PREMIER 卓越
ADVISOR 顧問

卓越顧問
成功小貼士

第三版 2024 年 3月

卓越顧問成功小貼士使用手冊

1. 卓越顧問簡介 **p.3-4**

2. 卓越顧問要求 **p.5-8**

(a) 2024卓越顧問要求 p.6

(b) 新入職財務策劃顧問要求 p.7

(c) 傑出卓越顧問(EPA)例子 p.8

3. 全方位業務 **p.9-13**

(a) 強積金客户的計算方式 p.11

(b) 申請進行一般保險籃十字業務之程序 p.12

(c) ULB p.13

4. TDA數碼工具 **p.14-69**

(a) 100次數碼工具如何鍊成 p.15

(b) iPA p.16-20

i. 查閱卓越顧問進度 (AIAsmart)

ii. 查閱卓越顧問進度 (iEngage)

(c) iFHC p.21-50

(d) iSay p.51-60

(e) iChange p.61-66

(f) 理財顧問技術支援渠道 p.67-69

5. Vitality / 指定醫療，危疾及意外 **p.70-76**

(a) 8個Vitality客戶是如何鍊成的？ p.71-73

(b) 推廣「AIA Vitality 健康程式」的好處 p.74

(c) 指定醫療、危疾及意外保險產品 p.75-76

6. 卓越顧問專屬福利 **p.77-94**

(a) 卓越顧問專屬福利概覽 p.78

(b) 百萬圓桌會超級花紅計劃 p.79

(c) 卓越顧問官方網站專頁 p.80

(d) 預約回電服務 (Chatbot) p.81-91

(e)「友邦峻宇財富管理中心」 p.92-94

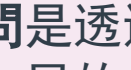
如有任何查詢，請與卓越營業發展部 (PAD) aiahk.premieragency@aia.com 或營業拓展部 (ABDD) 聯絡。

健康長久好生活

Premier Advisor – Beyond No.1

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

卓越顧問是透過**顧問形式銷售**及**數碼工具**了解客戶保障缺口，從而提供**個人化服務**及**全方位產品覆蓋**，目的為客戶**實踐「健康長久好生活」**，**提升顧問生產力**及達到**持續性的 MDRT**。



開拓更多客源
成爲全方位
「卓越顧問」



銷售優勢
投資相連壽險計劃/
藍十字一般保險保單
/CS－退休金個人業
務保單



從客戶健康出發，
提供AIA Vitality
特選保險產品或
指定醫療、危疾或
意外保險產品



善用科技
iFHC, CRM,
iSAY及iPA



擴大客戶群
把握再投保
機遇

截至 2023 年 12 月

健康長久好生活

為什麼要完成卓越顧問?

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

卓越顧問 vs 一般活躍顧問

FYC 3.2x

客戶數目 4.3x

卓越顧問: Leader √ vs Leader ×

直屬營業單位卓越顧問數目 3x

MDRT 成功方程式

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問 → 2021 + 2022 + 2023

80%+ 成為MDRT或以上 (MDRT 2024)

健康長久好生活

卓越顧問要求

2024 卓越顧問要求

詳情請參閱通告A240114

成功方程式	「卓越顧問」(Premier Advisor)		「傑出卓越顧問」(Elite PA)
擁有全方位業務		儲蓄 、保障 、投資相連壽險計劃 或 藍十字一般保險(1) 或強積金	達到「MDRT 2025」及 擁有至少2名高淨值客戶(6)
持續拓展客戶群	16 位受保人(2)	當中包括: ■ 8 位全新受保人(3) 及 ■ 8 位受保人投保 AIA Vitality特選保險產品或指定醫療、危疾或意外保險產品(4)	
善用數碼科技	100次TDA數碼工具使用	當中包括 24 次iFHC(5) 包括 iFHC、CRM、iSay、iPA、友得簽、智易簽 及 iChange	

財富管理技能提升

友邦峻宇財富管理中心服務及體驗

(1) 藍十字繕發的所有一般保險保單，涵蓋旅遊保險、個人保險及商業保險均獲計算在內。所有有關藍十字一般保險之要求變動不適用於澳門。
(2) 包括強積金個人賬戶客戶， 但不包括藍十字一般保醫險保單客戶。
(3) 新客戶須從來未向該名財務顧問購買保單。
(4) 指定醫療、危疾及意外保險產品詳情請參閱通告A240114 。
(5) 當中必需包括以電郵發送最少 24 次 iFHC 報告予非重複的準客戶或現有客戶以完成保單年度的檢討，即每一位準客戶或現有客戶只計算1次
(6) 高淨值客戶指單一客戶於2024年內向同一名財務顧問購買之新保單, 而累積年化新保費達US$100,000或以上(定期保費), 或US$1M或以 (一次性繳付保費)

2024 年新入職財務策劃顧問要求

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

BEYOND NUMBER ONE

詳情請參閱通告A240114

1. 達到所有「全方位業務保障及牌照」的要求；及
2. 其他的「卓越顧問」要求將根據入職月份訂立

2024 年入職之新晉財務策劃顧問的「卓越顧問」要求

入職月份	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月 – 十二月
全方位業務										
客戶	16	15	14	12	11	10	8			
Vitality或指定醫療、危疾及意外保險產品客戶	8	8	7	6	6	5	4			
iFHC 報告	24	22	20	18	16	14	12	10	8	6
數碼工具使用量	100	92	84	75	67	59	50	42	34	25

只供友邦香港內部使用，不得發放予任何公眾人士、客戶或準客戶

[AIA – INTERNAL]

2024卓越顧問要求

健康長久好生活

傑出卓越顧問(EPA)例子

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

詳情請參閱通告A240114

傑出卓越顧問要求	卓越顧問	達到 MDRT 2025	擁有2位高淨值客戶	傑出卓越顧問
	✓	✓	✓ 高淨值客戶：於 2024 年度內，**同一位客戶**（保單持有人）透過**同一位營業員**，成功投保 AIA 個人保險計劃（「新保單」），保單(扣除任何合資格折扣前（如適用）的累計之**年繳保費達 US$100,000**(包括一次性繳費銷售額x10% + 年繳銷售額 x 100%)**或一次性繳付保費達 US$1,000,000**	✓

	高淨值客戶例子	高淨值客戶
1	若 **2 位營業員**共同為同 **1 位客戶**完成 **1 張**一次性繳付US$1,000,000 或更多的銷售額, 每位營業員可得0.5 名高淨值客戶及保單一半銷售額	✗ **沒有1位高淨值客戶及US$1,000,000 或更多的銷售額**
2a	若**2 位營業員**共同為同 **1 位客戶**完成 **1 張**一次性繳付**US$2,000,000 或更多的銷售**, 每位營業員可得0.5 名高淨值客戶及$1,000,000 或更多的銷售額	✗ **沒有1位高淨值客戶**
2b	承2a - 若其中1位營業員為**同 1 位客戶完成多1張**一次性繳付銷售(任何銷售額),該位營業員可共得1名高淨值客戶	✓
3	若 2 位營業員為同 **1 位客戶分別**完成 **各1 張**一次性繳付US$1,000,000或更多的銷售, 該客戶將以 **1.0 名**分別計算予 2 位營業員	✓
4	若 **1 位營業員**為 **1 位客戶**完成 **2 張**一次性繳付總共 US$1,000,000或更多的銷售	✓
5	若 **1 位營業員**為 **1 位客戶**完**成 2 張總共 US$100,000**或更多的年繳銷售 (包括一次性繳費銷售額x10% + 年繳銷售額 x 100%)	✓
6	若 **2 位營業員**共同為同 **2位不同的客戶**完成**各 1 張**一次性繳付US$1,000,000 的銷售額, 每位營業員可得**每張**0.5 名高淨值客戶及保單一半銷售額	✗ **沒有1位高淨值客戶 (不可以將兩位不同的客戶相加)及沒有一位客戶有US$1,000,000 或更多的銷售額**

健康長久好生活

卓越顧問 – 全方位業務

2024卓越顧問要求

健康長久好生活

卓越顧問例子 – 全方位業務

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

詳情請參閱通告A240114

只適用於香港	儲蓄	保障	投資相連壽險計劃	藍十字一般保險	強積金		符合全方位業務的要求
成功完成銷售最少一張保單	✓	✓	✓ 或	✓ 或	✓	→	✓

只適用於澳門	儲蓄	保障	投資相連壽險計劃	強積金		符合全方位業務的要求
成功完成銷售最少一張保單	✓	✓	✓	或	✓	→	✓

健康長久好生活

強積金客戶的計算方式

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

詳情請參閱通告A240114

16位非重複受保人（包括強積金個人賬戶客戶*；藍十字一般保險保單客戶將不被計算在內）當中包括8位新客戶

- 新客戶須從來未向該名財務策劃顧問購買保單或成為該名財務策劃顧問的強積金個人賬戶客戶/澳門央積金個人賬戶
- 客戶凡為新/現有受保人完成銷售 1 張新 Life 或 PA 保單（計算保單字頭包括 “B”，“G”，“M” & “P”）代表成就 1 位客戶，每 1 個強積金個人賬戶計算為 1 位客戶，本銷售年度內重複銷售予同一受保人，亦
- 只計算為 1 位客戶
- 若 2 位營業員共同為同 1 位客戶完成銷售同 1 張新保單（joint case），該客戶將以 0.5 名分別計算予 2位營業員
- 若同 1 位客戶分別為 2 位營業員，各投保 1 張新保單，該客戶將以 1.0 位分別計算予 2 位營業員

方案	計劃類別	資產轉移/供款	計算為認可客戶
1	新開的優悠樂賬戶	收到由其他託管人轉移的資產	Y
2	新開的優悠樂賬戶	收到由 AIA 強積金賬戶轉移的資產	N
3	現有的優悠樂賬戶	收到由其他託管人轉移的資產	Y
4	新開的可扣稅自願供款賬戶 (TVC)	收到供款	Y
5	現有的可扣稅自願供款賬戶 (TVC)	收到新供款	N
6	新開的自僱人士賬戶	收到供款	Y
7	新開的自僱人士賬戶	尚未收到供款	N
8	現有的自僱人士強積金賬戶	收到新供款	N
9	僱員現職的強積金供款帳戶	收到新供款	N
10	新 / 現有強積金僱主賬戶	收到供款	N
11	新開的澳門央積金個人賬戶	收到供款或轉移的資產	Y

註：方案 1 ~ 10 只適用於香港而方案 11 只適用於澳門

客如輪轉

健康長久好生活

申請進行一般保險藍十字業務之程序

適用於以紙本表格N2遞交牌照申請之準招募及以保監局之保險中介一站通(「一站通」)遞交牌照申請之準招募

- 於【友招募】之「其他」類別內， 上載已簽署的「個人資料收集聲明書」
- 遞交已填妥之紙本表格 N2、香港身 份證副本及學歷證明副本至友邦香港大樓 5 樓 503 室 如需更改業務範圍，必 Agency Digital and Administration Department
- 須同時遞交：

✓ 已填妥之紙本表格 A6

✓ 相關 IIQE 合格証明

- 於【一站通】之牌照申請第VII部份 —— 委任主事人內，額外選擇：

1. 友邦保險有限公司為新委任主事人 而該業務範圍須與友邦保險(國際) 有限公司之業務範圍一致
2. 並選擇以藍十字的代理身份進行一 般保險業務之業務系列

- 於【友招募】之「其他」類別內， 上載已簽署的「個人資料收集聲明 書」

適用於擬增加現有保險牌照類別的現職財務策劃顧問

- 於友邦營業員專頁內的【電子申請表】 閱讀並同意聲明
- 遞交以下文件至友邦香港大樓5樓503室 Agency Digital and Administration Department
- 已填妥之紙本表格 N2 及 A6
- 相關 IIQE 合格証明
- 現時於保監局登記之個人牌照詳情（可於 https://iir.ia.org.hk/#/search/individual 查詢及列印）
- 已簽妥之 Personal Lines 補充合約正本兩份（合約可於友邦營業員專頁 eAC 下載：登入 eAC → 電子服務 → 合約訂立專頁）（只適用於合約生效日期為 2019 年 6 月 1 日或之前 之財務策劃顧問 ）

投連險實戰教室



約30個投連險網上課程

超過100條培訓短片



為什麼銷售投連險

1. 5大高手分享銷售投連險的好處



產品及銷售

1. 銷售三寶 - 銷售指南
2. 銷售三寶 - 銷售秘笈
3. 銷售三寶 - 營銷手冊
4. 「投連攻略1分鐘」
5. 投連險推廣大使成功秘訣
6. 強積金 x 投資相連壽險
7. 智能投資選擇服務
8. 參考投資組合全透視



牌照

1. 保險中介人牌照 - 卷五
2. 銷售流程
3. AIA「兩全保」保障型投資相連壽險計劃（整付保費）
4. 「卓達智悅2」
5. AIA「兩全保」保障型投資相連壽險計劃（定期保費）

基金及投資概念

1. 基礎投資概念系列
2. 基金知識知多點及解讀基金月報
3. 資產配置
4. 投資工具
5. 投資者常犯錯誤系列
6. 投資學概念 - 幾分鐘學識投資
7. 基金介紹 - 90秒基金關鍵賣點
8. ESG投資專區
9. 人民幣投資專區

營運及售後服務

1. 基金轉換貼士
2. 售後服務系列
3. iPoS貼士
4. 可派息投資選擇-派息時間表
5. 營銷手冊

位置: iAcademy > 網上學習 > 投資相連壽險

健康長久好生活

卓越顧問 – TDA數碼工具

健康長久好生活

TDA數碼工具 – 概覽

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

每日一次

1個月* 就能輕鬆完成 👍

iSay
按客戶回覆（讚好/留下聯絡資料）計算
（每位客戶最多計算 1 次）

CRM
按登錄日數計算
（每天最多計算 1 次）

「友得簽」及「智易簽」
iPoS
按繕發保單數目計算

iFHC 報告
以電郵發送 iFHC 報告至非重複的準客戶或現有客戶，即每一位客戶或準客戶只計算 1 次

iChange
按保單服務申請次數計算
（每天最多計算 1 次）

iPA
按登錄日數計算
（每天最多計算 1 次）

註: * 1個月 = 30日

詳情請參閱通告A240114

健康長久好生活

卓越顧問 – TDA數碼工具 (iPA)

健康長久好生活

iPA - 智能助理入口

為何要使用 iPA 智能助理?

iPA 智能助理為以營業同事為中心的智能助理，提供四大功能「業績」、「智能對話」、「重點」及「提醒」，將日常行政工作全面數碼化，讓大家保持市場上的競爭力。

透過 AIA Smart 進入



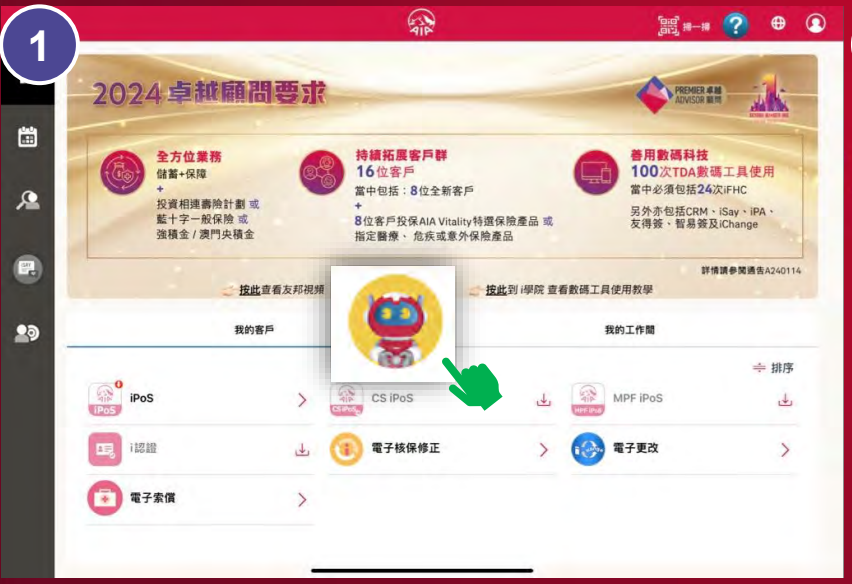
透過 iEngage 進入



健康長久好生活

iPA - 查閱卓越顧問進度 (AIA Smart) : DD and Leader View

1



2



3



4



路徑：

登入「**AIA Smart**」➔ 點選「**iPA**」圖像 ➔ 於「**重點**」點選「**卓越顧問**」

➢ **即可顯示「卓越顧問進度」**

健康長久好生活

iPA - 查閱卓越顧問進度 (AIA Smart): FP View







路徑：

登入「 **AIA Smart** 」➔ 點選「**iPA**」圖像 ➔ 於「**重點**」點選「**卓越顧問**」

➢ **即可顯示「卓越顧問進度」**

健康長久好生活

iPA - 查閱卓越顧問進度（iEngage）

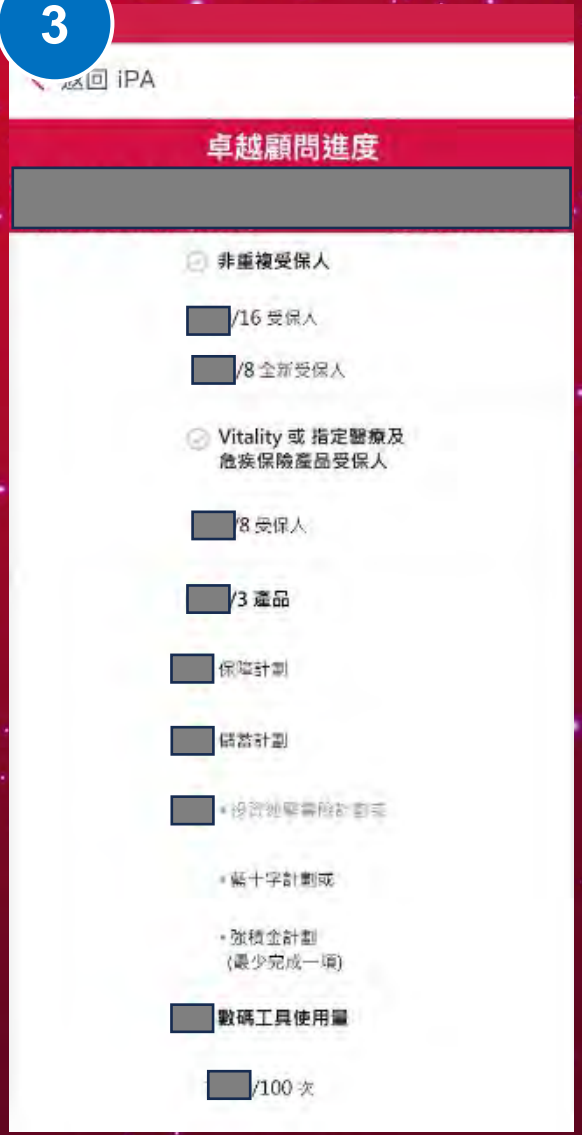
1



2



3



路徑：

登入「iEngage」➔

點選「iPA」➔

於「重點」點選「卓越顧問」

➢ **即可顯示「卓越顧問進度」**

健康長久好生活

卓越顧問 – TDA數碼工具 (iFHC)

iFHC基本使用流程

1 啟動 iPoS，並進入「聯絡資料」



AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

2 從 CRM 開啟客戶檔案，（現有客戶）點選 ⋮ ，然後選擇「從CRM下載資料」

現有客戶



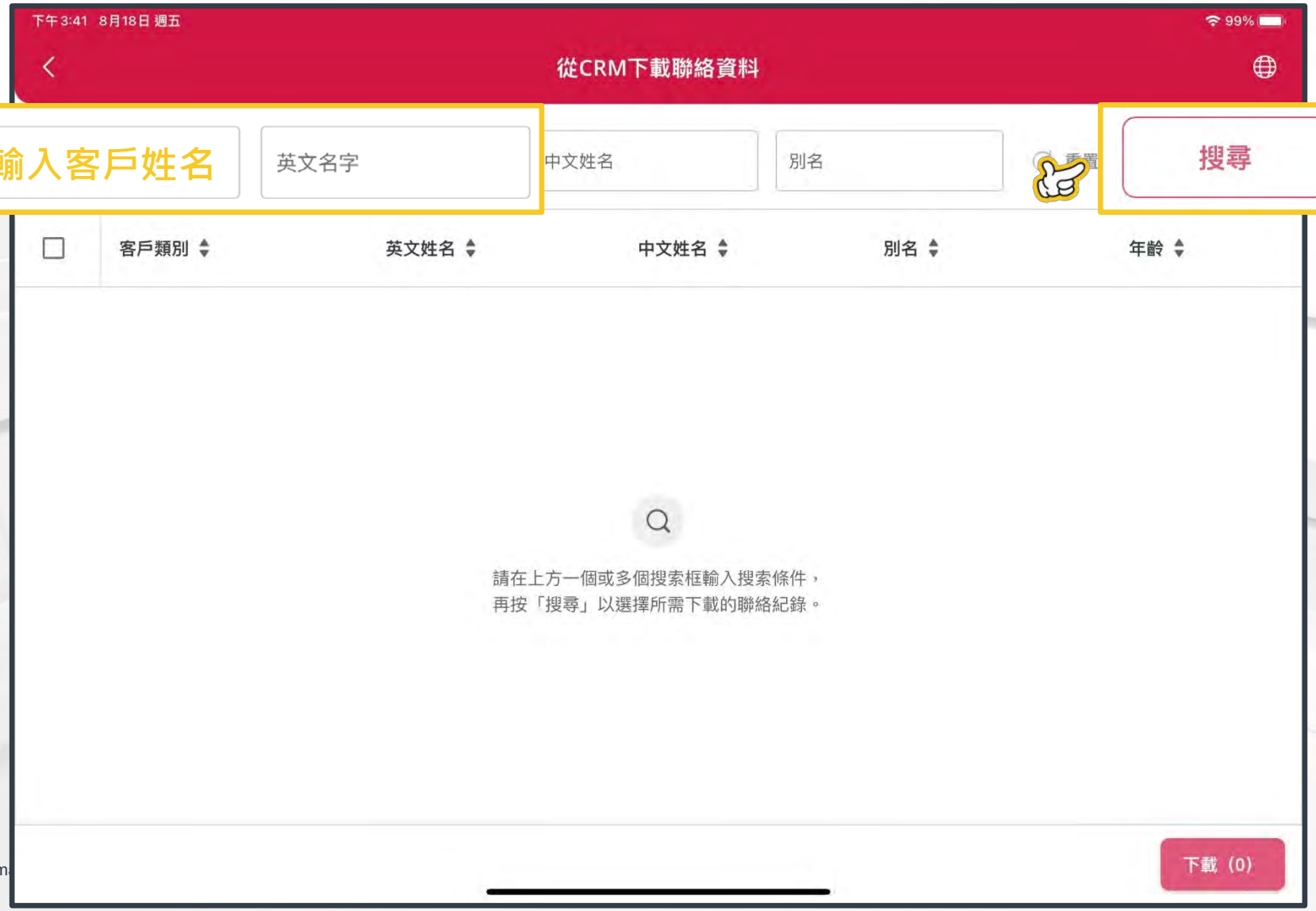
AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

