

PENYATA MAKLUMAT SIJIL

Penyata maklumat sijil ini menyediakan ringkasan ciri-ciri utama pelan anda, Sun Cover-i dari Sun Life Malaysia Takaful Berhad (dirujuk sebagai "kita" atau "kami") untuk tujuan memberi maklumat. Penyata maklumat sijil ini tidak akan membentuk kontrak takaful. Adalah amat penting bagi anda sebagai pemilik sijil untuk membaca dan memahami sepenuhnya maklumat yang terkandung. Sila rujuk kepada kontrak induk untuk terma-terma, syarat-syarat dan pengecualian-pengecualian yang menyeluruh. Anda juga boleh mendapat dan muat turun satu salinan kontrak induk dari laman web kami di www.sunlifemalaysia.com.

1. Pemegang kontrak induk

Pemegang kontrak induk seperti yang tertera di dalam sijil takaful atau jadual kontrak induk, adalah organisasi atau institusi yang dinamakan sebagai pemegang kontrak induk.

2. Bukti umur

Bukti umur ketika kemasukan atau sebelum bayaran manfaat-manfaat di bawah sijil ini adalah diperlukan. Dokumen (dokumen-dokumen) sijil anda menyatakan sama ada umur anda telah diakui. Sekiranya ia belum diakui, anda perlu menyerahkan salinan kad pengenalan, pasport atau sijil kelahiran kepada kami dengan secepat mungkin sebagai bukti umur untuk rekod kami.

3. Tanggungjawab anda untuk membayar sumbangan

Anda bertanggungjawab untuk membayar sumbangan sebelum tarikh perlindungan bermula berikutnya untuk memastikan perlindungan takaful anda tidak terjejas.

4. Tiada sumbangan bayaran dan tempoh tiada perlindungan

Sekiranya anda tidak membayar sumbangan sebelum tarikh perlindungan bermula berikutnya, tiada perlindungan takaful akan diberikan dan tiada manfaat takaful akan dibayar dalam tempoh tiada bayaran sumbangan ini. Walau bagaimanapun, jika kami menerima pembayaran sumbangan anda, perlindungan takaful akan disambung semula dan e-sijil yang menunjukkan tarikh permulaan perlindungan dan tarikh tamat perlindungan akan dihantar kepada anda selepas menerima pembayaran sumbangan tersebut.

Tempoh maksimum sehingga 6 bulan diberikan untuk mengaktif semula perlindungan takaful dari tarikh perlindungan tamat seperti yang ditunjukkan di dalam e-sijil anda terkini. Sejurus selepas 6 bulan berturut-turut tanpa sumbangan bayaran, sijil takaful akan luput.

5. Kemudahan untuk membayar sumbangan

Untuk kemudahan anda, pembayaran sumbangan boleh dibuat melalui kad kredit/debit atau debit terus melalui akaun simpanan atau akaun semasa anda.

6. Pembaharuan dan kadar sumbangan

e-Sijil akan diperbaharui setiap bulan tertakluk kepada terma-terma dan syarat-syarat dalam kontrak induk. e-Sijil akan dikeluarkan bagi setiap pembaharuan setelah menerima sumbangan bulanan. Kadar sumbangan untuk manfaat-manfaat adalah tidak dijamin. Kami berhak untuk menyemak semula kadar sumbangan pada tarikh ulang tahun bulanan e-sijil yang berikutnya dengan memberi notis bertulis sekurang-kurangnya 14 hari terdahulu kepada pemegang kontrak induk dan anda di alamat terakhir anda yang kami ketahui. Sebarang perubahan dalam kadar sumbangan, jika ada, akan sah ke atas semua pemilik-pemilik sijil tanpa mengambilkira pengalaman tuntutan individu.

7. Tempoh semakan percuma

Anda boleh membatalkan sijil anda dengan memberi notis bertulis kepada kami dalam tempoh 15 hari dari tarikh penghantaran sijil takaful yang pertama. Selepas menerima notis bertulis tersebut, sumbangan yang telah dibayar akan dipulangkan kepada anda.

