

SOALAN UMUM

PROGRAM KESETIAAN (LOYALTY) DAN KEISTIMEWAAN (PRIVILEGE) YaPEIM

1. APAKAH TUJUAN UTAMA PROGRAM KESETIAAN (LOYALTY) DAN KEISTIMEWAAN (PRIVILEGE) YaPEIM INI DILAKSANAKAN?

Perlaksanaan program ini merupakan salah satu medium bagi memperkukuhkan perkhidmatan sedia ada dalam usaha menyediakan apresiasi kepada kumpulan sasaran yang sentiasa menunjukkan kesetiaan terhadap program anjuran YaPEIM. Melalui usaha ini, secara tidak langsung YaPEIM dapat memperkenalkan produk dan perkhidmatan yang lebih berkesan. Antara kumpulan sasaran atau pelanggan YaPEIM yang akan terlibat dengan program ini adalah seperti berikut:

1. Pelanggan Ar Rahnu YaPEIM;
2. Peserta Tabung Ibadah Qurban YaPEIM (TaQY);
3. Pelanggan Pasar Raya YaPEIM (YaPEIM SMART);
4. Pelanggan YaPEIM Gold;
5. Penyumbang Skim Potongan Gaji (SPG);
6. Warga Kerja YaPEIM.

Nota : Kumpulan sasaran tertakluk kepada keupayaan perkhidmatan dan perniagaan YaPEIM dari semasa ke semasa.

2. APAKAH MATLAMAT DAN HARAPAN PROGRAM INI DILAKSANAKAN?

- a) Sebagai Pusat Sehenti (Setempat) pelanggan-pelanggan YaPEIM untuk berinteraksi dalam usaha menyantuni kumpulan sasaran yang sentiasa menyokong dan komited terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh YaPEIM.
- b) Sebagai satu *platform* untuk pelaksanaan bagi pengumpulan data pelanggan-pelanggan YaPEIM untuk tujuan kajian demografi dan *spending pattern* bagi merangka strategi pemasaran dan promosi produk-produk dan perkhidmatan YaPEIM yang lebih berkesan.
- c) Memberi dan membuka peluang kerjasama yang strategik kepada institusi, syarikat, usahawan dan lain-lain pihak yang berminat untuk terlibat dan turut serta menyediakan ganjaran kepada kumpulan sasaran terpilih.
- d) Sebagai wadah dalam meletakkan YaPEIM dan Kumpulan YaPEIM menjadi institusi peneraju dalam pelaksanaan dan penawaran produk dan perkhidmatan dan juga dalam memberi sumbangan yang penting bagi mempertingkatkan kesejahteraan ummah.

SOALAN UMUM PROGRAM KESETIAAN (LOYALTY) DAN KEISTIMEWAAN (PRIVILEGE) YaPEIM

3. APAKAH MANFAAT YANG AKAN DIPEROLEHI OLEH PELANGGAN DARIPADA PROGRAM INI?

Pelanggan yang menyertai program ini akan diberi Kad Keahlian Privilege YaPEIM dan berpeluang mendapatkan pelbagai manfaat daripada YaPEIM dan rakan niaga yang berdaftar dengan YaPEIM seperti pengumpulan dan penebusan mata ganjaran, diskaun (potongan harga), rebat tunai, hadiah istimewa, baucer tunai dan lain-lain yang dikenalpasti dari semasa ke semasa melalui perkhidmatan dan perniagaan yang disediakan.

Nota: Sila rujuk pakej dan manfaat yang disediakan oleh rangkaian perkhidmatan dan perniagaan YaPEIM.

4. ADAKAH SAYA PERLU MEMBAYAR UNTUK KEAHLIAN?

Ya, anda hanya perlu membayar RM10.00 sahaja untuk pengeluaran kad keahlian Privilege YaPEIM bagi tempoh 3 tahun.

5. BAGAIMANAKAH CARA UNTUK MENYERTAI KEAHLIAN PRIVILEGE YaPEIM INI?

- a) Anda mestilah warganegara Malaysia, berumur 18 tahun dan ke atas
- b) Anda merupakan pelanggan YaPEIM dan layak untuk memohon Kad Ahli
- c) Anda boleh memohon Kad Ahli di mana-mana rangkaian perkhidmatan dan perniagaan YaPEIM seluruh negara dengan melengkapkan borang pendaftaran *Privilege* YaPEIM dan menunjukkan MyKad, pasport atau sebarang pengenalan peribadi sepertimana yang diperlukan.

6. JIKA SAYA INGIN MEMOHON KAD PRIVILEGE YaPEIM, BERAPA LAMA SAYA PERLU MENUNGGU UNTUK MENDAPATKANNYA?

Anda akan menerima kad keahlian sejourus selepas membuat pendaftaran di mana -mana cawangan Ar Rahnua YaPEIM serta rangkaian perkhidmatan dan perniagaan YaPEIM terpilih.

7. BILAKAH SAYA BOLEH MULA MENGUMPUL MATA MENGGUNAKAN KAD PRIVILEGE YaPEIM?

Anda boleh mengumpul mata sebaik sahaja anda mendaftar sebagai ahli dan berurusan di rangkaian perkhidmatan dan perniagaan YaPEIM terpilih.

