Pemfailan takaful/insurans motor secara digital. Bagaimana?

Tahukah anda kebanyakan pengendali takaful/syarikat insurans menawarkan solusi digital melalui laman web atau aplikasi telefon? Ya, memang ada. Melalui kaedah digital inilah pihak yang menuntut ('claimant') boleh menerima perkembangan terkini dengan serta-merta dan boleh melihat proses dengan lebih baik dan pantas.

Sesetengah pengendali takaful/syarikat insurans juga ada perkhidmatan bantuan tepi 24/7 yang memberikan akses kepada para pelanggan mereka untuk menghubungi pusat khidmat pelanggan bila-bila masa untuk menerima pertolongan, bantuan atau penundaan kenderaan yang rosak.

Bukan itu saja! Foto digital kerugian atau kerosakan kenderaan akibat kemalangan pun boleh dihantar melalui sistem yang sama. Semua pemangkin pendigitalan inilah yang dapat mengurangkan tempoh kitaran tuntutan insurans motor dan menjadikan proses kelulusan lebih efisien. Anda boleh memfailkan tuntutan dengan mudah tanpa perlu meninggalkan rumah anda. Selesa kan?

Inisiatif-inisiatif ini selaras dengan seruan Bank Negara Malaysia (BNM) untuk meningkatkan pengalaman dan hasil tuntutan pemilik kenderaan, seperti yang digariskan dalam Pelan Induk Sektor Kewangan 2022-2026.

Kenapa pendigitalan penting?

Cuba bayangkan—di lokasi di mana kemalangan atau kerosakan kenderaan berlaku, anda mungkin menghadapi situasi kurang selesa atau amalan tidak beretika. Contohnya? Pihak yang tak berkaitan/tidak diingini mungkin tiba-tiba datang ke lokasi kemalangan untuk mengambil kesempatan terhadap mangsa. Mereka memberi tekanan kepada mangsa hingga mendapat keiizinan untuk menunda kenderaan mereka tanpa memaklumkan kepada pengendali takaful/syarikat insurans yang berkenaan. Selain itu, mangsa juga mungkin terpaksa menangani tuntutan dengan pihak tidak dikenali dan membayar kos tidak sepatutnya.

Kenderaan rosak yang ditunda ke bengkel yang tidak diiktiraf juga boleh mengundang rasa bimbang dari aspek keselamatan akibat penggunaan bahagian/alat ganti yang tidak tulen atau pembaikan yang tidak mencapai standard diperlukan. Amalan sedemikian boleh meningkatkan risiko penipuan insurans/takaful yang lebih tinggi dan tuntutan berlebihan disebabkan kenaikan kos pembaikan dan alat ganti.

Tambahan lagi, proses tuntutan secara manual memakan masa yang panjang untuk kelulusan dan penyelesaian tuntutan. Solusi digital seperti laman web atau aplikasi telefon boleh menyelesaikan masalah ini dengan menghubungkan semua pihak yang terlibat dengan proses tuntutan, sekaligus memberikan pelanggan pengalaman yang lancar dan lebih efisien.

Panduan 1 *Ot-to*

Hanya berurusan dengan trak tunda yang diiktiraf

Dapatkan nama dan nombor pendaftaran pengendali trak tunda yang diiktiraf daripada pengendali takaful/syarikat insurans anda, dan tunggu hingga mereka sampai.

Langkah-langkah memfailkan tuntutan motor secara digital

Penting untuk semua pemegang sijil/pemegang polisi insurans tahu dan faham selok-belok proses membuat tuntutan takaful/insurans. Panduan di bawah dapat membantu memudahkan proses permohonan tuntutan anda.

Pelantikan ajuster bergantung kepada kerumitan sesuatu kes.

1. **Laporan**
   Laporkan kerugian atau kerosakan insiden kepada pihak polis dengan segera.
   Artikel berkaitan: Alami kemalangan? Perkara utama anda kena buat dan bagaimana takaful/insurans motor dapat membantu.

Panduan 2 *Ot-to*

Panduan tuntutan kemalangan motor yang ringkas dan padat. 3 langkah utama adalah:

- Hubungi pengendali takaful atau syarikat insurans anda
- Kumpulkan bukti
- Buat laporan polis

Maklumkan kepada pengendali takaful/syarikat insurans

Hubungi pengendali takaful/syarikat insurans anda segera untuk memaklumkan kerugian atau kerosakan yang dialami. Anda boleh menggunakan aplikasi, masuk ke dalam Portal Servis Tuntutan mereka, atau hubungi talian khidmat pelanggan mereka.

