MOTOR CLAIMS GUIDELINES

IN BRUNEI DARUSSALAM

BITA

We Care For You

MCG

MOTOR CLAIMS GUIDELINES

WHAT IS MCG?

INTRODUCTION

The Motor Claims Guidelines (MCG) is a best practice undertaken by all motor insurers in Negara Brunei Darussalam, which provides a clear and common procedure on what to do in an event of a motor accident.

The Primary objectives of MCG include:

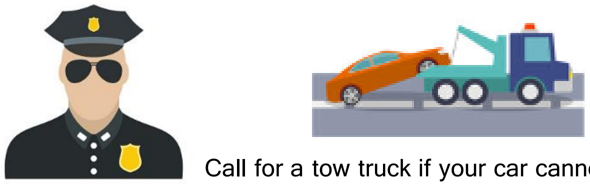
- Provides motorists with an enhanced claims experience;
- Provides clear and common procedures for reporting of motor accidents;
- Allows motorists to make motor claims in a simple, efficient and speedy manner.

SCENARIOS fall under MCG

- Accidents with NO Injuries or Fatalities
- Accident NOT involving Government of Brunei Darussalam's Property

MCG STEPS TO FOLLOWS

1 CALL Your Insurers Hotline AND Your Insurers Authorised Towing Operator or Call 993



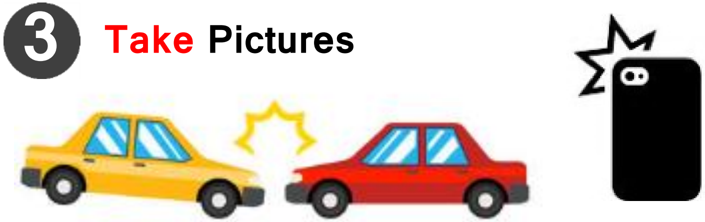
Call for a tow truck if your car cannot be driven.

2 Exchange Your Particulars

of ALL parties involved including:

- Name;
- IC;
- Driving License No.;
- Telephone No.;
- Address; &
- Insurance Details.

3 Take Pictures



Scene

Take pictures of the accident scene capturing the accident Vehicles and surrounding areas.

Own vehicle

Take pictures of the damages to your own vehicle capturing your license plate.

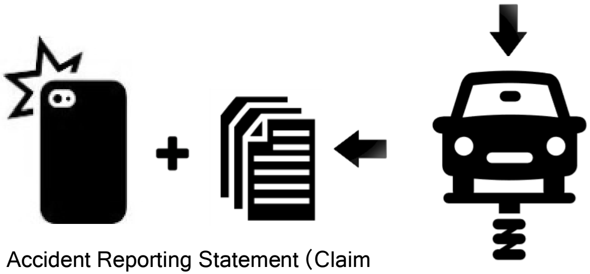
Other damaged vehicle(s)

Take pictures of the damages to all other vehicles involved in the accident capturing license plates.

Note:
No matter how minor your accident or vehicle damage is, you must report within **24-hours** or the **next working day** as directed by your respective insurer.

4 Report and bring your vehicle

Accident Reporting Centre



Fill in Accident Reporting Statement (Claim Form) and submit pictures to Your Insurers.

Inspection and survey.

MCG EXCLUSIONS

EXCLUSIONS (NON-MCG)

The following scenarios DO NOT fall under MCG:

- Accidents giving rise to Injuries or Fatalities;
- Accidents involving:

  I. Government of Brunei Darussalam's Property;
  II. Drivers Under the Influence of Alcohol or Drugs (Intoxicated Drivers);
  III. Hit-and-Run of Pedestrians or Motor vehicles;
  IV. Pedestrians or Cyclists;
  V. Exempted Special Registered vehicles.
  VI. Foreign Registered vehicles.

Under the above-mentioned circumstances parties will still be required to notify the Royal Brunei Police and lodge a Traffic Police Report.

STOP IMMEDIATELY IN AN ACCIDENT

NON MCG

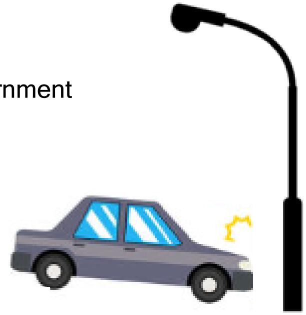
CALL 993 AND Your Insurers

Follow normal procedure if any of the following:

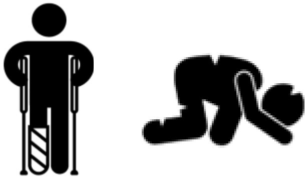
Royal Brunei Police will instruct what to do.

