友邦保險(國際)有限公司
(於百慕達註冊成立之有限公司)

營業員向申請人/保單持有人

為抵港抵澳內地人士銷售保險業務的保戶服務指引

發出者　　：MCV Business Development - Agency Strategy

日期　　：2024 年 4 月 22 日

僅供內部傳閱

[AIA - CONFIDENTIAL]

保戶服務指引目錄

頁	內容
2.	A. 客戶服務營運程序
5.	B. 支付權益
	C. ｉ認證
6.	D. 重要資料聲明書—內地人士在港投購人身/壽險保單 (IFS-MP)
	E. 有關特選計劃之更改受保人程序

保戶服務指引

A. 客戶服務營運程序

1. 如保單持有人欲對其已繕發之保單有以下更改，他們需前往香港/ 澳門核對身份及旅遊文件和遞交所需文件：
   (i) 更改持有人*
   (ii) 更改保險種類
   <只適用於香港保單> 對於符合條件的保險計劃更改，可以豁免客戶到香港認證 > 1.2
   (iii) 保單權益轉讓*
   (iv) 任何利益更改，除終止附加契約及/或減少利益外
   (v) 可選擇既有現金價值條款 (如延期定期保險及減額付清保險)*
   (vi) 紅利支付辦法*

對於*要求(v)和(vi)，客戶不再需要前往香港 /澳門提出要求。

<只適用於香港保單>
有關(i)更改持有人 / (iii)保單權益轉讓，請參閱以下內容：

- 申請更改持有人 / 保單權益轉讓在保單簽發日一年內

  (a) 原保單持有人和新保單持有人/受讓人需填寫表格 – “更改受益人 / 簽名 / 持有人 / 信託人申請表”，勾選方框以確認銷售中介沒有進行銷售。(. 在新表格未準備好之前，需在備註欄中聲明“更改過程中營業代理沒有進行任何銷售”)。
  (b) 新持有人\ 保單權益人為抵港內地人士但不是現有受保人的直系親屬，需要在香港境內簽署提交” 重要資料聲明書-內地人士在港投購人身/壽險保單”” IFS-MP”。

- 保單簽發日期一年後申請更改持有人 / 保單權益轉讓

  (a) 原保單持有人和新保單持有人/受讓人需填寫表格 – “更改受益人 / 簽名 / 持有人 / 信託人申請表”，勾選方框以確認銷售中介沒有進行銷售。(. 在新表格未準備好之前，需在備註欄中聲明“更改過程中營業代理沒有進行任何銷售”)。
  (b) 新持有人\ 保單權益人可在任何地方簽署 “重要資料聲明書-內地人士在港投購人身/壽險保單”” IFS-MP”表格。

直系親屬及需來港簽署申詳情如下：

	直系家庭成員 （即父母/配偶/子女）	非直系家庭成員
保單簽發日後一年內申請	**無需來港**	**必須來港**
保單簽發日期一年後申請	**無需來港**	**無需來港**

公司將會在申請中抽樣檢查。

1.2 <只適用於香港保單>
如果客戶提出要求並符合以下條件的保險計劃更改，可豁免客戶到香港認證：

- 更改保險計劃的要求必須於保單周年日提出
- 更改保險計劃的要求必須由客戶自行提出，財務策劃顧問沒有就更改保險計劃向客戶提出任何建議
- 計劃只可由已停售或現有醫療產品更改為具以下條件的現有特定醫療產品：（1）計劃更改不需經過核保過程；（2）新計劃的保費不高於原來計劃的保費

- 是項豁免到香港認證的安排不適用於減低墊底費金額的保險計劃更改(包括基本計劃及附加契約)
- 所有豁免到香港認證的更改保險計劃種類個案，均需經過公司查閱，並經成功批核為準

申請程序：

		處理方法
1	客戶	i) 從友邦保險香港及澳門網站下載所需表格，或從公司的客戶服務中心獲取表格。
2	財務策劃顧問	提交營業員通告確認以下情況： i) 更改保險計劃的要求由客戶自行提出，財務策劃顧問沒有就更改保險計劃向客戶提出任何建議。 ii) 明白如果客戶想要更改回原來基本計劃/ 附加契約，必須進行正常的核保程序，並且無法更改回已停售的產品計劃。
3	所有個案將由公司審核，並經成功批准，公司將安排致電客戶確認詳情，客戶無須前往香港為是次合資格的保險計劃更改進行認證。	
4	質量管理及客務推廣部 (“QMBD”)	QMBD 將致電客戶確認以下 3 點： (i) 更改保險計劃的要求由客戶自行提出， (ii) 財務策劃顧問沒有進行任何轉換產品的銷售， (iii) 客戶明白轉換了的產品於保障範圍和保障條款都與原來的計劃有所不同
5	客戶於電話完成確認程序	保戶服務部將安排更改保險計劃，完成更改後，更改保險計劃確認信將連同重要資料聲明書—內地人士在港投購人身/壽險保單 (IFS-MP)(不用簽署)寄給客戶。

