

# Z-DRIVE ASSIST TAKAFUL

## Motor Kemalangan Persendirian

### **KENYATAAN PENTING**

Sila baca dokumen ini dengan teliti dan hubungi **Kami** jika memerlukan penerangan lebih lanjut.

### **Kenyataan sejajar dengan Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013**

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

Sijil ini bertindak atas terma-terma dan syarat-syarat kontrak takaful seperti yang telah dipersetujui antara **Anda** dan pihak **Kami** seperti yang dinyatakan dan telah dibayar atau caruman telah setuju dibayar sejajar dengan takaful ini.

Sekiranya terdapat baki dalam Akaun Pelaburan Risiko Am (GRIA) yang tidak mencukupi untuk membayar manfaat takaful **Anda** dalam **Tempoh Perlindungan Takaful**, **Kami** akan menampung baki dalam GRIA di bawah prinsip Qard (pinjaman) dengan syarat kekurangan tersebut bukan disebabkan kecuaiian **Kami**. Jika kekurangan itu adalah disebabkan oleh kecuaiian **Kami**, **Kami** akan membuat pindahan secara langsung untuk menampung kekurangan tersebut. **Anda** selanjutnya bersetuju bahawa lebih masa depan **Anda** yang diperolehi daripada GRIA dalam **Tempoh Perlindungan Takaful** **Anda** boleh digunakan untuk membayar tunggakan Qard dalam GRIA (jika ada) kepada **Kami**.

### **Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA)**

Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 yang mengawal selia pemprosesan data peribadi dalam transaksi komersial, berkuat kuasa ke atas **Kami**. **Anda** boleh membuat pertanyaan, aduan, permintaan mengakses, mengemas kini, membetulkan atau mengubah mana-mana data peribadi **Anda**, mengehaskan pemprosesan data peribadi **Anda** 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](mailto:callcentre@zurich.com.my). Permintaan untuk memilih keluar mesti menyatakan dengan jelas nama penuh, nombor dokumen pengenalan, nombor sijil, nombor telefon dan alamat orang yang membuat permintaan tersebut.

Pemprosesan data peribadi **Anda** tertakluk kepada Notis Perlindungan Data Peribadi **Kami**, seperti yang diterbitkan di <https://www.zurich.com.my/pdpa>.

## DEFINISI

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

#### **ATM**

bermaksud mesin automatik juruwang iaitu mesin berkomputer yang menguruskan wang tunai dan perkhidmatan dan kemudahan perbankan yang lain.

#### **ATM Rompakan**

bermaksud melakukan atau percubaan untuk melakukan kecurian dengan menggunakan keganasan, ketakutan atau ancaman kekerasan, secara sukarela menyebabkan atau cuba menyebabkan kematian, kecederaan atau kawalan yang salah, atau meletakkan seseorang dalam keadaan ketakutan atau kematian dengan segera, atau kecederaan segera, atau kawalan sekatan segera yang salah.

#### **Barangan Peribadi**

bermaksud beg tangan, dompet, telefon bimbit, cermin mata, cermin matahari, kamera, barang kemas, jam tangan, kad pengenalan diri, pasport, lesen memandu, kad kredit/debit/ATM, kad akses untuk kemasukan ke bangunan/tempat letak **Kereta** yang boleh dinilai secara monetari, (tidak termasuk wang tunai) yang dimiliki oleh **Anda** dan berada dalam simpanan **Anda** pada masa **Kecurian Ragut**.

#### **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.

#### **Dokumen Identiti**

bermaksud kad pengenalan pendaftaran kebangsaan (NRIC), pasport dan/atau lesen memandu.

#### **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 dua belas (12) bulan berturut-turut dan menghalang **Anda** secara sepenuhnya daripada melakukan sebarang pekerjaan untuk seumur hidup dan yang mana tiada harapan untuk sembuh.

**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.

**Jadual**

bermaksud **Jadual** Sijil yang mengandungi butir-butir **Anda**, jumlah yang dilindungi dan **Tempoh Perlindungan Takaful**. **Jadual** Sijil membentuk sebahagian daripada Sijil ini.

**Kami**

merujuk kepada Zurich General Takaful Malaysia Berhad yang mengeluarkan **Sijil** takaful ini mewakili semua peserta **GRIA**.

**Keadaan Sedia Ada**

bermaksud ketidakupayaan yang sewajarnya diketahui oleh **Anda** sebelum tarikh mula **Tempoh Perlindungan Takaful**. **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.

**Kecederaan Badan**

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

**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**.

**Kecurian Ragut**

bermaksud tindakan mencuri atau percubaan mencuri daripada **Anda** termasuk merebut ragut, situasi di mana **Barangan Peribadi Anda** dan **Dokumen Identiti** dirampas, atau percubaan meragut semasa **Anda** berjalan sebagai pejalan kaki atau semasa **Anda** memandu atau menunggang sebarang kenderaan.

**Kehilangan Penglihatan**

bermaksud kehilangan penglihatan yang tidak dapat dipulihkan secara keseluruhan dan kekal.

**Kejadian**

Sebarang peristiwa yang boleh menyebabkan tuntutan di bawah Sijil ini. Untuk Seksyen 2, peristiwa bermaksud memberikan sumber bantuan kepada **Kerosakan**.

