

FREQUENTLY ASK & QUESTION
PROGRAM PENGKINIAN DATA NASABAH “Asuransi Jiwa AXA MANDIRI”
”Update E-mailKu”

1. Apakah yang dimaksud dengan program “Update E-mailKu”?

Program “Update E-mailKu” adalah program penambahan/*update* data *e-mail* terbaru yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan hadiah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan.

2. Siapakah yang dapat mengikuti program ini?

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

3. Kapan periode program ini?

Program ini berlaku bagi bagi nasabah yang memperbarui/menambahkan data *e-mail* yang valid sejak tanggal 1 Juli-30 Desember 2015 (pkl 17.00 WIB).

4. Bagaimana caranya untuk mengikuti program ini?

Setiap nasabah dapat mengikuti program ini dengan melakukan *update* alamat *e-mail*nya melalui SMS, dengan format:

- **AMFS(spasi)Data(Spasi)NoPolis#NoHandphone#tanggalahirtanggung(DDMMYYYY)
#alamat *e-mail* ke nomor 99123 (SMS berbayar dengan biaya Rp 550 per SMS).**
Contoh: AMFS Data 5101234567#27052015#Budi@yahoo.com.

5. Apakah semua nasabah yang membalas SMS dengan format yang benar dan *e-mail* valid, akan mendapatkan hadiah?

Setiap bulannya 100 nasabah pertama yang membalas SMS dengan format tepat dan *e-mail* yang valid akan mendapatkan pulsa telepon sebesar Rp 50 ribu. Selain itu 10 nasabah mulai dari nomor 200 dan kelipatannya akan mendapatkan gelang kesehatan digital.

6. Jika nasabah melakukan *update* data non *e-mail* (alamat, Telepon, telepon selular), apakah nasabah diikutsertakan dalam program ini juga?

Tidak. Program ini hanya dikhususkan untuk nasabah yang melakukan penambahan/*update* alamat *e-mail*.

7. Apakah bentuk komunikasi kepada nasabah terkait program ini?

Bentuk komunikasi yang dilakukan oleh AXA Mandiri adalah sebagai berikut:

1. SMS *Blast* yang dikirim ke telepon seluar nasabah
2. Media sosial (Facebook & twitter)
3. *Corporate Website*
4. *eNewsletter*
5. *Touch Point Services* : CCC, Mobile Service, Walk In, Care Corner.
6. Amplop dan *insertion* “Pernyataan Transaksi” bulan Juli – Desember 2015

8. Bagaimana penentuan pemenang untuk program ini?

Program ini bukan program undian, tetapi merupakan program hadiah langsung yang diberikan setiap bulannya kepada:

- 100 nasabah pertama
- 10 nasabah urutan ke 200 dan kelipatannya hingga nasabah ke 2.000

9. Bagaimana nasabah bisa mengetahui kalau mereka berhak mendapatkan hadiah tersebut?

Nasabah bisa menghubungi Customer Care Centre dalam waktu 3 hari kerja setelah menerima *email* verifikasi.

10. Bagaimana pengumuman pemenang dilakukan?

- 100 nasabah pertama yang mendapatkan hadiah pulsa telepon akan diumumkan melalui *website* AXA Mandiri.
- Untuk nasabah ke 200 dan kelipatannya, maka nasabah akan dikirimkan pemberitahuan melalui SMS dan *e-mail* yang sudah terdaftar dan hadiah akan dikirim ke alamat korespondensi nasabah yang tertera di SPAJ.

11. Jika nasabah memiliki lebih dari satu polis aktif di AXA Mandiri lalu ingin mengubah atau menambah *e-mail*, apakah tetap diikutsertakan dalam program ini?

Iya, nasabah tetap diikutsertakan dalam program ini sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dan untuk *update 2* (dua) alamat *e-mail* yang sama dengan no polis yang berbeda, maka kami akan mengikutsertakan satu *e-mail* tersebut pada program ini.

12. Apakah ada biaya yang nasabah keluarkan di dalam program ini?

Nasabah akan dikenakan biaya pulsa saat membalas SMS, yaitu Rp 550 per sms. Pajak hadiah dan biaya pengiriman hadiah akan ditanggung oleh AXA Mandiri.

13. Apakah nasabah bisa menukarkan hadiah ini dengan uang Tunai?

Hadiah tidak dapat ditukarkan dengan uang tunai atau pun barang lainnya.

14. Apakah nasabah bisa memilih warna *Xiaomi MiBand Wristband Smart Fitness Tracker* yang diinginkan?

Pemenang tidak dapat memilih warna hadiah. AXA Mandiri akan mengirimkan hadiah dengan warna yang sudah tersedia.

15. Apa manfaat mendaftarkan alamat *e-mail* ini sudah terdaftar di AMFS?

Jika nasabah sudah mendaftarkan alamat *e-mailnya*, maka nasabah bisa menikmati berbagai macam keuntungan, misalnya: Mendapatkan *eStatement* secara *regular*, mengetahui berbagai informasi, seperti informasi produk, artikel kesehatan, tips keuangan, dan lain-lain. Selain itu, nasabah juga menjadi prioritas untuk mengetahui berbagai program dan aktifitas yang diadakan oleh AXA Mandiri dan juga dapat berkomunikasi dengan tim *Customer Service* via *e-mail* tanpa harus melalui proses verifikasi kembali.

16. Apakah data *e-mail* nasabah ini aman didaftarkan dan untuk digunakan oleh perusahaan?

AXA Mandiri selalu menjaga kerahasiaan setiap data nasabah.

17. Berapa lama nasabah akan menerima hadiahnya?

Hadiah akan dikirimkan paling lambat 30 hari kerja setelah program ini ditutup. Hadiah yang dikirimkan harus diterima 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 melakukan konfirmasi kepada Customer Care Centre di nomor (021) 3005 8788.

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 (tiga) kali dalam seminggu dan apabila dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan nasabah belum menghubungi AXA Mandiri, maka pihak AXA Mandiri berhak membatalkan pemberian hadiah tersebut.

20. Siapakah yang dapat nasabah hubungi mengenai program ini ?

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