HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

# 保單分配
# 2026機制及系統更新



Jul 2026

AIA Hong Kong

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

# 2026 優化重點總結 (2026 年10月16日起實施 )

| | 重點新增/更新 | |
|---|---|---|
| 1 | 「智友易+ 」Smart + 主頁新增待辦事項 | (Slide 4) |
| 2 | 新增快速搜尋「客戶名稱」功能 | (Slide 5) |
| 3 | 每頁顯示新增至30個客戶紀錄 | (Slide 5) |
| 4 | iSay分享功能可於保單分配系統內直接分享給客戶 | (Slide 5) |
| 5 | 優化合資格跟進事項列表，描述同事是否已在60天內或外完成的跟進事項 | (Slide 6) |
| 6 | 於客戶的保單概覽新增欄位顯示 i) 保單狀態 ii) 繳付狀態 iii) 過去12個月是否有續保佣金 | (Slide 7) |

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 保單分配計劃 - 商機無限

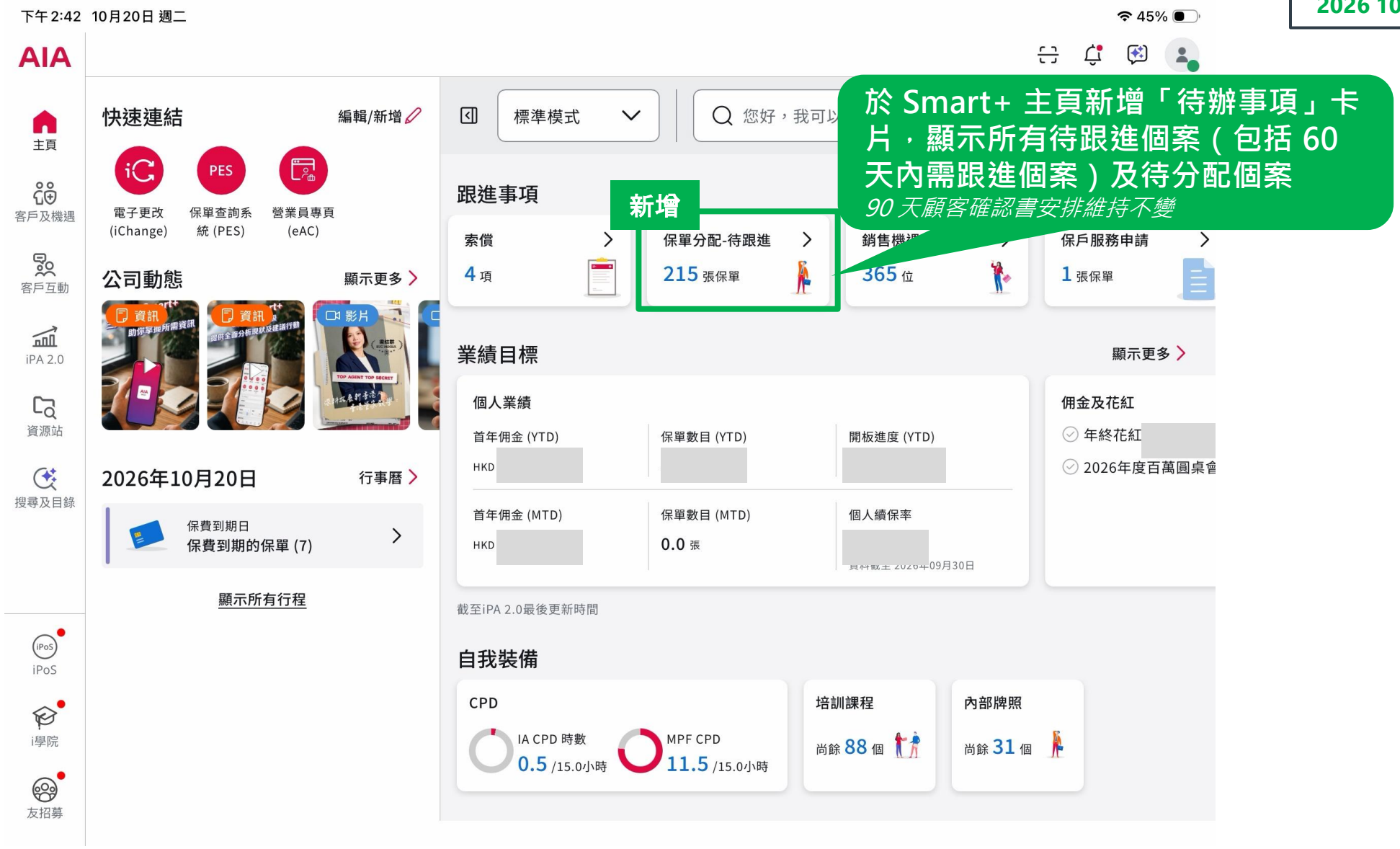
1 保單分配
2 跟進3步曲
3 現有客戶
4 CRM PES
5 持續發展

1. 營業單位主管：15天限期內完成保單分配 
2. 財務策劃顧問：完成「客戶跟進3步曲」 
3. 客戶特點：全部都是現有客戶 
4. 見客成功率超高：電子平台 CRM / PES 有齊客戶保障需要 
5. 盡顯專業：強大資源，持續發展 


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

2026 10 月新增/更新




於 Smart+ 主頁新增「待辦事項」卡片，顯示所有待跟進個案（包括 60 天內需跟進個案）及待分配個案

*90 天顧客確認書安排維持不變*

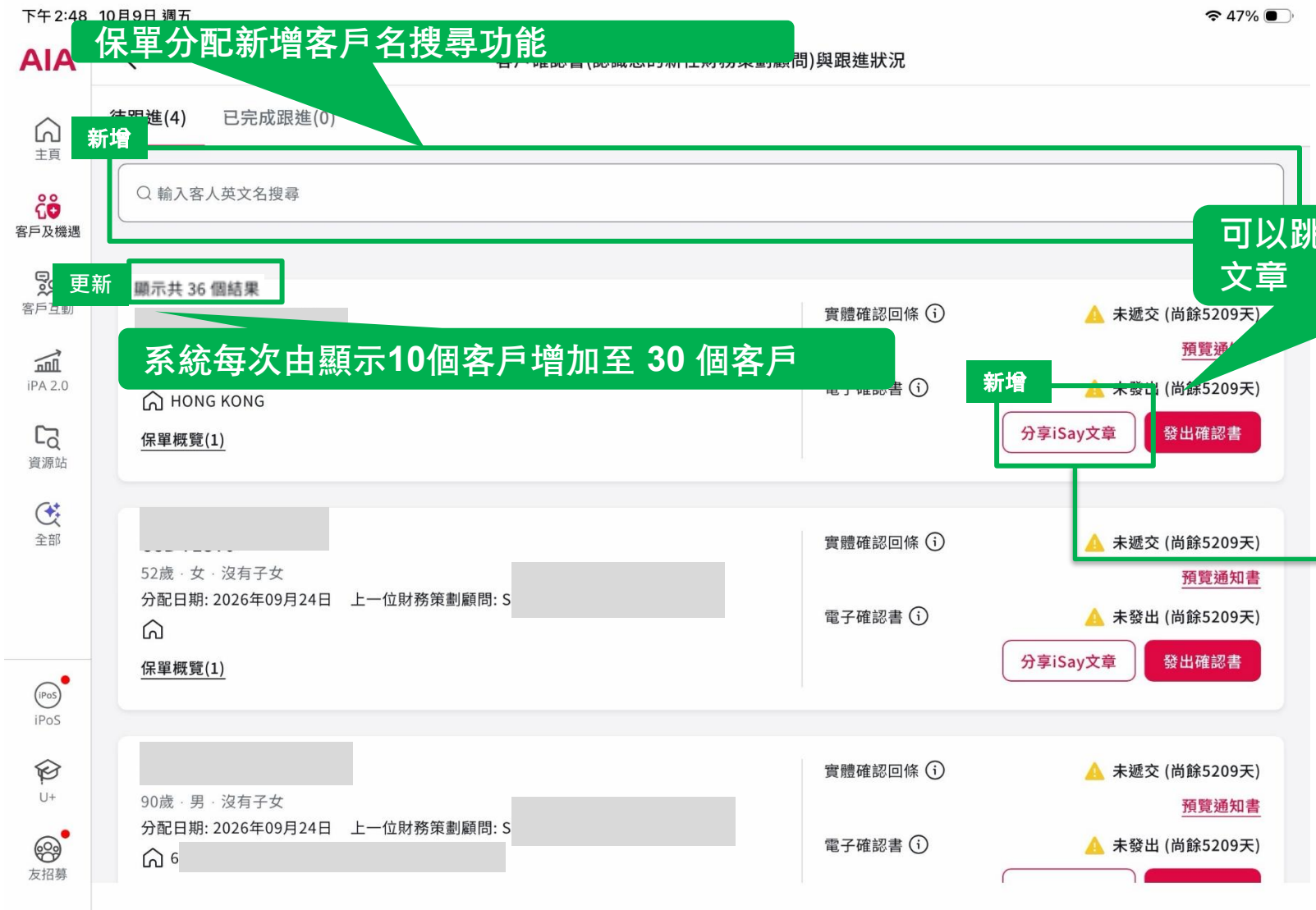
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 保單跟進

