



**概覽**

本集團主要從事保險及強制性公積金 (MPF) 計劃經紀業務。我們作為客戶 (即投保人) 的代理在香港協商及安排保險及強制性公積金計劃的合約，並就保險相關事宜提供建議。在進行保險經紀業務的過程中，CFS於一九九三年開展業務以進行長期 (包括與長期掛鈎的) 及普通的保險業務，並就保險產品提供獨立諮詢服務。於一九九八年十月，本集團透過 CFS 開始其經紀業務。於一九九九年十二月，本集團開始本集團的強制性公積金計劃經紀業務，以進軍於二零零零年十二月啟動的尚未發掘的強制性公積金市場。CFS 為專業保險經紀協會 (PIBA) 的企業會員及強制性公積金計劃管理局 (MPFA) 的公司中介人。我們透過康宏理財集團有限公司 (CFG) 的全資附屬公司 CTL 授予的非獨家授權以商標 、CONVOY、康宏理財、康宏及  開展我們的業務。

ILAS 或投資相連保險計劃是本集團就其提供諮詢服務的主要保險合約，於截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度本集團超過99%的收入均來自 ILAS 或投資相連保險計劃。作為補充，在為客戶提供諮詢服務的過程中，本集團亦擔任普通及傳統保險產品以及強制性公積金計劃的獨立經紀。

下表載列於往績記錄期間內我們收入的明細：

	截至十二月三十一日止年度					
	二零零七年		二零零八年		二零零九年	
	港幣千元	%	港幣千元	%	港幣千元	%
ILAS .....	633,873	99.66	552,943	99.76	451,637	99.14
其他保險產品.....	1,743	0.27	410	0.07	3,391	0.74
強制性公積金計劃.....	452	0.07	930	0.17	559	0.12
總計.....	<u>636,068</u>	<u>100.00</u>	<u>554,283</u>	<u>100.00</u>	<u>455,587</u>	<u>100.00</u>

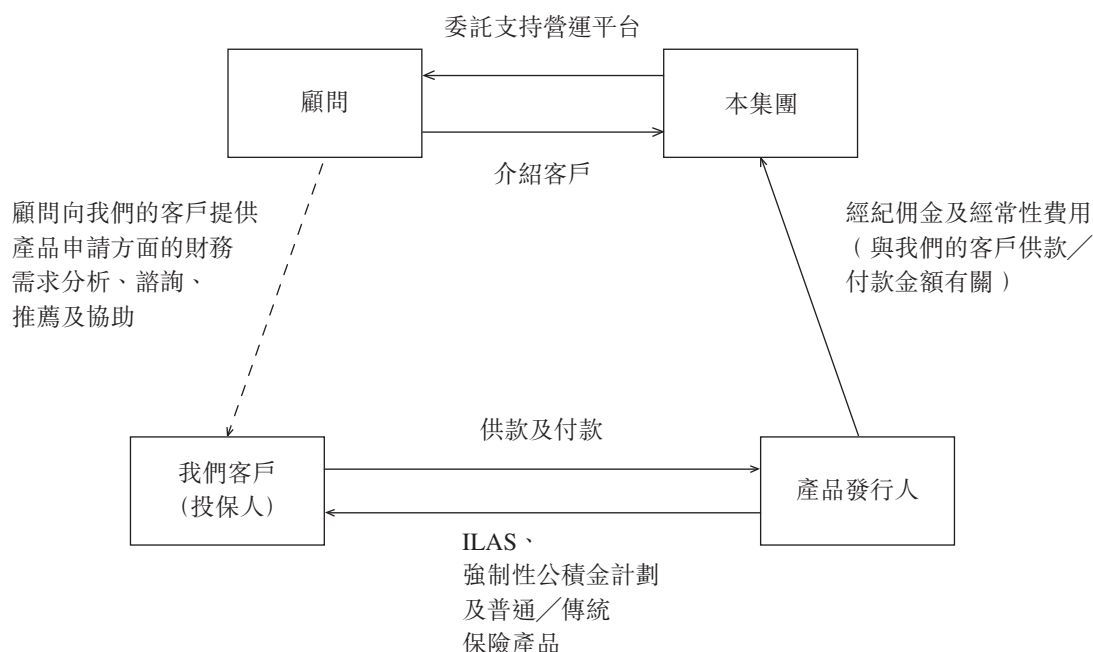
我們的客戶乃顧問為其提供服務的投保人。我們的董事認為，上市必將有助於進一步提升本集團的形象並將促進其日後在保險及強制性公積金計劃經紀市場的發展。

我們的董事認為，在我們推廣的所有產品及計劃中，由於 ILAS 被認為是達成我們客戶目標的最有效保險產品之一，因此該計劃最受歡迎。ILAS 在香港受歡迎程度的簡要分析載於本招股章程「行業概覽」一節「香港 ILAS 的發展」一段。本集團並未涉及我們發起的任何產品或計劃的包銷。

作為獨立保險經紀，本集團在我們提供的服務方面擁有若干競爭優勢，如本招股章程「行業概覽」一節「獨立保險經紀的競爭優勢」以及本節「我們的競爭優勢」一段所述。

我們的業務模式

以下簡圖說明了我們現有的業務模式：



附註：實線指付款或各方之間的合約關係。虛線指提供服務。

CFS透過訂立經紀協議與產品發行人建立業務關係。我們的客戶是投保人，顧問向彼等提供服務。董事認為，獨立保險經紀將投保人視為客戶乃屬行業慣例。本集團透過顧問向客戶提供服務。在開展業務時，顧問將(i)為需要長期保險產品及計劃(包括 ILAS)的客戶進行財務需求分析；及(ii)就客戶選擇 ILAS 相關基金向彼等提供推薦意見。客戶會直接向產品發行人支付相關費用。開發保險產品的產品發行人會就本集團為客戶提供的服務而向本集團支付佣金和經常性費用。

儘管經紀佣金收入及經常性費用乃由產品發行人向我們支付，但投保人才是我們的客戶(顧問向該等投保人提供服務)。我們的董事認為，雖然佣金收入由產品發行人支付，由於(i)本集團的重心是根據我們客戶的目標、需求及所關注的事宜而向彼等提供相關意見及信息；及(ii)本集團致力於透過與各產品發行人建立業務關係及就彼等的產品進行盡職調查而為客戶提供全面且優質的各類產品，從而使客戶在選擇產品時作出最佳決定，因此該等安排(如上圖所示)不會引起衝突。董事相信，上述客戶、獲授權保險公司、保險經紀及顧問之間的關係在整個香港保險經紀行業乃屬常見。

我們的客戶與產品發行人訂立產品購買合同(本集團並非為此類合同的訂約方)。客戶與本集團簽訂的書面文件有(其中包括)需求分析表、適當性問卷調查以及申請人聲明表，

---

## 業 務

---

以確保我們的客戶購買的 ILAS 產品對彼等合適且符合彼等的需求和風險承受能力。我們的董事確認，除保險經紀須承擔的一般責任（例如本集團作為保險經紀未能遵守保險經紀必須遵守的 PIBA 及／或 MPFA 行為守則）外，本集團並未因客戶簽署上述文件而引致額外的責任。

根據服務合同項下相關顧問提供的彌償保證，倘不適當的產品乃由顧問推薦及由客戶購買，則本集團須承擔有關責任。若產品本身存在缺陷或產品發行人的說明文件中對產品有虛假陳述，則產品發行人將承擔責任。

截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度，本集團的五大 ILAS 發行人在佣金收入方面分別合共約佔本集團收入的98.5%、96.9%及97.1%。本集團五大產品發行人分別自行發行 ILAS，本集團的五大 ILAS 發行人其中四位為蘇黎世國際人壽保險、英國友誠國際有限公司、標準人壽保險（亞洲）有限公司及 Generali International Limited。於截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度，本集團的最大 ILAS 發行人在佣金收入方面分別佔本集團收入約50.9%、48.2%及43.7%。因此，就我們總收入中的絕大部分收入而言，我們倚賴獨立於我們的少數 ILAS 發行人。本集團董事認為，ILAS 發行人就佣金收入的集中情況在保險經紀行業屬常見。就佣金收入而言，有關本集團就 ILAS 發行人的集中風險的進一步詳情，請參閱本招股章程「風險因素」一節「就我們的絕大部分收入而言，我們倚賴於五大 ILAS 發行人，且我們預期於不久的將來仍會繼續對其加以倚賴」一段。

作為 CFS 的業務代表，所有顧問均依照服務合約與 CFS 訂約並於香港專業保險經紀協會（PIBA）註冊，惟與產品發行人概無任何合約關係。於最後實際可行日期有1,023名顧問，彼等代表香港推廣 ILAS 的最大持牌顧問團隊。有關顧問的詳情載於本節「我們的競爭優勢」一段。我們的大部分業務乃來自轉介，經常性業務乃來自現有客戶，而餘下的業務則來自直接市場推廣。於截至二零零九年十二月三十一日止年度，轉介、來自現有客戶的經常性業務及直接市場推廣分別佔本集團業務的約47.4%、34.3%及18.3%。

於最後實際可行日期，作為 CFS 的代表，有751名顧問同時在專業保險經紀協會（PIBA）及強制性公積金計劃管理局（MPFA）註冊，佔顧問團隊的約73.4%。

顧問為本集團的代表，因此彼等根據香港相關規管機構及政府部門的所有適用法則、規則、法例及規例負責在香港招攬獨立保險及強制性公積金計劃經紀領域的業務。與香港獲授權保險公司委聘的保險代理不同，顧問與產品發行人概無任何合約關係且獨立於產品發行人。顧問及本集團均負責向客戶及潛在客戶提供諮詢服務。儘管倘顧問在出售 ILAS 產品時存在任何不當行為，本集團可能須承擔民事責任及／或監管機構（如香港專業保險經紀協會）所採取的紀律處分，但根據顧問與 CFS 訂立的服務合約，由於及針對與顧問提供服

---

## 業 務

---

務有關或因此引致的任何客戶及潛在客戶可能向本集團徵收、帶來、引起或作出的所有行為、索償、訴訟、成本、損害及費用，顧問將對本集團作出彌償。當實施彌償機制且有關顧問未能彌償本集團時，本集團將於獲得顧問賠償之前先就客戶因顧問提供服務而導致的損失作出補償。當然，來自顧問的該等彌償取決於顧問的個人財務狀況，因此價值有限。本集團會管理有關顧問不當行為的風險，因此需對顧問實施彌償機制且我們的董事認為，本節中「日臻完善的全面內部控制制度」一段所披露的內部控制機制可極大降低作出彌償的風險。本集團並無購買任何保險，以對顧問未能履行彌償的情況作出補償。我們的董事認為，截至最後實際可行日期，並無我們認為有必要就來自客戶的投訴或顧問提供服務所引致的合規問題而對顧問提出彌償保證撥備的情況。CFS 作出補償但未從相關顧問獲得償款的情況曾經發生過一次，詳情請參閱本招股章程「業務」一節「調查及合規事宜概要」一段。

CFS 亦由強制性公積金計劃管理局 (MPFA) 註冊為強制性公積金公司中介人，因此有資格開展出售強制性公積金計劃／就強制性公積金計劃提供建議的業務。

**與顧問的關係**

CFS 並無僱用顧問(除持牌見習生以外)，但 CFS 已與顧問訂立服務合約，據此顧問在香港向 CFS 提供獨家保險及強制性公積金計劃經紀服務。顧問根據香港相關規管機構及政府部門的所有適用法則、規則、法例及規例，獨立向客戶推廣、安排及磋商保險合約及強制性公積金計劃合約，並就其已成功安排的保險產品及強制性公積金計劃取得 CFS 的佣金報酬。上述服務合約內的各方須提前一個月向另一方發出書面通知終止該合約。此外，根據 CFS 與顧問訂立的服務合約，於服務合約終止生效期內未經本集團事先書面同意，顧問不得直接或間接作為委託人、代理或僱員，從事推廣類似於本集團業務的任何業務或於該等業務中擁有權益；於緊隨服務合約終止後的三個月內，亦不得在香港從事或進行類似於本集團業務的任何業務，包括但不限於在香港提供保險及強制性公積金計劃經紀服務的業務。於往績記錄期間內記錄的本集團與顧問及見習生建立關係的年份數目概述如下：

	於十二月三十一日		
	二零零七年	二零零八年	二零零九年
<b>合作關係的年數</b>			
少於1年.....	431	485	373
1年至5年間.....	515	661	593
超過5年.....	80	119	178
<b>總計.....</b>	<b>1,026</b>	<b>1,265</b>	<b>1,144</b>

