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2月1日起實施)

A. 保單分配資格要求 (Eligibility)

- 新增**60日內最低跟進率** (新增適用於營業單位主管 和 財務策劃顧問) 和**內部牌照89號**(新增適用於營業單位主管)要求
- 新增**iFHC**和**iSay**為**合資格跟進行動**，助財務策劃顧問更容易達到跟進率要求
- **放寬**保單分配資格中**500名保單分配客戶**的限額計算

B. 保單分配相關報酬與福利 (續保佣金 & 特別續保花紅)

- **簡化和統一所有財務策劃顧問的保單續保佣金 (Renewal Commission)** 安排
- 增加**90日內完成電子確認(e -Acknowledgement)**為符合**Renewal**要求的合資格行動，助財務策劃顧問更有效達到要求
- **特別續保花紅(SPB)** 會根據獲分配保單的**新任財務策劃顧問(Servicing Agent)** 分派給其直屬營業單位主管

C. 保單分配系統

- 新保單分配系統由eAC搬遷至**CRM**，並**提升用戶版面**
- 新系統自動為客戶**預先匹配財務策劃顧問**，供營業單位主管進行保單分配時參考

D. 客戶通訊

- 推出**「保單分配客戶」專屬iSay**和為各種客戶新增**AIA+通訊方式**， 透過多元溝通渠道達到更有效客戶互動

[AIA – INTERNAL]

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]

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]

現有客戶業務進度 (截至2026年7月10日)

區域	現有客戶首年佣金(港元)			現有客戶新保單數目		
District	2025 YTD	2026 YTD	YoY%	2025 YTD	2026 YTD	YoY%
CHAMP ARCTERYZ	2,020,554	1,412,997	**-30.1%**	210	203	**-3.6%**
CHAMP LEGENDZ	6,702,846	3,837,401	**-42.7%**	404	367	**-9.3%**

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

現有客戶業務進度 (截至2026年7月10日)

Top 10

現有客戶首年佣金(港元)

Top 10	District	Agency Name	Agent Name	Agent Title	現有客戶 首年佣金(港元)
1	CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ ACK	LAU TAK KI	SUM	327,177
2	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ JK	TAO CHUI MAN		237,494
3	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ QUEEN	JOEY CHAN		209,142
4	CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ JOHNSON	VIVIAN KWOK		150,379
5	CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ JASON	LAU PAK HONG	SUM	140,574
6	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ FALCONZ	TANG SIN MAN		135,306
7	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ QUEEN	LAM KA MEI	DM	134,266
8	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ PSYCHE	MOK KA MAN		124,711
9	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ TC	ALAN LI		117,306
10	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ POLARIS	WANG YIFEI		105,905

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

現有客戶業務進度 (截至2026年7月10日)

Top 10

現有客戶新保單數目

Top 10	District	Agency Name	Agent Name	Agent Title	新保單數目
1	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ JK	TAO CHUI MAN		25
2	CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ ACK	KIU TSZ HAM		22
3	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ PSYCHE	PANG SIN YING	SUM	19
4	CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ ACK	LAU TAK KI	SUM	17
5	CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ JASON	LAU PAK HONG	SUM	15
6	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ QUEEN	LAM KA MEI	DM	13
7	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ PSYCHE	MOK KA MAN		13
8	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ QUEEN	GORDON WU		13
9	CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ QUEEN	CHENG KWAN WO		11
10	CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ JEFF	JEFF CHEUNG	DD	10

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]



市場首創：保單分配專員計劃

全心為客 堅守使命

優質服務

- 全新 SMART+
- CRM 支援
- 保單跟進指南

專業培訓

- 銷售流程指引
- 拓展客戶話術
- 面授課程及演練

專屬獎賞

- 保單分配專員襟章
- 電子獎賞海報
- 大型慶祝及嘉許活動

卓越業績

- 加強專屬推廣
- 現有客戶銷售機遇
- 電子保費現金券

只供內部培訓使用。友邦機密及專利資料。嚴禁分發。
「友邦」、「集團」或「本集團」是指友邦保險控股有限公司及其附屬公司。
「友邦香港及澳門」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」、「公司」、「我們」或「AIA」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)之香港及/或澳門分行。
「香港」及「澳門」分別指「香港特別行政區」及「澳門特別行政區」。

「保單分配專員計劃」專屬獎賞競賽 – 大灣區醫院深度體驗之旅

競賽資格
所有營業單位主管及財務策劃顧問

第 2 輪競賽將採取相同競賽規則 !!!!
保單分配日期: 2026 年 2 月 1日至2026 年 7 月 31 日
(以2026 年8月16日跟進狀態為準)

競賽要求(需符合以下所有要求)		獎賞	名額
獲分配的客戶數目	保單分配跟進率	大灣區醫院一日深度考察團	40 名
>= 5 客戶	>= 80%[1]		

✓ 達成所有競賽要求之財務策劃顧問，將按保單分配跟進率排名



參觀地點及日期容後公佈，請留意電郵通知。

醫院代表分享環節 – 與醫院高層或醫療專業人員對話，了解醫療服務流程與支援安排

詳情請參閱通告A260539

[AIA – INTERNAL]

「保單分配專員計劃」 專屬獎賞競賽 (第二輪) (截至2026年7月14日)

Top 50

Top 50	District	Agent Name	保單分配跟進率	獲分配的客戶數目
1			100%	182
⋮				
10			100%	38
⋮				
15	CHAMP ARCTERYZ	LI NGAI	100%	29
⋮				
20			100%	24
⋮				
30			100%	18
⋮				
40			100%	13
⋮				
50			100%	11

*名額共40個，達成所有競賽要求之財務策劃顧問，按保單分配跟進率排名，如有兩位或以上財務策劃顧問的跟進率相同，最後排名將以競賽期間獲分配的客戶數目較多者為準。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

保單分配專員計劃 2026年電子保費現金券競賽

競賽資格
所有營業單位主管及財務策劃顧問

競賽日期
2026年2月1日 至 2026年7月31日

競賽規則

1） 於 2026 年 2 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日期間，經保單分配系統指派的財務策劃顧問；及

2） 獲分配客戶的財務策劃顧問須於指派日期起 60 天完成跟進



該客戶可獲 **HKD 500 x 2** 電子保費現金券

（電子保費現金券發放日期起 3 個月內有效，或至 2026 年 12 月 31 日，以較早者為準）

掌握「保單分配」
跟進「已分配客戶」

詳情請參閱通告A260651

2. 營業單位主管和財務策劃顧問就保單分配的應跟進事項

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

財務策劃顧問離職後，營業單位主管應該儘快，並於15天限期內完成保單分配及提醒團隊跟進客戶

15天內

系統會透過電郵和友幫手 (iEngage) 發出
保單分配通知

1

儘快完成保單分配

定期

系統會透過友幫手 (iEngage) 發出
提醒團隊成員跟進客戶通知

2

檢視團隊保單跟進和合資格情況

及時完成行動，有助營業單位主管...

- 確保保單在限期前分配到其營業單位的合資格成員
- 確保團隊成員能達到跟進率要求，符合保單分配資格

若不完成以上行動，將面臨以下後果...

- ***失去獲得保單特別續保花紅(SPB) 的權利***
- ***(若保單分配到其他營業單位，其相關福利會轉移到獲分配的財務策劃顧問/該營業單位)***

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

獲保單分配後，營業單位主管/ 財務策劃顧問應及時完成「客戶跟進3步曲」

60天內

系統會通過友幫手 (iEngage) 發出
保單跟進通知

90天內

保單周年前
或適時

1 首次接洽，打好

跟客戶分享指定
CRM推薦iSay或
完成其他「合資格跟進行動」

2 持續聯繫，建立

聯絡客戶完成電子確認
(e-Acknowledgement) 或
取得書面確認回條

3 深入瞭解，提升

與客戶檢視保單

及時完成3步曲，有助...

- 提升60日內跟進率
- 達到保單續保佣金(Renewal)要求
  (如Renewal適用於該保單)
- 創造更多銷售機會

若不符合相關要求，將面臨以下後果...

- ***不能獲得更多來自保單分配的銷售機遇***
- ***失去獲得相關佣金的權利***
- ***錯失商機***

[AIA – INTERNAL]

第 1 步：60日內跟進客戶

▶ 如何達到「60日內最低跟進率」和其他保單分配資格要求？

保單分配資格的要求

需完成<u>所有</u>相關要求，方可獲得保單分配資格：

財務策劃顧問

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 * *(放寬)*
6. 達到 **60日內最低跟進率** 要求 80% *(新增)*
7. 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[1]的客戶) *(更新)*

營業單位主管

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

註1 被多次分配即客戶於3年內曾分配2次或以上

「60日內最低跟進率」

<u>完成其中一項「合資格跟進行動」，</u>
即可被計入跟進率#：

- 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
- 與客戶透過iPOS完成iFHC
- 跟客戶分享CRM「保單分配」客戶頁面的首篇推薦**iSay**文章

<u>* 500 名保單分配客戶的限額計算:</u>

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*(新增)*：

- 獲得保單分配之後，財務策劃顧問跟已分配客戶簽了新的保單
- 獲得保單分配之後，財務策劃顧問為已分配客戶的主保單增加了附加保單 (rider)
- 在保單分配之後保單復效 (reinstated)的客戶
- 已分配客戶在保單分配之後保單持續生效 (in force)
- 如果已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

AIA Confidential and Proprietary Information. Not for distribution.

<u>#60日內跟進率計算</u> = *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^*

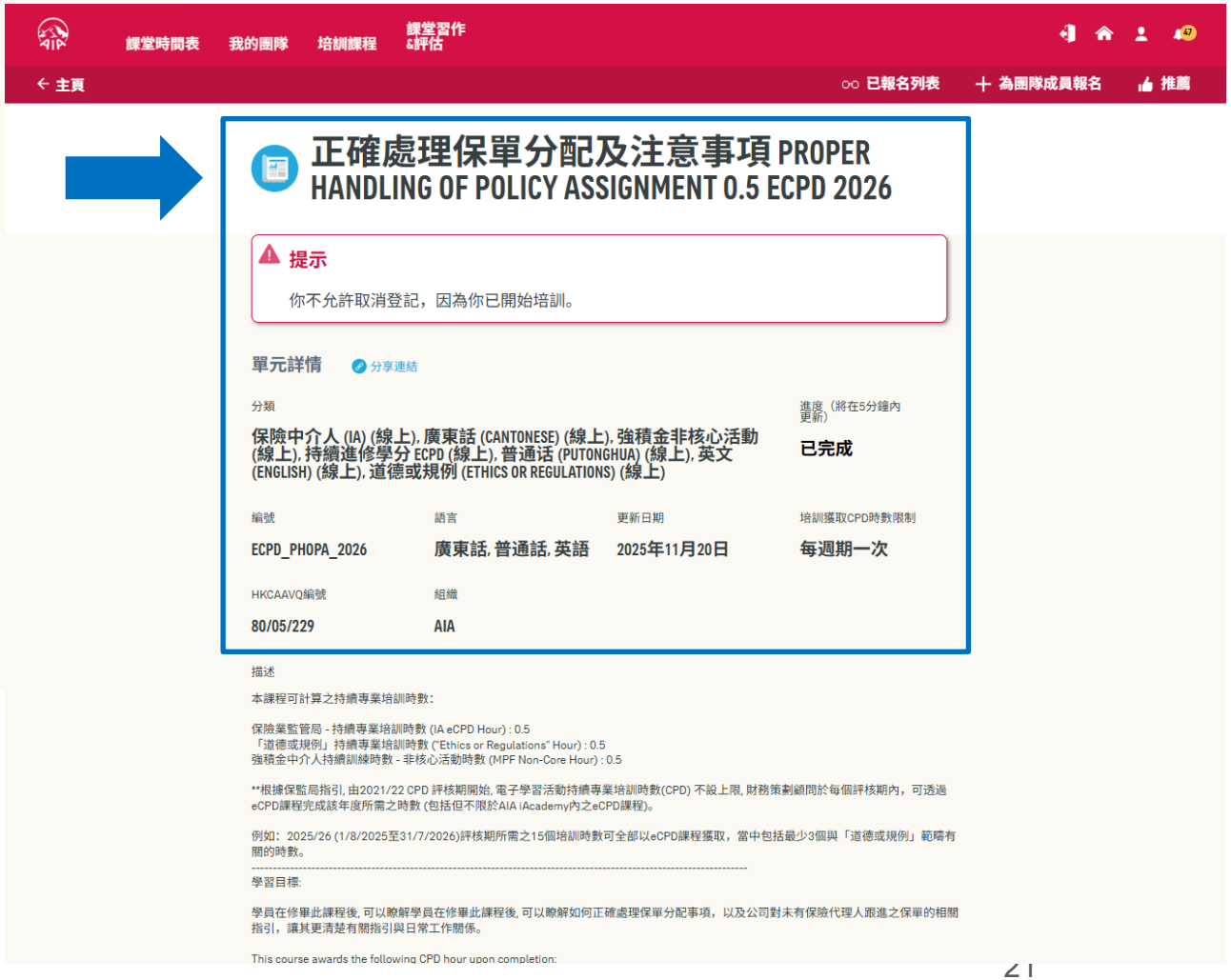
^ 如果過去第3-14個月獲已分配客戶人數少於5個，可豁免「60日內跟進率」要求

[AIA – INTERNAL]

iAcademy

網上培訓課程並取得內部牌照89號





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

進度更新(截至2026年7月10日)

保單分配及跟進 (By District)

District	待分配客戶數量	License 89	已分配客戶數量 (60日內分配)	跟進率 (60日內跟進)
CHAMP ARCTERYZ	0	85%	30	97%
CHAMP LEGENDZ	0	73%	21	52%

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

進度更新(截至2026年7月10日)

保單分配及跟進 (By Agency)

District	Agency	待分配客戶數量	License 89	已分配客戶數量 (60日內分配)	跟進率 (60日內跟進)
CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ JEFF (8Y)	0	89%	0	
CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ LL (8Y)	0	100% 👍	1	0%
CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ JOHNSON (8Y)	0	78%	0	
CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ KEN (8Y)	0	80%	0	
CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ LEO (8Y)	0	80%	29	100% 👍
CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ ACK (8Y)	0	100% 👍	0	
CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ VH (8Y)	0	80%	0	
CHAMP ARCTERYZ	CHAMP ARCTERYZ JASON (8Y)	0	67%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ NEXUZ (7Y)	0	86%	5	100% 👍
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ WH (7Y)	0	20%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ EMILY (7Y)	0	38%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ FALCONZ (7Y)	0	60%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ PETER (7Y)	0	78%	0	

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

進度更新(截至2026年7月10日)

保單分配及跟進 (By Agency)

District	Agency	待分配客戶數量	License 89	已分配客戶數量 (60日內分配)	跟進率 (60日內跟進)
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ TC (7Y)	0	53%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ KAMMY (7Y)	0	90%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ POLARIS (7Y)	0	63%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ AMEN (7Y)	0	83%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ YANG (7Y)	0	70%	15	40%
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGNEDZ ZELAX (7Y)	0	86%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ QUEEN (7Y)	0	100% 👍	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ RICKY (7Y)	0	100% 👍	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ PSYCHE (7Y)	0	88%	0	
CHAMP LEGENDZ	CHAMP LEGENDZ JK (7Y)	0	83%	1	0%

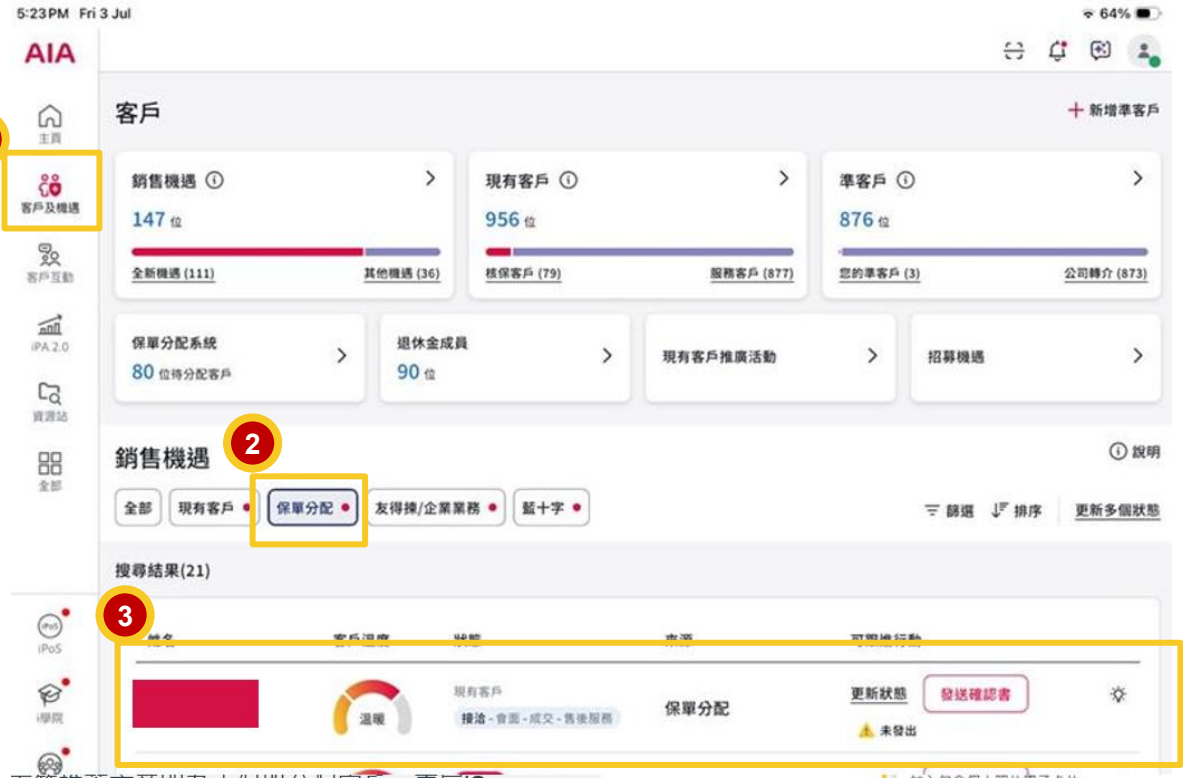
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

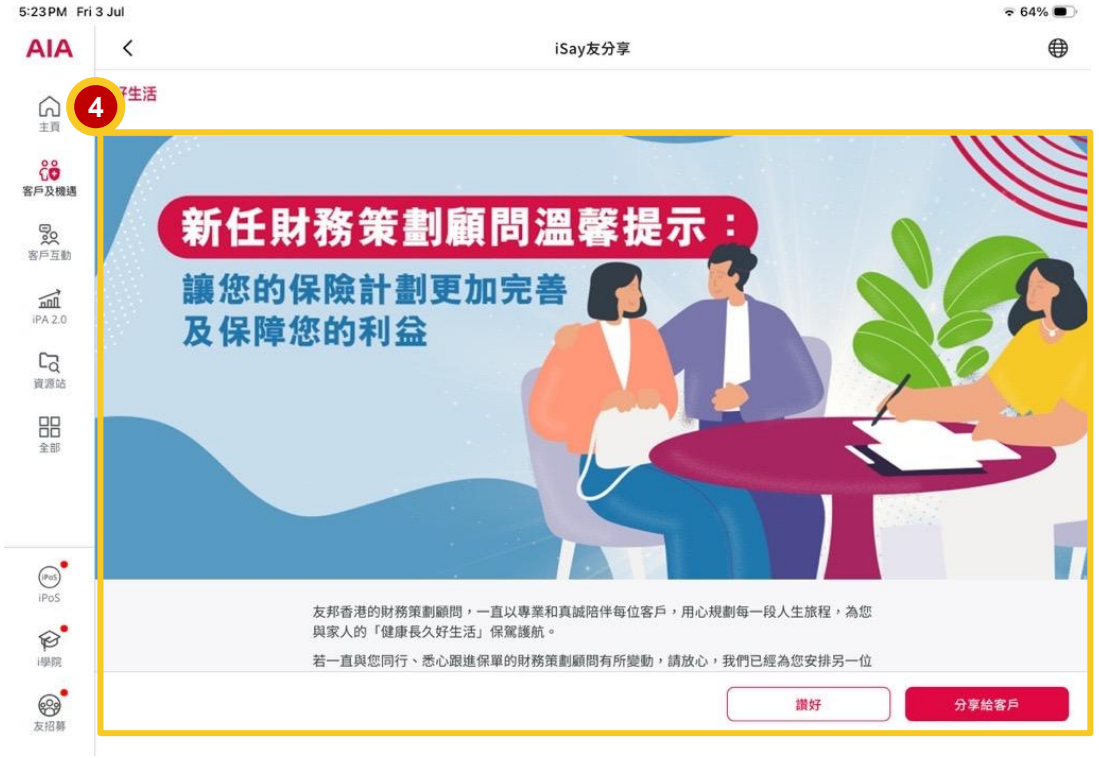
[AIA – INTERNAL]

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？

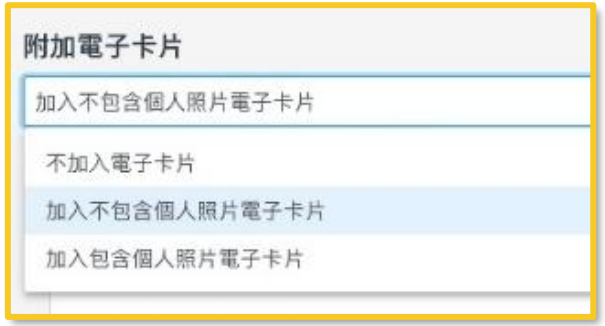
✅ 在<u>分配日期60日內</u>發送指定iSay，
即可被計入「**60日內跟進率**」





1. 在AIA Smart+登入客戶CRM
2. 選擇「保單分配」銷售機遇
3. 選擇客戶
4. 在 “銷售機遇” 下，首篇推薦文章即為「保單分配客戶」專屬iSay

⭐ 加入電子卡片



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]

第 2 步：90日內完成客戶確認

▶ 如何達到保單續保佣金(Renewal Commission)要求？

保單續保佣金(Renewal Commission)要求

如果Renewal Commission 適用於獲分配的保單*，財務策劃顧問需要於限期內完成以下行動，方可獲相關佣金:

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

  或

- **獲保單分配後90天內：**
  聯絡客戶完成電子確認 (e-Acknowledgement) *(新增)*

*備注：

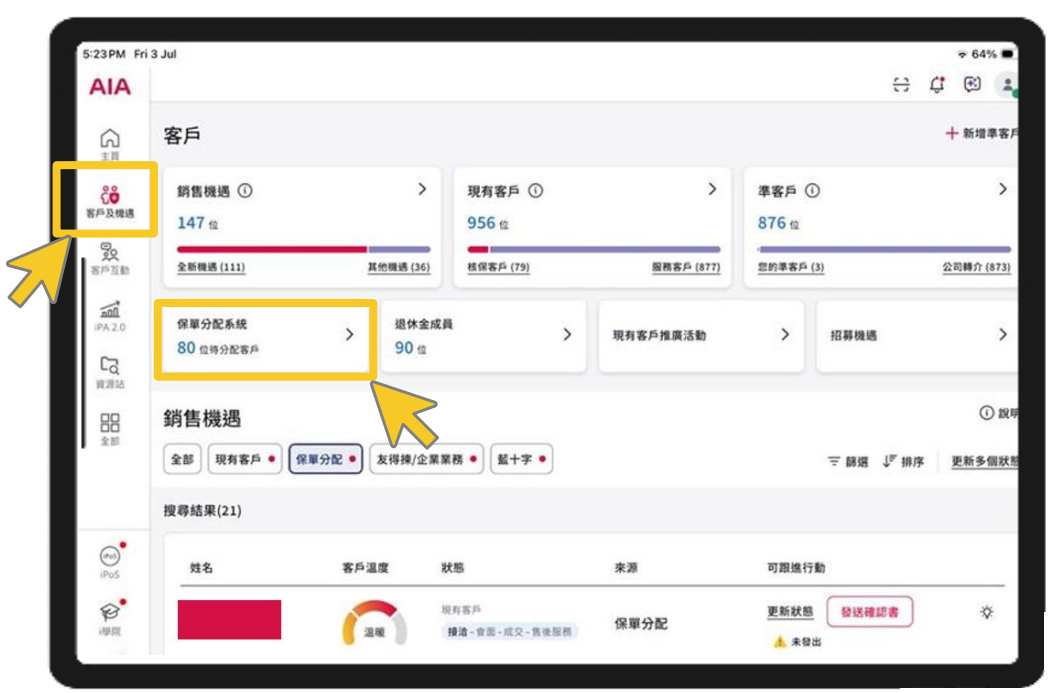
1. *有關保單分配續保佣金的詳情，可參考 "General Guidelines for Commission Assignment of Life Orphan Policies"（ 路徑：保單分配系統 > 培訓及相關資料 > General Guidelines for Commission Assignment of Life Orphan Policies ）*
2. *如保單續保佣金(Renewal commission)涉及任何有關優質業務獎金(QC)，會依照總優質業務獎金(TQC) 的獲發條件。有關TQC獲發條件的詳情，請參考備忘錄A251220 。*

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

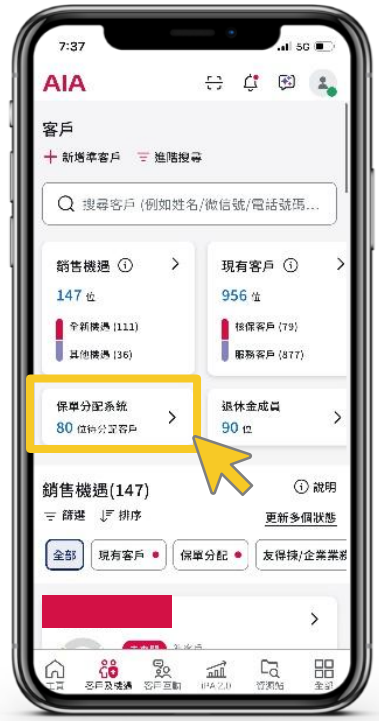
[AIA – INTERNAL]

保單分配系統登入途徑

保單分配系統登入途徑:
智友易+ (AIA Smart+) > 客戶及機遇 > 保單分配系統







SMART

AIA Smart+

AIA Smart +
All in one application

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

4. 保單分配流程

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

4.1. 檢視團隊保單分配資格

檢視團隊保單分配資格流程

營業單位主管適用

進入「財務策劃顧問列表」頁面 → 1. 檢視合資格財務策劃顧問 → 2. 檢視不合資格財務策劃顧問

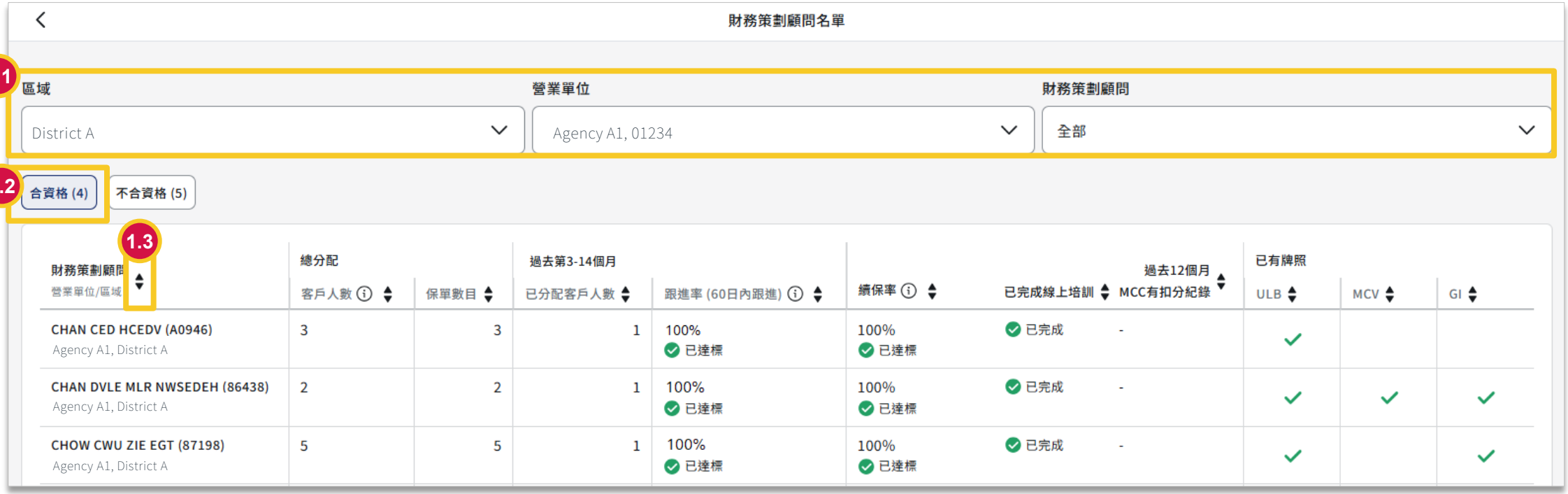


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

1. 檢視合資格財務策劃顧問

2. 檢視不合資格財務策劃顧問



操作步驟

1.1 選擇需要檢視的區域和營業單位下全部財務策劃顧問 （如果想檢視特定財務策劃顧問是否符合資格，亦可以直接搜索該財務策劃顧問）

1.2 點選「合資格」頁面

1.3 點擊每列的排序符號可以將結果由小到大或由大到小次序排列

提示

財務策劃顧問需符合以下所有要求，方可符合獲得保單分配資格：

1. 持有客戶保單所需的產品牌照
2. 已完成網上培訓課程並取得內部牌照89 號
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%

*營業單位主管豁免要求#3,4

[AIA – INTERNAL]

2. 檢視不合資格財務策劃顧問



操作步驟

1.1 選擇需要檢視的區域和營業單位下的財務策劃顧問

1.2 點選「不合資格」頁面

1.3 點擊每列的排序符號可以將結果由小到大或由大到小次序排列

提示

- 如果財務策劃顧問尚未完成網上培訓，請提醒他們儘快完成
- 請提醒財務策劃顧問積極跟進保單分配客戶以滿足跟進率要求
- 進行保單分配時，請盡量避免同時分配太多客戶給同一個財務策劃顧問

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

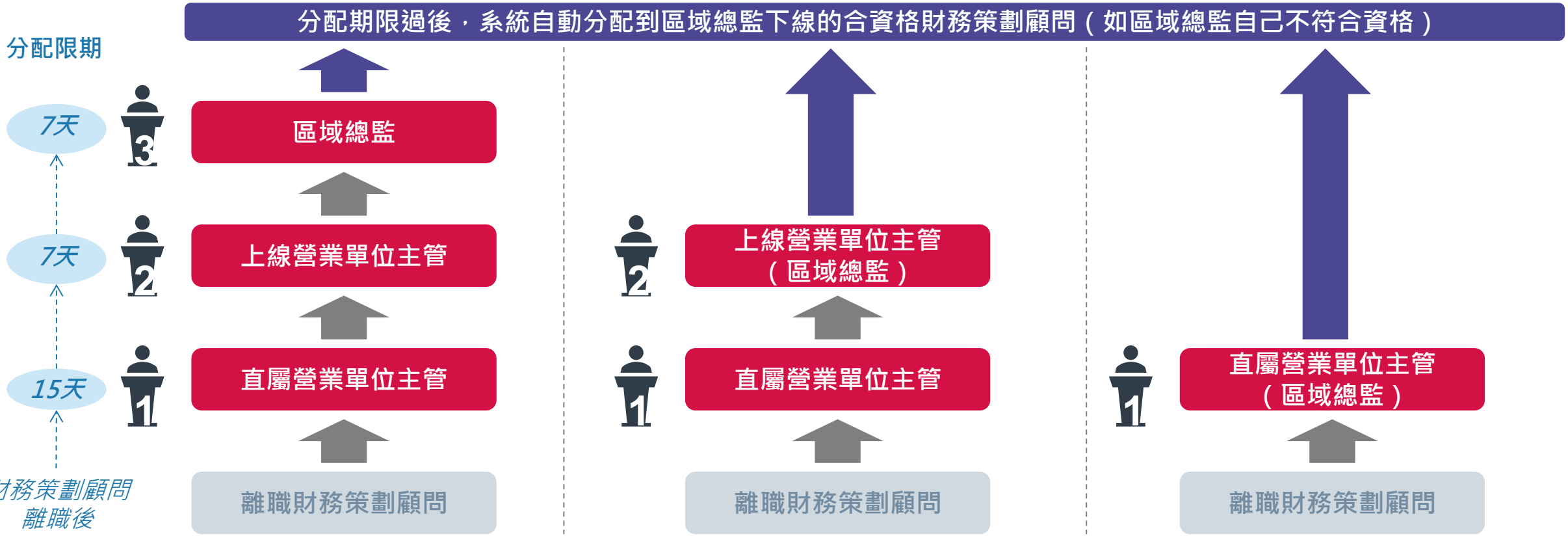
[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

4.2. 進行保單分配

保單分配機制

- 如直屬營業單位主管未能在限期內完成保單分配，系統將**自動分配給該直屬營業單位主管（如符合資格）或交由其上線主管/區域總監進行分配**
- 系統會自動從負責分配的營業單位主管/ 區域總監的**直屬和非直屬營業單位和區域（如適用）**中推薦最合適的財務策劃顧問爲客戶預先進行匹配，供營業單位主管/ 區域總監參考確認或更改分配
- 保單分配可上移三層，當保單獲轉移到第三層營業單位主管（通常是區域總監）時，便不會再向上移。如果區域總監未能在限期內完成保單分配，而該區域總監並不符合分配資格，系統將**自動分配給其區域下最合適的財務策劃顧問**
- **若保單獲分配到其他營業單位，其相關福利會轉移到獲分配的財務策劃顧問/該營業單位**



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

保單分配通知

營業單位主管適用

系統會透過電郵和友幫手 (iEngage) 發出通知，提醒營業單位主管進行保單分配



請儘快完成保單分配 Please complete policy assignment ASAP Ref:[MG88853008020]

Agency Business Development Department <ABDD@aia.com.hk>
To Qi, Cai-C (AIAHK - Agy, Ops & Mgt Support)

Reply | Reply All | Forward

Fri 1/2/2026 8:01 AM

You forwarded this message on 1/2/2026 12:05 PM.
Click here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of some pictures in this message.

