

Soalan Lazim

1. Siapa yang layak untuk menggunakan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi?

Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi tersedia untuk semua Pemegang Sijil Kereta Peribadi Komprehensif Takaful Malaysia.

2. Adakah saya perlu membuat laporan polis walaupun kenderaan saya mengalami kerosakan kecil?

Ya, anda dikehendaki oleh undang-undang untuk membuat laporan polis dalam tempoh 24 jam. Laporan tersebut juga berfungsi sebagai bukti untuk menyokong tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi anda.

3. Dokumen apa yang saya perlukan untuk penyerahan Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi saya?

Dokumen yang diperlukan adalah:

- i. Borang Tuntutan Motor Takaful yang lengkap
- ii. Laporan Polis atau Slip (dengan nombor laporan polis).
- iii. Salinan kad Pengenalan Peserta & Lesen Memandu yang sah atau Salinan Borang Syarikat (Borang 9, 24 dan 49 – jika Peserta adalah Syarikat)
- iv. Salinan kad Pengenalan Pemandu & Lesen Memandu yang sah (jika tidak sama dengan pemilik);
- v. Salinan Kad Pendaftaran Kenderaan/Sijil Pemilikan Kenderaan (VOC);
- vi. Gambar dekat / Gambar jelas kenderaan yang rosak (untuk Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian)
- vii. Empat (4) gambar sebelum pembaikan, dari empat (4) sudut berbeza (untuk Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian)

4. Apakah had tuntutan yang boleh saya buat di bawah Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi?

Anda boleh menuntut sehingga jumlah maksimum RM 3,000.00 kasar.

5. Saya tidak pasti sama ada kenderaan saya boleh dipandu selepas kemalangan. Apa yang perlu saya lakukan?

Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi adalah khusus untuk kenderaan yang masih boleh dipandu selepas kemalangan, iaitu tuntutan yang melibatkan kerosakan kecil yang tidak mempengaruhi bahagian dalaman, rangka bawah, enjin, aspek keselamatan kenderaan dan tidak melibatkan kecederaan pihak ketiga. Jika anda mengesyaki bahawa kenderaan anda mengalami kerosakan pada komponen dalaman/rangka bawah radiator, sila elakkan daripada terus memandu kenderaan anda kerana menurut Terma & Syarat Sijil Takaful Motor kami, sebarang kerosakan lanjut akibat penggunaan kenderaan yang berterusan sebelum pembaikan, tidak akan dibayar di bawah Sijil Takaful Motor.

Jenis kerosakan berikut secara amnya dianggap "kecil":

- i. Calar pada cat
- ii. Haus kosmetik ringan
- iii. Lekuk pada bonet atau cermin hadapan akibat kerikil atau serpihan
- iv. Kemek pada pintu dan panel badan
- v. Lampu hadapan atau lampu belakang yang retak
- vi. Kemalangan kecil

Oleh itu, dalam situasi sedemikian, hubungi talian bantuan Tele-Bantuan kami di 1-800-888-788 yang akan sedia membantu anda.

6. Berapa lama masa yang diambil untuk tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi saya diluluskan?

Setelah kenderaan anda dinilai oleh penilai panel kami, tuntutan anda akan diproses dan diluluskan dalam (2) dua hari bekerja selepas menerima semua dokumen.

7. Jika saya adalah pemandu semasa kemalangan, bolehkah saya mengemukakan Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi?

Hanya pemilik kenderaan sahaja yang boleh mengemukakan Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi dan pemandu **PERLU** hadir untuk menandatangani dokumen yang berkaitan.

8. Adakah saya akan mengetahui pecahan jumlah yang akan dibayar?

Ya, kami akan memberikan senarai yang menyatakan item yang akan kami bayar setelah kelulusan tuntutan anda.

9. Bagaimana saya menerima pembayaran?

Kami akan membayar anda melalui e-pembayaran. Oleh itu, adalah perlu untuk anda menyediakan nombor akaun bank anda, butiran bank iaitu nama bank.

Sila ambil perhatian juga:

- i. Hanya pemegang akaun tunggal diterima
- ii. Sila pastikan kad pengenalan (baru/lama) atau Nombor Pendaftaran Syarikat anda sama dengan butiran akaun bank anda.
- iii. Pembayaran tuntutan akan dibuat terus ke akaun peserta kami melalui dalam talian dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas menerima Discharge Voucher yang ditandatangani dengan betul.
- iv. Sila ambil perhatian bahawa untuk e-pembayaran dalam lima (5) hari bekerja, pemerhatian diperlukan selepas penerimaan tawaran. Sekiranya anda tidak menerima e-pembayaran selepas lima (5) hari bekerja, sila hubungi kami di csu@takaful-malaysia.com.my.

