

Celcom-BIMA Offer: Complimentary term life insurance (FAQ)

Tawaran Celcom-BIMA: Polisi Insurans Hayat Percuma (Soalan Lazim)

I. What is the Celcom-BIMA Offer and how is it different from traditional insurance?

Celcom is working with Milvik Malaysia Sdn.Bhd. (hereinafter known as “BIMA”) to offer an innovative life insurance program delivered using the mobile phone, FREE for the first 5,000 Celcom customers. Designed to be highly inclusive and simple to understand, it is a new program offered in Malaysia with the support of BIMA, a global leader in mobile-enabled insurance services.

The term life insurance policy is provided by BIMA and underwritten by Allianz Life Insurance Malaysia Berhad as a special opening offer exclusively for Celcom customers.

There are a few features which distinguish BIMA’s program from traditional insurance:

- ✓ Simple: Product features, terms and conditions are easy to understand
- ✓ Caring: Minimal exclusions, with no waiting period, health checkups or documents required
- ✓ Digital: No paperwork required to register or activate the service, as registration and service is enabled via mobile phone or online

Apakah itu Tawaran Celcom-BIMA dan bagaimanakah ia berbeza dengan insurans tradisional?

Celcom bekerjasama dengan Milvik Malaysia Sdn.Bhd. (selanjutnya dikenali sebagai “BIMA”) untuk menawarkan program insurans hayat inovatif yang disampaikan melalui talian mudah alih, PERCUMA untuk 5,000 pelanggan Celcom yang pertama. Direka untuk semua golongan dan mudah difahami, ia merupakan program baru yang ditawarkan di Malaysia dengan sokongan BIMA, peneraju global dalam perkhidmatan insurans melalui talian mudah alih.

Polisi insurans hayat ini disediakan oleh BIMA dan ditaja jamin oleh Allianz Life Insurance Malaysia Berhad sebagai tawaran istimewa khas untuk pelanggan Celcom.

Terdapat beberapa ciri yang membezakan program BIMA daripada insurans tradisional:

- ✓ Mudah: Ciri produk, terma dan syarat mudah difahami.
- ✓ Prihatin: Pengecualian yang minimum, tanpa tempoh menunggu, pemeriksaan kesihatan atau dokumen diperlukan.
- ✓ Digital: Tiada dokumen diperlukan untuk mendaftar dan mengaktifkan perkhidmatan, kerana pendaftaran dan pengaktifan boleh dilakukan melalui telefon mudah alih atau dalam talian.

2. What are the benefits of the Celcom-BIMA Offer?

We are currently offering an exclusive opening offer of FREE term life insurance for three (3) months with a cover of RM 20,000 to loyal Celcom customers. This is limited exclusively to the first 5,000 Celcom customers who successfully register and activate the product during the campaign period (August 10th – November 9th 2018).

This life insurance benefit amount will be paid out as a lump sum in the event of death of the insured

person, which can help to support lost income or funeral costs.

In the near future, a wider range of insurance benefits will be made available to Celcom customers as affordable paid services as well.

Apakah faedah-faedah yang terdapat dalam Tawaran Celcom-BIMA?

Pada masa ini, kami menawarkan tawaran eksklusif insurans hayat PERCUMA selama tiga (3) bulan dengan perlindungan sebanyak RM 20,000 kepada pelanggan Celcom yang setia. Ini terhad secara eksklusif kepada 5,000 pelanggan Celcom pertama yang berjaya mendaftar dan mengaktifkan produk ini semasa tempoh kempen berlangsung (10 Ogos - 9 November 2018).

Amaun manfaat insurans hayat ini akan dijelaskan semuanya sekaligus dalam satu pembayaran andainya berlaku kematian kepada orang yang diinsuranskan, yang boleh membantu untuk menampung kehilangan punca pendapatan atau kos pengebumian.

Dalam masa terdekat, pelbagai manfaat insurans akan disediakan kepada pelanggan Celcom sebagai perkhidmatan berbayar yang berpatutan.

