

Soalan-soalan Lazim Insurans/Takaful Kereta Persendirian Komprehensif

1. Saya terlibat dalam kemalangan. Apa perlu saya buat?

Bertenang dan berhenti di tepi bahu jalan dengan selamat. Ikuti langkah-langkah berikut:

- a) Maklumkan 24/7 Etiqa Auto Assist Care di aplikasi Etiqa+ atau hubungi **1800-88-6491** untuk bantuan serta merta
- b) Kami akan menghantar bantuan tepi jalan dan memberi bimbingan untuk menghantar kereta anda ke sesebuah bengkel yang diluluskan
- c) Pastikan laporan polis dibuat dalam tempoh 24 jam dan serah semua dokumen yang diperlukan (butiran peribadi dan borang tuntutan) kepada bengkel dalam masa **7 hari**
- d) Semak status tuntutan melalui **aplikasi Etiqa+**

2. Apakah maksud “Lebihan” (Excess)?

“Lebihan” ialah jumlah yang anda perlu bayar terlebih dahulu apabila membuat sesuatu tuntutan. Syarikat insurans/pengendali takaful akan membayar baki selebihnya. Jumlah lebihan ini dinyatakan dalam dokumen polisi/sijil anda.

3. Apakah maksud Bayaran Lebihan Wajib?

Lebihan wajib adalah jumlah tetap sebanyak RM400 yang perlu anda bayar dalam situasi seperti:-

- a) Umur pemandu kurang dari 21 tahun;
- b) Memandu menggunakan lesen pemandu pelajar (L); atau
- c) Bukan pemandu yang disenaraikan dalam Jadual Polisi/Sijil anda.

4. Apakah konsep takaful?

- Peserta-peserta Takaful menyumbang kepada suatu dana kongsi untuk perlindungan bersama
- Dana tersebut digunakan untuk membantu peserta-peserta apabila mereka menghadapi kerugian
- Segala kerugian adalah ditanggung bersama secara adil tanpa unsur-unsur penipuan, perjudian, ketidakpastian dan riba.
- Takaful menggalakkan bantuan bersama dan sokongan berkomuniti dan tidak mengaut keuntungan daripada musibah.

Manfaat-manfaat yang dibayar di bawah produk yang layak adalah dilindungi oleh PIDM sehingga had perlindungan. Sila rujuk Risalah TIPS PIDM atau hubungi Etiqa atau PIDM (layari www.pidm.gov.my) | Ahli PIDM

5. Perbezaan antara takaful dan insurans?

Kedua-duanya melindungi anda daripada risiko dan kerugian yang tidak dijangka. Perbezaannya adalah:

- Takaful berpandukan konsep saling bantu-membantu dalam kalangan peserta-peserta
- Ianya berpandukan prinsip-prinsip Syariah dan mengelakkan unsur-unsur penipuan, perjudian, ketidakpastian dan riba.
- Insurans merupakan model perniagaan di mana syarikat insurans membuat keuntungan daripada premium yang dibayar oleh pelanggan-pelangganya.

6. Kereta saya disenarai hitam oleh Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ). Bagaimana saya boleh mendapatkan insurans kereta/takaful atau cukai jalan?

Pembaharuan polisi/sijil hanya boleh dilakukan setelah anda menjelaskan semua tunggakan saman dan/atau denda di cawangan JPJ atau melalui aplikasi MyJPJ. Setelah tunggakan telah diselesaikan, anda boleh mendaftar untuk mendapatkan insurans/takaful kereta atau memperbaharui cukai jalan anda.

7. Apakah butir-butir yang dikongsikan dengan Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ) semasa pembaharuan insurans/takaful kereta?

- Nombor enjin dan casis kereta anda
- Kad Pengenalan (NRIC)
- Tarikh permulaan dan tarikh luput perlindungan insurans/takaful sedia ada

8. Bilakah perlindungan saya bermula?

Perlindungan anda bermula pada tarikh dan masa yang dinyatakan dalam polisi/sijil anda setelah kami menerima pembayaran premium/sumbangan sepenuhnya.

9. Sekiranya kereta saya dipandu oleh orang lain, adakah kereta saya masih dilindungi?

Ya, sekiranya anda memberi kebenaran kepada mereka untuk memandu kereta anda. Walau bagaimanapun, Bayaran Lebihan Wajib boleh dikenakan tertakluk pada umur pemandu atau jenis lesen yang dipegang oleh pemandu tersebut.

10. Adakah saya dilindungi untuk kerosakan akibat banjir atau bencana alam?

Ya, sekiranya anda menambah **perlindungan Cuaca Melampau** semasa anda mendaftar atau memperbaharui insurans/takaful kereta anda.

