

Soalan Lazim PAWer Insurance

Bahagian A: Ciri-ciri Produk

1. Mengapakah haiwan peliharaan saya memerlukan insurans?

Apabila anda memutuskan untuk membela haiwan peliharaan, tanggungjawab anda juga akan bertambah. Kucing atau anjing anda mungkin mengalami perkara yang tidak dijangka, jatuh sakit akibat penyakit atau terlibat dalam kemalangan. Kejadian seperti ini boleh menyebabkan perbelanjaan perubatan yang mahal.

Polisi insurans akan melindungi anda daripada kos perubatan yang tidak dijangka di klinik haiwan dan membantu meringankan beban anda sebagai pemilik haiwan.

2. Apakah yang akan dilindungi di bawah polisi PAWer Insurance?

Had polisi dan perlindungan bergantung pada jenis pelan yang anda ambil iaitu: Perak, Emas atau Platinum. Berikut merupakan gambaran keseluruhan manfaat-manfaat utama:

(1) Manfaat Perubatan Klinik Haiwan* (Had berbeza daripada RM3,500 ke RM8,000):

- Caj veterinar dan pembedahan: caj perundingan dan perubatan untuk haiwan peliharaan anda.
- Diagnosis dan Ujian Darah: kos yang terlibat untuk mendiagnos penyakit haiwan peliharaan anda.
- Bermalam di Klinik: Kami akan bayar kos bermalam haiwan anda di klinik (seperti yang dinasihatkan oleh doktor)
- Ubat-ubatan: Kos perubatan haiwan peliharaan anda akan dilindungi
- Ultrasound/ X-ray
- Rawatan Susulan: Kos untuk rawatan susulan (sehingga 60 hari) akan dilindungi!

**T&S: Sekiranya dijangkiti penyakit (selepas 14 hari tarikh polisi berkuatkuasa) atau kecederaan akibat kemalangan*

(2) Perlindungan Pengebumian dan Pembakaran (Bayaran balik sehingga RM1,000)

- Ini meliputi kos pengebumian atau pembakaran bangkai serta kos pengendalian yang dicaj oleh klinik haiwan/hospital atau penyedia perkhidmatan yang menguruskan bangkai haiwan peliharaan anda.

(3) Perlindungan Liabiliti Pihak Ketiga (Kecederaan dan Kerosakan Harta milik Orang Lain – bayaran balik sehingga RM50,000)

Ini meliputi kos sekiranya haiwan peliharaan anda menyebabkan kecederaan atau kerosakan terhadap orang lain.

3. Adakah pelan ini turut meliputi eutanasia dan perbelanjaan pengebumian?

Sudah tentu. Namun begitu, ia hanya diguna pakai apabila keputusan untuk mencabut nyawa haiwan peliharaan anda dibuat demi mengurangkan penderitaan akibat daripada kemalangan atau penyakit. Anda juga akan mendapat bayaran balik untuk kos pengebumian atau pembakaran seperti yang dicaj oleh klinik haiwan/hospital yang menguruskan bangkai haiwan peliharaan anda.

4. Apakah yang dilindungi di bawah insurans liabiliti pihak ketiga?

Liabiliti pihak ketiga merujuk kepada perbelanjaan yang mungkin dikeluarkan akibat tindakan haiwan peliharaan anda yang menyebabkan kecederaan tubuh atau kerosakan harta pihak ketiga.

Ini akan meliputi semua kos dan perbelanjaan sah yang terlibat (dengan kebenaran bertulis Etiqa General Insurance Berhad dalam pembelaan dan penyelesaian sebarang tuntutan) di mana anda akan bertanggungjawab di sisi undang-undang untuk membayar pampasan ke atas:

- (a) kecederaan akibat kemalangan ke atas pihak ketiga yang disebabkan oleh haiwan peliharaan anda; dan/atau
- (b) kerosakan tidak sengaja ke atas harta benda pihak ketiga yang disebabkan oleh haiwan peliharaan anda ketika tempoh insurans dan berlaku di dalam Malaysia.

5. Kenapa memilih Insurans PAWer?

Dengan Insurans PAWer, haiwan peliharaan anda akan menjadi keutamaan kami. Etiqa memahami yang setiap haiwan mempunyai keperluan dan penjagaan yang berbeza apabila melibatkan kesihatan dan kesejahteraannya.

