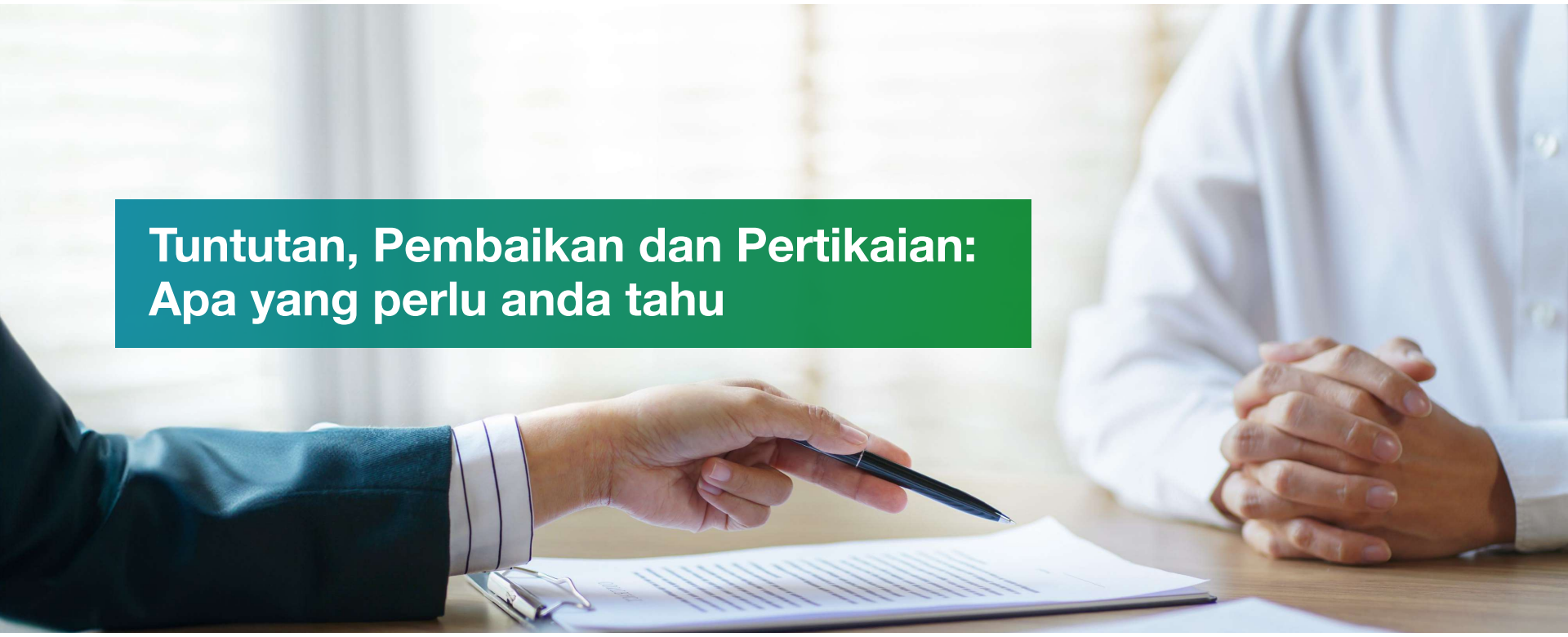


Tuntutan, Pembaikan dan Pertikaian: Apa yang perlu anda tahu

Kemalangan jalan raya boleh berlaku bila-bila masa. Bila insiden yang tak dijangka ini berlaku, ia boleh membuatkan kita rasa keliru. Sampai satu tahap, kita mungkin terdesak hingga sanggup menerima bantuan daripada pihak tak dikenali; terutama dalam menghadapi proses tuntutan, pembaikan dan pertikaian.

Panduan ringkas dan padat ini adalah garis panduan untuk memahami sepenuhnya prosedur-prosedur yang betul yang boleh diguna pakai ketika kemalangan, supaya kepentingan anda sebagai pengguna sentiasa terpelihara.

Jenis perlindungan

Pertama sekali, pemilik kenderaan mestilah memahami bahawa tujuan membeli sijil takaful/polisi insurans atau sumbangan kepada takaful/insurans motor bukan hanya untuk pembaharuan cukai jalan dan memandu secara sah di jalan raya semata-mata. Perlindungan takaful/insurans motor juga boleh melindungi pemilik kenderaan ketika kemalangan. Jadi, pemilik kenderaan perlulah tahu liputan yang ditawarkan untuk pelbagai jenis perlindungan takaful/insurans motor.

