

Panduan Tuntutan Insurans / Takaful MOTOR



NOTIS PENTING

Buku kecil ini mengandungi panduan ringkas untuk pengguna jalan raya mengenai perlindungan insurans dan takaful motor serta bagaimana untuk membuat tuntutan insurans atau takaful motor. Kami menggalakkan anda membaca dengan teliti dan memahami dokumen ini.

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan, sila hubungi penanggung insurans atau pengendali takaful anda atau **Accident Assist**.



01 Bagaimanakah polisi motor melindungi anda?

03 Apakah yang anda boleh tuntutan?

04 Apakah *Accident Assist*?

05 Apakah yang perlu anda lakukan sekiranya anda terlibat dalam kemalangan jalan raya?

06 Bagaimanakah cara membuat tuntutan motor?

08 Khidmat Nasihat Pengguna

09 Perkara penting yang perlu anda ketahui apabila membuat tuntutan motor

11 Lampiran

- Nombor telefon penanggung insurans am dan pengendali takaful di Malaysia
- Borang Pemberitahuan Kemalangan (Borang A)
- Surat B

Polisi insurans motor / sijil takaful (secara kolektif dirujuk sebagai “polisi motor”) menyediakan perlindungan kewangan kepada anda apabila kenderaan anda terlibat dalam kemalangan jalan raya atau dicuri.

Walau bagaimanapun, terdapat had kepada tahap perlindungan kewangan yang disediakan. Dengan itu adalah penting bagi anda memahami skop perlindungan bagi setiap jenis polisi motor.

skop perlindungan

Paparan di bawah ialah jenis polisi motor yang terdapat di Malaysia dan skop perlindungan kewangan yang disediakan oleh penanggung insurans / pengendali takaful (secara kolektif dirujuk sebagai “penanggung insurans”):

Polisi Komprehensif

Polisi Pihak Ketiga, Kebakaran dan Kecurian

Polisi Pihak Ketiga

Menyediakan perlindungan kewangan untuk :

Tuntutan Kecederaan atau Kematian Pihak Ketiga



Tanggungjawab bagi kematian atau kecederaan kepada semua pihak di luar kenderaan anda (**pihak ketiga**) dalam kemalangan

Tuntutan Kerosakan Harta Benda Pihak Ketiga



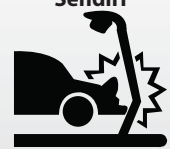
Tanggungjawab bagi kerosakan kepada kenderaan atau harta benda orang lain (**pihak ketiga**)

Tuntutan Kebakaran ATAU Kecurian



Kehilangan / kerosakan kepada kenderaan anda akibat kebakaran atau kecurian

Tuntutan Kerosakan yang Bukan Disebabkan Diri Sendiri ATAU Tuntutan Kerosakan Sendiri



Kehilangan / kerosakan terhadap kenderaan anda akibat kemalangan



Accident Assist ialah perkhidmatan awam baharu yang disediakan oleh industri insurans dan takaful Malaysia kepada orang ramai yang ingin mendapat bantuan segera di jalan raya apabila terjadi suatu kemalangan. *Accident Assist* juga akan memberikan maklum balas bagi pertanyaan asas atau biasa berhubung dengan polisi motor, melalui talian teleperkhidmatan khusus yang dikendalikan oleh pegawai perkhidmatan pelanggan yang beroperasi 24 jam sehari.

Accident Assist bertujuan untuk menambah baik proses keseluruhan apabila berlaku kemalangan jalan raya dengan memberikan bantuan yang tepat pada masanya kepada mangsa kemalangan jalan raya serta bimbingan secara objektif untuk membuat tuntutan motor.

Accident Assist diuruskan oleh penanggung insurans am dan dikendalikan oleh Telekom Malaysia.

Accident Assist boleh membantu anda seperti berikut:

- Bantuan talian 24 jam / 7 hari seminggu
- Membimbing anda untuk mendapatkan perkhidmatan tunda ke bengkel yang diluluskan
- Memberikan maklumat dan menjawab pertanyaan asas atau biasa yang mungkin ada ketika membuat tuntutan insurans motor
- Menyediakan maklumat yang relevan sekiranya anda terlibat dalam kemalangan jalan raya seperti:
 - hospital yang terdekat dengan anda
 - balai polis yang terdekat dengan anda
 - balai bomba yang terdekat dengan anda
 - bengkel yang terdekat dengan anda

Bersikap tenang, sopan dan berbudi bahasa. JANGAN mengaku liabiliti atau menawarkan apa-apa penyelesaian atau pembayaran.

