

# Frequently Asked Questions / *Soalan Lazim*

## GoInsure Personal Accident Insurance / *Insurans Kemalangan Diri GoInsure*



### **Q: What is this product about?**

#### **S: *Apakah produk ini?***

GoInsure Personal Accident Insurance is an insurance product designed to protect you in the event of bodily injury arising from an accident which results in death or permanent disablement as well as accidental medical expenses reimbursement, hospital income, funeral expenses and mobility expenses due to accident.

*Insurans Kemalangan Diri GoInsure ialah produk insurans yang direka untuk melindungi anda sekiranya berlaku kecederaan tubuh disebabkan kemalangan dan mengakibatkan kematian atau hilang upaya kekal. Polisi ini juga memberikan manfaat-manfaat lain seperti pembayaran balik perbelanjaan perubatan kemalangan; pembayaran pendapatan harian hospital, perbelanjaan pengebumian dan perbelanjaan mobiliti yang ditanggung akibat kemalangan.*

### **Q: What are the benefits of GoInsure Personal Accident Insurance?**

#### **S: *Apakah manfaat Insurans Kemalangan Diri GoInsure?***

- Accidental death  
*Kematian Akibat Kemalangan*
- Permanent disablement  
*Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan*
- Accidental medical expenses reimbursement  
*Pembayaran balik perbelanjaan perubatan akibat kemalangan*
- Daily hospital income due to accident  
*Pendapatan hospital harian akibat kemalangan*
- Funeral expenses due to accident  
*Perbelanjaan pengebumian akibat kemalangan*
- Mobility expenses due to accident  
*Perbelanjaan mobiliti akibat kemalangan*

### **Q: Who can apply for this policy?**

#### **S: *Siapa boleh memohon polisi ini?***

To be eligible for cover, you must be a subscriber of the Policyholder, a Malaysian Resident and be between the ages of eighteen (18) and seventy (70) years on the effective date of cover.

*Untuk memenuhi kelayakan perlindungan, anda mesti merupakan seorang pelanggan pemegang polisi, Penduduk Malaysia dan berusia antara lapan belas (18) tahun dan tujuh puluh (70) tahun pada tarikh mula perlindungan.*

**Q: When does my insurance coverage start?**

**S: Bilakah perlindungan insurans saya bermula?**

The coverage shall start the next day after your purchase date.  
*Perlindungan bermula pada hari berikutnya selepas tarikh pembelian.*

**Q: Can I buy more than one GoInsure Personal Accident Insurance?**

**S: Bolehkah saya membeli lebih daripada satu Insurans Kemalangan Diri GoInsure?**

We will not cover you for more than one GoInsure Personal Accident Insurance at the same time. If you have purchased more than 1 such policy, we will consider you to be covered under the policy first issued and any other policies not recognised by us shall be cancelled and premium shall be refunded.  
*Kami tidak akan memberikan perlindungan untuk lebih daripada satu Insurans Kemalangan Diri GoInsure pada masa yang sama. Jika anda membeli lebih daripada satu polisi, kami akan menganggap anda dilindungi di bawah polisi yang dikeluarkan buat pertama kali dan apa-apa polisi lain yang tidak diiktirafkan oleh kami akan dibatalkan dan premium akan dipulangkan.*

**Q: Can I cancel my policy?**

**S: Bolehkah saya membatalkan polisi saya?**

You may cancel your coverage under this Policy by giving us written notice via email at [goinsure.MY@chubb.com](mailto:goinsure.MY@chubb.com). Upon cancellation, you will be covered until the expiry of the period of insurance.

*Anda boleh membatalkan perlindungan anda di bawah Polisi ini dengan memberikan notis bertulis kepada kami dengan menghantar e-mel kepada [goinsure.MY@chubb.com](mailto:goinsure.MY@chubb.com). Selepas polisi dibatalkan, anda akan dilindungi sehingga tempoh insurans tamat.*

**Q: What do I need to do if there are changes to my contact details?**

**S: Apakah yang saya perlu lakukan sekiranya terdapat pertukaran pada butiran hubungan saya?**

It is important that you inform us any changes in your contact details to ensure that all the correspondence reach you on a timely manner. You may download the form here [www.chubb.com/my-goinsure](http://www.chubb.com/my-goinsure) and then complete and email it to us at [goinsure.MY@chubb.com](mailto:goinsure.MY@chubb.com).