Berikut merupakan sebab PAWer Insurance menepati keperluan haiwan peliharaan anda:

- **10% bayaran bersama:** Etiqa membayar 90% daripada bil perubatan yang layak ditanggung akibat penyakit dan kecederaan yang berlaku ke atas haiwan peliharaan anda. Ini bermakna anda cuma perlu membayar 10% daripada tuntutan perubatan yang layak, memberikan anda kelegaan dari menanggung kos perubatan yang mahal.
- **14 hari tempoh menunggu:** Dengan tempoh menunggu selama 14 hari yang ditetapkan untuk semua penyakit, haiwan peliharaan anda akan dilindungi seawal hari ke-14 selepas anda mendapatkan pelan.
- **Bayaran bil yang mudah dan pantas:** Kami menawarkan kemudahan untuk pembayaran terus kepada panel klinik haiwan dan ini bermakna anda tidak perlu menghantar tuntutan atau menunggu untuk bayaran semula.

Secara keseluruhannya, PAWer Insurance menawarkan perlindungan yang komprehensif dan perkhidmatan terbaik dalam memastikan haiwan peliharaan anda mendapat penjagaan yang secukupnya. Dengan memilih kami, anda akan mendapat ketenangan fikiran kerana haiwan peliharaan anda akan menikmati perlindungan yang terbaik.

Bahagian B: Kriteria & Kelayakan

1. Apakah kelayakan untuk haiwan peliharaan saya dilindungi oleh insurans ini?

Sebelum kami melindungi haiwan peliharaan anda, anda mestilah memenuhi kelayakan berikut:

- Jenis Haiwan Peliharaan: Hanya Kucing dan Anjing
- Umur Haiwan: Mestilah di antara umur dua belas (12) minggu dan sepuluh (10) tahun pada tarikh permulaan perlindungan insurans anda. Walau bagaimanapun, anda boleh terus memperbaharui insurans haiwan peliharaan anda sehingga ia berumur (13).
- Kesihatan Haiwan Peliharaan: Mestilah bebas sebarang kecederaan atau kecacatan fizikal pada tempoh permulaan insurans anda.
- Lokasi: Menetap di Malaysia sepanjang masa di bawah penjagaan anda atau keluarga anda.
- Baka: mempunyai lesen rasmi dan tidak tergolong di bawah mana-mana baka yang terhad atau dilarang oleh pihak kerajaan, pihak berkuasa awam atau tempatan, atau entiti lain (untuk anjing)
- Pengenalan: anjing perlu dipasang mikrochip. Kucing pula mestilah mempunyai sijil/kad perubatan yang tertera dengan butiran haiwan peliharaan dan pemilik.
- Pekerjaan: Bukan merupakan anjing yang bekerja (anjing jaga, dan lain-lain)

2. Adakah pemeriksaan perubatan diperlukan sebelum saya boleh membeli polisi untuk haiwan peliharaan saya?

Pemeriksaan perubatan diperlukan sekiranya anda membeli polisi insurans untuk anjing anda. Namun begitu, kucing tidak memerlukan sebarang pemeriksaan perubatan. Akan tetapi, kami memerlukan beberapa dokumen untuk memastikan anda merupakan pemilik sah haiwan peliharaan tersebut.

3. Apakah yang dimaksudkan dengan keadaan sedia ada?

Keadaan sedia ada merujuk kepada sebarang keadaan, simptom, atau indikasi keadaan yang berlaku sebelum mendapat perlindungan insurans.

Keadaan akan dianggap sebagai sedia ada, sekiranya sebelum membeli polisi,

- (a) doktor haiwan memberikan sebarang nasihat perubatan, diagnosis, penjagaan atau rawatan untuk haiwan peliharaan;
- (b) ia telah dirawat atau sedang dirawat oleh doktor haiwan; atau
- (c) Haiwan Peliharaan tersebut mempunyai tanda-tanda jelas, gejala, keabnormalan atau kecacatan fizikal dan/atau menunjukkan tanda yang jelas kepada pemegang polisi dalam situasi tersebut.

Keadaan sedia ada akan dikecualikan daripada insurans. Sebab itulah penting untuk anda melindungi haiwan peliharaan anda semasa ia masih sihat. Sebarang keadaan layak yang berlaku pada masa hadapan akan dilindungi sepenuhnya oleh polisi insurans.

4. Apakah pengecualian polisi insurans haiwan peliharaan saya?

Sebarang kerugian atau kerosakan yang tidak dilindungi oleh polisi insurans PAWer akan dianggap sebagai pengecualian. Ini bermaksud anda tidak boleh membuat sebarang tuntutan ke atasnya.

Berikut merupakan pengecualian utama; sila rujuk helaian pendedahan produk untuk senarai lengkap pengecualian dan maklumat tambahan yang menyebabkan ia menjadi pengecualian.

