

# MYRUMAH TAKAFUL

## PENGENALAN

Takaful adalah suatu skim saling bantu membantu berlandaskan semangat persaudaraan dan perpaduan di mana Peserta seperti Anda sepakat untuk membantu satu sama lain secara kewangan sekiranya berlaku keperluan tertentu seperti yang telah ditetapkan. Dengan niat sedemikian, Peserta membayar Sumbangan berasaskan Tabarru' (sumbangan) kepada Dana Takaful Am (Dana) yang dikendalikan oleh Etiqa General Takaful Berhad. Pembayaran jumlah yang dilindungi kepada para Peserta dibayar daripada Dana tersebut berdasarkan konsep Tabarru'.

Sebagai Pengendali Takaful, Kami bertanggungjawab untuk memilih Peserta, menentu dan mengumpulkan Sumbangan. Kami juga bertanggungjawab untuk melaburkan Dana dan membayar Manfaat kepada Peserta yang berhak. Semua hasil dari pelaburan akan dikreditkan ke dalam Dana tersebut. Dana ini dimiliki secara kolektif oleh para Peserta di mana bahagian sumbangan Tabarru' diletakkan untuk tujuan takaful. Hubungan antara Peserta dan Kami ditadbir oleh kontrak Wakalah (perwakilan).

Lebih dari Dana akan ditentukan setiap tahun dan akan dibayar untuk Sijil tahunan. Pengagihan, sekiranya ada, diperuntukkan bagi peruntukan luar jangka, dan tertakluk kepada polisi lebih yang diluluskan oleh Jawatankuasa Syariah Kami. Lebih yang boleh diagih, sekiranya ada, lima puluh peratus (50%) daripadanya dibayar kepada Kami kerana mengendalikan dan menguruskan Dana, berdasarkan kontrak Ju'alah (ganjaran), dan baki lima puluh peratus (50%) akan dikongsi antara para Peserta yang mana Sijil mereka belum ditamatkan dan tidak membuat sebarang tuntutan dalam tahun kewangan tersebut. Sekiranya berlaku apa-apa defisit daripada Dana tersebut, tidak akan ada pengagihan lebih bagi tahun kewangan tersebut. Dalam keadaan sedemikian, defisit akan dibiayai oleh jumlah yang diperuntukkan bagi tujuan luar jangka. Sekiranya Dana tersebut masih defisit, Qard (pinjaman tanpa faedah) akan diatur. Qard akan dibawa ke tahun kewangan yang berikutnya dan sebarang lebih yang diperolehi selepas itu akan digunakan untuk membayar semula Qard.

Pemohonan Anda untuk menyertai skim takaful ini sebagai Peserta telah Kami terima berdasarkan permohonan yang Anda telah tandatangani beserta segala maklumat yang diberikan kepada Kami. Sekiranya Anda tidak mengisi Borang Permohonan, penerimaan Kami adalah berdasarkan kenyataan fakta dan apa-apa maklumat lain yang Anda berikan kepada Kami. Sebagai Peserta, Anda akan menerima perlindungan takaful sekiranya berlaku kematian dan kerugian atau kerosakan ke atas harta yang dilindungi yang mungkin berlaku dalam Tempoh Takaful tertakluk kepada peraturan dan syarat kontrak takaful ini.

Kontrak takaful Anda terdiri daripada Borang Permohonan, Sijil ini dan Jadual. Anda harus menelitinya untuk menentukan ianya menepati perlindungan yang Anda perlukan.

Perlindungan yang diberikan di dalam Sijil ini adalah tertakluk kepada Terma, Proviso, Pengecualian dan Syarat yang dinyatakan dan diendorskan. Adalah menjadi syarat Sijil ini bahawa liabiliti Kami berkenaan dengan setiap item tidak boleh melebihi jumlah yang dinyatakan dalam Jadual untuk dilindungi di atasnya atau secara keseluruhan Jumlah Dilindungi di bawah setiap Seksyen atau jumlah yang dinyatakan dalam Jadual sebagai Had Indemniti dan bagi Tempoh Takaful.

Skim takaful ini adalah tertakluk kepada Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 dan dikawalselia oleh Bank Negara Malaysia (BNM). Satu keperluan akta ini ialah penubuhan Jawatankuasa Syariah untuk memberi nasihat kepada Kami supaya tidak terlibat dalam aktiviti yang ditegah oleh Syariah.

## KEWAJIPAN ANDA UNTUK MEMBERITAHU KAMI

### Kewajipan Pendedahan

#### Terpakai bagi Kontrak Takaful Pengguna

Apabila Anda telah memohon takaful ini sepenuhnya untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion Anda, Anda mempunyai kewajipan untuk mengambil langkah yang munasabah untuk tidak salah nyata dalam menjawab soalan yang terdapat dalam Borang Pemohonan (atau semasa Anda memohon takaful ini) iaitu Anda perlu menjawab soalan dengan penuh dan tepat. Kegagalan dalam mengambil langkah munasabah dalam menjawab soalan-soalan boleh mengakibatkan pembatalan kontrak takaful Anda, keengganan atau pengurangan gantirugi Anda, perubahan terma atau penamatan kontrak takaful Anda selaras dengan remedi di Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013.

Anda juga dikehendaki mendedahkan perkara-perkara lain yang Anda tahu akan mempengaruhi keputusan Kami dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang akan dikenakan.

Anda juga mempunyai kewajipan untuk memberitahu Kami dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak takaful Anda ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan Kami, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Pemohonan (atau semasa Anda memohon takaful ini) tidak tepat atau telah berubah.

#### Terpakai bagi Kontrak Takaful Komersial

Apabila Anda telah memohon takaful ini sepenuhnya untuk tujuan yang berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion Anda, Anda mempunyai kewajipan untuk mendedahkan apa-apa perkara yang Anda tahu yang akan mempengaruhi keputusan Kami dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang dikenakan dan apa-apa perkara yang munasabah yang boleh dijangka sebagai relevan, jika tidak, ia boleh mengakibatkan pembatalan kontrak takaful Anda, keengganan atau pengurangan gantirugi Anda, perubahan terma atau penamatan kontrak takaful Anda.

Anda juga mempunyai kewajipan untuk memberitahu Kami dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak takaful Anda ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan Kami, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Pemohonan (atau semasa Anda memohon takaful ini) tidak tepat atau telah berubah.

