



REF : MUA930809



MAURITIUS UNION
GENERAL INSURANCE

Guide en cas d'accident



GUIDE EN CAS D'ACCIDENT

Table des matières	PG
Section 1 – Quelques informations sur la couverture d'assurance automobile	1
Section 2 – Les procédures à suivre en cas d'accident	2-3
Section 3 – Les documents à remettre à la Mauritius Union	3
Section 4 – La politique de la Mauritius Union concernant la réparation des véhicules	4-5
Section 5 – Les procédures à suivre pour la réparation des véhicules	6-8
Section 6 – Que se passe-t-il en cas de conflit sur la somme due?	9
• Liste des garages agréés	
• Liste des experts indépendants	
• Véhicule de remplacement	
• Coordonnées du Comité d'Arbitrage de l'Assurance Auto (Motor Vehicle Insurance Arbitration Committee)	
• Coordonnées du département des réclamations de la Mauritius Union	

SECTION 1 – Quelques informations sur la couverture d'assurance automobile

• La couverture standard

- a) La police d'assurance automobile est un contrat entre, d'une part, l'assureur –“Mauritius Union Assurance Company Limited” – et d'autre part, l'assuré, donc “Vous” – couvrant tout dommage physique au véhicule ainsi qu'aux passagers souffrant de blessures.
- b) Nous attirons votre attention sur le terme ‘Excess’ (franchise).

La franchise représente la partie du montant des réparations qui sera prise en charge par l'assuré. Veuillez noter que la franchise est applicable dans les cas suivants:

- Le client est en tort et a souscrit à une couverture tous risques.
- L'autre partie est en tort mais refuse d'admettre sa responsabilité dans les dommages causés au véhicule.
- Dans le cas où vous ne seriez pas en tort, toute dépense non couverte (franchise/voiture de remplacement) doit être prise en charge par l'assureur de l'autre partie.

• La couverture facultative

- a) La couverture de la “Voiture de remplacement” est une extension de notre police standard. La souscription à cette option vous permettra d'avoir une voiture de remplacement en attendant que votre voiture soit réparée.
- b) Une couverture spéciale en cas de blessures ou de décès peut vous être proposée pour protéger les passagers de votre véhicule.

SECTION 2 – Les procédures à suivre en cas d'accident

Scenario A—Les deux parties sont d'accord sur les circonstances de l'accident

1. Vous devez marquer la route avec une craie indélébile, toujours disponible dans votre voiture.
 2. Un constat à l'amiable – l'original et la copie – doit être dûment rempli (merci de bien vouloir vous référer à la dernière page du constat à l'amiable pour les cas où celui-ci n'est pas applicable).
- La fiche de constat à l'amiable doit être dûment remplie; tous les détails de l'accident doivent y être inclus avec un schéma clair indiquant le point d'impact. Veuillez cocher la case appropriée et ne laisser aucun espace vide.

- Un seul constat doit être rempli par les deux parties.
 - L'original et la copie doivent être signés par les deux parties.
 - Chacune des deux parties devra prendre une copie et la soumettre à sa compagnie d'assurance.
3. Les assureurs se baseront sur les faits et situeront les responsabilités en fonction de l'échelle des responsabilités telle que spécifiée dans le Road Traffic Amendment Act 2003.
 4. Aucune des deux parties ne devra admettre ses torts dans le constat à l'amiable. Seules les circonstances de l'accident doivent être mentionnées sur la fiche; c'est aux assureurs de déterminer les responsabilités.
 5. En cas de conflit, un dossier sera soumis au comité d'arbitrage de l'assurance automobile ('Motor Vehicle Insurance Arbitration Committee').



Remorquage

Mauritius Union offre un service de remorquage gratuit 24/24 en cas de panne ou d'accident.

Veuillez noter que ce service n'est pas applicable pour les voitures commerciales (sauf pour les 4x4), taxis, voitures de location ainsi qu'aux couvertures tiers.

