

Page 7: KERETA DILANGGAR KETIKA DIPARKIR

Panduan tindakan dan proses tuntutan apabila kenderaan pelanggan dilanggar ketika diparkir, sama ada pihak yang melanggar dikenal pasti atau melarikan diri.

KERETA DILANGGAR KETIKA DIPARKIR

Situasi ini berlaku apabila kenderaan pelanggan mengalami kerosakan ketika berada dalam keadaan diparkir.

Antara contoh:

- Kereta dilanggar ketika diparkir di pusat beli-belah.
- Kereta dilanggar di hadapan rumah atau pejabat.
- Kenderaan lain mengundur lalu melanggar kereta pelanggan.
- Pelanggan kembali ke kenderaan dan mendapati kereta telah rosak.
- Pelaku meninggalkan nota atau nombor telefon.
- Pelaku meninggalkan lokasi tanpa memberikan maklumat.
- Kereta rosak akibat troli, pintu kenderaan lain atau objek daripada kenderaan lain.

TINDAKAN SEGERA

1. Jangan terus mengalihkan atau membaiki kenderaan

Sebelum mengalihkan atau membersihkan kenderaan:

- Ambil gambar kerosakan dari jarak dekat dan jauh.
- Ambil video keseluruhan kawasan.
- Catat masa pelanggan menemui kerosakan.
- Catat lokasi tepat tempat kereta diparkir.
- Simpan apa-apa nota yang ditinggalkan.
- Jangan menggilap atau membersihkan kesan cat sebelum bukti direkodkan.

Jika kenderaan menghalang jalan atau berada dalam keadaan berbahaya, ambil gambar terlebih dahulu sebelum dialihkan.

2. Ambil gambar dan video lengkap

Pastikan bukti menunjukkan:

- Keseluruhan kenderaan pelanggan.
- Bahagian yang rosak dari beberapa sudut.
- Kesan kemek, calar atau pecah.
- Kesan warna cat daripada kenderaan lain.
- Serpihan yang berada berhampiran.
- Nombor petak parkir.
- Nama bangunan atau lokasi.
- Kenderaan yang diparkir berdekatan.
- Kamera CCTV yang menghadap kawasan tersebut.
- Keadaan laluan masuk dan keluar.
- Tarikh dan masa pada tiket parkir, jika ada.

Jangan hanya mengambil gambar terlalu dekat kerana kedudukan dan lokasi kejadian juga penting.

3. Semak dashcam atau sistem rakaman kenderaan

Jika kenderaan mempunyai:

- Dashcam dengan parking mode;
- Kamera keselamatan terbina dalam;
- Rakaman sekeliling kenderaan; atau

- Aplikasi kenderaan yang merekodkan kejadian,

simpan rakaman asal dengan segera.

Buat salinan sebelum rakaman ditindih secara automatik. Jangan sunting fail asal.

4. Cari nota atau maklumat yang ditinggalkan

Periksa:

- Cermin hadapan.
- Pengelap cermin.
- Pemegang pintu.
- Kawasan bawah kenderaan.
- Kaunter keselamatan.
- Pengurusan parkir.

Jika pihak yang melanggar meninggalkan nombor telefon, hubungi dengan tenang untuk mendapatkan:

- Nama pemandu.
- Nombor pendaftaran.
- Nama pemilik kenderaan.
- Nama syarikat insurans atau takaful.
- Gambar kenderaan pihak tersebut.
- Penjelasan ringkas kejadian.

Jangan terus bersetuju menyelesaikan kes secara tunai sebelum kerosakan diperiksa.

5. Cari saksi

Tanya:

- Pengawal keselamatan.
- Petugas parkir.
- Pekerja premis.
- Pemilik kenderaan berhampiran.
- Orang yang berada di lokasi.

Dapatkan nama dan nombor telefon saksi sekiranya mereka melihat kejadian.

Minta mereka menyimpan rakaman dashcam jika kenderaan mereka berada berhampiran.

6. Mohon rakaman CCTV disimpan

Hubungi pengurusan premis dengan segera.

Berikan:

- Tarikh kejadian.
- Anggaran masa kejadian.
- Nombor petak parkir.
- Nombor pendaftaran kenderaan pelanggan.
- Gambar lokasi.
- Salinan laporan polis jika diminta.

Gunakan ayat berikut:

Mohon pihak pengurusan menyimpan rakaman CCTV bagi lokasi dan tempoh masa tersebut kerana rakaman diperlukan untuk siasatan kemalangan serta urusan tuntutan insurans.