## SEKSYEN 1 – KEBAKARAN

Kami akan menanggung rugi Anda untuk kerugian atau kerosakan yang disebabkan oleh Kebakaran, Kilat dan/atau Letupan kepada Bangunan/ Isi Kandungan Rumah ke atas harta yang dilindungi semasa Tempoh Takaful seperti dinyatakan di dalam Jadual atau mana-mana tempoh berikutnya di mana Anda telah membayar dan Kami telah menerima Sumbangan yang diperlukan untuk pembaharuan Sijil ini.

Dengan syarat bahawa seksyen ini tidak melindungi harta yang lebih khusus yang dilindungi, atau kecuali dinyatakan secara khusus, surat ikatan, bon, bil pertukaran, nota janji hutang, cek, sekuriti untuk wang, setem, sebarang bentuk dokumen, wang tunai, wang kertas, nota bank, manuskrip, pingat dan duit syiling, kenderaan bermotor termasuk aksesori atau ternakan.

Untuk barangan platinum, emas dan perak, barang kemas dan bulu binatang, Kami hanya membayar manfaat tidak melebihi satu per tiga (1/3) daripada Jumlah yang Dilindungi ke atas Isi kandungan Rumah. Dengan syarat bahawa liabiliti Kami hendaklah dalam apa jua keadaan yang berhubung dengan setiap item tidak akan melebihi jumlah yang dinyatakan di dalam Jadual tersebut yang hendak dilindungi atau Keseluruhan Jumlah Dilindungi pada keseluruhannya atau jumlah yang lain yang boleh digantikan secara pengendorsan ke atasnya atau dilampirkan bersamanya yang ditandatangani oleh atau bagi pihak Kami.

## SEKSYEN 2 – KEMALANGAN DIRI

Kami akan membayar jumlah yang dinyatakan di dalam Jadual kepada wakil sah Orang yang Dilindungi sekiranya semasa Tempoh Takaful Anda atau mana-mana ahli keluarga terdekat Anda iaitu pasangan yang sah, ibu bapa, ibu bapa mertua atau anak-anak mengalami kecederaan badan disebabkan semata-mata dan secara langsung dengan cara tidak sengaja semasa kebakaran dan/atau kecurian atau pecah masuk atau percubaan kecurian yang berlaku di dalam harta yang dilindungi di mana kecederaan itu menyebabkan kematian dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar daripada tarikh yang dinyatakan.

Untuk tujuan manfaat di bawah seksyen ini, adalah dengan ini diisytiharkan dan dipersetujui bahawa jika terdapat lebih dari satu kematian kepada orang yang dilindungi, Kami akan bertanggungjawab hanya pada kadar pro-rata jumlah yang dinyatakan di dalam Jadual.

Manfaat ini akan ditamatkan selepas pembayaran tuntutan sah yang dibuat di bawah seksyen ini.

## SEKSYEN 3 – BANTUAN TUNAI KECEMASAN

Kami akan mengganti rugi Anda dengan bantuan tunai kecemasan terhadap kerosakan kepada harta yang dilindungi yang disebabkan oleh kebakaran atau banjir atau ribut angin dan tertakluk kepada pengesahan liabiliti Sijil. Kami akan membuat bayaran untuk manfaat ini selepas kerugian telah dipastikan sebagai tuntutan yang sah di bawah seksyen ini.

Untuk tujuan manfaat di bawah seksyen ini, adalah dengan ini diisytiharkan dan dipersetujui bahawa Kami hanya akan membayar maksimum jumlah yang dinyatakan dalam Jadual untuk mana-mana satu kerugian dan dalam agregat dalam mana-mana satu Tempoh Takaful.

Manfaat ini akan ditamatkan selepas pembayaran tuntutan sah yang dibuat oleh Anda.

Nota:

- 1) Banjir, bagi tujuan seksyen ini, banjir hendaklah bermaksud limpahan atau lencongan air dari saluran biasanya samada laluan air semulajadi atau buatan, pecahan atau limpahan dari paip air utama awam dan lain-lain aliran atau takungan air yang berasal dari luar bangunan yang dilindungi atau yang mengandungi harta yang dilindungi atau isi kandungan rumah, tetapi tidak termasuk kerugian atau kerosakan yang disebabkan oleh penurunan atau gelinciran tanah.
- 2) Ribu Angin, bagi tujuan seksyen ini, bermaksud bangunan yang dilindungi atau mengandungi harta yang dilindungi hendaklah terlebih dahulu mengalami kerosakan pada bahagian bumbung atau dinding yang diakibatkan secara langsung oleh Hurikan, Siklon, Taufan, Ribu Angin dan hendaklah kemudiannya bertanggungjawab hanya kepada kerosakan dalaman bangunan tersebut atau Isi Kandungan Rumah dalam Sijil ini yang mungkin disebabkan oleh air atau hujan yang memasuki bangunan tersebut menerusi ruang terbuka pada bumbung atau dinding dengan cara kekuatan langsung peril tersebut.

## WARANTI, FASAL DAN ENDORSMEN BERKENAAN

### TUNAI SEBELUM PERLINDUNGAN

Adalah menjadi syarat khas asas dan mutlak kontrak takaful ini bahawa Sumbangan yang perlu dibayar mesti dibayar dan diterima oleh Kami sebelum perlindungan bermula. Sekiranya syarat ini tidak dipatuhi, maka kontrak takaful ini secara automatik terbatal dan tidak sah.