2 輸入客戶姓名，然後搜尋

最低限度
需要輸入客戶姓氏

現有客戶



AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

2 剔選進行評估的客戶，然後點選「下載及打開」

現有客戶



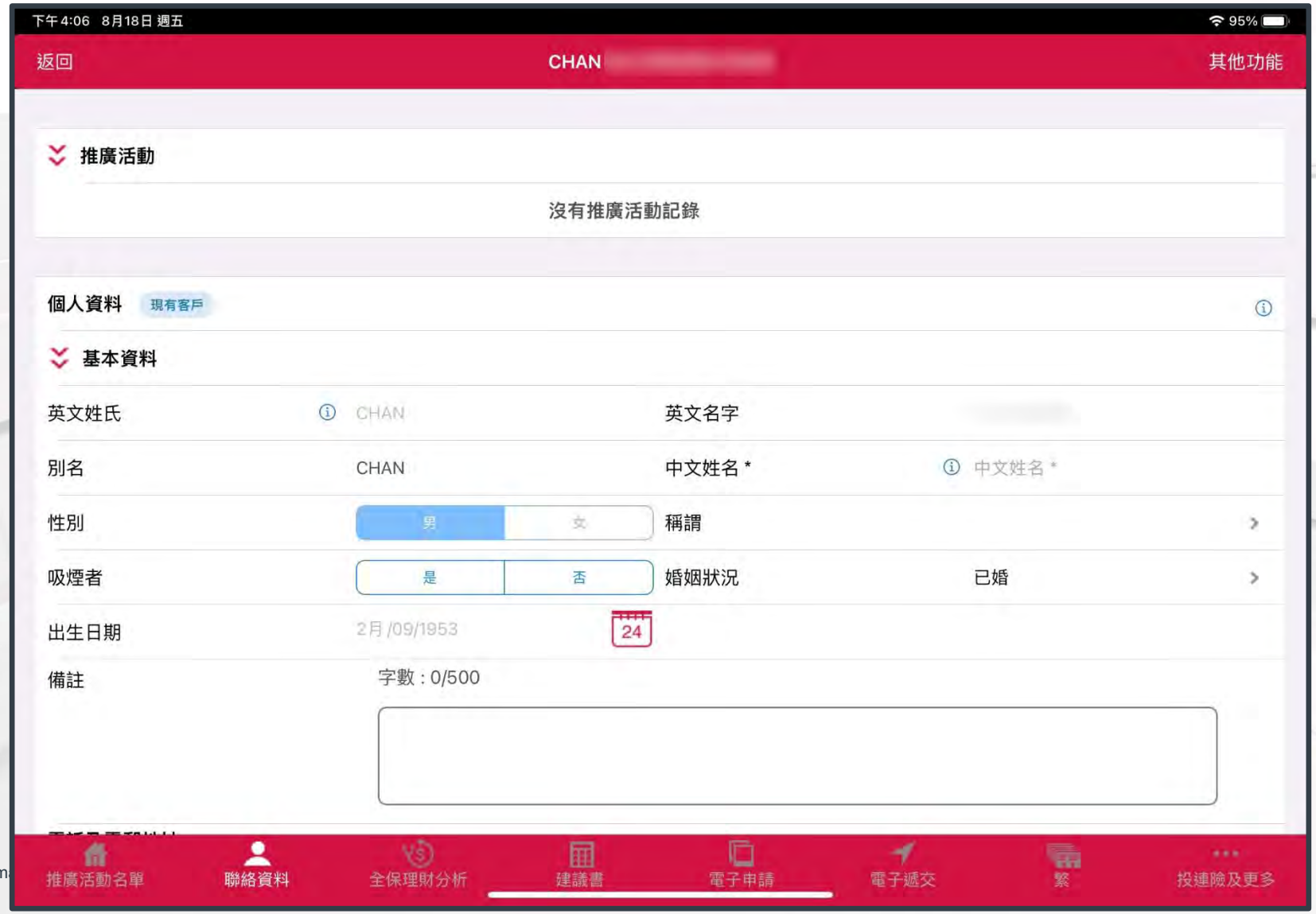
在目標對象旁邊的空格進行剔選 ☑

AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

2 成功進入客戶檔案頁面

現有客戶

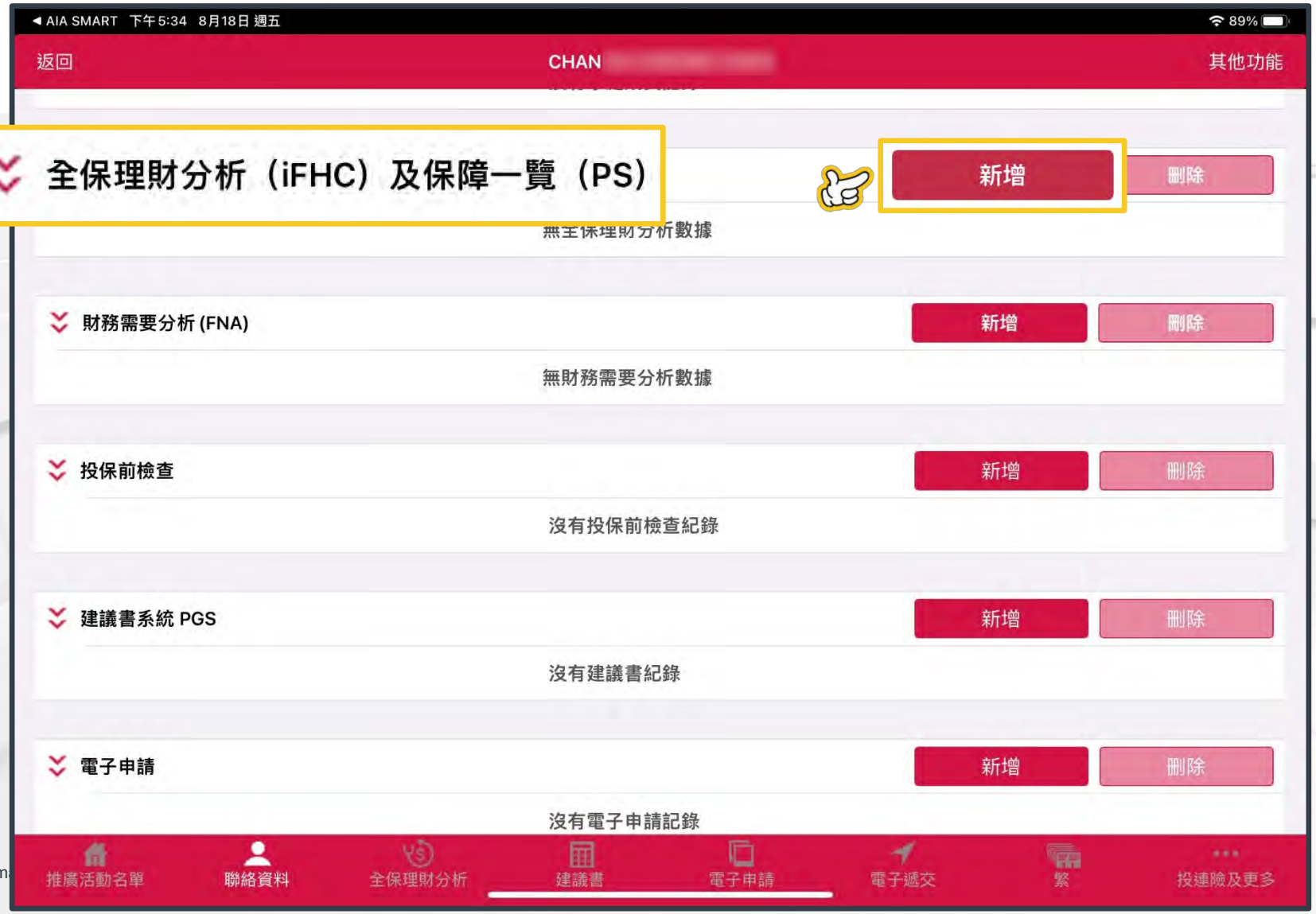


下拉繼續進行評估

AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

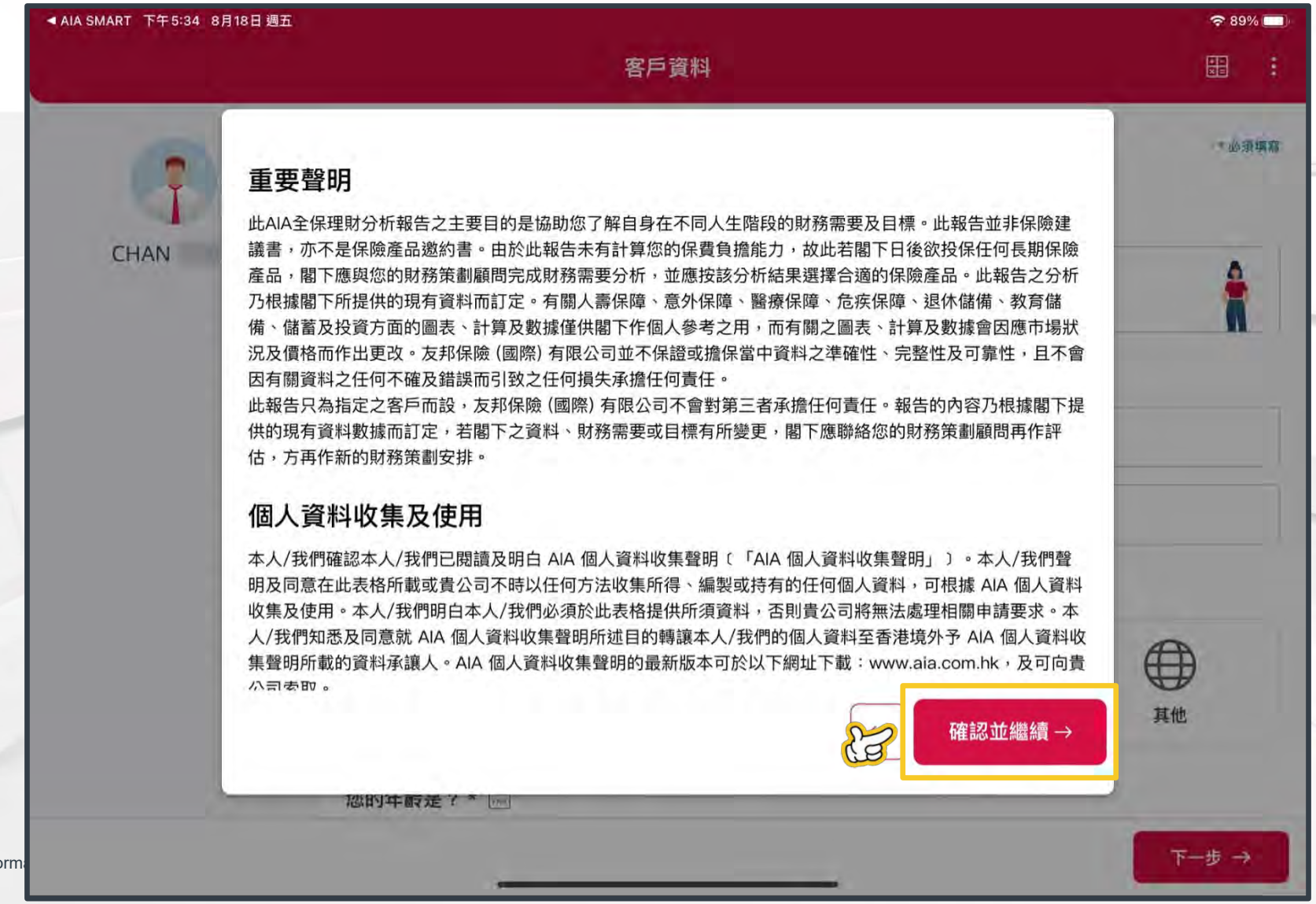
3 下拉到「全保理財分析及保障一覽」，然後點選新增



AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

4 在 iFHC 頁面確認聲明

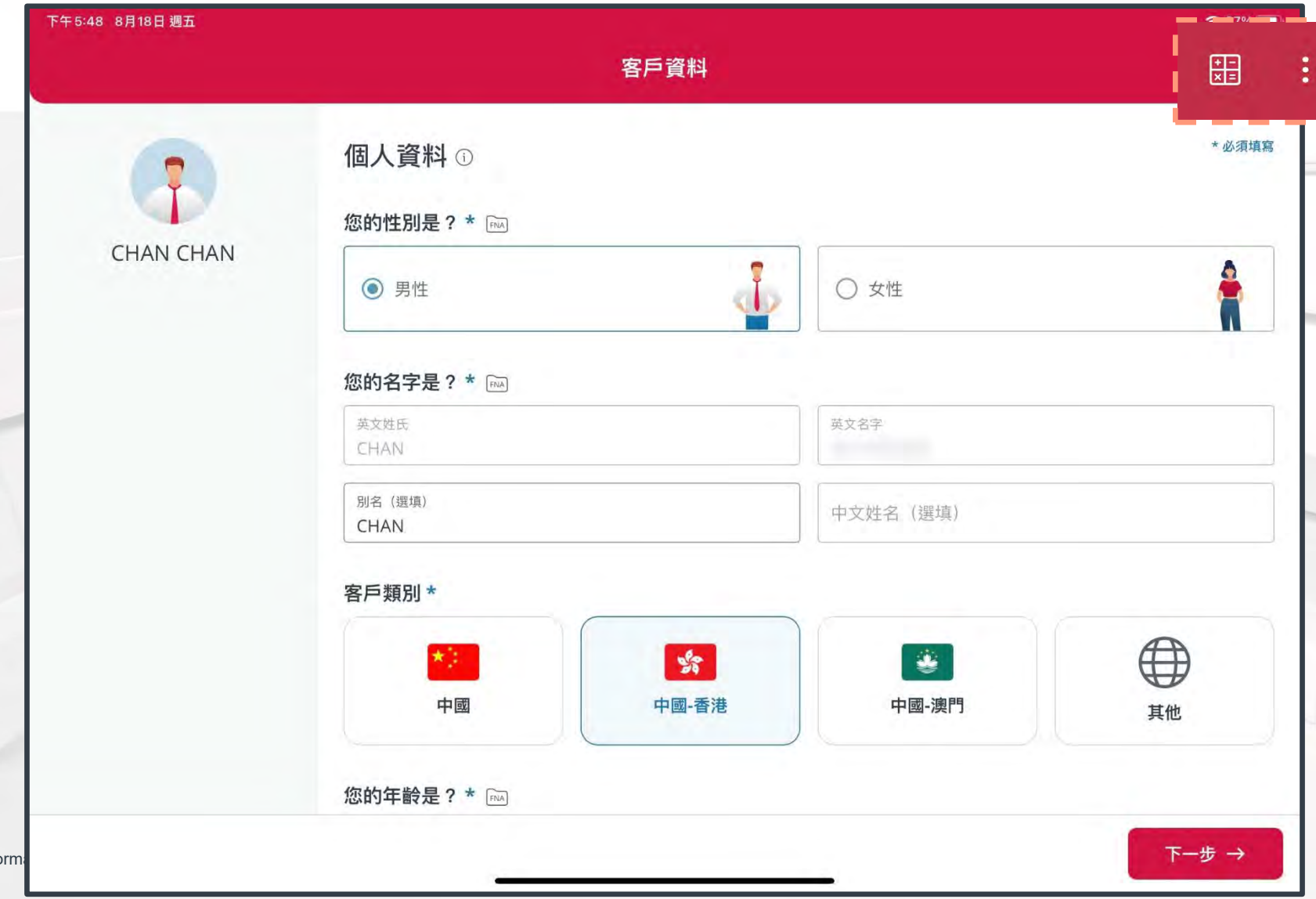


AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

5 iFHC 主頁面

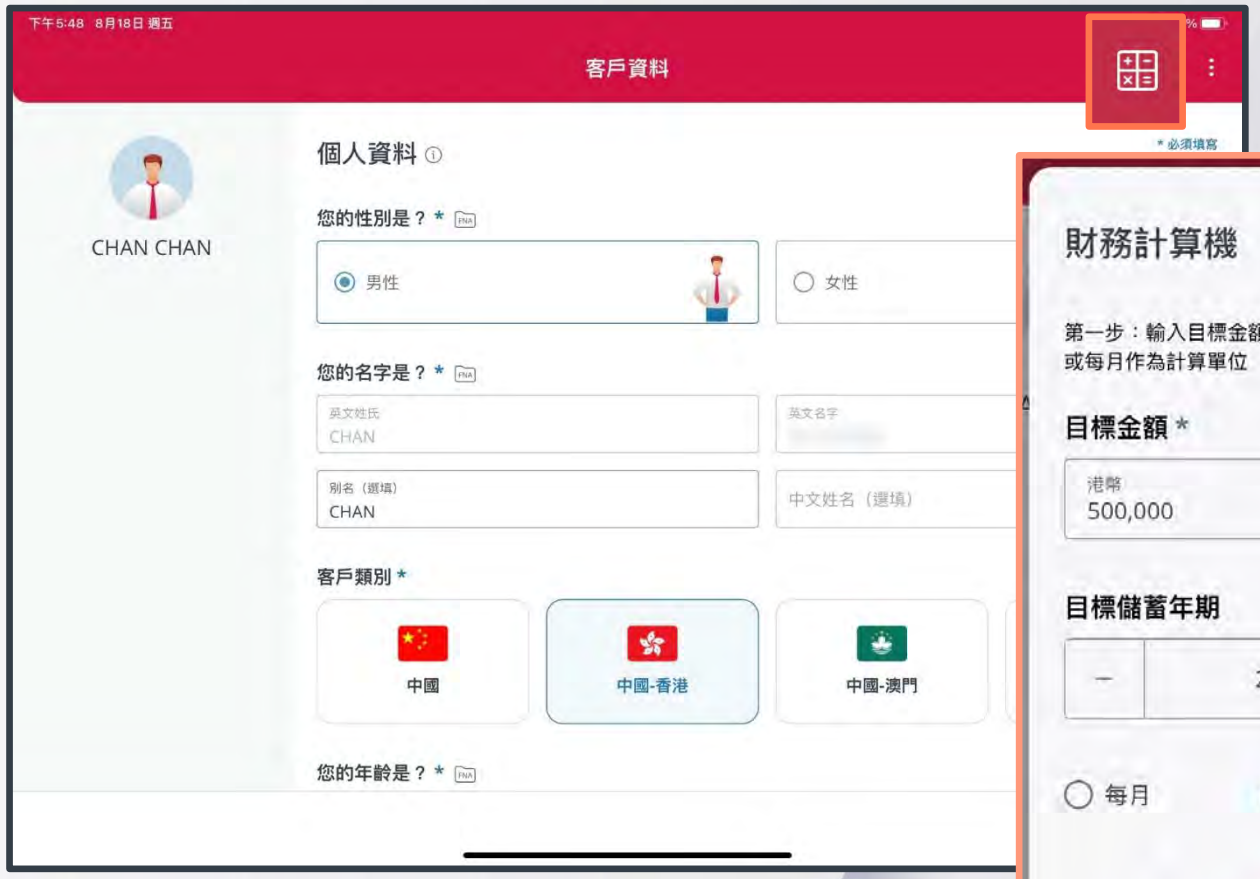
iFHC 主頁面功能



AIA confidential and proprietary inform

iFHC主頁面功能（財務計算機）

跟據目標金額及儲蓄年期，
協助計算客戶**預期儲蓄額**
及**回報率**



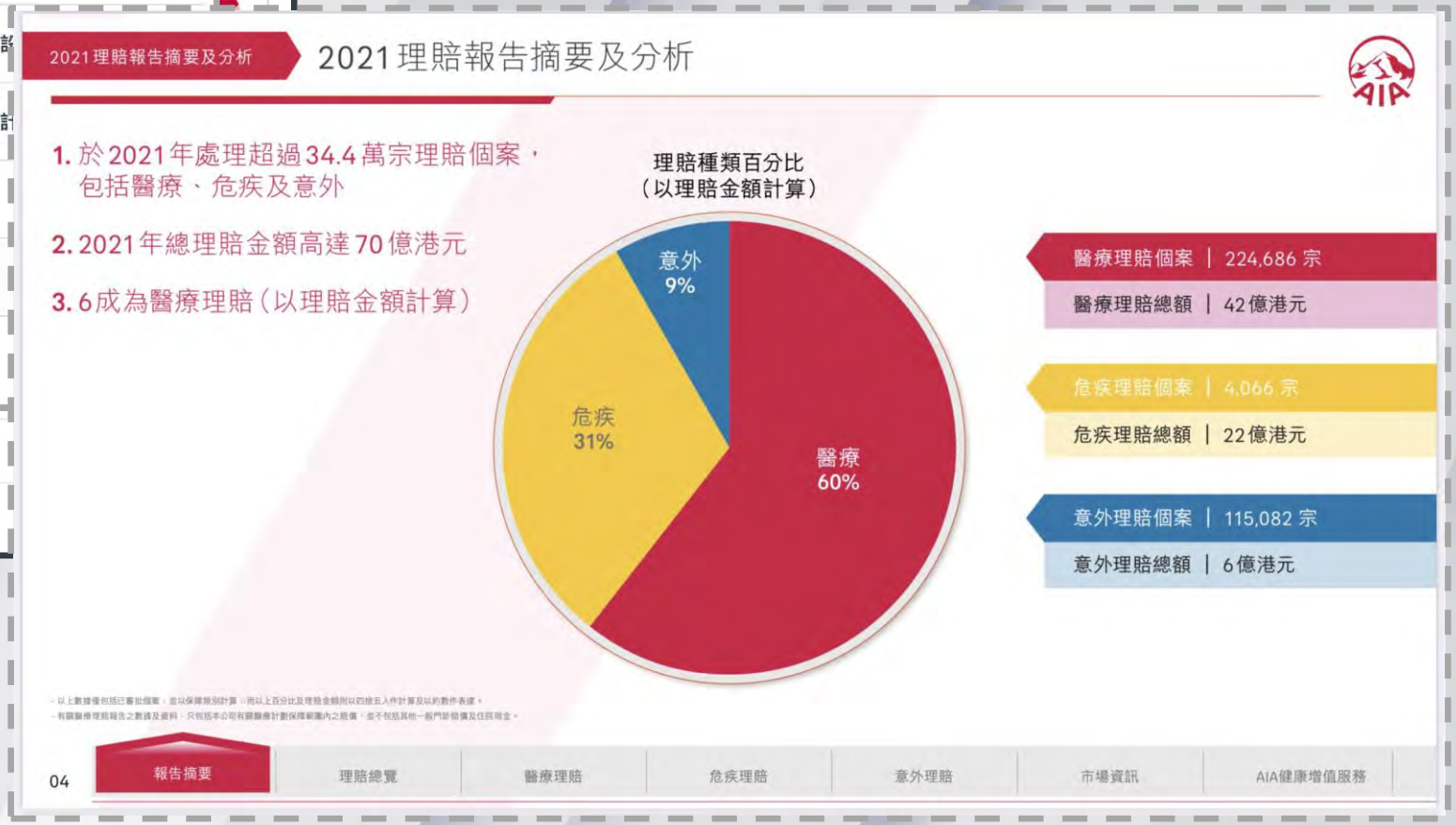


