

Soalan Lazim

## SOMPO MotorSafe

### 1. Apakah SOMPO MotorSafe?

SOMPO MotorSafe adalah produk insurans inovatif yang disediakan untuk pemandu yang mempunyai jarak tempuh yang rendah. Ia menawarkan:

- Potongan harga bagi premium bergantung pada Pelan Jarak Tempuh Komprehensif yang dipilih oleh anda. Anda akan menikmati penjimatan yang lebih tinggi untuk pelan jarak tempuh yang lebih rendah.
- Perlindungan komprehensif untuk premium yang dibayar tepat pada masanya, dan kekal dalam jarak tempuh yang diperuntukkan dan jarak tempuh tambahan.
- Perlindungan pihak ketiga yang tidak terjejas oleh jarak tempuh anda.
- Peranti SOMPO Tag berkuasa bateri dan Bluetooth didayakan yang dipasang di dalam kereta untuk memberikan bantuan keselamatan sekiranya berlaku kerosakan kereta atau kecemasan. Ia juga berfungsi sebagai peringatan untuk melakukan tambah nilai.

### 2. Apakah Jarak Tempuh Tambahan?

Tambahan 500km yang akan dimasukkan secara automatik setiap tahun ke pelan jarak tempuh diperuntukkan komprehensif anda sebelum tamat tempoh insurans.

### 3. Berapa banyak Pelan SOMPO MotorSafe yang disediakan?

Anda boleh memilih daripada 3 Pelan Jarak Tempuh Komprehensif yang disediakan:

| Pelan   | Pelan Jarak Tempuh     |
|---------|------------------------|
| Pelan A | 0 sehingga ke 5,000km  |
| Pelan B | 0 sehingga ke 10,000km |
| Pelan C | 0 sehingga ke 15,000km |

### 4. Bolehkah saya mendapat bayaran balik untuk jarak tempuh yang tidak digunakan?

Tidak. Jarak tempuh yang tidak digunakan tidak akan dibayar balik atau dibawa ke tahun Polisi yang berikutnya apabila anda melakukan pembaharuan.

### 5. Siapa yang layak untuk membeli SOMPO MotorSafe?

Hanya pemegang polisi individu yang boleh membeli SOMPO MotorSafe dengan syarat usia kenderaan adalah 1 tahun dan ke atas dengan amaun diinsuranskan melebihi daripada RM20,000.

### 6. Berapa banyak penjimatan premium saya berbanding Polisi Komprehensif SOMPO Motor?

Penjimatan anda adalah antara 5% hingga 50% daripada premium asas SOMPO Motor bergantung pada Pelan SOMPO MotorSafe yang dipilih dan Amaun Diinsuranskan.

### 7. Adakah saya juga layak mendapat Diskaun Tanpa Tuntutan (NCD) jika saya membeli Polisi SOMPO MotorSafe?

Ya. Anda masih layak mendapat NCD anda dengan Polisi ini.

### 8. Bagaimana saya boleh membeli SOMPO MotorSafe?

Anda HANYA boleh membeli SOMPO MotorSafe melalui ejen Berjaya Sampo Insurance atau kunjungilah mana-mana Pusat Khidmat Pelanggan kami di seluruh negara.

### 9. Bolehkah saya membeli SOMPO MotorSafe tanpa menghantar gambar jarak tempuh odometer?

Tidak. Anda mesti menghantar gambar jarak tempuh odometer dan bacaan odometer yang sah untuk membeli SOMPO MotorSafe.

### 10. Apakah yang perlu anda lakukan selepas membeli SOMPO MotorSafe?

- Cari Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe dari Google Play Store/Apple Appstore untuk memuat turun aplikasi tersebut.
- Daftar akaun dengan memasukkan 6 digit terakhir nombor Kad Pengenalan/pasport, nombor kenderaan, nombor telefon bimbit dan alamat e-mel anda.
- Sahkan nombor telefon bimbit anda dengan memasukkan kod pengesahan 4 digit.
- Masukkan alamat penghantaran pilihan dan sah anda untuk memulakan proses penghantaran SOMPO Tag. Anda akan menerima SOMPO Tag dalam tempoh sepuluh (10) hari sebelum tarikh permulaan Polisi atau dalam masa tujuh (7) hari bekerja setelah mendaftarkan akaun.
- Setelah melengkapkan pendaftaran, anda akan menerima kelayakan log masuk anda melalui SMS dan e-mel.
- Pasang SOMPO Tag di dalam kereta anda dan pastikan ia berada dalam jangkauan anda untuk menekan butang SOMPO SOS sekiranya berlaku kecemasan.
- Aktifkan SOMPO Tag dengan menekan butang pada peranti dan tunggu sehingga anda mendengar tiga (3) bunyi bip. Kemudian log masuk ke aplikasi untuk mencari peranti dan hubungkannya kepada telefon pintar anda. Sila pastikan Bluetooth anda dihidupkan semasa pengaktifan.
- Kemas kini bacaan odometer anda dari semasa ke semasa untuk memastikan jarak tempuh SOMPO Tag adalah selari dengan jarak tempuh bacaan odometer anda.

