



Soalan Lazim - Manfaat Istimewa Khas Untuk Para Pelanggan Semasa Covid-19

Seksyen 1 – Penangguhan Pembayaran

1) Apakah maksud penangguhan bayaran premium/sumbangan selama 3 bulan?

Pelanggan yang layak akan dibenarkan untuk membuat penangguhan bayaran premium/sumbangan selama tempoh 3 bulan, disamping boleh menikmati perlindungan dalam tempoh 3 bulan ini.

2) Apakah terma-terma dan syarat-syarat lain untuk penangguhan selama 3 bulan?

Etiqa dengan sukacitanya ingin berkongsi manfaat kepada anda dalam tempoh 3 bulan ini, iaitu tiada caj pentadbiran, caj kelewatan bayaran atau kos faedah/keuntungan yang akan dikenakan, dan pelan perlindungan akan berjalan seperti biasa.

3) Apakah terma-terma dan syarat-syarat untuk kelayakan penangguhan bayaran?

- Anda dapat menunjukkan bahawa anda sedang mengalami masalah kewangan yang disebabkan oleh wabak Covid-19.
- Bayaran anda akan distruktur sebagai bayaran premium/sumbangan tetap untuk pelan-pelan seperti pelan Insurans Hayat /Takaful Keluarga, Perubatan & Berkaitan-Pelaburan Insurans/Takaful yang diunderait oleh Etiqa Life Insurance Berhad (untuk pelanggan individu sahaja) atau Etiqa Family Takaful Berhad (untuk kedua-dua pelanggan individu & berkumpulan)
- Anda perlu menghantar permohonan rasmi dan mendapat kelulusan dari Etiqa dalam tempoh tawaran mulai 1 April sehingga 31 Disember 2020.
- Pelan anda mestilah berkuatkuasa, aktif dan tidak mempunyai masalah (iaitu tiada bayaran premium/sumbangan yang tertunggak) ketika penyerahan penangguhan.

4) Apakah dokumen yang perlu diserahkan untuk menunjukkan bahawa saya mengalami masalah kewangan yang disebabkan oleh wabak Covid-19?

Anda perlu menunjukkan bukti jika anda mengalami masalah kewangan disebabkan oleh wabak Covid-19 dengan dokumen sokongan seperti:

- Laporan perubatan yang mengesahkan anda didiagnosis dengan wabak Covid-19
- Surat penamatan perkhidmatan pekerjaan atau pengurangan gaji dari majikan
- Surat penutupan bisnes
- Penyata kewangan yang menunjukkan kerugian pendapatan



Sebagai contoh: Anda mungkin telah dimasukkan ke hospital selama 14 hari akibat wabak Covid-19, tetapi ia melebihi jumlah cuti sakit yang disediakan oleh majikan anda. Oleh sebab itu, anda mengambil cuti tanpa gaji selama 14 hari. Laporan perubatan dari hospital bersama borang potongan gaji dari majikan adalah dokumen yang diperlukan.

5) Bilakah tawaran ini akan berakhir?

Tempoh tawaran bermula dari 1 April sehingga 31 Disember 2020. Walau bagaimanapun, Etiqa berhak untuk menukar, melanjutkan atau menarik balik tawaran ini pada bila-bila masa tanpa sebarang notis.

6) Saya keliru, saya boleh menangguhkan bayaran selama 3 bulan, tetapi tempoh tawaran bermula dari 1 April sehingga 31 Disember (9 bulan)?

Tawaran ini memberikan tempoh penangguhan selama 3 bulan, jika ada permintaan dan mendapat kelulusan dalam tempoh 1 April sehingga 31 Disember 2020. Sebagai contoh:

Langkah 1: Permohonan penangguhan bayaran yang dihantar pada 14 April (iaitu dalam tempoh tawaran selama 9 bulan bermula dari 1 April sehingga 31 Disember).

Langkah 2: Permohonan penangguhan diluluskan dan ia bermula untuk tempoh 3 bulan dari 15 April sehingga 14 Julai.

Langkah 3: Bayaran premium/sumbangan akan di sambung semula pada 15 Julai.

7) Bolehkah saya membuat tuntutan penangguhan lebih daripada satu?

