

## Frequently Asked Question (FAQs)

[Go to BM version](#)

### Section 1: General Information

#### 1. What is the cost of Cocoro Insurance (Covid-19 Protection Plan)?

The coverage is complimentary and there is no cost to you as the cost is borne by Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd.

#### 2. What is the name of the company offering Cocoro Insurance (Covid-19 Protection Plan)?

Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd is the company that is offering the Covid-19 benefits to customers who purchased the Air Purifier via online or through retailers.

#### 3. What is the name of the insurance company providing Cocoro Insurance (Covid-19 Protection Plan)?

This insurance policy is underwritten by AIA General Berhad.

#### 4. Can I cancel my insurance cover and get a refund?

Yes, you may cancel the coverage at any time by giving written notice to the insurer. In the event the intended effective date of cancellation precedes the date of the insurer's receipt of the notice, the cancellation shall be effective on the date the said notice is received by the insurer.

However, there will be no refund as the coverage is complimentary and provided by Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd.

#### 5. Is it compulsory to put beneficiary details?

As per Government regulations, all persons should be given the option to nominate beneficiary. You may opt to nominate beneficiary during registration.

### Section 2: Eligibility

#### 1. Who is eligible to be covered by Cocoro Insurance (Covid-19 Protection Plan)?

All Malaysians and foreigner legally residing in Malaysia.

#### 2. Is there any age restriction for this insurance?

All persons from age between thirty (30) days to sixty-five (65) years are eligible to be covered by this insurance policy.

#### 3. Do I need to be a Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd member to be eligible for this insurance?

Yes, you need to be a Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd member to be eligible for this insurance.

#### 4. Can I purchase the Insurance for another person?

No, the coverage is complimentary by Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd in appreciation of the said purchaser of the Air Purifier product.

**5. Are there any documents or medical report needed before I'm eligible for this Insurance?**

No health declaration form or medical report is required to obtain coverage.

**6. If I have travelled overseas recently, am I eligible for coverage by this Insurance?**

You are eligible for coverage. There is no travel restriction.

**7. Is there any limitation to coverage for frontline workers with increased risk to Covid-19?**

There is no restriction on frontline staff with increased risk to Covid-19 infection. Please refer to the Policy Contract for full general exclusions applicable.

**8. The insurance covers persons up to the age of 65 years. What happens if the person attains age 66 during the coverage period? Does the coverage terminate immediately?**

No. The coverage will remain in force until expiry of the coverage period.

**9. There is an exclusion of "Pre-Existing Condition". What does this mean?**

It means an illness or condition that occurred before the effective date of coverage. For Covid-19, it includes pending Covid-19 test results when coverage begins.

**Section 3: Coverage**

**1. What is the duration of cover under this Insurance?**

The duration of cover is 92 days.

**2. Under the Cocoro Insurance (Covid-19 Protection Plan), what am I protected for and the benefits that will be paid?**

**Benefits Summary**

No	Coverage	Sum of Coverage
I	Death due to Accident	RM20,000.00
II	Death due to Covid-19	RM10,000.00
III	Cash assistance upon hospitalisation due to diagnosed with Covid-19	RM1,000.00
IV	Death due to Covid-19 Vaccination Side Effects	RM20,000.00
V	Daily cash assistance upon hospitalisation due to Covid-19 Vaccination Side Effects (Up to 10 days)	RM200.00

The Cocoro Insurance (Covid-19 Protection Plan) offers you the following coverage:-

- i. If you sustain accidental bodily injury caused by accident during the period of coverage which results in death within 365 days after the accident, the Insurer will pay your Nominee or the Estate RM20,000.

