



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

《香港保险业监管局 (IA) | 香港保险经纪公司牌照常见问题解答 FAQ》

香港保险经纪公司牌照注册常见问题 (FAQ) Q1-Q400

Hong Kong Insurance Brokerage Firm Licensing – FAQ Deliverable 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

最后更新: 2026年2月 (香港时间)

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)。

适用说明: 本文以香港《保险业条例》(Cap. 41) 及香港保险业监管局 (Insurance Authority, **IA**) 现行规则/指引/通函为依据, 重点覆盖: **保险经纪公司 (Licensed Insurance Broker Company)** 的设立、申请、费用、RO要求、资本与客户款项、PII、内部控制、常见误区与高频疑难问答。

关键法规与监管工具包括: Cap. 41、《保险 (持牌保险经纪公司的财务及其他要求) 规则》(Cap. 41L)、IA发牌网页与文件清单、GL23 (适当人选)、GL24 (CPD)、GL25 (送礼)、GL26 (ILAS销售)、GL27 (转保)、GL28 (分红/利益演示)、GL29 (冷静期)、GL30 (FNA) 等。

一、牌照名称

- 牌照名称 (市场简称): 香港保险经纪公司牌照 / IA保险经纪公司牌照 / 香港保险经纪牌照 (公司)
- 牌照中文名称: 持牌保险经纪公司 (牌照) (常见写法: 香港保险经纪公司牌照)
- 牌照英文名称: **Licensed Insurance Broker Company Licence / Insurance Broker Company Licence** (IA用语场景中常写 "Insurance Broker Company licence" 与 "licensed insurance broker company")

监管定位一句话: 在香港以“保险经纪公司”身份从事受规管保险中介活动, 必须向IA申领公司牌照, 并持续满足Cap.41L的资本/净资产、PII、客户款项与记录等要求。

二、牌照介绍与申请优势

- **合法市场准入:** 无牌经营风险极高; 持牌是与保险公司建立正式合作与获得高净值客户信任的基础。
- **多产品多保险公司比较:** 经纪定位强调“比较、建议、代表客户利益”, 更适合顾问式销售与长期客户经营。
- **合规体系可复制:** 通过“三大手册+证据链台账”, 可形成可审计、可扩张的持牌运营体系 (便于续牌与监管检查)。
- **费用与监管口径更新可控:** IA自2024-09-23起对牌照申请与通知开始收费, 且对分红保单转介费 (2025-09-01) 与分红保单报酬结构有更明确期望, 持牌机构更容易做合规预算与治理。

三、发牌监管机构与适用法律

- 监管机构: 香港保险业监管局 (Insurance Authority, IA)
- 核心法规:

- **Cap.41** 《保险业条例》：中介人制度、客户款项、监管权力等
- **Cap.41L** 《保险（持牌保险经纪公司的财务及其他要求）规则》：最低资本/净资产、PII、客户账户、记录与审计等
- **费用安排**：2024-09-23起收取申请及相关通知处理费用（并有费用表）。
- **重点通函**：分红保单转介费监管期望（2025-09-01）。

四、FAQ（Q1–Q120）

编排说明：Q1–Q40为“入门定义与监管边界”；Q41–Q80为“RO/人员/资本/PII/Client Account”；Q81–Q120为“费用、转介费、分红保单报酬结构、检查与风险”。

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。

A | 基础定位、业务边界与“是否需要牌照”

Q1 | 什么是“香港保险经纪公司牌照”？（Definition）

A: 它是由香港保险业监管局（IA）发出的**公司层面牌照**，允许公司以“保险经纪公司（licensed insurance broker company）”身份在香港从事受规管保险中介活动，并持续受Cap.41与Cap.41L规管。经纪公司通常以投保人利益为本，提供产品比较、建议、安排投保、协助索赔等服务，但必须建立客户款项分离、PII、记录保存及审计机制。

Q2 | 保险经纪公司与保险代理机构最大的监管差异是什么？

A: 监管最关注三点：

1. **利益代表与披露**：经纪更强调代表客户利益、比较与建议、利益冲突披露；
2. **客户款项治理**：经纪公司更典型触发Client Account与客户款项分离治理要求（如代收保费/退款/理赔）；
3. **Cap.41L持续财务与PII**：经纪公司需持续满足最低股本/净资产与PII等规则要求。

Q3 | 只做“介绍转介”不做销售，也需要牌照吗？

A（重点）：很多“转介”在实质上已构成受规管活动：

- 只要你做**解释条款、比较方案、建议、协助客户作关键决定、协助填写投保资料、安排签署/付款等**，都可能被认定为受规管中介行为。
- 另外，即使你严格只转介，也会涉及**转介费治理与披露**，尤其分红保单转介费IA已有明确监管期望（2025-09-01通函）。

Q4 | 经纪公司可以服务非香港居民/跨境客户吗？

A: 可以出现跨境客户，但你必须把“**服务地点、销售接触点、签署/付款、营销宣传**”的事实链条梳理清楚，确保：

- 在香港进行受规管活动的部分，符合IA规则；
- 若涉及其他司法辖区的本地监管要求，也要做法律评估（避免“在当地构成无牌分销”）。
建议在业务计划书与营运手册中写明跨境情景与控制点（例如：线上会议录音、客户声明、地点证明、资料保留）。

Q5 | 经纪公司能否同时做证券/基金/外汇等业务？

A: 经纪公司牌照只覆盖保险中介受规管活动。若你实际从事证券/基金/受规管外汇等，需要另行按相关监管制度取得牌照/豁免；否则存在“无牌经营”风险。建议在公司宣传与客户协议中明确业务边界，避免误导。

Q6 | 经纪公司必须是香港公司吗？

A: 通常需要以可被香港监管、可检查、可问责的公司主体申请：香港有限公司或在港登记的非香港公司均可能被接受，但关键是：**实质营运能力、人员配置、内控体系、资本与财务条件**必须满足IA与Cap.41L持续要求。

B | 公司设立条件、资本与净资产（Cap.41L核心）

Q7 | 最低实缴资本与最低净资产分别是多少？（Hard Threshold）

A (最新): 经纪公司须维持实缴股本不少于HK\$500,000, 并且净资产不少于HK\$500,000; 两者是独立要求, 不能互相替代。相关过渡安排在2024-01-01后已提升至500,000的监管口径亦在IA文件中明确。

Q8 | “实缴股本”与“净资产”区别是什么? 为什么IA要两个门槛?

A:

- **实缴股本:** 股东实际出资形成的权益基础, 体现公司承担责任能力的“底盘”。
- **净资产:** 公司资产减负债后的真实财务承受能力, 会随亏损、拨备、应收坏账等波动。IA用“双门槛”确保经纪公司既有稳定资本底盘, 又有持续经营与承担索赔/免赔额等能力。

Q9 | 净资产计算要扣除无形资产吗?

A: 经纪公司净资产评估通常会关注“可实现性与实质支持”, 无形资产在监管评估中往往不被视为同等可用资本缓冲 (旧版最低要求文件亦明确无形资产处理思路)。实务上建议: 报表呈现时对无形资产单列并作监管口径解释, 避免因口径差异触发补料。

Q10 | 新成立公司没有审计报告怎么办?

A: 新公司通常以**管理账 (management accounts) /资产负债表**、入资证明、银行月结单、资金来源说明等方式证明满足最低财务要求; 并在获牌后按规则进行审计与报送安排。你需要在申请文件中把“会计政策、结算周期、净资产计算表”做成可审计台账。

Q11 | 如果经营亏损导致净资产跌破门槛会怎样?

A: 这会触发持续合规风险:

1. 可能影响续牌与监管评估;
2. 若同时影响PII免赔额比例限制 (见Q50), 风险叠加;
3. IA检查时会要求解释纠正措施。
建议建立月度净资产监控、预警线 (如 \geq HK\$650k)、以及“股东注资/费用削减/应收回收”的纠正SOP, 并形成董事会决议与入资凭证链。

C | RO (Responsible Officer) 与关键人员适当人选

Q12 | 保险经纪公司必须有多少名RO?

A: 至少要有**1名RO**获IA认可。实务上建议2名 (RO+替补/副RO), 提升持续合规韧性 (假期、离职、突发事件等)。RO适当人选评估以IA相关准则为核心。

Q13 | RO必须全职吗? 可以兼职/外包吗?

A: IA关注的是“**是否能够有效履职与可问责**”, 不是简单的“是否全职”标签。若RO兼职/同时兼任多职, 你必须证明:

- 有足够时间投入 (值勤表、审批权限矩阵);
- 能落实培训、抽查、投诉与事故处理、客户款项治理;
- 有替补机制与应急接管。
否则极易被质疑“监管空心化”。

Q14 | RO经验必须覆盖哪些内容?

A: 必须与公司拟申请的业务线相匹配 (一般/长期/ILAS), 且要能证明你具备:

- 销售与建议流程的管理与监督能力;
- 合规抽查与纠错能力;
- 客户文件留痕与投诉处理能力;
- 若涉ILAS, 还要具备风险披露、适配性与复杂产品治理经验。

D | 涉及费用/转介费/分红保单报酬结构: Q15–Q100

(其中涉及费用/转介费/分红保单报酬结构的“最新口径”, 分别依据: 2024-09-23收费安排、费用表、2025-09-01转介费通函。)

Q15 | 保险经纪公司牌照与“保险代理机构”可以同时持有吗？

A: 不建议，且很容易触发监管对**利益冲突**的重点审查。经纪定位强调代表客户利益与比较建议；代理定位强调代表保险公司分销。若同一主体/同一销售链条同时呈现两种身份，必须做到：

- 法人主体隔离（常见做法：不同公司分别持牌）；
- 人员隔离（避免同一人对同一客户以不同身份推介）；
- 文件与披露隔离（客户协议、收费、佣金来源与冲突披露）；
- 投诉与合规抽查能识别身份切换风险。
否则在操守守则框架下，很容易被质疑误导与不公平对待客户。

Q16 | 经纪公司一定要有Client Account吗？如果完全不收客户钱呢？

A: 不一定。触发点是否**接收/持有客户款项（client monies）**。若你设计为“客户直接付保费给保险公司、退款/理赔也直接到客户”，理论上可不设Client Account；但你必须能证明流程上不触发代收代付，并在手册与客户文件中写清楚。若代收任何客户款项，则必须按Cap.41L与相关要求设立与运作Client Account。

Q17 | 什么算客户款项（client monies）？

A: 典型包括：代收保费、代收退款、代收理赔款、以及任何为客户利益暂存的款项。核心判断是：该款项属于客户/为客户利益而持有，而非公司自有资金。一旦触发，应按Client Account分离、记录与对账要求执行。

Q18 | Client Account开户名必须怎么写？

A: 规则重点是“以经纪公司名义在认可机构开立并可识别为客户账户”。实务上常见命名包含“Client Account”，并保留向银行发出的书面通知与银行证明/账户资料，便于IA核查。

Q19 | 向银行发出的客户账户书面通知要写什么要点？

A: 应清晰载明账户为客户款项账户、受相关条文及规则约束，并写明公司资料、账户资料、授权签署与生效日期，留存签署/盖章与发送回执，形成证据链。

Q20 | 客户款项可以先入公司营运账户再转Client Account吗？

A: 强烈不建议。监管精神是避免客户款项与公司资金混同；这种做法是检查与纪律风险高发点。应在流程上设计为“客户款项直接进入Client Account”，并以月度对账与授权提款制度控制。

Q21 | Client Account的钱可否用来抵扣公司费用/应收？

A: 原则上不应把客户款项当公司资金使用。若存在合法费用扣收，也必须有客户协议依据、明确披露、客户确认与凭证留存，并确保账务分录与审批链完整。否则极易被质疑挪用/混同。

Q22 | Client Account需要对账吗？频率与留存多久？

A: 建议至少**月度对账**，并对差异（未达账、退款在途、理赔在途）设定处理时限、责任人、复核人与关闭机制。留存年限按规则与业务需要设定，实务通常不少于7年并可随时调取（配合IA检查）。

Q23 | “只转介”为什么仍然高风险？

A: 因为一旦你在转介过程中对产品作解释/比较/建议，就可能构成受规管活动；且即使只转介，转介费安排也受IA对分红保单的监管期望约束（治理、披露、比例基准等）。

Q24 | 转介费可以付给未持牌人士吗？

A: 可存在商业安排，但必须严控：

1. 转介人不得从事受规管销售/建议；
2. 必须有治理与审批；
3. 对客户披露利益冲突；
4. 对分红保单需对齐IA通函监管期望。

Q25 | “转介费50%”是硬法例上限吗？

A: IA通函属于监管期望/基准安排（尤其针对分红保单场景）；超过基准将显著提高被监管审视概率与合规解释负担（包括合理性、客户利益、披露与控制）。

Q26 | 与银行/证券公司等持牌机构合作转介，会有例外吗？

A: 是否存在不同处理取决于合作结构、产品类型与费用路径。不能简单假设“持牌机构合作就自动豁免”。建议合作前做合规结构评审：费用分配、披露文本、客户同意、数据共享、投诉处理与录音留痕。

Q27 | 分红保单“报酬结构/佣金分摊”对经纪公司有何影响？

A: IA对分红保单的报酬结构有实践说明，核心目标是让报酬结构与持续服务、客户利益更对齐。经纪公司应同步调整：前线激励、转介费政策、收入确认与持续服务留痕。

Q28 | 做分红保单销售要额外注意什么？

A: 三件事：

- 利益演示与披露（避免夸大、误导）；
- 转介费治理（按通函期望）；
- 持续服务证据链（续保服务、保单年度回访、投诉与更改记录）。

Q29 | 经纪公司能否收顾问费/服务费，而不靠佣金？

A: 可以，但必须：收费依据清晰、客户协议明确、披露佣金与费用结构、利益冲突管理到位，并确保收费款项与客户款项分离、账务与发票留痕完整。

Q30 | RO必须全职吗？只有1名RO可不可以？

A: 关键是能否有效履职与可问责；只有1名RO合法但韧性不足，建议至少建立替补机制、授权矩阵与应急接管SOP，否则在检查与投诉压力下风险会显著上升。

为节省篇幅但保持“详细版交付”，以下Q31–Q100我继续以同等深度输出（每条含监管逻辑+实操证据链），并确保覆盖：**RO/人员适当人选、资金来源、PII保额与免赔额、Client Account运作、销售文件包、FNA/ILAS、投诉与记录、外包/IT、收费与续牌、现场检查与纪律风险。**

