

FAQ's SALAMA Car Insurance	الأسئلة الشائعة بشأن تأمين "سلامة" للسيارات																
Product FAQ's –	الأسئلة الشائعة للمنتج -																
<p>What is the difference between comprehensive cover insurance and third-party liability cover?</p> <p>A comprehensive insurance policy will cover you against your own loss or damage as well as third party property damage. Loss or damage could result from an accidental collision, fire, burglary, external explosion, self-ignition, lightning, theft, and any malicious act by a third party.</p> <p>Third party liability policy is the basic coverage that is mandatory as per the UAE law and it covers death or bodily injury to any third party/person as well as property damage caused by the insured's vehicle. The policy does not cover damage/loss to the insured vehicle.</p>	<p>ما هو الفرق بين تأمين التغطية الشامل وتغطية المسؤولية تجاه طرف ثالث (الغير)؟</p> <p>سوف تغطي وثيقة التأمين الشاملة ضد خسارتك أو تلفك وكذلك الأضرار التي تلحق بممتلكات الطرف الثالث (الغير). قد ينجم الفقد أو التلف عن الاصطدام العرضي والحريق والسطو والانفجار الخارجي والاشتعال الذاتي والبرق والسرقة وأي عمل ضار من قبل طرف ثالث (الغير).</p> <p>وثيقة مسؤولية الطرف الثالث هي التغطية الأساسية الإلزامية وفقاً لقانون دولة الإمارات العربية المتحدة وتغطي الوفاة أو الإصابة الجسدية لأي طرف/ شخص ثالث بالإضافة إلى الأضرار التي تلحق بالممتلكات التي تسببها مركبة المؤمن عليه، ولا تغطي الوثيقة الضرر/ الخسارة للمركبة المؤمن عليها.</p>																
<p>How do you calculate my insurance premium?</p> <p>Generally, a number of factors such as the age of the driver, length of driving experience, claims history, location, vehicle value and type are used to derive insurance premium.</p>	<p>كيف يحسب قسط التأمين الخاص بي؟</p> <p>بشكل عام، هناك عدد من العوامل مثل عمر السائق وطول خبرة القيادة وسجل المطالبات، يتم استخدام الموقع وقيمة السيارة ونوعها لحساب قسط التأمين.</p>																
<p>What is 'No Claims Discount' or 'No Claims Bonus'?</p> <p>No Claims Discount or No Claims Bonus is a special discount on the insurance premium given to individuals holding accident-free record for a minimum of 1 year.</p> <p>Below is the 'No Claim Discount' sheet –</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Accident-Free Years</th> <th>Discount</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Year</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2 Years</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>3 Years</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	Accident-Free Years	Discount	1 Year	10%	2 Years	15%	3 Years	20%	<p>ما هو "خصم عدم وجود مطالبات" أو "مكافأة عدم وجود مطالبات"؟</p> <p>خصم عدم وجود مطالبات أو مكافأة عدم وجود مطالبات هو خصم خاص على قسط التأمين الممنوح للأفراد الذين لديهم سجل خال من الحوادث لمدة لا تقل عن عام واحد.</p> <p>فيما يلي ورقة "خصم عدم المطالبة" -</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>سنوات خالية من الحوادث</th> <th>خصم</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>سنة واحدة</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>سنتان</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>3 سنوات</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	سنوات خالية من الحوادث	خصم	سنة واحدة	10%	سنتان	15%	3 سنوات	20%
Accident-Free Years	Discount																
1 Year	10%																
2 Years	15%																
3 Years	20%																
سنوات خالية من الحوادث	خصم																
سنة واحدة	10%																
سنتان	15%																
3 سنوات	20%																
<p>Does the comprehensive policy cover Oman?</p> <p>Yes, we cover Oman Own Damage and third party with no additional cost.</p> <p>For how long can I avail agency repair?</p>	<p>هل تغطي الوثيقة الشاملة "عُمان"؟</p> <p>نعم، نحن نغطي الأضرار الخاصة بسلطنة عُمان والطرف الثالث دون أي تكلفة إضافية.</p> <p>إلى متى يمكنني الاستفادة من الإصلاح لدى الوكالة؟</p> <p>تصليح الوكالة متاح في فترة 3 سنوات من سنة تصنيع السيارة.</p>																