8. Salah nyata umur dan/atau jantina

Sijil ini dikeluarkan untuk umur dan/atau jantina orang yang dilindungi seperti yang tertera di dalam sijil takaful, berdasarkan tarikh lahir dan/atau jantina yang diakui dalam permohonan. Kami perlu mendapatkan bukti umur orang yang dilindungi sebelum kami membayar sebarang manfaat.

Sekiranya umur dan/atau jantina orang yang dilindungi telah tersalah nyata, kami akan membuat satu daripada penyelarasan seperti berikut:

- (a) Sekiranya sumbangan berdasarkan umur dan/atau jantina orang yang dilindungi yang betul adalah lebih tinggi berbanding dengan sumbangan yang dibayar, maka kami akan membayar manfaat-manfaat secara pro rata berdasarkan nisbah sumbangan sebenar yang telah dibayar dengan sumbangan yang betul yang sepatutnya dibayar berdasarkan tarikh lahir dan/atau jantina yang betul orang yang dilindungi. Tarikh tamat seperti yang tertera dalam sijil takaful akan diselaraskan berdasarkan umur yang betul (jika berkenaan); atau
- (b) Sekiranya sumbangan berdasarkan umur dan/atau jantina orang yang dilindungi yang betul adalah lebih rendah berbanding dengan sumbangan yang dibayar, maka kami akan membayar balik perbezaan yuran wakalah dan tabarru' daripada dana pengendali dan dana tabarru' peserta. Tarikh tamat seperti yang tertera dalam sijil takaful akan diselaraskan berdasarkan umur yang betul (jika berkenaan).

9. Wakalah

- (a) Kami akan menolak yuran wakalah, seperti yang ditakrifkan, daripada sumbangan yang dibayar bagi kontrak induk ini. Yuran wakalah dinyatakan merupakan peratusan daripada sumbangan, iaitu 50%.
- (b) Kami berhak untuk menyemak semula peratusan ini dari semasa ke semasa dengan memberi notis bertulis sekurang-kurangnya 14 hari terdahulu kepada anda dan pemegang kontrak induk. Semakan akan berkuatkuasa pada ulang tahun bulanan e-sijil yang berikutnya selepas tempoh notis itu.
- (c) Jika terdapat sebarang keadaan yang dianggap sebagai salah urus dan kecuaiian oleh kami, kami akan mengambil semua tindakan yang perlu untuk membetulkan keadaan sedemikian termasuk menyemak semula prosedur yang berkaitan dan jika diperlukan, untuk mengembalikan sebarang amaun yang terhutang kepada para peserta.
- (d) Sekiranya berlaku pembubaran sijil disebabkan pembatalan dalam tempoh semakan percuma, penyerahan sijil atau penamatan sijil, pemulangan semula keseluruhan atau sebahagian yuran wakalah, jika ada, akan menjadi sebahagian daripada amaun yang perlu dibayar.

10. Dana tabarru' peserta

- (a) Tabarru' akan ditolak secara bulanan daripada sumbangan bulanan yang ditolak dengan yuran wakalah dan akan diperuntukkan ke dalam dana tabarru' peserta, yang merupakan dana pegangan di mana kami membayar semua manfaat-manfaat takaful seperti yang dinyatakan di bawah sijil takaful ini. Dana tabarru' peserta tersebut dimiliki oleh kumpulan peserta takaful secara kolektif.
- (b) Tabarru' akan berkuatkuasa apabila terdapat sumbangan ke dalam dana tabarru' peserta untuk perlindungan takaful.
- (c) Amaun tabarru' adalah tidak dijamin dan mungkin disemak semula dengan memberi notis bertulis sekurang-kurangnya 14 hari terdahulu kepada anda dan pemegang kontrak induk. Semakan akan berkuatkuasa pada ulang tahun bulanan e-sijil yang berikutnya selepas tempoh notis itu.

