投資連繫壽險
銷售流程

Apr 2023



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

「投資連繫壽險」銷售資格

1 必須具備

成功於保監局/澳門金管局登記，可從事投資相連長期保險業務

需考獲
保險中介人資格考試
卷一、三及五

2 必須完成

投資連繫壽險銷售流程
線上學習及內部牌照評測*

(內部牌照 I000)#

3 必須完成

相關
投資連繫壽險產品
線上學習及內部牌照評測*

注意: 每一投資連繫壽險產品設有個別之產品內部牌照

#內部牌照 I000 : 只須完成一次「投資連繫壽險銷售流程線上學習及內部牌照評測」

*位置: i學院 (iAcademy) > 網上學習課程 > 內部牌照 > 投資連繫壽險

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

未符合以上要求，及未獲取上述銷售資格者，嚴禁向客戶銷售相關計劃或進行有關業務，違規者個案將交由MCC作懲處。

使用條款

- 閣下確認此資料擁有人為友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司) (以下簡稱「友邦香港」或「公司」)。閣下使用、複製或下載此等培訓資料，即表示閣下已同意及接受下述所有條款之約束：
- 此資料乃由友邦香港製作並只供內部使用。除非事先獲得友邦香港同意，否則任何人一律不可擅自將此資料再發放或使用於其他用途或目的。為免疑問，閣下亦不得使用此培訓資料作銷售面談、說明或其他相類似之用途。
- 若未得到友邦香港獲授權人士事先書面同意，閣下不可修改、更改或變更此培訓資料的部份或全部內容。
- 閣下同意賠償及承擔對友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司)及其分公司和子公司、高級職員、營業員、僱員、合伙人及持牌人的任何索償或遭第三者追討因使用或違反使用此培訓資料所造成損失或損害的責任。
- 這文件不構成任何邀請或招攬購買（或認購）任何保險產品。

有關數據及資料搜集聲明

此文件是友邦經搜集內外數據及資料設計及製作而成，僅作提供資料及參考用途，不應視作內容提及的任何保險產品之邀請、建議或要約。

於準備及/或更新此文件時，友邦將盡力確保資料內容準確、完整及為最新的資訊，但不會就資料來源的準確性、完整性及適時性或因而引致的任何索償及/或損失負上責任及作出任何擔保或保證。

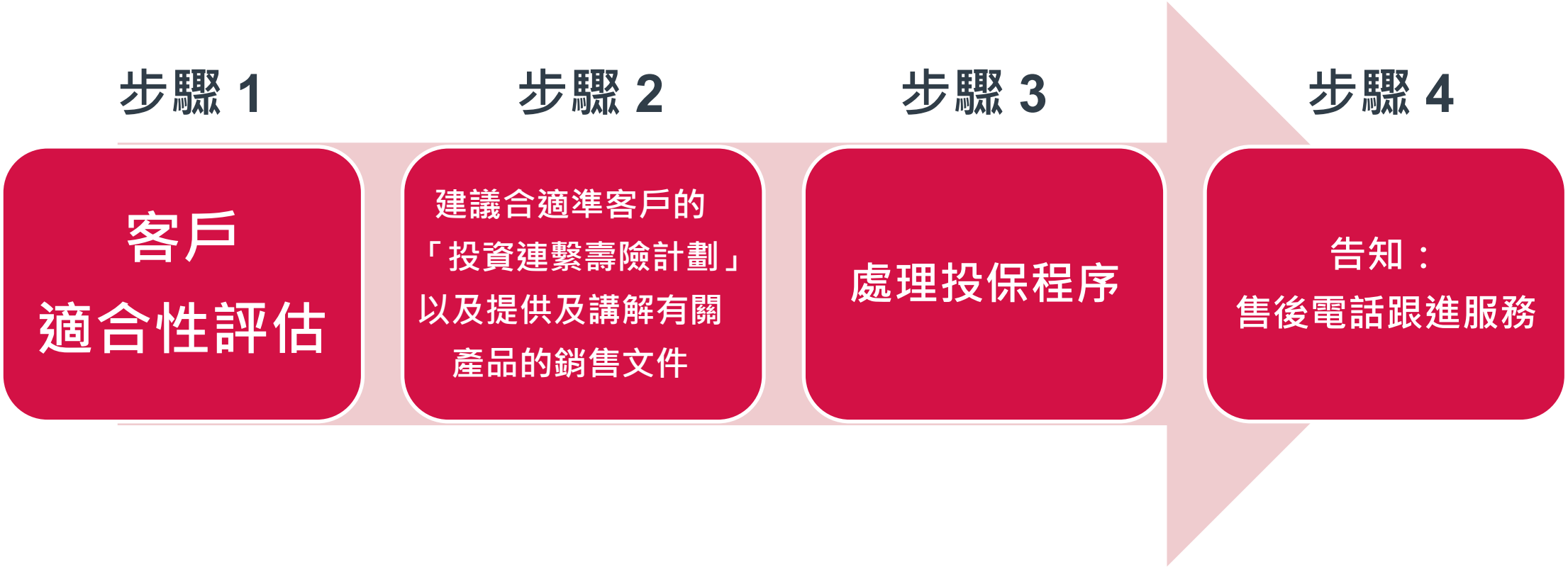
此文件所提的任何意見或所載的任何資訊均是以一般情況作為基礎，讀者不應將之視作建議。AIA保留權利隨時更改及修改此文件載列之意見及資料，而毋須發出任何預先通知。就此文件之主題作出任何決定前，建議向適當的專業人士（如理財顧問或律師等）尋求獨立意見。AIA明確表明概不因他人使用或詮釋此文件載列的資料而承擔任何責任。

版權 © 2023, 友邦保險控股有限公司及其附屬公司。版權所有。

於簡佈內所提及的「公司」、「AIA」、「我們」或「友邦香港」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司)。

[AIA – INTERNAL]

