

Page 8: KEMALANGAN MELIBATKAN KECEDERAAN ATAU KEMATIAN

Panduan tindakan kecemasan, laporan polis dan pengurusan tuntutan apabila kemalangan kenderaan menyebabkan kecederaan atau kematian.

KEMALANGAN MELIBATKAN KECEDERAAN ATAU KEMATIAN

Kemalangan yang menyebabkan kecederaan atau kematian perlu dikendalikan sebagai kes serius. Keutamaan utama ialah menyelamatkan nyawa, mendapatkan bantuan kecemasan, menjaga keselamatan lokasi dan memelihara bukti.

Kes seperti ini tidak boleh dianggap sebagai kemalangan kerosakan kenderaan biasa atau diselesaikan secara tunai di lokasi.

TINDAKAN KECEMASAN

1. Hubungi talian kecemasan dengan segera

Hubungi **999** apabila terdapat:

- Pemandu, penumpang, penunggang atau pejalan kaki yang cedera.
- Mangsa tidak sedarkan diri.
- Kenderaan terbakar atau mengeluarkan asap.
- Mangsa terperangkap di dalam kenderaan.
- Tumpahan bahan api.
- Keadaan jalan yang membahayakan pengguna lain.
- Kemalangan yang disyaki melibatkan kematian.

Berikan maklumat berikut:

Lokasi tepat kejadian:

Nama jalan atau lebuh raya:

Arah perjalanan:

Tanda lokasi berhampiran:

Jumlah kenderaan terlibat:

Anggaran jumlah mangsa:

Keadaan bahaya di lokasi:

Nombor telefon pemanggil:

2. Jangan alihkan mangsa tanpa keperluan

Jangan mengalihkan mangsa yang cedera serius kecuali:

- Terdapat kebakaran.
- Terdapat risiko kenderaan melanggar lagi.
- Berlaku tumpahan bahan berbahaya.
- Lokasi tersebut mendatangkan bahaya segera.

Ikut arahan petugas kecemasan melalui telefon. Jangan memberikan makanan, minuman atau ubat kepada mangsa.

3. Jadikan kawasan kejadian lebih selamat

Sekiranya keadaan membenarkan:

- Pasang lampu kecemasan.
- Berada di kawasan yang selamat.
- Beri amaran kepada pengguna jalan raya lain.
- Jangan berdiri di tengah jalan.
- Jangan merokok berhampiran kenderaan yang bocor atau berasap.
- Jangan mengerumuni mangsa.
- Jangan menghalang laluan ambulans, polis atau bomba.

4. Jangan meninggalkan lokasi

Pemandu yang terlibat tidak boleh meninggalkan tempat kejadian tanpa sebab yang munasabah.

Tunggu kehadiran polis dan pasukan kecemasan, kecuali pelanggan sendiri perlu dibawa ke hospital. Sekiranya dibawa untuk rawatan, maklumkan kepada polis atau minta ahli keluarga membuat hubungan dengan pihak polis secepat mungkin.

Setiap kemalangan jalan raya perlu dilaporkan kepada pihak polis. PDRM menjelaskan bahawa pihak yang terlibat perlu membuat laporan mengenai kejadian tersebut.

BUKTI DI TEMPAT KEJADIAN

5. Ambil gambar dan video jika selamat

Jangan mengutamakan gambar sehingga mengabaikan bantuan kepada mangsa.

Selepas bantuan kecemasan dipanggil dan sekiranya keadaan selamat, ambil bukti yang menunjukkan:

- Kedudukan semua kenderaan.
- Nombor pendaftaran.
- Keadaan keseluruhan lokasi.
- Arah perjalanan setiap kenderaan.
- Garisan jalan dan lampu isyarat.
- Papan tanda jalan.
- Keadaan cuaca dan permukaan jalan.
- Kesan brek atau serpihan.

- Bahagian kenderaan yang rosak.
- Kedudukan lintasan pejalan kaki jika berkaitan.
- Kamera CCTV berhampiran.

Jangan mengambil atau menyebarkan gambar sensitif mangsa.

6. Simpan rakaman dashcam

Jika terdapat rakaman dashcam:

- Simpan fail asal dengan segera.
- Buat salinan sandaran.
- Jangan memotong atau menyunting fail asal.
- Jangan memadam rakaman sebelum atau selepas kejadian.
- Serahkan salinan kepada polis dan insurur apabila diminta.

7. Dapatkan maklumat saksi

Dapatkan:

- Nama saksi.
- Nombor telefon.
- Lokasi saksi ketika kejadian.
- Kenderaan yang dipandu oleh saksi.
- Maklumat rakaman dashcam saksi, jika ada.

