



Z-CoVac Protect Master Policy

Consumer Insurance Contract

This Policy is issued in consideration of the payment of premium as specified in the **Policy Schedule** and pursuant to the answers given in the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and any other disclosures made by the **Policyholder** between the time of submission of the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and the time this contract is entered into. The answers and any other disclosures given by the **Policyholder** shall form part of this contract of insurance between the **Policyholder** and **Us**. However, in the event of any pre-contractual misrepresentation made in relation to the **Policyholder's** answers or in any disclosures given by the **Policyholder**, only the remedies in Schedule 9 of the Financial Services Act 2013 will apply.

This Policy reflects the terms and conditions of the contract of insurance as agreed between the **Policyholder** and **Us**.

Non-Consumer Insurance Contract

This Policy is issued in consideration of the payment of premium as specified in the **Policy Schedule** and pursuant to the answers given in the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and any other disclosures made by the **Policyholder** between the time of submission of the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and the time this contract is entered into. The answers and any other disclosures given by the **Policyholder** shall form part of this contract of insurance between the **Policyholder** and **Us**. In the event of any pre-contractual misrepresentation made in relation to the **Policyholder's** answers or in any disclosures made by the **Policyholder**, it may result in avoidance of the **Policyholder** contract of insurance, refusal or reduction of your claim(s), change of terms or termination of the **Policyholder's** contract of insurance.

This Policy reflects the terms and conditions of the contract of insurance as agreed between the **Policyholder** and **Us**.

DEFINITIONS

Certain words have been defined below. These have the same meaning wherever they are used in the Master Policy. They are **bold** and begin with a capital letter (e.g. **Insured Person, You, Your**).

Accident or Accidental

shall mean a sudden, unforeseen and fortuitous event that happens unexpectedly during the **Period of Coverage**.

Act of Terrorism

shall mean an act, including the use of force or violence, of any person or group of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organisation, committed for political, religious or ideological purposes including the intention to influence any government and/or to put the civilian population in fear for such purposes.

Adverse Event Following Immunisation

shall mean any unforeseen medical occurrence which follows immunisation and has a causal relationship with the usage of the **Approved Vaccine**.

Approved Vaccine

shall mean the dose(s) of **COVID-19** vaccines, which have been approved by National Pharmaceutical Regulatory Agency (NPRA) or local health authorities, and prescribed by a **Physician** in Malaysia and administered in any **Hospital**. For the avoidance of doubt, vaccinations performed at offsite locations in Malaysia, but with the prescription of a **Physician**, are also accepted.

Bodily Injury

shall mean injury caused solely and directly by **Accidental** means and shall exclude injury caused by sickness, disease or medical disorder.

Certificate of Insurance

shall contain **Your** details, plan(s) chosen, sum insured and **Period of Coverage**.

Confinement

shall mean **You** are being admitted into a **Hospital** as a result of an **Adverse Event Following Immunisation** which is **Medically Necessary** upon the recommendation of a **Physician** for continuous stay in the **Hospital**. **Hospital Confinement** shall be evidenced by a daily room and board charge by the **Hospital**.

COVID-19

shall mean 2019 Novel Coronavirus or subsequent iteration released by the World Health Organization (WHO). A confirmed diagnosis of COVID-19 must be evidenced by a medical report issued by an official health authority or a health service provider authorized or recognized by an official health authority to conduct COVID-19 testing in Malaysia.

Effective Date

shall mean the date from which the insurance coverage under this Master Policy becomes effective as specified in the **Policy Schedule**.

Hospital

shall mean an establishment duly constituted, registered and operating as a Hospital for the care and treatment of sick and injured persons as paying bed patients which: -

- i. has facilities for diagnosis and major surgery;
- ii. provides twenty-four (24) hours a day nursing services by registered and graduate nurses;
- iii. is under the supervision of a **Physician**; and
- iv. is not primarily a clinic, a place for alcoholics or drug addicts, a nursing, rest or convalescent home or a home for the aged or similar establishments.

Insured Person/You/Your

shall mean the person(s) covered described in the **Certificate of Insurance**.

Loss of Use

shall mean permanent total functional disablement and is treated like total loss of said limb or organ and not in terms of **Your** professional or occupational incapacity or covered event.

Medically Necessary

shall mean a medical service which is:

- i. consistent with the diagnosis and customary medical treatment for a covered event;
- ii. in accordance with standards of good medical practice, consistent with current standard of professional medical care, and of proven medical benefits;
- iii. not for **You** or the **Physician's** convenience, and unable to be reasonably rendered out of **Hospital** (if admitted as an inpatient);
- iv. not of an experimental, investigational or research nature, preventive or screening nature; and
- v. for which the charges are fair and reasonable and customary for the treatment.

Period of Coverage

shall mean the time period **You** are given coverage as stated in the **Certificate of Insurance**.

Period of Insurance

shall mean the duration of the Master Policy as stated in the **Policy Schedule**.

Permanent Total Disablement

shall mean disablement that result solely, directly and independently of all other causes from **Bodily Injury** and which occurs within three hundred sixty-five (365) consecutive days will in all probability entirely prevent **You** from engaging in employment of any and every kind for the remainder of **Your** life and from which there is no hope of improvement.

Physician

shall mean a medical practitioner qualified and licensed:

- i. to practice western medicine and who, in rendering such treatment, is practicing within the scope of his licensing and training under any applicable law in the geographical areas of practice; and
- ii. excluding **You** and **Your** immediate family members, i.e. siblings, spouse, child or parent.

Pre-Existing Condition

shall mean disabilities that **You** have reasonable knowledge of prior to the inception date of the **Period of Coverage**. **You** may be considered to have reasonable knowledge of a pre-existing condition if:

- i. **You** have received or are receiving treatment;
- ii. medical advice, diagnosis, care or treatment has been given or recommended;
- iii. clear and distinct symptoms are or were evident; or
- iv. **You** have known of its existence which would have been apparent to a reasonable person.

Policy Schedule

The Policy Schedule contains the **Policyholder's** details and **Period of Insurance**. The Policy Schedule forms part of the Master Policy.

Policyholder

shall mean the policyholder who is named as Policyholder in the **Policy Schedule** of the Master Policy.

RM

shall mean in Ringgit Malaysia; the currency of Malaysia.

Sickness

shall mean a physical condition marked by a pathological deviation from the normal healthy state. Sickness shall include disease and illness.

Tax

shall mean any present or future, direct or indirect, tax, levy or duty, including consumption tax or any tax of similar nature, which is imposed on goods and services by government or tax authority.

Vaccine Manufacturer

shall mean the company which produces the **Approved Vaccine**.

War

shall mean a contest by force between two (2) or more nations, carried on for any purpose, or armed conflict of sovereign powers, or declared or undeclared and open hostilities or the state of nations among whom there is an interruption of peaceful relations and a general contention by force, both authorized and unauthorized, by the sovereign.

We/Us/Our

shall refer to Zurich General Insurance Malaysia Berhad.

COVERAGE**BENEFIT A – Accidental Death and Permanent Disablement**

If **You** suffer a **Bodily Injury**, which shall within twelve (12) consecutive months result in any of the covered events as described below, **We** will pay the amount stated in the **Certificate of Insurance**.

Covered Events for Benefit A – Accidental Death and Permanent Disablement

1. **Accidental** Death
2. Injuries resulting in being permanently bedridden;
3. Any other **Bodily Injury** causing **Permanent Total Disablement**;
4. Total and irrecoverable loss of one (1) sight in one (1) eye; or
5. Total **Loss of Use** or physical severance of one (1) hand or one (1) foot.

BENEFIT B – COVID-19 Post Vaccination Death

If

- i. **You** are diagnosed with an **Adverse Event Following Immunisation** within **Period of Coverage** after receiving the dose(s) of the **COVID-19 Approved Vaccine** based on the requirements for effective protection advised by the **Vaccine Manufacturer** and **You** die as a result of

- the **Adverse Event Following Immunisation** within twelve (12) consecutive months; or
- ii. **You** are diagnosed with **COVID-19** within **Period of Coverage** after receiving the dose(s) of the **COVID-19 Approved Vaccine** based on the requirements for effective protection advised by the **Vaccine Manufacturer** and **You** die as a result of **COVID-19** within twelve (12) consecutive months,

We will pay the amount stated in the **Certificate of Insurance**. This benefit is only applicable to either one (1) of the above items i. or ii. under Benefit B, but not both.