2026 10 月新增/更新







AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 保單跟進

2026 10 月新增/更新




AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 保單跟進

2026 10 月新增/更新

9:41 Mon Jun 22

保單概覽 (4)

保單分配及保單跟進新增顯示保單狀態:
i)過去12個月是否有續保佣金 ii)保單狀態 iii)保單繳納狀態

[redacted] 被多次分配 重新分配

24歲・女・未婚・沒有子女

新增

| 保單號碼<br>計劃名稱 | 核保財務策劃顧問<br>營業單位/區域 | 受保人 | 保單日期 | 所需牌照<br>ULB | MCV | GI | 過往12個月是否曾有續保佣金 | 保單狀態 | 保單繳納狀態 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| [redacted]<br>「樂怡人生」保障計劃(週年紅利) | [redacted] | [redacted] | 2024年12月17日 | ✓ | ✓ | ✓ | 是 | 有效 | 現金/其他 |
| [redacted]<br>AIA自願醫保尊裕計劃 | | [redacted] | 2024年12月17日 | ✓ | ✓ | ✓ | 是 | 有效 | 保費更改 |
| [redacted]<br>AIA自願醫保尊裕計劃 | | [redacted] | 2024年12月17日 | ✓ | ✓ | ✓ | 是 | 有效 | 扣除紅利 |
| [redacted]<br>兩全保保障型投資相連壽險計劃系列 | | [redacted] | 2024年12月17日 | ✓ | ✓ | ✓ | 是 | 有效 | 扣除紅利 |

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 5. 保單分配客戶的跟進流程


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

# 收到通知後，應儘快跟進保單分配客戶

**於保單分配後的60日內完成以下其中一項的合資格跟進行動，即可被計入跟進率：**

- 聯絡客戶完成電子確認 (e-Acknowledgement)
- 取得客戶簽署的確認回條
- 處理保戶服務(POS) 申請
- 為客戶處理索賠
- 提交新保單申請
- 跟客戶分享CRM「保單分配」客戶頁面的首篇推薦iSay文章
- 與客戶透過iPOS完成iFHC

**爲有效達到60日內跟進率和90日內跟進以達到保單續保佣金(Renewal)要求，建議參考「客戶跟進3步曲」：**




**跟客戶分享CRM「保單分配」客戶頁面的首篇推薦iSay文章**




**聯絡客戶完成電子確認 (e-Acknowledgement)**
**或取得客戶簽署的確認回條 (書面回條可以從保單分配系統下載)**

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 提醒團隊成員跟進客戶

營業單位主管適用　財務策劃顧問適用

營業單位主管完成保單分配後，亦會透過智友易+ (Smart+) 顯示尚餘日數，被提示要提醒財務策劃顧問跟進保單分配客戶




AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

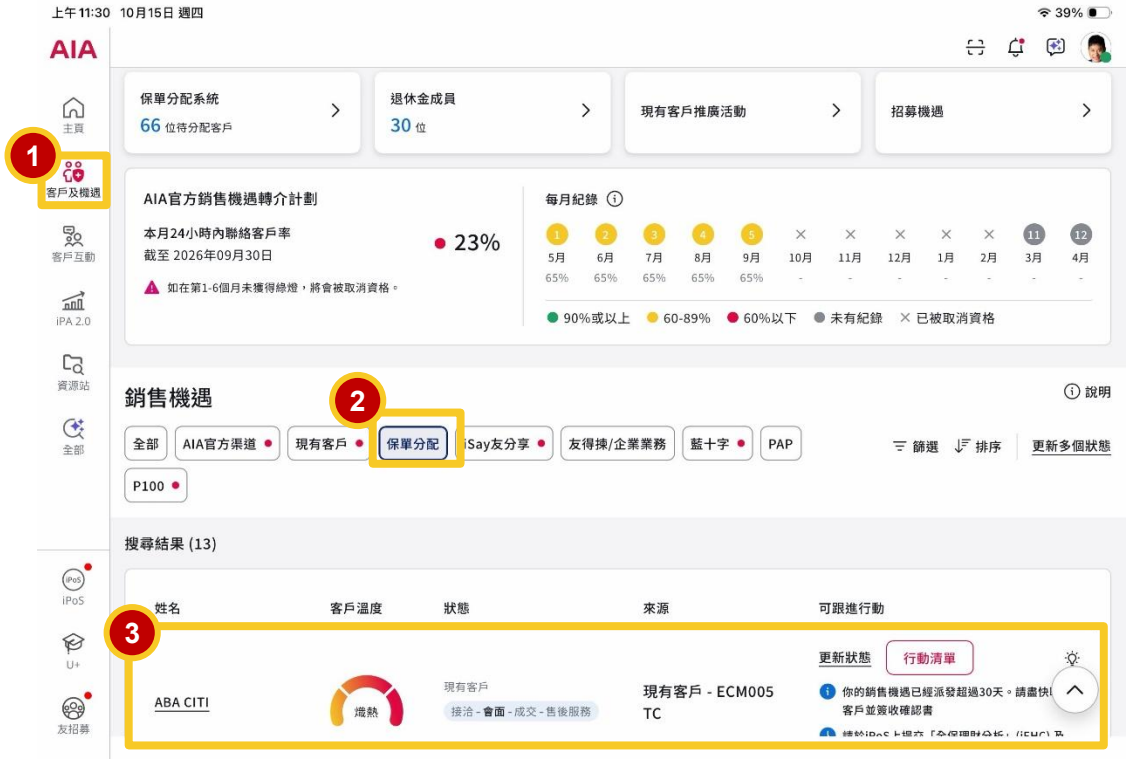
HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

# 5.1. 分享CRM「保單分配」客戶頁面的首篇推薦iSay文章（專門給保單分配客戶的iSay文章）

# 立即行動：2026年2月1日起，馬上開始發送iSay習慣，提升「60日內跟進率」

## 如何找到「保單分配客戶」專屬iSay？

✅ 在<u>分配日期60日內</u>發送指定iSay，
即可被計入「**60日內跟進率**」





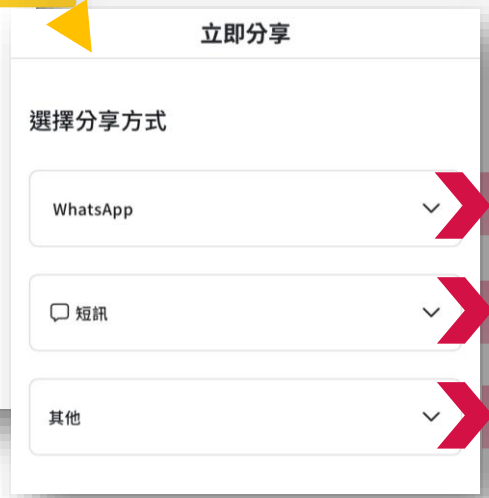


1. 選擇「客戶及機遇」
2. 選擇「保單分配」
3. 選擇客戶
4. 在iSay友分享下，首選推薦文章即「保單分配客戶」專屬ISay，選擇「分享文章」

# iSay 友分享 – 分享方式




1. AIA+ 一鍵分享 **新增**
   - 可同時分享給多位客戶(每日上限10位)
2. 一對一尊屬連結
   - 適合偏好其他溝通渠道的客戶 (如WhatsApp, 微信，電郵及短訊等)




WhatsApp

各類短訊軟件

Gmail 微信 Outlook

好處: 按客戶常用或偏好的聯絡方式分享!




提示:iSay 每日分享限額

- 每日總分享限300訊息
- 每日AIA+ 每次發送可選擇最多100位
- 每名客戶每日最多可收10個訊息

# 立即行動：2026年2月1日起，馬上開始發送iSay習慣，提升「60日內跟進率」

## 如何找到「保單分配客戶」專屬iSay？







5. 選擇「客戶」
6. 按下一步
7. 選擇「附加電子卡片」
8. 按「分享」

# 立即行動：2026年2月1日起，馬上開始發送iSay習慣，提升「60日內跟進率」

## 客戶確認書如何找到「保單分配客戶」專屬iSay？

✅ 在**分配日期60日內**發送指定iSay，
即可被計入**「60日內跟進率」**




1. 按「客戶確認書」然後「待跟進」
2. 選擇客戶
3. 按下「分享ISay文章」

# 分享CRM「保單分配」客戶頁面的首篇推薦iSay文章（保單分配客戶專用）




友邦香港的財務策劃顧問，一直以專業和真誠陪伴每位客戶，用心規劃每一段人生旅程，為您與家人的「健康長久好生活」保駕護航。

若一直與您同行、悉心跟進保單的財務策劃顧問有所變動，請放心，我們已經為您安排另一位貼心專業的友邦財務策劃顧問，繼續陪伴在您身邊。他/她將承接這份責任與信任，持續為您提供度身訂造、周全適切的保障與理財建議。

為了讓您的保險計劃更加完善及保障您的利益，請參考以下指引，並與新任財務策劃顧問聯繫。他/她將延續我們「以客戶為中心」的服務理念，傾聽您的需要，陪伴您迎接人生不同階段的挑戰與機遇，一起走向更安心，實踐「健康長久好生活」。