3. Who is Celcom working with for this complimentary term life insurance product and how does the partnership work?

Celcom is partnering with BIMA, a global leader in mobile-enabled insurance, to bring this groundbreaking insurance service to Malaysia.

BIMA collaborates with insurance companies to develop and deliver innovative insurance and health services, serving as the primary point of contact for customers from registration to claims. Based in Sweden, BIMA has reached over 26 million customers across 15 countries worldwide, and is now working with Celcom to launch its new operations in Malaysia.

Complimentary Term Life Insurance from BIMA is underwritten by Allianz Life Insurance Malaysia Berhad, a leading licensed life insurance company in Malaysia and part of the Allianz Group.

Siapakah rakan niaga Celcom dalam penawaran insurans hayat percuma ini dan bagaimanakah usaha sama itu berjalan?

Celcom bekerjasama dengan BIMA, peneraju global dalam insurans melalui talian mudah alih, untuk membawa perkhidmatan insurans ini ke Malaysia.

BIMA bekerjasama dengan syarikat-syarikat insurans untuk membangun dan menyampaikan perkhidmatan insurans dan kesihatan yang inovatif, dan juga berfungsi sebagai penghubung bagi pelanggan, daripada pendaftaran sehinggalah kepada tuntutan. Berpengkalan di Sweden, BIMA telah mencapai lebih daripada 26 juta pelanggan di 15 negara di seluruh dunia, dan kini bekerjasama dengan Celcom untuk melancarkan operasi barunya di Malaysia.

Insurans hayat percuma daripada BIMA ini ditaja jamin oleh Allianz Life Insurance Malaysia Berhad, sebuah syarikat insurans hayat berlesen terkemuka di Malaysia dan sebahagian daripada Allianz Group.

4. Who should I liaise with for any claims, emergencies or queries?

Please call BIMA's hotline, 03 20225555, anytime between 10am-7pm (Monday-Friday). You may also email BIMA at info@bima.com.my for a response within 1 working day.

Siapakah yang saya perlu hubungi untuk urusan tuntutan, kecemasan dan sebarang pertanyaan?

Sila hubungi talian hotline BIMA, 03 20225555, pada bila-bila masa di antara pukul 10 pagi hingga 7 malam (Isnin-Jumaat). Anda juga boleh menghantar e-mel kepada info@bima.com.my untuk respon dalam tempoh 1 hari bekerja.

5. What are the eligibility requirements to subscribe for the Celcom-BIMA Offer?

All active Celcom customers aged from 18-50 years old (Malaysian citizens or residents with a valid NRIC customers) may register for the complimentary term life insurance. Please note that insurance coverage is not applicable for people on full-time military service. All eligible customers may register under the program as per process described in FAQ #16.

Apakah syarat kelayakan untuk melanggan Tawaran Celcom-BIMA?

Semua pelanggan Celcom yang aktif berumur 18-50 tahun (warganegara Malaysia atau penduduk tetap yang mempunyai kad pengenalan yang sah) boleh mendaftar untuk insurans hayat percuma. Sila ambil perhatian bahawa perlindungan insurans tidak boleh didaftarkan untuk individu dalam perkhidmatan tentera sepenuh masa. Semua pelanggan yang layak boleh mendaftar di bawah program ini mengikut proses yang diterangkan dalam Soalan Lazim # 16.

6. Do I have to go for medical checkup and provide documentation on my health condition if I want to subscribe for this offer?

No medical checkup or documentation on health condition is required to subscribe.

Adakah saya perlu menjalani pemeriksaan kesihatan dan menyediakan dokumentasi keadaan kesihatan saya untuk melanggan tawaran insurans hayat ini?

Anda tidak perlu menjalani sebarang pemeriksaan kesihatan atau mengemukakan sebarang dokumen berkenaan keadaan kesihatan untuk melanggan.

7. Is there an age limit to subscribe for the Celcom-BIMA Offer?

18-50 years old.

Adakah terdapat had umur untuk melanggan program Celcom-BIMA?

18-50 tahun.

8. What is the claim process like?

Your nominated claimant will need to contact BIMA by calling 03 20225555 (Mondays-Fridays, 10am-7pm) or over email at info@bima.com.my to notify us of the claim within thirty (30) days of the incident.