Pengurusan premis mungkin tidak boleh memberikan rakaman secara terus kepada pelanggan atas sebab privasi. Mereka mungkin hanya menyerahkannya kepada polis, insurer atau pihak berkuasa.

7. Buat laporan polis

Pelanggan perlu membuat laporan polis dengan segera. PDRM menyatakan pemandu yang terlibat dalam kemalangan jalan raya hendaklah melaporkan kejadian di balai polis berhampiran dalam tempoh 24 jam.

Dalam laporan, nyatakan:

- Tarikh dan masa kereta diparkir.
- Tarikh dan masa kerosakan ditemui.
- Lokasi serta nombor petak parkir.
- Bahagian kenderaan yang rosak.
- Sama ada pelaku dikenal pasti.

- Nombor pendaftaran pihak yang melanggar, jika ada.
- Maklumat saksi.
- Kewujudan CCTV atau rakaman dashcam.
- Nota atau maklumat yang ditinggalkan.
- Tindakan yang telah dibuat dengan pengurusan premis.

Jangan menuduh seseorang tanpa bukti yang jelas.

8. Maklumkan insurer atau pengendali takaful

Hubungi syarikat insurans atau takaful pelanggan dengan segera.

Berikan:

- Nombor pendaftaran pelanggan.
- Tarikh dan lokasi kejadian.
- Gambar kerosakan.
- Laporan polis.
- Maklumat pihak yang melanggar.
- Rakaman dashcam atau CCTV, jika ada.
- Status sama ada kereta masih selamat dipandu.

Jangan mulakan pembaikan sebelum mendapat arahan atau kelulusan.

SITUASI TUNTUTAN

Situasi A: Pihak yang melanggar berada di lokasi

Dapatkan maklumat lengkap pihak tersebut.

Kedua-dua pihak perlu:

1. Mengambil gambar kerosakan dan kedudukan kenderaan.
2. Bertukar maklumat.

3. Membuat laporan polis.
4. Memaklumkan insurer masing-masing.
5. Tidak membuat pengakuan atau janji pembayaran.
6. Menunggu keputusan serta arahan insurer.

Jika pelanggan tidak bersalah, tuntutan mungkin boleh dipertimbangkan melalui OD-KFK atau tuntutan terus kepada insurer pihak yang melanggar. PIAM menerangkan bahawa OD-KFK membolehkan tuntutan dikemukakan melalui insurer sendiri apabila pihak lain merosakkan kenderaan pelanggan.

Situasi B: Pelaku meninggalkan nota atau nombor telefon

Pelanggan perlu:

- Menyimpan nota asal.
- Mengambil gambar nota tersebut.
- Mengesahkan nombor pendaftaran dan identiti pihak berkenaan.
- Meminta pihak tersebut membuat laporan polis.
- Memaklumkan insurer.
- Mengelakkan persetujuan tunai secara tergesa-gesa.

Nota atau pengakuan melalui WhatsApp boleh menjadi bukti sokongan, tetapi ia tidak menggantikan laporan polis dan penilaian insurer.

Situasi C: Nombor pendaftaran dikenal pasti melalui CCTV

Langkah yang perlu dibuat:

1. Maklumkan nombor tersebut kepada polis.
2. Serahkan atau nyatakan kewujudan rakaman CCTV.
3. Tunggu pihak polis mengesan pemilik atau pemandu.
4. Semak kesahan insurans pihak tersebut.
5. Maklumkan insurer pelanggan.
6. Semak kelayakan OD-KFK atau tuntutan pihak ketiga.

Jangan menghubungi, mengugut atau menyiarkan maklumat pemilik kenderaan secara terbuka.

Situasi D: Pelaku melarikan diri tetapi nombor pendaftaran sempat diperoleh

Kes ini hendaklah dikendalikan sebagai kemalangan langgar lari.

Pelanggan perlu:

- Memasukkan nombor pendaftaran dalam laporan polis.
- Menyerahkan gambar, dashcam dan maklumat saksi.
- Memaklumkan insurer sendiri.
- Menunggu siasatan polis.
- Tidak membaiki kenderaan sebelum pemeriksaan.

Jika pihak tersebut dikenal pasti, mempunyai polisi sah dan disahkan bersalah, OD-KFK atau tuntutan pihak ketiga mungkin boleh dipertimbangkan.