Notre prestataire de service à ce jour est **ADA Ltée** et peut être contacté sur le **211-3030**.

Scenario B—Les deux parties concernées sont en désaccord sur les circonstances de l'accident

- 1) Vous devez marquer la route avec une craie indélébile, disponible à tout moment dans votre véhicule.
- 2) Appelez la police et demandez-leur de venir sur le lieu de l'accident.
- 3) Veuillez remplir la 'fiche d'accident mineur' (Minor Accident Report Form) disponible dans toutes les stations de police.
- 4) En cas de conflit entre les compagnies d'assurance, le cas sera référé au comité d'arbitrage de l'assurance automobile ('Motor Vehicle Insurance Arbitration Committee').

Entre-temps, si vous êtes couvert par une assurance tous risques, la Mauritius Union prendra en charge les frais de réparation, en-dehors du montant de la franchise que vous réglerez.

Scenario C – Les cas où ni le constat à l'amiable ni le "Minor Road Accident Report Form" ne sont applicables.

- Vous devez faire une déposition à la police qui fera son enquête et fera suivre ses recommandations au Directeur des Poursuites Publiques en fonction des circonstances de l'accident.
- Toutes les parties concernées ainsi que les témoins indépendants pourront être entendus pour déterminer les responsabilités.
- Le jugement devrait être utilisé pour les réclamations à l'assureur du responsable de l'accident.
- Si le conflit n'est pas résolu, la MUA se réserve le droit d'engager une action en civil.

Merci de noter le numéro de référence ('Occurrence Book Number') pour tout accident rapporté à la police (aussi appelé OB Number – cela permettra à l'assureur d'y faire référence dans le rapport de police).

SECTION 3 – Les documents devant être fournis à la Mauritius Union



- La fiche de constat à l'amiable
- La notification de Poursuite si l'incident est rapporté à la police
- Le permis de conduire
- Le horse power (carte grise)
- Le certificat d'assurance
- La fiche de rapport d'accident ('Motor Vehicle Accident Report Form') qui doit être dûment remplie et signée par vous en tant qu'assuré ainsi que le chauffeur du véhicule.
- Un original sera requis pour tout règlement de réclamation par la MUA.

SECTION 4 – Politique de la Mauritius Union concernant la réparation des véhicules.

A. Paiements des réclamations

- Le paiement en espèces ne fait pas partie de la politique de notre entreprise.
- Toutes les factures de réparation doivent être réglées directement au garage.
- Un véhicule sera fourni aux assurés ayant souscrit à une couverture comprenant la voiture de remplacement pour un délai agréé par l'expert et ne dépassant pas le nombre maximal de jours stipulé dans ladite assurance.

B. Garages agréés

Tout véhicule assuré chez nous doit être réparé dans un des garages agréés (*Merci de vous référer à la liste que vous trouverez dans la pochette à l'arrière de votre livret*)

C. Age du véhicule

1. si votre véhicule a quatre ans maximum, vous pouvez choisir d'effectuer les réparations chez votre concessionnaire. Par exemple, Toyota chez Toyota (Mtius) Ltd, Mercedes chez Ifracam, et Honda chez EAL Man Hin & Sons.
2. Si votre véhicule a plus de quatre ans, il sera réparé dans l'un des garages agréés par la Mauritius Union.



Veillez noter qu'un véhicule de plus de quatre ans pourra être réparé par votre concessionnaire si vous pouvez prouver que la maintenance de votre véhicule a été faite par le concessionnaire de manière régulière.

D. Véhicules commerciaux

La réparation des véhicules commerciaux sera effectuée sans la TVA (pour les entreprises enregistrées sous la TVA). Cela s'appliquera également en cas de perte totale du véhicule.

E. Pièces détachées

La Mauritius Union ne sera pas tenue responsable du retard dans la réparation due à l'indisponibilité des pièces détachées.

