

TRAVEL EZY

APAKAH YANG MEMBENTUK POLISI INI

Insurans tidak melindungi Anda daripada kesemua yang boleh berlaku.

Tajuk tidak dikira sebahagian daripada pernyataan Polisi.

Polisi ini dikeluarkan sejajar dengan pembayaran Premium seperti yang ditetapkan dalam Sijil Insurans dan menurut kepada kenyataan yang telah dikemukakan di dalam Borang Permohonan Anda (atau semasa memohon insurans ini) dan segala kenyataan yang telah dibuat oleh Anda di antara masa penyerahan Borang Permohonan (atau semasa memohon insurans ini) dan pada masa perjanjian ini ditandatangani. Jawapan dan apa-apa pendedahan lain yang telah Anda berikan akan menjadi sebahagian daripada kontrak insurans antara Anda dan pihak Kami. Walau bagaimanapun, sekiranya terdapat sebarang salah nyata semasa pra-kontrak berhubung dengan jawapan Anda atau di mana-mana pendedahan yang Anda berikan, hanya remedi yang terdapat dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan diguna pakai.

Polisi ini merangkumi terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang dipersetujui antara Anda dan pihak Kami.

Polisi ini menyatakan perlindungan insurans yang Anda terima seperti yang ditunjukkan dalam Sijil Insurans dan keadaan-keadaan di mana Anda dilindungi dan tidak dilindungi.

Untuk membantu memelihara alam sekitar, Kami akan menghantar satu (1) salinan Polisi sahaja. Sila simpan Polisi ini di tempat yang selamat. Dalam pindaan syarat Polisi, Kami akan menghantar Endorsemen sahaja kepada Anda. Sekiranya pada bila-bila masa Anda mahu salinan penggantian dokumen ini, sila hubungi Kami dan Kami sedia membantu.

KEWAJIPAN ANDA UNTUK MEMBERITAHU KAMI

1. Komunikasi

Semua komunikasi kepada Kami mesti dibuat secara bertulis atau Anda boleh hubungi Etiqa Online di 1300 13 8888.

2. Kewajipan pendedahan sebelum insurans ini diberikan

- i) Apabila Anda telah memohon insurans 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-soalan yang terdapat dalam Borang Permohonan (atau semasa memohon insurans ini) sebagai contoh, Anda perlu menjawab soalan-soalan dengan penuh dan tepat. Kegagalan dalam mengambil langkah munasabah dalam menjawab soalan-soalan boleh mengakibatkan pembatalan kontrak insurans Anda, keengganan atau pengurangan gantirugi Anda, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans Anda selaras dengan remedi dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 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.
- ii) Sekiranya Anda tidak memberikan maklumat ini dengan sepenuhnya dan sejujurnya, insurans ini mungkin tidak sah atau Polisi mungkin tidak melindungi Anda dengan sepenuhnya.

3. Kewajipan pendedahan sepanjang tempoh insurans ini

Anda dikehendaki memberitahu Kami dengan serta-merta sekiranya pada bila-bila masa selepas kontrak insurans ini atau mana-mana Polisi lain yang berkuatkuasa ke atas Anda atau oleh Anda ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan Kami, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Permohonan (atau semasa memohon insurans ini atau Polisi-polisi lain) tidak tepat atau telah berubah termasuk tetapi tidak terhad kepada apa-apa perubahan dalam pekerjaan Anda, tugas kerja, aktiviti sukan, atau apa-apa maklumat berkaitan yang boleh meningkatkan risiko termasuk sebarang penyakit, kecacatan atau keuzuran fizikal atau mental. Kami mungkin:

- i) meminta Anda membayar Premium tambahan bagi peningkatan risiko tersebut;
- ii) membuat perubahan kepada terma dan syarat Polisi ini; atau
- iii) membiarkan terma, syarat dan Premium Polisi seadanya tanpa diubah.

Anda akan hanya dilindungi untuk apa-apa peningkatan risiko sekiranya dipersetujui secara bertulis oleh pihak Kami.

DEFINISI

Melainkan dinyatakan atau ditakrifkan sebaliknya, definisi dengan taksiran yang dinyatakan di bawah, akan digunapakai kepada Polisi ini.

