AXXESS PA Takaful
Master Certificate

ZURICH TAKAFUL

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

This Certificate reflects the terms and conditions of the contract of takaful as agreed between the **Certificate Holder** and **Us**.

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

This Certificate reflects the terms and conditions of the contract of takaful as agreed between the **Certificate Holder** and **Us**.

In the event the General Risk Investment Account (GRIA) has insufficient balance to pay for **Your** Takaful benefits during the **Period of Takaful**, **We** will make good the balance in the GRIA under the principle of Qard (loan) provided that the insufficiency is not due to **Our** negligence. If the insufficiency is due to **Our** negligence, **We** will make an outright transfer for the insufficiency. **You** further agree that **Your** future surplus arising from the GRIA during **Your Period of Takaful** can be used to pay for outstanding Qard in GRIA (if any) to **Us**.

DEFINITIONS
Certain words have been defined below. These have the same meaning wherever they are used in the Master Certificate. They are **bold** and begin with a capital letter (e.g. **Person Covered**, **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.

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 Takaful
shall cover **Your** details, sum covered and **Period of Coverage**.

COVID-19
shall mean 2019 Novel Coronavirus or subsequent iteration by World Health Organization (WHO).

Day
shall mean the definition of a charging Day during **Hospitalisation** as adopted by the **Hospital** concerned.

Effective Date
shall mean the date from which the takaful coverage under this Master Certificate.

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.

Hospitalisation
shall mean admission to a **Hospital** as a registered in-patient for **Medically Necessary** treatments for a covered event upon recommendation of a **Physician**. A patient shall not be considered as an in-patient if the patient does not physically stay in the **Hospital** for the whole period of confinement.

Person Covered/You/Your
shall mean the member of AXXESS who has fulfilled the criteria to participate in AXXESS PA Takaful and described in the **Certificate of Takaful**.

Loss of Hearing
shall mean permanent irrecoverable loss of hearing.

Loss of Limb
shall mean loss by physical separation at or above the wrist or ankle joint.

Loss of Sight
shall mean the entire and permanent irrecoverable loss of sight.

Loss of Speech
shall mean total permanent inability to communicate verbally.

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 Takaful.**

Period of Takaful
shall mean the duration of the Master Certificate as stated in the **Certificate 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 Conditions
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.

Certificate Holder
shall mean Shieldcard Holdings Sdn Bhd as named in the **Policy Schedule.**

Certificate Schedule
Shall mean the Certificate Schedule containing the **Certificate Holder**'s details and **Period of Takaful**. The **Certificate Schedule** forms part of the Master Certificate.

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.

Waiting Period
shall mean the first fourteen (14) days from the **Effective Date** of the **Certificate of Takaful** and is applied only when the person is first covered. However, if there is a break in takaful, the Waiting Period will apply again.

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 Takaful 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 death or disablement as provided in the Table of Benefits described herein, **We** will pay the amount stated in the **Certificate of Takaful** according to the respective percentage of the sum covered as stated in the Table of Benefits.

BENEFIT B – Double Indemnity on Public Conveyance

If **You** suffer a **Bodily Injury** whilst traveling as a fare paying passenger on any mode of **Public Conveyance**, which shall within twelve (12) consecutive months result in death or **Permanent Total Disablement**, **We** will pay the amount stated in the **Certificate of Takaful**.
This benefit is only payable for either death or **Permanent Total Disablement**, but not both.
In respect to the same **Accident**, this benefit is payable in addition to Benefit A – Accidental Death and Permanent Disablement.

Public Conveyance shall mean any licensed bus, chartered bus, public bus, taxi, or a scheduled transport service which any member of the public has access to use as a fare-paying passenger.

Table of Benefits

Description of Disablement		**Percentage of Sum Covered (%)**
Accidental Death		100%
Loss of Limbs (two limbs)		100%
Loss of both hands, or of all fingers and both thumbs		100%
Total paralysis		100%
Total insanity		100%
Injuries resulting in being permanently bedridden		100%
Any other injury causing **Permanent Total Disablement**		100%
Loss of arm at shoulder		100%
Loss of arm between shoulder and elbow		100%
Loss of arm at elbow		100%
Loss of arm between elbow and wrist		100%
Loss of hand at wrist		100%
Loss of leg	at hip	100%
	between knee and hip	100%
	below knee	100%
Eye: **Loss of**	whole eye	100%
	Sight	100%
	Sight, except perception of light	50%
	lens	50%
Loss of four fingers and thumb of one hand		50%
Loss of four fingers		40%
Loss of thumb	both phalanges	25%
	one phalanx	10%
Loss of index finger	three phalanges	10%
	two phalanges	8%
	one phalanx	4%
Loss of middle finger	three phalanges	6%
	two phalanges	4%
	one phalanx	2%
Loss of ring finger	three phalanges	5%
	two phalanges	4%
	one phalanx	2%
Loss of little finger	three phalanges	4%
	two phalanges	3%
	one phalanx	2%
Loss of metacarpals	first or second (additional)	3%
	third, fourth or fifth (additional)	2%
Loss of toes	All phalanges	15%
	two great, both phalanges	5%
	great one phalanges	2%
	other than great, if more than one toe lost, each	1%
Loss of Hearing	both ears	75%
	one ear	15%
Loss of Speech		50%