Les pièces d'occasion pourront être utilisées pour les véhicules les plus anciens.

F. Réclamation en cas de perte totale

En cas de réclamation pour la perte totale du véhicule, l'assureur se basera sur la valeur marchande du véhicule, certifiée par le rapport d'un expert indépendant.

C'est pourquoi il est important que la somme assurée représente la valeur marchande du véhicule lorsque vous souscrivez à une nouvelle assurance. Ceci s'applique également au renouvellement des assurances.

Exemple 1:

Somme assurée: Rs. 200,000

Franchise: Rs. 10,000

Valeur sur le marché: Rs. 100,000

Montant payable: Rs. 100,000 - Rs. 10,000 = Rs. 90,000

Exemple 2:

Somme assurée: Rs. 200,000

Franchise: Rs. 10,000

Valeur sur le marché: Rs. 300,000

Montant payable: Rs. 200,000 - Rs. 10,000 = Rs. 190,000

Comme stipulé dans la police de la Mauritius Union Assurance Company Ltd., l'épave du véhicule sera mise aux enchères publiques.

Veillez noter que l'assuré a le droit de participer à ces enchères.

SECTION 5 – Procédures à suivre pour la réparation

A. Si l'assuré de la Mauritius Union est en tort

1. Vous pouvez choisir l'un des garages agréés pour une estimation des réparations.
2. Un expert est nommé.
3. L'expert soumet son rapport.
4. Vous prenez rendez-vous avec le Garage.
5. Nous transmettons les instructions au Garage pour la réparation de votre véhicule telles qu'agréés dans le rapport. Vous pouvez nous demander une copie de ce rapport avant de donner votre accord pour les réparations.
6. Une voiture de remplacement sera mise à votre disposition pour un nombre de jours agréé par l'expert seulement si votre assurance vous couvre à cet effet.
7. Le montant total des réparations sera pris en charge par la Mauritius Union tandis que l'assuré ne paiera que la franchise.
8. Si les pièces détachées sont achetées par un fournisseur différent, le paiement est effectué directement auprès du fournisseur.
9. Au cas où une tierce partie est impliquée dans l'accident (véhicule, garde-fous, bâtiment, personne autres que ceux de votre foyer souffrant de blessures physiques), la Mauritius Union appliquera les mêmes procédures que celles citées ci-dessus

Note: Une voiture de remplacement sera mise à votre disposition si vous avez la couverture d'assurance adéquate. Cela dépendra toutefois du rapport de l'expert indépendant qui devra confirmer que votre véhicule n'est pas en état de marche. Le montant total payable ne devra pas excéder le montant stipulé dans le contrat d'assurance.

B. Si l'assuré de la Mauritius Union est en tort et le montant réclamé est inférieur à la franchise

Les frais des dommages subis par votre véhicule seront à votre charge tandis que la Mauritius Union prendra en charge tous les dommages subis par l'autre partie impliquée dans l'accident (comme stipulé dans la Section 5-A-9).

C. Si l'assuré de la Mauritius Union n'est pas en tort

1. Une estimation des réparations doit être effectuée dans l'un de nos garages agréés. Ce dernier devra remettre le document attestant de l'estimation à la Mauritius Union.
2. L'estimation ainsi que vos coordonnées seront envoyées à l'assureur de l'autre partie impliquée dans l'accident.
3. L'expert de l'autre partie vous contactera pour une estimation.
4. Vous devrez prendre rendez-vous et communiquer la date et l'heure à la Mauritius Union.
5. L'assureur de l'autre partie mettra un véhicule de remplacement à votre disposition.

Note: Certaines compagnies d'assurance ne fournissent pas de véhicule de remplacement mais se basent sur l'âge du véhicule pour payer le montant quotidien équivalent à une voiture de remplacement.

