

## **Insurans Motor Pengenalan**

Ini merupakan panduan sebagai pengenalan untuk memberikan anda kefahaman yang lebih baik tentang insurans motor dan apa yang perlu anda tahu apabila membeli polisi insurans motor dan membuat tuntutan.

### **Jenis polisi insurans motor**

Apabila anda membeli kenderaan bermotor, anda perlu membeli insurans motor. Walau bagaimanapun, terdapat berbagai jenis polisi insurans motor. Jenis-jenis yang biasa adalah:

**Perlindungan pihak ketiga** – Polisi ini menginsuranskan anda terhadap tuntutan bagi kecederaan tubuh badan atau kematian yang berlaku kepada orang lain (dikenali sebagai pihak ketiga), dan juga kerugian atau kerosakan kepada harta benda pihak ketiga yang diakibatkan oleh kenderaan anda.

**Perlindungan pihak ketiga, kebakaran dan kecurian** – Polisi ini menyediakan insurans terhadap tuntutan bagi kecederaan tubuh badan dan kematian pihak ketiga, kerugian atau kerosakan harta benda pihak ketiga, dan kerugian atau kerosakan kepada kenderaan sendiri akibat kebakaran yang tidak disengajakan atau kecurian.

**Perlindungan komprehensif** – Polisi ini menyediakan perlindungan yang paling luas, iaitu kecederaan tubuh badan dan kematian pihak ketiga, kerugian atau kerosakan harta benda pihak ketiga dan kerugian atau kerosakan kepada kenderaan anda sendiri akibat kebakaran yang tidak disengajakan, kecurian atau kemalangan.

Jadual 1.

### **Pengecualian/penambahan**

Insurans motor yang standard tidak melindungi sesetengah kerugian, seperti kematian atau kecederaan anggota diri sendiri akibat kemalangan motor, liabiliti terhadap tuntutan daripada penumpang- penumpang dalam kenderaan anda (kecuali penumpang-penumpang kenderaan sewa seperti teksi dan bas) dan kerugian atau kerosakan akibat kejadian alam seperti banjir, ribut dan tanah runtuh.

Walaupun bagaimanapun, anda boleh membayar premium tambahan untuk menambah perlindungan polisi anda terhadap banjir, tanah runtuh, tanah gelincir dan juga perlindungan kepada penumpang-penumpang anda. *Adalah mustahak untuk menyemak polisi anda tentang pengecualian yang dikenakan.*

### **Perkara penting yang perlu diambil perhatian apabila membeli perlindungan insurans motor**

#### **Nilai diinsuranskan/jumlah diinsuranskan**

Sekiranya anda membeli polisi untuk melindungi kerugian/ kerosakan kepada kenderaan anda, anda perlu memastikan bahawa kenderaan anda telah diinsuranskan secukupnya kerana ini akan memberi kesan ke atas jumlah yang anda boleh menuntut sekiranya berlaku kerugian/ kerosakan. Bagi kenderaan baru, jumlah diinsuranskan adalah harga beli manakala bagi kenderaan lain, nilai diinsuranskan adalah nilai pasaran kenderaan tersebut semasa anda memohon polisi insurans.

- **Terkurang insurans** – Sekiranya anda menginsuranskan kenderaan anda pada nilai yang lebih rendah daripada nilai pasaran, anda akan dianggap menginsuranskan sendiri perbezaan nilai tersebut, iaitu, jika berlaku kerugian/ kerosakan, anda akan hanya dibayar sebahagian ganti rugi (setakat bahagian yang diinsuranskan) oleh syarikat insurans anda.
- **Terlebih insurans** – Sekiranya anda menginsuranskan kenderaan anda pada jumlah yang lebih tinggi daripada nilai pasaran, pembayaran ganti rugi maksimum yang akan anda terima adalah nilai pasaran kenderaan tersebut kerana pemegang polisi tidak boleh 'mendapat keuntungan' daripada tuntutan insurans motor.