*Anda patut memberitahu kami tentang apa-apa pertukaran dalam butiran hubungan anda untuk memastikan segala surat-menyurat sampai kepada anda tepat pada masa. Anda boleh memuat turun borang dari [www.chubb.com/my-goinsure](http://www.chubb.com/my-goinsure) lalu melengkapkan borang tersebut dan menghantar kepada kami melalui e-mel [goinsure.MY@chubb.com](mailto:goinsure.MY@chubb.com).*

**Q: What happens once I have made a claim?**

**S: Apakah yang akan berlaku selepas saya membuat satu tuntutan?**

Depending on the type of benefit for which you have made a claim; if the claim was for Accidental death or Permanent disablement benefit, your policy will be terminated immediately upon payment of benefit. Other benefits are on per accident basis or reimbursement basis.

*Hal ini berdasarkan jenis manfaat yang anda telah membuat tuntutan; jika tuntutan adalah untuk manfaat Kematian Akibat Kemalangan atau Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan, polisi anda akan ditamatkan dengan serta-merta selepas pembayaran manfaat. Manfaat-manfaat lain adalah berdasarkan setiap kemalangan atau pembayaran balik.*

**Q: How do I make a nomination?**

**S: Bagaimanakah saya membuat penamaan?**

You can make a nomination by filling up the nomination form and submit them via email to us at [goinsure.MY@chubb.com](mailto:goinsure.MY@chubb.com). You may download the nomination form here [www.chubb.com/my-goinsure](http://www.chubb.com/my-goinsure).

*Anda boleh membuat penamaan dengan mengisi borang penamaan dan menghantar borang kepada kami melalui e-mel [goinsure.MY@chubb.com](mailto:goinsure.MY@chubb.com). Anda boleh memuat turn borang penamaan dari [www.chubb.com/my-goinsure](http://www.chubb.com/my-goinsure).*

**Q: How do I pay my premium?**

**S: Bagaimanakah saya boleh membayar premium?**

Premium will be deducted from your gopayz e-wallet every month.  
*Premium akan dipotong daripada e-dompet gopayz anda setiap bulan.*

**Q: If I pass the age of 70, will I still be covered?**

**S: Jika saya telah menjangkau usia 70 tahun, adakah saya masih dilindungi?**

No, your insurance coverage will automatically terminate once you attain age 71.  
*Tidak, perlindungan insurans anda akan ditamatkan secara automatik sebaik sahaja anda mencapai usia 71 tahun.*

**Q: How soon can I receive my claim amount/cheque?**

**S: Bilakah saya boleh menerima cek / bayaran tuntutan saya?**

If your claim is payable under the policy, payment will be made within 14 working days, upon receipt of complete documentation and from the day the claim is approved.  
*Jika tuntutan anda boleh dibayar di bawah polisi ini, bayaran akan dibuat dalam masa 14 hari bekerja, selepas semua dokumen yang lengkap diterima dan dari tarikh tuntutan diluluskan.*

**Q: How can I find out more about other insurance that Chubb offers?**

**S: Bagaimanakah saya boleh mendapatkan maklumat lanjut tentang insurans lain yang ditawarkan oleh Chubb?**

You may log on to [www.chubb.com/my](http://www.chubb.com/my) for other product offerings.  
*Anda boleh melayari [www.chubb.com/my](http://www.chubb.com/my) untuk mendapatkan maklumat produk lain yang ditawarkan.*

**Q: If I have other personal accident policy, will I be entitled for the similar benefits under this policy in the event of an accident?**

**S: Jika saya mempunyai polisi kemalangan diri yang lain, adakah saya layak menerima manfaat yang serupa di bawah polisi ini jika kemalangan berlaku?**

You will be paid on top of other personal accident policies. However, for losses under Medical Expenses and Mobility Expenses, we will reimburse you the actual loss suffered up to the amount specified under this policy. In the event you become entitled to a refund of all or part of such expenses from any other sources, we will only be liable for the excess of the amount recoverable from such other source.  
*Anda akan dibayar di samping polisi kemalangan diri yang lain. Namun, untuk kerugian di bawah Perbelanjaan Perubatan dan Perbelanjaan Mobiliti Akibat Kemalangan, kami akan membuat bayaran balik untuk kerugian sebenar yang ditanggung kepada anda sehingga amaun yang ditetapkan dalam polisi ini. Jika anda layak menerima bayaran balik untuk semua atau sebahagian perbelanjaan sedemikian daripada mana-mana sumber lain, kami hanya akan membayar lebih daripada amaun yang boleh dikembalikan daripada sumber lain sedemikian.*

**Q: Do I need to answer any medical questions or perform a medical check-up?**

**S: Perlukah saya menjawab apa-apa soalan perubatan atau menjalani pemeriksaan perubatan?**

No. There is no need to answer any medical questions or go for a medical check-up.  
*Tidak. Anda tidak perlu menjawab apa-apa soalan perubatan atau menjalani pemeriksaan perubatan.*

**Q: Isn't cover like this expensive?**

**S: Adakah perlindungan sedemikian mahal?**

No, this product was designed with affordability in mind.  
*Tidak, produk ini direka dengan mempertimbangkan kemampuan membayar.*

**Q: Will the premiums increase?**

**S: Adakah premium akan bertambah?**

Your premium will not increase according to your age. However, Chubb reserves the right to make changes to the premium rates by giving you prior written notice within 30 days.