**Nota:** Peringatan akan dihantar kepada anda pada tarikh permulaan Polisi untuk menghantar semula dan mengemas kini bacaan odometer anda dalam tempoh 3 hari untuk menunjukkan bacaan odometer terkini anda. Jika anda tidak berbuat demikian, kami akan menggunakan

bacaan odometer kereta yang anda berikan semasa penyerahan cadangan sebagai permulaan jarak tempuh diperuntukkan komprehensif anda.

**11. Bagaimana untuk menghantar semula dan mengemas kini bacaan odometer dan gambar odometer pada tarikh Permulaan Polisi?**  
Anda boleh menghubungi mana-mana ejen Berjaya Sampo Insurance ataupun Pusat Khidmat Pelanggan kami di seluruh negara. Anda juga boleh menghantar semula dan mengemas kini maklumat anda melalui Aplikasi Mudah Alih.

**12. Adakah Sampo Tag mempunyai tarikh akhir untuk diaktifkan?**  
Tidak, tetapi anda digalakkan untuk mengaktifkan dan menghubungkan SOMPO Tag anda kepada telefon pintar anda apabila anda menerimanya. Ini membolehkan SOMPO Tag untuk mengesan jarak tempuh kereta anda dan mengingatkan anda untuk menambah nilai jika jarak tempuh hampir tamat. Anda juga boleh menikmati bantuan keselamatan jalan raya sekiranya berlaku kerosakan kereta atau kecemasan.

**13. Bagaimanakah akan saya tahu jika telefon saya berjaya disambungkan ke SOMPO Tag? Adakah ia disambungkan secara automatik ke SOMPO Tag sebelum setiap perjalanan?**  
SOMPO Tag akan disambungkan secara automatik ke Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe melalui Bluetooth dan anda akan dimaklumkan melalui mesej dan bunyi bip. Jika Bluetooth telefon anda dimatikan, anda akan dimaklumkan melalui pemberitahuan.

**Nota:** SOMPO Tag akan mengambil lebih masa untuk disambungkan ke Aplikasi Mudah Alih jika Aplikasi Mudah Alih dimatikan sebelum perjalanan atau jika Bluetooth telefon dimatikan ("OFF") dan kemudian dihidupkan ("ON") semula.

**14. Bolehkah saya gunakan Bluetooth kereta saya selepas SOMPO Tag disambungkan?**  
Ya. SOMPO Tag menggunakan teknologi BLE (Tenaga Rendah Bluetooth) dan tidak akan mengganggu peranti Bluetooth lain.

**15. Berapa lama Bateri SOMPO Tag akan bertahan dan bagaimana saya boleh menggantikannya?**  
SOMPO Tag dilengkapi dengan bateri percuma yang mempunyai jangka hayat 1 tahun, bergantung pada penggunaannya. Apabila bateri SOMPO Tag anda rendah, anda akan menerima pemberitahuan amaran bateri rendah manakala status bateri pada Aplikasi Mudah Alih akan bertukar menjadi rendah.

Anda sendiri boleh menggantikan bateri dengan bateri syiling CR2032 yang baru.

**16. Adakah SOMPO Tag disertakan dengan tempoh jaminan?**  
SOMPO Tag yang dibekalkan oleh pembekal perkhidmatan kami disertakan dengan jaminan 1 tahun yang termasuk kecacatan pembuatan.

**17. Apa yang akan berlaku jika beberapa telefon yang dihubungkan dengan SOMPO Tag yang sama dan memasuki kereta yang sama pada masa yang sama?**  
Rakaman jarak tempuh akan dibuat berdasarkan telefon pertama yang dihubungkan kepada SOMPO Tag. Matikan Bluetooth telefon pertama apabila telefon lain dihubungkan kepada SOMPO Tag untuk menggantikan telefon pertama. Anda boleh menghidupkan Bluetooth telefon pertama selepas telefon kedua berjaya dihubungkan.

