

FREQUENTLY ASK & QUESTION
PROGRAM PENGKINIAN DATA NASABAH “AXA MANDIRI”
”Update and Win”

1. Apakah yang dimaksud dengan program Update & Win?

Program Update and Win adalah program pemberian hadiah berupa Ipod Shuffle 2GB untuk nasabah yang melakukan pembaharuan alamat email yang *valid* dan telah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

2. Apakah bentuk komunikasi kepada nasabah terkait program ini?

Bentuk komunikasi yang dilakukan oleh AXA Mandiri adalah sebagai berikut:

1. SMS Blast yang dikirim ke handphone nasabah
2. Social Media : FB & twitter
3. *Corporate Website*
4. *eNewsletter*
5. *Touch Point Services : CCC, Mobile Service, Walk In, Care Corner, FA in Branch*
6. *Flyer*
7. Amplop dan *insertion* “Pernyataan Transaksi” bulan Juli – Desember 2014

3. Siapakah yang dapat mengikuti program ini?

Pemegang Polis AXA Mandiri yang Polisnya masih aktif dan telah memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum Program ini.

4. Kapan program ini akan dilaksanakan?

Program ini akan dilaksanakan mulai tanggal 1 Juli-30 Desember 2014 (pkl 17.00 WIB).

5. Bagaimana caranya agar nasabah dapat mengikuti program ini?

Setiap nasabah dapat mengikuti program ini dengan melakukan update alamat emailnya kepada AXA Mandiri. Untuk update alamat email dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu:

1. Nasabah dapat mengirimkan update data ke alamat email customer@axa-mandiri.co.id dengan format yang sudah di tentukan oleh AXA Mandiri.
2. Nasabah dapat menelpon langsung *Customer Care Centre* (CCC) AXA Mandiri ke nomor **+62 21 3005 8788**.

6. Jika nasabah melakukan update data non-email (alamat, Telepon, Ponsel), apakah nasabah diikutsertakan dalam program ini juga?

Tidak. Hanya Nasabah yang melakukan update alamat email yang akan diikutsertakan di program ini. Jika nasabah melakukan update semua data (termasuk email), maka nasabah juga diikutsertakan dalam program ini.

- 7. Bagaimana penentuan pemenang untuk program ini?**
Program ini bukan undian, tetapi merupakan program hadiah langsung sesuai urutan nasabah ke 50 dan kelipatannya hingga mencapai nasabah ke 5000. (tersedia 100 buah Ipod Shuffle 2GB).
- 8. Apakah nasabah bisa mengetahui nomerurut dengan menelepon ke CCC?**
Bisa, 7 hari kerja setelah verifikasi terakhir. Nomerurut nasabah adalah sesuai dengan proses verifikasi yang dilakukan oleh team CCC.
- 9. Bagaimana nasabah diinformasikan jika termasuk ke dalam pemenang program ini?**
Jika nasabah merupakan nasabah ke 50 dan kelipatannya yang lolos validasi via email dan telepon, maka nasabah akan dikirimkan pemberitahuan melalui sms dan email yang sudah terdaftar dalam database perusahaan. Hadiah akan dikirim ke alamat korespondensi nasabah yang tertera di SPAJ.
- 10. Apakah nasabah yang sudah memiliki alamat email yang sudah terdaftar dapat diikutsertakan program ini?**
Boleh, nasabah tersebut tetap diikutsertakan program ini sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.
- 11. Apakah boleh nasabah melakukan update alamat email lebih dari 1 polis?**
Nasabah boleh melakukan update 2 (dua) alamat email menggunakan 2 (dua) polis yang sama.
- 12. Apakah nasabah bisa menukarkan hadiah ini dengan uang Tunai?**
Hadiah tidak dapat ditukarkan dengan uang tunai ataupun hal-hal lainnya. Namun apabila hadiah tidak tersedia atau habis, pihak AXA Mandiri berhak menggantinya dengan hadiah lainnya dengan nilai yang minimal sama.
- 13. Apakah nasabah bisa memilih warna Ipod yang diinginkan?**
Pemenang tidak dapat memilih warna Ipod. AXA Mandiri akan mengirimkan Ipod dengan warna yang sudah tersedia.
- 14. Apa manfaat jika alamat email ini sudah terdaftar di AMFS?**
Jika nasabah sudah mendaftarkan alamat emailnya, maka nasabah bisa menikmati berbagai macam keuntungan yang berhubungan dengan perusahaan, misalnya: Mendapatkan *eStatement* secara *regular*, mengetahui informasi terbaru AXA Mandiri, melalui: *eNewsletter*, *eBrochure*. Mendapatkan prioritas untuk mengetahui berbagai program dan aktifitas yang diadakan oleh AMFS, dan juga Melakukan komunikasi dengan team *Customer Service* via email tanpa harus melalui proses verifikasi kembali.
- 15. Bagaimana kalau nasabah menolak mendapatkan fasilitas *e-statement*?**
Apabila pada saat proses verifikasi nasabah menolak untuk fasilitas *e-statement*, maka nasabah terkait tidak akan mendapatkan fasilitas tersebut.
- 16. Apakah data email nasabah ini aman didaftarkan dan untuk digunakan oleh perusahaan?**
Perusahaan selalu menjaga setiap data-data nasabah yang masuk ke dalam database perusahaan.

17. Berapa lama nasabah akan menerima hadiahnya?

Hadiah akan dikirimkan paling lambat 30 hari setelah program ini ditutup. Hadiah yang dikirimkan harus di terima langsung oleh nasabah. Apabila nasabah tidak berada di rumah atau di kantor, harap membuat surat kuasa penerimaan hadiah.

18. Bagaimana jika nasabah tidak menerima hadiahnya dalam kurun waktu yang dijanjikan?

Nasabah dapat bertanya kepada Customer Care Center di nomor (021) 3005 8788 atau kepada *Financial Advisors* yang membantu proses pengajuan polis.

19. Apa yang terjadi jika barang mengalami retur pada proses pengiriman?

Jika terjadi retur akibat alamat yang tidak lengkap atau hal lainnya, pihak ketiga (vendor ekspedisi) akan menghubungi nasabah sebanyak 3 kali dalam seminggu dan apabila dalam kurun waktu 3 bulan nasabah belum menghubungi AXA Mandiri, maka pihak AXA Mandiri berhak membatalkan pemberian hadiah tersebut.

20. Apakah FA akan mendapatkan komisi dari program ini?

Tidak, karena tidak ada aktivitas penjualan dalam program ini.

21. Siapakah yang dapat dihubungi jika FA menerima pertanyaan dari nasabah?

Nasabah dapat menghubungi Customer Care Centre AXA Mandiri

Tel: 021 3005 8788 (Jam Kerja)

Fax: 021 3005 7800

E-mail: customer@axa-mandiri.co.id