Situasi E: Pihak yang melanggar langsung tidak dikenal pasti

Jika tiada:

- Nombor pendaftaran;
- Rakaman CCTV;
- Rakaman dashcam;
- Nota;
- Saksi; atau
- Maklumat lain yang boleh mengenal pasti pelaku,

tuntutan terhadap pihak ketiga biasanya tidak dapat dibuat kerana tiada pihak atau insurer yang boleh dituntut.

Jika pelanggan mempunyai polisi komprehensif, tuntutan mungkin boleh dibuat sebagai **Own Damage**.

Dalam keadaan ini:

- NCD biasanya boleh terjejas.
- Excess mungkin dikenakan.
- Betterment mungkin dikenakan.
- Kelulusan tertakluk pada polisi dan penilaian insurer.

Situasi F: Kerosakan ditemui beberapa hari kemudian

Pelanggan perlu:

1. Catat bila kali terakhir kereta dilihat dalam keadaan baik.
2. Catat bila kerosakan pertama kali ditemui.
3. Semak rakaman dashcam.
4. Hubungi lokasi yang pernah dikunjungi.
5. Cari tiket atau rekod parkir.
6. Buat laporan polis secepat mungkin.
7. Maklumkan insurer.

Kes boleh menjadi lebih sukar kerana masa dan lokasi sebenar kejadian mungkin tidak dapat dipastikan. Pelanggan perlu memberikan maklumat yang jujur dan tidak mereka masa atau tempat kejadian.

PILIHAN TUNTUTAN

OD-KFK

OD-KFK mungkin boleh dipertimbangkan apabila:

- Pelanggan mempunyai polisi komprehensif.
- Kenderaan pihak yang melanggar dikenal pasti.
- Polisi pihak tersebut masih sah.
- Pihak tersebut disahkan bertanggungjawab.
- Kes memenuhi syarat insurer.

NCD biasanya boleh dikekalkan apabila tuntutan diluluskan sebagai OD-KFK dan ketidakbersalahan pelanggan disahkan. Panduan PIAM menyenaraikan OD-KFK sebagai pilihan apabila kemalangan bukan kesalahan pemilik kenderaan.

Tuntutan terus terhadap pihak ketiga

Pelanggan boleh menuntut terus daripada insurer pihak yang melanggar apabila:

- Identiti kenderaan diketahui.
- Perlindungan pihak tersebut sah.
- Liabiliti dapat ditentukan.
- Bukti dan dokumen lengkap.
- Kenderaan diberikan peluang untuk diperiksa sebelum pembaikan.

Own Damage

Own Damage mungkin perlu digunakan apabila:

- Pelaku tidak dikenal pasti.
- Bukti tidak mencukupi.
- Insurer pihak lain tidak dapat dikenal pasti.
- Kes tidak memenuhi syarat OD-KFK.
- Pelanggan mahu menggunakan polisi komprehensif sendiri.

NCD boleh terjejas jika tuntutan diproses sebagai Own Damage biasa.

Bayar sendiri tanpa tuntutan

Pelanggan boleh mempertimbangkan membayar sendiri jika:

- Kerosakan sangat kecil.
- Kos pembaikan lebih rendah berbanding kesan kehilangan NCD.
- Pelanggan mahu mengekalkan NCD.
- Tiada kerosakan tersembunyi.

Dapatkan pemeriksaan dan anggaran kos terlebih dahulu. Jangan terus menganggap calar luaran sahaja kerana sensor, bracket, lampu atau struktur di belakang bumper mungkin turut rosak.

KEROSAKAN AKIBAT PINTU KERETA LAIN

Jika pintu kenderaan lain dibuka lalu terkena kereta pelanggan:

- Ambil gambar kedua-dua kenderaan.
- Ambil nombor pendaftaran pihak tersebut.
- Dapatkan pengakuan atau maklumat saksi.
- Semak CCTV.
- Buat laporan polis jika tuntutan hendak dibuat.
- Maklumkan insurer sebelum membaiki.

Kerosakan kecil tidak bermaksud insurer pasti akan menerima tuntutan. Kos, bukti dan liabiliti masih perlu dinilai.

KEROSAKAN AKIBAT TROLI PASAR RAYA

Jika kereta rosak akibat troli:

- Ambil gambar troli dan kedudukan kejadian.
- Semak CCTV.
- Maklumkan pengurusan premis.
- Dapatkan laporan kejadian daripada pengurusan.
- Kenal pasti sama ada troli ditolak oleh individu atau bergerak sendiri.
- Buat laporan polis jika perlu.
- Maklumkan insurer.

