

# E-commerce Personal Accident Plan Master Policy



## Consumer Insurance Contract

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

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

## Non-Consumer Insurance Contract

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

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

## DEFINITIONS

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

### Accident or Accidental

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

### Act of Terrorism

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

### Bodily Injury

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

### Certificate of Insurance

shall detail **Your** details, sum insured and **Period of Coverage**.

### 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 insurance coverage under this Master Policy in respect of any one (1) of **You** becomes effective as specified in the **Certificate of Insurance**, and It shall commence on the first day of the following month after **You** have fulfilled the criteria to participate in E-commerce Personal Accident Plan.

### 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.

### Insured Person/You/Your

shall mean the member of AXCESS who has fulfilled the criteria to participate in E-commerce Personal Accident Plan and described in the **Certificate of Insurance**.

### Insured/Policyholder

shall mean the master policyholder who is named as **Insured** in the **Policy Schedule**.

### 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 Insurance**.

**Period of Insurance**

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

**Permanent Total Disablement**

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

**Physician**

shall mean a medical practitioner qualified and licensed:

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

**Policy Schedule**

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

**Pre-Existing Condition**

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

- i. **You** have received or is 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.

**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.

**War**

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

**We/Us/Our**

shall refer to Zurich General Insurance Malaysia Berhad.

**COVERAGE**

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

If **You** suffer a **Bodily Injury**, which shall within twelve (12) consecutive months result in death or disablement as provided in the Table of Benefits described herein, **We** will pay the amount stated in the **Certificate of Insurance** according to the respective percentage of the sum insured as stated in the Table of Benefits.

**TABLE OF BENEFITS**

Description of Disablement	Percentage of SumInsured (%)
<b>Accidental Death</b>	100%
<b>Loss of Limbs</b> (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 <b>Permanent Total Disablement</b>	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%
<b>Eye: Loss of</b>	whole eye 100%
	<b>Sight</b> 100%
	<b>Sight</b> , 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%
<b>Loss of Hearing</b>	both ears 75%
	one ear 15%
<b>Loss of Speech</b>	50%

The degree of shortening of limbs must be certified by a **Physician**.

Where the **Bodily Injury** is not specified, **We** reserve the right to adopt a percentage of sum insured 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 Insurance**.

#### **BENEFIT B - 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 Insurance** for each **Day** of **Your** confinement in the **Hospital**. The maximum period payable for this benefit is thirty (30) **Days** per **Accident**.

#### **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 Policy. If at any time after payment has been made by **Us** for such claim, **You** are found to be living, full refund shall be made to **Us**.

#### **GENERAL EXCLUSIONS (APPLY TO WHOLE MASTER POLICY)**

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

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

#### **CONDITIONS**

##### **1. ALTERATIONS**

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

##### **2. ARBITRATION**

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

##### **3. AUTOMATIC TERMINATION**

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

- i. on the date the **Certificate of Insurance** is cancelled;
- ii. on the date claim is made on one hundred percent (100%) of Benefit A; or
- iii. on the next renewal date or premium due date, whichever earlier, if the required premium is not paid within fourteen (14) days from **Certificate of Insurance** expiry date;

##### **4. CANCELLATION**

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

##### **5. CHANGE OF ADDRESS OR PARTICULARS**

The **Policyholder** and/or **You** shall give immediate notice to **Us** of any change in the **Policyholder's** and/or **Your** occupation, business, duties or pursuits and pay any additional premium that may be required by **Us**. Before each renewal of the Master Policy and/or

**Certificate of Insurance**, the **Policyholder** and/or **You** must notify **Us** in writing of any injury, disease, physical defect or infirmity by which the **Policyholder** and/or **You** have been affected or has knowledge of.

#### 6. CLAIMS PAYMENT

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

#### 7. CLAIMS PROCEDURE

On the happening of any claim under this Master Policy:

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

#### 8. CONDITION PRECEDENT TO LIABILITY

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

#### 9. CURRENCY AND EXCHANGE RATES

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

#### 10. DUTY OF DISCLOSURE

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

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

#### 11. GOVERNING LAW

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

#### 12. 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.

#### 13. LEGAL PROCEEDINGS

No action at law or in equity shall be brought to recover on this Master Policy prior to expiration of sixty (60) days after written proof of loss has been furnished in accordance with the requirements of this Master Policy. No such action shall be brought after the expiration of one (1) year after the time written proof of loss is required to be furnished.

