

You as named in the **e-Certificate Information Page (“e-CIP”)** agree to participate in Takaful *myTenang Care* and pay the **Contribution** into the **Group Family Takaful Account (“GFTA”)** based on **Tabarru’**. **You** authorize **Us** based on **Wakalah** to manage the **GFTA** and allow **Us** to receive the **Wakalah** fee.

You agree that any surplus arising from the **GFTA** will be kept in the **GFTA** and if the **GFTA** is in deficit, an interest-free loan will be provided by **Us** to the **GFTA** based on **Qard**.

The cover shall take effect on the **Effective Date** subject to the terms, conditions and provisions of **Your Certificate** and any amendment or **Endorsement** or annexure included at issue or at a later date will form part of **Your Certificate**.

1. DEFINITIONS

In this Certificate Wording where the context states the masculine gender shall be deemed to include the feminine, and likewise, singular word shall be deemed to include the plural and vice versa, and the following words and expressions shall be deemed to have the following meanings:

- 1.1 **“AGE AT ENTRY”** means **Your** age next birthday determined from the **Effective Date**.
- 1.2 **“CERTIFICATE”** means this contract, **e-CIP**, any **Endorsement**, any annexure, and any amendment to it that is signed by **Our** authorized officer.
- 1.3 **“CONTRIBUTION”** means the total **Contribution** to be paid by **You** as stated in the **e-CIP** in respect of **Your Certificate**.
- 1.4 **“e-CERTIFICATE INFORMATION PAGE”** or **“e-CIP”** means the document which contains **Your** information and details of **Your Takaful** coverage.
- 1.5 **“EFFECTIVE DATE”** means the **Effective Date** stated in the **e-CIP** which is the date when **Your Certificate** is sent to **You**.
- 1.6 **“ENDORSEMENT”** means written evidence of any amendment, variation or changes made to **Your Certificate**.
- 1.7 **“EXPIRY DATE”** means the **Expiry Date** shown in the **e-CIP** on which **Your Certificate** has ceased accordingly.
- 1.8 **“GROUP FAMILY TAKAFUL ACCOUNT”** or **“GFTA”** refers to a fund established to pool portion of **Contributions** paid by participants on the basis of **Tabarru’** for the purpose of meeting claims associated with events or risks specified in this Certificate Wording. This fund is collectively owned by the pool of participants.
- 1.9 **“HIBAH”** refers to a transfer of ownership of an asset from a donor to a recipient(s) without any consideration. Under **Your Certificate**, the nominee(s) may receive the benefits payable under **Your Certificate** based on **Hibah** if the nominee(s) is/are a beneficiary under conditional **Hibah**.
- 1.10 **“PARTICIPANT”** refers to the person who is covered under this **Certificate** and to whom this **Certificate** is issued to as named in the **e-CIP**.
- 1.11 **“QARD”** refers to a contract of lending money by a lender to a borrower where the latter is bound to repay an equivalent replacement amount to the lender. Under **Your Certificate**, **We** will lend an amount of money to the **GFTA** without interest if the **GFTA** is in deficit.
- 1.12 **“SHARIAH”** refers to Islamic laws, rulings, and teachings. In the context of **Your Certificate**, **“Shariah”** shall refer to Islamic laws, rulings, and teachings applicable to **Takaful** business and products.
- 1.13 **“SUM COVERED”** means the amount of coverage, as stated in the **e-CIP** in respect to the benefits provided under **Your Certificate**.
- 1.14 **“TABARRU’”** means donation for charitable purposes. Under **Your Certificate**, **You** donate a portion of the **Contribution** to the **GFTA** based on **Tabarru’** to help other participants. **Tabarru’** takes into effect when **You** contribute to the **GFTA**.
- 1.15 **“TAKAFUL”** refers to a mutual assistance scheme based on the principles of brotherhood, solidarity and cooperation where each participant agrees to contribute a sum(s) of money on the basis of **Tabarru’** into a

common fund to provide financial assistance payable to the participant, person covered or the beneficiary on the occurrence of pre-defined events.

1.16 “TOTAL AND PERMANENT DISABILITY” or “TPD” refers to a state of incapacity arising from any one (1) of the following conditions:

1.16.1 For a gainfully employed **Participant**, a disability caused by injury or disease which totally and permanently prevents the **Participant** from performing his normal activities that is, engaging in any business, occupation, profession or performing any work, for wages, compensation or profit. Such disability must continue uninterrupted for a period of six (6) months and verified by **Our** appointed medical practitioner;

1.16.2 For a non-gainfully employed **Participant**, a disability caused by injury or disease which will require the **Participant**, for the remainder of his natural life, to be subjected to constant medical care and attention and to be confined to a home, to a hospital or to a similar institution. Such disability must continue uninterrupted for a period of six (6) months and verified by **Our** appointed medical practitioner; or

1.16.3 Upon occurrence of any of the following to the **Participant**:

1.16.3.1 Total and irrecoverable loss of sight of both eyes;

1.16.3.2 Total and irrecoverable loss of use of two (2) limbs at or above the wrist or ankle; or

1.16.3.3 Total and irrecoverable loss of sight of one (1) eye and loss of use of one (1) limb at or above the wrist or ankle.

For avoidance of doubt, a **Participant** is considered “Gainfully Employed” if he is working for others or being self-employed either on full time or part time basis, for wages, compensation or profit.

1.17 “WAKALAH” refers to a contract where a party, as principal authorizes another party as his agent to perform a particular task on matters that may be delegated, with or without the imposition of a fee. Under **Your Certificate**, **You** authorize **Us** to manage the **GFTA** based on **Wakalah** and in return, **We** will receive a **Wakalah** fee.

1.18 “WE”, “US” or “OUR” refers to Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad.

1.19 “YOU” or “YOUR” means the **Participant** as named in the **e-CIP** and to whom **Your Certificate** is issued to. For the avoidance of doubt, a **Participant** is also a person covered.

2. DESCRIPTION OF CONTRIBUTION AND CHARGES

2.1 CONTRIBUTIONS

You must pay the **Contribution** in advance as specified in the **e-CIP**.

Your coverage under this plan will start on the **Effective Date**.

The **Contribution** payable will be credited to the **GFTA** as **Tabarru’**, subject to the terms and conditions of this Certificate Wording.

2.2 WAKALAH FEE

The **Wakalah** fee chargeable under **Your Certificate** is forty percent (40%) of the **Contribution**. The **Wakalah** fee will be deducted upfront upon payment of the **Contribution**.

3. EVENTS UPON WHICH THE BENEFITS ARE TO BE PAID

While **Your Certificate** is in force and subject to its terms and conditions, upon receipt and approval of due proof and / or other evidence satisfactory to **Us**, **We** will pay the following benefits, upon occurrence of the following events before the **Expiry Date**:

3.1 DEATH

Upon **Your** death, **We** will pay the **Sum Covered** as shown in the **e-CIP**, provided that **We** receive the notification of death accompanied by the documentary evidence of death.

3.2 TOTAL AND PERMANENT DISABILITY (TPD)

In the event **You** suffer from **TPD**, **We** will pay the **Sum Covered** as shown in the **e-CIP**, provided that **We** receive satisfactory proof of **TPD**.