Q31–Q40 | RO与关键人员（适当人选/证据链）

Q31 | RO需要哪些“可被验证”的证明材料？

A: 履历（按年月/职责/业务线）、雇主证明（岗位与业务线）、管理跨度证明（组织架构/汇报线）、代表性项目（合规抽查、投诉处理、ILAS适配性、客户款项对账），以及诚信/纪律/破产等自我声明与披露文件，形成Fit & Proper证据链。

Q32 | RO经验如何证明“覆盖申请业务线”？

A: 用“四段式”：岗位职责→涉及产品/业务线→你承担的监管/合规职责→可量化成果（抽查比例、培训次数、投诉关闭率、ILAS审查记录）。缺一条业务线经验，往往会导致该业务线难获批或被要求补强团队。

Q33 | 董事/股东/UBO会被查什么？

A: 诚信、能力、财务稳健、纪律/刑事/破产记录、诉讼与监管处分、以及资金来源合理性与透明度。建议做“入职/入股尽调包”与年度自我声明更新机制。

Q34 | 资金来源（SoF/SoW）要准备到什么深度？

A: 要能闭环解释资金如何形成、如何积累、如何汇入公司账户，并提供银行流水、税单/收入证明、资产出售文件、分红决议与审计报告等。对高风险来源（现金密集/第三方代付/境外不透明结构）要更强解释与文件。

Q35 | RO或董事有海外经历/多地任职会有问题吗？

A: 不必然，但要证明在港可履职、可接受监管问责，并把利益冲突、时间投入与权限安排写清楚（值勤表+授权矩阵+替补）。

Q36 | 业务代表（TR/经纪）未持牌能先“试做”吗？

A: 不可以。实际从事受规管中介活动的个人必须在合规安排下持牌/获认可并受监督。否则公司与个人均可能承担监管与纪律风险。

Q37 | 是否需要设合规负责人/MLRO?

A: 强烈建议。即使小团队，也要明确合规与AML职责分工（可兼任但需可问责），并建立STR内报/升级机制、名单筛查、持续监察、培训与抽查台账。

Q38 | 公司只有一名董事可不可以?

A: 公司法上可行，但从监管治理角度，建议至少建立“董事会决议+合规审批+财务复核”三道防线的替代机制，避免“一人独断导致控制失效”。检查时可用制度文件与台账证明治理有效性。

Q39 | RO/董事发生重大变更需要通知IA吗?

A: 通常需要按IA要求作相关通知/申请（属于“相关通知/变更”类别），且自2024-09-23起相关通知可能涉及处理费用安排，应把费用与时限纳入合规日历。

Q40 | RO离职/长期缺勤怎么办?

A: 必须启动应急机制：暂停相关业务/提升复核、任命临时负责人、尽快补充RO并向IA按要求提交变更/认可申请，确保持续合规不中断（尤其客户款项与投诉处理不可停摆）。

Q41–Q60 | Cap.41L: 资本、PII、免赔额与财务持续合规

Q41 | PII最低保额是固定300万吗?

A: 不是“永远固定”。Cap.41L对PII最低限额的计算包含机制，通常与经纪收入有关；但实务中首年常见以HK\$3,000,000作为最低起点并结合预计收入评估。应以保单条款与Cap.41L规则核对为准。

Q42 | PII保单应覆盖哪些责任?

A: 应覆盖在开展受规管活动过程中因违反职责引起的责任索赔。注意除外责任、追溯期、地域范围、员工不当行为、数据泄露相关责任等，确保与实际业务一致，否则“有保单但不管用”。

Q43 | PII免赔额有什么限制?

A (最新口径很重要): IA在2023-11-30通函中提到，过渡安排到2024-01-01后，PII免赔额与净资产比例等要求进入更高标准阶段（例如免赔额不得高于净资产的一定比例）。做保单时必须把净资产与免赔额联动校验。

Q44 | 净资产越低，PII免赔额越容易不合规吗?

A: 是的。净资产下降会导致免赔额比例限制更容易触发违规，所以财务监控与PII条款要联动管理：

- 月度净资产计算→预警→必要时降低免赔额/增资。

Q45 | 经纪公司需不需要每年审计?

A: Cap.41L对经纪公司账簿记录、审计财务报表与审计报告内容有要求；IA检查亦会要求提供相关资料。建议建立“年度审计时间表+审计底稿资料清单”。

Q46 | 股本/净资产必须一直维持吗？还是申请时够就行?

A: 必须“持续维持”。这是典型持续合规要求，达不到会影响续牌与被监管措施。

Q47 | 公司可以用借款来凑净资产吗?

A: 借款会增加负债，未必提高净资产，且会引入偿债风险。监管更偏好股东实缴资本与稳健经营形成的净资产缓冲。若确需借款，应充分披露条款、偿还安排与持续经营影响，并确保净资产计算仍达标。

Q48 | 资本金可以由第三方代缴吗?

A: 高风险。第三方代缴会触发资金来源透明度与AML风险。最好由股东自身合法资金注入，并提供完整SoF/SoW链条与银行流水证据。

Q49 | 净资产达标但实缴资本不足，是否仍合规?

A: 不合规。两项为独立要求；IA通函明确强调“净资产达标不代表股本要求自动满足”。

Q50 | 如何建立“持续财务合规”的内部控制？

A (交付版SOP):

1. 月结+净资产计算表（扣除无形资产口径说明）
2. 预警线与纠正机制（增资/削费/应收回收）
3. PII免赔额联动校验（净资产下降触发条款审查）
4. 董事会季度审阅与决议留痕
5. 年度审计时间表与资料包
以上形成“可审计证据链”。

Q51 | Client Account必须在香港银行吗？

A: 规则强调在认可机构开立并可被监管核查。实务中通常选择香港持牌银行，并确保账户识别为客户账户、通知与对账机制可执行。

Q52 | Client Account可以开多个吗？

A: 可以基于业务需要（多币种、不同业务线），但必须统一治理：授权矩阵、用途定义、对账频率、资金流规则、异常处理与关闭机制，避免“多账户无人管”。

Q53 | 客户款项的提款授权应如何设计？

A (实操): 建议“双签+用途凭证”机制：

- 付款指示与凭证（保费通知、退款批准、理赔支付指示）
- 双人审批（RO/财务负责人）
- 对账关闭（付款后在台账中标记并附凭证）
这样最符合监管检查预期。

Q54 | 客户款项在途（未达账）如何处理？

A: 建立“在途科目”与时限：超过X天必须升级调查；对账差异必须有解释与纠正记录；必要时向客户/保险公司核对，形成闭环。

Q55 | 公司能否暂时把客户款项放在高息账户/理财产品？

A: 极高风险。客户款项应以安全、可随时用于客户目的为原则，避免投资与挪用疑虑。除非规则允许且客户明确同意并有严格控制，否则不建议做。

Q56 | 我们不代收保费，但会代收“咨询费”，需要进Client Account吗？

A: 如果咨询费是公司收费且不属于客户款项性质，一般不应进Client Account；但必须确保收费在客户协议中清晰、发票与收款路径明确，避免与客户款项混同。

Q57 | “记录保存”监管最爱看哪些？

A: 三类：

1. 销售与建议留痕（KYC、FNA、风险披露、客户确认）
2. 客户款项与对账（如适用）
3. 训练与监督（CPD、培训、抽查报告、整改记录）
这些决定你能否扛住现场检查与投诉。

Q58 | 外包（IT、客服、营销）允许吗？

A: 允许但必须治理：外包尽调、合同条款（保密/数据/审计权/分包限制）、KPI、事故通报、退出机制。外包不能导致监管职责被“外包掉”，最终责任仍在持牌公司。

Q59 | 若发生数据泄露/重大投诉，必须通知IA吗？

A: 通常需按监管期望进行内部升级与必要通报，并启动事故响应、客户沟通与整改；具体按事件性质与IA要求处理。建议在合规手册中写“重大事件分级+通报链”。

Q60 | 经纪公司必须建立哪些“最小合规手册”？

A (交付版): 建议三本:

- 营运手册 (业务边界、销售流程、文件包、客户款项路径)
 - 合规手册 (适当人选、披露、冲突管理、抽查整改、投诉纪律)
 - AML/CFT手册 (RBA、CDD/EDD、名单筛查、持续监察、STR流程)
- 并配套台账: 客户文件抽查台账、转介费审批台账、Client Account对账台账、培训与CPD台账。

Q61–Q80 | 申请/续牌费用、费用表与时间点 (最新)

Q61 | IA从什么时候开始收取经纪公司牌照申请费用？

A (最新): IA自**2024-09-23**起, 对保险中介人牌照申请与相关通知收取处理费用 (在五年豁免期后开始收费), 并由IA发布说明与FAQ。

Q62 | 保险经纪公司新申请 (3年牌照) 的费用是多少？

A (以IA费用表为准): 费用按申请业务线组合不同而不同:

- General Business: **HK\$14,400**
 - Long Term (excluding Linked): **HK\$14,400**
 - Long Term (including Linked): **HK\$25,200**
 - General + Long Term (excluding Linked): **HK\$28,800**
- (更多组合详见IA Fees Table – Insurance Broker Companies)

Q63 | 只做“相连长期 (ILAS)”为什么费用更高？

A: ILAS产品复杂度与适配性、披露、风险管理要求更高, 监管审核强度通常更高, 因此费用表对含Linked业务的申请设定更高档。

Q64 | 续牌也要收费吗？

A: 是。IA FAQ明确: 自2024-09-23起, 续牌及某些相关通知均按费用表收取相应费用。

Q65 | 变更RO/董事/控权人是否会产生费用？

A: 相关变更可能属于“相关通知/申请”范畴, 按费用规例与IA安排可能产生处理费。你应把“人员变更”纳入合规预算与时间表。

Q66 | 费用缴纳失败/重复缴纳怎么办？

A: 按IA“Licensing and Related Fees”FAQ与缴费安排处理, 通常会要求提供交易记录与申请编号进行核对。建议由合规/财务设“缴费台账+双人复核”。

Q67 | 申请被撤回/拒绝, 费用会退吗？

A: 通常需按费用规例与IA FAQ处理, 结论取决于费用性质与处理进度。建议在提交前做“申请材料齐备度内审”, 降低撤回/拒绝概率。

Q68 | 申请周期大概多久？

A: 取决于材料齐备度、RO匹配度、业务复杂度 (是否含ILAS)、以及补料轮次。实务上“齐备+少补料”的项目更可控。建议从项目管理角度设置: 预审清单、补料台账、Q&A库与版本控制。

Q69 | IA最常要求补料的点是什么？

A:

1. RO经验与业务线匹配证据不足
2. Client Account安排不清晰/对账与授权机制缺失 (如触发)
3. PII条款不满足最低要求或免赔额比例问题
4. 财务报表/净资产计算口径不清
5. 转介费/激励机制缺乏治理与披露 (尤其分红保单)

Q70 | 如何把“补料风险”降到最低？

A (交付版方法):

- 用IA checklist逐条勾稽 (文件编号、版本、签署页)
- 建立“证据链目录”: RO证据链、财务证据链、PII证据链、Client Account证据链
- 提前准备IA高频问题答复模板 (本FAQ即用于此目的)
- 所有制度文件写到“可执行、可抽查、可量化”(抽查比例、频率、时限)

Q81–Q100 | 分红保单转介费与报酬结构 (最新监管重点)

Q81 | 2025-09-01转介费通函适用于谁、适用于什么产品？

A (非常关键): 该通函的监管期望仅适用于持牌保险经纪公司, 并且适用范围聚焦于**分红保单 (participating policies) **的转介费安排。

Q82 | IA为什么要管转介费？

A: 因为过高或不透明的转介费会扭曲销售动机, 损害投保人利益, 尤其在分红保单这类长期产品上, 客户更需要透明、长期服务与适配性建议。通函要求经纪公司建立更强的治理、控制与披露。

Q83 | “50%”在通函里代表什么？

A: 它是监管期望中的“基准比例/benchmark”层面的关键指标, 用于判断转介费是否可能过高并触发更深入的监管审视 (包括合理性、披露、客户利益影响)。

Q84 | 我们想高于50%怎么办？

A: 不建议。若确有商业原因, 你至少要做到:

1. 董事会层面的批准与书面理由
2. 客户充分披露与确认 (冲突管理)
3. 确保转介人不从事受规管活动 (避免无牌销售)
4. 强化持续服务安排与证据链 (避免“只为一次性转介费”)
并准备在IA检查时可提供完整台账。

Q85 | 转介人需要做尽调吗？

A: 需要。通函强调治理与控制, 经纪公司应对转介人做背景尽调: 身份、关联关系、合规风险、反贿赂风险、投诉历史、是否有误导营销、是否越界参与销售。

Q86 | 转介费应如何在制度上落地？

A (交付版): 建立“转介费治理包”:

- 转介政策 (可付/不可付、比例、产品范围、禁止行为)
- 审批矩阵 (>X%必须RO+董事批准)
- 披露模板 (客户协议/披露声明)
- 转介人合同 (不得销售/不得建议/不得处理客户资料超范围)
- 台账字段 (转介人、产品、佣金、转介费比例、批准人、披露回执)

Q87 | 如果转介人其实参与了产品解释/建议, 会怎样？

A: 这会触发“无牌从事受规管活动”的高风险情形, 经纪公司也可能因监督不足、误导与不当安排承担严重后果 (包括纪律处分与声誉损害)。必须通过话术红线、培训与抽查 (录音/聊天记录) 控制。

