

Page 11: PROSEDUR TOWING DAN BENGKEL PANEL SELEPAS KEMALANGAN

Panduan mendapatkan bantuan towing yang sah, memilih bengkel panel dan menguruskan proses pemeriksaan serta pembaikan kenderaan selepas kemalangan.

PROSEDUR TOWING DAN BENGKEL PANEL SELEPAS KEMALANGAN

Selepas kemalangan, pelanggan tidak sepatutnya terus menyerahkan kenderaan kepada mana-mana trak tunda atau bengkel yang datang menawarkan bantuan.

Langkah paling selamat ialah menghubungi syarikat insurans atau pengendali takaful terlebih dahulu supaya towing dan bengkel yang digunakan dapat disahkan.

Bank Negara Malaysia menyarankan pemegang polisi menghubungi talian bantuan motor 24 jam milik insurer atau pengendali takaful bagi mendapatkan bantuan towing apabila diperlukan.

A. TINDAKAN SEBELUM MEMANGGIL TOWING

1. Pastikan keadaan selamat

Sebelum menguruskan towing:

- Pasang lampu kecemasan.
- Periksa sama ada terdapat kecederaan.
- Hubungi 999 jika berlaku kecederaan, kebakaran atau keadaan berbahaya.
- Berada di lokasi yang selamat dan jauh daripada trafik.
- Jangan berdiri di hadapan, belakang atau di antara kenderaan.
- Jangan cuba membaiki kenderaan di lorong aktif.
- Ikut arahan polis atau pihak lebuhraya jika mereka berada di lokasi.

2. Ambil gambar sebelum kenderaan ditunda

Jika keadaan selamat, ambil:

- Gambar kedudukan semua kenderaan.
- Gambar keseluruhan lokasi.
- Gambar kerosakan dari pelbagai sudut.
- Gambar nombor pendaftaran semua pihak.
- Gambar bahagian bawah kenderaan jika terdapat kebocoran.
- Gambar serpihan atau kesan pelanggaran.
- Video keadaan kenderaan sebelum towing.
- Gambar bacaan odometer jika perlu.
- Gambar barangan yang berada di dalam kenderaan.

Bukti ini penting sekiranya berlaku pertikaian tentang kerosakan sebelum atau selepas towing.

B. BILA KENDERAAN PERLU DITUNDA?

Towing perlu dipertimbangkan apabila:

- Enjin tidak boleh dihidupkan.
- Kenderaan tidak boleh bergerak.
- Stereng tidak boleh dikawal.
- Sistem brek rosak.
- Tayar, rim atau gandar mengalami kerosakan.
- Lampu amaran serius menyala.
- Berlaku kebocoran minyak atau cecair.
- Airbag telah terbuka.
- Bonet, pintu atau bahagian badan mengganggu pergerakan.
- Kenderaan terbalik, masuk longkang atau berada di lokasi berbahaya.
- Polis atau insurer mengarahkan kenderaan ditunda.
- Pelanggan tidak pasti sama ada kenderaan masih selamat dipandu.

Jangan memandu hanya kerana enjin masih boleh dihidupkan. Kerosakan pada brek, tayar, suspensi atau stereng mungkin tidak kelihatan dari luar.

C. CARA MENDAPATKAN TOWING YANG BETUL

1. Hubungi talian rasmi insurer atau pengendali takaful

Gunakan salah satu saluran berikut:

- Nombor bantuan 24 jam yang tercatat dalam polisi.
- Aplikasi rasmi insurer.
- Laman web rasmi insurer.

- Ejen atau wakil yang sah untuk mendapatkan nombor bantuan.
- Bengkel panel yang disahkan oleh insurer.
- Bantuan pihak lebih raya bagi mengalihkan kenderaan dari kawasan berbahaya.

PIAM menggalakkan pemegang polisi menyemak manfaat roadside assistance dan menggunakan saluran digital atau bantuan rasmi insurer untuk mendapatkan towing.

Berikan maklumat berikut:

Nama pemilik:

Nombor kad pengenalan:

Nombor pendaftaran:

Nama insurer/takaful:

Nombor polisi jika ada:

Tarikh dan masa kemalangan:

Lokasi tepat:

Jenis kerosakan:

Kenderaan masih boleh bergerak atau tidak:

Ada kecederaan atau tidak:

Lokasi bengkel yang ingin dituju:

2. Dapatkan pengesahan sebelum menerima towing

Minta pusat bantuan mengesahkan:

- Nama syarikat towing.
- Nama atau nombor telefon pemandu towing.
- Nombor pendaftaran trak tunda.
- Anggaran masa ketibaan.
- Bengkel tujuan.
- Sama ada caj towing dilindungi.
- Had jarak towing.
- Sama ada pelanggan perlu membuat bayaran awal.
- Nombor rujukan bantuan.