Please be aware. This email originated from outside AIA. Do not click on links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.

致營業單位主管:

閣下的團隊已有/即將有營業員離職，請立即通過 AIA Smart 或 iEngage 登入客戶 CRM (AIA Smart 或 iEngage > 客戶 CRM > 保單分配系統)委派其他營業員跟進其客戶的保單事宜。

Dear Agency Leader,

There is/are agent(s) under your team who has/have been terminated/will be terminated soon. Please logon to CRM via AIA Smart or iEngage (AIA Smart or iEngage > Customers CRM > Policy Assignment System) to appoint new servicing agent(s) to follow up the concerned policies immediately.

Best regards,
Agency Business Development Department



10:09 1月12日周一 85%

個人通知

保單分配 1月9日 下午4時

請儘快完成閣下團隊 4 名已離職營業員的保單分配。

請登入 <AIA Smart或iEngage > 客戶CRM > 保單分配系統> 完成以下營業員的保單分配。

已離職營業員	狀態[離職/退休/離世]	合約終止日期	客戶分配期限
LEUNG CWD AED28106	離職	2027-04-21	2039-03-22
WONG ATHENAA9014	離職	2038-08-16	2039-08-16
POON TA WAI08980	離職	2038-09-21	2039-09-21
LEUNG OLE TII33738	離職	2028-06-21	2040-11-08

財務策劃顧問離職之後，系統會透過電郵通知
營業單位主管完成保單分配

如果營業單位主管有尚未完成保單分配的記錄，
系統會每天通過 iEngage 發出通知，
提醒主管完成分配

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

保單分配流程

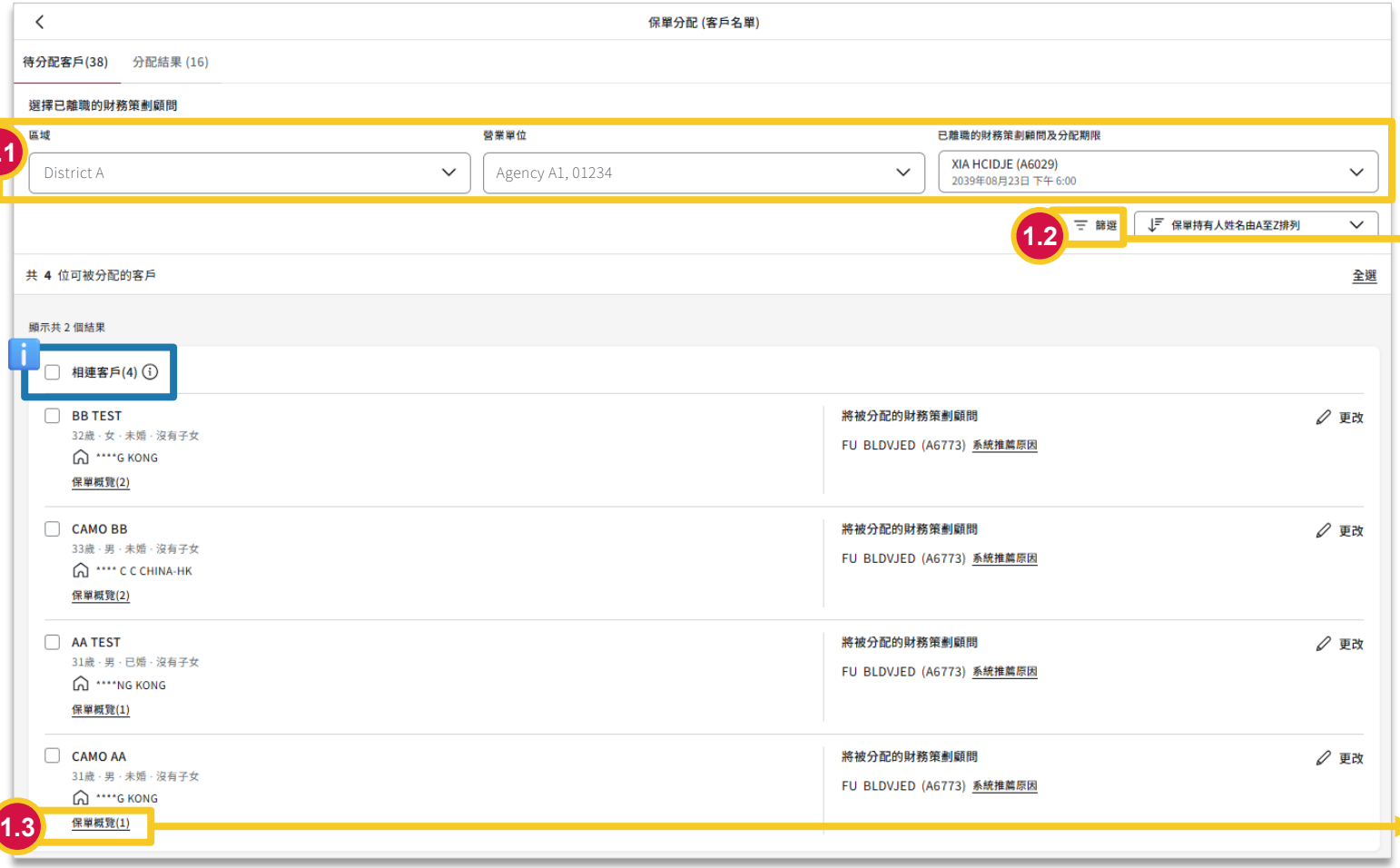
營業單位主管適用

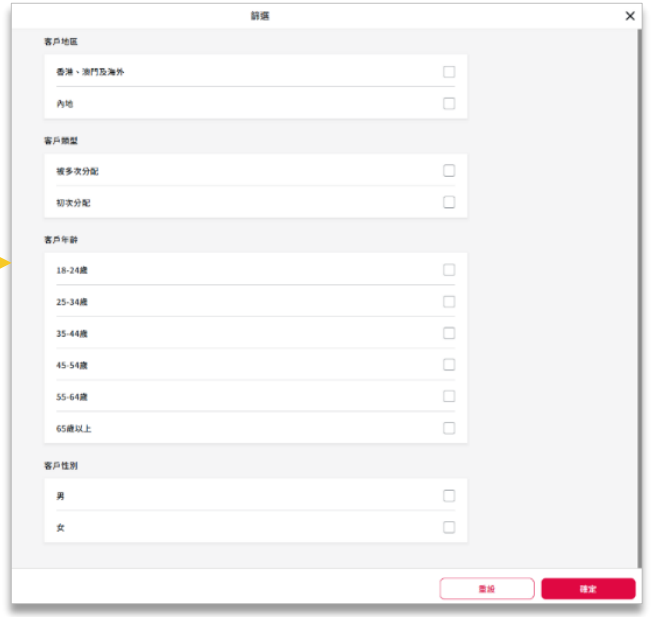
進入保單分配頁面 → 1. 查看待分配客戶 → 2. 選擇新任財務策劃顧問 → 3. 提交分配名單 → 4. 查看分配結果



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]







操作步驟

1.1 在「待分配客戶」頁面，選擇特定區域和營業單位下的已離職財務策劃顧問

1.2 點擊「篩選」，可透過客戶地區/類型/年齡/性別篩選特定的待分配客戶群組

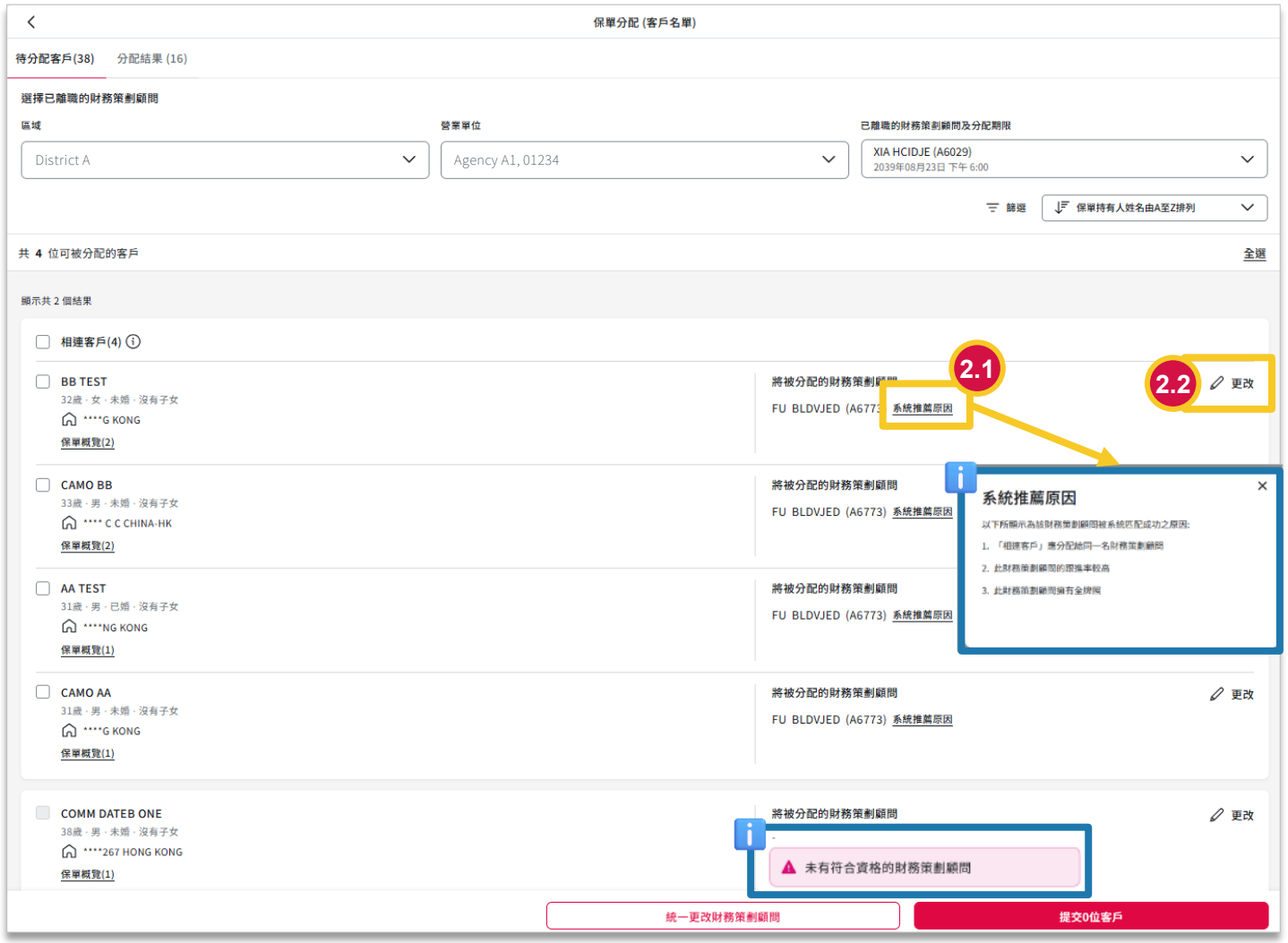
1.3 點擊「保單概覽」，可瞭解客戶名下相關保單資訊

提示

- 「相連客戶」是指根據CRM系統或客戶地址，識別到與該客戶有相連的其他客戶

[AIA – INTERNAL]

(A) 為個別客戶選擇財務策劃顧問（可更改系統預先匹配的財務策劃顧問）



操作步驟

2.1 點擊「系統推薦原因」，可查看系統推薦指定財務策劃顧問的原因

2.2 點擊「更改」，更改個別客戶被預先匹配的財務策劃顧問

提示

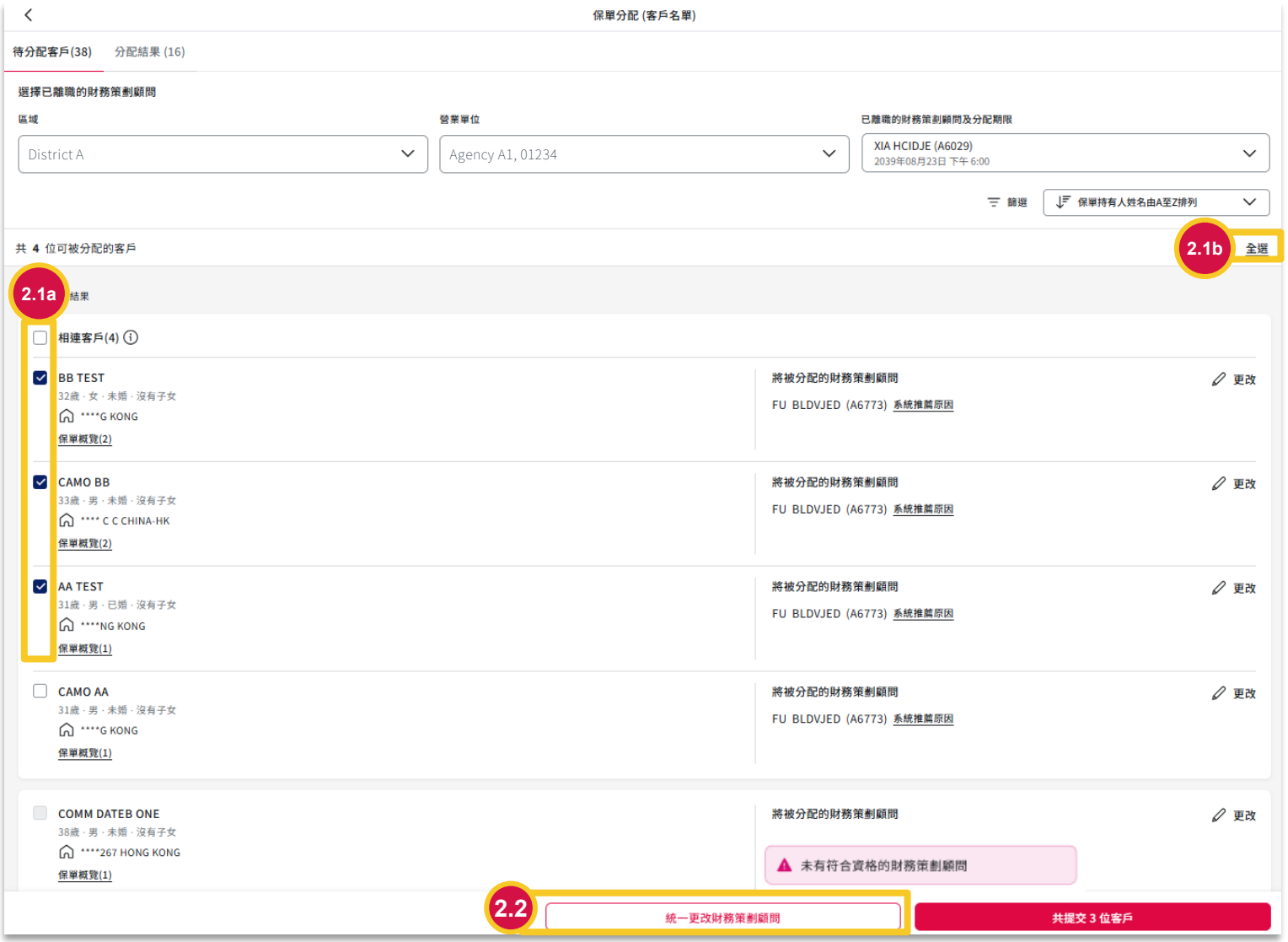
- 系統會根據以下推薦原因預先為客戶匹配新的財務策劃顧問
  i. 該財務策劃顧問正服務該客戶其他現有保單
  ii. 「相連客戶」應分配給同一名財務策劃顧問
  iii. 「被多次分配客戶」應分配給符合年資及維持合約業績要求的財務策劃顧問
  iv. MCV 客戶應分配給持有MCV 牌照的財務策劃顧問
  v. 此財務策劃顧問的跟進率較高
  vi. 此財務策劃顧問擁有全牌照 (ULB, MCV, GI)

- 如果系統未能在營業單位中找到任何合資格的財務策劃顧問，會顯示提示 ⚠ 未有符合資格的財務策劃顧問 ，營業單位主管在此情況下將**不能為客戶進行保單分配，並要等到分配限期後系統自動把保單轉移到上線營業單位主管進行分配**

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

(B) 為多於一個客戶選擇財務策劃顧問（可更改系統預先匹配的財務策劃顧問）



操作步驟

2.1a 同時剔選多於一個客戶

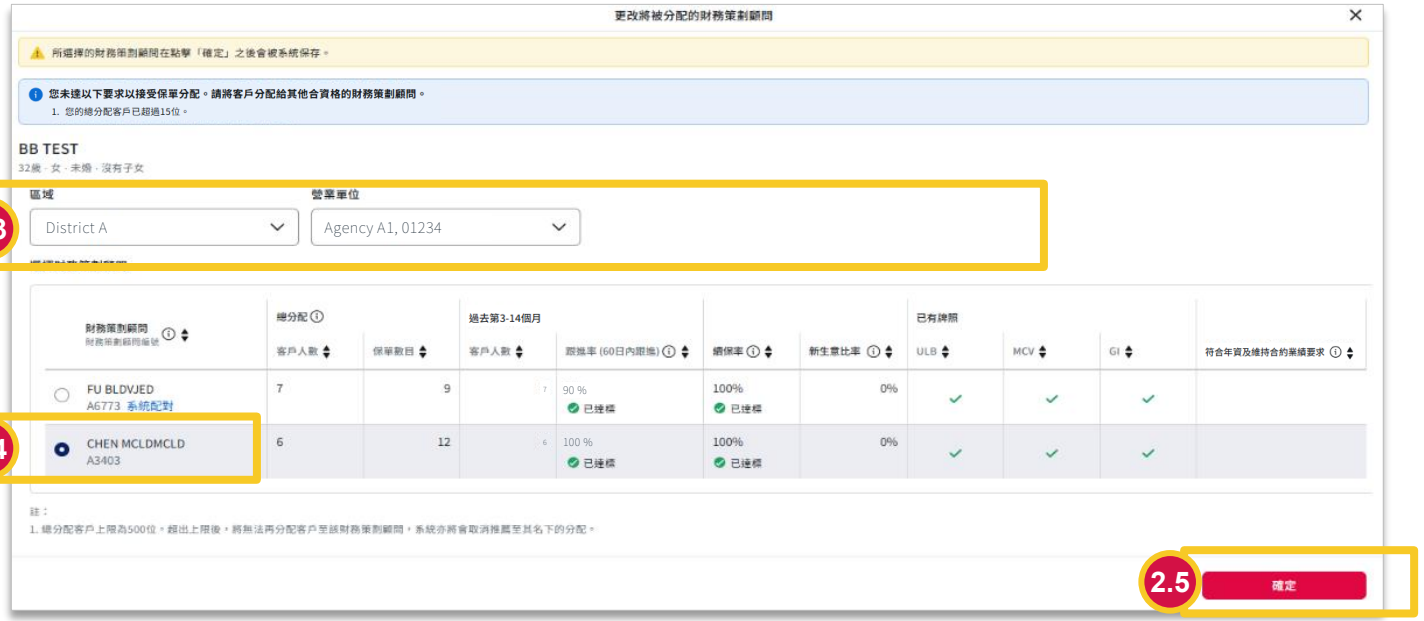
或

2.1b 點擊「全選」，選擇全部客戶

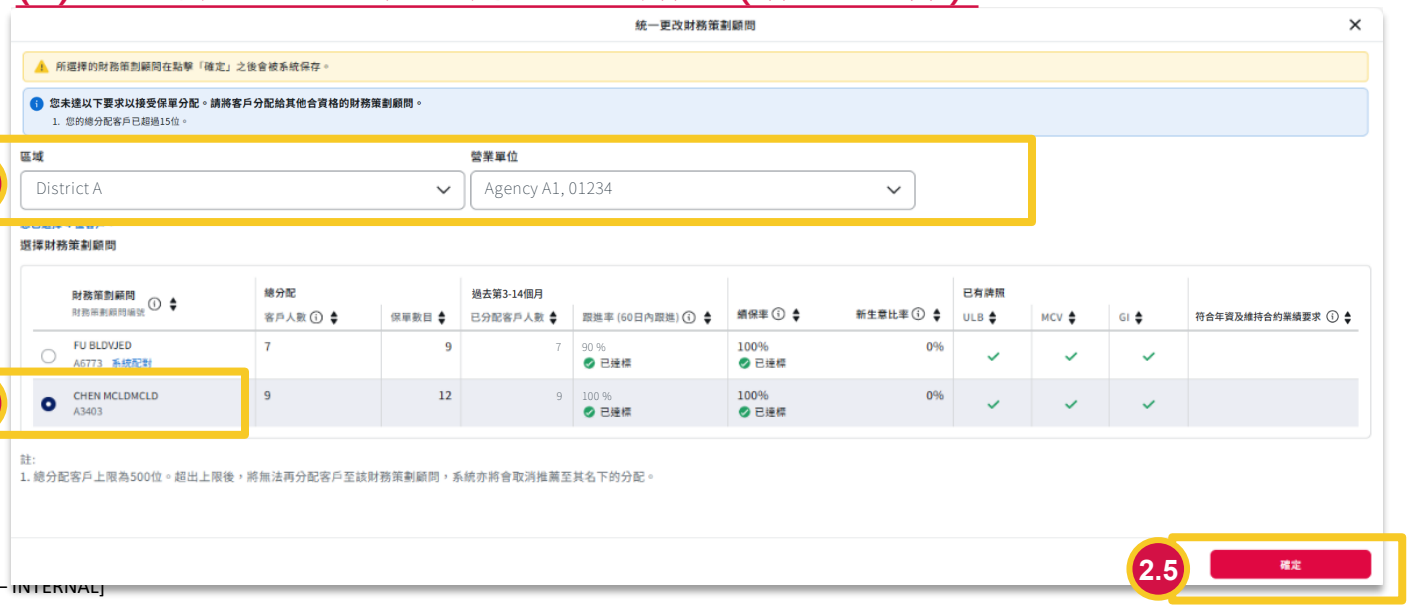
2.2 點擊「統一更改財務策劃顧問」，為被選客戶委派同一個財務策劃顧問

[AIA – INTERNAL]

(A) 為個別客戶選擇財務策劃顧問



(B) 為多於一個客戶選擇財務策劃顧問（統一更改）



操作步驟

2.3 選擇特定區域和營業單位（可同時選多於一個，如適用），查看合資格的財務策劃顧問

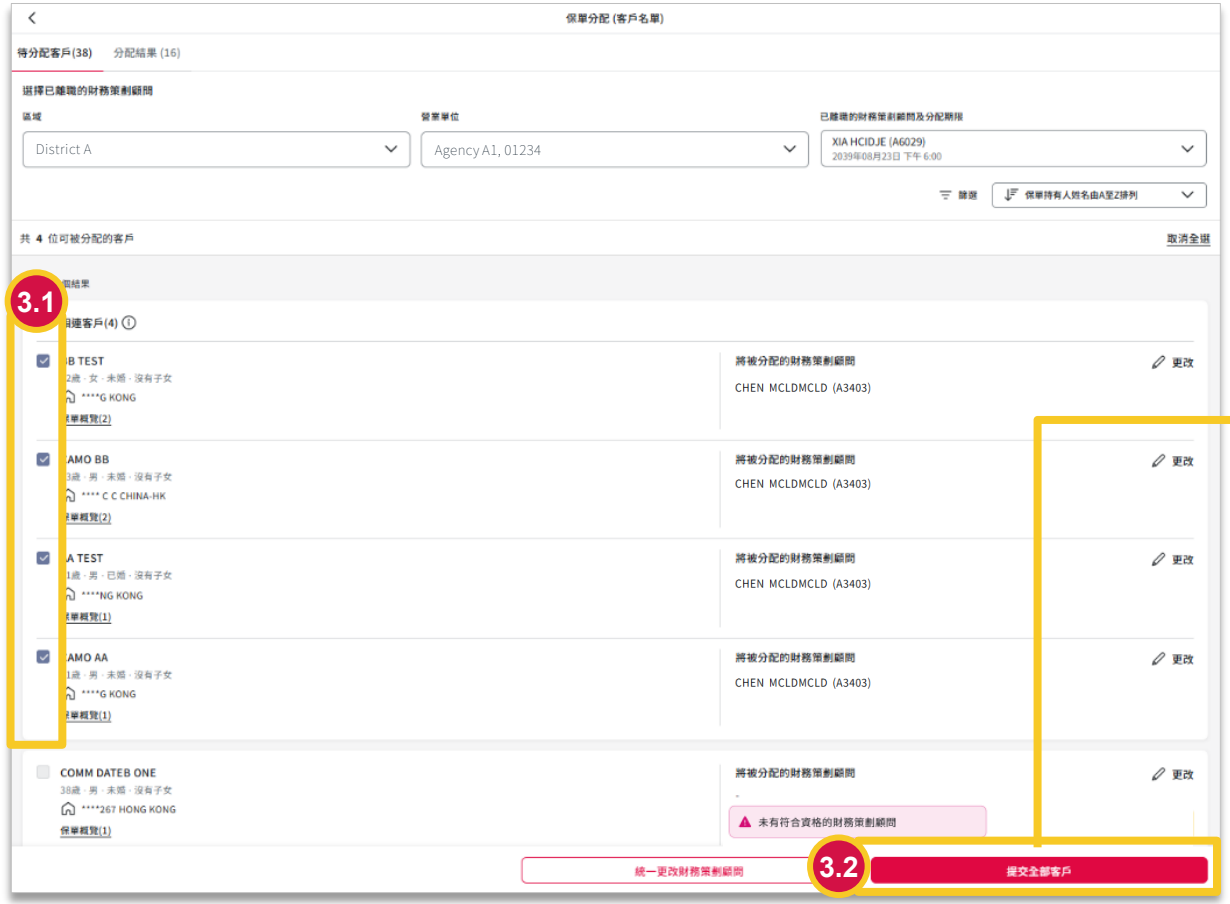
2.4 從列表中選擇新的財務策劃顧問（列表只顯示合資格的財務策劃顧問）

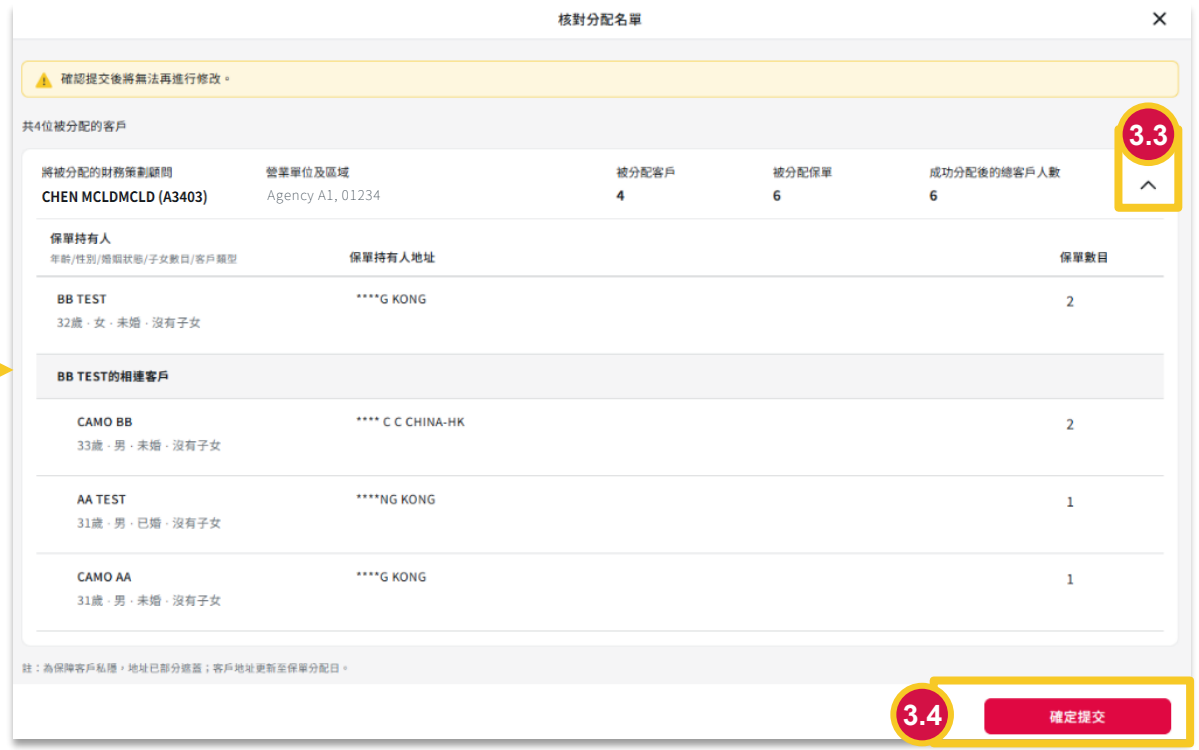
2.5 點擊「確定」保存分配記錄 。點擊後會返回「待分配客戶」頁面，請注意此時的分配記錄尚未提交，但會被系統保存

提示

- 進行分配時，可考慮財務策劃顧問的已分配人數是否已接近上限，還有跟進率和續保率等指標，選擇最合適的人選

[AIA – INTERNAL]





操作步驟

3.1 選擇好被分配的財務策劃顧問後，剔選需要提交分配的客戶（可全選所有客戶或選擇個別客戶進行提交）

3.2 點擊「提交全部客戶」（如全選了所有客戶）/「共提交X位客戶」（如選擇了個別客戶），前往「核對分配名單」頁面

3.3 在「核對分配名單」頁面，可展開查看財務策劃顧問被分配的客戶資料

3.4 點擊「確定提交」進行提交。請注意提交後，不可以再更改分配結果

[AIA – INTERNAL]





操作步驟

4.1 進入「分配結果」頁面查看保單分配結果

4.2 展開查看被分配的保單詳情

提示

- 「分配結果」可呈現以下幾種狀態：
  i. 待系統核實
  ii. 分配成功
  iii. 分配失敗
  iv. 部份分配成功
- 「分配失敗原因」可呈現以下幾種狀態：
  a. 該保單在系統中不再存在
  b. 保單狀態無效
  c. 獲委派財務策劃顧問已經離職
  d. 客戶已為自己委派另一名財務策劃顧問

[AIA – INTERNAL]

5. 保單分配客戶的跟進流程

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

保單跟進通知

營業單位主管適用

財務策劃顧問適用

營業單位主管/財務策劃顧問獲保單分配後，會透過友幫手 (iEngage) 收到通知，被提醒儘快聯絡已分配的客戶



如果財務策劃顧問有待跟進的客戶，
系統會每周通過 iEngage 發出通知，
提醒財務策劃顧問及時跟進客戶

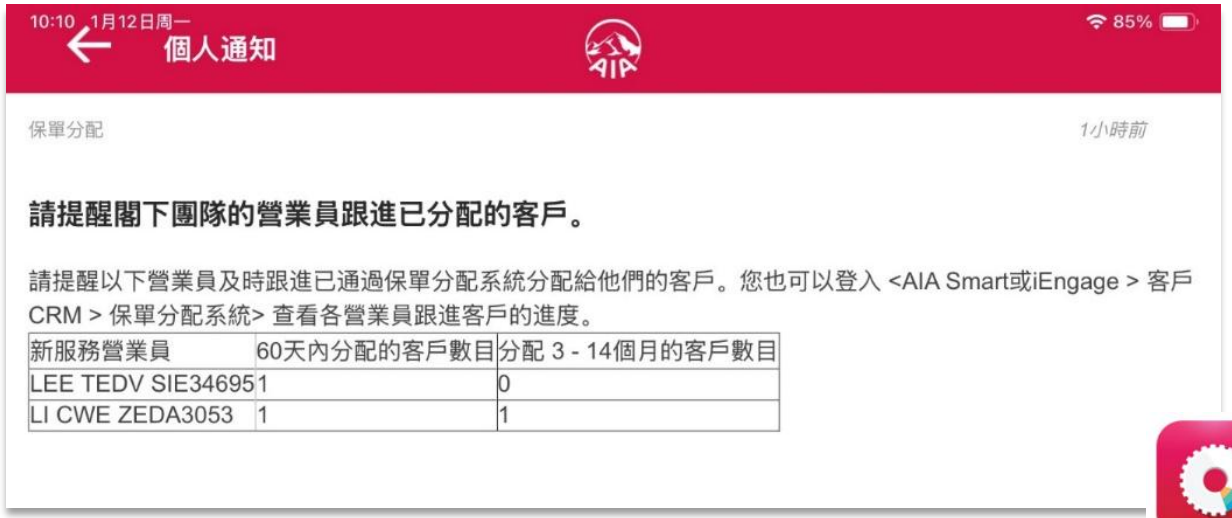
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

提醒團隊成員跟進客戶通知

營業單位主管適用

營業單位主管完成保單分配後，亦會透過友幫手 (iEngage) 收到通知，被提示要提醒財務策劃顧問跟進保單分配客戶



如果營業團隊有成員尚未完成合資格跟進行動，
系統會每周通過 iEngage 發出通知，
提示主管提醒相關的成員及時跟進客戶

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

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]

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

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/跟進任何保單或保會相關事宜與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 安裝包
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. 檢視個別財務策劃顧問數據 → 2. 檢視區域及營業單位數據