D. Si l'assuré de la Mauritius Union n'est pas en tort mais que l'assureur du véhicule en tort rejette la réclamation

Il peut arriver que la compagnie d'assurance de l'autre partie prenne trop de temps à régler la réclamation ou n'a aucune intention de régler la réclamation si son client nie toute responsabilité dans l'accident.

Les cas ci-dessous sont une illustration de cette situation:

1. le chauffeur/le propriétaire du véhicule en tort ne rapporte pas l'accident à la compagnie d'assurance.
2. Les procédures peuvent être très longues et la prise de décision peut prendre plusieurs mois.
3. Certaines compagnies d'assurance attendent que la réclamation soit réglée par l'assureur de l'autre partie avant d'honorer la réclamation.

Si vous pensez que votre réclamation n'est pas traitée de manière juste et équitable, vous pouvez contacter le 'Complaints Coordinator' de la compagnie d'assurance en cause.

Dans de tels cas, nous vous conseillons vivement de faire réparer votre véhicule et de régler la franchise si vous avez une couverture tous risques.

Les reçus des coûts de la réparation et toute autre dépense encourue et non-couverte seront envoyés à l'autre compagnie d'assurance pour un remboursement du montant total. Cependant, si le règlement de la réclamation n'a toujours pas été effectué par l'autre compagnie d'assurance, vous pouvez envisager d'agir au cas par cas:

- Transmettre le dossier au 'Motor Vehicle Insurance Arbitration Committee' pour un jugement indépendant. Ce comité déterminera les responsabilités ainsi que le montant devant être payé par l'autre compagnie d'assurance.
- Ce comité est régi par le ministère des Infrastructures Publiques. Le jugement doit normalement être prononcé dans les six semaines mais l'on constate que, dans bien des cas, cela prend plus de temps. La MUA vous fournira de l'aide en vous assurant un suivi régulier ; mais il est à noter que la MUA n'a aucun contrôle sur les retards du comité.
- Si le jugement ne satisfait pas le client, la compagnie se réserve le droit de demander une révision du jugement. Nous ne pouvons toutefois pas garantir l'appel dans tous les cas.
- En l'absence d'un constat à l'amiable ou d'un rapport d'accident mineur et s'il y a conflit entre les assureurs, un rapport de police est alors nécessaire. Dans certains cas, la MUA peut décider d'initier des poursuites légales immédiatement après avoir réglé les réparations et peut ne pas attendre les conclusions de l'affaire en cours.
- Veuillez noter que les coûts légaux pour le remboursement des dépenses non-assurées ne sont pas couverts par la police d'assurance. La Mauritius Union ne peut initier d'action légale dans les cas où le montant de la réclamation est inférieur à la franchise d'assurance.

E. Si l'assuré de la Mauritius Union n'est pas en tort – l'assureur du véhicule en tort rejette la réclamation – la réclamation est inférieure à la franchise.

Vous payez le coût de vos propres réclamations et soumettez la réclamation avec tous les reçus correspondants.

Nous pourrions ainsi initier les procédures de remboursement telles que décrites dans la Section 5D.

SECTION 6 – Conflit lié au montant de la réclamation

Si vous n'êtes pas d'accord avec le montant de la réclamation déterminé par nous, vous pouvez faire appel à un expert (merci de vous référer à la liste à la fin de ce document) parmi ceux du panel recommandé par la MUA.

INFORMATION IMPORTANTE:

Vous pourrez recevoir les informations par SMS. Veuillez toutefois noter que le système actuel ne permet pas de répondre à ce message ou d'envoyer un message à ce numéro.



