

ROAD RESCUE ELITE POLICY

This policy is issued in consideration of the payment of premium as specified in the **Policy Schedule** and pursuant to the answers given in **Your** proposal form (or when **You** applied for this insurance) and any other disclosures made by **You** between the time of submission of **Your** proposal form (or when **You** applied for this Insurance) and the time this contract is entered into. The answers and any other disclosures given by **You** shall form part of this contract of insurance between **You** and **Us**. However, in the event of any pre-contractual misrepresentation made in relation to **Your** answers or in any disclosures given by **You**, only the remedies in Schedule 9 of the Financial Services Act 2013 will apply.

This policy reflects the terms and conditions of the contract of insurance as agreed between **You** and **Us**.

This policy sets out what **You** are insured for as shown on the **Policy Schedule** and the circumstances where **You** or **Your Authorised Driver** and/or **Passenger(s)** are covered and not covered.

DEFINITIONS

1. **Accident** means any sudden, unforeseen and fortuitous event that happen by chance and could not have been expected by the **Insured Person**.
2. **Injury** means bodily injury suffered caused solely by an **Accident** and not by sickness, diseases or gradual physical or mental wear and tear occurring during the **Period of Insurance**.
3. **Insured Person/You/Your** means person named in the **Policy Schedule** or any subsequent revision, amendments or endorsement thereto.
4. **Authorised Driver** means any person who is authorised by the **Insured Person** to drive the **Named Vehicle**.
5. **Passenger(s)** means person(s) with the permission of the **Insured Person** riding as passenger boarding or alighting from **Named Vehicle**.
6. **Personal Effects** means personal items belonging to the **Insured Person** and/or **Authorised Driver**.
7. **Medical Expenses** shall means the actual cost for medical or surgical treatment, up to maximum amount stated in the **Policy Schedule**, including hospital charges, nurse's fee and and confinement in the hospital resulting from the **Injury** while in the **Named Vehicle** from the date of **Accident**
8. **Named Vehicle** means the vehicle described in the **Policy Schedule**, which is used for private, domestic and pleasure purposes.
9. **Occurrence** means the exact period when the incident took place.
10. **Period of Insurance** means the period for which **You** are insured as set out in **Policy Schedule**, subject to terms, conditions and exclusion of this policy.
11. **Policy Schedule** means the document which is issued to the **Insured Person** detailing the particulars of the **Insured Person** and the benefits provided under this policy.
12. **We/Us/Our/The Company** refer to RHB Insurance Berhad.

SECTION 1 – PERSONAL ACCIDENT

At any time during the **Period of Insurance** the **Insured Person, Authorised Driver** and/or **Passenger(s)** sustain any **Injury** caused solely by violent accidental external and visible means arising from an **Accident** while in the **Named Vehicle, We** will pay the sum or sums of money in accordance with the benefits set forth hereunder.

1. Accidental Death

When the **Injury** results in death of the **Insured Person, Authorised Driver** and/or **Passenger(s)** while in the **Named Vehicle** within twelve (12) calendar months from the **Occurrence** of the **Accident, We** will pay the sum as stated in the **Policy Schedule**.

2. Permanent Disablement

When **Injury** results in any of the following disability within twelve (12) calendar months, **We** will pay the **Insured Person, Authorised Driver** and/or **Passenger(s)** up to stipulated limits as stated in Table of Permanent Disablement.

Table of Permanent Disablement Benefits

Description of Disablement	Percentage (%) of Principal Sum Insured
Loss or loss of use of both hands or both feet	100
Loss of sight of both eyes	100
Loss of use of one eye and one hand or foot	100
Total paralysis (from neck down)	100
Loss or loss of use of one hand or one foot	50
Loss of sight of one eye	50
Insanity	50
Loss of four fingers and thumb in one hand	50
loss of hearing of both ears	50
Loss of speech	50
Loss of all toes	25

"Loss" as above used with reference to hand or foot means permanent total loss of use or complete severance through or above the wrist or ankle joint, and as used in reference to eyes means the entire and irrecoverable loss of sight.

Where the **Injury** is not specified, **The Company** shall reserve the right to adopt the percentage of Permanent Disablement at its discretion.

Loss of Speech shall means total permanent inability to communicate verbally.

The amount of payable in respect of any one **Accident** shall not exceed hundred percent (100%) of the Principal Sum Insured per person as per specified in the **Policy Schedule** under this Section. In the event of a total of the one hundred percent (100%) Principal Sum Insured, this

policy shall immediately cease to be force.

For avoidance of doubt, in the event that the actual number of **Passenger(s)** exceed the maximum number of seating capacities of **Named Vehicle**, the **Company's** liability shall be limited to the number of **Passenger(s)** specified for the **Named Vehicle** as registered at Road Transport Department.

3. Bereavement Benefits

In the event of an **Accident** during **Period of Insurance** resulting in death of the **Insured Person** and/or **Authorised Driver**, **We** will pay an amount specified in the **Policy Schedule** to the deceased next of kin or legal representative upon satisfactory information and evidence been furnished to **Us**. For the avoidance of doubt, Bereavement benefit is not applicable for passenger(s).

4. Double Indemnity Benefits

Principal Sum Insured under this policy will be doubled if **Insured Person** and/or **Authorised Driver** suffer death or total permanent disablement due to an **Accident** and such **Accident** occurs during a nationwide public holiday. Total Permanent Disablement as per below: -

- a) Loss or loss of use of both hands or both feet
- b) Loss of sight of both eyes
- c) Loss of use of one eye and one hand or foot
- d) Total paralysis (from neck down)

For the avoidance of doubt, Double Indemnity benefit is not applicable for passenger(s).

SECTION 2 – MEDICAL EXPENSES

At any time during the **Period of Insurance**, the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** sustain **Injury** caused by an **Accident** while in the **Named Vehicle**, **We** will pay the sum or sums of money in accordance with the benefits set forth hereunder.

For avoidance of doubt, in the event **Insured Person** and/or **Authorised Driver** resulting in an **Accident** in **Named Vehicle** in one (1) incident, **We** shall pay in aggregate amount under Section 2 and the total amount payable shall not exceed the amount specified in the **Policy Schedule**.

1. Medical Expenses

When **Injury** results in the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** requires treatment by a legally qualified physician or surgeon, confinement in a hospital or the employment of a licensed or graduate nurse, **We** will pay the actual expenses incurred within twelve (12) calendar month from the date of the **Accident** for such treatment, hospital charges and nurse's fees but the aggregate amount payable as a result of one **Accident** shall not exceed the limit specified in the **Policy Schedule**.

2. Daily Hospital Income

When **Injury** results in the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** are confined in a hospital for treatment, **We** will pay a daily cash benefits as stated in the **Policy Schedule**, up to a maximum of sixty (60) days. This benefit is payable only if the **Insured Person** and/or

Authorised Driver fulfil a complete twenty-four (24) hours of hospitalisation.

3. Dental Correction and Corrective Cosmetic Surgery

We will indemnify the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** up to the amount specified in the **Policy Schedule** in respect of the expenses incurred by **Insured Person** and/or **Authorised Driver** for Dental Correction or Corrective Cosmetic Surgery performed on **Insured Person's** and/or **Authorised Driver's** neck, head or chest (navel up) following **Injury** sustained as a result of an **Accident**, provided that such Dental Correction and/or Corrective Cosmetic Surgery is recommended and performed by a licensed Orthodontist or cosmetic Surgeon and the surgical operation is performed within six (6) months from the date of **Accident**.

4. Ambulance Fee

In the event of an **Accident** during **Period of Insurance** resulting in **Injury** and ambulance fees incurred for the transportation of **Insured Person** and/or **Authorised Driver** to and/or from the Hospital, **We** will pay **You** up to the amount specified in **Policy Schedule** subject to the following conditions:

- a) **You** or **Your Authorised Driver** who is driving **Named Vehicle** at the time of accident; and
- b) the ambulance ride to and/or from the Hospital must be within Malaysia only;

The cover is limited to one (1) **occurrence** in each **Period of Insurance** and reinstatement of this cover is not allowed.

SPECIAL EXCLUSIONS TO SECTION 1 AND 2

This policy does not provide coverage directly or indirectly, caused by or in connection, wholly or partly with any of the following: -

- a) any form of disease, infection, bacteria infections (except pyogenics infection which shall occur through an accidental cut or wound), parasites and Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) AIDS related Complex (ARC) howsoever this syndrome has been acquired or may be named or Human Immunodeficiency Virus (HIV);
- b) any medical or surgical treatment (except such as may be necessary solely by **Injury** covered by this policy and performed within the time provided in the policy)
- c) childbirth, miscarriage, pregnancy or any complications thereof;
- d) any **Injury** result in hernia;
- e) insanity, suicide or any attempt thereat (sane or insane) or any attempt thereat;
- f) the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** who is engaging in or taking part in Police or Armed Forces of any country or international operations, whether in peace or at war;
- g) If the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** is under the influence of alcohol or intoxicating liquor, narcotic, dangerous drugs or any other deleterious drugs or intoxicating substance to such an extent that the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** is incapable of having proper control of the **Named Vehicle**;

- h) **Insured Person** and/or **Authorised Driver** under the age of seventeen (17) years and over the age of eighty (80) years.

