

SIJIL TAKAFUL KELUARGA ETIQA

i-DoubleSecure

PENYATA MAKLUMAT SIJIL

Sumbangan perlu dibayar	Setiap Peserta bertanggungjawab untuk membayar Sumbangan kepada Kami. Sumbangan pertama yang perlu dibayar adalah pada Tarikh Kuatkuasa. Apa-apa Sumbangan berikutnya perlu dibayar semasa ulang tahun bulanan atau tahunan Tarikh Kuatkuasa, mengikut Cara Sumbangan. Sumbangan adalah berdasarkan kepada terma yang digunapakai semasa Tarikh Kuatkuasa. Terma-terma ini perlu dipersetujui di antara Peserta dan Kami.
Terma penyelesaian untuk Sumbangan	Sumbangan perlu diselesaikan melalui pembayaran daripada Peserta kepada Kami. Pembayaran oleh Peserta mesti secara auto debit keatas kad kredit kepada Kami. Kami menerima kad kredit Visa dan MasterCard. Kami mempunyai hak untuk mempelbagaikan kaedah pembayaran dari masa ke masa, yang akan dimaklumkan kepada Anda melalui saluran-saluran atau medium-medium yang akan Kami tentukan. Pembayaran Sumbangan mesti diterima semasa Tempoh Tangguh dari tarikh Sumbangan perlu dibayar. Sekiranya Sumbangan perlu dibayar tidak diterima dalam masa Tempoh Tangguh, Kami dilepaskan daripada apa-apa liabiliti selanjutnya di bawah Sijil ini dari tarikh Sumbangan perlu dibayar.
Hak untuk Menamatkan Sijil Takaful	Peserta mempunyai hak untuk menamatkan Sijil ini, atas apa jua sebab. Sekiranya penamatan semasa Tempoh Percuma, Peserta mempunyai hak untuk bayaran balik. Bayaran balik merupakan Sumbangan yang diterima oleh Kami ditolak perbelanjaan pemeriksaan perubatan yang ditanggung oleh Kami, berkenaan dengan Orang Yang Dilindungi. Notis mestilah diterima oleh Kami semasa Tempoh Percuma. Sekiranya penamatan selepas Tempoh Percuma, Peserta mempunyai hak untuk menerima manfaat serahan tertakluk kepada terma dan syarat di bawah Sijil ini. Sekiranya Peserta menggunakan hak mereka untuk menamatkan, maka manfaat serahan akan kurang daripada Sumbangan yang dibayar.
Proses tuntutan dan bagaimana membuat tuntutan	Pihak Menuntut hendaklah memberitahu Kami mengenai suatu tuntutan bagi apa-apa Manfaat Takaful dengan menulis ke alamat Kami, dalam tempoh masa pemberitahuan notis dengan mengemukakan bukti umur Orang Yang Dilindungi seperti salinan Kad Pengenalan atau Pasport, dan dokumen membuat tuntutan yang lain. Tempoh notis tuntutan adalah khusus kepada jenis Manfaat Takaful tertakluk kepada terma dan syarat di dalam Sijil ini. Notis tuntutan boleh dikemukakan selepas tempoh masa pemberitahuan notis, jika ia boleh dibuktikan notis itu telah diserahkan seberapa segera yang mungkin. Sekiranya Pihak Menuntut memerlukan sebarang bantuan untuk membuat tuntutan, mereka perlu menghubungi Etiqa Online di talian 1300 13 8888. Dokumen tambahan mungkin akan diminta oleh Kami semasa Pihak Menuntut memaklumkan Kami mengenai tuntutan, atau dokumen berikutan penilaian awal oleh Kami yang disertakan dengan borang tuntutan. Pihak Menuntut akan dimaklumkan secara bertulis mengenai sebarang keperluan dokumen tambahan. Dokumen sokongan 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 Sijil. Keputusan tuntutan oleh Kami akan dimaklumkan kepada Pihak Menuntut secara bertulis. Kami berhak untuk menolak apa-apa caj yang berkenaan dan amaun yang tertunggak yang terhutang kepada Kami sebelum membayar tuntutan bagi Sijil ini.

Bagaimana untuk menghubungi Kami	Jika Anda perlu menghubungi Kami, atau mempunyai apa-apa soalan berhubung dengan Sijil Takaful, atau memerlukan apa-apa perubahan kepada kandungan di dalam Sijil Takaful, sila tulis dan hantarkan ke alamat pos: "Etiqa Family Takaful Berhad, Dataran Maybank, No 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur"; nombor faksimili di 03-2297 3800; atau alamat e-mel info@etiqa.com.my ; atau hubungi Kami di 03-2297 3888; atau Etiqa Online di 1300 13 8888.
Apa yang perlu dilakukan jika Anda menukar alamat Anda	Sila hubungi kami dengan segera sekiranya Anda menukar alamat. Ini bagi memastikan Kami boleh menghubungi Anda dengan kadar segera.
Bagaimana untuk membuat aduan kepada Kami	Jika Pihak Menuntut atau Peserta tidak berpuas hati dengan perkhidmatan Kami di bawah Sijil ini, sila tulis ke alamat pos Kami: Unit Pengurusan Aduan, Etiqa Family Takaful Berhad, Aras 6, Menara B, Dataran Maybank, No 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur; faksimili ke 03-2297 1919, atau e-mel ke complaint_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 Peserta tidak berpuas hati dengan cara pengendalian Kami, sila tulis kepada BNM, termasuk butir-butir cara pengendalian, jenis pertikaian, nama Kami, nombor Sijil, dan apa-apa surat-menyurat di antara Pihak Menuntut atau Peserta 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 bnmlink@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 Peserta, sekiranya Pihak Menuntut atau Peserta tidak berpuas hati dengan keputusan Etiqa Family Takaful Berhad terhadap sebarang pertikaian, atau kegagalan Etiqa Family Takaful Berhad untuk memberi maklum balas 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 Tingkat 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia, No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000, Kuala Lumpur. Sebagai alternatif, Pihak Menuntut atau Peserta boleh memfailkan pertikaian itu secara peribadi di pejabat OPK. OPK perlu dihubungi dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad dari Etiqa Family Takaful Berhad berkenaan pertikaian yang dibuat Pihak Menuntut atau Peserta. Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah maklumat daripada Etiqa Family Takaful Berhad atau layari laman web OPK di www.ofs.org.my . Penglibatan OPK adalah tertakluk kepada terma-terma rujukan menurut seksyen 138 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013. Menghubungi OPK tidak akan menjejaskan hak Pihak Menuntut atau Peserta untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap Etiqa Family Takaful Berhad sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan oleh OPK.
Bagaimana untuk menyelesaikan pertikaian melalui penimbangtara	Jika Anda mempertikaikan keputusan yang telah Kami buat berkaitan dengan Sijil Takaful, dan Anda tidak mahu untuk menggunakan pengantara bagi pertikaian itu, atau Anda tidak menerima keputusan OPK, Anda boleh merujuk kepada timbangtara. Permohonan untuk rujukan hendaklah dibuat dalam tempoh dua belas (12) bulan dari pertikaian itu. Anda dan Kami sama-sama bersetuju untuk melantik seorang Penimbangtara. Jika Anda dan Kami tidak dapat bersetuju dengan seorang Penimbangtara dalam tempoh satu (1) bulan notis timbangtara, maka Anda 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 Anda dan Kami bersetuju untuk seorang Penimbangtara), atau Penimbangtara dan pengadil (dalam hal di mana Anda 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 Anda dan Kami.

Nota: Untuk maklumat lanjut, sila rujuk kepada terma dan syarat lengkap di bawah Sijil Takaful.

