

AIAS Alarm Centre
AIAS Pusat Kecemasan
AIAS 支缓紧急服务中心



1. Pre-Trip Assistance Service

Perkhidmatan Bantuan Perjalanan
旅途前指导服务

2. Medical Assistance Service

Perkhidmatan Bantuan Perubatan
医疗支援服务

3. Emergency Ticket Service

Perkhidmatan Tiket Kecemasan
紧急机票服务

4. General Assistance Service

Perkhidmatan Bantuan Am
一般支援服务

5. Evacuation and Repatriation Service

Perkhidmatan Pemindahan &
Penghantaran Balik
协助撤离及返国服务

6. Baggage Service

Perkhidmatan Bagasi
行李服务

7. Legal Service

Perkhidmatan Perundangan
法律服务



As a special service to valued policyholders of AIA, the AIA Services provide free information on a full range of 24 hour world-wide travel assistance service to you.

Sebagai khidmat khusus kepada pemegang polisi AIA yang dihargai, AIA Services menyediakan maklumat percuma kepada anda sepanjang 24 jam program perkhidmatan bantuan perjalanan serata dunia.

身为友邦保险公司保单持有人，您将可获得AIAS 为您提供的 24 小时，世界性国际旅游支援服务。

1 Pre-Trip Assistance Service

Perkhidmatan Bantuan Perjalanan

旅途前指导服务

- Provides current visa and weather information about virtually every destination around the world.
- Provides updates on known health hazards and immunization requirements of a remote destination.
- *Menyediakan visa semasa dan maklumat cuaca untuk hampir setiap destinasi di seluruh dunia.*
- *Menyediakan laporan kemaskini tentang bahaya kesihatan yang diketahui dan keperluan imunisasi untuk destinasi terpencil.*
- 提供世界各国最新签证、天气资料。
- 提供最新卫生及保健资料，甚至是偏远地区之防疫情况。

2 Medical Assistance Service

Perkhidmatan Bantuan Perubatan

医疗支援服务

- Provides directions on how to obtain medical care overseas and co-ordinates communications with local physicians and your own doctors back home.
- Keeps your family and employer informed with medical and travel information if you are hospitalized.
- Arranges for payment of medical services using funds from your credit cards, family or employer if necessary.
- *Menyediakan arahan bagaimana mendapatkan penjagaan perubatan di luar negara dan mengkoordinasi perhubungan dengan pakar perubatan tempatan dan doctor peribadi anda di dalam negeri.*
- *Memastikan kaum keluarga dan majikan anda mengetahui tentang maklumat perubatan dan perjalanan sekiranya anda dimasukkan ke hospital.*

- *Mengaturkan pembayaran perkhidmatan perubatan menggunakan dana daripada kad kredit anda, keluarga atau majikan jika perlu.*
- 提供适当之医疗指示，让您联络海外医生及您的家庭医生，使其互相磋商。
- 为住院者家人及雇主提供您的医疗及行程更改之最新消息。
- 若有必要，还可安排以您的信用卡，家人或雇主的资金来支付医药费。

3 Emergency Ticket Service

Perkhidmatan Tiket Kecemasan

紧急机票服务

- Operates 24 hours a day and 365 days a year.
- Provides emergency travel agent services for airline and hotel reservation.
- Arranges ticket payment using your credit card facilities and for you to pick up at airline ticket counters.
- *Beroperasi 24 jam sehari dan 365 hari setahun.*
- *Menyediakan perkhidmatan ejen pelancongan kecemasan bagi tempahan penerbangan dan hotel.*
- *Mengaturkan pembayaran tiket menggunakan kemudahan kad kredit anda dan untuk anda mengambil tiket penerbangan anda di kaunter tiket.*
- 提供 365 天及 24 小时服务。
- 提供紧急机票订购及酒店订房服务。
- 安排以您的信用卡签付机票费用，及在航空公司柜台待您领取已付款之机票。

4 General Assistance Service

Perkhidmatan Bantuan Am

一般支援服务

- Provides advice on contacting and using services from consulates, translation services and other sources of travel related services.
- Arranges international shipment of personal and business items.
- *Memberikan khidmat nasihat tentang bagaimana menghubungi dan menggunakan perkhidmatan konsulat, khidmat terjemahan dan sumber-sumber lain yang berhubung dengan perkhidmatan berkaitan perjalanan.*
- *Mengaturkan penghantaran antarabangsa barangan milik peribadi dan urusan perniagaan.*
- 提供专业性指导以联络有关顾问，提供翻译服务及其他与旅游有关之咨询。
- 协助安排个人或商业用品之国际航运服务。

5 Evacuation and

Repatriation Service

Perkhidmatan Pemindahan &

Penghantaran Balik

紧急撤离及返国服务

- Arranges transportation and medical care enroute when an emergency (or even non-emergency) medical evacuation is required.
- Arranges the repatriation of the remains of a deceased traveller.
- Arranges escort services and transportation home for family member, travelling companions or minor children.
- *Mengaturkan pengangkutan dan penjagaan perubatan dalam perjalanan apabila pemindahan perubatan kecemasan (atau bukan kecemasan sekali pun) diperlukan.*
- *Mengaturkan penghantaran balik mayat pelancong.*