投資連繫壽險銷售流程



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

投資連繫壽險銷售流程

		留意事項	必需文件/程序
1	**步驟 1** **客戶適合性評估**	• 了解客戶選購AIA產品的目的，與及對保險產品類別的偏好 • 了解客戶預期的保障年期，並根據客戶的個人收入及儲蓄，以評估客戶的供款能力以繳付整個保單年期所需的定期保費 • 介紹不同類型的保險產品，讓客戶確定「投資連繫壽險計劃」適合自己的財務需要 • 評估準客戶的風險承擔能力及風險級別	必需簽署及提交 ☐ 財務需要分析 (FNA) **1** 必需簽署及提交 **2** ☐ 風險承擔能力問卷 (RPQ)
2	**步驟 2** **建議合適準客戶的「投資連繫壽險計劃」以及提供及講解有關產品的銷售文件**	• 在購買前，準客戶應對「投資連繫壽險計劃」有基本的了解 • 配合準客戶的投資需要及個人財務狀況，建議合適的「投資連繫壽險計劃」，並利用「產品小冊子」講解產品的特點及利益 • 利用「產品資料概要」向準客戶清楚講解產品的特點、風險因素、各項收費及其他重要資料 • 利用「投資選擇小冊子」提供投資選擇資料，及指示客戶參閱相關之連繫基金的發售章程(Prospectus)以了解有關連繫基金的費用及計算方法之詳情。 • 度身訂造「計劃建議書」，並向準客戶詳細講解有關計劃的內容，包括假設回報、各項收費、保障、供款年期及保費	☐ 產品小冊子 (PB) ☐ 產品資料概要 (PKFS) ☐ 投資選擇小冊子 (IOB) ☐ 計劃建議書 (退保說明文件) 必需給予準客戶

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

投資連繫壽險銷售流程

		留意事項	必需文件/程序
3	**步驟 3** **處理投保程序**	• 在填寫投保申請書前，確定準客戶對「計劃建議書」的內容清楚了解 • 準客戶根據「風險承擔能力問卷」的分析，參考「投資選擇小冊子」及「基金表現總覽 」以作出投資選擇 • 確保準客戶對「重要資料聲明書」的重點清楚了解，包括目標概要、冷靜期、沒有資產擁有權及沒有投資回報保證、計劃的長期性質、費用及收費、轉換投資選項、供款假期、提早終止風險及中介人的酬勞* • 準客戶表示已收妥有關文件，清楚及同意「投資連繫壽險計劃」的特點、保費、風險、投資選擇適合個人需要 • 協助準客戶填妥「投保申請書」及其他所需文件 • 準客戶在文件上逐一簽署確認	必需簽署及提交 **3** ☐ 計劃建議書 (退保說明文件) ☐ 客戶揀選合適投資選擇 ☐ 重要資料聲明書(IFS) 及投保人聲明書 (AD) **4** 必需簽署及提交 必需簽署及提交 ☐ 投保申請書 **5** ☐ 客戶簽署
4	**步驟 4** **告知：售後電話跟進服務**	☐ 告知準客戶將會在保單繕發日後收到AIA客戶服務主任的電話跟進，確認客戶理解保單資料以保障客戶利益	**所有客戶都會收到售後跟進電話**

❖ 下載重要表格：營業員專頁>>營運部>>核保>>表格>>E-Forms>>核保

❖ 售後電話跟進(講稿及信件內容) ：營業員專頁>>部門資訊>>財富管理部>>參考區

* 如客戶就該投連保單的財務策略顧問佣金及報酬有任何查詢，請告知客戶相關金額是由公司計算及許可的，客戶可致電予公司的客戶服務熱線22328888以了解詳情

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

投資連繫壽險銷售流程

		留意事項	必需文件/程序
1	**步驟 1** **客戶適合性評估**	• 了解客戶選購AIA產品的目的，與及對保險產品類別的偏好 • 了解客戶預期的保障年期，並根據客戶的個人收入及儲蓄，以評估客戶的供款能力以繳付整個保單年期所需的定期保費 • 介紹不同類型的保險產品，讓客戶確定「投資連繫壽險計劃」適合自己的財務需要 • 評估準客戶的風險承擔能力及風險級別	必需簽署及提交 ☐ 財務需要分析 (FNA) 1 必需簽署及提交 ☐ 風險承擔能力問卷 (RPQ) 2
2	**步驟 2** **建議合適準客戶的「投資連繫壽險計劃」以及提供及講解有關產品的銷售文件**	• 在購買前，準客戶應對「投資連繫壽險計劃」有基本的了解 • 配合準客戶的投資需要及個人財務狀況，建議合適的「投資連繫壽險計劃」，並利用「產品小冊子」講解產品的特點及利益 • 利用「產品資料概要」向準客戶清楚講解產品的特點、風險因素、各項收費及其他重要資料 • 利用「投資選擇小冊子」提供投資選擇資料，及指示客戶參閱相關之連繫基金的發售章程(Prospectus)以了解有關連繫基金的費用及計算方法之詳情。 • 度身訂造「計劃建議書」，並向準客戶詳細講解有關計劃的內容，包括假設回報、各項收費、保障、供款年期及保費	☐ 產品小冊子 (PB) ☐ 產品資料概要 (PKFS) ☐ 投資選擇小冊子 (IOB) ☐ 計劃建議書 (退保說明文件) 必需給予準客戶

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

財務需要分析 Financial Needs Analysis (FNA)

《財務需要分析》程序為銷售投資連繫壽險過程的一部分

目的：

向客戶建議合適的人壽保險產品 (包括投資連繫壽險) 前
➔ **評估客戶情況，包括其需要、財務狀況及支付保費能力和意願等**

倘準客戶進行《財務需要分析》時表示“投資”為其購買保險產品的其中一個目標，於介紹或建議投連壽險產品前，財務策劃顧問須透過《財務需要分析》收集資料，以

- **得知及確認該準客戶是否有支付保費能力**
- **以「人壽保障」及「投資」為投保目的**
- **願意按個人決定去選擇並管理投資連繫壽險的不同投資選項**

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

財務需要分析 Financial Needs Analysis (FNA)

如客戶有以下需要，
投資連繫壽險可能為適合的產品

C. 適合性評估

1A: 為應付不時之需的財務保障 (例如:死亡、意外、殘疾等)

1E: 投資



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

財務需要分析 Financial Needs Analysis (FNA)

如客戶有以下需要，
投資連繫壽險可能為適合的產品

1E. 投資
i. 個人決定 (投資連繫式產品)



需填寫:
- 額外目標儲蓄金額及/或額外投資回報金額*
- 預期達到目標儲蓄金額/投資回報金額之年期*

***於預期達到目標儲蓄金額/投資回報金額之年期時，其預期退保金額必須在客戶所填寫的需求 +/- 30個百分比(%) 以內， 才會被視為符合客戶之目標儲蓄金額**

註: 公司將以ILAS產品建議書每年6%回報率作目標金額適合性評估

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

財務需要分析 Financial Needs Analysis (FNA)



