



Allianz General Insurance Company (Malaysia) Berhad (200601015674)
(Licensed under the Financial Services Act 2013 and regulated by Bank Negara Malaysia)

Allianz Homeguard

Addendum

The benefit(s) payable under eligible product is protected by PIDM up to limits. Please refer to PIDM's TIPS Brochure or contact Allianz General Insurance Company (Malaysia) Berhad or PIDM (visit www.pidm.gov.my). / *Manfaat-manfaat yang dibayar di bawah produk yang layak adalah dilindungi oleh PIDM sehingga had perlindungan. Sila rujuk Brosur Sistem Perlindungan Manfaat Takaful dan Insurans PIDM atau hubungi Allianz General Insurance Company (Malaysia) Berhad atau PIDM (layari www.pidm.gov.my).*

Addendum attaching to and forming part of the Homeguard Insurance Policy.

BENEFITS, EXCLUSIONS, TERMS AND CONDITIONS RELATING TO DOMESTIC MEDICAL ASSISTANCE (DMA)

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

The services described herein are underwritten by Allianz and available 24 hours a day, 365 days to the Insured Person travelling anywhere within Malaysia. The services shall be organised by the TPA and Allianz shall pay the cost of provision of services within the limits stipulated herein.

The Insured Person may call the TPA Alarm Centre in Malaysia 24 hours a day to request the services described herein. Such calls can be made through "call collect" or "reverse charge".

24-HOUR MEDICAL INFORMATION AND ASSISTANCE

The TPA will provide referral to doctors and hospitals within Malaysia and assist in scheduling appointments 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 any reimbursement from the TPA.

MEDICAL EVACUATION

In the event of a medical emergency where the Insured Person is hospitalised and the local medical facility is inadequate for treatment, the TPA will arrange for medical evacuation under constant medical supervision. Allianz shall pay the costs to transport the Insured Person to the nearest suitable medical facility within Malaysia.

DOMESTIC MEDICAL SUPERVISED REPATRIATION

When TPA's doctor, in consultation with the local attending physician, determines that treatment should continue at a medical facility closer to the Insured Person's home in Malaysia after being determined stable, the TPA will arrange for repatriation under constant medical supervision and Allianz shall pay for such repatriation costs.

Note: All medical evacuation and/or repatriation would be carried out under constant medical supervision and shall be arranged by TPA. Allianz shall pay for such repatriation costs, up to Ringgit Malaysia One Million (RM1,000,000.00) per person per event.

MEDICAL MONITORING & EMERGENCY MESSAGE TRANSMISSION

TPA will monitor the Insured Person's condition if Insured Person is hospitalised and will keep the Insured Person's employer/family informed, with the consent of the Insured Person.

DESPATCH OF ESSENTIAL MEDICATION NOT AVAILABLE LOCALLY

When necessary and permitted by local laws, the TPA will arrange for the despatch of essential medicine that is unavailable locally. The Insured Person shall bear all cost of medicine and Allianz shall pay for the despatch cost, up to Ringgit Malaysia One Thousand (RM1,000.00) per event.

HOSPITAL ADMISSION GUARANTEE

In the event that emergency hospital admission is required and the Insured Person has no means for the hospital admission deposit, the TPA will, upon request, provide an admission guarantee letter on behalf of Allianz to the hospital concerned. The guarantee shall be up to Ringgit Malaysia Two Thousand Five

Hundred (RM2,500.00) provided the TPA first receives a letter of indemnity from the Insured Person or Insured Person's next of kin.

All hospital charges incurred shall be borne by the Insured Person and the Insured Person is required to ensure that such hospital bills are settled upon discharge. This guarantee is not a form of settlement of hospital bills but merely to facilitate emergency admission. This benefit shall not be available to an Insured Person who is already admitted to the hospital. Should the TPA need to put up any cash on behalf of Allianz as a result of the provision of such hospital guarantee, the Insured Person agrees to reimburse the TPA within forty five (45) days (without interest) from the date of payment.

