两宗样本闭环;
- AML培训与筛查样本;
- 客户资金对账样本 (如适用);
- PII保单与续保台账。

Q288: 检查时被问“你们如何确保适当性?”标准回答模板是什么?

A: 建议答:

“我们以客户需求为先, 流程是 KYC→风险评级→FNA→方案对比→推荐理由→披露关键风险与收费→客户确认→投保→售后跟进, 并由RO按风险为本进行抽查、记录与整改闭环。我们可以现场展示一宗完整客户档案与抽查报告作为证明。”

Q289: 检查时被问“你们如何控制营销误导?”标准回答模板是什么?

A: 建议答:

“所有营销内容必须先合规审批, 统一版本号管理, 发布后截图/录屏留档; 我们设有禁止话术清单与渠道准入尽调机制, 每月抽查评论与私信话术, 违规会下架、复训并记录惩戒。我们可以展示审批台账、留档与抽查报告。”

Q290: 检查时被问“你们是否经手客户资金?”应该怎么答才安全?

A: 必须与事实一致、与材料一致。若不经手, 应说明客户付款路径为客户直付保险公司, 并展示: 付款指引、禁止代收制度、误入账SOP与样本记录。若经手, 则展示: 客户账户、授权矩阵、对账与差异处理记录、用途限制与审计追踪。

Q291: 检查时如何处理“临场找不到资料”的情况?

A: 不要现场“补写/补签”。应如实说明资料所在系统或归档路径, 申请合理时间调阅; 同时记录该事项为“资料调阅问题”并在检查后纳入整改。临场造假风险极高。

Q292: 检查人员要求看“最近一宗投诉”的完整闭环, 我们要提供什么?

A: 至少提供: 投诉登记表、证据收集 (聊天/文件/录音摘要)、调查报告、客户回复信、(如有) 退款/和解文件、整改计划与复盘记录、后续抽查或培训记录。

Q293: 检查人员要求抽查“渠道客户档案”, 我们如何准备?

A: 提前就要做渠道抽查: 按渠道/人员/产品类型抽样, 保留抽查报告与整改。检查时可直接提供: 渠道尽调、合同条款、培训记录、抽查台账、样本客户档案与违规处理案例。

Q294: 检查人员问“你们如何做AML筛查?”应怎么展示?

A: 展示筛查流程: 客户接触→初筛 (制裁/PEP/负面) →风险评级→触发EDD→管理层审批→持续监控与复审→异常内部报告→培训。现场提供: 筛查样本报告、EDD审批表、培训记录与测验。

Q295: 检查人员问“RO平时具体做什么？”“最有力的证据是什么？”

A: RO日志、抽查计划与报告、整改追踪表、合规会议纪要与培训参与记录。口头说再多，不如展示一套连续三个月的监督证据链。

Q296: 检查后收到整改意见 (remediation)，应如何推进才算合格？

A: 用项目化方式：整改台账（问题、根因、措施、负责人、期限、证据）→按期提交证据→复验抽查→形成整改报告归档。整改不是写承诺，而是交付证据。

Q297: 现场检查最常见的“低级错误”有哪些？

A:

- 手册版本与执行不一致；
- 抽查计划写了但没有抽查记录；
- 披露模板有但客户确认缺失；
- 营销内容无审批留档；
- AML培训只有签到无测验；
- 客户资金对账无记录（如适用）。

Q298: 我们如何把“检查应对”变成日常运营的一部分？

A: 设“每月合规例行包”:

- 抽查（客户档案/渠道/营销/AML）
- 数据统计（投诉率、退保率、渠道异常）
- 复盘整改
- 培训与测验
- RO会议纪要与日志
这样检查来临时自然具备证据链。

Q299: 被检查期间，员工对外沟通口径要注意什么？

A: 统一发言人、统一口径：对事实不确定的不猜测、不承诺、不隐瞒；对客户隐私不泄露；对监管问题用证据回答。内部应提醒：不要在群聊里“吐槽检查”，避免留下不当记录。

Q300: 仁港永胜可以提供哪些“检查应对交付件”？

A: 我们可交付:

- 10分钟可查阅包目录与模板；
- 现场检查问答话术库（按主题）；
- RO日志与抽查计划模板；
- 客户档案抽查清单与评分表；
- 营销审批与留档台账；
- 渠道尽调与抽查机制；
- AML筛查与EDD审批包；
- 整改台账与整改报告模板。

J. 续牌、年审、CPD与持续监管 (Q301–Q330)

Q301: 经纪公司牌照有效期多久？需要怎么续牌？

A: 经纪公司牌照通常以“固定周期（常见为3年）”形式发出，到期前需按规定办理续牌并缴付续牌费用。续牌不是“自动延续”，监管会评估公司是否持续满足资本/净资产、PII、RO配置、记录保存、投诉与纪律、AML执行等持续合规要求。**建议**：到期前至少6个月启动续牌自查。

Q302: 续牌时监管最常看什么？

A: 四大块:

- 1) 财务持续达标 (缴足股本、净资产、审计/账簿);
 - 2) PII持续有效 (无断保、续保管理、理赔记录);
 - 3) RO监督有效 (抽查、会议、整改闭环、培训);
 - 4) 业务合规质量 (客户档案证据链、投诉处理、营销渠道控制、AML执行)。
- 续牌本质是“你是否真的在合规运营”。

Q303: 如果公司净资产曾短暂跌破最低要求, 续牌会怎样?

A: 风险很高。监管可能要求解释原因、整改措施、补足资金的时间线与证据, 并关注是否存在系统性财务治理问题。若属于重大或反复情形, 可能影响续牌决定或触发进一步监督。**做法:** 建立净资产预警机制, 出现跌破应立即补救并形成完整留痕报告。

Q304: PII断保一天会怎样? 能否补买“补回去”?

A: 断保属于重大风险信号。补买不能自动消除监管疑虑, 因为断保期间发生的潜在索赔风险客观存在。正确做法:

- 立即恢复保障 (与保险经纪/承保方沟通);
- 向管理层与RO报告;
- 形成根因分析、预警机制与责任追究;
- 建立续保提醒与双重确认流程。

Q305: CPD是谁的义务? 公司要管到什么程度?

A: CPD通常是持牌个人 (如技术代表、RO等) 的持续专业培训义务, 但公司必须建立管理机制: 年度培训计划、课程记录、学时追踪、缺口提醒与补训安排。监管检查时会看公司是否“系统性管理CPD”, 而不是让个人自理。

Q306: 如果技术代表CPD不足, 会影响公司吗?

A: 会。个人可能面临纪律后果, 公司会被认为监督失效。稳健做法: 公司设CPD台账、月度检查、到期前预警、未达标禁止执业/暂停客户接触, 并保留执行记录。

Q307: 公司需要做内部合规培训吗? 频率建议?

A: 需要。建议至少:

- 入职合规培训 (含话术红线、档案标准、披露流程);
 - 年度合规复训 (含案例复盘);
 - 新规/制度更新专项培训;
 - 渠道合作专项培训 (如适用)。
- 培训必须有测验与效果证明, 且与抽查发现联动整改。

Q308: 监管会不会定期现场检查? 一般检查什么?

A: 会。检查内容通常涵盖: 客户档案证据链、披露与适当性、营销与渠道合规、客户资金 (如经手) 对账与控制、投诉与纪律、AML筛查与EDD、RO监督记录、培训与CPD、IT与记录保存调阅能力等。公司应随时具备“10分钟可调阅”的能力。

Q309: 如果公司没有业务 (零成交), 是否就不需要做那么多合规动作?

A: 不可以。即使零成交, 也必须持续满足资本/净资产、PII持续、RO履职安排、制度维护、培训与记录保存等要求。监管关注的是“能否持续合规运营”, 不是“有没有成交”。

Q310: 什么是“合规自查 (Compliance Review)”? 建议怎么做?

A: 合规自查是公司主动对关键领域进行抽样检查与整改闭环。建议至少季度做一次:

- 抽样客户档案 (KYC/FNA/披露/确认/建议书一致性);
 - 营销素材与话术抽查;
 - 渠道合作抽查 (如有);
 - AML筛查与EDD核对;
 - 客户资金对账核对 (如适用);
 - 形成报告+整改追踪+复查记录。
- 这是续牌与现场检查“护城河”。

Q311: 续牌前应准备哪些“证明包”?

