



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Amalan Penyelesaian Tuntutan

Terpakai untuk:

1. Penanggung insurans berlesen yang menjalankan perniagaan am
2. Pengendali takaful berlesen yang menjalankan perniagaan takaful am
3. Ajuster berdaftar yang menjalankan perniagaan pelarasan berkaitan dengan perniagaan insurans am dan takaful am yang dijalankan oleh penanggung insurans berlesen atau pengendali takaful berlesen

ISI KANDUNGAN

BAHAGIAN I GAMBARAN KESELURUHAN.....	4
1. Pengenalan.....	4
2. Kebolegunaan.....	5
3. Peruntukan undang-undang.....	5
4. Tarikh kuat kuasa.....	5
5. Tafsiran.....	5
6. Instrumen undang-undang dan dokumen dasar yang berkaitan.....	7
7. Dokumen dasar yang digantikan.....	8
BAHAGIAN II AM.....	9
8. Pengawasan, Akauntibiliti dan Kawalan Dalaman yang Berkesan dalam Amalan Penyelesaian Tuntutan.....	9
9. Pengurusan Penyedia Perkhidmatan Pihak Ketiga untuk Tuntutan Motor....	14
BAHAGIAN III PEMROSESAN TUNTUTAN.....	18
10. Pemprosesan Tuntutan.....	18
BAHAGIAN IV KEPERLUAN TAMBAHAN UNTUK TUNTUTAN MOTOR.....	26
11. Anggaran Pembaikan Motor.....	26
12. Penilaian Kenderaan.....	29
13. Tuntutan Motor Kerosakan Sendiri.....	32
14. Tuntutan Motor Pihak Ketiga.....	33
15. Tuntutan Motor Kerosakan Menyeluruh Sebenar (Actual Total Loss, ATL) dan Tidak Berhemat untuk Dibaiki (Beyond Economic Repair, BER).....	39
16. Tuntutan Motor – Hal-hal Lain.....	44
BAHAGIAN V LAMPIRAN DAN RAJAH.....	46
Lampiran I : Prosedur Pengendalian Tuntutan TPPD yang Tidak Dilaporkan.....	46
Lampiran II: Skala Pampasan Untuk Tempoh Pembaikan Yang Dianggarkan (Compensation For Assessed Repair Time, CART).....	48
Lampiran III: Skala Penambahbaikan.....	49
Lampiran IV: Data statistik mengenai tuntutan <i>Knock-for-Knock</i> (KfK).....	50
Rajah I: Pemprosesan Tuntutan Bukan Motor.....	51
Rajah II: Pemprosesan Tuntutan Motor.....	52
Rajah II(a): Pemprosesan Tuntutan Motor.....	53
Rajah III: Pemprosesan Tuntutan Motor – Aliran Proses Tuntutan Kecurian.....	54

Rajah IV: Pemprosesan Tuntutan Cermin Depan.....	55
Rajah V: Pemprosesan Tuntutan Kerosakan Harta Milik Pihak Ketiga KfK	56
Rajah VI: Pemprosesan Tuntutan Kerosakan Sendiri KfK	57
Rajah VII: Pemprosesan Tuntutan Kecederaan Tubuh Badan Pihak Ketiga.....	58
Rajah VIII: Tuntutan ATL dan BER.....	59

BAHAGIAN I GAMBARAN KESELURUHAN

1. Pengenalan

- 1.1 Dokumen Dasar (*Policy Document*, PD) ini menetapkan standard minimum bagi pengendalian dan penilaian tuntutan insurans am dan takaful am yang perlu dipatuhi oleh penanggung insurans berlesen yang menjalankan perniagaan am dan pengendali takaful berlesen yang menjalankan perniagaan takaful am (*Insurance and Takaful Operators*, ITO) serta ajuster berdaftar.
- 1.2 Dokumen Dasar ini bertujuan untuk:
 - (a) memastikan hasil amalan penyelesaian tuntutan adalah adil, telus dan tepat pada masanya;
 - (b) menetapkan keperluan dan jangkaan terhadap ITO dan ajuster berdaftar untuk mematuhi standard yang tinggi bagi amalan perniagaan yang mantap dan bertanggungjawab semasa proses penyelesaian tuntutan; dan
 - (c) menetapkan keperluan dan jangkaan terhadap ITO berhubung dengan peranan penilai syarikat (*in-house assessors*) mereka apabila menjalankan penilaian yang objektif terhadap tuntutan insurans/takaful motor.
- 1.3 Memandangkan pelbagai pihak berkepentingan terlibat dalam proses penyelesaian tuntutan, Dokumen Dasar ini turut merangkumi keperluan dan jangkaan terhadap interaksi ITO dengan semua pihak berkepentingan tersebut. Pihak berkepentingan ini termasuk pengguna dan pengurusan ITO terhadap penyedia perkhidmatan yang berkaitan atau penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang berurusan dengan pengguna semasa proses penyelesaian tuntutan.
- 1.4 Dokumen Dasar ini turut menggalakkan penggunaan penyelesaian digital yang lebih meluas oleh ITO untuk mengurangkan pertikaian, meningkatkan kecekapan dan menambah baik pengalaman pelanggan. Sebagai contoh, pelaksanaan penyelesaian tuntutan digital secara menyeluruh berpotensi menangani isu yang telah lama dihadapi oleh pelanggan selepas kemalangan kenderaan bermotor dengan cara mengurangkan masa menunggu yang lama dan beban dokumentasi yang diperlukan untuk menyokong tuntutan mereka. Keadaan ini seterusnya akan menyokong pengurusan kos tuntutan yang lebih baik dan pembendungan risiko penipuan oleh ITO serta menyumbang kepada kesinambungan akses pengguna kepada perlindungan insurans/takaful motor yang mampu milik pada jangka panjang.
- 1.5 Peruntukan dalam Dokumen Dasar ini selaras dengan aspirasi Pelan Sektor Kewangan 2022–2026 Bank Negara Malaysia (BNM) untuk ITO memajukan pembaharuan yang akan mentransformasikan ekosistem tuntutan motor bagi mencapai hasil yang dihasratkan, iaitu ketepatan masa, ketelusan dan pengalaman pelanggan yang transformatif.

