



CahayaKu

Frequently Asked Questions



1) What is AIA CahayaKu? / Apakah AIA CahayaKu?

AIA CahayaKu is a yearly non-guaranteed renewable personal accident insurance plan which provides compensation in the event of death, hospitalisation and disablement due to accidental means. This plan is a product under Perlindungan Tenang Voucher programme. / *AIA CahayaKu merupakan plan insurans kemalangan diri yang boleh diperbaharui secara tahunan dan tidak dijamin, yang menyediakan pampasan sekiranya berlaku kematian, kemasukan ke hospital, dan hilang upaya akibat kemalangan. Plan ini adalah produk di bawah program Baucar Perlindungan Tenang.*

No.	Benefits/ Manfaat	Amount of Benefit / Jumlah Manfaat (RM)
1	Death due to Accident / Kematian Akibat Kemalangan	50,000
2	Daily Cash Allowance upon Hospitalisation due to Accident (up to 30 days for each Period Of Coverage) / Elaun Tunai Harian semasa Kemasukan ke Hospital akibat Kemalangan (sehingga 30 hari bagi setiap Tempoh Perlindungan)	100 per day / 100 sehari
3	Weekly Cash Allowance upon Disablement due to Accident (up to 26 weeks for each Period Of Coverage) / Elaun Tunai Mingguan semasa Hilang Upaya akibat Kemalangan (sehingga 26 minggu bagi setiap Tempoh Perlindungan)	50 per week / 50 seminggu

This product is underwritten by AIA General Berhad and can only be purchased through Touch 'n Go eWallet. / *Produk ini ditaja jamin oleh AIA General Berhad dan hanya boleh dibeli melalui Touch 'n Go eWallet.*

2) What is the Perlindungan Tenang Voucher programme? / Apakah program Baucar Perlindungan Tenang?

You can refer [here](#) for more information on the Perlindungan Tenang Voucher programme. / *Anda boleh merujuk [sini](#) untuk maklumat lanjut atas program Baucar Perlindungan Tenang.*

3) How much do I need to pay for AIA CahayaKu? / Berapakah yang perlu saya bayar untuk AIA CahayaKu?

The premium for AIA CahayaKu is RM50.00 per year, subject to applicable government tax. It is a one-off premium for the coverage period of 12 months. / *Premium untuk AIA CahayaKu adalah RM50.00 setahun, tertakluk kepada cukai kerajaan yang berkenaan. Ia merupakan bayaran premium sekali bagi tempoh perlindungan selama 12 bulan.*

- If you are eligible for the Perlindungan Tenang Voucher programme, you can use your Perlindungan Tenang Voucher worth RM30.00 and pay the remaining amount of the premium and applicable government tax. / *Sekiranya anda layak untuk program Baucar Perlindungan Tenang, anda boleh engineman Baucar Perlindungan Tenang anda yang bernilai RM30.00 dan membayar baki jumlah premium serta cukai kerajaan yang berkenaan.*
- If you are not eligible for the Perlindungan Tenang Voucher programme, you will need to pay the full amount of premium and applicable government tax. / *Sekiranya anda tidak layak untuk program Baucar Perlindungan Tenang, anda perlu membayar jumlah penuh premium serta cukai kerajaan yang berkenaan.*



4) What are the premium payment modes available for AIA CahayaKu? / Apakah mod pembayaran premium yang tersedia untuk AIA CahayaKu?

Premium for AIA CahayaKu can only be paid on annual basis. Kindly note that auto-debit will be activated in Touch 'n Go eWallet upon your authorisation during your purchase for subsequent auto renewal of your certificate of insurance. / Premium AIA CahayaKu hanya boleh dibayar secara tahunan. Sila ambil perhatian bahawa debit secara automatik akan diaktifkan dalam Touch 'n Go eWallet selepas anda memberikan kebenaran semasa pembelian, bagi pembaharuan automatik sijil insurans yang seterusnya.

5) What is the relationship between TNG Digital Sdn. Bhd. and AIA General Berhad? / Apakah hubungan antara TNG Digital Sdn. Bhd. dan AIA General Berhad?