### **Kewajipan pendedahan**

Anda perlu mendedahkan sepenuhnya semua fakta penting, termasuk tentang kemalangan sebelumnya (jika ada), pengubahsuaian kepada enjin dan lain-lain. Sekiranya anda ragu-ragu sama ada sesuatu fakta itu relevan atau tidak, adalah lebih baik bertanya kepada syarikat insurans anda. Sekiranya anda gagal mendedahkan mana-mana fakta penting, syarikat insurans anda berhak menolak tuntutan anda dan sebarang tuntutan yang dibuat oleh pihak ketiga terhadap anda. Dalam kes sedemikian, anda sendiri adalah bertanggungjawab terhadap tuntutan tersebut.

### **Harga**

Harga yang anda bayar untuk insurans motor bergantung kepada jenis polisi yang dipilih. Premium insurans yang dikenakan oleh syarikat insurans anda adalah kadar minimum yang standard menurut Tarif Motor. Walau bagaimanapun, sebagai tambahan kepada kadar minimum yang standard, syarikat insurans anda mungkin mengenakan premium tambahan yang dipanggil bebanan premium kepada premium yang perlu dibayar. Ini disebabkan faktor risiko yang terlibat adalah lebih tinggi seperti usia kenderaan dan pengalaman tuntutan. Bebanan premium dikawal oleh Bank Negara Malaysia (BNM) dan syarikat insurans tidak boleh mengenakan bebanan premium yang lebih tinggi daripada kadar yang dibenarkan oleh BNM.

### **Diskaun tiada tuntutan**

Premium yang perlu dibayar boleh dikurangkan sekiranya anda mempunyai kelayakan diskaun tiada tuntutan ['no-claim-discount' (NCD)]. NCD adalah satu skim 'hadiah' kepada anda sekiranya tiada tuntutan dibuat terhadap polisi anda dalam tempoh 12 bulan sebelum itu. Kadar NCD yang berlainan adalah dikenakan bagi kelas kenderaan yang berlainan. Bagi kereta persendirian, skala NCD adalah di antara 25% hingga 55% seperti yang dinyatakan di dalam polisi.

### **Ekses**

Juga dikenali sebagai 'deduktibel'. Jumlah kerugian ini perlu anda tanggung sebelum syarikat insurans anda membayar baki tuntutan kerosakan kenderaan anda. Jenis-jenis ekses adalah seperti berikut:

- Ekses wajib sebanyak RM400 – sekiranya kenderaan anda dipandu oleh seseorang yang bukan dinamakan di dalam polisi atau seseorang yang dinamakan di dalam polisi tetapi di bawah umur 21 tahun, pemegang lesen memandu sementara (L) atau pemegang lesen memandu penuh yang kurang dari dua tahun.
- Ekses lain – dikenakan mengikut budi bicara syarikat insurans anda dan dalam sesetengah kes, tiada sebarang ekses yang dikenakan. Anda boleh berunding dengan syarikat insurans anda berhubung dengan ekses ini.

## Polisi insurans

Dengan pelaksanaan e-perlindungan dalam tahun 2005, syarikat insurans akan menghantar maklumat berhubung motor insurans secara elektronik ke Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan anda akan menerima slip pengesahan daripada syarikat insurans atau ejen anda sebagai bukti pembelian. Sejurus itu, dalam tempoh sebulan, anda akan menerima:

- jadual yang menunjukkan nama dan alamat anda, butir-butir kenderaan, jumlah diinsuranskan (bagi polisi komprehensif serta polisi pihak ketiga, kebakaran dan kecurian), tempoh insurans, nombor polisi, kelayakan NCD, pengiraan premium, ekses dan pemandu-pemandu yang dinamakan;
- sijil insurans yang menunjukkan nama anda, model kenderaan, nombor pendaftaran dan kapasiti enjin, tempoh insurans, pemandu-pemandu yang dinamakan dan had penggunaan. Dalam sesetengah kes, sijil insurans mungkin dikeluarkan semasa pembelian polisi insurans sebagai ganti kepada nota perlindungan; dan
- polisi motor yang menunjukkan terma dan syarat perlindungan yang dikenakan oleh syarikat insurans.

