

PENYATA MAKLUMAT POLISI

e-Fortune 5

Pertukaran alamat	Sila maklumkan Kami dengan segera tentang pertukaran alamat Pemilik Polisi atau Penama, untuk memastikan tidak ada gangguan komunikasi dari Kami kepada Anda dan Penama.
Kegagalan membayar Premium	Setiap Pemilik Polisi mempunyai kewajiban untuk membayar Premium kepada Kami, menurut mod Premium dan terma-terma lain yang dipersetujui antara Pemilik Polisi dan Kami. Anda diberi Tempoh Tangguh tiga puluh satu (31) hari untuk membayar Premium yang perlu dibayar. Jika Kami tidak menerima Premium anda dalam Tempoh Tangguh, Manfaat Insurans Anda akan dilaraskan seperti yang dinyatakan di bawah seksyen Manfaat Insurans.
Pembayaran Premium	Anda boleh membayar Premium secara: 1) Kad kredit; atau 2) Kad debit. Kami mempunyai hak untuk mengubah amalan semasa Kami apabila perlu.
Hak untuk menamatkan Polisi	Pemilik Polisi boleh menamatkan Polisi atas apa jua sebab. Sekiranya penamatan dibuat dalam Tempoh Percuma lima belas (15) hari, Kami akan membatalkan Polisi dan mengembalikan jumlah Premium yang telah dibayar. Notis mestilah diterima dalam Tempoh Percuma. Polisi juga akan dianggap telah diterima oleh Kami pada tarikh ia dihantar secara peribadi, tarikh penghantaran sekiranya dihantar kepada Kami menggunakan pos berdaftar, atau tarikh transmisi sekiranya transmisi secara elektronik digunakan. Sekiranya penamatan dibuat selepas Tempoh Percuma, Pemilik Polisi mempunyai hak ke atas manfaat serahan mengikut terma dan syarat Polisi. Sekiranya Pemilik Polisi menggunakan hak mereka untuk membuat penamatan, sebarang Nilai Serahan mungkin akan kurang daripada Premium yang telah dibayar.
Hak untuk menamakan Manfaat Insurans	Sekiranya Pemilik Polisi adalah Orang Yang Diinsuranskan, Pemilik Polisi ini boleh menamakan seseorang untuk menerima Manfaat Insurans yang akan dibayar sekiranya berlaku kematian Orang Yang Diinsuranskan. Penamaan mestilah didaftarkan dengan Kami, dan boleh dibuat: 1) Semasa permohonan; atau 2) Dengan memaklumkan Kami secara bertulis, pada bila-bila masa selepas Polisi dikeluarkan. Pemilik Polisi boleh menentukan bahagian pengagihan untuk dibayar kepada setiap Penama. Jika tiada bahagian yang ditentukan oleh Pemilik Polisi, Kami akan membayar Penama secara sama rata. Penamaan oleh Pemilik Polisi di bawah Amanah, tanpa mengambil kira mana-mana undang-undang bertulis, tidak akan membentuk sebahagian daripada harta pusaka Orang Yang Diinsuranskan, atau tertakluk kepada hutang mereka. Selepas pembayaran Manfaat Insurans, Kami akan dilepaskan dari sebarang liabiliti selanjutnya di bawah Polisi ini.
Hak untuk menyerahkan hak pemilikan Polisi	Sekiranya Pemilik Polisi adalah Orang Yang Diinsuranskan, Pemilik Polisi bagi Polisi boleh melantik seseorang dan menyerahkan hak pemilikan Polisi kepada individu tersebut. Serahan hak mestilah didaftarkan dengan Kami, dengan memaklumkan kepada Kami secara bertulis, pada bila-bila masa selepas Polisi dikeluarkan. Kami tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kesahihan atau kecukupan serahan hak tersebut.

Hak untuk membatalkan penamaan	Penamaan akan dibatalkan: 1) Apabila Penama meninggal dunia, atau jika terdapat lebih daripada seorang Penama, kesemua Penama meninggal dunia semasa Anda masih hidup; 2) Melalui notis bertulis daripada Pemilik Polisi kepada Kami; atau 3) Melalui penamaan berikutnya yang dilakukan oleh Pemilik Polisi kepada Kami. Tertakluk kepada perkara di atas, penamaan tidak akan dibatalkan melalui wasiat atau dengan apa-apa tindakan, peristiwa atau cara-cara lain. Pembatalan penamaan memerlukan kebenaran daripada pemegang amanah jika terdapat polisi Amanah yang diwujudkan. Sekiranya terdapat lebih daripada satu Penama dan salah seorang daripada Penama yang dinamakan sebagai wasi meninggal dunia terlebih dahulu sebelum Pemilik Polisi, jika tiada penamaan berikutnya dibuat oleh Pemilik Polisi bagi menggantikan bahagian Penama yang telah meninggal dunia tersebut, Kami akan membayar bahagian tersebut kepada Penama yang selebihnya mengikut kadar bahagian masing-masing.
Hak untuk membatalkan penyerahan hak	Sebarang penyerahan hak hendaklah dibatalkan melalui notis secara bertulis daripada pemegang serah hak kepada Kami.
Ilustrasi jualan	Sebarang ilustrasi jualan yang Anda telah terima adalah sebagai rujukan sahaja untuk Anda fahami manfaat, terma dan syarat Polisi ini. Ilustrasi jualan tidak bertujuan menjadi kontrak yang sah di antara Anda dan Kami.
Alamat Ibu Pejabat Kami	Alamat Ibu Pejabat Kami adalah: Etiqa Life Insurance Berhad Tingkat 19, Menara C, Dataran Maybank, No 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur. Nombor Telefon: 03-2297 3888 Nombor Faksimili: 03-2297 3800 Emel: info@etiqa.com.my
Proses tuntutan dan bagaimana membuat tuntutan	Pihak Menuntut hendaklah memaklumkan kepada Kami mengenai tuntutan bagi apa-apa Manfaat Insurans dengan menulis ke alamat Kami, dalam tempoh masa pemberitahuan notis. Pemberitahuan tuntutan mestilah beserta bukti umur Orang Yang Diinsuranskan seperti salinan kad pengenalan, pasport, dan dokumen-dokumen tuntutan yang lain. Tempoh notis tuntutan dan dokumen tuntutan adalah khusus kepada jenis Manfaat Insurans mengikut terma dan syarat Polisi. Notis tuntutan boleh dikemukakan selepas tempoh masa pemberitahuan notis, jika terdapat bukti bahawa notis tersebut telah diserahkan seberapa segera yang mungkin. Sekiranya sebarang bantuan diperlukan apabila membuat tuntutan, Pihak Menuntut perlu menghubungi Etiqa Online di 1300-13-8888. Dokumen tambahan mungkin akan diminta oleh Kami apabila Pihak Menuntut memaklumkan Kami mengenai tuntutan, atau selepas penilaian awal oleh Kami ke atas dokumen yang disertakan dengan borang tuntutan. Pihak Menuntut akan dimaklumkan secara bertulis mengenai sebarang keperluan dokumen tambahan. Dokumen bagi menyokong tuntutan hendaklah disediakan atas tanggungan Pihak Menuntut. Setelah semua dokumen diterima oleh Kami, Kami akan menerima atau menolak tuntutan untuk manfaat mengikut terma dan syarat Polisi. Keputusan tuntutan oleh Kami akan dimaklumkan kepada Pihak Menuntut secara bertulis.
Bagaimana untuk menghubungi Kami	Jika Anda perlu menghubungi Kami, atau mempunyai apa-apa soalan berkaitan Polisi, atau perlu mengubah kandungan Polisi, sila tulis ke alamat pos Kami : Etiqa Life Insurance Berhad, Dataran Maybank, No 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur; faksimili ke 03-2297 3800, atau e-mel kepada Kami ke info@etiqa.com.my. Anda boleh hubungi Kami di 03-2297 3888, atau Etiqa Online di 1300-13-8888.
Bagaimana untuk membuat aduan kepada Kami	Jika Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi tidak berpuas hati dengan perkhidmatan Kami di bawah Polisi ini, sila tulis ke alamat pos Kami: Unit Pengurusan Aduan, Etiqa Life Insurance Berhad, Aras 5, Menara B, Dataran Maybank, No. 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur; faksimili kepada 03-2785 3093, atau e-mel ke cmu@etiqa.com.my. Nombor telefon Kami adalah 1300-13-8888 (untuk pemanggil luar negara nombor talian adalah +603-2780 4500).

