

# Pet Insurance Policy

## On Receipt of Your Policy

Please read this **policy** and **schedule** and should any of the details on **your policy schedule** be incorrect, or change is required, please advise **us** immediately.

**Please read your policy and schedule carefully to make sure you understand:**

- What is Covered
- What is Not Covered

## A Guide to Your Pet Insurance Policy

Section Guide		Page No.
<b>Your Duty to Inform Us</b>	- Duty of Disclosure.....	II
How <b>Your</b> Insurance Operates	- What <b>we</b> insure and what makes up this <b>policy</b> .....	II
Definition of Words	- An explanation of words used in this <b>policy</b> .....	II
Table of Benefits	- List of benefits with sum insured or limit of liability.....	IV
Description of Benefits	- Medical Benefit.....	V
	- Other Benefits.....	V
General Exclusions	- Those events <b>we</b> do not insure under the <b>policy</b> as a whole.....	VII
General Conditions	- <b>Your</b> rights and <b>our</b> rights under the <b>policy</b> .....	VII
Claims Conditions	- What <b>you</b> should do if <b>you</b> need to make a claim.....	VIII
Complaint Procedures	- Who <b>you</b> should contact to make a complaint.....	IX
Personal Data Protection	- Access to and use of <b>your</b> Personal Data.....	X
Goods and Services Tax	- <b>Premium</b> payable includes <b>GST</b> .....	X

## Your Duty to Inform Us

### Duty of Disclosure – Information and Changes We Need to Know About

Pursuant to Schedule 9 of the Financial Services Act 2013, **you** are required by law to tell **us** all the facts that **you** know or are expected to know about the risk **we** are accepting from **you**.

In entering into this contract, **you** are under a duty to take reasonable care to provide complete and accurate answers to the questions **we** ask and should also disclose all relevant information which may influence **us** in the acceptance of this insurance. This includes anything that appears within **your policy, schedule** as well as any information relating to **your pet's** medical history. This duty shall continue until the time this **policy** is renewed.

If any of the information on which this insurance is based is incorrect, inaccurate or changes after **you** purchased **your policy** and during the period of **your policy**, please provide **us** with the details by contacting **your** Insurance Adviser or **our** nearest **MSIG** Branch.

If you fail to take reasonable care to avoid misrepresentation in relation to the information provided by **you, we** may:

- cancel **your policy**; or
- declare **your policy** void from inception; or
- revise the **premium** and/or terms and conditions of **your policy**; or
- not pay any claim that has been made or will be made under the **policy**.

**You** must observe and fulfil the Terms, Conditions, Endorsements, Clauses or Warranties of the **policy**.

## How Your Insurance Operates

Insurance does not cover **you** against everything that can happen.

The heading does not form part of the **policy** wording.

In consideration of **you** paying to **us** the **premium** as specified in the **schedule, we** agree to indemnify **you** in the manner and to the extent described in the **policy** and the **schedule**, in respect of the events occurring during the **period of insurance**, or any subsequent period for which **you** pay and **we** accept the required **premium**. The answers given in **your** proposal form (or when **you** applied for this insurance) and any other disclosures made by **you** between the time of submission of **your** proposal form (or when **you** applied for this insurance) and the time this contract is entered into shall form part of this contract of insurance between **you** and **us**. However, in the event of any pre-contractual misrepresentation made in relation to **your** answers or in any disclosures given by **you**, only the remedies in Schedule 9 of the Financial Services Act 2013 will apply.

This **policy** reflects the terms and conditions of the contract of insurance as agreed between **you** and **us**.

This **policy** sets out what the **pet** is covered for as shown on the **schedule** and the circumstances where the **pet** is covered and not covered.

## Definition of Words

Certain words have been defined below. These have the same meaning wherever they are used in the **policy** or the **schedule/certificate of insurance** and are highlighted in the **policy** by being shown in bold print, eg. **policyholder, injury** and etc. Words in the singular shall include the plural and vice versa. Words referring to the masculine gender shall include feminine gender.

### Accident/Accidental

Any sudden or unforeseen and unintended incident which happens during the **period of insurance** which results in bodily **injury** or death to the **pet**.

### Adoption fee

The amount of money **you** paid to an animal shelter, rescue, or welfare organization as a fee or donation to adopt or own the **pet**.

### Commencement Date

The original inception date of cover under this **policy** as shown in the **schedule**.

### Condition

Any **accidental injury** or any manifestation of an **illness**.

### Elective Treatment

A **treatment** that is beneficial to the **pet** but is not essential for survival.

### Family

The **policyholder's** spouse, children, parents, brother, sister or other relatives who are residing with the **policyholder**.

**GST**

Goods and Services Tax and has the meaning assigned to it in the Goods and Services Tax Act 2014 (“GST Act”) and includes any modification or re-enactments of it, any legislative provision substituted for it and all regulations and statutory instruments issued under it.

**Illness**

Physical disease, sickness or infection suffered by **your pet** as diagnosed by the **veterinarian**.

**Injury**

A physical and bodily injury to the **pet** caused by an **accident** as a result of external, violent and visible means, solely, directly, and independently of any other cause. It does not include food poisoning, sickness, disease, gradual physical or mental wear, bacterial or viral infection (unless this is a direct result of any **accidental injury**).

**Maximum Benefit**

The amounts shown in the Table of Benefits in the **schedule** as the maximum and total amount payable under each section of this **policy** during the **period of insurance**.

**Medically Necessary**

Medical services, **supplies** or **treatments** provided by a **veterinarian** to treat the **pet** which is:

- (a) consistent with symptoms or diagnosis;
- (b) appropriate and meet generally accepted veterinary practice standards;
- (c) not primarily for the convenience of the **policyholder**, **your veterinarian** or other providers; and
- (d) consistent with the most appropriate supply or level of services which can safely be provided to the **pet**.

**Period of Insurance**

The period for which the **pet** is covered.

**Pet**

The micro-chipped cat or dog named as described in the **schedule**. It must be duly licensed and not fall under banned or restricted breeds as prescribed by the Government or Public or Local Authority.

**Policy**

The insurance contract which consists of this **policy** wording and **schedule**.

**Policyholder**

The owner of the **pet** named in the **policy** and/or **schedule**.

**Policy Schedule/ Schedule**

A **schedule** attached to the **policy**, which sets out the particulars of **your pet**, **policy** details, **period of insurance** and coverage details.

**Pre-Existing Condition**

Any **condition**, symptom or sign of the **condition** occurring or existing in any form, or complication directly resulting from or relating to that **condition** prior to the **period of insurance**. A **condition** may be considered pre-existing whether or not:

- (a) medical advice, diagnosis, care or **treatment** has been recommended for the **pet** by a **veterinarian**;
- (b) it was treated or is receiving **treatment** from a **veterinarian**;
- (c) the **pet** has clear and distinct symptoms and/ or would have been apparent to the **policyholder** in the circumstances.

**Premium**

Any amount of money **we** require **you** to pay under the **policy**.

**Purchase Price**

The amount of money that **you** paid to purchase and own the **pet**.

**Supplies**

Any item that is **medically necessary**, as determined by the **veterinarian**, that is safe and effective for its intended use, and that omission would adversely affect the **pet**.

**Surgery**

A medical procedure to treat **illness** and **injury** by operative manual and instrumental techniques. The procedure performed on **your pet** by a **veterinarian** and done in an operating theatre with the use of anaesthetic during the admission to the veterinary clinic/ hospital as an inpatient or outpatient.

**Surgical Fees**

Costs incurred for any **medically necessary surgery** performed by **your veterinarian** on **your pet** for **illness** and **injury**, including:

- (a) X-rays and laboratory tests fee;
- (b) operating theatre fee;
- (c) fees and charges for anaesthesia and oxygen to be administered;
- (d) miscellaneous expenses such as prescribed drugs, injections, dressings and other medical services and supplies related to a surgery.

### Treatment

Any reasonable and customary examinations, consultations, hospitalisation, **surgery**, X-rays, medication, diagnostic tests, nursing and other care and procedures provided by a **veterinarian** to relieve or cure a disease, **illness** or **accidental injury** during the **period of insurance**, including euthanasia, only when the purpose of putting **your pet** to sleep is to relieve inhumane suffering following an insured **injury** or **illness**.

### Veterinarian

A registered veterinary surgeon registered with Malaysia Veterinary Council in accordance with the Veterinarian Surgeons Act 1974 with a valid current Annual Practising Certificate or a temporary permit to practise in Malaysia, but excluding a **veterinarian** who is the **policyholder** himself.

### Veterinary Fees

The reasonable and customary cost of **treatment** of **your pet** or services provided by a **veterinarian**. If the fees charged are considered to be excessive or unreasonable by **us**, the benefits shall then be adjusted and paid based on the reasonable, customary and normal fees typically charged for similar **treatment** or services for that medical **condition** in the locality where the charge is incurred.

### Waiting Period

The first fourteen (14) days from the **commencement date** of the first **policy** period during which a **condition** that occurs or shows symptoms or signs. This is applied only when the **pet** is first covered and shall not be applicable after the first year of cover. However, if there is a break in insurance, the **waiting period** will apply again.

### We/Our/Us/MSIG/the Company

MSIG Insurance (Malaysia) Bhd.

### Working Pet

Any **pet** involved in activities other than companionship or helping, including but not limited to racing, breeding, law enforcement, guarding or for other commercial use.

### You/Your

The person named in the **schedule** as the **policyholder** and who is responsible for the **pet**.

## Insuring Clause

In consideration of **you** paying to **us** the required **premium**, **we** agree to pay **you** up to the **maximum benefit** as described in this **policy** in respect of any **illness** or **injury** occurring during the **period of insurance**.