2. Kebolegunaan

2.1 Dokumen Dasar ini terpakai untuk:

- (a) penanggung insurans berlesen yang menjalankan perniagaan am;
- (b) pengendali takaful berlesen yang menjalankan perniagaan takaful am; dan
- (c) ajuster berdaftar yang menjalankan perniagaan penyelarasan berkaitan dengan perniagaan insurans am dan takaful am yang dijalankan oleh ITO.

3. Peruntukan undang-undang

3.1 Keperluan dalam Dokumen Dasar ini ditetapkan menurut:

- (a) seksyen 47(1), 123(1) dan 143(2) Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (APK); dan
- (b) seksyen 57(1), 135(1) dan 155(2) Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (APKI).

3.2 Panduan dalam Dokumen Dasar ini dikeluarkan menurut seksyen 266 APK dan seksyen 277 APKI.

Dokumen Dasar ini telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Melayu untuk tujuan rujukan. Sekiranya terdapat sebarang percanggahan antara versi Dokumen Dasar ini dalam Bahasa Inggeris dan versi terjemahan Bahasa Malaysia, versi Bahasa Inggeris hendaklah terpakai.

4. Tarikh kuat kuasa

4.1 Dokumen Dasar ini berkuat kuasa pada 2 Januari 2025, kecuali perenggan-perenggan yang berikut yang akan berkuat kuasa pada 1 Julai 2024:

- (a) perenggan 10.26 hingga 10.28;
- (b) perenggan 11.16 hingga 11.18;
- (c) perenggan 12.1 hingga 12.13;
- (d) perenggan 14.1 hingga 14.5;
- (e) perenggan 14.11 hingga 14.26;
- (f) perenggan 15.1 hingga 15.27; dan
- (g) perenggan 16.1 hingga 16.6.

5. Tafsiran

5.1 Istilah dan ungkapan yang digunakan dalam Dokumen Dasar ini hendaklah mempunyai maksud yang sama seperti yang diberikan dalam APK dan APKI, mengikut mana-mana yang berkenaan, melainkan jika ditakrifkan sebaliknya dalam Dokumen Dasar ini.

5.2 Bagi tujuan Dokumen Dasar ini –

“**S**” menandakan suatu piawaian, obligasi, keperluan, spesifikasi, arahan, syarat serta sebarang peruntukan tafsiran, tambahan dan peralihan yang perlu dipatuhi. Ketidakpatuhan boleh mengakibatkan tindakan penguatkuasaan diambil;

“**G**” menandakan panduan yang mungkin mengandungi pernyataan atau maklumat yang bertujuan untuk memupuk pemahaman berumum serta nasihat atau saranan yang digalakkan untuk diterima pakai;

“**kerosakan menyeluruh sebenar**” atau “**ATL**” (*actual total loss*) merujuk keadaan sesebuah kenderaan bermotor yang telah mengalami kerosakan teruk yang menjejaskan integriti struktur casis utama, sehingga kenderaan tersebut tidak boleh dibaiki atau dipulihkan kepada keadaan selamat dan oleh itu, hanya boleh dilupuskan;

“**ejen**” merujuk takrif bagi ejen seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar Profesionalisme Ejen Insurans dan Takaful;

“**wakil yang diberi kuasa**” merujuk mana-mana individu yang diberi kuasa secara sah oleh pihak menuntut untuk bertindak bagi pihaknya;

“**penambahbaikan**” merujuk caj yang ditanggung oleh pengguna apabila alat ganti francais baharu digunakan untuk menggantikan alat ganti yang rosak bagi kenderaan mengalami kemalangan yang berumur lima (5) tahun atau lebih;

“**tidak berhemat untuk dibaiki**” atau “**BER**” (*beyond economic repair*) merujuk keadaan sesebuah kenderaan bermotor yang rosak yang masih boleh dibaiki tetapi dari segi kosnya tidak berbaloi untuk dibaiki atau dipulihkan kepada keadaan yang layak dipandu di jalan raya;¹

“**Lembaga Pengarah**” merujuk lembaga pengarah ITO, termasuk jawatankuasa lembaga pengarah sekiranya tanggungjawab lembaga pengarah seperti yang ditetapkan dalam Dokumen Dasar ini telah diwakilkan kepada jawatankuasa tersebut;

“**pihak yang menuntut**” merujuk pemilik polisi/peserta takaful yang dilindungi oleh polisi insurans atau sijil takaful, mengikut mana-mana yang berkenaan, atau individu yang mempunyai tuntutan terhadap pemilik polisi/peserta takaful;

¹ Contoh keadaan apabila kenderaan yang rosak boleh diisytiharkan sebagai BER oleh ITO berdasarkan rekomendasi ajuster berdaftar termasuk, tetapi tidak terhad kepada, yang berikut:

- i. kos membaiki atau memulihkan kenderaan bermotor kepada keadaan layak dipandu di jalan raya sama dengan atau melebihi jumlah perlindungan, nilai pasaran atau nilai dipersetujui bagi kenderaan bermotor tersebut;
- ii. apabila kerosakan tersembunyi mungkin berlaku pada kenderaan bermotor, kos untuk membaiki atau memulihkan kenderaan bermotor tersebut kepada keadaan layak dipandu di jalan raya hampir sama dengan jumlah perlindungan, contohnya 65-90% daripada jumlah perlindungan, nilai pasaran atau nilai dipersetujui bagi kenderaan bermotor tersebut; atau
- iii. ketiadaan alat ganti atau alat yang perlu diganti terlalu tinggi kosnya.

“pampasan untuk tempoh pembaikan yang dianggarkan” merujuk pampasan bagi tempoh pembaikan berdasarkan rekomendasi ajuster berdaftar atau penilaian oleh penilai syarikat tentang tempoh yang diperlukan untuk membaiki kenderaan bermotor yang rosak;

“pengurusan kanan” merujuk Ketua Pegawai Eksekutif dan para pegawai kanan sesebuah ITO;

“penilai syarikat” (*in-house assessor*) merujuk kakitangan ITO yang menilai anggaran pembaikan bagi tujuan penentuan penyelesaian tuntutan oleh ITO.² Bagi mengelakkan keraguan, takrifan ini tidak termasuk ajuster berdaftar di bawah subseksyen 2(1) APK;

“ajuster berdaftar” merujuk takrif ajuster berdaftar seperti yang dinyatakan dalam subseksyen 2(1) APK;

“penyedia perkhidmatan pemeriksaan kenderaan” merujuk penyedia perkhidmatan pemeriksaan kenderaan yang diiktiraf oleh Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) atau Kementerian Pengangkutan Malaysia.