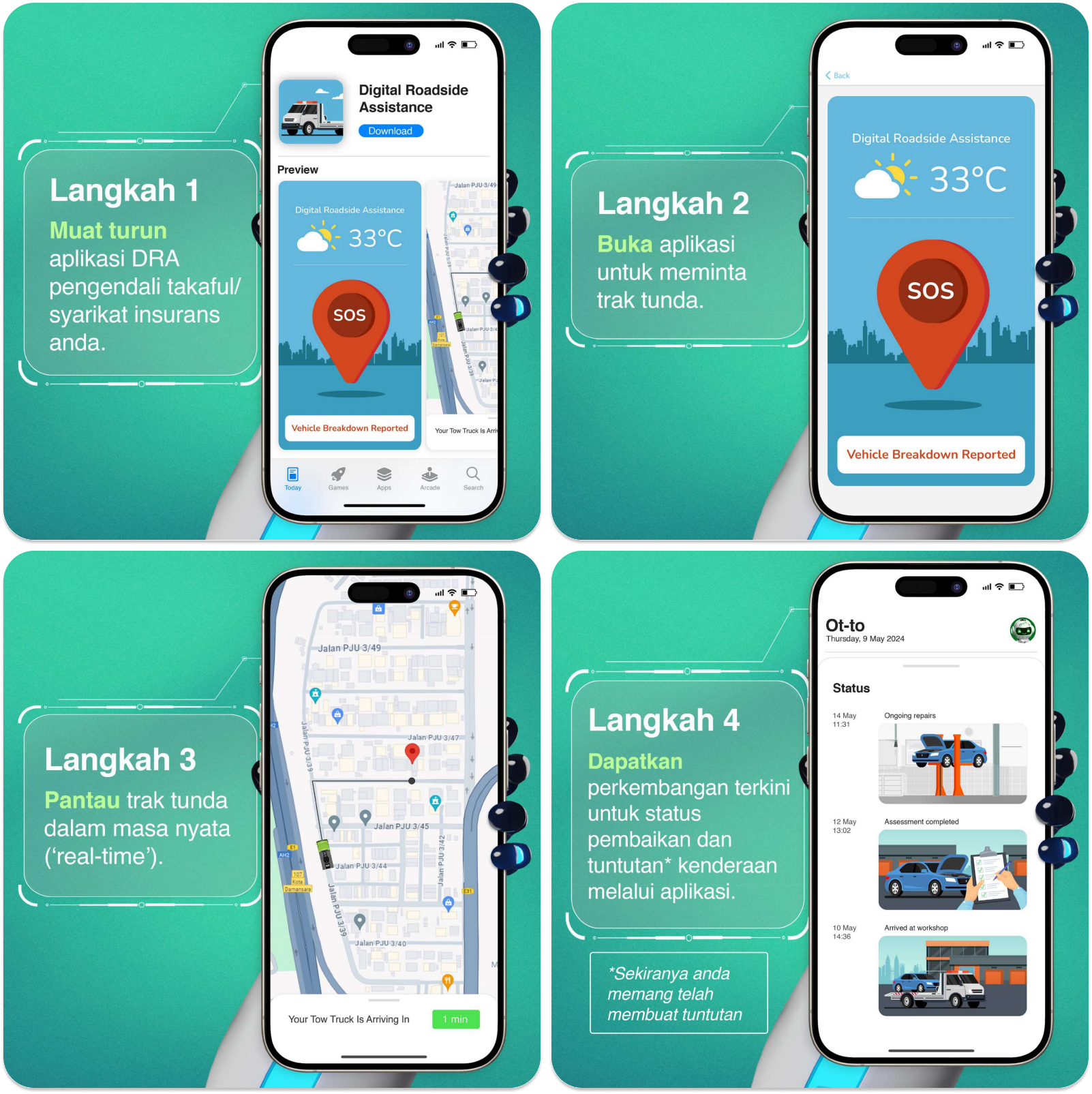
Perlindungan Pihak Ketiga: Sijil takaful/polisi insurans ini melindungi anda terhadap tuntutan yang mengakibatkan kematian atau kecederaan tubuh badan kepada orang lain (dikenali sebagai pihak ketiga), serta kerugian atau kerosakan terhadap harta pihak ketiga yang berpunca daripada kenderaan anda.