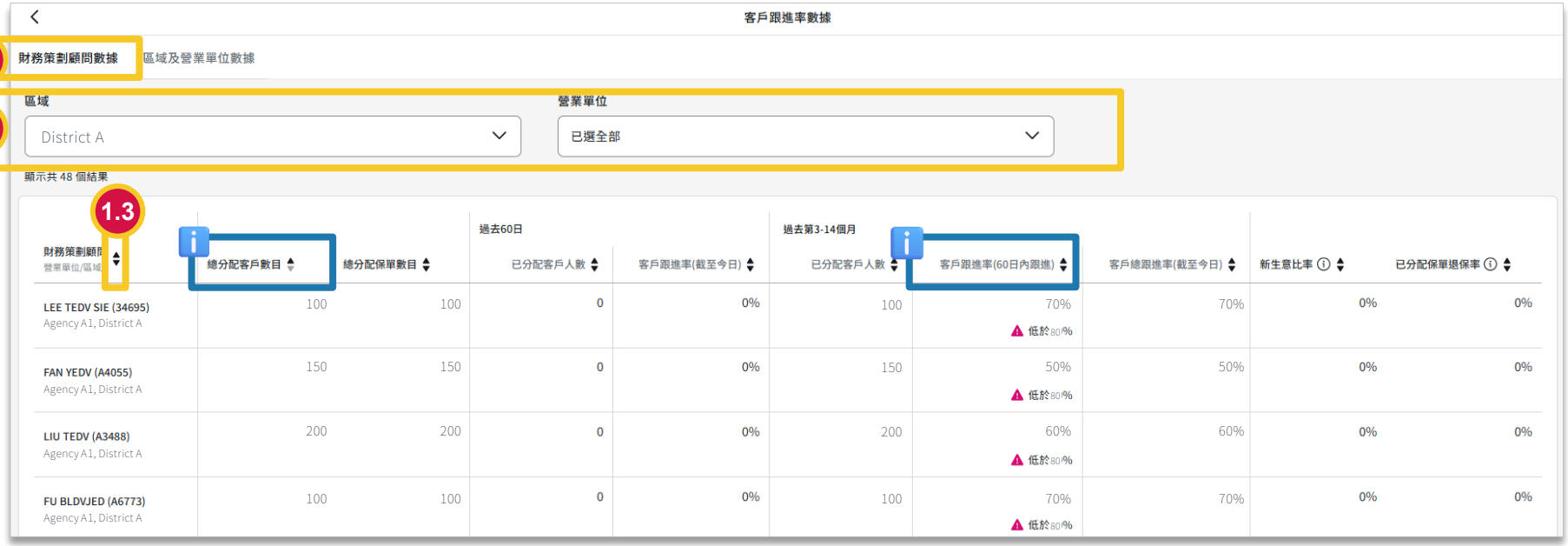


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

1. 檢視個別財務策劃顧問數據

2. 檢視區域及營業單位數據



操作步驟

1.1 進入「財務策劃顧問數據」頁面

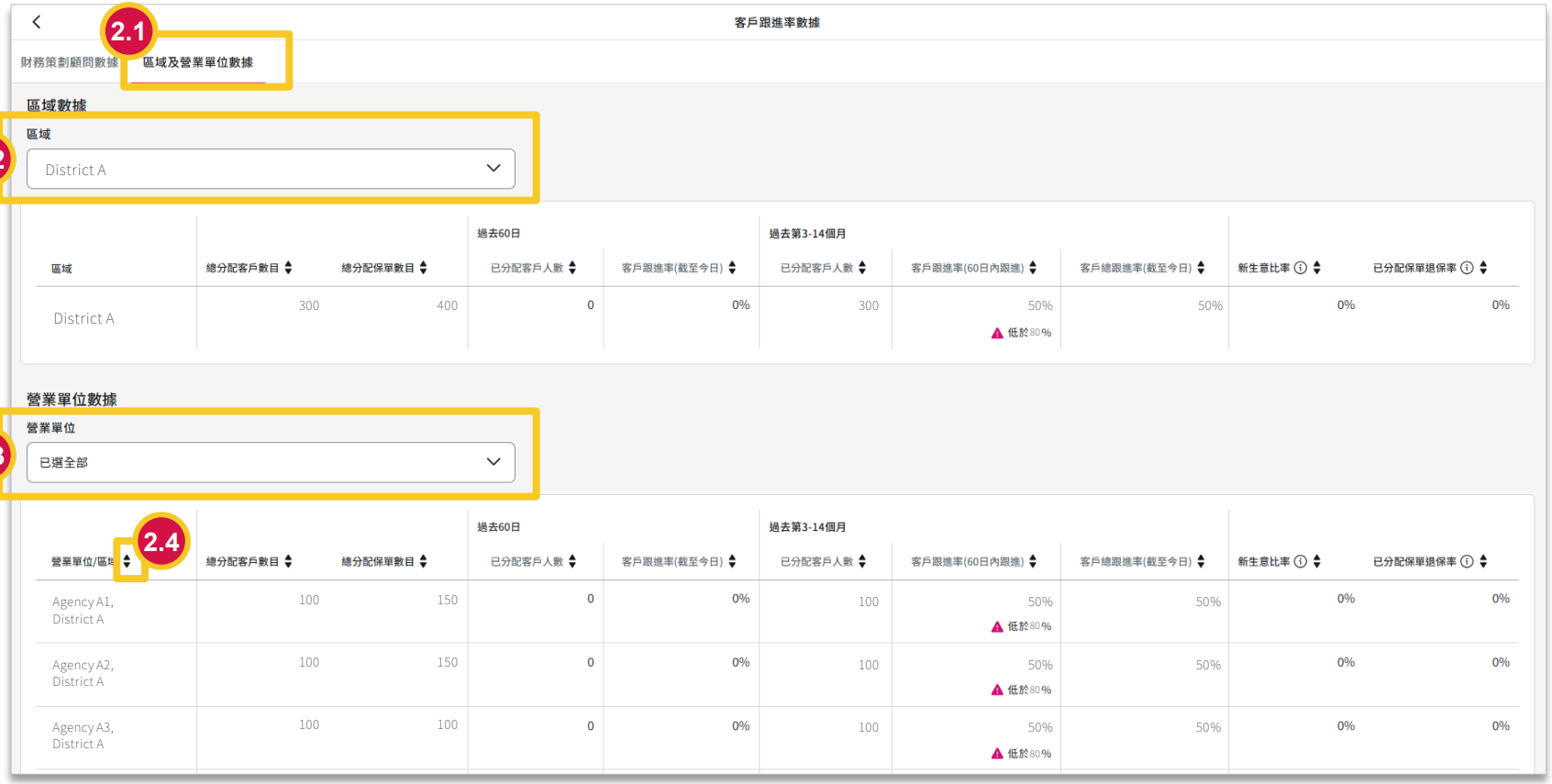
1.2 選擇需要檢視的區域和營業單位（可以同時選多於一個）

1.3 點擊每列的排序符號可以將結果由小到大或由大到小次序排列

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*

2. 檢視區域及營業單位數據



操作步驟

2.1 進入「區域及營業單位數據」頁面

2.2 選擇需要檢視的區域（可以同時選多於一個）

2.3 選擇需要檢視的營業單位（可以同時選多於一個）

2.4 點擊每列的排序符號可以將結果由小到大或由大到小次序排列

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

“60日內跟進率”計算示例



60日內跟進率計算

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: 8

1 2 3 4 5 6 7 8

過去第3-14個月分配的客戶：10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

= 80%

**新機制實施日期(2026年2月1日) 或之後獲分配的客戶，才會被納入「60日內跟進率」的計算範圍*

如果過去第3-14個月獲保單分配客戶人數少於5個，可豁免「60日內跟進率」要求

[AIA – INTERNAL]

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

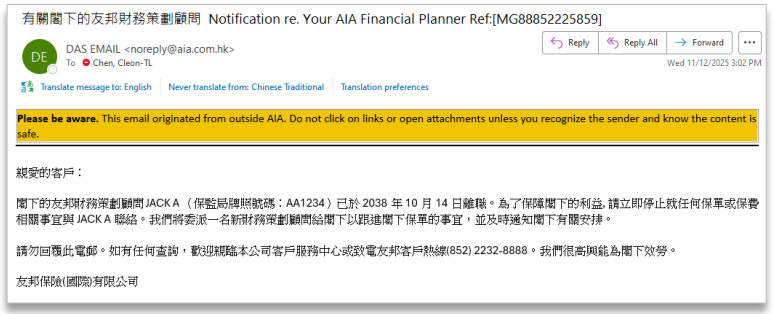
公司會在財務策劃顧問離職/離世後，透過SMS、 AIA+ 、電郵發出客戶通知。如果上列三個通訊方式中只有一個適用/全部都不適用，公司亦會郵寄書面通知給客戶：

SMS　　AIA+

財務策劃顧問離職

【AIA友邦】友邦短訊：閣下的友邦財務策劃顧問JACK A (保監局牌照號碼: AA1234) 已於2038年10月14日離職。為了保障閣下的利益，請立即停止就任何保單或保費相關事宜與 JACK A 聯絡。我們將委派一名新財務策劃顧問給閣下以跟進閣下保單的事宜，並及時通知閣下有關安排。期間如有任何查詢，請致電友邦客戶熱線 (852) 2232-8888。 [nrU2] 拒收 请回复 R



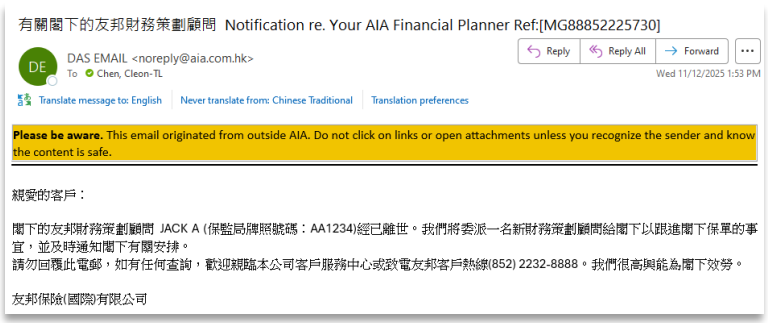




財務策劃顧問離世

【AIA友邦】友邦短訊：閣下的友邦財務策劃顧問JACK A (保監局牌照號碼: AA1234) 經已離世。我們將委派一名新財務策劃顧問給閣下以跟進閣下保單的事宜，並及時通知閣下有關安排。期間如有任何查詢，請致電友邦客戶熱線 (852) 2232-8888。 [nrn7] 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

AIA+


閣下已被委派一名新財務策劃顧問

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 JACK A（保監局牌照號碼：AA1234）已離職。為了保障閣下的利益，請立即停止與JACK A查詢/跟進任何保單或保費相關事宜。

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日後之一切事宜。有關委任新財務策劃顧問更多詳情的通知函將會隨後寄給閣下。

友邦財務策劃顧問姓名:JACK B　　保監局牌照號碼： AA1234

辦公地址:Unit 2301, 23/F., Tower 2, Gateway
25 Canton Road, Tsim Sha Tsui,
Kowloon

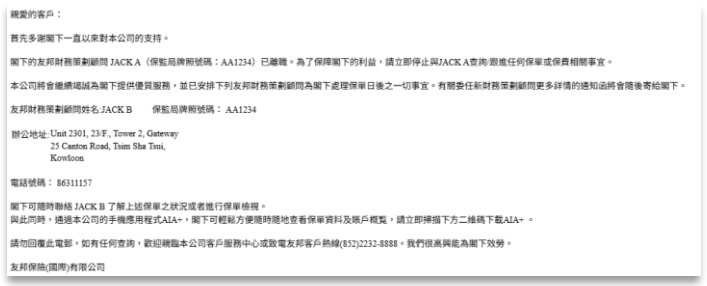
電話號碼： 86311157

閣下可隨時聯絡 JACK B 了解上述保單之狀況或者進行保單檢視。
與此同時，透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+。

請勿回覆此電郵，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。

友邦保險(國際)有限公司

電郵


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 JACK A（保監局牌照號碼：AA1234）已離職。為了保障閣下的利益，請立即停止與JACK A查詢/跟進任何保單或保費相關事宜。

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日後之一切事宜。有關委任新財務策劃顧問更多詳情的通知函將會隨後寄給閣下。

友邦財務策劃顧問姓名:JACK B　　保監局牌照號碼： AA1234

辦公地址:Unit 2301, 23/F., Tower 2, Gateway
25 Canton Road, Tsim Sha Tsui,
Kowloon

電話號碼： 86311157

閣下可隨時聯絡 JACK B 了解上述保單之狀況或者進行保單檢視。
與此同時，透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+。

請勿回覆此電郵，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。

友邦保險(國際)有限公司

郵寄


CUSTOMER A 陳明陳
ADDRESS A
HONG KONG

(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 JACK A（保監局牌照號碼： AA1234）已於2038年10月14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JACK A 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：B623464890）日後之一切事宜。

友邦財務策劃顧問姓名： JACK B (8W - 08665 - 08960)　保監局牌照號碼： AA1234
辦公地址： Unit 2301, 23/F., Tower 2, Gateway
25 Canton Road, Tsim Sha Tsui,
Kowloon

電話號碼： 86311157

閣下可隨時聯絡 JACK B 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。

前任財務策劃顧問榮休

AIA+


閣下已被委派一名新財務策劃顧問

親愛的客戶：

首先多謝閣下一直以來對本公司的支持。

本公司特此致函通知，閣下的友邦財務策劃顧問 JACK G（保監局牌照號碼：AA1234）即將榮休。

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由即日起為閣下處理保單事宜。有關委任新財務策劃顧問更多詳情的通知函將會隨後寄給閣下。

友邦財務策劃顧問姓名：JACK H　　保監局牌照號碼： AA1234

辦公地址：Unit 2301, 23/F., Tower 2, Gateway
25 Canton Road, Tsim Sha Tsui,
Kowloon

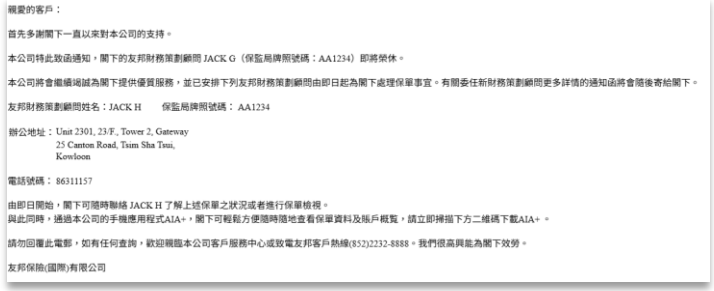
電話號碼： 86311157

閣下可隨時聯絡 JACK H 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+。

請勿回覆此電郵，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。

友邦保險(國際)有限公司

電郵


親愛的客戶：

首先多謝閣下一直以來對本公司的支持。

本公司特此致函通知，閣下的友邦財務策劃顧問 JACK G（保監局牌照號碼：AA1234）即將榮休。

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由即日起為閣下處理保單事宜。有關委任新財務策劃顧問更多詳情的通知函將會隨後寄給閣下。

友邦財務策劃顧問姓名：JACK H　　保監局牌照號碼： AA1234

辦公地址：Unit 2301, 23/F., Tower 2, Gateway
25 Canton Road, Tsim Sha Tsui,
Kowloon

電話號碼： 86311157

由即日開始，閣下可隨時聯絡 JACK H 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+。

請勿回覆此電郵，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。

友邦保險(國際)有限公司

郵寄


CUSTOMER E
ADDRESS E
HONG KONG

(POS)

親愛的客戶 ：

首先多謝閣下一直以來對本公司的支持。

本公司特此致函通知，閣下的友邦財務策劃顧問 JACK G（保監局牌照號碼： AA1234）即將榮休。

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由即日起為閣下處理保單事宜（保單號碼：B623464942）。

友邦財務策劃顧問姓名： JACK H (8W - 08665 - 08985)　保監局牌照號碼： AA1234
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 JACK H 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。

前任財務策劃顧問離世

AIA+


閣下已被委派一名新財務策劃顧問

親愛的客戶：

首先多謝閣下一直以來對本公司的支持。

本公司特此致函通知，閣下的友邦財務策劃顧問 JACK D（保監局牌照號碼：AA1234）已經離世。
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日後之一切事宜。有關委任新財務策劃顧問更多詳情的通知函將會隨後寄給閣下。

友邦財務策劃顧問姓名：JACK E　　保監局牌照號碼： AA1234

辦公地址：Unit 2301, 23/F., Tower 2, Gateway
25 Canton Road, Tsim Sha Tsui,
Kowloon

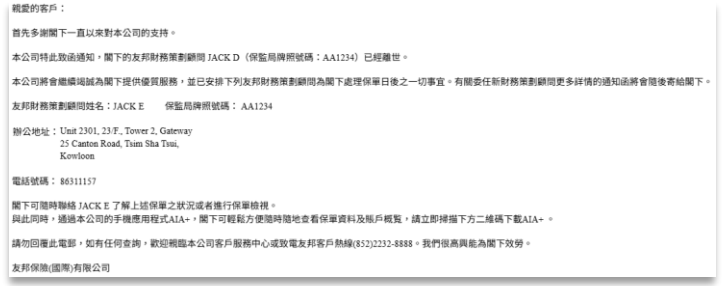
電話號碼： 86311157

閣下可隨時聯絡 JACK E 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+。

請勿回覆此電郵，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。

友邦保險(國際)有限公司

電郵


親愛的客戶：

首先多謝閣下一直以來對本公司的支持。

本公司特此致函通知，閣下的友邦財務策劃顧問 JACK D（保監局牌照號碼：AA1234）已經離世。

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日後之一切事宜。有關委任新財務策劃顧問更多詳情的通知函將會隨後寄給閣下。

友邦財務策劃顧問姓名：JACK E　　保監局牌照號碼： AA1234

辦公地址：Unit 2301, 23/F., Tower 2, Gateway
25 Canton Road, Tsim Sha Tsui,
Kowloon

電話號碼： 86311157

閣下可隨時聯絡 JACK E 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+。

請勿回覆此電郵，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。

友邦保險(國際)有限公司

郵寄


CUSTOMER C
ADDRESS C
HONG KONG

(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 JACK E（保監局牌照號碼： AA1234）已經離世。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：B623464913）日後之一切事宜。

友邦財務策劃顧問姓名： JACK E (8W - 08665 - 08977)　保監局牌照號碼： AA1234
辦公地址： Unit 2301, 23/F., Tower 2, Gateway
25 Canton Road, Tsim Sha Tsui,
Kowloon

電話號碼： 86311157

閣下可隨時聯絡 JACK E 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。

AIA confid

[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



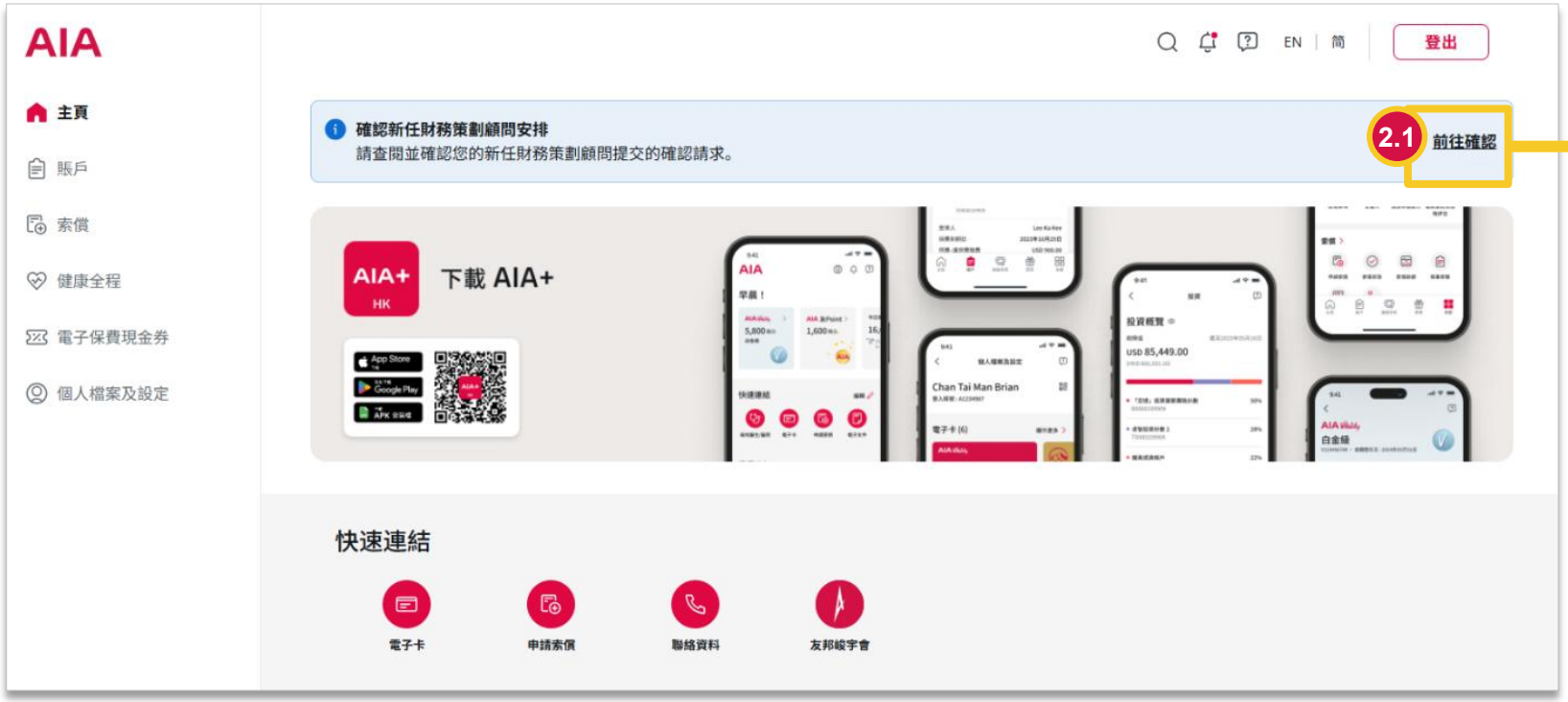
1.1 財務策劃顧問在保單分配系統發送AIA+的電子確認邀請後，客戶會收到通知

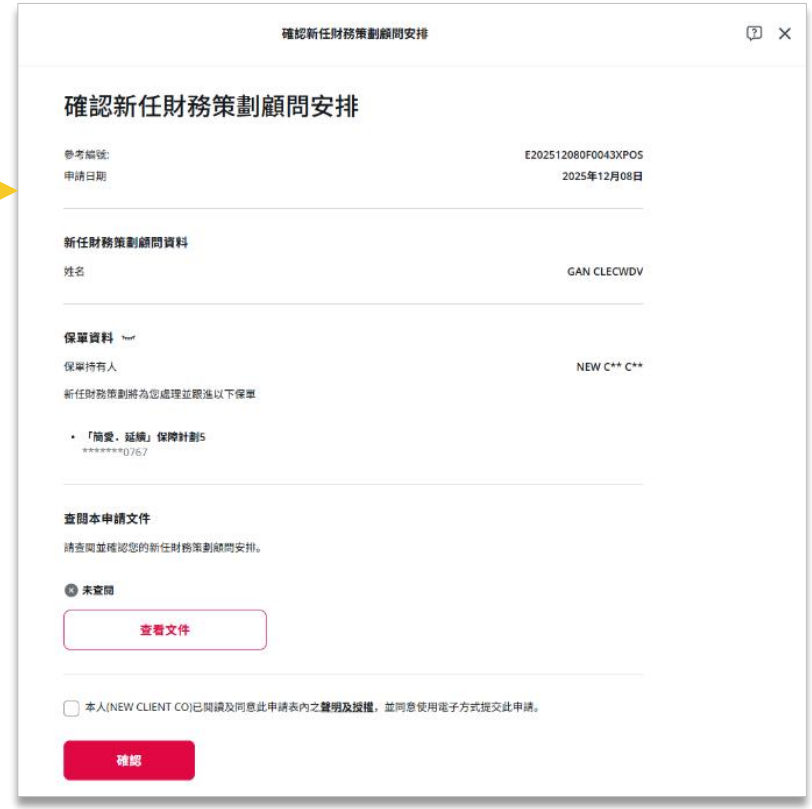
1.2 收到通知後，客戶可以透過AIA+網頁或AIA+ App登入

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

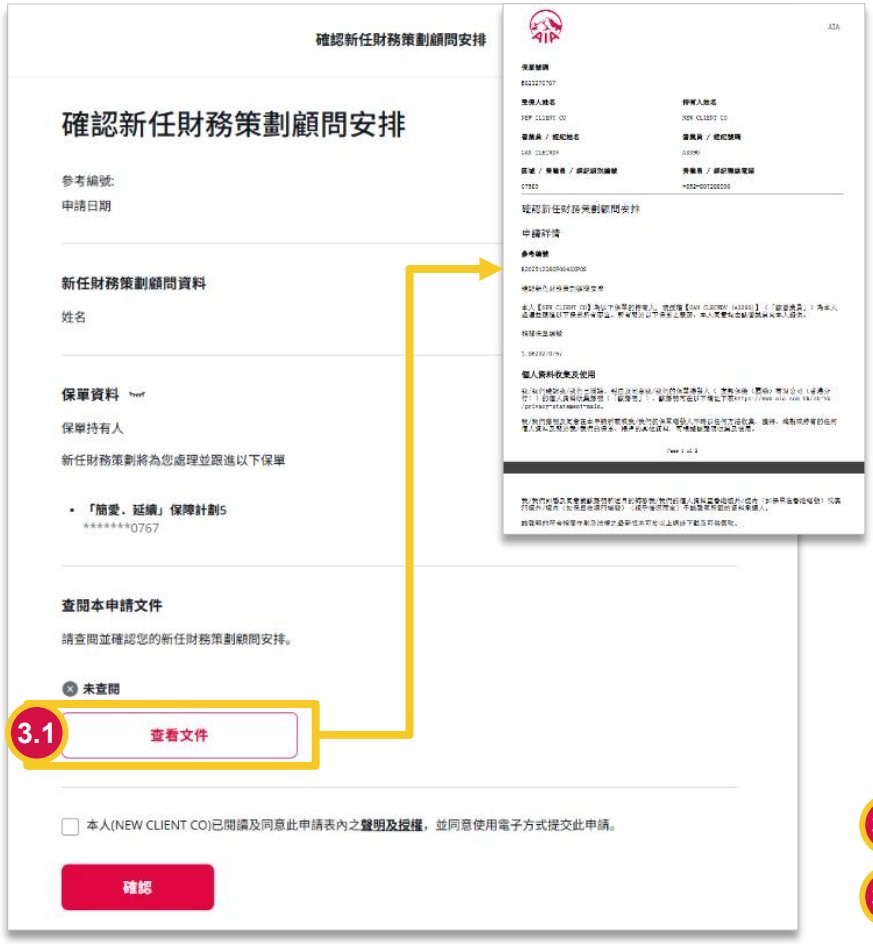
2.2 進入「保單及賬戶」頁面

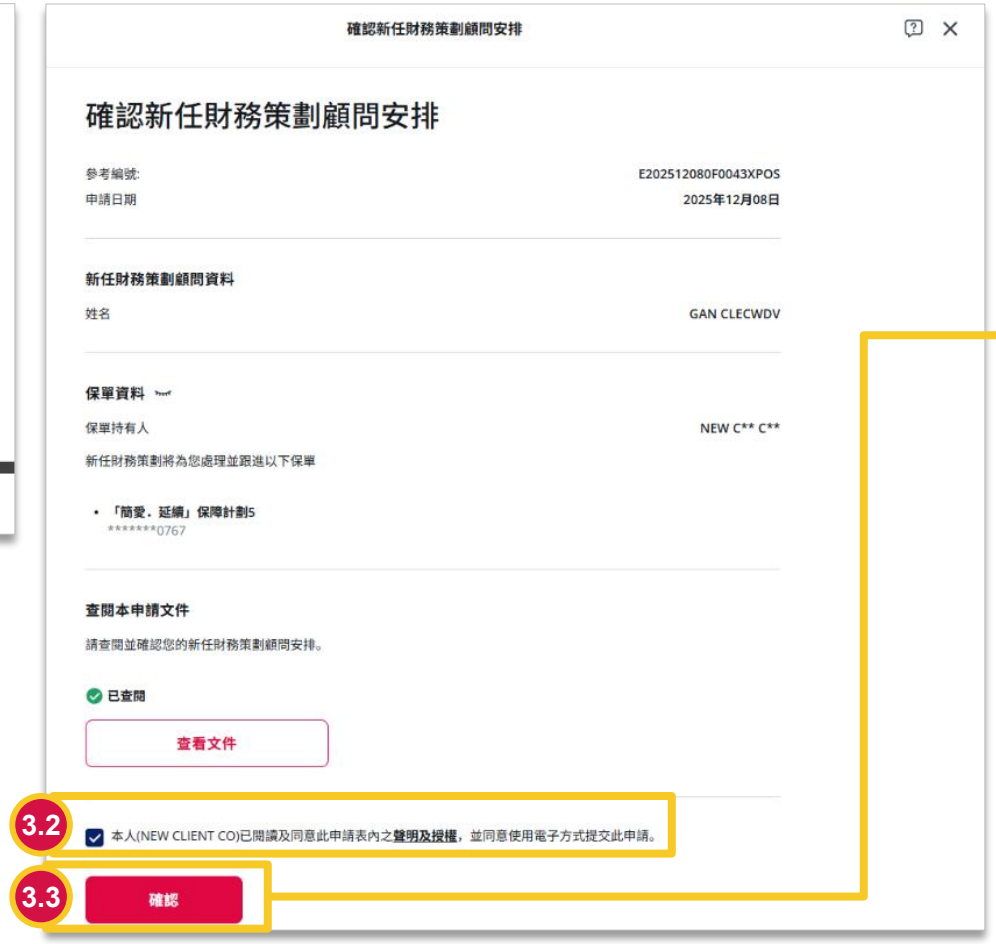
2.3 點擊「等待你的確認：確認新任財務策劃顧問安排」

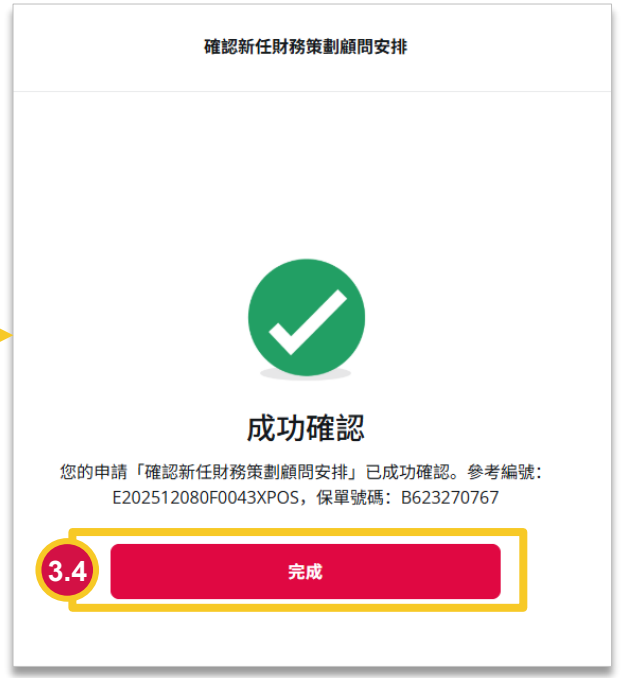
2.4 點擊「查看及確認」，前往確認申請頁面

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

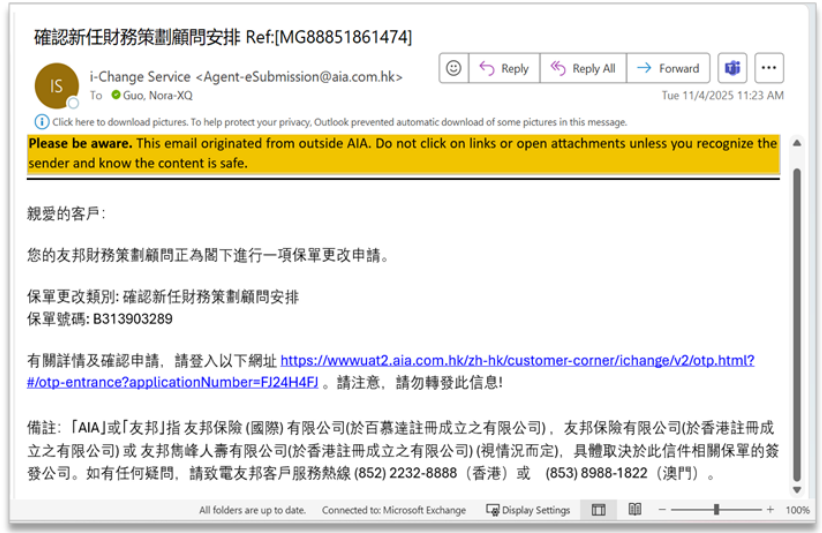
【AIA友邦】友邦短訊

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]