SIJIL TAKAFUL KELUARGA ETIQA

i-DoubleSecure

DEFINISI UMUM

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

Frasa, Perkataan atau Singkatan Umum	Definisi
Kemalangan	Kejadian yang berlaku secara tiba-tiba, bersifat ganas, tidak dijangka dan tidak dirancang yang mengakibatkan kecederaan anggota badan luaran dan dapat dilihat.
Jumlah Agregat Yang Dilindungi	Jumlah keatas semua Sijil yang dikeluarkan oleh Kami, bagi manfaat yang perlu dibayar disebabkan oleh kejadian dan keadaan yang sama, yang memberi kesan kepada Orang Yang Dilindungi.
Pemegang Serah Hak	Pemegang Serah Hak adalah seseorang yang mana Peserta telah memindahkan hak kepadanya dibawah Sijil ini sebagai Peserta.
Penimbangtara	Pihak bebas, yang dilantik untuk mengadili dalam menyelesaikan pertikaian antara Pihak Menuntut dan Kami, sebagai alternatif kepada mahkamah. Penimbangtara adalah selain daripada BNM dan OPK.
Bank Negara Malaysia, atau BNM	BNM merupakan badan kerajaan di Malaysia yang bertanggungjawab dalam pengawalseliaan utama bagi Pengendali Takaful. Biro Perkhidmatan Pelanggan BNM menyediakan ruang kepada sesuatu pihak untuk memfailkan aduan terhadap sebarang salah laku atau amalan pasaran yang tidak adil oleh Kami.
Benefisiari	Benefisiari adalah orang yang dinamakan oleh Peserta untuk menerima Manfaat Takaful yang akan dibayar dibawah Sijil ini di bawah Hibah Bersyarat apabila Peserta meninggal dunia.
Sijil	Dokumen ini dan semua Endorsemen selepas itu, yang dikenal pasti berhubungkait dengan dokumen ini.
Ulang Tahun Sijil	Ulang Tahun untuk Tarikh Kuatkuasa.
Tahun Sijil	Sebarang tempoh satu (1) tahun yang bermula dari Tarikh Kuatkuasa, atau Ulang Tahun Sijil berikutnya.
Pihak Menuntut	Peserta, Orang Yang Dilindungi, Pemegang Serah Hak, atau Wasi harta pusaka Peserta, yang berhak untuk menuntut Manfaat Takaful, tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini.
Tarikh Kuatkuasa	Tarikh terawal dimana Peserta layak untuk menerima Manfaat Takaful tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini. Tarikh Kuatkuasa dinyatakan di dalam Jadual Takaful.
Hibah Bersyarat	Hibah adalah pemindahan hak milik sesuatu aset daripada suatu pihak kepada pihak lain semasa hidup atau kewujudan penderma tanpa sebarang balasan atau ganjaran. Berhubung dengan bayaran Manfaat Takaful, Hibah Bersyarat adalah pemindahan hak milik daripada Manfaat Takaful perlu dibayar kepada Benefisiari apabila kematian Peserta semasa Sijil masih berkuat Kuasa. Pemindahan Manfaat Takaful tersebut tidak akan membentuk sebahagian daripada harta pusaka Peserta, atau tertakluk kepada hutang mereka. Hibah ini adalah bersyarat kerana Peserta boleh membatalkannya pada bila-bila masa sepanjang hayatnya.
Sumbangan	Jumlah wang yang perlu dibayar oleh Peserta kepada Kami, pada masa tertentu, tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini. Sumbangan dinyatakan di dalam Jadual Takaful.
Cara-Sumbangan	Ini adalah bilangan bayaran Sumbangan dalam setahun. Cara Sumbangan boleh secara bulanan (iaitu dua belas (12) kali bayaran dibuat dalam setahun) atau tahunan (iaitu satu (1) kali bayaran dibuat dalam setahun. Cara Sumbangan dinyatakan di dalam Jadual Takaful.
Tempoh Perlindungan	Tempoh di antara Tarikh Kuatkuasa dan Tarikh Tamat Tempoh. Tempoh Perlindungan dinyatakan di dalam Jadual-Takaful.
Endorsemen	Perubahan terhadap Sijil. Endorsemen akan dimaklumkan atau dikeluarkan oleh Kami kepada Anda

Wasi	Wasi adalah orang yang dilantik oleh Peserta untuk mentadbir Manfaat Takaful yang perlu dibayar di bawah Sijil ini apabila kematian Peserta.
Tarikh Tamat Tempoh	Tarikh terakhir dimana Peserta tidak lagi layak untuk Manfaat Takaful tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini. Tarikh Tamat Tempoh dinyatakan di dalam Jadual Takaful.
Ombudsman Perkhidmatan Kewangan, atau OPK	Sebuah badan bebas yang ditubuhkan bagi membantu menyelesaikan pertikaian di antara Pihak Menuntut dengan Kami, sebagai alternatif kepada mahkamah.
Tahun Kewangan	Tempoh dua belas (12) bulan yang berakhir seperti yang ditentukan oleh Kami. Tempoh itu bersamaan dengan tempoh laporan penyata kewangan tahunan yang telah diaudit.
Tempoh Percuma	Merupakan tempoh lima belas (15) hari, apabila Sijil ini telah diterima oleh Peserta.
Tempoh Tangguh	Tempoh Tangguh di bawah Sijil ini adalah selama tiga puluh satu (31) hari. Tempoh Tangguh akan digunapakai bagi setiap Sumbangan perlu dibayar. Tempoh Tangguh bermula pada tarikh Sumbangan tersebut perlu dibayar.
Berkuat Kuasa	Status Sijil yang menunjukkan kelayakan Peserta untuk Manfaat Takaful tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini. Sijil ini berstatus Berkuat Kuasa pada masa tertentu, jika pada masa itu dan semua syarat yang berikut dipenuhi: 1) Kami telah mengeluarkan Sijil ini kepada Peserta; 2) Orang Yang Dilindungi masih hidup; 3) Sumbangan yang perlu dibayar keatas Sijil ini sebelum tempoh masa tersebut telah diterima dalam Tempoh Tangguh oleh Kami; 4) Sijil ini telah Dikembalikan Semula oleh Kami tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini; 5) Kelayakan Peserta terhadap Manfaat Takaful tersebut belum ditamatkan atau dibatalkan tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini; dan 6) Belum mencapai Tarikh Tamat Tempoh.
Tarikh Dikeluarkan	Tarikh dimana Sijil ini telah dikeluarkan oleh Kami. Tarikh Dikeluarkan dinyatakan di dalam Jadual Takaful.
Ju'alah	Perkataan Arab yang bermaksud kontrak upah. Ia adalah kontrak pertukaran untuk tugas yang diketahui atau tidak diketahui yang sukar untuk ditentukan dan pembayaran perlu dibuat sebaik sahaja tugas tersebut disempurnakan. Berkenaan dengan kontrak Takaful, ini merujuk kepada asas pengagihan perkongsian lebihan daripada DRP yang dipersetujui antara Pengendali Takaful dan Peserta.
Luput	Sijil berstatus Luput pada masa tertentu, jika pada masa itu Sumbangan yang perlu dibayar tidak diterima oleh Kami.
Maklumat Material	Apa-apa maklumat (termasuk laporan), jawapan, dan pendedahan yang dikemukakan oleh Peserta atau Orang Yang Dilindungi, atau pihak ketiga bagi pihak Peserta atau Orang Yang Dilindungi, yang mana: 1) Berkenaan dengan Orang Yang Dilindungi atau Peserta; dan 2) Diberi sebelum Tarikh Dikeluarkan atau tarikh Endorsemen terbaru.
Mudarabah	Perkataan Arab yang bermaksud kontrak di antara penyumbang modal (<i>rabbul mal</i>) dan pengelola (<i>mudarib</i>) yang mana <i>rabbul mal</i> menyediakan modal untuk diuruskan oleh <i>mudarib</i> dan sebarang keuntungan hasil daripada modal dikongsi di antara <i>rabbul mal</i> dan <i>mudarib</i> mengikut nisbah perkongsian untung yang telah dipersetujui bersama, manakala kerugian akan ditanggung oleh <i>rabbul mal</i> dengan syarat kerugian tersebut bukan berpunca daripada salah laku, kecuai atau kemungkiran terma-terma spesifik oleh <i>mudarib</i>. Berkenaan dengan kontrak Takaful, Pengendali Takaful bertindak sebagai <i>mudarib</i> manakala Peserta sebagai <i>rabbul mal</i> dalam perkongsian keuntungan pelaburan daripada dana berasingan.
Peserta, atau Anda	Entiti atau orang yang dikenalpasti sebagai Peserta di dalam Jadual Takaful.
Dana Risiko Peserta, atau DRP	Dana berasingan dimana Sumbangan yang diterima, ditolak Fi Wakalah, yang telah dibayar, bagi tujuan memenuhi Manfaat Takaful yang dinyatakan di dalam terma dan syarat Sijil ini yang dibayar daripada DRP.
Orang Yang Dilindungi	Orang Yang Dilindungi yang dikenalpasti sebagai Orang Yang Dilindungi di dalam Jadual Takaful.