Perlindungan Pihak Ketiga, Kebakaran dan Kecurian: Polisi ini memberikan perlindungan takaful/insurans terhadap tuntutan untuk kecederaan tubuh badan dan kematian pihak ketiga, kerugian atau kerosakan harta pihak ketiga, dan kerugian atau kerosakan terhadap kenderaan anda sendiri akibat kecurian atau kebakaran yang tidak disengajakan.

Perlindungan Komprehensif: Sijil takaful/polisi insurans ini memberikan liputan paling luas, seperti untuk kematian dan kecederaan tubuh badan, kerugian atau kerosakan harta pihak ketiga serta kerugian atau kerosakan terhadap kenderaan anda sendiri akibat kecurian atau kebakaran yang tidak disengajakan.

Apabila anda ditimpa kemalangan, cuba bertenang, dan gunakan Bantuan Tepi Jalan Digital (DRA), tak kira melalui aplikasi, WhatsApp atau emel, untuk melaporkan kemalangan kepada pengendali takaful atau syarikat insurans dan mendapatkan nasihat. Rekodkan maklumat penting tentang kemalangan dan buat laporan polis dalam masa 24 jam.

Cara penggunaan DRA



Nota: Imej-imej di atas hanya untuk tujuan ilustrasi sahaja.

Fahami proses tuntutan

Setelah membuat laporan polis, anda boleh membuat tuntutan dengan pengendali takaful/syarikat insurans anda.

Sekiranya anda ada perlindungan komprehensif dan pihak ketiga yang melanggar kereta anda memang jelas bersalah, anda dinasihati untuk menyerahkan Tuntutan Kerosakan Sendiri ataupun Own Damage Knock-for-Knock (OD-KFK) untuk mempercepatkan proses tuntutan. Kelayakan Diskaun Tanpa Tuntutan ataupun No Claim Discount (NCD) anda tidak akan terjejas dan anda boleh menuntut ekses yang telah dibayar daripada pengendali takaful/syarikat insurans pihak ketiga.

Untuk tuntutan kerosakan, sentiasa dapatkan nasihat daripada ejen atau pengendali takaful/syarikat insurans untuk jenis dokumen yang diperlukan untuk proses tuntutan, sama ada perlu diserahkan kepada pengendali takaful/syarikat insurans anda atau pihak lain **dalam tempoh 7 hari daripada tarikh kemalangan/kerugian** jika anda berupaya secara fizikal atau tidak terlantar di hospital akibat kemalangan.

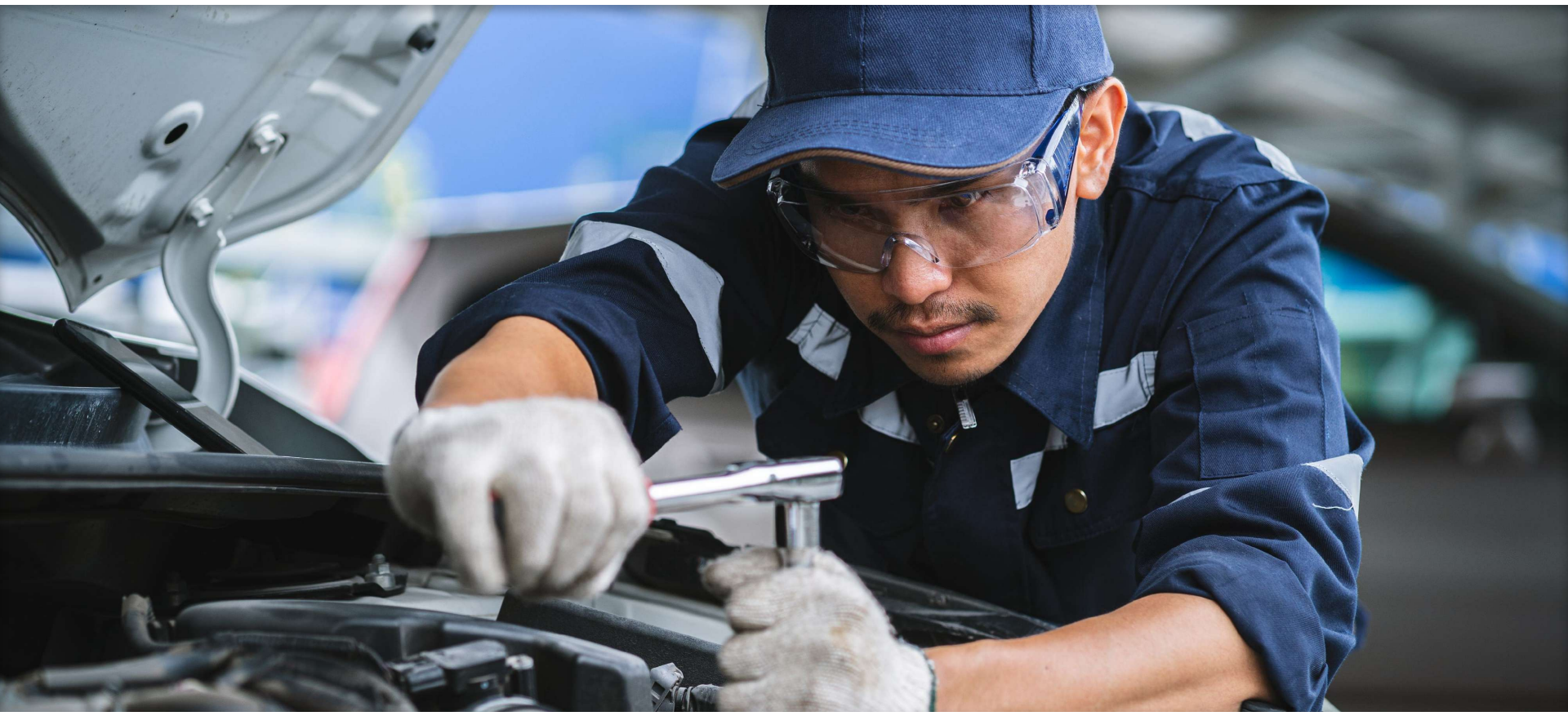
Untuk tuntutan kecederaan, hantarkan tuntutan kepada pengendali takaful/syarikat insurans berkenaan **dalam tempoh 30 hari atau secepat yang anda mampu** jika anda tidak berkeupayaan secara fizikal atau