A: 建议准备“续牌应对包”:

- 财务与资本持续达标证明 (含月度监控与预警记录);
- PII保单与续保台账、断保防控机制;
- RO日志、会议纪要、抽查报告、整改闭环;
- AML台账 (筛查、EDD、复审、培训测验);
- 投诉台账与处理记录;
- 营销审批与发布留档、渠道抽查记录;
- 客户资金对账包 (如经手)。

Q312: 如果投诉率较高, 会影响续牌吗?

A: 可能。监管会看投诉性质、是否系统性误导、是否能及时妥善处理、是否有复盘与整改、是否惩戒违规人员。投诉本身不一定致命, 但“没有机制/没有改进”会被认为治理失效。

Q313: 客户档案缺失会带来什么后果?

A: 缺失会导致公司无法自证适当性与披露, 投诉时处于劣势; 检查时可能被认为制度未执行; 严重情况可能触发纪律行动或要求整改。建议建立档案“必备字段”与系统阻断: 缺关键确认不得提交投保。

Q314: 员工离职导致客户档案散失, 如何避免?

A: 档案必须归公司统一系统/统一网盘权限下管理, 严禁“只在个人电脑/个人微信”。离职交接必须包含: 档案清点、权限回收、存量客户复核、未结事项清单与RO确认。

Q315: 如何证明RO履职不是“挂名”?

A: 关键证据:

- RO定期会议纪要 (含议题、决议、跟进人);
 - 抽查计划与抽查报告 (含样本与问题);
 - 整改追踪与复查记录;
 - 培训计划与参训记录;
 - 重大事项升级与处置记录。
- 这些证据链在检查与续牌时非常关键。

Q316: 是否建议设立内部审计或外部合规顾问?

A: 规模较小可先用外部合规顾问做年度合规检视; 规模增长后建议建立内部审计/合规专岗。关键是“独立性与闭环”, 避免自我复核。

Q317: 公司扩张后, 什么时候需要增加RO或合规人员?

A: 当出现以下信号应考虑增配:

- 业务量快速增长、渠道增多;
 - 跨境客户比例上升;
 - ILAS业务占比提升;
 - 投诉或抽查问题增多;
 - RO无法按计划完成抽查与会议。
- 监管看的是“资源是否匹配风险”。

Q318: 公司能否临时把合规工作外包?

A: 可外包部分支持 (文档整理、系统配置、培训组织), 但责任不能外包。公司必须保有监督能力: 供应商尽调、合同条款、审计权、权限控制、交付验收与持续监控。

Q319: 监管要求补交资料或整改, 应该怎么回应?

A: 用“证据链回应法”:

问题点→现行制度→实际操作→样本证据→整改计划→复查闭环。

不要只写承诺。整改需设负责人、完成时间、复查节点与记录模板。

Q320: 被要求做“专项整改”，常见触发原因是什么？

A: 常见触发: 营销误导风险、渠道失控、客户档案不完整、AML缺EDD、客户资金对账异常、PII断保、RO监督记录不足、投诉集中爆发等。专项整改通常需要暂停部分高风险业务直至通过复查。

Q321: 是否可以在续牌期间继续开展业务？

A: 通常可，但必须持续满足所有合规要求。若监管认为存在重大风险或整改未完成，可能要求限制业务或暂停某些活动。稳妥做法: 续牌期保持低风险经营并强化抽查。

Q322: 续牌费用如何计算？与技术代表人数有关吗？

A: 续牌费用通常按IA费用表规定，并与持牌个人（技术代表）数量阶梯相关。公司应提前预算，并与人员编制计划联动。

Q323: 如果我们想从“仅一般保险”扩展到“长期/ILAS”，续牌时可以一起做吗？

A: 可以规划，但增项通常涉及更强的RO经验覆盖、适当性与披露体系升级、培训与抽查机制强化。建议提前做差距分析: 人员、制度、表单、系统留痕、营销素材、渠道控制是否已经满足更高风险业务。