我們始終相信，真正的保障，始於一份不變的承諾與陪伴。







**目的**

- 向客戶傳達安心訊息：即使原有的財務策劃顧問離任，友邦已妥善安排新的專業財務策劃顧問無縫接手，服務不受影響
- 強調品牌承諾與服務延續性：突顯友邦一貫「以客為本」的服務理念，長期陪伴客戶，持續提供專業及可靠的保障與理財建議
- 建立信任與穩定感：讓客戶安心，確保其保障計劃及理財安排不會因人事變動而受到任何影響
- 提醒客戶停止與上一任已離任的財務策劃顧問進行任何服務
- 提醒主動聯絡新任財務策劃顧問，以確保持續獲得適切的跟進與專業服務

*- 同時附上新任財務策劃顧問的電子名片（E-Business Card），方便客戶聯繫*

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

# 5.2. 發送電子確認書 (e-Acknowledgement)

# 發送電子確認書流程

營業單位主管適用　財務策劃顧問適用

進入「客戶確認書（認識您的新任財務策劃顧問）與跟進狀況」頁面

1. 查看待跟進客戶
2. 發出確認書
3. 查看已跟進客戶




AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 1. 查看待跟進客戶

2. 發出確認書

3. 查看已跟進客戶





CHAN TAI MAN
8 HOI WANG ROAD
KOWLOON
HK

(POS)

親愛的客戶 ：

首先多謝閣下一直以來對本公司的支持。

閣下的友邦財務策劃顧問 CHAN PETER（保監牌照號碼: AA1234） 已於2037年11月23日離職。為了保障閣下的利益，請立即停止就查詢/跟進任何保單或保費相關事宜與CHAN BRZ ARD 聯絡。本公司將會繼續竭誠為閣下提供優質服務，並已安排下列友邦財務策劃顧問為閣下處理保單（保單號碼：B491125963）日後之一切事宜。

友邦財務策劃顧問姓名： CHAN JASON (8W – 08665 – 08960) 保監牌照號碼: AA2345
辦公地址： Unit 2301, 23/F, Tower 2, Gateway 25 Canton Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon
電話號碼： 86311157

由即日起，閣下可隨時聯絡 CHAN TAI MAN 了解上述保單之狀況或者進行保單檢視。
與此同時，通過本公司的手機應用程式AIA+，閣下可輕鬆方便隨時隨地查看保單資料及賬戶概覽，請立即掃描下方二維碼下載AIA+。

如有任何查詢，歡迎親臨本公司客戶服務中心或致電友邦客戶熱線 (852) 2232-8888。我們很高興能為閣下效勞。

此乃經由電腦發出之函件，故毋須簽署。

更改跟進友邦財務策劃顧問授權書

本人CHAN TAI MAN 有保單編號：B491125963，現授權CHAN JASON（保監牌照號碼: AA2345） 為本人處理並跟進上述保單所有事宜。日後所有關於此保單之服務，均由此君向本人提供。特此聲明。
已續發之新保單號碼為_____。

保單持有人簽署： _____ 日期： _____

ORP-RN00
2038年06月04日

(A7REN)(049)(ORPLF)(POS036)
注釋
1：AIA+ 手機應用程式讓你可於流動裝置上管理自己的保單，請即掃描二維碼下載使用！

App Store
Google Play
APK 安裝
AIA+ HK

## 操作步驟

1.1 進入「待跟進」頁面，查看待跟進客戶名單

1.2 點擊「發出確認書」啓動發送電子確認書步驟

1.3 如需要透過書面方式取得客戶確認，可點擊「預覽通知書」打印書面回條，讓客戶簽署

## 提示

- 發出「電子確認書」之前，請先聯係客戶
- 「電子確認書」有以下4種狀態：
  - i. 待發出
  - ii. 待再次發出（如客戶逾時未簽收，系統會呈現此狀態）
  - iii. 已發出，待客戶確認
  - iv. 已簽收

[AIA – INTERNAL]




## 操作步驟

2.1 選擇客戶的保單（如有多於一張保單，請選擇其中一張保單作爲主保單，以使用該保單的聯絡資料聯繫客戶）

2.2 選擇客戶接收電子確認書的方式

2.3 選擇電子確認書的語言

2.4 點擊「確認」發送電子確認書

## 提示

- 請在發出電子確認邀請之前，先聯繫客戶（面對面或通過電話），詢問客戶希望選擇哪份保單的聯絡資料，還有其偏好的方式接收電子確認書
- 如果選擇AIA+發送電子確認書，客戶會收到AIA+通知，并可前往AIA+網站或 AIA+ app完成電子確認
- 如果選擇電子郵件或手提電話短訊發送電子確認書，客戶會獲電郵或短訊通知前往AIA官網完成電子確認
- 如客戶未登記有效的手提電話號碼或電郵地址，請前往電子更改(iChange)為客戶登記有效的手提電話號碼或電郵地址
- 請提醒客戶在收到AIA 訊息後，需於第7天中午12時前進行確認，AIA訊息將於第7天中午12時後失效

有關客戶簽署電子確認書詳細步驟，可參考
7.2. 客戶簽署電子確認書(e-Acknowledgement)步驟: AIA+ 和
7.3. 客戶簽署電子確認書(e-Acknowledgement)步驟: AIA官網

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]




## 操作步驟

3.1 進入「已完成跟進」頁面，查看完成跟進的客戶名單

3.2 點擊「合資格跟進事項」，可查看已完成的合資格跟進行動

## 提示

- 完成其中一項「合資格跟進行動」，系統就會顯示「已完成」的狀態：
  1. 聯絡客戶完成電子確認
  2. 取得客戶的確認回條
  3. 處理保戶服務(POS) 申請
  4. 為客戶處理索賠
  5. 提交新保單申請
  6. 跟客戶分享CRM「保單分配」客戶頁面的首篇推薦iSay文章
  7. 與客戶透過iPOS完成iFHC
- 以上的 (1) , (2) , (3) 都被列入「合資格跟進行動」列表中的「POS保單服務」

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 6. 檢視保單跟進情況流程


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

LEAD ASSIGNMENT SPECIALIST PROGRAM

# 分配保單

## PES可查看的主要資料

### 1 **Search 搜尋**

*Policy search 保單搜尋
*Name search 客戶姓名
*Status search 保單狀況
*Follow-up agent search 跟進營業員
*Insured portfolio 保障分析
*Enquire ILAS policy by investment options 按投資選擇查詢ILAS保單
*eApp 電子過交紀錄

### 2 **U&I 待批核**

*Pending search 申請跟進事項搜尋

### 3 **POS 保戶服務申請**

*Pending search 申請跟進事項搜尋
*History search 申請記錄搜尋

### 4 **Claims 賠償**

*Pending search 申請跟進事項搜尋
*History search 申請記錄搜尋

### 5 **Policy details保單詳情**

#### 5.1 **Form/Corr. 表格/往來文件**

*General document 一般文件
*Contract 契約
*Acknowledgement receipt 保單確認回條
*Premium renewal notice 繳費通知書
*CIES Letter CIES文件
*POS 保戶服務申請記錄
*Maturity letter 期滿信件
*TIP Correspondence 支扣稅(TIP) 往來文件
*Endorsement list 保單批註
*Anniversary/Quarterly Statement 保單週年/季度通知書
*Future value illustration 保單預期價值一覽表

#### 5.1 **Record 記錄**

*Levy history 保費徵費記錄
*Signature 簽名 (營業單位主管適用)
*Cumulative cash dividend 累計現金股息資料
*E-premium coupon 電子保費現金券
*Monthly income record 每月收入記錄
*Regular cash withdrawal option history 定期現金提取選擇記錄
*Investment transaction history

#### 5.1 Other functions

*Premium offset option
*Change of plan option
*Guaranteed cash value
*Inforce Illustration
*Loan amount re-projection
*Consolidated investment option

# 檢視團隊和個人保單跟進情況流程

營業單位主管適用

## 進入「保單跟進情況」頁面

## 1. 檢視個人客戶跟進數據




AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 1. 檢視個人客戶跟進數據




**提示**

- **總分配客戶數目不超過500名**，財務策劃顧問才可符合獲保單分配的資格。符合以下其中一項條件，將不會被計算入每人500位保單分配客戶的限額內:
  - 獲得保單分配之後，財務策劃顧問為保單分配客戶投保了新的保單
  - 獲得保單分配之後，財務策劃顧問為保單分配客戶增加了附加保單 (rider)
  - 在保單分配之後保單復效 (reinstated)的客戶
  - 客戶在保單分配之後保單持續生效 (in-force) 3年
  - 如果保單分配客戶被重新分配到其他財務策劃顧問，該客戶不會被計算入原本的財務策劃顧問的限額
- **對於過去第3-14個月分配的客戶**，財務策劃顧問需要達到60日跟進率最低要求80%，才可符合獲保單分配的資格。對於跟進率低的財務策劃顧問，請提醒他們積極跟進
- **過去第3-14個月分配的客戶跟進率(60日內跟進)**：*(過去第3-14個月分配且在60日內完成合資格跟進行動的客戶數目) / (過去第3-14個月分配的客戶數目)*
- 其他指標計算方式：
  - 過去60日分配的客戶跟進率(截至今日)： *(過去60日分配且截至今日已完成合資格跟進行動的客戶數目) / (過去60日分配的客戶數目)*
  - 過去第3-14個月分配的客戶總跟進率(截至今日)： *(過去第3-14個月分配且截至今日已完成合資格跟進行動的客戶數目) / (過去第3-14個月分配的客戶數目)*
  - 新生意比率：*(過去3年分配且有新生意的客戶數目) / (過去3年分配的客戶數目)*
  - 已分配保單退保率： *(統計期間分配但1年內已退保的保單數目) / (統計期間分配的保單數目)，統計期間為今年1月1日至上個月月底*

# 7. 客戶流程


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

# 7.1.客戶通訊

# 財務策劃顧問離職後，客戶會收到以下由公司發出的通知



財務策劃顧問離職後...

