

Addendum

ALLIANZ SHIELD PLUS

Benefits, Exclusions, Terms And Conditions Relating To International And Domestic Medical Assistance And Evacuation Programme

Allianz General Insurance Company (Malaysia) Berhad (200601015674) ("the **Company**") has entered into an agreement with a Third Party Administrator ("TPA") to provide the International and Domestic Medical Assistance and Evacuation Programme described below as a benefit to the **Insured Person**.

Services described herein are available twenty four (24) hours a day, three hundred and sixty five (365) days a year to any **Insured Person** travelling anywhere within and outside Malaysia provided that when the **Insured Person** is outside Malaysia his/her trip does not exceed ninety (90) consecutive days.

The Insured may call our TPA's Alarm Center twenty four (24) hours a day to request the services described herein below. Such calls can be made through "call collect" or "reverse charge".

There is a restriction to the number of times an **Insured Person** may enroll into the International and Domestic Medical Assistance and Evacuation Programme ("Programme") underwritten by the **Company**. Any one **Insured Person** having been enrolled into the said Programme more than once, due to whatsoever reason the liability of the **Company** in respect of that **Insured Person** shall only be limited to the sum insured under the said Programme as if there was only one enrollment.

If at the time of an event which results in a claim under the Programme, the **Insured Person** is also insured by another assistance programme or policy underwritten by any other Insurer, then in such circumstances, the **Company's** liability under the Programme shall only be limited to the ratable proportion of such claim.

INTERNATIONAL MEDICAL ASSISTANCE AND EVACUATION PROGRAMME

1. MEDICAL EVACUATION

Following a medical emergency, when hospitalised and local medical facility is inadequate, the TPA will arrange for medical evacuation under constant medical supervision to the nearest adequate medical facility.

2. MEDICALLY SUPERVISED REPATRIATION

If the TPA's doctor, in consultation with the local attending physician, determines that treatment should continue at a medical facility nearer home following stabilization, the TPA will arrange for the repatriation under constant medical supervision.

All decisions as to the means of transportation and the final destination will be made by the TPA or its authorized representative, and will be based solely upon medical necessity.

NOTE : All medical evacuation and/or repatriation would be carried out under constant medical supervision and shall be organised by the TPA and paid for by the **Company** up to Ringgit Malaysia Two Million (RM2,000,000) only per person per event.

3. REPATRIATION OF MORTAL REMAINS

If the **Insured Person** dies while on the trip outside Malaysia due to a sickness or an accident, the TPA or its authorized representative will organize for the return of the body or remains to the **Insured Person's** normal domicile. The **Company** shall pay for the cost of such repatriation up to Ringgit Malaysia Twenty Five Thousand (RM25,000) only per event.

4. VISIT TO BEDSIDE BY A RELATIVE

Should the **Insured Person's** hospitalisation outside Malaysia be expected to last more than seven (7) consecutive days, and the TPA's duty doctor agrees that it is medically necessary for a relative to be by the **Insured Person's** bedside provided no travel companion is with the **Insured Person**, the TPA will arrange for one economy class transportation for the relative to visit the **Insured Person**. The **Company** shall pay for the cost for any one economy class return transportation not exceeding Ringgit Malaysia Five Thousand Five Thousand (RM5,000) only per event.

5. RETURN OF CHILDREN TRAVELLING WITH THE INSURED PERSON

In the event that the **Insured Person** is hospitalised outside Malaysia and the **Insured Person's** medical condition prevents the **Insured Person** from caring for the children and no relative is on the spot to care for them, the TPA will arrange one way economy class transportation for the children to be sent back to their home country. The **Company** shall pay the cost incurred for one way economy class ticket not exceeding Ringgit Malaysia Two Thousand and Five Hundred (RM2,500) only per child per event.

6. DESPATCH OF MEDICATION NOT AVAILABLE LOCALLY

The TPA will despatch the necessary medication not available locally in case of emergency and when local laws, rules and regulations allow such a despatch. Cost of Medicine shall be borne by the **Insured Person** and the **Company** shall pay for the cost of despatching up to US Dollars One Thousand (US\$1,000) only per person per event.