符合豁免客戶到香港認證的保險計劃更改:

現有/ 已停售的產品名稱	**待轉換的產品名稱**
特級「健康之寶」	特級「健康之寶」2 (原有或較低保障級別或取消額外醫療保障)
• 「亞洲至尊明珠」醫療計劃 • 「亞洲至尊明珠」醫療計劃 2	特級「健康之寶」2(半私家房/ 普通房) - 不論是否附加額外醫療保障
• 「至尊明珠醫療計劃」/ 富泰醫療 環球及北美除外 • 「至尊明珠醫療計劃」2/ 3 環球及北美除外	• 特級「健康之寶」2 - 不論是否附加額外醫療保障 • 「亞洲至尊明珠」醫療計劃 2 (原有或較高墊底費金額) • 「至尊明珠醫療計劃」5 環球及北美除外 (原有墊底費金額)
「至尊明珠醫療計劃」5 環球及北美除外	• 特級「健康之寶」2 - 不論是否附加額外醫療保障 • 「亞洲至尊明珠」醫療計劃 2

	（原有或較高墊底費金額）
「尊貴環球醫療計劃」	• 「亞洲至尊明珠」醫療計劃 2（任何墊底費金額） • 「至尊明珠醫療計劃」5 環球及北美除外（任何墊底費金額）
「尊貴醫療計劃」（北美除外）	「亞洲至尊明珠」醫療計劃 2（任何墊底費金額）

符合豁免客戶到香港認證的保險計劃更改 – 減少保障：

現有/ 已停售的產品名稱	**待轉換的產品名稱**
「亞洲至尊明珠」醫療計劃	「亞洲至尊明珠」醫療計劃 2（較高墊底費金額）
• 「至尊明珠醫療計劃」/ 富泰醫療 環球及北美除外 • 「至尊明珠醫療計劃」2/ 3 環球及北美除外	「至尊明珠醫療計劃」5 環球及北美除外 (較高墊底費金額)

(a) 不接受將服務營業員更改不合資格營業員 (例如營業員未能通過考試或沒有出席課程) 。

(b) 更改地址 – 保單持有人需遞交更改通信地址申請表格。

(c) 支付辦法(Settlement Options)的條文不適用於退保及期滿利益。

(d) 任何更改姓名、更改持有人、受益人及保單權益轉讓的申請，公司於批核過程中，會進行「全球監控列表」GWL (Global Watch List)審查。

~~(e) 各區域執行總監、資深區域總監、區域總監或 MIC(授權人士)亦可核實客戶的護照或其他旅行證件。（只適用於以下二類之申請及其年繳保費在完成申請後<=美金 500,000）：~~取消

~~(i) 在現有生效之保單內加購附加契約(如特級健康之保加SMM)~~
~~(ii) 在現有生效之保單內轉換附加契約(如特級健康之保由標準計劃轉換為舒適計劃)~~
~~(保障提升只可於保費到期日生效)~~
~~各區域執行總監、資深區域總監、區域總監或 MIC(授權人士)必需完成抵港內地人士認證培訓課程及通過測驗。~~
~~以下情況不能由授權人士進行核實客戶的護照或其他旅行證件：~~
~~i. 該保單營業員是授權人士~~
~~ii. 該保單申請人及/或受保人是授權人士~~

B. 支付權益

保單下之任何付款、退款、退保或賠償必須以公司支票發出。
如客戶以國內之銀行戶口電匯到公司，公司有權將退款用電匯退回到客戶國內之銀行戶口而不發出支票

T1. 一般而言，客戶可以透過以下渠道收取**保單提款及理賠款項**：

1. 支票

內地客戶可於香港任何一間花旗銀行兌現友邦港幣及美元支票，銀行安排詳情請參閱由Services & Operations於2017年4月3日發出的通告A170408。

- 如兌現的支票超過美金30,000元或等值，請聯絡MCV Business（需預留三個工作天作特別安排）。
  為了確保客戶能夠順利兌現支票，仍建議財務策劃顧問為不超過30,000美元或等值的支票進行預約。
- 客戶需告知銀行職員已由友邦預留現金鈔票。

