

## POLISI KHAS PERLINDUNGAN KEMALANGAN KERETA

Polisi ini dikeluarkan sejajar dengan pembayaran premium seperti yang ditentukan dalam Jadual Polisi dan menurut kepada kenyataan yang telah dikemukakan di dalam Borang Permohonan (atau semasa permohonan insurans ini) dan segala kenyataan yang telah dibuat oleh pihak Anda pada atau semasa penyerahan Borang Permohonan (atau semasa permohonan insurans ini) dan pada masa perjanjian ini berkuatkuasa. Jawapan dan sebarang pernyataan lain yang Anda berikan akan menjadi sebahagian daripada kontrak insurans antara Anda dan pihak Kami. Walau bagaimanapun, sekiranya terdapat sebarang salah nyata semasa pra-kontrak berhubung dengan jawapan Anda atau di mana-mana pernyataan yang diberikan oleh Anda, hanya remedi yang terdapat di dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan diguna pakai.

Polisi ini merangkumi terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang telah dipersetujui antara Anda (Orang Yang Diinsuranskan) dan pihak Kami (Etiqa General Insurance Berhad).

### JADUAL MANFAAT BAGI SETIAP SEORANG

AKIBAT	MANFAAT (RINGGIT MALAYSIA)		
	Pelan 1	Pelan 2	Pelan 3
Kematian	20,000	40,000	60,000
Hilang Upaya Kekal	Sehingga 20,000	Sehingga 40,000	Sehingga 60,000
Perbelanjaan Perubatan	Sehingga 500	Sehingga 1,000	Sehingga 1,500

### DEFINISI

- KEJADIAN**  
Kemalangan jalan raya yang melibatkan Kenderaan Orang Yang Diinsuranskan.
- KEMALANGAN**  
Kemalangan bermaksud kejadian luaran yang ganas, jelas termasuk jangkitan yang berlaku melalui luka atau kecederaan yang menyebabkan Kematian atau Kecederaan Badan, tetapi tidak termasuk jangkitan lain, keracunan, penyakit, hernia, keadaan yang berlaku secara semula jadi atau proses degeneratif.
- KEMATIAN**  
Kematian disebabkan semata-mata akibat daripada Kemalangan semasa dalam perjalanan menaiki Kenderaan Orang Yang Diinsuranskan.
- KECEDERAAN BADAN**  
Kecederaan Badan bermaksud kecederaan fizikal pada badan disebabkan semata-mata akibat daripada Kemalangan (termasuk akibat daripada unsur-unsur semulajadi) dan bebas daripada mana-mana penyakit, atau mana-mana keadaan semulajadi atau proses degeneratif.
- HILANG UPAYA KEKAL**  
Kehilangan menyeluruh yang disebabkan oleh amputasi atau kehilangan penggunaan menyeluruh dan kekal anggota seperti yang berikut akibat daripada Kemalangan semasa dalam perjalanan menaiki Kenderaan Orang Yang Diinsuranskan. Manfaat yang akan dibayar mengikut perkadaran seperti berikut:
 

a) Sebelah atau kedua-dua belah tangan di pergelangan tangan	100%
b) Lengan di bahu	100%
c) Lengan di antara bahu dan siku	100%
d) Lengan di atau di bawah siku	100%
e) Kaki di pinggul	100%
f) Kaki di di antara lutut dan pinggul	100%
g) Kaki di atau di bawah lutut	100%
h) Penglihatan sebelah mata kecuali pengamatan cahaya	50%
i) Kanta sebelah mata	50%
j) Ibu jari dan empat jari sebelah tangan	50%
- PERBELANJAAN PERUBATAN**  
Perbelanjaan Perubatan yang munasabah, bayaran pembedahan, hospital dan kejururawatan atau caj yang perlu ditanggung dalam tempoh lima puluh dua (52) minggu daripada tarikh Kejadian.
- KENDERAAN ORANG YANG DIINSURANSKAN**  
Kenderaan yang dinyatakan di dalam Jadual Polisi yang diberi lesen untuk kegunaan persendirian dan tidak digunakan untuk tujuan perdagangan.