Jika anda tidak menggunakan aplikasinya, anda akan menerima notifikasi daripada bengkel yang diiktiraf (melainkan ia untuk pembayaran balik cermin depan/belakang, yang biasanya akan selesai dalam tempoh satu hari bekerja.)

Sediakan dokumen atau maklumat berikut:

- Tarikh kerugian/insiden
- Nama yang diinsuranskan / IC No / polisi nombor
- Nombor untuk dihubungi / alamat emel
- Penerangan ringkas tentang kerosakan

Nota: Dokumen-dokumen diperlukan yang disenaraikan bukanlah menyeluruh, kerana maklumat/dokumen tambahan mungkin diperlukan ketika proses tuntutan. Sentiasa bersifat terbuka dan ramah mesra dalam berkomunikasi dengan pengendali takaful/syarikat insurans anda.

2. **Kerjasama**
   Bekerjasama dengan penyelaras atau ajuster yang dilantik pengendali takaful/syarikat insurans dari mula proses siasatan hingga laporan dilengkapkan.

3. **Kembalikan**
   Kembalikan Borang Tuntutan yang sudah lengkap bersama dengan dokumentasi berkaitan seperti yang diminta.

	Perlindungan Komprehensif	Perlindungan Pihak Ketiga
Apa untuk dituntut?	• Jika kemalangan salah anda, buat tuntutan 'Own Damage'. • Jika bukan salah anda, buat tuntutan 'Own Damage Knock-for-Knock' (OD-KFK).	• Kerosakan terhadap kereta anda dalam kemalangan jalan raya akibat pihak lain. • Kerugian kewangan lain seperti CART, Ekses, dan lain-lain.

Bagaimana untuk buat tuntutan?	• Serahkan yang berikut kepada pengendali takaful/syarikat insurans anda:
	  • Borang tuntutan yang lengkap diisi
	  • Salinan asal laporan polis
	  • Salinan kad pengenalan dan lesen memandu pemandu dan pemegang polisi/pemegang polisi
	  • Salinan sijil pemilikan kenderaan
	  • Foto-foto lokasi kemalangan dan kerosakan pada kenderaan
	  • Surat polis yang memaklumkan pihak mana yang dikenakan kompaun untuk kesalahan trafik
		• Hantar kereta anda ke bengkel yang diiktiraf pengendali takaful/syarikat insurans anda.
		• Lantik seorang ajuster untuk menilai kos kerosakan kereta anda.
		• Serahkan yang berikut kepada pengendali takaful/syarikat insurans pihak lain yang terlibat:
		  • Salinan asal laporan polis
		  • Salinan kad pengenalan dan lesen memandu pemandu dan pemegang polisi/pemegang polisi
		  • Salinan sijil pemilikan kenderaan
		  • Laporan ajuster
		  • Bil kos pembaikan kereta anda
		  • Foto-foto lokasi kemalangan dan kerosakan pada kenderaan
		  • Surat polis yang memaklumkan pihak mana yang dikenakan kompaun untuk kesalahan trafik

Sumber: Bank Negara Malaysia

Proses tuntutan motor digital dari mula hingga akhir melalui aplikasi telefon

Jika anda menggunakan aplikasi bantuan tepi jalan digital pengendali takaful atau syarikat insurans anda, ini langkah-langkah untuk memfailkan tuntutan.

LANGKAH 1

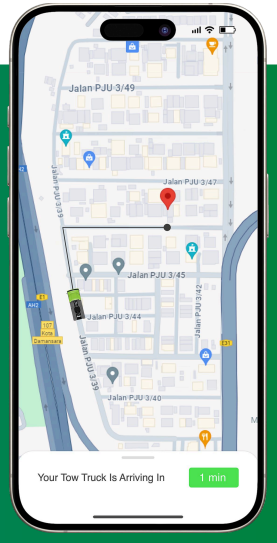
Minta DRA melalui aplikasi telefon dan/atau laman web

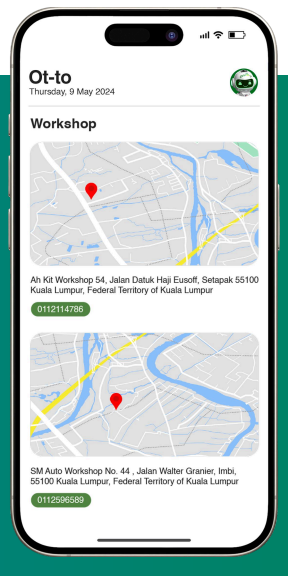
Jangan panik ketika kemalangan atau kerosakan. Ingat yang anda boleh menghubungi DRA dengan hanya satu klik atau satu panggilan sahaja. Pihak tidak diingini pula tidak ada apa-apa hak pun terhadap kenderaan anda. Ambil bukti foto dan video untuk menyokong sebarang siasatan dan tuntutan.