BIMA will then support/guide you through the documents required for submission within ninety (90) days of the incident. These primarily include documents which demonstrate 1) proof of identity (e.g. copy of customer and beneficiary NRIC) as well as 2) proof of the event (death).

Bagaimanakah proses untuk membuat tuntutan?

Penerima manfaat yang dinamakan oleh anda perlu menghubungi BIMA melalui talian 03 20225555 (Isnin-Jumaat, 10 pagi-7 malam) atau melalui e-mel di info@bima.com.my untuk memaklumkan BIMA akan tuntutan tersebut dalam masa 30 hari daripada tarikh kematian.

BIMA kemudian akan memaklumkan apakah dokumen yang diperlukan untuk diserahkan dalam masa 90 hari dari kejadian tersebut. Ini terutamanya termasuk dokumen yang menunjukkan 1) bukti pengenalan diri (cth: Salinan Kad Pengenalan pelanggan dan penerima manfaat) serta 2) bukti peristiwa (kematian).

9. How long will it take to process my claim and what is the mode of payment from BIMA?

Claims are typically processed within fourteen (14) working days once full documentation is received. Payment may be made via bank account transfer or cheque.

Berapa lamakah jangka masa yang diambil untuk memproses tuntutan, dan bagaimanakah bayaran tuntutan dijelaskan oleh BIMA?

Tuntutan biasanya akan diproses dalam empat belas (14) hari berkerja sebaik sahaja dokumen lengkap diterima. Bayaran tuntutan akan dijelaskan samada melalui pindahan akaun bank atau cek.

10. In the event something happens to me and I can't make the claim, can a third party make it on my behalf?

Yes, your nominated claimant should make the claim.

Andai sesuatu berlaku pada saya dan saya tidak dapat membuat tuntutan, bolehkah pihak ketiga membuat tuntutan bagi pihak saya?

Ya, penerima manfaat yang dinamakan anda boleh membuat tuntutan itu.

11. What will happen if I change my mobile number or port out to another network?

Customers are no longer eligible for complimentary term life insurance from BIMA if they change to a different network or mobile number.

Apa akan berlaku andainya saya menukar nombor talian mudah alih saya atau saya bertukar keluar ke rangkaian telco lain?

Anda tidak lagi layak untuk menikmati insurans hayat percuma daripada BIMA andainya anda menukar nombor talian mudah alih atau bertukar keluar ke rangkaian telco lain.

12. If I am not a Malaysian citizen can I get this free term life insurance policy?

Yes, Malaysian citizens and residents with a valid NRIC number can apply for this policy.

Jika saya bukan warganegara Malaysia, bolehkah saya menikmati tawaran percuma polisi insurans hayat ini?

Boleh, warganegara Malaysia dan penduduk tetap yang memiliki Kad Pengenalan yang sah layak untuk menikmati polisi ini,

13. Can I transfer my policy to a third party?

Your policy is exclusively for you and so it may not be transferred to another person.

Bolehkah saya memindahkan polisi saya kepada pihak ketiga?

Polisi anda adalah eksklusif untuk anda dan ia tidak boleh dipindahmilik kepada orang lain.

14. Will I be covered outside of Malaysia?

You may be eligible to make a claim if an event happens outside of Malaysia, as long as appropriate documentation can be submitted.

Adakah saya akan dilindungi polisi ini di luar Malaysia?

Anda layak untuk membuat tuntutan andai berlaku sebarang insiden di luar Malaysia, selagi semua dokumen yang berkenaan boleh dikemukakan.

15. What's the complimentary insurance campaign duration?

The complimentary offer is available for a total of three (3) months.

Berapa lamakah tempoh polisi insurans percuma ini?

Tawaran percuma ini adalah untuk tempoh tiga (3) bulan.

16. How can I sign up and secure insurance coverage?

Our complimentary term life insurance works in 3 simple steps:

1. Registration: Celcom customers may register their interest by sending “ONLIFE” over SMS to 28889. BIMA will contact interested customers within four (4) working days to explain the free life insurance policy and register the customers by collecting their personal information required for the free life insurance policy such as full name, NRIC no, and a correspondence address in Malaysia and a valid email address.