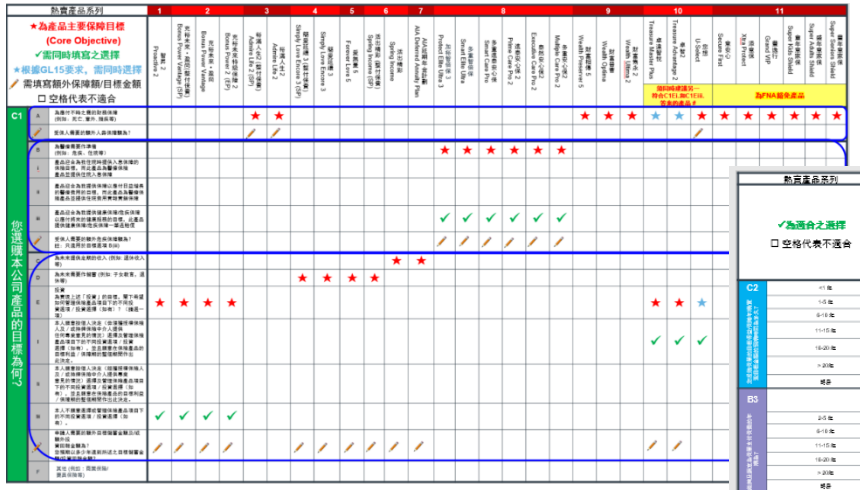
注意：如客戶之投保目標為投資產品(C1Ei)，則必須建議多一個非投資連繫之產品

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

搭配合適的產品

✧ 建議及投保的產品必須符合財務需要分析 – C.適合性評估中的相關問題







所有AIA產品(基本計劃及附加契約) 均可查閱 GL&Regulatory Corner
的「產品總覽表」及iPoS首頁 ? 中的資料以獲知其屬性

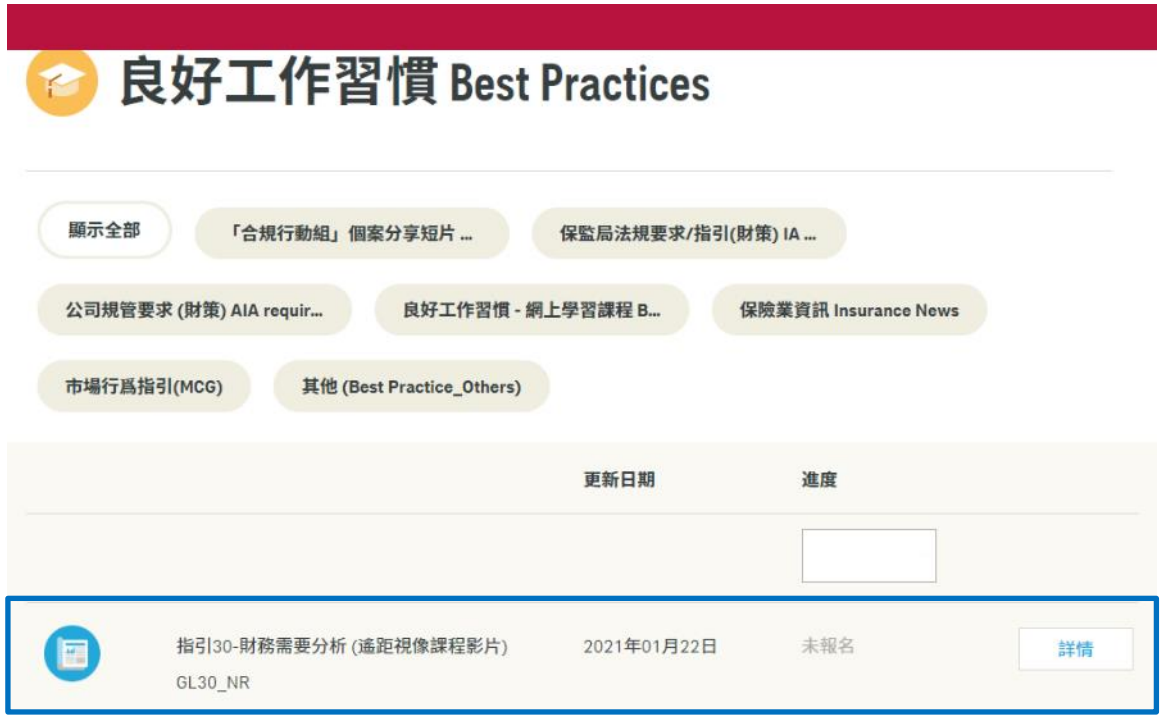
位置: 營業員專頁(eAC) > 指南 >GL&Regulatory Corner

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

更多關於財務需要分析 (FNA) 的資訊，請務必參閱「指引30-財務需要分析」

位置:
i學院 (iAcademy) > 網上學習 > 良好工作習慣 > 指引30-財務需要分析



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

風險承擔能力問卷 Risk Profile Questionnaire (RPQ)

《風險承擔能力問卷》程序為銷售投資連繫壽險過程的一部分
目的：

向客戶**建議投資連繫壽險產品前**
→ **評估客戶的投資風險偏好，以釐定某一投連壽險產品及其投資選項是否適合客戶。**

→ **確定客戶的 (a) 投資目標、(b) 偏好投資年期、(c) 風險承受能力、(d) 財務狀況、(e) 知識 (包括與衍生工具有關的投資知識) 和經驗 (包括投資經驗和該經驗的年期)**

保監局的《銷售投資相連壽險計劃（“投連壽險”）產品指引》(指引26) 規定下，**必須由客戶及財務策劃顧問簽署並註明日期**



風險承擔能力問卷(RPQ)的結果**會應用於客戶所有的AIA投連壽險保單**

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

風險承擔能力問卷 Risk Profile Questionnaire (RPQ)

若投連壽險產品為財務需要分析中輸入的建議產品之一,
iPoS系統將自動進入
風險承擔能力問卷版面



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

風險承擔能力問卷 Risk Profile Questionnaire (RPQ)



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

風險承擔能力問卷 Risk Profile Questionnaire (RPQ)



由實施指引26起, 若有任何一項的投資選擇的風險水平超出客戶風險承擔水平,

		客戶所揀選投資選擇之風險水平		
		低	中	高
客戶可承受之風險水平程度	低	√	X	X
	中	√	√	X
	高	√	√	√

客戶的投資組合會被視為不適合客戶，客戶應重新揀選投資選擇或提供合理原因以繼續申請有關投資組合。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

風險承擔能力問卷 Risk Profile Questionnaire (RPQ)