Q324: 公司有新股东注资，会影响续牌吗？

A: 可能。监管会关注新股东的适当人选、资金来源、控制权变化、关联交易与治理结构。应提前准备披露与审批材料，避免在续牌节点叠加重大变更造成风险放大。

Q325: 续牌/检查时，最有效的“降风险动作”是什么？

A: 三件事:

- 1) 客户档案抽样自查+整改闭环;
- 2) 营销与渠道专项抽查+下架高风险内容;
- 3) AML高风险客户复核 (PEP/第三方付款/异常退保) 并完善EDD与审批记录。

Q326: 如何建立“合规KPI”，避免只追业绩？

A: 建议把以下纳入绩效:

- 档案完整率、抽查合格率;
 - 投诉率与投诉关闭时效;
 - AML复审达标率、EDD及时率;
 - 营销审批合规率与违规次数;
 - CPD达标率。
- 并建立违规扣分与奖金追缴机制。

Q327: 公司需要每年向监管提交哪些持续信息？

A: 视公司情况与监管要求而定，但一般包括: 财务/审计相关、PII持续有效证明、人员/RO变更通知、地址变更通知、重大事件报告等。关键是: 建立“监管通知台账”与时限控制，不遗漏。

Q328: 什么属于“重大事件”需要升级RO/管理层？

A: 例如: 客户资金异常、重大投诉或媒体事件、系统数据泄露、PII断保、疑似洗钱线索、RO离职、渠道重大违规、财务跌破红线等。应有重大事件SOP: 升级—处置—对外沟通—复盘整改。

Q329: 如何避免“制度在纸上，执行在空中”？

A: 建立“制度绑定证据”: 每条制度都对对应表单、存档位置、责任人、抽查频率、整改闭环。没有表单与抽查记录，制度等于没执行。

Q330: 仁港永胜建议的“持续合规最小运行集”是什么？

A: 建议每月最少运行:

- 客户档案抽查（含新人/高风险）；
- 营销内容抽查与留档核对；
- AML复筛与高风险复审；
 - （如经手资金）客户账户对账；
- RO例会与整改追踪；
- CPD与培训台账更新。
这是最稳的续牌与检查基础盘。

K. 增项、迁址、RO变更、股东变更、并购重组（Q331–Q370）

Q331: 什么是“增项”？常见增项包括哪些？

A: 增项指在现有牌照基础上增加业务范围（例如从一般保险增至长期/ILAS），或增加业务模式（新增渠道、跨境业务等需要制度升级）。增项通常会触发：RO经验覆盖重新评估、制度与表单升级、培训与抽查加严。

Q332: 增项申请最容易失败的原因是什么？

A: 高频原因：RO经验不匹配（尤其ILAS）、适当性与披露体系不足、营销与渠道控制不够、培训与抽查机制不完善、历史投诉与整改不充分。增项不是只交表格，而是要证明“你有能力管得住更高风险”。

Q333: 增项前必须做哪些内部准备？

A: 建议做“增项差距分析”：

- 人员：RO/关键主管经验是否覆盖？
- 制度：FNA、对比、理解测试、披露确认是否升级？
- 表单：新增产品类型的表单与脚本是否齐？
- 抽查：抽查比例与复核机制是否提高？
- 营销：素材是否合规？渠道是否可控？
- 培训：是否完成专项培训与测验？
完成后递交，成功率更高。

Q334: 迁址（变更办公地址）需要注意什么？

A: 地址变更通常属于需通知事项。重点不在“换地址”，而在“记录保存与可查阅能力不受影响”：

- 新址是否具备接待检查与资料调阅条件；
- 档案与系统迁移是否有日志与验收；
- 邮件送达与监管通信地址是否更新；
- 员工与权限是否同步调整。
迁址应有项目计划与迁移验收记录。

Q335: 迁址期间还能继续经营吗？

A: 通常可以，但要确保客户服务不中断、档案可查阅、系统稳定，且关键资料不会丢失。迁址期是数据丢失高发期，必须做备份与权限控制。

Q336: RO变更属于重大事项吗？需如何处理？

A: 属于重大事项，必须确保监督不中断。处理要点：

- 提前规划继任RO（备援机制）；
- 交接清单（抽查项目、整改未闭环、投诉与AML待办）；
- 交接会议纪要与RO确认；
- 对高风险业务设置临时限制（如必要）。
若RO突然离任，应启动应急预案并保留完整处置记录。

Q337: RO在审批期间可以“先上岗”吗？

A: 不建议以未获批RO名义履行RO职责。可作为候选管理人员参与内部管理,但对外与监管口径需清晰,避免监管认为公司在“无资格监督”下开展高风险活动。

Q338: 股东变更会影响牌照吗?