1

**財務策劃顧問離職通知**

SMS AIA+



新任財務策劃顧問獲委任後...

2

**新任財務策劃顧問委任通知**

AIA+

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# 1. 財務策劃顧問離職通知

內容更新

公司會在財務策劃顧問離職/離世後，透過SMS、 AIA+ 、電郵發出客戶通知。如果上列三個通訊方式中只有一個適用/全部都不適用，公司亦會郵寄書面通知給客戶：

SMS　　AIA+

## 財務策劃顧問離職

【友邦保险】友邦短訊：您的財務策劃顧問 CHAN SLD YEDV (保監局牌照號碼： 15277066) 已於2040年7月31日離職。為保障您的利益，請勿就保單或繳付保費相關事宜聯絡 CHAN SLD YEDV。我們現正為您安排新的財務策劃顧問為您提供服務，並將於稍後通知您有關安排。如有有關繳付保費或其他查詢，歡迎親臨本公司客戶服務中心或致電友邦客戶熱線 (852) 2232-8888。[i0hC] 拒收请回复 R





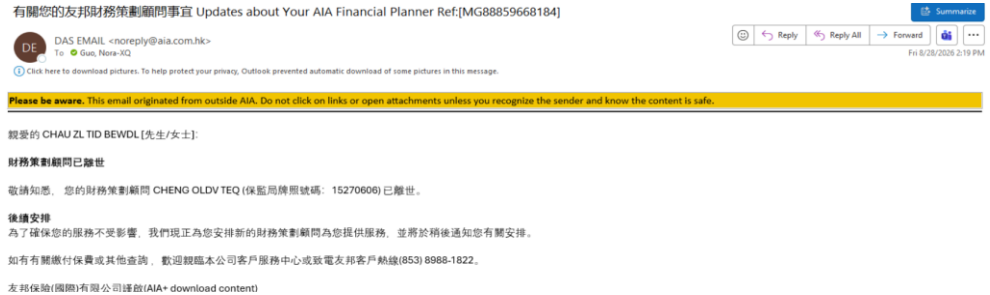




## 財務策劃顧問離世

【AIA 友邦】友邦短訊：敬請知悉，您的財務策劃顧問 CHENG OLDV TEQ (保監局牌照號碼：15270606) 已離世。為了確保您的服務 不受影響，我們現正為您安排新的財務策劃顧問為您提供服務，並將於稍後通知您有關安排。如有有關繳付保費或其他查詢，歡迎親臨本公司客戶服務中心或致電友邦客戶熱線 (853) 8988-1822。[GneV] 拒收请回复 R






AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

# 2. 新任財務策劃顧問委任通知

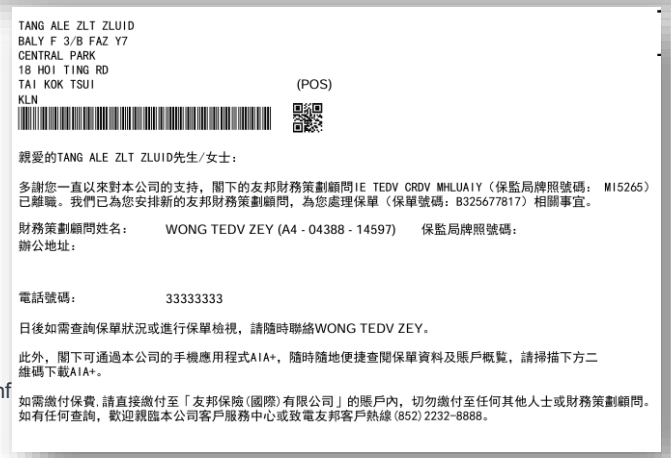
公司會在為客戶委派新任財務策劃顧問後，透過 AIA+ 、電郵、郵寄發出客戶通知 （財務策劃顧問可以於保單分配系統下載信件）