## Table of Benefits

BENEFITS		Plan 1 (RM)	Plan 2 (RM)	Plan 3 (RM)
<b>Medical Benefit</b>				
Section 1	Veterinary Fees and Surgical Fees	2,000	3,500	5,000
<b>Other Benefits</b>				
Section 2	Death from Injury or Illness	2,000	3,500	5,000
Section 3	Burial or Cremation Costs	1,000		
Section 4	Advertising and Reward Costs for Recovery of Missing Pet	1,000		
Section 5	Boarding Kennel & Cattery Fees for Pet	1,000	1,500	2,500
Section 6	Third Party Liability	50,000	75,000	100,000

# Description of Benefits

## Medical Benefit

### Section 1 - Veterinary Fees and Surgical Fees

What is Covered	What is Not Covered
<p>We shall reimburse <b>you</b> for all <b>veterinary fees</b> and <b>surgical fees</b> incurred during the <b>period of insurance</b> for <b>illness</b> or <b>injury</b> up to the <b>maximum benefit</b> specified in the <b>policy schedule</b>.</p> <p>This section also covers any post-surgical <b>treatment</b> for <b>your pet</b>, up to sixty (60) days from the date of <b>surgery</b>, which includes follow-up consultations, diagnostic and laboratory services, examinations and investigations as required by <b>your veterinarian</b>.</p> <p><b>Special Conditions</b> The post-surgical <b>treatment</b> must have resulted directly from the <b>condition</b> which the <b>surgery</b> was performed and be recommended by the <b>veterinarian</b> who performed the <b>surgery</b>.</p>	<p>We will not be liable for any claim arising from:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Pre-existing condition.</b></li> <li>An <b>illness</b> during the <b>waiting period</b>.</li> <li>Costs incurred to purchase any aids, prosthesis including mechanical devices or otherwise (including but not limited to monitoring machinery, carts and diapers), any form of housing or bedding including cages and any palliative care.</li> <li>The costs of any <b>treatment</b> relating to:             <ol style="list-style-type: none"> <li>congenital <b>illness</b>;</li> <li>training or therapy for behavioural <b>illness</b>;</li> <li>cryptorchidism or ovariohysterectomy;</li> <li>dentistry (except dental <b>treatment</b> due to an <b>accident</b>);</li> <li>pregnancy, birth or breeding and any complications thereof;</li> <li>surgical implants;</li> <li>organ transplantation;</li> <li><b>elective treatment</b> and cosmetic <b>surgeries</b>.</li> </ol> </li> <li>Non-essential boarding and hospitalisation, <b>treatment</b>, tests or diagnostic procedures.</li> <li>Any second opinion or specialist <b>treatment</b> or fees.</li> <li>Routine and preventative <b>treatments</b> including and not limited to the cost of any <b>pet</b> food and/or supplements, preventative vaccinations, spaying, castration, routine removal of dew claws, killing and controlling fleas, treating round worms and tapeworms, ticks, mites, grooming and nail clipping or any complications arising from these <b>treatments</b>.</li> <li>Costs incurred to remove a foreign object swallowed by <b>your pet</b>.</li> <li><b>Treatment</b> incurred after the expiry of <b>policy</b> for which there has not been any subsequent renewal.</li> <li>More than the <b>veterinary fees maximum benefit</b> for the combined <b>treatment</b> costs of all <b>injuries</b> and <b>illnesses</b> during the <b>period of insurance</b>.</li> </ol>

## Other Benefits

### Section 2 - Death from Injury or Illness

What is Covered	What is Not Covered
<p>We shall reimburse the <b>purchase price</b> or <b>adoption fee</b> of <b>your pet</b> up to the <b>maximum benefit</b> specified in the <b>policy schedule</b>, whichever is lower, if it dies or is put to sleep by a <b>veterinarian</b> following an <b>accidental injury</b> or as a result of an <b>illness</b> during the <b>period of insurance</b>. If <b>you</b> are unable to provide proof of the amount <b>you</b> paid, <b>we</b> will pay <b>you</b> a maximum amount of RM500 only.</p> <p><b>Special Conditions</b> <b>You</b> must provide <b>us</b> with a death certificate from <b>your veterinarian</b> if <b>your pet</b> has died as a result of an <b>injury</b> or <b>illness</b>.</p>	<p>We will not be liable for:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Death of <b>your pet</b> caused by a <b>pre-existing condition</b>.</li> <li>Death of <b>your pet</b> caused by an <b>illness</b> which occurs during the <b>waiting period</b>.</li> <li>Having <b>your pet</b> put to sleep unless it is necessary for humane reasons to stop incurable suffering.</li> <li>Death arising from <b>elective treatment</b>, breeding pregnancy or giving birth.</li> </ol>

### Section 3 – Burial or Cremation Costs

What is Covered	What is Not Covered
<p>We shall reimburse <b>you</b> the cost up to the <b>maximum benefit</b> specified in the <b>policy schedule</b> for the burial or cremation and/or handling charges from the veterinary clinic/hospital or service providers in respect of the handling of the remains of <b>your pet</b> during the <b>period of insurance</b>.</p>	

### Section 4 – Advertising and Reward Costs for Recovery of Missing Pet

What is Covered	What is Not Covered
<p>In the event <b>your pet</b> is stolen or lost from the Pet’s Location stated in the <b>schedule</b> during the <b>period of insurance</b>, we shall reimburse <b>you</b> up to the <b>maximum benefit</b> amount stated in the Table of Benefits for:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>the cost of advertising or printing notice for recovery of <b>pet</b>;</li> <li>reward to be offered for recovery of <b>your pet</b>.</li> </ol> <p><b>Special Conditions</b> We will need proof that a reward for finding <b>your pet</b> was advertised and written communication with full contact details from the finder claiming the reward, and that this has been paid to the finder by <b>you</b>. <b>Your pet</b> must be found within thirty (30) days from the date of loss or theft.</p>	<p>We will not pay for:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Any reward to: <ol style="list-style-type: none"> <li>a member of <b>your family</b>;</li> <li>any one who lives and works for <b>you</b>;</li> <li>any one who was looking after <b>your pet</b> at the time it was stolen or lost.</li> </ol> </li> <li><b>Your pet</b> which is lost or stolen whilst outside the Pet’s Location stated in the <b>schedule</b>.</li> <li>Any claim for expenses or reward after thirty (30) days from the date of loss or theft or upon expiry of the <b>policy</b> for which there has not been any renewal.</li> </ol>

### Section 5 – Boarding Kennel & Cattery Fees for Pet

What is Covered	What is Not Covered
<p>We shall reimburse <b>you</b> up to the <b>maximum benefit</b> specified in the <b>schedule</b> for the cost of having <b>your pet</b> looked after by a licensed kennel or cattery if <b>you</b> are hospitalised for a minimum of four (4) days during the <b>period of insurance</b>.</p> <p><b>Special Conditions</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>You</b> must keep all receipts from the licensed kennel or cattery responsible for looking after <b>your pet</b>, showing the boarding dates and <b>your</b> costs.</li> <li><b>You</b> must get confirmation from <b>your</b> doctor or the hospital treating <b>you</b> of the dates of <b>your</b> hospital stay and the medical condition that led to this.</li> </ol>	<p>We will not be liable for boarding kennel or cattery fees if:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Your</b> hospitalisation is related to elective or cosmetic surgery, pregnancy or giving birth.</li> <li><b>Your</b> hospitalisation as a result of a recurring medical condition <b>you</b> already have.</li> <li><b>You</b> being hospitalised due to alcoholism, drug abuse, attempted suicide or self inflicted injuries.</li> <li>As a result of hospitalisation of anyone other than <b>you</b>.</li> </ol>

### Section 6 – Third Party Liability

What is Covered	What is Not Covered
<p>We will pay <b>you</b> up to the <b>maximum benefit</b> specified in the <b>schedule</b> inclusive of all legal costs and expenses incurred with <b>our</b> written consent in the defense and settlement of any claims for any one <b>policy</b> period which <b>you</b> and <b>your family</b> shall become legally liable to pay as compensation for:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Accidental injury</b> to third parties caused by <b>your pet</b>; and/or</li> <li><b>Accidental</b> damage to property belonging to third parties caused by <b>your pet</b></li> </ol> <p>during the <b>period of insurance</b> within Malaysia.</p>	<p>We will not be liable for:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>The first RM1,000 for every claim.</li> <li>Loss or damage to property in <b>your</b> ownership, custody, care or control or of <b>your family</b> or of any person residing with <b>you</b> or under <b>your</b> service.</li> <li>Accidental injury to or illness contracted by <b>you</b>, <b>your family</b>, or any person residing with <b>you</b> or under <b>your</b> service.</li> <li>Any claim if a person catches a disease or virus directly or indirectly from <b>your pet</b>.</li> <li>Fines, penalty, surcharge or late payment.</li> </ol>

<p><b>Special Conditions</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>You</b> must tell <b>us</b> about any incident that could result in a claim.</li> <li>2. <b>You</b> must send <b>us</b> any writ, summons, legal documents or other communication <b>you</b> receive immediately.</li> <li>3. <b>You</b> must not admit responsibility or make any offer or promise of payment or negotiate without <b>our</b> permission in writing.</li> <li>4. <b>You</b> must not reply to any communication <b>you</b> receive without <b>our</b> permission.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Punitive, aggravated or exemplary damages.</li> <li>7. Any claim arising from or involving <b>your pet</b> being at any place for which it is prohibited. This includes, but is not limited to contravention of any rule, regulation, deed of mutual covenant or legislation.</li> <li>8. Any claim arising from an occurrence in connection with <b>your</b> profession, occupation or business.</li> <li>9. Any liability assumed by <b>you</b> under any contract or agreement unless such liability would have attached in the absence of such agreement.</li> <li>10. Judgments which are not in the first instance delivered by or obtained from a court of competent jurisdiction within Malaysia.</li> </ol>
---	--

## General Exclusions

The following exclusions are applicable to all sections of this policy.