SPECIAL CONDITIONS TO SECTION 1 AND 2

Death benefit is payable to the deceased's legal representative. All other benefits under Sections 1 and 2 which are payable to other than **Insured Person** and/or **Authorised Driver** shall be payable only with **Insured Person** and/or **Authorised Driver** or **Insured Person** and/or **Authorised Driver** legal representative's consent whose receipt shall be full and complete discharge of the claim.

SECTION 3 – CAR ASSISTANCE BENEFITS

We have appointed an Assistance Provider to provide the following Car Assistance Benefits described below on referral or arrangement basis unless stated otherwise. Both RHB Insurance and Assistance Provider shall not be liable for any indirect or consequential loss suffered by **Insured Person** and/or **Authorised Driver** arising from the Assistance Provider services.

The benefits hereunder will only be valid provided when the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** activates the Assistance Provider toll-free number in the event of an **Accident** or breakdown to the **Named Vehicle** specified in the **Policy Schedule** during the **Period of Insurance**. The **Insured Person** and/or **Authorised Driver** in the **Named Vehicle** must call the twenty four (24) hours toll free number 1300-880-881 to request for the services below. Assistance Provider shall, subject to the terms and conditions of the policy, provide the following services to **Insured Person** and/or **Authorised Driver** when calling Assistance Provider.

1. 24 Hours Emergency Towing

In the event of an **Accident** while in Malaysia, Assistance Provider shall assist to tow the **Named Vehicle** to the police station and subsequently to the nearest RHB Insurance panel workshop or preferred workshop within the distance limit per incident specified in the **Policy Schedule**.

In the event of the **Named Vehicle** breakdown within Malaysia and it is not possible to repair the **Named Vehicle** on the site, Assistance Provider shall assist to tow the **Named Vehicle** to the nearest RHB Insurance panel workshop or preferred workshop.

2. Roadside Repair

In the event of breakdown involving the **Named Vehicle** within Malaysia, Assistance Provider shall organise and provide minor roadside repair services up to a maximum labour of two (2) hours per event. If required, Assistance Provider will also arrange to tow the **Named Vehicle** to the nearest RHB Insurance panel workshop. Assistance Provider will pay the labour cost incurred for the roadside repair. However, Assistance Provider shall not be responsible for any cost of replacement parts and all other items during roadside repair.

3. Toll Charges

In the event of **Named Vehicle** being towed and through

the toll station, **We** will reimburse the full amount of toll charges incurred, provided that the receipt or card transaction statement of the toll charges incurred submitted to **Us**.

4. Car Delivery After Repair/ Taxi Ride To Pick Up Car From Workshop (Accident only)

Assistance Provider shall assist in making the necessary arrangements for the delivery of the **Named Vehicle** to the **Insured Person's** registered address in Malaysia or arrange a taxi for the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** to pick up the **Named Vehicle** from the workshop. Assistance Provider will pay the expenses and related charges incurred up to the sum specified in the **Policy Schedule** per incident.

5. Outstation Benefits

In the event of an **Accident** or breakdown involving the **Named Vehicle** at least one hundred (100) kilometers from the **Insured Person's** registered address as shown in the **Policy Schedule**, Assistance Provider may at the request of **Insured Person** and/or **Authorised Driver**, assist in providing information or organize hotel. Assistance Provider will pay the actual expenses, including hotel expenses up to the sum specified in the **Policy Schedule**.

6. International Towing Assistance

In the event of an **Accident** or breakdown involving the **Named Vehicle** while in Singapore, Brunei or Thailand within sixty (60) kilometres of border between Thailand and West Malaysia, the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** is entitled to free towing services to the nearest workshop chosen by Assistance Provider or to the border of Malaysia on reimbursement basis.

If the repair cannot be carried out to the **Named Vehicle** locally, Assistance Provider will assist in making necessary arrangements for the repatriation of the **Named Vehicle** to the **Insured Person's** registered address in Malaysia. Assistance Provider shall not be responsible for any expenses or related charged for repatriation.

SPECIAL EXCLUSIONS TO SECTION 3

Assistance Provider shall not be required to provide its services under the following circumstances:

1. Services which are not organized or pre-approved directly by Assistance Provider;
2. Cost of services which are claimable under the Motor Insurance Policy (e.g. towing cost in the event of an **Accident**);
3. Any cost on parts and cost of repairs at the workshop or service centre to the **Named Vehicle**;
4. Towing a **Named Vehicle** that is in road-worthy condition and still can be driven.
5. If the **Named Vehicle** suffers loss, mechanical breakdown and is immobilized on an unpaved road surface or on a road that is not gazetted road of the Malaysia, Brunei, Singapore and/or Thailand Road System; and
6. Failure of the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** to take reasonable precautions or to follow warnings of any intended strike, riot or civil commotion via the mass

- media;
7. Any illegal or unlawful act by **Insured Person** and/or **Authorised Driver** for any unlawful or illegal purposes;
 8. When the car key(s) are not available or locked inside the **Named Vehicle**;
 9. When there is no mechanical part in the **Named Vehicle**, such as no engine or transmission;
 10. **Named Vehicle** that has been dismantled fully or partly in a workshop;
 11. Towing of a **Named Vehicle** for the purpose of disposing the vehicle;
 12. Towing of a **Named Vehicle** for the purpose of transferring the vehicle from one workshop to another or towing out of the workshop;
 13. Towing a **Named Vehicle** after it has been sent for a spray job.
 14. Towing a stolen **Named Vehicle** which has been discovered, abandoned or due to vandalism;
 15. Any commercial vehicle;
 16. Towing a **Named Vehicle** that is greater weight than for which it was designed as stated in manufacturer's specifications;
 17. Towing a **Named Vehicle** that is categorize under Caravan or Motor home;
 18. Towing a **Named Vehicle** which registration number does not match with the number registered with Assistance Provider;
 19. If the **Named Vehicle** is or has been modified for participation in rally and racing or modified against government regulations;
 20. If **Named Vehicle** is used for hire and reward, racing (other than treasure hunts), rallies, pace making, speed testing or use for purpose in connection with Motor Trade.
 21. If the **Named Vehicle** is being used for unlawful purpose or illegal pursuit as an unlicensed common carrier by **Insured Person** and/or **Authorised Driver**.

SECTION 4 – ALLOWANCES

At any time during the **Period of Insurance** stated in **Policy Schedule**, **We** will pay the sum or sums of money in accordance with benefits set forth hereunder.

1. Cash Transportation Allowance (Own Damage approved claim only)

We will pay a lump sum amount to the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** as specified in the **Policy Schedule** in the event of an **Accident** involving **Named vehicle**. This benefit is limited to one (1) claim during **Period of Insurance** and subject the **Named Vehicle** must undergoes the necessary repair at an Authorised Repairer.

2. Cash Transportation Allowance (Breakdown only)

In the event of the **Named Vehicle** breakdown and it is not possible to repair on-site, assistance provider shall assist to tow the **Named Vehicle** to the preferred workshop and if the repairing job cannot be completed on the same day, **We** will pay the actual taxi/car rental/e-hailing services expenses incurred up to the aggregate limit stated in the **Policy Schedule** limited to

three (3) times during **Period of Insurance**.

3. Compassionate Allowance for Vehicle Break-in

We will compensate the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** up to the sum specified in the **Policy Schedule** for the loss of **Personal Effects** less a deduction for any wear, tear or a depreciation in the event the windscreen or window(s) of **Named Vehicle** are broken by unknown person with the intent to steal which results in the loss possessions placed in **Named Vehicle** and subject to following conditions:

- a) The incident occurred whilst **Insured Person** and/or **Authorised Driver** in the **Named Vehicle** on the gazetted road regardless whether the **Named vehicle** is moving or stationery or idled provided that the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** is present or sitted in the **Named vehicle** during the incident. ;
- b) A police report is lodged at the nearest police station where the incident took place within twenty-four (24) hours after the incident occurred; and
- c) To **Our** satisfaction, **Insured Person** and/or **Authorised Driver** have taken all reasonable steps to limit and prevent further loss.

For avoidance of doubt, **We** will not pay any compensation for loss from an unattended **Named Vehicle** or due to any wilful act or negligence or carelessness of the **Insured Person** and/or **Authorised Driver**. The cover is limited to one (1) **occurrence** during **Period of Insurance**.

TERRITORIAL LIMIT

The coverage for all personal accident and medical expenses provided is available while in the **Named Vehicle** only.

Car Assistance Benefits coverage is limited to Malaysia, Singapore, Brunei and that part of Thailand within sixty (60) kilometers of border between Thailand and West Malaysia unless specified otherwise under the respective benefits covered in this Policy.