- ii. If you are diagnosed in Malaysia as a person with laboratory confirmation of infection of the Covid-19, which shall within 365 days of diagnosis result in death, the Insurer will pay your Nominee or the Estate RM10,000. This is provided that the Covid-19 test is conducted within the period of coverage.
- iii. If you are diagnosed in Malaysia as a person with laboratory confirmation of infection of the Covid-19 and required confinement in a hospital or quarantine facilities, the Insurer will pay you RM1,000. This is provided that the Covid-19 test is conducted within the period of coverage.
- iv. If you sustain side effects and require confinement in a hospital within 30 days from Covid-19 vaccination and during the period of coverage, which results in death within 365 days after the date of the first confinement, OR if you sustain side effects which results in death within 30 days from Covid-19 vaccination and during the period of coverage, the Insurer will pay your Nominee or the Estate RM20,000. You must be medically eligible to receive the vaccination according to Ministry of Health (MOH) Malaysia.
- v. If you sustain side effects and require confinement in a hospital within 30 days from Covid-19 vaccination and during the period of coverage, the Insurer will pay you RM200 for each day of hospitalisation up to a maximum 10 days in respect of one confinement. Consecutive hospitalisation resulting from Covid-19 vaccination side effects shall be considered as one confinement. You must be medically eligible to receive the vaccination according to Ministry of Health (MOH) Malaysia.

You may only claim for Benefit III or Benefit V, but not for both.

**3. What will be the payout in the event the Covid-19 hospitalisation subsequently leads to death?**

Example	Amount Payout
Hospitalised for Covid-19 and subsequently suffer death as a result of Covid-19	RM11,000.00
Hospitalised for 10 days for Covid-19 Vaccination Side Effects and subsequently suffer death as a result of Covid-19 Vaccination Side Effects	RM22,000.00

**4. When is the coverage effective date assuming I purchase the Air Purifier today?**

The coverage effective dates will be 1st or 15th of each month, depending which is the earliest date from the date you submit your details to us upon purchasing the Air Purifier.

**5. Is there a Waiting Period before I am eligible for the benefits?**

Yes, there will be a Waiting Period of seven (7) days from the effective date of period of coverage for Benefit II, III, IV, and V.

For Benefit I - Accidental Death, there is no Waiting Period.

**6. Does this policy cover worldwide?**

This Policy only covers Malaysia.

**7. How would I know that I have been covered under this insurance?**

Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd shall e-mail the Certificate of Insurance to you upon acceptance of coverage by AIA General Berhad.

#### 8. Can my coverage be renewed at the end of 3 months coverage period?

This is a non-renewable insurance. However, you may be covered under a fresh coverage should you purchase another Air Purifier after your present cover expires. You may only be covered under one Cocoro Insurance (Covid-19 Protection Plan) plan at any point of time.

### **Section 4: Claims**

#### 1. Currently I have personal health insurance that has extended coverage for Covid-19, can I claim from both Cocoro Insurance (Covid-19 Protection Plan) and another policy?

Yes, you can. However, you may only be covered under one Cocoro Insurance (Covid-19 Protection Plan) plan at any point of time.

#### 2. What is the procedure for claim?

For Accidental/Covid-19/Covid-19 Vaccination Side Effects Death Claim, hard copy of the claim documents are required to be submitted.

For Covid-19 hospitalisation claim, claimant may submit via e-mail submission.

All payments will be made by the Insurer directly. Payment for hospitalisation benefit will be paid to the Insured Person. Payment for death benefit will be made to the Nominee or the Estate.

For assistance, you may call /email:-

AIA Care Line – 1300 88 1899 / My.Customer@aia.com

#### 3. What are the documents required for hospitalisation claim submission?

- a) For Covid-19 or Covid-19 Vaccination Side Effects hospitalisation claim, to provide Covid-19 specific tests and hospital admission certification from hospitals identified by the Ministry of Health.
- b) For Cash Assistance Benefit/ Daily cash assistance benefit:
  - i. Duly completed Accident Claim Form,
  - ii. Insured NRIC/passport
  - iii. Covid-19 Swab test report
  - iv. Proof of vaccination (if due to vaccination)
  - v. Medical report confirmation side effect due to vaccination
  - vi. Admission bill/discharge summary

#### 4. What are the documents required for death claim?

For death claim due to Covid-19:

- i. Duly completed CLAIMANT'S STATEMENT – DEATH CLAIM,
- ii. Insured NRIC/passport
- iii. Covid-19 Swab test report (if related to Covid-19)
- iv. Claimant NRIC/passport
- v. Copy of proof of claimant's relationship to the deceased

- vi. Grant of Probate (GP) or Letters of Administration (LA), if any
- vii. Post-mortem report (for both Covid-19 related and accidental death)
- viii. Burial certificate

#### 5. How long can I wait before making a claim?

For Covid-19 and Covid-19 Vaccination Side Effects claim, submission must be within 30 days.