### PENGENALPASTIAN TARIKH

Adalah difahamkan dan dipersetujui bahawa Sijil ini telah dipinda seperti berikut:

- A. Kami tidak akan membayar apa-apa kerugian atau kerosakan termasuk kehilangan keupayaan dengan atau tanpa kerosakan fizikal, secara langsung disebabkan oleh, terdiri daripada, atau timbul daripada kegagalan atau ketidakupayaan mana-mana komputer, alat memproses data, mikro cip media, sistem operasi, mikropemproses (cip komputer), litar integrasi atau peranti yang serupa, atau mana-mana perisian komputer, sama ada harta Anda atau tidak, dan sama ada berlaku sebelum, pada atau selepas tahun 2001 akibat daripada kegagalan atau ketidakupayaan peranti dan/atau perisian seperti yang disenaraikan di atas untuk:
  1. Mengenalpasti dengan betul apa-apa tarikh sebagai tarikh kalendar sebenar;
  2. Merakam, menyimpan atau mengekalkan dan/atau memanipulasi dengan betul, menterjemah atau memproses apa-apa data atau maklumat atau perintah atau arahan akibat dari mengambil apa-apa tarikh selain dari tarikh kalendar sebenar dan/atau;
  3. Merakam, menyimpan, mengekalkan atau memproses dengan betul apa-apa data akibat dari operasi apa-apa arahan yang diprogram ke dalam mana-mana perisian komputer, sebagai perintah yang menyebabkan kehilangan data atau ketidakupayaan untuk merakam, menyimpan, mengekalkan atau memproses dengan betul data tersebut pada atau selepas apa-apa tarikh.
- B. Seterusnya difahamkan bahawa Kami tidak akan membayar untuk pembaikan atau pengubahsuaian mana-mana bahagian pada sistem pemprosesan data elektronik atau mana-mana bahagian pada peranti dan/atau perisian seperti yang telah disenaraikan dalam A di atas.
- C. Seterusnya difahamkan bahawa Kami tidak akan membayar apa-apa kerugian atau kerosakan termasuk hilang keupayaan dengan atau tanpa kerosakan fizikal atau apa-apa kerugian turutan secara langsung atau tidak langsung yang timbul daripada nasihat, perundingan, rekaan, penilaian, pemeriksaan, pemasangan, penyelenggaraan, pembaikan atau penyeliaan yang dibuat oleh Peserta atau untuk Pihak Peserta atau

untuk pihak lain untuk menentukan, membetulkan atau menguji apa-apa kegagalan potensi atau sebenar, pincang tugas atau kekurangan seperti yang telah dinyatakan dalam A di atas.

- D. Seterusnya difahamkan bahawa Kami tidak akan membayar apa-apa kerugian turutan akibat daripada apa-apa ketidakupayaan berterusan komputer tersebut dan alat seperti yang dinyatakan dalam A di atas untuk mengenalpasti dengan betul apa-apa tarikh kalendar sebenar selepas kerugian atau kerosakan harta yang telah diganti atau dibaiki.

Kerugian atau kerosakan atau apa-apa kerugian turutan yang dirujuk dalam A, B, C atau D di atas, adalah dikecualikan tanpa mengambilkira apa apa sebab lain yang berlaku serentak atau dalam mana-mana urutan pada masa yang sama.

#### **Fasal Kecualian**

Pengendorsan ini tidak mengecualikan kerugian atau kerosakan turutan yang terjadi dengan sendirinya yang disebabkan oleh peril yang dilindungi seperti yang didefinisikan di dalam Sijil ini.

Selainnya tertakluk kepada terma dan syarat Sijil ini.

#### **PENGECUALIAN TAPAK BANGUNAN (LEBIH RENDAH DARIPADA PERMUKAAN BAWAH)**

Takaful ke atas bangunan tidak termasuk mana-mana bahagian yang lebih rendah daripada permukaan bawah tingkat terbawah sekali (dan bahagian tapak konkrit untuk alatan mesin yang mengatasi paras sedemikian).

#### **MAKLUMAT E-SIJIL**

Selaras dengan strategi Kumpulan Kami untuk menggalakkan penggunaan teknologi dan membantu ke arah penjagaan sumber-sumber alam negara ini, Kami tidak lagi mencetak keseluruhan Sijil. Anda boleh membaca keseluruhan Sijil tersebut dan mencetaknya di laman web [www.etiqa.com.my](http://www.etiqa.com.my). Cetakan Sijil ini boleh juga diperolehi dari mana-mana pejabat Kami di seluruh negara.

#### **FASAL SEMAKAN KERUGIAN**

Semasa tempoh Sijil ini, Kami berhak untuk menyemak dan mengkaji semula terma-terma dan syarat-syarat Sijil ini yang mana ianya tertakluk kepada berlakunya mana-mana perkara berikut:

- a) Nisbah kerugian melebihi dari 50%;

$$\text{Nisbah kerugian} = \frac{\text{Jumlah keseluruhan tuntutan yang dibayar dan semua rizab tuntutan tertunggak termasuk perbelanjaan tuntutan yang ditanggung}}{\text{Jumlah Sumbangan Diperolehi}} \%$$

- b) Keadaan pasaran yang buruk;

- b) Apa-apa keadaan/ situasi lain yang berkaitan (termasuk keperluan peraturan atau arahan-arahan lain yang dirasakan perlu, bersesuaian dan wajar untuk Kami berbuat demikian).

Kami akan memberikan notis empat belas (14) hari secara bertulis untuk pemberitahuan mengenai penyemakan semula terma-terma dan syarat-syarat Sijil ini kepada Anda sebelum terma-terma dan syarat-syarat baru tersebut berkuatkuasa.

#### **FASAL PENJELASAN KEROSAKAN HARTA**

Kerosakan harta yang dilindungi di bawah Sijil ini hendaklah bermaksud kerosakan fizikal ke atas jirim harta.

Kerosakan fizikal ke atas jirim harta hendaklah tidak termasuk kerosakan ke atas data atau perisian, terutama sekali apa-apa perubahan merosakkan ke atas data, perisian atau program komputer yang disebabkan oleh pemadaman, pencemaran atau kecacatan bentuk asal.

Oleh kerana itu, perkara berikut tidak termasuk dalam Sijil ini:

- A. Kerugian atau kerosakan diakibatkan daripada kerosakan fungsi, ketersediaan, kepelbagaian penggunaan atau pencapaian data, perisian atau program komputer, dan apa-apa kerugian gangguan perniagaan akibat daripada kerugian dan kerosakan sedemikian.
- B. Kerugian atau kerosakan ke atas data atau perisian, tetapi tidak terhad kepada apa-apa perubahan merosakkan ke atas data, perisian atau program komputer yang disebabkan oleh pemadaman, pencemaran atau kecacatan bentuk asal, dan apa-apa kerugian gangguan perniagaan akibat daripada kerugian atau kerosakan sedemikian.

Walau apapun pengecualian ini, kerugian atau kerosakan kepada data atau perisian, yang diakibatkan secara langsung oleh kerosakan fizikal yang dilindungi ke atas jirim harta, hendaklah dilindungi.

