**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

| | | | |
|---|---|---|---|
| Attn: | All EDD & Honorable Advisors / EDDs / PSDDs / SDDs / DDs / MICs / Agency Leaders / Financial Planners (Hong Kong and Macau) | From: | Angela Lau |
| Co/Dept: | Mr. Alger Fung / Ms. Alice Liang / Ms. Amy Chan / Ms. Melissa Wong / Mr. Louie Ho / All Department Heads / Heads of Agency Division / BPs / Call Centre | Dept: | Proposition Planning & Activation |
| Date: | 20 Feb 2025 | Total page: | 23 |

BEYOND NUMBER ONE 客戶為先 卓越領先

**Subject: A250221 友邦香港及澳門產品及服務意見調查**
**AIAHK & Macau Proposition (Product & Service) Feedback Survey**




"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

我們本著以客戶為中心的理念，積極聆聽、創新，務求開發具吸引力的產品及貼心服務來滿足客戶的需要。作為客戶可信賴的人生夥伴，我們希望更深入瞭解他們想法和見解。為此, 我們將於 2025 年 2 月 24 日至 2025 年 3 月 14 日期間推出一個特選客戶的線上調查，誠邀您的客戶抽出幾分鐘時間與我們分享產品及相關增值服務的體驗。為答謝客戶寶貴意見，我們亦會為完成是次問卷首 500 位的特選客戶送上$50 港元/澳門幣/人民幣 電子禮券一張。敬請把握機會鼓勵客戶參與。

| 特選客戶的線上調查 | |
|---|---|
| **特選客戶** | 符合特選客戶的標準*:<br>• 過往十年有購買個人人壽新保單*並生效的香港及澳門客戶(包括抵港抵澳內地人仕) ; 及<br>• 已向公司提供有效電郵地址; 及沒有選擇拒收訊息及以中文接收資訊<br>特選客戶名單 ( 附錄 1 ) 將於2025 年 2 月20 日上載至eAC<br>請登入 eAC > 競賽報告 > 推廣計劃 > 客戶名單(其他資訊) > 友邦香港及澳門產品及服務意見調查- 特選客戶名單<br><br>註:<br>• *於 2015 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間有購買個人人壽新保單並持有有效保單之客戶 |
| **問卷調查** | • 推廣電郵 (直接由 AIA 發出)：由 2025 年 2 月 24 日發出 (附錄 3)<br>• 問卷填寫日期：2025 年 2 月 24 日至 2025 年 3 月 14 日 (附錄 5)<br>• 得獎結果: 於 2025 年 4 月 17 日或之後上載至 eAC (附錄 2)<br>• 禮品發送: 於 2025 年 4 月 23 日或之後透過電郵發出 |
| **參加方法** | 特選客戶於 2025 年 2 月 24 日至 3 月 14 日期間於指定連結完成問卷<br>1. 特選客戶收到由 AIA 發出的推廣電郵 (於最近提供之聯絡電郵地址)並點擊郵件內的問卷連結<br>2. 填寫完後按" 提交" 即可<br>註:<br>• 一切有關本活動的活動日期及時間均以 AIA 伺服器接收記錄為準。<br>• 每位特選現有客戶只限參加本活動 1 次及贏取獎品 1 次。<br><br>詳情請參閱活動之條款及細則 (附錄 4) |

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

| | |
|---|---|
| **其他注意事項** | • 財務策劃顧問不應利用 AIA「友邦香港及澳門產品及服務意見調查」來推動客戶投保或分散客戶的注意力，以免影響客戶決定。客戶在購買保險產品前，應按實際需要和負擔能力而投保。<br>• 香港及澳門財務策劃顧問只能於香港或澳門境內進行受規管活動。所有銷售活動及投保申請必須在香港或澳門境內進行。<br>• 財務策劃顧問必須遵守"為抵港抵澳內地人士銷售保險業務的營運指引"及"抵港內地人士認證手續之工作流程"。<br>• 於接觸保單持有人前，請您必須檢查保單持有人是否已選擇拒收訊息。如是，請勿在獲取客戶明確同意前進行直接促銷(包括促銷推廣活動的優惠)。<br>• 財務策劃顧問必須根據客戶實際需要而建議合適產品。如該產品屬於須要完成財務需要分析之產品財務策劃顧問必須於進行產品推介或銷售前與客戶完成相關之財務需要分析 。澳門區財務策劃顧問於進行所有產品推介/銷售前，必須與客戶完成相關之財務需要分析。<br>• 財務策劃顧問必須清楚理解產品特色，並在客戶查詢時提供正確之產品資訊，及與產品相關連的風險及主要不受保事項等。<br>• 完成調查時提供的優惠券僅用於向調查參與者表示感謝，不應被視為對任何在問卷中提及的保險產品之禮物、獎勵 或推薦您或任何人作出任何受規管活動。 |