Jangan mengajar saksi apa yang perlu dikatakan. Biarkan saksi memberikan keterangan berdasarkan perkara yang benar-benar dilihat.

LAPORAN POLIS DAN SIASATAN

8. Buat laporan polis

Pelanggan perlu membuat laporan polis dengan segera dan mengikut tempoh yang ditetapkan.

Dalam laporan, nyatakan:

- Tarikh dan masa kemalangan.
- Lokasi tepat.
- Arah perjalanan.
- Lorong yang digunakan.
- Kelajuan anggaran jika diketahui.
- Keadaan trafik dan cuaca.
- Bagaimana kemalangan berlaku.
- Nombor pendaftaran kenderaan terlibat.
- Maklumat mangsa yang diketahui.
- Sama ada ambulans atau polis hadir.
- Hospital yang menerima mangsa, jika diketahui.
- Kewujudan saksi, dashcam atau CCTV.

Pelanggan perlu menyatakan fakta sebenar dan tidak menukar identiti pemandu.

9. Jangan membuat pengakuan bersalah

Jangan:

- Mengaku bersalah di tempat kejadian.
- Menandatangani pengakuan.
- Menjanjikan bayaran rawatan.
- Menawarkan pampasan tunai.
- Meminta pihak lain tidak membuat laporan.
- Mengubah cerita kejadian.
- Menghapuskan rakaman atau bukti.

Pelanggan boleh menunjukkan keprihatinan terhadap mangsa tanpa membuat pengakuan liabiliti.

Contoh ayat sesuai:

Saya sudah menghubungi ambulans dan polis. Kita beri kerjasama kepada pihak berkuasa serta syarikat insurans untuk menjalankan siasatan.

10. Berikan kerjasama kepada pihak berkuasa

Kes kecederaan atau kematian mungkin memerlukan siasatan lebih terperinci.

Pelanggan perlu:

- Hadir apabila dipanggil polis.
- Memberikan dokumen yang diminta.
- Menyerahkan rakaman asal.
- Membenarkan pemeriksaan kenderaan.
- Tidak membaiki atau melupuskan kenderaan tanpa arahan.
- Memaklumkan insurer tentang perkembangan kes.

MAKLUMKAN SYARIKAT INSURANS ATAU TAKAFUL

11. Hubungi insurer dengan segera

Maklumkan:

- Nombor pendaftaran pelanggan.
- Tarikh, masa dan lokasi kejadian.
- Jumlah kenderaan terlibat.
- Sama ada terdapat kecederaan atau kematian.
- Balai polis yang mengendalikan kes.
- Hospital berkaitan, jika diketahui.
- Sama ada kenderaan telah ditahan atau ditunda.
- Sama ada pelanggan menerima sebarang surat tuntutan.

Perlindungan pihak ketiga motor lazimnya merangkumi liabiliti undang-undang terhadap kecederaan atau kematian pihak ketiga yang disebabkan oleh kenderaan yang dilindungi.

12. Gunakan towing rasmi

Jika kenderaan perlu ditunda:

- Dapatkan arahan polis jika kenderaan diperlukan untuk siasatan.
- Hubungi pusat bantuan rasmi insurer.
- Gunakan towing yang disahkan.
- Catat lokasi kenderaan dihantar.
- Jangan membenarkan pembaikan bermula.
- Jangan menandatangani borang kosong.

Bagi kes serius, kenderaan mungkin perlu diperiksa terlebih dahulu sebelum dilepaskan untuk pembaikan.

JIKA PELANGGAN ATAU PENUMPANG CEDERA

13. Dapatkan rawatan dan simpan semua dokumen

Simpan:

- Laporan perubatan.
- Nota rawatan kecemasan.
- Bil hospital.
- Resit perubatan.
- Resit ubat.
- Sijil cuti sakit.
- Surat kemasukan atau keluar hospital.
- Resit pengangkutan berkaitan rawatan.
- Bukti pendapatan jika kehilangan pendapatan hendak dituntut.
- Gambar kerosakan barang peribadi, jika berkaitan.

Jangan menangguhkan rawatan semata-mata untuk menyelesaikan urusan tuntutan.

14. Semak semua perlindungan yang mungkin berkaitan

Selain polisi motor, pelanggan atau penumpang boleh menyemak sama ada mempunyai:

- Perlindungan kemalangan diri.
- Manfaat pemandu dan penumpang.
- Polisi perubatan.
- Perlindungan pekerja, jika perjalanan berkaitan pekerjaan.
- Perlindungan perjalanan, jika berkaitan.
- Perlindungan lain yang dibeli secara berasingan.