**Kemalangan**

bermaksud **Kejadian** yang berlaku secara tiba-tiba, tidak dijangka dan secara kebetulan tanpa diduga dan yang menyebabkan kematian, hilang upaya atau **Kecederaan Badan** semasa dalam **Tempoh Perlindungan Takaful**.

**Kereta**

bermaksud kenderaan motor yang mana nombor pendaftaran dinyatakan di dalam **Jadual**.

**Kerosakan**

bermaksud keadaan di mana **Kereta** tidak boleh dipandu disebabkan oleh kerosakan mekanikal, elektrik atau sebab lain, dan bukannya disebabkan oleh kemalangan, kecurian, kerosakan disebabkan api, banjir, ribut taufan atau niat jahat.

**Ketidakupayaan**

bermaksud keuzuran, kesakitan, penyakit atau **Kecederaan Badan** yang timbul daripada satu (1) punca atau siri punca yang berterusan.

**MOHA**

bermaksud Kementerian Dalam Negeri (Ministry of Home Affairs).

**OFAC**

bermaksud Pejabat Kawalan Harta Asing (Office of Foreign Assets Control).

**Orang Yang Dilindungi**

bermaksud pemandu dan/atau penumpang-penumpang yang dibenarkan oleh **Pemilik Sijil** untuk naik dan turun di dalam perjalanan **Kereta**.

**Pemilik Sijil/Anda**

bermaksud Pemilik Sijil dan pemilik sah **Kereta** seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual**.

**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.

**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 dan tidak dibenarkan oleh pemerintahnya.

**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.

**RM**

bermaksud dalam Ringgit Malaysia; mata wang Malaysia.

**Tarikh Mula**

bermaksud tarikh perlindungan takaful di dalam Sijil ini mula berkuat kuasa seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual**.

**Tempoh Perlindungan Takaful**

bermaksud tempoh masa Sijil seperti yang dinyatakan dalam **Jadual**.

**UNSC**

bermaksud Majlis Keselamatan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (United Nations Security Council).

**Wang Tunai**

bermaksud wang dalam bentuk mata wang fizikal, seperti wang kertas dan duit syiling.

## SYARAT-SYARAT

Sijil ini dan **Jadual** dikehendaki dibaca bersama-sama sebagai satu kontrak dan sebarang perkataan atau ekspresi yang mempunyai maksud spesifik dan menjadi sebahagian daripada Sijil ini atau **Jadual** mempunyai maksud spesifik di mana yang tertera.

**1. MOTOR INSURANS/TAKAFUL YANG SAH**

**Kereta-kereta** yang disenaraikan dalam **Jadual** mesti mempunyai perlindungan motor insurans/takaful yang sah untuk layak mendapat manfaat Sijil. Sekiranya berlakunya **Kemalangan**, Sijil ini tidak akan berkuat-kuasa jika **Kereta** tidak mempunyai perlindungan motor insurans/takaful yang sah.

**2. PENGUBAHAN**

**Kami** berhak untuk meminda mana-mana caruman, terma dan syarat Sijil ini dengan alasan yang sewajarnya dan sebarang perubahan kepada Sijil ini adalah sah jika dibenarkan oleh **Kami** dan diendorskan ke atasnya. Sekiranya perubahan ini dilaksanakan, **Kami** akan memberikan notis bertulis kepada alamat terakhir **Anda** yang diketahui dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh perubahan syarat dan terma Sijil.

**3. PENIMBANGTARA**

Segala percanggahan yang timbul daripada Sijil ini hendaklah dirujuk kepada seorang Penimbangtara yang akan dilantik secara bertulis oleh pihak-pihak yang bercanggah. Jika kedua-dua pihak tidak dapat bersetuju tentang siapa yang 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 Sijil ini mesti dirujuk kepada seorang Penimbangtara dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar daripada tarikh penolakan tanggungan tersebut.

**4. PENAMATAN AUTOMATIK**

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

- i. pada tarikh Sijil ditamatkan;
- ii. pada tarikh tuntutan dibuat ke atas Manfaat A atau Manfaat B dari Seksyen 1.
- iii. pada tarikh pembaharuan jika **Anda** gagal membuat caruman yang diperlukan.

**5. PEMBATALAN**

**Kami** boleh memberikan notis bertulis tujuh (7) hari tentang hasrat **Kami** untuk menamatkan Sijil ini dengan alasan yang sewajarnya melalui surat berdaftar ke alamat terakhir **Anda** yang diketahui, dan sebahagian daripada caruman berkaitan dengan **Tempoh Perlindungan Takaful** yang belum tamat akan dipulangkan. Pada masa yang sama, **Anda** boleh, pada bila-bila masa membatalkan Sijil ini dengan memberikan notis bertulis tujuh (7) hari, dan **Kami** akan menyimpan caruman yang dikira pada skala kadar pro-rata bagi tempoh Sijil telah berkuatkuasa.

**6. TUNAI SEBELUM PERLINDUNGAN**

la adalah syarat khas dan mutlak bagi Sijil ini bahawa caruman yang hendaklah dibuat dan diterima oleh **Kami** sebelum Sijil ini berkuatkuasa.

