

Kempen Umrah & Kembara

Soalan-soalan Lazim

A. Maklumat Kempen dan Kelayakan

1. Apa itu Kempen Umrah & Kembara?

Umrah & Kembara adalah Kempen perlindungan percuma ("**Kempen**") yang disediakan oleh Prudential BSN Takaful Berhad ("**PruBSN**" atau "**Kami**"). Perlindungan percuma ini dibayar atas tuntutan sebagai *Hibah* (hadiah) daripada Dana Pemegang Saham PruBSN. Ia tidak dianggap sebagai Produk Takaful di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (IFSA 2013) dan sewajarnya pembayaran tuntutan tidak tertakluk kepada Jadual 10 IFSA 2013.

2. Bilakah tempoh Kempen ini?

Kempen ini akan bermula **dari 16 Oktober 2023 sehingga 31 Disember 2023**, melainkan dipinda oleh Prudential BSN Takaful Berhad ("**PruBSN**").

3. Apakah yang disediakan di bawah Kempen perlindungan percuma ini?

Perlindungan berikut, yang mana lebih tinggi, akan dibayar kepada Pelanggan yang Layak:

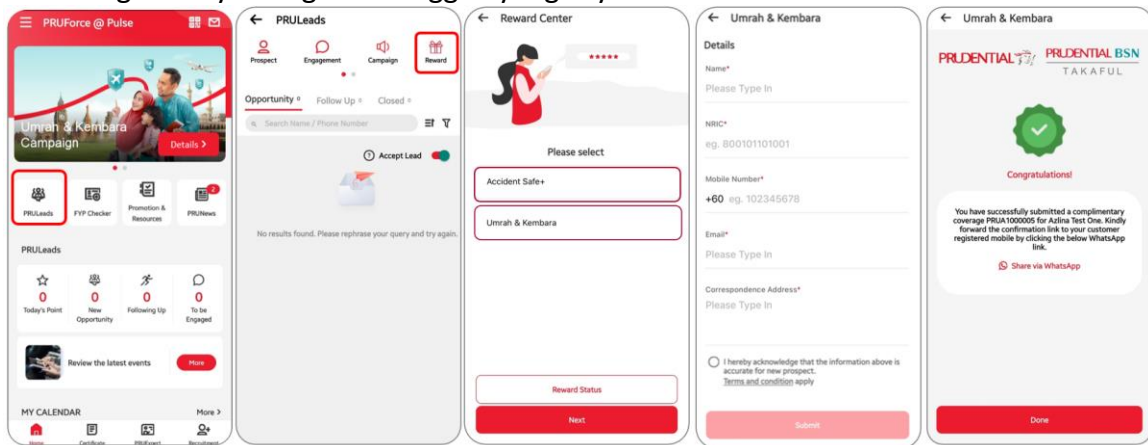
Kejadian Yang Boleh Dituntut	Amaun
- Kematian akibat Kemalangan ketika mengerjakan umrah; ATAU - Kematian akibat Kemalangan semasa menggunakan pengangkutan awam atau ruang lif dan semasa kebakaran teater, hotel atau bangunan awam lain semasa melancong ke luar negara	RM10,000
Kematian akibat Kemalangan semasa melancong ke luar negara	RM5,000
Kemasukan ke Hospital di luar negara akibat kemalangan semasa melancong ke luar negara termasuk semasa mengerjakan Umrah	RM1,000

4. Apakah tempoh perlindungan bagi perlindungan percuma?

Tempoh perlindungan ini berkuat kuasa dari tarikh pengesahan pendaftaran Kempen sehingga 31 Januari 2024 ("**Tempoh Perlindungan Kempen**").

5. Apakah langkah yang diperlukan untuk mendapatkan Perlindungan Percuma untuk Pelanggan yang Layak?

Ejen boleh log masuk ke PRUForce > PRULeads > Reward > Masukkan butiran peribadi[^] dan kongsikannya dengan Pelanggan yang Layak.



[^]Sila rujuk Seksyen B Penyertaan (Item 9).

6. Adakah terdapat tempoh menunggu, had dan/atau pengecualian yang dikenakan ke atas Kempen Umrah & Kembara?

Ya. Perlindungan percuma ini tertakluk kepada pengehadan dan pengecualian berikut.

Tempoh Menunggu:

Tiada tempoh menunggu dikenakan bagi Kempen perlindungan percuma ini.

