



## Soalan Lazim: Insurans Hayat BIMA:

### Produk dan Langganan

#### 1. Berapakah jenis produk ditawarkan oleh e-insurans ini?

BIMA memperkenalkan produk yang menawarkan manfaat sekiranya berlaku kematian. 4 pelan disediakan untuk pelanggan. Premium adalah bergantung kepada pelan yang dipilih.

Pelan	Premium Bulanan (RM)	Jumlah Perlindungan (RM)
BIMA5	5.00	20,000
BIMA10	10.00	40,000
BIMA15	15.00	60,000
BIMA25	25.00	100,000

Jadual di atas menunjukkan manfaat yang dibayar sekiranya premium penuh dibayar. Jika hanya sebahagian daripada premium dibayar dalam sebulan, manfaat bagi bulan berikutnya akan berkadar dengan bahagian premium yang dibayar. Produk ini diunderait oleh Allianz Life Insurance Malaysia Bhd (104248-X) (dilesen di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan dikawal oleh Bank Negara Malaysia). Allianz Life Insurance Malaysia Bhd telah melantik BIMA sebagai ejen tunggal untuk mentadbir produk ini, termasuk langganan, pembatalan, pengurusan tuntutan dan perkhidmatan pelanggan.

#### 2. Bagaimanakah saya mendaftar produk ini?

Pelanggan boleh mendaftar produk kami melalui cara berikut:

- Anda boleh mendaftar melalui **365\*7\*1#**, atau secara online melalui laman web kami [www.bima.com.my](http://www.bima.com.my) dan anda juga boleh buat panggilan ke BIMA hotline **03 20225555**.
- Secara alternatif, anda boleh memilih perkhidmatan SMS (**Hantarkan "ON" ke 29999**) atau WhatsApp (**Hantarkan "ON" ke BIMA's WhatsApp nombor 03 2022 5555**) dan khidmat pelanggan kami akan hubungi anda untuk pendaftaran seterusnya.

#### 3. Siapakah yang layak mendaftar insurans hayat BIMA?

- Pelanggan Celcom yang berumur 18-50 tahun (berdasarkan umur harijadi yang terdekat), dengan NRIC/pasport yang tinggal di Malaysia. Setiap pemegang nombor tersebut hanya layak membeli satu polisi tersebut.
- Tidak menghidapi atau dirawat untuk penyakit kanser peringkat 3 atau 4, serangan jantung /penyakit jantung/strok yang menyebabkan tanda kekal, kegagalan/kerusakan fungsi organ, atau dijangkiti apa-apa penyakit serius (dengan jangka hayat di bawah 12 bulan) semasa pendaftaran.

#### 4. Bagaimanakah saya menyemak sama ada polisi berkuatkuasa?

Terdapat beberapa cara untuk menyemak status polisi anda:

- Anda akan menerima mesej pengesahan semasa pendaftaran.
- Sila dial \*365\*7\*4# untuk menyemak status pembayaran anda untuk bulan semasa. Sekiranya anda membuat sebarang pembayaran dalam bulan semasa, perlindungan anda akan berkuatkuasa pada bulan berikutnya.
- Hubungi kami di **03 2022 5555** dan khidmat pelanggan kami akan membantu anda.

#### 5. Sekiranya saya tidak menerima pengesahan pendaftaran, adakah saya masih akan mendapat polisi insurans dan memulakan pembayaran?

Tidak.

Sebaik sahaja anda mendaftarkan butiran anda, anda perlu mengesahkan pendaftaran anda dengan mendial \*365\*7\*2#. Pembayaran premium dan pengaktifan polisi hanya akan bermula setelah pengesahan berjaya.

#### 6. Apa yang akan berlaku jika butiran pendaftaran didapati salah?

Semasa proses pendaftaran, adalah penting untuk memastikan butir-butir yang diberikan adalah tepat dan benar. Sekiranya pelanggan ingin mengemaskini atau menyemak butiran, pelanggan boleh hubungi kami di 03 2022 5555 atau email kami di [info@bima.com.my](mailto:info@bima.com.my). Ini adalah untuk mengelakkan isu semasa tuntutan manfaat.