<u>關於投資衍生工具產品嘅知識以及經驗</u>

而只有於回答以下其中一條問題為「是」的客戶才可選擇相應連繫基金為衍生工具*的投資選擇。

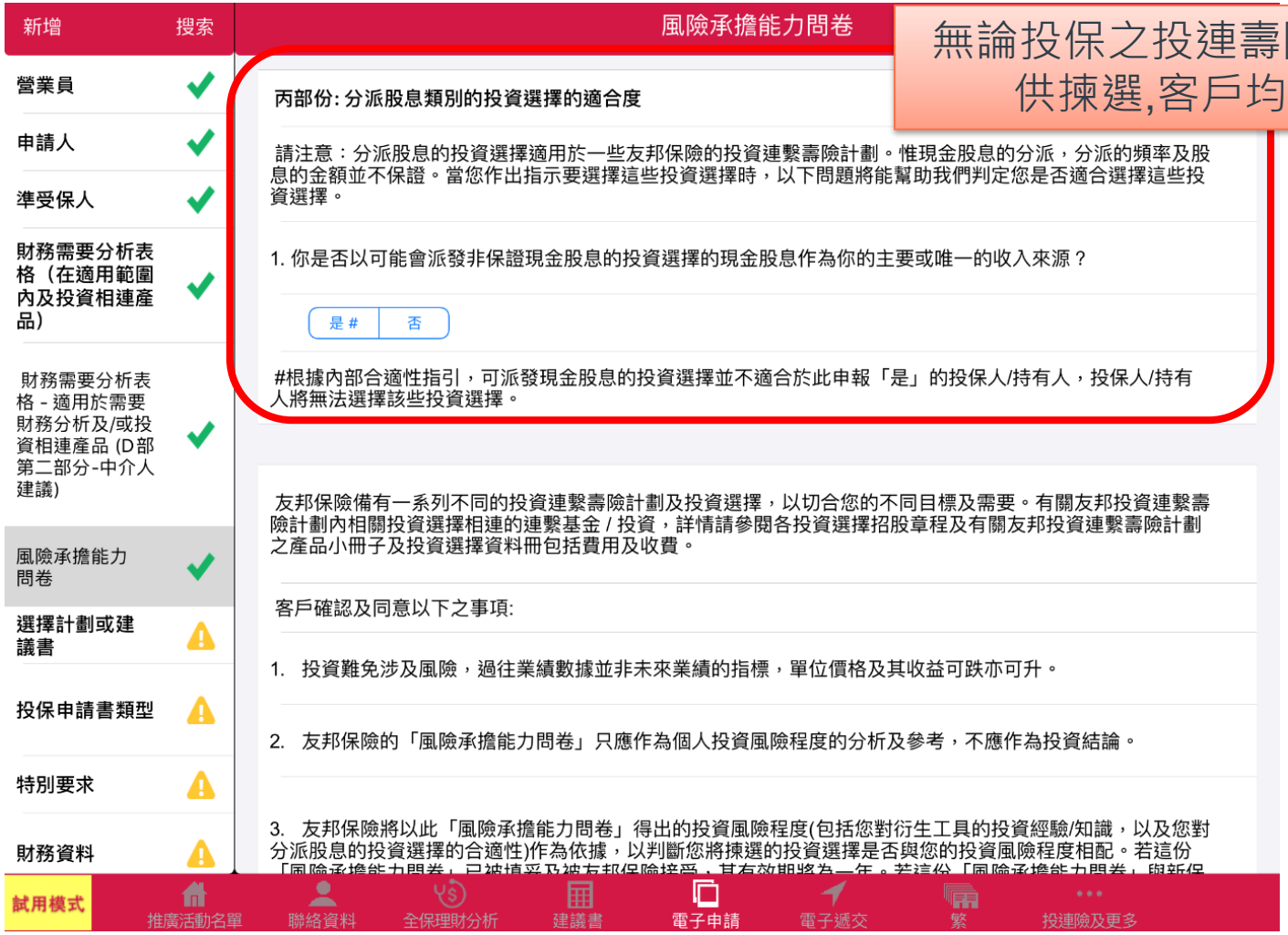
若甲部份的第6條問題答案為(A), 客戶不需要回答此問題，公司亦都不會考慮此問題的答案

*AIA的投資連繫壽險計劃中暫時沒有相應連繫基金為衍生工具的投資選擇供認購或轉入。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

風險承擔能力問卷 Risk Profile Questionnaire (RPQ)



無論投保之投連壽險是否有此類投資選擇供揀選,客戶均需作答此部份問題

如於此申報「是」的申請人,

根據內部合適性指引，申請人**不可**選擇「可派發現金股息的投資選擇」

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

風險承擔能力問卷 Risk Profile Questionnaire (RPQ)



聲明嘅部份亦註明有關風險承擔能力問卷嘅有效期，**其有效期將為一年**。

請留意，即使上次提交RPQ的時間是12個月內, 於以下情況，客戶必須遞交新的風險承擔能力問卷(RPQ)：

(1) 申請新的投資連繫壽險計劃保單
(2) 於現有的投資連繫壽險計劃保單申請繳付額外投資保費

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

投資連繫壽險銷售流程

		留意事項	必需文件/程序
1	步驟 1 客戶適合性評估	• 了解客戶選購AIA產品的目的，與及對保險產品類別的偏好 • 了解客戶預期的保障年期，並根據客戶的個人收入及儲蓄，以評估客戶的供款能力以繳付整個保單年期所需的定期保費 • 介紹不同類型的保險產品，讓客戶確定「投資連繫壽險計劃」適合自己的財務需要 • 評估準客戶的風險承擔能力及風險級別	必需簽署及提交 ☐ 財務需要分析 (FNA) 1 必需簽署及提交 ☐ 風險承擔能力問卷 (RPQ) 2
2	**步驟 2** **建議合適準客戶的「投資連繫壽險計劃」以及提供及講解有關產品的銷售文件**	• 在購買前，準客戶應對「投資連繫壽險計劃」有基本的了解 • 配合準客戶的投資需要及個人財務狀況，建議合適的「投資連繫壽險計劃」，並利用「產品小冊子」講解產品的特點及利益 • 利用「產品資料概要」向準客戶清楚講解產品的特點、風險因素、各項收費及其他重要資料 • 利用「投資選擇小冊子」提供投資選擇資料，及指示客戶參閱相關之連繫基金的發售章程(Prospectus)以了解有關連繫基金的費用及計算方法之詳情。 • 度身訂造「計劃建議書」，並向準客戶詳細講解有關計劃的內容，包括假設回報、各項收費、保障、供款年期及保費	☐ 產品小冊子 (PB) ☐ 產品資料概要 (PKFS) ☐ 投資選擇小冊子 (IOB) ☐ 計劃建議書 (退保說明文件) 必需給予準客戶