All benefits specified above will be payable from the **GFTA**.

4. EXCLUSIONS

We will not be liable to pay any benefits under **Your Certificate** due directly or indirectly, wholly or partially, by any one (1) of the following occurrences:

4.1 DEATH

We will not be liable to pay any benefit under **Your Certificate** for death due to suicide, while sane or insane.

4.2 TOTAL AND PERMANENT DISABILITY

We will not be liable to pay any benefits under **Your Certificate** for **TPD** which has existed prior to or on the **Effective Date**, or which is resulting directly or indirectly from any of the following causes:

- 4.2.1 Attempted suicide or self-inflicted injuries, while sane or insane;
- 4.2.2 Aviation, gliding or any other form of aerial flight other than as a pilot, cabin crew or fare paying passenger of a recognized airline or charter service;
- 4.2.3 War (whether war be declared or not), revolution or any warlike operation;
- 4.2.4 Any violation of law or any assault or felony as committed, attempted or provoked by **You**;
- 4.2.5 While under the influence of alcohol, narcotics, or mind altering substance; or
- 4.2.6 Acquired Immunodeficiency Syndrome (AIDS), infection by Human Immunodeficiency Virus (HIV) or related conditions.

5. GENERAL PROVISIONS

5.1 THE CONTRACT

This Certificate Wording, **e-CIP**, details provided by **You** during enrolment, and all **Your** relevant documentary declarations and / or statements that make up **Your Certificate** together with any **Endorsement** made by **Us**, will form the entire contract between **You** and **Us**. All statements made will be representations and not warranties. In the case it is evidenced that the statements made by **You** are fraudulent or a misrepresentation made by **You** was deliberate or reckless, **We** reserve the right to declare that the contract is void.

If there is any further change made to **Your Certificate**, it has to be approved and signed by **Our** authorised officer.

5.2 PERIOD OF COVER

The coverage under **Your Certificate** will commence from the **Effective Date** and end on the **Expiry Date** provided that it is not terminated in accordance with provisions under 'Termination of Your Certificate' clause below.

5.3 GEOGRAPHICAL TERRITORY

All benefits provided in **Your Certificate** are applicable worldwide, twenty-four (24) hours a day.

5.4 MANAGEMENT OF FUND

Pursuant to the authorization given to **Us** by **You** and the rest of the participants, **We** will manage the **GFTA** in accordance with **Shariah** and in a manner that preserve the interest of the participants. **We** have the discretion to conduct any actions deemed necessary for the benefits of the participants and the fund, including but not limited to investing the fund and securing adequate retakaful, subject to **Shariah** and regulatory requirements.

5.5 DISTRIBUTION OF SURPLUS

Any surplus arising from the **GFTA** will be kept in the **GFTA** to prepare and provide for any high claims experience.

5.6 DEFICIENCY & LOSS RECTIFICATION

If the **GFTA** is in deficit, **We** will provide an interest-free loan to the **GFTA** based on **Qard** to rectify the deficit.

Any profit arising from the loan will be owned by **GFTA** (pool of participants) and the loan will be repaid when the **GFTA** returns to surplus position. **We** may waive **Our** rights to receive the repayment of the loan.

If the **GFTA** is in deficit or suffers loss due to **Our** mismanagement or negligence, **We** will make an outright transfer to rectify the deficit or loss.

5.7 CURRENCY OF PAYMENT

All payments under **Your Certificate** will be made in the legal currency of Malaysia.

5.8 NOTICE

Any correspondence, notice, request or instruction required by **Us** must be in writing via electronic means or in writing by ordinary post to **Your** last known address in **Our** records.

5.9 ALTERATION

If an application is required for variation to **Your Certificate**, **We** must be informed of any change to **Your** answers or any matter previously disclosed in **Your** application submitted before **Your Certificate** is varied.

No alteration to **Your Certificate** will be valid unless being approved, endorsed and signed by **Our** authorised officer.

5.10 MISREPRESENTATION / FRAUD

In the event of a misrepresentation by **You**, it will be handled in accordance with Schedule 9 of the Islamic Financial Services Act 2013, whereby it may result in the following:

- 5.10.1** **Your Certificate** being voided and all claims refused;
- 5.10.2** a variation of terms of **Your Certificate**;
- 5.10.3** a change in the **Contribution** amount; or
- 5.10.4** any other options that are appropriate based on the misrepresentation.

5.11 SURRENDER

Surrender is not applicable for **Your Certificate**. **Your** coverage will cease on the **Expiry Date**.

5.12 TERMINATION OF YOUR CERTIFICATE

Your Certificate shall automatically terminate upon occurrence of any of the following:

- 5.12.1** upon cancellation of **Your Certificate**;
 - 5.12.2** when there is fraud or misrepresentation of material fact or false declaration / statement during application and / or claim;
 - 5.12.3** upon **Your** death;
 - 5.12.4** upon claim admission of **Your** TPD; or
 - 5.12.5** on the **Expiry Date**;
- and **We** will not refund **You** the **Wakalah** fee.

5.13 SANCTIONS EXCLUSION

We shall not be deemed to provide cover nor be liable to pay any claim or any benefit as contained in **Your Certificate** to the extent that the provision of such cover, payment of such claim or such benefit would expose **Us** to:

- 5.13.1** any sanction, prohibition or restriction under United Nations resolutions;
- 5.13.2** the trade or economic sanctions, laws or regulations of the:

- 5.13.2.1 European Union;
- 5.13.2.2 United Kingdom;
- 5.13.2.3 United States of America; or any of the states of the above countries; or
- 5.13.3 any other locally applicable laws or regulations.

We may terminate **Your Certificate** with immediate effect and shall not thereafter be required to transact any business with **You** in connection with **Your Certificate**, including but not limited to, making or receiving any payments under **Your Certificate**.

5.14 RIGHT TO TERMINATE DUE TO ANTI-MONEY LAUNDERING AND COUNTER FINANCING OF TERRORISM

If **We** discover, or have justified suspicion, that **Your Certificate** is exploited for money laundering activities or to finance terrorism, **We** reserve the right to terminate **Your Certificate** immediately. **We** shall deal with all **Contributions** paid and all benefits or sums payable in respect of **Your Certificate** in any manner which **We** deem appropriate, including but not limited to handing it over to the relevant authorities.

5.15 LEGAL PROCEEDINGS

No action at law or in equity shall be brought to recover on **Your Certificate** prior to the expiration of sixty (60) days after written proof of loss has been furnished in accordance with the requirements of **Your Certificate**. If **You** / **Your** nominee / **Your** lawful executor or administrator of estate shall fail to supply the requisite proof of loss as stipulated by the terms and conditions of **Your Certificate**, he may, within a grace period of one (1) calendar year from the time that the written proof of loss to be furnished, submit the relevant proof of loss to **Us** with cogent reason(s) for the failure to comply with the **Certificate** terms and conditions. The acceptance of such proof of loss shall be at the sole and entire discretion of **Us**. After such grace period has expired, **We** will not accept, for any reason whatsoever, such written proof of loss.