**18. Adakah jarak tempuh SOMPO Tag sama dengan bacaan jarak tempuh odometer kereta saya?**  
Jarak tempuh SOMPO Tag diperoleh daripada satelit GPS melalui sambungan telefon pintar anda dan mungkin berbeza sedikit dengan bacaan jarak tempuh odometer kereta.

**19. Jika saya membatalkan Polisi saya, adakah saya perlu mengembalikan SOMPO Tag saya?**  
Tidak, anda tidak perlu mengembalikan peranti jika anda membatalkan Polisi atau memilih untuk tidak memperbaharunya dengan kami. Namun, manfaat SOMPO Tag akan ditamatkan.

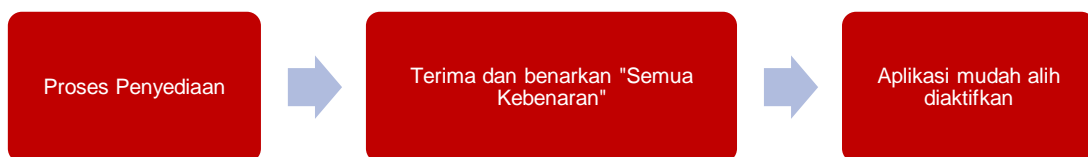
**20. Saya kehilangan SOMPO Tag saya secara tidak sengaja. Bagaimana boleh saya mendapat pengganti?**  
Anda boleh meminta SOMPO Tag pengganti dengan menghubungi 'Helpdesk' SOMPO Tag di talian 03-5888 0005 (perkhidmatan 24/7) atau melalui borang dalam Aplikasi 'Helpdesk' SOMPO Tag. Pembekal perkhidmatan kami akan menyediakan SOMPO Tag pengganti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kehilangan. Akan ada dikenakan bayaran penggantian RM90.00 kepada pembekal perkhidmatan kami untuk mengganti peranti tersebut.


**21. Apa yang perlu saya lakukan sekiranya menghadapi masalah teknikal dengan SOMPO Tag saya?**  
Untuk masalah teknikal SOMPO Tag, anda boleh hubungi 'Helpdesk' SOMPO Tag di talian 03-5888 0005 (perkhidmatan 24/7) atau anda boleh memberikan maklum balas melalui Aplikasi Mudah Alih 'Helpdesk' SOMPO Tag dan kami akan menghubungi anda untuk memberi bantuan.

Untuk masalah berkaitan Insurans, anda boleh menghubungi Khidmat Pelanggan kami di talian 1 800 889 933 (di Malaysia) atau +603 2170 7300 (di Luar Negara).

**22. Apakah kebenaran telefon yang diperlukan untuk menggunakan Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe?**  
Semasa proses penyediaan Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe, anda akan diminta untuk menerima dan membenarkan "Semua Kebenaran" seperti perkhidmatan GPS/Lokasi, data mudah alih/selular, Bluetooth dan Kecergasan & Pergerakan (Fitness & Motion). Sila rujuk kepada jadual proses penyediaan dan tetapan untuk telefon bimbit iOS dan Android seperti di bawah.

Sila lihat panduan video dalam Aplikasi di bahagian kebenaran aplikasi untuk memeriksa tetapan yang wajib anda tetapkan, atau hubungi talian hotline 24-jam kami di +603 5888 0005 untuk mendapatkan bantuan dengan penyediaan kebenaran.



| Once Accepted, SETTINGS should read: | iOS  | ANDROID   |
|--------------------------------------|--|---|
| Location Mode                        |  Always Allow |  High Accuracy |
| Bluetooth                            |               |                |
| Mobile Data                          |               |                |
| Background App running & AUTO Start  |               |                |
| Motion & Fitness                     |               | //  |
| Start on phone reboot                | //   |                |
| Battery Saving (Low Power mode)      |  Disable      |  Disable       |
| Battery Optimization                 |  Disable      |  Disable       |

Setelah diterima, Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe hendaklah sentiasa diaktifkan di dalam telefon pintar anda. Sila pastikan “Semua Kebenaran” diterima. Jika tidak, anda mungkin mengalami masalah dengan sambungan SOMPO Tag, rakaman jarak tempuh dan perkhidmatan tindak balas bantuan kecemasan & kerosakan.

**23. Adakah Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe akan menghabiskan bateri telefon saya?**

Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe direka untuk mengurangkan penggunaan data bateri dan internet dengan cekap. Ia hanya akan merakam perjalanan setelah disambungkan ke SOMPO Tag anda.

**24. Apabila telefon saya berada dalam mod kuasa rendah, adakah ia akan memberi kesan kepada Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe?**

Fungsi Lokasi dan Bluetooth akan dimatikan secara automatik. Anda dinasihatkan untuk menyambungkannya ke pengecas dengan segera.