BENEFIT C – COVID-19 Post Vaccination Inconvenience Benefit

If during the **Period of Coverage**,

- i. **You** are confined in a **Hospital** in Malaysia and the **Confinement** is deemed **Medically Necessary**;
- ii. the **Confinement** is a result of an **Adverse Event Following Immunisation** of **COVID-19 Approved Vaccine**; and
- iii. the **Confinement** is within the **Period of Coverage** after receiving the dose(s) of the **COVID-19 Approved Vaccine**.

We will pay the amount stated in the **Certificate of Insurance**. This benefit is only payable once per **Insured Person** during the **Period of Coverage**.

Specific Exclusions applicable to Benefits B and C

We shall not be liable for claims directly or indirectly caused by or which results from:

1. Any **Hospital Confinement** or vaccine(s) administered outside of Malaysia.
2. Any **Hospital Confinement** for elective cosmetic or plastic surgery, or for the purpose of rest and/or convalescence.
3. **You** have a history of anaphylaxis to a vaccine, medicine or food.
4. **You** have previously been infected with **COVID-19** or any mutated strains, within thirty (30) days from the latest diagnosed date to the vaccination date of **Approved Vaccine**.
5. Any **Adverse Event Following Immunisation** as a result of a vaccination that has yet to be approved by the National Pharmaceutical Regulatory Agency (NPRA) and Malaysia Government.
6. Any negligence or incompetence in following the medical advice related to the vaccination or any treatment related to the **Adverse Event Following Immunisation** (proof that **You** intentionally did not consult **Physician** or did not follow the **Physician's** advice to improve **Your** health).
7. **You** have **Pre-Existing Condition(s)** where the vaccination has resulted in a relapse of the condition, caused other diseases or where any other complications or subsequent death.
8. **You** deliberately went against any advice of a treating **Physician** and/or did so in order to gain compensation.
9. An **Adverse Event Following Immunisation** that is caused or precipitated by a vaccine that is due to vaccination errors such as vaccine preparation, handling, storage and administration, one or more quality defects of the vaccine product including its administration device as provided by the **Vaccine Manufacturer**.
10. Private nursing, rest cures or sanatoria care, any treatment received purely as an outpatient, hospitalisation primarily for investigatory purposes, diagnosis, X-ray examination, general physical or medical examinations, not incidental to the treatment or diagnosis of **COVID-19** or any treatment which is not **Medically Necessary**, and any preventive treatment, preventive medicines or examination carried out by a **Physician** and treatments specifically for weight reduction or gain.

SPECIAL PROVISIONS

- **Coma**
Upon certification by a **Physician** that **You** have been in a state of coma for at least one (1) year due to an **Accident**, **We** will pay 100% of Benefit A. However, **We** have the right to recover the payment made if **You** regain consciousness provided that a deduction of 10% of the aforesaid payment be made for each year **You** were in a state of coma.
- **Disappearance**
It will be presumed that death has occurred if **You** have been missing for twelve (12) consecutive months and **We** have examined all available evidence provided to support the conclusion that death was caused by an **Accident** covered by this Policy. If at any time after payment has been made by **Us** for such claim, **You** are found to be living, full refund shall be made to **Us**.

GENERAL EXCLUSIONS (APPLY TO WHOLE MASTER POLICY)

We shall not be liable for claims directly or indirectly caused by or which results from:

1. **You** when engaging in or taking part in: -
 - a) Armed forces, naval or air force service or operations;
 - b) Professional sports, winter sports other than skating;
 - c) Rock climbing or mountaineering (necessitating the use of ropes or mountain guides), potholing, martial arts or boxing, underwater activities exceeding fifty (50) metres in depth, aerial activities including parachuting, hang-gliding and bungee jumping or any kind of race other than on foot;
 - d) Air travel except as a fare-paying passenger on a recognized airline operating on regular scheduled air routes and air travel by any charter aircraft duly licensed as a recognized air carrier and flown by professional crews between properly established and maintained airports;
 - e) Criminal act or any illegal activities.
2. Intoxication of alcohol or drug, unless the drug is taken under the direction of a **Physician** provided such direction is not for the treatment of drug addiction
3. Provoked murder or assault, intentional self-injury, suicide or attempted suicide while sane or insane
4. Pregnancy, childbirth, miscarriage
5. Mosquito bites
6. **Sickness**, disease or medical disorder (not applicable to Benefit B – COVID-19 Post Vaccination Death and Benefit C – COVID-19 Post Vaccination Inconvenience Benefit).
7. **Pre-Existing Conditions**
8. Deliberate exposure to exceptional danger (except in an attempt to save human life).
9. HIV (Human Immunodeficiency Syndrome) and/or any HIV related illnesses including AIDS (Acquired Immune Deficiency Syndrome) or AIDS Related Complex (ARC) however caused and/or any mutant derivatives, variations or treatment thereof however caused.
10. Direct participation in riot or civil commotion, invasion, acts of foreign enemies, hostilities (whether **War** be declared or not), rebellion, revolution, insurrection, mutiny or usurped power.
11. Ionizing radiation or contamination by radioactivity from any nuclear fuel or from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel. For the purpose of this exclusion combustion shall include any self-sustaining process of nuclear fission.
12. **War**, civil **War** – whether declared or not
13. Any **Act of Terrorism**
14. Sanction - **We** shall not be deemed to provide coverage or make any payments or provide any service or benefit to **Policyholder**, **You** or other party to the extent that such cover, payment, service, benefit would violate any applicable trade or economic sanctions law or

regulation.

15. Epidemic and/or pandemic (not applicable to Benefit B – COVID-19 Post Vaccination Death and Benefit C – COVID-19 Post Vaccination Inconvenience Benefit).

CONDITIONS

1. ALTERATIONS

We reserve the right to amend the premium, terms and conditions of this Master Policy and such alteration to this Master Policy shall be valid if authorised by **Us** and endorsed hereon. **We** may by giving notice in writing to the **Policyholder** under registered letter to his last known address give seven (7) days' notice of any alterations to this Master Policy with a valid reason.

2. ARBITRATION

All differences arising out of this Master Policy shall be referred to an Arbitrator who shall be appointed in writing by the parties in difference. In the event they are unable to agree on who is to be the Arbitrator within one (1) month of being required in writing to do so then both parties shall be entitled to appoint an Arbitrator each who shall proceed to hear the differences together with an Umpire to be appointed by both Arbitrators. However, this is provided that any disclaimer of liability by **Us** for any claim hereunder must be referred to an Arbitrator within twelve (12) calendar months from date of such disclaimer.

3. AUTOMATIC TERMINATION

The **Certificate of Insurance** shall automatically terminate on the earliest happening of the following events: -

- i. on the date the Master Policy is cancelled;
- ii. on the date the **Certificate of Insurance** is cancelled; or
- iii. on the date claim is made on one hundred percent (100%) of Benefit A;

4. CANCELLATION

We may give seven (7) days written notice of **Our** intention to terminate this Master Policy and/or **Certificate of Insurance** by registered letter to the **Policyholder's** and/or **Your** last known address, in which case a proportion of the premium corresponding to the unexpired **Period of Coverage** will be returned. Similarly, the **Policyholder** and/or **You** may, cancel this Master Policy and/or **Certificate of Insurance** before the commencement of **Period of Coverage** and/or **Effective Date**, by providing **Us** seven (7) days written notice, in which **We** will refund the full premium paid. There shall be no refund of premium for cancellation after the commencement of **Period of Coverage** and/or **Effective Date**.

5. CASH BEFORE COVER

It is a fundamental and absolute special condition of this contract of insurance that the premium due must be paid and received by **Us** before insurance cover is effective.

6. CHANGE OF ADDRESS OR PARTICULARS

The **Policyholder** and/or **You** shall give immediate notice to **Us** of any change in the **Policyholder's** and/or **Your** occupation, business, duties or pursuits and pay any additional premium that may be required by **Us**. Before each renewal of the Master Policy, the **Policyholder** and/or **You** must notify **Us** in writing of any injury, disease, physical defect or infirmity by which the **Policyholder** and/or **You** have been affected or has knowledge of.

7. CLAIMS PAYMENT

Unless otherwise stated in this Master Policy, all benefits payable under this Policy shall be made to **You**, except in the event of death, according to the direction of the nomination, or to **Your** legal personal representative in the event of no nomination.

