

Prosedur Asas Selepas Kemalangan

Panduan ini perlu diikuti apabila pelanggan terlibat dalam kemalangan jalan raya, sama ada melibatkan kenderaan lain, kemalangan sendiri, kerosakan kecil atau kemalangan serius.

1. UTAMAKAN KESELAMATAN

Pastikan pemandu, penumpang dan pihak lain berada dalam keadaan selamat.

- Berhenti dan pasang lampu kecemasan.
- Jika boleh, berada di tempat yang selamat dan jauh daripada laluan trafik.
- Jika terdapat kecederaan, kebakaran atau keadaan berbahaya, hubungi talian kecemasan **999**.
- Jangan mengalihkan mangsa yang cedera serius kecuali terdapat bahaya segera.
- Jangan bertengkar atau menimbulkan provokasi dengan pihak lain.

2. AMBIL GAMBAR DAN VIDEO

Sebelum kenderaan dialihkan, ambil bukti sekiranya keadaan selamat.

Pastikan gambar atau video menunjukkan:

- Kedudukan semua kenderaan selepas kemalangan.
- Bahagian depan, belakang dan sisi setiap kenderaan.
- Kerosakan pada kenderaan pelanggan.
- Kerosakan pada kenderaan pihak lain.
- Nombor pendaftaran semua kenderaan.
- Keadaan jalan, garisan jalan dan persimpangan.
- Lampu isyarat serta papan tanda berhampiran.
- Kesan brek, serpihan atau objek di atas jalan.
- Tarikh, masa dan lokasi kejadian.

Simpan rakaman dashcam asal dan jangan padam atau sunting rakaman tersebut.

3. DAPATKAN MAKLUMAT PIHAK TERLIBAT

Catat maklumat berikut:

- Nama pemandu.
- Nombor telefon.
- Nombor pendaftaran kenderaan.
- Jenis dan model kenderaan.
- Nama pemilik jika pemandu bukan pemilik.
- Nama syarikat insurans atau takaful, jika diketahui.
- Maklumat saksi yang melihat kejadian.

Sekiranya pihak lain enggan memberikan maklumat, jangan bergaduh. Ambil gambar nombor pendaftaran dan maklumkan perkara tersebut dalam laporan polis.

4. JANGAN TERUS MENGAKU BERSALAH

Pelanggan tidak boleh terus mengaku bersalah, membuat janji pembayaran atau menandatangani sebarang persetujuan di lokasi kemalangan.

Elakkan menghantar mesej seperti:

- “Saya salah.”
- “Saya akan bayar semua kerosakan.”
- “Tak perlu buat laporan polis.”
- “Kita selesaikan sendiri sahaja.”

Penentuan pihak yang bersalah dibuat berdasarkan fakta kejadian, bukti dan hasil siasatan polis.

5. ALIHKAN KENDERAAN JIKA PERLU

Jika kemalangan kecil, tiada kecederaan dan kenderaan masih boleh bergerak:

- Ambil gambar serta video terlebih dahulu.
- Alihkan kenderaan ke lokasi yang lebih selamat.
- Elakkan menghalang trafik atau mewujudkan risiko kemalangan lain.

Jika kenderaan tidak selamat dipandu, jangan paksa untuk meneruskan perjalanan.

6. HUBUNGI SYARIKAT INSURANS ATAU TAKAFUL

Hubungi talian bantuan rasmi syarikat insurans atau takaful secepat mungkin.

Maklumkan:

- Nombor pendaftaran kenderaan.
- Nama pemilik polisi.
- Lokasi kemalangan.
- Jenis kerosakan.
- Sama ada terdapat kecederaan.
- Sama ada kenderaan memerlukan towing.

PDRM menyatakan kemalangan juga perlu dimaklumkan kepada syarikat insurans bagi membolehkan tuntutan diproses.

7. GUNAKAN TOWING YANG DISAHKAN

Jangan terus menyerahkan kenderaan kepada mana-mana trak tunda yang datang tanpa diminta.