EXCLUSIONS

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 of 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 who is physically able to return to his home state as a seated passenger and without a medical escort (unless approved by the TPA doctor).
3. Any Insured Person who is already under treatment at the start of his/her journey, or who undertakes a journey 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 while on 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 sebagai lampiran dan membentuk sebahagian daripada Polisi Insurans Homeguard.

FAEDAH, PENGECUALIAN, TERMA DAN SYARAT BERHUBUNG DENGAN BANTUAN PERUBATAN DOMESTIK (DMA)

Allianz General Insurance Company (Malaysia) Berhad (Allianz) telah memasuki suatu perjanjian dengan Pentadbir Pihak Ketiga (PPK) untuk memberi Bantuan Perubatan Domestik yang diterangkan di bawah sebagai suatu faedah kepada Orang Yang Diinsuranskan.

Khidmat yang di terangkan di dalam perjanjian ini telah diunderait oleh Allianz dan boleh didapati 24 jam sehari, 365 hari kepada Orang Yang Diinsuranskan yang berjalan ke mana-mana di dalam Malaysia. Khidmat akan diurus oleh PPK dan Allianz akan membayar kos pemberian khidmat tersebut dalam lingkungan had yang dinyatakan di dalam perjanjian ini.

Orang Yang Diinsuranskan boleh menghubungi Pusat Kecemasan PPK di Malaysia 24 jam sehari untuk meminta khidmat yang diterangkan di dalam perjanjian ini. Panggilan tersebut boleh dibuat menerusi panggilan 'pindah bayaran'.

BANTUAN DAN MAKLUMAT PERUBATAN 24-JAM

PPK akan memberi rujukan kepada doktor dan hospital di Malaysia dan membantu dalam membuat temu janji untuk Orang Yang Diinsuranskan apabila perlu.

Semua bayaran hospital, perubatan bedah dan rawatan serta caj berkaitan yang ditanggung akan ditanggung secara langsung dan keseluruhannya oleh Orang Yang Diinsuranskan tanpa pembayaran balik oleh PPK.

PEMINDAHAN PERUBATAN

Sekiranya berkalu kecemasan perubatan di mana Orang Yang Diinsuranskan dimasukkan ke hospital dan kemudahan perubatan tempatan untuk rawatan tidak memadai, PPK akan mengurus pemindahan perubatan di bawah pengawasan perubatan yang rapi. Allianz akan bayar kos pemindahan perubatan itu ke kemudahan perubatan yang memadai yang terdekat di dalam Malaysia.

REPATRIASI DI BAWAH PENGAWASAN PERUBATAN DOMESTIK

Apabila doktor PPK, setelah berunding dengan doktor tempatan yang bertugas, menentukan bahawa rawatan harus disambung di sebuah kemudahan perubatan yang lebih dekat dengan kediaman Orang Yang Diinsuranskan di Malaysia setelah ditentukan stabil, PPK akan mengurus repatriasi di bawah pengawasan perubatan yang rapi dan Allianz akan membayar kos repatriasi tersebut.

Nota: Semua pemindahan perubatan dan/atau repatriasi akan dilakukan di bawah pengawasan perubatan yang rapi dan akan diurus oleh PPK Allianz akan membayar kos repatriasi tersebut sehingga Ringgit Malaysia Satu Juta (RM1,000,000.00) setiap orang setiap kali.

PENGAWASAN PERUBATAN & PENGHANTARAN MESEJ KECEMASAN

PPK akan mengawasi keadaan Orang Yang Diinsuranskan jika Orang Yang Diinsuranskan dimasukkan ke hospital dan akan memaklumkan kepada majikan/ keluarga Orang Yang Diinsuranskan, dengan persetujuan Orang Yang Diinsuranskan.

