

FAQ

General FAQ

1. What is **Semak Kasih** Portal?

Semak Kasih is a simple, accessible and secure platform that helps you check whether your deceased loved ones have left behind any unclaimed family takaful or life insurance benefits with participating takaful operators and life insurers.

Apakah Portal *Semak Kasih*?

Semak Kasih ialah sebuah platform yang mudah, boleh diakses dan selamat untuk membantu anda menyemak sama ada orang tersayang yang telah meninggal dunia mempunyai sebarang manfaat takaful keluarga atau insurans hayat yang belum dituntut daripada pengendali takaful dan syarikat insurans hayat yang mengambil bahagian.

2. Who can use the **Semak Kasih** Portal?

Malaysians aged 18 and above, who have registered on the SEMAK KASIH portal.

Siapakah yang boleh menggunakan Portal *Semak Kasih*?

Warganegara Malaysia berumur 18 tahun ke atas yang telah mendaftar di portal *Semak Kasih*.

3. What types of records are available for checking?

Currently, the portal provides access to family takaful and life insurance records only.

Apakah jenis rekod yang tersedia untuk carian?

Buat masa ini, portal ini hanya menyediakan akses kepada rekod takaful keluarga dan insurans hayat.

4. What type of products are eligible for checking?

Eligible products for checking include takaful certificates and insurance policies purchased by your deceased loved ones. The portal will provide information of the insurer or takaful operator to be contacted.

Apakah jenis produk yang boleh disemak?

Produk yang layak untuk semakan termasuk sijil takaful dan polisi insurans yang dibeli oleh orang tersayang anda yang telah meninggal dunia. Portal ini akan menyediakan maklumat tentang syarikat insurans atau pengendali takaful yang perlu dihubungi.

5. What information do I need to submit to perform a search?

To perform a search, you will need to submit the deceased's details, including the deceased's ID number (MyKad / others), death certificate number, and a **clear** copy of the death certificate.

(Note: Only death certificate issued by Jabatan Pendaftaran Negara is accepted)

Apakah maklumat yang perlu diserahkan untuk membuat carian?

Untuk membuat carian, anda perlu mengemukakan maklumat si mati, termasuk nombor ID (MyKad/lain-lain), nombor sijil kematian, dan salinan sijil kematian **yang jelas**.

(Nota: Hanya sijil kematian yang dikeluarkan oleh Jabatan Pendaftaran Negara diterima)

6. Is there a specific file format and allowable maximum file size for the Death Certificate that I should use when uploading?

Only PDF, JPEG, JPG and PNG files are acceptable for death certificates with a maximum file size of 5 MB.

Apakah format fail dan saiz maksima yang dibenarkan untuk Sijil Kematian semasa memuat naik?

Hanya fail dalam format PDF, JPEG, JPG dan PNG diterima untuk sijil kematian, dengan saiz maksimum 5 MB)

7. Do I need to register before making an enquiry?

Yes. Registration is required before you can perform any search.

Adakah saya perlu mendaftar sebelum membuat carian?

Ya. Anda perlu mendaftar terlebih dahulu sebelum membuat sebarang carian.

8. What information is required for registration?

You will need to provide:

- Your full name
- Your ID number (MyKad / others)
- A valid email address
- A valid mobile phone number

Apakah maklumat yang diperlukan untuk carian?

Anda perlu menyediakan:

- Nama penuh
- Nombor ID (MyKad/lain-lain)
- Alamat e-mel yang sah
- Nombor telefon bimbit yang sah

9. Is there a fee to use *Semak Kasih* Portal?

No. The service is provided free of charge.

Adakah terdapat sebarang bayaran untuk menggunakan Portal *Semak Kasih*?

Tidak. Perkhidmatan ini disediakan secara percuma.

10. Can I view the certificate/policy details, coverage amount, or nominee information?

No. The portal only verifies whether a certificate or policy exists and identifies the respective takaful operator or life insurer. If a record is found, you will be provided with the contact details of the relevant takaful operator or life insurer for further enquiries.

Bolehkah saya melihat butiran sijil/polisi, jumlah perlindungan, atau maklumat penama?

Tidak. Portal ini hanya mengesahkan kewujudan sijil atau polisi serta mengenal pasti pengendali takaful atau syarikat insurans hayat yang berkaitan. Jika rekod ditemui, anda akan diberikan maklumat hubungan pengendali takaful atau syarikat insurans hayat berkenaan untuk pertanyaan lanjut.

11. How many searches can I perform per day?

You are allowed to perform 3 searches per day. Your search limit will reset in 24 hours.