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

步驟 2: 建議合適準客戶的「投資連繫壽險計劃」以及提供及講解有關產品的銷售文件
產品小冊子, 產品資料概要,投資選擇小冊子

財務策劃顧問**須詳細解釋**包括產品的特點、風險因素、各項收費及其他重要資料等

及**提供以下文件**包括:

1. 產品小冊子
2. 產品資料概要
3. 投資選擇小冊子

下載位置:
www.aia.com.hk > 產品介紹 > 與投資有關的人壽保險計劃
https://www.aia.com.hk/zh-hk/our-products/investment-linked-assurance-scheme.html

選擇「下載銷售文件」



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

步驟 2: 建議合適準客戶的「投資連繫壽險計劃」以及提供及講解有關產品的銷售文件
計劃建議書 (退保說明文件)

風險披露

- 假設 0%, 3%, 6%及9%回報率只作說明用途，並非實際回報率

年齡	保單生效後的年數	保單生效後繳付的保費總額[1]	假設淨回報率為每年0%[2]	假設淨回報率為每年3%[2]	假設淨回報率為每年6%[2]	假設淨回報率為每年9%[2]

- 必須採用公司批准的退保說明文件
- 基金之單位價格及其收益可跌可升
- 基金之過往業績並不代表將來表現



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

投資連繫壽險銷售流程

		留意事項	必需文件/程序
3	**步驟 3** **處理投保程序**	• 在填寫投保申請書前，確定準客戶對「計劃建議書」的內容清楚了解 • 準客戶根據「風險承擔能力問卷」的分析，參考「投資選擇小冊子」及「基金表現總覽 」以作出投資選擇 • 確保準客戶對「重要資料聲明書」的重點清楚了解，包括目標概要、冷靜期、沒有資產擁有權及沒有投資回報保證、計劃的長期性質、費用及收費、轉換投資選項、供款假期、提早終止風險及中介人的酬勞* • 準客戶表示已收妥有關文件，清楚及同意「投資連繫壽險計劃」的特點、保費、風險、投資選擇適合個人需要 • 協助準客戶填妥「投保申請書」及其他所需文件 • 準客戶在文件上逐一簽署確認	必需簽署及提交 **3** ☐ 計劃建議書 (退保說明文件) ☐ 揀選合適投資選擇 ☐ 重要資料聲明書(IFS) 及投保人聲明書 (AD) **4** 必需簽署及提交 必需簽署及提交 ☐ 投保申請書 **5** ☐ 客戶簽署
4	步驟 4 告知：售後電話跟進服務	☐ 告知準客戶將會在保單繕發日後收到AIA客戶服務主任的電話跟進，確認客戶理解保單資料以保障客戶利益	所有客戶 都會收到售後跟進電話

❖ 下載重要表格：營業員專頁>>營運部>>核保>>表格>>E-Forms>>核保

❖ 售後電話跟進(講稿及信件內容) ：營業員專頁>>部門資訊>>財富管理部>>參考區

* 如客戶就該投連保單的財務策略顧問佣金及報酬有任何查詢，請告知客戶相關金額是由公司計算及許可的，客戶可致電予公司的客戶服務熱線22328888以了解詳情

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

重要資料聲明書、申請人聲明書及酬勞披露
(Important Facts Statement / Applicant's Declarations & Remuneration Disclosure) (IFS/AD)

《重要資料聲明書》及《申請人聲明書》程序為銷售投資連繫壽險過程的一部分

目的：

➔**《重要資料聲明書》列明所建議的投連壽險產品的重要資料，包括其主要產品特點及風險**
- **向客戶披露持牌保險中介人的酬勞**

➔**《申請人聲明書》提供檢測點讓客戶聚焦於投資連繫壽險的合適性，並確認其了解該產品的相關風險。**

要求客戶聲明已收悉、閱讀並了解 (a) 產品小冊子、(b) 產品資料概要、(c) 利益說明文件、(d) 投資選擇小冊子；及 (e) 由保監局及其他監管機構不時訂明的任何其他文件。

GL26 規定下，**必須由客戶及財務策劃顧問簽署並註明日期**

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

重要資料聲明書、申請人聲明書及酬勞披露
(Important Facts Statement / Applicant's Declarations & Remuneration Disclosure) (IFS/AD)

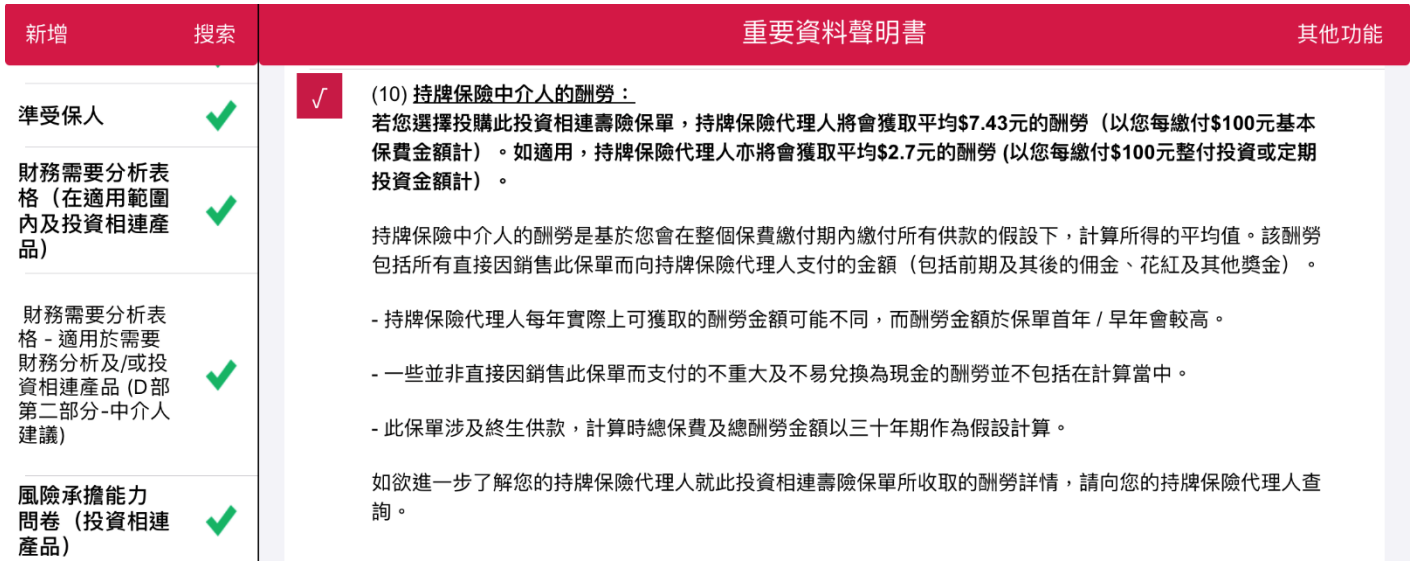
披露酬勞：客戶如就酬勞披露作出查詢，獲授權保險人或財務策劃顧問應遵從以下原則，並按照該等原則制訂處理此類要求／查詢的方案：

