

Page 9: DOKUMEN YANG DIPERLUKAN UNTUK TUNTUTAN KEMALANGAN

Senarai dokumen asas dan dokumen tambahan yang perlu disediakan mengikut jenis tuntutan kemalangan kenderaan.

DOKUMEN YANG DIPERLUKAN UNTUK TUNTUTAN KEMALANGAN

Dokumen tuntutan perlu disediakan dengan lengkap supaya syarikat insurans atau takaful dapat menyemak kejadian, perlindungan polisi, identiti pemandu, kerosakan dan liabiliti pihak yang terlibat.

Keperluan sebenar mungkin berbeza mengikut:

- Jenis tuntutan.
- Syarikat insurans atau takaful.
- Jenis kenderaan.
- Pemilikan individu atau syarikat.
- Keputusan siasatan polis.
- Keadaan kemalangan.
- Sama ada terdapat kecederaan atau kematian.

Pelanggan perlu memastikan semua salinan dokumen jelas, tidak terpotong dan maklumat dapat dibaca.

A. DOKUMEN ASAS PEMILIK KENDERAAN

Dokumen berikut biasanya diperlukan:

1. Salinan kad pengenalan pemilik kenderaan.
2. Maklumat pemilikan atau geran kenderaan.
3. Polisi atau sijil insurans/takaful yang masih sah.
4. Nombor polisi atau nombor sijil.
5. Maklumat hubungan pemilik.
6. Maklumat akaun bank pemilik jika bayaran tuntutan dibuat terus.
7. Borang tuntutan yang telah dilengkapkan dan ditandatangani.

Maklumat akaun bank hendaklah sepadan dengan nama pihak yang layak menerima bayaran, tertakluk kepada arahan insurer.

B. DOKUMEN PEMANDU SEMASA KEMALANGAN

Jika pemandu berbeza daripada pemilik, sediakan:

1. Salinan kad pengenalan pemandu.
2. Salinan lesen memandu yang sah.
3. Maklumat hubungan pemandu.
4. Hubungan pemandu dengan pemilik.
5. Surat kebenaran memandu jika diminta.
6. Maklumat sama ada pemandu dinamakan dalam polisi.
7. Salinan lesen vokasional jika penggunaan kenderaan memerlukannya.

Nama pemandu sebenar mesti dinyatakan dengan tepat. Jangan menukar nama pemandu untuk mengelakkan excess atau masalah tuntutan.

C. DOKUMEN BERKAITAN KEMALANGAN

Dokumen dan bukti utama termasuk:

- Laporan polis pemilik atau pemandu.
- Laporan polis pihak lain, jika tersedia.
- Keputusan atau hasil siasatan polis.
- Gambar lokasi kejadian.
- Gambar kedudukan semua kenderaan.
- Gambar kerosakan dari pelbagai sudut.
- Gambar nombor pendaftaran semua kenderaan.
- Rakaman dashcam.
- Rakaman CCTV.
- Maklumat dan kenyataan saksi.
- Pelan lakar kejadian jika tersedia.
- Gambar keadaan jalan, garisan jalan dan papan tanda.
- Bukti tarikh, masa dan lokasi kejadian.

Rakaman asal perlu disimpan. Jangan hanya menghantar rakaman yang telah dipotong atau disunting.

D. BORANG TUNTUTAN

Borang tuntutan biasanya meminta maklumat berikut:

- Nama pemilik.
- Nombor kad pengenalan.
- Nombor polisi.
- Nombor pendaftaran.
- Nama pemandu.
- Tarikh dan masa kemalangan.
- Lokasi kemalangan.
- Ringkasan bagaimana kemalangan berlaku.
- Maklumat pihak lain.
- Jenis kerosakan.
- Maklumat kecederaan jika ada.
- Tandatangan pemilik atau wakil yang sah.

Pastikan maklumat dalam borang tuntutan selaras dengan laporan polis.

Jika terdapat percanggahan, pelanggan perlu memberikan penjelasan sebenar kepada insurer dan bukan mengubah fakta.

E. DOKUMEN TUNTUTAN OWN DAMAGE

Bagi tuntutan Own Damage, biasanya diperlukan:

- Borang tuntutan.
- Kad pengenalan pemilik.
- Kad pengenalan pemandu.
- Lesen memandu.
- Maklumat pemilikan kenderaan.
- Polisi atau sijil insurans.
- Laporan polis.
- Gambar kemalangan.
- Gambar kerosakan.
- Anggaran kos pembaikan.
- Laporan pemeriksaan adjuster jika dilantik.
- Surat pelepasan atau kebenaran pembaikan.
- Dokumen pembiayaan jika kenderaan masih mempunyai pinjaman.
- Surat kebenaran syarikat jika kenderaan milik organisasi.