GENERAL EXCLUSION

This policy does not apply:

1. To any loss, damage or injury caused by invasion, war (whether declared or not) foreign hostilities, strikes, riots and civil commotion, mutiny, rebellion, revolution, insurrection, martial law, military or usurped power or by any direct or indirect consequences.
2. To loss, damage or injuries directly or indirectly caused by or contributed to by or arising from ionizing, radiation or contamination by radioactivity from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel. For the purpose of this exclusion, combustion shall include self-sustaining process of nuclear fission.
3. To any pre-existing physical or mental defect or infirmity.
4. If **Insured Person** and/or **Authorised Driver** does not hold a valid driving license to drive the **Named Vehicle**. Provided always that this will not apply to **Insured Person** and/or **Authorised Driver** with an expired driving license but are not disqualified from holding or obtaining

such driving license under the regulations of the Malaysia Road Transport Act or equivalent of this act in Singapore, Brunei and Thailand.

5. If the vehicle being use for driving school or tuition use purpose.

GENERAL CONDITIONS

1. Statement Pursuant to Schedule 9 of the Financial Services Act 2013

Where the **Insured Person** have applied for this Insurance wholly for purposes unrelated to the **Insured Person** trade, business or profession, the **Insured Person** had a duty to take reasonable care not to make a misrepresentation in answering the questions in the Proposal Form (or when the **Insured Person** applied for this insurance) i.e. the **Insured Person** should have answered the questions fully and accurately. Failure to have taken reasonable care in answering the questions may result in avoidance of the **Insured Person** contract of insurance, refusal or reduction of the **Insured Person** claim(s), change of terms or termination of the **Insured Person** contract of insurance in accordance with the remedies in Schedule 9 of the Financial Services Act 2013. The **Insured Person** were also required to disclose any other matter that the **Insured Person** knew to be relevant to the **Company** decision in accepting the risks and determining the rates and terms to be applied.

The **Insured Person** also have a duty to tell the **Company** immediately if at any time after the **Insured Person** contract of insurance has been entered into, varied or renewed with the **Company** any of the information given in the Proposal Form (or when the **Insured Person** applied for this insurance) is inaccurate or has changed.

2. Eligibility

Insured Person and/or **Authorised Driver** who is between the ages of eighteen (17) years and eighty (80) years and holding valid driving licence

3. Currency and Exchange Rates

All premiums shall be paid in Malaysian Ringgit. In the event that the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** shall be admitted into a hospital and/or receive medical treatment outside Malaysia and render bills in a currency other than Malaysian Ringgit, the **Company** shall indemnify the **Insured Person** and/or **Authorised Driver** or his/her legal representative in Malaysian Ringgit based on the quoted exchange rate (open market rate if a free market, official rate if not a free market) at the date of the claim settlement

4. Cash Before Cover

It is a fundamental and absolute special condition of this contract of insurance that the premium due must be paid and received by the **Company** before cover commences.

5. Condition Precedent to Liability

The due observance and fulfillment of the terms conditions and endorsement of this policy in so far as they relate to anything to be done or complied with by the **Insured Person** or any claimant under this policy and the truth of the statements and answers in the said proposal shall be conditions precedent to any liability of

the **Company** to make any payment under this policy.

6. The policy ceases to attach unless the **Insured Person**, before the **Occurrence** of any injury, obtain the **Company** agreement by endorsement if the interest in **Named Vehicle** pass from the **Insured Person** otherwise than by will or operation of law.

7. Automatic Termination

This policy shall be deemed to be terminated on **Occurrence** of the following events, whichever comes first:

7.1 at mid-night (standard Malaysia Time) on the last day of the **Period of Insurance** stated in the **Policy Schedule**;

7.2 upon attainment of the **Insured Person** aged eighty-one (81), on the exact date of birth.

7.3 upon death of the **Insured Person** or if the **Insured Person** sustains Permanent Disablement as a result of an **Accident** giving rise to a claim of which the full benefits of 100% of the Principal Sum Insured amount as specified in the **Policy Schedule** has been paid.

8. Termination by Insured Person

Insured Person may terminate the policy at any time by giving fourteen (14) days written notice to the **Company** and provided that no claims has been made by the **Insured Person** during the current policy year, the **Insured Person** shall be entitled to a short period refund of premium as follows:

Short Period Rates	
Not exceeding three (3) calendar months	Fifty percent (50%) of the annual premium
Exceeding three (3) months but up to six (6) months	Twenty-five percent (25%) of the annual premium
Exceeding six (6) months	No refund

9. Termination by The Company

The **Company** may at any time by giving fourteen (14) days written notice to **Insured Person** by registered letter at **Insured Person** last known address to be at liberty to determine and cancel this policy, provided that the **Company** shall, on **Insured Person** demand, return to the **Insured Person** a proportionate part of the premium corresponding to the unexpired **Period of Insurance**.

10. Claims Procedure

a) Written notice must be given to the **Company** within thirty (30) days of any **Occurrence** likely to give rise to a claim in this policy. Failure to give notice within the time provided will not invalidate any claim if it can be shown not to have been reasonably possible to give such notice and that notice was given as soon as was reasonably possible;

b) If the **Insured Person** or any person acting on the **Insured Person** behalf make a fraudulent claim under this policy or engage in any fraudulent activity as a mean to obtain a benefit under this Policy, all benefits payable in respect of this policy shall be forfeited.

- c) The **Company** have the right and opportunity to examine the injured **Insured Person** as often as required and to make an autopsy in the case of death where it is not forbidden by law.
- d) The **Insured Person** shall not without any written consent repudiate liability negotiate or make any admission offer promise of payment the **Company** shall be entitled if it desires to take over and conduct in the **Insured Person** name the defence of any claim or to prosecute in the **Company** name at the **Company** own expense and for the **Company** benefit any claim for indemnity or damages or otherwise against any persons and shall have full discretion in the conduct of any proceedings and in settlement of any claim **Insured Person** or/and **Insured Person's** family shall give all such information and assistance as the **Company** may required.

11. Arbitration

All differences arising out of this policy shall be referred to the decision of a Arbitrator to be appointed in writing by the parties in difference or if they cannot agree upon a single Arbitrator to the decision of two Arbitrators one to be appointed in writing by each of the parties within one calendar month after having been required to do so by either of the parties or in case the Arbitrators do not agree of an Umpire appointed in writing by the Arbitrators before entering upon the reference. The Umpire shall sit with the Arbitrators and preside at their meeting and the making of an Award shall be a condition precedent to any right of action against the **Company**. If the **Company** shall disclaim liability to the **Insured Person** for any claim hereunder and such claim shall not within twelve (12) months from the date of such disclaimer have been referred to arbitration under the provisions herein contained then the claim for all intents and purposes be deemed to have been abandoned and shall not thereafter be recoverable hereunder.

12. Interpretation

This policy including the Proposal Form, **Policy Schedule**, Certificate of Insurance, endorsements and amendments if any, shall be read together as one contract and any word or expression to which a specific meaning has been attached shall, unless the context otherwise requires, bear that specific meaning wherever it may appear.

13. Governing Law

This policy under the laws of Malaysia and is subject and governed by the laws prevailing in Malaysia. The indemnity provided by this policy shall not apply in respect of judgement which are not in the first instance delivered by or obtained from a court of competent jurisdiction within Malaysia, nor to orders obtained in the said court for the enforcement of judgement made outside Malaysia, whether by reciprocal agreements or otherwise.

14. Policy Assignment

This policy is not assignable and payment of any Benefit under this policy shall only be made to the **Insured** or

his/her legal personal representatives whose receipt shall be a fully discharge to the **Company**. The **Company** shall not be affected by notice of any trust charge lien assignment or other dealing with this policy.

15. Renewal

The **Insured Person** shall before any renewal of this policy give notice to the **Company** of any sickness or physical defect or infirmity of the **Insured Person** of which the **Insured Person** has become aware during the preceding **Period of Insurance** and of any change of name and address.

NOTICE TO POLICYHOLDER

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

To avoid misunderstanding, it is very important that the Policy, the Schedule and any Endorsements attached therein be read thoroughly.

If **You** have any complaints or grievances pertaining to **Your** policy, please contact **Your** agent, if any or get in touch with **Our** issuing office. **We** assure **You** that **Your** complaints will be attended to promptly.

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

As a responsible insurer, **We** wish to bring **Your** attention that **You** could also address **Your** dissatisfaction to Ombudsman for Financial Services (OFS) or to BNMTLELINK as listed below.

HOW TO LODGE A COMPLAINT

If **You** are unhappy with any aspect of **Our** service, **We** would like to hear from **You**. **You** can make **Your** complaint in whatever form is most convenient to **You** either via a phone call to **Our** receptionist or alternatively, by writing, faxing or e-mailing **Your** complaint to:

Complaints Handling Unit

RHB Insurance Berhad
 Level 12B, West Wing, The Icon
 No 1, Jalan 1/68F, Jalan Tun Razak,
 55000 Kuala Lumpur
 Tel: 1-300-220-007
 Fax: 03-2163 7277
 E-mail : complaints_unit@rhbinsurance.com.my

We will seek to respond to **Your** complaint within fourteen (14) days. If **We** cannot resolve the matter within the aforesaid time frame when a matter is complex, **You** will be informed of the progress made with **Your** complaint.