Bagaimana untuk membuat aduan kepada pengawal selia kerajaan	Jika Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi tidak berpuas hati dengan cara pengendalian Kami, sila tulis kepada BNM, termasuk butir-butir cara pengendalian, jenis pertikaian, nama Kami, nombor Polisi, dan apa-apa surat-menyurat di antara Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami. Alamat pos bagi menulis ke BNM adalah: Pengarah, Jabatan LINK dan Pejabat Wilayah, Bank Negara Malaysia, Peti Surat 10922, 50929 Kuala Lumpur; faksimili kepada 03-2174 1515, atau e-mel di bnmtelelink@bnm.gov.my. Nombor telefon BNM adalah 1300-88-5465.
Bagaimana untuk menyelesaikan pertikaian melalui pengantara	Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) boleh dihubungi oleh Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi, sekiranya Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi tidak berpuas hati dengan keputusan Etiqa Life Insurance Berhad terhadap sebarang pertikaian, atau kegagalan Etiqa Life Insurance Berhad untuk memberi maklum balas terhadap sebarang aduan dalam tempoh enam puluh (60) hari. Anda boleh menghubungi OPK melalui: Emel : enquiry@ofs.org.my atau Faks : 603-2272 1577 atau Alamat Pos: Ketua Pegawai Eksekutif, Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (Dahulu dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan) Tingkat 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia, No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000, Kuala Lumpur. Sebagai alternatif, Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi boleh memfailkan pertikaian itu secara peribadi di pejabat OPK. OPK perlu dihubungi dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad dari Etiqa Life Insurance Berhad berkenaan pertikaian yang dibuat Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi. Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah daripada Etiqa Life Insurance Berhad atau layari laman web OPK di www.ofs.org.my. Penglibatan OPK adalah tertakluk kepada terma-terma rujukan menurut seksyen 126 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. Menghubungi OPK tidak akan menjejaskan hak Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap Etiqa Life Insurance Berhad sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan oleh OPK.
Bagaimana untuk menyelesaikan pertikaian melalui penimbangtara	Jika Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi mempertikaikan keputusan yang telah Kami buat berkaitan dengan Polisi ini, dan tidak mahu untuk menggunakan pengantara bagi pertikaian itu, atau tidak menerima keputusan OPK selepas pengantara, Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi boleh merujuk kepada penimbangtara. Permohonan untuk rujukan hendaklah dibuat dalam tempoh dua belas (12) bulan daripada pemberitahuan keputusan tersebut. Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami akan sama-sama bersetuju untuk melantik seorang Penimbangtara. Jika Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami tidak dapat bersetuju dengan seorang Penimbangtara dalam tempoh satu (1) bulan notis timbangtara, maka Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami perlu melantik seorang Penimbangtara bagi setiap pihak, dan kedua-dua Penimbangtara akan melantik seorang pengadil. Pengadil hendaklah bersidang bersama Penimbangtara dan mempengerusikan persidangan mereka. Semua pelantikan hendaklah dibuat secara bertulis oleh pihak-pihak berkenaan yang membuat pelantikan tersebut. Penimbangtara (dalam hal di mana Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami bersetuju untuk seorang Penimbangtara), atau Penimbangtara-Penimbangtara dan pengadil (dalam hal di mana Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami tidak bersetuju dengan seorang Penimbangtara), hendaklah mengkaji semula pertikaian itu dan membuat keputusan. Keputusan timbangtara akan merangkumi penyelesaian pertikaian dan kos timbangtara. Keputusan timbangtara tidak boleh dipertikaikan dan mengikat kedua-dua pihak iaitu Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami.

Nota: Untuk keterangan lanjut, sila rujuk kepada terma dan syarat menyeluruh di bawah Polisi.