6. Instrumen undang-undang dan dokumen dasar yang berkaitan

- 6.1 Dokumen Dasar ini hendaklah dibaca bersama-sama dengan instrumen undang-undang dan dokumen dasar lain yang berkaitan yang telah diterbitkan oleh BNM,³ khususnya:
- (a) Dokumen Dasar Layanan Adil Kepada Pengguna Kewangan yang diterbitkan pada 27 Mac 2024 (BNM/RH/PD 028-103);
 - (b) *Policy Document on Operational Risk Reporting* yang diterbitkan pada 15 Februari 2024;
 - (c) *Policy Document on Management of Insurance Funds* yang diterbitkan pada 7 Julai 2023 (BNM/RH/PD 032-15);
 - (d) *Registration Procedures and Requirements on Professionalism of Adjusters* yang diterbitkan pada 1 Jun 2023 (BNM/RH/PD 032-27);
 - (e) Dokumen Dasar Profesionalisme Ejen Insurans dan Takaful yang diterbitkan pada 17 April 2023 (BNM/RH/PD 029-59);
 - (f) *Policy Document on Corporate Governance* yang diterbitkan pada 13 Disember 2019 (BNM/RH/PD 035-5);
 - (g) *Policy Document on Prohibited Business Conduct* yang diterbitkan pada 15 Julai 2016 (BNM/RH/PD 028-21);
 - (h) *Policy Document on Operational Risk* yang diterbitkan pada 10 Mei 2016 (BNM/RH/PD 028-15);

² Termasuk kakitangan ITO yang menjalankan penilaian dokumen (*desktop assessment*) dan/atau pemeriksaan lapangan untuk menilai anggaran pembaikan kenderaan bermotor yang rosak bagi tujuan memaklumkan penyelesaian tuntutan oleh ITO.

³ Termasuk sebarang penerbitan semula atau pindaan selepas itu.

- (i) *Guidelines on Product Transparency and Disclosure* yang dikeluarkan pada 31 Mei 2013 (BNM/RH/GL 000-3);
- (j) *Guidelines on Complaints Handling* yang diterbitkan pada 17 Disember 2009 (BNM/RH/GL 000-4); dan
- (k) *Specification Letter on Operationalisation of Financial Ombudsman Scheme* bertarikh 9 September 2016.

7. Dokumen dasar yang digantikan

7.1 Dokumen Dasar ini menggantikan:

- (a) *Guidelines on Claims Settlement Practices (Consolidated)* yang dikeluarkan kepada pengendali takaful dan ajuster berdaftar pada 1 April 2008;
- (b) *Guidelines on Claims Settlement Practices (Consolidated)* yang dikeluarkan kepada penanggung insurans dan ajuster berdaftar pada 3 Julai 2007;
- (c) *Guidelines on Prohibitions Against Unfair Practices in Takaful Business* yang dikeluarkan kepada pengendali takaful pada 30 Disember 2003;
- (d) *Guidelines on Unfair Practices in Insurance Business* yang dikeluarkan kepada penanggung insurans pada 4 April 2003;
- (e) *Circular on Market Value of Motor Vehicle* yang dikeluarkan pada 21 Jun 2011;
- (f) *Specification Letter on Handling of Actual Total Loss (ATL) and Beyond Economic Repair (BER) vehicles* yang dikeluarkan pada 31 Januari 2024 kecuali perenggan 4(f);⁴
- (g) *Specification Letter in respect of the Guidelines on Claims Settlement Practices* yang dikeluarkan pada 24 Disember 2020 dan 28 Disember 2022;
- (h) *Specification Letter on Determination of Market Value of Motor Vehicles* bertarikh 30 April 2020; dan
- (i) *Dear CEO Letter on Report on Usage of the Centralised Database for Motor Repairs Estimation* yang dikeluarkan pada 2 Februari 2007.

⁴ Perenggan 4(f) *Specification Letter on Handling of Actual Total Loss (ATL) and Beyond Economic Repair (BER) vehicles* yang dikeluarkan oleh BNM pada 31 Januari 2024 ("surat spesifikasi") menetapkan keperluan program pendidikan dan kesedaran pengguna di seluruh negara yang ditetapkan untuk menangani salah tanggapan berhubung dengan kenderaan ATL dan BER. Bagi mengelakkan keraguan, perenggan 4(f) surat spesifikasi ini akan kekal berkuat kuasa melainkan dinyatakan sebaliknya oleh BNM.

BAHAGIAN II AM**8. Pengawasan, Akauntibiliti dan Kawalan Dalaman yang Berkesan dalam Amalan Penyelesaian Tuntutan****Peranan dan tanggungjawab Lembaga Pengarah dan Pengurusan Kanan*****Semua Tuntutan***

- S** 8.1 Lembaga Pengarah hendaklah memastikan bahawa pengaturan tadbir urus berhubung dengan amalan penyelesaian tuntutan oleh ITO adalah selaras dengan keperluan dalam Dokumen Dasar ini dan dokumen dasar lain yang berkaitan yang dikeluarkan oleh BNM termasuk Dokumen Dasar *Corporate Governance* (CG) dan Dokumen Dasar Layanan Adil Terhadap Pengguna Kewangan (*Fair Treatment of Financial Consumers*, FTFC).
- S** 8.2 Lembaga Pengarah hendaklah menyediakan pengawasan yang mencukupi serta meluluskan penetapan dan pelaksanaan struktur tadbir urus, dasar, prosedur dan kawalan dalaman ITO berkaitan dengan penyelesaian tuntutan, yang hendaklah:
- (a) berusaha untuk memberikan hasil yang baik kepada pengguna;
 - (b) kekal relevan dan sesuai dengan apa-apa perubahan ketara dalam profil perniagaan ITO, termasuk saiz, sifat dan kompleksiti perniagaan ITO serta kesannya terhadap profil risiko ITO, termasuk risiko kemudaratan kepada pengguna; dan
 - (c) menggalakkan penjawatan insentif untuk pihak pengurusan kanan ITO menerusi penunjuk prestasi utama (*key performance indicators*, KPI) yang wajar dan selaras dengan layanan adil kepada pengguna.
- S** 8.3 Pihak pengurusan kanan hendaklah memastikan dasar dan amalan penyelesaian tuntutan ITO dilaksanakan dengan berkesan selaras dengan prinsip layanan adil terhadap pengguna kewangan dan pengurusan risiko yang mantap. Perkara ini hendaklah merangkumi:
- (a) pengurusan penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang mencukupi dan berkesan dalam proses penyelesaian tuntutan ITO; dan
 - (b) mengemukakan isu yang sangat penting berkaitan dengan hasil penyelesaian tuntutan yang tidak memuaskan⁵ kepada Lembaga Pengarah, jika berkenaan.