Data Peribadi	Adalah membawa maksud yang sama seperti di bawah seksyen 4 Akta Perlindungan Data Peribadi 2010, Data Peribadi merujuk kepada data yang dikemukakan oleh Orang Yang Dilindungi, Peserta, atau pihak ketiga yang diberi kuasa yang berkaitan dengan Sijil ini. Data Peribadi tidak termasuk maklumat individu yang berada dalam domain awam.
Qard	Perkataan Arab yang bermaksud pinjaman kebajikan atau pinjaman tanpa faedah.
Dikembalikan Semula	Status Sijil, menggambarkan yang Kami telah bersetuju untuk mengembalikan semula kelayakan Peserta terhadap Manfaat Takaful tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini.
Waras	Suatu keadaan fikiran yang membenarkan pandangan, tingkah laku, dan interaksi sosial secara normal. Seseorang dianggap tidak Waras jika orang tersebut: 1) Telah disahkan sebagai tidak siuman oleh ahli psikiatri, di mana ahli psikiatri itu berlesen dan diiktiraf sebagai pakar psikiatri di Malaysia; dan 2) Menjalani rawatan tetap oleh pakar psikiatri atas sebab, keadaan atau keputusan yang berkaitan secara langsung dengan ketidakwarasan.
Jumlah Yang Dilindungi	Jumlah Yang Dilindungi digunakan untuk menentukan amaun Manfaat Takaful yang perlu dibayar. Jumlah Yang Dilindungi dinyatakan di dalam Jadual Takaful.
Nilai Serahan Daripada DRP	Nilai Serahan Daripada DRP berbeza secara bulanan sepanjang Tempoh Perlindungan dan ditetapkan pada Tarikh Kuatkuasa.
Tabarru'	Perkataan Arab yang bermaksud derma atau hadiah bagi memenuhi tanggungjawab bantuan dan jaminan bersama.
Takaful	Perkataan Arab yang bermaksud kepada bantuan bersama berasaskan semangat persaudaraan dan perpaduan, di mana Peserta bersetuju untuk membantu satu sama lain dari segi kewangan sekiranya memerlukan keperluan tertentu.
Manfaat Takaful	Nama kolektif bagi bayaran yang dibuat tertakluk kepada terma dan syarat di bawah seksyen Manfaat Takaful dalam Sijil ini.
Pengendali Takaful, atau Kami	Ini adalah Etiqa Family Takaful Berhad.
Lebih Pengunderaitan	Pengalaman yang timbul dalam DRP sepanjang Tahun Kewangan. Keuntungan atau kerugian daripada pelaburan DRP akan diambil kira dalam penentuan Lebih Pengunderaitan.
Wakalah	Wakalah merujuk kepada kontrak di mana satu pihak, sebagai prinsipal memberi kuasa kepada pihak lain sebagai ejennya untuk melakukan tugas-tugas tertentu berkenaan hal-hal yang dapat dipertanggungjawabkan, dengan atau tanpa mengenakan sebarang fi. Dalam konteks Sijil ini, ini bermakna Anda telah melantik Kami untuk melabur dan menguruskan kedua-dua Dana Pelaburan Peserta (DPP) dan Dana Risiko Peserta (DRP) bagi pihak Anda. Anda juga telah memberi kuasa Kami untuk mewakili hak, tanggungjawab dan kewajipan Kami kepada mana-mana pihak ketiga seperti yang Kami anggap wajar. Sekiranya ada perwakilan sedemikian, Kami akan terus bertanggungjawab terhadap semua hak, tanggungjawab dan kewajipan tersebut terhadap Anda.
Fi Wakalah	Sebahagian daripada Sumbangan yang digunakan untuk menanggung perbelanjaan Kami bagi tujuan mengedar dan menguruskan Sijil dan Dana Takaful bagi pihak Peserta.

DEFINISI HILANG UPAYA MENYELURUH DAN KEKAL (HUMK)

Seksyen ini mengenal pasti dan mendefinisikan frasa, perkataan atau singkatan berkaitan dengan HUMK dan digunakan di seluruh Sijil ini. Definisi ini dikenal pasti dalam huruf besar. Jika definisi ini disediakan dalam bentuk tunggal, tafsiran itu termasuk kata bilangan dan sebaliknya mengikut konteks.

Frasa, Perkataan atau Singkatan Umum	Definisi
Aktiviti Kehidupan Harian	Enam (6) Aktiviti Kehidupan Harian itu ialah: 1) Mandi atau membersihkan diri; 2) Pengawalan, iaitu, keupayaan untuk mengawal dengan sendiri fungsi usus dan pundi kencing untuk menjaga kebersihan diri; 3) Memakai pakaian, iaitu, keupayaan untuk memakai dan menanggalkan semua pakaian yang perlu; 4) Makan, iaitu, keupayaan untuk menyuap makanan setelah makanan disediakan; 5) Pergerakan, iaitu, keupayaan untuk bergerak dari satu bilik ke satu bilik; dan 6) Beralih tempat, iaitu, keupayaan untuk duduk dan bangun dari kerusi. Keupayaan dalam melaksanakan Aktiviti Kehidupan Harian mestilah tanpa bantuan fizikal daripada orang lain, peralatan mekanikal, peranti, bantuan lain atau penyesuaian.
Andaian HUMK	Ini dimaksudkan sebagai: 1) Hilang penglihatan pada kedua-dua belah mata; 2) Hilang dua anggota badan; atau 3) Hilang penglihatan pada sebelah mata dan hilang satu anggota badan. Hilang anggota badan adalah amputasi antara pergelangan tangan dan bahu untuk lengan, dan antara buku lali dan pinggul untuk kaki. Hilang penglihatan mestilah menyeluruh dan tidak akan sembuh.
Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal atau HUMK	HUMK bermakna Orang Yang Dilindungi Tidak Bekerja secara kekal, penuh dan berterusan akibat daripada kecederaan atau penyakit, sepanjang hidup Orang Yang Dilindungi. Sekiranya Orang Yang Dilindungi tidak terlibat di dalam sebarang pekerjaan yang menguntungkan pada Tarikh HUMK, maka Orang Yang Dilindungi akan dianggap sebagai HUMK sekiranya Orang Yang Dilindungi tersebut tidak dapat melaksanakan secara kekal sekurang-kurangnya tiga (3) Aktiviti Kehidupan Harian. HUMK mestilah dianggap mustahil untuk pulih berdasarkan pengetahuan dan teknologi perubatan semasa. Untuk Kami menentukan HUMK, adalah wajib sekiranya hilang upaya itu tidak terganggu dalam tempoh sekurang-kurangnya enam (6) bulan dari Tarikh HUMK, kecuali bagi kes Andaian HUMK, yang mana HUMK boleh dikenalpasti oleh Kami.
Tarikh HUMK	Tarikh HUMK adalah tarikh permulaan dari tempoh enam (6) bulan, apabila Orang Yang Dilindungi Tidak Bekerja selama enam (6) bulan secara berterusan dan tiada tanda-tanda untuk pulih berdasarkan pengetahuan dan teknologi perubatan semasa. Kecuali bagi Andaian HUMK, dimana Tarikh HUMK adalah tarikh HUMK dikenal pasti.
Tidak Bekerja	Tidak Bekerja bermaksud tidak berupaya untuk melakukan atau terlibat dalam apa-apa kerja yang menguntungkan, sepanjang hidup Orang Yang Dilindungi.

TERMA & SYARAT UMUM

Asas Kontrak	Sijil, Jadual Takaful dan Endorsement ini, jika ada, adalah bukti kontrak diantara Peserta dan Kami. Permohonan yang dibuat kepada Kami, dan apa-apa maklumat tambahan yang didedahkan kepada Kami berkaitan dengan Takaful ini akan menjadi sebahagian daripada kontrak ini.
Tajuk	Melainkan dinyatakan sebaliknya, tajuk dan jadual dalam Sijil ini dimasukkan untuk kemudahan sahaja dan tidak akan menjejaskan tafsiran Sijil ini.

Bagaimana untuk menghubungi Kami	Jika Anda perlu menghubungi Kami, atau mempunyai apa-apa soalan berhubung dengan Sijil ini, atau memerlukan apa-apa perubahan kepada kandungan di dalam Sijil ini, sila tulis ke alamat pos Kami di Etiqa Family Takaful Berhad, Dataran Maybank, No 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur; atau hantar kepada nombor faksimili di 03-2297 3800 atau alamat e-mel info@etiqa.com.my ; atau hubungi Kami di 03-2297 3888.
Matawang untuk semua Bayaran	Semua bayaran di bawah Sijil ini hendaklah dibuat dalam matawang sah Malaysia.
Undang-undang berkenaan	Sijil ini hendaklah ditafsirkan dan dikawal oleh undang-undang Malaysia
Perubahan dalam percukaian, peraturan dan perundangan	Kami boleh mengubah terma-terma dalam Sijil ini, jika terdapat perubahan dalam percukaian, peraturan atau perundangan yang menjejaskan Sijil ini. Kami akan memaklumkan Anda secara bertulis apabila terma-terma dalam Sijil ini perlu diubah.
Klausula pengecualian dan had sekatan	Sijil ini tidak akan memberi perlindungan dan pihak Pengendali Takaful tidak akan bertanggungjawab untuk membayar apa-apa tuntutan atau menyediakan apa-apa Manfaat di bawah ini sekiranya penyediaan perlindungan, pembayaran sebarang tuntutan, atau peruntukan Manfaat tersebut akan mendedahkan Pengendali Takaful kepada mana-mana sekatan, larangan atau halangan di bawah ketetapan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, atau sekatan perdagangan atau ekonomi, undang-undang atau peraturan-peraturan Kesatuan Eropah, United Kingdom atau Amerika Syarikat atau mana-mana negerinya, dan/ atau mana-mana undang-undang atau peraturan sekatan perdagangan atau ekonomi yang berkaitan. Kami boleh menamatkan Sijil ini dengan serta-merta dan selepas itu tidak perlu menjalankan apa-apa urusan perniagaan dengan Anda berkaitan dengan Sijil ini.