*Sekiranya anda tidak menerima polisi dalam masa sebulan, anda perlu memeriksa dengan syarikat insurans anda*

## Apa yang perlu anda lakukan sekiranya berlaku kemalangan/kerugian

- **Catat butir-butir kemalangan** – Sekiranya anda terlibat dalam kemalangan bermotor, buat catatan berkaitan kemalangan tersebut seperti nama dan alamat semua pemandu dan penumpang yang terlibat, nombor pendaftaran kenderaan, buatan dan model setiap kenderaan yang terlibat, nombor lesen pemandu dan butir-butir insurans dan juga nama dan alamat saksi seramai mungkin.
- **Buat laporan polis** – Anda adalah dikehendaki oleh undang-undang untuk membuat laporan polis dalam masa 24 jam selepas sesuatu kemalangan jalan raya.
- **Beritahu syarikat insurans anda** – Anda perlu memberitahu syarikat insurans anda secara bertulis dengan memberi butir-butir lengkap secepat mungkin. Bergantung kepada jenis tuntutan yang akan anda buat, anda mungkin perlu memberitahu syarikat insurans lain (untuk keterangan lanjut sila rujuk kepada bahagian **Membuat tuntutan terhadap syarikat insurans**). Sekiranya anda tidak membuat laporan tentang kemalangan tersebut, anda sendiri akan bertanggungjawab ke atas kerugian anda dan juga sebarang tuntutan pihak ketiga terhadap anda.
- **Pilih bengkel** – Anda mesti menghantar kereta anda yang rosak ke bengkel yang diluluskan oleh syarikat insurans. Jika kemalangan berlaku semasa waktu pejabat, anda perlu menelefon nombor 'hotline'/ bantuan kecemasan yang disediakan oleh syarikat insurans. Ataupun, anda boleh menghubungi syarikat insurans anda untuk mengetahui bengkel yang diluluskan yang paling hampir. Sekiranya kemalangan berlaku selepas waktu pejabat dan anda membuat tuntutan terhadap polisi anda iaitu tuntutan kerosakan sendiri, anda perlu memastikan bahawa kenderaan anda ditarik ke bengkel yang diluluskan oleh Skim Bengkel Pembaik Motor Persatuan Insuran Am Malaysia [yang dikenali sebagai PIAM Approved Repairers Scheme (PARS)]. Sekiranya anda membuat tuntutan pihak ketiga, anda dinasihatkan juga supaya menghantar kenderaan ke bengkel PARS.

## Membuat tuntutan terhadap syarikat insurans

### Tuntutan kemalangan

Apabila anda terlibat dalam kemalangan, anda boleh sama ada membuat tuntutan kerosakan sendiri atau tuntutan pihak ketiga:

### **Tuntutan kerosakan sendiri**

Ini merujuk kepada membuat tuntutan terhadap polisi insurans anda sendiri, iaitu anda mempunyai polisi komprehensif. Walau bagaimanapun, anda akan kehilangan kelayakan NCD.

Semasa memberitahu syarikat insurans anda tentang sesuatu kemalangan, bertanyalah tentang bengkel mana yang anda perlu menghantar kenderaan anda untuk diperbaiki.

Kemukakan Borang Laporan Kemalangan Motor yang telah lengkap bersama-sama dengan dokumen sokongan secepat mungkin kepada syarikat insurans anda.

Bengkel akan memulakan kerja-kerja membaiki kenderaan apabila diluluskan oleh syarikat insurans anda.

Setelah selesai kerja-kerja membaiki, anda akan diberitahu oleh bengkel supaya datang mengambil kenderaan anda.

### **Tuntutan pihak ketiga**

Anda boleh membuat tuntutan Pihak Ketiga sekiranya anda bukan pihak yang bersalah ke atas kemalangan tersebut dan anda dapat mengekalkan kelayakan NCD anda.

