

GREAT EASTERN GENERAL INSURANCE (M) BERHAD (102249-P)

Tingkat 18, Menara Great Eastern,
303 Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur
No. Tel (603) 4259 8888 Faks (603) 4813 0055
Talian Khidmat Pelanggan: 1300-1300 88
Laman Web: www.greasterngeneral.com.my



**DUTI
SETEM
BERBAYAR**

TRAVELMATE

Ini adalah Polisi Insurans Kemalangan Peribadi Perjalanan anda. Sila baca 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 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.

Manfaat-manfaat yang dibayar di bawah polisi yang layak adalah dilindungi oleh PIDM sehingga had perlindungan. Sila rujuk Brosur Sistem Perlindungan Manfaat Takaful dan Insurans PIDM atau hubungi Great Eastern General Insurance (Malaysia) Berhad atau PIDM (layari www.pidm.gov.my).

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:

“**Kemalangan**” bermaksud suatu kejadian berlaku dengan tiba tiba, tidak dijangka, tidak dikehendaki dan secara kebetulan yang terjadi dalam tempoh insurans.

“**Dewasa**” bermaksud Individu Yang Diinsuranskan yang berumur di antara 18 tahun dan 70 tahun.

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

“**Kanak kanak**” bermaksud anak anda yang sah termasuk anak tiri dan anak angkat yang sah disisi undang-undang dan berumur diantara 3 bulan dan 18 tahun (atau 23 tahun, jika masih didalam institusi pengajian tinggi) yang belum berkahwin, belum bekerja dan sepenuhnya dibawah tanggungan anda.

“**Kiropraktor**” bermaksud seseorang yang pengamal bertauliah di dalam perubatan kiropraktik dan yang berdaftar dan dalam skop perlesenannya untuk menjalankan amalan sebagai Kiropraktor.

“**Rawatan pergigian**” bermaksud rawatan pergigian perubatan akibat kemalangan sahaja.

“**Keluarga**” bermaksud anda, pasangan anda dan kanak kanak anda.

“**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 disisi 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 bemotor. Jika Anda adalah penyewa, kelengkapan dan perkakas yang mana Anda bertanggungjawab ke atasnya disisi undang-undang.

Isi Rumah tidak termasuk:

- Bangunan atau sebahagian daripada 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 motosikal berlesen untuk kegunaan jalan, karavan, treler, kapal terbang, bot air atau aksesori dari nya.
- Kad kredit, sekuriti, bon, koleksi-koleksi, kad telefon, koleksi pingat dan setem.

“**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 untuk diagnosis dan pembedahan utama;
- b. Menyediakan perkhidmatan kejururawatan siang dan malam dua puluh empat (24) jam oleh jururawat-jururawat yang bertauliah dan berdaftar;
- c. Dibawah 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, 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 dibawah umur 18 tahun atau melebihi umur 65 tahun, dan/atau kanak-kanak anda.

“**Perjalanan**” bermaksud jangka masa perjalanan dimana orang yang diinsuranskan meninggalkan rumah kediaman untuk perjalanan ke destinasi yang dituju dan tamat setibanya di destinasi akhir atau sekembali kerumah kediamannya. Jangka masa maksimum setiap perjalanan tidak melebihi sembilan puluh (90) hari melainkan persetujuan awal telah diperolehi dari Kami.

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

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

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

“**Kehilangan Daya Pendengaran**” bermaksud kehilangan upaya kekal pendengaran dan tidak boleh digunakan sepenuhnya 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 didalam bidang perubatan yang dilatih.

“**Kad Kredit OCBC**” bermaksud Kad Kredit OCBC yang sah dan semasa.

“**Pemegang Kad OCBC**” bermaksud warganegara Malaysia dan penduduk tetap Malaysia yang mempunyai kad kredit OCBC yang dikeluarkan oleh OCBC termasuk pemegang utama kad dan mana-mana pemegang kad tambahan yang mempunyai kad kredit OCBC yang diisu oleh OCBC untuk kegunaan, melainkan dinyatakan sebaliknya.

“**Bank OCBC**” bermaksud OVERSEA-CHINESE BANKING CORPORATION (295400-W)

“**Perjalanan Luar Negara/Seberang Laut**” bermaksud orang yang diinsuranskan meninggalkan rumah kediaman untuk perjalanan menuju ke destinasi destinasi di luar Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak.

“**Tempoh Insurans**” bermaksud:

- (a) Bekenaan Polisi Perjalanan Pergi & Balik:

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 didestinasikan akhir dari perjalanan terdahulu atau sekembali kerumah kediaman tidak dilindungi.

- (b) Bekenaan Polisi Tahunan:

Dua belas (12) bulan dari tarikh mula berkuat kuasa Polisi dimana dalam jangka masa tersebut melindungi orang yang diinsuranskan dikala meninggalkan rumah kediaman untuk beberapa perjalanan.

“**Hilang Upaya Kekal**” bermaksud perkara-perkara yang dinyatakan di bawah Manfaat 3 (1) sehingga (viii)

“**Ahli Fisioterapi**” bermaksud seseorang yang berkelayakan dan diiktiraf dalam bidang fisioterapi dan telah mendaftar untuk menjalankan amalan sebagai ahli fisioterapi di dalam skop perlesenannya.

“**Penyakit Pra-wujud**” bermaksud penyakit yang telah didiagnosis atau tanda-tanda adanya penyakit dimana memerlukan rawatan perubatan sebelum bermulanya tarikh insurans orang yang diinsuranskan dan tidak mengambil kira sama ada telah menerima rawatan.

“**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.

“**Jadual Manfaat-Manfaat**” bermaksud Jadual Manfaat-manfaat yang dinyatakan di dalam Polisi.

“**Kecederaan atau Penyakit Serius**” bermaksud suatu keadaan yang disahkan oleh Pengamal Perubatan.

“**Pasangan**” bermaksud suami atau isteri anda yang berkahwin secara sah di sisi undang-undang yang dinamakan dalam Jadual. Tujuan Polisi ini, perkahwinan dibawah Undang-Undang Am tidak dianggap perkahwinan yang sah kecuali menurut peruntukan Akta Membaharui Undang-Undang (Perkahwinan & Penceraian) 1976.

“**Jumlah Diinsuranskan**” bermaksud jumlah maksimum 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 ahli niaga anda dimana tempahan jadual perjalanan telah dibuat oleh anda.

“**Hilang Upaya Kekal**” bermaksud Kecederaan yang dialami oleh Individu Yang Diinsuranskan menyebabkannya terlantar kekal atau menyebabkan hilang upaya kekal dari pekerjaan yang tetap dalam apa jua bentuk dan disahkan oleh Pengamal Perubatan yang berkelayak bahawa tiada harapan untuk sembuh sebagai harapan untuk pemulihan atau sembuh dengan pembedahan atau rawatan dan keadaan ini akan terus dialami oleh Individu yang Diinsuranskan bagi saki-baki hidupnya.

“**Negara Maustatin**” bermaksud negara di mana Individu Yang Diinsuranskan bermastautin.