Tuntutan Motor

- S** 8.4 Lembaga Pengarah hendaklah bertanggungjawab dalam menetapkan nada dari kepimpinan tertinggi serta menerapkan prinsip keadilan, ketepatan masa,

⁵ Perkara ini termasuk isu yang sangat penting berhubung dengan pengendalian kenderaan ATL dan BER.

ketelusan dan pengalaman pelanggan yang positif dalam amalan penyelesaian tuntutan motor oleh ITO.⁶

Piagam Perkhidmatan Pelanggan

Tuntutan Motor

- S** 8.5 Lembaga Pengarah hendaklah mengawasi penyediaan Piagam Perkhidmatan Pelanggan Motor (*Motor Customer Service Charter*, MCSC) oleh ITO yang hendaklah menggariskan sekurang-kurangnya perkara yang berikut:
- (a) komitmen ITO untuk memberikan standard perkhidmatan yang tinggi kepada pelanggan insurans/takaful motornya termasuk tahap perkhidmatan yang boleh dijangkakan oleh pelanggan daripada ITO;
 - (b) masa pusingan (*turnaround times*) yang dijangkakan dalam amalan penyelesaian tuntutan motor ITO, yang dikelaskan dengan sewajarnya mengikut jenis atau kategori tuntutan yang berbeza. Contohnya, masa pusingan yang boleh dijangkakan oleh pelanggan untuk mendapat kembali kenderaan mereka bagi tuntutan kerosakan sendiri;⁷
 - (c) kriteria dan ambang yang terpakai, apabila berkenaan, bagi tuntutan yang dipercepat;⁸ dan
 - (d) komitmen ITO kepada pemilik polisi insurans/peserta takaful tentang urusan dengan bengkel pembaikan kenderaan, termasuk perkara yang boleh dijangkakan oleh pelanggan apabila memilih bengkel untuk menghantar kenderaan mereka bagi tujuan pembaikan.
- S** 8.6 Berkenaan dengan perenggan 8.5, Lembaga Pengarah dan pengurusan kanan ITO hendaklah bertanggungjawab untuk memastikan amalan penyelesaian tuntutan motor ITO adalah selaras dengan komitmennya dalam MCSC.
- S** 8.7 Berkenaan dengan perenggan 8.6, pengurusan kanan hendaklah turut memastikan bahawa dasar, prosedur dan proses dalaman ITO adalah sejajar dengan MCSC, yang merangkumi:
- (a) proses yang ditakrifkan dengan jelas berserta jangka masa yang terperinci untuk melaksanakan komitmen piawaian perkhidmatan ITO bawah MCSC;
 - (b) metrik untuk mengukur prestasi ITO dan pelan tindakan untuk menangani bidang yang memerlukan penambahbaikan;
 - (c) strategi komunikasi dan libat urus yang berkesan dengan pelanggan serta pihak lain yang berkaitan dalam proses penyelesaian tuntutan motor; dan
 - (d) pemantauan terhadap usaha transformasi digital bagi mengekalkan dan menambah baik secara berterusan piawaian perkhidmatan ITO ke arah

⁶ Bermula dari pemberitahuan tuntutan sehingga pembayaran tuntutan, termasuk proses yang melibatkan semua pihak berkepentingan dalam proses penyelesaian tuntutan motor.

⁷ Perkara ini termasuk tuntutan motor Kerosakan Sendiri *Knock-for-Knock*.

⁸ Perkara ini termasuk "Proses Tuntutan Ekspres" atau "Proses Tuntutan Laluan Pantas".

penyelesaian tuntutan motor yang lebih bersepadu, telus, tepat pada masanya dan lancar.

- S** 8.8 ITO hendaklah memastikan bahawa MCSC ITO diterbitkan dan dipaparkan dengan jelas di semua cawangan serta laman sesawang ITO.

Tuntutan bukan Motor

- G** 8.9 Lembaga Pengarah harus menggalakkan ITO untuk menerbitkan Piagam Perkhidmatan Pelanggan yang menegaskan komitmen perkhidmatan utama yang berkaitan untuk tuntutan bukan motor, terutamanya bagi tuntutan peribadi bukan motor.

Dasar, Prosedur dan Kawalan Dalaman

- S** 8.10 ITO hendaklah menetapkan KPI yang khusus, boleh diukur dan relevan untuk individu utama yang terlibat dalam proses penyelesaian tuntutan.⁹ KPI tersebut hendaklah:
- (a) selaras dengan prinsip amalan penyelesaian tuntutan yang adil, telus dan tepat pada masanya; dan
 - (b) konsisten dengan keperluan Dokumen Dasar FTFC yang menggalakkan akauntabiliti yang jelas dan amalan yang adil pada semua peringkat proses penyelesaian tuntutan, iaitu mulai pemberitahuan tuntutan sehingga pembayaran tuntutan.
- G** 8.11 Bagi mengelakkan keraguan, KPI yang memberikan tumpuan terutamanya pada purata kos tuntutan tanpa mengambil kira aspek utama yang lain dalam proses penyelesaian tuntutan, atau yang tidak selaras dengan objektif Dokumen Dasar ini, tidak akan memenuhi keperluan bawah perenggan 8.10.
- S** 8.12 ITO hendaklah memastikan bahawa satu proses yang sistematik diwujudkan untuk memantau hasil penyelesaian tuntutan, termasuk:
- (a) masa pusingan bagi proses tuntutan utama serta jenis dan insiden aduan yang diterima daripada pengguna atau pihak berkepentingan utama seperti bengkel pembaikan kenderaan serta penyelesaiannya, trend penipuan dan kos tuntutan; dan
 - (b) perkembangan tindakan pembetulan dan pemulihan yang diambil untuk menangani hasil yang tidak memuaskan. Hal ini hendaklah merangkumi tindakan yang diambil terhadap salah laku tuntutan seperti menaikkan atau menurunkan nilai tuntutan secara rekaan serta rekomendasi atau anggaran pembaikan yang tidak memenuhi kualiti yang dikemukakan oleh ajuster berdaftar dan bengkel pembaikan kenderaan.