7. MEDICAL MONITORING AND EMERGENCY MESSAGE TRANSMISSION

The TPA will monitor the **Insured Person's** condition if the **Insured Person** is hospitalised and will keep the **Insured Person's** employer/family informed, with the prior agreement of the **Insured Person** in writing.

8. MEDICAL REFERRAL AND ARRANGEMENT OF MEDICAL APPOINTMENTS

Upon request, the TPA shall provide the name, address and telephone number of physicians (including both general practitioners and specialists), hospitals, dentists, and dental clinics. The TPA will attempt upon request to confirm the availability of the applicable medical or dental professional to make an appointment for treatment.

9. TELE-MEDICAL CONSULTATION AND EVALUATION OF THE INSURED'S CONDITION

When medical advice is needed during travels outside Malaysia, the **Insured Person** is to call the TPA for assistance and advice. The TPA's duty doctor will provide help over the phone.

Important: The telephone conversation does not permit the establishment of a diagnosis and must be considered as an advice only.

10. EMERGENCY MESSAGE RELAY

In case of a medical emergency, the TPA will establish a national or international message relay to a designated addressee nominated by the **Insured Person** via telecommunication services.

11. LEGAL REFERRAL

Should the **Insured Person** seek legal assistance in the event of a medical emergency while on a trip, the TPA will refer the **Insured Person** to local legal advisors.

12. REFERRAL TO INTERPRETER/TRANSLATOR

Should the **Insured Person** need translation assistance for an emergency in the course of the **Insured Person** trip, the TPA will refer the **Insured Person** to a local translator.

13. VISA, PASSPORT AND INOCULATION REQUIREMENTS

The TPA will upon request provide information concerning visa, inoculation, passport or immunization requirements of the foreign countries in which the **Insured Person** will be travelling.

14. LOCATION OF LOST ITEMS

The TPA will assist the **Insured Person** in the location of lost luggage, documents and personal items. Airlines, government authorities and credit card issuers are among those who will be contacted, if necessary.

DOMESTIC MEDICAL ASSISTANCE AND EVACUATION PROGRAMME

1. 24-HOURS MEDICAL INFORMATION AND ASSISTANCE

The TPA will provide referral to doctors and hospital within Malaysia and assist in making appointment for **Insured Person** when necessary.

All hospital, medical surgical and treatment fees and related charges incurred shall be borne directly and entirely by the **Insured Person** without reimbursement from the TPA.

IMPORTANT: The telephone conversation does not permit the establishment of a diagnosis and must be considered as an advice only.

2. MEDICAL EVACUATION

Following a medical emergency, when hospitalised and local medical facility is inadequate to treat the **Insured Person**, the TPA will organise and the **Company** shall pay for medical evacuation under constant medical supervision to the nearest adequate medical facility within Malaysia.

3. DOMESTIC MEDICALLY SUPERVISED REPATRIATION

When the TPA's doctor, in consultation with the local attending physician, determines that treatment should continue at a medical facility nearer home in Malaysia following stabilisation, the TPA will organise and the **Company** shall pay for the repatriation under constant medical supervision.

NOTE : All medical evacuation and/or repatriation would be carried out under constant medical supervision and shall be organised by the TPA and paid for by the **Company** up to Ringgit Malaysia Two Million (RM2,000,000) only per person per event.

4. MEDICAL MONITORING AND EMERGENCY MESSAGE TRANSMISSION

The TPA will monitor the **Insured Person's** condition if he is hospitalised and will keep the **Insured Person's** employer/family informed, with the agreement of the patient.

5. DESPATCH OF ESSENTIAL MEDICATION NOT AVAILABLE LOCALLY

When necessary, the TPA will organise and the **Company** shall pay for the despatch essential medicine that is not available locally when rules and regulations allow such despatch. **Insured Person** shall bear all cost of medicine and Allianz shall pay for the cost of despatching up to Ringgit Malaysia One Thousand (RM1,000) only per event.

