

**MASTERCARD MALAYSIA  
KAD PLATINUM**

**RINGKASAN PERLINDUNGAN**

<b>Perlindungan Insurans</b>	<b>Amaun Manfaat Maksimum (USD)</b>
Perlindungan Pembelian E-Dagang	Setiap Kejadian: 200 Agregat Tahunan: 200

**PERLINDUNGAN PEMBELIAN E-DAGANG TERMA & SYARAT**

**SEKSYEN I DEFINISI AM**

Istilah dengan maksud tertentu didefinisikan di bawah ini dan mempunyai maksud yang disertakan di mana-mana ia muncul dengan cetakan huruf besar pada huruf awalnya.

**Akaun bank** bermaksud apa-apa akaun untuk kegunaan peribadi, dengan bank atau institusi kewangan, yang mana pemegang akaun boleh menyimpan dan mengeluarkan duit, atau, melakukan transaksi cek.

**Akaun kredit** bermaksud apa-apa pengaturan kredit, daripada institusi kewangan yang layak, untuk kegunaan peribadi, seperti akaun kad kredit atau akaun pinjaman kereta/rumah.

**Akta Pengganas:** penggunaan atau ancaman penggunaan kekerasan atau keganasan terhadap individu atau harta, atau pelakuan suatu perbuatan berbahaya terhadap nyawa manusia atau harta, atau pelakuan suatu perbuatan yang mengganggu atau menggendalakan sistem elektronik atau komunikasi, yang dilakukan oleh mana-mana individu atau kumpulan, sama ada atau tidak bertindak bagi pihak atau berkaitan dengan mana-mana organisasi, kerajaan, kuasa, pihak berkuasa atau kuasa tentera, yang mana pelaksanaannya adalah untuk menakut-nakutkan, memaksa atau membahayakan kerajaan, orang awam atau mana-mana bahagian daripada itu, atau mengganggu mana-mana bahagian ekonomi. Keganasan juga hendaklah termasuk apa-apa perbuatan yang disahkan atau dikenal pasti sebagai satu tindakan keganasan oleh kerajaan di mana peristiwa itu berlaku.

**Anda** bermaksud penerima manfaat daripada perlindungan insurans.

**Barangan:** Barang-barang, selain daripada yang disenaraikan dalam Pengecualian Perlindungan di bawah, yang dibeli sepenuhnya menggunakan Kad Layak dan/atau telah diperolehi dengan mata yang dikumpul melalui program ganjaran yang berkaitan dengan Kad Layak.

**Bencana Alam:** bermaksud banjir, ribut, kilat, kebakaran, letupan, tanah runtuh, letusan gunung berapi, gempa bumi dan / atau tsunami.

**Had Agregat Tahunan:** amaun maksimum bagi setiap Pemegang Kad di bawah tanggungjawab Syarikat semasa Tempoh Polisi.

**Kad Layak:** Kad kredit atau debit Mastercard Platinum yang dikeluarkan di dalam Wilayah.

**Kami** bermaksud syarikat yang menyediakan insurans ini – **AIG Malaysia Insurance Berhad**

**Kepunyaan Anda** bermaksud pemilikan atau perkaitan dengan **Anda**.

**Kerosakan:** barang-barang yang tidak boleh berfungsi seperti sepatutnya kerana bahagian-bahagian yang rosak atau kegagalan bahan atau struktur yang disebabkan oleh kemalangan.

**Lebihan:** sumbangan kewangan yang perlu dibayar oleh **Anda** untuk tuntutan yang **Anda** buat pada Polisi ini.

**Pembayaran:** bayaran yang perlu dibuat di bawah terma dan syarat Polisi ini oleh Syarikat.

**Pembelian Dilindungi** bermaksud Barangan yang dibeli melalui internet.

**Pemegang Kad Layak:** pemegang Kad dengan Kad Layak yang sah, yang layak untuk menerima bayaran atau manfaat lain seperti yang disediakan dalam Polisi ini.

**Pemegang Kad:** semua individu yang telah dikeluarkan Kad Layak kepada mereka, termasuk pemegang kad kedua atau tambahan atas akaun yang sama, di dalam Wilayah di mana Kad Layak berkenaan dikeluarkan oleh Pengeluar yang mengambil bahagian.

**Pemegang Polisi** hendaklah merujuk kepada Mastercard Asia / Pacific Pte. Ltd.

**Pengeluar:** bank atau institusi kewangan atau entiti seumpamanya yang diberi kuasa oleh Mastercard untuk mengendalikan program kad Mastercard di Wilayah ini dan mengambil bahagian dalam Perlindungan Pembelian E-Dagang yang ditawarkan kepada Pemegang

Kad.