## 活動名額有限，請盡快與客人聯絡及跟進！

如有任何疑問，營業主管請致電 (852) 3727 1529，或電郵至 mabel-ps.lee@aia.com 與產品方案策劃及推展部Mabel Lee查詢。

總監, 產品方案策劃及推展部主管
劉翩翩謹啟

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

Our customers are at the centre of everything we do. We actively listen, innovate, aiming to develop compelling products and tailored services that support customers' needs. As customer's trusted lifelong partner, we are keen to understand their experience better. We are now inviting your customers to spare a few minutes to share with us their feedback on our products and value-added services via a selected customers online survey from 24 February 2025 to 14 March 2025.

As a token of our appreciation, we will send a HK/MOP/ RMB $50 e-voucher to the first 500 selected customers who have completed the survey. Please grab this opportunity to encourage customers to participate.

| **Selected customers online survey** | |
|---|---|
| **Selected Customers** | Customers* who fulfil the following criteria:<br>• Hong Kong and Macau customers (including the MCV visiting HK and Macau) who have purchased Individual new policies in the past 10 years; and still effective<br>• with a valid email registered in AIA; and non opt-out; to receive communication in Chinese<br><br>Selected customer list (Appendix 1) will be available from 20 February 2025 on eAgency Corner (eAC) > Contests > Campaigns > Customer List (Info) > AIAHK & Macau Proposition (Product & Service) Feedback Survey - Selected Customer List<br><br>Notes:<br>*Customers who have purchased Individual new policies between 1 January 2015 - 31 December 2024 and still effective. |
| **Online Survey** | • eDM will be sent by AIA on 24 February 2025 (Appendix 3)<br>• Survey Period: from 24 February 2025 to 14 March 2025 (Appendix 5)<br>• Winner Result will be uploaded to eAC on or after 17 April 2025 (Appendix 2)<br>• E-voucher will be sent on or after 23 April 2025 through email |

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

| | |
|---|---|
| **Participation** | Selected customers can fill in the survey from 24 February 2025 to 14 March 2025 through the survey link<br>1. Selected customers receive the survey link from AIA email (sent to their latest contact email address) to enter the survey webpage<br>2. Click "提交" to submit the survey<br><br>Notes:<br>• All information date and time are subject to the system record of AIA.<br>• Each selected existing customer is only entitled to participate in this survey once and win prize once only.<br>For more details, please refer to the terms & conditions (Appendix 4) |
| **Other Points to Note** | • Financial Planners should not use the AIA " AIAHK & Macau Proposition (Product & Service) Feedback Survey " to push customers to apply insurance or to distract customers from making informed decision, and customer should consider their own suitability and affordability before purchasing insurance product.<br>• This campaign can only be promoted within Hong Kong or Macau territory. All solicitation activities and insurance application must be conducted in Hong Kong or Macau territory.<br>• Please follow the "Operating Guidelines For Agents On Dealing Insurance Business With Applicants/Policyowner from MCV Business" and "Guidelines for Sales and Marketing to MCV Business prospects".<br>Before contacting the policyholder, please check whether the policyholder is on the opt-out list or not. If yes, please do not conduct direct marketing before obtaining explicit consent from customers (including the promotional activities).<br>• Financial Planners must recommend product to customers based on the customer's actual need. If the product concerned requires the completion of Financial Needs Analysis, Financial Planners must complete such analysis with customers before product recommendation /solicitation. Financial Planners in Macau must complete Financial Need Analysis with customers before all product recommendation/ solicitation.<br>• Financial Planners must familiarize with the product features, and explain clearly the key product features, risks and exclusions to customers upon receipt of customers' |

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

| | |
|---|---|
| | enquiries.<br>• The coupon provided upon completing the survey is solely to express appreciation to survey participants, and it should not be considered a gift, reward for inducing regulated activities, or referral for any mentioned insurance products. |

## Limited quota available! Please contact your customers now!

For enquiries, agency leaders may call Mabel Lee of Proposition Planning & Activation at (852) 3727 1529, or email to mabel-ps.lee@aia.com.