The aforesaid services shall not be applicable in the event of the following:

1. Minor illness or injury which can be adequately treated locally and which does not prevent the **Insured Person** from continuing his/her travels or work. The decision as to what constitute minor illness or injury shall be determined by the TPA doctor in consultation with the treating physician whose decision shall be final and binding.
2. Any **Insured Person** physically able to return to his home state as a seated passenger and without medical escort (unless accepted by the TPA doctor).

3. Any **Insured Person** under treatment at the time of commencing his journey, or any journey undertaken against the advice of the treating doctor or with the intention of obtaining medical treatment.
4. Pregnancy, unless unexpected vital complications arise.
5. Cases related to consequences of suicide or attempted suicide.
6. Cases related to mental diseases which are or have been under treatment.
7. Voluntary participation in armed conflicts (whether civil or military), strikes riots or rebellions.
8. Armed forces personnel whilst in active duty in any country.
9. Use of drugs other than those prescribed by a Qualified Medical Doctor, as well as consequences of alcohol abuse.
10. Any unlawful act.
11. Direct or indirect effects of nuclear reactions.
12. Participation in professional sporting competitions, rallies of a professional nature and any other professional sports.

Tambahan yang dikepilkan dan merupakan sebahagian daripada Polisi Insurans Allianz Shield Plus.

Faedah-Faedah, Pengecualian-Pengecualian, Terma-Terma Dan Syarat-Syarat Berkaitan Dengan Program Bantuan Perubatan Dan Pemindahan Antarabangsa Dan Domestik

Allianz General Insurance Company (Malaysia) Berhad (200601015674) ("Syarikat") telah menandatangani perjanjian dengan Pentadbir Pihak Ketiga ('PPK') untuk Program Bantuan Perubatan Dan Pemindahan Antarabangsa Dan Domestik yang dijelaskan di bawah sebagai suatu faedah kepada **Orang Yang Diinsuranskan**.

Perkhidmatan yang dijelaskan di dalam ini disediakan dua puluh empat (24) jam sehari, tiga ratus enam puluh hari (365) hari setahun kepada **Orang Yang Diinsuranskan** yang dalam perjalanan di mana sahaja dalam dan luar Malaysia tidak melebihi sembilan puluh (90) hari berturut-turut.

Orang Yang Diinsuranskan boleh menghubungi Pusat Kecemasan PPK dua puluh empat (24) jam sehari untuk mendapatkan perkhidmatan yang disebutkan di bawah ini. Membuat panggilan secara 'pindah bayar' atau 'telefon caj balikan'.

Terdapat had bagi **Orang Yang Diinsuranskan** mendaftar dalam Program Bantuan Perubatan Dan Pemindahan Antarabangsa Dan Domestik ('Program') oleh **Syarikat**. Mana-mana **Orang Yang Diinsuranskan** yang mendaftar dalam program yang tersebut lebih daripada sekali, atas apa-apa sebab, liabiliti **Syarikat** ke atas **Orang Yang Diinsuranskan** itu akan terhad kepada jumlah diinsuranskan di bawah program itu sepertimana jika terdapat satu pendaftaran sahaja.

Jika wujud tuntutan di bawah program ini, pada masa yang sama **Orang Yang Diinsuranskan** juga dilindungi di bawah program bantuan lain atau polisi insurans syarikat insurans lain, maka dalam keadaan itu, liabiliti **Syarikat** di bawah program ini akan dihadkan pada bahagian yang boleh dikadarkan untuk tuntutan tersebut.

PROGRAM BANTUAN PERUBATAN DAN PEMINDAHAN ANTARABANGSA

1. PEMINDAHAN PERUBATAN

Berikutan suatu kecemasan perubatan, apabila dimasukkan ke hospital dan didapati kemudahan perubatan setempat tidak mencukupi, PPK akan mengadakan pemindahan perubatan dengan pengawasan perubatan yang tetap ke sebuah pusat perubatan lain yang lengkap dan terdekat.