**Per Had Kejadian:** Jumlah maksimum yang perlu dibayar di bawah Polisi ini untuk mana-mana kejadian kerugian yang dilindungi.

**Perang:** mana-mana peperangan yang diisytiharkan atau tidak diisytiharkan atau apa-apa aktiviti seakan peperangan, termasuk penggunaan kuasa tentera oleh mana-mana negara berdaulat untuk mencapai matlamat ekonomi, geografi, semangat kebangsaan, politik, kaum, agama atau lain-lain.

**Perniagaan** bermaksud (i) perdagangan, profesion atau pekerjaan termasuk yang dijalankan secara sepenuh masa, separuh masa atau sekali-sekala, atau, (ii) apa-apa aktiviti yang dibenarkan yang mana melibatkan seseorang untuk wang atau pampasan lain.

**Polisi:** kontrak insurans ini.

**Program Ganjaran:** satu program yang ditawarkan oleh Pengeluar yang membolehkan Pemegang Kad untuk memperoleh nilai (mata, wang tunai, dan lain-lain) dan menebus ganjaran (barangan, pelancongan, dan lain-lain) melalui Kad Layak.

**Syarikat: AIG Malaysia Insurance Berhad**

**Wilayah:** Malaysia.

## SEKSYEN II PERLINDUNGAN

Tertakluk kepada perlindungan, had dan syarat yang dinyatakan dalam jadual polisi, Kami akan melindungi **Anda** di bawah Perlindungan Pembelian e-Dagang untuk pembelian dalam talian global **Anda**, dan membayar semula kepada **Anda** bagi yang berikut:

- a. Tiada penghantaran dan / atau penghantaran yang tidak lengkap bagi Barangan dan caj penghantaran, yang dibeli di Internet: Barang yang tidak dihantar diinsuranskan jika Barangan masih belum dihantar dalam tempoh 30 hari dari tarikh penghantaran yang dijadualkan, kecuali jika sebaliknya dinyatakan oleh penjual, tarikh dan Penjual telah gagal untuk membayar semula kepada **Anda** ke kad **Anda** dalam tempoh 60 hari dari tarikh penghantaran sepatutnya, melebihi insurans lain yang berkenaan.
- b. Kegagalan fungsi Barangan disebabkan oleh kerosakan Barangan yang dihantar: Barangan yang dihantar diinsuranskan terhadap kegagalan fungsi akibat daripada kerosakan fizikal jika penjual atau pengirim telah gagal untuk membayar semula kepada **Anda** ke kad **Anda** dalam tempoh 60 hari dari tarikh penghantaran, yang melebihi insurans lain yang berkenaan.

Sekiranya terdapat tuntutan yang sah, **Kami** akan membayar kepada **Anda** harga pembelian bagi setiap barang dalam pembelian **Anda**, sehingga mencapai jumlah yang dinyatakan dalam jadual polisi.

## SEKSYEN III PENGECUALIAN

Polisi ini tidak menyediakan perlindungan untuk mana-mana daripada yang berikut:

Kami tidak akan membayar apa-apa tuntutan, perbelanjaan atau kerugian di bawah seksyen ini berkaitan dengan:

- a. rampasan yang sah oleh Polis, Agensi Kerajaan, Mahkamah atau pihak berkuasa lain yang diberi kuasa;
- b. apa-apa perbuatan penipuan atau sengaja oleh **Anda**;
- c. mana-mana kenderaan bermotor kapal terbang, bot, kereta dan motosikal dan apa-apa kelengkapan, bahagian atau aksesori;

Kami tidak akan bertanggungjawab untuk membayar apa-apa tuntutan di bawah Seksyen ini untuk kegagalan penghantaran atau berkaitan dengan:

- a. nyawa haiwan atau pertumbuhan tanaman;
- b. wang tunai, jongkong emas, instrumen rundingan, saham, cek kembang, atau apa-apa jenis tiket (termasuk tetapi tidak terhad kepada tiket untuk acara sukan dan hiburan, dan perjalanan);
- c. barangan guna habis atau mudah rosak (termasuk tetapi tidak terhad kepada makanan, bunga, minuman, ubat-ubatan, makanan tambahan nutrisi);
- d. kenderaan bermotor, motosikal atau motor skuter, kapal, pesawat udara dan apa-apa kelengkapan dan / atau bahagian yang diperlukan untuk operasi dan / atau penyelenggaraan;
- e. Barangan yang dibeli untuk kegunaan komersial termasuk barang-barang yang dibeli untuk dijual semula atau peralatan perdagangan atau profesion;
- f. Akses ke laman web Internet, aplikasi mudah alih, perisian atau fail data yang dimuat turun dari Internet termasuk fail muzik, gambar, bahan bacaan, buku-buku dan filem;
- g. perkhidmatan yang disediakan melalui Internet seperti tiket panggung wayang, tiket penerbangan, tempahan hotel, sewa kereta, nasihat kewangan;
- h. Barangan yang dibeli daripada orang sebenar sama ada melalui transaksi peribadi atau laman web lelongan dalam talian.