Berapa kali saya boleh membuat carian dalam satu hari?

Anda boleh membuat 3 carian dalam satu hari. Had carian anda akan ditetapkan semula dalam masa 24 jam.

12. If I have a problem while doing my checking, who should I contact?

You may direct your enquiries to ISM at 03 7456 3960

Jika saya menghadapi masalah semasa membuat carian, siapa yang perlu saya hubungi?

Anda boleh mengemukakan pertanyaan kepada ISM di 03 7456 3960.

Step by step guide to perform a checking

1. How do I perform a search on the Semak Kasih portal?

Step-by-Step Guide:

Step 1: Register on the Portal

Create an account using your name, ID number (MyKad / others), email address, and mobile number.

Step 2: Log in to your account

Once registered, log in to access the enquiry service.

Step 3: Submit an enquiry

Provide the required details:

- **Deceased's** ID number (MyKad / others)
- **Death Certification number**
- **Upload a copy of the death certificate**

What Happens Next?

If a matching record is found ("hit"), you will be provided with the name of the takaful operator or life insurer along with their contact details.

Please contact the respective takaful operator or life insurer shown on the screen for the next steps and further assistance.

Please note that a match does not necessarily mean that a family takaful or life insurance claim is payable at this stage.

If there is no "hit", what information will be displayed on the screen?

A message stating "**No record found**" will be displayed on the screen.

Bagaimana cara untuk membuat carian di Portal *Semak Kasih*?

- Panduan Langkah demi Langkah:

Langkah 1: Daftar akaun di Portal *Semak Kasih*

Daftar akaun menggunakan nama, Nombor ID (MyKad/lain-lain), alamat e-mel dan nombor telefon bimbit anda.

Langkah 2: Log masuk ke akaun anda

Setelah berjaya mendaftar, log masuk untuk mengakses perkhidmatan.

Langkah 3: Hantar pertanyaan

Sediakan maklumat berikut:

- Nombor ID (MyKad/lain-lain) si mati
- Nombor sijil kematian
- Muat naik salinan sijil kematian

Apa yang berlaku seterusnya?

Sekiranya padanan rekod ditemui, anda akan menerima senarai pengendali takaful atau syarikat insurans hayat berserta maklumat perhubungan mereka.

Sila hubungi pengendali takaful atau syarikat insurans hayat yang dipaparkan di skrin untuk langkah seterusnya dan bantuan lanjut.

Sila ambil maklum bahawa padanan tidak semestinya bermaksud tuntutan takaful keluarga atau insurans hayat boleh dibayar pada peringkat ini.

Sekiranya tiada padanan rekod ditemui, apakah maklumat yang akan dipaparkan di skrin?

Mesej "**Tiada rekod ditemui**" akan dipaparkan di skrin.

Guide on Making Claims

1. Who should I contact if my enquiry shows to "hit"?

If your enquiry shows a "hit", please contact the takaful operator or life insurer displayed on the screen for further assistance.

2. How do I make a claim if a certificate or policy record is found?

If a record is found, please contact the Takaful Operator or Life Insurer shown on the enquiry screen to obtain guidance on how to proceed with your claim.

Important Note: Semak Kasih Portal does not process claims or provide claims-related services. All claim enquiries, submissions, and follow-ups must be handled directly with the respective takaful operator or life insurer, in accordance with their procedures.

Panduan Membuat Tuntutan

1. Siapakah yang perlu saya hubungi jika carian saya menunjukkan padanan?

Jika carian anda menunjukkan padanan, sila hubungi pengendali takaful atau syarikat insurans hayat yang dipaparkan di skrin untuk bantuan lanjut.

2. Bagaimana cara untuk membuat tuntutan jika rekod sijil takaful atau polisi ditemui?

Jika rekod ditemui, sila hubungi pengendali takaful atau syarikat insurans hayat yang dipaparkan di skrin untuk mendapatkan panduan mengenai cara meneruskan tuntutan anda.

Nota Penting: Portal Semak Kasih tidak memproses tuntutan atau menyediakan perkhidmatan berkaitan tuntutan. Sebarang pertanyaan, penghantaran dan susulan tuntutan hendaklah diuruskan secara langsung dengan pengendali takaful atau syarikat insurans hayat yang berkaitan, mengikut prosedur mereka.

SEMAK KASIH POST-LAUNCH FAQ:

1. The system showed that a record exists, but when I checked with the relevant takaful operator or insurer, they informed that no record exists. Why does this happen?

