

MEGA PA – HOSPITAL CARE

APAKAH YANG MEMBENTUK POLISI INI

Insurans tidak melindungi Anda daripada apa jua yang boleh berlaku.

Tajuk tidak dikira sebahagian daripada pernyataan Polisi.

Polisi ini dikeluarkan sejajar dengan pembayaran Premium seperti yang ditetapkan dalam Jadual dan menurut kepada kenyataan yang telah dikemukakan di dalam Borang Permohonan Anda (atau semasa memohon insurans ini) dan segala kenyataan yang telah dibuat oleh Anda di antara masa penyerahan Borang Permohonan (atau semasa memohon insurans ini) dan pada masa perjanjian ini ditandatangani. Jawapan dan apa-apa pendedahan lain yang telah 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 pendedahan yang Anda berikan, hanya remedi yang terdapat dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan diguna pakai.

Polisi ini merangkumi terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang dipersetujui antara Anda dan pihak Kami.

Polisi ini menyatakan perlindungan insurans yang Anda terima seperti yang ditunjukkan dalam Jadual dan keadaan-keadaan di mana Anda dilindungi dan tidak dilindungi.

Untuk membantu memelihara alam sekitar, Kami akan menghantar satu salinan Polisi sahaja. Sila simpan buku Polisi ini di tempat yang selamat. Dalam kes pembaharuan dan/atau pindaan syarat Polisi, Kami akan menghantar Jadual pembaharuan dan Endorsemen sahaja kepada Anda. Jika pada bila-bila masa Anda mahu salinan penggantian dokumen ini, sila hubungi Kami dan Kami sedia membantu.

KEWAJIPAN ANDA UNTUK MEMBERITAHU KAMI

1. Komunikasi

Semua komunikasi kepada Kami mesti dibuat secara bertulis atau Anda boleh hubungi Etiqa Online di 1300 13 8888.

2. Kewajipan pendedahan sebelum insurans ini diberikan

- i) Apabila Anda telah memohon insurans ini sepenuhnya untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion Anda, Anda mempunyai kewajipan untuk mengambil langkah yang munasabah untuk tidak salah nyata dalam menjawab soalan-soalan yang terdapat dalam Borang Permohonan (atau semasa memohon insurans ini) sebagai contoh, Anda perlu menjawab soalan-soalan dengan penuh dan tepat. Kegagalan dalam mengambil langkah munasabah dalam menjawab soalan-soalan boleh mengakibatkan pembatalan kontrak insurans Anda, keengganan atau pengurangan gantirugi Anda, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans Anda selaras dengan remedi dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. Anda juga dikehendaki mendedahkan perkara-perkara lain yang Anda tahu akan mempengaruhi keputusan Kami dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang akan dikenakan.
- ii) Jika Anda tidak memberikan maklumat ini dengan sepenuhnya dan sejujurnya, insurans ini mungkin tidak sah atau Polisi mungkin tidak melindungi Anda dengan sepenuhnya.

3. Kewajipan pendedahan sepanjang tempoh insurans ini

Anda dikehendaki memberitahu Kami dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak insurans ini atau mana-mana Polisi lain yang berkuatkuasa ke atas Anda atau oleh Anda ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan Kami, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Permohonan (atau semasa memohon insurans ini atau Polisi-polisi lain) tidak tepat atau telah berubah termasuk tetapi tidak terhad kepada apa-apa perubahan dalam pekerjaan Anda, tugas kerja, aktiviti sukan, atau apa-apa maklumat berkaitan yang boleh meningkatkan risiko termasuk sebarang penyakit, kecacatan atau keuzuran fizikal atau mental. Kami mungkin:

- i) meminta Anda membayar Premium tambahan bagi peningkatan risiko tersebut;
- ii) membuat perubahan kepada terma dan syarat Polisi ini; atau
- iii) membiarkan terma, syarat dan Premium Polisi seadanya tanpa diubah.

Anda akan hanya dilindungi untuk apa-apa peningkatan risiko jika dipersetujui secara bertulis oleh pihak Kami.

DEFINISI

Melainkan dinyatakan atau ditakrifkan sebaliknya, definisi dengan tafsiran yang dinyatakan di bawah, akan digunapakai kepada Polisi ini.

Anak atau **Anak-anak** bermaksud anak kandung atau anak tiri atau anak angkat sah yang belum berkahwin, tidak mempunyai pekerjaan tetap, berumur di antara empat puluh lima (45) hari sehingga lapan belas (18) tahun (atau tidak melebihi dua puluh tiga (23) tahun sekiranya masih belajar sepenuh masa di institusi pengajian tinggi yang diiktiraf).

Ahli Isi rumah bermaksud orang yang menetap di kediaman Anda selain daripada Ahli Keluarga.

Ahli Keluarga bermaksud pasangan Anda, ibu bapa, ibu dan bapa mertua, datuk dan nenek, anak, abang, kakak atau adik.

Data Peribadi bermaksud apa-apa maklumat yang berkait secara langsung atau tidak langsung kepada Anda dan meliputi mana-mana individu yang data peribadinya telah dikemukakan oleh Anda, yang dikenal pasti atau boleh dikenal pasti daripada maklumat tersebut atau daripada maklumat tersebut dan maklumat lain dalam milikan Kami, termasuk mana-mana data peribadi sensitif dan pernyataan pendapat tentang Anda dan individu tersebut. Bagi tujuan penjelasan, data peribadi Anda mungkin boleh diberikan kepada Kami oleh pihak ketiga yang berkuasa.

Doktor bermaksud pengamal perubatan yang berdaftar, yang layak dan berlesen untuk mengamalkan perubatan barat, dan yang semasa memberikan rawatan itu, mengamalkannya mengikut skop pelesenan dan latihannya di kawasan geografi profesion tersebut diamalkan, tetapi tidak termasuk doktor yang merupakan Orang Yang Diinsuranskan itu sendiri.