Accidents involving Government property including:

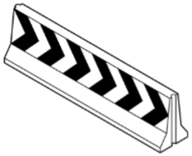
- Traffic light;
- Road barriers;
- Road lights.



Requiring ambulance.



Serious Injuries & Fatalities.



Hit-and-Run of Pedestrians or Motor vehicles.

Drivers Under the Influence of Alcohol or Drugs (Intoxicated Drivers).

Pedestrians and Cyclists.

Motor vehicle on fire.

APA ITU MCG?

PENGENALAN

“Motor Claims Guidelines” (MCG) adalah dasar yang disesuaikan oleh semua penanggung insurans motor di Negara Brunei Darussalam, yang memberikan prosedur yang jelas dan lazim mengenai apa yang perlu dibuat jika kemalangan kenderaan berlaku.

Objektif utama MCG termasuk:

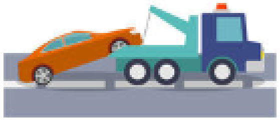
- *Memberi pemandu kenderaan dengan pengalaman tuntutan yang lebih baik;*
- *Memberikan prosedur yang jelas dan lazim untuk melaporkan kemalangan kenderaan;*
- *Membolehkan pemandu kenderaan untuk membuat tuntutan dengan cara yang mudah, cekap dan cepat.*

SENARIO termasuk dibawah MCG

- *Kemalangan yang TIDAK melibatkan Kecederaan atau Kematian*
- *Kemalangan yang TIDAK melibatkan harta benda Kerajaan Negara Brunei Darussalam*

TATACARA MCG PERLU DI IKUTI

1 Hubungi Talian Insurans awda DAN Penarik Kenderaan yang dibenarkan oleh Insurans atau Hubungi 993



Hubungi penarik kenderaan jika kenderaan tidak dapat dipandu.

2 Bertukar Maklumat

SEMUA pihak terlibat termasuk :

- Nama;
- IC;
- Nombor Lesen pemandu;
- Nombor Telefon;
- Alamat; &
- Butiran Insurans.

3 Ambil Gambar

Tempat Kejadian

Ambil gambar ditempat kejadian kemalangan termasuk kenderaan-kenderaan terlibat dan kawasan sekitar

Kenderaan Sendiri

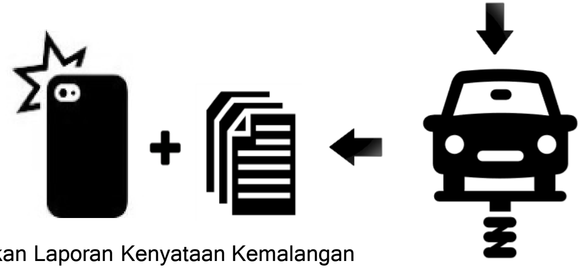
Ambil gambar kerosakan kepada kenderaan awda termasuk plat lessen kenderaan awda.

Kenderaan lain yang terlibat

Ambil gambar kerosakan kenderaan lain yang terlibat dalam kemalangan termasuk plat lesen kenderaan mereka.

4 Buat laporan dan bawa kenderaan awda

Pusat Laporan Kemalangan



Isikan Laporan Kenyataan Kemalangan (Borang Tuntutan) berserta gambar.

Penilaian Kemalanagan

Nota:

Walaubagaimana pun kecil kemalangan atau kerosakan kenderaan awda, awda diperlukan untuk melapor kemalangan dalam masa **24-jam** atau **hari bekerja berikutnya** mengikut arahan dari penanggung Insurans awda.

PENGECUALIAN MCG

PENGECUALIAN (BUKAN MCG)

Senario yang BUKAN termasuk dalam MCG adalah seperti berikut:

- *Kemalangan yang mengakibatkan Kecederaan atau Kematian.*
- *Kemalangan yang melibatkan:*

  I. *Harta benda Kerajaan Negara Brunei Darussalam;*
  II. *Pemandu Dibawah Pengaruh Minuman Keras atau Dadah (Pemandu yang Mabuk atau Khayal);*
  III. *Langgar-dan-Lari yang melibatkan Pejalan Kaki atau Kenderaan;*
  IV. *Pejalan Kaki atau Penunggang Basikal;*
  V. *Kenderaan Khas yang Dikecualikan;*
  VI. *Kenderaan Berdaftar Asing.*

Dalam keaadan yang disenaraikan diatas, pihak yang terlibat masih perlu menghubungi Polis Diraja Brunei dan membuat Laporan Polis Trafik.