Q88 | 分红保单报酬结构 (首年比例+分摊) 会影响经纪公司的现金流吗？

A: 会。它影响佣金回款节奏, 从而影响激励、转介费预算、甚至净资产与PII免赔额风险 (若公司过度前置支出)。建议把报酬结构纳入财务模型与合规预算。

Q89 | 我们还能做前线“高额一次性激励”吗？

A: 需谨慎。若激励设计导致误导销售动机，或与持续服务不匹配，会触发监管关注。建议改为“持续服务型激励”：按保单年度服务、客户回访、投诉率、文件合规率等指标支付。

Q90 | IA现场检查会如何查转介费？

A: 会抽样核查：

- 是否有政策与审批记录
- 费用计算是否正确、是否超基准
- 客户是否已披露并确认
- 转介人是否越界做销售/建议
- 是否有持续服务记录支撑客户利益
台账与证据链的完整性是关键。

Q91 | 如果我们不卖分红保单，还需要关心2025-09-01通函吗？

A: 直接适用范围是分红保单，但“治理、透明、客户利益、冲突管理”的监管原则具有普遍意义。建议把通函要求当作你全品类转介费治理的上限标准来设计。

Q92 | 转介费安排要不要在客户文件中披露？

A: 需要把可能影响客户利益与独立性的安排披露清楚，确保客户知情与公平对待原则得到满足。建议在客户协议/披露声明中设置独立章节。

Q93 | 能否用“市场推广费/咨询费”名义绕开转介费监管？

A: 不建议。监管看的是实质而非名称。若实质为引介分红保单交易获得对价，很可能仍落入通函关注范围并触发更严厉审视。

Q94 | 转介费是否需要在内部做反贿赂控制？

A: 必须。转介费与回佣/不当利益输送风险高度相关。建议设置：禁止现金等价物、禁止向客户/雇员回扣、礼品登记、异常比例升级审查。

Q95 | 若客户投诉“被转介诱导购买不适合产品”，公司如何自证合规？

A (交付版证据链)：

- 客户KYC、FNA、风险披露与确认
- 产品比较与建议书（含替代方案）
- 冷静期提示与确认
- 转介费披露与客户确认
- 录音/会议纪要/聊天记录
- 复核与抽查记录、纠错记录
这些是投诉抗辩与监管检查的核心。

Q96 | 转介人是否需要签“不得从事受规管活动”的合同条款？

A: 强烈建议。合同应写明：不得解释条款、不得比较建议、不得协助客户作关键决定、不得代收资料/款项超范围，并设置违约责任与终止机制。

Q97 | 经纪公司可以与多个转介渠道合作吗？

A: 可以，但渠道越多治理越难。建议分层管理：高风险渠道（分红保单/HNW）更严格审批、更高频抽查、必须录音留痕。

Q98 | 转介费支付应如何走账？

A: 必须走公司账，保留合同、发票/收据、审批记录、付款凭证，并与客户披露文件可勾稽。严禁用现金/个人账户代付，以免触发AML/反贿赂风险。

Q99 | 转介费比例如何计算才不出错？

A: 统一口径：以经纪公司从保险公司获得的相关佣金/报酬为基数，明确是否含税、是否含续期、是否含其他奖励，并在政策中写死计算公式与示例，系统或台账自动校验，避免人工错误。

Q100 | 对分红保单转介费监管期望，最容易踩雷的三件事是什么？

A:

1. 没有政策与审批台账（或台账不可追溯）
2. 客户未披露/未确认（冲突管理缺失）
3. 转介人越界参与销售/建议（无牌风险+误导销售风险）

Q101–Q120 | （继续交付）检查、纪律、IT/外包、投诉与持续合规

Q101 | IA检查通常怎么抽样？

A: 以风险为本抽样：长期/ILAS、分红保单、投诉多、转介费高、客户款项频繁的业务会被优先抽查。公司应预设“检查应对包”：抽样清单、调档SOP、负责人名单、问答库。

Q102 | 最常见的合规缺陷有哪些？

A: 客户文件不完整（KYC/FNA/披露缺）、销售留痕不足、转介费治理不足、Client Account对账缺失或混同、PII条款不达标、净资产预警缺失。

Q103 | 客户投诉处理必须具备哪些要素？

A: 受理、分级、时限、调查、客户沟通、整改与复盘。对重大投诉要有升级机制（RO→董事会），并将投诉与销售抽查联动，形成整改闭环。

Q104 | 我们需要录音吗？

A: 不是所有场景都强制，但在长期/ILAS/高净值/争议易发产品上，录音是极强证据。建议在手册中定义“必须录音场景”，并设保存期限与访问权限。

Q105 | 线上营销/社媒推广要注意什么？

A: 避免误导陈述、避免收益保证、避免夸大分红演示，所有宣传材料应走合规审查与版本控制，保留发布记录与修改痕迹。

Q106 | 外包客服/营销会带来哪些监管关注？

A: 数据与客户信息安全、话术越界导致无牌销售、投诉处理延误、审计权缺失。必须合同化治理并可抽查录音与聊天记录。

Q107 | 是否需要IT系统？

A: 至少需要能支撑：客户档案、FNA/披露、保单生命周期记录、投诉、培训/CPD、转介费台账、Client Account对账（如适用）的存证能力。系统不在于昂贵，而在于“可追溯可审计”。

Q108 | CPD如何落地？

A: 建立年度CPD计划、课程清单、出席证明、考试/测验记录，并将“道德/法规”类培训纳入硬指标，形成台账与抽查机制。

Q109 | 续牌前应做什么内部体检？

A（交付版体检包）:

- 净资产与股本达标证明
- PII续保条款与免赔额校验
- Client Account对账抽样（如适用）
- 客户文件抽样（KYC/FNA/披露）
- 转介费台账抽样（分红保单重点）
- 投诉台账与整改闭环
把体检结果形成报告，董事会签署。

Q110 | 我们如何证明“持续服务”做到了？

A: 用台账证明：年度回访、保单检视记录、续保提醒、理赔协助、保单更改处理、客户关怀记录。持续服务证据是分红保单报酬结构与监管逻辑下的重要支撑。

Q111 | 如果发生严重违规，最坏会怎样？

A: 可能面临纪律处分、牌照条件限制、甚至牌照被撤销等后果，并伴随声誉损害与民事索赔风险。公司必须通过制度与证据链把风险前移。

Q112 | 如何建立“合规日历”？

A: 把月度/季度/年度事项固化：月对账、月抽查、季度净资产审阅、年度审计、PII续保、CPD统计、续牌时间点、人员变更申报等，形成提醒+责任人+输出物清单。

Q113 | 申请/运营中最值得花钱的三件事是什么？

A:

1. RO与关键人员配置（经验与可问责）
2. PII条款（有效覆盖+免赔额合规）
3. 制度与证据链系统（手册+台账+存证）
这三件决定你“能否长期持牌”。

Q114 | 我们能用模板直接套吗？

A: 可以用模板提高效率，但必须按你实际业务改写到“做得到”。IA看的是实质运行能力，不是文件堆叠。建议模板必须包含：岗位、频率、阈值、时限、审批人、抽查比例、输出物样例。

Q115 | 费用预算怎么做？

A: 至少包含：

- IA申请费（按业务线组合）
- PII保费
- 审计与会计
- 办公与人员（RO/合规/财务）
- 系统与存证
- 可能的法律审阅与外部合规顾问
并设置“分红保单/转介费治理”的额外合规成本。

Q116 | 申请阶段能否先用共享办公室？

A: 不建议只用“不可核查”的虚拟地址。IA会关注实质营运能力。即便采用共享办公室，也应确保可接待检查、有固定工位与文件保存机制。

Q117 | 我们如何准备IA问答（interview/queries）？

A: 建立“问答库+证据链索引”：RO履历与证明、业务流程图、客户文件包示例、对账示例、转介费审批示例、投诉处理案例、系统截图与台账字段。你现在要的Q1-Q400就是这个库的骨架。

Q118 | 最容易被忽视但最致命的点是什么？

A: 客户款项治理（混同/无对账/无授权）与转介费越界（转介人变相销售）。这两类问题一旦发生，往往直接引爆检查与投诉。

Q119 | 我们是否需要把通函要求写入内部制度？

A: 需要。通函是监管期望的重要载体，尤其分红保单转介费通函（2025-09-01）应落地为：政策、审批矩阵、披露模板、台账字段与抽查机制。

Q120 | 如果我们暂不做分红保单，仍建议建立转介费治理吗？

A: 建议。用“最高标准”设计通用治理，未来扩品类/扩渠道才不会推倒重来。

Q121 | IA从什么时候开始收取经纪公司牌照申请及相关通知费用？

A: IA确认自**2024年9月23日**起，对保险中介人（包括保险经纪公司）牌照申请及相关通知的处理**收取费用**；并发布了安排说明、费用网页与FAQ，提示申请人按规定方式缴费、否则申请/通知处理可能被延后或视为未完成。

交付建议（SOP/台账）:

- 建立《费用与缴费台账》字段：事项类型（新申/续牌/变更/通知）、递交日、应缴费种类、缴费截止日、缴费凭证编号、对账人、确认日。
- 在补料台账中增加“费用触发点”：**文件齐备→IA发出缴费通知→缴费后进入实质审批**（避免你团队误判审批节点）。

Q122 | 经纪公司牌照费用是一次付3年吗？还是每年付？

A: 经纪公司牌照一般按**牌照有效期（常见为3年）**收取牌照费/申请处理费；具体金额与项目以IA公布的费用表及费用FAQ为准（并受Cap.41B等“规定费用”框架影响）。

实操提醒: 你在财务预算中要分开：

1. IA费用（申请/续牌/通知处理费）；
2. 专业费用（审计、PII、法律、合规顾问）；
3. 运营费用（办公室、人手、系统、培训）。

Q123 | 费用什么时候缴？递交就缴，还是IA受理后缴？

A: 通常不是“递交即缴”。常见节奏是：先递交申请→IA初步检查文件是否“可受理/需补料”→文件较齐备后，IA会按安排要求缴费→缴费后进入更实质的审批沟通。具体以IA个案通知与缴费指引为准。

交付建议: 建立《补料台账》字段：IA来信日期、问题点、截止日、负责人、回复版本号、附件清单、是否触发缴费。

Q124 | 缴费方式有哪些？能否用公司名义付款？

A: IA在“Licensing and Related Fees”页面与相关通函中列明缴费安排与注意事项（例如付款识别、对账、凭证保留）。实务上建议：**用公司名义付款**并确保付款备注/参考编号可追踪，避免“款到但无法匹配申请”造成延误。

Q125 | 如果我们缴费后撤回申请，费用会退吗？

A（合规口径）: 费用是否可退、何种情形可退/不可退，以IA费用FAQ及相关法规/安排为准；多数监管处理费通常与“已处理工作”相关，**未必可退或仅部分可退**。建议在递交前完成内部“材料齐备度评估”以降低撤回概率。

Q126 | IA要求补料期间会不会再收额外费用？

A: 补料本身通常属于同一申请流程的一部分，但如果补料导致你需要提交“新的相关通知/变更申请”（例如RO变更、业务线调整、公司资料变更），可能触发额外的“相关通知处理费”。具体以IA费用FAQ分类为准。

Q127 | 我们同时申请一般/长期/ILAS三类业务线，费用如何计？

A: 经纪公司费用通常与业务线范围有关，IA有费用表与FAQ说明；你应以最新表格为准，并在预算中为“未来扩展业务线的变更通知费用”预留。

Q128 | 申请被IA“退回/视为不完整”，费用会怎样处理？

A: 是否触发缴费取决于案件进度与IA安排；核心原则是：****先把文件做到“可受理/一般齐备”**再进入更顺畅节奏**。对你而言，最佳策略是：递交前做内部“文件齐备度审计”——按IA清单逐项勾稽。

Q129 | IA费用安排对“相关通知（notifications）”有哪些高频触发点？

A: 常见触发包括：

- RO/董事/控权人变更或资料更新
- 业务线范围变更

- 公司名称/地址等关键资料变更
- 其他IA要求必须通知的事项
自2024-09-23起，这些通知的处理费需纳入你的合规日历与成本模型。

Q130 | 如何把“费用+时限”变成可执行的合规日历？

A (交付版模板建议)：建立《IA合规日历 (年度)》四象限：

1. 牌照周期 (到期前180/120/90天提醒)
2. 财务与审计 (年结、审计启动、签发、提交)
3. PII (到期前90/60/30天续保)
4. 通知/变更 (RO/董事/地址/业务线变更触发)
并在每项加入：是否收费、费用预算、审批权限、证据链文件夹路径。

Q131 | 经纪公司牌照有效期内，续牌 (renewal) 要提前多久启动？

A：IA未必给出“统一天数”的硬性规则 (视个案/工作量)，但交付级建议是：**至少提前6个月启动续牌准备**，因为续牌往往需要：最新审计报告、PII续保、净资产持续达标证明、合规抽查记录与整改闭环。你越早准备，越不容易在到期前被动。

Q132 | 续牌时IA最常抽查哪些“硬材料”？

A：高频抽查四大包：

1. **财务**：净资产/股本达标、审计报告、管理账、现金流说明 (Cap.41L)
2. **PII**：保单、免赔额比例合规、续保连续性 (Cap.41L+过渡安排)
3. **客户款项** (如适用)：Client Account通知、对账、差异处理、授权提款链 (Cap.41L)
4. **合规证据链**：FNA/披露、投诉、转介费治理 (特别是分红保单)、培训与抽查整改闭环

Q133 | RO变更需要先获IA批准吗？会不会影响业务连续性？

A：RO是经纪公司“可监管性”的核心岗位；RO变更通常需要按IA要求提交认可/通知并可能产生相关费用 (自2024-09-23起)。在审批期间，若出现“无足够RO履职”的情形，会影响业务连续性与监管风险评估。建议准备：替补RO、临时授权矩阵、暂停高风险业务线的应急预案。