Endorsemen bermaksud perubahan bertulis atau pindaan ke atas maklumat, terma-terma, dan syarat-syarat Polisi ini. Endorsemen ke atas Polisi ini mesti dikeluarkan oleh pihak Kami.

Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal bermaksud bahawa Anda tidak berupaya untuk melaksanakan apa-apa kerja, pekerjaan atau profesion untuk mendapatkan upah, pampasan atau keuntungan, semata-mata akibat Kemalangan, tanpa peluang untuk pulih berdasarkan pengetahuan dan teknologi perubatan semasa yang mengakibatkan Anda lumpuh menyeluruh dan kekal, kekal terlanjar sakit di katil atau tidak siaman.

Hospital bermaksud institusi yang menyediakan kemudahan penginapan untuk pesakit dalam dan kemudahan untuk diagnosis, pembedahan dan rawatan. Ia tidak termasuk rumah penjagaan jangka masa panjang, pusat pemulihan, pusat penjagaan orang tua atau kemudahan penjagaan lanjutan.

Jadual bermaksud Jadual Polisi di mana Manfaat dan Jumlah Yang Diinsuranskan dinyatakan.

Kami bermaksud Etiqa General Insurance Berhad.

Kecederaan Badan bermaksud kecederaan badan yang dialami oleh Anda semasa Tempoh Insurans yang disebabkan semata-mata dan secara langsung daripada Kemalangan.

Keganasan bermaksud tindakan, atau tindakan-tindakan, oleh mana-mana orang atau sekumpulan orang, yang dilakukan atas tujuan politik, agama, ideologi atau yang seumpamanya dengan niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau untuk membuat orang awam atau sebahagian orang awam, dalam ketakutan. Keganasan termasuk, tetapi tidak terhad kepada, penggunaan sebenar kekerasan atau keganasan dan/atau ugutan penggunaan tersebut. Keganasan tersebut dilakukan secara bersendirian atau bagi pihak, atau yang berkaitan dengan mana-mana organisasi atau kerajaan. Keganasan hendaklah juga termasuk apa-apa perbuatan yang disahkan atau diiktiraf oleh kerajaan (yang berkaitan) sebagai tindakan keganasan.

Kehilangan Anggota bermaksud amputasi antara pergelangan tangan dan bahu untuk lengan, atau antara buku lali dan pinggul untuk kaki, atau hilang upaya menyeluruh dan kekal bagi keseluruhan tangan, lengan, atau kaki.

Kehilangan Pendengaran bermaksud hilang upaya mendengar kekal, menyeluruh dan tidak boleh pulih akibat Kemalangan sehingga suatu tahap kehilangan yang lebih daripada 80 desibel merentasi semua frekuensi pendengaran pada kedua-dua belah telinga. Bukti perubatan di dalam bentuk keputusan ujian audiometri dan ujian ambang bunyi mesti disediakan dan disahkan oleh pakar Telinga, Hidung dan Tekak (ENT).

Kehilangan Penglihatan bermaksud hilang penglihatan kekal, menyeluruh dan tidak boleh pulih akibat Kemalangan sehingga suatu tahap apabila diuji menggunakan alat bantuan penglihatan, penglihatan diukur pada 3/60 atau lebih teruk untuk sebelah mata atau kedua-dua belah mata menggunakan carta mata Snellen atau ujian yang setara dan keputusan tersebut mestilah disahkan oleh pakar oftalmologi.

Kehilangan Pertuturan bermaksud kehilangan pertuturan sepenuhnya dan tidak dapat dipulihkan dengan rawatan pembedahan atau lain-lain.

Kemalangan bermaksud kejadian yang tiba-tiba, tidak dirancang, tidak dijangka, luar biasa dan kejadian spesifik yang berlaku pada masa dan tempat yang dikenalpasti, bebas daripada apa-apa sebab lain, dan menjadi punca tunggal Kecederaan Badan.

Manfaat bermaksud manfaat seperti yang dinyatakan dalam Polisi, Jadual dan/atau Endorsemen, dibayar oleh Kami di bawah terma-terma, pengecualian-pengecualian dan syarat-syarat Polisi ini bagi setiap kejadian atau kerugian yang dilindungi oleh Polisi ini.

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan, atau **OPK** bermaksud suatu badan bebas yang ditubuhkan untuk membantu menyelesaikan pertikaian di antara Pihak Menuntut dan Kami, sebagai alternatif selain mahkamah.

Orang Yang Diinsuranskan dan **Anda** bermaksud orang yang dinamakan di dalam Jadual sebagai Orang Yang Diinsuranskan dan mestilah seorang Warganegara Malaysia, penduduk tetap Malaysia, penduduk yang bekerja secara sah di Malaysia dan/atau Pasangan dan Anak-anak mereka yang tinggal secara sah di Malaysia.

Pasangan bermaksud suami atau isteri Anda di bawah perkahwinan yang diiktiraf oleh undang-undang Malaysia, berumur di antara lapan belas (18) dan enam puluh lima (65) tahun pada Tarikh Insurans Berkuatkuasa. Hanya seorang (1) Pasangan Sah yang layak diinsuranskan di bawah Polisi ini.

Pemegang Polisi bermaksud orang yang dinamakan di dalam Jadual sebagai individu yang mempunyai hak sepenuhnya ke atas Polisi.

Penama bermaksud orang yang dinamakan oleh Pemegang Polisi untuk menerima Manfaat insurans yang dibayar di bawah Polisi setelah kematian Anda. Penamaan tersebut mesti didaftarkan dengan Kami.

Penghospitalan bermaksud kemasukan ke Hospital sebagai pesakit dalam dan bagi tempoh sekurang-kurangnya dua puluh empat (24) jam berturut-turut, dimasukkan ke Hospital sebagai pesakit berdaftar yang tinggal semalaman atas cadangan atau syor oleh Doktor.

