នីតិវិធីនៃការទាមទារសំណងបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងយានយន្ត

ករណីមានគ្រោះថ្នាក់ណាមួយកើតឡើង លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងទៅ ប្រូសួរ អ៊ិនសួរេន ឱ្យបានឆាប់រហ័សតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន ឬយ៉ាងយូរក្នុងរយៈពេល ៧ ថ្ងៃ គិតចាប់ពីថ្ងៃមានគ្រោះថ្នាក់។ លោកអ្នកអាចធ្វើការជូនដំណឹងទៅ ប្រូសួរ តាមរយៈមធ្យោបាយដូចខាងក្រោម៖

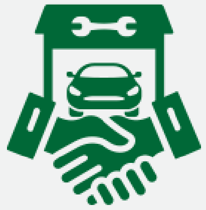
- ការជូនដំណឹងដោយផ្ទាល់
- ការទំនាក់ទំនងតាមរយៈលេខទូរស័ព្ទ
- ការផ្ញើសារតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិក
- លិខិតជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ
- ឬមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងផ្សេងទៀត

ក. គ្រោះថ្នាក់ខូចខាតខ្លួនឯង

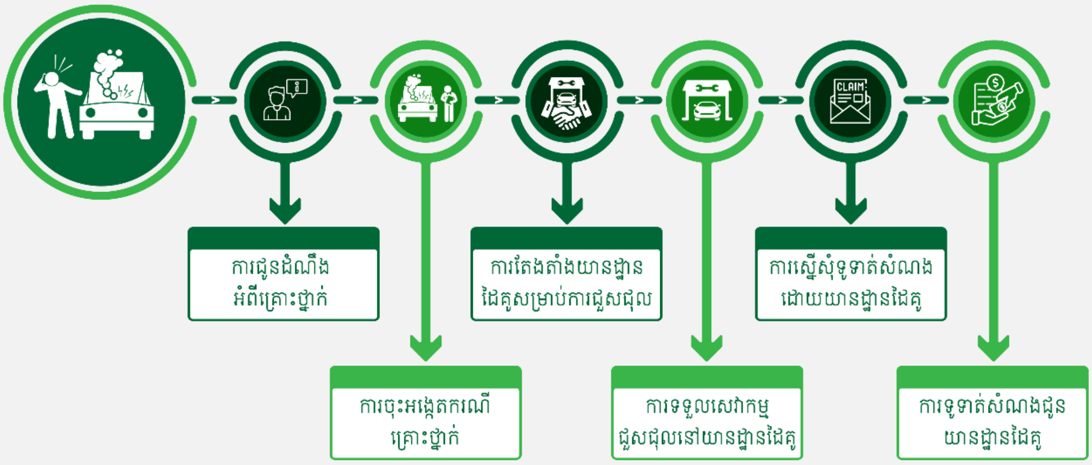
បន្ទាប់ពីហេតុការណ៍គ្រោះថ្នាក់កើតឡើងបណ្តាលឱ្យ គ្រោះថ្នាក់ខូចខាតខ្លួនឯង លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងទៅ ប្រូសួរ ជាបន្ទាន់។ ប្រសិនបើមិនចាំបាច់ ឬគ្មានការអនុញ្ញាតពីអាជ្ញាធរ ប៉ូលិស និង ប្រូសួរ ទេ លោកអ្នកមិនត្រូវយកយានយន្តចេញពីកន្លែងកើតហេតុទេ និងត្រូវធានាឱ្យបាននូវសុវត្ថិភាព ការពារមិនឱ្យមានការរាលដាលការខូចខាតណាមួយកើតឡើង។ រាល់ការសម្រេចចិត្តចំពោះការជួសជុលយានយន្តដែលខូចខាត ឬការទទួលសំណងពីភាគីបង្កកំហុស លោកអ្នកចាំបាច់ត្រូវពិភាក្សាជាមួយតំណាងរបស់ ប្រូសួរ ជាមុនសិន។ ជាទូទៅចំពោះ គ្រោះថ្នាក់ខូចខាតខ្លួនឯង លោកអ្នកអាចទទួលយកសេវាកម្មជួសជុលដូចខាងក្រោម៖