Catat seberapa banyak maklumat berikut dalam **Borang Pemberitahuan Kemalangan (Borang A)** yang disediakan dalam panduan tuntutan ini :-

- Butiran peribadi pemandu yang terlibat dalam kemalangan jalan raya
 - nama, nombor kad pengenalan, alamat, nombor lesen memandu dan nombor telefon (jika boleh)
- Nama penanggung insurans kenderaan lain
- Buatan, model dan nombor pendaftaran kenderaan lain yang terlibat dalam kemalangan jalan raya
- Nombor pendaftaran trak tunda (jika ada)

Melakarkan gambar rajah ringkas kejadian kemalangan di Borang A. Ini akan membantu anda apabila membuat laporan polis kemudian kerana anda juga akan dikehendaki berbuat demikian.

Mengambil gambar dan catat tahap kerosakan pada kenderaan / harta benda yang terlibat (jika keadaan mengizinkan).

Segera membuat panggilan perkhidmatan bantuan jalan raya kepada penanggung insurans anda (jika disediakan) **atau Accident Assist** untuk bantuan. *Accident Assist* akan menanya beberapa soalan mudah mengenai kemalangan dan akan membantu anda untuk menghubungi penanggung insurans anda atau memberitahu anda bengkel terdekat yang menjadi panel yang boleh anda hubungi untuk mengatur perkhidmatan tunda atau membaiki kenderaan anda.

Selain menghubungi penanggung insurans anda atau *Accident Assist* untuk memaklumkan mengenai kemalangan jalan raya, anda juga boleh mengisi Borang A dan mengemukakan kepada sama ada penanggung insurans sendiri dan / atau Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) atau Persatuan Takaful Malaysia (MTA) dalam tempoh **7 hari** dari tarikh kemalangan berlaku. PIAM dan MTA boleh dihubungi di:

*Persatuan Insurans Am Malaysia
Tingkat 3, Wisma PIAM
150, Jalan Tun Sambanthan
50470 Kuala Lumpur
No. Tel : 03-2274 7395
No. Faks : 03-2274 5910
E-mel : piam_sec@piam.org.my*

*Malaysia Takaful Association
Tingkat 21, Menara Takaful Malaysia,
No.4 Jalan Sultan Sulaiman
50000 Kuala Lumpur
No. Tel : 03-2031 8160
No. Faks : 03-2031 8170
E-mel : mtasecretariat@malaysiantakaful.com.my*

Buat Laporan Polis mengenai kemalangan yang berlaku. Anda dikehendaki **dari segi undang-undang** untuk membuat laporan polis secepat mungkin atau **dalam tempoh 24 jam** selepas kemalangan jalan raya / kecurian kenderaan anda.

Bekerjasama dengan penyiasat / ajuster kerugian yang dilantik oleh penanggung insurans untuk menjalankan penyiasatan bebas :

- taksiran pembaikan yang disyorkan oleh panel bengkel; atau
- siasatan ke atas kecurian kenderaan anda.

Untuk membuat tuntutan, kumpulkan dokumen berikut seberapa banyak yang mungkin dan kemukakan kepada penanggung insurans (rujuk jadual di bawah) dalam tempoh yang ditetapkan:

- Tuntutan Kerosakan Sendiri, Kerosakan yang Bukan Disebabkan Diri Sendiri¹ dan Kecurian :
 - **Dalam tempoh 7 hari dari tarikh kemalangan / kerugian** jika anda masih berupaya dari segi fizikal atau tidak dimasukkan ke hospital berikutan kejadian tersebut.
 - **Dalam tempoh 30 hari atau secepat mungkin** jika anda tidak berupaya dari segi fizikal atau dimasukkan ke hospital akibat kejadian itu.
- Tuntutan lain :
 - **Secepat mungkin**

Walau bagaimanapun, orang yang membuat tuntutan kemudiannya mungkin diminta oleh penanggung insurans untuk memberikan dokumentasi tambahan.