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

“**Anda**” bermaksud orang yang dinamakan sebagai orang yang diinsuranskan dalam Jadual Berikut adalah definisi yang digunakan untuk Jadual Manfaat-manfaat:

Setiap Individu Diinsuranskan – Setiap Individu Diinsuranskan termasuk individu dewasa dan kanak-kanak.

Setiap Keluarga – Untuk Pelan Keluarga, jumlah maksimum jumlah diinsuranskan dibayar untuk “Setiap Dewasa”, “Setiap Anak” dan “Setiap Individu Diinsuranskan” tertakluk kepada dan tidak melebihi had jumlah diinsuranskan untuk “Setiap Keluarga”.

Setiap Kejadian – Setiap Kejadian bermaksud sesuatu peristiwa yang terjadi secara langsung daripada sebab yang sama dan berlaku bagi tempoh masa yang sama Perjalanan. Bagi mengelakkan keraguan, jumlah maksimum yang diinsuranskan dibayar untuk manfaat dengan "Setiap Kejadian" tidak boleh melebihi jumlah yang dinyatakan dengannya tanpa mengira bilangan orang yang diinsuranskan yang terlibat.

MANFAAT YANG DIGUNA PAKAI UNTUK PERJALANAN LUAR NEGARA

MANFAAT ASAS

“Manfaat Asas” bermaksud Manfaat 1 sehingga 17.

MANFAAT 1, 2 DAN 3 – KEMALANGAN MAUT ATAU HILANG UPAYA KEKAL

MANFAAT	Bayaran Manfaat Bagi Setiap Orang Dari Setiap Kemalangan	Peratus Bayaran Diatas Jumlah Diinsuranskan
1	KEMALANGAN MAUT , jika berlaku dalam tempoh 365 hari selepas tarikh kemalangan – Dewasa	100%
2	KEMALANGAN MAUT , jika berlaku dalam tempoh 365 hari selepas tarikh kemalangan – Kanak kanak	100%
3	HILANG UPAYA KEKAL seperti berikut, jika berlaku dalam tempoh 365 hari selepas tarikh kemalangan:	
	(i) Hilang Upaya Kekal	100%
	(ii) Kehilangan kekal dua anggota pada paras atau atas daripada pergelangan tangan atau buku lali kaki.	100%
	(iii) Kehilangan kekal daya penglihatan kedua-dua belah 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%

Nota:

1. Jika sesuatu Hilang Upaya Kekal tidak dinyatakan di dalam Manfaat-Manfaat di atas, Kami mengikut budi bicara mutlak untuk menentukan peratusan pampasan yang dibayar.
2. Di bawah Manfaat 1, 2 dan 3, semua peratusan yang dibayar ke atas mana-mana satu Kemalangan dan di dalam mana-mana satu Tempoh Insurans tidak boleh melebihi 100 % daripada Jumlah Diinsuranskan.
3. Jika Kami telah membayar sebanyak 100% daripada Jumlah Diinsuranskan, insurans bagi Orang yang Diinsuranskan itu adalah serta merta dihentikan. Jika Kami telah membayar kerugian yang lebih rendah daripada 100% daripada Jumlah Diinsuranskan, Jumlah Diinsuranskan akan dikurangkan sebanyak amaun yang dibayar dari tarikh Kemalangan sehingga tamat tempoh polisi.

MANFAAT 4 – PERBELANJAAN PERUBATAN

Tertakluk kepada penyerahan bil asal, Kami akan membayar balik kepada Anda kos sebenar perbelanjaan perubatan, pembedahan dan hospital yang munasabah yang diperlukan akibat kemalangan untuk rawatan sakit dengan nasihat oleh Pengamal Perubatan (kecuali kecederaan yang dialami kerana aktiviti lasak di dalam Manfaat 20) atau kecederaan yang dialami oleh Individu diinsuranskan semasa masa dalam Perjalanan, sehingga jumlah diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

MANFAAT 5 – 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 syarat-syarat dan had masa untuk mendapatkan rawatan perubatan:

- a. Jika tidak mendapatkan rawatan perubatan di luar negara, syarat-syarat dan had masa berikut akan dikenakan:
 - i. Individu Diinsuranskan mesti mendapatkan rawatan perubatan daripada Pengamal Perubatan berdaftar dalam tempoh 7 hari setibanya di Malaysia.
 - ii. Individu Diinsuranskan mempunyai maksimum 90 hari untuk meneruskan rawatan perubatan dari tarikh kembalinya di Malaysia.
- b. Jika rawatan perubatan telah diperolehi di luar Negara, syarat-syarat dan had masa berikut akan dikenakan:
 - i. mendapatkan rawatan perubatan di luar negara daripada Pengamal Perubatan dalam tempoh 48 jam daripada tarikh sakit atau kecederaan.
 - ii. Individu Diinsuranskan mempunyai maksimum 90 hari untuk meneruskan rawatan perubatan dari tarikh kembalinya di Malaysia.

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

MANFAAT 6 – RAWATAN SUSULAN PERUBATAN ALTERNATIF DALAM MALAYSIA

Tertakluk kepada penyerahan bil asal, Kami akan membayar balik kepada Anda Rawatan susulan perubatan oleh Pengamal Perubatan Cina Berdaftar* 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, 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 48 jam dari tarikh sakit (untuk perjalanan luar Negara sahaja) atau kecederaan

MANFAAT 7 – PEMINDAHAN KECEMASAN PERUBATAN & PENGHANTARAN PULANG

Kami akan bayar perbelanjaan pemindahan kecemasan perubatan sehingga Amaun yang 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 maksimum Amaun yang 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 8 – PENGHANTARAN PULANG JENAZAH

Jika berlaku kematian keatas 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. Diatas permohonan bertulis oleh wakil sah orang yang diinsuranskan tersebut, dengan apa cara yang mungkin, AAN akan mengaturkan pengebumian di negara asal atau ditempat dia meninggal.

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

MANFAAT 9 – MANFAAT LAWATAN SIMPATI

Seandainya Individu Diinsuranskan di masukkan ke hospital di 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 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.

MANFAAT 10 – PENJAGAAN KANAK-KANAK

Jika berlaku Individu Diinsuranskan dimasukkan ke hospital di luar Negara dan tiada orang dewasa menemani Anak/Anak-Anak, disertakan dengan resit asal, Kami akan bayar balik perbelanjaan (kelas ekonomi) dan kediaman hotel yang berpatutan dan diperlukan bagi seorang saudara atau sahabat Individu yang Diinsuranskan berkenaan, sehingga Jumlah Diinsuranskan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat, untuk menemani Anak berkenaan kembali pulang ke Malaysia.

