

Insurans perjalanan

Pengenalan

Ini merupakan panduan sebagai pengenalan untuk membantu anda memahami dengan lebih lanjut tentang perlindungan insurans yang harus dibeli apabila anda membuat perjalanan. Ia memberikan anda maklumat asas untuk membantu anda membuat keputusan yang baik apabila membeli polisi insurans perjalanan.

Apakah insurans perjalanan?

Anda membeli insurans perjalanan untuk melindungi anda dan/atau keluarga anda terhadap kemalangan, kerugian dan gangguan semasa perjalanan anda. Perlindungan adalah terhad kepada tempoh perjalanan anda. Walau bagaimanapun, terdapat sesetengah syarikat insurans yang mungkin menawarkan kombinasi beberapa perlindungan untuk memenuhi keperluan tertentu para pelanggan, termasuklah polisi tahunan jangka panjang jika anda sering membuat perjalanan.

Skop Perlindungan

Skop perlindungan dan skala manfaat berbeza-beza di kalangan syarikat insurans dan anda hendaklah memilih terlebih dahulu untuk memastikan anda membeli polisi terbaik yang memenuhi keperluan anda. Perlindungan yang lazimnya disediakan di bawah insurans perjalanan adalah untuk:

- Kemalangan diri
- belanja perubatan dan yang berkaitan
- kehilangan deposit pakej perjalanan atau pemendekan pemergian
- kehilangan bagasi, barang-barang kepunyaan peribadi dan wang
- kehilangan passport
- liabiliti diri
- kelewatan bagasi
- kelewatan perjalanan
- pampasan kenderaan
- penghantaran pulang jenazah

Anda boleh mengambil polisi perjalanan untuk diri anda sendiri dan/ atau ahli keluarga anda. Jumlah pampasan yang boleh dibayar adalah berdasarkan bahagian yang ditetapkan bagi setiap ahli keluarga dan jumlah keseluruhannya tidak boleh melebihi jumlah nilai diinsuranskan.

Sila maklum bahawa sekiranya anda melebihi had umur tertentu, anda mungkin tidak dapat membeli insurans perjalanan.

Memahami Manfaat Polisi

Kemalangan diri – anda biasanya dilindungi terhadap kematian dan hilang upaya kekal menyeluruh dalam tempoh 365 hari selepas tarikh kemalangan berlaku. Pampasan akan dibayar mengikut skala manfaat dan mungkin berbeza di kalangan syarikat insurans.

Belanja perubatan dan yang berkaitan – perlindungan untuk masuk hospital, belanja hospital atau pembedahan, belanja perubatan pesakit luar, serta elaun harian sehingga bilangan hari maksimum, jika anda dimasukkan ke dalam hospital untuk tempoh melebihi 24 jam.

Kehilangan deposit perjalanan atau pemendekan pemergian – anda akan diberi pembayaran gantian bagi perbelanjaan yang telah ditanggung terhadap kerugian belanja perjalanan atau tempat penginapan akibat pembatalan atau pemendekan pemergian.

Kehilangan bagasi, barang-barang kepunyaan peribadi dan wang – ini memberikan perlindungan terhadap kehilangan atau kerosakan ke atas bagasi, pakaian, barang-barang kepunyaan peribadi, dan wang anda yang disebabkan oleh kenderaan pengangkut.

Kehilangan pasport – anda akan diberi pembayaran gantian bagi belanja tambahan untuk hotel, perjalanan dan lain-lain belanja di negara yang anda lawati, sementara menunggu pasport yang hilang diganti. Kehilangan pasport hendaklah dilaporkan kepada pihak polis dalam tempoh 24 jam.

Liabiliti diri – jika anda menyebabkan kecederaan tubuh badan kepada pihak ketiga atau menyebabkan kerugian atau kerosakan kepada harta benda pihak ketiga, syarikat insurans akan melindungi anda untuk liabiliti di sisi undang-undang.

Kelewatan bagasi – sekiranya bagasi anda hilang atau tersilap letak untuk tempoh sekurang-kurangnya 12 jam dari waktu anda sampai di destinasi anda, anda akan diberi pembayaran gantian untuk belanja yang anda keluarkan untuk membeli pakaian atau barang peribadi yang penting.

Kelewatan perjalanan – anda akan dibayar sejumlah wang, mengikut suatu jadual, sekiranya penerbangan atau pelayaran ditunda lebih dari 12 jam atas sebab yang di luar kawalan anda.

Rampasan kenderaan – syarikat insurans boleh membuat bayaran harian sehingga kepada bilangan hari yang maksimum sekiranya perjalanan anda terganggu lebih dari 12 jam disebabkan oleh kejadian rampasan.

Penghantaran pulang jenazah – sekiranya berlaku kemalangan maut terhadap pihak diinsuranskan, syarikat insurans akan memberi pembayaran gantian kepada wakil sah pihak diinsuranskan bagi kos membawa pulang jenazah atau abu mayat pihak diinsuranskan.