For Accidental Death, immediate notice of claim must be given.

#### 6. Can I submit laboratory confirmation or medical report from another country for a claim?

No, this product coverage is only effective in Malaysia. Any accident, laboratory confirmation of Covid-19, medical reports, hospitalisation or death must occur within Malaysia.

#### 7. Can 3rd party (Sharp Retailers/ Sharp Dealers/ /Sharp Employees/AIA customer service) fill up the claim form for applicant?

No. The claim form must be filled by the respective applicant or next of kin.

#### 8. Must I complete the physical form?

Yes, you have to complete the physical form (with manual signing). The physical claim form and its related supporting claim documents need to be sent to AIA Customer Service for claim processing.

Disclaimer:-

All due care has been taken in preparing the FAQs. However, in the event of any inconsistencies between the information provided in these FAQs and the terms of the AIA Policy, the provisions set out in the AIA Policy will prevail.

## Soalan-soalan Lazim (FAQs)

### **Bahagian 1: Maklumat Am**

#### **1. Apakah kos Cocoro Insurans? (Pelan Perlindungan Covid-19)**

Perlindungan ini adalah percuma kerana kos ini ditanggung oleh Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd.

#### **2. Apakah nama syarikat yang menawarkan Cocoro Insurans? (Pelan Perlindungan Covid-19)**

Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd adalah syarikat yang menawarkan manfaat Covid-19 untuk pelanggan yang membeli Air Purifier secara dalam talian atau melalui peruncit.

#### **3. Apakah nama syarikat insurans yang menawarkan Cocoro Insurans? (Pelan Perlindungan Covid-19)**

Polisi insurans ini ditaja jamin oleh AIA General Berhad.

#### **4. Bolehkah saya membatalkan perlindungan insurans saya dan mendapat bayaran balik?**

Ya, anda boleh membatalkan perlindungan pada bila-bila masa dengan memberikan notis bertulis yang menyatakan tarikh pembatalan yang diingini kepada syarikat insurans, selepas itu pembatalan akan berkuat kuasa mengikut Tarikh yang diminta. Sekiranya tarikh pembatalan yang diminta adalah sebelum tarikh syarikat insurans menerima notis, pembatalan akan berkuat kuasa pada tarikh notis tersebut yang diterima oleh syarikat insurans. Walaubagaimanapun, tiada bayaran balik kerana perlindungan adalah percuma dan perlindungan ini dibiayai oleh Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd.

#### **5. Adakah wajib untuk meletakkan butiran penama?**

Mengikut peraturan Kerajaan, setiap individu perlu diberi pilihan untuk mencalonkan penama. Anda boleh mencalonkan penama semasa pendaftaran.

### **Bahagian 2: Kelayakan**

#### **1. Siapakah yang layak dilindungi oleh Cocoro Insurans? (Pelan Perlindungan Covid-19)**

Semua rakyat Malaysia dan warga asing secara menetap secara sah di Malaysia.

#### **2. Adakah sekatan umur untuk insurans ini?**

Semua orang yang berumur antara tiga puluh (30) hari hingga enam puluh lima (65) tahun layak dilindungi oleh polisi insurans ini.

#### **3. Perlukah saya menjadi ahli Cocoro Life untuk layak dilindungi oleh insurans ini?**

Ya, anda perlu menjadi ahli Cocoro Life untuk layak dilindungi oleh insurans ini.