We will not be liable for any claim arising from, or as a result of:

1. (a) War, invasion, act of foreign enemy, hostilities or warlike operations (whether war be declared or not), civil war, rebellion, revolution, insurrection, mutiny or usurped power, civil commotion assuming the proportions of or amounting to an uprising, military or usurped power or;  
(b) Any act of terrorism including but not limited to
  - i. the use of threat of force, violence, and/or
  - ii. harm or damage to life or to property (or the threat of such harm or damage) including, not but not limited to nuclear radiation and/or contamination by chemical and/or biological agents, by any person(s) or group(s) of persons, committed for political, religious, ideological or similar purposes, express or otherwise, and/or to put the public or any section of the public in fear, or any action taken in controlling, preventing, suppressing or in any way relating to (a) or (b) above.
2. Ionising radiation from or contamination by radioactivity from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel or nuclear materials.
3. Radioactive, toxic, explosive or other hazardous properties of any explosive nuclear equipment.
4. Destruction of **your pet** that is banned or restricted or deemed dangerous or as a result of intentional slaughter by the Government or Public or Local Authority.
5. Mistreatment, malicious or willful **injury** to or **your** neglect of **your pet**, or by any member of **your** household, or anyone employed or contracted by **you**.
6. An **accident** relating to the use of **your pet** for commercial, occupational, professional or business purposes including but not limited to racing, breeding, law enforcement or guarding.
7. **Your pet** not named in the **schedule**.
8. **Pre-existing condition**.
9. Any claims that occurred if **your pet** is less than twelve (12) weeks or over the age of nine (9) years at the **commencement date** of the **policy**.
10. Any claims that occurred outside Malaysia.
11. Any claims involving **your pet** that is not permanently and positively identifiable by means of a microchip.
12. Any claims for **treatment** provided by any person other than a **veterinarian**.

## General Conditions

The conditions which appear in the **policy** or in any endorsement are part of the contract and must be complied with. They are where their nature permits conditions precedent to the right to recover from **us**.

1. **Eligibility**  
**Your pet** must:
  - (a) be micro-chipped;
  - (b) be duly licensed and not fall under banned or restricted breeds as prescribed by the Government or Public or Local Authority in respect of dogs;

- (c) be aged between twelve (12) weeks to nine (9) years at the **commencement date** of this **policy**;
- (d) not be a **working pet**;
- (e) be free from **injury** or physical disability at the **commencement date** of this **policy**; and
- (f) be at all times be under **your** care or **your family**.

The **policyholder** must:

- (a) be aged eighteen (18) years or older; and
  - (b) be the owner of the **pet**.
2. This **policy** is not transferable to other **pets**. All new **pets** are subject to a new insurance application and **premium** rating.
  3. **Territorial Limit**  
A **pet** is covered under this **policy** only while the **pet** is in Malaysia.
  4. **Misstatement or Omission of Material Fact**  
If:
    - a. any answer, disclosure or representation by **you**, before this contract of insurance is entered into, varied or renewed, in or to any proposal or declaration or query, has been deliberately or recklessly stated in any respect; or
    - b. before this contract of insurance is entered into, varied or renewed, **you** have failed to disclose any fact **you** knew to be relevant to **our** decision on whether to accept this risk or not and the rates and the terms to be applied; or
    - c. any claim made shall be fraudulent or exaggerated, or if any false declaration or statement shall be made in support of such claim.
 then in any of the above cases, this **policy** shall be void.
  5. **Discharge**  
**We** will not pay more than the **maximum benefit** shown in each section including **GST** where this is applicable. **Your** receipt of any benefit payable shall in all cases effectively discharge **our** liability.
  6. **Protection, Reasonable Precaution and Material Changes**  
**You** shall provide proper care and attention at all times for **your pet** and shall take all reasonable and proper precaution to prevent and minimize any **accident, injury** or death. **We** must be informed immediately in writing of any material information or change of circumstances which may increase the possibility or likely quantum of a claim under this **policy**.
  7. **Cancellation**
    - a. **you** may cancel this **policy** at any time by giving written notice to **us**.
    - b. **we** may at any time cancel this **policy** by sending seven (7) days notice in writing to **your** last known address by registered mail.
    - c. any refund of **premium** for either (a) or (b) above will depend on how long the cover has been in force and provided always no claim has been made during the current **period of insurance** of this **policy**. For the avoidance of doubt, the final decision on any refund of **premium** shall lie solely on **us**.
  8. **Cash Before Cover**  
**You** must pay the **premium** before the coverage under this **policy** is effective.
  9. **Residence**  
**Your pet** must reside permanently with **you** at the address within Malaysia stated in the **schedule** whilst the **policy** is in force.
  10. **Limit of Compensation**  
**You** are entitled to purchase only one (1) Pet Insurance Policy for the same **period of insurance** including overlapping of **period of insurance** and shall not be covered under more than one such **policy**. In the event **your pet** is covered under more than one such **policy**, **we** will not be liable for the same claim under more than one (1) Pet Insurance Policy for the same **pet** relating to the same **period of insurance** issued by **us**. **We** will pay **you** under the **policy** first issued and will refund any duplicate **premium** which has been made.
  11. **Applicable Law**  
This **policy** is governed by and shall be construed in accordance with the laws of Malaysia.

## Claims Conditions

1. **Condition Precedent**  
The payment of claims under this **policy** is dependent upon **your** observance of its terms and conditions.
2. **Advice of Loss**  
Written notice of any **condition** likely to give rise to a claim should be submitted to **us** as soon as reasonably possible and in any case not later than seven (7) days of the **accident** causing **injury** to **your pet**.



### 3. **Proof of Claim**

The following must be provided to **us**:

- (a) completed claim form after **you** notify **us** of a claim;
- (b) information, evidence and/or supporting document including receipts, medical certificates or medical reports which **we** may require to be supplied at **your** expense;
- (c) **your** written consent to allow **us** to receive the results of any medical examinations and/or tests and/or the **pet's** medical history or records;
- (d) **your pet's** microchip number must be listed by the **veterinarian** who treated **your pet** in the supporting document such as receipts, medical certificates and/or medical reports;
- (e) such other information that **we** may reasonably require.

Original of all relevant documents and bills must be submitted with the completed claim form.

### 4. **Medical Examinations**

**We** shall have the right and opportunity through **our** appointed **veterinarian** to examine the **pet** within the duration of any claim.

### 5. **Contribution**

If a claim under this insurance is covered by any other insurance **policy** except Section 2, **we** will not pay more than **our** proportionate share.

### 6. **Arbitration**

All differences arising out of this **policy** shall be referred to the arbitration of some person to be appointed in writing by both parties, or if they cannot agree upon a single Arbitrator, to the decision of two Arbitrators, one to be appointed in writing by each party and in the case of disagreement between the Arbitrators, to the decision of an Umpire, who shall have been appointed in writing by the Arbitrators before entering on the reference. The Umpire shall sit with the Arbitrators and preside at their meeting and the making of an Award shall be a condition precedent to any right of action against **us**. If **we** shall disclaim liability to **you** for any claim hereunder and such claim shall not within twelve calendar months from the date of such disclaimer have been referred to Arbitration under the provisions herein contained then the claim shall for all purposes be deemed to have been abandoned and shall not thereafter be recoverable hereunder.

## Complaint Procedures

**We** believe **you** deserve a courteous, fair and prompt service. If there is any circumstance when **our** service does not meet **your** expectations, please contact **us** using the appropriate contact details below and provide the **policy number/claim number** and **policyholder's name**:

1. Firstly, with the department or person **you** dealt with **us** on how **you** would like the problem to be solved.
2. Secondly, if the problem is not solved to **your** satisfaction, then make a formal written complaint to **our** Customer Service Department at:

Customer Service Hotline	:	1 - 800 - 88 - MSIG (6744)
Facsimile	:	03 - 2026 8086
Email	:	myMSIG@my.msigg-asia.com
Website	:	<a href="http://www.msigg.com.my">www.msigg.com.my</a>
Address	:	Customer Service Department MSIG Insurance (Malaysia) Bhd Level 15, Menara Hap Seng 2 Plaza Hap Seng No. 1, Jalan P. Ramlee 50250 Kuala Lumpur

3. Thirdly, if **you** are not satisfied with **our** decision **you** can refer the matter to OMBUDSMAN FOR FINANCIAL SERVICES (OFS) or BANK NEGARA MALAYSIA through BNMTELELINK or BNMLINK:

#### a. **OMBUDSMAN FOR FINANCIAL SERVICES (OFS)**

Level 14, Main Block,  
Menara Takaful Malaysia,  
No.4, Jalan Sultan Sulaiman,  
50000 Kuala Lumpur.

Telephone	:	03 - 2272 2811
Facsimile	:	03 - 2272 1577
Email	:	enquiry@ofs.org.my
Website	:	<a href="http://www.ofs.org.my">www.ofs.org.my</a>

#### b. **LAMAN INFORMASI NASIHAT DAN KHIDMAT (BNMLINK)**

(Walk-in Customer Service Centre)  
Ground Floor, D Block,  
Jalan Dato' Onn,  
50480 Kuala Lumpur.

Telephone : 03 - 2698 8044  
Extension : 8950/8958 (BNMLINK General Line)

**c. CONTACT CENTRE (BNMTELELINK)**

Jabatan LINK & Pejabat Wilayah  
Bank Negara Malaysia,  
P.O.Box 10922,  
50929 Kuala Lumpur.

Telephone : 1 - 300 - 88 - 5465 (1 - 300 - 88 - LINK)  
Fax : 03 - 2174 1515  
Email : [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)

## Personal Data Protection

**By giving Personal Data, you give us permission for its use as described below:-**

1. To process **your** Personal Data with the intention of entering into the Contract of Insurance.
2. **You** consent and allow **us** to retain the data and share the data with **our** service providers, which include but not limited to:
  - (a) Registered licensed Adjuster,
  - (b) Solicitors, and any other professional body(ies) for the purpose of fulfillment of the Insurance Contract,
  - (c) Insurer and Reinsurer,
  - (d) ISM Insurance Services Malaysia Berhad.
3. For further information about **MSIG's** commitment to protection of Personal Data, a list of service providers and business partners that **we** may disclose **your** Personal Data to, please refer to **MSIG's** Privacy Notice at [www.msig.com.my](http://www.msig.com.my).

**You** may also request access to or correct **your** Personal Data by contacting **our** Customer Service Department. Such information will only be granted after verification. 'Personal Data' has a meaning assigned to it under the Personal Data Protection Act 2010.

## Goods and Services Tax

The amount of **premium** payable by **you** for this **policy** includes an amount on account of the **GST** on the **premium**.