8. CLAIMS PROCEDURE

On the happening of any claim under this Master Policy:

- i. Written notice stating details of the claim shall be given to **Us** within fourteen (14) days after the occurrence of the incident.
- ii. **You** should procure and act upon proper **Physician** advice as soon as practicable.
- iii. All certificates, information and evidence required by **Us** must be at the expense of the claimant in the form prescribed by **Us**.
- iv. **You** may have to undergo further medical examination as required by **Us** at **Our** expense.
- v. In the event of death, **We** shall be entitled to have a post-mortem examination and notice shall when practicable be given to **Us** before interment or cremation stating the time and place of any inquest appointed.

9. CONDITION PRECEDENT TO LIABILITY

The due observance and fulfillment of the terms, provisions and conditions of this Master Policy by the **Policyholder** and each of **You** in so far as they relate to anything to be done or not to be done or complied with by them shall be conditions precedent to any liability of **Ours**.

10. COOLING-OFF PERIOD

If the Master Policy shall have been issued and for any reason whatsoever that the **Policyholder** shall decide not to take up the Master Policy, the **Policyholder** may return the Master Policy to **Us** for cancellation provided such request for cancellation is delivered by the **Policyholder** to **Us** within fifteen (15) days from the date of delivery of the Master Policy. The **Policyholder** is entitled to the refund of the full premium paid provided there is no claim incurred on the Master Policy.

11. CURRENCY AND EXCHANGE RATES

- i. All payments will be made in Ringgit Malaysia (**RM**).
- ii. All premiums shall be paid in Ringgit Malaysia (**RM**).
- iii. In the event that **You** are admitted to a **Hospital** and/or receive medical treatment outside Malaysia and render bills in a currency other than Ringgit Malaysia (**RM**), **We** shall indemnify in Ringgit Malaysia (**RM**) based on the quoted exchange rate (open market rate if a free market, official rate if not a free market) on the date **You** are discharged from **Hospital**.

12. DUTY OF DISCLOSURE

Consumer Insurance Contract - Where the **Policyholder** has applied for this Insurance wholly for purposes unrelated to the **Policyholder's** trade, business or profession, the **Policyholder** had a duty to take reasonable care not to make a misrepresentation in answering the questions in the Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) i.e. the **Policyholder** should have answered the questions fully and accurately. Failure to have taken reasonable care in answering the questions may result in avoidance of the **Policyholder's** contract of insurance, refusal or reduction of the **Policyholder's** claim(s), change of terms or termination of the **Policyholder's** contract of insurance in accordance with the remedies in Schedule 9 of the Financial Services Act 2013. The **Policyholder** is also required to disclose any other matter that the **Policyholder** knows to be relevant to **Our** decision in accepting the risks and determining the rates and terms to be applied. The **Policyholder** also has a duty to tell **Us** immediately if at any time after the

Policyholder's contract of insurance has been entered into, varied or renewed with **Us** any of the information given in the Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) is inaccurate or has changed.

Non-Consumer Insurance Contract - Where the **Policyholder** has applied for this Insurance for purposes related to the **Policyholder's** trade, business or profession, the **Policyholder** had a duty to disclose any matter that the **Policyholder** know to be relevant to **Our** decision in accepting the risks and determining the rates and terms to be applied and any matter a reasonable person in the circumstances could be expected to know to be relevant otherwise it may result in avoidance of the **Policyholder's** contract of insurance, refusal or reduction of the **Policyholder's** claim(s), change of terms or termination of **Policyholder's** contract of insurance. The **Policyholder** also has a duty to tell **Us** immediately if at any time after the **Policyholder's** contract of insurance has been entered into, varied or renewed with **Us** any of the information given in the Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) is inaccurate or has changed.

13. GOVERNING LAW

Any interpretation of this Master Policy relating to its construction, validity or operation shall be interpreted in accordance with Malaysia Law.

14. LANGUAGE

In the event of discrepancy, ambiguity and conflict in interpreting any term or condition, the English version shall prevail and supersede the Bahasa Malaysia version.

15. MISSTATEMENT OR OMISSION OF MATERIAL FACT

If:

- (a) any answer or representation by the **Policyholder**, before this contract of insurance is entered into, varied or renewed, in or to any proposal or declaration or query, has been deliberately or recklessly incorrectly stated in any respect; or
- (b) before this contract of insurance is entered into, varied or renewed, the **Policyholder** has failed to disclose any fact the **Policyholder** knows to be relevant to **Our** decision on whether to accept the risk or not and the rates and the terms to be applied; or
- (c) any claim made shall be fraudulent or exaggerated, or if any false declaration or statement shall be made in support of such claim,

then in any of the above cases, this Master Policy shall be void.

16. NON-ASSIGNMENT

This Master Policy is non-assignable, and **We** shall not recognise or be affected by any trust, charge, lien or assignment relating to this Master Policy. Any receipt or discharge which the **Policyholder** may grant to **Us** for any sum insured or compensation under this Master Policy shall be deemed a final and complete discharge of all **Our** liability in respect of any and every injury or contingency (including death) resulting **You** in consequence of the claim whether resulting before or after the date of such receipt or discharge.

17. NOTICE

Every notice or communication to **Us** shall be in writing and sent to **Us**. No alterations in the terms of this Master Policy, nor any endorsement thereon, will be held valid unless the same is signed or initialled by **Our** authorised representative.

18. TAX

All premium and fees payable under this Master Policy may be subject to **Tax**. If **Tax** is imposed, it will be stated in the invoice and **We** reserve the right to claim or collect the **Tax** from **You** in addition to the premium and/or fees payable under this Master Policy.

- 19.** Where the context so permits, words importing the singular number only shall include the plural number and vice versa and words importing the masculine gender only shall include the feminine gender and neuter gender and words importing persons shall include corporations.

NOMINATION

Nomination shall mean the process of **You** appointing individual(s) to receive the policy monies in the event of the death of **You** at any time after the **Certificate of Insurance** has been issued. If **You** are the **Insured Person**, **You** may nominate a person(s) to receive the policy moneys payable under this **Certificate of Insurance**. Where **You** die without having made a nomination, **We** shall pay the policy moneys to the lawful executor or administrator of **Your** estate. Payment of policy moneys will be made in accordance with the Financial Services Act 2013.

NOTICE UNDER PERSONAL DATA PROTECTION ACT 2010 (PDPA)

The Personal Data Protection Act 2010 (hereinafter referred to as 'the Act'), which regulates the processing of personal data in commercial transactions, applies to Zurich General Insurance Malaysia Berhad ("hereinafter referred to as "**We/Us/Our**"). **You** may make inquiries, complaints, request for access, update, correct or change any of **Your** personal data, limit the processing of **Your** personal data and/or to opt-out of **Our** use at any time hereafter by submitting such request to **Us** by sending an email to callcentre@zurich.com.my. Requests for opt-out must state clearly the full name, identity document number, policy number, telephone number and address of the person making such request. The processing of **Your** personal data is subject to **Our** Personal Data Protection Notice as published on corporate website www.zurich.com.my.

IMPORTANT

The **Policyholder** should read this Master Policy carefully, and if any error or misdescription to be found herein, or if the cover be not in accordance with the **Policyholder's** wishes, advice should at once be given to **Us** and the Master Policy returned to **Us** for **Our** attention.

PROCEDURES FOR MAKING INSURANCE COMPLAINTS

Please examine the insurance Master Policy to ensure that it meets the **Policyholder's** requirement.

To avoid misunderstanding, it is very important that the Master Policy, **Policy Schedule**, **Certificate of Insurance** and any endorsement attached therein be read thoroughly. If the **Policyholder** has any complaints or grievances pertaining to the Master Policy, please contact the **Policyholder's** agent, if any or get in touch with **Our** issuing office. **We** assure that the complaints will be attended to promptly. As a responsible insurer, **We** wish to bring to the **Policyholder's** attention that the **Policyholder** could also address the **Policyholder's** dissatisfaction to the Ombudsman For Financial Services (OFS) or to Bank Negara Malaysia's Customer Service Bureau (CSB) as listed below.

Procedures for complaint to OFS

If the **Policyholder** is not satisfied with **Our** decision, the **Policyholder** may write to the Mediator with details of the dispute and particulars of this Master Policy.