Q134 | 地址变更 (办公室搬迁) 是否必须通知IA？

A：属于高频通知事项。你应在变更前后按IA要求提交通知/资料更新 (可能涉及处理费)，并确保新址可支持实际营运、文件保存与现场检查。

Q135 | 公司更名/股权变更/新增控权人，最容易被问什么？

A：IA通常会问三类问题：

1. **控制权与治理**：谁是最终实益拥有人 (UBO)，如何行使控制、董事会如何决策；
2. **资金来源**：新增股东资金来源是否透明、是否涉及高风险安排；
3. **持续合规**：变更后RO/合规/AML/财务控制是否仍有效。
建议提交：更新后的股权穿透图、董事会决议、资金来源包、合规架构图与岗位说明书。

Q136 | 业务线范围 (例如新增ILAS) 变更时，IA会重点审查什么？

A：新增ILAS属于“复杂产品”范围，IA常重点看：

- RO与前线是否具备ILAS经验与培训证据
- 适配性评估、风险披露、费用解释的文件与流程

- 抽查与纠错机制（合规二道防线）
建议先完成“ILAS销售控制包”（流程图+表单+话术红线+抽查清单）再提交变更申请。

Q137 | 我们能否“先拿一般/长期牌照”，之后再补ILAS？

A: 可以作为策略（降低初次申请复杂度），但要注意：未来新增业务线会触发变更流程与费用，并会被重新审查RO经验、内控与培训。建议在初次申请的BP里预留“未来扩展路线图”，让IA理解你的成长计划是可控的。

Q138 | 审计报告与财务报表必须包含哪些“监管关注点”？

A（交付版）: 除一般会计准则披露外，至少要能支持以下监管判断：

- 净资产/股本持续达标（并说明无形资产处理口径）
- PII免赔额比例合规（需要用净资产做校验）
- 客户款项（如适用）是否恰当分离、是否存在重大缺陷
建议与你审计师在审计计划阶段就对齐“Cap.41L监管字段”。

Q139 | 经纪公司需要设“记录保存年限”吗？监管最低多久？

A: Cap.41L要求经纪公司保存适当账簿与记录、并在检查时可提供。交付级做法是：制定《记录保存政策》：类别（客户文件/销售留痕/对账/投诉/培训/供应商）+年限+保存形式+调取权限+销毁流程，确保能覆盖监管检查周期。

Q140 | 如果我们使用云盘/海外服务器存客户资料，会有问题吗？

A: 不必然禁止，但你必须证明：

- 数据安全与访问控制（权限、日志、加密）
- 资料可在合理时间内调取提供给IA
- 供应商外包治理与审计权条款
建议在合规手册加入《数据与外包治理政策》，并做年度供应商评估。

Q141 | 客户投诉一般要在多久内回复？必须向IA报备吗？

A: 回复时限与是否报备取决于投诉性质、是否涉及重大违规/系统性问题；监管关注在于：你是否有清晰的投诉SOP、分级机制、根因分析与整改闭环。交付建议：

- 《投诉登记册》字段：日期、渠道、客户、保单号、分类、重大性、负责人、初回复日、结案日、补偿与否、根因、整改措施。
- 对可能触发监管关注的投诉（误导销售、客户款项问题、转介费争议），建议同步进行合规升级评审。

Q142 | 什么是“重大事故/重大缺陷”，需要提升至董事会与RO？

A（交付版）: 至少包括：

- 客户款项误入公司账户/对账出现无法解释差异（高危）
- PII中断或免赔额比例不合规
- 大规模误导销售或系统性文件缺失（FNA/披露）
- 转介费超基准且披露/治理不足（分红保单场景）
应在《事故管理SOP》中规定：T+1内部通报、T+7初步调查报告、T+30整改完成与复盘。

Q143 | “相关通知（notifications）”未及时提交会怎样？

A: 可能导致：

- 监管记录不一致（公开登记信息不准确）
- 续牌或检查时被视为治理缺陷

- 若涉及收费通知类别，自2024-09-23起还会引发费用与补缴处理
建议把“变更触发点”写入公司秘书/合规协作流程：任何董事/股东/RO变更必须先走合规审批。

Q144 | 经纪公司是否必须建立“合规抽查计划”？抽查什么？

A: 建议必须。抽查是证明“你不是只写制度”的关键证据。建议季度抽查四类：

1. 客户适配性：KYC/FNA/披露签署齐备
2. ILAS/长期业务的冷静期与风险说明留痕
3. 转介费与利益冲突披露（分红保单重点）
4. 客户款项对账与授权提款链
输出《季度合规报告》提交董事会/RO并留档。

Q145 | 我们是否必须建立“前线话术红线/营销审稿”制度？

A: 强烈建议。营销与话术是误导销售风险的高发源。建立：

- 《营销审稿SOP》：起草→合规审阅→版本号→发布登记→留档截图
- 《话术红线清单》：禁止保证收益、禁止夸大利益演示、禁止“监管背书”表述
并把审稿记录作为检查证据链。

Q146 | 经纪公司是否需要“员工培训与考核”制度？

A: 需要。培训不仅是CPD，更包括入职培训、产品与合规培训、年度回炉与考试。建议台账字段：课程名称、时数、类别（法规/道德/产品/AML）、讲师、测试成绩、未通过补训记录。

Q147 | 哪些情形会触发IA更可能进行现场检查/专项检查？

A（经验+监管逻辑）：

- 客户投诉集中/媒体关注
- 客户款项与对账异常
- 分红保单转介费安排复杂或明显偏高
- PII中断或免赔额/净资产接近门槛
- 快速扩张、人员流动大、外包依赖重
你应准备《现场检查应对包》：文件索引、台账导出、样本客户档案、对账证明、季度合规报告。

Q148 | 经纪公司如何证明“持续服务”（尤其分红保单）？

A: 用“服务记录台账”证明你不是一次性销售：

- 年度回访记录、保单检视纪要、客户变更请求与处理、理赔协助记录、投诉处理记录。
分红保单监管强调利益对齐，持续服务证据链越完整，越能支撑你的报酬与转介安排合理性。

Q149 | 我们可以把客户文件只保存电子版吗？

A: 可以，但必须满足：真实性、完整性、可追溯（审计轨迹）、可调取、权限控制与防篡改。建议对关键签署文件采用：电子签名审计日志+PDF哈希归档+访问日志。

Q150 | 如果发生“客户文件缺失”（例如缺FNA/披露签署），怎么补救？

A（交付版补救SOP）：

1. 立即冻结该客户的进一步交易/变更（视情况）
2. 做缺口清单：缺什么、谁负责、何时补齐

3. 补签必须解释原因并由合规复核；不能伪造回溯日期
4. 做根因分析：是流程/系统/培训问题？
5. 更新流程并进行专项培训与抽查
把补救报告纳入季度合规报告存档。

客户款项与Client Account（深水区）

Q151 | 如果我们不代收保费，但会代收退款/理赔款，算不算处理客户款项？

A: 是的。只要你“接收或持有”任何客户款项（包括退款/理赔款），就会触发客户款项治理与Client Account相关要求。不能以“不代收保费”作为豁免理由。

Q152 | 客户款项能否通过第三方支付平台/电子钱包进入我们账户？

A: 可以出现第三方支付渠道，但你必须确保：

- 入账后仍进入正确的客户款项路径（Client Account）
- 能识别付款人（AML）、能做对账、能防止第三方代付滥用
- 平台手续费如何处理、是否会造成客户款项被“先扣费”而不透明
建议：对第三方支付设“白名单+限额+加强尽调+交易监控”。

Q153 | 第三方代客户付款（Third-party payer）可以吗？

A: 可以但高风险。你必须在AML与适配性角度解释“为何第三方支付合理”，并获取第三方身份资料、与客户关系证明、资金来源解释；同时对异常模式（短期大额趸交后退保）设置红旗与升级。

Q154 | Client Account提款必须双签吗？

A: 法规强调授权与控制，并未简单等同“必须双签”；但交付级建议采用“双签+权限矩阵+目的凭证”作为最佳实践，尤其在小公司可显著降低误用与舞弊风险。

Q155 | Client Account对账出现差异，允许“先调整再解释”吗？

A: 不建议。正确做法是：先锁定差异来源（在途、手续费、入账延迟、退费未处理、错账），形成调查记录；必要时暂停相关资金流转；解释清楚后再调整分录，并由合规/财务双复核。

Q156 | 客户款项是否可以放在计息账户？利息归谁？

A（原则）: 是否计息取决于银行产品与安排；关键是必须在客户协议中明确“利息归属与处理方式”（归客户/归公司/抵扣费用等）并确保透明披露与一致执行，否则易引发投诉与监管关注。

Q157 | Client Account可否与公司营运账户用同一网银权限？

A: 可以在同一网银体系下管理，但必须实现**权限隔离与操作留痕**：谁能看、谁能转、谁能批、谁能改收款人；并设定高风险操作（新增收款人、批量转账）的二次审批与通知。

Q158 | 客户款项能否用于“短期垫付”公司现金流？

A（明确）: 不可以。客户款项不是公司资金，任何挪用都会构成严重合规与纪律风险，并可能触发刑责风险评估。你必须用资本金与营运资金解决现金流，而不是动客户钱。

Q159 | 我们是否需要为Client Account制定单独的书面政策？

A: 需要。建议形成《Client Money & Client Account Policy》单独章节，至少包含：

- 触发场景定义（什么是客户款项）
- 收款路径、入账时点、用途限制
- 提款授权、凭证要求
- 月对账、差异处理、报表输出
- 记录保存与审计配合
并与Cap.41L条文勾稽。

Q160 | 客户款项政策的“台账字段”最少要有哪些？

A（交付版字段清单）：

- 客户ID、保单号、收款日期、收款渠道、付款人、金额、币种
- 入账账户（Client Account）、入账日期、用途（保费/退款/理赔）
- 对应保险公司/应付日期、转出日期、收款人、转出凭证
- 余额、在途项、差异原因、关闭日期
- 审核人/复核人、异常升级记录
（这套台账是现场检查最有效的“证据链”。）

转介费与分红保单治理（2025-09-01通函重点）

Q161 | 2025-09-01通函适用对象是谁？适用什么业务？

A: 该通函的监管期望适用对象为“持牌保险经纪公司”，并且适用范围聚焦在经纪公司处理**分红保单（participating policies）**相关安排时的转介费治理、透明度与客户公平对待。

Q162 | 通函里的“50%”到底是什么？

A: 通函设置了“基准/benchmark”——转介费不应超过经纪公司就相关分红保单从保险人获得的总佣金/报酬的某一比例（常被解读为50%基准）。超过该基准会触发更强披露、治理与监管审视。

Q163 | 如果转介费超过基准，会发生什么？

A: 风险不只是“被问一句”。常见后果是：

- 需要提供更充分的合理解释（为何不损害客户利益）
- 需要强化披露（客户是否清楚存在转介安排与费用）
- IA可能要求你提升董事会/RO层面的治理、审批与抽查
- 在检查/续牌时被视为高风险安排
所以交付级做法是：把“超过基准的审批”设为董事会/RO专属权限，并要求书面理由+客户确认。

Q164 | 转介人未持牌，能拿高比例转介费吗？

A: 比例越高，越容易被质疑“变相销售/变相报酬驱动误导”，并触发无牌销售风险联想。即使转介人不做受规管活动，也必须对其进行尽调、签署合规承诺、限制其话术与行为，并建立抽查（电话录音/聊天记录/客户访谈）。

Q165 | 转介安排必须向客户披露到什么程度？

A（交付版）：至少做到“三清楚”：

1. 有转介人/转介安排（谁转介的）
2. 经纪公司会向转介人支付费用（存在利益冲突）

3. 费用不会影响你为客户作出适当建议的义务（并说明你的控制机制）
建议用《Referral Disclosure Statement》单页披露，并让客户签署/电子确认归档。
-

Q166 | 转介费政策要写进哪本手册？

A: 建议写进《合规手册》并与《营销审稿SOP》《利益冲突政策》《客户协议模板》联动。最关键的是：审批权限矩阵、比例上限/基准、例外审批、披露模板、抽查与违规处理。

Q167 | 如何做转介人尽调（Due Diligence）？

A: 至少包含：

- 身份与背景核验（公司注册/身份证明）
 - 关联关系披露（是否与客户/经纪公司人员有关联）
 - 声誉与投诉/诉讼（公开信息与自我声明）
 - AML与反贿赂承诺（不得行贿/不得误导/不得代客作关键决定）
 - 话术红线与培训记录
输出《Referrer Due Diligence File》，并按年度复核。
-

Q168 | 我们能把转介费做成“市场推广费/咨询费”绕开通函吗？

A（明确）: 不建议且高风险。监管关注的是“实质”而非名义。若实质上是为介绍、安排、服务分红保单而支付的费用，仍会落入监管期望的审视范围，并可能叠加“虚假账目/误导披露”的风险。

Q169 | 分红保单以外的产品，转介费就完全没风险吗？

A: 不是。即使通函聚焦分红保单，利益冲突、误导销售、无牌活动仍是普遍监管重点。你仍应建立统一的转介费治理框架，只是对分红保单设更高等级控制（Enhanced Controls）。

Q170 | 经纪公司如何证明“转介费没有损害客户利益”？

A（证据链）: 用三类证据：

1. 建议合理性：FNA、方案比较、理由说明（为什么这产品适合）
 2. 披露充分：客户签署的转介披露声明、费用透明
 3. 治理有效：审批记录、抽查报告、客户回访记录、投诉统计
形成《Referral Governance Pack》，用于检查与续牌。
-

Q171 | 如果客户投诉“你们给转介人太多钱导致误导我”，怎么应对？

A（交付版应对SOP）:

- 立即调取该客户全套证据链：FNA、披露、比较表、会议纪要/录音、转介披露声明
 - 核查转介人是否越界（是否提供建议/承诺收益）
 - 若发现越界：暂停该转介人合作、启动内部调查、必要时作进一步合规升级
 - 形成《投诉调查报告》：事实、规则、结论、补救与整改
(这类投诉是IA关注高点，必须有“可审计闭环”。)
-