2. REPATRIASI PENGURUSAN PERUBATAN

Jika doktor dari PPK, selepas mengadakan rundingan dengan doktor setempat yang merawat, merasakan bahawa setelah keadaan pesakit semakin mantap dan rawatan hendaklah diteruskan di sebuah pusat perubatan yang lebih dekat dengan tempat asal pesakit, PPK akan mengadakan pemindahan perubatan dengan pengawasan perubatan yang tetap.

Jenis pengangkutan dan destinasi yang dituju akan ditetapkan oleh PPK ataupun wakilnya yang diberi kuasa bergantung semata-mata kepada keperluan perubatan.

PERHATIAN: Semua pemindahan dan/atau repatriasi perubatan akan dilakukan di bawah pengawasan rapi perubatan dan akan diuruskan oleh PPK dan dibayar oleh **Syarikat** sehingga Ringgit Malaysia Dua Juta (RM2,000,000) sahaja bagi setiap orang setiap peristiwa.

3. REPATRIASI JENAZAH

Jika **Orang Yang Diinsuranskan** itu meninggal dunia ketika dalam perjalanan di luar Malaysia akibat penyakit atau kemalangan, PPK ataupun wakilnya yang diberi kuasa akan menguruskan penghantaran balik jenazah atau jasad **Orang Yang Diinsuranskan** itu ke tempat berdomisilnya/bermastautinnya. **Syarikat** akan membayar untuk kos repatriasi tersebut sehingga Ringgit Malaysia Dua Puluh Lima Ribu (RM25,000) sahaja bagi setiap peristiwa.

4. PENZIARAHAH OLEH SAUDARA-MARA

Jika **Orang Yang Diinsuranskan** itu dimasukkan ke hospital di luar Malaysia yang dijangkakan selama lebih tujuh (7) hari berturut-turut, jika doktor dari PPK yang bertugas merasakan bahawa perlu dari segi perubatan untuk seorang ahli keluarga **Orang Yang Diinsuranskan** itu datang menziarahinya di hospital dengan syarat **Orang Yang Diinsuranskan** itu tidak berteman semasa lawatannya, PPK akan menguruskan untuk membawa ahli keluarga tersebut menziarahi **Orang Yang Diinsuranskan** itu bagi perjalanan kelas ekonomi untuk seorang. **Syarikat** akan membayar untuk kos perjalanan kelas ekonomi pergi balik itu untuk seorang yang tidak melebihi Ringgit Malaysia Lima Ribu (RM5,000) sahaja bagi setiap peristiwa.

5. PENGHANTARAN BALIK KANAK-KANAK YANG MENGIRINGI ORANG YANG DIINSURANSKAN

Sekiranya **Orang Yang Diinsuranskan** itu dimasukkan ke hospital di luar Malaysia sedangkan keadaan kesihatannya menghalang **Orang Yang Diinsuranskan** itu menjaga anak-anaknya tanpa saudara-mara yang dapat membantu, PPK akan menguruskan penghantaran balik anak-anak tersebut ke negara asalnya melalui perjalanan sehala kelas ekonomi. **Syarikat** akan membayar kos yang ditanggung untuk tiket perjalanan sehala kelas ekonomi yang tidak melebihi Ringgit Malaysia Dua Ribu Lima Ratus (RM2,500) sahaja bagi setiap anak setiap peristiwa.

6. PENGHANTARAN UBAT-UBATAN YANG TIDAK BOLEH DIDAPATI SETEMPAT

PPK akan menghantar ubat-ubatan yang perlu yang tidak terdapat setempat dalam hal kecemasan dan jika undang-undang, syarat-syarat dan peraturan-peraturan tempatan membenarkan penghantaran tersebut. Kos ubat-ubatan tersebut akan ditanggung oleh **Orang Yang Diinsuranskan** itu, manakala **Syarikat** akan membayar untuk kos penghantarannya sehingga Dolar Amerika Satu Ribu (US\$1,000) sahaja bagi setiap orang setiap peristiwa.