dimasukkan ke dalam hospital akibat kemalangan.

Sekiranya anda pilih untuk membuat tuntutan motor terus daripada pengendali takaful/syarikat insurans pihak pemandu yang melibatkan kematian dan kecederaan tubuh badan pihak ketiga atau kerosakan harta pihak ketiga, pastikan pampasan yang diterima adalah mencukupi.

Panduan *Ot-to* 1

Muat turun panduan tuntutan takaful/insurans motor BNM sini



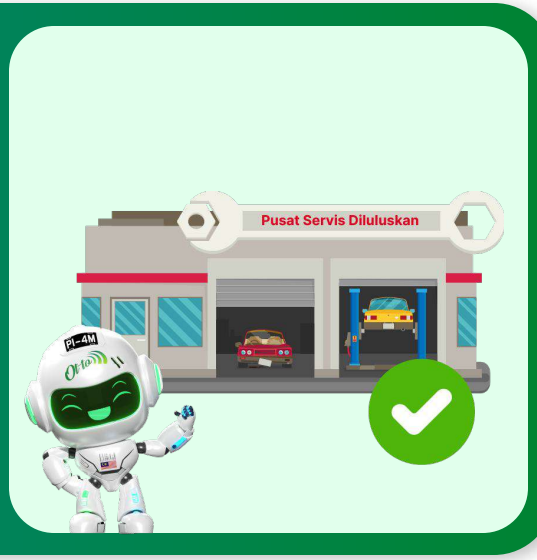
Pembaikan dan bengkel

Pengendali takaful dan syarikat insurans mempunyai bengkel-bengkel panel yang diiktiraf di Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak untuk membaiki kenderaan anda. Bengkel-bengkel ini mempunyai persetujuan dengan pengendali takaful atau syarikat insurans untuk bukan saja menyelaras proses pembaikan yang mempercepat dan memudahkan pemegang sijil atau polisi tetapi juga memastikan kadar harga yang berpatutan selain daripada perkhidmatan tambahan seperti waranti untuk kerja pembaikan, perkhidmatan menunda dan bantuan tepi jalan.

Cara lain, pengendali takaful atau syarikat insurans akan menghantar insurans kepada ajuster kerugian yang akan menilai kerosakan kepada kenderaan anda, barulah syarikat insurans akan meluluskan pembaikan. Syarikat insurans akan meluluskan pembaikan tertakluk pada syarat borang tuntutan yang lengkap diisi bersama dengan dokumen yang relevan.

