

Z-Alliance Cyber Protect Insurance Policy



Consumer Insurance Contract

This Policy is issued in consideration of the payment of premium as specified in the **Policy Schedule** and pursuant to the answers given in the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and any other disclosures made by the **Policyholder** between the time of submission of the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and the time this contract is entered into. The answers and any other disclosures given by the **Policyholder** shall form part of this contract of insurance between the **Policyholder** and **Us**. However, in the event of any pre-contractual misrepresentation made in relation to the **Policyholder's** answers or in any disclosures given by the **Policyholder**, 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 the **Policyholder** and **Us**.

Non-Consumer Insurance Contract

This Policy is issued in consideration of the payment of premium as specified in the **Policy Schedule** and pursuant to the answers given in the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and any other disclosures made by the **Policyholder** between the time of submission of the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and the time this contract is entered into. The answers and any other disclosures given by the **Policyholder** shall form part of this contract of insurance between the **Policyholder** and **Us**. In the event of any pre-contractual misrepresentation made in relation to the **Policyholder's** answers or in any disclosures made by the **Policyholder**, it may result in avoidance of the **Policyholder** contract of insurance, refusal or reduction of your claim(s), change of terms or termination of the **Policyholder's** contract of insurance.

This Policy reflects the terms and conditions of the contract of insurance as agreed between the **Policyholder** and **Us**.

1. This **Policy**, **Policy Schedule**, Endorsement, proposal form, declaration and attached papers together with other statements in writing, if any, are evidence of the contract between **You** and **Us** and shall hereinafter be referred to as the "Policy". The proposal made to **Us** in connection with this Insurance shall be the basis and forms part of this contract. The **Policy** is to be read as one document and any word or expression to which a specific meaning has been attached in any part shall bear the same meaning wherever it appears.
2. **We** shall provide the respective Insurance in the terms set out in this **Policy**, provided that **You** pay the premium in full and **We** agree to accept it.
3. The conditions which appear in this **Policy** must be complied with. Failure to comply may mean that **You** or the Insured Person(s) may not be able to claim under this **Policy**.
4. Any word denoting a singular pronoun shall also mean to include the plural.
5. Throughout this **Policy**, where the context so admits, words embodying the masculine gender shall include the feminine gender and vice-versa.

1. INSURING AGREEMENTS

In consideration of the premium paid, we agree to provide the insurance described under this Section subject to the terms, conditions, exclusions and limitations of this policy.

1.1 **CYBER FINANCIAL FRAUD**

We shall indemnify **you** for **your financial loss** arising directly from a **cyber event** which **you** first discovered during the **policy period**.

1.2 **CYBER EXTORTION**

We shall indemnify **you**, to the extent insurable, for **extortion payment** arising directly from a **cyber extortion threat** that is first made against **you** in **your** personal capacity, during the **policy period**.

1.3 **RESTORATION COSTS**

We shall indemnify **you** for **restoration costs** arising directly from a **cyber act** which **you** first discovered during the **policy period**.

1.4 **IDENTITY THEFT**

We shall indemnify **you** for **identity theft expenses** arising directly from an **identity theft**, which **you** first discovered during the **policy period**.

1.5 **ONLINE SHOPPING**

We shall indemnify **you** for loss of transactions **you** have been dishonestly induced to enter by a **third party** by electronic means to make a purchase of goods or services which are not delivered or provided within a reasonable time and in any event at least 14 days after the date by which delivery or provision was agreed or expected.

Provided, with respect to each of the above Insuring Agreements, as a condition precedent to coverage under this policy, you shall give **Us** written notice of the claim as set forth in Special Conditions 4.4 (Claims Notification).

2. EXCLUSIONS

We will not pay or reimburse **you** for any **loss** arising directly or indirectly from the following:

- 2.1 Any criminal, dishonest, reckless, deliberate or malicious conduct by **you**.
- 2.2 Any dishonest conduct of a **third party** who is or has been authorised by **you** (whether or not such authority has been rescinded) to have access to **your** home or passwords or other access credentials for **your computer system, plastic card, online bank account or digital wallet**.
- 2.3 Any **loss** based upon, arising from or as consequence of physical theft or loss of **plastic card**.
- 2.4 Any **loss** based upon, arising from or as consequence of **online bank account, or plastic card** issued by **card issuers**, which are not regulated by Bank Negara Malaysia (BNM).
- 2.5 Advance fee fraud whereby **you** are dishonestly induced by a **third party** to make an upfront payment by promising later to provide to **you** payment or provide goods or services of a greater value.
- 2.6 Confidence trick involving feigned intentions towards **you**, such as romantic intentions, investments, contracts, loans and the like, gaining **your** confidence or affections, and then using that goodwill to commit fraud.
- 2.7 Any physical injury, sickness, disease, disability, shock, mental anguish, or mental injury, including required care, loss of services or death at any time resulting therefrom.
- 2.8 Any physical loss or damage to tangible property, other than **restoration costs**.
- 2.9 In respect of all other operative sections of this policy: pornographic content, illegal content, prize competitions or games of chance.
- 2.10 Any activities carried out by **you** for business or professional purposes.

- 2.11 Infringement of intellectual property rights.
- 2.12 War, hostilities or warlike activities (whether war is declared or not), invasion, civil uprisings, riot, rebellion, insurrection, illegal strikes, decrees of government, state or public authorities.
- 2.13 The use of data which **you** are not authorised to use.
- 2.14 Any **loss** which occurred before the inception of this policy.
- 2.15 If any **loss** covered under this policy is also covered by another policy, or would have been covered by another policy if this policy did not exist, **we** will only reimburse **our** share of the claim even if the other insurer refuses the claim.
- 2.16 Any failure or interruption, however caused, of services provided by a **third party** including telecommunications, internet service, satellite, cable, electricity, gas, water or other utility service providers.
- 2.17 An electromagnetic pulse, nuclear material or radioactive contamination.
- 2.18 Transfers or payments made in the expectation of receiving cash, cash equivalents, in-game items, jewellery, live animals, plants, illegal or restricted goods or services.
- 2.19 Seizure, confiscation, requisition, destruction or damage by law or order of any government, state, public, civil or military authorities.
- 2.20 Funds in **digital wallets** stored in a currency other than Ringgit Malaysia (RM).
- 2.21 In-game currencies, crypto-currencies, reward points and air miles.
- 2.22 Any **loss** involving unregulated digital currency of any kind, unregulated virtual currency of any kind or unregulated cryptocurrency of any kind.
Provided however this Exclusion does not apply to:
 - (a) **extortion payment** under Insuring Agreement 1.2 (Cyber Extortion); or
 - (b) **restoration costs** under Insuring Agreement 1.3 arising from **cryptojacking**.
- 2.23 Insolvency of a bank or **card issuer**.
- 2.24 Insolvency of a seller or provider of goods and services.
- 2.25 Any **loss** in respect of which **you** are entitled to compensation or an indemnity or refund from a **card issuer**, bank or seller or provider of goods or services except where this has been requested by **you** in writing and not received within a reasonable period.
- 2.26 Investment losses.
- 2.27 Any payment of a claim or provision of any other benefit under this policy if **we** are prevented from doing so by any **economic sanction** which prohibits **us** from providing cover under this policy.
- 2.28 Any act of terrorism, notwithstanding any provision to the contrary within this policy or any endorsement thereto; or any action taken in controlling, preventing, suppressing or in any way relating to any act of terrorism.
- 2.29 Any **loss** arising from unlicensed, illegal, or pirated software, music, films or installation of unofficial mobile apps stores.
- 2.30 Any **loss** arising from any ordinary wear and tear, drop in performance, progressive or gradual deterioration.
- 2.31 Any **loss** arising out of single **Cyber Event** against the bank and/or any financial institution.
- 2.32 Any **loss** arising from any purchase of products and services from social media such as Facebook, Instagram, WeChat and the likes.

3. **GENERAL DEFINITIONS**

The following terms wherever they appear in this policy in bold, shall have the meanings specified below:

- 3.1 **Child(ren)** means a fully dependent child(ren) under the age of twenty-three (23) years who is not married, not employed and is residing in the same household and in the same country of residence as the **Policyholder** on the **Policy Period** of Insurance stated in the Schedule.
- 3.2 **Cyber act** means:
- (a) the fraudulent or malicious input, modification, deletion, corruption, encryption or extraction of **your digital assets**, residing on **your computer system**, which is caused by the introduction of malware or hacking by a third party;
 - (b) the fraudulent or malicious disablement of access and control of your computer system, which is caused by the introduction of **malware** or **hacking** by a **third party**; or
 - (c) **cryptojacking**.
- 3.3 **Cyber event** means:
- (a) the fraudulent electronic transfer of funds or property from **your** personal account with a financial institution by:
 - (i) a **third party**; or
 - (ii) the financial institution acting in good faith upon a fraudulent incoming **electronic communication** purporting to have been sent but which was not sent by **you**;
 - (b) **you** acting in good faith upon any fraudulent incoming **electronic communication** request and transferring funds or property from your personal account with a financial institution, to the account of a **third party**;
 - (c) fraudulent unauthorised use of or electronic transfer of funds stored in **your** personal **digital wallet** held with an **online merchant**; or
 - (d) the fraudulent unauthorised online purchases by a **third party** that are charged to your **plastic card**.
- 3.4 **Cyber extortion threat** means a demand for money or property accompanied by a credible threat by a **third party** to:
- (a) release, divulge, disseminate, destroy, alter or use **your digital assets**, acquired by fraudulently or maliciously accessing or using **your computer system**;
 - (b) introduce **malware** into **your computer system**;
 - (c) corrupt, damage or destroy **your computer system**; or
 - (d) restrict or hinder access to **your computer systems** or **your digital assets** or having already encrypted **your digital assets** or disabled access and control of **your computer system**, a demand for money or property in return for the decryption key or instructions.
- 3.5 **Cryptojacking** means the unauthorised use of your computer system by a **third party** for mining cryptocurrency.
- 3.6 **Digital assets** means software, programs, **your** personal **electronic data**, digital photos, digital music and digital video stored on **your computer systems**.
- 3.7 **Digital wallet** is an e-wallet associated with a user's account with an **online merchant** and is intended for effecting payment for the purchase of goods and services through the **online merchant's** website.
- 3.8 **Electronic communication** means:
- (a) electronic mails;
 - (b) instructions given via the online banking or trading platform of a financial institution; or
 - (c) instructions given via the mobile application software (App) of a financial institution.
- 3.9 **Electronic data** means information stored or transmitted in a digital format.
- 3.10 **Extortion payment** means any monies (including crypto or virtual currencies) or property paid by **you**, to a **third party**, who **you** reasonably believe to be responsible for a **cyber extortion threat**, with the purpose of resolving or terminating such threat.
- 3.11 **Financial loss** means:
- (a) loss of funds from **your** personal account with a financial institution or from **your digital wallet** with an **online merchant**;
 - (b) any associated fees, penalties or interest incurred by **you** which have been levied by the financial institution or **online merchant**;
 - (c) reasonable and necessary cost of replacing or reconstituting **your** personal documents or title deeds;