7. PENGAWASAN PERUBATAN DAN PENYAMPAIAN PESANAN KECEMASAN

PPK akan mengawasi keadaan **Orang Yang Diinsuranskan** itu jika **Orang Yang Diinsuranskan** itu dimasukkan ke hospital manakala majikan/keluarga **Orang Yang Diinsuranskan** itu akan diberitahu dengan persetujuan terlebih dahulu daripada **Orang Yang Diinsuranskan** itu secara bertulis.

8. RUJUKAN PERUBATAN DAN PENGURUSAN TEMUJANJI PERUBATAN

Apabila diminta, PPK akan memberikan nama, alamat dan nombor telefon doktor (termasuk pengamal am dan doktor pakar) serta hospital, doktor gigi dan klinik gigi. Apabila diminta, PPK akan cuba membuat pengesahan perubatan atau pergigian untuk membuat temujanji bagi rawatan.

9. TALIAN KONSULTASI DAN PENILAIAN KEADAAN ORANG YANG DIINSURANSKAN

Apabila nasihat perubatan diperlukan semasa **Orang Yang Diinsuranskan** berjalan di luar Malaysia, **Orang Yang Diinsuranskan** itu hendaklah menghubungi PPK untuk mendapatkan bantuan dan nasihat. Doktor yang bertugas dari PPK akan memberikan bantuan melalui perkhidmatan telekomunikasi.

PENTING: Perbualan melalui telefon tidak membolehkan sesuatu ujian diagnostik kukuh dan ia mestilah dianggap sebagai nasihat sahaja.

10. PENYAMPAIAN PESANAN KECEMASAN

Dalam sesuatu hal kecemasan perubatan, PPK akan mengadakan penghantaran pesanan dalam negeri atau antarabangsa kepada penerima tertentu yang dinamakan oleh **Orang Yang Diinsuranskan** itu melalui perkhidmatan telekomunikasi.

11. RUJUKAN UNDANG-UNDANG

Jika **Orang Yang Diinsuranskan** itu memerlukan bantuan guaman sekiranya berlaku kecemasan perubatan ketika dalam perjalanan, PPK akan merujuk **Orang Yang Diinsuranskan** itu kepada penasihat undang-undang tempatan.

12. RUJUKAN JURUBAHASA/PENTERJEMAH

Seandainya **Orang Yang Diinsuranskan** itu memerlukan bantuan penterjemahan bagi sesuatu kecemasan dalam perjalanannya, PPK akan merujuk **Orang Yang Diinsuranskan** itu kepada penterjemah tempatan.

13. KEPERLUAN VISA, PASPORT DAN INOKULASI

Apabila diminta, PPK akan memberikan maklumat yang berkaitan dengan keperluan visa, pasport, inokulasi atau pengimunan/pelarian di negara-negara asing itu di mana **Orang Yang Diinsuranskan** itu dalam perjalanan.

14. MENGESAN BARANG-BARANG HILANG

PPK akan membantu **Orang Yang Diinsuranskan** itu untuk mencari bagasi, dokumen dan barang-barang peribadi yang hilang. Syarikat penerbangan, pihak berkuasa kerajaan dan pengeluar kad kredit akan dihubungi, jika perlu.

PROGRAM BANTUAN PERUBATAN DAN PEMINDAHAN DOMESTIK

1. 24 JAM BANTUAN PERUBATAN DAN MAKLUMAT

PPK akan mengadakan membuat rujukan kepada doktor-doktor dan hospital di dalam Malaysia dan membantu **Orang Yang Diinsuranskan** membuat temujanji apabila diperlukan.

Semua hospital, bayaran perubatan, pembedahan dan rawatan dan yang berkaitan dengannya akan ditanggung oleh **Orang Yang Diinsuranskan** itu tanpa pembayaran balik daripada PPK.

PENTING: Perbualan melalui telefon tidak membolehkan sesuatu ujian diagnostik kukuh dan ia mestilah dianggap sebagai nasihat sahaja.

2. PEMINDAHAN PERUBATAN

Berikutan suatu kecemasan perubatan, apabila dimasukkan ke hospital sedangkan kemudahan perubatan setempat tidak mencukupi, PPK akan mengadakan pemindahan perubatan dengan pengawasan perubatan yang tetap ke sebuah pusat perubatan lain yang lengkap dan terdekat di dalam Malaysia.