- (d) Kami akan menguruskan asset-aset dana tabarru' peserta dan menentukan bagaimana ia dilabur dan diurus sejajar dengan Syariah. Keuntungan pelaburan (jika ada) akan menjadi sebahagian daripada pengiraan dan pengagihan perkongsian lebihan (jika ada).
- (e) Semua kos, perbelanjaan dan caj-caj bagi pengurusan dan pelaburan asset-aset dana tabarru' peserta dan sebarang perbelanjaan lain yang berkaitan dengan tuntutan langsung akan ditolak dari dana tabarru' peserta.
- (f) Jika dana tabarru' peserta adalah tidak mencukupi untuk membayar manfaat takaful, kami akan mengaturkan Qard (pinjaman tanpa faedah) dari dana kami untuk membayar kekurangan tersebut. Qard akan dibayar balik apabila dana tabarru' peserta kembali kepada paras lebihan.
- (g) Sebarang pengagihan lebihan yang boleh diagihkan daripada dana tabarru' peserta selepas pembayaran balik Qard (jika ada), akan ditentukan setiap akhir tahun kewangan dan dikongsi seperti yang berikut:
 - (a) 50% kepada kami; dan
 - (b) 50% kepada anda, jika layak
- (h) Pemilik sijil layak untuk pengagihan lebihan, jika ada, dengan syarat sumbangan yang diperlukan untuk pelan ini dibayar sebelum akhir tahun kewangan. Sekiranya pemilik sijil layak untuk pengagihan lebihan tetapi sijil takaful ditamatkan di bawah klausa 14 sijil ini pada tarikh pengagihan lebihan, maka ia akan tertakluk kepada klausa (i) yang berikut dalam sijil ini.
- (i) Sekiranya amaun yang perlu dibayar semasa pengagihan lebihan (jika ada), keuntungan pelaburan (jika ada) dan/atau kematangan kontrak (jika ada) adalah bersamaan dengan atau kurang daripada RM10 bagi setiap pemilik sijil pada setiap tahun kewangan akan dikreditkan ke akaun bank terkini pemilik sijil mengikut maklumat dalam rekod kami. Sekiranya butiran akaun bank pemilik sijil tidak diberikan kepada kami, amaun tersebut akan didermakan kepada pertubuhan kebajikan yang diluluskan oleh jawatankuasa Syariah kami.

11. Memilih penama

Jika perlindungan takaful ini adalah atas hayat anda sendiri dan anda berumur 16 tahun dan ke atas, anda boleh menamakan di dalam borang penamaan kami, penama (penama-penama) untuk menerima manfaat takaful yang patut dibayar ke atas kematian anda di bawah sijil ini (jika ada) semasa permohonan perlindungan takaful atau pada bila-bila masa selepas sijil ini dikeluarkan. Anda boleh muat turun borang penamaan dari laman web kami.

12. Pertukaran alamat

Jika anda atau penama (penama-penama) anda menukar alamat, sila maklumkan kami dengan serta-merta. Ini adalah untuk memastikan bahawa anda dan/atau penama-penama anda akan menerima semua urusan surat-menyurat dalam masa yang sepatutnya.

13. Penyerahan sijil

Anda boleh pada bila-bila masa semasa hayat orang yang dilindungi dan semasa sijil berkuatkuasa, menyerahkan sijil ini dengan memberi notis bertulis kepada kami. Selepas menerima notis tersebut semua manfaat dan hak di bawah sijil ini akan tamat pada tarikh perlindungan tamat mengikut tempoh perlindungan seperti yang ditunjukkan dalam e-sijil terkini. Tiada nilai tunai atau sumbangan pro-rata akan dibayar atas penyerahan sijil.