#### 7. Adakah saya dilindungi di luar Malaysia?

BIMA masih akan melindungi anda sekiranya berlaku kemalangan di luar Malaysia. Untuk tujuan tuntutan, pewaris dihendaki mendaftarkan kematian pemegang polisi di Malaysia dan hantarkan sijil kematian dengan dokumen yang diperlukan.

## Pembayaran

#### 8. Berapa bayaran akan ditolak setiap minggu mengikut pelan saya?

Untuk pelanggan prabayar, bayaran akan ditolak daripada baki anda mengikut pelan yang dipilih pada masa pendaftaran.

Jumlah Perlindungan (RM)	Premium dengan (RM)	Tolakkan Bulanan dengan (RM)	Tolakkan Mingguan (RM)
20,000	5.00	5.00	1.25
40,000	10.00	10.00	2.50
60,000	15.00	15.00	3.75
100,000	25.00	25.00	6.25

Bagi pelanggan pascabayar, bayaran akan ditolak pada setiap bulan dan ditunjukkan pada bil bulanan anda.

### 9. Apakah perlindungan yang saya layak selepas pembayaran premium?

Pelanggan boleh menggunakan jadual berikut untuk mengenal pasti jumlah perlindungan anda berdasarkan jumlah potongan dan produk yang didaftarkan.

Rujukan/Panduan Perlindungan Prorated	Tolakkan (RM)	Jumlah Perlindungan (RM)	Tolakkan (RM)	Jumlah Perlindungan (RM)	Tolakkan (RM)	Jumlah Perlindungan (RM)	Tolakkan (RM)	Jumlah Perlindungan (RM)
4x premium mingguan berjaya:	5.00	20,000	10.00	40,000	15.00	60,000	25	100,000
3x premium mingguan berjaya:	3.75	15,000	7.50	30,000	11.25	45,000	18.75	75,000
2x premium mingguan berjaya:	2.50	10,000	5.00	20,000	7.50	30,000	12.5	50,000
1x premium mingguan berjaya:	1.25	5,000	2.50	10,000	3.75	15,000	6.25	25,000

### 10. Bolehkan saya menyemak rekod pembayaran melalui SMS atau Web?

Pelanggan akan menerima SMS atas setiap pembayaran yang berjaya dibuat sepanjang bulan. Kami akan menghantar SMS yang menunjukkan jumlah premium yang dibayar dan perlindungan berikutnya.

### 11. Bolehkah saya membuat pembayaran melalui perbankan atas talian?

BIMA menyediakan saluran inovatif untuk membuat bayaran. Buat masa ini, semua pembayaran akan ditolak dari baki prabayar anda atau melalui bil pascabayar bulanan anda.

### 12. Apakah yang akan berlaku jika saya melakukan pembayaran lewat? Adakah terdapat penalti, atau bolehkah saya melakukan dua kali pembayaran pada bulan berikutnya?

Pembayaran premium bulan akan memastikan pelanggan mendapat perlindungan pada bulan berikutnya. Ini bermakna jika bayaran diterima dalam bulan yang sama, perlindungan untuk bulan depan tetap berkuatkuasa walaupun pembayaran lewat.

Sekiranya sebahagian pembayaran diterima dalam bulan tersebut, maka perlindungan bagi bulan berikutnya akan ikut peratusan yang sama seperti pembayaran yang dibuat. Walau bagaimanapun, jika tiada pembayaran diterima dalam bulan tersebut, anda tidak akan dilindungi untuk bulan berikutnya. Tiada penalti untuk pembayaran yang lewat.

### 13. Adakah produk diperbaharui secara automatik?

Sebaik sahaja anda telah mendaftar produk kami, perlindungan akan diperbaharui secara automatik setiap bulan, jadi pelanggan boleh menikmati perlindungan berterusan.

#### **14. Bilakah pembayaran pembaharuan automatik bermula?**

Sekiranya perlindungan diperbaharui, pembayaran bulanan anda juga diteruskan pada setiap bulan baru. Bagi pelanggan prabayar, bayaran akan ditolak mengikut pelan ansuran mingguan / bulanan anda yang dipilih. Bagi pelanggan pascabayar, bayaran akan melalui bil pascabayar anda yang seterusnya.

