最後更新日期：2025 年 8 月 7 日

只供 AIA 內部使用



適用對象	常見問題	
僱主及僱員	1. 當 AIA 上積金易平台後，若有個人帳戶成員或僱主帳戶希望參加 AIA 計劃，應如何申請？	• 個人帳戶成員及僱主帳戶可透過以下三種方式申請參加 AIA 計劃： 1. 首選方式： 透過 MPF iPOS 並聯絡 AIA 營業代表選擇 / 登記 AIA 計劃。 2. 經積金易平台的「積金易助理」 3. 直接於積金易平台選擇 AIA 計劃： 客戶可自行於平台上選擇 AIA 計劃。 • 注意：如經積金易平台或使用中介人介面，客人需填寫《友邦強積金客戶聲明及同意書》，方可收取任何相關之金錢利益及 / 或非金錢利益，以避免佣金發放有所延誤。
僱員	2. 積金易號碼與強積金戶口號碼有何分別？	• 積金易號碼是在積金易平台註冊後，由平台分配給成員的一個個人專屬識別號碼。它用於識別僱員身份，並連結該僱員在平台上的所有強積金帳戶，包括現有帳戶及日後新增的帳戶。 • 強積金帳戶號碼則是針對每個強積金計劃所分配的獨立帳戶編號。每當僱員參加一個新的強積金計劃，便會獲得一個新的帳戶號碼。 • 因此，僱員可能擁有多個強積金帳戶號碼，但只會有一個積金易號碼。

最後更新日期：2025 年 8 月 7 日

僱主及僱員	3. 當 AIA 上積金易平台，如何查閱個人帳戶戶口？	• 你現有的強積金帳戶會獲分配一個新帳戶號碼。 成員可先登入積金易平台，點擊「我的帳戶」>「帳戶管理」>「強積金帳戶管理」，然後選擇相關計劃查看帳戶資料。 • AIA 計劃下的帳戶資料及紀錄將會於 2025 年 9 月 3 日轉移至積金易平台。所有帳戶類別將會被涵蓋，例如僱員的供款帳戶、可扣稅自願性供款帳戶、特別自願性供款帳戶及個人帳戶等。
僱主及僱員	4. 個人帳戶成員未來若需更新強積金帳戶資料或轉換基金，應如何進行？	• 成員可自行登入積金易帳戶直接操作 • 更新強積金帳戶資料：先登入積金易平台，然後選擇「我的帳戶」>「帳戶管理」>「積金易帳戶管理」/「強積金帳戶管理」，完成並提交你的指示。 • 轉換基金：先登入積金易平台，然後選擇「我的強積金」>「投資」>「現有帳戶結餘的投資」或「未來供款的投資」，完成並提交你的指示。 • 或提交指定的積金易行政表格予積金易平台處理。

僱主及僱員	5. 成員/僱主是否可以不註冊積金易戶口？	• 財經事務及庫務局局長已於 2025 年 5 月 23 日憲報刊登公告，規定友邦（信託）有限公司（即友邦強積金優選計劃的受託人）必須從 2025 年 9 月 3 日起，開始使用電子強積金系統（即積金易平台）及該系統的系統營運者提供的計劃管理服務，以履行其計劃管理職能。
		• 強積金計劃轉移至積金易平台後，僱主/成員必須於積金易平台註冊，才可繼續以電子化方式管理強積金賬戶。
		• 當然，客戶仍然可以透過其他方式，例如郵寄、傳真、電郵向積金易平台提交指定的積金易行政表格。
		  ○ 郵寄地址 - 尖沙咀郵政局郵政信箱 98929
		  ○ 傳真號碼 - 3197 2988
		• 電郵地址 - forms@support.empf.org.hk