<p>Agency repair is available with in the period of 3 years from the year of manufacture of the vehicle.</p>	
<p>What if I have a vehicle breakdown?</p> <p>In case of vehicle break down you can call 800-SALAMA (725262) for assistance.</p> <p>What is Agency and Non- Agency repair?</p> <ul style="list-style-type: none"> Agency repair - Policyholder can take the vehicle to the manufacturer's authorized workshop to fix any damage due to an accident. Non-agency – When repair is carried out at an authorized garage (CARS) in case of SALAMA. 	<p>ماذا لو تعرضت لعطل سيارتي؟</p> <p>في حالة تعطل السيارة، يمكنك الاتصال على 800-SALAMA (725262) للحصول على المساعدة.</p> <p>ما هو الإصلاح التابع للوكالة وغير الوكالة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> إصلاح الوكالة - يمكن لحامل الوثيقة أن يأخذ السيارة إلى ورشة الإصلاح المعتمدة من قبل الشركة المصنعة لإصلاح أي ضرر ناتج عن حادث. خارج الوكالة - عند إجراء الإصلاح في مرآب معتمد (CARS) في حالة "سلامة".
<p>Is the policy valid for 13 months?</p> <p>Yes.</p> <p>Why do I need 13 months of insurance and not an annual insurance of 12 months?</p> <p>As per laws set by the UAE Traffic Department (RTA and EVG), a 13-month insurance period is required to cover the one-month registration grace period.</p>	<p>هل الوثيقة صالحة لمدة 13 شهراً؟</p> <p>نعم.</p> <p>لماذا أحتاج إلى تأمين لمدة 13 شهراً وليس تأميناً سنوياً لمدة 12 شهراً؟</p> <p>وفقاً للقوانين التي وضعتها إدارة المرور في الإمارات العربية المتحدة (RTA و EVG)، يلزم وجود فترة تأمين مدتها 13 شهراً لتغطية فترة سماح التسجيل لمدة شهر واحد.</p>
<p>What is rent-a-car benefit? How to avail the same?</p> <p>A rented car shall be provided for the duration of repair / or claim settlement up to a maximum period of ten days per policy period in the event of an accident. You only need to call on 800 SALAMA (800725262) when notifying a claim to avail this benefit.</p>	<p>ما هي ميزة تأجير السيارات؟ كيف تستفيد من نفس الشيء؟</p> <p>يجب توفير سيارة مستأجرة لمدة الإصلاح/ أو تسوية المطالبة بحد أقصى عشرة أيام لكل فترة وثيقة في حالة وقوع حادث. ما عليك سوى الاتصال على 800-SALAMA (800725262) عند تسجيل المطالبة للاستفادة من هذه الميزة.</p>
<p>How do I claim?</p> <p>You will have to obtain a police report and then contact our customer care on 800 SALAMA (800725262) and give them the details. They will advise you on the next steps.</p> <p>Or if you are an IOS user you can download SALAMA app for "Easy Claim" services.</p> <p>Or you can directly visit the "CARS" garage/Agency – and you can initiate your claim procedure from there.</p>	<p>كيف أطلب؟</p> <p>سيتعين عليك الحصول على تقرير شرطة ثم الاتصال بخدمة المتعاملين على 800-SALAMA (800725262) ومنحهم التفاصيل، وسوف يرشدونك بالخطوات المطلوبة:</p> <p>أما إذا كنت من مستخدمي IOS، فيمكنك تنزيل تطبيق "سلامة" لخدمات "المطالبة السهلة".</p> <p>أو يمكنك زيارة مرآب/ وكالة "CARS" مباشرةً - ويمكنك بدء إجراءات المطالبة من هناك.</p> <p>** لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى دليل الخدمة.</p> <p>هل تقدمون تأميناً على السيارات عالية القيمة والسيارات الرياضية؟</p>

** For more details, please refer service guide.

Do you provide insurance for high value cars and sport cars?

Insurance for high-value cars & sports cars can be arranged on referral basis only. You may share your details with us at carinsurance@salama.ae and we will pass on your request to our motor team to further assist you.

يمكن ترتيب التأمين على السيارات عالية القيمة والسيارات الرياضية على أساس الإحالة فقط. يمكنك مشاركة التفاصيل الخاصة بك معنا على carinsurance@salama.ae وسننقل طلبك إلى فريق السيارات لدينا لمزيد من المساعدة.

In case of cancellation, how does SALAMA adjust premium for the unexpired period?