#### **WARANTI PEMBatasan BARANG DAGANGAN**

Diwarantikan bahawa semasa berkuat kuasanya Sijil ini, tiada bahagian premis yang dinyatakan di sini digunakan untuk membuat atau meletak atau menyimpan barang dagangan.

#### **FASAL HAD SEKATAN DAN PENGECUALIAN**

Sijil takaful ini tidak akan memberikan perlindungan dan Kami tidak akan bertanggungjawab untuk membayar apa-apa tuntutan atau memberikan apa-apa manfaat di bawah ini di mana peruntukan perlindungan sedemikian, pembayaran tuntutan, atau peruntukan manfaat sedemikian akan mendedahkan Kami kepada mana-mana larangan atau sekatan di bawah Resolusi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, atau sekatan, undang-undang atau peraturan-peraturan perdagangan atau ekonomi Kesatuan Eropah, United Kingdom atau Amerika.

### **DEFINISI AM**

**Sijil** bermakna kontrak takaful Anda yang mengandungi pernyataan Sijil ini dan Jadual.

**Sumbangan** bermakna sebarang jumlah yang Kami minta Anda bayar di bawah Sijil ini dan termasuk caj kerajaan.

**Dana Takaful Am** bermakna akaun Peserta di mana bahagian Tabarru' daripada Sumbangan dimasukkan bagi tujuan takaful. Dana ini dimiliki secara kolektif oleh Para Peserta dan Jumlah yang Dilindungi yang ditunjukkan di dalam Jadual Takaful adalah dibayar daripada Dana tersebut.

**Isi Kandungan Rumah** bermakna segala jenis barangan rumah dan setiap barangan peribadi yang dihuraikan, yang dipunyai oleh Anda atau mana-mana Ahli Keluarga Anda yang biasanya menghuni bersama Anda yang terkandung di dalam harta yang dilindungi yang ditentukan di dalam Jadual.

**Ju'alah** ialah kontrak ganjaran. Ia adalah kontrak pertukaran untuk tugas yang diketahui atau tidak diketahui yang sukar untuk ditentukan dan pembayaran perlu dibuat sebaik sahaja tugas tersebut disempurnakan. Berkaitan dengan Sijil ini, ia merujuk kepada ganjaran yang diberikan kepada

Pengendali Takaful (Etiqa General Takaful Berhad) yang dipersetujui terlebih dahulu oleh Peserta dan Pengendali Takaful bagi pengurusan Dana yang baik.

**Tempoh Takaful** bermakna tempoh di mana Anda dilindungi. Ia bermula pada masa Kami bersetuju untuk memberi perlindungan kepada Anda dan berakhir pada tengah malam hari takaful itu tamat. Tarikh tamat ada ditunjukkan di dalam Jadual.

**Tempoh Percuma** bermaksud tempoh lima belas (15) hari dari tarikh perlindungan Anda di bawah Sijil ini mula berkuatkuasa, di mana Anda boleh meminta agar perlindungan Anda dibatalkan dengan syarat tiada sebarang tuntutan dibuat semasa tempoh tersebut.

**Qard**, dalam konteks Sijil ini, ia bermaksud pinjaman tanpa faedah yang diberikan oleh Pengendali Takaful (Etiqa General Takaful Berhad) kepada Dana Takaful Am apabila ia tidak mencukupi untuk menanggung kewajipan takaful dengan syarat kekurangan tersebut bukan disebabkan oleh salah urus atau kecuaiannya Etiqa General Takaful Berhad. Pinjaman tersebut akan dibayar semula menggunakan lebih pada masa hadapan daripada Dana Takaful Am. Jika kekurangan tersebut disebabkan oleh salah urus atau kecuaiannya Etiqa General Takaful Berhad, Etiqa General Takaful Berhad akan membuat pemindahan secara langsung untuk kekurangan tersebut.

**Jadual** bermakna Jadual Sijil di mana kedua-dua butiran yang dilindungi dan Jumlah Yang Dilindungi dinyatakan.

**Jumlah Yang Dilindungi** bermakna amaun Anda dilindungi ke atas bangunan Anda seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual. Ini juga termasuk Manfaat Tambahan dan apa-apa Manfaat Pilihan oleh Anda.

**Tabarru'** bermaksud sumbangan, derma atau hadiah. Dalam konteks Sijil ini, ia bermaksud Sumbangan untuk tujuan Takaful. Bahagian ini disimpan dalam Dana Takaful Am.

**Anda** bermakna orang yang dinamakan di dalam Jadual iaitu Peserta.

**Wakalah** adalah 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 dipertanggungjawabkan, dengan atau tanpa mengenakan sebarang fi. Dalam konteks Sijil ini, ia bermaksud Peserta telah melantik Etiqa General Takaful Berhad untuk melabur dan menguruskan Dana Takaful Am bagi pihaknya. Peserta juga memberikan kuasa kepada Etiqa General Takaful Berhad untuk mewakili hak, tanggungjawab dan kewajipan kepada mana-mana pihak ketiga sebagaimana yang dianggap sesuai oleh Etiqa General Takaful Berhad. Sekiranya ada perwakilan sedemikian, Etiqa General Takaful Berhad akan tetap bertanggungjawab terhadap semua hak, tanggungjawab dan kewajipan terhadap Peserta.

**Kami** bermakna Etiqa General Takaful Berhad.

## SYARAT AM

### 1. Notis

Setiap notis atau komunikasi yang akan diberikan atau dibuat di bawah Sijil ini hendaklah disampaikan secara bertulis kepada Kami. Tiada perubahan dalam Sijil ini akan menjadi sah kecuali diluluskan oleh wakil yang diberi kuasa oleh Kami dan kelulusan tersebut akan diendorskan di sini. Notis hendaklah diberikan dengan secepat mungkin kepada Kami bagi setiap perubahan secara material yang mengubah mana-mana fakta atau keadaan yang wujud pada permulaan takaful ini.

### 2. Lain-Lain Takaful / Insurans

Anda hendaklah memberi notis kepada Kami tentang apa-apa takaful / insurans yang berkuatkuasa, atau yang mungkin kemudiannya dikuatkuasakan, yang melindungi mana-mana harta yang dengan ini dilindungi / diinsuranskan, dan kecuali notis sedemikian diberikan dan butiran takaful / insurans sedemikian dinyatakan atau diendorskan ke atas Sijil ini oleh atau bagi pihak Kami sebelum berlakunya apa-apa kerugian atau kerosakan, semua manfaat di bawah Sijil ini hendaklah terlucah hak.