POLISI INSURANS HAYAT ETIQA

e-Fortune 5

Polisi ini adalah Keseluruhan Kontrak antara Anda dengan Kami	Polisi ini merupakan keseluruhan kontrak antara Anda dengan Kami, dan terdiri daripada: 1) Polisi Asas; 2) Borang permohonan; 3) Halaman Maklumat Polisi; 4) Penyata Maklumat Polisi; dan 5) Apa-apa Endorsemen yang boleh Kami keluarkan berhubung dengan Polisi ini. Apa-apa perubahan pada Polisi ini mestilah terkandung dalam Endorsemen yang disahkan oleh Etiqa Life Insurance Berhad. Memandangkan ini ialah kontrak sah antara Anda dengan Kami, sila baca Polisi Anda dengan teliti dan pastikan pelan insurans hayat ini memenuhi keperluan Anda.
--	---

DEFINISI UMUM

Seksyen ini mengenal pasti dan mendefinisikan frasa, perkataan atau singkatan yang umum di seluruh Polisi. Definisi ini dikenal pasti dalam huruf besar. Jika definisi ini disediakan dalam bentuk tunggal, tafsiran itu termasuk kata bilangan atau sebaliknya mengikut konteks yang bersesuaian.

Frasa, Perkataan atau Singkatan Umum	Definisi
Penimbangtara	Pihak bebas, yang dilantik untuk mengadili dalam menyelesaikan pertikaian antara Pihak Menuntut dan Kami, sebagai alternatif kepada mahkamah. Penimbangtara merupakan selain daripada BNM dan OPK.
Bank Negara Malaysia, atau BNM	Badan kerajaan yang utama di Malaysia yang bertanggungjawab dalam mengawal selia syarikat insurans. Biro Perkhidmatan Pelanggan BNM menyediakan ruang kepada sesuatu pihak untuk memfailkan aduan terhadap sebarang salah laku atau amalan pasaran yang tidak adil oleh syarikat insurans.
Pihak Menuntut	Pemilik Polisi, Orang Yang Diinsuranskan, Penama atau pemegang serah hak Polisi ini, yang berhak untuk menuntut Manfaat Insurans, mengikut terma dan syarat Polisi.
Tarikh Permulaan	Tarikh terawal di mana Pemilik Polisi layak menerima Manfaat Insurans mengikut terma dan syarat Polisi. Tarikh Permulaan dinyatakan di dalam Halaman Maklumat Polisi.
Endorsemen	Perubahan terhadap Polisi. Endorsemen akan dikeluarkan oleh Kami dan ditandatangani oleh pegawai berkuasa Kami.
Tarikh Tamat Tempoh	Tarikh terakhir di mana Orang Yang Diinsuranskan layak menerima Manfaat Insurans mengikut terma dan syarat Polisi. Tarikh Tamat Tempoh dinyatakan di dalam Halaman Maklumat Polisi.
Tempoh Percuma	Tempoh lima belas (15) hari bermula apabila Polisi telah diterima oleh Pemilik Polisi.
Tempoh Tangguh	Tempoh masa tambahan yang diberikan kepada Pemilik Polisi untuk membayar Premium yang perlu dibayar. Tempoh Tangguh di bawah polisi ini adalah tiga puluh satu (31) hari dari tarikh Premium tersebut perlu dibayar.
Berkuatkuasa	Status bagi Polisi yang menunjukkan kelayakan Pemilik Polisi untuk Manfaat Insurans mengikut terma dan syarat Polisi ini. Polisi ini berstatus Berkuatkuasa pada masa tertentu jika pada masa itu semua syarat yang berikut dipenuhi: 1) Kami telah mengeluarkan Polisi kepada Pemilik Polisi; 2) Orang Yang Diinsuranskan masih hidup; 3) Kelayakan Pemilik Polisi terhadap Manfaat Insurans tersebut belum ditamatkan atau dibatalkan, mengikut terma dan syarat Polisi; dan 4) Belum melebihi Tarikh Tamat Tempoh.
Manfaat Insurans, atau Manfaat	Nama kolektif bagi bayaran yang dibuat mengikut terma-terma dan syarat-syarat di bawah seksyen Manfaat Insurans dalam Polisi ini.
Tarikh Dikeluarkan	Tarikh di mana Polisi telah dikeluarkan oleh Kami. Tarikh Dikeluarkan dinyatakan di dalam Halaman Maklumat Polisi.