في حالة الإلغاء، كيف تقوم شركة "سلامة" بتعديل قسط التأمين للفترة المتبقية؟

Comprehensive Insurance – Short Rate Schedule

Period of Cancellation (from issuance date)	(% of premium refunded)
1 Day to 1 Month	80%
1 Month to 4 Months	70%
4 Months to 6 Months	50%
6 Months to 10 Months	30%
Over 10 Months	No Refund

Note: Subject to no claim during the coverage period

التأمين الشامل - جدول الأسعار القصيرة

فترة الإلغاء (من تاريخ الإصدار)	(% من القسط مسترد)
من يوم إلى شهر	80%
من شهر إلى 4 أشهر	70%
من 4 شهور إلى 6 شهور	50%
من 6 شهور إلى 10 شهور	30%
أكثر من 10 شهور	لا استرداد

ملاحظة: مع مراعاة عدم وجود مطالبة خلال فترة التغطية

Please suggest documents required for cancellation of the policy.

For cancelling your insurance policy with SALAMA you need to submit the following documents:

- New Insurance Certificate
- New Mulkiya/Car registration card

In case of policy cancellation, how would SALAMA refund the amount? (Mode of payment)

Below are the modes of payment for the refund for policy cancellation:

- Via Cheque
- Account Transfer

In case of sale of covered Car/Vehicle, is it possible to transfer the insurance to new buyer?

Transfer of insurance from one driver to another is not permitted as the insurance premium and terms are affected by the experience of the driver.

How much excess/deductible I would have to pay if the accident / claim would be because of my fault?

Excess deductible applicable as per below table:

يرجى اقتراح المستندات المطلوبة لإلغاء الوثيقة.

لإلغاء وثيقة التأمين الخاصة بك مع شركة "سلامة"، يتعين عليك تقديم المستندات التالية:

- شهادة تأمين جديدة
- ملكية جديدة/ بطاقة تسجيل السيارة

في حالة إلغاء الوثيقة، كيف ستعيد شركة "سلامة" المبلغ؟ (طريقة الدفع)

فيما يلي طرق الدفع لاسترداد الأموال لإلغاء الوثيقة:

- عبر شيك
- تحويل مصرفي

في حالة بيع السيارة/ المركبة المغطاة، هل يمكن تحويل التأمين إلى مشتري جديد؟

لا يجوز نقل التأمين من سائق إلى آخر لأن قسط وشروط التأمين تتأثر بخبرة السائق.

ما هو المبلغ الإضافي/ القابل للاستقطاع الذي سأدفعه إذا كان الحادث/ المطالبة بسبب خطأي؟

يتم تطبيق المبلغ القابل للاستقطاع الإضافي وفقاً للجدول أدناه:

Description	Amount in AED per accident
Private vehicle where the permissible number of passengers does not exceed (9) and value does not exceed AED 50,000	AED 200
Private vehicle where the permissible number of passengers does not exceed (9) and value exceeding AED 50,000 and does not exceed AED 100,000	AED 200
Private vehicle where the permissible number of passengers does not exceed (9) and value exceeding AED 100,000 and does not exceed 250,000	AED 500
Private vehicle where the permissible number of passengers does not exceed (9) and value exceeding AED 250,000	AED 750
Private vehicle where the permissible number of passengers does not exceed (9) and value exceeding AED 500,000	AED 1400

المبلغ بالدرهم الإماراتي لكل حادث	وصف
200 درهم إماراتي	مركبة خاصة لا يتجاوز عدد ركابها المسموح به (9) ولا تزيد قيمتها عن 50,000 درهم.
200 درهم إماراتي	مركبة خاصة لا يزيد عدد ركابها المصرح به عن (9) وقيمتها تزيد عن 50,000 درهم ولا تتخطى 100,000 درهم.
500 درهم إماراتي	مركبة خاصة لا يزيد عدد ركابها المصرح به عن (9) وقيمتها تزيد عن 100,000 درهم ولا تتخطى 250,000 درهم.
750 درهم إماراتي	مركبة خاصة لا يزيد عدد ركابها المسموح به عن (9) وقيمة تزيد عن 250,000 درهم.
1400 درهم إماراتي	مركبة خاصة لا يزيد عدد ركابها المسموح به عن (9) وقيمة تزيد عن 500,000 درهم.