Data Peribadi bermaksud apa-apa maklumat yang berkait secara langsung atau tidak langsung kepada Anda dan meliputi mana-mana individu yang data peribadinya telah dikemukakan oleh Anda, yang dikenal pasti atau boleh dikenal pasti daripada maklumat tersebut atau daripada maklumat tersebut dan maklumat lain dalam milik Kami, termasuk mana-mana data peribadi sensitif dan pernyataan pendapat tentang Anda dan individu tersebut. Bagi tujuan penjelasan, data peribadi Anda mungkin boleh diberikan kepada Kami oleh pihak ketiga yang berkuasa.

Endorsemen bermaksud perubahan bertulis atau pindaan ke atas maklumat, terma-terma, dan syarat-syarat Polisi ini. Endorsemen ke atas Polisi ini mesti dikeluarkan oleh pihak Kami.

Kelewatan bermaksud melebihi tiga puluh (30) minit di antara Masa Berlepas Dijadualkan dan Masa Berlepas Sebenar oleh Pengangkut Berjadual.

Kami bermaksud Etiqa General Insurance Berhad.

Kawasan Geografi bermaksud Polisi ini merujuk kepada Malaysia.

Keganasan bermaksud tindakan, atau tindakan-tindakan, oleh mana-mana orang atau sekumpulan orang, yang dilakukan atas tujuan politik, agama, ideologi atau yang seumpamanya dengan niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau untuk membuat orang awam atau sebahagian orang awam, dalam ketakutan. Keganasan termasuk, tetapi tidak terhad kepada, penggunaan sebenar kekerasan atau keganasan dan/atau ugutan penggunaan tersebut. Keganasan tersebut dilakukan secara bersendirian atau bagi pihak, atau yang berkaitan dengan mana-mana organisasi atau kerajaan. Keganasan hendaklah juga termasuk apa-apa perbuatan yang disahkan atau diiktiraf oleh kerajaan (yang berkaitan) sebagai tindakan keganasan dan/atau di kawal di bawah undang-undang yang berkaitan.

Manfaat bermaksud manfaat seperti yang dinyatakan dalam Polisi, Sijil Insurans dan/atau Endorsemen, dibayar oleh Kami di bawah terma-terma, pengecualian-pengecualian dan syarat-syarat Polisi ini bagi setiap kejadian atau kerugian yang dilindungi oleh Polisi ini.

Masa Berlepas Berjadual bermaksud waktu penerbangan berlepas seperti yang dinyatakan pada tiket penerbangan di Pengangkut Berjadual pada masa pembelian tiket penerbangan atau di mana penerbangan itu telah dijadualkan semula, masa berlepas baru seperti yang diumumkan atau dinyatakan oleh Pengangkut Berjadual.

Masa Berlepas Sebenar bermaksud masa apabila penyendal dikeluarkan dari roda sebelum pesawat ditolak ke belakang dari pintu masuk lapangan terbang.

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan, atau **OPK** bermaksud suatu badan bebas yang ditubuhkan untuk membantu menyelesaikan pertikaian di antara Pihak Menuntut dan Kami, sebagai alternatif selain mahkamah.

Orang Yang Diinsuranskan dan Anda bermaksud orang yang dinamakan di dalam Sijil Insurans sebagai Orang Yang Diinsuranskan dan mestilah seorang Warganegara Malaysia, penduduk tetap Malaysia, atau penduduk yang bekerja secara sah di Malaysia.

Pemegang Polisi bermaksud orang yang dinamakan di dalam Sijil Insurans sebagai individu yang mempunyai hak sepenuhnya ke atas Polisi dan seorang warganegara Malaysia atau penduduk tetap atau bekerja secara sah di Malaysia, mempunyai akaun bank yang sah di Malaysia.

Pengangkut Berjadual bermaksud penerbangan komersil yang berjadual dan disenaraikan dengan pihak berkuasa yang berkaitan di dalam negara, berdaftar dan dikendalikan oleh syarikat penerbangan yang memegang sijil sah, lesen atau kebenaran serupa untuk perkhidmatan pengangkutan berjadual dan mengekalkan dan mengumumkan jadual dan tariff kepada penumpang antara lapangan terbang yang dinamakan pada waktu yang tetap dan spesifik sesuai dengan kebenaran tersebut.