#### 14. MISSTATEMENT OR OMISSION OF MATERIAL FACT

If:

- (a) any answer or representation by **Policyholder**, before this contract of insurance is entered into, varied or renewed, in or to any proposal or declaration or query, has been deliberately or recklessly incorrectly stated in any respect; or
- (b) before this contract of insurance is entered into, varied or renewed, **Policyholder** has failed to disclose any fact **Policyholder** 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 Policy shall be void.

#### 15. NON-ASSIGNMENT

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

#### 16. NOTICE

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

**17. POLICY RENEWAL**

It shall not be **Our** incumbent to give notice of renewal to the **Policyholder** and **You**. The premium for the renewal of the **Certificate of Insurance** shall be deemed to be due on the date on which the **Certificate of Insurance** expires. However, **We** shall remain liable for fourteen (14) days from the expiry date of the **Certificate of Insurance** provided that by the last day of the said fourteen (14) days the renewal premium is actually paid unless **We**, the **Policyholder** or **You** had given notice that the **Certificate of Insurance** would not be renewed.

**18. PREMIUM WARRANTY**

It is a fundamental and absolute special condition of this Master Policy that the premium due must be paid and received by **Us** within sixty (60) days from the **Effective Date**. If this condition is not complied with then this Master Policy is automatically cancelled, and **We** shall be entitled to the pro rata premium for the period they have been on risk. Where the premium payable 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 premium payable was received by a person, including an insurance agent, who was not authorised to receive such premium shall lie on **Us**. Subject otherwise to the terms and conditions of this Master Policy.

**19. TAX**

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

**20.** 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.

## IMPORTANT

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

## PROCEDURES FOR MAKING INSURANCE COMPLAINTS

Please examine the insurance Master Policy to ensure that it meets **Your** requirement.

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

### Procedures for complaint to OFS

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

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

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

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

#### Zurich General Insurance Malaysia Berhad

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

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

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

### Procedures for complaint to CSB

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

#### Contact Centre (BNMTELELINK)

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

#### Zurich General Insurance Malaysia Berhad

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



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



# E-commerce Personal Accident Plan

## Polisi Induk



### Kontrak Insurans Pengguna

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

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

### Kontrak Insurans Bukan Pengguna

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

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

### DEFINISI

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

### Kemalangan

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

### Tindakan Keganasan

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

### Kecederaan Badan

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

### Sijil Insurans

mengandungi butiran-butiran **Anda**, jumlah yang diinsuranskan and **Tempoh Perlindungan**.

### Hari

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

### Tarikh Mula

bermaksud tarikh perlindungan insurans di dalam Polisi Induk ini berkenaan mana-mana satu (1) **Anda** mula berkuat kuasa seperti yang dinyatakan di dalam **Sijil Insurans**, dan akan bermula pada hari pertama bulan berikutnya selepas **Anda** memenuhi kriteria untuk melanggan E-commerce Personal Accident Plan.

### 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 Diinsuranskan/Anda

bermaksud ahli AXCESS yang telah memenuhi kriteria untuk melanggan E-commerce Personal Accident Plan dan dinyatakan dalam **Sijil Insurans**.

### Peserta/Pemilik Polisi

bermaksud pemilik Polisi Induk yang dinamakan sebagai Peserta dalam **Jadual Polisi**.

### 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 Insurans**.

**Tempoh Insurans**

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

**Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal**

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

**Pengamal Perubatan**

bermaksud pengamal perubatan berdaftar yang layak dan berlesen:

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

**Jadual Polisi**

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

**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.

**RM**

bermaksud dalam Ringgit Malaysia; mata wang Malaysia.

**Penyakit**

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

**Cukai**

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

**Peperangan**

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

**Kami**

merujuk kepada Zurich General Insurance Malaysia Berhad.

**PERLINDUNGAN****MANFAAT A – Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan**

Sekiranya **Anda** mengalami **Kecederaan Badan**, 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 Insurans** mengikut peratusan jumlah yang diinsuranskan seperti yang dinyatakan di dalam Jadual Manfaat.