When **we** pay a claim, **your** **GST** status will determine the amount **we** pay.

When **you** are:

- (a) **non-GST registered person**, **we** will pay in full (including the prevailing **GST**) up to sum insured/limit of liability or the other limits of insurance cover;
- (b) **GST registered person**, **we** will pay (excluding the prevailing **GST**) up to sum insured/limit of liability or the other limits of insurance cover. **You** are to claim **your input tax credit** entitlement from the Royal Malaysian Customs Department directly.

For the purpose of this **GST** Clause:

### **Input Tax**

means the **GST** incurred on any purchase or acquisition of goods and services by a taxable person for the purpose of making a taxable supply in the course or furtherance of business.

### **Input Tax Credit**

means the **input tax** claimable by a **registered person**.

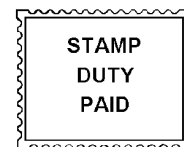
### **Registered Person**

means a person who is registered under Part IV of the **GST** Act and a 'non-registered person' shall mean a person who is not registered under the **GST** Act.

### **"NOTICE**

For all intents and purposes where there is a conflict or ambiguity as to the meaning in the Bahasa Malaysia provisions of any part of the Contract, it is hereby agreed that the English version of the Contract shall prevail."

The **policyholder** shall read this **policy** carefully, and if any error or misdescription be found herein, or if the cover is not in accordance with the wishes of the **policyholder**, advice should at once be given to **the Company** and the **policy** returned for attention.



## Polisi Insurans Haiwan Peliharaan

### Apabila Menerima Polisi Anda

Sila baca **polisi** ini serta **jadualnya** dan sekiranya sebarang maklumat dalam **jadual polisi anda** didapati tidak betul, atau perlu diubah, sila maklumkan **kami** dengan segera.

Sila baca **polisi anda** dan **jadualnya** dengan teliti untuk memastikan anda memahami:

- Apa yang Dilindungi
- Apa yang Tidak Dilindungi

### Suatu Panduan kepada Polisi Insurans Haiwan Peliharaan Anda

Panduan Seksyen		Muka Surat
Kewajipan <b>Anda</b> untuk Memberitahu <b>Kami</b>	- Kewajipan Pendedahan .....	XII
Bagaimana Insurans <b>Anda</b> Beroperasi	- Apa yang <b>kami</b> insuranskan dan apakah yang membentuk <b>polisi</b> ini .....	XII
Tafsiran Perkataan	- Suatu penjelasan tentang perkataan-perkataan yang digunakan di dalam <b>polisi</b> ini .....	XII
Jadual Manfaat	- Senarai manfaat-manfaat dengan jumlah diinsuranskan atau had liabiliti.....	XIV
Keterangan Manfaat	- Manfaat Perubatan..... - Manfaat-Manfaat Lain.....	XV XV
Pengecualian Am	- Keadaan yang <b>kami</b> tidak insuranskan di bawah <b>polisi</b> ini secara keseluruhan.....	XVII
Syarat Am	- Hak <b>anda</b> dan hak <b>kami</b> di bawah <b>polisi</b> ini.....	XVIII
Syarat Tuntutan	- Apa yang <b>anda</b> perlu lakukan jika <b>anda</b> perlu membuat suatu tuntutan.....	XIX
Prosedur Aduan	- Siapa yang <b>anda</b> perlu hubungi untuk membuat aduan ....	XIX
Perlindungan Data Peribadi	- Akses kepada dan penggunaan Data Peribadi <b>anda</b> .....	XX
Cukai Barangan dan Perkhidmatan	- <b>Premium</b> perlu dibayar termasuk <b>CBP</b> .....	XX

## Kewajipan Anda untuk Memberitahu Kami

### Kewajipan Pendedahan – Maklumat dan Perubahan Yang Perlu Kami Ketahui

Selaras dengan Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, **anda** dikehendaki oleh undang-undang untuk memberitahu **kami** semua fakta yang **anda** tahu atau dijangka tahu tentang risiko yang akan **kami** terima daripada **anda**.

**Anda** perlu mengambil penjagaan yang munasabah untuk memberikan jawapan yang lengkap dan tepat kepada soalan-soalan yang **kami** tanya dan **anda** juga perlu mendedahkan semua maklumat yang relevan yang boleh mempengaruhi **kami** dalam penerimaan insurans ini. Ini termasuk apa-apa yang muncul dalam **polisi anda**, jadual serta sebarang maklumat yang berkaitan dengan sejarah perubatan **haiwan peliharaan anda**. Tanggungjawab ini hendaklah berterusan sehingga masa **polisi** ini diperbaharui.

Jika mana-mana maklumat di dalam insurans ini adalah tidak betul, tidak tepat atau berubah selepas **anda** membeli **polisi anda** dan semasa dalam tempoh **polisi anda**, sila berikan **kami** maklumat tersebut dengan menghubungi Penasihat Insurans **anda** atau cawangan **MSIG kami** yang terdekat.

Jika **anda** gagal mengambil penjagaan yang munasabah untuk mengelakkan salah nyataan berhubung dengan maklumat yang **anda** berikan, **kami** boleh:

- membatalkan **polisi anda**; atau
- mengisytiharkan **polisi anda** tidak sah dari awal; atau
- menyemak semula **premium** dan/atau terma dan syarat **polisi anda**; atau
- tidak membayar apa-apa tuntutan yang telah dibuat atau akan dibuat di bawah **polisi** ini.

**Anda** mestilah mematuhi dan memenuhi Terma, Syarat, Pengendorsan, Fasal atau Waranti **polisi**.

## Bagaimana Insurans Anda Beroperasi

Insurans tidak melindungi **anda** daripada segala-gala yang boleh berlaku.

Tajuk tidak membentuk sebahagian daripada susun kata **polisi**.

Sebagai balasan terhadap bayaran **premium** yang **anda** buat kepada **kami** sebagaimana ditentukan dalam **jadual polisi**, **kami** bersetuju untuk menanggung rugi **anda** seperti mana dan sejauh mana yang dihuraikan di dalam **polisi** ini dan di dalam **jadual** tersebut, berkenaan dengan kejadian-kejadian yang berlaku dalam **tempoh insurans**, atau mana-mana tempoh terkemudian yang **anda** bayar dan **kami** terima **premium** yang dikehendaki. Jawapan yang diberi di dalam borang cadangan **anda** (atau semasa **anda** memohon insurans ini) dan apa-apa pendedahan yang telah dibuat oleh **anda** antara masa penyerahan borang cadangan **anda** (atau semasa **anda** memohon insurans ini) dan masa perjanjian ini ditandatangani 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 mana-mana pendedahan yang diberikan oleh **anda**, hanya remedi yang terdapat dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan diguna pakai.

**Polisi** ini bertindak atas terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang dipersetujui antara **anda** dan pihak **kami**.

**Polisi** ini menetapkan perlindungan insurans untuk **haiwan peliharaan** seperti yang ditunjukkan dalam **jadual** dan keadaan di mana **haiwan peliharaan** dilindungi dan tidak dilindungi.

## Tafsiran Perkataan

Perkataan-perkataan tertentu telah ditafsirkan di bawah. Perkataan-perkataan ini mempunyai maksud yang sama di mana ia digunakan dalam **polisi** atau **jadual/sijil insurans** dan ditonjolkan dalam **polisi** dengan huruf tebal, contohnya **pemegang polisi**, **kecederaan** dan sebagainya. Perkataan berbentuk mufrad hendaklah termasuk bentuk jamak dan begitu juga sebaliknya. Perkataan yang merujuk kepada jantina lelaki hendaklah termasuk jantina wanita.

### Kemalangan

Sebarang kejadian tertentu yang berlaku secara tiba-tiba atau tidak diduga atau tidak disengajakan yang berlaku dalam **tempoh insurans** yang mengakibatkan **kecederaan** badan atau kematian kepada **haiwan peliharaan**.

### Bayaran Pengambilan Haiwan Peliharaan

Jumlah wang yang **anda** bayar kepada pusat perlindungan, penyelamat, atau pertubuhan kebajikan haiwan sebagai bayaran atau sumbangan untuk mengambil atau memiliki **haiwan peliharaan**.

### Tarikh Permulaan

**Tarikh permulaan** asal perlindungan di bawah **polisi** ini seperti yang ditunjukkan dalam **jadual**.

### Keadaan

Mana-mana **kecederaan** akibat **kemalangan** atau apa-apa manifestasi **penyakit**.

### Rawatan Elektif

Suatu **rawatan** yang bermanfaat kepada **haiwan peliharaan** tetapi tidak perlu untuk kelangsungan hidup.

### **Keluarga**

Pasangan, anak-anak, ibu bapa, adik-beradik atau saudara mara lain **pemegang polisi** yang tinggal bersama dengan **pemegang polisi**.

### **CBP**

Cukai Barangan dan Perkhidmatan dan mempunyai maksud yang diberikan menurut Akta Cukai Barangan dan Perkhidmatan 2014 ("Akta GST") dan termasuk sebarang pengubahsuaian atau enakmen semula, sebarang peruntukan undang-undang yang menggantikannya dan semua peraturan dan instrumen berkanun yang dikeluarkan di bawahnya.

### **Penyakit**

Penyakit fizikal, kesakitan atau jangkitan yang dialami oleh **haiwan peliharaan anda** seperti yang didiagnosis oleh **doktor haiwan**.

### **Kecederaan**

Kecederaan anggota badan dan fizikal yang dialami **haiwan peliharaan** akibat **kemalangan** yang disebabkan oleh kejadian luaran, kekerasan dan ketara, yang berlaku semata-mata, secara langsung akibat **kemalangan** dan bebas daripada sebarang sebab lain. Ini tidak termasuk keracunan makanan, kesakitan, **penyakit**, keuzuran fizikal atau mental secara beransur-ansur, jangkitan bakteria atau virus (melainkan ini disebabkan secara langsung oleh **kecederaan** akibat **kemalangan**).

### **Manfaat Maksimum**

Jumlah yang ditunjukkan dalam Jadual Manfaat dalam **jadual** adalah jumlah maksimum yang akan dibayar di bawah setiap seksyen **polisi** ini dalam **tempoh insurans**.