## 7. PERTUKARAN ALAMAT ATAU SEBARANG MAKLUMAT

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

## 8. BAYARAN TUNTUTAN

Bayaran Tuntutan adalah seperti yang dinyatakan dalam **Jadual**.

## 9. KLAUSA PURATA

Jika jumlah penumpang termasuk pemandu melebihi kapasiti tempat duduk **Kereta** seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual** semasa kemalangan, liabiliti Pihak **Kami** ke atas setiap orang akan dibahagikan mengikut kadar jumlah penumpang yang sebenar.

## 10. PROSEDUR TUNTUTAN

Apabila berlaku sebarang tuntutan di bawah Sijil 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 dokumen, maklumat dan keterangan yang diperlukan oleh **Kami** mestilah disediakan atas perbelanjaan pihak penuntut dalam bentuk yang ditetapkan oleh **Kami**;
- iv. Atas perbelanjaan **Kami**, **Anda** mungkin perlu menjalani pemeriksaan perubatan lanjut jika diperlukan **Kami**;
- v. Sekiranya berlaku kematian, **Kami** berhak untuk meminta pemeriksaan bedah siasat dijalankan atas perbelanjaan **Kami** 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.

## 11. SYARAT SEBELUM TANGGUNGJAWAB

Sebagai syarat sebelum **Kami** menerima sebarang tanggungan, **Anda** dan/atau setiap **Orang Yang Dilindungi** hendaklah mematuhi dan memenuhi peraturan-peraturan, peruntukan-peruntukan dan syarat-syarat Sijil ini dengan sewajarnya dan sejauh mana ia melibatkan sebarang perkara yang perlu dilakukan dan dipatuhi.

## 12. MATA WANG DAN KADAR PERTUKARAN

- i. Semua bayaran yang dibuat hendaklah dalam Ringgit Malaysia (**RM**).
- ii. Semua caruman 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** keluar dari **Hospital**.

## 13. KEWAJIPAN PENDEDAHAN

**Kontrak Takaful Pengguna** - Apabila **Anda** telah memohon takaful ini sepenuhnya untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan **Anda**, perniagaan atau profesion **Anda**, **Anda** mempunyai kewajiban untuk mengambil langkah yang munasabah untuk tidak salah nyata dalam menjawab soalan yang terdapat dalam borang cadangan (atau semasa permohonan takaful ini) seperti contoh, **Anda** perlu menjawab soalan dengan penuh dan tepat. Kegagalan dalam mengambil langkah munasabah dalam menjawab soalan-soalan boleh mengakibatkan pembatalan kontrak takaful, keengganan atau pengurangan gantirugi, perubahan terma atau penamatan kontrak takaful **Anda** selaras dengan remedi di Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013. **Anda** juga dikehendaki mendedahkan perkara-perkara lain yang **Anda** tahu akan mempengaruhi keputusan pihak **Kami** dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang akan dikenakan.

**Anda** juga mempunyai kewajiban untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak takaful **Anda** ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Cadangan (atau semasa permohonan takaful ini) tidak tepat atau telah berubah.

**Kontrak Takaful Bukan Pengguna** - Apabila **Anda** telah memohon takaful ini sepenuhnya untuk tujuan yang berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion **Anda**, **Anda** mempunyai kewajiban untuk mendedahkan apa-apa perkara yang **Anda** 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 takaful, keengganan atau pengurangan gantirugi, perubahan terma atau penamatan kontrak takaful **Anda**.

**Anda** juga mempunyai kewajiban untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak takaful **Anda** ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Cadangan (atau semasa permohonan takaful ini) tidak tepat atau telah berubah.

## 14. UNDANG-UNDANG YANG BOLEH DIPAKAI

Sebarang pentafsiran Sijil ini berkaitan dengan pembinaannya, kesahan atau operasi hendaklah ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

## 15. SALAH NYATA ATAU KETINGGALAN FAKTA PENTING

Sijil ini adalah batal jika:

- (a) sebarang jawapan, pendedahan atau pernyataan yang **Anda** berikan, sebelum kontrak takaful ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, dalam atau kepada mana-mana cadangan atau perakuan atau pernyataan, yang dibuat secara sengaja atau melulu dari segenap segi; atau
- (b) sebelum kontrak takaful ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, **Anda** gagal mendedahkan apa-apa fakta yang **Anda** 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.

## 16. TIDAK BOLEH MENYERAH HAK

Sijil ini tidak boleh diserahkan hak dan **Kami** tidak akan mengiktiraf atau mengambil kira sebarang caj amanah, lien atau penyerahan hak berkaitan dengan Sijil ini. Sebarang penerimaan atau pelepasan yang diberikan oleh **Pemilik Sijil** atau wakil sah di sisi-sisi undang-undang kepada **Kami** untuk apa-apa jumlah yang dilindungi atau pampasan di bawah Sijil 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 Sijil ini, atau sebarang pengendorsan kepadanya, tidak akan dianggap sah kecuali ditandatangani atau diparap oleh wakil sah **Kami**.

## 18. 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.

## 19. PENAFSIRAN SIJIL

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

## 20. HAD WILAYAH

Malaysia, Singapura dan Brunei.