HAK & KEWAJIPAN UMUM

Prasyarat terhadap Hak	Pematuhan dan pelaksanaan sewajarnya bagi terma dan syarat Sijil ini akan menjadi prasyarat terhadap hak Peserta dan Orang Yang Dilindungi di bawah Sijil ini.
Hak untuk Menamatkan Sijil	Peserta mempunyai hak untuk menamatkan Sijil ini, atas apa jua sebab. Sekiranya penamatan semasa Tempoh Percuma, Peserta mempunyai hak untuk bayaran balik. Bayaran balik merupakan Sumbangan yang diterima oleh Kami ditolak perbelanjaan pemeriksaan perubatan yang ditanggung oleh Kami, berkenaan dengan Orang Yang Dilindungi. Notis mestilah diterima oleh Kami semasa Tempoh Percuma. Sekiranya penamatan selepas Tempoh Percuma, Peserta mempunyai hak untuk menerima manfaat serahan tertakluk kepada terma dan syarat di bawah Sijil ini. Sekiranya Peserta menggunakan hak mereka untuk menamatkan, maka manfaat serahan akan kurang daripada Sumbangan yang dibayar.
Hak untuk menamatkan kerana Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pembiayaan Keganasan	Jika Kami mengetahui, atau mengesyaki bahawa Sijil ini dimanfaatkan untuk kegiatan pengubahan wang haram atau untuk membiayai keganasan, Kami berhak untuk menamatkan Sijil ini dengan serta-merta. Kami akan berurusan dengan semua Sumbangan yang dibayar dan semua manfaat atau wang yang perlu dibayar berkenaan dengan Sijil ini mengikut undang-undang yang berkaitan.

Hak untuk Mengembalikan Semula Sijil yang ditamatkan kerana Luput	Kami mempunyai hak untuk Mengembalikan Semula kelayakan Peserta untuk Manfaat Takaful, dimana kelayakan ditamatkan pada penghujung Tempoh Tangguh kerana Luput tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini. Pengembalian semula adalah diatas budi bicara Kami dengan syarat, syarat-syarat berikut dipenuhi pada tarikh berkuatkuasa pengembalian semula: 1) Orang Yang Dilindungi masih hidup; 2) Semua Sumbangan perlu dibayar dari Tarikh Kuatkuasa telah diterima oleh Kami 3) Kami telah menerima bukti yang memuaskan mengenai kesihatan Orang Yang Dilindungi dan maklumat lain yang diperlukan oleh Kami; 4) Belum mencapai Tarikh Luput; 5) Pengembalian semula adalah kurang daripada satu (1) tahun dari tarikh Luput; dan 6) Tiada Manfaat Takaful telah dibayar atau tuntutan dibuat mengikut terma dan syarat di bawah Sijil ini.
Tanggungjawab untuk membetulkan kesilapan dan ralat	Kami akan membetulkan apa-apa kesilapan atau ralat yang dibuat dalam Sijil ini sebaik sahaja Kami menyedari, atau dimaklumkan mengenai kesilapan atau ralat tersebut. Pembetulan yang Kami akan buat mestilah melalui Endorsemen terhadap Sijil ini, dan akan hanya sah bermula daripada Tarikh Kuatkuasa Endorsemen .
Hak dan tanggungjawab di bawah prinsip Takaful	Manfaat Takaful dan Sumbangan dibayar berdasarkan kepada Tabarru'. Manfaat Takaful dibayar mengikut terma dan syarat Sijil ini. Sumbangan dibayar mengikut terma dan syarat Sijil ini. Kami mempunyai hak untuk mengenakan Fi Wakalah sebagai Pengendali Takaful, yang akan ditolak daripada setiap Sumbangan yang diterima oleh Kami. Kami bertanggungjawab untuk melaburkan DRP mengikut prinsip Syariah.
Data, Tanggungjawab dan hak terhadap perlindungan	Kami dapat memproses Data Peribadi menurut seksyen 4 Akta Perlindungan Data Peribadi 2010. Kami dapat mendedahkan Data Peribadi yang dikemukakan oleh Peserta atau Orang Yang Dilindungi, 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 untuk menyediakan fungsi, perkhidmatan dan aktiviti; 4) Syarikat Insurans / Pengendali Takaful lain dan pihak pengedar (contoh: 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 Peserta atau Orang Yang Dilindungi (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; Peserta dan Orang Yang Dilindungi perlu memastikan Kami mengemaskini semua Data Peribadi tersebut pada kadar segera yang mungkin. Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh Data Peribadi yang tidak tepat atau tidak lengkap yang diberikan kepada Kami. Kami dari semasa ke semasa meminta Peserta dan Orang Yang Dilindungi untuk memberikan Data Peribadi lain yang dikehendaki bagi tujuan Sijil ini. Sebelum memberikan Kami dengan Data Peribadi mana-mana individu, Peserta atau Orang Yang Dilindungi 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 Anda, sila kunjungi Cawangan Kami, hubungi Etiqa Online di talian 1300 13 8888 atau rujuk ke laman web Kami di www.etiqa.com.my.

Tanggungjawab untuk mengambil langkah sewajarnya dan tidak membuat salah nyataan	Ia adalah tanggungjawab Peserta atau Orang Yang Dilindungi untuk mengambil langkah sewajarnya untuk tidak membuat salah nyataan semasa menjawab soalan-soalan atau membuat pendedahan, semasa : 1) Membuat permohonan, 2) Jika mengembalikan semula tertakluk kepada terma dan syarat Sijil, 3) Jika Sijil ini dipinda, dan 4) Jika Kami memerlukan pengesahan mengenai jawapan atau pengakuan yang telah diberikan sebelum. Tanggungjawab ini hendaklah berterusan sehingga masa Sijil bermula, atau kemudiannya dipinda atau diperbaharui. Sekiranya Kami mengenal pasti salah nyataan dalam tempoh dua (2) tahun dari Tarikh Permulaan terkini atau tarikh berkuatkuasa Dikembalikan Semula yang terakhir bagi Sijil itu, remedi dari Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 akan dikenakan. Kami hanya boleh mencabar Sijil bagi salah nyata lebih daripada dua (2) tahun dari yang Tarikh Permulaan terkini atau tarikh berkuatkuasa Dikembalikan Semula yang terakhir bagi Sijil ini melainkan Kami dapat membuktikan yang Peserta atau Orang Yang Dilindungi menyembunyikan atau menipu dalam mengemukakan Maklumat Material, yang mana jika diketahui oleh Kami, akan membawa kepada keengganan Kami untuk mengeluarkan Sijil, atau mungkin mendorong Kami mengenakan terma dan syarat yang kurang memihak daripada yang dikenakan di dalam Sijil. Dalam keadaan sedemikian remedi dari Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 akan dikenakan.
Hak Kami untuk melaraskan terma bagi salah nyataan umur dan jantina	Jika umur atau jantina Orang Yang Dilindungi telah tersilap nyata, yang menyebabkan kekurangan Sumbangan, maka Jumlah Yang Dilindungi bagi Orang Yang Dilindungi tersebut, akan dikurangkan berdasarkan kepada jumlah yang setara dengan umur dan jantina yang betul. Jika salah nyataan bagi umur atau jantina terhadap Orang Yang Dilindungi menyebabkan lebih Sumbangan, maka Kami akan membayar balik lebih tersebut kepada Peserta. Pelarasan terhadap Jumlah Yang Dilindungi atau bayaran balik tersebut akan berdasarkan kepada kadar Sumbangan Kami yang berkuatkuasa pada Tarikh Kuatkuasa.
Hak Kami untuk pengecualian dan bukan pengecualian hak	Kelewatan atau kegagalan Kami untuk melaksanakan atau menguatkuasakan apa-apa hak di bawah Sijil ini, tidak akan dianggap sebagai pengecualian mana-mana hak, atau penamatan hak-hak tersebut. Pengecualian sebarang hak oleh Kami hendaklah secara bertulis dengan syarat kelewatan atau kegagalan untuk melaksanakan atau menguatkuasakan masih dalam tempoh batasan statutori berdasarkan undang-undang berkaitan.
Tiada hak bagi pihak ketiga	Tiada apa-apa dalam Sijil ini bertujuan untuk memberikan sebarang hak kepada mana-mana pihak ketiga, untuk menguatkuasakan mana-mana terma Sijil ini, atau menganugerahkan mana-mana pihak ketiga sebarang manfaat di bawah Sijil ini.
Hak untuk menamakan atau menyerahkan hak Manfaat Takaful	Sekiranya Peserta adalah Orang Yang Dilindungi, Peserta Sijil ini boleh: 1) Menamakan seorang individu untuk menerima Manfaat Takaful yang akan dibayar sekiranya Orang Yang Dilindungi meninggal dunia, sama ada sebagai Wasi atau Benefisiari; atau 2) Menyerahkan hak kepada seorang individu untuk menerima keseluruhan Manfaat Takaful. Penamaan atau penyerahan hak boleh dibuat: 1) Semasa permohonan dibuat; atau 2) Dengan Memaklumkan kepada Kami secara bertulis. Peserta boleh menentukan bahagian pengagihan untuk dibayar kepada setiap Wasi atau Benefisiari. Jika tiada arahan pengagihan diterima, Kami akan membayar Wasi atau Benefisiari secara sama rata. Dalam penamaan, jika terdapat lebih daripada seorang Wasi atau Benefisiari dan parti tersebut meninggal dunia terlebih dahulu sebelum Peserta, Kami akan membayar bahagian Wasi atau Benefisiari yang meninggal dunia tersebut, apabila Peserta meninggal dunia kepada harta pusaka Peserta kecuali Peserta telah menamakan Wasi atau Benefisiari yang lain selepas kematian Wasi atau Benefisiari tersebut. Penamaan Benefisiari dibawah Hibah Bersyarat hendaklah, tanpa mengambil kira mana-mana undang-undang bertulis, mempunyai kesan terhadap pemindahan hak terhadap Manfaat Takaful yang akan dibayar apabila berlakunya kematian Peserta kepada Wasi atau Benefisiari. Pemindahan Manfaat Takaful tersebut tidak akan membentuk sebahagian daripada harta pusaka Peserta, atau tertakluk kepada hutang mereka.

