

### Important Notice & FAQs in relation to the Mastercard World and World Elite Travel Insurance Policies and COVID-19 pandemic

With the recent outbreak of COVID-19, Mastercard cardholders might be wondering if Mastercard's Trip Cancellation and Curtailment benefit on eligible cards would cover certain financial losses from a cancelled or curtailed trip. Subject to the Policy Terms and Conditions, to be eligible for coverage under Mastercard's Trip Cancellation and Curtailment benefit cardholders must (i) use their eligible card to purchase the applicable trip for eligible travelers; (ii) the trip must be cancelled prior to the start, or cut short, because of a covered reason that is unforeseen; and (iii) there must be an unrecoverable financial loss.

If an eligible cardholder suffers an unrecoverable financial loss because they had to cancel or curtail a trip, they may have coverage depending on the reason for the cancellation or curtailment of the trip. In this correspondence, we will describe the Trip Cancellation reasons for coverage, how they apply to COVID-19 and answer frequently asked questions.

If a cardholder believes that they suffered a loss that is caused by the specified reasons that are covered under Mastercard's Trip Cancellation and Curtailment benefit, they are encouraged to file a claim, which will be adjudicated based on its individual facts and circumstances surrounding the events.

#### Summary of Coverage

To be eligible for coverage under Mastercard's Trip Cancellation and Curtailment benefit cardholders must (i) use their eligible card to purchase the applicable trip for eligible travelers; (ii) the trip must be cancelled prior to the start, or cut short, because of a covered reason that is unforeseen; and (iii) there must be an unrecoverable financial loss. The specific covered reasons under Trip Cancellation for MEA policies (the "Covered Losses") are:

- sickness, injury or death to you; your travelling companion; your immediate family member; or your travelling companion's immediate family member; or
- security reasons or mandatory evacuation at destination; or
- unexpected loss of the insured's formal employment; or
- requirement to join the armed forces of the country.

#### Travel Bans

Some cardholders have questions related to travel bans related to COVID-19. Since the COVID-19 outbreak has been widely reported in the media including alerts issued by the World Health Organization, other agencies and government authorities, COVID-19 is known and foreseen effective 24 January 2020 in the MEA region<sup>1</sup> Which means that travelers who purchased or confirm travel on or after 24 January 2020 to certain locations may not be covered unless the COVID-19 outbreak is considered "unforeseeable".

In other words, if the destination of a traveler has restricted or banned travel because of the COVID-19, travelers that purchase travel to such location after such restriction would not be covered if they cancel their trip because of COVID-19.

The formal dates of travel bans are determined by our local insurer in each country in accordance with bulletins from agencies such as World Health Organization, US Center for Disease Control and Prevention (CDC) and their respective governments or local authorities.

Cardholders are advised to always file their claim because the facts and circumstances of each trip is unique. Each claim will be considered on its own merits considering the individual circumstances of the claim and the terms and conditions of the policy.

مع تفشي وباء كورونا مؤخراً، قد يتساءل حاملو بطاقات ماستركارد عما إذا كانت المزايا التأمينية المرتبطة بإلغاء الرحلات و اختصارها المتوفرة على بطاقات ماستركارد المؤهلة ستغطي خسائر مالية معينة من رحلة تم إلغاؤها أو تقليصها. وفقاً لشروط وأحكام البوليصة. لكي يكون على حامل البطاقة مؤهلاً للتغطية بموجب مزايا ماستركارد المرتبطة بإلغاء الرحلات و اختصارها، يجب عليه (١) استخدام بطاقته المؤهلة لشراء الرحلة لمسافرين مؤهلين، و(٢) يجب إلغاء الرحلة قبل بدئها أو اختصارها نتيجة لسبب مغطى غير متوقع و(٣) يجب أن تكون هناك خسارة مالية غير قابلة للاسترداد.

إذا تعرض حامل البطاقة المؤهل لخسارة مالية غير قابلة للاسترداد لأنه اضطر إلى إلغاء رحلة أو اختصارها، فقد تكون لديه تغطية بناءً على سبب إلغاء الرحلة أو اختصارها.