### **Perlu dari Segi Perubatan**

Perkhidmatan, **bekalan** atau **rawatan** perubatan yang diberikan oleh **doktor haiwan** untuk merawat **haiwan peliharaan** yang:

- (a) konsisten dengan gejala atau diagnosis;
- (b) sewajarnya dan menepati piawaian amalan veterinar yang diterima secara umum;
- (c) bukan terutamanya untuk kesenangan **pemegang polisi**, **doktor haiwan anda** atau penyedia lain; dan
- (d) konsisten dengan tahap **bekalan** atau perkhidmatan yang sewajarnya yang boleh diberikan kepada **haiwan peliharaan** dengan selamat.

### **Tempoh Insurans**

Tempoh di mana **haiwan peliharaan** diinsuranskan.

### **Haiwan Peliharaan**

Kucing atau anjing yang dipasang mikrochip seperti yang dinamakan dan dinyatakan dalam **jadual**. Haiwan ini mestilah berlesen dan tidak tergolong di bawah baka yang dilarang atau dikenakan sekatan sebagaimana yang ditetapkan oleh Kerajaan atau Pihak Berkuasa Awam atau Tempatan.

### **Polisi**

Kontrak insurans yang mengandungi pernyataan **polisi** ini dan **jadual**.

### **Pemegang Polisi**

Pemilik **haiwan peliharaan** yang dinamakan dalam **polisi** dan/atau **jadual**.

### **Jadual Polisi/Jadual**

**Jadual** dilampirkan kepada **polisi**, yang mengandungi butir-butir **haiwan peliharaan anda**, maklumat **polisi**, **tempoh insurans** dan butir-butir perlindungan.

### **Keadaan Sedia Ada**

Sebarang **keadaan**, gejala atau tanda sesuatu **keadaan** yang berlaku atau sedia ada dalam sebarang bentuk sebelum **tempoh insurans**. Sesuatu **keadaan** yang boleh dianggap sedia ada tidak kira sama ada:

- (a) nasihat perubatan, diagnosis, penjagaan atau **rawatan** telah disyorkan untuk **haiwan peliharaan** oleh seorang **doktor haiwan**;
- (b) ia telah dirawat atau menerima **rawatan** daripada seorang **doktor haiwan**;
- (c) **haiwan peliharaan** memperlihatkan gejala yang nyata dan tersendiri dan/atau haruslah jelas kepada **pemegang polisi** dalam apa jua keadaan.

### **Premium**

Sebarang jumlah yang **anda** perlu bayar sebagaimana yang dikehendaki **kami** di bawah **polisi**.

### **Harga Pembelian**

Jumlah wang yang **anda** bayar untuk pembelian dan pemilikan **haiwan peliharaan**.

### **Bekalan**

Sebarang bahan yang **perlu dari segi perubatan**, seperti yang ditetapkan oleh **doktor haiwan**, yang selamat dan berkesan untuk kegunaan yang dicadangkan, dan ketiadaannya akan memberi kesan buruk kepada **haiwan peliharaan**.

### **Pembedahan**

Prosedur perubatan untuk merawat **penyakit** dan **kecederaan** melalui teknik pembedahan manual dan menggunakan peralatan. Prosedur yang dilakukan ke atas **haiwan peliharaan anda** oleh seorang **doktor haiwan**, dan dijalankan di dalam bilik pembedahan dengan menggunakan anestesia semasa dimasukkan ke klinik/hospital veterinar sebagai haiwan yang dirawat di dalam hospital atau pesakit luar.

### **Bayaran Pembedahan**

Kos yang ditanggung untuk sebarang **pembedahan yang perlu dari segi perubatan**, yang dilakukan oleh **doktor haiwan anda** ke atas **haiwan peliharaan anda** akibat **penyakit dan kecederaan**, termasuk:

- (a) bayaran sinar-X dan ujian makmal;
- (b) bayaran bilik bedah;
- (c) bayaran dan caj untuk anestesia dan oksigen yang diberikan;
- (d) perbelanjaan pelbagai seperti ubat preskripsi, suntikan, pembalut dan perkhidmatan perubatan lain dan **bekalan** berkaitan **pembedahan**.

### **Rawatan**

Sebarang pemeriksaan dan rundingan, termasuk hospital, **pembedahan**, sinar-X, ubat, ujian diagnostik, khidmat penjagaan kejururawatan dan penjagaan dan prosedur lain yang munasabah dan biasa diamalkan oleh **doktor haiwan** untuk melegakan atau menyembuhkan kesakitan, **penyakit** atau **kecederaan** akibat **kemalangan** sepanjang **tempoh insurans**, termasuk eutanasia, hanya untuk tujuan menamatkan hayat **haiwan peliharaan anda** adalah atas faktor perikemanusiaan bagi meringankan penderitaan akibat **kecederaan** atau **penyakit** yang dilindungi.

### **Doktor Haiwan**

Doktor veterinar yang berdaftar dengan Majlis Veterinar Malaysia menurut Akta Doktor Veterinar 1974 dengan Perakuan Amalan Tahunan semasa yang sah atau permit sementara untuk berkhidmat di Malaysia, tetapi tidak termasuk **doktor haiwan** sendiri yang merupakan **pemegang polisi**.

### **Bayaran Veterinar**

Kos **rawatan haiwan peliharaan anda** atau perkhidmatan munasabah dan biasa diamalkan oleh seorang **doktor haiwan**. Jika kami menganggap bayaran yang dikenakan sebagai berlebihan dan tidak munasabah, manfaat akan dilaraskan dan dibayar berdasarkan bayaran munasabah, lazim dan normal yang biasanya dikenakan untuk **rawatan** atau perkhidmatan yang sama bagi **keadaan** perubatan tersebut di tempat di mana caj dikenakan.

### **Tempoh Tangguh**

Tempoh empat belas (14) hari pertama dari **tarikh permulaan tempoh polisi** pertama apabila **keadaan** dialami atau gejala atau tanda ditunjukkan. Tempoh ini hanya akan berkuat kuasa apabila **haiwan peliharaan** dilindungi buat kali pertama dan tidak akan diguna pakai selepas tahun pertama perlindungan. Walau bagaimanapun, jika terhentinya perlindungan insurans, **tempoh tangguh** akan dikenakan sekali lagi.

### **Kami/Syarikat/MSIG**

MSIG Insurance (Malaysia) Bhd.

### **Haiwan Peliharaan Bekerja**

Mana-mana **haiwan peliharaan** yang terlibat dalam aktiviti selain daripada menemani atau membantu, termasuk tetapi tidak terhad kepada perlumbaan, pembiakan, penguatkuasaan undang-undang, kawalan atau untuk kegunaan komersial yang lain.

### **Anda**

Orang yang dinamakan dalam **jadual** sebagai **pemegang polisi** dan sesiapa yang bertanggungjawab terhadap **haiwan peliharaan**.

## **Fasal Insurans**

Sebagai pertimbangan kepada pembayaran **premium** yang ditetapkan, kami bersetuju untuk membayar **anda** sehingga **manfaat maksimum** seperti yang dinyatakan dalam **polisi** bagi **penyakit** atau **kecederaan** yang berlaku dalam **tempoh insurans**.

## **Jadual Manfaat**

MANFAAT-MANFAAT		Pelan 1 (RM)	Pelan 2 (RM)	Pelan 3 (RM)
<b>Manfaat Perubatan</b>				
Seksyen 1	Bayaran Veterinar dan Bayaran Pembedahan	2,000	3,500	5,000
<b>Manfaat-Manfaat Lain</b>				
Seksyen 2	Kematian akibat Kecederaan atau Penyakit	2,000	3,500	5,000
Seksyen 3	Kos Pengebumian atau Pembakaran	1,000		
Seksyen 4	Kos Pengiklanan dan Ganjaran untuk Mencari Haiwan Peliharaan yang Hilang	1,000		
Seksyen 5	Bayaran Penginapan Anjing & Kucing Peliharaan	1,000	1,500	2,500
Seksyen 6	Liabiliti Pihak Ketiga	50,000	75,000	100,000

## Keterangan Manfaat

### Manfaat Perubatan

#### Seksyen 1 – Bayaran Veterinar dan Bayaran Pembedahan

Apa yang Dilindungi	Apa yang Tidak Dilindungi
<p><i>Kami akan membayar balik kepada anda semua bayaran veterinar dan bayaran pembedahan yang ditanggung dalam tempoh insurans untuk penyakit atau kecederaan sehingga manfaat maksimum yang dinyatakan dalam jadual polisi.</i></p> <p>Bahagian ini juga melindungi apa-apa rawatan selepas pembedahan untuk haiwan peliharaan anda, hingga enam puluh (60) hari dari tarikh pembedahan, yang termasuk rundingan susulan, perkhidmatan diagnostik dan makmal, pemeriksaan dan penyiasatan seperti yang ditetapkan oleh doktor haiwan anda.</p> <p><b>Syarat Khas</b> Rawatan selepas pembedahan mestilah disebabkan secara langsung oleh keadaan di mana pembedahan dilakukan dan disyorkan oleh doktor haiwan yang melakukan pembedahan.</p>	<p><i>Kami tidak akan membayar tuntutan yang timbul daripada:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Keadaan sedia ada.</b></li> <li><b>Penyakit semasa dalam tempoh tangguh.</b></li> <li>Kos yang ditanggung untuk membeli sebarang alat bantuan, prostesis termasuk alat mekanikal atau selainnya (termasuk tetapi tidak terhad kepada mesin pengawasan, alat sorong dan lampin), sebarang bentuk penempatan atau katil termasuk sangkar dan sebarang rawatan paliatif.</li> <li>Kos untuk sebarang rawatan yang berkaitan dengan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>penyakit kongenital;</li> <li>latihan atau terapi untuk penyakit tingkah laku;</li> <li>kriptorkidisme atau ovariohisterektomi;</li> <li>pergigian (kecuali rawatan pergigian yang disebabkan oleh kemalangan);</li> <li>kehamilan, kelahiran atau pembiakan dan apa-apa komplikasi daripadanya;</li> <li>implan pembedahan;</li> <li>pemindahan organ;</li> <li>rawatan elektif dan pembedahan kosmetik.</li> </ol> </li> <li>Penginapan dan kemasukan hospital, rawatan, ujian atau prosedur diagnostik yang tidak perlu.</li> <li>Sebarang pendapat kedua atau rawatan atau bayaran pakar.</li> <li>Rawatan rutin dan berbentuk pencegahan termasuk dan tidak terhad kepada kos sebarang makanan dan/atau pemakanan tambahan haiwan peliharaan, pemvaksinan pencegahan, pengembirian, pengasian, pembuangan rutin kuku embun, pembasmian dan pengawalan kutu, rawatan cacing gelang dan cacing pita, sengkenit, hama, dandan dan pemotongan kuku atau sebarang kerumitan yang timbul daripada rawatan tersebut.</li> <li>Kos yang ditanggung untuk mengeluarkan benda asing yang ditelan oleh haiwan peliharaan anda.</li> <li>Rawatan yang ditanggung selepas tamat tempoh insurans yang mana tidak ada pembaharuan seterusnya.</li> <li>Nilai lebih daripada manfaat maksimum bayaran veterinar untuk kos rawatan tergabung bagi semua kecederaan dan penyakit sepanjang tempoh insurans.</li> </ol>