Simpan tangkap layar, mesej atau nombor rujukan tersebut.

3. Sahkan identiti trak tunda yang tiba

Apabila trak tunda sampai:

- Semak nombor pendaftaran trak.
- Semak nama pemandu.
- Padankan dengan maklumat pusat bantuan.
- Hubungi insurer semula jika maklumat tidak sepadan.
- Jangan serahkan kunci sebelum pengesahan dibuat.
- Ambil gambar trak tunda dan pemandunya dari jarak yang sesuai.
- Catat masa kenderaan diambil.

D. ELAKKAN TOWING TIDAK DIKENALI

Pelanggan perlu berhati-hati dengan trak tunda yang tiba tanpa diminta.

Jangan terus bersetuju walaupun mereka mengatakan:

- Mereka dihantar oleh polis.
- Mereka ialah panel semua insurer.
- Mereka boleh mempercepatkan tuntutan.
- Semua kos akan dibayar insurer.
- Pelanggan tidak perlu membuat laporan.
- Mereka boleh menentukan pihak yang bersalah.
- Mereka boleh memberikan kereta ganti secara automatik.
- Pelanggan tidak perlu membayar apa-apa.

Semua kenyataan tersebut perlu disahkan terus dengan insurer.

PIAM menyatakan penggunaan bantuan dan towing yang dibenarkan dapat meningkatkan perlindungan pengguna dan mengurangkan risiko urusan dengan pihak tidak sah.

E. DOKUMEN YANG TIDAK BOLEH DITANDATANGANI SECARA TERGESA-GESA

Jangan tandatangan dokumen yang:

- Masih kosong.
- Tidak mempunyai nama syarikat.
- Tidak menyatakan destinasi kenderaan.
- Tidak menerangkan caj towing.
- Memberikan kuasa penuh kepada bengkel.
- Membenarkan bengkel menerima pampasan tanpa pengetahuan pelanggan.
- Membenarkan pembaikan dimulakan sebelum kelulusan.
- Mengandungi pinjaman, sewaan kenderaan atau bayaran tambahan yang tidak diterangkan.
- Tidak diberikan salinan kepada pelanggan.
- Menggunakan bahasa yang pelanggan tidak fahami.

Antara dokumen yang perlu dibaca dengan teliti:

- Borang towing.
- Surat kuasa.
- Borang kebenaran pembaikan.
- Borang tuntutan.
- Perjanjian kereta sewa.
- Surat pelepasan kenderaan.
- Surat penyerahan hak tuntutan.

Gunakan ayat berikut:

Saya perlu mendapatkan pengesahan daripada syarikat insurans atau takaful terlebih dahulu sebelum menandatangani dokumen ini.

F. PEMERIKSAAN KENDERAAN SEBELUM TOWING

Sebelum kenderaan dinaikkan ke atas trak tunda:

1. Ambil gambar keseluruhan kenderaan.
2. Ambil gambar kerosakan sedia ada.
3. Keluarkan wang tunai dan barang berharga.
4. Keluarkan dokumen peribadi yang tidak diperlukan.
5. Catat barang yang ditinggalkan dalam kenderaan.
6. Pastikan nombor pendaftaran trak tunda direkodkan.
7. Sahkan destinasi bengkel.
8. Dapatkan salinan borang towing.
9. Catat nama dan nombor telefon pemandu towing.
10. Pastikan kaedah towing sesuai dengan jenis kenderaan.

Maklumkan kepada operator jika kenderaan ialah:

- Kenderaan pacuan semua roda.
- Kenderaan elektrik.
- Kenderaan hibrid.
- Kenderaan dengan suspensi rendah.
- Kenderaan dengan transmisi atau sistem khas.
- Kenderaan yang mengalami kerosakan roda atau gandar.

Operator towing perlu menentukan kaedah yang sesuai. Jangan memberi arahan teknikal sendiri jika tidak pasti.