2. Activation: Successfully registered customers will have their policy activated for a period of three (3) months. They will also receive an email with a summary of their registered details, along with further instructions on the nomination of an individual to make a claim.

3. Service Assistance: Customers and/or their claimants may contact BIMA at the above-listed hotline number and email address for any questions or to make a claim.

Bagaimanakah caranya untuk mendaftar dan mendapat perlindungan insurans ini?

Tawaran insurans hayat percuma kami dapat dinikmati dalam 3 langkah mudah:

1. Pendaftaran: Pelanggan Celcom boleh mendaftar minat dengan menghantar "ONLIFE" melalui SMS kepada 28889. BIMA akan menghubungi pelanggan yang berminat dalam masa empat (4) hari bekerja untuk menerangkan tentang polisi insurans hayat percuma dan mendaftar pelanggan dengan mengumpul maklumat peribadi mereka yang diperlukan untuk polisi insurans hayat percuma tersebut seperti nama penuh, nombor kad pengenalan dan alamat surat-menyurat di Malaysia dan alamat e-mel yang sah.

2. Pengaktifan: Bagi pelanggan yang berjaya mendaftar, polisi mereka akan diaktifkan untuk tempoh tiga (3) bulan. Mereka juga akan menerima e-mel dengan ringkasan butir-butir pendaftaran mereka, bersama-sama dengan arahan selanjutnya mengenai penamaan seseorang individu sebagai penerima manfaat untuk membuat tuntutan nanti.

3. Bantuan Perkhidmatan: Pelanggan dan/atau penerima manfaat mereka boleh menghubungi BIMA di nombor hotline dan alamat e-mel yang disenaraikan di atas untuk sebarang pertanyaan atau membuat tuntutan.

17. What are the details of the coverage under the Campaign?

Customers are covered for a total of RM 20,000 over a 3 month period. This benefit amount will be paid out as a lump sum in the event of death of the insured customer.

Benefits of the complimentary term life insurance from BIMA are as follows:

- Coverage: RM 20,000 in the event of death
- Cover period: 3 months
- Cost: FREE
- Eligibility: Active Celcom subscribers with a valid NRIC aged from 18-50 years old (not on full-time military service)
- Excluded conditions: None

Additional terms and conditions may be located in the Certificate of Insurance in Celcom website.

Apakah butir-butir terperinci kempen perlindungan percuma ini?

Pelanggan akan mendapat perlindungan berjumlah RM 20,000 untuk tempoh 3 bulan. Amaun manfaat ini akan dijelaskan sekaligus jumlah keseluruhannya dalam satu bayaran andainya berlaku kematian kepada pelanggan yang diinsuranskan.

Faedah insurans hayat percuma dari BIMA adalah seperti berikut:

- Liputan: RM 20,000 sekiranya berlaku kematian
- Tempoh perlindungan: 3 bulan
- Kos: PERCUMA
- Kelayakan: Pelanggan Celcom yang aktif dengan Kad Pengenalan yang sah berumur 18-50 tahun (bukan di dalam perkhidmatan ketenteraan sepenuh masa)
- Keadaan Pengecualian Perlindungan: Tiada

Terma dan syarat tambahan boleh didapati pada Sijil Insurans di laman web Celcom.

18. When will my policy be activated upon successful policy registration?

Your policy will be activated immediately with coverage commencing upon successful registration. BIMA will send you a welcome email confirming your insurance cover start date and end date for your records.

Bilakah polisi saya akan diaktifkan setelah pendaftaran polisi berjaya?

Polisi anda akan diaktifkan dengan serta-merta dengan perlindungan bermula sebaik sahaja pendaftaran berjaya. BIMA akan menghantar e-mel alu-aluan memaklumkan tarikh mula dan tarikh akhir perlindungan anda untuk anda simpan.

19. How will I know if my registration is successful or if my policy is activated?

You will be informed by BIMA's representative as part of the registration process. BIMA will also send you a welcome email confirming your successful registration and activation.