MANFAAT 11 – KEHILANGAN BAYARAN WANG PENDAHULUAN AKIBAT EJEN PERJALANAN MELARIKAN DIRI ATAU MUFLIS

Jika ejen perjalanan dimana Anda telah membuat pembelian tiket penerbangan atau pakej pelancongan telah melarikan diri atau muflis sebelum tarikh berlepas jadual perjalanan Anda, Kami akan bayar balik wang pendahuluan atau bayaran penuh yang dibuat terdahulu untuk tiket penerbangan atau pakej pelancongan dan tidak dapat dituntut balik, sehingga Jumlah Diinsuranskan mengikut pelan pilihan yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Kami tidak akan membayar untuk sebarang kerugian jika insurans ini dibeli kurang daripada tiga puluh (30) hari sebelum tarikh bermulanya perjalanan.

Tetapi, Kami hanya akan bayar jika –

Pembelian tiket atau pakej pelancongan Anda adalah dari ejen perjalanan yang berdaftar atau berlesen oleh pihak berkuasa seperti yang dikehendaki oleh peraturan Malaysia.

MANFAAT 12 – 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 dimana 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 diluar kawalan orang yang diinsuranskan.

Kami akan lanjutkan lindungan untuk tempoh masa sehingga 30 hari untuk membolehkan orang yang diinsuranskan meneruskan perjalanan.

MANFAAT 13 – KESULITAN PERJALANAN

A. PENANGGUHAN PERJALANAN

Jika pengangkutan awam atau kapal laut bagi Individu yang Diinsuranskan telah aturkan untuk perjalanan terlewat atas sebab-sebab tertentu dengan syarat bahawa tempoh kelewatan mesti disahkan dan disahkan secara bertulis oleh pengendali pengangkutan, Kami akan membayar Anda RM200 untuk setiap enam (6) full jam berturut-turut kelewatan semasa 24 jam pertama dan RM300 bagi setiap berikutnya enam (6) jam berturut-turut penuh dengan kelewatan sehingga Jumlah Diinsuranskan yang mengikut pelan pilihan dan dinyatakan dalam Jadual Manfaat-Manfaat.

B. 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 didestinasikan.

Jumlah maksimum yang Kami akan bayar untuk Manfaat ini untuk mana-mana satu perjalanan tidak boleh melebihi Jumlah Diinsuranskan pelan pilihan seperti dinyatakan di dalam Jadual Manfaat-Manfaat.

C. PERBELANJAAN PEMENDEKKAN PERJALANAN

Kami akan bayar balik 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 dimana 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 ditempat berlepas atau ketibaan yang menghalang orang yang diinsuranskan dari meneruskan perjalanan.
- d. Bangunan rumah kediaman Anda rosak atau musnah oleh bencana alam.
- a. Penghalangan perjalanan oleh sekatan Kerajaan lanjutan dari tercetusnya wabak dinegara 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.

D. 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:

- b. Kematian, atau kecederaan parah atau sakit yang dialami oleh orang yang diinsuranskan atau ahli terdekat Keluarga orang yang diinsuranskan.
- c. Bangunan kediaman Anda rosak atau musnah akibat bencana alam.
- d. Berlakunya bencana alam di Negara yang ditujui.
- e. Penghalangan perjalanan oleh sekatan Kerajaan lanjutan dari tercetusnya wabak di destinasi 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.

Kami tidak akan membayar sebarang kerugian untuk Manfaat 13, Seksyen D sekiranya insurans ini dibeli kurang daripada 14 hari sebelum bermulanya perjalanan yang dijadualkan.

E. TERLEBIH HAD TEMPAHAN PERJALANAN

Jika penerbangan masuk bagi Orang yang Diinsuranskan itu ditangguhkan dalam tempoh enam (6) jam sepenuhnya berturut-turut masa ketibaan sebenar penerbangan masuk dan tiada lagi pengangkutan alternatif disediakan kepada Orang Yang Diinsuranskan, menyebabkan beliau terlepas daripada penerbangan sambungan beliau pada masa pemindahan, kami akan membayar elaun, 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.

F. PERJALANAN MELALUI LALUAN LAIN

Kami akan bayar 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 14 – KEHILANGAN DOKUMEN PERJALANAN & WANG PERIBADI

Maksimum 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 24 jam ditemui dan laporan bertulis diperolehi.
- c. Kehilangan atau kerosakan pada bagasi yang terbiar tanpa jagaan di tempat awam.

MANFAAT 15 – KEHILANGAN BAGASI/BARANGAN 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 baik pulih artikel yang rosak yang mana boleh diperbaiki secara jimat iaitu kos baik pulih artikel lebih rendah dari penggantian.
- b. Penggantian 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 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 maksimum amaun untuk sebarang satu artikel, sepasang, set atau koleksi artikel terhad pada Jumlah Diinsuranskan mengikut pilihan pelan yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Kami tidak akan bayar:

- a. Gelas yang pecah atau artikel-artikel yang mudah pecah atau jenis rapuh.
- b. Kehilangan atau kerosakan pada barang barang niaga atau contoh.
- c. Kehilangan atau kerosakan pada peralatan sukan semasa dalam penggunaan.
- d. Kehilangan atau kerosakan pada bagasi terbiar tanpa jagaan dan/atau artikel melalui penghantaran pos, khidmat pengutus atau kargo.
- e. Kehilangan atau kerosakan akibat dari rampasan atau penahanan oleh pihak berkuasa Kastam atau lain-lain Penguasa.
- f. Kerugian atau kerosakan akibat kecurian atau perbuatan niat jahat yang tidak dilaporkan kepada pihak Polis atau Penguasa lain dalam tempoh 24 jam ditemui dengan laporan bertulis diperolehi.
- g. 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.
- h. 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.

- i. Kehilangan atau kerosakan pada bagasi yang terbiar tanpa jagaan di tempat awam.
- j. Kehilangan atau kerosakan disebabkan tekanan gelombang dari pesawat atau lain-lain peranti terbang udara dengan gelombang sonik atau kelajuan supersonik.
- k. Haus dan lusuh biasa, sebarang proses pencucian, kemerosotan beransur ansur, susut nilai, mekanikal atau kegagalan dan gangguan elektrik.
- l. Tidak melebihi dari kadar bahagian Kami jika ada sebarang insurans lain yang melindungi kehilangan atau kerosakan yang sama.

MANFAAT 16 – KEHILANGAN KAD KREDIT OCBC

Sekiranya Individu Diinsuranskan merupakan pemegang kad kredit OCBC dan kehilangan kad kredit OCBC akibat rompakan, pecah masuk atau kecurian ketika Individu Diinsuranskan ketika di dalam perjalanan di luar Malaysia, Kami akan membayar kerugian sehingga had yang dinyatakan di dalam Jadual Manfaat-Manfaat.

Sebarang tuntutan di bawah Manfaat ini mesti disertakan dengan:

- a. Pengesahan bertulis daripada Bank OCBC yang Individu Diinsuranskan telah kehilangan Kad Kredit OCBC miliknya, dan
- b. Salinan report polis atau pihak berkuasa lain yang dibuat dalam tempoh 24 jam selepas rompakan, pecah rumah dan kecurian yang berlaku.

MANFAAT 17 – KESULITAN AKIBAT RAMPASAN

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

MANFAAT TAMBAHAN (ATAS PILIHAN)

Manfaat-Manfaat Tambahan akan dilindungi sekiranya Anda memilih untuk membeli Manfaat-Manfaat ini bersama-sama

Manfaat Asas. “Manfaat-Manfaat Tambahan” bermaksud Manfaat 8 sehingga 22.