TNG Digital Sdn. Bhd. is a registered agent of AIA General Berhad. The insurance policy is underwritten by AIA General Berhad. / TNG Digital Sdn. Bhd. ialah ejen berdaftar AIA General Berhad. Polisi insurans ditaja jamin oleh AIA General Berhad.

6) Who can be covered by AIA CahayaKu? / Siapakah yang boleh dilindungi oleh AIA CahayaKu?

You can be covered by AIA CahayaKu if you are: / Anda boleh dilindungi oleh AIA CahayaKu jika anda:

- Entry age (last birthday) between 18 and 75 years old; and / Umur kemasukan (berdasarkan hari lahir terakhir) antara 18 tahun dan 75 tahun; dan
- Malaysian who is an E-KYC Touch 'n Go eWallet user, i.e. registered and verified by TNG. / Warganegara Malaysia yang merupakan pengguna Touch 'n Go eWallet E-KYC, iaitu telah didaftarkan dan disahkan oleh TNG.

7) Where can I check my eligibility for the Perlindungan Tenang Voucher programme? / Di manakah saya boleh menyemak kelayakan saya untuk program Baucar Perlindungan Tenang?

You can check your eligibility for Perlindungan Tenang Voucher by visiting www.mypvtv.my and keying-in your NRIC number. / Anda boleh menyemak kelayakan untuk Baucar Perlindungan Tenang anda dengan melayari www.mypvtv.my dan memasukkan nombor kad pengenalan (NRIC) anda.

8) Can I still purchase AIA CahayaKu if I am not eligible for Perlindungan Tenang Voucher programme? / Bolehkan saya masih membeli AIA CahayaKu jika saya tidak layak untuk program Baucar Perlindungan Tenang?

Yes, you can still purchase AIA CahayaKu by paying the full premium amount (subject to any applicable government tax). / Ya, anda masih boleh membeli AIA CahayaKu dengan membayar jumlah penuh premium (tertakluk kepada cukai kerajaan yang berkenaan).

9) What will I receive after I purchase AIA CahayaKu in Touch 'n Go eWallet? / Apakah yang akan saya terima selepas saya membeli AIA CahayaKu melalui Touch 'n Go eWallet?

You will receive your e-certificate via e-mail on the next day following your purchase as a confirmation of your coverage by AIA CahayaKu. If you do not receive, you may contact AIA Online Customer Service via WhatsApp at 019 629 9660 or e-mail my.aiaonline@aia.com during the operating hours (8:30 a.m. – 5:30 p.m. on Mon to Thu, 8:30 a.m. – 4:30 p.m. on Fri, excluding public holidays). / Anda akan menerima e-sijil anda melalui e-mel pada hari berikutnya selepas pembelian anda sebagai pengesahan perlindungan anda di bawah AIA CahayaKu. Jika anda tidak menerima, anda boleh menghubungi Khidmat Pelanggan Dalam Talian AIA melalui WhatsApp di 019 629 9660 atau e-mel my.aiaonline@aia.com semasa waktu operasi (8:30 pagi – 5:30 petang pada Isnin hingga Khamis, 8:30 pagi – 4:30 petang pada Jumaat, tidak termasuk cuti umum).



10) When is the effective date assuming I purchase AIA CahayaKu on Touch 'n Go eWallet today? / Andaikan saya membeli AIA CahayaKu melalui Touch 'n Go eWallet hari ini, bilakah tarikh kuat kuasa?

Once you have completed your payment in Touch 'n Go eWallet and AIA receives your application for AIA CahayaKu, your e-certificate will be effective immediately. You will receive e-mail confirmation with your certificate number, effective date and expiry date of coverage. Your e-certificate will be attached in the same e-mail. / *Sebaik sabaja anda menyelesaikan pembayaran anda dalam Touch 'n Go eWallet dan AIA menerima permohonan anda untuk AIA CahayaKu, e-sijil anda akan berkuat kuasa serta-merta. Anda akan menerima pengesahan e-mel dengan nombor sijil anda, tarikh perlindungan berkuat kuasa dan tarikh perlindungan tamat. E-sijil anda akan dilampirkan dalam e-mel yang sama.*

11) Can I purchase AIA CahayaKu for another person? / Bolehkah saya membeli AIA CahayaKu untuk orang lain?