It will help **Us** to respond promptly if **You** give the following details:

- 1. **Your** name, address and contact no.
- 2. Cover note no. / Policy no. / Claim no.

If after taking these steps, **You** are still dissatisfied with the decision, **You** may write to:

The Complaints Management Unit

Ombudsman for Financial Services (OFS)

Level 14, Main Block

Menara Takaful Malaysia

No. 4, Jalan Sultan Sulaiman

50000 Kuala Lumpur

Tel: 03-2272 2811

Fax: 03-2272 1577

E-mail : enquiry@ofs.org.my

Website : www.ofs.org.my

If the Mediator makes an award against **Us**, **You** are required to inform the Mediator of **Your** decision to accept or deny the award within fourteen (14) days.

If **You** do not accept the award, **You** may reject the decision of the Mediator. **You** are free to institute a court proceeding against **Us** or refer it to Arbitration.

Alternatively, **You** may put forward **Your** dissatisfaction over the conduct of **Us** by writing to Bank Negara Malaysia giving details of **Your** complaint and particulars of **Your** policy to:

BNMTELELINK

Corporate Communications Department

Bank Negara Malaysia

P.O. Box 10922

50929 Kuala Lumpur

Tel: 1300-88-5465 (LINK)

Fax: 03-2174 1515

E-mail : bnmtelelink@bnm.gov.my

Website : www.insuranceinfo.com.my

POLISI ROAD RESCUE ELIT

Polisi ini dikeluarkan sejajar dengan bayaran premium yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi** dan selaras dengan jawapan yang diberikan di dalam borang cadangan **Anda** (atau semasa **Anda** memohon untuk insurans ini) dan sebarang pendedahan lain yang dibuat oleh anda di antara waktu serahan borang cadangan (atau semasa anda memohon untuk insurans ini) dengan waktu kontrak ini dimeterai. Jawapan dan sebarang pendedahan lain yang **Anda** berikan akan membentuk sebahagian daripada kontrak insurans di antara **Anda** dan **Kami**. Walau bagaimanapun, sekiranya terdapat sebarang salah nyata semasa pra - kontrak berhubung dengan jawapan **Anda** atau di dalam sebarang pendedahan yang diberikan oleh **Anda**, hanya remedi di dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan diguna pakai.

Polisi ini menjelaskan terma dan syarat kontrak sebagaimana dipersetujui oleh **Anda** dan **Kami**.

Polisi ini menjelaskan apa yang **Anda** atau **Pemandu yang Dibenarkan** dan/atau **Penumpang** diinsuranskan sebagaimana dinyatakan dalam **Jadual** dan keadaan di mana **Anda** dilindungi dan tidak dilindungi.

DEFINISI

1. **Kemalangan** bermaksud sebarang kejadian secara tiba-tiba, tidak dijangka, dan kebetulan yang berlaku secara tidak sengaja dan tidak dapat diramal oleh **Orang Diinsuranskan**.
2. **Kecederaan** bermaksud kecederaan anggota badan disebabkan oleh kemalangan semata-mata dan bukan disebabkan oleh Penyakit, wabak penyakit atau kelunturan fizikal atau mental secara beransur-ansur yang berlaku dalam **Tempoh Insurans**.
3. **Orang Diinsuranskan/Anda/Kamu** bermaksud orang yang dinamakan dalam **Jadual Polisi** atau penyemakan selanjutnya, pindaan atau pengendorsan.
4. **Pemandu yang Dibenarkan** bermaksud sesiapa yang mendapat kebenaran oleh **Orang Diinsuranskan** untuk memandu **Kenderaan Dinamakan**.
5. **Penumpang** bermaksud sesiapa yang mendapat kebenaran oleh **Orang Diinsuranskan** untuk menumpang sebagai penumpang, menaiki atau turun dari **Kenderaan Dinamakan**.
6. **Barangan Peribadi** bermaksud barangan peribadi kepunyaan **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan**.
7. **Perbelanjaan Perubatan** bermaksud kos sebenar untuk rawatan perubatan atau pembedahan, sehingga jumlah maksimum yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**, termasuk caj hospital, jururawat terlatih dan penghospitalan dari tarikh berlakunya **Kemalangan** yang mengakibatkan berlakunya **kecederaan** yang dialami semasa berada di dalam **Kenderaan Dinamakan**.
8. **Kenderaan Dinamakan** merujuk kepada kenderaan yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**, yang digunakan untuk tujuan persendirian, domestik dan santai sahaja.
9. **Kejadian** bermaksud tempoh sebenar apabila insiden berlaku.

10. **Tempoh Insurans** bermaksud tempoh di mana **Anda** diinsuranskan seperti yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.
11. **Jadual Polisi** bermaksud dokumen yang dikeluarkan kepada **Orang Diinsuranskan** yang menyatakan butiran **Orang Diinsuranskan** dan manfaat yang disediakan di bawah polisi ini.
12. **Kami/Syarikat** bermaksud RHB Insurance Berhad.

BAHAGIAN 1 – KEMALANGAN PERIBADI

Pada bila-bila masa semasa **Tempoh Insurans**, **Orang Diinsuranskan**, **Pemandu yang Dibenarkan** dan/atau **Penumpang** mengalami kecederaan anggota badan yang disebabkan oleh kejadian kemalangan ganas, luaran dan kelihatan yang timbul daripada **Kemalangan** semasa berada didalam **Kenderaan Dinamakan**, **Kami** akan membayar jumlah atau jumlah-jumlah wang mengikut manfaat seperti yang dinyatakan.

1. Kematian Akibat Kemalangan

Apabila **Kecederaan** mengakibatkan kematian **Orang Diinsuranskan, Pemandu yang Dibenarkan** dan/atau **Penumpang** semasa berada dalam **Kenderaan Dinamakan** dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar daripada **Kejadian Kemalangan** tersebut, **Kami** akan membayar jumlah wang untuk perkara ini seperti dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**.

2. Hilang Upaya Kekal

Apabila **Kecederaan** mengakibatkan mana-mana kehilangan upaya kekal berikut dalam tempoh dua belas (12) bulan Kalendar **Kejadian Kemalangan**, **Kami** akan membayar **Orang Diinsuranskan, Pemandu yang Dibenarkan** dan/atau **Penumpang** yang cedera sehingga had yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat untuk kehilangan: -

Jadual Manfaat Hilang Upaya Kekal

Keterangan Hilang Upaya	% Jumlah Prinsipal Diinsuranskan
Hilang atau hilang fungsi kedua-dua tangan atau kedua-dua kaki	100
Hilang penglihatan kedua-dua belah mata	100
Hilang fungsi satu mata dan satu tangan atau kaki	100
Lumpuh sepenuhnya (daripada leher kebawah)	100
Hilang atau hilang fungsi satu tangan atau satu kaki	50
Hilang penglihatan sebelah mata	50
Tidak siuman	50
Hilang empat jari dan ibu jari dari sebelah tangan	50
Hilang pendengaran kedua-dua belah telinga	50
Hilang keupayaan bertutur	50
Hilang semua jari kaki	25

“Hilang” seperti digunakan di atas dengan rujukan kepada tangan atau kaki bermaksud kehilangan penggunaan secara keseluruhan dan kekal atau terputus sepenuhnya melalui atau di atas pergelangan tangan atau sendi buku lali, dan apabila digunakan dengan rujukan kepada mata bermaksud kehilangan penglihatan menyeluruh dan tidak boleh pulih.

Sekiranya **Kecederaan** tidak dinyatakan, **Syarikat** berhak untuk menggunakan peratusan Hilang Upaya Kekal mengikut budi bicara **Syarikat**.

Hilang keupayaan bertutur bermaksud hilang upaya kekal untuk bertutur secara lisan.

Jumlah bayaran yang dibayar berkaitan mana-mana satu **Kemalangan** tidak boleh melebihi seratus peratus (100%) Jumlah Prinsipal Diinsuranskan bagi setiap seorang seperti yang dinyatakan dalam Jadual di bawah Bahagian ini. Sekiranya jumlah seratus peratus (100%) daripada Jumlah Yang Diinsuranskan telah dibayar semasa **Tempoh Insurans**, Polisi ini akan berhenti berkuat kuasa dengan serta merta.

Bagi mengelakkan keraguan, sekiranya jumlah sebenar **Penumpang** melebihi had maksima kapasiti tempat duduk **Kenderaan Dinamakan**, liabiliti **Syarikat** hanya terhad kepada jumlah **Penumpang** yang dinyatakan untuk **Kenderaan Dinamakan** seperti didaftarkan di Jabatan Pengangkutan Jalan.

3. Manfaat Kematian

Apabila kecederaan akibat **Kemalangan** menyebabkan kematian **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu Yang Dibenarkan**, **Kami** akan membayar jumlah wang yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi** kepada waris si mati atau wakil peribadi sah berdasarkan maklumat yang memuaskan dan keterangan yang telah diberikan kepada **Kami**.