#### **15. Jika saya adalah pengguna postpaid, bila and berapa kali akan saya dibilkan untuk insuran?**

Pada bulan pendaftaran, anda akan dikenakan bayaran pada hari anda mendaftar. Bayaran pembaharuan automatik akan bermula pada setiap awal bulan (cth, 1hb bulan seterusnya).

Contohnya, jika anda mendaftar pada 25hb January, kami akan bilkan jumlah premium January pada 25hb January. Premium ini akan melindungi anda pada bulan February.

Premium seterusnya akan dibilkan kepada anda pada 1hb February. Premium ini akan melindungi anda pada bulan March.

#### **16. Bagaimana saya dikenakan bayaran dalam bulan pendaftaran jika saya pelanggan prabayar?**

- a. Jika pelanggan memilih bayaran mingguan, bayaran akan ditolak pada minggu pertama daripada tarikh pendaftaran anda.
- b. Selepas itu, bayaran pelanggan akan mengikut kitaran pembayaran pada setiap 1, 8, 15, 22 dan 29 bulan tersebut. Sekiranya anda mendaftar pada atau selepas 15hb, anda akan terlepas sekurang-kurangnya satu pembayaran dan perlindungan bulan pertama anda akan di prorata.
- c. Selain itu, jika pelanggan terlepas sebarang bayaran disebabkan oleh kredit yang tidak mencukupi, kami akan menolak pembayaran yang terlepas itu pada hari bulan ke-29. Sekiranya anda terlepas apa-apa bayaran, perlindungan anda akan di prorata. Kami akan hantar SMS untuk mengingatkan anda supaya tambah nilai 2 hari sebelum tolakkan premium.
- d. Untuk premium bulanan, premium pelanggan akan ditolak pada hari pendaftaran yang asal. Untuk memastikan perlindungan yang sepenuhnya, cubaan pertolakkan akan dilakukan sepanjang bulan sehingga pembayaran berjaya ditolakkan.

Sekiranya anda mempunyai pertanyaan lanjut tentang bil dan caj, sila hubungi talian hotline di **03 2022 5555** untuk mendapatkan bantuan.

#### **17. Bolehkah saya menukar pelan?**

Ya, pelanggan boleh menaik / menurun taraf dari pelan yang sedia ada. Perubahan akan berkuatkuasa pada permulaan bulan baru. Sila hubungi talian hotline kami di **03 2022 5555** dan khidmat pelanggan kami akan membantu anda atas permintaan perubahan.

#### **18. Bolehkah saya menukar kekerapan pembayaran?**

Ya, pelanggan prabayar boleh memilih antara premium mingguan (4 hari / bulan) atau bulanan (1 hari / bulan) pada masa pendaftaran. Di samping itu, pelanggan boleh bertukar antara rancangan ini pada bila-bila masa. Perubahan anda akan berkuatkuasa pada bulan baru. Sila hubungi talian hotline kami di **03 2022 5555** dan khidmat pelanggan kami akan membantu anda atas permintaan perubahan.

#### **19. Bolehkah pelan saya melindungi ahli keluarga saya?**

Sekiranya ahli keluarga anda mempunyai nombor telefon Celcom, kami boleh membantu untuk mendaftar atau boleh menghubungi kami di nombor hotline kami **03 2022 5555**.

## **Manfaat & Tututan**

#### **20. Bagaimanakah saya mengemaskini butiran pewaris?**

Sila hubungi kami di talian hotline **03 2022 5555** untuk mengemaskini butiran pewaris anda secepat mungkin.

#### **21. Siapakah yang boleh saya namakan sebagai pewaris untuk tuntutan pelan e-insurans saya? Berapa banyak ahli keluarga yang boleh letak sebagai pewaris?**

Pelanggan boleh namakan mana-mana ahli keluarga terdekat anda untuk membuat tuntutan. Contoh-contoh keluarga terdekat yang layak adalah seperti berikut:

1.Pasangan 2.Anak-anak 3.Ibu bapa 4.Datuk nenek 5.Ibu bapa Mertua  
6.Adik-beradik

Anda boleh letakan sebanyak 3 pewaris untuk polisi tersebut.