Pengehadan:

- i. Perlindungan percuma dibayar hanya jika Pelanggan yang Layak melancong dan menetap di luar Malaysia untuk tidak lebih 90 hari berturut-turut, atau di Singapura atau Brunei untuk untuk sebarang bilangan hari.
- ii. Perlindungan percuma semasa mengerjakan Umrah bermula apabila Pelanggan yang Layak memasuki sempadan antarabangsa apabila melancong ke Arab Saudi sehingga Pelanggan yang Layak keluar dari sempadan antarabangsa di destinasi di mana Pelanggan yang Layak berlepas dari Arab Saudi. Sempadan antarabangsa adalah had sempadan di mana Pelanggan yang Layak melintasi pemeriksaan Pasport Imigresen semasa perjalanan ke Arab Saudi atau dari Arab Saudi untuk tujuan Umrah.
- iii. Perlindungan ibadah umrah secara percuma tidak memberi perlindungan semasa Ziarah atau melancong sekiranya pelanggan yang layak menunaikan Ziarah atau melancong ke luar Arab Saudi semasa tempoh Umrah.
- iv. Perlindungan percuma untuk Kemasukan ke Hospital di luar negara akan dibayar hanya jika Kemalangan dan Kemasukan Ke Hospital berlaku di luar negara dengan pengasingan minimum di Hospital selama sekurang-kurangnya 24 jam.

Pengecualian:

Kempen perlindungan percuma ini tidak melindungi sebarang tuntutan yang tidak disengajakan di mana asas tuntutan disebabkan secara langsung atau tidak langsung, secara keseluruhan atau sebahagian oleh mana-mana yang berikut:

- i. perang, pencerobohan, tindakan musuh asing, permusuhan (sama ada perang diisytiharkan atau tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, pemberontakan, kuasa ketenteraan atau rampasan, penyertaan langsung dalam rusuhan, mogok atau kekecohan awam; atau
- ii. melanggar atau cuba melanggar mana-mana undang-undang atau menentang penangkapan; atau
- iii. cubaan membunuh diri atau mencederakan diri sendiri semasa waras atau gila; atau
- iv. mabuk alkohol dan dadah; atau
- v. terlibat dalam atau mengambil bahagian dalam sukan profesional, selam skuba, perlumbaan dalam apa jua bentuk, penerbangan udara (termasuk melompat bungee, meluncur gantung, belon, payung terjun dan terjun udara) selain sebagai anak kapal atau sebagai penumpang yang membayar tambang pada penumpang berlesen yang membawa pesawat komersial yang beroperasi di laluan berjadual biasa atau apa-apa aktiviti atau sukan berbahaya, melainkan dipersetujui oleh sokongan khas; atau
- vi. sebarang bentuk penyakit atau penyakit akibat sebab-sebab yang tidak disengajakan; atau
- vii. mengambil narkotik atau ubat-ubatan kecuali diambil seperti yang ditetapkan oleh doktor.

B. Penyertaan

7. Adakah saya layak untuk menyertai Kempen Umrah & Kembara?

Anda layak menyertai Kempen Umrah & Kembara jika anda:

- Seorang warganegara Malaysia yang bermastautin di Malaysia;
- antara umur 1 hingga 60 tahun (Umur Hari Jadi Seterusnya); dan
- baru kepada PruBSN (pelanggan yang tiada dalam rekod Kami semasa penyertaan Kempen, dan tidak termasuk ejen aktif dan pekerja PruBSN (termasuk pekerja tetap, kontrak dan sementara, serta pekerja kontinjen)).

8. Bilakah saya boleh mendaftar untuk Kempen Umrah & Kembara?

Anda boleh mendaftar untuk Kempen Umrah & Kembara bermula **16 Oktober 2023 sehingga 31 Disember 2023**.

9. Bagaimanakah saya boleh mendaftar untuk Kempen Umrah & Kembara?

Anda boleh mendaftarkan minat anda dalam Kempen Umrah & Kembara melalui ejen-ejen Kami dengan memberikan maklumat yang diperlukan seperti di bawah:

- i. Nama Penuh seperti dalam Kad Pengenalan,
- ii. Nombor Kad Pengenalan (NRIC),

- iii. Alamat Surat-Menyurat,
- iv. Emel,
- v. Nombor Telefon Bimbit.

Selepas itu, anda perlu mengakui perlindungan dalam laman mikro Umrah & Kembara seperti yang dikongsi oleh ejen Kami **sebelum 31 Disember 2023**.