Where the **Bodily Injury** is not specified, **We** reserve the right to adopt a percentage of sum covered based on the disablement, which, in **Our** opinion, is consistent with the provisions of the above Table of Benefits.
"Loss" of limb or member or part thereof shall mean loss by actual physical severance or total and permanent **Loss of Use**.

Loss of Use of body member shall be treated as loss of body member.

The aggregate of all percentages payable in respect of any one (1) **Accident** shall not exceed 100%. In the event a total of 100% is paid, all coverage hereunder shall immediately cease to be in force. All other losses less than 100% if having been paid shall reduce the coverage under Benefit A or B by that amount from the date of **Accident** until the expiry of the **Certificate of Takaful**.

BENEFIT C - Accidental Hospital Income
If **You** suffer a **Bodily Injury** and as a result of this, are confined in a **Hospital** as a registered in-patient, **We** will pay the daily amount stated in the **Certificate of Takaful** for each **Day** of **Your** confinement in the **Hospital**. The maximum period payable for this benefit is thirty (30) **Day**s per **Accident**.

BENEFIT D - COVID-19 Hospitalisation Benefit
If **You** have been diagnosed in Malaysia as a person with laboratory confirmation of infection with the **COVID-19** and **Medically Necessary** admission into a **Hospital**, **We** will pay the amount as stated in the **Certificate of Takaful.**

BENEFIT E - COVID-19 Death Benefit
If **You** have been diagnosed in Malaysia as a person with laboratory confirmation of infection with the COVID-19, which shall within twelve (12) consecutive months result in death, **We** will pay the amount stated in the **Certificate of Takaful**.

Specific Exclusions applicable to BENEFIT D to E:
We shall not be liable for claims directly or indirectly caused by or which results from:

1. **Waiting Period**;
2. **Pre-Existing Condition**, but this is not applicable if **You** have been fully recovered from **Covid-19** and no longer receive treatment anymore prior to the **Effective Date** of the **Certificate of Takaful**;

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 Master Certificate. 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 CERTIFICATE)
We shall not be liable for claims directly or indirectly caused by or which results from:

1. **You** whilst 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
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 **Certificate Holder**, **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 for Benefit D to E).

CONDITIONS

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

2. ARBITRATION

All differences arising out of this Master Certificate 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 Takaful** shall automatically terminate on the earliest happening of the following events: -

i. on the date the **Certificate of Takaful** is expired;
ii. on the date claim is made on one hundred percent (100%) of Benefit A or Benefit B; or
iii. on the next renewal date or contribution due date, whichever earlier, if the required contribution is not made within forteen (14) days from **Certificate of Takaful** expiry date;

4. CANCELLATION

We may give seven (7) days written notice of **Our** intention to terminate this Master Certificate and/or **Certificate of Takaful** by registered letter to the **Certificate Holder**'s or **Your** last known address. Similarly, the **Certificate Holder** or **You** may, at any time cancel this Master Certificate and/or **Certificate of Takaful** by providing **Us** seven (7) days written notice. There shall be no return of contribution.

5. CASH BEFORE COVER

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

6. CHANGE OF ADDRESS OR PARTICULARS

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

7. CLAIMS PAYMENT

Unless otherwise stated in this Master Certificate, all benefits payable under this Master Certificate shall be made to **You**, except in the event of death, to **Your** legal personal representative.

8. CLAIMS PROCEDURE

On the happening of any claim under this Master Certificate:

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 Certificate by the **Certificate Holder** 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. CONTRIBUTION PAYMENT

You shall renew the Certificate of Takaful monthly, toghether with the full contributions payable.

11. COOLING-OFF PERIOD

If the **Certificate of Takaful** shall have been issued and for any reason whatsoever that **You** shall decide not to take up the **Certificate of Takaful**, **You** may return the **Certificate of Takaful** to **Us** for cancellation provided such request for cancellation is delivered by **You** to **Us** within fifteen (15) days from the date of delivery of the **Certificate of Takaful**. **You** are entitled to the return of the full contribution made provided there is no claim incurred on the **Certificate of Takaful**. In the event of a claim(s) has been made, no return of contribution shall be made.