#### **22. Apakah yang berlaku jika saya tidak meletak pewaris?**

Bagi umat Islam: Sijil Faraid yang dimohon dari Mahkamah Syariah boleh digunakan oleh pihak menuntut.

Bagi Bukan Islam: Tuntutan manfaat akan mengikut hierarki hubungan di bawah:

Pasangan ,Anak-anak (sama dibahagikan antara semua anak yang masih hidup) ,Ibu bapa (sama dibahagikan antara ibu bapa yang masih hidup)

#### **23. Bolehkah saya menukar pewaris selepas berjaya mendaftar atau semasa tempoh perlindungan?**

Ya, pewaris boleh diubah pada bila-bila masa dalam tempoh perlindungan. Pelanggan boleh hubungi talian hotline BIMA di **03 2022 5555** dan khidmat langgan kami akan membantu anda atas permintaan pertukaran pewaris.

#### **24. Bagaimanakah saya hendak membuat tuntutan?**

Pelanggan boleh membuat tuntutan dengan menghubungi/WhatsApp BIMA di 03 2022 5555. Khidmat pelanggan kami membantu anda atas permintaan tuntutan. Tuntutan perlu dikemukakan kepada BIMA bersama dengan dokumen sokongan dalam masa 180 hari dari tarikh kematian pemegang polisi. Dokumen sokongan yang diperlukan termasuk pengenalan pemegang polisi & pewaris dan bukti kemalangan.

Walau bagaimanapun, dokumen tuntutan yang diperlukan adalah berbeza berdasarkan situasi/kes. Untuk maklumat lanjut, pewaris boleh hubungi /WhatsApp BIMA di **03 2022 5555**.

## **Pembatalan**

#### **25. Bolehkah saya batal polisi ini?**

Ya, pelanggan boleh membatalkan polisi ini pada bila-bila masa. Tiada minimum bayaran premium akan ditolakkan kerana polisi diperbaharui pada setiap bulan baru.

#### **26. Bagaimana saya batalkan e-insurans saya?**

Pelanggan boleh batalkan polisi dengan menghubungi BIMA di 03 20225555, melalui SMS (hantar OFF ke 29999) atau melalui menu Celcom USSD (365 \* 7 \* 8 #) dan mengesahkan pembatalan. Sebaik sahaja pembatalan dimulakan, bayaran premium akan berhenti serta-merta dan perlindungan akan di pro-rated untuk bulan berikut.

Tiada nilai serahan akan dikenakan setelah pembatalan polisi ini. Pelanggan tidak akan menerima bayaran balik premium sekiranya membatalkan polisi dalam tempoh semakan percuma (15 hari dari tarikh pendaftaran).

#### **27. Berapa lama sebelum perlindungan dianggap tidak berkuatkuasa selepas hentian premium?**

Sekiranya pelanggan gagal melakukan pembayaran selama 3 bulan berturut-turut, polisi akan dibatalkan dan pelanggan perlu mendaftar semula untuk menikmati perlindungan.

#### **28. Apa yang berlaku jika saya mencapai umur 50 tahun?**

Sebaik sahaja pelanggan mencapai umur 50 tahun (berdasarkan umur harijadi yang terdekat), Polisi akan dibatalkan secara automatic and notis akan hantarkan kepada pemegang polisi.

## Lain-Lain

### 29. Apakah tawaran baucar PERCUMA Lazada RM15?

- Tawaran ini adalah eksklusif untuk pelanggan Celcom aktif yang mendaftar melalui Celcom USSD: dial 365\* 7\*1 # atau \*118\*8\*6#
- Pelanggan akan menerima baucar Lazada RM5 HANYA jika langganan mereka kekal aktif 15 hari dari pendaftaran mereka. Baucar akan dihantar kepada semua pelanggan melalui SMS pada 15 Ogos, 31 Ogos, 15 Sep, 30 Sep, 15 Okt atau 30 Okt.
- Tawaran baucar percuma Lazada RM15 adalah sah dari 23 Julai 2020 sehingga 31 Oktober 2020 dan tidak dapat digabungkan dengan tawaran kami yang lain.