Penangguhan hanya boleh dibuat satu kali sahaja untuk setiap pelan. Walau bagaimanapun, Etiqa dengan sukacitanya ingin berkongsi manfaat sekiranya anda mempunyai beberapa pelan, anda boleh menghantar permohonan rasmi untuk membuat semua penangguhan bayaran bagi pelan-pelan yang layak.

8) Pembayaran Premium/Sumbangan yang dibayar oleh saya adalah melalui potongan gaji secara automatik/debit terus. Bolehkah saya memohon untuk penangguhan pembayaran automatik?

Etiqa dengan sukacitanya berkongsi bahawa penangguhan adalah dibenarkan untuk bayaran premium/sumbangan secara automatik bagi pelan yang layak. Walau bagaimanapun, anda perlu menghubungi Etiqa terlebih dahulu untuk memohon penangguhan ini. Dengan hanya kelulusan ini, anda kemudiannya boleh menghubungi majikan/pihak bank anda untuk membuat penggantungan sementara atau pembatalan arahan untuk bayaran automatik.

9) Bagaimanakah saya boleh memohon untuk penangguhan ini?

Semasa tempoh PKP

Apa yang perlu dilakukan oleh anda adalah menghubungi kami melalui "Livechat" di laman web www.eti.qa/livechat; yang boleh diakses 24 jam sehari, 7 hari seminggu.



Selepas tempoh PKP

Kami tidak dapat berkongsi maklumat pada peringkat ini kerana Kerajaan belum mengumumkan panduan dan cara-cara beroperasi selepas tempoh PKP berakhir. Walau bagaimanapun, sebaik sahaja kami mendapat penjelasan daripada Kerajaan, kami akan memberikan maklumat terkini tentang cara berhutang selepas PKP melalui laman media sosial rasmi kami di Facebook & Instagram.

10) Selain daripada penangguhan, adakah alternatif lain yang boleh saya pertimbangkan?

Selain penangguhan, Etiqa dengan sukacitanya menawarkan alternatif lain untuk membantu anda dalam tempoh kesulitan kewangan ini. Anda boleh memilih untuk menukar pelan anda seperti jumlah perlindungan, tempoh, penstrukturan semula pembayaran atau kekerapan pembayaran (jika ianya tersedia & terpakai untuk pelan anda)



Seksyen 2 – Bantuan Tunai RM5,000

1) Apakah kelayakan untuk mendapatkan Bantuan Tunai sebanyak RM5,000 ini?

Pelanggan hanya layak untuk Bantuan Tunai ini apabila didiagnosis dengan Covid-19.

2) Apakah terma-terma dan syarat-syarat untuk kelayakan ini?

- Anda mestilah seorang pelanggan individu Etiqa Life Insurance Berhad atau Etiqa Family Takaful Berhad (tidak termasuk pelanggan berkumpulan)
- Pelan anda mestilah berkuatkuasa, aktif dan tidak mempunyai masalah (iaitu tiada bayaran premium/sumbangan yang tertunggak) ketika anda didiagnosis dan ketika penyerahan tuntutan

3) Adakah ini hanya bagi pelanggan yang memiliki pelan Perubatan?

Berita baiknya ialah pelepasan ini terbuka untuk mana-mana dan semua pelanggan individu (tidak termasuk pelanggan berkumpulan), tanpa mengira jenis pelan yang anda miliki dengan Etiqa Life Insurance Berhad atau Etiqa Family Takaful Berhad

4) Bilakah tawaran Bantuan Tunai ini akan tamat?

Buat masa ini ia akan tamat pada 30 Jun 2020. Walau bagaimanapun, Etiqa berhak untuk menukar, melanjutkan atau menarik balik tawaran ini pada bila-bila masa tanpa notis.

5) Bolehkah saya menuntut lebih daripada sekali walaupun saya mempunyai lebih daripada 1 pelan dengan Etiqa Life Insurance Berhad atau Etiqa Family Takaful Berhad?

Tidak. Pelepasan ini adalah terhad untuk satu kali bagi setiap individu.

6) Berapa banyak tuntutan yang saya layak jika saya memiliki 4 pelan individu untuk 4 ahli keluarga saya?

Pelepasan tunai adalah RM5,000 bagi individu yang didiagnosis. Namun jika berlaku kejadian yang tidak diingini, seperti lebih daripada satu ahli keluarga yang dilindungi didiagnosis, setiap seorang didiagnosis akan menerima RM5,000.