#### **4. Bolehkah saya membeli insurans ini untuk orang lain?**

Tidak boleh, perlindungan ini diberikan secara percuma oleh Cocoro Life (Malaysia) Sdn Bhd sebagai penghargaan untuk pembeli produk Air Purifier tersebut.

5. Apakah dokumen atau laporan perubatan yang diperlukan sebelum saya layak untuk membeli insurans ini?

Tiada borang pengisytiharan kesihatan atau laporan perubatan diperlukan untuk mendapatkan perlindungan.

6. Jika saya telah mengembara ke luar negara baru-baru ini, adakah saya layak untuk mendapat perlindungan oleh insurans ini?

Anda layak untuk perlindungan. Tiada sekatan pengembaraan.

7. Adakah batasan untuk perlindungan bagi petugas barisan hadapan yang mempunyai peningkatan risiko terhadap Covid-19?

Tiada sekatan ke atas petugas barisan hadapan yang mempunyai peningkatan risiko kepada Covid-19. Sila rujuk Kontrak Polisi untuk senarai penuh pengecualian.

8. Insurans ini melindungi orang yang berumur sehingga 65 tahun. Apakah yang akan berlaku sekiranya orang tersebut mencapai umur 66 tahun dalam tempoh perlindungan? Adakah perlindungan ini tamat serta-merta?

Tidak. Perlindungan ini akan terus berkuatkuasa sehingga tempoh perlindungan tamat.

9. Terdapat pengecualian "Keadaan Sebelum Ini". Apa maksudnya?

Ini bermakna penyakit atau keadaan yang berlaku sebelum tarikh berkuatkuasa perlindungan.

Bagi Covid-19, ia termasuk menunggu keputusan ujian COVID-19 apabila tempoh perlindungan bermula.

### **Bahagian 3: Perlindungan**

1. Apakah tempoh perlindungan insurans ini?

Tempoh perlindungan adalah 92 hari.

2. Di bawah Cocoro Insurans (Pelan Perlindungan Covid-19), apakah yang akan dilindungi dan faedah yang disediakan?

Polisi ini melindungi:

No.	Manfaat	Amaun Perlindungan
I	Kematian akibat Kemalangan	RM20,000.00
II	Kematian akibat Covid-19	RM10,000.00
III	Bantuan wang tunai masuk hospital akibat Covid-19	RM1,000.00
IV	Kematian akibat Kesan Sampingan Vaksinasi Covid-19	RM20,000.00
V	Bantuan wang tunai kemasukan hospital harian akibat Kesan Sampingan Vaksinasi Covid-19 (sehingga maksimum 10 hari)	RM200.00

Cocoro Insurans (Pelan Perlindungan Covid-19) menawarkan perlindungan berikut:-

- i. Jika anda mengalami kecederaan badan akibat kemalangan dalam tempoh perlindungan yang mengakibatkan kehilangan nyawa dalam tempoh 365 hari selepas tarikh kemalangan, syarikat insurans akan membayar RM20,000 kepada penama atau estet .

- ii. Apabila anda didiagnosis COVID-19 dengan pengesahan makmal di dalam Malaysia yang menyebabkan kehilangan nyawa anda dalam tempoh tiga ratus enam puluh lima (365) hari selepas tarikh pengesahan, syarikat insurans akan membayar RM10,000 kepada penama anda atau estet, dengan syarat ujian Covid-19 dijalankan dalam tempoh perlindungan.
- iii. Apabila anda didiagnosis COVID-19 dengan pengesahan makmal di dalam Malaysia dan dimasukkan ke hospital atau kemudahan kuarantin, syarikat insurans akan membayar RM1,000 kepada anda, dengan syarat ujian Covid-19 dijalankan dalam tempoh perlindungan.
- iv. Apabila anda mengalami kesan sampingan vaksinasi COVID-19 dan perlu dimasukkan ke hospital dalam tempoh 30 hari dari suntikan vaksin Covid-19 dan dalam tempoh perlindungan yang menyebabkan kehilangan nyawa anda dalam tempoh tiga ratus enam puluh lima (365) hari selepas tarikh masuk hospital yang pertama, ATAU anda mengalami kesan sampingan vaksinasi Covid-19 dan menyebabkan kehilangan nyawa anda dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari suntikan vaksin Covid-19 dan dalam tempoh perlindungan, syarikat insurans akan membayar RM20,000 kepada penama anda atau estet. Syaratnya, anda mesti layak dari segi perubatan untuk menerima suntikan vaksin mengikut Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).
- v. Apabila anda mengalami kesan sampingan vaksinasi Covid-19 dan dimasukkan ke hospital dalam tempoh 30 hari dari suntikan vaksin Covid-19 dan dalam tempoh perlindungan, syarikat insurans akan membayar RM200 bagi setiap hari kemasukan ke hospital, sehingga maksimum sepuluh (10) hari kemasukan ke hospital secara berturut-turut akibat kesan sampingan vaksinasi Covid-19. Ini akan dianggap sebagai satu (1) kemasukan hospital. Syaratnya, anda mesti layak dari segi perubatan untuk menerima suntikan vaksin mengikut Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).

