

Soalan Lazim

FWD Big 3 Critical Illness

Bahagian A -Soalan umum mengenai pelan ini dan bagaimana untuk menyertainya

1. Apakah FWD Big 3 Critical Illness?

Pelan FWD Big 3 Critical Illness menyediakan perlindungan apabila disahkan atau didiagnosis dengan kanser, strok atau serangan jantung, dan juga manfaat kematian sebanyak RM20,000 untuk sebarang punca kematian sehingga usia 75 tahun pada hari ulang tahun berikutnya. Pelan ini juga dilengkapi dengan manfaat tambahan pilihan untuk gangguan neurologi dan jantung.

2. Apakah manfaat yang disediakan di bawah FWD Big 3 Critical Illness?

Pelan FWD Big 3 Critical Illness menyediakan manfaat berikut:

Manfaat Perlindungan	
Kanser, Strok dan Serangan jantung	<ul style="list-style-type: none"> Membayar jumlah dilindungi atau jumlah sumbangan, mana-mana yang lebih tinggi akan dibayar apabila orang dilindungi didiagnosis dengan mana-mana 1 daripada 3 penyakit kritikal. Anda boleh merujuk kepada sijil untuk definisinya
Manfaat kematian	<ul style="list-style-type: none"> Kami akan membayar RM20,000 sekiranya orang dilindungi meninggal akibat sebarang sebab.

Nota: Manfaat kematian akan dibayar sekiranya tiada sebarang tuntutan dibuat di bawah manfaat kanser, strok dan serangan jantung

3. Apakah manfaat tambahan yang boleh ditambah ke dalam pelan ini?

Anda boleh menambah manfaat tambahan bagi penyakit neurologi dan masalah jantung ke dalam pelan ini. Kami akan membayar jumlah sumbangan atau jumlah dilindungi, mana-mana yang lebih tinggi. Sila rujuk jadual di bawah untuk senarai penyakit neurologi dan masalah jantung yang akan dilindungi di bawah pelan ini.

Penyakit Neurologi	Masalah Jantung
a. Sklerosis lateral amiotrofik	a. Kemasukan defibrillator jantung
b. Pembedahan aneurisme otak (melalui kraniotomi)	b. Kemasukan perentak jantung
c. Pembedahan aneurisme otak (melalui prosedur endovaskular)	c. Aterektomi arteri koronari
d. Pembedahan arteri karotid	d. Penyakit arteri koronari
e. Pembedahan trombotosis sinus kavernous.	e. Kardiomiopati peringkat awal
f. Kemasukan shunt serebrum	f. Penentangan luaran luar yang dipertingkatkan (EECP)
g. Meningitis bakteria minor	g. Peningkatan tekanan darah pulmonari
h. Kelumpuhan otot disebabkan polio	h. Pembedahan pintasan lubang kunci koronari
i. Sclerosis lateral utama	i. Aneurisme besar aorta asimtomatik
j. Palsi supranuklear progresif	j. Pembedahan invasive yang minima pada aorta
k. Palsi bulbar progresif yang parah	k. Revaskularisasi laser miokard
	l. Percutaneous laser revascularization, valvotomy, percutaneous valve replacement, atau pembaikan peranti
	m. Perikardiektomi

4. Adakah produk ini patuh Shariah?

Ya. Produk ini patuh Shariah. Prinsip-prinsip Shariah berikut diguna pakai:

- Tabarru’ – Sumbangan untuk tujuan takaful di mana para peserta bersetuju untuk membantu satu sama lain dari segi kewangan.
- Wakalah – Kontrak di mana peserta melantik Pengendali Takaful untuk mengurus dana risiko peserta dan bersetuju untuk memberi upah tertentu kepada pengendali Takaful untuk perkhidmatan yang diberikan seperti yang telah dipersetujui.
- Ju’alah – Ia adalah Kontrak Ganjaran kepada Pengendali Takaful di atas prestasi yang baik dalam menguruskan dana risiko peserta. Pengendali Takaful akan diberikan ganjaran iaitu 50% lebih daripada dana risiko peserta dan 50% seterusnya diagihkan kepada peserta yang layak.
- Qard – Pinjaman tanpa faedah yang diberikan oleh Pengendali Takaful sekiranya dana risiko peserta mengalami defisit. Pinjaman tersebut perlu dibayar balik daripada lebih dana risiko peserta yang akan datang.