Tanggungjawab Wasi yang dinamakan	Dalam penamaan seorang Wasi, bahagian setiap Wasi akan ditetapkan di dalam Borang Penamaan Wasi. Bagi Peserta beragama Islam, Wasi perlu mengagihkan Manfaat Takaful tersebut seperti yang dinyatakan dibawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, undang-undang Islam dan mana-mana undang-undang yang berkaitan dengan pengagihan harta pusaka Peserta yang meninggal dunia. Bagi Peserta yang bukan beragama Islam, Wasi perlu mengagihkan Manfaat Takaful mengikut wasiat Peserta yang meninggal dunia dan mana-mana undang-undang yang berkaitan dengan pengagihan harta pusaka Peserta. Jika pada masa tuntutan, seorang Wasi telah meninggal dunia sebelum Peserta, peratusan bagi Wasi yang meninggal dunia akan diagihkan sama rata antara Wasi yang masih hidup, yang akan bertindak sebagai Wasi untuk mengagihkan manfaat tersebut.
Hak untuk membatalkan penamaan	Penamaan akan dibatalkan: 1) Apabila semua Wasi atau Benefisiari meninggal dunia semasa Peserta masih hidup; 2) Melalui notis bertulis daripada Peserta kepada Kami; atau 3) Melalui penamaan berikutnya yang dilakukan oleh Peserta kepada Kami. Penamaan tidak akan terbatal melalui wasiat atau melalui sebarang tindakan, peristiwa atau cara-cara lain.
Hak untuk membatalkan penyerahan hak	Sesuatu penyerahan hak hendaklah dibatalkan melalui notis secara bertulis daripada Pemegang Serah Hak kepada Kami, di mana Sijil yang diserahkan kembali kepada Peserta.

MANFAAT TAKAFUL

Proses tuntutan dan bagaimana membuat tuntutan	Pihak Menuntut hendaklah memberitahu Kami mengenai suatu tuntutan bagi apa-apa Manfaat Takaful dengan menulis ke alamat Kami, dalam tempoh masa pemberitahuan notis. Tempoh notis tuntutan adalah khusus kepada jenis Manfaat Takaful tertakluk kepada terma dan syarat di dalam Sijil ini. Notis tuntutan boleh dikemukakan selepas tempoh masa pemberitahuan notis, jika ia boleh dibuktikan notis itu telah diserahkan seberapa segera yang mungkin. Sekiranya Pihak Menuntut memerlukan sebarang bantuan untuk membuat tuntutan, mereka perlu menghubungi Etiqa Online di talian 1300 13 8888. Dokumen tambahan mungkin akan diminta oleh Kami semasa Pihak Menuntut memaklumkan Kami mengenai tuntutan, atau dokumen berikutan penilaian awal oleh Kami yang disertakan dengan borang tuntutan. Pihak Menuntut akan dimaklumkan secara bertulis mengenai sebarang keperluan dokumen tambahan. Dokumen sokongan 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 Sijil. Keputusan tuntutan oleh Kami akan dimaklumkan kepada Pihak Menuntut secara bertulis. Kami berhak untuk menolak apa-apa caj yang berkenaan dan amaun yang tertunggak yang terhutang kepada Kami sebelum membayar tuntutan bagi Sijil ini.
---	--

(I) MANFAAT KEMATIAN

Manfaat yang perlu dibayar akibat kematian	Apabila berlaku kematian Orang Yang Dilindungi, Manfaat Kematian di bawah Sijil ini adalah: 1) Jumlah Yang Dilindungi; dan 2) Sebarang lebihan yang terkumpul bagi Orang Yang Dilindungi tersebut, tertakluk kepada batasan dan pelarasan yang akan digunakan terhadap Manfaat Kematian.
Batasan dan pelarasan kepada manfaat kematian	Batasan yang dikenakan keatas Manfaat Kematian adalah seperti berikut: 1) Kematian mestilah berlaku semasa Sijil bagi Orang Yang Dilindungi masih Berkuat Kuasa; 2) Apabila kematian berlaku dalam Tahun pertama Sijil yang berpunca selain daripada kemalangan, jumlah Sumbangan yang dibayar akan dikembalikan; 3) Apabila kematian berlaku secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh bunuh diri ketika Waras, dalam Tahun pertama Sijil, Manfaat Kematian adalah Sumbangan yang dibayar sahaja; dan 4) Apabila kematian berlaku secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh bunuh diri ketika Waras, selepas Tahun pertama Sijil, Manfaat Kematian adalah Jumlah Yang Dilindungi sepenuhnya. Manfaat Kematian, selepas mengambil kira apa-apa batasan yang dikenakan ke atas Manfaat Kematian, dikurangkan dengan: 1) Apa-apa bayaran Manfaat HUMK berkenaan dengan Orang Yang Dilindungi di bawah Sijil ini; dan 2) Apa-apa Sumbangan perlu dibayar sebelum tarikh kuatkuasa kematian yang masih belum diterima oleh Kami.
Tempoh masa notis bagi manfaat kematian	Kami mestilah dimaklumkan oleh Pihak Menuntut mengenai tuntutan kematian dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh kematian. Kegagalan untuk memberi notis dalam tempoh tersebut tidak akan membatalkan sebarang tuntutan jika boleh ditunjukkan bahawa tidak munasabah untuk memberikan notis tersebut dalam tempoh itu dan notis itu telah diberikan dengan seberapa segera yang munasabah.
Dokumen sokongan bagi tuntutan kematian	Borang tuntutan akan diberikan kepada Pihak Menuntut apabila mereka memaklumkan kepada Kami mengenai tuntutan Manfaat Kematian. Pihak Menuntut mestilah melengkapkan borang tuntutan dan mengemukakan bukti umur Orang Yang Dilindungi seperti salinan Kad Pengenalan atau Pasport mereka, sijil kematian dan sebarang dokumen tambahan, dalam masa tiga puluh (30) hari dari tarikh notis.
Terma penyelesaian untuk manfaat kematian	Sekiranya Orang yang Dilindungi bukan Peserta, maka Manfaat Kematian akan dibayar dalam jumlah tunggal kepada Peserta. Sekiranya Orang yang Dilindungi adalah Peserta, maka Manfaat Kematian akan dibayar: 1) Mengikut bahagian yang ditetapkan kepada Wasi atau Benefisiari, di mana mereka telah dinamakan untuk menerima Manfaat Takaful; atau 2) Jumlah tunggal kepada Pemegang Serah Hak, di mana mereka telah diserahkan hak untuk menerima Manfaat Takaful. Apabila bayaran Manfaat Kematian, Kami dilepaskan daripada apa-apa liabiliti selanjutnya di bawah Sijil ini.