No.	Dokumen yang perlu dikemukakan	Jenis Tuntutan			
		Kemukakan kepada penanggung insurans SENDIRI		Kemukakan kepada penanggung insurans pihak LAIN YANG TERLIBAT	
		Tuntutan Kerosakan Sendiri dan Kerosakan Bukan Disebabkan oleh Diri Sendiri	Tuntutan Kecurian	Tuntutan Kerosakan Harta Pihak Ketiga (TPPD)	Tuntutan Kecelakaan atau Kematian Pihak Ketiga (TPBID)
1.	Borang tuntutan (disediakan oleh penanggung insurans)	✓	✓	–	–
2.	Surat bagi Tuntutan Diri Sendiri/ Kematian (rujuk Surat B)	–	–	–	✓
3.	Salinan asal laporan polis · Laporan dibuat oleh anda sejurus selepas kemalangan · Surat daripada pihak polis memaklumi pihak yang dikompaun kerana kesalahan jalan raya	✓ ✓	✓ –	✓ ✓	✓ ✓
4.	Salinan Kad Pengenalan pemandu	✓	✓	✓	✓
5.	Salinan lesen memandu : · pemandu · pemegang polisi	✓ ✓	✓ ✓	– ✓	– –
6.	Kad pendaftaran kenderaan	✓	✓	✓	–
7.	Kos membaiki kenderaan atau harta anda sendiri	✓	–	✓	–
8.	Apa-apa dokumen sebagai bukti pendapatan anda	–	–	–	✓

¹ Tuntutan Kerosakan yang Bukan Disebabkan Diri Sendiri ialah suatu manfaat untuk polisi Komprehensif dan merupakan alternatif kepada memfailkan tuntutan Kerosakan Harta Benda Pihak Ketiga. Sebaliknya, di bawah tuntutan Kerosakan yang Bukan Disebabkan Diri Sendiri, anda boleh mendapatkan pampasan daripada penanggung insurans anda sendiri dan bukan penanggung insurans pihak lain yang terlibat, bagi kerosakan yang disebabkan oleh orang lain terhadap kenderaan anda ekoran sesuatu kemalangan. Ini merupakan manfaat buat anda kerana anda tidak perlu berurusan dengan penanggung insurans pihak lain yang terlibat.

No.	Dokumen yang perlu dikemukakan	Jenis Tuntutan			
		Kemukakan kepada penanggung insurans SENDIRI		Kemukakan kepada penanggung insurans pihak LAIN YANG TERLIBAT	
		Tuntutan Kerosakan Sendiri dan Kerosakan Bukan Disebabkan oleh Diri Sendiri	Tuntutan Kecurian	Tuntutan Kerosakan Harta Pihak Ketiga (TPPD)	Tuntutan Kecederaan atau Kematian Pihak Ketiga (TPBID)
9.	Gambar (jika ada) : <ul style="list-style-type: none"> • tempat kemalangan • kerosakan pada kenderaan di tempat kemalangan • kecederaan yang dialami 	✓ ✓ –	✓ – –	– ✓ –	– – ✓
Jika cedera (tuntutan TPBI) :					
10.	Laporan perubatan awal (laporan pakar boleh dikemukakan kemudian)*	–	–	–	✓
11.	Bil rawatan perubatan awal yang diterima	–	–	–	✓
Jika berlaku kematian (tuntutan maut) :					
12.	Salinan sijil kematian	–	–	–	✓
13.	Bil perbelanjaan pengebumian	–	–	–	✓
14.	Salinan Kad Pengenalan pemandu	–	–	–	✓

***NOTA :**

Jika anda belum mendapatkan laporan perubatan awal, anda boleh memberikan persetujuan supaya laporan sedemikian disediakan. Persetujuan anda supaya laporan ini disediakan boleh dinyatakan dalam borang permohonan laporan perubatan yang terdapat di hospital, seperti sampel yang terdapat pada alamat berikut :
http://hbtu.moh.gov.my/cms/wp-content/uploads/2011/09/MedicalReport_Consent-Form.pdf

Semasa membuat tuntutan motor yang melibatkan kecederaan diri, kematian, atau kerosakan harta benda pihak ketiga, anda boleh membuat tuntutan secara terus dengan penanggung insurans pihak lain yang terlibat atau melantik peguam untuk bertindak bagi pihak anda pada bila-bila masa.