Best regards,



Angela Lau
Director, Head of Proposition Planning & Activation

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

## 附錄 1: 營業員專頁 (eAC) - 特選客戶名單 (上載日期：2025年2月20日)

## Appendix 1: Agency Corner (eAC) – Selected Customer List (Upload date: 20 February 2025)




"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

## 附錄 2: ：營業員專頁 (eAC) - 得獎客戶名單 (上載日期：2025年4月17日)

## Appendix 2: Agency Corner (eAC) –Winner List (Upload date: 17 April 2025)




"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

**附錄 3:** 推廣電郵 (直接由AIA發出予特選客戶)
**Appendix 3: Email sent by AIA to selected customers**




親愛的 Ms. Lee:

我們一直致力為客戶提供貼心的產品和服務。為更瞭解您的想法及需要，我們誠邀您於2025年3月14日或之前填寫一份簡短 的網上問卷，讓我們能把您的意見融入產品及服務設計之中。**我們將繼續不斷優化我們的產品及服務，滿足您不同的需要，助您實踐「健康長久好生活」**。

為答謝您的寶貴時間，首500位成功完成網上問卷的受邀客戶將會獲得 **$50港元 / 澳門幣 / 人民幣電子禮券1張。**

**立即填寫問卷**

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

## 附錄 4: 條款及細則
## Appendix 4: Terms and Conditions

1. AIA「產品及服務意見調查」(「問卷活動」) 由友邦保險(國際)有限公司 ( 根據百慕達法律註冊成立之有限公司)(「AIA」) 主辦。問卷日期為 2025 年 2 月 24 日至 2025 年 3 月 14 日(「活動期」)，並以香港時間及 AIA 之伺服器接收的時間作準。只要參加本問卷活動，參加者即被視作已閱讀、明白並同意遵守所有條款及細則。
2. 問卷活動只限收到相關問卷電郵的香港及澳門特選客戶(「合資格參加者」)參加。
3. 每位合資格參加者最多只可參加問卷活動 1 次及最多獲取獎品 1 份。
4. 首 500 位完成是次問卷活動的合資格參加者(「得獎者」)將可獲得$50 港元/澳門幣/人民幣電子禮券一張(「獎品」)。
5. 參加問卷活動並不保證可獲得獎品。
6. 參加者須承諾及保證所有填寫或提交之資料均為真實且正確，亦沒有冒用或盜用任何第三者之資料。
7. AIA 之財務策劃顧問及 AIA 之僱員不可參加本問卷活動。
8. AIA 並非獎品之供應商，故不會承擔有關獎品之任何責任。由獎品引起的任何爭議均由得獎者和供應商直接解決。獎品之使用受限於供應商規定的條款和細則 ，包括因應最新防疫規定而作出之安排。
9. AIA 將於 2025 年 4 月 23 日或之後以電郵方式發送獎品派發詳情予得獎者。得獎者在領取獎品時必須持有有效的個人保單。不論任何原因，得獎者如沒有在指定領獎限期內領取獎品，其得獎資格將會被取消而不作另行通知。
10. 如因合資格參加者因違反本條款及細則或任何非法行為導致 AIA 或第三方損失，有關合資格參加者須負上一切責任。
11. 有關獎品換領電郵於送予得獎者後若有遺失或損毀，恕不補發。所有獎品不得轉讓、退換、兌換現金或任何其他產品。
12. 若本問卷活動因但不限於電腦病毒感染、蠕蟲或木馬程式、伺服器入侵、篡改、未經授權的干預、欺詐、技術故障或任何其他 AIA 控制以外的原因，而破壞或影響系統安全性、公平性、誠信及本問卷活動的正常運作，AIA 有權取消有關參加者的資格，而無須發出事先通知。
13. AIA 對本條款及細則擁有絕對解釋權。如有任何爭議，AIA 將擁有最終決定權。
14. 資料私隱原則聲明