G. KE MANA KENDERAAN PERLU DITUNDA?

Kenderaan biasanya perlu dihantar ke:

- Bengkel panel insurer atau pengendali takaful.
- Bengkel pembaikan kemalangan yang diluluskan.
- Lokasi simpanan yang diarahkan polis.
- Pusat servis tertentu jika dipersetujui oleh insurer.
- Bengkel francais bagi kes yang memenuhi syarat.

Jangan benarkan kenderaan dihantar ke bengkel lain tanpa persetujuan pelanggan dan pengesahan insurer.

Jika polis mahu menahan kenderaan

Bagi kemalangan serius, kenderaan mungkin diperlukan untuk:

- Pemeriksaan polis.
- Pemeriksaan teknikal.
- Siasatan kecederaan atau kematian.
- Pengumpulan bahan bukti.

Ikut arahan polis. Jangan memindahkan atau membaiki kenderaan sehingga pelepasan diberikan.

H. PEMILIHAN BENGKEL PANEL

Apakah bengkel panel?

Bengkel panel ialah bengkel yang dilantik atau diterima oleh syarikat insurans atau takaful untuk menguruskan pemeriksaan dan pembaikan tuntutan motor.

Kod Tatakelakuan Insurer dan Pengendali Takaful-Pembaik yang dikeluarkan Bank Negara Malaysia menetapkan piawaian hubungan serta amalan antara insurer dan bengkel pembaikan yang mengambil bahagian.

Mengapa bengkel panel disarankan?

Antara kelebihannya:

- Bengkel biasa dengan proses tuntutan insurer.
- Dokumen boleh dihantar terus melalui bengkel.
- Pemeriksaan adjuster lebih mudah diuruskan.
- Anggaran pembaikan disediakan dalam format insurer.
- Kelulusan pembaikan dapat direkodkan.
- Risiko tuntutan ditolak kerana bengkel tidak diterima dapat dikurangkan.
- Status pembaikan lebih mudah dipantau.

Cara menyemak bengkel panel

Minta insurer memberikan:

- Nama bengkel.
- Alamat lengkap.
- Nombor telefon.
- Nama pegawai bengkel.
- Nombor rujukan tuntutan.
- Pengesahan bahawa bengkel masih menjadi panel.
- Jenis tuntutan yang boleh dikendalikan oleh bengkel tersebut.

Jangan bergantung hanya pada dakwaan bengkel bahawa mereka ialah panel. Status panel boleh berbeza mengikut insurer dan boleh berubah.

I. PROSES SELEPAS KENDERAAN TIBA DI BENGKEL

1. Pendaftaran tuntutan

Bengkel atau pelanggan biasanya perlu menyediakan:

- Borang tuntutan.
- Kad pengenalan pemilik dan pemandu.
- Lesen memandu.
- Maklumat pemilikan kenderaan.
- Polisi atau sijil insurans.
- Laporan polis.
- Gambar kemalangan.
- Maklumat pihak ketiga.
- Dokumen tambahan mengikut jenis tuntutan.

2. Pemeriksaan awal

Bengkel akan:

- Mengambil gambar kerosakan.
- Memeriksa bahagian luaran dan dalaman.
- Mengenali pasti kerosakan yang berkaitan dengan kemalangan.
- Menyediakan anggaran pembaikan.
- Menyemak keperluan alat ganti.
- Mengemukakan tuntutan kepada insurer.

3. Pemeriksaan adjuster atau assessor

Insurer mungkin melantik adjuster atau assessor untuk:

- Memeriksa kenderaan.
- Menentukan kerosakan yang berkaitan.
- Menilai kaedah pembaikan.
- Menyemak kos alat ganti dan upah.
- Menentukan kemungkinan total loss.
- Mengesahkan excess atau betterment.
- Meminta dokumen tambahan.

Pelanggan tidak boleh menganggap semua kerosakan yang dicatat oleh bengkel akan diluluskan.

4. Kelulusan pembaikan

Bengkel hanya sepatutnya memulakan kerja selepas:

- Tuntutan didaftarkan.
- Pemeriksaan selesai.
- Skop pembaikan dipersetujui.
- Kelulusan insurer diterima.
- Bayaran pelanggan seperti excess atau betterment diterangkan.

Aliran tuntutan motor digital yang diterangkan Bank Negara Malaysia merangkumi towing ke bengkel, pendaftaran tuntutan, kelulusan dan penyempurnaan pembaikan.

J. JANGAN MULAKAN PEMBAIKAN TANPA KELULUSAN

Pelanggan tidak digalakkan memberi kebenaran kepada bengkel untuk memulakan pembaikan sebelum kelulusan insurer.

