

**「龍騰報喜」客戶推廣活動客戶獎賞派發及換領
常見問題**

1. 如何安排客戶獎賞換領？

(香港客戶)

答：獲得酒杯掛飾的客戶，酒杯掛飾將於 2012 年 5-6 月期間分批由快遞公司直接快遞予客戶，並由客戶簽收。發送快遞前，會有專人致電通知及確認收貨地址及時間。

獲得酒杯掛飾及「上海灘」龍香檳杯的客戶將於 5 月 17 日起收到客戶獎賞通知書，通知客戶所獲的獎賞。並於 6 月 30 日或之前分批由快遞公司直接快遞予客戶，並由客戶簽收。快遞公司會於送貨前致電客戶確認送貨地點，到時可確認送貨時間及日期或更改送貨地點，快遞公司將不會向客戶額外收費。

(海外客戶)

海外客戶會於 2012 年 5 月 28 日起收到客戶獎賞換領通知書。客戶必須於信上指定期間及地點換領獎賞。於香港換領獎賞的客戶必須於換領獎賞前兩天致電 AIA 客戶熱線(852) 2232 8888 確認換領地點。客戶換領獎賞時必須簽妥客戶獎賞通知書上確認收條。確認收條於換領禮品後會被收回及存檔，並於換領期過後六個月內消毀。所有資料只作核對用途並不會轉交第三者或業務代表。

海外客戶亦可授權第三者換領獎賞，客戶只需填妥換領信上的授權人姓名及簽署，並將通知書交予授權人於指定期間換領便可。授權人必須在確認收條上填寫姓名及身分證號碼及簽署，並於換領時出示身分證名文件核對身份。友邦並不會要求儲存身分證名文件副本。授權書於換領禮品後會被收回及存檔，並於換領期過後六個月內消毀。所有資料只作核對用途並不會轉交第三者或業務代表。

香港客戶獎賞換領地點：	北角「友邦財駿中心」 香港北角電氣道 183 號友邦廣場 12 樓 服務時間： 星期一至五上午 8 時 45 分至下午 6 時正 (星期六、日及公眾假期休息)
	尖沙咀「友邦接待中心」 九龍尖沙咀海港城港威大廈 1 座 27 樓 2702 室 服務時間： 星期一至五上午 8 時 45 分至下午 1 時正； 下午 2 時正至下午 6 時正 (星期六、日及公眾假期休息)

2. 客戶信上的參考編號，是否每封信都是不相同的？

答：每封客戶信上的參考編號都是獨有。

由於客戶資料會於發送客戶獎賞前整理及合併，正常情況下，客戶將只會收到一次通知信及一次禮品派送。如同一位客戶從多於一位業務代表購買超過一份保單並同時獲得客戶獎賞，客戶將收到超過一次通知信及客戶獎賞派送。

3. 客戶信上會顯示保單編號嗎？

答：客戶信上並不會顯示保單編號。

4. 收到「上海灘」龍香檳杯，但為什麼每隻香檳杯好像不一樣？

答：每一隻「上海灘」龍香檳杯都是經由工匠人手打造，所以每一隻香檳杯無論大小、顏色、高度及形狀都有其獨特性。

5. 收到「上海灘」龍香檳杯一對，但沒有我喜歡的顏色，可否更換？

答：所有「上海灘」龍香檳杯禮品套裝的顏色都是一式一樣的，所以是不可以更換顏色的。

香港客戶

6. 哪一家快遞公司負責送貨予香港客戶？

答：友邦已授權順豐速運 (SF Express)為今次「龍騰報喜」客戶推廣活動客戶獎賞之快遞公司。

7. 送貨地點是否只限於住宅區？

答：送貨地點並沒有限制，住宅區或工作地點均可(包括東涌；惟離島及馬灣除外)。

8. 是否有指定送貨時間？

答：送貨時間為星期一至六上午 9 時至晚上 8 時。

9. 收到客戶獎賞時，可以即時驗貨嗎？

答：是可以的，但快遞公司的派遞員一般不會等待客戶驗貨後才離開。

10. 收到通知信，但沒有確實送貨日期，請問什麼時候會通知確實送貨日期？

答：快遞公司會於送貨前致電客戶確認送貨時間及日期。由於反應熱烈，獎賞派遞需時，友邦已安排快遞公司儘量於六月底前派送所有獎賞。

11. 於上班時間沒有人登記地址，可否更改送貨地點？

答：快遞公司會於送貨前致電客戶確認送貨地點，到時可確認送貨時間及日期或更改送貨地點，快遞公司將不會額外收費。

12. 已收到通知書，但於 7 月仍未收到客戶獎賞，怎辦？

答：由於反應熱烈，獎賞派遞需時。客戶可致電 AIA 客戶熱線(852) 2232 8888，友邦會與快遞公司再核對客戶的資料，並安排快遞公司於一星期內派送獎賞。快遞公司會於送貨前致電客戶確認送貨時間及日期。

海外客戶

13. 已收到通知書，但未能在指定日期親身來香港，怎辦？

答：如未能親身換領，客戶可填妥換領信上的授權人姓名及簽署，並將通知書交予授權人於指定期間換領。授權人必須在確認收條上填寫姓名及身分證號碼及簽署，並於換領時出示身分證名文件核對身份。友邦並不會要求儲存身分證名文件副本。授權書於換領禮品後會被收回及存檔，並於換領期過後六個月內消毀。所有資料只作核對用途並不會轉交第三者或業務代表。

14. 換領客戶獎賞時，可否以換領信副本換領？

答：(同上)

15. 可否提早或延遲換領客戶獎賞？

答：惟貨源問題，客戶只能於指定期間到換領地點換領禮品。客戶可於指定期間授權第三者代領 (請參閱 FAQ #13)。

16. 遺失了客戶獎賞換領信，可否補發？

答：請致電 AIA 客戶熱線(852) 2232 8888，並留下姓名、身份證明文件編號、聯絡地址、任何一張保單號碼及通知信右上角列明的參考編號(如有)，友邦會儘快查證及回覆。如屬實，友邦會儘快補發客戶獎賞換領信。

17. 如海外客戶提供香港送貨地址，可否代為安排快遞服務？

答：請致電 AIA 客戶熱線(852) 2232 8888。

18. 如何前往換領地點？

答：北角「友邦財駿中心」位於香港北角電氣道 183 號友邦廣場 12 樓，客戶可於炮台山港鐵站 A 出口步行前往。

尖沙咀的「友邦接待中心」位於海港城港威大廈 1 座 27 樓 2702 室，客戶可於尖沙咀港鐵站 A 出口步行前往。

19. 如客戶換領獎賞時沒有足夠存貨怎辦？

答：換領獎賞必須於兩天前致電友邦熱線電話預留獎賞，友邦可以現在為您預留獎賞，請於兩天後再來換領獎賞。