倘顧問在向客戶(客戶轉而與產品發行人訂立由產品發行人出具的保單合同)提供諮詢服務的過程中透過出售各種保險產品及強制性公積金計劃，達成本集團的新業務並產生經紀佣金收入，本集團會根據(i)顧問與 CFS 訂立的服務合約所規定的條款及條件；(ii)顧問各自的評級；及(iii)已符合本集團制訂的條件(例如已向本集團遞交有關文件及已向產品發行人收取有關佣金收入)，而向顧問支付佣金。向顧問支付的佣金取決於本集團自產品發行人收取佣金收入及經常性費用的模式，並因產品類型的不同而有所不同。對定投 ILAS 而言，向顧問支付的佣金一般於不超過10個月的期間內按每月等額的方式進行分期付款，具體情況取決於合約期及／或保險費的高低。然而就一次性給付 ILAS 及其他保險產品而言，向顧問支付的佣金一般於自產品發行人接獲有關佣金收入及經常性費用後一次性支付。就強制性公積金計劃而言，向顧問支付的佣金通常於自強制性公積金供應商接獲有關收入後一次性支付或在不超過12個月的期間內每月等額的方式進行分期付款。於截至二零零九年十二月三十一日止年度內，就 ILAS 經紀佣金收入而應付顧問的佣金範圍介乎已收 ILAS 發行人有關金額之43.5%至78.2%之間。



---

## 業 務

---

於最後實際可行日期，1,023名顧問中的835名隸屬於CFS及CAM。顧問將就 CFS 或 CAM 提供的產品自 CFS 及／或 CAM 收取佣金，無論彼等是出售 CFS 產品還是 CAM 產品，佣金均根據合同總額按相同比率收取。當出售 CAM 產品時，顧問的佣金安排與本節上文所述出售 CFS 的一次性給付 ILAS 的佣金安排類似。產品發行人就其多數產品而向CFS支付的佣金比率一般高於向CAM支付的佣金比率。

投資基金基本上不同於ILAS，因此客戶的需求而並非佣金安排的差異將是客戶選擇投資基金或ILAS的最大動力。舉例而言，具備退出機制的投資基金適合於需要擁有較高流動性的客戶，而鑒於ILAS的到期期限長得多，ILAS產品更適合於具備中長期投資眼界的客戶。類似的，ILAS為客戶提供機會可透過就單一保單作出供款而涉及一籃子基金，此特點並不適用於CAM提供的投資基金，因此，投資基金並不適用於尋求該等機會的客戶。

為維持及發展有效的支持性運作平台，本集團亦會分配資源以供顧問開展業務。該等資源包括(其中包括)合規及內部控制的經常性費用、營銷、資訊科技系統、培訓、辦公空間、持續的專業發展計劃、一般行政以及向顧問提供的短期貸款融資(作為財政資助)等。顧問需要承擔部分培訓費用及若干辦公費用(按成本計算)。

由於二零零八年第四季度爆發全球經濟衰退，來自本集團的佣金收入以及若干顧問的生活受到嚴重影響。就此而言，CFS 於二零零九年一月為最近三個月內合共賺取低於20,000港元的該等顧問(即有權擔任顧問、高級顧問或首席顧問的顧問)提供一項一次性的短期貸款計劃(「**一次性短期貸款**」)。合資格顧問須遞交申請，且該申請須獲得該顧問的直接招聘人員以及各自的直接副董事的同意或擔保。只要獲得接納的各顧問持續與 CFS 訂約，於獲得 CFS 的批准後，CFS 將會向該等顧問提供分期貸款，每月須支付8,000港元，分六次支付。於上述六個月內，未償還的貸款將收取2%的年利率，而獲得接納的各顧問50%的佣金收入將用於抵銷未償還的貸款。於六個月後，未償還的貸款及其利息將自動變更為為期12個月的分期貸款，年利率為8%。本公司獲其香港法律顧問提供建議，由於一次性短期貸款乃由 CFS (其一般業務主要或大體上並不涉及貸出錢款) 為便利顧問進行保險及強制性公積金計劃經紀業務而於其相同業務的正常過程中提供，一次性短期貸款應屬放債人條例(香港法例第163章)規定的獲豁免貸款，因而一次性短期貸款安排不會違反放債人條例(香港法例第163章)，故 CFS 作出一次性短期貸款符合香港相關法律。

誠如本節「發展模式」一段所述，某些顧問決定追求其職業生涯以建立其自身的顧問團隊並招募新見習生或新顧問。該等監管顧問將首先向 CFS 推薦求職者，然後推薦其認為

## 業 務

合適者。CFS 的獨立顧問其後會對面試記錄進行評核。倘 CFS 對該等求職者滿意，則 CFS 將聘用彼等為見習生或新顧問（倘該等求職者獲得香港專業保險經紀協會欣然及正式許可並隸屬於 CFS，例如隸屬於其他保險中介公司的目前的香港專業保險經紀協會持牌人）。見習生通常於培訓期六個月內有權享有本集團提供的固定薪金及強制性公積金供款。於培訓期屆滿時，CFS 僅會與表現優秀的見習生訂立服務合約，且該等見習生一般會作為 CFS 的獨立承包商按佣金收取酬金，並受到服務合約條款及條件的規限。僅在香港專業保險經紀協會成功註冊後，該等顧問方可獲准代表 CFS 提供磋商保險合約的服務。我們的董事認為，就彼等所深知，絕大部分新顧問及新的見習生乃由該等顧問所推介。

監管顧問有權享有新顧問成功安排交易的追加佣金（即監管顧問有關交易的較高佣金比率與新顧問相同交易的較低佣金比率之間的差額）。我們的董事相信，此舉為保險及強制性公積金中介行業規範。

### 我們的收入模式

本集團有權就產品銷售經紀向各產品發行人收取一次性經紀佣金收益及經常性費用收益。下表列示於往績記錄期間的一次性經紀佣金收益及經常性費用收益：

	二零零七年		二零零八年		二零零九年	
	港幣千元	佔總額百分比	港幣千元	佔總額百分比	港幣千元	佔總額百分比
一次性經紀佣金收益 .....	625,615	98%	540,309	97%	439,582	96%
經常性費用收益 .....	10,453	2%	13,974	3%	16,005	4%
<b>總額</b> .....	<b>636,068</b>		<b>554,283</b>		<b>455,587</b>	

於往績記錄期間內，本集團大部分收入源於銷售(i) ILAS；(ii)普通及傳統保險產品；及(iii)強制性公積金計劃的一次性經紀佣金收益。於往績記錄期間，一次性經紀佣金收益及經常性費用收益各自於本集團佣金總收益中所佔百分比概無重大波動。就 ILAS 以及普通及傳統保險產品應收取的一次性經紀佣金收益及經常性費用收益一般於接獲佣金報表後45天內結算。來自強制性公積金計劃的收益包括前端佣金及經常性管理費，該等款項應於執行強制性公積金計劃後收取，乃經參照強制性公積金計劃的相關資產價值與強制性公積金供應商定期協定。

本集團記錄應收產品發行人的應收賬款，而我們的利潤率取決於（其中包括）產品發行人開出的佣金收費率。佣金收費率並非由投保人開出。佣金收入應由產品發行人支付，而該等產品發行人未必會履行向本集團支付款項的責任，即便客戶已向彼等支付保費。因此，本集團面臨產品發行人的信貸風險及破產風險。

### (i) ILAS 業務

本集團與獨立於我們的各個 ILAS 發行人的業務關係乃基於 ILAS 發行人給予本集團的業務條款及／或條件而形成。CFS 與 ILAS 發行人訂立的經紀協議概無到期日，並可以一個月事先通知及／或在若干情況下予以終止。有關經紀協議的詳情，請參閱本節下文「與產品發行人建立業務關係」一段。於截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度各年，本集團的收入乃來自銷售 ILAS 產品的一次性經紀佣金收益及經常性費用收益，分別約為 633.9 百萬港元、552.9 百萬港元及 451.6 百萬港元，分別佔本集團總收入的約 99.7%、99.8% 及 99.1%。ILAS 的一次性經紀佣金及經常性費用收益一般按保費總額的百分比計算。ILAS 發行人定期（如每週或每月）將其佣金報表遞交予本集團。本集團接獲佣金報表後，有關 ILAS 發行人一般會在 45 天內向本集團支付一次性經紀佣金及經常性費用收益。本集團於接獲 ILAS 發行人確認的佣金報表後，按應計基準確認收入。

#### 佣金回補

根據本集團與 ILAS 發行人訂立的經紀協議的條款，ILAS 發行人就定投 ILAS 而向本集團支付的佣金須由 ILAS 發行人僅就定投 ILAS 於彌償期內按比例作出佣金回補。佣金回補的彌償期一般為六個月至二十四個月。倘客戶於彌償期內終止其定期供款，則 ILAS 發行人將重新計算須予支付的有關佣金並回補已經支付的任何超額部分，即倘客戶於其保單的簽立當日後數月終止其定投 ILAS 保單，而該終止處於彌償期內，則本集團有權保留有關彌償期內數月的該部分佣金，並將向產品發行人退還已經收取的佣金超額部分。

本集團已就處於彌償期內的業務（須作出佣金回補）作出有關佣金回補的預計現金流出，此舉乃經參考本集團設立及發展的模式（我們的董事認為該模式具有客觀性及一致性）。該項佣金回補模式為經計及銷量、終止時間模式、終止業務佔銷量的比例、回補水平的過往經驗及我們的董事對清償有關定投 ILAS 的負債開支所作出的最佳估計後，彌償期餘下月份數與回補發生概率（回補數據乃自二零零零年一月起累計計算）的函數。隨後將進行審慎估計，以說明於該財政年度末期在彌償期內業務發生佣金回補的可能性。同一財政年度產生本集團承擔的所有佣金回補即時自本集團的收入中扣除。

根據各顧問與 CFS 訂立的服務合約，顧問須承擔部分佣金回補，其比率按顧問應佔本集團經紀佣金收入（自銷售定投 ILAS 取得）的佣金計算。顧問須承擔的佣金回補的計算方



## 業 務

法乃以本集團向顧問支付的佣金為基準，按上述提及的產品發行人支付的佣金回補的相同比例計算。

於二零零六年、二零零七年及二零零八年十二月三十一日，估計佣金回補為4.1百萬港元、5.1百萬港元及8.0百萬港元，於截至二零零八年十二月三十一日止三個年度各年，佔本集團收入的約1.1%、0.8%及1.4%。於各財政年度結束時會撥出該等估計款額留作備用，以為隨後於彌償期內可能出現的實際佣金回補提供資金。本集團於二零零七年、二零零八年及二零零九年產生及承擔的實際回補金額(與過往年度所產生的收入相關)分別約為3.3百萬港元、4.3百萬港元及6.7百萬港元。

於二零零九年十二月三十一日，本集團估計佣金回補約為5.9百萬港元，以說明有關於二零零九年十二月三十一日之前年度所完成及彌償業務佣金補回的可能性。

截至二零零六年、二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止四個年度的佣金回補概述如下：

	截至十二月三十一日止年度			
	二零零六年	二零零七年	二零零八年	二零零九年
與過往年度產生的收入有關的特定年度估計回補：				
定投 ILAS 產生的收入 (百萬港元) .....	377.7	633.9	552.9	451.6
財政年度年末的估計回補數額 (百萬港元) .....	4.1	5.1	8.0	5.9
估計回補佔收入的比率(%) .....	1.1%	0.8%	1.4%	1.3%
下一財政年度實際回補： <sup>(1)</sup>				
本集團就定投 ILAS 產生的收入 所承擔的實際回補數額(百萬港元) .....	3.3	4.3	6.7	不適用
顧問就定投 ILAS 產生的收入 所承擔的實際回補數額 (百萬港元) <sup>(2)</sup> .....	4.6	6.5	9.1	不適用

附註：

- (1) 與過往年度產生的收入有關的特定年度實際回補。估計與實際佣金回補之間的任何差額將於下一年度之全面收益表確認的估計佣金回補內作出調整。上表內的數額指二零零七年、二零零八年及二零零九年的實際回補，乃分別於二零零六年十二月三十一日、二零零七年十二月三十一日及二零零八年十二月三十一日或之前產生的收入有關。
- (2) 顧問所承擔的實際回補的計算基準乃與上述產品發行人收取的回補基準相同。顧問承擔的實際回補不會作為本集團開支列賬，而將與應付顧問的佣金開支相抵銷。倘 CFS 與顧問的合約關係已告終止，佣金回補將作為本集團應收顧問款項列賬。

我們的董事認為，本集團已客觀地估計佣金回補的程度及發生的可能性，且已於財務報表中審慎一致並公平地反映估計佣金回補的數額。

### (ii) 傳統及普通保險業務

截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度，本集團來自銷售普通及傳統保險產品的一次性經紀佣金收益及經常性費用收益的收入分別約為1.7百

## 業 務

萬港元、0.4百萬港元及3.4百萬港元，分別佔本集團總收入約0.27%、0.07%及0.74%。一次性經紀佣金收入及經常性費用收入乃按各保單的一個保費百分比計算，通常應按月向產品發行人收取。

### (iii) 強制性公積金計劃業務

截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度，本集團來自銷售強制性公積金計劃的經紀佣金收益及經常性費用收益的收入分別約為0.5百萬港元、0.9百萬港元及0.6百萬港元，分別佔本集團總收入的約0.07%、0.17%及0.12%。經紀佣金收益及經常性費用收益乃按強制性公積金計劃的一個資產價值百分比計算，通常應按月向強制性公積金供應商收取。本集團於開始各自的強制性公積金計劃後確認收益。