14. Penamatan perlindungan

Perlindungan takaful akan ditamatkan dalam mana-mana keadaan berikut yang terawal:

- (a) apabila orang yang dilindungi meninggal dunia dan pembayaran manfaat kematian;
- (b) apabila pembayaran manfaat TPD di mana manfaat TPD adalah bersamaan dengan manfaat kematian;
- (c) sejeurus selepas 6 bulan berturut-turut tanpa pembayaran sumbangan;
- (d) apabila diserahkan;
- (e) apabila dibatalkan;
- (f) apabila SLMT melaksanakan hak untuk menamatkan pelan ini sebagai sebahagian daripada keadaan pengeluaran produk;
- (g) pada tarikh ulang tahun e-sijil selepas hari lahir orang yang dilindungi yang ke-50; atau
- (h) seperti yang dinyatakan di bawah peruntukan manfaat dalam lampiran kontrak induk.

15. Perubahan kepada sijil

Kami berhak meminda terma-terma dan peruntukan-peruntukan sijil ini bertujuan untuk mematuhi undang-undang dan peraturan-peraturan Malaysia. Kami akan memberi notis bertulis melalui pos biasa ke alamat terakhir anda yang diketahui dalam rekod kami atau melalui mod komunikasi alternatif lain.

Permintaan anda untuk apa-apa perubahan atau pengendorsan kepada sijil ini tidak akan sah kecuali jika kami benarkan dan kelulusan tersebut hendaklah diendorskan di bawah sijil ini.

16. Manfaat-manfaat

Kematian	<p>Tertakluk kepada peruntukan-peruntukan am kontrak induk, sewaktu sijil takaful ini berkuatkuasa, sekiranya kami menerima bukti yang memuaskan mengenai kematian orang yang dilindungi dan apabila tuntutan tersebut diluluskan, kami akan membayar manfaat kematian secara sekali gus berdasarkan jumlah yang dilindungi seperti yang tertera di dalam sijil takaful tolak sebarang keterhutangan, yang dibayar dari dana tabarru' peserta.</p> <p>Sijil akan ditamatkan selepas kematian orang yang dilindungi dan pembayaran tuntutan di bawah manfaat ini.</p>
Hilang upaya menyeluruh dan kekal (TPD)	<p>Manfaat ini hanya akan berkuatkuasa jika orang yang dilindungi mengalami TPD sebagaimana ditakrifkan, sewaktu sijil takaful ini berkuatkuasa, dan TPD bermula pada atau selepas tarikh berkuatkuasa sijil.</p> <p>Tertakluk kepada peruntukan-peruntukan am kontrak induk, sewaktu sijil takaful berkuatkuasa, sekiranya kami menerima bukti yang memuaskan mengenai orang yang dilindungi telah mengalami TPD dan apabila tuntutan tersebut diluluskan, kami akan membayar manfaat sekali gus berdasarkan jumlah yang dilindungi seperti yang tertera di dalam sijil takaful, tolak sebarang keterhutangan, yang dibayar dari dana tabarru' peserta.</p>

	<p>Jumlah agregat maksimum manfaat TPD yang dibayar ke atas setiap orang yang dilindungi di bawah sijil ini dan semua kontrak atau sijil individu dan berkelompok lain yang kami keluarkan tidak akan melebihi RM2,000,000.</p> <p>Jika orang yang dilindungi meninggal dunia sebelum manfaat TPD dibayar, manfaat kematian akan dibayar apabila kami telah menerima dokumen yang lengkap, dan manfaat TPD tidak akan dibayar.</p> <p>Sijil akan ditamatkan selepas pembayaran tuntutan di bawah manfaat ini di mana manfaat TPD adalah bersamaan dengan dengan manfaat kematian.</p>
--	---

