

Guidebook

American International Group, Inc. (AIG) is a leading international insurance organization serving customers in more than 130 countries and jurisdictions. AIG companies serve commercial, institutional, and individual customers through one of the most extensive worldwide property-casualty networks of any insurer. In addition, AIG companies are leading providers of life insurance and retirement services in the United States. AIG common stock is listed on the New York Stock Exchange and the Tokyo Stock Exchange.

AIG is the marketing name for the worldwide property-casualty, life and retirement, and general insurance operations of American International Group, Inc. For additional information, please visit our website at www.aig.com. Products and services are written or provided by subsidiaries or affiliates of American International Group, Inc. Not all products and services are available in every jurisdiction, and insurance coverage is governed by actual policy language. Certain products and services may be provided by independent third parties. Insurance products may be distributed through affiliated or unaffiliated entities. Certain property-casualty coverages may be provided by a surplus lines insurer. Surplus lines insurers do not generally participate in state guaranty funds and insureds are therefore not protected by such funds.



Bring on tomorrow

AIG Malaysia Insurance Berhad (795492-W)
(Formerly known as Chartis Malaysia Insurance Berhad)
Menara Worldwide,
198 Jalan Bukit Bintang,
Kuala Lumpur, 55100, Malaysia.
www.aig.my



Dear valued customer,

Welcome to the world of benefits and services of **RoadRanger**.

RoadRanger is a **24-Hours Vehicle Breakdown Assistance Service** exclusively offered for AIG Malaysia Insurance Berhad (AIG) eligible comprehensive motor insurance policy holders.

We trust you will find this service useful. You may call the dedicated number should you need breakdown assistance or reference to the nearest AIG panel workshops in the event of a road accident.

A **RoadRanger** car windscreen sticker printed with the dedicated number which you may call is enclosed herewith. Please read on further for details about the benefits and services.

Yours sincerely,
AIG Malaysia Insurance Berhad (795492-W)

Just call **1 300 883 933** or **03-7628 3660**, 24 hours a day, 365 days a year to enquire or seek assistance for **RoadRanger** Benefits & Services:

- 1. Vehicle Breakdown Assistance**
 - Towing and/or roadside repair service nationwide.
 - FREE breakdown assistance service for up to RM150 only.
 - Unlimited number of drivers and breakdown calls per policy period.
- 2. Accident Vehicle Assistance**
 - FREE towing and/or roadside repair service nationwide for up to RM150 only.
 - Should you require the nearest AIG panel workshop contact, we may refer and assist you for such arrangement.
- 3. Car Rental Assistance**
 - We will assist you to arrange for car rental services.
- 4. Referral to Vehicle Service Centre**
 - You may contact us to arrange for an appointment or refer to the nearest service centre for vehicle servicing and repair services.

Note : Services no. (3) and (4) are purely on referral arrangement only. All costs incurred shall be borne by the eligible policyholders.

Some useful **Guidelines** for your reference:

1. Ensure you place the windscreen sticker and this guidebook in your car for easy reference.
2. Please call **1 300 883 933** or **03-7628 3660** for assistance.
3. You may also call for assistance to change a punctured tyre, any mechanical failure to the registered vehicle, shattered windscreen or if your registered vehicle is out of petrol.
4. You may start enjoying the services as soon as your motor insurance is inception.

Kepada pelanggan yang dihargai,

Selamat datang ke dunia faedah dan perkhidmatan **RoadRanger**.

RoadRanger adalah Perkhidmatan Bantuan Kerosakan Kenderaan 24-Jam yang ditawarkan secara eksklusif oleh AIG Malaysia Insurance Berhad (AIG) kepada pemegang polisi insuran motor komprehensif AIG yang layak.

Kami yakin anda akan mendapati perkhidmatan bantuan kerosakan ini berguna. Anda boleh menghubungi nombor yang tertera sekiranya anda memerlukan bantuan kerosakan atau rujukan kepada bengkel panel AIG yang berdekatan jika berlaku kemalangan jalanraya.

Disertakan bersama, sekeping pelekat cermin kereta **RoadRanger** dengan nombor yang tertera untuk anda hubungi. Sila baca untuk penerangan lanjut tentang faedah dan perkhidmatan.