យានដ្ឋានដៃគូរបស់ប្រូសួរ

គឺជាការទទួលសេវាកម្មជួសជុលការខូចខាត នៅយានដ្ឋានដៃគូដែលត្រូវបានតែងតាំងរបស់ ប្រូសួរ ដែលមានការយល់ព្រមពីលោកអ្នក និង ប្រូសួរ និងម្ចាស់យានដ្ឋាន ចំពោះតម្លៃនៃការជួសជុល។ ប្រូសួរ នឹងទូទាត់សំណងថ្លៃជួសជុលដោយផ្ទាល់ជាមួយយានដ្ឋានដៃគូ។



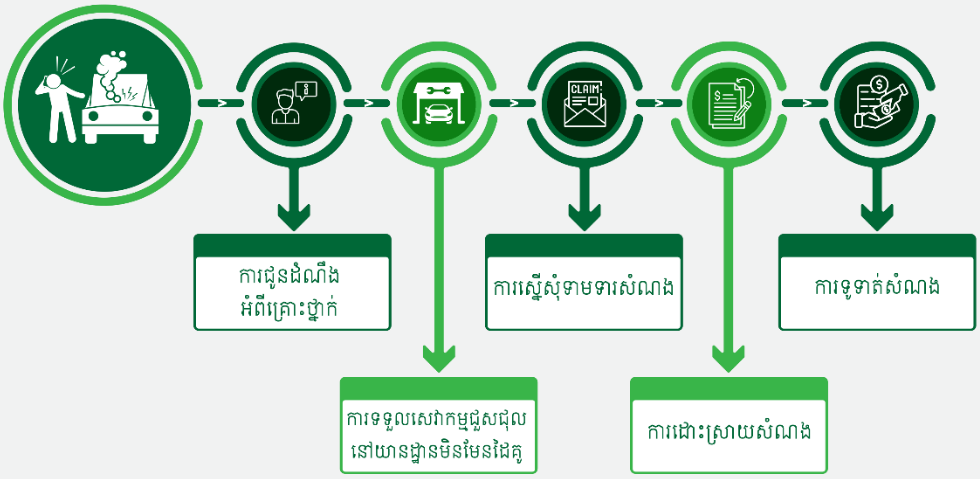
ដំណើរការសំណងនៃការប្រើប្រាស់យានដ្ឋានដៃគូរបស់ ប្រូសួរ មានដូចខាងក្រោម៖



យានដ្ឋានមិនមែនដៃគូ

គឺជាការទទួលយកសេវាកម្មជួសជុលការខូចខាត នៅយានដ្ឋានណាមួយដែលមិនមែនជាដៃគូរបស់ ប្រូស្វរ ដែលទទួលបានការអនុញ្ញាតឱ្យជួសជុលពី ប្រូស្វរ។ បន្ទាប់មក លោកអ្នកត្រូវដាក់ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណងមក ប្រូស្វរ។ ប្រូស្វរ នឹងផ្តល់សំណងជូនលោកអ្នក ឬទូទាត់ថ្លៃចំណាយលើការជួសជុលជាមួយយានដ្ឋានដោយផ្ទាល់ បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង និងឯកសារតម្រូវគ្រប់គ្រាន់។

ដំណើរការសំណងនៃការប្រើប្រាស់យានដ្ឋានមិនមែនដៃគូមានដូចខាងក្រោម៖



១. ការជូនដំណឹងអំពីគ្រោះថ្នាក់

- ជូនដំណឹងជាបន្ទាន់ ឬយ៉ាងយូរក្នុងរយៈពេល ៧ ថ្ងៃ គិតចាប់ពីថ្ងៃមានគ្រោះថ្នាក់។
- ប្រូស្វរ នឹងផ្តល់ជូនលោកអ្នកនូវពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង និង បញ្ជីឯកសារតម្រូវ ក្នុងរយៈពេល ២៤ ម៉ោង បន្ទាប់ពីទទួលបានការជូនដំណឹង។
- មន្ត្រីដោះស្រាយសំណងរបស់ ប្រូស្វរ នឹងទៅដល់កន្លែងកើតហេតុដើម្បីស៊ើបអង្កេត និងវាយតម្លៃហានិភ័យដែលបានកើតឡើង។