Panduan *Ot-to 2*

Sekiranya kenderaan anda terlibat dalam kemalangan yang membabitkan tuntutan, ingat yang anda perlu menghantar kereta anda ke bengkel yang diluluskan supaya pengendali takaful/syarikat insurans anda boleh meneruskan proses pembaikan atau mengambil tindakan sewajarnya untuk mengelakkan kenderaan anda daripada lebih kerosakan atau kerugian.



Semak jika anda ada klausa **Ekses** atau **Penambahbaikan** dalam sijil/polisi anda.

Jika **Ekses** dimasukkan sekali, anda mesti membayar jumlah ekses terus kepada bengkel. Ekses adalah sebahagian daripada jumlah tuntutan yang anda sudah bersetuju untuk menanggung sendiri. Ekses perlu dibayar tak kira siapapun yang bersalah. Ekses tidak termasuk untuk apa-apa kerugian atau kerosakan akibat kebakaran, letupan, disambar kilat, pecah masuk, pecah rumah, kecurian, dan tuntutan kecederaan tubuh badan atau harta pihak ketiga.

Contoh

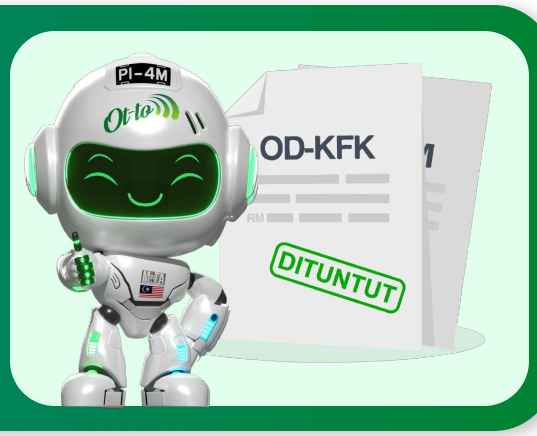
- Selepas penilaian, tuntutan yang mesti dibayar adalah sebanyak **RM10,000.**
- Sijil/polisi mempunyai ekses sebanyak **RM500.**
- Anda perlu menanggung **RM500** yang pertama.
- Pengendali takaful/syarikat insurans akan membayar baki sebanyak **RM9,500.**

Untuk perhatian anda, terdapat juga Ekses Wajib di mana anda perlu menanggung ekses tambahan sebanyak RM400 jika anda atau orang yang memandu kereta anda:

- adalah bawah umur 21 tahun;
- memegang lesen memandu Percubaan (P) atau Sementara (L); atau
- tidak dinamakan dalam Jadual sebagai pemandu yang dinamakan.

Panduan *Ot-to 3*

Peringatan: Jika anda membuat tuntutan di bawah OD-KFK, anda boleh tuntut ekses yang sudah dibayar daripada pengendali takaful/syarikat insurans milik pihak ketiga.



Untuk **Penambahbaikan** pula, ia merujuk pada penggantian alat-alat ganti yang rosak dengan alat-alat ganti francais asli yang baharu (OEM) selepas tuntutan kemalangan dibuat. Jika alat ganti asli yang baharu digunakan untuk membaiki kereta anda dan menjadikan kereta anda dalam keadaan lebih baik daripada sebelum kerosakan terjadi, anda dikehendaki untuk menyumbang pada penambaikan itu, dengan menanggung sebahagian kos untuk harga alat ganti asli baharu tersebut. Sumbangan anda berdasarkan skala berikut:

Skala penambahbaikan diguna pakai dalam industri insurans

Umur kenderaan anda	Kadar diguna pakai
< 5 tahun ke bawah	0%
5	15%
6	20%
7	25%
8	30%
9	35%
10 dan ke atas	40%

Contoh

Kereta	6 tahun
Penggantian alat ganti	RM3,000
Anda perlu membayar	RM600 (RM3,000 x 20%)

