

Page 12: TEMPLATE

JAWAPAN RINGKAS

MENGIKUT SITUASI

KEMALANGAN

TEMPLATE JAWAPAN RINGKAS MENGIKUT SITUASI KEMALANGAN

Description:

Koleksi template jawapan ringkas untuk membantu admin memberikan arahan awal kepada pelanggan mengikut situasi kemalangan yang berlaku.

=====

TEMPLATE JAWAPAN RINGKAS MENGIKUT SITUASI KEMALANGAN

Template ini digunakan sebagai panduan awal sahaja. Admin perlu menyesuaikan jawapan berdasarkan fakta sebenar, jenis polisi, laporan polis dan arahan syarikat insurans atau takaful.

Jangan terus menjanjikan bahawa tuntutan pasti diluluskan, NCD pasti kekal atau semua kos akan ditanggung.

=====

1. TEMPLATE UMUM SELEPAS KEMALANGAN

Assalamualaikum. Mohon pastikan semua pihak berada dalam keadaan selamat terlebih dahulu. Jika terdapat kecederaan atau keadaan kecemasan, sila hubungi 999 dengan segera.

Ambil gambar dan video kedudukan kenderaan, bahagian kerosakan, nombor pendaftaran semua kenderaan serta keadaan lokasi. Dapatkan juga nama dan nombor telefon pihak yang terlibat.

Sila buat laporan polis dalam tempoh 24 jam dan hubungi talian bantuan rasmi syarikat insurans atau takaful sebelum menggunakan towing atau menghantar kereta ke bengkel.

Jangan mengaku bersalah, membuat bayaran kepada pihak lain atau memulakan pembaikan sebelum mendapat arahan daripada insurer.

=====

2. PELANGGAN TIDAK BERSALAH DAN DILANGGAR PIHAK LAIN

Berdasarkan maklumat awal, kes ini mungkin boleh dipertimbangkan sebagai tuntutan OD-KFK atau tuntutan terus terhadap insurer pihak yang melanggar.

Mohon buat laporan polis, ambil gambar lengkap dan simpan rakaman dashcam atau CCTV jika ada. Dapatkan nombor pendaftaran serta maklumat pihak yang melanggar.

Jangan mulakan pembaikan sebelum syarikat insurans membuat pemeriksaan dan mengesahkan jenis tuntutan.

Kelayakan OD-KFK dan kedudukan NCD tertakluk kepada keputusan polis, kesahan polisi pihak ketiga serta kelulusan insurer.

=====

3. PELANGGAN MELANGGAR KENDERAAN LAIN

Berdasarkan maklumat awal, kerosakan kenderaan tuan/puan mungkin perlu diproses sebagai tuntutan Own Damage melalui polisi sendiri.

Sila buat laporan polis dan maklumkan syarikat insurans atau takaful dengan segera. Jangan membuat janji pembayaran atau menyelesaikan sendiri kerosakan pihak lain tanpa arahan insurer.

Harap maklum bahawa tuntutan Own Damage biasanya boleh menjejaskan NCD. Excess dan betterment juga mungkin dikenakan bergantung pada polisi serta umur kenderaan.

=====

4. KEMALANGAN SENDIRI

Kes ini merupakan kemalangan sendiri kerana tidak melibatkan pihak ketiga.

Jika polisi tuan/puan ialah komprehensif, kerosakan mungkin boleh dikemukakan sebagai tuntutan Own Damage. Sila buat laporan polis, hubungi insurer dan hantar kenderaan ke bengkel panel yang diluluskan.

Jangan mulakan pembaikan sebelum pemeriksaan dan kelulusan diberikan. Tuntutan Own Damage biasanya boleh menjejaskan NCD serta mungkin melibatkan excess atau betterment.

=====

5. KERETA TERBABAS ATAU MASUK LONGKANG

Mohon jangan paksa kenderaan untuk dipandu jika terdapat kerosakan pada tayar, stereng, brek atau bahagian bawah kenderaan.

Ambil gambar lokasi dan kerosakan, buat laporan polis serta hubungi towing rasmi syarikat insurans atau takaful.

Jika mempunyai polisi komprehensif, tuntutan mungkin boleh diproses sebagai Own Damage. Kelulusan tertakluk kepada perlindungan polisi dan pemeriksaan insurer.

=====

6. KEMALANGAN LANGGAR LARI

Mohon jangan mengejar kenderaan tersebut secara berbahaya.

Catat nombor pendaftaran penuh atau sebahagian, warna, model dan arah kenderaan melarikan diri. Simpan rakaman dashcam atau CCTV serta dapatkan maklumat saksi jika ada.