Perlu Dari Segi Perubatan bermaksud perkhidmatan perubatan yang:

- konsisten dengan diagnosis dan rawatan perubatan lazim bagi hilang upaya yang dilindungi;
- mengikut piawai amalan perubatan yang baik, yang konsisten dengan piawaian penjagaan perubatan profesional semasa, dan mempunyai manfaat perubatan yang terbukti;
- bukan untuk kesenangan Anda atau Doktor, dan tidak dapat disediakan secara munasabah sewajarnya di luar Hospital (jika dimasukkan ke wad sebagai pesakit dalam); dan
- bukan berbentuk eksperimen, penyiasatan atau penyelidikan, atau pencegahan atau yang bersifat pemeriksaan, yang mana caj yang dikenakan adalah adil, munasabah dan lazim untuk hilang upaya tersebut.

Pihak Menuntut bermaksud orang yang layak membuat tuntutan ke atas Manfaat insurans, mengikut terma-terma dan syarat-syarat di dalam Polisi ini.

Polisi bermaksud kontrak insurans Anda yang mengandungi pernyataan Polisi ini, Jadual dan sebarang Endorsemen.

Premium bermaksud apa-apa jumlah yang Kami tetapkan untuk Anda bayar di bawah Polisi ini dan termasuk caj-caj Kerajaan.

Tempoh Insurans bermaksud tempoh di mana Anda diinsuranskan.

Tarikh Insurans Berkuatkuasa bermaksud tarikh berkuatkuasa di dalam Jadual.

Unit Rawatan Rapi atau **ICU** bermaksud tempat di dalam Hospital untuk penyakit akut, yang menyediakan perkhidmatan dan peralatan tambahan, dipreskripsikan oleh Doktor dan dibillkan sebagai caj tertentu oleh Hospital.

APA YANG DILINDUNGI OLEH POLISI ANDA

SEKSYEN MANFAAT	Jumlah Manfaat (RM)			
	Pelan Perak	Pelan Emas	Pelan Platinum	Pelan Berlian
Seksyen 1 – Kematian				
Sekiranya dalam Tempoh Insurans, Anda mengalami Kecederaan Badan yang mengakibatkan Kematian, dalam masa dua belas (12) bulan kalendar daripada tarikh Kemalangan, Kami akan membayar sekaligus Jumlah Manfaat seperti yang dinyatakan di bawah: a) Setiap Dewasa b) Setiap Anak	100,000 25,000	300,000 50,000	500,000 50,000	1,000,000 50,000
Seksyen 2 – Hilang Upaya Kekal				
Sekiranya dalam Tempoh Insurans, Anda mengalami Kecederaan Badan yang mengakibatkan Hilang Upaya Kekal, dalam masa dua belas (12) bulan kalendar daripada tarikh Kemalangan, Kami akan membayar kadar Jumlah Manfaat yang berkaitan seperti yang dinyatakan di bawah: a) Setiap Dewasa b) Setiap Anak	100,000 25,000	300,000 50,000	500,000 50,000	1,000,000 50,000
Kadar Jumlah Manfaat Dibayar				
1. Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal	100%	100%	100%	100%
2. Kehilangan dua (2) anggota badan	100%	100%	100%	100%
3. Kehilangan Penglihatan pada kedua-dua belah mata	100%	100%	100%	100%
4. Kehilangan Penglihatan pada sebelah mata dan kehilangan satu (1) anggota badan	100%	100%	100%	100%
5. Kehilangan satu (1) anggota badan	50%	50%	50%	50%
6. Kehilangan Penglihatan pada sebelah mata	50%	50%	50%	50%
7. Kehilangan Pendengaran kedua-dua belah telinga	50%	50%	50%	50%
8. Kehilangan Pertuturan	50%	50%	50%	50%
Manfaat maksimum yang boleh dibayar di bawah Seksyen 2 adalah dihadkan kepada 100% daripada Jumlah Manfaat. Semua kerugian lain yang kurang daripada 100% jika telah dibayar akan mengurangkan perlindungan oleh jumlah tersebut dari tarikh Kemalangan hingga tamat tempoh Polisi ini. Manfaat hilang upaya separa tidak akan dibayar.				
Seksyen 3 – Penjagaan Ihsan				
Kami akan membayar balik kepada Anda sehingga had Jumlah Manfaat untuk perbelanjaan munasabah yang ditanggung dalam perjalanan dan penginapan untuk seorang (1) Ahli Keluarga atau Ahli Isi Rumah Anda untuk menjaga dan/atau menemani Anda, dalam tempoh Penghospitalan, dengan syarat Penghospitalan Anda adalah akibat Kemalangan dan disyorkan oleh doktor.	Tidak Dilindungi	2,000	3,000	5,000
Seksyen 4 – Perbelanjaan Pemulihan				
Sekiranya Anda mengalami Hilang Upaya Kekal akibat Kemalangan, Kami akan membayar balik kepada Anda, sehingga had Jumlah Manfaat bagi kos sebenar pembelian mana-mana peralatan perubatan yang berikut dengan syarat bahawa peralatan perubatan tersebut diperlukan untuk membantu pergerakan Anda dan disyorkan oleh Doktor: a) kerusi roda; b) lengan atau kaki palsu; dan/atau c) tongkat.	500	1,000	2,000	3,000
Seksyen 5 – Perbelanjaan Perubahan Cara Hidup				
Kami akan membayar balik kepada Anda sehingga had Jumlah Manfaat bagi kos yang ditanggung oleh Anda yang dianggap perlu untuk mengubahsuai tempat tinggal Anda, kenderaan Anda atau memindahkan Anda ke tempat tinggal yang lebih sesuai sekiranya Anda mengalami Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal akibat Kemalangan.	Tidak Dilindungi	Tidak Dilindungi	5,000	10,000
Seksyen 6 – Penjagaan Pemulihan				
Kami akan membayar balik kepada Anda sehingga had Jumlah Manfaat, sehingga tiga puluh (30) hari bagi setiap mana-mana satu Kemalangan, untuk caj penjagaan pemulihan yang dianggap perlu oleh Hospital selepas keluar daripadanya, dengan syarat kemasukan ke Hospital adalah disebabkan oleh Kemalangan.	Tidak Dilindungi	Tidak Dilindungi	300 setiap hari	500 setiap hari
Seksyen 7 – Tunai Ihsan Ketidaksuburan				
Kami akan membayar Anda sekaligus Jumlah Manfaat jika dalam Tempoh Insurans Anda mengalami kecederaan kepada organ-organ pembiakan (ovari, rahim, penis, skrotum dan/atau testikel) menyebabkan ketidakmampuan kekal dan menyeluruh untuk mengeluarkan semula (<i>reproduce</i>), seperti yang disahkan oleh Doktor. Seksyen ini tamat selepas pembayaran Jumlah Manfaat yang kena dibayar di bawah seksyen ini.	Tidak Dilindungi	Tidak Dilindungi	10,000	20,000