*Premium anda tidak akan bertambah dengan peningkatan usia anda. Namun, Chubb berhak membuat pindaan pada kadar premium dengan memberikan notis bertulis terdahulu kepada anda dalam masa 30 hari.*

**Q: When will I receive my insurance policy?**

**S: Bilakah saya boleh menerima polisi insurans saya?**

You will receive a Certificate of Insurance and Policy Wording describing the benefits and conditions of your coverage via your registered email within 2 working days from your purchase.

*Anda akan menerima Sijil Insurans dan Kontrak Polisi yang menghuraikan manfaat dan syarat perlindungan anda melalui e-mel berdaftar anda dalam masa 2 hari bekerja selepas pembelian.*

**Q: Is there a waiting period for my policy?**

**S: Adakah wujudnya tempoh tangguh untuk polisi saya?**

No, there is no waiting period.

*Tidak, tiada tempoh tangguh untuk polisi ini.*

**Q: Will I be covered wherever I am?**

**S: Adakah saya akan dilindungi di mana-mana jua?**

Yes. You'll be covered anywhere in the world, 24 hours a day, 365 days a year.

*Ya. Anda akan dilindungi di mana-mana jua di serata dunia, 24 jam sehari, 365 hari setahun.*

**Q: Who receives the claim benefit?**

**S: Siapakah akan menerima manfaat tuntutan?**

The benefits shall be paid directly to you except for Accidental Death benefit where it will be payable to your nominee, or to the person We are required to pay under the law if there is no such nominee.

*Manfaat akan dibayar secara terus kepada anda melainkan manfaat Kematian Akibat Kemalangan yang akan dibayar kepada penama anda, atau orang yang Kami harus bayar menurut undang-undang jika penama tidak wujud.*

**Q: Who is the underwriter for this policy?**

**S: Siapakah penanggung polisi ini?**

Chubb Insurance Malaysia Berhad, Registration Number: 197001000564 (9827-A), a licensed general insurance in Malaysia is the underwriter of this policy. Chubb in Malaysia is a member of the Chubb Group of Companies®, a global leader in insurance and reinsurance. Chubb in Malaysia serves a broad cross-section of clients in the corporate, commercial and retail segments. In addition, the company has an established reputation as one of the leading direct marketing providers of Accident & Health and Travel insurance. Over the years, Chubb Insurance Malaysia has established strong client relationships by offering responsive service, developing innovative products and providing market leadership built on financial strength.

*Polisi ini ditanggung oleh Chubb Insurance Malaysia Berhad, Nombor Pendaftaran: 197001000564 (9827-A), sebuah syarikat insurans am berlesen di Malaysia. Chubb di Malaysia ialah anak syarikat Chubb Group of Companies®, pemimpin global dalam bidang insurans dan reinsurans. Chubb di Malaysia menawarkan perkhidmatan kepada pelbagai jenis klien dalam segmen korporat, komersil dan runcit. Tambahan lagi, syarikat ini mempunyai reputasi yang mantap sebagai salah satu pembekal pemasaran langsung utama bagi insurans Kemalangan & Kesihatan dan insurans Perjalanan. Sejak bertahun-tahun, Chubb Insurance Malaysia telah mewujudkan hubungan klien yang kukuh melalui perkhidmatan responsif, pembangunan produk inovatif dan kepimpinan pasaran berlandaskan kekuatan kewangan.*

**Q: Do you exclude specific occupations?**

**S: Adakah anda mengecualikan pekerjaan tertentu?**

We exclude occupations like professional sports person, policeman, firefighters, military, naval, airforce, cabin attendants, stewards and pilots, whilst they are on duty.

However the above exclusions are non-exhaustive. Please refer to the Policy contract for the full list of exclusions under this Policy.

*Kami mengecualikan pekerjaan seperti ahli sukan profesional, polis, ahli bomba, tentera, tentera laut, tentera udara, atendan kabin, pramugara, pramugari dan juruterbang, semasa mereka sedang bertugas.*

*Walau bagaimanapun, pengecualian yang disenaraikan di atas tidak lengkap. Sila merujuk kepada Kontrak Polisi untuk senarai penuh pengecualian di bawah Polisi ini.*