

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



NOTIFY YOUR INSURANCE COMPANY

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



STEP 5



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



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

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



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)

COMPREHENSIVE COVER: HOW TO CLAIM FROM OWN INSURANCE COMPANY



1. WHAT TO CLAIM

- a) If the accident was your fault, make an 'Own Damage' claim
- b) 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

- a) Damage to your car or property in a road accident caused by the other party
- b) 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 bnmtelink@bnm.gov.my



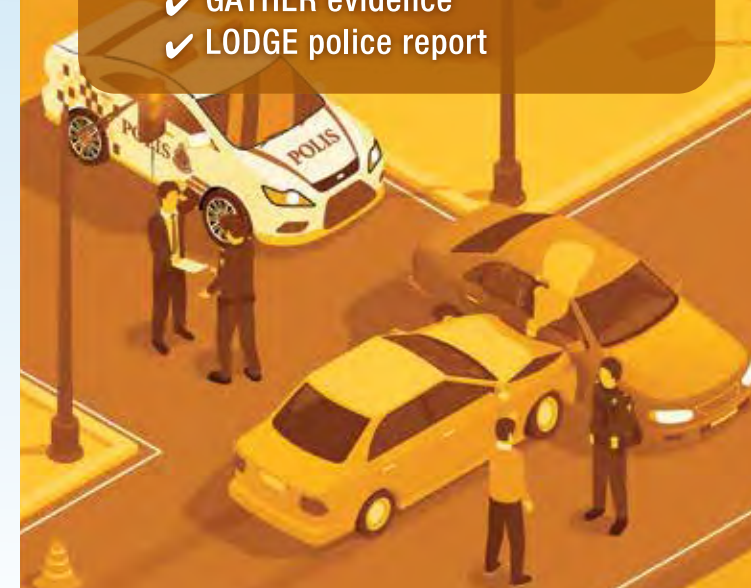
BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA



CLAIMS GUIDE FOR MOTOR ACCIDENTS

Take These 3 Key Steps:

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



PANDUAN RINGKAS UNTUK MEMBUAT TUNTUTAN INSURANS MOTOR

TUNTUTAN KEROSAKAN SENDIRI

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

(Rujuk halaman belakang untuk maklumat terperinci)

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



LANGKAH 4

MAKLUMKAN KEPADA SYARIKAT INSURANS ANDA

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

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



TUNTUTAN KEROSAKAN HARTA PIHAK KETIGA



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

(Rujuk halaman belakang untuk maklumat terperinci)

Pastikan keadaan adalah selamat sebelum anda keluar dari kereta

PERLINDUNGAN KOMPREHENSIF: 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 ekses* 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 dikompau 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**, ekses*

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 dikompau 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 bnmteletelink@bnm.gov.my

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 teksi atau perjanjian sewa kereta atau skala CART yang ditetapkan

×

Bilangan hari untuk membaiki kereta

Sila simpan resit asal tambang teksi 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



汽车保险索赔简易指南

自身损害索赔

就您的汽车损失或损坏，向您的保险公司索赔

(详见后页)

将您的汽车送到指定的维修厂

- 向保险公司查询受承认的维修厂名单
- 至于“私人损害索赔”，您的保险公司将委派保险理算员，以评估意外造成的损坏程度。

请与保险理算员合作



步骤 5



步骤 4

通知您的保险公司

- 在案发7天内通知您的保险公司
- 尽快向保险公司索赔



请保持镇定

不要：

- 认错
- 应允任何提议或和解方案
- 签署任何文件



报警

- 在24小时内到邻近的警察局报案
- 迟报案者可能会被罚款

步骤 3



步骤 1



寻求协助



如果您的汽车严重损毁及需要拖车服务，请联络您的保险公司，或拨打全年无休热线15-500

只接受授权拖车的协助

从您的保险公司或Accident Assist 获得经授权的拖车操作员姓名与注册号码，并等待拖车操作员到来



步骤 2

收集证据

- 记录意外发生的地点与时间
- 拍摄意外现场和相关车辆的损毁情况
- 与对方交换以下资料：
 - 驾驶执照号码
 - 联络号码与地址
 - 汽车型号与注册号码
 - 保险公司

应当评估自己是否安全才离开车内

第三者财物损坏索赔

若意外并非您的过错，向对方的保险公司索赔

(详见后页)

综合性保险：

如何向本身的保险公司索赔

1. 索赔事项

- a) 如果该意外因您的过失而致，请作出“自身损害”保险索赔。
- b) 如果该意外不是因您的过失而致，请作出“Own Damage Knock-for-Knock”保险索赔（而不是第三方索赔）

“Own Damage KNOCK-FOR-KNOCK” 保险索赔的好处：

- 快速索偿
- 您依然可以享有无索偿折扣（NCD）
- 您可向对方的保险公司索取保险自负额*与CART**的赔偿

2. 如何索赔

向您的保险公司呈交以下文件：

- 填妥的索赔表格
- 报案记录正本
- 司机与投保人的身份证与驾驶执照复印本
- 车辆所有权证件复印本
- 意外现场和相关车辆的损毁情况的照片
- 指明哪一方因道路交通违法行为被加重处罚的警方函件



贴士

如何避免索赔遭拒

- 在案发7天内通知您的保险公司
- 确保文档完整
- 确保私家车未供出租或用以运载货物

3号保险：

如何作出第三者财务损坏索赔

1. 索赔事项

- a) 因对方的过失造成交通事故，导致您的汽车或财物损坏
- b) 其他财物损失如CART**及保险自负额*

2. 如何索赔

- 将您的汽车送至保险公司授权的维修厂
- 委派保险理算员，以评估汽车损坏的成本
- 向对方的保险公司呈交以下文件：
 - 报案记录正本
 - 司机与投保人的身份证与驾驶执照复印本
 - 车辆所有权证件复印本
 - 理算员报告
 - 汽车维修费用账单
 - 意外现场和相关车辆损毁情况的照片
 - 指明哪一方因道路交通违法行为被加重处罚的警方函件

欲获取对方保险公司的
详情，您可浏览
www.mycarinfo.com.my



重要术语

汽车维修期间损失补偿(COMPENSATION FOR ASSESSED REPAIR TIME, CART)**

经理算员评估，对方保险公司应支付维修汽车所需天数的金额（并非汽车在维修厂的天数）

CART** =

根据德士车费收据或汽车租赁及其收据
正本，或CART**固定费额表所述的费率

×

维修汽车所需的天数

请保存原有的德士车费或租车收据，以作CART**索偿用途。

保险自负额*

不管意外因您的过失而致与否，
您都须缴付的金额。索偿余额则
由保险公司缴付。

状况改善

仅适用于车龄5年以上：

- 汽车旧零件更换为新原件的情况
- 您须承担新原件的部分费用（视车龄而定），因为您的汽车状况将会比事故发生前来得更好。

欲知详情，联系方式如下：

PIAM可拨打 03-22747399 或浏览 www.piam.org.my
MTA 可拨打 03-20318160 或浏览 www.malaysiantakaful.com.my

如有任何投诉或查询，请联系有关保险公司。

如果您的查询未能得到满意的解答，
也可联系 BNMTELELINK 1300 88 5465
或浏览 bnmtelexlink@bnm.gov.my



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA



不要 惊慌

交通意外 索赔指南

三个要点：

- ✓ 联络您的保险公司或事故救援呼叫中心
- ✓ 搜集证据
- ✓ 向警方报案