SEKSYEN MANFAAT	Jumlah Manfaat (RM)			
	Pelan Perak	Pelan Emas	Pelan Platinum	Pelan Berlian
Seksyen 8 – Elaun Tunai ICU Hospital				
Kami akan membayar Jumlah Manfaat untuk setiap dua puluh empat (24) jam penuh sekiranya Anda dimasukkan ke Hospital, di dalam Unit Rawatan Rapi (ICU), untuk rawatan atau pembedahan, sehingga tiga puluh (30) hari bagi setiap Kemalangan.	Tidak Dilindungi	Tidak Dilindungi	300 setiap hari	500 setiap hari
Seksyen 9 – Elaun Tunai Hospital				
Kami akan membayar Jumlah Manfaat untuk setiap dua puluh empat (24) jam penuh sekiranya Anda dimasukkan ke Hospital untuk rawatan atau pembedahan, sehingga tiga puluh (30) hari bagi setiap Kemalangan.	Tidak Dilindungi	Tidak Dilindungi	150 setiap hari	250 setiap hari
Seksyen 10 – Perbelanjaan Perubatan di Hospital				
Kami akan membayar balik kepada Anda sehingga had Jumlah Manfaat seperti yang dinyatakan di bawah bagi mana-mana satu Kemalangan bagi kos sebenar perbelanjaan perubatan dan Hospital yang perlu dan ditanggung, tidak termasuk semua perbelanjaan bilik dan makanan setiap hari, tertakluk kepada penyerahan resit asal. a) Setiap Dewasa b) Setiap Anak Apa-apa perbelanjaan untuk rawatan tradisional atau alternatif adalah termasuk, dengan syarat bahawa rawatan itu dicari selepas apa-apa rawatan perubatan dan Hospital. Ini adalah terhad kepada Ringgit Malaysia Lima Puluh (RM50) bagi setiap lawatan dan maksimum Ringgit Malaysia Seratus Lima Puluh (RM150) bagi setiap mana-mana satu Kemalangan. Mana-mana rawatan sedemikian mesti diberikan oleh seorang pengamal perubatan tradisional atau alternatif yang bertauliah, selain daripada diri Anda sendiri atau Ahli Keluarga Anda, yang didaftarkan dan diluluskan oleh pihak berkuasa yang berkaitan.	500 150	2,000 600	3,000 900	5,000 1,500
Seksyen 11 – Perbelanjaan Perubatan di Hospital untuk Bilik dan Makanan				
Kami akan membayar balik kepada Anda untuk kos sebenar semua perbelanjaan bilik dan makanan harian yang perlu dan ditanggung, sehingga had Jumlah Manfaat sehingga enam puluh (60) hari bagi setiap mana-mana satu Kemalangan, tertakluk kepada penyerahan resit asal.	Tidak Dilindungi	Tidak Dilindungi	300 setiap hari	500 setiap hari
Seksyen 12 – Perbelanjaan Perubatan Pesakit Luar				
Kami akan membayar balik kepada Anda kos sebenar Perbelanjaan Perubatan yang perlu dan patut ditanggung akibat Kemalangan, sehingga had Jumlah Manfaat seperti yang dinyatakan di bawah bagi mana-mana satu Kemalangan, tertakluk kepada penyerahan resit-resit asal. a) Setiap Dewasa b) Setiap Anak	300 100	700 200	1,000 300	2,000 600
Seksyen 13 – Fi Ambulans				
Kami akan membayar balik kepada Anda caj sebenar yang dikenakan untuk perkhidmatan ambulans darat domestik yang perlu (termasuk pembantu) untuk menghantar Anda ke dan/atau dari Hospital akibat Kemalangan sehingga had Jumlah Manfaat.	500	500	500	500
Seksyen 14 – Pembedahan Rekonstruktif Muka dan/atau Rawatan Pergigian				
Kami akan membayar balik kepada Anda kos sebenar yang dibelanjakan sehingga had Jumlah Manfaat seperti yang dinyatakan di bawah bagi mana-mana satu Kemalangan bagi menjalani pembedahan rekonstruktif pada kepala, muka dan/atau leher, dan/atau rawatan kecederaan atau kerosakan kepada gigi semulajadi tertakluk kepada penyerahan bil yang asal. a) Setiap Dewasa b) Setiap Anak Pembedahan rekonstruktif dan/atau rawatan pergigian tersebut adalah Perlu Dari Segi Perubatan dan dilakukan oleh pakar bedah atau pakar pergigian yang dilesenkan.	5,000 1,500	5,000 1,500	5,000 1,500	5,000 1,500
Seksyen 15 – Graf Kulit				
Kami akan membayar balik kepada Anda sehingga had Jumlah Manfaat seperti yang dinyatakan di bawah bagi mana-mana satu Kemalangan bagi kos sebenar untuk membuat pemindahan/penampalan kulit dan/atau meleur tertakluk kepada penyerahan bil yang asal. a) Setiap Dewasa b) Setiap Anak Meleur bermaksud terbakar (sekurang-kurangnya tahap ke-2) dan pembedahan ini mestilah pada pandangan Pengamal Perubatan Perlu Dari Segi Perubatan.	Tidak Dilindungi Tidak Dilindungi	3,000 900	5,000 1,500	10,000 3,000

SEKSYEN MANFAAT	Jumlah Manfaat (RM)			
	Pelan Perak	Pelan Emas	Pelan Platinum	Pelan Berlian
Kami tidak akan membayar untuk tuntutan pembedahan kecacatan muka selain disebabkan oleh Kemalangan dan/atau melecur.				