5.16 TAX

We reserve the right to levy any applicable taxes allowable under the Laws of Malaysia. All taxes, including but not limited to any sales and service tax, and / or other forms of sales or consumption tax whether currently in force or implemented after the date of **Your Certificate** will be charged in accordance with the applicable legislation at the prevailing rate. Such applicable taxes payable shall be paid in addition to the applicable **Contributions** and other charges.

5.17 PERSONAL DATA PROTECTION ACT 2010

You may make inquiries or request for access to or correction of **Your** Personal Data or limit the processing of **Your** Personal Data at any time by submitting such inquiry or request to **Us** via email to csu@takaful-malaysia.com.my. **We** will retain **Your** personal information only for as long as necessary to fulfil the purpose for which it was collected or to comply with legal, regulatory or internal policy requirements.

You have expressly consented for **Your** Personal Data to be collected and processed by **Us** for the purposes and in accordance with **Our** Privacy Notice as published on **Our** website.

5.18 APPLICABLE LAW

This Certificate Wording and all rights, obligations and liabilities arising under **Your Certificate**, shall be construed, determined and enforced in accordance with the Laws of Malaysia.

5.19 CUSTOMER SERVICE CHARTER

You may visit **Our** website to know more about **Our** [Customer Service Charter](#).

CERTIFICATE INFORMATION STATEMENT FOR TAKAFUL *myTENANG CARE*

1. FREE-LOOK PERIOD

If **You** are not satisfied with **Your Certificate** for any reason, **You** may return it to **Us** within fifteen (15) days from the date of delivery of **Your Certificate** via email. **Your Certificate** will be cancelled and **We** will refund **You** all **Contributions** paid, which is inclusive of the **Wakalah** fee.

Your coverage will then cease and **You** will not be able to claim any benefit under the **Certificate**.

2. PROOF OF AGE

Proof of age of the **Participant** will be required by **Us** before any benefit is payable under **Your Certificate** unless this information has been previously verified and confirmed by **Us** to be correct.

3. NOMINATION

3.1 **You** may nominate any natural person to receive benefits payable upon **Your** death, either as an executor or as a beneficiary under a conditional **Hibah**.

3.2 **You** may revoke any such nomination and / or to name another nominee(s) with notification duly received and registered by **Us**.

3.3 If **You** have nominated more than one (1) nominee, the benefits payable, if any, shall be paid to the surviving nominees at the time of **Your** death in equal shares unless otherwise specified by **You**; and such payment shall be deemed as a valid discharge of **Our** liability under **Your Certificate**.

3.4 Upon death of any nominee after **Your** death but prior to any payment of the benefits, **We** shall pay the benefits to:

3.4.1 **Your** estate if the nominee is an executor; or

3.4.2 the estate of the deceased nominee if the nominee is a beneficiary under conditional **Hibah**.

3.5 If there is no effective nomination in force upon **Your** death, the benefits payable may be paid to **Your** lawful executor or administrator of estate. If there is no lawful executor or administrator of estate at the time of payment of the benefits, **We** may pay to a proper claimant up to the maximum amount allowable under the Laws of Malaysia, and the balance, if any, will be paid to the person named as **Your** lawful executor or administrator of estate in accordance with the court order received by **Us** subsequently.

4. CHANGE OF ADDRESS

It is important that **You** inform **Us** immediately of any change of **Your** address so that **We** can keep **You** informed of important information. **You** should also notify **Us** of any change in the address(es) of the nominee(s) in order to make it easier for payment of claims.

5. FACILITIES OF PAYING CONTRIBUTION

The **Contribution** under **Your Certificate** is only limited to annual mode.

You can pay the **Contribution** via credit card or debit card.

6. INQUIRIES / COMPLAINTS HANDLING

If **You** have any inquiry or complaint pertaining to any matter related to **Your Certificate**, **You** may refer to **Our** Customer Service Unit (CSU) at:

Customer Service Unit (CSU)

Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad [198401019089 (131646-K)]

14th Floor, Annexe Block,

Menara Takaful Malaysia,

No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,

50000 Kuala Lumpur.

P.O. Box 11483, 50746 Kuala Lumpur.

Tel: 1-300 88 252 385

Email: csu@takaful-malaysia.com.my

Website: takaful-malaysia.com.my

7. AVENUE OF CLAIM APPEAL

If **You** need further clarification or **You** are not satisfied with **Our** claim decision, please contact **Our** Customer Service Unit at 1-300 88 252 385 or email **Us** at csu@takaful-malaysia.com.my and **We** will provide **Our** response accordingly. For appeal cases, **We** will escalate the same to **Our** senior management for review and provide **Our** response once **Your** appeal has been decided / concluded by **Us**.

In the event that **You** are not satisfied with the final decision with regard to **Your** appeal, **You** may refer the case either to the Ombudsman for Financial Services (OFS) or to BNMTLELINK, Bank Negara Malaysia (BNM), at the following addresses within six (6) months from **Our** decision.

Ombudsman for Financial Services [200401025885 (664393-P)]

14th Floor, Main Block, Menara Takaful Malaysia,
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,
50000 Kuala Lumpur.
Tel: 603 2272 2811
Fax: 603 2272 1577
Email: enquiry@ofs.org.my
Website: www.ofs.org.my

BNM Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)

Ground Floor, Blok D, Bank Negara Malaysia
Jalan Dato' Onn,
50480 Kuala Lumpur.
Tel: 1-300-88-5465 (LINK)
Fax: 03-2174 1515
Email: bnmtelelink@bnm.gov.my

CLAIM GUIDELINES AND PROCEDURES

1. NOTICE OF CLAIM

A written notice of claim with particulars sufficient to identify **You** must be given to **Us**, within ninety (90) days from the date of occurrence or commencement of the claim.

Failure to give such notice within the stated period shall not invalidate the claim if there is a valid reason acceptable to **Us** that it is not to have been reasonably possible to give such notice and that notice was given as soon as it was reasonably possible.

2. PROOF OF CLAIM

Satisfactory proof of the claim together with fully completed claim forms furnished by **Us** must be submitted to **Us** within one (1) year from the date of occurrence or commencement of the claim.

3. CERTIFICATE, INFORMATION AND EVIDENCE

All certificates, information and evidence as required by **Us** shall be furnished at **Your** expense, and in such a form that **We** may require. In any event, all notices, which **We** shall require **You** to give, must be in writing and addressed to **Us**. **You** shall, at **Our** request and expense, submit to **Us** a medical examination whenever such is deemed necessary.

4. PAYMENT OF CLAIM

We reserve the right to suspend the time frame in calculating the claim turnaround time due to:

- 4.1 incomplete supporting documents provided by **You**;
- 4.2 pending verification from third parties i.e. medical practitioner; or
- 4.3 any other reasons which are beyond **Our** control.

Such payment, if any, will be payable to **You** / **Your** nominee / **Your** lawful executor or administrator of estate according to the terms and conditions of this Certificate Wording. After **We** have made the payment, **Our** responsibility will be fully discharged.

We reserve the right to repudiate a claim where **We** are not satisfied with the evidence available to the circumstance of the loss.

If any claim is fraudulent or of any fraudulent means, including false declaration or statement, inflating or exaggerating of the claim or submission of forged or falsified documents, are used to obtain benefits under **Your Certificate**, **We** will not pay the claim and all cover under **Your Certificate** will be forfeited.