A: 可能影响。监管会关注:控制权变化、UBO变化、新股东适当人选、资金来源、关联交易、利益冲突。若变更幅度大(控股权变更、集团重组),风险更高,应提前准备材料与解释信。

Q339: 新增公司股东(法人股东)有哪些额外要求?

A: 通常要提供:公司注册文件、股权穿透到自然人UBO、董事与控制人信息、财务状况与资金来源说明、关联交易与治理安排。法人股东层级越复杂,审查越深,建议结构尽量透明。

Q340: 股东注资是否需要监管批准?

A: 注资本身未必都需事先批准,但若涉及控制权变化或关键人员变化,通常需要按规定通知并可能需要审批。稳妥做法:在交易前做合规评估与沟通方案,避免交易完成后才发现需整改。

Q341: 董事变更需要注意什么?

A: 董事属于关键人员,适当人选评估很重要。变更前应做背景尽调、利益冲突申报、任命决议与职责安排。变更后应更新治理文件、授权矩阵与对外签署权限,避免授权混乱。

Q342: 并购重组(M&A)对经纪公司牌照有什么影响?

A: 并购重组可能影响:控权人、治理结构、资源配置、客户资金安排、系统与记录保存、RO配置等。监管关心:重组后公司是否仍能持续合规运营,是否存在利益冲突或客户权益受损。应提前准备:重组方案、合规影响评估、过渡计划与客户沟通计划。

Q343: 并购后两套系统合并,如何避免档案丢失或不可审计?

A: 必须做“系统迁移与档案合并项目”治理:

- 数据映射表、迁移日志、抽样验收;
- 权限重置与审计日志;
- 备份与回滚方案;
- 迁移期间业务限制与客户沟通;
- 迁移完成后的RO专项抽查与整改。
没有迁移日志就是重大风险。

Q344: 并购后人员裁撤会影响RO监督吗?

A: 会。若裁撤导致合规资源不足或监督机制无法运行,监管会认为风险上升。并购计划必须包含:合规与RO资源保障安排、交接与持续抽查计划、投诉与AML待办处理方案。

Q345: 公司想更改业务模式(从直销转为渠道),需要做什么?

A: 业务模式变化会提高误导与投诉风险。应:

- 更新业务计划与流程;
- 建立渠道准入尽调、合同与培训;
- 营销审批与统一素材;
- 提高抽查比例与惩戒机制;
- 更新收费与披露模板。
并保留制度更新与培训证据。

Q346: 公司想拓展跨境客户,监管关注点有哪些?

A: 关注点:身份核验、语言理解确认、远程披露送达与确认留痕、资金来源与第三方付款风险、跨境投诉处理、数据跨境存储与隐私保护、渠道合作合规。建议建立“跨境客户政策包”。

Q347: 公司想新增“线上投保系统/电子签”,需要备案吗?

A: 视系统性质与监管要求而定。重点是：系统必须能形成审计证据（时间戳、版本号、谁做了什么）、权限分级、日志、备份恢复与数据安全。上线前应做合规评估、试运行与抽样验收。

Q348: 业务暂停（停业）需要通知监管吗？

A: 视停业性质与时长而定，但一般应按规定履行通知义务并确保客户服务不中断：续保、理赔、投诉联络渠道保持有效。停业期间仍需维持PII、资本与记录保存等要求。

Q349: 公司准备退出业务或交回牌照，怎么做？

A: 应制定退出计划：客户通知、保单续保与理赔安排、未结投诉处理、档案保存与移交、客户资金结清（如适用）、与监管沟通与必要的程序性文件。不得“一关门就消失”，否则风险极高。

