

1. Apakah sokongan tambahan yang disediakan untuk pelanggan yang mana premium/caruman atau kos insurans/Tabarru' perubatan mereka telah disemak semula?

Kami ingin menyediakan sokongan tambahan kepada pelanggan kami yang premium/ caruman atau kos insurans/Tabarru' perubatan mereka telah disemak semula sejak April 2021. Para pelanggan boleh memohon untuk bertukar sementara kepada jenis pelan yang lebih rendah, jika ada. Mereka boleh tukar semula kepada pelan asal dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh pertukaran tersebut, tanpa pengunderaitan tambahan.

2. Apakah tempoh bagi sokongan tambahan ini?

Pelanggan yang terjejas boleh memohon untuk bertukar sementara kepada jenis pelan yang lebih rendah mulai 1 Januari 2022 hingga 31 Disember 2022. Bagi permohonan yang telah diluluskan, pelanggan dibenarkan untuk tukar semula kepada pelan asal dalam tempoh 12 bulan dari tarikh pertukaran tersebut, tanpa pengunderaitan baru atau tambahan.

Sebagai contoh, anda telah membuat permohonan untuk bertukar kepada jenis pelan yang lebih rendah pada 5 Februari 2022 dan permohonan telah diluluskan pada 13 Februari 2022. Anda akan dibenarkan untuk bertukar semula kepada pelan asal di antara 14 Februari 2022 dan 13 Februari 2023, tanpa perlu melalui pengunderaitan tambahan.

3. Siapakah yang layak untuk memohon sokongan tambahan ini?

Pelanggan AIA yang kadar premium/caruman atau kos insurans/Tabarru' perubatan mereka telah disemak semula mulai 1 April 2021 dan seterusnya layak untuk memohon. Anda boleh rujuk senarai produk di bawah.

AIA Bhd.	AIA PUBLIC Takaful Bhd.
ExcelCare	A-Life Med Regular-i
ExcelCare Plus	A-Plus Med-i
AAA Care	A-Medik Standalone
Health Protector	A-Medik Unit Deducting Rider
Major Care	
Major Medical	
Individual Medical Plan	
ING Health Plan untuk pelan tanpa tunai (<i>Cashless</i>) dan Bukan Tanpa Tunai (<i>Non-Cashless</i>)	
ING Medical Plan untuk pelan tanpa tunai (<i>Cashless</i>) dan Bukan Tanpa Tunai (<i>Non-Cashless</i>)	
ING MediPlus untuk pelan tanpa tunai (<i>Cashless</i>) dan Bukan Tanpa Tunai (<i>Non-Cashless</i>) plan	

4. Bagaimana saya boleh memohon untuk bertukar kepada jenis pelan yang lebih rendah?

Anda boleh berhubung terus dengan Perancang Hayat AIA anda atau pihak AIA bagi memohon untuk bertukar kepada jenis pelan yang lebih rendah. Anda boleh merujuk soalan 9 untuk mengetahui bagaimana untuk bertukar kepada jenis pelan yang lebih rendah dan soalan 10 mengenai cara-cara untuk menghubungi AIA.

5. Saya bertukar kepada jenis pelan yang lebih rendah pada 1 Mei 2022. Perlukah saya melalui pengunderaitan semula apabila saya tukar semula kepada pelan asal saya?

Anda boleh tukar semula kepada pelan asal anda tanpa perlu melalui pengunderaitan tambahan sebelum 1 Mei 2023. Walau bagaimanapun, permohonan anda untuk tukar kepada pelan asal mungkin tertakluk kepada pengunderaitan tambahan jika ia dikemukakan selepas 1 Mei 2023.

AIA Bhd.

Contohnya, seorang pelanggan ExcelCare memohon untuk bertukar daripada Pelan 300 kepada Pelan 150 pada 1 Mei 2022. Tiada pengunderaitan tambahan diperlukan jika pelanggan itu kembali kepada Pelan 300 sebelum 1 Mei 2023.

AIA PUBLIC Takaful Bhd.

Contohnya, seorang pelanggan A-Life Med Regular-i memohon untuk bertukar daripada Pelan 300 kepada Pelan 150 pada 1 Mei 2022. Tiada pengunderaitan tambahan diperlukan jika pelanggan itu kembali kepada Pelan 300 sebelum 1 Mei 2023.

6. Apakah yang akan berlaku jika terdapat kemasukan ke hospital atau tuntutan dibuat selepas saya bertukar kepada pelan yang lebih rendah? Perlukah saya melalui pengunderaitan apabila kembali kepada pelan asal saya?

Pengunderaitan tidak terpakai jika anda bertukar semula kepada pelan asal dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh pertukaran. Pengunderaitan mungkin terpakai jika anda memutuskan untuk memilih pelan yang lebih tinggi berbanding pelan asal atau jika anda tukar semula kepada pelan asal selepas 12 bulan daripada tarikh pertukaran.

7. Bilakah saya perlu mula membayar premium/caruman selepas bertukar semula kepada pelan asal saya? Adakah terdapat sebarang premium/caruman tambahan yang diperlukan?

Mengikut terma dan syarat semasa, premium/caruman yang telah disemak semula akan berkuat kuasa pada tarikh akhir premium/caruman yang seterusnya. Jika anda memutuskan untuk tukar semula kepada pelan asal daripada jenis pelan yang lebih rendah, anda perlu membayar premium/caruman yang telah disemak semula berdasarkan umur semasa anda, jenis pelan, dan jantina semasa anda membuat pertukaran semula.

8. Adakah terdapat sebarang tempoh menunggu yang dikenakan apabila saya bertukar semula kepada pelan asal saya?

Tiada tempoh menunggu dikenakan jika anda tukar semula kepada pelan asal dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh pertukaran.

9. Apakah borang-borang yang perlu saya lengkapkan?

Sila kemukakan borang Permohonan untuk Pertukaran (*Request for Change form*) dan Borang Usaha Wajar Pelanggan (*Customer Due Diligence Form*) beserta satu salinan jelas Kad Pengenalan bahagian depan dan belakang (untuk Warganegara Malaysia) / Pasport yang sah (untuk warga asing) pemilik dan/atau pembayar polisi/sijil. Untuk pelan berkaitan pelaburan, pemilik polisi/sijil juga dikehendaki mengemukakan satu salinan Sebut Harga Unjuran Kelestarian (*Sustainability Projection Quotation*) dan memberikan pengakuan/pengisytiharan di dalam borang Permohonan untuk Pertukaran kerana telah menyemak dan memahami sebut harga unjuran kelestarian dan impak pertukaran itu ke atas kelestarian polisi/sijil mereka.

10. Bagaimana saya boleh menghubungi AIA sekiranya saya mempunyai pertanyaan lanjut?

Jika anda memerlukan bantuan atau ingin mendapatkan maklumat lanjut, sila hubungi Talian Khidmat Pelanggan kami di 1 300 88 1899 (AIA Bhd.) atau 1 300 88 8922 (AIA PUBLIC Takaful Bhd.), e-mel kami di my.customer@aia.com (AIA Bhd.) atau my.customer@aiapublic.com.my (AIA PUBLIC Takaful Bhd.) atau kunjungi mana-mana Pusat Khidmat Pelanggan kami di seluruh negara.