

COMPREHENSIVE COVER: HOW TO CLAIM FROM OWN INSURANCE COMPANY



1. WHAT TO CLAIM

- If the accident was your fault, make an 'Own Damage' claim
- If the accident was **NOT** your fault, make an 'Own Damage Knock-for-Knock' claim (instead of making a third party claim)

BENEFITS OF MAKING 'OWN DAMAGE KNOCK-FOR-KNOCK' CLAIM:

- Faster claims processing
- You will not lose your No Claim Discount (NCD) entitlement
- You can claim excess* and CART** from the other party's insurance company



2. HOW TO CLAIM

Submit to your insurance company:

- Completed claim form
- Original copy of police report
- Copy of driver's and policyholder's identity card and driving licence
- Copy of vehicle ownership certificate
- Photos of accident scene and damages to vehicle
- Police letter informing which party is compounded for road traffic offence

THIRD PARTY COVER: HOW TO MAKE A THIRD PARTY PROPERTY DAMAGE CLAIM

1. WHAT TO CLAIM

- Damage to your car or property in a road accident caused by the other party
- Other financial losses e.g. CART**, excess*

2. HOW TO CLAIM

- Send your car to the insurance company's panel workshop
- Appoint an adjuster to evaluate the cost of your car's damage
- Submit to the other party's insurance company:
 - Original copy of police report
 - Copy of driver's and policyholder's identity card and driving licence
 - Copy of vehicle ownership certificate
 - Adjuster's report
 - Bill of repair costs of your car
 - Photos of accident scene and damages to vehicle
 - Police letter informing which party is compounded for road traffic offence

You can obtain the information of the other party's insurance company via www.mycarinfo.com.my



Tips

HOW TO AVOID POSSIBLE REJECTION OF CLAIMS

- Notify your insurance company within **7 days** from the accident
- Ensure complete documentation
- Ensure private car is not used for hire or to carry goods for business purpose

IMPORTANT TERMS

COMPENSATION FOR ASSESSED REPAIR TIME (CART)**

The amount payable by the other party's insurance company for number of days it takes to repair your car as assessed by the adjuster (not the number of days your car is in the workshop)

CART =

Rate as per taxi fare receipt or car rental agreement or fixed scale of CART

×

Number of days to repair the car

Remember to keep the original receipts for taxi fare or car rental to claim for CART

EXCESS*

The amount you have to pay whether the accident is your fault or otherwise. The insurance company pays the remaining claim balance

BETTERMENT

Applies to car age 5 years or more:

- When an old part is replaced with a new original part
- You bear partial cost of the new original part (depending on your car's age) as your car will be in a better condition than before the accident

For more information, please contact:

PIAM at 03-22747399 or visit www.piam.org.my
MTA at 03-20318160 or visit www.malaysiantakaful.com.my

For complaints or any queries, please contact your insurance company

If your query is not satisfactorily resolved by the insurance company, you may contact BNMTLELINK at 1300 88 5465 or bnmtelexlink@bnm.gov.my



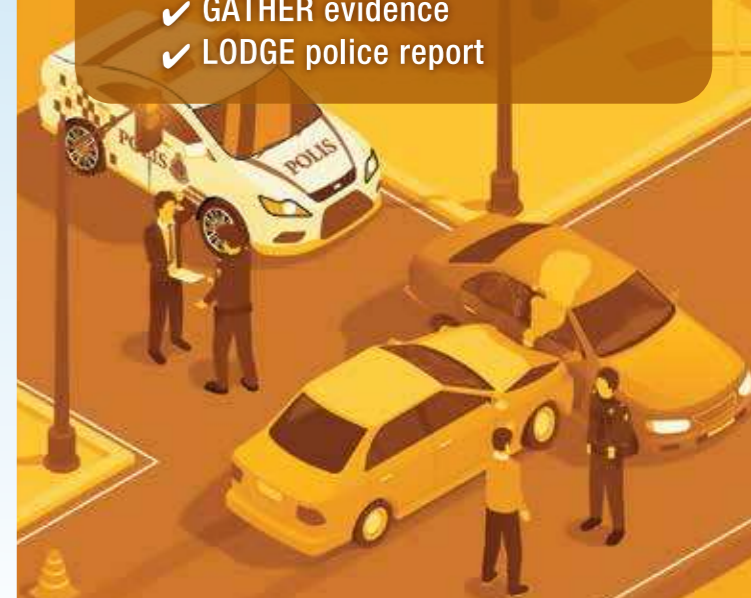
BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA



CLAIMS GUIDE FOR MOTOR ACCIDENTS

Take These 3 Key Steps:

- ✓ CALL your insurance company or Accident Assist Call Centre
- ✓ GATHER evidence
- ✓ LODGE police report