من خلال الشرح أعلاه، نصنف أسباب إلغاء الرحلة المشمولة في التغطية وكيفية انطباقها على وباء كورونا وسنجيب على بعض الأسئلة الشائعة.

إذا اعتقد حامل البطاقة أنه تعرض لخسارة ناجمة عن الأسباب المحددة التي تغطيها مزايا ماستركارد المرتبطة بإلغاء الرحلات و اختصارها، يتم حثه على تقديم مطالبة، والتي سيتم الفصل فيها بناءً على الحقائق والظروف الفردية المحيطة بالأحداث.

#### ملخص التغطية

لكي يكون حامل البطاقة مؤهلاً للتغطية بموجب مزايا ماستركارد المرتبطة بإلغاء الرحلات و اختصارها، يجب عليه (١) استخدام بطاقته المؤهلة لشراء الرحلة لمسافرين مؤهلين، و(٢) يجب إلغاء الرحلة قبل بدئها أو اختصارها نتيجة لسبب مغطى غير متوقع و(٣) يجب أن تكون هناك خسارة مالية غير قابلة للاسترداد. الأسباب المحددة المغطاة بموجب سياسات إلغاء رحلات الطيران في الشرق الأوسط ("الخسائر المغطاة") هي:

- أ. تعرضك أنت أو مرافقك في السفر أو أحد أفراد أسرتك المباشرين أو أحد أفراد الأسرة المباشرين لمرافقك في السفر للمرض أو الإصابة أو الموت
- ب. أسباب أمنية أو إخلاء إلزامي في وجهة السفر
- ج. خسارة غير متوقعة للعمل الرسمي للمؤمن عليه
- د. متطلب بالانضمام إلى القوات المسلحة للبلاد

#### حظر السفر

لدى بعض حاملي البطاقات أسئلة تتعلق بحظر السفر المرتبط بوباء كورونا. منذ أن تم الإعلان عن تفشي وباء كورونا على نطاق واسع في وسائل الإعلام، بما في ذلك الإخطارات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية والوكالات الأخرى والسلطات الحكومية، فإن هذا الوباء قد أصبح معروفاً ومتوقفاً في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا اعتباراً من ٢٤ يناير ٢٠٢٠. مما يعني أن المسافرين الذين اشتركوا أو أكدوا السفر في أو بعد ٢٤ يناير ٢٠٢٠ إلى مواقع معينة قد لا تتم تغطيتهم إلا إذا تم اعتبار تفشي وباء كورونا "غير متوقع".

بمعنى آخر، إذا تم فرض قيود على وجهة المسافر أو تم حظر السفر إليها بسبب وباء كورونا، فلن يتم توفير تغطية للمسافرين الذين يقومون بشراء السفر إلى ذلك الموقع بعد فرض تلك القيود في حال قيامهم بإلغاء رحلتهم بسبب وباء كورونا.

يتم تحديد التواريخ الرسمية لحظر السفر من قبل شركات التأمين المحلية التي تتعامل معها في كل دولة وفقاً للنتائج الواردة من هيئات مثل منظمة الصحة العالمية والمركز الأمريكي للسيطرة على الأمراض (CDC) والحكومات أو السلطات المحلية ذات الصلة.

يُصح حاملو البطاقات دائماً بتقديم مطالباتهم لأن حقائق وظروف كل رحلة تختلف عن سواها. سيتم النظر في كل مطالبة على أساس مزاياها الخاصة مع مراعاة الظروف الفردية للمطالبة وشروط وأحكام البوليصة.

<sup>1</sup> According to terms and conditions of the policy, coverage is restricted or excluded if:

- at the time of booking the travel arrangements, cardholder is aware of or could be expected to be aware of an event which may give rise to a claim under the policy; or
- cardholder did not take precautions to avoid a claim after a warning about the event has become publicly known.