PERLINDUNGAN TAMBAHAN

- Pendedahan**
Kematian Orang Yang Diinsuranskan akibat tidak dapat mengelakkan diri daripada pendedahan unsur-unsur semulajadi akibat daripada Kemalangan.
- Kehilangan**
Sekiranya Anda hilang dan jasad Anda tidak ditemui dalam masa satu (1) tahun selepas kehilangan Anda, Kami akan membayar Manfaat kematian selepas meneliti semua bukti yang ada dan Kami berpuas hati bahawa kehilangan tersebut boleh dianggap bahawa kematian Anda berpunca daripada Kemalangan.

Seterusnya, sekiranya Anda didapati masih hidup, apa-apa bayaran yang telah dibuat mestilah dikembalikan kepada Kami.
- Perlindungan Kerja-kerja Pejabat/Di luar Waktu Bertugas**
Jika Anda diinsuranskan di bawah Polisi ini tetapi pekerjaan Anda atau apa-apa aktiviti yang berkaitan dengan pekerjaan Anda adalah termasuk di bawah mana-mana pekerjaan yang dikecualikan yang dinyatakan di bawah Apa Yang Tidak Dilindungi perkara 11 dan 12, Anda tetap akan dilindungi di bawah Polisi ini dengan syarat:
 - Anda ditugaskan untuk melakukan tugas-tugas pejabat/dalam pejabat sahaja;
 - Anda di luar waktu bertugas dan/atau selamat kembali ke daratan pada masa Kemalangan dan Kecederaan Badan tidak timbul semasa melaksanakan pekerjaan Anda atau apa-apa aktiviti yang berkaitan dengan pekerjaan Anda.

SYARAT-SYARAT

- Kewajipan untuk mematuhi Syarat-syarat**
Kami hanya akan bertanggungjawab untuk membuat apa-apa bayaran di bawah Polisi ini sekiranya Anda sepanjang masa mematuhi terma, peruntukan-peruntukan dan syarat-syarat dalam Polisi ini.
- Perbelanjaan Perubatan**
Sekiranya pada masa mana-mana tuntutan di bawah Manfaat yang dilindungi di dalam Polisi ini dibuat secara pembayaran balik, terdapat perlindungan insurans atau takaful lain, sama ada dengan Kami atau syarikat-syarikat lain yang melindungi risiko yang sama atau mana-mana bahagian daripadanya, Kami hanya akan membayar mengikut perkadaran Kami yang sewajarnya.
- Fraud/Penipuan**
Sekiranya apa-apa tuntutan dibuat secara fraud/penipuan atau sebarang kaedah penipuan, termasuk menaikkan atau menambah tuntutan atau penyerahan dokumen palsu atau dipalsukan, yang digunakan untuk mendapatkan Manfaat oleh Anda atau sesiapa yang bertindak bagi pihak Anda, semua Manfaat di bawah Polisi ini akan terlucut hak.
- Makluman, Prosedur dan Penyelesaian Tuntutan**
 - Notis bertulis bagi apa-apa kejadian yang mungkin membolehkan untuk membuat tuntutan hendaklah dikemukakan kepada Kami dengan kadar segera dan tidak melebihi tiga puluh (30) hari daripada tarikh Kemalangan yang mengakibatkan kecederaan.
 - Anda mungkin diminta, atas perbelanjaan Kami, untuk menjalani pemeriksaan perubatan lanjut.
 - Kami hanya akan membayar Manfaat sekiranya mana-mana laporan perubatan, siji perubatan, dan lain-lain bukti, yang Kami mungkin perlukan diberikan atas perbelanjaan Anda.
 - Untuk pembayaran Manfaat, apabila Anda mengemukakan resit atau discaj kepada Kami, liabiliti Kami akan berkurangan dengan membayar jumlah Manfaat atau tamat sekiranya Manfaat penuh telah dibayar.
 - Kami mempunyai hak untuk menolak tuntutan yang Kami tidak berpuas hati dengan bukti yang sedia ada untuk mengesahkan:
 - Identiti Anda; atau
 - Keadaan yang menyebabkan kerugian.
 - Sekiranya Anda meninggal dunia, Kami berhak untuk mendapatkan laporan post-mortem atas perbelanjaan Anda.
 - Kami akan membayar Manfaat yang perlu di bawah Polisi ini kepada Anda atau kepada waris Anda mengikut Akta Perkhidmatan Kewangan 2013.
- Penamaan**
Menurut Perenggan 5(1) Jadual 10 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, penamaan yang dibuat oleh Pemegang Polisi bukan Muslim hendaklah mewujudkan suatu amanah bagi pihak Penama wang Polisi seperti Manfaat Kematian dibayar apabila Pemegang Polisi meninggal dunia, sekiranya:
 - Penama itu adalah Pasangan atau Anak; atau
 - Penama itu adalah ibu bapa (sekiranya tiada Pasangan atau Anak yang masih hidup ketika penamaan dibuat).