Pihak Menuntut bermaksud orang yang layak membuat tuntutan ke atas Manfaat insurans, mengikut terma-terma dan syarat-syarat di dalam Polisi ini.

Polisi bermaksud kontrak insurans Anda yang mengandungi pernyataan Polisi ini, Sijil Insurans dan sebarang Endorsemen.

Premium bermaksud apa-apa jumlah yang Kami tetapkan untuk Anda bayar di bawah Polisi ini dan termasuk caj-caj yang ditetapkan oleh Kerajaan.

Sijil Insurans bermaksud Sijil Insurans di mana Manfaat dan Jumlah Yang Diinsuranskan dinyatakan.

Teman Seperjalanan bermaksud individu yang membuat perjalanan bersama Pemegang Polisi sebagai satu kumpulan dan menaiki penerbangan yang sama dan Pengangkut Berjadual yang sama, seperti yang diisytiharkan oleh Pemegang Polisi di dalam Sijil Insurans.

Tempoh Insurans bermaksud tempoh bermula satu (1) jam sebelum Masa Berlepas Berjadual dan tamat semasa Masa Berlepas Sebenar.

KETERANGAN MANFAAT

Kami akan membayar manfaat tunai Ringgit Malaysia Enam Puluh (RM60.00) sekiranya berlaku kelewatan penerbangan yang dialami oleh setiap Orang yang Dinsuranskan di bawah Polisi ini semasa Tempoh Insurans.

Perlindungan di bawah seksyen ini hanya terpakai kepada Orang Yang Diinsuranskan yang telah membeli tiket penerbangan yang sah mengikut Pengangkut Berjadual dan peraturan-peraturannya.

Pemegang Polisi boleh membeli Polisi ini untuk melindungi Teman Seperjalanan yang telah bersetuju untuk dilindungi di bawah Polisi ini dan berada dalam penerbangan yang sama seperti Pemegang Polisi yang membayar Premium yang berkaitan.

SYARAT-SYARAT AM

1. Kewajipan untuk mematuhi Syarat-syarat

Kami hanya akan bertanggungjawab untuk membuat apa-apa bayaran di bawah Polisi ini sekiranya Anda sepanjang masa mematuhi terma-terma, peruntukan-peruntukan dan syarat-syarat dalam Polisi ini.

2. Fraud/Penipuan

Sekiranya apa-apa tuntutan dibuat secara fraud/penipuan atau sebarang kaedah penipuan, termasuk menaikkan atau menambah tuntutan atau penyerahan dokumen palsu atau dipalsukan, yang digunakan untuk mendapatkan Manfaat oleh Anda atau sesiapa yang bertindak bagi pihak Anda, semua Manfaat di bawah Polisi ini akan terlucut hak.

3. Makluman Tuntutan

- Semua tuntutan mestilah diberitahu kepada Kami dengan secepat mungkin selepas apa-apa kejadian yang mungkin membenarkan Anda untuk membuat tuntutan di bawah Polisi ini.
- Bayaran Manfaat mestilah berkenaan dengan Kelewatan Penerbangan Domestik yang berlaku di dalam Kawasan Geografi semasa Tempoh Insurans dan tertakluk kepada syarat Pemegang Polisi memberikan semua maklumat yang diperlukan.

4. Penamatan Polisi

a) Penamatan Oleh Anda

Sekiranya Anda memberi notis rasmi secara bertulis sekurang-kurangnya tiga (3) hari sebelum Masa Berlepas Sebenar kepada Kami untuk menamatkan Polisi, atau untuk menamatkan perlindungan untuk Orang Yang Diinsuranskan, maka penamatan itu akan berkuat kuasa daripada tarikh notis diterima oleh Kami atau pada tarikh yang dinyatakan di dalam notis atau mana-mana tarikh yang terkemudian.