- a. Manfaat-Manfaat Tambahan di bawah hanya berkuatkuasa dinyatakan di dalam Jadual dan/atau Sijil Pembaharuan dan tertakluk kepada pembayaran premium tambahan.
- b. Manfaat-Manfaat Tambahan hanya berkuatkuasa sekiranya Manfaat Asas masih berkuatkuasa
- c. Tempoh kuatkuasa insurans untuk Manfaat-Manfaat Tambahan adalah sama dengan tempoh insurans Manfaat Asas
- d. Mana-mana Individu Diinsuranskan untuk pelan Keluarga boleh membeli mana-mana Manfaat-Manfaat Tambahan

MANFAAT 18– LANJUTAN PERUBATAN

(a)– ELAUN HOSPITAL

Sekiranya Individu Diinsuranskan dimasukkan ke hospital di luar negara dan disertakan resit asal, 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 yang dialami semasa perjalanan mereka. Pembayaran akan dibuat selepas tempoh kemasukan Hospital dan apabila Individu Diinsuranskan pulang ke Malaysia.

(b)–SEKSYEN I: ELAUN KUARANTIN UNTUK PANDEMIK INFLUENZA (DI LUAR NEGARA)

Sekiranya Anda wajib dikuarantinkan oleh badan berkuasa kesihatan semasa di luar negara akibat pandemik influenza, Kami akan membayar Anda RM200 bagi setiap hari penuh kuarantin, maksimum sehingga Jumlah Diinsuranskan yang dinyatakan di dalam Jadual Manfaat-Manfaat mengikut pelan pilihan.

Butiran mengenai kuarantin haruslah disahkan secara bertulis oleh badan berkuasa kesihatan berkenaan.

(b)– SEKSYEN II: ELAUN KUARANTIN UNTUK PANDEMIK INFLUENZA (DI DALAM MALAYSIA)

Sekiranya Anda wajib dikuarantinkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia dalam tempoh 24 jam kembali ke Malaysia akibat pandemik influenza, Kami akan membayar Anda RM200 bagi setiap hari penuh kuarantin, maksimum sehingga Jumlah Diinsuranskan yang dinyatakan di dalam Jadual Manfaat-Manfaat mengikut pelan pilihan.

Butiran mengenai kuarantin haruslah disahkan secara bertulis oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.

MANFAAT 19 – PERLINDUNGAN GOLF

(a) Kehilangan atau kerosakan peralatan golf / kayu golf / beg golf / bola golf

Kami akan membayar Individu Diinsuranskan untuk kerugian peralatan golf (termasuk kayu golf, bola golf, aksesori golf) kepunyaan Individu Diinsuranskan akibat kecurian atau kerosakan yang disebabkan oleh kebakaran atau bencana alam semasa di dalam Perjalanan kecuali sebarang kehilangan atau kerosakan akibat berlatih atau bermain di padang golf.

(b) Kepatahan Kayu Golf Kepunyaan Individu Diinsuranskan ketika bermain atau berlatih di padang golf

Kami boleh membayar atau atas pilihan Kami, membaiki mana-mana kayu golf yang rosak tetapi tertakluk kepada elaun haus dan lusuh dan susut nilai. Susut nilai tidak boleh digunapakai untuk peralatan golf bagi peralatan golf yang dibeli dalam tempoh satu tahun sebelum tarikh kerosakan jika Individu Diinsuranskan dapat memberikan bukti (contoh: resit asal pembelian). Sekiranya kayu golf terbukti tidak boleh dibaiki, tuntutan akan diklasifikasi sebagai hilang.

(c) Pukulan “Hole In One” semasa Hari Biasa dan Pertandingan

Tertakluk kepada bukti dokumentari yang dikehendaki oleh Kami, sekiranya Individu Diinsuranskan membuat pukulan “Hole In One”, Kami akan membayar Individu Diinsuranskan RM500 jika bermain golf di hari biasa dan RM1,000 jika bermain di dalam pertandingan.

MANFAAT 20– PERLINDUNGAN AKTIVITI LASAK

Walau apapun Pengecualian Am 7(a), polisi ini dilanjutkan untuk melindungi Individu Diinsuranskan sekiranya berlaku kematian, Hilang Upaya Kekal, sebarang Perbelanjaan Perubatan akibat Kecederaan dan Kerosakan akibat Kemalangan ke atas peralatan yang berlaku disebabkan penglibatan atau berlatih untuk:

Aktiviti Musim Sejuk (Semua aktiviti yang diluluskan secara rasmi untuk sebuah resort ski):

1. Berski;
2. Papan luncur salji;
3. Tiub salji;
4. Rakit salji;
5. Kenderaan salji
6. Berjalan di atas glasier

Aktiviti Air:

1. Sukan Layar
2. Menyelam Skuba (aktiviti air yang melibatkan alat pernafasan bantuan/tiruan untuk selaman sehingga kedalaman maksimum 30 meter dengan jurulatih selam berkelayakan dan mempunyai sijil menyelam yang diiktiraf)
3. Snorkeling
4. Pelayaran Layang-Layang
5. Berkanu
6. Berakit Redah Jeram dengan jurupandu berkelayakan dan sehingga Gred 3 - Skala Antarabangsa Kesukaran Sungai)
7. Ski air & papan gelombang
8. Mendayung berdiri

Aktiviti Pergunungan:

1. Jalan rentas
2. Jalan lasak
3. Berbasikal di gunung
4. Bersiar-siar di gua

Aktiviti Lain:

1. Lompatan lelabah
2. Terjun Udara
3. Permainan Polo Berkuda
4. Perlumbaan Kuda Berhalang
5. Tinju
6. Gusti
7. Belon Udara Panas
8. Hoki Ais
9. Memancing di Laut
10. Go-kart
11. Terjunan Payung Terjun
12. Luncur Gantung
13. Mendaki Batu/Cerun Tangan Kosong
14. Memburu di luar had kawasan Malaysia

Berkait rapat dengan Perbelanjaan Perubatan untuk Manfaat 20 ini, Kami akan, tertakluk kepada penyerahan bil perubatan asal, membayar balik kepada Anda kos sebenar perbelanjaan perubatan, pembedahan dan Hospital yang perlu ditanggung oleh Individu yang Diinsuranskan untuk rawatan Kecederaan yang dialami oleh Individu yang Diinsuranskan semasa Perjalanan sehingga Jumlah Diinsuranskan mengikut bagi pelan yang dipilih sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Sekiranya kematian atau Hilang Upaya Kekal dan/atau Perbelanjaan Perubatan berlaku akibat aktiviti lasak dinyatakan di atas, hanya Manfaat 20 akan dibayar, dengan syarat bahawa aktiviti-aktiviti lasak adalah untuk tujuan riadah dan dikelola oleh pengendali berlesen.