Pengecualian Utama

- Penyakit sedia ada
- Penyakit yang timbul semasa tempoh menunggu (14 hari)

- Sebarang penginapan dan kemasukan hospital, rawatan, ujian, atau prosedur diagnostik yang tidak penting. Juga termasuk rawatan dan perbelanjaan perubatan dalam mendapatkan pendapat kedua.
- Sebarang perbelanjaan daripada pakar haiwan
- Sebarang perbelanjaan menerusi penjagaan rutin dan pencegahan
- Rawatan selepas tempoh polisi tamat
- Rawatan melebihi manfaat maksimum

5. Bolehkah saya mendapatkan insurans untuk haiwan lain selain daripada kucing dan anjing?

Buat masa sekarang, kami hanya menyediakan perlindungan haiwan peliharaan khusus buat kucing dan anjing. Masih belum terdapat perlindungan untuk haiwan lain dan kami akan memberitahu anda sekiranya terdapat sebarang perubahan.

6. Apa yang harus saya lakukan sekiranya saya ingin tahu umur sebenar haiwan peliharaan saya?

Anda boleh bertanya dengan doktor haiwan mengenainya dan memilih tarikh lahir terdekat mengikut anggaran yang diberikan.

7. Bolehkah saya memasukkan nombor mikrochip haiwan peliharaan saya selepas saya membeli polisi?

Semestinya! Dalam tempoh 14 hari selepas pembelian perlindungan insurans haiwan peliharaan anda, sila kemas kini nombor ID mikrochip sah haiwan peliharaan anda di Profil PAWer Insurance. Sekiranya kami tidak menerima dokumen yang sah sehingga waktu yang ditetapkan, polisi tersebut mungkin ditamatkan serta-merta.

Bahagian C: Membeli Polisi Insurans PAWer

1. Adakah PAWer Insurance patuh syariah?

PAWer Insurance adalah produk insurans konvensional yang tidak tertakluk pada undang-undang Syariah.

2. Bolehkah saya mencipta akaun Insurans PAWer walaupun saya masih belum bersedia untuk membeli insurans haiwan peliharaan?

Ya! Apabila anda klik pada "Insure Now," anda akan diminta untuk memberikan alamat e-mel agar anda dapat mencipta akaun dengan kami. Apabila anda bersedia untuk membeli insurans tersebut, anda cuma perlu daftar masuk dan sempurnakan transaksi anda.

3. Kepada siapakah saya harus membayar premium insurans dan bagaimanakah ia akan diproses?

Premium Insurans PAWer akan diproses dan dipindahkan ke rakan insurans kami iaitu Etiqa General Insurance Berhad.

Sebagai ejen insurans Etiqa yang sah, kami tidak akan menyimpan premium insurans anda dan kami tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang tuntutan pembayaran di bawah polisi anda.

Namun begitu, kami akan membantu anda dalam menyerahkan permintaan tuntutan anda kepada Etiqa termasuklah sebarang tuntutan susulan. Jangan risau kerana kami akan sentiasa membantu anda untuk sebarang tuntutan yang ada sekiranya haiwan peliharaan anda sakit atau cedera.

4. Bilakah perlindungan insurans haiwan peliharaan saya akan bermula?

Untuk tuntutan berkenaan penyakit, perlindungan Insurans PAWer mempunyai tempoh menunggu selama 14 hari.

Tempoh menunggu merujuk kepada jumlah masa yang berlalu selepas anda membeli perlindungan dan sebelum haiwan peliharaan anda layak untuk tuntutan rawatan penyakit atau pengebumian.

Apabila anda memperbaharui insurans anda, tempoh menunggu ini akan dikecualikan. Namun begitu sekiranya terdapat pengabaian bayaran yang mengakibatkan polisi tamat, tempoh menunggu akan dikenakan.

5. Mengapakah terdapat “tempoh menunggu”?

Tempoh menunggu diwujudkan untuk melindungi semua pelanggan PAWer Insurance yang bertanggungjawab. Ia mengelakkan daripada terdapatnya penyalahgunaan perlindungan haiwan peliharaan dan percubaan untuk membeli insurans selepas terdapatnya tuntutan perubatan dari klinik haiwan.

6. Adakah saya akan mendapat ganjaran perujuk sekiranya saya mengesyorkan Insurans PAWer kepada rakan atau ahli keluarga?

Ganjaran wang tunai bernilai RM10 dari Petotum akan diberikan kepada pelanggan yang berjaya mengesyorkan rakan atau ahli keluarga mereka kepada kami.

