

1. Apakah Accident Assist dan apakah manfaat yang boleh diberikan oleh Accident Assist kepada saya?

- Accident Assist ialah pusat panggilan seluruh negara yang diwujudkan oleh industri insurans dan takaful untuk menghubungkan mangsa kemalangan jalan raya secara segera dengan penyedia khidmat bantuan jalan raya yang dibenarkan. Selain itu, Accident Assist menjawab pertanyaan anda mengenai tuntutan insurans/ takaful motor secara umum.
- Accident Assist juga boleh menghubungkan anda dengan syarikat insurans/ pengendali takaful yang berkenaan untuk menjawab apa-apa pertanyaan lanjut anda.
- Accident Assist menyediakan pegawai khidmat pelanggan yang sedia membantu anda 24 jam sehari, siang atau malam, 7 hari seminggu.
- Accident Assist merupakan sebahagian daripada usahasama syarikat insurans/ pengendali takaful untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih baik kepada orang ramai di negara ini.

2. Apakah jenis perkhidmatan yang disediakan oleh Accident Assist?

- Accident Assist membantu menghubungkan anda dengan segera dengan penyedia khidmat bantuan jalan raya yang dibenarkan oleh syarikat insurans/ pengendali takaful.
- Accident Assist akan membantu anda mendapatkan perkhidmatan tunda dan bantuan jalan raya yang asas dari bengkel yang dibenarkan.

- Accident Assist juga menyediakan maklumat dan menjawab pertanyaan asas atau umum anda tentang cara membuat tuntutan insurans/ takaful motor.

3. Jika saya memilih untuk membuat tuntutan secara terus dengan syarikat insurans/ pengendali takaful, bolehkah Accident Assist membantu saya dalam membuat tuntutan tersebut?

- Accident Assist boleh menjawab pertanyaan asas atau umum berkaitan dengan tuntutan motor anda. Walau bagaimanapun, jika anda ingin mendapatkan panduan atau maklumat khusus tentang polisi/ sijil insurans/ takaful motor atau tuntutan anda, Accident Assist akan menghubungkan anda dengan syarikat insurans/ pengendali takaful yang berkenaan, yang boleh memberi panduan yang lebih lengkap kepada anda.

4. Jika saya tidak terlibat dalam kemalangan tetapi saya mempunyai masalah dengan kereta saya seperti tayar pancit atau bateri rosak, bolehkah saya hubungi Accident Assist?

- Sebagai perkhidmatan nilai tambah kepada pemegang polisi/ sijil, kebanyakan syarikat insurans/ pengendali takaful mempunyai pengaturan sendiri dengan pembekal khidmat bantuan jalan raya 24 jam sehari. Oleh itu, anda digalakkan untuk menghubungi penyedia khidmat bantuan jalan raya syarikat insurans/ pengendali takaful anda dalam kes-kes seperti tayar pancit atau bateri rosak.

- Walau bagaimanapun, anda juga boleh menghubungi Accident Assist yang kemudiannya akan menyambungkan panggilan anda kepada penyedia khidmat bantuan jalan raya syarikat insurans/ pengendali takaful anda. Dalam kes syarikat insurans/ pengendali takaful anda tidak mempunyai penyedia khidmat bantuan jalan raya, Accident Assist boleh memberi nombor telefon bengkel yang dibenarkan yang boleh dihubungi. Walau bagaimanapun, dalam kes-kes tersebut, anda perlu menanggung sebarang kos yang dikenakan.

5. Jika saya perlukan perkhidmatan ambulans, bolehkah Accident Assist membantu saya juga?

- Jika anda berada dalam keadaan kecemasan dan memerlukan bantuan perubatan segera apabila terlibat dengan kemalangan jalan raya, anda perlu terus menghubungi MERS999 dengan segera.
- Sebaliknya, jika anda telah menghubungi Accident Assist terlebih dahulu, operator Accident Assist boleh memberitahu anda lokasi hospital yang berhampiran serta membantu menyambungkan panggilan anda ke talian perkhidmatan kecemasan MERS999.

.....

Nota: Anda juga berhak pada bila-bila masa untuk mendapatkan nasihat daripada atau melantik seorang peguam untuk membantu anda membuat tuntutan.

.....