Sekiranya Kami telah membayar tuntutan di bawah manfaat ini, Kami tidak akan membayar Manfaat 1 dan Manfaat 2 untuk Kemalangan Maut, Manfaat 3 untuk Hilang Upaya Kekal dan Manfaat 4 untuk Perbelanjaan Perubatan.

Semua lain-lain pengecualian di dalam Fasal 7 masih diguna pakai untuk perlindungan ini.

MANFAAT 21- LIABILITI PERIBADI & PERLINDUNGAN EKSES SEWA KERETA

(i) – LIABILITI PERIBADI

Kami akan bayar semua amaun dimana Anda atau Keluarga Anda didapati bertanggungjawab disisi 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 dimana mana di dunia.

Bayaran maksimum amaun ADALAH seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

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

- a. Kematian atau kecederaan tubuh badan atau sakit keatas 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 dimana Anda atau ahli Keluarga Anda yang berkemungkinan tiada liabiliti disisi 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.

(ii) – PERLINDUNGAN EKSES SEWA KERETA

Kami akan bayar balik orang yang diinsuranskan untuk sebarang ekses atau pemotongan mengikut pelan pilihan yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat, dimana orang yang diinsuranskan berkewajipan disisi undang-undang kena bayar dibawah 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 dibawah perjanjian sewa, Syarikat Insurans dibawah 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 dibawah Sijil Insurans Motor Komprehensif berkenaan.

Tuntutan Anda mesti disertakan dengan resit rasmi bayaran. Kami tidak akan membayar Anda untuk:-

- a. Kehilangan atau kerosakan yang disebabkan kegagalan Individu Diinsuranskan untuk mematuhi syarat-syarat yang disenaraikan di dalam Manfaat ini.
- b. Individu 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 22- MANFAAT ISI RUMAH

Kami akan, bayar secara pilihan sama ada dengan pengembalian kepada yang asal atau baik pulih, ganti rugi kepada Individu 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.

Kami akan membayar kehilangan wang akibat kecurian sehingga jumlah yang dinyatakan di dalam Jadual Manfaat.

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 RM1,000 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 Content Insurans, dan setelah kehabisan jumlah tersebut, maka saki-baki jumlah yang tidak boleh dituntut (jika ada) akan kemudiannya dituntut di bawah manfaat ini sehingga amaun tidak melebihi Amaun yang Diinsuranskan mengikut pelan pilihan seperti dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Kami tidak akan membayar tuntutan secara langsung atau tidak langsung akibat daripada, berkenaan dengan, atau akibat:

- a. Apa-apa kerugian atau kerosakan yang disebabkan melalui tindakan yang disengajakan atau kecuaiannya.
- b. Pampasan kerugian telah diperolehi dari insurans Isi Rumah yang telah dibeli Anda dari syarikat insurans lain.

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 dibawah 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 dibawah bagi perjalanan Luar Negara/Seberang Laut.

Skop Perkhidmatan

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

Orang yang insuranskan boleh membuat panggilan kebalikan caj telefon/kutipan panggilan kepada **GEG Assist Hotline** di Pusat Kecemasan **AAN** dalam 24 jam sehari, 365 hari (atau 366 hari dalam tahun lompat) di mana-mana dalam atau luar Malaysia.

- A. PKP** bermaksud perkhidmatan **AAN** seperti dinyatakan dibawah apabila orang yang diinsuranskan melakukan perjalanan diluar 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 di lokasi tempatan.

AAN mempunyai hak mutlak untuk menentukan sama ada sakit atau kecederaan orang yang diinsuranskan adalah memadai serius yang memerlukan pemindahan kecemasan perubatan. **AAN** juga berhak untuk menentukan tempat di mana orang yang diinsuranskan dipindahkan dan cara atau kaedah mana pemindahan boleh dilaksanakan dengan mengambil kira analisa factor- faktor dan perihal keadaan di mana **AAN** sedar akan penting nya masa ketika itu.

- ii. Penyeliaan Perubatan Semasa Penghantaran Pulang – AAN** akan mengaturkan dan Kami akan bayar, perbelanjaan perubatan yang diperlukan dimana 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 penting nya masa ketika itu. Negara tempat kediaman biasa bermaksud Negara tempat residen tetap jika lain dari Malaysia.

Nota: Maksimum 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 dimasukkan ke hospital diluar Malaysia atau Negara tempat kediaman biasa melebihi lima (5) hari berturut-turut , **AAN** akan mengaturkan 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 mengaturkan tempat kediaman saudara atau sahabat berkenaan tertakluk pada Amaun yang Diinsuranskan.
- iv. Penghantaran Pulang Anak Bawah Tanggungan –** Jika belaku penghospitalan orang yang diinsuranskan diluar Malaysia atau Negara tempat kediaman biasa dan keadaan kesihatan menyebabkan terhalang dia dari menjaga Anak nya yang turut bersama dalam perjalanan, **AAN** akan mengaturkan dan Kami akan bayar untuk satu tiket penerbangan balik Kelas Ekonomi untuk penghantaran pulang Anak tersebut (yang berumur bawah 16 tahun) ke Malaysia atau Negara tempat kediaman biasa.
- v. Penghantaran Pulang Jenazah –** Jika berlaku kematian pada orang yang diinsuranskan semasa dalam perjalanan diluar Malaysia atau Negara 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 mengaturkan 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 doktor doktor (termasuk pengamal perubatan am dan pakar perubatan), hospital, pakar gigi dan klinik gigi. **AAN** juga akan bantu mengaturkan 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 Dikawasan Tempatan – Semasa orang yang diinsuranskan berada diluar 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 dimana 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 dilokasi 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 diluar 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 diluar 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.

Penghadan

Kita tidak akan bertanggungjawab di atas kegagalan menyediakan perkhidmatan atau sebarang kelewatan disebabkan mogok atau keadaan diluar 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 kegeparan 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 kegeparan 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 membahayakan 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 pengebumian di Malaysia atau Negara tempat kediaman biasa orang yang diinsuranskan.

PERUNTUKAN KHAS BERHUBUNG DENGAN PERJALANAN LUAR NEGARA

1. **TERDEDAH**

Perkara 1 dalam 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 Manfaat nya. Jika pada bila masa selepas bayaran Manfaat dibuat oleh Kami, orang yang diinsuranskan didapati masih hidup, bayaran tersebut hendaklah dikembalikan segera kepada Kami.