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iFHC主頁面功能（多功能清單）

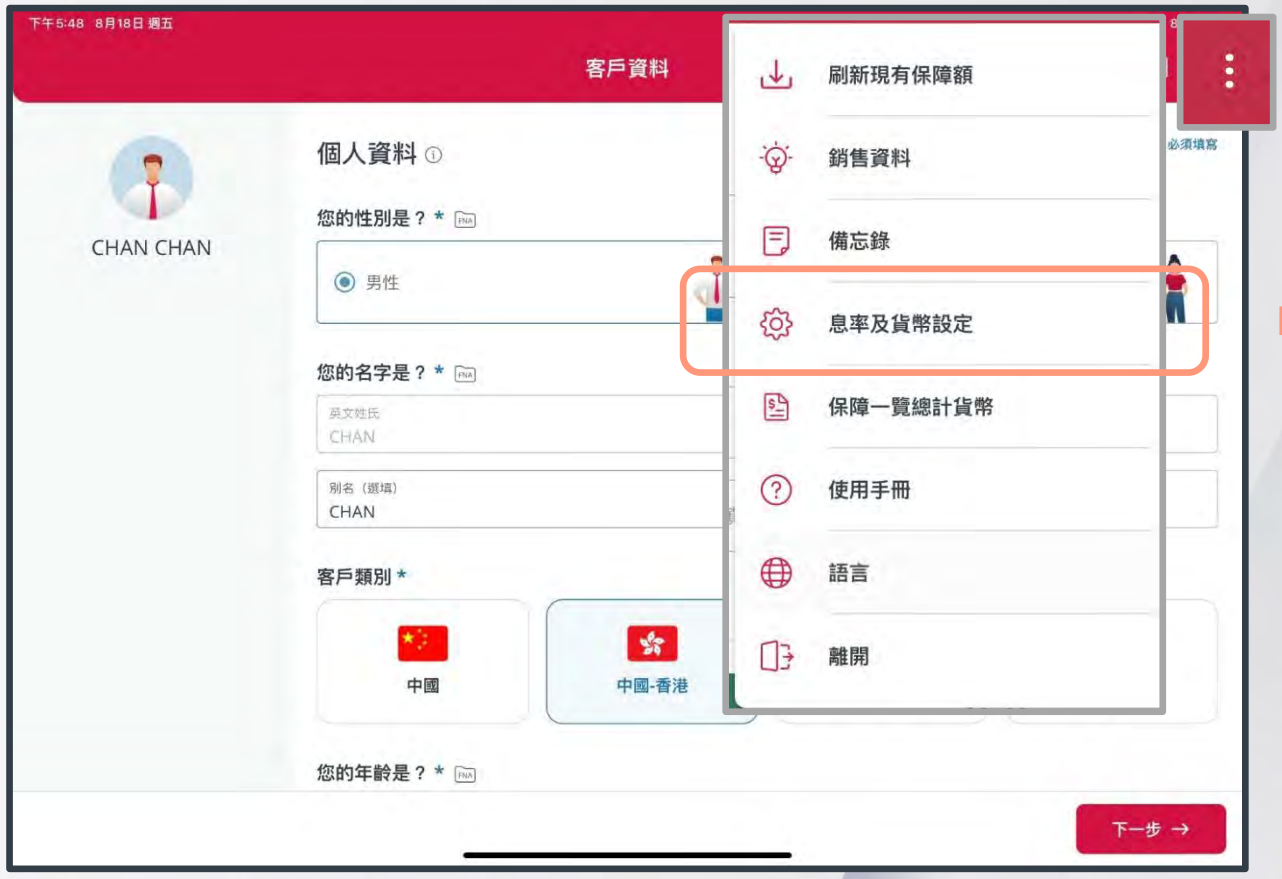






AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iFHC主頁面功能（多功能清單）





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iFHC基本使用流程

5 iFHC 主頁面，檢閱資料是否正確，完成後按「下一步」

需透過電郵發送報告
至記錄中的電郵，才能計算為
「100次數碼工具使用」



檢閱資料及向下拉

AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

6 為客戶排序「人生目標」，然後點選「下一步」

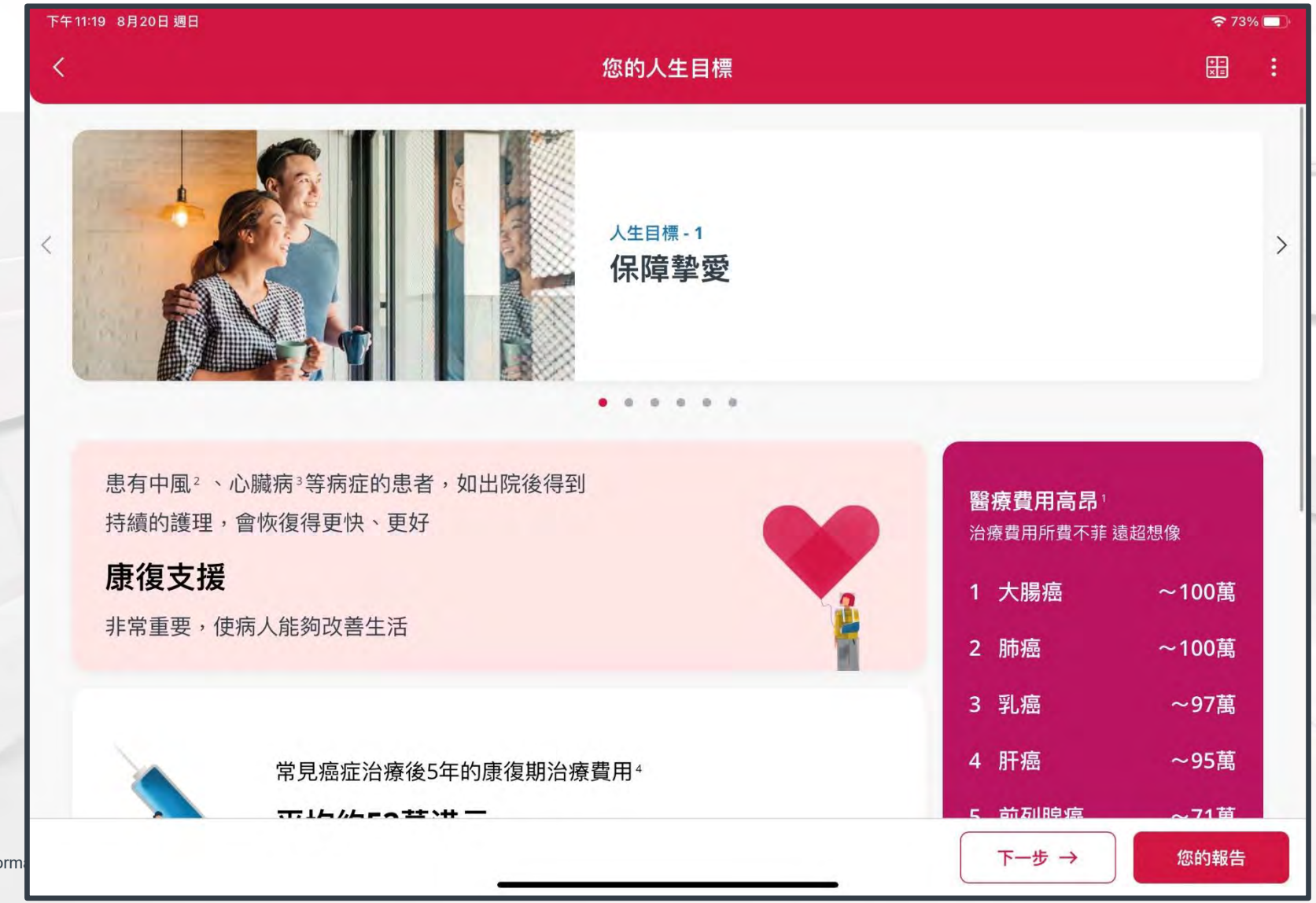
如客戶上頁填寫的子女數目為零，將不能選擇「提供子女美好將來」



AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

7 「您的人生目標」頁面



AIA confidential and proprietary inform

「您的人生目標」頁面（助銷數據）



下拉檢視助銷工具

跟據上頁選擇不同「人生目標」，顯示不同助銷數據

患有中風[2]、心臟病[3]等病症的患者，如出院後得到持續的護理，會恢復得更快、更好

康復支援

非常重要，使病人能夠改善生活

常見癌症治療後5年的康復期治療費用[4]

平均約52萬港元

醫療費用高昂[1]

治療費用所費不菲 遠超想像

1 大腸
2 肺癌
3 乳癌
4 肝癌
5 前列

海外升學總費用[1]

（大學學費及生活費，以港元計算）

英國 $600,000 - $1,620,000

美國 $920,000 - $2,000,000

澳洲 $600,000 - $990,000

加拿大 $720,000 - $1,320,000

望子成龍是父母的期望

海外升學動輒花費過百萬元，及早為孩子準備教育儲備，成就孩子無限可能

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

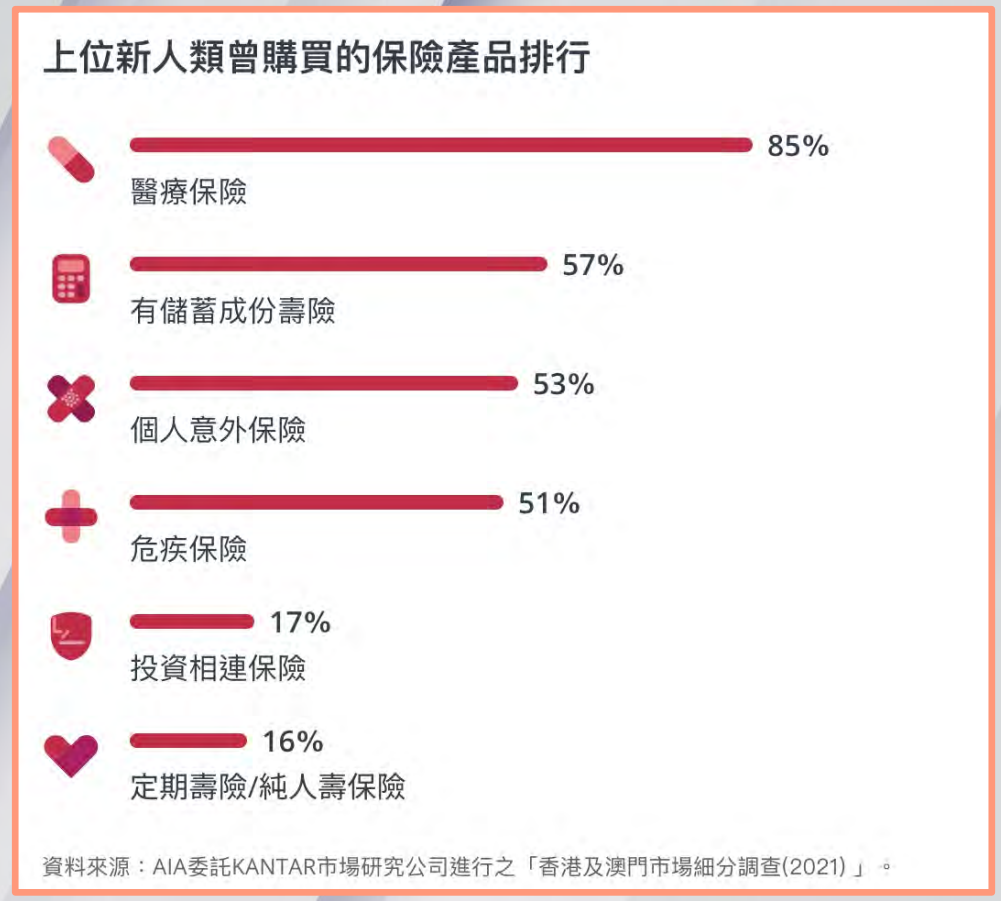
「您的人生目標」頁面（「和您相似的客戶」）



下拉「和您相似的客戶」



查看相似客戶群
著重的保險產品類別



AIA confidential and proprietary infor

iFHC基本使用流程

7 「您的人生目標」頁面，點選下一步進行理財分析



亦可點選「您的報告」
直接進行發送
（跳到步驟十）

AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

8 左方選擇保障方向，右方填寫資料，系統會為客戶計算「理想保障額及保障缺口」



AIA confidential and prop

iFHC基本使用流程

9 點選「分享報告」



AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

10 點選「下一步」

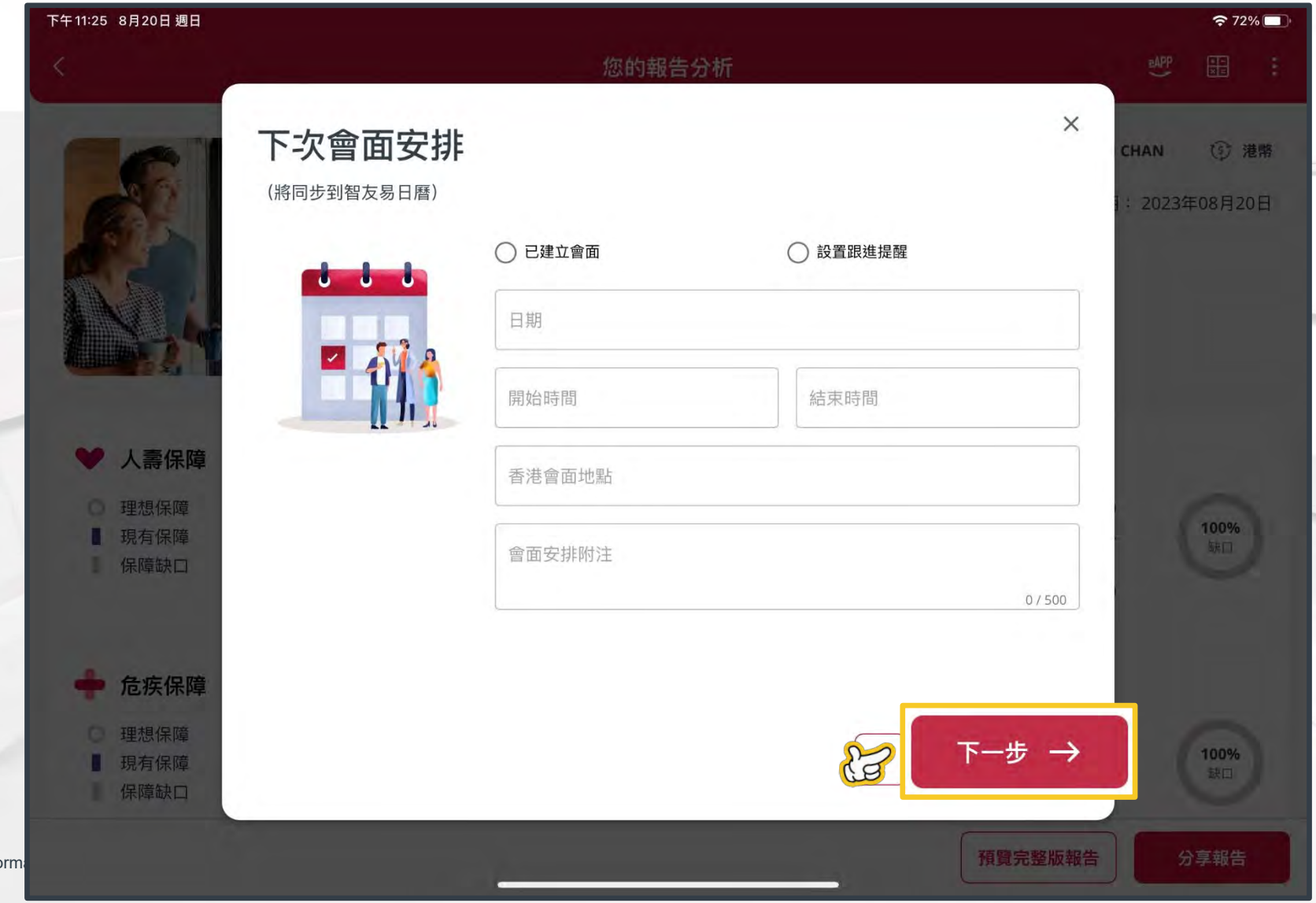
需透過電郵發送報告
至記錄中的電郵，才能計算為
「100次數碼工具使用」



AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

11 點選「下一步」

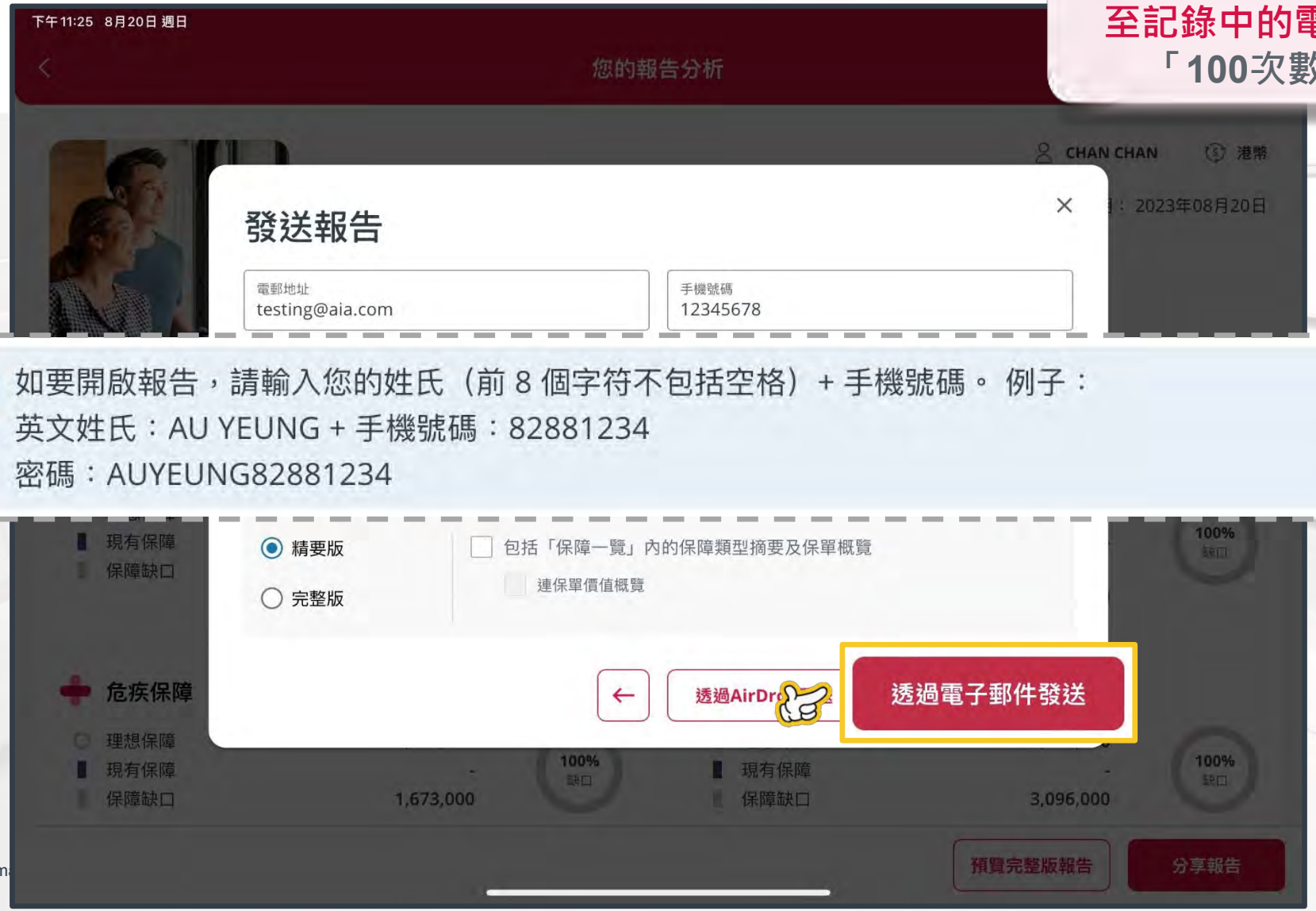


AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

12 點選「下一步」

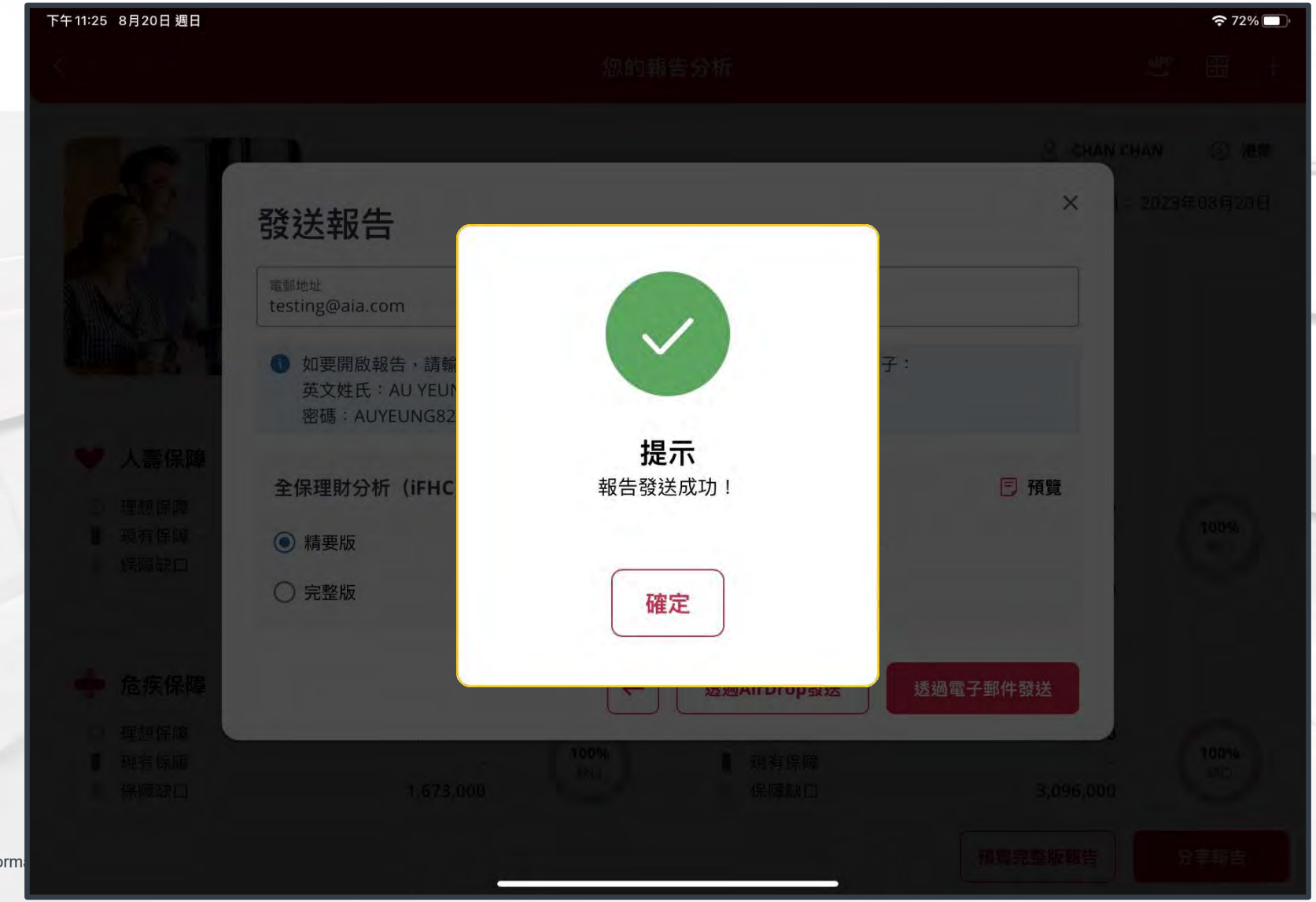
需透過電郵發送報告
至記錄中的電郵，才能計算為
「100次數碼工具使用」



AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

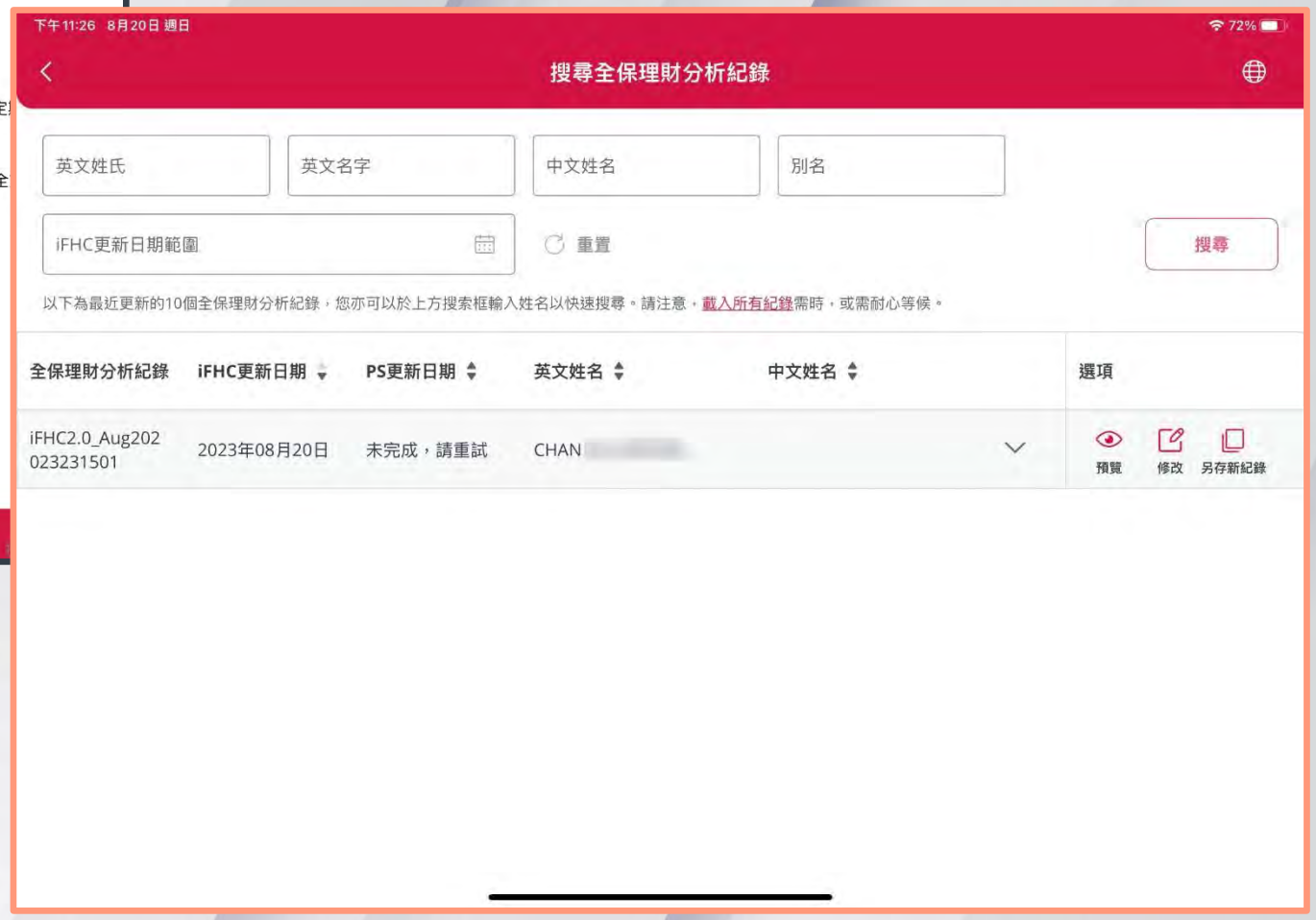
13 進成發送 iFHC 理財報告



AIA confidential and proprietary inform

查看全保理財分析紀錄





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iFHC基本使用流程

2 從 CRM 開啟客戶檔案，（準客戶）點選 ⋮，然後選擇「新增聯絡資料」

準客戶



AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

2 點選「確定」

準客戶

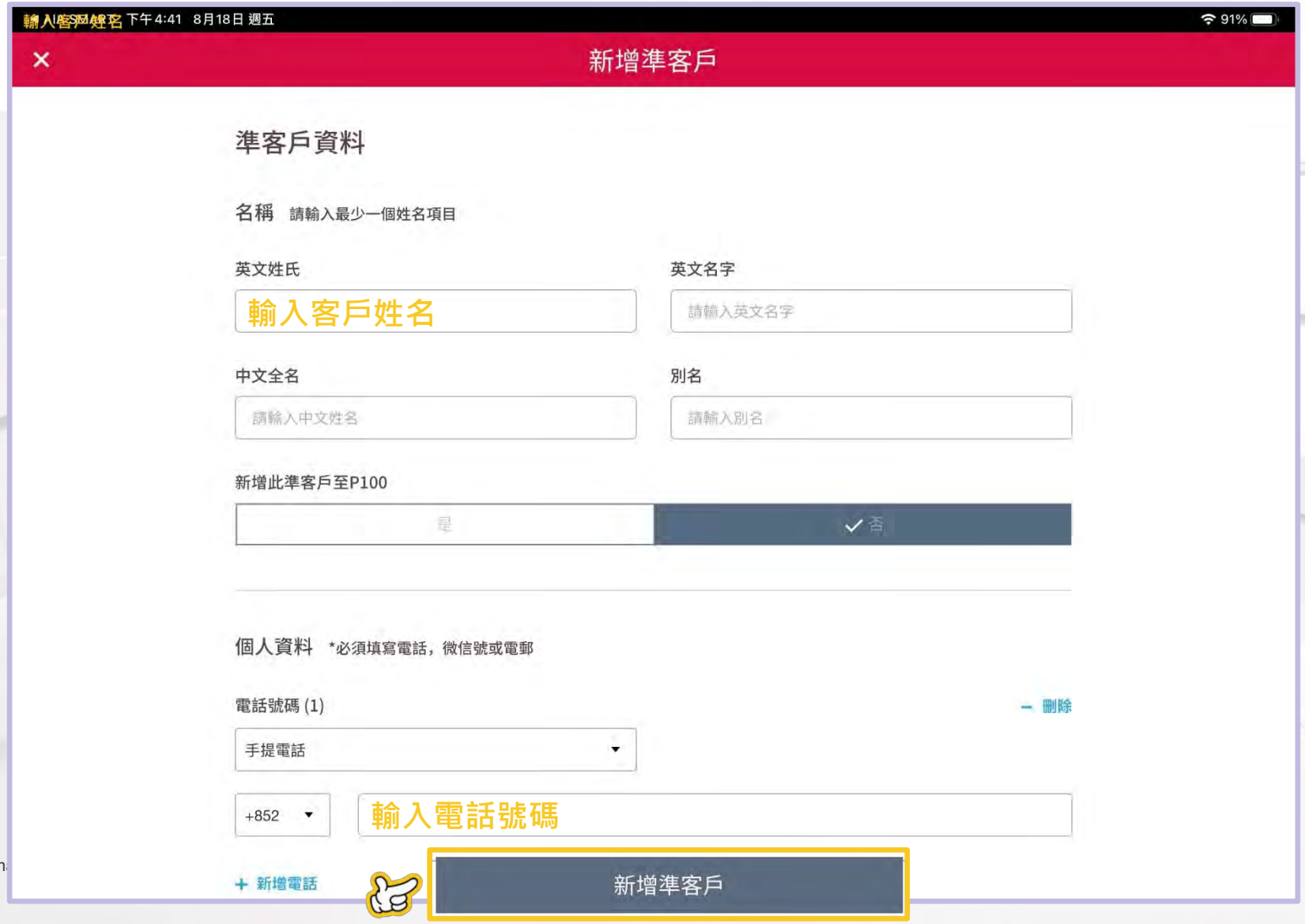


AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

2 輸入客戶姓名及電話號碼，然後點選「新增準客戶」

準客戶

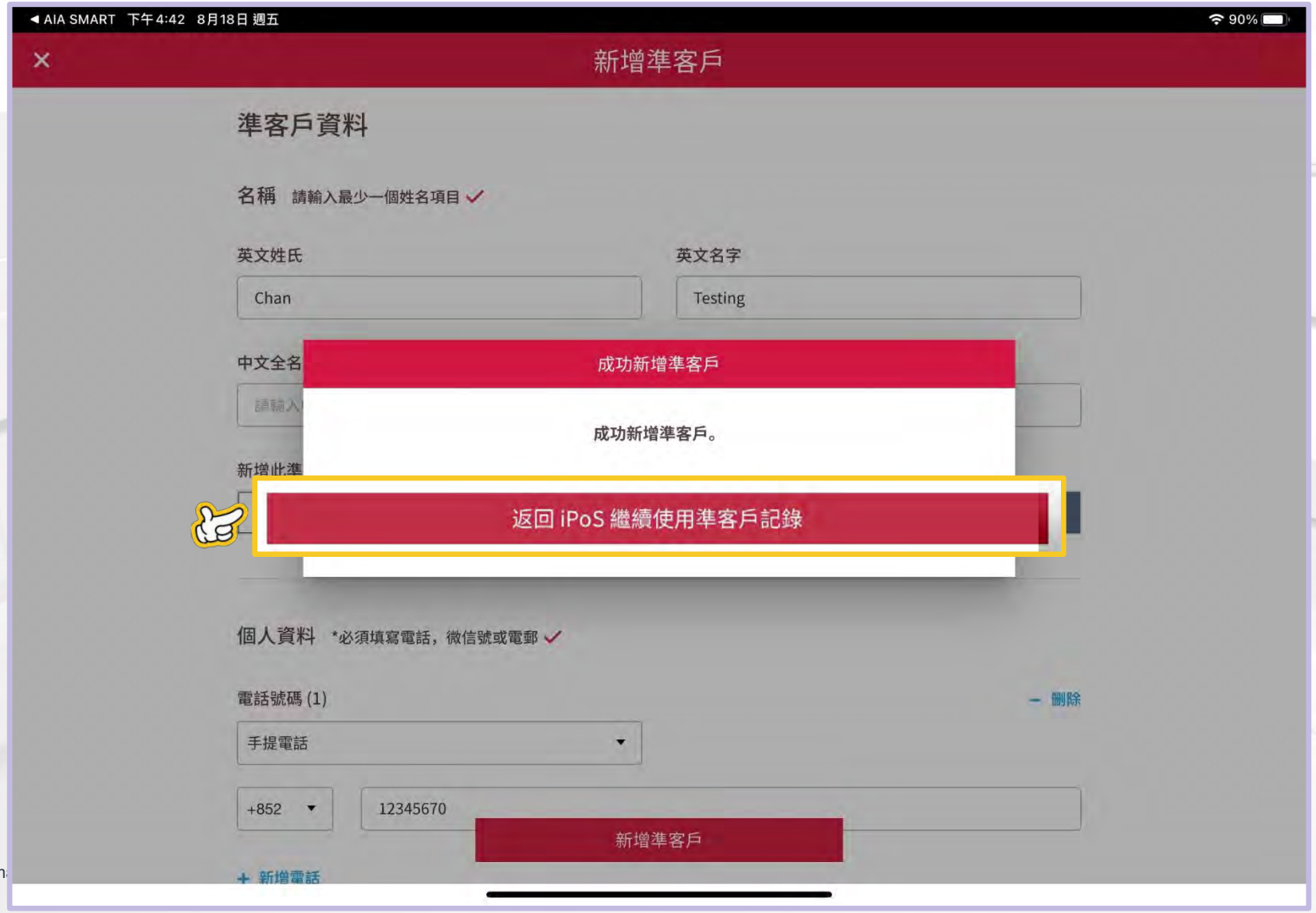


AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

2 點擊「返回 iPoS 繼續使用準客戶記錄」

準客戶

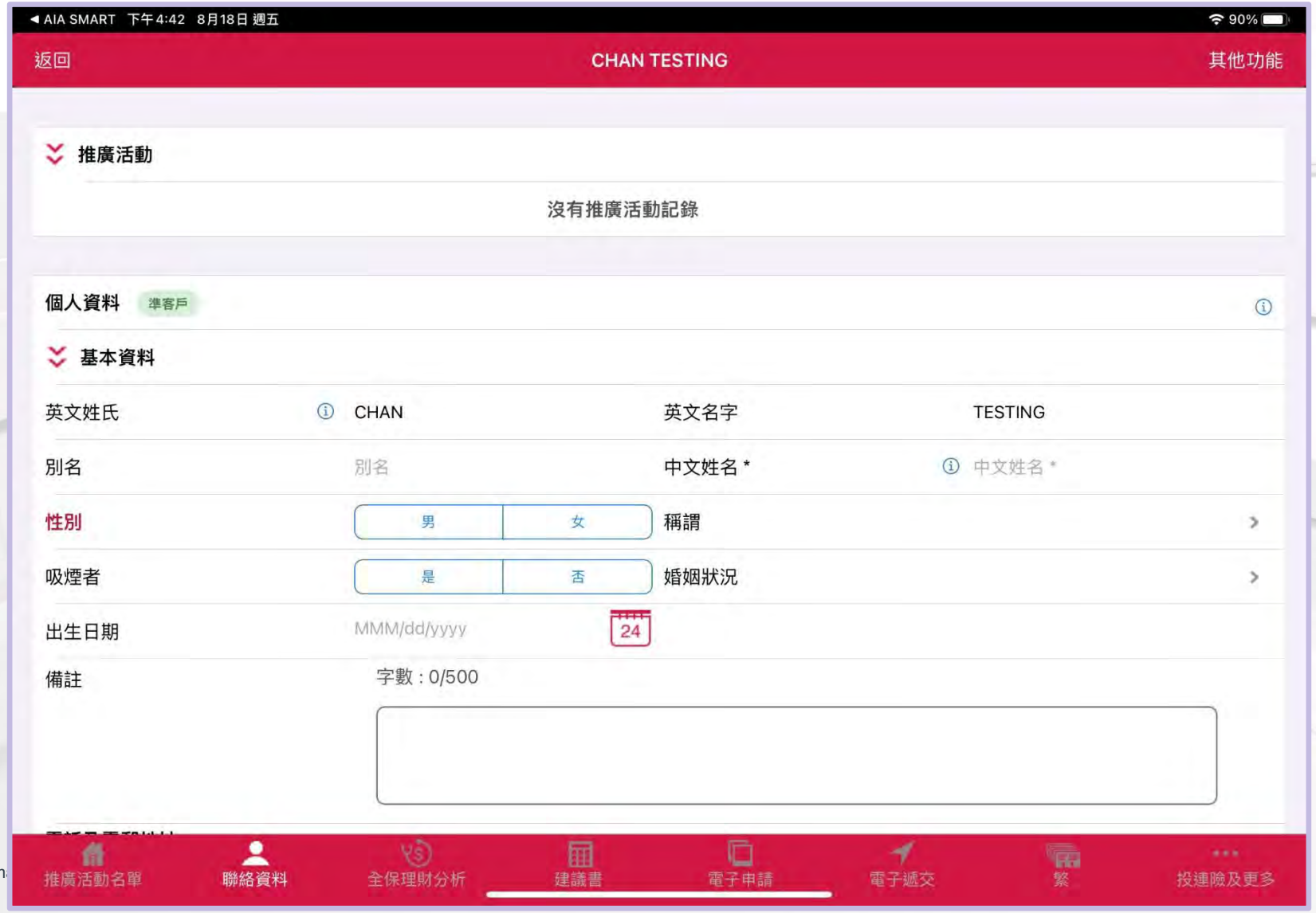


AIA confidential and proprietary inform

iFHC基本使用流程

2 成功進入客戶檔案頁面

準客戶



下拉繼續進行評估

AIA confidential and proprietary inform

健康長久好生活

卓越顧問 – TDA數碼工具 (iSay)

iSay基本使用流程

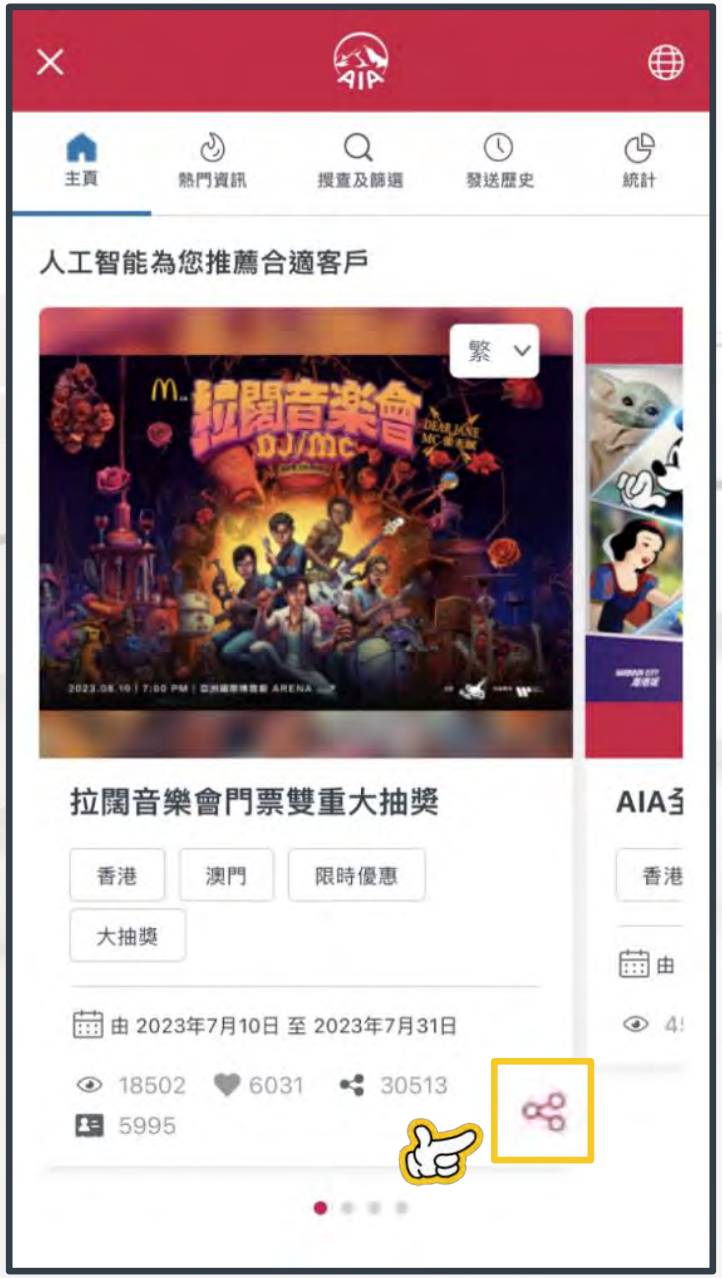
1 經iEngage進入iSay



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iSay基本使用流程

2 選擇發送的文章，並點選「分享 」圖示



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iSay基本使用流程

3 選擇是否自行編輯訊息，完成後點選下方「下一步」

自定義文字區域



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iSay基本使用流程

4 剔選需要發送的對象，點選「下一步」

選取完成後點選！



除了在清單選取，亦可輸入資料搜索客戶

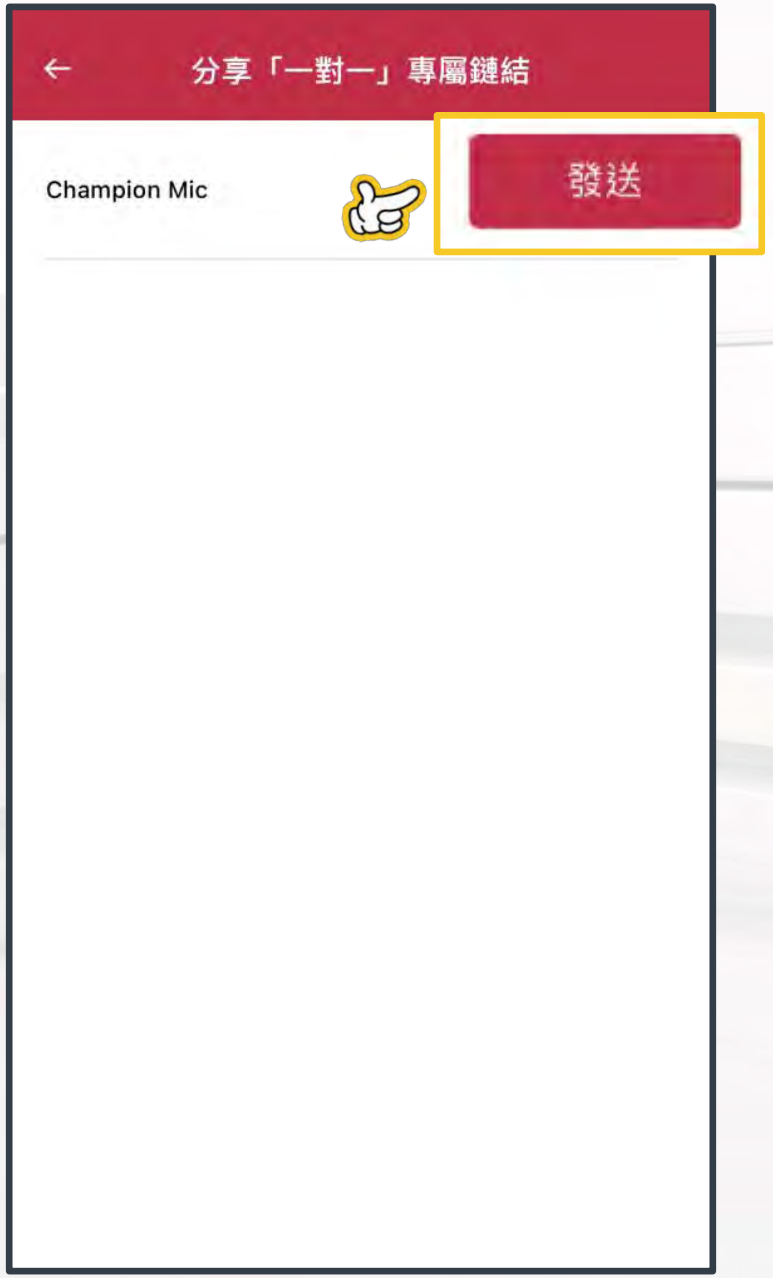
在發送對象旁邊的空格進行剔選 ☑

經「客戶名單」發送，才會計算在「100次數碼工具使用量」當中

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iSay基本使用流程

5 點選「發送」



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iSay基本使用流程

6 選擇發送客戶的通訊工具



如沒顯示所需的通訊工具，
選「更多」後自行選擇

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iSay基本使用流程

7 點選發送圖示，就能成功向客戶發送文章

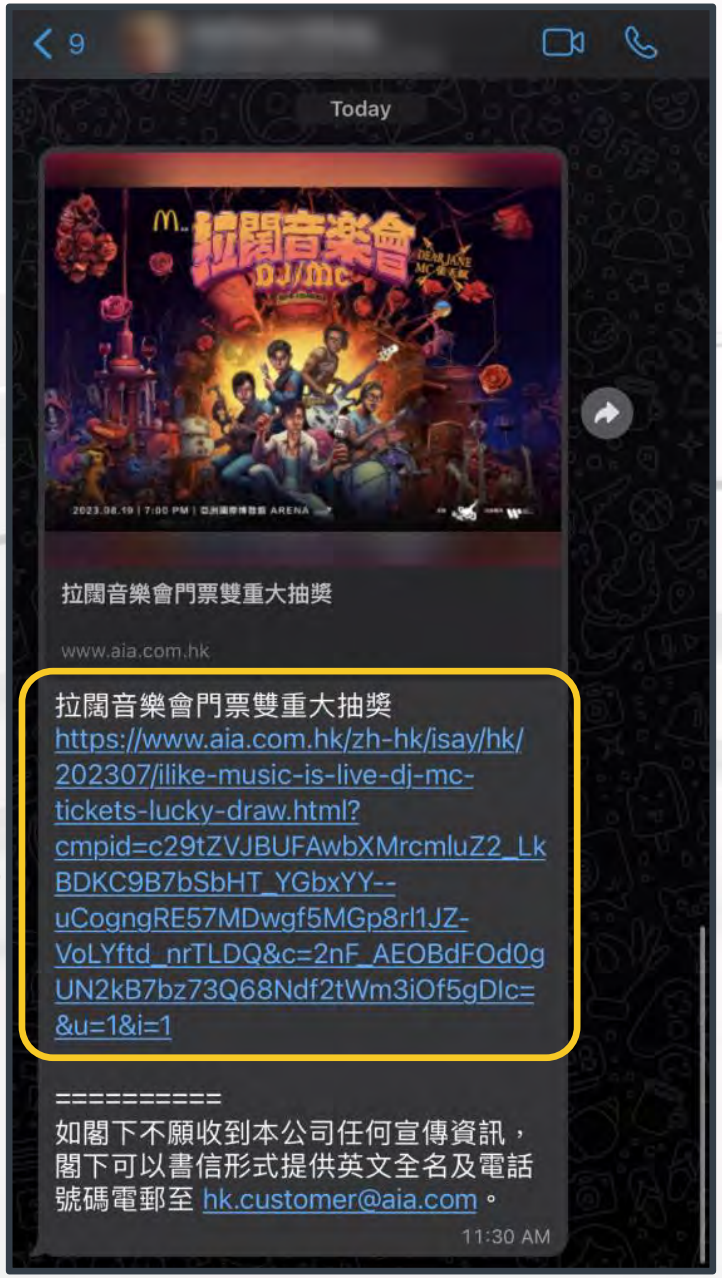


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iSay基本使用流程

客戶界面

1 客戶點選連結進入 iSay 文章



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

iSay基本使用流程

客戶界面

2 如客戶在文章中進行互動，便會轉化成「銷售機遇」，並計算在「100次數碼工具使用量」





下拉查看文章內容



讚好文章

AIA confidential and propr n.

健康長久好生活

卓越顧問 – TDA數碼工具 (iChange)

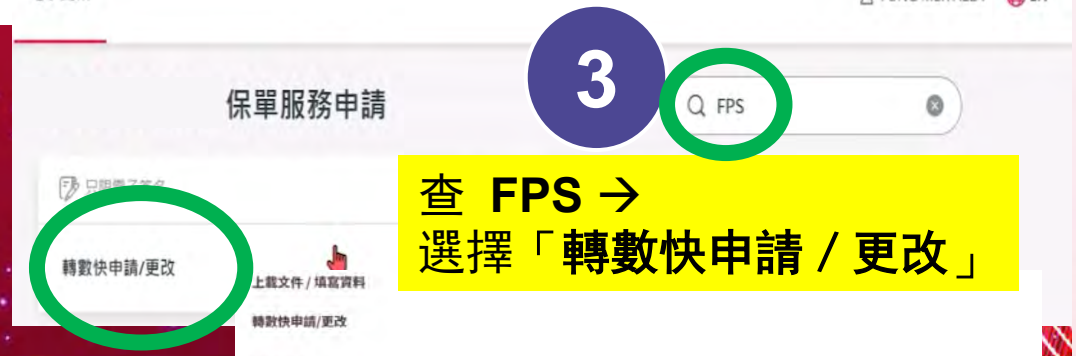
健康長久好生活

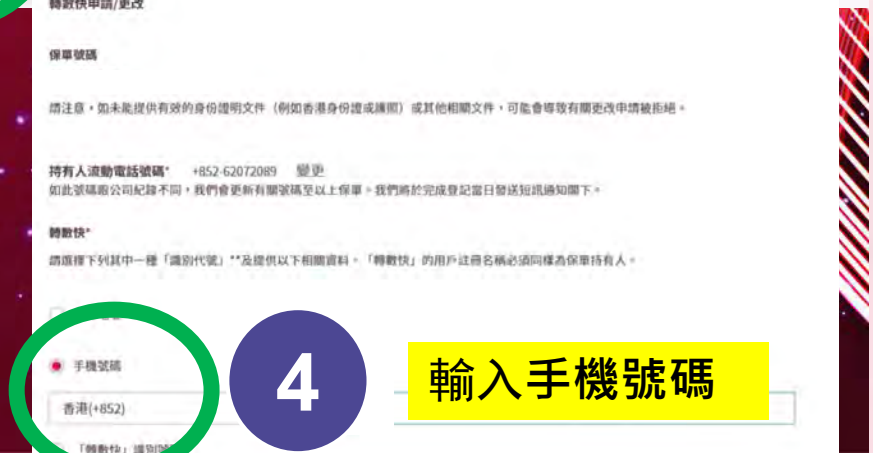
iChange - 轉數快申請





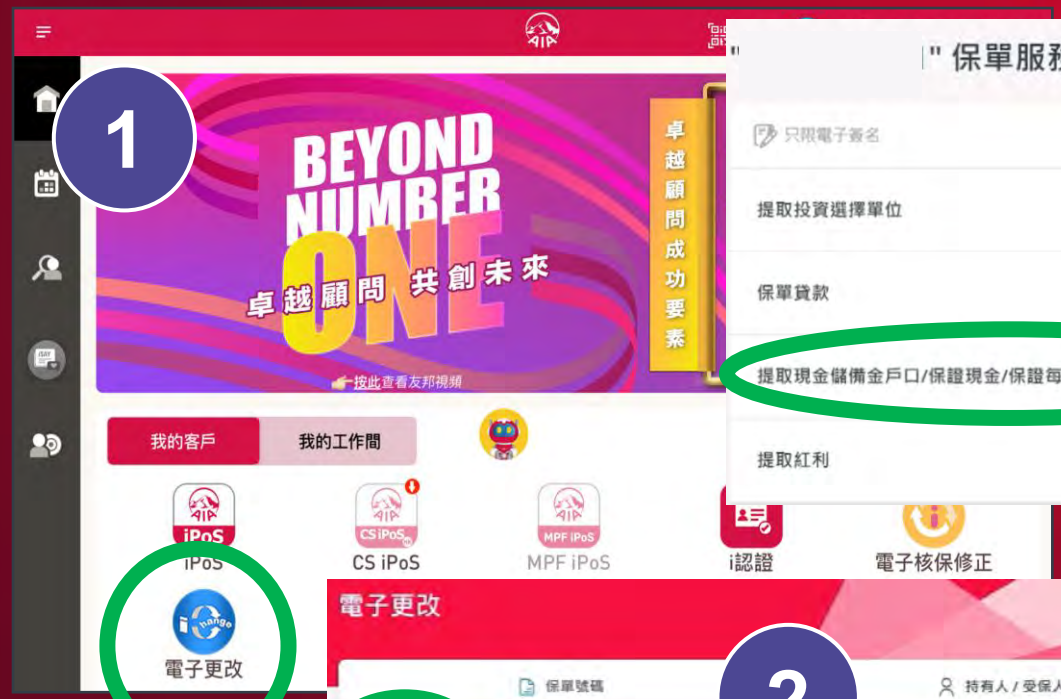






健康長久好生活

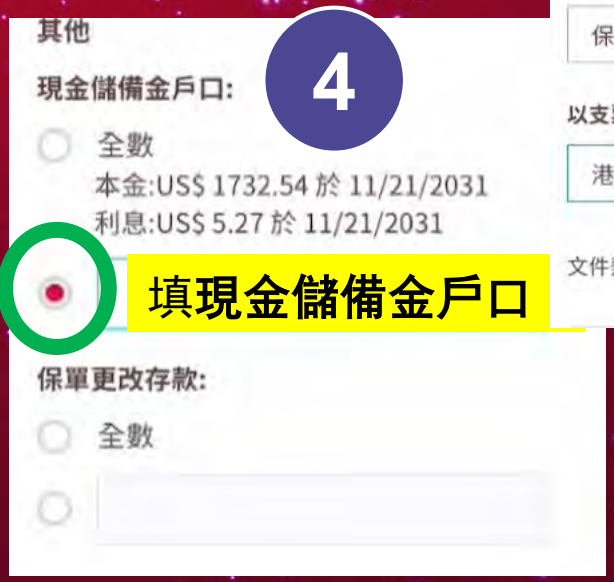
iChange - 提取戶口價值

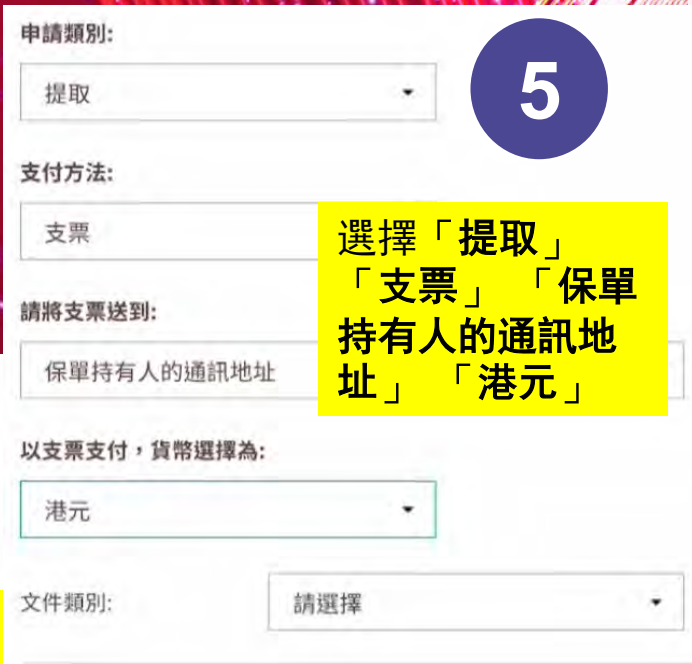






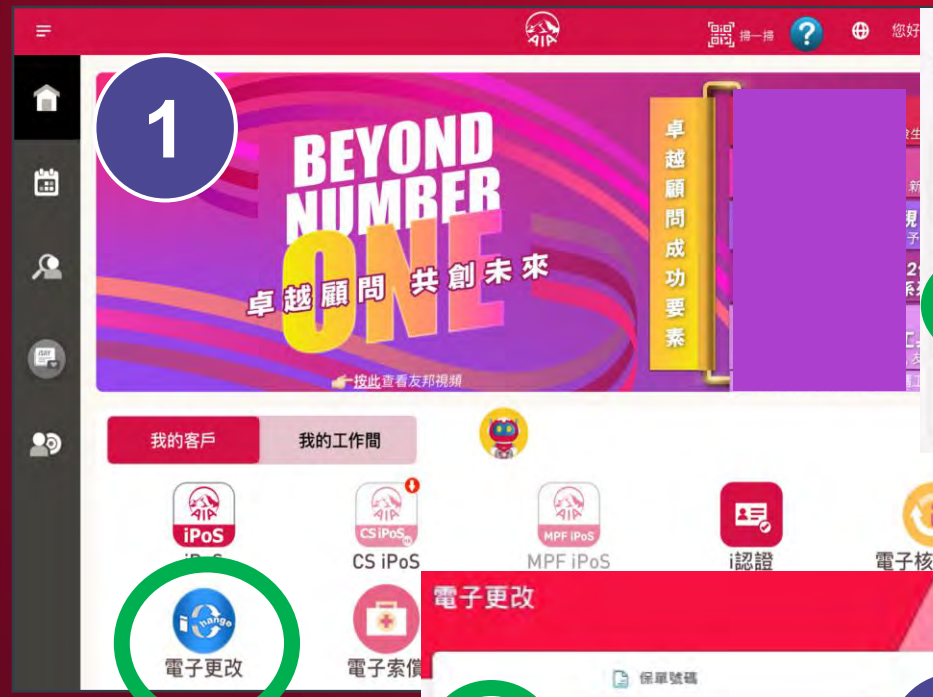
查Withdraw →
選擇「提取現金儲備金戶口 / 保證現金 / 保證每月入息 / 非保證每月入息」



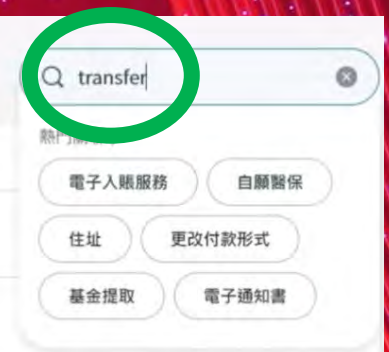


選擇「提取」「支票」「保單持有人的通訊地址」「港元」

健康長久好生活 iChange - 保費轉移

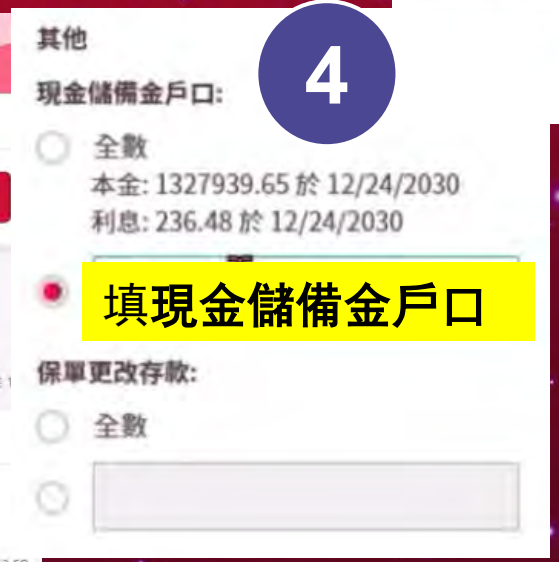






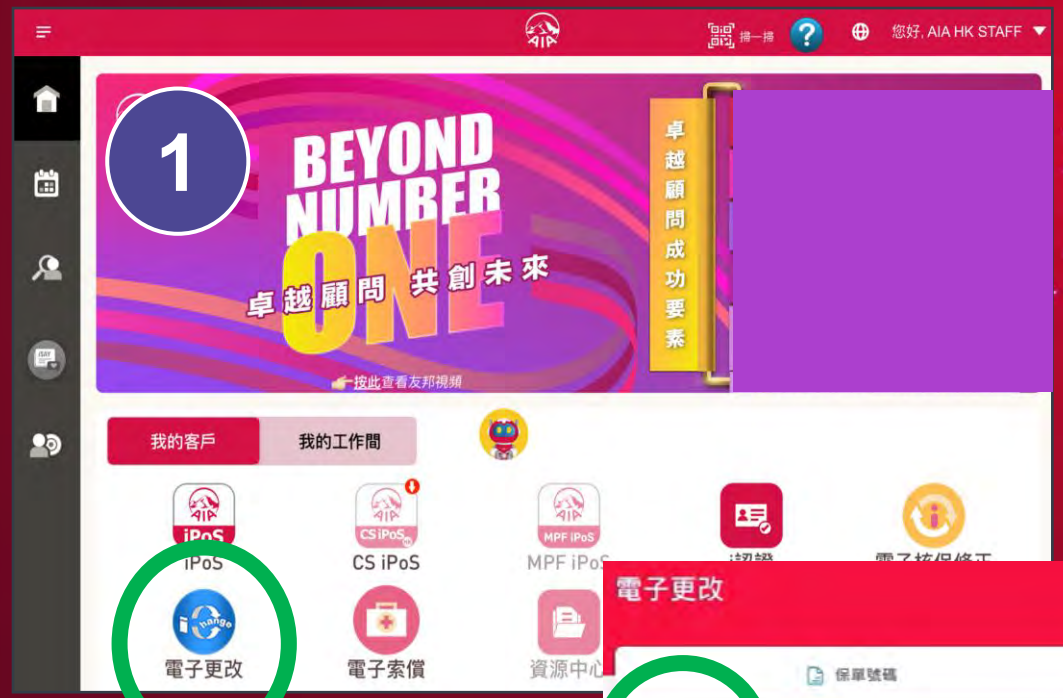




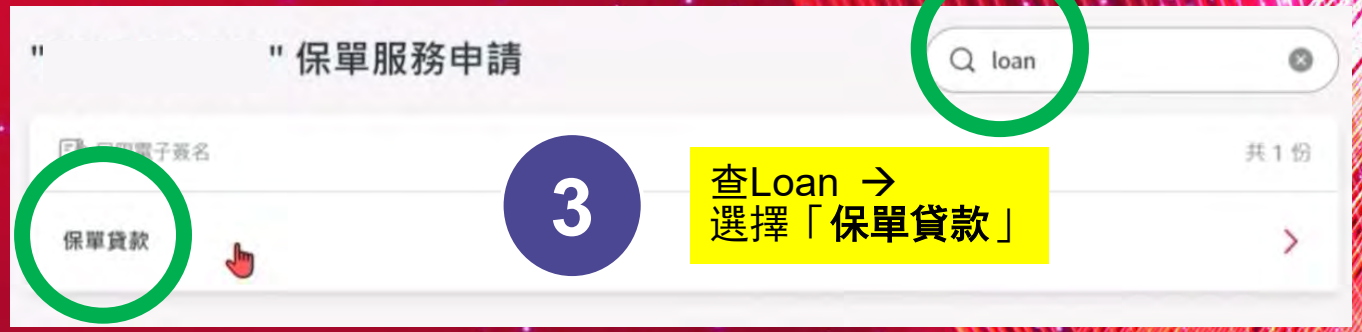


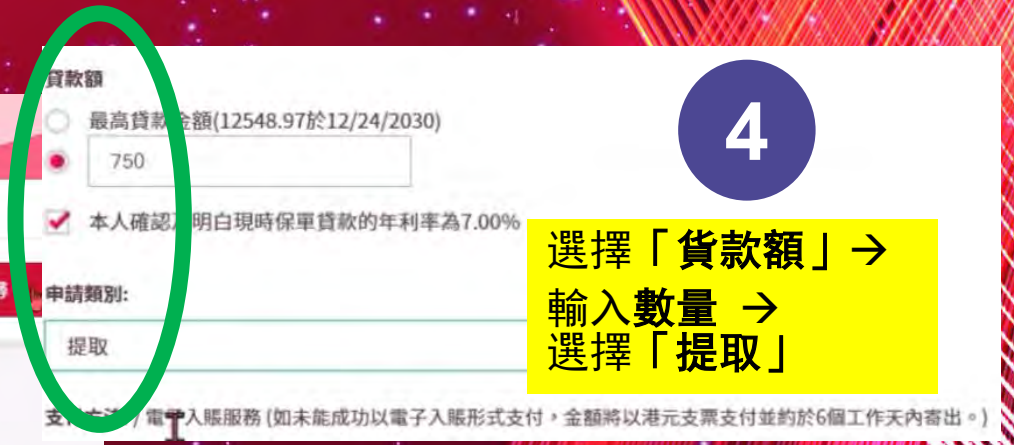
健康長久好生活

iChange - 保單貸款



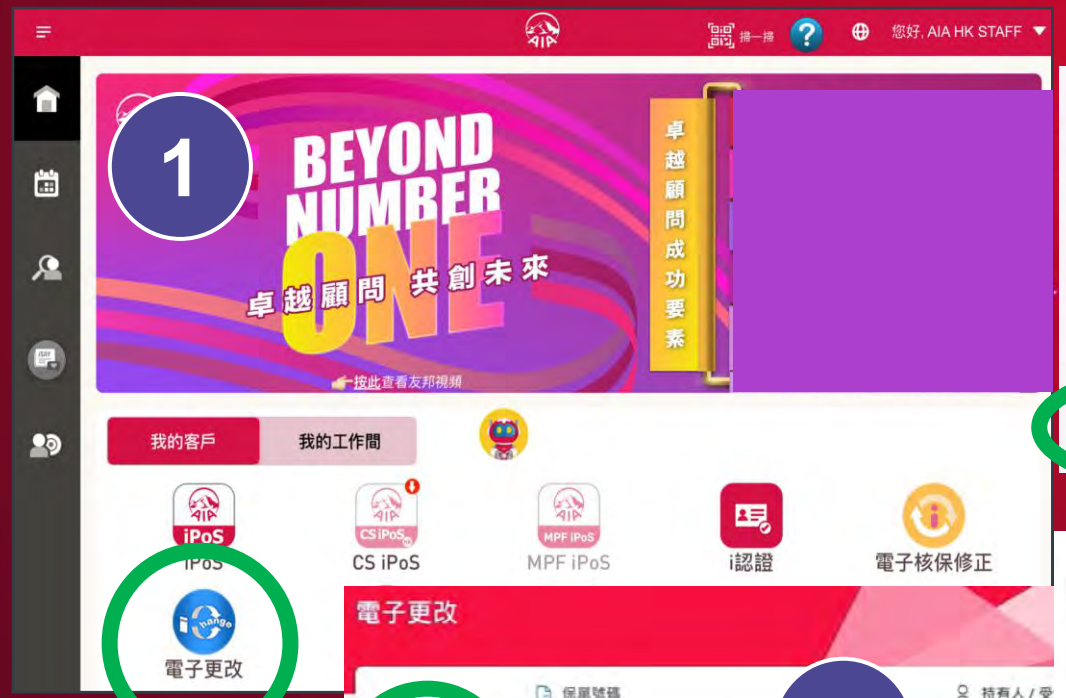


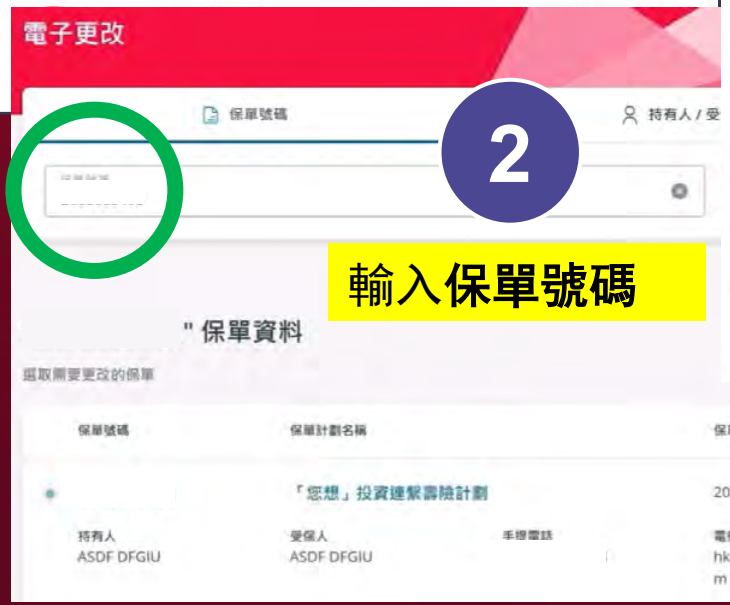


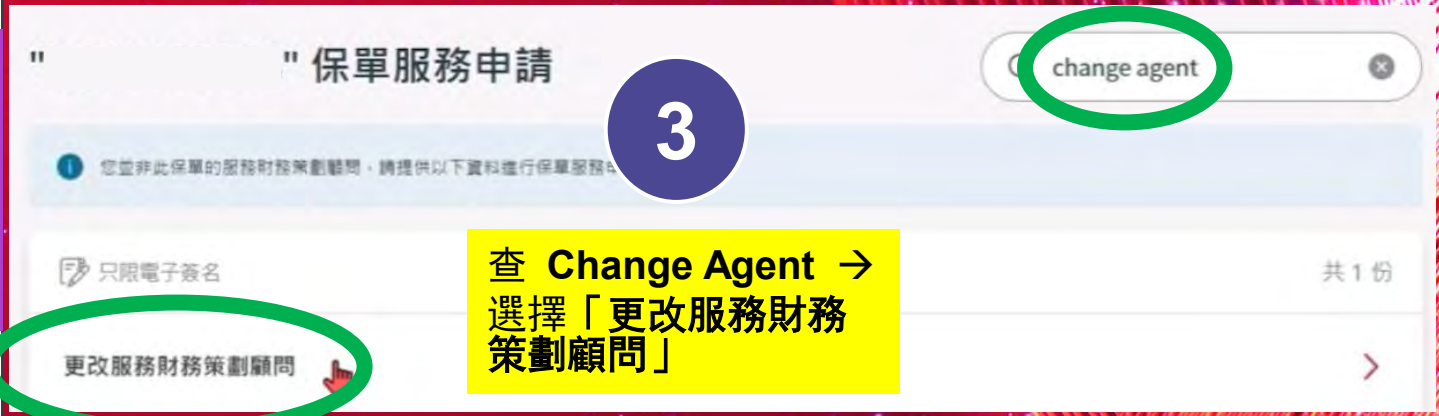


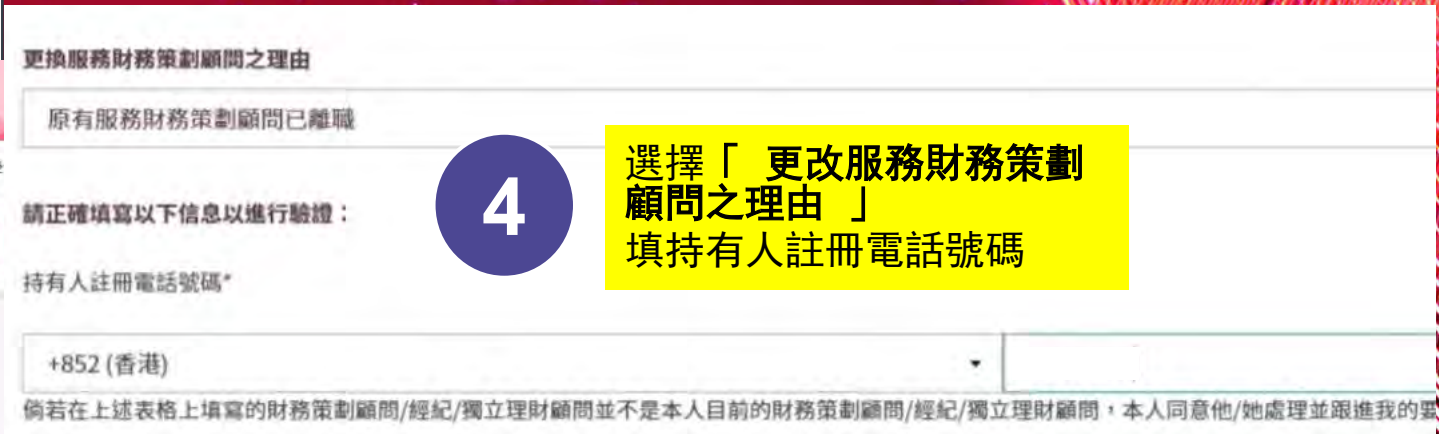
健康長久好生活

iChange - 更改服務財務策劃顧問









TDA數碼工具 - TDA Geniverse

TDA GENIIVERSE

數碼大使一對一咨詢服務 現已正式推出！

為您解決數碼產品上的使用困難、為您反映用戶意見，Digital Champion通通都可以幫到您！
TDA Geniiverse 數碼大使一對一咨詢服務現已正式推出；每天服務名額有限，報名從速，勿失良機！

線上一對一諮詢服務
週一至週五　上午9時正 至 下午6時正
週六、週日及公眾假期　休息

現場一對一諮詢服務
週一至週五　上午9時正 至 下午6時正
週六、週日及公眾假期　休息

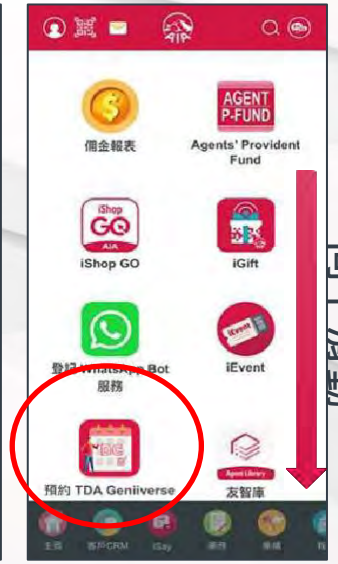
地點：香港友邦九龍金融中心 9樓
友邦香港大樓 6樓

請掃描此報名

TDA Corner



iEngage

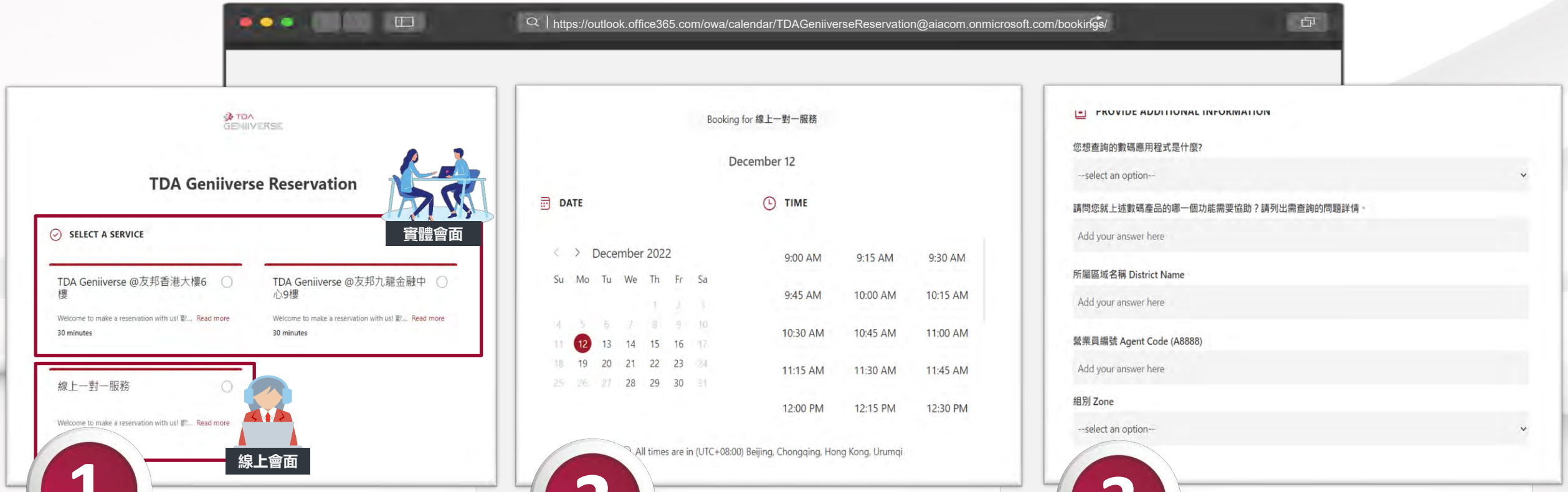


向下滑動

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

TDA Geniiverse -預約

整個預約過程輕鬆簡單，只需3分鐘即可完成!



1 選擇服務模式及地點

線上 : 以Teams視像形式見面，更快更方便
線下 : 親臨服務站，面對面指導
服務站 - 友邦香港大樓、九龍金融中心

2 選擇服務日期及時間

挑選您心儀的日期及時間，與客戶會面前預先確認數碼產品的操作流程，確保簽單過程萬無一失!

3 填寫簡單資料

填妥您想查詢的數碼產品問題，Digital Champions預先做準備，為您提供最貼心的服務! 足

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

完成預約後請查閱電郵收取確認通知

TDA數碼工具 - 理財顧問技術支援渠道

理財顧問技術支援渠道

電話熱線

Agency IT Service Desk 熱線：

3108 1338

工作時間：
週一至週五
週六
週日及公眾假期
09:00 – 21:00

服務時間延長！！

★ 不涉及客戶資料的查詢

可致電 Agency IT Service Desk

★ 查詢例子：
- iPoS未能過版，怎麼辦？
- 未能成功啟動程式，怎麼辦？

現場技術支援站

服務地點：	服務時間：
• 友邦九龍金融中心八樓804室 友邦香港大樓六樓	週一至週五 09:00 – 19:00 週六、日及公眾假期休息
• 尖沙咀港威二期21樓2101室 財駿認證中心*	週一至週五 09:00 – 18:00 週六 09:30 – 16:00 週日及公眾假期休息

電郵信箱

電郵地址：
hk.helpdesk@aia.com



客戶技術支援渠道

★ 如涉及客戶資料的查詢

客戶自行致電客戶專用熱線
並進行身份核實

客戶專用
顧客服務熱線：2232 8888
Vitality服務熱線 ：2232 8282
MPF服務熱線：2200 6288
團體保險服務熱線：2200 6333

工作時間：
週一至週五 09:00 – 18:00
週六 09:00 – 13:00
週日及公眾假期休息

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

DIGITAL CHAMPION

健康長久好生活

卓越顧問 – Vitality/ 指定醫療、危疾及意外保險產品

Vitality

健康長久好生活

Vitality 客戶是如何鍊成的？

不論

現有客戶

於 2024 年之前 已投保過
Vitality 系列產品

或

全新客戶

未曾投保過
Vitality 系列產品

只要

於 2024 年投保

Vitality 系列產品

AIA Vitality 系列產品計劃一覽
➔ 登入eAC > 指南 > Product Library > 產品及服務 > AIA 健康系列



便可

1 個 Vitality 客戶
(可計入「卓越顧問」的要求)

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

Vitality

健康長久好生活

Vitality 客戶是如何鍊成的？

AIA Vitality

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

A

新客戶

尚未持有效 Vitality 會籍

2024 年
加入 Vitality 會籍
+
投保 Vitality 系列產品

或

B

現有客戶

已持有效 Vitality 會籍

2024 年
再次投保
Vitality 系列產品

=

1 Vitality 客戶

AIA 健康系列保險計劃路徑

➔ 登入友邦營業員專頁eAc > 指南 > Product Library > 產品及服務 > AIA 健康系列

「AIA Vitality 健康程式」系列產品

1



3

AIA 健康系列

產品名稱	分類	產品狀況
AIA 健康系列：愛伴航 (AIAV OYS)	基本計劃	現有產品
AIA 健康系列：「全程守護健康保」(AIAV HJG)(基本計劃)	基本計劃	現有產品
AIA 健康系列：「全程守護健康保」(AIAV HJGR)(附加契約)	附加契約	現有產品
[友扣稅] AIA 健康系列：AIA 自願醫保尊裕計劃(AVPP)(基本計劃)	基本計劃	現有產品
AIA 健康系列：「尊裕」醫療計劃 (AIAV PP)(只適用於澳門)	基本計劃	現有產品
AIA 健康系列：「尊裕明珠」醫療計劃 (AIAV PPP)	基本計劃	現有產品
AIA 健康系列：AIA 唯一擎保 - 全面保障附加契約 (AIAV AOAFPR)	附加契約	現有產品
AIA 健康系列：AIA 唯一擎保 - 癌症及嚴重傳染病保障附加契約 (AIAV AOACSR)	附加契約	現有產品
AIA 健康系列：AIA 唯一擎保明珠 - 全面保障附加契約 (AIAV AOAPFPR)	附加契約	現有產品
AIA 健康系列：AIA 唯一擎保明珠 - 癌症及嚴重傳染病保障附加契約 (AIAV AOAPCSR)	附加契約	現有產品
AIA 健康系列：「尊顯明珠」醫療附加契約 (AIAV PPR)	附加契約	現有產品
[友扣稅] AIA 健康系列：AIA 自願醫保尊顯計劃(AVPR)(附加契約)	附加契約	現有產品
AIA 健康系列：「尊顯」醫療附加契約 (AIAV PR)(只適用於澳門)	附加契約	現有產品
AIA 健康系列：AIA 唯一擎保 - 全面保障 (AIAV AOAFP)	基本計劃	現有產品
AIA 健康系列：AIA 唯一擎保明珠 - 全面保障 (AIAV AOAPFP)	基本計劃	現有產品
AIA 健康系列：智護危疾保 (AIAV SCE)	基本計劃	現有產品
AIA 健康系列：智護危疾明珠保 (AIAV SCEP)	基本計劃	現有產品

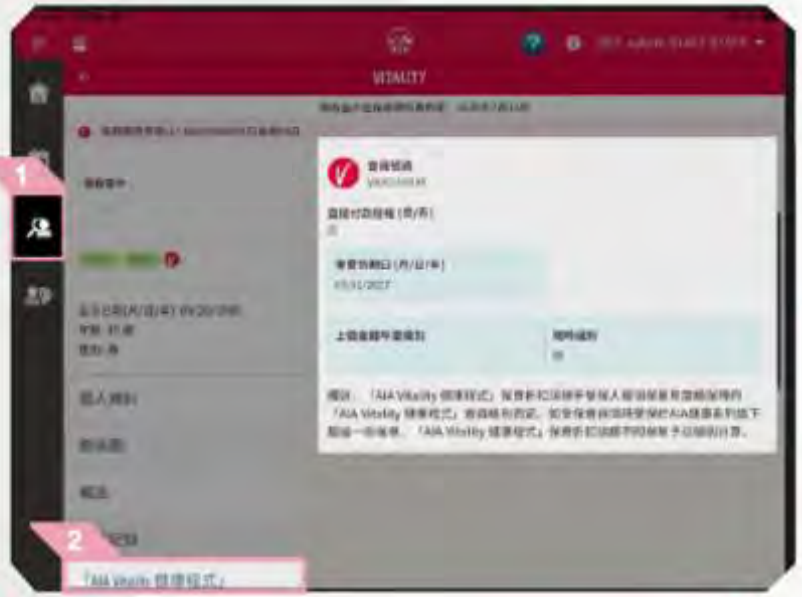
Vitality

健康長久好生活

查閱客戶 AIA VITALITY 會籍狀況

經AIA Smart使用CRM (iPad)

1. 點選AIA Smart左方第三圖示進入CRM
2. 在客戶檔案中的「AIA Vitality健康程式」查閱會籍狀況



經iEngage使用CRM (手機)

1. 點選iEngage下方第二圖示進入CRM
2. 在客戶檔案中的「AIA Vitality健康程式」查閱會籍狀況



Vitality

健康長久好生活

推廣「AIA Vitality 健康程式」的好處

AIA Vitality

更積極維持身體健康，實踐健康生活

盡享保費折扣/ 保障增值(如適用)

投保指定 AIA Vitality 特選保險產品[1]，即享**首年保費9折**或**10%額外保障**[2]。連續5年成為白金級會員，更可享**高達保費85折/ 提升額外保障至最高 15%**[3] 。

運動獎賞

- 購物禮券 / 電影換領券 / 咖啡券

獲得營業償金[4]

- 首年償金：28.6%
- 續會償金：7%（適用於第2至6年會籍年度）

額外獲得營業獎賞(指定競賽)及獎項

引領客戶投入健康生活，有助拓展客戶網絡



會員級別升級獎賞（萬寧禮券）

獲贈價值**高達500港元萬寧禮券**

其他合作夥伴優惠

- 以**8折優惠**購買超級市場的新鮮生果及蔬菜禮券
- 訂購酒店客房可享**高達8折優惠**
- 訂購機票可享**高達5折優惠**
- 購買合作夥伴指定之健身配置可享**高達75折優惠**
- 尚有更多不同優惠

讓您與客戶打開話題，增加Upsell機會

- 推出多元化會員優惠及賺分活動
- 分享一系列健康資訊

成為卓越顧問

- 持續性完成 MDRT 的成功關鍵，成就卓越，共創未來！

註：優惠受條款及細則約束。如欲瞭解進一步資訊，請參閱「AIA Vitality 健康程式」網頁（www.aia.com.hk/aiavitality） 。

1. 「AIA Vitality 健康程式」申請人須年滿18歲或以上及為有效的AIA Vitality 特選保險產品保單的受保人。「AIA Vitality 健康程式」會按年收取會費，會員必須成為有效的AIA Vitality 特選保險產品之受保人及繳付會費，才可延續「AIA Vitality 健康程式」會籍。
2. 保費折扣只適用於投保指定AIA Vitality 特選保險產品基本計劃或附加契約的一般標準保費，並不適用於任何額外附加保費。額外保障指「AIA Vitality 健康程式」保障增值，是一次性附加予原有保額的額外保障，保障金額為原有保額的某百分比，於賠償人壽或嚴重疾病保障時計算。須首年成為金級會員，並持續保持金級級別，便可享每年保費9折或10%額外保障。在任何情況下，有關續保保費折扣及額外保障計算將視乎受保人於每個保單年度續保時的「AIA Vitality 健康程式」會員級別而釐定。
3. 會員須已享有有保費9折/ 10%額外保障，並連續5年成為白金級會員，便可於下一保單年度獲享保費85折/ 15%額外保障。AIA 特選保險產品保單及「AIA Vitality 健康程式」會籍之週年日可能會有所不同。
4. 詳情請參閱通告A210190

2024 卓越顧問指定醫療、危疾及意外保險產品 (Part 1)

健康長久好生活

Selected Medical, Critical Illness, and Accident Products	指定醫療, 危疾及意外保險產品	產品適用於香港客戶 Product applicable to HK Customers	產品適用於澳門客戶 Product applicable to Macau Customers
Cancer Guardian 3 series (CG3)^	癌症全方位保障3系列 (CG3)^	Y	Y
Cancer Guardian Pearl 3 series (CGP3)^	癌症全方位明珠保障3系列 (CGP3)^	Y	Y
Health Journey Guardian series (HJG)^	「全程守護健康保」系列(HJG)^	Y	N
Privilege Plus Medical Plan (PP) (Basic plan)^	「尊裕」醫療計劃 (PP)(基本計劃)^	N	Y
Privilege Plus Pearl Medical Plan (PPP) (Basic plan)^	「尊裕明珠」醫療計劃 (PPP)(基本計劃)^	Y	Y
AIA Voluntary Health Insurance Privilege Plus Scheme (AVPP) (Basic plan)^	AIA自願醫保尊裕計劃(AVPP)(基本計劃)^	Y	N
AIA Voluntary Health Insurance Flexi Scheme series (AVF)^	AIA自願醫保靈活計劃系列 (AVF)^	Y	N
AIA Voluntary Health Insurance Prime Scheme (AVP)^	AIA自願醫保尊尚計劃 (AVP) (基本計劃)^	Y	N
AIA Voluntary Health Insurance Standard Scheme series (AVS)^	AIA自願醫保標準計劃系列 (AVS)^	Y	N
CEO Medical 5 series (CEO5)	至尊醫療計劃5系列 (CEO5)	Y	Y
CEO Pearl Medical 5 series (CEOP5)	至尊明珠醫療計劃5系列 (CEOP5)	Y	Y
Metro-Trio Medical and Critical Illness Protection Plan series (MT)^	「都市三保」醫療危疾保障計劃系列 (MT)^	Y	Y
Metro-Trio Pearl Medical and Critical Illness Protection Plan series (MTP)^	「都市三保明珠」醫療危疾保障計劃系列(MTP)^	Y	Y
Here For You Refundable Hospital Cash (ROPHC) (Basic plan)	「常伴您」保費退還住院現金保障 (ROPHC)(基本計劃)	Y	Y
Here For You Refundable Surgical Cash (ROPSC) (Basic plan)	「常伴您」保費退還手術現金保障 (ROPSC)(基本計劃)	Y	Y
Super Good Health Medical Plan 2 series(SGH2)^	特級「健康之寶」醫療保障計劃2系列 (SGH2)^	Y	Y
Flexi-MediGuard (FLEXI-MG) (Basic plan)	靈活住院惠益保障計劃 (FLEXI-MG)(基本計劃)	Y	Y
Individual Medical Plan (IMP80) (Basic plan)	「倍無憂」醫療保障計劃 (IMP80)(基本計劃)	N	Y

^產品提供AIA Vitality版本; Product also available as AIA Vitality Series

健康長久好生活

2024 卓越顧問指定醫療、危疾及意外保險產品 (Part 2)

Selected Medical, Critical Illness, and Accident Products	指定醫療, 危疾及意外保險產品	產品適用於香港客戶 Product applicable to HK Customers	產品適用於澳門客戶 Product applicable to Macau Customers
AIA One Absolute - Cancer & Serious Infectious Disease Protection series	AIA 唯一摯保 - 癌症及嚴重傳染病保障系列	Y	Y
AIA One Absolute - Full Protection series	AIA 唯一摯保 - 全面保障系列	Y	Y
AIA One Absolute Pearl - Cancer & Serious Infectious Disease Protection series	AIA 唯一摯保明珠 - 癌症及嚴重傳染病保障系列	Y	Y
AIA One Absolute Pearl - Full Protection series	AIA 唯一摯保明珠 - 全面保障系列	Y	Y
AIA Assemble	「自在自選」危疾保	Y	Y
Cancer Care Essence	智護癌症保	Y	Y
EasyGuard Care Essence	守康易危疾保	Y	Y
Executive Care Pro 2	泰然安心保2	Y	N
Lady Care Pro	「摯愛您」保障計劃	Y	Y
Level-Up Protect Cancer Plan	「進添」計劃 - 癌症保障	Y	Y
Level-Up Protect Pearl Cancer Plan	「進添明珠」計劃 - 癌症保障	Y	Y
Multiple Care Pro 2	多重安心保2	Y	N
On Your Side Plan series	愛伴航系列	Y	Y
Prime Care Pro 2	進泰安心保2	Y	N
Simple Care Essence	簡護危疾保	Y	Y
Simple Care Essence Pearl	簡護危疾明珠保	Y	Y
Smart Elite Ultra	多重智倍保	Y	N
Super Health Guard Pro	進升危疾保障計劃	Y	Y
105 PREMIUM REFUND – AMR	105保費回贈 - 意外醫療保障	Y	Y
Grand VIP	「豐逸行」	Y	Y
HERE FOR YOU REFUNDABLE\ACCIDENT PLUS	「常伴您」保費退還意外升級保障	Y	Y
PREMIUM REFUND - \ACCIDENTAL HI	保費回贈 - 意外住院入息保障	Y	Y
Silvery Protect	銀意保	Y	Y
Super Adults Shield (SAS)	「盛年意家保」	Y	Y
Super Seniors Shield (SSS)	「豐年意家保」	Y	Y
XTRA PROTECT	「添意保」	Y	Y

健康長久好生活

卓越顧問專屬福利

卓越顧問專屬福利

健康長久好生活

卓越顧問專屬福利概覽

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

獎賞花紅

「卓越顧問」花紅

百萬圓桌會超級花紅計劃 - 額外花紅 - $20,000

「卓越顧問」專屬競賽

首100位卓越顧問早鳥挑戰賽

專屬慶祝活動

公司表揚及獎賞
卓越成就

非凡嘉許

可列印 AIA 集團設計之
「卓越顧問」標誌於卡片上

官方網站專頁嘉許

「卓越顧問」專屬獎賞及獎牌

加强全方位業務

持續拓展客戶群

獨家體驗

MDRT 及 PA 獨家活動

PA x MDRT Day

預約服務

「友邦峻宇財富管理中心」

iChat 服務

預約回電服務 (於chatbot裏)

鼓勵數碼科技

增加高淨值客戶

詳情請參閱通告A240326

健康長久好生活

百萬圓桌會超級花紅計劃 - 2024年度花紅

計劃日期：2024 年 1 月 1 日 至 12 月 31 日

合資格之條件：所有財務策劃顧問及營業單位主管 (以個人業績計算)

基本花紅^			額外花紅 – 卓越顧問花紅^^ PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問		額外花紅 – 2024 MDRT 連續花紅^^ MDRT®			最高花紅
首年佣金 (FYCB) 要求 (港幣) *續保率必須達85%或以上*		花紅 (港幣)	要求	額外花紅 (港幣)	要求 1	要求 2	額外花紅 (港幣)	$
MDRT	365,000*	30,000	完成 卓越顧問 2024 的要求**	20,000	曾經以 AIA 作為 MDRT 2024 登記的公司 (包括終身會員)	達到 2024 超級花紅 (MDRT 級別)	15,000	65,000
COT	1,250,000	60,000				達到 2024 超級花紅 (COT 級別)	30,000	110,000
TOT	2,500,000	120,000				達到 2024 超級花紅 (TOT 級別)	60,000	200,000

* 最少首年佣金 (FYCB)要求及花紅金額因 MDRT 總會公布 MDRT 2025 的資格，由HK$350,000上調至HK$365,000

** 卓越顧問 2024 的要求請參閱通告A240114

^ **基本花紅要求**，除首年佣金要求外，要求還包括於2024年12月31日續保率達 85% 或以上及成功登記成為百萬圓桌會 2025 會員。

^^ 額外花紅的參賽資格：必須完成 2024 MDRT 超級花紅計劃最低要求並合資格領取基本花紅之財務策劃顧問/營業單位主管

健康長久好生活

卓越顧問官方網站專頁

PREMIER 卓越 ADVISOR 顧問

為表揚成為卓越顧問的策劃顧問，公司將會在官方網站專頁上嘉許各位卓越顧問：



預約回電服務

Chatbot
轉駁真人服務流程



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

從數據反映財務策劃顧問的查詢中



~60%

可以透過自助工具解決
(狀況，指引，電子表格)

~40%

真人查詢屬於
『自助查詢』的延伸問題

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

健康長久好生活

預約回電服務(於chatbot裏)

CHATBOT ADDY 營業員版本

- 輕鬆查找公司最新資訊
- 更快更容易跟進客戶查詢
- 連結至內部系統查詢及遞交申請

主要功能:

- 個人保險營運訊息及指引
- 產品資料
- 抵港抵澳內地客戶業務支援
- Vitality 資訊
- 遞交電子申請

CHATBOT PD 版本

- 查找公司最新資訊
- 更快更容易跟進客戶查詢
- 連結至內部系統查詢及遞交申請

主要功能:

- 營運訊息及指引
- 產品資料
- 抵港抵澳內地客戶業務支援
- Vitality 資訊
- 遞交電子申請

CHATBOT 客戶版本

- 支援一般查詢
- 若要為個別保單查詢或填電子表格，需找營業員代為跟進

主要功能:

- 個人保險資訊
- 「友聯繫」賬戶登入及保單管理
- Vitality 資訊
- 友邦雋峰資訊

iPA 智能助理

- 查詢營業員獎項和福利的問題
- 查詢業績進度

健康長久好生活

進入 2024 Chatbot Playbook 步驟







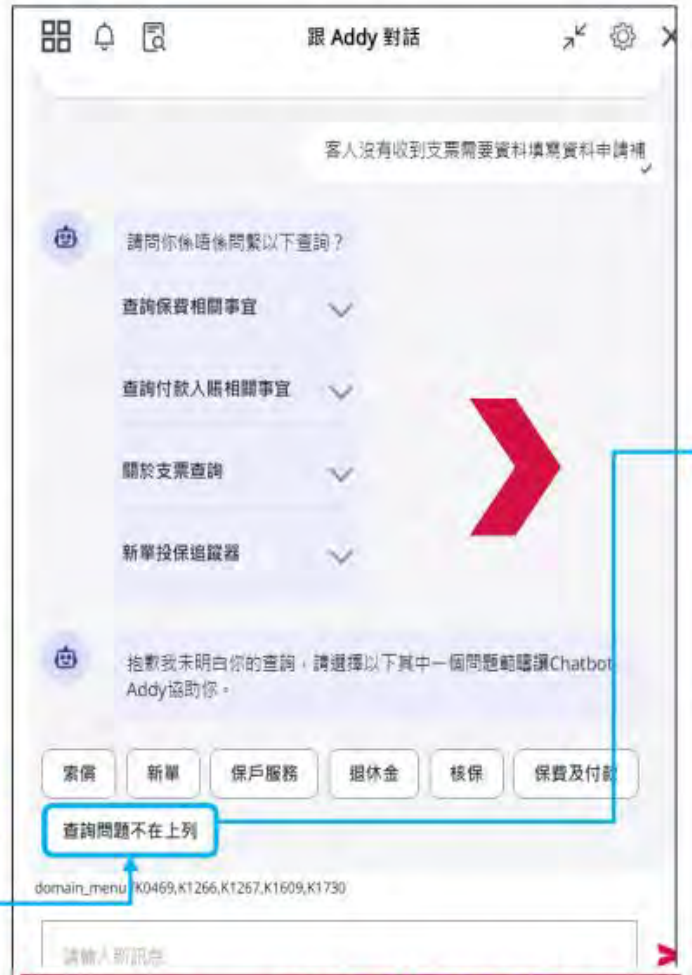
先嘗試自助解決，如未能獲得答案，Chatbot會主動提供真人服務（Omni Channel）



如沒有明確指示及不足夠資料例如(部門?/申請?)
Chatbot 將未能準確回答

當答案顯示『查詢問題不在上列』，代表著Chatbot的是次答案並不肯定。

如答案不適用，可以按下





輸入：
“客人沒有收到支票需要資料填寫資料申請補”

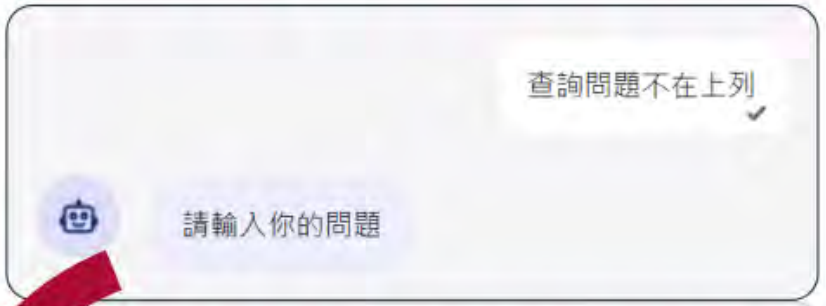
Chatbot 將提供識別分數最高的答案

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Chatbot - 『查詢問題不在上列』應用

按下『查詢問題不在上列』後，Chatbot會請你再次輸入你的問題





注意 ：切勿"複製&貼上"上一個問題。
Chatbot 只會重複之前答案，另加上提示訊息

提提你：
輸入問題時，可以嘗試簡化問題，例如輸入『關鍵詞』，而省略不必要的詞語。
例如輸入 ：支票 / 支票查詢/查詢支票狀況及資料



當嘗試過3 次問問題，Chatbot都未能解答，Chatbot將自動提供真人服務協助財務策劃顧問

途徑1
電郵服務

途徑2
Live Chat

途徑3
預約回電及營運服務中心服務

[AIA – INTERNAL]

電郵查詢功能

電郵功能可從Omni Channel，及『跟進待決事項』功能中使用

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電郵查詢功能概覽

選擇查詢部門

- 待批核保單
- 保戶服務申請紀錄
- 賠償申請紀錄

1

請選擇
待批核保單
保戶服務申請紀錄
賠償紀錄

選擇查詢類別

- 營運查詢
- 跟進待決事項
- 通知內部已遞交資料

2

請選擇
營運查詢
跟進待決事項
通知內部已遞交資料



3

保單號碼

保單號碼
Policy Number
保單號碼需以A/B/E/G/M/P 或數字開始。

- 自行輸入保單號碼
- 保單號碼需以A/B/E/G/M/P 或數字開始。
- 『跟進待決事項』功能中,保單號碼會自行貼上

4

電郵

接收回郵的電郵地址*
Testing@aia.com.hk

- 已登記電郵自行貼上

5

電話號碼

聯絡號碼
如有需要聯絡，我們會致電您的登記電話

- 根據已登記電話號碼自行貼上

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

電郵查詢功能 – 營運查詢



步驟1：選擇查詢部門



步驟2：選擇『營運查詢』



步驟3 :於輸入欄中，輸入訊息



步驟4: 確認後, 按『遞交』

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

真人服務-電郵查詢功能(跟進待決事項)



步驟1：選擇查詢部門

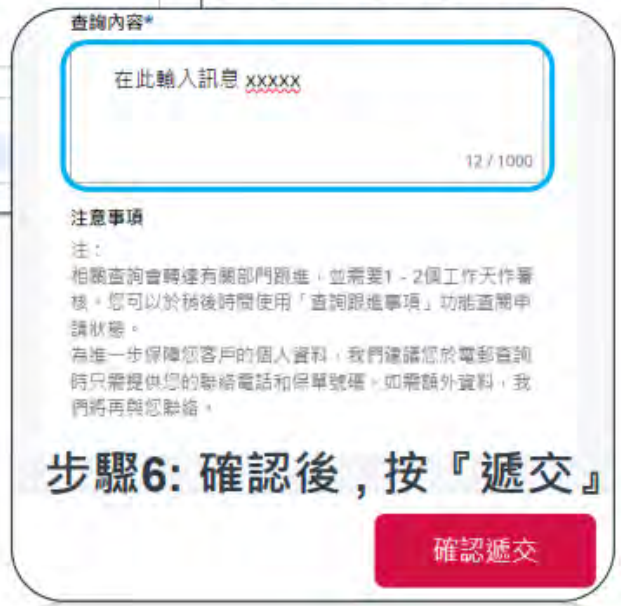
步驟2 :選擇
『跟進待決事項』

步驟3 :選擇
『查詢項目』- 其他



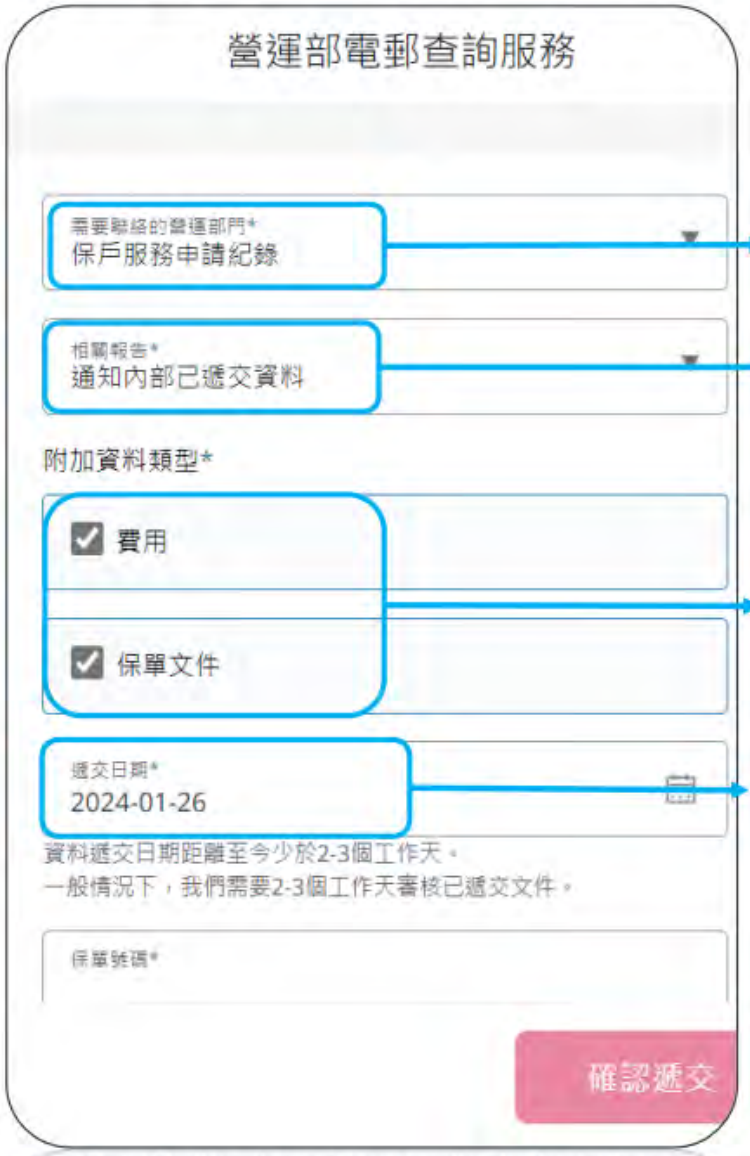
步驟4：需為保單服務營業員
必須填寫

步驟5 :於輸入欄中，輸入訊息



注:選擇『延長申請』/『取消申請』，電郵將不能送出。
提示視窗會彈出帶有轉載連結到PES，使用iMemo遞交申請。

真人服務-電郵查詢功能(通知內部已遞交資料)



步驟1：選擇查詢部門

步驟2 :選擇
『通知內部已遞交資料』

步驟3：選擇『 附加資料類型 』

- 費用
- 保單文件

步驟4：需為保單服務營業員
必須填寫

步驟5 :輸入所需資料後，
信息會自動生成。



步驟6 :確認後，按『遞交』

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

MDRT 專屬福利

健康長久好生活

「友邦峻宇財富管理中心」– 預約服務

「友邦峻宇財富管理中心」簡介

地址：香港銅鑼灣希慎廣場 2901-02 室

開放時間：星期一至五上午 9 時至下午 6 時 30 分；星期六上午 9 時至下午 2 時

（為提供最佳服務質素，中心只接待已提前預約之財務策劃顧問及高淨值客戶，恕不接受即日預約或 Walk-in）

服務對象：香港區域之區域總監、合資格財務策劃顧問及高淨值客戶

設備及服務：多個私隱度高的會客室及繳付保費服務、多功能活動空間





項目	詳情
可共預約日期	未來 12 星期
最早預約日期	下一個工作日
可供預約時段	每時段為 1 小時 15 分鐘，同一財務策劃顧問不能於同一時段多於一個預約
取消預約	• 若要取消預約，請於預約時間最少1小時前自行於 iBS 取消預約。相關財務策劃顧問之預約配額將會作出調整
預約當日	• 財務策劃顧問須出示電郵確認通知及其 QR Code 以辦理現場登記 • 房間將預留 15 分鐘
沒有出席	• 於預約時間 15 分鐘後仍未到達中心辦理登記之財務策劃顧問，其預約將會自動取消。相關財務策劃顧問之預約配額將不會作任何調整

卓越顧問專屬福利

「友邦峻宇財富管理中心」 – 2024 預約配額及使用守則

區域總監	2024 年預約配額 (次)
區域執行總監及顧問 (EDDA)	24
區域執行總監 (EDD)	18
高級資深區域總監 (PSDD)	16
資深區域總監 (SDD)	12
區域總監 (DD)	10

合資格財務策劃顧問^		2024 年預約配額 (次)
同時擁有	TOT + PA + PAL	24
同時擁有	TOT + PA	18
同時擁有	TOT + PAL	18
	TOT	16
同時擁有	COT + PA + PAL	12
同時擁有	COT + PA	10
同時擁有	COT + PAL	10
	COT	8
同時擁有	MDRT + PA + PAL	4
同時擁有	MDRT + PA	2
同時擁有	MDRT + PAL	2
	HNW Club	2

將有最新安排

三大重要預約資訊

1. **簡單一站式預約流程**
   只需透過iEngage，進入iBS預約系統辦理
2. **預約專業範疇服務**
   (財富規劃及傳承和保費融資查詢)
   必須在7個工作日或之前通過網上預約系統iBS進行預約
3. **申請售前核保咨詢**
   必須在2個工作日或之前通過網上預約系統iBS進行預約

詳細預約流程及使用守則，請參閱iBS預約手冊

^按2021及2022年之MDRT名單、2022年之PA及PAL名單為準。當相關名單有更新時，合資格財務策劃顧問名單亦將作相應更

若財務策劃顧問擁有多於一項資格，將以可獲之較高預約配額次數為準。
例子：如區域總監A同時擁有TOT資格，區域總監A於2023年可享之預約配額為16次。

- 所有財務策劃顧問亦可於登入 iBS向區域總監申請預約配額
- 區域總監及合資格財務策劃顧問將於日內收到iEngage 個人訊息通知其可享之預約配額
- 區域總監及所有財務策劃顧問亦可隨時登入iBS查閱個人預約配額及使用次數

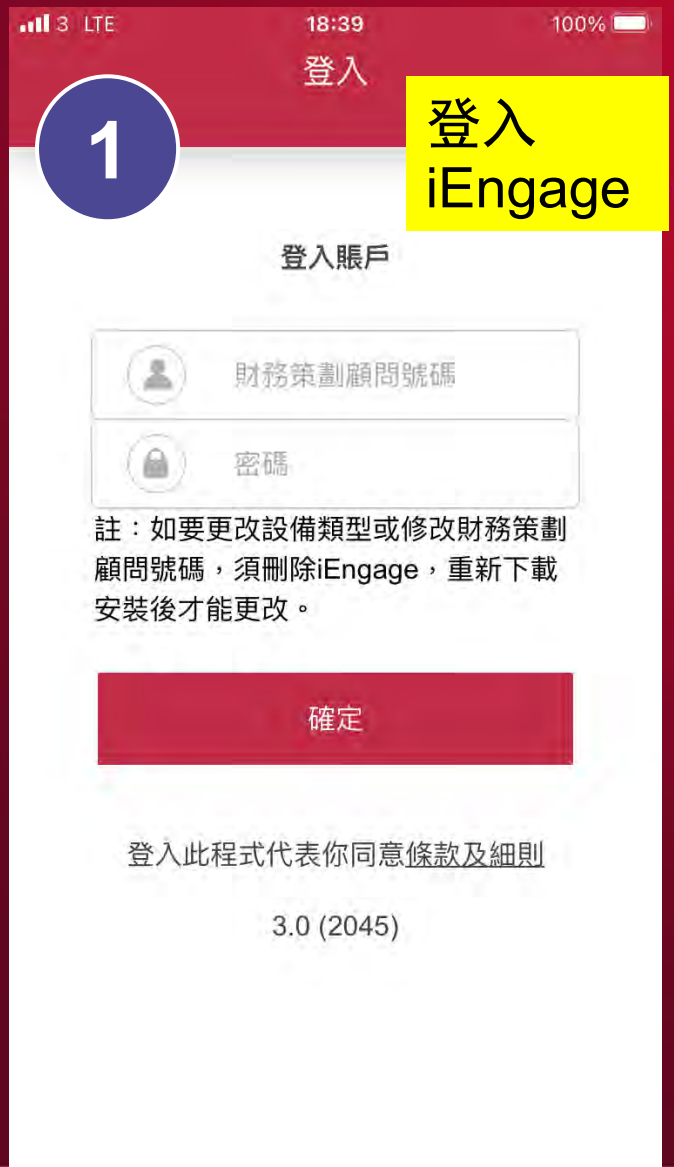
AIA confidential and proprietary information.
Not for distribution.

MDRT 專屬福利

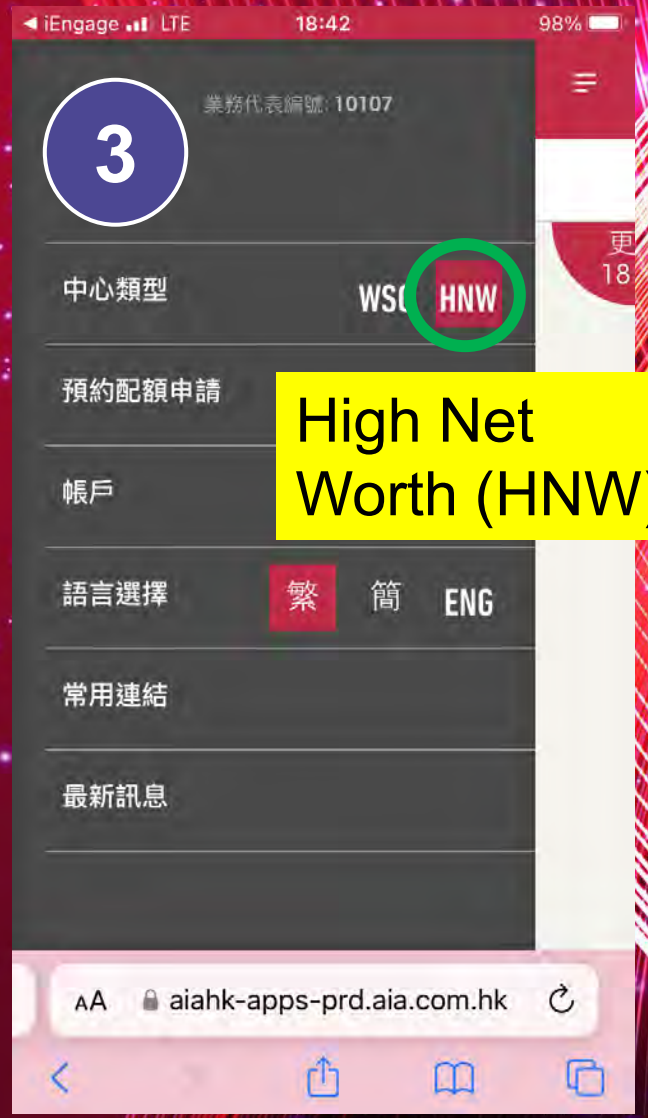
詳情請參考通告 A230337

健康長久好生活

「友邦峻宇財富管理中心」– 如何預約







PREMIER 卓越
ADVISOR 顧問

Thank You