7. Berapakah kos (premium) insurans ini?

Kos (premium) akan ditentukan mengikut jenis haiwan peliharaan (anjing/kucing) dan jumlah perlindungan perubatan yang dipilih. Sila [semak di sini](#).

8. Bolehkah saya mendapatkan beberapa polisi insurans sekiranya saya mempunyai lebih daripada seekor haiwan peliharaan?

Ya! Tiada had yang ditetapkan untuk anda melindungi haiwan peliharaan anda dengan kami. Kesemua terma dan syarat lain polisi ini akan diguna pakai.

9. Bolehkah saya mendapat diskaun sekiranya saya membeli beberapa polisi insurans untuk kesemua haiwan peliharaan saya?

Maaf, tiada diskaun yang diberikan ke atas pembelian polisi lebih daripada satu. Namun begitu, anda dialu-alukan untuk mengikut kami di saluran media sosial agar anda sentiasa mengetahui promosi masa terhad kami.

Bahagian D: Tuntutan & dan Bayaran Balik

1. Apa yang dimaksudkan dengan bayaran bersama?

Bayaran bersama merujuk kepada sebahagian daripada jumlah kos perubatan yang perlu anda bayar untuk setiap tuntutan. Untuk PAWer Insurance, bahagian bayaran bersama anda ialah sebanyak 10% dari jumlah keseluruhan kos rawatan.

2. Bagaimanakah sistem bayaran bersama ini berfungsi?

Berikut merupakan contoh:

Miow (kucing anda), memerlukan pembedahan kecil. Anda membuat tuntutan sebanyak RM100 untuk kos perubatan tersebut. Perlindungan anda memerlukan bayaran bersama sebanyak 10%.

Sebaik sahaja tuntutan anda diluluskan, berikut merupakan pengiraan ke atas bayaran akhir tuntutan anda:

- $100\% - 10\%$ (bayaran bersama anda) = 90%
- $\text{RM}100 - \text{RM}10$ (sepuluh peratus daripada jumlah tuntutan) = RM 90

Dalam erti kata lain, kadar bayaran semula untuk tuntutan perubatan ialah 90%.

3. Bolehkah saya membuat tuntutan ke atas lawatan saya di mana-mana klinik haiwan di Malaysia?

Ya, anda boleh menghantar tuntutan ke atas lawatan anda di mana-mana klinik haiwan yang berlesen di Malaysia.

Di Malaysia, klinik haiwan ditakrifkan sebagai doktor haiwan berdaftar di bawah Majlis Veterinar Malaysia selaras dengan Akta Doktor Veterinar 1974 dan mempunyai Perakuan Pengamalan Tahunan atau permit sementara untuk menjalankan amalan di Malaysia.

Namun begitu, sekiranya anda merupakan doktor haiwan, anda tidak boleh menuntut insurans untuk haiwan peliharaan anda yang berada dibawah penjagaan perubatan anda. Untuk layak mendapat tuntutan, anda mestilah mengunjungi doktor haiwan yang lain.

4. Bagaimanakah proses tuntutan dijalankan?

Apabila tuntutan perubatan difailkan, kami akan membayar semula 90% daripada kos perubatan haiwan peliharaan anda. Jangan risau, kami akan uruskan semuanya. Anda cuma perlu muat naik resit atau invois bayaran rawatan ke portal PAWer Insurance.

Selepas anda memfailkan tuntutan anda secara dalam talian, ia akan dinilai dan disahkan oleh syarikat insurans kami, Etiqa General Insurance Berhad (EGIB). EGIB akan mengeluarkan pembayaran serta-merta ke atas akaun bank anda (mengikut nama sah yang sama seperti dalam polisi) yang terdapat di Profil Pengguna PAWer Insurance.

Tuntutan anda akan dibayar ke dalam akaun bank anda dalam tempoh 10 hari bekerja selepas diluluskan.

5. Bagaimana untuk saya failkan tuntutan ke atas rawatan perubatan haiwan peliharaan saya? Apakah dokumen yang perlu disediakan?

Sila pastikan semua butiran berikut dinyatakan dalam bil rawatan, resit atau invois dari klinik haiwan sebaik sahaja rawatan selesai. Berikut merupakan maklumat penting yang diperlukan mengikut polisi insurans haiwan peliharaan anda.

- Nama haiwan peliharaan dan pemiliknya

- Bil terperinci beserta butiran mengenai kos perubatan, diagnosis dan rawatan.
- Pengenalan mikrochip (untuk anjing)
- Tarikh rawatan

Sebaik sahaja anda mempunyai bil rawatan yang lengkap, masuk ke papan pemuka Insurans PAWer dan hantar tuntutan anda di bawah butang "Claim". Untuk memfailkan tuntutan anda dengan kami, isi borang yang ada dan klik pada hantar.

6. Bagaimana untuk menghantar tuntutan ke atas perbelanjaan pengebumian?

Sila simpan resit daripada doktor haiwan atau penyedia perkhidmatan tersebut yang menyatakan kos pengebumian atau pembakaran haiwan peliharaan anda.

Daftar masuk ke papan pemuka pengguna, kemudian isi pada bahagian "Claim" yang terdapat di profil pengguna. Jangan lupa untuk menandakan kotak "Burial and Cremation Costs" yang terdapat di jenis tuntutan.

7. Apa yang berlaku sekiranya tuntutan saya ditolak atau saya mahu mempertikaikan jumlah tuntutan?

EGIB mungkin menolak tuntutan sekiranya berlaku penghantaran dokumen yang tidak mencukupi ataupun tuntutan tersebut berada di luar perlindungan. Hantar e-mel di support@petotum.com beserta nombor polisi anda dan kami akan menyemaknya semula.

8. Bagaimana saya akan menerima bayaran balik?

EGIB akan memindahkan nilai tuntutan yang diluluskan serta-merta ke akaun bank seperti yang tertera di profil pengguna anda.

Untuk elakkan sebarang kelewatan, sila kemas kini butiran bank anda yang tepat (Mengikut Nama Sah yang Sama Seperti Dalam Polisi) dan maklumat bank yang betul sebelum menghantar tuntutan.

9. Kenapa pihak anda memerlukan butiran akaun bank saya?

EGIB membayar tuntutan secara terus ke akaun bank anda. Tiada cek yang diberi atau borang fizikal yang dikeluarkan untuk anda memfailkan tuntutan.

Untuk itu, kami akan menyalurkan maklumat bank anda kepada EGIB agar mereka boleh melakukan pembayaran. Sila pastikan maklumat bank anda sah (mempunyai nama yang sama seperti pemegang polisi) untuk mengelakkan sebarang kelewatan pembayaran.

Jangan risau, semua maklumat yang anda berikan ialah tertakluk pada Dasar Data Privasi, selaras dengan Akta Perlindungan Data Peribadi Malaysia 2010

10. Bagaimana EGIB dan Petotum mengguna dan menyimpan data saya?

Kami akan melakukan yang terbaik dalam melindungi privasi data anda sama ada dalam bentuk fizikal mahupun digital.

Ini termasuklah menyediakan prosedur dan langkah keselamatan yang memenuhi amalan keselamatan antarabangsa. Proses ini sentiasa disemak untuk memastikan ia berjalan dengan baik dan berkesan.

Kesemua kakitangan kami dan pihak ketiga yang diberi kebenaran perlu mematuhi langkah-langkah dan amalan keselamatan ini. Anda boleh merujuk pada polisi dan terma yang lanjut di sini (<https://www.petotum.com/privacy-policy>)

11. Haiwan peliharaan saya cedera atau sakit sekarang. Bolehkah saya membeli insurans ini dan membuat tuntutan?

Insurans haiwan peliharaan PAWer, samalah seperti semua jenis insurans lain telah direka khas untuk melindungi haiwan peliharaan anda daripada sebarang kemalangan atau penyakit yang tidak dijangka.

Sekiranya haiwan peliharaan anda telah sakit atau cedera sebelum anda membeli insurans, ini termasuk dalam keadaan sedia ada dan ia tidak akan dilindungi.

12. Bilakah tarikh tamat untuk membuat tuntutan dengan Insurans PAWer?

Anda mempunyai tempoh selama 7 hari dari tarikh lawatan pertama, untuk menghantar tuntutan anda. Pastikan anda mempunyai semua dokumen lengkap dan telah mengemas kini maklumat bank anda untuk memastikan bayaran balik yang lancar dan cepat.

13. Berapa lamakah masa yang diambil untuk membayar balik tuntutan saya?

EGIB akan menilai dan mengendalikan tuntutan anda sebaik sahaja semua dokumen dihantar dengan lengkap. Sekiranya semua maklumat adalah betul dan tuntutan diluluskan, Etiqa akan menghantar jumlah tuntutan (selepas menyelaraskan kadar bayaran balik) secara terus kepada akaun bank anda dalam tempoh 10 hari bekerja.

Bahagian E: Surat Jaminan

1. Apakah itu Vet Direct Pay?

Petotum menawarkan anda pilihan untuk kami membayar panel klinik haiwan anda secara terus untuk sebarang bayaran balik dan ini dianggap sebagai ciri pilihan bayaran balik. Ini membantu anda untuk menumpukan lebih perhatian kepada penjagaan haiwan peliharaan anda tanpa perlu memikirkan kos klinik haiwan yang tidak dijangka ataupun menggunakan akaun simpanan atau kad kredit anda.

Kami akan menghantar jumlah bayaran balik berkaitan secara terus ke panel pejabat klinik haiwan anda sebaik sahaja tuntutan lengkap. Ia merupakan cara yang paling senang untuk menguruskan bil klinik haiwan yang mahal tanpa membebankan kewangan anda.

2. Bagaimana Vet Direct Pay berfungsi?

Vet Direct Pay boleh membantu menyelamatkan nyawa haiwan peliharaan anda. Selain itu, ia juga meringankan beban daripada terus menggunakan wang simpanan, menggunakan kad kredit hingga mencecah had maksimum atau tidak dapat memberi rawatan terbaik buat haiwan peliharaan anda kerana kekurangan wang.

3. Klinik haiwan yang manakah mempunyai Petotum Vet Direct Pay?

Kami merancang untuk menyediakan perkhidmatan ini di semua hospital dan klinik haiwan di Malaysia. Sekiranya klinik haiwan anda masih belum tersenarai, sila beritahu klinik tersebut kepada kami dan minta mereka berhubung dengan kami untuk maklumat lanjut.

PAWer Insurance (untuk Anjing)

1. Adakah semua baka anjing boleh diinsuranskan?

Kami tidak dapat menginsuranskan semua baka anjing yang terhad atau dilarang oleh Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan Malaysia dan Jabatan Perkhidmatan Veterinar.

Baka Anjing Terhad

- Bull Mastiff
- Bull Terrier
- Doberman
- German Shepherd/Alsatian termasuk Belgian Shepherd dan East European Shepherd
- Perro de Presa Canario (juga dikenali sebagai Canary Dog)
- Rottweiler

Baka Anjing Dilarang

- Akita
- American Bulldog
- Dogo Argentino
- Fila Brasileiro
- Japanese Tosa
- Neapolitan Mastiff
- Pit Bull Terrier / Pit Bull (juga dikenali sebagai American Pit Bull, American Pit Bull Terrier, American Staffordshire Terrier dan Staffordshire Bull Terrier)

Sekiranya anda sedang memelihara anjing yang tidak tersenarai dalam anjing yang dilindungi, sila e-mel kami di support@petotum.com dan kami akan hubungi anda sebaik sahaja polisi ini bertukar.

2. Kenapa saya perlu meletakkan mikrochip di anjing saya demi mendapatkan perlindungan?

Mikrochip merupakan sejenis pengenalan yang memberikan nombor pengenalan unik kepada setiap haiwan peliharaan. Ia merupakan maklumat yang diperlukan semasa penghantaran tuntutan (no ID mesti tertera pada bil klinik haiwan anda) untuk mengesahkan anjing yang telah diinsuranskan merupakan anjing yang sama yang ingin memohon insurans.

Mikrochip memberikan pengenalan yang selamat, boleh diharap dan kekal kepada anjing anda. Sekiranya anjing anda tersesat atau hilang, ini akan membantu anda mencari ia semula.

Dalam tempoh 14 hari anda mendapatkan insurans haiwan peliharaan, anda mestilah meletakkan mikrochip pada anjing anda.

3. Bagaimana sekiranya anjing saya tidak mempunyai mikrochip dan saya ingin membuat tuntutan?

Untuk layak mendapatkan perlindungan Insurans PAWer, anjing anda mestilah mempunyai mikrochip. Pihak EGIB akan menolak tuntutan anda sekiranya ia tidak mempunyai ID mikrochip.

4. Adakah proses memasukkan mikrochip itu berbahaya untuk anjing saya?

Kaedah memasukkan mikrochip merupakan satu proses suntikan mikrochip kecil ke dalam haiwan peliharaan anda (di mana ia dilakukan oleh doktor haiwan). Suntikan tersebut mungkin menyebabkan ketidakselesaan yang sekejap. Sebaik sahaja anda melangkah keluar dari klinik, haiwan peliharaan anda mungkin sudah terlupa mengenai prosedur tersebut.

Haiwan peliharaan anda tidak akan merasa sebarang kesakitan atau ketidakselesaan selepas dimasukkan mikrochip itu. Mereka juga mungkin tidak menyedari kewujudannya.