PENGECUALIAN AM BERHUBUNG DENGAN KESELURUHAN POLISI

Kami tidak akan bayar Faedah jika kecederaan secara langsung atau secara tidak langsung disebabkan oleh atau diakibatkan daripada atau boleh dikesan kepada:

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, insureksi atau kuasa tentera atau rampasan.
2. Sebarang tindakan terrorisme. Untuk tujuan ini tindakan terrorisme bermakna tindakan, termasuk tetapi tidak terhad kepada penggunaan kekerasan atau keganasan dan/atau ugutan, oleh seseorang atau kumpulan orang, sama ada bertindak berseorang atau bagi pihak atau berkaitan dengan mana-mana organisasi atau kerajaan, dilakukan untuk tujuan politik, agama, ideology atau seumpamanya termasuk niat mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau meletakkan orang awam, atau mana-mana bahagian orang awam dalam ketakutan.
3. 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.
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:
 - a. 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.
 - b. Sukan professional atau sukan amatir,

- c. Sukan rally atau pertandingan bermotor, ujian kelajuan, ujian kebolehppercayaan atau sebarang jenis perlumbaan selain daripada sukan olahraga.
- d. Terbang atau sebarang kegiatan udara selain daripada sebagai penumpang membayar tambang di dalam 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.
- e. Sebarang operasi luar dilaksanakan oleh perkhidmatan tentera, polis atau keselamatan, bomba (sama ada secara sukarela atau sebaliknya).
- f. Kegiatan jenayah atau menyalahi undang-undang.

8. Individu Diinsuranskan melakukan Perjalanan dan bertentangan dengan nasihat Pengamal Perubatan.

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 Kawangan Kami.

2. Perubahan

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

3. Pemilik

Kami hanya iktiraf 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 harta nya dari kemalangan, kecederaan, kerugian dan/atau kerosakan.

6. Bayaran Manfaat

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

Jika Anda seorang Muslim, bayaran manfaat kematian akan ditentukan menurut peruntukan Undang-Undang Islam dan Undang- Undang Syariah yang berkaitan.

7. Pertukaran Kadar Mata Wang

Semua manfaat dibawah Polisi ini di bayar 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 bukan Polisi Tahunan (Pergi & Balik), Anda boleh batalkan Polisi pada bila-bila masa sebelum tarikh lindungan bermula atau berlepas untuk perjalanan dengan memberi notis bertulis serta kembalikan Polisi kepada Kami dengan syarat tiada tuntutan berlaku. Kami akan kembalikan premium sepenuhnya kepada Anda.
- b. Jika Polisi Anda di keluarkan 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 minimum premium sebanyak RM100.00, 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	¾ dari premium tahunan
Tidak melebihi 2 bulan	5/8 dari premium tahunan
Tidak melebihi 3 bulan	½ dari premium tahunan
Tidak melebihi 4 bulan	3/8 dari premium tahunan
Tidak melebihi 6 bulan	¼ dari premium tahunan
Tidak melebihi 8 bulan	1/8 dari premium tahunan
Melebihi 8 bulan	Tiada pulang premium dibenarkan

- c. Kami juga boleh membatalkan polisi ada pada bila-bila masa dengan memberi 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: -

- adalah salah nyata secara sengaja atau melulu; atau
- 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 Fasal 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:-

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

11. Membuat Tuntutan

- Semua tuntutan mesti dibuat melalui Anda dan wakil sah jika berkaitan kematian Anda.
- Anda mesti memberi Kami notis tuntutan bertulis dalam tempoh 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.
- 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 berkaitan sebagai bukti iaitu laporan Polis, laporan perubatan, bil-bil asal, anggaran baik pulih, keratan tiket, teg bagasi dan lain-lain laporan yang wajar Kami kehendaki untuk penaksiran tuntutan.
- 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.
- Anda atau orang yang diinsuranskan semestinya jangan mengaku, menafikan, berunding atau membuat penyelesaian tuntutan melainkan dengan kebenaran bertulis dari Kami.
- 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 baik pulih.
- Jika berlaku kemalangan maut, notis yang wajar mesti diberi kepada Kami sebelum pengebumian atau pembakaran dan Kami berhak atas perbelanjaan Kami untuk menjalankan sebarang pemeriksaan bedah mayat di mana ianya tidak dilarang oleh Undang-Undang.

Dokumen-dokumen Diperlukan Untuk Tuntutan

Manfaat	Jenis Tuntutan	Dokumen/Tindakan Diperlukan
	Semua Jenis Tuntutan	<ul style="list-style-type: none"> Borang Tuntutan (boleh diperolehi di laman web Kami di www.greateasterngeneral.com) Borang E-Pembayaran boleh diperolehi di laman web Kami di www.greateasterngeneral.com) Bahagian atas penyata bank yang menunjukkan butiran akaun.
Tambah yang berikut jika berkenaan:		
Manfaat 1 – Manfaat 3	Kemalangan Maut/Hilang Upaya Kekal	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Bedah Siasat atau Laporan Perubatan (untuk tuntutan kematian) Sijil Kematian (untuk tuntutan kematian) Laporan Polis mengenai kemalangan berkenaan Kad Pengenalan Penama/Pihak yang Menuntut dan Bukti hubungan (untuk tuntutan kematian) Surat Pentadbiran / Perintah Pembahagian (sekiranya tiada penamaan atau penama berumur bawah 18 tahun.(untuk tuntutan kematian) Laporan Perubatan Pakar yang mengesahkan ketidak upaya dan peratusan ketidak upaya.
Manfaat 4 – Manfaat 6	Perbelanjaan Perubatan/ Rawatan Perubatan Susualan di Malaysia/ Perubatan Alternatif	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Perubatan atau nota diagnosis yang menyatakan kecederaan/penyakit Bil Perubatan asal Resit pembayaran asal Jadual perjalanan atau pas masuk (sekiranya rawatan perubatan tidak dicari di luar negara)
Manfaat 7	Pemindahan Kecemasan Perubatan & Penghantaran Pulang	<ul style="list-style-type: none"> Hubungi AAN untuk bantuan
Manfaat 8	Penghantaran Pulang Jenazah	<ul style="list-style-type: none"> Hubungi AAN untuk bantuan
Manfaat 9 & Manfaat 10	Lawatan Simpati/Penjagaan Kanak-Kanak	<ul style="list-style-type: none"> Resit asal untuk penginapan dan perbelanjaan perjalanan yang ditanggung. Salinan penyata bil hospital yang menyatakan tempoh kemasukan hospital (sekiranya Individu Diinsuranskan dimasukkan ke hospital) Laporan perubatan (sekiranya Individu Diinsuranskan dimasukkan ke hospital) Sijil Kematian (sekiranya untuk kematian Individu Diinsuranskan) Laporan bedah siasat terperinci (sekiranya untuk kematian Individu Diinsuranskan)
Manfaat 11	Kehilangan Bayaran Wang Pendahuluan Akibat Ejen Perjalanan Melarikan Diri atau	<ul style="list-style-type: none"> Jadual Perjalanan Resit asal untuk pembayaran perjalanan Laporan Polis Surat dari Jabatan Insolvensi Malaysia yang mengesahkan status Ejen Perjalanan
Manfaat 13	Kesulitan Perjalanan	
	A. Kelewatan Penerbangan	<ul style="list-style-type: none"> Pengesahan bertulis daripada syarikat penerbangan awam mengenai tempoh kelewatan penerbangan (dalam jam) dan sebab kelewatan Jadual penerbangan yang menunjukkan tarikh dan waktu perlepasan Pas masuk yang menunjukkan tarikh dan waktu perlepasan
	B. Kelewatan bagasi	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Ketaklaziman Barangan yang dikeluarkan oleh syarikat penerbangan awam Nota penghantaran semula bagasi atau pengesahan bertulis tempoh kelewatan bagasi dari syarikat penerbangan awam Resit asal pembelian barangan keperluan kecemasan