### Manfaat-Manfaat Lain

#### Seksyen 2 – Kematian akibat Kecederaan atau Penyakit

Apa yang Dilindungi	Apa yang Tidak Dilindungi
<p><i>Kami akan membayar balik harga pembelian atau bayaran pengambilan haiwan peliharaan anda sehingga manfaat maksimum yang dinyatakan dalam jadual polisi, yang mana lebih rendah, jika ia mati atau ditamatkan hayatnya oleh seorang doktor haiwan selepas mengalami kecederaan akibat kemalangan atau penyakit dalam tempoh insurans. Sekiranya anda tidak dapat menunjukkan bukti pembelian atau pengambilan haiwan peliharaan yang anda bayar, kami hanya akan membayar anda jumlah maksimum RM500 sahaja.</i></p> <p><b>Syarat Khas</b> Anda mesti menunjukkan kepada kami sijil kematian daripada doktor haiwan jika haiwan peliharaan anda telah mati akibat kecederaan atau penyakit.</p>	<p><i>Kami tidak akan bertanggung jawab ke atas:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kematian haiwan peliharaan anda yang disebabkan oleh keadaan sedia ada.</li> <li>Kematian haiwan peliharaan anda yang disebabkan oleh penyakit yang berlaku semasa dalam tempoh tangguh.</li> <li>Menamatkan hayat haiwan peliharaan anda kecuali bagi sebab-sebab yang berperikemanusiaan untuk menghentikan penderitaan yang tidak dapat diubati.</li> <li>Kematian yang disebabkan oleh rawatan elektif, kehamilan atau kelahiran.</li> </ol>

### Seksyen 3 – Kos Pengebumian atau Pembakaran

Apa yang Dilindungi	Apa yang Tidak Dilindungi
<p><b>Kami</b> akan membayar balik kos sehingga <b>manfaat maksimum</b> yang dinyatakan dalam <b>jadual polisi</b> bagi pengebumian atau pembakaran dan/atau caj pengendalian klinik/hospital veterinar atau penyedia perkhidmatan untuk pengendalian mayat <b>haiwan peliharaan anda</b> dalam tempoh <b>insurans</b>.</p>	

### Seksyen 4 – Kos Pengiklanan dan Ganjaran untuk Mencari Haiwan Peliharaan yang Hilang

Apa yang Dilindungi	Apa yang Tidak Dilindungi
<p>Sekiranya <b>haiwan peliharaan anda</b> dicuri atau hilang dari Lokasi Haiwan Peliharaan yang ditunjukkan dalam <b>jadual</b> dalam tempoh <b>insurans</b>, <b>kami</b> akan membayar balik kepada <b>anda</b> sehingga <b>manfaat maksimum</b> yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>kos pengiklanan atau percetakan notis untuk mencari <b>haiwan peliharaan</b></li> <li>ganjaran yang ditawarkan untuk mendapatkan kembali <b>haiwan peliharaan anda</b>.</li> </ol> <p><b>Syarat Khas</b>  <b>Kami</b> memerlukan bukti yang menunjukkan bahawa ganjaran untuk mencari <b>haiwan peliharaan anda</b> telah diiklankan dan komunikasi bertulis dengan butir-butir penuh daripada orang yang menemui dan membuat tuntutan ganjaran dan bahawa <b>anda</b> telah membayar ganjaran kepadanya. <b>Haiwan peliharaan anda</b> mesti ditemui dalam masa tiga puluh (30) hari dari tarikh kehilangan atau kecurian.</p>	<p><b>Kami</b> tidak akan membayar untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sebarang ganjaran kepada:             <ol style="list-style-type: none"> <li>ahli <b>keluarga anda</b>;</li> <li>sesiapa yang tinggal bersama <b>anda</b> dan bekerja untuk <b>anda</b>;</li> <li>sesiapa yang menjaga <b>haiwan peliharaan anda</b> pada masa kecurian atau kehilangan.</li> </ol> </li> <li><b>Haiwan peliharaan anda</b> hilang atau dicuri semasa berada di luar Lokasi Haiwan Peliharaan yang dinyatakan dalam <b>jadual</b>.</li> <li>Sebarang tuntutan untuk perbelanjaan atau ganjaran selepas tiga puluh (30) hari tarikh kehilangan atau kecurian atau selepas <b>polisi</b> luput dan seterusnya tidak diperbaharui.</li> </ol>

### Seksyen 5 – Bayaran Penginapan Anjing & Kucing Peliharaan

Apa yang Dilindungi	Apa yang Tidak Dilindungi
<p><b>Kami</b> akan membayar balik kepada <b>anda</b> sehingga <b>manfaat maksimum</b> yang dinyatakan dalam <b>jadual</b> untuk kos penjagaan <b>haiwan peliharaan anda</b> di rumah penginapan anjing dan kucing yang berlesen jika <b>anda</b> dimasukkan ke hospital sekurang-kurangnya empat (4) hari dalam tempoh <b>insurans</b>.</p> <p><b>Syarat Khas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Anda</b> mesti menyimpan semua resit daripada rumah penginapan anjing dan kucing berlesen yang bertanggungjawab menjaga <b>haiwan peliharaan anda</b>, yang menunjukkan tarikh penginapan dan kos <b>anda</b>.</li> <li><b>Anda</b> mesti mendapatkan pengesahan daripada doktor <b>anda</b> atau hospital yang merawat <b>anda</b> berhubung dengan tarikh <b>anda</b> dirawat di hospital dan keadaan perubatan yang menyebabkan kemasukan hospital.</li> </ol>	<p><b>Kami</b> tidak akan membayar tuntutan bayaran penginapan anjing dan kucing yang timbul daripada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Anda</b> dimasukkan ke hospital kerana pembedahan elektif atau kosmetik, kehamilan atau melahirkan anak.</li> <li>Hospitalisasi <b>anda</b> akibat keadaan perubatan berulang yang <b>anda</b> telah hidapi.</li> <li>Kemasukan <b>anda</b> ke hospital adalah disebabkan ketagihan alkohol, salah guna dadah, percubaan membunuh diri atau kecederaan yang disengajakan.</li> <li>Akibat daripada orang lain dimasukkan ke hospital selain <b>anda</b>.</li> </ol>

### Seksyen 6 – Liabiliti Pihak Ketiga

Apa yang Dilindungi	Apa yang Tidak Dilindungi
<p><b>Kami</b> akan melindungi <b>anda</b> sehingga <b>manfaat maksimum</b> yang dinyatakan dalam <b>jadual</b> termasuk semua kos dan perbelanjaan guaman yang ditanggung dengan kebenaran bertulis daripada <b>kami</b> untuk pembelaan dan penyelesaian sebarang tuntutan bagi mana-mana satu tempoh <b>polisi</b> sekiranya <b>anda</b> dan <b>keluarga anda</b> bertanggungjawab di bawah undang-undang untuk membayar ganti rugi untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Kecederaan</b> akibat <b>kemalangan</b> kepada pihak ketiga yang disebabkan oleh <b>haiwan peliharaan anda</b>; dan/atau</li> </ol>	<p><b>Kami</b> tidak akan bertanggung jawab ke atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>RM1,000 pertama bagi setiap tuntutan.</li> <li>Kehilangan atau kerosakan kepada harta benda kepunyaan, di bawah jagaan, pegangan atau kawalan <b>anda</b> atau <b>keluarga anda</b> atau sesiapa yang tinggal dengan <b>anda</b> atau di bawah perkhidmatan <b>anda</b>.</li> <li>Kecederaan akibat kemalangan atau penyakit yang dialami oleh <b>anda</b>, <b>keluarga anda</b>, atau sesiapa yang tinggal dengan <b>anda</b> atau di bawah perkhidmatan <b>anda</b>.</li> </ol>



<p>(b) Kerosakan tidak sengaja kepada harta benda kepunyaan pihak ketiga yang disebabkan oleh <b>haiwan peliharaan anda</b> dalam tempoh insurans di Malaysia.</p> <p><b>Syarat Khas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Anda</b> mesti memberitahu <b>kami</b> tentang sebarang kejadian yang boleh mengakibatkan tuntutan.</li> <li>2. <b>Anda</b> mesti menyerahkan kepada <b>kami</b> sebarang writ, saman, dokumen undang-undang atau komunikasi lain yang <b>anda</b> terima dengan serta-merta.</li> <li>3. <b>Anda</b> tidak boleh mengaku bertanggungjawab atau membuat sebarang tawaran atau menjanjikan bayaran atau berunding tanpa kebenaran bertulis daripada <b>kami</b>.</li> <li>4. <b>Anda</b> tidak boleh membalas sebarang komunikasi yang <b>anda</b> terima tanpa kebenaran <b>kami</b>.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Sebarang tuntutan jika seseorang mengalami penyakit atau dijangkiti virus secara langsung atau tidak langsung daripada <b>haiwan peliharaan anda</b>.</li> <li>5. Denda, penalti, surcaj atau bayaran lewat.</li> <li>6. Ganti rugi punitif, luar biasa atau teladan.</li> <li>7. Sebarang tuntutan yang timbul daripada atau melibatkan <b>haiwan peliharaan anda</b> yang berada di mana-mana tempat yang dilarang. Ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada pelanggaran sebarang undang-undang, peraturan, surat ikatan perjanjian bersama atau peruntukan undang-undang.</li> <li>8. Sebarang tuntutan yang timbul daripada kejadian yang ada kaitan dengan profesion, pekerjaan atau perniagaan anda.</li> <li>9. Sebarang liabiliti yang <b>anda</b> tanggung di bawah sebarang kontrak atau perjanjian melainkan liabiliti sedemikian akan ditanggung walaupun tanpa perjanjian tersebut.</li> <li>10. Keputusan mahkamah kali pertama yang tidak dibuat oleh atau diperolehi daripada mahkamah dengan bidang kuasa sah di Malaysia.</li> </ol>
--	--

## Pengecualian Am

Pengecualian berikut akan terpakai ke atas semua seksyen polisi ini.