Jika berlaku kemalangan sendiri, pelanggan perlu menjelaskan bagaimana kenderaan terbabas, melanggar objek atau mengalami kerosakan.

F. DOKUMEN TUNTUTAN OD-KFK

Bagi tuntutan OD-KFK, biasanya diperlukan:

- Semua dokumen Own Damage.
- Laporan polis pelanggan.
- Laporan polis pihak ketiga jika diperolehi.

- Keputusan atau hasil siasatan polis.
- Nombor pendaftaran pihak yang melanggar.
- Nama insurer pihak ketiga.
- Bukti pihak ketiga mempunyai polisi yang sah.
- Gambar atau video yang menyokong ketidakbersalahan pelanggan.
- Rakaman dashcam atau CCTV.
- Maklumat saksi.
- Dokumen tambahan yang diminta untuk pengesahan liabiliti.

Kelayakan OD-KFK hanya boleh disahkan selepas insurer menilai bukti, keputusan polis dan syarat tuntutan.

G. DOKUMEN TUNTUTAN TERUS PIHAK KETIGA

Bagi Third-Party Property Damage Claim, sediakan:

- Surat tuntutan rasmi.
- Borang tuntutan insurer pihak ketiga.
- Kad pengenalan pemilik dan pemandu.
- Lesen memandu.
- Maklumat pemilikan kenderaan.
- Polisi pelanggan.
- Laporan polis kedua-dua pihak jika tersedia.
- Keputusan atau hasil siasatan polis.
- Gambar lokasi kemalangan.
- Gambar kerosakan.
- Rakaman dashcam atau CCTV.
- Anggaran pembaikan.
- Laporan adjuster.
- Laporan pemeriksaan sebelum pembaikan.
- Resit towing.
- Resit kos berkaitan.
- Maklumat akaun bank.
- Bukti kehilangan penggunaan kenderaan jika dituntut.
- Dokumen pembiayaan jika berkaitan.

Jangan memulakan pembaikan sebelum pihak insurer diberikan peluang untuk memeriksa kenderaan.

H. DOKUMEN UNTUK KEMALANGAN LANGGAR LARI

Jika pihak yang melanggar melarikan diri, sediakan:

- Laporan polis.
- Nombor pendaftaran penuh atau sebahagian.
- Jenama, model dan warna kenderaan.
- Rakaman dashcam.
- Rakaman CCTV.
- Maklumat saksi.
- Gambar kerosakan.
- Gambar lokasi.
- Bukti serpihan atau kesan cat.
- Surat atau laporan pengurusan premis jika berlaku di kawasan parkir.
- Maklumat masa dan arah kenderaan melarikan diri.

Jika pihak tersebut tidak dapat dikenal pasti, tuntutan mungkin hanya boleh dipertimbangkan sebagai Own Damage bagi polisi komprehensif.

I. DOKUMEN KERETA DILANGGAR KETIKA DIPARKIR

Dokumen tambahan yang berguna:

- Tiket atau resit parkir.
- Nombor petak parkir.
- Rekod keluar masuk premis.
- Rakaman CCTV.

- Rakaman parking mode dashcam.
- Laporan pengawal keselamatan.
- Laporan pengurusan bangunan.
- Nota yang ditinggalkan oleh pihak yang melanggar.
- Gambar kenderaan berdekatan.
- Maklumat saksi.
- Laporan polis.

Catat masa kereta diparkir dan masa kerosakan mula ditemui.

J. DOKUMEN KEMALANGAN BERANTAI

Bagi kemalangan melibatkan tiga atau lebih kenderaan, sediakan:

- Laporan polis pelanggan.
- Maklumat semua kenderaan.
- Nombor pendaftaran setiap kenderaan.
- Gambar susunan kenderaan.
- Gambar kerosakan depan dan belakang.
- Rakaman dashcam.
- Maklumat saksi.
- Catatan urutan hentakan.
- Keputusan polis.
- Laporan bengkel atau adjuster.
- Surat tuntutan daripada pihak lain jika diterima.

Pelanggan perlu menjelaskan sama ada keretanya melanggar kenderaan hadapan terlebih dahulu atau terdorong selepas dilanggar dari belakang.