12. CURRENCY AND EXCHANGE RATES

i. All payments will be made in Ringgit Malaysia (**RM**).
ii. All contributions shall be made 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**.

13. DUTY OF DISCLOSURE

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

Non-Consumer Takaful Contract - Where the **Certificate Holder** has applied for this Takaful wholly for purposes related to the **Certificate Holder**'s trade, business or profession, the **Certificate Holder** had a duty to disclose any matter that **Certificate Holder** 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 **Certificate Holder**'s contract of takaful, refusal or reduction of the **Certificate Holder**'s claim(s), change of terms or termination of **Certificate Holder**'s contract of takaful. the **Certificate Holder** also have a duty to tell **Us** immediately if at any time after the **Certificate Holder**'s contract of takaful has been entered into, varied or renewed with **Us** any of the information given in the Proposal Form (or when the **Certificate Holder** applied for this takaful) is inaccurate or has changed.

14. GOVERNING LAW

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

15. 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.

16. MISSTATEMENT OR OMISSION OF MATERIAL FACT

If:

(a) any answer or representation by **Certificate Holder,** before this contract of takaful 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 takaful is entered into, varied or renewed, **Certificate Holder** has failed to disclose any fact **Certificate Holder** knew 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 Certificate shall be void.

17. NON-ASSIGNMENT

This Master Certificate is non-assignable, and **We** shall not recognise or be affected by any trust, charge, lien or assignment relating to this Master Certificate. Any receipt or discharge which the **Certificate Holder** may grant to **Us** for any sum covered or compensation under this Master Certificate 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.

18. NOTICE

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

19. CONTRIBUTION WARRANTY

It is a fundamental and absolute special condition of this Master Certificate that the contribution due must be made and received by **Us** within sixty (60) days from the **Effective Date**. If this condition is not complied with then this Master Certificate is automatically cancelled, and **We** shall be entitled to the pro rata contribution for the period they have been on risk. Where the contribution should be made pursuant to this warranty is received by **Our** authorised agent, the payment shall be deemed to be received by **Us** for the purposes of this warranty and the onus of proving that the contribution shall be deemed was received by a person, including an takaful agent, who was not authorised to receive such contribution shall lie on **Us**. Subject otherwise to the terms and conditions of this Master Certificate.

20. TAX

All contribution and fees should be made under this Master Certificate 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 contribution and/or fees should be made under this Master Certificate.

21. 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.

NOTICE UNDER PERSONAL DATA PROTECTION ACT 2010 (PDPA)

The Personal Data Protection Act 2010 which regulates the processing of personal data in commercial transactions, applies to Us. **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, certificate 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 https://www.zurich.com.my/pdpa.

NOMINATION

Nomination shall mean the process of **You** appointing individual(s) to receive the takaful benefits in the event of **Your** death at any time after the **Certificate of Takaful** has been issued. Nomination is conditional and revocable by **You** at any point of takaful tenure and shall only take effect from the date **We** receive the written notice.

Nominee shall mean the person appointed to receive the takaful benefits either as beneficiary (intended recipient) or as Wasi (executor).

Nominee appointed as beneficiary shall receive the takaful benefits via conditional hibah contract, and the takaful proceeds under this **Certificate of Takaful** shall be excluded from applicable inheritance law.

Nominee appointed as Wasi must have attained age eighteen (18), shall receive the takaful benefits as administrator, is responsible to distribute the takaful benefits in accordance with the Islamic law of inheritance (faraid) or the Distribution Act.

Payment of takaful benefits will be made in accordance with the Islamic Financial Services Act 2013.

SURPLUS SHARING

We will manage **Your** takaful contributions by charging a Wakalah Fee as approved by the regulatory authorities under the principle of Wakalah, and subsequently continue to be placed into Takaful fund through General Risk Investment Account (GRIA). If at end of the **Period of Takaful** stated in the **Certificate Schedule** attached to the Master Certificate, there is a net surplus in the GRIA, the net surplus shall be shared proportionately at 50:50 ratio among **Us** / the Takaful Operator and the **Certificate Holders t**hat have not incurred any claim and/or not received any benefits under the same class of risk as stated in the aforesaid **Certificate Schedule** whilst the Master Certificate is in force.

All retail **Certificate Holders** who have not incurred any claims during the previous coverage period are eligible for surplus distribution. The certificates and contributions must be for one (1) year of Takaful period and have expired by end of the declared financial year.