4. Manfaat Indemniti Berganda

Jumlah Diinsuranskan di bawah polisi ini akan berganda jika **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu Yang Dibenarkan** mengalami kematian atau Hilang Upaya Kekal sepenuhnya akibat **Kemalangan** dan **Kemalangan** tersebut berlaku cuti umum seluruh negara.

Hilang Upaya Kekal sepenuhnya seperti dibawah:-

- Hilang atau hilang fungsi kedua-dua tangan atau kedua-dua kaki
- Hilang penglihatan kedua-dua belah mata
- Hilang fungsi satu mata dan satu tangan atau kaki
- Lumpuh sepenuhnya (daripada leher kebawah)

BAHAGIAN 2 – PERBELANJAAN PERUBATAN

Pada bila-bila masa semasa **Tempoh Insurans**, **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu Yang Dibenarkan**, mengalami **Kecederaan** yang disebabkan oleh kejadian **Kemalangan** semasa berada di dalam **Kenderaan Dinamakan**, **Kami** akan membayar jumlah atau sejumlah wang mengikut manfaat yang dinyatakan di sini.

Bagi mengelakkan keraguan, sekiranya **Orang**

Diinsuranskan dan/atau **Pemandu Yang Dibenarkan** terlibat dalam **Kemalangan** bersama semasa dia dalam **Kenderaan Dinamakan** dalam satu (1) insiden, **Kami** akan membayar pampasan mengikut jumlah agregat dibawah seksyen 2 and jumlah bayaran hendaklah tidak melebihi jumlah yg dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.

1. Perbelanjaan Perubatan

Apabila **Kecederaan** mengakibatkan **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** memerlukan rawatan oleh doktor atau pakar bedah yang berkelayakan, ditahan di hospital atau pengupahan jururawat graduan atau berlesen, **Kami** akan membayar perbelanjaan sebenar yang dikenakan dalam tempoh 12 bulan kalendar dari tarikh **Kemalangan** untuk rawatan tersebut, caj hospital dan yuran jururawat tetapi jumlah agregat yang perlu dibayar akibat daripada mana-mana satu **Kemalangan** tidak boleh melebihi had yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.

2. Pendapatan Hospital Harian

Apabila **Kecederaan** mengakibatkan **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** ditahan di hospital untuk rawatan, **Kami** akan membayar manfaat tunai harian seperti dinyatakan dalam **Jadual Manfaat**, sehingga maksimum enam puluh (60) hari. Manfaat ini akan dibayar jika **Orang Diinsuranskan** melengkapkan dua puluh empat (24) jam dimasukkan ke hospital.

3. Pembedahan Pembedahan Gigi dan Pembedahan

Kosmetik

Kami akan membayar ganti rugi kepada **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** sehingga jumlah yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi** atas perbelanjaan yang ditanggung oleh **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** untuk Pembedahan Pergigian atau Pembedahan Pembedahan Kosmetik yang dilakukan pada leher, kepada atau dada (perut ke atas) **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** berikutan Kecederaan Badan yang dialami akibat **Kemalangan**, tertakluk bahawa Pembedahan Pergigian dan/atau Pembedahan Pembedahan Kosmetik tersebut disarankan dan dilakukan oleh Pakar Bedah Kosmetik atau Ortodontis berlesen dan pembedahan tersebut dilakukan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh **Kemalangan**.

4. Bayaran Ambulans

Sekiranya berlaku **kemalangan** semasa Tempoh Insurans yang mengakibatkan **Kecederaan** dan bayaran ambulans dikenakan sebagai pengangkutan untuk membawa **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** ke dan/atau dari Hospital, **Kami** akan membayar **Anda** sehingga jumlah yang dinyatakan dalam **jadual polisi** berdasarkan syarat-syarat berikut:-

- Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** yang memandu **Kenderaan Dinamakan** semasa berlakunya **Kemalangan**; dan
- Perjalanan ambulans ke dan/atau dari Hospital mestilah di dalam Malaysia sahaja;

Perlindungan ini terhad kepada satu (1) kejadian dalam setiap **Tempoh Insurans** dan pengembalian semula perlindungan ini tidak dibenarkan.

PENGECUALIAN KHAS KEPADA BAHAGIAN 1 DAN 2

Polisi ini tidak menyediakan perlindungan secara langsung atau tidak langsung, disebabkan oleh atau berhubung, sepenuhnya atau sebahagiannya dengan mana-mana dibawah: -

- a) Sebarang bentuk penyakit, jangkitan, jangkitan kuman (kecuali jangkitan pyogenic yang biasanya terjadi melalui luka) parasit dan Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit (AIDS) atau Kompleks Berkaitan dengan AIDS (ARC) atau Virus Kurang Daya Ketahanan Penyakit (HIV).
- b) Sebarang rawatan perubatan atau pembedahan (kecuali yang diperlukan akibat **Kecederaan** yang dilindungi dibawah **Polisi** dan dilakukan dalam tempoh yang dinyatakan di bawah polisi ini)
- c) melahirkan anak, keguguran, kehamilan atau sebarang komplikasi daripadanya.
- d) ksebarang kecederaan yang menyebabkan hernia
- e) bunuh diri atau sebarang cubaan membunuh diri (waras atau tidak waras)
- f) **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** yang terlibat dalam atau mengambil bahagian di dalam Polis atau Angkatan Tentera mana-mana negara atau operasi antarabangsa, sama ada ketika aman atau sedang berperang
- g) Sekiranya **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu Yang Dibenarkan** di bawah pengaruh minuman keras atau arak yang memabukkan, narkotik, dadah berbahaya atau dadah-dadah lain yang memudaratkan atau bahan yang memabukkan sehingga **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu Dibenarkan** tidak dapat mengawal **Kereta Dinamakan** dengan baik;
- h) **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** yang di bawah umur tujuh belas (17) tahun dan melebihi lapan puluh (80) tahun.

SYARAT KHAS KEPADA BAHAGIAN 1 DAN 2

Manfaat kematian akan dibayar kepada wakil sah **Orang Diinsuranskan**. Semua manfaat lain di bawah Bahagian 1 dan 2 yang dibayar kepada pihak lain selain **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** akan dibayar hanya dengan kebenaran **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** atau wakil peribadi sah **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** yang mana penerimaan bayaran akan menjadikan tuntutan lengkap dan selesai.

BAHAGIAN 3 – MANFAAT BANTUAN KERETA

Kami telah melantik Penyedia Bantuan untuk menyediakan Manfaat Bantuan Kereta yang dinyatakan seperti berikut atas dasar rujukan atau pengaturan kecuali dinyatakan sebaliknya. Kedua-dua RHB Insurance dan penyedia Bantuan tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kerugian sampingan atau tidak langsung yang dialami oleh **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** yang timbul daripada perkhidmatan Penyedia Bantuan.

Manfaat yang dinyatakan di sini hanya akan sah dengan syarat **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** mengaktifkan nombor bebas-tol Penyedia Bantuan apabila berlaku **Kemalangan** atau kerosakan kepada **Kenderaan Dinamakan** yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi** semasa **Tempoh Insurans**. **Orang Diinsuranskan** dalam **Kenderaan Dinamakan** mestilah menghubungi nombor bebas tol dua puluh empat (24) jam 1300-880-881 untuk mendapatkan perkhidmatan di bawah. Penyedia Bantuan akan, tertakluk kepada terma dan syarat polisi, menyediakan perkhidmatan berikut kepada **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** apabila Penyedia Bantuan dihubungi.

1. Tundaan Kecemasan 24 jam

Jika berlaku **Kemalangan** semasa di Malaysia, Penyedia Bantuan akan membantu untuk menunda **Kenderaan Dinamakan** ke balai polis dan seterusnya ke bengkel panel RHB Insurance terdekat ataupun bengkel pilihan anda yang berada dalam had jarak setiap kejadian yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.

Jika **Kenderaan Dinamakan** mengalami kerosakan di Malaysia dan **Kenderaan Dinamakan** tidak dapat diperbaiki di lokasi kejadian, Penyedia Bantuan akan menunda **Kenderaan Dinamakan** ke bengkel panel RHB Insurance terdekat ataupun bengkel pilihan anda.

2. Baikpulih Kereta Di Lokasi

Jika **Kenderaan Dinamakan** mengalami kerosakan di Malaysia, Penyedia Bantuan akan mengurus dan menyediakan perkhidmatan baikpulih kecil di lokasi dengan tenaga kerja sehingga selama dua (2) jam setiap kejadian. Jika perlu, Penyedia Bantuan akan menunda **Kenderaan**

Dinamakan ke bengkel panel RHB Insurance terdekat. Penyedia Bantuan akan membayar kos tenaga kerja yang ditanggung untuk baikpulih di lokasi. Bagaimanapun, Penyedia Bantuan tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang kos alat ganti dan semua item lain semasa baikpulih di lokasi.