### PERUNTUKAN KHAS

- Sekiranya Orang Yang Diinsuranskan mempunyai Polisi Motor atau Kemalangan Diri dengan Kami, pembayaran tambahan akan dibuat ke atas polisi-polisi itu. Penumpang tidak perlu membuat tuntutan liabiliti undang-undang bagi menerima manfaat daripada Polisi ini. Pembayaran akan dibuat meskipun pemandu cuai.
- Sekiranya Orang Yang Diinsuranskan tidak dapat dielakkan daripada terdedah kepada unsur-unsur semulajadi akibat daripada Kemalangan, yang mengakibatkan kecederaan, ia akan dianggap sebagai tuntutan untuk manfaat Kematian atau Hilang Upaya Kekal.

## HAD-HAD KHAS

Penumpang berumur enam belas (16) tahun ke atas akan dilindungi 100% daripada manfaat Orang Yang Diinsuranskan. Penumpang berumur di antara tiga (3) dan enam belas (16) tahun hanya akan dilindungi sehingga 50% daripada semua manfaat yang diberikan. Tiada perlindungan untuk kanak-kanak berumur tiga (3) tahun ke bawah. Sekiranya bilangan penumpang melebihi bilangan yang telah dinyatakan di dalam Pengisytiharan Polisi, had liabiliti Kami bagi setiap orang akan dikurangkan kepada kadar bilangan penumpang yang dinyatakan. Had ini tidak termasuk pemandu.

## PENGECUALIAN

Insurans ini tidak boleh diguna pakai kepada mana-mana Kejadian berbangkit daripada atau disebabkan oleh atau disumbangkan oleh atau akibat:

1. Orang Yang Diinsuranskan semasa melakukan atau cuba melakukan apa-apa perbuatan yang menyalahi undang-undang;
2. Rusuhan, mogok atau kekecohan awam;
3. Melakukan atau cuba membunuh diri (sama ada waras atau tidak), kecederaan diri sendiri yang disengajakan, tidak siuman atau apa-apa cubaan ancaman;
4. Komplikasi kehamilan, melahirkan anak, keguguran (kecuali keguguran akibat kemalangan) atau pengguguran;
5. Pembunuhan atau serangan akibat provokasi;
6. Orang Yang Diinsuranskan yang terjejas (sementara atau sebaliknya) oleh dadah atau narkotik melainkan jika diambil mengikut preskripsi pengamal perubatan berdaftar yang layak atau alkohol melainkan jika ia dapat dibuktikan dan Kami berpuas hati bahawa alkohol bukan faktor yang menyumbang kepada berlakunya Kejadian tersebut;
7. Virus Kurang Daya Tahan Penyakit Manusia (HIV) dan/atau apa-apa penyakit berkaitan HIV termasuk Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit (AIDS) dan/atau Kerumitan Berkaitan AIDS (ARC), dan/atau sebarang terbitan mutan, ubahan atau rawatan walau bagaimana sekali pun sindrom itu diperolehi atau dinamakan;
8. Dikesan kepada penyakit, penyakit, parasit, bakteria atau jangkitan virus walaupun dijangkiti daripada Kemalangan;
9. Antraks, keracunan darah, erisipelas, keracunan ptomaina, piaemia, septisemia dan/atau tetanus;
10. Apa-apa kecacatan fizikal atau kelemahan yang telah sedia ada sebelum ini;
11. Kematian atau hilang upaya langsung atau tidak langsung disebabkan oleh atau diakibatkan oleh atau timbul daripada:

- (i) Kerugian atau kemusnahan atau kerosakan kepada mana-mana harta mana pun atau apa-apa kerugian atau perbelanjaan mana pun akibat atau timbul daripadanya atau apa-apa kerugian turutan secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh atau diakibatkan oleh atau timbul daripada radiasi pengionan atau pencemaran radioaktif daripada sebarang radiasi nuklear atau pencemaran radioaktif daripada mana-mana bahan api nuklear atau daripada apa-apa bahan buangan nuklear daripada pembakaran bahan api nuklear. Untuk tujuan pengecualian ini, pembakaran hendaklah termasuk apa-apa proses yang mampu diri pembelahan nuklear; atau
- (ii) Apa-apa kerugian Kemalangan, kerosakan atau liabiliti yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh atau diakibatkan oleh atau timbul daripada bahan senjata nuklear; atau

Mana-mana "**tindakan nuklear, kimia, keganasan biologi**" (seperti yang ditakrifkan di bawah) tanpa mengira apa-apa sebab atau Kejadian lain yang menyumbang atau dalam mana-mana turutan lain kepada kerugian tersebut.