All corporate **Certificate Holders** who have not incurred any claims more than thirty percent (30%) of the gross contribution during the previous coverage period are eligible for the surplus distribution. Certificates and contribution must be for one (1) year of Takaful period and have expired by end of the declared financial year.

The eligibility and amount of the surplus to be distributed will be based on the recommendation made by **Our** Signing Actuary and endorsed by Shariah Committee and Board of Directors.

TREATMENT OF SMALL AMOUNT

Small Amount shall mean any amount within the approved threshold arises from maturity, contribution excess, surrender, surplus distribution or claims that are to be made other than by way of electronic payment. The approved threshold is a maximum amount sets by Appointed Actuary and approves by Shariah Committee to determine the Small Amount which eligible to be channeled to donation. However, if **You** decide otherwise, **You** are required to submit a formal request to **Us**.

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

PROCEDURES FOR MAKING TAKAFUL COMPLAINTS
Please examine the takaful Master Certificate to ensure that it meets **Your** requirement.

To avoid misunderstanding, it is very important that the Master Certificate, **Certificate Schedule** and **Certificate of Takaful** and any endorsement attached therein be read thoroughly. If the **Certificate Holder** has any complaints or grievances pertaining to the Master Certificate, please contact the **Certificate Holder**'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 takaful operator, **We** wish to bring to the **Certificate Holder**'s attention that the **Certificate Holder** could also address the **Certificate Holder**'s dissatisfaction to the Ombudsman For Financial Services (OFS) or to Bank Negara Malaysia's Contact Centre (BNMLINK) as listed below.

Procedures for complaint to OFS
If the **Certificate Holder** is not satisfied with **Our** decision, the **Certificate Holder** may write to the Mediator with details of the dispute and particulars of this Master Certificate.

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

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

The **Certificate Holder** may communicate with **Us** at:
Zurich General Takaful 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 **Certificate Holder** 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 BNMLINK
Alternatively, the **Certificate Holder** may put forward the dissatisfaction over **Our** conduct by writing to BNMLINK giving details of the complaint and particulars of this Master Certificate to:

Contact Centre (BNMLINK)
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 ZURICH The trademarks depicted are registered in the name of Zurich Insurance Company Ltd in many jurisdictions worldwide.

ZURICH TAKAFUL

AXXESS PA Takaful
Sijil Induk

ZURICH TAKAFUL

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

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

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

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

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

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

Sijil Takaful
mengandungi butiran-butiran **Anda**, jumlah yang dilindungi and **Tempoh Perlindungan**.

COVID-19
bermaksud 2019 Novel Coronavirus atau lelaran berikutnya oleh World Health Organization (WHO).

Hari
bermaksud definisi **Hari** yang dikenakan semasa **Penghospitalan** sebagaimana yang diterima pakai oleh **Hospital** yang berkenaan.

Tarikh Mula
bermaksud tarikh perlindungan takaful di dalam Sijil Induk ini.

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.

Penghospitalan
bermaksud dimasukkan ke **Hospital** sebagai pesakit dalam yang berdaftar untuk rawatan yang **Perlu Dari Segi Perubatan** bagi kejadian yang dilindungi atas cadangan **Pengamal Perubatan**. Pesakit tidak boleh dianggap sebagai pesakit dalam jika pesakit tidak tinggal di **Hospital** secara fizikal sepanjang tempoh dimasukkan ke **Hospital**.

Orang Yang Dilindungi/Anda
bermaksud ahli AXXESS yang telah memenuhi kriteria untuk menyertai AXXESS PA Takaful dan dinyatakan dalam **Sijil Takaful**.

Kehilangan Pendengaran
bermaksud kehilangan pendengaran secara kekal dan tidak boleh dipulihkan.

Kehilangan Anggota Badan
bermaksud kehilangan akibat permisahan secara fizikal pada atau di atas pergelangan tangan atau sendi buku lali.

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

Kehilangan Upaya Bertutur
bermaksud ketidakupayaan kekal dan menyeluruh untuk berkomunikasi secara lisan.

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 Takaful.**

Tempoh Takaful
bermaksud tempoh Sijil Induk seperti yang dinyatakan dalam **Jadual Sijil.**

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.

Pemilik Sijil
bermaksud Shieldcard Holdings Sdn Bhd seperti yang dinamakan dalam **Jadual Polisi**.

Jadual Sijil
jadual sijil yang mengandungi butiran-butiran **Pemilik Sijil** dan **Tempoh Takaful**. Jadual Sijil membentuk sebahagian daripada Sijil Induk ini.

RM
bermaksud dalam Ringgit Malaysia; mata wang Malaysia.

Penyakit
hendaklah bemaksud 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.