Terdapat dua jenis tuntutan Pihak Ketiga, iaitu tuntutan terhadap syarikat insurans pihak yang bersalah atau, sekiranya anda mempunyai polisi Komprehensif, tuntutan terhadap syarikat insurans anda. Anda digalakkan mengemukakan tuntutan anda kepada syarikat insurans anda sendiri untuk mempercepatkan pemprosesan tuntutan.

Sebagai pihak ketiga yang membuat tuntutan, anda dikehendaki mengurangkan kerugian anda iaitu hendaklah berusaha meminimumkan kerugian anda.

Melantik pelaras kerugian berlesen untuk menilai kerugian anda. Bengkel atau syarikat insurans pihak ketiga boleh menasihati anda berhubung dengan perkara ini.

Kemukakan laporan pelaras kerugian dan Borang Laporan Kemalangan Motor bersama-sama dengan semua dokumen sokongan secepat mungkin.

Anda layak menuntut daripada syarikat insurans pihak ketiga bagi 'pampasan bagi masa pembaikan sebenar' (CART) dan ganti rugi untuk eksekusi. Bagi masa pembaikan sebenar kenderaan anda yang sedang dibaiki, ini adalah berdasarkan kepada jumlah hari untuk membaiki kereta anda seperti yang ditentukan oleh pelaras kerugian. Syarikat insurans, mengikut budi bicaranya boleh memberikan tambahan tempoh selama tujuh hari bekerja bagi sebarang kelewatan yang tidak dapat dielakkan. Skala standard bagi CART harian telah ditetapkan oleh PIAM. (Lihat Jadual 2)

Sebagai alternatif, anda boleh membuat tuntutan kos menyewa kenderaan gantian yang sama jenis dan kapasiti untuk selama jumlah hari yang ditentukan bagi masa pembaikan sebenar yang dibuktikan dengan resit daripada syarikat kereta sewa berlesen.

### **Tuntutan kecurian**

Selepas mengemukakan borang tuntutan, anda mesti bekerjasama sepenuhnya dengan syarikat insurans anda atau wakilnya semasa penyiasatan tuntutan kecurian tersebut.

Memandangkan polis dan syarikat insurans anda memerlukan masa untuk menyiasat tuntutan anda, anda akan menerima tawaran pembayaran daripada syarikat insurans anda dalam tempoh enam bulan dari tempoh kecurian tersebut dimaklumkan atau selepas selesainya siasatan polis, mengikut mana yang lebih awal.

### **Prinsip indemniti**

Prinsip indemniti penting dalam insurans. Berdasarkan prinsip ini, perlindungan insurans akan membayar kerugian anda dengan meletakkan anda pada keadaan yang sama sebelum anda mengalami kerugian. Memandangkan anda akan dibayar berdasarkan hanya kepada jumlah kerugian yang ditanggung, anda tidak boleh 'mendapat keuntungan' daripada tuntutan insurans motor. Oleh yang demikian, sekiranya kenderaan anda melebihi usia lima tahun, 'betterment' akan dikenakan.

'**Betterment**' terjadi jika semasa membaiki kerosakan kenderaan akibat kemalangan, alat lama diganti dengan alat francais baru. Selaras dengan prinsip indemniti, anda akan menanggung perbezaan kos terbabit kerana dengan alat francais baru tersebut, anda kini berada dalam keadaan yang lebih baik selepas kemalangan. Walau bagaimanapun, pengenaan 'betterment' adalah atas budi bicara syarikat insurans anda. Sekiranya syarikat insurans anda mengenakan 'betterment', ia hendaklah menurut skala standard 'betterment' yang diguna pakai oleh industri seperti berikut:

---

<b>Umur Kenderaan/Tahun</b>	<b>Kadar Maksimum (%)</b>
Kurang daripada 5 tahun	0
5	15
6	20
7	25
8	30
9	35
10 dan ke atas	40