## 前任財務策劃顧問離職







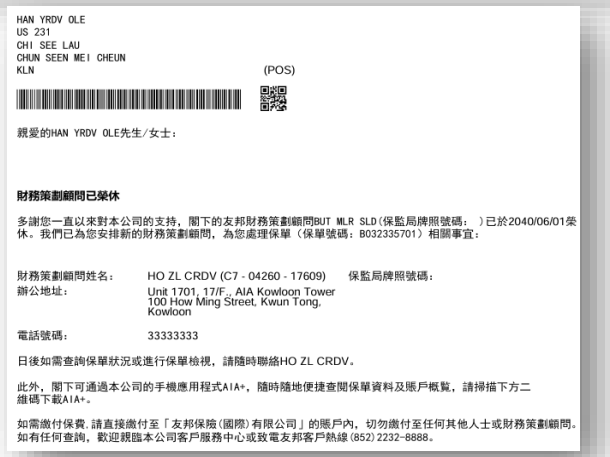



## 前任財務策劃顧問榮休










## 前任財務策劃顧問離世










AIA conf

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

# 7.2. 客戶簽署電子確認書步驟: AIA+




AIA+網頁（連結）




AIA+ App




1.1 財務策劃顧問在保單分配系統發送AIA+的電子確認邀請後，客戶會收到通知

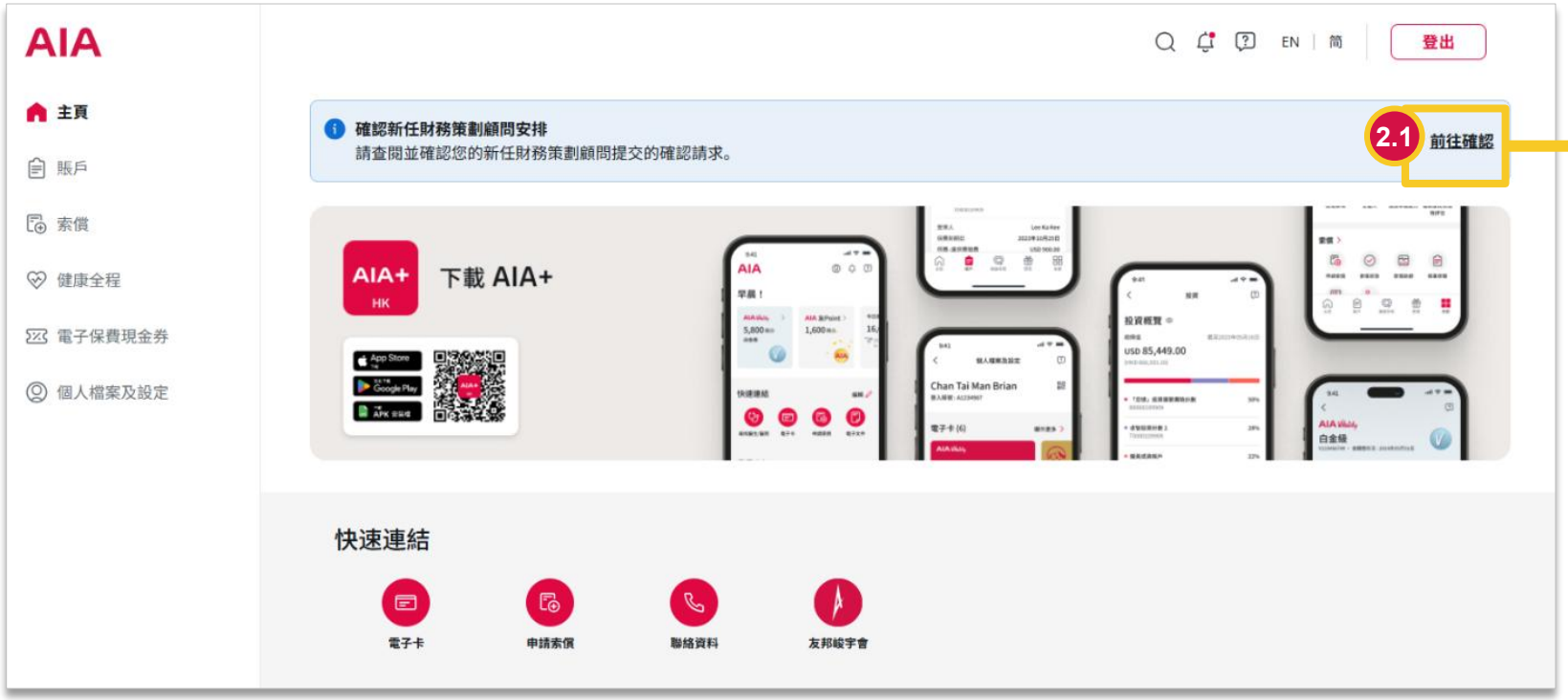
1.2 收到通知後，客戶可以透過AIA+網頁或AIA+ App登入

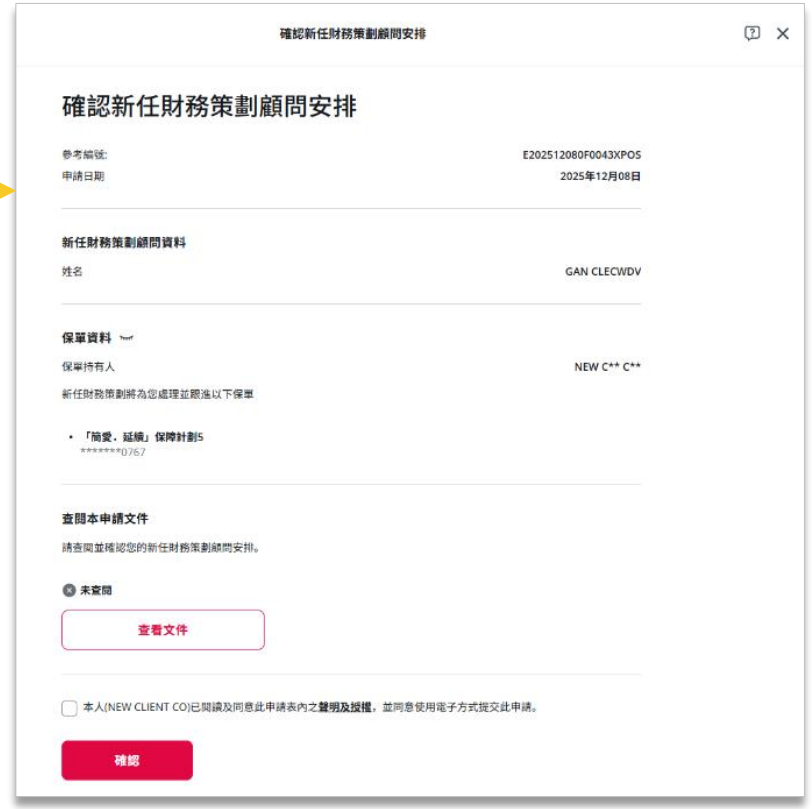
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# (A) 直接前往確認申請頁面




2.1 在首頁的提示信息，點擊「前往確認」，直接前往確認申請頁面

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# (B) 透過通知頁面，前往確認申請頁面




**2.1** 打開通知頁面

**2.2** 進入「保單及賬戶」頁面

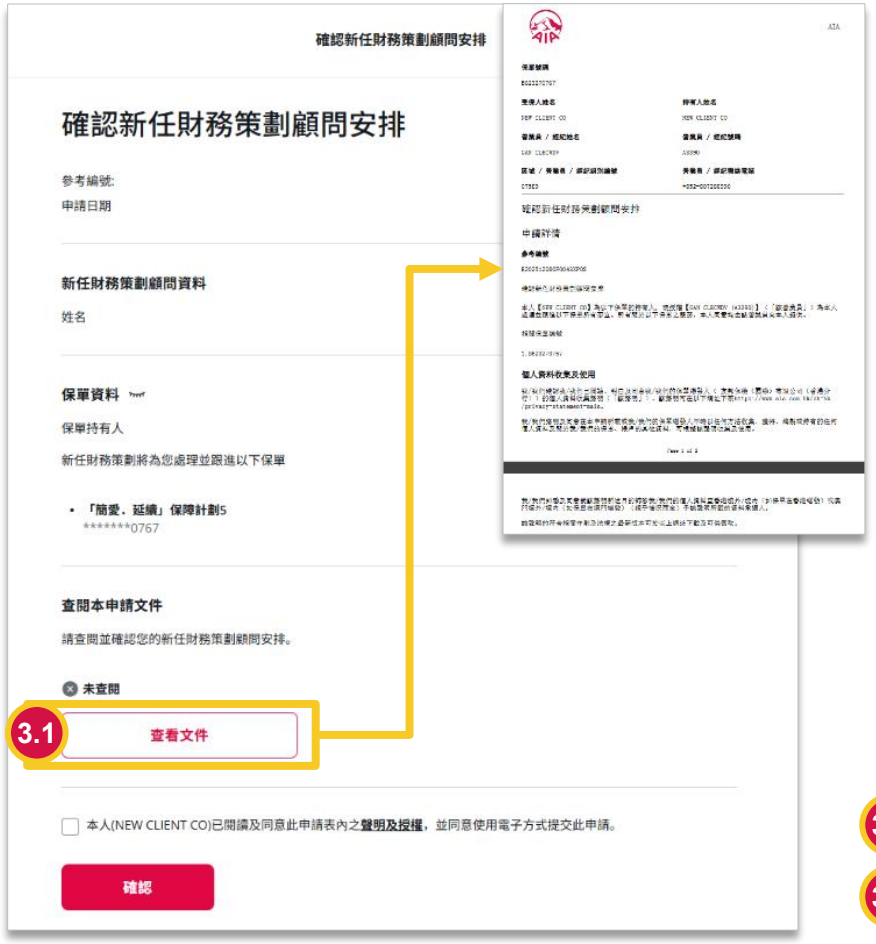
**2.3** 點擊「等待你的確認：確認新任財務策劃顧問安排」

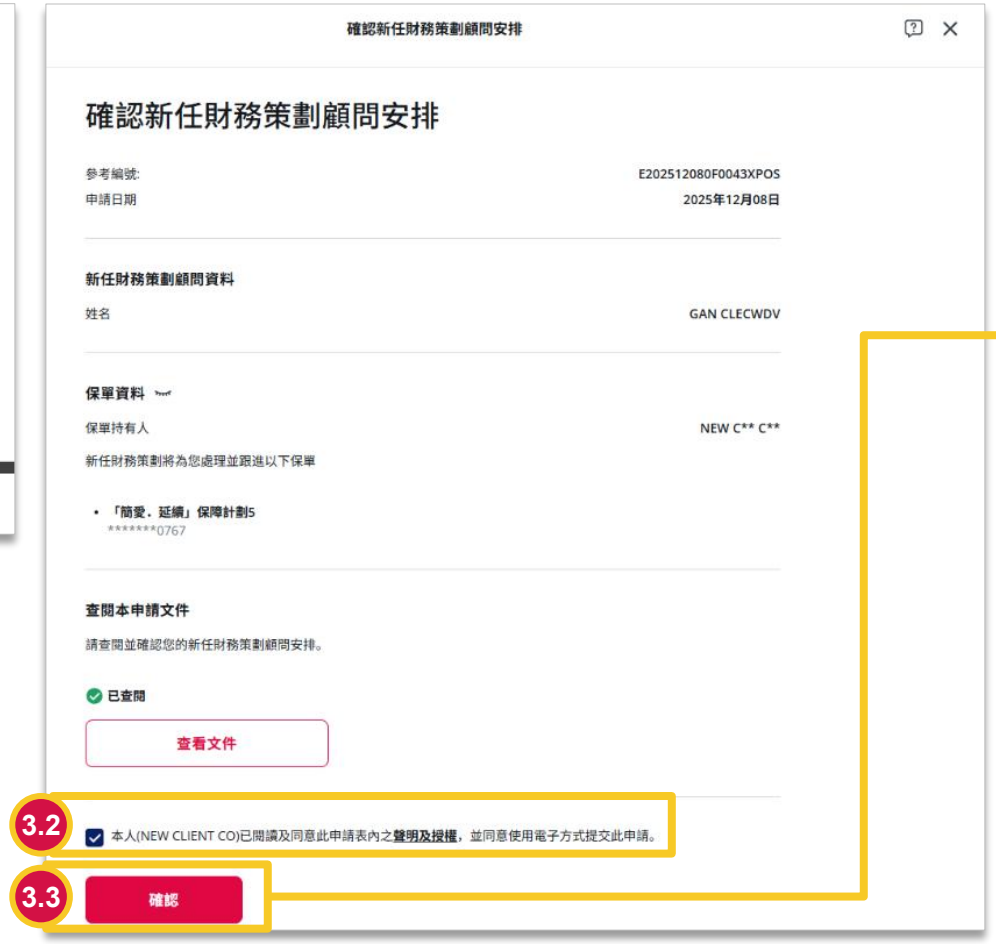
**2.4** 點擊「查看及確認」，前往確認申請頁面

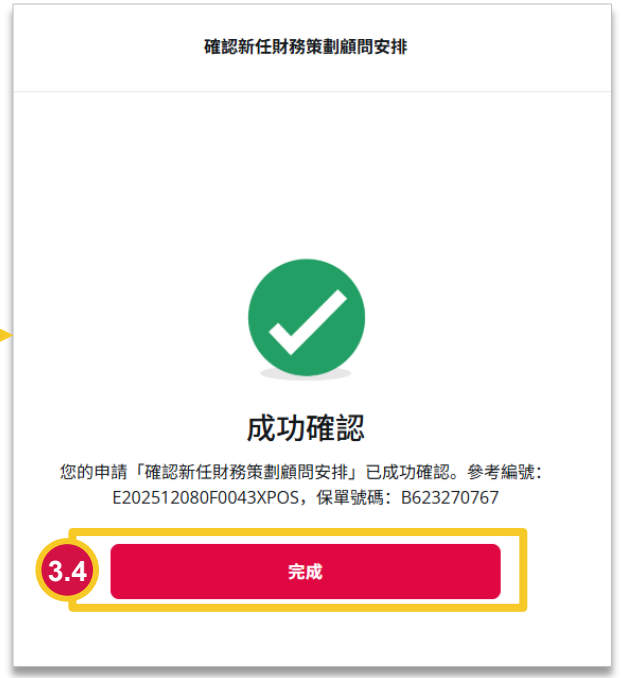
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]