وفقاً لشروط وأحكام البوليصة، يتم حصر التغطية أو استبعادها في الحالات التالية:

- إذا كان حامل البطاقة في وقت حجز ترتيبات السفر على علم أو من المتوقع أن يكون على علم بحدث قد يؤدي إلى مطالبة بموجب البوليصة، أو
- لم يتخذ حامل البطاقة الاحتياطات اللازمة لتجنب المطالبة بعد أن أصبح التحذير بشأن الحدث معروفاً للجمهور.

| Benefit   | Trip cancellation                                | Trip Curtailment          | Emergency Medical                                       |
|---|--|---------------------------|---|
| Traveler illness prevents travel to a destination                           | Yes (if ticket purchased before getting illness) | N/A                       | N/A   |
| Travel ban to or from affected destination prevents travel to a destination | Yes (if travel booked before travel advice)      | N/A                       | N/A   |
| Traveler illness requires early termination of trip                         | N/A  | Yes (if not pre-existing) | N/A   |
| Traveler fear of becoming ill cancels or interrupts trip                    | No Coverage                                      | No Coverage               | N/A   |
| Traveler illness requires treatment during a covered trip                   | N/A  | N/A                       | Yes (if travel booked and started before travel advice) |

| الحالة   | مزايا إلغاء الرحلة                            | مزايا اختصار الرحلة                   | مزايا طبية طارئة   |
|--|---|---------------------------------------|--|
| مرض المسافر يحول دون السفر إلى الوجهة                    | نعم (إذا تم شراء التذكرة قبل الإصابة بالمرض)  | لا ينطبق                              | لا ينطبق   |
| حظر السفر من أو إلى الوجهة المتأثرة يحول دون السفر إليها | نعم (إذا تم حجز السفر قبل صدور إرشادات السفر) | لا ينطبق                              | لا ينطبق   |
| مرض المسافر يتطلب إنهاء الرحلة مبكراً                    | لا ينطبق                                      | نعم (إذا لم تكن الإصابة بالمرض قديمة) | لا ينطبق   |
| خوف المسافر من الإصابة بالمرض يلغي أو يقلص الرحلة        | لا توجد تغطية                                 | لا توجد تغطية                         | لا ينطبق   |
| مرض المسافر يتطلب العلاج أثناء رحلة مغطاة                | لا ينطبق                                      | لا ينطبق                              | نعم (إذا تم حجز السفر والبدء فيه قبل صدور إرشادات السفر) |

### المطالبات

يُنصح حاملو البطاقات دائماً بتقديم مطالباتهم لأن حقائق وظروف كل رحلة تختلف عن سواها. سيتم النظر في كل مطالبة بناءً على مزاياها الخاصة مع مراعاة الظروف الفردية للمطالبة وشروط وأحكام سياسة ماستركارد.

### أسئلة شائعة

تخضع جميع الأسئلة التالية للشروط الهامة والمسائل الأخرى المدرجة أدناه. يرجى الرجوع إلى شروط وأحكام البوليصا للحصول على وصف كامل للبنود والشروط والأحكام والاستثناءات.

س: ما هي الأسباب التي قد تؤهلني للتغطية فيما يتعلق برحلة تم إلغاؤها أو اختصارها؟

ج: قد تكون لديك تغطية اعتماداً على سبب إلغاء الرحلة أو اختصارها. تشمل الخسائر المغطاة ما يلي:

- أ. تعرضك أنت أو مرافقك في السفر أو أحد أفراد أسرتك المباشرين أو أحد أفراد الأسرة المباشرين لمرافقك في السفر للمرض أو الإصابة أو الموت
- ب. أسباب أمنية أو إخلاء الزامي في وجهة السفر
- ج. خسارة غير متوقعة للعمل الرسمي للمؤمن عليه
- د. متطلب بالانضمام إلى القوات المسلحة للبلاد

س: إذا كنت قد أصبت بفيروس كورونا قبل السفر، فهل سيتم تطبيق ميزة إلغاء الرحلة؟

ج: نعم. يوفر إلغاء الرحلة تغطية لمرض يؤدي إلى إلغاء السفر، بشرط أن يكون السفر قد تم شراؤه قبل الإصابة بالمرض. سوف يُطلب منك تقديم تأكيد من طبيبك في حالة المطالبة.