---

### **Bagaimana membuat aduan dan saluran penyelesaian yang ada**

- Sekiranya anda mempunyai aduan tentang produk atau perkhidmatan syarikat insurans anda atau anda tidak berpuas hati dengan penolakan atau tawaran penyelesaian tuntutan, anda hendaklah terlebih dahulu cuba menyelesaikan aduan tersebut dengan Unit Aduan syarikat insurans berkenaan.
- Sekiranya anda masih tidak berpuas hati dengan keputusan yang dibuat, anda boleh menulis sama ada kepada Biro Pengantaraan Kewangan (Financial Mediation Bureau atau FMB) atau Bank Negara Malaysia yang akan mengendalikan aduan anda secara

percuma. Anda boleh merujuk kepada pegawai di Unit Aduan syarikat insurans yang berkaitan tentang saluran yang betul untuk mengendalikan aduan anda.

- Sekiranya anda ingin mengemukakan aduan kepada FMB, aduan itu hendaklah dikemukakan dalam tempoh enam bulan dari tarikh keputusan muktamad syarikat insurans. FMB mengendalikan pertikaian antara pihak menuntut dengan syarikat insuransnya sendiri atau syarikat insurans pihak ketiga.
- FMB merupakan sebuah badan bebas yang menyediakan saluran yang cepat, mudah dan cekap bagi pengguna merujuk aduan atau pertikaian untuk penyelesaian sebagai alternatif kepada mahkamah.
- Walau bagaimanapun, FMB tidak mengendalikan pertikaian yang melibatkan harga produk insurans dan isu pengunderaitan, kes penipuan dan kes yang telah atau sedang dirujuk di mahkamah.
  - Selain itu, aduan yang dirujuk kepada FMB adalah terhad kepada:-
  - RM200,000 bagi polisi insurans motor dan kebakaran.
  - RM100,000 bagi polisi insurans yang lain.
  - RM5,000 bagi tuntutan kerosakan harta pihak ketiga.
- Bagi kes yang bukan di bawah bidang kuasa FMB, anda boleh mengemukakan aduan tersebut kepada Bank Negara Malaysia.

Maklumat terperinci tentang cara membuat aduan boleh didapati dalam buku kecil bertajuk "Asas-asas Insurans dan Takaful" atau dengan mengakses laman web FMB di [www.fmb.org.my](http://www.fmb.org.my). Sebagai pilihan lain, anda boleh juga mendapatkan maklumat daripada laman web kami di [www.insuranceinfo.com.my](http://www.insuranceinfo.com.my).

Jadual 1

Jenis-jenis polisi motor	Kecederaan tubuh badan dan kematian pihak ketiga dan juga kerugian/ kerosakan kepada harta benda pihak ketiga	Kerugian/ kerosakan kepada kenderaan anda akibat kebakaran yang tidak disengajakan atau kecurian	Kerugian/ kerosakan kepada kenderaan anda disebabkan oleh kemalangan
Perlindungan pihak ketiga	✓	✗	✗
Perlindungan pihak ketiga, kebakaran & kecurian	✓	✓	✗
Perlindungan komprehensif	✓	✓	✓

Jadual 2

<b>Kenderaan Kegunaan Persendirian</b>	<b>Pampasan Untuk 'Masa Pembaikan Sebenar'/Sehari</b>
Sehingga 1500 cc	RM30
Melebihi 1500 cc – 2000cc	RM40
Melebihi 2000 cc	RM50
<b>Kenderaan Perdagangan</b>	
Sehingga 1 tan	RM40
Melebihi 1–2 tan	RM60
Melebihi 2 tan	RM90
Lori trailer	RM120
Bas (Persendirian)	RM90
Lain-lain Bas (Ekspress/Berhenti-henti)	RM180
Taksi/Kereta Sewa dan Pandu	RM40
<b>Motosikal</b>	
Sehingga 250cc	RM10
Melebihi 250cc	RM15