Luput	Polisi akan mempunyai status Luput pada masa tertentu, sekiranya pada masa itu Premium-premium yang perlu dibayar tidak diterima oleh Kami dalam Tempoh Tangguh.
Orang Yang Diinsuranskan	Orang yang dinamakan sebagai Orang Yang Diinsuranskan di dalam Halaman Maklumat Polisi. Orang Yang Diinsuranskan tidak mempunyai apa-apa hak ke atas Polisi melainkan Orang Yang Diinsuranskan juga adalah Pemilik Polisi.
Maklumat Material	Sebarang maklumat, laporan, jawapan, dan pendedahan yang dikemukakan oleh Pemilik Polisi atau Orang Yang Diinsuranskan, atau pihak ketiga bagi pihak Pemilik Polisi atau Orang Yang Diinsuranskan, yang mana: 1) Berkenaan dengan Orang Yang Diinsuranskan atau Pemilik Polisi; dan 2) Diberi sebelum Tarikh Dikeluarkan atau tarikh Endorsemen terbaru.
Tarikh Matang	Tarikh dimana Polisi berakhir dan Manfaat matang perlu dibayar. Tarikh Matang dinyatakan di dalam Halaman Maklumat Polisi.
Penama	Orang yang dinamakan oleh Anda untuk menerima Manfaat Insurans yang perlu dibayar di bawah Polisi setelah kematian Orang Yang Diinsuranskan. Penamaan mestilah didaftarkan dengan Kami.
Ombudsman Perkhidmatan Kewangan, atau OPK	Sebuah badan bebas yang ditubuhkan bagi membantu menyelesaikan pertikaian di antara Pihak Menuntut dan Kami, sebagai alternatif kepada mahkamah.
Data Peribadi	Membawa maksud yang sama seperti di bawah seksyen 4 Akta Perlindungan Data Peribadi 2010. Data Peribadi merujuk kepada maklumat, laporan, jawapan, dan pendedahan yang dikemukakan oleh Pemilik Polisi atau Orang Yang Diinsuranskan atau pihak ketiga bagi pihak Pemilik Polisi atau Orang Yang Diinsuranskan, yang berkenaan dengan Orang Yang Diinsuranskan atau Pemilik Polisi. Data Peribadi tidak termasuk maklumat, laporan, jawapan, dan pendedahan yang berada dalam domain awam.
Polisi	Dokumen ini, atau apa-apa Endorsemen yang dikenalpasti sebagai berkaitan rapat dengan dokumen ini.
Ulang Tahun Polisi	Ulang tahun Tarikh Permulaan.
Pemilik Polisi, atau Anda	Entiti atau orang yang dinamakan sebagai Pemilik Polisi di dalam Halaman Maklumat Polisi. Pemilik Polisi mempunyai hak penuh ke atas Polisi melainkan Polisi telah diserahkan hak.
Tahun Polisi	Tempoh satu (1) tahun yang bermula dari Tarikh Permulaan, atau Ulang Tahun Polisi berikutnya.
Premium	Jumlah wang yang dibayar secara tetap oleh Pemilik Polisi kepada Kami, pada masa tertentu, mengikut terma dan syarat Polisi. Premium dinyatakan di dalam Halaman Maklumat Polisi.
Jumlah Yang Diinsuranskan	Jumlah perlindungan insurans yang diperuntukkan oleh Polisi. Jumlah Yang Diinsuranskan dinyatakan di dalam Halaman Maklumat Polisi. Jumlah Yang Diinsuranskan hanya akan dilaraskan pada Tahun Polisi yang kedua (ke-2), kepada seratus dan lima peratus (105%) daripada jumlah dua (2) Premium tahunan, jika Premium untuk pembaharuan Polisi diterima oleh Kami dalam Tempoh Tangguh. Jika Jumlah Yang Diinsuranskan kemudiannya berubah mengikut terma dan syarat Polisi ini, amaun selepas perubahan itu akan menjadi Jumlah Yang Diinsuranskan, yang akan menentukan Manfaat Insurans.
Nilai Serahan	Jumlah yang akan dibayar apabila Polisi diserahkan.

Amanah	Penamaan oleh Pemilik Polisi, selain Pemilik Polisi yang beragama Islam, akan mewujudkan Amanah, bagi pihak Penama untuk Manfaat Insurans yang akan dibayar di bawah Polisi apabila Orang Yang Diinsuranskan meninggal dunia jika: 1) Penama adalah pasangan atau anaknya; atau 2) Penama adalah ibu bapanya, jika tiada pasangan atau anak yang masih hidup pada masa penamaan. Pemilik Polisi harus melantik seorang pemegang amanah untuk wang polisi dan sekiranya gagal berbuat demikian, Penama yang cekap; atau jika Penama tidak cekap untuk berkontrak, ibu bapa Penama yang tidak cekap tersebut selain Pemilik Polisi dan dimana tiada ibu bapa yang masih hidup, pemegang amanah awam atau syarikat pemegang amanah yang dilantik oleh Pemilik Polisi akan menjadi pemegang amanah. Bagi Pemilik Polisi yang beragama Islam, tiada polisi amanah yang akan diwujudkan. Penama bagi Pemilik Polisi yang beragama Islam akan menerima Manfaat Insurans yang akan dibayar sekiranya berlaku kematian Orang Yang Diinsuranskan sebagai wasi dan bukan sebagai benefisiari semata-mata. Sekiranya niat Pemilik Polisi adalah untuk Penama tersebut menerima Manfaat Insurans secara peribadi dan bukan sebagai seorang wasi, Pemilik Polisi mesti menyerahkan hak Manfaat Insurans Polisi kepada orang tersebut.
Syarikat atau Kami	Etiqua Life Insurance Berhad.

TERMA & SYARAT UMUM

Asas kontrak	Polisi, Halaman Maklumat Polisi dan Endorsemen, jika ada, adalah bukti kontrak di antara Pemilik Polisi dan Kami. Permohonan yang dibuat kepada Kami, dan apa-apa maklumat tambahan yang didedahkan kepada Kami berkaitan dengan perlindungan insurans ini akan menjadi sebahagian daripada kontrak ini.
Tajuk dan jadual	Melainkan dinyatakan sebaliknya, tajuk dan jadual dalam Polisi dimasukkan untuk kemudahan sahaja, dan tidak akan menjejaskan tafsiran Polisi.
Bagaimana untuk menghubungi Kami	Jika Anda perlu menghubungi Kami, atau mempunyai apa-apa soalan berkaitan Polisi, atau perlu mengubah kandungan Polisi, sila tulis ke alamat pos Kami : Etiqua Life Insurance Berhad, Dataran Maybank, No 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur; faksimili ke 03-2297 3800, atau e-mel kepada Kami ke info@etiqua.com.my . Anda boleh hubungi Kami di 03-2297 3888, atau Etiqua Online di 1300-13-8888.
Matawang untuk semua bayaran	Semua bayaran di bawah Polisi hendaklah dibuat dalam mata wang sah Malaysia.
Undang-undang dan bidang kuasa berkenaan	Polisi hendaklah ditafsirkan dan dikawal oleh undang-undang Malaysia. Sebarang tindakan undang-undang atau guaman terhadap Kami hanya boleh dimulakan dalam Mahkamah Undang-undang Malaysia.
Perubahan dalam Percukaian, Peraturan dan Perundangan	Kami boleh mengubah terma-terma dalam Polisi ini seperti yang Kami anggap sesuai dan adil, jika terdapat perubahan dalam percukaian, peraturan atau perundangan yang menjejaskan Polisi ini. Kami akan memaklumkan Anda secara bertulis apabila terma-terma dalam Polisi ini perlu diubah.

HAK & KEWAJIPAN UMUM

Prasyarat terhadap hak	Pematuhan dan pelaksanaan sewajarnya bagi terma dan syarat Polisi akan menjadi prasyarat terhadap hak Pemilik Polisi dan Orang Yang Diinsuranskan di bawah Polisi.
Pilihan mengubah Jumlah Yang Diinsuranskan	Mengubah Jumlah Yang Diinsuranskan atau Premium adalah tidak dibenarkan selepas Polisi dikeluarkan.