**Kami** tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan yang timbul daripada, atau disebabkan:

1. (a) Peperangan, penaklukan, tindakan musuh asing, pertempuran atau operasi seperti perang (sama ada perang diisytiharkan atau tidak), perang saudara, pencerhakaan, revolusi, pemberontakan, dahagi atau rampasan kuasa, kekacauan awam dengan andaian sebahagian daripada atau dimaksudkan oleh pemberontakan, ketenteraan atau rampasan kuasa; atau  
(b) Mana-mana perbuatan keganasan termasuklah tetapi tidak terhad kepada:
  - i. penggunaan kekerasan atau keganasan, ancaman, dan/atau
  - ii. memudaratkan atau merosakkan hayat atau harta (atau ancaman memudaratkan atau merosakkan) termasuk, tetapi tidak terhad kepada radiasi nuklear dan/atau pencemaran oleh bahan kimia dan/atau agen biologi, oleh mana-mana orang(-orang) atau kumpulan (-kumpulan) orang yang dilakukan untuk tujuan politik, agama, ideologi atau yang seumpamanya, yang nyata atau sebaliknya, dan/atau meletakkan orang awam atau mana-mana bahagian orang awam dalam ketakutan; atau apa-apa tindakan yang diambil dalam mengawal, menghalang, menindas atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan (a) atau (b) di atas.
2. Pengionan radiasi daripada atau pencemaran oleh radioaktiviti daripada mana-mana sisa nuklear daripada pembakaran bahan api nuklear atau bahan nuklear.
3. Bahan radioaktif, toksik, letupan atau bahan berbahaya daripada apa-apa peralatan letupn nuclear.
4. Pelupusan **haiwan peliharaan anda** yang diharamkan atau dilarang atau dianggap berbahaya atau akibat penyembelihan sengaja oleh Kerajaan atau Pihak Berkuasa Awam atau Tempatan.
5. **Kecederaan** disebabkan penganiayaan, niat jahat atau disengajakan atau kecuai **anda** atau mana-mana ahli **keluarga anda** atau mana-mana pekerja atau pekerja kontrak **anda** terhadap **haiwan peliharaan anda**.
6. **Kemalangan** yang ada kaitan dengan penggunaan **haiwan peliharaan anda** untuk tujuan komersial, pekerjaan, profesional atau perniagaan/perdagangan termasuk tetapi tidak terhad kepada perlumbaan, pembiakan, penguatkuasaan undang-undang atau kawalan.
7. **Haiwan peliharaan anda** yang tidak dinamakan dalam jadual.
8. **Keadaan sedia ada**.
9. Sebarang tuntutan yang berlaku jika **haiwan peliharaan anda** di bawah umur dua belas (12) minggu dan melebihi sembilan (9) tahun pada tarikh permulaan polisi.
10. Sebarang tuntutan yang berlaku di luar Malaysia.
11. Sebarang tuntutan yang membabitkan **haiwan peliharaan anda** yang tidak boleh dikenal pasti secara tetap dan positif melalui mikrocip.
12. Sebarang tuntutan untuk rawatan yang diberikan oleh mana-mana individu/orang selain daripada doktor **haiwan**.

## Syarat Am

Syarat-syarat yang terkandung dalam **polisi** atau dalam mana-mana pengendorsan adalah sebahagian daripada kontrak dan mestilah dipatuhi. Sifatnya mengizinkan syarat tersebut menjadi syarat terdahulu kepada hak untuk menuntut terhadap **kami**.

### 1. Kelayakan

**Haiwan peliharaan anda** mestilah:

- (a) ditandakan dengan mikrochip;
- (b) berlesen dan tidak tergolong di dalam baka yang dilarang atau dikenakan sekatan sebagaimana yang ditetapkan oleh Kerajaan atau Pihak Berkuasa Awam atau Tempatan berkaitan dengan anjing;
- (c) berumur antara dua belas (12) minggu sehingga sembilan (9) tahun pada **tarikh permulaan polisi** ini;
- (d) tidak menjadi **haiwan peliharaan yang bekerja**;
- (e) tidak mengalami **kecederaan** atau kekurangan upaya fizikal pada **tarikh permulaan polisi** ini; dan
- (f) berada di bawah penjagaan **anda** atau **keluarga anda** sepanjang masa.

**Pemegang polisi** mestilah:

- (a) berumur lapan belas (18) tahun dan ke atas; dan
- (b) pemilik **haiwan peliharaan**.

2. **Polisi** ini tidak boleh dipindah milik kepada **haiwan peliharaan** lain. Semua **haiwan peliharaan** baru tertakluk kepada permohonan insurans baru dan penarafan **premium**.

### 3. Had Wilayah

**Haiwan peliharaan** hanya akan dilindungi di bawah **polisi** ini semasa **haiwan peliharaan** menetap di Malaysia.

### 4. Salah Nyata/Ketinggalan Fakta Penting

Jika:

- a. sebarang jawapan, pendedahan atau pernyataan yang **anda** berikan, sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, dalam atau kepada mana-mana cadangan atau perakuan atau pertanyaan, yang dibuat secara sengaja atau melulu dari segenap segi; atau
- b. sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, **anda** gagal mendedahkan apa-apa fakta yang **anda** ketahui yang berkaitan dengan keputusan **kami** untuk menerima risiko ini atau tidak dan menentukan kadar dan terma yang dikenakan; atau
- c. apa-apa tuntutan yang dibuat berbentuk penipuan atau ditokok-tambah, atau sekiranya sebarang perakuan atau kenyataan palsu dibuat untuk menyokong tuntutan tersebut.  
maka dalam mana-mana hal di atas, **polisi** ini adalah batal.

### 5. Pelepasan

**Kami** tidak akan membayar lebih daripada amaun **manfaat maksimum** yang ditunjukkan dalam setiap seksyen termasuk **CBP** yang mana ia diguna pakai. Penerimaan **anda** sebarang manfaat yang patut dibayar, hendaklah dalam semua kes secara efektif melepaskan liabiliti **kami**.

### 6. Perlindungan, Langkah Berjaga-jaga yang Munasabah dan Perubahan Material

**Anda** hendaklah menjaga dan memberi perhatian yang sewajarnya sepanjang masa kepada **haiwan peliharaan anda** dan akan mengambil segala langkah yang sesuai dan munasabah untuk mencegah dan mengurangkan kemungkinan berlaku apa-apa **kemalangan, kecederaan** atau kematian. **Kami** mesti diberitahu secara bertulis dengan serta-merta tentang sebarang maklumat penting atau perubahan **keadaan** yang boleh meningkatkan kebarangkalian atau jumlah tuntutan yang mungkin dibuat di bawah **polisi**.

### 7. Pembatalan

- a. **anda** boleh membatalkan **polisi** ini pada bila-bila masa dengan memberi notis bertulis kepada **kami**.
- b. **kami** boleh membatalkan **polisi** ini dengan menghantar notis tujuh (7) hari melalui surat berdaftar ke alamat terakhir **anda** yang diketahui.
- c. sebarang pembayaran balik **premium** bagi sama ada (a) atau (b) akan bergantung kepada berapa lama tempoh perlindungan telah berkuat kuasa dengan syarat tiada sebarang tuntutan telah dibuat dalam **tempoh insurans polisi** ini. Untuk mengelakkan keraguan, keputusan muktamad bagi pembayaran balik **premium** adalah tertakluk pada **kami**.

### 8. Tunai Sebelum Perlindungan

**Anda** mesti membayar **premium** sebelum perlindungan di bawah **polisi** ini berkuat kuasa.

### 9. Mastautin

**Haiwan peliharaan anda** mesti tinggal secara tetap bersama anda yang beralamat di Malaysia seperti yang dinyatakan dalam jadual semasa **polisi** berkuat kuasa.

### 10. Had Pampasan

**Anda** berhak untuk membeli hanya satu (1) Polisi Insurans Haiwan Peliharaan bagi **tempoh insurans** yang sama termasuk pertindihan **tempoh insurans** dan tidak akan dilindungi di bawah lebih daripada satu **polisi** tersebut. Sekiranya **haiwan peliharaan anda** dilindungi di bawah lebih daripada satu **polisi**, **kami** tidak akan bertanggungjawab ke atas tuntutan yang sama di bawah lebih daripada satu (1) Polisi Insurans Haiwan Peliharaan untuk **haiwan peliharaan** sama yang berkaitan dengan **tempoh insurans** yang sama yang dikeluarkan oleh **kami**. **Kami** akan membayar kepada **anda** di bawah **polisi** pertama dikeluarkan dan akan mengembalikan sebarang **premium** pendua yang telah dibuat.