## 21. SEKATAN

Tidak tertakluk mana-mana terma lain di bawah perjanjian ini, **Kami** tidak akan memberi perlindungan atau membuat apa-apa bayaran atau memberikan apa-apa perkhidmatan atau manfaat kepada **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 di bawah sekatan rejim **UNSC, MOHA** dan **OFAC**.

## 22. PENAMAAN

Terdapat dua (2) jenis penamaan dalam takaful:

- Hibah Bersyarat diguna pakai bagi benefisiari manfaat kematian; yang boleh dibatalkan dan hanya berkuat kuasa selepas kematian Pemohon atau selepas kematian **Orang Yang Dilindungi** dan Pemohon tidak lagi hidup dan disempurnakan selepas penerima Hibah memperakui penerimaan Hibah. Hibah disempurnakan oleh Pemohon yang telah mencapai usia lapan belas (18) tahun, dan akan menerima manfaat kematian sebagai benefisiari.
- Wasi ialah penama yang melaksanakan wasiat (dan bukan benefisiari); yang boleh dibatalkan dan hanya berkuat kuasa selepas kematian Pemohon atau selepas kematian **Orang Yang Dilindungi** dan Pemohon tidak lagi hidup dan disempurnakan selepas Wasi memperakui penerimaannya. Wasi hendaklah diisi oleh Pemohon yang telah mencapai usia lapan belas (18) tahun, dan hendaklah mengagihkan manfaat Takaful menurut undang-undang pengagihan yang berkenaan. Hanya satu (1) Wasi disyorkan untuk setiap permohonan.

## 23. PERKONGSIAN LEBIHAN

**Kami** akan menguruskan caruman takaful **Anda** dengan mengenakan Yuran Wakalah Kasar seperti yang diluluskan oleh pihak berkuasa kawal selia di bawah prinsip Wakalah, dan seterusnya melabur ke dalam dana Takaful melalui Akaun Pelaburan Risiko Am (GRIA). Jika pada akhir **Tempoh Perlindungan Takaful** yang dinyatakan di dalam **Jadual** yang dilampirkan kepada Sijil, terdapat lebih bersih dalam GRIA, lima puluh (50%) peratus daripada lebih bersih hendaklah dikongsi di bawah kontrak Hibah secara bersekadar bersama **Peserta** yang tidak membuat sebarang tuntutan dan/atau menerima sebarang manfaat di bawah kelas risiko sama seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual** tersebut selagi Sijil berkuat kuasa.

Semua **Peserta** runcit yang tidak membuat sebarang tuntutan dalam tempoh perlindungan terdahulu layak untuk pengagihan lebihan. Sijil dan caruman mestilah untuk **Tempoh Perlindungan Takaful** satu (1) tahun dan tamat pada akhir tahun kewangan yang diisytiharkan.

Semua **Peserta** korporat yang tidak membuat sebarang tuntutan melebihi tiga puluh (30%) peratus daripada caruman kasar dalam tempoh perlindungan terdahulu layak untuk menerima agihan lebihan. Sijil dan caruman mestilah untuk **Tempoh Perlindungan Takaful** satu (1) tahun dan telah tamat pada akhir tahun kewangan yang diisytiharkan. Kelayakan dan jumlah lebihan yang akan diagihkan adalah berasaskan kepada cadangan yang dibuat oleh aktuari **Kami** yang bertanggungjawab dan diendors oleh Jawatankuasa Syariah dan Lembaga Pengarah.

## 24. PENGURUSAN JUMLAH KECIL

Jumlah Kecil bermaksud sebarang jumlah kurang daripada Sepuluh Ringgit Malaysia (RM10) yang timbul dari lebihan caruman, pembatalan, perkongsian lebihan atau tuntutan yang akan dibuat selain melalui pembayaran elektronik. Jumlah Kecil akan disalurkan untuk kebajikan. Bagaimanapun, jika **Anda** membuat keputusan sebaliknya, **Anda** perlu mengemukakan permohonan formal kepada **Kami**.

**Kami** mungkin akan mengkaji semula kebolehlaksanaan jumlah kecil yang dinyatakan di atas dan sebarang pertukaran kepada jumlah tersebut akan tertakluk kepada kelulusan Jawatankuasa Syariah **Kami**.