## 我們的競爭優勢

### 獲准於香港推廣 ILAS 的顧問人數最多

由於顧問為本集團的主要收入貢獻者，我們的成功在很大程度上取決於近年來顧問的人數增長，載列如下：

	於十二月三十一日						複合 年增長率	於
	二零零四年	二零零五年	二零零六年	二零零七年	二零零八年	二零零九年	二零零四年 至 二零零九年	最後實際 可行日期
顧問 .....	348	534	831	959	1,127	1,041	24.5%	1,023

於二零一零年四月三十日為確定於香港保險顧問聯會註冊的公司及顧問總數的最後實際可行日期，551間公司及7,696名顧問於香港的(i)保險業監督或(ii)香港專業保險經紀協會及／或香港保險顧問聯會註冊。香港專業保險經紀協會及香港保險顧問聯會均為保險業監督所批准的兩間保險經紀團體。在該等公司及顧問中，382間公司及6,626名顧問於(i)保險業監督或(ii)香港專業保險經紀協會及／或香港保險顧問聯會註冊，並獲准行銷 ILAS。於最後實際可行日期，本集團擁有1,023名顧問。於二零一零年四月三十日，即確定合資格在香港行銷 ILAS 的顧問總人數的最後實際可行日期，本集團擁有1,065名顧問，佔在香港合資格行銷 ILAS 的顧問總數約16.1%。本集團的顧問人數多於其他競爭者，詳情如下：

於二零一零年四月三十日獲准在香港行銷 ILAS 的顧問人數	公司數目
1至10 .....	275
11至20 .....	52
21至30 .....	16
31至40 .....	12
41至50 .....	5
51至100 .....	11
101至200 .....	7
201至300 .....	2
301至400 .....	1
401至1,000 .....	0
超過1,000 <sup>(1)</sup> .....	1
<b>總計</b> .....	<b>382</b>

附註：

(1) 於二零一零年四月三十日，CFS 為該類別中唯一的一間公司。

資料來源：香港專業保險經紀協會及香港保險顧問聯會

## 業 務

我們龐大的顧問團隊將增強我們的銷售及推廣渠道，且顧問的不同背景有助於將我們的保險產品及強制性公積金計劃滲透及推廣至不同的目標客戶，從而提升 ILAS 及其他保險產品及強制性公積金計劃的知名度及普及性。

我們的董事確認，截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度向五名最高薪酬的顧問支付的佣金總額並未超過有關年度內已付的佣金總額的30%。

### 顧問的質素、專業能力及獨立性

我們的董事認為，本集團透過發展模式向顧問提供的培訓及發展機遇有助於顧問為我們的客戶提供優質服務。

顧問均受到良好教育，於最後實際可行日期，約95.2%擁有高等教育或以上水平，約9.4%擁有研究生水平。下表列示顧問的教育水平詳情：

	擁有 研究生資格 的成員人數	擁有高等 教育資格 的成員人數	其他	總計
顧問.....	96	878	49	1,023
佔總數的百分比.....	9.4%	85.8%	4.8%	100%

所有顧問均在規管團體註冊，並取得有關牌照以履行其職責。彼等於香港專業保險經紀協會註冊為業務代表，且其中許多人亦於強制性公積金計劃管理局註冊為強制性公積金中介人。於最後實際可行日期，在規管團體註冊的人數概述如下：

	PIBA 業務代表	PIBA業務代表 兼強積金中介人
本集團顧問總數.....	1,023	751
佔本集團顧問總數的百分比.....	100%	73.4%

只有在強制性公積金計劃管理局 (MPFA) 正式註冊為強制性公積金中介人的顧問方可獲准開展強制性公積金經紀業務。本公司董事確認，從事強積金計劃經紀業務的顧問均已於 MPFA 正式註冊，而未於 MPFA 註冊的顧問均不能亦概未進行任何強積金計劃經紀業務。

代表 CFS 的顧問與任何產品發行人概無任何合約關係這一事實顯示出顧問不同於保險代理的獨立職能。保險代理直接受獲授權保險公司聘用及委託，僅銷售及推廣聘用該保險代理的獲授權保險公司發行的產品。而顧問獨立於產品發行人令其可磋商及安排數目不

限的產品發行人所發行的多種保險及強制性公積金計劃的合約，從而可為客戶提供多種產品以供挑選，以更好地滿足其需求。

### 發展模式

發展模式為顧問及見習生提供取得業務知識及提高客戶管理或人際交流技巧的方式。此外，培訓及發展令顧問可進一步發展其在保險及強制性公積金經紀行業的職業生涯。

根據本集團的政策，發展模式為系統培訓及發展計劃，顧問及見習生可透過此計劃獲得培訓、監控及教育。

此外，發展模式以內生性增長的理念培訓顧問及見習生，因此可為顧問提供廣泛的知識。

#### (i) 專業的發展及培訓

我們的董事認為，諮詢服務的成功取決於顧問在以下方面的能力及資質，即(a)了解客戶的財務需求；(b)開拓及發現客戶於不同生活階段的需求；(c)在客戶了解自身目標的過程中提供指引；(d)制訂可實現客戶目標的穩健計劃；(e)甄選及推薦適當的理財工具，以與客戶的風險及回報期望相匹配；(f)為客戶實施理財計劃；及(g)定期監控及檢討計劃的表現，以令客戶滿意。因此，一名成功的獨立保險經紀需要在業務知識及個人態度方面經歷一系列的發展。

為培訓一名成功的獨立保險經紀，本集團已為每名新見習生自其加入本集團的第一天開始直至其成為顧問制訂了職業發展模式。

一般而言，新見習生接受全日制基本培訓，以成為一名獲授權人士進行保險經紀業務。本集團為不同的授權考試提供不同的指導課程及研討會，尤其是，保險中介人質素保證計劃考試(可合資格成為保險業監督的保險經紀註冊PIBA業務代表)，及職業訓練局的強制性公積金計劃考試(可合資格成為強制性公積金計劃管理局的註冊強制性公積金中介人)。除此以外，本集團會舉辦經認證的持續專業進修(CPD)核心學分培訓研討會，該研討會符合保險業監督的授權要求。

本集團提供一系列培訓，令顧問得以為客戶提供高效服務。該系列培訓分為三個級別，即初級、中級及高級。

於初級階段，新見習生須接受七天半的全日制課堂培訓課程。彼於培訓課程中將學習保險及強制性公積金計劃經紀概念、了解理財工具的運作以及豐富人際交流的技巧知識。同時，彼將了解本集團的文化、使命及目標。於培訓課程結束時，彼須參加並通過相關考試。於正式指派至一個團隊後，彼將繼續進行實務培訓計劃，

包括導師指導計劃及團隊發展計劃。於實務培訓期間，團隊領導人作為導師，將經常監督新成員的表現以及與其他團隊成員的合作態度。我們的董事認為，個別指導對新成員的未來發展乃屬有效，其原因是(a)導師可針對新成員的特點及特長為其定制培訓計劃；及(b)互動的培訓方式可令新成員分享導師的專業知識及經驗。

為符合資格成為顧問，見習生須透過以下方式滿足前提條件：(a)符合出席培訓的要求；(b)通過內部培訓考試及績效評估；及(c)取得香港專業保險經紀協會頒發的有關牌照。完成試用期及成為顧問後，各顧問擁有全權酌情權可在本集團內部繼續其職業生涯，專注於(a)在準備建設其自身的顧問團隊時發展領導及管理技能；或(b)發展業務及服務知識以及管理其自身的客戶群。

於中級階段，本集團為顧問提供了一系列自我發展的培訓及研討會。培訓強調不同的人際交流技巧以及各種激勵方法，而研討會則側重於情商及逆境商數的發展，以應對壓力、逆境及危機管理。此外，本集團亦開始提供保險及強制性公積金計劃經紀相關知識的高級培訓，以鞏固顧問應付客戶時的相關知識及技巧。

此外，我們的董事認為就長期而言，道德規範對獨立保險經紀的發展至關重要。培訓及研討會亦旨在為顧問的未來職業發展建立積極的態度及道德規範。

於高級階段，本集團安排一系列研討會，協助顧問進一步發展其作為首席顧問或成為團隊領導人的職業生涯。就首席顧問而言，本集團會就其整體技巧及知識的重新梳理而提供培訓，目的是令其獲得高效的保險及強制性公積金經紀技巧。就團隊領導人而言，本集團會提供有關招募及員工選拔技巧的培訓，以及有關人力資源管理的培訓，亦將針對如何成為一名成功的團隊領導人(團隊管理及指導與諮詢技巧)而提供特殊培訓。

除上述公司內部培訓外，本集團亦鼓勵全體員工及顧問參與註冊財務策劃師認證等專業培訓。例如，本集團已投放一項培訓贊助計劃，於成功完成課程後，員工／顧問的部分課程費用可予報銷。

### (ii) 指導努力

我們的董事認為，指導是具有遠見卓識的學習機構及管理人所採用的一種發展成熟的培訓工具，而導師則可培養獨立思考的方式及解決問題的技巧。指導的基本



## 業 務

目的在於可促成職業發展的優質省時關係的建立。導師鼓勵學員在其職業發展中積極進取。導師將提供工作規劃及職業發展計劃方面的支持與幫助。導師協助學員接觸及體驗保險及強制性公積金經紀業務中的主要工作任務、技巧以及對獨立保險經紀的預期相關任務結果。顧問的高級成員一直積極參與指導顧問的初級成員。

### (iii) 內生增長

為與發展模式的進程保持一致，各顧問團隊可以與利潤中心類似的方式自給自足，並能獨立工作。各顧問團隊建立其自身的團隊精神及亞文化，致力於為本集團貢獻收入。當一個顧問團隊工作一段時間後，則會建立起一個新的顧問組織團隊。我們的董事認為此項內生架構將為發展模式注入活力。

團隊領導人會定期會面，分享彼此的經驗。顧問團隊作為一個整體，令本集團的目標及和諧度不斷得以提升。因此，各顧問團隊凝聚一體將為本集團的利益創造協同效益。我們的董事認為，發展模式的成功是本集團未來發展的關鍵。

### 年富力強且經驗豐富的管理層

管理層團隊包括我們的執行董事及高級管理層。彼等年富力強(平均年齡為39歲)、兢兢業業。多數管理層熟悉保險經紀業務的方方面面(例如策略制訂、銷售營銷、財務會計、法律合規、客戶關係處理及資訊科技)，擁有逾十年的經驗。我們的行政總裁馮女士於二零零九年五月榮獲《指標》雜誌推選為「二零零九金融業最非凡女性」。

### 穩定的顧問高級成員

本集團顧問及見習生的人員流動比率概述如下：

	年度					
	二零零四年	二零零五年	二零零六年	二零零七年	二零零八年	二零零九年
高級成員.....	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	4.5%
中級成員.....	7.7%	3.2%	1.4%	3.7%	5.9%	13.3%
初級成員(包括見習生).....	33.1%	41.6%	35.3%	37.7%	40.2%	52.9%

於最後實際可行日期，分別有136名、362名及525名高級、中級及初級的顧問。

顧問於二零零九年的人員流動率上升乃主要歸因於二零零八年年底及二零零九年年初的金融危機導致顧問團隊業績欠佳，因此本集團實施多項措施以整合顧問的團隊，以保持本集團的生產力，與二零零八年十二月三十一日比較，二零零九年十二月三十一日的顧問總人數適度下降7.6%。

高級成員包括：副總監、副總裁、副董事及助理副總裁。中介人員包括：助理副董

事、客戶經理、首席財富管理顧問及首席顧問。初級成員包括：高級顧問、高級財富管理顧問、顧問、財富管理顧問及顧問見習生。

初級成員的流動比率相對較高。我們的董事認為，由於本集團為初級成員提供一系列培訓，並要求彼等達致各種目標，以作為甄選能夠勝任且穩定的顧問的方式，因此流動比率較高乃屬正常合理。截至二零零九年十二月三十一日止六個年度，高級成員的流動比率維持在相對較低的水平。我們的董事認為，流動比率較低是本集團持續獲得成功的重要因素，亦為嚴格甄選初級成員及整合顧問中介人員的結果。

於截至二零零九年十二月三十一日止六個年度，高級成員的流動比率較低。於二零零四年、二零零八年及二零一零年直至最後實際可行日期，只有一名高級成員離職；於二零零五年及二零零七年概無高級成員離職；於二零零九年有六名高級成員離職。我們的董事預期，於不久的將來會繼續保持低流動比率。高級成員（於最後實際可行日期有136名成員）乃為擔任副總監、副總裁、副董事及助理副總裁職位的人員。高級成員並非本集團的僱員。

### 與產品發行人的關係

於最後實際可行日期，本集團已建立起一個網絡，當中包括至少12名 ILAS 發行人及7名強制性公積金供應商，以及若干其他產品發行人，並組建策略性的合夥企業，以負責推廣、行銷及銷售保險產品及強制性公積金計劃。本集團已與五大產品發行人合作五至九年以上。本集團五大產品發行人分別自行發行 ILAS 產品，五大產品發行人其中四名為蘇黎世國際人壽保險、英國友誠國際有限公司、標準人壽保險(亞洲)有限公司及 Generali International Limited。