Setiap manfaat mempunyai syarat, had dan dokumen tuntutan yang berbeza.

JIKA PIHAK KETIGA CEDERA

15. Jangan berunding atau membayar sendiri

Jika orang lain cedera:

- Jangan menentukan jumlah pampasan sendiri.
- Jangan menandatangani surat penyelesaian.
- Jangan membayar bil tanpa arahan insurer.
- Jangan meminta mangsa menarik laporan.
- Jangan mengugut atau menyalahkan mangsa.
- Jangan memberikan kenyataan kepada peguam pihak lain tanpa memaklumkan insurer.

Serahkan perkara tersebut kepada syarikat insurans, polis dan penasihat undang-undang yang berkaitan.

16. Hantar semua surat tuntutan kepada insurer

Jika pelanggan menerima:

- Surat daripada peguam.
- Surat tuntutan pampasan.
- Saman mahkamah.
- Notis prosiding.
- Permintaan dokumen.
- Bil perubatan daripada pihak lain,

pelanggan perlu menghantar salinan kepada insurer dengan segera.

Jangan mengabaikan dokumen tersebut dan jangan menjawab sendiri tanpa panduan insurer.

JIKA BERLAKU KEMATIAN

17. Jangan mengganggu lokasi atau bahan bukti

Pelanggan perlu:

- Hubungi 999.
- Tunggu arahan polis.
- Jangan mengalihkan kenderaan tanpa arahan kecuali terdapat bahaya segera.
- Jangan mengubah kedudukan barang atau serpihan.
- Jangan mengambil gambar mangsa untuk disebar.
- Jangan membuat kenyataan kepada media.
- Jangan membuat pengakuan atau tawaran pampasan.
- Berikan kerjasama penuh kepada pihak berkuasa.

18. Urusan keluarga atau waris mangsa

Waris boleh mendapatkan:

- Maklumat pegawai penyiasat.
- Maklumat balai polis yang mengendalikan kes.
- Dokumen perubatan yang dibenarkan.
- Dokumen berkaitan kematian daripada pihak berkuasa.
- Maklumat insurer kenderaan yang terlibat.
- Nasihat undang-undang bagi tuntutan kecederaan atau kematian.

PIAM menyatakan bahawa mangsa yang tidak bersalah atau waris terdekat dalam kes kematian boleh membuat tuntutan pampasan bagi kecederaan atau kematian, tertakluk kepada proses undang-undang dan bukti tuntutan.

Admin tidak boleh menentukan jumlah pampasan kerana penilaian bergantung pada liabiliti, bukti, keadaan individu dan proses undang-undang.

JENIS TUNTUTAN YANG MUNGKIN TERLIBAT

Bergantung pada keadaan, kes mungkin melibatkan beberapa tuntutan berasingan:

A. Kerosakan kenderaan pelanggan

Boleh melibatkan:

- Own Damage.
- OD-KFK.
- Third-Party Property Damage.
- Total Loss.

B. Kecelakaan pihak ketiga

Boleh melibatkan tuntutan terhadap perlindungan liabiliti kecelakaan badan pihak ketiga.

C. Kematian pihak ketiga

Waris atau wakil undang-undang boleh mengemukakan tuntutan yang berkaitan, tertakluk kepada liabiliti, bukti dan undang-undang.

D. Kecelakaan pemandu atau penumpang sendiri

Perlindungan bergantung pada manfaat tambahan atau polisi lain yang dimiliki. Polisi motor asas tidak semestinya membayar semua kecelakaan pemandu sendiri.

E. Kerosakan harta lain

Contohnya:

- Pagar.
- Bangunan.
- Lampu jalan.
- Penghadang jalan.
- Premis perniagaan.
- Barang yang dibawa pihak lain.

DOKUMEN YANG BIASANYA DIPERLUKAN

Dokumen kemalangan

- Laporan polis.
- Keputusan atau hasil siasatan polis.
- Pelan lakar atau dokumen siasatan jika tersedia.
- Gambar dan video lokasi.
- Rakaman dashcam atau CCTV.
- Maklumat saksi.
- Maklumat semua kenderaan terlibat.

Dokumen pemilik dan pemandu

- Kad pengenalan.
- Lesen memandu.
- Maklumat pemilikan kenderaan.
- Polisi atau sijil insurans.
- Borang tuntutan.
- Surat kebenaran syarikat jika kenderaan milik organisasi.

Dokumen kecederaan

- Laporan perubatan.
- Bil dan resit rawatan.
- Sijil cuti sakit.
- Bukti pendapatan.
- Dokumen sokongan lain yang diminta.