Jika pembaikan dimulakan terlalu awal:

- Insurer mungkin tidak dapat memeriksa kerosakan asal.
- Sebahagian kos mungkin tidak diluluskan.
- Kerosakan boleh dipertikaikan.
- Pelanggan mungkin perlu membayar sendiri.
- Alat ganti lama mungkin tidak tersedia untuk pemeriksaan.
- Tuntutan pihak ketiga boleh menjadi lebih sukar.

Gunakan ayat:

Mohon jangan mulakan pembaikan sehingga kelulusan bertulis atau pengesahan rasmi daripada syarikat insurans atau takaful diterima.

K. BAYARAN YANG MUNGKIN DIKENAKAN

Walaupun tuntutan diluluskan, pelanggan mungkin perlu membayar:

- Excess.
- Betterment.
- Perbezaan harga alat ganti pilihan pelanggan.
- Pembaikan bagi kerosakan lama.
- Kerja tambahan yang tidak berkaitan dengan kemalangan.
- Caj penyimpanan yang tidak diluluskan.
- Caj towing melebihi had perlindungan.
- Caj penghantaran ke bengkel pilihan sendiri.
- Kos kereta sewa yang tidak dilindungi.

Minta bengkel memberikan pecahan bertulis sebelum pembaikan dimulakan.

L. KEROSAKAN TAMBAHAN SEMASA TOWING

Jika pelanggan mengesyaki terdapat kerosakan baharu akibat towing:

1. Ambil gambar sebaik sahaja kereta tiba di bengkel.
2. Bandingkan dengan gambar sebelum towing.
3. Maklumkan kepada syarikat towing.
4. Maklumkan kepada insurur.
5. Minta bengkel mencatat kerosakan tersebut.
6. Simpan borang towing dan bukti komunikasi.
7. Jangan membuat tuduhan tanpa bukti.
8. Minta siasatan dilakukan.

Bukti sebelum dan selepas towing sangat penting.

M. KENDERAAN ELEKTRIK ATAU HIBRID

Bagi kenderaan elektrik atau hibrid:

- Maklumkan jenis kenderaan kepada operator towing.
- Jangan menyentuh kabel atau komponen voltan tinggi.
- Jangan cuba menghidupkan kenderaan yang rosak teruk.
- Gunakan operator yang sesuai dengan kenderaan tersebut.
- Rujuk arahan pengeluar dan insurer.
- Hantar ke bengkel yang mempunyai kemudahan berkaitan jika diarahkan.

Jika terdapat asap, kebakaran atau kerosakan bateri, hubungi 999 dan jauhkan diri dari kenderaan.

N. TOWING DI LEBUH RAYA

Jika kemalangan berlaku di lebuhraya:

1. Hubungi talian kecemasan lebuhraya.
2. Berikan lokasi kilometer dan arah perjalanan.
3. Hubungi insurer.
4. Utamakan pengalihan kenderaan dari lorong berbahaya.
5. Sahkan sama ada towing lebuhraya hanya mengalihkan kereta ke kawasan selamat atau terus ke bengkel.
6. Semak sama ada towing kedua diperlukan.
7. Simpan semua resit.

Dalam keadaan tertentu, bantuan lebuhraya mungkin mengalihkan kenderaan ke lokasi selamat terlebih dahulu sebelum towing insurer mengambil alih.

O. JIKA KENDERAAN TERLANJUR DIHANTAR KE

BENGKEL BUKAN PANEL

Pelanggan perlu:

1. Jangan benarkan pembaikan dimulakan.
2. Hubungi insurer dengan segera.
3. Berikan nama dan lokasi bengkel.
4. Semak sama ada bengkel boleh diterima.
5. Minta jumlah caj towing dan penyimpanan secara bertulis.
6. Dapatkan salinan semua dokumen yang telah ditandatangani.
7. Minta insurer menguruskan pemindahan jika perlu.
8. Jangan membuat pembayaran besar tanpa penjelasan.

Kos pemindahan atau penyimpanan tidak semestinya ditanggung sepenuhnya oleh insurer.

P. TEMPOH PEMBAIKAN

Tempoh pembaikan bergantung pada:

- Tahap kerosakan.
- Kelulusan insurer.
- Pemeriksaan adjuster.
- Ketersediaan alat ganti.
- Kerosakan tersembunyi.
- Jenis dan model kenderaan.
- Keperluan pemeriksaan tambahan.
- Pertikaian liabiliti.
- Bengkel dan kapasiti kerja.