(II) MANFAAT HILANG UPAYA KEKAL DAN MENYELURUH (HUMK)

Manfaat yang perlu dibayar akibat HUMK	Apabila Orang Yang Dilindungi mengalami HUMK, Manfaat HUMK di bawah Sijil ini adalah seperti berikut: 1) Jumlah Yang Dilindungi; dan 2) Sebarang lebihan yang terkumpul bagi Orang Yang Dilindungi tersebut, tertakluk kepada batasan dan pelarasan yang akan dikenakan terhadap Manfaat HUMK.
---	--

Batasan dan pelarasan kepada manfaat yang perlu dibayar akibat HUMK	Batasan yang dikenakan keatas Manfaat HUMK dibawah Sijil ini adalah seperti berikut: 1) Kecederaan dan penyakit yang mengakibatkan HUMK dan tarikh HUMK mestilah berlaku semasa Sijil Orang Yang Dilindungi masih Berkuat Kuasa; 2) Tiada manfaat yang akan dibayar selepas Ulang Tahun Sijil setelah orang yang dilindungi mencapai umur enam puluh empat (64); dan 3) Tiada manfaat akan dibayar apabila HUMK disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh pengecualian Manfaat HUMK. Tertakluk kepada batasan yang dikenakan terhadap Manfaat HUMK, Manfaat HUMK keatas Sijil Orang Yang Dilindungi akan dikurangkan: 1) Supaya Jumlah Agregat Yang Dilindungi bagi HUMK terhadap Orang Yang Dilindungi adalah terhad kepada Ringgit Malaysia Dua Juta (RM2 juta); dan 2) Dengan apa-apa Sumbangan yang perlu dibayar sebelum tarikh kuatkuasa HUMK yang masih belum diterima oleh Kami. Pengurangan Sumbangan perlu dibayar akan dibuat selepas apa-apa pengurangan disebabkan oleh Jumlah Agregat Dilindungi melebihi Ringgit Malaysia Dua Juta (RM2 juta).
Pengecualian Manfaat HUMK	Tiada manfaat akan dibayar sekiranya HUMK berlaku secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh keadaan seperti berikut: 1) Kecederaan diri sendiri yang disengajakan atau cubaan membunuh diri, ketika Waras; 2) Penyertaan di dalam sebarang jenayah atau menyalahi undang-undang, mogok, rusuhan, tindakan keganasan atau kekecohan awam; 3) Penyertaan dalam sukan atau aktiviti berbahaya seperti (tetapi tidak terhad kepada) menunggang kuda, sukan air (kecuali kapal layar dan berenang), memburu, perlumbaan (kecuali perlumbaan jalan kaki), mendaki gunung, meneroka atau kembara gua, dan sukan musim sejuk; 4) Penyertaan dalam sebarang bentuk penerbangan (kecuali sebagai penumpang yang membayar tambang atau anak kapal pada laluan tetap yang dikendalikan oleh syarikat penerbangan komersial), atau sukan udara seperti (tetapi tidak terhad kepada) terjunan udara, payung terjun, terjun bungee, luncur udara dan aktiviti menaiki belon; 5) Perang (sama ada diisytiharkan atau tidak), revolusi, serangan oleh negara asing, atau pencerobohan; 6) Penggunaan alkohol, atau tanpa preskripsi atau penyalahgunaan dadah atau narkotik; 7) Provokasi fizikal dan ganas oleh Orang Yang Dilindungi, yang membawa kepada tindak balas yang sama dan menyebabkan kecederaan; 8) Penyedutan racun, gas atau wasap yang diambil sama ada secara sukarela atau tidak; atau 9) Pencemaran radioaktif berpunca daripada bahan api, senjata, bahan buangan atau pemprosesan; atau 10) Kegagalan untuk mendapatkan atau mematuhi sama ada nasihat perubatan atau rawatan yang ditentukan dengan sengaja.
Tempoh masa notis bagi tuntutan HUMK	Kami mestilah dimaklumkan mengenai tuntutan HUMK oleh Pihak Menuntut dalam masa: 1) Tiga puluh (30) hari dari Tarikh HUMK bagi Andaian HUMK; atau 2) Enam (6) bulan dari Tarikh HUMK untuk HUMK yang berpunca dari sebab lain. Kegagalan untuk memberi notis dalam tempoh tersebut tidak akan membatalkan sebarang tuntutan jika boleh ditunjukkan bahawa tidak munasabah untuk memberikan notis tersebut dalam tempoh itu dan notis itu telah diberikan dengan seberapa segera yang munasabah.
Dokumen sokongan bagi tuntutan HUMK	Borang tuntutan akan diberikan kepada Pihak Menuntut semasa mereka memberitahu Kami mengenai tuntutan untuk Manfaat HUMK. Pihak Menuntut mestilah melengkapkan borang tuntutan, dan mengemukakan bukti umur Orang Yang Dilindungi seperti salinan Kad Pengenalan atau Pasport mereka, laporan penilaian perubatan dan sebarang dokumen tambahan, dalam masa tiga puluh (30) hari, atau selepas memaklumkan tuntutan atau memenuhi definisi HUMK. Penilaian perubatan mestilah disediakan dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas memenuhi definisi HUMK. Sekiranya Manfaat HUMK dibayar melalui dua ansuran, laporan penilaian perubatan yang kedua mestilah dikemukakan sebagai bukti HUMK berlaku secara berterusan. Penilaian perubatan hendaklah dilaksanakan dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas tarikh ansuran kedua perlu dibayar.

Terma penyelesaian untuk manfaat HUMK	Bayaran Manfaat HUMK merupakan jumlah tunggal, kecuali jika Jumlah Agregat Yang Dilindungi keatas HUMK bagi Orang Yang Dilindungi melebihi Ringgit Malaysia Satu Juta (RM1 juta) dimana kes manfaat HUMK dibayar melalui dua ansuran: 1) Ansuran pertama di bawah Sijil ini akan ditentukan seperti jumlah pembayaran pertama keatas semua sijil adalah Ringgit Malaysia Satu Juta (RM1 juta); dan 2) Ansuran kedua merupakan baki liabiliti yang diterima dan akan dibuat dua belas (12) bulan selepas bayaran ansuran yang pertama. Pembayaran Manfaat HUMK adalah seperti berikut: 1) Jumlah tunggal yang akan dibayar kepada Peserta; atau 2) Jumlah tunggal yang akan dibayar kepada Pemegang Serah Hak, di mana mereka telah diserahkan hak untuk menerima Manfaat Takaful. Apabila bayaran semua ansuran Manfaat HUMK, Kami dilepaskan daripada apa-apa liabiliti selanjutnya di bawah Sijil ini. Apabila bayaran semua ansuran Manfaat HUMK, dimana Jumlah Agregat Yang Dilindungi pada Tarikh HUMK tidak lebih daripada Dua Juta Ringgit Malaysia (RM2 juta), Kami dilepaskan daripada apa-apa liabiliti selanjutnya di bawah Sijil ini.
--	---

(III) MANFAAT KEMATIAN AKIBAT KEMALANGAN

Manfaat yang perlu dibayar akibat kematian Akibat Kemalangan	Sekiranya Orang Yang Dilindungi meninggal dunia akibat Kemalangan, Manfaat Kematian Akibat Kemalangan dibawah Sijil ini adalah Jumlah Yang Dilindungi, tertakluk kepada batasan dan pelarasan yang akan digunapakai untuk Manfaat Kematian Akibat Kemalangan. Manfaat ini adalah tambahan ke atas Manfaat Kematian.
Batasan dan pelarasan kepada manfaat yang perlu dibayar akibat Kematian Akibat Kemalangan	Batasan yang dikenakan ke atas Manfaat Kematian Akibat Kemalangan adalah seperti berikut: 1) Kematian dan Kemalangan mesti berlaku semasa Sijil Orang Yang Dilindungi masih Berkuat Kuasa; 2) Tiada manfaat akan dibayar ke atas Manfaat Kematian Akibat Kemalangan yang berlaku selepas Ulang Tahun Sijil setelah orang yang dilindungi mencapai umur enam puluh sembilan (69); dan 3) Tiada manfaat akan dibayar keatas Kematian Akibat Kemalangan disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh pengecualian Kematian Akibat Kemalangan. Tertakluk kepada batasan yang dikenakan keatas Manfaat Kematian Akibat Kemalangan, Manfaat Kematian Akibat Kemalangan akan dikurangkan dengan sebarang pembayaran Manfaat HUMK Akibat Kemalangan yang telah dibuat terhadap Orang Yang Dilindungi menurut Sijil ini.
Pengecualian Kematian Akibat Kemalangan	Tiada manfaat akan dibayar sekiranya Kemalangan berlaku secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh keadaan seperti berikut: 1) Penyertaan di dalam sebarang jenayah atau menyalahi undang-undang, mogok, rusuhan, keganasan atau kekecohan awam; 2) Perang (sama ada diisytiharkan atau tidak), revolusi, serangan oleh negara asing, atau pencerobohan; 3) Penyertaan dalam sukan atau aktiviti berbahaya seperti (tetapi tidak terhad kepada) menunggang kuda, sukan air (kecuali kapal layar dan berenang), memburu, perlumbaan (kecuali perlumbaan jalan kaki), mendaki gunung, meneroka atau kembara gua, dan sukan musim sejuk; 4) Penyertaan dalam sebarang bentuk penerbangan (kecuali sebagai penumpang yang membayar tambang atau anak kapal pada laluan tetap yang dikendalikan oleh syarikat penerbangan komersial), atau sukan udara seperti (tetapi tidak terhad kepada) terjunan udara, payung terjun, terjun bungee, luncur udara dan aktiviti menaiki belon; 5) Penggunaan alkohol, tanpa preskripsi atau penyalahgunaan dadah atau narkotik; 6) Provokasi fizikal dan ganas oleh Orang Yang Dilindungi, yang membawa kepada tindak balas yang sama dan menyebabkan kecederaan; 7) Penyedutan racun, gas atau wasap yang diambil sama ada secara sukarela atau tidak; atau 8) Pencemaran radioaktif berpunca daripada bahan api, senjata, bahan buangan atau pemprosesan.

