

## **SOALAN-SOALAN LAZIM**

### **(A) PERLINDUNGANKU ALLIANZ4ALL**

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

Perlindungan ini memberikan pampasan sekiranya berlaku kematian atau hilang upaya kekal Orang Yang Diinsuranskan akibat kemalangan. Pendapatan hospital setiap hari dan perbelanjaan perubatan juga akan dibayar sekiranya Orang Yang Diinsuranskan memerlukan penghospitalan dan rawatan di Hospital Kerajaan di Malaysia akibat kemalangan atau penyakit. Polisi ini juga menyediakan bantuan kecemasan sekiranya Orang Yang Diinsuranskan perlu berpindah dari rumahnya akibat banjir.

#### **2. Apakah perlindungan asas untuk PerlindunganKu Allianz4All?**

- Kematian akibat Kemalangan atau Hilang Upaya Kekal;
- Pendapatan Hospital (Hospital Kerajaan di Malaysia sahaja) akibat kemalangan atau penyakit;
- Perbelanjaan Perubatan (Hospital Kerajaan di Malaysia sahaja) akibat kemalangan atau penyakit; dan
- Bantuan Kecemasan (sekiranya berlaku perpindahan akibat banjir).

dengan pilihan di bawah:

	<b>Pelan 1</b>	<b>Pelan 2</b>
<b>Manfaat</b>	<b>Jumlah Yang Diinsuranskan (RM)</b>	
Kematian; atau Hilang Upaya Kekal (sehingga)	30,000	50,000
Pendapatan Hospital – Hospital Kerajaan sahaja (sehingga maksimum tiga puluh (30) hari setahun)	50 setiap hari	100 setiap hari
*Perbelanjaan Perubatan – Hospital Kerajaan sahaja (sehingga)	500	750
Bantuan Kecemasan (sekiranya berlaku perpindahan akibat banjir) (sekaligus)	500	750

- Perbelanjaan Perubatan hanya dibayar jika perbelanjaan perubatan yang ditanggung dalam satu bil atau resit melebihi Sepuluh Ringgit Malaysia (RM10) dan syarat ini terpakai bagi semua Pelan.
- Untuk membuat tuntutan di bawah manfaat Bantuan Kecemasan, anda dikehendaki berpindah sekurang-kurangnya empat puluh lapan (48) jam akibat banjir. Tempoh menunggu selama tujuh (7) hari dari tarikh pengeluaran Polisi juga terpakai di mana anda tidak berlayak membuat sebarang tuntutan di bawah manfaat ini selama tempoh menunggu tersebut.

#### **3. Siapakah yang boleh membeli produk ini?**

Warganegara Malaysia yang menetap di Malaysia, berumur antara lapan belas (18) tahun sehingga lima puluh sembilan (59) tahun adalah layak untuk membeli produk ini.

#### **4. Di mana saya boleh membeli produk ini?**

Anda boleh membeli perlindungan ini melalui pelantar digital Rakan Digital kami yang mengambil bahagian dalam skim ini atau ejen kami.

#### **5. Bolehkah saya membeli lebih daripada satu (1) polisi PerlindunganKu Allianz4All pada mana-mana satu masa?**

Tidak. Anda hanya boleh membeli satu (1) polisi pada bila-bila masa.

**6. Apakah kaedah pembayaran untuk perlindungan PerlindunganKu Allianz4All?**

- Bagi perlindungan yang dibeli melalui pelantar digital, anda boleh membayar melalui gerbang pembayaran iPay88 dan TouchNGo.
- Wang tunai atau cara lain seperti yang disediakan oleh Syarikat.

**7. Bagaimana saya boleh membuat tuntutan untuk faedah yang diberikan di bawah polisi PerlindunganKu Allianz4All?**

Anda mesti memaklumkan kepada Allianz dalam masa tiga puluh (30) hari dari tarikh kehilangan dengan menulis kepada kami ataupun menghantar emel kepada [customer.service@allianz.com.my](mailto:customer.service@allianz.com.my). Anda juga boleh menghubungi talian perkhidmatan pelanggan kami di 1 300 22 5542 untuk bantuan dan panduan tentang syarat-syarat penyerahan tuntutan. Sebagai alternatif, jika anda telah membeli perlindungan insurans melalui Rakan Digital kami atau ejen, anda boleh menghubungi mereka dan anda akan dialihkan ke Allianz.