10. Bolehkah saya mendaftar lebih dari sekali untuk Kempen Umrah & Kembara?

Setiap pelanggan yang layak hanya layak mendapat SATU perlindungan percuma sahaja. Walau bagaimanapun, ibu bapa atau penjaga yang sah boleh mendaftar perlindungan percuma untuk anak-anak yang berumur 1 hingga 16 tahun yang berada di bawah jagaan mereka. Bukti hubungan akan diperlukan ketika penyerahan tuntutan.

11. Berapa banyak yang perlu saya bayar untuk menyertai Kempen Umrah & Kembara ini?

Kempen Umrah & Kembara merupakan Kempen perlindungan percuma. Anda tidak perlu membayar untuk menyertai Kempen ini. Walau bagaimanapun, sila semak kriteria kelayakan Kempen Kami.

12. Jika saya rakyat Malaysia dan kini bekerja/menetap di luar Malaysia. Adakah saya layak untuk Umrah & Kembara?

Tidak, hanya rakyat Malaysia yang kini menetap di Malaysia layak untuk Umrah & Kembara.

13. Adakah saya perlu menjalani penilaian perubatan atau kesihatan untuk menyertai Kempen Umrah & Kembara?

Anda tidak perlu menjalani penilaian perubatan atau kesihatan untuk menyertai Kempen ini. Walau bagaimanapun, penilaian Pencegahan Pengubahan Wang Haram (AML) akan diguna pakai dan akan dijalankan oleh PruBSN. Sila rujuk Terma & Syarat Kempen untuk maklumat lanjut.

14. Bagaimanakah saya boleh mengetahui sama ada saya telah berjaya mendaftar untuk perlindungan percuma?

Selepas anda mengesahkan perlindungan di laman mikro Umrah & Kembara, anda akan menerima emel pengesahan dari PruBSN daripada emel ini no-reply@prudential.com.my. Emel pengesahan akan mengandungi butiran perlindungan Kempen.

15. Siapakah yang boleh saya hubungi untuk mendapatkan penjelasan lanjut mengenai Kempen Umrah & Kembara?

Anda boleh merujuk kepada ejen Kami untuk maklumat lanjut mengenai Kempen Umrah & Kembara.

C. Tuntutan

16. Bagaimanakah saya boleh membuat penamaan?

Tiada penamaan yang diguna pakai di bawah Kempen ini kerana ini bukan produk Takaful. Jumlah yang boleh dituntut dibayar daripada Dana Pemegang Saham. Ia akan dibayar sebagai Hibah kepada penerima jumlah tuntutan.

Semasa tuntutan, anda atau pihak menuntut wajar (waris terdekat anda) hendaklah menyerahkan borang tuntutan yang lengkap berserta semua dokumen yang diperlukan kepada PruBSN.

Adalah penting untuk anda memaklumkan kepada waris anda tentang perlindungan percuma ini untuk memudahkan pembayaran tuntutan dan untuk memastikan bahawa pihak menuntut akan menerima jumlah perlindungan Kempen.

17. Siapakah yang boleh menjadi pihak menuntut wajar (waris terdekat saya)?

Pihak menuntut wajar (waris terdekat anda) yang dibenarkan untuk mengemukakan tuntutan boleh menjadi salah satu daripada yang berikut:

- i. Suami atau isteri anda;
- ii. Anak kandung, anak angkat atau anak tiri anda;
- iii. Ibu bapa, abang atau kakak anda.

Untuk mengelakkan kekeliruan, hanya seorang penuntut boleh mengemukakan tuntutan kematian.

18. Bolehkah saya atau pihak menuntut wajar (waris terdekat saya) membuat tuntutan di bawah Kempen Umrah & Kembara jika saya mempunyai perlindungan perjalanan yang lain?

Ya. Anda atau pihak menuntut wajar (waris terdekat anda) masih boleh menuntut perlindungan di bawah Kempen Umrah & Kembara walaupun anda mempunyai perlindungan perjalanan yang lain.

19. Siapa yang akan menjadi penerima tuntutan?

Untuk tuntutan Kemasukan ke Hospital akibat Kemalangan, anda akan menjadi penerima amaun tuntutan

Manakala bagi tuntutan kematian (disebabkan oleh kemalangan), tuntutan akan dibayar kepada pihak menuntut wajar (waris terdekat anda). Amaun tuntutan kematian adalah *Hibah* daripada PruBSN kepada pihak menuntut wajar (waris terdekat anda).