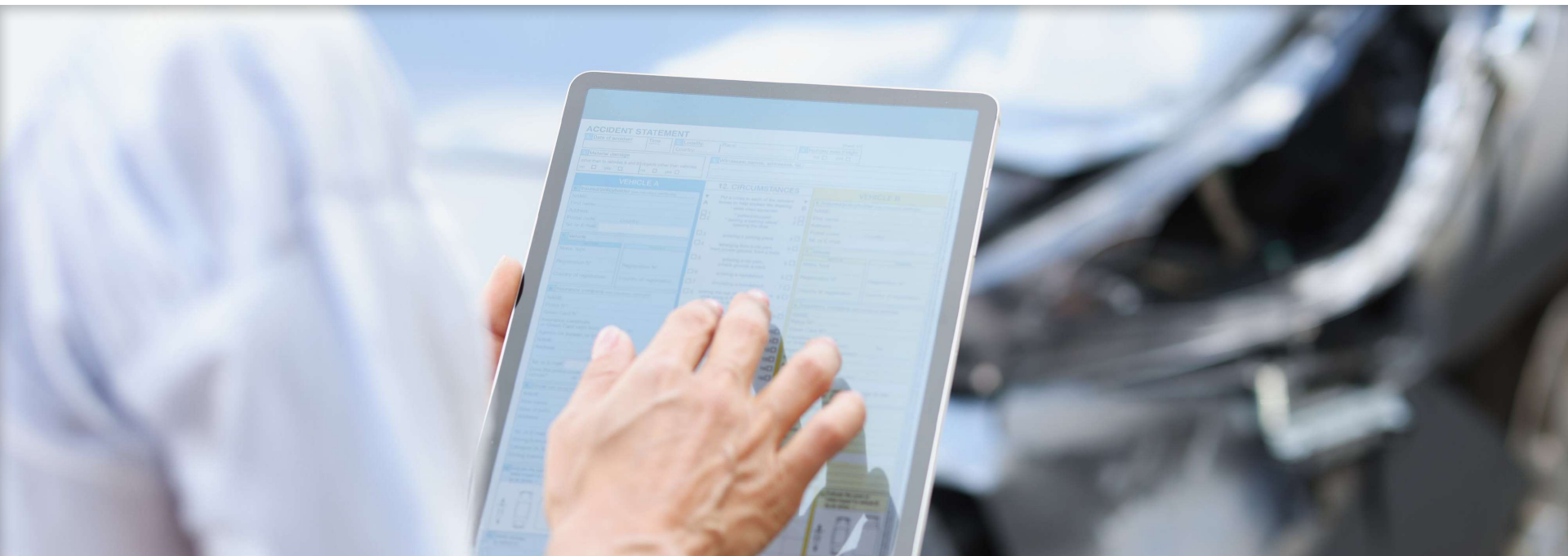
Pengendali takaful/syarikat insurans anda akan menanggung baki 80% kos yang lain.

Untuk menentukan kadar penambahbaikan yang akan diguna pakai, umur kenderaan anda akan dikira berdasarkan tarikh pendaftaran di Malaysia:

A. Sebagai kenderaan tempatan	Tarikh Pendaftaran Asal
B. Sebagai kenderaan baharu import unit siap dipasang (CBU)	Tahun Buatan
C. Sebagai kenderaan import terpakai / telah digunakan / disesuaikan semula	Tahun Buatan

Jadi apa pilihan anda? Anda boleh menambah insurans untuk **pengecualian untuk penambahbaikan**, atau **menggunakan alat ganti terpakai atau bukan francais OEM** untuk mengelakkan bayaran tambahan atau caj yang tinggi.

Dua faktor lain yang mempengaruhi jumlah penyelesaian akhir adalah **Nilai Pasaran** dan **Nilai Dipersetujui.** Anda boleh dapat lebih info lanjut tentang terma-terma tersebut dalam artikel ini: 8 faktor-faktor yang mempengaruhi kos sumbangan takaful/premium insurans motor



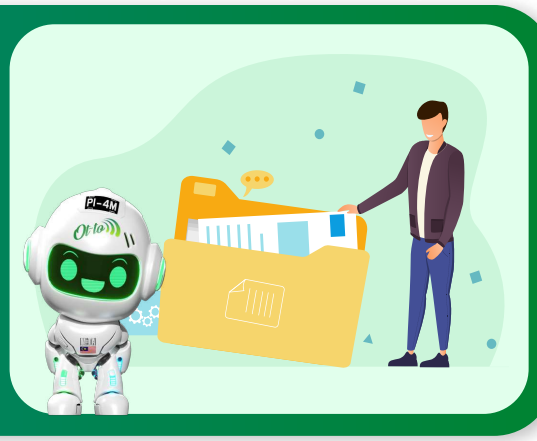
Menyelesaikan pertikaian

Pertikaian boleh terjadi ketika proses tuntutan, terutama bila ada perbezaan pendapat antara anda dan pengendali takaful/syarikat insurans mengenai jumlah pampasan atau tahap kerosakan. Jika anda alami perkara ini, penting untuk anda tahu hak-hak anda dan saluran yang betul untuk resolusi pertikaian.