If the Mediator makes an award against **Us**, the **Policyholder** is required to inform the Mediator of the **Policyholder's** decision to accept or deny the award within fourteen (14) days.

If the **Policyholder** does not accept the award, the **Policyholder** may reject the decision of the Mediator. The **Policyholder** is free to institute a court proceeding against **Us** or refer it to Arbitration.

The **Policyholder** may communicate with **Us** at:

Zurich General Insurance Malaysia Berhad

Level 23A, Mercu 3,
No. 3, Jalan Bangsar, KL Eco City,
59200 Kuala Lumpur,
Malaysia.
Tel: 03-2109 6000
Fax: 03-2109 6888
Call Centre: 1-300-888-622
Email: callcentre@zurich.com.my

The **Policyholder** may communicate with OFS at:

Ombudsman For Financial Services (OFS)
(Formerly Known as Financial Mediation Bureau)
Level 14, Main Block,
Menara Takaful Malaysia,
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,
50000 Kuala Lumpur
Tel: 03-2272 2811
Fax: 03-2272 1577
Email: enquiry@ofs.org.my
Website: www.ofs.org.my

Procedures for complaint to CSB

Alternatively, the **Policyholder** may put forward the dissatisfaction over **Our** conduct by writing to CSB giving details of the complaint and particulars of this Master Policy to:

Contact Centre (BNMTELELINK)

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK),
Bank Negara Malaysia,
P.O. Box 10922,
50929 Kuala Lumpur
Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)
(Overseas: +603-2174 1717)
Fax: +603-2174 1515
Email: bnmtelelink@bnm.gov.my

Zurich General Insurance Malaysia Berhad

Registration No. 201701035345 (1249516-V)
Level 23A, Mercu 3, No.3, Jalan Bangsar,
KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia.
Tel: 03-2109 6000
Fax: 03-2109 6888
Call Centre: 1-300-888-622
www.zurich.com.my



The trademarks depicted are registered in the name of Zurich Insurance Company Ltd in many jurisdictions worldwide.





Z-CoVac Protect Polisi Induk

Kontrak Insurans Pengguna

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

Polisi ini bertindak atas terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang telah dipersetujui antara **Pemilik Polisi** dan pihak **Kami**.

Kontrak Insurans Bukan Pengguna

Polisi dikeluarkan sejajar dengan pembayaran dari premium yang ditentukan dalam **Jadual Polisi** dan menurut kepada kenyataan yang telah dikemukakan di dalam borang cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) dan segala kenyataan yang telah dibuat oleh **Pemilik Polisi** pada atau semasa penyerahan borang cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) dan pada masa perjanjian ini ditandatangani. Jawapan dan sebarang pernyataan lain yang **Pemilik Polisi** berikan akan menjadi sebahagian daripada kontrak insurans antara **Pemilik Polisi** dan pihak **Kami**. Sekiranya terdapat sebarang salah nyata pada pra-kontrak berhubung dengan jawapan **Pemilik Polisi** atau di mana-mana pernyataan yang diberikan oleh **Pemilik Polisi**, ia mungkin mengakibatkan pembatalan kontrak insurans, keengganan atau pengurangan ganti rugi, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Pemilik Polisi**.

Polisi ini bertindak atas terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang telah dipersetujui antara **Pemilik Polisi** dan pihak **Kami**.

DEFINISI

Terdapat beberapa perkataan tertentu yang ditakrifkan seperti yang di bawah. Perkataan ini mempunyai maksud yang sama apabila digunakan dalam Polisi Induk ini. Perkataan ini telah **ditebalkan** dan bermula dengan huruf besar (contoh: **Orang Yang Diinsuranskan, Anda**)

Kemalangan

bermaksud kejadian yang berlaku secara tiba-tiba, tidak dijangka dan secara kebetulan tanpa diduga dalam **Tempoh Perlindungan**.

Tindakan Keganasan

bermaksud suatu tindakan, termasuk penggunaan kekerasan atau keganasan, mana-mana orang atau kumpulan orang, sama ada bertindak secara perseorangan atau bagi pihak atau berkaitan hubungan dengan mana-mana organisasi, untuk tujuan politik, agama atau ideologi termasuk niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau membuatkan orang awam dalam ketakutan.

Kejadian Buruk Selepas Imunisasi

bermaksud sebarang kejadian perubatan yang tidak dijangka yang berlaku setelah imunisasi dan mempunyai hubungan kausal dengan penggunaan **Vaksin yang Diluluskan**.

Vaksin Yang Diluluskan

bermaksud dos vaksin **COVID-19**, yang telah diluluskan oleh National Pharmaceutical Regulatory Agency (NPRA) atau pihak berkuasa kesihatan tempatan, dan ditetapkan oleh **Pengamal Perubatan** di Malaysia dan ditadbir di mana-mana **Hospital**. Untuk mengelakkan keraguan, vaksinasi dilakukan di lokasi luar tapak di Malaysia, tetapi dengan preskripsi **Pengamal Perubatan**, juga diterima.

Kecederaan Badan

bermaksud kecederaan secara tunggal dan langsung akibat **Kemalangan** dan tidak termasuk kecederaan yang diakibatkan oleh sebarang penyakit, kesakitan atau masalah kesihatan.

Sijil Insurans

mengandungi butiran-butiran **Anda**, pelan yang dipilih, jumlah yang diinsuranskan dan **Tempoh Perlindungan**.

Penghospitalan

bermaksud **Anda** dimasukkan ke **Hospital** sebagai akibat daripada **Kejadian Buruk Selepas Imunisasi** yang **Perlu Dari Segi Perubatan** atas cadangan **Pengamal Perubatan** untuk tinggal di **Hospital** secara berterusan. **Penghospitalan** di **Hospital** hendaklah dibuktikan dengan bayaran bilik dan makanan harian oleh **Hospital**.

COVID-19

bermaksud 2019 Novel Coronavirus atau lelaran berikutnya yang ditetapkan oleh World Health Organization (WHO). Diagnosis COVID-19 yang disahkan mesti dibuktikan dengan laporan perubatan yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa kesihatan rasmi atau penyedia perkhidmatan kesihatan yang diberi kuasa atau diiktiraf oleh pihak berkuasa kesihatan rasmi untuk menjalankan ujian COVID-19 di Malaysia.

Tarikh Mula

bermaksud tarikh perlindungan insurans di dalam Polisi Induk ini mula berkuat kuasa seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**.

Hospital

bermaksud pertubuhan yang ditubuhkan dan didaftarkan sewajarnya sebagai hospital untuk penjagaan dan rawatan orang yang sakit dan cedera sebagai pesakit berbayar, dan yang: -

- i. mempunyai kemudahan untuk diagnosis dan pembedahan utama;
- ii. menyediakan khidmat kejururawatan dua puluh empat (24) jam sehari oleh jururawat yang berdaftar dan berkelayakan;
- iii. di bawah penyeliaan **Pengamal Perubatan**; dan
- iv. bukan klinik, tempat untuk orang ketagih alkohol dan dadah, pusat jagaan atau rumah pemulihan atau rumah orang tua atau pertubuhan yang serupa.

Orang Yang Diinsuranskan/Anda

bermaksud orang yang diinsuranskan dan dinyatakan dalam **Sijil Insurans**.

Kehilangan Penggunaan

bermaksud kehilangan upaya fungsian secara menyeluruh dan kekal dan dianggap sebagai kehilangan seluruh anggota badan atau organ tersebut dan bukan dari segi ketidakupayaan profesional atau pekerjaan **Anda**.

Perlu Dari Segi Perubatan

bermaksud khidmat perubatan yang: -

- i. selaras dengan diagnosis dan rawatan perubatan biasa bagi kejadian yang dilindungi;
- ii. menurut piawai amalan perubatan yang baik, selaras dengan piawai semasa bagi rawatan perubatan profesional, juga dengan manfaat kesihatan yang sah;
- iii. bukan untuk kemudahan **Anda** atau **Pengamal Perubatan**, dan tidak dapat diperoleh sewajarnya di luar **Hospital** (jika dimasukkan ke wad sebagai pesakit dalam);
- iv. bukan berbentuk eksperimen, penyelidikan atau kajian, pencegahan atau penyaringan; dan
- v. yang bayarannya berpatutan, munasabah dan biasa bagi rawatan itu.

