

Berikut merupakan soalan-soalan lazim dan jawapan untuk tujuan Tuntutan Pampasan Takaful disebabkan kematian dan hilang upaya kekal/menyeluruh (*Total Permanent Disability* (TPD)) :

No	Soalan	Jawapan
1	Apakah dokumen yang saya/waris perlu kemukakan untuk tujuan tuntutan pampasan Takaful tersebut ?	<p>Bagi tujuan tuntutan pampasan Takaful disebabkan kematian pelanggan Bank Muamalat Malaysia Berhad (BMMB), waris dikehendaki mengemukakan dokumen salinan asal yang diakui sah seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Sijil Kematian pelanggan BMMB ii. Kad Pengenalan pelanggan BMMB iii. Kad Pengenalan Pihak Menuntut iv. Laporan bedah siasat (Kes Kemalangan) v. Laporan Polis (Kes Kemalangan) vi. Repot makmal (Kes kematian tidak dikenal-pasti) <p>Bagi tujuan tuntutan pampasan Takaful disebabkan hilang upaya kekal menyeluruh (TPD), pelanggan BMMB dan/atau waris dikehendaki mengemukakan dokumen seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Salinan Kad Pengenalan Pelanggan BMMB yang disahkan ii. Borang Tuntutan TPD (dilengkapkan & ditandatangani oleh Pihak Menuntut & Kakitangan Cawangan BMMB) iii. Borang Tuntutan TPD - Kenyataan Doktor (enam (6) bulan selepas berlakunya TPD) iv. Salinan Laporan Perubatan Pelanggan BMMB (apabila pertama kali didiagnosis dengan TPD) v. Laporan Perubatan dari PERKESO (Keputusan Jemaah Doktor PERKESO) / Laporan Siasatan Makmal (jika ada) vi. Surat Penamatan / Letak Jawatan daripada Majikan (jika ada) vii. Salinan Laporan Polis yang Disahkan (Kes Kemalangan)

No	Soalan	Jawapan
2	Bagaimanakah jumlah tuntutan kematian / hilang upaya kekal menyeluruh ditentukan?	<p>Jumlah bayaran pampasan kematian/ hilang upaya kekal menyeluruh ditentukan atas penilaian yang dibuat oleh pihak Panel Takaful berdasarkan jadual pengurangan baki terkini.</p> <p>Setelah bayaran pampasan diterima dari pihak Takaful, pihak BMMB akan mengkreditkan jumlah tersebut untuk menyelesaikan baki pembiayaan. Bagi akaun pembiayaan yang mempunyai lebih bayaran, jumlah tersebut akan dipulangkan semula kepada pelanggan atau waris.</p> <p>Sekiranya akaun pembiayaan pelanggan masih mempunyai baki yang perlu dijelaskan, pihak BMMB akan memaklumkan jumlah baki tersebut kepada pelanggan atau waris.</p>
3	Mengapakah masih terdapat baki pembiayaan ke atas akaun tersebut setelah bayaran pampasan diterima?	<p>Pelanggan masih mempunyai baki pembiayaan setelah bayaran pampasan diterima, kemungkinan adalah disebabkan oleh:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Jumlah pampasan yang diterima tidak mencukupi disebabkan terdapat tunggakan pembayaran pada akaun pembiayaan. ii. Tiada perlindungan takaful. iii. Punca kematian / hilang upaya kekal menyeluruh (TPD) pelanggan dibawah pengecualian manfaat polisi Takaful pelanggan. iv. Polisi takaful telah tamat tempoh sebelum tarikh kematian/ disahkan hilang upaya kekal menyeluruh (TPD). v. Pelanggan pernah menyertai sebarang program bantuan bayaran termasuk moratorium, program penjadualan semula (R&R) dan program pengurusan hutang melalui AKPK
4	Bagaimana cara waris pelanggan untuk membuat bayaran penyelesaian pembiayaan bagi pelanggan yang telah meninggal dunia?	<p>Bagi tujuan bayaran penyelesaian pembiayaan, waris pelanggan perlulah menggunakan nombor yang dikhususkan kepada pelanggan seperti berikut :</p>