17. Takrifan

- (a) **Pemilik sijil** bermaksud orang yang memilik sijil dan dengan itu boleh melaksanakan segala hak, keistimewaan dan pilihan yang ada.
- (b) **Sumbangan** bermaksud amaun sumbangan seperti yang tertera di dalam sijil takaful/e-sijil. Sumbangan perlu dibayar pada tarikh perlindungan tamat seperti yang tertera di dalam e-sijil atau sebarang pengendorsan pada masa hadapan.
- (c) **Tarikh perlindungan tamat** bermaksud tarikh perlindungan tamat mengikut tempoh perlindungan di dalam e-sijil.
- (d) **Tempoh perlindungan** bermaksud tarikh perlindungan takaful bermula dan tamat seperti yang tertera di dalam e-sijil.
- (e) **Tarikh perlindungan bermula** bermaksud tarikh perlindungan bermula mengikut tempoh perlindungan di dalam e-sijil dan mungkin berubah mengikut tarikh penerimaan amaun sumbangan yang berikutnya. Oleh itu, ia mungkin berbeza dari tarikh permulaan perlindungan bermula awal atau sebelumnya bergantung pada tarikh sumbangan diterima.
- (f) **Sijil takaful** bermaksud sijil individu yang dikeluarkan sebagai bukti perlindungan takaful.
- (g) **e-Sijil** bermaksud digital sijil inividu yang dikeluarkan kepada orang yang dilindungi melalui Perkhidmatan Pesanan Ringkas (SMS), perkhidmatan pesanan segera atau sebarang kaedah komunikasi bertulis yang lain selepas menerima bayaran sumbangan. e-Sijil ini mengandungi tarikh perlindungan bermula dan tarikh perlindungan tamat.
- (h) **Ulang tahun e-sijil** bermaksud tarikh pada mana-mana tahunan berikutnya yang mempunyai hari dan bulan yang sepadan dengan tarikh perlindungan bermula.
- (i) **Ulang tahun bulanan e-sijil** bermaksud tarikh pada mana-mana bulan berikutnya yang mempunyai hari yang sepadan dengan tarikh perlindungan bermula, sekiranya tiada tarikh dalam mana-mana bulan kalendar berikutnya yang mempunyai hari yang sepadan dengan tarikh perlindungan bermula, hari terakhir bulan tersebut akan dijadikan sebagai ulang tahun bulanan e-sijil.
- (j) **Orang yang dilindungi** bermaksud orang di bawah sijil seperti yang dinamakan dalam sijil takaful/e-sijil dan orang yang kami memberi perlindungan takaful seperti yang dinamakan dalam sijil takaful/e-sijil.

(k) **Jumlah yang dilindungi** bermaksud amaun perlindungan untuk manfaat di bawah sijil ini seperti yang tertera di dalam sijil takaful atau dalam sebarang pengendorsan masa hadapan yang mengubah jumlah yang dilindungi.

(l) **Tabarru'** bermaksud amaun sumbangan sukarela yang akan ditolak untuk perlindungan takaful.

(m) **Hilang upaya menyeluruh dan kekal (TPD)** bermaksud yang berikut:

Untuk orang yang dilindungi yang bekerja atau mengendalikan perniagaan sendiri

Jika orang yang dilindungi berumur antara 18 dan 50 tahun, bekerja untuk mendapat gaji atau mengendalikan perniagaan sendiri, mereka akan dianggap sebagai hilang upaya menyeluruh dan kekal jika mereka tidak mampu secara menyeluruh dan kekal untuk melakukan sebarang tugas, pekerjaan atau profesion untuk mendapatkan sebarang gaji, pampasan atau keuntungan. Hilang upaya ini mestilah berlanjutan sekurang-kurangnya 6 bulan berturut-turut bermula dari tarikh diagnosis.

Untuk orang yang dilindungi yang tidak bekerja atau tidak mengendalikan perniagaan sendiri

Jika orang yang dilindungi berumur antara 18 dan 50 tahun dan tidak bekerja untuk mendapat gaji atau tidak mengendalikan perniagaan sendiri atau merupakan seorang suri rumah sewaktu mengalami hilang upaya, kami menganggap TPD sebagai ketidakmampuan untuk menjalani sekurang-kurangnya 3 daripada 6 aktiviti kehidupan harian (seperti yang ditunjukkan di bawah) tanpa bantuan orang lain. Hilang upaya ini mestilah berlanjutan sekurang-kurangnya 6 bulan berturut-turut dari tarikh diagnosis.