7) Bagaimanakah cara untuk saya menuntut Bantuan ini?

Semasa tempoh PKP

Apa yang anda perlu lakukan adalah menghubungi kami melalui Livechat di www.eti.qa/livechat; dan sertakan dokumen rasmi dari pihak hospital yang mengesahkan anda didiagnosis Covid-19 bersama-sama dengan kad pengenalan diri & butiran akaun bank anda. Kami dengan berbesar hati akan memproses pembayaran tuntutan sebanyak RM5,000 kepada anda.



Selepas tempoh PKP

Kami tidak dapat berkongsi maklumat pada peringkat ini kerana Kerajaan belum mengumumkan panduan dan cara-cara beroperasi selepas tempoh PKP berakhir. Walau bagaimanapun, sebaik sahaja kami mendapat penjelasan daripada Kerajaan, kami akan memberikan maklumat terkini tentang cara berhutang selepas PKP melalui laman media sosial rasmi kami di Facebook & Instagram.

8) Sebaik sahaja saya menuntut bantuan ini, adakah ia akan mengurangkan jumlah manfaat perlindungan pelan saya?

Pelepasan tunai ini adalah manfaat istimewa / tambahan yang kami sediakan kepada pelanggan individu Etiqa Life Insurance Berhad dan Etiqa Family Takaful Berhad (tidak termasuk pelanggan berkumpulan). Oleh itu, manfaat pelan anda yang sedia ada tidak akan terjejas dan tidak berubah.



Seksyen 3 – Perlindungan Kemasukan Ke Hospital

1) Jika saya dimasukkan ke hospital akibat Covid-19, adakah saya akan dilindungi?

Dalam sebahagian daripada pelan kontrak, biasanya ia tidak akan dilindungi. Walau bagaimanapun, Etiqa Life Insurance Berhad dan Etiqa Family Takaful Berhad telah membuat pengecualian khas untuk memberi perlindungan kepada semua pelanggan yang memiliki pelan Perubatan atau pelan Manfaat Pendapatan Kemasukan Ke Hospital /Tunai Hospital dengan kami.

2) Apakah terma-terma dan syarat-syarat untuk kelayakan ini?

- Anda mestilah seorang individu atau pelanggan berkumpulan Etiqa Life Insurance Berhad atau Etiqa Family Takaful Berhad
- Anda mesti mempunyai Pelan Perubatan atau pelan Manfaat Pendapatan Kemasukan Ke Hospital /Tunai Hospital dengan kami.
- Pelan anda mestilah berkuatkuasa, aktif dan tidak mempunyai masalah (iaitu tiada bayaran premium/sumbangan yang tertunggak) ketika anda didiagnosis dan ketika penyerahan tuntutan.

3) Berapakah jumlah perlindungan?

Jumlah perlindungan adalah mengikut syarat semasa pelan anda. Satu-satunya kelainan ialah apabila anda biasanya tidak akan dilindungi untuk pandemik seperti Covid-19, namun Etiqa telah membuat pengecualian untuk memberikan perlindungan bagi tempoh yang terhad.

4) Bilakah pengecualian khas ini akan berakhir?

Buat masa ini ia akan tamat pada 30 Jun 2020. Walau bagaimanapun, Etiqa berhak untuk menukar, melanjutkan atau menarik balik tawaran ini pada bila-bila masa tanpa notis.

5) Adakah saya akan menikmati manfaat perubatan istimewa ini jika saya dimasukkan ke Hospital Kerajaan?

Etiqa dengan sukacitanya berkongsi bahawa pelanggan yang memiliki pelan Perubatan atau pelan Manfaat Pendapatan Kemasukan Ke Hospital /Tunai Hospital akan menikmati manfaat pelan untuk kemasukan ke hospital akibat Covid-19 di Hospital Kerajaan.

6) Bagaimana jika saya dimasukkan ke hospital semasa tempoh menunggu?

Etiqa Life Insurance Berhad telah mengecualikan tempoh menunggu supaya anda layak masuk ke hospital disebabkan wabak Covid-19. Dukacitanya, anda tidak akan dilindungi ketika dalam tempoh menunggu sijil untuk pelan-pelan Etiqa Family Takaful Berhad



7) Bagaimanakah saya menuntut manfaat khas ini?