11. **Undang-Undang Yang Berkenaan**  
*Polisi ini ditadbir dan ditafsirkan selaras dengan undang-undang Malaysia.*

## Syarat Tuntutan

1. **Syarat Terdahulu**  
*Bayaran tuntutan di bawah polisi ini adalah bergantung kepada pematuhan terma- terma dan syarat-syaratnya.*
2. **Makluman Kehilangan**  
*Notis bertulis tentang sebarang keadaan yang boleh menimbulkan tuntutan hendaklah diserahkan kepada kami dengan secepat mungkin dan dalam sebarang kes tidak lewat daripada tujuh (7) hari selepas kemalangan yang menyebabkan kecederaan kepada haiwan peliharaan anda.*
3. **Bukti Tuntutan**  
*Berikut hendaklah dikemukakan kepada kami:*
  - (a) borang tuntutan yang lengkap selepas anda memaklumkan kami tentang sesuatu tuntutan;
  - (b) maklumat, keterangan dan/atau dokumen sokongan termasuk resit, sijil perubatan atau laporan perubatan yang kami mungkin perlu dibekalkan atas perbelanjaan anda;
  - (c) persetujuan bertulis anda untuk membenarkan kami menerima keputusan mana-mana pemeriksaan dan/atau ujian perubatan dan/atau sejarah atau rekod perubatan haiwan peliharaan anda;
  - (d) nombor mikrochip haiwan peliharaan anda mesti disenaraikan oleh doktor haiwan yang merawat haiwan peliharaan anda dalam dokumen sokongan seperti resit, sijil perubatan dan/atau laporan perubatan;
  - (e) apa-apa maklumat lain yang kami anggap perlu.*Semua dokumen dan bil asal yang berkaitan mesti dikemukakan dengan borang tuntutan yang lengkap.*
4. **Pemeriksaan Perubatan**  
*Kami mempunyai hak dan peluang untuk memeriksa haiwan peliharaan melalui wakil doktor haiwan kami dalam tempoh masa mana-mana tuntutan.*
5. **Sumbangan**  
*Jika tuntutan di bawah insurans ini dilindungi oleh mana-mana polisi insurans lain kecuali Seksyen 2, kami tidak akan membayar lebih daripada bahagian proporsi kami.*
6. **Timbangtara**  
*Semua perselisihan yang timbul daripada polisi ini hendaklah dirujuk kepada keputusan seorang Penimbangtara yang akan dilantik secara bertulis oleh kedua-dua pihak, atau jika mereka tidak bersetuju dengan seorang Penimbangtara, dan memerlukan keputusan dua orang Penimbangtara, seorang Penimbangtara akan dilantik secara bertulis oleh setiap pihak dan dalam kes Penimbangtara-penimbangtara tersebut tidak bersetuju dengan keputusan seorang Wasit yang telah dilantik secara bertulis oleh Penimbangtara-penimbangtara sebelum membuat rujukan. Wasit tersebut hendaklah duduk bersama-sama dengan Penimbangtara-penimbangtara dan mempengerusikan mesyuarat-mesyuarat mereka dan pemberian suatu Award adalah sebagai syarat terdahulu bagi apa-apa hak untuk bertindak terhadap kami. Jika kami menolak tuntutan liabiliti kepada anda atau wakil peribadi anda untuk mana-mana tuntutan menurut dokumen ini dan tuntutan sedemikian tidak dirujuk kepada timbangtara di bawah peruntukan yang terkandung di dalam dokumen ini dalam masa dua belas bulan kalendar dari tarikh penolakan tuntutan tersebut, maka tuntutan tersebut adalah disifatkan telah ditinggalkan untuk semua tujuan dan tidak boleh dikembalikan menurut dokumen ini kemudiannya.*

## Prosedur Aduan

*Kami percaya anda berhak untuk mendapat perkhidmatan yang berhemah, adil dan segera. Jika wujud sebarang keadaan yang menjadikan perkhidmatan kami tidak menepati jangkaan anda, sila hubungi kami menggunakan butir-butir hubungan di bawah dan memberikan nombor polisi/nombor tuntutan dan nama pemegang polisi:*

1. *Pertama, dengan jabatan atau orang yang anda hubungi bila berurusan dengan kami untuk memaklumkan bagaimana anda mahu masalah diselesaikan.*
2. *Kedua, jika masalah tidak diselesaikan dengan cara yang memuaskan anda, maka anda boleh membuat aduan bertulis secara formal kepada Jabatan Khidmat Pelanggan kami di:*

Talian Khidmat Pelanggan : 1 - 800 - 88 - MSIG (6744)  
Faks : 03 - 2026 8086  
E-mel : myMSIG@my.msig-asia.com  
Laman web : [www.msig.com.my](http://www.msig.com.my)  
Alamat :  
Jabatan Khidmat Pelanggan  
MSIG Insurance (Malaysia) Bhd  
Tingkat 15, Menara Hap Seng 2  
Plaza Hap Seng  
No. 1, Jalan P. Ramlee  
50250 Kuala Lumpur

3. Ketiga, jika **anda** tidak berpuas hati dengan keputusan **kami**, **anda** boleh merujuk perkara tersebut kepada OMBUDSMAN PERKHIDMATAN KEWANGAN (OPK) atau BANK NEGARA MALAYSIA menerusi BNMTLELINK atau BNMLINK:
- a. **OMBUDSMAN PERKHIDMATAN KEWANGAN (OPK)**  
 Tingkat 14, Blok Utama,  
 Menara Takaful Malaysia,  
 No.4, Jalan Sultan Sulaiman,  
 50000 Kuala Lumpur.  
 Telefon : 03 - 2272 2811  
 Faks : 03 - 2272 1577  
 E-mel : [enquiry@ofs.org.my](mailto:enquiry@ofs.org.my)  
 Laman web : [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)
  - b. **LANAM INFORMASI NASIHAT DAN KHIDMAT (BNMLINK)**  
 (Walk-in Customer Service Centre)  
 Ground Floor, D Block,  
 Jalan Dato' Onn,  
 50480 Kuala Lumpur.  
 Telefon : 03 - 2698 8044  
 Sambungan : 8950/8958 (BNMLINK General Line)
  - c. **CONTACT CENTRE (BNMTELELINK)**  
 Jabatan LINK & Pejabat Wilayah  
 Bank Negara Malaysia,  
 P.O.Box 10922,  
 50929 Kuala Lumpur.  
 Telefon : 1 - 300 - 88 - 5465 (1 - 300 - 88 - LINK)  
 Faks : 03 - 2174 1515  
 E-mel : [bnmteletelink@bnm.gov.my](mailto:bnmteletelink@bnm.gov.my)

## Perlindungan Data Peribadi

Dengan memberikan Data Peribadi anda, bermakna anda memberi kebenaran kepada kami untuk menggunakannya sebagaimana diluraikan di bawah:-

1. Untuk memproses Data Peribadi **anda** dengan matlamat untuk melaksanakan Kontrak Insurans.
2. **Anda** membenarkan dan mengizinkan **kami** untuk menyimpan dan berkongsi data tersebut dengan pembekal perkhidmatan **kami**, yang termasuk tetapi tidak terhad kepada:
  - (a) Penyelaras berlesen yang berdaftar,
  - (b) Peguam Cara, dan mana-mana badan profesional lain untuk tujuan pelaksanaan Kontrak Insurans,
  - (c) Penanggung Insurans dan Penanggung Insurans Semula,
  - (d) ISM Insurance Services Malaysia Berhad.
3. Untuk maklumat lanjut mengenai komitmen **MSIG** untuk melindungi Data Peribadi, senarai pembekal perkhidmatan dan rakan-rakan perniagaan yang **kami** mungkin dedahkan Data Peribadi **anda**, sila rujuk kepada Notis Privasi **MSIG** di [www.msig.com.my](http://www.msig.com.my).

**Anda** juga boleh meminta akses kepada atau membetulkan Data Peribadi **anda** dengan menghubungi Jabatan Khidmat Pelanggan **kami**. Maklumat tersebut hanya akan diberi selepas pengesahan. 'Data Peribadi' mempunyai erti yang diberikan kepadanya di bawah Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.

## Cukai Barangan dan Perkhidmatan

Amaun **premium** perlu bayar oleh **anda** untuk **polisi** ini termasuk satu amaun bagi akaun **CBP** ke atas **premium**.

Apabila **kami** membayar tuntutan, status **CBP anda** akan menentukan amaun yang **kami** bayar.

Apabila **anda** adalah:

- (a) bukan orang berdaftar **CBP**, **kami** akan membayar sepenuhnya (termasuk **CBP** yang dikenakan) sehingga jumlah yang diinsuranskan/had liabiliti atau had lain perlindungan insurans.
- (b) orang berdaftar **CBP**, **kami** akan membayar (tidak termasuk **CBP** yang dikenakan) sehingga jumlah yang diinsuranskan/had liabiliti atau had lain perlindungan insurans. **Anda** hendaklah menuntut kelayakan kredit cukai input anda daripada Jabatan Kastam Diraja Malaysia secara langsung.



Untuk tujuan Fasal **CBP** ini:

**Cukai Input**

bermaksud **CBP** yang ditanggung ke atas apa-apa pembelian atau pemerolehan barangan dan perkhidmatan oleh orang kena cukai bagi maksud membuat suatu pembekalan bercukai dalam perjalanan atau penerusan perniagaan.

**Kredit Cukai Input**

bermaksud **cukai input** yang boleh dituntut oleh **orang berdaftar**.

**Orang Berdaftar**

bermaksud seseorang yang didaftarkan di bawah Bahagian IV Akta **CBP** dan 'orang bukan berdaftar' bermaksud seseorang yang tidak didaftarkan di bawah Akta **CBP**.

**“PEMBERITAHUAN**

Bagi tujuan dan maksud sekiranya terdapat konflik atau kecaburan berkenaan makna di dalam peruntukan Bahasa Malaysia tentang mana-mana bahagian Kontrak, adalah dipersetujui bahawa Kontrak versi Bahasa Inggeris akan digunakan.”

**Pemegang polisi** hendaklah membaca **polisi** ini dengan berhati-hati, dan jika apa-apa kesilapan atau salah gambaran ditemui dalam perjanjian ini, atau jika perlindungan adalah tidak mengikut hasrat **pemegang polisi**, sila beritahu **Syarikat** dengan serta-merta dan kembalikan **polisi** tersebut untuk perhatian.