

## Soalan Lazim (FAQ) AIA i-Tenang

### 1. Apakah itu AIA i-Tenang?

AIA i-Tenang merupakan suatu pelan Takaful keluarga penghospitalan dengan tempoh perlindungan 1 tahun yang menyediakan bayaran tunai sekiranya dimasukkan ke hospital akibat COVID-19 atau kesan sampingan vaksin COVID-19 serta perlindungan untuk kematian akibat COVID-19 atau kesan sampingan vaksin COVID-19. Pelan ini turut menyediakan perlindungan tambahan untuk kematian atau Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal (HUMK) yang berpunca daripada sebab-sebab kemalangan.

### 2. Siapa yang boleh menyertai AIA i-Tenang?

Pelan ini terbuka kepada individu yang berumur di antara 18 hingga 60 tahun yang merupakan penerima layak di bawah program Baucar Perlindungan Tenang.

### 3. Apakah itu program Baucar Perlindungan Tenang?

Anda boleh rujuk di [sini](#) untuk maklumat mengenai program Baucar Perlindungan Tenang.

### 4. Di mana boleh saya periksa kelayakan saya untuk program Baucar Perlindungan Tenang?

Anda boleh memeriksa kelayakan anda dengan melayari [www.myptv.my](http://www.myptv.my) dan memasukkan nombor NRIC anda.

### 5. Bagaimana untuk saya menyertai AIA i-Tenang?

Anda boleh menyertai pelan ini melalui aplikasi mobil Touch 'n Go eWallet.

### 6. Bolehkah saya menyertai AIA i-Tenang sekiranya saya tidak layak di bawah program Baucar Perlindungan Tenang?

Pelan ini hanya terbuka kepada mereka yang layak di bawah program Baucar Perlindungan Tenang. Sekiranya anda ingin mengetahui lebih lanjut mengenai pelan-pelan lain yang kami tawarkan, anda boleh rujuk di [sini](#).

### 7. Apakah faedah-faedah bagi AIA i-Tenang?

Faedah	Amaun Manfaat (RM)
Bantuan tunai untuk penghospitalan akibat COVID-19 atau kesan sampingan vaksin COVID-19	75 sehari sehingga maksimum 10 hari
Kematian akibat COVID-19 atau kesan sampingan vaksin COVID-19	10,000
Kematian atau HUMK akibat daripada sebab-sebab kemalangan	35,000

### 8. Berapa lamakah tempoh perlindungan bagi AIA i-Tenang?

Tempoh perlindungan adalah selama satu (1) tahun sahaja.

### 9. Adakah sijil saya akan diperbaharui secara automatik selepas satu tahun?

AIA i-Tenang merupakan pelan yang tidak boleh diperbaharui. Anda perlu menyertai pelan baru selepas tempoh perlindungan AIA i-Tenang telah berakhir.

### 10. Bilakah perlindungan saya bermula?

Perlindungan anda akan bermula apabila sijil Takaful dikeluarkan selepas kami telah berjaya mengesahkan kelayakan anda di bawah program Baucar Perlindungan Tenang. Sekiranya penebusan tidak berjaya, anda akan dimaklumkan melalui emel dan permohonan anda untuk AIA i-Tenang akan dibatalkan.

**11. Bagaimana untuk saya ketahui sama ada permohonan AIA i-Tenang saya telah berjaya?**  
Anda akan menerima emel pengesahan daripada kami di dalam masa tujuh (7) hari bekerja apabila penebusan Baucar Perlindungan Tenang telah berjaya.

**12. Adakah saya dapat menikmati lebihan?**  
Tidak pengagihan lebihan untuk pelan ini dan sekiranya ada lebihan, ia akan dimasukkan semula ke dalam Dana Risiko Peserta.

**13. Bolehkah saya membuat serahan atau membatalkan sijil saya?**  
Ya, anda boleh membuat serahan atau membatalkan sijil anda pada bila-bila masa dengan memberi notis bertulis yang telah anda tandatangani kepada kami. Sekiranya anda membatalkan sijil anda di dalam masa lima belas (15) hari selepas e-sijil telah tersedia kepada anda, kami akan mengembalikan sebarang amaun yang telah anda bayar kepada kami dan anda boleh menggunakan semula Baucar Perlindungan Tenang anda untuk menyertai produk Perlindungan Tenang lain. Walau bagaimanapun, untuk pembatalan atau serahan yang dibuat selepas tempoh 15 hari tersebut, tiada amaun yang akan dibayar kepada anda dan anda tidak lagi boleh menggunakan semula Baucar Perlindungan Tenang anda untuk menyertai produk Perlindungan Tenang lain. Dengan sebab itu, kami menasihatkan anda untuk meneruskan perlindungan di bawah pelan ini sehingga matang.