Gunakan:

- Towing rasmi syarikat insurans atau takaful.
- Towing yang diarahkan oleh pusat bantuan rasmi.
- Towing daripada bengkel panel yang telah disahkan.

Jangan:

- Menandatangani borang kosong.
- Menandatangani surat kuasa yang tidak difahami.

- Bersetuju dengan caj towing tanpa pengesahan.
- Membenarkan kereta dihantar ke bengkel tidak dikenali.

PIAM mengesyorkan pelanggan menghubungi syarikat insurans untuk mendapatkan bantuan tepi jalan dan towing yang dibenarkan.

8. BUAT LAPORAN POLIS

Setiap pemandu yang terlibat hendaklah membuat laporan polis di balai polis berhampiran dalam tempoh **24 jam selepas kemalangan**.

Dalam laporan, nyatakan:

- Tarikh dan masa kejadian.
- Lokasi tepat kemalangan.
- Arah perjalanan.
- Keadaan jalan dan cuaca.
- Bagaimana kemalangan berlaku.
- Nombor pendaftaran kenderaan terlibat.
- Bahagian kenderaan yang rosak.
- Sama ada terdapat kecederaan.

Ceritakan berdasarkan perkara yang benar-benar berlaku. Jangan membuat andaian atau menukar identiti pemandu sebenar.

9. JANGAN TERUS MEMBAIKI KENDERAAN

Kenderaan hendaklah dihantar ke bengkel panel atau bengkel yang diluluskan oleh syarikat insurans.

Jangan mulakan pembaikan sebelum:

- Syarikat insurans dimaklumkan.
- Kenderaan diperiksa.
- Anggaran pembaikan disediakan.
- Kelulusan tuntutan atau pembaikan diterima.

Pembaikan yang dibuat terlalu awal boleh menyukarkan pemeriksaan kerosakan dan proses tuntutan.

10. SEDIAKAN DOKUMEN ASAS

Pelanggan biasanya perlu menyediakan:

- Salinan laporan polis.
- Gambar dan video kemalangan.
- Rakaman dashcam, jika ada.
- Kad pengenalan pemilik dan pemandu.
- Lesen memandu pemandu.
- Maklumat pemilikan kenderaan.
- Polisi atau sijil insurans.
- Maklumat kenderaan pihak lain.
- Keputusan siasatan polis apabila tersedia.

11. HANTAR MAKLUMAT KEPADA ADMIN

Untuk semakan awal, pelanggan perlu menghantar:

Nama pemilik:

Nombor telefon:

Nombor pendaftaran:

Tarikh dan masa kemalangan:

Lokasi kemalangan:

Nama syarikat insurans/takaful:

Siapa yang memandu:

Ada kecederaan atau tidak:

Kenderaan masih boleh bergerak atau tidak:

Laporan polis sudah dibuat atau belum:

Ringkasan kejadian:

Lampirkan juga:

- Gambar kerosakan.
- Gambar lokasi.
- Laporan polis.

- Maklumat pihak lain.
- Rakaman dashcam jika ada.

PERINGATAN PENTING

Jenis tuntutan hanya boleh dikenal pasti selepas maklumat dan dokumen diperiksa. Tuntutan mungkin diproses sebagai:

- Own Damage.
- Own Damage Knock-for-Knock atau OD-KFK.
- Third-Party Property Damage.
- Windscreen Claim.
- Special Perils.
- Total Loss.

Kelulusan tuntutan tertakluk kepada hasil siasatan polis, perlindungan yang dibeli, syarat polisi serta keputusan syarikat insurans atau takaful.

Panduan tindakan segera yang perlu dilakukan oleh pelanggan selepas terlibat dalam kemalangan jalan raya sebelum proses tuntutan dimulakan.

Revision #1

Created 2026-07-25 04:53:56 UTC by Roadtaxking

Updated 2026-07-25 04:58:12 UTC by Roadtaxking