5. Siapakah yang layak dilindungi di bawah pelan ini?
Orang yang layak dilindungi di bawah pelan ini adalah seperti berikut:

Orang Dilindungi	Umur (Berdasarkan hari lahir seterusnya)
Umur minimum penyertaan	17 tahun
Umur maksimum penyertaan	65 tahun
Umur perlindungan maksimum	75 tahun

6. Bagaimanakah saya boleh memohon pelan ini?
Anda boleh memohon pelan ini melalui laman web kami di <https://www.fwd.com.my/en/>
7. Bilakah perlindungan saya bermula?
Anda akan dilindungi dari tarikh permulaan seperti yang dinyatakan dalam Jadual Sijil Takaful anda.
8. Bilakah saya akan menerima Sijil Takaful?
Anda akan menerima pek sijil takaful dalam tempoh 24 jam selepas pembayaran berjaya.
9. Berapakah jumlah dilindungi untuk pelan ini?
Terdapat 5 pilihan jumlah dilindungi yang anda boleh pilih untuk pelan ini:
- RM50,000
 - RM100,000
 - RM150,000
 - RM200,000
 - RM250,000
10. Bagaimana jika saya menukar fikiran setelah menyertai pelan ini?
Jika anda tidak berpuas hati dengan sijil anda, dan anda masih belum membuat sebarang tuntutan, anda mempunyai 15 hari bermula dari tarikh anda menerima sijil anda untuk membatalkannya dan menerima kembali sumbangan anda.

Bahagian B - Soalan mengenai manfaat di bawah pelan ini

1. Adakah pelan ini terdapat nilai tunai?
Tidak. Pelan ini tidak mempunyai nilai tunai.
2. Adakah saya akan mendapat bayaran balik setelah sijil matang?
Tidak. Pelan ini tidak mempunyai nilai kematangan.

Soalan Lazim

3. Dalam keadaan apakah perlindungan takaful saya akan ditamatkan?
Perlindungan takaful akan ditamatkan serta merta sekiranya berlaku salah satu kejadian berikut, mana-mana berlaku terlebih dahulu:
- Setelah bayaran penuh bagi manfaat kematian; atau
 - Setelah bayaran penuh bagi manfaat kanser; atau
 - Setelah bayaran penuh bagi manfaat strok; atau
 - Setelah bayaran penuh bagi manfaat penyakit jantung; atau
 - Setelah bayaran penuh bagi manfaat penyakit neurologi atau masalah jantung; atau
 - Atas permintaan anda untuk membatalkan (menamatkan) sijil; atau
 - Jika kami tidak menerima sebarang sumbangan anda sebelum tamat tempoh tangguh 60 hari; atau
 - Pada ulang tahun tarikh permulaan seperti yang dinyatakan di dalam sijil apabila mencapai umur 75 tahun tarikh lahir seterusnya.

Nota: Senarai ini tidak menyeluruh. Sila rujuk Sijil bagi terma dan syarat terperinci di bawah sijil ini.

Bahagian C - Bayaran sumbangan

1. Bagaimana saya boleh membayar sumbangan?
Anda boleh membayar sumbangan menggunakan kad kredit atau debit anda.
2. Bolehkah saya menukarkan kekerapan sumbangan saya?
Ya, boleh. Anda boleh menukar kekerapan sumbangan anda pada tarikh pembayaran berikutnya. Kekerapan pembayaran yang dibenarkan adalah secara bulanan dan tahunan sahaja.
3. Adakah Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST) dikenakan untuk pelan ini?
Cukai Jualan dan Perkhidmatan (SST) tidak dikenakan ke atas pelan ini.
4. Bagaimanakah kiraan sumbangan dalam pelan ini?
Kami menentukan jumlah sumbangan anda berdasarkan faktor-faktor berikut:
 - Umur yang dicapai oleh Orang Dilindungi
 - Jantina Orang Dilindungi
5. Apakah yang akan berlaku jika saya gagal untuk membuat bayaran sumbangan?
Jadual Sijil Takaful akan dibatalkan sekiranya kami tidak menerima sebarang sumbangan dalam tempoh 60 hari dari tarikh akhir sumbangan anda.

Bahagian D – Prosedur Tuntutan dan Pengecualian

1. Bagaimanakah saya boleh membuat tuntutan?
Kami telah menyediakan [laman khas](#) untuk tuntutan dan kami akan membantu anda mengikuti setiap langkah atau sebagai alternatif, anda boleh membuat permohonan melalui myPortal di www.fwd.com.my/en/myportal/.
2. Apakah dokumen yang diperlukan untuk membuat tuntutan?
[Klik di sini](#) dan kami akan membantu anda mendapatkan dokumen yang diperlukan. Sebagai alternatif, anda boleh log masuk ke myPortal di www.fwd.com.my/en/myportal/ untuk mencari dokumen yang diperlukan. FWD Takaful berhak untuk meminta bukti tambahan dan segala perbelanjaan akan ditanggung oleh pihak menuntut.
3. Apakah pengecualian manfaat yang terpakai di bawah pelan ini?
Sijil ini mempunyai beberapa pengecualian tertentu di mana manfaat tidak akan dibayar dalam situasi-situasi tertentu. Di sini kami senaraikan pengecualian untuk manfaat di bawah sijil anda:

Pengecualian	Penerangan
--------------	------------

Bunuh diri atau kecederaan yang disengajakan ke atas diri sendiri	Kami tidak akan membayar sebarang manfaat di bawah sijil ini sekiranya tuntutan yang dibuat berlaku akibat bunuh diri, percubaan bunuh diri atau kecederaan yang disengajakan ke atas diri sendiri dalam tempoh satu tahun dari tarikh mula Sijil Takaful. Pengecualian ini terpakai tanpa mengambil kira keadaan mental Orang Dilindungi
Keadaan sedia ada	Manfaat tidak akan dibayar sekiranya sebarang keadaan, penyakit atau kecederaan, terdapat sebarang manifestasi, diagnosis atau rawatan untuk keadaan penyakit atau kecederaan sedemikian sebelum tarikh permulaan

Nota: Sila rujuk kepada sijil untuk mendapatkan senarai penuh had dan pengecualian di bawah sijil ini.

- Adakah terdapat tempoh menunggu di bawah pelan ini?
Ya. Tempoh menunggu selama 90 hari akan digunakan bermula dari tarikh permulaan sijil.
- Berapa lamakah tuntutan akan diproses?
Kami memerlukan sehingga 14 hari bekerja bermula dari tarikh dokumen lengkap/penuh diterima untuk memproses tuntutan.
- Bagaimana saya boleh menyemak status tuntutan saya?
Orang dilindungi atau pihak yang menuntut boleh menghubungi talian khidmat pelanggan kami di talian 1300 13 7988 atau 603 2771 7771 (Panggilan Antarabangsa) atau e-mel kepada contact.my@fwd.com

Waktu pejabat kami adalah dari jam 9.00 pagi – 6.00 petang, pada hari Isnin hingga Jumaat, tidak termasuk hujung minggu dan cuti umum.

Nota:

Prosedur tuntutan di atas adalah untuk rujukan sahaja. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk peruntukan tuntutan di dalam sijil yang berkaitan. FWD Takaful berhak untuk mengubah syarat ini atau mendapatkan maklumat tambahan untuk menyokong setiap tuntutan.