Tempoh Tangguh
bermaksud empat belas (14) hari pertama dari **Tarikh Mula Sijil Takaful** ini, dan terpakai hanya apabila orang itu dilindungi pertama kalinya. Walau bagaimanapun, jika takaful terhenti, maka Tempoh Tangguh akan terpakai sekali lagi.

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 Takaful Malaysia Berhad.

PERLINDUNGAN

MANFAAT A – Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan

Sekiranya **Anda** mengalami **Kecederaan Badan**, dimana dalam tempoh dua belas (12) bulan yang berturut-turut menyebabkan kematian atau hilang upaya yang dinyatakan di dalam Jadual Manfaat berikut, **Kami** akan membayar amaun yang dinyatakan di dalam **Sijil Takaful** mengikut peratusan jumlah yang dilindungi seperti yang dinyatakan di dalam Jadual Manfaat.

MANFAAT B – Indemniti Berganda Atas Pengangkutan Awam

Sekiranya **Anda** mengalami **Kecederaan Badan** semasa dalam perjalanan sebagai penumpang membayar tambang di sebarang mod **Pengangkutan Awam**, di mana dalam tempoh dua belas (12) bulan yang berturut-turut menyebabkan kematian atau **Hilang Upaya Yang Menyeluruh dan Kekal**, **Kami** akan membayar jumlah yang dinyatakan di dalam **Sijil Takaful**.
Manfaat ini hanya akan dibayar bagi sama ada kematian atau **Hilang Upaya Yang Menyeluruh dan Kekal,** tetapi bukan kedua-duanya.
Dalam kejadian **Kemalangan** yang sama, manfaat ini akan dibayar sebagai tambahan kepada Manfaat A – Kematian Akibat Kemalangan dan Hilang Upaya Akibat Kemalangan.

Pengangkutan Awam bermaksud mana-mana bas yang berlesen, bas yang disewa, bas awam, teksi, atau perkhidmatan pengangkutan yang dijadualkan dan yang mana ianya memberi akses kepada mana-mana orang awam sebagai penumpang yang membayar tambang.

Jadual Manfaat

Keterangan Hilang Upaya		**Peratus Jumlah Yang Dilindungi (%)**
Kematian Akibat Kemalangan		100%
Kehilangan Anggota Badan (dua anggota badan)		100%
Kehilangan kedua-dua belah tangan, atau kesemua jari dan kedua-dua ibu jari		100%
Lumpuh Sepenuhnya		100%
Tidak siuman sepenuhnya		100%
Kecederaan yang mengakibatkan terlantar sakit di katil secara kekal		100%
Sebarang kecederaan lain yang menyebabkan **Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal**		100%
Kehilangan tangan dari paras bahu		100%
Kehilangan tangan antara paras bahu dan siku		100%
Kehilangan tangan dari paras siku		100%
Kehilangan tangan antara siku dan pergelangan tangan		100%
Kehilangan tangan diparas pergelangan tangan		100%
Kehilangan kaki	di paras pinggul	100%
	diantara lutut dan pinggul	100%
	di bawah lutut	100%
Mata: **Kehilangan**	seluruh mata	100%
	Penglihatan	100%
	Penglihatan, kecuali bayangan cahaya	50%
	kanta	50%
Kehilangan empat (4) jari dan satu (1) ibu jari di sebelah tangan		50%
Kehilangan empat (4) jari		40%
Kehilangan ibu jari	kedua-dua falanks	25%
	satu (1) falanks	10%
Kehilangan jari telunjuk	tiga (3) falanks	10%
	dua (2) falanks	8%
	satu (1) falanks	4%
Kehilangan jari hantu	tiga (3) falanks	6%
	dua (2) falanks	4%
	satu (1) falanks	2%
Kehilangan jari manis	tiga (3) falanks	5%
	dua (2) falanks	4%
	satu (1) falanks	2%
Kehilangan jari kelengkeng	tiga (3) falanks	4%
	dua (2) falanks	3%
	satu (1) falanks	2%
Kehilangan metakarpus	pertama atau kedua (tambahan)	3%
	ketiga, keempat atau kelima (tambahan)	2%
Kehilangan jari kaki	semua falanks	15%
	ibu jari, kedua-dua falanks	5%
	Ibu jari, satu (1) falanks	2%
	selain ibu jari, jika lebih daripada satu (1) jari setiap satu	1%
Kehilangan Pendengaran	kedua-dua belah telinga	75%
	sebelah telinga	15%
Kehilangan Upaya Bertutur		50%

Sekiranya **Kecederaan Badan** tidak dinyatakan secara khusus, **Kami** berhak untuk menggunapakai peratusan jumlah yang dilindungi berdasarkan hilang upaya, yang pada pendapat **Kami** tidak bercanggah dengan peruntukan Jadual Manfaat di atas.