最後更新日期：2025 年 8 月 7 日

僱主及僱員	6. AIA 上平台後是否會有收費減免或客戶優惠？	• 相關收費減免或優惠將由 AIA 另行公布。這些優惠不會影響積金易平台的正常運作。
僱主及僱員	7. 轉移至積金易平台後，是否會額外收取管理費？	• 不會。轉移至積金易平台後，不會收取額外管理費。
僱員	8. 若客戶沒有智能手機，是否可以遞交紙本提取所有強積金？	• 可以，在強積金計劃轉移至積金易平台後，僱主或成員可使用指定的積金易行政表格管理其強積金。 • 透過郵寄（尖沙咀郵政局郵政信箱 98929 號）、電郵（forms@support.empf.org.hk）或傳真^（3197 2988），將紙本的強積金行政表格提交予積金易平台處理。你亦可親臨積金易服務中心提交表格： • 香港島：灣仔皇后大道東 248 號大新金融中心 6 樓 601B 室（灣仔站 A3 出口） 九龍：尖沙咀東部麼地道 77 號華懋廣場 12 樓 1205-6 室（尖沙咀站 P2 出口） 新界：荃灣楊屋道 8 號如心廣場第 2 座 18 樓 1802A 室（荃灣西站 D 出口，荃灣西如心酒店旁） • 開放時間： 星期一至五：上午 9 時至下午 6 時 星期六：上午 9 時至下午 1 時 星期日及公眾假期休息 ^不適用於規定須提交經核證真實副本的申請
僱員	9. 將來成員想在平台執行整合指示，應如何操作？	• 當轉出及轉入權益的計劃轉移至積金易平台後，成員才可透過積金易提交相關指示。如有關計劃尚未加入積金易平台，積金易會提醒成員以紙本表格提交申請。 o 成員可自行登入積金易帳戶直接操作 o 先登入積金易平台，然後選擇「我的強積金」>「轉移強積金」>「「整合個人帳 戶」>選擇「轉出權益的帳戶」>選擇「轉入權益的帳戶」，完成並提交你的指示。 o 或提交指定的積金易行政表格予積金易平台處理。

最後更新日期：2025 年 8 月 7 日

僱員 	10. AIA+在強積金方面的功能是什麼？	• 當 AIA 正式轉移至積金易平台後，AIA+將繼續提供查閱功能，首階段可繼續查看強積金賬戶總值、投資選擇、資產分佈及基金價格。我們會持續提升系統，日後將可查看供款總值、賺蝕情況、及成員可提取的僱主自願供款部分的當時實際價值。不過，用戶將無法透過 AIA+ 更改投資選擇及聯絡資料，且資料更新可能會有少許延遲。詳情有待公布。
僱員	11. 現時有分期提取功能，在積金易能否做到，需不需要再次申請？	• 現有的分期提取服務不再適用

最後更新日期：2025 年 8 月 7 日

僱主問題		
僱主	12. 為什麼有些僱主的「積金易」資訊包中包含啟動碼，而有些則沒有？原因是什麼？	啟動碼取決於公司正式加入 AIA 強積金計劃的日期： • 如公司於 2025 年 2 月 21 日或之前已正式加入：僱主資訊包中會包含啟動碼。 • 如公司於 2025 年 2 月 21 日之後才正式加入：僱主資訊包中將不包含啟動碼。
僱主	13. 承上題，如果僱主的資訊包沒有啟動碼，應如何進行註冊？	經「積金易」流動應用程式，或瀏覽「積金易」網上平台，以啟動註冊程序。 • 步驟一：輸入公司資料 I. 商業登記證號碼 II. 公司名稱（英文） III. 公司名稱（中文） IV. 公司類別 V. 公司註冊證明書號碼（如適用） VI. 註冊日期（如適用） VII. 註冊地點（如適用） VIII. 分行號碼 IX. 業務性質 X. 公司地址 • 步驟二：上傳所需文件 **I. 獲授權人的董事會決議（請參閱附件）** 商業登記證 / 公司註冊證 / 其他相關政府註冊文件
僱主	14. 作為僱主，AIA 是否會提供資訊或講座？	• 為確保參與僱主及計劃成員了解積金易平台，積金易平台有限公司的認可承辦商將於 2025 年 6 月至 2025 年 11 月期間舉辦一系列網上講座，全面介紹積金易平台、加入計劃的安排、主要日期及需要採取的重要行動。請按此瞭解更多。 • 可聯繫 AIA 營業同事安排，需達到最低參加人數要求。

