Berada di Tempat Pemandu: Penambahbaikan Amalan Berkaitan Penyelesaian Tuntutan Motor

Harapan utama sesiapa sahaja yang membeli insurans motor adalah untuk memperoleh pampasan yang adil dan tepat pada masanya sekiranya berlaku kejadian seperti kemalangan jalan raya atau bencana alam. Oleh itu, amat penting untuk penanggung insurans dan pengendali takaful am (*general insurers and takaful operators*, GITO) memastikan bahawa amalan pengendalian tuntutan mereka adalah cekap untuk memberikan penyelesaian yang adil kepada pengguna kewangan. Bagi tujuan ini, Bank Negara Malaysia (BNM) telah menambah baik Dokumen Dasar Amalan Penyelesaian Tuntutan (Claims Settlement Practices Policy Document). Dokumen Dasar ini bertujuan menambah baik proses tuntutan supaya lebih jelas, adil dan pantas terutamanya untuk tuntutan motor, serta meningkatkan standard profesionalisme GITO dan ajuster berdaftar.[1]

Penambahbaikan ini merangkumi keperluan tambahan yang bertujuan memendekkan jumlah masa yang diambil (juga lazimnya dikenali sebagai masa pusingan (*turnaround time*, TAT)) untuk menyelesaikan proses tuntutan motor. BNM menjangkakan langkah ini akan menambah baik lagi purata tempoh pemprosesan yang diambil untuk menyelesaikan tuntutan motor dengan tempoh purata dipendekkan sehingga separuh daripada masa yang diambil sebelum ini.

Dokumen Dasar yang disemak ini juga menghendaki GITO untuk memaklumkan kepada pengguna tentang pilihan Own-Damage Knock-for-Knock (OD KfK). Pilihan OD KfK membolehkan pengguna yang mempunyai polisi insurans atau sijil takaful motor komprehensif untuk mengemukakan tuntutan kepada GITO masing-masing bagi kemalangan jalan raya yang bukan berpunca daripada mereka dan tidak perlu berurusan dengan GITO pihak satu lagi. OD KfK membolehkan pengguna menyelesaikan proses tuntutan dengan lebih mudah dan lebih pantas. Yang penting, Diskaun Tanpa Tuntutan (No-Claim-Discount) pengguna tersebut akan kekal tidak terjejas.

Setiap GITO juga dikehendaki memaparkan Piagam Perkhidmatan Pelanggan Motor (Motor Customer Service Charter, MCSC) dalam laman sesawang mereka untuk memberikan panduan kepada pengguna tentang perkara yang boleh dijangka pada setiap peringkat dalam proses tuntutan. Menerusi MCSC, pengguna dapat mengetahui standard perkhidmatan yang GITO telah komited untuk berikan dan jangkaan TAT sepanjang proses tuntutan motor. Sekiranya pengguna tidak berpuas hati dengan keputusan yang telah dibuat oleh GITO, mereka boleh mengemukakan aduan kepada Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (Financial Markets Ombudsman Service, FMOS) atau Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) BNM untuk bantuan selanjutnya.

Dokumen Dasar yang disemak ini juga memberi penjelasan tentang dua jenis tuntutan kenderaan bagi kerosakan menyeluruh (*total loss*) yang berbeza iaitu Kerosakan Menyeluruh Sebenar (Actual Total Loss, ATL) dan Tidak Berhemat untuk Dibaiki (Beyond Economic Repair, BER). Kekurangan pemahaman mengenai perbezaan antara ATL dengan BER merupakan punca kekeliruan yang lazim dalam kalangan pengguna. Dengan penjelasan ini, pengguna boleh membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi dan mengetahui perkara yang boleh dijangka sekiranya kenderaan mereka berada dalam mana-mana kategori, iaitu sama ada kenderaan mereka perlu dilupuskan atau diambil oleh GITO sebagai pertukaran untuk penyelesaian BER.

[1] Merujuk kepada profesional yang menyiasat tuntutan insurans/takaful untuk menentukan punca dan jumlah kerugian.