Hak untuk menamatkan Polisi	Pemilik Polisi boleh menamatkan Polisi atas apa jua sebab. Sekiranya penamatan dibuat dalam Tempoh Percuma lima belas (15) hari, Kami akan membatalkan Polisi dan mengembalikan jumlah Premium yang telah dibayar. Notis mestilah diterima dalam Tempoh Percuma. Polisi juga akan dianggap telah diterima oleh Kami pada tarikh ia dihantar secara peribadi, tarikh penghantaran sekiranya dihantar kepada Kami menggunakan pos berdaftar, atau tarikh transmisi sekiranya transmisi secara elektronik digunakan. Sekiranya penamatan dibuat selepas Tempoh Percuma, Pemilik Polisi mempunyai hak ke atas Manfaat serahan mengikut terma dan syarat Polisi. Sekiranya Pemilik Polisi menggunakan hak mereka untuk membuat penamatan, sebarang Nilai Serahan mungkin akan kurang daripada Premium yang telah dibayar.
Hak untuk menamatkan kerana pencegahan perubahan wang haram dan pembiayaan keganasan	Jika Kami mengetahui, atau mengesyaki bahawa Polisi dimanfaatkan untuk kegiatan pengubahan wang haram atau untuk membiayai keganasan, Kami berhak untuk menamatkan Polisi dengan segera. Kami akan menguruskan semua Premium yang dibayar dan semua manfaat atau jumlah yang perlu dibayar berkenaan dengan Polisi melalui apa-apa cara yang Kami anggap sesuai, termasuk tetapi tidak terhad kepada menyerahkan jumlah ini kepada pihak berkuasa yang berkaitan.
Tanggungjawab untuk membetulkan kesilapan dan ralat	Kami akan membetulkan apa-apa kesilapan atau ralat yang dibuat dalam Polisi sebaik sahaja Kami sedari, atau dimaklumkan mengenai kesilapan atau ralat tersebut. Pembetulan yang Kami akan buat mestilah melalui Endorsemen terhadap Polisi, dan akan hanya sah bermula dari tarikh berkuatkuasa Endorsemen.
Tanggungjawab dan hak terhadap perlindungan data	Kami dapat memproses Data Peribadi menurut seksyen 4 Akta Perlindungan Data Peribadi 2010. Kami dapat mendedahkan Data Peribadi yang dikemukakan oleh Pemilik Polisi atau Orang Yang Diinsuranskan, sebagaimana konteks boleh diperlukan, kepada: 1) Etiqa Life Insurance Berhad, Etiqa Family Takaful Berhad, Etiqa Life International (L) Ltd atau Etiqa Offshore Insurance (L) Ltd; 2) Entiti lain dalam Kumpulan Maybank; 3) Ejen-ejen Kami yang sah dan penyedia perkhidmatan yang mana Kami mempunyai perjanjian berkontrak bersama Kami untuk beberapa fungsi, perkhidmatan dan aktiviti; 4) Syarikat insurans atau pengendali Takaful lain dan pihak pengedar (contoh: bank, bank-bank Islam, broker insurans, broker Takaful, syarikat reinsurans, pengendali Retakaful); 5) Persatuan perdagangan industri seperti Persatuan Insurans Hayat Malaysia (LIAM), Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) dan Persatuan Takaful Malaysia (MTA); 6) Peniaga dan rakan strategik Kami; 7) Mana-mana pihak yang diberi kuasa oleh Pemilik Polisi atau Orang Yang Diinsuranskan (dari semasa ke semasa); atau 8) Penguatkuasa undang-undang dan agensi-agensi kerajaan sebagaimana yang dibenarkan atau dikehendaki oleh undang-undang, yang diberi kuasa oleh mana-mana perintah mahkamah atau untuk memenuhi kewajipan kepada pihak berkuasa. Pemilik Polisi dan Orang Yang Diinsuranskan perlu mengemaskini semua Data Peribadi tersebut kepada Kami sebaik sahaja ia praktikal. Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian atau kerosakan secara langsung atau tidak langsung bagi Data Peribadi yang tidak tepat atau tidak lengkap yang diberikan kepada Kami. Kami mungkin dari semasa ke semasa meminta Pemilik Polisi dan Orang Yang Diinsuranskan untuk memberikan Data Peribadi lain yang berkaitan dengan Polisi. Sebelum memberikan Kami dengan Data Peribadi mana-mana individu, Pemilik Polisi atau Orang Yang Diinsuranskan yang memberikan Data Peribadi hendaklah memaklumkan individu tersebut mengenai notis privasi Kami. Untuk butiran terperinci notis privasi mengenai bagaimana Kami mengumpul, menggunakan, memproses, melindungi dan mendedahkan Data Peribadi, sila kunjungi cawangan Kami, hubungi Etiqa Online di 1300-13-8888, atau merujuk ke laman web Kami di www.etiqa.com.my.