- (d) **plastic card** charges that you have incurred, including any penalties or interest which have been levied by the financial institution;
 - (e) reasonable and necessary legal costs and expenses **you** incur, with **our** prior written consent, in pursuing or defending any legal action, arising directly from a covered **cyber event**; or
 - (f) actual lost income that would have been earned, whether for partial or whole day's work, for time reasonably and necessarily taken off **your** work and away from **your** work premises, solely to attend to the matters requiring attention, directly arising from a covered **cyber event**.
- 3.12 **Home** means your private residential property used solely for domestic purposes, the address of which is shown in the Schedule.
- 3.13 **Hacking** means the unauthorised or malicious intrusion to your **computer system**.
- 3.14 **Identity theft** means the online theft or online modification, alteration or corruption by a **third party of your personal information** to commit fraud using your identity.
- 3.15 **Identity theft expenses** means:
- (a) reasonable and necessary expenses (including legal costs) incurred by **you**, with **our** prior written consent:
 - (i) to correct or reinstate official public records after an identity theft has occurred;
 - (ii) for challenging the accuracy or completeness of a consumer credit report;
 - (iii) for the preparation and attendance at any audit or hearing conducted by a governmental agency;
 - (iv) for the dismissal or withdrawal of civil or criminal proceedings on the basis that the alleged liability rests with the perpetrator of the identity theft and not you; or
 - (v) for the removal of criminal or civil judgments wrongly entered against you.
 - (b) actual lost income that would have been earned, whether for partial or whole day's work, for time reasonably and necessarily taken off **your** work and away from **your** work premises, solely to attend to the matters referred to in 3.15 (a) above;
 - (c) costs of:
 - (i) notarizing affidavits or related documents verifying the fraud; or
 - (ii) photocopying and registered mail postage for sending required documentation to law enforcement agencies, credit bureaus, financial institutions, creditors or debt collection agencies; or
 - (d) the cost of loan re-application fees, if your earlier application had been refused solely because the lender had received incorrect credit information about **you** following the **identity theft**.
- 3.16 **Loss** means:
- (a) **financial loss** for the purpose of Insuring Agreement 1.1 (Cyber Financial Fraud);
 - (b) **cyber extortion payment** for the purpose of Insuring Agreement 1.2 (Cyber Extortion);
 - (c) **restoration costs** for the purpose of Insuring Agreement 1.3 (Restoration Costs); or
 - (d) **identity theft expenses** for the purpose of Insuring Agreement 1.4 (Identity Theft).
 - (e) **online shopping** for the purpose of Insuring Agreement 1.5 (Online Shopping).
- Loss** does not include any taxes, the loss of tax benefits, or fines and penalties imposed by law.
- 3.17 **Malware** means any malicious software or code designed to infiltrate, disrupt, corrupt or damage a computer system or circumvent any network security product or service, including but not limited to viruses, worms, trojan horses, ransomware, adware, spyware and cryptojacking scripts.
- 3.18 **Online Merchant** means a Third Party retail business registered with a valid business license according to the jurisdiction of the country which it is situated in and which accepts payment for goods through a secured online payment gateway.
- 3.19 **Online bank account** means an account with a bank or other financial institution regulated by Bank Negara Malaysia (BNM), the operation of which requires a password or other credentials provided by the bank or financial institution, by which **You** are able to conduct online financial transactions including payments or transfers.
- 3.20 **Personal information** means information or data relating to **your** personal identity which publicly documents, authenticates or proves **your** genuine identity or good standing.
- 3.21 **Plastic card** means any credit, debit, charge or store card that is registered to **your** name.
- 3.22 **Policy** means this insurance document and the Schedule, including any endorsements.

- 3.23 **Policyholder** refers to the named owner of this Policy as shown in the Schedule.
- 3.24 **Policy period** means the period set forth in the Schedule.
- 3.25 **Policy schedule** means the Policy Schedule containing the Policyholder's details, sum insured, and Period of Insurance. The Policy Schedule forms part of the Policy.
- 3.26 **Restoration costs** means reasonable and necessary costs and expenses **you** incur, with **our** prior written consent:
- (a) for investigating, reconfiguring and repairing any damage to **your computer system**;
 - (b) for retrieving or replacing **your digital assets**; or
 - (c) for locating and removing **malware** from **your computer systems** following a **cyber act**.
- We** can at **our** sole discretion settle **your** claim for restoration costs under this **policy**, with new for old with provision for wear and tear deduction if necessary.
- 3.27 **Tax** means any present or future, direct or indirect, tax, levy or duty, including consumption tax or any tax of similar nature, which is imposed on goods and services by government or tax authority.
- 3.28 **Third party** means any natural person or entity other than **you**, acting on their own accord, without **your** knowledge, consent, assistance or participation.
- 3.29 **Your computer system** means:
- (a) any home computer network, router, hardware, **digital assets** therein and all associated input and output devices, which is owned by **you** and used mainly by **you** for personal purposes, and which is located at **your** home; or
 - (b) mobile phones, laptops, notebook or tablets, which are owned by **you** and used mainly by **you** for personal purposes.
- 3.30 **You / your / insured** means the **Policyholder** or the person named in the Schedule as **Insured**, his/her spouse and children residing in the **Policyholder's** household.
- 3.31 **We / us / our / insurer** means Zurich General Insurance Malaysia Berhad (Company Reg. No. 201701035345 (1249516-V))

4. SPECIAL CONDITIONS

4.1 Eligibility

To be eligible under this **Policy**:

- (a) The **Policyholder** named in the Schedule must be a Malaysia citizen, a permanent resident of Malaysia or a foreigner with a valid Work Pass, Student Pass, Dependent's Pass or Long-Term Visit Pass.
- (b) The **Policyholder** named in the Schedule must be at least eighteen (18) years of age on the Effective Date of Insurance.

4.2 Cash Before Cover

1. It is fundamental and an absolute special condition of this contract of Insurance that the premium due must be paid and received by **Us** before Insurance cover is effective. Payment shall be deemed to have been effected to **Us** or the intermediary when one of the following acts takes place:
 - (a) Cash or honoured cheque for the premium is handed over to **Us** or the intermediary;
 - (b) A credit or debit card transaction for the premium is approved by the issuing bank;
 - (c) A payment through an electronic medium including the internet is approved by the relevant party;
 - (d) A credit in favour of **Us** or the intermediary is made through an electronic medium including the internet.
2. In the event that the total premium due is not paid to **Us** (or the intermediary through whom this Policy was effected) on or before the inception date or the renewal date, then the insurance shall not attach and no benefits whatsoever shall be payable by **Us**. Any payment received thereafter shall be of no effect whatsoever as cover has not attached.
3. In respect of insurance coverage with Free Look provision, the **Policyholder** may return the original policy document to **Us** or intermediary within the Free Look period if the **Policyholder** decides to cancel the

cover during the Free Look period. In such an event, the **Policyholder** will receive a full refund of the premium paid to **Us** provided that no claim has been made under the insurance and the cover shall be treated as if never put in place.

4.3 **Sum Insured and Deductible**

Our maximum liability for each and every **loss** and all **loss** in the aggregate under this **policy** shall not exceed the Sum Insured stated in the Schedule.

We shall only be liable for that part of each and every **loss** which is in excess of the Deductible stated in the Schedule.

4.4 **Claims Notification**

(a) As soon as **you** become aware during the **policy period** of any fact or circumstances that is reasonably likely to result in a **loss** covered under this **policy**, **you** must notify **us** as soon as possible, but no later than thirty (30) days after discovery.

(b) **You** shall provide **Us** with all information, assistance and cooperation which we reasonably request and shall:

(i) take all reasonable steps to mitigate or avoid a loss under this policy;

(ii) keep any damaged computer systems and other evidence, and allow **Us** to inspect it;

(iii) attempt to recover financial loss relating to a claim under Insuring Agreement 1.1 (Cyber Financial Fraud) and Insuring Agreement 1.5 (Online Shopping) from a financial institution or online merchant (as applicable), that may be responsible for all or part of the financial loss; and

(iv) do nothing that may prejudice our potential or actual rights of recovery with respect to a loss.