		• 僱主可預約積金易外展隊到您公司協助您完成註冊程序。(點選”聯絡我們”→點選 “積金易外展服務（僱主專用）”）。
僱主	15. 在 AIA 加入至積金易平台後（即 2025 年 9 月 3 日），若僱主所屬成員的積金易帳戶未能成功註冊，僱主是否會收到通知？另外，若在 9 月 3 日之前，該帳戶未能成功註冊，僱主又是否會收到相關通知？	• 一般而言，僱主無法得知其僱員是否已成功註冊積金易帳戶，亦不會就未註冊情況收到通知。 • 然而，若僱主透過積金易平台為成員進行登記，該成員將會收到通知，提示其完成登記程序或註冊積金易帳戶。
僱主	16. 若上平台後無法及時更新資料，急需供款紀錄該如何辦？	• 可直接致電積金易客戶服務熱線 183 2622 或電郵至 enquiry@support.empf.org.hk

營業同事問題	
17. 當 AIA 正式加入「積金易」平台後，現行的佣金制度是否會有所調整？	• 不會。加入「積金易」平台後，現行的佣金安排將維持不變。

18. 有什麼有關 AIA 加入「積金易」平台的重要日期？根據這些日期，營業同事、僱主及僱員應如何準備？	• **2025 年 5 月 23 日	法律公告**
		  ○ 香港特別行政區政府於憲報刊登法律公告，公布友邦強積金優選計劃將於 **2025 年 9 月 3 日**加入「積金易」平台。
		• **2025 年 6 月 27 日
			通訊發送**
			  ○ AIA 將向參與僱主及計劃成員發送積金易資訊包，內容包括：
			  ○ 計劃轉移至平台的日期（即 2025 年 9 月 3 日）

- 接收強積金行政指示的截止日期
- 註冊「積金易」平台的操作指南等重要資訊

- **2025 年 8 月 11 日 / 8 月 20 日 | 強積金行政指示截止日期**如參與僱主及計劃成員希望在加入平台日（即 2025 年 9 月 3 日）前處理其指示，則必須把有效的指示（如為供款指示，則須將已結清的資金） 在下文所述的相應截止日期或之前送達 AIA。於下文所述的相應截止日期後透過 AIA 提供的原有方式所接收的強積金行政指示，將會延遲或不獲處理。

強積金行政指示	**於以下日期/時間或之前收到**
參與申請	2025 年 8 月 11 日
轉入 / 轉出	
退出本計劃 (包括提取及申索累算權益)	
供款 (連同已結算的資金)	
更改資料	
基金轉換及更改投資委託 • 透過郵遞/ 專人送交/ 傳真 • 透過友邦互動網頁/ AIA+手機應用程式/ 互動語音回應系統	2025 年 8 月 20 日 2025 年 8 月 21 日 下午 4 時

- **2025 年 9 月 3 日 | 正式加入平台**

友邦強積金優選計劃正式加入積金易平台，屆時行政管理將透過該平台進行。**建議準備事項：**

適用對象	**建議準備事項**
營業同事	• 熟悉積金易平台操作流程及註冊指引。 • 主動聯絡客戶，協助他們理解轉移流程及所需文件。
僱主	• 留意 6 月 27 日收到的積金易資訊包，並依指引完成註冊及資料更新。