BERHENTI DENGAN SEGERA DALAM KEMALANGAN

BUKAN MCG

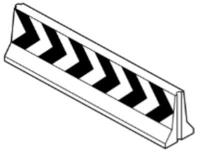
Hubungi 993 DAN Insurans awda

Ikuti prosedur biasa kalau termasuk dalam keadaan berikut:

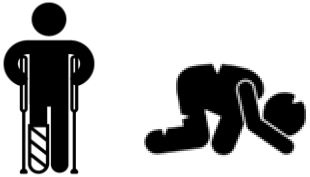
Polis Diraja Brunei akan mengarahkan awda apa yang perlu dibuat.

Kemalangan yang melibatkan harta benda Kerajaan termasuk:

- Lampu isyarat;
- Halangan jalan-raya;
- Lampu jalan-raya.



Memerlukan Ambulans.



Kecederaan Serius & Kemalangan.

Langgar dan Lari melibatkan Pejalan Kaki atau Kenderaan Bermotor.

Pemandu yang dalam pengaruh minuman keras atau dadah (pemandu mabuk atau khayal).

Pejalan Kaki atau Penunggang basikal.

Kenderaan Bermotor yang terbakar.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

1 How will motorists benefit from the MCG?

Under the MCG, insurers will assist policyholders in handling repairs to their damaged vehicles.

Insurers will provide a comprehensive service through their authorized accident reporting center (ARC) or authorized workshops.

All motorists required to do is to report to their insurer within **24 hours** or the **next working day** and to bring their accident vehicle to their insurer authorized accident reporting center (ARC) or authorized workshop.

2 Will the MCG apply to all motor insurers?

Yes, the MCG applies to all motor insurers. It will be a **policy condition** which all motor insurers will enforce

3 Do I have to inform my insurer even though there is no damage to my vehicle?

Yes, you must always report all accidents to your insurer no matter how minor the accident may be, even if there is **no visible damage**. or even if you have made a private settlement with the other driver.

You must do this as you cannot be fully certain that the other party will not file a claim against you later.

4 What happen if I choose not to report the accident to my insurer?

Failure to report within the prescribed timeline will affect your **No Claims Discount (NCD) or No Claims Bonus (NCB)** upon renewal of your motor insurance.

5 Will the new measures that insurers are promising add to costs?

Will this translate to higher premiums?

The driving force behind the MCG is the enhancement of customer experience with a comprehensive service. At the same time, it will help contain cost of claims for insurers.

Generally, premiums will **not rise** if the cost of claims are contained.

6 What about people who want to send their cars back to their dealership or favorite mechanic?

Each insurance company offers different types of motor insurance policies. Certain types of policies allow the policyholders to use any workshop. Please check with your motor insurance policy or with your motor insurer

7 If I bring my accident vehicle to the authorized reporting center or workshop, how much do I have to pay for the inspection, survey and accident filing process?

There are no fees or charges involved in the reporting process.

8 Are all motor insurers in Brunei part of the MCG?

The MCG is an industry initiative **and all motor insurers** in Brunei support the MCG.

9 Will each insurer has a hotline to provide advice and assistance in view of the new MCG?

Some insurers will have an accident hotline. While others will use an elected towing company as their accident hotline.

10 Does the MCG still apply if I get into an accident while traveling in Sabah or Sarawak, for example?

The MCG will not apply in territories outside of Brunei. You may follow the normal procedures and contact the appropriate local authorities.

SOALAN YANG SELALU DITANYA

1 Bagaimanakah pemandu-pemandu boleh bermanfaat daripada MCG?

Di bawah MCG, penanggung insurans akan membantu pemegang polisi dalam menangani pembaikan kenderaan yang rosak.

Syarikat insurans akan menyediakan perkhidmatan yang komprehensif melalui pusat pelaporan kemalangan (ARC) yang dibenarkan atau bengkel yang dibenarkan.

Semua pemandu perlu membuat laporan kepada syarikat insurans mereka dalam masa <u>24 jam</u> atau <u>pada hari bekerja berikutnya</u> dan membawa kenderaan mereka yang terjejas kepada pusat pelaporan kemalangan (ARC) atau bengkel yang dibenarkan.

2 Adakah MCG digunapakai oleh semua syarikat insurans Bermotor?

Ya, semua syarikat insurans Bermotor mengunapakai MCG. MCG akan termasuk dalam <u>syarat-syarat dasar</u> yang akan dikuatkuasakan oleh semua syarikat-syarikat insurans.