YOUR GUIDE IN CASE OF ACCIDENT

Table of Contents	PG
Section 1 – Details of the Motor Insurance Cover	1
Section 2 – Procedures to follow in case of accident	2-3
Section 3 – Documents to be submitted to Mauritius Union	3
Section 4 – Policy of Mauritius Union for repair of vehicles	4-5
Section 5 – Procedures for repair of the vehicles	6-8
Section 6 – What happens in case of dispute of Quantum – amount to be paid?	9
• List of Approved Repairers	
• List of Independent Surveyors	
• Loss of use cover	
• Contact details of Motor Vehicle Insurance Arbitration Committee	
• Contact details of Mauritius Union Claims Department	

SECTION 1 – Details of the Motor Insurance cover

• Standard Cover

- a) The Motor Insurance Policy is a contractual agreement between the Insurer, “Mauritius Union Assurance Company Limited” and the Insured, “You”, which provides coverage against physical damage to the vehicle as well as bodily injury to passengers.
- b) The attention of the insured is drawn to the term ‘Excess’.

“Excess” represents that part of the cost of repairs to the damaged vehicle that will have to be borne by the insured. It should be noted that Excess is applicable in the event that:

- The client is at fault and has a comprehensive cover or
- The other party is at fault but refuses to accept liability for damages caused to the motor vehicle
- In the event that you are not at fault, any uninsured expense (excess/Replacement car) shall be claimed from the other party insurer.

• Optional Cover

- a) “Replacement Car” cover is an add-on to our standard policy. This section will provide coverage for a replacement car while your motor vehicle is being repaired.
- b) To protect the passengers of the motor car insured against injury or death.

SECTION 2 – Procedures to follow in the event of an accident

Scenario A – Both parties agree on the circumstances of the accident

1. The road should be marked with an indelible chalk which should be kept in your car.
 2. An ‘Agreed statement of facts (ASF)’ which consists of one original and one carbon copy should be filled in (please see the back page of ASF form for cases where it is not applicable).
- The ASF form should be carefully filled in with details of the accident and a clear sketch with the point of impact. Please tick where appropriate/applicable and do not leave any blank space.

- Only one ASF form should be filled in by both parties.
 - Both the original and the carbon copy should be signed by both parties.
 - Each party will need to take a copy and submit same to their respective insurance company.
3. The insurers will determine who is at fault based on the facts and after taking into consideration the Scale of Liabilities as per the Road Traffic Amendment Act 2003.
 4. At no point should any admission of liability be made on the ASF. Only the circumstances of the accident are to be mentioned on the form and the insurers will determine who is liable for the accident.
 5. In case of dispute, a file will be submitted to the 'Motor Vehicle Insurance Arbitration Committee'.

Towing of vehicles

Mauritius Union offers free towing service on a 24 hour basis, in case of breakdown or accident.

Note that this service is not available for commercial vehicles (except double cabs), taxi, contract cars as well as third party insured.

Our service provider is presently **ADA Ltée** and can be contacted on **211-3030**.

Scenario B—The parties disagree on the circumstances of the accident

- 1) The road should be marked with an indelible chalk which should be kept in your vehicle.
- 2) Call the Police to come on the spot of accident.
- 3) Fill in the "Minor Accident Report Form" that can be obtained at the Police station.
- 4) In case of dispute between insurance companies, a case will be submitted to the 'Motor Vehicle Insurance Arbitration Committee'.

Meanwhile, if you have a comprehensive cover, Mauritius Union will bear the cost of repairs, after you pay the excess amount.

Scenario C – In case neither ASF form nor “Minor Road Accident Report Form” is applicable

- You need to give a statement to the Police who will investigate and recommend prosecution to the Director of Public Prosecutions (DPP) depending on the circumstances of the accident.
- All parties as well as independent witnesses shall be summoned to determine who is at fault.
- The outcome of the judgment will normally be used to claim the insurance company of the vehicle at fault.
- In case where there still is dispute as to who is at fault, MUA may proceed with a Civil Action.

Please make a record of the Occurrence Book Number for any accident reported to Police (also known as OB Number – it will be easier for the insurer to refer the case in the Police Report).

