Memandu ke Masa Hadapan – Tuntutan Motor Digital

Pada tahun 2022, Bank meneruskan seruannya kepada penanggung insurans dan pengendali takaful (*insurers and takaful operators*, ITO) am untuk menambah baik pengalaman dan hasil tuntutan pelanggan dengan beralih kepada penyelesaian digital. Seruan ini sejajar dengan aspirasi yang digariskan dalam Pelan Sektor Kewangan 2022–2026.

Mengapa perlu beralih kepada penyelesaian digital?

Pelbagai kesukaran wujud dalam proses tuntutan insurans dan takaful motor di Malaysia. Di tempat kemalangan atau kenderaan rosak, pengguna mungkin terdedah pada amalan yang memudaratkan. Pihak tidak bertanggungjawab yang muncul di tempat kejadian sering mengambil kesempatan terhadap mangsa kemalangan. Mereka mungkin mendesak mangsa membenarkan kenderaan mereka ditunda tanpa memaklumkan kepada ITO yang berkenaan, atau berurusan dengan pihak yang tidak diketahui untuk mengendalikan aspek-aspek tuntutan. Mangsa mungkin dikehendaki membayar fi untuk tindakan tersebut. Kenderaan rosak yang ditunda ke bengkel yang tidak diketahui reputasinya boleh meningkatkan kebimbangan tentang keselamatan berikutan penggunaan alat ganti yang tidak tulen atau kerja pembaikan yang tidak mencapai standard. Amalan yang tidak sihat ini akhirnya turut menyumbang kepada risiko penipuan insurans yang lebih besar dan tuntutan yang lebih tinggi akibat kos pembaikan dan alat ganti yang ditokok tambah. Selain itu, proses tuntutan secara manual dalam kalangan ITO sering kali menyebabkan masa yang lama diambil untuk meluluskan dan menyelesaikan tuntutan. Penyelesaian digital seperti laman sesawang atau aplikasi mudah alih boleh menangani isu-isu ini. Dengan menghubungkan setiap pihak dalam proses tuntutan, pendigitalan boleh memberikan pengalaman yang lebih cekap dan lancar kepada pengguna.

Ke arah transformasi pengalaman pelanggan

Kerjasama dalam kalangan ITO dan juga dengan pihak utama lain dalam rantaian nilai tuntutan adalah sangat penting untuk mencorakkan semula proses tuntutan motor digital secara menyeluruh. Hasil yang dihasratkan ialah pengalaman tuntutan yang lebih cepat, lebih telus dan lebih baik kepada pengguna. Bagi tujuan ini, sebuah pelan hala tuju pendigitalan lima tahun (2022–2026, Gambar Rajah 1) telah diperkenalkan kepada industri insurans dan takaful bagi melengkapi usaha mentransformasikan ekosistem tuntutan motor. Bank Negara Malaysia terus mengadakan libat urus serta bekerjasama dengan pihak berkepentingan lain, termasuk *insurtech*[1], agensi kerajaan dan pihak berkuasa yang berkenaan, kumpulan pengguna dan penyedia perkhidmatan untuk melaksanakan inisiatif utama yang digariskan dalam pelan hala tuju ini.

Apakah yang boleh pengguna jangkakan?

Pengguna boleh menjangkakan tawaran nilai yang lebih inovatif daripada ITO masing-masing. Mulai tahun 2023 hingga 2024, kebanyakan ITO dijangka melancarkan penyelesaian Bantuan Tepi Jalan Digital (*Digital Roadside Assistance*, DRA) melalui laman sesawang dan aplikasi mudah alih. Penyelesaian ini akan membolehkan pelanggan menguruskan semua aspek proses tuntutan mereka (Gambar Rajah 2) dengan mudah melalui aplikasi tersebut, iaitu dari saat kemalangan dimaklumkan kepada ITO sehinggalah penerimaan kenderaan yang telah dibaiki. Dalam kalangan ITO, penggunaan teknologi secara lebih meluas seperti telematik, analisis data dan automasi proses akan meningkatkan lagi kepantasan, kecekapan dan ketepatan proses tuntutan, di samping mengawal penipuan dengan lebih berkesan. Sebagai contoh, teknologi telematik boleh menghantar pemberitahuan secara automatik kepada ITO apabila kemalangan berlaku dan membantu memulakan proses tuntutan pengguna. Usaha ITO untuk mendidik pengguna tentang DRA dan menggalakkan penggunaannya akan turut dipergiat bagi meningkatkan kesedaran dan keupayaan pelanggan dalam menguruskan proses tuntutan.

[1] *Insurtech* ialah gabungan perkataan "insurans" dan "teknologi". Perkataan ini merujuk penggunaan teknologi secara inovatif untuk menambah baik proses perniagaan, kecekapan dan pengalaman pengguna dalam model perniagaan industri insurans dan takaful semasa termasuk pentadbiran, pengunderaitan, pengedaran dan tuntutan.