"Kehilangan" anggota badan atau sebahagian daripadanya hendaklah bermaksud sebarang kehilangan akibat pemisahan secara fizikal sebenar atau **Kehilangan Penggunaan** yang menyeluruh dan kekal.

Kehilangan Penggunaan anggota badan hendaklah dianggap sebagai kehilangan anggota badan.

Agregat semua peratusan yang boleh dibayar bagi mana-mana satu (1) **Kemalangan** tidak boleh melebihi seratus peratus (100%). Sekiranya 100% telah dibayar, semua perlindungan di bawah ini hendaklah berhenti berkuatkuasa. Semua kehilangan lain yang kurang daripada 100%, jika dibayar, akan mengurangkan perlindungan bagi Manfaat A atau B sebanyak jumlah tersebut dari tarikh **Kemalangan** sehingga tamat **Sijil Takaful**.

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

MANFAAT D – COVID-19 Manfaat Penghospitalan
Sekiranya **Anda** telah didiagnosis di dalam Malaysia sebagai orang dengan pengesahan makmal terhadap jangkitan dengan **COVID-19** dan **Perlu Dari Segi Perubatan** kemasukan ke **Hospital**, Kami akan membayar jumlah yang dinyatakan dalam **Sijil Takaful**.

MANFAAT E – COVID-19 Manfaat Kematian
Sekiranya **Anda** telah didiagnosis di dalam Malaysia sebagai orang dengan pengesahan makmal terhadap jangkitan dengan COVID-19**,** dimana dalam tempoh dua belas (12) bulan berturut-turut menyebabkan kematian, **Kami** akan membayar jumlah yang dinyatakan dalam **Sijil Takaful.**

Pengecualian Khas yang berkenaan dengan Manfaat D hingga E:
Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan yang disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh mana-mana yang berikut:
1. **Tempoh Tangguh**;
2. **Keadaan Sedia Ada**, tetapi ini tidak berkenaan jika **Anda** telah pulih sepenuhnya daripada **Covid-19** dan tidak lagi menerima rawatan lagi sebelum **Tarikh Mula Sijil Insurans** ini;

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 Sijil Induk 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 SIJIL 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 menggunaan 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 dioperasi 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
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 Penyakit) 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. Penyertaan 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 mana-mana **Pemilik Sijil** 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 untuk Manfaat D hingga E).

SYARAT

1. PENGUBAHAN

Kami berhak untuk meminda caruman, terma dan syarat Sijil Induk ini dan sebarang perubahan kepada Sijil 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 Sijil** yang diketahui dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh pengubahan syarat dan terma Sijil Induk dengan alasan yang sah.

2. PENIMBANGTARA

Segala percanggahan yang timbul daripada Sijil 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 Sijil Induk ini mesti dirujuk kepada seorang Penimbangtara dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar daripada tarikh penolakan tanggungan tersebut.

3. PENAMATAN AUTOMATIK

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

i. pada tarikh **Sijil Takaful** ditamatkan;
ii. pada tarikh tuntuan dibuat ke atas seratus peratus (100%) daripada Manfaat A atau Manfaat B; atau
iii. pada tarikh pembaharuan atau tarikh tamat tempoh caruman, yang mana lebih awal, sekiranya caruman yang diperlukan tidak dibuat dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh tamat **Sijil Takaful**;

4. PEMBATALAN

Kami boleh memberikan notis bertulis tujuh (7) hari tentang hasrat **Kami** untuk menamatkan Sijil Induk dan/atau **Sijil Takaful** ini melalui surat berdaftar ke alamat terakhir **Pemilik Sijil** atau **Anda** yang diketahui. Pada masa yang sama, **Pemilik Sijil** atau **Anda** boleh, pada bila-bila masa membatalkan Sijil Induk dan/atau **Sijil Takaful** ini dengan memberikan notis bertulis tujuh (7) hari. Tidak akan ada pulangan balik caruman.

5. TUNAI SEBELUM PERLINDUNGAN

Sebagai syarat khas asas dan mutlak kontrak takaful ini, caruman yang perlu dibayar mestilah dibuat dan diterima oleh pihak **Kami** sebelum perlindungan takaful berkuat kuasa.

6. PERTUKARAN ALAMAT ATAU SEBARANG MAKLUMAT

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

7. BAYARAN TUNTUTAN

Semua manfaat yang perlu dibayar di dalam Sijil Induk ini akan dibuat kepada **Anda** melainkan dinyatakan sebaliknya dalam Sijil Induk ini, kecuali sekiranya berlaku kematian bayaran akan dibuat kepada wakil peribadi **Anda** yang sah.