	<p>C. Perbelanjaan Pemendekkan Penerbangan</p> <p>D. Pembatalan Perjalanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ejen perjalanan/dokumen-dokumen syarat-syarat & terma-terma syarikat penerbangan awam Surat daripada ejen perjalanan yang mengesahkan jumlah bayaran balik (sekiranya tiada bayaran balik, sila nyatakan sebab dan/atau kemukakan bukti penafian dari badan-badan berkaitan) atau pengesahan bertulis dari syarikat pernebangan awam mengenai jumlah bayaran balik. Invois asal dan resit bayaran yang mengesahkan jumlah penuh pembayaran
	E. Terlebih Had Tempahan Perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> Pengesahan bertulis dari syarikat pernebangan awam mengenai terlebih tempahan dan tarikh dan waktu penerbangan gantian Jadual perjalanan yang menunjukkan tarikh dan waktu perlepasan Pas masuk yang menunjukkan tarikh sebenar dan waktu sebenar perlepasan
	F. Perjalanan Melalui Laluan Lain	<ul style="list-style-type: none"> Pengesahan bertulis dari syarikat pernebangan awam mengenai pengambilan laluan lain, dan waktu sebenar ketibaan di destinasi yang dijadualkan Jadual perjalanan yang menunjukkan tarikh dan waktu Sebenar Ketibaan. Pas masuk yang menunjukkan tarikh dan waktu sebenar ketibaan.
Manfaat 14	Kehilangan Dokumen-dokumen dan Wang Peribadi	<ul style="list-style-type: none"> Laporan polis terperinci mengenai keadaan kehilangan, barangan yang hilang dan jumlah kehilangan Keterangan Individu Diinsuranskan mengenai kejadian sebenar (sekiranya laporan polis itu dibuat dalam Bahasa asing) Resit asal untuk kos yang ditanggung untuk menggantikan paspot yang hilang/visa/tiket penerbangan (khusus untuk kehilangan dokumen-dokumen perjalanan) Slip pengeluaran ATM atau penyata bank atau slip-slip pertukaran mata wang asing (untuk kehilangan wang)
Manfaat 15	Kehilangan Bagasi/Barangan Milik Peribadi	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Ketaklaziman Barangan yang dikeluarkan oleh syarikat penerbangan awam Surat pengesahan dari syarikat penerbangan awam mengenai kehilangan yang berlaku dan tawaran pampasan (untuk bagasi dan barangan milik peribadi yang didaftar masuk dengan syarikat penerbangan awam) Laporan polis terperinci mengenai keadaan kehilangan (untuk bagasi dan barangan milik peribadi yang didaftar masuk dengan syarikat penerbangan awam) Keterangan Individu Diinsuranskan mengenai kejadian sebenar (sekiranya laporan polis itu dibuat dalam Bahasa asing) Surat permintaan yang meletakkan tanggungjawab kepada hotel ke atas kehilangan dan foto yang menunjukkan kerosakan dialami (sekiranya kehilangan berlaku di dalam bilik hotel) Salinan resit pembelian atau penyata tuntutan yang mempunyai keterangan mengenai barangan, tahun dan kos pembelian
Manfaat 16	Kehilangan Kad Kredit OCBC	<ul style="list-style-type: none"> Laporan polis Laporan dibuat dengan Bank OCBC
Manfaat 17	Kesulitan Rampasan	<ul style="list-style-type: none"> Laporan polis Laporan kejadian dari syarikat pengangkutan
Manfaat 18	Lanjutan Perubatan	
	A. Elaun Hospital	<ul style="list-style-type: none"> Nota diagnosis dari doktor yang merawat di luar negara yang menyatakan jenis kecederaan/penyakit Salinan penyata bil hospital yang menunjukkan tempoh dimasukkan ke hospital
	B (i) Elaun Kuarantin Akibat Pandemik Influenza – di Luar Malaysia	<ul style="list-style-type: none"> Surat dari Pihak Berkuasa Kesihatan yang mengesahkan mengenai kuarantin

	B (ii) Elaun Kuarantin Akibat Pandemik Influenza – di Dalam Malaysia	<ul style="list-style-type: none"> • Bil hospital yang terperinci • Laporan perubatan dari doktor/Pegawai Perubatan yang merawat
Manfaat 19	Perlindungan Golf	
	A. Kehilangan atau kerosakan peralatan golf/kayu golf/beg golf/bola golf	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan kejadian dikeluarkan oleh pihak berkenaan • Resit pembelian • Bil asal pembaikan atau penggantian • Foto-foto kerosakan yang dialami
	B. Kepatahan kayu Golf Milik Individu diinsuranskan semasa bermain atau berlatih di padang golf	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengesahan dari padang golf mengenai kejadian • Resit pembelian • Bil asal pembaikan dan penggantian • Foto-foto kerosakan yang dialami
	C. Pukulan Hole In One semasa <ul style="list-style-type: none"> • Hari Biasa • Kejohanan Golf 	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengesahan dari padang golf mengenai kejadian • Kad Markah
Manfaat 20	Aktiviti Sukan Lasak	
	A. Kemalangan Maut/Hilang Upaya Kekal	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan bedah siasat atau Laporan Perubatan (untuk tuntutan kematian) • Sijil kematian (untuk tuntutan kematian) • Laporan polis mengenai kemalangan berkenaan • Kad Pengenalan Penama/Pihak yang Menuntut dan Bukti hubungan (untuk tuntutan kematian) • Letter of Administration / Perintah Pembahagian (sekiranya tiada penamaan atau penama berumur bawah 18 tahun.(untuk tuntutan kematian) • Laporan Perubatan Pakar yang mengesahkan ketidak upayaan dan peratusan ketidak upayaan
	B. Perbelanjaan Perubatan	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Perubatan atau nota diagnosis yang menyatakan kecederaan/penyakit • Bil Perubatan asal • Resit pembayaran asal • Jadual perjalanan atau pas masuk (sekiranya rawatan perubatan tidak dicari di luar negara)
	C. Kerosakan peralatan disebabkan kemalangan	<ul style="list-style-type: none"> • Resit pembelian • Resit asal atau bil penggantian
Manfaat 21	Liabiliti Peribadi & Perlindungan Ekses Sewa Kereta	
	A. Liabiliti Peribadi	<ul style="list-style-type: none"> • Surat permintaan dari pihak ketiga • Keterangan Individu Diinsuranskan mengenai keadaan kehilangan • Laporan perubatan untuk kecederaan yang dialami (untuk tuntutan kecederaan) • Bil-bil dan resit-resit perubatan asal (untuk tuntutan kecederaan) • Salinan resit pembelian atau bil asal pembaikan/penggantian (untuk tuntutan kerosakam barangan) • Foto-foto kerosakan yang dialami
	B. Perlindungan Ekses Sewa Kereta	<ul style="list-style-type: none"> • Kontrak Sewa Kereta • Laporan polis • Polisi insurans kereta persendirian • Resit asal pembaikan
Manfaat 22	Manfaat Isi Rumah	
	A. Kehilangan oleh atau kerosakan isi rumah akibat kebakaran atau kecurian yang menggunakan kekerasan dan keganasan	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan polis mengenai kehilangan berkenaan • Laporan pihak Bomba (jika disebabkan kebakaran) • Salinan resit pembelian barangan yang rosak atau resit asal pembaikan/bil penggantian • Jadual polisi Isi Rumah/ Insurans Householder yang berkait dengan kerugian tersebut • Surat penyelesaian dari syarikat insurans lain untuk polisi Isi Rumah/ Insurans Householder

	B. Kehilangan Wang akibat Kecurian	<ul style="list-style-type: none"> • Slip pengeluaran ATM atau penyata bank yang menunjukkan pengeluaran wang tersebut • Laporan polis
--	-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

12. Timbangtara

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 Timbangtara dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar dari tarikh penafian oleh Kami.