Tempoh Perlindungan

bermaksud tempoh masa **Anda** diberikan perlindungan seperti yang dinyatakan di dalam **Sijil Insurans**.

Tempoh Insurans

bermaksud tempoh Polisi Induk seperti yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.

Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal

bermaksud hilang upaya yang disebabkan semata-mata secara langsung dan bebas daripada semua sebab lain kecuali akibat **Kecederaan Badan** serta berlaku dalam tempoh tiga ratus enam puluh lima (365) hari berturut-turut dan kemungkinan besar mencegah **Anda** secara sepenuhnya daripada melakukan sebarang pekerjaan untuk seumur hidup dan yang mana tiada harapan untuk sembuh.

Pengamal Perubatan

bermaksud pengamal perubatan berdaftar yang layak dan berlesen:

- i. untuk mengamalkan perubatan barat dan yang, semasa memberikan rawatan tersebut, mengamalkannya mengikut skop pelesenan dan latihannya di bawah mana-mana undang-undang yang terpakai dalam kawasan amali geografi, dan
- ii. tidak termasuk **Anda** atau ahli keluarga terdekat **Anda**, contoh adik-beradik, suami/isteri, anak atau ibu bapa.

Keadaan Sedia Ada

bermaksud ketidakupayaan yang sewajarnya diketahui oleh **Anda** sebelum tarikh mula **Tempoh Perlindungan**. **Anda** dianggap wajar mengetahui tentang keadaan sedia ada itu apabila:-

- i. **Anda** telah atau sedang menerima rawatan;
- ii. nasihat perubatan, diagnosis, penjagaan atau rawatan telah diberikan atau dicadangkan;
- iii. gejala yang jelas dan ketara dapat atau telah dilihat; atau
- iv. **Anda** mengetahui kewujudannya yang mana adalah jelas kepada orang yang berfikiran waras.

Jadual Polisi

Jadual polisi yang mengandungi butir-butir **Pemilik Polisi** dan **Tempoh Insurans**. Jadual Polisi membentuk sebahagian daripada Polisi Induk ini.

Pemilik Polisi

bermaksud pemilik polisi yang dinamakan sebagai Pemilik Polisi dalam **Jadual Polisi** untuk Polisi Induk.

RM

bermaksud dalam Ringgit Malaysia; mata wang Malaysia.

Penyakit

hendaklah bermaksud keadaan fizikal yang ditunjukkan dari segi patologi berbeza daripada keadaan kesihatan yang normal. Penyakit termasuk kesakitan dan sakit.

Cukai

bermaksud sebarang cukai, levi atau duti langsung atau tidak langsung, masa kini atau masa depan, termasuk cukai penggunaan atau sebarang cukai sepertinya yang dikenakan ke atas barangan dan perkhidmatan oleh kerajaan atau pihak berkuasa cukai.

Pengilang Vaksin

bermaksud syarikat yang menghasilkan **Vaksin Yang Diluluskan**.

Peperangan

bermaksud suatu aktiviti kekerasan antara dua (2) atau lebih negara, yang dijalankan bagi sebarang tujuan, atau konflik bersenjata antara kuasa berdaulat, atau permusuhan terbuka yang diisytiharkan atau tidak diisytiharkan dan permusuhan terbuka atau keadaan negara di mana terdapat gangguan perhubungan aman, dan perbalahan umum menggunakan kekerasan, yang kedua-duanya dibenarkan atau tidak dibenarkan oleh pemerintahnya.

Kami

merujuk kepada Zurich General Insurance Malaysia Berhad.

PERLINDUNGAN

MANFAAT A – Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan

Sekiranya **Anda** mengalami **Kecederaan Badan**, di mana dalam tempoh dua belas (12) bulan yang berturut-turut menyebabkan kejadian yang dilindungi seperti yang dijelaskan di bawah, **Kami** akan membayar jumlah yang dinyatakan di dalam **Sijil Insurans**.

Kejadian yang dilindungi untuk Manfaat A – Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan

1. Kematian akibat **Kemalangan**
2. Kecederaan yang menyebabkan terlantar sakit di atas katil secara kekal;
3. Sebarang **Kecederaan Badan** yang menyebabkan **Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal**;
4. Kehilangan menyeluruh dan tidak pulih satu (1) penglihatan di sebelah (1) mata; atau
5. **Kehilangan Penggunaan** secara menyeluruh atau putus secara fizikal pada satu (1) tangan atau satu (1) kaki.

MANFAAT B – COVID-19 Kematian Acara Vaksinasi

Sekiranya

- i. **Anda** didiagnosis dengan **Kejadian Buruk Selepas Imunisasi** dalam **Tempoh Perlindungan** setelah menerima dos **Vaksin Yang Diluluskan** untuk **COVID-19** berdasarkan syarat-syarat untuk perlindungan berkesan yang dinasihatkan oleh **Pengilang Vaksin** dan **Anda** mati akibat daripada **Kejadian Buruk Selepas Imunisasi** dalam tempoh dua belas (12) bulan yang berturut-turut; atau
- ii. **Anda** didiagnosis dengan **COVID-19** dalam **Tempoh Perlindungan** setelah menerima dos **Vaksin Yang Diluluskan** untuk **COVID-19** berdasarkan syarat-syarat untuk perlindungan berkesan yang dinasihatkan oleh **Pengilang Vaksin** dan **Anda** mati akibat daripada **COVID-19** dalam tempoh dua belas (12) bulan yang berturut-turut,

Kami akan membayar jumlah yang dinyatakan di dalam **Sijil Insurans**. Manfaat ini hanya terpakai bagi salah satu (1) perkara i. atau ii. di atas di bawah Manfaat B, tetapi bukan kedua-duanya.

MANFAAT C – COVID-19 Manfaat Kesulitan Acara Vaksinasi

Sekiranya semasa **Tempoh Perlindungan**,

- i. **Anda** dimasukkan ke **Hospital** dan **Penghospitalan** tersebut dianggap **Perlu Dari Segi Perubatan**;
- ii. **Penghospitalan** itu adalah akibat daripada **Kejadian Buruk Selepas Imunisasi** dari **Vaksin Yang Diluluskan** untuk **COVID-19**; dan
- iii. **Penghospitalan** itu adalah semasa **Tempoh Perlindungan** setelah menerima dos **Vaksin Yang Diluluskan** untuk **COVID-19**.

Kami akan membayar jumlah yang dinyatakan di dalam **Sijil Insurans**. Manfaat ini hanya akan dibayar sekali bagi setiap **Orang Yang Diinsuranskan** selama **Tempoh Perlindungan**.

Pengecualian Khas yang berkenaan dengan Manfaat B dan C:

Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap tuntutan yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh atau berpunca daripada:

1. Sebarang **Penghospitalan Hospital** atau vaksin yang diberikan di luar Malaysia.
2. Sebarang **Penghospitalan Hospital** untuk pembedahan pilihan kosmetik atau plastik, atau untuk tujuan jagaan dan/atau pemulihan.
3. **Anda** mempunyai sejarah anafilaksis terhadap vaksin, ubat atau makanan.
4. **Anda** sebelumnya telah dijangkiti **COVID-19** atau sebarang strain bermutasi, dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh didiagnosis terkini hingga tarikh vaksinasi untuk **Vaksin Yang Diluluskan**.
5. Sebarang **Kejadian Buruk Selepas Imunisasi** akibat vaksinasi yang masih belum diluluskan oleh National Pharmaceutical Regulatory Agency (NPRA) dan kerajaan Malaysia.
6. Sebarang kecuaiian atau ketidakcekapan dalam mengikuti nasihat perubatan yang berkaitan dengan vaksinasi atau apa-apa rawatan yang berkaitan dengan **Kejadian Buruk Selepas Imunisasi** (bukti bahawa **Anda** sengaja tidak berunding dengan **Pengamal Perubatan** atau tidak mengikuti nasihat **Pengamal Perubatan** untuk memperbaiki kesihatan **Anda**).
7. **Anda** mempunyai **Keadaan Sedia Ada** di mana vaksinasi telah mengakibatkan kambuhnya keadaan, menyebabkan penyakit lain atau komplikasi lain atau kematian seterusnya.
8. **Anda** sengaja menentang nasihat **Pengamal Perubatan** yang merawat dan / atau melakukannya untuk mendapatkan pampasan.
9. Sebarang **Kejadian Buruk Selepas Imunisasi** disebabkan atau dipicu oleh vaksin yang disebabkan oleh kesalahan vaksinasi seperti penyediaan, pengendalian, penyimpanan dan pentadbiran vaksin, satu atau lebih kecacatan kualiti produk vaksin termasuk alat pentadbirannya seperti yang disediakan oleh **Vaksin Pengilang**.
10. Penjagaan peribadi, rehat pulih atau jagaan kebersihan, apa-apa rawatan yang diterima semata-mata sebagai **Penghospitalan** pesakit luar terutamanya untuk tujuan penyiasatan, diagnosis, pemeriksaan sinar-x, pemeriksaan fizikal atau perubatan am, tidak berkaitan dengan rawatan atau diagnosis Hilang Upaya yang dilindungi yang tidak **Perlu Dari Segi Perubatan** dan apa-apa rawatan pencegahan, ubat atau pemeriksaan pencegahan yang dijalankan oleh **Pengamal Perubatan** dan rawatan khusus untuk mengurangkan atau menaikkan berat badan.