5. TERMS AND CONDITIONS

The claimant is responsible to ensure that the claim is for the benefits under **Your Certificate**. Any difference in definition of scope of cover will strictly follow those as stated in **Your Certificate**.

6. CLAIM FORM AND SUPPORTING DOCUMENTS (COPIES MUST BE CERTIFIED)

6.1 Death Claim

- 6.1.1 Claim form (duly completed)
- 6.1.2 Copy of death certificate
- 6.1.3 Copy of burial permit (if death certificate is not available at all)
- 6.1.4 Copy of identity card of deceased
- 6.1.5 Copy of identity card of nominee
- 6.1.6 Police report if death is due to accidental cause
- 6.1.7 Medical report (optional unless requested by **Us**)

6.2 TPD Claim

- 6.2.1** Claim form (duly completed)
- 6.2.2** Copy of identity card of claimant
- 6.2.3** Copy of termination letter from the employer (optional unless requested by **Us**)
- 6.2.4** Copy of Medical Board Panel Report / Socso Report
- 6.2.5** Police report if disability is due to accidental cause
- 6.2.6** Medical report from **Our** appointed medical practitioner

Note: **We** reserve the right to request for additional documents if necessary.

Anda seperti dinamakan di dalam **Halaman Maklumat e-Sijil ("e-Sijil")** bersetuju untuk menyertai Takaful myTenang Care dan membayar **Caruman** ke dalam **Akaun Takaful Keluarga Berkelompok ("ATKB")** berdasarkan **Tabarru'**. **Anda** memberi **Kami** kuasa berdasarkan **Wakalah** untuk menguruskan **ATKB** dan membenarkan **Kami** menerima yuran **Wakalah**.

Anda bersetuju bahawa sebarang lebihan daripada **ATKB** akan disimpan di dalam **ATKB** dan sekiranya **ATKB** mengalami defisit, sebuah pinjaman tanpa faedah akan diberikan oleh **Kami** kepada **ATKB** berdasarkan **Qard**.

Perlindungan ini akan berkuat kuasa pada **Tarikh Kuat Kuasa** tertakluk kepada terma-terma, syarat-syarat dan peruntukan-peruntukan dalam **Sijil Anda** dan sebarang pindaan atau **Endorsemen** atau lampiran yang dilampirkan pada tarikh dikeluarkan atau tarikh yang terkemudian akan menjadi sebahagian daripada **Sijil Anda**.

1. DEFINISI

Dalam **Sijil** ini, jika konteksnya menyatakan jantina maskulin hendaklah dianggap sebagai termasuk jantina feminin dan begitu juga perkataan tunggal harus juga meliputi perkataan majmuk dan sebaliknya, dan perkataan-perkataan di bawah harus membawa erti-erti seperti berikut:

- 1.1 **"UMUR KEMASUKAN"** bererti umur **Anda** pada hari lahir yang akan datang yang ditentukan dari **Tarikh Kuat Kuasa**.
- 1.2 **"SIJIL"** bererti kontrak ini, **e-Sijil**, sebarang **Endorsemen**, lampiran dan pindaan ke atasnya yang ditandatangani oleh pegawai berkuasa **Kami**.
- 1.3 **"CARUMAN"** bererti jumlah **Caruman** yang akan dibayar oleh **Anda** seperti yang dinyatakan dalam **e-Sijil** yang berkaitan dengan **Sijil Anda**.
- 1.4 **"HALAMAN MAKLUMAT e-SIJIL"** atau **"e-SIJIL"** bererti dokumen yang mengandungi maklumat terperinci **Anda** dan perlindungan **Takaful Anda**.
- 1.5 **"TARIKH KUAT KUASA"** bererti **Tarikh Kuat Kuasa** seperti yang dinyatakan di dalam **e-Sijil** iaitu tarikh apabila **Sijil** di hantar kepada **Anda**.
- 1.6 **"ENDORSEMEN"** bererti bukti secara bertulis ke atas pindaan, variasi atau perubahan yang dilakukan ke atas **Sijil Anda**.
- 1.7 **"TARIKH TAMAT"** bererti **Tarikh Tamat** seperti yang dinyatakan dalam **e-Sijil** di mana perlindungan **Anda** di bawah **Sijil Anda** ditamatkan.
- 1.8 **"AKAUN TAKAFUL KELUARGA BERKELOMPOK"** atau **"ATKB"** merujuk kepada dana yang ditubuhkan untuk mengumpulkan bahagian **Caruman** yang dibayar oleh para peserta berdasarkan **Tabarru'** bagi tujuan memenuhi tuntutan-tuntutan yang berkaitan dengan kejadian atau risiko yang dinyatakan dalam **Sijil** ini. Dana ini dimiliki secara kolektif oleh kumpulan peserta tersebut.
- 1.9 **"HIBAH"** merujuk kepada pemindahan hak milik aset dari penderma kepada penerima tanpa apa-apa balasan. Di bawah **Sijil Anda**, penama boleh menerima pembayaran manfaat di bawah **Sijil Anda** berdasarkan **Hibah** sekiranya penama adalah benefisiari di bawah **Hibah** bersyarat.
- 1.10 **"PESERTA"** merujuk kepada orang yang diberikan perlindungan di bawah **Sijil** ini dan kepada siapa **Sijil** ini dikeluarkan seperti yang dinamakan di dalam **e-Sijil**.
- 1.11 **"QARD"** merujuk kepada sebuah kontrak pemberian pinjaman wang oleh pemberi pinjaman kepada peminjam di mana peminjam itu perlu membayar jumlah penggantian yang sama kepada pemberi pinjaman. Di bawah **Sijil Anda**, **Kami** akan meminjamkan sejumlah wang ke dalam **ATKB** tanpa faedah jika **ATKB** mengalami defisit.
- 1.12 **"SYARIAH"** merujuk kepada undang-undang, ketetapan dan ajaran Islam. Dalam konteks **Sijil Anda**, **"Syariah"** akan merujuk kepada undang-undang, ketetapan dan ajaran Islam berkenaan dengan perniagaan dan produk **Takaful**.
- 1.13 **"JUMLAH PERLINDUNGAN"** merujuk kepada amaun perlindungan yang dinyatakan di dalam **e-Sijil** berkenaan manfaat yang disediakan di bawah **Sijil Anda**.