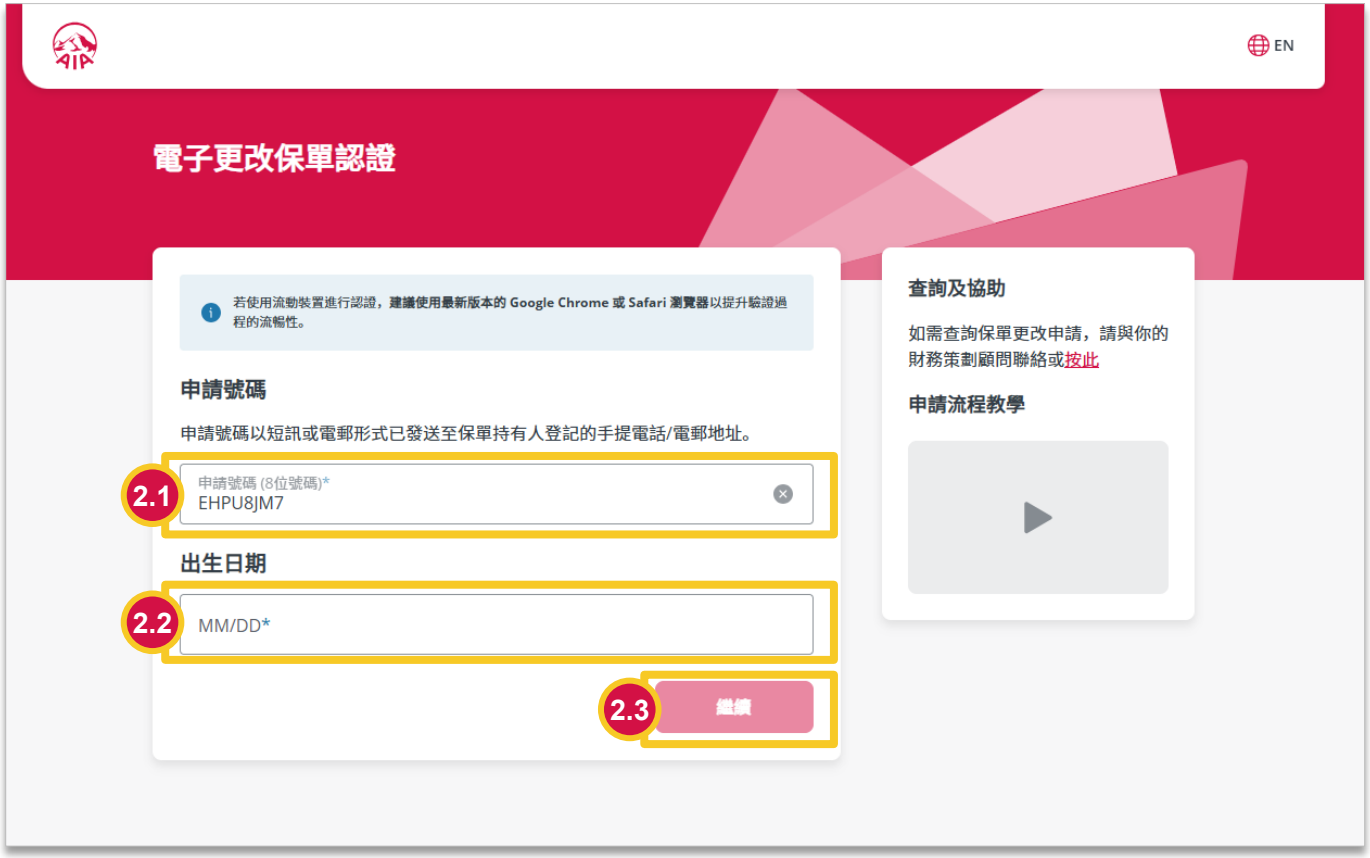




1.2 客戶可以透過AIA官網進入「電子更改保單認證」頁面(連結)
(收到電郵通知的客戶可以直接點擊電郵中的連結進入該頁面)

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]



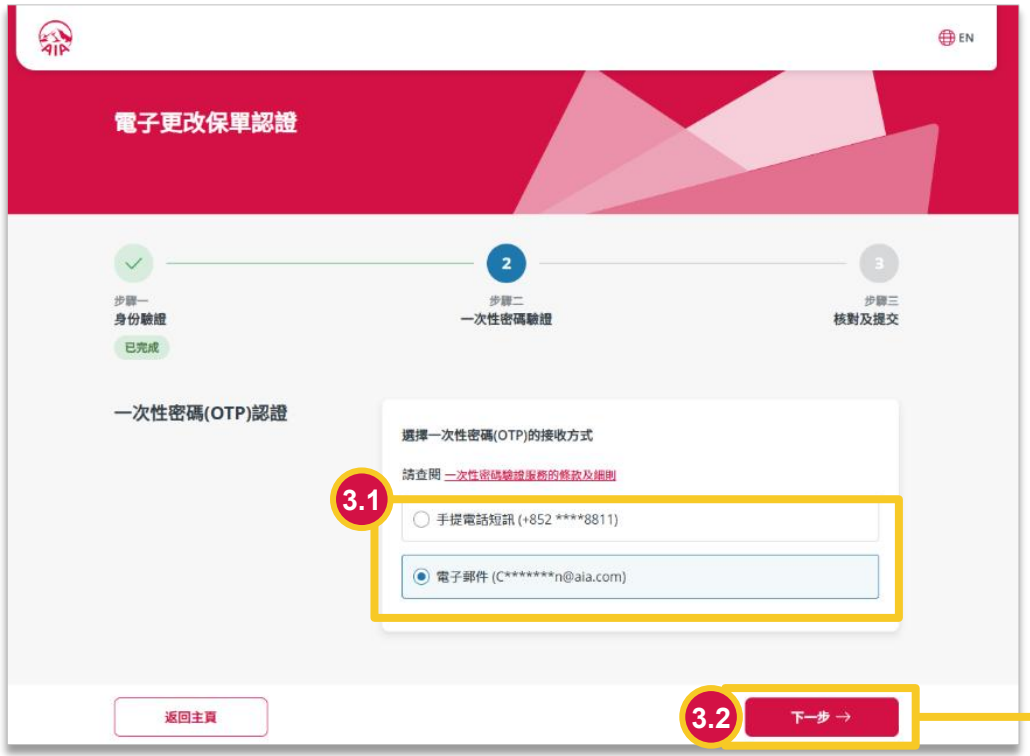
2.1 輸入申請號碼（如客戶透過電郵中的連結進入「電子更改保單認證」頁面，申請號碼會預先被填好）

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

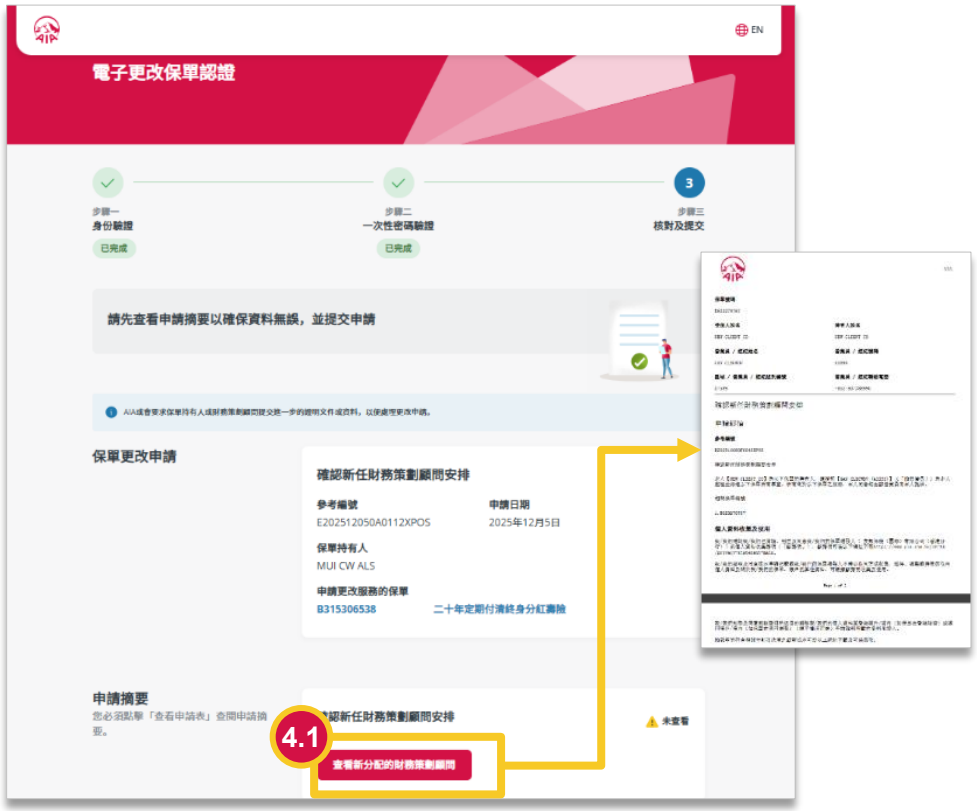
3.2 點擊「下一步」

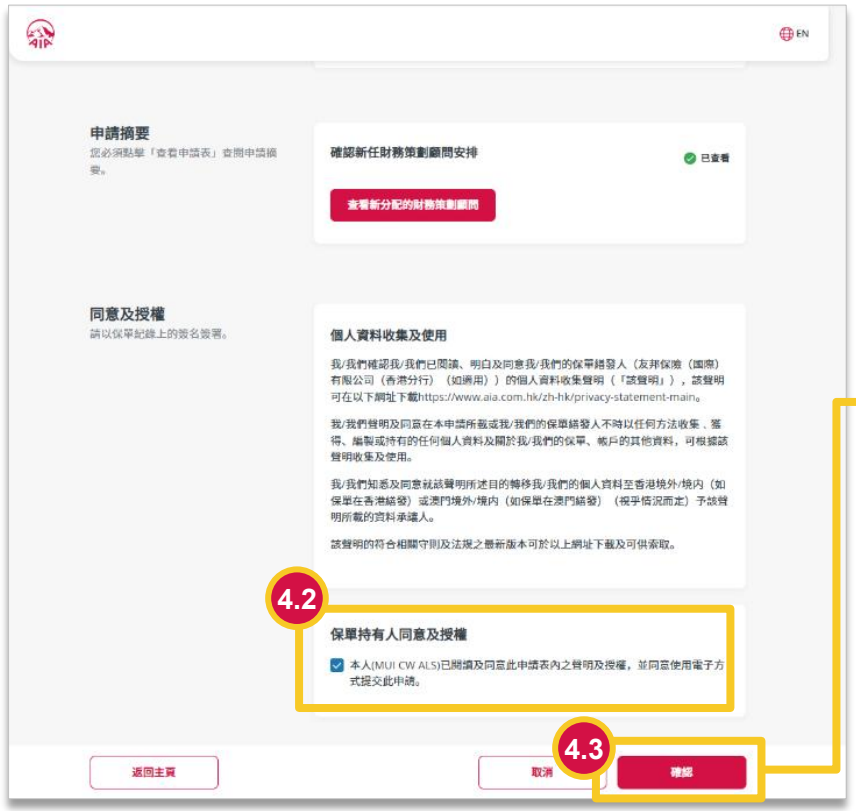
3.3 輸入一次性密碼

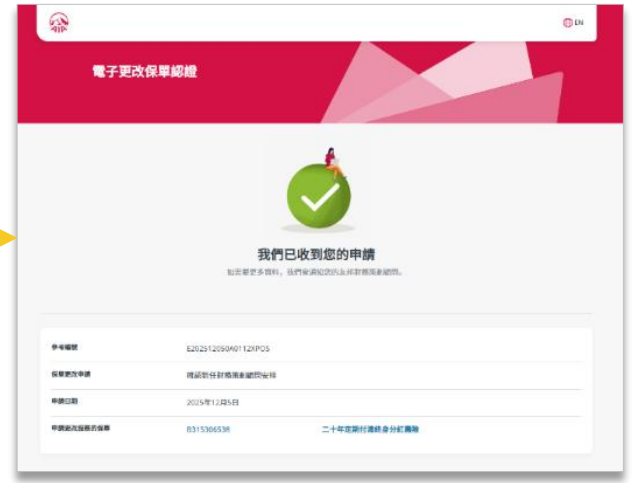
3.4 點擊「下一步」

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)

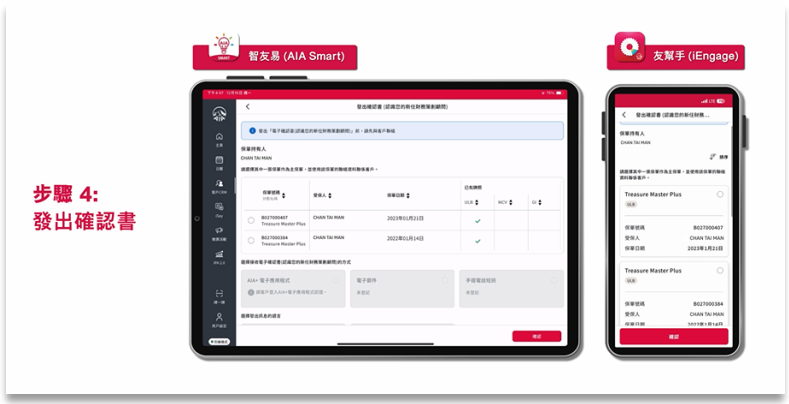
短片內容：

- 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

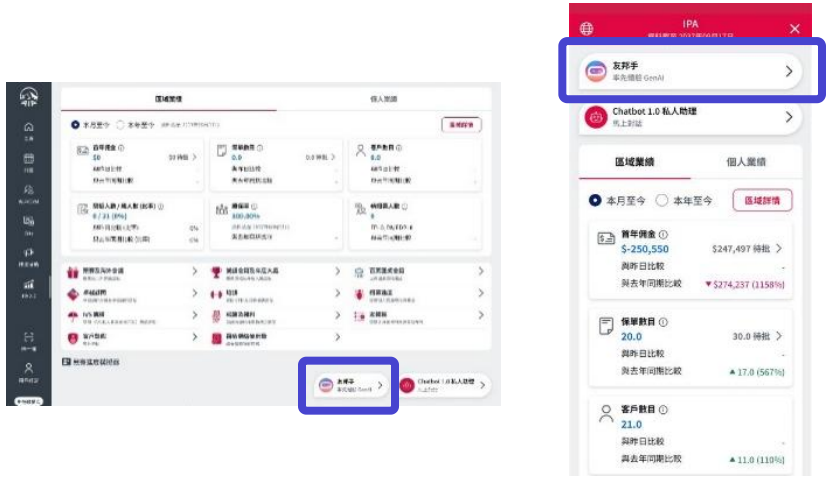
[AIA – INTERNAL]

僅供內部使用，不得向外轉發。

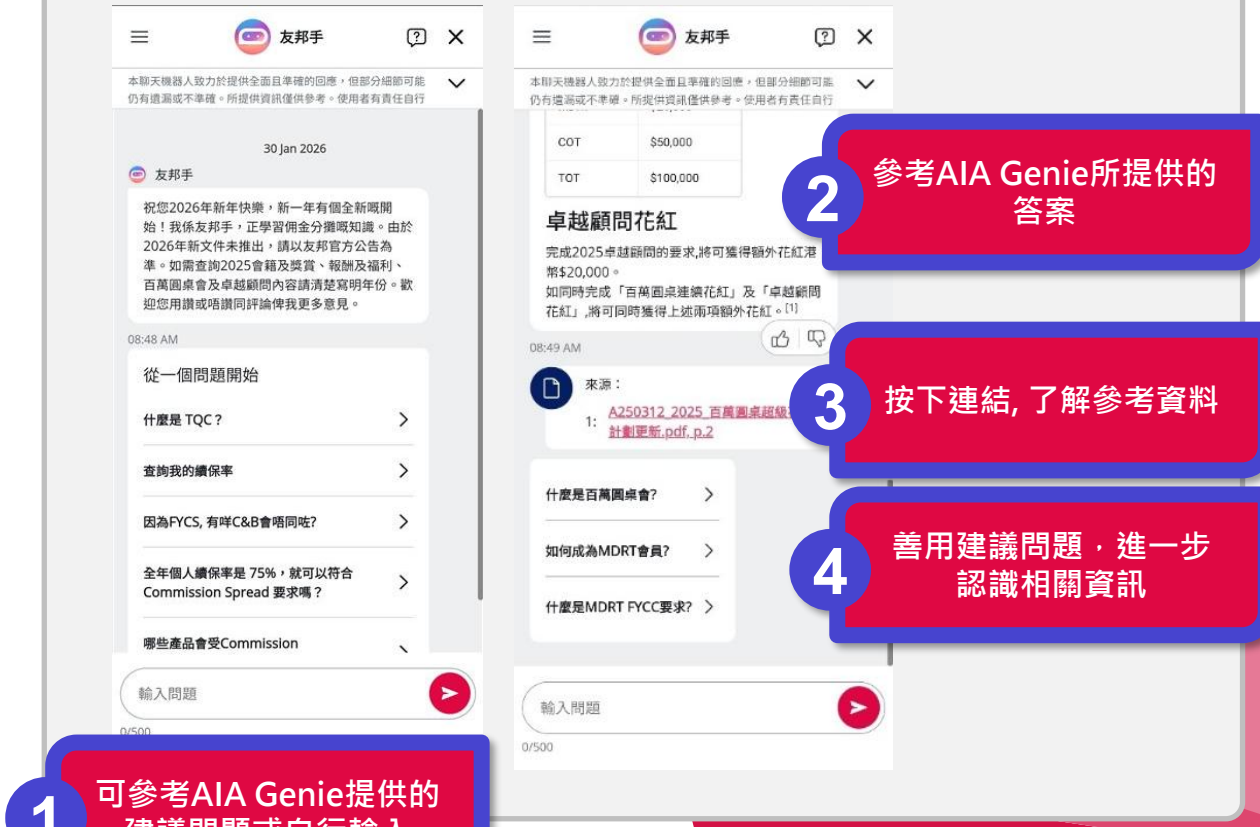
友邦手 AIA Genie

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]

Smart+ 2026年4月1日開始增設保單分配系統登入途徑

路徑: Smart+ > 客戶及機遇 > 銷售機遇



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

PDF 保單分配懶人包

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

AIA confidential

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

全新 AIA Smart+ 智友易+ 分享會



Jul 2026

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

Agenda

1. 我們需要AIA Smart +
2. 新功能簡介
3. 時間表及下載方法
4. 附錄
5. FAQ

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

下載方法

	iOS (For iPhone / iPad)	AndroidOS (For Android Phone)
方法 一		
方法 二	路徑: eAC > Bulletin & Download > Software > AIA Apps Centre	

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

AIA Smart + 賞賞聲 <Memo A260716>

$50百佳禮券垂手可得



溫馨提示: 截至7月31日

	iOS	AOS	獎品
下載並成功登入 AIA Smart+			百佳超級市場HK$50

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

全新AIA Smart+

APP	•	勁多
版面	•	唔同
版面	•	一刀切
資料	•	難搵
分享	•	麻煩
客戶資料	•	散亂







APP • 一個

版面 • 一致

版面 • 自訂

資料 • 快易

分享 • 方便

客戶資料 • 集中



我們進行多輪保險代理人測試、焦點小組訪談，以及 LUSEB 每週會議

目前累計共有 81 位保險代理人參與*





1 對 1 使用者測試

May 28 - June 6

與主管、資深及新保險代理人進行即場測試

共 10 位參與者：1 位 DD / 主管 及 9 位資深 FP (組別：具經驗的保險代理人)

- 優化介面空間配置，讓資訊更容易閱讀
- KPI 卡清晰呈現銷售目標及獎賞，對提升動力有明顯幫助
- 待辦清單清楚易懂，有助每日跟進工作並提升效率
- 星級評分因為沒太大實際作用，較少受到使用者青睞

選項 A：單面板設計



選項 B：雙面板設計



焦點小組

July 17 -23

以小組方式與更多保險代理人測試設計版本

共 14 位參與者
（組別： DD、Sec、資深 FP 及 FP ）

- 普遍認為待辦清單很直觀，能快速處理保費到期、U&I 和理賠等事項
- 保費到期卡因排序問題，令人感到混淆
- 對具備績效追蹤能力的功能（如 KPI 卡）給予正面評價與肯定
- 認為 Information Hub 的主要用途是用來搜尋與查找資訊，而非提供推薦內容



ITD LUSEB 焦點小組

Jul 25, 28-29

測試參與人數：13 位 ITD LUSEB 成員

- 平台依使用者類型打造個人化體驗，提升代理人流程的清晰度與效率
- 待辦清單建議優先顯示理賠與 U&I 任務，並顯示逾期項目
- KPI 儀表板應反映各角色關鍵洞察，但現有指標與領導需求並不相符
- 保單生日與週年提醒具實用性，但使用者更希望能與個人行事曆同步

完整模式



隱藏所有敏感資訊模式



ITD LUSEB 每週會議

Oct 3 – Dec

<u>自訂模式與行事曆</u>

- 具備預設模式及三種隱藏敏感資訊的自訂模式

<u>生日行事曆</u>

- 固定顯示生日資訊，可設定提前提醒天數

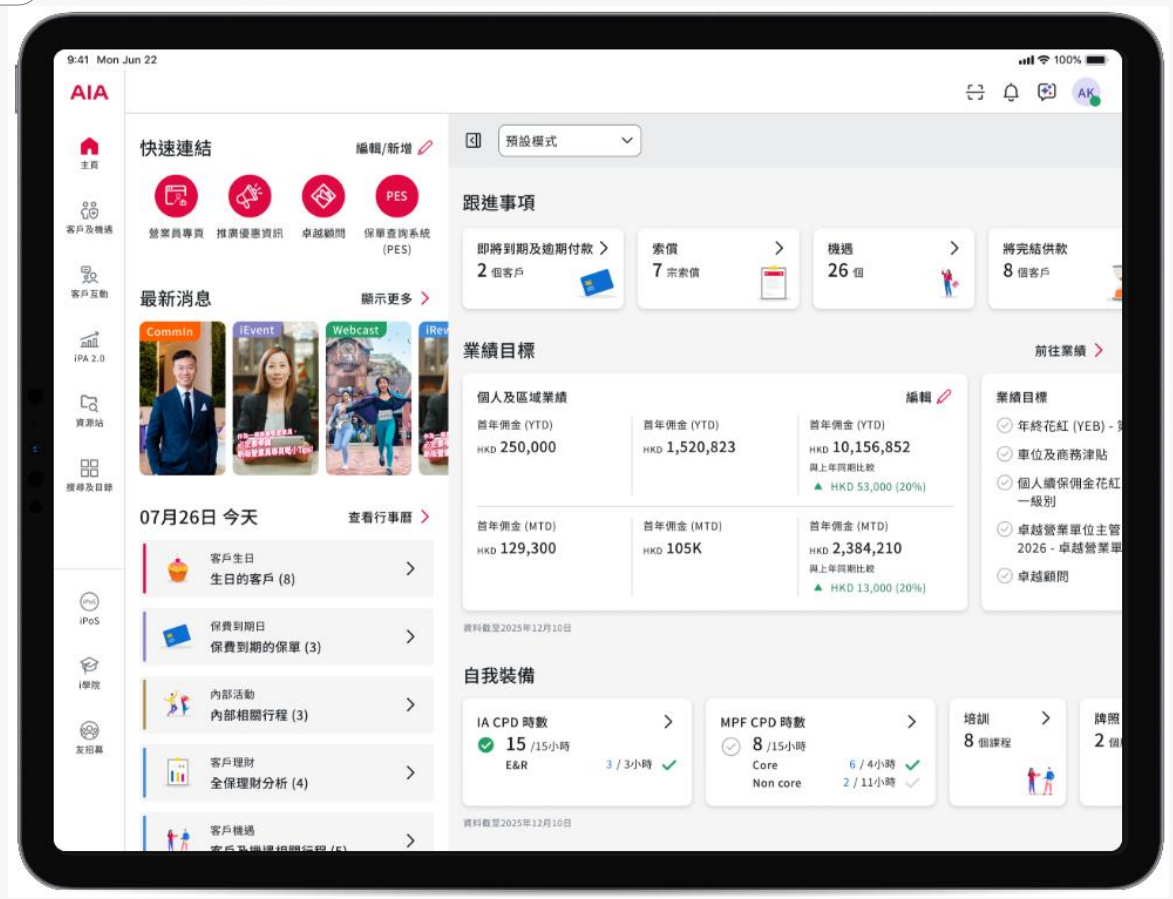
<u>iPad / 手機快捷功能</u>

- iPad 與手機各有專屬的快捷操作（例如 iPOS 僅支援於 iPad）

<u>全球搜尋 + AI 搜尋</u>

- 採用對話式設計，並提供 AI 生成的摘要內容

AIA Smart + 智友易+







AIA Smart +
All in one application

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

新功能簡介

新功能總覽

自訂首頁

按習慣優化操作，常用功能置於順手位置，方便跟進切換

精簡模式：隱藏跟進、目標及自我裝備等資料

自訂模式：
最多設定3個



跟進事項

集中需跟進事項，
確保重要工作及時處理，
並直達PES及 iAmendment



業績目標

聚焦 iPA 2.0 核心報表，
快速掌握佣金與開板數據



全方位搜尋

AIA Genie 聯手，涵蓋更多範圍



客戶及機遇

- 一按查看客戶推廣活動
- 單頁整合客戶與保單資料，支援藍十字及團體保障，提升效率
- 保單分配系統
- 現狀及建議行動



訊息中心

訊息重新分類，
關鍵訊息絕不漏接



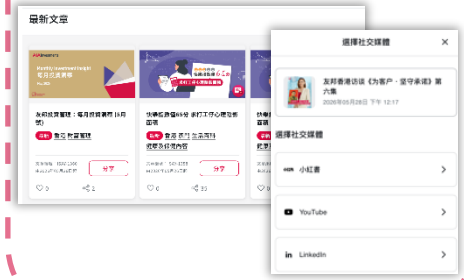
資源站

全面升級，eMemo、部門資訊及專頁
均可於手機及iPad查看



客戶互動

即時掌握熱門資訊，全面覆蓋所有社交媒體及
發送iSay文章



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

全新首頁

1. 主目錄
2. 個人化 – 快速連結
3. 行事曆
4. 最新消息
5. 支援功能
   - 二維碼
   - 訊息中心
   - 友邦手
   - 系統設定
   - 個人化首頁版面
   - 全方位搜尋 (客戶/ 行事曆/文件)
6. 跟進事項
7. 個人化 – 業績目標
8. 自我裝備
9. 產品及服務



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

個人化首頁版面

見客時，如何避免展露敏感資料??

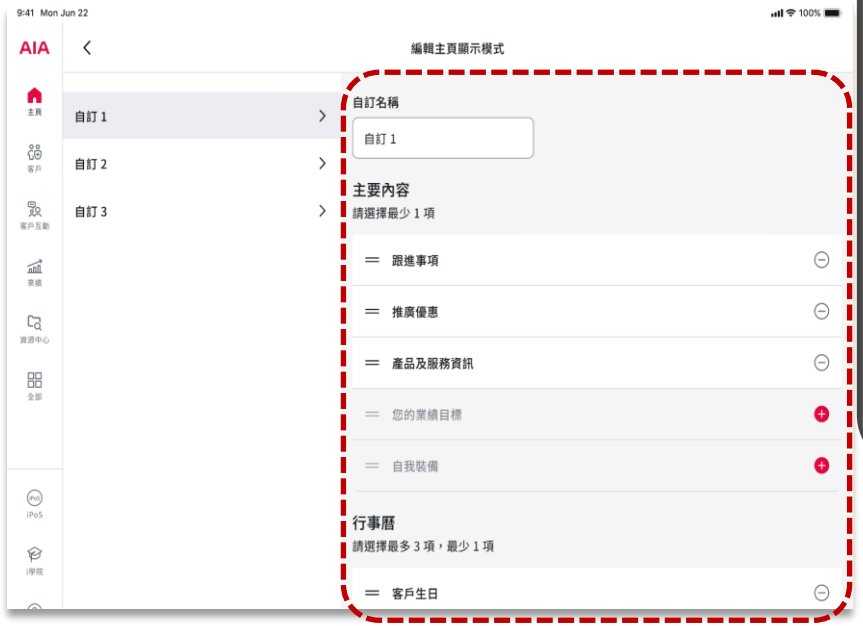
好處: 自訂版面
依個人習慣優化操作，把常用功能放到最順手的位置方便跟進

首次登入時，需選擇**模式設置:**
1. 標準模式
2. 精簡模式 (隱藏跟進事項，業績目標及自我裝備等資料)
3. 自訂模式 (上限為3個)

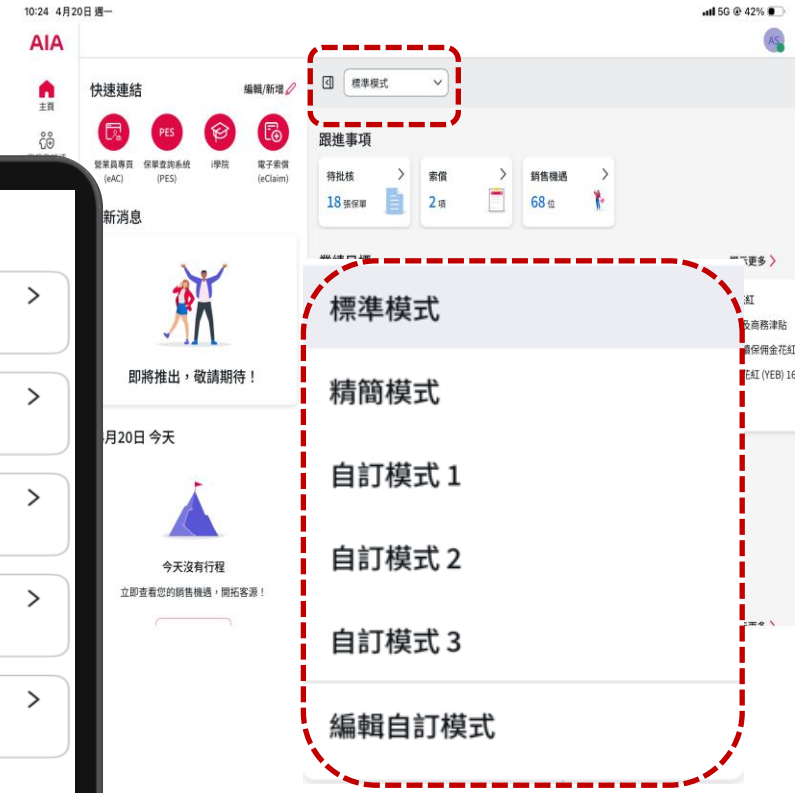
首次登入時，請選擇**模式設置**



模式設定



快速轉換模式

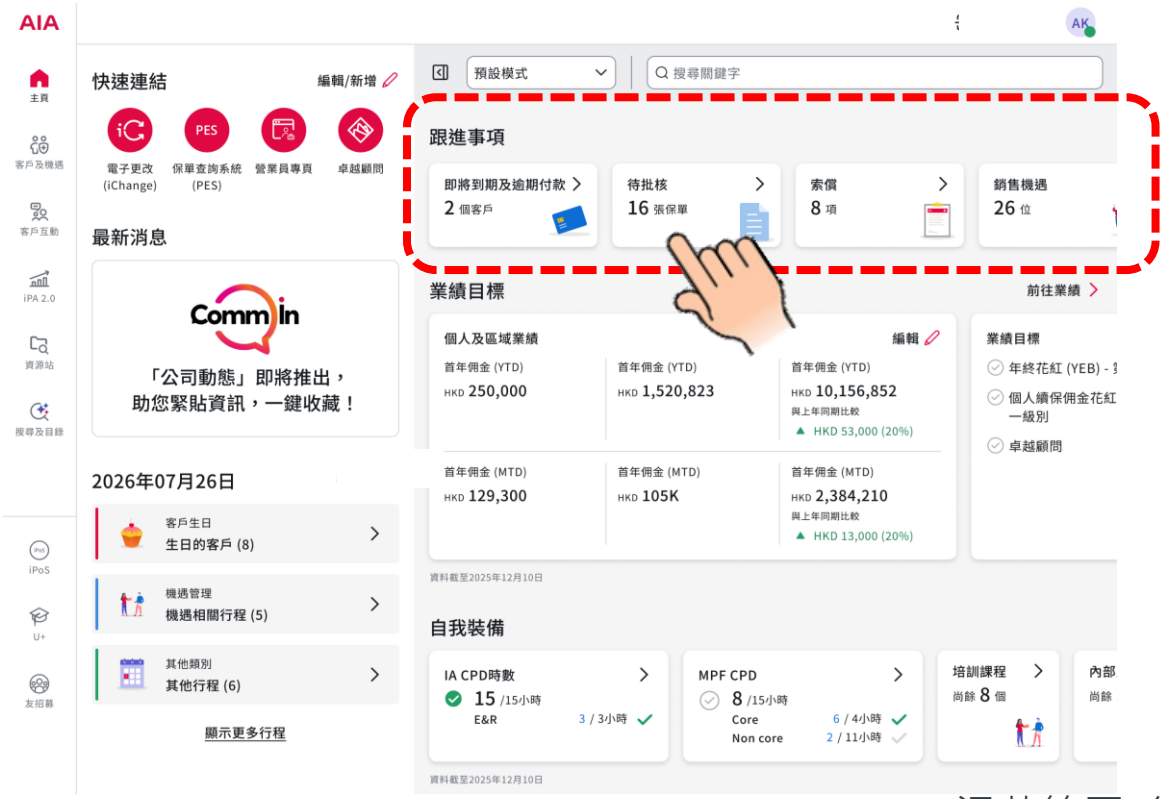


提示:再次登入時，系統會以上次登入時所儲存的紀錄作首頁版面

[AIA – INTERNAL]

跟進事項

每日咁多嘢做，做邊樣嘢先??