8. PROSEDUR TUNTUTAN

Apabila berlaku sebarang tuntutan di bawah Sijil 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 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.

9. SYARAT SEBELUM TANGGUNGAN DITERIMA

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

10. PEMBAYARAN CARUMAN

Anda perlu memperbaharui **Sijil Takaful** setiap bulan, beserta dengan caruman penuh yang perlu dibayar.

11. TEMPOH BERTENANG

Jika **Sijil Takaful** telah dikeluarkan dan atas apa jua sebab sekalipun **Anda** membuat keputusan untuk tidak mengambil **Sijil Takaful**, **Anda** boleh memulangkan **Sijil Takaful** kepada **Kami** untuk dibatalkan dengan syarat **Anda** mengemukakan permintaan untuk pembatalan kepada **Kami** dalam masa lima belas (15) hari dari tarikh penghantaran **Sijil Takaful**. **Anda** berhak menerima pemulangan caruman penuh yang dibuat dengan syarat tiada tuntutan dibuat atas **Sijil Takaful**. Sekiranya tuntutan telah dibuat, caruman tidak akan dipulangkan.

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** dikeluarkan dari **Hospital**.

13. **KEWAJIPAN PENDEDAHAN**

Kontrak Takaful Pengguna - Apabila **Pemilik Sijil** telah memohon takaful ini sepenuhnya untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan **Anda**, perniagaan atau profesion **Pemilik Sijil**, **Pemilik Sijil** mempunyai kewajipan untuk mengambil langkah yang munasabah untuk tidak salah nyata dalam menjawab soalan yang terdapat dalam borang cadangan (atau semasa **Pemilik Sijil** membuat permohonan takaful ini) seperti contoh, **Pemilik Sijil** 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 **Pemilik Sijil** selaras dengan remedi di Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013. **Pemilik Sijil** juga dikehendaki mendedahkan perkara-perkara lain yang **Pemilik Sijil** tahu akan mempengaruhi keputusan pihak **Kami** dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang akan dikenakan. **Pemilik Sijil** juga mempunyai kewajipan untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak takaful **Pemilik Sijil** ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Cadangan (atau semasa **Pemilik Sijil** mebuat permohonan takaful ini) tidak tepat atau telah berubah.

Kontrak Takaful Bukan Pengguna - Apabila **Pemilik Sijil** telah memohon takaful ini sepenuhnya untuk tujuan yang berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion **Pemilik Sijil** , **Pemilik Sijil** mempunyai kewajipan untuk mendedahkan apa-apa perkara yang **Pemilik Sijil** 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 **Pemilik Sijil** . **Pemilik Sijil** juga mempunyai kewajipan untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak takaful **Pemilik Sijil** ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Cadangan (atau semasa **Pemilik Sijil** membuat permohonan takaful ini) tidak tepat atau telah berubah.

14. **UNDANG-UNDANG YANG BOLEH DIPAKAI**

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

15. **BAHASA**

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

16. **SALAH NYATA ATAU KETINGGALAN FAKTA PENTING**

Jika:

(a) sebarang jawapan, pendedahan atau pernyataan yang **Pemilik Sijil** berikan, sebelum kontrak takaful 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 takaful ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, **Pemilik Sijil** gagal mendedahkan apa-apa fakta yang **Pemilik Sijil** 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, Sijil Induk ini adalah batal.

17. **TIDAK BOLEH MENYERAH HAK**

Sijil Induk ini tidak boleh diserah hak dan **Kami** tidak akan mengiktiraf atau mengambil kira sebarang caj, amanah, lien atau penyerahan hak berkaitan dengan Sijil Induk 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 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.

18. **NOTIS**

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

19. **WARANTI CARUMAN**

Ia adalah syarat khusus dan mutlak bagi Sijil Induk ini bahawa caruman yang dihutang kepada **Kami** mesti dibuat dan diterima oleh **Kami** dalam masa enam puluh (60) hari dari **Tarikh Mula**. Jika syarat ini tidak dipatuhi, Sijil Induk ini akan dibatalkan secara automatik dan **Kami** berhak menerima caruman prorata bagi tempoh **Kami** memberikan perlindungan. Bagi caruman yang diterima oleh ejen sah **Kami**, caruman dianggap diterima oleh **Kami** untuk tujuan waranti ini. Tanggungjawab untuk membuktikan caruman diterima oleh seseorang, termasuk ejen takaful yang tidak dibenarkan menerima caruman tersebut, terletak pada **Kami**. Tertakluk kepada terma dan syarat Sijil Induk ini.

20. **CUKAI**

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

21. 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.