於截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度，本集團的五大 ILAS 發行人在佣金收入方面分別約佔本集團收入的98.5%、96.9%及97.1%。就本集團董事所深知，據估計，按二零零九年我們的主要 ILAS 發行人有關我們新業務的年度保費額(披露於保險業監理處網站)計算，於二零零九年，在本集團的主要 ILAS 發行人中，本集團佔該等發行人 ILAS 業務的百分比高達30%。於截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度，本集團的最大 ILAS 發行人在佣金收入方面分別佔本集團收入約50.9%、48.2%及43.7%。因此，就我們總收入中的絕大部分收入而言，我們倚賴獨立於我們的少數國際 ILAS 發行人。本集團董事認為，產品發行人的集中情況在保險經紀行業屬常見。就佣金收入而言，有關本集團就 ILAS 發行人的集中風險的進一步詳情，請參閱本招股章程「風險因素」一節「就我們的絕大部分收入而言，我們倚賴於五大 ILAS 發行人，且我們預期於不久的將來仍會繼續對其加以倚賴」一段。

於往績記錄期間，本公司董事、彼等各自的聯繫人或持有本公司已發行股本逾5%的任何股東概無在本集團五大 ILAS 發行人中持有任何權益。

為提高與產品發行人的溝通質素，本集團已設立業務處理部，透過檢討將提交予產品

發行人的有關資料及文件，監控保險產品的申請流程，確保各項申請的準確性及完整性。

由於與多個 ILAS 發行人建立的長期業務關係，我們的董事認為，本集團在(i)為滿足客戶的需要提供多樣化的選擇；(ii)就保險發行人所提供服務的定價及質量而為客戶的利益進行磋商；及(iii)及時取得 ILAS 發展、普通及傳統保險及強制性公積金市場的最新資訊方面擁有競爭優勢。

### 可滿足客戶需求的各類 ILAS、普通及傳統保險產品以及強制性公積金計劃

獲授權保險公司僱用的保險代理僅可磋商及安排特定的授權保險公司所開發的保險產品，但保險經紀卻可獲授權磋商及安排任何授權保險公司開發的保險產品。因此，一般而言，保險經紀可提供的產品範圍較廣。

於最後實際可行日期，本集團已與12名 ILAS 發行人及7名強制性公積金供應商訂立業務合約。我們的董事認為，由於顧問的人數較多，本集團可輕鬆獲取不同的產品，以滿足客戶的需求(倘必要)，而產品發行人一般則傾向於向本集團提供各類產品。憑藉一系列具備不同特徵的 ILAS、保險產品及強制性公積金計劃，我們的董事認為，我們潛在客戶的絕大多數需求及關注可通過適當的方式予以解決。

### 在保險經紀行業的品牌知名度

我們的董事認為，強大知名度的品牌可促進本集團產品的銷售及推廣。本集團積極參與慈善活動及／或透過雜誌廣告提高我們品牌的公眾知名度。本集團亦將透過參加在香港舉辦的貿易展覽會以及定期為我們的客戶主辦研討會及培訓，宣傳我們在保險及強制性公積金計劃經紀行業內的專門知識。

自我們成立以來，我們已獲得諸多獎項作為對我們過往業績的認可，該等獎項包括(其中包括)二零零七年至二零零九年由南華早報及香港財務策劃師學會頒發的「香港卓越財務策劃公司大獎(獨立理財顧問行業)」；翰威特及南華早報頒發的「二零零七年香港最佳僱主」及「二零零九年香港最佳僱主」及翰威特與 The Wall Street Journal Asia 聯合頒發的「二零零九年亞洲最佳僱主」。

### 日臻完善的全面內部控制制度

為了發展及鞏固我們的監察及內部控制機制，本集團經參考香港專業保險經紀協會及保險業監督處的有關規定，已建立及實施風險管理及內部監控制度、政策及程序，包括(其中包括)(i)確保向客戶提供適當意見的合規計劃，及制訂政策及程序的合規計劃(當中包括指導顧問向客戶提供意見、為顧問提供相關培訓、收集、保留及更新客戶資料(包括財務狀況、投資經歷及投資目標)，以及用作向客戶提供意見分析等)；(ii)向公眾發佈前，對廣告宣傳及推廣資料的控制及批准程序；(iii)即時向客戶送達保單的要求及機制；(iv)透過建

---

## 業 務

---

立有效的法律合規部，確保本公司已遵守所有適用的法律及監管規定以及本公司自身的內部政策及程序；及(v)透過聘請獨立外部審計公司定期進行內部審計，客觀地檢查、評估及報告本公司內部監控系統的準確性、有效性及效益。根據內部審計及臨時內部監控檢討所產生的推薦意見及調查結果，本集團可持續加強內部監控制度，以確保遵守有關法律及監管規定。

本集團已聘請內部合資格律師，監督法律合規部，以監測內部監控及法律合規事宜。我們的董事確認，自 CFS 於一九九三年三月成立以來，並無發現重大內部監控或合規誤差，亦無有關規管機構及法院就誤售產品或任何其他規管事宜而作出對本集團不利的判決、裁決及任何形式的處分。

本集團已委聘一家執業會計師事務所(即泛華會計師行)就本集團的內部控制制度進行內部控制審查。根據上述執業會計師事務所編製的內部控制審查報告，建議採取下列措施以進一步提高 CFS 內部控制的效率：(i)編製 CFS 各部門的正式的說明性操作程序指南，以對各部門現時批准及採納的流程作出補充；(ii)妥善記錄若干會計報告的審閱及批准證明；(iii)更新向 CFS 的往來銀行提交的授權簽名表；(iv)強化銀行對賬表的審查程序以避免操作失誤；(v)充分記錄及審查小額現款盤點及固定資產盤點；(vi)財會部的固定資產登記簿與行政部及資訊科技部定期對賬；(vii)定期評核產品發行人狀況；(viii)委任與上市有關的合規主任並編製合規手冊；(ix)確保妥為執行已採納的採購政策；及(x)妥善記錄 CFS 若干董事的薪金。泛華會計師行自二零零六年一月成立以來，已為十多家上市或非上市香港公司進行內部控制審核，其中不低於五家與香港上市活動有關。此外，負責上述本集團內部控制審查工作的泛華會計師行為執業會計師並從事會計行業約十年。基於上述原因以及保薦人與泛華會計師行關於(i)泛華會計師行及其員工在內部控制審查方面的相關經驗及專業資格；及(ii)就本集團的內部控制審查所採取的方法、指引／標準及假設的面談和討論，保薦人認為泛華會計師行合資格且擁有充足經驗對本集團進行專業的內部控制審查。

如內部控制審查報告所述，儘管實施上述措施可進一步改善 CFS 的內部控制，上述執業會計師事務所概無認定任何重大不足可表明 CFS 的控制制度在就重大失實陳述或損失

提供合理保證方面屬不當或無效，亦無認定任何理由認為 CFS 的內部控制制度在確保備存妥善的會計記錄、提供可靠的財務資料或遵守相關法規方面屬無效。

除第(i)項外，CFS 已實施所有上述補救措施。本集團將於上市之前及其後繼續盡力對第(i)項作出更新及評核，概因落實該項補救措施需更多時間。

### **符合專業保險經紀協會規定的有關顧問的內部控制措施**

除上段所述長期應用的全面內部控制制度以外，本集團已實施一系列內部控制措施，旨在確保顧問可代表本集團妥當行事。有關詳情概述如下(所有該等措施於往績記錄期間之前已制定，並於整個往績記錄期間內及於最後實際可行日期執行，且隨後將繼續執行，除另有說明外)：

(i) 為顧問及見習生提供的培訓及合規支持

透過發展模式，本集團為見習生提供七天半的強制性全日制課堂培訓課程，以令彼等可取得從事保險經紀業務所必需的知識；該課程側重於(其中包括)開展業務的實務守則(尤其是恰當的銷售程序及如何避免誤售)、與客戶電話溝通時的適當舉止及限制性規定、處理異議的技巧及售後服務、新業務的實施程序以及有關我們產品的專業知識及文檔整理方法。有關發展模式的進一步詳情載於本節「發展模式」一段。作為對顧問的持續支持，CFS 會就安排及提供學分制課程及普通培訓而定期提供培訓支持。有關措施能為顧問代表本集團妥當行事配備必要的知識、技能及支持。

(ii) 所有顧問取得有關牌照的要求

誠如本節上文「顧問的質素、專業能力及獨立性」一段所述，所有顧問均須在監管機構註冊，並已取得可履行其職責的有關牌照。我們的顧問管理部於二零零八年四月成立(同樣的任務由我們的法律及合規部及我們的人力資源部於二零零八年四月之前執行)，以掌握顧問的持牌詳情，從而確保顧問在與我們的客戶交易時擁有適當的牌照。所有顧問均已根據各自與 CFS 訂立的服務合約承諾，彼等將僅代表本集團從事彼等獲准進行的業務。亦設有適當的內部控制機制，據此，我們的後勤部門員工(獨立於顧問)於進行各項產品申購時將於透過本集團向產品發行人遞交相同申請前查核顧問相關牌照的有效性，並確保顧問的牌照於屆滿時已經續期。



### (iii) 確保產品適用性及傳達重要信息的文檔整理

CFS 已設計需求分析表，為客戶進行財務需求分析並瞭解客戶的財務需求，且協助顧問收集有關資料並作出適合客戶需求的推薦。ILAS 的每項新申請須隨附有關需求分析表。自二零零七年九月以後，CFS 已改進由每位顧問執行的標準化工作流程，以確保客戶購買適合彼等並符合其要求及風險偏好的 ILAS 產品，其中涉及(a)顧問以手寫的形式填寫經客戶確認的需求分析表以反映 ILAS 產品在客戶的目標、負擔能力及年齡方面的適當性，從而顯示客戶的風險承受能力以確保產品的風險水平與客戶的風險狀況相符；(b)倘適當性存在問題(如倘客戶選擇繼續採納風險水平與客戶的風險狀況不一致的有關基金組合或倘客戶選擇到期日超過其預計退休年齡等，要求客戶在 CFS 的需求分析表中對由客戶連署的手寫版本作出指示及解釋以進行有關申請；及(c)簽署申請人的聲明表以確認客戶已了解並接納產品的突出特點。設計涉及工作流程的文檔是為了符合可從有關監管部門獲悉的規定，須於進行銷售時由顧問及我們的客戶一同解釋及完成。有關上述工作流程的詳情載於本節「我們的客戶」一段。

### (iv) 適當的新客戶盡職調查及接納程序

就 CFS 的每個新客戶而言，顧問均須進行「認識你的客戶」盡職調查，以了解客戶的背景資料並評估其收入及風險承受能力。「認識你的客戶」盡職調查涉及收集客戶的資料(如姓名、出生日期、身份文件號碼、地址、教育程度、職業、僱主名稱及職位)。顧問亦將與客戶進行一次適用性問卷調查，借此將分析客戶的風險承受能力。有關資料將載入需求分析表中的申請文檔中並將由客戶簽署確認。

### (v) 由獨立員工進行的跟進核實

在本集團遞交予產品發行人以進行處理之前，已完成的盡職調查及申請文檔須由 CFS 的業務處理部進行核查及審批。客戶的文檔至少會保留七年。

CFS 的業務處理部亦會根據法律及合規部設計的指引審核每份需求分析表。倘並無上文所述客戶有關繼續進行的指示而存在適當性問題，則申請可能遭駁回。

為減少潛在客戶與顧問之間的任何溝通失誤或由潛在客戶引起的任何誤解，我們力求於接獲及處理每份 ILAS 申請之後對所有客戶進行跟進電話核實。所有跟進電

話核查均按照法律及合規部設計的標準化程序予以記錄及執行，從而我們可向客戶尋求有關彼等已了解所購買產品的若干重要特點的進一步確認。

為避免本集團客戶在區分 CFS 及 CAM (若干顧問亦按有關商標為其開展業務) 時可能存在任何誤解，(i) CFS 已發出一項指示，以提醒顧問於銷售過程中知會客戶彼等乃代表 CFS (通常於即將對客戶進行財務需求分析時知會，此乃銷售過程的初期階段)，並在安排由 CFS 向客戶提供的產品時使用彼等的牌照；及(ii) 在隨後與本集團客戶進行電話確認的過程中，有關員工亦須提醒本集團客戶該交易涉及一項由 CFS 安排的保險產品，CFS 為獲香港專業保險經紀協會授權的保險中介公司。鑒於以上出臺的內部控制程序，本集團董事認為客戶可區別出顧問代表哪家具體公司。董事獲悉，CAM 就有關指示及向客戶作出提醒亦出臺了類似措施。

CFS 及 CAM 均已於與其顧問訂立的服務合約內載明彼等須取得所提供服務之所有必要牌照之義務。CFS 及 CAM 現有嚴格的內部控制措施，僅由正式持牌的顧問安排的申請方會獲接納作進一步處理。否則，申請將被否決。