(a) 必須作出披露，並不應拒絕披露的要求／查詢
(b) 酬勞的金額及其計算方法應準確，及不可誤導客戶
(c) 所作之披露必須清晰，讓一般客戶能易於理解
(d) 應對所有產品及客戶群所作之披露採取一致的做法

財務策劃顧問如遇到客戶就酬勞之查詢，
可告知客戶相關金額由有公司計算及許可，
客戶亦可與客戶服務中心聯絡以了解詳情及作適當處理



財務策劃顧問請根據重要資料聲明書上所載的酬勞披露資料披露相關酬勞



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

步驟 3: 處理投保程序

財務策劃顧問**須向客戶詳細解釋及說明**「重要資料聲明書」

公司現時可接受此其中之一句例子：
「投資及經協議之人壽保障」



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

步驟 3: 處理投保程序

財務策劃顧問**須向客戶詳細解釋及說明**「投保人聲明書」



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

適合性聲明

如風險類別*完全配對適合*,
客戶可於此部份剔選A

如風險類別*配對不符*,
客戶可重新揀選投資選擇或於此部份剔選B
惟客戶須提供原因及確認風險不符



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

合理/可接受解釋的例子:

客戶清楚明白相關風險

- 已閱讀及明白相關連繫基金的銷售文件及及同意接受相關的風險
- 清楚了解投資選擇之風險與本人的風險水平不符，並明白及同意接受相關調配/更改投資選擇的風險
- 相關投資選擇是我深入考慮後作出的決定

客戶考慮整體投資組合

- 投連險投資佔本人的總資產不多，因此本人可接受於更高風險的投資選擇
- 超出本人的風險水平的投資選擇比例不高，本人認為可接受有關風險

客戶個人需求和偏好

- 相關投資選擇更適合我的需要及目標
- 相關投資選擇的過往表現令我更有信心作投資
- 我較有興趣投資於相關投資選擇的市場/資產類別

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

不合理/不可接受解釋的例子:

- RPQ 的答案並不正確 / 本人只是隨意作答RPQ
- 相關投資選擇是由AIA財務策劃顧問推介的
- 財務策劃顧問估計相關投資選擇將帶來更高回報
- 其他人也選擇了這些投資選擇

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

基金選項

財務策劃顧問**須向客戶詳細解釋及說明**
以下重要事項及免責聲明

按「**是**」: 前往閱讀符合客戶風險承擔能力問卷而作出的參考投資組合

按「**否**」: 自行作出投資選擇



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

「智能投資選擇服務」

為支援全新「智能投資選擇服務」，iPoS設有以下功能：

i. 參考投資組合

- 將根據客戶的風險評分，提供由友邦投資管理香港有限公司 (AIMHK)制定的參考投資組合資訊
- 財務策劃顧問需於銷售當天至少連線一次，以得出最新的參考投資組合
- 全新畫面中會顯示「客戶風險級別」



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

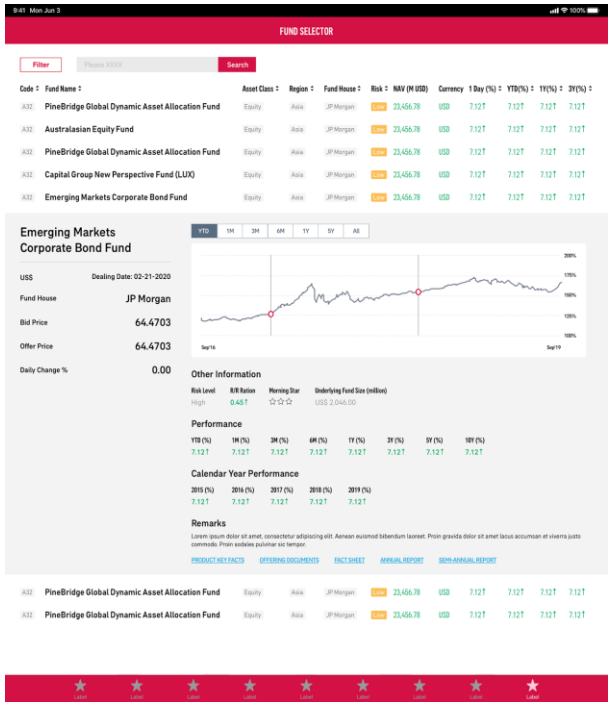
「智能投資選擇服務」

銷售平台

全新智能投資選擇服務* 提供基金甄選器及參考投資組合

iPoS
提供數碼無間斷的財務需要分析及保單遞交

iPoS基金甄選器



參考投資組合



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

選擇基金



根據客戶之意向選擇

1. 「**使用參考投資分配**」, 或
2. 「**按新增投資選擇**」以選擇基金及輸入投資分配比例

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

銷售及基金相關文件



可以在此下載相關文件



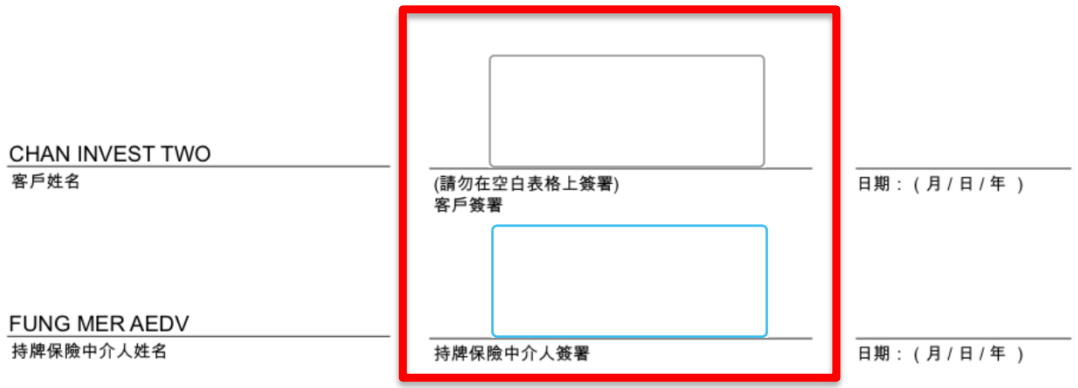
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