២. ការទទួលសេវាកម្មជួសជុលនៅយានដ្ឋានមិនមែនដៃគូ

- យានដ្ឋានដែលមានអាជ្ញាបណ្ណត្រឹមត្រូវ
- យានដ្ឋានដែលមានការអនុញ្ញាតពី ប្រូស្វរ

៣. ការស្នើសុំទាមទារសំណង

- លោកអ្នកត្រូវដាក់ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណងក្នុងរយៈពេល ៣០ថ្ងៃ ចាប់ពីថ្ងៃយានយន្តត្រូវបានជួសជុលរួចរាល់។
- លោកអ្នកអាចដាក់ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណង នៅការិយាល័យកណ្តាលរបស់ ប្រូស្វរ ឬទាក់ទងលេខទូរស័ព្ទទាន់ហេតុការណ៍ ០៦៩ ៧៣១ ១១១ / ០១៧ ៧៧៧ ៨៩១ ដើម្បីទទួលបានការសម្របសម្រួល។
- លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងក្នុងករណីឯកសារមិនគ្រប់គ្រាន់ក្នុងរយៈពេល ៣ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទដែល ប្រូស្វរ ទទួលបានឯកសារ។

៤. ការដោះស្រាយសំណង

- លោកអ្នកនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងអំពីការសម្រេចផ្តល់សំណង ឬការបដិសេធ ក្នុងរយៈពេល ១៥ ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីកាលបរិច្ឆេទដែល ប្រូសួរ ទទួលឯកសារតម្រូវគ្រប់គ្រាន់។
- ករណីសម្រេចផ្តល់សំណង ប្រូសួរ នឹងចេញលិខិតបញ្ជាក់ការធ្វើសំណង និងលិខិតបញ្ជាក់ការទាមទារសំណងជូនលោកអ្នក ដើម្បីចុះហត្ថលេខាឯកភាពទទួលយកសំណង។
- ករណីបដិសេធសំណង ប្រូសួរ នឹងផ្ញើលិខិតបដិសេធសំណងទៅកាន់លោកអ្នកដោយបញ្ជាក់អំពីមូលហេតុសម្រាប់ការបដិសេធសំណង។

៥. ការទូទាត់សំណង

- ប្រូសួរ នឹងទូទាត់សំណងជូនលោកអ្នកក្នុងរយៈពេល ៣ ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីលោកអ្នកឯកភាពទទួលយកសំណង។

ខ. តតិយជន

បន្ទាប់ពីហេតុការណ៍គ្រោះថ្នាក់កើតឡើងបណ្តាលឱ្យ ប៉ះពាល់ដល់តតិយជន ដោយការខូចខាតទ្រព្យសម្បត្តិ របួសពិការភាព ឬបាត់បង់អាយុជីវិត លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងទៅ ប្រូសួរ និង អាជ្ញាធរប៉ូលិសជាបន្ទាន់ ដើម្បីទទួលបានការជួយសម្របសម្រួល ដោះស្រាយ ចរចាជាមួយតតិយជន។ លោកអ្នកមិនត្រូវធ្វើការសម្រេចចិត្តយល់ព្រម ដោយការទទួលខុសត្រូវ ការសន្យា ការផ្តល់ជូន ឬ ការផ្តល់សំណងណាមួយ ដោយមិនមានការយល់ព្រមពី ប្រូសួរ ឡើយ។ លោកអ្នកត្រូវប្រមូលព័ត៌មានលម្អិតរបស់ តតិយជន និង សាក្សីប្រសិនបើមាន។