**3.1** 點擊「查看文件」，
查看新任財務策劃顧問安排的詳情

**3.2** 剔選「本人(XXX)已閱讀及同意此申請表內之聲明及授權，並同意使用電子方式提交此申請。」

**3.3** 點擊「確認」

**3.4** 點擊「完成」，
完成確認



[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

# 7.3. 客戶簽署電子確認書步驟: AIA 官網

## 短訊通知

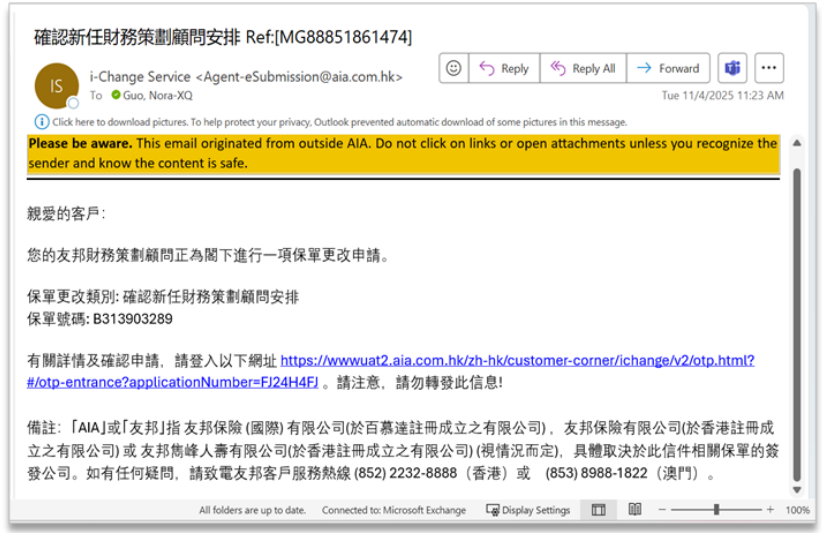
【AIA友邦】友邦短訊

您的友邦財務策劃顧問正為閣下4張保單進行一項保單更改申請。

申請號碼: EHPU8JM7
保單更改類別: 確認新服務營業員
保單號碼: B027159895,B326123962,B029069174,B911310106

有關詳情及確認申請，請登入友邦香港官方網站 > 在頁面中瀏覽"快捷網上服務" > 選擇"電子保單更改認證"，並按照說明完成確認。請注意，請勿轉發此信息! 拒收请回复R

## 電郵通知




**1.1** 財務策劃顧問在保單分配系統發送短訊/電郵的電子確認邀請後，客戶會收到通知

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]





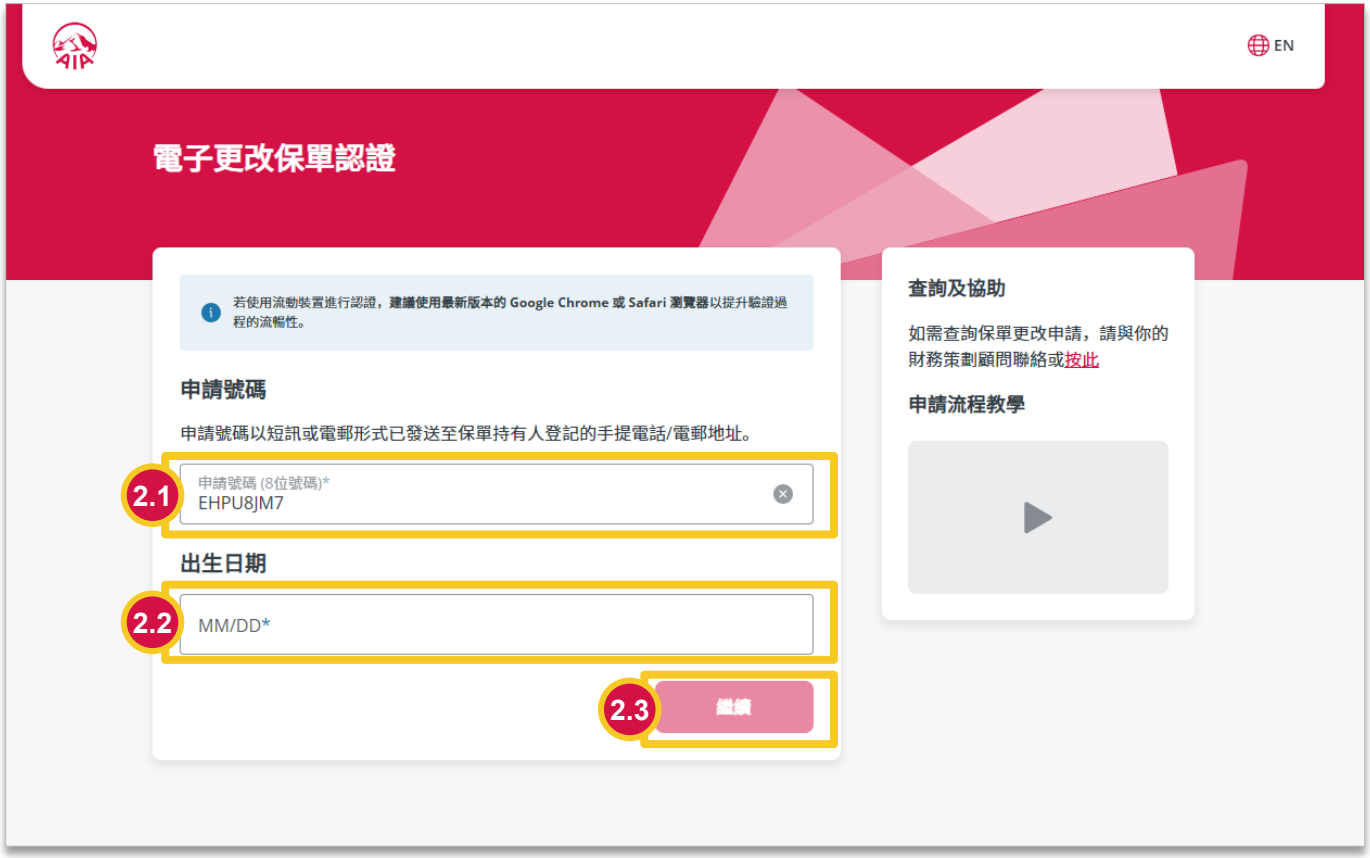


**1.2** 客戶可以透過AIA官網進入「電子更改保單認證」頁面(🔗連結)
(收到電郵通知的客戶可以直接點擊電郵中的連結進入該頁面)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]




2.1 輸入申請號碼（如客戶透過電郵中的連結進入「電子更改保單認證」頁面，申請號碼會預先被填好）

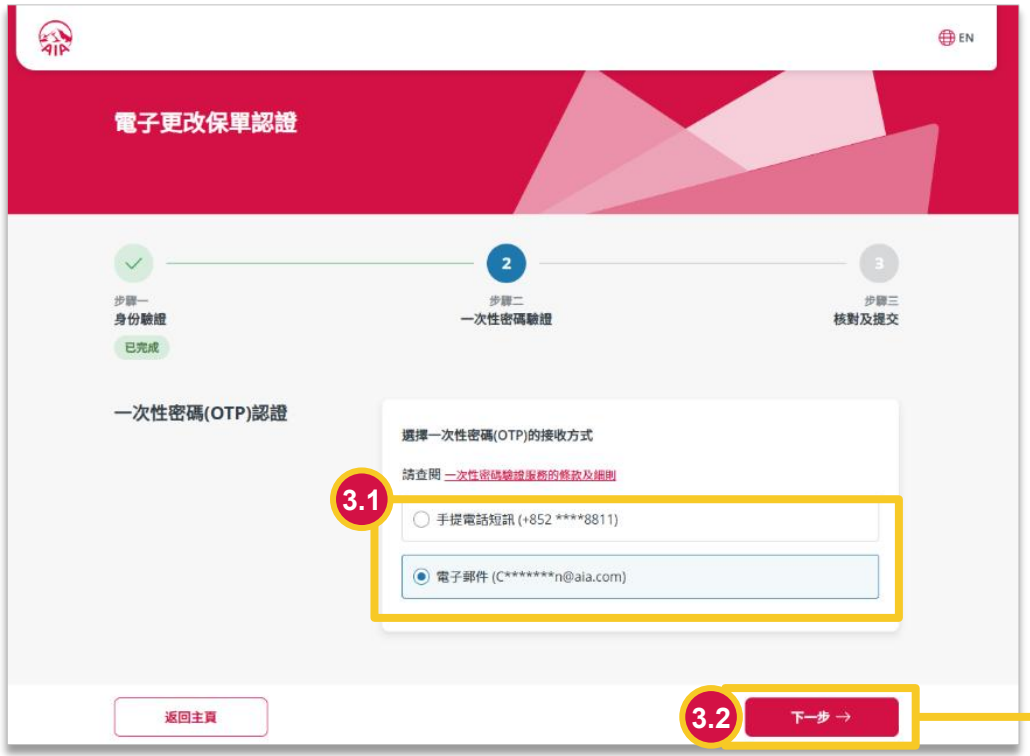
2.2 輸入出生日期

2.3 點擊「繼續」

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]