Buat laporan polis dalam tempoh 24 jam dan maklumkan insurer dengan segera.

Jika pihak yang melanggar berjaya dikenal pasti dan disahkan bersalah, OD-KFK atau tuntutan pihak ketiga mungkin boleh dipertimbangkan. Jika tidak dapat dikenal pasti, tuntutan mungkin perlu dibuat sebagai Own Damage dan NCD boleh terjejas.

=====

7. KERETA DILANGGAR KETIKA DIPARKIR

Mohon ambil gambar lengkap kerosakan dan keseluruhan kawasan parkir. Semak dashcam serta hubungi pengurusan premis supaya rakaman CCTV disimpan.

Cari nota, saksi atau maklumat kenderaan yang mungkin terlibat. Buat laporan polis dan maklumkan insurer sebelum membaiki kereta.

Jika pihak yang melanggar berjaya dikenal pasti, OD-KFK atau tuntutan pihak ketiga mungkin boleh dipertimbangkan. Jika tidak dikenal pasti, tuntutan mungkin perlu dibuat sebagai Own Damage.

=====

8. PIHAK YANG MELANGGAR MENINGGALKAN NOTA

Mohon simpan nota asal dan ambil gambar nota tersebut.

Hubungi pihak berkenaan untuk mendapatkan nama, nombor pendaftaran, nama pemilik dan maklumat insurer. Minta pihak tersebut membuat laporan polis.

Jangan terus bersetuju dengan penyelesaian tunai sebelum kerosakan diperiksa kerana mungkin terdapat kerosakan tersembunyi.

Tuan/puan juga perlu membuat laporan polis dan memaklumkan insurer sendiri.

=====

9. PIHAK YANG MELANGGAR ENGGAN MEMBERIKAN MAKLUMAT

Jangan bergaduh atau memaksa pihak tersebut.

Ambil gambar nombor pendaftaran, kenderaan, pemandu dan lokasi jika keadaan selamat.
Dapatkan rakaman dashcam, CCTV atau maklumat saksi.

Nyatakan dalam laporan polis bahawa pihak tersebut enggan memberikan kerjasama. Serahkan urusan pengesanan dan siasatan kepada polis serta syarikat insurans.

=====

10. KEMALANGAN BERANTAI

Kes ini melibatkan kemalangan berantai dan pihak yang bersalah tidak boleh ditentukan hanya berdasarkan kedudukan kenderaan.

Mohon ambil gambar susunan semua kenderaan, nombor pendaftaran, kerosakan depan dan belakang serta simpan rakaman dashcam.

Catat urutan hentakan, termasuk sama ada kereta tuan/puan telah melanggar kenderaan hadapan terlebih dahulu atau hanya terdorong selepas dilanggar dari belakang.

Jenis tuntutan dan kedudukan NCD tertakluk kepada laporan polis, bukti serta penilaian insurer.

=====

11. PELANGGAN DITOLAK DARI BELAKANG KE KERETA HADAPAN

Mohon nyatakan dengan jelas dalam laporan polis bahawa kenderaan tuan/puan telah berhenti dan hanya terdorong ke hadapan selepas dilanggar dari belakang, sekiranya itu benar-benar berlaku.

Simpan rakaman dashcam, gambar jarak dan kedudukan semua kenderaan serta maklumat saksi.

Kes ini mungkin boleh dipertimbangkan sebagai OD-KFK, tetapi kelayakan sebenar tertakluk kepada keputusan polis dan pengesanan insurer.

=====

12. PELANGGAN MELANGGAR KERETA HADAPAN SEBELUM DILANGGAR BELAKANG

Mohon terangkan urutan sebenar kejadian dalam laporan polis.

Jika tuan/puan telah melanggar kereta hadapan terlebih dahulu sebelum menerima hentakan dari belakang, kerosakan hadapan dan belakang mungkin dinilai secara berasingan.

Kerosakan hadapan mungkin melibatkan Own Damage, manakala kerosakan belakang mungkin boleh dituntut daripada pihak yang melanggar. Keputusan akhir tertakluk kepada siasatan dan penilaian insurer.

=====

13. KEMALANGAN MELIBATKAN MOTOSIKAL

Prosedurnya sama seperti kemalangan kenderaan lain.

Ambil gambar, nombor pendaftaran, maklumat penunggang dan lokasi. Buat laporan polis dan maklumkan insurer.

Jangan terus menganggap kereta atau motosikal pasti bersalah. Penentuan dibuat berdasarkan laporan, rakaman, saksi dan hasil siasatan polis.

