Tuntutan, Penyelesaian, dan Hak Anda: Panduan Buat Para Pemandu di Malaysia

Rujuk pada panduan berguna ini, yang bermanfaat untuk para pemandu di Malaysia dalam memahami tentang hak-hak mereka, proses tuntutan, dan tip-tip menangani situasi takaful/insurans.

Insiden kemalangan boleh membuatkan kita tertekan. Sama ada insiden kecil atau yang lebih serius, anda boleh menjimatkan masa, wang serta mengurangkan stres jika anda tahu hak-hak anda dan bagaimana untuk menangani kerosakan dan penyelesaian. Rujuk panduan ini untuk memahami apa yang perlu dijangka dan bagaimana anda boleh melindungi diri.

Jadi, apa sebenarnya penyelesaian dan kerosakan?

Dalam dunia takaful/insurans motor, *penyelesaian* merujuk pada pampasan yang diberikan pengendali takaful/syarikat insurans anda untuk menanggung kerosakan atau kerugian akibat kemalangan. *Kerosakan* pula boleh membawa makna sama ada kemudaratan dilakukan terhadap kenderaan anda (atau milik pihak lain) atau pampasan diberikan untuk kerugian tersebut.

Kebanyakan pelan insurans motor di Malaysia menawarkan dua jenis liputan perlindungan utama:

- **Kerosakan Sendiri (OD):** Liputan perlindungan ini menanggung pembaikan terhadap kenderaan anda sendiri, tak kira punca kemalangan daripada siapa.
- **Liabiliti Pihak Ketiga:** Liputan perlindungan ini menanggung kerosakan terhadap kenderaan dan harta pihak lain, serta kecederaan pihak ketiga, untuk kemalangan akibat salah anda.

Langkah 1: Memfailkan Tuntutan Anda

Selepas kemalangan, anda perlu memfailkan tuntutan anda secepat mungkin. Ini yang mesti anda lakukan:

Dokumenkan semuanya
Ambil gambar kerosakan, lokasi, dan sebarang kecederaan dengan jelas. Kongsi maklumat anda dengan pemandu/para pemandu lain yang terlibat.

Buat laporan polis
Ini wajib dilakukan dalam tempoh 24 jam selepas berlakunya kemalangan. Tanpa laporan polis, tuntutan anda mungkin ditolak.

Maklumkan kepada pengendali takaful/syarikat insurans anda
Hantarkan tuntutan anda bersama dengan laporan polis dan dokumen sokongan seperti bukti kerosakan.

Panduan *Ot-to* 1

Baca artikel-artikel ini untuk meningkatkan kefahaman anda tentang kemalangan dan tuntutan:

- Alami kemalangan? Perkara utama anda kena buat.
- Panduan menunda kereta, supaya masa anda tidak tertunda!
- Pemfailan tuntutan secara digital. Bagaimana?

Langkah 2: Penyelesaian

Setelah tuntutan anda diproses, pengendali takaful/syarikat insurans anda akan menilai tahap kerosakan dan menentukan jumlah penyelesaian. Ini yang perlu anda tahu:

Kos pembaikan
Pengendali takaful/syarikat insurans akan meluluskan pembaikan di bengkel diiktiraf mereka atau membayar balik anda berdasarkan anggaran yang telah diluluskan.

Susut nilai
Untuk kereta yang lebih lama (biasanya melebihi 5 tahun), anda mungkin berhadapan “potongan penambaikan”. Ini bermaksud anda mungkin menerima pembayaran balik yang lebih rendah yang mencerminkan nilai kereta sebelum kemalangan.

Ekses
Ini adalah sebahagian kos pembaikan yang anda perlu bayar sebelum takaful/insurans dikenakan. Jumlah ini bergantung pada sijil/polisi anda.