PENGHANTARAN UBAT PENTING YANG TIDAK BOLEH DIDAPATI SECARA SETEMPAT

Apabila perlu, PPK akan urus dan Allianz akan bayar bagi penghantaran ubat penting yang tidak boleh didapati secara setempat apabila undang-

undang dan peraturan tempatan membenarkan penghantaran tersebut. Orang Yang Diinsuranskan akan menanggung semua kos ubat dan Allianz akan bayar kos penghantaran sehingga Ringgit Malaysia Seribu (RM1,000.00) setiap kali.

JAMINAN KEMASUKAN HOSPITAL

Sekiranya kemasukan kecemasan ke hospital diperlukan dan Orang Yang Diinsuranskan tidak berupaya membayar deposit kemasukan hospital, PPK akan, atas permintaan, memberi surat jaminan bagi pihak Allianz kepada kemudahan perubatan berkenaan. Jaminan hospital adalah sehingga Ringgit Malaysia Dua Ribu Lima Ratus (RM2,500.00) dengan syarat PPK terlebih dahulu menerima surat tanggung rugi daripada Orang Yang Diinsuranskan atau waris Orang Yang Diinsuranskan.

Semua caj hospital hendaklah ditanggung oleh Orang Yang Diinsuranskan dan Orang Yang Diinsuranskan hendaklah memastikan bahawa semua bil hospital tersebut dijelaskan semasa keluar. Jaminan ini bukan merupakan satu bentuk pembayaran bil hospital tetapi untuk memudahkan kemasukan kecemasan. Faedah ini tidak diberi kepada seorang Orang Yang Diinsuranskan yang telah pun dimasukkan ke hospital. Sekiranya PPK perlu membuat apa-apa bayaran tunai bagi pihak Allianz sebagai akibat daripada peruntukan jaminan hospital tersebut, Orang Yang Diinsuranskan bersetuju untuk membayar ganti kepada PPK dalam tempoh empat puluh lima (45) hari (tanpa faedah) dari tarikh bayaran.

PENGECUALIAN

1. Penyakit atau kecederaan ringan yang boleh dirawat secara tempatan dan yang tidak menghalang Orang Yang Diinsuranskan daripada meneruskan perjalanan atau kerjanya. Keputusan tentang penyakit atau kecederaan ringan hendaklah ditentukan oleh doktor PPK setelah berunding dengan doktor bertugas dan keputusannya adalah muktamad dan terikat.
2. Mana-mana Orang Yang Diinsuranskan yang secara fizikal boleh kembali ke negeri kediamannya sebagai penumpang duduk dan tanpa pengiring perubatan (melainkan diluluskan oleh doktor PPK).
3. Mana-mana Orang Yang Diinsuranskan yang sudah menerima rawatan ketika memulakan perjalanannya, atau melakukan perjalanan dengan melanggar nasihat doktor yang merawat atau dengan niat untuk mendapatkan rawatan perubatan.
4. Kehamilan, melainkan timbul komplikasi penting yang tidak dijangka.
5. Kes-kes yang berkaitan dengan akibat daripada membunuh diri atau percubaan membunuh diri.
6. Kes-kes yang berkaitan dengan penyakit mental yang sedang dan pernah diberi rawatan.
7. Penyertaan sukarela dalam konflik bersenjata (sama ada awam atau tentera), mogok, rusuhan atau pemberontakan.
8. Kakitangan angkatan tentera yang sedang berkhidmat aktif di mana-mana negara.
9. Penggunaan dadah selain daripada apa yang dipreskripsikan oleh doktor perubatan yang berkeelayakan, dan juga daripada akibat penyalahgunaan alkohol.
10. Apa-apa kegiatan haram.
11. Kesan langsung atau tidak langsung reaksi nuklear.
12. Penyertaan dalam pertandingan sukan profesional, rali bersifat profesional dan apa-apa sukan profesional lain.

Lodging of Complaints / Penyerahan Aduan

We are committed to maintaining high levels of service, honesty, integrity and trustworthiness. If you are 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, kejujuran, integriti dan kebolehpercayaan. 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 dan melayani anda dengan lebih baik.*

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 maklu balas 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

 bnmtelink@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 (735426-V)

(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