Semasa tempoh PKP

Anda perlu membayar bil tersebut semasa discaj dari hospital kerajaan dan membuat serahan tuntutan ganti rugi kepada Etiqa melalui Livechat di www.eti.qa/livechat. Apa yang perlu anda lakukan ialah menyerahkan borang tuntutan (tersedia melalui <https://etiqa.com.my/v2/claims/medical>), laporan diagnosis perubatan, bil hospital & resit hospital (resit perlu ditandakan dengan "Untuk Etiqa sahaja").

Selepas tempoh PKP

Kami tidak dapat berkongsi maklumat pada peringkat ini kerana Kerajaan belum mengumumkan panduan dan cara-cara beroperasi selepas tempoh PKP berakhir. Walau bagaimanapun, sebaik sahaja kami mendapat penjelasan daripada Kerajaan, kami akan memberikan maklumat terkini tentang cara berhuhung selepas PKP melalui laman media sosial rasmi kami di FB & IG.

8) Sebaik sahaja saya menuntut manfaat khas ini, adakah ia akan mengurangkan jumlah perlindungan manfaat pelan saya?

Manfaat perlindungan Covid-19 ini akan menggunakan peruntukan pelan Etiqa yang anda sedia ada.



Seksyen 4 - Subsidi RM300 Untuk Ujian Covid-19

1) Apakah subsidi RM300 yang diberikan untuk tujuan ujian Covid-19?

Pelanggan Etiqa yang layak boleh menuntut bayaran balik maksimum RM300 selepas selesai melakukan ujian Covid-19.

2) Apakah terma-terma dan syarat-syarat yang melayakkan anda untuk subsidi RM300?

- Anda mestilah seorang pelanggan individu atau berkumpulan dengan Etiqa Life Insurance Berhad atau Etiqa Family Takaful Berhad
- Anda mestilah mempunyai pelan Perubatan atau Kesihatan dengan kami
- Pelan anda perlu berkuatkuasa, aktif dan tidak mempunyai masalah (iaitu tiada bayaran premium/sumbangan yang tertunggak) ketika ujian & penyerahan tuntutan
- Anda mempunyai kontak rapat dengan orang yang telah disahkan mempunyai jangkitan Covid-19, atau dianggap sebagai "Pesakit di bawah Siasatan" di bawah garis panduan Lampiran 1 oleh Kementerian Kesihatan
- Anda mestilah dirujuk untuk melakukan ujian Covid-19 oleh doktor yang berdaftar di bawah Kementerian Kesihatan
- Ujian anda mesti dijalankan di makmal swasta yang diiktiraf yang disenaraikan di laman web rasmi Kementerian Kesihatan

3) Apakah pelan "Perubatan" atau "Kesihatan" dari Etiqa melayakkan anda untuk subsidi RM300?

Semua pelan Etiqa yang memberikan perlindungan untuk Perbelanjaan Perubatan, Kemasukan ke Hospital & Pembedahan, Manfaat Pendapatan Kemasukan Ke Hospital / Manfaat Tunai Hospital serta Penyakit Kritikal adalah layak memohon subsidi ini.

4) Adakah saya masih boleh menuntut subsidi RM300 jika keputusan ujian saya mengesahkan bahawa saya tidak mempunyai Covid-19?

Etiqa dengan bangganya ingin menyumbangkan subsidi RM300 kepada semua pelanggan samada pengesahan didiagnosis positif & negatif dengan Covid-19.

5) Saya telah dirujuk oleh seorang doktor yang berdaftar di bawah Kementerian Kesihatan untuk melakukan ujian Covid-19, tetapi saya melakukan ujian menggunakan kit ujian-dirumah / ujian pandu lalu? Adakah saya masih boleh menuntut subsidi RM300?

Malangnya, ujian itu mesti dijalankan di makmal swasta yang diiktiraf di laman web rasmi Kementerian Kesihatan untuk melayakkan anda menuntut subsidi RM300.



6) Saya telah dirujuk oleh seorang doktor yang berdaftar untuk melakukan ujian Covid-19 sebagai pembedahan elektif. Adakah saya masih boleh menuntut subsidi RM300?

Malangnya, anda tidak layak menuntut subsidi RM300 kerana ia merupakan pembedahan elektif. Selain itu, anda juga tidak akan dapat menuntut bayaran balik dari Etiqa untuk ujian ini kerana ia tidak dilindungi di bawah syarat-syarat semasa Pelan Perubatan/Kemasukan Ke Hospital oleh Etiqa.

