

CYBER PRO INSURANCE POLICY POLISI INSURANS SIBER PRO

The benefit(s) payable under eligible certificate/policy/product is(are) protected by PIDM up to limits. Please refer to PIDM's TIPS Brochure or contact The Pacific Insurance Berhad or PIDM (visit www.pidm.gov.my).

Manfaat-manfaat yang dibayar di bawah sijil/polisi/produk yang layak adalah dilindungi oleh PIDM sehingga had perlindungan. Sila rujuk Brosur Sistem Perlindungan Manfaat Takaful dan Insurans PIDM atau hubungi The Pacific Insurance Berhad atau PIDM (layari www.pidm.gov.my).

INTRODUCING THE PACIFIC INSURANCE BERHAD

The Pacific Insurance Berhad has its roots going back to the 1950s when it was the Malayan business arm of The Netherlands Insurance Company, then the 12th largest insurance company in the world. Since March 2011, The Pacific Insurance Berhad, has become a member of the Fairfax Group of Company. The Pacific Insurance Berhad offers all classes of general insurance and is known for being a pioneer and a quality provider of medical insurance. The Pacific Insurance Berhad is currently ranked as one of the largest individual medical insurance provider among general insurance companies in Malaysia.

MEMPERKENALKAN THE PACIFIC INSURANCE BERHAD

The Pacific Insurance Berhad mempunyai asal-usul sejak dari tahun 1950 apabila ia menjadi cawangan perniagaan Malaya untuk The Netherlands Insurance Company, pada masa itu syarikat insurans kedua-belas terbesar di dunia. Sejak Mac 2011, The Pacific Insurance Berhad, telah menjadi ahli kumpulan Syarikat Fairfax. The Pacific Insurance Berhad menawarkan semua jenis insurans am dan terkenal kerana menjadi perintis dan pembekal yang berkualiti bagi insurans perubatan. Diantara syarikat-syarikat insurans di Malaysia, The Pacific Insurance Berhad pada masa ini dinobatkan sebagai pembekal insurans perubatan perseorangan yang terbesar.

BRANCH NETWORK / RANGKAIAN CAWANGAN

The Pacific Insurance Berhad

Co. Reg (New) 198201011878 (Old: 91603-K)

40-01, Q Sentral, 2A Jalan Stesen Sentral 2, KL Sentral, 50470 Kuala Lumpur, Malaysia. (P.O.Box 12490, 50780 Kuala Lumpur, Malaysia.)

Tel: 03-2633 8999 Fax: 03-2633 8998 Toll-free line: 1-800-88-1629 Email: customerservice@pacificinsurance.com.my

Website: www.pacificinsurance.com.my

NORTHERN REGION KAWASAN UTARA

Alor Setar

No 15, Ground & First Floor,
Kompleks Perniagaan Long
Island Trade Centre,
Seberang Jalan Putra, Mergong,
05150 Alor Setar, Kedah
Tel : 04 - 732 4377
Fax : 04 - 731 5869

Penang

A-3-7 & 8, Vantage Desiran
Tanjung
10470 Tanjung Tokong,
Penang
Tel : 04 – 893 1757
Fax : 04 – 893 1077

Ipoh

No 12 & 12A, Persiaran
Greentown 1,
Pusat Perdagangan Greentown,
30450 Ipoh, Perak.
Tel : 05 - 241 9933
Fax : 05 - 241 9393

Taiping

31 Jalan Medan Taiping 2
Medan Taiping
34000 Taiping, Perak
Tel : 05 - 806 3388
Fax : 05 - 806 2666

CENTRAL REGION KAWASAN TENGAH

Petaling Jaya

Wisma MCIS, Level B1 & Level 3A
Tower 2, Jalan Barat,
46200 Petaling Jaya,
Selangor.
Tel : 03 - 7453 8222
Fax : 03 - 7453 8221

Klang

No. 42, Pelangi Avenue,
Jalan Kelicap 42A/KU1,
41050 Klang, Selangor.
Tel : 03 – 3341 0115
Fax : 03 – 3341 0103

EAST COAST PANTAI TIMUR

Kuantan

Ground Floor,
B36 Lorong Tun Ismail 11,
Jalan Tun Ismail 1,
25000 Kuantan, Pahang
Tel : 09 - 514 2882
Fax : 09 - 514 2953

SOUTHERN REGION KAWASAN SELATAN

Seremban

Lot 2, Jalan Era Square 2,
Era Square,
70200 Seremban, Negeri Sembilan.
Tel : 06-767 5066
Fax : 06-767 5068

Melaka

Lot 20,
Jalan Kota Laksamana 3/14,
Pangsapuri Kota Laksamana,
75200 Melaka
Tel : 06 - 288 8710
Fax : 06 - 288 8721

Johor Bahru

G-01-07, Komersial Southkey Mozek,
Persiaran Southkey 1, Kota Southkey,
80150 Johor Bahru, Johor.
Tel : 07 – 338 3365
Fax : 07 – 336 4441

EAST MALAYSIA MALAYSIA TIMUR

Kota Kinabalu

Unit B-0-5, Ground Floor,
Blok B, Karamunsing Capital,
88300, Kota Kinabalu, Sabah
Tel : 088 - 233 292
Fax : 088 - 232 195

Kuching

C149 & C249, Ground Floor & First Floor,
L2116, 4422, 7029 & 7030,
Jalan Pending, Icom Square Block C,
93450 Kuching, Sarawak.
Tel : 082 - 552 421
Fax : 082 - 552 402

IMPORTANT NOTICE

This Policy is the contract of insurance between you and us. It is important that this Policy with the attaching Schedule and any endorsements or subsequent amendments attaching thereto be read together as one single document. To ensure that your interest is protected, you are advised to read through the entire Policy carefully and to make sure that all the information contained therein are in accordance with your understanding of insurance protection you have purchased. Should you find that there is any alteration or amendment required, please advise us immediately to make the appropriate correction.

OUR PROMISE OF SERVICE

We care about the services that we provide to our customers and we make every effort to maintain a high standard of service to meet your expectation. If you need any assistance or have any enquiry, please do not hesitate to contact your intermediary (agent or broker). If you do not have one, please contact our nearest branch offices to attend to your needs.

COMPLAINTS PROCEDURES

Step 1

To speak to the Intermediary or our Branch Manager first. If you are still not satisfied, you should then complete the complaint form (a copy can be obtained from our website <http://www.pacificinsurance.com.my>) and channel the completed complaint form to our Branch Manager or directly to us at:

Complaint Monitoring Unit,
40-01, Q Sentral, 2A Jalan Stesen Sentral 2,
Kuala Lumpur Sentral, 50470 Kuala Lumpur, Malaysia.
(P.O. Box 12490, 50780 Kuala Lumpur, Malaysia.)
Tel: +603-2633 8999 Fax: +603-2633 8998
E-mail: customerservice@pacificinsurance.com.my

Step 2

Our Officer handling your complaint shall revert to you no later than 14 days from the date of receipt of the complaint.

If the case is complicated or involves complex issue that requires further investigation, our Officer shall inform you of the reasons for the delay and the need for additional time to resolve the complaint which shall not exceed 30 days from the date the complaint was first lodged.

Where a decision cannot be made within 30 days due to the need to obtain material information or document from third party (e.g., medical, forensic or police investigation reports), our Officer shall follow up with the relevant third party for the information/document required, and provide you updates on the progress of the case at least on a monthly basis.

Once complete information/document is received, our Officer shall finalise the investigation and be in touch with you within 14 days.

Step 3

In the event that you are still not satisfied, you could address your complaint to the following bureaux:

- (a) Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (BNMLINK)
Bank Negara Malaysia
4th Floor, Podium Bangunan AICB
No. 10, Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur
Tel: 1-300-88-5465
Fax: +603-2174 1515
Web Form: bnm.gov.my/BNMLINK
- (b) Financial Markets Ombudsman Service
(formerly known as Ombudsman for Financial Services)
Company No: 200401025885
Level 14, Main Block
Menara Takaful Malaysia
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Tel: +603-2272 2811
Website: www.fmos.org.my

NOTIS PENTING

Polisi ini adalah kontrak insurans diantara anda dan kami. Adalah penting iaitu Polisi ini dengan jadual dan sebarang pengendoursan atau perubahan seterusnya dibaca bersama-sama sebagai satu dokumen. Untuk memastikan faedah anda dilindungi, anda dinasihatkan membaca keseluruhan Polisi dengan teliti dan memastikan kesemua butiran terkandung didalamnya bertepatan dengan pengertian perlindungan insurans yang anda beli. Sekiranya anda mendapati perlu ada sebarang perubahan atau pindaan, sila beritahu kami dengan segera untuk pembetulan yang sewajarnya.

PERJANJIAN KAMI UNTUK PERKHIDMATAN

Kami prihatin dengan perkhidmatan yang diberikan kepada anda sebagai pelanggan dan pegawai kami berusaha untuk mengekalkan piawai perkhidmatan setinggi mungkin untuk menepati harapan anda. Sekiranya anda memerlukan sebarang bantuan atau mempunyai sebarang pertanyaan, sila hubungi pengantara anda (agen atau broker). Sekiranya anda tiada pengantara, sila hubungi cawangan-cawangan terdekat kami (lihat alamat tertera di belakang) untuk melayan keperluan anda.

TATACARA ADUAN

Langkah 1

Rujuk perkara ini kepada Perantara atau Pengurus Cawangan kami terlebih dahulu. Sekiranya anda masih tidak puas hati, anda hendaklah mengisi borang aduan (salinan boleh didapati dari laman sesawang kami di <http://www.pacificinsurance.com.my>) dan menghantar borang aduan yang lengkap kepada Pengurus Cawangan atau hantar terus kepada Unit Pengawasan Aduan kami di:

Unit Pengawasan Aduan,
40-01, Q Sentral, 2A Jalan Stesen Sentral 2,
Kuala Lumpur Sentral, 50470 Kuala Lumpur, Malaysia.
(P.O. Box 12490, 50780 Kuala Lumpur, Malaysia.)
Tel: +603-2633 8999 Faks: +603-2633 8998
Emel: customerservice@pacificinsurance.com.my

Langkah 2

Pegawai kami yang mengendalikan aduan anda akan membalas dalam masa tidak lebih dari 14 hari dari tarikh penerimaan aduan.

Sekiranya kes menyulitkan atau melibatkan isu rumit yang memerlukan siasatan lanjut, Pegawai kami akan memberitahu anda sebab-sebab kelewatan dan perlu masa tambahan untuk menyelesaikan aduan tetapi tidak melebihi 30 hari dari tarikh pertama aduan dibuat.

Sekiranya keputusan tidak dapat dibuat dalam masa 30 hari disebabkan perlu mendapatkan maklumat penting atau dokumen dari pihak ketiga (seperti, laporan perubatan, forensik atau siasatan polis), Pegawai kami akan mengambil tindakan susulan dengan pihak ketiga berkenaan untuk maklumat/dokumen yang diperlukan, dan memberitahu perkembangan terkini kes sekurang-kurangnya pada setiap bulan.

Jika maklumat/dokumen lengkap diterima, Pegawai kami akan mengakhiri penyiasatan dan berhubung dengan anda dalam masa 14 hari.

Langkah 3

Sekiranya anda masih tidak berpuas hati, anda boleh mengutarakan aduan anda kepada biro berikut:

- (a) Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (BNMLINK)
Bank Negara Malaysia
Tingkat 4, Podium Bangunan AICB
No. 10, Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur
Tel: 1-300-88-5465
Faks: +603-2174 1515
Borang Sesawang: bnm.gov.my/BNMLINK
- (b) Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)
(dahulunya dikenali sebagai Ombudsman Perkhidmatan Kewangan)
No Syarikat: 200401025885
Tingkat 14, Blok Utama
Menara Takaful Malaysia
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
Tel: +603-2272 2811
Laman Sesawang: www.fmos.org.my

CYBER PRO INSURANCE POLICY

A. Consumer Insurance Contracts

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**.

B. Non-Consumer Insurance Contracts

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**. In the event of any pre-contractual misrepresentation made in relation to **Your** answers or in any disclosures made by **You**, it may result in avoidance of **Your** contract of insurance, refusal, or reduction of **Your** claim(s), change of terms or termination of **Your** contract of insurance.

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

INTRODUCTION

This is **Your** Cyber Pro Insurance **Policy**. Please read it carefully and, if incorrect, immediately return to **Us** for alteration.

By a proposal and declaration which together with all documents provided and statements made by **You** in writing, which will be the basis of this contract and is deemed to be incorporated herein, **You** have applied to **The Pacific Insurance Berhad**, for the insurance in respect of each **Insured Person** named or as described in the **Policy Schedule**.

In consideration of the payment of premium and subject to the definitions, exclusions and conditions contained, endorsed, or attached to this **Policy**, **We** hereby insure the **Insured Person** and promise to pay indemnity for loss in accordance with the **Benefits** allocated in the **Policy Schedule**. **Your** receipt shall, in all respects, effectively discharge **Us**. The **Period of Insurance** is stated in the **Policy Schedule**.

This document contains **Your** insurance **Policy**, **Policy Schedule**, **Policy** terms, benefits, general conditions, and exclusions. It is important that **You** carefully read and understand this policy wording and keep **Your** policy wording and **Policy Schedule** in a safe place in case **You** need to refer them in the future.

This **Policy** is issued by **The Pacific Insurance Berhad**.

DEFINITIONS

We use certain words in this **Policy** which have a specific meaning as stated below. These words appear in this **Policy**, **Policy Schedule** or any endorsements and are shown in bold font. Words in the singular shall include the plural and vice versa.