11. Adakah pengubahsuaian kereta akan menjejaskan perlindungan kereta saya?

Ya, sekiranya pihak kami tidak dimaklumkan tentang sebarang pengubahsuaian, tuntutan anda boleh ditolak.

12. Bagaimana cara untuk saya membuat tuntutan dan mengekalkan NCD?

NCD akan kekal sekiranya **kemalangan disebabkan oleh pemandu lain**. Untuk menyokong tuntutan anda, pastikan anda:

- Membuat laporan polis dalam masa 24 jam
- Mendapatkan keputusan siasatan polis
- Mempunyai maklumat diri pihak lain yang terlibat dalam kemalangan
- Menyatakan secara jelas dalam laporan anda bahawa ianya adalah kesalahan pemandu lain.

Walaupun **NCD akan terjejas** sekiranya kemalangan melibatkan:

- Kenderaan kerajaan
- Kenderaan diplomat atau kenderaan berpendaftaran asing
- Motosikal
- Kecederaan serius atau kematian

13. Apakah akibat sekiranya saya gagal melaporkan kemalangan dalam tempoh 24 jam?

Ya. Sekiranya anda tidak membuat laporan polis dalam tempoh masa 24 jam, tuntutan anda boleh ditolak.

14. Berapa lama tempoh proses tuntutan untuk kes kecurian kenderaan?

Tempoh proses tuntutan adalah tertakluk pada tempoh siasatan pihak polis dan penyelaras tuntutan (adjuster).

Nota: 'Adjuster' ialah individu yang menyemak tuntutan insurans/takaful anda, menilai kerosakan dan menentukan jumlah yang perlu dibayar.

15. Selepas kemalangan, apakah pilihan tuntutan saya?

Pilihan 1 - Kerosakan Sendiri (Own Damage)

Tuntutan menggunakan polisi/sijil sendiri

→NCD terjejas

Pilihan 2 - Tuntutan Pihak Ketiga

Tuntutan melalui pengendali takaful atau insurans pihak lain yang terlibat.

→NCD tidak terjejas

(Tidak terpakai untuk motosikal, teksi, bas, kenderaan kerajaan, kenderaan diplomat atau kenderaan berpendaftaran asing, dll.)

16. Mengapa saya perlu menggunakan Bengkel Panel?

Anda perlu menggunakan bengkel panel kerana anda akan mendapat:

- Pembaikan lebih berkualiti
- Alat ganti tulen
- Jaminan pembaikan/alat ganti selama 6 bulan
- Khidmat trak tunda
- Perkhidmatan telus

17. Bagaimana untuk membuat tuntutan cermin hadapan?

Sila hubungi kami di **1300-13-1007** dan kami akan membantu anda dalam pengurusan tuntutan dengan bengkel panel kami di seluruh Malaysia.

18. Adakah saya perlu membuat bayaran terlebih dahulu untuk penggantian cermin hadapan?

Tidak, jika anda hantar kereta anda ke bengkel panel kami.

19. Bolehkah saya membaiki cermin hadapan di bengkel pilihan sendiri?

Boleh. Sila hantar resit asal berserta gambar sebelum dan selepas pembaikan untuk tujuan bayaran balik. Bayaran balik akan dibuat selepas semua maklumat disahkan.

20. Bagaimana jika saya tidak mempunyai gambar?

Anda perlu membuat laporan polis dan memberikan nombor laporan kepada pihak kami.

21. Apakah dokumen yang perlu saya sediakan untuk tuntutan?

Tiada, bengkel akan menguruskan semua dokumen berkaitan tuntutan dengan kami.

22. Adakah saya masih mempunyai perlindungan cermin hadapan selepas tuntutan dibuat?

Ya, tetapi jumlah perlindungan akan berkurangan.

Contoh:

Jumlah perlindungan: RM1,000

Kos pembaikan: RM250

Baki perlindungan: **RM750**

Ini bermaksud anda masih boleh membuat tuntutan dengan baki perlindungan.

23. Bolehkah saya membatalkan polisi/sijil sebelum tamat tempoh?

Ya, polisi/sijil boleh dibatalkan pada bila-bila masa dengan menghantar notis bertulis kepada pihak kami. Selepas pembatalan, anda boleh menerima pemulangan sebahagian daripada premium/sumbangan, dengan syarat tiada tuntutan telah dibuat.

24. Mengapa saya tidak boleh menggunakan kad kredit saya untuk pilihan Ezy Pay?

Buat masa ini, pilihan Ezy Pay hanya tersedia untuk kad kredit Maybank. Oleh itu, kad kredit daripada bank lain tidak layak untuk pilihan pembayaran ini.

25. Adakah pembaharuan Cukai Jalan (Road Tax) disertakan bersama pembaharuan polisi/sijil?

Maaf, pembaharuan cukai jalan tidak disertakan. Buat masa ini, kami hanya menyediakan perkhidmatan pembaharuan insurans/takaful. Anda boleh memperbaharui cukai jalan melalui aplikasi MyJPJ, laman web MYEG, kunjungi pejabat JPJ atau pejabat pos terdekat.