Tanggungjawab untuk mengambil langkah sewajarnya dan tidak membuat salah nyataan	Ia adalah tanggungjawab Pemilik Polisi dan Orang Yang Diinsuranskan untuk mengambil langkah sewajarnya untuk tidak membuat salah nyataan semasa menjawab soalan-soalan atau membuat pendedahan, semasa: 1) Membuat permohonan; 2) Jika Polisi dipinda; dan 3) Jika Kami memerlukan pengesahan mengenai jawapan atau pengakuan yang telah diberikan sebelum ini. Tanggungjawab ini hendaklah berterusan sehingga Tarikh Permulaan Polisi, atau tarikh berkuatkuasa bagi perubahan berikutnya. Sekiranya Kami mengenal pasti salah nyataan dalam tempoh dua (2) tahun dari Tarikh Permulaan Polisi ini, remedi dari Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan dikenakan. Kami hanya boleh mencabar Polisi bagi salah nyata lebih daripada dua (2) tahun dari Tarikh Permulaan Polisi ini melainkan Kami dapat membuktikan yang Pemilik Polisi atau Orang Yang Diinsuranskan menyembunyikan atau menipu dalam mengemukakan Maklumat Material, yang mana jika diketahui oleh Kami, akan membawa kepada keengganan Kami untuk mengeluarkan Polisi, atau mungkin mendorong Kami mengenakan terma dan syarat yang kurang memihak daripada yang dikenakan di dalam Polisi. Dalam keadaan sedemikian remedi dari Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan dikenakan.
Maklumat Material tidak didedahkan atau disalah nyata	Sekiranya Kami menamatkan Polisi ini kerana salah nyata atau tidak mendedahkan Maklumat Material, liabiliti Kami terhad kepada mengembalikan jumlah Premium yang telah dibayar.
Hak Kami untuk meminda terma atau syarat sekiranya perubahan dalam perundangan	Kami berhak meminda terma-terma atau syarat-syarat Polisi, jika terdapat perubahan dalam undang-undang, atau perintah yang dikeluarkan oleh mana-mana pihak berkuasa kerajaan, yang mengenakan tanggungjawab ke atas mana-mana pihak atau yang memberi kesan kepada mana-mana terma atau syarat Polisi. Pindaan ini akan ditentukan oleh Kami yang dianggap wajar dan saksama. Kami akan memaklumkan kepada Pemilik Polisi secara bertulis, apabila Kami mengubah terma atau syarat di dalam Polisi.
Hak Kami untuk pengecualian dan bukan pengecualian hak	Kelewatan atau kegagalan Kami untuk melaksanakan atau menguatkuasakan apa-apa hak di bawah Polisi, tidak akan dianggap sebagai pengecualian mana-mana hak, atau penamatan hak-hak tersebut. Pengecualian sebarang hak oleh Kami hanya sah apabila disahkan secara bertulis.
Hak untuk menamakan Manfaat Insurans	Sekiranya Pemilik Polisi adalah Orang Yang Diinsuranskan, Pemilik Polisi ini boleh menamakan seseorang untuk menerima Manfaat Insurans yang akan dibayar sekiranya berlaku kematian Orang Yang Diinsuranskan. Penamaan mestilah didaftarkan dengan Kami, dan boleh dibuat: 1) Semasa permohonan; atau 2) Dengan memaklumkan Kami secara bertulis, pada bila-bila masa selepas Polisi dikeluarkan. Pemilik Polisi boleh menentukan bahagian pengagihan untuk dibayar kepada setiap Penama. Jika tiada bahagian yang ditentukan oleh Pemilik Polisi, Kami akan membayar Penama secara sama rata. Penamaan oleh Pemilik Polisi di bawah Amanah, tanpa mengambil kira mana-mana undang-undang bertulis, tidak akan membentuk sebahagian daripada harta pusaka Orang Yang Diinsuranskan, atau tertakluk kepada hutang mereka. Selepas pembayaran Manfaat Insurans, Kami akan dilepaskan dari sebarang liabiliti selanjutnya di bawah Polisi ini.
Hak untuk menyerahkan hak pemilikan Polisi	Sekiranya Pemilik Polisi adalah Orang Yang Diinsuranskan, Pemilik Polisi bagi Polisi tersebut boleh melantik seseorang dan menyerahkan hak pemilikan polisi kepada individu tersebut. Serahan hak mestilah didaftarkan dengan Kami, dengan memaklumkan kepada Kami secara bertulis, pada bila-bila masa selepas Polisi dikeluarkan. Kami tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kesahihan atau kecukupan serahan hak tersebut.

Hak untuk membatalkan penamaan	Penamaan akan dibatalkan: 1) Apabila Penama meninggal dunia, atau jika terdapat lebih daripada seorang Penama, kesemua Penama meninggal dunia semasa Anda masih hidup; 2) Melalui notis bertulis daripada Pemilik Polisi kepada Kami; atau 3) Melalui penamaan berikutnya yang dilakukan oleh Pemilik Polisi kepada Kami. Tertakluk kepada perkara di atas, penamaan tidak akan dibatalkan melalui wasiat atau dengan apa-apa tindakan, peristiwa atau cara-cara lain. Pembatalan penamaan memerlukan kebenaran daripada pemegang amanah jika terdapat polisi Amanah yang diwujudkan. Sekiranya terdapat lebih daripada satu Penama dan salah seorang daripada Penama yang dinamakan sebagai wasi meninggal dunia terlebih dahulu sebelum Pemilik Polisi, jika tiada penamaan berikutnya dibuat oleh Pemilik Polisi bagi menggantikan bahagian Penama yang telah meninggal dunia tersebut, Kami akan membayar bahagian tersebut kepada Penama yang selebihnya mengikut kadar bahagian masing-masing.
Hak untuk membatalkan penyerahan hak	Sesuai penyerahan hak hendaklah dibatalkan melalui notis secara bertulis daripada pemegang serah hak kepada Kami.

MANFAAT INSURANS

Proses tuntutan dan bagaimana membuat tuntutan	Pihak Menuntut hendaklah memaklumkan kepada Kami mengenai tuntutan bagi apa-apa Manfaat Insurans dengan menulis ke alamat Kami, dalam tempoh masa pemberitahuan notis. Pemberitahuan tuntutan mestilah beserta bukti umur Orang Yang Diinsuranskan seperti salinan kad pengenalan, pasport, dan dokumen-dokumen tuntutan yang lain. Tempoh notis tuntutan dan dokumen tuntutan adalah khusus kepada jenis Manfaat Insurans mengikut terma dan syarat Polisi. Notis tuntutan boleh dikemukakan selepas tempoh masa pemberitahuan notis, jika terdapat bukti bahawa notis tersebut telah diserahkan seberapa segera yang mungkin. Sekiranya sebarang bantuan diperlukan apabila membuat tuntutan, Pihak Menuntut perlu menghubungi Etiqa Online di 1300-13-8888. Dokumen tambahan mungkin akan diminta oleh Kami apabila Pihak Menuntut memaklumkan Kami mengenai tuntutan, atau selepas penilaian awal oleh Kami ke atas dokumen yang disertakan dengan borang tuntutan. Pihak Menuntut akan dimaklumkan secara bertulis mengenai sebarang keperluan dokumen tambahan. Dokumen bagi menyokong tuntutan hendaklah disediakan atas tanggungan Pihak Menuntut. Setelah semua dokumen diterima oleh Kami, Kami akan menerima atau menolak tuntutan untuk manfaat mengikut terma dan syarat Polisi. Keputusan tuntutan oleh Kami akan dimaklumkan kepada Pihak Menuntut secara bertulis.
---	--