Penama kepada Pemegang Polisi Muslim, apabila menerima wang Polisi, hendaklah mengagihkan wang Polisi itu mengikut undang-undang Islam.
- Penamatan Polisi**
 - Penamatan oleh Anda**
Sekiranya Anda memberi notis secara bertulis kepada Kami untuk menamatkan perlindungan Anda di bawah Polisi ini, penamatan tersebut akan berkuatkuasa pada tarikh ia diterima atau pada tarikh yang dinyatakan di dalam notis, mana-mana yang terkemudian. Kami akan membayar balik bahagian Premium yang belum tamat Tempoh Insurans secara pro-rata dengan syarat tiada tuntutan telah dikemukakan kepada Kami dalam Tempoh Insurans.
 - Penamatan Polisi Secara Automatik**
Polisi ini akan ditamatkan:
 - Selepas kematian Pemegang Polisi;
 - Selepas pembayaran apa-apa Manfaat di bawah Seksyen 1 atau 2(1) sehingga 2(4) kepada Pemegang Polisi; atau
 - Apabila Pemegang Polisi tidak lagi bermastautin di Malaysia atau permit bekerja telah tamat tempoh atau telah dibatalkan oleh pihak berkuasa yang berkaitan.

c) Penamatan Manfaat Secara Automatik

Manfaat bagi setiap Orang Yang Diinsuranskan di bawah Polisi ini akan ditamatkan:

- i. Selepas kematian Orang Yang Diinsuranskan;
- ii. Selepas pembayaran apa-apa Manfaat di bawah Seksyen (1) atau 2(1) sehingga 2(4) kepada Orang Yang Diinsuranskan; atau
- iii. Apabila Orang Yang Diinsuranskan tidak lagi bermastautin di Malaysia atau permit bekerja telah tamat tempoh atau telah dibatalkan oleh pihak berkuasa yang berkaitan.

Kecuali untuk perenggan (b)(i), (ii) dan (c)(i),(ii) di atas, Kami akan membayar balik bahagian Premium yang belum tamat Tempoh Insurans secara pro-rata dengan syarat tiada tuntutan telah dikemukakan kepada Kami dalam Tempoh Insurans tersebut.

d) Penamatan oleh Kami

Kami berhak untuk memberi notis penamatan melalui pos berdaftar kepada Anda di alamat Anda yang terakhir. Penamatan tersebut akan berkuatkuasa selepas tiga puluh (30) hari daripada tarikh notis. Kami akan membayar balik bahagian Premium yang belum tamat Tempoh Insurans secara pro-rata dengan syarat tiada tuntutan telah dikemukakan kepada Kami dalam Tempoh Insurans tersebut.

e) Masa Penamatan Berkuatkuasa

Polisi ini akan tamat pada 12:01 pagi waktu Malaysia pada tarikh penamatan berkenaan.

7. Pembayaran Premium – Tunai Sebelum Perlindungan

Anda harus membayar Premium sebelum perlindungan di bawah Polisi ini berkuatkuasa.

8. Asas dan Pelarasan Premium

Premium Anda adalah berdasarkan Umur Anda pada Tarikh Insurans Berkuatkuasa atau tarikh pembaharuan tahunan di dalam Polisi, mana-mana yang berkenaan.

Kadar Premium adalah tidak dijamin dan mungkin akan dinaikkan atau diubah oleh pihak Kami semasa pembaharuan Polisi berdasarkan:

- a) Anak mencapai umur lapan belas (18) tahun;
- b) Anda mencapai umur enam puluh enam (66) tahun; atau
- c) Portfolio pengalaman tuntutan Kami dalam bidang perniagaan ini.

Premium akan diubah semasa pembaharuan Polisi ini.

9. Kelayakan

Untuk melayakkan diri di bawah insurans ini, Anda mestilah berumur lapan belas (18) tahun dan tidak melebihi enam puluh lima (65) tahun pada Tarikh Insurans Berkuatkuasa. Pasangan dan Anak-anak Anda juga layak mendapatkan perlindungan insurans ini. Anda boleh memperbaharui Polisi ini sehingga umur lapan puluh (80) tahun. Polisi ini akan tamat apabila Anda mencapai umur lapan puluh satu (81) tahun.

10. Perjalanan ke Luar Negara dan Rawatan Perubatan

Kami tidak akan membayar apa-apa Manfaat semasa Anda berada di luar Malaysia:

- a) sekiranya kejadian yang mungkin menimbulkan tuntutan berlaku ketika urusan perniagaan atau semasa percutian untuk tempoh melebihi tiga (3) bulan berturut-turut dalam mana-mana satu Tempoh Insurans tahunan; atau
- b) untuk mendapatkan rawatan perubatan (walaupun rawatan perubatan tersebut adalah atas permintaan Doktor yang memberi rawatan) sekiranya rawatan tersebut boleh didapati di Malaysia.

11. Fasal Timbang Tara

Semua perselisihan, kontroversi atau tuntutan yang timbul daripada atau yang berkaitan dengan Polisi ini akan dirujuk dan diputuskan oleh seorang Penimbang Tara. Penimbang Tara akan dilantik secara bertulis oleh pihak-pihak yang bercanggah, atau sekiranya mereka tidak dapat memilih seorang Penimbang Tara yang dipersetujui bersama, dua orang Penimbang Tara akan dilantik untuk membuat keputusan, setiap seorang dilantik secara bertulis oleh setiap pihak. Pelantikan hendaklah dibuat dalam masa satu (1) bulan kalendar selepas dikehendaki berbuat demikian oleh pihak-pihak tersebut. Sekiranya pemilihan Penimbang Tara tidak mendapat persetujuan bersama, Pengadil akan dilantik secara bertulis oleh kedua-dua Penimbang Tara mengikut Pusat Serantau Kuala Lumpur (KLRC) untuk i-Kaedah Penimbang Tara. Pengadil hendaklah menetapkan dan mengisytiharkan keputusan yang ditentukan oleh Penimbang Tara hendaklah diperolehi dahulu sebelum apa-apa tindakan ke atas Kami. Tempat untuk timbang tara haruslah di Kuala Lumpur, Malaysia.

Sekiranya Kami menafikan liabiliti kepada Anda untuk sebarang tuntutan yang berkenaan, tuntutan itu haruslah tidak melebihi dua belas (12) bulan daripada tarikh pertikaian yang telah dirujuk kepada Penimbang Tara di bawah peruntukan yang terkandung di sini, maka tuntutan bagi semua maksud dan tujuan hendaklah dianggap telah diabaikan dan selepas itu tidak boleh dituntut.

12. Tempoh Percuma

Anda mempunyai hak untuk memulangkan Polisi ini dalam masa lima belas (15) hari selepas Kami menghantarnya kepada Anda, atas sebarang sebab. Sekiranya dipulangkan, Polisi ini akan dianggap tidak sah dari permulaan dan sebarang Premium yang telah dibayar akan di bayar balik kepada Anda, selepas ditolak apa-apa pemeriksaan perubatan yang dikenakan.

13. Tindakan Undang-undang

Tiada tindakan undang-undang boleh dibuat di bawah Polisi ini sebelum tamat tempoh enam puluh (60) hari selepas Bukti Kerugian bertulis telah diberikan menurut keperluan Polisi ini. Tiada tindakan boleh diambil melebihi tiga (3) tahun selepas Bukti Kerugian bertulis diperlukan untuk dikemukakan.

14. Perubahan dan Pertukaran

Kami mempunyai hak untuk mengubah terma-terma dan peruntukan di dalam Polisi ini dengan memberikan tiga puluh (30) hari notis awal bertulis secara pos berdaftar di alamat terakhir Anda di dalam rekod Kami, dan perubahan tersebut akan diguna pakai untuk pembaharuan Polisi seterusnya.

Tiada perubahan di dalam Polisi ini sah melainkan mendapat kebenaran daripada Kami dan telah disahkan.

15. Pembaharuan Polisi

Polisi ini akan berkuatkuasa bagi tempoh satu (1) tahun dari Tarikh Insurans Berkuatkuasa dan boleh diperbaharui setiap tahun. Polisi ini boleh dibaharui mengikut pilihan Kami. Kami mempunyai hak untuk memperbaharui, membatalkan atau meminda mana-mana terma pada pembaharuan Polisi.

16. Insurans-Insurans Lain

Tiada seorang pun boleh dilindungi lebih daripada satu (1) Polisi Mega PA – Hospital Care yang dikeluarkan oleh Kami. Sekiranya orang tersebut dilindungi di bawah lebih daripada satu (1) Polisi sedemikian, Kami akan menganggap bahawa orang tersebut diinsuranskan di

bawah Polisi pertama yang dikeluarkan atau yang menawarkan Manfaat paling tinggi (yang mana berkenaan) dan Kami akan mengembalikan sebarang Premium yang telah dibayar oleh atau bagi pihak Orang Yang Diinsuranskan untuk perlindungan yang satu lagi.

17. Notis Amanah atau Penyerahan Hak

Kami tidak akan terikat untuk menerima atau dipengaruhi oleh mana-mana notis amanah, gadaian, lien, penyerahan hak atau lain-lain, seumpamanya yang berkaitan dengan Polisi ini.

18. Fasal 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 ini di mana peruntukan perlindungan, pembayaran tuntutan, atau peruntukan Manfaat tersebut akan mendedahkan Kami kepada mana-mana larangan atau sekatan di bawah Resolusi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, atau sekatan, undang-undang atau peraturan-peraturan perdagangan atau ekonomi Kesatuan Eropah, United Kingdom atau Amerika Syarikat.

19. 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.

20. Mata Wang

Semua pembayaran di bawah Polisi ini akan dibayar dengan Ringgit Malaysia.

21. Undang-Undang yang Terpakai

Polisi ini hendaklah ditadbir oleh dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

22. Subrogasi

Sekiranya Kami bertanggungjawab bagi sebarang bayaran di bawah Polisi ini, Kami akan disubrogasikan tertakluk kepada had bayaran tertentu untuk semua hak dan remedi Anda terhadap mana-mana pihak, dan adalah berhak atas perbelanjaan Kami sendiri untuk menyaman atas nama Anda. Anda akan memberikan atau akan menyebabkan untuk diberikan kepada semua bantuan tertentu dalam kuasa Anda sebagaimana Kami akan perlukan untuk mendapat hak dan remedi dan atas permintaan Kami hendaklah menandatangani atau menyebabkan untuk ditandatangani semua dokumen sewajarnya bagi membolehkan Kami secara berkesan menyampaikan saman menggunakan nama Anda.

23. Perubahan dalam Percukai, Peraturan dan Perundangan

Kami berhak mengubah terma-terma Polisi ini sebagaimana Kami fikirkan sesuai dan adil, sekiranya terdapat perubahan dalam percukaian, perundangan atau peraturan yang mempengaruhi Polisi ini. Kami akan memaklumkan kepada Anda dalam masa tiga (3) bulan sebelum Kami mengubah terma-terma di dalam Polisi ini.

Jika sebarang bekalan perkhidmatan dibuat di bawah Polisi ini adalah pembekalan barang bercukai di mana Cukai Barang dan Perkhidmatan Malaysia (GST) akan terpakai, maka Kami berhak untuk mengenakan cukai GST pada kadar yang telah ditetapkan dan Anda setuju membayar jumlah GST tersebut.

Jika GST tidak dibayar oleh Anda kepada Kami yang dikehendaki diperolehi semula melalui apa-apa proses perundangan atau jika GST tersebut atau mana-mana bahagian GST tersebut akan diletakkan di bawah peguam untuk tujuan kutipan, Anda perlu membayar (sebagai tambahan kepada GST dibayar) bayaran peguam Kami dan sebarang bayaran dan perbelanjaan yang ditanggung dalam membuat kutipan tersebut sebagaimana yang ditentukan oleh mahkamah undang-undang.