Tempoh masa notis bagi manfaat kematian	Kami mestilah dimaklumkan mengenai tuntutan Kematian Akibat Kemalangan oleh Pihak Menuntut dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh kematian. Kegagalan untuk memberi notis dalam tempoh tersebut tidak akan membatalkan sebarang tuntutan jika boleh ditunjukkan bahawa tidak munasabah untuk memberikan notis tersebut dalam tempoh itu dan notis itu telah diberikan dengan seberapa segera yang munasabah.
Dokumen sokongan bagi tuntutan kematian	Borang tuntutan akan diberikan kepada Pihak Menuntut apabila mereka memaklumkan kepada Kami mengenai tuntutan Manfaat Kematian Akibat Kemalangan. Pihak Menuntut mestilah mengisi borang tuntutan dan mengemukakan bukti umur Orang Yang Dilindungi seperti salinan Kad Pengenalan atau Pasport, sijil kematian dan sebarang dokumen tambahan, dalam masa tiga puluh (30) hari dari tarikh notis.
Terma penyelesaian untuk Manfaat Kematian Akibat Kemalangan	Sekiranya Orang yang Dilindungi bukan Peserta, maka Manfaat Kematian akibat Kemalangan akan dibayar dalam jumlah tunggal kepada Peserta. Sekiranya Orang yang Dilindungi adalah Peserta, maka Manfaat Kematian akibat Kemalangan akan dibayar: 1) Mengikut bahagian yang ditetapkan kepada Wasi atau Benefisiari, di mana mereka telah dinamakan untuk menerima Manfaat Takaful; atau 2) Jumlah tunggal kepada Pemegang Serah Hak, di mana mereka telah diserahkan hak untuk menerima Manfaat Takaful.

(IV) MANFAAT HILANG UPAYA MENYELURUH DAN KEKAL (HUMK) AKIBAT KEMALANGAN

Manfaat yang perlu dibayar akibat HUMK Akibat Kemalangan	Sekiranya Orang Yang Dilindungi mengalami HUMK Akibat Kemalangan, Manfaat HUMK Akibat Kemalangan dibawah Sijil ini adalah Jumlah Yang Dilindungi, tertakluk kepada batasan dan pelarasan yang akan digunapakai untuk Manfaat HUMK Akibat Kemalangan. Manfaat ini adalah tambahan ke atas Manfaat HUMK.
Batasan dan pelarasan kepada manfaat yang perlu dibayar akibat HUMK Akibat Kemalangan	Batasan yang dikenakan keatas Manfaat HUMK Akibat Kemalangan dibawah Sijil ini adalah seperti berikut: 1) Tarikh Kemalangan dan Tarikh HUMK mestilah berlaku semasa Sijil Orang Yang Dilindungi Berkuat kuasa; 2) Tiada manfaat akan dibayar selepas Ulang Tahun Sijil setelah orang yang dilindungi mencapai umur enam puluh empat (64); dan 3) Tiada manfaat akan dibayar apabila HUMK disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh pengecualian Manfaat HUMK Akibat Kemalangan. Tertakluk kepada batasan yang dikenakan keatas Manfaat HUMK Akibat Kemalangan, Manfaat HUMK Akibat kemalangan bagi Orang Yang Dilindungi ke atas Sijil ini akan dikurangkan, supaya Jumlah Agregat Yang Dilindungi bagi HUMK bagi Orang Yang Dilindungi adalah terhad kepada Ringgit Malaysia Dua Juta (RM2 juta).

Pengecualian Manfaat HUMK Akibat Kemalangan	Tiada manfaat akan dibayar sekiranya Kemalangan atau HUMK berlaku secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh keadaan seperti berikut: 1) Penyertaan di dalam sebarang jenayah atau menyalahi undang-undang, mogok, rusuhan, tindakan keganasan atau kekecohan awam; 2) Perang (sama ada diisytiharkan atau tidak), revolusi, serangan oleh negara asing, atau pencerobohan; 3) Penyertaan dalam sukan atau aktiviti berbahaya seperti (tetapi tidak terhad kepada) menunggang kuda, sukan air (kecuali kapal layar dan berenang), memburu, perlumbaan (kecuali perlumbaan jalan kaki), mendaki gunung, meneroka atau kembara gua, dan sukan musim sejuk; 4) Penyertaan dalam sebarang bentuk penerbangan (kecuali sebagai penumpang yang membayar tambang atau anak kapal pada laluan tetap yang dikendalikan oleh syarikat penerbangan komersial), atau sukan udara seperti (tetapi tidak terhad kepada) terjunan udara, payung terjun, terjun bungee, luncur udara dan aktiviti menaiki belon; 5) Penggunaan alkohol, tanpa preskripsi atau penyalahgunaan dadah atau narkotik; 6) Provokasi fizikal dan ganas oleh Orang Yang Dilindungi, yang membawa kepada tindak balas yang sama dan menyebabkan kecederaan; 7) Penyedutan racun, gas atau wasap yang diambil sama ada secara sukarela atau tidak; atau 8) Pencemaran radioaktif berpunca daripada bahan api, senjata, bahan buangan atau pemprosesan.
Tempoh masa notis bagi tuntutan HUMK Akibat Kemalangan	Kami mestilah dimaklumkan mengenai tuntutan HUMK Akibat Kemalangan oleh Pihak Menuntut dalam tempoh: 1) Tiga puluh (30) hari dari Tarikh HUMK bagi Andaian HUMK; atau 2) Enam (6) bulan dari Tarikh HUMK untuk HUMK yang berpunca dari sebab lain. Kegagalan untuk memberi notis dalam tempoh tersebut tidak akan membatalkan sebarang tuntutan jika boleh ditunjukkan bahawa tidak munasabah untuk memberikan notis tersebut dalam tempoh itu dan notis itu telah diberikan dengan seberapa segera yang munasabah.
Dokumen sokongan bagi tuntutan HUMK Akibat Kemalangan	Borang tuntutan akan diberikan kepada Pihak Menuntut apabila mereka memberitahu Kami mengenai tuntutan Manfaat HUMK Akibat Kemalangan. Pihak Menuntut mestilah melengkapkan borang tuntutan dan mengemukakan bukti umur Orang Yang Dilindungi seperti salinan Kad Pengenalan atau Pasport mereka, laporan penilaian perubatan dan sebarang dokumen tambahan, dalam masa tiga puluh (30) hari selepas memaklumkan tuntutan atau memenuhi definisi HUMK Penilaian perubatan mestilah disediakan dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas memenuhi definisi HUMK. Sekiranya Manfaat HUMK Akibat Kemalangan dibayar melalui dua ansuran, laporan penilaian perubatan yang kedua mestilah dikemukakan sebagai bukti HUMK berlaku secara berterusan. Penilaian perubatan hendaklah dilaksanakan dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas tarikh ansuran kedua perlu dibayar.
Terma penyelesaian untuk manfaat HUMK Akibat Kemalangan	Bayaran Manfaat HUMK Akibat Kemalangan merupakan jumlah tunggal, kecuali jika Jumlah Agregat Yang Dilindungi keatas HUMK keatas Orang Yang Dilindungi melebihi Ringgit Malaysia Satu Juta (RM1 juta) dimana kes Manfaat HUMK Akibat Kemalangan dibayar melalui dua ansuran: 1) Ansuran pertama di bawah Sijil ini akan ditentukan seperti jumlah pembayaran pertama keatas semua sijil adalah Ringgit Malaysia Satu Juta (RM1 juta); dan 2) Ansuran kedua merupakan baki liabiliti yang diterima dan akan dibuat dua belas (12) bulan selepas bayaran ansuran yang pertama. Pembayaran Manfaat HUMK Akibat Kemalangan adalah seperti berikut: 1) Jumlah tunggal yang akan dibayar kepada Peserta; atau 2) Jumlah tunggal yang akan dibayar kepada Pemegang Serah Hak, di mana mereka telah diserahkan hak untuk menerima Manfaat Takaful.