### 3. Penamatan Sijil

#### a) Penamatan oleh Kami

Sijil ini boleh ditamatkan atas pilihan Kami (jika ianya perlu, bersesuaian dan wajar) dengan menghantar notis empat belas (14) hari melalui surat berdaftar atau kurier atau kepada Anda di alamat terakhirnya yang diketahui atau emel elektronik, di mana Kami akan bertanggungjawab membayar balik secara pro-rata Sumbangan yang belum tamat tempoh semasa pembatalan dengan syarat tiada tuntutan dibuat kepada Kami semasa Tempoh Takaful.

#### b) Penamatan oleh Anda

Sijil ini boleh ditamatkan pada bila-bila masa atas permintaan Anda, di mana Kami akan bertanggungjawab membayar balik secara pro-rata Sumbangan yang belum tamat tempoh semasa pembatalan dengan syarat tiada tuntutan dibuat kepada Kami semasa Tempoh Takaful.

Walau bagaimanapun, Jika Anda ingin menamatkan Sijil ini dalam masa lima belas (15) hari Tempoh Percuma, Kami akan mengembalikan sepenuhnya Sumbangan yang telah dibayar semasa tempoh tersebut.

#### c) Penamatan Automatik Sijil

Sijil ini hendaklah tamat berkuatkuasa jika:

- Anda menjalankan mana-mana perniagaan di Premis selain yang dinyatakan di dalam Jadual.
- Terdapat apa-apa perubahan penting lain dalam risiko yang dilindungi di bawah Sijil ini atau sebarang perubahan dalam fakta yang dinyatakan dalam permohonan.
- Harta itu ditukar milik dari Anda kepada mana-mana orang lain dengan wasiat atau undang-undang melainkan jika Kami akan dengan cara endorsmen ke atas Sijil ini dan bersetuju untuk meneruskan takaful.
- Premis dibiarkan tidak dihuni dan berkekalan sedemikian melebihi tempoh sembilan puluh (90) hari.

### 4. Hak Tuntutan

Sekiranya tuntutan dibuat terhadap Kami di bawah Sijil:

- Kami boleh pada bila-bila masa dengan perbelanjaannya sendiri menggunakan semua cara undang-undang atas nama Anda untuk memulihkan mana-mana harta yang kerugian dan Anda akan memberikan semua bantuan yang munasabah untuk tujuan itu.
- Kami berhak ke atas mana-mana harta untuk kerugian tersebut di mana tuntutan dibayar di bawah ini dan Anda hendaklah melaksanakan semua tugas dan jaminan harta sedemikian sewajarnya diperlukan tetapi Anda tidak berhak untuk mengabaikan mana-mana harta kepada Kami.

## 5. Penyelesaian

Jika Kami menawarkan jumlah penyelesaian atau menafikan tanggungan liabiliti untuk sebarang tuntutan di bawah ini dan tuntutan tersebut dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar dari tarikh penafian tersebut telah dirujuk kepada timbang tara di bawah peruntukan yang terkandung dalam Sijil atau dibuat tertakluk kepada mahkamah yang belum selesai tindakan maka tuntutan itu hendaklah untuk semua tujuan dianggap telah diabaikan dan tidak boleh didapatkan semula selepas itu di bawah ini.

## 6. Salah Nyata

Sekiranya apa-apa salah nyata dibuat kepada Kami sebagai jawapan kepada soalan-soalan yang diberikan kepada Anda oleh atau bagi pihak Kami sama ada sebelum pada masa atau selepas risiko diterima oleh Kami, Kami tidak akan bertanggungjawab untuk membuat apa-apa pembayaran di bawah Sijil ini dan semua sumbangan yang dibayar akan dilucutkan kepada Kami

## 7. Salahnyata Keterangan

Jika terdapat apa-apa keterangan material yang salah berkaitan apa-apa harta yang dilindungi di sini, atau apa-apa bangunan atau tempat yang terkandung di dalamnya harta sedemikian, atau sebarang gambaran yang salah tentang apa-apa fakta material yang perlu diketahui bagi menganggar risiko, atau sebarang peninggalan daripada menyatakan fakta sedemikian, pihak Kami tidak bertanggungjawab ke atas Sijil ini berkaitan dengan harta yang terjejas dengan sebarang salah keterangan, salah gambaran atau peninggalan tersebut.

## 8. Bayaran Sumbangan

Tidak ada bayaran berhubung dengan apa-apa Sumbangan boleh dianggap sebagai bayaran kepada pihak Kami kecuali resit dalam bentuk bercetak yang ditandatangani oleh seorang pegawai atau ejen yang dilantik secara sah oleh pihak Kami telah diberikan kepada Anda.

## 9. Nilai Pasaran

Kami akan mengganti rugi Anda nilai yang dilindungi atau Nilai Pasaran bagi harta yang dilindungi yang mana lebih rendah dan tertakluk kepada pemotongan sebarang Lebihan.

Nilai Pasaran bermaksud nilai ke atas harta yang dilindungi pada masa berlakunya kerugian atau kerosakan tolak pertimbangan wajar kerana haus dan lusuh dan/atau susutnilai.

Nilai pasaran akan ditentukan melalui penilaian oleh Kami daripada:

- pembuat, atau
- ejen tunggal yang sah atau ejen, atau
- broker yang sah, pengedar yang sah, atau
- kontraktor bangunan, atau
- penyelaras kerugian berdaftar di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, atau
- Penilai Berdaftar di bawah Akta Penilai, Pentaksir dan Ejen Estet 1981 yang dilantik secara bersama di antara Anda dan Kami.

Penilaian yang diperolehi adalah bukti muktamad di dalam mana-mana prosiding guaman terhadap Kami.