(c) With respect to Insuring Agreement 1.1 (Cyber Financial Fraud), **you** must report to the police as well as the issuers of **your plastic card** (where applicable) and/or the financial institution where **your** personal account is held (where applicable) or the **online merchant** holding **your** digital wallet (where applicable) as soon as practicable but no later than twenty four (24) hours after your discovery of a **cyber event**.

(d) With respect to Insuring Agreement 1.2 (Cyber Extortion), the **extortion payment** shall not be paid without **our** prior written consent. **You** must also make every reasonable effort to establish the credibility of the threat and to notify the police or other local law enforcement authorities before surrendering any **extortion payment** in response to the **cyber extortion threat**. If the **extortion payment** involves marketable goods, **we** will pay the actual cash value at the time of the surrender of such goods.

(e) With respect to Insuring Agreement 1.4 (Identity Theft), **you** must report to the police as well as the issuers of the **plastic card** (where applicable) and the financial institution (where applicable) as soon as practicable but no later than twenty four (24) hours after your discovery of the **identity theft**.

(f) With respect to Insuring Agreement 1.5 (Online Shopping), **you** must report to the police as well as the issuers of the **plastic card** (where applicable) and the financial institution (where applicable) or the online merchant holding **your digital wallet** (where applicable) as soon as practicable but no later than twenty four (24) hours after insured discovery of the undelivered Online Shopping purchase(s).

4.5 **Legal Defence**

It shall be **your** duty and not **our** duty to defend any legal proceedings brought against **you**. We shall have the right and shall be given the opportunity to effectively associate with **you** in the investigation and defence of any legal proceeding. **You** shall not admit any liability or responsibility or agree to make any payment, without **our** prior written consent.

4.6 **Duty of Care**

It is a condition precedent under this **policy** or contract that **You** must:

(a) make sure that **your computer system** is used and maintained as recommended by the manufacturer or supplier;

(b) take reasonable measures to safeguard **your computer systems**, including the installation of anti-malware software. It is recommended that you update your anti-malware software regularly in accordance with the vendor's recommendation and regularly back-up your **digital assets**;

(c) take reasonable measures when disposing of and destroying **your computer system** to protect **your digital assets**;

(d) take reasonable measures to safeguard **your personal information, plastic card** and details of **your** accounts with financial institutions and **online merchants**; and

(e) take reasonable measures to authenticate and verify the identity of the sender of an **electronic communication to you**, requesting the transfer of funds including the sender's entitlement to request and receive such funds, prior to such funds being transferred from **your** personal account with a financial institution to an account of a **third party**.

5. GENERAL CONDITIONS (APPLICABLE TO THE ENTIRE POLICY)

5.1 Arbitration

All differences arising out of this **policy** shall be referred to an Arbitrator who shall be appointed in writing by the parties in difference. In the event they are unable to agree on who is to be the Arbitrator within one (1) month of being required in writing to do so then both parties shall be entitled to appoint an Arbitrator each who shall proceed to hear the differences together with an Umpire to be appointed by both Arbitrators. However, this is provided that any disclaimer of liability by **Us** for any claim hereunder must be referred to an Arbitrator within twelve (12) calendar months from date of such disclaimer.

5.2 Free Look Period

Policyholder have fourteen (14) days from the date **you** receive this **policy** to examine the terms and conditions of the **policy** and may cancel the **policy** within the foregoing 14-day period by written request to **us** in which case premium paid will be refunded, if a claim has not been made under the **policy**. If the **policy** is sent by post, it is deemed to have been delivered in the ordinary course of post. Where the **policy** is so cancelled, **we** will have no liability whatsoever under the cancelled **policy** and **we** will be entitled to recover any expense incurred by **us** in underwriting the **policy**.

This provision is not applicable to any policies with period of insurance of less than a year and renewals.

5.3 Renewal

This **Policy** may be renewed, at **our** sole discretion, with payment of the premium in advance at **our** premium rate in force at time of renewals.

5.4 Cancellation

This **policy** may be cancelled at any time at **your** request in writing to **us** and the premium shall be adjusted on the basis that **we** shall be entitled to receive or retain the customary short term premium RM 31.80 (inclusive of SST), provided no claims have been made under the **policy**. No refund shall be given where a claim has been lodged under the **policy**.

We may also terminate the insurance by sending **you** seven (7) days' notice by registered letter to **your** last known address and **we** shall be liable to refund a rateable proportion of the premium for the unexpired term from the date of cancellation.

5.5 Confidentiality

You will make reasonable efforts not to disclose the existence of this **policy**.

5.6 Fraud

If **you** make any claim knowing the same to be false or fraudulent, as regards amount or otherwise, this **policy** shall become void from the beginning and all claims hereunder shall be forfeited.

5.7 Geographical Coverage

Worldwide

5.8 Interpretation

The construction, interpretation and meaning of the terms, conditions, exclusions and limitations of this **policy** shall be determined in accordance with the law of Malaysia and in accordance with the English text as it appears in this **policy**.

5.9 Language

In the event of discrepancy, ambiguity and conflict in interpreting any term or condition, the English version shall prevail and supersede the Bahasa Malaysia version.

5.10 Notice of Trust or Assignment

We shall not accept or be affected by notice of any trust or assignment or the like which relates to this **Policy**.

5.11 Other Insurance

This **Policy** shall apply in excess of any other valid and collectible insurance policy available to the **insured**, including any retention or deductible portion thereof, unless such other insurance is written only as specific excess insurance over the Sum Insured under this **policy**.

5.12 **Rights of Third Parties**

A person or organization that is not a party to this policy shall have no rights under the Contracts (Rights of Third Parties) Act, Chapter 53 B of Malaysia (or equivalent or similar statute in any jurisdiction) to enforce any of its terms.

5.13 **Sanctions**

We shall not be deemed to provide cover nor shall **we** be liable to pay any claim or provide any benefit under this **policy** to the extent that the provision of such cover, payment of such claim would expose **us** to any sanction, prohibition or restriction under United Nations resolutions or the trade or economic sanctions, laws or regulations of Malaysia, European Union, United States of America, United Kingdom and/or any other applicable national economic or trade sanction law or regulations.

5.14 **Subrogation**

In the event of any payment to **you** under this **policy**, **we** shall be subrogated to the extent of such payment to all **your** rights of recovery, and **you** shall execute all papers required and shall do everything necessary to secure and preserve such rights.

5.15 **Governing Law**

This **policy** will be governed by and interpreted in accordance with Malaysia law.

5.16 **Tax**

All premium and fees payable under this **policy** may be subject to **Tax**. If **Tax** is imposed, it will be stated in the invoice and **We** reserve the right to claim or collect the **Tax** from **You** in addition to the premium and/or fees payable under this **policy**.

5.17 **Valuation and foreign currency**

All premiums, limits of liability, sub limits, deductibles, retentions, losses and other amounts under this **policy** are expressed and payable in Ringgit Malaysia. Except as otherwise provided, if judgement is rendered, settlement is denominated or another element of loss under this **policy** is stated in a currency other than Ringgit Malaysia, payment under this **policy** shall be made in Ringgit Malaysia at the cash rate of exchange for the purchase of Ringgit Malaysia in accordance with Bank Negara Malaysia on the date the final judgement is reached, the amount of the settlement is agreed upon or the other element of loss is due, respectively.

NOTICE UNDER PERSONAL DATA PROTECTION ACT 2010 (PDPA)

The Personal Data Protection Act 2010 (hereinafter referred to as 'the Act'), which regulates the processing of personal data in commercial transactions, applies to Zurich General Insurance Malaysia Berhad ("hereinafter referred to as "**We/Us/Our**"). **You** may make inquiries, complaints, request for access, update, correct or change any of **Your** personal data, limit the processing of **Your** personal data and/or to opt-out of **Our** use at any time hereafter by submitting such request to **Us** by sending an email to callcentre@zurich.com.my. Requests for opt-out must state clearly the full name, identity document number, certificate number, telephone number and address of the person making such request.

The processing of **Your** personal data is subject to **Our** Personal Data Protection Notice as published on corporate website www.zurich.com.my.

IMPORTANT

The **Policyholder** should read this Policy carefully, and if any error or misdescription to be found herein, or if the cover be not in accordance with the **Policyholder's** wishes, advice should at once be given to **Us** and the Policy returned to **Us** for **Our** attention.

PROCEDURES FOR MAKING INSURANCE COMPLAINTS

Please examine the insurance Policy to ensure that it meets **Your** requirement.

To avoid misunderstanding, it is very important that the Policy, **Policy Schedule**, **Certificate of Insurance** and any endorsement attached therein be read thoroughly. If the **Policyholder** has any complaints or grievances pertaining to the Policy, please contact the **Policyholder's** agent, if any or get in touch with **Our** issuing office. **We** assure that the complaints will be attended to promptly. As a responsible insurer, **We** wish to bring to the **Policyholder's** attention that the **Policyholder** could also address the **Policyholder's** dissatisfaction to the Ombudsman For Financial Services (OFS) or to Bank Negara Malaysia's Customer Service Bureau (CSB) as listed below.

Procedures for complaint to OFS

If the **Policyholder** is not satisfied with **Our** decision, the **Policyholder** may write to the Mediator with details of the dispute and particulars of this Policy.

If the Mediator makes an award against **Us**, the **Policyholder** is required to inform the Mediator of the **Policyholder's** decision to accept or deny the award within fourteen (14) days.

If the **Policyholder** does not accept the award, the **Policyholder** may reject the decision of the Mediator.

The **Policyholder** is free to institute a court proceeding against **Us** or refer it to Arbitration.