QUICK GUIDE TO MOTOR INSURANCE CLAIMS

OWN DAMAGE CLAIM

Claim loss or damage to your car from your own insurance company

(Refer to back page for detailed information)

SEND YOUR CAR TO A PANEL WORKSHOP

- Ask your insurance company for the list of panel workshops
 - For Own Damage Claim, your insurance company will appoint an adjuster to assess the damage
- Please co-operate with the adjuster



STEP 5



NOTIFY YOUR INSURANCE COMPANY

- Notify your insurance company within 7 days of the accident
- Submit your claim as soon as possible



STEP 4

LODGE POLICE REPORT

- Lodge a report within 24 hours at the nearest police station
- Late reporting can result in a fine



STEP 3

KEEP CALM

DO NOT:

- Admit you are at fault
- Agree to any offer or settlement
- Sign anything

STEP 1



CALL FOR ASSISTANCE



Call your insurance company or 24/7 Hotline 15-500 if your car is badly damaged and you need towing service

DEAL ONLY WITH AUTHORISED TOW TRUCKS

Get the name and registration number of the authorised tow truck operator from your insurance company or Accident Assist and wait for them to arrive

STEP 2

GATHER EVIDENCE

- Note the place and time of the accident
- Take photos of accident scene and damages to vehicles involved
- Exchange information with the other party:
 - Driving licence number
 - Contact number and address
 - Vehicle model and registration number
 - Insurance company



THIRD PARTY PROPERTY DAMAGE CLAIM

Claim against other party's insurance company if the accident was not your fault

(Refer to back page for detailed information)

Assess whether it is safe for you to step out of your car

PERLINDUNGAN KOMPRESIF: CARA MEMBUAT TUNTUTAN DARIPADA SYARIKAT INSURANS SENDIRI



1. PERKARA YANG BOLEH DITUNTUT

- Jika kemalangan berpunca daripada kesalahan anda, buat tuntutan 'Kerosakan Sendiri'
- Jika kemalangan **BUKAN** berpunca daripada kesalahan anda, buat tuntutan 'Kerosakan Sendiri *Knock-for-Knock*' (bukan tuntutan pihak ketiga)

MANFAAT MEMBUAT TUNTUTAN 'KEROSAKAN SENDIRI KNOCK-FOR-KNOCK':

- Tuntutan diselesaikan dengan lebih cepat
- Anda tidak akan hilang kelayakan Diskaun Tanpa Tuntutan (No Claim Discount, NCD)
- Anda boleh menuntut eksek* dan CART** daripada syarikat insurans pihak lain



2. CARA MEMBUAT TUNTUTAN

Kemukakan kepada syarikat insurans anda:

- Borang tuntutan yang lengkap
- Salinan asal laporan polis
- Salinan kad pengenalan dan lesen memandu (pemandu dan pemegang polisi)
- Salinan sijil pemilikan kenderaan
- Gambar kejadian kemalangan dan kerosakan pada kenderaan
- Dokumen polis yang menyatakan pihak yang dikompaun bagi kesalahan jalan raya

PERLINDUNGAN PIHAK KETIGA: CARA MEMBUAT TUNTUTAN KEROSAKAN HARTA PIHAK KETIGA

1. PERKARA YANG BOLEH DITUNTUT

- Kerosakan pada kereta atau harta anda akibat kemalangan jalan raya yang berpunca daripada pihak lain
- Kerugian kewangan yang lain seperti CART**, eksek*

2. CARA MEMBUAT TUNTUTAN

- Hantar kereta anda ke bengkel panel syarikat insurans
- Lantik ajuster untuk menaksir kos kerosakan kereta anda
- Kemukakan kepada syarikat insurans pihak lain:
 - Salinan asal laporan polis
 - Salinan kad pengenalan dan lesen memandu (pemandu dan pemegang polisi)
 - Salinan sijil pemilikan kenderaan
 - Laporan ajuster
 - Bil kos pembaikan kereta anda
 - Gambar kejadian kemalangan dan kerosakan pada kenderaan
 - Dokumen polis yang menyatakan pihak yang dikompaun bagi kesalahan jalan raya

Anda boleh
mendapatkan maklumat
syarikat insurans
pihak lain melalui
www.mycarinfo.com.my



Untuk maklumat lanjut, hubungi:

PIAM di 03-22747399 atau layari www.piam.org.my
MTA di 03-20318160 atau layari www.malaysiantakaful.com.my

Untuk aduan atau sebarang pertanyaan, hubungi syarikat insurans anda

Jika pertanyaan atau aduan anda tidak diselesaikan dengan memuaskan oleh syarikat insurans, anda boleh hubungi BNMTELELINK di 1300 88 5465 atau bnmtelexlink@bnm.gov.my