⁹ Termasuk KPI untuk pengurusan kanan, penilai syarikat dan kakitangan yang terlibat dalam proses penyelesaian tuntutan termasuk kakitangan yang bertanggungjawab untuk menerima, mengakui, mendapatkan dan membayar tuntutan serta mereka yang berhubung dengan pemilik polisi insurans, pihak yang menuntut dan pihak ketiga seperti ajuster berdaftar, bengkel pembaikan kenderaan dan peguam, jika berkenaan.

- S** 8.13 ITO hendaklah mewujudkan program pematuhan, risiko dan audit dalaman yang sesuai dan menyeluruh untuk menilai keberkesanan dasar, prosedur, proses dan kawalan dalaman berkaitan dengan tuntutan. Program tersebut hendaklah menyokong penilaian oleh Lembaga Pengarah dan pengurusan dalaman terhadap tahap pematuhan kepada Dokumen Dasar ini serta prestasi ITO apabila dinilai mengikut objektif penyelesaian tuntutan yang adil, telus dan tepat pada masanya.
- S** 8.14 Berkenaan dengan perenggan 8.13, ITO hendaklah memastikan bahawa semakan pengurusan atau pematuhan risiko dan audit dalaman meliputi dengan secukupnya semua aspek penting dalam amalan penyelesaian tuntutan ITO serta dijalankan pada kekerapan yang sesuai sebagaimana yang ditentukan oleh Lembaga Pengarah. Walau bagaimanapun perkara di atas, ITO hendaklah melaksanakan semakan pengurusan atau pematuhan risiko dan audit dalaman terhadap amalan penyelesaian tuntutan motor ITO sekurang-kurangnya sekali pada setiap dua (2) tahun.
- G** 8.15 Berkenaan dengan perenggan 8.14, semakan pengurusan atau pematuhan risiko dan audit dalaman terhadap amalan penyelesaian tuntutan motor ITO hendaklah dijalankan dengan lebih kerap sekiranya perniagaan motor ITO mempunyai:
- (a) jumlah aduan atau pertikaian yang tinggi;
 - (b) jumlah pelanggan dengan bilangan pengguna mudah terjejas yang sangat tinggi; atau
 - (c) bilangan penyelesaian tuntutan ATL, BER atau pembaikan kontrak yang tinggi.

Pencegahan Penipuan

- S** 8.16 ITO hendaklah menyiasat dengan segera apa-apa penipuan¹⁰ yang disyaki dan hendaklah melaporkan insiden tersebut berserta sebarang maklumat berkaitan yang diperoleh daripada siasatan dalaman ITO kepada:
- (a) pihak polis;
 - (b) BNM, seperti yang dikehendaki dalam *Policy Document on Operational Risk Reporting (ORR)*¹¹;
 - (c) ITO lain, jika berkenaan; dan
 - (d) persatuan industri yang berkaitan, iaitu Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) atau *Malaysian Takaful Association (MTA)*, tertakluk pada pengesahan penipuan selepas siasatan dalaman ITO.

¹⁰ ITO hendaklah mengesahkan fakta dan maklumat yang relevan menerusi *Fraud Intelligence System (FIS)*, *National Fraud Prevention Committee*, PIAM, MTA dll., apabila berkaitan.

¹¹ Perkara ini merujuk kepada keperluan untuk entiti pelapor mengemukakan maklumat tentang perkara yang berkaitan dengan penipuan dan pendedahan risiko operasi lain bawah *Policy Document on ORR*.

- S** 8.17 ITO hendaklah mewujudkan dasar, prosedur, proses, mekanisme dan kawalan dalaman yang berkesan sebagai panduan bagi kakitangan ITO tersebut yang terlibat dalam proses penyelesaian tuntutan untuk mengesan dan mencegah kejadian penipuan dengan secukupnya. Perkara ini hendaklah merangkumi:
- (a) pembangunan penunjuk, ambang atau pencetus yang mantap untuk mengesan dan membangkitkan dengan segera insiden penipuan yang disyaki, yang memerlukan siasatan lanjut. Penunjuk, ambang atau pencetus ini hendaklah disemak dan dikemas kini secara berkala sejajar dengan perubahan tipologi penipuan;
 - (b) memastikan latihan yang mencukupi disediakan kepada kakitangan ITO bahagian tuntutan untuk mengesan dan menghalang kejadian penipuan dengan segera; dan
 - (c) pelaksanaan mekanisme pemantauan yang mantap, termasuk semakan rawak terhadap fail tuntutan, pemeriksaan fizikal sebelum pembaikan (termasuk sebelum penyemburan cat) dan selepas pembaikan, khususnya bagi tujuan pengesanan penggantian alat ganti francais baharu untuk tuntutan motor.
- S** 8.18 ITO hendaklah mewujudkan dasar, prosedur, proses dan kawalan dalaman bagi pengurusan konflik kepentingan. Perkara ini hendaklah merangkumi:
- (a) pengasingan tugas yang sewajarnya antara pemprosesan, kelulusan dan pembayaran tuntutan serta tahap kuasa dan had yang sesuai untuk meluluskan tuntutan;¹²
 - (b) penetapan penggiliran tugas dalam kalangan kakitangan ITO bahagian tuntutan dan memastikan penugasan kerja kepada panel ajuster berdaftar dan peguam¹³ dilakukan secara bergilir bagi mengurangkan kemungkinan berlakunya pakatan sulit; dan
 - (c) mewujudkan dasar dan panduan dalaman yang jelas berkaitan dengan pemberian hadiah, hospitaliti dan aktiviti sosial daripada atau dengan pihak berkepentingan yang boleh menjejaskan atau dianggap boleh menjejaskan pertimbangan profesional kakitangan ITO bahagian tuntutan semasa proses tuntutan. ITO hendaklah memastikan bahawa kakitangan bahagian tuntutannya dilarang sama sekali di bawah dasar tersebut daripada menerima apa-apa bentuk hadiah (termasuk manfaat tunai atau bukan tunai) daripada bengkel pembaikan kenderaan, ajuster berdaftar dan peguam.
- G** 8.19 Berkenaan dengan perenggan 8.18, ITO hendaklah mewajibkan kakitangan tuntutannya mengambil cuti “blok” mandatori¹⁴ untuk tempoh yang bersesuaian

¹² Sebagai contoh, mengehadkan amaun tuntutan yang boleh diluluskan oleh kakitangan tuntutan agar selaras dengan pengalaman dan kekananan pemberi kelulusan untuk mengelakkan berlakunya penipuan.