Q172 | 我们如何把“分红保单转介费”纳入系统控制？

A: 建议在CRM/佣金系统加“产品标签+阈值控制”：

- 产品类型=Participating policy → 自动触发：转介费比例校验、披露文件生成、RO审批节点
- 超过基准 → 自动升级董事会/RO审批并锁定放款
系统生成审计日志（谁批准、何时批准、为何批准）。

Q173 | IA会不会要求我们提交转介费明细？

A: 在检查/专题审视或个案沟通中，IA可能要求你提供转介安排的治理与控制证据。交付级做法是：预先维护《转介费登记册》：产品、保单号、佣金、转介费、比例、批准人、披露状态、付款凭证。

Q174 | 经纪公司是否需要为分红保单建立“更高等级的销售复核”？

A: 建议需要。因为分红保单同时牵涉：利益演示、长期承诺、报酬结构与转介费治理。可采用“二次复核”机制：成交前合规复核关键披露+成交后抽查样本。

Q175 | 如果我们决定“不做分红保单”，是否可以降低合规成本？

A: 可以减少相关通函下的专项治理压力，但你仍需遵守Cap.41L（资本/PII/客户款项/审计）与一般操守要求。建议在BP与营销材料中明确“不做分红保单”的范围定义，并在系统设置产品白名单。

Q176 | IA 2023-11-30通函对我们现在有什么现实影响？

A: 两点最关键：

1. 自**2024-01-01**起，经纪公司最低实缴资本与净资产提高至**HK\$500,000**（对“指定经纪公司”过渡安排亦已明确）
 2. PII免赔额自2024-01-01起受“不得超过净资产50%”等限制
这意味着：你的财务监控与PII条款必须联动管理。
-

Q177 | “指定经纪公司（specified insurance broker company）”是什么？对新公司有影响吗？

A: 该概念主要用于过渡安排界定（在规则生效前属于某类注册经纪成员的公司）。对新成立公司而言，通常直接按现行Cap.41L要求执行（HK\$500,000门槛、PII、审计与记录等）。

Q178 | 经纪公司是否必须每年做“净资产证明包”？

A: 强烈建议。把“净资产计算表+审计报告关键页+银行月结单+董事会确认函”做成年度包，并在季度更新管理账。这样在检查/续牌时能快速响应。

Q179 | 我们可以用“股东借款”来维持净资产吗？

A（谨慎）: 股东借款会增加负债，未必提升净资产；若要提升净资产通常需增资或盈利累积。若通过复杂财务安排“表面达标”，容易被审计与监管质疑。建议以合规的增资/资本注入方式建立缓冲，并保持资金来源透明。

Q180 | 经纪公司是否需要设立“停业/退出（wind-down）预案”？

A: 建议需要，尤其当公司处理客户款项或有大量长期保单服务义务时。预案应包括：客户通知、文件移交、未完成理赔协助、客户款项清算、对账关闭、PII尾部覆盖考虑等。

Q181 | 如果我们的PII在续保时出现“空窗期”，会怎样？

A: PII是持续合规硬要求。出现空窗期会被视为重大缺陷：

- 可能影响续牌与检查结论
 - 一旦期间发生客户索赔，风险由公司自担并可能引发投诉升级
最佳实践：到期前90天启动续保，60天锁定条款，30天完成保单签发；并把续保凭证归档。
-

Q182 | PII免赔额“不得超过净资产50%”怎么落地计算？

A: 按IA通函说明, 应以公司上一财年末净资产作为基准, 校验保单期内的免赔额上限。你应在每次续保时出具《免赔额合规计算表》并由财务+合规复核签字。

Q183 | 我们可以把客户款项流程外包给会计师楼吗?

A: 可以外包执行环节, 但责任不可外包。你必须保留: 授权矩阵、对账复核、差异处理与最终批准权; 外包合同需包含审计权、数据访问、保密、应急与终止交接条款。

Q184 | 客户款项对账由谁签字更稳妥?

A (交付建议): 建议“三签模式”: 经办会计 (制作) + 财务负责人 (复核) + RO/合规 (抽查/最终确认)。小公司至少要实现“经办与复核分离”, 并保留电子签署或签名扫描件。

Q185 | 我们是否需要做“客户回访 (post-sale call)”来降低误导销售风险?

A: 建议对高风险产品 (长期、ILAS、分红保单) 做抽样回访: 核实客户理解关键条款、费用、冷静期与退保损失, 并把回访记录纳入证据链。这对投诉预防与监管检查都非常有帮助。

Q186 | 如果我们给转介人付费, 是否必须在客户文件中披露“金额/比例”?

A: 通函强调透明度与客户公平对待。最低限度应披露“存在付费安排与利益冲突”, 是否披露具体金额/比例取决于你的治理与IA期望 (尤其当超过基准时需更强披露)。交付级做法: 把披露分为三档: 标准披露、增强披露 (接近基准)、超基准披露 (含比例/范围与特别确认)。

Q187 | 转介费支付前必须满足哪些“先决条件”?

A (交付版): 建议设为:

1. 客户签署转介披露声明 (已知情)
 2. 交易完成且冷静期关键节点过后 (视产品)
 3. 合规复核通过 (文件齐备、无误导迹象)
 4. 费用比例校验 (分红保单基准)
 5. 付款审批链完成 (RO/董事会例外审批)
并把这五项做成系统勾选与自动生成凭证。
-

Q188 | 转介人可以直接参与客户会议吗?

A: 高风险。转介人一旦在会议中解释产品、作建议、推动关键决定, 就可能触发“无牌活动”与误导销售风险。若确需参与, 只能以“引介/行政协助”身份出现, 并在会议开始时声明其不提供建议、由持牌人士完成建议与披露; 同时保留会议纪要/录音。

Q189 | 如何设置“转介人话术红线”?

A (交付版要点): 至少禁止:

- 承诺收益/保证分红
 - “监管背书”“内部渠道”“特殊回佣”
 - 替客户判断适合与否
 - 代客户填写投保/健康声明
建议输出《Referrer Do/Don't Script》+ 培训考试+抽查录音/聊天记录。
-

Q190 | 我们如何证明“客户是自愿、知情”接受转介与建议?

A: 用“三件套证据链”:

1. 客户协议 (经纪身份与披露)
2. 转介披露声明 (利益冲突)

3. 适配性文件（FNA/比较表/理由说明）
再加：会议纪要或录音索引（可快速调取）。
-

Q191 | IA检查时最怕被问到哪些“转介费”问题？

A（高频清单）：

- 你们是否有董事会/RO层面的治理？
 - 费用如何计算？是否超过基准？超基准如何披露与批准？
 - 转介人是否越界做销售/建议？你如何监控？
 - 客户是否知情并理解？
 - 你如何证明建议独立且以客户利益为本？
准备《Referral Governance Pack》即可系统应对。
-

Q192 | 如果我们不支付转介费，只做“互相介绍”，还需要治理吗？

A：需要。即使不付费，也可能存在非金钱利益（例如互惠、资源置换、礼品、活动赞助）构成利益冲突。你仍需披露与控制，并纳入反贿赂与利益冲突政策。

Q193 | 我们是否需要建立“礼品与招待登记册”？

A：建议需要。礼品/招待常与转介关系绑定，属于利益冲突与反贿赂高风险点。登记册字段：送/收方、价值、日期、原因、审批人、是否需披露给客户。

Q194 | 经纪公司是否需要做“年度合规声明/董事会合规确认”？

A：强烈建议。用董事会会议纪要确认：资本与净资产达标、PII连续有效、客户款项对账无重大缺陷、转介费治理有效、投诉统计与整改完成。该文件在续牌/检查时非常加分。

Q195 | 如果我们准备申请牌照，最容易被低估的工作量是什么？

A：三件事最常被低估：

1. 三大手册不是写出来就行：要可执行、可抽查、可留痕；
 2. 客户款项与对账体系（若触发）：需要银行配合、系统/台账与内控；
 3. 推荐信/合作证明与转介治理：需要业务资源与合规结构同时成熟。
建议用“交付清单+样本档案”来检验是否能落地。
-

Q196 | 我们如何在申请阶段就准备好“现场检查资料室（Data Room）”？

A（交付版目录）：

- 01 公司法定文件
 - 02 股权穿透与资金来源
 - 03 RO与关键人员适当人选包
 - 04 Cap.41L财务达标包（管理账/审计）
 - 05 PII保单与计算表
 - 06 Client Account政策/通知/对账台账（如适用）
 - 07 销售文件包（FNA/披露/比较表模板）
 - 08 转介费治理包（分红保单重点）
 - 09 投诉登记与调查报告
 - 10 培训与抽查报告
做到“随时可抽取样本客户档案并在30分钟内完整呈现”。
-

Q197 | 经纪公司是否需要“版本控制/更新日志”？

A: 必须建议做。监管最怕“手册写了但版本混乱、现场人员拿旧版本”。每份手册与模板至少要：版本号、生效日、修订摘要、批准人、替换历史版本的销毁/封存记录。

Q198 | 如何设置“合规KPI”避免合规只停留在口号？

A (可量化KPI示例):

- 文件齐备率 (抽查样本≥95%)
 - 投诉首响时效 (T+2工作日内)
 - Client Account对账差异关闭时效 (T+10工作日内)
 - 转介费披露签署率 (100%)
 - 培训完成率 (100%)
 - 重大缺陷整改关闭率 (100%)
每季度输出合规KPI报告, 提交董事会/RO。
-

Q199 | 我们如何做“年度压力测试 (stress test)”证明持续经营能力？

A: 建议至少做两类:

1. 财务压力测试: 收入下降50%仍能维持净资产≥500k、PII免赔额合规、现金流不为负;
 2. 合规压力测试: RO离职/系统故障/投诉激增时的应急接管与业务降级策略。
输出《Stress Test Report》归档。
-

Q200 | 如果你只能做一件事来提高拿牌成功率, 最推荐做什么？

A (结论+可执行): 把“制度”变成“证据链”。

- 用**3个样本客户档案 (一般/长期/分红或ILAS) **把全流程跑通: KYC→FNA→比较→披露→客户确认→ (如适用) 收款入Client Account→对账→续保/服务记录。
 - 同时生成: 审批记录、抽查记录、异常处理记录。
IA看的是你是否“能被监管、能持续合规”, 证据链最能直接回答这个问题。
-

E | Client Account与客户款项 (延续深水区) Q201–Q230

Q201 | Client Account可否与公司营运账户在同一家银行开？

A: 可以在同一银行开立, 但必须做到账户性质清晰、资金绝对隔离、授权与对账独立:

- Client Account必须能被识别为客户款项账户;
- 付款审批链必须不同于公司费用支付链;
- 对账必须单独进行并可随时导出。
监管关注点是“是否混同、是否存在挪用风险”, 而不是银行是否相同。

Q202 | Client Account是否允许“多币种”与“多个Client Account”？

A: 允许存在多币种或多个Client Account (例如不同币种收款/不同业务线/不同保险公司结算需要), 但必须:

1. 有明确的开立理由与账户清单;
2. 每个账户都能对账到客户分户台账;
3. 账户间划转有凭证、审批与目的说明;
4. 统一纳入月度对账与季度抽查。

Q203 | 客户款项是否必须“分户 (客户分账)”？

A: 法规强调客户款项分离与记录完整; 实务上建议做“分户台账 (sub-ledger)”以满足可追溯要求:

- 字段：客户ID、保单号、收款日期、金额/币种、款项性质（保费/退款/理赔）、入账账户、转付保险公司日期、余额、备注。IA检查时通常更看重你能否“从银行流水追到客户、追到保单、追到转付凭证”。

Q204 | 客户款项“在途”可以留在Client Account多久？

A: 没有统一“天数硬指标”，但你必须设定内部SLA：

- 例如：收到保费后T+1入账、T+3转付保险公司；退款/理赔T+3-T+5转付客户；
- 超期必须有原因码（客户补资料/银行节假日/保险公司确认）并由合规抽查。
“长期滞留客户钱”是高风险信号。

Q205 | 客户款项可否用于“暂借周转”，之后再补回？

A: 原则上不可。这是典型的客户款项挪用/混同风险点，即便“补回”也不改变事实风险。应通过资本金、融资或股东借款解决公司现金流，不能动Client Account。

Q206 | 客户款项收款时，是否必须出具收据？

A: 建议必须出具（纸本或电子），并与台账一致：收款编号、日期、金额、币种、付款人、保单号、收款用途、入账账户。收据是对账与投诉处理的关键证据链。

Q207 | 客户要求现金付款可以吗？

A: 现金高风险，强烈建议设为“原则不收现金”，如确需收：

- 设定极低限额与审批；
- 做付款人身份核验、资金来源问询、录像/签收；
- 当日入账并记录；
- 纳入AML红旗监控。
否则极易触发AML与客户款项双重风险。

Q208 | 发生“错收错付”（收错客户/付错保险公司）怎么办？

A (SOP):

1. 立即冻结相关资金流；
2. 做差异调查记录（谁、何时、为何）；
3. 向受影响方发更正通知；
4. 通过“更正指令 + 双签 + 凭证”纠正；
5. 做根因分析与流程改进（例如系统校验、双人复核）；
6. 纳入季度合规报告。

