

Insurans empunya rumah/isi rumah Pengenalan

Ini merupakan panduan sebagai pengenalan untuk membantu anda lebih memahami perlindungan insurans bagi rumah kediaman anda. Ia memberikan anda maklumat asas supaya anda boleh membuat keputusan yang betul apabila membeli polisi ini.

Jenis polisi insurans untuk harta kediaman

Terdapat tiga jenis polisi utama yang anda boleh beli untuk melindungi rumah kediaman anda:

Polisi kebakaran asas

Polisi ini memberikan perlindungan hanya untuk *bangunan sahaja* dan melindungi kerugian atau kerosakan akibat kebakaran, kilat atau letupan.

Polisi empunya rumah

Berbeza dengan polisi kebakaran asas yang hanya melindungi bangunan, polisi ini memberikan perlindungan tambahan termasuk kerugian atau kerosakan akibat banjir, paip pecah dll.

Polisi isi rumah

Ini adalah polisi untuk melindungi barang-barang isi rumah anda serta perlindungan kecederaan maut untuk anda sebagai pihak diinsuranskan.

Jenis polisi	Kerugian/ kerosakan ke atas bangunan akibat kebakaran, kilat dan letupan berpunca dari gas yang digunakan untuk tujuan domestik.	Kerugian/ kerosakan ke atas bangunan akibat pesawat, kenderaan jalan raya atau binatang, tangki atau paip air pecah atau melimpah, kecurian, ribut, gempa bumi dan banjir.	Kerugian/ kerosakan ke atas barangan isi rumah dan barang peribadi termasuk perlindungan pihak diinsuranskan
1. Polisi kebakaran asas	✓	✗	✗
2. Polisi empunya rumah	✓	✓	✗
3. Polisi isi rumah	✗	✗	✓

Sekiranya anda inginkan perlindungan komprehensif untuk rumah anda serta barang-barang di dalamnya, anda harus membeli polisi empunya rumah dan polisi isi rumah.

Sekiranya harta anda masih di bawah pembiayaan, pembiaya mungkin menghendaki anda membeli polisi insurans bertempoh gadai janji berkurangan [mortgage reducing term assurance

(MRTA)] untuk melindungi kepentingan pembiaya. Maklumat lanjut tentang **MRTA** ada di bawah topik Insurans Hayat bertajuk '**Insurans Hayat**'.

Penambahan/pegecualian

Polisi empunya rumah tidak melindungi kerugian atau kerosakan akibat tanah mendap, tanah gelincir, rusuhan, mogok dan kerosakan akibat niat jahat. Walau bagaimanapun, anda boleh melindungi pengecualian ini dengan membayar premium tambahan. Penambahan perlindungan bagi kerugian sewa dan liabiliti kepada pihak ketiga akibat kemalangan di rumah anda juga boleh dibuat.

Polisi isi rumah tidak melindungi tuntutan kecurian jika *tidak terdapat bukti bahawa masuk atau keluar rumah adalah secara kekerasan dan ganas*.

Perkara penting yang perlu diambil perhatian apabila membeli insurans untuk harta anda

Polisi empunya rumah

- **Nilai diinsuranskan**

Anda hendaklah memastikan harta anda diinsuranskan secukupnya pada setiap masa dengan mengambil kira pengubahsuaian dan penambahan yang telah dibuat terhadap harta anda. Jumlah diinsuranskan hendaklah meliputi kos membina semula rumah anda sekiranya berlaku kerugian/kerosakan. Sekiranya harta anda masih di bawah pembiayaan, anda hendaklah memastikan pembiaya anda telah mengambil perlindungan insurans secukupnya. Biasanya, perlindungan insurans yang diambil oleh pembiaya adalah sama dengan amaun pinjaman. Oleh yang demikian, anda mungkin ingin mengambil perlindungan insurans yang berasingan untuk memperluas perlindungan yang diambil oleh pembiaya.

- **Harta berhak milik strata**

- **Polisi induk dan sijil insurans individu**

- Sekiranya anda mempunyai harta berhak milik strata, contohnya pangsapuri, syarikat yang menguruskan bangunan pangsapuri itu (perbadanan pengurusan) dikehendaki mengambil insurans di bawah polisi induk. Pastikan anda mendapatkan salinan sijil insurans individu untuk unit anda bagi menyemak perlindungan insurans di bawah polisi induk yang diambil oleh perbadanan pengurusan.