    參加者只要參加本問卷活動，即表示同意遵守以上所有條款及細則及「AIA」資料私隱原則聲明，亦同意接收有關活動資訊，包括得獎通知。有關「AIA」資料私隱原則聲明，請參閱 https://www.aia.com.hk/zh-hk/privacy-statement.html 閣下的個人資料，會被用作於本問卷活動的行政用途，包括通知得獎者有關領獎事宜及於領獎時核實身份之用。

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

15. 本條款及細則受活動地點（香港或澳門）的法律約束和解釋。該地區的法院有非專有司法管轄權，以審理及裁決因本條款及細則而起或與之有關的任何爭議。
16. 完成調查時提供的優惠券僅用於向調查參與者表示感謝，不應被視為對任何在問卷中提及的保險產品之禮物、獎勵或推薦您或任何人作出任何受規管活動。

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

## 附錄 5：問卷 (有繁體及簡體中文)

## Appendix 5: Survey (Traditional and Simplified Chinese are available)



健康長久好生活

多謝您對友邦香港(AIA) 的支持! 我們本著以客戶為中心的理念，積極聆聽、創新，並開發具吸引力的產品及貼心服務來滿足您的需要。

作為您可信賴的人生夥伴，我們希望更深入瞭解您的想法和見解。誠邀您花幾分鐘時間參與線上問卷，分享您的意見。

感謝您抽出寶貴時間，讓您的意見能夠幫助我們提供更優質的產品及服務體驗，助您活出健康長久好生活。

此問卷為自願性質以及只用作意見調查之用，不應視為對任何在問卷中提及的保險產品之邀請、建議或推介，以及誘導或招攬您或任何人作出任何受規管活動。

< 上一頁　下一頁 >

* 如果您的親友請您推薦保險產品及相關增值服務 (例如：「AIA Vitality健康程式」、出院免找數服務、醫療支援服務等)，請問您推薦友邦香港(AIA) 的可能性有多大呢?

請您用0至10分評分，0分代表“完全沒有可能”，10分代表“非常有可能”。

*必答

| | 10-非常有可能 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0-完全沒有可能 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 推薦友邦香港(AIA) 的可能性 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

*單選題，請至少為 1 行選擇答案。*

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

* 回想您的友邦香港(AIA) 保險產品及相關增值服務 (例如：「AIA Vitality健康程式」、出院免找數服務、醫療支援服務等) 的保單，整體來說，請問您對這些保險產品有多滿意呢？

請您用0至10分評分，0分代表 "非常不滿意" ，10分代表 "非常滿意" 。

*必答

| | 10-非常滿意 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0-非常不滿意 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 對這些保險產品的滿意度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

*單選題，請至少為 1 行選擇答案。*

* 當問及您向親友推薦友邦香港(AIA) 的可能性有多大時，請問您給6分的主要原因是甚麼呢？

請盡量提供您給6分的具體原因或例子。這可以是任何與品牌、保險產品特點 / 服務範圍、投保 / 索償過程相關的例子。

[請把您的意見填寫在下列方格]

*必答

你的回應

2500

* 回想友邦香港(AIA) 的保險產品及相關增值服務 (例如：「AIA Vitality健康程式」、出院免找數服務、醫療支援服務等)，請問您有多同意以下的描述呢？

請您用0至10分評分，0分代表 "非常不同意" ，10分代表 "非常同意" 。

*必答

| | 10-非常同意 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0-非常不同意 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 友邦香港(AIA) 的保險產品及相關增值服務滿足我的需要 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 友邦香港(AIA) 的保險產品及相關增值服務物有所值 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 友邦香港(AIA) 提供不同種類的保險產品及相關增值服務 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 友邦香港(AIA) 的保險產品及相關增值服務具有其他公司沒有的獨特優點 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

*請為每行選擇一個答案。*

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

* 當提及到**醫療保障**及相關增值服務(例如：AIA Vitality 健康程式、出院免找數服務、醫療支援服務等)，請問您向親友推薦友邦香港(AIA) 的可能性有多大呢?