Bagaimana saya akan tahu sama ada pendaftaran saya berjaya atau jika polisi saya telah diaktifkan?

Anda akan dimaklumkan oleh wakil BIMA sebagai sebahagian daripada proses pendaftaran. BIMA juga akan menghantar e-mel alu-aluan memaklumkan pendaftaran dan pengaktifan anda telah berjaya.

20. If an unfortunate event happens to me after successful policy registration, can my family immediately claim for the RM20,000 coverage?

Upon successful registration and activation, you should nominate your preferred claimant(s) using the "Instruction to Pay" form, which BIMA will send to you as part of the welcome email. Your nominated claimant will be able to make a claim immediately after a claimable event happens.

In the absence of a nominated claimant, the insurance benefit may be claimed by the lawful executor or administrator of the Life Assured's estate, or else your immediate family (spouse, child or parent) in accordance with Section 6 of the Distribution Act 1958.

Andainya saya ditimpa musibah selepas berjaya mendaftar polisi, bolehkah keluarga saya segera menuntut manfaat perlindungan insurans RM20,000?

Apabila pendaftaran dan pengaktifan berjaya, anda dikehendaki menamakan penerima manfaat pilihan anda menggunakan borang "Arahan untuk Bayar", yang akan dihantar kepada anda sebagai sebahagian daripada e-mel alu-aluan. Penerima manfaat yang dinamakan oleh anda akan dapat membuat tuntutan segera seandainya insiden yang membenarkan tuntutan dibuat berlaku.

Sekiranya tiada penerima manfaat yang dinamakan, manfaat perlindungan insurans boleh dituntut oleh wasi atau pentadbir yang sah bagi harta-harta pemegang polisi insurans hayat, atau keluarga terdekat

anda (pasangan, anak atau ibu bapa) mengikut Seksyen 6 Akta Pengagihan 1958.

21. What will happen after the 3-month free period ends?

After the 3-month free period ends, Celcom customers will have the opportunity to purchase a similar or upgraded Life insurance policy at a very affordable price. Customers will be contacted by BIMA to share more information about this paid product offer.

Apa yang akan berlaku selepas tempoh percuma selama 3 bulan berakhir?

Selepas tempoh percuma selama 3 bulan berakhir, pelanggan Celcom akan berpeluang untuk membeli polisi insurans hayat yang sama atau dinaik taraf pada harga yang sangat berpatutan. Pelanggan akan dihubungi oleh BIMA untuk berkongsi lebih banyak maklumat mengenai tawaran produk berbayar ini.

22. Will I be charged automatically to a paid policy after the end of the 3-month free period?

No, there is no auto upgrading. Celcom customers will have the freedom to purchase a similar or upgraded Life insurance policy at a very affordable price.

Adakah saya akan dikenakan bayaran secara automatik kepada polisi berbayar selepas berakhirnya tempoh percuma 3 bulan?

Tidak, tidak ada pembayaran automatik. Pelanggan Celcom akan diberi pilihan untuk membeli polisi insurans hayat yang sama atau dinaik taraf pada harga yang sangat berpatutan.

23. Once the 3-month free period ends, is there a grace period that I will still be covered for?

There is no grace period after the 3-month free period ends.

Apabila tempoh percuma 3 bulan berakhir, adakah sebarang tempoh bertenang yang mana saya masih akan dilindungi?

Tiada tempoh bertenang setelah tempoh percuma 3 bulan berakhir.

24. Can I choose a different insurance policy under the Celcom-BIMA Offer?

There is currently only one insurance policy available for the complimentary campaign exclusively for Celcom customers. After the campaign ends, customers will have options to choose different Life insurance cover amounts, or even other types of insurance as well.

Bolehkah saya memilih polisi insurans yang berbeza di bawah Tawaran Celcom-BIMA?

Pada masa ini hanya terdapat satu polisi insurans untuk kempen percuma eksklusif untuk pelanggan Celcom. Selepas kempen berakhir, pelanggan akan mempunyai pilihan untuk memilih jumlah perlindungan insurans yang berbeza, atau juga jenis insurans lain.