(I) MANFAAT KEMATIAN

Manfaat Insurans yang dibayar pada kematian	Jika Orang Yang Diinsuranskan meninggal dunia, Manfaat kematian adalah seratus dan lima peratus (105%) daripada jumlah Premium yang telah dibayar. Manfaat kematian yang perlu dibayar tertakluk kepada batasan yang diguna pakai bagi Manfaat kematian.
Batasan dan pelarasan kepada Manfaat kematian	Batasan dan pelarasan yang diguna pakai bagi Manfaat kematian adalah seperti berikut: 1) Kematian mesti berlaku sewaktu Polisi Berkuatkuasa; 2) Manfaat kematian bagi kematian secara langsung atau tidak langsung disebabkan bunuh diri dalam tempoh satu (1) tahun dari Tarikh Dikeluarkan adalah jumlah Premium yang telah dibayar ditolak amaun PTD yang telah dibayar; dan 3) Manfaat kematian yang bersamaan dengan Jumlah Yang Diinsuranskan, hanya akan dilaraskan pada Tahun Polisi yang kedua (ke-2), kepada seratus dan lima peratus (105%) daripada jumlah dua (2) Premium tahunan, jika Premium untuk pembaharuan Polisi diterima oleh Kami. Jika Premium untuk pembaharuan Polisi tidak diterima oleh Kami dalam Tempoh Tangguh, Jumlah Yang Diinsuranskan bagi Polisi akan kekal tidak berubah seperti yang dinyatakan di dalam Halaman Maklumat Polisi, untuk sepanjang tempoh Polisi.

Tempoh masa notis bagi tuntutan kematian	Kami mestilah dimaklumkan oleh Pihak Menuntut mengenai tuntutan kematian dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh kematian.
Dokumen bagi menyokong tuntutan kematian	Borang tuntutan akan diberikan apabila Pihak Menuntut memaklumkan kepada Kami mengenai tuntutan kematian. Pihak Menuntut mestilah melengkapkan borang tuntutan, dan mengemukakan bukti umur Orang Yang Diinsuranskan seperti salinan kad pengenalan atau pasport Orang Yang Diinsuranskan, sijil kematian dan sebarang dokumen tambahan, dalam tiga puluh (30) hari dari tarikh notis.
Terma-terma penyelesaian untuk Manfaat kematian	Jika Orang Yang Diinsuranskan bukan Pemilik Polisi, Manfaat kematian akan dibayar kepada Pemilik Polisi. Jika Orang Yang Diinsuranskan adalah Pemilik Polisi, Manfaat kematian akan dibayar: 1) Berdasarkan kepada peratusan yang ditetapkan kepada Penama; atau 2) Kepada pemegang serah hak, sekiranya Polisi tersebut telah diserahkan hak. Selepas pembayaran manfaat kematian, Kami akan dilepaskan daripada apa-apa liabiliti selanjutnya di bawah Polisi ini.

(II) MANFAAT PEMBAYARAN TUNAI DIJAMIN (PTD)

Manfaat PTD	Sementara Polisi ini Berkuatkuasa, Kami akan membayar Manfaat PTD kepada Anda berdasarkan jadual berikut bermula dari akhir Tahun Polisi yang pertama sehingga Polisi matang. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Akhir Tahun Polisi</th><th>PTD (% daripada Jumlah Premium yang Dibayar)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>3.25% daripada Premium Tahun Polisi yang pertama</td></tr> <tr> <td>2</td><td>3.75%</td></tr> <tr> <td>3</td><td>4.25%</td></tr> <tr> <td>4</td><td>4.75%</td></tr> <tr> <td>5</td><td>5.00%</td></tr> </tbody> </table>	Akhir Tahun Polisi	PTD (% daripada Jumlah Premium yang Dibayar)	1	3.25% daripada Premium Tahun Polisi yang pertama	2	3.75%	3	4.25%	4	4.75%	5	5.00%
Akhir Tahun Polisi	PTD (% daripada Jumlah Premium yang Dibayar)												
1	3.25% daripada Premium Tahun Polisi yang pertama												
2	3.75%												
3	4.25%												
4	4.75%												
5	5.00%												
Batasan dan pelarasan kepada Manfaat PTD	Batasan dan pelarasan yang diguna pakai bagi Manfaat PTD adalah seperti berikut: 1) Polisi masih Berkuatkuasa; dan 2) Jika Premium bagi Tahun Polisi yang kedua (ke-2) tidak diterima dalam Tempoh Tangguh, kadar PTD dilaraskan berdasarkan jadual berikut, sehingga Polisi matang. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Akhir Tahun Polisi</th><th>PTD (% daripada Premium Tahun Polisi yang pertama)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 – 5</td><td>3.25%</td></tr> </tbody> </table>	Akhir Tahun Polisi	PTD (% daripada Premium Tahun Polisi yang pertama)	1 – 5	3.25%								
Akhir Tahun Polisi	PTD (% daripada Premium Tahun Polisi yang pertama)												
1 – 5	3.25%												

(III) MANFAAT MATANG

Amaun Manfaat matang	Sekiranya Polisi masih Berkuatkuasa pada Tarikh Matang, Kami akan mengembalikan seratus peratus (100%) daripada jumlah Premium yang telah dibayar.
Terma-terma penyelesaian untuk Manfaat matang	Bayaran Manfaat matang akan diberikan secara sekaligus kepada Pemilik Polisi. Selepas Manfaat matang dibayar, Kami akan dilepaskan daripada sebarang liabiliti selanjutnya di bawah Polisi ini.