The **Policyholder** may communicate with **Us** at:

Zurich General Insurance Malaysia Berhad

Level 23A, Mercuri 3,
No. 3, Jalan Bangsar, KL Eco City,
59200 Kuala Lumpur,
Malaysia.
Tel: 03-2109 6000
Fax: 03-2109 6888
Call Centre: 1-300-888-622
Email: callcentre@zurich.com.my

The **Policyholder** may communicate with OFS at:

Ombudsman for Financial Services (OFS)
(Formerly Known as Financial Mediation Bureau)
Level 14, Main Block,
Menara Takaful Malaysia,
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,
50000 Kuala Lumpur
Tel: 03-2272 2811
Fax: 03-2272 1577
Email: enquiry@ofs.org.my
Website: www.ofs.org.my

Procedures for complaint to CSB

Alternatively, the **Policyholder** may put forward the dissatisfaction over **Our** conduct by writing to CSB giving details of the complaint and particulars of this Policy to:

Contact Centre (BNMTELELINK)

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK),
Bank Negara Malaysia,
P.O. Box 10922,
50929 Kuala Lumpur
Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)
(Overseas: +603-2174 1717)
Fax: +603-2174 1515
Email: bnmtelelink@bnm.gov.my

Zurich General Insurance Malaysia Berhad

Company Reg. No. 201701035345 (1249516-V)

Level 23A, Mercu 3, No. 3, No.3, Jalan Bangsar, KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia

Tel: 03-2109 6000 Fax: 03-2109 6888 Call Centre: 1-300-888-622

www.zurich.com.my



*The trademarks depicted are registered in the name of
Zurich Insurance Company Ltd in many jurisdictions worldwide*



Polisi Insurans Z-Alliance Cyber Protect



Kontrak Insurans Pengguna

Polisi dikeluarkan sejajar dengan pembayaran dari premium yang ditentukan dalam **Jadual Polisi** dan menurut kepada kenyataan yang telah dikemukakan di dalam borang cadangan **Pemegang polisi** (atau semasa **Pemegang polisi** memohonan insurans ini) dan segala kenyataan yang telah dibuat oleh **Pemegang polisi** pada atau semasa penyerahan borang cadangan (atau semasa **Pemegang polisi** memohonan insurans ini) dan pada masa perjanjian ini ditandatangani. Jawapan dan sebarang pernyataan lain yang diberikan **Pemegang polisi** akan menjadi sebahagian daripada kontrak insurans antara **Pemegang polisi** dan **Kami**. Walau bagaimanapun, sekiranya terdapat sebarang salah nyata semasa pra-kontrak berhubung dengan jawapan **Pemegang polisi** atau di mana-mana pernyataan yang diberikan oleh **Pemegang polisi**, 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 telah dipersetujui antara **Pemegang polisi** dan **Kami**.

Kontrak Insurans Bukan Pengguna

Polisi dikeluarkan sejajar dengan pembayaran dari premium yang ditentukan dalam **Jadual Polisi** dan menurut kepada kenyataan yang telah dikemukakan di dalam borang cadangan **Pemegang polisi** (atau semasa **Pemegang polisi** memohonan insurans ini) dan segala kenyataan yang telah dibuat oleh **Pemegang polisi** pada atau semasa penyerahan borang cadangan (atau semasa **Pemegang polisi** memohonan insurans ini) dan pada masa perjanjian ini ditandatangani. Jawapan dan sebarang pernyataan lain yang diberikan **Pemegang polisi** akan menjadi sebahagian daripada kontrak insurans antara **Pemegang polisi** dan **Kami**. Sekiranya terdapat sebarang salah nyata semasa pra-kontrak berhubung dengan jawapan **Pemegang polisi** atau di mana-mana pernyataan yang diberikan oleh **Pemegang polisi**, ia mungkin mengakibatkan pembatalan kontrak insurans, keengganan atau pengurangan gantirugi, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Pemegang polisi**.

Polisi ini bertindak atas terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang telah dipersetujui antara **Anda** dan **Kami**.

1. **Polisi** ini, **Jadual polisi**, Pengesahan, borang cadangan, perisytiharan dan surat-surat yang dilampirkan bersama-sama dengan pernyataan lainnya secara bertulis, jika ada, adalah bukti kontrak antara **Anda** dan **Kami**, yang selepas ini kesemuanya akan disebut sebagai "Polisi". Cadangan yang dibuat kepada **Kami** berhubung dengan Insurans ini akan menjadi asas dan merupakan sebahagian daripada kontrak ini. **Polisi** ini harus dibaca sebagai satu dokumen dan setiap perkataan atau ungkapan yang dilampirkan membawa makna tertentu di mana-mana bahagian akan membawa makna yang sama di mana sahaja ia tertera.
2. **Kami** akan memberikan Insurans sebagaimana yang telah ditetapkan dengan syarat yang dinyatakan dalam **Polisi** ini, yang mana syarat bahawa **Anda** membayar premium sepenuhnya dan Kami bersetuju untuk menerimanya.
3. Syarat-syarat yang terdapat dalam **Polisi** ini mesti dipatuhi. Kegagalan untuk mematuhi mungkin bermaksud bahawa **Anda** atau Orang yang Diinsuranskan mungkin tidak dapat menuntut sebarang faedah di bawah **Polisi** ini.
4. Mana-mana perkataan yang menunjukkan kata ganti nama tunggal juga bermaksud memasukkan kata jamak.
5. Di keseluruhan **Polisi** ini, di mana konteksnya diakui, kata-kata yang merangkumi jantina maskulin hendaklah merangkumi jantina feminin dan sebaliknya.

1. PERJANJIAN INSURANS

Mengambil kira premium yang dibayar, kami bersetuju menyediakan insurans seperti yang dihuraikan di bawah Seksyen ini tertakluk kepada terma, syarat, pengecualian dan had polisi ini.

1.1 **PENIPUAN KEWANGAN SIBER**

Kami akan membayar pampasan kepada **anda** untuk kerugian kewangan anda yang berlaku secara langsung daripada sebuah Acara Siber, yang dikenalpasti oleh anda semasa masih dalam tempoh polisi.

1.2 **PEMERASAN SIBER**

Kami akan membayar pampasan kepada **anda**, sehingga had yang boleh dibayar, untuk **bayaran pemerasan** yang berlaku secara langsung daripada **ugutan pemerasan siber**, yang pertama kalinya dibuat terhadap **anda** dalam kapasiti peribadi **anda**, semasa dalam **tempoh polisi**.

1.3 **KOS PEMULIHAN**

Kami akan membayar pampasan kepada **anda** untuk **kos pemulihan** yang berlaku secara langsung akibat **perbuatan siber** yang dikenalpasti **anda** buat pertama kalinya semasa dalam **tempoh polisi**.

1.4 **KECURIAN IDENTITI**

Kami akan membayar pampasan kepada **anda** untuk **perbelanjaan kecurian identiti** yang berlaku secara langsung akibat **perbuatan siber**, yang dikenalpasti **anda** buat pertama kalinya semasa dalam **tempoh polisi**.

1.5 **PEMBELIAN ATAS TALIAN**

Kami akan membayar pampasan kepada **anda** bagi kerugian transaksi di mana **anda** telah ditipu oleh **pihak ketiga** melalui sumber elektronik bagi membeli barangan atau perkhidmatan yang tidak disampaikan atau disediakan dalam tempoh yang berpatutan dan dalam apa jua keadaan sekurang-kurangnya 14 hari selepas tarikh penghantaran atau peruntukan yang dipersetujui atau dijangka.

Dengan syarat bahawa, berkenaan Perjanjian Insurans yang di atas, untuk mendapat faedah perlindungan di bawah polisi ini, anda harus memberi kami pemberitahuan tertulis mengenai tuntutan tersebut sebagaimana dinyatakan dalam Syarat Khusus 4.4 (Pemberitahuan Tuntutan).

2. PENGECUALIAN

Kami tidak akan membayar atau membayar balik kepada **anda** bagi **kerugian** yang berlaku secara langsung atau tidak langsung daripada perkara berikut:

- 2.1 Kelakuan jenayah, tidak jujur, melulu, sengaja atau berniat jahat oleh **anda**.
- 2.2 Kelakuan tidak jujur oleh **pihak ketiga** yang diberikuasa oleh **anda** (sama ada kuasa itu sudah ditarik balik atau belum) untuk mempunyai akses ke rumah anda atau kata laluan atau akses kepada **sistem komputer anda, kad plastic, akaun bank atas talian** atau **dompet digital**.
- 2.3 Sebarang kerugian berdasarkan, terbit daripada atau adalah akibat kecurian fizikal atau kehilangan **kad plastik**.
- 2.4 Sebarang kerugian berdasarkan, terbit daripada atau adalah akibat **akaun bank atas talian**, atau **kad plastik** yang dikeluarkan **pengeluar kad**, yang tidak dikawal selia oleh Bank Negara Malaysia (BNM).
- 2.5 Penipuan yuran pendahuluan apabila **anda** ditipu oleh **pihak ketiga** untuk membuat bayaran pendahuluan setelah berjanji akan menyediakan **anda** bayaran kemudian atau menyediakan barangan atau perkhidmatan yang mempunyai nilai lebih tinggi.
- 2.6 Muslihat keyakinan melibatkan niat berpura-pura terhadap **anda**, seperti niat romantik, pelaburan, kontrak, pinjaman dan sebagainya, dengan mendapatkan kepercayaan **anda**, dan menggunakannya untuk melakukan penipuan.
- 2.7 Sebarang kecederaan fizikal, kesakitan, penyakit, kecacatan, kejutan, penderitaan mental, atau kecederaan mental, termasuk penjagaan yang diperlukan, kehilangan perkhidmatan atau kematian pada bila-bila masa yang terhasil daripadanya.
- 2.8 Sebarang kerugian fizikal atau kerosakan kepada aset yang ketara, selain daripada **kos pemulihan**.