SECTION 3 – Documents to be submitted to Mauritius Union

- Agreed Statement of facts – ASF Form
- Notice of Intended Prosecution also known as NIP if the incident is reported to the Police
- Driving License
- Deed of ownership (Horse Power)
- Insurance Certificate
- A ‘Motor Vehicle Accident Report Form’ needs to be filled in and duly signed by you as insured and driver of the vehicle.
- The original document is required for any settlement of claim by MUA

SECTION 4 – Policy of Mauritius Union applicable for repairs of vehicles



A. Settlement of claims

- It is our policy not to effect any cash settlement.
- All invoices concerning repairs shall be settled directly with the Repairer.
- Those (Insured) having a 'Replacement Car' cover will be provided with a vehicle up to the number of days as per the policy and not exceeding the maximum number of days as per the said cover.

B. Approved Repairers

Any vehicle insured with us must be repaired in one of our Approved Repairers. *(Please refer to list of repairers at the back of the booklet).*

C. Age of vehicle

1. If your vehicle is aged four years or less, you can opt for repairs at the respective dealer e.g Toyota at Beechand, Mercedes at Ifracmac, and Honda at EAL Man Hin & Sons.
2. If your vehicle is above four years of age, it will be repaired at one of our Approved Repairer.

Note that a vehicle above four years of age can still be repaired at the insured's car dealer provided you have documentary evidence that it is regularly maintained by the dealer.

D. Commercial vehicles

Repairs of Commercial Vehicles will be effected net of VAT (for VAT Registered Companies). This shall also apply for Total Loss claims.

E. Spare parts

Mauritius Union shall not be responsible for any delay in repairs due to unavailability of spare parts.

Second hand parts may be used for older vehicles.

F. Total loss claims

In the event of a Total Loss claim, the amount payable will be based on the market value of the vehicle which will be certified by a survey report from an Independent Motor Surveyor.

It is therefore very important that when subscribing to a new insurance the sum insured reflects the market value of the vehicle. This also applies in the case of renewals.

Example 1:

Sum Insured:	Rs. 200,000
Excess:	Rs. 10,000
Market Value:	Rs. 100,000
Amount payable:	Rs. 100,000 less Rs. 10,000 = Rs. 90,000

Example 2:

Sum Insured:	Rs. 200,000
Excess:	Rs. 10,000
Market Value:	Rs. 300,000
Amount payable:	Rs. 200,000 less Rs. 10,000 = Rs. 190,000

As per the policy of The Mauritius Union Assurance Company Ltd., the wreck of the vehicle is to be disposed of by public auction.

Please note that Insured is authorised to participate in the Public Auction.

SECTION 5 – Procedures for repairs

A. When Insured of Mauritius Union is at fault

1. An estimate of repairs is carried out in one of our approved repairers chosen by you.
2. A Surveyor is appointed.
3. The Surveyor submits his report.
4. An Appointment is made by you with the Repairer.
5. We forward instructions to the Repairer for repairs to your vehicle as per approved Survey Report. You may request a copy from us prior to approval of repairs.
6. You will be provided with a replacement car for the number of days as approved by the Surveyor only if you have the 'Replacement Car' cover.
7. The total cost of the repairs is to be settled by Mauritius Union while the insured pays the excess amount only.
8. If spare parts are purchased from a different supplier, payment is effected directly to the supplier.
9. In the case where another party is involved in the accident (which can include vehicle, guardrails, building, bodily injury to non-household members), Mauritius Union will apply the same procedures as mentioned above.

Note: You will be provided with a replacement car if you have opted for a Replacement Car cover. This will, however, be subject to your vehicle not being in running condition as confirmed by the independent surveyor. The maximum amount payable must not exceed the amount mentioned in the policy contract.

B. When Mauritius Union Insured is at fault and claim amount is below Excess

You will have to bear the cost of damage to your vehicle and Mauritius Union pays any damages incurred by the other party involved in the accident (as in Section 5-A-9)

C. When Mauritius Union Insured is not at fault

1. An estimate of repairs must be done in one of our approved Repairer. The latter has to submit this document to Mauritius Union
2. The estimate as well as your contact details will be sent to the Insurer of the other party involved in the accident.
3. The surveyor of other party will contact you for a survey.
4. An appointment must be made by the insured and Mauritius Union must be informed of the date and time
5. The Insurer of the other party provides a replacement vehicle to you.