- i. Barangan palsu atau tiruan
- j. kerugian atau kerosakan yang disebabkan oleh bencana alam, keadaan atmosfera atau iklim, haus dan lusuh, susut nilai, kemerosotan berperingkat, air, pencemaran atau kontaminasi dalam apa jua bentuk, kecacatan atau keburukan pembuatan sedia ada, haiwan perosak, serangga, anai-anai, kulat, reput basah atau kering, bakteria, karat, pembersihan, servis, penyelenggaraan, pelarasan atau pembaikpulihan;
- k. kerugian akibat kegagalan mekanikal, kegagalan elektrik; perisian atau kegagalan data;
- l. kehilangan data;
- m. Barangan yang dibeli untuk dijual semula atau barangan yang telah digunakan, barangan rosak atau barang-barang terpakai pada masa pembelian;
- n. kelengkapan rumah dan / atau lekapan perniagaan, termasuk tetapi tidak terhad kepada karpet, lantai dan / atau jubin, penyaman udara, peti sejuk, atau pemanas;
- o. Barang yang digunakan untuk, atau bertujuan digunakan untuk, komersial, runcit dan / atau sewa harta, atau tujuan perniagaan lain;
- p. barang-barang yang telah Anda sewa atau pajak;
- q. barang-barang yang telah, pada masa pembelian, digunakan, dibina semula, diubahsuai, atau dihasilkan semula;
- r. barangan seni, antik, senjata api dan barangan yang dikumpul;
- s. bulu binatang, jam tangan, barang kemas, permata, batu permata dan barang yang diperbuat daripada atau mengandungi emas (atau logam berharga lain dan / atau batu permata);
- t. kos atau caj yang tidak berkaitan dengan mana-mana pembelian yang Anda bayar kerana menggunakan kad Anda;
- u. salah letak;
- v. kehilangan misteri; atau
- w. barangan yang disifatkan sebagai menyalahi undang-undang oleh pihak berkuasa kerajaan tempatan.

#### SEKSYEN IV SYARAT

Untuk layak menerima perlindungan di bawah seksyen Perlindungan Pembelian e-Dagang, syarat yang berikut mestilah dipenuhi atau berlaku.

1. Alamat penghantaran untuk Barangan mestilah ditujukan ke alamat pos **Anda** di Malaysia.
2. Nombor penjejakan penghantaran mesti disertakan dan disediakan oleh penjual Barangan atau syarikat pengangkutan yang ditetapkan.
3. **Anda** mestilah mengambil semua tindakan yang sewajarnya diperlukan untuk mendapatkan penjual mengganti Barangan atau membayar balik amaun pembelian kepada **Anda**. **Anda** mesti memaklumkan kepada Penjual secara bertulis (termasuk melalui emel) dan melalui pos berdaftar mengenai kegagalan penghantaran Barangan dan mesti menuntut penggantian Barangan atau bayaran balik sepenuhnya tetapi Penjual gagal membuat penghantaran Barangan yang diganti atau menjelaskan bayaran balik.
4. Sekiranya tuntutan kerana kegagalan penghantaran dibayar kepada **Anda**, dan Barangan asal akhirnya sampai, **Anda** hendaklah membayar semula apa-apa indemniti yang diterima kepada Kami.
5. Sekiranya tuntutan dihantar kerana kekurangan atau kegagalan fungsi yang disebabkan oleh kerosakan pada Barangan yang dihantar – **Anda** hendaklah memaklumkan kepada penjual Barangan dan **Kami** dalam masa 48 jam.
6. **Anda** akan memberikan kerjasama kepada **Kami** dan membantu **Kami** untuk menguatkuasakan mana-mana hak undang-undang yang mungkin perlu bagi **Anda** atau **Kami** berhubung dengan tuntutan **Anda**.
7. Akaun Sah: Kad Layak mesti kekal terbuka, sah dan dalam kedudukan yang baik untuk bayaran dibuat semasa **Tempoh Polisi**.