- *Mengaturkan perkhidmatan pengiring dan penghantaran pulang anggota keluarga, teman seperjalanan atau kanak-kanak kecil.*
- 协助办理因紧急（或非紧急）之医疗事故而需要返回本国的交通，医疗护理等事宜。
- 协助安排把不幸在外地死亡之旅游者遗体运返本地。
- 安排护送服务，以及为发生事故者之家人，结伴同游者或其子女安排回家之交通。

6 Baggage Service

Perkhidmatan Bagasi

行李服务

- Provides instant telephone advice to travellers whose baggage has been delayed or lost by the carrier.
- *Meyediakan khidmat nasihat telefon segera kepada pelancong yang mengalami kelambatan bagasi atau kehilangan bagasi dalam perjalanan.*
- 提供特设之电话咨询，指示您如何寻找遗失行李。

7 Legal Service

Perkhidmatan Perundangan

法律服务

- Assists in locating legal counsel.
- Helps to arrange bail bonds and payment for legal expenses using your own cash or credit resources, or by forwarding funds from your family or employer.
- *Membantu mendapatkan peguam.*
- *Menolong mengaturkan ikat jamin dan pembayaran perbelanjaan guaman menggunakan wang tunai kepunyaan sendiri atau sumber kredit atau secara mengemukakan dana daripada keluarga atau majikan anda.*

- 协助安排及联络当地律师。
- 协助安排投保人以其现金或信用卡缴付法律费用，保释金及保证金，或协助发送投保人之家人或雇主之援助款项。

The AIAS is provided on a best efforts basis, and may not be available due to problems of time, distance or location. AIA are not responsible for the availability, use, acts, omissions or results of any medical, legal or transportation service. The policyholder is responsible for the cost of any and all medical, legal or other service used.

AIAS disediakan atas dasar setakat yang terdaya dan mungkin tidak dapat diberikan disebabkan faktor masa, jarak dan lokasi. AIA tidak bertanggungjawab terhadap ketersediaan, penggunaan, tindakan, pengabaian, atau akibat daripada apa-apa perkhidmatan perubatan, perundangan atau pengangkutan. Pemegang polisi adalah bertanggungjawab ke atas kos apa-apa dan kesemua perkhidmatan perubatan, perundangan atau lain-lain yang telah digunakan.

AIAS 支援服务将尽力协助投保人，但基于时间，距离及地点问题，支援服务或有所不足处，友邦保险有限公司无需对医疗、法律、交通或其他支援服务之使用，失漏及一切后果负责。所有医疗、法律及其他支援服务之费用概由投保人负责。

How to take advantage of the AIA Service

The AIA Service is just a phone call away – a free phone call that is!

Here's how to access these services:

1. Dial the local International Operator.
Ask the operator to reverse the changes to:
Malaysia : 603-2163 4088
2. Advise the AIAS operator which particular service you need.
3. During your call, be prepared to give the AIAS operator full details of your current location and quote your personal AIAS identification number.
4. **As an AIA policyholder, the arrangement for the services provided by AIAS is FREE.** However, the policyholder will be responsible for all expenses for medical, evacuation and repatriation, legal, transport and other non AIAS services used.

Bagaimana mengambil kesempatan daripada AIAS (Perkhidmatan Bantuan AIAS)

AIAS (Perkhidmatan Bantuan AIAS) adalah cuma sepanggilan telefon jaraknya – panggilan telefon percuma lagi!

Begini cara untuk mendapatkan perkhidmatan ini:

1. Dial Operator Antarabangsa tempatan.
Minta operator membuat caj balikan kepada:
Malaysia : 603-2163 4088
2. Maklumkan operator AIAS tentang perkhidmatan yang mana satu anda perlukan.
3. Ketika membuat panggilan, bersedialah untuk memberikan operator AIAS butiran lengkap lokasi semasa anda dan nyatakan nombor pengenalan AIAS peribadi anda.

4. **Sebagai pemegang polisi AIA, pengurusan perkhidmatan yang disediakan oleh AIAS adalah PERCUMA.**

Walau bagaimanapun, pemegang polisi adalah bertanggungjawab terhadap semua perbelanjaan untuk perubatan, pemindahan dan penghantaran balik, guaman, pengangkutan dan perkhidmatan bukan AIAS lain yang telah digunakan.

如何使用简易方便的 AIAS 支援服务

您只须拨一通免费电话，即可获得通行全球之旅途支援服务。请看下列之简易步骤：

1. 拨通以下电话号码：

马来西亚：603-2163 4088

请向本地的国际接线员指示电话费转由上述电话支付。

2. 告诉 AIAS 支援服务之接线员您所需要之服务。

3. 请向接线员详细指出您身在何处，并说出您的 AIAS 支援服务会员卡号码。

4. 友邦保险投保人将免费享有 AIAS 支援服务所提供的服务安排。不过，投保人将负责一切所用的医药紧急撤离及返国服务、法律支援、运输及其他支援服务的费用。