- Accidental Damage** shall mean sudden and accidental physical loss of or damage to goods purchased by **You** from an **Online Merchant** arising from an external and unforeseen event, rendering such goods unable to perform their intended function.
- Act of Terrorism** shall mean an act, including but not limited to the use of force or violence, by any person or group(s) of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organization or government(s) which is committed for political, religious, ideological, or ethnic purposes or reasons including the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear for such purposes.
- Age** shall mean **Insured Person's Age** as on last birthday.
- Children** shall mean **Insured Person's** unmarried **Child(ren)** (including step or legally adopted child (ren)) as long as they are under nineteen (19) years of **Age** or under twenty-five (25) years of **Age** if they are full-time students at an accredited institution of higher learning and in either case, are primarily dependent upon the **Insured Person** for maintenance and support.
- Computer System** shall mean any electronic device, hardware, software, communication system, home computer network, router and associated input, output, storage or transmission facilities, including mobile phones, smartphones, tablets, laptops, notebooks and desktop computers, owned by or under the control of **You** and used primarily for personal purposes.
- Cryptojacking** shall mean the unauthorised use of **Your Computer System** by a **Third Party** to perform cryptocurrency mining activities or other unauthorised computational processing, regardless of whether any cryptocurrency is generated, owned or recovered by **You**.
- Cyber Extortion Threat** shall mean a demand for money or property accompanied by a credible threat by a **Third Party** to:
 - release, misuse, alter or destroy **Your Digital Assets**;
 - introduce malicious code or compromise **Your Computer System**; or
 - encrypt, restrict, disable or prevent access to **Your Computer System** or **Digital Assets** (including by ransomware), unless payment or other consideration is made.

8. **Cyber Incident** shall mean any unauthorised introduction, transmission or execution of malware, virus, ransomware, malicious code or other harmful software, or any act of **Cryptojacking**, by a **Third Party** affecting **Your Computer System** or **Digital Assets**, and resulting in their loss, damage, deletion, corruption, encryption or disruption.
9. **Digital Assets** shall mean software, programs, **Personal Electronic Data**, digital photos, digital music and digital video stored on **Your Computer System**.
Digital Assets do not include cryptocurrency, virtual currency, digital tokens, non-fungible tokens (NFTs) or any other blockchain-based assets or rights therein.
10. **Digital Wallet** shall mean any electronic application, software, account or stored-value facility that enables **You** to store, access, transfer or use money, payment credentials or other monetary value electronically, including an e-wallet.
11. **Effective Date** shall mean the date from which the insurance coverage under this **Policy** becomes effective as specified in the **Policy Schedule**.
12. **Electronic Fund Transfer Fraud** shall mean any fraudulent act committed by a **Third Party** that results in:
 - (a) an unauthorised electronic transfer of money from **Your** account held with a licensed financial institution without **Your** knowledge or consent;
 - (b) a transfer effected by a licensed financial institution acting upon a fraudulent electronic instruction that reasonably appears to have originated from **You** but was not authorised by **You**;
 - (c) a transfer initiated by **You** in good faith in reliance upon a fraudulent electronic communication (including email, SMS, messaging application, website or similar digital medium) falsely purporting to originate from a legitimate person, organisation or authority and intended to induce the transfer of funds;
 - (d) the unauthorised transfer, depletion or misuse of funds held in **Your** personal **Digital Wallet** or other stored-value facility; or
 - (e) unauthorised online, remote or card-not-present transactions conducted using **Your** payment credentials and charged to **Your** account.
13. **Extortion Payment** shall mean monies or property paid by **You** to a **Third Party** that **You** reasonably believe is responsible for the **Cyber Extortion Threat**, for the purpose of preventing, mitigating or resolving such threat.
14. **Financial Loss** shall mean the direct monetary loss suffered by **You** arising solely and directly from a covered event under this **Policy**, comprising:
 - (a) loss of money or legally recognised funds held in an account or **Digital Wallet** belonging to **You**;
 - (b) amounts paid by **You** for goods or services purchased from an **Online Merchant** which are subject to **Non-Delivery** or are not delivered as agreed;
 - (c) unauthorised charges or debits applied to **Your** account, payment card or **Digital Wallet**; or
 - (d) reasonable and necessary bank fees, charges, penalties or interest incurred by **You** as a direct result of such loss.

Financial Loss does not include:

 - (a) any taxes or loss of tax benefits;
 - (b) fines or penalties imposed by law or regulatory authorities;
 - (c) any indirect or consequential loss, or economic loss, including loss of opportunity or loss of profit; and
 - (d) any loss relating to cryptocurrency, virtual currency, digital tokens, non-fungible tokens (NFTs) or other blockchain-based assets or rights therein.

Financial Loss shall be limited to the amount not recoverable from any financial institution, payment provider, **Online Merchant** or other responsible party. If **You** recover any amount after **We** have made payment under this **Policy**, **You** must repay such amount to **Us** up to the amount **We** have paid.
15. **First Discovered** shall mean the date on which **You** first become aware, or ought reasonably to have become aware, of facts which would cause a reasonable person to believe that a covered event under this **Policy** has occurred, provided that such discovery is made during the **Period of Insurance** and no later than sixty (60) days after the date of occurrence.
16. **Identity Theft** shall mean the unauthorised or illegal use of **Your Personal Information** by a **Third Party** without **Your** consent to obtain goods, money or services.
17. **Identity Theft Expenses** shall mean reasonable and necessary costs, incurred with **Our** prior written consent for:
 - (a) legal and professional services to restore **Your** identity and official records;
 - (b) correcting or reinstating credit or public records;
 - (c) attendance at investigations, hearings or legal proceedings;
 - (d) loss of income for time reasonably taken off work to resolve Identity Theft matters;
 - (e) administrative costs, including affidavits, certifications, and communications;
 - (f) removal of incorrectly attributed civil or criminal liabilities or judgments; or
 - (g) replacement or reissuance of compromised identity or access credentials.
18. **Immediate Family** shall mean the **Insured Person's Children, Spouse, Partner** and/or parents who permanently reside with the **Insured Person** at the address registered with **Us** as the **Insured Person's** permanent address.
19. **Insured Person** shall mean the person covered as named or described in the **Policy Schedule**.
20. **Mass Cyber-Attack** shall mean a widespread or large-scale cyber incident carried out by one or more cybercriminals that simultaneously affects multiple persons, **Computer Systems**, networks or digital services through the use of malware, ransomware, malicious code or other unauthorised cyber activities.
21. **Material Loss** shall mean:
 - (a) the purchase price paid by **You** for goods that are subject to **Non-Delivery**; or
 - (b) the reasonable and necessary costs and expenses incurred to repair or replace the goods of similar kind and quality following **Accidental Damage** or **Theft** during transit.
22. **Non-Delivery** shall mean the failure by an **Online Merchant** to deliver the goods purchased by **You**, within thirty (30) days from the scheduled delivery date, unless a later delivery date has been expressly communicated and agreed by **You**, and where no refund has been provided within sixty (60) days from the initial scheduled delivery date, whichever is later.

23. **Online Merchant** shall mean any **Third Party** that offers, advertises, sells or purports to sell goods or services through a website, mobile application, social media platform, electronic marketplace or other digital platform and accepts or purports to accept payment electronically.
24. **Online Retail Fraud** shall mean a transaction whereby a **Third Party**, acting as or purporting to be an **Online Merchant**, dishonestly induces **You** to purchase goods which are subject to **Non-Delivery** or materially different from the goods advertised or described.
25. **Partner** shall mean **Your** de-facto **Partner** who has been living permanently with **You** for three (3) months or more at the time of the covered event.
26. **Personal Capacity** shall mean activities undertaken by **You** solely for private, domestic and non-commercial purposes and excludes any trade, business, profession, employment or income-generating activities.
27. **Period of Insurance** shall mean the duration of the **Policy** as specified in the **Policy Schedule**.
28. **Personal Electronic Data** shall mean any information or data stored electronically on **Your Computer System** and used by **You** for personal purposes.
29. **Personal Information** shall mean information that can uniquely identify **You**, such as:
 - (a) name, date of birth, social security number or equivalent;
 - (b) financial account numbers, payment credentials, or **Digital Wallet** identifiers;
 - (c) government-issued identification numbers or documents; or
 - (d) online credentials, usernames, or passwords used to access personal accounts.
30. **Policy** shall mean **Your** insurance contract which consists of this policy wording and **Policy Schedule**, Endorsements or Add-Ons.
31. **Policyholder** shall mean the person that purchased the **Policy** and as specified in the **Policy Schedule**.
32. **Policy Schedule** shall mean the document issued as proof of insurance which gives details such as, but not limited to, **Policyholder**, **Insured Person**, **Period of Insurance**, benefits, premiums, limits of liability, attached to and forming part of the **Policy** and duly signed by **Us**.
33. **Restoration Costs** shall mean reasonable and necessary costs incurred with **Our** prior consent to:
 - (a) investigate and identify the cause of a **Cyber Incident**;
 - (b) remove malware, ransomware, malicious code or unauthorised software from **Your Computer System**; or
 - (c) restore, recover, or replace **Your Digital Assets** (excluding cryptocurrency, virtual currency, digital tokens, non-fungible tokens (NFTs) or other blockchain-based assets) to substantially the condition existing immediately prior to the **Cyber Incident**.
34. **Spouse** shall mean the **Insured Person's** legal husband or wife. For the purposes of this **Policy**, a Common Law marriage is not considered a legal marriage except as provided under the Law Reform (Marriage & Divorce) Act 1976 or Islamic laws.
35. **Theft** shall mean the dishonest and unlawful taking of goods purchased by **You**, without **Your** consent and with the intention of permanently depriving **You** of such goods.
36. **Third Party** shall mean any natural person or entity other than **You** or **Your Immediate Family**, acting without **Your** knowledge, consent, assistance or participation.
37. **War** shall mean war and any war-like activities, whether declared or not, including use of military force by any sovereign nation to achieve economic, geographic, nationalistic, political, racial, religious, or other ends.
38. **We/Our/Us/Company** shall mean The Pacific Insurance Berhad.
39. **You/Your/Yours** shall mean the **Policyholder** and/or **Insured Person**, as applicable and as specified in the **Policy Schedule**.

ELIGIBILITY

On the **Effective Date** of this coverage, the **Insured Person** must be:

- (a) a Malaysian who is permanently residing in Malaysia; and
- (b) eighteen (18) years of **Age** or above.

BENEFITS

SECTION 1 – ELECTRONIC FUND TRANSFER FRAUD

We will reimburse **You**, in **Your Personal Capacity**, for **Financial Loss** arising solely and directly from **Electronic Fund Transfer Fraud First Discovered** during the **Period of Insurance**.

As a condition of cover, **You** must:

- (a) take all reasonable steps to recover the loss from the relevant financial institution, payment provider or other responsible party.
- (b) cooperate fully with **Us** in any recovery action or subrogation rights.
- (c) maintain adequate security measures for all payment credentials, **Digital Wallets**, and accounts.

Failure to comply with the above conditions may result in reduction or denial of a claim.

SECTION 2 – ONLINE SHOPPING PROTECTION

(A) Online Retail Fraud

We will reimburse **You**, in **Your Personal Capacity**, for **Financial Loss** arising solely and directly from **Online Retail Fraud First Discovered** during the **Period of Insurance**.

(B) E-Commerce Purchase Protection

We will reimburse **You**, in **Your Personal Capacity**, for **Material Loss** arising solely and directly from physical goods purchased by **You** from an **Online Merchant** where such goods are subject to:

- (a) **Non-Delivery** after payment has been completed;
 - (b) **Accidental Damage** during transit; or
 - (c) **Theft** during transit,
- provided that such loss is **First Discovered** during the **Period of Insurance** and is not recoverable from any **Online Merchant**, platform provider, courier, payment provider or other responsible party.

SPECIFIC EXCLUSIONS

We will not pay for any loss, damage, liability, cost or expense arising directly or indirectly from:

1. goods that are not physical in nature, including digital content, virtual items and other intangible goods or rights;
2. counterfeit or fake goods;
3. animals, livestock, pets or plant life;
4. cash, bullion, negotiable instruments, shares, travellers cheques, tickets, vouchers or gift cards of any description;
5. consumable or perishable goods, including but not limited to food, beverages, flowers, drugs and nutritional supplements;
6. art, antiques, firearms and collectible items;
7. jewellery, watches, gems, precious stones, pearls, and articles made wholly or partly of gold, silver or other precious metals;
8. motor vehicles, motorcycles, watercraft, aircraft and any related parts, accessories or equipment required for their operation or maintenance;
9. services of any kind, including but not limited to travel arrangements, accommodation bookings, transportation services, subscriptions, memberships, digital services, professional services, financial services, educational services or any other services provided electronically or otherwise;
10. goods that are used, second-hand, rebuilt, refurbished or remanufactured at the time of purchase;
11. goods subject to manufacturer warranty, guarantee or recall, or any loss arising from inherent or manufacturing defects;
12. goods that are illegal under applicable law or regulation;
13. abuse, misuse, gross negligence or improper handling of the goods;
14. unauthorised modification, alteration or tampering of the goods, including removal or alteration of serial numbers, IMEI numbers or other identifying marks;
15. damage caused by sand, corrosion, excessive heat, humidity, improper environmental conditions or battery leakage;
16. battery deterioration or failure, unless directly caused by a covered peril under this **Policy**.

SECTION 3 – IDENTITY THEFT

We will reimburse **You**, in **Your Personal Capacity**, for reasonable and necessary **Identity Theft Expenses** arising solely and directly from **Identity Theft First Discovered** during the **Period of Insurance**.

