

GREAT VOYAGER

Ini adalah Polisi Kemalangan Peribadi Perjalanan Anda. Sila baca polisi ini dengan teliti, dan jika terdapat sebarang maklumat yang dinyatakan dalam ini tidak betul, segera kembalikan kepada kami untuk pembetulan.

Polisi ini mengandungi dokumen, Jadual dan sebarang Endorsemen yang perlu dibaca sebagai satu dokumen. Sebarang perkataan dan ungkapan yang mempunyai maksud tertentu akan mempunyai makna yang sama jika ianya terdapat di dalam polisi.

Cadangan bertulis dan pengakuan yang dikemukakan oleh anda akan menjadi sebahagian dari kontrak insurans ini. Terma-terma, Pengecualian dan Syarat-syarat terdapat dalam Polisi ini, atau dalam mana mana Endorsemen adalah sebahagian dari kontrak ini dan mesti dipatuhi oleh anda dan/atau orang yang diinsuranskan sebelum kami membayar sebarang tuntutan.

Perjanjian Kami

KENYATAAN Menurut Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013

'Kontrak insurans pengguna' ialah kontrak insurans yang dibuat, diubah atau diperbaharui oleh individu semata-mata untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion Anda.

Kontrak Insurans Pengguna (Insurans semata-mata untuk tujuan yang tiada kaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion Anda)

Polisi ini dikeluarkan sebagai balasan bagi bayaran premium yang dinyatakan di dalam Jadual Polisi dan menurut jawapan yang diberikan di dalam Borang Cadangan Anda (atau apabila Anda memohon insurans ini) dan apa-apa pendedahan lain yang dibuat oleh Anda dalam tempoh antara pengemukaan Borang Cadangan Anda (atau apabila Anda memohon insurans ini) dan ketika kontrak ini dimeterai. Jawapan dan apa-apa pendedahan lain yang diberikan oleh Anda adalah menjadi sebahagian daripada kontrak insurans ini antara Anda dan Kami. Walau bagaimanapun, sekiranya berlaku apa-apa salah nyataan prakontrak dibuat berhubung dengan Jawapan Anda atau dalam apa-apa pendedahan yang diberikan oleh Anda, remedi dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan dikenakan.

Sebelum Polisi ini diperbaharui atau diubah, jika Kami menghendaki Anda menjawab soalan atau jika Anda dikehendaki mengesahkan atau meminda apa-apa perkara yang Anda dedahkan sebelum ini kepada Kami berhubung dengan Polisi ini, adalah menjadi tanggungjawab Anda untuk tidak membuat salah nyataan ketika menjawab soalan itu atau mengesahkan atau meminda apa-apa perkara yang didedahkan sebelum ini.

Anda perlu memaklumi Kami apa-apa perubahan kepada maklumat yang diberikan kepada Kami dalam Jawapan Anda atau berkenaan apa-apa perkara yang didedahkan sebelum ini kepada Kami berhubung dengan Polisi ini jika perubahan tersebut berlaku selepas Anda mengemukakan permohonan untuk pembaharuan atau pengubahan tetapi sebelum Polisi ini diperbaharui atau diubah.

Polisi ini mengandungi terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang dipersetujui antara Anda dengan Kami.

'Kontrak insurans bukan pengguna' ialah kontrak insurans selain kontrak insurans pengguna.

Kontrak Insurans Bukan Pengguna (Insurans untuk tujuan yang berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion Anda)

Polisi ini dikeluarkan sebagai balasan bagi bayaran premium yang dinyatakan di dalam Jadual Polisi dan menurut jawapan yang diberikan di dalam Borang Cadangan Anda (atau apabila Anda memohon insurans ini) dan apa-apa pendedahan lain yang dibuat oleh Anda dalam tempoh antara pengemukaan Borang Cadangan Anda (atau apabila Anda memohon insurans ini) dan ketika kontrak ini dimeterai. Jawapan dan apa-apa pendedahan lain yang diberikan oleh Anda adalah menjadi sebahagian daripada kontrak insurans ini antara Anda dan Kami. Jika berlaku apa-apa salah nyataan prakontrak dibuat berhubung dengan Jawapan Anda atau dalam apa-apa pendedahan yang Anda buat, ia boleh mengakibatkan pengelakan kontrak insurans Anda, penolakan atau pengurangan tuntutan Anda, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans Anda.

Sebelum Polisi ini diperbaharui atau diubah, jika Anda dikehendaki oleh Kami untuk menjawab soalan atau jika Anda dikehendaki mengesahkan atau meminda apa-apa perkara yang Anda dedahkan sebelum ini kepada Kami berhubung dengan Polisi ini, adalah menjadi tanggungjawab Anda untuk tidak membuat salah nyataan ketika menjawab soalan itu atau mengesahkan atau meminda apa-apa perkara yang didedahkan sebelum ini.

Anda perlu memaklumkan Kami apa-apa perubahan kepada maklumat yang diberikan kepada Kami dalam Jawapan Anda atau berkenaan apa-apa perkara yang didedahkan sebelum ini kepada Kami berhubung dengan Polisi ini jika perubahan tersebut berlaku selepas Anda mengemukakan permohonan untuk pembaharuan atau pengubahan tetapi sebelum Polisi ini diperbaharui atau diubah.

Polisi ini mengandungi terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang dipersetujui antara Anda dengan Kami.

KAWASAN PERJALANAN

Kawasan 1 : Australia, Brunei, Kemboja, China, Hong Kong, Macau, India, Indonesia, Jepun, Thailand, Korea Selatan, Laos, Myanmar, New Zealand, Pakistan, Filipina, Sri Lanka, Singapura, Taiwan dan Vietnam. (20 Negara)

Kawasan 2 : Seluruh Dunia kecuali Israel, Cuba, Iran, Sudan, Republik Korea Utara/Korea Utara, Syria dan Crimea Region of Ukraine.

DEFINISI

Untuk tujuan polisi ini, definisi berikut digunakan:

“**AAN**” bermaksud Asia Assistance Network (M) Sdn Bhd.

“**Kemalangan**” bermaksud kejadian yang berlaku dengan tiba-tiba, tidak dijangka, tidak dikehendaki dan secara kebetulan.

“Ejen Biologi” bermaksud sebarang patogen (penyakit yang menghasilkan) mikro-organisma dan/atau toksin yang dihasilkan secara biologi termasuk organisma yang diubahsuai secara genetik dan kimia mensintesis toksin yang menyebabkan penyakit dan/atau kematian pada manusia, haiwan atau tumbuh-tumbuhan.

“Ejen Kimia” bermaksud mana-mana sebatian yang apabila disebarkan sesuai, menghasilkan kesan melumpuhkan, merosakkan atau membawa maut kepada manusia, haiwan, tumbuhan atau harta material.

“Kanak-kanak/Ana-anak” bermaksud anak anda yang sah termasuk anak tiri dan anak angkat yang sah di sisi undang-undang dan berumur di antara satu (1) bulan sehingga lapan belas (18) tahun (atau dua puluh tiga (23) tahun, jika masih didalam institusi pengajian tinggi) yang belum berkahwin, belum bekerja dan sepenuhnya di bawah tanggungan anda.

“Sukan dan Aktiviti Berbahaya” bermaksud aktiviti-aktiviti yang disertai oleh Orang yang Diinsuranskan seperti berikut:

- a. Sukan musim sejuk, hoki ais, memancing di laut, menaiki bot atau berperahu layar melebihi lima (5) kilometer dari mana-mana pinggir laut, selam scuba melainkan Orang yang Diinsuranskan ahli kelab menyelam yang diiktiraf dan memegang lesen menyelam yang sah atau menyelam di bawah bimbingan jurulatih selam professional, permainan polo berkuda, perlumbaan lumba kuda berhalang, bertinju, bergusti, bergo-kart, terjun dengan payung terjun, meluncur gantung, terjun udara, mendaki batuan atau cenuram tangan kosong, memburu di luar wilayah Malaysia, rali atau pertandingan sukan motor, ujian kelajuan, percubaan keandalan atau perlumbaan apa pun jenis selain daripada jalan kaki, sukan profesional atau semi-profesional.
- b. Terbang atau sebarang kegiatan udara selain daripada sebagai penumpang membayar tambang didalam pesawat udara yang disediakan dan dikendalikan oleh syarikat penerbangan atau carter udara yang berlesen sewajarnya untuk pengangkutan biasa penumpang membayar tambang melalui jalan udara tetap.
- c. Sebarang operasi luar dilaksanakan oleh perkhidmatan tentera, polis atau keselamatan, bomba (sama ada secara sukarela atau sebaliknya).

“Rawatan Pergigian” bermaksud rawatan pergigian perubatan akibat Kemalangan sahaja.

“Perjalanan Domestik” bermaksud Orang yang Diinsuranskan meninggalkan rumah kediaman untuk perjalanan menuju ke destinasi-destinasi di dalam Malaysia, selain daripada tempat kerjanya.

“Keluarga” bermaksud anda, pasangan anda dan anak-anak anda.

“Rampasan” bermaksud penyitaan dan mengambil alih kawalan Pengangkutan Awam secara menyalahi undang-undang dari krew yang tetap dengan menggunakan atau mengancam untuk menggunakan keganasan (tidak terjumlah sebagai tindakan keganasan seperti yang ditakrifkan dalam Pengecualian Am No.2 Polisi Ini).

“Rumah/Tempat Kediaman” bermaksud alamat rumah kediaman tetap di Malaysia Orang yang Diinsuranskan.

“Isi Rumah” bermaksud semua isi rumah dan barang-barang peribadi di rumah Orang yang Diinsuranskan di Malaysia yang mana ianya milik Anda atau Keluarga Anda, atau Anda dan Keluarga

anda bertanggungjawab ke atasnya di sisi undang-undang, termasuk perabot dan aksesori berkaitan, permaidani sama ada dipasang kekal atau tidak, basikal atau motosikal kanak-kanak, peralatan laman kebun atau kerusi roda bermotor yang tidak berdaftar sebagai kenderaan bermotor. Jika Anda adalah penyewa, kelengkapan dan perkakas yang mana Anda bertanggungjawab ke atasnya di sisi undang-undang.

Isi Rumah tidak termasuk:

- Bangunan atau sebahagian dari bangunan
- Tanaman tanaman hidup atau pokok
- Binatang ternakan, binatang peliharaan, kehidupan marin dan akuatik
- Barang barang dan stok untuk kegunaan perniagaan anda
- Data atau maklumat yang direkod dalam pita rakaman, cakera atau dalam sebarang bentuk elektronik, magnetik atau sebarang peranti simpanan
- Kenderaan bermotor atau motorsikal berlesen untuk kegunaan jalan, karavan, treler, kapal terbang, bot air atau aksesori darinya
- Wang, kad kredit, sekuriti, bon, koleksi-koleksi, syiling, pingat, koleksi setem, kad telefon dan apa-apa jenis dokumen

“**Hospital**” bermaksud sebuah institusi sah yang ditubuhkan menurut undang-undang dan berdaftar sebagai hospital untuk mengendalikan penjagaan dan rawatan pesakit dan orang yang cedera, dan:

- a. mempunyai kemudahan kemudahan untuk diagnosis dan pembedahan utama;
- b. menyediakan perkhidmatan kejururawatan dua puluh empat (24) jam oleh jururawat-jururawat yang bertauliah dan berdaftar;
- c. di bawah penyeliaan seorang doktor atau lebih; dan
- d. bukan sebuah klinik, tempat pemulihan penagih arak atau dadah, tempat berehat atau rumah kediaman orang-orang tua atau institusi yang serupa.

“**Sakit**” bermaksud suatu keadaan penyakit fizikal yang tidak dapat dikawal dari keadaan kesihatan biasa dan dialami oleh Orang yang Diinsuranskan semasa perjalanan di luar negara, sakit termasuk jua penyakit berjangkit dan keadaan tidak sihat.

“**Ahli Keluarga Terdekat**” bermaksud pasangan Anda, ibu bapa, ibu bapa mertua, datuk dan nenek atau datuk dan nenek mertua, anak, cucu, abang, kakak, abang atau kakak ipar, yang kesemuanya yang menetap di Malaysia.

“**Kecederaan**” bermaksud kecederaan badan yang dialami oleh Orang yang Diinsuranskan akibat sepenuhnya dan secara langsung oleh kemalangan, yang mana bebas daripada sebab sebab yang lain, sehingga mengakibatkan kematian atau kecacatan.