No, each Touch 'n Go eWallet account user can only purchase for him-/herself. / *Tidak, setiap pengguna akaun Touch 'n Go eWallet hanya boleh beli untuk sendiri.*

12) Can I insure more than one certificate of insurance for AIA CahayaKu at any point of time? / Bolehkan saya menginsuranskan lebih daripada satu sijil AIA CahayaKu pada bila-bila masa?

No, each person is only eligible to be covered under one (1) in-force and active certificate of insurance for AIA CahayaKu at any point of time. In the event that the Insured Person is covered under multiple certificates of the same insurance plan, AIA will only pay for the claim under one certificate. / *Tidak, setiap orang hanya layak dilindungi di bawah satu (1) sijil insurans yang berkuat kuasa dan aktif untuk AIA CahayaKu pada bila-bila masa. Sekiranya Orang Yang Diinsuranskan dilindungi di bawah beberapa sijil insurans pelan yang sama, AIA hanya akan membayar tuntutan di bawah satu sijil.*

13) The insurance covers an Insured Person up to 75 years old. What happens if the person attains age 76 during the coverage period? Does the coverage terminate immediately? / Insurans ini melindungi orang yang layak sehingga umur 75 tahun. Apakah yang berlaku jika orang itu mencapai umur 76 tahun semasa tempoh perlindungan? Adakah perlindungan ditamatkan serta-merta?

No, the coverage will remain in force until expiry of the certificate of insurance. However, this person will not be eligible to buy AIA CahayaKu or entitled for renewal after the current certificate of insurance expires. / *Tidak, perlindungan akan kekal berkuat kuasa sehingga tamat tempoh sijil insurans. Walau bagaimanapun, individu tersebut tidak akan layak untuk membeli AIA CahayaKu sekali lagi atau memperbaharui selepas sijil insurans semasa tamat tempoh.*

14) Can I cancel my for AIA CahayaKu certificate? / Bolehkah saya membatalkan sijil AIA CahayaKu saya?

Yes, you may cancel your certificate of insurance for AIA CahayaKu at any time by contacting AIA Online Customer Service via e-mail at my.aiaonline@aia.com provided that you have not made a claim on the certificate of insurance. / *Ya, anda boleh membatalkan sijil insurans untuk AIA CahayaKu anda pada bila-bila masa dengan menghubungi Khidmat Pelanggan Dalam Talian AIA melalui e-mel ke my.aiaonline@aia.com dengan syarat anda belum membuat tuntutan atas sijil insurans tersebut.*

- **Free-look period:** If you cancel your certificate of insurance within 15 days after your effective date of coverage as stated in your certificate of insurance, the premium that you have paid will be refunded, and you may reuse your Perlindungan Tenang Voucher (if applicable) to participate in other Perlindungan Tenang products. / *Tempoh bertenang: Sekiranya anda membatalkan sijil insurans anda dalam tempoh 15 hari selepas tarikh berkuat kuasa yang dinyatakan dalam sijil insurans anda, premium yang anda telah bayar akan dibayar balik, dan anda boleh menggunakan semula Baucar Perlindungan Tenang anda (jika berkenaan) untuk menyertai produk Perlindungan Tenang yang lain.*
- **After free-look period:** If you cancel your certificate of insurance at any time after free-look period, you are entitled to a refund of premium based on Customary Short-Period Rates Table, and you may no longer reuse your Perlindungan Tenang Voucher (if applicable) to participate in other Perlindungan Tenang products. / *Selepas tempoh bertenang: Sekiranya anda membatalkan sijil insurans anda pada bila-bila masa selepas tempoh bertenang, anda*



akan layak pembayaran balik premium berdasarkan Jadual Kadar Tempoh Pendek Lazim, dan anda tidak lagi boleh menggunakan semula Baucar Perlindungan Tenang anda (jika berkenaan) untuk menyertai produk Perlindungan Tenang yang lain.

Please refer to the policy contract [here](#) for the terms and conditions of the cancellation clause. / Sila rujuk kontrak polisi di [sini](#) untuk terma dan syarat klausa pembatalan.

15) What do I need to do if there are changes to my personal details? / Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya terdapat perubahan pada butiran peribadi saya?