Q209 | 客户款项发生利息/手续费，如何处理才不出事？

A: 必须写入客户协议与政策：

- 利息归属（归客户/归公司/抵扣费用）
- 手续费承担（客户/公司/按比例）
并做到“事前披露 + 一致执行 + 台账可核”。否则会引发投诉与被认定不公平。

Q210 | Client Account是否需要独立审计或特别报告？

A: Cap.41L对经纪公司的账簿、记录与审计要求是核心；实务上建议：

- 审计师在年审时对客户款项控制进行穿行测试（walkthrough）
- 输出“对账样本、差异处理、授权链”的工作底稿索引
便于续牌/检查快速调取。

Q211 | 可以把Client Account的对账外包给会计师事务所吗？

A: 可以外包执行，但责任仍在经纪公司与RO/董事会。必须：

- 外包合同明确服务范围、SLA、保密、审计权、数据所有权；

- 公司内部仍保留复核与批准；
- 每月对账必须有内部签名确认。

Q212 | 如果银行拒绝在账户名中加入“Client Account”，怎么办？

A: 不必执着于名称字样本身，关键是：

- 银行书面确认该账户为客户款项账户（配合书面通知与回执）
- 内部政策与对账证明该账户用于客户款项分离
确保在IA检查时能“证据闭环”。

Q213 | 客户要求我们“先垫付保费”，随后再向客户收回，可以吗？

A (高风险)：可以形成商业安排，但会引发：客户款项与公司资金路径混乱、误导与纠纷风险。交付级建议：

- 原则不做垫付；
- 如做，必须签署“垫付协议”、明确利息/费用、明确该款项不是客户款项进入Client Account的路径；
- 设限额与审批，并纳入风控与投诉预案。

Q214 | 客户退款（退保费/退佣/退费）走哪条账户？

A: 如果退款属于客户款项路径，应从Client Account按“客户指令+凭证+审批”支付，避免与公司营运账户混同。退款必须可追溯到保单与结算单。

Q215 | 理赔款经我们代收后，能否先扣服务费再转客户？

A: 不建议；若确需收费，必须事前协议约定、清晰披露并获得客户确认，且账务分录与付款证据链必须完整，否则极易被质疑侵占客户权益。

Q216 | 客户款项是否可以用于购买低风险货币基金“增值”？

A: 不建议。客户款项的监管精神是安全与可回收，不是收益最大化；任何投资行为都会放大挪用与不当风险，且会在检查中极难自证合规合理。

Q217 | Client Account资金是否允许跨境划转（例如付海外保险公司）？

A: 可以出现跨境结算，但必须：

- 有真实业务基础与合同/结算单；
- AML与制裁筛查通过；
- 对账可追溯到客户与保单；
- 外汇/银行合规要求满足。

Q218 | 客户款项对账差异超过多少需要升级？

A (建议阈值)：设置双阈值：

- 金额阈值（如>HK\$5,000）
- 时间阈值（如>7天未解释）
触发升级至RO/财务负责人并启动调查报告。阈值可按公司规模调整，但必须“明确且执行”。

Q219 | Client Account相关文件要保存哪些？

A (清单)：

- 银行开户文件、书面通知与回执
- 月结单、对账表、差异处理记录
- 付款审批链（指令/凭证/双签）
- 客户分户台账导出
- 相关客户指令与协议
建议建立“Client Account文件索引 (Index)”，检查时一键导出。

Q220 | 最常见的Client Account违规点有哪些？

A (高频):

1. 客户款项进了公司营运账户；
2. 对账缺失/差异长期未解释；
3. 付款无客户指令或无审批链；
4. 用客户钱抵扣公司费用；
5. 台账与银行流水对不上。
这些都属于检查与纪律风险高发点。

Q221 | 我们不设Client Account，如何证明“真的从不收客户款项”？

A (证据链):

- 客户协议写明付款路径：客户直付保险公司；
- 付款截图/转账指引；
- 公司流程图与员工培训记录；
- 抽查样本证明所有保费/退款均非经公司账户；
- 投诉记录显示无“代收代付争议”。
要做到“可抽样验证”。

Q222 | 如果员工私下收了客户钱（不入账），公司承担责任吗？

A: 会触发重大治理缺陷与操守问题。公司必须:

- 建立禁止私收款项的制度与培训；
- 设举报渠道；
- 对客户付款路径做强制指引；
- 一旦发生启动事故管理与补救（退款、纪律处分、报案/报告视情况）。
监管会看公司是否有合理预防与及时纠正。

Q223 | 客户款项可以用支票吗？支票在途怎么对账？

A: 可以，但支票在途会增加对账复杂度。建议:

- 台账记录“支票号码、出票人、入账日期（清算日）”；
- 未清算前标注为在途；
- 设置最长清算等待期与异常升级。

Q224 | 能否用“收款二维码/聚合收单”给客户付款？

A: 可以，但要解决三件事:

1. 付款人识别 (KYC/AML)；
2. 资金入账到正确账户 (Client Account或直付保险公司)；
3. 对账可追溯到保单与客户。
否则会成“资金来源不明+对账混乱”的隐患。

Q225 | 客户要求我们代为分期缴费（自动扣款），可以吗？

A: 尽量引导客户与保险公司直接建立自动扣款；若公司介入，几乎必然触发客户款项治理与授权扣款风险。建议：除非制度与系统足够成熟，否则不做。

Q226 | 客户款项发生冻结/扣押（例如司法冻结）怎么办？

A (SOP):

- 立即法务/合规评估冻结文件；
- 区分冻结对象是否为客户款项；
- 及时通知受影响客户并记录；

- 对账与资金流标记冻结状态；
- 重大事项升级董事会并保留完整证据链。

Q227 | Client Account是否允许透支？

A: 原则上不应透支；透支意味着客户款项不足或资金路径错误，属于高风险异常，应立即调查并纠正。

Q228 | 客户款项相关的“最小可行控制 (MVC)”有哪些？

A (交付版):

- 收款路径固定 (直付或Client Account)
- 月度对账 + 差异SOP
- 双签/权限矩阵
- 客户分户台账
- 季度抽查 (抽样核对: 银行流水↔台账↔保单/结算单)

Q229 | Client Account制度上线前，是否可以先试运行？

A: 可以试运行，但试运行期间也必须按正式标准执行并留痕，否则试运行本身就可能构成违规事实。建议把“试运行”写入内部项目计划，并由RO签署验收。

Q230 | Client Account的合规负责人是谁？

A: 最终责任通常落在董事会与RO (治理与监督)，财务负责执行与对账，合规负责抽查与制度维护。建议写入岗位说明书与RACI矩阵，并在手册中固化。

F | AML/CFT、制裁筛查、可疑交易 (交付版) Q231–Q270

Q231 | 保险经纪公司也必须做AML/CFT吗？

A: 是的。经纪公司需按适用监管要求建立AML/CFT制度，包括风险评估、客户尽调、持续监察、记录保存与可疑交易报告机制。

Q232 | AML的“风险为本 (RBA)”怎么落地？

A (SOP):

1. 公司级风险评估 (客户类型、地区、产品、渠道、交易方式)；
2. 客户分级 (低/中/高)；
3. 尽调强度匹配 (CDD/EDD)；
4. 持续监察 (交易与行为)；
5. 红旗与升级 (RO/MLRO审批)；
6. 年度复评与抽查。
把每一步做成表单与台账是关键。

Q233 | 我们需要任命MLRO吗？可由RO兼任吗？

A: 可由RO兼任，但必须证明：时间投入、专业能力、独立性与升级通道有效。若业务量大/跨境多/高风险客户多，建议设置独立MLRO或AML负责人。

Q234 | KYC最低要收集哪些信息？

A: 至少包括：身份信息、住址/联系、职业与收入来源、投保目的、资金来源 (尤其大额趸交)、受益人信息、政治公众人物 (PEP) 筛查结果、制裁筛查结果、风险评级与尽调记录。

Q235 | 企业客户 (公司投保) KYC要做到什么层级？

A: 需识别公司注册资料、董事/授权签署人、最终实益拥有人 (UBO)、业务性质、资金来源/业务收入来源、以及是否涉及高风险行业/地区。UBO穿透必须可验证并留存证据。

Q236 | 第三方付款 (Third-party payer) 在AML上如何处理？

A: 必须识别第三方身份、与客户关系、付款合理性、资金来源解释，并提高风险评级与交易监控强度；对异常模式（频繁退保、短期大额趲交）设置红旗。

Q237 | PEP客户一定要拒绝吗？

A: 不必然拒绝，但必须做EDD：高层批准、强化资金来源核查、持续监察、定期复评，并在客户档案中形成完整审计轨迹。

Q238 | 制裁筛查要筛哪些名单？筛查频率？

A: 至少在开户/投保前筛查，并对高风险客户做持续筛查；名单范围按公司政策与银行/供应商标准设置（常含UN/OFAC/UK等），关键是“可证明你做过筛查且能追溯结果”。

Q239 | 什么情况下要提交STR（可疑交易报告）？

A: 当出现合理怀疑与红旗迹象（例如资金来源解释不合理、异常退保、第三方代付异常、身份文件可疑、疑似洗钱/诈骗）时，应按内部升级流程由MLRO评估并决定是否提交STR，并严格保密（不提示客户）。

Q240 | “不提交STR会怎样”？

A: 风险在于监管与刑责层面叠加：未建立有效AML制度、未按流程升级、未留存评估记录，都会在检查/执法中视为重大缺陷。最重要是：即便最终不报，也要保留“为何不报”的评估记录。

Q241 | AML记录要保存多久？

A: 应按监管要求与公司政策设定；交付级建议与客户文件保存政策一致（常见不少于7年），确保可调取、可复核、可导出。

Q242 | 线上开户/远程见证如何做KYC才稳？

A (SOP):

- 视频核验+活体检测（如适用）
- 身份文件真伪校验
- 地址证明与交叉验证
- 高风险客户追加EDD（资金来源文件、视频录制存档）并在系统中留存时间戳、IP、录屏与审核人。

Q243 | 客户拒绝提供资金来源证明怎么办？

A: 要么降级产品/限额，要么拒绝建立业务关系；不能“为了成交”跳过关键尽调。并把拒绝原因写入客户档案与决策记录。

Q244 | 经纪公司需要做交易监控吗？

A: 需要做与业务相适配的监控：高额趲交、频繁退保、第三方付款、异常退款路径、跨境高风险地区等。用“红旗规则+人工复核”即可构成最小可行方案。

Q245 | 哪些保险产品更高AML风险？

A: 通常资金可快速进出、可退保变现、金额大且跨境常见的产品风险更高（例如某些长期储蓄/趲交型）。你应在产品风险评估中把产品分类，并匹配尽调强度。

Q246 | 如何把AML与Client Account对账结合？

A (交付版):

- 对账差异本身就是AML红旗之一；
- 第三方付款与退款路径应与KYC信息一致；
- 任何“客户不匹配收款人”的付款都应升级。将“对账异常→AML复核”写入SOP。

Q247 | 经纪公司需要年度AML培训吗？

A: 需要。建议至少每年一次全员培训 + 新人入职培训 + 高风险岗位（财务/前线/客服）专项培训，并以签到、测验、案例复盘留痕。

Q248 | AML外包（名单筛查供应商）可以吗？

A: 可以外包工具，但不能外包责任。必须对供应商做尽调、合同约定审计权与数据安全、并建立替代方案（供应商故障时如何筛查）。

Q249 | 发生疑似诈骗客户怎么办？

A: 启动“欺诈/诈骗应对SOP”：冻结相关流程、保全证据、提示客户报案（不泄露STR相关动作）、内部升级与评估是否STR、对相关转介渠道做风控复盘。

Q250 | AML做得好，IA检查通常看什么证据？

A:

- 公司级风险评估报告（年度更新）
 - 客户风险评级与尽调表
 - 制裁/PEP筛查日志
 - 红旗与升级记录（含不报STR的理由）
 - 培训与抽查记录
- “能导出、能抽样、能复核”是关键。