- **Harta di bawah pembiayaan**

Sekiranya pangsapuri anda masih di bawah pembiayaan, pembiaya mungkin menghendaki anda membeli satu lagi polisi empunya rumah untuk melindungi pinjaman yang diambil. Ini akan menyebabkan insurans berganda. Walau bagaimanapun, sekiranya harta anda dibiayai oleh bank atau syarikat kewangan di bawah penyeliaan Bank Negara Malaysia (BNM), persetujuan telah dicapai di mana pembiaya tidak perlu menghendaki anda membeli satu lagi polisi insurans. Mereka akan menerima polisi insurans yang dibeli oleh perbadanan pengurusan sebagai bukti insurans untuk unit anda. Walau bagaimanapun, perbadanan pengurusan perlu mematuhi terma dan syarat yang ditetapkan oleh institusi pemberi pinjaman, misalnya insurans itu hendaklah melindungi risiko yang minimum seperti kebakaran, tanah mendap dan tanah gelincir.

Polisi isi rumah

- **Asas pampasan**

Anda hendaklah menentukan asas pampasan polisi anda, sama ada berasaskan nilai pengembalian semula atau nilai penggantian. Di bawah asas pengembalian semula,

anda akan dibayar pampasan berasaskan nilai barang baru tetapi di bawah penggantian, pampasan akan dibayar berasaskan nilai barang yang hilang selepas disusut nilai.

- **Pengisytiharan khusus setiap barang**

Anda mestilah mengisytiharkan secara khusus setiap barang yang hendak diinsuranskan di bawah polisi bagi memastikan anda mendapat pampasan penuh sekiranya berlaku kerugian/kerosakan. Adalah dinasihatkan juga supaya resit barang-barang yang diinsuranskan disimpan, sekiranya ada.

Kewajipan pendedahan

Anda hendaklah mendedahkan semua fakta penting dalam borang cadangan. Apabila ragu-ragu sama ada sesuatu fakta itu relevan atau tidak, eloklah bertanya syarikat insurans atau ejen anda. Sekiranya anda gagal mendedahkan fakta penting, syarikat insurans boleh menolak tuntutan anda.

Harga

Harga yang anda bayar untuk insurans harta anda bergantung kepada jenis polisi yang dipilih, jenis bangunan dan bahan binaan yang digunakan. Premium yang dikenakan oleh syarikat insurans anda adalah berdasarkan kadar minimum yang standard dalam Tarif Kebakaran.

Apa yang perlu anda lakukan sekiranya berlaku kerosakan/kerugian

- **Beritahu syarikat insurans anda secepat mungkin**

Anda mestilah memberitahu syarikat insurans anda secara bertulis dengan memberikan butir-butir lengkap secepat mungkin. Pemberitahuan awal adalah perlu untuk menghindarkan prasangka terhadap tuntutan anda.

- **Tindakan mengurangkan kerugian**

Anda mestilah mengambil tindakan yang perlu untuk memastikan agar kerosakan dan kerugian tidak bertambah teruk.

- Sekiranya kerja membaiki secara sementara adalah diperlukan bagi menghalang kerosakan menjadi lebih teruk, anda hendaklah memastikan kerja-kerja itu dijalankan dengan segera dan bil-bilnya disimpan untuk menjadi sebahagian daripada tuntutan anda.
- Sekiranya kerja membaiki yang diperlukan adalah bersifat kekal, anda hendaklah mendapatkan anggaran kerja pembaikan yang diperlukan dan menghantar anggaran itu kepada syarikat insurans anda untuk mendapatkan kelulusan sebelum memulakan kerja.

Membuat tuntutan terhadap syarikat insurans anda

- Anda mestilah mengemukakan kepada syarikat insurans anda tuntutan yang lengkap beserta maklumat dan dokumen sokongan.
- Anda hendaklah bekerjasama sepenuhnya dengan pelaras kerugian/penyiasat yang dilantik oleh syarikat insurans untuk menaksir tuntutan anda.

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.