គ. ចោរកម្ម

ក្នុងករណីយានយន្តរបស់លោកអ្នកបានបាត់បង់ដោយសារចោរកម្ម លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងទៅអាជ្ញាធរប៉ូលិស និង ប្រូសួរ ជាបន្ទាន់។ ប្រូសួរ នឹងធ្វើការជាមួយអាជ្ញាធរប៉ូលិសក្នុងការស្វែងរកយានយន្តរបស់លោកអ្នក។ ប្រសិនបើយានយន្តដែលបាត់បង់ មិនត្រូវបានរកឃើញក្នុងរយៈពេលកំណត់ដូចដែលមានចែងនៅក្នុងបណ្ណសន្យារ៉ាប់រង នោះ ប្រូសួរ នឹងផ្តល់សំណងជូនអ្នកស្របតាមកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រង។

១. លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងចំពោះហេតុការណ៍ណាមួយ ដែលអាចបណ្តាលឱ្យមានការទាមទារសំណងដល់ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងក្នុងរយៈពេល ៧ ថ្ងៃ បន្ទាប់ពីហេតុការណ៍នោះបានកើតឡើង។
២. លោកអ្នកត្រូវបញ្ជូនមកក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងជាបន្ទាន់ នៅពេលទទួលបានដីកាកោះរបស់តុលាការ ដីកាបង្គាប់ឱ្យអនុវត្តរបស់តុលាការ។
៣. លោកអ្នកត្រូវជូនដំណឹងមកក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងជាបន្ទាន់ នៅពេលដែលបណ្តឹងរដ្ឋប្បវេណី ឬព្រហ្មទណ្ឌចូលជាធរមានដែលអាចបណ្តាលឱ្យមានសិទ្ធិចំពោះការទាមទារសំណងក្រោមបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងនេះ។
៤. លោកអ្នកមិនត្រូវយល់ព្រម ឬព្រមព្រៀងចំពោះការផ្តល់ជូន ឬការធ្វើសំណងណាមួយទៅឱ្យបុគ្គលណាម្នាក់ដោយគ្មានការយល់ព្រមពីក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងឡើយ លើកលែងតែក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងបរាជ័យក្នុងការដោះស្រាយការទាមទារសំណងនោះ។
៥. លោកអ្នកមិនត្រូវយល់ព្រមទទួលយកការផ្តល់សំណងណាមួយពីបុគ្គលណាម្នាក់ដោយមិនមានការយល់ព្រមពីក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងឡើយ។

៦. លោកអ្នកមានកាតព្វកិច្ចក្នុងការផ្តល់ភស្តុតាងជូនក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងដើម្បីបញ្ជាក់ថាអ្នកបើកបរមានបណ្ណបើកបរមានសុពលភាពត្រឹមត្រូវនៅពេលមានគ្រោះថ្នាក់កើតឡើង។
៧. លោកអ្នកមានកាតព្វកិច្ចទទួលខុសត្រូវចំពោះចំនួនកម្រិតមិនធ្វើសំណង ដូចមានចែងនៅក្នុងតារាងសង្ខេបនៃបណ្ណសន្យារ៉ាប់រង ចំពោះការទាមទារសំណងនីមួយៗ ឬរាល់ការទាមទារសំណងទាំងអស់ដែលកើតចេញពីព្រឹត្តិការណ៍មួយ។
៨. ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងមានសិទ្ធិគ្រប់គ្រង និងចាត់ចែងដំណើរការរឿងក្តី។
៩. ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងមានសិទ្ធិដោះស្រាយបណ្តឹងទាមទារសំណងតាមរយៈការចរចាសមហេតុផលក្នុងនាមអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រង។
១០.ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងមានសិទ្ធិប្តឹងបុគ្គលណាម្នាក់ ក្នុងនាមអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រងដើម្បីទាមទារសំណងសម្រាប់ជាផលប្រយោជន៍របស់ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រង។ ក្នុងគោលបំណងនេះ អ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រងត្រូវផ្តល់ភស្តុតាងផ្សេងៗ និងផ្តល់ជាជំនួយដល់ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងតាមលក្ខខណ្ឌសមស្រប។
១១.ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងមានសិទ្ធិត្រួតពិនិត្យយានយន្ត បណ្ណបើកបរ និងធ្វើតេស្តសាកល្បងសមត្ថភាពរបស់អ្នកបើកបរគ្រប់ពេលវេលា។
១២.ក្រុមហ៊ុនធានារ៉ាប់រងនឹងមិនទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់សំណងក្រោមបណ្ណសន្យារ៉ាប់រងនេះ លុះត្រាតែអ្នកត្រូវបានធានារ៉ាប់រងបានអនុវត្តយ៉ាងត្រឹមត្រូវតាមកិច្ចសន្យាធានារ៉ាប់រង និងលក្ខខណ្ឌផ្សេងៗនៃបណ្ណសន្យារ៉ាប់រង។