(V) MANFAAT SERAHAN

Manfaat serahan yang perlu dibayar keatas penamatan selepas Tempoh Percuma	Semasa penamatan oleh Peserta selepas Tempoh Percuma, tetapi dalam tempoh dua belas (12) bulan dari Tarikh Kuatkuasa, atas apa jua sebab, tiada manfaat akan dibayar. Semasa penamatan oleh Peserta selepas dua belas (12) bulan dari Tarikh Kuatkuasa, atas apa jua sebab, manfaat serahan dibawah sijil ini adalah: 1) Nilai Serahan Daripada DRP; dan 2) Sebarang lebihan yang terkumpul bagi Orang Yang Dilindungi tersebut. Manfaat Serahan akan dikurangkan dengan apa-apa Sumbangan yang perlu dibayar sebelum tarikh kuatkuasa penamatan yang masih belum diterima oleh Kami.
Tempoh masa notis bagi manfaat serahan	Kami perlu dimaklumkan secara bertulis oleh Peserta lebih awal dari tarikh serahan berkuatkuasa.
Dokumen sokongan bagi serahan	Notis mestilah beserta bukti umur Orang Yang Dilindungi seperti Kad Pengenalan atau Pasport mereka dan Sijil.
Terma penyelesaian untuk manfaat serahan	Bayaran manfaat serahan merupakan jumlah tunggal. Kami mempunyai hak untuk menangguhkan pembayaran sehingga enam (6) bulan dari tarikh serahan berkuat kuasa. Penyelesaian manfaat serahan hendaklah melalui bayaran kepada Peserta. Apabila bayaran manfaat serahan dibuat, Kami dilepaskan daripada apa-apa liabiliti selanjutnya di bawah Sijil ini. Ini bermakna, tiada manfaat lain akan dibayar pada masa akan datang selepas Manfaat Serahan dibayar.

(VI) PENGAGIHAN LEBIHAN

Pengagihan Lebihan Pengunderaitan	Lebihan Pengunderaitan dan jumlah untuk diagihkan akan ditentukan setiap tahun. Apa-apa pengagihan Lebihan Pengunderaitan, diperuntukan untuk peruntukan luar jangka, dan tertakluk kepada dasar lebihan yang telah diluluskan oleh Jawatankuasa Syariah Kami. Sekiranya berlaku apa-apa defisit pengunderaitan dalam DRP, tiada Lebihan Pengunderaitan akan diagihkan bagi tahun kewangan itu. Pada keadaan itu, defisit akan pertamanya dibiayai oleh jumlah yang diperuntukkan bagi peruntukan luar jangkaan. Jika DRP masih defisit, Qard akan diaturkan dengan syarat ketidakcukupan tersebut bukan berpunca daripada kecauaian Pengendali Takaful. Qard akan dibawa ke tahun kewangan yang berikutnya dan sebarang lebihan yang diperolehi selepas itu akan digunakan untuk membayar Qard. Jika ketidakcukupan adalah berpunca daripada kecauaian Pengendali Takaful, Pengendali Takaful akan membuat pemindahan secara langsung bagi menampung ketidakcukupan tersebut.
Terma Penyelesaian untuk pengagihan lebihan	Bahagian pengagihan apa-apa Lebihan Pengunderaitan adalah lima puluh peratus (50%) dibayar kepada Kami kerana mengendalikan dan menguruskan DRP, berasaskan kontrak Ju'alah, manakala baki lima puluh peratus (50%) dikongsi di antara Peserta yang mana Sijilnya masih Berkuat Kuasa, dan tidak membuat sebarang tuntutan terhadap Manfaat Takaful dalam Tahun Kewangan tersebut. Perkongsian lebihan yang diagihkan di kalangan peserta-peserta adalah terkumpul dalam dana berasingan untuk setiap peserta. Pada akhir Tahun Kewangan, sebarang keuntungan pelabuan yang diperolehi dari dana berasingan semua Peserta pada Tahun Kewangan tersebut adalah lima belas peratus (15%) yang dibayar kepada Kami, dan baki lapan puluh lima peratus (85%) akan dikongsi di kalangan Peserta-peserta yang mana Sijilnya masih Berkuat Kuasa, berasaskan kontrak Mudarabah. Lebihan yang terkumpul dalam dana berasingan akan dibayar kepada Peserta sekiranya Manfaat Takaful tidak diserahkan hak, atau kepada Pemegang Serah Hak sekiranya Manfaat Takaful telah diserahkan hak. Bayaran tersebut adalah: 1) seperti yang dinyatakan dalam terma-terma dan syarat-syarat untuk Manfaaat Takaful yang lain dalam Sijil ini, apabila Manfaat Takaful ini perlu dibayar; 2) jumlah tunggal sekiranya Sijil tersebut masih Berkuat Kuasa sebelum Tarikh Tamat Tempoh; atau 3) jumlah tunggal yang diminta oleh Peserta secara bertulis pada bila-bila masa sebelum Tarikh Tamat Tempoh, sekiranya Sijil masih Berkuat Kuasa pada masa itu dan jumlah yang diminta adalah sekurang-kurangnya Ringgit Malaysia Lima Ratus (RM 500).

SUMBANGAN

Pembayaran Sumbangan perlu dibayar	Setiap Peserta bertanggungjawab untuk membayar Sumbangan kepada Kami. Sumbangan pertama yang perlu dibayar adalah pada Tarikh Kuatkuasa. Apa-apa Sumbangan berikutnya perlu dibayar semasa ulang tahun bulanan atau tahunan Tarikh Kuatkuasa, mengikut Cara Sumbangan. Sumbangan adalah berdasarkan kepada terma yang digunapakai semasa Tarikh Kuatkuasa. Terma-terma ini perlu dipersetujui di antara Peserta dan Kami.
Terma penyelesaian untuk Sumbangan	Sumbangan perlu diselesaikan melalui pembayaran daripada Peserta kepada Kami. Pembayaran oleh Peserta mesti secara auto debit keatas kad kredit kepada Kami. Kami menerima kad kredit Visa dan MasterCard. Pembayaran Sumbangan mesti diterima semasa Tempoh Tangguh dari tarikh Sumbangan perlu dibayar. Sekiranya Sumbangan perlu dibayar tidak diterima dalam masa Tempoh Tangguh, Kami dilepaskan daripada apa-apa liabiliti selanjutnya di bawah Sijil ini dari tarikh Sumbangan perlu dibayar.

ADUAN & PENYELESAIAN PERTIKAIAN

Bagaimana untuk membuat aduan kepada Kami	Jika Pihak Menuntut atau Peserta tidak berpuas hati dengan perkhidmatan Kami di bawah Sijil ini, mereka boleh menulis dan hantarkan ke alamat pos: "Unit Aduan Pengurusan, Etiqa Family Takaful Berhad, Aras 6, Menara B, Dataran Maybank, No 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur"; nombor faksimili 03-2297 1919; atau alamat e-mel complaint_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 mana-mana pihak tidak berpuas hati dengan cara pengendalian Kami, mereka boleh menulis kepada BNM, termasuk butir-butir cara pengendalian, jenis pertikaian, nama Kami, nombor Sijil mereka, dan apa-apa surat-menyurat antara mereka dan Kami. Surat-menyurat boleh dihantarkan ke: alamat pos "Pengarah, Jabatan LINK dan Pejabat Wilayah, Bank Negara Malaysia, Peti Surat 10922, 50929 Kuala Lumpur"; atau nombor faksimili di 03-2174 1515; atau alamat e-mel bnmlink@bnm.gov.my. Nombor telefon BNM adalah 1 300 88 5465.

Bagaimana untuk menyelesaikan pertikaian melalui pengantara	Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) boleh dihubungi oleh Pihak Menuntut atau Peserta, sekiranya Pihak Menuntut atau Peserta tidak berpuas hati dengan keputusan Etiqa Family Takaful Berhad terhadap sebarang pertikaian, atau kegagalan Etiqa Family Takaful 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 Tingkat 14, Blok Utama, Menara Takaful Malaysia, No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000, Kuala Lumpur. Sebagai alternatif, Pihak Menuntut atau Peserta boleh memfailkan pertikaian itu secara peribadi di pejabat OPK. OPK perlu dihubungi dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad dari Etiqa Family Takaful Berhad berkenaan pertikaian yang dibuat Pihak Menuntut atau Peserta. Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah maklumat daripada Etiqa Family Takaful Berhad atau layari laman web OPK di www.ofs.org.my. Penglibatan OPK adalah tertakluk kepada terma-terma rujukan menurut seksyen 138 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013. Menghubungi OPK tidak akan menjejaskan hak Pihak Menuntut atau Peserta untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap Etiqa Family Takaful Berhad sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan oleh OPK.
Bagaimana untuk menyelesaikan pertikaian melalui penimbangtara	Jika Pihak Menuntut atau Peserta mempertikaikan keputusan yang telah Kami buat berkaitan dengan Sijil ini, dan mereka tidak mahu untuk menggunakan pengantara bagi pertikaian itu, atau mereka tidak menerima keputusan OPK, mereka boleh merujuk kepada timbangtara. Permohonan untuk rujukan hendaklah dibuat dalam tempoh dua belas (12) bulan dari pertikaian itu. Pihak Menuntut atau Peserta dan Kami sama-sama bersetuju untuk melantik seorang Penimbangtara. Jika Pihak Menuntut atau Peserta dan Kami tidak dapat bersetuju dengan seorang Penimbangtara dalam tempoh satu (1) bulan notis timbangtara, maka Pihak Menuntut atau Peserta 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 Peserta dan Kami bersetuju untuk seorang Penimbangtara), atau Penimbangtara dan pengadil (dalam hal di mana Pihak Menuntut atau Peserta 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 Peserta dan Kami.