14. Berkaitan Dengan Undang-Undang

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

15. 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.

16. Had Sekatan dan Fasal Pengecualian

Mengikut budi bicara mutlak Syarikat, Syarikat tidak boleh disifatkan untuk memberi perlindungan dan tidak boleh menerima apa-apa bayaran di bawah polisi itu; atau bertanggung 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 Syarikat kepada mana-mana sekatan, 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 .

NOTIS KEPADA PEMEGANG POLISI

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 menggambarkan terma dan 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 menggambarkan terma dan syarat kontrak insurans seperti yang dipersetujui antara Anda dengan Kami.

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 Biro Pengantara Kewangan (Financial Mediation Bureau – “FMB”) atau BNMLINK / BNMTLELINK Bank Negara Malaysia. 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 : +6034259 8888
No. Faks : +6034813 0055
Emel : directmarketing-my@greasterngeneral.com

MAKLUM BALAS KEPADA ADUAN

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

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

OMBUDSMAN FOR FINANCIAL SERVICES OR BANK NEGARA MALAYSIA

Jika Anda tidak puas hati dengan jawapan atau keputusan Unit Pengendalian Aduan Kami, Anda boleh mengemukakan aduan Anda sama ada ke Ombudsman for Financial Services (OFS) dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad Unit Pengendalian Aduan Kami, atau di BNMLINK/BNMTLELINK, Bank Negara Malaysia (“BNM”). Sila semak dengan Unit Pengendalian Aduan Kami dengan cara berhemah untuk berurusan dengan aduan Anda. Berikut adalah alamat dan nombor telefon OFS atau BNM:-

Badan Lembaga	BNMLINK/BNMTLELINK, Bank Negara Malaysia	Ombudsman for Financial Services (OFS)
Alamat	Pengarah Jabatan LINK & Pejabat Wilayah Bank Negara Malaysia P.O Box 10922 50929 Kuala Lumpur	Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia, No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur
No. Telefon	1-300-88-5465	+6032272 2811
No. Faks	+6032174 1515	+6032272 1577
Emel	bnmteelink@bnm.gov.my	enquiry@ofs.org.my

Pejabat Cawangan Great Eastern General Insurance (MALAYSIA) BERHAD

Kuala Lumpur	Tingkat 18, Menara Great Eastern, 303 Jalan Ampang, 50450 Kuala Lumpur. Talian Am: (03) 4259 7888 Talian Khidmat Pelanggan: (03) 4259 8900 No Faks: (03) 4813 0088
Penang	Suite 2-3, Tingkat 2, Wisma Great Eastern, No. 25, Lebuhraya Light, 10200 Pulau Pinang Tel: (04) 2619 361 Faks: (04) 2619 058
Ipoh	Tingkat 2, Wisma Great Eastern, No. 16, Persiaran Tugu, Greentown Avenue, 30450 Ipoh, Perak Tel: (05) 2536 649 Faks: (05) 2553 066
Alor Setar	69 & 70, Tingkat 1, Jalan Teluk Wanjah, 05200 Alor Setar, Kedah Tel: (04) 7346 515 Faks: (04) 7346 516
Klang	Tingkat 3, No. 10, Jalan Tiara 2A, Bandar Baru Klang, 41150 Klang, Selangor Tel: (03) 3345 1027 Faks: (03) 3345 1029
Melaka	2-23, Jalan PM15, Plaza Mahkota, 75000 Melaka Tel: (06) 2843 297 Faks: (06) 2835 478
Kuantan	Tingkat 1, No. 25, Jalan Dato' Lim Hoe Lek, 25200 Kuantan, Pahang Tel: (09) 5162 849 Faks: (09) 5162 848
Seremban	103-2, Jalan Yam Tuan, 70000 Seremban, Negeri Sembilan Tel: (06) 7649 082 Faks: (06) 7616 178
Johor Bahru	Wisma Great Eastern, 03-01, Blok A, Komersial Southkey Mozek, Persiaran Southkey 1, Kota Southkey, 80150 Johor Bahru, Johor Tel: (07) 3369 899 Faks: (07) 3369 869
Kota Bharu	No. S25/5252-S, Tingkat 1, Jalan Sultan Yahya Petra, 15200 Kota Bharu, Kelantan Tel: (09) 7482 698 Faks: (09) 7448 533
Kuching	No. 51, Tingkat 3, Wisma Great Eastern, Lot 435, Section 54 KTL D, Travilion Commercial Centre, Jalan Padungan, 93100 Kuching, Sarawak Tel: (082) 420 197 Faks: (082) 248 072
Kota Kinabalu	Suite 6.3, Tingkat 6, Wisma Great Eastern Life, No. 65, Jalan Gaya, 88000 Kota Kinabalu, Sabah Tel: (088) 235 636 Faks: (088) 248 879
Sibu	Tingkat 2, No. 10 A-F, Wisma Great Eastern, Persiaran Brooke, 96000 Sibu, Sarawak Tel: (084) 328 392 Faks: (084) 326 392

Pejabat Cawangan Great Eastern General Insurance (MALAYSIA) BERHAD

Sandakan	Tingkat 1, Lot 5 & 6, Blok 40, Lorong Indah 15, Bandar Indah, Fasa 7, Batu 4, North Road, 90000 Sandakan, Sabah Tel: (089) 228 769 Faks: (089) 228 372
Tawau	Tingkat 3, Wisma Great Eastern, Jalan Billian, 91008 Tawau, Sabah Tel: (089) 755 882 Faks: (089) 767 013
Miri	Tingkat 3, Lot 1260 & 1261, Blok 10 M.C.L.D. Jalan Melayu, 98000 Miri, Sarawak Tel: (085) 421 299 Faks: (085) 433 276
Batu Pahat	Tingkat 4, 109, Jalan Rahmat, 83000 Batu Pahat, Johor Tel: (07) 4322 357 Faks: (07) 4322 359
Mentakab	No. 60, Tingkat 1, Jalan Orkid, 28400 Mentakab, Pahang Tel: (09) 2709358 Faks: (09) 2709359