س: إذا اضطررت إلى إلغاء رحلتي بسبب إصابتي بفيروس كورونا، فهل يمكنني استرداد بعض الخسائر المرتبطة بالرحلة المُلغاة؟

ج: نعم. الخسائر المرتبطة بإلغاء الرحلة بسبب المرض هي ضمن الخسائر المغطاة.

س: إذا اضطررت إلى إلغاء رحلتي لأن بلد وجهتي أصدر حظر سفر بسبب وباء كورونا، فهل يمكنني استرداد بعض الخسائر المرتبطة بالرحلة المُلغاة؟

ج: نعم، شريطة أن تكون قد اشتريت رحلتك قبل صدور حظر السفر. ستتم تغطية جزء من قيمة الإلغاء غير المستخدمة وغير القابلة للاسترداد من تكلفة الفندق و / أو رسوم إلغاء التذكرة.

س: إذا كنت قد أصبت بفيروس كورونا أثناء رحلتي، فهل يمكنني استرداد بعض الفوائد الطبية؟

ج: نعم، إذا تم حجز الرحلة قبل أن تصبح الوجهة خاضعة لإرشادات سفر رسمية تنصح بعدم السفر إليها بسبب وباء كورونا وتعرضت للإصابة بالمرض أثناء الرحلة المغطاة. يشمل تأمين السفر المضمن في بعض البطاقات المزايا الطبية الطارئة، والتي ستوفر تغطية لبعض النفقات الطبية مثل تكاليف المستشفى وزيارات الطبيب والأدوية الموصوفة. يجب مراجعة الطبيب أثناء السفر لتأكيد المطالبة ومزايا النفقات الطبية.

س: أرغب في إلغاء خطط سفري لأنني أخشى السفر بسبب وباء كورونا. هل ستشملني التغطية؟

ج: لا، فميزة إلغاء الرحلة واختصارها تغطي خسائر محددة فقط. الخوف من السفر بسبب مرض أو وباء أو جائحة (مثل وباء كورونا) ليس خسارة مغطاة بموجب مزايا التأمين ضد إلغاء الرحلة وانقطاعها.

س: هل يجب أن أنفي رحلتي القادمة؟

ج: قرار إلغاء رحلتك هو قرار شخصي يتعين عليك اتخاذه بناءً على وضعك وظروفك.

### Claims

Cardholders are advised to always file their claim because the facts and circumstances of each trip is unique. Each claim will be considered on its own merits considering the individual circumstances of the claim and the terms and conditions of the Mastercard policy.

### Frequently Asked Questions

All questions below are subjected to the Important Qualifications and Other Matters listed below. Please refer to the Policy Terms and Conditions for a full description of terms, conditions, provisions and exclusions.

**Q: What are the reasons where I may be covered for a cancelled or curtailed trip?**

A: You may have coverage depending on the reason for trip cancellation or curtailment. Covered Losses for your Trip Cancellation and Curtailment benefit include:

- sickness, injury or death to you; your travelling companion; your immediate family member; or your travelling companion's immediate family member; or
- security reasons or mandatory evacuation at destination; or
- unexpected loss of the Insured's Formal Employment; or
- requirement to join the armed forces of the country.

**Q: If I were to contract COVID-19 prior to departure, would the Trip Cancellation benefit apply?**

A: Yes. Trip Cancellation does provide coverage for an illness, which causes cancellation of travel, provided that the travel was purchased prior to contracting the illness. Verification from your physician will be required in the event of a claim.

**Q: If I have to cancel my trip because I became ill with COVID-19, can I recover certain losses from the cancelled trip?**

A: Yes. Trip Cancellation loss caused by sickness is a Covered Loss.