Sekiranya anda memilih untuk membuat tuntutan secara terus dengan penanggung insurans pihak lain yang terlibat, anda perlu memastikan pampasan yang anda akan terima daripada penanggung insurans adalah mencukupi. Anda hendaklah berhati-hati dan jika perlu, dapatkan nasihat pakar dalam mencapai sebarang penyelesaian berhubung pampasan dengan penanggung insurans pihak lain yang terlibat memandangkan penyelesaian tersebut adalah muktamad.

Jika anda berpendapat bahawa pampasan yang ditawarkan kepada anda tidak mencukupi, anda boleh berunding terus dengan penanggung insurans pihak lain yang terlibat atau anda boleh dapatkan nasihat

Jika anda membuat **tuntutan Kerosakan Sendiri** :

Apabila anda membuat tuntutan Kerosakan Sendiri di bawah polisi **Komprehensif** anda, penanggung insurans anda juga **mungkin** akan mengenakan caj tambahan, termasuk:

- **Pembaikan** - Bahagian caj pembaikan akan ditanggung oleh pemilik kenderaan bagi kenderaan berusia 5 tahun ke atas jika alat ganti baharu digunakan dalam pembaikan dan bukannya alat ganti yang setara dengan usia kenderaan tersebut.
- **Lebihan** - Sebahagian daripada jumlah kos pembaikan akan anda tanggung sendiri mengikut terma dan syarat polisi insurans motor.
- **Pengendorsan 2 (f) (kereta persendirian sahaja)** - Anda akan menanggung sebanyak RM400.00 **bagi setiap tuntutan** anda sekiranya semasa kemalangan, kenderaan anda dipandu oleh orang lain :
 - yang **berumur di bawah 21 tahun**; atau
 - yang merupakan pemegang **Lesen Memandu Sementara (Lesen L)**; atau
 - yang merupakan pemegang **Lesen Memandu Percubaan (Lesen P)**; atau
 - yang namanya tidak terdapat dalam polisi motor; atau
 - yang namanya terdapat dalam polisi motor tetapi berumur kurang daripada 21 tahun dan / atau pemegang Lesen Memandu Sementara (Lesen L) dan / atau pemegang Lesen Memandu Percubaan (Lesen P)

Anda akan hilang kelayakan Diskaun Tanpa Tuntutan (NCD) apabila memperbaharui polisi motor seterusnya.

Jika anda membuat **tuntutan Kerosakan yang Bukan Disebabkan Diri Sendiri** :

Anda **tidak** akan hilang kelayakan NCD anda. Walau bagaimanapun, anda dikenakan caj yang sama di bawah tuntutan Kerosakan Sendiri (Pembaikan, Lebihan dan Pengendorsan 2(f)).

Anda boleh berhubung dengan penanggung insurans pihak lain yang terlibat untuk memohon pembayaran balik bagi semua caj di atas kecuali caj pem-

Walau bagaimanapun, jika didapati kemalangan tersebut **disebabkan oleh anda, tuntutan Kerosakan yang Bukan Disebabkan oleh Diri Sendiri anda akan ditukarkan kepada tuntutan Kerosakan Sendiri**. Dalam kes ini, anda akan hilang kelayakan NCD anda apabila memperbaharui polisi motor seterusnya.

Jika anda membuat **tuntutan kecurian** :

Untuk memastikan siasatan adalah menyeluruh dan mengambil kira kemungkinan kenderaan anda ditemui oleh pihak polis, penanggung insurans anda mungkin memerlukan tempoh masa yang wajar seperti yang berikut :

- 6 bulan dari tarikh laporan kecurian; dan / atau
- apabila siasatan polis selesai, **yang mana dahulu**.

