

## **Pelan Insurans TravelPro**

### **Soalan Lazim**

#### **1. Apakah produk ini?**

Pelan insurans perjalanan ini menawarkan perlindungan komprehensif terhadap kejadian tidak dijangka semasa perjalanan domestik dan antarabangsa. Ia sesuai untuk perjalanan atas urusan perniagaan atau melancong, dan menyediakan manfaat asas perlindungan bagi kematian akibat kemalangan atau hilang upaya kekal, perbelanjaan perubatan akibat kemalangan atau penyakit termasuk perlindungan COVID-19, kesulitan perjalanan seperti kehilangan bagasi atau barangan peribadi, liabiliti peribadi dan perkhidmatan kecemasan. Anda boleh memperluaskan perlindungan dengan memilih manfaat tambahan termasuk perlindungan eksekutif sewa kereta, aktiviti-aktiviti sukan berbahaya, penjagaan rumah lanjutan dan perlindungan golf.

#### **2. Siapakah yang layak memohon?**

Warganegara Malaysia, Penduduk Tetap Malaysia, atau pemegang pas kerja/pas pekerjaan yang sah (di mana tempat kerja anda mestilah di Malaysia sepanjang tempoh polisi), pas sah tanggungan, pas pelajar, atau pas lawatan sosial jangka panjang, yang menetap di Malaysia dan berumur antara empat puluh lima (45) hari hingga lapan puluh (80) tahun layak untuk memohon.

#### **3. Saya seorang Warganegara Malaysia, tetapi saya berlepas dari negara lain (Singapura, Indonesia, Thailand dan lain-lain). Bolehkah saya mendaftar pelan insurans ini?**

Tidak. Anda tidak layak untuk memohon kerana perjalanan anda tidak bermula dari Malaysia.

#### **4. Bagaimanakah saya boleh mendaftar pelan insurans TravelPro?**

Anda boleh mendaftar untuk insurans TravelPro melalui saluran berikut:

- a) Laman web Maybank2u; atau
- b) Aplikasi MAE; atau
- c) Mengunjungi cawangan Maybank yang terdekat dengan anda.

Anda perlu mendaftar pelan insurans sebelum anda bertolak. Anda digalakkan untuk mendaftar sekurang-kurangnya 7 hari sebelum berlepas untuk menikmati manfaat pembatalan perjalanan atau penangguhan perjalanan.

#### **5. Bolehkah saya mendaftar pelan insurans TravelPro untuk keluarga saya dan berapakah premium yang perlu dibayar?**

Ya, anda boleh mendaftar pelan insurans TravelPro untuk keluarga anda, iaitu pasangan dan anak-anak yang melakukan perjalanan bersama anda. Premium adalah berbeza bergantung kepada pelan yang dipilih, destinasi dan tempoh perjalanan.

#### **6. Apakah cara pembayaran?**

Anda boleh memilih untuk membayar insurans perjalanan anda menggunakan pelbagai kaedah termasuk perbankan dalam talian (FPX), Kad Kredit, Kad Debit, Kad Kredit American Express, atau Pelan Ansuran EzyPay/-i\* (tertakluk hanya untuk Kad Kredit Maybank dan Maybank Islamic jenis Visa atau Mastercard).

## **7. Bila perlindungan untuk perjalanan saya bermula?**

### **Domestik (Kawasan 1)**

Perlindungan anda bermula apabila anda memulakan perjalanan dari rumah atau tempat kerja (yang mana lebih lewat), dan tamat apabila anda kembali ke rumah atau apabila tempoh perlindungan yang dinyatakan dalam polisi anda tamat pada jam 11:59 malam (waktu Malaysia), yang mana lebih awal.

### **Antarabangsa (Kawasan 2, 3 & 4)**

Perlindungan anda bermula apabila anda berlepas dari rumah atau tempat kerja (yang mana lebih lewat) untuk memulakan perjalanan terus ke tempat berlepas di Malaysia bagi meneruskan perjalanan ke destinasi luar negara yang ditetapkan, sehingga 24 jam sebelum waktu berlepas yang ditempah. Perlindungan akan tamat pada yang terawal antara: tarikh tamat polisi anda pada jam 11:59 malam (waktu Malaysia), ketibaan anda di rumah, atau 24 jam selepas kembali ke Malaysia.

## **8. Apakah tempoh maksimum untuk satu Perjalanan (pergi & balik) /perjalanan sehala (pergi sahaja) dan perjalanan tahunan?**

### **a) Perjalanan Antarabangsa**

- i. Satu Perjalanan (pergi & balik): Tempoh perjalanan tidak boleh melebihi 180 hari berturut-turut dari tarikh permulaan perjalanan tersebut.
- ii. Pelan perjalanan tahunan : Bilangan perjalanan luar negara yang tidak terhad dengan satu perjalanan tidak boleh melebihi 90 hari berturut-turut dari tarikh permulaan perjalanan tersebut.
- iii. Perjalanan Sehala (Pergi sahaja): Perlindungan tamat tujuh puluh dua (72) jam dari masa ketibaan yang dijadualkan di destinasi akhir perjalanan antarabangsa.