Jangan terus menyatakan pusat beli-belah mesti membayar. Liabiliti bergantung pada punca kejadian dan bukti kecuai.

DOKUMEN YANG BIASANYA DIPERLUKAN

- Borang tuntutan.
- Laporan polis.
- Keputusan atau hasil siasatan polis.
- Kad pengenalan pemilik dan pemandu.
- Lesen memandu.
- Maklumat pemilikan kenderaan.
- Polisi atau sijil insurans.
- Gambar kerosakan.
- Gambar lokasi dan petak parkir.
- Rakaman dashcam atau CCTV.
- Maklumat saksi.
- Nota yang ditinggalkan oleh pelaku.
- Tiket atau resit parkir.
- Laporan pengurusan bangunan.
- Anggaran kos pembaikan.
- Maklumat pihak yang melanggar.
- Dokumen tambahan yang diminta oleh insurer.

PERKARA YANG TIDAK BOLEH DILAKUKAN

Jangan:

- Terus membaiki kereta sebelum pemeriksaan.
- Membersihkan kesan cat sebelum mengambil gambar.
- Menuduh pemilik kenderaan berdekatan tanpa bukti.
- Menyiarkan nombor telefon atau maklumat peribadi seseorang.
- Mengugut pihak yang disyaki.
- Mereka masa atau lokasi kejadian.
- Menukar identiti pemandu sebenar.
- Memasukkan kerosakan lama dalam tuntutan.
- Menandatangani borang kosong.
- Menggunakan towing atau bengkel tidak disahkan.

- Menjanjikan bahawa NCD pasti tidak terjejas.

TEMPLATE JAWAPAN KEPADA PELANGGAN

Berdasarkan maklumat awal, kenderaan tuan/puan telah dilanggar ketika diparkir.

Mohon ambil gambar lengkap kerosakan dan kawasan parkir, semak rakaman dashcam serta hubungi pengurusan premis supaya rakaman CCTV bagi masa kejadian disimpan. Cari juga nota, saksi atau maklumat kenderaan yang mungkin terlibat.

Buat laporan polis dengan segera dan maklumkan syarikat insurans atau takaful sebelum memulakan pembaikan.

Jika pihak yang melanggar berjaya dikenal pasti dan disahkan bersalah, tuntutan OD-KFK atau tuntutan pihak ketiga mungkin boleh dipertimbangkan. Jika pihak tersebut tidak dapat dikenal pasti, tuntutan mungkin perlu dibuat sebagai Own Damage dan NCD boleh terjejas. Keputusan sebenar tertakluk kepada siasatan polis, perlindungan polisi dan kelulusan insurer.

MAKLUMAT YANG PERLU DIHANTAR KEPADA ADMIN

Nama pemilik:

Nombor telefon:

Nombor pendaftaran:

Nama syarikat insurans/takaful:

Tarikh kereta diparkir:

Masa kereta diparkir:

Tarikh kerosakan ditemui:

Masa kerosakan ditemui:

Lokasi dan nombor petak parkir:

Bahagian kenderaan yang rosak:

Pihak yang melanggar dikenal pasti atau tidak:

Nombor pendaftaran pihak tersebut:

Ada nota ditinggalkan atau tidak:

Ada saksi atau tidak:

Ada dashcam atau CCTV:

Pengurusan premis sudah dimaklumkan atau belum:

Laporan polis sudah dibuat atau belum:

Kereta masih selamat dipandu atau tidak:

Kereta sudah dibaiki atau belum:

PERINGATAN KEPADA ADMIN

Jenis tuntutan tidak boleh ditentukan hanya berdasarkan keadaan kereta yang melanggar ketika diparkir.

Semakan perlu dibuat berdasarkan sama ada pihak yang melanggar dapat dikenal pasti, keputusan polis, bukti CCTV atau dashcam, kesahan polisi pihak tersebut dan perlindungan polisi pelanggan.

Kami belum boleh mengesahkan kelulusan tuntutan atau kedudukan NCD sehingga syarikat insurans atau takaful membuat penilaian.

Revision #1

Created 2026-07-25 05:14:43 UTC by Roadtaxking

Updated 2026-07-25 05:18:13 UTC by Roadtaxking