Semasa penamatan Polisi, Kami akan mengembalikan Premium bersama dengan duti setem yang telah dibayar dengan mengkreditkan jumlah yang tertentu ke dalam akaun Pemegang Polisi, mengikut butiran nombor akaun yang diberikan kepada Kami.

b) Penamatan Oleh Kami

Kami akan memberi notis penamatan (dengan syarat ianya adalah perlu, munasabah dan wajar) dengan menghantar ke alamat emel terakhir Anda atau melalui mel elektronik yang Kami diketahui. Penamatan akan berkuatkuasa selepas tujuh (7) hari notis diterima atau tarikh yang dinyatakan di dalam notis, mana-mana yang terkemudian.

c) Penamatan Secara Automatik

Polisi ini akan tamat secara automatik apabila Masa penerbangan Sebenar Berlepas.

5. Pembayaran Premium – Tunai Sebelum Perlindungan

Anda harus membayar Premium sebelum perlindungan di bawah Polisi ini berkuatkuasa.

6. Insurans-Insurans Lain

Tiada seorang pun boleh dilindungi lebih daripada satu (1) Polisi Travel Ezy yang dikeluarkan oleh Kami. Sekiranya Orang Yang Diinsuranskan dilindungi di bawah lebih daripada satu (1) Polisi, Kami akan menganggap bahawa Orang Yang Diinsuranskan di bawah Polisi yang menyediakan jumlah Manfaat yang terbesar. Sekiranya pada masa apa-apa kerugian, kerosakan atau liabiliti yang timbul di bawah Polisi ini, terdapat apa-apa insurans lain yang melindungi kerugian, kerosakan atau liabiliti yang sama, Kami akan hanya membayar bahagian Kami.

7. Mata Wang

Semua pembayaran yang dibayar di bawah Polisi ini hendaklah dalam Ringgit Malaysia.

8. Undang-Undang yang Terpakai

Polisi ini hendaklah ditadbir oleh dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

9. Pihak Ketiga

Tiada apa-apa dalam Polisi ini bertujuan untuk memberi apa-apa hak kepada mana-mana pihak ketiga untuk menguatkuasakan mana-mana terma Polisi ini atau memberi apa-apa Manfaat kepada mana-mana pihak ketiga di bawah Polisi ini.

10. Fasal Timbang Tara

Semua perselisihan, kontroversi atau tuntutan yang timbul daripada atau yang berkaitan dengan Polisi ini akan dirujuk dan diputuskan oleh seorang Penimbang Tara. Penimbang Tara akan dilantik secara bertulis oleh pihak-pihak yang bercanggah, atau sekiranya mereka tidak dapat memilih seorang Penimbang Tara yang dipersetujui bersama, dua orang Penimbang Tara akan dilantik untuk membuat keputusan, setiap seorang dilantik secara bertulis oleh setiap pihak. Pelantikan hendaklah dibuat dalam masa satu (1) bulan kalendar selepas dikehendaki berbuat demikian oleh pihak-pihak tersebut. Sekiranya pemilihan Penimbang Tara tidak mendapat persetujuan bersama, Pengadil akan dilantik secara bertulis oleh kedua-dua Penimbang Tara mengikut Pusat Timbang Tara Antarabangsa (AIAC) untuk i-Kaedah Penimbang Tara. Pengadil hendaklah menetapkan dan mengisytiharkan keputusan yang ditentukan oleh Penimbang Tara hendaklah diperolehi dahulu sebelum apa-apa tindakan ke atas Kami. Tempat untuk timbang tara haruslah di Kuala Lumpur, Malaysia.

Sekiranya Kami menafikan liabiliti kepada Anda untuk sebarang tuntutan yang berkenaan, tuntutan itu haruslah tidak melebihi dua belas (12) bulan daripada tarikh pertikaian yang telah dirujuk kepada Penimbang Tara di bawah peruntukan yang terkandung di sini, maka tuntutan bagi semua maksud dan tujuan hendaklah dianggap telah diabaikan dan selepas itu tidak boleh dituntut.