Q350: 变更事项最大的风险是什么？

A: 最大的风险是“变更导致监督真空/记录丢失/客户权益受损”。任何变更都要用项目化管理：计划、审批、迁移日志、验收、客户沟通与RO复核。

L. 现场检查清单与应对话术库（Q371–Q400）

Q371: 现场检查通常怎么开始？第一印象看什么？

A: 通常从公司简介与治理开始：组织架构、RO职责、制度体系、记录保存与调阅能力。第一印象关键是“10分钟能否调出样本档案与制度证据”。建议准备专用会议室与资料调阅账号（只读权限）。

Q372: 检查常见索取文件清单（最小集）有哪些？

A: 建议随时备好：

- 公司治理文件与授权矩阵；
- RO日志、会议纪要、抽查报告、整改闭环；
- 三大手册最新版本与版本控制记录；
- 客户档案样本（KYC/FNA/建议书/披露确认）；
- 营销审批台账与发布留档；
- 渠道合同、尽调、培训与抽查（如有）；
- AML台账（筛查、EDD、复审、培训测验）；
- 投诉台账与处理记录；
- PII保单与续保台账；
- 财务与净资产监控记录；
- 客户账户对账与差异处理（如经手）。

Q373: 检查时最常抽查的客户档案要素有哪些？

A: KYC完整性、风险评级、FNA逻辑、推荐理由与对比、关键风险披露与确认、客户指示、投保过程留痕、售后沟通记录。档案缺一项都可能被追问“制度是否执行”。

Q374: 检查人员问“你如何确保适当性？”标准答法是什么？

A: 标准答法：

- 1) 我们有统一FNA与建议书模板；
- 2) 每单必须完成关键披露并取得确认；
- 3) 高风险单触发复核；
- 4) RO按月抽查并形成报告；
- 5) 发现问题有整改闭环与复查记录；

并能当场展示：模板→样本档案→抽查报告→整改闭环。

Q375: 检查人员问“你们是否经手客户资金？”如何答？

A: 必须与实际一致。若不经手：说明客户直付路径、禁止代收制度、误入账SOP与样本记录。若经手：展示客户账户、授权矩阵、对账频率、差异处理记录、用途限制与审批凭证。最忌“口径不一致”。

Q376: 检查人员问“转介费怎么管？”如何答？

A: 答法:

- 我们有转介合作准入尽调与合同条款;
- 转介费支付有上限、审批、登记台账;
- 客户有披露与确认;
- 我们对渠道有培训与抽查, 违规有惩戒与黑名单;
并展示: 台账、披露模板、抽查记录、渠道合同条款。

Q377: 检查人员问“你们怎么管营销与话术？”如何答？

A: 答法:

- 所有营销内容必须审批并留档;
- 有禁止话术清单与标准话术库;
- 对直播/短视频有脚本预审与录屏归档;
- 评论私信纳入抽查;
- 发现违规有处置与整改闭环。
并能展示: 审批台账+样本素材+抽查报告+整改记录。

Q378: 检查人员问“AML如何执行？”如何答？

A: 答法:

- 我们对所有客户做制裁/PEP筛查并留痕;
- 按风险评级决定复审周期;
- 高风险触发EDD与管理层审批;
- 有内部可疑事项报告机制;
- 每年培训+测验;
并展示: 筛查报告、EDD样本、审批记录、培训测验、复审台账。

Q379: 检查人员指出某档案缺少披露确认, 我们怎么回应？

A: 不要辩解。正确回应:

- 立即承认缺口并说明原因;
- 说明我们如何补救 (补签/补充说明/客户沟通);
- 启动专项复查 (同类档案抽样扩大);
- 更新流程阻断 (系统或表单必填项);
- 形成整改闭环与复查报告。
监管更看重你是否“能控制问题并防复发”。