**Q: If I have to cancel my trip because my destination country issued a travel ban due to the COVID-19, can I recover certain losses from the cancelled trip?**

A: Yes, as long as you purchased, your trip before the travel ban was issued. Your unused, non-refundable cancellation portion of the hotel cost and/or the ticket cancellation charges will be covered.

**Q: If I were to contract COVID-19, while on my trip, can I recover certain medical expense benefits?**

A: Yes, if the trip was booked before the destination became the subject of a formal travel advisory advising not to travel due to COVID-19 and you became ill during the covered trip. Travel Insurance included on certain cards include an emergency medical benefit, that will provide coverage for certain medical expenses such as hospital costs, doctor visits and prescription medication. A doctor must be seen while traveling in order to verify the claim and medical expense benefits.

**Q: I want to cancel my travel plans because I'm afraid to travel due to COVID-19. Am I covered?**

A: No. The Trip Cancellation and Curtailment benefit covers specified Covered Losses. Fear of traveling due to sickness, epidemic, or pandemic (such as the COVID-19) is not a Covered Loss under Trip Cancellation and Interruption Insurance benefits.

**Q: Should I cancel my upcoming trip?**

A: The decision to cancel your trip is personal and for you to decide based on your situation and circumstances.

**Q: I am due to travel to a destination through a country or region where there is travel advisory due to COVID-19. Am I covered if I cancel my trip?**

A: You will be covered, provided that if the airline re-routes the trip instead of cancelling the flight, you would not be covered if you cancel your trip.

**Q: If I travel to a destination where travel advisory has advised against traveling to because of COVID-19, will my travel insurance still be valid?**

A: It depends. Certain feature of your applicable coverage may still be valid and cover your trip inconvenience, luggage protection, travel accident and medical. However, any claim or medical expenses related to COVID-19 will not be covered because COVID-19 is foreseen based on the travel advisory.

**Q: I have booked a trip to attend an event, but the event has been cancelled due to the COVID-19 outbreak. Am I covered if I cancel my trip?**

A: Yes. You can claim for the unused, non-refundable cancellation portion of the hotel cost and/or the airline ticket cancellation charges.

**Q: Will I be covered if I want to cut my trip short due to the fear of COVID-19?**

A: This type of event is usually not covered by the travel insurance unless a travel advisory has been issued specific to that destination while you are on your trip.

**Q: I have been told to self-quarantine by my doctor and to cancel my trip, am I covered?**

A: Yes, we will cover your unused, non-refundable cancellation portion of the hotel cost and/or the ticket cancellation charges.

**Q: Where can I get more information about Mastercard Travel Insurance?**

A: Please contact the relevant party at MEA.Mastercard@aig.com

**Q: How to submit a claim?**

A: To submit a claim, please visit [www.mcpeaceofmind.com](http://www.mcpeaceofmind.com)

### Important Qualifications and Other Matters

All questions above are subject to the Policy Terms and Conditions that include a full description of terms, conditions, provisions and exclusions.

- This document applies only to Mastercard World and World Elite Travel Insurance Policies.
- The insurer reserves the right to request any necessary document(s) to evaluate any claim.
- Each claim will be considered on its own merits considering the individual circumstances of the claim and the terms and conditions of the policy. If a cardholder has any specific concerns about their situation, we would recommend they make a claim and we would evaluate the work with such cardholder to contact address their specific concern.

س: أنا على وشك السفر إلى وجهة عبر بلد أو منطقة صدرت بشأنها إرشادات سفر بسبب وباء كورونا. هل تشملني التغطية إذا ألغيت رحلتي؟

ج: ستتم تغطيتك، شريطة قيام شركة الطيران بإعادة توجيه الرحلة بدلاً من إلغائها، ولن تتم تغطيتك إذا قمت بإلغاء رحلتك.