10. Bolehkah saya memilih mana-mana bengkel untuk membaiki kenderaan saya selepas menyelesaikan proses Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi?

Ya, anda boleh membaiki kenderaan anda di mana-mana bengkel pilihan anda. Ini akan memberi anda kuasa untuk memilih bengkel yang paling sesuai dengan keperluan anda dan juga harga terbaik.

11. Apa yang perlu saya lakukan jika bengkel pilihan saya tidak dapat membaiki kenderaan saya dalam jumlah Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi yang dibayar kepada saya?

Anda boleh memulangkan jumlah yang dibayar kepada kami dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja melalui cek/deraf bank, mengatur untuk menghantar kenderaan anda ke mana-mana bengkel yang diluluskan kami dan kami akan memproses tuntutan anda dan membaiki kenderaan di bawah prosedur tuntutan biasa.

12. Adakah saya akan kehilangan Bonus Tiada Tuntutan jika menuntut di bawah Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi?

Itu bergantung kepada siapa yang menyebabkan kemalangan. Jika pihak yang lain adalah yang bersalah dan ini disahkan melalui penghantaran dokumen-dokumen berikut kepada kami, anda tidak akan kehilangan Bonus Tiada Tuntutan anda:

- i. Surat Akuan Bertandatangan;
- ii. Laporan polis pihak ketiga;
- iii. Kompaun/penemuan polis yang mengesahkan pihak yang bersalah; dan
- iv. Pelan lakaran polis dan kunci.

Hak Bonus Tiada Tuntutan anda akan diteruskan tanpa terjejas jika kami memutuskan bahawa anda tidak bersalah. Penentuan kesalahan ini adalah atas budi bicara kami sepenuhnya.

Dengan syarat bahawa kenderaan pihak ketiga tersebut adalah diinsurans, boleh dikenalpasti dan/atau bukan kenderaan yang digunakan untuk pengangkutan penumpang untuk bayaran atau ganjaran (contoh: teksi, kereta sewa, bas awam/stage/sekolah/fabrik), bukan kenderaan yang diinsurans oleh penginsurans bukan Malaysia dan tiada tuntutan kecederaan peribadi terlibat.

13. Kereta saya lebih dari 5 tahun. Adakah saya akan dikenakan kos penambahbaikan?

Ya, jumlah maksimum yang kami akan bayar untuk kos pembaikan kenderaan anda adalah perbelanjaan yang diperlukan untuk mengembalikan kenderaan yang rosak kepada keadaan sebelum kemalangan (atau sedekat mungkin dengan keadaan sebelum kemalangan). Jika bahagian franchise baru digunakan, anda perlu menanggung bahagian penambahbaikan bagi bahagian franchise yang diganti mengikut skala berikut;

Dasar penentuan umur kenderaan adalah seperti yang dinyatakan dalam Terma & Syarat Sijil Takaful Motor kami di bawah Seksyen A – Kerugian atau Kerosakan pada Kereta Sendiri, item 2 - Asas Penyelesaian.

14. Adakah kekurangan perlindungan (*under-covered*) terpakai untuk tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi?

Ya, Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi adalah sambungan kepada proses tuntutan OD biasa. Oleh itu, terma yang sama yang terpakai untuk OD biasa juga akan terpakai untuk Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi.

15. Jika kereta saya telah dibaiki, bolehkah saya masih membuat Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi?

Tidak, kerana kelulusan awal daripada STMAB mesti diperolehi untuk mana-mana tuntutan pembaikan Kerosakan Sendiri. Selain itu, untuk menentukan kos pembaikan, kami memerlukan kenderaan anda diperiksa oleh kami sebelum memulakan pembaikan.

16. Apa yang perlu saya lakukan jika Penilaian Kenderaan Dalam Talian atau Di Lokasi saya ditolak?

Anda boleh menghantar kenderaan anda ke mana-mana bengkel yang diluluskan kami untuk tuntutan OD biasa.

17. Di mana saya boleh mendapatkan maklumat lanjut tentang Tuntutan Penilaian Kenderaan Dalam Talian dan Di Lokasi?

Anda boleh menghubungi talian bantuan Tele Bantuan kami di 1-800-888-788, laman web korporat kami atau melawat mana-mana cawangan *terdekat kami untuk maklumat lanjut*.