PANDUAN MEMBUAT TUNTUTAN KEMALANGAN KENDERAAN BERMOTOR

Ikuti 3 Langkah Penting Ini:

- ✓ HUBUNGI syarikat insurans anda atau Pusat Panggilan *Accident Assist*
- ✓ KUMPULKAN bukti
- ✓ BUAT laporan polis



Panduan CARA MENGELAKKAN KEMUNGKINAN TUNTUTAN DITOLAK

- Maklumkan syarikat insurans anda dalam tempoh **tujuh hari** dari tarikh kemalangan
- Pastikan dokumen adalah lengkap
- Pastikan kenderaan persendirian tidak digunakan untuk sewa atau mengangkut barang bagi tujuan perniagaan

MAKLUMAT PENTING

PAMPASAN UNTUK TEMPOH PEMBAIKAN YANG DIANGGARKAN (COMPENSATION FOR ASSESSED REPAIR TIME, CART)**

Amaun yang perlu dibayar oleh syarikat insurans pihak lain mengikut bilangan hari yang diperlukan untuk membaiki kereta anda seperti yang ditaksir oleh ajuster (bukan bilangan hari kereta anda berada di bengkel)

CART =

Kadar mengikut resit tambang teks atau perjanjian sewa kereta atau skala CART yang ditetapkan

X

Bilangan hari untuk membaiki kereta

Sila simpan resit asal tambang teks atau sewa kereta untuk membuat tuntutan CART

EKSES*

Amaun yang anda perlu bayar sama ada kemalangan berpunca daripada kesalahan anda atau tidak. Syarikat insurans akan membayar baki tuntutan yang selebihnya

PENAMBAHBAIKAN (BETTERMENT)

Terpakai pada kereta yang berusia 5 tahun dan ke atas:

- Apabila alat ganti lama digantikan dengan alat ganti asli yang baharu
- Anda perlu menanggung sebahagian daripada kos alat ganti asli yang baharu (bergantung pada usia kereta anda) kerana kereta anda adalah dalam keadaan yang lebih baik berbanding sebelum berlakunya kemalangan



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA



PANDUAN RINGKAS UNTUK MEMBUAT TUNTUTAN INSURANS MOTOR

HANTAR KERETA ANDA KE BENGKEL PANEL

- Minta senarai bengkel panel daripada syarikat insurans anda
 - Bagi Tuntutan Kerosakan Sendiri, syarikat insurans anda akan melantik ajuster untuk menaksir kerosakan
- Sila beri kerjasama kepada ajuster



LANGKAH 5

TUNTUTAN KEROSAKAN SENDIRI

Tuntutan kerugian atau kerosakan pada kereta anda daripada syarikat insurans anda sendiri

(Rujuk halaman belakang untuk maklumat terperinci)

MAKLUMKAN KEPADA SYARIKAT INSURANS ANDA

- Maklumkan kepada syarikat insurans anda dalam tempoh tujuh hari dari tarikh kemalangan
- Kemukakan tuntutan anda secepat mungkin



LANGKAH 4

BUAT LAPORAN POLIS

- Buat laporan polis dalam tempoh 24 jam di balai polis yang berhampiran
- Denda boleh dikenakan jika anda lambat membuat laporan



LANGKAH 3



BERTENANG JANGAN:

- Mengaku anda bersalah
- Bersetuju dengan apa-apa tawaran atau penyelesaian
- Tandatangan apa-apa dokumen

LANGKAH 1



DAPATKAN BANTUAN



Hubungi syarikat insurans anda atau talian khidmat pelanggan (24/7) 15-500 jika kereta anda mengalami kerosakan yang teruk dan memerlukan perkhidmatan trak tunda

HANYA BERURUSAN DENGAN PENGENDALI TRAK TUNDA YANG DIBENARKAN

Dapatkan nama dan nombor pendaftaran pengendali trak tunda yang dibenarkan daripada syarikat insurans anda atau Accident Assist dan tunggu sehingga mereka tiba

LANGKAH 2

KUMPULKAN BUKTI

- Catatkan lokasi dan masa kemalangan
- Ambil gambar kejadian kemalangan dan kerosakan pada kenderaan yang terlibat
- Bertukar maklumat dengan pihak lain yang terlibat:
 - Nombor lesen memandu
 - Nombor telefon untuk dihubungi dan alamat tempat tinggal
 - Model dan nombor pendaftaran kenderaan
 - Syarikat insurans



Pastikan keadaan adalah selamat sebelum anda keluar dari kereta

TUNTUTAN KEROSAKAN HARTA PIHAK KETIGA

Tuntutan terhadap syarikat insurans pihak lain jika kemalangan bukan berpunca daripada kesalahan anda

(Rujuk halaman belakang untuk maklumat terperinci)