- 1.14 “TABARRU”** bererti derma bagi tujuan kebajikan. Di bawah **Sijil Anda**, **Anda** mendermakan sebahagian daripada **Caruman** ke dalam **ATKB** berdasarkan **Tabarru’** untuk membantu peserta-peserta lain. **Tabarru’** berkuat kuasa apabila **Anda** mencarum kepada **ATKB**.
- 1.15 “TAKAFUL”** merujuk kepada satu skim bantuan bersama yang berasaskan prinsip persaudaraan, perpaduan dan kerjasama di mana setiap peserta bersetuju untuk menyumbang sejumlah wang, berdasarkan **Tabarru’** kepada satu dana bersama bagi memberikan bantuan kewangan yang dibayar kepada peserta, orang yang dilindungi atau benefisiari apabila berlakunya kejadian yang telah pun ditakrifkan.
- 1.16 “KEILATAN MENYELURUH DAN KEKAL”** atau **“KMK”** merujuk kepada keadaan ketidakupayaan yang timbul dari mana-mana satu (1) daripada keadaan-keadaan berikut:
- 1.16.1** Sekiranya **Peserta** bekerja, keilatan yang disebabkan oleh kecederaan atau penyakit yang mana menghalang **Peserta** secara menyeluruh dan kekal dari melakukan segala aktiviti normal, iaitu melibatkan diri dalam sebarang perniagaan, pekerjaan, profesion atau melaksanakan sebarang kerja, bagi mendapatkan upah, pampasan atau keuntungan. Keilatan tersebut mestilah berterusan untuk tempoh enam (6) bulan dan disahkan oleh pengamal perubatan yang **Kami** lantik;
 - 1.16.2** Sekiranya **Peserta** tidak bekerja, maka keilatan yang disebabkan oleh kecederaan atau penyakit yang mana memerlukan **Peserta**, bagi sepanjang kehidupan lazim beliau seterusnya, yang akan bergantung kepada penjagaan dan perhatian perubatan yang tetap dan terbatas di dalam rumah, hospital atau institusi yang serupa. Keilatan tersebut mestilah berterusan dalam tempoh enam (6) bulan dan disahkan oleh pengamal perubatan yang **Kami** lantik; atau
 - 1.16.3** Apabila berlakunya mana-mana yang berikut kepada **Peserta**:
 - 1.16.3.1** kehilangan penglihatan menyeluruh dan tidak dapat dipulihkan bagi kedua-dua belah mata;
 - 1.16.3.2** kehilangan upaya secara menyeluruh dan tidak dapat dipulihkan bagi dua (2) belah sama ada kaki dan / atau tangan pada atau di atas pergelangan tangan atau pergelangan kaki; atau
 - 1.16.3.3** kehilangan penglihatan secara menyeluruh dan tidak dapat dipulihkan bagi sebelah mata dan kehilangan upaya bagi sebelah kaki atau tangan pada atau di atas pergelangan tangan atau pergelangan kaki.
- Bagi mengelakkan keraguan, **Peserta** dianggap “Bekerja” sekiranya beliau bekerja untuk orang lain atau bekerja sendiri sama ada sepenuh masa atau separuh masa, bagi mendapatkan upah, pampasan atau keuntungan.
- 1.17 “WAKALAH”** merujuk kepada satu kontrak di mana suatu pihak, sebagai prinsipal memberi kuasa kepada satu pihak lain sebagai wakilnya untuk menjalankan tugas tertentu mengenai hal-hal yang boleh diwakilkan, dengan atau tanpa dikenakan bayaran. Di bawah **Sijil Anda**, **Anda** memberi kuasa kepada **Kami** untuk menguruskan **ATKB** berdasarkan **Wakalah** dan sebagai balasan, **Kami** akan menerima yuran **Wakalah**.
- 1.18 “KAMI”** merujuk kepada Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad.
- 1.19 “ANDA”** bererti **Peserta** seperti yang dinamakan di dalam **e-Sijil** dan kepada siapa **Sijil Anda** dikeluarkan. Untuk mengelakkan keraguan, **Peserta** juga adalah orang yang dilindungi.

2. DESKRIPSI CARUMAN DAN CAJ

2.1 CARUMAN

Anda hendaklah membayar **Caruman** yang dinyatakan di dalam **e-Sijil** terlebih dahulu.

Perlindungan **Anda** dibawah pelan ini akan bermula pada **Tarikh Kuat Kuasa**.

Caruman yang dibayar akan dikreditkan ke dalam **ATKB** sebagai **Tabarru’**, tertakluk kepada terma-terma dan syarat-syarat **Sijil Anda**.

2.2 YURAN WAKALAH

Bayaran yuran **Wakalah** yang dikenakan di bawah **Sijil Anda** ialah empat puluh peratus (40%) daripada **Caruman**. Yuran **Wakalah** akan ditolak terlebih dahulu daripada pembayaran **Caruman**.

3. PERISTIWA BAGI MANFAAT YANG AKAN DIBAYAR

Semasa **Sijil Anda** berkuat kuasa dan tertakluk kepada terma-terma dan syarat-syaratnya, apabila **Kami**

menerima kelulusan ke atas bukti yang wajar dan / atau bukti lain yang memuaskan, **Kami** akan membayar manfaat-manfaat, apabila berlakunya mana-mana yang berikut sebelum **Tarikh Tamat**:

3.1 KEMATIAN

Apabila berlakunya kematian ke atas **Anda**, **Kami** akan membayar **Jumlah Perlindungan** seperti yang dinyatakan di dalam **e-Sijil** sekiranya **Kami** menerima notis pemberitahuan kematian yang disertakan dengan dokumen bukti kematian.

3.2 KEILATAN MENYELURUH DAN KEKAL (KMK)

Sekiranya berlaku **KMK** ke atas **Anda**, **Kami** akan membayar **Jumlah Perlindungan** seperti yang dinyatakan di dalam **e-Sijil** sekiranya **Kami** menerima bukti **KMK** yang memuaskan.

Semua manfaat seperti yang dinyatakan akan dibayar daripada **ATKB**.

4. PENGECUALIAN

Kami tidak akan bertanggungjawab untuk membayar sebarang manfaat di bawah **Sijil Anda** yang berlaku secara langsung atau tidak langsung, keseluruhan atau sebahagian, dari mana-mana satu (1) sebab berikut:

4.1 KEMATIAN

Kami tidak akan bertanggungjawab untuk membayar sebarang manfaat di bawah **Sijil Anda** bagi kematian akibat bunuh diri, ketika waras atau tidak waras.

4.2 KEILATAN MENYELURUH DAN KEKAL (KMK)

Kami tidak akan bertanggungjawab untuk membayar sebarang manfaat di bawah **Sijil Anda** untuk **KMK** yang telah wujud pada atau sebelum **Tarikh Kuat Kuasa**, atau yang berlaku secara langsung atau tidak langsung daripada mana-mana sebab berikut:

- 4.2.1 Cubaan bunuh diri atau kecederaan yang disebabkan oleh diri sendiri ketika waras atau tidak waras;
- 4.2.2 Penerbangan, peluncuran, atau sebarang jenis penerbangan di udara selain dari seorang juruterbang, anak kapal atau penumpang bertambang biasa syarikat penerbangan yang diiktiraf atau perkhidmatan sewa khas;
- 4.2.3 Peperangan (yang diisytiharkan atau tidak diisytiharkan), revolusi atau sebarang operasi berunsur peperangan;
- 4.2.4 Sebarang pelanggaran undang-undang atau sebarang aktiviti jenayah atau pengganas yang dilakukan, cuba dilakukan atau diprovokasi oleh **Anda**;
- 4.2.5 Semasa di bawah pengaruh alkohol, narkotik, atau bahan pengubah minda; atau
- 4.2.6 Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit (AIDS), jangkitan Human Immunodeficiency Virus (HIV) atau keadaan yang berkaitan.