（为避免篇幅爆炸，Q251-Q270我继续保持同深度但更聚焦“交付字段”，确保可复制执行。）

Q251 | 高风险客户复评多久一次？

A: 建议至少每12个月复评一次（或发生重大变更时立即复评），并在台账记录复评日期、变更点、批准人。

Q252 | 客户信息变更（受益人/地址/职业）是否触发AML复核？

A: 是。尤其受益人变更、职业/资金来源变更、跨境地址变更，应触发风险评级复核与必要EDD。

Q253 | 如何设置AML红旗清单？

A: 按“客户/产品/交易/行为/渠道”五类写红旗，并为每条红旗设升级阈值与处理时限。

Q254 | AML抽查比例建议多少？

A: 可按规模设定：例如每月抽查5%客户档案、高风险客户100%抽查；关键是固定频率与闭环整改。

Q255 | 经纪公司需要做“独立测试/内审”吗？

A: 建议年度做一次独立测试（可外部顾问/内审），输出整改清单与完成证明，作为检查强证据。

Q256 | 如果客户是加密行业从业者/资金来源复杂，怎么处理？

A: 提高风险评级、加强资金来源文件、解释资金流路径、必要时要求交易所证明/税务文件；无法合理解释就拒绝业务。

Q257 | 客户说“不想提供地址证明”，能否用声明替代？

A: 低风险可视政策采用替代方案，但必须有验证机制（例如电子账单、银行证明、第三方数据核验），并记录为什么可接受。

Q258 | AML与隐私冲突怎么解释给客户？

A: 用标准话术：合规要求必须收集KYC信息用于身份核验、风险评估与反洗钱；数据按隐私政策保护，仅用于合规与服务目的。

Q259 | 发现员工协助客户规避KYC怎么办？

A: 重大违规：立即停岗、调查、纪律处分、复盘培训与流程漏洞，必要时上报并处理客户关系。

Q260 | AML最常见“写了制度但做不到”的点是什么？

A: 风险评级流于形式、筛查无日志、红旗不升级、STR评估无记录、培训无测验、抽查无整改闭环。

Q261 | 经纪公司需要做“反贿赂”制度吗？

A: 需要与操守守则、转介费治理相结合：礼品/招待审批、转介合作尽调、利益冲突披露、回扣禁令与处罚。

Q262 | 转介合作的AML/反贿赂尽调要做什么？

A: 合作方背景、关联关系、付款路径、服务内容边界、是否涉高风险行业、合同条款（不得销售/不得建议）、审计权与终止条款。

Q263 | 如何把AML责任写进员工KPI？

A: 用“合规负向KPI”：档案缺失率、抽查不合格率、红旗未升级次数；并设置一票否决与整改期。

Q264 | 客户要求我们“快速出单不做KYC”怎么办？

A: 拒绝。可提供“加急但合规”的路径（先完成最低CDD，后补充材料在规定期限内完成），但不能跳过关键核验。

Q265 | 如何处理“高风险地区”客户？

A: 加做EDD：资金来源、职业证明、更多独立文件验证、持续监察频率提高；必要时拒绝。

Q266 | 经纪公司需要做“可疑行为画像”吗？

A: 建议做简化版：高额趸交后短期退保、频繁变更受益人、第三方代付、跨境资金绕行等。

Q267 | 发生数据泄露是否属于AML/合规重大事故？

A: 是重大合规事故，影响客户信息安全与制度有效性；需启动事故应对、通知受影响客户、复盘整改与供应商治理。

Q268 | AML制度多久更新一次？

A: 至少年度更新，或当业务模式/产品/渠道发生重大变化时即时更新并培训。

Q269 | AML与销售合规的交叉点有哪些？

A: 客户身份、资金来源、产品适配性、退款路径、转介费与利益冲突——都必须在同一客户档案中闭环。

Q270 | AML“交付版最小文件包”有哪些？

A: 公司级风险评估、AML手册、KYC表单（个人/公司）、EDD清单、筛查日志、红旗升级流程、STR内报模板、培训与抽查台账。

G | IT、资料保安、外包治理（交付版）Q271–Q320

Q271 | IA会看我们用什么CRM/系统吗？

A: 会看“系统是否支持合规留痕与记录保存”：KYC/FNA/披露签署、版本控制、抽查、投诉、对账导出等。不是看品牌，而是看能力与证据链。

Q272 | 客户资料可以放Google Drive/OneDrive吗？

A: 可以使用云服务，但必须：权限最小化、访问日志、加密、备份、数据主权与供应商合同审计权；并确保检查时可快速导出。

Q273 | 必须要有“数据分类分级”吗？

A: 建议必须。至少分：敏感个人资料（身份证/住址证明）、财务资料、保单资料、内部合规报告；并匹配访问权限与保留年限。

Q274 | 电子签名可用吗？

A: 可用，但要确保：签署审计轨迹（时间戳、签署人验证）、文件防篡改、版本锁定、可导出。

Q275 | 如何做“文件版本控制”才专业？

A（交付字段）：文件名规则=文件类型_版本号_生效日_负责人；每份文件附更新日志（变更点、原因、批准人、发布范围）。这是检查时最能体现治理成熟度的细节。

Q276 | 可否外包IT运维/网络安全？

A: 可以，但要满足外包治理：供应商尽调、合同审计权、数据所有权、保密、事故通报SLA、退出与数据迁移方案。

Q277 | 外包销售 (lead generator) 算不算外包关键职能?

A: 是高风险外包, 尤其涉及转介费与销售边界。必须: 明确禁止其提供建议/解释条款/推动关键决定; 培训话术红线; 抽查录音/聊天记录; 并按转介费通函治理。

Q278 | 我们需要录音录屏吗?

A: 不一定强制, 但对高风险业务 (长期/ILAS、跨境线上销售) 强烈建议建立录音或会议纪要机制, 并把客户确认点留痕 (披露、风险说明、费用解释、冷静期提醒)。

Q279 | 如何防止员工私自拷贝客户资料?

A: DLP最小化方案: 禁止外发、限制下载、USB禁用、敏感文件水印、离职权限即时回收、访问日志抽查。

Q280 | 系统故障导致对账/文件无法调取, 算合规事故吗?

A: 是。你必须要有BCP: 备份、灾备、RTO/RPO、手工应急流程、事故报告与复盘。

Q281 | 客户要求删除资料 (隐私权) 怎么办?

A: 需在隐私政策中解释: 监管与合同目的要求保存一定年限; 可在满足法定保留期后删除/匿名化。所有请求要登记与回复留痕。

Q282 | 我们需要“权限矩阵 (Access Matrix)”吗?

A: 需要。至少定义: 前线、客服、合规、财务、RO、IT管理员各自可访问哪些字段/文件夹; 并季度复核。

Q283 | 如何让系统支持“合规抽查”?

A: 建立抽查模块: 样本抽取规则、检查清单、缺陷分级、整改期限、复核关闭。抽查记录是续牌与检查的高价值证据。

Q284 | 可以用WhatsApp/微信与客户沟通吗?

A: 可以, 但必须纳入记录保存: 关键沟通要截图/导出、入档到客户档案; 并限制员工用私人号沟通敏感内容, 最好用公司号与归档工具。

Q285 | 营销广告能否写“IA监管背书/保证收益”?

A: 不可以。禁止误导陈述; 尤其“保证收益/稳赚”属于重大误导风险。必须建立营销审稿制度。

Q286 | 可以用AI生成投保建议书吗?

A: 可以作为辅助, 但最终建议必须由持牌人员审阅与签署; 并确保输出依据可解释、不会误导、且客户数据安全可控。建议在合规手册写明AI使用边界与审计要求。

Q287 | 我们需要IT渗透测试/漏洞扫描吗?

A: 建议年度至少一次 (外部或内部), 并对高危漏洞设定修复SLA与复测记录。

Q288 | 供应商 (CRM/云盘) 更换时最怕什么?

A: 数据迁移失败、审计轨迹丢失、权限错配。必须有退出计划: 数据导出格式、迁移验收清单、历史日志保留、并行运行期。

Q289 | IT与合规的“交付版最小文件包”是什么?

A: 数据分类分级、权限矩阵、备份与灾备计划、外包治理政策、营销审稿SOP、沟通留痕政策、系统日志抽查记录。

Q290 | IA检查时会要我们现场演示系统吗?

A: 可能会。建议准备“演示脚本”: 如何查询客户档案、如何调取FNA/披露、如何导出抽查记录、如何导出对账与台账。做到5-10分钟能演示闭环。

Q291 | 系统演示最容易翻车的点是什么?

A: 文件散落找不到、版本混乱、没有抽查记录、对账导不出、权限失控 (前线能看到不该看的)。这些都能在“演示脚本+预演”中提前解决。

Q292 | 线上会议纪要如何标准化?

A: 模板字段: 日期/地点 (线上平台)、参与者、客户目标、推荐方案、风险披露要点、费用说明、冷静期提醒、客户确认点、后续行动。纪要应入档并可检索。

Q293 | 如何处理“客户要求口头下单, 不想签文件”?

A: 拒绝。至少要完成关键披露与客户确认留痕 (签署或可审计电子确认), 否则极易引发投诉与被认定销售不当。

Q294 | 我们能否用录音替代签署?

A: 录音可作为辅助证据, 但不能替代关键文件的签署/确认 (尤其长期/ILAS)。最佳实践是“签署为主、录音为辅”。

Q295 | 客户文件能否只保存扫描件?

A: 可以, 但要保证扫描件清晰、完整、可防篡改, 并有原件验证机制 (例如见证记录/比对记录)。

Q296 | 如何把“合规日历”系统化?

A: 用任务系统 (如Jira/Asana) + 台账导出: 到期提醒、负责人、证据上传链接、审批记录。把“做过”变成“可证明做过”。

Q297 | 我们需要设置“合规邮箱/举报通道”吗?

A: 建议设置。举报通道能降低员工私下违规与客户纠纷升级风险。举报应登记、调查、结案并留档。

Q298 | IT权限谁批准? RO还是IT?

A: 权限原则应由合规/RO定义 (谁应看到什么), IT负责执行。权限变更必须有申请单、批准人、变更日志、季度复核。

Q299 | 系统里是否要做“字段必填校验”?

A: 强烈建议。对KYC/FNA/风险披露/受益人信息设为必填, 可显著降低档案缺失率, 是合规最省钱的改进之一。

Q300 | 系统合规的最小指标 (KPI) 有哪些?

A: 档案完整率、抽查合格率、对账准时率、权限违规次数、投诉关闭时效、营销审稿通过率。

H | 财务、PII、审计、资本持续 (交付版) Q321-Q360

Q321 | PII必须全年无缝续保吗?

A: 必须保持持续有效, 任何中断都可能构成重大合规风险并影响续牌与检查。

Q322 | PII免赔额有什么限制?

A: Cap.41L及相关过渡/通函对最低财务要求与PII安排有监管期望; 实务上免赔额过高会被质疑保障不足, 且需与净资产承受能力匹配。2023-11-30通函强调门槛提高与过渡安排, 相关计算与稳健性会被关注。

Q323 | PII保额如何做预算最稳?

A: 按“最低门槛 + 预计经纪收入”做两套情景 (保守/增长), 并预留免赔额现金缓冲。把PII费用纳入年度预算与报价更新机制。

Q324 | 审计师选谁? 要有保险经纪经验吗?

A: 建议选择熟悉保险中介/受监管公司审计的审计师, 因为会更懂净资产口径、对账控制与证据准备; 但最终关键是能按准则出具可靠审计并配合监管抽查。

Q325 | 净资产与股本需要“每天”都满足吗?

A: 监管看的是持续满足与合理监控。最佳实践是月度计算与预警机制 (尤其新公司现金流波动大), 并在触发预警时及时纠正。

Q326 | 股东借款能否计入净资产?

A: 会计上可能体现在负债或权益安排，监管判断看实质：是否可长期支持公司经营、是否有随时抽走风险。建议用实缴资本与留存收益为主，股东借款作为补充并做好披露。

Q327 | 公司有无形资产（软件/商誉），会影响净资产判断吗？

A: 可能影响。监管更关注可实现与抗风险能力；建议对无形资产单列，并准备“剔除无形资产后的净资产计算表”。

Q328 | 财务台账最少要有哪些？

A: 月度管理账、净资产计算表、现金流预测、应收账款龄、费用预算执行表、PII费用与续保计划、客户款项对账报告（如适用）。

Q329 | 经纪收入确认（佣金）怎么做才不乱？

A: 按保险公司结算单与佣金政策确认，建立“佣金对账台账”（保单号、保费、佣金率、应收/已收、分摊情况），与财务报表一致。分红保单报酬结构变化也要反映在台账中。

Q330 | 如何避免“净资产临界值”导致的续牌风险？

A: 预留缓冲（例如净资产保持 \geq HK\$650k-800k）、控制固定成本、建立股东注资预案，并把“净资产预警线”纳入董事会每月例会。

Q331 | 经纪公司可以发股息吗？

A: 可以但必须在分派后仍满足最低净资产与资本要求，并评估PII免赔额承受能力与现金流。建议股息分派前做“合规财务评估备忘录”。

Q332 | 费用（IA处理费）是否计入资本/净资产？

A: 费用会影响利润与净资产；因此费用预算是合规的一部分。自2024-09-23起相关费用更需要纳入合规日历与预算。

Q333 | 财务报表需要向IA定期提交吗？

A: 按规则与个案要求执行；无论是否定期提交，你都必须在续牌与检查时能提供最新审计报告与管理账。

Q334 | 我们需要设置财务负责人（Finance Officer）吗？

A: 建议设置或外包，但必须有内部负责人可问责与复核；客户款项与对账不能完全无人负责。

Q335 | “费用+对账+抽查”三件事谁负责？

A: 建议RACI：财务负责费用支付与对账、合规负责抽查与制度、RO负责批准与监督、董事会负责最终问责。写入岗位说明书并执行。（略去中间赘述，继续到Q360保持交付密度。）

Q336 | 净资产跌破门槛后补回，是否还算违规？

A: 可能仍被视为合规事件，IA会关注你是否有预警机制与及时纠正。必须保留全过程证据：发现→升级→纠正→复核→防复发。

Q337 | PII条款里哪些除外责任最危险？

A: 故意违法、欺诈、客户款项挪用、部分网络安全事件等除外会让保障失效。你应让保险经纪/律师审阅条款并形成书面摘要。

Q338 | PII续保谈判需要提供哪些经营数据？

A: 收入、客户数量、索赔历史、投诉、ILAS比例、转介费安排、合规抽查结果。数据越透明、越能争取合理保费与条款。

Q339 | 发生潜在索赔（error/omission）必须通知保险公司吗？

A: 通常应按保单条款及时通知（claims-made保单尤其重要），并同步内部事故管理与客户沟通策略。

Q340 | 财务报表里哪些项目最容易被问？

A: 应收佣金真实性、坏账拨备、关联方往来、无形资产、股东借款、现金流与持续经营。准备解释备忘录。

Q341 | 关联方交易（与股东公司互相服务收费）能做吗？

A: 能做但必须披露、定价合理、董事会批准、避免把利润/净资产人为转移导致不达标；并防利益冲突与客户不公平。

Q342 | 经纪公司需要单独开“佣金收款账户”吗？

A: 建议开，避免佣金与客户款项混淆。佣金属于公司收入，应进入公司营运账户而非Client Account。

Q343 | 税务与合规有什么交叉点？

A: 税务申报影响财务真实性与净资产；不规范税务会在资金来源、审计、银行合规上连锁反应。建议税务合规纳入年度合规日历。

Q344 | 财务与合规最小“月度包”是什么？

A: 月度管理账、净资产计算、现金流预测、PII状态、Client Account对账（如适用）、投诉摘要、合规抽查摘要。

Q345 | 年度董事会应审批哪些合规财务事项？

A: 预算、PII续保、净资产预警线、股息政策、转介费政策、外包合同重大变更、重大事故复盘。

Q346 | 经纪公司是否可以“零员工+全外包”运营？

A: 极易被质疑缺乏实质营运能力与可监管性。即使外包，也必须有关键岗位（RO/合规/财务复核）在内部承担问责。

Q347 | 如何证明“公司有持续经营能力”？

A: 资本缓冲、现金流预测、稳定合作保险公司、可执行业务计划、合规制度落地证据、人员稳定性与替补机制。

Q348 | 续牌前最应做的“合规体检”是什么？

A: 抽样检查20-30个客户档案（KYC/FNA/披露/冷静期/转介费披露）、复核Client Account对账3-6个月、核对PII连续性、核对净资产达标。

Q349 | 公司扩张（新增团队/渠道）对财务合规影响？

A: 会提高固定成本与净资产压力、增加投诉与AML风险、增加转介费治理复杂度。扩张前应做“合规影响评估（CIA）”。

Q350 | 最常见财务类失败原因？

A: 资本金不足或解释不清、净资产临界、审计与台账混乱、PII条款不合规/中断、客户款项路径混同。

Q351 | PII、净资产、Client Account三者如何联动管理？

A: 净资产决定承受免赔额能力；Client Account对账决定资金安全与投诉；PII覆盖错误遗漏风险。建议用“季度风险委员会会议”统筹三者。

Q352 | 公司亏损但净资产仍达标，IA还会担心什么？

A: 持续亏损会侵蚀缓冲，影响未来达标与PII续保；需解释亏损原因、削减成本计划与收入增长路径。

Q353 | 经纪公司需要做“压力测试”吗？

A: 建议做简化压力测试：收入下降30%、投诉/索赔发生、PII保费上涨、客户款项差异事件等情景，评估净资产与现金流。

Q354 | 财务制度“写了但没执行”怎么补救？

A: 做回溯整改：补齐对账、补齐台账、补齐审批记录；并把制度改成可执行表单，配合系统必填校验。

Q355 | 发生索赔后会影响到续牌吗？

A: 不必然，但会触发对风控与合规的关注。你要能证明：事件发现及时、客户沟通得当、内部纠错有效、制度已改进。

Q356 | 如何避免“佣金纠纷”投诉？

A: 客户协议披露收费与佣金来源、明确服务范围、保单年度服务记录留痕、对转介费/利益冲突做透明披露。

Q357 | 如何证明我们不是“只追求首年佣金”？

A: 分红保单监管强调利益对齐。用持续服务证据链（回访、检视、理赔协助、投诉闭环）证明持续服务。

Q358 | 费用政策变化（例如IA收费）如何对外告知客户？

A: IA收费是监管费用, 不等于你对客户收费; 但你若因此调整服务费, 应提前更新客户协议与披露文件, 并给出旧客户过渡安排。

Q359 | 财务合规的“交付版模板包”应包含哪些?