Gambar Rajah 1: Perbezaan antara Kenderaan ATL dengan BER

ATL	BER
	
Sarah terlibat dalam kemalangan yang serius dan keretanya rosak teruk sehingga tidak dapat dibaiki atau dianggap tidak selamat walaupun telah dibaiki. Dalam keadaan ini, kereta Sarah dikategorikan sebagai kenderaan ATL. Oleh itu, Sarah akan menerima penyelesaian ATL. Pendaftaran kereta Sarah perlu dibatalkan dan kereta tersebut perlu dilupuskan kerana tidak boleh lagi dipandu di atas jalan raya.	Ini pula kisah Muthu, yang keretanya juga rosak dalam suatu kemalangan. Walaupun kereta Muthu masih boleh dibaiki, tindakan ini akan melibatkan kos yang tinggi, melebihi amaun yang dilindungi oleh insuransnya. Muthu mempunyai dua pilihan: 1. Menerima penyelesaian BER: Muthu perlu menyerahkan kereta yang rosak itu kepada GITO-nya. GITO akan mengambil alih pemilikan kereta tersebut, membaikinya, mendapatkan sijil layak jalan dan kemudian menjualnya. 2. Tidak menerima penyelesaian BER: Muthu dapat mengekalkan pemilikan keretanya setelah bersetuju dengan terma-terma pembaikan bersama GITO-nya. Terma ini mungkin termasuk Muthu membayar sebahagian daripada kos pembaikan.

Sumber: Bank Negara Malaysia

Penambahbaikan penting lain pada dasar ini yang bertujuan untuk memastikan keselamatan kenderaan BER dan melindungi alam sekitar diringkaskan di bawah.

Gambar Rajah 2: Keperluan Lain Terhadap GITO Berkenaan Kenderaan ATL dan BER

	GITO perlu melaporkan status ATL dan BER kenderaan kepada Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dalam tempoh lima hari bekerja selepas pengguna menerima tuntutan yang ditawarkan. Bagi kenderaan BER, pemeriksaan keselamatan yang ketat akan dijalankan oleh penyedia pemeriksaan kenderaan (*vehicle inspection providers*, VIP), seperti PUSPAKOM, untuk memastikan kenderaan tersebut memenuhi piawaian keselamatan sebelum diakui selamat untuk dipandu.
	GITO perlu melupuskan kenderaan ATL di kemudahan baik pulih automotif berlesen (*authorised automotive treatment facilities*, AATF) yang tersedia, yang menyokong objektif kelestarian alam sekitar dan membantu mengurangkan aktiviti yang menyalahi undang-undang seperti penukaran hak milik yang tidak sah atau tuntutan palsu.
	GITO tidak boleh menafikan perlindungan kepada pengguna hanya kerana kenderaan tersebut diklasifikasikan sebagai BER. Jika GITO tidak dapat menawarkan perlindungan kepada pengguna, GITO tersebut hendaklah memberikan sebab yang jelas dan memaklumkan kepada pengguna mengenai pilihan-pilihan lain yang tersedia.

Sumber: Bank Negara Malaysia

Susulan Dokumen Dasar yang disemak semula dan seruan BNM untuk menerapkan pendigitalan, semua GITO telah memperkenalkan Bantuan Tepi Jalan Digital (Digital Roadside Assistance, DRA). Inisiatif ini membolehkan pengguna meminta bantuan menggunakan saluran digital sekiranya berlaku kemalangan atau kerosakan kenderaan, menjejaki lokasi trak tunda, memilih bengkel serta mengemukakan dan memantau tuntutan mereka, semuanya dalam masa nyata. Menerusi DRA, pengalaman dan kemudahan pengguna dijangka bertambah baik.[2] Gambar Rajah 3 menunjukkan contoh langkah demi langkah cara menggunakan DRA apabila proses dimulakan menerusi aplikasi mudah alih.

Menerusi penambahbaikan ini, pengguna boleh mengharapkan prosedur yang lebih pantas dan mudah serta kualiti perkhidmatan yang lebih baik.

[2] Maklumat lanjut tentang GITO yang telah menggabungkan DRA boleh didapati menerusi bab "Menggalakkan Sistem Kewangan yang Progresif dan Inklusif" dalam laporan ini.

Gambar Rajah 3: Contoh Proses Langkah Demi Langkah untuk DRA Menerusi Aplikasi Mudah Alih



Sumber: Bank Negara Malaysia