			• 檢視現有強積金安排，確保轉移過程順利。 • 提早與員工溝通轉移安排及平台使用方式。
		僱員	• 於收到通訊後，盡快註冊積金易平台帳戶。 • 如有需要，向僱主或 AIA 查詢操作流程。 • 確保個人資料正確，以便順利轉移帳戶。
19. AIA 由幾時開始止接收行政文件工作？	• 除基金轉換，營業同事請於 2025 年 8 月 11 日或之前務必遞交所有有關本計劃之行政文件或指示。於 2025 年 8 月 12 至 9 月 2 日所收到的文件或指示，友邦將不作行政處理，並於 2025 年 9 月 3 日轉交所有行政文件予積金易平台處理，但積金易平台將可能延遲處理或拒絕處理，敬請留意。 • 基金轉換，營業同事請於 2025 年 8 月 20 日(paper form)或 2025 年 8 月 21 日 3:59:59pm (Internet, AIA+ and IVRS)之前務必遞交所有有關基金轉換之行政文件或指示。於 2025 年 8 月 12 至 9 月 2 日所收到的文件或指示，友邦將**拒絕**處理該基金轉換指示，敬請留意。 • 友邦強積金優選計劃將於 2025 年 9 月 3 日加入積金易平台，屆時積金易平台有限公司（「積金易平台」）將負責執行本計劃下的所有行政工作。		

20. AIA 接入積金易平台後，代理是否仍可透過 eAC 查看客戶資料？資料會否即時更新	• 代理仍可透過 eAC 查看客戶資料。 • 惟資料更新可能會有延遲，未必即時反映最新狀況。
21. 公司方向上，未來是否仍需使用 MPF IPOS 交單，還是轉做中介人介面	• **請參考上述問題 1 的答案。** **• 首選方式：** 可透過 MPF iPOS 並聯絡 AIA 營業代表以選擇 / 登記 AIA 計劃。
22. 客戶若透過積金易/其他第三方平台進行強積金轉移，代理是否可獲得佣金？	• 若客戶自行在積金易/其他第三方平台自行提交強積金轉移申請，營業同事只有在以下條件同時符合的情況下，方可獲得佣金： • 客戶在積金易指示中填報代理(營業同事)的資料；及 • 營業同事已提交由客戶妥善填寫的《強積金客戶聲明及同意書》。 • 友邦強積金客戶聲明及同意書可經 eAC 或 MPF IPOS 下載及進行辦理。 • 重要提示：客人需要填寫**友邦強積金客戶聲明及同意書，方可收取任何相關之金錢利益及 / 或非金錢利益，以避免佣金發放有所延誤。**
23. 代理能否代表僱主客戶聯絡積金易查詢資料？	• 代理只可代客戶向受託人（AIA）查詢於 AIA 的資料，並**不能**代表客戶向積金易平台查詢任何於積金易平台的資料。 • 如需查詢積金易平台的資料，代理可安排與客戶一同進行三方會議電話，聯絡積金易平台查詢。

<table>
<tr>
<td>24. 不同的聯絡方式有何用途？應如何選擇？</td>
<td>

不同的聯絡方式用途如下：

<table>
<tr><th>聯絡方式</th><th>用途</th></tr>
<tr><td>郵寄地址：尖沙咀郵政局郵政信箱 98929</td><td>提交表格或行政指示</td></tr>
<tr><td>傳真號碼：3197 2988</td><td>提交表格或行政指示*
*不適用於規定須提交經核證真實副本的申請</td></tr>
<tr><td>電郵地址：
enquiry@support.empf.org.hk
forms@support.empf.org.hk</td><td>enquiry@support.empf.org.hk：
查詢有關強積金行政事宜
forms@support.empf.org.hk：
提交行政指示*
*不適用於規定須提交經核證真實副本的申請</td></tr>
<tr><td>客戶服務熱線：183 2622</td><td>查詢有關強積金行政事宜</td></tr>
<tr><td>積金易服務中心：
香港島：灣仔皇后大道東 248 號大新金融中心 6 樓 601B 室（灣仔站 A3 出口）
九龍：尖沙咀東部麼地道 77 號華懋廣場 12 樓 1205-6 室（尖沙咀站 P2 出口）
新界：荃灣楊屋道 8 號如心廣場第 2 座 18 樓 1802A 室（荃灣西站 D 出口，荃灣西如心酒店旁）
開放時間：
星期一至五：上午 9 時至下午 6 時
星期六：上午 9 時至下午 1 時
星期日及公眾假期休息</td><td>提交紙本表格</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>