#### SEKSYEN V PERUNTUKAN SERAGAM

**1. Notis Tuntutan:** Notis tuntutan secara bertulis mesti dikemukakan tidak lewat dari tiga puluh (30) hari dari tarikh kejadian. Kegagalan untuk menyerahkan notis dalam masa (30) hari dari tarikh kejadian boleh menyebabkan penafian tuntutan. Untuk memfailkan tuntutan, log masuk ke <https://my.mycardbenefits.com> atau hantar pemberitahuan tuntutan kepada:

**AIG Malaysia Insurance Berhad**

Jabatan Tuntutan

Tingkat 18, Menara Worldwide

198, Jalan Bukit Bintang, 55100 Kuala Lumpur

Tel: 1800-18-3333

Versi Bahasa: Bahasa Inggeris/Bahasa Malaysia

Waktu Operasi Pusat Panggilan: 9.00 pg hingga 5.00 ptg Isnin hingga Jumaat (kecuali Cuti Umum)

Email: APAC.Mastercard@aig.com / MY.Mastercard@aig.com

## 2. Bukti Kerugian:

Pemegang kad mesti mengemukakan dokumen berikut kepada Syarikat:

- a. borang tuntutan yang ditandatangani, jika disediakan;
- b. salinan resit pembelian yang menunjukkan bayaran Pembelian Dilindungi yang telah dibuat sepenuhnya dengan Kad Layak;
- c. Penyata akaun pemegang kad yang menunjukkan Akaun Kredit adalah sah dan dalam kedudukan yang baik pada masa tuntutan difailkan.

**3. Bayaran Tuntutan:** Semua bayaran yang perlu dibuat oleh **AIG Malaysia Insurance Berhad** akan dibayar kepada Pemegang Kad Layak di dalam Wilayah dalam Ringgit Malaysia. Bayaran apa-apa indemniti hendaklah tertakluk kepada undang-undang dan peraturan kerajaan yang berkuatkuasa di negara pembayaran.

**4. Tuntutan Palsu:** Jika tuntutan dalam apa jua keadaan didapati sebagai palsu, semua bayaran berkenaan dengan tuntutan tersebut akan dibatalkan.

**5. Undang-undang dan Bidang Kuasa:** Polisi ini hendaklah tertakluk kepada bidang kuasa mahkamah Malaysia dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

**6. Sekatan:** Syarikat tidak boleh disifatkan sebagai menyediakan perlindungan dan Syarikat tidak akan bertanggungjawab untuk membayar apa-apa tuntutan atau menyediakan apa-apa manfaat di bawah ini setakat yang diperuntukkan oleh perlindungan berkenaan, bayaran tuntutan tersebut atau peruntukan manfaat tersebut akan mendedahkan Syarikat, syarikat induk Syarikat atau entiti kawalan utama terhadap apa-apa sekatan, larangan atau sekatan di bawah resolusi Bangsa-bangsa Bersatu atau sekatan perdagangan atau ekonomi, undang-undang atau peraturan Kesatuan Eropah atau Amerika Syarikat.

**7. Pematuhan Peruntukan Polisi:** Kegagalan untuk mematuhi mana-mana peruntukan yang terkandung dalam polisi ini akan membatalkan semua tuntutan di bawah ini.

## 8. Klausu Timbang Tara:

(a) Apa-apa pertikaian, perbezaan atau soalan yang mungkin timbul pada bila-bila masa selepas ini antara Syarikat dan Pemegang Polisi dan/atau Pemegang Kad atau wakil yang sah berkaitan dengan tafsiran polisi atau hak atau liabiliti pihak-pihak kepada perjanjian ini hendaklah diselesaikan melalui timbang tara. Polisi ini hendaklah tertakluk kepada bidang kuasa mahkamah Malaysia dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

(b) Timbang tara hendaklah didengar oleh seorang penimbang tara, yang mana pelantikannya hendaklah menurut dan tertakluk kepada peruntukan Akta Timbang Tara Malaysia 2005 atau mana-mana pengubahsuaian statutori atau enakmen semula yang berkuat kuasa pada masa itu.

**9. Kebenaran Menggunakan Data Peribadi:** Pemegang Polisi dan/atau Pemegang Kad disifatkan sebagai telah membaca, memahami, dan membenarkan maklumat peribadi Pemegang Polisi dan/atau Pemegang Kad dikumpul dan selanjutnya diproses oleh Syarikat (sama ada diperoleh semasa proses permohonan atau pentadbiran polisi ini) menurut Notis Kerahsiaan Syarikat sebagaimana yang diterbitkan dari semasa ke semasa di laman web Syarikat di <http://www.aig.my/privacy-notice>, satu salinan yang juga telah diberikan kepada Pemegang Polisi.