3. Caj Tol

Sekiranya **Kenderaan Dinamakan** ditunda dan melalui stesen tol, **Kami** akan membayar balik jumlah penuh tol yang ditanggung, tertakluk kepada resit atau penyata transaksi kad untuk caj tol yang ditanggung diserahkan kepada **Syarikat** untuk tuntutan.

4. Penghantaran Kereta Selepas Diperbaiki / Penggunaan Teksi Untuk Mengambil Kereta Dari Bengkel (Kemalangan sahaja)

Penyedia Bantuan akan membantu untuk menguruskan penghantaran **Kenderaan Dinamakan** ke alamat berdaftar **Orang Diinsuranskan** di Malaysia atau menguruskan penggunaan teksi untuk membolehkan **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** mengambil **Kenderaan Dinamakan** dari bengkel. Penyedia Bantuan akan membayar perbelanjaan dan caj berkaitan yang ditanggung sehingga jumlah yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi** untuk setiap kejadian.

5. Manfaat Luar Kawasan

Jika berlaku **Kemalangan** atau kerosakan kenderaan yang melibatkan **Kenderaan Dinamakan** sekurang-

kurangnya satu ratus (100) kilometer dari alamat berdaftar **Orang Diinsuranskan** yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**, Penyedia Bantuan boleh, atas permintaan **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu Dibenarkan**, membantu dalam menyediakan maklumat atau menguruskan penginapan hotel. Penyedia Bantuan akan membayar perbelanjaan sebenar, termasuk perbelanjaan hotel, tiket perjalanan, dan/atau penyewaan kereta sehingga jumlah yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.

6. Bantuan Penundaan Antarabangsa

Jika berlaku **Kemalangan** atau kerosakan kenderaan yang melibatkan **Kenderaan Dinamakan** semasa di Singapura, Brunei atau Thailand dalam lingkungan enam puluh (60) kilometer dari sempadan di antara Thailand dan Malaysia Barat, **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu Dibenarkan** layak mendapat perkhidmatan penundaan percuma ke bengkel terdekat yang dipilih oleh Penyedia Bantuan atau ke sempadan Malaysia dengan asas bayaran balik.

Jika baikpulihan tidak dapat dilakukan ke atas **Kenderaan Dinamakan** oleh bengkel tempatan, Penyedia Bantuan akan membantu menguruskan penghantaran pulang **Kenderaan Dinamakan** ke alamat berdaftar **Orang Diinsuranskan** di Malaysia. Penyedia Bantuan tidak bertanggungjawab ke atas sebarang perbelanjaan atau caj berkaitan untuk penghantaran pulang ke Malaysia.

PENGECUALIAN KHAS KEPADA BAHAGIAN 3

Penyedia Bantuan tidak perlu menyediakan perkhidmatan mereka di bawah keadaan berikut:

1. Perkhidmatan yang tidak diuruskan atau pra-lulus secara langsung oleh Penyedia Bantuan;
2. Kos perkhidmatan yang boleh dituntut di bawah Polisi Insurans Motor (seperti kos tundaan apabila berlaku **Kemalangan**);
3. Sebarang kos untuk alat ganti dan kos baik pulih di bengkel atau pusat servis ke atas **Kenderaan Dinamakan**;
4. Menunda **Kenderaan Dinamakan** yang dalam keadaan boleh bergerak dengan baik dan masih boleh di pandu.
5. Jika **Kenderaan Dinamakan** mengalami kerosakan mekanikal dan tidak dapat bergerak di atas jalan yang tidak diturap atau di atas jalan yang tidak digazet dalam Sistem Jalan di Malaysia, Brunei, Singapura dan/atau Thailand; dan
6. Kegagalan **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** untuk mengambil tindakan sewajarnya atau untuk mematuhi amaran oleh media mengenai sebarang mogok, rusuhan atau kekacauan awam yang bakal berlaku;
7. Sebarang perbuatan haram atau menyalahi undang-undang oleh **Orang Diinsuranskan dan/atau Pemandu yang Dibenarkan** untuk sebarang tujuan haram atau menyalahi undang-undang
8. Apabila kunci kereta tidak ada atau terkunci di dalam **Kenderaan Dinamakan**;
9. Apabila tidak ada bahagian mekanikal dalam **Kenderaan Dinamakan**, seperti enjin atau transmisi;
10. **Kenderaan Dinamakan** yang telah dileraikan

sepenuhnya atau sebahagiannya di dalam bengkel;

11. Menunda **Kenderaan Dinamakan** untuk tujuan pelupusan kenderaan tersebut;
12. Menunda **Kenderaan Dinamakan** untuk tujuan memindahkan kenderaan dari satu bengkel ke bengkel lain;
13. Menunda **Kenderaan Dinamakan** selepas ianya dihantar untuk kerja menyembur cat.
14. Menunda **Kenderaan Dinamakan** dicuri yang telah ditemui, ditinggalkan atau akibat vandalisme;
15. Sebarang kenderaan komersial;
16. Menunda **Kenderaan Dinamakan** yang lebih berat berbanding rekaan asal yang dinyatakan dalam spesifikasi pengeluaran;
17. Menunda **Kenderaan Dinamakan** yang mana dikategorikan sebagai Karavan atau Motor home;
18. Menunda **Kenderaan Dinamakan** yang mana nombor pendaftarannya tidak sepadan dengan nombor yang didaftarkan dengan Penyedia Bantuan;
19. Jika **Kenderaan Dinamakan** telah atau pernah diubahsuai untuk penyertaan dalam rali dan perlumbaan atau diubahsuai yang menyalahi undang-undang;
20. Jika **Kenderaan Dinamakan** digunakan untuk sewaan, perlumbaan (selain pencarian harta karun), rali, penentuan rentak kelajuan, pengujian kelajuan atau penggunaan untuk tujuan yang berkaitan dengan Perdagangan Kenderaan
21. Jika **Kenderaan Dinamakan** digunakan untuk tujuan yang menyalahi undang-undang atau yang tidak dibenarkan seperti pengangkutan awam tanpa lesen oleh **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan**.

BAHAGIAN 4 – ELAUN

Pada bila-bila masa dalam **Tempoh Insurans** seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**, **Kami** akan membayar sejumlah wang mengikut manfaat yang dinyatakan di sini.

1. **Elaun Pengangkutan Tunai (Tuntutan Kerosakan Sendiri yang diluluskan sahaja)**
Kami akan membayar **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** jumlah sekali gus yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi** sekiranya berlaku **Kemalangan** melibatkan **Kenderaan Dinamakan**. Faedah ini terhad kepada satu (1) tuntutan semasa dalam **Tempoh Insurans** dan tertakluk kepada **kenderaan Dinamakan** mesti menjalani keperluan membaik pulih di bengkel panel RHB Insurance.
2. **Elaun Pengangkutan Tunai (Kerosakan sahaja)**
Jika **Kenderaan Dinamakan** mengalami kerosakan dan mustahil bagi kerja pembaikan dapat dilakukan di tempat kejadian, Penyedia Bantuan akan membantu untuk menunda **Kenderaan Dinamakan** ke bengkel pilihan dan sekiranya kerja pembaikan tidak dapat disiapkan pada hari yang sama, **Kami** akan membayar perbelanjaan sebenar untuk perkhidmatan teksi/ kereta sewa/ perkhidmatan “e-hailing” yang ditanggung sehingga jumlah agregat yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi** sehingga tiga (3) kali dalam **Tempoh**

Insurans.

3. Elaun Ihsan untuk Kenderaan Pecah Masuk

Kami akan membayar pampasan kepada **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** sehingga jumlah yang dinyatakan dalam Jadual Polisi atas kehilangan Barangan Peribadi setelah ditolak sebarang haus, lusuh atau susut nilai sekiranya cermin atau tingkap **Kenderaan Dinamakan** dipecahkan oleh orang yang tidak dikenali dengan niat mencuri yang mengakibatkan kerugian harta benda di dalam **Kenderaan Dinamakan** tertakluk kepada syarat berikut:

- Kejadian** berlaku semasa **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** di dalam **Kenderaan Dinamakan** di atas jalan raya yang diwartakan tidak kira sama ada **Kenderaan Dinamakan** sedang bergerak atau tidak bergerak dengan syarat **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** berada atau duduk di dalam **Kenderaan Dinamakan** semasa kejadian.
- Laporan polis dibuat di balai polis terdekat di mana **Kejadian** berlaku dalam tempoh dua puluh empat (24) jam selepas **Kejadian** berlaku; dan
- Untuk kepuasan **Kami**, **Orang Diinsuranskan** atau **Pemandu Dibenarkan Anda** telah mengambil segala langkah munasabah untuk mengehadakan dan mencegah **Kerugian**.

Untuk mengelakkan keraguan, **Kami** tidak akan membayar pampasan bagi **Kerugian** disebabkan oleh sebarang perbuatan sengaja atau kecuai.

Perlindungan ini terhad kepada satu (1) kejadian pada setiap **Tempoh Insurans** dan pengembalian semula perlindungan ini tidak dibenarkan.