- (i) Pemindahan - Duduk dan bangun dari kerusi tanpa memerlukan bantuan fizikal;
- (ii) Pergerakan - Keupayaan untuk bergerak dari satu bilik ke bilik yang lain tanpa memerlukan bantuan fizikal;
- (iii) Perihal mengawal - Keupayaan untuk mengawal fungsi usus dan pundi kencing secara sendirinya seperti menjaga kebersihan diri;
- (iv) Pemakaian - Memakai dan menanggalkan kesemua pakaian yang perlu tanpa memerlukan bantuan orang lain;
- (v) Mandi/Membersihkan diri - Keupayaan untuk membersihkan diri di tempat mandi tab atau mandi pancuran (termasuk memasuki atau keluar dari tempat mandi tab atau mandi pancuran) atau membersihkan diri dengan cara yang lain; atau
- (vi) Makan - Kesemua tugas memasukkan makanan ke dalam badan apabila makanan telah disediakan.

TPD juga merangkumi keadaan seperti berikut:

- (i) Kehilangan penglihatan menyeluruh dan kekal pada kedua-dua mata;
- (ii) Kehilangan 2 anggota pada atau di atas pergelangan tangan atau buku lali yang disebabkan oleh pemutusan;
- (iii) Kehilangan penglihatan menyeluruh dan kekal pada 1 mata dan kehilangan 1 anggota pada atau di atas pergelangan tangan atau buku lali yang disebabkan oleh pemutusan; atau
- (iv) Lumpuh secara menyeluruh dan kekal.

2 daripada pemeriksa perubatan yang dilantik oleh kami mestilah berpuas hati bahawa hilang upaya orang yang dilindungi telah memenuhi takrifan TPD.

- (n) **Wakalah** bermaksud kontrak di mana pihak, sebagai prinsipal (Muwakkil) membenarkan pihak lain sebagai ejen (*Wakil*) untuk melaksanakan tugas tertentu dalam hal-hal yang boleh diwakilkan. Di bawah pelan takaful ini, pemilik sijil melantik kami untuk menguruskan dana takaful berdasarkan kontrak Wakalah.
- (o) **Yuran wakalah** bermaksud jumlah yang dicaj dari sumbangan sebagai balasan bagi kami untuk bayaran perbelanjaan pentadbiran dan komisen (yang mana berkaitan).

18. Pengecualian-pengecualian

Tidak berkenaan.

19. Prosedur tuntutan

Notis tuntutan

Jika anda atau wakil sah anda membuat tuntutan, anda atau wakil sah anda mesti memberi notis tuntutan bertulis kepada kami di ibu pejabat kami dalam masa 30 hari dari tarikh berlakunya kejadian yang dilindungi.

Bukti tuntutan

Anda atau wakil sah anda mesti menghantar bukti tuntutan kepada kami dalam masa 30 hari dari tarikh notis tuntutan kepada kami. Anda atau wakil sah anda juga mestilah membayar sebarang kos yang terlibat dalam berbuat demikian. Kami hanya akan menilai tuntutan tersebut selepas kami menerima semua dokumen, maklumat dan bukti yang kami perlukan.

(a) Tuntutan kematian

Dokumen-dokumen yang diperlukan:

- Borang tuntutan kematian yang lengkap
- Sijil kematian si mati yang disahkan
- Permit pengebumian yang disahkan (jika ada)
- Laporan perubatan yang lengkap atas tuntutan kematian*
- Salinan kad pengenalan/sijil lahir si mati yang disahkan
- Sijil takaful asal dan e-sijil (sekiranya sijil takaful dan e-sijil tidak dapat diperolehi, sila lengkapkan Borang Perlindungan untuk Dokumen Kontrak/Sijil yang Hilang/Tidak Diterima)
- Salinan kad pengenalan/sijil kelahiran/pasport pihak yang menuntut yang disahkan
- Salinan buku/penyata bank pihak yang menuntut yang disahkan
- Bukti hubungan (untuk pasangan dan keluarga si mati):
 - Pasangan : Sijil perkahwinan
 - Ibu bapa : Sijil kelahiran si mati
 - Anak-anak : Sijil kelahiran anak-anak

* Untuk sesetengah kes, kami mungkin meminta doktor untuk mengisi borang untuk maklumat tambahan.