## PENGECUALIAN AM

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

1. Kesakitan, penyakit atau keadaan sedia ada;
2. Kehilangan atau **Kecederaan Badan** disebabkan secara langsung atau tidak langsung, sepenuhnya atau separa kepada **Anda/Orang Yang Dilindungi** disebabkan **Anda/Orang Yang Dilindungi** memandu di bawah pengaruh alkohol atau dadah, kecuali dadah tersebut diambil atas arahan **Pengamal Perubatan** dengan syarat arahan tersebut bukan untuk merawat ketagihan dadah. Pemandu akan didapati tidak dapat mengawal **Kereta** dengan sewajarnya jika selepas toksikologi atau ujian setara dengannya, ia menunjukkan bahawa tahap alkohol di dalam nafas, darah atau air kencing lebih tinggi daripada had yang ditetapkan menurut Seksyen 45G (1) Akta Pengangkutan Jalan (Pindaan) 2020 daripada 50mg alkohol di dalam 100ml darah (atau setara bagi nafas atau air kencing) atau apa sahaja undang-undang yang sedang berkuat kuasa pada masa itu;
3. Kehamilan, sebarang gangguan perubatan dan tidak siaman kecuali disebabkan semata-mata dan secara langsung oleh **Kemalangan** kepada **Anda/Orang Yang Dilindungi**;
4. Pembunuhan atau serangan akibat provokasi, sengaja mencederakan diri sendiri, membunuh diri atau cuba membunuh diri atau sebarang percubaan untuk berbuat demikian sama ada dalam keadaan siaman atau tidak siaman;
5. Sengaja mendedah kepada bahaya yang luar biasa (kecuali dalam usaha untuk menyelamatkan nyawa manusia);
6. Ketika **Kereta** digunakan untuk berlumba, pertandingan rali, perentak perlumbaan, ujian kelajuan atau digunakan untuk tujuan berkaitan dengan perdagangan motor;
7. Ketika **Kereta** digunakan untuk perniagaan yang menyalahi undang-undang dan sebagai pengangkutan yang tidak berlesen;
8. **Anda/Orang Yang Dilindungi** atau pemandu tidak mempunyai lesen memandu yang sah untuk memandu **Kereta**. Ini tidak dikuatkuasakan sekiranya **Anda/Orang Yang Dilindungi** atau pemandu memiliki lesen yang telah tamat tempoh tetapi tidak hilang kelayakan memiliki atau memperoleh lesen memandu di bawah undang-undang, undang-undang kecil atau peraturan yang sedia ada;
9. Sebarang aktiviti jenayah atau aktiviti yang salah dari segi undang-undang;
10. 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.

## MANFAAT

### SEKSYEN 1: PERLINDUNGAN ASAS

#### (A) KEMATIAN AKIBAT KEMALANGAN

Sekiranya **Anda/Orang Yang Dilindungi** mengalami **Kecederaan Badan**, dan dalam tempoh dua belas (12) bulan yang berturut-turut menyebabkan kematian, **Kami** akan membayar amaun seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual**.

#### (B) HILANG UPAYA KEKAL AKIBAT KEMALANGAN

Sekiranya **Anda/Orang Yang Dilindungi** mengalami **Kecederaan Badan**, dan dalam tempoh dua belas (12) bulan yang berturut-turut menyebabkan mana-mana hilang upaya yang berikut, **Kami** akan membayar amaun seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual**.

- (i) Kecederaan yang mengakibatkan terlantar sakit di katil secara kekal
- (ii) Sebarang kecederaan lain yang menyebabkan **Hilang Upaya Menyeluruh** dan **Kekal** disebabkan oleh **Kemalangan**.
- (iii) **Kehilangan Penglihatan** atas satu (1) mata secera menyeluruh dan tidak dapat dipulihkan
- (iv) **Kehilangan Penggunaan** atau pemisahan secara fizikal atas satu (1) tangan atau satu (1) kaki.

#### (C) PERBELANJAAN PERUBATAN AKIBAT KEMALANGAN

Sekiranya **Anda/Orang Yang Dilindungi** mengalami **Kecederaan Badan** dan menanggung perbelanjaan perubatan yang **Perlu Dari Segi Perubatan** dalam tempoh dua belas (12) bulan yang berturut-turut dari tarikh berlakunya **Kemalangan**, **Kami** akan membayar balik perbelanjaan yang dikenakan (termasuk laporan perubatan) bagi setiap orang dan setiap **Kemalangan** sehingga amaun maksimum seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual**.

Segala perbelanjaan perubatan dan pembedahan hendaklah dibayar kepada gigi, **Pengamal Perubatan** atau **Hospital** untuk merawat **Kecederaan Badan**. Kos rawatan pergigian dikecualikan melainkan jika rawatan tersebut dijalankan bagi merawat kecederaan yang dialami oleh gigi yang asal.

#### (D) PENDAPATAN HARIAN HOSPITAL

Sekiranya **Anda** mengalami **Kecederaan Badan** dan disebabkan ini, dimasukkan ke **Hospital** sebagai pesakit dalam yang berdaftar, **Kami** akan membayar amaun harian yang dinyatakan di dalam **Jadual** bagi setiap hari ketika **Anda** dimasukkan ke **Hospital**. Tempoh maksimum yang dibayar di bawah manfaat ini ialah tiga puluh (30) hari bagi setiap **Kemalangan**.

#### (E) BANTUAN EHSAN KERETA

**Kami** akan mengatur **Kereta** gantian sementara (**Bantuan Ehsan Kereta**) mengikut hari yang dinyatakan di dalam **Jadual**. Jika tidak ada **Kereta** tersedia, **Kami** akan membayar balik sehingga RM110 sehari berdasarkan hari yang dipilih semasa **Kereta Anda** dibaiki dengan syarat-syarat berikut:

- (i) Kerosakan **Kereta** anda secara tidak sengaja.
- (ii) **Kereta Anda** sedang dibaiki di bengkel yang diluluskan oleh Syarikat Insurans/Pengendali Takaful **Anda** di bawah Sijil Insurans/Sijil Takaful **Kereta** Persendirian.