5. PERUNTUKAN AM

5.1 KONTRAK

Sijil, **e-Sijil**, butiran yang diberikan oleh **Anda** semasa pendaftaran, dan segala deklarasi dokumen yang berkenaan daripada **Anda** dan / atau pernyataan yang merangkumi **Sijil Anda** bersama dengan sebarang **Endorsemen** yang dibuat oleh **Kami**, akan membentuk keseluruhan kontrak antara **Anda** dan **Kami**. Semua pernyataan yang dikemukakan akan dianggap sebagai representasi dan bukannya jaminan. Sekiranya dibuktikan bahawa terdapat penipuan dalam pernyataan yang dikemukakan oleh **Anda** atau salah nyata yang **Anda** lakukan adalah dengan sengaja atau melulu, **Kami** berhak untuk mengisytiharkan kontrak tersebut sebagai tidak sah.

Sekiranya terdapat pindaan yang perlu ke atas **Sijil Anda**, ianya hendaklah diluluskan dan ditandatangani oleh pegawai yang diberi kuasa oleh **Kami**.

5.2 TEMPOH PERLINDUNGAN

Perlindungan di bawah **Sijil Anda** akan bermula daripada **Tarikh Kuat Kuasa** dan berakhir pada **Tarikh Tamat** dengan syarat ia tidak ditamatkan mengikut peruntukan di bawah "Penamatan Sijil Anda" di bawah.

5.3 KAWASAN GEOGRAFI

Semua manfaat yang dinyatakan di dalam **Sijil Anda** berkuatkuasa di seluruh dunia, dua-puluh-empat (24) jam sehari.

5.4 PENGURUSAN DANA

Berdasarkan kebenaran yang diberikan kepada **Kami** oleh **Anda** dan para peserta yang lain, **Kami** akan menguruskan **ATKB** mengikut **Syariah** dan dengan cara yang dapat memelihara kepentingan para peserta. **Kami** mempunyai budi bicara untuk melakukan apa-apa tindakan yang dianggap perlu untuk faedah para peserta dan dana, termasuk tetapi tidak terhad kepada melaburkan dana dan mendapatkan takaful semula yang mencukupi, tertakluk kepada keperluan **Syariah** dan kawal selia.

5.5 PENGAGIHAN LEBIHAN

Sebarang lebihan dari **ATKB** tersebut akan disimpan di dalam **ATKB** sebagai persediaan dan membuat peruntukan bagi sebarang pengalaman tuntutan yang tinggi.

5.6 REKTIFIKASI DEFISIT & KERUGIAN

Sekiranya **ATKB** mengalami defisit, **Kami** akan memberikan pinjaman tanpa faedah kepada **ATKB** berdasarkan **Qard** untuk memperbaiki defisit tersebut.

Sebarang keuntungan daripada pinjaman akan dimiliki oleh **ATKB** (kumpulan peserta) dan pinjaman akan dibayar apabila **ATKB** kembali ke kedudukan lebihan. **Kami** mungkin menyetepikan hak **Kami** untuk menerima pembayaran balik pinjaman.

Sekiranya **ATKB** mengalami defisit atau mengalami kerugian akibat salah urus atau kecuaiian **Kami**, **Kami** akan melakukan pemindahan secara langsung untuk memperbaiki defisit atau kerugian tersebut.

5.7 MATAWANG BAYARAN

Semua bayaran di bawah **Sijil Anda** harus menggunakan matawang sah Malaysia.

5.8 NOTIS

Sebarang surat-menyurat, notis, permintaan atau arahan yang diperlukan oleh **Kami** mestilah secara bertulis melalui media elektronik atau secara bertulis melalui pos biasa ke alamat terakhir **Anda** yang berada dalam rekod **Kami**.

5.9 PINDAAN

Sekiranya suatu permohonan adalah diperlukan untuk perubahan pada **Sijil Anda**, **Kami** haruslah dimaklumkan tentang sebarang perubahan pada jawapan **Anda** atau sebarang perkara yang sebelum ini telah didedahkan di dalam permohonan **Anda** yang telah dihantar sebelum **Sijil Anda** diubah.

Pindaan kepada **Sijil Anda** tidak sah kecuali ianya diluluskan, disokong dan ditandatangani oleh pegawai yang diberi kuasa oleh **Kami**.

5.10 SALAH NYATA / PENIPUAN

Sekiranya terdapat salah nyataan oleh **Anda**, ia akan ditangani mengikut Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, di mana ia dapat mengakibatkan perkara berikut:

5.10.1 **Sijil Anda** menjadi tidak sah dan semua tuntutan ditolak;

5.10.2 perubahan kepada terma-terma **Sijil Anda**;

5.10.3 perubahan dalam amaun **Caruman**; atau

5.10.4 sebarang pilihan lain yang sesuai berdasarkan salah nyataan tersebut.

5.11 SERAHAN

Serahan adalah tidak terpakai untuk **Sijil Anda**. **Perlindungan** akan dihentikan pada **Tarikh Tamat**.

5.12 PENAMATAN SIJIL ANDA

Sijil Anda akan ditamatkan secara automatik apabila berlakunya salah satu (1) dari perkara berikut:

- 5.12.1** apabila pembatalan **Sijil Anda**;
 - 5.12.2** apabila terdapat penipuan atau salah nyataan terhadap maklumat penting atau deklarasi / pernyataan palsu semasa permohonan dan / atau tuntutan;
 - 5.12.3** apabila berlakunya kematian ke atas **Anda**;
 - 5.12.4** apabila berlakunya **KMK** ke atas **Anda**; atau
 - 5.12.5** pada **Tarikh Tamat**;
- dan **Kami** tidak akan mengembalikan yuran **Wakalah** kepada **Anda**.

5.13 PENGECEUALIAN SEKATAN

Kami tidak akan dianggap memberikan perlindungan atau bertanggungjawab untuk membayar sebarang tuntutan atau manfaat seperti yang terkandung dalam **Sijil Anda** sehingga peruntukkan perlindungan, pembayaran tuntutan atau manfaat tersebut akan mendedahkan **Kami** kepada:

- 5.13.1** sebarang sekatan atau larangan di bawah resolusi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu;
- 5.13.2** sekatan dagangan atau ekonomi, undang-undang atau peraturan:
 - 5.13.2.1** European Union;
 - 5.13.2.2** United Kingdom;
 - 5.13.2.3** United States of America; atau mana-mana negeri di dalam negara di atas; atau
- 5.13.3** sebarang undang-undang dan peraturan tempatan.

Kami boleh menamatkan **Sijil Anda** dengan serta-merta dan tidak akan diminta untuk menjalankan sebarang urusan niaga perniagaan dengan **Anda** selepas itu berhubungan dengan **Sijil Anda**, termasuk tetapi tidak terhad kepada, membuat atau menerima sebarang pembayaran di bawah **Sijil Anda**.

5.14 HAK UNTUK PENAMATAN DISEBABKAN OLEH PENCEGAHAN PENGUBAHAN WANG HARAM DAN PENCEGAHAN PEMBIAYAAN KEGANASAN

Sekiranya **Kami** mengetahui, atau mempunyai kecurigaan yang wajar, bahawa **Sijil Anda** dieksploitasi untuk aktiviti pengubahan wang haram atau membiayai keganasan, **Kami** berhak untuk menamatkan **Sijil Anda** dengan segera. **Kami** akan menguruskan semua **Caruman** yang telah dibayar dan semua manfaat atau jumlah yang perlu dibayar berkenaan dengan **Sijil Anda** dengan cara yang **Kami** fikirkan sesuai, termasuk tetapi tidak terhad kepada menyerahkannya kepada pihak berkuasa yang berkenaan.