**8. Mengapakah saya perlu membuat penamaan semasa berdaftar?**

Tujuan menamakan seseorang sebagai benefisiari untuk menerima manfaat yang berkenaan adalah supaya Allianz boleh membuat bayaran langsung kepada benefisiari anda selaku dengan arahan anda. Dengan ini, benefisiari anda boleh mendapatkan wang tuntutan dengan lebih cepat. Anda dinasihatkan untuk memberitahu penama anda bahawa mereka telah dicalonkan di bawah polisi yang anda telah beli.

**9. Apakah yang akan berlaku sekiranya saya tidak membuat penamaan?**

Di mana tiada penamaan dibuat, Syarikat tidak wajib untuk melepaskan manfaat sehingga keluarga terdekat anda mendapat Geran Probate atau Surat Perintah Pentadbiran yang mungkin mengambil sedikit masa untuk diperolehi.

**10. Apakah faedah-faedah membuat penamaan?**

Faedah-faedah penamaan termasuk mempercepatkan and memudahkan proses tuntutan dan bayaran. Anda juga boleh mengelakkan kos dan kesulitan untuk mendapatkan dokumen-dokumen pihak ketiga daripada mahkamah.

**11. Bagaimanakah saya dapat membuat penamaan sekiranya saya tidak membuat penamaan semasa pendaftaran?**

Anda boleh mengisi "Borang Penamaan" yang boleh di dapati dari mana-mana pejabat cawangan kami. Selepas itu, anda boleh menghantar borang yang diisi kepada ejen anda, mana-mana pejabat cawangan Allianz atau e-mel kepada [agic.digital@allianz.com.my](mailto:agic.digital@allianz.com.my).

**12. Bagaimana saya boleh memperbaharui perlindungan insurans saya di bawah polisi ini?**

Anda boleh layari [allianz.com.my](http://allianz.com.my) atau menghubungi ejen atau di mana-mana pejabat cawangan kami atau menghubungi Allianz di 1300 22 5542 untuk bantuan selanjutnya.

**13. Saya telah dimasukkan ke dalam Hospital Kerajaan di Malaysia untuk lima (5) hari semasa tempoh polisi akibat penyakit dan perlu membayar perbelanjaan perubatan yang ditanggung semasa saya tinggal di hospital.**

**(a) Jumlah bil yang saya perlu bayar selepas dibenarkan keluar adalah Sepuluh Ringgit Malaysia (RM10). Adakah saya boleh menuntut amaun ini di bawah manfaat perbelanjaan perubatan?**

Tidak. Anda tidak boleh menuntut perbelanjaan perubatan kerana jumlah amaun yang ditanggung adalah Sepuluh Ringgit Malaysia (RM10).

Walau bagaimanapun, anda boleh menuntut manfaat Pendapatan Hospital selama lima (5) hari berjumlah dua ratus lima puluh Ringgit Malaysia (RM250) atau lima ratus Ringgit Malaysia (RM500) berdasarkan pelan anda yang dibeli.

**(b) Jumlah bil yang saya perlu bayar selepas dibenarkan keluar adalah Sebelas Ringgit Malaysia (RM11). Adakah saya boleh menuntut amaun ini di bawah manfaat perbelanjaan perubatan?**

Ya, Sebelas Ringgit Malaysia (RM11) boleh dibayar balik di bawah manfaat perbelanjaan perubatan.

Di samping itu, anda boleh menuntut manfaat Pendapatan Hospital selama lima (5) hari berjumlah dua ratus lima puluh Ringgit Malaysia (RM250) atau lima ratus Ringgit Malaysia (RM500) berdasarkan pelan anda yang dibeli.

**14. Saya telah berpindah daripada rumah saya akibat amaran banjir. Walaubagaimana pun, rumah saya tidak terjejas oleh banjir. Adakah saya boleh menuntut manfaat Bantuan Kecemasan?**

Tidak. Rumah anda perlu dinaiki air akibat banjir untuk layak menuntut manfaat Bantuan Kecemasan.

**15. Saya hanya berpindah selama satu (1) hari sahaja akibat banjir di rumah saya. Adakah saya boleh menuntut manfaat Bantuan Kecemasan?**

Tidak. Anda perlu berpindah sekurang-kurangnya empat puluh lapan (48) jam untuk layak menuntut manfaat Bantuan Kecemasan.