=====

14. KEMALANGAN MELIBATKAN LORI, BAS ATAU KENDERAAN KOMERSIAL

Mohon ambil nombor pendaftaran, nama syarikat, logo pada kenderaan, maklumat pemandu dan gambar keseluruhan kenderaan terlibat.

Jika melibatkan lori atau treler, ambil nombor pendaftaran kepala lori dan treler secara berasingan.

Buat laporan polis dan hubungi insurer untuk menyemak jenis tuntutan yang sesuai. Kelayakan OD-KFK mungkin tertakluk kepada kategori kenderaan pihak ketiga.

=====

15. KEMALANGAN MELIBATKAN E-HAILING

Mohon maklumkan sama ada kenderaan sedang menjalankan perjalanan e-hailing ketika kemalangan berlaku.

Sediakan bukti tempahan dalam aplikasi, status perjalanan, perlindungan e-hailing aktif serta dokumen berkaitan.

Kelulusan tuntutan bergantung pada penggunaan sebenar kenderaan dan sama ada perlindungan e-hailing yang diperlukan aktif pada waktu kejadian.

=====

16. KERETA DIPANDU ORANG LAIN

Mohon berikan nama pemandu sebenar, salinan kad pengenalan dan lesen memandu.

Jangan menukar nama pemandu dalam laporan atau borang tuntutan.

Tuntutan mungkin masih boleh dipertimbangkan, tetapi excess tambahan atau syarat tertentu boleh dikenakan jika pemandu tidak dinamakan, berumur muda atau mempunyai lesen percubaan.

=====

17. PEMANDU TIDAK MEMPUNYAI LESEN SAH

Tuan/puan masih perlu membuat laporan polis dan memaklumkan insurer dengan jujur.

Namun, pemanduan tanpa lesen yang sah boleh menyebabkan tuntutan dipertikaikan atau ditolak kerana melanggar syarat polisi.

Jangan menggunakan nama orang lain sebagai pemandu untuk tujuan tuntutan.

=====

18. ADA KECEDERAAN

Sila hubungi 999 dengan segera dan utamakan rawatan.

Jangan mengalihkan mangsa yang cedera serius kecuali terdapat bahaya segera. Jangan membuat pengakuan bersalah atau menawarkan bayaran di lokasi.

Simpan laporan perubatan, bil hospital, resit dan sijil cuti sakit. Buat laporan polis dan maklumkan insurer dengan segera.

Kes yang melibatkan kecederaan perlu dikendalikan melalui polis, insurer dan proses undang-undang yang berkaitan.

=====

19. KEMALANGAN MELIBATKAN KEMATIAN

Sila hubungi 999 dan polis dengan segera.

Jangan mengalihkan kenderaan, mangsa atau bahan bukti kecuali terdapat bahaya segera atau atas arahan pihak berkuasa.

Jangan membuat pengakuan, tawaran pampasan atau kenyataan kepada media. Hubungi insurer dengan segera dan serahkan semua surat tuntutan, surat peguam atau dokumen mahkamah kepada insurer.

=====

20. KERETA TIDAK BOLEH BERGERAK

Mohon jangan paksa kenderaan untuk dipandu.

Hubungi talian bantuan rasmi syarikat insurans atau takaful bagi mendapatkan towing yang disahkan. Sahkan nama syarikat towing, nombor pendaftaran trak, destinasi bengkel dan sebarang caj.

Jangan menyerahkan kunci atau menandatangani borang kosong kepada towing yang datang tanpa pengesahan.

=====

21. TOWING DATANG TANPA DIPANGGIL

Jangan terus menerima towing tersebut walaupun mereka mendakwa dihantar oleh polis atau insurer.

Hubungi talian rasmi syarikat insurans atau takaful untuk membuat pengesahan. Jangan serahkan kunci, tandatangan surat kuasa atau benarkan kereta dibawa ke bengkel yang tidak diketahui.

Gunakan towing yang disahkan oleh insurer.

=====

22. KERETA SUDAH DIBAWA KE BENGKEL BUKAN PANEL

Mohon jangan benarkan pembaikan dimulakan.

Hubungi insurer dengan segera dan berikan nama serta lokasi bengkel tersebut. Minta pecahan caj towing dan penyimpanan secara bertulis.

Insurer akan mengesahkan sama ada bengkel tersebut boleh digunakan atau kenderaan perlu dipindahkan ke bengkel panel.

=====

23. BENGKEL MAHU MULAKAN PEMBAIKAN

Mohon jangan benarkan bengkel memulakan pembaikan sebelum pemeriksaan dan kelulusan rasmi daripada insurer diterima.