Sekiranya **Bantuan Ehsan Kereta** disediakan tetapi anda memilih untuk tidak menggunakan yang sama, **Anda** tidak akan berhak mendapat faedah lebih lanjut di bawah perlindungan ini. Perlindungan ini akan ditamatkan bila Sijil tamat tempoh atau Sijil dibatalkan

#### (F) ELAUN KESUKARAN AKIBAT BANJIR

Sekiranya **Anda** mengalami daripada mana-mana **Kejadian** yang dilindungi seperti yang berikut akibat banjir semasa **Anda** dalam perjalanan menaiki **Kereta**, **Kami** akan membayar balik sehingga maksimum sub-had seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual**.

Apabila berlaku sebarang tuntutan, **Anda** dikehendaki menyediakan dokumen-dokumen seperti di bawah kepada **Kami**:

- Satu salinan laporan polis mengenai **Kejadian**;
- Resit asal bagi perbelanjaan yang telah ditanggung kepada **Kami**;
- Untuk Kos Pembersihan, gambar **Kereta** sebelum dan selepas penundaan dan kerja-kerja pembersihan perlu disediakan kepada **Kami**.

#### SYARAT-SYARAT KHAS YANG BERKENAAN DENGAN SEKSYEN 1

- Perlindungan dalam Seksyen 1 hanya sah apabila berlaku **Kemalangan** yang melibatkan **Kereta** semasa **Anda/Orang Yang Dilindungi** di dalam perjalanan masuk atau keluar dari **Kereta**.
- Manfaat A, B, dan C akan dibayar kepada **Orang Yang Dilindungi**, kecuali sekiranya berlaku kematian, manfaat akan dibayar kepada wakil peribadi sah si mati.
- Manfaat D, E dan F akan dibayar kepada **Pemilik Sijil** sahaja. Jika berlakunya kematian, manfaat D dan F akan dibayar kepada wakil peribadi sah **Pemilik Sijil**. Sekiranya **Pemilik Sijil** adalah sebuah entiti atau syarikat korporat, perlindungan akan dihadkan kepada **Orang Yang Dilindungi**, kecuali jika berlaku kematian, manfaat tersebut akan dibayar kepada wakil peribadi sah si mati.
- Sekiranya semasa **Kemalangan**, jumlah penumpang termasuk pemandu melebihi kapasiti tempat duduk yang dinyatakan di dalam **Jadual**, kadar limit liabiliti **Kami** bagi setiap orang akan dibayar mengikut jumlah sebenar penumpang.

#### SEKSYEN 2: PENUNDAAN KERETA DAN BANTUAN TEPI JALAN

Perkhidmatan hanya akan diberikan kepada **Kereta Anda** sekiranya berlaku **Kerosakan** semasa **Tempoh Perlindungan Takaful**. **Anda/Orang Yang Dilindungi** mesti menghubungi **Zurich Bantuan Tepi Jalan 24 jam Pusat Panggilan 1-300-88-5566** atau **+603-7989 0345** (untuk perbualan WhatsApp dan panggilan talian tempatan sahaja) untuk meminta perkhidmatan di bawah:

##### (A) KEROSAKAN KECIL DI TEPI JALAN

Jika **Kereta Anda** mengalami **Kerosakan** dan boleh dibaiki di tempat **Kejadian**, **Kami** akan mengaturkan dan membayar perkhidmatan kos buruh untuk membaiki **Kerosakan** sehingga maksimum satu (1) jam bagi setiap **Kerosakan**. **Kami** tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang kos bagi menggantikan alat ganti dan peralatan lain yang diperlukan untuk pembaikan.

##### (B) KHIDMAT TUNDA KECEMASAN DISEBABKAN KEROSAKAN

Jika **Kereta Anda** mengalami **Kerosakan** dan tidak boleh dibaiki di tempat **Kejadian**, **Kami** akan membantu menunda **Kereta** tersebut ke bengkel pembaikan pilihan **Anda**. Sebarang bayaran tol akan ditanggung oleh **Anda/Orang Yang Dilindungi**.

#### HAD WILAYAH UNTUK PERKHIDMATAN A DAN B DI SEKSYEN 2

- Perkhidmatan Pembaikan Tepi Jalan dan Penundaan Kecemasan terdapat di Malaysia sahaja.
- Di Semenanjung Malaysia, perkhidmatan tidak terdapat di Kepulauan, kecuali Pulau Pinang dan Langkawi.
- Di Malaysia Timur, perkhidmatan hanya terdapat di bandar-bandar besar dan Pulau Labuan.

##### (C) BANTUAN RUJUKAN PENGINAPAN HOTEL

Dalam kejadian **Kerosakan** atau **Kemalangan**, **Kami** akan membantu mendapatkan informasi penginapan hotel jika diminta berbuat demikian oleh **Anda/Orang Yang Dilindungi**.

##### (D) RUJUKAN ALTERNATIF BANTUAN PENGANGKUTAN

Jika **Anda/Orang Yang Dilindungi** terkandas disebabkan **Kereta Anda** tidak dapat dibaiki pada masa itu, **Kami** akan menolong mengaturkan pengangkutan alternatif untuk **Anda/Orang Yang Dilindungi** untuk meneruskan perjalanan jika diminta berbuat demikian.