3.1 選擇一次性密碼（OTP）的接收方式

3.2 點擊「下一步」

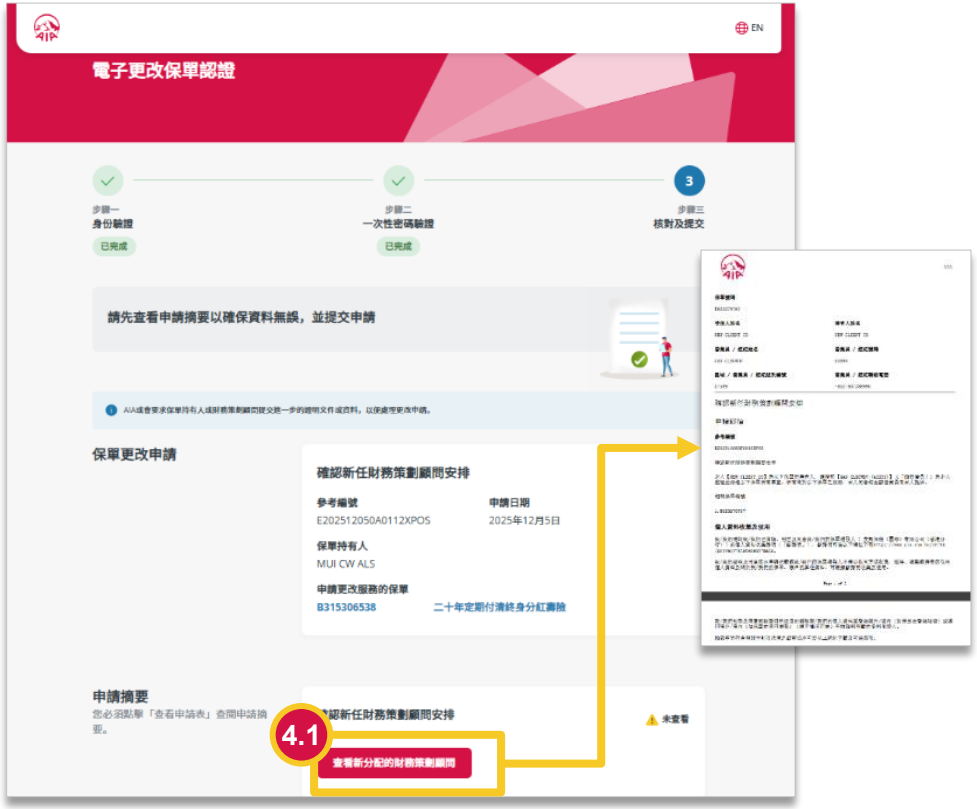
3.3 輸入一次性密碼

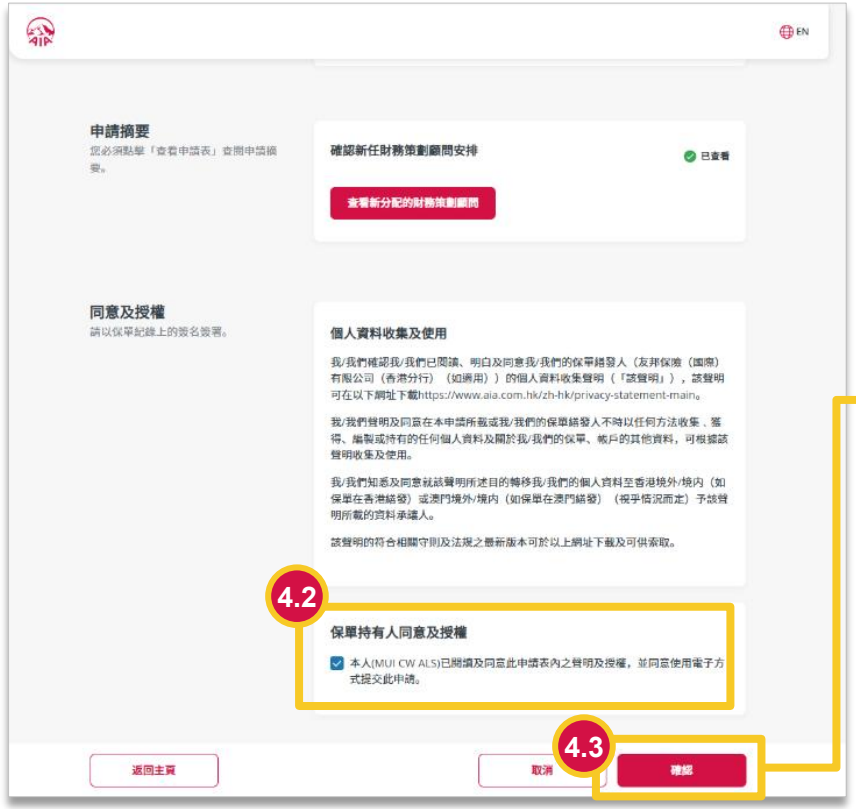
3.4 點擊「下一步」

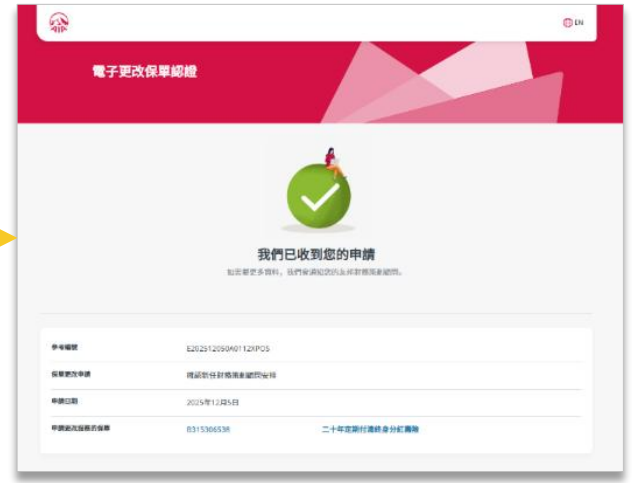
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]




4.1 點擊「查看新分配的財務策劃顧問」，查閱申請文件

4.2 剔選「本人(XXX)已閱讀及同意此申請表內之聲明及授權，並同意使用電子方式提交此申請。」

4.3 點擊「確認」，確認申請

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.



[AIA – INTERNAL]

# iAcademy -「保單分配客戶跟進3步曲」短片

▶ 掃描QR code 進入短片

*路徑: iAcademy > 網上學習> 營運 >「網上保單分配系統」用戶指引 (營業單位主管篇)*
*路徑: iAcademy > 網上學習> 營運 >「網上保單分配系統」用戶指引 (營業員篇)*

短片內容：

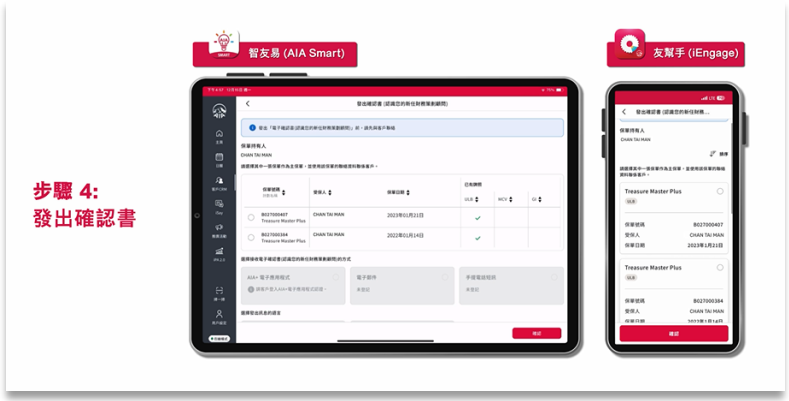
- 第一章：獲保單分配之後該做的「3步曲」簡介
- 第二章：分享 CRM「保單分配」客戶頁面的首篇 iSay 操作流程
- 第三章：發送電子確認 (e-Acknowledgement) 操作流程










營業單位主管篇

營業員篇



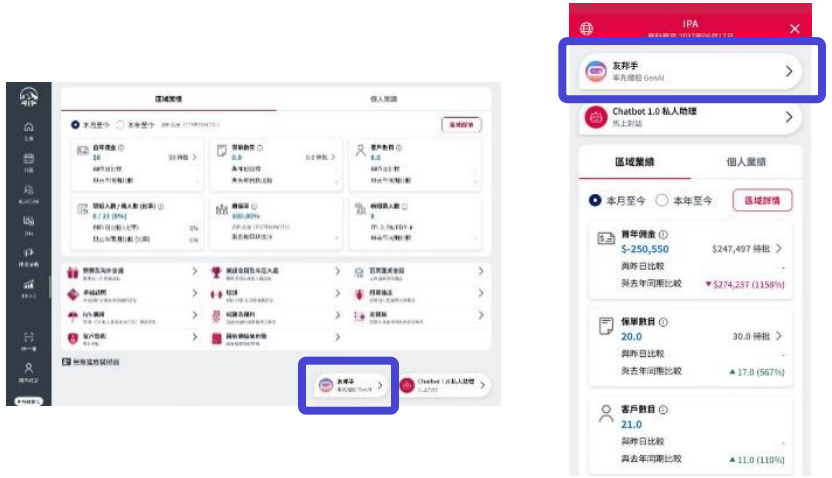
[AIA – INTERNAL]