11. Prosiding Undang-undang

Tiada tindakan undang-undang atau ekuiti boleh dibuat untuk mendapat ganti rugi di bawah Sijil ini sebelum tamat tempoh enam puluh (60) hari selepas bukti kerugian bertulis telah diberikan menurut keperluan Sijil ini. Sekiranya Orang Yang Diinsuranskan gagal memberikan bukti kerugian yang diperlukan seperti yang ditetapkan oleh terma, peruntukan dan syarat Sijil ini, Orang Yang Diinsuranskan boleh, dalam tempoh satu tahun (1) kalendar dari masa bukti bertulis bagi kerugian itu diberikan, menyerahkan bukti kerugian yang berkaitan kepada Kami dengan alasan yang kukuh bagi kegagalan untuk mematuhi terma, peruntukan dan syarat-syarat. Selepas tempoh itu tamat, Kami tidak akan menerima, apa-apa sebab sekalipun, bukti bertulis tentang kerugian itu.

12. Perubahan dan Pertukaran

Tiada perubahan di dalam Polisi ini sah melainkan mendapat kebenaran daripada Kami dan telah disahkan.

13. Notis Amanah atau Penyerahan Hak

Kami tidak akan terikat untuk menerima atau dipengaruhi oleh mana-mana notis amanah, gadaian, lien, penyerahan hak atau lain-lain, seumpamanya yang berkaitan dengan Polisi ini.

14. Fasal Had Sekatan

Polisi 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, pembayaran tuntutan, atau peruntukan Manfaat tersebut 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 Syarikat.

15. Hak untuk menamatkan kerana Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pembiayaan Keganasan

Jika Kami mengetahui atau mengesyaki bahawa Polisi ini dimanfaatkan untuk kegiatan pengubahan wang haram atau untuk membiayai Keganasan, Kami berhak untuk menamatkan Polisi ini dengan serta-merta. Kami akan menguruskan semua Premium yang dibayar dan semua Manfaat atau jumlah yang dibayar berkenaan dengan Polisi ini melalui apa-apa cara yang Kami anggap sesuai, termasuk tetapi tidak terhad kepada menyerahkannya kepada pihak berkuasa berkaitan.

16. Subrogasi

Sekiranya Kami bertanggungjawab bagi sebarang bayaran di bawah Polisi ini, Kami akan disubrogasikan tertakluk kepada had bayaran tertentu untuk semua hak dan remedi Anda terhadap mana-mana pihak, dan adalah berhak atas perbelanjaan Kami sendiri untuk menyaman atas nama Anda. Anda akan memberikan atau akan menyebabkan untuk diberikan kepada semua bantuan tertentu dalam kuasa Anda sebagaimana Kami akan perlukan untuk mendapat hak dan remedi dan atas permintaan Kami hendaklah menandatangani atau menyebabkan untuk ditandatangani semua dokumen sewajarnya bagi membolehkan Kami secara berkesan menyampaikan saman menggunakan nama Anda.

17. Perubahan kepada Percukaian, Peraturan dan Perundangan

Kami berhak mengubah terma-terma Polisi ini sebagaimana Kami fikirkan sesuai dan adil, sekiranya terdapat perubahan dalam percukaian, perundangan atau peraturan yang mempengaruhi Polisi ini. Kami akan memaklumkan kepada Anda dalam masa tiga (3) bulan sebelum Kami mengubah terma-terma di dalam Polisi ini.

Sekiranya apa-apa cukai sedemikian dikenakan, ia akan menjadi kewajipan Anda untuk membayar cukai tersebut (jika berkenaan).

Sekiranya Anda tidak membayar cukai nilai tambahan sedemikian, cukai barang dan perkhidmatan atau sebarang cukai lain yang serupa, Kami boleh, tetapi tidak diwajibkan untuk membayar cukai sedemikian bagi pihak Anda, dan Anda akan membayar balik atau menanggung rugi Kami untuk semua cukai tersebut apabila diminta oleh Kami.