直接連接PES/ iAmendment



涵蓋範圍*包括:

- 保費已逾期或即將到期
- 待批核
- 索償
- 銷售機遇

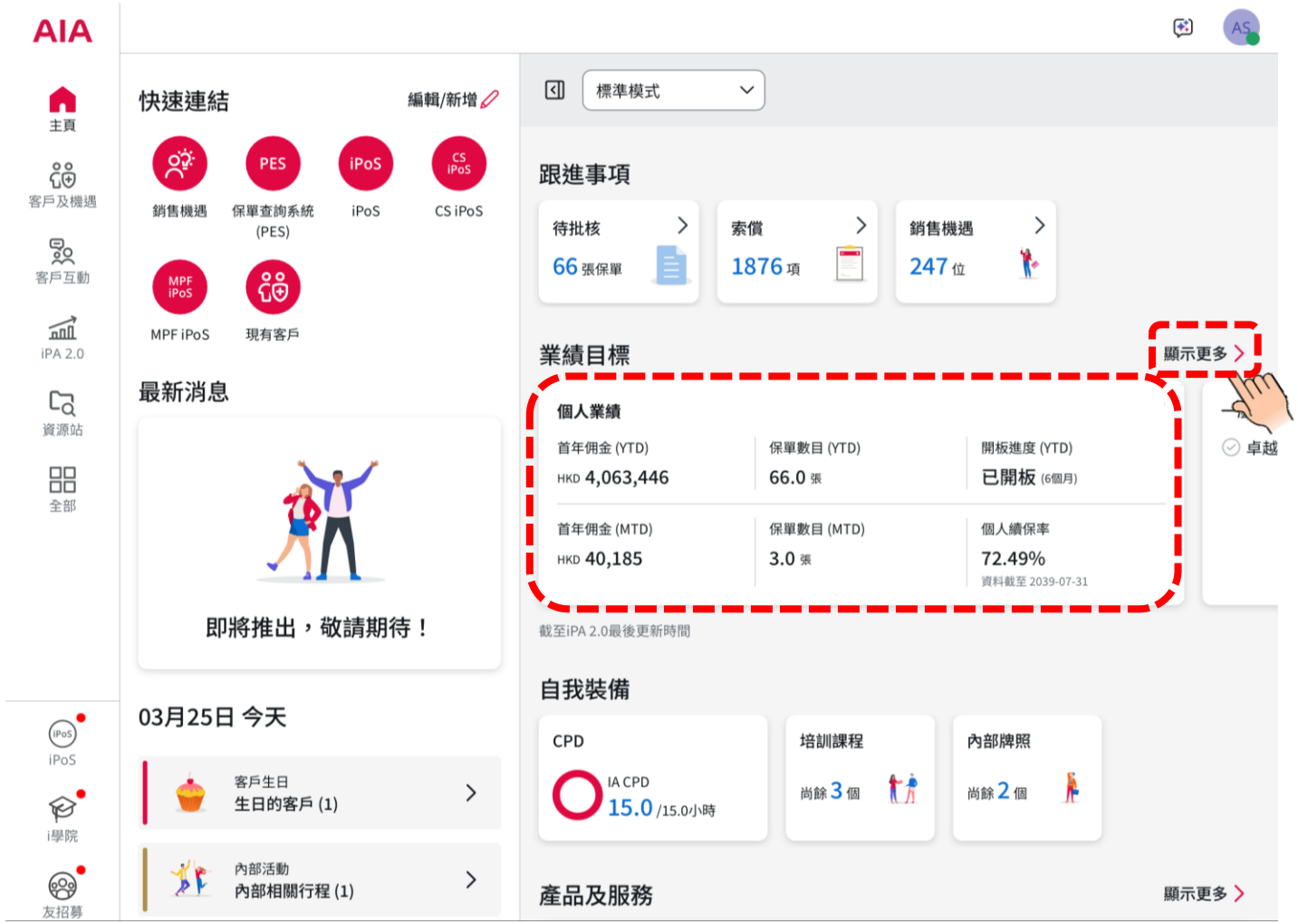
* 稍後會陸續新增更多類型的跟進事項

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

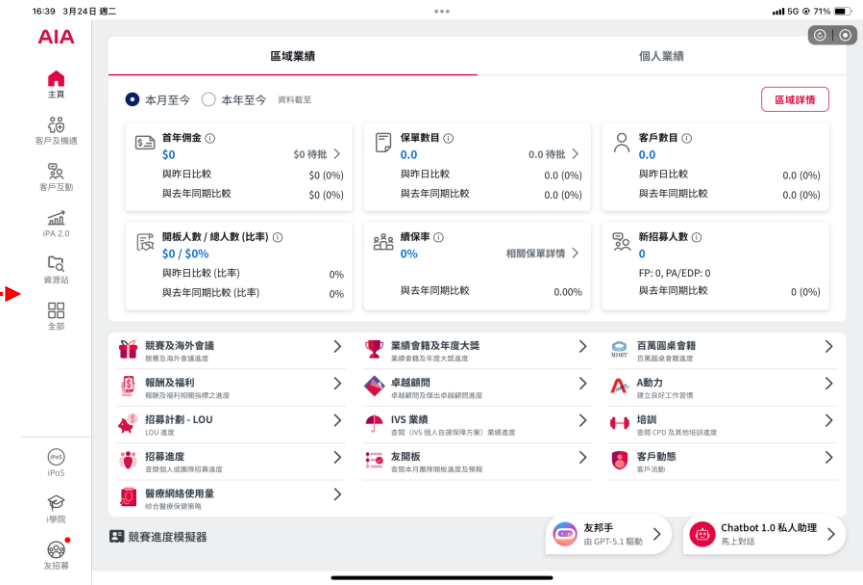
個人業績目標卡

依家iPA 2.0重要目標係首頁版面即時睇到



涵蓋範圍*包括:

- 首年佣金 (YTD)
- 保單數目 (YTD)
- 開板進度 (YTD)
- 首年佣金 (MTD)
- 保單數目 (MTD)
- 個人續保率



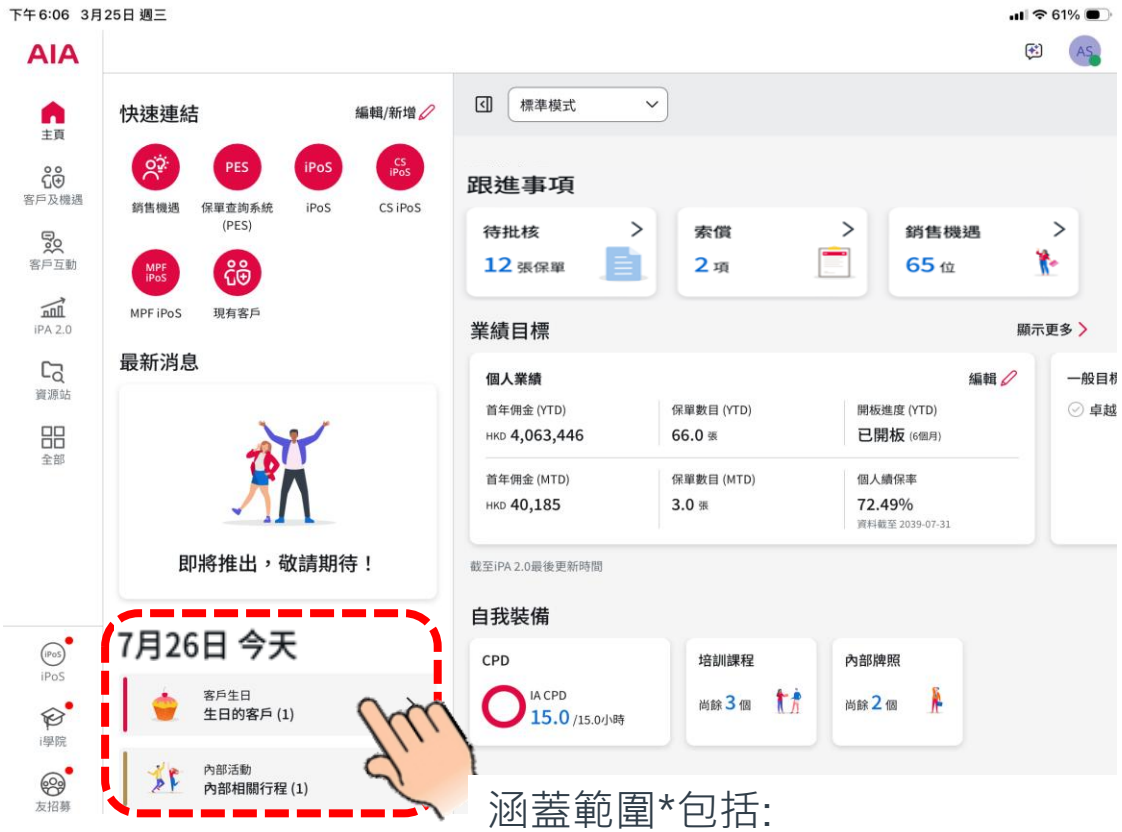
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

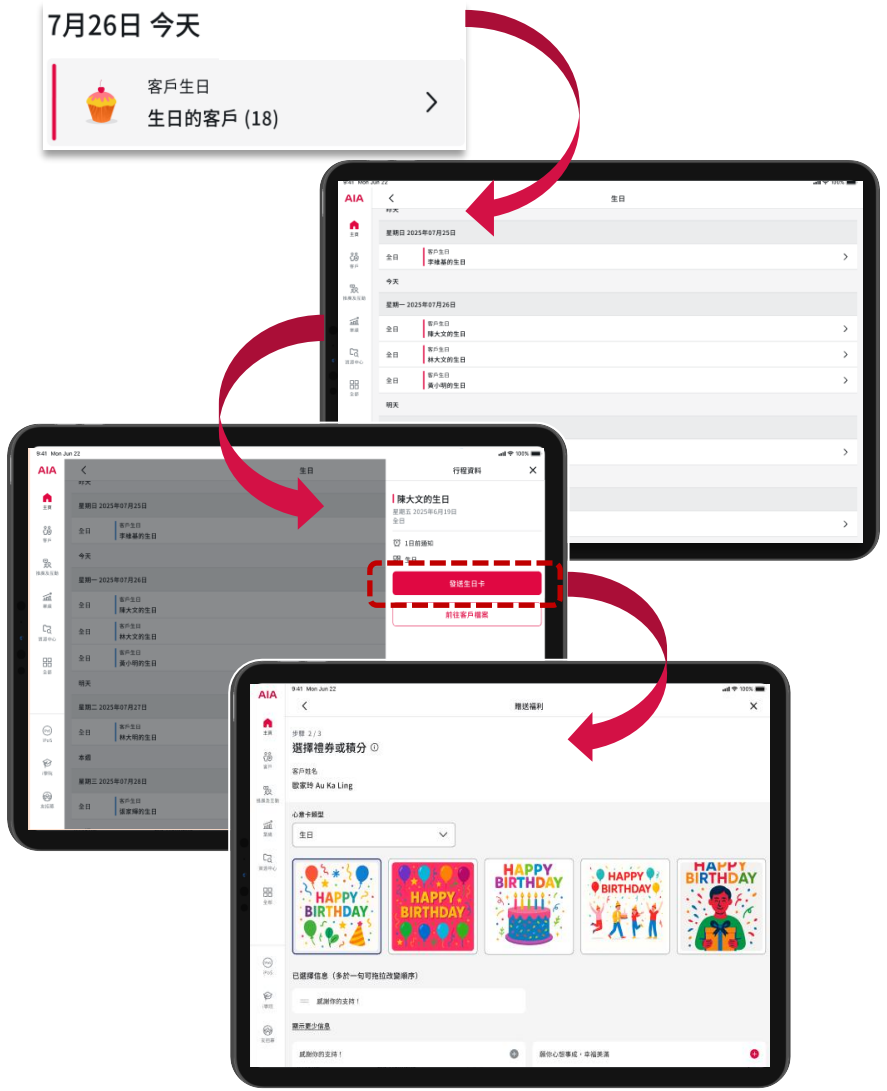
[AIA – INTERNAL]

行事曆

客戶生日咁重要，梗係要即時睇到
咁正❗仲可以發送生日卡添

好處: 加強與客戶聯繫
如直接發送心意卡至客戶，有利鞏固之間關係





涵蓋範圍*包括:

- 客戶生日
- 內部活動
- 其他類別 (如香港/澳門/中國公眾假期)
- 機遇管理 - 預約會面

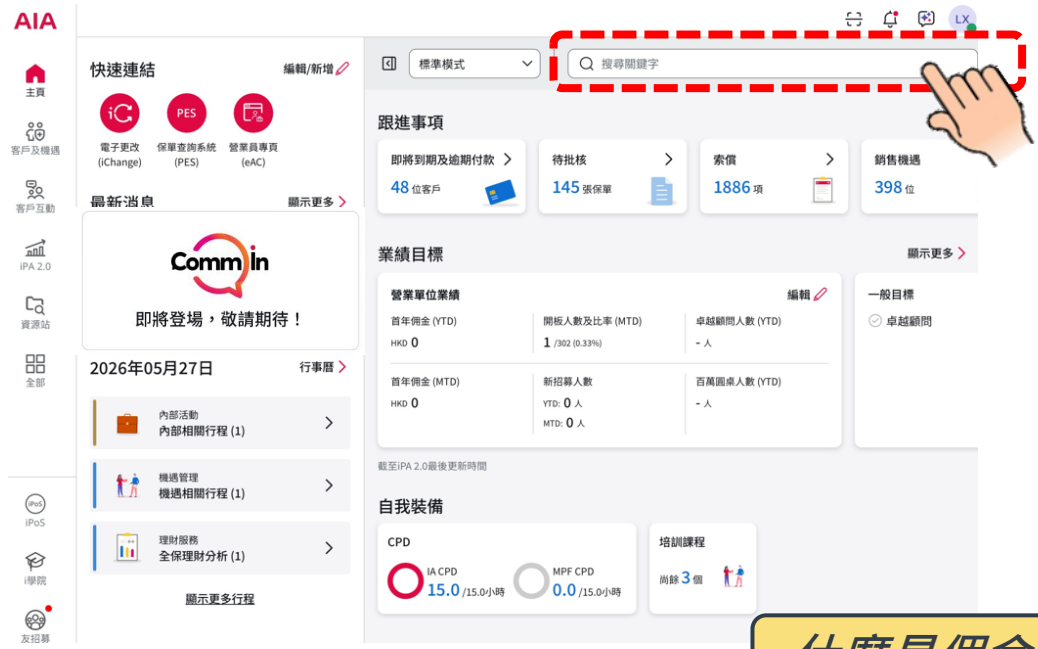
*培訓 / 招募紀錄/機遇管理，亦會在另一階段新增日程內

AIA confidential and proprietary information

[AIA – INTERNAL]

首頁 – 全方位搜尋

好處: 與 AIA Genie 聯手，涵蓋更多範圍





涵蓋範圍*：

1. 資源站
2. 客戶
3. 行事曆
4. 現有客戶推廣活動
5. 目錄

* 稍後會陸續延伸搜尋範圍

什麼是佣金分攤?

Smart+ 社交媒體功能?

2027 百萬圓桌會？

我點升職啊？

點樣計下線佣金？

什麼是佣金分攤?

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

允許推送通知設定

1 首次登入時，允許傳送通知



或

2



記得開啟推送通知，唔係就唔知有OTP 啦！

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

首頁 – 訊息中心分類

好處:訊息重新分類，關鍵訊息絕不漏接



訊息分類	詳情
系統訊息*	• 公司重要資訊 • 系統通知 • 一次性驗證碼
銷售機遇	• 保單分配提醒 • 強積金（MPF） • 友得揀（IVS） • 推廣活動及客戶名單
客戶服務	• 保費續期提醒 • 新單電子合約服務 • 預約專科醫生提醒、iChat • 內部牌照事務
自我裝備及管理	• 報名狀態更新 • 培訓課程 • CPD 時數 • 營運服務中心 • iBooking預約 • 服務跟進 • 友招募（iRecruit）

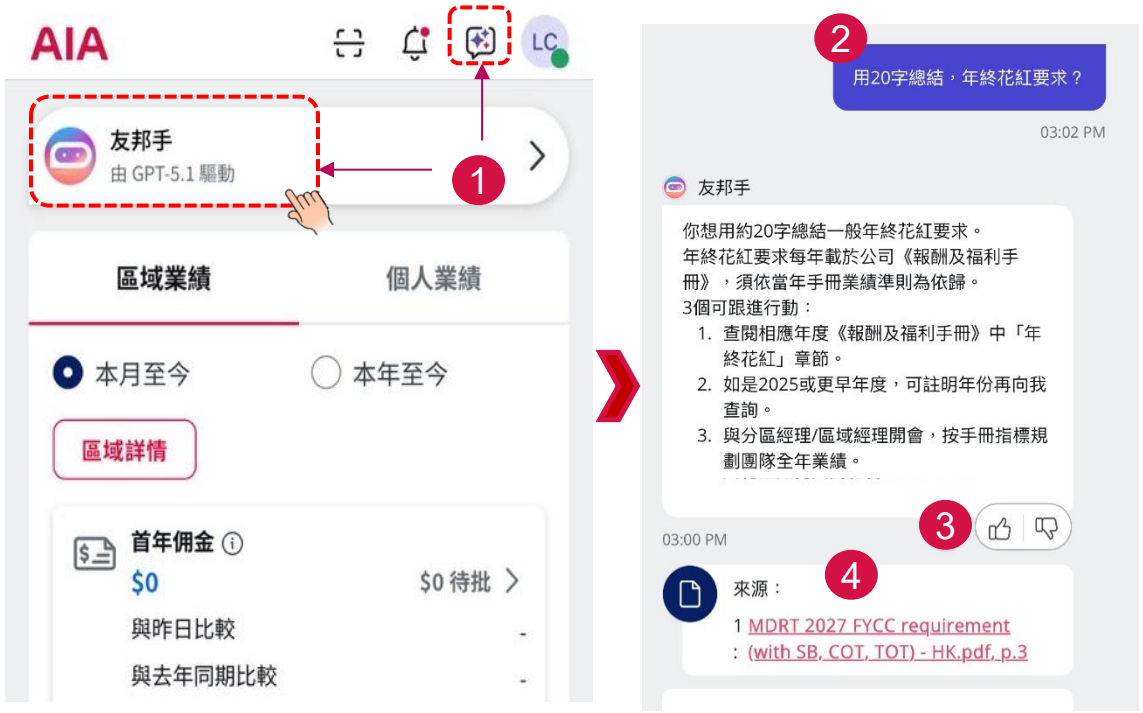
提示: *系統訊息為公司必讀訊息，不設關閉選項

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

Genie 友邦手

Genie 入口和對話指南



1. Genie via Smart+ 的兩個入口
2. 提出問題
3. 提供回饋: 讚好/倒讚圖示
4. 參考文件

過往3個月的熱門話題

話題比例	熱門話題	參考問題
17%	報酬及福利	• 「我點升職啊？」 • 「點樣計下線佣金？」
14%	百萬圓桌會	• 「2027 百萬圓桌會？」 • 「MDRT超級花紅要求?」
9%	佣金分配	• 「什麼是佣金分攤？」 • 「優質業務(TQC)獎金係咩?」

對財務策劃顧問的好處

提升生產力
24/7 全天候服務

個人化對話
按職級提供相關資訊

可追溯資料
提供文件來源

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

客戶及機遇

客戶及機遇總覽

1. 客戶分類
2. 保單分配系統
3. 退休金客戶
4. 現有客戶推廣活動
5. 招募機遇
6. 銷售機遇來源分類
7. 可跟進行動

好處: 全新介面設計，讓你更直觀、更輕鬆地管理客戶檔案



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

CRM – 進階搜尋: 搜尋指定客戶類別

家庭支柱，需要長遠業務保障及並確保有足夠財富作傳承的理財工具
富裕的客户，於人生高峰期需要較高保障

沒有人壽保障的高淨值客戶

建議產品: 財富恆裕2

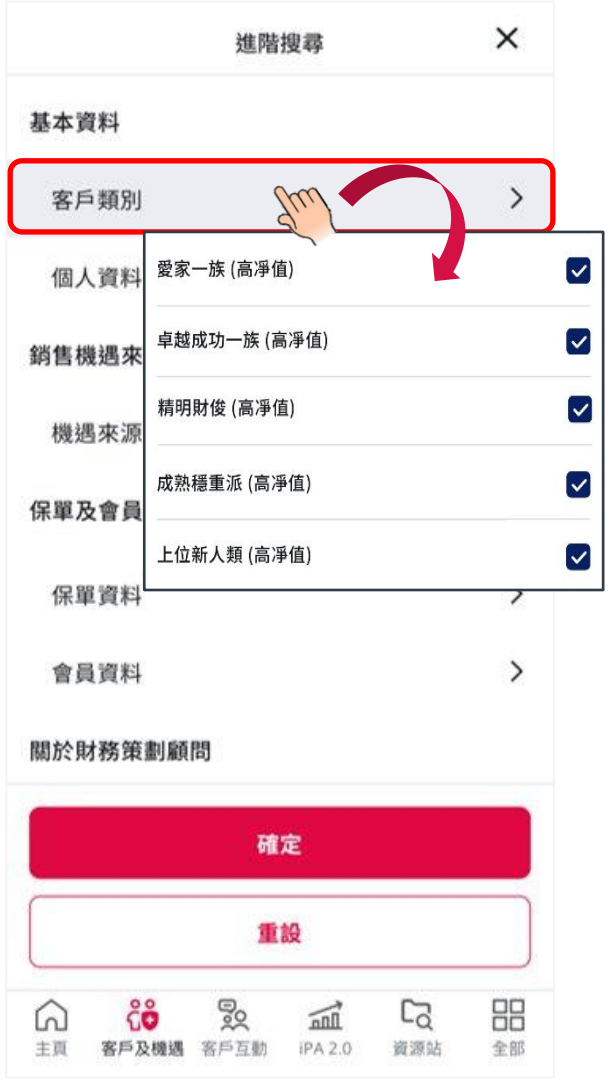
1 AIA Smart+ CRM入口



2 點選進階搜尋



3 按客戶類型及保單資料，精確搜尋核心客群





Not

[AIA – INTERNAL]

CRM – 進階搜尋: 搜尋指定客戶類別

熱愛健康好動的銀髮一族

沒有意外保障的銀髮族

建議產品:銀意保/ 豐年意家保

利用年齡搜尋銀髮族

1 AIA Smart+ CRM入口



2 點選進階搜尋



3 按客戶類型及保單資料，精確搜尋核心客群





Not

[AIA – INTERNAL]

CRM – 進階搜尋: 搜尋指定客戶類別

新香港人好多都未有醫療保障 !

建議產品: 「睿選」

建議產品: AIA自願醫保尊耀計劃

友扣稅

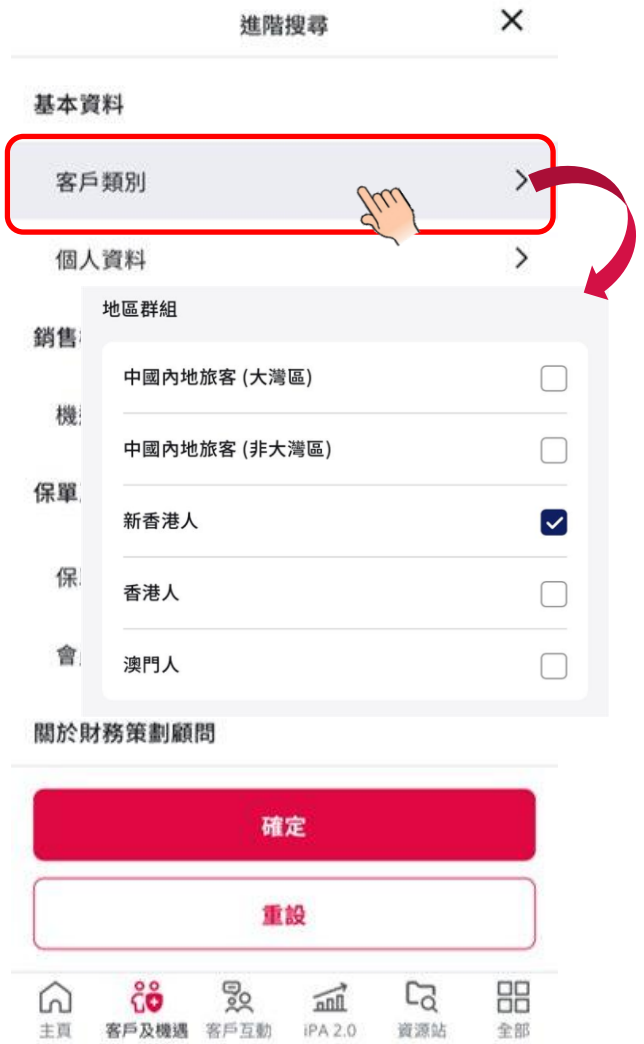
1 AIA Smart+ CRM入口



2 點選進階搜尋



3 按客戶類型及保單資料，精確搜尋核心客群



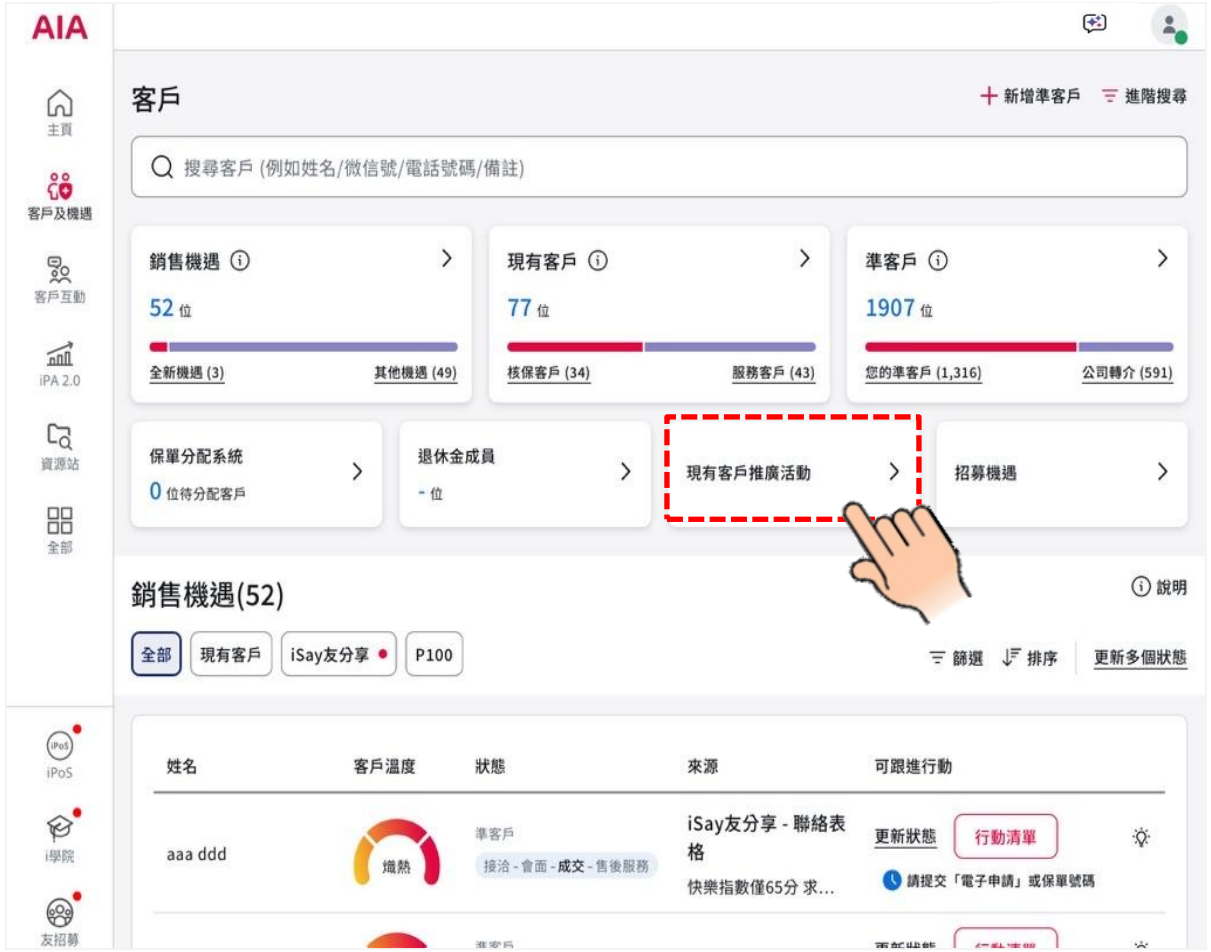


Not fo

只適用於香港財務策劃顧問

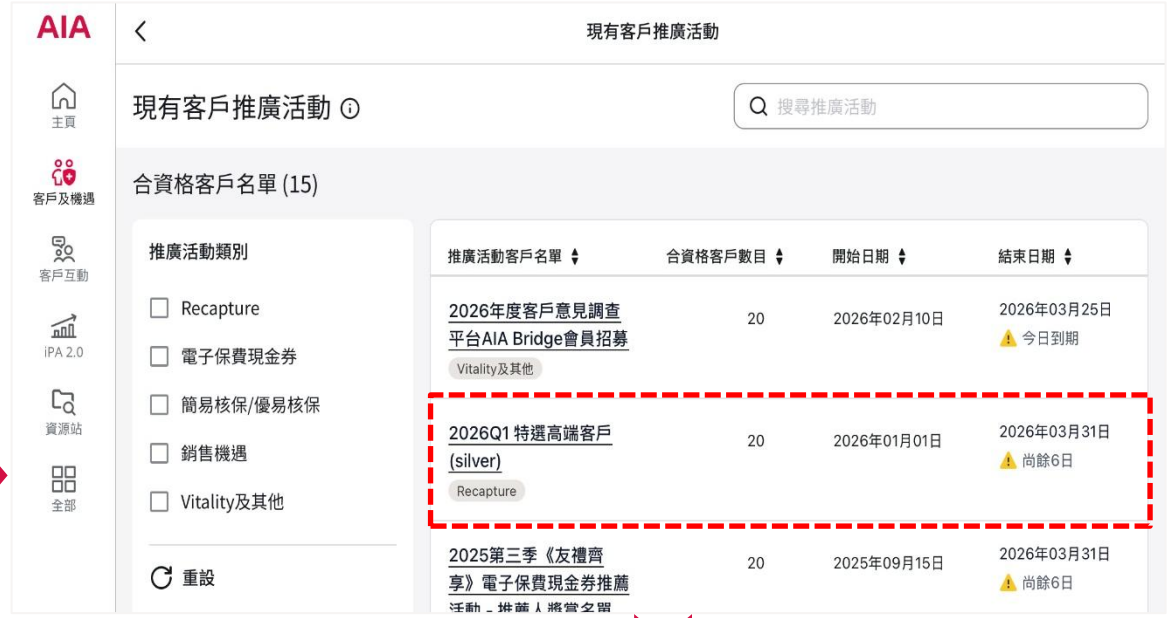
CRM – ECM 搜尋現有客戶推廣活動

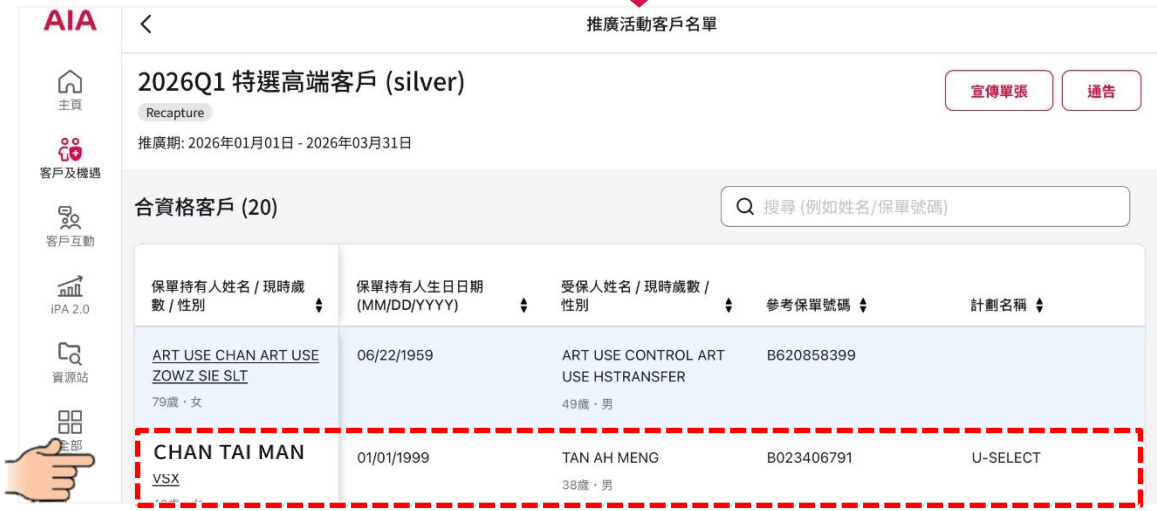
現有客戶推廣活動，而家撳一個掣就見到晒 !