請您用0至10分評分，0分代表“完全沒有可能”，10分代表“非常有可能”。

*必答

| | 10-非常有可能 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0-完全沒有可能 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 推薦友邦香港(AIA) 的可能性 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

*單選題，請至少為 1 行選擇答案。*

* 當提及到**醫療保障**及相關增值服務(例如：AIA Vitality 健康程式、出院免找數服務、醫療支援服務等)，您表示向親友推薦友邦香港(AIA) 的可能性是9分，請問主要原因是甚麼呢？

請盡量提供具體原因或例子，這可以是任何與品牌、保險產品特點/服務範圍、投保/索償過程相關的例子。

[請把您的意見填寫在下列方格]

*必答

你的回應

*2500*

* 整體來說，請問您對友邦香港(AIA) 的**醫療保障**及相關增值服務(例如：AIA Vitality 健康程式、出院免找數服務、醫療支援服務等)有多滿意呢？

請您用0至10分評分，0分代表“非常不滿意”，10分代表“非常滿意”。

*必答

| | 10-非常滿意 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0-非常不滿意 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 對友邦香港(AIA) 的**醫療保障**及相關增值服務(例如：AIA Vitality 健康程式、出院免找數服務、醫療支援服務等)的滿意度 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

*單選題，請至少為 1 行選擇答案。*

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo



* 回想您持有的友邦香港(AIA)醫療保障，您有多同意以下的描述呢？
請您用0至10分評分，0分代表"非常不同意"，10分代表"非常同意"。
*必答

| | | 10-非常同意 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0-非常不同意 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 我的醫療保障具有其他公司沒有的獨特優點 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 我的醫療保障具有全面的保障條款/範圍 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 我的醫療保障滿足我不同的需要 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 我的醫療保障物有所值 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

請為每行選擇一個答案。

* 當問及您有多同意「AIA醫療保障的產品及相關增值服務物有所值」的描述時，請問您給6分的主要原因是甚麼呢？
請盡量提供具體原因或例子。這可以是任何與品牌、保險產品特點 / 服務範圍、投保 / 索償過程相關的例子。
[請把您的意見填寫在下列方格]
*必答

你的回應

2500

* 當您決定投保/購買友邦香港(AIA)醫療保障時，請排列出首 3 個對您來說是最重要的因素。(1 為最重要，如此類推)
*必答

| | | |
|---|---|---|
| 有多種產品 | 產品物有所值 | 1 |
| 產品提供有用的增值服務(例如：AIA Vitality 健康程式、出院免找數服務、醫療支援服務等) | 產品具有其他公司沒有的獨特優點 | 2 |
| 保障條款/範圍滿足我的需要 | 知名品牌 | 3 |
| 代理人（例如：業務代表/理財顧問/獨立理財顧問/銀行）提供良好的服務 | 其他因素 | |

請為每個等級選擇相應的項目。

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

* 這部分是有關保健醫療增值服務:

以下是一系列適用於友邦香港(AIA) 醫療保障相關的保健醫療增值服務^，請問您知不知道或有沒有使用過這些服務？

^相關保健醫療增值服務乃由第三方提供，並僅適用於合資格的產品。

*必答

| | | 我不知道這項服務 | 我知道這項服務但從沒有使用過 | 我使用過這項服務 | 不適用於我的保單 |
|---|---|---|---|---|---|
| 全助你<br>**香港:** 一站式腫瘤支援服務 (專屬服務大使聯繫跨專科團隊)<br>**中國內地:** 線上家庭醫生及為父母提供醫護家訪 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 專科醫療網絡 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 「AIA Vitality健康程式」 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 個人療程管理服務與復康管理 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 遙距視像醫療服務 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 健康導航大使 (提供一站式支援服務，由癌症診斷、治療至復康)<br>*只適用於癌症全方位保障3 / 癌症全方位明珠保障3 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 醫療費用預先批核及出院免找數服務 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 環球緊急支援服務 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ |

*請為每行選擇一個答案。*

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

* 請問您是透過以下哪些渠道得悉相關保健醫療增值服務？

*必答

| | 友邦香港(AIA)財務策劃顧問 | AIA+ 手機應用程式/ 網頁版 | 短訊 | 電郵 | 友邦香港(AIA)官方網站 | 其他渠道 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 專科醫療網絡 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 環球緊急支援服務 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