Selepas memberitahu penanggung insurans anda mengenai kecurian kenderaan anda dan kemudiannya anda dimaklumi bahawa kenderaan anda telah ditemui :

- **JANGAN** mengambil kenderaan anda daripada mana-mana pihak berkuasa melainkan jika dibenarkan oleh polis; dan
- Beritahu penanggung / ejen insurans anda dengan segera supaya penanggung insurans anda boleh mengambil langkah perlu untuk mendapatkan semula kenderaan anda dan memeriksa sendiri kenderaan anda.

Di bawah polisi motor Komprehensif yang biasa, penanggung insurans akan membayar pampasan yang bersamaan sama ada dengan nilai pasaran semasa kenderaan anda pada masa kecurian atau jumlah yang diinsuranskan bagi kenderaan tersebut (yang mana lebih rendah).

Jika anda ingin diberikan pampasan berdasarkan jumlah yang diinsuranskan, sila hubungi penanggung insurans anda mengenai kemungkinan menukar polisi Komprehensif anda kepada polisi Komprehensif Nilai yang Dipersetujui.

Jika anda membuat tuntutan Kecederaan Pihak Ketiga atau tuntutan Tanggungan :

Jika anda dan / atau penumpang dalam kenderaan anda cedera dalam kemalangan, anda dan / atau penumpang dalam kenderaan anda boleh menuntut pampasan bagi kecederaan yang dialami daripada penanggung insurans pihak lain yang terlibat. Pampasan hanya akan dibayar oleh pihak lain yang terlibat dalam keadaan di mana pemandu yang diinsuranskan oleh syarikat tersebut didapati menyebabkan kemalangan berkenaan.

Jika anda dan / atau penumpang dalam kenderaan anda meninggal dunia akibat kecederaan dalam kemalangan jalan raya, anda dan / atau tanggungan penumpang anda (pasangan, anak dan ibu bapa) boleh membuat tuntutan tanggungan terhadap penanggung insurans pihak lain yang terlibat. Pampasan hanya akan dibayar oleh penanggung insurans pihak lain yang terlibat berkenaan dalam keadaan di mana pemandu yang diinsuranskan syarikat tersebut didapati menyebabkan kemalan-

Tuntutan tanggungan boleh dibuat dengan syarat si mati merupakan pekerja bergaji sebelum kemalangan tersebut.

Tuntutan sedemikian oleh tanggungan si mati adalah bagi kehilangan sumber pendapatan, selepas ditolak beberapa perbelanjaan tertentu, memandangkan tanggungan kini kehilangan sumber pendapatan si mati atau pendapatan yang mereka sedia peroleh sebelum kemalangan yang menyebabkan kematian itu.

Jika anda didapati bertanggungjawab atas kemalangan tersebut, anda dan penumpang anda tidak akan menerima apa-apa pampasan daripada penanggung insurans pihak lain yang terlibat.

Jika anda didapati turut menyebabkan kemalangan itu, anda dan / atau penumpang anda mungkin menerima sebahagian sahaja daripada jumlah pampasan.

Jika anda membuat tuntutan Kerosakan Harta Benda Pihak Ketiga :

Jika harta benda anda (termasuk kenderaan) mengalami kerosakan dalam kemalangan jalan raya yang disebabkan oleh pihak lain, anda boleh membuat tuntutan pampasan daripada penanggung insurans pihak tersebut.

Penanggung insurans mungkin memberikan pampasan bagi perkara berikut :

- Kos pembaikan harta benda kepada keadaan asalnya
- Kos menggantikan harta benda anda dengan harta benda lain yang setara dari segi jangka hayat, nilai dan / atau keadaan harta benda tersebut
- Kos yang perlu ditanggung kerana ketidakupayaan menggunakan kenderaan, iaitu kos sewa kereta (sehingga had yang ditetapkan)

Untuk maklumat lanjut, anda boleh merujuk kepada **AACC** di **15-500** atau layari laman sesawang PIAM di www.piam.org.my atau laman sesawang MTA di www.malaysiantakaful.com.my

Nombor telefon penanggung insurans am dan pengendali takaful di Malaysia (setakat Januari 2014)