It is important that you inform us of any change in your contact details. You may request to update your personal details by contacting AIA Online Customer Service via e-mail at my.aiaonline@aia.com during the operating hours (8:30 a.m. – 5:30 p.m. on Mon to Thu, 8:30 a.m. – 4:30 p.m. on Fri, excluding public holidays). / Adalah penting untuk anda memaklumkan AIA tentang sebarang perubahan dalam butiran peribadi anda. Anda boleh meminta untuk mengemas kini butiran peribadi anda dengan menghubungi Khidmat Pelanggan Dalam Talian AIA melalui e-mel ke my.aiaonline@aia.com semasa waktu operasi (8:30 pagi – 5:30 petang, pada Isnin hingga Khamis, 8:30 pagi – 4:30 petang pada Jumaat, tidak termasuk cuti umum).

16) Can I nominate a beneficiary? / Bolehkah saya menamakan benefisiari?

As per Government regulations all persons should be given the option to nominate beneficiary upon purchasing an insurance policy. With a beneficiary nominated upfront, it will ease the claims process and approval for accidental death claim. You can nominate anyone, but the nominee has to be a person. You cannot put an organization as a nominee. / Mengikut peraturan Kerajaan semua orang harus diberi pilihan untuk menamakan benefisiari apabila membeli polisi insurans. Dengan penerima dinamakan terlebih dahulu, ia akan memudahkan proses tuntutan dan kelulusan untuk tuntutan kematian akibat kemalangan. Anda boleh menamakan sesiapa sahaja, tetapi penama mestilah seorang. Anda tidak boleh meletakkan organisasi sebagai penama.

17) How do I perform a claim for AIA CahayaKu? / Bagaimanakah saya membuat tuntutan untuk AIA CahayaKu?

You need to complete the claim submission webpage and provide required supporting claim documents. You can obtain the claim link from the e-mail where you received your e-certificate upon insurance coverage, or go to Touch 'n Go eWallet > Insurance > My Policies > Tenang > View Details and click on 'Claim Now', or by contacting AIA Online Customer Service via WhatsApp at 019 629 9660 or e-mail my.aiaonline@aia.com during the operating hours (8:30 a.m. – 5:30 p.m. on Mon to Thu, 8:30 a.m. – 4:30 p.m. on Fri, excluding public holidays). / Anda perlu melengkapkan halaman web penyerahan tuntutan dan memberikan dokumen tuntutan sokongan yang diperlukan. Anda boleh mendapatkan pautan tuntutan tersebut daripada e-mel yang anda menerima e-sijil anda semasa perlindungan insurans, atau pergi ke Touch 'n Go eWallet > Insurance > My Policies > Tenang > Lihat Butiran dan klik pada 'Tuntut Sekarang', atau dengan menghubungi Khidmat Pelanggan Dalam Talian AIA melalui WhatsApp di 019 629 9660 atau e-mel my.aiaonline@aia.com semasa waktu operasi (8:30 pagi – 5:30 petang pada Isnin hingga Khamis, 8:30 pagi – 4:30 petang pada Jumaat, tidak termasuk cuti umum).

Payments will be made by AIA directly. Payment for all benefits (except death benefit) will be paid to the Insured Person. Payment for death benefit will be made to the Nominee or the Estate. / Pembayaran akan dibuat oleh AIA secara terus. Bayaran untuk semua manfaat (kecuali manfaat kematian) akan dibayar kepada Orang Yang Diinsuranskan. Bayaran untuk manfaat kematian akan dibuat kepada Penama atau Harta Pusakan.



18) What are the documents required to support a claim? / Apakah dokumen yang diperlukan untuk menyokong tuntutan?