Bahagian E - Pengendalian Sijil

- Bolehkah saya menamatkan jadual Sijil Takaful saya?
Ya, boleh. Anda boleh menamatkan Jadual Sijil Takaful pada bila-bila masa. Jika anda membatalkan sijil anda, perlindungan anda akan dibatalkan bermula dari tarikh pembatalan sijil. Namun begitu, selepas pembatalan sijil, sebarang sumbangan yang tidak digunakan akan dikembalikan kepada bank akaun pemilik sijil.
 - Jika jumlah yang perlu dipulangkan kepada anda adalah kurang daripada atau berjumlah RM10 dan kami tidak mempunyai maklumat akaun bank anda, kami akan mendermakan wang tersebut kepada badan kebajikan yang kami pilih.
 - Jika jumlah yang dipulangkan kepada anda lebih daripada RM10, dan kami tidak mempunyai maklumat akaun bank anda, kami akan menyerahkan jumlah wang tersebut kepada Pendaftar Wang Tak Dituntut.
- Bolehkah saya menukar butiran kad kredit atau debit saya?
Ya, boleh. Hanya muat turun dan lengkapkan Borang Permohonan untuk Pindaan yang boleh didapati di laman web kami dan e-mel kepada contact.my@fwd.com atau mengemukakan permintaan anda dengan log masuk ke myPortal di www.fwd.com.my/en/myportal/
- Bolehkah saya menukar alamat dan maklumat peribadi?
Ya, boleh. Hanya muat turun dan isi Borang Permohonan untuk Pindaan dan hantarkan kepada kami di contact.my@fwd.com atau mohon melalui my portal di www.fwd.com.my/en/myportal/.

Soalan Lazim

4. Bagaimanakah saya ingin membuat penamaan untuk pelan ini?
Anda hanya perlu muat turun dan lengkapkan Borang Penamaan dan hantarkannya kepada kami di contact.my@fwd.com atau mohon melalui myPortal di www.fwd.com.my/en/myportal/.
5. Bolehkah saya menghidupkan semula Jadual Sijil Takaful saya setelah ia dibatalkan?
Tidak. Anda tidak boleh menghidupkan semula Jadual Sijil Takaful anda setelah ia dibatalkan.

Part F – Maklumat lain

1. Apakah dokumen yang akan saya terima setelah menyertai FWD Big 3 Critical Illness?
Anda akan menerima pek Sijil Takaful merangkumi yang berikut:
 - Surat pengenalan
 - Jadual Sijil Takaful
 - Sijil Takaful – dengan terma dan syarat berkenaan kontrak untuk perlindungan Takaful
 - Ilustrasi manfaat
 - Risalah pemberitahuan produk

Kami akan menghantar pek Sijil Takaful kepada anda melalui e-mel dalam masa 24 jam setelah pembayaran berjaya. Sila hubungi kami sekiranya anda menghadapi sebarang masalah untuk mengakses sijil anda.

Nota: Tempoh perlindungan bermula dari tarikh yang dinyatakan dalam Jadual Sijil Takaful anda.

2. Di manakah saya perlu mendapatkan maklumat lebih lanjut berkenaan dengan FWD Big 3 Critical Illness?
Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan, sila hubungi kami di:

Perkhidmatan Pelanggan
FWD Takaful Berhad
Level 29, Menara Shell
211 Jalan Tun Sambanthan
Brickfields, 50470 Kuala Lumpur.

Talian Utama: 1300 13 7988 (Isnin – Jumaat, 9.00am – 6.00pm, tidak termasuk hujung minggu dan cuti umum)

Talian Antarabangsa: 603 2771 7771

Faks : 603 2710 7800
Emel : contact.my@fwd.com
Laman web : www.fwd.com.my
myPortal : www.fwd.com.my/en/myportal/