PERUNTUKAN KHAS

• Koma

Setelah mendapat pengesahan oleh **Pengamal Perubatan** bahawa **Anda** telah berada dalam keadaan koma selama sekurang-kurangnya satu (1) tahun akibat **Kemalangan**, **Kami** akan membayar 100% Manfaat A. Walau bagaimanapun, **Kami** mempunyai hak untuk mendapatkan pulangan pembayaran yang dibuat jika **Anda** memperoleh semula kesedaran dengan syarat potongan sebanyak 10% daripada pembayaran yang disebut di atas untuk setiap tahun **Anda** berada dalam keadaan koma.

• Kehilangan

Kematian akan dianggap telah berlaku sekiranya **Anda** telah hilang selama dua belas (12) bulan yang berturut-turut dan **Kami** telah memeriksa segala bukti yang ada untuk menyokong kesimpulan bahawa kematian adalah disebabkan oleh **Kemalangan** yang dilindungi oleh Polisi ini. Jika pada bila-bila masa selepas bayaran dibuat oleh **Kami** bagi tuntutan sedemikian, **Anda** ditemui masih hidup, bayaran balik sepenuhnya hendaklah dibuat kepada **Kami**.

PENGECUALIAN (BERKENAAN DENGAN SELURUH POLISI INDUK)

Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap tuntutan yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh atau berpunca daripada:

1. Penglibatan atau penyertaan **Anda** dalam: -
 - a) Anggota berpakaian seragam dan bersenjata, perkhidmatan atau operasi angkatan tentera laut atau udara;
 - b) Sukan profesional, sukan musim sejuk selain daripada meluncur ais;
 - c) Memanjat batu atau mendaki gunung (dengan keperluan menggunakan tali atau pemandu gunung), meneroka gua, seni mempertahankan diri atau tinju, aktiviti dalam air yang melebihi lima puluh (50) meter dalam, aktiviti udara termasuk payung terjun, peluncuran gantung dan terjun bungee atau sebarang jenis perlumbaan selain daripada yang menggunakan kaki;
 - d) Perjalanan udara kecuali sebagai penumpang yang membayar tambang dalam penerbangan yang diiktiraf dan dioperasikan oleh mana-mana pesawat di laluan dan perjalanan udara yang dijadualkan dan perjalanan udara oleh mana-mana pesawat yang disewa dan dilesenkan dengan sewajarnya sebagai pengangkut udara yang diiktiraf dan diterbangkan oleh krew profesional di antara lapangan terbang yang ditubuhkan dan dikendalikan dengan betul;
 - e) Perbuatan jenayah atau sebarang kegiatan haram.
2. Dipengaruhi oleh alkohol atau dadah, kecuali dadah tersebut diambil atas arahan **Pengamal Perubatan** dengan syarat arahan tersebut bukan untuk merawat penagihan dadah.
3. Pembunuhan atau serangan akibat provokasi, sengaja mencederakan diri sendiri, membunuh diri atau cubaan membunuh diri atau sebarang percubaan untuk berbuat demikian sama ada dalam keadaan siuman atau tidak siuman.
4. Kehamilan, kelahiran anak, keguguran.
5. Gigitan nyamuk
6. **Penyakit**, kesakitan atau sebarang masalah kesihatan (tidak berkenaan dengan Manfaat B – COVID-19 Kematian Acara Vaksinasi dan Manfaat C – COVID-19 Manfaat Kesulitan Acara Vaksinasi).
7. **Keadaan Sedia Ada**
8. Sengaja mendedah kepada bahaya yang luar biasa (kecuali dalam usaha untuk menyelamatkan nyawa manusia).
9. HIV (Virus Kurang Daya Ketahanan Manusia) dan/atau sebarang penyakit berkaitan dengan HIV termasuk AIDS (Sindrom Kurang Daya Tahan

Penyakit) atau Kompleks Berkaitan AIDS (ARC), namun disebabkan dan/atau sebarang derivatif mutan, variasi atau rawatan yang disebabkan olehnya.

10. Penyerahan secara langsung dalam rusuhan atau kekecohan awam, pencerobohan, tindakan musuh asing, permusuhan (sama ada **Peperangan** diisytiharkan atau tidak), pemberontakan, revolusi, kebangkitan, pemberontakan tentera atau rampasan kuasa.
11. Radiasi pengionan atau pencemaran oleh aktiviti radio dari sebarang bahan api nuklear atau dari sebarang sisa nuklear daripada pembakaran bahan api nuklear. Bagi tujuan pengecualian ini, pembakaran hendaklah termasuk sebarang proses pembelahan nuklear sendiri.
12. **Peperangan** atau **Peperangan** saudara – sama ada diisytiharkan atau tidak.
13. Sebarang **Tindakan Keganasan**
14. Sekatan - **Kami** tidak akan memberi perlindungan atau membuat apa-apa bayaran atau memberikan apa-apa perkhidmatan atau manfaat kepada **Pemilik Polisi** atau **Anda** atau pihak lain setakat perlindungan, pembayaran, perkhidmatan dan manfaat yang mana akan melanggar mana-mana undang-undang atau peraturan sekatan perdagangan atau ekonomi yang berkenaan.
15. Wabak dan/atau pandemik (tidak berkenaan dengan Manfaat B – COVID-19 Kematian Acara Vaksinasi dan Manfaat C – COVID-19 Manfaat Kesulitan Acara Vaksinasi).

SYARAT

1. PENGUBAHAN

Kami berhak untuk meminda premium, terma dan syarat Polisi Induk ini dan sebarang perubahan kepada Polisi Induk ini adalah dianggap sah jika dibenarkan oleh **Kami** dan diendorskan ke atasnya. Sekiranya perubahan ini dilaksanakan, **Kami** akan memberikan notis bertulis kepada alamat terakhir **Pemilik Polisi** yang diketahui dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh pengubahan syarat dan terma Polisi Induk dengan alasan yang sah.

2. PENIMBANGTARA

Segala percanggahan yang timbul daripada Polisi Induk ini hendaklah dirujuk kepada seorang Penimbangtara yang perlu dilantik secara bertulis oleh pihak-pihak yang bercanggah. Jika mereka tidak dapat bersetuju tentang siapa yang akan menjadi Penimbangtara dalam tempoh satu (1) bulan selepas mereka diperlukan secara bertulis berbuat demikian, kedua-dua pihak berhak untuk melantik seorang Penimbangtara masing-masing yang akan mendengar penjelasan bersama dengan seorang Pengadil yang dilantik oleh kedua-dua Penimbangtara. Bagaimanapun, ini tertakluk kepada syarat bahawa sebarang penolakan tanggungan oleh **Kami** terhadap sebarang tuntutan di bawah Polisi ini mesti dirujuk kepada seorang Penimbangtara dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar daripada tarikh penolakan tanggungan tersebut.