Q380: 检查人员要求提供“过去12个月投诉与处理记录”, 怎么办？

A: 必须能提供台账: 投诉来源、问题类型、处理时效、结果、赔付/和解 (如有)、复盘与整改、是否涉及人员惩戒。若台账不存在或不完整, 会被视为治理薄弱。

Q381: 检查人员问“你们如何确保RO不是挂名？”如何答？

A: 用证据回答: RO日志、例会纪要、抽查计划与抽查报告、整改追踪与复查、培训与纪律记录。并说明RO在关键业务上如何复核与升级重大事项。

Q382: 检查人员问“你们怎么确保客户理解？”如何答？

A: 答法: 我们采用分层披露与关键点确认; 线上有电子确认与审计证据; 关键风险点要求客户逐条确认; 会议纪要记录客户提问与复述要点。可展示确认模板与样本。

Q383: 检查人员问“你们的系统谁有权限？”如何答？

A: 答法: 权限分级与最小化原则; 敏感权限需双重授权; 有日志与定期权限复核; 离职立即回收权限; 备份与恢复演练记录。并能展示权限矩阵与复核记录。

Q384: 检查人员问“你们如何管理外包供应商?”如何答?

A: 答法: 供应商尽调、合同合规条款、审计权、权限控制、数据安全、事故通报与终止条款、年度复评。并能展示尽调与复评记录。

Q385: 检查人员问“你们如何处理客户资金差异?”如何答?

A: 展示差异处理SOP与真实案例记录: 识别—冻结—原因—处理—审批—复查。若没有真实记录, 说明公司未在运行对账机制。

Q386: 检查人员问“你们是否做过自查?”如何答?

A: 展示季度/年度合规自查报告: 抽样范围、发现问题、整改措施、复查结果。自查是监管最认可的“成熟度信号”。

Q387: 检查人员问“你们对渠道违规怎么处罚?”如何答?

A: 展示惩戒机制: 暂停合作、扣罚、要求复训、终止与拉黑、必要时法律追责。并展示已有处置案例(去标识化)与整改闭环。

Q388: 检查人员问“你们如何处理转介费与佣金纠纷?”如何答?

A: 答法: 我们有合同条款与台账对账机制; 纠纷按证据链处理; 客户披露与确认完整; 内部有升级与复核机制; 必要时暂停该渠道付款并启动专项审计。

Q389: 检查人员问“你们如何避免员工私收费用?”如何答?

A: 答法: 禁止私收费用制度; 客户付款路径固定; 对公收款与对账; 抽查聊天记录与录音; 举报机制; 一经发现零容忍处分。并展示制度与抽查记录。

Q390: 检查人员问“你们如何应对媒体负面/群体投诉?”如何答?

A: 答法: 重大事件应急预案: 成立专项小组、事实核查、客户沟通模板、暂停高风险营销、存量客户复查、与监管沟通与整改报告。关键是“快、稳、留痕”。

Q391: 检查人员要求“当场调取某客户完整档案”, 我们要注意什么?

A: 注意隐私与权限: 只提供必要范围、使用只读权限、记录调阅清单、避免拷贝外泄。并确保档案完整: KYC/FNA/建议书/披露确认/指示/售后记录一条链。

Q392: 检查结束后会有什么结果? 我们应如何跟进?

A: 可能是口头意见、书面整改建议或进一步资料要求。跟进要用项目化: 责任人、完成时间、证据提交、复查节点。不要拖延, 拖延会放大监管疑虑。

Q393: 整改报告怎么写最有效?

A: 结构: 问题描述→根因分析→即时止损→制度/流程改造→培训→抽查复核→效果证明→防复发机制。必须有证据附件清单与样本。

Q394: 如何把一次检查变成“加分项”?

A: 关键在成熟度: 准备充分、调阅迅速、回答一致、证据链完整、对问题不狡辩、整改动作快且闭环。监管更愿意看到你“能发现问题并持续改进”。

Q395: 检查中哪些回答最容易“说错话”?

A: 高危话题: 是否经手客户资金、是否支付转介费、是否存在返佣、是否做过EDD、是否做过抽查、是否有断保、是否有人未持牌做销售。回答必须基于事实与记录, 不要凭印象。

Q396: 检查时最稳的沟通姿态是什么?

A: 专业、客观、以证据为准。对不确定的问题可说“我们核对记录后在X天内书面补充”, 并登记为待办事项。切忌现场硬答导致前后矛盾。

Q397: 检查人员问到我们不熟悉的细节(例如某笔账), 怎么办?