You are required to submit the following supporting documents for claims: /

Anda dikehendaki mengemukakan dokumen sokongan berikut untuk tuntutan:

Type of Claim/ <i>Jenis Tuntutan</i>	Documents required to support a claim: / <i>Dokumen yang diperlukan untuk menyokong tuntutan:</i>
Death due to Accident / <i>Kematian Akibat Kemalangan</i>	• Copy of Insured Person's Malaysian Identity Card with front and back • Death certificate or newspaper cuttings • Police report • Post-mortem report • Letter of Administration/ Grant of Probate (where applicable) • Copy of claimant's Malaysian Identity Card with front and back • Proof of relationship between Insured Person and claimant • <i>Salinan Kad Pengenalan Malaysia Orang Yang Diinsuranskan (depan dan belakang)</i> • <i>Sijil kematian atau keratan akhbar</i> • <i>Laporan polis</i> • <i>Laporan bedah siasat</i> • <i>Surat Pentadbiran/ Geran Probet (jika berkenaan)</i> • <i>Salinan Kad Pengenalan Malaysia penuntut (depan dan belakang)</i> • <i>Bukti hubungan antara Orang Yang Diinsuranskan dan penuntut</i>
Daily Cash Allowance upon Hospitalisation due to Accident / <i>Elaun Tunai Harian semasa Kemasukan ke Hospital akibat Kemalangan</i>	• Copy of Insured Person's Malaysian Identity Card with front and back • Hospital discharge summary or certification indicating admission and discharge date with diagnosis due to accident • Medical certificate • <i>Salinan Kad Pengenalan Malaysia Orang Yang Diinsuranskan (depan dan belakang)</i> • <i>Ringkasan keluar atau pengesahan hospital yang menunjukkan tarikh kemasukan dan keluar serta diagnosis akibat kemalangan</i> • <i>Sijil perubatan</i>
Weekly Cash Allowance upon Disablement due to Accident / <i>Elaun Tunai Mingguan semasa Hilang Upaya akibat Kemalangan</i>	• Copy of Insured Person's Malaysian Identity Card with front and back • Medical report or hospital discharge summary or written confirmation from attending registered medical practitioner indicating the diagnosis of disablement of the Insured Person, its healing progress and the duration of recovery (where applicable) • Medical certificate • <i>Salinan Kad Pengenalan Malaysia Orang Yang Diinsuranskan (depan dan belakang)</i> • <i>Laporan perubatan atau ringkasan keluar hospital atau pengesahan bertulis daripada pengamal perubatan berdaftar yang menunjukkan diagnosis hilang upaya Orang Yang Diinsuranskan, perkembangan pemulihan dan tempoh pemulihan (jika berkenaan)</i> • <i>Sijil perubatan</i>

19) When do I have to notify AIA of a claim? / Bilakah saya perlu memberitahu AIA tentang tuntutan?

All claims are advised to be submitted within 30 days of the date of accident giving rise to a claim under AIA CahayaKu. In the event of death claim, immediate notice must be given to AIA. / *Semua tuntutan dinasihatkan untuk dikemukakan dalam tempoh 30 hari dari tarikh kemalangan yang menimbulkan tuntutan di bawah AIA CahayaKu. Sekiranya berlaku tuntutan kematian, notis segera mesti diberikan kepada AIA.*



20) Where can I get further information? / Di manakah saya boleh mendapatkan maklumat lanjut?

For Product Information: / Untuk Maklumat Produk:

Please visit the product landing page in Touch 'n Go eWallet app Insurance > Tenang for more information or you can find more information from [Product Disclosure Sheet](#) and [Policy Wording](#). / Sila lawati halaman pendaratan produk dalam aplikasi Touch 'n Go eWallet Insurance > Tenang untuk mendapatkan maklumat lanjut atau anda boleh mendapatkan maklumat lanjut daripada [Helaian Pendedahan Produk](#) and [Kontrak Polisi](#).

For General Enquiries: / Untuk Pertanyaan Umum:

Should you require additional information, please contact AIA Online Customer Service via WhatsApp at 019 629 9660 or e-mail my.aiaonline@aia.com during the operating hours (8:30 a.m. – 5:30 p.m. on Mon to Thu, 8:30 a.m. – 4:30 p.m. on Fri, excluding public holidays). / Sekiranya anda memerlukan maklumat tambahan, sila hubungi Khidmat Pelanggan Dalam Talian AIA melalui WhatsApp di 019 629 9660 atau e-mel my.aiaonline@aia.com semasa waktu operasi (8:30 pagi – 5:30 petang pada Isnin hingga Khamis, 8:30 pagi – 4:30 petang pada Jumaat, tidak termasuk cuti umum).