តម្រូវការឯកសារសម្រាប់ការទាមទារសំណង៖

- ✓ បែបបទទាមទារសំណងរបស់ ប្រូសួរ
- ✓ បណ្ណសមាជិកធានារ៉ាប់រង
- ✓ របាយការណ៍ប៉ូលិស (ប្រសិនបើមាន)
- ✓ បណ្ណបើកបរមានសុពលភាពត្រឹមត្រូវ
- ✓ វិញ្ញាបនបត្រធានារ៉ាប់រង
- ✓ អត្តសញ្ញាណបណ្ណ ឬឯកសារមានតម្លៃស្មើ
- ✓ បណ្ណសំគាល់យានយន្ត
- ✓ តម្លៃប៉ាន់ស្មាននៃការជួសជុល (ប្រសិនបើមាន)
- ✓ វិក្កយបត្រពាក់ព័ន្ធនឹងការជួសជុលទាំងអស់
- ✓ កូនសោយានយន្ត (ករណីចោរកម្ម)
- ✓ ឯកសារពេទ្យ (ករណីរងរបួស)
- ✓ លិខិតបញ្ជាក់ពិការភាពពីមន្ទីរពេទ្យ ឬអាជ្ញាធរពាក់ព័ន្ធ (ករណីពិការភាព)
- ✓ លិខិតមរណភាព (ករណីមរណភាព)
- ✓ ឯកសារតម្រូវផ្សេងៗ (ប្រសិនបើចាំបាច់)

ចំណាំ៖ *អ្នកអាចស្វែងរកបញ្ជីឈ្មោះយានដ្ឋានដៃគូដែលត្រូវបានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពចុងក្រោយនៅក្នុងគេហទំព័ររបស់ប្រូសួរ។*

លោកអ្នកអាចដាក់ពាក្យស្នើសុំទាមទារសំណងនៅការិយាល័យកណ្ដាលរបស់ ប្រូសួរ ដែលមានអាសយដ្ឋានដូចខាងក្រោម៖

អគារកម្ពុជាតេលាលេខ ៤១៦៨
ជាន់ទី៣ មហាវិថីសហព័ន្ធរុស្ស៊ី
ភូមិសេប៉េសេ សង្កាត់ទឹកថ្លា
ខណ្ឌសែនសុខ រាជធានីភ្នំពេញ
ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

សម្រាប់ការទាមទារសំណង
០៦៩ ៧៣១ ១១១
០១៧ ៧៧៧ ៨៩១
claims@prosur.com.kh

សម្រាប់ចម្ងល់ផ្សេងៗ
០២៣ ៨៨៨ ០៨៨
info@prosur.com.kh
www.prosur.com.kh

CLAIM PROCEDURE FOR MOTOR VEHICLE INSURANCE

In the event of any accident involving the insured vehicle, you must give notice to Prosur Insurance Plc. as soon as reasonably possible but no later than 7 days from the date of the accident. You may report to Prosur through the following means:

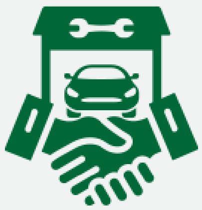
- Direct Notification / Walk-in
- Phone Contact
- Email
- Written Letter or
- Other communication means