20. Bagaimanakah saya boleh membuat tuntutan di bawah Kempen Umrah & Kembara?

Anda boleh mengemukakan tuntutan anda dengan melengkapkan Borang Permohonan Tuntutan dan Borang Kemudahan Kredit Langsung, yang boleh didapati di

<https://www.prubsn.com.my/export/sites/prudential-pbtb/en/.galleries/pdf/CLAIM-FORM-Ver20-8-5-2020.pdf>. Senarai semak dokumen tuntutan tersedia dalam Soalan 21. Untuk memudahkan proses tuntutan, sila isikan "Nombor Rujukan" yang boleh didapati dalam Slip Pengesahan Pendaftaran Kempen di ruang "Nombor Sijil" yang terdapat dalam Borang Permohonan Tuntutan.

Tuntutan mesti dikemukakan dengan semua dokumen, resit dan borang yang diperlukan dengan menghantar emel kepada Pusat Khidmat Pelanggan Kami di customer@prubsn.com.my atau menghantar ke cawangan Kami dalam tempoh 30 hari dari tarikh kejadian. Sebarang tuntutan yang dihantar selepas 1 Mac 2024 tidak akan dilayan.

21. Apakah dokumen yang diperlukan apabila saya mengemukakan tuntutan?

Untuk tuntutan Kemasukan ke Hospital akibat Kemalangan

- i. Borang Permohonan Tuntutan (diperlukan untuk butiran Kemalangan). Sila lengkapkan Part A, B (Hospitalization / Day Care Surgery), C ii, E dan bahagian E-credit,
- ii. Laporan polis mengenai Kemalangan (disahkan sewajarnya), jika ada,
- iii. Ringkasan Keluar Hospital yang menyatakan tarikh kemasukan, tarikh keluar, diagnosis terakhir, nama Hospital dan Doktor (terjemahan bahasa asing ke Bahasa Inggeris, jika perlu),
- iv. Salinan passport yang tertera nama, tarikh berlepas dari Malaysia dan ketibaan dari Malaysia luar negara (dikecualikan bagi Brunei & Singapura)

Untuk tuntutan Kematian akibat Kemalangan

- i. Borang Permohonan Tuntutan yang lengkap oleh Pihak Menuntut Wajar (waris terdekat anda). Sila lengkapkan Part A, B (Death), C ii dan iv, E, dan bahagian E-credit,
- ii. Salinan Sijil Kematian asal atau yang telah disahkan[#] (terjemahan bahasa asing ke Bahasa Inggeris, jika perlu),
- iii. Salinan Kad Pengenalan (jika tiada penama),
- iv. Salinan bukti hubungan yang diperakui[#] (Sijil Perkahwinan - Pasangan Si Mati, Sijil Kelahiran/ Dokumen Pengangkatan – Anak/ adik-beradik Si Mati atau Ibu Bapa Si Mati),
- v. Salinan Laporan polis yang telah disahkan[#], jika ada,
- vi. Surat pengesahan daripada Jabatan Pendaftaran Negara,
- vii. Sijil Perakuan[#] penempatan * untuk kematian di luar negara yang disahkan[#] dengan sewajarnya,
** Sijil Perakuan penempatan bermaksud sijil kebenaran membawa jenazah (mayat) pulang ke Malaysia.*
- viii. Salinan sah[#] buku passport penuh,
- ix. Visa Umrah (bagi kematian akibat Kemalangan semasa mengerjakan umrah)

[#]Disahkan oleh kakitangan atau Eksekutif/ Pengurus Perkembangan Perniagaan di cawangan PruBSN atau Prudential Assurance Malaysia Berhad

22. Apakah yang akan berlaku selepas tuntutan dikemukakan?

Setelah tuntutan diserahkan kepada Kami, Kami akan menilai tuntutan berdasarkan Terma & Syarat Kempen. Kami akan memberitahu anda atau pihak menuntut wajar (waris terdekat anda) secara bertulis (melalui emel) apabila keputusan telah dibuat atau penjelasan lanjut atau butiran diperlukan untuk menilai hak anda terhadap tuntutan tersebut.

23. Bagaimanakah saya boleh menyemak kemajuan penyerahan tuntutan?

Anda boleh menghubungi Khidmat Pelanggan Kami di talian 03-2775 7188 atau menulis kepada Kami di customer@prubsn.com.my untuk maklumat lanjut untuk menyemak status tuntutan anda selepas 13 hari bekerja.