本集團亦擁有完善的投訴處理程序，令我們能夠監控顧問任何可能的不當舉止或行為，有關詳情載於本節「本集團的投訴處理程序」一段。

此外，我們的法律及合規部會定期審核由顧問遞交的申請文檔、由我們的企業傳訊部編製或處理的一般營銷材料及由多家保險公司編製的特定產品的營銷材料。

### **有關代表 CAM 行事的顧問的內部控制措施**

本集團亦實施下列內部控制措施，以確保代表 CAM 行事的顧問可妥為開展彼等各自的業務。

誠如本招股章程「與控股股東的關係及關連交易」一節所披露，多數顧問亦代表 CAM 行事。當代表 CAM 行事時，顧問須根據證監會發放的牌照從事其活動。代表 CAM 行事的該等顧問必須獲得證監會發放的牌照以從事證券及期貨條例項下的第1類(證券交易)及/或第4類(就證券提供意見)受規管活動，而代表 CFS 行事的顧問則須獲得香港專業保險經紀協會發放的牌照。CAM 已向我們作出確認，其在與客戶交易有關 CAM 的產品時已按與證監會的要求類似的方式事實嚴格的內部控制程序，包括但不限於「認識你的客戶」盡職調查、瞭解客戶的風險水平及需求、確保產品適合客戶、控制營銷材料、維持合規處理程序、獨立人員的驗證及合規專家的定期檢討。上述內部控制程序自 CAM 於二零零三年開始從事《證券及期貨條例》項下的受規管活動起已經設立，且一直在更新及加強有關內部控制程序。此外，代表 CAM 行事的該等顧問亦透過彼等各自與 CAM 訂立的服務合約承諾於彼等獲得證監會所發放的有關牌照後，其僅會代表 CAM 從事第1類(證券交易)及/或第4類(就證券提供意見)受規管活動。此外亦設有適當的內部控制機制，據此，CAM 的後勤部門員工(獨立於顧問)於進行 CAM 收到的各項產品申購時將查核顧問所持證監會牌照的有效性。倘客戶需求或需要有關產品，而特定顧問未獲資格提供該產品時，該特定顧問將不再向客戶提供服務。CFS 及 CAM 已(i) 於與其顧問訂立的服務合約內載明服務範圍及就可提供的服務取得所有必要牌照的義務，以使顧問在開展業務前清楚明白其職責；及(ii) 於合規手冊及指令中

---

## 業 務

---

載明要求彼等各自的顧問向客戶提供與其業務有關的充分及適當之資料；因此，本公司董事認為，未就特定產品獲發牌照的顧問將根據上述內部控制措施將客戶轉介予持有適當牌照的其他顧問。此外，代表 CAM 及 CFS 行事的顧問就產品而協商或安排的佣金乃分別由 CAM 及 CFS 按照不同的制度進行計算、處理及支付。

此外，為免顧問代表 CAM 時出現任何不當行為，我們設有聯絡機制。據此，我們的董事將透過與 CAM 管理層討論瞭解有關情況，並於適當時向公眾發佈公告澄清有關情況，以管理聲譽風險。倘顧問在代表 CAM 時的不當行為引致針對 CFS 員工提起訴訟案件，則 CFS 會將有關案例轉交 CAM 客服代表作進一步處理。此外，CAM 的董事已與本集團達成協議，每個季度向本集團提供其內部控制檢討報告。CAM 已進行該等檢討約三年。該等內部控制檢討報告包含(其中包括)有關 CAM 控制程序的調查結果和建議(經已並將由本集團管理層(包括王先生、馮女士及麥先生)詳細審閱)。在每個季度的審閱中，本集團管理層亦會審閱(其中包括)CAM 的合規記錄(關於監管人員對 CAM 和代表 CAM 行事的顧問進行的調查及紀律處分)及投訴記錄以及有關 CAM 負面評論或事件的報紙／媒體簡報。CAM 亦會就媒體報導的有關 CAM 的任何特殊事件提醒本集團。

我們的董事已確認，於往績記錄期間以及直至最後實際可行日期，任何顧問擔任 CAM 的代表或使用商標時並無違背有關規則及規例，且有關監管機關針對彼等作出的相應處罰亦無導致對本集團及 CAM 的業務經營、財務狀況及聲譽造成任何重大不利影響。此外，CFG 及 CAM 均已個別及共同同意其將彌償就本集團任何股東因任何人士就 CFG 及／或 CAM 從事或進行的業務提起的任何投訴、索償或法律程序而可能產生或蒙受的所有損失、費用(包括所有堂費)、開支、罰金或其他負債提出的要求，且無論何時均使本集團全體及各股東就此獲得完全彌償。上市後，本集團將於年報中披露董事會認為須提請本集團股東注意的內部控制報告的任何重大不利調查結果、訴訟記錄、本集團及由 CAM 委聘的顧問違反規則及法規的情況以及內部控制報告的有關其他事宜。

## 我們的業務策略

本集團的企業使命是建立保險產品及強制性公積金計劃的最大分銷網絡，成為獲普遍認可的向香港普通民眾提供獨立、專業及增值服務的供應商。

經考慮保險及強制性公積金計劃經紀行業的市場潛力並對本集團現有的市場地位及優勢進行評估後，本集團擬透過實施以下策略性計劃達成我們的業務目標及進一步發展：

### 提升顧問的質素

本集團致力於提升顧問的專業性，並持續加強培訓部門，以提高顧問的質素。根據本集團的發展模式，顧問須參與內部定制的與工作有關的持續培訓，並參加保險業監督及強制性公積金計劃管理局規定的其他持續專業培訓，以履行各自的授權註冊要求。此外，本集團大力鼓勵及支持顧問取得國際認可的資格認證，例如註冊財務策劃師。本集團亦不時招募優秀人選加入顧問的團隊。

為有助於提升顧問的質素，本集團已實施以下措施，：

#### (i) 持續專業培訓

本集團提供基本培訓，以令見習生成為在香港專業保險經紀協會註冊的業務代表進行保險經紀業務。此外，本集團會舉辦經認證的持續專業進修 (CPD) 核心學分培訓研討會，該研討會乃符合保險業監督及強制性公積金計劃管理局的授權要求。於見習生在監管機構正式註冊以後，本集團會持續提供專業培訓，以發展顧問在保險及強制性公積金顧問行業的職業生涯。進一步詳情載於本節「發展模式」一段。

#### (ii) 認可專業資格認證課程的補貼

除內部組織的持續專業培訓外，本集團還推薦全體員工及顧問參與由其他專業機構提供的各種學術及業務方面的培訓，以令彼等在國際背景下提高自身的知識水平。為了支持員工及顧問的持續發展計劃，本集團已投放一項培訓贊助計劃，據此，於成功完成課程後，員工及顧問的部分課程費用可予報銷。

#### (iii) 從其他專業領域及國家聘請顧問

本集團旨在從其他專業領域及地區聘請顧問。其他專業領域可能包括投資顧問及會計領域的顧問。本集團從中國聘請顧問，以在香港開展業務。我們的董事認為 (a)該等專才在其各自的專業領域已經接受了專門培訓，通常具備 ILAS 的基本知識；及 (b)來自不同地區的顧問可增加顧問的國際接觸，令顧問具備更強的國際化的洞察

力，以提高顧問能力。更重要的是，其他專業領域及來自其他地區的顧問可能擁有其自身的客戶基礎，而本集團則可接觸該客戶基礎，以豐富本集團的客戶群並增加本集團的商機。

### 擴大顧問團隊的規模

本集團透過以下方式持續利用相關優勢，促進顧問的團隊增長：

- (i) 採用發展模式進行內生增長；
- (ii) 從不同的市場領域及其他國家招募保險經紀；及
- (iii) 透過收購其他行業公司得以發展。

### 擴充及推廣 ILAS、強制性公積金計劃及其他保險業務

我們的董事認為，ILAS 業務擁有市場增長潛力。因此，本集團將持續購得各類 ILAS 產品，及注入其他資源，以提高我們的推廣能力及鞏固我們與 ILAS 供應商的關係。

鑒於本招股章程「行業概覽」一節「香港的強制性公積金業務」一段所述的即將實施的強制性公積金轉移政策的基本變動（預期政府將於二零一一年前後作出），我們的董事認為，憑藉(i)我們龐大的顧問團隊（可為香港的普通僱員提供獨立、專業及個性化服務）；及(ii)我們龐大的個人客戶群，本集團在強制性公積金業務領域擁有強大的競爭優勢。

為了實現成功擴充，本集團正鼓勵顧問取得強制性公積金業務的有關牌照，並提供特定的培訓課程。同時，本集團持續物色具競爭力的強制性公積金計劃，並加強與強制性公積金供應商的關係。本集團將注入額外資源及支持，以於不久的將來擴充強制性公積金業務。

此外，我們的董事認為，分銷其他保險產品的經紀渠道會於日後在香港扮演日益重要的角色，且該等保險產品在香港可持續發展。近期表現的詳情載於本招股章程「行業概覽」一節。作為香港最大的保險經紀之一，本集團致力於鼓勵產品發行人發展經紀渠道，以加強分銷其他保險產品的業務發展能力，努力分銷其他保險產品。本集團已與各類普通及長期產品發行人建立業務關係。顧問擁有有關保險經紀牌照，以在香港分銷及安排有關保險合約。顧問獲取牌照狀況的詳情載於本招股章程「規管架構」一節。

本集團現時並無計劃從事證券及期貨條例項下的任何受規管活動及直接投資業務。



### 物色合併及收購機會以及與知名公司進行業務合作

我們將在香港的保險經紀行業內持續物色合併及收購機會，以進一步擴充我們的業務。本公司董事認為，彼等與保險及強制性公積金計劃經紀行業的其他主要從業者保持良好關係，並已獲得與潛在並購目標有關的最新資料。我們將尋求具有潛力的目標，以壯大我們的顧問團隊，並補足我們的現有銷售及分銷網絡或我們的業務模式。我們相信，成功收購將為本集團帶來協同效益，並提升本公司為股東創造的價值。於最後實際可行日期概無物色目標，亦無訂立最終協議。

我們的董事認為，透過與知名公司進行業務合作的方式，目前擁有多項促進本集團的業務機會。例如本集團近期已與知名的按揭轉介服務供應商建立業務合作，以進行按揭轉介業務。鑒於客戶對按揭安排及我們產品的需求的類似性，我們的董事認為，透過有關按揭轉介業務的合作，CFS能夠開拓接觸潛在客戶的途徑，而該等客戶將可能對保險及強制性公積金計劃經紀服務感興趣，此乃本集團推廣其業務及擴大客戶群的良好機遇。例如，近期購置物業的客戶可能有規避物業相關風險的保險需求，其中某些客戶近期結婚或生孩子，可能需要透過 ILAS 或其他保險產品制定財務計劃。此外，現有客戶可能對抵押有關事宜感興趣，此現象將有助鞏固我們與現有客戶的關係，從而有助我們結識新的客戶。我們的董事確認，概無關連人士參與上述業務合作。

我們的董事亦認為，該等合作有助於增加本集團的品牌在其他行業的曝光率，及提高客戶對本集團的前景信心，以及增加業務招攬的可能性。

### 增加及拓展其他服務及分銷渠道

#### (i) 為客戶及顧問提供在線服務及增值申請

我們的董事知悉，就提升本集團在市場上的競爭力而言，為客戶提供在線渠道日益重要，且逐漸受到青睞。因此，本集團已計劃在未來數年分階段加強本集團的網站申請並開發全面資訊管理系統及平台，客戶及顧問可藉此執行各類職能及進行申請工作。

擁有新系統及更為強大的網站，我們的董事相信，客戶、顧問及本集團之間的關係會變得更加密切，從而在很大程度上增加商機及提升服務。此外，憑藉該等全面系統（支持多項管理決策、與客戶保持密切及時的溝通以及準確及時地執行本集團的決策），本集團能以更快的速度應對市場的變化。

