

# Lanjutan Manfaat Khas untuk Pelanggan akibat Covid-19

Kepada Pelanggan Yang Dihormati,

Tahun 2020 baru sahaja berakhir. Walaupun ia adalah tahun yang penuh dengan pelbagai cabaran, Etiqa dengan sukacitanya memberikan manfaat khas seperti berikut pada tahun 2020\* bagi meringankan beban yang mungkin dihadapi oleh anda:

- Penangguhan bayaran premium/sumbangan selama tempoh 3 bulan (untuk pelanggan yang mempunyai pelan dengan tempoh melebihi 12 bulan & bayaran yang distruktur sebagai bayaran tetap)
- Bantuan Tunai RM5,000 sekiranya didiagnosis Covid-19 (untuk pelanggan individu Etiqa Life Insurance Berhad/Etiqa Family Takaful Berhad)
- Perlindungan untuk kemasukan ke hospital akibat Covid-19 (untuk pelanggan yang mengambil pelan Perubatan & Manfaat Pendapatan Kemasukan ke Hospital/Tunai Hospital)
- Subsidi maksimum RM300 untuk ujian saringan Covid-19 (untuk pelanggan yang mengambil pelan Perubatan, Manfaat Pendapatan Kemasukan ke Hospital/Tunai Hospital & Penyakit Kritikal)

Ketika kita memasuki tahun 2021, kebanyakan dari kita menantikan pemulihan yang positif. Malangnya, kes Covid-19 yang disahkan dalam masyarakat Malaysia terus meningkat.

Oleh itu, Etiqa ingin mengumumkan bahawa manfaat khas yang dinyatakan di atas akan dilanjutkan pada tahun 2021. Sila baca notis "Soalan Lazim" yang telah dilampirkan untuk maklumat lanjut mengenai terma-terma & cara-cara bagaimana untuk mendapatkan manfaat tersebut.

"We want to make the World a Better Place" bukan sekadar slogan, tetapi ia adalah budaya organisasi Etiqa dan janji jenama kami. Kami percaya jika semua rakyat Malaysia berganding bahu mengharungi krisis ini, Malaysia akan menjadi lebih kuat.

Terima kasih, sentiasa memastikan amalan penjarakan sosial, jaga diri & semoga sihat selalu.

*#EtiqaMalaysia #myetiqa #KitaJagaKita #Covid19*

*\* Tertakluk kepada Terma-Terma & Syarat-Syarat & Kelulusan dari Etiqa*

# Soalan Lazim bagi Manfaat Istimewa Khas 2021 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 Januari sehingga 30 Jun 2021.
- 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 Januari sehingga 30 Jun 2021. 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 Januari sehingga 30 Jun 2021 (6 bulan)?

Tawaran ini memberikan tempoh penangguhan selama 3 bulan, jika ada permintaan dan mendapat kelulusan dalam tempoh 1 Januari sehingga 30 Jun 2021. Sebagai contoh:

**Langkah 1 :** Permohonan penangguhan bayaran yang dihantar pada 14 April (iaitu dalam tempoh tawaran selama 6 bulan bermula dari 1 Januari sehingga 30 Jun 2021).

**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 dalam tahun 2021 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?

Apa yang anda perlu lakukan adalah menghubungi kami melalui Livechat di [www.eti.qa/livechat](http://www.eti.qa/livechat) atau email di [info@etiqa.com.my](mailto:info@etiqa.com.my); dan sertakan dokumen yang mengesahkan anda mengalami kesulitan kewangan akibat Covid-19 bersama-sama dengan butiran pelan anda.

## 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.
- Anda tidak menerima Bantuan Tunai RM5,000 ini pada tahun 2020.

### 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 31 Mac 2021. 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?

Apa yang anda perlu lakukan adalah menghubungi kami melalui Livechat di [www.eti.qa/livechat](http://www.eti.qa/livechat) atau email di [info@etiqa.com.my](mailto:info@etiqa.com.my); dan sertakan dokumen rasmi 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.

### 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 2021. 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?

Dukacitanya, anda tidak akan dilindungi ketika dalam tempoh menunggu pelan.

### 7) Bagaimanakah saya boleh menuntut manfaat khas ini?

Anda perlu membayar bil tersebut semasa discaj dari hospital dan membuat serahan tuntutan ganti rugi kepada Etiqa melalui Livechat di [www.eti.qa/livechat](https://www.eti.qa/livechat) atau email di [info@etiqa.com.my](mailto:info@etiqa.com.my). 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").

