

Page 4: TUNTUTAN TERUS TERHADAP PIHAK KETIGA – THIRD-PARTY CLAIM.

Panduan membuat tuntutan terus kepada syarikat insurans atau takaful pihak yang menyebabkan kemalangan bagi mendapatkan pampasan kerosakan kenderaan.

TUNTUTAN TERUS TERHADAP PIHAK KETIGA – THIRD-PARTY CLAIM

Tuntutan pihak ketiga ialah tuntutan yang dibuat terus kepada syarikat insurans atau takaful kenderaan yang dipercayai menyebabkan kemalangan.

Tuntutan ini juga dikenali sebagai:

- Third-Party Property Damage Claim;
- Tuntutan Kerosakan Harta Pihak Ketiga; atau
- Tuntutan terus terhadap insurer pihak yang bersalah.

Perlindungan pihak ketiga pada polisi motor bertujuan melindungi liabiliti undang-undang terhadap kecederaan, kematian dan kerosakan harta pihak lain yang disebabkan oleh kenderaan yang dilindungi.

Bila tuntutan pihak ketiga boleh dipertimbangkan?

Tuntutan ini biasanya boleh dipertimbangkan apabila:

- Pelanggan dilanggar oleh kenderaan lain.
- Pelanggan dipercayai tidak bersalah.
- Kenderaan pihak yang melanggar dapat dikenal pasti.
- Maklumat syarikat insurans atau takaful pihak tersebut dapat diperolehi.
- Polisi pihak yang melanggar masih aktif pada tarikh kemalangan.
- Terdapat laporan polis dan bukti yang menyokong tuntutan.
- Liabiliti pihak yang menyebabkan kemalangan dapat ditentukan.

Siapa yang membuat tuntutan?

Pelanggan membuat tuntutan terhadap syarikat insurans atau takaful kenderaan yang menyebabkan kemalangan.

Contoh:

Kereta A milik pelanggan dilanggar oleh Kereta B.

Jika pemandu Kereta B didapati bersalah, pemilik Kereta A boleh mengemukakan tuntutan kerosakan kepada syarikat insurans atau takaful Kereta B.

Prosedur tuntutan pihak ketiga

1. Kumpulkan bukti di tempat kejadian

Ambil gambar dan video yang menunjukkan:

- Kedudukan semua kenderaan.
- Nombor pendaftaran kenderaan.
- Bahagian kenderaan yang rosak.
- Keadaan jalan.
- Garisan jalan dan lampu isyarat.
- Papan tanda berdekatan.
- Kesan pelanggaran.
- Rakaman dashcam, jika ada.

Dapatkan juga nama, nombor telefon dan maklumat pemandu pihak lain.

2. Buat laporan polis

Setiap pemandu yang terlibat perlu membuat laporan polis dalam tempoh 24 jam selepas kemalangan. Laporan boleh dibuat di balai polis, termasuk bagi kejadian trafik.

Dalam laporan, nyatakan:

- Tarikh dan masa kejadian.
- Lokasi kemalangan.
- Arah perjalanan.
- Bagaimana pelanggaran berlaku.
- Nombor pendaftaran kenderaan terlibat.
- Bahagian kenderaan yang rosak.
- Maklumat saksi, jika ada.
- Kewujudan rakaman dashcam atau CCTV.

3. Maklumkan kepada insurer pelanggan sendiri

Walaupun pelanggan mahu menuntut terus terhadap insurer pihak ketiga, pelanggan masih perlu memaklumkan kemalangan kepada syarikat insurans atau takaful sendiri dengan segera.

Ini penting supaya:

- Kejadian direkodkan.
- Pelanggan mendapat panduan tuntutan.
- Insurer boleh menyemak sama ada OD-KFK lebih sesuai.
- Pelanggan tidak terlepas tempoh pemberitahuan dalam polisi.

4. Kenal pasti insurer pihak yang melanggar

Dapatkan atau semak:

- Nombor pendaftaran kenderaan pihak lain.
- Nama pemilik kenderaan.
- Nama syarikat insurans atau takaful.
- Nombor polisi, jika tersedia.

- Tarikh perlindungan polisi.
- Laporan polis pihak lain, jika dapat diperolehi.

5. Hubungi insurer pihak ketiga

Maklumkan bahawa pelanggan mahu membuat tuntutan Third-Party Property Damage.

Minta:

- Senarai dokumen tuntutan.
- Borang tuntutan.
- Prosedur pemeriksaan kenderaan.
- Maklumat bengkel atau adjuster.
- Nombor rujukan tuntutan.
- Alamat atau e-mel untuk penghantaran dokumen.

6. Berikan peluang untuk pemeriksaan

Sebelum membaiki kenderaan, pihak insurer perlu diberikan peluang untuk memeriksa kerosakan.