**25. Apa akan berlaku jika saya melebihi jarak tempuh dan jarak tempuh tambahan yang diperuntukkan dalam tempoh Polisi?**

Jika anda melebihi kedua-dua jarak tempuh tersebut sebelum akhir tempoh Polisi, Polisi anda hanya akan melindungi kecederaan tubuh badan/kematian pihak ketiga dan kerosakan harta benda pihak ketiga.

**26. Pemantauan Jarak Tempuh: Peringatan untuk Melakukan Tambah Nilai – Bagaimana boleh saya memantau Jarak Tempuh Komprehensif saya?**

Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe akan mencatat jarak tempuh semua perjalanan yang disambungkan ke SOMPO Tag. Dari semasa ke semasa (contohnya, sekali setiap suku tahun), anda boleh menghantar bacaan odometer anda melalui bahagian “Update Odometer” melalui Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe untuk menyelaraskan jarak tempuh SOMPO Tag dengan jarak tempuh sebenar dari odometer kereta.

Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe akan membaca data dan menghantar peringatan untuk melakukan tambah nilai.

**27. Bolehkah saya menambah nilai pelan saya selepas melebihi Pelan Jarak Tempuh Komprehensif saya?**

Ya. Anda boleh tambah nilai ke tahap jarak tempuh yang seterusnya atau ke ‘Tambah Nilai Jarak Tempuh Sepenuhnya’ dengan membayar premium tambahan (sila rujuk kepada Lembaran Pendedahan Produk SOMPO MotorSafe). Maksimum hanya dua tambah nilai dibenarkan. Sebaik sahaja anda tambah untuk kali kedua, anda hanya boleh tambah nilai dengan ‘Tambah Nilai Jarak Tempuh Sepenuhnya’ iaitu jarak tempuh tanpa had.

Sebagai contoh:

Encik X membeli – Pelan A

Tambah nilai pertama: Pilihan tersedia - Pelan B atau ‘Tambah Nilai Jarak Tempuh Sepenuhnya’

Tambah nilai kedua: ‘Tambah Nilai Jarak Tempuh Sepenuhnya’ SAHAJA

Sila dimaklumkan bahawa penurunan pelan TIDAK dibenarkan.

**28. Bagaimana boleh saya tambah nilai Pelan Jarak Tempuh Komprehensif saya?**

Anda boleh mengakses bahagian “Tambah Nilai” di Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe, dan pilih Pelan Jarak Tempuh Komprehensif yang anda ingin lakukan tambah nilai. Anda akan diarahkan semula ke URL untuk melengkapkan pembelian tambah nilai tersebut. Setelah pembelian berjaya dilaksanakan, jarak tempuh komprehensif baru anda akan dikemas kini dalam Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe dalam tempoh 2 hari.

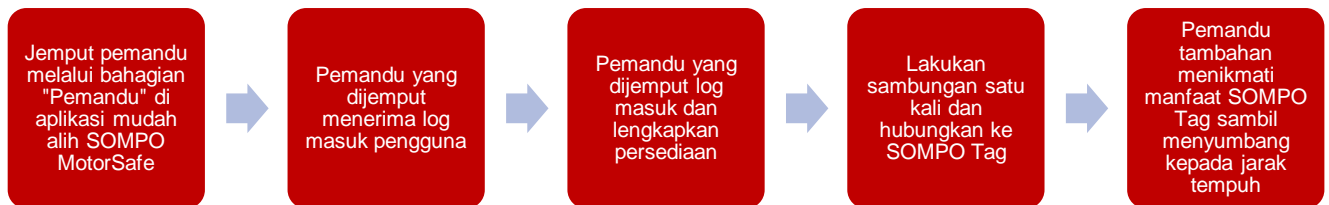
Anda juga boleh meminta daripada ejen anda atau hubungi Khidmat Pelanggan kami untuk membantu anda menambah nilai Pelan Jarak Tempuh Komprehensif pilihan anda.

**29. Bolehkah saya mendaftar lebih daripada satu pemandu?**

Ya. Anda boleh menjemput pemandu tambahan melalui bahagian “Pemandu” di Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe dan mereka akan menerima log masuk pengguna masing-masing melalui SMS. Untuk mengaktifkan akaun, setiap pemandu yang dijemput perlu log masuk ke Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe dengan log masuk pengguna yang disediakan dengan mengklik “Lagi” yang terletak di bawah bahagian “Peranti Saya” di Laman Web Utama. Sila terima semua kebenaran yang diminta dan terus lakukan sambungan satu kali ke SOMPO Tag.