Semua perjalanan harus dimulakan dari Malaysia.

### **b) Perjalanan Domestik**

- i. Pelan setiap perjalanan : Tempoh perjalanan tidak boleh melebihi 30 hari berturut-turut
- ii. Pelan perjalanan tahunan: Bilangan perjalanan domestik yang tidak terhad dengan satu perjalanan tidak boleh melebihi 30 hari berturut-turut.
- iii. Perjalanan sehala tidak dibenarkan.

## **9. Bagaimanakah untuk membuat tuntutan?**

Semua tuntutan mesti dimaklumkan kepada kami secepat mungkin dan disarankan dibuat dalam tempoh 24 jam, tetapi tidak lewat daripada 30 hari selepas kehilangan atau kerosakan. Anda boleh menghantar tuntutan anda melalui aplikasi Etiqa+. Untuk mendapatkan maklumat lanjut tentang Tuntutan, Prosedur, dan Penyelesaian, sila rujuk kepada polisi anda.

**10. Siapa yang perlu dihubungi untuk mendapatkan bantuan kecemasan atau sekiranya saya perlu dimasukkan ke hospital semasa di luar negara?**

Anda boleh menghubungi Talian Bantuan Perjalanan 24 jam, 7 hari di **+603-2785 6565** untuk mendapatkan bantuan.

**11. Adakah saya dilindungi untuk penyakit yang sedang saya alami atau yang pernah saya alami sebelum ini?**

Tidak. Perlindungan tidak merangkumi keadaan sedia ada, iaitu sebarang penyakit atau gejala yang telah anda alami sebelum perjalanan, sama ada anda mendapatkan rawatan, ubat-ubatan atau nasihat tersebut atau tidak sebelum perjalanan bermula.

**12. Bolehkah saya membayar perlindungan tambahan untuk keadaan “penyakit sedia ada”?**

Tidak, pelan insurans TravelPro tidak mempunyai pilihan seperti di atas.

**13. Bolehkah saya meneruskan rawatan perubatan saya selepas pulang ke rumah untuk sebarang kecederaan yang berlaku semasa perjalanan di luar negara?**

Ya. Anda boleh mendapatkan bayaran balik untuk perbelanjaan perubatan apabila anda pulang ke Malaysia untuk rawatan susulan sehingga maksimum 3 bulan dari tarikh anda pulang, tertakluk kepada had manfaat pelan anda.

**14. Bolehkah saya mendapatkan bayaran balik untuk perbelanjaan yang tidak dapat dikembalikan yang telah dibayar sekiranya saya perlu membatalkan perjalanan kerana penyakit yang serius?**

Ya, anda boleh menuntut bayaran balik bagi perbelanjaan yang tidak boleh dikembalikan sekiranya anda dimasukkan ke hospital atau disahkan oleh pengamal perubatan mengesahkan anda tidak layak untuk meneruskan perjalanan akibat kecederaan atau penyakit yang berlaku dalam tempoh 30 hari sebelum tarikh berlepas dari Malaysia. Untuk kelayakan seksyen ini boleh dibayar, insurans mesti disertai tidak lewat daripada 7 hari sebelum tarikh permulaan perjalanan anda.

**15. Adakah terdapat caj yang perlu dibayar untuk Perkhidmatan Bantuan Perjalanan dan Perubatan?**

Caj Perkhidmatan Bantuan Perjalanan dan Perubatan telah dimasukkan sebagai sebahagian daripada premium. Walaubagaimanapun, untuk sebarang perkhidmatan/caj lain yang diperlukan yang tidak termasuk dalam skop yang dinyatakan dalam polisi, anda perlu menanggung caj tersebut. Penyedia Perkhidmatan Bantuan Perjalanan dan Perubatan akan memaklumkan kepada anda mengenai caj dan pembayaran sebelum pelaksanaan perkhidmatan yang diperlukan.

**16. Bolehkah saya mendaftar perlindungan berasingan untuk anak saya?**

Ya, untuk kanak-kanak berumur antara 45 hari hingga 16 tahun. Walau bagaimanapun, ibu atau bapa mesti menjadi pemegang polisi.

**17. Saya mempunyai tiket sehala. Bolehkah saya mendaftar untuk pelan insurans TravelPro?**

Ya. Untuk perjalanan sehala, perlindungan tamat 72 jam selepas ketibaan dijadualkan di destinasi akhir anda. Transit melalui negara lain turut dilindungi selagi anda kekal dalam kawasan transit lapangan terbang.

**18. Bagaimana saya boleh membatalkan polisi dan mendapat bayaran balik premium?**

Satu Perjalanan (pergi & balik)/Perjalanan Sehalu (pergi sahaja): Anda boleh membatalkan sebelum tarikh mula perlindungan untuk bayaran balik penuh jika tiada tuntutan dibuat. Tiada pembatalan dibenarkan selepas perlindungan bermula.