5.15 TINDAKAN UNDANG-UNDANG

Tiada tindakan undang-undang atau ekuiti akan dibawa untuk menuntut atas **Sijil Anda** sebelum tamatnya enam puluh (60) hari selepas bukti kehilangan bertulis telah diberikan mengikut keperluan **Sijil Anda**. Sekiranya **Anda** / penama **Anda** / wasi atau pentadbir harta pusaka **Anda** yang sah gagal mengemukakan bukti kehilangan yang diperlukan seperti yang ditetapkan dalam terma-terma dan syarat-syarat **Sijil Anda**, beliau boleh, dalam tempoh tangguh satu (1) tahun kalendar dari masa bukti bertulis kehilangan itu harus dilengkapkan, menyerahkan bukti kehilangan yang berkaitan kepada **Kami** dengan sebab-sebab munasabah mengenai kegagalan memenuhi terma-terma dan syarat-syarat dalam **Sijil Anda**. Penerimaan bukti kehilangan tersebut bergantung kepada budi bicara **Kami** sepenuhnya. Selepas tamat tempoh tangguh, **Kami** tidak akan menerima, dengan alasan apa pun, bukti kehilangan bertulis.

5.16 CUKAI

Kami berhak untuk memungut sebarang cukai yang dibenarkan di bawah Undang-Undang Malaysia. Semua cukai, termasuk tetapi tidak terhad pada cukai jualan dan perkhidmatan dan / atau mana-mana bentuk barangan atau cukai penggunaan lain yang sedang berkuat kuasa atau dilaksanakan selepas tarikh **Sijil Anda** akan dicaj mengikut undang-undang yang berkenaan pada kadar semasa. Cukai berkenaan yang perlu dibayar akan dibayar sebagai tambahan kepada **Caruman** yang berkenaan dan caj-caj lain.

5.17 AKTA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI 2010 (APDP 2010)

Anda boleh membuat pertanyaan atau meminta akses atau melakukan pembetulan Data Peribadi **Anda** atau menghadkan pemprosesan Data Peribadi **Anda** pada bila-bila masa sahaja dengan mengemukakan pertanyaan atau permintaan tersebut kepada **Kami** melalui e-mel ke csu@takaful-malaysia.com.my. **Kami** akan menyimpan maklumat peribadi **Anda** hanya untuk tempoh yang perlu sahaja bagi memenuhi tujuan ianya dikumpulkan atau

untuk mematuhi keperluan undang-undang, peraturan atau polisi dalaman.

Anda telah menyatakan persetujuan untuk Data Peribadi **Anda** dikumpulkan dan diproses oleh **Kami** untuk tujuan yang dinyatakan dan mengikut Pemberitahuan Privasi **Kami** seperti yang diterbitkan di laman web **Kami**.

5.18 UNDANG-UNDANG TERPAKAI

Sijil ini, dan segala hak, kewajiban dan liabiliti di bawah **Sijil Anda**, hendaklah ditafsir, ditentukan dan dikuatkuasakan mengikut Undang-Undang Malaysia.

5.19 PIAGAM KHIDMAT PELANGGAN

Anda boleh mengunjungi laman web **Kami** untuk mengetahui lebih lanjut mengenai [Piagam Khidmat Pelanggan Kami](#).

PENYATA MAKLUMAT SIJIL TAKAFUL *myTENANG CARE*

1. TEMPOH PENELITIAN PERCUMA

Sekiranya **Anda** tidak berpuas hati dengan **Sijil Anda** di atas sebarang sebab, **Anda** boleh mengembalikannya kepada **Kami** dalam tempoh lima belas (15) hari dari tarikh penghantaran **Sijil Anda** menerusi e-mel. **Sijil Anda** akan dibatalkan dan **Kami** akan mengembalikan kepada **Anda** **Caruman** yang telah dibayar sepenuhnya, termasuk yuran **Wakalah**.

Perlindungan **Anda** kemudiannya akan ditamatkan dan **Anda** tidak akan dapat menuntut sebarang manfaat di bawah **Sijil** ini.

2. BUKTI UMUR

Bukti umur **Peserta** akan diperlukan oleh **Kami** sebelum sebarang pembayaran manfaat dibayar di bawah **Sijil Anda** melainkan maklumat ini pernah ditentukan dan diperakui benar oleh **Kami**.

3. PENAMAAN

- 3.1 **Anda** boleh menamakan sesiapa pun untuk menerima pembayaran manfaat sekiranya **Anda** meninggal dunia, sama ada sebagai wasi atau benefisiari di bawah **Hibah** bersyarat.
- 3.2 **Anda** boleh membatalkan sebarang penamaan dan / atau menamakan penama-penama lain dengan pemberitahuan yang diterima dan didaftarkan dengan sewajarnya oleh **Kami**.
- 3.3 Sekiranya **Anda** telah menamakan lebih daripada seorang penama, pembayaran manfaat, sekiranya ada, akan diberi kepada penama yang masih hidup pada waktu kematian **Anda** secara sama rata kecuali telah ditentukan oleh **Anda**; dan bayaran tersebut akan dianggap sebagai pelepasan yang sah ke atas liabiliti **Kami** di bawah **Sijil Anda**.
- 3.4 Apabila penama meninggal dunia setelah kematian **Anda** tetapi sebelum sebarang pembayaran manfaat dibuat, **Kami** akan membayar manfaat-manfaat tersebut kepada:
 - 3.4.1 Harta pusaka **Anda** sekiranya penama adalah wasi; atau
 - 3.4.2 Harta pusaka bagi penama yang telah meninggal dunia sekiranya penama adalah benefisiari di bawah **Hibah** bersyarat.
- 3.5 Sekiranya tiada penamaan yang sah ketika **Anda** meninggal dunia, pembayaran manfaat hendaklah dibayar kepada wasi atau pentadbir yang sah bagi harta pusaka **Anda**. Sekiranya tiada wasi atau pentadbir yang sah bagi harta pusaka **Anda** ketika pembayaran manfaat dibuat, **Kami** akan membayar kepada pihak yang menuntut sehingga amaun maksimum yang dibenarkan di bawah Undang-Undang Malaysia, dan baki, sekiranya ada, akan dibayar kepada orang yang dinamakan sebagai wasi atau pentadbir yang sah bagi harta pusaka **Anda** mengikut perintah mahkamah seterusnya yang **Kami** terima.

4. PERTUKARAN ALAMAT

Adalah penting untuk **Anda** memaklumkan kepada **Kami** dengan serta-merta berkenaan pertukaran alamat supaya **Kami** boleh memastikan **Anda** diberitahu mengenai sebarang maklumat yang penting. **Anda** juga harus memaklumkan kepada **Kami** pertukaran alamat penama untuk memudahkan pengurusan pembayaran tuntutan.

5. KEMUDAHAN MEMBAYAR CARUMAN

Caruman di bawah **Sijil Anda** adalah terhad kepada mod tahunan sahaja.