## 10. Pemberitahuan Kerugian

Apabila berlakunya sebarang kerugian atau kerosakan atau kematian, Anda hendaklah dengan serta merta memberi notis kepada Kami dan hendaklah dalam masa tiga puluh (30) hari selepas kerugian atau kerosakan tersebut, atau lanjutan masa tertentu yang dibenarkan oleh Kami secara bertulis, menyerahkan kepada Kami:

- a) Tuntutan secara bertulis bagi kerugian dan kerosakan yang mengandungi butir-butir lengkap seberapa yang boleh semua barang-barang yang rosak atau harta benda yang musnah, dan amaun kerugian atau kerosakan, dengan mengambil kira nilai semasa kerugian atau kerosakan tersebut, tidak termasuk apa-apa jenis keuntungan.
- b) Butir-butir tentang semua takaful / insurans lain, jika ada.

Anda hendaklah juga pada setiap masa atas perbelanjaan Anda sendiri mengemukakan, mendapatkan dan memberikan kepada Kami selanjutnya semua butiran, pelan, spesifikasi, buku, baucer, invoice, pendua atau salinannya, dokumen, bukti dan maklumat berhubung dengan tuntutan serta punca dan sebab kebakaran tersebut dan keadaan bagaimana kerugian atau kerosakan itu berlaku, dan apa-apa perkara yang menyentuh liabiliti atau amaun liabiliti Kami sebagaimana yang mungkin dikehendaki secara munasabah oleh atau bagi pihak Kami berserta dengan suatu perisytiharan secara bersumpah atau dalam bentuk perundangan tentang kebenaran tuntutan tersebut dan tentang apa-apa perkara yang berkaitan dengannya.

Tiada tuntutan di bawah Sijil ini akan dibayar kecuali terma kepada Syarat ini telah dipatuhi.

### Senarai Semak Dokumen Yang Diperlukan Untuk Membuat Tuntutan

Manfaat	Dokumen Sokongan Yang Diperlukan
Kerosakan terhadap Rumah/Isi Kandungan Rumah	1. Borang tuntutan yang lengkap 2. Proses tuntutan penilaian video untuk memastikan harta benda yang rosak 3. Butiran akaun bank 4. Untuk barang kemas – bukti pemilikan
Kematian	1. Borang tuntutan yang lengkap 2. Laporan polis 3. Sijil kematian 4. Jika bujang – Sijil kelahiran, Kad Pengenalan ibu bapa dan butiran akaun bank 5. Jika sudah berkahwin – Sijil nikah, Kad Pengenalan pasangan dan butiran akaun bank 6. Alamat e-mel waris dan nombor telefon
Bantuan Tunai Kecemasan	1. Borang tuntutan yang lengkap 2. Laporan polis dalam mengesahkan punca kerosakan dan/atau video penilaian tuntutan 3. Butiran akaun bank 4. Alamat e-mel dan nombor telefon

### Panduan penyerahan Tuntutan

Jenis Tuntutan	Penyerahan Tuntutan
Tuntutan kematian	1. Serahan dalam talian melalui laman web Etiqa di etiqa.com.my. Sila ke: Tuntutan - Tuntutan Kemalangan Diri - Claim Online 2. Hubungi Claims Careline di talian 1-300-88-1007

	3. E-mel ke Claims Careline at <a href="mailto:claims@etiqa.com.my">claims@etiqa.com.my</a> atau <a href="mailto:nm.paclaims@etiqa.com.my">nm.paclaims@etiqa.com.my</a>
Tuntutan bukan kematian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serahan dalam talian melalui laman web Etiqa di <a href="http://etiqa.com.my">etiqa.com.my</a>. Sila ke: Tuntutan - Tuntutan Kemalangan Diri - Claim Online</li> <li>2. Hubungi Claims Careline di talian 1-300-88-1007</li> <li>3. E-mel ke Claims Careline at <a href="mailto:claims@etiqa.com.my">claims@etiqa.com.my</a></li> </ol>

Tuntutan perlu dibayar dalam tempoh lima (5) hari bekerja (untuk tuntutan kematian) dan tujuh (7) hari bekerja (untuk tuntutan bukan kematian) daripada penerimaan pemberitahuan tuntutan tertakluk kepada Kami menerima dokumentasi penuh dan lengkap untuk mengesahkan kerugian.

Semak status tuntutan Anda:

1. Tuntutan kematian: E-mel kami di [nm.paclaims@etiqa.com.my](mailto:nm.paclaims@etiqa.com.my).
2. Tuntutan bukan kematian: Layari laman web Etiqa di [etiqa.com.my](http://etiqa.com.my). Sila pergi ke: Tuntutan - Tuntutan Rumah - Semak Status Tuntutan Anda.

#### 11. Timbangtara

Jika terdapat apa-apa pertelingkahan yang timbul mengenai amaun kerugian dan kerosakan di antara Anda dan Kami, pertelingkahan sedemikian hendaklah dirujuk kepada seorang Penimbang Tara yang dilantik secara bertulis oleh Anda dan Kami. Jika Anda dan Kami tidak mencapai persetujuan dengan seorang Penimbang Tara tunggal, dalam tempoh dua bulan apabila dikehendaki secara bertulis untuk berbuat demikian, maka pihak Anda dan Kami layak untuk melantik Penimbang Tara masing-masing dan hendaklah melantik seorang Wasit untuk mengengerusikan mesyuarat tersebut. Walau bagaimanapun, satu pihak adalah bebas untuk melantik seorang Penimbang Tara tunggal sekiranya pihak yang satu lagi gagal untuk melantik seorang Penimbang Tara dalam masa dua bulan setelah menerima notis secara bertulis untuk melantik seorang Penimbang Tara yang lain.

Kos timbangtara dan award hendaklah diputuskan oleh Penimbang Tara atau Wasit yang membuat award.

Anda dan Kami dengan jelas bersetuju bahawa award oleh Penimbang Tara atau Wasit hendaklah diperolehi terlebih dahulu sebelum Anda boleh memulakan prosiding guaman terhadap Kami.

#### 12. Hak Pengambilalihan

Apabila berlakunya apa-apa kerugian atau kerosakan kepada mana-mana Harta Yang Dilindungi oleh Sijil ini, Kami boleh:

- a) Memasuki dan mengambil dan mengekal milik bangunan atau premis di mana kerugian atau kerosakan itu telah berlaku.
- b) Mengambil milik atau menghendaki diserahkan kepadanya mana-mana Harta Yang Dilindungi di dalam bangunan atau di atas premis semasa kerugian atau kerosakan itu.
- c) Mengekal milik mana-mana harta sedemikian dan memeriksa, menyusun, mengatur, memindahkan, atau selainnya begitu juga.
- d) Menjual mana-mana harta atau melupuskannya bagi akaun mereka yang berkenaan.