س: إذا سافرت إلى وجهة نصحت إرشادات السفر بعدم السفر إليها بسبب وباء كورونا، فهل سيظل تأمين السفر الخاص بي سارياً؟

ج: هذا يختلف من حالة لأخرى. قد تظل بعض مميزات التغطية التأمينية القابلة للتطبيق سارية وتغطي متاعب رحلتك وحماية الأمتعة وحوادث السفر والطوارئ الطبية. ومع ذلك، لن تتم تغطية أي مطالبات أو مصاريف طبية متعلقة بوباء كورونا لأنه وباء متوقع بناءً على إرشادات السفر.

س: لقد قمت بحجز رحلة لحضور حدث ما، ولكن تم إلغاؤه بسبب تفشي وباء كورونا. هل تشملني التغطية إذا ألغيت رحلتي؟

ج: نعم. يمكنك المطالبة بجزء من قيمة الإلغاء غير المستخدمة وغير القابلة للاسترداد من تكلفة الفندق و / أو رسوم إلغاء تذاكر الطيران.

س: هل ستشملني التغطية إذا أردت اختصار رحلتي بسبب الخوف من وباء كورونا؟

ج: عادةً لا يغطي تأمين السفر هذا النوع من الأحداث ما لم يتم إصدار إرشادات خاصة بالسفر لهذه الوجهة أثناء قيامك برحلتك.

س: لقد طلب مني طبيب الحجر الصحي الذاتي وإلغاء رحلتي، هل ستشملني التغطية؟

ج: نعم، سنغطي جزء من قيمة الإلغاء غير المستخدمة وغير القابلة للاسترداد من تكلفة الفندق و / أو رسوم إلغاء التذكرة.

س: كيف يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات حول تأمين السفر من ماستركارد؟

ج: يرجى الاتصال بالطرف المعني على [MEA.Mastercard@aig.com](mailto:MEA.Mastercard@aig.com)

س: كيف أقوم بتقديم مطالبة؟

ج: لتقديم مطالبة، يرجى زيارة [www.mcpeaceofmind.com](http://www.mcpeaceofmind.com)

### المؤهلات الهامة ومسائل أخرى

تخضع جميع الأسئلة الواردة أعلاه لشروط وأحكام البوليصات التي تتضمن وصفاً كاملاً للبند والشروط والأحكام والاستثناءات.

أ. تنطبق هذه الوثيقة فقط على بوليصات تأمين السفر من Mastercard World و World Elite وورد إيليت.

ب. تحتفظ شركة التأمين بالحق في طلب أي مستندات ضرورية لتقييم أي مطالبة.

ج. سيتم النظر في كل مطالبة على أساس مزاياها الخاصة مع مراعاة الظروف الفردية للمطالبة وشروط وأحكام البوليصات. إذا كان لدى حامل البطاقة أي مخاوف محددة بشأن وضعه، فإننا نوصي بتقديم مطالبة وسنقوم بتقييم العمل معه لمعالجة مخاوفه المحددة.

Mastercard does not underwrite any insurance business or otherwise act as an insurer, insurance broker, insurance advisor or insurance agent. American International Group, Inc. (AIG) or their authorized representative, and not Mastercard, is providing the relevant insurance benefits. Mastercard does not advise any person on the merits of buying, selling, or subscribing for a contract of insurance. Aside from fees related to its services rendered to administer this benefits program, Mastercard does not collect a fee or other remuneration for this insurance program directly from Mastercard cardholders.

لا تضمن ماستركارد أي عمل تأميني أو تعمل بشكل آخر كمؤمن أو وسيط تأمين أو مستشار تأمين أو وكيل تأمين. تقدم المجموعة الأمريكية الدولية (AIG) أو ممثلها المعتمد، وليس ماستركارد، مزايا التأمين ذات الصلة. لا تتضح ماستركارد أي شخص بشراء أو بيع أو الاشتراك في عقد تأمين. بصرف النظر عن الرسوم المتعلقة بخدماتها المقدمة لإدارة برنامج المزايا هذا، لا تتقاضى ماستركارد أي رسوم أو تعويضات أخرى لبرنامج التأمين هذا مباشرة من حاملي بطاقات ماستركارد.