確認及簽署

協助準客戶**填妥「投保申請書」及其他所需文件**，準客戶在文件上逐一**簽署確認**





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

投資連繫壽險銷售流程

		留意事項	必需文件/程序
3	步驟 3 處理投保程序	• 在填寫投保申請書前，確定準客戶對「計劃建議書」的內容清楚了解 • 準客戶根據「風險承擔能力問卷」的分析，參考「投資選擇小冊子」及「基金表現總覽 」以作出投資選擇 • 確保準客戶對「重要資料聲明書」的重點清楚了解，包括目標概要、冷靜期、沒有資產擁有權及沒有投資回報保證、計劃的長期性質、費用及收費、轉換投資選項、供款假期、提早終止風險及中介人的酬勞* • 準客戶表示已收妥有關文件，清楚及同意「投資連繫壽險計劃」的特點、保費、風險、投資選擇適合個人需要 • 協助準客戶填妥「投保申請書」及其他所需文件 • 準客戶在文件上逐一簽署確認	必需簽署及提交 3 ☐ 計劃建議書 (退保說明文件) ☐ 揀選合適投資選擇 ☐ 重要資料聲明書(IFS) 及投保人聲明書 (AD) 4 必需簽署及提交 必需簽署及提交 ☐ 投保申請書 5 ☐ 客戶簽署
4	**步驟 4** **告知：售後電話跟進服務**	☐ 告知準客戶將會在保單繕發日後收到AIA客戶服務主任的電話跟進，確認客戶理解保單資料以保障客戶利益	**所有客戶都會收到售後跟進電話**

❖ 下載重要表格：營業員專頁>>營運部>>核保>>表格>>E-Forms>>核保

❖ 售後電話跟進(講稿及信件內容) ：營業員專頁>>部門資訊>>財富管理部>>參考區

* 如客戶就該投連保單的財務策略顧問佣金及報酬有任何查詢，請告知客戶相關金額是由公司計算及許可的，客戶可致電予公司的客戶服務熱線22328888以了解詳情

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

步驟 4: 售後電話跟進服務



所有「投資連繫壽險保單」均**需要**進行售後電話確認服務

- ✧ 請告知準客戶將會在保單繕發日後收到AIA客戶服務主任的電話跟進，確認客戶理解保單資料以保障客戶利益，**務必請客人要接聽公司來電**
- ✧ 保單批核後(Policy Issue) **五個工作天內**，致電客戶**最少四次**
- ✧ 若未能成功聯絡客戶，會以信件或電子通知書形式聯絡，並上載到客戶專頁及發出SMS、友聯繫短訊通知客戶

Caller Display Phone	Call Back Hotline
2100 1238	3174 5300

❖ 上列來電顯示號碼只適用於致電本地號碼, 致電海外號碼 (包括內地號碼) 並不適用, 來電顯示號碼將會按照當地電訊供應商隨機顯示



請**務必**參閱「售後電話跟進服務」參考話術

友邦售後電話跟進(講稿及信件內容)：營業員專頁 > 部門資訊 > 財富管理部 > 參考區

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

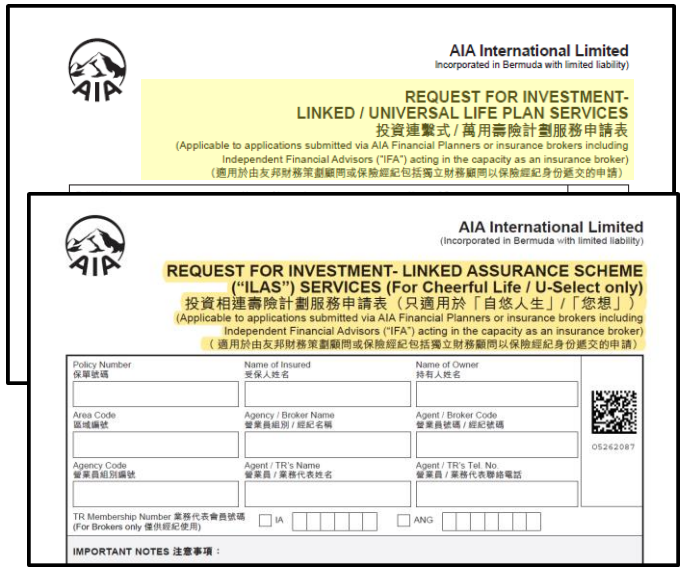
申請額外投資

申請額外投資

根據指引26的要求，由實施指引26起，如客戶在投連壽險保單發出後就該保單申請額外投資(**無論任何原因,包括因為戶口價值不足之原因等而需要申請額外投資**)，則須**透過**其保險中介人以提交繳付額外投資保費之申請，並就額外投資的申請完成:《財務需要分析》、《風險承擔能力問卷》、《重要資料聲明書》及《投保人聲明書》的程序。

財務策劃顧問+客戶

- ❑ 投資連繫式/ 萬用壽險計劃服務申請表（適用於財務策劃顧問）
- ❑ 投資相連壽險計劃服務申請表（只適用於「自悠人生」/「您想」）表（適用於財務策劃顧問）
- ❑ 電子更改（ iChange ）



AIA International Limited
Incorporated in Bermuda with limited liability

REQUEST FOR INVESTMENT-LINKED / UNIVERSAL LIFE PLAN SERVICES
投資連繫式 / 萬用壽險計劃服務申請表
(Applicable to applications submitted via AIA Financial Planners or insurance brokers including Independent Financial Advisors ("IFA") acting in the capacity as an insurance broker)
（適用於由友邦財務策劃顧問或保險經紀包括獨立財務顧問以保險經紀身份遞交的申請）

AIA International Limited
(Incorporated in Bermuda with limited liability)

REQUEST FOR INVESTMENT- LINKED ASSURANCE SCHEME ("ILAS") SERVICES (For Cheerful Life / U-Select only)
投資相連壽險計劃服務申請表（只適用於「自悠人生」/「您想」）
(Applicable to applications submitted via AIA Financial Planners or insurance brokers including Independent Financial Advisors ("IFA") acting in the capacity as an insurance broker)
（適用於由友邦財務策劃顧問或保險經紀包括獨立財務顧問以保險經紀身份遞交的申請）

Policy Number 保單號碼 | Name of Insured 受保人姓名 | Name of Owner 持有人姓名
Area Code 區域編號 | Agency / Broker Name 營業員組別 / 經紀名稱 | Agent / Broker Code 營業員號碼 / 經紀號碼
Agency Code 營業員組別編號 | Agent / TR's Name 營業員 / 業務代表姓名 | Agent / TR's Tel. No 營業員 / 業務代表聯絡電話
05262087
TR Membership Number 業務代表會員號碼 (For Brokers only 僅供經紀使用) ☐ IA ☐ ANG
IMPORTANT NOTES 注意事項：

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

銷售投資連繫壽險的 Do & Don’t

銷售投連險的FAQ

銷售流程：

1. 為什麼不能使用內部/非公開的/自製的文件或材料作銷售推廣之用?