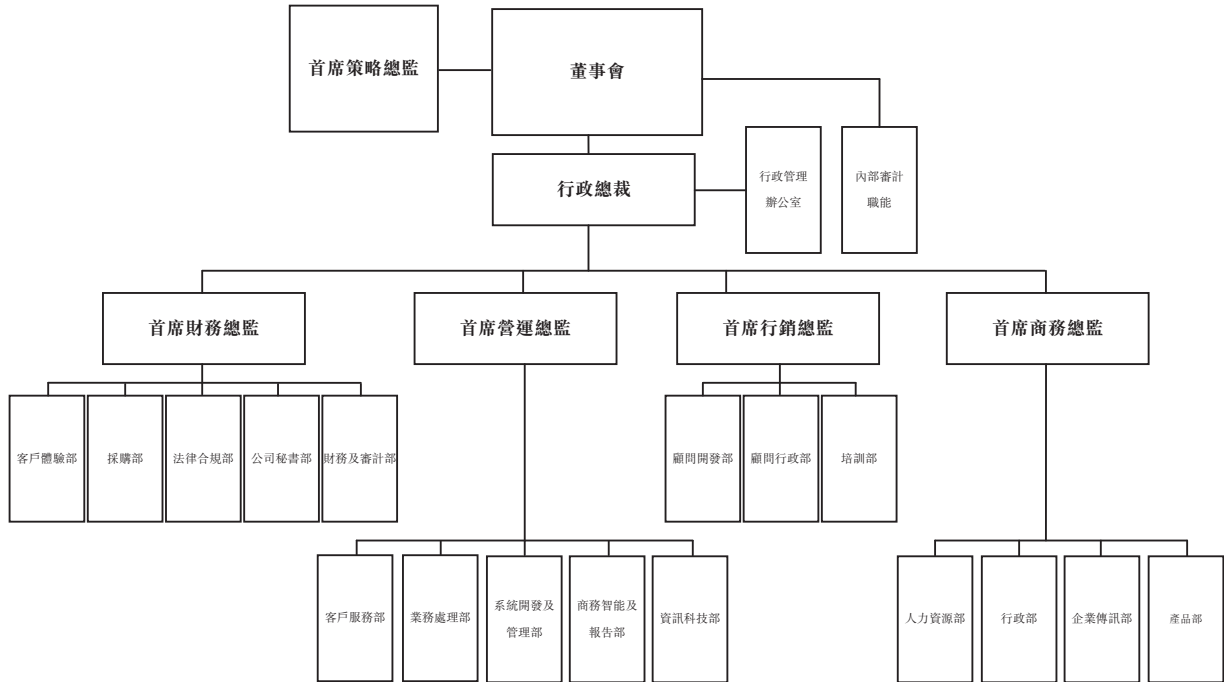
#### (ii) 電子營銷及直接營銷

隨着綜合系統及在線申請的日趨成熟，除了顧問採取面對面的營銷渠道外，本集團致力於實現電子營銷及直接營銷，提高分銷標準及一般保險產品及強制性公積

# 業 務

金計劃的效率。該項輔助性渠道可以定制的方式接納顧問的特定要求，以為顧問及客戶提供個性化服務。

## CFS 的組織架構



### 行政部

行政部主要負責為本集團提供行政支持及辦公管理。於最後實際可行日期，該部門擁有14名員工。

### 商務智能及報告部

商務智能及報告部就交付系統的管理報告、數據挖掘及供應商管理而為本集團提供支持。於最後實際可行日期，該部門擁有4名員工。

### 業務處理部

業務處理部就執行及處理新的業務申請而為本集團提供支持。於最後實際可行日期，該部門擁有7名員工。

### 客戶服務部

客戶服務部負責就解答顧問及客戶的詢問而為本集團提供支持。於最後實際可行日期，該部門擁有7名員工。該部門的負責人由一名高級經理級別的員工擔任，彼獲授工商管

---

## 業 務

---

理碩士學位，並已通過保險中介人資格考試(就保險原理及實務而言，長期保險及一般保險)以及強積金中介人考試。

### 公司秘書部

公司秘書部負責為本集團的文檔及秘書事宜提供支持。於最後實際可行日期，該部門擁有1名員工。

### 顧問管理部

顧問管理部就以下事宜為本集團提供支持，即跟進授權要求及文件以及為我們的顧問提供人力資源行政支持。於最後實際可行日期，該部門擁有40名員工。

該部門的負責人由一名高級經理級別的員工擔任，彼獲授培訓及人力資源管理學碩士學位，獲香港人壽保險從業員協會授美國壽險訓練學院院士，並完成壽險管理協會理財服務培訓一級課程(保險基礎：人壽保險、年金保險及健康保險)。彼亦已通過保險中介人資格考試(就投資相連的長期保險及一般保險而言)。

### 顧問發展部

顧問發展部就以下事宜為本集團提供支持，即協調有關顧問的事宜，招募及制訂顧問激勵計劃。於最後實際可行日期，該部門擁有3名員工。

### 企業傳訊部

企業傳訊部就推廣品牌、安排營銷活動及與大眾傳媒進行溝通而為本集團提供支持。於最後實際可行日期，該部門擁有3名員工。

### 客戶體驗部

客戶體驗部主要負責以下工作，即當客戶投訴本集團時為客戶提供良好的體驗，並就該等投訴進行調查。於最後實際可行日期，該部門擁有1名員工。

### 行政管理辦公室

行政管理辦公室主要負責為我們的董事及本集團的高級管理層提供秘書支持。於最後實際可行日期，該部門擁有2名員工。

### 財務及審計部

財務及審計部就以下事宜為本集團提供支持，即賬目簿記、進行財務分析、控制預算、處理佣金、安排公司理財及執行投資決定。於最後實際可行日期，該部門擁有10名員工。

### 人力資源部

人力資源部主要負責招募及選拔人員，以及負責內部員工的績效管理、薪酬及福利、培訓及發展以及僱員關係。於最後實際可行日期，該部門擁有4名員工。

### 資訊科技部

資訊科技部主要負責為本集團提供IT基礎架構、網絡通信、系統運作及服務器維護。於最後實際可行日期，該部門擁有8名員工。

### 法律及合規部

法律及合規部就以下事宜為本集團提供支持，即監控及實施合規政策、監測法律規管事務及監控內部管理程序。於最後實際可行日期，該部門擁有4名員工。該部門的負責人由一名香港合資格律師擔任，彼於一九九七年十二月獲授法學學士學位，於一九九九年六月取得法學研究生證書，並自二零零一年九月起擔任執業律師。該部門的員工亦包括二零零五年二月至二零零七年七月期間曾擔任香港專業保險經紀協會行政總監的一名經理，彼已獲得保險畢業文憑，並已獲得澳大利亞新西蘭保險金融學會確認為特許保險專業研究員。

### 採購部

採購部就採購辦公用品、服務及設備而為本集團提供支持及管理。於最後實際可行日期，該部門擁有2名員工。

### 產品部

產品部就以下事宜為本集團提供支持，即控制及採購分銷產品、評估產品特徵、為顧問提供產品信息及與本集團的產品發行人取得聯絡。於最後實際可行日期，該部門擁有4名員工。

### 系統開發及管理部

系統開發及管理部主要負責提供系統設計及系統開發項目，以及為本集團提供計劃支持。於最後實際可行日期，該部門擁有4名員工。

## 業 務

### 培訓部

培訓部主要負責為顧問安排及提供持續專業進修及一般培訓。於最後實際可行日期，該部門擁有3名員工。

### 顧問

於最後實際可行日期，顧問由18個主要團隊組成，每個團隊的主管負責管理其自身的團隊成員、招聘、以團隊為基礎的推廣活動及團隊文化。

就 CFS 而言，CFS 的首席行銷總監（「首席行銷總監」）冼健岷先生負責管理我們與顧問團隊的關係，向顧問傳達本集團的整體銷售及營銷策略，並向顧問取得反饋。CFS 的三個部門（即顧問行政部、顧問發展部及培訓部），由首席行銷總監管理，負責向顧問提供本節以上「CFS 的組織架構」一段所述的各種支持。

法律及合規部負責管理及執行顧問的規管及合規框架。

### 銷售及營銷

本集團已透過本集團的企業傳訊部及顧問發展部、獨立公關公司及顧問進行及主辦內部及外部的銷售及營銷活動。我們的董事相信，結合內部及外部人士將有助於本集團更有效地進行及主辦銷售及營銷活動。我們的內部營銷活動主要指為顧問提供的銷售獎勵及晉升活動。我們的外部營銷活動主要指企業營銷文件、廣告宣傳及企業營銷活動，例如舉辦座談會、研討會等。

	截至十二月三十一日止年度		
	二零零七年	二零零八年	二零零九年
	港幣千元	港幣千元	港幣千元
內部營銷活動 .....	4,736	5,552	7,289
外部營銷活動 .....	12,787	14,626	4,147
	<u>17,523</u>	<u>20,178</u>	<u>11,436</u>

於二零零九年十二月三十一日，個人客戶佔新產生業務的百分比超過99%，而企業客戶則佔餘下的部分。根據本集團的內部統計數據，透過直接市場推廣、轉介及來自現有客戶的經常性業務所產生的新業務的百分比概述如下：

	截至十二月三十一日止年度		
	二零零七年	二零零八年	二零零九年
直接市場推廣 .....	18.9%	19.4%	18.3%
轉介 .....	38.9%	46.3%	47.4%
來自現有客戶的經常性業務 .....	42.2%	34.3%	34.3%



誠如上文所述，轉介及來自現有客戶的經常性業務一直為本集團過往三年的主要分銷渠道，我們的董事相信該等渠道顯示出強大的品牌及客戶的忠誠度，即本集團的主要競爭優勢之一。

### 銷售及分銷渠道

顧問的銷售及分銷渠道包括研討會、展覽會及調研。本集團的客服部負責跟進及行政工作。於最後實際可行日期，本集團擁有1,023名顧問，包括13名副總監、1名副總裁、117名副董事、5名助理副總裁、130名助理副董事、227名首席財富管理顧問、5名首席顧問、31名高級顧問、205名高級財富管理顧問、166名顧問、98名財富管理顧問及25名獲授權見習生。顧問則按團隊劃分。副總監、副董事及助理副董事各自均擁有自身的團隊及團隊管理人員。CFS的首席行銷總監冼健岷先生負責顧問的整體管理。本集團銳意將顧問打造成為一個受過良好教育及訓練有素的專業、年輕、朝氣蓬勃的營銷團隊。於最後實際可行日期，逾95.2%的團隊成員已取得高等教育或以上學歷。

由於顧問為本集團的主要收入提供者，彼等的生產力對本集團取得成功至關重要。生產力可從所提供的服務質素及所產生的業務數量進行考慮。為了持續增加顧問的生產力，本集團已成立顧問發展部、顧問行政部、產品部及企業營運部，主要負責為顧問提供全面支持，以令顧問能更有效及高效地履行其職責。

### 推廣

本集團不時進行多項推廣活動，包括參與公共研討會、投放電視、雜誌及報紙廣告，以及按季度發佈免費雜誌「獨立財誌」。

除了經常性的推廣活動，我們的董事還在各種場合推介本集團，例如積極參與各個專業領域及慈善機構舉辦的公共或私人活動。此類間接推廣活動對我們建立企業形象尤其重要。該等推廣活動一直受到外部人士的認可，榮獲無數獎項。獎項及表彰的詳情列於本節「主要獎項及表彰」一段。

此外，本集團正計劃與各個機構或公司(其客戶可能成為本集團的潛在客戶)建立聯盟。

我們的董事認為，上市是將本集團推向普通大眾的另一項重大突破。我們的董事認為，上市必將有助於進一步改善本集團的形象並將促進本集團日後在保險及強制性公積金計劃經紀市場的發展。

---

## 業 務

---

顧問個人團隊會進行各種營銷活動，例如參加展覽會、路演及舉辦研討會。此外，個人團隊會進行其自身的活動以支持其營銷職責。

### 售後服務

售後服務由顧問及本集團的客服部負責。

售後服務對本集團乃屬重要，其原因是：首先，根據我們的內部統計數據，於二零零九年約有82%的新業務是由現有客戶產生或轉介；其次，企業形象已扎根於客戶心中。因此，售後服務對本集團日後的發展至關重要。

因此，本集團已安裝，並會不斷強化客戶關係管理（「客戶關係管理」）系統，以鞏固我們與客戶的關係。

我們的客戶關係管理系統會記錄所有客戶的資料及其相應的投資組合資料，以及客戶所提出的任何服務要求。透過我們的客戶關係管理系統的網絡界面，顧問與我們的客戶可瀏覽其投資組合、評估報告及個人詳情。顧問亦可透過本集團的內聯網絡端口，進入客戶關係管理系統，以確保能即時應對客戶的要求或詢問。

我們亦已設立客戶體驗部，以處理客戶通過電話或電郵提出的任何詢問或投訴。

### 產品盡職調查及產品研究

本集團的產品部會對本集團提供的新產品作出盡職調查。彼等會就透過本集團產品發行人提供的產品編製盡職調查報告及／或收集相關資料，以及其他相關材料，以供顧問進行產品營銷及分析。此外，產品部亦會研究不同產品的特徵，並為方便顧問行事出具產品比較報告。

我們的董事認為，產品品質性能盡職調查及產品研究不僅擴大了本集團的業務，亦提升了本集團在潛在客戶以及現有客戶心中的專業形象。

### 我們的客戶

我們的客戶是顧問為其提供服務的投保人。董事認為，獨立保險經紀將投保人視為客戶乃屬行業慣例。本集團主要由顧問就挑選適當的保險產品及／或強制性公積金計劃（該等產品乃由產品發行人提供）而為客戶提供意見，以協助客戶達致其需求。作為保險經紀，本集團須根據保險公司條例行事，以符合投保人及潛在投保人的利益。透過提供意見，本集團有權因向客戶安排保險產品／強制性公積金計劃而向產品發行人取得有關業務推介及介紹的經紀佣金收入。此外，我們的董事認為，由產品發行人向經紀支付佣金乃為行業慣例。從另一角度而言，由於所有該等費用最終會自客戶的供款中扣除，因此客戶間接向本

---

## 業 務

---

集團支付有關佣金。儘管本集團並不將產品發行人視為客戶，但實際上本集團應收取的款項以及所承擔的信貸風險均來自產品發行人而並非投保人。

我們的董事已確認，於截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度各年，本集團五大客戶合併收入佔本集團總收入的百分比未超過2.5%。

本集團的客戶大部分位於香港，截至二零零九年十二月三十一日，佔客戶總數的約98.2%，而餘下的細微部分則來自全球各地，包括但不限於在香港工作的外籍人員及前往香港旅行的客戶。與本集團客戶訂立的所有合約乃於香港執行。