Untuk tujuan pengecualian ini:

"**Keganasan nuklear, kimia, biologi**" bermaksud penggunaan sebarang senjata nuklear atau peranti atau pengeluaran, pelepasan, penyebaran, pelepasan, atau melarikan diri daripada mana-mana ejen kimia pepejal, cecair atau gas dan/atau agen biologi dalam tempoh insurans ini oleh mana-mana orang atau kumpulan (kumpulan) orang, sama ada bertindak sendirian atau bagi pihak atau berkaitan dengan mana-mana organisasi atau kerajaan, yang dilakukan untuk tujuan atau sebab-sebab politik, agama atau ideologi termasuk niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau menyebabkan orang awam berada dalam ketakutan.

**Ejen "Kimia"** bermaksud mana-mana sebatian yang apabila disebarkan sesuai, menghasilkan kesan melumpuhkan, merosakkan atau membawa maut kepada manusia, haiwan, tumbuhan atau harta material.

**Ejen "biologi"** bermaksud sebarang patogen (penyakit yang menghasilkan) mikro-organisma dan/atau toksin yang dihasilkan secara biologi termasuk organisma yang diubahsuai secara genetik dan kimia mensintesis toksin yang menyebabkan penyakit dan/atau kematian pada manusia, haiwan atau tumbuh-tumbuhan.

12. (i) peperangan, serangan, tindakan musuh luar negeri, operasi permusuhan atau operasi sedia perang (sama ada perang diisytiharkan atau tidak).
- (ii) Perang saudara, dahagi, huru hara awam yang membawa kepada perkadaran atau meningkat ke tahap pemberontakan awam, pemberontakan tentera, penderhakaan, pemberontakan, revolusi, pengkomplotan kuasa tentera atau perampasan kuasa.
- (iii) Undang-undang tentera atau keadaan pengepungan atau mana-mana Kejadian atau sebab-sebab yang menentukan pengisytiharan atau pengkalan pemerintahan tentera atau keadaan pengepungan.
- (iv) Sebarang tindakan mana-mana orang yang bertindak bagi pihak atau berkaitan dengan sesuatu organisasi dengan aktiviti-aktiviti bertujuan menggulingkan secara paksa sesuatu kerajaan de jure atau de facto atau ke arah mempengaruhi perkara ini melalui tindakan menakutkan atau keganasan.

Untuk tujuan ini **tindakan pengganas** bermaksud tindakan atau perbuatan, termasuk tetapi tidak terhad kepada penggunaan paksaan atau keganasan dan/atau ancaman, oleh mana-mana orang atau sesebuah kumpulan, samada bertindak sendirian atau bagi pihak sesebuah organisasi atau kerajaan, untuk tujuan politik, agama, ideologi atau sebarang tujuan yang berkaitan termasuk niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau untuk meletakkan orang awam atau sebahagian darinya dalam ketakutan.

13. Orang Yang Diinsuranskan memasuki atau turun dari Kenderaan Orang Yang Diinsuranskan;
14. Berlaku Kemalangan sekiranya kenderaan tidak digunakan mengikut syarat yang dikenakan oleh pihak berkuasa; atau
15. Perlumbaan, uji kelajuan kenderaan yang diinsuranskan, rali atau menggunakan Kenderaan Orang Yang Diinsuranskan untuk sewaan.

## SYARAT-SYARAT

### 1. HAD UMUR

Tiada Orang Yang Diinsuranskan akan dilindungi di bawah Polisi ini sekiranya beliau berumur kurang daripada tiga (3) tahun atau telah mencapai umur tujuh puluh (70) tahun. Perlindungan yang diberikan oleh Polisi ini akan luput apabila mana-mana Orang Yang Diinsuranskan pada akhir Tempoh Insurans, Orang Yang Diinsuranskan tersebut mencapai umur tujuh puluh (70) tahun.

### 2. PEMATUHAN SYARAT-SYARAT

Pematuhan dan memenuhi terma, syarat dan Endorsemen Polisi ini oleh Orang Yang Diinsuranskan atau oleh mana-mana Pihak Menuntut di bawah Polisi ini setakat yang ia berkaitan dengan apa-apa yang perlu dilakukan atau dipatuhi oleh Orang Yang Diinsuranskan atau oleh mana-mana Pihak Menuntut di bawah Polisi ini dan kebenaran kenyataan dan jawapan di dalam permohonan tersebut hendaklah menjadi syarat yang telah ditetapkan kepada sebarang liabiliti Syarikat untuk membuat apa-apa bayaran di bawah Polisi ini.