**JADUAL MANFAAT**

<b>Keterangan Hilang Upaya</b>	<b>Peratus Jumlah Yang Diinsuranskan (%)</b>
<b>Kematian Akibat Kemalangan</b>	100%
<b>Kehilangan Anggota Badan</b> (dua anggota badan)	100%
Kehilangan kedua-dua belah tangan, atau kesemua jari dan kedua-dua ibu jari	100%
Lumpuh Sepenuhnya	100%
Tidak siaman sepenuhnya	100%
Kecederaan yang mengakibatkan terlantar sakit di katil secara kekal	100%
Sebarang kecederaan lain yang menyebabkan <b>Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal</b>	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	100%
di paras pinggul	100%
diantara lutut dan pinggul	100%
di bawah lutut	100%
<b>Mata: Kehilangan</b>	100%
seluruh mata	100%
<b>Penglihatan</b>	100%
<b>Penglihatan</b> , 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	25%
kedua-dua falanks	10%
satu (1) falanks	10%
Kehilangan jari telunjuk	10%
tiga (3) falanks	8%
dua (2) falanks	4%
satu (1) falanks	6%
Kehilangan jari hantu	4%
tiga (3) falanks	2%
dua (2) falanks	5%
satu (1) falanks	4%
Kehilangan jari manis	2%
tiga (3) falanks	4%
dua (2) falanks	3%
satu (1) falanks	2%
Kehilangan jari kelengkeng	4%
tiga (3) falanks	3%
dua (2) falanks	2%
satu (1) falanks	3%
Kehilangan metakarpus	2%
pertama atau kedua (tambahan)	2%
ketiga, keempat atau kelima (tambahan)	15%
Kehilangan jari kaki	5%
semua falanks	5%
ibu jari, kedua-dua falanks	2%
Ibu jari, satu (1) falanks	1%
selain ibu jari, jika lebih daripada satu (1) jari	75%
setiap satu	15%
kedua-dua belah telinga	50%
sebelah telinga	
<b>Kehilangan Upaya Berturut</b>	
	50%

Tahap kependekan anggota mesti disahkan menerusi laporan **Pengamal Perubatan**.

Sekiranya **Kecederaan Badan** tidak dinyatakan secara khusus, **Kami** berhak untuk menggunakan peratusan jumlah yang diinsuranskan 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 sebanyak jumlah tersebut dari tarikh **Kemalangan** sehingga tamat **Sijil Insurans**.

#### **MANFAAT B - 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 Insurans** bagi setiap **Hari** ketika **Anda** dimasukkan ke **Hospital**. Tempoh maksimum yang dibayar di bawah manfaat ini ialah tiga puluh (30) **Hari** bagi setiap **Kemalangan**.

#### **PERUNTUKAN KHAS**

- **Koma**  
Setelah mendapat pengesahan oleh **Pengamal Perubatan** bahawa **Anda** telah berada dalam keadaan koma selama sekurang-kurangnya satu (1) tahun akibat **Kemalangan**, **Kami** akan membayar 100% Manfaat A. Walau bagaimanapun, **Kami** mempunyai hak untuk mendapatkan pulangan pembayaran yang dibuat jika **Anda** memperoleh semula kesedaran dengan syarat potongan sebanyak 10% daripada pembayaran yang disebut di atas untuk setiap tahun **Anda** berada dalam keadaan koma.
- **Kehilangan**  
Kematian akan dianggap telah berlaku sekiranya **Anda** telah hilang selama dua belas (12) bulan yang berturut-turut dan **Kami** telah memeriksa segala bukti yang ada untuk menyokong kesimpulan bahawa kematian adalah disebabkan oleh **Kemalangan** yang dilindungi oleh Polisi 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 POLISI INDUK)**

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

1. Penglibatan atau penyertaan **Anda** dalam: -
  - a) Anggota berpakaian seragam dan bersenjata, perkhidmatan atau operasi angkatan tentera laut atau udara;
  - b) Sukan profesional, sukan musim sejuk selain daripada meluncur ais;
  - c) Memanjat batu atau mendaki gunung (dengan keperluan menggunakan tali atau pemandu gunung), meneroka gua, seni mempertahankan diri atau tinju, aktiviti dalam air yang melebihi lima puluh (50) meter dalam, aktiviti udara termasuk payung terjun, peluncuran gantung dan terjun bungee atau sebarang jenis perlumbaan selain daripada yang menggunakan kaki;
  - d) Perjalanan udara kecuali sebagai penumpang yang membayar tambang dalam penerbangan yang diiktiraf dan dioperasikan oleh mana-mana pesawat di laluan dan perjalanan udara yang dijadualkan dan perjalanan udara oleh mana-mana pesawat yang disewa dan dilesenkan dengan sewajarnya sebagai pengangkut udara yang diiktiraf dan diterbangkan oleh krew profesional di antara lapangan terbang yang ditubuhkan dan dikendalikan dengan betul;
  - e) Perbuatan jenayah atau sebarang kegiatan haram.
2. Dipengaruhi oleh alkohol atau dadah, kecuali dadah tersebut diambil atas arahan **Pengamal Perubatan** dengan syarat arahan tersebut bukan untuk merawat penagihan dadah.
3. Pembunuhan atau serangan akibat provokasi, sengaja mencederakan diri sendiri, membunuh diri atau cubaan membunuh diri atau sebarang percubaan untuk berbuat demikian sama ada dalam keadaan siuman atau tidak siuman.
4. Kehamilan, kelahiran anak, keguguran.
5. Gigitan nyamuk
6. **Penyakit**, kesakitan atau sebarang masalah kesihatan
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 Polisi** atau **Anda** atau pihak lain setakat perlindungan, pembayaran, perkhidmatan dan manfaat yang mana akan melanggar mana-mana undang-undang atau peraturan sekatan perdagangan atau ekonomi yang berkenaan.
15. Wabak dan/atau pandemik.