- 2.9 Mengambil maklum lain-lain bahagian operasi polisi ini: kandungan pornografi, kandungan haram, pertandingan berhadiah atau judi.
- 2.10 Sebarang aktiviti dijalankan **anda** untuk tujuan perniagaan atau profesional.
- 2.11 Pelanggaran hak harta intelek.
- 2.12 Peperangan, permusuhan atau aktiviti seakan peperangan (sama ada peperangan diisytiharkan atau tidak), pencerobohan, serangan haram, keputusan kerajaan, keadaan pihak berkuasa awam.
- 2.13 Penggunaan data yang **anda** tidak dibenarkan guna.
- 2.14 Sebarang kerugian yang terjadi sebelum polisi ini digubal.
- 2.15 Jika sebarang **kerugian** di bawah polisi ini turut dilindungi oleh polisi lain, atau akan dilindungi polisi lain jika polisi ini tidak wujud, **kami** akan membayar balik bahagian **kami** daripada tuntutan walaupun syarikat insurans / pengendali takaful lagi satu itu menolak tuntutan tersebut.
- 2.16 Sebarang kegagalan atau halangan, tidak kira bagaimana terjadi, daripada perkhidmatan yang disediakan **pihak ketiga** termasuk telekomunikasi, servis internet, satelit, kabel, elektrik, gas, air atau pembekal perkhidmatan utiliti lain.
- 2.17 Nadi elektromagnetik, bahan nuclear atau pencemaran radioaktif.
- 2.18 Pemindahan atau pembayaran yang dibuat dengan jangkaan untuk dapatkan wang, bersamaan dengan wang, barang dalam permainan, barang kemas, binatang hidup, tumbuhan, barangan atau perkhidmatan yang haram atau terhad.
- 2.19 Penyitaan, rampasan, tuntutan, kemusnahan dan kerosakan disebabkan undang-undang atau perintah kerajaan, negeri, awam, sivil atau pihak berkuasa tentera.
- 2.20 Dana dalam dompet atas talian adalah dalam matawang lain daripada Ringgit Malaysia (RM).
- 2.21 Matawang dalam permainan, matawang kripto, mata ganjaran dan mata ganjaran penerbangan.
- 2.22 Sebarang **kerugian** melibatkan matawang digital yang tidak ada sebarang kawal selia, sebarang matawang maya yang tidak dikawal selia atau sebarang matawang kripto yang tidak dikawal selia.
Pengecualian ini tidak terpakai untuk:
(a) **bayaran pemerasan** di bawah Perjanjian Insurans 1.2 (Pemerasan Siber); atau
(b) **kos pemulihan** di bawah Perjanjian Insurans 1.3 akibat **pencurian kripto**.
- 2.23 Insolvensi bank atau pengeluar kad.
- 2.24 Insolvensi penjual atau pembekal barangan dan perkhidmatan.
- 2.25 Sebarang **kerugian** dari segi pampasan yang anda berhak atau pampasan atau bayaran balik daripada pengeluar kad, bank atau penjual atau pembekal barangan atau perkhidmatan kecuali ia adalah permintaan anda secara tertulis dan tidak diterima dalam tempoh yang munasabah.
- 2.26 Kerugian pelaburan.
- 2.27 Sebarang pembayaran tuntutan atau peruntukan faedah di bawah polisi ini jika **kami** dihalang daripada melakukannya akibat **sekatan ekonomi** yang melarang **kami** daripada menyediakan perlindungan di bawah polisi ini.
- 2.28 Sebarang tindakan keganasan, tidak termasuk sebarang peruntukan sebaliknya atau sebarang sokongan padanya; atau sebarang tindakan yang diambil untuk mengawal, menghalang, menahan atau apa sahaja cara berkaitan sebarang tindakan keganasan.

- 2.29 Sebarang **kerugian** akibat perisian, muzik, filem atau pemasangan aplikasi mobil tidak rasmi yang tidak berlesen, haram atau cetak rompak.
- 2.30 Sebarang **kerugian** daripada sebarang pakai dan rosak yang biasa, kejatuhan prestasi atau kemerosotan beransur-ansur.
- 2.31 Sebarang **kerugian** yang berlaku akibat satu **Acara Siber** terhadap bank dan/atau mana-mana institusi kewangan.
- 2.32 Sebarang **kerugian** yang terbit daripada pembelian produk dan perkhidmatan dari media sosial seperti Facebook, Instagram, WeChat dan seumpamanya.

3. **DEFINISI AM**

Terma-terma yang ditonjolkan di dalam polisi ini, akan ditafsirkan seperti berikut:

- 3.1 **Kanak-Kanak** bermaksud kanak-kanak yang bergantung penuh di bawah umur 23 tahun belum berkahwin, tidak bekerja dan tinggal bersama di dalam negara tempat tinggal dengan **Pemegang polisi** dalam **Tempoh Polisi** Insurans yang tertera dalam Jadual.
- 3.2 **Perbuatan Siber** bermaksud:
- (a) kemasukan data yang menipu atau berniat jahat, pengubahsuaian, penghapusan, penyulitan, pengekstrakan aset digital anda, berikutan diperkenalkan **perisian perosak** atau **penggodaman** oleh **pihak ketiga**;
 - (b) sekatan ke atas akses dan kawalan ke atas system computer anda melalui penipuan atau niat jahat, berikutan diperkenalkan **perisian perosak** atau **penggodaman** oleh **pihak ketiga**; atau
 - (c) **pencurian kripto**.
- 3.3 **Acara Siber** bermaksud:
- (a) secara menipu melakukan pemindahan dana elektronik atau harta dari akaun peribadi **anda** dengan institusi kewangan melalui:
 - (i) **pihak ketiga**; atau
 - (ii) institusi kewangan bertindak dengan suci hati terhadap kemasukan **komunikasi elektronik** yang mengaku telah dihantar oleh anda tetapi sebenarnya bukan **anda**;
 - (b) **anda** bertindak dengan suci hati terhadap sebarang kemasukan permintaan **komunikasi elektronik** yang menipu dan memindahkan dana atau harta dari akaun peribadi anda dengan institusi kewangan, kepada akaun **pihak ketiga**;
 - (c) pemindahan dana secara elektronik dari **dompet digital** peribadi **anda** yang disimpan dengan **peniaga atas talian** secara menipu dan tidak dibenarkan; atau
 - (d) pembelian atas talian oleh **pihak ketiga** yang dicajkan kepada **plastik kad** anda secara menipu dan tidak dibenarkan.
- 3.4 **Ancaman pemerasan siber** bermaksud tuntutan kewangan atau harta diiringi ugutan yang boleh dipercayai oleh **pihak ketiga** untuk:
- (a) melepaskan, membocorkan, menyebarkan, melupuskan, mengubah atau menggunakan **aset digital anda**, yang diperoleh secara penipuan niat jahat atau menggunakan **sistem komputer anda**;
 - (b) memperkenalkan perisian perosak ke dalam **sistem komputer anda**;
 - (c) mempengaruhi, merosakkan dan memusnahkan **sistem komputer anda**; atau
 - (d) menyekat dan menghalang akses kepada **sistem komputer anda** atau **aset digital anda** atau setelah menyulitkan kod **aset digital anda** atau menyekat akses dan kawalan **sistem komputer anda**, menuntut wang atau harta sebagai timbal balas untuk kunci penyahsulitan atau arahannya.
- 3.5 **Pencurian kripto** bermaksud penggunaan tanpa izin sistem komputer anda oleh **pihak ketiga** untuk melombong matawang kripto.
- 3.6 **Aset digital** bermaksud perisian, program, **data elektronik** peribadi **anda**, gambar digital, muzik digital dan video digital yang disimpan dalam **sistem komputer anda**.
- 3.7 **Dompet digital** bermaksud dompet elektronik yang dikaitkan dengan akaun pengguna bersama **peniaga atas talian** dan bertujuan untuk membayar pembelian barangan dan perkhidmatan menerusi laman web **peniaga atas talian** itu.