好處: 加強與客戶聯繫
直接了解客戶所屬的推廣活動，方便進行現有客戶銷售

按活動名稱檢視**合資格客戶**





AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

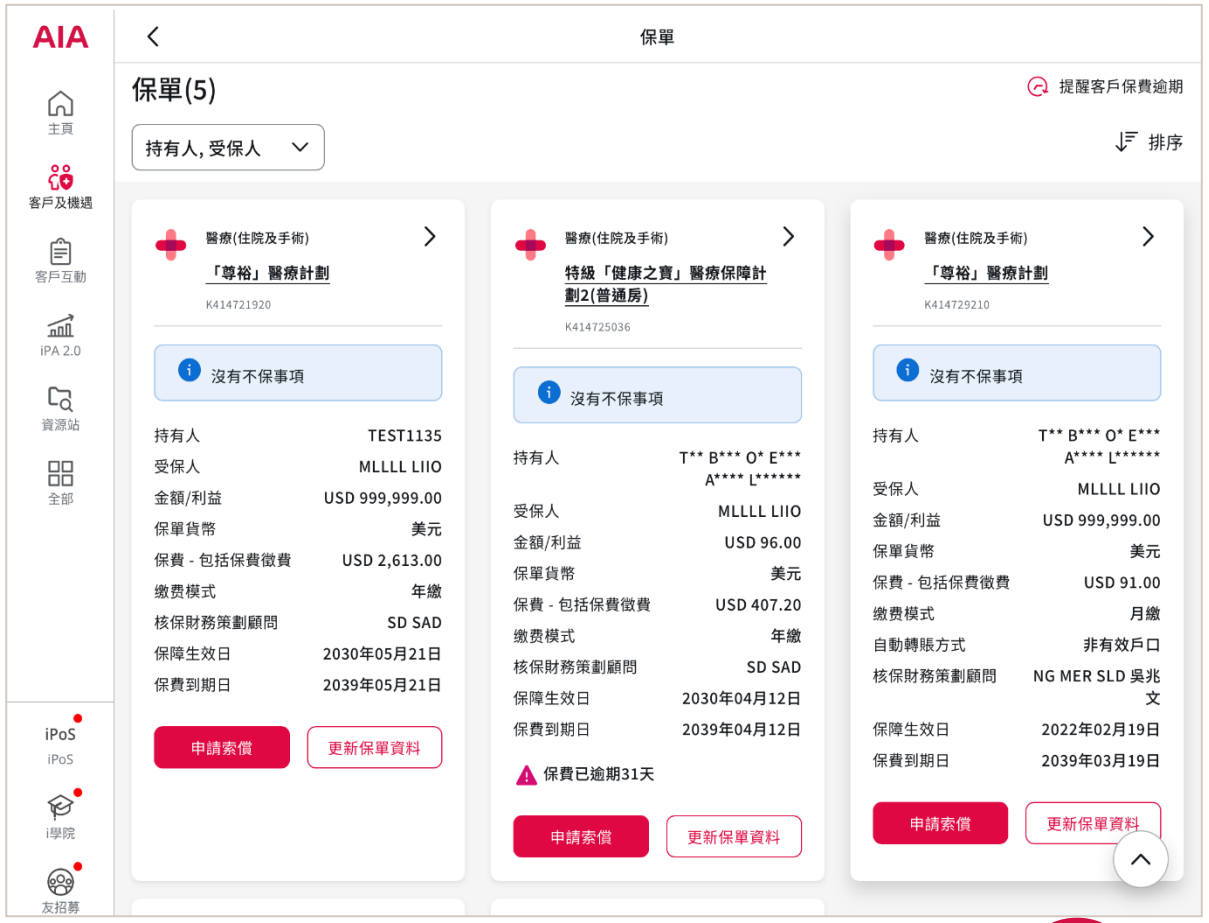
客戶 - 保單及需求

保單整合，一個版面睇清客戶保單資料 ！



藍十字及團體保險整合

涵蓋保單分類、生效/到期日、繳費模式等核心資訊

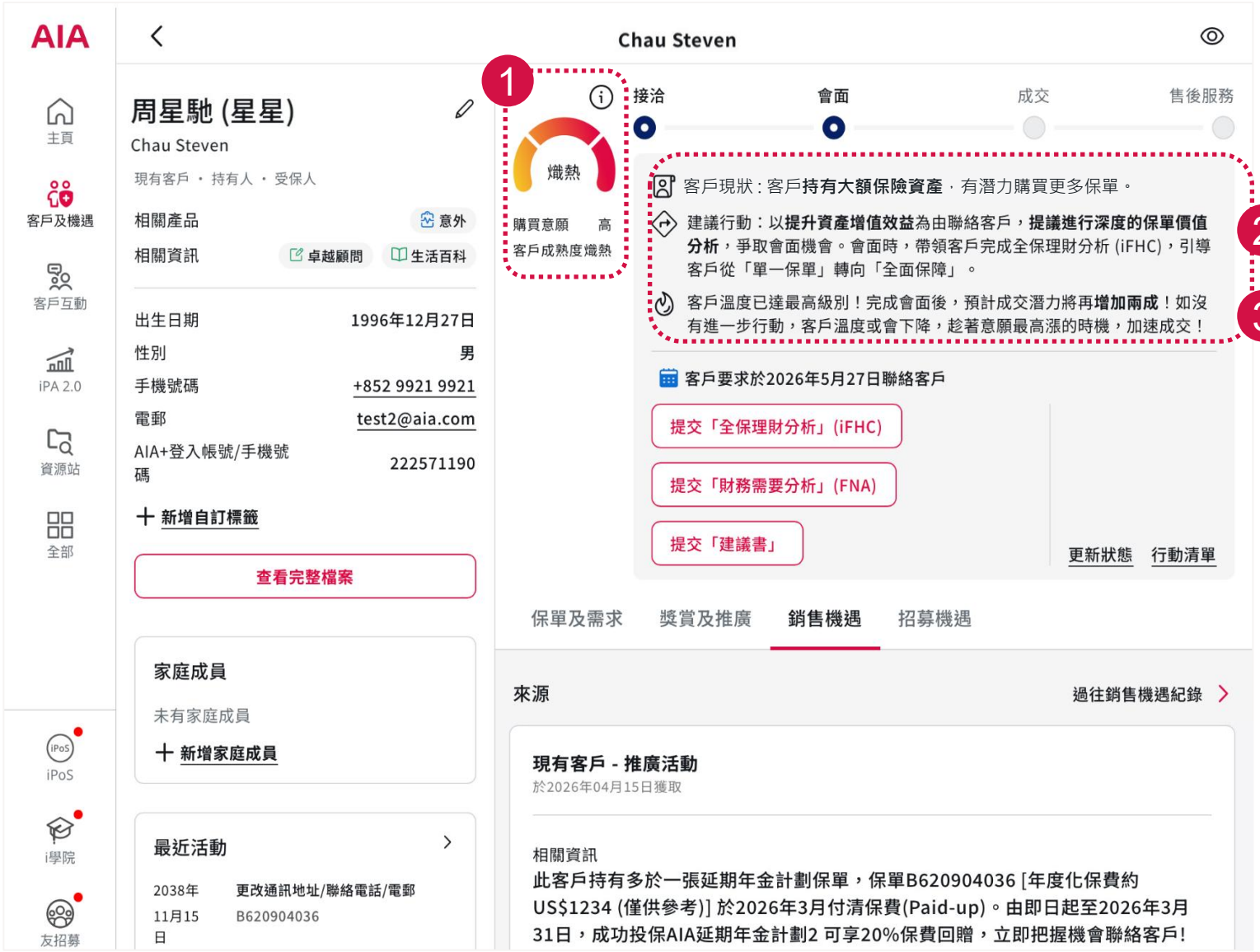


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

客戶及機遇 - 現狀及建議行動

全面分析客戶現況，將智能建議轉化為下一步行動



客戶現狀及建議行動：

1. 客戶現況全覽： 於客戶概覽頁面檢視客戶溫度。
2. 智能數據分析： 是綜合客戶購買意願、與AIA及Agent的互動程度等因素，計算得出客戶當前狀況，並提供相應的建議行動。
3. 核心效益： 幫助 Agent 深度掌握客戶需求及購買意向。

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

客戶互動

客戶互動

1. iSay友分享
2. AIA社交媒體
3. 贈送AIA友Points或心意卡
4. AIA品牌最新活動
5. 探索AIA資訊
   - 推廣活動
   - AIA友Points
   - AIA Alta
   - AIA Vitality

好處:快速瀏覽最新、最熱的資訊和活動、輕鬆查看及轉發給客戶

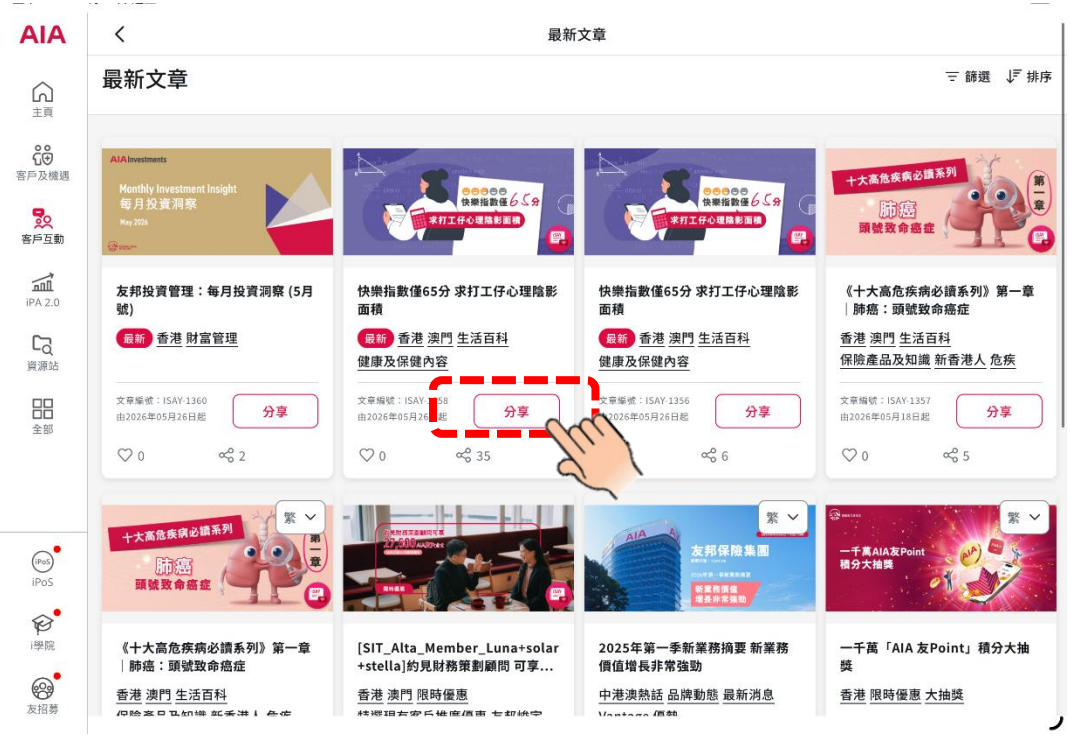


AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

iSay 友分享 – 分享方式

好處: 按客戶常用或偏好的聯絡方式分享，
亦可利用AIA+ 同時發送iSay 給多名客戶





1. AIA+ 一鍵即分享
   - 方便同一時間向多名客戶

2. 一對一專屬連結
   - 適合偏好其他溝通渠道的客戶 (如WhatsApp, 微信，電郵及短訊等)



提示:iSay 每日分享限額

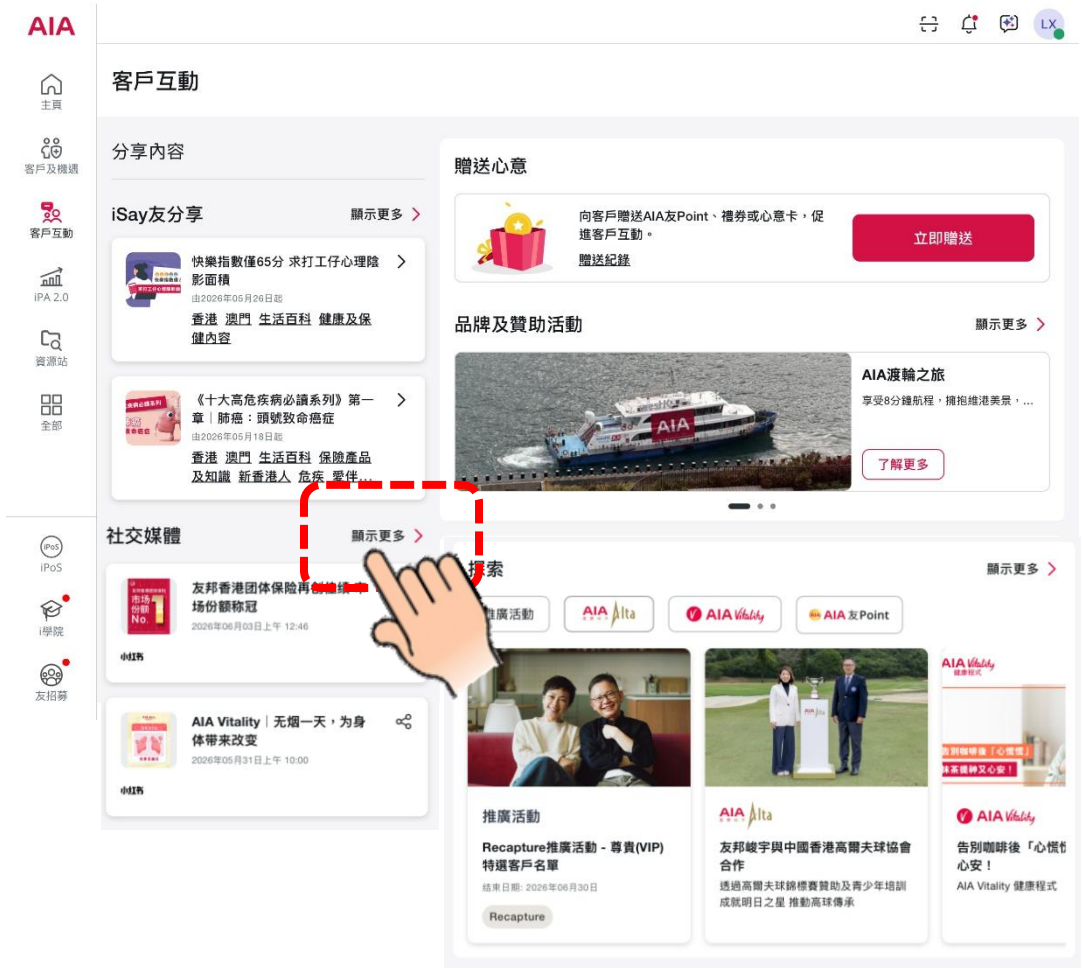
- 每日總分享限20訊息
- 每日AIA+ 多重分享限10訊息
- 每名客戶每日最多可收10個訊息

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

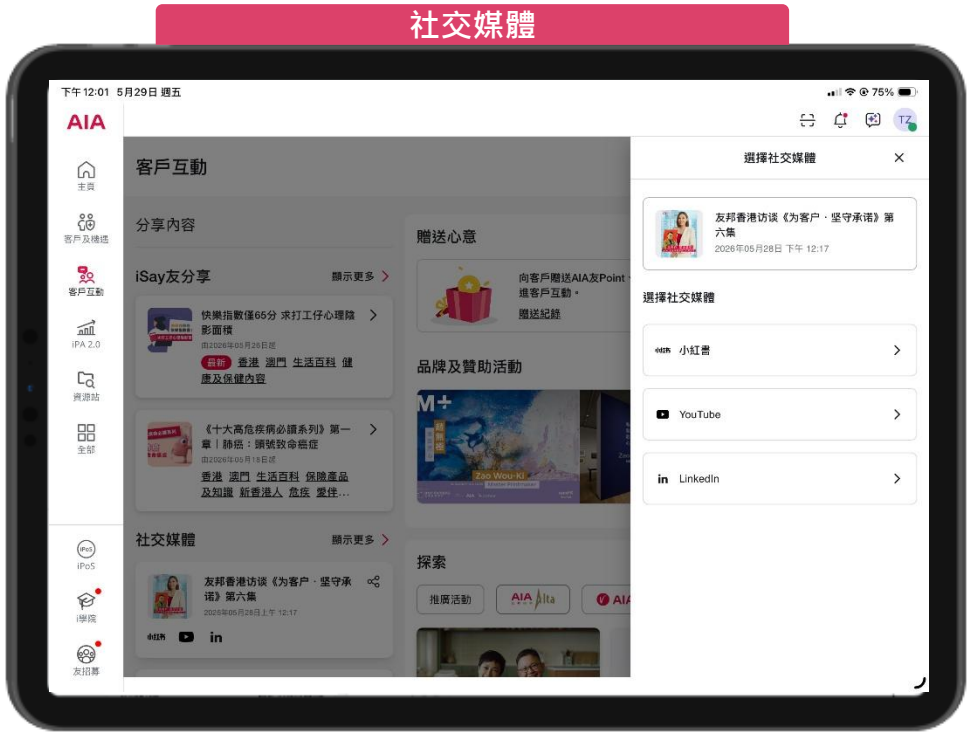
[AIA – INTERNAL]

客戶互動 – 社交媒體

好處:好處:全面覆蓋所有社交媒體
相關內地社交媒體貼文匯聚，方便集中分享



涵蓋範圍包括:
微信，小紅書，Facebook, Instagram, Youtube, Threads, Linkedin



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

資源站

資源站

1. 支援功能
   - 分頁 – 同時開啟多個文件
   - 收藏及離線閱讀

2. GenAI 搜尋

3. 文件分類

好處:輕鬆搜尋產品資訊 (包括藍十字及 CS) 及 eMemo



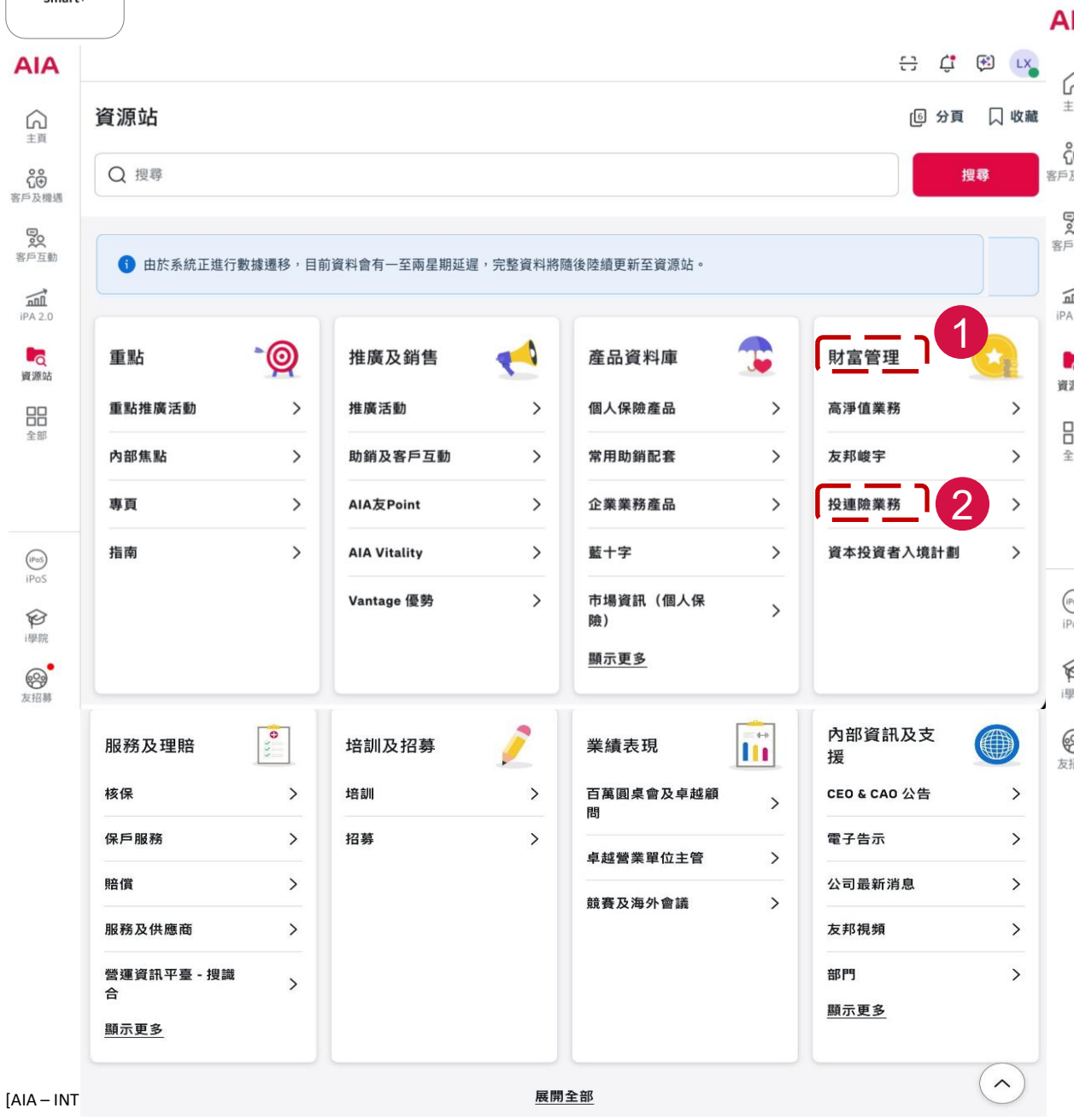
提示：由於系統正進行數據遷移，目前資料會有一至兩星期延遲，完整資料將隨後陸續更新至資源站。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

資源站 – 文件分類

1 財富管理> 2 投連險業務> 3 市場概況> 4 理財專訊





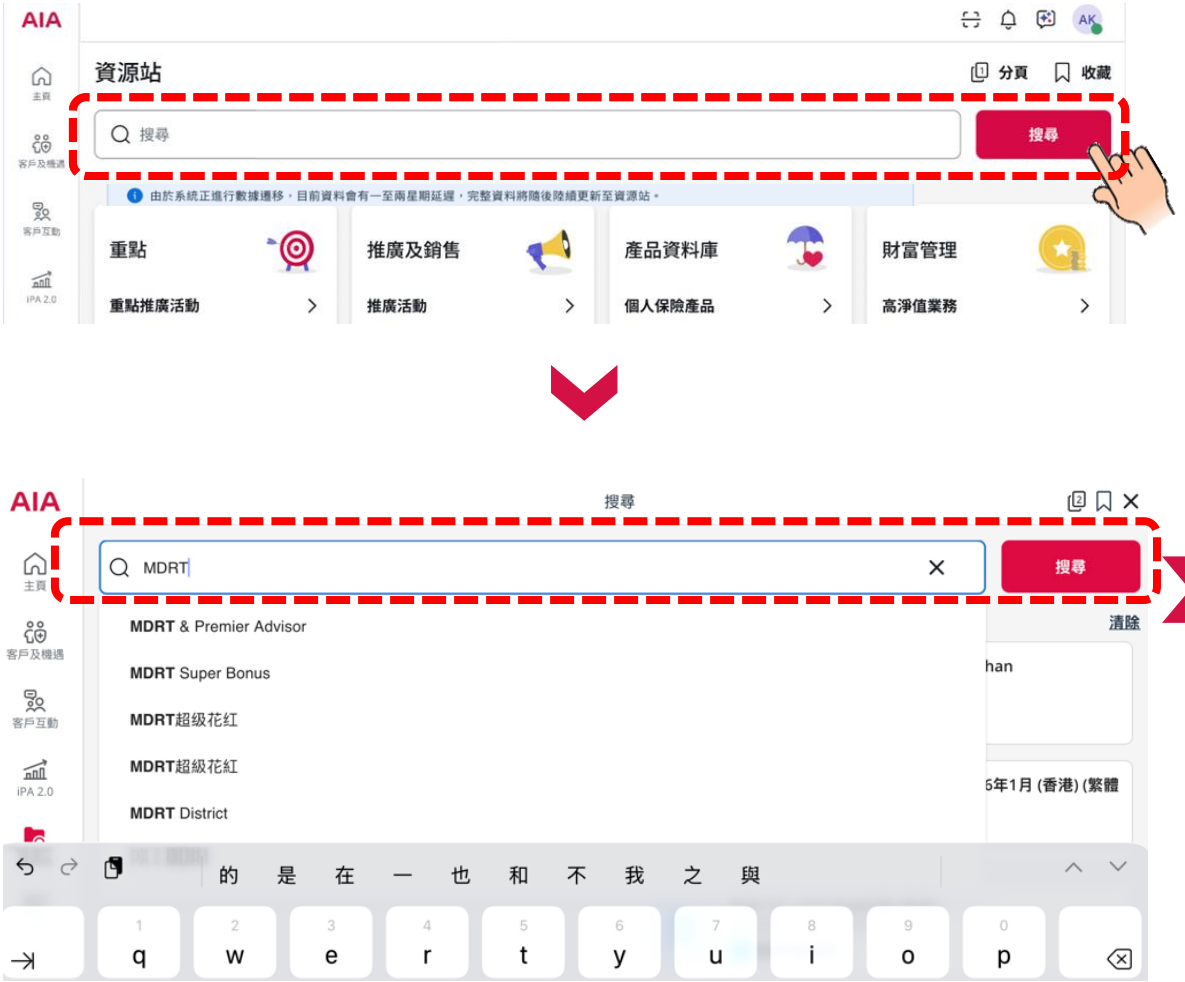
搜尋結果格式:

- PDF
- 圖片
- 影片
- 連結

功能:

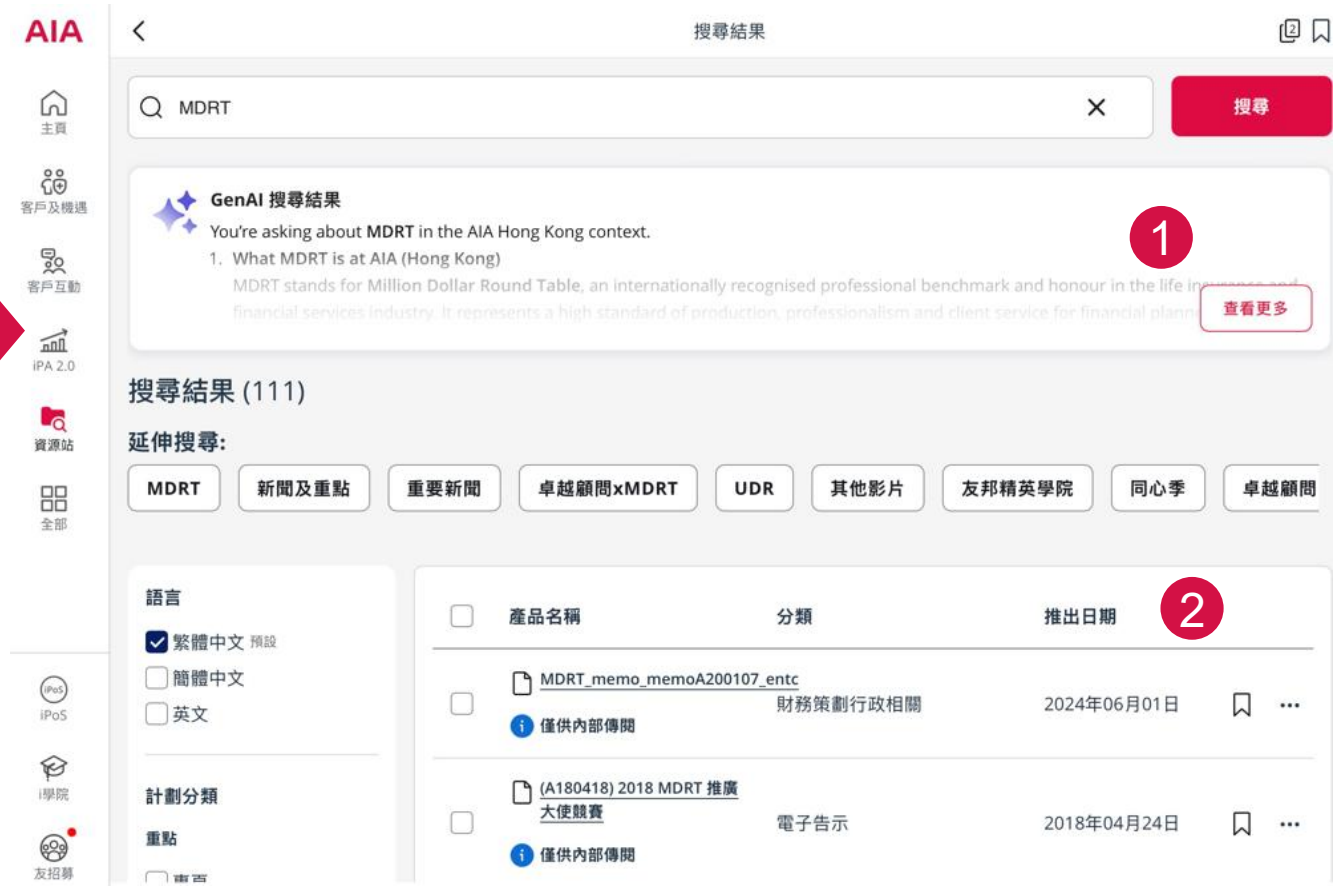
- 收藏
- 即時篩選
- 查看文件/資訊
- 分享文件/資訊
- 離綫閱讀

資源站 – GenAI搜尋



搜尋結果

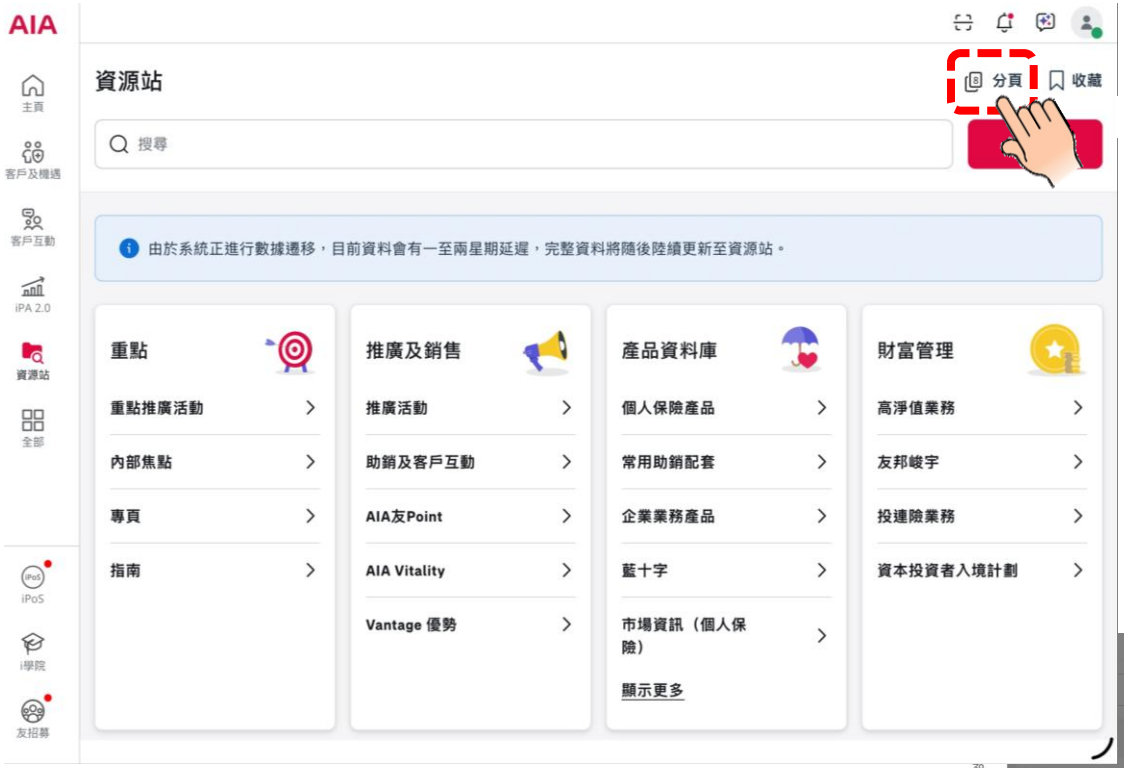
1. GenAI 搜尋結果
   - 相關重點字眼內容及解說
   - 資料來源
   - 後續問題
2. 所有與重點字眼相關的資料（圖片/PDF/影片/連接）

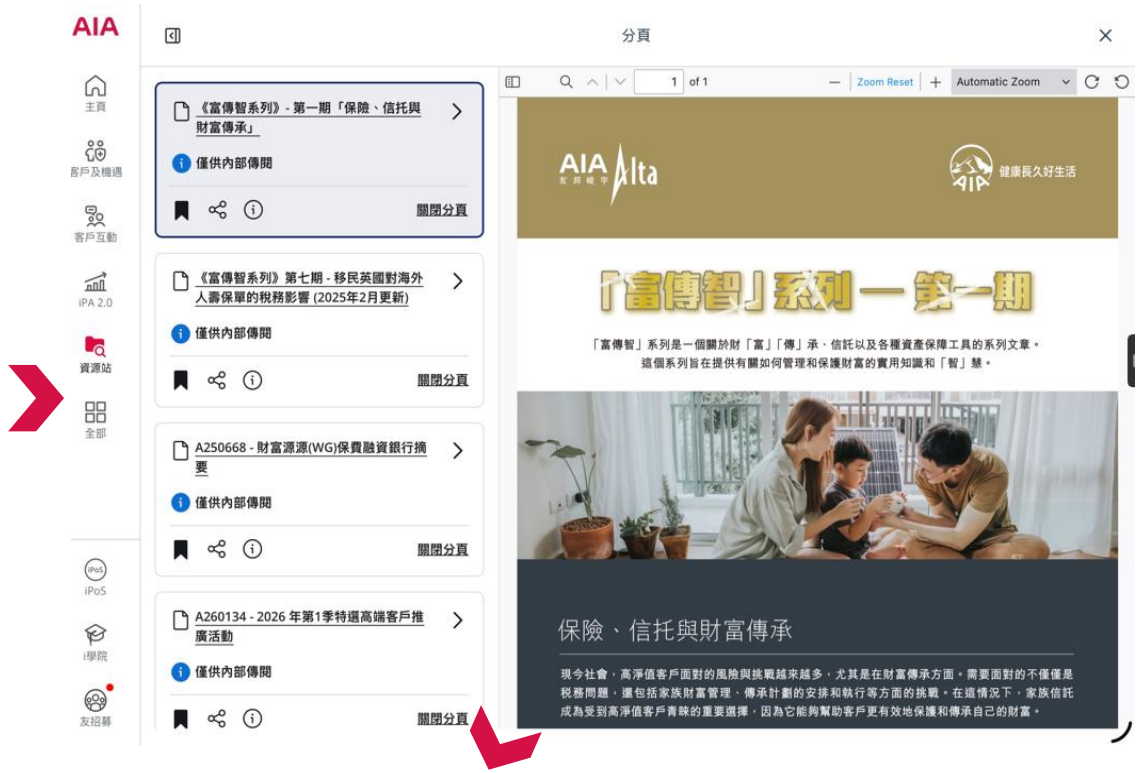


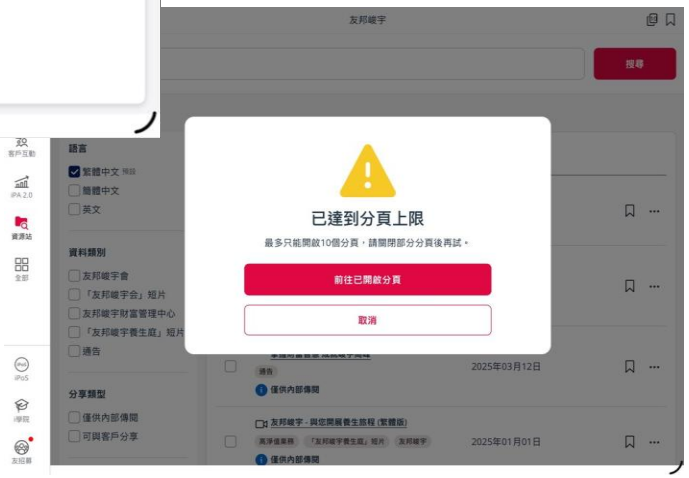
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