HAD KAWASAN

Perlindungan untuk semua manfaat kemalangan diri dan perbelanjaan perubatan yang disediakan semasa berada didalam **Kenderaan Dinamakan** sahaja.

Perlindungan Manfaat Bantuan Kereta adalah terhad kepada Malaysia, Singapura, Brunei dan sebahagian dari Thailand yang terletak dalam lingkungan enam puluh (60) kilometer dari sempadan di antara Thailand dan Malaysia Barat kecuali dinyatakan di bawah manfaat dilindungi berkenaan dalam Polisi ini.

PENGECUALIAN AM

Polisi ini tidak sah:

- Untuk apa-apa kerugian, kerosakan atau kecederaan yang disebabkan oleh serangan, peperangan (sama ada diisytiharkan atau tidak) tindakan musuh asing, mogok, rusuhan dan kekecohan awam, dahagi, kebangkitan, revolusi, pemberontakan, rampasan ketenteraan atau rampasan kuasa, atau oleh sebarang akibat langsung atau tidak langsung.
- Untuk kerugian, kerosakan atau kecederaan yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan atau diakibatkan oleh atau timbul daripada pengionan, radiasi atau pencemaran radioaktif daripada apa-apa bahan buangan nuklear daripada pembakaran bahan api nuklear. Untuk tujuan pengecualian ini, pembakaran

merangkumi proses pembelahan nuklear yang berkekal sendiri.

- Sebarang kecacatan fizikal atau mental atau kelemahan sedia wujud.
- Jika **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** tidak memegang lesen memandu yang sah untuk memandu **Kenderaan Dinamakan**. Sentiasa tertakluk kepada ini tidak akan dikuat kuasa ke atas **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** memiliki lesen yang tamat tempoh tidak hilang kelayakan memiliki atau memperolehi lesen memandu di bawah undang-undang Akta Pengangkutan Jalan Raya Malaysia atau akta yang bersamaan di Singapura, Brunei dan Thailand.
- Jika kenderaan digunakan untuk tujuan sekolah memandu dan kelas memandu.

SYARAT AM

1. Kenyataan Menurut Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013

Apabila **Orang Diinsuranskan** telah memohon insurans ini sepenuhnya untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion **Orang Diinsuranskan**, **Orang Diinsuranskan** mempunyai kewajipan untuk mengambil langkah yang munasabah untuk tidak salah nyata dalam menjawab soalan yang terdapat dalam borang cadangan (atau semasa **Orang Diinsuranskan** memohon insurans ini) seperti contoh, **Orang Diinsuranskan** perlu menjawab soalan dengan penuh dan tepat. Kegagalan dalam mengambil langkah munasabah dalam menjawab soalan-soalan boleh mengakibatkan pembatalan kontrak insurans **Orang Diinsuranskan**, keengganan atau pengurangan gantirugi **Orang Diinsuranskan**, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Orang Diinsuranskan** selaras dengan remedi di Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. **Orang Diinsuranskan** juga dikehendaki mendedahkan perkara-perkara lain yang **Orang Diinsuranskan** tahu akan mempengaruhi keputusan **Kami** dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang akan dikenakan. **Orang Diinsuranskan** juga mempunyai kewajipan untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak insurans **Orang Diinsuranskan** ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Cadangan (atau semasa **Orang Diinsuranskan** memohon insurans ini) tidak tepat atau telah berubah.

2. Kelayakan

Orang Diinsuranskan dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** yang mana berumur antara tujuh belas (17) tahun and lapan puluh (80) tahun dan memegang lesen memandu yang sah.

3. Mata Wang dan Pertukaran Nilai

Semua premium haruslah dibayar dalam Ringgit Malaysia. Sekiranya **Orang Diinsuranskan** dan/atau **Pemandu yang Dibenarkan** dimasukkan ke hospital dan/atau menerima rawatan perubatan di luar Malaysia dan membuat bayaran dalam mata wang selain Ringgit Malaysia, Syarikat akan mengganti kerugian **Orang**

Diinsuranskan atau wakil peribadi guamannya dalam Ringgit Malaysia berdasarkan pada kadar tukaran yang disebutkan (yakni kadar pasaran terbuka, tetapi jika pasaran terbuka itu bukan pasaran bebas, maka kadar rasmi hendaklah digunakan) pada tarikh tuntutan selesai.

4. Tunai Sebelum Perlindungan

Adalah menjadi syarat asas dan penting untuk kontrak insurans ini bahawa premium yang perlu bayar mesti dibayar dan diterima oleh pihak **Syarikat** sebelum perlindungan bermula.

5. Syarat Duluu Terhadap Liabiliti

Pematuhan dan pemenuhan yang sewajarnya akan terma, syarat dan pengendorsan polisi ini setakat yang ia berkaitan dengan segala perkara yang perlu dilakukan atau dipatuhi oleh **Orang Diinsuranskan** atau mana-mana pihak menuntut di bawah polisi dan kebenaran bagi pernyataan dan jawapan di dalam cadangan tersebut hendaklah menjadi syarat duluu kepada sebarang liabiliti **Syarikat** untuk membuat sebarang pembayaran di bawah Polisi ini.

6. Polisi ini tidak berkuat kuasa kecuali **Orang Diinsuranskan**, sebelum **Kejadian** sebarang kecederaan, mendapatkan persetujuan **Syarikat** melalui endorsmen jika kepentingan dalam **Kereta Dinamakan** telah berpindah dari **Orang Diinsuranskan** secara sukarela atau melalui tindakan undang-undang.

7. Penamatan Automatik

Polisi ini dianggap terbatal apabila berlakunya **Kejadian** berikut, yang mana lebih awal:

7.1 Pada tengah malam (waktu Malaysia) di hari terakhir **Tempoh Insurans** seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**

7.2 Serta-merta apabila **Orang Diinsuranskan** mencapai umur lapan puluh satu (81) tahun, tepat pada tarikh lahir.

7.3 Apabila **Orang Diinsuranskan** meninggal dunia atau jika **Orang Diinsuranskan** mengalami Hilang Upaya Kekal akibat Kemalangan yang menyebabkan timbulnya tuntutan di mana manfaat penuh seratus peratus (100% amaun Jumlah Prinsipal Diinsuranskan yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi** telah dibayar.

8. Penamatan Oleh Anda

Anda boleh menamatkan Polisi pada bila-bila masa dengan memberi notis bertulis empat belas (14) hari kepada **Syarikat** dan tertakluk bahawa tiada tuntutan telah dibuat oleh **Orang Diinsuranskan** sepanjang tahun polisi semasa, **Orang Diinsuranskan** akan layak mendapat pengembalian premium tempoh pendek seperti berikut:

Kadar Tempoh Pendek	
Tidak melebihi 3 bulan kalendar	50% daripada premium tahunan
Melebihi 3 bulan alendar tetapi sehingga 6 bulan	25% daripada premium tahunan
Melebihi 6 bulan	Tiada pembayaran balik

9. Penamatan Oleh Kami

Syarikat boleh membatalkan polisi ini pada bila-bila

masa dengan memberikan empat belas (14) hari notis bertulis kepada **Orang Diinsuranskan** melalui surat berdaftar kepada **Orang Diinsuranskan** di alamat terakhir **Orang Diinsuranskan** yang diketahui, untuk menentukan dan membatalkan polisi ini, dengan syarat bahawa **Syarikat**, atas permintaan **Orang Diinsuranskan**, membayar balik bahagian premium untuk **Tempoh Insurans** yang belum luput.

10. Prosedur Tuntutan

a) Notis bertulis mestilah diberi kepada **Syarikat** dalam tempoh tiga puluh (30) hari daripada **Kejadian** yang boleh menimbulkan tuntutan di dalam polisi ini. Kegagalan memberi notis dalam tempoh yang ditetapkan tidak akan mentaksahkan tuntutan jika boleh dibuktikan bahawa adalah tidak munasabah untuk memberi notis bertulis tersebut dan notis itu diberi sebaik sahaja ianya boleh;

b) Jika **Orang Diinsuranskan** atau sesiapa yang bertindak bagi pihak **Orang Diinsuranskan** melakukan penipuan di dalam tuntutannya di bawah Polisi ini atau terlibat di dalam aktiviti penipuan untuk meraih keuntungan di bawah polisi ini, semua manfaat yang perlu dibayar di bawah polisi ini akan terbatal.

c) **Kami** berhak dan berpeluang untuk melakukan pemeriksaan ke atas **Orang Diinsuranskan** sekerap yang diperlukan dan melakukan autopsi jika berlaku kes kematian selagi ianya tidak melanggar undang-undang.

d) Tanpa kebenaran bertulis, **Orang Diinsuranskan** tidak akan menolak liabiliti, berunding atau membuat pengakuan, tawaran, janji untuk membayar berkaitan dengan mana-mana **Kemalangan** atau tuntutan dan **Kami** berhak untuk mengambil-alih jika perlu dan melakukan pembelaan tuntutan di bawah nama **Orang Diinsuranskan** atau melakukan pendakwaan di bawah nama **Kami** dengan perbelanjaan **Kami** dan untuk faedah sendiri sebarang tuntutan untuk indemniti atau kerosakan atau menentang sesiapa sahaja dan mempunyai kuasa penuh di dalam perbicaraan dan penyelesaian untuk sebarang tuntutan. **Orang Diinsuranskan** dan/atau keluarga **Orang Diinsuranskan** perlu memberi maklumat dan kerjasama apabila diperlukan.