NOTIS DI BAWAH 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, mengehadkan 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 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.

PENAMAAN
Penamaan bermaksud proses **Anda** melantik individu untuk menerima manfaat takaful sekiranya berlaku kematian terhadap **Anda** pada bila-bila masa selepas **Sijil Takaful** dikeluarkan. Penamaan adalah bersyarat dan boleh dibatalkan oleh **Anda** pada bila-bila masa sepanjang tempoh takaful dan hanya akan berkuat kuasa dari tarikh **Kami** terima notis bertulis.
Penama adalah orang yang dilantik untuk menerima manfaat takaful sama ada sebagai benefisiari (penerima yang dimaksudkan) atau sebagai Wasi (pelaksana).
Penama yang dilantik sebagai benefisiari akan menerima manfaat takaful melalui kontrak hibah bersyarat, dan manfaat takaful di bawah **Sijil Takaful** ini dikecualikan daripada undang-undang perwarisan yang terpakai.
Penama yang dilantik sebagai Wasi mestilah mencapai umur lapan belas (18) tahun, akan menerima manfaat takaful sebagai pentadbir, bertanggungjawab untuk mengagihkan manfaat takaful mengikut undang-undang Islam (faraid) atau Akta Pembahagian.
Pembayaran manfaat takaful akan dibuat mengikut Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013

PERKONGSIAN LEBIHAN
Kami akan menguruskan caruman takaful **Anda** dengan mengenakan Yuran Wakalah 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 Takaful** yang dinyatakan di dalam **Jadual Sijil** yang dilampirkan kepada Sijil Induk, terdapat lebihan bersih dalam GRIA, lebihan bersih akan dikongsi secara seimbang pada nisbah 50:50 di antara **Kami** / Pengendali Takaful dan **Pemilik Sijil** yang tidak membuat sebarang tuntutan dan/atau menerima sebarang manfaat di bawah kelas risiko sama seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual Sijil** tersebut selagi Sijil Induk berkuat kuasa.

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

Semua **Pemilik Sijil** 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 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.

KAEDAH MEMPERUNTUKKAN JUMLAH KECIL
Jumlah Kecil bermaksud sebarang jumlah dalam ambang yang diluluskan timbul dari tempoh matang, lebihan caruman, penyerahan, perkongsian lebihan atau tuntutan yang akan dibuat selain melalui pembayaran elektronik. Ambang yang diluluskan adalah jumlah maksimum yang ditetapkan oleh Aktuari Yang Dilantik dan diluluskan oleh Jawatankuasa Syariah untuk menentukan Jumlah Kecil yang layak disalurkan kepada pendermaan. Bagaimanapun, jika **Anda** membuat keputusan sebaliknya, **Anda** perlu mengemukakan permohonan formal kepada **Kami**.

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

PROSEDUR UNTUK MEMBUAT ADUAN TAKAFUL
Sila semak Sijil Induk untuk memastikan ia memenuhi keperluan **Pemilik Sijil** .

Untuk mengelakkan salah faham, Sijil Induk, **Jadual Sijil** dan **Sijil Takaful** dan sebarang pengendorsan yang dilampirkan di dalamnya hendaklah dibaca dengan teliti. Jika **Pemilik Sijil** mempunyai sebarang aduan atau rungutan berkaitan Sijil Induk, sila hubungi ejen **Pemilik Sijil** , jika ada atau hubungi pejabat pengeluar **Kami**. **Kami** memberi jaminan bahawa aduan **Pemilik Sijil** akan diberi perhatian dengan segera. Sebagai pengendali takaful yang bertanggunggjawab, **Kami** ingin memaklumkan **Pemilik Sijil** bahawa **Pemilik Sijil** juga boleh mengemukakan ketidakpuasan hati **Anda** kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) atau kepada Pusat Perhubungan (BNMLINK) atau Bank Negara Malaysia seperti yang disenaraikan di bawah.

Prosedur mengemukakan aduan kepada OFS
Jika **Pemilik Sijil** tidak berpuas hati dengan keputusan **Kami**, **Pemilik Sijil** boleh menulis surat kepada Pengantara dengan butir-butir mengenai pertikaian dan maklumat Sijil Induk .

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

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

Pemilik Sijil 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
Emel: callcentre@zurich.com.my

Pemilik Sijil 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 Pusat Perhubungan (BNMLINK)
Sebagai alternatif, **Pemilik Sijil** juga boleh menyatakan ketidakpuasan hati tehadap pengendalian **Kami** dengan menulis surat kepada BNMLINK untuk memberikan butiran aduan dan maklumat Sijil Induk ini kepada:

Pusat Perhubungan (BNMLINK)
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 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

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