Minta bengkel memberikan nombor tuntutan, anggaran kos, skop kerja serta jumlah excess atau betterment yang perlu dibayar.

Pembaikan tanpa kelulusan boleh menyebabkan sebahagian kos tidak ditanggung.

=====

24. PELANGGAN TANYA NCD AKAN HILANG ATAU TIDAK

Kedudukan NCD bergantung pada jenis tuntutan.

Own Damage biasanya boleh menyebabkan NCD kembali kepada 0% pada pembaharuan seterusnya.

NCD mungkin dikekalkan jika tuntutan diluluskan sebagai OD-KFK atau dibuat terus terhadap insurer pihak ketiga.

Kami belum boleh mengesahkan kedudukan NCD sehingga laporan polis, jenis tuntutan dan keputusan insurer diperoleh.

=====

25. PELANGGAN TANYA BERAPA EXCESS

Jumlah excess perlu disemak pada jadual polisi dan surat kelulusan tuntutan.

Excess boleh dikenakan berdasarkan umur pemandu, jenis lesen, sama ada pemandu dinamakan serta syarat khas polisi.

Mohon hantarkan salinan polisi dan maklumat pemandu sebenar untuk semakan awal.

=====

26. PELANGGAN TANYA TENTANG BETTERMENT

Betterment ialah bahagian kos alat ganti baharu yang mungkin perlu dibayar oleh pelanggan bagi kenderaan berumur lima tahun dan ke atas.

Jumlahnya bergantung pada umur kenderaan, harga alat ganti dan kelulusan insurer.

Betterment tidak sama dengan excess dan kedua-duanya boleh dikenakan secara berasingan.

=====

27. CERMIN PECAH

Mohon semak sama ada polisi mempunyai perlindungan windscreen.

Jika perlindungan windscreen dibeli, tuntutan biasanya boleh dibuat melalui panel windscreen dan NCD lazimnya tidak terjejas.

Jika tiada perlindungan windscreen, pelanggan mungkin perlu membayar sendiri atau menggunakan Own Damage yang boleh menjejaskan NCD.

=====

28. KERETA ROSAK AKIBAT BANJIR

Mohon jangan hidupkan enjin selepas kenderaan dimasuki air.

Ambil gambar paras air dan keadaan kereta, kemudian hubungi towing rasmi insurer.

Semak sama ada polisi mempunyai perlindungan Special Perils. Polisi komprehensif asas tidak semestinya melindungi kerosakan banjir.

=====

29. KERETA DIHEMPAP POKOK ATAU OBJEK

Ambil gambar lengkap kejadian, kerosakan dan punca objek jatuh.

Dapatkan laporan polis serta laporan pengurusan premis, bomba atau pihak berkuasa jika ada.

Semak perlindungan Special Perils atau kemungkinan tuntutan terhadap pihak yang bertanggungjawab. Jangan membaiki kenderaan sebelum insurer membuat pemeriksaan.

=====

30. PIHAK YANG MELANGGAR TIADA INSURANS

Jika pihak yang melanggar tidak mempunyai polisi yang sah, tuntutan terus terhadap insurer pihak tersebut mungkin tidak dapat dibuat.

Jika pelanggan mempunyai polisi komprehensif, Own Damage mungkin boleh dipertimbangkan tetapi NCD boleh terjejas.

Pelanggan juga boleh mendapatkan nasihat undang-undang untuk menuntut terus daripada pemandu atau pemilik kenderaan.

=====

31. PELANGGAN MAHU SELESAIKAN SECARA TUNAI

Penyelesaian tunai mempunyai risiko kerana kerosakan tersembunyi atau kecederaan mungkin hanya diketahui kemudian.

Jika masih mahu mempertimbangkan penyelesaian, ambil gambar, dapatkan pemeriksaan bengkel, simpan semua perbualan dan jangan terus menandatangani pelepasan penuh tanpa memahami kesannya.

Pilihan yang lebih selamat ialah membuat laporan polis dan memaklumkan insurer.

=====

32. PIHAK LAIN MEMINTA BAYAR TERUS

Jangan terus membuat bayaran atau mengaku bertanggungjawab.

Minta pihak tersebut mengemukakan tuntutan melalui syarikat insurans dan hantarkan sebarang surat tuntutan, invois atau surat peguam kepada insurer dengan segera.

Jangan berunding sendiri tanpa arahan insurer.

=====

33. PELANGGAN TERIMA SURAT PEGUAM ATAU SAMAN

Mohon hantarkan semua halaman dokumen tersebut kepada syarikat insurans atau takaful dengan segera.