3. REPATRIASI PENGAWASAN PERUBATAN DOMESTIK

Apabila doktor dari PPK, dalam perbincangan dengan doktor setempat, dan memutuskan bahawa perlu mendapat rawatan seterusnya di pusat perubatan yang berhampiran dengan tempat tinggal **Orang Yang Diinsuranskan** di Malaysia dengan keadaan stabil, PPK akan menguruskannya dan dibayar oleh **Syarikat** bagi repatriasi tersebut di bawah pengawasan perubatan yang tetap.

Perhatian: Semua pemindahan dan/atau repatriasi perubatan akan dijalankan dengan pengawasan perubatan yang tetap dan diatur oleh PPK dan akan dibayar oleh **Syarikat** sehingga Ringgit Malaysia Dua Juta (RM2,000,000) sahaja bagi setiap orang setiap peristiwa.

4. PENGAWASAN PERUBATAN DAN PENGHANTARAN PESANAN KECEMASAN

PPK akan mengawasi keadaan **Orang Yang Diinsuranskan** itu jika **Orang Yang Diinsuranskan** itu dimasukkan ke hospital manakala majikan/keluar **Orang Yang Diinsuranskan** itu akan diberitahu dengan persetujuan daripada **Orang Yang Diinsuranskan**.

5. PENGHANTARAN UBAT-UBATAN PENTING YANG TIDAK TERDAPAT SETEMPAT

Apabila perlu, PPK akan menguruskan manakala **Syarikat** akan membayar untuk penghantaran ubat-ubatan penting yang tidak terdapat setempat jika undang-undang, syarat-syarat dan peraturan-peraturan tempatan membenarkan penghantaran

tersebut. **Orang Yang Diinsuranskan** itu akan menanggung semua kos ubat-ubatan tersebut manakala **Syarikat** akan membayar untuk kos penghantarannya sehingga Ringgit Malaysia Satu Ribu (RM1,000) sahaja bagi setiap peristiwa.

Perkhidmatan Di Atas Tidak Boleh Dipakai Sekiranya Berlaku Peristiwa Seperti Berikut:

1. Penyakit atau kecederaan ringan yang boleh dirawat setempat dengan sempurna yang tidak menghalang **Orang Yang Diinsuranskan** itu daripada meneruskan perjalanan ataupun pekerjaannya. Berat-ringannya sesuatu penyakit atau kecederaan akan ditentukan oleh doktor daripada PPK bersama-sama dengan doktor yang merawat dan keputusan yang dibuat adalah muktamad dan terikat.
2. Sesiapa sahaja **Orang Yang Diinsuranskan** itu yang berdaya untuk pulang ke negeri asalnya sebagai seorang penumpang yang mempunyai tempat duduk tanpa bantuan penjaga perubatan (melainkan jika dipersetujui oleh doktor daripada PPK).
3. Sesiapa sahaja **Orang Yang Diinsuranskan** itu yang berada di bawah rawatan semasa perjalanannya bermula, atau sebarang perjalanan yang dilakukannya tanpa menghiraukan nasihat doktor yang merawatnya, ataupun dengan niat untuk mendapatkan rawatan perubatan.
4. Kehamilan, melainkan timbul komplikasi penting yang tidak diduga.
5. Kes-kes yang berkaitan dengan akibat membunuh diri atau percubaan membunuh diri.
6. Kes-kes yang berkaitan dengan penyakit mental yang sedang atau pernah mendapat rawatan.
7. Penyertaan secara sukarela dalam konflik bersenjata (sama ada pihak awam atau tentera), mogok, rusuhan atau pemberontakan.
8. Kakitangan angkatan tentera yang sedang berkhidmat aktif di mana-mana negara.
9. Penggunaan dadah selain yang ditetapkan oleh doktor perubatan yang berkelulusan dan juga akibat daripada penyalahgunaan alkohol.
10. Sebarang perbuatan yang menyalahi undang-undang.
11. Kesan secara langsung atau tidak langsung tindak balas nuklear.
12. Penyertaan dalam pertandingan sukan profesional, perlumbaan bersifat profesional dan sebarang jenis sukan profesional yang lain.