2. 電匯

內地客戶可要求以電匯形式將款項匯入其國內戶口。公司內部指引電匯並無上限，但需留意個別銀行的收款限制。

所需文件：

i. 電匯付款申請表（必需提供環球銀行財務電信代碼，請向銀行查詢代碼資料）-通告A170617
ii. 相關銀行戶口證明影印本，需顯示銀行賬戶號碼及户口持有人姓名，如銀行戶口簿或月結單
iii. 客戶可在遞交理賠或提款申請表格時(或將有關已發出支票)一起遞交到營運部，以節省時間

客戶需承擔銀行電匯的手續費及其相關風險，包括但不限於電匯款項可能因應個別銀行限制而未能成功到達客戶戶口。

下載方法：營業員專頁 > 指南 > 非港澳居民投保資料專頁 (MCV Business Manuals) > 最常用工具 > 抵港抵澳內地人士常用表格 > 申請表格下載

3. 電子入賬 (e-BankIn)

只適用於香港銀行開設的港元賬戶及已成功登記電子入賬服務

4. 現金儲備金戶口 (FPDA)

客戶可以在申請理賠時，於索償表格的”支付賠償方法”或”其他資料”通知公司將理賠款項存入原有保單的現金儲備金戶口。

i. 僅適用於抵港抵澳內地人士業務保單（暫時只適用G字首保單）
ii. 理賠的款項將以相同保單貨幣存入原有保單的現金儲備金低息賬戶
iii. 不適用於理賠後保單終止的個案(例如: 100%危疾比例之多重進泰安心保或加裕倍安保)

C. i認證

營業代表可以i認證為抵港抵澳客戶進行認證，以確保銷售在香港/澳門進行，而無需帶客戶到財駿中心/客戶中心認證。

1. 於i認證拍攝中國身份證及正本旅行證件，不接納拍攝任何文件的副本或圖像
2. 認證日期與投保書或其他相關文件簽署日期必須是同日
3. 所有新生意投保文件(包括iPoS電子申請書及相關文件) 必須於認證日七天內(包括投保書簽署日)交到核保部或財駿中心。
4. 以i認證為客戶完成保戶服務 (POS)申請的認證，以下項目的保戶服務(POS)申請，請於認證當日簽妥紙張版本重要資料聲明書(IFS-MP)及保戶服務(POS)申請的相關文件，並最遲於下一個工作天遞交到公司。
   i. 更改持有人
   ii. 更改基本計劃

iii. 保單轉讓
iV. 增加附加契約 / 提升住院計劃/ 增加投資連繫式計劃額外投資（如保單持有人已於該保單基本計劃簽妥IFS-MP，日後於同一保單遞交此項目的申請時可豁免簽署及遞交）

5. 以下的情況不可使用i認證進行認證手續，客人必須到認證中心進行認證手續
   i. 入境標籤是i認證的必要文件，如客人已遺失入境標籤，客人必須到認證中心進行認證手續。客人未能提供入境標籤的情況下，營業代表不可為客人進行i認證。
   ii. 保單申請人及/或受保人是該保單營業員

D. 重要資料聲明書—內地人士在港投購人身/壽險保單（IFS-MP）

為配合香港保險監管機構的要求，由 2016 年 9 月 1 日起，所有內地投保人(保單持有人)於香港投保新保單/*申請以下保戶服務時，必須了解在港投保時需注意的各種重要事項，並簽署及遞交 IFS-MP：

保戶服務申請[備註]：

保戶服務	G字首的保單	其他字首的保單
更改保單持有人/保單轉讓人而新保單持有人/保單轉讓人為內地人士	請參閱第2頁至3頁	請參閱第2頁至3頁.
#增加附加契約/更改基本計劃/加額	保單持有人必須親臨友邦財駿中心並進行認証、簽署及遞交IFS-MP以及其他所需文件	保單持有人(內地人士)須簽署及遞交IFS-MP以及其他所需文件

#如保單持有人已於該保單基本計劃簽妥 IFS-MP，日後於同一保單遞交增加附加契約/加額申請時可豁免簽署及遞交。
備註: 如申請人同時投保新單及提出有關現有保單的保戶服務申請，則需分別為新單及現有保單填寫及遞交 IFS-MP。

E. 有關特選計劃之更改受保人程序（如「充裕未來」計劃 2 及「盈御多元貨幣計劃」2）

a. 如新受保人年齡介乎 0 至 17 歲，持有人不需要親自來到香港(香港生意)或澳門(澳門生意)簽署申請文件。必須遞交持有人及新受保人的關係證明
b. 如新受保人年齡為 18 歲或以上，新受保人不需要親自來到香港(香港生意)或澳門(澳門生意)簽署申請文件。必須遞交持有人及新受保人的關係證明
c. ‘更改受保人申請表[只適用於特選計劃]‘表格必須由客戶填寫

註: 此乃中文譯本，一切以英文為準。

－ － －完 － － －