Anda boleh menuntut Manfaat III atau Manfaat V, tetapi bukan untuk kedua-duanya.

**3. Apakah bayaran yang akan diberikan sekiranya kemasukan hospital akibat Covid-19 kemudiannya menyebabkan kematian?**

Syarat-syarat	Bayaran Amaun
Kemasukan ke hospital akibat Covid-19 dan kehilangan nyawa akibat Covid-19	RM11,000.00
Kemasukan ke hospital akibat kesan sampingan vaksinasi Covid-19 dan kehilangan nyawa akibat kesan sampingan vaksinasi Covid-19 (Andaikan dimasukkan ke hospital sehingga 10 hari))	RM22,000.00

**4. Bilakah perlindungan ini berkuat kuasa jika saya membeli Air Purifier hari ini?**

Terdapat 2 tarikh perlindungan ini berkuat kuasa dalam sebulan iaitu 1 dan 15hb setiap bulan, bergantung pada tarikh terawal dari tarikh anda menyerahkan butiran anda kepada kami semasa membeli Air Purifier.

**5. Adakah tempoh tangguh sebelum saya layak mendapat manfaat?**

Ya, ada tempoh tangguh selama tujuh (7) hari yang pertama dari tarikh perlindungan berkuat kuasa untuk Manfaat II, III, IV dan V.

Bagi Manfaat I – Kematian akibat Kemalangan, tiada tempoh tangguh.



**6. Adakah polisi ini meliputi seluruh dunia?**

Polisi ini hanya meliputi Malaysia.

**7. Bagaimanakah boleh saya mengetahui bahawa saya telah dilindungi oleh insurans ini?**

Cocoro Life akan menghantar Sijil Insurans melalui e-mail kepada anda apabila anda menerima perlindungan AIA General Berhad.

**8. Bolehkah perlindungan ini dibaharukan selepas tempoh perlindungan 3 bulan?**

Ini adalah insurans yang tidak boleh dibaharukan. Walau bagaimanapun, anda akan menerima perlindungan sekiranya anda membeli Air Purifier yang baru. Anda hanya boleh dilindungi di bawah satu Cocoro Insurans (Pelan Perlindungan Covid-19) pada bila-bila masa.

**Bahagian 4: Tuntutan****1. Pada masa ini, saya mempunyai insurans kesihatan peribadi yang mempunyai perlindungan untuk Covid-19, bolehkah saya membuat tuntutan daripada kedua-dua Cocoro Insurans (Pelan Perlindungan Covid-19) dan polisi yang lain?**

Ya, anda boleh. Walau bagaimanapun, anda hanya boleh dilindungi di bawah satu Cocoro Insurans (Pelan Perlindungan Covid-19) pada bila-bila masa.

**2. Apakah prosedur untuk membuat tuntutan?**

Bagi tuntutan faedah kematian akibat kemalangan/Covid-19/kesan sampingan vaksinasi Covid-19, salinan cetak dokumen tuntutan perlu dikemukakan.