Kuasa yang diberikan oleh Syarat ini hendaklah digunakan oleh Kami pada bila-bila masa sehingga notis bertulis diberikan oleh Anda bahawa Anda tidak membuat apa-apa tuntutan di bawah Sijil ini atau, jika apa-apa tuntutan dibuat, sehingga tuntutan sedemikian akhirnya ditentukan secara muktamad atau ditarik balik, dan Kami tidak boleh sama sekali melalui tindakannya dalam menjalankan atau bermaksud menjalankan kuasanya di bawah ini, menanggung apa-apa liabiliti kepada Anda atau mengurangkan haknya untuk bergantung pada mana-mana syarat Sijil ini bagi memenuhi apa-apa tuntutan.

Jika Anda atau mana-mana individu bagi pihak Anda tidak mematuhi kehendak Kami atau menghalang atau menyekat Kami dalam menjalankan kuasanya di bawah ini, segala manfaat di bawah Sijil ini hendaklah dilucut hak.

Anda tidak berhak dalam apa-apa keadaan untuk meninggalkan mana-mana harta kepada Kami sama ada telah diambil milik oleh Kami atau tidak.

#### 13. Pelucutan Hak

Jika tuntutan dibuat terdapat penipuan dari mana-mana segi, atau jika sebarang perisytiharan palsu dibuat atau digunakan bagi menyokongnya, atau jika apa-apa cara atau kaedah penipuan digunakan oleh Anda atau oleh sesiapa yang bertindak bagi pihak Anda bagi mendapatkan sebarang manfaat di bawah Sijil ini; atau, jika kerugian atau kerosakan itu disebabkan oleh tindakan sengaja, atau Anda tidak ambil peduli; atau, jika tuntutan dibuat dan ditolak dan suatu tindakan atau guaman tidak dimulakan dalam masa tiga (3) bulan selepas penolakan sedemikian, atau (dalam hal suatu Timbangtara) dalam masa tiga (3) bulan selepas Penimbangtara atau Wasit telah memberikan award mereka, segala manfaat di bawah Sijil ini hendaklah dilucut hak.

#### 14. Subrogasi

Anda hendaklah, di atas pembiayaan Kami, melakukan, dan bersetuju untuk melakukan, dan membenarkan supaya dilakukan, segala tindakan dan perkara berkenaan sebagaimana yang mungkin perlu atau secara yang berpatutan diperlukan oleh Kami bagi tujuan menguatkuasakan sebarang hak dan pembetulan, atau mendapatkan pelepasan atau indemniti daripada lain-lain pihak di mana Kami hendaklah atau akan berhak atau mengambil alih hak, apabila ia membayar bagi atau membuat bayaran apa-apa kerugian atau kerosakan di bawah Sijil ini, sama ada tindakan dan perkara sedemikian adalah atau menjadi perlu atau dikehendaki sebelum atau selepas penggantian rugi kepadanya oleh Kami.

#### 15. Tiada Penambahan Semula Jumlah Dilindungi

Sejurus selepas berlakunya apa-apa kerugian atau kerosakan ke atas harta yang dilindungi, Jumlah yang Dilindungi ke atas pelbagai penerangan harta yang telah hilang atau rosak akan berkurangan berdasarkan nilai kerugian atau kerosakan dan pengurangan Jumlah yang Dilindungi akan dijadikan had liabiliti Kami bagi apa jua kerugian atau kerosakan yang akan berlakunya selanjutnya dalam Tempoh Takaful semasa.

#### 16. Kepentingan Boleh Takaful

Terma-terma, pengecualian dan syarat-syarat Sijil ini, setakat yang berkenaan dan dengan apa-apa pengubahsuaian yang perlu, hendaklah terpakai kepada wakil peribadi sah Anda. Tiada apa pun yang terkandung di dalam ini akan memberi hak terhadap Kami kepada mana-mana individu selain daripada Pelaksana Anda atau Pentadbir Anda dan Kami tidak akan terikat dengan apa-apa kelulusan kepentingan Anda selain dari kematian.

#### 17. Perubahan kepada 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.

## PENGECUALIAN AM

Sijil ini tidak melindungi, dan Kami tidak akan dalam apa-apa kejadian akan bertanggungjawab untuk membayar apa-apa manfaat berkaitan dengan, apa-apa tuntutan di bawah Sijil ini yang, secara langsung atau tidak langsung, yang disebabkan oleh, akibat, timbul berkaitan dengan atau disumbangkan oleh mana-mana yang berikut:

1. Sijil ini tidak melindungi mana-mana kematian, kerugian atau kerosakan yang disebabkan oleh atau menerusi atau yang merupakan akibat, secara langsung atau tidak langsung, mana-mana satu daripada kejadian yang berikut, iaitu:
  - a) Kerugian oleh sebab kecurian semasa atau selepas berlakunya sesuatu kebakaran.
  - b) Kerugian atau kerosakan kepada harta yang disebabkan oleh penapaian, kepanasan semula jadi atau pembakaran spontan atau oleh sebab ia melalui sebarang proses pemanasan atau pengeringan.
  - c) Kerugian atau kerosakan yang disebabkan oleh atau yang disebabkan menerusi atau akibat:
    - i) Pembakaran harta dengan perintah pihak berkuasa awam
    - ii) Kebakaran bawah tanah
  - d) Kerugian atau kerosakan yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh atau yang timbul daripada atau yang merupakan akibat atau disebabkan oleh bahan senjata nuklear.
2. Sijil ini tidak melindungi mana-mana kematian, kerugian atau kerosakan yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh atau yang timbul daripada atau yang diakibatkan oleh atau yang disumbangkan oleh radiasi pengionan atau pencemaran radioaktif daripada apa-apa bahan api nuklear atau daripada apa-apa bahan buangan nuklear dari pembakaran bahan api nuklear. Bagi Syarat ini hanya pembakaran hendaklah termasuk apa-apa proses pembelahan nuklear yang mampu diri.
3. Sijil ini tidak melindungi mana-mana kematian, kerugian atau kerosakan yang disebabkan oleh atau menerusi atau yang merupakan akibat, secara langsung atau tidak langsung, mana-mana satu daripada kejadian yang berikut, iaitu:
  - a) Gempa bumi, letupan gunung berapi atau konvulsi alam semula jadi lain.
  - b) Taufan, hurikan, puting beliung, siklon atau gangguan atmosfera yang lain.
  - c) Peperangan, serangan, tindakan musuh asing, permusuhan atau operasi ketenteraan (sama ada peperangan diisytiharkan atau tidak) atau perang saudara.
  - d) Dahagi, rusuhan, kebangkitan tentera atau orang awam, insurreksi, pemberontakan, revolusi, rampasan kuasa tentera, undang-undang tentera atau keadaan pengepungan atau mana-mana peristiwa atau sebab-sebab yang menentukan pengisytiharan atau pengekalan undang-undang tentera atau keadaan pengepungan.
  - e) Sebarang tindakan keganasan.  
Untuk tujuan ini tindakan keganasan bermaksud tindakan, termasuk tetapi tidak terhad kepada penggunaan paksaan atau kekerasan dan/atau ugutan sedemikian, oleh mana-mana individu atau kumpulan individu, sama ada bertindak sendiri atau bagi pihak atau berhubung dengan mana-mana organisasi atau kerajaan, yang dilakukan untuk tujuan politik, agama, ideologi atau yang seumpamanya termasuk niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau menyebabkan orang awam atau sebahagian orang awam berada dalam ketakutan.