Pelanggan tidak sepatutnya:

- Terus membaiki kenderaan tanpa pemeriksaan.
- Menukar alat ganti sebelum kerosakan direkodkan.
- Membuang komponen yang rosak.
- Membenarkan bengkel memulakan kerja tanpa arahan yang jelas.

7. Hantar kenderaan ke bengkel

Hantar kenderaan ke bengkel yang sesuai berdasarkan arahan insurer atau bengkel yang boleh menguruskan tuntutan pihak ketiga.

Bengkel biasanya akan:

- Memeriksa kerosakan.
- Mengambil gambar.
- Menyediakan anggaran pembaikan.
- Berurusan dengan adjuster.
- Mengemukakan dokumen tuntutan.
- Menunggu kelulusan sebelum pembaikan dimulakan.

8. Tunggu pengesahan liabiliti dan kelulusan

Insurer pihak ketiga akan menilai:

- Laporan polis.
- Keputusan siasatan.
- Versi kejadian daripada kedua-dua pihak.
- Rakaman dashcam atau CCTV.
- Gambar kemalangan.
- Skop kerosakan.
- Anggaran kos pembaikan.
- Kesahan perlindungan pihak yang dilindungi.

Tuntutan pihak ketiga boleh mengambil masa lebih panjang berbanding tuntutan melalui insurer sendiri kerana liabiliti pihak yang menyebabkan kemalangan perlu disahkan terlebih dahulu. Bank Negara Malaysia juga pernah menyatakan tuntutan kerosakan harta pihak ketiga lazimnya mengambil masa lebih panjang berbanding tuntutan Own Damage.

Dokumen yang biasanya diperlukan

Dokumen sebenar bergantung pada insurer, tetapi lazimnya merangkumi:

- Borang tuntutan yang lengkap.
- Salinan kad pengenalan pemilik.
- Salinan kad pengenalan pemandu.
- Salinan lesen memandu.
- Maklumat pemilikan kenderaan.
- Salinan polisi atau sijil insurans pelanggan.
- Laporan polis pelanggan.
- Laporan polis pihak lain, jika tersedia.
- Keputusan atau hasil siasatan polis.
- Gambar lokasi kemalangan.
- Gambar kerosakan kenderaan.
- Rakaman dashcam atau CCTV.
- Anggaran kos pembaikan.
- Laporan pemeriksaan atau adjuster.
- Maklumat insurer pihak yang bersalah.

- Surat tuntutan rasmi.
- Maklumat akaun bank.
- Resit atau bukti perbelanjaan berkaitan, jika dituntut.
- Surat kebenaran syarikat bagi kenderaan milik syarikat.
- Dokumen pembiayaan jika kenderaan masih mempunyai pinjaman.

Apakah kerugian yang boleh dikemukakan?

Bergantung pada keadaan dan bukti, pelanggan boleh bertanya kepada insurer mengenai tuntutan bagi:

- Kos pembaikan kerosakan akibat kemalangan.
- Kos towing yang munasabah.
- Bayaran pemeriksaan atau adjuster, jika berkenaan.
- Kerugian penggunaan kenderaan.
- Kos pengangkutan alternatif yang munasabah.
- Kerosakan harta lain akibat kemalangan.

Semua tuntutan perlu disokong oleh dokumen, resit dan bukti yang berkaitan. Jangan janjikan bahawa semua kos pasti dibayar.

Apa itu Compensation for Assessed Repair Time?

Compensation for Assessed Repair Time atau CART ialah pampasan yang boleh dipertimbangkan berdasarkan tempoh pembaikan yang dinilai, bukan semestinya keseluruhan tempoh kereta berada di bengkel.

Jumlah dan kelayakannya tertakluk kepada:

- Penilaian adjuster.
- Kategori kenderaan.
- Tempoh pembaikan yang diluluskan.
- Dokumen sokongan.
- Keputusan insurer pihak ketiga.

Admin tidak boleh mengira atau menjamin jumlah CART tanpa pengesahan insurer.

Adakah NCD pelanggan akan terjejas?

Jika pelanggan hanya membuat tuntutan terus terhadap insurer pihak ketiga dan tidak membuat Own Damage Claim melalui polisi sendiri, NCD pelanggan biasanya tidak terjejas.

Namun, admin hendaklah mengelakkan jaminan mutlak sehingga jenis tuntutan dan rekod tuntutan disahkan.

Perbezaan Third-Party Claim dengan OD-KFK

Third-Party Claim

- Tuntutan dibuat kepada insurer pihak yang bersalah.
- Pelanggan berurusan dengan insurer pihak lain.
- Liabiliti perlu disahkan.
- Proses boleh mengambil masa lebih panjang.
- Pelanggan mungkin perlu mengurus lebih banyak dokumen.