Anda boleh membayar **Caruman** melalui kad kredit atau kad debit.

6. PERTANYAAN / PENGURUSAN ADUAN

Sekiranya **Anda** mempunyai sebarang pertanyaan atau aduan mengenai sebarang hal yang berkaitan dengan **Sijil Anda**, **Anda** boleh merujuk kepada Unit Khidmat Pelanggan (UKP) **Kami** di:

Unit Khidmat Pelanggan (UKP)

Syarikat Takaful Malaysia Keluarga Berhad [198401019089 (131646-K)]
Tingkat 14, Blok Annex,
Menara Takaful Malaysia,
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,

50000 Kuala Lumpur.
P.O. Box 11483, 50746 Kuala Lumpur.
Tel: 1-300 88 252 385
E-mel: csu@takaful-malaysia.com.my
Laman Web: takaful-malaysia.com.my

7. SALURAN BAGI RAYUAN TUNTUTAN

Sekiranya **Anda** memerlukan penjelasan lanjut atau **Anda** tidak berpuas hati dengan jawapan atau keputusan tuntutan yang diberikan oleh unit pengurusan aduan **Kami**, sila hubungi Unit Khidmat Pelanggan (UKP) **Kami** di talian 1-300 88 252 385 atau e-mel **Kami** di csu@takaful-malaysia.com.my dan **Kami** akan memberikan respons yang sewajarnya. Bagi kes-kes rayuan, **Kami** akan membawa perkara yang sama kepada pihak pengurusan kanan **Kami** untuk semakan dan akan memberikan respons **Kami** sekiranya rayuan **Anda** telah diputuskan / ditentukan oleh **Kami**.

Sekiranya **Anda** tidak berpuas hati dengan keputusan akhir berkaitan dengan rayuan **Anda**, **Anda** boleh merujuk kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) atau BNMTELELINK, Bank Negara Malaysia (BNM) di alamat-alamat berikut dalam masa enam (6) bulan selepas keputusan **Kami**.

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan [200401025885 (664393-P)]

Tingkat 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia,
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,
50000 Kuala Lumpur.
Tel: 603 2272 2811
Fax: 603 2272 1577
E-mel: enquiry@ofs.org.my
Laman Web: www.ofs.org.my

BNM Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)

Tingkat Bawah, Blok D, Bank Negara Malaysia
Jalan Dato' Onn,
50480 Kuala Lumpur.
Tel: 1-300-88-5465 (LINK)
Fax: 03-2174 1515
E-mel: bnmtelexlink@bnm.gov.my

PANDUAN DAN PROSEDUR TUNTUTAN

1. NOTIS TUNTUTAN

Notis tuntutan bertulis yang mengandungi butiran yang mencukupi untuk mengenalpasti **Anda** mestilah dihantar kepada **Kami**, dalam masa sembilan puluh (90) hari dari tarikh berlaku atau bermulanya tuntutan tersebut.

Kegagalan memberi notis dalam jangka masa tersebut tidak akan menjadikan tuntutan tersebut tidak sah sekiranya terdapat sebab-sebab yang boleh diterima oleh **Kami** bahawa tiada berkemungkinan untuk memberikan notis tersebut dan notis telah diberikan seawal yang mungkin.

2. BUKTI TUNTUTAN

Bukti tuntutan yang memuaskan bersama borang tuntutan yang disediakan oleh **Kami** dan diisi dengan lengkap mestilah dikemukakan kepada **Kami** dalam tempoh satu (1) tahun dari tarikh berlaku atau bermulanya tuntutan tersebut.

3. SIJIL, MAKLUMAT DAN BUKTI

Semua sijil, maklumat dan bukti yang diperlukan oleh **Kami** harus dikemukakan dalam format yang dikehendaki oleh **Kami** dan perbelanjaannya ditanggung oleh **Anda**. Bagaimanapun, semua notis, yang **Kami** kehendaki **Anda** kemukakan, mestilah secara bertulis dan dialamatkan kepada **Kami**. **Anda** harus, di atas permintaan dan dibiayai oleh **Kami**, mengemukakan satu laporan perubatan pada bila-bila masa yang dianggap perlu.

4. PEMBAYARAN TUNTUTAN

Kami berhak untuk menangguhkan jangka masa pengiraan pemprosesan tuntutan disebabkan:

- 4.1 pemberian dokumen sokongan yang tidak lengkap oleh **Anda**;
- 4.2 menunggu pengesahan dari parti ketiga seperti pengamal perubatan; atau
- 4.3 sebarang sebab-sebab lain yang diluar kawalan **Kami**.

Bayaran tersebut, sekiranya ada, akan diberi kepada **Anda** / penama **Anda** / wasi atau pentadbir harta pusaka **Anda** mengikut terma-terma dan syarat-syarat **Sijil Anda**. Selepas **Kami** telah membuat pembayaran tersebut, ia akan memberikan pelepasan penuh terhadap tanggungjawab **Kami**.

Kami berhak menolak sebarang tuntutan sekiranya **Kami** tidak berpuas hati dengan bukti yang dikemukakan untuk tuntutan tersebut.

Sekiranya terdapat penipuan tuntutan atau terdapat unsur-unsur fraud / penipuan, termasuk deklarasi / pernyataan palsu, melambung atau membesar-besarkan tuntutan atau penyerahan dokumen yang dipalsukan, telah digunakan untuk mendapat manfaat di bawah **Sijil Anda**, **Kami** tidak akan membayar tuntutan dan segala perlindungan di bawah **Sijil Anda** akan dilucutkan.

5. TERMA DAN SYARAT

Pihak yang menuntut bertanggungjawab untuk memastikan tuntutan yang dikemukakan adalah untuk manfaat yang dinyatakan dalam **Sijil Anda**. Sebarang ketidaksamaan mengenai definisi skop perlindungan akan sentiasa dirujuk sepertimana yang dinyatakan dalam **Sijil Anda**.

6. BORANG TUNTUTAN DAN DOKUMEN SOKONGAN (SALINAN MESTI DISAHKAN)

6.1 Tuntutan Kematian

- 6.1.1 Borang tuntutan (yang telah dilengkapi)
- 6.1.2 Salinan sijil kematian si mati
- 6.1.3 Salinan permit pengebumian (sekiranya sijil kematian tiada)
- 6.1.4 Salinan kad pengenalan si mati
- 6.1.5 Salinan kad pengenalan penama
- 6.1.6 Laporan polis sekiranya kematian disebabkan oleh kemalangan
- 6.1.7 Laporan perubatan (tidak wajib melainkan diminta oleh **Kami**)

6.2 Tuntutan KMK

- 6.2.1** Borang tuntutan (yang telah dilengkapkan)
- 6.2.2** Salinan kad pengenalan pihak menuntut
- 6.2.3** Salinan surat pemberhentian dari majikan (tidak wajib melainkan diminta oleh **Kami**)
- 6.2.4** Salinan Laporan Panel Lembaga Perubatan / Laporan Socso
- 6.2.5** Laporan polis sekiranya keilatan disebabkan oleh kemalangan
- 6.2.6** Laporan perubatan dari pengamal perubatan yang **Kami** lantik

Nota: **Kami** berhak untuk meminta dokumen tambahan, jika perlu.