本公司董事並不認為香港保險市場(尤其是ILAS)及強制性公積金市場已飽和。相反，該等市場被認為具潛在機遇，原因如下：(i)香港非投資相連業務的保單保費於截至二零零六年、二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止四個年度保持不斷增長，增長率約為5.0%、7.4%、9.2%及10.7%；(ii)於截至二零零八年十二月三十一日止年度，有關投資相連業務的保單保費的增長率下降22.8%，而截至二零零九年十二月三十一日止年度則有所恢復，以約15.7%的比率增長；(iii)自二零零四年至二零零八年間，香港的新ILAS業務錄得約34.6%的複合年增長率；(iv)經考慮香港客戶對具有較高回報的保單的需求日益增加，ILAS於過往數年深受歡迎；及(iv)特別是由於人們越來越關注維持退休後的生活質量，因此香港客戶越來越熟悉投資基金。詳情請參閱本招股章程「行業概覽」一節。有關我們實現業務目標及進一步發展的業務策略評情，於本節「我們的業務策略」一段披露。

本集團並未從事且無意於中國從事任何銷售業務。控股股東將在中國設立保險經紀業務，有關詳情載於本招股章程「與控股股東的關係及關連交易」一節「控股股東的背景」一段。截至二零零九年十二月三十一日止年度，本集團僅約1.1%客戶來自中國。經考慮香港保險業的市場潛力，本集團認為，來自中國的客戶僅作為本集團業務的補充，因此並無制定從中國招攬新客戶的具體策略。由於具嚴格控制，因此CFS的獨立僱員將於中國客戶進行申請前，確保其有入境香港的證明文件(此入境記錄顯示於該等客戶入境許可證上)。本集團並未從事任何未經授權跨境銷售營運。

此外，與其他客戶相似，本集團透過開展「認識你的客戶」盡職調查及本節標題為「日臻完善的全面內部控制制度」一段所述其他舉措確保有關該等中國客戶遵守所有相關法律及法規。就打擊有關洗黑錢活動而言，CFS 要求所有客戶(包括該等中國客戶)供款將僅透

## 業 務

過以客戶名義開立賬戶的支票、電匯匯票或信用卡建立的銀行系統進行。本集團不會接受我們客戶的現金付款。該等款項乃直接支付予有關產品發行人。我們的董事知悉並確認本集團遵守所有相關的法規及規例，包括反洗錢規例。

下表列示本集團於二零零九年十二月三十一日本集團客戶百分比與彼等概況(就年齡及性別而言)的資料。

年齡	特定 年齡範圍內 的客戶 佔客戶總數 的百分比	特定 年齡範圍內 的男性客戶 佔客戶總數 的百分比	特定 年齡範圍內 的女性客戶 佔客戶總數 的百分比	特定 年齡範圍內 認購 定投 ILAS 計劃的客戶 佔該特定 年齡範圍內 客戶總數的 百分比	特定 年齡範圍內 認購 一次性給付 定投 ILAS 計劃的客戶 佔該特定 年齡範圍內 客戶總數的 百分比	特定 年齡範圍內 認購 強制性 公積金計劃 的客戶 佔該特定 年齡範圍內 客戶總數的 百分比	特定 年齡範圍內 認購其他 保險產品 的客戶 佔該特定 年齡範圍內 客戶總數的 百分比
企業客戶.....	1%			14%	0%	85%	1%
20至25歲(不包括25歲).....	5%	56%	44%	87%	0%	9%	4%
25至30歲(不包括30歲).....	21%	54%	46%	88%	1%	7%	4%
30至35歲(不包括35歲).....	22%	52%	48%	87%	3%	7%	3%
35至40歲(不包括40歲).....	17%	51%	49%	86%	6%	5%	3%
40至45歲(不包括45歲).....	13%	52%	48%	85%	8%	5%	2%
45至50歲(不包括50歲).....	10%	55%	45%	84%	10%	4%	2%
50至55歲(不包括55歲).....	6%	54%	46%	82%	13%	4%	1%
55至60歲(不包括60歲).....	3%	50%	50%	76%	18%	5%	1%
60歲或以上.....	2%	53%	47%	60%	34%	3%	3%
客戶總數的百分比.....	<b>100%</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>	<b>85%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>
客戶總數.....	46,358						

我們的董事已確認，為確保客戶購買適當彼等及與彼等的要求及風險偏好相一致的 ILAS，各顧問會採取包括以下典型步驟的工作流程：

- (i) 每一項新的申請均須附有由客戶簽署的需求分析表。
- (ii) 需求分析表中的「財務策劃分析」必須在「目標」、「負擔能力」及「年齡」項下明確載有顧問對客戶的需求作出的合理分析。
- (iii) 透過進行需求分析表中客戶簽署的適當性問卷調查，客戶可知悉其風險承擔能力。顧問必須確保產品的風險水平與客戶的風險承擔能力相符。
- (iv) 倘客戶的選擇與顧問的意見或風險承擔能力不相符，則客戶需填寫聲明表示客戶未根據顧問的意見作出選擇及／或作出與其風險承擔能力不一致的選擇。

---

## 業 務

---

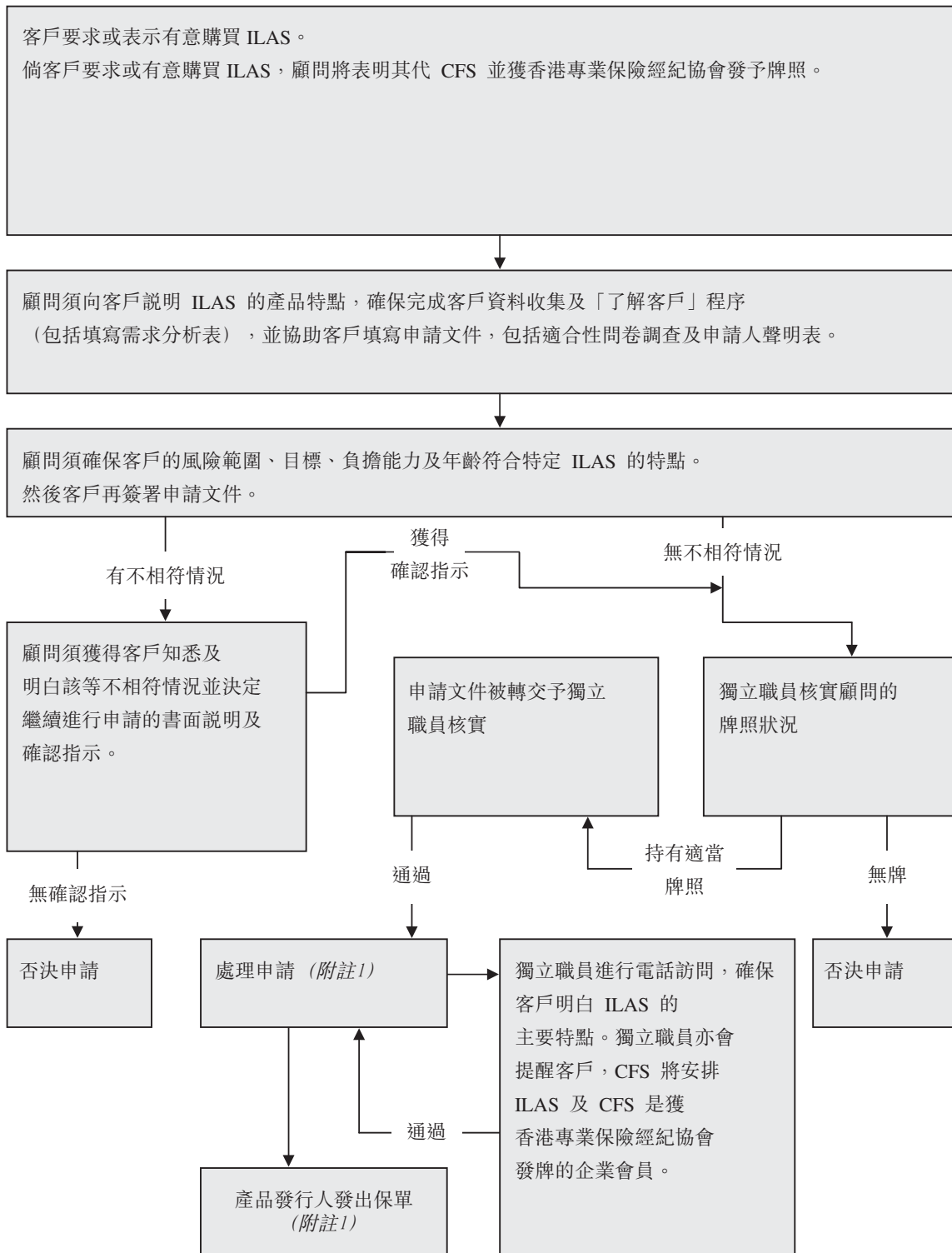
- (v) 此外，每一名新客戶必須簽署申請人聲明書，以確認其知悉及接納產品的顯著特徵。

我們的董事已確認，除保險經紀須承擔的一般責任(例如本集團作為保險經紀未能遵守PIBA及／或MPFA行為守則)外，本集團並未因客戶簽署上述表單而引致額外的責任。



## 業 務

下圖演示 CFS 就 ILAS 而言的典型銷售過程的主要步驟：



附註：

- (1) 客戶有撤銷申請的冷靜權。請參閱本招股章程「行業概覽」一節「香港 ILAS 發展狀況」一段。
- (2) 就其他產品 (如 CAM 提供的產品) 而言，倘客戶要求或需要產品時，特定顧問並未持有適當牌照，則該特定顧問不再為該客戶提供服務。本公司董事認為，該客戶將轉由其他持有適當牌照的顧問提供服務。

## 主要獎項及表彰

自我們成立以來，我們已在慈善、行業及專業領域榮獲多個獎項，作為對我們取得的成績以及為取得巨大成就所作努力的認可。部分主要獎項包括：

<u>獲獎年度</u>	<u>主要獎項</u>
二零零九年	獲翰威特及南華早報聯合頒發「二零零九年香港最佳僱主」及由翰威特及 The Wall Street Journal Asia 聯合頒發的「二零零九年亞洲最佳僱主」  CFS行政總裁馮女士榮獲由指標雜誌頒發的「二零零九年金融業最非凡女性」  連續第3年榮獲南華早報及香港財務策劃師學會頒發「香港卓越財務策劃公司大獎(獨立理財顧問行業)」
二零零八年	連續兩年榮獲南華早報及香港財務策劃師學會頒發「香港卓越財務策劃公司大獎(獨立理財顧問行業)」  榮獲 Mediazone Limited 評選為「Hong Kong's Most Valuable Companies 2008」  獲香港市務學會頒贈「良心品牌優異證書」  獲香港社會服務聯會頒授「5年 Plus 商界展關懷」標誌
二零零七年	獲南華早報及香港財務策劃師學會頒發「香港卓越財務策劃公司大獎(獨立理財顧問行業)」  獲翰威特及南華早報頒發「二零零七年香港最佳僱主」  獲香港社會服務聯會頒授「商界展關懷」連續5年標誌(二零零二年 — 二零零七年)

## 調查及合規事宜概要

### 本集團的投訴處理程序

本集團一般按投訴性質將投訴劃分為內部投訴及外部投訴。客戶可(i)通過電話；(ii)親身前往；(iii)透過郵遞或電郵；或(iv)透過媒體(我們的董事已確認，本集團從未接獲透過此渠道遞交的投訴)遞交投訴。本集團就各類投訴方式制訂不同的處理程序。

一般投訴乃根據投訴處理手冊被界定為不包括任何欺詐、違反規管機構的法律法規及/或導致本公司形象受損的投訴，由客戶體驗總監處理。客戶體驗總監會根據手冊進行

調查並主動跟進工作。我們的董事已確認，一般投訴的處理通常自接獲投訴當日起計十四個工作日內完成。

倘顧問在代表 CAM 時的不當行為引致針對 CFS 員工提起訴訟案件，則 CFS 會將有關案例轉交 CAM 客服代表作進一步處理。CFS 亦已發出一項指示，提醒其員工上述推介程序。我們的董事已確認，就彼等所知及所信，CAM 的投訴處理程序符合證監會的行為守則。此外，CFG 及 CAM 均已個別及共同同意其將彌償就本集團任何股東因任何人士就 CFG 及／或 CAM 從事或進行的業務提起的任何投訴、索償或法律程序而可能產生或蒙受的所有損失、費用（包括所有堂費）、開支、罰金或其他負債提出的要求，且無論何時均使本集團全體及各股東就此獲得完全彌償。

嚴重投訴乃根據投訴處理手冊被界定為一般投訴以外的投訴，由合規總監處理。合規總監會調查及評估投訴影響，並相應地採取適當措施。截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度，本集團分別接到 27 宗、21 宗及 16 宗對顧問的投訴，主要與潛在不當銷售及顧問令人不滿意的服務水準有關。於往績記錄期間，僅於截至二零零七年十二月三十一日止年度接獲一宗對本集團的投訴。該投訴與相關產品發行人改變 ILAS 相關資金過程中可能發生的失誤有關，而 CFS 於二零零七年四月就此作出回應後概無接獲與之相關的任何進一步查詢。我們的董事已確認，於往績記錄期間內本集團向我們的客戶支付賠償的過程中並無引致任何投訴（於二零零七年 CFS 就一名客戶的投訴按不承認責任的基準向一位客戶提供 6,500 港元的賠償（鑒於補償額相對較低，CFS 並無獲得顧問償付）則除外），並無預計會對本集團的業績、財務狀況及聲譽造成重大影響的尚未解決的投訴。