Jika Pemegang Polisi dan/atau Pemegang Kad menghantar maklumat berkaitan individu lain, Pemegang Polisi dan/atau Pemegang Kad selanjutnya mewakili dan memberi jaminan bahawa Pemegang Polisi dan/atau Pemegang Kad mempunyai kuasa untuk menyediakan maklumat berkaitan individu lain kepada Syarikat, bahawa Pemegang Polisi dan/atau Pemegang Kad telah memaklumkan individu lain mengenai tujuan maklumat peribadi mereka dikumpul, diguna dan didedahkan, juga pihak-pihak yang menerima maklumat peribadi berkenaan yang didedahkan oleh Syarikat, dan bahawa individu lain bersetuju dan memberi kebenaran bahawa Syarikat boleh mengumpul, mengguna dan memproses maklumat peribadi menurut Notis Kerahsiaan Syarikat.

**10. Kewajipan Pendedahan.** Pemegang Polisi dan/atau Pemegang Kad mempunyai kewajipan untuk mengambil langkah berjaga-jaga yang sewajarnya untuk tidak membuat salah nyata dalam menjawab soalan-soalan dalam Borang Cadangan atau semasa membuat permohonan insurans ini, untuk menjawab semua soalan dengan lengkap dan tepat dan untuk mendedahkan apa-apa perkara yang diketahui oleh Pemegang Polisi dan/atau Pemegang Kad sebagai berkaitan dengan Syarikat dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang hendak digunapakai, jika tidak, ia boleh menyebabkan pembatalan polisi, tuntutan ditolak atau dikurangkan, perubahan terma atau penamatan polisi. Kewajipan pendedahan ini hendaklah diteruskan sehingga waktu polisi dibuat, diubah atau diperbaharui. Pemegang Polisi juga mempunyai kewajipan untuk memaklumkan kepada Syarikat dengan segera jika pada bila-bila masa selepas polisi dibuat, diubah atau diperbaharui dengan Syarikat, mana-mana maklumat yang diberikan semasa Pemegang Polisi memohon Polisi didapati tidak tepat atau telah berubah.

**11. Cukai Perkhidmatan ("CP").** Jumlah Premium yang perlu dibayar oleh anda untuk Polisi ini termasuk amaun yang dikenakan CP yang telah dibayar oleh anda. CP merujuk kepada sebarang cukai perkhidmatan, cukai nilai tambah, cukai barangan dan perkhidmatan, cukai penggunaan, atau cukai, duti, caj atau pengenaan yang serupa dengan apa jua nama yang diketahui, yang dari masa ke semasa dikenakan atau dikenakan bayaran (termasuk apa-apa kenaikan atau berkurangan kepada kadar) oleh mana-mana pihak berkuasa cukai kompeten.

## **KENYATAAN**

Menurut Perenggan 5 pada Jadual 9 dalam Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, jika **Anda** membuat permohonan Insurans ini sepenuhnya untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion **Anda**, **Anda** mempunyai kewajipan untuk mengamalkan langkah berjaga-jaga yang sewajarnya untuk tidak membuat salah nyata dalam menjawab soalan semasa memohon insurans ini. **Anda** mesti menjawab soalan semasa memohon insurans ini dengan lengkap dan tepat.

Kegagalan untuk mengambil langkah berjaga-jaga sewajarnya dalam menjawab soalan boleh menyebabkan pembatalan kontrak insurans **Anda**, tuntutan **Anda** ditolak atau dikurangkan, perubahan terma dan penamatan kontrak insurans **Anda**.

Kewajipan pendedahan di atas hendaklah berterusan sehingga waktu kontrak insurans **Anda** dibuat, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**.

Selain daripada menjawab soalan semasa memohon insurans ini, **Anda** dikehendaki mendedahkan apa-apa perkara lain yang **Anda** tahu sebagai berkaitan dengan keputusan kami dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang akan digunapakai.

**Anda** juga mempunyai kewajipan untuk memaklumkan kepada **Kami** dengan segera jika pada bila-bila masa selepas kontrak insurans **Anda** dibuat, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, mana-mana maklumat yang diberi semasa memohon insurans ini didapati tidak tepat atau telah berubah.

Jika **Anda** memerlukan maklumat tambahan mengenai polisi ini atau ingin mendapatkan salinan polisi utama, sila hubungi melalui surat menyurat kepada:

**AIG Malaysia Insurance Berhad (795492-W)**  
Tingkat 18, Menara Worldwide  
198, Jalan Bukit Bintang, 55100 Kuala Lumpur

**MASTERCARD MALAYSIA  
PLATINUM CARDS**

**SUMMARY OF COVER**

<b>Insurance Coverage</b>	<b>Maximum Benefit Amount (USD)</b>
E-Commerce Purchase Protection	Per Occurrence: 200 Annual Aggregate: 200

**E- COMMERCE PURCHASE PROTECTION  
TERMS & CONDITIONS FOR MALAYSIA CARDHOLDERS**

**SECTION I GENERAL DEFINITIONS**

Terms with a specific meaning are defined below and have this meaning wherever they appear with an initial capital letter.

