

GUIDANCE ON MAKING GENERAL TAKAFUL CLAIMS

Many fear that Takaful claim processing will be a lengthy process. As for Takaful operators, the main challenge is how to obtain sufficient information on the claim to expedite the claim processing. As for the consumer, they might not know what they are supposed to do in reporting a Takaful claim to the Takaful operators. They might be panic and worried about the accident.

Importantly, the consumers must know the coverage that they have participated as Takaful covers have different type of information required to process Takaful claims.

MOTOR TAKAFUL

When an accident occurs...

Whenever you meet an accident involved another person or vehicle, be calm, polite and courteous. **DO NOT** admit liability or offer any settlement or payment. Do contact your own Takaful operator right away and make police report to officially document the incident. If you can, please take your own notes at the scene, detailing what happened leading up to the accident, what you and the other drivers involved were doing, the date and time, relevant traffic signs and road markings, and weather and road conditions.

At a minimum, get the other vehicle's license-plate information. It is better if you can also obtain the following:

- The other driver's name, address, driver's license number
- Takaful operator's name or insurer's name and policy number, and
- Vehicle registration details

You may use your mobile phone camera to take photos of the scene from all angles.

When filing the claim...

When making a claim, typical documents required for the motor claims form submission to the Takaful operators are as follows:

- Original copy of police reports
- Copy of NRIC of driver
- Copy of driving licence driver and participant
- Vehicle registration card

Click [here](#) for further details of motor claim processing

FIRE TAKAFUL

When the loss occurs...

Whenever the incident has happened, you may want to call your Takaful operator to report the losses. As soon as it is practical to go back to property, do take pictures of the damage. But don't repair anything or dispose of ruined property until Takaful operator has examined everything.

When filing the claim...

Report the loss to your Takaful operator as soon as practical. Your Takaful operator will send claim forms, which you should return as soon as you can. Ask about the time limit for filing claims, details about what's covered, and how to get repair estimates. If you have an inventory of your possessions, submit it with your claim along with any photos of damage, receipts, police reports, and other evidence that documents the loss.

Keep notes about any promises you are given, the date and time of each contact, and the name and title of each person you deal with. This important for you refer to your claim when you wanted updates from your Takaful operator or you are not satisfied with the claim processing.

THE IMPORTANCE OF EARLY NOTIFICATION OF A TAKAFUL CLAIM

Takaful operators expect you to do this as soon as possible. Any unreasonable delays may prejudice your case. The best advice would be that when in doubt, it is better to notify your Takaful operator sooner rather than later.

If someone else is claiming against you for damage to their property or for personal injury, it is very important to contact your Takaful operator immediately. You will be told what to do and it is very important to follow the instructions given.

DISPUTES

Still no satisfaction? Please complain to Financial Mediation Bureau (FMB). FMB is a non-profit organisation set up under the initiative by Bank Negara Malaysia (BNM) as an alternative dispute resolution channel to resolve complaints between the financial service providers and their customers. All Takaful operators are also members to FMB. For details of FMB, please click [here](#).

PANDUAN MEMBUAT TUNTUTAN TAKAFUL AM

Ramai bimbang tentang proses tuntutan Takaful akan menjadi satu proses yang panjang. Bagi pengendali Takaful, cabaran utama adalah bagaimana untuk mendapatkan maklumat yang mencukupi mengenai tuntutan agar proses tuntutan dapat dipermudahkan. Bagi pengguna, mereka mungkin tidak tahu apa yang mereka sepatutnya lakukan dalam melaporkan tuntutan Takaful kepada pengendali Takaful. Mereka mungkin menjadi panik dan bimbang tentang kemalangan itu.

Yang penting, pengguna perlu tahu liputan yang mereka telah mengambil bahagian sebagai penutup Takaful mempunyai jenis maklumat yang berbeza yang diperlukan untuk memproses tuntutan Takaful.

MOTOR TAKAFUL

Apabila kemalangan berlaku ...