(IV) MANFAAT SERAHAN

Serahan Polisi	Semasa Polisi ini Berkuatkuasa, Pemilik Polisi boleh menyerahkan Polisi kepada Kami bagi Nilai Serahan (jika ada) dengan mengembalikan Polisi kepada Kami di Ibu Pejabat Kami, berserta permohonan serahan secara bertulis yang telah ditandatangani oleh Pemilik Polisi atau mana-mana pemegang serah hak. Permohonan penyerahan bertulis mestilah dikemukakan bersama dengan apa-apa dokumen lain yang mungkin Kami perlukan. Setelah Nilai Serahan dibayar, Polisi ini akan diserahkan dan Kami akan dilepaskan daripada apa-apa liabiliti selanjutnya di bawah Polisi ini.
-----------------------	--

PERUNTUKAN PREMIUM

Amaun Premium dan tarikh genap tempoh	Amaun Premium, Tarikh Permulaan, dan mod Premium ditunjukkan dalam Halaman Maklumat Polisi. Orang Yang Diinsuranskan mestilah masih hidup semasa Premium pertama dibayar. Semua Premium perlu dibayar terlebih dahulu dan perlu dibayar pada Tarikh Permulaan dan seterusnya mengikut mod Premium. Sekiranya terdapat lebihan Premium, Kami akan: 1) Mengembalikan lebihan Premium tersebut kepada Anda setelah Kami tentukan jumlahnya; atau 2) Membawa ke hadapan lebihan bayaran ke tarikh genap tempoh Premium yang berikutnya seperti yang Kami anggap sesuai.
Mod Premium	Mod Premium bagi Polisi ini adalah secara tahunan.
Pembayaran Premium dan Tempoh Tangguh	Premium dibayar secara tahunan pada ulang tahun Tarikh Permulaan seperti yang dinyatakan di Halaman Maklumat Polisi. Anda diberikan Tempoh Tangguh selama tiga puluh satu (31) hari untuk membayar Premium. Jika Kami tidak menerima Premium Anda dalam Tempoh Tangguh, Manfaat Insurans Anda akan dilaraskan seperti yang dinyatakan di bawah seksyen Manfaat Insurans.

ADUAN & PENYELESAIAN PERTIKAIAN

Bagaimana untuk membuat aduan kepada Kami	Jika Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi tidak berpuas hati dengan perkhidmatan Kami di bawah Polisi ini, sila tulis ke alamat pos Kami: Unit Pengurusan Aduan, Etiqa Life Insurance Berhad, Aras 5, Menara B, Dataran Maybank, No. 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur; faksimili kepada 03-2785 3093, atau e-mel ke cmu@etiqa.com.my. Nombor telefon Kami adalah 1300-13-8888 (untuk pemanggil luar negara nombor talian adalah +603-2780 4500).
Bagaimana untuk membuat aduan kepada pengawal selia kerajaan	Jika Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi tidak berpuas hati dengan cara pengendalian Kami, sila tulis kepada BNM, termasuk butir-butir cara pengendalian, jenis pertikaian, nama Kami, nombor Polisi, dan apa-apa surat-menyurat di antara Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami. Alamat pos bagi menulis ke BNM adalah: Pengarah, Jabatan LINK dan Pejabat Wilayah, Bank Negara Malaysia, Peti Surat 10922, 50929 Kuala Lumpur; faksimili kepada 03-2174 1515, atau e-mel di bnmtelelink@bnm.gov.my. Nombor telefon BNM adalah 1300-88-5465.

Bagaimana untuk menyelesaikan pertikaian melalui pengantara	Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) boleh dihubungi oleh Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi, sekiranya Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi tidak berpuas hati dengan keputusan Etiqa Life Insurance Berhad terhadap sebarang pertikaian, atau kegagalan Etiqa Life Insurance Berhad untuk memberi maklum balas terhadap sebarang aduan dalam tempoh enam puluh (60) hari. Anda boleh menghubungi OPK melalui: Emel : enquiry@ofs.org.my atau Faks : 603-2272 1577 atau Alamat Pos: Ketua Pegawai Eksekutif, Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (Dahulu dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan) Tingkat 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia, No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000, Kuala Lumpur. Sebagai alternatif, Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi boleh memfailkan pertikaian itu secara peribadi di pejabat OPK. OPK perlu dihubungi dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad dari Etiqa Life Insurance Berhad berkenaan pertikaian yang dibuat Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi. Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah daripada Etiqa Life Insurance Berhad atau layari laman web OPK di www.ofs.org.my. Penglibatan OPK adalah tertakluk kepada terma-terma rujukan menurut seksyen 126 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. Menghubungi OPK tidak akan menjejaskan hak Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap Etiqa Life Insurance Berhad sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan oleh OPK.
Bagaimana untuk menyelesaikan pertikaian melalui penimbangtara	Jika Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi mempertikaikan keputusan yang telah Kami buat berkaitan dengan Polisi ini, dan tidak mahu untuk menggunakan pengantara bagi pertikaian itu, atau tidak menerima keputusan OPK selepas pengantara, Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi boleh merujuk kepada penimbangtara. Permohonan untuk rujukan hendaklah dibuat dalam tempoh dua belas (12) bulan daripada pemberitahuan keputusan tersebut. Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami akan sama-sama bersetuju untuk melantik seorang Penimbangtara. Jika Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami tidak dapat bersetuju dengan seorang Penimbangtara dalam tempoh satu (1) bulan notis timbangtara, maka Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami perlu melantik seorang Penimbangtara bagi setiap pihak, dan kedua-dua Penimbangtara akan melantik seorang pengadil. Pengadil hendaklah bersidang bersama Penimbangtara dan mempengerusikan persidangan mereka. Semua pelantikan hendaklah dibuat secara bertulis oleh pihak-pihak berkenaan yang membuat pelantikan tersebut. Penimbangtara (dalam hal di mana Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami bersetuju untuk seorang Penimbangtara), atau Penimbangtara-Penimbangtara dan pengadil (dalam hal di mana Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami tidak bersetuju dengan seorang Penimbangtara), hendaklah mengkaji semula pertikaian itu dan membuat keputusan. Keputusan timbangtara akan merangkumi penyelesaian pertikaian dan kos timbangtara. Keputusan timbangtara tidak boleh dipertikaikan dan mengikat kedua-dua pihak iaitu Pihak Menuntut atau Pemilik Polisi dan Kami.