##### (E) PENGHANTARAN MESEJ

Dalam keadaan kecemasan, **Kami** akan menghubungi pihak yang perlu dihubungi semasa kecemasan untuk disampaikan informasi yang perlu jika **Anda/Orang Yang Dilindungi** meminta **Kami** berbuat demikian. **Kami** tidak akan bertanggungjawab jika penerima tidak dapat dihubungi.

## SYARAT-SYARAT KHAS BERKAITAN DENGAN SEKSYEN 2

**Kami** tidak akan bertanggungjawab atau memberi perkhidmatan atau menanggung sebarang kos dan perbelanjaan bagi keadaan seperti di bawah:

1. Perkhidmatan yang tidak diaturkan atau dikendalikan secara langsung oleh **Kami** atau pembekal perkhidmatan.
2. Menunda disebabkan oleh **Kemalangan** yang melibatkan **Kereta Anda**.
3. Nombor pendaftaran **Kereta Anda** tidak sama dengan nombor **Kereta** yang berdaftar dengan **Kami**.
4. **Kereta Anda** tidak mempunyai cukai jalan yang sah.
5. Jika **Kereta Anda** mengalami kerosakan mekanikal dan tidak boleh dipandu di permukaan jalan yang tidak berturap atau di atas jalan yang selain daripada sistem jalan raya Malaysia.
6. Sebarang kos pembaikan atau penggantian alat ganti **Kereta** di bengkel pembaikan atau pusat servis.
7. Kos yang digunakan untuk bateri, minyak enjin atau bahan api.
8. Kos yang tidak berkaitan dengan bantuan kepada **Kereta**, contohnya tambang teksi atau penginapan.
9. **Kereta Anda** memerlukan penggunaan alatan khusus semasa pembaikan di tepi jalan atau proses tunda, di mana pada pendapat **Kami** atau pembekal perkhidmatan adalah sebagai berisiko tinggi dan/atau tidak boleh dilakukan.
10. Kunci **Kereta** tidak dijumpai atau terkunci dari dalam **Kereta**.
11. Kerosakan disebabkan oleh tiada bahan api atau penggunaan bahan api yang salah.
12. Tiada bahagian mekanikal pada **Kereta Anda**, contohnya tiada enjin atau transmisi.
13. Menunda mengikut arahan pihak undang-undang yang berkaitan dengan kesalahan trafik, pengabaian, meletakkan **Kereta** di tempat yang salah dan/atau menyalahi undang-undang.
14. Sebarang tindakan yang menyalahi atau melanggar undang-undang oleh **Anda/Orang Yang Dilindungi** atau **Kereta Anda** digunakan untuk tujuan yang melanggar atau menyalahi undang-undang;
15. Jika **Kereta Anda** telah diubahsuai untuk penyertaan dalam lumba litar dan perlumbaan atau telah diubahsuai dan melanggar undang-undang kerajaan.
16. Kegagalan **Anda/Orang Yang Dilindungi** mengambil tindakan berjaga-jaga atau mematuhi amaran-amaran melalui media massa tentang apa-apa mogok, rusuhan atau kekecohan awam.
17. Menunda **Kereta Anda** apabila **Kereta** masih di dalam keadaan baik dan masih boleh dipandu.
18. Menunda atau membaiki motosikal, kenderaan komersial atau kereta persendirian untuk kegunaan komersial (termasuk penggunaan yang mengutip sewa & tambang atau membawa barang dagangan). **Kami** berhak untuk menolak pertolongan dan penundaan untuk kenderaan sedemikian.
19. Menunda **Kereta Anda** yang beratnya lebih besar daripada yang dibenarkan/ditetapkan seperti yang dinyatakan dalam spesifikasi pengeluar.
20. Apabila permintaan khidmat tunda kedua untuk **Kereta** yang sama diminta untuk **Kejadian** yang sama.
21. Menunda **Kereta Anda** selepas dihantar untuk semburan cat.
22. Menunda **Kereta Anda** untuk tujuan dimusnahkan.
23. Menunda **Kereta Anda** keluar dari bengkel **Kereta**.
24. Menunda **Kereta Anda** yang telah dibongkar semua atau separuh darinya di dalam bengkel **Kereta** dengan atau tanpa persetujuan daripada **Anda/Orang Yang Dilindungi**.
25. Pengangkutan untuk **Anda/Orang Yang Dilindungi** dengan **Kereta** untuk perkhidmatan servis atau dari **Kereta** ke destinasi lain selepas perkhidmatan telah diberikan.
26. Menunda **Kereta** curi yang telah dijumpai, ditinggalkan atau sebab vandalisme.
27. Menunda **Kereta Anda** disebabkan letupan api atau kilat.
28. Menunda **Kereta Anda** disebabkan banjir atau ribut taufan.

## SEKSYEN 3: PERLINDUNGAN TAMBAHAN PILIHAN

Berikut adalah senarai pilihan perlindungan yang **Anda** boleh tambah ke atas **Sijil Anda** dengan membuat caruman tambahan.

### (A) PERLINDUNGAN KECURIAN RAGUT

Sekiranya **Anda** mengalami kerugian akibat **Kecurian Ragut**, **Kami** akan membayar balik sehingga maksimum seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual**, tertakluk kepada maksimum dua (2) **Kejadian** bagi mana-mana satu (1) **Tempoh Perlindungan Takaful**.