3. PENAMATAN AUTOMATIK

Sijil Insurans akan tamat secara automatik pada tarikh kejadian-kejadian berikut, yang mana lebih awal:-

- i. pada tarikh Polisi Induk ditamatkan;
- ii. pada tarikh **Sijil Insurans** ditamatkan; atau
- iii. pada tarikh tuntutan dibuat ke atas seratus peratus (100%) daripada Manfaat A;

4. PEMBATALAN

Kami boleh memberikan notis bertulis tujuh (7) hari tentang hasrat **Kami** untuk menamatkan Polisi Induk dan/atau **Sijil Insurans** ini melalui surat berdaftar ke alamat terakhir **Pemilik Polisi** dan/atau **Anda** yang diketahui, dan sebahagian daripada premium berkaitan dengan **Tempoh Perlindungan** yang belum tamat akan dipulangkan. Pada masa yang sama, **Pemilik Polisi** dan/atau **Anda** boleh membatalkan Polisi Induk dan/atau **Sijil Insurans** ini sebelum permulaan **Tempoh Perlindungan** dan/atau **Tarikh Mula**, dengan memberikan notis bertulis tujuh (7) hari kepada **Kami**, dan **Kami** akan membayar balik premium penuh yang telah dibayar. Tidak akan ada pembayaran balik premium untuk pembatalan selepas permulaan **Tempoh Perlindungan**.

5. TUNAI SEBELUM PERLINDUNGAN

Ini adalah menjadi syarat mutlak khas kontrak insurans ini bahawa premium mesti dibayar dan diterima oleh **Kami** sebelum perlindungan insurans berkuatkuasa.

6. PERTUKARAN ALAMAT ATAU SEBARANG MAKLUMAT

Pemilik Polisi dan/atau **Anda** hendaklah memberikan notis bertulis dengan segera kepada **Kami** sekiranya terdapat sebarang perubahan maklumat pekerjaan, perniagaan, tugas atau hobi **Pemilik Polisi** dan/atau **Anda** dan membayar premium tambahan yang mungkin akan dikenakan oleh **Kami**. Sebelum setiap pembaharuan Polisi Induk dilakukan, **Pemilik Polisi** dan/atau **Anda** mesti memberitahu **Kami** secara bertulis sekiranya terdapat sebarang kecederaan, kesakitan, kecacatan fizikal atau kelemahan fizikal di mana **Pemilik Polisi** dan/atau **Anda** telah sedar atau pun sedang atau telah mengalami.

7. BAYARAN TUNTUTAN

Semua manfaat yang perlu dibayar di dalam Polisi Induk ini akan dibuat kepada **Anda** melainkan dinyatakan sebaliknya dalam Polisi Induk ini, kecuali sekiranya berlaku kematian, mengikut arah penamaan, atau bayaran akan dibuat kepada wakil peribadi **Anda** yang sah sekiranya tiada penamaan.

8. PROSEDUR TUNTUTAN

Apabila berlaku sebarang tuntutan di bawah Polisi Induk ini:-

- i. Notis bertulis yang menyatakan butir-butir tuntutan hendaklah diberikan kepada **Kami** dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh kejadian yang menyebabkan tuntutan sedemikian;
- ii. **Anda** hendaklah mendapatkan dan bertindak atas nasihat **Pengamal Perubatan** yang wajar dengan secepat mungkin;
- iii. Segala sijil, maklumat dan keterangan yang diperlukan oleh **Kami** mestilah disediakan atas perbelanjaan pihak penuntut dalam bentuk yang ditetapkan oleh **Kami**;
- iv. **Anda** mungkin perlu menjalani pemeriksaan perubatan lanjut sebagaimana yang diperlukan oleh **Kami** atas perbelanjaan **Kami**.
- v. Sekiranya berlaku kematian, **Kami** berhak untuk meminta pemeriksaan bedah siasat dijalankan dan di mana boleh notis hendaklah diberikan kepada **Kami** sebelum pengebumian atau pembakaran mayat, menyatakan tempat dan masa untuk sebarang perbicaraan penyiasatan yang akan diadakan.

9. SYARAT SEBELUM TANGGUNGAN DITERIMA

Sebagai syarat sebelum **Kami** menerima sebarang tanggungan, **Pemilik Polisi** dan setiap **Orang Yang Diinsuranskan** hendaklah mematuhi dan memenuhi peraturan-peraturan, peruntukan-peruntukan dan syarat-syarat Polisi Induk ini dengan sewajarnya dan sejauh mana ia melibatkan sebarang perkara yang perlu dilakukan dan dipatuhi.

10. TEMPOH BERTENANG

Jika Polisi Induk telah dikeluarkan dan atas apa jua sebab sekalipun **Pemilik Polisi** membuat keputusan untuk tidak mengambil Polisi Induk, **Pemilik Polisi** boleh memulangkan Polisi Induk kepada **Kami** untuk dibatalkan dengan syarat **Pemilik Polisi** mengemukakan

permintaan untuk pembatalan kepada **Kami** dalam masa lima belas (15) hari dari tarikh penghantaran Polisi Induk. **Pemilik Polisi** berhak menerima pemulangan premium penuh yang dibayar dengan syarat tiada tuntutan dibuat atas Polisi Induk.

11. MATA WANG DAN KADAR PERTUKARAN

- i. Semua bayaran yang dibuat hendaklah dalam Ringgit Malaysia (**RM**).
- ii. Semua premium yang dibuat hendaklah dalam Ringgit Malaysia (**RM**).
- iii. Sekiranya **Anda** dimasukkan ke dalam **Hospital** dan/atau menerima rawatan perubatan di luar Malaysia serta bil rawatan tersebut bukanlah dalam nilai Ringgit Malaysia (**RM**), **Kami** akan membayar balik dalam nilai Ringgit Malaysia (**RM**) berdasarkan kadar pertukaran mata wang asing (Kadar pertukaran terbuka sekiranya di pasaran bebas, dan pada kadar pertukaran rasmi sekiranya bukan dalam pasaran bebas) pada tarikh **Anda** dikeluarkan dari **Hospital**.

12. KEWAJIPAN PENDEDAHAN

Kontrak Insurans Pengguna - Apabila **Pemilik Polisi** telah memohon insurans ini sepenuhnya untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan **Pemilik Polisi**, perniagaan atau profesion **Pemilik Polisi**, **Pemilik Polisi** mempunyai kewajiban untuk mengambil langkah yang munasabah untuk tidak salah nyata dalam menjawab soalan yang terdapat dalam borang cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) seperti contoh, **Pemilik Polisi** perlu menjawab soalan dengan penuh dan tepat. Kegagalan dalam mengambil langkah munasabah dalam menjawab soalan-soalan boleh mengakibatkan pembatalan kontrak insurans, keengganan atau pengurangan gantirugi, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Pemilik Polisi** selaras dengan remedi di Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. **Pemilik Polisi** juga dikehendaki mendedahkan perkara-perkara lain yang **Pemilik Polisi** tahu akan mempengaruhi keputusan pihak **Kami** dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang akan dikenakan. **Pemilik Polisi** juga mempunyai kewajiban untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak insurans **Pemilik Polisi** ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) tidak tepat atau telah berubah.

Kontrak Insurans Bukan Pengguna - Apabila **Pemilik Polisi** telah memohon insurans ini untuk tujuan yang berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion **Pemilik Polisi**, **Pemilik Polisi** mempunyai kewajiban untuk mendedahkan apa-apa perkara yang **Pemilik Polisi** tahu yang akan mempengaruhi keputusan **Kami** dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang dikenakan dan apa-apa perkara yang munasabah yang boleh dijangka, jika tidak ia boleh mengakibatkan pembatalan kontrak insurans, keengganan atau pengurangan gantirugi, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Pemilik Polisi**. **Pemilik Polisi** juga mempunyai kewajiban untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak insurans **Pemilik Polisi** ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) tidak tepat atau telah berubah.

13. UNDANG-UNDANG YANG BOLEH DIPAKAI

Sebarang penafsiran Polisi Induk ini berkaitan dengan pembinaannya, kesahan atau operasi hendaklah ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

14. BAHASA

Sekiranya terdapat percanggahan, kekaburan dan konflik dalam mentafsirkan sebarang terma atau syarat, versi Bahasa Inggeris akan diguna pakai dan menggantikan versi Bahasa Malaysia.

15. SALAH NYATA ATAU KETINGGALAN FAKTA PENTING

Jika:

- (a) sebarang jawapan, pendedahan atau pernyataan yang **Pemilik Polisi** berikan, sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, dalam atau kepada mana-mana cadangan atau perakuan atau pertanyaan, yang dibuat secara sengaja atau melulu dari segenap segi; atau
- (b) sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, **Pemilik Polisi** gagal mendedahkan apa-apa fakta yang **Pemilik Polisi** ketahui yang berkaitan dengan keputusan **Kami** untuk menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang dikenakan; atau
- (c) apa-apa tuntutan yang dibuat berbentuk penipuan atau ditokok-tambah, atau sebarang perakuan atau kenyataan palsu dibuat untuk menyokong tuntutan tersebut,

maka dalam mana-mana hal di atas, Polisi Induk ini adalah batal.