### 3. PERUBAHAN

Anda hendaklah memberi notis bertulis dengan segera kepada Kami tentang apa-apa perubahan alamat, pekerjaan, tugas atau apa-apa kecederaan, penyakit, kecacatan fizikal atau kelemahan yang menjejaskan Anda, dan hendaklah membayar apa-apa premium tambahan yang mungkin diperlukan oleh Kami.

Semua notis yang perlu diberikan oleh Anda kepada Kami hendaklah dibuat secara bertulis yang dialamatkan kepada Kami dan tiada perubahan dalam syarat-syarat Polisi ini atau sebarang Endorsemen kepadanya, akan dianggap sah melainkan jika ditandatangani atau disahkan oleh wakil Kami yang diberi kuasa.

Anda hendaklah memberi notis kepada Kami tentang apa-apa Insurans atau Takaful yang melibatkan Kemalangan dan/atau hilang upaya.

### 4. PROSEDUR PEMBAHARUAN

Sebelum memperbaharui Polisi ini, Anda hendaklah memberi notis bertulis kepada Kami tentang apa-apa fakta penting yang mempengaruhi insurans ini di bawah pengetahuan Anda sebelum Tempoh Insurans termasuk notis apa-apa penyakit, kecacatan fizikal atau mental atau hilang upaya yang menjejaskan Anda atau mana-mana Polisi lain yang berkuatkuasa ke atas atau oleh Anda.

### 5. NOTIS AMANAH ATAU SERAHAN

Kami tidak akan terikat untuk menerima atau dipengaruhi oleh apa-apa notis tentang apa-apa amanah, gadaian, lien, serahan atau urusan lain dengan atau yang berkaitan dengan Polisi ini.

### 6. PRASYARAT BERHUBUNG LIABILITI

Sekiranya permohonan atau pernyataan Anda tidak benar tentang apa-apa fakta penting yang mempengaruhi risiko tidak dinyatakan dengan betul di dalamnya atau tertinggal daripadanya atau Insurans ini atau apa-apa pembaharuan darinya diperolehi melalui silap nyata, salah nyataan atau sekatan maklumat atau apa-apa tuntutan yang dibuat adalah fraud atau dibesar-besarkan atau jika sesuatu pengakuan atau pernyataan palsu dibuat untuk menyokong padanya, maka dalam mana-mana kes ini Polisi ini adalah terbatal.

### 7. LIABILITI SYARIKAT

Kami tidak akan bertanggungjawab bagi apa-apa kecederaan atau kematian yang berlaku sebelum penerimaan sebenar premium oleh Kami atau wakil Kami yang diberi kuasa melainkan jika kredit telah dibenarkan oleh suatu perjanjian yang ditetapkan bagi pembayaran apa-apa premium sedemikian yang akan dibuat pada masa akan datang.

### 8. SYARAT TUNTUTAN

#### a) Pemberitahuan Kemalangan

Semua tuntutan hendaklah dibuat kepada Kami oleh Anda atau melalui Anda atau wakil sah anda, dalam masa tiga puluh (30) hari dari Kematian atau Kecederaan yang boleh menyebabkan tuntutan di bawah Polisi ini.

#### b) Dokumentasi

Semua laporan perubatan, sijil, maklumat dan bukti yang diperlukan oleh Kami untuk menyokong tuntutan, perlu disediakan atas perbelanjaan Anda atau atas perbelanjaan mana-mana pihak menuntut jika berlaku kematian Anda. Anda mungkin perlu menjalani pemeriksaan perubatan lanjut yang diperlukan oleh Kami atas perbelanjaan Kami. Jika berlaku tuntutan kematian Orang Yang Diinsuranskan, Kami memerlukan sijil kematian dan mungkin memerlukan laporan bedah siasat atas perbelanjaan Anda.