- 3.8 **Komunikasi elektronik** bermaksud:
- (a) persuratan elektronik;
 - (b) arahan yang diberi melalui perbankan atas talian atau platform niaga institusi kewangan; atau
 - (c) arahan yang diberi melalui aplikasi mobil (App) institusi kewangan.
- 3.9 **Data elektronik** bermaksud maklumat yang disimpan atau disebarkan melalui format digital.
- 3.10 **Pembayaran pemerasan** bermaksud sebarang wang (termasuk matawang kripto atau maya) atau harta yang dibayar oleh **anda**, kepada **pihak ketiga**, yang anda percaya bertanggungjawab untuk **ancaman pemerasan siber**, dengan niat untuk menyelesaikan atau menamatkan ancaman tersebut.
- 3.11 **Kerugian kewangan** bermaksud:
- (a) kehilangan dana dari akaun peribadi **anda** atau dari **dompet digital anda** yang disimpan dengan **peniaga atas talian**;
 - (b) sebarang yuran berkaitan, denda atau faedah ditanggung **anda** yang telah dipungut oleh institusi kewangan atau **peniaga atas talian**;
 - (c) kos yang wajar dan perlu bagi menggantikan atau menyusun semula dokumen peribadi **anda** atau surat ikatan hak milik;
 - (d) caj **kad plastik** yang anda tanggung, termasuk penalty atau faedah yang dikenakan institusi kewangan;
 - (e) kos perundangan yang wajar dan perlu serta perbelanjaan yang **anda** tanggung, dengan persetujuan bertulis **kami**, dalam mengejar dan mempertahankan tindakan undang-undang, akibat **acara siber** yang dilindungi; atau
 - (f) kehilangan pendapatan yang sebenar jika tidak sudah boleh diperolehi, sama ada untuk kerja separuh atau sehari, untuk masa yang diambil dari kerja **anda** dan dari tempat kerja **anda**, hanya untuk memberi perhatian kepada perkara yang berlaku akibat **acara siber** yang dilindungi.
- 3.12 **Kediaman** bermaksud harta kediaman peribadi anda yang digunakan untuk tujuan domestik, di mana alamatnya tertera di dalam Jadual.
- 3.13 **Penggodaman** bermaksud pencerobohan tanpa izin atau berniat jahat ke dalam **sistem komputer** anda.
- 3.14 **Kecurian identiti** bermaksud kecurian atas talian atau pengubahsuaian, pemindaan atau pencemaran oleh **pihak ketiga** ke atas **maklumat peribadi anda** bertujuan melakukan penipuan menggunakan identiti anda.
- 3.15 **Perbelanjaan kecurian identity** bermaksud:
- (a) perbelanjaan wajar dan perlu (termasuk kos perundangan) yang ditanggung **anda**, dengan persetujuan bertulis **kami** terdahulu:
 - (i) memperbetulkan atau mengembalikan semula rekod awam rasmi selepas kecurian identiti terjadi;
 - (ii) mencabar ketepatan atau kelengkapan laporan kredit pengguna;
 - (iii) untuk penyediaan dan kehadiran di sebarang audit atau perbicaraan yang dijalankan oleh agensi kerajaan;
 - (iv) untuk pemecatan dan penarikan semula prosiding awam atau jenayah kerana tanggungan yang didakwa terletak pada pencuri identiti dan bukan anda; atau
 - (v) untuk menghapuskan sebarang penghakiman civil atau jenayah yang dibuat ke atas **anda**.
 - (b) kehilangan pendapatan yang sebenar jika tidak sudah boleh diperolehi, sama ada untuk kerja separuh atau sehari, untuk masa yang diambil dari kerja **anda** dan dari tempat kerja **anda**, hanya untuk memberi perhatian kepada perkara yang berlaku di perkara 3.15 (a) di atas;
 - (c) kos:
 - (i) akuan bersumpah atau dokumen untuk mengesahkan terdapat penipuan; atau
 - (ii) membuat salinan dan pos surat berdaftar untuk menghantar dokumen yang diperlukan kepada agensi penguatkuasa, biro kredit, institusi kewangan, pemiutang atau agensi pemungut hutang; atau
 - (d) kos memohon semula pinjaman, jika permohonan awal anda ditolak kerana pemberi pinjaman telah menerima maklumat kredit anda yang tidak tepat berikutan **kecurian identiti**.
- 3.16 **Kerugian** bermaksud:
- (a) **kerugian kewangan** untuk Perjanjian Insurans 1.1 (Penipuan Kewangan Siber);
 - (b) **pembayaran pemerasan siber** untuk Perjanjian Insurans 1.2 (Pemerasan Siber);
 - (c) **kos pemulihan** untuk Perjanjian Insurans 1.3 (Kos Pemulihan); atau
 - (d) **perbelanjaan kecurian identiti** untuk Perjanjian Insurans 1.4 (Kecurian Identiti).
 - (e) **perbelanjaan atas talian** untuk Perjanjian Insurans 1.5 (Perbelanjaan Atas Talian).
- Kerugian** tidak termasuk sebarang cukai, kehilangan faedah cukai, atau denda dan penalti yang dikenakan undang-undang.

- 3.17 **Perisian perosak** bermaksud perisian berniat jahat atau kod yang direka untuk menyusup masuk, mengganggu, mencemar atau merosakkan system computer atau meintas sebarang perkhidmatan atau produk rangkaian keselamatan, termasuk tapi tidak terhad kepada virus, worms, trojan horse, ransomware, adware, spyware dan skrip pencurian kripto.
- 3.18 **Peniaga atas talian** bermaksud perniagaan runcit pihak ketiga yang berdaftar dan mempunyai lesen perniagaan sah mengikut bidang kuasa sesebuah negara di mana ia berpangkalan dan menerima bayaran untuk barangan melalui gerbang pembayaran atas talian yang selamat.
- 3.19 **Akaun bank atas talian** bermaksud akaun yang dibuka dengan bank atau institusi kewangan lain yang dikawal selia oleh Bank Negara Malaysia (BNM), di mana ia memerlukan kata laluan atau lain-lain maklumat yang dibekalkan oleh bank atau institusi kewangan, membolehkan Anda melakukan transaksi kewangan atas talian termasuk pembayaran atau pemindahan.
- 3.20 **Maklumat peribadi** bermaksud maklumat atau data berkaitan identiti peribadi **anda** yang boleh didapati, mengesahkan atau membuktikan identiti sebenar atau kedudukan baik **anda**.
- 3.21 **Kad plastik** bermaksud sebarang kad kredit, debit, caj atau kedai yang didaftarkan di bawah nama **anda**.
- 3.22 **Polisi** bermaksud dokumen insurans ini dan Jadual, termasuk sebarang sokongan.
- 3.23 **Pemegang polisi** merujuk kepada nama pemilik polisi ini seperti di dalam Jadual.
- 3.24 **Tempoh polisi** bermaksud tempoh yang dimasukkan dalam Jadual.
- 3.25 **Jadual polisi** bermaksud Jadual Polisi yang mengandungi maklumat Pemegang polisi, jumlah diinsurankan, dan Tempoh Insurans. Jadual Polisi membentuk sebahagian daripada Polisi.
- 3.26 **Kos pemulihan** bermaksud kos wajar dan perlu serta perbelanjaan yang **anda** tanggung, dengan persetujuan bertulis **kami** dahulu:
- (a) menyiasat, menyusun semula dan memperbaiki sebarang kerosakan kepada **sistem komputer anda**;
 - (b) mendapatkan semula atau menggantikan **aset digital** anda; atau
 - (c) mengesan dan membuang **perisian perosak** daripada **sistem komputer anda** berikutan **perbuatan siber**. **Kami** boleh mengikut budi bicara **kami** menyelesaikan tuntutan **anda** untuk kos pemulihan di bawah **polisi** ini, dengan peruntukan baru untuk lama bersama potongan bagi pakai dan rosak jika perlu.
- 3.27 **Cukai** bermaksud sebarang cukai, levi atau duti pada masa ini atau yang akan datang, termasuk cukai penggunaan atau apa sahaja cukai yang serupa, yang dikenakan ke atas barangan dan perkhidmatan oleh kerajaan atau pihak berkuasa cukai.
- 3.28 **Pihak ketiga** bermaksud seseorang atau entiti selain **anda**, bertindak mengikut kehendak sendiri, tanpa pengetahuan, kebenaran, pertolongan atau penyertaan **anda**.
- 3.29 **Sistem komputer anda** bermaksud:
- (a) sebarang rangkaian computer, router, perkakasan computer, aset digital di dalamnya dan semua peranti input dan output yang dimiliki **anda** dan selalu digunakan **anda** untuk tujuan peribadi, dan terletak di dalam rumah **anda**; atau
 - (b) telefon bimbit, komputer riba, notebook atau tablet, yang dimiliki **anda** dan selalu digunakan **anda** untuk tujuan peribadi.
- 3.30 **Anda / Orang Yang Diinsurankan** bermaksud **Pemegang polisi** atau orang yang dinamakan di dalam Jadual sebagai **Orang Yang Diinsurankan**, pasangan dan anak-anak yang tinggal bersama **Pemegang polisi**.
- 3.31 **Kami** bermaksud Zurich General Insurance Malaysia Berhad (Company Reg. No. 201701035345 (1249516-V))

4. **SYARAT KHAS**

4.1 **Kelayakan**

Syarat layak untuk dilindungi di bawah polisi ini:

- (a) **Pemegang Polisi** yang dinamakan di dalam Jadual mestilah warganegara Malaysia, pemastautin tetap Malaysia atau orang asing dengan Pas Kerja, Pas Pelajar, Pas Dependan atau Pas Lawatan Jangka Panjang yang sah.
- (b) **Pemegang Polisi** yang dinamakan di dalam Jadual mestilah berumur sekurang-kurangnya lapan belas (18) tahun pada Tarikh Insurans. Berkuatkuasa

4.2 **Bayaran Sebelum Jaminan Perlindungan**

1. Adalah asas dan syarat khas kontrak insurans ini bahawa premium harus dibayar kepada **kami** sebelum tarikh permulaan perlindungan. Pembayaran akan dianggap telah dilakukan kepada **kami** atau perantara apabila salah satu tindakan berikut berlaku:
 - (a) Wang tunai atau cek untuk pembayaran premium diserahkan kepada **kami** atau perantara;
 - (b) Transaksi kad kredit atau debit untuk premium tersebut diperakui oleh bank pengeluar;
 - (c) Pembayaran melalui capaian elektronik termasuk internet yang disetujui oleh pihak yang berkenaan;
 - (d) Kredit yang memihak kepada **kami** atau perantara dibuat melalui capaian elektronik termasuk internet.
2. Sekiranya jumlah premium yang ditetapkan dibayar tidak dibayar kepada **kami** (atau perantara melalui mana Polisi ini dilaksanakan) pada atau sebelum tarikh permulaan atau tarikh pembaharuan, maka insurans tidak akan dilampirkan dan tidak ada mendapat apa jua faedah yang sepatutnya dibayar oleh **kami**. Sebarang pembayaran yang diterima selepas itu tidak akan memberi sebarang kesan kerana perlindungan telah tidak dilampirkan sama sekali.
3. Berkenaan dengan perlindungan insurans dengan penyediaan Tempoh Bertenang, **pemegang polisi** boleh mengembalikan dokumen polisi asal kepada **kami** atau perantara dalam Tempoh Bertenang tersebut jika **pemegang polisi** memutuskan untuk membatalkan perlindungan semasa tempoh tersebut berlangsung. Di dalam hal ini, **pemegang polisi** akan menerima pengembalian penuh premium yang dibayar kepada **kami** dengan syarat tidak ada tuntutan yang dibuat di bawah insurans dan perlindungan akan dianggap seolah-olah tidak pernah dilaksanakan.