Yang Benar,
AIG Malaysia Insurance Berhad (795492-W)

Cuma hubungi **1 300 883 933** atau **03-7628 3660**, 24 jam sehari, 365 hari setahun untuk mendapatkan bantuan mengenai faedah dan perkhidmatan **RoadRanger**:

- 1. Bantuan Kerosakan Kenderaan**
 - Penundaan dan/atau khidmat baikpulih di bahu jalan di seluruh negara.
 - Bantu kerosakan PERCUMA sehingga RM150 sahaja.
 - Panggilan bantuan kerosakan yang tidak terhad dari mana-mana pemandu dalam tempoh polisi insuran.
- 2. Bantuan Kemalangan Kenderaan**
 - Penundaan dan/atau baikpulih di bahu jalan PERCUMA sehingga RM150 sahaja di seluruh negara.
 - Jika anda perlu menghubungi bengkel panel AIG berdekatan, kami boleh merujuk dan membantu anda menguruskannya.
- 3. Bantuan Kereta Sewa**
 - Kami akan membantu anda untuk urusan penyewaan kereta.
- 4. Rujukan kepada Pusat Servis Kenderaan**
 - Anda boleh menghubungi kami untuk urusan temujanji atau rujukan bagi pusat servis untuk pembaikan kenderaan atau perkhidmatan baikpulih.

Nota: Perkhidmatan no. (3) dan (4) adalah untuk urusan rujukan sahaja. Kesemua kos yang dikenakan adalah dibawah tanggungan pemegang polisi yang layak.

Sedikit Panduan berguna untuk rujukan anda:

1. Pastikan anda meletakkan pelekat cermin kereta dan buku panduan ini di dalam kereta anda untuk kemudahan rujukan.
2. Sila hubungi **1 300 883 933** atau **03-7628 3660** untuk bantuan.
3. Anda juga boleh menghubungi untuk bantuan menukar tayar yang pancit, sebarang kerosakan mekanikal kepada kereta berdaftar, cermin depan pecah atau sekiranya kenderaan berdaftar anda kehabisan petrol.
4. Anda boleh mula menikmati perkhidmatan ini sebaik sahaja bermulanya insuran motor komprehensif anda.

尊贵的顾客:

欢迎来到保障全面、服务周到的RoadRanger世界！
RoadRanger是一个24小时汽车抛锚援助服务。它是由AIG Malaysia Insurance Berhad特别为AIG综合性汽车保险保单持有人所设的。

我们深信，您会认为这个服务非常有用。在不幸发生意外时，您能拨打指定电话，以寻求抛锚援助，或向我们查询邻近的AIG指定修车厂地址。

在此附上印有指定电话号码的RoadRanger大镜贴纸。请继续阅读，以了解我们所提供的保障与服务。

AIG Malaysia Insurance Berhad (795492-W)

每年365日，每日24小时，只需拨打 **1 300 883 933**，或03-7628 3660即可寻求RoadRanger援助，或查询有关保障与服务：

1. 汽车抛锚援助

- 全国性拖车及/或路边维修服务。
- 高达RM150的免费汽车抛锚服务。
- 在保单有效期内，能无限地拨打援助服务。

2. 意外汽车援助

- 高达RM150的全国性免费拖车及/或路边维修服务。
- 我们将协助您查询邻近的指定修车厂地址。

3. 租车援助

- 我们能协助您租用车辆。

4. 汽车维修中心服务

- 您能通过我们，与特定汽车维修中心预约，或咨询我们寻。
- 找您属意的汽车维修中心，以维修及修理尊车。

备注：第三及第四项服务纯属推荐性质。保单持有人必须自行承担一切费用。

供您参考的有用指南:

1. 确保您在汽车大镜上贴上RoadRanger贴纸，并把这本指南放在车内，方便查阅。
2. 寻求援助时，您可直接拨打 **1300 883 933**，或**03-76283660**。
3. 请拨电寻求更换漏风轮胎服务。汽车出现技术故障、挡风镜破碎，甚至是汽车汽油用完时，您也可以拨电寻求我们的援助。
4. 保障生效后，您即可享受RoadRanger服务。

Territorial Limits:

Emergency towing services and/or minor roadside repairs in the event the registered vehicle is immobilized due to breakdown and/or road accidents anywhere in Peninsular Malaysia excluding islands save and except for Penang and Langkawi. In East Malaysia, such services are only available for areas within a radius of 25 kilometers from the city center of Kota Kinabalu, Sandakan, Tawau, Labuan, Sibul, Bintulu, Miri, Kuching or along the Pan Borneo Highway.