SOALAN UMUM
PROGRAM KESETIAAN (LOYALTY) DAN KEISTIMEWAAN (PRIVILEGE) YaPEIM

8. ADAKAH SAYA AKAN MENDAPAT MATA GANJARAN SEJURUS SELEPAS PEMBELIAN?

Ya, anda akan mendapat mata ganjaran sejurus selepas pembelian. Walaubagaimanapun, proses ini akan mengambil masa 1-60 hari untuk mata ganjaran dikreditkan kedalam akaun Privilege YaPEIM anda.

9. ADAKAH SAYA MASIH BOLEH MENGUMPUL MATA JIKA SAYA MENINGGALKAN KAD SAYA DI RUMAH?

Ya, anda masih boleh mengumpul mata tetapi anda perlu menunjukkan Kad *Privilege* YaPEIM bagi urusan penebusan di rangkaian perkhidmatan dan perniagaan YaPEIM terpilih.

10. APA YANG BERLAKU JIKA SAYA KEHILANGAN/KEROSAKAN/KECURIAN KAD PRIVILEGE YaPEIM SAYA?

Sila kunjungi mana-mana rangkaian perkhidmatan dan perniagaan YaPEIM yang berhampiran untuk mengisi borang permohonan pendaftaran kad *Privilege* YaPEIM yang baru dan mendapatkan kad ganti dengan segera.

11. ADAKAH SAYA DIKENAKAN BAYARAN UNTUK KAD GANTIAN?

Ya, ahli dikehendaki membayar RM5 atau 500 mata ganjaran ditolak daripada akaun anda untuk setiap pertukaran kad ganti yang baru.

12. APAKAH STRUKTUR PENGIRAAN MATA GANJARAN YANG SAYA AKAN DAPAT APABILA MENGGUNAKAN KAD YaPEIM PRIVILEGE KETIKA MEMBUAT URUSNIAGA DI RANGKAIAN PERKHIDMATAN DAN PERNIAGAAN YaPEIM?

Struktur mata ganjaran adalah berbeza dari segi pengumpulan dan penebusan. Setiap rangkaian perkhidmatan dan perniagaan YaPEIM beroperasi secara berbeza dari yang lain, bukan hanya pada produk tetapi juga perkhidmatan yang mereka sediakan.

Nota : Sila rujuk pada risalah yang dibekalkan di setiap rangkaian perkhidmatan dan perniagaan YaPEIM yang mengambil bahagian.

13. BAGAIMANAKAH SAYA DAPAT MENYEMAK MATA GANJARAN KAD PRIVILEGE YaPEIM ?

Ahli boleh menyemak mata ganjaran *Privilege* YaPEIM dengan menghubungi Hotline *Privicare* YaPEIM 1800-18-3434 atau melalui laman web www.privilege.yapeim.my

SOALAN UMUM
PROGRAM KESETIAAN (LOYALTY) DAN KEISTIMEWAAN (PRIVILEGE) YaPEIM

14. BOLEHKAN SAYA MENUKAR MATA GANJARAN KEPADA WANG TUNAI?

Tidak boleh, mata ganjaran Kad *Privilege* YaPEIM tidak boleh ditukar dengan wang tunai. Walaubagaimanapun, mata ganjaran terkumpul boleh di tebus dengan hadiah ganjaran melalui cawangan atau rakan niaga YaPEIM terpilih atau sila rujuk laman web *Privilege* YaPEIM.

15. BAGAIMANA SAYA BOLEH MENYEMAK DAN MEMBUAT PENEBUSAN MATA GANJARAN PRIVILEGE YAPEIM?

Ahli boleh menyemak dan membuat penebusan mata ganjaran *Privilege* YaPEIM melalui laman web www.privilege.yapeim.my atau kunjungi cawangan Ar Rahnun dan YaPEIM Gold yang berhampiran.

16. JIKA AHLI KAD PRIVILEGE YaPEIM MENINGGAL DUNIA ATAU MENGALAMI KECACATAN KEKAL ATAU TIDAK BERKEUPAYAAN UNTUK HADIR KE KAUNTER PENEBUSAN, BOLEHKAH MATA GANJARANNYA DITUKAR MILIK KEPADA PEWARIS ATAU PEWARIS MEMBUAT PENEBUSAN BAGI PIHAK AHLI?

Ya, mata ganjaran ahli boleh ditukar milik kepada pewaris selepas mempamerkan bukti kematian melalui sijil kematian ahli di kaunter-kaunter penebusan. Bagi ahli yang mengalami kecacatan kekal atau tidak berkeupayaan, ahli boleh memberi surat kuasa kepada pewaris untuk membuat penebusan bagi pihaknya beserta dengan salinan kad pengenalan ahli.

17. JIKA SAYA MEMPUNYAI PERTANYAAN MENGENAI KAD PRIVILEGE YaPEIM, SIAPAKAH HARUS SAYA HUBUNGI?

Ahli boleh hubungi Pusat Khidmat Pelanggan YaPEIM di talian Hotline *Privicare* YaPEIM 1800-18-3434 atau emel kepada privilege@yapeim.my untuk sebarang pertanyaan.

Nota : Soalan lazim ni tertakluk kepada pindaan dari semasa ke semasa dan akan di buat penambahbaikan oleh Bahagian Koordinasi Bisnes YaPEIM.