¹³ Keperluan ini juga terpakai pada panel penyiasat ITO, jika berkenaan.

¹⁴ Sebagai contoh, kakitangan tuntutan yang bercuti “blok” mandatori tidak boleh terlibat dalam aktiviti kerja harian seperti memberikan arahan untuk mengurus niaga, melaksanakan arahan, memberikan kelulusan atau mengambil bahagian dalam atau menyumbang kepada proses membuat keputusan.

pada setiap tahun¹⁵ sebagai kawalan pencegahan, seperti yang dinyatakan dalam *Policy Document on Operational Risk*.

9. Pengurusan Penyedia Perkhidmatan Pihak Ketiga dalam Tuntutan Motor

- S** 9.1 ITO hendaklah mengambil langkah yang munasabah untuk memastikan tahap profesionalisme dan integriti penyedia perkhidmatan pihak ketiganya yang boleh memberikan kesan langsung atau tidak langsung terhadap keupayaan ITO untuk memenuhi jangkaan bawah Dokumen Dasar ini. Selain itu, ITO perlu memastikan bahawa apa-apa aturan perniagaan dengan bengkel pembaikan kenderaan, ajuster berdaftar atau mana-mana penyedia perkhidmatan pihak ketiga lain mengambil kira terma dan syarat dalam perjanjian tahap perkhidmatan (*service level agreement*, SLA) bagi mengelakkan hasil yang tidak memuaskan kepada pengguna. ITO juga hendaklah memastikan keselarasan terma dan syarat SLA dengan komitmen perkhidmatan pelanggan yang diberikan kepada pengguna menurut perenggan 8.5 hingga 8.8 dalam Dokumen Dasar ini, jika berkenaan.
- S** 9.2 ITO hendaklah mematuhi *Insurer/Takaful Operator-Repairer's Code of Conduct (COC)*¹⁶ dan menjadi peserta COC. Tujuan pematuhan adalah untuk memastikan ITO melakukan amalan yang adil, tepat pada masanya dan profesional bagi menggalakkan kerjasama yang berkesan antara ITO dengan bengkel pembaikan kenderaan demi manfaat pengguna.

Perjanjian Tahap Perkhidmatan (Service Level Agreement, SLA) dengan Ajuster Berdaftar dan Bengkel Pembaikan Kenderaan

- S** 9.3 Bagi memenuhi obligasi terhadap penyelesaian tuntutan yang adil, telus dan tepat pada masanya, ITO hendaklah memastikan bahawa SLA yang jelas dan komprehensif telah diwujudkan dan dilaksanakan dengan panel ajuster berdaftar dan panel bengkel pembaikan kenderaannya.
- S** 9.4 ITO hendaklah memantau dengan teliti pematuhan panel ajuster berdaftar dan bengkel pembaikan kenderaannya terhadap obligasi dan piawaian yang ditetapkan dalam SLA.
- S** 9.5 Berkenaan dengan perenggan 9.3, ITO hendaklah memastikan bahawa SLA dengan panel ajuster berdaftarnya merangkumi sekurang-kurangnya perkara yang berikut:
- (a) KPI yang khusus, boleh diukur dan relevan yang mesti dicapai oleh panel ajuster berdaftar. KPI tersebut hendaklah mengambil kira kualiti dan ketepatan masa penilaian tuntutan serta memastikan asas yang digunakan dalam penilaian tersebut adalah mantap. KPI tersebut tidak

¹⁵ Panduan tentang cuti "blok" mandatori ini bertujuan untuk berfungsi sebagai kawalan pencegahan bagi memastikan persekitaran kawalan dalaman yang kukuh diwujudkan untuk menyediakan pertahanan yang mencukupi terhadap kegagalan kawalan pada mana-mana peringkat atau lapisan proses penyelesaian tuntutan.

¹⁶ Tertakluk pada pindaan akhir yang dibuat oleh industri dengan persetujuan oleh semua pihak berkepentingan.

boleh dikaitkan dengan kos tuntutan yang lebih rendah atau masa pusingan yang tidak munasabah sehingga menjejaskan kualiti dan keobjektifan penilaian tuntutan oleh ajuster berdaftar;

- (b) obligasi ajuster berdaftar untuk memberikan maklumat yang mencukupi tentang maklumat utama seperti fakta, andaian, kaedah, sumber maklumat dan pangkalan data yang digunakan atau dirujuk dalam menyediakan penilaian atau rekomendasi akhir;
- (c) obligasi ajuster berdaftar untuk:
 - i. mematuhi piawaian dan keperluan yang dikenakan oleh pihak berkuasa yang berkaitan, termasuk tetapi tidak terhad kepada piawaian dan keperluan bawah *Registration Procedures and Requirements on Professionalism of Adjusters* terbitan BNM dan Panduan Permohonan Penukaran Struktur Panel Kenderaan (Kemalangan) terbitan JPJ;¹⁷ dan
 - ii. dipandu oleh piawaian dan garis panduan sukarela yang terpakai yang ditetapkan oleh persatuan industri dan agensi yang berkaitan dalam menjalankan penilaian tuntutan motor seperti *Motor Vehicle Aftermarket: Smash Repair Requirements* oleh Jabatan Standard Malaysia; dan
- (d) keadaan atau peristiwa yang boleh menyebabkan ajuster berdaftar dikeluarkan daripada panel ITO atau intervensi lain oleh ITO, seperti:
 - i. kegagalan untuk memenuhi obligasi bawah SLA atau untuk mencapai KPI seperti yang dipersetujui antara ITO dengan ajuster berdaftar; dan
 - ii. ketidakpatuhan terhadap mana-mana piawaian yang terpakai pada ajuster berdaftar seperti yang ditetapkan dalam Dokumen Dasar ini atau jika terdapat bukti tentang pakatan sulit yang melibatkan ajuster berdaftar tersebut. Dalam hal sedemikian, SLA tersebut hendaklah menetapkan saluran untuk ajuster berdaftar menyelesaikan apa-apa pertikaian dengan ITO bawah pengawasan pihak yang bebas daripada kakitangan tuntutan.