### 30. Adakah pelanggan layak mendapat liputan percuma selama 1 bulan apabila mendaftar di bawah tawaran baucar PERCUMA Lazada RM15?

Tidak, hanya pelanggan yang mendaftar melalui USSD layak menerima baucar PERCUMA Lazada RM15. Promosi liputan percuma selama 1 bulan HANYA sah untuk pelanggan yang mendaftar polisi melalui ejen pusat panggilan BIMA.

### 31. Adakah terdapat sebarang aplikasi yang boleh saya muat turun dari Apple store or Play store?

Pelanggan tidak perlu muat turun apa-apa aplikasi kerana semua maklumat dan borang yang berkaitan boleh didapati di laman web kami [www.bima.com.my](http://www.bima.com.my). Pelanggan juga dialu-alukan untuk mengikut BIMA di Facebook <https://www.facebook.com/BIMA.Msia/>.

### 32. Jika saya tidak mempunyai telefon pintar, bolehkah saya mendaftar produk ini melalui telefon atau daftar di pusat panggilan?

Ya! Kami telah menyediakan pelbagai cara untuk memudahkan pelanggan mendaftar produk ini. Pengguna yang tidak memegang telefon pintar masih boleh mendaftar melalui cara yang dikemukakan dalam Q2, seperti mendial kod USSD atau hubungi talian hotline BIMA.

### 33. Jika saya bertukar dari prabayar ke pascabayar (atau sebaliknya) adakah saya perlu mendaftar semula e-insurans saya?

Pelanggan tidak perlu mendaftar semula kerana BIMA akan secara automatik mengesan perubahan itu dan membuat perubahan seperti bawah:

- a) Bagi pelanggan prabayar yang bertukar menjadi pasca bayar, premium baki anda akan dibayar melalui bil pasca yang seterusnya.
- b) Bagi pelanggan pascabayar bertukar ke prabayar, pembayaran akan bermula dari bulan berikutnya memandangkan anda telah membayar premium semasa. Pelanggan boleh hubungi BIMA di **03 2022 5555** untuk memilih antara bayaran bulan/mingguan.

**34. Apakah yang akan berlaku jika saya membatalkan/menukar nombor atau menukar ke rangkaian lain?**

Pelan insurans pelanggan adalah tergantung dengan nombor Celcom anda. Kami tidak boleh mengenakan bayaran terhadap nombor telefon Celcom yang tidak aktif. Pembatalan polisi akan berlaku selepas 3 bulan pertolakkan yang gagal.

Sekiranya pelanggan menukar nombor telefon ke nombor Celcom yang lain, sila hubungi BIMA untuk memaklumkan kami mengenai pertukaran tersebut. Khidmat pelanggan kami akan mendaftar semula polisi dengan nombor telefon baru dan membatalkan pendaftaran yang lama.

**35. Saya telah mendaftar dengan BIMA untuk satu bulan perlindungan percuma dengan BIMA. Bilakah baru saya mula membayar premium untuk polisi saya?**

Jika anda telah mendapat promosi satu bulan percuma kami, dan telah mendaftar untuk polisi BIMA, premium anda untuk bulan pendaftaran tidak akan ditolak. Kredit akan ditolak untuk pembayaran premium pada bermula pada bulan kedua.

Contohnya, jikalau anda mendaftar pada 25hb January, kami tidak akan bilkan anda jumlah premium untuk January. BIMA akan bayar premium ini dan anda akan dilindungi untuk bulan February.

Premium seterusnya akan dibilkan kepada anda pada 1hb February. Premium ini akan melindungi anda pada bulan March.

*Soalan lazim ini disediakan dalam versi Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia. Sekiranya terdapat percanggahan antara versi Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia, versi Bahasa Inggeris akan diguna pakai.*