Note: Some Insurance Companies do not provide replacement vehicle and depending on the car's age they may pay a specific amount per day equivalent to a replacement car.

D. When Mauritius Union Insured is not at fault but Insurer of vehicle at fault rejects the claim

It may happen that the other party's insurance company is taking too long to settle the claim or will not pay the claim based on the fact that their client is not willing to accept liability for the accident.

The following cases illustrate the above mentioned statement:

1. driver/owner of vehicle who is at fault does not report accident to his Insurance Company.
2. Procedures can be very long and decision-making can take several months.
3. Some Insurance Companies wait for claim to be settled by the other party's insurer before settling the claim.

If you feel that your claim is not being treated in a fair and reasonable manner, feel free to contact the Complaints Coordinator of the insurance company.

In such cases, we would advise you to send your vehicle for repairs and pay the "excess" if you have a comprehensive cover policy.

The receipts representing cost of repairs and any other uninsured expenses will be forwarded to the other insurance company for recovery of the amount. However, if the claim is still not being settled by the other insurance company, then the following course of action may be considered on a case to case basis:

- Refer the file to the 'Motor Vehicle Insurance Arbitration Committee' for an independent ruling.
This committee will determine who is at fault and consequently the amount which should be paid by the other Insurance Company.
- The above Committee falls under the supervision of the Ministry of Public Infrastructure. Whilst the mandatory period to provide a ruling is normally six (6) weeks, it is often noticed that rulings may take longer. MUA will assist you by ensuring regular follow-up; however Mauritius Union has no control over the delays ensuing from the Committee.
- Where the ruling is not to the satisfaction of the client, the Company reserves the right to decide whether it shall apply for a Judicial Review against the Committee. We, however, cannot guarantee lodging an appeal in every case.
- In the absence of an ASF Form or a 'Minor Accident Report Form' and where there is a dispute between Insurers, a police report is required.
In some cases MUA may decide to initiate legal proceeds immediately after setting repairs and may not await rulings from impending law suits.
- It should also be noted that the legal costs for recovery of uninsured expenses is not covered under the Policy, Mauritius Union cannot initiate legal action in cases where the amount of claim is less than the excess.

E. When Mauritius Union Insured is not at fault – insurer of vehicle at fault rejects claim – claim is less than Excess

You pay for the cost of your own repairs and submit the claim with all corresponding receipts.

We shall then initiate recovery procedures as described in Section 5D.

SECTION 6 – Dispute in respect of quantum

When you disagree with the quantum of the claim determined by us, you may appoint a Surveyor (please see list at the end of this document) of your choice from MUA's approved panel surveyors.

IMPORTANT INFORMATION:

You shall be updated on your claim via SMS. However, it should be noted that the current system does not allow you to reply to this message or send a text message on that number.



CLAIMS DEPARTMENT

Mauritius Union Assurance Company Limited

Tel : 203 1055 | Fax : 213 4826

Email Address : claims@mauritiunion.com

Urgent Phone Numbers:

• Krishna Gunowa : 422 9300

• Jean Philippe Henry : 423 55 77

MOTOR VEHICLE INSURANCE ARBITRATION COMMITTEE

C/O Ministry of Public Infrastructure and Land Transport

(Land Transport Division)

4th Floor, New Government Centre

Port Louis

Tel : 201 3057 | Fax : 201 3417



MAURITIUS UNION
GENERAL INSURANCE

4, Léoville l'Homme Street Tel 230 207 5500
Port-Louis, Mauritius Fax 230 212 2962

A MEMBER OF THE MAURITIUS UNION GROUP

www.mauritiusunion.com

BRN C07000714