資源站 – 分頁同時開啟多個文件







提示:最多可開啓10個分頁，如超過限額，會有視窗彈出提醒前往已開啓分頁

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

資源站 – 收藏文件

可收藏 1 **單份**或 2 **多份**文件



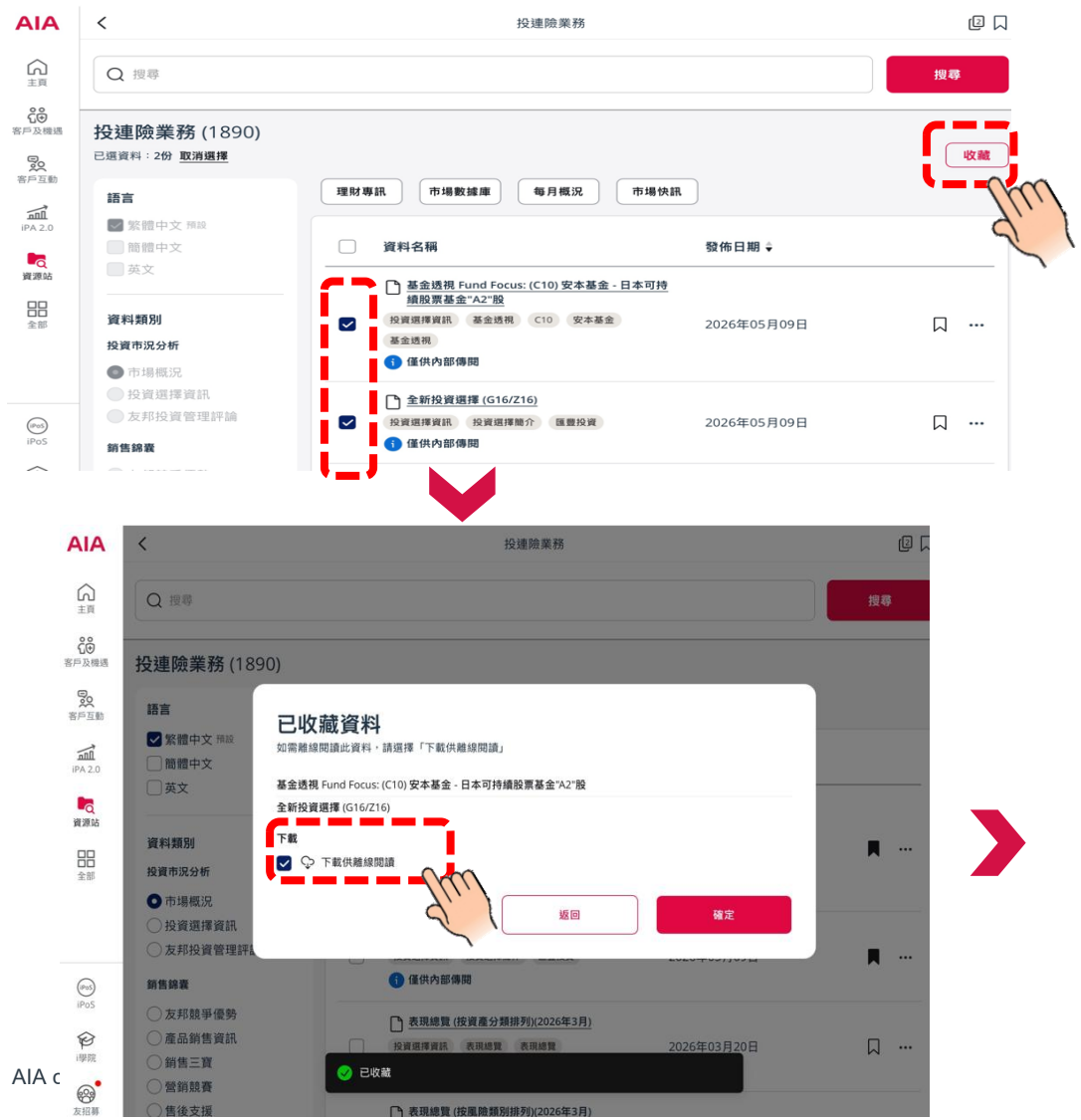




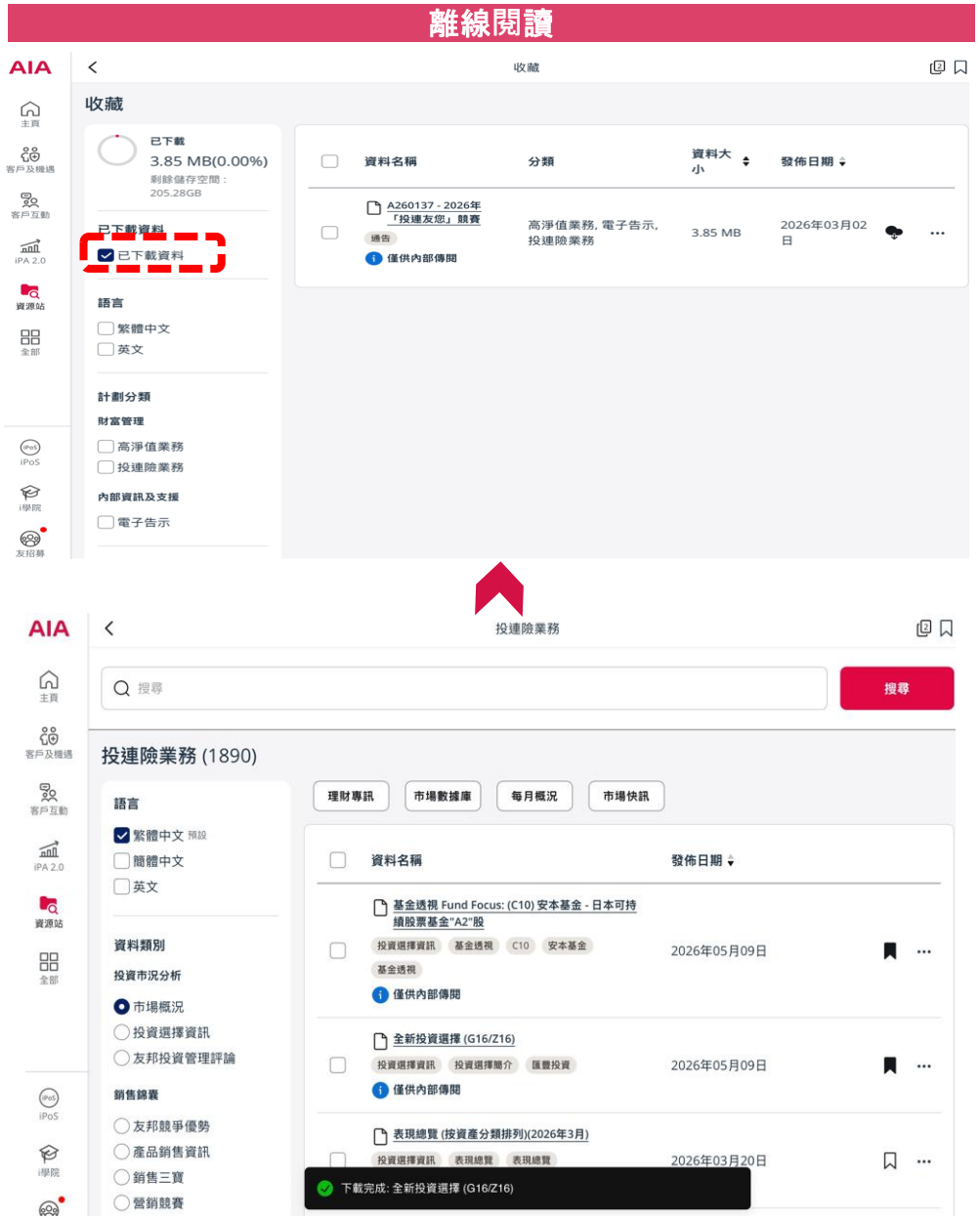


資源站 – 離線閱讀

收藏後，下載以離綫閱讀



離線閱讀

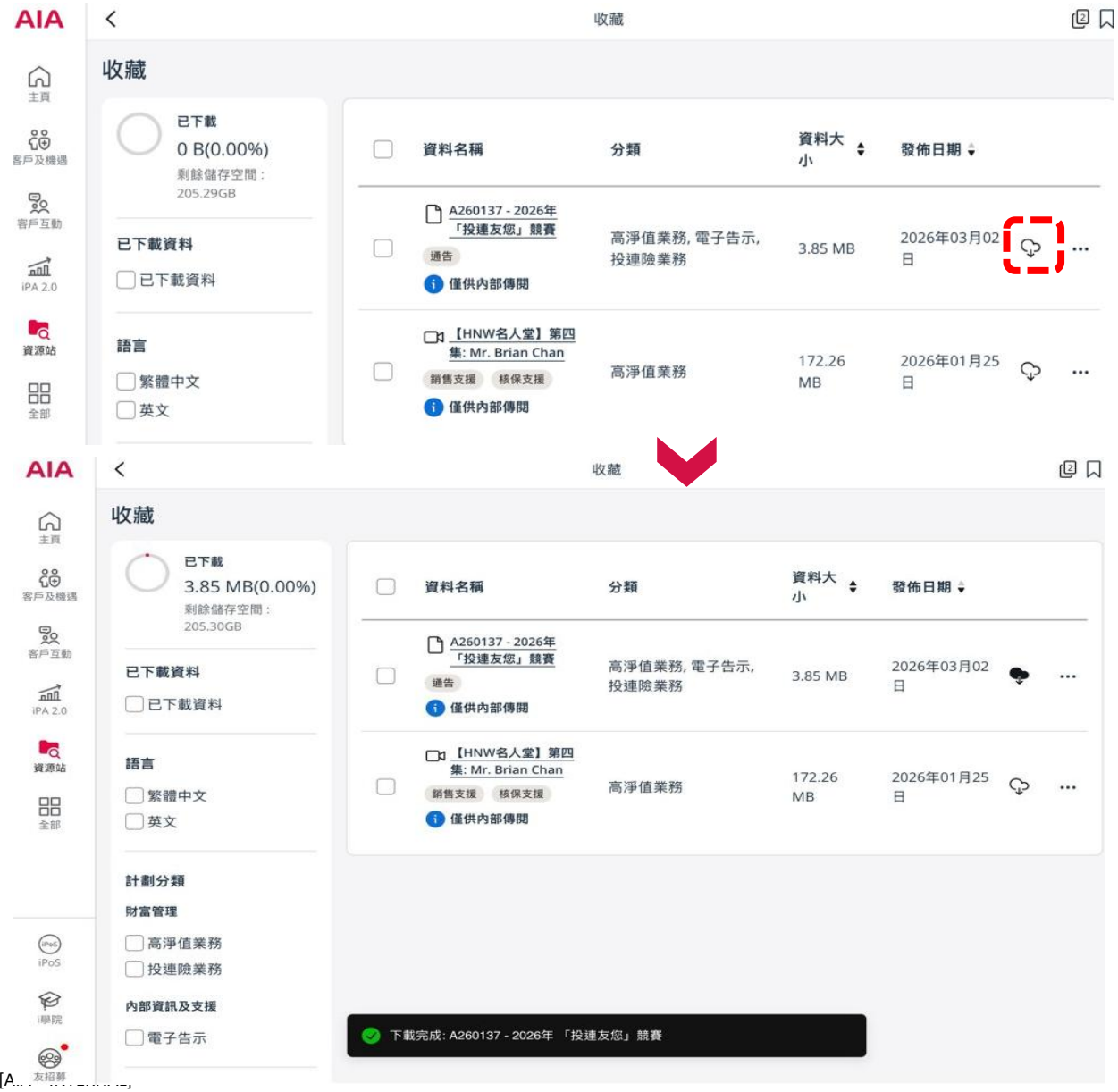


提示:必需收藏，才可把文件設定為離線閱讀

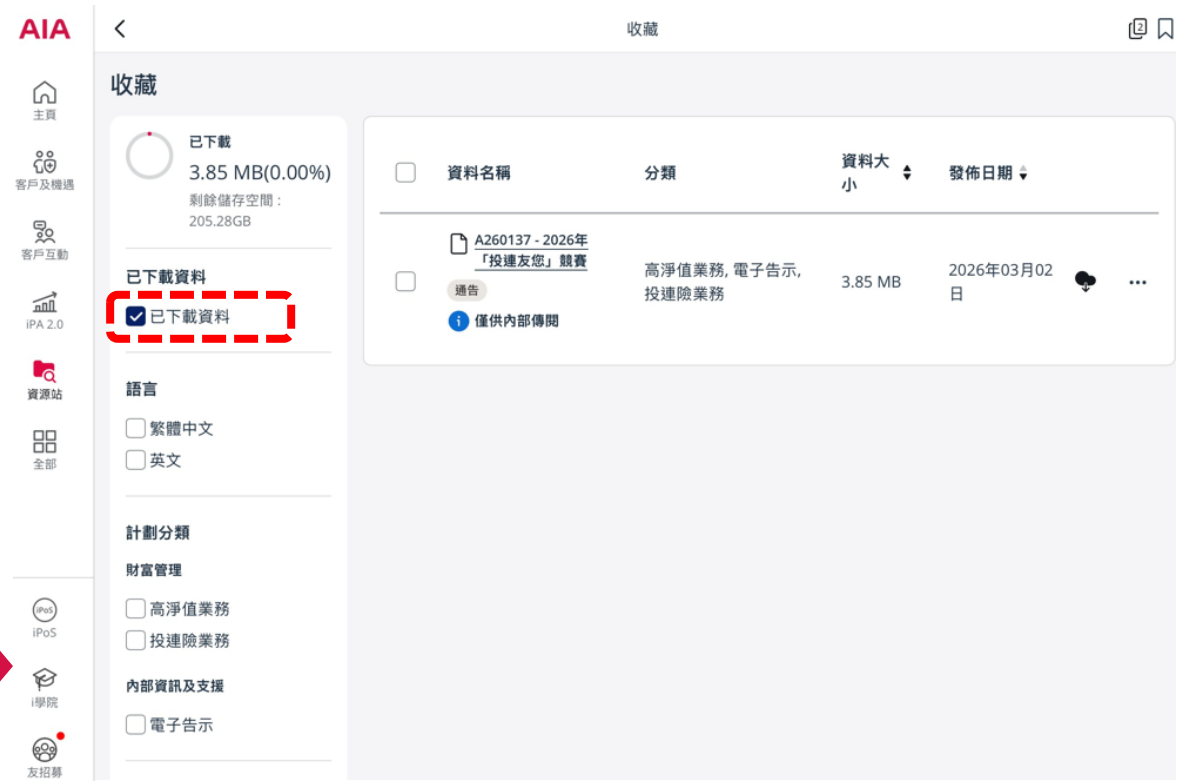
[AIA – INTERNAL]

資源站 – 離線閱讀

在**收藏**頁面下載離綫閱讀



點選**已下載資料**查看所有已下載離綫閱讀資料



提示:必需收藏，才可把文件設定為離線閱讀

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

時間表及下載方法

推出時間表

3月~ 6月
受邀財務策劃顧問
(包括數碼推廣大使, ITD LUSEB Members, Premier Advisor, PAL)

所有主要功能

同事可以隨時轉換
AIA Smart+ 或
AIA Smart 智友易
IEngage 友幫手

7月2日
所有財務策劃顧問

所有主要功能

同事可以隨時轉換
AIA Smart+ 或
AIA Smart 智友易
iEngage 友幫手

9月
所有財務策劃顧問

所有功能



強烈建議所有同事使用
AIA Smart+

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

下載方法

	iOS	AOS
方法 一		
方法 二	路徑: eAC > Bulletin & Download > Software > AIA Apps Centre	

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

與您們的通訊

No.	下載 AIA Smart+	詳情
1.1	於6月向先導用戶 iEngage / AIA Smart + 推送通知及電郵	通知7月推出新功能及AIA Smart +下載連結/ 二維碼
1.2	於7月向所有用戶 iEngage / AIA Smart + 推送通知及電郵	通知全新AIA Smart+ 功能及下載連結/ 二維碼
2	eAC	下載 AIA Smart+ (路徑: Bulletin & Download > Software > AIA Apps Centre)
No.	**AIA Smart+支援**	**詳情**
3	iAcademy	上載用戶指南 (路徑: 培訓課程>網上學習>AIA Apps 友邦應用程式)
4	技術支援	IT 支援團隊 - 熱線電話: 香港(+852) 3108 1338或 澳門(+853) 8988 1900
5	意見調查	會持續向您們收集用戶意見!
No.	**競賽**	**詳情**
6	競賽 – AIA Smart+ 用戶有賞	詳情參照**A260406 (4月 ~ 6月)** **7月**將會有另一個競賽，密切留意 👀

[AIA – INTERNAL]

線上分享會 (by Teams)

對象: 所有財務策劃顧問及區域秘書

1

AIA Smart+ 核心特色

- **一站式體驗：**常用工具與資訊集中、管理操作更直觀、切換更流暢
- **整合社交平台資訊：**匯聚關鍵社交平台更新與內容資源，一處掌握最新訊息。
- **個人化首頁：**依使用習慣呈現關鍵資訊
- **資源站：**快速查閱常用內容與支援資訊
- **客戶及機遇整合：**更清晰掌握跟進與機會
- **GenAI 搜尋功能：**以更智能方式協助搜尋與定位所需資訊

AIA Smart+

2

WeCom 企業微信上手

✅ 分享會內容將包括

- 企業微信安裝及登入教學（新手快速上手）
- 如何接收公司資訊及使用日常功能
- 進階使用（適合有興趣的同事）

場次預約 (4選1) <分享內容相同>

場次一
7月7日 (星期二)
10:00 - 11:00 AM

場次二
7月8日 (星期三)
10:00 - 11:00 AM

場次三
7月14日 (星期二)
10:00 - 11:00 AM

場次四
7月15日 (星期三)
10:00 - 11:00 AM

新

(加推普通話專屬場次五): 7月22日 (星期三) 10-11am

請選擇合適場次報名

掃描左側二維碼或

點擊此處報名

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

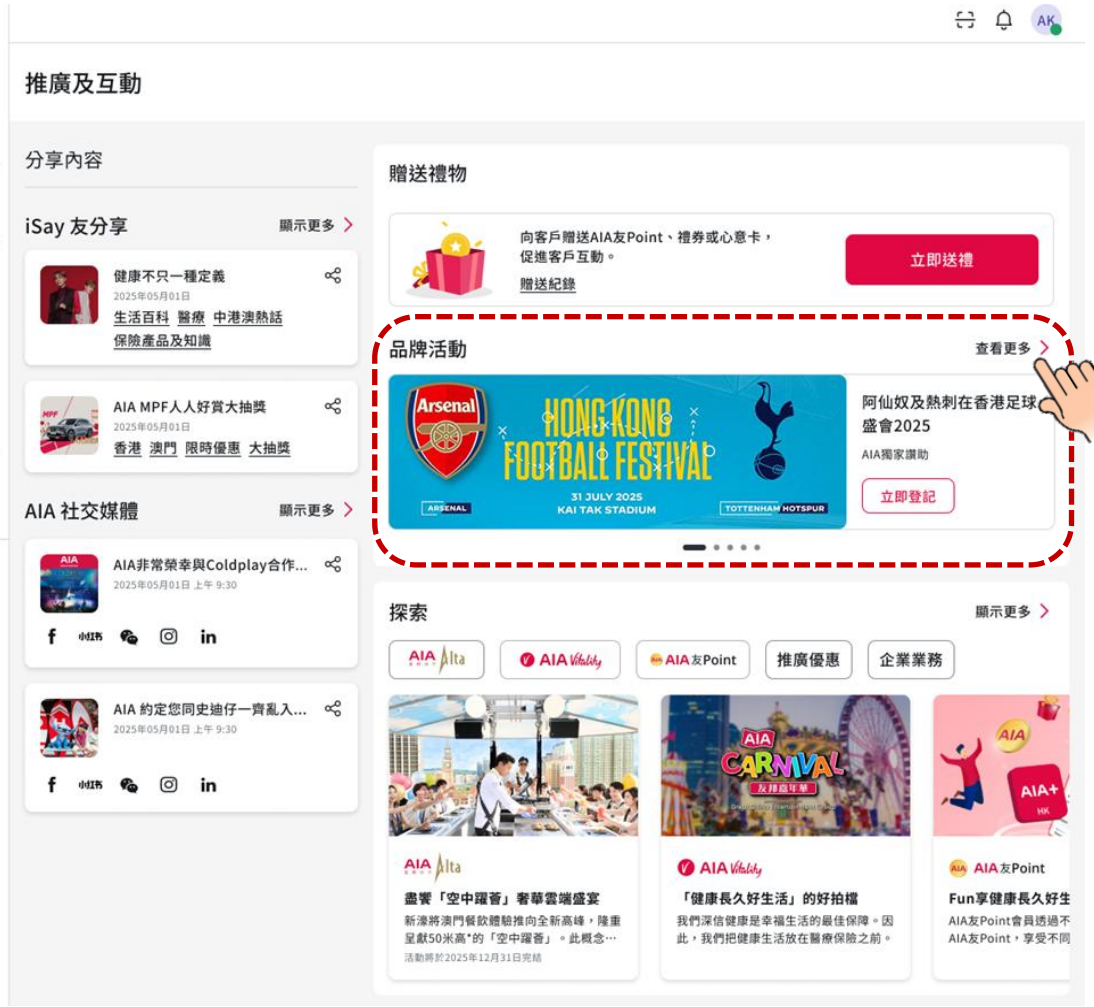
HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

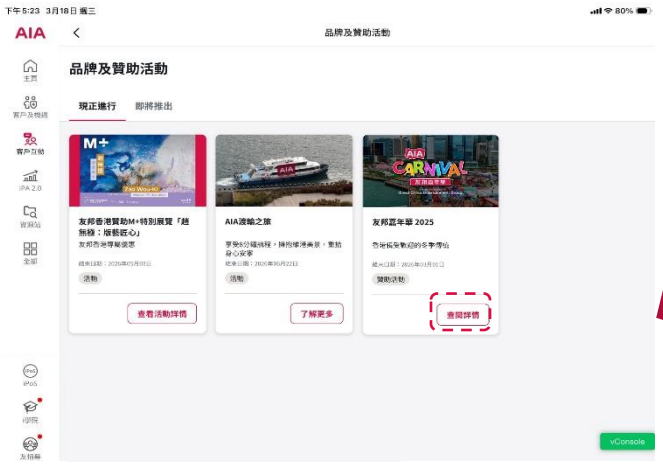
附錄
其他功能

品牌活動

好處:一站式活動資訊

輕鬆了解活動詳情，亦連結第三方平台即時登記/購買門票







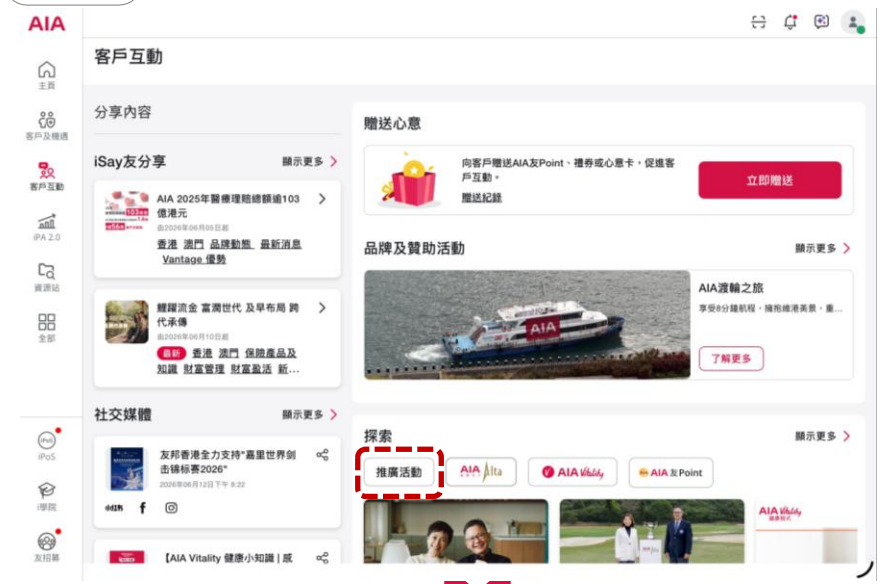
AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

推廣活動詳情

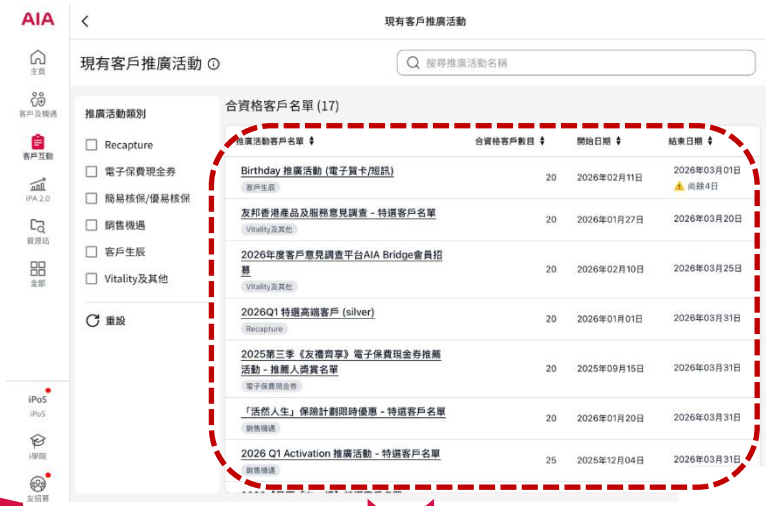
好處: 完善推廣活動功能，方便找尋目標客戶

1) 搜尋推廣活動功能 (“推廣活動名稱”作搜尋條件)
2) 搜尋客戶功能(“客戶名稱/保單號碼”作搜尋條件)





推廣活動列表



合資格客戶列表



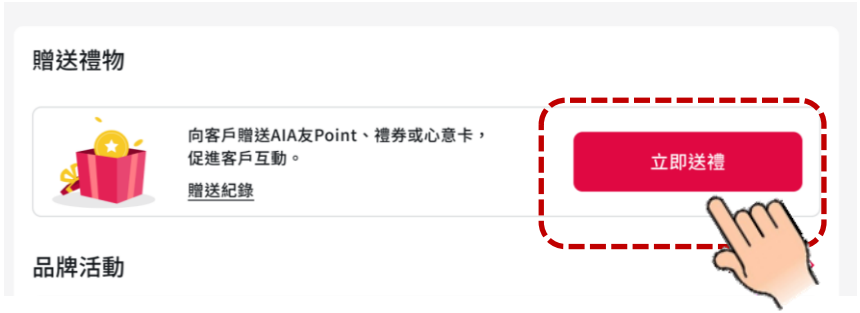
推廣活動詳情

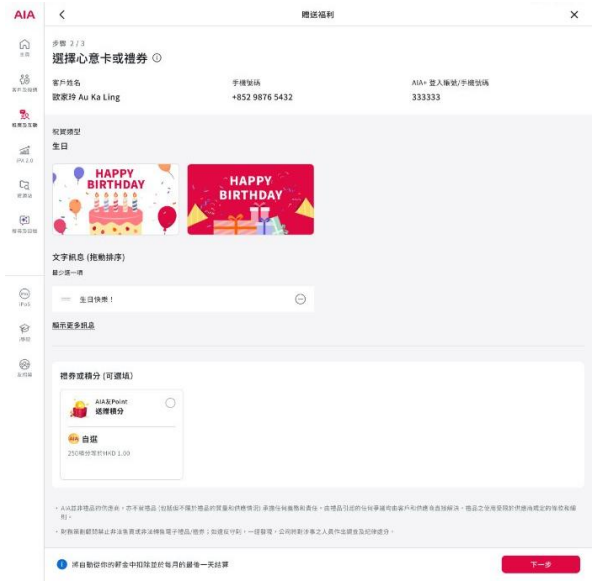


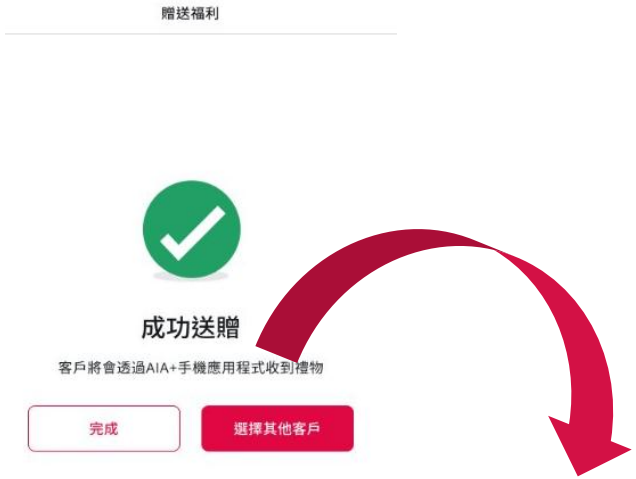
[AIA – INTERNAL]

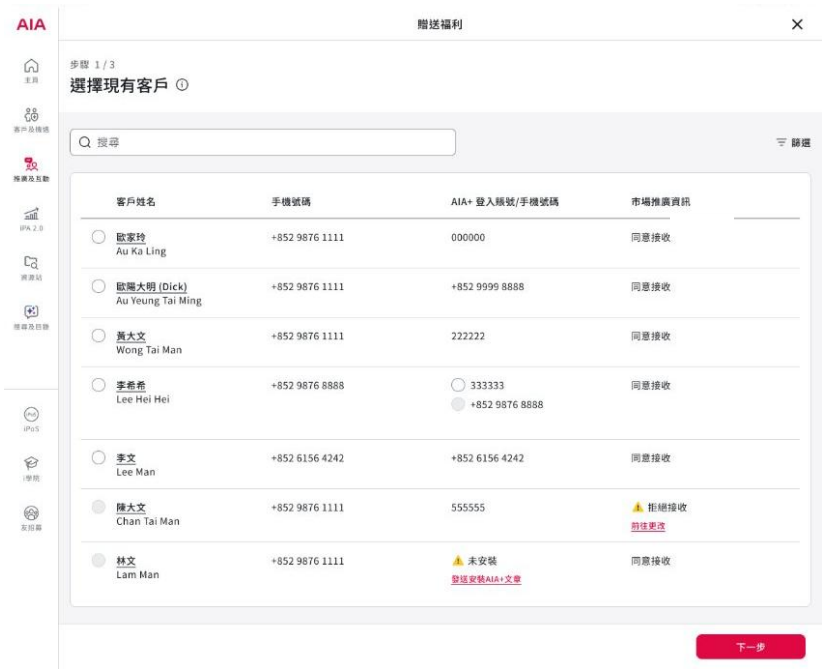
AIA Delight - 贈送AIA POINT及心意卡

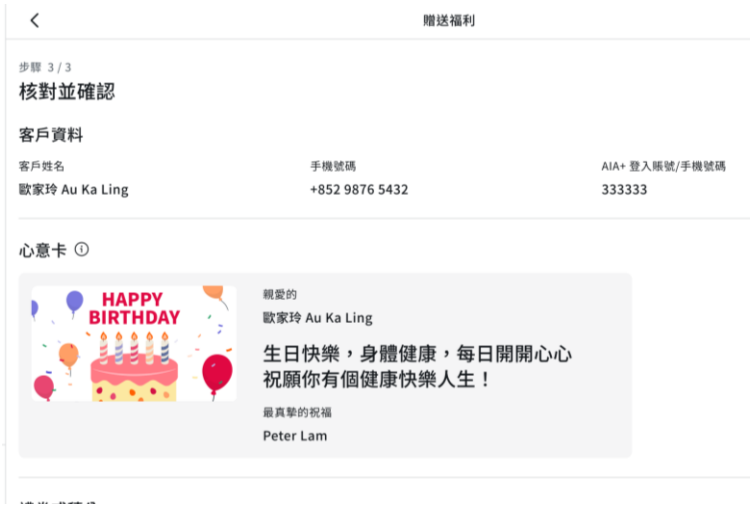
好處: 加強與客戶聯繫
客戶在AIA+即時收到AIA POINT 或心意卡











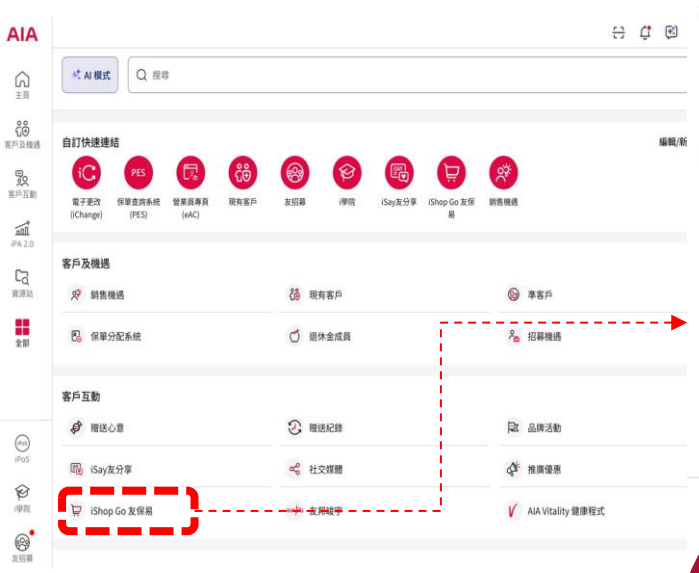
客戶即時於AIA+收到通知:

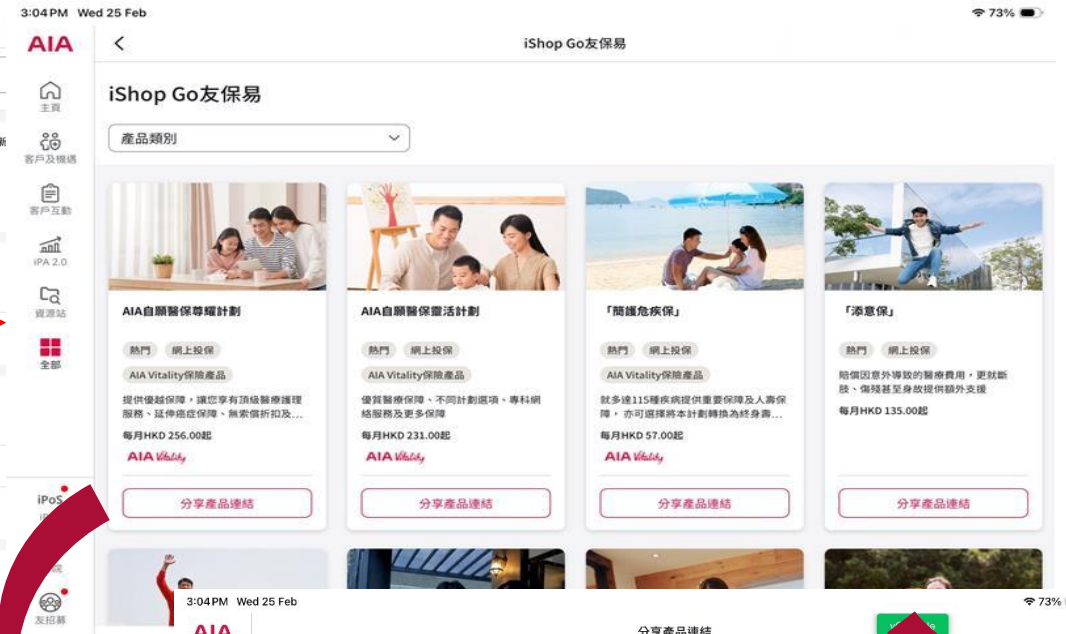


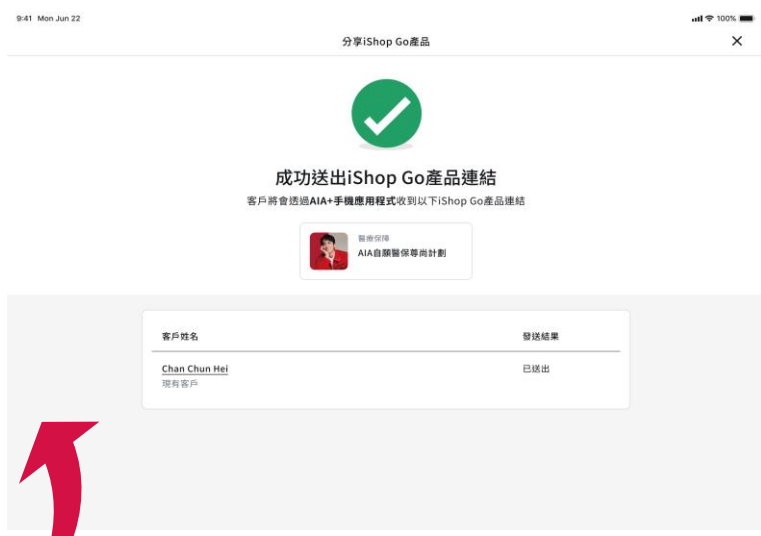
[AIA – INTERNAL]

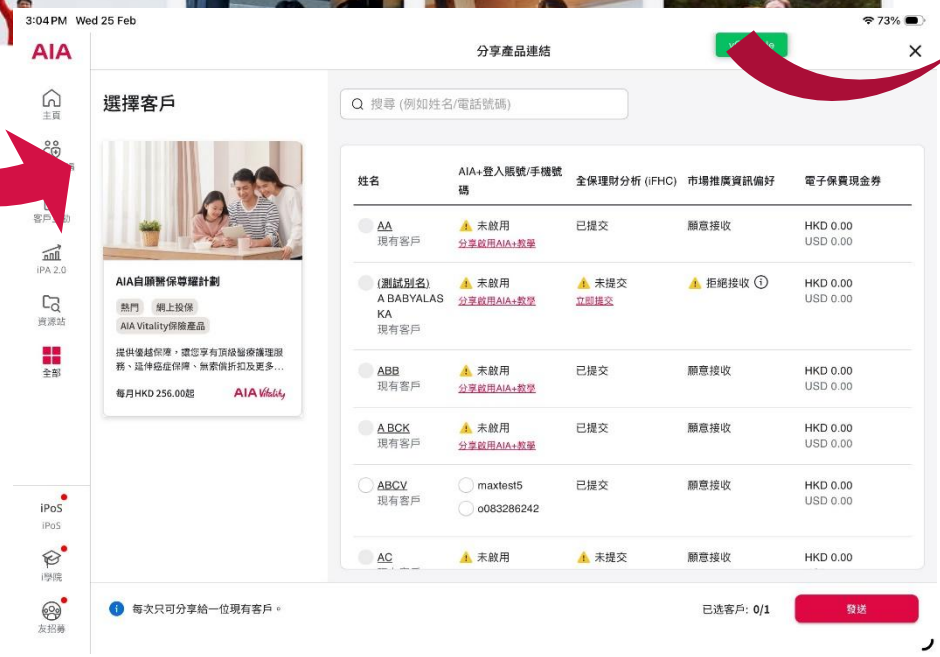
iShopGo

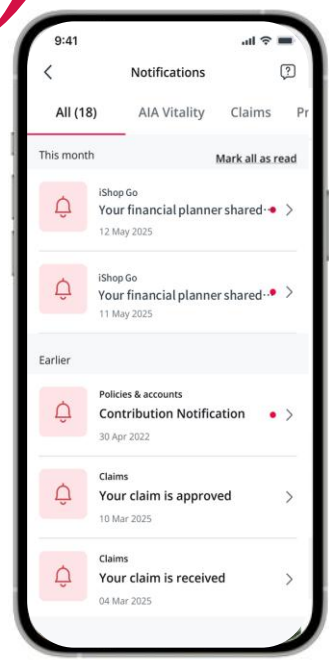
好處:重新推出 iShopGo
加強與客戶聯繫，系統為客戶預填資料

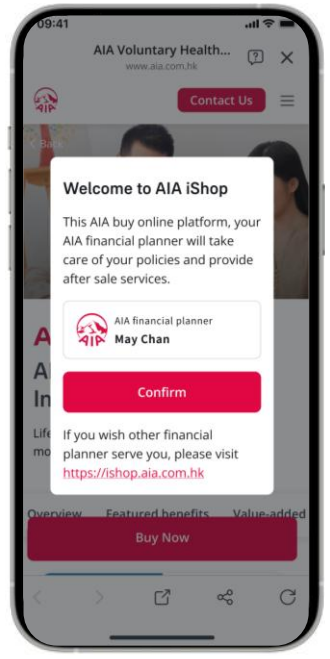












AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

只適用於香港財務策劃顧問

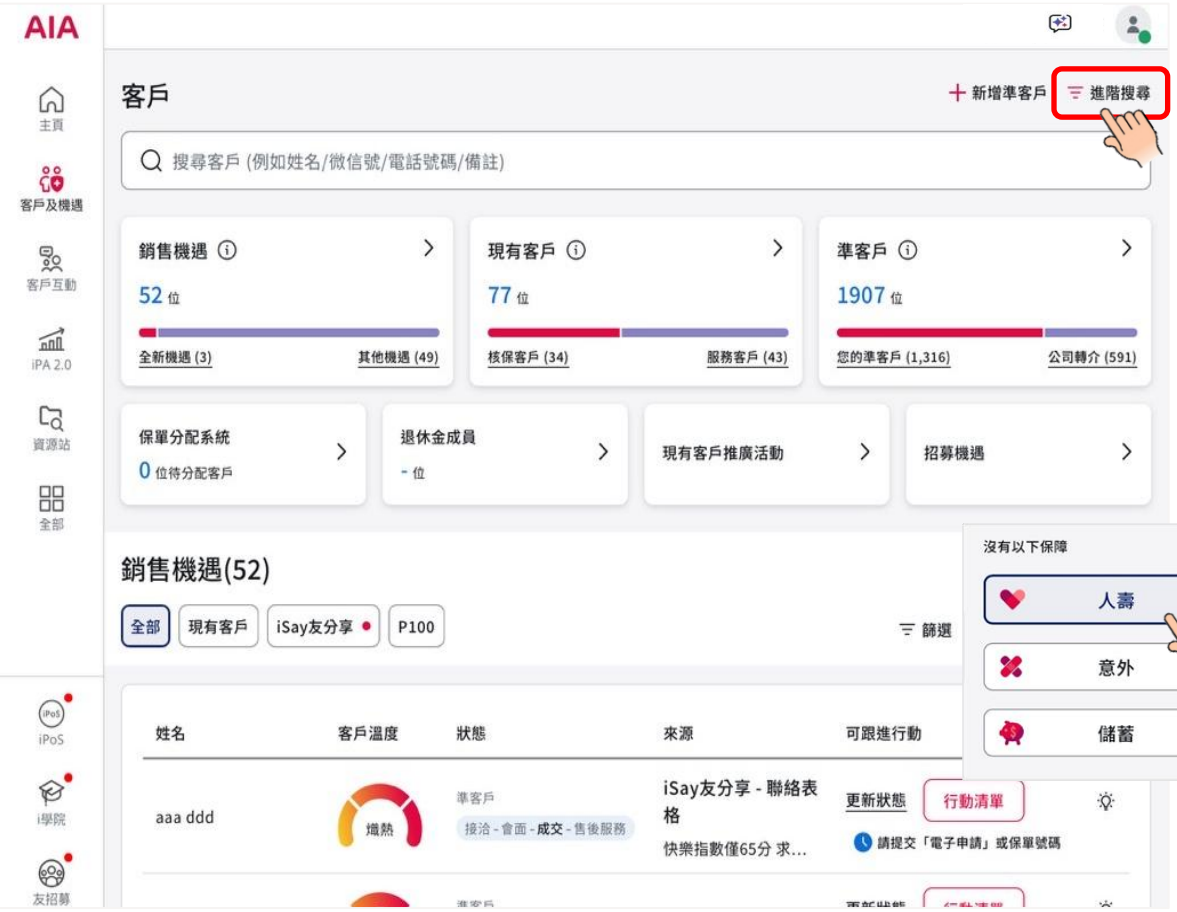
CRM – 進階搜尋: 搜尋指定客戶類別

家庭支柱，需要長遠業務保障及並確保有足夠財富作傳承的理財工具**富裕的客户**，於人生高峰期需要較高保障

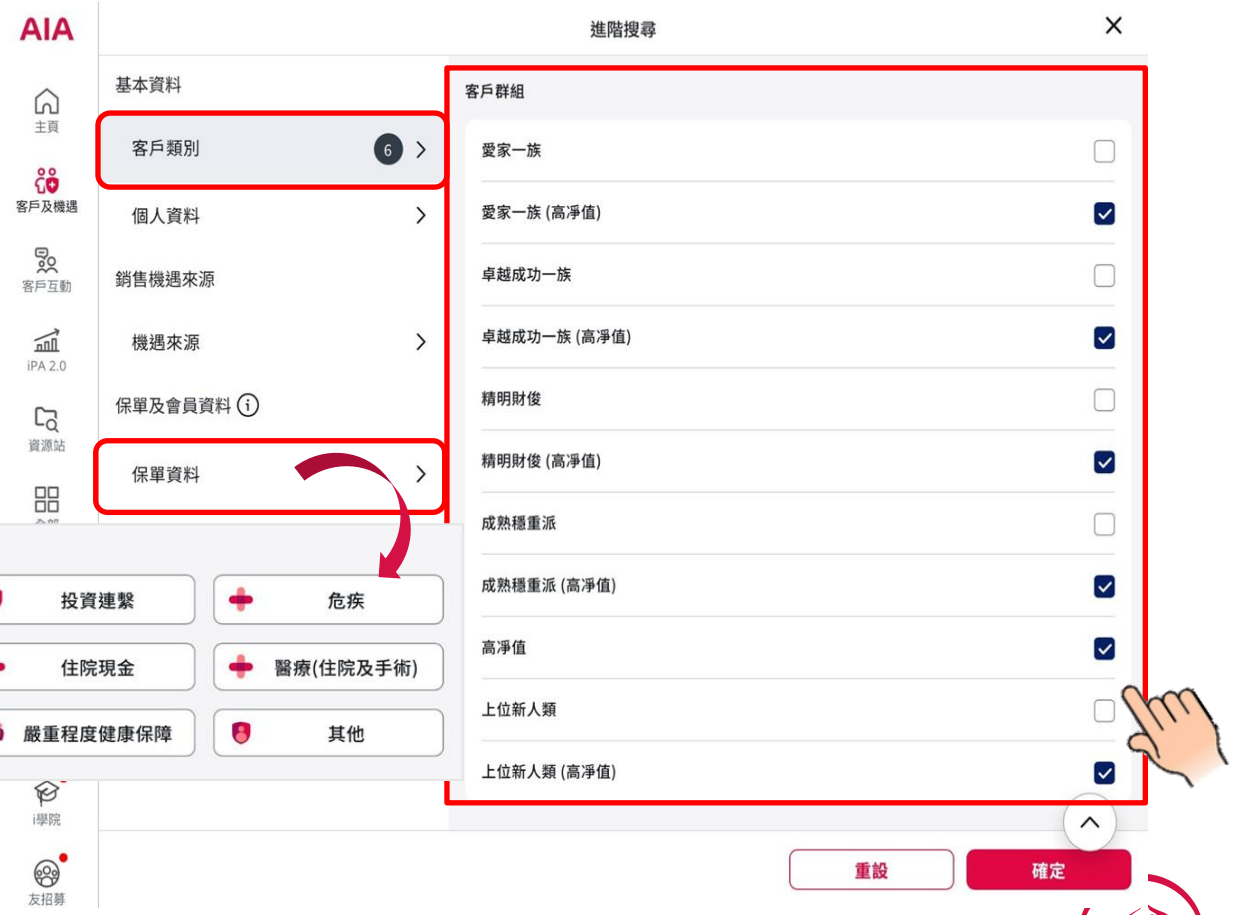
沒有人壽保障的高淨值客戶

建議產品: 財富恆裕2

1 AIA Smart+ CRM入口,點選進階搜尋



2 按客戶類型及保單資料，精確搜尋核心客群



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

CRM – 進階搜尋: 搜尋指定客戶類別



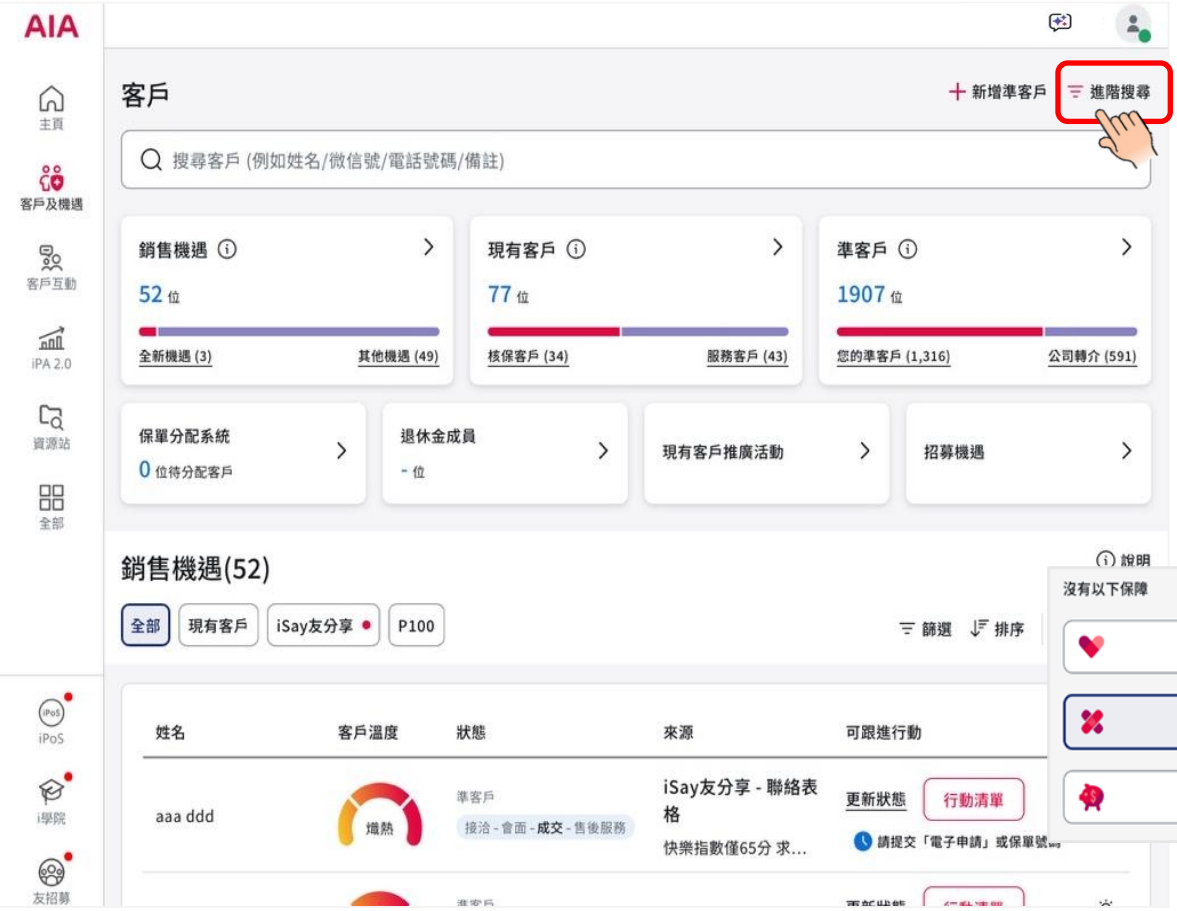
熱愛健康好動的銀髮一族

沒有**意外**保障的**銀髮族**

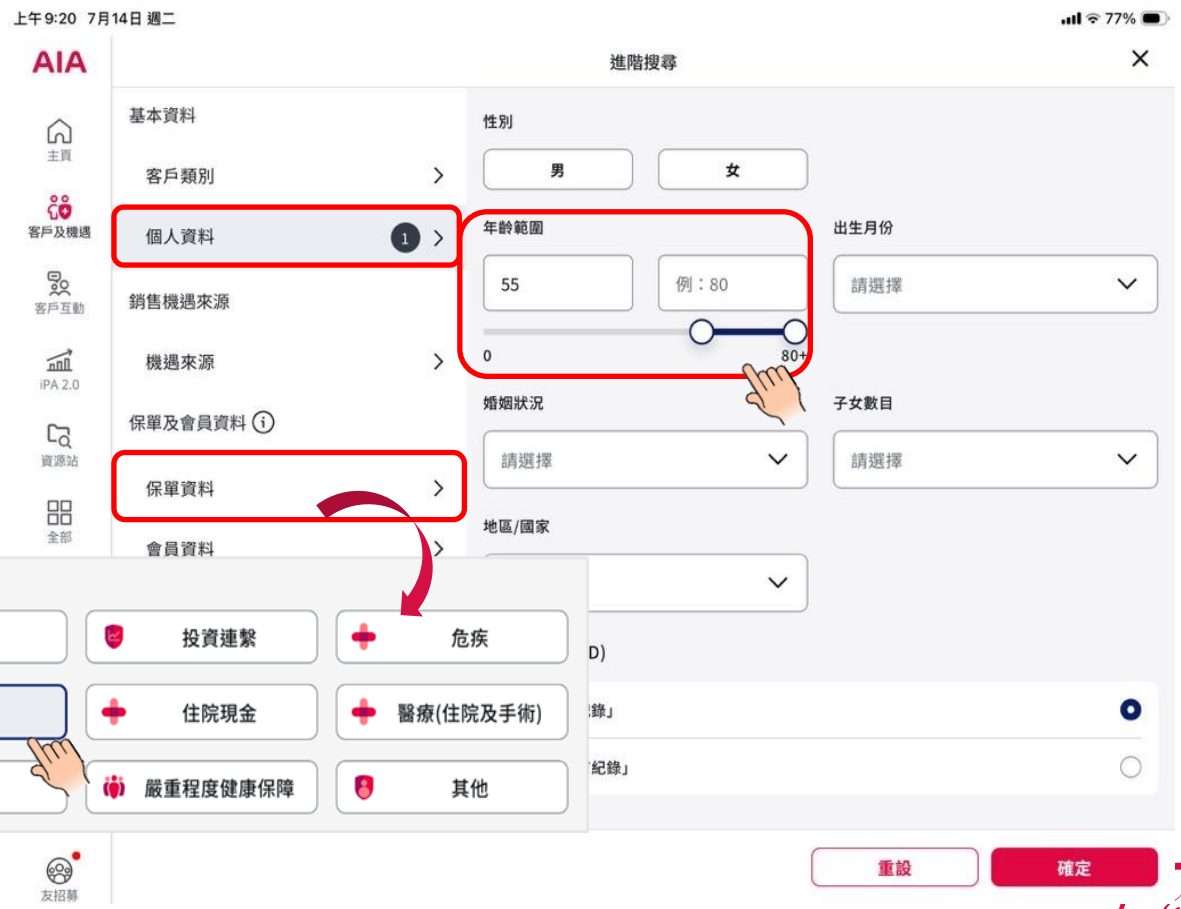
建議產品:銀意保/ 豐年意家保

利用年齡搜尋銀髮族

1 AIA Smart+ **CRM**入口，點選**進階搜尋**



2 按客戶類型及保單資料，精確**搜尋核心客群**



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

CRM – 進階搜尋: 搜尋指定客戶類別

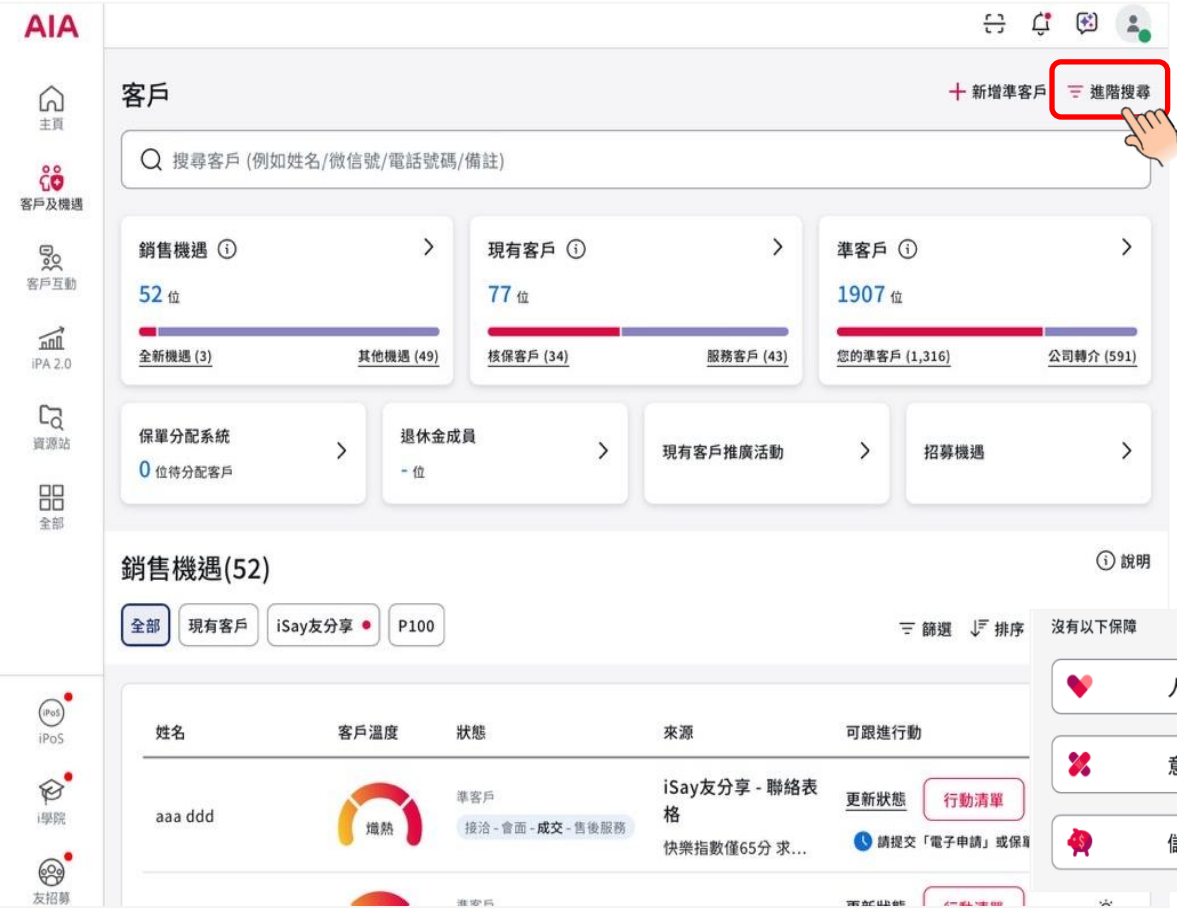
新香港人好多都未有醫療保障 !

建議產品: 「睿選」

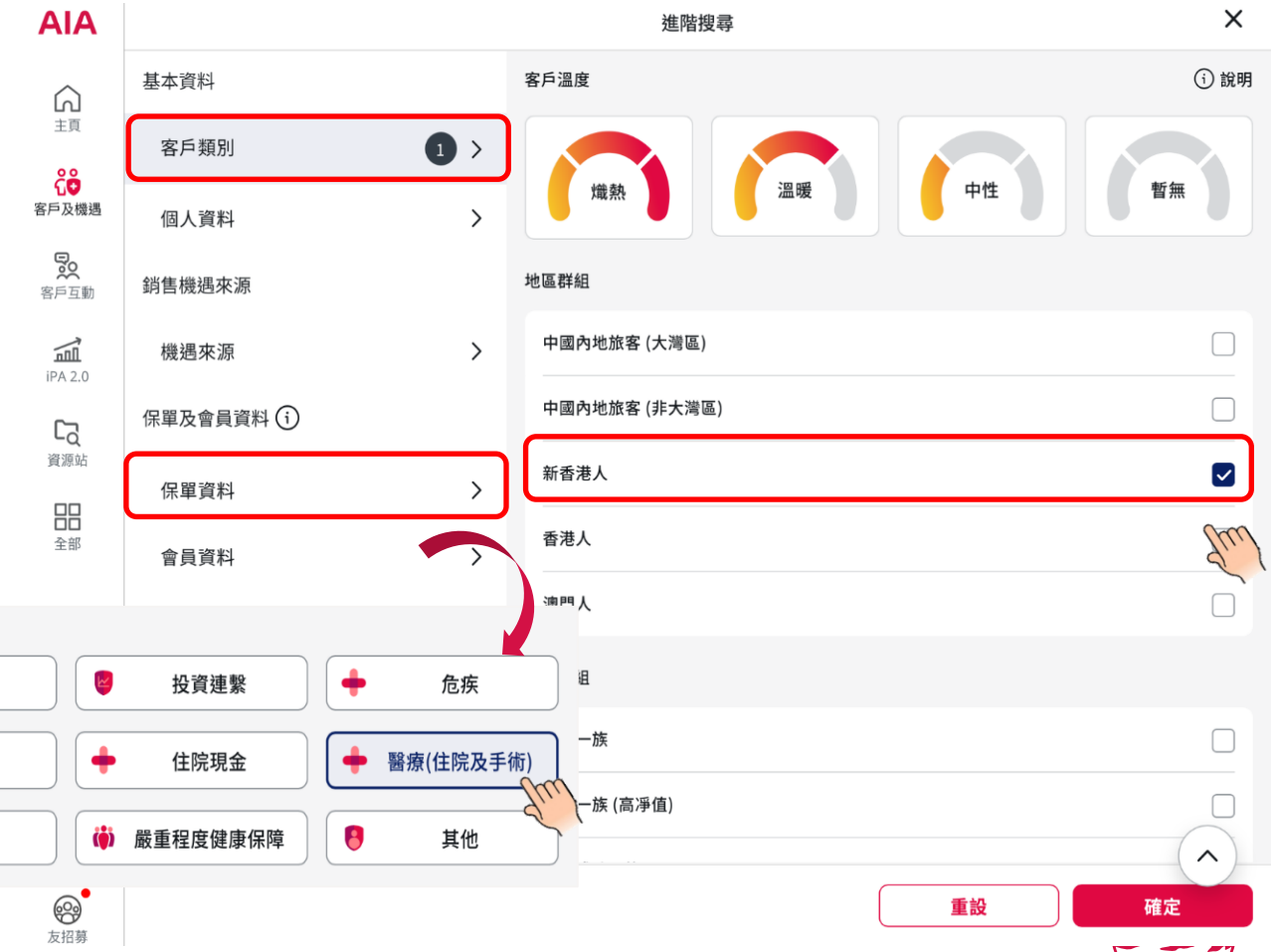
建議產品: AIA自願醫保尊耀計劃

友扣稅

1 AIA Smart+ CRM入口，點選進階搜尋



2 按客戶類型及保單資料，精確搜尋核心客群



AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

只適用於香港財務策劃顧問

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

FAQ

TDA 多元技術支援



財務策劃顧問 IT 熱線

香港

(+852) 3108 1338

服務時間：

週一至週日及公眾假期

09:00-21:00

365 days 9am-9pm AIA IT

電郵: hk.helpdesk@aia.com

澳門 (+853) 8988 1900

服務時間：

週一至週五	09:00-13:00 14:30-17:30
週六、週日及公眾假期	休息



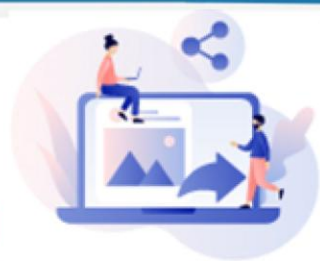
各區專用 DD IT 熱線

（只供區域總監及已登記的電話號碼使用）

服務時間：

週一至週五	10:00-19:00
週六、週日及公眾假期	休息

❖ 每個區域均設獨立專線，並只供區域總監使用。如有需要，請透過您的區域總監協助查詢。



現場技術支援站

• 啟德 AIRSIDE 35 樓

服務時間：

週一至週五 09:00-18:00

• 友邦九龍大樓 15 樓
Premier Place II

服務時間：

週二、三、五 09:00-18:00

• 銅鑼灣利園2期 21 樓
CHAMP District

服務時間：

週一及週四 09:00-18:00

週六、週日及公眾假期 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

❖ 財駿認證中心之服務時間或會按不同情況而有所調整，到訪前請先登入營業員專頁，在電子服務欄內進入iBS查詢或預約。

• 中環友邦金融中心11樓1101-06室
友邦峻宇尊尚財富中心

週一至週五	09:00-18:00*
週六	09:00-14:00*
週日及公眾假期	休息

❖ 只供已預約會議室之財務策劃顧問
不設WALK-IN



友邦數碼大使

TDA Geniiverse

一對一咨詢服務：

• 啟德 AIRSIDE 35 樓
• 線上Teams會面 (需預約)

（預約頁面二維碼）

服務時間：

週一至週五	09:00-18:00
週六、週日及公眾假期	休息

區域探訪：

各區域團隊同事可透過 tdageniiverse@aia.com 查詢區域探訪事宜。

AIA confidential and proprietary information. Not for distribution.

[AIA – INTERNAL]

常見問題

1. App 下載

1.1) 如何下載 AIA Smart+?
下載連結/二維碼會於7月開始分享給大家, 屆時 AIA Smart+ 將同步支援 iOS 及 Android (AOS) 系統。

1.2) 如何在 iPhone/iPad 下載 AIA Smart+ ?
請掃描官方提供的下載二維碼 (QR Code)，按安裝跳轉至安裝頁面。

1.3) Android (AOS) 裝置可以安裝嗎 ?
可以，Android 用戶同樣可透過掃描官方二維碼下載，信任未知的來源後就可安裝 AIA Smart+ APP。

2. 登入與密碼

2.1) 如何登入 AIA Smart+ ?
請輸入您的登入帳號 (Agent code) 及系統密碼進行登入。登入程序及系統密碼與iEngage 及AIA Smart 相同。

2.2) 可以設定生物認證（Face ID/指紋）嗎 ?
可以，您必須使用**個人裝置**登入AIA Smart+，您可前往「設定」開啟生物辨識驗證，以便日後快速登入以省略輸入一次性密碼。

2.3) 多名財務策劃顧問可以共用一台 iPad 嗎 ?
可以，您可以使用「**共享裝置**」模式登入AIA Smart+ 並必須設置離線驗證碼，方便不同財務策劃顧問在同一台裝置上登入各自的帳戶。

2.4) 忘記密碼該怎麼辦 ?
請點擊登入頁面下方的「忘記密碼」，按照指示驗證身份後即可重設。

2.5) 如果在 iPad 登入，手機也需要重新登入嗎 ?
是的，基於安全考量，每個裝置都需要進行登入程序。

[AIA – INTERNAL]

常見問題

3. 操作指南

3.1) iPad 版與手機版的功能有差別嗎？
有差異。兩者核心功能一致，但 iPad 版優化了側邊欄 (Sidebar) 體驗，並完整支援 iPOS 投保功能；手機版則專注於日常客戶管理與互動。

3.2) 可以在離線狀態下使用嗎？
部分可以。例如：日曆與表現可離線查看；客戶資料與銷售機遇則需連接網路以同步最新資訊。

4. iPOS

4.1) 如何開啟 iPOS?
用 iPad 登入, 然後在主畫面左下角直接進入。

5. 自定首頁功能

5.1) 如何設定自定首頁功能？
您可在首次登入時設定，或隨時透過「個人檔案」>「自定義首頁」進行調整。下次登入時，會以已選取模式登入。

6.「Eye」模式

6.1) 什麼是「Eye」模式？如何使用？
這是客戶檔案頁面的隱私切換功能。透過點擊眼睛圖示，您可以快速隱藏或顯示客戶敏感資訊（如個人資料、財務細節），確保在面對面服務時，能靈活展示關鍵資訊（如保單摘要、推廣活動卡片）。

[AIA – INTERNAL]

常見問題

7. App 切換

7.1) 如何繼續使用AIA Smart, iEngage?
可以。iEngage 和現有AIA Smart 仍會維持運作，您可以根據使用習慣選擇最適合的 App。 AIA Smart+ 將分階段推行：

4月起： 邀請部分財務策劃顧問優先體驗 AIASmart+ 主要功能。
7月起： 開放主要功能予全體財務策劃顧問。在此期間，您可以隨時在 AIA Smart+ 、AIA Smart 或 iEngage 之間切換使用。
10月起： AIASmart+ 將開放所有功能。為提升工作效率與使用者體驗，我們**強烈建議**全體財務策劃顧問屆時全面轉用 AIA Smart+。

8. 其它

8.1) 如何反映意見或其他問題?
如遇到AIA Smart+ 系統問題，請致電財務策劃顧問IT 熱線 香港 (+852) 3108 1338 澳門 (+853) 8988 1900，我們亦將於7月後去持續收集用戶意見。

[AIA – INTERNAL]

HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

Thank You!

謝謝!