I. OWN DAMAGE

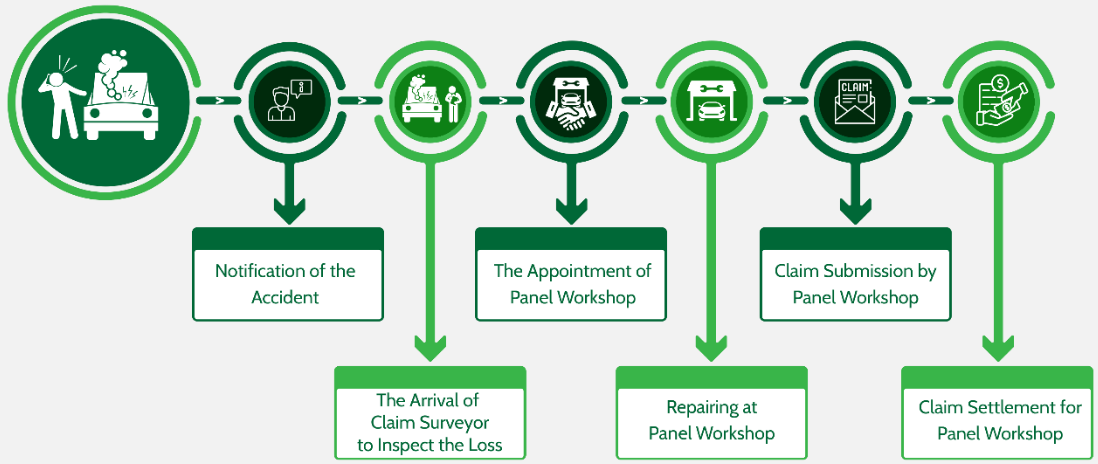
If the accident results in damage to the insured vehicle, you shall provide immediate notice to Prosur. You should not remove the vehicle from the accident scene without the permission of the police authorities, unless it is necessary. You must take measures to prevent any further loss. You should not have the vehicle repaired or receive any compensation from any party without our prior consent. The process of own damage repairing happens as follows:

Panel Workshop

This is a process whereby you can have the damaged vehicle repaired at any authorized panel workshop, with the prior consent of Prosur. The cost of repair or replacement must be agreed upon between you and the workshop owner, and the claim will be directly settled between Prosur and the panel workshop.



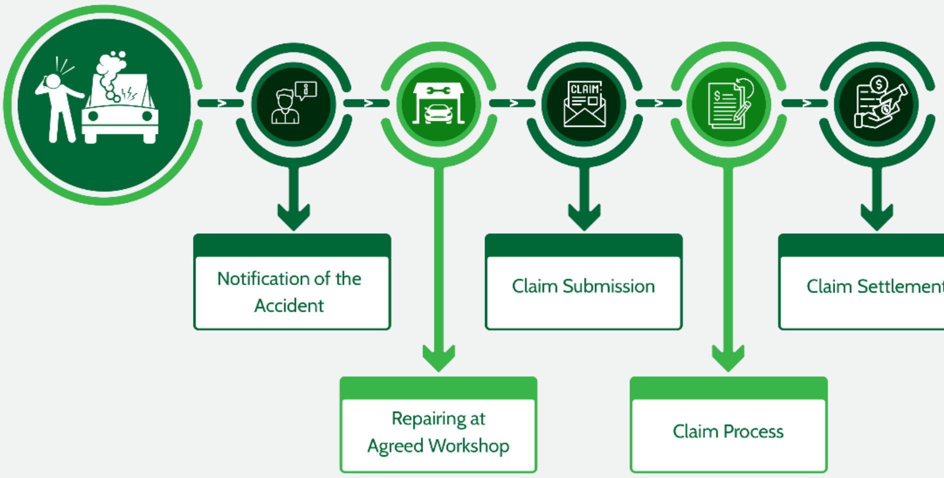
Claim process of the panel workshop happens as follows:



Non-panel Workshop – Agreed Workshop

This is a process where you may have the damaged vehicle repaired at any workshop with our prior consent. You must then submit the claim form and required documents to Prosur for reimbursement. Upon receipt of the claim form and all necessary documents, Prosur will either settle the claim payment directly with you or settle the repair bills directly with the workshop.

Claim process of agreed workshop happens as follows:



1. Notification of the Accident
   - Give notice as soon as possible but no later than 7 days from the date of the accident.
   - Prosur will provide claim form and a list of required documents to you within 24 hours after receiving the notification.
   - Prosur's claim surveyor will arrive at the accident site to inspect the loss.