7) Saya datang dari kontak secara langsung dengan seseorang yang didiagnosis dengan Covid-19. Saya merasakan tidak perlu merujuk kepada doktor, jadi saya terus pergi ke makmal yang disenaraikan di bawah Kementerian Kesihatan untuk melakukan ujian Covid-19. Adakah saya masih boleh menuntut subsidi RM300?

Malangnya, anda mesti dirujuk oleh seorang doktor yang berdaftar dengan Kementerian Kesihatan untuk melayakkan anda menuntut subsidi RM300.

8) Bilakah tawaran ini akan berakhir?

Tawaran ini disediakan bermula dari 27 Mac 2020 dan akan kekal sehingga notis selanjutnya. Walau bagaimanapun, sila ambil perhatian bahawa Etiqa bekerjasama dengan badan-badan industri & syarikat dalam sektor Insurans & Takaful untuk menubuhkan sejumlah RM8 Juta bagi menampung subsidi RM300. Oleh itu, tawaran ini adalah pada asas siapa cepat dia dapat, dan akan diputuskan jika penggunaannya mencapai 8 juta.

9) Bolehkah saya menuntut subsidi RM300 lebih daripada sekali jika saya mempunyai lebih daripada 1 pelan dengan Etiqa?

Tuntutan hanya boleh dibuat sekali sahaja untuk setiap individu, tanpa mengira jumlah pelan yang telah diambil oleh anda dengan Etiqa

10) Berapakah jumlah yang boleh dituntut jika saya membeli 4 pelan individu untuk 4 ahli keluarga saya?

Tawaran subsidi RM300 adalah untuk setiap individu. Jika semua ahli keluarga anda yang lain memenuhi kriteria kelayakan, maka masing-masing layak untuk tawaran tersebut.

11) Bolehkah saya menuntut subsidi RM300 lebih daripada sekali jika saya layak di bawah Etiqa dan juga di syarikat Insurans / Takaful yang lain?

Tuntutan hanya boleh dibuat sekali sahaja untuk setiap individu, tanpa mengira jumlah pelan yang telah diambil oleh anda dengan Etiqa dan syarikat pengendali Insurans/Takaful yang lain.

12) Bagaimanakah saya boleh menuntut subsidi RM300?

Anda boleh membayar untuk ujian dan mengemukakan tuntutan pembayaran balik. Maklumat mengenai cara berhubung & bagaimana untuk mengemukakan tuntutan boleh didapati di laman web LIAM (www.liam.org.my), PIAM (www.piam.org.my) dan MTA (www.malysiantakaful.com.my).



13) Sebaik sahaja saya menuntut subsidi RM300, adakah ia akan mengurangkan jumlah perlindungan pelan saya?

Tawaran ini adalah manfaat khas/tambahan yang diberikan kepada pelanggan Perubatan atau Kesihatan dari Etiqa Life Insurance Berhad dan Etiqa Family Takaful Berhad. Oleh itu, manfaat pelan anda yang sedia ada tidak akan terjejas dan tidak berubah.

14) Jika saya didiagnosis dengan Covid-19 dan memerlukan kemasukan ke hospital & rawatan lanjut, adakah ia akan dilindungi?

Sebagai sebahagian daripada kontrak pelan Etiqa, rawatan & kemasukan ke hospital untuk pandemik seperti Covid-19 biasanya tidak akan dilindungi. Walau bagaimanapun, Etiqa telah membuat pengecualian khas untuk melindungi semua pelanggan yang memiliki pelan Perubatan dari Etiqa.

**Nota untuk semua soalan di atas:*

- *Tertakluk kepada kelulusan dari Etiqa.*
- *Walaupun pengecualian telah dibuat untuk terma kami bagi kemudahan perlindungan semasa wabak Covid-19, semua terma-terma & syarat-syarat untuk pelan lain adalah kekal.*
- *Etiqa berhak untuk menukar, melanjutkan atau menarik balik tawaran pengecualian ini pada bila-bila masa tanpa sebarang notis untuk menyokong ke arah tuju dinamik bagi pihak berkepentingan sepanjang tempoh ini (seperti Kerajaan, BNM, Badan Industri, Pihak Berkuasa Kesihatan & Masyarakat secara keseluruhannya).*