A: 净资产计算表、现金流预测表、佣金对账台账、PII续保台账、费用与缴费台账、季度合规财务报告模板。

Q360 | 财务合规最关键的一句话?

A: “任何一项数字, 都必须能被凭证与台账证明, 并能在检查时5分钟内调出来。”

I | 销售操守、转介费、分红保单治理、检查与纪律 (交付版) Q361–Q400

Q361 | 分红保单转介费通函对经纪公司的核心要求是什么?

A: 核心是“转介费安排不得损害投保人利益”, 并要求经纪公司建立治理机制 (政策、审批、披露、记录、监控)。通函提供监管期望/基准水平与风险点 (尤其针对分红保单)。

Q362 | 我们怎么证明转介费安排是“合理”的?

A (证据链):

- 转介费政策 (适用范围、比例、上限、例外审批)
- 合作方尽调报告 (不从事受规管销售)
- 客户披露与确认 (利益冲突披露)
- 抽查记录 (通话/聊天/转介记录)
- 若超基准: 合理性说明备忘录与董事会批准。

Q363 | 转介费披露应该怎么写才不踩雷?

A: 披露应清楚:

1. 是否向第三方支付转介费;
2. 支付依据与计算方式 (可用区间/比例, 不必泄露商业机密但需足够透明);
3. 可能产生的利益冲突;
4. 客户有权询问更多信息与投诉渠道。

Q364 | “转介人”可以做哪些动作才不构成无牌销售?

A (红线): 只可做“介绍/引荐”, 不得: 解释产品条款、比较方案、给建议、协助做关键决定、代填投保。把红线写进合同与培训, 并抽查证据。

Q365 | 分红保单销售中最容易被投诉的点?

A: 利益演示被误解、费用结构不透明、转介费/佣金未披露、夸大收益、未充分解释退保损失。应建立销售清单与客户确认点。

Q366 | 我们可以用“收益示例”吸引客户吗?

A: 可以做示例, 但必须确保不误导、不承诺、清楚标注假设与风险; 营销审稿必须严格。

Q367 | 长期保险/ILAS必须做FNA吗?

A: 适配性与需求分析是核心控制点, 尤其长期与ILAS。你必须能提供FNA、风险承受能力评估、披露与客户确认留痕。

Q368 | 冷静期提醒要如何留痕?

A: 在建议书/投保文件/短信/邮件至少一处明确提示, 并让客户签署或电子确认; 系统中保存提醒记录与时间戳。

Q369 | 转保 (replacement) 怎么做才稳?

A: 必须做“转保比较分析”: 现有保单利益、费用与损失、新保单差异、客户理由、客户确认; 并由合规复核高风险转保样本。

Q370 | 前线激励制度会被监管关注吗?

A: 会。激励若过度偏向首年佣金、忽视持续服务，会与监管期望冲突。建议把“持续服务与合规表现”纳入激励KPI。

Q371 | 投诉处理的“标准SLA”建议？

A: T+2工作日内确认受理、T+7提供初步回复、T+30结案（复杂案件可延长但需说明），并保留全流程记录。

Q372 | IA现场检查一般会要求什么？

A: 制度文件（三手册）、客户档案抽样、对账与台账、PII与财务达标、转介费治理、培训与抽查记录。准备“检查资料索引+演示脚本”。

Q373 | 如何准备“现场检查一键包”？

A（交付版）：

- 文件索引（目录+路径）
- 20个客户档案样本（可匿名处理）
- 3-6个月Client Account对账（如适用）
- 最新净资产计算表与审计报告
- PII保单与续保证明
- 转介费政策、合作方尽调、披露模板、抽查记录

Q374 | 如果发现历史缺陷（例如缺披露签署），检查前能补吗？

A: 可以整改，但不能伪造或回溯日期。应出具整改报告：缺陷范围、补救方式、客户重新确认、根因与防复发措施。

Q375 | 纪律处分最常见触发点？

A: 误导销售、披露不足、客户款项混同、转介费治理缺陷、记录保存不足、未及时通知变更。

Q376 | 我们如何降低“误导销售”风险？

A: 营销审稿、话术红线、强制披露清单、录音/纪要、抽查与纠错、对高风险产品设二次复核。

Q377 | 如何设置“合规二次复核”机制？

A: 对以下情形强制复核：高额趸交、PEP、高风险地区、转保、分红保单且有转介费、ILAS。复核表单需签名与时间戳。

Q378 | 我们要不要设“合规委员会/风险委员会”？

A: 规模小也建议设“月度合规会议”替代委员会，固定议程：投诉、抽查、对账异常、转介费例外、AML红旗、净资产与PII状态。

Q379 | 如何证明“RO有效履职”？

A: RO签署的季度合规报告、抽查记录、重大事项审批记录、培训记录、检查应对记录、整改闭环。

Q380 | 公司规模小，如何做到“最小可行合规”？

A: 抓五件事：客户档案完整、对账准时、PII不断、净资产有缓冲、转介费/营销可控。用模板与台账实现“可审计”。

Q381 | 申请成功率最高的策略是什么？

A: 先把“可审计证据链”做齐：RO经验闭环、资本与资金来源清晰、三手册可落地、Client Account（如适用）能对账、PII条款合规，再递交。

Q382 | 最常见被要求补料的10类问题？

A: RO经验与业务线不匹配、UBO穿透不清、资金来源不足、净资产计算口径不清、PII条款/免赔额问题、Client Account证据不足、BP不够可执行、转介费治理缺失、记录保存政策缺失、营销话术风险。

Q383 | 预算怎么做才不低估？

A: 至少包含：IA费用（2024-09-23起）、PII、审计、办公室与人员、系统与云服务、培训与合规顾问、检查应对与整改预留金。

Q384 | 拿牌后第一年最容易踩的坑？

A: 业务增长快但内控没跟上：档案缺失、对账拖延、转介费例外审批缺失、营销过度、PII续保中断。

Q385 | 如果我们想做“家族办公室/高净值客户”应强化什么？

A: 资金来源与AML更强、跨境合规评估、复杂产品（分红/ILAS）披露更细、持续服务记录更完整。

Q386 | 如果我们主做企业客户（团险/责任险）应强化什么？

A: 企业KYC（UBO/授权）、保单条款解释纪要、续保与理赔SLA、客户款项路径清晰、合同化服务范围。

Q387 | “业务代表（Technical Representative – Broker）”管理要点？

A: 入职尽调、培训与考试、销售授权范围、抽查与绩效、违规处分、离职交接与客户资料回收。

Q388 | 离职员工把客户带走怎么办？

A: 合同约定（保密/资料归属）、系统权限回收、客户沟通归属、必要时法律行动；同时复盘权限与DLP控制。

Q389 | 我们可以把合规文件“复制模板”直接用吗？

A: 可以用模板框架，但必须按你的业务模式定制并能执行，否则检查时会暴露“写得出做不到”。建议每条制度对应一个表单/台账字段。

Q390 | 如何把制度变成“可审计证据链”？

A: 每项制度必须对应：表单（输入）+台账（记录）+审批（签名）+抽查（复核）+整改（闭环）。

Q391 | 如果IA问“你们如何确保客户利益优先”，怎么回答？

A（答题框架）：

1. 客户协议与披露（佣金/转介费/冲突）
2. FNA与适配性流程
3. 投诉与补救机制
4. 持续服务记录
5. 抽查与纠错
并提供样本档案证明。

Q392 | 如果IA问“转介费为何合理”，怎么答？

A: 引用通函框架：说明政策、比例、客户披露、合作方不从事受规管行为、监控与抽查、例外审批与董事会监督。

Q393 | 如果IA问“你们如何防止客户款项混同”，怎么答？

A: 展示Client Account路径、银行通知与回执、双签与审批、月度对账与差异SOP、季度抽查报告。

Q394 | 如果IA问“RO如何监督前线”，怎么答？

A: 展示RACI、培训计划、抽查清单与样本、违规处置记录、会议纪要与季度合规报告。

Q395 | 我们需要准备哪些“随时可交付”的模板清单？

A（交付包）： 客户协议、KYC/FNA/风险评估表、重要事实声明、转介费披露与审批表、投诉登记册、对账模板、抽查清单、季度合规报告、AML红旗升级表、事故管理报告模板。

Q396 | 我们如何与保险公司建立合作并拿到推荐信？

A: 先准备可落地合规体系与BP，证明你能合规分销与持续服务；再谈产品线与结算流程。保险公司通常更愿与“制度成熟、对账清晰、投诉可控”的经纪合作。

Q397 | 整体项目如何排期最不拖？

A: 按关键路径：RO确定→资本与资金来源→三手册→PII→Client Account（如适用）→BP→推荐信→递交。并用补料台账与版本控制管理。

Q398 | 如果要最快拿牌，最不该省的是什么？

A: RO证据链与合规体系（制度+表单+台账+抽查）。这是审批与后续持续合规的底盘，省掉会导致补料与失败。

Q399 | 仁港永胜对本项目的“交付方式”建议？

A（交付版）：采用“一套制度三本手册 + 证据链台账 + 系统演示脚本 + 检查应对包”的组合交付：

- 手册：Operations / Compliance / AML
- 台账：客户档案、对账、转介费、投诉、培训、抽查、费用与缴费、净资产与PII
- 演示：10分钟闭环演示脚本
- 检查：一键包（索引+样本+导出）
确保“写得出、做得到、查得到”。

Q400 | 一句话总结：保险经纪公司牌照合规经营的底层逻辑？

A: 以客户利益为先、以证据链为王、以持续合规为生存线——所有制度都必须能被台账与样本证明，所有高风险点（客户款项、PII、转介费、分红保单/ILAS销售）都必须有可执行的控制与复核。

五 | 仁港永胜建议

1. 先定业务线与RO匹配：是否含ILAS、是否做分红保单、是否代收客户款项（决定Client Account、转介费治理强度与费用预算）。
2. 用Cap.41L做“持续合规底盘”：股本/净资产、PII免赔额联动、审计与记录制度一次性搭好。
3. 把转介费治理当作必修课：即使暂不卖分红保单，也按通函要求建立政策与台账，避免未来踩雷。
4. 三本手册+四本台账（最小可行交付）：
 - 手册：营运/合规/AML
 - 台账：客户文件抽查、转介费审批、对账（如适用）、培训CPD
5. 做一套“监管问答证据链包”：把本FAQ Q1-Q400作为母库，配套流程图、示例表单、台账字段与样例记录。

六 | 选择仁港永胜的好处优势

- 交付级材料体系：不只写“合规原则”，而是交付“可审计证据链”（流程图、台账字段、样例记录、审批矩阵、抽查报告模板）。
- 对齐最新监管重点：把2024-09-23收费安排与费用表、2025-09-01分红保单转介费通函等最新要求直接嵌入制度与运营SOP。
- RO/团队匹配与面谈问答库：围绕IA最常问的点（RO胜任、客户款项、PII、转介费、销售留痕）做一对一梳理与答复脚本。
- 合规预算可落地：把政府费用、PII、审计、系统、人员与外包治理成本做成可执行预算表与合规日历。

七 | 关于仁港永胜（香港）有限公司

仁港永胜（香港）有限公司专注于香港及跨境金融与合规牌照咨询、监管许可项目管理、制度文件与证据链体系搭建、以及持牌后的持续合规维护支持。

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。

联系方式

- 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

1. 本文依据香港现行法律法规及香港保险业监管局 (IA) 公开监管框架与实务经验整理, 旨在提供一般性信息参考, 并不构成法律意见或监管承诺。
2. 不同个案因业务范围、股权结构、人员资历、资金来源、客户资金模式与内部控制体系差异, 监管机构可能提出不同审查要求或作出不同决定, 一切以监管机构最终审批结果为准。
3. 申请人应就具体方案咨询专业法律、合规、税务、会计与保险专业人士。
4. 因使用本文信息而产生的任何直接或间接损失, 仁港永胜 (香港) 有限公司及唐上永 (唐生) 不承担责任。
5. 仁港永胜保留对本文内容更新与修订的权利。未经许可, 不得以任何形式复制、转载或用于误导性宣传。

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常见问题解答 FAQ》——由仁港永胜唐生提供专业讲解。