K. DOKUMEN KECEDEeraan

Jika pelanggan, pemandu, penumpang atau pihak lain cedera, simpan:

- Laporan perubatan.
- Nota rawatan kecemasan.
- Bil hospital.
- Resit perubatan.

- Resit ubat.
- Sijil cuti sakit.
- Surat kemasukan hospital.
- Surat keluar hospital.
- Keputusan pemeriksaan perubatan.
- Bukti pendapatan.
- Surat majikan.
- Bukti kehilangan pendapatan.
- Resit pengangkutan ke hospital.
- Gambar kecederaan jika diminta dan sesuai.
- Dokumen perlindungan kemalangan diri jika ada.

Dokumen perubatan perlu disimpan sejak rawatan pertama.

L. DOKUMEN BAGI KES KEMATIAN

Bergantung pada jenis tuntutan, dokumen mungkin melibatkan:

- Dokumen rasmi berkaitan kematian.
- Laporan polis.
- Laporan perubatan atau post-mortem jika diperlukan.
- Bukti hubungan waris.
- Kad pengenalan waris.
- Sijil perkahwinan.
- Sijil kelahiran tanggungan.
- Dokumen pentadbiran pusaka.
- Surat kuasa atau perwakilan.
- Bukti pendapatan si mati.
- Bukti tanggungan keluarga.
- Resit perbelanjaan berkaitan yang dibenarkan.
- Surat peguam jika waris diwakili.

Keperluan sebenar perlu disahkan dengan insurer atau penasihat undang-undang.

M. DOKUMEN KENDERAAN MILIK SYARIKAT

Jika kenderaan didaftarkan atas nama syarikat, sediakan:

- Dokumen pendaftaran syarikat.
- Salinan kad pengenalan pengarah atau wakil.
- Surat kuasa syarikat.
- Cop syarikat jika diperlukan.
- Surat pengesahan pemandu.
- Polisi insurans syarikat.
- Maklumat pemilikan kenderaan.
- Lesen memandu pemandu.
- Borang tuntutan yang ditandatangani wakil sah.
- Maklumat akaun bank syarikat.
- Surat kebenaran pembaikan atau pelepasan.

Pastikan individu yang menandatangani dokumen mempunyai kuasa mewakili syarikat.

N. DOKUMEN KENDERAAN MASIH DALAM PINJAMAN

Jika kenderaan masih mempunyai pembiayaan, insurer mungkin meminta:

- Maklumat bank atau syarikat pembiayaan.
- Surat penyelesaian baki pinjaman.
- Penyata baki pembiayaan.
- Surat pelepasan bank.
- Maklumat pemegang kepentingan.
- Surat kebenaran pembayaran.
- Dokumen hire purchase.

Ini sangat penting bagi kes total loss atau bayaran pampasan yang melibatkan kepentingan pihak bank.

O. DOKUMEN TUNTUTAN TOTAL LOSS

Jika kenderaan berkemungkinan total loss, dokumen tambahan mungkin diperlukan:

- Semua kunci kenderaan.
- Geran atau dokumen pemilikan.
- Polisi atau sijil insurans.
- Laporan polis.
- Laporan adjuster.
- Gambar lengkap kenderaan.
- Penyata pinjaman.
- Surat penyelesaian bank.
- Borang pindah milik atau pelepasan.
- Surat akuan kehilangan dokumen jika berkaitan.
- Dokumen pelepasan kenderaan.
- Borang penerimaan tawaran pampasan.

Jangan melupuskan, menjual atau memindahkan kenderaan tanpa kebenaran insurer.

P. DOKUMEN TUNTUTAN WINDSCREEN

Bagi tuntutan windscreen, biasanya diperlukan:

- Kad pengenalan.
- Lesen memandu jika diminta.
- Polisi atau sijil insurans.
- Maklumat pemilikan kenderaan.
- Gambar cermin yang rosak.
- Gambar keseluruhan kenderaan.
- Borang tuntutan windscreen.
- Pengesahan bengkel panel.
- Resit pembaikan atau penggantian jika prosedur insurer memerlukannya.

Semak jumlah perlindungan windscreen yang dibeli sebelum penggantian dilakukan.

Q. DOKUMEN TUNTUTAN SPECIAL PERILS

Bagi kerosakan banjir, tanah runtuh, ribut atau bencana alam:

- Polisi yang menunjukkan perlindungan Special Perils.
- Laporan polis jika diperlukan.
- Gambar paras air atau keadaan kejadian.
- Gambar kerosakan.
- Laporan bomba atau pihak berkuasa jika ada.
- Laporan cuaca atau pengesahan kejadian jika diminta.
- Resit towing.
- Laporan bengkel.
- Laporan adjuster.
- Bukti lokasi kenderaan.
- Dokumen pemilik dan pemandu.