僅供內部使用，不得向外轉發。

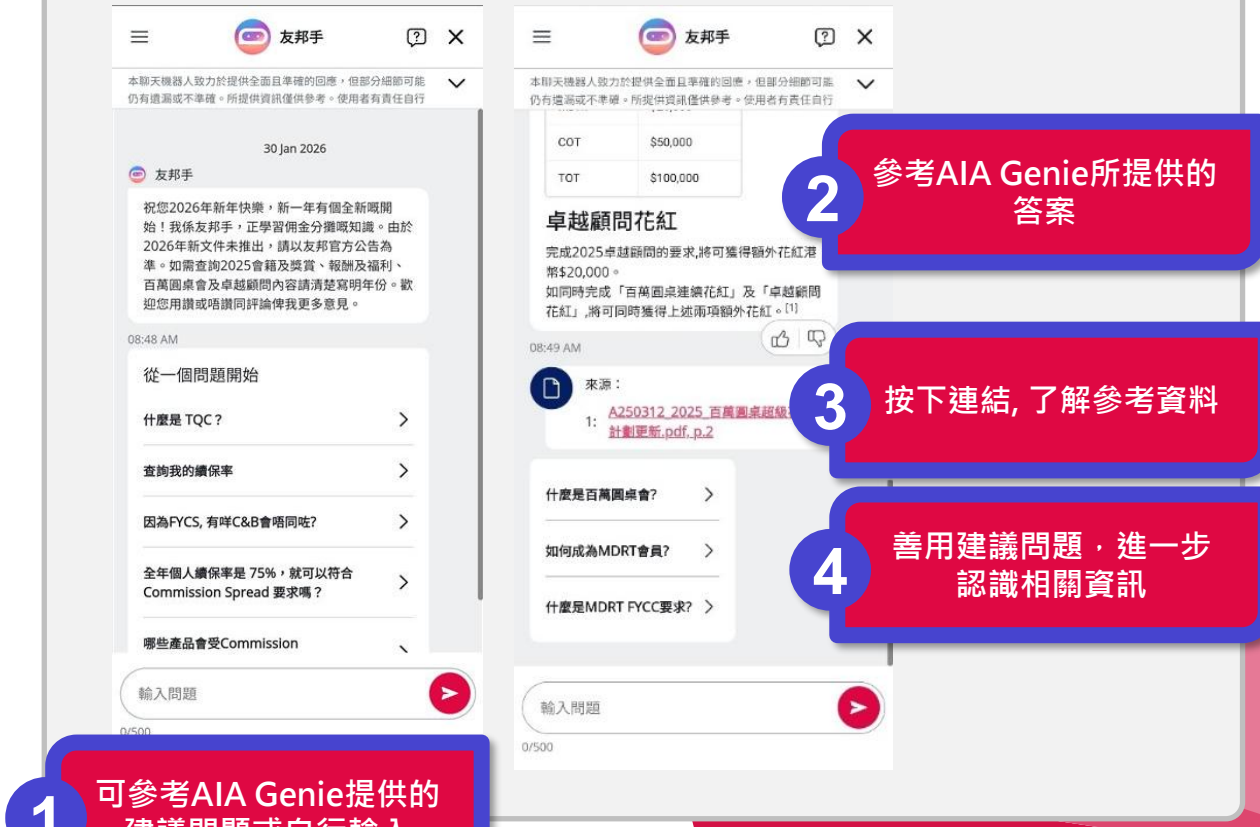
# 友邦手 AIA Genie

經已準備好解答大家關於百萬圓桌會議 (MDRT)、卓越顧問 (PA)、佣金架構以及續保率等相關疑難！

你可以在AIA SMART/ iEngage 的 iPA 2.0 頁面找到「友邦手」。



## 友邦手 Genie 使用簡介




1 可參考AIA Genie提供的建議問題或自行輸入

2 參考AIA Genie所提供的答案

3 按下連結, 了解參考資料

4 善用建議問題，進一步認識相關資訊

善用最新科技 助您輕鬆發展

全天候24小時隨時候命


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

# 保單分配相關資訊

| Item | Platform |
|---|---|
| **保單分配和跟進用戶指南 (營業單位主管/財務策劃顧問篇)**<br>➢ 保單分配相關更新 (2026)<br>➢ 營業團隊主管和財務策劃顧問就保單分配的該做事項<br>➢ 保單分配系統概覽、培訓及相關資訊<br>➢ 保單分配流程<br>➢ 已分配客戶的跟進流程<br>➢ 檢視保單跟進情況流程<br>➢ 客戶流程 | • 保單分配系統<br>• iAcademy |
| **保單分配懶人包**<br>➢ 保單分配機制<br>• 如何獲得保單分配資格？<br>• 獲保單分配之後，如何跟進？<br>• 如何獲得來自保單分配的續保佣金？<br>➢ 保單分配培訓及相關資料：連結和登入路徑<br>• 內部89號牌照<br>• 保單分配和跟進用戶指南<br>• 「保單分配客戶跟進3步曲」短片 | |
| **「保單分配客戶跟進3步曲」短片**<br>➢ 獲保單分配之後該做的「3步曲」簡介<br>➢ 分享 CRM「保單分配」客戶頁面的首篇 iSay 操作流程<br>➢ 電子確認 (e-Acknowledgement) 操作流程 | • iAcademy |
| **AIA Genie FAQ**<br>➢ 保單分配資格和跟進率要求<br>➢ 保單分配相關的報酬與福利<br>➢ 營業單位主管和財務策劃顧問就保單分配的該做事項<br>➢ 2026 更新總結 | • AIA Genie (AIA Smart, iEngage) |

**保單分配系統：**
AIA Smart 或 iEngage > 客戶CRM >保單分配系統 > 培訓及相關資料

**Leader:**




**Agent:**




**iAcademy:**
- Leader: iAcademy > 網上學習> 營運 >「網上保單分配系統」用戶指引 (營業單位主管篇)
- Agent: iAcademy > 網上學習> 營運 >「網上保單分配系統」用戶指引 (營業員篇)







[AIA – INTERNAL]

# 保單分配懶人包

## 保單分配培訓及相關資料

★★★ 「內部89號牌照」 一定一定要做

*香港版本*
路徑：*iAcademy > 網上學習> 持續進修學分(eCPD) > 正確處理保單分配及注意事項*

*澳門版本*
路徑: *iAcademy > 網上學習> 內部牌照 > 《正確處理保單分配及注意事項》*

保單分配系統登入路徑: *智友易 (AIA Smart) / 友幫手 (iEngage) > 客戶CRM > 保單分配系統*

### 「保單分配客戶跟進3步曲」短片

- 獲保單分配之後該做的「3步曲」簡介
- 分享 CRM「保單分配」客戶專屬 iSay 操作流程
- 電子確認 (e-Acknowledgement) 操作流程

路徑: iAcademy > 網上學習> 營運 >「網上保單分配系統」用戶指引 (營業單位主管篇) 或 (營業員篇)

### 「保單分配和跟進用戶指南」

- 保單分配相關機制和規則
- 保單分配詳細流程和系統操作
- 保單分配客戶跟進詳細流程和系統操作
- 客戶流程

路徑：*保單分配系統 > 培訓及相關資訊>「保單分配和跟進用戶指南」*

## 保單分配懶人包

### 如何獲得保單分配資格？

財務策劃顧問需符合的所有要求:

1. 已完成網上培訓課程並取得內部牌照89號
2. 持有客戶保單所需的產品牌照
3. 過去12個月沒有市場行爲委員會（MCC）的扣分記錄
4. 個人續保率不低於75%
5. 已獲得分配客戶不超過500名
6. 達到60日內最低跟進率要求80%
7. <更新>符合服務年期達12個合約月或以上及去年達到維持合約業績要求(只適用於被多次分配的客戶^)

營業單位主管需符合的所有要求:

1. 已完成網上培訓課程並取得內部牌照89號
2. 持有客戶保單所需的產品牌照
3. 已獲得分配客戶不超過500名
4. 達到60日內最低跟進率要求80%
5. <更新>符合服務年期達12個合約月或以上(只適用於被多次分配的客戶^)

### 獲保單分配之後，如何跟進？

60日內完成一下其中一項合資格跟進行動，即可被計入60日跟進率 (60日內跟進率需達到80%以繼續獲得保單分配資格)：

- 聯絡客戶完成電子確認
- 取得客戶的確認回條
- 處理保戶服務(POS) 申請
- 為客戶處理索賠
- 提交新保單申請
- 跟客戶分享CRM「保單分配」客戶頁面的首篇推薦iSay文章
- 與客戶透過iPOS完成iFHC

$$\text{60日內跟進率} = \frac{\text{過去第3-14個月分配且在60日內完成合資格跟進行動的客戶數目}}{\text{過去第3-14個月分配的客戶數目}}$$

### 如何獲得來自保單分配的續保佣金？

如果RYC適用於獲分配的保單，財務策劃顧問需要於90日內完成以下行動，方可獲相關佣金:

- 前任財務策劃顧問離職後90日內：
  取得客戶的書面確認回條
  (physical reply slip)

  或

- 獲保單分配後90日內：
  聯絡客戶完成電子確認 (通過iChange/AIA+流程) (e-Acknowledgement)

*有關保單分配續保佣金的詳情，可參考 "General Guidelines for Commission Assignment of Life Orphan Policies"
（路徑：保單分配系統 > 培訓及相關資料 > General Guidelines for Commission Assignment of Life Orphan Policies ）*

註^被多次分配即客戶於3年內曾分配2次或以上

保單分配懶人包

# 內部牌照要求 –
# 所有財務策劃顧問必須先獲得內部牌照(89)

## 香港版本




路徑：iAcademy > 網上學習 > 持續進修學分 (eCPD) > 正確處理保單分配及注意事項

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]