Jika anda tidak berpuas hati dengan cara tuntutan anda diuruskan dan isu yang dihadapi masih tidak diselesaikan, walaupun anda telah membuat laporan bertulis kepada ibu pejabat dan pengurus cawangan pengendali takaful/syarikat insurans anda, anda boleh membuat aduan anda kepada PIAM, MTA atau Ombudsman for Financial Services (OFS), sebuah badan bebas yang menyelesaikan pertikaian takaful serta insurans dan perbankan.

Panduan *Ot-to 4*

Peringatan: Sepanjang proses, simpan rekod-rekod segala komunikasi dan dokumen yang berkaitan tuntutan anda dengan terperinci. Ini sangat penting jika pertikaian anda dibawa ke meja rundingan.



Senarai item yang perlu anda ingat

- Baca polisi anda, dan beri perhatian terhadap nasihat berkenaan tuntutan dan terma yang diguna pakai.
- Ia adalah tanggungjawab anda untuk memastikan kenderaan anda dalam keadaan yang baik. Sijil takaful/polisi insurans tidak menanggung kos untuk penjagaan kenderaan anda.
- Anda patut mengambil langkah-langkah yang sewajarnya untuk mengelakkan kerugian daripada berlaku, dan sekiranya ia telah terjadi, ambil tindakan seterusnya untuk elakkan lebih banyak kerosakan.
- Terpulang kepada anda untuk memahami seluas mana liputan perlindungan yang anda miliki. Pengendali takaful atau syarikat insurans anda akan dapat menghulurkan bantuan kepada anda dalam hal ini.
- Hubungi pengendali takaful atau syarikat insurans anda serta-merta dan patuhi nasihat yang disyorkan untuk tindakan yang perlu anda ambil.
- Syarikat insurans anda akan menangani urusan tuntutan anda secapat mungkin tetapi ia bergantung pada faktor seperti mendapat anggaran dan maklumat lain yang diperlukan untuk menilai tuntutan yang mungkin mengambil masa.

Dengan memahami proses tuntutan, pilihan pembaikan, dan cara-cara menangani isu pertikaian, anda boleh mengalami proses yang lebih lancar sekiranya berlaku kemalangan. Ingatlah, komunikasi yang jelas dan menyimpan rekod dengan kemas adalah kunci utama sepanjang proses ini!

Jom LEVEL UP

Pengetahuan Insurans & Takaful Motor Anda

Artikel ini adalah sebahagian daripada kempen 'Jom, Level Up' di bawah Liberalisasi Secara Berperingkat 2.0, Program Pendidikan Pengguna (CEP), oleh Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) dan Malaysian Takaful Association (MTA).

Penafian: Maklumat-maklumat yang diberikan adalah untuk pengetahuan umum sahaja. PIAM dan MTA tidak membuat sebarang perwakilan atau jaminan berkenaan maklumat-maklumat ini, termasuk dan tidak terhad pada apa-apa perwakilan atau jaminan berkenaan dengan kesesuaian bagi tujuan tertentu bagi maklumat tersebut sejauh mana yang dibenarkan dari sisi undang-undang-undang. Meskipun usaha-usaha sudah dilaksanakan untuk memastikan maklumat yang diletakkan dalam artikel ini adalah tepat, boleh dipercayai dan lengkap ketika tempoh penulisan, maklumat yang diberikan dalam artikel ini tidak sepatutnya diberi kebergantungan untuk membuat sebarang keputusan berkaitan kewangan, pelaburan, hartanah atau undang-undang. Tambahan lagi, maklumat ini tidak sepatutnya menggantikan nasihat daripada individu professional terlatih yang boleh mempertimbangkan fakta dan situasi peribadi anda, dan kami tidak menanggung sebarang liabiliti jika anda menggunakan maklumat ini untuk membuat sebarang keputusan.

Jom LEVEL UP

Ikuti Kami

@PersatuanInsuransAmMalaysia
@MalaysianTakafulAssociation

@piam_malaysia
@malaysiantakafulassociation

Pautan

Tentang kami
Peraduan
Topik
Terma-terma Penggunaan
Polisi Peribadi
Penafian

Hak Cipta © 2024. Hak cipta terpelihara.