**Annual Aggregate Limit** means the maximum amount per Cardholder for which the Company is liable during the Policy Period.

**Bank account** means any account for personal use, with a bank or financial institution, against which the account holder can deposit and withdraw money, or, deposit and draw checks.

**Business** means (i) a trade, profession or occupation including those conducted on a full-time, part-time or occasional basis, or, (ii) any other legal activity in which one is engaged for money or other compensation.

**Cardholder(s)** means all individuals who have been issued an Eligible Card, including secondary or additional cardholders on the same account, in the Territory where such Eligible Card is issued by a participating Issuer.

**Collectable Item(s)** means an object suitable for a collection, originally a work of fine art or an antique, including also any of a wide variety of items collected as a hobby, for display, or as an investment whose value may appreciate that may include but not limited to antiques, toys, coins, comic books and stamps.

**Courier** means transportation company.

**Company** means AIG Malaysia Insurance Berhad.

**Covered Purchases** means Goods purchased on the internet.

**Credit account** means any credit arrangement, from a qualified financial institution, for personal use, such as a credit card account or a car/home loan account.

**Damage** means items that can no longer perform the function they were intended for due to broken parts or material or structural failures due to an accident.

**Eligible Card** means the Mastercard Platinum credit or debit cards issued within the Territory.

**Eligible Cardholders** means those Cardholders with Eligible who shall be entitled to receive payment or such other benefit as is provided for in this Policy.

**Excess** means a monetary contribution **You** are required to pay towards a claim **You** make on this Policy.

**Goods** means items, other than those listed in Coverage Exclusions below, purchased entirely with the Eligible Card and/or have been acquired with points earned by a rewards program associated with the Eligible Card.

**Issuer** means a bank or financial institution or like entity that is authorized by Mastercard to operate a Mastercard card program in the Territory and is participating in the E-Commerce Purchase Protection offering to Cardholders.

**Natural Catastrophe** means flood, windstorm, lightning, fire, explosion, landslide, volcanic action, earthquake and / or tsunami.

**Payments** means a payment to be made under the terms and conditions of the Policy by the Company.

**Per Occurrence Limit** means the maximum amount payable under the Policy for any single covered loss occurrence.

**Policy** means this contract of insurance.

**Policyholder** shall refer to Mastercard Asia/Pacific Pte. Ltd.

**Rewards Program** means a program offered by the Issuer allowing the Cardholder to earn value (points, cash, etc.) and redeem rewards (merchandise, travel, etc.) on the Eligible Card.

**Seller** means online entity legally selling goods via the internet.

**Territory** means Malaysia.

**Terrorist Act** means the use or threatened use of force or violence against person or property, or commission of an act dangerous to human life or property, or commission of an act that interferes with or disrupts an electronic or communication system, undertaken by any person or group, whether or not acting on behalf of or in any connection with any organization, government, power, authority or military force, when the effect is to intimidate, coerce or harm a government, the civilian population or any segment thereof, or to disrupt any segment of the economy. Terrorism shall also include any act which is verified or recognized as an act of terrorism by the government where the event occurs.

**War** means any declared or undeclared war or any warlike activities, including use of military force by any sovereign nation to achieve economic, geographic, nationalistic, political, racial, religious or other ends.

**We, Us, and Our** means the company providing this insurance – AIG Malaysia Insurance Berhad.

**You** means the beneficiary of the insurance coverage.

**Your** means belonging or pertaining to You.

## **SECTION II COVERAGE**

Subject to the coverage, limits and conditions specified in the policy schedule, We will cover You under E-Commerce Purchase Protection for Your global online purchase, and reimburse You for the following:

- a. Non-delivery/and or incomplete delivery of Goods and shipping charges, that are purchased on the internet: Goods are insured against non-delivery if the Goods have not been delivered within 30 days of the scheduled delivery, unless so otherwise stated by seller and the Seller has failed to refund You to Your card, in excess of other applicable insurance.
- b. Improper functioning of the Goods due to damage of delivered Goods: the delivered Goods are insured against improper functioning as a result of physical damage if the seller or courier has failed to refund You to Your card, in excess of other applicable insurance.

In the event of a valid claim We will pay You the purchase price for each item(s) of Your purchase, up to the amount as specified in the policy schedule.