PAWer Insurance (untuk Kucing)

1. Adakah saya perlu memasukkan mikrocip ke dalam kucing saya untuk mendapat perlindungan insurans?

Tidak perlu. Proses ini hanya diperlukan buat anjing sahaja. Namun begitu, pemilik kucing perlu menghantar kad vaksinasi kucing tersebut sebagai bukti pemilikan.

2. Apakah maksud kad vaksinasi haiwan peliharaan?

Kad vaksinasi haiwan peliharaan merupakan satu dokumen (biasanya dalam bentuk kad bercetak) yang berfungsi sebagai pengesahan pemilikan ke atas kucing anda.

Doktor haiwan akan memberikannya selepas kucing anda divaksinasi dan anda perlu mengisi butiran penting pada kad tersebut untuk rekod klinik haiwan.

Anda cuma perlu mengambil gambar kad tersebut dan muat naik di laman web kami semasa proses pembelian insurans.

Sila pastikan maklumat berikut adalah jelas dalam gambar tersebut:

- Nama haiwan peliharaan dan pemilik mestilah sama dengan pendaftaran dalam talian.
- Cop klinik haiwan tersebut mestilah jelas kelihatan.

Jika tidak, kami tidak akan dapat meneruskan polisi sekiranya tiada bukti pemilikan yang jelas.

3. Mengapakah saya perlu menghantar kad vaksinasi kucing dan gambar untuk kelayakan mendapat insurans?

Ini untuk memastikan anda merupakan pemilik sah haiwan peliharaan yang diinsuranskan. Kami akan mengesahkan pemilikan menerusi nama pemilik (mengikut KP/ Pasport anda) dan nama kucing yang tertera pada resit rasmi mengikut dokumen yang dikeluarkan oleh klinik haiwan anda.

4. Apakah dokumen yang diperlukan untuk mengesahkan saya merupakan pemilik sah kucing itu?

Mana-mana dokumen berikut boleh digunakan sebagai dokumen rasmi untuk diberikan kepada PAWer Insurance apabila anda membeli polisi untuk kucing anda:

- Kad Vaksinasi dari Klinik Haiwan (tertera nama sah anda dan nama haiwan peliharaan)
- Resit/Laporan Vaksinasi

Sekiranya anda mempunyai pertanyaan lagi, sila hubungi kami di support@petotum.com

5. Bolehkah saya memberikan dokumen perubatan dan gambar haiwan peliharaan saya selepas saya mendapatkan polisi?

Sudah tentu. Dalam tempoh 14 hari anda membayar insurans perlindungan haiwan peliharaan, sila hantar ID perubatan doktor haiwan yang sah (atau Vet Neuter/ Resit Vaksinasi) kepada Profil Haiwan Peliharaan Insurans PAWer anda.

Sekiranya kami tidak menerima dokumen sah menjelang tarikh tamat, polisi tersebut akan dibatalkan secara automatik. Namun begitu, jika anda memerlukan masa tambahan untuk menghantar dokumen, sila beritahu kami dan kami akan beritahu pihak insurans untuk memanjangkan tarikh tamat buat anda.

6. Bolehkah semua baka kucing diinsuranskan?

Ya, semua baka kucing layak diinsuranskan asalkan ianya memenuhi terma-terma dan syarat-syarat lain yang telah ditetapkan.

Polisi dan Garis Panduan

1. Apa yang terjadi pada perlindungan insurans haiwan peliharaan saya sekiranya saya berpindah?

Sila berhubung dengan kami di hello@petotum.com agar kami dapat mengemas kini maklumat terbaru anda pada polisi. Kami harap anda tidak melupakan haiwan peliharaan anda! Untuk polisi menjadi efektif, haiwan peliharaan anda mestilah turut tinggal bersama di kediaman baharu anda.

2. Di manakah saya boleh mendapatkan salinan polisi rasmi atau sijil insurans saya?

Anda akan menerima salinan sijil insurans anda menerusi e-mel sebaik sahaja anda melengkapkan pembayaran di laman web kami. Sekiranya anda masih belum menerimanya, sila semak di folder 'Spam'. Sekiranya anda tidak menjumpainya, sila hubungi kami di support@petotum.com

3. Bagaimana untuk perbaharui perlindungan insurans saya selepas setahun?

Kami akan menghantar e-mel kepada anda sebulan sebelum polisi anda berakhir untuk mengingatkan anda. Anda boleh memperbaharui insurans anda di ruangan keseluruhan polisi profil pengguna sehingga hari terakhir tarikh perlindungan polisi anda.