Dokumen-dokumen tambahan yang diperlukan untuk kematian di luar negara:

- Sijil permit import/eksport
- Salinan sijil kematian dalam bahasa asing hendaklah diterjemahkan dalam Bahasa Inggeris dan disahkan ketulenannya oleh Kedutaan Malaysia di negara tersebut atau kedutaan masing-masing di Malaysia
- Surat pengesahan kematian oleh Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia (JPN).
- Dokumen-dokumen lain, jika diperlukan oleh Kami.

(b) Tuntutan hilang upaya menyeluruh dan kekal (TPD)

Dokumen-dokumen yang diperlukan:

- Borang tuntutan TPD yang lengkap
- Laporan pegawai perubatan yang lengkap di atas tuntutan TPD (perlu diberikan selepas 6 bulan dari tarikh hilang upaya)
- Salinan laporan SOCSO yang disahkan
- Salinan surat penamatan daripada majikan kepada pihak yang menuntut
- Gambar yang menunjukkan keadaan perubatan fizikal pihak yang menuntut
- Salinan mengenai semua keputusan siasatan yang berkaitan, laporan-laporan hospital, imbasan CT/MRI, laporan X-ray dan sebagainya
- Salinan kad pengenalan/sijil kelahiran/pasport pihak yang menuntut
- Salinan buku/penyata bank pihak yang menuntut yang disahkan
- Sijil takaful asal and e-sijil (sekiranya sijil takaful and e-sijil tidak dapat diperolehi, sila lengkapkan Borang Perlindungan untuk Dokumen Polisi/Kontrak/Sijil yang Hilang/Tidak Diterima)
- Keratan akhbar (sekiranya hilang upaya adalah disebabkan oleh kemalangan)
- Dokumen-dokumen lain, jika diperlukan oleh Kami

20. Khidmat pelanggan dan unit pengaduan

Sekiranya anda memerlukan maklumat lanjut mengenai terma-terma dan syarat-syarat sijil anda atau jika anda tidak berpuas hati dengan keputusan kami mengenai tuntutan anda dan ingin membuat aduan, sila hubungi wakil yang dibenarkan kami. Sebarang surat-menyurat atau komunikasi kepada kami hendaklah dialamatkan kepada:

**Sun Life Malaysia Takaful Berhad
Nombor Pendaftaran: 200501012215 (689263-M)**

**Aras 11, 338 Jalan Tuanku Abdul Rahman
50100 Kuala Lumpur**

Atau, anda boleh menghubungi talian Khidmat Pelanggan Careline kami di **1300-88-5055**.

21. Ombudsman Perkhidmatan Kewangan dan Bank Negara Malaysia

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan dan Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) telah ditubuhkan untuk menawarkan perlindungan pengguna kepada pemilik sijil, untuk menyelesaikan pertikaian ke atas penyelesaian tuntutan antara kami dengan pemilik sijil. Sekiranya berlaku apa-apa pertikaian ke atas penyelesaian tuntutan, anda boleh menulis kepada alamat berikut:

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

Ketua Pegawai Eksekutif
Tingkat 14, Blok Utama
Menara Takaful Malaysia
4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Tel: (03) 2272 2811
Faks: (03) 2272 1577
<http://www.ofs.org.my>
Emel: enquiry@ofs.org.my

Bank Negara Malaysia

Pengarah
Jabatan LINK & Pejabat Wilayah
Bank Negara Malaysia
P.O. Box 10922
50929 Kuala Lumpur
Tel: 1-300-88-5465
Faks: (03) 2174 1515
Emel: bnmtelelink@bnm.gov.my

SAMPLE