4.3 **Jumlah Yang Diinsurankan dan Dikurangkan**

Tanggungjawab maksimum **kami** untuk setiap **kerugian** dan semua **kerugian** secara agregat di bawah **polisi** ini tidak akan melebihi jumlah yang diinsurankan yang dinyatakan dalam Jadual.

Kami hanya akan bertanggungjawab untuk bahagian dari setiap **kerugian** yang melebihi jumlah yang dinyatakan di dalam Jadual.

4.4 **Pemberitahuan Tuntutan**

- (a) Sebaik sahaja **anda** menyedari selama **tempoh polisi** tentang fakta atau keadaan yang mungkin akan mengakibatkan **kerugian** yang dilindungi di bawah **polisi** ini, **anda** mesti memberitahu **kami** secepat mungkin, dengan syarat tidak lebih dari tiga puluh (30) hari selepas penemuan.
- (b) Anda akan memberi kami semua maklumat, bantuan dan kerjasama yang kami minta dengan wajar dan hendaklah:
 - (i) mengambil semua langkah yang munasabah untuk mengurangkan atau mengelakkan kerugian di bawah polisi ini;
 - (ii) menyimpan sebarang sistem komputer yang rosak dan peralatan lain, dan membenarkan kami memeriksanya;
 - (iii) usaha untuk memulihkan kerugian kewangan yang berkaitan dengan tuntutan di bawah Perjanjian Insurans 1.1 (Penipuan Kewangan Siber) dan Perjanjian Insurans 1.5 (Belanja Dalam Talian) dari institusi kewangan atau peniaga dalam talian (sebagaimana berkenaan), yang mungkin bertanggungjawab untuk semua atau sebahagian dari kerugian kewangan; dan
 - (iv) tidak melakukan apa-apa yang boleh menjejaskan hak pemulihan potensi dan hak sebenar kami berhubung dengan kerugian.
- (c) Berkenaan dengan Perjanjian Insurans 1.1 (Penipuan Kewangan Siber), **anda** mesti melaporkan kepada pihak polis dan juga pengeluar **kad plastik** anda (jika ada) dan / atau institusi kewangan tempat akaun peribadi **anda** disimpan (jika ada) atau **peniaga dalam talian** yang memegang dompet digital **anda** (jika berkenaan) secepat mungkin tetapi tidak lebih daripada dua puluh empat (24) jam selepas anda mengetahui **kejadian siber** ini.
- (d) Berkenaan dengan Perjanjian Insurans 1.2 (Pemerasan Siber), **pembayaran pemerasan** tidak akan dibayar tanpa persetujuan tertulis dari kami terlebih dahulu. **Anda** juga mesti berusaha sedaya upaya untuk membuktikan kredibiliti ancaman tersebut dan memberitahu polis atau penguatkuasa undang-undang tempatan yang lain sebelum menyerahkan sebarang **pembayaran pemerasan** sebagai tindak balas

terhadap **ancaman pemerasan siber**. Sekiranya **pembayaran pemerasan** melibatkan barang yang boleh dipasarkan, **kami** akan membayar nilai tunai sebenar semasa penyerahan barang tersebut.

- (e) Berkenaan dengan Perjanjian Insurans 1.4 (Kecurian Identiti), **anda** mesti melaporkan kepada polis serta penerbit kad plastik (jika ada) dan institusi kewangan (jika ada) secepat mungkin tetapi tidak lewat daripada dua puluh empat (24) jam selepas anda mengetahui kejadian **kecurian identiti** tersebut.
- (f) Berkenaan dengan Perjanjian Insurans 1.5 (Perbelanjaan Dalam Talian), **anda** mesti melaporkan kepada polis serta pengeluar **kad plastik** (jika ada) dan institusi kewangan (jika ada) atau peniaga dalam talian yang memegang **dompot digital anda** (jika berkenaan) secepat yang dapat dilaksanakan tetapi tidak lewat daripada dua puluh empat (24) jam setelah didapati pembelian dalam talian barangan tersebut belum dihantar.

4.5 Pembelaan Undang-Undang

Adalah menjadi tanggungjawab **anda** dan bukannya tanggungjawab **kami** untuk membela sebarang prosiding undang-undang yang dikenakan terhadap **anda**. Kami berhak dan akan diberi peluang untuk berhubung dengan **anda** semasa penyiasatan dan pembelaan terhadap sebarang proses undang-undang sedang dijalankan. **Anda** tidak wajar mengakui sebarang tanggungjawab atau liabiliti atau bersetuju untuk membuat apa-apa bayaran, tanpa persetujuan bertulis dari **kami** terlebih dahulu.

4.6 Tanggungjawab Penjagaan

Anda mesti mematuhi ketetapan **polisi** ini seperti berikut:

- (a) pastikan **sistem komputer anda** digunakan dan disenggara seperti yang disyorkan oleh pengeluar atau pembekal;
- (b) mengambil langkah yang sewajarnya untuk melindungi **sistem komputer** anda, termasuk pemasangan perisian anti-perosak. Sebaiknya anda mengemas kini perisian anti-perosak anda secara berkala sesuai dengan cadangan vendor dan membuat salinan/simpanan **aset digital** anda secara berkala;
- (c) mengambil langkah yang munasabah semasa membuang dan memusnahkan **sistem komputer anda** untuk melindungi **aset digital anda**;
- (d) mengambil langkah wajar untuk melindungi **maklumat peribadi anda, kad plastik** dan perincian akaun **anda** dengan institusi kewangan dan **peniaga dalam talian**; dan
- (e) mengambil langkah yang munasabah untuk mengesahkan dan mengetahui identiti pengirim **komunikasi elektronik** kepada **anda**, semasa melakukan pemindahan dana, termasuk mengetahui permohonan pengirim untuk meminta dan menerima dana tersebut, sebelum dana tersebut dipindahkan dari akaun peribadi **anda** dengan institusi kewangan ke akaun **pihak ketiga**.

5. SYARAT-SYARAT AM (BERKENAAN DENGAN SELURUH POLISI)

5.1 Penimbangtaraan

Segala percanggahan yang timbul daripada **polisi** ini hendaklah dirujuk kepada seorang Penimbangtara yang perlu dilantik secara bertulis oleh pihak-pihak yang bercanggah. Jika mereka tidak dapat bersetuju tentang siapa yang akan menjadi Penimbangtara dalam tempoh satu (1) bulan selepas mereka diperlukan secara bertulis berbuat demikian, kedua-dua pihak berhak untuk melantik seorang Penimbangtara masing-masing yang akan mendengar penjelasan bersama dengan seorang Pengadil yang dilantik oleh kedua-dua Penimbangtara.

Bagaimanapun, ini tertakluk kepada syarat bahawa sebarang penolakan tanggungan oleh **Kami** terhadap sebarang tuntutan di bawah polisi ini mesti dirujuk kepada seorang Penimbangtara dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar daripada tarikh penolakan tanggungan tersebut.

5.2 Tempoh Bertenang

Pemegang polisi mempunyai empat belas (14) hari dari tarikh **anda** menerima **polisi** ini untuk meneliti terma dan syarat **polisi** dan boleh membatalkan **polisi** dalam tempoh 14-hari dengan memberi **kami** pemberitahuan bertulis di mana premium yang dibayar akan dikembalikan, jika tuntutan masih belum dibuat di bawah polisi ini. Jika **polisi** ini dihantar melalui pos, ia dianggap telah dihantar seperti lazimnya. Bilamana **polisi** dibatalkan, kami tidak bertanggungjawab untuk **polisi** yang dibatalkan dan **kami** berhak mendapatkan semula perbelanjaan yang **kami** tanggung ketika menaja jamin **polisi**.

Peruntukan ini tidak boleh digunapakai mana-mana polisi dengan tempoh insurans kurang dari satu tahun dan pembaharuan.

5.3 Pembaharuan

Polisi ini boleh diperbaharui, tertakluk kepada budi bicara **kami**, dengan membayar premium sebagai pendahuluan pada kadar premium **kami** berkuatkuasa pada waktu pembaharuan.

5.4 Pembatalan

Polisi ini boleh dibatalkan pada bila-bila masa dengan permintaan bertulis **anda** kepada **kami** dan premium akan dilaraskan dengan asas bahawa **kami** berhak menerima atau mengekalkan premium jangka pendek kebiasaan pada RM31.80 (termasuk SST), dengan syarat tidak ada tuntutan dilakukan di bawah **polisi**. Tiada bayaran balik akan diberi bilamana tuntutan telah dibuat di bawah **polisi**.

Kami juga boleh menamatkan insurans dengan menghantar **anda** notis tujuh (7) hari melalui surat berdaftar kepada alamat terakhir anda yang diketahui dan kami bertanggungjawab untuk membayar balik sesebuah kadar premium yang boleh dinilai bagi terma yang tidak luput dari tarikh pembatalan.