### 調查及合規事宜

本集團的經營業務須受到香港有關保險中介人的法律、法規及規例的規限。該等法律、法規及規例會不時出現變動。儘管本集團已制訂及實施合規指引及內部監控措施，但仍可能在我們的董事及／或員工的行事過程中存在缺陷，可能致使董事及／或員工自身或本集團有關成員受到有關機構的調查及／或受到紀律處分。就我們董事所深知，下文概述截至最後實際可行日期，規管機構致使我們的顧問受到有關機構調查的所有重大調查。我們的董事認為，證監會或香港專業保險經紀協會概無對本集團的財務狀況、業務及經營造成不利影響。

### 疑似由意圖推廣證券的人士違反證券條例(已廢止)第50條及／或第74條

證監會於二零零三年二月二十八日向 CFS 發出了警告函(「函件」)，當中說明證監會於二零零二年八月內或前後對疑似由意圖推廣證券的人士違反證券條例(已廢除)第50條及／或第74條作出調查，證監會經考慮該案件的一切情況後僅決定發出函件。

誠如函件所述，由證監會進行的調查披露(其中包括)：

- (i) CFS 的一名營銷員曾擅自造訪，按一般條款討論投資於可能被分類為證券的各類工具的可能性；及
- (ii) CFS 並未制訂明晰的書面政策，規定電話營銷員僅可透過未獲邀約的造訪來推廣保險產品。

誠如函件所述，CFS 受到證監會的警告，其中包括 CFS 須制訂書面政策，規定所有員工(包括顧問及電話營銷員)不得透過未獲邀約的造訪推廣證券及／或與投資有關的服務。

經考慮上述案件的情況後，證監會決定僅發出函件。自該事件以來，本集團一直採取嚴格措施監控及監督顧問的業務活動，並確保顧問一直遵守本集團的書面政策及／或證監會的規則及條例。

根據證監會通函，ILAS 單位並非證券；任何就選擇 ILAS 相關資金而可能向投保人提供的建議並非有關證券的建議；及推廣、發售或銷售 ILAS 並不構成買賣證券。因此，我們董事認為，本集團並無向我們的客戶銷售任何證券或投資相關的服務，儘管如此，但本集團自此卻制訂書面政策，規定全體顧問不得透過未獲邀約造訪推廣證券及／或與投資相關的服務。本集團的法律合規部會隨機進行檢查，以確保全體顧問均遵守該等書面政策。

由於本集團受到香港專業保險經紀協會(就 CFS 所進行的活動而言)的規管，因此已執行相關合規程序。於接獲該等警告函之後，為避免日後發生類似事件，本集團已鄭重要求全體員工及全體顧問嚴格遵守書面政策(書面政策乃通過電郵及會議通知)所載的規定。

### 對CFS及CAM提請訴訟及索償

有關對CFS提請的訴訟及索償，於二零零二年及二零零七年分別在小額錢債審裁處向CFS分別提起一宗及四宗案件，涉及顧問對CFS指控的不當銷售。CFS已贏得所有該等案件，就此而言則意味着二零零二年的案件已於該年度撥回，而二零零七年的案件已於二零零八年撥回。然而，於二零零八年在觀塘裁判法院向CFS提請的一項案件，涉及指控CFS可能違反香港法例第486章個人資料(隱私)條例。CFS亦贏得該案件，就此而言則意味着該案件亦於二零零八年被撥回。於最後實際可行日期，CFS並無有關上述各案件的任何負債及

後續訴訟。自註冊成立以來直至最後實際可行日期，CFS並未遭受其他訴訟或索償。CAM自註冊成立以來直至最後實際可行日期概無面臨任何訴訟或索償。此外，於最後實際可行日期，並無針對CFS或CAM的尚未解決的索償或訴訟。

### 有關顧問的內部及外部紀律處分

我們的董事確認，於往績記錄期間，有兩宗投訴案件(分別於二零零八年五月及二零零九年十二月開庭)導致CFS終止與兩名顧問的合約關係。該等案件的投訴主要關於投訴人指稱有關顧問處理其對產品發行人作出供款的方式。我們的董事認為，有關顧問未能遵守CFS的內部守則、規則及程序，隨後便終止了其與CFS的合約關係。我們的董事已確認，該等案件並未導致任何機關針對有關顧問及／或CFS作出任何紀律處分。

此外，於二零零九年，因香港專業保險經紀協會認為其與客戶資料有關的銷售方式及行為存在問題，一名已辭任顧問受到香港專業保險經紀協會處罰。該名已辭任顧問於香港專業保險經紀協會的牌照被吊銷三個月。該名顧問並未提出上訴。我們的董事已確認，該案件並未導致任何機構針對CFS作出任何紀律處分。

另外，證監會於二零零七年四月分別對顧問作出譴責，並分別處以30,000港元之罰金。如證監會於其強制執行通知書內所公佈，上述顧問(可從事證券及期貨條例規定的第4類(就證券提供意見)受規管業務並獲CAM認證的持牌代表，亦獲CFS認證以代表CFS，惟未獲證監會發予牌照)未能(其中包括)熟稔與投資產品相關風險、向客戶恰當說明所有重大價格下跌風險及充分確保投資產品的適合性。CAM and CFS因此次事件對上述顧問實施內部處罰，惟並無終止CAM或CFS與彼等之服務合約。於最後實際可能日期，上述顧問仍擔任顧問，獲證監會(由CAM認證)及香港專業保險經紀協會(由CFS認證)發牌。



除上文所述外，我們的董事已確認，直至及包括最後實際可行日期(i)本集團並無受到來自任何持牌機構針對本集團進行的任何調查及任何懲戒措施(包括警告函)；(ii)本集團於往績記錄期間已遵守與本集團進行的保險及強制性公積金計劃經紀業務有關的所有相關法律、規則及法規；(iii)自CFS註冊成立以來，CFS及所有顧問於開展業務時已獲相關監管機構授發牌照；及(iv)本集團、本集團的各董事、本集團的主要管理層人員及顧問概無遭到香港專業保險經紀協會、證監會或其他監管機構的延續性紀律制裁或調查，或遭遇香港專業保險經紀協會拒絕註冊，或受到香港專業保險經紀協會的譴責、懲戒或被取消資格。本集團承諾不會委聘已受到有關監管機構處分的記錄的任何人士作為其顧問，有關處分措施令其稱職性及合規性受到質疑。此亦符合香港專業保險經紀協會的牌照發放規定。



## 保險

為了遵守保險業監督為保險經紀制訂的最低要求，我們投購了適當的職業責任險。此外，就本集團的經營所投購的險種乃屬適當，涵蓋的範圍包括財產損失或損毀、僱員賠償及差旅損失及意外。於截至二零零七年、二零零八年及二零零九年十二月三十一日止三個年度各年，我們的保險支出總額分別約為430,000港元、761,000港元及1,100,000港元。根據香港的行業慣例，以及我們經營業務的經驗，我們的董事相信，投保金額就本集團目前的業務規模而言乃屬足夠，並確認投保金額符合保險業監督的規定。

## 知識產權

本集團並無註冊任何知識產權。本集團於二零一零年六月二十一日與CTL訂立有關香港保險及強制性公積金業務的非獨家授權協議，以在香港使用CTL註冊的商標，即、CONVOY、康宏理財、康宏及，有關詳情載於本招股章程「與控股股東的關係及關連交易」一節。

## 競爭

### 競爭對手

我們的董事知悉，提供保險經紀服務的競爭對手擁有不同的經營規模。我們的董事認為，本集團在香港提供保險經紀服務的主要競爭對手為私人公司，且無法取得該等競爭對手的公共資料。然而，於二零一零年四月三十日（為確定來自香港保險顧問聯會的註冊資料的最後實際可行日期），根據節選自香港專業保險經紀協會及香港保險顧問聯會的登記資料，本集團擁有的獲授權推廣 ILAS 的顧問人數最多。於二零一零年四月三十日，11間公司（包括本集團）擁有逾100名獲授權推廣 ILAS 的顧問；371間公司（約佔公司總數的97.1%）最多擁有100名獲授權推廣 ILAS 的顧問。有關獲授權推廣 ILAS 的顧問人數統計披露於本節「我們的競爭優勢」一段。若干銀行及保險公司（部分為公眾公司）亦可向客戶提供 ILAS。然而，董事知悉該等公司不會作為保險經紀而從事相關業務，而該等公司未必將 ILAS 視為彼等的主營業務，因此董事認為該等公司不具有競爭力。

我們的董事相信，本集團是保險經紀行業中提供以下事務為數不多的公司之一，即(i)根據發展模式為顧問提供全日制專業培訓（有關發展模式的詳情，請參閱本節上文「我們的競爭優勢」一段）；及(ii)透過本集團的企業營運部、法律合規部、產品部、顧問發展部及顧問行政部為顧問提供業務支持。

我們的董事進一步相信，本集團在市場上擁有極高的品牌知名度，已與 ILAS 發行人及客戶建立業務關係，本公司可憑借此點在保險經紀行業內提升競爭優勢。

### 進入門檻

法律規定，擬擔任保險經紀的人士須取得保險業監督的授權或須申請成為保險業監督所批准的保險經紀團體的成員。我們的董事認為，表面上似乎並無太多要求的授權規定，連同富有經驗的獨立保險經紀在過往的經營中所建立的商譽可有效阻礙進入保險經紀行業的潛在進入者成為我們的重要競爭對手。

儘管上述門檻令新的保險經紀進入該行業受到一定影響，但本集團卻面臨來自現有銀行及保險公司的競爭。相較於其他競爭對手，本集團擁有競爭優勢，有關詳情載於本節「我們的競爭優勢」一段。

### 合資格人員的競爭

通過將我們發展成為在香港提供優質保險經紀服務的獨立保險經紀之一，本集團已制訂各種策略（例如培訓補助及職業發展諮詢）以挽留專才。

### 經驗豐富的管理層

我們的主要管理層（包括我們的所有執行董事或高級管理層人員及顧問的高級管理層）在業內擁有豐富的經驗。因此，彼等已與客戶、ILAS 發行人、保險公司及參與保險及強制性公積金計劃經紀行業的其他公司建立並維持良好的關係。

本集團過往曾錄得較低的高級管理層及顧問人員流動比率。本集團簡潔的組織架構亦令本集團可快速應對業務環境出現的變動。

### 銷售及營銷能力

本集團為顧問提供各類培訓及職業發展計劃，包括在職培訓、發展模式項下的指導以及就職業發展提供意見。此外，顧問部分成員間接持有本集團的股權。因此，我們的董事認為，顧問將更加勤勉地為本集團工作，亦會更加忠誠於本集團。

### 與產品發行人建立業務關係

本集團已與產品發行人建立良好的業務關係。

一般而言，本集團與產品發行人（例如 ILAS 發行人）訂立的經紀協議條款包括（其中包括）以下方面：

- (i) 作為獨立承包商，CFS 須為產品發行人推介業務，作為回報，產品發行人須定期按規定的比例為本集團支付佣金；
- (ii) 產品發行人有權不接納本集團推介的業務；

- (iii) 倘有關客戶於佣金回補的彌償期(一般為自 ILAS 簽署當日起計六個月至二十四個月的期間)內終止定投 ILAS 保單，則本集團將向產品發行人退還其按比例收取的相關佣金，即倘若客戶於其簽署保單當日後數月終止其定投 ILAS 保單，而該終止處於彌償期內，則本集團有權保留有關彌償期內數月的該部分佣金，並將向產品發行人退還已經收到的佣金超出部分。有關佣金回補的詳情，請參閱本節上文「佣金回補」一段；及
- (iv) 該等協議並無明確的屆滿日期，但可提前一個月以書面通知的形式及／或在若干情況下予以終止，例如：
  - (a) 本集團被要求進行清盤程序；
  - (b) 本集團停止買賣；
  - (c) 本集團進行任何不當行為，而產品發行人認為此等行為不利於或可能不利於產品發行人的利益；或
  - (d) 違反經紀合約的條件。

### 我們的董事與主要股東的權益產生競爭的詳情

我們的董事及控股股東各自已確認其及其聯繫人於上市後及本公司上市後，除了在本集團的業務中擁有權益外，概無於與本集團產生或可能產生競爭的業務中擁有任何權益。

根據本集團與各執行董事訂立的服務協議(「**董事服務協議**」)，各執行董事已向本公司作出承諾，只要其繼續為董事以及在辭任後或終止董事服務協議後十二個月內，其不會(無論是股東、董事、僱員、合夥人、代理或其他職位，但不包括於任何公司(其股份在知名交易所上市)持有不超過5%的股份或認股權證的執行董事)單獨或與任何其他人士聯合直接或間接於本集團任何成員公司開展業務的司法權區進行或參與任何與本集團任何成員公司的業務產生或可能產生競爭的業務或活動。