Bagi tuntutan kemasukan hospital akibat Covid-19, pihak yang menuntut boleh mengemukakan melalui penyerahan e-mel.

Semua pembayaran akan dibuat oleh Syarikat Insurans secara langsung. Bayaran untuk manfaat kemasukan hospital akan dibayar kepada Orang Yang Diinsuranskan. Bayaran untuk manfaat kematian akan dibuat kepada Penama atau Estet.

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan, sila emel/hubungi:-

AIA Care Line – 1300 88 1899 / My.Customer@aia.com

**3. Apakah dokumen yang diperlukan untuk tuntutan kemasukan hospital?**

- a) Bagi tuntutan kemasukan Ke Hospital Kesan Sampingan Vaksin Covid-19 atau Covid-19, untuk menyediakan ujian khusus Covid-19 dan pensijilan kemasukan hospital yang dikenal pasti oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).
- b) Untuk Manfaat Bantuan Tunai/ Manfaat Bantuan Tunai Harian:
  - i. Borang Tuntutan Kemalangan yang lengkap,
  - ii. Kad Pengenalan/Pasport Yang Diinsuranskan
  - iii. Laporan ujian Swab Covid-19

- iv. Bukti vaksin (jika perlu suntikan vaksin)
- v. Laporan perubatan pengesahan kesan sampingan akibat vaksinasi
- vi. Ringkasan bil/pelepasan kemasukan

#### 4. Apakah dokumen yang diperlukan untuk tuntutan kematian?

Untuk tuntutan kematian akibat Covid-19:

- i. Pernyataan penuntut yang lengkap – TUNTUTAN KEMATIAN,
- ii. Kad Pengenalan/Pasport Yang Diinsuranskan
- iii. Laporan ujian Swab Covid-19 (jika berkaitan Dengan Covid-19)
- iv. Kad Pengenalan/Pasport Yang Menuntut
- v. Salinan bukti hubungan pihak yang menuntut kepada si meninggal dunia
- vi. Pemberian Probet (GP) atau Surat Kuasa Mentadbir (LA), jika ada
- vii. Laporan bedah siasat (bagi kedua-dua OCvid-19 yang berkaitan dan kematian akibat kemalangan)
- viii. Sijil pengebumian

#### 5. Berapa lamakah saya boleh menunggu sebelum membuat tuntutan?

Tuntutan untuk Covid-19 dan kesan sampingan vaksinasi Covid-19 mestilah dikemukakan dalam tempoh tiga puluh (30) hari.

Bagi tuntutan untuk kematian akibat kemalangan, notis tuntutan mesti diberikan serta-merta.

#### 6. Bolehkah saya menghantar pengesahan makmal atau laporan perubatan dari negara lain untuk tuntutan?

Tidak boleh, perlindungan produk ini hanya berkesan di Malaysia. Sebarang kemalangan, pengesahan makmal Covid-19, laporan perubatan, kemasukan hospital atau kematian mesti berlaku di dalam Malaysia.

#### 7. Bolehkah pihak ke-3 (Peruncit SHARP/Peniaga SHARP/Pekerja SHARP/perkhidmatan pelanggan AIA) mengisi borang tuntutan pemohon?

Tidak. Borang tuntutan hendaklah diisi oleh pemohon sendiri atau waris terdekat.

#### 8. Mestikah saya melengkapkan borang fizikal?

Ya, anda perlu melengkapkan borang fizikal (dengan tandatangan manual). Borang tuntutan fizikal dan dokumen tuntutan sokongan yang berkaitan perlu dihantar kepada Perkhidmatan Pelanggan AIA untuk pemrosesan tuntutan.

Penafian:

Penyediaan soalan-soalan lazim ini telah dilakukan secara rapi dan sewajarnya. Walau bagaimanapun, sekiranya terdapat sebarang ketidakseragaman antara maklumat yang diberikan dalam Soalan-soalan Lazim (FAQs) ini dan terma-terma polisi AIA, peruntukan yang dinyatakan dalam polisi AIA akan diguna pakai.