CART (Pampasan untuk Tempoh Pembaikan yang Dianggarkan)
Jika kereta anda sedang dibaiki dan anda memerlukan pengangkutan lain, anda mungkin layak untuk CART. Elaun harian ini membantu anda menanggung kos sewa kereta atau teksi. Semak dengan pengendali takaful/syarikat insurans anda.

Penyelesaian kerugian menyeluruh
Jika kos pembaikan melebihi nilai diinsuranskan untuk kereta, pengendali takaful/syarikat insurans mungkin akan mengisytiharkannya sebagai kerugian menyeluruh dan memberi pampasan kepada anda mengikut nilai dipersetujui atau nilai pasaran kereta tersebut.

Panduan *Ot-to* 2

Berapa lama sebelum tuntutan saya diselesaikan?
Ia bergantung pada tahap kerumitan tuntutan anda. Secara purata, pembayaran untuk tuntutan kerosakan sendiri memakan masa selama dua bulan daripada tarikh notifikasi. Tuntutan kerosakan harta pihak ketiga selalunya mengambil masa lebih panjang untuk mendapat pembayaran.

Sumber: BNM

Langkah 3: Ketahui Hak-Hak Anda

Sebagai pemegang sijil/pemegang polisi, anda mempunyai hak untuk mendapat layanan yang adil semasa proses tuntutan. Ini termasuk:

Tuntutan pemprosesan mengikut masa sepatutnya (pengendali takaful/ syarikat insurans mesti mematuhi jangka masa yang ditetapkan).

Ketelusan mengenai pengecualian dan liputan dalam perlindungan anda.

Hak untuk membuat rayuan jika anda rasa tuntutan anda dinafikan dengan tidak adil.

Panduan *Ot-to* 3

Sentiasa baca dan fahami polisi insurans/sijil takaful anda. Lebih baik untuk tahu tentang tahap liputan yang ada sebagai persediaan jika ditimpa kemalangan!

Cabaran-cabaran yang kerap dialami dalam penyelesaian

Urusan tuntutan bukan selalu akan berjalan dengan lancar. Ini antara kesulitan-kesulitan lazim yang mungkin dihadapi anda:

1. **Penolakan tuntutan:** Selalunya berlaku akibat dokumen yang tidak lengkap, laporan yang lambat dibuat, atau liputan yang tidak mencukupi untuk insiden tersebut.
2. **Pertikaian akibat penilaian:** Anda dan pengendali takaful/syarikat insurans anda mungkin berbeza pendapat mengenai jumlah pampasan.
3. **Penangguhan pembaikan:** Kadangkala, bengkel mengambil masa lebih dari dijangka untuk membaiki sepenuhnya.

Panduan *Ot-to* 4

Jika pertikaian berlaku, anda boleh memanjangkan kes anda kepada Bank Negara Malaysia atau dapatkan bantuan daripada Ombudsman for Financial Services (OFS).

Panduan tambahan ringkas

1. **Liputan menunda:** Banyak sijil/polisi ada liputan perkhidmatan menunda untuk kenderaan yang rosak atau kemalangan. Sentiasa hubungi pengendali takaful atau syarikat insurans anda untuk elakkan kos tambahan yang tak perlu dibayar! Gunakan aplikasi bantuan tepi jalan digital, aplikasi mesej, talian khidmat pelanggan atau laman web untuk hubungi mereka.
2. **Bengkel diiktiraf:** Menggunakan bengkel yang diiktiraf memastikan pembaikan berkualiti dan proses tuntutan yang lancar.

Pemahaman mengenai proses tuntutan dan hak-hak anda amat membantu dalam menangani penyelesaian takaful/insurans motor di Malaysia. Amalkan sikap proaktif—tahu dan fahami sijil/polisi anda, dokumen semua yang perlu selepas kemalangan, dan jangan ragu-ragu untuk tanyakan soalan.

Jom LEVEL UP
Your Motor Insurance & Takaful Knowledge

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

Jom, Level Up dibawakan oleh PIAM dan MTA. | Hap Cipta © 2024. Hak cipta terpelihara.