“**Orang yang Diinsuranskan**” bermaksud Anda dan/atau pasangan Anda yang bukan di bawah umur lapan belas (18) tahun atau melebihi umur lapan puluh (80) tahun, dan/atau anak-anak Anda.

“**Perjalanan**” bermaksud:

- (a) Untuk Perjalanan Luar Negara:

Jangka masa perjalanan di mana Orang yang Diinsuranskan meninggalkan rumah kediaman untuk perjalanan ke destinasi yang dituju di luar Malaysia dan dalam apa jua keadaan tidak bermula lebih daripada dua puluh empat (24) jam sebelum masa pelepasan yang ditempah dan tamat apabila yang mana di antara berikut berlaku dahulu:

- (i) tamat Tempoh Insurans;
- (ii) sekembali kerumah kediamannya; atau
- (iii) dua puluh empat (24) jam selepas ketibaan di Malaysia.

Untuk Perjalanan Luar Negara Sehala, perlindungan akan tamat tujuh puluh dua (72) jam selepas ketibaan yang dijadualkan di destinasi terakhir. Sebarang persinggahan untuk perjalanan sehala tidak boleh melebihi tiga puluh (30) hari.

(b) Untuk Perjalanan Domestik:

Jangka masa perjalanan di mana Orang yang Diinsuranskan meninggalkan rumah kediaman untuk perjalanan ke destinasi yang dituju di dalam Malaysia dan dalam apa jua keadaan tidak bermula lebih daripada dua puluh empat (24) jam sebelum masa pelepasan yang ditempah dan tamat apabila yang mana di antara berikut berlaku dahulu:

- (i) tamat Tempoh Insurans; atau
- (ii) sekembali kerumah kediamannya.

Dalam apa jua keadaan, jangka masa maksima setiap Perjalanan haruslah tidak melebihi sembilan puluh (90) hari berturut-turut melainkan persetujuan awal telah diperolehi daripada Kami.

“Kehilangan” dirujuk pada anggota tubuh badan yang bermaksud pemotongan fizikal atau kehilangan keupayaan kekal dan tidak boleh dipulihkan sama sekali.

“Kehilangan Daya Pendengaran” bermaksud kehilangan upayaan kekal pendengaran dan tidak boleh digunakan sepenuhnya disahkan dari segi perubatan tiada harapan pulih secara pembedahan atau rawatan lain.

“Kehilangan Daya Penglihatan” bermaksud kehilangan upayaan kekal penglihatan mata dan tidak boleh digunakan sepenuhnya dan disahkan dari segi perubatan tiada harapan pulih secara pembedahan atau rawatan lain.

“Kehilangan Daya Pertuturan” bermaksud kehilangan upayaan kekal bertutur dan tidak kemampuan untuk berkomunikasi secara lisan disahkan dari segi perubatan tiada harapan pulih secara pembedahan atau rawatan lain.

"Perbelanjaan Perubatan" bermaksud perbelanjaan yang dibayar oleh Orang yang Diinsuranskan untuk Pengamal Perubatan, klinik perubatan, jururawat, hospital dan/atau perkhidmatan ambulans untuk perubatan, pembedahan, X-ray, Hospital atau rawatan kejururawatan termasuk kos bekalan perubatan, penyewaan ambulans dan kos Rawatan Pergigian diakibatkan oleh kemalangan. Semua rawatan termasuk Pakar rawatan mesti ditetapkan atau yang dirujuk oleh Pengamal Perubatan supaya perbelanjaan boleh dibayar balik.

“Pengamal Perubatan” bermaksud seseorang yang bertauliah dalam perubatan barat yang sah dan berdaftar untuk mengamalkan di dalam bidang perubatan yang dilatih.

"Keganasan nuklear, kimia, biologi" bermaksud penggunaan sebarang senjata nuklear atau peranti atau pengeluaran, pelepasan, penyebaran, pelepasan, atau melarikan diri daripada mana-mana ejen kimia pepejal, cecair atau gas dan/atau agen biologi dalam tempoh insurans ini oleh mana-mana orang atau kumpulan (kumpulan) orang, sama ada bertindak sendirian atau bagi pihak atau berkaitan dengan mana-mana organisasi atau kerajaan, yang dilakukan untuk tujuan atau sebab-sebab politik, agama atau ideologi termasuk niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau menyebabkan orang awam berada dalam ketakutan.

"Perjalanan Luar Negara/Seberang Laut" bermaksud Orang yang Diinsuranskan meninggalkan rumah kediaman untuk perjalanan menuju ke destinasi-destinasi di luar Malaysia.

"Penyakit Pra-wujud" bermaksud keadaan di mana Anda telah mendapatkan rawatan perubatan, diagnosis, perundingan atau ubat preskriptif dalam tempoh enam (6) bulan sebelum tarikh mula Polisi ini atau keadaan di mana rawatan atau nasihat perubatan disyorkan oleh Pengamal Perubatan dalam tempoh enam (6) sebelum tarikh mula Polisi ini.

"Tempoh Insurans" bermaksud:

(a) Bekenaan Polisi Perjalanan Dua Hala:

Tarikh bermula Polisi adalah semasa Orang yang Diinsuranskan meninggalkan rumah kediaman untuk Perjalanan dan berakhir sekembali kerumah kediaman atau pada tarikh tamat Polisi, yang mana berlaku dulu. Perjalanan baru yang bermula selepas ketibaan Orang yang Diinsuranskan di destinasi akhir dari Perjalanan terdahulu atau sekembali kerumah kediaman tidak dilindungi.

(b) Bekenaan Polisi Tahunan:

Dua belas (12) bulan dari tarikh mula berkuat kuasa Polisi di mana dalam jangka masa tersebut melindungi Orang yang Diinsuranskan di kala meninggalkan rumah kediaman untuk beberapa Perjalanan.

"Pengamal Perubatan Cina Berdaftar" bermaksud pengamal perubatan tradisional Cina yang didaftarkan di bawah Persatuan Perubatan Malaysia Cina (MCMA) atau mana-mana pengamal perubatan Cina persatuan berdaftar yang lain di negara lawatan.

"Kecederaan Badan Serius atau Penyakit Serius" apabila merujuk kepada Orang Yang Diinsuranskan, adalah keadaan yang memerlukan rawatan daripada Pengamal Perubatan dan yang menyebabkan Orang Yang Diinsuranskan disahkan oleh Pengamal Perubatan tidak sihat untuk mengembara atau meneruskan Perjalanan yang dirancang. Apabila merujuk kepada Keluarga, ia bermaksud Kecederaan Badan atau Penyakit yang disahkan oleh Pengamal Perubatan sebagai berbahaya kepada kehidupan Keluarga tersebut dan yang menyebabkan pemberhentian atau pembatalan Perjalanan yang dirancang.

"Pasangan" bermaksud suami atau isteri Anda yang berkahwin secara sah di sisi undang-undang yang dinamakan dalam Jadual. Untuk tujuan Polisi ini, perkahwinan di bawah Undang-Undang Am tidak dianggap perkahwinan yang sah kecuali menurut peruntukan Akta Membaharui Undang-Undang (Perkahwinan & Penceraian) 1976.

"Jumlah Dilnsuranskan" bermaksud jumlah maksima Manfaat yang dinyatakan dalam Jadual dimana Kami akan bayar jika ada tuntutan.

“**Teman Perjalanan**” bermaksud ahli-ahli keluarga terdekat Anda, saudara, sahabat atau kawan atau kenalan rapat rakan niaga Anda di mana tempahan jadual Perjalanan telah dibuat oleh Anda.

“**Keganasan**” bermaksud tindakan, atau tindakan-tindakan, oleh mana-mana orang atau sekumpulan orang, yang dilakukan atas tujuan politik, agama, ideologi atau yang seumpamanya dengan niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau untuk membuat orang awam atau sebahagian orang awam, dalam ketakutan. **Keganasan** termasuk, tetapi tidak terhad kepada, penggunaan sebenar kekerasan atau keganasan dan/atau ugutan penggunaan tersebut. **Keganasan** tersebut dilakukan secara bersendirian atau bagi pihak, atau yang berkaitan dengan mana-mana organisasi atau kerajaan.

“**Penggunaan sebarang Senjata Nuklear**” bermaksud penggunaan sebarang senjata atau peranti letupan nuklear atau pelepasan, pengeluaran, penyelerakan, pengagihan atau penyebaran bahan boleh membelah yang mengeluarkan paras radioaktif yang berupaya menyebabkan kecacatan hilang upaya atau kematian di kalangan manusia atau binatang.

“**Kami**” bermaksud **GREAT EASTERN GENERAL INSURANCE (MALAYSIA) BERHAD.**

“**Anda**” bermaksud orang yang dinamakan sebagai Orang yang Diinsuranskan dalam Jadual.

JADUAL MANFAAT

Manfaat		Jumlah Diinsuranskan (RM)			
		Perjalanan Luar Negara		Perjalanan Domestik	
		Essential	Supreme		
A. Kemalangan Diri					
1	Kemalangan Maut	Setiap Individu yang Diinsuranskan (Sehingga umur 70 tahun)	100,000	300,000	100,000
		Setiap Individu yang Diinsuranskan (Umur 70 tahun ke atas)	50,000	150,000	50,000
		Setiap Kanak-kanak	25,000	75,000	25,000
2	Hilang Upaya Kekal seperti dinyatakan dibawah, jika berlaku dalam tempoh 365 hari selepas kemalangan	% ke atas Jumlah Diinsuranskan Kemalangan Maut			
(i)	Lumpuh seluruhnya dan tidak dapat sembuh, tidak siuman seluruhnya dan tidak dapat sembuh atau kecederaan kekal menyebabkan terlantar di tempat tidur	100%	100%	100%	
(ii)	Kehilangan anggota tubuh pada paras atau atas pergelangan tangan atau buku lali	100%	100%	100%	
(iii)	Kehilangan daya penglihatan kedua-dua mata	75%	75%	75%	
(iv)	Kehilangan daya pendengaran kedua-dua telinga	50%	50%	50%	
(v)	Kehilangan daya pertuturan	50%	50%	50%	
(vi)	Kehilangan satu anggota tubuh pada paras atau	50%	50%	50%	

Manfaat		Jumlah Diinsuranskan (RM)			
		Perjalanan Luar Negara		Perjalanan Domestik	
		Essential	Supreme		
	atas pergelangan tangan atau buku lali				
(vii)	Kehilangan daya penglihatan satu mata	50%	50%	50%	
(viii)	Kehilangan daya pendengaran satu telinga	25%	25%	25%	
3	Kemalangan Maut atau Hilang Upaya Kekal akibat Keganasan	Setiap Individu yang Diinsuranskan (Sehingga umur 70 tahun)	100,000	300,000	100,000
		Setiap Individu yang Diinsuranskan (Umur 70 tahun ke atas)	50,000	150,000	50,000
		Setiap Kanak-kanak	25,000	75,000	25,000
4	Dana Pendidikan Anak		5,000 setiap kanak-kanak sehingga 20,000	10,000 setiap kanak-kanak sehingga 40,000	Tidak Ada
B. Perubatan dan Perbelanjaan Lain					
5.	Perbelanjaan Perubatan (Pembayaran balik untuk kos perubatan sebenarnya yang perlu dan wajar)	Setiap Individu yang Diinsuranskan (Sehingga umur 70 tahun)	50,000	200,000	50,000
		Setiap Individu yang Diinsuranskan (Umur 70 tahun ke atas)	25,000	100,000	25,000
		Setiap Keluarga	100,000	400,000	100,000
6.	Rawatan Susulan Perubatan dalam Malaysia (Pembayaran balik untuk rawatan susulan dalam tempoh 90 hari sekembali ke Malaysia)	Setiap Individu yang Diinsuranskan (Sehingga umur 70 tahun)	10,000	30,000	Tidak Ada
		Setiap Individu yang Diinsuranskan (Umur 70 tahun ke atas)	5,000	15,000	Tidak Ada
		Setiap Keluarga	30,000	90,000	Tidak Ada
7.	Perubatan Alternatif (Pembayaran balik untuk rawatan susulan oleh pengamal perubatan Cina, ahli fisioterapi atau perawat tulang belakang yang berdaftar)	Setiap Lawatan	Tidak Ada	80	Tidak Ada
		Setiap Individu yang Diinsuranskan	Tidak Ada	1,000	Tidak Ada
		Setiap Keluarga	Tidak Ada	3,000	Tidak Ada
8.	Manfaat Penjagaan Simpati (Pembayaran balik untuk	Setiap Individu yang Diinsuranskan	Tidak Ada	7,500	Tidak Ada

Manfaat			Jumlah Diinsuranskan (RM)		
			Perjalanan Luar Negara		Perjalanan Domestik
			Essential	Supreme	
	<i>perbelanjaan perjalanan dan tempat kediaman untuk seorang saudara/kawan)</i>	Setiap Keluarga	Tidak Ada	22,500	Tidak Ada
9.	Penjagaan Kanak-kanak <i>(Pembayaran balik untuk perbelanjaan perjalanan dan tempat kediaman untuk seorang saudara/kawan)</i>	Setiap Individu yang Diinsuranskan	Tidak Ada	10,000	Tidak Ada
		Setiap Keluarga	Tidak Ada	30,000	Tidak Ada
10	Elaun Hospital	Setiap Hari	Tidak Ada	300	Tidak Ada
		Setiap Individu yang Diinsuranskan	Tidak Ada	10,000	Tidak Ada
		Setiap Keluarga	Tidak Ada	30,000	Tidak Ada

C. Pemindahan Kecemasan Perubatan dan Penghantaran (oleh Asia Assistance Network)

11.	Pemindahan Kecemasan Perubatan dan Penghantaran Pulang	Setiap Individu yang Diinsuranskan (Sehingga umur 70 tahun)	1,000,000	1,000,000	Tidak Ada
		Setiap Individu yang Diinsuranskan (Umur 70 tahun ke atas)	500,000	500,000	Tidak Ada
12.	Penghantaran Pulang Mayat	Setiap Individu yang Diinsuranskan (Sehingga umur 70 tahun)	1,000,000	1,000,000	Tidak Ada
		Setiap Individu yang Diinsuranskan (Umur 70 tahun ke atas)	500,000	500,000	Tidak Ada

D. Kesulitan Perjalanan

13.	Kelewatan Bagasi <i>(Pembayaran balik untuk perbelanjaan pembelian kecemasan barang atau pakaian disebabkan oleh salah arah bagasi)</i>	Setiap Enam Jam Berturut-turut	200	200	200
		Setiap Individu yang Diinsuranskan	400	800	400
		Setiap Keluarga	1,200	2,400	1,200
14.	Kehilangan Bagasi/Barangan Milik Peribadi <i>(Ekses = RM50)</i>	Setiap Artikel	1,000	1,000	500
		Setiap Individu yang Diinsuranskan	2,000	6,000	1,000
		Setiap Keluarga	6,000	18,000	3,000

Manfaat			Jumlah Diinsuranskan (RM)		
			Perjalanan Luar Negara		Perjalanan Domestik
			Essential	Supreme	
15.	Kehilangan Dokumen Perjalanan dan Wang Milik Diri <i>(Pembayaran balik kos untuk mendapatkan penggantian dokumen perjalanan yang berkaitan)</i>	Setiap Individu yang Diinsuranskan	3,000	8,000	Tidak Ada
	<i>(Perlindungan kehilangan wang akibat kecurian sehingga RM1,000/setiap Individu yang Diinsuranskan)</i>	Setiap Keluarga	15,000	25,000	Tidak Ada
16.	Kelewatan Penerbangan	Setiap Enam Jam Berturut-turut	200	200	200
		Setiap Individu yang Diinsuranskan	1,000	3,000	400
		Setiap Keluarga	3,000	9,000	1,200
17.	Liabiliti Peribadi		Tidak Ada	1,000,000	Tidak Ada
18.	Kesulitan Akibat Rampasan	Setiap Individu yang Diinsuranskan	Tidak Ada	1,000 setiap hari sehingga 10,000	Tidak Ada
		Setiap Keluarga	Tidak Ada	3,000 setiap hari sehingga 30,000	Tidak Ada
19.	Pembatalan Perjalanan <i>(Pembayaran balik untuk perbelanjaan yang telah dibuat untuk perjalanan yang dibatalkan sebelum permulaannya disebabkan oleh kejadian yang tidak diduga)</i>	Setiap Individu yang Diinsuranskan	5,000	20,000	2,500
		Setiap Keluarga	15,000	60,000	7,500
20.	Perbelanjaan Pemendekan Perjalanan <i>(Bayaran balik untuk bahagian pulangan ke atas kos bayaran terdahulu yang tidak dapat diperolehi semula, jika pemendekan perjalanan perlu dan tidak dapat dielakkan)</i>	Setiap Individu yang Diinsuranskan	5,000	20,000	2,500
		Setiap Keluarga	15,000	60,000	7,500
21.	Ketinggalan Penerbangan Sambungan	Setiap Individu yang Diinsuranskan	Tidak Ada	200	Tidak Ada
		Setiap Keluarga	Tidak Ada	600	Tidak Ada
22.	Terlebih Had Tempahan Perjalanan	Setiap Enam Jam Berturut-turut	Tidak Ada	200	Tidak Ada

Manfaat			Jumlah Diinsuranskan (RM)		
			Perjalanan Luar Negara		Perjalanan Domestik
			Essential	Supreme	
		Setiap Individu yang Diinsuranskan	Tidak Ada	3,000	Tidak Ada
		Setiap Keluarga	Tidak Ada	9,000	Tidak Ada
23.	Perjalanan Melalui Laluan Lain	Setiap Individu yang Diinsuranskan	Tidak Ada	200	Tidak Ada
		Setiap Keluarga	Tidak Ada	600	Tidak Ada
24.	Ketinggalan Perlepasan (Bayaran balik bagi keperluan perbelanjaan tambahan perjalanan dan tempat kediaman yang perlu dan wajar)	Setiap Individu yang Diinsuranskan	Tidak Ada	1,000	Tidak Ada
		Setiap Keluarga	Tidak Ada	3,000	Tidak Ada
25.	Manfaat Perlindungan Isi Rumah (Membayar kerosakan akibat kebakaran)	Setiap Isi Rumah	Tidak Ada	10,000	Tidak Ada
26.	Perlindungan Ekses Sewa Kereta (Bayaran ganti balik bagi sebarang ekses atau potongan yang wajib anda bayar)		Tidak Ada	1,000	Tidak Ada
27.	Caj Telefon Kecemasan		Tidak Ada	100	Tidak Ada
28.	Perlindungan Tambahan Secara Automatik		Sehingga 30 hari	Sehingga 30 hari	Sehingga 30 hari

MANFAAT BERKENAAN PERJALANAN DOMESTIK DAN LUAR NEGARA

MANFAAT 1 DAN 2 – KEMATIAN MAUT ATAU HILANG UPAYA KEKAL

MANFAAT	Bayaran Manfaat Bagi Setiap Orang Dari Setiap Kemalangan	Peratus Bayaran Di atas Jumlah Diinsuranskan
1	KEMATIAN MAUT , jika berlaku dalam tempoh 365 hari selepas tarikh kemalangan – Dewasa (sehingga umur 70 tahun)	100%
	KEMATIAN MAUT , jika berlaku dalam tempoh 365 hari selepas tarikh kemalangan – Dewasa (umur 70 tahun ke atas)	50%
	KEMATIAN MAUT , jika berlaku dalam tempoh 365 hari selepas tarikh kemalangan – Kanak-kanak	25%
2	HILANG UPAYA KEKAL seperti dinyatakan di bawah, jika berlaku dalam tempoh 365 hari selepas kemalangan:	

MANFAAT	Bayaran Manfaat Bagi Setiap Orang Dari Setiap Kemalangan	Peratus Bayaran Di atas Jumlah Diinsuranskan
	(i) Lumpuh seluruhnya dan tidak dapat sembuh, tidak siuman seluruhnya dan tidak dapat sembuh atau kecederaan kekal menyebabkan terlantar di tempat tidur	100%
	(ii) Kehilangan anggota tubuh pada paras atau atas pergelangan tangan atau buku lali	100%
	(iii) Kehilangan daya penglihatan kedua-dua mata	75%
	(iv) Kehilangan daya pendengaran kedua-dua telinga	50%
	(v) Kehilangan daya pertuturan	50%
	(vi) Kehilangan satu anggota tubuh pada paras atau atas pergelangan tangan atau buku lali	50%
	(vii) Kehilangan daya penglihatan satu mata	50%
	(viii) Kehilangan daya pendengaran satu telinga	25%

Pengehadan Pembayaran Manfaat

1. Jumlah semua peratusan ke atas Kematian dan Hilang Upaya Kekal berkaitan dengan mana-mana kemalangan tidak boleh melebihi 100% daripada Jumlah Diinsuranskan oleh Orang Diinsuranskan seperti yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat. Sekiranya jumlah sebanyak 100% telah dibayar, maka semua insurans di bawah polisi ini akan terhenti berkuat kuasa secara serta-merta. Selanjutnya, sama ada Manfaat 1 atau 2 boleh dibayar sahaja.
2. Kami akan membayar Manfaat di bawah Manfaat 2(i) jika kelumpuhan, ketidaksiuman atau kehilangan upaya telah disahkan oleh Pengamal Perubatan bahawa kelumpuhan, ketidaksiuman atau kehilangan upaya itu tiada harapan pulih dan akan berkekalan sepanjang hayat Orang Diinsuranskan. Bagi Manfaat 2(ii) sehingga 2(viii), kami akan membayar jumlah peratusan seperti yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat, untuk sebarang kondisi yang tiada harapan seperti yang disahkan oleh Pengamal Perubatan (tidak dapat dipulihkan). Semua Manfaat yang dibayar tertakluk pada Pengehadan No.1 di atas.
3. Kami tidak akan membayar bagi Manfaat 1 atau 2 jika Orang yang Diinsuranskan tidak mendapatkan terlebih dahulu pada pertama kali dan mematuhi rawatan dan nasihat dari Pengamal Perubatan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam dari tarikh Kecederaan.

MANFAAT 3 – KEMALANGAN MAUT ATAU HILANG UPAYA KEKAL AKIBAT KEGANASAN

Polisi ini melindungi Orang yang Diinsuranskan jika berlaku kemalangan maut atau hilang upaya kekal akibat keganasan yang disahkan oleh kerajaan berkenaan sebagai tindakan keganasan tetapi **tidak melindungi** sebarang tindakan keganasan nuklear, kimia atau biologi tanpa mengira apa-apa sebab atau kejadian lain yang berlaku secara serentak atau dalam apa-apa turutan lain yang menyebabkan kematian atau hilang upaya kekal.

Manfaat 3 ini adalah sah dan Kami akan hanya membayar jika Orang yang Diinsuranskan tidak menyertai tindakan Keganasan atau membuat persetujuan dengan orang lain untuk melakukan tindakan tersebut.

Berkaitan dengan mana-mana Kemalangan dan sekiranya Manfaat 3 telah dibayar kepada Pihak Penuntut, Manfaat 1 atau 2, akan terbatal maka semua insurans di bawah polisi ini akan terhenti berkuat kuasa secara serta-merta

MANFAAT 4 – DANA PENDIDIKAN ANAK

Jika berlaku kemalangan maut pada Anda atau pasangan Anda yang boleh dibayar di bawah Manfaat 1, kami akan membayar amaun mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat kepada setiap anak yang masih hidup sehingga empat (4) orang yang didaftar sebagai pelajar sepenuh masa di sebuah institusi pembelajaran yang berdaftar di bawah Kementerian Pendidikan, tertakluk pada terma-terma dan syarat-syarat Polisi ini.

MANFAAT 5 – PERBELANJAAN PERUBATAN

Tertakluk kepada penyerahan bil asal, Kami akan membayar balik kepada Anda kos sebenar Perbelanjaan Perubatan yang munasabah yang diperlukan akibat kemalangan untuk rawatan sakit dengan nasihat oleh Pengamal Perubatan (untuk Perjalanan Luar Negara sahaja) atau kecederaan yang dialami oleh Individu diinsuranskan semasa masa dalam Perjalanan, sehingga jumlah diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

MANFAAT 6 – RAWATAN SUSULAN PERUBATAN DALAM MALAYSIA

Rawatan Luar Negara – Kami akan membayar balik kepada Anda kos perbelanjaan perubatan untuk rawatan atau rawatan susulan di Malaysia bagi kecederaan atau sakit yang dialami oleh Orang yang Diinsuranskan di luar negara sehingga had Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat. Berikut adalah had masa untuk mendapatkan rawatan perubatan:

- a. Jika tidak mendapatkan rawatan perubatan di luar negara, Orang yang Diinsuranskan mesti mendapatkan rawatan perubatan daripada Pengamal Perubatan berdaftar dalam tempoh tujuh (7) hari setibanya di Malaysia. Individu Diinsuranskan mempunyai maksima sembilan puluh (90) hari untuk meneruskan rawatan perubatan dari tarikh kembalinya di Malaysia.
- b. Jika rawatan perubatan telah diperolehi di luar negara, Orang yang Diinsuranskan mempunyai maksima sembilan puluh (90) hari untuk meneruskan rawatan perubatan dari tarikh kembalinya di Malaysia. Tetapi, Kami tidak akan membayar Manfaat ini jika Individu Diinsuranskan tidak mendapatkan terlebih dahulu rawatan perubatan di luar negara daripada Pengamal Perubatan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam daripada tarikh Sakit (untuk Perjalanan Luar Negara sahaja) atau Kecederaan.

Kami tidak akan membayar sebarang penjagaan kejururawatan dan perbelanjaan dan caj yang tidak berkaitan dengan perubatan.

MANFAAT 7 – PERUBATAN ALTERNATIF

Rawatan susulan perubatan oleh Pengamal Perubatan Cina Berdaftar, perawat tulang belakang atau ahli fisioterapi, pada Kecederaan atau Sakit yang dialami di luar negara dihadkan sebanyak RM80 setiap lawatan, sehingga Jumlah Diinsuranskan yang mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Walaupun bagaimanapun, tiada bayaran bagi Manfaat ini jika Orang yang Diinsuranskan tidak mendapatkan terlebih dahulu pada pertama kali dan mematuhi rawatan dan nasihat dari Pengamal Perubatan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam dari tarikh sakit (untuk Perjalanan Luar Negara sahaja) atau Kecederaan.

Tuntutan Anda mesti disertakan dengan resit rasmi bayaran.

MANFAAT 8 - MANFAAT PENJAGAAN SIMPATI

Untuk Perjalanan Luar Negara, Kami akan membayar balik perbelanjaan perjalanan (kelas ekonomi) dan kediaman hotel yang berpatutan perlu bagi seorang saudara atau sahabat Orang yang Diinsuranskan sehingga maksimum Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat:

- a. sehingga Orang Yang Diinsuranskan boleh kembali ke Malaysia atau mampu untuk meneruskan Perjalanan / beliau atau sehingga tamat Tempoh Insurans, yang mana berlaku dahulu dengan syarat Orang Yang Diinsuranskan dimasukkan ke hospital di luar negara selama lebih dari lima (5) hari berterusan akibat Kecederaan atau Penyakit yang dialami semasa di luar negara dan keadaan kesihatan beliau melarang beliau keluar dari Hospital atau pemindahan beliau dan tiada anggota keluarga dewasa bersama dengan beliau.
- b. Membantu persiapan akhir di tempat kematian Orang yang Diinsuranskan berada jika dia meninggal disebabkan Kecederaan atau Sakit semasa di luar negara.

Polisi ini hanya akan membayar bagi tuntutan di bawah Manfaat 8 atau bawah Bahagian A (iii) Perkhidmatan Pemindahan Kecemasan Perubatan & Penghantaran Pulang (untuk Perjalanan Luar Negara sahaja) sahaja, tetapi bukan kedua-duanya.

MANFAAT 9 – PENJAGAAN KANAK-KANAK

Jika berlaku Orang yang Diinsuranskan dimasukkan ke hospital di luar negara dan tiada orang dewasa menemani Anak/Anak-Anak yang berumur enam belas (16) tahun dan ke bawah, Kami akan bayar balik perbelanjaan (kelas ekonomi) dan kediaman hotel yang berpatutan dan diperlukan bagi seorang (1) saudara atau sahabat Orang yang Diinsuranskan berkenaan, sehingga Jumlah Diinsuranskan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat, untuk menemani Anak berkenaan kembali pulang ke Malaysia.

Polisi ini hanya akan membayar bagi tuntutan di bawah Manfaat 9 atau bawah Bahagian A (iv) Perkhidmatan Pemindahan Kecemasan Perubatan & Penghantaran Pulang (untuk Perjalanan Luar Negara sahaja) sahaja, tetapi bukan kedua-duanya.

MANFAAT 10 – ELAUN HOSPITAL

Kami akan membayar balik Orang yang Diinsuranskan jumlah bagi setiap hari dimasukkan ke Hospital yang ditanggung semasa Perjalanan, sehingga Jumlah maksimum Diinsuranskan berkenaan mengikut pelan yang dipilih seperti yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat, sekiranya Orang yang Diinsuranskan dimasukkan ke Hospital akibat Kecederaan atau Penyakit (untuk Perjalanan Luar Negara sahaja) yang dialami semasa Perjalanan mereka. Pembayaran akan dibuat selepas tempoh dimasukkan Hospital dan apabila Orang yang Diinsuranskan pulang ke Malaysia.

MANFAAT 11 – PEMINDAHAN KECEMASAN PERUBATAN & PENGHANTARAN PULANG

Kami akan bayar perbelanjaan pemindahan kecemasan perubatan sehingga Amaun Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat disebabkan Kecederaan atau Sakit (selaras dengan Manfaat 1 hingga 3) yang dialami oleh Orang yang Diinsuranskan semasa di luar negara berdasarkan keputusan daripada AAN atau wakil yang dilantik mereka memutuskan bahawa

ia adalah wajar dari segi perubatan memindahkan Orang yang Diinsuranskan ke lokasi lain untuk rawatan perubatan, atau kembali ke Malaysia.

AAN akan menguruskan dan membuat semua keputusan berkenaan dengan pemindahan dan destinasi muktamad yang paling sesuai berdasarkan keadaan kesihatan Orang yang Diinsuranskan. Kita juga akan membayar perbelanjaan perubatan yang diperlukan dan tidak dapat dielakkan untuk membawa pulang Orang yang Diinsuranskan ke Malaysia, lanjutan dari pemindahan kecemasan perubatan yang ditempatkan di luar Malaysia.

Perbelanjaan perlindungan adalah perbelanjaan untuk perkhidmatan yang disediakan dan/atau diuruskan oleh AAN untuk keperluan pengangkutan, perkhidmatan perubatan dan perbekalan ubat disebabkan pemindahan kecemasan perubatan dan penghantaran Orang yang Diinsuranskan tertakluk pada had maksima Amaun Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat. Kami tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang bayaran perbelanjaan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak lain dimana Orang yang Diinsuranskan tiada liabiliti untuk bayar atau pada sebarang perbelanjaan yang sudah termasuk dalam kos Jadual Perjalanan.

MANFAAT 12 – PENGHANTARAN PULANG MAYAT

Jika berlaku kematian ke atas Orang yang Diinsuranskan semasa Perjalanan di luar Malaysia atau di tempat kediaman di luar negara, AAN akan bantu mendapatkan keperluan perlepasan jenazah dan menguruskan penghantaran pulang ke Malaysia atau ke tempat kediaman di luar negara. Di atas permohonan bertulis oleh wakil sah Orang yang Diinsuranskan tersebut, dengan apa cara yang mungkin, AAN akan mengaturkan pengkebumian di negara asal atau di tempat dia meninggal.

Kos yang dikenakan untuk perkhidmatan ini akan dibayar oleh Kami tetapi tidak melebihi Amaun Diinsuranskan mengikut pilihan pelan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

MANFAAT 13 – KELEWATAN BAGASI

Kami akan, dengan syarat Orang yang Diinsuranskan mengemukakan pengesahan kelewatan bertulis yang diperolehi dari pengangkutan umum dan resit asal pembelian, bayar balik perbelanjaan yang wajar dan perlu dalam keadaan kecemasan pembelian barang-barang mustahak atau pakaian atau barang-barang keperluan kerana terhalang sementara ketiadaan bagasi disebabkan tersalah arah penyerahan, untuk setiap kelewatan enam (6) jam sepenuhnya berturut-turut dari masa ketibaan Orang yang Diinsuranskan di destinasi.

Jumlah maksimum yang Kami akan bayar untuk Manfaat ini pada setiap Individu Diinsuranskan dan setiap Keluarga untuk mana-mana satu Perjalanan tidak boleh melebihi RM200 bagi setiap kelewatan enam (6) jam berturut-turut sehingga Jumlah Diinsuranskan pelan pilihan seperti dinyatakan di dalam Jadual Manfaat-Manfaat.

MANFAAT 14 – KEHILANGAN BAGASI/BARANG MILIK PERIBADI

Jika bagasi Orang yang Diinsuranskan (termasuk pakaian dan barang-barang yang dipakai atau dibawa oleh Orang yang Diinsuranskan, peti, beg pakaian dan bekas simpanan yang seakan) diambil atau dibeli semasa dalam Perjalanan hilang atau rosak, Kami akan, pada pilihan Kami,

- a. bayar kos baikpulih artikel yang rosak yang mana boleh diperbaiki secara jimat iaitu kos baikpulih artikel lebih rendah dari penggantian.
- b. mengganti baru artikel yang hilang;

- c. bayar kos gantian artikel yang hilang, tolak amaun pada kadar lusuh dan susut nilai jika artikel berkenaan sudah menjangkau lebih dua (2) tahun pada tarikh kehilangan atau Orang yang Diinsuranskan tidak dapat membuktikan jangka lama artikel berkenaan.

Bagi artikel rosak yang tidak mungkin boleh diperbaiki secara jimat, tuntutan akan dianggap artikel itu telah hilang.

Jika artikel sebahagian dari yang berpasang, set atau koleksi, Kami akan bayar tidak lebih dari nilai asal (tolak sebarang pemotongan) artikel. Tiada elaun nilai khas dibuat bagi artikel yang terdapat sebahagian dari sepasang, set atau koleksi atau untuk pengurangan nilai pada yang tinggal sebahagian dari yang sepasang.

Bayaran maksima amaun untuk sebarang satu artikel, sepasang, set atau koleksi artikel terhadap Jumlah Diinsuranskan mengikut pilihan pelan yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Kami tidak akan bayar:

- a. **RM50 pertama** untuk setiap kerugian atau kerosakan.
- b. Gelas yang pecah atau artikel artikel yang mudah pecah atau jenis rapuh.
- c. Kehilangan atau kerosakan pada barang barang niaga atau contoh.
- d. Kehilangan atau kerosakan pada peralatan sukan semasa dalam penggunaan.
- e. Kehilangan atau kerosakan pada bagasi terbiar tanpa jagaan dan/atau artikel melalui penghantaran pos, khidmat pengutus atau kargo.
- f. Kehilangan atau kerosakan akibat dari rampasan atau penahanan oleh pihak berkuasa Kastam atau lain-lain Penguasa.
- g. Kerugian atau kerosakan akibat kecurian atau perbuatan niat jahat yang tidak dilaporkan kepada pihak Polis atau Penguasa lain dalam tempoh dua puluh empat (24) jam ditemui dengan laporan bertulis diperolehi.
- h. Kehilangan atau kerosakan pada bagasi dalam jagaan syarikat penerbangan atau pembawa lain melainkan kehilangan atau kerosakan berkenaan segera dilaporkan kepada syarikat penerbangan atau pembawa pada masa ditemui dan laporan harta yang tidak diperolehi.
- i. Kehilangan atau kerosakan pada data atau maklumat yang dirakam dalam pita, filem, cakera atau lain lain bentuk elektronik, magnetik atau lain-lain jenis penyimpanan peranti.
- j. Kehilangan atau kerosakan pada bagasi yang terbiar tanpa jagaan di tempat awam.
- k. Kehilangan atau kerosakan disebabkan tekanan gelombang dari pasawat atau lain-lain peranti terbang udara dengan gelombang sonik atau kelajuan supersonic.
- l. Haus dan lusuh biasa, sebarang proses pencucian, kemerosotan beransur ansur, susut nilai, mekanikal atau kegagalan dan gangguan elektrik.
- m. Tidak melebihi dari kadar bahagian Kami jika ada sebarang insurans lain yang melindungi kehilangan atau kerosakan yang sama.

MANFAAT 15 – KEHILANGAN DOKUMEN PERJALANAN & WANG PERIBADI

Maksima amaun Kami akan membayar balik di bawah Manfaat ini untuk sebarang tuntutan atau tuntutan bersiri dari kejadian yang sama termasuk kos penggantian semula dokumen dokumen perjalanan yang hilang pada sebarang perjalanan tidak melebihi Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat. Dokumen-dokumen perjalanan tidak termasuk kad pengenalan diri, kad yang mempunyai nilai penyimpanan dan sebarang kad yang dikeluarkan oleh institusi-institusi kewangan/persatuan/badan berkuasa kerajaan/syarikat.

Kami tidak akan bayar:

- a. Kehilangan atau kerosakan pada bagasi terbiar tanpa jagaan dan/atau artikel melalui penghantaran pos, khidmat pengutus atau kargo.
- b. Kerugian atau kerosakan akibat kecurian atau perbuatan niat jahat yang tidak dilaporkan kepada pihak Polis atau Penguasa lain dalam tempoh dua puluh empat (24) jam ditemui dan laporan bertulis diperolehi.
- c. Kehilangan atau kerosakan pada bagasi yang terbiar tanpa jagaan di tempat awam.

Maksima amaun yang boleh dibayar untuk sebarang kerugian kewangan akibat kecurian adalah sehingga RM1,000 setiap kejadian untuk setiap Individu Diinsuranskan.

MANFAAT 16 – KELEWATAN PENERBANGAN

Kami akan membayar Anda RM200 untuk setiap kelewatan enam (6) jam sepenuhnya berturut-turut sehingga Jumlah Diinsuranskan yang mengikut pelan pilihan dan dinyatakan dalam Jadual Manfaat-Manfaat, jika pengangkutan awam atau kapal laut yang mana Individu yang Diinsuranskan telah aturkan untuk perjalanan terlewat atas sebab-sebab tertentu dengan syarat bahawa tempoh kelewatan mesti disahkan secara bertulis oleh pengendali pengangkutan dan disertakan dengan bukti yang memuaskan.

MANFAAT 17 – LIABILITI PERIBADI

Kami akan membayar semua amaun di mana Anda atau Keluarga Anda didapati bertanggungjawab di sisi undang-undang kena bayar tuntutan tuntutan berbangkit dari kemalangan berlaku semasa perjalanan disebabkan:-

- a. Kecederaan tubuh badan atau kematian seseorang dan/atau;
- b. Kehilangan atau kerosakan harta milik seseorang dan berlaku di mana-mana di dunia.

Bayaran maksima amaun adalah seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Sebagai tambahan, Kami akan membayar semua kos guaman dan perbelanjaan bila panel penguam Kami dilantik oleh Kami untuk pembelaan tuntutan berkenaan. Kami hanya akan membayar pampasan mengikut keputusan penghakiman oleh atau yang diperolehi dari bidang kuasa Mahkamah yang berwibawa di Malaysia. Kami tidak akan membayar untuk:-

- a. Kematian atau kecederaan tubuh badan atau sakit ke atas diri Anda, sesiapa dari ahli Keluarga Anda atau pekerja Anda.
- b. Kehilangan atau kerosakan pada harta milik atau dipegang dalam penjagaan atau dalam kawalan Anda, Keluarga Anda atau pekerja Anda.
- c. Anda atau ahli Keluarga Anda yang telah menerima persetujuan atau kontrak mengandaikan liabiliti di mana Anda atau ahli Keluarga Anda yang berkemungkinan tiada liabiliti di sisi undang-undang.
- d. Liabiliti berbangkit dari sebarang profesion, pekerjaan, dagangan atau perniagaan yang melibatkan Anda atau sesiapa ahli Keluarga Anda.

- e. Liabiliti disebabkan secara langsung atau tidak langsung dari penyebaran sebarang penyakit jangkitan.
- f. Denda, penalti, atau pampasan penghukuman, keburukan perbuatan atau amaran.
- g. Lebihan dari kadar bahagian Kami jika ada lain-lain insurans yang melindungi liabiliti yang sama.

MANFAAT 18 – KESULITAN AKIBAT RAMPASAN

Jika berlaku Rampasan unsur jenayah ke atas pengangkutan perjalanan yang membawa Orang yang Diinsuranskan, Kami akan membayar jumlah maksimum sehingga Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Manfaat ini akan terbatal apabila tuntutan di bawah Manfaat 1, 2, 3 yang timbul akibat kejadian Rampasan telah dibayar.

MANFAAT 19 – PEMBATALAN PERJALANAN

Kami akan membayar balik pada Anda atas kerugian yang tidak dapat dikembalikan semula bagi wang pendahuluan perjalanan dan/atau tempat kediaman atau perbelanjaan yang telah dibayar terlebih dulu jika berlaku kejadian yang tidak dijangka dan tidak dapat dielakkan pembatalan pelan perjalanan disebabkan salah satu dari kejadian berikutnya sebelum tarikh bermula perjalanan:

- a. Kematian, atau Kecederaan parah atau Sakit yang dialami oleh Orang yang Diinsuranskan atau ahli terdekat Keluarga Orang yang Diinsuranskan.
- b. Bangunan kediaman Anda rosak atau musnah akibat bencana alam.
- c. Berlakunya bencana alam di negara yang ditujui.
- d. Penghalangan perjalanan oleh sekatan Kerajaan lanjutan dari tercetusnya wabak di destinasi negara yang dituju.

Jumlah maksimum Kami akan bayar di bawah Manfaat ini pada setiap Orang yang Diinsuranskan dan setiap keluarga semasa dalam setiap Perjalanan tidak melebihi Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Pengecualian berkenaan dengan Manfaat 19

Kami tidak akan membayar sebarang kerugian sekiranya Polisi ini dibeli kurang daripada empat belas (14) hari sebelum bermulanya Perjalanan yang dijadualkan.

Semua Manfaat di bawah Polisi ini akan tamat sebaik sahaja tuntutan dibuat di bawah Manfaat ini.

MANFAAT 20 – PERBELANJAAN PEMENDEKKAN PERJALANAN

Kita akan membayar balik kepada Anda kerugian yang tidak dapat dikembalikan semula berkaitan bayaran terdahulu Anda untuk perbelanjaan Perjalanan dan/atau tempat kediaman Anda pada kadar baki bilangan hari yang tidak digunakan pada Perjalanan Anda, dan perbelanjaan tambahan tambang penerbangan (jika ada) untuk kembali ke rumah kediaman jika jadual perjalanan perlu dipendekkan di mana ianya tidak dapat dielakkan disebabkan salah satu kejadian berlaku semasa dalam perjalanan seperti berikut:-

- a. Kematian, atau Kecederaan parah atau Sakit, pada
 - Orang yang Diinsuranskan
 - Ahli Keluarga Terdekat atau
 - Teman Perjalanan Anda
- b. Rampasan pada pengangkutan awam yang membawa Orang yang Diinsuranskan semasa dalam Perjalanan.
- c. Bencana alam berlaku di tempat berlepas atau ketibaan yang menghalang Orang yang Diinsuranskan dari meneruskan perjalanan.
- d. Bangunan rumah kediaman Anda rosak atau musnah oleh bencana alam.
- e. Penghalangan Perjalanan oleh sekatan Kerajaan lanjutan dari tercetusnya wabak di negara yang dituju.

Jumlah maksimum Kami akan bayar dibawah Manfaat ini pada setiap Orang yang Diinsuranskan dan setiap Keluarga semasa dalam setiap Perjalanan tidak melebihi Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

MANFAAT 21 – KETINGGALAN PENERBANGAN SAMBUNGAN

Jika penerbangan keluar bagi Orang yang Diinsuranskan itu ditangguhkan dalam tempoh enam (6) jam berturut-turut dari masa ketibaan sebenar penerbangan masuk dan tiada lagi pengangkutan alternatif disediakan kepada Orang Yang Diinsuranskan, menyebabkan beliau ketinggalan penerbangan sambungan beliau, kami akan membayar sehingga Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat, berkaitan dengan setiap Perjalanan.

Anda perlu mengemukakan pengesahan secara bertulis daripada pihak pengurusan syarikat penerbangan atau ejen pengendalian mereka yang menunjukkan masa berlepas yang dijadualkan dan masa berlepas sebenar penerbangan, perjalanan atau pelayaran untuk mendapatkan tuntutan Manfaat ini.

MANFAAT 22 – TERLEBIH HAD TEMPAHAN PERJALANAN

Jika penerbangan masuk bagi Orang yang Diinsuranskan itu ditangguhkan dalam tempoh enam (6) jam berturut-turut dari masa ketibaan sebenar penerbangan masuk dan tiada lagi pengangkutan alternatif disediakan kepada Orang Yang Diinsuranskan, menyebabkan beliau terlepas daripada penerbangan sambungan beliau (dengan penempahan yang disahkan oleh pihak pengurusan syarikat penerbangan atau ejen pengendalian mereka) pada masa pemindahan, kami akan membayar RM200, yang tidak melebihi seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat jumlah Diinsuranskan bagi pelan yang dipilih sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat berkenaan dengan mana-mana satu Perjalanan.

Kegagalan untuk menaiki pesawat disebabkan lebih tempahan penerbangan atau ketinggalan sambung penerbangan mestilah disahkan secara bertulis oleh pihak pengurusan syarikat penerbangan atau ejen pengendalian mereka. Manfaat ini hanya dibayar sekali untuk setiap Perjalanan ke luar Malaysia.

MANFAAT 23 – PERJALANAN MELALUI LALUAN LAIN

Kami akan membayar amaun seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat jika perlindungan jadual pengangkutan Anda lewat selama enam jam (6) berturut-turut dari jadual masa asal ketibaan yang dinyatakan pada jadual Perjalanan Anda disebabkan pengangkutan berkenaan mengambil laluan lain. Jumlah kelewatan masa mesti disemak dan disahkan secara bertulis oleh pihak pengurusan pengangkutan tersebut.

Manfaat ini akan terbatal apabila tuntutan di bawah Manfaat 1, 2, 3 yang timbul akibat perjalanan melalui laluan lain telah dibayar.

MANFAAT 24 – KETINGGALAN PERLEPASAN

Kami akan membayar Anda seperti yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat bagi perbelanjaan penginapan dan perbelanjaan perjalanan tambahan yang perlu dan munasabah ditanggung jika anda terlepas pengangkutan berjadual semasa anda pergi ke perlepasan perlabuhan, lapangan terbang, stesen kereta api seperti yang dinyatakan dalam jadual tiket anda yang disebabkan oleh kerosakan mekanikal perkhidmatan pengangkutan awam.

Kami tidak akan membayar untuk sebarang kejadian akibat kegagalan anda selain kerosakan mekanikal perkhidmatan pengangkutan awam untuk mendaftar masuk di lapangan terbang, stesen atau pelabuhan menurut jadual perjalanan yang telah diberikan kepada anda, seperti yang dinyatakan dalam jadual tiket Anda.

MANFAAT 25 – MANFAAT ISI RUMAH

Kami akan membayar secara pilihan sama ada dengan pengembalian kepada yang asal atau baikpulih, gantirugi kepada Orang yang Diinsuranskan sehingga Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat berdasarkan setiap isi rumah terhadap kehilangan atau kerosakan fizikal pada isi rumah di dalam rumah kediaman tetap yang diinsuranskan di Malaysia yang ditinggalkan tanpa penghuni disebabkan Perjalanan Anda, akibat kebakaran berlaku semasa Tempoh Polisi, tetapi hanya selepas Perjalanan Anda bermula. Sebarang tuntutan anda mesti disertakan dengan salinan laporan daripada pihak polis.

Sekiranya berlaku kehilangan atau kerosakan kepada mana-mana harta yang diinsuranskan yang menjadi sebahagian daripada sepasang atau set, liabiliti Kami tidak boleh melebihi bahagian bersekadar dengan nilai pasangan atau set tersebut. Kami tidak bertanggungjawab untuk pembayaran lebih daripada RM10,000 bagi mana-mana satu pasangan atau sebarang set.

Dalam keadaan di mana orang yang Diinsuranskan mempunyai Insurans Content, pampasan itu hendaklah pertama dilaksanakan berdasarkan jumlah Insurans Content, dan setelah kehabisan jumlah tersebut, maka saki-baki jumlah yang tidak boleh dituntut (jika ada) akan kemudiannya dituntut di bawah manfaat ini sehingga sehingga amaun tidak melebihi Amaun Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Pengecualian berkenaan dengan Manfaat 25

Kami tidak akan membayar tuntutan secara langsung atau tidak langsung akibat daripada, berkenaan dengan, atau akibat apa-apa kerugian atau kerosakan yang disebabkan melalui tindakan yang disengajakan atau kecuaiannya.

MANFAAT 26 – PERLINDUNGAN EKSES SEWA KERETA

Kami akan membayar balik Orang yang Diinsuranskan untuk sebarang eksekusi atau pemotongan (tidak melebihi Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti yang dinyatakan dalam Jadual

Manfaat), di mana Orang yang Diinsuranskan berkewajipan di sisi undang-undang kena bayar di bawah perjanjian sewa kereta kerana kerugian atau kerosakan pada kereta sewa akibat dari kemalangan tertakluk pada perhatian syarat-syarat berikut:

- a. kereta mesti disewa dari agensi sewaan berlesen;
- b. kereta yang disewa mesti diinsuranskan di bawah insurans motor komprehensif oleh agensi sewa kereta dalam tempoh sewaan yang diinsuranskan
- c. Orang yang Diinsuranskan mesti mematuhi segala peraturan-peraturan agensi sewaan di bawah perjanjian sewa, Syarikat Insurans di bawah Polisi Motor Insurans yang melindungi kereta sewa berkenaan serta undang-undang dan peraturan-peraturan negara yang dilawati (termasuk Malaysia); dan
- d. kereta sewa mesti dipandu oleh Orang yang Diinsuranskan atau sesiapa ahli Keluarga terdekat yang memegang lesen sah untuk memandu kereta sewa di negara yang dilawati dan dinamakan sebagai Orang yang Diinsuranskan di bawah Sijil Insurans Motor Komprehensif berkenaan.

Tuntutan Anda mesti disertakan dengan resit rasmi bayaran.

Pengecualian berkenaan dengan Manfaat 26

- a. Kehilangan atau kerosakan yang disebabkan kegagalan Orang yang Diinsuranskan untuk mematuhi syarat-syarat yang disenaraikan di dalam Manfaat ini;
- b. Orang yang Diinsuranskan atau Ahli Keluarga Terdekat semasa tempoh insurans, hilang kelayakan disebabkan perintah daripada mana-mana Mahkamah Perundangan atau dilarang untuk menyewa dan/atau memandu oleh mana-mana undang-undang, enakmen, kaedah atau peraturan negara yang dilawati (termasuk Malaysia) atau oleh sebab mana-mana undang-undang, enakmen, kaedah atau peraturan negara lawatan (termasuk Malaysia) atau
- c. Kehilangan atau kerosakan yang tidak disebabkan oleh Kemalangan yang melibatkan kereta sewa.

MANFAAT 27 – CAJ TELEFON KECEMASAN

Kami akan membayar Orang yang Diinsuranskan sehingga had Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat bagi caj telefon khusus untuk panggilan mendapatkan perkhidmatan bantuan perubatan/kecemasan dari AAN, untuk tuntutan yang telah dibuat di bawah Manfaat 1, 2, 11 dan 12 dalam Polisi ini.

MANFAAT 28 – PERLINDUNGAN TAMBAHAN AUTOMATIK

Jika Orang yang Diinsuranskan tidak dapat melaksanakan sepenuhnya jadual perjalanan untuk Perjalanan Luar Negara atau Domestik disebabkan oleh:-

- a. Kecederaan atau Sakit di mana Pengamal Perubatan telah memberi nasihat bertulis kepada Orang yang Diinsuranskan supaya batalkan perjalanan; atau
- b. pengangkutan yang telah ditempah untuk membawa Orang yang Diinsuranskan telah lewat atas sebab-sebab yang di luar kawalan Orang yang Diinsuranskan.

Kami akan lanjutkan perlindungan untuk tempoh masa sehingga tiga puluh (30) hari untuk membolehkan Orang yang Diinsuranskan meneruskan Perjalanan.

PERKHIDMATAN PEMINDAHAN KECEMASAN DAN PENGHANTARAN PULANG
(UNTUK PERJALANAN LUAR NEGARA/SEBERANG LAUT SAHAJA)

Pemindahan Kecemasan dan Penghantaran Pulang (selepas ini disebut sebagai “**PKP**”) adalah tersendiri dan bebas dari skop perlindungan insurans yang diperuntukkan dibawah Polisi dan PKP tertakluk pada peruntukan yang dinyatakan di bawah ini. Kami berhak untuk mengubah, menukar dan membatalkan sebarang peruntukan PKP pada bila-bila masa tanpa notis terlebih dulu. **PKP** memperuntukkan Orang yang Diinsuranskan perkhidmatan berikut di bawah bagi perjalanan Luar Negara/Seberang Laut.

Skop Perkhidmatan

Perkhidmatan dibawah **PKP** disediakan menurut dengan dan tertakluk pada terma-terma dan syarat-syarat kontrak yang ditanda-tangani antara Asia Assistance Network (M) Sdn Bhd (selepas ini disebut sebagai “**AAN**”) dan Kami.

Orang yang Diinsuranskan boleh membuat panggilan kebalikan caj telefon/kutipan panggilan kepada **GEGM Assist Hotline** di Pusat Kecemasan **AAN** dalam dua puluh empat (24) jam sehari, tiga ratus enam puluh lima (365) hari (atau tiga ratus enam puluh enam (366) hari dalam tahun lompat) di mana-mana dalam atau luar Malaysia.

- A. **PKP** bermaksud perkhidmatan **AAN** seperti dinyatakan di bawah apabila Orang yang Diinsuranskan melakukan perjalanan di luar Malaysia atau negara tempat kediaman biasa untuk tempoh masa tidak melebihi sembilan puluh (90) hari berturut-turut pada sesuatu perjalanan.
- i. **Pemindahan Kecemasan Perubatan - AAN** akan mengaturkan dan Kami akan bayar, perbelanjaan perubatan yang diperlukan untuk pengangkutan udara dan/atau darat, penjagaan perubatan semasa dalam pengangkutan, komunikasi dan semua perbelanjaan biasa yang dikenakan untuk pemindahan Orang yang Diinsuranskan jika berlaku keadaan perubatan serius, ke tempat hospital terdekat di mana terdapat penjagaan perubatan yang berpatutan dan tidak semestinya di Malaysia atau di negara tempat kediaman biasa.

Keadaan Perubatan Serius:

Bermaksud, keadaan pada pendapat **AAN** merupakan keadaan perubatan kecemasan yang serius memerlukan rawatan pemulihan semula untuk mengelakkan kematian atau kecacatan serius serta-merta atau harapan pulih kesihatan pada jangka masa yang lama pada Orang yang Diinsuranskan. Sesuatu keadaan perubatan serius akan diputuskan dalam konteks lokasi geografi Orang yang Diinsuranskan, keadaan kecemasan perubatan dan ada nya kemudahan dan penjagaan perubatan yang berpatutan dilokasi tempatan.

AAN mempunyai hak mutlak untuk menentukan sama ada Sakit atau Kecederaan Orang yang Diinsuranskan adalah memadai serius yang memerlukan pemindahan kecemasan perubatan. **AAN** jua berhak untuk menentukan tempat di mana Orang yang Diinsuranskan dipindahkan dan cara atau kaedah mana pemindahan boleh dilaksanakan dengan mengambil kira analisa faktor-faktor dan perihal keadaan dimana **AAN** sedar akan pentingnya masa ketika itu.

- ii. **Penyeliaan Perubatan Semasa Penghantaran Pulang – AAN** akan mengatur dan Kami akan bayar, perbelanjaan perubatan yang diperlukan di mana ianya tidak dapat dielakkan untuk Penghantaran pulang Orang yang Diinsuranskan ke Malaysia atau Negara tempat kediaman biasa lanjutan dari pemindahan kecemasan untuk rawatan pesakit dalam ke tempat di luar Malaysia atau negara tempat kediaman biasa. Adalah hak mutlak **AAN** untuk menentukan cara atau kaedah mana penghantaran tersebut akan dilaksanakan dengan mengambil kira analisa factor-faktor dan perihal keadaan di mana **AAN** sedar akan pentingnya masa ketika itu. Negara tempat kediaman biasa bermaksud negara tempat residen tetap jika lain dari Malaysia.

Nota: Maksima liabiliti untuk perkhidmatan Pemindahan Kecemasan Perubatan dan Penghantaran Pulang Kecemasan Perubatan tidak melebihi RM1,000,000.00 (Ringgit Malaysia Satu Juta) bagi setiap Orang yang Diinsuranskan setiap kejadian.

- iii. **Manfaat Penjagaan Simpati** - Jika Orang yang Diinsuranskan kemasukan ke hospital di luar Malaysia atau negara tempat kediaman biasa melebihi lima (5) hari berturut-turut, **AAN** akan mengatur dan Kami akan bayar, untuk satu tiket penerbangan balik Kelas Ekonomi bagi saudara atau sahabat Orang yang Diinsuranskan tersebut untuk bersama dengannya. **AAN** jua akan mengatur tempat kediaman saudara atau sahabat berkenaan tertakluk pada Amaun Diinsuranskan.
- iv. **Penghantaran Pulang Anak Bawah Tanggungan** – Jika belaku penghospitalan Orang yang Diinsuranskan di luar Malaysia atau negara tempat kediaman biasa dan keadaan kesihatan menyebabkan terhalang dia dari menjaga Anaknya yang turut bersama dalam perjalanan, **AAN** akan mengatur dan Kami akan bayar untuk satu tiket penerbangan balik Kelas Ekonomi untuk penghantaran pulang Anak tersebut (yang berumur bawah enam belas (16) tahun) ke Malaysia atau negara tempat kediaman biasa.
- v. **Penghantaran Pulang Jenazah** – Jika berlaku kematian pada Orang yang Diinsuranskan semasa dalam perjalanan di luar Malaysia atau megara tempat kediaman biasa, **AAN** akan bantu mendapatkan keperluan perlepasan dan pengurusan untuk penghantaran pulang jenazah ke Malaysia atau negara tempat kediaman biasa. Atas permohonan bertulis wakil sah Orang yang Diinsuranskan, dan dengan apa cara yang mungkin, **AAN** akan mengatur pengkebumian tempatan di negara atau tempat dia meninggal. Perbelanjaan untuk perkhidmatan ini akan dibayar oleh Kami tetapi tidak melebihi RM1,000,000.00 (Ringgit Malaysia Satu Juta) bagi setiap Orang yang Diinsuranskan.
- vi. **Telefon Rujukan Perubatan** – Atas permintaan, **AAN** akan memberitahu nama, alamat dan nombor telefon doctor-doktor (termasuk pengamal perubatan am dan pakar perubatan), hospital, pakar gigi dan klinik gigi. **AAN** juga akan bantu mengatur temu janji untuk kemudahan perubatan bila dikehendaki. Semua perundingan dan yuran perubatan yang dikenakan akan ditanggung sendiri oleh Orang yang Diinsuranskan.

Nota: Panggilan rujukan perubatan tersebut tidak boleh ditafsirkan sebagai suatu ketentuan diagnosis dan mesti dianggap sebagai nasihat sahaja.

vii. **Penghospitalan**

- a. Jika keadaan perubatan Orang yang Diinsuranskan serius yang perlu kecemasan

penghospitalan, **AAN** akan bantu dan mengaturkan kemasukan Hospital Orang yang Diinsuranskan.

- b. Semasa penghospitalan, doktor yang dilantik **AAN** akan membuat pemerhatian terus menerus terhadap keadaan Orang yang Diinsuranskan dan memaklumkan ahli keluarga dari masa ke semasa.
 - c. Atas permintaan Orang yang Diinsuranskan dan tertakluk pada **AAN** menerima jaminan bayaran dari Orang yang Diinsuranskan atau ahli Keluarga, **AAN** akan bantu mengaturkan jaminan untuk kemasukan hospital dan perbelanjaan perubatan yang dikenakan semasa penghospitalan.
- viii. **Penghantaran Ubatan Yang Tiada Di Kawasan Tempatan** – Semasa Orang yang Diinsuranskan berada di luar Malaysia atau negara tempat kediaman biasa, **AAN** dalam kes kecemasan akan membuat penghantaran keperluan ubatan yang tidak terdapat di kawasan tempatan, dengan syarat penghantaran tersebut mendapat kelulusan undang-undang dan peraturan tempatan. Kos penghantaran dan ubatan tersebut akan ditanggung sendiri oleh Orang yang Diinsuranskan.
- ix. **Maklumat Pra-Perjalanan** – **AAN** akan memberi maklumat berkaitan keperluan Visa, passport, inokulasi atau imunisasi negara asing di mana Orang yang Diinsuranskan melakukan perjalanan.
- x. **Mengambil Balik Barang-Barang Hilang** – **AAN** akan bantu Orang yang Diinsuranskan menghubungi pihak syarikat penerbangan, pihak berkuasa kerajaan dan pengeluar kredit kad yang berkenaan di lokasi kehilangan bagasi, dokumen-dokumen dan barang-barang perbadi Anda, jika perlu.
- xi. **Menghantar Mesej Kecemasan** – Dalam kes kecemasan, **AAN** akan membuat penghantaran mesej kecemasan ke alamat khas nasional atau antarabangsa.
- xii. **Pengaturan Penerbangan** – Jika berlaku kecemasan pada orang yang diinsuranskan, **AAN** akan bantu mengaturkan penerbangan balik untuk ahli Keluarga jika dalam Perjalanan sama dengan Orang yang Diinsuranskan.
- xiii. **Rujukan Undang-Undang** – Jika Orang yang Diinsuranskan memerlukan bantuan guaman untuk kecemasan semasa di luar Malaysia, **AAN** akan rujuk Orang yang Diinsuranskan kepada Penasihat Undang-Undang tempatan. Semua kos yang dikenakan oleh pihak ketiga akan ditanggung sendiri secara langsung oleh Orang yang Diinsuranskan.
- xiv. **Rujukan Kepada Juru Bahasa / Penterjemah** – Jika Orang yang Diinsuranskan perlu bantuan Penterjemah semasa kecemasan dalam perjalanan di luar Malaysia atau negara tempat kediaman biasa, **AAN** akan rujuk Orang yang Diinsuranskan pada Penterjemah tempatan. Semua keseluruhan kos yang dikenakan oleh pihak ketiga akan ditanggung sendiri secara langsung atau sebaliknya oleh Orang yang Diinsuranskan.

Pengehadan

Kita tidak akan bertanggungjawab di atas kegagalan menyediakan perkhidmatan atau sebarang kelewatan disebabkan mogok atau keadaan di luar kawalan Kami termasuk, akan tetapi tidak terhad

kepada, keadaan penerbangan atau di mana peraturan undang-undang agensi agensi tempatan yang melarang Kami atau **AAN** dari menghulurkan bantuan perkhidmatan tersebut.

Pengecualian

Berikut adalah keadaan yang dikecualikan dari **PKP**:

- i. Pemindahan kecemasan perubatan, penghantaran pulang atau kos tanpa kebenaran bertulis terlebih dahulu dari AAN dan/atau tidak uruskan oleh **AAN**.
- ii. Jika Orang yang Diinsuranskan melakukan perjalanan bertentangan dengan nasihat Pengamal Perubatan.
- iii. Jika Orang yang Diinsuranskan melakukan perjalanan bertujuan untuk mendapatkan rawatan perubatan atau untuk rehat dan pemulihan lanjutan dari pra-wujud kemalangan atau sakit.
- iv. Jika Orang yang Diinsuranskan tidak mengalami keadaan kesihatan serius atau jika rawatan wajar dilewatkan sehingga Orang yang Diinsuranskan kembali ke Malaysia atau negara tempat kediaman biasa.
- v. Orang yang Diinsuranskan terlibat dalam sebarang pertikaian bersenjata (sama ada awam atau militari), mogok, rusuhan atau kegemparan awam, penderhakaan, revolusi, pemberontakan bersenjata atau rampasan kuasa militari termasuk perkhidmatan dalam militari atau sebarang angkatan bersenjata negara asing atau pihak berkuasa antarabangsa selain dari latihan simpanan pada masa aman.
- vi. Keadaan perubatan disebabkan oleh bahan senjata nuklear, radiasi pengionan atau pencemaran oleh aktiviti radioaktif dari bahan api nuklear atau bahan buangan nuklear.
- vii. Kegagalan Orang yang Diinsuranskan dalam mengambil langkah-langkah pencegahan wajar lanjutan dari amaran akan terjadinya mogok, rusuhan atau kegemparan awam melalui media massa.
- viii. Kecederaan kepada diri sendiri yang disengajakan, bunuh diri atau percubaan membunuh diri, gangguan mental atau psikiatri, penagihan atau salahguna dadah, penyakit jangkitan seksual, Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit ("AIDS") atau sebarang penyakit atau keadaan berkaitan dengan AIDS.
- ix. Sebarang perbelanjaan yang timbul dari kelahiran anak, keguguran, kehamilan (kecuali kehamilan luar biasa atau komplikasi kehamilan yang merbahayakan nyawa ibu dan/atau anak yang belum dilahirkan).
- x. Sebarang perbelanjaan yang timbul dari sebarang jenis perlumbaan (selain dari berjalan kaki), pertunjukan sukan, lompatan bungee, mendaki gunung atau tebing batu tinggi yang memerlukan penggunaan tali atau petunjuk arah, menyelam scuba, aktiviti terbang udara atau aeronautic selain dari penumpang bayar tambang dalam pesawat terbang komersial atau peribadi yang berlesen dan semua jenis sukan latihan sebagai profesion.
- xi. Jika Orang yang Diinsuranskan terlibat atau mengambil bahagian dalam sebarang tindakan yang bertentangan atau menyalahi undang-undang.

- xii. Penahanan, pemusnahan, dirampas oleh pihak berkuasa Kastam atau pihak berkuasa kerajaan, tidak memahtuhi perintah kerajaan.
- xiii. Sebarang keadaan kesihatan yang merupakan salah satu sebab untuk melakukan perjalanan.
- xiv. Kos pengkebumian di Malaysia atau negara tempat kediaman biasa Orang yang Diinsuranskan.

PROVISO KHAS BERHUBUNG DENGAN PERJALANAN DOMESTIK DAN LUAR NEGARA

1. PENDEDAHAN

Manfaat 1 dibayar jika akibat kemalangan, Orang yang Diinsuranskan terdedah kepada anasir semula jadi yang tidak dapat dielakkan dan mengalami kematian.

2. HILANG

Jika pengangkutan yang membawa Perjalanan Orang yang Diinsuranskan hilang, tenggelam, berlanggar, karam atau ranap dalam kemalangan dan tubuh badan tidak dijumpai selepas 365 hari dan Makamah Undang Undang telah mengisytiharkan secara rasmi Orang yang Diinsuranskan telah sah mati, dengan demikian Kami akan bayar Manfaatnya. Jika pada bila-bila masa selepas bayaran Manfaat dibuat oleh Kami, Orang yang Diinsuranskan didapati masih hidup, bayaran tersebut hendaklah dikembalikan segera kepada Kami.

PENGECEUALIAN AM BERHUBUNG DENGAN KESELURUHAN POLISI

Polisi ini tidak akan melindungi kematian, hilang upaya, kos medikal, kerugian atau kerosakan atau liabiliti secara langsung atau secara tidak langsung disebabkan oleh atau diakibatkan daripada atau boleh dikesan oleh:

1. Sebarang akibat peperangan, serangan, tindakan musuh asing, pertempuran (sama ada peperangan diisytiharkan atau tidak), kekecohan awam mencapai kepada kebangkitan popular, peperangan saudara, pemberontakan, revolusi, insurreksi atau kuasa tentera atau rampasan.
2. Bahan senjata nuklear, sinaran pengionan atau pencemaran oleh keradioaktifan daripada mana-mana bahan api nuklear atau daripada mana-mana sisa nuklear daripada pembakaran termasuk apa-apa proses selenggara diri pembelahan nuklear bahan api nuklear.
3. Sebarang keganasan nuklear, kimia atau biologi.
4. Sebarang kecacatan fizikal atau mental pra-wujud atau kerengsaan, kehamilan, bersalin, keguguran atau apa-apa komplikasi berkaitan dengan kehamilan.
5. HIV (Virus Kekurangan Imuno Manusia) dan/atau penyakit berkaitan HIV termasuk AIDS (Sindrom Perolehan Kekurangan Imun) dan/atau mana-mana terbitan atau ubahan mutan daripadanya dengan apa juga cara disebabkan.
6. Pembunuhan atau serangan yang dibangkitkan kemarahan, kecederaan diri yang disengajakan, membunuh diri atau cuba membunuh diri ketika waras atau gila, kesan dadah melainkan diambil sebagaimana dipreskripsikan oleh pengamal perubatan berdaftar untuk kesakitan dan bukan untuk rawatan ketagihan dadah.

7. Orang yang Diinsuranskan melibatkan diri atau mengambil bahagian dalam:
- Sukan musim sejuk, hoki ais, memancing di laut, menaiki bot atau berperahu layar melebihi 5 kilometer dari mana-mana pinggir laut, selam scuba melainkan Orang yang Diinsuranskan ahli kelab menyelam yang diiktiraf dan memegang lesen menyelam yang sah atau menyelam di bawah bimbingan jurulatih selam professional, permainan polo berkuda, perlumbaan lumba kuda berhalang, bertinju, bergusti, bergo-kart, terjun dengan payung terjun, meluncur gantung, terjun udara, mendaki batuan atau cenuram tangan kosong, memburu di luar wilayah Malaysia, rali atau pertandingan sukan motor, ujian kelajuan, percubaan keandalan atau perlumbaan apa pun jenis selain daripada jalan kaki, sukan profesional atau semi-profesional.
 - Terbang atau sebarang kegiatan udara selain daripada sebagai penumpang membayar tambang didalam pesawat udara yang disediakan dan dikendalikan oleh syarikat penerbangan atau carter udara yang berlesen sewajarnya untuk pengangkutan biasa penumpang membayar tambang melalui jalan udara tetap.
 - Sebarang operasi luar dilaksanakan oleh perkhidmatan tentera, polis atau keselamatan, bomba (sama ada secara sukarela atau sebaliknya), termasuk perkhidmatan dalam militari atau sebarang angkatan bersenjata negara asing atau pihak berkuasa antarabangsa (sama ada pada masa aman atau peperangan)
 - Kegiatan jenayah atau menyalahi undang-undang.
8. Orang yang Diinsuranskan melakukan Perjalanan dan bertentangan dengan nasihat Pengamal Perubatan.
9. Orang yang Diinsuranskan melakukan Perjalanan bertujuan untuk mendapatkan rawatan perubatan atau untuk rehat dan pemulihan berikutan lanjutan dari pra-wujud kemalangan atau sakit, sebelum tarikh perlindungan mula berkuat kuasa.

SYARAT SYARAT AM BERKAITAN DENGAN KESELURUHAN POLISI

1. Komunikasi Dengan Kami

Setiap notis atau komunikasi yang diberi atau buat dibawah Polisi mesti diserahkan dengan bertulis kepada Ibu Pejabat Kami atau sebarang Pejabat Cawangan Kami.

2. Perubahan

Tiada sah perubahan dalam Polisi melainkan kami luluskan perubahan tersebut dengan Endorsemen.

3. Pemilik

Kami hanya mengiktiraf Anda sebagai pemilik mutlak Polisi.

4. Penipuan

Kami mungkin menolak tuntutan atau batalkan Polisi ini atau kedua-duanya jika didapati Anda tidak menyatakan dengan benar dan terus terang didalam borang cadangan Anda dan pengisytiharan atau tuntutan yang palsu atau menokok tambah.

5. Jagaan Munasabah

Orang yang Diinsuranskan mesti memberi perhatian munasabah menjaga diri dan hartanya dari kemalangan, kecederaan, kerugian dan/atau kerosakan.

6. Bayaran Manfaat

Semua pembayaran manfaat (termasuk manfaat kematian Pasangan sah dan/atau anak-anak sah Anda) dibawah Polisi akan dibayar kepada Anda dan dengan akuan penerimaan Anda, Kami tiada lagi liabiliti sepenuhnya di bawah Polisi.

Jika berlaku kematian pada diri Anda, manfaat kematian Anda akan dibayar menurut peruntukan Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 sama ada Anda mempunyai penamaan sah pada masa kini atau tanpa wakil pemegang amanah di bawah Polisi.

7. Pertukaran Kadar Mata Wang

Semua manfaat di bawah Polisi ini dibayar dalam mata wang Ringgit Malaysia. Perbelanjaan perubatan atau lain lain bil yang dikenakan dalam mata wang asing akan ditukar pada mata wang Ringgit Malaysia berdasarkan petikan kadar pertukaran (kadar pasaran terbuka jika pasaran bebas, kadar rasmi jika bukan pasaran bebas) pada tarikh bil-bil dikeluarkan.

8. Penguatkuasaan Hak Anda

Kami akan, pada perbelanjaan kami, atas nama Anda atau Orang yang Diinsuranskan mengambil langkah-langkah perlu untuk menguatkuasakan hak Anda atau Orang yang Diinsuranskan terhadap sesiapa sahaja sama ada sebelum atau selepas Kami membayar tuntutan.

9. Pembatalan Polisi Anda

(a) Jika Polisi Anda dikeluarkan sebagai Polisi Tahunan, Anda boleh batalkan Polisi pada bila-bila masa selepas tarikh lindungan bermula atau berlepas untuk perjalanan dengan memberi notis bertulis serta kembalikan Polisi kepada Kami dengan syarat tiada tuntutan berlaku. Kami akan, tertakluk kepada penahanan/pemotongan minima premium sebanyak RM10 (untuk perjalanan sehala – individu), RM20 (untuk perjalanan sehala – keluarga) dan RM50 (untuk perjalanan tahunan – individu / keluarga), membuat pulangan bayaran premium untuk bahagian tempoh insurans yang belum digunakan pada kiraan kadar biasa jangka pendek Kami seperti berikut:

Tempoh Insurans	Pulangan Premium
Tidak melebihi 1 bulan	3/4 dari premium tahunan
Tidak melebihi 2 bulan	5/8 dari premium tahunan
Tidak melebihi 3 bulan	1/2 dari premium tahunan
Tidak melebihi 4 bulan	3/8 dari premium tahunan
Tidak melebihi 6 bulan	1/4 dari premium tahunan
Tidak melebihi 8 bulan	1/8 dari premium tahunan
Melebihi 8 bulan	Tiada pulung premium dibenarkan

(b) Kami juga boleh membatalkan polisi ada pada bila-bila masa dengan memberi empat belas (14) hari notis bertulis melalui Surat Berdaftar ke alamat rumah Anda yang diberitahu kepada Kami akan membayar balik kepada Anda bahagian bersekadar premium yang sejajar dengan tempoh insurans yang belum luput.

10. Cara-cara menghadapi salah nyata untuk kontrak insurans pengguna

10.1 Kami boleh, mengikut budi bicara mutlak kami, membatalkan Polisi sekiranya terdapat sebarang salah nyata pra-kontrak yang dibuat oleh Anda berkaitan dengan mana-mana jawapan atau pendedahan yang dibuat di dalam Borang Cadangan dan akuan Anda: -

- (a) adalah salah nyata secara sengaja atau melulu; atau
- (b) adalah salah nyata cuai atau tidak sengaja, akan tetapi untuk salah nyata, Kami tidak akan mengeluarkan atau memperbaharui Polisi ini.

Sekiranya Polisi ini adalah tidak sah atau dielakkan mengikut Klaus 10.1, liabiliti kami adalah terhad kepada pembayaran balik premium yang dibayar tanpa faedah dan ditolak dengan sebarang hutang kepada Kami di bawah Polisi ini.

10.2 Sekiranya terdapat sebarang salah nyata pra-kontrak yang dibuat oleh Anda berkaitan dengan mana-mana jawapan atau pendedahan di dalam Borang Cadangan Anda dan pendedahan adalah salah nyata cuai atau tidak sengaja, Kami akan mengeluarkan atau memperbaharui Polisi ini tetapi dengan terma-terma dan syarat-syarat yang berbeza, Kami boleh, mengikut budi bicara mutlak kami:-

- (a) mengubah terma-terma dan syarat-syarat dan menganggap Polisi ini telah dikeluarkan atau diperbaharui dengan terma-terma dan syarat-syarat yang berlainan; dan
- (b) sebagai tambahan kepada Klaus 10.2 (a), pengurangan dengan kadar jumlah yang akan dibayar menurut dasar Kami pada masa itu.

11. Membuat Tuntutan

- a. Semua tuntutan mesti dibuat melalui Anda dan wakil sah jika berkaitan kematian Anda.
- b. Anda mesti memberi Kami notis tuntutan bertulis dalam tempoh tiga puluh (30) hari jika berlaku sebarang kemalangan, kerugian atau kerosakan. Kami tidak akan menafikan tuntutan atas sebab Anda atau Orang yang Diinsuranskan gagal memberi notis dalam tempoh masa tersebut jika ada bukti yang memuaskan Kami bahawa ianya wajar dan tidak mungkin notis tersebut diberikan dalam tempoh masa yang ditetapkan.
- c. Diatas penerimaan notis tersebut, Kami akan kemukakan borang tuntutan untuk Anda isikan dengan butiran butiran lengkap mengenai kemalangan, kerugian atau kerosakan dan atas perbelanjaan sendiri, kembalikan kepada Kami dengan dokumen-dokumen berkaitan sebagai bukti iaitu laporan Polis, laporan perubatan, bil-bil asal, anggaran baikpulih, keratan tiket, teg bagasi dan lain-lain laporan yang wajar Kami kehendaki untuk penaksiran tuntutan.
- d. Anda mesti kemukakan kepada Kami sebarang surat dakwaan atau saman terhadap Anda (yang belum dijawab), surat menyurat, tuntutan, atau sebarang komunikasi berkaitan tuntutan kepada kami dengan segera.
- e. Anda atau Orang yang Diinsuranskan semestinya jangan mengaku, menafikan, berunding atau membuat penyelesaian tuntutan melainkan dengan kebenaran bertulis dari Kami.

- f. Anda patut, yang mana mungkin, simpan artikel artikel yang rosak untuk siasatan Kami. Jika bayaran dibuat untuk penggantian semula artikel oleh Kami, artikel yang rosak itu akan menjadi milik Kami, kecuali bayaran baikpulihan.
- g. Jika berlaku kemalangan maut, notis yang wajar mesti diberi kepada Kami sebelum pengkebumian atau pembakaran dan Kami berhak atas perbelanjaan Kami untuk menjalankan sebarang pemeriksaan bedah mayat di mana ianya tidak dilarang oleh Undang-Undang.

12. Timbangara

Semua perbezaan yang timbul daripada Polisi ini akan dirujuk kepada seorang Pengantara yang akan dilantik bersama secara bertulis oleh Anda dan Kami. Jika tiada persetujuan bersama pada pilihan seorang Pengantara, maka dua orang Pengantara akan dilantik secara bertulis yang mana seorang dari mereka oleh Anda dan seorang oleh Kami, dalam tempoh satu (1) bulan kalendar yang bercanggah. Dalam hal percanggahan diantara kedua dua Pengantara, seorang Pengadil akan dilantik oleh kedua-dua Pengantara secara bertulis sebelum pendengaran kes yang dirujuk. Pengantara atau Pengantara-pengantara dan/atau Pengadil mesti membuat keputusan sebelum Anda mulakan tindakan undang-undang terhadap Kami.

13. Had Masa

Kami tidak bertanggungjawab untuk bayaran tuntutan yang dibuat selepas penamatan dua belas (12) bulan kalendar dari tarikh berlaku kemalangan, kerugian atau kerosakan. Juga, jika Kami menafikan sebarang liabiliti tuntutan, Anda boleh rujuk tuntutan kepada Timbangara dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar dari tarikh penafian oleh Kami. Jika Anda tidak berbuat demikian, maka tuntutan bagi semua maksud dan tujuan hendaklah dianggap telah diabaikan dan selepas itu tidak boleh dituntut.

14. Berkaitan Dengan Undang-Undang

Polisi ini di bawah penguasaan oleh, dan mesti ditafsirkan menurut undang-undang Malaysia.

15. Cukai Kerajaan

Harap maklук bahawa premium dalam polisi ini adalah tertakluk pada cukai kerajaan semasa sepanjang tempoh masa polisi ini.

Kewajipan anda bagi membayar cukai kerajaan semasa akan menjadi sebahagian daripada terma-terma dan syarat-syarat polisi insurans anda.

16. Perlindungan yang Sama

Sekiranya Anda mempunyai perlindungan lebih daripada satu polisi Insurans Perjalanan yang ditaja jamin oleh Kami bagi perjalanan yang sama, Kami akan hanya membenarkan tuntutan di bawah polisi yang mempunyai Jumlah Diinsuranskan yang tertinggi.

17. Had Sekatan dan Klausel Pengecualian (SANC)

Mengikut budi bicara mutlak Kami, Kami tidak boleh disifatkan untuk memberi perlindungan dan tidak boleh menerima apa-apa bayaran di bawah polisi itu; atau bertanggungjawab untuk membayar apa-apa jumlah wang (termasuk tetapi tidak terhad kepada pembayaran tuntutan, bayaran balik premium, penyerahan balik atau pembatalan pembayaran); atau memberikan apa-apa manfaat di bawah polisi itu; setakat yang peruntukan perlindungan itu, pembayaran jumlah wang atau peruntukan manfaat seperti itu akan mendedahkan Kami kepada mana-mana sekat, larangan

atau sekatan di bawah mana-mana undang-undang dan/atau peraturan-peraturan, yang ditadbir oleh mana-mana pihak berkuasa kerajaan, peraturan yang ditadbir oleh mana-mana penguatkuasa undang-undang di mana-mana negara .

UNIT PENGENDALIAN ADUAN

BAGAIMANA UNTUK MEMBUAT ADUAN?

Anda boleh merujuk sebarang aduan mengenai sebarang hal insurans sama ada secara lisan atau bertulis kepada Unit Pengendalian Aduan Kami untuk penyelesaian secara baik sebelum merujuk kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) (664393P) (sebelumnya dikenali sebagai Biro Pengantara Kewangan) atau BNMLINK / BNMTELELINK, Bank Negara Malaysia (BNM). Untuk menyelesaikan aduan Anda, adalah amat penting untuk Anda memberikan kepada Kami maklumat secukupnya, contoh. nama penuh Anda, alamat, nombor telefon, nombor polisi dan jenis aduan Anda.

Unit Pengendalian Pengaduan Kami boleh dihubungi seperti berikut:-

Unit Pengendalian Aduan

GREAT EASTERN GENERAL INSURANCE (MALAYSIA) BERHAD

Level 18, Menara Great Eastern, 303 Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur

No. Telefon : 03-4259 7828

No. Faks : 03-4813 2737

Emel : gicare-my@greateasterngeneral.com

MAKLUM BALAS KEPAD ADUAN

Untuk kes yang tidak rumit, Kami akan memberi maklum balas dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.

Untuk kes rumit, Kami akan memberi maklum balas dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh aduan diterima dan pengadu akan dikemas kini sebarang kemajuan aduan setiap tiga puluh (30) hari berikutnya sehingga aduan selesai.

OMBUDSMAN PERKHIDMATAN KEWANGAN ATAU BANK NEGARA MALAYSIA

Jika Anda tidak puas hati dengan jawapan atau keputusan Unit Pengendalian Aduan Kami, Anda boleh mengemukakan aduan Anda samada ke Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad Unit Pengendalian Aduan Kami, atau di BNM. Sila semak dengan Unit Pengendalian Aduan Kami dengan cara berhemah untuk berurusan dengan aduan Anda. Berikut adalah alamat dan nombor telefon OPK atau BNM :-

Badan Lembaga	BNMLINK/BNMTELELINK, Bank Negara Malaysia (BNM)	Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK)
Alamat	Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (BNMLINK) (Walk-in Customer Service Centre) Aras Bawah, Blok D. Jalan Dato' Onn,	Aras 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia, No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur

Badan Lembaga	BNMLINK/BNMTELELINK, Bank Negara Malaysia (BNM)	Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK)
	50480 Kuala Lumpur. Contact Centre (BNMTELELINK) Corporate Communication Department, Bank Negara Malaysia P.O. Box 10922, 50929 Kuala Lumpur.	
No. Telefon	1-300-88-5465	03-2272 2811
No. Faks	03-2174 1515	03-2272 1577
Emel	bnmtelelink@bnm.gov.my	enquiry@ofs.org.my