26. Bagaimana untuk mendapatkan khidmat tunda tanpa had? Berapakah jarak tunda yang layak saya dapat secara percuma jika saya memperbaharui polisi/sijil secara dalam talian?

Untuk menikmati khidmat tunda tanpa had, anda perlu menambah perlindungan **OTO 360** pada polisi/sijil anda. Jika anda ada perlindungan komprehensif, anda layak untuk mendapat tunda percuma sehingga 200km (termasuk pembaharuan dalam talian).

27. Mengapa saya tidak layak untuk perlindungan Nilai Dipersetujui (Agreed Value)?

Perlindungan Nilai Dipersetujui adalah tertakluk pada garis panduan penilaian (Underwriting) kami. Kenderaan anda mungkin tidak layak disebabkan oleh faktor-faktor seperti:

- Usia kenderaan
- Jumlah perlindungan

Sekiranya kriteria tidak dipenuhi, kenderaan anda akan dilindungi berdasarkan Nilai Pasaran (Market Value).

28. Bagaimanakah cara untuk menarik balik dan memindahkan Diskaun Tanpa Tuntutan (NCD)?

Hubungi kami di **1300-13-8888** untuk bantuan. Proses ini bergantung pada situasi anda:

Jika anda telah menjual kenderaan

- Batalkan polisi/sijil anda terlebih dahulu
- Bayaran balik secara pro-rata mungkin dikenakan (tertakluk pada terma dan syarat)
- Kemudian pindahkan NCD ke kenderaan baharu anda

Jika anda masih memiliki kedua-dua kenderaan (contoh: Kereta A: 55%, Kereta B: 0%)

- Tarik balik NCD daripada Kereta A
- Pindahkan NCD tersebut ke Kereta B
- Kedua-dua kenderaan mestilah didaftarkan atas nama anda

Jika kedua-dua kenderaan mempunyai NCD (contoh: Kereta A: 55%, Kereta B: 25%)

- Tarik balik kedua-dua NCD terlebih dahulu
- Pindahkan NCD yang lebih tinggi (55%) ke kenderaan yang dipilih
- Baki NCD boleh disimpan untuk kegunaan akan datang
- Kedua-dua kenderaan mestilah didaftarkan atas nama anda

29. Bagaimanakah cara untuk menyemak perlindungan polisi/sijil saya?

Anda boleh menyemak perlindungan anda pada bila-bila masa dengan:

- Rujuk dokumen polisi/sijil anda
- Log masuk ke aplikasi Etiqa+ dan tekan **“My Active Policy/Cert.”**

Maklumat berkenaan butiran perlindungan, manfaat, serta tempoh sah perlindungan anda akan dipaparkan.

30. Tuntutan kemalangan anda telah diluluskan. Jadi, kenapa anda masih perlu bayar untuk alat ganti?

Apabila alat ganti lama yang rosak digantikan dengan alat ganti baharu, keadaan kereta anda mungkin menjadi lebih baik berbanding sebelum kemalangan. Nilai tambahan ini dipanggil “betterment”.

31. Apakah itu betterment dalam insurans/takaful kereta?

Betterment berlaku apabila alat ganti lama yang rosak digantikan dengan alat ganti Original atau OEM yang baharu selepas kemalangan. Memandangkan alat ganti baharu mempunyai nilai yang lebih tinggi dan kos yang lebih mahal, anda mungkin perlu menanggung sebahagian daripada perbezaan kos tersebut.

32. Apakah perbezaan antara alat ganti Original baharu dan OEM baharu?

Alat Ganti Original Baharu:

- Alat ganti yang dijual di bawah jenama kereta anda

Alat Ganti OEM Baharu:

- Alat ganti yang dihasilkan oleh pengeluar yang sama, tetapi dijual tanpa logo atau pembungkusan jenama kereta anda

Dalam sesetengah kes, kedua-dua alat ganti ini mungkin dihasilkan di kilang yang sama.

33. Bilakah betterment biasanya dikenakan?

Betterment biasanya dikenakan untuk kereta yang berusia lebih daripada 5 tahun. Secara amnya, semakin lama usia kereta anda, semakin tinggi caj betterment yang mungkin dikenakan.

34. Bolehkah saya dikecualikan caj betterment?

Sesetengah pelan insurans/takaful kereta menawarkan perlindungan tambahan untuk alat ganti baharu. Dengan Etiqa, anda boleh mendapatkan alat ganti baharu untuk pembaikan akibat kemalangan tanpa perlu risau tentang caj betterment, walaupun kereta anda berusia lebih 5 tahun.