*請在每行選擇至少1個答案。*

* 請問您認為以下保健醫療增值服務有多大用處呢？

*必答

| | 非常有用 | 有用處 | 中立 | 沒太多用處 | 沒有用處 |
|---|---|---|---|---|---|
| 專科醫療網絡 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 環球緊急支援服務 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

*請為每行選擇一個答案。*

* 請問您未曾使用過以下保健醫療增值服務的主要原因是甚麼呢？

*必答

| | 不清楚這些服務的範圍 / 詳情 | 不清楚使用這些服務的流程和資格 | 我目前不需要這些服務，並會在以後考慮使用這些服務。 | 不需要這些服務，也不考慮使用 | 已在使用其他服務供應商所提供的附加保健醫療增值服務 | 其他原因 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 專科醫療網絡 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

*單選題，請至少為 1 行選擇答案。*

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

* 多謝使用我們的保健醫療增值服務。如有需要，您會再次使用我們以下的服務嗎？

*必答

| | | 如有需要，我會再次使用這項服務 | 我不會再次使用這項服務 |
|---|---|---|---|
| 環球緊急支援服務 | ● | ○ | ○ |

單選題，請至少為 1 行選擇答案。

* 很高興知道友邦香港(AIA) 的保健醫療增值服務^對您有用。

您希望友邦香港(AIA) 將來如何改善這些服務以提供更好的支援？

[請把您的意見填寫在下列方格]

^保健醫療增值服務乃由第三方提供，並僅適用於合資格的產品。

*必答

你的回應

2500

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

Club Alta Members only

* 以下是一系列適用於友邦峻宇會會員的尊尚禮遇，請問您知不知道或有沒有使用過這些服務？

[請選擇一個合適的選項]

^轉介服務由第三方提供。

*必答

| | 我不知道有這項禮遇 | 我知道有這項禮遇但從沒有使用過 | 我使用過這項禮遇 |
|---|---|---|---|
| 健康養生體驗：友邦峻宇養生庭養生體驗 | ○ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：個人稅務咨詢轉介服務^ | ○ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：個人法律咨詢轉介服務^ | ○ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：信託轉介服務^ | ○ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：遺囑撰寫轉介服務^ | ○ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：教育咨詢轉介服務^ | ○ | ○ | ○ |
| 生活品味體驗：尊屬活動及生活品味體驗 | ○ | ○ | ○ |

請為每行選擇一個答案。

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

* 請問您對以下友邦峻宇會的尊尚禮遇有多滿意呢？

[請選擇一個合適的選項]

*必答

| | | 非常滿意 | 滿意 | 中立 | 不太滿意 | 非常不滿意 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 生活品味體驗：尊屬活動及生活品味體驗 | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

*單選題，請至少為 1 行選擇答案。*

* 請問您認為以下友邦峻宇會的尊尚禮遇有多大用處呢？

[請選擇一個合適的選項]

^轉介服務由第三方提供。

*必答

| | | 非常有用 | 有用處 | 中立 | 沒太多用處 | 沒有用處 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 財富管理服務禮遇：信託轉介服務^ | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：遺囑撰寫轉介服務^ | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：教育咨詢轉介服務^ | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

*請為每行選擇一個答案。*

* 請問您未曾使用過友邦峻宇會的尊尚禮遇的主要原因是甚麼呢？

[請選擇一個合適的選項]

^轉介服務由第三方提供。

*必答

| | | 不清楚這些禮遇的服務範圍 / 詳情 | 我目前不需要這些禮遇服務，但會在以後考慮使用這些服務。 | 其他 |
|---|---|---|---|---|
| 財富管理服務禮遇：個人稅務咨詢轉介服務^ | ● | ○ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：個人法律咨詢轉介服務^ | ● | ○ | ○ | ○ |