**16. Saya telah membeli polisi Allianz PerlindunganKu hari ini. Dua (2) hari kemudian rumah saya dilanda banjir dan terpaksa berpindah untuk tujuh puluh dua (72) jam. Adakah saya boleh menuntut manfaat Bantuan Kecemasan?**

Tidak. Tempoh menunggu selama tujuh (7) hari bermula dari tarikh pengeluaran polisi terpakai di mana anda tidak layak membuat tuntutan di bawah manfaat Bantuan Kecemasan selama tempoh menunggu tersebut.

**17. Di manakah saya boleh mendapatkan maklumat lebih lanjut?**

Sekiranya anda memerlukan maklumat tambahan mengenai PerlindunganKu Allianz4All, anda boleh menghubungi Allianz melalui Live Chat di [allianz.com.my](http://allianz.com.my), atau melalui e-mel kepada [customer.service@allianz.com.my](mailto:customer.service@allianz.com.my) atau di 1300 22 5542, Isnin hingga Jumaat dari jam 9.00 pagi hingga 6.00 petang.

**18. Apakah senarai dokumen yang diperlukan apabila membuat tuntutan?**

Dokumen yang diperlukan adalah seperti berikut:-

**Kematian/Hilang Upaya:**

- Laporan bedah siasat (jika ada);
- Laporan perubatan dan/atau sijil kematian;
- Laporan polis dan lesen memandu (untuk kemalangan kenderaan bermotor);
- Borang e-pembayaran Allianz yang lengkap.

**Pendapatan Hospital:**

- Laporan polis dan lesen memandu (untuk kemalangan kenderaan bermotor);
- Nota atau ringkasan kemasukan/pelepasan hospital;
- Laporan perubatan ;
- Borang e-pembayaran Allianz yang lengkap.

**Perbelanjaan Perubatan:**

- Laporan polis dan lesen memandu (untuk kemalangan kenderaan bermotor);
- Bil perubatan/resit yang original;
- Nota atau ringkasan kemasukan/pelepasan hospital;
- Laporan perubatan
- Borang e-pembayaran Allianz yang lengkap.

**Bantuan Kecemasan:**

- Gambar kejadian banjir di rumah Orang Yang Diinsuranskan;
- Notis Pemindahan/ slip pemindahan;
- Bukti kediaman/alamat rumah
- Borang e-pembayaran Allianz yang lengkap.

Sebagai tambahan kepada dokumen yang disenaraikan di atas, Orang Yang Diinsuranskan harus memberikan dokumen lain kepada Allianz sekiranya diperlukan oleh Allianz dan hendaklah dalam bentuk dan sifat seperti yang ditentukan oleh Allianz.

## **(B) INISIATIF ALLIANZ4ALL UNTUK SEMUA**

### **1. Apakah maksud istilah "Allianz4All Untuk Semua" (AZ4All)?**

Produk baharu Allianz General Insurance Company (Malaysia) Berhad (Allianz General) yang mendukung istilah AZ4All distrukturkan berdasarkan nilai sejagat, yang bermakna ia boleh diterima oleh semua rakyat Malaysia.

Nilai sejagat merujuk kepada nilai lazim yang boleh diterima oleh semua orang. Beberapa nilai yang telah kami serapkan dalam perniagaan kami termasuk:

- Ketelusan dalam cara kami menjalankan perniagaan;
- Pendedahan Maklumat Sepenuhnya – kami cuba mendedahkan maklumat penting kepada pelanggan dengan sebanyak mungkin;
- Melindungi alam dan manusia, di mana kami memastikan aktiviti perniagaan dan pelaburan kami tidak membawa sebarang kemudaratatan;
- Tanggungjawab sosial dalam membantu golongan yang memerlukan;
- Menyokong aktiviti pencegahan rasuah.

### **2. Apakah perubahan yang dilakukan untuk memastikan AZ4All boleh diterima oleh semua rakyat Malaysia?**

Semua produk yang menggunakan istilah AZ4All akan distrukturkan mengikut prinsip kewangan yang selaras dengan nilai sejagat. Untuk memastikan ini, penambahbaikan utama adalah seperti berikut:

- Premium yang diterima diasingkan kepada:
  - (a) Dana Peruntukan Tuntutan ("Claims Allocation Fund" atau "CAF") di mana ia digunakan untuk membayar semua tuntutan sah seperti yang termaktub dalam kontrak polisi, berdasarkan prinsip perkongsian risiko;
  - (b) Yuran Pengurusan kepada Allianz General di mana ia digunakan untuk perbelanjaan operasi.