16. TIDAK BOLEH MENYERAH HAK

Polisi Induk ini tidak boleh diserahkan hak dan **Kami** tidak akan mengiktiraf atau mengambil kira sebarang caj amanah, lien atau penyerahan hak berkaitan dengan Polisi Induk ini. Sebarang penerimaan atau pelepasan yang diberikan oleh **Pemilik Polisi** atau wakil sah di sisi-sisi undang-undang kepada **Kami** untuk apa-apa jumlah yang diinsuranskan atau pampasan di bawah Polisi Induk ini akan dianggap pelepasan muktamad dan sepenuhnya bagi semua tanggungan **Kami** terhadap sebarang dan setiap kecederaan atau kejadian luar jangka (termasuk kematian) yang dialami oleh **Anda** disebabkan tuntutan sama ada yang berlaku sebelum atau selepas tarikh penerimaan atau pelepasan tersebut.

17. NOTIS

Setiap notis atau komunikasi kepada **Kami** hendaklah dibuat secara bertulis dan dihantar kepada **Kami**. Perubahan kepada terma Polisi Induk ini, atau sebarang pengendorsan kepadanya, tidak akan dianggap sah kecuali ditandatangani atau diparap oleh wakil sah **Kami**.

18. CUKAI

Semua premium dan yuran yang perlu dibuat di dalam Polisi Induk mungkin dikenakan **Cukai**. Jika dikenakan, **Cukai** akan dinyatakan dalam invoice dan **Kami** berhak untuk menuntut atau mengutip **Cukai** daripada **Anda** selain daripada premium dan/atau yuran yang perlu dibuat di dalam Polisi Induk ini.

19. Mengikut kesesuaian konteks, perkataan yang merujuk nombor tunggal hendaklah termasuk kata gandaan dan sebaliknya dan perkataan yang merujuk jantina lelaki hendaklah termasuk wanita dan jantina neuter dan perkataan yang merujuk kepada perseorangan hendaklah termasuk badan korporat.

PENAMAAN

Penamaan bermaksud proses **Anda** melantik seorang atau lebih penerima wang polisi sekiranya berlaku kematian **Anda** (yang juga **Orang Yang Diinsuranskan**) dilakukan pada bila-bila masa selepas **Sijil Insurans** dikeluarkan. Sekiranya **Anda** ialah **Orang Yang Diinsuranskan**, **Anda** boleh membuat penamaan seorang atau lebih penerima wang polisi yang perlu dibayar di bawah **Sijil Insurans** ini. Jika **Anda** meninggal dunia tanpa membuat penamaan, **Kami** akan membayar wang polisi kepada wasi atau pentadbir harta pusaka **Anda** yang sah. Bayaran wang polisi adalah berdasarkan Akta Perkhidmatan Kewangan 2013.

NOTIS DI BAWAH AKTA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI 2010 (PDPA)

Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (seterusnya dirujuk sebagai "Akta"), yang mengawal selia pemprosesan data peribadi dalam transaksi komersial, berkuat kuasa ke atas Zurich General Insurance Malaysia Berhad (seterusnya dirujuk sebagai "**Kami**"). **Anda** boleh membuat pertanyaan, aduan, permintaan mengakses, mengemas kini, membetulkan atau mengubah mana-mana data peribadi, mengehaskan pemprosesan data peribadi dan/atau untuk memilih keluar daripada penggunaan **Kami** pada bila-bila masa selepas ini dengan mengemukakan permintaan tersebut kepada **Kami** dengan menghantar e-mel ke callcentre@zurich.com.my. Permintaan untuk memilih keluar mesti menyatakan dengan jelas nama penuh, nombor dokumen pengenalan, nombor polisi, nombor telefon dan alamat orang yang membuat permintaan tersebut. Pemprosesan data peribadi **Anda** tertakluk kepada Notis Perlindungan Data Peribadi **Kami**, seperti yang diterbitkan di laman web korporat www.zurich.com.my.

PENTING

Pemilik Polisi hendaklah membaca Polisi Induk ini dengan teliti, dan jika terdapat kesilapan atau salah keterangan ditemui di dalam ini, atau jika perlindungan tidak mengikut kehendak **Pemilik Polisi**, sila maklumkan kepada **Kami** dengan serta-merta dan Polisi Induk dipulangkan untuk perhatian **Kami**.

PROSEDUR UNTUK MEMBUAT ADUAN INSURANS

Sila semak Polisi Induk untuk memastikan ia memenuhi keperluan **Pemilik Polisi**.

Untuk mengelakkan salah faham, Polisi Induk, **Jadual Polisi**, **Sijil Insurans** dan sebarang pengendorsan yang dilampirkan di dalamnya hendaklah dibaca dengan teliti. Jika **Pemilik Polisi** mempunyai sebarang aduan atau rungutan berkaitan Polisi Induk, sila hubungi ejen **Pemilik Polisi**, jika ada atau hubungi pejabat pengeluaran **Kami**. **Kami** memberi jaminan bahawa aduan **Pemilik Polisi** akan diberi perhatian dengan segera. Sebagai syarikat insurans yang bertanggungjawab, **Kami** ingin memaklumkan **Pemilik Polisi** bahawa **Pemilik Polisi** juga boleh mengemukakan ketidakpuasan hati **Pemilik Polisi** kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) atau kepada Biro Perkhidmatan Pelanggan (BPP) atau Bank Negara Malaysia seperti yang disenaraikan di bawah.

Prosedur mengemukakan aduan kepada OFS

Jika **Pemilik Polisi** tidak berpuas hati dengan keputusan **Kami**, **Pemilik Polisi** boleh menulis surat kepada Pengantara dengan butir-butir mengenai pertikaian dan maklumat Polisi Induk ini.

Jika keputusan Pengantara memihak kepada **Pemilik Polisi** berbanding **Kami**, **Pemilik Polisi** dikehendaki memaklumkan Pengantara sama ada **Pemilik Polisi** menerima atau menolak bayaran dalam tempoh (14) empat belas hari.

Jika **Pemilik Polisi** tidak setuju dengan bayaran tersebut, **Pemilik Polisi** boleh menolak keputusan Pengantara. **Pemilik Polisi** bebas untuk memulakan tindakan mahkamah terhadap **Kami** atau merujuk kes kepada Penimbangtaraan.

Pemilik Polisi boleh menghubungi **Kami** di:

Zurich General Insurance Malaysia Berhad

Aras 23A, Mercu 3, No. 3, Jalan Bangsar,
KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: 03-2109 6000
Faks: 03-2109 6888
Pusat Panggilan: 1-300-888-622
Emel: callcentre@zurich.com.my

Pemilik Polisi boleh berhubung dengan OFS di:

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan
(Dulu dikenali sebagai Biro Timbang Tara Kewangan)
Tingkat 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia,
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Tel: 603-2272 2811
Faks: 603-2272 1577
Emel: enquiry@ofs.org.my
Laman web: www.ofs.org.my

Prosedur mengemukakan aduan kepada Biro Perkhidmatan Pelanggan (BPP)

Sebagai alternatif, **Pemilik Polisi** juga boleh menyatakan ketidakpuasan hati terhadap pengendalian **Kami** dengan menulis surat kepada BPP untuk memberikan butiran aduan dan maklumat Polisi Induk ini kepada:

Pusat Perhubungan (BNMTELELINK)

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)
Bank Negara Malaysia,
Peti Surat 10922, 50929 Kuala Lumpur.
Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)
(Luar Negara: +603-21741717)
Faks: 03-2174 1515
Emel: bnmtelelink@bnm.gov.my

Zurich General Insurance Malaysia Berhad

No. Pendaftaran 201701035345 (1249516-V)
Aras 23A, Mercu 3, No. 3, Jalan Bangsar,
KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: 03-2109 6000
Faks: 03-2109 6888
Pusat Panggilan: 1-300-888-622
www.zurich.com.my

ZURICH®



ZURICH®

The trademarks depicted are registered in the name of Zurich Insurance Company Ltd in many jurisdictions worldwide.