11. Timbang Tara

Semua pertelingkahan yang timbul daripada polisi ini hendaklah dirujuk kepada keputusan seorang Penimbang Tara yang akan dilantik secara bertulis oleh pihak-pihak yang bertelingkah atau jika mereka tidak bersetuju atas seorang Penimbang Tara, ia akan dirujuk kepada dua orang Penimbang Tara yang salah seorang dilantik secara bertulis oleh setiap satu pihak dalam masa satu bulan kalendar selepas dikehendaki untuk berbuat demikian secara bertulis oleh mana-mana satu pihak atau sekiranya Penimbang Tara tidak bersetuju, Pengadil akan dilantik secara bertulis oleh Penimbang Tara sebelum memasuki rujukan mereka. Pengadil hendaklah bersidang bersama Penimbang Tara serta mempengerusikan mesyuarat dan keputusan mengenai Award akan menjadi syarat-syarat terdahulu

sebelum apa-apa hak tindakan dibuat terhadap **Syarikat**.

Jika **Syarikat** menafikan liabiliti kepada **Orang Diinsuranskan** untuk mana-mana tuntutan berikut dan tuntutan tersebut bukan masa dua belas (12) bulan kalendar dari tarikh penafian dirujuk kepada timbang tara di bawah peruntukan yang terkandung di sini maka tuntutan bagi segala tujuan akan dianggap telah dihentikan dan seterusnya tidak akan diperolehi semula mengikut polisi ini.

12. Interpretasi

Polisi ini, termasuk Borang Cadangan, **Jadual Polisi**, Sijil Insurans, pengendorsan dan perubahan jika ada, hendaklah dibaca bersama sebagai satu kontrak dan apa-apa perkataan atau kenyataan yang makna khususnya telah dilampirkan akan, kecuali konteks memerlukan sebaliknya, memberi makna khusus di mana jua ia tertera.

13. Undang-undang yang Mengawal Selia

Polisi ini dikeluarkan di bawah undang-undang Malaysia, dan ia tertakluk kepada dan dikawalselia oleh undang-undang semasa di Malaysia. Indemniti yang disediakan oleh Polisi ini tidak diguna pakai berkaitan dengan penghakiman yang tidak pada mulanya disampaikan oleh atau diperolehi daripada Mahkamah yang mempunyai bidang kuasa kompeten di dalam Malaysia atau kepada perintah yang diperolehi dalam Mahkamah tersebut bagi penguatkuasaan penghakiman yang dibuat di luar Malaysia sama ada melalui perjanjian timbal balik atau sebaliknya.

14. Pindah Milik

Polisi ini tidak boleh dipindah milik dan sebarang pembayaran manfaat di bawah Polisi ini hanya akan dibuat kepada **Orang Diinsuranskan** atau kepada wakil peribadi yang sah **Orang Diinsuranskan** yang di mana sebarang penerimaan pembayaran akan dianggap sebagai pelepasan penuh kepada pihak **Syarikat**. **Syarikat** tidak terjejas oleh notis amanah, caj, lien, pindah milik atau lain-lain yang berkaitan Polisi ini.

15. Pembaharuan

Orang Diinsuranskan hendaklah sebelum sebarang pembaharuan Polisi ini memberikan notis kepada **Syarikat** bagi sebarang penyakit atau kecacatan fizikal atau kelemahannya yang di mana **Orang Diinsuranskan** telah menyedari mengenainya semasa dalam **Tempoh Insurans** dan sebarang penukaran nama dan alamat.

NOTIS KEPADA PEMEGANG POLISI

Sila memeriksa Polisi insurans untuk memastikan ianya memenuhi keperluan **Orang Diinsuranskan**.

Untuk mengelakkan salah faham, adalah sangat penting Polisi, Jadual dan sebarang pengendorsan disertakan di sini dibaca bersama secara terperinci.

Sekiranya **Orang Diinsuranskan** mempunyai sebarang aduan atau keraguan berkaitan dengan Polisi **Orang Diinsuranskan**, sila hubungi ejen **Orang Diinsuranskan**, sekiranya ada atau berhubung dengan pejabat yang mengeluarkannya. Kami memastikan aduan **Orang Diinsuranskan** dilayani dengan segera.

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

Sebagai Penanggung Insurans yang bertanggungjawab, **Kami** ingin membawa kepada perhatian **Orang Diinsuranskan** bahawa **Orang Diinsuranskan** boleh mengemukakan ketidakpuasan **Anda** kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) atau BNMTELELINK seperti yang ditunjukkan di bawah.

BAGAIMANA UNTUK MEMBUAT ADUAN

Jika **Orang Diinsuranskan** tidak berpuas hati dengan mana-mana aspek perkhidmatan **Kami**, **Kami** ingin mendengar daripada **Orang Diinsuranskan**. **Orang Diinsuranskan** boleh membuat aduan dalam bentuk apa jua yang paling selesa dengan **Orang Diinsuranskan** samada melalui panggilan telefon kepada operator **Kami** atau, secara bertulis, fax atau e-mel aduan **Orang Diinsuranskan** kepada:

Unit Pengendalian Aduan

RHB Insurance Berhad
Aras 12B, West Wing, The Icon
No 1, Jalan 1/68F, Jalan Tun Razak,
55000 Kuala Lumpur
Tel: 1300-220-007
Faks: 03-2163 7277
E-mel : complaints_unit@rhbinsurance.com.my

Kami akan berusaha untuk bertindak balas kepada aduan **Orang Diinsuranskan** dalam masa empat belas (14) hari. Jika Kami tidak dapat menyelesaikan perkara tersebut dalam tempoh masa yang ditetapkan seandainya rumit, **Orang Diinsuranskan** akan diberitahu tentang perkembangan yang telah dibuat tentang aduan **Orang Diinsuranskan** tersebut. **Orang Diinsuranskan** boleh membantu Kami untuk memberi tindak balas secepat mungkin dengan memberi **Kami** maklumat-maklumat berikut:

1. Nama, alamat dan nombor untuk dihubungi
2. No Nota Perlindungan / No. Polisi / No. Tuntutan

Sekiranya setelah mengambil langkah-langkah di atas dan **Orang Diinsuranskan** masih tidak berpuas hati dengan keputusan tersebut, **Orang Diinsuranskan** boleh menulis ke:

Unit Pengurusan Aduan

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS)
Tingkat 14, Blok Utama
Menara Takaful Malaysia
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Tel: 03-2272 2811
Faks: 03-2272 1577
E-mel : enquiry@ofs.org.my
Laman Web : www.ofs.org.my

Jika Pengantara membuat keputusan yang tidak menyebelahi Kami, **Orang Diinsuranskan** diminta untuk memberitahu Pengantara mengenai keputusan **Orang Diinsuranskan** untuk menerima atau menolak keputusan tersebut dalam tempoh empat belas (14) hari.

Tel: 1300-88-5465 (LINK)
Faks: 03-2174 1515
E-mel : bnmtelelink@bnm.gov.my
Laman Web : www.insuranceinfo.com.my

Jika **Orang Diinsuranskan** tidak menerima keputusan tersebut, **Orang Diinsuranskan** boleh menolak keputusan Pengantara. **Orang Diinsuranskan** bebas untuk mengambil tindakan mahkamah ke atas Kami atau merujuk kepada Timbangtara.

Sebagai pilihan, **Orang Diinsuranskan** boleh menghantar ketidakpuasan hati **Orang Diinsuranskan** terhadap tindakan Kami secara bertulis kepada Bank Negara Malaysia dengan memberi secara terperinci maklumat aduan **Orang Diinsuranskan** dan informasi **Polisi Orang Diinsuranskan** kepada:

BNMTELELINK

Jabatan Komunikasi Korporat
Bank Negara Malaysia
Peti Surat 10922
50929 Kuala Lumpur

HEAD OFFICE / IBU PEJABAT	CUSTOMER RELATIONSHIP CENTRE / KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN	CALL CENTRE / PUSAT PANGGILAN
Level 12, West Wing, The Icon, No.1, Jalan 1/68F, Jalan Tun Razak, 55000 Kuala Lumpur Tel : 03 - 2180 3000 Fax : 03 - 9281 2729 Website : www.rhbgroup.com/insurance	Level 1, Tower Three, RHB Centre, Jalan Tun Razak, 50400 Kuala Lumpur Tel : 1300-220-007 Fax : 03 - 2163 7277 Email : rhbi.general@rhbgroup.com	Claims Inquiries : 03 - 2180 3030

ASSISTANCE PROVIDER/ PENYEDIA BANTUAN

24 hours Hotline: 1300-880-881
Direct Line: 03 - 7989 0368