Admin tidak boleh menjanjikan tarikh siap tanpa pengesahan bengkel.

Pelanggan digalakkan meminta:

- Nombor tuntutan.
- Tarikh kelulusan.
- Senarai alat ganti yang ditempah.
- Anggaran tarikh siap.
- Kemas kini berkala daripada bengkel.
- Penjelasan jika berlaku kelewatan.

Q. SEMAKAN SEBELUM MENGAMBIL KENDERAAN

Sebelum menerima kenderaan, pelanggan perlu:

- Periksa bahagian yang dibaiki.
- Periksa cat dan panel.
- Semak lampu, sensor dan kamera.
- Uji pintu, bonet dan but.
- Semak lampu amaran pada meter.
- Pastikan stereng dan brek berfungsi dengan baik.
- Semak barang peribadi.
- Minta senarai kerja yang dilakukan.
- Minta maklumat jaminan pembaikan.
- Dapatkan resit bagi bayaran excess atau betterment.
- Laporkan segera jika terdapat masalah.

Jangan tandatangan pengesahan penerimaan sebelum pemeriksaan asas dibuat.

R. PERKARA YANG TIDAK BOLEH DILAKUKAN

Jangan:

- Terus menerima towing yang datang tanpa diminta.
- Menyerahkan kunci sebelum identiti disahkan.
- Menandatangani dokumen kosong.
- Bersetuju dengan caj yang tidak dinyatakan.
- membenarkan bengkel menentukan pihak bersalah.
- Membaiki kenderaan sebelum pemeriksaan.
- Mengeluarkan kenderaan dari lokasi simpanan polis tanpa kebenaran.
- Membuang alat ganti rosak sebelum tuntutan selesai.
- Menambah kerosakan lama ke dalam tuntutan.
- Membayar pihak ketiga tanpa merujuk insurer.
- Menganggap towing sentiasa percuma.
- Menjanjikan tempoh siap kepada pelanggan.

S. TEMPLATE JAWAPAN KEPADA PELANGGAN

Mohon hubungi talian bantuan rasmi syarikat insurans atau takaful terlebih dahulu untuk mendapatkan towing yang disahkan.

Jangan terus menyerahkan kenderaan kepada trak tunda yang datang tanpa diminta dan jangan tandatangan sebarang borang kosong atau surat kuasa yang tidak difahami.

Sebelum kenderaan ditunda, ambil gambar lengkap kerosakan, trak tunda dan keadaan kenderaan. Sahkan nama syarikat towing, nombor pendaftaran trak, destinasi bengkel, had towing serta sebarang caj.

Kenderaan hendaklah dihantar ke bengkel panel atau bengkel yang diluluskan. Jangan mulakan pembaikan sebelum pemeriksaan dan kelulusan syarikat insurans atau takaful diterima.

T. MAKLUMAT YANG PERLU DIHANTAR KEPADA ADMIN

Nama pemilik:

Nombor telefon:

Nombor pendaftaran:

Nama insurer/takaful:

Nombor polisi:

Tarikh dan masa kemalangan:

Lokasi kenderaan:

Kenderaan masih boleh bergerak atau tidak:

Jenis kerosakan:

Ada kecederaan atau tidak:

Towing sudah dipanggil atau belum:

Siapa yang memanggil towing:

Nama syarikat towing:

Nombor pendaftaran trak tunda:

Destinasi bengkel:

Nama bengkel:

Bengkel panel atau belum disahkan:

Ada menandatangani dokumen atau tidak:

Ada membuat bayaran atau tidak:

Jumlah bayaran:

Nombor rujukan bantuan:

PERINGATAN KEPADA ADMIN

Admin perlu mengarahkan pelanggan menghubungi pusat bantuan rasmi syarikat insurans atau takaful sebelum menerima towing atau memilih bengkel.

Jangan mengesahkan towing percuma, bengkel ialah panel atau semua kos akan ditanggung tanpa semakan polisi dan pengesahan insurer.

Jika kenderaan telah dihantar ke bengkel bukan panel, minta pelanggan menghentikan pembaikan dan menghubungi insurer dengan segera.

Revision #1

Created 2026-07-25 05:30:29 UTC by Roadtaxking

Updated 2026-07-25 05:33:43 UTC by Roadtaxking