2. Repairing at Agreed Workshop
   - Licensed Workshop
   - Prior consent from Prosur

3. Claim Submission
   - You have to submit claim documents within 30 days from the date the damaged vehicle has been repaired.
   - You may submit claim documents at Prosur's Head Office or contact our hotlines 069 731 111 / 017 777 891 for instructions.
   - You will be notified within 3 working days of receiving the claim documents if any documents are incomplete.

PROSUR INSURANCE PLC.

4. Claim Process

- You will be notified of the offer of settlement or repudiation within 15 working days from the receipt of complete documents.
- In the event of offer of settlement, Prosur will issue Offer Letter and Discharge Voucher to you for agreement and signature.
- In the event of repudiation, Prosur will send a repudiation letter to the claimant, outlining the reason (s) for the repudiation.

5. Claim Settlement

- Prosur will settle claim payment to you within 3 working days upon acceptance of the Offer of Settlement.

II. THIRD PARTY

If the accident involves third-party property damage, bodily injury, disablement or death, you must contact our hotlines. Our claims team will advise and assist in negotiating with third party and police authorities. You should not make any admission, promise, offer or payment of claim without our prior consent. You have to collect the details of the third party and witness as much as you can.

III. THEFT

In the event of loss of the insured vehicle arising from theft or robbery, you must give immediate notice to the Police Authorities and cooperate with Prosur in securing the conviction of the offender. If the lost vehicle is not found within the period stated in the Policy, Prosur will reimburse you in accordance with the Insurance Contract.

1. You must give notice of any occurrence likely to give rise to a claim under this insurance to the Insurer within 7 days of such occurrence.
2. You must forward to the Insurer immediately when received, court summons, order of enforcement of the court.
3. You must give notice to the Insurer immediately when civil suit or criminal prosecution has commenced which may confer rights to a claim under this Policy.
4. You should not consent to offer or agree to pay any compensation to any person without consent of the Insurer except the Insurer shall have failed to handle the claim.
5. You should not accept any offer of compensation from any person without the consent of the Insurer.
6. You have the duty to furnish evidence to the Insurer to prove that the driver at the time of accident held a valid license to drive the Motor Vehicle.
7. You have to bear the excess or deductible amount as specified in the Schedule on each and every claim arising out of one event.
8. The Insurer shall have the right to take over and conduct defense.

9. The Insurer shall have the right to settle any claim compromise on behalf of the Insured.
10. The Insurer shall have the right to sue any person for indemnity for the benefit of the Insurer in the name of the Insured. For this purpose, the Insured shall provide all facts and give assistance to the Insurer as is reasonable.
11. The Insurer shall have the right to inspect the Motor Vehicle, the driver's license and examine the driver at all times.
12. The Insurer may not be liable to pay compensation under this Policy unless the Insured shall have complied properly with the Coverage Agreement and Conditions of the Policy.

REQUIRED DOCUMENTS

- ✓ Prosur Claim Form
- ✓ Insurance Membership Card
- ✓ Police Report (if applicable)
- ✓ Valid Driving License
- ✓ Insurance Certificate
- ✓ National ID or any equivalent document
- ✓ Vehicle Identification Card
- ✓ Repair Quotation (If applicable)
- ✓ Repair Invoices / Receipts
- ✓ Vehicle Key (For Theft)
- ✓ Medical Certificates (For Injury)
- ✓ Disablement Certificate from hospital or relevant authority (Disablement)
- ✓ Death Certificate (For Death)
- ✓ Other Supporting Documents (If required)

Note: *You can find the updated list of panel workshop in Prosur's website.*

Please submit your claim documents to Prosur's Head Office at the following address:

Kampuchea Tela Building
No. C168, 3rd Floor, Russian Federation Blvd, Phum CPC, Sangkat Toeuk Tla, Khan Sen Sok, Phnom Penh

Contact for Claim Service:
069 731 111
017 777 891
claims@prosur.com.kh

Contact for Enquiry:
023 888 088
info@prosur.com.kh
www.prosur.com.kh