Pemandu yang dijemput juga boleh MENGAKTIFKAN MOD PRIVASI untuk melumpuhkan keterlihatan lokasi data daripada pengguna utama.

Setiap pemandu akan mendapat manfaat perlindungan di jalan raya dan menyumbang kepada rakaman jarak tempuh.



### 30. Siapa yang patut saya hubungi jika kereta saya rosak?

Tekan dan pegang butang pada SOMPO Tag selama 2 saat untuk meminta bantuan tepi jalan. SOMPO Tag akan mula berbunyi selama 15 saat dan akan menghantar lokasi anda kepada pembekal Bantuan Tepi Jalan SOMPO yang sah. Pusat Panggilan Rakan Auto akan menghubungi anda untuk memberi bantuan.

Untuk MEMBATALKAN permintaan bantuan tepi jalan, tekan butang sekali lagi dalam tempoh 15 saat daripada mulanya isyarat berbunyi.

Klik pada pautan web untuk melihat video permintaan bCall: <https://youtu.be/wveRmFYPQ8A>

### 31. Apakah akan berlaku jika saya terlibat dalam kemalangan yang teruk?

Kemalangan yang teruk dapat dikesan oleh Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe pada telefon pintar anda. Setelah dikesan, SOMPO Tag akan mula berbunyi selama 15 saat dan akan menghantar maklumat kemalangan anda ke Pusat Panggilan yang sah. Pusat Panggilan akan menghubungi anda untuk memberi bantuan.

Untuk MEMBATALKAN permintaan bantuan, tekan butang dalam tempoh 15 saat daripada mulanya isyarat berbunyi untuk menunjukkan bahawa anda selamat.

### 32. Apakah Isyarat Gangguan Telefon dan bagaimana ia berfungsi?

Menghantar mesej teks semasa memandu adalah salah satu utama kemalangan.

Untuk mengelakkan anda mengalih perhatian semasa memandu, SOMPO Tag akan mengeluarkan amaran berbunyi dalam masa nyata sebaik sahaja telefon pintar yang dihubungkan kepada SOMPO Tag yang digunakan (setelah telefon dihidupkan) ketika memandu melebihi 20Km/j.

Isyarat ini boleh dimatikan melalui halaman peranti.

Klik pada pautan web untuk melihat video gangguan telefon: <https://youtu.be/NgP-coiMETc>

### 33. Apa yang perlu saya lakukan jika saya ingin membuat tuntutan?

Sekiranya berlaku kemalangan, anda boleh mengemukakan tuntutan melalui laman "Kemalangan & Tuntutan" pada Aplikasi Mudah Alih SOMPO MotorSafe. Wakil tuntutan kami akan menghubungi anda untuk memberi bantuan.

### 34. Apa yang perlu saya ketahui?

Kami tidak akan membayar sebarang tuntutan bagi kerosakan kepada kenderaan anda yang diakibatkan oleh kemalangan, kebakaran atau kecurian yang dikembalikan, di mana odometer kereta anda:

- Telah diusik atau dimanipulasi; atau
- Tidak betul pada tarikh permulaan Polisi; atau
- Odometer kereta anda tidak berfungsi, dan anda gagal membaikinya.

### 35. Bolehkah saya membeli perlindungan banjir jika saya membeli SOMPO MotorSafe?

Polisi ini memberikan perlindungan terhadap banjir dan konvulsi alam semula jadi yang lain, di mana kami akan memberi ganti rugi dan membayar sehingga jumlah RM10,000 atau 20% daripada Amaun Polisi Diinsuranskan, mana yang lebih rendah. Namun, anda mempunyai pilihan untuk menambah kepada konvulsi alam semula jadi sepenuhnya dengan membayar premium tambahan.

Sila rujuk kepada Lembaran Pendedahan Produk SOMPO MotorSafe di bawah 'Manfaat Pilihan'.

### 36. Bolehkah pemegang polisi insurans SOMPO MotorSafe membeli perlindungan e-hailing?

Tidak. Anda tidak boleh membeli pengendorsan Kereta Sewa Persendirian (perlindungan *e-hailing*) sebagai tambahan kepada Polisi SOMPO MotorSafe.

### 37. Bolehkah saya menukar kepada SOMPO MotorSafe jika saya sudah mempunyai Polisi Insurans Kereta Persendirian?

Ya, tetapi anda perlu mengambil kira kos pertukaran ini dan mempertimbangkan kadar pembatalan jangka pendek bagi Polisi sedia ada.

**NOTA:** Sila rujuk kepada Kontrak Polisi untuk terma dan syarat penuh di bawah Polisi ini.