Dokumen kes kematian

Dokumen mungkin termasuk:

- Dokumen rasmi berkaitan kematian.
- Bukti hubungan waris.
- Dokumen pentadbiran pusaka atau perwakilan, jika diperlukan.
- Bukti tanggungan.
- Bukti pendapatan si mati.
- Resit perbelanjaan berkaitan yang dibenarkan.
- Dokumen lain yang diminta oleh insurer atau penasihat undang-undang.

Keperluan sebenar bergantung pada keadaan dan jenis tuntutan.

PERKARA YANG DILARANG

Jangan:

- Melarikan diri dari lokasi.
- Memindahkan mangsa secara sembarangan.
- Menyembunyikan siapa pemandu sebenar.
- Memberikan maklumat palsu.
- Memadam rakaman dashcam.
- Membaiki atau melupuskan kenderaan sebelum dibenarkan.
- Mengaku bersalah atau menjanjikan pampasan.
- Menyelesaikan kes serius secara tunai.
- Menghubungi keluarga mangsa untuk mempengaruhi laporan.
- Menyiarkan gambar atau maklumat peribadi mangsa.
- Mengabaikan surat polis, peguam atau mahkamah.
- Menjanjikan bahawa insurer pasti membayar tuntutan.

TEMPLATE JAWAPAN KEPADA PELANGGAN

Kes ini melibatkan kecederaan atau kematian dan perlu dikendalikan sebagai kes serius.

Sila hubungi 999 dengan segera sekiranya bantuan kecemasan masih diperlukan. Jangan mengalihkan mangsa atau kenderaan kecuali terdapat bahaya segera atau atas arahan pihak berkuasa.

Mohon beri kerjasama kepada polis, simpan semua gambar, rakaman dashcam, maklumat saksi dan dokumen perubatan. Hubungi syarikat insurans atau takaful dengan segera dan jangan mulakan pembaikan, membuat pengakuan bersalah atau menawarkan sebarang pembayaran kepada pihak lain.

Semua surat tuntutan, surat peguam atau dokumen mahkamah hendaklah diserahkan kepada insurer dengan segera. Penentuan liabiliti dan tuntutan tertakluk kepada siasatan polis, bukti, terma polisi dan proses undang-undang.

Kes ini melibatkan kecederaan atau kematian dan perlu dikendalikan sebagai kes serius.

Sila hubungi 999 dengan segera sekiranya bantuan kecemasan masih diperlukan. Jangan mengalihkan mangsa atau kenderaan kecuali terdapat bahaya segera atau atas arahan pihak berkuasa.

Mohon beri kerjasama kepada polis, simpan semua gambar, rakaman dashcam, maklumat saksi dan dokumen perubatan. Hubungi syarikat insurans atau takaful dengan segera dan jangan mulakan pembaikan, membuat pengakuan bersalah atau menawarkan sebarang pembayaran kepada pihak lain.

Semua surat tuntutan, surat peguam atau dokumen mahkamah hendaklah diserahkan kepada insurer dengan segera. Penentuan liabiliti dan tuntutan tertakluk kepada siasatan polis, bukti, terma polisi dan proses undang-undang.

MAKLUMAT YANG PERLU DIHANTAR KEPADA ADMIN

Nama pemilik:

Nombor telefon:

Nombor pendaftaran:

Nama syarikat insurans/takaful:

Nama pemandu sebenar:

Tarikh dan masa kejadian:

Lokasi kejadian:

Jumlah kenderaan terlibat:

Jenis kemalangan:

Ada kecederaan atau kematian:

Siapa yang cedera:

Ambulans sudah dihubungi atau belum:

Hospital yang terlibat:

Balai polis yang mengendalikan kes:

Nama atau nombor pegawai penyiasat:

Laporan polis sudah dibuat atau belum:

Ada dashcam atau CCTV:

Ada saksi atau tidak:

Kenderaan berada di mana sekarang:

Ada menerima surat tuntutan atau surat peguam:

PERINGATAN KEPADA ADMIN

Bagi kes yang melibatkan kecederaan atau kematian, admin hanya boleh memberikan panduan prosedur asas.

Admin tidak boleh menentukan pihak bersalah, jumlah pampasan, keputusan siasatan atau menjanjikan tuntutan akan diluluskan.

Kes hendaklah segera dirujuk kepada syarikat insurans atau takaful, pihak polis dan penasihat undang-undang apabila diperlukan.

Revision #1

Created 2026-07-25 05:18:38 UTC by Roadtaxking

Updated 2026-07-25 05:21:57 UTC by Roadtaxking