OD-KFK

- Tuntutan dibuat melalui insurer pelanggan sendiri.
- Biasanya lebih mudah untuk pelanggan.
- Bengkel panel insurer sendiri boleh digunakan.
- NCD boleh dikekalkan jika tuntutan memenuhi syarat dan pihak lain disahkan bersalah.
- Insurer pelanggan akan mendapatkan semula bayaran daripada insurer pihak bersalah.

PIAM menerangkan bahawa OD-KFK membolehkan pemilik membuat tuntutan melalui insurer sendiri tanpa menjejaskan NCD apabila syaratnya dipenuhi.

Bila Third-Party Claim mungkin bermasalah?

Tuntutan boleh menjadi sukar atau tertangguh apabila:

- Pihak yang melanggar tidak membuat laporan polis.
- Nombor pendaftaran tidak diperolehi.
- Pihak yang melanggar tidak dapat dikenal pasti.
- Polisi pihak tersebut telah tamat.
- Bukti kejadian tidak mencukupi.
- Kedua-dua pihak saling menyalahkan.
- Keputusan polis belum diperolehi.
- Terdapat percanggahan dalam laporan.
- Kenderaan dibaiki sebelum pemeriksaan.
- Pihak yang bersalah melanggar syarat polisi.
- Kerosakan yang dituntut tidak berkaitan dengan kemalangan.

Dalam sesetengah keadaan, pelanggaran syarat polisi oleh pemandu yang bersalah boleh menyebabkan insurser mempertikaikan liabiliti kerosakan harta pihak ketiga.

Jika pihak yang melanggar tiada insurans

Jika kenderaan pihak yang bersalah tidak mempunyai perlindungan yang sah:

- Tuntutan terus kepada insurser mungkin tidak dapat dilakukan.
- Pelanggan boleh menyemak pilihan Own Damage melalui polisi komprehensif sendiri.
- NCD mungkin terjejas jika tuntutan dibuat sebagai Own Damage biasa.
- Pelanggan mungkin perlu menuntut terus daripada pemandu atau pemilik kenderaan.
- Nasihat undang-undang mungkin diperlukan bagi kerugian yang besar.

Jika pihak yang melanggar enggan bekerjasama

Pelanggan tetap perlu:

1. Ambil nombor pendaftaran.
2. Simpan gambar dan rakaman.
3. Buat laporan polis.
4. Maklumkan kepada insurer.
5. Dapatkan rakaman CCTV jika ada.
6. Serahkan fakta kepada polis dan insurer.

Pelanggan tidak perlu bertengkar atau memaksa pihak tersebut membuat pengakuan.

Perkara yang pelanggan tidak boleh buat

Jangan:

- Mengaku bersalah tanpa penilaian.
- Memalsukan laporan atau dokumen.
- Menukar nama pemandu sebenar.
- Menambah kerosakan lama dalam tuntutan.
- Membaiki kenderaan sebelum pemeriksaan.
- Menandatangani borang kosong.
- Membuat perjanjian tunai tanpa bukti.
- Membuang alat ganti rosak sebelum pemeriksaan.
- Mengabaikan surat daripada insurer atau peguam.
- Menganggap tuntutan pasti diluluskan.

Template jawapan kepada pelanggan

Berdasarkan maklumat awal, kes ini mungkin boleh dikemukakan sebagai tuntutan terus terhadap syarikat insurans atau takaful pihak yang menyebabkan kemalangan.

Mohon buat laporan polis dalam tempoh 24 jam, simpan semua gambar, video dan maklumat kenderaan pihak terlibat. Jangan mulakan pembaikan sebelum insurer atau wakilnya diberikan peluang untuk memeriksa kerosakan.

Kelulusan tuntutan tertakluk kepada laporan polis, pengesahan liabiliti, kesahan polisi pihak yang melanggar, pemeriksaan kenderaan dan keputusan syarikat insurans atau takaful.

Template maklumat yang perlu dihantar kepada admin

Nama pemilik:

Nombor telefon:

Nombor pendaftaran pelanggan:

Nama syarikat insurans/takaful pelanggan:

Nombor pendaftaran pihak yang melanggar:

Nama insurer pihak yang melanggar:

Tarikh dan masa kemalangan:

Lokasi kemalangan:

Ringkasan kejadian:

Laporan polis sudah dibuat atau belum:

Keputusan polis sudah diperoleh atau belum:

Kenderaan sudah dihantar ke bengkel atau belum:

Kenderaan sudah dibaiki atau belum:

Ada gambar/video/dashcam atau tidak:

Kes ini berpotensi untuk dikemukakan sebagai tuntutan pihak ketiga. Namun, kami belum boleh mengesahkan kelulusan atau pihak yang bertanggungjawab sehingga laporan polis, dokumen dan penilaian syarikat insurans atau takaful selesai.

Revision #2

Created 2026-07-25 05:03:13 UTC by Roadtaxking

Updated 2026-07-25 05:06:10 UTC by Roadtaxking