S 9.6 Berkenaan dengan perenggan 9.3, ITO hendaklah memastikan bahawa SLA dengan panel bengkel pembaikan kenderaannya perlu merangkumi sekurang-kurangnya perkara yang berikut:

- (a) bagi tuntutan kerosakan sendiri, ITO menghendaki supaya panel bengkel pembaikan kenderaannya menyiapkan kerja pembaikan dengan segera, yang dalam apa-apa keadaan sekalipun, tidak melebihi **15 hari bekerja** dari tarikh kelulusan anggaran pembaikan oleh ITO. Garis masa yang ditetapkan di atas tertakluk pada keadaan luar biasa, seperti kerosakan kenderaan yang teruk atau ketiadaan alat ganti;

¹⁷ Diterbitkan oleh JPJ pada bulan April 2019 dan hendaklah dibaca bersama-sama dengan apa-apa pindaan kemudiannya atau jika Panduan ini digantikan oleh apa-apa instrumen lain, panel ajuster berdaftar hendaklah berpandukan instrumen baharu tersebut.

- (b) KPI yang khusus, boleh diukur dan relevan, termasuk KPI berkaitan dengan:
 - i. kualiti kerja pembaikan kenderaan;
 - ii. ketepatan sebut harga anggaran pembaikan kenderaan; dan
 - iii. pengendalian aduan dan maklum balas pengguna;
- (c) obligasi bengkel pembaikan kenderaan untuk:
 - i. mematuhi piawaian dan keperluan yang dikenakan oleh pihak berkuasa berkaitan seperti Panduan Permohonan Penukaran Struktur Panel Kenderaan (Kemalangan) terbitan JPJ; dan
 - ii. mengikut piawaian dan garis panduan sukarela yang ditetapkan oleh persatuan industri dan agensi yang berkaitan seperti *Motor Vehicle Aftermarket: Smash Repair Requirements* terbitan Jabatan Standard Malaysia semasa menjalankan kerja-kerja pembaikan kenderaan kemalangan;
- (d) keadaan atau kejadian yang boleh menyebabkan bengkel pembaikan kenderaan dikeluarkan daripada senarai panel ITO, termasuk sekiranya terdapat bukti wujudnya pakatan sulit yang melibatkan bengkel pembaikan kenderaan;
- (e) saluran untuk bengkel pembaikan kenderaan menyelesaikan apa-apa pertikaian dengan ITO berhubung dengan:
 - i. tindakan yang diambil oleh ITO akibat kegagalan bengkel pembaikan kenderaan untuk memenuhi obligasinya bawah SLA;
 - ii. tindakan yang diambil oleh ITO akibat kegagalan bengkel pembaikan kenderaan mencapai tahap prestasi atau piawaian yang dipersetujui antara ITO dengan bengkel pembaikan kenderaan; dan
 - iii. dakwaan oleh ITO tentang ketidakpatuhan terhadap mana-mana piawaian atau masa pusingan yang ditetapkan dalam Dokumen Dasar ini, jika berkenaan;
- (f) obligasi bengkel pembaikan kenderaan untuk mematuhi COC yang diwujudkan oleh industri dengan kerjasama daripada pihak berkepentingan yang berkaitan; dan
- (g) persetujuan antara ITO dengan bengkel pembaikan kenderaan untuk terikat dengan sebarang notis yang dikeluarkan susulan perubahan sebarang undang-undang, peraturan, regulasi, arahan atau keperluan oleh pihak berkuasa, yang berkaitan dengan SLA.

Aduan dan Pemberian Maklumat

- S** 9.7 ITO hendaklah menguruskan aduan daripada pengguna dan penyedia perkhidmatan pihak ketiganya secara tepat pada masanya, adil dan berkesan, selaras dengan keperluan dalam Dokumen Dasar ini serta dokumen dasar berkaitan lain yang diterbitkan oleh BNM termasuk Dokumen Dasar FTFC dan *Guidelines on Complaints Handling*.
- S** 9.8 ITO hendaklah mewujudkan dasar, prosedur dan mekanisme pemberian maklumat yang berkesan untuk membolehkan mana-mana individu, termasuk

penyedia perkhidmatan pihak ketiga, mengemukakan isu atau salah laku yang dihadapi semasa proses penyelesaian tuntutan kepada ITO dengan cara yang selamat dan boleh dipercayai.

- S** 9.9 Berkaitan dengan perenggan 9.8, ITO hendaklah:
- (a) memastikan dasar, prosedur dan mekanisme pemberian maklumat ITO adalah selaras dengan keperluan yang terkandung dalam *Policy Document on Corporate Governance* yang diterbitkan oleh BNM; dan
 - (b) memantau dan menilai cara sesuatu isu disalurkan dan ditangani bagi memastikan keberkesanan dasar, prosedur dan mekanisme pemberian maklumat tersebut.

Bahagian ini sengaja dibiarkan kosong

BAHAGIAN III PEMROSESAN TUNTUTAN

10. Pemprosesan Tuntutan¹⁸

- G** 10.1 ITO digalakkan untuk memanfaatkan teknologi dan menggunakan penyelesaian inovatif bagi memastikan pihak yang menuntut mempunyai pelbagai saluran akses untuk mendapatkan perkhidmatan tuntutan yang pantas, cekap dan berkesan. Usaha ini hendaklah melengkapi saluran akses fizikal yang mungkin perlu dikekalkan di ibu pejabat dan cawangan ITO untuk memberikan perkhidmatan kepada pengguna sepanjang proses tuntutan, terutamanya dalam keadaan infrastruktur digital yang terhad atau tidak tersedia bagi memenuhi keperluan pengguna yang mudah terjejas. Perkara ini boleh merangkumi saluran akses fizikal bagi memudahkan penyerahan dokumen tuntutan, perkhidmatan pelanggan selepas jualan serta pengendalian pertanyaan dan aduan pengguna secara bersemuka.