## **SECTION III EXCLUSIONS**

This Policy does not provide coverage for any of the following:

We will not pay for any claim, expenses or loss under this section in connection with:

- a. lawful confiscation by Police, Government Agencies, Courts or other empowered authorities;
- b. any fraudulent or willful act by You.
- c. any motor vehicle airplanes, boats, automobiles and motorcycles and any equipment, parts or accessories;

We shall not be liable to pay any claim under this Section for non-delivery of or in connection with:

- a. animals or plant life;
- b. cash, bullion, negotiable instruments, shares, travelers' checks, or tickets of any description (including but not limited to tickets for sporting and entertainment events, and travel);
- c. consumable or perishable items (including but not limited to food, flowers, drink, medicines, nutrition supplements);
- d. motor vehicles, motorcycles or motor scooters, watercraft, aircraft and any equipment and/or parts necessary for its operation and/or maintenance;
- e. Goods purchased for commercial use including items purchased for re-sale or tools of trade or profession;
- f. Access to internet websites, mobile applications, software or data files downloaded off the internet including music files, photos, reading material, books and movies;
- g. services provided via the Internet such as cinema tickets, air tickets, hotel bookings, car rental, financial advice;
- h. Goods purchased from a natural person either through a private transaction or an online auction website.
- i. Counterfeit or fake goods
- j. loss or damage due to a natural catastrophe, atmospheric or climatic conditions, wear and tear, depreciation, gradual deterioration, water, pollution or contamination of any kind, manufacturing defects or inherent vice, vermin, insects, termites, mold, wet or dry rot, bacteria, rust, cleaning, servicing, maintenance, adjustment or repairs;
- k. losses due to mechanical failure, electrical failure; software or data failure;

- l. loss of data;
- m. Goods purchased for resale or items which are used goods, damaged goods or second-hand goods at the time of purchase;
- n. permanent household and/or business fixtures, including but not limited to carpeting, flooring and/or tiling, air conditioners, refrigerators, or heaters;
- o. Goods used for, or intended to be used for, commercial, retail and/or property rental, or other business purposes;
- p. items that You have rented or leased;
- q. items that were, at the time of purchase, used, rebuilt, refurbished, or remanufactured;
- r. art, antiques, firearms and collectable items;
- s. furs, watches, jewelry, gems, precious stones and articles made of or containing gold (or other precious metals and/or precious stones);
- t. the costs or charges which do not relate to any purchase, which You paid for using Your card;
- u. misplacement;
- v. mysterious disappearance; or
- w. goods deemed to be illegal by local government authorities

#### SECTION IV CONDITIONS

To be eligible for coverage under the E-Commerce Purchase Protection section the following needs to be present or to have occurred.

1. The delivery address for the Goods must be to Your postal address in Malaysia.
2. A shipment tracking number must be assigned and provided by the seller of the Goods or a designated transportation company
3. You must take all actions necessarily reasonable to seek the seller to replace the Goods or refund the purchase amount to You.
4. You must have informed the Seller in writing (including by emails) and by registered mail of the Non-delivery of Goods and must have demanded for the replacement of the Goods or a full refund but the Seller has failed to deliver the replacement Goods or provided the refund.
5. In the event that a claim for non-delivery is paid to You, and the original Goods eventually arrive, You should pay back any indemnity received to Us.
6. In the event that a claim is submitted for improper functioning due to damage of delivered Goods- You shall notify the seller of the Goods and Us within 48 hours.
7. You will cooperate with Us and help Us to enforce any legal rights You or We may have in relation to Your claim.

#### SECTION V GENERAL PROVISIONS

**1. Notice of Claim:** Written notice of claim must be given no later than thirty (30) days from the date of the incident. Failure to give notice within (30) days from the date of the incident may result in a denial of the claim. To file a claim, log on to <https://my.mycardbenefits.com> or send a claim notification to:

**AIG Malaysia Insurance Berhad**  
 Claims Department  
 Level 18, Menara Worldwide  
 198, Jalan Bukit Bintang, 55100 Kuala Lumpur  
 Tel: 1800-18-3333  
 Languages Supported: English/Bahasa Malaysia  
 Call Centre hours: 9.00 am to 5.00 pm Monday to Friday (except Public Holidays)  
 Email: [APAC.Mastercard@aig.com](mailto:APAC.Mastercard@aig.com) / [MY.Mastercard@aig.com](mailto:MY.Mastercard@aig.com)

**2. Proof of Loss:**

The Cardholder must provide to the Company:

- a) a signed claim form, if provided;
- b) Cardholder's statement of account or a copy of purchase receipt showing payment of the Covered Purchases which was made entirely with the Eligible Card;
- c) **Non-delivery:** In the event that a claim for non-delivery is paid to You and the original Goods eventually arrives, You should pay back any indemnity received to Us.