As a condition of cover, **You** must:

- (a) notify **Us** promptly upon discovering **Identity Theft**;
- (b) take all reasonable steps to mitigate further loss, including contacting relevant financial institutions, government agencies, or service providers;
- (c) provide all documentation and evidence requested by **Us** to substantiate the claim;
- (d) cooperate fully with **Us** and with law enforcement or other authorities in any investigation or recovery; and
- (e) obtain **Our** prior written consent before incurring any **Identity Theft Expenses** (except in emergency situations where delay would reasonably increase the loss).

Failure to comply with these obligations may result in reduction or denial of a claim.

SECTION 4 – CYBER EXTORTION

We will reimburse **You**, in **Your Personal Capacity**, to the extent legally insurable, for:

- (a) **Extortion Payment**; and
 - (b) reasonable and necessary costs approved by **Us** in advance for qualified specialists, consultants or professional negotiators engaged to investigate, respond to or mitigate a **Cyber Extortion Threat**,
- arising solely and directly from a **Cyber Extortion Threat** first made against **You** and **First Discovered** during the **Period of Insurance**.

You must take reasonable steps to verify the credibility of the threat and, where appropriate, notify the relevant authorities before making any payment.

SECTION 5 – RESTORATION COSTS

We will reimburse **You**, in **Your Personal Capacity**, for reasonable and necessary **Restoration Costs** arising solely and directly from a covered **Cyber Incident** affecting **Your Computer System** or **Digital Assets**, **First Discovered** during the **Period of Insurance**.

We may, at **Our** discretion, settle any claim by repair, restore or replace the affected **Computer System** or **Digital Assets**, instead of reimbursing **You** for the cost.

As a condition of cover, **You** must:

- (a) take reasonable steps to minimise further loss or damage;
- (b) preserve affected systems/data where reasonably practicable for investigation purposes; and
- (c) obtain **Our** prior written consent before incurring any **Restoration Costs** (except in emergency situations where delay would reasonably increase the loss)

Failure to comply with the above conditions may result in reduction or denial of a claim.

SPECIFIC EXCLUSIONS

We will not pay:

1. the intrinsic value of any lost, deleted or inaccessible **Digital Assets**.
2. the cost of upgrading, improving or replacing **Your Computer System** or **Digital Assets** beyond their condition immediately before the **Cyber Incident**.

GENERAL EXCLUSIONS

This **Policy** does not cover any loss, damage, liability, cost, expense or claim arising directly or indirectly out of, contributed to by, resulting from, or in connection with:

1. Abnormal Conditions, State of Emergency and Mass Cyber-Attack

Any loss arising from or in consequence of:

- (a) any abnormal conditions or state of emergency declared by any government, public authority or competent authority, whether physical, digital or otherwise; or
- (b) **Mass Cyber-Attack**,
provided that this exclusion shall not apply to the extent that **You** can prove that the loss occurred independently of such state of emergency, emergency declaration, emergency regulation or other extraordinary measure declared by a competent authority.

2. Bodily Injury

Any bodily injury, sickness, disease, disability, emotional distress, mental anguish, mental injury, death or any consequential losses arising therefrom.

3. Business and Professional Activities

Any loss arising from:

- (a) trade, business, commercial, professional or employment activities;
- (b) any account, **Digital Wallet**, **Computer System** or transaction used primarily for trade, business, commercial or professional purposes; or
- (c) any loss involving a legal entity, organisation, association, partnership, trust, society, club, NGO or business undertaking.

4. Confidence Scams and Voluntary Transfers

Any loss arising from:

- (a) confidence tricks, deception or social engineering involving romantic intentions, investments, employment offers, contracts, loans, advance fee arrangements or similar inducements;
- (b) any payment, transfer or disclosure voluntarily made by **You**, whether induced by fraud, misrepresentation or deception, except where expressly covered under **Electronic Fund Transfer Fraud**.

5. Cryptocurrency and Virtual Assets

Any loss arising from, relating to, involving, or consisting of:

- (a) cryptocurrency, virtual currency, digital tokens, non-fungible tokens (NFTs), stablecoins, or any blockchain-based asset or instrument intended as a store of value, investment or speculation;
 - (b) unregulated digital currency, virtual assets or crypto-assets of any kind;
- provided that this exclusion shall not apply to **Restoration Costs** arising from **Cryptojacking**, except that no indemnity shall be payable for the value of any crypto-assets mined, stolen or transferred.

6. Dishonest, Criminal or Intentional Acts

Any dishonest, fraudulent, criminal, malicious, wilful or intentional act or omission committed by **You**, **Your Immediate Family**, or any person acting with **Your** knowledge, consent, assistance or participation.

7. Failure to Exercise Reasonable Care

Any loss arising from a deliberate or reckless failure by **You** to exercise reasonable care to:

- (a) exercise reasonable care, diligence or prudence;
- (b) safeguard passwords, PINs, authentication credentials or access devices;
- (c) maintain reasonable security controls or safeguards; or
- (d) take reasonable steps to prevent, mitigate or minimise loss.

8. Indirect or Consequential Loss

Any indirect, incidental, consequential, special, exemplary or punitive loss of any nature whatsoever, including but not limited to loss of income, profits, business, opportunity, goodwill, market value, use or diminution in value, unless expressly covered under this **Policy**.

9. Infrastructure and System Failures

Any loss arising from interruption, outage, degradation or failure of electricity supply, telecommunications services, internet service providers, cloud service providers, satellite services or public utilities, unless directly caused by a covered **Cyber Incident**.

10. Lost or Stolen Payment Instruments

Any loss arising solely from the physical loss, misplacement, theft or voluntary surrender of payment cards, debit cards, credit cards, prepaid cards, tokens or physical authentication devices, except to the extent expressly covered under Section 1 – Electronic Fund Transfer Fraud.

11. Prior Matters

Any fact, circumstance, act, omission, dispute, communication, **Cyber Incident**, threat or event occurring before the **Effective Date**, or known to **You**, or which a reasonable person in **Your** position ought reasonably to have known, before the **Effective Date**.

12. Property Damage

Any physical loss of or damage to tangible property, except where expressly covered under Section 2 (B) – E-Commerce Purchase Protection.

13. War and Civil Commotion

Any loss arising from:

- (a) War, invasion, act of foreign enemy, hostilities (whether war be declared or not), civil war, rebellion, mutiny, revolution, insurrection, military or usurped power;
- (b) civil commotion amounting to a popular uprising;
- (c) martial law or state of siege; or
- (d) any act of any person acting on behalf of or in connection with an organisation seeking the overthrow of any government by force, terrorism or violence.

14. Nuclear and Radioactive Risks

Any loss, damage, liability, cost or expense directly or indirectly caused by or arising from:

- (a) nuclear weapons materials, ionising radiations or contamination by radioactivity from any nuclear fuel or from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel; or
- (b) the radioactive, toxic, explosive or other hazardous properties of any explosive nuclear assembly or nuclear component thereof.

15. Terrorism

Any loss arising from:

- (a) any **Act of Terrorism**, cyber terrorism or related activity;
- (b) any action taken in controlling, preventing, suppressing or responding to an **Act of Terrorism**;
- (c) the use of any **Computer System** in connection with any weapons, military devices or attacks.

16. Governmental Action

Any seizure, confiscation, detention, freezing, destruction, expropriation or order by any government, regulator, public authority, law enforcement agency or court order.

17. Wear and Tear and Cosmetic Damage

Any ordinary wear and tear, gradual deterioration, depreciation, drop in performance, inherent or latent defect, mechanical or electrical breakdown, or cosmetic, superficial or aesthetic damage that does not affect the intended function of the goods.

18. Failure to Report

Any loss arising from:

- (a) failure to report the incident to the police or other relevant authorities as soon as reasonably practicable where such report is reasonably required by **Us** for claim assessment; or
- (b) failure to obtain a police report or police reference number when reasonably required and available.

19. Corporate and Non-Eligible Entity Risks

Any loss arising from corporate cyber liability, **Cyber Incident** affecting a legal entity, or any registered or unregistered business entity, association, partnership, NGO, trust, club or organisation.

20. Infectious or Communicable Diseases

Any loss, damage, expense, liability or consequential loss arising directly or indirectly from any infectious disease, communicable disease, epidemic or pandemic.

21. Recoverable Losses

Any loss recoverable from financial institutions, payment providers, **Online Merchants**, couriers, service providers, manufacturers, insurers, or any other responsible party, provided that this **Policy** shall only indemnify **You** for the portion of loss not recoverable from such parties.

GENERAL CONDITIONS

1. Maximum Liability

Our maximum aggregate liability for all losses arising under this **Policy** during any one **Period of Insurance** shall not exceed the sum insured stated in the **Policy Schedule**.

2. Alterations

We reserve the right to amend the terms and conditions of this **Policy** and such alteration to this **Policy** shall only be valid if authorised by **Us** and endorsed hereon.

3. Condition Precedent to Liability

The due observance and fulfilment of the terms, conditions and endorsements of this **Policy** in so far as they relate to anything to be done or complied with by **You** under this **Policy** and the truth of the statement and answers in the said proposal shall be conditions precedent to any liability of **Us** to make any payment under this **Policy**.

4. Cash Before Cover

It is a fundamental and absolute special condition of this contract of insurance that The Pacific Insurance Berhad must receive the premium prior to the **Effective Date** of this **Policy**/endorsement/renewal.

5. Duty of Care

It is a condition precedent to liability under this **Policy** that **You** shall exercise reasonable care and diligence and shall:

- (a) use and maintain **Your Computer System** in accordance with the recommendations of the manufacturer or supplier;
- (b) maintain reasonable security measures appropriate to the nature of the **Computer System** and **Digital Assets**, including the installation and regular updating of anti-malware, anti-virus and security software where applicable;
- (c) regularly back up **Your Digital Assets** and take reasonable measures to protect and preserve such backups;
- (d) take reasonable measures to safeguard passwords, PINs, authentication credentials, personal information, payment cards, **Digital Wallets** and account information from unauthorised access or use;
- (e) take reasonable measures to verify the identity and legitimacy of any person requesting the transfer of funds, disclosure of information or access credentials before complying with such request;
- (f) take reasonable measures when disposing of or destroying any **Computer System** or storage media to prevent unauthorised access to **Digital Assets** and personal information;
- (g) in respect of **Non-Delivery** claims, take all reasonable steps to obtain replacement goods or a refund from the seller, **Online Merchant**, marketplace operator or payment provider; and
- (h) immediately reimburse **Us** for any indemnity paid in respect of a **Non-Delivery** claim if the original goods are subsequently delivered or recovered.

6. Change in Risk

You must notify **Us** in writing immediately upon the occurrence of any one or more of the following events if:

- (a) there is any material change in the information provided to **Us** at inception or renewal;
- (b) there is any material change affecting the nature of the risk insured under this **Policy**; or
- (c) **You** become aware of any circumstance that may materially increase the likelihood of a claim under this **Policy**.

Upon receipt of the notification, **We** may require payment of additional premium or terminate the **Policy** in accordance with Condition 11(b).

7. Compliance with Policy Terms

You must observe, fulfil and comply with all the terms provisions and conditions of this **Policy** before **We** are liable to make any payment to **You**.

8. Misrepresentation / Fraud

We reserve the right not to pay any benefits and/or terminate this **Policy** if:

- (a) any statement given in **Your** proposal and declaration is untrue or if **You** intentionally misrepresent, misstate, suppress, or omit a statement of fact; or
- (b) any claim made is fraudulent or exaggerated.

9. Claims Procedure

- (a) As soon as **You** become aware of any fact, circumstance, **Cyber Incident**, threat or event that is reasonably likely to result in a claim under this **Policy**, **You** must notify **Us** as soon as reasonably practicable and, in any event, no later than fourteen (14) days after it is **First Discovered**.
- (b) **You** shall provide **Us** with all information, documents, receipts, records, correspondence and other evidence reasonably required by **Us** and shall:
 - (i) take all reasonable steps to prevent, mitigate or minimise any loss under this **Policy**;
 - (ii) preserve all relevant evidence, including affected **Computer Systems**, **Digital Assets**, transaction records, communications and other information relating to the claim, and permit **Us** to inspect such evidence where reasonably required;
 - (iii) take all reasonable steps to recover any loss from any financial institution, payment provider, **Online Merchant**, courier, service provider or other responsible party that may be liable for all or part of the loss; and
 - (iv) do nothing that may prejudice **Our** actual or potential rights of recovery or subrogation.
- (c) In respect of Section 1 – Electronic Fund Transfer Fraud, **You** must report the matter to the police and, where applicable, notify the relevant financial institution, payment provider or **Digital Wallet** provider as soon as reasonably practicable, but no later than twenty-four (24) hours after the loss is **First Discovered**.
- (d) In respect of Section 2 – Online Shopping Protection:
 - (i) for **Non-Delivery** or **Online Retail Fraud**, **You** must notify the relevant **Online Merchant**, marketplace operator, payment provider or **Digital Wallet** provider as soon as reasonably practicable, but no later than twenty-four (24) hours after the loss is **First Discovered**, and take all reasonable steps to obtain a refund or recovery of the loss; and
 - (ii) for **Material Loss** arising from **Theft** during transit, **You** must report the matter to the police as soon as reasonably practicable, but no later than twenty-four (24) hours after the loss is **First Discovered**, and provide satisfactory proof of purchase and ownership.
- (e) In respect of Section 3 – Identity Theft, **You** must report the matter to the police and, where applicable, notify the relevant financial institution, payment provider, government authority or service provider as soon as reasonably practicable, but no later than twenty-four (24) hours after the **Identity Theft** is **First Discovered**.
- (f) In respect of Section 4 – Cyber Extortion:
 - (i) no **Extortion Payment** shall be made without **Our** prior written consent, unless immediate payment is reasonably necessary to prevent imminent and substantial loss and **Our** prior consent cannot reasonably be obtained;
 - (ii) **You** must make every reasonable effort to establish the credibility of the **Cyber Extortion Threat** and notify the police or other competent authorities as soon as reasonably practicable, but no later than twenty-four (24) hours after the **Cyber Extortion Threat** is **First Discovered** and before making any **Extortion Payment**; and
 - (iii) if the **Extortion Payment** consists of property rather than money, **Our** liability shall be limited to the actual cash value of such property immediately before its surrender.
- (g) Failure to comply with this condition may prejudice the assessment of the claim and may result in a reduction or denial of the claim to the extent that **We** are prejudiced by such failure.
- (h) In respect of Section 5 – Restoration Costs, **You** must notify **Us** as soon as reasonably practicable, but no later than twenty-four (24) hours after the **Cyber Incident** is **First Discovered**, and take all reasonable steps to prevent further loss, preserve all relevant evidence, and allow **Us** or **Our** appointed representatives reasonable access to inspect the affected **Computer System**, **Digital Assets** and related records.

10. Renewal

This **Policy** may be renewed, subject to **Our** acceptance, with payment of the premium in advance at **Our** premium rate in force at time of renewal.

11. Cancellation

- (a) **You** may cancel this **Policy** at any time by notifying **Us** in writing and **We** will refund any premium for the unexpired **Period of Insurance** calculated at **Our** Short Period Rates below, provided no claim has arisen during the **Period of Insurance**.

Period of insurance not exceeding	Short Period rates of annual premium to be charged*
2 months	35%
3 months	45%
4 months	55%
5 months	65%
6 months	75%
exceeding 6 months	100%

*Subject to a minimum premium of RM20 to be retained by **Us**.

- (b) **We** may cancel this **Policy** at any time by giving **You** seven (7) days written notice by Registered Letter at **Your** address last known to **Us**, and **We** will refund to **You** a proportionate part of the premium corresponding to the unexpired **Period of Insurance** for the **Policy**, provided no claim has arisen during the **Period of Insurance**.

12. Automatic Termination of Cover

Cover under this **Policy** will terminate on the earliest of the following events:

- (a) **You** ceasing to satisfy the eligibility requirements;
- (b) exhaustion of the aggregate limit of liability;
- (c) expiry of the **Period of Insurance**; or
- (d) cancellation of this **Policy**.

13. **Confidentiality**

You shall use reasonable efforts not to disclose the existence, terms or limits of this Policy except:

- (a) as required by law;
- (b) to professional advisers;
- (c) for the purposes of making a claim; or
- (d) with Our prior written consent.

14. **Other Insurance**

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

15. **Portfolio Withdrawal**

We reserve the right to cancel the portfolio as a whole if **We** decide to discontinue underwriting this Insurance product with a valid reason. Cancellation of the portfolio as a whole shall be given by written notice within thirty (30) days to the **Policyholder** and **We** will run off all Policies to expiry of the **Policy period** within the portfolio.

16. **Governing Law**

This **Policy** shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of Malaysia.

17. **Territorial Limit**

Worldwide.

18. **Currency and Exchange Rates**

All premiums and claims shall be paid in Malaysian Ringgit.

19. **Non-Assignment**

We shall unless otherwise expressly provided by endorsement on this **Policy** be entitled to treat the **Policyholder** as the absolute owner of the **Policy** and the receipt of the claims moneys by **You**, including **Your** legal personal representative alone shall be an effectual discharge.

20. **Subrogation**

In the event of any payment to **You** under this **Policy**, **We** shall be subrogated to the extent of such payment to all **Your** rights of recovery, and **You** shall execute all papers required and shall do everything necessary to secure and preserve such rights.

21. **Arbitration**

All differences arising out of this **Policy** shall be referred to the decision of an Arbitrator to be appointed in writing by **You** and **Us**. If there is no agreement in a single Arbitrator, then two Arbitrators are to be appointed in writing, one by **You** and the other by **Us**, within one (1) calendar month of the disagreement. In case of disagreement between the Arbitrators, an Umpire is to be appointed by the Arbitrators in writing before hearing the difference. Any suit by **You** against **Us** on the Policy for whatever reason can only be made subsequent to an Award by the Arbitrator or Arbitrators and/or Umpire.

Notwithstanding the reference to arbitration above, if the disputed sum is less than RM250,000, **You** may refer the matter to the Financial Markets Ombudsman Service to resolve the dispute.

22. **Abandonment**

If **We** disclaim liability for any claim, **You** must refer the claim to (i) arbitration as provided under Condition 21 within twelve (12) calendar months from the date of **Our** disclaimer, or (ii) Financial Markets Ombudsman Service as provided under Condition 21 within six (6) calendar months from the date of **Our** final decision. If **You** do not do so then the claim shall for all purposes be deemed to have been abandoned and shall not thereafter be recoverable under this **Policy**.

23. **Duty of Disclosure**

A. Consumer Insurance Contracts

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

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

B. Non-Consumer Insurance Contracts

Where **You** have applied for this Insurance wholly for purposes related to **Your** trade, business or profession, **You** had a duty to disclose any matter that **You** know to be relevant to **Our** decision in accepting the risks and determining the rates and terms to be applied and any matter a reasonable person in the circumstances could be expected to know to be relevant otherwise it may result in avoidance of **Your** contract of insurance, refusal or reduction of **Your** claim(s), change of terms or termination of **Your** contract of insurance.

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

24. **Sanction Limitation and Exclusion Clause**

We shall not deem to provide any cover and shall not be liable to pay any claim or provide any benefit here under to the extent that the provision of such covers, payment of such claims or provision for such benefits would expose **Us** to any sanction, prohibition or restriction under United Nations resolution or the trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union, United Kingdom or United States of America.

25. **Personal Data Protection Act 2010**

By giving personal information to **Us**, **You** give **Us** permission and **You** have obtained the **Insured Person's** permission for **Us** to use the personal information as described below:

- i. To process the personal data with the intention of entering into the contract of insurance.
- ii. **You** and the **Insured Person** consent and allow **Us** to retain the data and share the data with **Our** service provider namely,
 - (a) Registered licensed Adjuster,
 - (b) Solicitors, and any other professional body(ies) for the purpose of fulfilment of the insurance contract
 - (c) Insurer and Reinsurer,
 - (d) ISM Insurance Services Malaysia Bhd
- iii. To inform data subject (proposer) of his/her rights to obtain access to and to request correction of his/her personal data.

Notice: In accordance with the provision of the Personal Data Protection Act 2010, **You** may contact **Our** Customer Contact Center for the details of **Your** personal data. Such information will only be granted after verification. **You** may update/correct the data by providing **Us** in writing.

THIS POLICY WORDING SHALL BE READ TOGETHER WITH THE POLICY SCHEDULE AS ONE CONTRACT.

This Policy is written in English and Bahasa Malaysia. In the event of any inconsistency between the English and Bahasa Malaysia version the English version shall prevail.

POLISI INSURANS SIBER PRO

A. Kontrak Insurans Pengguna

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

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

B. Kontrak Insurans Komersial

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

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

PENGENALAN

Ini adalah **Polisi** Insurans Siber Pro **Anda**. Sila baca dengan teliti dan, jika terdapat kesilapan, sila pulangkan segera kepada **Kami** untuk pengubahsuaian.

Dengan cadangan dan pengisytiharan bersama-sama dengan semua kenyataan yang dibuat oleh **Anda** secara bertulis, yang akan menjadi asas kontrak ini dan dianggap sebagai dipersatukan di sini, **Anda** telah memohon kepada **The Pacific Insurance Berhad**, untuk insurans berkenaan dengan setiap **Orang Yang Diinsuranskan** yang dinamakan atau diterangkan dalam **Jadual Polisi**.

Sebagai pertimbangan pembayaran premium dan tertakluk kepada definisi, pengecualian dan syarat yang terkandung, yang diendokors atau dilampirkan pada **Polisi** ini, **Kami** dengan ini memberi perlindungan insurans kepada **Orang Yang Diinsuranskan** dan berjanji untuk membayar indemniti untuk kerugian mengikut **Manfaat** yang diperuntukkan dalam **Jadual Polisi**. Resit **Anda** hendaklah dalam semua aspek menjadi pelepasan berkesan kepada **Kami**. **Tempoh Insurans** ini telah dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.

Dokumen ini mengandungi **Polisi** insurans **Anda**, **Jadual Polisi**, terma **Polisi**, manfaat, syarat umum dan pengecualian. Adalah penting untuk **Anda** membaca dengan teliti dan memahami perkataan **Polisi** ini dan menyimpan perkataan dan **Jadual Polisi** **Anda** di tempat yang selamat sekiranya anda perlu merujuknya pada masa akan datang.

Polisi ini dikeluarkan oleh **The Pacific Insurance Berhad**.

DEFINISI

Kami menggunakan perkataan-perkataan tertentu dalam **Polisi** ini yang mempunyai makna khusus seperti yang dinyatakan di bawah. Perkataan-perkataan ini muncul dalam **Polisi**, **Jadual Polisi** atau mana-mana pengendokors dan ditunjukkan dalam huruf tebal.

1. **Kerosakan Tidak Sengaja** bermaksud kehilangan fizikal atau kerosakan fizikal secara tiba-tiba dan tidak disengajakan ke atas barangan yang dibeli oleh **Anda** daripada **Pedagang Dalam Talian** yang berpunca daripada suatu kejadian luaran dan tidak dijangka, sehingga menyebabkan barangan tersebut tidak lagi dapat berfungsi sebagaimana yang dimaksudkan.
2. **Tindakan Keganasan** bermaksud perbuatan, termasuk tetapi tidak terhad kepada penggunaan kekerasan atau keganasan, oleh mana-mana orang atau kumpulan orang, sama ada bertindak sendirian atau bagi pihak atau berkaitan dengan mana-mana organisasi atau kerajaan yang komited untuk tujuan atau sebab politik, agama, ideologi, atau etnik termasuk niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau menyebabkan orang awam, atau sebahagian orang awam, berada dalam ketakutan.
3. **Umur** bermaksud **Umur Orang Yang Diinsuranskan** pada hari lahir yang lepas.
4. **Anak-anak** bermaksud **Anak Orang Yang Diinsuranskan** yang belum berkahwin (termasuk anak tiri atau anak yang diambil sebagai anak angkat secara sah), selagi mereka berumur di bawah sembilan belas (19) tahun atau di bawah dua puluh lima (25) tahun sekiranya mereka merupakan pelajar sepenuh masa di institusi pengajian tinggi yang diiktiraf, dan dalam kedua-dua keadaan tersebut, bergantung terutamanya kepada **Orang Yang Diinsuranskan** bagi sara hidup dan nafkah.
5. **Sistem Komputer** bermaksud apa-apa peranti elektronik, perkakasan, perisian, sistem komunikasi, rangkaian komputer rumah, penghala serta kemudahan input, output, penyimpanan atau penghantaran yang berkaitan, termasuk telefon mudah alih, telefon pintar, tablet, komputer riba, komputer notebook dan komputer meja, yang dimiliki oleh atau di bawah kawalan **Anda** serta digunakan terutamanya bagi tujuan peribadi.

6. **Cryptojacking** bermaksud penggunaan **Sistem Komputer Anda** tanpa kebenaran oleh **Pihak Ketiga** untuk menjalankan aktiviti perlombongan mata wang kripto atau pemprosesan pengkomputeran lain yang tidak dibenarkan, tanpa mengambil kira sama ada apa-apa mata wang kripto dijana, dimiliki atau diperoleh oleh **Anda**.
7. **Ancaman Pemerasan Siber** bermaksud suatu tuntutan untuk mendapatkan wang atau harta benda yang disertai dengan ancaman yang boleh dipercayai oleh **Pihak Ketiga** untuk:
 - (a) mendedahkan, menyalahgunakan, mengubah atau memusnahkan **Aset Digital Anda**;
 - (b) memperkenankan kod berniat jahat atau menjejaskan **Sistem Komputer Anda**; atau
 - (c) menyulitkan, menghalang, melumpuhkan atau menghalang akses kepada **Sistem Komputer** atau **Aset Digital Anda** (termasuk melalui perisian tebusan), melainkan pembayaran atau balasan lain dibuat.
8. **Insiden Siber** bermaksud sebarang pengenalan, penghantaran atau pelaksanaan perisian hasad, virus, perisian tebusan, kod berniat jahat atau perisian berbahaya lain tanpa kebenaran, atau sebarang perbuatan **Cryptojacking**, oleh **Pihak Ketiga** yang menjejaskan **Sistem Komputer** atau **Aset Digital Anda**, dan mengakibatkan kehilangan, kerosakan, pemadaman, kerosakan data, penyulitan atau gangguan terhadap **Sistem Komputer** atau **Aset Digital** tersebut
9. **Aset Digital** bermaksud perisian, program, **Data Elektronik Peribadi**, foto digital, muzik digital dan video digital yang disimpan dalam **Sistem Komputer Anda**.
Aset Digital tidak termasuk mata wang kripto, mata wang maya, token digital, token tidak boleh bertukar ganti (NFTs) atau apa-apa aset berasaskan rantaian blok yang lain atau apa-apa hak yang berkaitan dengannya.
10. **Dompot Digital** bermaksud apa-apa aplikasi elektronik, perisian, akaun atau kemudahan nilai tersimpan yang membolehkan **Anda** menyimpan, mengakses, memindahkan atau menggunakan wang, maklumat pembayaran atau nilai kewangan lain secara elektronik, termasuk e-dompot.
11. **Tarikh Kuat Kuasa** bermaksud tarikh di mana perlindungan insurans di bawah **Polisi** ini mula berkuat kuasa seperti yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.
12. **Penipuan Pemindahan Dana Elektronik** bermaksud sebarang perbuatan penipuan yang dilakukan oleh **Pihak Ketiga** yang mengakibatkan:
 - (a) pemindahan wang secara elektronik tanpa kebenaran daripada akaun **Anda** yang disimpan di institusi kewangan berlesen tanpa pengetahuan atau persetujuan **Anda**;
 - (b) pemindahan yang dilaksanakan oleh institusi kewangan berlesen berdasarkan arahan elektronik palsu yang secara munasabah kelihatan seolah-olah berasal daripada **Anda** tetapi sebenarnya tidak dibenarkan oleh **Anda**;
 - (c) pemindahan yang dimulakan oleh **Anda** dengan niat baik berdasarkan komunikasi elektronik palsu (termasuk e-mel, SMS, aplikasi pemesejan, laman sesawang atau medium digital lain yang seumpamanya) yang secara palsu mendakwa berasal daripada individu, organisasi atau pihak berkuasa yang sah dengan tujuan untuk mendorong pemindahan dana;
 - (d) pemindahan, pengurangan atau penyalahgunaan dana tanpa kebenaran yang disimpan di dalam **Dompot Digital** peribadi **Anda** atau kemudahan nilai tersimpan yang lain; atau
 - (e) transaksi dalam talian, jarak jauh atau tanpa kehadiran kad yang tidak dibenarkan, yang dijalankan menggunakan maklumat pembayaran **Anda** dan dicajkan ke akaun **Anda**.
13. **Bayaran Pemerasan** bermaksud wang atau harta benda yang dibayar oleh **Anda** kepada **Pihak Ketiga** yang **Anda** secara munasabah percaya bertanggungjawab terhadap **Ancaman Pemerasan Siber**, bagi tujuan mencegah, mengurangkan atau menyelesaikan ancaman tersebut.
14. **Kerugian Kewangan** bermaksud kerugian kewangan secara langsung yang dialami oleh **Anda** yang timbul semata-mata dan secara langsung daripada suatu kejadian yang dilindungi di bawah **Polisi** ini, yang merangkumi:
 - (a) kehilangan wang atau dana yang diiktiraf di sisi undang-undang yang disimpan dalam akaun atau **Dompot Digital** milik **Anda**;
 - (b) amaun yang dibayar oleh **Anda** bagi pembelian barangan atau perkhidmatan daripada **Pedagang Dalam Talian** yang mengalami **Kegagalan Penghantaran** atau yang tidak diserahkan seperti yang dipersetujui;
 - (c) caj atau debit tanpa kebenaran yang dikenakan ke atas akaun, kad pembayaran atau **Dompot Digital Anda**; atau
 - (d) fi bank, caj, penalti atau faedah yang munasabah dan perlu yang ditanggung oleh **Anda** sebagai akibat langsung daripada kerugian tersebut.

Kerugian Kewangan tidak termasuk:

 - (a) sebarang cukai atau kehilangan manfaat cukai;
 - (b) denda atau penalti yang dikenakan di bawah undang-undang atau oleh pihak berkuasa pengawal selia;
 - (c) sebarang kerugian tidak langsung, kerugian turutan atau kerugian ekonomi, termasuk kehilangan peluang atau kehilangan keuntungan; dan
 - (d) sebarang kerugian yang berkaitan dengan mata wang kripto, mata wang maya, token digital, token tidak boleh bertukar ganti (NFTs) atau apa-apa aset berasaskan rantaian blok yang lain atau apa-apa hak yang berkaitan dengannya.

Kerugian Kewangan adalah terhad kepada amaun yang tidak dapat diperoleh semula daripada mana-mana institusi kewangan, penyedia perkhidmatan pembayaran, **Pedagang Dalam Talian** atau mana-mana pihak lain yang bertanggungjawab. Sekiranya **Anda** memperoleh semula apa-apa amaun selepas **Kami** membuat pembayaran di bawah **Polisi** ini, **Anda** hendaklah membayar balik amaun tersebut kepada **Kami** sehingga amaun yang telah **Kami** bayar.
15. **Pertama Kali Diketahui** bermaksud tarikh **Anda** mula-mula mengetahui, atau secara munasabah sepatutnya telah mengetahui, fakta yang akan menyebabkan seseorang yang munasabah dipercayai bahawa suatu kejadian yang dilindungi di bawah **Polisi** ini telah berlaku, dengan syarat pengetahuan tersebut diperoleh dalam **Tempoh Insurans** dan tidak lewat daripada enam puluh (60) hari selepas tarikh kejadian.
16. **Kecurian Identiti** bermaksud penggunaan **Maklumat Peribadi Anda** tanpa kebenaran atau secara menyalahi undang-undang oleh **Pihak Ketiga** tanpa persetujuan **Anda** bagi mendapatkan barangan, wang atau perkhidmatan.
17. **Perbelanjaan Kecurian Identiti** bermaksud kos yang munasabah dan diperlukan, yang ditanggung dengan persetujuan bertulis terlebih dahulu daripada **Kami**, bagi:
 - (a) perkhidmatan guaman dan profesional untuk memulihkan identiti dan rekod rasmi **Anda**;
 - (b) membetulkan atau mengembalikan rekod kredit atau rekod awam;
 - (c) menghadiri siasatan, pendengaran atau prosiding undang-undang;

- (d) kehilangan pendapatan akibat masa yang secara munasabah diambil untuk tidak bekerja bagi menyelesaikan perkara yang berkaitan dengan **Kecurian Identiti**;
 - (e) kos pentadbiran, termasuk afidavit, pensijilan dan komunikasi;
 - (f) menghapuskan liabiliti sivil atau jenayah, atau penghakiman, yang tersalah dikaitkan dengan **Anda**; atau
 - (g) penggantian atau pengeluaran semula maklumat pengesahan identiti atau akses yang telah dikompromi.
18. **Ahli Keluarga Terdekat** bermaksud **Anak, Pasangan Suami atau Isteri, Pasangan** dan/atau ibu bapa **Orang Yang Diinsuranskan** yang menetap secara tetap bersama **Orang Yang Diinsuranskan** di alamat yang didaftarkan dengan **Kami** sebagai alamat tetap **Orang Yang Diinsuranskan**.
 19. **Orang Yang Diinsuranskan** bermaksud orang yang dilindungi sebagaimana yang dinamakan atau dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.
 20. **Serangan Siber Berskala Besar** bermaksud suatu insiden siber yang meluas atau berskala besar yang dilakukan oleh seorang atau lebih penjenayah siber, yang secara serentak menjejaskan berbilang orang, **Sistem Komputer**, rangkaian atau perkhidmatan digital melalui penggunaan perisian hasad, perisian tebusan, kod berniat jahat atau aktiviti siber lain tanpa kebenaran.
 21. **Kerugian Material** bermaksud:
 - (a) harga pembelian yang telah dibayar oleh **Anda** bagi barangan yang mengalami **Kegagalan Penghantaran**; atau
 - (b) kos dan perbelanjaan yang munasabah dan diperlukan yang ditanggung untuk membaiki atau menggantikan barangan dengan barangan yang mempunyai jenis dan kualiti yang serupa selepas **Kerosakan Tidak Sengaja** atau **Kecurian** semasa dalam transit.
 22. **Kegagalan Penghantaran** bermaksud kegagalan **Pedagang Dalam Talian** untuk menyerahkan barangan yang telah dibeli oleh **Anda** dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh penghantaran yang dijadualkan, melainkan tarikh penghantaran yang lebih lewat telah dimaklumkan secara nyata dan dipersetujui oleh **Anda**, dan tiada bayaran balik diberikan dalam tempoh enam puluh (60) hari dari tarikh penghantaran asal yang dijadualkan, mengikut mana yang terkemudian.
 23. **Pedagang Dalam Talian** bermaksud mana-mana **Pihak Ketiga** yang menawarkan, mengiklankan, menjual atau yang mendakwa menjual barangan atau perkhidmatan melalui laman web, aplikasi mudah alih, platform media sosial, pasaran elektronik atau platform digital lain serta menerima atau yang mendakwa menerima pembayaran secara elektronik.
 24. **Penipuan Peruncitan Dalam Talian** bermaksud suatu transaksi di mana **Pihak Ketiga**, yang bertindak sebagai atau mendakwa sebagai **Pedagang Dalam Talian**, secara tidak jujur memperdayakan **Anda** untuk membeli barangan yang mengalami **Kegagalan Penghantaran** atau yang secara ketara berbeza daripada barangan yang diiklankan atau diperihalkan.
 25. **Pasangan** bermaksud **Pasangan de facto Anda** yang telah menetap bersama **Anda** secara tetap selama tiga (3) bulan atau lebih pada masa berlakunya kejadian yang dilindungi.
 26. **Kapasiti Peribadi** bermaksud aktiviti yang dilakukan oleh **Anda** semata-mata bagi tujuan persendirian, domestik dan bukan komersial, dan tidak termasuk apa-apa aktiviti perdagangan, perniagaan, profesion, pekerjaan atau aktiviti yang menjana pendapatan.
 27. **Tempoh Insurans** bermaksud tempoh masa **Polisi** seperti yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.
 28. **Data Elektronik Peribadi** bermaksud apa-apa maklumat atau data yang disimpan secara elektronik dalam **Sistem Komputer Anda** dan digunakan oleh **Anda** bagi tujuan peribadi.
 29. **Maklumat Peribadi** bermaksud maklumat yang boleh mengenal pasti **Anda** secara unik, seperti:
 - (a) nama, tarikh lahir, nombor keselamatan sosial atau yang setara dengannya;
 - (b) nombor akaun kewangan, bukti pengesahan pembayaran, atau pengecam **Dompot Digital**;
 - (c) nombor pengenalan atau dokumen yang dikeluarkan oleh kerajaan; atau
 - (d) bukti pengesahan dalam talian, nama pengguna atau kata laluan yang digunakan untuk mengakses akaun peribadi.
 30. **Polisi** bermaksud kontrak insurans **Anda** yang terdiri daripada kata-kata **Polisi** ini dan **Jadual Polisi**, Endorsmen atau Perlindungan Tambahan.
 31. **Pemegang Polisi** bermaksud orang yang membeli **Polisi** dan seperti yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.
 32. **Jadual Polisi** bermaksud dokumen yang dikeluarkan sebagai bukti insurans yang mengandungi butiran seperti, tetapi tidak terhad kepada, **Pemegang Polisi, Orang Yang Diinsuranskan, Tempoh Insurans**, manfaat, premium dan had liabiliti, yang dilampirkan serta menjadi sebahagian daripada **Polisi** dan ditandatangani dengan sewajarnya oleh **Kami**.
 33. **Kos Pemulihan** bermaksud kos yang munasabah dan diperlukan yang ditanggung dengan persetujuan bertulis terdahulu daripada **Kami** untuk:
 - (a) menyiasat dan mengenal pasti punca **Insiden Siber**;
 - (b) membuang perisian hasad, perisian tebusan, kod berniat jahat atau perisian yang tidak dibenarkan daripada **Sistem Komputer Anda**; atau
 - (c) memulihkan, mendapatkan semula atau menggantikan **Aset Digital Anda** (tidak termasuk mata wang kripto, mata wang maya, token digital, token tidak boleh ditukar ganti (NFTs) atau aset berasaskan rantaian blok yang lain) supaya berada dalam keadaan yang hampir sama seperti sebelum berlakunya **Insiden Siber**.
 34. **Pasangan Suami atau Isteri** bermaksud suami atau isteri yang sah di sisi undang-undang kepada **Orang Yang Diinsuranskan**. Bagi tujuan **Polisi** ini, perkahwinan di bawah Undang-Undang Lazim tidak dianggap sebagai perkahwinan yang sah, kecuali sebagaimana yang diperuntukkan di bawah Akta Membaharui Undang-Undang (Perkahwinan dan Perceraian) 1976 atau undang-undang Islam.
 35. **Kecurian** bermaksud pengambilan secara tidak jujur dan menyalahi undang-undang terhadap barangan yang telah dibeli oleh **Anda** tanpa persetujuan **Anda**, dengan niat untuk merampas barangan tersebut secara kekal.
 36. **Pihak Ketiga** bermaksud seseorang atau entiti selain **Anda** atau **Keluarga Terdekat Anda**, yang bertindak tanpa pengetahuan, persetujuan, bantuan atau penglibatan **Anda**.

37. **Peperangan** bermaksud perang dan sebarang aktiviti yang menyerupai **Peperangan**, sama ada diisytiharkan atau tidak, termasuk penggunaan kekuatan tentera oleh mana-mana negara berdaulat untuk mencapai ekonomi, geografi, nasionalistik, politik, perkauman, keagamaan atau lain-lain.
38. **Kami/Kita/Syarikat** bermaksud The Pacific Insurance Berhad.
39. **Anda** bermaksud **Pemegang Polisi** dan/atau **Orang Yang Diinsuranskan**, sebagaimana yang berkenaan dan seperti yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.

KELAYAKAN

Pada **Tarikh Kuat Kuasa** perlindungan ini, **Orang Yang Diinsuranskan** mestilah:

- (a) warganegara Malaysia yang menetap secara tetap di Malaysia; dan
- (b) berumur lapan belas (18) tahun atau ke atas.

MANFAAT

SEKSYEN 1 – PENIPUAN PEMINDAHAN DANA ELEKTRONIK

Kami akan membayar balik kepada **Anda**, dalam **Kapasiti Peribadi Anda**, bagi **Kerugian Kewangan** yang timbul semata-mata dan secara langsung akibat **Penipuan Pemindahan Dana Elektronik** yang **Pertama Kali Diketahui** dalam **Tempoh Insurans**.

Sebagai syarat perlindungan, **Anda** mesti:

- (a) mengambil semua langkah yang munasabah untuk mendapatkan semula kerugian tersebut daripada institusi kewangan, penyedia perkhidmatan pembayaran atau pihak bertanggungjawab lain yang berkenaan;
- (b) memberikan kerjasama sepenuhnya kepada **Kami** dalam apa-apa tindakan mendapatkan semula kerugian atau pelaksanaan hak subrogasi; dan
- (c) mengekalkan langkah-langkah keselamatan yang mencukupi bagi semua maklumat pengesahan pembayaran, **Dompert Digital** dan akaun.

Kegagalan untuk mematuhi syarat-syarat di atas boleh mengakibatkan pengurangan atau penolakan tuntutan.

SEKSYEN 2 – PERLINDUNGAN PEMBELIAN DALAM TALIAN

(A) Penipuan Peruncitan Dalam Talian

Kami akan membayar balik kepada **Anda**, dalam **Kapasiti Peribadi Anda**, bagi **Kerugian Kewangan** yang timbul semata-mata dan secara langsung daripada **Penipuan Peruncitan Dalam Talian** yang **Pertama Kali Diketahui** dalam **Tempoh Insurans**.

(B) Perlindungan Pembelian E-Dagang

Kami akan membayar balik kepada **Anda**, dalam **Kapasiti Peribadi Anda**, bagi **Kerugian Material** yang timbul semata-mata dan secara langsung daripada barangan fizikal yang dibeli oleh **Anda** daripada **Pedagang Dalam Talian**, di mana barangan tersebut tertakluk kepada:

- (a) **Kegagalan Penghantaran** selepas pembayaran telah diselesaikan;
 - (b) **Kerosakan Tidak Sengaja** semasa dalam transit; atau
 - (c) **Kecurian** semasa dalam transit,
- dengan syarat bahawa kerugian tersebut **Pertama Kali Diketahui** dalam **Tempoh Insurans** dan tidak boleh diperoleh semula daripada mana-mana **Pedagang Dalam Talian**, penyedia platform, syarikat penghantaran barang, penyedia perkhidmatan pembayaran atau pihak bertanggungjawab lain.

PENGECUALIAN KHAS

Kami tidak akan membayar bagi apa-apa kerugian, kerosakan, liabiliti, kos atau perbelanjaan yang timbul secara langsung atau tidak langsung daripada:

1. barangan yang bukan bersifat fizikal, termasuk kandungan digital, item maya serta barangan atau hak tidak ketara yang lain;
2. barangan tiruan atau palsu;
3. haiwan, ternakan, haiwan peliharaan atau tumbuh-tumbuhan;
4. wang tunai, jongkong, instrumen boleh niaga, saham, cek kemas, tiket, baucar atau kad hadiah dalam apa jua bentuk;
5. barangan yang mudah rosak atau mempunyai jangka hayat pendek, termasuk tetapi tidak terhad kepada makanan, minuman, bunga, ubat-ubatan dan makanan tambahan;
6. karya seni, barangan antik, senjata api dan barangan koleksi;
7. barang kemas, jam tangan, permata, batu permata, mutiara dan barangan yang diperbuat sepenuhnya atau sebahagiannya daripada emas, perak atau logam berharga yang lain;
8. kenderaan bermotor, motosikal, kenderaan air, pesawat udara serta apa-apa alat ganti, aksesori atau peralatan yang berkaitan yang diperlukan bagi pengendalian atau penyelenggaraannya;
9. perkhidmatan dalam apa jua bentuk, termasuk tetapi tidak terhad kepada aturan perjalanan, tempahan penginapan, perkhidmatan pengangkutan, langganan, keahlian, perkhidmatan digital, perkhidmatan profesional, perkhidmatan kewangan, perkhidmatan pendidikan atau apa-apa perkhidmatan lain yang disediakan secara elektronik atau melalui sebarang cara lain;
10. barangan yang telah digunakan, terpakai, dibina semula, diperbaharui atau dikilang semula pada masa pembelian;
11. barangan yang tertakluk kepada waranti, jaminan atau panggil balik oleh pengilang, atau apa-apa kerugian yang timbul daripada kecacatan sedia ada atau kecacatan pembuatan.
12. barangan yang menyalahi undang-undang di bawah mana-mana undang-undang atau peraturan yang berkuat kuasa;
13. penyalahgunaan, penggunaan yang salah, kecuaihan melampau atau pengendalian barangan yang tidak wajar;
14. pengubahsuaian, pemindaan atau gangguan yang tidak dibenarkan terhadap barangan, termasuk pemadaman atau pengubahan nombor siri, nombor IMEI atau tanda pengenalan lain;
15. kerosakan yang disebabkan oleh pasir, kakisan, haba yang berlebihan, kelembapan, keadaan persekitaran yang tidak sesuai atau kebocoran bateri;
16. kemerosotan atau kegagalan bateri, melainkan jika disebabkan secara langsung oleh risiko yang dilindungi di bawah **Polisi** ini.

SEKSYEN 3 – KECURIAN IDENTITI

Kami akan membayar balik kepada **Anda**, dalam **Kapasiti Peribadi Anda**, bagi **Kos Kecurian Identiti** yang munasabah dan diperlukan yang timbul semata-mata dan secara langsung daripada **Kecurian Identiti** yang **Pertama Kali Diketahui** dalam **Tempoh Insurans**.

Sebagai syarat perlindungan, **Anda** mesti:

- memaklumkan kepada **Kami** dengan segera selepas menyedari berlakunya **Kecurian Identiti**;
- mengambil semua langkah yang munasabah untuk mengurangkan kerugian selanjutnya, termasuk menghubungi institusi kewangan, agensi kerajaan atau penyedia perkhidmatan yang berkaitan;
- menyediakan semua dokumen dan bukti yang diminta oleh **Kami** untuk menyokong tuntutan tersebut;
- memberikan kerjasama sepenuhnya kepada **Kami** serta pihak penguat kuasa undang-undang atau pihak berkuasa lain dalam apa-apa penyiasatan atau pemulihan; dan
- mendapatkan persetujuan bertulis terdahulu daripada **Kami** sebelum menanggung apa-apa **Kos Kecurian Identiti** (kecuali dalam keadaan kecemasan di mana penangguhan akan secara munasabah menambahkan kerugian).

Kegagalan untuk mematuhi kewajipan-kewajipan ini boleh mengakibatkan pengurangan atau penolakan tuntutan.

SEKSYEN 4 – PEMERASAN SIBER

Kami akan membayar balik kepada **Anda**, dalam **Kapasiti Peribadi Anda**, setakat yang dibenarkan untuk diinsuranskan di sisi undang-undang, bagi:

- Bayaran Pemerasan**; dan
- kos yang munasabah dan diperlukan yang diluluskan terlebih dahulu oleh **Kami** bagi pakar, konsultan atau perunding profesional yang berkecuali yang menyertai untuk menyiasat, bertindak balas terhadap atau mengurangkan **Ancaman Pemerasan Siber**, yang timbul semata-mata dan secara langsung daripada **Ancaman Pemerasan Siber** yang pertama kali ditujukan kepada **Anda** dan **Pertama Kali Diketahui** dalam **Tempoh Insurans**.

Anda mesti mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk mengesahkan kredibiliti ancaman tersebut dan, jika sesuai, memaklumkan pihak berkuasa yang berkenaan sebelum membuat apa-apa pembayaran.

SEKSYEN 5 – KOS PEMULIHAN

Kami akan membayar balik kepada **Anda**, dalam **Kapasiti Peribadi Anda**, bagi **Kos Pemulihan** yang munasabah dan diperlukan yang timbul semata-mata dan secara langsung daripada **Insiden Siber** yang dilindungi yang menjejaskan **Sistem Komputer** atau **Aset Digital Anda**, yang **Pertama Kali Diketahui** dalam **Tempoh Insurans**.

Kami boleh, atas budi bicara **Kami**, menyelesaikan apa-apa tuntutan melalui pembaikan, pemulihan atau penggantian **Sistem Komputer** atau **Aset Digital** yang terjejas, sebagai ganti membayar balik kos tersebut kepada **Anda**.

Sebagai syarat perlindungan, **Anda** mesti:

- mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk mengurangkan kerugian atau kerosakan selanjutnya;
- mengekalkan sistem/data yang terjejas, setakat yang munasabah boleh dilaksanakan, bagi tujuan penyiasatan; dan
- mendapatkan persetujuan bertulis terdahulu daripada **Kami** sebelum menanggung apa-apa **Kos Pemulihan** (kecuali dalam keadaan kecemasan di mana penangguhan akan secara munasabah menambahkan kerugian).

Kegagalan untuk mematuhi syarat-syarat di atas boleh mengakibatkan pengurangan atau penolakan tuntutan.

PENGECUALIAN KHAS

Kami tidak akan membayar:

- nilai intrinsik bagi mana-mana **Aset Digital** yang hilang, dipadam atau tidak boleh diakses.
- kos menaik taraf, menambah baik atau menggantikan **Sistem Komputer** atau **Aset Digital Anda** kepada keadaan yang lebih baik daripada keadaan asal sebelum berlakunya **Insiden Siber**.

PENGECUALIAN AM

Polisi ini tidak melindungi sebarang kerugian, kerosakan, liabiliti, kos, perbelanjaan atau tuntutan yang timbul secara langsung atau tidak langsung, disebabkan oleh, berpunca daripada, atau berkaitan dengan:

1. Keadaan Luar Biasa, Darurat dan Serangan Siber Berskala Besar

Sebarang kerugian yang berpunca daripada atau akibat:

- Sebarang keadaan luar biasa atau darurat yang diisytiharkan oleh mana-mana kerajaan, pihak berkuasa awam atau pihak berkuasa yang kompeten, sama ada bersifat fizikal, digital atau selainnya; atau
- Serangan Siber Berskala Besar**, dengan syarat bahawa pengecualian ini tidak terpakai selagi **Anda** dapat membuktikan bahawa kerugian tersebut berlaku tidak berkenaan dengan darurat, pengisytiharan darurat, peraturan darurat atau apa-apa langkah luar biasa lain yang diisytiharkan oleh pihak berkuasa yang kompeten.

2. Kecederaan Badan

Sebarang kecederaan badan, penyakit, kecacatan, tekanan emosi, penderitaan mental, kecederaan mental, kematian atau apa-apa kerugian turutan yang berpunca daripadanya.

3. Aktiviti Perniagaan dan Profesional

Sebarang kerugian yang timbul daripada:

- aktiviti perdagangan, perniagaan, komersial, profesional atau pekerjaan;
- sebarang akaun, **Dompot Digital**, **Sistem Komputer** atau transaksi yang digunakan terutamanya bagi tujuan perdagangan, perniagaan, komersial atau profesional; atau
- sebarang kerugian yang melibatkan entiti perundangan, organisasi, persatuan, perkongsian, amanah, pertubuhan, kelab, pertubuhan bukan kerajaan (NGO) atau perusahaan perniagaan.

4. Penipuan melalui Manipulasi Kepercayaan dan Pemindahan Wang secara Sukarela

Sebarang kerugian yang berpunca daripada:

- (a) helah kepercayaan, penipuan atau kejuruteraan sosial yang melibatkan niat romantik, pelaburan, tawaran pekerjaan, kontrak, pinjaman, pengaturan bayaran pendahuluan atau dorongan seumpamanya;
- (b) sebarang pembayaran, pemindahan wang atau pendedahan maklumat yang dibuat secara sukarela oleh **Anda**, sama ada didorong oleh penipuan, salah nyata atau tipu daya, kecuali jika dilindungi secara nyata di bawah **Penipuan Pemindahan Dana Elektronik**.

5. Mata Wang Kripto dan Aset Maya

Sebarang kerugian yang berpunca daripada, berkaitan dengan, melibatkan atau terdiri daripada:

- (a) mata wang kripto, mata wang maya, token digital, token tidak boleh ditukar ganti (NFTs), koin stabil, atau apa-apa aset atau instrumen berasaskan rantaian blok yang bertujuan sebagai penyimpan nilai, pelaburan atau spekulasi;
 - (b) mata wang digital, aset maya atau aset kripto yang tidak dikawal selia dalam apa jua bentuk;
- dengan syarat bahawa pengecualian ini tidak terpakai kepada **Kos Pemulihan** yang timbul daripada **Cryptojacking**, kecuali bahawa tiada indemnti akan dibayar bagi nilai mana-mana aset kripto yang dilombong, dicuri atau dipindahkan.

6. Perbuatan Tidak Jujur, Jenayah atau yang Disengajakan

Sebarang perbuatan atau peninggalan yang tidak jujur, menipu, jenayah, berniat jahat, disengajakan atau dilakukan dengan niat yang disengajakan oleh **Anda**, **Keluarga Terdekat Anda**, atau mana-mana orang yang bertindak dengan pengetahuan, persetujuan, bantuan atau penyertaan **Anda**.

7. Kegagalan Mengambil Langkah Berjaga-jaga yang Munasabah

Sebarang kerugian akibat kegagalan yang disengajakan atau melulu oleh **Anda** untuk mengambil langkah berjaga-jaga yang munasabah bagi:

- (a) menjalankan penjagaan yang munasabah, ketelitian atau kewaspadaan;
- (b) melindungi kata laluan, PIN, maklumat pengesahan atau peranti akses;
- (c) mengekalkan kawalan keselamatan atau perlindungan yang munasabah; atau
- (d) mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk mencegah, mengurangkan atau meminimumkan kerugian.

8. Kerugian Tidak Langsung atau Kerugian Turutan

Sebarang kerugian tidak langsung, ikutan, turutan, khas, teladan atau punitif dalam apa jua bentuk, termasuk tetapi tidak terhad kepada kehilangan pendapatan, keuntungan, perniagaan, peluang, muhibah, nilai pasaran, penggunaan atau pengurangan nilai, melainkan jika dilindungi secara nyata di bawah **Polisi** ini.

9. Kegagalan Infrastruktur dan Sistem

Sebarang kerugian yang timbul daripada gangguan, terputus perkhidmatan, kemerosotan prestasi atau kegagalan bekalan elektrik, perkhidmatan telekomunikasi, penyedia perkhidmatan internet, penyedia perkhidmatan awan, perkhidmatan satelit atau utiliti awam, melainkan jika disebabkan secara langsung oleh **Insiden Siber** yang dilindungi.

10. Kehilangan atau Kecurian Instrumen Pembayaran

Sebarang kerugian yang timbul semata-mata daripada kehilangan fizikal, tersalah letak, kecurian atau penyerahan secara sukarela bagi kad pembayaran, kad debit, kad kredit, kad prabayar, token atau peranti pengesahan fizikal, kecuali setakat yang dilindungi secara nyata di bawah Seksyen 1 – Penipuan Pemindahan Dana Elektronik.

11. Kejadian atau Isu yang Telah Wujud

Sebarang fakta, keadaan, perbuatan, peninggalan, pertikaian, komunikasi, **Insiden Siber**, ancaman atau kejadian yang berlaku sebelum **Tarikh Berkuat Kuasa**, atau yang diketahui oleh **Anda**, atau yang yang sewajarnya diketahui oleh seseorang yang munasabah dalam kedudukan **Anda**, sebelum **Tarikh Berkuat Kuasa**.

12. Kerosakan Harta Benda

Sebarang kehilangan fizikal atau kerosakan kepada harta benda ketara, kecuali jika dilindungi secara nyata di bawah Seksyen 2(B) – Perlindungan Pembelian E-Dagang.

13. Peperangan dan Kekecohan Awam

Sebarang kerugian yang timbul daripada:

- (a) **Peperangan**, pencerobohan, perbuatan musuh asing, permusuhan (sama ada **Peperangan** diisytiharkan atau tidak), perang saudara, pemberontakan, penentangan, revolusi, rusuhan tentera atau rampasan kuasa;
- (b) kekecohan awam yang mencapai tahap kebangkitan rakyat;
- (c) undang-undang tentera atau keadaan kepungan; atau
- (d) sebarang tindakan oleh mana-mana orang yang bertindak bagi pihak atau berkaitan dengan mana-mana organisasi yang bertujuan menggulingkan mana-mana kerajaan melalui kekerasan, keganasan atau tindakan ganas.

14. Risiko Nuklear dan Radioaktif

Sebarang kerugian, kerosakan, liabiliti, kos atau perbelanjaan yang disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh atau berpunca daripada:

- (a) bahan senjata nuklear, sinaran mengion atau pencemaran radioaktif daripada mana-mana bahan api nuklear atau daripada mana-mana sisa nuklear hasil daripada pembakaran bahan api nuklear; atau
- (b) sifat radioaktif, toksik, letupan atau sifat berbahaya lain bagi mana-mana pemasangan nuklear letupan atau mana-mana komponen nuklear daripadanya.

15. Keganasan

Sebarang kerugian yang berpunca daripada:

- (a) sebarang **Tindakan Keganasan**, keganasan siber atau aktiviti yang berkaitan;
- (b) sebarang tindakan yang diambil untuk mengawal, mencegah, menyekat atau bertindak balas terhadap sesuatu **Tindakan Keganasan**;
- (c) penggunaan mana-mana **Sistem Komputer** berkaitan dengan apa-apa senjata, peralatan ketenteraan atau serangan.

16. Tindakan Kerajaan

Sebarang penyitaan, perampasan, penahanan, pembekuan, pemusnahan, pengambilalihan atau perintah oleh mana-mana kerajaan, pihak pengawal selia, pihak berkuasa awam, agensi penguatkuasaan undang-undang atau perintah mahkamah.

17. **Haus dan Lusu serta Kerosakan Kosmetik**
Sebarang haus dan lusu biasa, kemerosotan beransur-ansur, susut nilai, penurunan prestasi, kecacatan semula jadi atau kecacatan tersembunyi, kerosakan mekanikal atau elektrik, atau kerosakan kosmetik, luaran atau estetik yang tidak menjejaskan fungsi yang dimaksudkan bagi barangan tersebut.
18. **Kegagalan Membuat Laporan**
Sebarang kerugian yang berpunca daripada:
 - (a) kegagalan melaporkan kejadian tersebut kepada polis atau pihak berkuasa lain yang berkaitan secepat yang boleh dilakukan secara munasabah, sekiranya laporan tersebut dikehendaki secara munasabah oleh **Kami** bagi tujuan penilaian tuntutan; atau
 - (b) kegagalan mendapatkan laporan polis atau nombor rujukan polis apabila ia diperlukan dan boleh diperoleh secara munasabah.
19. **Risiko Korporat dan Entiti yang Tidak Layak**
Sebarang kerugian yang berpunca daripada liabiliti siber korporat, **Insiden Siber** yang menjejaskan entiti perundangan, atau mana-mana entiti perniagaan berdaftar atau tidak berdaftar, persatuan, perkongsian, pertubuhan bukan kerajaan (NGO), amanah, kelab atau organisasi.
20. **Penyakit Berjangkit**
Sebarang kerugian, kerosakan, perbelanjaan, liabiliti atau kerugian turutan yang secara langsung atau tidak langsung berpunca daripada sebarang penyakit berjangkit, wabak atau pandemik.
21. **Kerugian yang Boleh Dipulihkan**
Sebarang kerugian yang boleh dipulihkan daripada institusi kewangan, penyedia perkhidmatan pembayaran, **Pedagang Dalam Talian**, syarikat penghantaran barang, penyedia perkhidmatan, pengilang, penanggung insurans, atau mana-mana pihak lain yang bertanggungjawab, dengan syarat bahawa **Polisi** ini hanya akan membayar pampasan kepada **Anda** bagi bahagian kerugian yang tidak dapat dipulihkan daripada pihak-pihak tersebut.

SYARAT – SYARAT AM

1. **Liabiliti Maksimum**
Liabiliti agregat maksimum **Kami** bagi semua kerugian di bawah **Polisi** ini sepanjang satu **Tempoh Insurans** tidak boleh melebihi jumlah diinsuranskan yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.
2. **Pengubahan**
Kami berhak untuk meminda terma dan syarat **Polisi** ini dan sebarang perubahan terhadap **Polisi** ini hanya sah jika dibenarkan oleh **Kami** dan diendoskan pada **Polisi** ini.
3. **Prasyarat Liabiliti**
Pematuhan sewajarnya dan memenuhi terma, syarat dan pengendongan **Polisi** ini setakat yang berkaitan dengan apa sahaja yang perlu dilakukan atau dipatuhi oleh **Anda** di bawah **Polisi** ini serta kebenaran kenyataan dan jawapan dalam cadangan tersebut hendaklah menjadi prasyarat kepada sebarang liabiliti **Kami** untuk membuat sebarang pembayaran di bawah **Polisi** ini.
4. **Pembayaran Sebelum Perlindungan**
Ia merupakan syarat utama dan mutlak kontrak insurans ini bahawa The Pacific Insurance Berhad mesti menerima pembayaran premium sebelum **Tarikh Kuat Kuasa Polisi**/pengendongan/pembaharuan ini.
5. **Tanggungjawab Penjagaan**
Adalah menjadi suatu syarat terdahulu kepada liabiliti di bawah **Polisi** ini bahawa **Anda** hendaklah menjalankan penjagaan dan ketelitian yang munasabah serta hendaklah:
 - (a) menggunakan dan menyelenggara **Sistem Komputer Anda** selaras dengan cadangan pengilang atau pembekal;
 - (b) mengekalkan langkah keselamatan yang munasabah dan bersesuaian dengan sifat **Sistem Komputer** dan **Aset Digital**, termasuk pemasangan serta pengemaskinian secara berkala perisian anti-perisian hasad, antivirus dan keselamatan, jika berkenaan;
 - (c) membuat salinan sandaran **Aset Digital Anda** secara berkala dan mengambil langkah-langkah munasabah untuk melindungi serta memelihara sandaran tersebut;
 - (d) mengambil langkah-langkah munasabah untuk melindungi kata laluan, PIN, maklumat pengesahan, maklumat peribadi, kad pembayaran, **Dompot Digital** dan maklumat akaun daripada akses atau penggunaan tanpa kebenaran;
 - (e) mengambil langkah-langkah munasabah untuk mengesahkan identiti dan kesahihan mana-mana orang yang meminta untuk pemindahan dana, pendedahan maklumat atau maklumat akses sebelum memenuhi permintaan tersebut;
 - (f) mengambil langkah-langkah munasabah apabila melupuskan atau memusnahkan mana-mana **Sistem Komputer** atau media penyimpanan bagi mencegah akses tanpa kebenaran kepada **Aset Digital** dan maklumat peribadi;
 - (g) berhubung dengan tuntutan **Kegagalan Penghantaran**, mengambil semua langkah munasabah untuk mendapatkan barangan gantian atau bayaran balik daripada penjual, **Pedagang Dalam Talian**, pengendali platform pasaran atau penyedia perkhidmatan pembayaran; dan
 - (h) dengan serta-merta membayar balik kepada **Kami** apa-apa indemniti yang telah dibayar berhubung dengan tuntutan **Kegagalan Penghantaran** sekiranya barangan asal kemudiannya dihantar atau diperoleh semula.
6. **Perubahan Risiko**
Anda hendaklah memberitahu **Kami** secara bertulis dengan segera sekiranya berlaku mana-mana satu atau lebih daripada peristiwa berikut jika:
 - (a) terdapat sebarang perubahan material terhadap maklumat yang diberikan kepada **Kami** pada permulaan atau pembaharuan **Polisi**;
 - (b) terdapat sebarang perubahan material yang menjejaskan sifat risiko yang diinsuranskan di bawah **Polisi** ini;
 - (c) **Anda** mengetahui tentang apa-apa keadaan yang boleh meningkatkan kemungkinan berlakunya tuntutan di bawah **Polisi** ini secara material.

Setelah menerima pemberitahuan, **Kami** mungkin memerlukan pembayaran premium tambahan atau menamatkan **Polisi** menurut Syarat 11(b).

7. Patuh Dengan Terma Polisi

Anda hendaklah meneliti, memenuhi dan mematuhi semua terma, peruntukan dan syarat-syarat **Polisi** ini sebelum **Kami** bertanggungjawab untuk membuat sebarang pembayaran kepada **Anda**.

8. Salah Nyataan / Penipuan

Kami berhak untuk tidak membayar sebarang manfaat dan/atau menamatkan **Polisi** ini sekiranya:

- Sebarang kenyataan yang diberikan dalam cadangan dan pengisytiharan **Anda** adalah tidak benar atau jika **Anda** dengan sengaja, membuat salah nyata, memberi maklumat yang salah, menyembunyikan atau tidak mendedahkan fakta penting; atau
- sebarang tuntutan yang dibuat adalah penipuan atau ditokok tambah.