24. Berapa lamakah saya perlu menunggu untuk bayaran tuntutan saya?

Anggaran tempoh masa adalah dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen tuntutan yang lengkap oleh PruBSN.

25. Bilakah tarikh akhir penyerahan tuntutan?

Bagi sebarang tuntutan daripada kejadian yang boleh dituntut dan tertakluk kepada Terma dan Syarat Kempen, ia hendaklah dikemukakan dalam tempoh 30 hari dari tarikh tuntutan kejadian dan tidak lewat daripada 1 Mac 2024.

26. Di bawah senario apakah permohonan tuntutan boleh ditolak?

Permohonan tuntutan mungkin ditolak apabila memberikan maklumat yang salah semasa permohonan tuntutan atau tuntutan yang dikemukakan tidak memenuhi Terma & Syarat Kempen ini.

LAMPIRAN – DEFINISI

Kemalangan	Kejadian yang disebabkan oleh cara luaran dan kelihatan, mengakibatkan secara langsung dan bebas daripada sebarang sebab lain dengan peristiwa yang tiba-tiba, tidak disengajakan, tidak dijangka, luar biasa dan spesifik yang berlaku pada tarikh, masa dan tempat yang boleh dikenal pasti.
Ruang Lif	Kenderaan pengangkutan menegak dikuasakan oleh motor elektrik yang menggerakkan orang atau barangan di antara lantai bangunan.
Hospital	Sebuah pertubuhan yang ditubuhkan dan didaftarkan sebagai Hospital bagi penjagaan dan rawatan orang yang sakit dan cedera sebagai membayar pesakit katil, dan yang mana: (a) mempunyai kemudahan untuk Diagnosis dan pembedahan major; dan (b) menyediakan perkhidmatan kejururawatan 24 jam oleh jururawat berdaftar dan berkelulusan; dan (c) di bawah penyeliaan Doktor atau Pakar Perubatan; dan (d) bukan klinik, tempat untuk penagih alkohol dan dadah, pusat jagaan, rehat atau pemulihan rumah atau rumah bagi orang tua, atau pertubuhan yang serupa; Dan (e) tidak termasuk Hospital psikiatri, yang terutamanya untuk rawatan penyakit mental dan / atau gangguan psikiatri.
Kemasukan ke Hospital	Kemasukan berterusan sekurang-kurangnya 24 jam dalam caj Hospital telah dibuat oleh Hospital berkaitan dengan Kemasukan ke Hospital. Pesakit tidak boleh dianggap sebagai Pesakit Dalam jika pesakit tidak tinggal secara fizikal di Hospital sepanjang tempoh berpantang.
Hotel	Sebuah pertubuhan yang menyediakan penginapan dan biasanya makan, hiburan dan pelbagai perkhidmatan peribadi untuk awam.
Bangunan Awam	sebuah bangunan, atau tempat yang ditentukan atau tertutup atau dibina atau diubahsuai untuk digunakan sama ada untuk keadaan biasa atau sekali-sekala sebagai sebuah gereja, gereja kecil, masjid, kuil, tokong atau lain-lain tempat ibadat orang awam atau di mana upacara keagamaan diadakan. Ia bukan hanya semata-matanya digunakan sebagai tempat tinggal, atau sebagai sebagai sebuah panggung wayang, dewan awam, dewan konsert awam, dewan besar awam, dewan kuliah awam, atau bilik pameran awam, tempat perhentian, atau arked membeli-belah, atau sebagai tempat perhimpunan awam untuk orang-orang yang dibenarkan masuk dengan menggunakan tiket atau dengan cara lain, atau digunakan atau dibina atau diubahsuai untuk digunakan sama ada secara biasa atau sekali-sekala untuk sebarang tujuan awam yang lain.

Pengangkutan Awam	Satu cara pengangkutan berlesen yang disediakan untuk orang awam di mana tujuannya adalah untuk membawa penumpang yang telah membayar tambang dari satu tempat ke tempat yang lain secara perjalanan berjadual melalui laluan yang diluluskan dan ditetapkan. Pengangkutan awam akan merangkumi mana-mana bas awam, teksi, limousin lapangan kapal terbang, tren, monorel, kapal terbang komersial dan feri. Pentakrifan ini tidak merangkumi penerbangan swasta dan kapal-kapal persiaran serta pengangkutan untuk bersantai dan hiburan.
Teater	Bangunan, sebahagian daripada bangunan, atau kawasan luar untuk persembahan dramatik perumahan, hiburan pentas, atau pertunjukan wayang gambar.