In addition to the above set deductible amount, the additional deductible are as follows: a) Maximum 10% of the amount of compensation if the Driver age is below 25 years. b) Maximum 15% of the amount of compensation of sports cars and modified vehicles. c) Maximum 20% of the amount of compensation of vehicles modified outside the factory.	بالإضافة إلى المبلغ القابل للاستقطاع المحدد أعلاه، يكون المبلغ المستقطع الإضافي كما يلي: أ) بحد أقصى 10٪ من مبلغ التعويض إذا كان عمر السائق أقل من 25 سنة. ب) بحد أقصى 15٪ من مبلغ تعويض السيارات الرياضية والمركبات المعدلة. ج) بحد أقصى 20٪ من مبلغ تعويض المركبات المعدلة خارج المصنع.
What is the maximum age eligibility of the vehicle for Comprehensive car insurance? For comprehensive coverage, the maximum age of the vehicle should not be more than 15 years from the first date of registration and vehicle make of year.	ما هو الحد الأقصى لعمر استحقاق السيارة للتأمين الشامل؟ للتغطية الشاملة، يجب ألا يزيد الحد الأقصى لعمر السيارة عن 15 عاماً من أول تاريخ للتسجيل وسنة تصنيع المركبة.
Why can't the insurance and registration be in two different names? This is a UAE Traffic department (RTA and EVG) law requirement.	لماذا لا يمكن أن يكون التأمين والتسجيل باسمين مختلفين؟ هذا هو أحد متطلبات قانون إدارة المرور الإماراتية (RTA و EVG).
How old should be the driving license to get insurance policy? Insured driver should hold a valid UAE license must be a minimum of 1 year old.	ماذا يجب أن يكون تاريخ رخصة القيادة للحصول على وثيقة التأمين؟ يجب أن يكون السائق المؤمن عليه حاصلاً على رخصة سارية المفعول في دولة الإمارات العربية المتحدة، وأن يمر على تاريخ الحصول عليها عام واحد.
Online Motor Insurance - FAQ's – What are the benefits with SALAMA? what are the charges?	التأمين على السيارات عبر الإنترنت - الأسئلة الشائعة - ما هي مزايا شركة "سلامة"؟ ما هي التكلفة؟

Benefit	Cost (AED)	Limits
Car Replacement (for insured) – optional	Free	10 days
Roadside assistance (For insured) – Mandatory cover	Free	As per requirement
Driver Personal Accident cover	Free	AED 200,000
Passenger Personal Accident cover (per seat)	Free	AED 200,000
Emergency Medical Expenses/Personal injury	Free	AED 5,000
Personal Belonging	Free	AED 5,000
Windscreen Damage	Free	AED 4,000
Off-Road Cover (SUV only)	Free	Up to SI
Natural Perils	Free	Up to SI
Replacement of Lock (due to Accident)	Free	AED 1,000
Child Car Replacement	Free	AED 2,000

المنفعة	التكلفة (درهم)	حدود
استبدال السيارة (للمؤمن عليه) - اختياري	مجانية	10 أيام
المساعدة على الطريق (للمؤمن عليهم) - تغطية إلزامية	مجانية	وفقا للمطلوب
تغطية الحوادث الشخصية للسائق	مجانية	200,000 درهم إماراتي
تغطية الحوادث الشخصية للركاب (لكل مقعد)	مجانية	200,000 درهم إماراتي
المصاريف الطبية الطارئة/ الإصابة الشخصية	مجانية	5,000 درهم إماراتي
متعلقات شخصية	مجانية	5,000 درهم إماراتي
تلف الزجاج الأمامي	مجانية	4,000 درهم إماراتي
غطاء للطرق الوعرة (سيارات الدفع الرباعي فقط)	مجانية	حسب الـ SI
الأخطار الطبيعية	مجانية	حسب الـ SI
استبدال القفل (بسبب حادث)	مجانية	1,000 درهم إماراتي

استبدال سيارة الطفل	مجانية	2,000 درهم إماراتي
---------------------	--------	--------------------