9. Prosedur Tuntutan

- Sebaik sahaja **Anda** menyedari sebarang fakta, keadaan, **Insiden Siber**, ancaman atau kejadian yang berkemungkinan mengakibatkan tuntutan di bawah **Polisi** ini, **Anda** mesti memaklumkan **Kami** secepat yang boleh dilakukan secara munasabah dan, dalam apa jua keadaan, tidak lewat daripada empat belas (14) hari selepas kejadian tersebut **Pertama Kali Diketahui**.
- Anda** hendaklah memberikan kepada **Kami** semua maklumat, dokumen, resit, rekod, surat-menyurat dan bukti lain yang munasabah dikehendaki oleh **Kami** serta:
 - mengambil semua langkah yang munasabah untuk mencegah, mengurangkan atau meminimumkan kerugian di bawah **Polisi** ini;
 - memelihara semua bukti berkaitan, termasuk **Sistem Komputer** yang terjejas, **Aset Digital**, rekod transaksi, komunikasi dan maklumat lain yang berkaitan dengan tuntutan tersebut, serta membenarkan **Kami** memeriksa bukti tersebut apabila dikehendaki secara munasabah;
 - mengambil semua langkah munasabah untuk mendapatkan semula kerugian daripada mana-mana institusi kewangan, penyedia perkhidmatan pembayaran, **Pedagang Dalam Talian**, syarikat penghantaran barang, penyedia perkhidmatan atau pihak bertanggungjawab lain yang mungkin bertanggungjawab terhadap keseluruhan atau sebahagian daripada kerugian tersebut; dan
 - tidak melakukan apa-apa perkara yang boleh menjejaskan hak pemulihan atau subrogasi **Kami** yang sebenar atau berpotensi.
- Berkenaan dengan Seksyen 1 – Penipuan Pemindahan Dana Elektronik, **Anda** hendaklah melaporkan perkara tersebut kepada polis dan, jika berkenaan, memaklumkan institusi kewangan, penyedia perkhidmatan pembayaran atau penyedia **Dompot Digital** yang berkaitan secepat yang boleh dilakukan secara munasabah, tetapi dalam apa jua keadaan tidak lewat daripada dua puluh empat (24) jam selepas kerugian tersebut **Pertama Kali Diketahui**.
- Berkenaan dengan Seksyen 2 – Perlindungan Pembelian Dalam Talian:
 - bagi **Kegagalan Penghantaran** atau **Penipuan Peruncitan Dalam Talian**, **Anda** hendaklah memaklumkan **Pedagang Dalam Talian**, pengendali platform pasaran, penyedia perkhidmatan pembayaran atau penyedia **Dompot Digital** yang berkaitan secepat yang boleh dilakukan secara munasabah, tetapi dalam apa jua keadaan tidak lewat daripada dua puluh empat (24) jam selepas kerugian tersebut **Pertama Kali Diketahui**, serta mengambil semua langkah munasabah untuk mendapatkan bayaran balik atau mendapatkan semula kerugian tersebut; dan
 - bagi **Kerugian Material** yang timbul daripada **Kecurian** semasa dalam transit, **Anda** hendaklah melaporkan perkara tersebut kepada polis secepat yang boleh dilakukan secara munasabah, tetapi dalam apa jua keadaan tidak lewat daripada dua puluh empat (24) jam selepas kerugian tersebut **Pertama Kali Diketahui**, serta mengemukakan bukti pembelian dan pemilikan yang memuaskan.
- Berkenaan dengan Seksyen 3 – Kecurian Identiti, **Anda** hendaklah melaporkan perkara tersebut kepada polis dan, jika berkenaan, memaklumkan institusi kewangan, penyedia perkhidmatan pembayaran, pihak berkuasa kerajaan atau penyedia perkhidmatan yang berkaitan secepat yang boleh dilakukan secara munasabah, tetapi dalam apa jua keadaan tidak lewat daripada dua puluh empat (24) jam selepas **Kecurian Identiti** tersebut **Pertama Kali Diketahui**.
- Berkenaan dengan Seksyen 4 – Pemerasan Siber:
 - tiada **Bayaran Pemerasan** boleh dibuat tanpa persetujuan bertulis terlebih dahulu daripada **Kami**, melainkan jika pembayaran serta-merta secara munasabah diperlukan untuk mengelakkan kerugian yang hampir pasti dan besar serta persetujuan bertulis terlebih dahulu daripada **Kami** tidak dapat diperolehi secara munasabah;
 - Anda** hendaklah mengambil segala usaha yang munasabah untuk memastikan kredibiliti **Ancaman Pemerasan Siber** dan melaporkan perkara tersebut kepada polis atau pihak berkuasa kompeten lain secepat yang boleh dilakukan secara munasabah, tetapi dalam apa jua keadaan tidak lewat daripada dua puluh empat (24) jam selepas **Ancaman Pemerasan Siber** tersebut **Pertama Kali Diketahui** dan sebelum membuat apa-apa **Bayaran Pemerasan**; dan
 - jika **Bayaran Pemerasan** dibuat dalam bentuk harta benda dan bukannya wang, liabiliti **Kami** adalah terhad kepada nilai tunai sebenar harta benda tersebut sejurus sebelum ia diserahkan.
- Kegagalan untuk mematuhi syarat ini boleh menjejaskan penilaian tuntutan dan boleh mengakibatkan pengurangan atau penolakan tuntutan setakat mana **Kami** terjejas akibat kegagalan tersebut.
- Berkenaan dengan Seksyen 5 – Kos Pemulihan, **Anda** hendaklah memaklumkan **Kami** secepat yang boleh dilakukan secara munasabah, tetapi dalam apa jua keadaan tidak lewat daripada dua puluh empat (24) jam selepas **Insiden Siber** tersebut **Pertama Kali Diketahui**, serta mengambil semua langkah munasabah untuk mencegah kerugian selanjutnya, memelihara semua bukti yang berkaitan, dan membenarkan **Kami** atau wakil yang dilantik oleh **Kami** mendapat akses yang munasabah untuk memeriksa **Sistem Komputer**, **Aset Digital** dan rekod berkaitan yang terjejas.

10. Pembaharuan

Polisi ini boleh diperbaharui, tertakluk kepada penerimaan **Kami**, dengan syarat premium dibayar terlebih dahulu mengikut kadar premium **Kami** yang berkuat kuasa pada masa pembaharuan.

11. Pembatalan

- Anda** boleh membatalkan **Polisi** ini pada bila-bila masa dengan memaklumkan **Kami** secara bertulis dan **Kami** akan membayar balik sebarang premium bagi **Tempoh Insurans** yang belum tamat, dikira mengikut Kadar Tempoh Pendek **Kami** di bawah, dengan syarat tiada tuntutan yang timbul dalam **Tempoh Insurans**.

Tempoh Insurans tidak melebihi	Kadar Tempoh Pendek daripada premium tahunan yang akan dikenakan*
2 bulan	35%
3 bulan	45%
4 bulan	55%
5 bulan	65%
6 bulan	75%
Lebih 6 bulan	100%

*Tertakluk kepada premium minimum sebanyak RM20 yang akan disimpan oleh **Kami**.

- (b) **Kami** boleh membatalkan **Polisi** ini pada bila-bila masa dengan memberi **Anda** notis bertulis tujuh (7) hari melalui Surat Berdaftar ke alamat **Anda** yang terakhir diketahui oleh **Kami**, dan **Kami** akan membayar balik kepada **Anda** bahagian berkadar premium yang bersamaan dengan **Tempoh Insurans** yang belum tamat untuk **Polisi**, dengan syarat tiada tuntutan dibuat semasa **Tempoh Insurans**.

12. **Penamatan Perlindungan Secara Automatik**

Perlindungan di bawah **Polisi** ini akan tamat berikutan peristiwa-peristiwa berikut, yang mana lebih awal:

- (a) **Anda** tidak lagi memenuhi syarat kelayakan;
- (b) had liabiliti agregat telah habis digunakan;
- (c) **Tempoh Insurans** telah tamat; atau
- (d) pembatalan **Polisi** ini.

13. **Kerahsiaan**

Anda hendaklah mengambil langkah-langkah munasabah untuk tidak mendedahkan kewujudan, terma atau had **Polisi** ini, kecuali:

- (a) sebagaimana dikehendaki oleh undang-undang;
- (b) kepada penasihat profesional;
- (c) bagi tujuan membuat tuntutan; atau
- (d) dengan persetujuan bertulis terlebih dahulu daripada **Kami**.

14. **Insurans Lain**

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

15. **Syarat Penarikan Balik Portfolio**

Kami berhak untuk membatalkan portfolio secara keseluruhan jika ia memutuskan untuk menghentikan produk insurans ini dengan alasan yang sah. Pembatalan portfolio secara keseluruhan hendaklah diberitahu melalui notis bertulis kepada **Anda** dalam masa tiga puluh (30) hari dan **Kami** akan menanggung semua **Polisi** hingga ke tarikh tamat perlindungan dalam portfolio.

16. **Pentadbir Undang-undang**

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

17. **Had Wilayah**

Seluruh dunia.

18. **Mata Wang Dan Kadar Pertukaran**

Semua premium dan bayaran tuntutan hendaklah dibayar dalam Ringgit Malaysia.

19. **Penyerahan**

Kami akan, melainkan dinyatakan dengan jelas melalui pengendorsan pada **Polisi** ini, berhak untuk menganggap **Pemegang Polisi** sebagai pemilik mutlak **Polisi** dan penerimaan wang tuntutan oleh **Anda**, termasuk wakil peribadi sah **Anda** sahaja akan menjadi pelepasan yang berkesan.

20. **Subrogasi**

Sekiranya terdapat sebarang pembayaran dibuat kepada **Anda** berdasarkan **Polisi** ini, **Kami** akan meneliti sejauh mana pembayaran tersebut kepada semua hak pemulihan **Anda**, dan **Anda** akan melengkapkan semua dokumen yang diperlukan dan akan melakukan segala perkara yang diperlukan untuk mendapatkan dan mengekalkan hak tersebut.

21. **Timbang Tara**

Semua perbezaan yang timbul daripada **Polisi** ini hendaklah dirujuk kepada keputusan Penimbang Tara yang dilantik secara bertulis oleh **Anda** dan **Kami**. Jika tiada persetujuan keatas satu Penimbang Tara, maka dua Penimbang Tara hendaklah dilantik secara bertulis, seorang oleh **Anda** dan seorang lagi oleh **Kami**, dalam masa satu bulan kalendar dari tidak adanya persetujuan. Jika tiada persetujuan di antara Penimbang Tara, seorang Pengadil hendaklah dilantik oleh Penimbang Tara secara bertulis sebelum mendengar rujukan. Sebarang tindakan guaman yang diambil oleh Pemegang **Polisi** terhadap **Syarikat** keatas **Polisi** bagi apa saja sebab hanya boleh dibuat selepas suatu Tawaran oleh Penimbang Tara dan/atau Pengadil.

Walau apa pun rujukan kepada timbang tara di atas, jika jumlah yang dipertikaikan adalah kurang daripada RM250,000 **Anda** boleh rujuk perkara ini kepada Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan untuk menyelesaikan pertikaian tersebut.

22. **Penolakan**

Sekiranya **Kami** menafikan liabiliti untuk sebarang tuntutan, **Anda** mesti merujuk tuntutan kepada (i) penimbang tara seperti yang diperuntukkan di bawah Syarat 21 dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar dari tarikh penafian **Kami**, atau (ii) Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan seperti yang diperuntukkan di bawah Syarat 21 dalam tempoh enam (6) bulan kalendar dari tarikh keputusan muktamad **Kami**. Sekiranya **Anda** tidak berbuat demikian maka tuntutan itu hendaklah bagi semua tujuan dianggap telah digugurkan dan tidak akan dapat dikembalikan di bawah **Polisi** ini.

23. **Tugas Pendedahan**

A. **Kontrak Insurans Pelanggan**

Di mana **Anda** telah memohon untuk Insurans ini sepenuhnya untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion **Anda**, **Anda** mempunyai tanggungjawab untuk mengambil langkah yang munasabah untuk tidak salah nyata dalam menjawab soalan-soalan yang terdapat dalam Borang Cadangan (atau semasa **Anda** memohon insurans ini) seperti contoh, **Anda** patut menjawab soalan-soalan dengan lengkap dan tepat. Kegagalan dalam mengambil langkah yang munasabah dalam menjawab soalan-soalan, mungkin mengakibatkan pembatalan kontrak insurans **Anda**, keengganan atau pengurangan tuntutan **Anda**, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Anda** selaras dengan remedi di Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. **Anda** juga dikehendaki untuk mendedahkan perkara-perkara lain yang **Anda** tahu akan mempengaruhi keputusan **Kami** dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang akan dikenakan.

Anda juga mempunyai kewajipan untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak insurans **Anda** telah ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami** apa-apa maklumat yang dinyatakan dalam Borang Cadangan (atau semasa **Anda** memohon insurans ini) tidak tepat atau telah berubah.

B. Kontrak Insurans Komersial

Di mana **Anda** telah memohon insurans ini sepenuhnya untuk tujuan yang berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion **Anda**, **Anda** mempunyai kewajiban untuk mendedahkan apa-apa perkara yang **Anda** tahu yang akan mempengaruhi keputusan **Kami** dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang dikenakan dan apa-apa perkara yang munasabah yang boleh dijangka, jika tidak ia boleh mengakibatkan pembatalan kontrak insurans **Anda**, keengganan atau pengurangan tuntutan **Anda**, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Anda**.

Anda juga mempunyai kewajiban untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak insurans **Anda** telah ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami** apa-apa maklumat yang dinyatakan dalam Borang Cadangan (atau semasa **Anda** memohon insurans ini) tidak tepat atau telah berubah.

24. Had Sekatan dan Fasal Pengecualian

Kami tidak akan bertanggungjawab untuk memberikan sebarang perlindungan dan tidak bertanggungjawab untuk membayar apa-apa tuntutan atau memberikan apa-apa manfaat di bawah ini kepada tahap di mana peruntukan perlindungan itu, pembayaran tuntutan atau peruntukan bagi apa-apa manfaat itu akan mendedahkan **Kami** kepada apa-apa sekatan, larangan atau sekatan di bawah resolusi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu atau perdagangan atau sekatan ekonomi, undang-undang atau peraturan-peraturan Kesatuan Eropah, United Kingdom atau Amerika Syarikat.

25. Akta Perlindungan Data Peribadi 2010

Dengan memberikan maklumat peribadi kepada **Kami**, **Anda** memberi **Kami** kebenaran dan **Anda** telah mendapat kebenaran **Orang Yang Diinsuranskan** untuk **Kami** untuk menggunakan maklumat peribadi seperti yang dinyatakan di bawah:

- i. Memproses data peribadi dengan niat untuk memasuki kontrak insurans.
- ii. **Anda** dan **Orang Yang Diinsuranskan** bersetuju dan membenarkan **Kami** menyimpan data dan berkongsi data dengan pembekal perkhidmatan **Kami** iaitu,
 - (a) Penyelaras berlesen berdaftar,
 - (b) Peguam cara, dan mana-mana badan profesional lain bagi tujuan memenuhi kontrak insurans,
 - (c) Syarikat Insurans dan Syarikat Insurans Semula,
 - (d) ISM Insurance Services Malaysia Bhd.
- iii. Untuk memberitahu subjek data (pencadang) mengenai hak-hak beliau untuk mendapatkan akses dan memohon pembetulan data peribadi beliau.

Notis: Selaras dengan peruntukan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010, **Anda** boleh menghubungi Pusat Perhubungan Pelanggan **Kami** untuk butiran data peribadi **Anda**. Maklumat tersebut hanya akan diberikan selepas pengesahan. **Anda** boleh mengemas kini/membetulkan data dengan menyediakannya kepada **Kami** secara bertulis.

POLISI INI HENDAKLAH DIBACA BERSAMA DENGAN JADUAL POLISI SEBAGAI SATU KONTRAK.

Polisi ini ditulis dalam Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia. Sekiranya versi Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia tidak setara, versi Bahasa Inggeris akan digunakan.