Setiap kali anda bertemu dengan kemalangan melibatkan orang atau kenderaan lain, tenang, sopan dan santun. **JANGAN** mengaku tanggungjawab atau menawarkan apa-apa penyelesaian atau pembayaran. Hubungi pengendali Takaful anda sendiri segera dan membuat laporan polis mendokumenkan kejadian itu secara rasmi. Jika terdaya, sila ambil nota anda sendiri di tempat kejadian, memperincikan apa yang berlaku yang membawa kepada kemalangan itu, apa yang anda dan pemandu lain yang terlibat lakukan, tarikh dan masa, tanda-tanda berkaitan lalu lintas dan tanda-tanda jalan raya, dan keadaan cuaca dan jalan raya.

Sekurang-kurangnya, mendapatkan maklumat lesen plat kenderaan lain. Adalah lebih baik jika anda juga boleh mendapatkan berikut:

- Nama, alamat, nombor lesen memandu Pemandu lain
- Nama pengendali Takaful atau Nama dan dasar nombor penanggung insurans, dan
- Butiran pendaftaran kenderaan

Anda boleh menggunakan kamera telefon bimbit anda untuk mengambil gambar tempat kejadian dari semua sudut.

Apabila memfailkan tuntutan ...

Apabila membuat tuntutan, dokumen biasa diperlukan untuk motor mendakwa penghantaran borang kepada pengendali Takaful adalah seperti berikut:

- Salinan asal laporan polis
- Salinan kad pengenalan pemandu
- Salinan pemandu lesen memandu dan peserta
- kad pendaftaran kenderaan

Klik [di sini](#) untuk maklumat lanjut pemprosesan tuntutan motor

FIRE TAKAFUL

Apabila kerugian berlaku ...

Setiap kali kejadian yang telah berlaku, anda mungkin mahu untuk memanggil pengendali Takaful anda untuk melaporkan kerugian. Sebaik sahaja ia praktikal untuk kembali kepada harta, jangan mengambil gambar kerosakan. Tetapi tidak membaiki apa-apa atau melupuskan harta hancur sehingga pengendali Takaful telah memeriksa segala-galanya.

Apabila memfailkan tuntutan ...

Melaporkan kehilangan kepada pengendali Takaful anda secepat praktikal. Pengendali Takaful anda akan menghantar borang tuntutan, yang anda perlu kembali secepat yang anda boleh. Tanya tentang had masa untuk memfailkan tuntutan, butiran tentang apa yang dilindungi, dan cara untuk mendapatkan anggaran pembaikan. Jika anda mempunyai inventori harta benda anda, menyerahkannya dengan tuntutan anda bersama-sama dengan mana-mana gambar kerosakan, resit, laporan polis, dan bukti lain yang mendokumenkan kerugian.

Simpan nota tentang apa-apa janji-janji anda akan diberikan, tarikh dan masa setiap kenalan, dan nama dan tajuk setiap orang yang anda berurusan dengan. Ini penting untuk anda merujuk kepada tuntutan anda apabila anda mahu kemas kini daripada pengendali Takaful anda atau anda tidak berpuas hati dengan proses tuntutan.

KEPENTINGAN PEMBERITAHUAN AWAL SESUATU TUNTUTAN TAKAFUL

Pengendali Takaful mengharapkan anda untuk melakukan ini secepat mungkin. Sebarang kelewatan tidak munasabah boleh memudaratkan tuntutan anda. Nasihat yang terbaik adalah bahawa apabila ragu-ragu, ianya adalah lebih baik untuk memberitahu pengendali Takaful anda lebih awal daripada kemudian.

Jika orang lain menuntut terhadap kamu dengan kerosakan kepada harta atau bagi kecederaan diri, ia adalah sangat penting untuk menghubungi pengendali Takaful anda dengan segera. Anda akan diberitahu apa yang perlu dilakukan dan ia adalah sangat penting untuk mengikut arahan yang diberikan.

PERTIKAIAN

Masih tiada kepuasan? Sila membuat aduan kepada Biro Pengantaraan Kewangan (FMB). FMB adalah sebuah pertubuhan bukan keuntungan yang ditubuhkan di bawah inisiatif oleh Bank Negara Malaysia (BNM) sebagai saluran penyelesaian pertikaian alternatif untuk menyelesaikan aduan antara penyedia perkhidmatan kewangan dan pelanggan mereka. Semua pengendali Takaful juga ahli kepada FMB. Untuk maklumat terperinci mengenai FMB, sila klik [di sini](#).