Jangan hidupkan enjin jika kenderaan telah dimasuki air.

R. SURAT TUNTUTAN, SAMAN ATAU SURAT PEGUAM

Jika pelanggan menerima dokumen daripada pihak lain:

- Ambil gambar atau imbas semua halaman.
- Catat tarikh dokumen diterima.
- Serahkan kepada insurer dengan segera.
- Simpan sampul surat atau bukti penghantaran.
- Jangan mengabaikan tarikh akhir.
- Jangan menjawab sendiri tanpa arahan.
- Jangan membuat pembayaran atau pengakuan.

Dokumen yang perlu dihantar termasuk:

- Surat tuntutan.
- Notis daripada peguam.
- Saman mahkamah.
- Writ.
- Notis pendengaran.
- Permintaan pampasan.
- Bil atau invois pihak ketiga.

S. CARA MENGHANTAR DOKUMEN KEPADA ADMIN

Pelanggan digalakkan menghantar dokumen dalam susunan berikut:

1. Nama pemilik:
2. Nombor telefon:
3. Nombor pendaftaran:
4. Nama insurer/takaful:
5. Tarikh kemalangan:
6. Lokasi kemalangan:
7. Nama pemandu sebenar:
8. Ringkasan kejadian:
9. Laporan polis:
10. Keputusan polis:
11. Gambar lokasi:
12. Gambar kerosakan:
13. Maklumat pihak lain:
14. Rakaman dashcam/CCTV:
15. Dokumen tambahan:

Setiap gambar atau dokumen hendaklah jelas dan lengkap.

T. CHECKLIST RINGKAS PELANGGAN

- [] Kad pengenalan pemilik
- [] Kad pengenalan pemandu

- [] Lesen memandu
- [] Maklumat pemilikan kenderaan
- [] Polisi atau sijil insurans
- [] Laporan polis
- [] Keputusan polis
- [] Gambar kemalangan
- [] Gambar kerosakan
- [] Rakaman dashcam/CCTV
- [] Maklumat pihak ketiga
- [] Borang tuntutan
- [] Anggaran pembaikan
- [] Resit towing
- [] Maklumat akaun bank
- [] Surat tuntutan atau surat peguam
- [] Dokumen tambahan insurer

PERKARA YANG PERLU DIELAKKAN

Jangan:

- Menghantar dokumen kabur atau terpotong.
- Mengubah laporan atau rakaman.
- Menukar nama pemandu sebenar.
- Memalsukan tandatangan.
- Memasukkan kerosakan lama.
- Memberikan maklumat yang bercanggah.
- Membaiki kenderaan sebelum pemeriksaan.
- Membuang alat ganti yang rosak.
- Mengabaikan permintaan dokumen tambahan.
- Menyembunyikan surat tuntutan atau saman.
- Menjanjikan tuntutan pasti diluluskan.

TEMPLATE JAWAPAN KEPADA PELANGGAN

Untuk semakan tuntutan kemalangan, mohon sediakan dokumen asas berikut:

1. Kad pengenalan pemilik dan pemandu.
2. Lesen memandu pemandu sebenar.
3. Maklumat pemilikan kenderaan.
4. Polisi atau sijil insurans/takaful.
5. Laporan polis.
6. Keputusan atau hasil siasatan polis jika sudah tersedia.
7. Gambar lokasi dan kerosakan.
8. Rakaman dashcam atau CCTV jika ada.
9. Maklumat kenderaan pihak lain.
10. Borang tuntutan dan dokumen tambahan yang diminta oleh insurer.

Keperluan dokumen mungkin berbeza mengikut jenis tuntutan. Mohon pastikan semua dokumen jelas, lengkap dan tidak diubah. Kelulusan tuntutan tertakluk kepada semakan serta keputusan syarikat insurans atau takaful.

PERINGATAN KEPADA ADMIN

Admin perlu menyemak jenis tuntutan terlebih dahulu sebelum memberikan senarai dokumen khusus.

Jangan terus memberitahu pelanggan bahawa dokumen sudah mencukupi atau tuntutan pasti diluluskan. Syarikat insurans atau takaful masih boleh meminta dokumen tambahan berdasarkan keadaan kes, polisi dan hasil siasatan.

Revision #1

Created 2026-07-25 05:22:52 UTC by Roadtaxking

Updated 2026-07-25 05:25:51 UTC by Roadtaxking