Gambar Rajah 1: Pelan Hala Tuju Lima Tahun bagi Ekosistem Tuntutan Insurans dan Takaful Motor

	Libat urus industri dan komunikasi strategik		*Pelancaran pendigitalan dan komitmen industri*		*Penyelarasan industri dengan pihak berkepentingan*
	2022	2023	2024	2025	2026
	Mengukuhkan standard amalan ITO mengenai penyelesaian tuntutan motor untuk menyokong pembaharuan		Melancarkan penyelesaian **Bantuan Tepi Jalan Digital** untuk pelanggan		**Kempen kesedaran untuk menggalakkan penggunaan penyelesaian digital** bagi memperkasa pengguna
	Melibatkan industri insurans dan takaful dalam **pelan tindakan untuk mencapai hasil yang dihasratkan** di bawah pelan hala tuju		Membenarkan pelanggan memilih bengkel secara digital dan memantau **geolokasi trak tunda**		Menyelaras dengan pengilang kereta untuk mengaktifkan **sensor pengesanan automatik kemalangan**
	Program pendidikan dan **kesedaran pengguna** berbilang tahun oleh ITO yang memberikan tumpuan pada: • **Hak pengguna** • **Proses pengemukaan tuntutan** • **Kepentingan berurusan dengan penyedia dan pembaik yang dibenarkan**		Membolehkan pelanggan **mengemukakan tuntutan secara digital** dan **menerima perkembangan status** tuntutan dan kerja pembaikan Mewujudkan **kod tatakelakuan** untuk pembaik motor dan **rangka kerja bebas untuk penyelesaian pertikaian**		Bekerjasama dengan agensi awam untuk melaksanakan **sistem laporan polis dalam talian untuk kemalangan** **Mendigitalkan dan mengautomasikan** penaksiran kerugian/kerosakan

Hasil yang dihasratkan

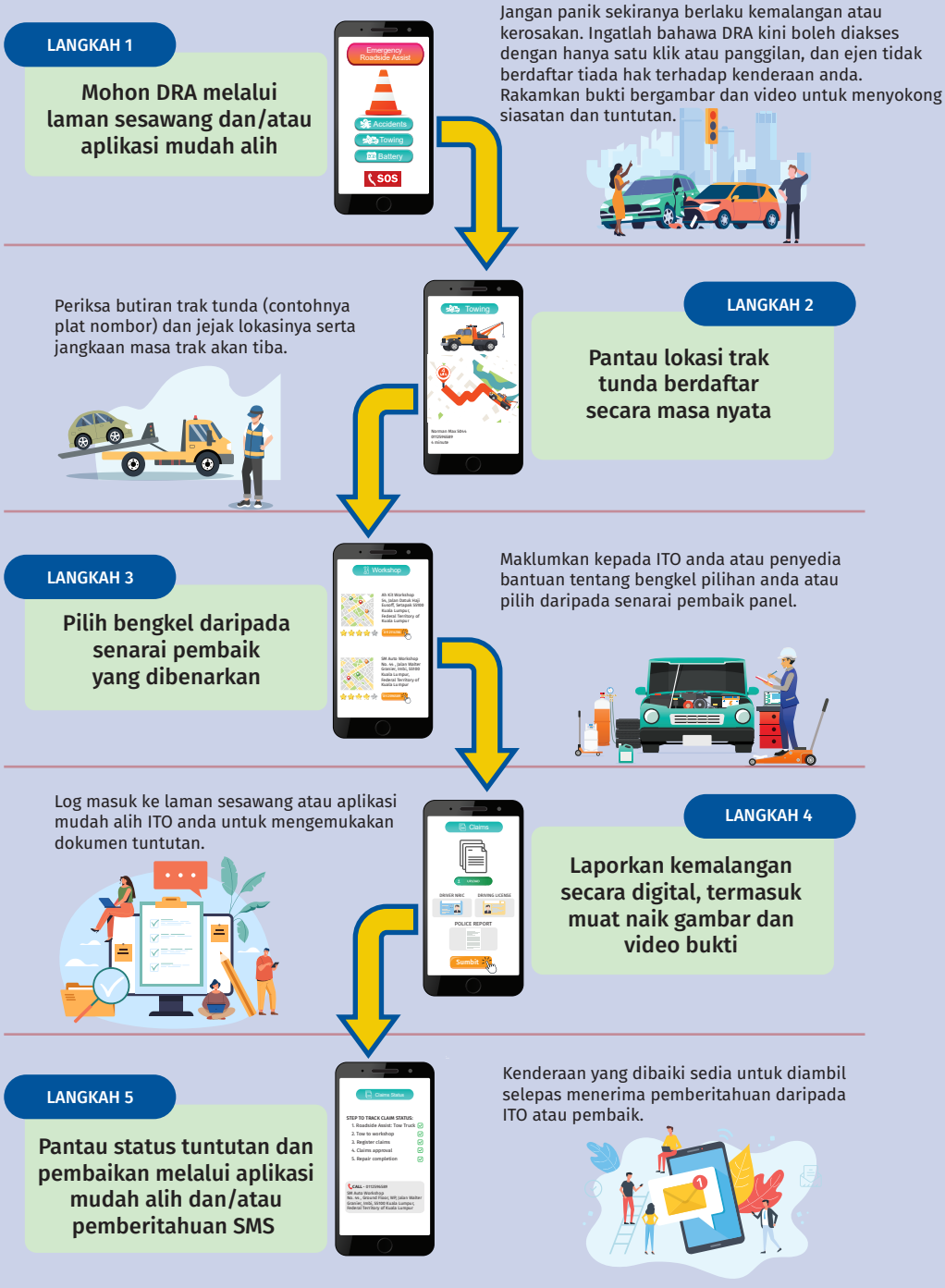
Ketepatan Masa | **Ketelusan** | **Transformasi Pengalaman Pengguna**



Makmal motor yang dianjurkan oleh Bank dan Fintech Association of Malaysia, dengan 125 perwakilan yang terdiri daripada CEO, ketua tuntutan/transformasi digital dan *insurtech*

Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 2: Proses tuntutan motor digital dari awal hingga akhir melalui aplikasi mudah alih



Nota: Gambar rajah di atas adalah untuk ilustrasi sahaja. Paparan antara muka pengguna yang sebenar mungkin berbeza-beza dalam kalangan ITO yang mengambil bahagian.

Sumber: Bank Negara Malaysia