3 Adakah saya diperlukan memberitahu syarikat insurans saya walaupun tidak ada kerosakan pada kenderaan saya?

Ya, awda mesti melaporkan semua kemalangan kepada syarikat insurans awda tidak kira beberapa kecil kemalangan itu dan <u>walaupun tidak ada kerosakan yang dapat dilihat</u>, atau walaupun awda membuat penyelesaian bersendiran dengan pemandu lain yang terjejas itu.

Awda mesti melapor kerana awda tidak dapat memastikan bahawa pihak lain yang terjejas tidak akan memfailkan tuntutan terhadap awda di kemudian hari.

4 Apa yang boleh terjadi jika saya memilih untuk tidak melaporkan kemalangan itu kepada syarikat insurans saya?

Jika awda gagal untuk melaporkan dalam tempoh masa yang ditetapkan, <u>Bonus Tiada Tuntutan (No Claims Bonus (NCB)) atau Diskaun Tiada Tuntutan (No Claims Discount (NCD))</u> awda boleh terjejas apabila awda membaharui insurans Bermotor awda.

5 Adakah langkah-langkah baru ini akan menambah harga insurans motor?

Adakah ianya akan menambah harga premium?

Rasional MCG adalah untuk menambahbaik pengalaman pelanggan insurans motor dengan perkhidmatan yang komprehensif. Dengan itu, ianya akan membantu mengurangi pembelanjaan kepada tuntutan bagi syarikat insurans.

Secara Am nya, premium insurans <u>tidak akan naik</u> jika harga tuntutan terkawal.

6 Apakah yang patut dibuat jika ada orang yang ingin menghantar kenderaan mereka kepada pengedar atau mekanik kegemaran mereka?

Setiap syarikat insurans menawarkan pelbagai jenis polisi insurans Bermotor. Beberapa jenis polisi boleh membenarkan pemegang polisi menggunakan bengkel dimana-mana. Sila semak polisi insurans awda atau hubungi syarikat insurans Bermotor awda.

7 Jika saya membawa kenderaan kemalangan saya ke pusat pelaporan atau bengkel yang dibenarkan, berapa jumlah yang saya perlu bayar untuk proses pemeriksaan, tinjauan dan pemfailan kemalangan?

Tiada bayaran dikenakan dalam proses laporan tuntutan.

8 Adakah semua syarikat insurans Bermotor di Brunei Darussalam mengikuti MCG?

MCG adalah inisiatif industri dan <u>semua syarikat insurans Bermotor</u> di Brunei Darussalam menyokong MCG.

9 Adakah setiap syarikat insurans mempunyai nombor hotline untuk memberi nasihat dan bantuan mengenai MCG?

Ada syarikat insurans yang sudah mempunyai nombor hotline untuk kemalangan, manakala yang lain akan menggunakan syarikat penarik kenderaan sebagai nombor hotline untuk kemalangan mereka.

10 Apakah MCG masih digunapakai jika saya terlibat dalam kemalangan di Sabah atau Sarawak?

MCG tidak digunapakai diluar kawasan Brunei Darussalam. Awda hendaklah mengikuti prosedur kemalangan di negeri berkenaan dan hubungi pihak berkuasa tempatan.

CONTACT US

Unit 9 & 10, Simpang 493, Kg. Beribi, Jalan Gadong BE1118, Brunei Darussalam.

T: 673 244 4442

Unit 5,6,& 7 Ground Floor, Bangunan Suria Kiulap BE1518, Brunei Darussalam.

T: 673 242 2222

Unit No. A11, Block A, Bgn. Habza Spg.150, Kg. Kiarong BE1318, Negara Brunei Darussalam.

T: 673 224 0401

Units 12 & 13, Block A, Regent Square, Simpang 150, Kg. Kiarong BE1318, Negara Brunei Darussalam.

T: 673 222 6222

Unit A1 & A2, 1st Floor, Block A, Bangunan Hau Man Yong Complex, Simpang 88, Kg Kiulap BE1518, Brunei Darussalam.

T: 673 223 6109

1st & 2nd Flr, Units 15-17, Lot 9784, Bangunan Hj Hassan Abdullah, Kg Menglait, Gadong. BE3978, Negara Brunei Darussalam.

T: 673 244 1535

BRUNEI INSURANCE AND TAKAFUL ASSOCIATION (BITA)

Unit 4, 2nd Floor, Bangunan Hj Hassan Abdullah, KM3, Kg Menglait, Jalan Gadong, BE 3919, Negara Brunei Darussalam

T: 673 242 8871
E: contactus.bita@gmail.com
www.bita.org.bn

MCG
MOTOR CLAIMS GUIDELINES