## 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 untuk ujian Covid-19

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

Etiqa bekerjasama dengan badan-badan industri & syarikat dalam sektor Insurans & Takaful untuk menubuhkan sejumlah RM8 Juta bagi menampung subsidi ini. Ia membolehkan pelanggan Etiqa yang layak untuk menuntut pembayaran balik maksimum RM300 (melalui [www.MyCTF.my](http://www.MyCTF.my)) setelah tamat menjalani ujian Covid-19.

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

- Anda mestilah warganegara Malaysia atau penduduk tetap Malaysia (tidak termasuk individu di bawah Skim Kemasukan ke Hospital bagi Pekerja Asing).
- Anda mestilah seorang pelanggan individu atau kumpulan dengan Etiqa Life Insurance Berhad atau Etiqa Family Takaful Berhad (untuk pelanggan Berkumpulan, hanya pekerja yang layak sementara tanggungan pekerja tidak layak; untuk pelan pihak ketiga, hanya orang yang dilindungi sahaja yang layak).
- Anda mestilah mempunyai pelan Perubatan atau Kesihatan dengan kami.
- Pelan anda mestilah mempunyai tempoh sekurang-kurangnya 12 bulan atau lebih.
- Pelan anda perlu berkuatkuasa, aktif dan tidak mempunyai masalah (iaitu tiada bayaran premium/sumbangan yang tertunggak) ketika ujian & penyerahan tuntutan.
- Anda dianggap sebagai "Orang yang disiasat" atau "Individu tanpa gejala" di bawah Garis Panduan Kementerian Kesihatan; atau perlu pembedahan kecemasan/separa-kecemasan; atau perlu kemasukan ke hospital untuk pembedahan bukan kecemasan/bukan separa-kecemasan.
- Ujian anda mesti dijalankan di makmal yang diiktiraf atau pusat perubatan yang berdaftar dengan Kementerian Kesihatan.

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

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

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

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

## **5) Saya melakukan ujian menggunakan kit di rumah, adakah saya masih boleh menuntut subsidi ini?**

Anda boleh menuntut subsidi untuk ujian dari rumah yang terpilih (seperti Doctor2U & DoctorOnCall) hanya jika anda memenuhi syarat kelayakan, dirujuk oleh doktor berdaftar & menjalankan ujian di makmal yang berdaftar dan disahkan oleh Kementerian Kesihatan.

## **6) Bolehkah saya pergi ke hospital atau makmal yang berdaftar untuk diuji tanpa perlu berjumpa doktor terlebih dahulu dan masih boleh menuntut subsidi?**

Untuk Individu dianggap sebagai “Orang yang disiasat” atau kemasukan ke hospital, anda perlu berjumpa doctor yang berdaftar untuk membuat ujian. Bagi “individu tanpa gejala”, anda perlu melakukan ujian di makmal atau pusat kesihatan yang diiktiraf oleh Kementerian Kesihatan.

## **7) Bilakah tawaran ini akan berakhir?**

Pada masa ini, ia dirancang untuk berakhir pada 30 Jun 2021. 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 ini. Oleh itu, tawaran ini adalah pada asas siapa cepat dia dapat, dan akan diputuskan jika penggunaannya mencapai 8 juta.

## **8) Bolehkah saya menuntut subsidi ini 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.

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

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

## **10) Bolehkah saya menuntut subsidi ini 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.

## **11) Pelanggan yang layak dibenarkan menuntut pembayaran balik maksimum sebanyak RM300. Apakah syarat-syarat untuk saya menuntut sehingga maksimum?**

Senarai lengkap mengenai kelayakan & kadar pembayaran balik boleh rujuk di laman web [www.MyCTF.my](http://www.MyCTF.my).

## **12) Bagaimanakah saya boleh menuntut subsidi ini?**

Anda boleh membayar untuk ujian dan mengemukakan tuntutan pembayaran balik di laman web [www.MyCTF.my](http://www.MyCTF.my), melengkapkan borang dalam talian & muat naik dokumen yang berkaitan.



### 13) Apakah dokumen yang diperlukan untuk menyokong tuntutan saya?

Senarai lengkap mengenai dokumen yang diperlukan boleh rujuk di laman web [www.MyCTF.my](http://www.MyCTF.my).

### 14) Bolehkah saya memohon tuntutan untuk dimasukkan ke dalam akaun bank yang bukan didaftarkan di atas nama saya?

Malangnya, akaun bank mestilah sama dengan nama pemilik pelan untuk memastikan tuntutan boleh dibayar.

### 15) Berapa lama masa yang diperlukan untuk memproses tuntutan saya?

Jika tuntutan anda diluluskan, anda akan menerima tuntutan bayaran balik wang tunai ke dalam akaun bank yang dipilih oleh anda dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh penyerahan dokumen lengkap di laman web [www.MyCTF.my](http://www.MyCTF.my).

### 16) Sebaik sahaja saya menuntut subsidi ini, 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.

### 17) 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).