Lodging of Complaints / Penyerahan Aduan



We are committed to maintaining high levels of service, honesty, integrity and trustworthiness. If you have any reason to be dissatisfied with any of our products or services, we would like to hear from you. Your feedback is very important to us as we are always looking for ways to improve and serve you better. / Kami berdedikasi untuk meningkatkan dan mengekalkan tahap perkhidmatan yang tinggi, jujur, penuh kebolehpercayaan dan amanah. Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan mana-mana produk atau perkhidmatan kami, kami ingin mendengarnya daripada anda. Maklum balas anda sangat penting kepada kami kerana kami sentiasa mencari peluang untuk memperbaiki mutu perkhidmatan kami.


To provide us with your feedback, you may contact us via the following channels / Untuk memberi sebarang maklum balas, anda bolehlah menghubungi kami melalui saluran-saluran berikut:


Write to / Secara bertulis:

Customer Feedback Center, Allianz Arena, Ground Floor Block 2A, Plaza Sentral, Jalan Stesen Sentral 5, Kuala Lumpur Sentral, 50470 Kuala Lumpur.

 1 300 22 5542

  AllianzMalaysia

 customer.service@allianz.com.my

 allianz.com.my

Avenues to Seek Redress / Saluran untuk Penyelesaian Aduan

You may submit your complaint to the Ombudsman for Financial Services (OFS) if you are not satisfied with our final response or decision, in the event that your complaint is within the scope of the OFS as well as the following monetary thresholds / Anda boleh mengemukakan aduan anda kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) jika anda tidak berpuas hati dengan balasan atau keputusan akhir kami sekiranya aduan anda berada di dalam skop OPK serta ambang monetari berikut:

(1) Insurance claims not exceeding RM250,000.00; and / Tuntutan insurans tidak melebihi RM250,000.00; dan

(2) Motor third party property damage claims not exceeding RM10,000.00. / Kerosakan harta pihak ketiga bagi tuntutan insurans motor tidak melebihi RM10,000.00.

The OFS can be contacted at the following address / OFS boleh dihubungi di alamat berikut:

Ombudsman for Financial Services, Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia, No 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.

 03 2272 2811

 03 2272 1577

 enquiry@ofs.org.my

 www.ofs.org.my


If your complaint does not fall within the purview of the OFS, you may refer your complaint to Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) of Bank Negara Malaysia (BNM) at the following address / Jika aduan anda berada di luar bidang OPK, anda bolehlah merujuk aduan anda kepada Laman Maklumat Nasihat dan Khidmat (LINK) Bank Negara Malaysia (BNM) di alamat berikut:

Write to (BNMTELELINK) / Secara Bertulis (BNMTELELINK):

Pengarah, LINK & Pejabat BNM, Bank Negara Malaysia, P.O. Box 10922, 50929 Kuala Lumpur.


Walk-in (BNMLINK) / Secara Bersemuka (BNMLINK):

Ground Floor, Block D, Bank Negara Malaysia, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur.

 1 300 88 5465

 03 2174 1515

 bnmtelelink@bnm.gov.my

 www.bnm.gov.my

You may check with our Customer Feedback Center on the types of complaints handled by the OFS or BNM before submitting your complaint. / Anda boleh merujuk dengan Pusat Maklumbalas Pelanggan kami mengenai jenis aduan yang dikendalikan oleh OPK atau BNM sebelum mengemukakan aduan anda kepada mereka.

Allianz General Insurance Company (Malaysia) Berhad (200601015674)

(Licensed under the Financial Services Act 2013 and regulated by Bank Negara Malaysia)

Allianz Customer Service Center

Allianz Arena, Ground Floor, Block 2A, Plaza Sentral, Jalan Stesen Sentral 5, Kuala Lumpur Sentral, 50470 Kuala Lumpur.

Allianz Contact Center: 1 300 22 5542 Email: customer.service@allianz.com.my   AllianzMalaysia  allianz.com.my