Tuntutan tidak dianggap lengkap dan manfaat-manfaat yang layak tidak akan dibayar kecuali semua laporan perubatan, sijil, maklumat dan bukti yang diperlukan telah dikemukakan kepada Kami. Dalam kes tuntutan manfaat yang berkaitan dengan pembayaran balik perubatan, hanya kos sebenar yang ditanggung, yang perlu dari segi perubatan, boleh dipertimbangkan untuk pembayaran balik tertakluk kepada penyerahan resit asal.

#### c) Kapasiti Tempat Duduk

Sekiranya bilangan sebenar Orang Yang Diinsuranskan melebihi kapasiti tempat duduk seperti yang didaftarkan di dalam kad pendaftaran kenderaan, had liabiliti Kami bagi setiap Orang Yang Diinsuranskan bagi setiap seksyen, akan dikurangkan mengikut kadar kapasiti tempat duduk seperti yang dinyatakan di dalam kad pendaftaran, ke atas bilangan sebenar Orang Yang Diinsuranskan.

#### d) Penyelesaian Tuntutan

- i) Kami akan membayar apa-apa manfaat kena dibayar di bawah Polisi ini kepada Anda atau sekiranya Anda meninggal dunia, kepada waris Anda mengikut Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 .
- ii) Pembayaran tuntutan di bawah Polisi ini adalah bergantung kepada pematuhan terma dan syaratnya oleh Anda, dan setakat mana ia terpakai, oleh Anda atau mana-mana pihak menuntut yang lain.
- iii) Jika berlaku kemalangan yang menimbulkan suatu tuntutan di mana Kami membuat bayaran di bawah Kematian atau Hilang Upaya Kekal seperti yang dinyatakan dalam Polisi ini, Polisi hendaklah selepas itu terhenti.

### 9. TIMBANG TARA

Jika apa-apa pertelingkahan timbul mengenai amaun liabiliti Kami di bawah Polisi ini, perbezaan itu bebas daripada semua persoalan lain hendaklah dirujuk kepada keputusan seorang Penimbang Tara yang akan dilantik secara bertulis oleh kedua-dua pihak atau jika mereka tidak dapat mencapai persetujuan dengan seorang Penimbang Tara, hendaklah dirujuk kepada keputusan dua orang Penimbang Tara yang salah seorang daripadanya hendaklah dilantik secara bertulis oleh setiap pihak dalam tempoh tiga(3) bulan kalendar selepas dikehendaki berbuat demikian secara bertulis oleh pihak yang satu lagi dan sekiranya terdapat ketiadaan persetujuan antara Penimbang Tara, perbezaan itu hendaklah dirujuk kepada keputusan seorang pengadil yang hendaklah dilantik secara bertulis oleh Penimbang Tara sebelum membuat rujukan, dan keputusan oleh timbang tara hendaklah menjadi syarat duluan terhadap apa jua hak tindakan terhadap Kami berkenaan dengan apa-apa pertikaian mengenai jumlah liabiliti Kami di bawah Polisi ini. Dalam apa jua hal Kami tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang tuntutan selepas berakhir tempoh dua belas (12) bulan dari berlakunya kejadian tersebut melainkan tuntutan subjek tindakan mahkamah yang belum selesai atau penimbangtara.

## 10. PEMBATALAN

### a) Pembatalan oleh Kami

Kami boleh memberikan notis tujuh (7) hari kepada Anda pada bila-bila masa melalui Surat Berdaftar yang dihantar ke alamat terakhir Anda yang diketahui oleh Kami yang mempunyai kebebasan untuk menentukan dan membatalkan Polisi ini, dengan syarat bahawa Kami hendaklah mengembalikan sebahagian daripada premium bagi Tempoh Insurans yang belum tamat tempoh kepada Anda.

### b) Pembatalan oleh Anda

Polisi ini boleh dibatalkan oleh Anda pada bila-bila masa dengan memberikan notis tujuh (7) hari kepada Kami dan dalam hal yang demikian Anda berhak mendapat semula premium mengikut Kadar Jangka Pendek Kami untuk masa Polisi tersebut berkuatkuasa semasa Tempoh Insurans ini.

### c) Kedudukan Tuntutan Semasa Pembatalan Polisi

Pembatalan Polisi ini tidak menjejaskan sebarang tuntutan sebelum pembatalan tersebut dilakukan.

### d) Masa Berkuatkuasa Penamatan Insurans

Polisi atau insurans ini bagi mana-mana Orang Yang Diinsuranskan akan ditamatkan pada pukul 12:01 pagi waktu Malaysia pada tarikh penamatan yang berkenaan.