5.5 Kerahsiaan

Anda akan berusaha dengan wajar untuk tidak mendedahkan kewujudan **polisi** ini.

5.6 Penipuan

Jika **anda** membuat tuntutan dengan mengetahui ianya salah atau tipu, sama ada berkenaan dengan jumlah atau tidak, **polisi** ini akan terbatal dari permulaannya dan semua tuntutan di bawahnya akan hilang.

5.7 Liputan Geografi

Seluruh dunia

5.8 Pentafsiran

Pembentukan, pentafsiran dan maksud terma, syarat, pengecualian dan had **polisi** ini akan ditentukan berdasarkan undang-undang Malaysia dan berdasarkan teks versi Bahasa Inggeris seperti di dalam **polisi** ini.

5.9 Bahasa

Sekiranya terdapat percanggahan, keaburan dan konflik dalam mentafsirkan sebarang terma atau syarat, versi Bahasa Inggeris akan diguna pakai dan menggantikan versi Bahasa Malaysia.

5.10 Notis Amanah atau Penyerahan Hak

Kami tidak akan terikat untuk menerima atau dipengaruhi oleh mana-mana notis amanah atau penyerahan hak atau lain-lain seumpunya yang berkaitan dengan **Polisi** ini.

5.11 Insurans Lain

Polisi ini akan digunapakai bersama mana-mana polisi insurans lain yang masih sah dan terkumpul oleh **Orang yang Diinsuranskan**, ini termasuk mana-mana simpanan atau bahagian yang boleh dipotong daripadanya, melainkan insurans lain itu ditulis hanya sebagai lebihan insurans khusus di atas jumlah yang diinsuranskan di bawah **polisi** ini.

5.12 Hak Pihak Ketiga

Seseorang atau organisasi yang bukan merupakan pihak dalam polisi ini tidak akan mempunyai hak di bawah Akta Kontrak (Hak Pihak Ketiga), Bab 53 B Malaysia (atau undang-undang yang setara atau serupa dalam mana-mana bidang kuasa) untuk menguatkuasakan mana-mana syaratnya.

5.13 Sekatan

Kami tidak akan dianggap memberi perlindungan dan **kami** juga tidak bertanggungjawab untuk membayar tuntutan atau memberikan apa-apa faedah di bawah **polisi** ini sekiranya, pembayaran tuntutan tersebut akan mendedahkan **kami** kepada sebarang halangan, larangan atau sekatan di bawah resolusi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, undang-undang atau peraturan perdagangan berkaitan ekonomi Malaysia, Kesatuan Eropah, Amerika Syarikat, Inggeris dan / atau undang-undang atau peraturan ekonomi atau perdagangan nasional mana-mana negara.

5.14 Subrogasi

Sekiranya terdapat sebarang pembayaran kepada **anda** berdasarkan **polisi** ini, **kami** akan meneliti sejauh mana pembayaran tersebut kepada semua hak pemulihan **anda**, dan **anda** akan melengkapkan semua dokumen yang diperlukan dan akan melakukan segala yang diperlukan untuk mendapatkan dan mengekalkan hak tersebut.

5.15 Bidang Kuasa Undang-Undang

Polisi ini akan ditadbir dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

5.16 Percukaian

Semua premium dan yuran yang perlu dibayar di bawah **sijil** ini mungkin dikenakan Cukai. Sekiranya **cukai** dikenakan, ia akan dinyatakan dalam invoice dan **Kami** berhak untuk menuntut atau memungut **cukai** dari **Anda** sebagai tambahan kepada premium dan / atau yuran yang perlu dibayar di bawah **polisi** ini.

5.17 Penilaian dan Mata Wang Asing

Semua premium, had liabiliti, sub had, potongan, retensi, kerugian dan jumlah lain di bawah **polisi** ini dinyatakan dan dibayar dalam Ringgit Malaysia. Kecuali jika dinyatakan sebaliknya, jika terdapat sebarang penghakiman dibuat, penyelesaian dinyatakan atau unsur kerugian lain berdasarkan **polisi** ini dinyatakan dalam mata wang selain Ringgit Malaysia, pembayaran di bawah **polisi** ini akan dibuat dalam Ringgit Malaysia pada kadar pertukaran tunai untuk pembelian Ringgit Malaysia sepertimana yang telah ditetapkan oleh Bank Negara Malaysia, pada tarikh penghakiman terakhir dicapai, jumlah penyelesaian disepakati atau unsur pembayaran kepada tuntutan kerugian lain.

NOTIS DI BAWAH AKTA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI 2010 (PDPA)

Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (selepas ini dirujuk sebagai 'Akta'), yang mengawal selia pemprosesan data peribadi bagi urusan komersil, turut digunapakai oleh Zurich General Insurance Malaysia Berhad ("selepas ini dirujuk sebagai "**Kami**").

Anda berhak untuk membuat pertanyaan, mengakses, mengemaskini, memperbetulkan atau mengubah maklumat peribadi **anda**, menghadkan pemprosesan data peribadi **anda** dan/atau tidak membenarkan penggunaan data peribadi oleh **kami** dengan membuat permintaan tersebut kepada **kami** melalui penghantaran emel kepada callcentre@zurich.com.my.

Permintaan untuk tidak membenarkan penggunaan data peribadi ini mestilah dinyatakan jelas bersekali dengan nama penuh, nombor dokumen pengenalan diri, nombor polisi, nombor telefon dan alamat pelanggan yang membuat permintaan tersebut.

Pemprosesan data peribadi **anda** adalah tertakluk kepada Notis Perlindungan Data Peribadi **kami**, seperti yang tertera di laman web korporat www.zurich.com.my.

PENTING

Anda hendaklah membaca Polisi ini dengan teliti, dan sekiranya terdapat kesilapan atau salah keterangan ditemui di dalam ini, atau sekiranya perlindungan tidak mengikut kehendak **Anda**, sila maklumkan kepada **Kami** dengan sertamerta dan Polisi dipulangkan untuk perhatian **Kami**.

PROSEDUR UNTUK MEMBUAT ADUAN INSURANS

Sila semak Polisi ini untuk memastikan ia memenuhi keperluan **Anda**.

Untuk mengelakkan salah faham, Polisi ini, **Jadual Polisi**, Polisi Insurans dan sebarang Pengendorsan yang dilampirkan di dalamnya hendaklah dibaca dengan teliti. Sekiranya **Anda** mempunyai sebarang aduan atau rungutan berkaitan dengan Polisi **Anda**, sila hubungi ejen **Anda**, sekiranya ada atau hubungi pejabat pengeluar **Kami**. **Kami** memberi jaminan bahawa aduan **Anda** akan diberi perhatian dengan segera. Sebagai syarikat insurans yang bertanggungjawab, Kami ingin memaklumkan bahawa **Anda** juga boleh mengemukakan ketidakpuasan hati **Anda** kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) atau kepada Biro Perkhidmatan Pelanggan (BPP) Bank Negara Malaysia seperti yang disenaraikan di bawah.

Prosedur mengemukakan aduan kepada OFS

Sekiranya **Anda** tidak berpuas hati dengan keputusan Kami, **Anda** boleh menulis surat kepada Pengantara dengan butir-butir mengenai pertikaian dan maklumat Polisi Anda.

Sekiranya keputusan Pengantara memihak kepada Anda berbanding Kami, **Anda** dikehendaki maklumkan Pengantara sama ada **Anda** menerima atau menolak bayaran dalam tempoh (14) empat belas hari.

Sekiranya **Anda** tidak setuju dengan bayaran tersebut, **Anda** boleh menolak keputusan Pengantara.

Anda bebas untuk memulakan Tindakan mahkamah terhadap Kami atau merujuk kes kepada Penimbangtaraan.

Anda boleh menghubungi **Kami** di:

Zurich General Insurance Malaysia Berhad

Level 23A, Mercuri 3, No. 3,
Jalan Bangsar, KL Eco City,
59200 Kuala Lumpur, Malaysia.
Tel: 03-2109 6000
Faks: 03-2109 6888
Pusat Panggilan: 1-300-888-622
Emel: callcentre@zurich.com.my

Anda boleh berhubung dengan OFS di:

Ombudsman for Financial Services (OFS)
(Dahulunya dikenali sebagai Financial Mediation Bureau)
Level 14, Main Block,
Menara Takaful Malaysia,
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,
50000 Kuala Lumpur
Tel: 03-2272 2811
Faks: 03-2272 1577
Emel: enquiry@ofs.org.my
Laman Web: www.ofs.org.my

Prosedur mengemukakan aduan kepada Biro Perkhidmatan Pelanggan BPP

Sebagai alternatif, **Anda** juga boleh menyatakan ketidakpuasan hati **Anda** terhadap pengendalian **Kami** dengan menulis surat kepada BPP untuk memberikan butiran aduan dan maklumat Polisi **Anda** kepada:

Pusat Perhubungan (BNMTELELINK)

Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK),
Bank Negara Malaysia,
P.O. Box 10922, 50929 Kuala Lumpur
Tel: 1-300-88-5465 (1-300-88-LINK)
(Luar Negara: +603-2174 1717)
Faks: +603-2174 1515
Emel: bnmteletelink@bnm.gov.my

Zurich General Insurance Malaysia Berhad

No. Pendaftaran Syarikat 201701035345 (1249516-V)

Level 23A, Mercu 3, No. 3, No.3, Jalan Bangsar, KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia

Tel: 03-2109 6000 Faks: 03-2109 6888 Pusat Panggilan: 1-300-888-622

www.zurich.com.my



*The trademarks depicted are registered in the name of
Zurich Insurance Company Ltd in many jurisdictions worldwide*