Apa-apa kerugian atau kerosakan yang berlaku semasa wujudnya keadaan yang luar biasa (sama ada fizikal atau sebaliknya) yang disebabkan oleh atau yang disebabkan menerusi atau yang merupakan akibat, secara langsung atau tidak langsung, daripada sebarang peristiwa tersebut hendaklah dianggap sebagai kerugian atau kerosakan yang tidak dilindungi oleh Sijil ini, melainkan Anda hendaklah membuktikan kerugian atau kerosakan tersebut berlaku secara berasingan daripada kewujudan keadaan yang luar biasa tersebut.

Dalam apa-apa tindakan, guaman atau prosiding lain apabila Kami mengatakan bahawa oleh sebab peruntukan syarat ini apa-apa kerugian atau kerosakan yang tidak dilindungi oleh Sijil ini, beban membuktikan kerugian atau kerosakan tersebut dilindungi hendaklah terletak pada Anda.
4. Fasal Pencemaran  
Sijil ini tidak melindungi sebarang liabiliti terhadap:  
Kerugian atau kemusnahan atau kerosakan yang disebabkan oleh pencemaran (kecuali dilindungi) melainkan kemusnahan atau kerosakan kepada Harta Yang Dilindungi yang disebabkan oleh:
  - a) pencemaran yang dengan sendirinya disebabkan oleh suatu kontingensi yang dengan ini dilindungi.
  - b) sebarang kontingensi yang dengan ini dilindungi yang dengan sendirinya disebabkan oleh pencemaran.

## KENYATAAN MAKLUMAT SIJIL

1. Sekiranya terdapat sebarang perubahan alamat, sila beritahu Kami dengan segera.
2. Untuk sebarang pertanyaan selain dari tuntutan, sila hubungi Kami di:  
Etiqa General Takaful Berhad  
Tingkat 13, Menara B, Dataran Maybank  
No. 1, Jalan Maarof  
59000 Kuala Lumpur, Malaysia  
Nombor Telefon: +603 2297 3888  
Nombor Faksimile: +603 2297 3800  
Etiqa Online: 1300 13 8888  
E-mel: info@etiqa.com.my  
Laman Web: www.etiqa.com.my
3. Untuk sebarang tuntutan di bawah Sijil ini, sila hubungi Bantuan Tuntutan Kami di talian 1300 88 1007.

## PROSEDUR ADUAN

Sekiranya Anda dapati perkhidmatan Kami memerlukan penambahbaikan, sila berikan Kami maklum balas Anda dengan menghubungi Kami melalui pos di:

Unit Pengurusan Aduan  
Etiqa General Takaful Berhad  
Tingkat 6, Menara B, Dataran Maybank  
No. 1, Jalan Maarof  
59000 Kuala Lumpur, Malaysia;

Atau melalui telefon 1300 13 8888 atau +603 2780 4500 (Luar Negara)  
Nombor Faksimile: +603 2297 1919  
E-mel: cmu\_complaint @etiqa.com.my

Kami akan memastikan maklum balas Anda dilayani.

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) dan Bank Negara Malaysia Laman Informasi, Nasihat & Khidmat (BNMLINK) juga menyediakan pendekatan alternatif dalam memberikan peluang kepada orang ramai untuk membetulkan amalan pasaran yang tidak adil.

### **PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA OPK**

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) boleh dihubungi oleh Pihak Menuntut atau Peserta, sekiranya Pihak Menuntut atau Peserta tidak berpuas hati dengan keputusan Kami terhadap sebarang pertikaian, atau kegagalan Kami untuk memberi maklum balas terhadap sebarang aduan dalam tempoh enam puluh (60) hari. Peserta boleh menghubungi OPK melalui:

E-mel: enquiry@ofs.org.my  
atau  
Nombor Faksimile: +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 Peserta boleh memfailkan pertikaian itu secara peribadi di pejabat OPK.

OPK perlu dihubungi dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad dari Kami berkenaan pertikaian yang dibuat Pihak Menuntut atau Peserta.

Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah maklumat daripada Kami atau layari laman web OPK di [www.ofs.org.my](http://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 Kami sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan oleh OPK.

### **PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA BNMLINK**

Mana-mana Anda atau Pihak Menuntut yang tidak berpuas hati dengan cara pengendalian oleh sesebuah Kami boleh menulis kepada BNMLINK dengan memberikan butiran tentang aduan, nama Pengendali Takaful dan nombor Sijil atau nombor tuntutan.

Salinan surat-menyurat (sekiranya ada) antara Peserta atau Pihak Menuntut dan Kami juga boleh disertakan untuk memudahkan kerja mencari fail kes yang disimpan oleh Kami.

Alamat surat menyurat adalah seperti berikut:

Pengarah, Jabatan LINK dan Pejabat Wilayah  
Bank Negara Malaysia  
Jalan Dato' Onn  
50480 Kuala Lumpur, Malaysia  
Nombor Telefon: 1300 88 5465  
Nombor Faksimile: +603 2174 1515  
E-mel: bnmlink@bnm.gov.my