1. ACE Jerneh Insurance Berhad	03- 2058 3000	03-2058 3333
2. AIG Malaysia Insurance Berhad	03-2118 0188	03-2118 0288
3. Allianz General Insurance Company (Malaysia) Berhad	03-2264 1188	03-2264 1199
4. AIA Bhd	03-2056 1111	03-2056 3791
5. AmGeneral Insurance Berhad	1-300-80-3030	03-2171 3030
6. AXA Affin General Insurance Berhad	03-2170 8282	03-2031 7282
7. Berjaya Sampo Insurance Berhad	03-2117 2118	03-2142 4730
8. Etiqa Insurance Berhad	1-300-13-8888	03-2612 5075
9. Lonpac Insurance Bhd	03-2262 8688	03-2715 1332
10. MCIS Zurich Insurance Berhad	03-7652 3388	03-7957 5964
11. MSIG Insurance (Malaysia) Bhd	03-2050 8228	03-2060 8086
12. Multi-Purpose Insurans Bhd	03-2034 9888	03-2694 5758
13. Overseas Assurance Corporation (Malaysia) Berhad	03-4259 7888	03-4813 2737
14. Pacific & Orient Insurance Co. Berhad	03-2698 5033	03-2693 8145
15. Progressive Insurance Bhd	03-2118 8000	03-2118 8101
16. Prudential Assurance Malaysia Berhad	03-2116 0228	03-2032 3939
17. QBE Insurance (Malaysia) Berhad	03-7861 8400	03-7873 7430
18. RHB Insurance Berhad	03-2180 3000	03-9281 2729
19. The Pacific Insurance Berhad	03-2176 1112	03-2078 4928
20. Tokio Marine Insurans (Malaysia) Berhad	03-2783 8383	03-2026 9708
21. Tune Insurance Malaysia Berhad	03-2070 2828	03-2072 4150
22. Uni.Asia General Insurance Berhad	03-2619 9000	03-2693 2893
23. Zurich Insurance Malaysia Berhad	03-2146 8000	03-2142 5863

1. Etiqa Takaful Berhad	1300-13-8888	03-2612 5075
2. Hong Leong MSIG Takaful Malaysia Berhad	03-7650 1800	03-7620 6730
3. HSBC Amanah Takaful (Malaysia) Sdn Bhd	1800-88-9659	03-2031 0833
4. MAA Takaful Berhad	03-6287 6666	03-6259 0088
5. Prudential BSN Takaful Berhad	03-2053 7188	03-2026 7688
6. Sun Life Malaysia Takaful Berhad	1300-88-5055	03-2614 3550
7. Syarikat Takaful Malaysia Am Berhad	1300-88-252-385	03-2274 0237
8. Takaful Ikhlas Sdn Bhd	03-2723 9696	03-2723 9998

Anda berhak melantik peguam untuk menasihati anda mengenai hak anda di bawah undang-undang



SURAT B

← **Nama & alamat anda**

← **Nama dan alamat penanggung insurans kenderaan yang satu lagi**

↑ **Tarikh surat**

Kepada : Pengurus Tuntutan

Tuan / Puan,

Perkara : Kemalangan pada _____ melibatkan Kenderaan No. _____ dan _____
 (tarikh) (nombor pendaftaran kenderaan lain yang terlibat)

Kenderaan No. _____
 (nombor pendaftaran kenderaan anda)

Perkara di atas dirujuk.

Kami / Saya ingin membuat tuntutan kecederaan dan kematian terhadap kenderaan anda _____
 (nombor pendaftaran kenderaan lain yang terlibat)

Bersama-sama ini disertakan dokumen-dokumen berkaitan untuk tindakan tuan / puan selanjutnya :

- Laporan kepada pihak polis mengenai kemalangan
- Lakaran polis dan / atau gambar (jika ada)
- Laporan polis mengenai hasil siasatan
- Salinan Kad Pengenalan mangsa yang tercedera / si mati
- Laporan perubatan
- Bil / resit perubatan
- Laporan post mortem (jika ada)
- Sijil kematian
- Bukti dokumen hubungan (jika tanggungan yang membuat tuntutan)
 seperti sijil kelahiran, sijil perkahwinan
- Slip gaji terkini
- Lain-lain: _____

Tuntutan kecederaan	Tuntutan kematian

Terima kasih.

Yang benar.

Nama :
 Nombor kad pengenalan :





Perkhidmatan pusat panggilan disediakan oleh:

