

## FLEXI PA

### POLISI FLEXI PA

Polisi dikeluarkan sejajar dengan pembayaran premium seperti yang ditentukan dalam Jadual dan menurut kepada kenyataan yang telah dikemukakan di dalam Borang Permohonan Anda (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).

### KELAYAKAN

Untuk melayakkan diri di bawah Polisi ini, Anda mestilah merupakan Warganegara Malaysia atau Penduduk Tetap Malaysia yang berumur sekurang-kurangnya lapan belas (18) tahun dan tidak melebihi enam puluh (65) tahun pada Tarikh Insurans Berkuatkuasa.

### TUNAI SEBELUM PERLINDUNGAN

Adalah menjadi asas dan syarat khas mutlak bagi kontrak insurans ini bahawa premium penuh perlu dibayar dan diterima oleh pihak Kami sebelum perlindungan insurans di bawah Polisi ini, Endorsemen atau Pembaharuan, yang mana bekemungkinan, boleh bermula. Jika syarat ini tidak dipatuhi, Polisi ini akan secara automatik terbatal dan tidak sah.

Tertakluk selainnya kepada terma-terma dan syarat-syarat Polisi ini.

### TEMPOH PERLINDUNGAN

Polisi ini akan berkuatkuasa untuk tempoh satu (1) tahun dari Tarikh Insurans Berkuatkuasa dan boleh diperbaharui secara tahunan. Untuk setiap pembaharuan, Polisi ini diperbaharui pada kadar premium yang berkuatkuasa pada masa tersebut dan Anda akan diberitahu secara bertulis tentang sebarang perubahan dalam premium pembaharuan sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari sebelum sebarang perubahan berkuatkuasa. Polisi ini diperbaharui atas pilihan Kami sehingga umur Anda tujuh puluh (70) tahun.

### DEFINISI

**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 di dalam Polisi, Jadual dan/atau Endorsemen, dibayar oleh Kami mengikut syarat-syarat, pengecualian-kecualian dan peraturan-peraturan Polisi ini.

**Kecederaan Badan** bermaksud kecederaan badan yang dialami oleh Anda semasa Tempoh Insurans yang disebabkan semata-mata dan secara langsung daripada Kemalangan. Ini tidak termasuk apa-apa keuzuran, penyakit, parasit, bakteria, jangkitan parasit atau virus walaupun dijangkiti daripada Kemalangan, atau apa-apa keadaan yang berlaku secara semula jadi atau proses hilang upaya atau disebabkan oleh sebarang punca yang berlaku secara berperingkat.

**Tarikh Insurans Berkuatkuasa** bermaksud tarikh berkuatkuasa seperti yang dinyatakan di dalam Jadual.

**Endorsemen** bermaksud bukti bertulis tentang pindaan yang telah dipersetujui bagi Polisi ini.

**Kemasukan ke Hospital** bermaksud kemasukan ke Hospital sebagai pesakit dalam akibat Kemalangan dengan syor Pengamal Perubatan. Pesakit tidak akan dikira sebagai pesakit dalam sekiranya dia tidak menginap di Hospital untuk tempoh keseluruhan kemasukan.

**Hospital** bermaksud institusi yang dilantik dan didaftarkan sebagai tempat penjagaan dan rawatan bagi orang-orang yang cedera dan sakit sebagai pesakit berbayar, yang mana:

- mempunyai kemudahan-kemudahan diagnosis dan pembedahan utama;
- menyediakan perkhidmatan kejurawatan dua puluh empat (24) jam oleh jururawat-jururawat yang berdaftar dan bertauliah;
- di bawah penyeliaan Pengamal Perubatan; dan
- bukan klinik, tempat pemulihan penagih dadah atau arak, tempat rawatan, rehat atau rumah pemulihan atau rumah orang-orang tua atau tempat yang seumpamanya.

**Pengamal Perubatan** bermaksud pengamal perubatan yang berdaftar, doktor, pakar perubatan, pakar bedah 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. Doktor yang merawat bukan Anda, Pasangan, rakan kongsi perniagaan, majikan, pekerja, ejen atau individu yang berkaitan dengan Anda dalam apa jua cara melalui pertalian darah, perkahwinan, atau pengambilan keluarga angkat.

**Kehilangan Menyeluruh yang Kekal bagi Tangan** bermaksud:

- kudung keseluruhan tangan;
- kudung keempat-empat jari di mana jari-jari tersebut bersambung dengan tapak tangan; atau
- kehilangan menyeluruh yang kekal bagi penggunaan tangan atau keempat-empat jari.

**Kehilangan Menyeluruh yang Kekal bagi Kaki** bermaksud:

- kudung sebelah kaki (pada paras atau atas dari buku lali); atau
- kehilangan menyeluruh yang kekal bagi penggunaan sebelah kaki.

**Kehilangan Menyeluruh yang Kekal bagi Anggota** bermaksud:

- kudung sebelah tangan (pada paras atau atas dari pergelangan);
- kudung sebelah kaki (pada paras atau atas dari buku lali); atau
- kehilangan menyeluruh yang kekal bagi penggunaan sebelah tangan, lengan atau kaki.

**Kehilangan Menyeluruh yang Kekal bagi Daya Penglihatan** bermaksud kehilangan mata secara fizikal atau kehilangan menyeluruh yang kekal pada penglihatan, yang mana akan dipertimbangkan sebagai telah berlaku pada kedua-dua belah mata sekiranya ianya telah disahkan oleh pakar oftalmik bertauliah yang berdaftar. Walaubagaimanapun, Kami berhak mendapatkan pendapat kedua.

**Tempoh Insurans** bermaksud tempoh bermula dari Tarikh Insurans Berkuatkuasa di mana perlindungan di bawah Polisi ini berkuatkuasa.

**Penyakit Sedia Ada** bermaksud sebarang kecederaan, penyakit, simptom dan/atau keadaan yang wujud sebelum Tarikh Insurans Berkuatkuasa. Anda dianggap mengetahui kewujudan penyakit sedia ada sekiranya berlaku salah satu keadaan di bawah:

- Anda telah menerima atau sedang menerima rawatan;
- nasihat perubatan, diagnosis, penjagaan atau rawatan yang telah dicadangkan;
- simptom-simptom adalah jelas dan telah dibuktikan; atau
- kewujudannya adalah jelas kelihatan kepada seorang yang munasabah apabila melihat keadaannya.

**Jadual** bermaksud helaian maklumat yang mengandungi butir-butir peribadi Orang Yang Diinsuranskan, Manfaat, premium dan Tempoh Insurans yang dilampirkan bersama Polisi ini.

**Kami** bermaksud Etiqa General Insurance Berhad.

**Anda/Orang Yang Diinsuranskan** bermaksud Orang Yang Diinsuranskan yang dinamakan di dalam Jadual.

PERLINDUNGAN DAN JUMLAH MANFAAT	
PERLINDUNGAN	JUMLAH MANFAAT
<b>Seksyen 1 – Kematian akibat Kemalangan</b>	<b>RM50,000</b>
<p>Sekiranya Anda mengalami Kecederaan Badan semasa Tempoh Insurans yang mengakibatkan Kematian dalam tempoh (52) minggu dari tarikh Kemalangan, Kami akan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>menyelesaikan baki tertunggak pinjaman sewa beli Anda bagi mana-mana kereta persendirian yang didaftarkan di atas nama Anda dengan kebenaran daripada penama atau waris Anda, dan membayar jumlah Manfaat yang selebihnya, sekiranya ada, kepada penama atau waris Anda; atau</li> <li>sekiranya tiada kebenaran untuk menyelesaikan sebarang baki tertunggak pinjaman sewa beli Anda, membayar penuh jumlah Manfaat kepada penama atau waris Anda.</li> </ol>	
<b>Seksyen 2 – Hilang Upaya Menyeluruh yang Kekal</b>	<b>RM50,000</b>
<p>Sekiranya Anda mengalami Kecederaan Badan semasa Tempoh Insurans yang mengakibatkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Lumpuh Menyeluruh yang Kekal;</li> <li>Terlantar kekal;</li> <li>Kehilangan Menyeluruh yang Kekal kedua-dua belah mata; atau</li> <li>Kehilangan Menyeluruh yang Kekal bagi penggunaan kedua-dua belah tangan atau kedua-dua belah kaki atau kedua-dua belah anggota tangan dan kaki atau kombinasi daripadanya;</li> </ol> <p>dalam tempoh lima puluh dua (52) minggu dari tarikh Kemalangan, Kami akan membayar Jumlah Manfaat yang dinyatakan.</p> <p><b>Syarat-syarat yang diperuntukkan di bawah Seksyen 2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sekiranya Anda menuntut lebih daripada satu bentuk Hilang Upaya menyeluruh yang Kekal yang dialami dalam mana-mana satu Kemalangan, maka jumlah keseluruhan dibayar tidak akan melebihi jumlah Manfaat dibayar untuk Lumpuh Menyeluruh yang Kekal.</li> <li>Manfaat Hilang Upaya Menyeluruh yang Kekal tidak akan dibayar sekiranya jumlah Manfaat Kematian akibat Kemalangan yang berkaitan dengan Kemalangan yang sama dibayar.</li> <li>Polisi ini akan terbatal apabila Jumlah Manfaat di bawah Seksyen 1 atau Seksyen 2 telah dibayar.</li> </ol>	
<b>Seksyen 3 – Elaun Kemasukan ke Hospital</b>	<b>RM50 setiap satu malam, sehingga RM5,000</b>
<p>Sekiranya Anda mengalami Kecederaan Badan semasa Tempoh Insurans yang memerlukan Anda dimasukkan ke Hospital, Kami akan membayar kepada Anda RM50 setiap satu malam bagi Kemasukan ke Hospital sehingga RM5,000 (100 malam) dalam mana-mana satu Tempoh Insurans tahunan.</p>	

## PENAMBAHAN

### 1. Perlindungan Kerja-kerja Pejabat / Di luar Waktu Bertugas

Sekiranya Anda bekerja atau terlibat dalam mana-mana pekerjaan yang berikut:

- ketenteraan, pertahanan awam, penguatkuasa undang-undang, ahli bomba atau pengawal keselamatan/pegawai;
- krew penerbangan, krew kapal, krew carigali minyak, penyelam atau nelayan;
- pelombongan, pembalakan, pengilangan papan, kerja-kerja kayu atau kerja-kerja bawah tanah;
- perobohan/pemusnahan, peletupan atau kuari;
- aktiviti-aktiviti atau kerja yang melibatkan perancah (*scaffolding*), gondola, tali atau kabel; atau
- pengendalian bahan letupan, gas beracun atau berbahaya, cecair atau bahan pejal;

menurut penambahan yang diberikan di bawah Polisi ini, perlindungan akan tetap diberikan dengan syarat:

- a) Anda digaji untuk melakukan kerja-kerja pengkeranian/pengurusan (*desk-work*) sahaja; atau
- b) Anda tidak bertugas dan atau telah pun berada di daratan pada masa Kemalangan berlaku dan Kecederaan Badan tidak timbul pada masa bertugas atau apa-apa aktiviti yang berkaitan dengan pekerjaan Anda.

## 2. 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.

## PENGECUALIAN-PENGECUALIAN AM

Kami tidak akan membayar bagi mana-mana Manfaat di bawah Polisi ini yang disebabkan oleh atau disumbangkan oleh atau berkaitan dengan mana-mana yang berikut:

1. Tindakan yang disengajakan, jenayah atau tindakan yang menyalahi undang-undang, atau kecuaiian;
2. Kecederaan yang disengajakan, melainkan kecederaan tersebut menyebabkan kematian; atau
3. Peperangan atau sebarang tindakan peperangan, diisytiharkan atau tidak diisytiharkan.

## SYARAT-SYARAT AM

### 1. Pindaan dan Perubahan

#### a) Oleh Kami

Kami berhak untuk meminda terma-terma, pengecualian-pengecualian dan syarat-syarat Polisi ini dengan memberikan tiga puluh (30) hari notis bertulis terlebih dahulu melalui pos biasa ke alamat terakhir Anda yang diketahui dalam rekod-rekod Kami.

#### b) Oleh Anda

Anda perlu memberitahu Kami jika terdapat apa-apa perubahan kepada alamat, pekerjaan Anda atau jika Anda mengalami apa-apa kecacatan fizikal atau sebarang kelemahan akibat daripada penyakit semasa di dalam Tempoh Insurans dengan memberikan tiga puluh (30) hari notis bertulis terlebih dahulu.

### 2. Timbangtara

Semua perbezaan yang timbul daripada Polisi ini akan dirujuk kepada pengantara yang akan dilantik secara bertulis oleh pihak-pihak yang bertelingkah. Jika mereka tidak dapat memilih seorang pengantara yang dipersetujui bersama dalam masa satu (1) bulan seperti yang dikehendaki secara bertulis untuk berbuat demikian, kedua belah pihak akan dibenarkan untuk melantik seorang pengantara setiap seorang yang akan mendengar perbezaan-perbezaan bersama dengan pengadil yang akan dilantik oleh kedua-dua pengantara. Kos pengadilan dan keputusan adalah tertakluk kepada pertimbangan pengantara, pengantara-pengantara atau pengadil yang membuat keputusan.

Adalah ditetapkan dan diisytiharkan di sini, bahawa sebelum sebarang tindakan atau tuntutan dibuat ke atas Polisi ini, keputusan yang ditentukan oleh pengantara, pengantara-pengantara atau pengadil seumpamanya, untuk amaun Manfaat yang dipertikaikan, hendaklah diperolehi dahulu.

### 3. Makluman, Prosedur dan Penyelesaian Tuntutan

- a) 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.
- b) Anda mungkin diminta, atas perbelanjaan Kami, untuk menjalani pemeriksaan perubatan lanjut.
- c) Kami hanya akan membayar Manfaat sekiranya laporan perubatan, sijil perubatan, laporan polis, invoice/ sebut harga dan resit-resit asal (untuk semua manfaat pembayaran balik) dan lain-lain bukti, yang Kami mungkin perlukan, dikemukakan atas perbelanjaan Anda.
- d) 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.
- e) Kami mempunyai hak untuk menolak tuntutan yang Kami tidak berpuas hati dengan bukti yang sedia ada untuk mengesahkan:
  - i. Identiti Anda; atau
  - ii. Keadaan yang menyebabkan kerugian.
- f) Sekiranya berlaku kematian, Kami berhak untuk mendapatkan laporan post-mortem atas perbelanjaan Anda.
- g) Kami akan membayar Manfaat yang perlu di bawah Polisi ini kepada Anda atau kepada waris Anda mengikut Akta Perkhidmatan Kewangan 2013.

### 4. Mata Wang

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

### 5. Salahnyataan / Penipuan

Polisi ini akan terbatal sekiranya permohonan atau pengakuan Anda tidak benar atau sekiranya Polisi ini atau sebarang pembaharuan diperolehi melalui sebarang salahnyataan, gambaran atau penerangan yang salah atau secara paksaan atau sekiranya sebarang tuntutan yang dibuat adalah palsu atau ditokok tambah.

### 6. Notis Penyerahan Amanah atau Hak

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

### 7. Bayaran Manfaat

Sebarang Manfaat di bawah Polisi ini akan dibayar kepada Anda atau penama atau waris Anda, sekiranya ada, seperti yang dinyatakan di dalam Jadual. Sebarang penerimaan apa-apa Manfaat yang dibayar di bawah Sijil ini oleh Anda atau penama atau waris Anda akan dianggap muktamad dan Kami akan dilepaskan dari sebarang liabiliti berkaitan dengan Manfaat tersebut.

### 8. Penarikan Balik Portfolio

Kami mempunyai hak untuk membatalkan portfolio secara keseluruhan sekiranya Kami memutuskan untuk tidak lagi menyambung pengunderaitan produk insurans ini. Pembatalan portfolio tersebut akan diberikan melalui notis bertulis kepada Anda sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari sebelum pembatalan tersebut dan Kami akan menguruskan semua Polisi sehingga tempoh perlindungan tamat dalam portfolio.

## 9. Subrogasi

Sekiranya Kami bertanggungjawab bagi apa-apa bayaran di bawah Polisi ini, Kami akan disubrogasikan tertakluk kepada had bayaran sedemikian untuk semua hak dan remedi Anda terhadap sebarang pihak dan adalah berhak atas perbelanjaan Kami sendiri untuk menyaman atas nama Anda. Anda akan memberikan atau akan menyebabkan untuk memberikan kepada Kami semua bantuan sedemikian 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.

## 10. Penamatan Sijil

### a) Penamatan oleh Anda

Sekiranya Anda memberi notis secara bertulis kepada Kami untuk menamatkan Polisi ini, maka penamatan tersebut akan berkuatkuasa daripada tarikh notis diterima oleh Kami atau pada tarikh yang dinyatakan di dalam notis, mana-mana yang terkemudian. Kami akan mengembalikan premium bagi Tempoh Insurans ini yang belum tamat dengan kadar pro-rata dengan syarat tiada tuntutan dibuat kepada Kami dalam Tempoh Insurans tersebut.

### b) Penamatan Automatik

Polisi ini akan tamat sekiranya Anda meninggal dunia atau selepas pembayaran apa-apa Manfaat di bawah Seksyen 1 atau 2 bahagian Perlindungan dan Jumlah Manfaat.