**14. Adakah terdapat fi, caj dan cukai tambahan yang perlu saya bayar?**  
Tiada bayaran tambahan yang diperlukan daripada anda.

**15. Adakah terdapat sebarang tempoh menunggu yang perlu saya ketahui?**  
Terdapat tempoh menunggu selama empat belas (14) hari daripada tarikh kuat kuasa perlindungan anda seperti yang dinyatakan di dalam sijil Takaful sebelum anda boleh membuat sebarang tuntutan di bawah faedah COVID-19 dan kesan sampingan vaksin COVID-19 bagi penghospitalan atau kematian. Walau bagaimanapun, tempoh menunggu tidak terpakai bagi kematian atau HUMK yang berpunca daripada sebab-sebab kemalangan .

**16. Adakah saya dilindungi di bawah AIA i-Tenang sekiranya saya meninggal dunia, mengalami HUMK atau dihospitalkan semasa berada di luar negara?**  
Tidak, pelan ini terhad kepada kejadian-kejadian yang boleh dituntut di dalam Malaysia sahaja.

**17. Bagaimana boleh saya membuat penamaan untuk sijil Takaful saya?**  
Anda boleh melantik penerima namaan sebagai:

- (i) Wasi; atau
- (ii) Penerima di bawah hibah (hadiah) bersyarat.

Penerima namaan boleh terdiri daripada sesiapa sahaja dengan syarat beliau merupakan seorang individu yang wujud. Anda tidak boleh menamakan sesebuah organisasi sebagai penerima namaan.

Untuk membuat penamaan, anda boleh muat turun salinan Borang Penamaan di [sini](#) di bawah tab Permintaan dan menghantar borang yang telah diisi kepada mana-mana Pusat Pelanggan AIA atau ke:

Customer Servicing Department,  
Wisma AIA,  
99 Jalan Ampang,  
50450 Kuala Lumpur.

**18. Mengapakan penamaan itu penting?**

Penamaan adalah penting bagi memastikan penerima namaan anda menerima faedah daripada sijil Takaful anda sekiranya anda meninggal dunia. Adalah penting untuk anda memastikan individu yang telah anda namakan menyedari mengenai penamaan tersebut.

**19. Di mana boleh saya dapatkan borang tuntutan dan membuat tuntutan?**

Borang tuntutan boleh dimuat turun di [sini](#) atau boleh didapati daripada laman web AIA di AIA.COM.MY. Anda boleh juga menghubungi Care Line kami di 1300 88 8922 untuk maklumat lanjut dan panduan.

Sila isikan borang dengan lengkap termasuk maklumat bank anda kerana kami akan membayar tuntutan yang telah disahkan terus kepada akaun bank anda melalui e-bayaran. Borang yang telah lengkap berserta dengan dokumen-dokumen yang berkenaan boleh dihantar ke mana-mana Pusat Pelanggan AIA. Senarai dokumen-dokumen yang anda perlu untuk membuat tuntutan adalah dinyatakan di dalam borang tuntutan yang berkenaan.

**20. Bagaimana boleh saya memeriksa status tuntutan saya?**

Anda boleh memeriksa status tuntutan anda dengan mendaftarkan diri sebagai pengguna portal pelanggan kami My AIA. Sila klik di [sini](#) untuk pendaftaran. Anda juga boleh melawat mana-mana Pusat Pelanggan AIA atau menghubungi Care Line AIA PUBLIC di 1300 88 8922.

**21. Siapa yang perlu saya hubungi sekiranya saya inginkan maklumat lanjut atau membuat aduan?**

Sila tinggalkan butiran anda untuk kami hubungi di [sini](#). Anda juga boleh menghubungi Care Line AIA PUBLIC di 1300 88 8922.

**22. Berapa lama masa yang akan diambil AIA PUBLIC untuk menjawab pertanyaan atau aduan saya?**

Sekiranya anda menghantar emel kepada kami di [my.customer@aiapublic.com.my](mailto:my.customer@aiapublic.com.my), anda akan terus menerima pengesahan penerimaan automatik. Wakil khidmat pelanggan kami akan membalas emel anda di dalam masa 3 hari bekerja.