答：投連險產品及相關的連繫基金均屬獲認可的集體投資計劃，並受《證券及期貨條例》及證券及期貨事務監察委員會(SFC)訂立的相關廣告宣傳指引所監管。根據有關條例及指引，所有各種形式的產品廣告，包括但不限於分發材料(例如廣告、小冊子等)、僅作展示的材料(例如海報、展板、戶外展品等)、廣播及互動系統(例如互聯網、互動語音訊息系統等)均須獲SFC批核後才可向公眾發佈，違者會觸犯相關法例。

2. 可否在銷售投連險的過程中向客戶提供禮品？

答：根據保監局訂立的送贈禮品指引(指引25)，保險公司及保險中介人在獲授權保險人和持牌保險中介人在營銷、推廣或分銷類別 C產品時，不應直接或間接地向客戶送贈禮品。公司亦已訂立相同的內部指引，請謹守有關守則。

產品特色：

3. 可否建議客戶以現金股息作為抵消固定開支的收入來源？

答：由於派發現金股息與否、派發金額及派發時間都並非保證，我們不應建議客戶以現金股息作為主要收入來源或作為抵消固定開支(例如其他保單保費、日常開支、貸款利息等)的收入來源。

4. 我可否把暫停繳費(保費假期)的可執行時期解釋為保單的最低供款期？

答：暫停繳費(保費假期) 只是提供給客戶以應付不時之需的一項產品特色，保費假期內所有費用及收費仍會繼續從保單價值中扣除，保單價值及儲蓄目標或會因此而影響。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

銷售投連險的FAQ

投資選擇：

5. 可否就揀選投資選擇向客戶提供投資建議？

答：雖然保險中介人就投連險中連繫基金的投資選擇提供意見或進行推介並不構成就證券提供意見，持有試卷五(投資相連長期保險)相關牌照的同事應就不同連繫基金向準客户清晰講解其投資選擇的投資目標，風險及有關投資選擇（現金分派）的派息並非保證，並提供投資選擇的公開資料(例如：發售章程、Fund Fact Sheet等)，由客戶自行作出投資決定。

6. 應否建議客戶盲目跟從參考投資組合及星級投資選項作投資選擇？

答：客戶應自行按其投資目標作出投資決定，參考投資組合及星級投資選項只供參考及並不是唯一選擇。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

銷售投連險的



DO'S

銷售流程：
- 推介投連險前,應向客戶提供不同的產品以供選擇。
- 了解客戶的財務需要, 風險取態及投資目標 。
- 跟隨指引26的銷售流程。

產品特色：
- 讓客戶了解保單價值受投資風險及市場波動影響。
- 清晰講解投連險產品特性為長期性質,前期收費及提早退保或提取款項的費用。
- 清晰講解暫停繳費(保費假期)只是提供給客戶以應付不時之需的一項產品特色，及行使暫停繳費的影響。

投資選擇：
- 建議客戶參閱「投資選擇小冊子」及連繫基金的發售章程(Prospectus)以了解有關費用及計算方法之詳情。
- 清晰講解各投資選擇的風險及有關投資選擇（現金分派）的派息並非保證。
- 說明參考投資組合及星級投資選項只供參考，客戶應自行按其投資目標作出投資決定。
- 轉換投資選擇不收取轉換費，但應按照個人投資目標和需求作出轉換決定。



DON'TS

銷售流程：
- 將非銷售或內部文件,例如每月概況和精選基金列表等『供保單持有人參閱』的資料派發給公眾人仕。
- 自行制作銷售工具，包括任何投連險產品的單張、估算表、訊息、文章、圖案或影音檔等。
- 直接或間接提供任何禮品(包括：金錢或非金錢的利益或便利)誘使客戶投保投連險。
- 以月月派息,保證或若干厘回報等字眼作招徠

產品特色：
- 建議客戶以非保證的派息作為主要的收入來源或抵銷固定開支(例如：保費、日常開支、貸款利息等)的收入來源。
- 誤導客戶可行使暫停繳費(保費假期)選項的時期作為保單最低供款期。

投資選擇：
- 以投資選擇（現金分派）的過往派息率作日後派息的保證/預測。
- 誇大/保證投資選擇回報。
- 頻繁轉換投資選擇以捕捉不同連繫基金的派息時間並不能帶來額外收益，並可能影響保單戶口的價值：若經常在記錄日或之前買入並在除息日後轉換至另一可派息投資連繫基金選擇，即使連繫基金投資價值不變，但因派息後，資產淨值有機會降低而導致高買、低賣的情況。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

支援



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

投資連繫壽險
內部牌照要求

內部牌照

1. 完成「投資連繫壽險銷售流程」線上學習課程
2. 通過「投資連繫壽險銷售流程」內部牌照評測#

位置: i學院 (iAcademy) > 網上學習課程 > 內部牌照 > 「投資連繫壽險銷售流程」線上學習及內部牌照評測

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

內部牌照



溫馨提示: 進行內部牌照評測前，請參考

「教材」 > 「投資連繫壽險銷售流程」研習資料以作重點重溫#



位置: i學院 (iAcademy) > 網上學習課程 > 內部牌照 > 「投資連繫壽險銷售流程」線上學習及內部牌照評測

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

「投資連繫壽險」銷售資格

1 必須具備

成功於保監局/澳門金管局登記，可從事投資相連長期保險業務

需考獲
保險中介人資格考試
卷一、三及五

2 必須完成

投資連繫壽險銷售流程
線上學習及內部牌照評測*

(內部牌照 **I000**)#

3 必須完成

相關
投資連繫壽險產品
線上學習及內部牌照評測*

注意: 每一投資連繫壽險產品設有個別之產品內部牌照

#內部牌照 I000 : 只須完成一次「投資連繫壽險銷售流程線上學習及內部牌照評測」

*位置: i學院 (iAcademy) > 網上學習課程 > 內部牌照 > 投資連繫壽險

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

未符合以上要求，及未獲取上述銷售資格者，嚴禁向客戶銷售相關計劃或進行有關業務，違規者個案將交由MCC作懲處。

Thank You



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.