Catat tarikh dokumen diterima dan simpan sampul atau bukti penghantaran.

Jangan abaikan tarikh akhir, jangan membuat bayaran dan jangan menjawab sendiri tanpa arahan insurer atau penasihat undang-undang.

=====

34. LAPORAN POLIS BELUM DIBUAT

Mohon buat laporan polis dengan segera kerana laporan tersebut penting untuk proses siasatan dan tuntutan.

Nyatakan fakta sebenar, tarikh, masa, lokasi, nombor pendaftaran serta bagaimana kemalangan berlaku.

Jangan menukar nama pemandu atau mereka maklumat untuk menyesuaikan tuntutan.

=====

35. LAPORAN POLIS SUDAH LEWAT 24 JAM

Mohon tetap buat laporan polis dengan segera dan jelaskan sebab kelewatan sebenar.

Kelewatan boleh menyebabkan tindakan polis atau menjejaskan proses tuntutan, tetapi admin tidak boleh menentukan keputusannya.

Selepas laporan dibuat, maklumkan insurer dan serahkan semua bukti yang ada.

=====

36. KEPUTUSAN POLIS BELUM KELUAR

Buat masa ini, pihak yang bersalah dan jenis tuntutan belum dapat disahkan.

Mohon simpan semua dokumen dan dapatkan nombor pegawai penyiasat untuk membuat semakan keputusan.

Insurer mungkin menunggu keputusan polis sebelum mengesahkan OD-KFK, tuntutan pihak ketiga atau kedudukan NCD.

=====

37. KERETA SUDAH DIBAIKI SEBELUM TUNTUTAN

Mohon maklumkan insurer dengan segera dan sediakan semua gambar sebelum pembaikan, invois, resit, laporan polis serta senarai kerja yang dilakukan.

Tuntutan mungkin menjadi lebih sukar kerana insurer tidak diberikan peluang untuk memeriksa kerosakan asal.

Kelulusan dan jumlah bayaran tertakluk sepenuhnya kepada penilaian insurer.

=====

38. DOKUMEN TIDAK LENGKAP

Dokumen tuntutan masih belum lengkap.

Mohon sediakan kad pengenalan pemilik dan pemandu, lesen memandu, laporan polis, polisi, gambar kerosakan, maklumat pihak terlibat serta keputusan polis jika sudah tersedia.

Insurer mungkin meminta dokumen tambahan mengikut jenis tuntutan.

=====

39. PELANGGAN TANYA BILA KERETA SIAP

Tempoh pembaikan bergantung pada kelulusan insurer, tahap kerosakan, pemeriksaan adjuster dan ketersediaan alat ganti.

Mohon semak terus dengan bengkel mengenai tarikh kelulusan, status alat ganti dan anggaran tarikh siap.

Kami tidak boleh menjanjikan tarikh siap tanpa pengesahan bengkel.

=====

40. PELANGGAN TANYA TUNTUTAN PASTI LULUS ATAU TIDAK

Kami boleh membantu memberikan panduan dan menyemak dokumen, tetapi tidak boleh menjamin tuntutan pasti diluluskan.

Keputusan akhir tertakluk kepada jenis perlindungan, laporan polis, bukti kejadian, pemeriksaan kenderaan, syarat polisi dan keputusan syarikat insurans atau takaful.

=====

TEMPLATE MAKLUMAT UNTUK SEMAKAN ADMIN

- Nama pemilik:
- Nombor telefon:
- Nombor pendaftaran:
- Nama insurer/takaful:
- Nama pemandu sebenar:
- Tarikh dan masa kemalangan:
- Lokasi kemalangan:
- Ringkasan kejadian:
- Jumlah kenderaan terlibat:
- Ada kecederaan atau tidak:
- Laporan polis sudah dibuat atau belum:
- Keputusan polis sudah diperoleh atau belum:
- Ada gambar/video/dashcam/CCTV:
- Kenderaan masih boleh bergerak atau tidak:
- Towing sudah digunakan atau belum:
- Nama bengkel:
- Kenderaan sudah dibaiki atau belum:

=====

PERINGATAN KEPADA ADMIN

Admin perlu memilih template berdasarkan situasi sebenar dan tidak memberikan jawapan secara automatik tanpa membaca maklumat pelanggan.

Gunakan perkataan seperti “mungkin boleh dipertimbangkan”, “tertakluk kepada semakan” dan “perlu disahkan oleh insurer”.

Jangan menjanjikan kelulusan tuntutan, NCD kekal, towing percuma, jumlah pampasan atau tarikh siap pembaikan.