Other Terms & Conditions:

1. You may call for another service provider for assistance. However, all charges and expenses incurred shall be borne by yourself.
2. Services provided to you are free of charge save and except for vehicle breakdown assistance and accident vehicle assistance which are subject to a limit of RM150 respectively. You are required to bear additional charges incurred exceeding the stipulated limit.
3. Service(s) is/are received at your own risk.
4. You shall be responsible for any cost incurred for any toll charges, spare parts, batteries or petrol required for the vehicle breakdown assistance.

The Exclusions:

No services shall be provided for the following circumstances:

- When the car keys are not available or locked inside the Named Vehicle.
- When the Named Vehicle does not have an engine or mechanical parts.
- When towing is for the reason to dispose the Named Vehicle.
- Towing for discovered stolen vehicle or abandoned vehicle.
- When towing is for the reason of transferring the Named Vehicle from one workshop to another.
- When there is no valid road tax displayed on the Named Vehicle.
- Towing of a Named Vehicle after it has been sent for a spray job.
- Towing or breakdown assistance due to catastrophic events or Act of God such as earthquake, flood and windstorm.
- If the Named Vehicle is or has been modified for participation in rally or racing, or if the Named Vehicle has been modified against government regulations.
- Failure of the Member to take reasonable precautions or to follow warnings of any intended strike, riot or civil commotion via the mass media.
- Towing or repair of any motorcycles and commercial registered vehicles such as but not limited to lorries, trucks, wagons, taxis etc. AAN reserves the right to refuse assisting and towing of such vehicles.
- Towing and minor roadside repair of Vintage cars and all types of sports and high performance models including but not limited to Bentley, Daimler, Ferrari, Lotus, Jaguar, Rolls-Royce, Lamborghini, Maserati, Mercedes SL, Porsche.
- Any illegal or unlawful act by the Member or the use of the Named Vehicle for any unlawful or illegal purposes.

If there is any difference and/or conflict between the English text and the translated text, for all purposes and intent, the English text shall prevail at all times.

RoadRanger service is exclusively provided for customers of AIG Malaysia Insurance Berhad (795492-W).

Had Kawasan:

Perkhidmatan penundaan kecemasan dan/atau baikpulih kecil di bahu jalan apabila berlaku kerosakan dan kemalangan jalanraya kepada kenderaan berdaftar di Semenanjung Malaysia tidak termasuk kepulauan kecuali Pulau Pinang dan Langkawi. Di Malaysia Timur, perkhidmatan tersebut hanya disediakan untuk kawasan di dalam lingkungan radius 25 kilometer dari pusat bandar Kota Kinabalu, Sandakan, Tawau, Labuan, Sibul, Bintulu, Miri, Kuching atau sepanjang Lebuhraya Pan Borneo.

Syarat dan Terma lain:

1. Anda boleh menghubungi pemberi perkhidmatan yang lain untuk perkhidmatan bantuan. Walaubagaimanapun, anda perlu membayar sebarang kos perbelanjaan yang diwujudkan.
2. Perkhidmatan adalah diberikan secara percuma kecuali bantuan kerosakan kenderaan dan bantuan kemalangan kenderaan yang dihadkan kepada RM150. Anda perlu membayar sebarang lebihan caj yang diwujudkan.
3. Perkhidmatan yang diberikan adalah di bawah tanggungjawab anda sendiri.
4. Anda harus bertanggungjawab ke atas apa-apa kos yang dikenakan untuk tol, alat-ganti, bateri atau petrol yang diperlukan semasa khidmat bantuan kerosakan kenderaan.