Semak Kasih contains millions of records of takaful certificates and insurance policies, including both individual and group certificates/policies, which are linked to the identification numbers of certificate holders and policyholders who had passed away. These cover various takaful certificates and insurance policies, such as Family Takaful, Life Insurance, Personal Accident, Hospitalization and Surgery, Critical Illness, and Hospital Cash/Income Benefit. The records may include certificates/policies that are in-force, lapsed, matured, surrendered and cancelled, or have had claims submitted against them.

Please note that the existence of a record in the system does not necessarily mean that benefits are available for claim. For further clarification and confirmation regarding your enquiry, you are advised to contact the relevant takaful operator or insurer directly.

Sistem menunjukkan bahawa satu rekod wujud, tetapi apabila saya menghubungi pengendali takaful atau syarikat insurans yang berkenaan, mereka memaklumkan bahawa tiada rekod ditemui. Mengapakah perkara ini berlaku?

Semak Kasih mengandungi berjuta-juta rekod sijil takaful dan polisi insurans, termasuk sijil/polisi individu dan berkelompok, yang dipadankan dengan nombor pengenalan pemegang sijil dan pemegang polisi yang telah meninggal dunia. Rekod ini merangkumi pelbagai jenis sijil takaful dan polisi insurans seperti Takaful Keluarga, Insurans Hayat, Kemalangan Diri, Kemasukan Hospital dan Pembedahan, Penyakit Kritikal, serta Manfaat Tunai/Pendapatan Hospital. Rekod tersebut mungkin melibatkan sijil atau polisi yang masih berkuat kuasa, telah luput, matang, diserahkan balik, dibatalkan, atau yang telah mempunyai tuntutan dikemukakan.

Sila ambil maklum bahawa kewujudan sesuatu rekod dalam sistem tidak semestinya bermaksud manfaat boleh dituntut. Untuk mendapatkan penjelasan lanjut dan pengesahan berhubung pertanyaan anda, sila hubungi pengendali takaful atau syarikat insurans yang berkenaan secara terus.

2. The system indicated that the death certificate does not match with identification number (MyKad, etc) or that the document is unclear. What should I do?

Please upload a clearer copy of the death certificate to ensure that the serial number can be captured clearly. Alternatively, you may write to the Semak Kasih team at semakkasih@mycoverage.my and attach a copy of the death certificate for assistance. You may also contact Semak Kasih Contact Centre at +603 7456 3960.

Sistem memaklumkan bahawa sijil kematian tidak sepadan dengan nombor pengenalan (MyKad dan sebagainya) atau dokumen yang dimuat naik tidak jelas. Apakah yang perlu saya lakukan?

Sila muat naik salinan sijil kematian yang lebih jelas bagi memastikan nombor siri pada sijil dapat dibaca dengan tepat. Sebagai alternatif, anda boleh menghubungi Semak Kasih melalui e-mel di semakkasih@mycoverage.my dengan melampirkan salinan sijil kematian untuk bantuan lanjut. Anda juga boleh menghubungi Pusat Panggilan Semak Kasih di talian +603 7456 3960.

3. I have registered with Semak Kasih but did not receive the e-mail verification to confirm my registration. What should I do?

Please write to the Semak Kasih team at semakkasih@mycoverage.my and they will assist you with your registration. You may also contact Semak Kasih Contact Centre at +603 7456 3960.

Saya telah mendaftar di Semak Kasih tetapi tidak menerima e-mel pengesahan untuk mengesahkan pendaftaran saya. Apakah yang perlu saya lakukan?

Sila hubungi pasukan Semak Kasih melalui e-mel di semakkasih@mycoverage.my dan mereka akan membantu anda menyelesaikan proses pendaftaran. Sebagai alternatif, anda juga boleh menghubungi Pusat Panggilan Semak Kasih di talian +603 7456 3960.

4. Does the system accept death certificates issued overseas?

No. The system only accepts death certificates issued by the Jabatan Pendaftaran Negara (JPN). If the deceased passed away overseas, you will need to contact the relevant takaful operator or insurer directly to enquire about any potential death benefits.

Adakah sistem menerima sijil kematian yang dikeluarkan di luar negara?

Tidak. Sistem hanya menerima sijil kematian yang dikeluarkan oleh Jabatan Pendaftaran Negara (JPN). Sekiranya individu meninggal dunia di luar negara, anda perlu menghubungi pengendali takaful atau syarikat insurans yang berkaitan secara terus untuk membuat pertanyaan mengenai sebarang manfaat kematian yang mungkin layak dituntut.