LANGKAH 2

Pantau perkembangan lokasi trak tunda berdaftar pada masa sebenar

Periksa maklumat trak tunda (contohnya lesen plat nombor) dan pantau lokasi serta masa mereka dijangka tiba.





LANGKAH 3

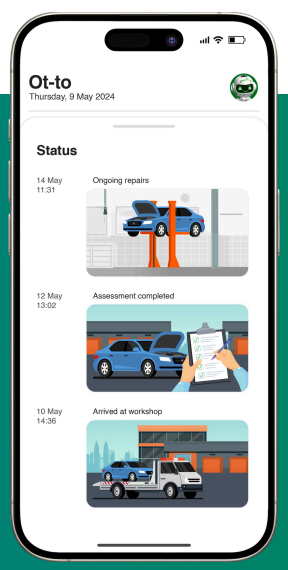
Pilih bengkel pilihan daripada senarai bengkel diiktiraf

Maklumkan kepada pengendali takaful atau syarikat insurans anda berkenaan bengkel pilihan anda atau pilih daripada senarai bengkel panel yang ada.

LANGKAH 4

Buat laporan kemalangan secara digital, dan muat naik bukti foto dan video sekali

Layari laman web atau aplikasi telefon pengendali takaful/syarikat insurans anda untuk menyerahkan dokumen tuntutan anda.



LANGKAH 5

Pantau status tuntutan dan pembaikan melalui aplikasi telefon dan/atau notifikasi SMS

Anda boleh mengambil kenderaan yang siap dibaiki setelah mendapat notifikasi daripada pengendali takaful/syarikat insurans ataupun bengkel.

Nota: Diagram di atas hanya untuk tujuan ilustrasi semata-mata. Grafik 'user interface' sebenar mungkin berbeza bergantung kepada pengendali takaful/syarikat insurans masing-masing.

Sumber: Bank Negara Malaysia

Transformasi digital adalah pemangkin dan pemacu dalam industri. Lebih cepat industri takaful/insurans motor dapat menyesuaikan diri dengan solusi digital, semakin baiklah hasil dan dan manfaat yang akan diperoleh. Tuntutan motor pada masa akan datang akan menjadi lebih menarik, lebih laju, efisien, telus, inovatif, dan dipacu secara digital. Ditambah pula dengan sokongan khidmat pelanggan daripada pengendali takaful/syarikat insurans yang ramah mesra dan sentiasa sudi membantu, pengalaman tuntutan dari proses mula hingga akhir pasti boleh menjadi satu realiti!

Jom LEVEL UP

Your Motor Insurance & Takaful Knowledge

Artikel ini adalah sebahagian daripada kempen 'Jom, Level Up' di bawah Liberalisasi Secara Berperingkat 2.0, Program Pendidikan Pengguna (CEP), oleh Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) dan Malaysian Takaful Association (MTA).

Penafian: Maklumat-maklumat yang diberikan adalah untuk pengetahuan umum sahaja. PIAM dan MTA tidak membuat sebarang perwakilan atau jaminan berkenaan maklumat-maklumat ini, termasuk dan tidak terhad pada apa-apa perwakilan atau jaminan berkenaan dengan kesesuaian bagi tujuan tertentu bagi maklumat tersebut sejauh mana yang dibenarkan dari sisi undang-undang-undang. Meskipun usaha-usaha sudah dilaksanakan untuk memastikan maklumat yang diletakkan dalam artikel ini adalah tepat, boleh dipercayai dan lengkap ketika tempoh penulisan, maklumat yang diberikan dalam artikel ini tidak sepatutnya diberi kebergantungan untuk membuat sebarang keputusan berkaitan kewangan, pelaburan, hartanah atau undang-undang. Tambahan lagi, maklumat ini tidak sepatutnya menggantikan nasihat daripada individu professional terlatih yang boleh mempertimbangkan fakta dan situasi peribadi anda, dan kami tidak menanggung sebarang liabiliti jika anda menggunakan maklumat ini untuk membuat sebarang keputusan.

Jom LEVEL UP

Ikuti Kami

@PersatuanInsuransAmMalaysia
@MalaysianTakafulAssociation

@piam_malaysia
@malaysiantakafulassociation

Pautan

Tentang Kami
Peraduan
Topik
Terma-terma Penggunaan
Polisi Peribadi
Penafian

 | Hak Cipta © 2024. Hak cipta terpelihara.