A: 不要猜。立即调阅记录核对；如需时间，明确补充时间表并由指定负责人跟进，保留沟通纪要。监管更接受“核对后答复”，不接受“随口答错”。

Q398: 仁港永胜能提供哪些“现场检查应对交付物”？

A: 可交付：检查应对包目录、10分钟调阅清单、问答话术库、抽查报告模板、整改闭环模板、渠道尽调与合同条款模板、客户资金对账包、AML台账模板、培训测验题库与记录模板等，并可按贵司业务模式定制。

Q399: 检查后如何降低再次被抽查的概率？

A: 持续合规成熟度越高，被重点关注概率越低。建议：定期自查、降低投诉、控制渠道、完善档案质量、保持PII与资本稳定、RO监督证据链完整。

Q400: 最重要的一句话是什么？

A: 合规不是“写出来”，是“跑出来”。监管最终看的是你能否持续交付：适当性证据链、披露确认、RO监督、AML执行、客户资金控制与整改闭环。

仁港永胜建议（最稳的通过与长期合规运营路线）

1. 先定三件事：业务范围、客户资金模式、获客渠道（这三件不定清，材料必反复）
2. RO做成系统：抽查计划、会议机制、整改闭环、培训测验、纪律记录——从申请期就启动并留痕
3. 证据链优先：KYC/FNA/建议书/披露确认/客户指示/沟通纪要一套到底
4. 把“检查应对包”当日常标准：随时可调阅、可解释、可复核
5. 预算留缓冲：净资产不踩线、PII不断保、系统与培训可持续

选择仁港永胜的好处优势

1. 交付可运行：不止写材料，而是把制度、表单、留痕、抽查、整改做成运营能力
2. 问询导向：按IA高频问询点倒推材料结构，减少补件与反复
3. RO实操辅导：监督日志、抽查清单、整改闭环、检查应对话术库可直接用于培训
4. 跨境与渠道风控：可按贵司业务模型定制跨境客户政策、线上营销审批与渠道管理机制
5. 持续维护支持：从拿牌到增项、变更、续保、检查应对一体化合规维护

关于仁港永胜

仁港永胜（香港）有限公司

业务经理 | 唐上永（唐生） | Tang Shangyong | 合规与监管许可负责人

—— 合规咨询与全球金融服务专家 ——

- 公司中文名称：仁港永胜（香港）有限公司
- 公司英文名称：Rengangyongsheng (Hong Kong) Limited
- 专业讲解/项目负责人：唐生（Tang Shangyong） | 合规与监管许可负责人
- 香港/WhatsApp: +852 9298 4213
- 深圳/微信: +86 159 2000 2080
- 电邮: Drew@cnjrp.com
- 网站: www.jrp-hk.com
- 总部地址: 香港特别行政区西九龙柯士甸道西 1 号香港环球贸易广场 (ICC) 86 楼
- 办公地址: 香港湾仔轩尼诗道 253-261 号依时商业大厦 18 楼; 深圳福田卓越世纪中心 1 号楼 11 楼
- 来访提示: 请至少提前 24 小时预约。

免责声明

本文由 **仁港永胜（香港）有限公司** 拟定，并由 **唐上永（唐生）业务经理** 提供专业讲解，旨在提供一般性信息与实务参考，不构成法律意见、税务意见或任何监管机构的正式意见。不同个案因业务范围、股权结构、客户资金模式、人员配置、系统能力与事实背景不同，适用要求与审批结果可能存在差异。读者在作出任何决策前，应结合自身情况进行专业评估，并以监管机构当期要求与批复为准。仁港永胜（香港）有限公司对因使用本文信息而产生的任何直接或间接损失不承担责任。

本文由 **仁港永胜（香港）有限公司** 拟定，并由 **唐上永（唐生, Tang Shangyong） | 业务经理** 提供专业讲解。

© 2026 仁港永胜（香港）有限公司 | **Rengangyongsheng Compliance & Financial Licensing Solutions**

—— 《**香港保险业监管局 IA | 香港保险经纪公司牌照申请**》——由仁港永胜唐生提供专业讲解。