*請為每行選擇一個答案。*

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo



* 多謝使用友邦峻宇會的尊尚禮遇。請問您會再次使用這些尊尚禮遇嗎？

^轉介服務由第三方提供。

*必答

| | 如有需要，我會再次使用這項服務 | 我不會再次使用這項服務 |
|---|---|---|
| 財富管理服務禮遇：信託轉介服務^ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：遺囑撰寫轉介服務^ | ○ | ○ |
| 財富管理服務禮遇：教育咨詢轉介服務^ | ○ | ○ |
| 生活品味體驗：尊屬活動及生活品味體驗 | ○ | ○ |

*請為每行選擇一個答案。*

* 很高興知道您使用過友邦峻宇會的尊尚禮遇。

您希望友邦峻宇會將來如何改善這些禮遇和服務以提供更好的支援？

[請把您的意見填寫在下列方格]

*必答

你的回應

2500

* 很遺憾知道您未來可能不會再使用以下友邦峻宇會的尊尚禮遇。

請問您未來不會再使用這些禮遇：生活品味體驗：尊屬活動及生活品味體驗, 財富管理服務禮遇：教育咨詢轉介服務的主要原因是什麼？

[請把您的意見填寫在下列方格]

*必答

你的回應

2500

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo

請問您目前持有以下哪些保險公司或金融機構的保單呢？
[請選擇所有合適的選項]

- [ ] 友邦香港 (AIA)
- [ ] 宏利 (Manulife)
- [ ] 保誠/英國保誠 (Prudential)
- [ ] 安盛 (AXA)
- [ ] 永明金融 (Sun Life)
- [ ] 蘇黎世 (Zurich)
- [ ] 富衛/ 安泰/ 大都會人壽 (FWD/ ING/ Metlife)
- [ ] 中國人壽 (China Life)
- [ ] 萬通/ 美國萬通 (YFLife/ Mass Mutual)
- [ ] 信諾環球保險 (CIGNA)
- [ ] 保柏 (Bupa)
- [ ] 周大福人壽 (改名前為富通保險) (CTFLife)
- [ ] 安達保險 (Chubb)
- [ ] 中銀集團保險 (BOCG Insurance)
- [ ] 中銀集團人壽 "中銀人壽" (BOC Life)
- [ ] 東亞銀行/ 東亞人壽保險 (BEA/ BEA Life)
- [ ] 花旗銀行 (Citibank)
- [ ] 大新銀行 (Dah Sing Bank)
- [ ] 滙豐保險/ 滙豐人壽保險 (HSBC/ HSBC Life)
- [ ] 恒生銀行 (Hang Seng Bank/ Hang Seng Life)
- [ ] 渣打銀行 (Standard Chartered)
- [ ] 星展銀行 (DBS Bank)
- [ ] 中信銀行(國際) (China CITIC Bank International)
- [ ] 交通銀行 (Bank of Communications)
- [ ] 保泰人壽 (Bowtie Insurance)
- [ ] Blue Insurance

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]

**AIA Hong Kong**
1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333
AIA.COM.HK

# Memo



請問您現時持有哪些保險產品呢？請包括所有您現時在不同保險公司或金融機構持有的保單。
[請選擇所有合適的選項]

- [ ] 意外保障
- [ ] 危疾保障
- [ ] 人壽保障
- [ ] 醫療保障
- [ ] 投資成分保險
- [ ] 儲蓄保險
- [ ] 其他保險

請問您目前的婚姻狀況是?
[請選擇一個合適的選項]

- ( ) 單身
- ( ) 已婚沒有孩子
- ( ) 已婚有孩子
- ( ) 離婚/ 分居
- ( ) 喪偶

請問您的稅前家庭每月所有來源總收入是多少？
[請選擇一個合適的選項]

- ( ) 港幣10,000 以下
- ( ) 港幣10,000 – 港幣19,999
- ( ) 港幣20,000 – 港幣39,999
- ( ) 港幣40,000 – 港幣59,999
- ( ) 港幣60,000 – 港幣79,999
- ( ) 港幣80,000 – 港幣99,999
- ( ) 港幣100,000 – 港幣129,999
- ( ) 港幣130,000 – 港幣159,999
- ( ) 港幣160,000 或以上

"We", "AIA", "AIA Hong Kong", "AIA Macau" or "the Company" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).
「我們」、「AIA」、「友邦香港」、「澳門友邦保險」或「本公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。



[AIA - INTERNAL]