Peruntukan sewajarnya akan dibuat untuk memastikan CAF mempunyai dana yang mencukupi untuk memenuhi semua liabiliti tuntutan yang berkemungkinan berlaku. Jika tuntutan sebenar adalah kurang daripada jangkaan, maka lebih wang dalam CAF akan dikongsi dengan pemegang polisi atau dengan badan amal. Pendekatan untuk pengagihan lebihan adalah berbeza mengikut produk dan jumlah lebihan (jika ada).

- Semua wang tunai yang diterima akan disimpan dalam Akaun-akaun Perbankan Islam dan pelaburan akan dibuat berlandaskan Prinsip Kewangan Islam.

Sila makluk bahawa perubahan ini tidak akan memberi kesan kepada premium.

### **3. Adakah terdapat risiko bahawa tuntutan tidak akan dibayar kerana dana tidak mencukupi dalam CAF?**

Semua tuntutan yang sah akan dibayar. Bahagian teknikal akan memastikan bahawa terdapat wang yang mencukupi dalam CAF. Sekiranya dana tidak mencukupi, Allianz General akan bertanggungjawab untuk menambah nilai dalam CAF.

### **4. Apakah akaun perbankan yang digunakan?**

Premium yang diterima daripada produk di bawah Allianz4All diletakkan dalam Akaun-akaun Perbankan Islam.

**5. Apakah yang berlaku jika terdapat lebih tunai dalam dana CAF?**

Lebih CAF merujuk kepada sebarang baki tunai dalam CAF selepas pembayaran semua tuntutan dan rizab berpatutan. Pendekatan bagi lebih dari CAF akan berbeza mengikut produk. Untuk PerlindunganKu Allianz4All, 100% daripada lebih daripada CAF akan diperuntukkan kepada badan amal yang diluluskan oleh syarikat, dengan pengagihan mengikut nisbah kategori amal yang ditentukan oleh pemegang polisi. Jumlah lebih akan ditentukan setiap tahun.

**6. Mengapakah saya perlu memilih kategori amal?**

Kami mahu pelanggan kami menjadi rakan kami dalam ekosistem perniagaan "*Allianz4All Untuk Semua*" dalam menentukan kategori aktiviti amal yang akan mendapat manfaat daripada lebih (jika ada). Kami mahu pelanggan dapat memilih kategori amal yang paling dekat di hati dan ingin mereka sokong. Syarikat kemudiannya akan memperuntukkan apa-apa lebih CAF yang ada mengikut perkadaran dengan pilihan yang dibuat oleh pemegang polisi.

**7. Bagaimanakah saya boleh mengambil bahagian dalam memilih aktiviti amal?**

Di peringkat jualan, pelanggan akan diminta untuk memilih daripada senarai kategori amal yang ada.

**8. Adakah pemohon perlu membayar premium tambahan untuk menyokong aktiviti amal?**

Tidak, pemohon tidak perlu membayar premium tambahan. Aktiviti amal dibiayai sepenuhnya oleh lebih dana tuntutan jika ada.

**9. Adakah terdapat sebarang perubahan dalam cara tuntutan diproses untuk produk di bawah Allianz4All?**

Permohonan tuntutan dan proses membuat keputusan kekal tidak berubah dan mengikut proses sedia ada. Amalan semasa Allianz General adalah teguh, bebas dan tertakluk kepada tadbir urus korporat.

**10. Adakah Allianz4All sama dengan Takaful?**

Walaupun kedua-dua produk Takaful dan Allianz4All mempunyai beberapa persamaan, produk yang dijual oleh syarikat Takaful di pasaran dikawal di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam (IFSA) manakala produk Allianz ditadbir di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan (FSA). Produk di bawah AZ4All telah distrukturkan berdasarkan nilai sejagat yang juga bermakna produk ini tidak bercanggah dengan mana-mana prinsip kewangan agama dan ia terpulang kepada pelanggan untuk membuat penilaian dan keputusan yang diperlukan sebelum menerimanya.

Dalam kedua-dua struktur, bayaran premium kepada syarikat dibahagikan kepada dana tuntutan (dinamakan sebagai "dana risiko" di bawah Takaful dan "dana peruntukan tuntutan" di bawah AZ4All), dan selebihnya adalah yuran pengurusan.

Pembayaran untuk produk Takaful dan produk AZ4All kedua-duanya diletakkan di dalam Perbankan Islam, dan wang untuk kedua-dua struktur dilaburkan dalam instrumen yang selaras dengan prinsip kewangan Islam.