4. Bolehkah saya memindahkan polisi saya kepada pemilik baharu haiwan peliharaan?

Anda tidak boleh memindahkan polisi insurans sedia ada kepada pemilik baharu. Namun begitu, anda mempunyai pilihan untuk membatalkan polisi insurans anda dan anda akan menerima pulangan pada kadar pro rata. Pemilik baharu boleh membeli insurans yang baharu untuk haiwan peliharaan tersebut.

Sekiranya anda mempunyai pertanyaan lain, sila hubungi kami di support@petotum.com

5. Bolehkah saya mengubah pelan saya sebelum tempoh insurans selama satu tahun berakhir?

Maaf, anda tidak boleh mengubah pelan selepas anda membayar untuk pelan insurans haiwan peliharaan. Akan tetapi, anda boleh menukar fikiran anda sebelum anda memperbaharui insurans untuk tahun berikutnya.

6. Bolehkah saya menamatkan pelan premium tahunan saya?

Semestinya. Walau bagaimanapun, sekiranya terdapat tuntutan sebelumnya, kami tidak dapat memberikan pulangan pro-rata (sama ada terdapat tuntutan yang belum selesai atau tuntutan yang telah dibayar).

Kami boleh memberikan jumlah pulangan pro-rata mengikut premium yang telah anda bayar ke atas polisi insurans haiwan peliharaan sekiranya anda tidak pernah membuat sebarang tuntutan sepanjang tempoh polisi. Sila rujuk permohonan anda kepada kami menerusi e-mel ke support@petotum.com

7. Bolehkah saya memperbaharui polisi insurans haiwan perlindungan saya apabila ia tamat dalam tempoh satu tahun? Adakah harga premium akan bertambah atau berkurang?

Ya! Anda boleh memperbaharui pelan insurans haiwan peliharaan anda sehingga ia berumur 13 tahun.

Terdapat pelbagai faktor yang memainkan peranan dalam menetapkan premium baharu. Ini termasuklah, tetapi tidak terhad kepada, umur haiwan peliharaan anda semasa pembaharuan, sejarah tuntutan dan jenis tuntutan, isu-isu kesihatan serta faktor-faktor lain.

Selain itu, oleh kerana Insurans PAWer merupakan insurans kumpulan, kami harus memastikan yang kesemua premium dan tuntutan yang dibayar boleh ditampung.

EGIB, rakan insurans kami, akan menentukan semua ciri-ciri ini sebelum menetapkan premium pembaharuan untuk pelanggan PAWer Insurance, dan ia akan berbeza dari satu pemilik ke pemilik yang lain kerana bukan semua haiwan peliharaan itu sama.

Kami akan berusaha sebaiknya untuk melayani anda dengan adil dan akan mempertimbangkan secara keseluruhan sejarah dan hubungan anda apabila kami mengira pembaharuan premium anda. Kami akan menghantar e-mel peringatan pembaharuan sebulan sebelum tempoh insurans anda berakhir. Notifikasi ini juga akan dihantar kepada akaun PAWer Insurance anda.

8. Apakah yang dimaksudkan dengan tempoh polisi?

Tempoh polisi merujuk pada tempoh aktif insurans anda.

9. Bolehkah saya memindahkan perlindungan haiwan peliharaan saya kepada haiwan peliharaan yang baharu?

Anda tidak boleh memindahkan polisi sedia ada kepada haiwan peliharaan yang baharu. Namun begitu, anda boleh mendapatkan polisi yang baharu untuk haiwan peliharaan anda.

10. Apakah yang dimaksudkan dengan tarikh kuat kuasa polisi?

Tarikh kuat kuasa polisi merujuk pada tarikh dan masa yang tepat apabila polisi anda mula dihidupkan. Ini merujuk pada tarikh anda membayar insurans haiwan peliharaan anda.

11. Apakah yang akan terjadi pada polisi saya sekiranya haiwan peliharaan saya mati?

Apabila berlaku perkara di luar jangkaan dan anda mendapati haiwan peliharaan anda tidak lagi bernyawa, kami akan terus membantu anda. Kos pengebumian akan dilindungi oleh polisi insurans. Sekiranya anda mempunyai pertanyaan lain, sila e-mel ke support@petotum.com

12. Apa yang harus saya lakukan sekiranya haiwan peliharaan saya mati?

Sekiranya ia berlaku, sila e-mel kami di support@petotum.com dan kami akan bantu anda untuk proses seterusnya.