#### **SYARAT**

##### **1. PENGUBAHAN**

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

##### **2. PENIMBANGTARA**

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

##### **3. PENAMATAN AUTOMATIK**

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

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

#### 4. PEMBATALAN

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

#### 5. PERTUKARAN ALAMAT ATAU SEBARANG MAKLUMAT

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

#### 6. BAYARAN TUNTUTAN

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

#### 7. PROSEDUR TUNTUTAN

Apabila berlaku sebarang tuntutan di bawah Polisi Induk ini:-

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

#### 8. SYARAT SEBELUM TANGGUGAN DITERIMA

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

#### 9. MATA WANG DAN KADAR PERTUKARAN

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

#### 10. KEWAJIPAN PENDEDAHAN

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

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

#### 11. UNDANG-UNDANG YANG BOLEH DIPAKAI

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

#### 12. BAHASA

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

#### 13. PROSIDING UNDANG-UNDANG

Tindakan undang-undang atau tindakan menuntut hak tidak boleh diambil untuk membuat tuntutan di dalam Polisi Induk ini sebelum tamat tempoh enam puluh (60) hari selepas bukti kerugian telah diberikan menurut keperluan Polisi Induk. Tiada tindakan akan diambil selepas tamat tempoh satu (1) tahun selepas bukti bertulis kerugian perlu diberikan.

#### 14. SALAH NYATA ATAU KETINGGALAN FAKTA PENTING

Jika:

- (a) sebarang jawapan, pendedahan atau pernyataan yang **Pemilik Polisi** berikan, sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau

diperbaharui, dalam atau kepada mana-mana cadangan atau perakuan atau pertanyaan, yang dibuat secara sengaja atau melulu dari segenap segi; atau

- (b) sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, **Pemilik Polisi** gagal mendedahkan apa-apa fakta yang **Pemilik Polisi** ketahui yang berkaitan dengan keputusan **Kami** untuk menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang dikenakan; atau
- (c) apa-apa tuntutan yang dibuat berbentuk penipuan atau ditokok-tambah, atau sebarang perakuan atau kenyataan palsu dibuat untuk menyokong tuntutan tersebut.

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

#### 15. TIDAK BOLEH MENYERAH HAK

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

#### 16. NOTIS

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

#### 17. PEMBAHARUAN POLISI

Ia tidak akan menjadi tanggungjawab **Kami** untuk memberikan notis pembaharuan kepada **Pemilik Polisi** dan **Anda**. Premium untuk pembaharuan **Sijil Insurans** hendaklah dianggap perlu dibayar pada tarikh **Sijil Insurans** tamat tempoh. Walau bagaimanapun, **Kami** masih akan bertanggungjawab selama empat belas (14) hari dari tarikh tamat **Sijil Insurans** dengan syarat bahawa pada hari terakhir empat belas (14) hari tersebut, premium pembaharuan sebenarnya dibayar melainkan **Kami**, **Pemilik Polisi** atau **Anda** telah memberi notis bahawa **Sijil Insurans** tidak akan diperbaharui.

#### 18. WARANTI PREMIUM

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

#### 19. CUKAI

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

- 20. 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.

## PENTING

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

## PROSEDUR UNTUK MEMBUAT ADUAN INSURANS

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

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

### Prosedur mengemukakan aduan kepada OFS

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

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

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

**Pemilik Polisi** boleh menghubungi **Kami** di:  
**Zurich General Insurance Malaysia Berhad**  
Aras 23A, Mercu 3, No. 3, Jalan Bangsar,  
KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia  
Tel: 03-2109 6000  
Faks: 03-2109 6888  
Pusat Panggilan: 1-300-888-622  
Emel: callcentre@zurich.com.my

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

### Prosedur mengemukakan aduan kepada Biro Perkhidmatan Pelanggan (BPP)

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

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

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



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