Pelan Tahunan: Anda boleh membatalkan pada bila-bila masa dan menerima bayaran balik secara prorata, dengan syarat tiada tuntutan dibuat.

**19. Bolehkah saya mendaftar lebih daripada satu insurans perjalanan untuk perjalanan yang sama?**

Jika anda dilindungi lebih daripada satu polisi yang dikeluarkan oleh Etiqa, kami akan melindungi anda berdasarkan polisi yang menawarkan tahap manfaat tertinggi.

**20. Adakah aktiviti seperti sukan musim sejuk, luncur ombak dan selam skuba dilindungi?**

Ya, ia dilindungi apabila anda menambah pilihan manfaat aktiviti-aktiviti sukan berbahaya ke dalam pelan anda dengan premium tambahan.

**21. Saya melancong ke beberapa negara. Adakah saya perlu mendaftar pelan berasingan untuk setiap negara? Kawasan mana patut saya pilih?**

Anda hanya perlu mendaftar satu polisi sahaja untuk melancong ke beberapa negara dalam perjalanan yang sama. Masukkan sahaja senarai negara yang akan anda lawati untuk mendapatkan sebut harga pelan perjalanan anda.

**22. Bolehkah saya mendaftar untuk pelan insurans TravelPro selepas saya berlepas dan mendapat perlindungan perjalanan?**

Tidak. Anda mesti mendaftar polisi sebelum waktu berlepas yang dijadualkan. Sila mendaftar lebih awal untuk menikmati manfaat Pembatalan Perjalanan. Manfaat pembatalan hanya akan dibayar jika polisi disertai sekurang-kurangnya 7 hari sebelum perjalanan bermula.

**23. Bolehkah saya mendaftar untuk pelan insurans TravelPro jika saya berlepas hari ini?**

Ya, anda masih boleh menyertai pelan perjalanan pada hari yang sama, selagi ia dilakukan sebelum waktu berlepas. Walau bagaimanapun, anda digalakkan untuk menyertai sekurang-kurangnya 7 hari lebih awal untuk menikmati manfaat pembatalan perjalanan atau penangguhan perjalanan.

**24. Apakah pengecualian umum di bawah polisi ini?**

**Pengecualian umum**

Pelan ini tidak meliputi tuntutan yang berkaitan dengan:

- a) Apa-apa keadaan sedia ada
- b) Kecederaan diri sendiri yang disengajakan atau membunuh diri
- c) Kehamilan, melahirkan anak, atau semua komplikasi yang berkaitan (melainkan keguguran kerana kemalangan)
- d) Alkohol, dadah, atau penyalahgunaan bahan

- e) HIV/AIDS dan jangkitan atau keadaan yang berkaitan
- f) Pembunuhan atau serangan yang diprovokasi
- g) Keadaan mental atau psikiatri
- h) Penyakit jangkitan kelamin (STD)
- i) Sebarang kerugian tidak langsung, sama ada kewangan atau bukan kewangan, yang tidak dinyatakan dalam pelan ini.
- j) Perjalanan yang bertentangan dengan nasihat perubatan atau untuk mendapatkan rawatan perubatan
- k) Pekerjaan atau aktiviti berisiko tinggi (cth. ketenteraan, aktiviti luar pesisir, menyelam, mengendalikan bahan letupan)
- l) Perjalanan udara yang tidak berjadual atau tidak berlesen
- m) Tindakan haram atau penglibatan dalam aktiviti yang menyalahi undang-undang
- n) Peperangan, pemberontakan, atau rampasan oleh kerajaan
- o) Pencemaran nuklear atau radioaktif
- p) Sukan lasak atau berbahaya, kecuali jika dilindungi di bawah manfaat tambahan pilihan
- q) Perjalanan di dalam, ke atau melalui Cuba, Iran, Korea Utara, Syria, Ukraine, Rusia, Myanmar, Iraq, Palestin, Afghanistan, Belarus, Venezuela, Sudan, Sudan Selatan, Israel, Antartika, Nepal dan Libya.
- r) Perjalanan ke kawasan-kawasan yang tertakluk kepada peperangan, konflik, atau kecemasan kesihatan yang diisytiharkan oleh WHO
- s) Perjalanan untuk mengerjakan ibadah haji
- t) Syarikat penerbangan, ejen pelancongan, atau penyedia perkhidmatan pelancongan yang muflis
- u) Penyakit berjangkit yang diisytiharkan sebagai PHEIC oleh WHO
- v) Menunggang/memandu tanpa lesen memandu yang sah
- w) Berbasikal sebagai kaedah pengangkutan utama (aktiviti berbasikal sebagai rekreasi semasa perjalanan adalah dilindungi)

**Nota:** Senarai ini adalah tidak menyeluruh. Sila rujuk kepada Kontrak Polisi untuk senarai lengkap pengecualian.