### c) Penamatan oleh Kami

Kami akan memberi notis penamatan dengan pos berdaftar kepada Anda di alamat terakhir yang diketahui. Penamatan tersebut akan berkuatkuasa selepas tiga puluh (30) hari selepas tarikh notis tersebut. Kami akan mengembalikan premium bagi Tempoh Insurans yang belum tamat dengan kadar pro-rata dengan syarat tiada tuntutan dibuat kepada Kami dalam Tempoh Insurans tersebut.

### d) Masa Penamatan Berkuatkuasa

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

## 11. Kesalahan dan Peninggalaan

Kami akan membetulkan apa-apa kesilapan atau peninggalan di dalam Polisi ini dengan mengeluarkan Endorsemen yang akan dihantar kepada Anda.

Apa-apa pembedaan tidak akan memberi kesan terhadap hak-hak dan kewajipan Anda dan ianya kekal seperti yang telah dipersetujui antara Kita. Apabila Endorsemen tersebut telah dikeluarkan, hanya peruntukan yang terdapat kesalahan di dalam Polisi ini sahaja yang tidak sah.

## 12. Hak untuk menamatkan kerana Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pembiayaan Keganasan

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

## 13. Penamaan

Jika Anda ialah Orang Diinsuranskan, Anda boleh menamakan seseorang untuk menerima wang Polisi yang perlu dibayar di bawah Polisi ini.

- i. Bagi Orang Beragama Islam, Penama hendaklah membahagikan Manfaat seperti yang dinyatakan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 menurut Undang-undang Islam dan/atau mana-mana undang-undang yang berkaitan.
- ii. Bagi Orang Bukan Beragama Islam, Penama akan bertindak sebagai wasi untuk membahagikan Manfaat seperti yang dinyatakan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan/atau mana-mana undang-undang yang berkaitan.

Jika Anda ingin Penama Anda menerima wang polisi bagi manfaat diri sendiri dan bukan sebagai wasi untuk membahagikan wang polisi menurut undang-undang, maka Anda hendaklah menyerahkan hak Polisi ini kepada Penama Anda.

Bagi Orang Bukan Beragama Islam, penyerahan hak tidak perlu jika Penama adalah pasangan Anda, anak atau ibu bapa Anda (jika tiada pasangan atau anak yang hidup pada masa penamaan), memandangkan satu tabung amanah diwujudkan atas nama mereka. Anda hendaklah melantik pemegang amanah untuk wang Polisi tersebut dan sekiranya gagal berbuat demikian, Penama yang layak atau jika Penama tidak layak berkontrak, ibu bapa bagi Penama tidak layak selain dari Anda yang mana tiada ibu bapa yang masih hidup, pemegang amanah raya atau syarikat amanah yang dinamakan oleh Anda, hendaklah menjadi pemegang amanah.

Pada masa tuntutan, jika mana-mana Penama telah meninggal dunia sebelum Anda (dengan syarat tiada perubahan penamaan berikutnya semasa hayat Anda), peratusan (%) bagi Penama yang telah meninggal dunia itu akan diagihkan sama rata antara Penama yang masih hidup, yang kemudiannya akan bertindak sebagai wasi untuk mengagihkan hasil.

## 14. Had Sekatan

Polisi ini tidak akan memberi perlindungan dan Kami tidak bertanggungjawab untuk membayar apa-apa tuntutan atau memberikan apa-apa Manfaat di bawah Polisi ini terhadap penyediaan perlindungan itu, pembayaran tuntutan atau peruntukan manfaat seperti itu akan mendedahkan Kami kepada mana-mana Sekatan, larangan atau sekatan di bawah Akta Sekatan Komprehensif Iran, Pelepasan dan Akauntabiliti (CISAD) atau Resolusi Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB) atau, perdagangan atau sekatan ekonomi, undang-undang atau peraturan-peraturan Kesatuan Eropah atau United Kingdom.

## 15. Perubahan kepada Percukaian, 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.

Sekiranya apa-apa cukai sedemikian dikenakan, ia akan menjadi kewajipan Anda untuk membayar cukai tersebut (jika berkenaan).

Sekiranya Anda tidak membayar cukai nilai tambahan sedemikian, cukai barang dan perkhidmatan atau sebarang cukai lain yang serupa, Kami boleh, tetapi tidak diwajibkan untuk membayar cukai sedemikian bagi pihak Anda, dan Anda akan membayar balik atau menanggung rugi Kami untuk semua cukai tersebut apabila diminta oleh Kami.

## 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 Orang Yang Diinsuranskan 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