### (B) ROMPAKAN ATM

Sekiranya **Anda** mengalami kerugian akibat **Rompakan ATM** dalam masa satu (1) jam selepas pengeluaran tunai **ATM** dari akaun bank **Anda**, **Kami** akan membayar balik sehingga maksimum seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual**, tertakluk kepada maksimum dua (2) **Kejadian** bagi mana-mana satu (1) **Tempoh Perlindungan Takaful**.

## PENGECUALIAN KHAS YANG BERKAITAN DENGAN MANFAAT A DAN B DI BAWAH SEKSYEN 3

**Kami** tidak akan bertanggungjawab di atas perkara berikut:

- Sebarang kehilangan yang tidak dilaporkan kepada pihak polis dalam tempoh dua puluh empat (24) jam dari **Kejadian** tersebut
- Sebarang kehilangan secara langsung atau tidak langsung yang disebabkan oleh penyeluk saku, tindakan sengaja atau dengan niat jahat, kecuaiian **Anda**, yang tidak dapat dijelaskan atau kehilangan secara kesilapan atau misteri.

### (C) PENJAGAAN DENGGI

Sekiranya **Anda** didiagnosis demam denggi oleh **Pengamal Perubatan** dan menanggung perbelanjaan perubatan yang **Perlu Dari Segi Perubatan** bagi rawatan diagnosis tersebut, **Kami** akan membayar balik perbelanjaan sehingga amaun maksimum yang dinyatakan di dalam **Jadual**. Kelayakan bagi manfaat ini hanya akan bermula tujuh (7) hari selepas **Tarikh Mula**.

Perlindungan ini akan ditamatkan bila Sijil tamat tempoh atau Sijil dibatalkan.



## PENTING

**Anda** hendaklah membaca Sijil ini dengan teliti, dan jika terdapat sebarang kesilapan atau salah tafsiran di dalamnya, atau jika perlindungan tidak mengikut kehendak **Anda**, **Kami** perlu diberitahu dengan serta-merta dan Sijil dikembalikan untuk diberi perhatian.

Manfaat-manfaat yang dibayar di bawah produk ini dilindungi oleh PIDM sehingga had perlindungan. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk brosur Sistem Perlindungan Manfaat Takaful dan Insurans PIDM yang boleh didapati di laman web **Kami** [www.zurich.com.my](http://www.zurich.com.my) atau di laman web PIDM [www.pidm.gov.my](http://www.pidm.gov.my).

## PROSEDUR UNTUK MEMBUAT ADUAN TAKAFUL

**Kami** sentiasa bersedia memberikan pengalaman perkhidmatan pelanggan yang terbaik. Jika **Anda** mempunyai sebarang aduan atau tidak berpuas hati berkaitan dengan sebarang produk atau perkhidmatan, **Kami** bersedia memberikan perhatian. **Anda** boleh menghubungi Kami di:

### Zurich General Takaful 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  
E-mel: [callcentre@zurich.com.my](mailto:callcentre@zurich.com.my)

### Alternatif Lain untuk membuat aduan

**Kami** ingin meyakinkan **Anda** iaitu sebarang aduan akan diberikan perhatian dengan segera. Jika **Anda** tidak berpuas hati dengan keputusan akhir **Kami**, **Anda** boleh menulis surat kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) dengan butir-butir mengenai pertikaian dan maklumat Sijil **Anda**.

Jika keputusan OPK memihak kepada **Anda** berbanding **Kami**, **Anda** dikehendaki memaklumkan OPK OPK sama ada **Anda** menerima atau menolak bayaran dalam tempoh (14) empat belas hari. Jika **Anda** tidak setuju dengan bayaran tersebut, **Anda** boleh menolak keputusan OPK. **Anda** bebas untuk memulakan tindakan mahkamah terhadap **Kami** atau merujuk kes kepada Penimbangtaraan.

OPK boleh dihubungi melalui:

### Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

Tingkat 14, Blok Utama,  
Menara Takaful Malaysia,  
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman  
50000 Kuala Lumpur  
Tel: 603-2272 2811  
Faks: 603:2272 1577  
E-mel: [enquiry@ofs.org.my](mailto:enquiry@ofs.org.my)  
Laman web: [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)

Selain dari itu, **Anda** juga boleh menyatakan ketidakpuasan hati **Anda** kepada Bank Negara Malaysia Biro Perkhidmatan Pelanggan (BPP). **Anda** boleh memberikan butiran aduan dan maklumat Sijil **Anda** kepada:

### BNMLINK (Bank Negara Malaysia Laman Informasi Nasihat dan Khidmat)

4<sup>th</sup> Floor, Podium Bangunan AICB,  
No. 10, Jalan Dato' Onn,  
50480 Kuala Lumpur.  
Tel: 1-300-88-5465 (LINK)  
E-mel: [bnmlink@bnm.gov.my](mailto:bnmlink@bnm.gov.my)  
Laman web: [bnmlink.bnm.gov.my](http://bnmlink.bnm.gov.my)

### Zurich General Takaful Malaysia Berhad

No. Pendaftaran 201701045981 (1260157-U)  
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](http://www.zurich.com.my)