## 11. FAEDAH DAN MATAWANG

Semua bayaran di bawah Polisi ini perlu dibayar mengikut Ringgit Malaysia.

## 12. TUNAI SEBELUM PERLINDUNGAN

Adalah asas dan mutlak pada keadaan khas dalam perjanjian Polisi di mana premium penuh perlu dibayar mesti dibayar dan diterima oleh Kami sebelum perlindungan insurans di bawah Polisi, Endorsemen atau Pembaharuan mengikut mana-mana yang berkenaan, boleh bermula. Jika syarat ini tidak dipatuhi maka Polisi ini terbatal secara automatik.

Selainnya tertakluk kepada terma dan syarat Polisi ini.

## 13. KLAUSA HAD SEKATAN

Polisi ini tidak akan memberikan perlindungan dan Kami tidak akan bertanggungjawab untuk membayar apa-apa tuntutan atau memberikan apa-apa manfaat di bawah Polisi ini terhadap peruntukan perlindungan tersebut, pembayaran tuntutan atau peruntukan manfaat sedemikian akan mendedahkan Kami kepada sebarang sekatan, larangan atau halangan di bawah Akta Sekatan Komprehensif Iran, Pelepasan dan Akuntabiliti (CISAD) atau Resolusi Bangsa-bangsa Bersatu atau sekatan ekonomi atau perdagangan, undang-undang atau peraturan-peraturan daripada Kesatuan Eropah atau United Kingdom.

## 14. HAK UNTUK MENAMATKAN KERANA PENCEGAHAN PENGUBAHAN WANG HARAM DAN PEMBIAYAAN KEGANASAN

Jika Kami mengetahui, atau mengesyaki bahawa, Polisi ini dimanfaatkan untuk kegiatan pengubahan wang haram atau untuk membiayai keganasan, Kami berhak untuk menamatkan Polisi ini dengan serta-merta. Kami akan menguruskan semua premium yang dibayar dan semua manfaat atau jumlah yang dibayar berkenaan dengan Polisi ini melalui apa-apa cara yang Kami anggap sesuai, termasuk tetapi tidak terhad kepada menyerahkannya kepada pihak berkuasa berkaitan.

## 15. PENAMAAN

Anda boleh menamakan seseorang untuk menerima wang polisi yang dibayar di bawah Polisi ini.

- i) Bagi Muslim, Penama hendaklah mengagihkan Manfaat seperti yang dinyatakan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 mengikut Undang-undang Islam dan/atau mana-mana undang-undang lain yang berkaitan.
- ii) Untuk Bukan Islam, Penama akan bertindak sebagai wasi untuk mengagihkan Manfaat seperti yang dinyatakan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan/atau undang-undang lain yang terpakai.

Jika Anda ingin Penama Anda menerima wang polisi tersebut bagi manfaat sendiri dan bukan sebagai wasi untuk mengagihkan wang polisi itu mengikut undang-undang, maka Anda perlu menyerah hak Polisi ini kepada Penama Anda.

Untuk Bukan Islam, serah hak adalah tidak perlu jika Penama adalah pasangan Anda, anak atau ibu bapa (jika tiada pasangan atau anak pada masa penamaan), kerana amanah diwujudkan atas nama-nama mereka. Anda perlu melantik seorang pemegang amanah bagi wang polisi tersebut dan sekiranya gagal berbuat demikian, Penama yang berkecualan atau di mana Penama tidak layak membuat kontrak, ibu bapa Penama yang tidak layak selain daripada Anda dan di mana tidak ada ibu bapa yang masih hidup, pemegang amanah awam atau syarikat amanah yang dinamakan oleh Anda, hendaklah menjadi pemegang amanah.

Pada masa tuntutan, jika mana-mana Penama telah meninggal dunia lebih dahulu daripada Anda (tertakluk kepada tiada perubahan kemudiannya semasa hayat Anda), peratusan (%) Penama yang telah meninggal dunia akan diagihkan sama rata di antara Penama-penama yang masih hidup, yang kemudian akan bertindak sebagai wasi untuk mengagihkan manfaat.