**3. Payment of Claims:** All payments to be made by AIG Malaysia Insurance Berhad shall be paid to Eligible Cardholders in the Territory in Malaysian Ringgit. Payment of any indemnity shall be subject to the laws and governmental regulations then in effect in



the country of payment.

**4. Fraudulent Claims:** If the claim is in any respect fraudulent all payments in respect of such claim shall be forfeited.

**5. Governing Law and Jurisdiction:** The policy shall be subject to the jurisdiction of the Malaysian courts and construed according to Malaysian laws.

**6. Sanctions:** The **Company** shall not be deemed to provide cover and the **Company** shall not be liable to pay any claim or provide any benefit hereunder to the extent that the provision of such cover, payment of such claim or provision of such benefit would expose the Company, the Company's parent company or its ultimate controlling entity to any sanction, prohibition or restriction under United Nations resolutions or the trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union or the United States of America.

**7. Compliance with Policy Provisions:** Failure to comply with any of the provisions contained in this policy shall invalidate all claims hereunder.

**8. Arbitration Clause:**

(a) Any dispute, difference or question which may arise at any time hereafter between the Company and the Policyholder and/or Cardholder or his/her legal representatives in relation to the interpretation of the policy or the rights or liabilities of parties hereto shall be resolved by arbitration. The policy shall be subject to the jurisdiction of the Malaysian courts and construed according to Malaysian laws.

(b) The arbitration shall be heard by a single arbitrator, of whom the appointment shall be in accordance with and subject to the provisions of the Malaysian Arbitration Act 2005 or any statutory modification or reenactment thereof for the time being in force.

**9. Consent To Use Personal Data:** The Policyholder and/or Cardholder is deemed to have read, understood, and consented to the collection and subsequent processing of the Policyholder and/or Cardholder's personal information by the Company (whether obtained during the application process or administration of this policy) in accordance with the Company's Privacy Notice as from time to time published on the Company's website at <http://www.aig.my/privacy-notice>, a copy of which has also been furnished to the Policyholder.

If the Policyholder and/or Cardholder submits information relating to other individuals, the Policyholder and/or Cardholder further represents and warrants that the Policyholder and/or Cardholder has the authority to provide information relating to the other individuals to the Company, that the Policyholder and/or Cardholder has informed the other individuals about the purposes for which his/her personal information is collected, used and disclosed as well as the parties to whom such personal information may be disclosed by the Company, and that the other individuals agree and consent that the Company may collect, use and process his/her personal information in accordance with the Company's Privacy Notice.

**10. Duty of Disclosure.** The Policyholder and/or Cardholder has a duty to take reasonable care not to make a misrepresentation in answering the questions in the Proposal Form or when applying for this insurance, to answer all questions fully and accurately and to disclose any matter that the Policyholder and/or Cardholder knows to be relevant to the Company in accepting the risks and determining the rates and terms to be applied otherwise it may result in avoidance of the policy, refusal or reduction of claims, change of terms or termination of the policy. This duty of disclosure shall continue until the time the policy is entered into, varied or renewed. The Policyholder also has a duty to tell the Company immediately if at any time after the policy has been entered into, varied or renewed with the Company, any of the information given when the Policyholder applied for the Policy is inaccurate or has changed.

**11. Service Tax ("ST").** The amount of Premium payable by the Policyholder for this Policy includes an amount on account of the ST payable by you. ST refers to any service tax, value added tax, goods and services tax, consumption tax, or tax, duty, charge or imposition of a similar nature whatsoever by whatever name known, which may from time to time be imposed or charged (including any increases or decreases to the rate) by any competent tax authority.

**Statement**

Pursuant to Paragraph 5 of Schedule 9 of the Financial Services Act 2013, if **You** are applying for this Insurance wholly for purposes unrelated to **Your** trade, business or profession, **You** have a duty to take reasonable care not to make a misrepresentation in answering the questions when applying for this insurance. **You** must answer the questions when applying for this insurance fully and accurately.

Failure to take reasonable care in answering the questions may result in voidance of **Your** contract of insurance, refusal or reduction of **Your** claim(s), change of terms or termination of **Your** contract of insurance.

The above duty of disclosure shall continue until the time **Your** contract of insurance is entered into, varied or renewed with **Us**.

In addition to answering the questions when applying for this insurance, **You** are required to disclose any other matter that **You**

know 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 when applying for this insurance is inaccurate or has changed.

Should **You** require additional information about this policy or to request a copy of the master policy, please write in to:

**AIG Malaysia Insurance Berhad (795492-W)**  
Level 18, Menara Worldwide  
198, Jalan Bukit Bintang, 55100 Kuala Lumpur