18. Tanggungjawab dan Hak Terhadap Data Perlindungan

Kami berhak untuk memproses Data Peribadi menurut Seksyen 4 Akta Perlindungan Data Peribadi 2010. Kami juga berhak untuk mendedahkan Data Peribadi yang telah diberikan oleh Anda sebagaimana yang dituntut berdasarkan konteks, kepada:

- a) Etiqa General Insurance Berhad, Etiqa General Takaful Berhad, Etiqa Life Insurance Berhad, Etiqa Family Takaful Berhad, Etiqa Life International (L) Ltd atau Etiqa Offshore Insurance (L) Ltd.;
- b) Entiti-entiti lain dalam Kumpulan Maybank;
- c) Ejen-ejen dan penyedia perkhidmatan Kami yang diberi kuasa yang dengannya Kami telah mengikat perjanjian kontrak untuk beberapa fungsi, perkhidmatan dan aktiviti Kami;
- d) Lain-lain syarikat insurans atau pengendali takaful dan wakil pengedar (contohnya, bank, bank Islam, broker insurans, broker takaful, syarikat insurans semula dan pengendali takaful semula);
- e) Pertubuhan perdagangan industri seperti Persatuan Insurans Hayat Malaysia (LIAM), Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) dan Persatuan Takaful Malaysia (MTA);
- f) Pedagang dan rakan kongsi strategik Kami;
- g) Mana-mana pihak yang diberi kuasa oleh Anda (dari semasa ke semasa); atau
- h) Penguatkuasaan peraturan dan agensi-agensi kerajaan yang dibenarkan atau dikehendaki oleh undang-undang, yang diberi kuasa oleh mana-mana perintah mahkamah atau untuk memenuhi kewajipan kepada pihak berkuasa.

Anda perlu memastikan semua Data Peribadi dikemaskini kepada Kami pada kadar segera.

Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan secara langsung atau tidak langsung terhadap Data Peribadi yang tidak tepat atau tidak lengkap yang diberikan kepada Kami. Kami dari semasa ke semasa berhak untuk meminta Anda untuk memberikan Data Peribadi lain yang dikehendaki bagi tujuan Polisi ini.

Sebelum memberikan Kami Data Peribadi Orang Yang Diinsuranskan, atau mana-mana individu, Anda 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.

APA YANG TIDAK DILINDUNGI

Kami tidak akan membayar kepada Anda dan/atau Orang Yang Diinsuranskan bagi apa jua akibat yang disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh mana-mana yang berikut:

1. Kelewatan perjalanan yang disebabkan oleh mogok atau tindakan perindustrian yang berlaku atau diumumkan sebelum Polisi ini dibeli;
2. Penerbangan dibatalkan oleh Pengangkut Berjadual;
3. Sekiranya Pemegang Polisi sedar sebelum Polisi dikeluarkan yang mungkin menyebabkan penerbangan dilewatkan dari sebarang sebab;
4. Peperangan, serangan, tindakan musuh asing, permusuhan (sama ada peperangan diisytiharkan atau tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, insureksi, dahagi atau rampasan kuasa, kebangkitan tentera atau orang awam; atau

KENYATAAN MAKLUMAT POLISI

1. Sekiranya terdapat sebarang perubahan alamat, sila beritahu Kami dengan segera.
2. Untuk sebarang pertanyaan selain dari tuntutan, sila hubungi Kami di:
Etiqa General Insurance 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 Oneline: 1300 13 8888
E-mel: info@etiqa.com.my
Laman Web: www.etiqa.com.my
3. Untuk sebarang tuntutan di bawah Polisi 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 Insurance 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: complaint_cmu@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 Pemegang Polisi, sekiranya Pihak Menuntut atau Pemegang Polisi 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. Anda 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
Tingkat 14, Blok Utama
Menara Takaful Malaysia
No.4, Jalan Sultan Sulaiman
50000, Kuala Lumpur

Sebagai alternatif, Pihak Menuntut atau Pemegang Polisi 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 Pemegang Polisi.

Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah maklumat daripada Kami atau layari laman web OPK di www.ofs.org.my.

Penglibatan OPK adalah tertakluk kepada terma-terma rujukan menurut Seksyen 126 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. Menghubungi OPK tidak akan menjejaskan hak Pihak Menuntut atau Pemegang Polisi untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap Kami sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan oleh OPK.

PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA BNMLINK

Mana-mana Pemegang Polisi atau Pihak Menuntut yang tidak berpuas hati dengan cara pengendalian oleh sesebuah Syarikat Insurans boleh menulis kepada BNMLINK dengan memberikan butiran tentang aduan, nama Syarikat Insurans dan nombor Polisi atau nombor tuntutan.

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

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: bnmtelelink@bnm.gov.my