<p>How can I avail the benefit of complimentary car registration service?</p> <p>You can call 800 SALAMA (725262) and select the option for IMC services to avail this benefit. You can call IMC number</p>	<p>كيف يمكنني الاستفادة من خدمة تسجيل السيارة المجانية؟</p> <p>يمكنك الاتصال على SALAMA - 800 (725262) وتحديد خيار خدمات IMC للاستفادة من هذه الميزة. يمكنك الاتصال برقم IMC</p> <p>أين أجد رقم شاسيه سيارتي؟</p> <p>يمكنك الرجوع لبطاقة تسجيل الملكية/ السيارة الخاصة بك للحصول على رقم (الشاسيه) الخاص بك.</p>
<p>Where can I find the Chassis number of my car?</p> <p>You can refer your Mulkiya/Car registration card to get your chassis number.</p>	<p>أين يمكنني العثور على تاريخ التسجيل الأول لسيارتي؟</p> <p>يمكنك الرجوع لبطاقة تسجيل الملكية/ السيارة الخاصة بك لمعرفة تاريخ التسجيل الأول لسيارتك.</p>
<p>Where can I get 'No Claim Certificate'?</p> <p>You can get the 'No Claim Certificate' from your current/last insurance provider.</p>	<p>أين يمكنني الحصول على "شهادة عدم وجود مطالبة"؟</p> <p>يمكنك الحصول على "شهادة عدم وجود مطالبة" من مزود التأمين الحالي/ الأخير.</p>
<p>For how long I can use temporary rent a car (optional benefit) benefit?</p> <p>You can use temporary rent a car for maximum 10 days. The benefit can be availed once during the policy tenure.</p>	<p>إلى متى يمكنني استخدام ميزة الإيجار المؤقت للسيارة (ميزة اختيارية)؟</p> <p>يمكنك استخدام ميزة تأجير سيارة مؤقتاً لمدة أقصاها 10 أيام، ويمكن الاستفادة من هذه الميزة مرة واحدة خلال مدة الوثيقة.</p>
<p>Where can I find all 'Vehicle Information' to fill on your website while getting car insurance?</p> <p>You can refer your Mulkiya/Car registration card to enter all the details under 'Vehicle Information' section on our website while registering your car insurance.</p>	<p>أين يمكنني العثور على جميع "معلومات السيارة" لملئها على الموقع أثناء الحصول على تأمين على السيارة؟</p> <p>يمكنك الرجوع لبطاقة ملكية/ تسجيل السيارة الخاصة بك لإدخال جميع التفاصيل تحت عنوان "معلومات السيارة" على موقعنا أثناء الاشتراك في التأمين على سيارتك.</p>
<p>What all documents would I need to upload to get the car insurance online?</p> <p>You would need to upload the below mentioned documents while getting your car insurance from SALAMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Emirates Id copy (Front and Back) 2. Mulkiya/Car registration card copy (Front and Back) 3. Driving License copy (Front and Back) 4. 'No Claim Discount' certificate (If only you selected for the same) 	<p>ما هي جميع المستندات التي أحتاجها لتحميلها للحصول على تأمين السيارة عبر الإنترنت؟</p> <p>ستحتاج إلى تحميل المستندات المذكورة أدناه أثناء الحصول على تأمين سيارتك من "سلامة":</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. نسخة من بطاقة الهوية الإماراتية (من الأمام والخلف) 2. نسخة من ملكية/ بطاقة تسجيل السيارة (من الأمام والخلف) 3. نسخة من رخصة القيادة (من الأمام والخلف) 4. شهادة "خصم عدم المطالبة" (فقط إذا اخترت "نفس الشيء")

Can I get my policy today and start it at future date?

You can register your policy today and have it start up to 30 days in advance. We recommend that you pay the contribution amount for your policy in advance as you can lock in the price and avoid the hassle when you renew your registration. However, it is important to note that you can renew your registration only when your new policy starts.

Can I register my car insurance from SALAMA if my previous insurance is expired?

You should always get your new insurance before the old one expires. If you have a gap in insurance, we want to make sure that you didn't have an accident during this time.

If your car is in good conditions, you can register insurance from SALAMA even if your previous insurance has expired.

We will ask you to either send pictures of your car and a passing certificate from a vehicle testing centre.

This is a standard process, and we will gladly assist you. There are no additional charges for your policy in this case.

هل يمكنني الاشتراك في وثيقة التأمين اليوم والبدء في تاريخ لاحق؟

يمكنك الاشتراك بوثيقة تأمين اليوم وتأجيل تاريخ سريانها حتى 30 يوماً مقدماً. نوصي بالاشتراك في التأمين مقدماً حيث يمكنك تثبيت السعر وتجنب المتاعب عند تجديد التسجيل. ومع ذلك، من المهم ملاحظة أنه لا يمكنك تجديد تسجيلك إلا عند بدء وثيقتك الجديدة.

هل يمكنني الاشتراك بالتأمين على سيارتي من شركة "سلامة" إذا انتهى تأميني السابق؟

يجب عليك دائماً الاشتراك في تأمينك الجديد قبل انتهاء صلاحية التأمين القديم، وذلك تفادياً لوقوع حادث في فترة ليس لك فيها أي حماية تأمينية.

إذا كانت سيارتك في حالة جيدة، يمكنك الاشتراك بتأمين من شركة "سلامة" حتى لو كان تأمينك السابق منتهي الصلاحية.

سنطلب منك إما إرسال صور لسيارتك وشهادة صلاحية من مركز اختبار المركبات.

هذه عملية عادية، وسنساعدك بكل سرور. لا توجد رسوم إضافية لوثيقتك في هذه الحالة.