Pengecualian:

Perkhidmatan tidak akan dibekalkan bagi keadaan-keadaan berikut:

- Apabila kunci kereta tidak disediakan atau dikunci di dalam Kenderaan Dinamakan.
- Apabila Kenderaan Dinamakan tidak mempunyai enjin atau bahagian-bahagian mekanikal.
- Apabila penundaan adalah atas sebab-sebab untuk melupuskan Kenderaan Dinamakan.
- Penundaan untuk kenderaan dicuri yang ditemui atau kenderaan terbengkalai.
- Apabila penundaan adalah untuk sebab-sebab yang memindahkan Kenderaan Dinamakan dari satu bengkel yang lain.
- Apabila tiada cukai jalan yang sah dipaparkan di atas Kenderaan Dinamakan.
- Penundaan Kenderaan Dinamakan selepas ia telah dihantar untuk kerja penyemburan cat.
- Menunda atau bantuan kerosakan yang disebabkan oleh peristiwa bencana alam seperti gempa bumi, banjir dan ribut.
- Jika Kenderaan Dinamakan telah diubahsuai untuk penyertaan dalam rali atau perlumbaan, atau jika Kenderaan Dinamakan telah diubahsuai menentang peraturan-peraturan kerajaan.
- Kegagalan Ahli untuk mengambil langkah berjaga-jaga yang munasabah atau untuk mengikuti amaran mana-mana mogok, rusuhan atau kekecohan awam melalui media massa.
- Penundaan atau pembaikan mana-mana motosikal dan kenderaan perdagangan berdaftar seperti tetapi tidak terhad kepada lori, trak, gerabak, teksi dan lain-lain. AAN berhak untuk menolak membantu dan menunda kenderaan tersebut.
- Penundaan dan pembaikan kecil di tepi jalan Kereta Vintage dan semua model sport atau model berprestasi tinggi termasuk tetapi tidak terhad kepada Bentley, Daimler, Ferrari, Lotus, Jaguar, Rolls-Royce, Lamborghini, Maserati, Mercedes SL, Porsche.
- Apa-apa perbuatan yang haram atau menyalahi undang-undang oleh Ahli atau penggunaan Kenderaan Dinamakan bagi apa-apa maksud yang menyalahi undang-undang atau perbuatan yang menyalahi undang-undang.

Sekiranya ada sebarang perbezaan dan/atau konflik antara versi Bahasa Inggeris dan teks yang dialih bahasa, untuk semua tujuan, teks Bahasa Inggeris akan digunakan.

Perkhidmatan **RoadRanger** dibekalkan secara eksklusif untuk pelanggan AIG Malaysia Insurance Berhad oleh: Asia Assistance Network (M) Sdn Bhd (470560A)

服务范围:

在马来西亚半岛, 当发生抛锚或意外事故时, 紧急拖车及/或简单的路边维修服务的含盖不包括岛屿。除了檳城及浮罗交怡; 在东马, 有关服务只局限在亚庇、山打根、斗湖、纳閩、诗巫、民都魯、美里及古晋市中心方圆25公里的范围内, 或泛婆罗大道上。

其它条件:

1. 您可联络其它服务公司以寻求援助。可是, 一切所涉费用将得由您一力支付。
2. 此项援助服务计划是免费的。若汽车抛锚服务与汽车意外服务费用超过RM150, 您得自行支付有关差额。
3. 保单持有人在自行承担风险的情况下使用**RoadRanger**的服务。
4. 在提供援助时, 您须承担任何过路费、零件、电池或汽油方面的开销。

不受保情况:

在以下的情况, 服务将不会被提供:

- 当有关车辆没有车钥匙或被锁在车里面。
- 当有关车辆不具备发动机或机械零件。
- 当牵车的原因是为处理掉有关车辆。
- 牵车是基于寻获被盗车辆或者遗弃车辆。
- 当拖车是从一间车坊转移到另一间车坊。
- 有关车辆没有有效的路税牌。
- 喷漆作业后转移有关车辆。
- 牵车或故障援助给于天灾事件如地震, 洪水和风暴。
- 当有关车辆被改装用于参与集会或赛车活动, 或有关车辆改装违反政府的法规。
- 会员无法在大众媒体的警告下采取合理的预防罢工, 暴动或内乱措施或遵循警告。
- AAN有权拒绝协助和拖取有关车辆包括摩托车和商用车辆比如货车, 卡车, 旅行车, 计程车。
- 拖车和路边维修古董车和所有高性能车型比如 Bentley, Daimler, Ferrari, Lotus, Jaguar, Rolls-Royce, Lamborghini, Maserati, Mercedes SL, Porsche。
- 会员违反任何法律的举动或有关车辆用于非法或违法的目的。

当中英文版指南的诠释有所出入时, 一切以英文版为依归。