No	Soalan	Jawapan
		<ul style="list-style-type: none"> i. Bagi akaun Pembiayaan Perumahan, Peribadi dan Kenderaan : «nombor akaun pembiayaan pelanggan» ii. Bagi akaun Pembiayaan <i>Mcash-i</i> : «nombor akaun semasa <i>Mcash-i</i> pelanggan» iii. Bagi akaun pembiayaan <i>Card Credit-i</i> : «nombor kad kredit pelanggan» <p>Pembayaran boleh dibuat melalui kaedah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Tunai di Kaunter BMMB seluruh Malaysia, atau; ii. Atas talian (Online) melalui IBG, IBFT dan RENTAS iii. Mesin layan diri BMMB (ATM atau Deposit Tunai)
5	Adakah pasangan pembiayaan bersama perlu menyelesaikan baki pembiayaan bagi pelanggan yang telah meninggal dunia?	<p>BMMB akan membuat tuntutan pampasan kematian daripada panel Takaful bagi menyelesaikan baki pembiayaan pelanggan yang meninggal dunia dan akan memulangkan lebihan bayaran (jika ada) kepada pasangan atau waris setelah pembiayaan selesai sepenuhnya dan ditutup.</p> <p>Bagi akaun pembiayaan yang masih berbaki setelah tuntutan bayaran pampasan diterima, BMMB akan memaklumkan baki tersebut kepada pasangan atau waris bagi menyelesaikan baki pembiayaan.</p>
6	Bagaimanakah caranya bagi waris untuk memohon geran rumah dan baki lebihan bayaran untuk pelanggan yang telah meninggal dunia? (Jika ada)	<p>BMMB hanya akan memulangkan semula geran dan lebihan baki kredit (jika ada) setelah pihak waris mengemukakan salah satu salinan dokumen berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Surat Perintah Pembahagi Harta, Ordinance (Pembahagian) Harta Pesaka Kecil, 1985 yang lengkap dengan maklumat Harta Alih yang kena dibahagikan dan Harta Tak Alih yang kena dibahagikan sekiranya harta bernilai kurang dari RM2,000,000; atau

No	Soalan	Jawapan
		<ul style="list-style-type: none"> ii. Surat perintah Mahkamah bagi asset harta bernilai kurang atau lebih RM2,000,000; atau iii. Surat Kuasa Pentadbiran (Letter Of Administration) yang dikeluarkan oleh pegawai Pejabat Tanah atau Mahkamah Tinggi; atau iv. Surat Kuasa (Grant of Probate) yang dikeluarkan oleh Mahkamah Tinggi. <p>Pemilik sebenar adalah tertakluk sepertimana waris yang tertulis dalam salah satu dokumen yang dinyatakan di atas.</p>
7	Apakah yang akan berlaku sekiranya saya/waris tidak membuat sebarang permohonan tuntutan terhadap lebihan baki kredit bagi akaun pembiayaan saya?	<p>Lebihan pembayaran pembiayaan BMMB yang tidak dituntut oleh pelanggan atau waris dalam tempoh satu (1) tahun dari tarikh penyelesaian pembiayaan adalah tertakluk kepada Akta Wang Tak Dituntut 1965 dan akan diserahkan kepada Pendaftar Wang Tak Dituntut, Jabatan Akauntan Negara Malaysia.</p> <p>Pelanggan/waris perlu membuat tuntutan lebihan bayaran di Wang Tak Dituntut, Jabatan Akauntan Negara.</p>
8	Apakah itu Wang Tak Dituntut (WTD)?	<p>Menurut Akta Wang Tak Dituntut 1965, definisi Wang Tak Dituntut adalah wang yang kena dibayar di sisi undang-undang kepada empunya tetapi tidak dibayar dalam satu tempoh masa tidak kurang dari satu (1) tahun.</p> <p>Untuk sebarang maklumat lanjut, sila layari laman sesawang Jabatan Akauntan Negara, www.anm.gov.my/utama</p>
9	Sekiranya saya/waris hanya menyedari bahawa akaun pembiayaan saya mempunyai lebihan baki kredit setelah saya menerima "Surat Makluman Lebihan Baki Pembiayaan", berapa lamakah masa yang saya/waris ada untuk membuat tuntutan tersebut	<p>Sekiranya tiada sebarang tuntutan diterima dalam jangkamasa satu (1) tahun dari tarikh penyelesaian pembiayaan, wang lebihan tersebut akan diserahkan kepada Pejabat Pendaftar Wang Tidak Dituntut (WTD), Jabatan Akauntan Negara Malaysia berdasarkan kepada Akta Wang Tak Dituntut 1965.</p>

No	Soalan	Jawapan
	sebelum wang saya dihantar kepada Wang Tak Dituntut?	
10	Bolehkah saya / waris membuat tuntutan WTD dari pihak BMMB?	Sekiranya jumlah tersebut belum diserahkan kepada pihak Wang Tidak Dituntut (WTD), pelanggan /waris berhak untuk menuntut semula jumlah baki kredit tersebut dari pihak BMMB, namun begitu sekiranya jumlah tersebut telah diserahkan kepada pihak WTD, pelanggan / waris perlu membuat tuntutan semula dari pihak WTD.
11	Sekiranya saya/waris memerlukan penerangan lanjut, bagaimanakah saya/waris memajukan pertanyaan?	Sebarang pertanyaan lanjut, pelanggan/waris boleh menghubungi BMMB seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> i. Cawangan BMMB yang terdekat ii. Hubungi BMMB di talian 03-2600 5500 iii. Email : feedback@muamalat.com.my