Pengecualian polisi

Kerugian yang disebabkan oleh peristiwa-peristiwa berikut selalunya dikecualikan daripada perlindungan insurans perjalanan:

- risiko peperangan
- bunuh diri dan ketidaksiaman
- AIDS
- pembunuhan atau serangan yang dirangsang
- melahirkan anak atau keguguran
- sukan berbahaya

Selain daripada itu, terdapat juga pengecualian yang melibatkan peristiwa seperti kelewatan bagasi dan kehilangan bagasi dan barang-barang kepunyaan peribadi disebabkan oleh rampasan dan pemusnahan di bawah peraturan-peraturan kuarantin dan kastam. *Anda adalah dinasihatkan supaya sentiasa membaca dengan teliti dan memahami pengecualian yang dikenakan ke atas polisi anda.*

Perkara penting yang perlu diambil perhatian apabila membeli insurans perjalanan

Barang-barang kepunyaan peribadi

Semaklah dengan syarikat insurans anda tentang barang-barang kepunyaan peribadi yang boleh dilindungi di bawah insurans perjalanan kerana perlindungan yang diberikan adalah berbeza di kalangan syarikat insurans

Benefisari

Anda adalah dinasihatkan supaya melantik benefisari dan pastikan benefisari anda itu mengetahui tentang polisi insurans perjalanan yang anda beli.

Insurans berganda

Sekiranya anda telah membeli lebih daripada satu polisi perjalanan dan kemudiannya anda meninggal dunia atau hilang upaya, anda atau benefisari anda, mengikut mana yang berkenaan, akan dibayar pampasan di bawah setiap polisi. Walau bagaimanapun, bagi kerugian tertentu seperti belanja perubatan yang pampasannya adalah berdasarkan pembayaran gantian, anda akan dibayar pampasan sekali sahaja bagi kerugian sebenar yang dialami.

Rangkaian gabungan asing

Pastikan syarikat insurans anda mempunyai rangkaian gabungan asing yang baik yang boleh memberikan bantuan yang sewajarnya apabila diperlukan.

Bantuan perubatan dan kecemasan

Adalah mustahak bagi anda mengetahui sama ada syarikat insurans anda menyediakan perkhidmatan talian kecemasan 'hotline' 24 jam.

Apa yang anda harus lakukan sekiranya berlaku kerosakan/kerugian?

Hubungan bantuan talian dan kecemasan

Jika polisi perjalanan anda memberikan perkhidmatan talian kecemasan 'hotline', hubungilah talian tersebut untuk mendapat bantuan mengenai keperluan perubatan dan perkara-perkara berkaitan perjalanan seperti kehilangan passport dan bagasi.

Memberitahu pihak berkuasa

Sekiranya barang-barang kepunyaan anda yang diinsuranskan hilang atau rosak, anda hendaklah mengambil tindakan yang munasabah untuk melindungi, menyelamatkan dan memperolehinya semula, dan mestilah segera memberitahu pihak polis tempatan, hotel, syarikat pengangkutan yang berkaitan dan pihak berkuasa terminal pengangkutan yang berkaitan.

Memberitahu syarikat insurans anda dengan secepat mungkin

Apabila berlaku kerugian, anda hendaklah memberitahu syarikat insurans anda dengan sertamerta atau secepat yang mungkin.

Membuat tuntutan terhadap syarikat insurans anda

Anda hendaklah mengemukakan borang tuntutan secepat mungkin kepada syarikat insurans anda dengan menyertakan semua dokumen sokongan seperti polisi asal, laporan perubatan, laporan polis dan apa-apa dokumen yang relevan untuk menyokong tuntutan. Anda hendaklah merujuk kepada tempoh pemberitahuan tuntutan seperti yang ditetapkan di dalam polisi anda.

Bagaimana mengemukakan aduan dan saluran penyelesaian yang tersedia?

- Sekiranya anda mempunyai aduan tentang produk atau perkhidmatan syarikat insurans atau anda tidak berpuas hati dengan penolakan atau tawaran penyelesaian tuntutan, anda hendaklah terlebih dahulu menyelesaikan aduan itu dengan Unit Aduan syarikat insurans berkenaan.

- Sekiranya anda masih tidak berpuas hati dengan keputusan yang telah dicapai, anda boleh menulis sama ada kepada Biro PengantaraKewangan (BPK) atau Bank Negara Malaysia, yang akan mengendalikan aduan anda. Anda mungkin ingin merujuk kepada pegawai di Unit Aduan syarikat insurans anda tentang saluran yang betul untuk mengendalikan aduan anda.
- Sekiranya anda ingin mengemukakan aduan anda kepada BPK, ianya hendaklah dibuat dalam tempoh enam bulan dari tarikh keputusan muktamad pengendali takaful. BPK mengendalikan pertikaian di antara pihak menuntut dan pengendali takafulnya sendiri atau pengendali takaful pihak ketiga.
- BPK adalah sebuah badan bebas yang menyediakan saluran pengendalian aduan yang cepat, mudah dan cekap bagi pengguna membuat aduan atau menyelesaikan pertikaian mereka sebagai alternatif kepada mahkamah.
- Walau bagaimanapun, BPK tidak mengendalikan pertikaian yang melibatkan harga produk takaful dan isu pengunderaitan, kes penipuan dan kes yang telah atau sedang dirujuk kepada mahkamah.
- Selain itu, aduan yang dirujuk kepada BPK adalah terhad kepada:-
 - RM200,000 bagi pelan takaful motor dan kebakaran
 - RM100,000 bagi pelan takaful yang lain
 - RM5,000 bagi kerosakan harta pihak ketiga
- Bagi kes yang bukan di bawah bidang kuasa BPK, anda boleh mengemukakan aduan itu kepada BNM.

Maklumat terperinci tentang cara-cara membuat aduan boleh didapati di bawah topik Maklumat Am bertajuk '**Asas-asas Insurans dan Takaful**'.