## KENYATAAN MAKLUMAT POLISI

1. Sekiranya terdapat sebarang perubahan alamat, sila beritahu Kami dengan segera.
2. Untuk sebarang pertanyaan selain dari tuntutan, sila hubungi Kami di:  
Etiqa General Insurance Berhad  
Level 13, Tower B, Dataran Maybank  
No. 1, Jalan Maarof  
59000 Kuala Lumpur, Malaysia  
Nombor Telefon: +603 2297 3888  
Nombor Faksimile: +603 2297 3800  
Etiqa Oneline: 1300 13 8888  
E-mel: info@etiqa.com.my  
Laman Web: www.etiqa.com.my
3. Untuk sebarang tuntutan di bawah Polisi ini, sila hubungi Bantuan Tuntutan Kami di talian 1300 88 1007.

## PROSEDUR ADUAN

Sekiranya Anda dapati perkhidmatan Kami memerlukan penambahbaikan, sila berikan Kami maklum balas Anda dengan menghubungi Kami melalui pos di:

Unit Pengurusan Aduan  
Etiqa General Insurance Berhad  
Level 5, Tower B, Dataran Maybank  
No. 1, Jalan Maarof  
59000 Kuala Lumpur, Malaysia;

Atau melalui telefon 1300 13 8888 atau +603 2780 4500 (Luar Negara)  
Nombor Faksimile: +603 2785 3093  
E-mel: cmu@etiqa.com.my

Kami akan memastikan maklum balas Anda dilayani.

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) dan Biro Perkhidmatan Pelanggan (BPP) Bank Negara Malaysia juga menyediakan pendekatan alternatif dalam memberikan peluang kepada ahli di kalangan orang ramai untuk membetulkan amalan pasaran yang tidak adil.

### **PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA OPK**

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) boleh dihubungi oleh Pihak Menuntut atau Orang Yang Diinsuranskan, sekiranya Pihak Menuntut atau Orang Yang Diinsuranskan tidak berpuas hati dengan keputusan Etiqa General Insurance Berhad terhadap sebarang pertikaian, atau kegagalan Etiqa General Insurance Berhad untuk memberi maklum balas terhadap sebarang aduan dalam tempoh enam puluh (60) hari. Anda boleh menghubungi OPK melalui:

E-mel: enquiry@ofs.org.my  
atau  
Nombor Faksimile: +603 2272 1577  
atau

Alamat Pos:  
Ketua Pegawai Eksekutif  
Ombudsman Perkhidmatan Kewangan  
(Dahulu dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan)  
Tingkat 14, Blok Utama  
Menara Takaful Malaysia  
No.4, Jalan Sultan Sulaiman  
50000, Kuala Lumpur

Sebagai alternatif, Pihak Menuntut atau Orang Yang Diinsuranskan boleh memfailkan pertikaian itu secara peribadi di pejabat OPK.

OPK perlu dihubungi dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad dari Etiqa General Insurance Berhad berkenaan pertikaian yang dibuat Pihak Menuntut atau Orang Yang Diinsuranskan.

Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah maklumat daripada Etiqa General Insurance Berhad atau layari laman web OPK di [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my).

Penglibatan OPK adalah tertakluk kepada terma-terma rujukan menurut Seksyen 126 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. Menghubungi OPK tidak akan menjejaskan hak Pihak Menuntut atau Pemegang Polisi untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap Etiqa General Insurance Berhad sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan oleh OPK.

### **PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA BPP**

Mana-mana Orang Yang Diinsuranskan atau Pihak Menuntut yang tidak berpuas hati dengan cara pengendalian oleh sesebuah Syarikat Insurans boleh menulis kepada BPP dengan memberikan butiran tentang aduan, nama Syarikat Insurans dan nombor Polisi atau nombor tuntutan.

Salinan surat-menyurat (sekiranya ada) antara Orang Yang Diinsuranskan atau Pihak Menuntut dan Syarikat Insurans juga boleh disertakan untuk memudahkan kerja mencari fail kes yang disimpan oleh Syarikat Insurans.

Alamat surat menyurat adalah seperti berikut:

Pengarah, Jabatan LINK dan Pejabat Wilayah  
Bank Negara Malaysia  
Jalan Dato' Onn  
50480 Kuala Lumpur, Malaysia  
Nombor Telefon: 1300 88 5465  
Nombor Faksimile: +603 2174 1515  
E-mel: bnmtelelink@bnm.gov.my