24. Tanggungjawab dan Hak Terhadap Data Perlindungan

Kami berhak untuk memproses Data Peribadi menurut Seksyen 4 Akta Perlindungan Data Peribadi 2010. Kami juga berhak untuk mendedahkan Data Peribadi yang telah diberikan oleh Anda sebagaimana yang dituntut berdasarkan konteks, kepada:

- a) Etiqa General Insurance Berhad, Etiqa General Takaful Berhad, Etiqa Life International (L) Ltd atau Etiqa Offshore Insurance (L) Ltd.;
- b) Entiti-entiti lain dalam Kumpulan Maybank;
- c) Ejen-ejen dan penyedia perkhidmatan Kami yang diberi kuasa yang dengannya Kami telah mengikat perjanjian kontrak untuk beberapa fungsi, perkhidmatan dan aktiviti Kami;
- d) Lain-lain syarikat insurans atau pengendali takaful dan wakil pendedar contohnya bank, bank Islam, broker insurans, broker takaful, syarikat insurans semula dan takaful semula;
- e) Pertubuhan perdagangan industri seperti Persatuan Insurans Hayat Malaysia (LIAM), Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) dan Persatuan Takaful Malaysia (MTA);
- f) Pedagang dan rakan kongsi strategik Kami;
- g) Mana-mana pihak yang diberi kuasa oleh Anda (dari semasa ke semasa); atau
- h) Penguatkuasaan peraturan dan agensi-agensi kerajaan yang dibenarkan atau dikehendaki oleh undang-undang, yang diberi kuasa oleh mana-mana perintah mahkamah atau untuk memenuhi kewajiban kepada pihak berkuasa.

Anda perlu memastikan semua Data Peribadi dikemaskini kepada Kami pada kadar segera.

Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan secara langsung atau tidak langsung terhadap Data Peribadi yang tidak tepat atau tidak lengkap yang diberikan kepada Kami.

Kami dari semasa ke semasa berhak untuk meminta Anda untuk memberikan Data Peribadi lain yang dikehendaki bagi tujuan Polisi ini.

Sebelum memberikan Kami Data Peribadi Orang Yang Diinsuranskan, atau mana-mana individu, Anda hendaklah memaklumkan individu tersebut mengenai notis privasi Kami.

Untuk butiran terperinci notis privasi mengenai bagaimana Kami mengumpul, menggunakan, memproses, melindungi dan mendedahkan Data Peribadi Anda, sila kunjungi cawangan Kami, hubungi Etiqa Online di talian 1300 13 8888, atau rujuk ke laman web Kami di www.etiqa.com.my.

APA YANG TIDAK DILINDUNGI

Kami tidak akan membayar bagi apa jua akibat yang disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh mana-mana yang berikut:

1. Peperangan, serangan, tindakan musuh asing, permusuhan (sama ada peperangan diisytiharkan atau tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, insurreksi, dahagi atau rampasan kuasa, kebangkitan tentera atau orang awam;
2. Sebarang tindakan yang diambil untuk mengawal, mencegah, menyekat atau, dalam apa jua cara berkaitan dengan (1) di atas;

3. Penyertaan di dalam kegiatan penganas, rusuhan, mogok, atau kekecohan awam;
4. Pengionan, radiasi atau pencemaran, akibat kegiatan radioaktif daripada sebarang bahan buangan nuklear daripada pembakaran bahan api nuklear atau bahan senjata nuklear;
5. Bunuh diri, percubaan bunuh diri atau kecederaan yang sengaja dilakukan, semasa waras atau tidak waras;
6. Kecacatan atau keuzuran fizikal atau mental yang sedia ada, penyakit, jangkitan bakteria atau virus walaupun dijangkiti daripada Kemalangan;
7. Provokasi fizikal dan keganasan oleh Anda, yang menyebabkan kecederaan fizikal atau kematian;
8. Latihan, berlatih atau mengambil bahagian dalam sukan berbahaya atau aktiviti-aktiviti seperti (tetapi tidak terhad) kepada:
 - i) Aktiviti di bawah air yang melibatkan penggunaan alat pernafasan;
 - ii) Kembara dalam gua, memanjat atau mendaki gunung;
 - iii) Pemburuan, aktiviti kenderaan off-road, atau luncur air;
 - iv) Penerbangan atau lain-lain aktiviti penerbangan, melainkan sebagai penumpang berbayar dalam penerbangan biasa;
 - v) Payung terjun, terjun udara, luncur tangan, atau terjun bungee;
 - vi) Sebarang aktiviti perlumbaan selain daripada menggunakan kaki;
 - vii) Sukan profesional; atau
 - viii) Seni mempertahankan diri atau pergaduhan;
9. Penyertaan atau cubaan untuk melakukan aktiviti yang menyalahi undang-undang atau aktiviti jenayah, sama ada secara langsung atau tidak langsung;
10. Berada di bawah pengaruh, secara sepenuhnya atau sebahagiannya oleh kesan alkohol atau dadah (selain daripada ubat yang diambil menurut preskripsi rawatan dan diarahkan oleh Doktor tetapi mengecualikan ubat yang digunakan untuk merawat ketagihan dadah);
11. Terlibat sama ada sebagai pekerja, individu yang bekerja sendiri, sukarelawan, pelatih dalam bidang ketenteraan, pertahanan awam, penguatkuasaan undang-undang, skuad memadam api, atau perkhidmatan atau organisasi kawalan keselamatan;
12. Sebagai krew penerbangan udara, krew kapal, krew carigali minyak, atau sebagai penyelam atau nelayan;
13. Terlibat dengan kegiatan pelombongan, pembalakan, pertukangan kayu, kerja bawah tanah, meroboh, letupan, atau kuari;
14. Menggunakan perancah, atau bekerja di bahagian luar bangunan di atas tingkat bawah; atau
15. Melibatkan gas-gas, cecair, bahan-bahan letupan, beracun atau berbahaya.

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 Online: 1300 13 8888
E-mel: info@etiqa.com.my
Laman Web: www.etiqa.com.my
3. Untuk sebarang tuntutan di bawah Polisi ni, 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 Pemegang Polisi, sekiranya Pihak Menuntut atau Pemegang Polisi 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 Pemegang Polisi 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 Pemegang Polisi.

Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah maklumat daripada Etiqa General Insurance Berhad atau layari laman web OPK di 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 Pemegang Polisi 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 Pemegang Polisi 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