Pemberitahuan Tuntutan dan Pengesahan Fakta

- S** 10.2 ITO hendaklah mendaftarkan tuntutan dan memulakan pemprosesan tuntutan:
- (a) **dalam tempoh tiga (3) hari bekerja untuk tuntutan motor; atau**
 - (b) **dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk tuntutan bukan motor;**
- dari tarikh pemberitahuan tuntutan diterima oleh ITO atau ejennya.
- S** 10.3 ITO hendaklah memperakui penyerahan tuntutan secara bertulis:
- (a) **dalam tempoh tiga (3) hari bekerja untuk tuntutan motor; atau**
 - (b) **dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk tuntutan bukan motor;**
- dari tarikh pemberitahuan tuntutan diterima oleh ITO atau ejennya.
- S** 10.4 Berkaitan dengan perenggan 10.3, ITO hendaklah memberikan maklumat yang berikut kepada pihak yang menuntut:
- (a) pegawai ITO yang boleh dihubungi, nombor rujukan dan sebarang maklumat lain yang berkaitan bagi memudahkan pertanyaan dan komunikasi oleh pihak yang menuntut;
 - (b) jangkaan tempoh masa yang diperlukan untuk memproses tuntutan selaras dengan komitmen perkhidmatan pelanggan ITO kepada pengguna menurut perenggan 8.5 hingga 8.9 Dokumen Dasar ini, jika berkenaan; dan
 - (c) maklumat utama dan obligasi pihak yang menuntut menurut polisi insurans/sijil takaful.
- G** 10.5 Selain ejen ITO membantu pihak yang menuntut untuk melengkapkan dan menyerahkan borang tuntutan, ITO hendaklah memastikan bahawa ejennya tidak terlibat dalam proses pengendalian tuntutan.

¹⁸ Keperluan bawah Bahagian III Dokumen Dasar ini terpakai pada tuntutan motor dan bukan motor.

- S** 10.6 ITO dikehendaki berusaha untuk memberikan maklum balas segera kepada semua komunikasi yang diterima daripada pihak menuntut selaras dengan komitmen perkhidmatan pelanggan ITO menurut perenggan 8.5 hingga 8.9 Dokumen Dasar ini, jika berkenaan.
- S** 10.7 ITO hendaklah membuat sebarang permintaan berkaitan dengan maklumat tambahan atau dokumen sokongan yang diperlukan untuk pemprosesan tuntutan dengan segera selepas tarikh penerimaan pemberitahuan tuntutan.
- G** 10.8 Berkenaan dengan perenggan 10.7, ITO hendaklah memastikan permintaan untuk maklumat tambahan atau dokumen sokongan tersebut adalah lengkap untuk mengelakkan permintaan yang berulang-ulang oleh ITO yang boleh memanjangkan masa yang diambil untuk memproses tuntutan.
- S** 10.9 Berkenaan dengan perenggan 10.7, sekiranya ITO belum menerima maklumat tambahan atau dokumen sokongan yang diminta daripada pihak yang menuntut, ITO hendaklah menghantar peringatan kepada pihak yang menuntut **dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja** dari tarikh permintaan tersebut dibuat.
- S** 10.10 Berkenaan dengan perenggan 10.7 dan 10.9, sekiranya pihak yang menuntut mengemukakan penjelasan yang munasabah dan sah tentang ketidakupayaannya untuk menyerahkan sebarang maklumat tambahan atau dokumen sokongan setelah menerima peringatan yang dihantar oleh ITO, ITO hendaklah mempertimbangkan tuntutan tersebut dengan mengambil kira hasil yang adil kepada pengguna seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar FTFC. ITO hendaklah mendokumenkan dan memaklumkan asas keputusannya dengan jelas kepada pihak yang menuntut.

Penilaian Tuntutan

- S** 10.11 ITO hendaklah melantik seorang ajuster berdaftar atau penilai syarikat untuk membuat penilaian kerugian **dalam tempoh lima (5) hari bekerja untuk tuntutan motor dan bukan motor** dari tarikh penerimaan semua maklumat lengkap dan dokumen yang berkaitan.
- S** 10.12 Berkenaan dengan perenggan 10.11, sekiranya penilai syarikat ITO menganggarkan kos pembaikan kenderaan bermotor yang rosak melebihi 65% daripada jumlah yang diinsuranskan¹⁹ disebabkan oleh kerosakan yang serius, ITO hendaklah:²⁰
- (a) melantik ajuster berdaftar untuk memeriksa kenderaan bermotor tersebut dan mengemukakan rekomendasi. Langkah ini adalah untuk memastikan ajuster berdaftar sebagai pihak bebas yang menilai tahap keselamatan kenderaan tersebut, selaras dengan piawaian atau keperluan yang dikenakan oleh pihak berkuasa berkaitan seperti

¹⁹ Jumlah yang diinsuranskan juga boleh merujuk nilai pasaran atau nilai dipersetujui bagi kenderaan bermotor.

²⁰ Perenggan 10.12(a) dan (b) hendaklah terpakai tanpa mengira sama ada ITO mengisytiharkan kenderaan itu sebagai BER ataupun tidak.

- Panduan Permohonan Penukaran Struktur Panel Kenderaan (Kemalangan) terbitan JPJ;²¹ dan
- (b) memastikan kenderaan yang tertakluk pada pembaikan struktur bawah Panduan Permohonan Penukaran Struktur Panel Kenderaan (Kemalangan) terbitan JPJ dihantar kepada penyedia pemeriksaan kenderaan (*vehicle inspection provider*, VIP) seperti PUSPAKOM untuk pemeriksaan dan pensijilan layak dipandu di jalan raya yang wajar dan mencukupi.
- S** 10.13 Ajuster berdaftar atau penilai syarikat yang dilantik oleh ITO hendaklah menyiapkan kerja penyelarasan atau penilaian tuntutan yang diperlukan²² dalam tempoh:
- (a) **10 hari bekerja untuk tuntutan motor; atau**
- (b) **14 hari bekerja untuk tuntutan bukan motor;**
- dari tarikh penerimaan semua dokumen yang lengkap dan berkaitan, kecuali dalam keadaan luar biasa.
- G** 10.14 Contoh keadaan luar biasa yang dirujuk dalam perenggan 10.13 termasuk:
- (a) tuntutan insurans/takaful yang kompleks seperti tuntutan kargo marin, udara, transit, semua risiko kontraktor, liabiliti, kejuruteraan dan gangguan perniagaan;
- (b) kemalangan motor yang melibatkan kerosakan serius pada kenderaan yang memerlukan lebih banyak masa untuk diperiksa;
- (c) kerugian bencana alam dan kerugian peristiwa besar seperti banjir besar atau kejadian bencana besar yang lain; atau
- (d) kes disyaki penipuan yang memerlukan siasatan lanjut.
- S** 10.15 Berkenaan dengan tuntutan motor, adjuster berdaftar atau penilai syarikat yang dilantik oleh ITO hendaklah memastikan penilaian dan rekomendasi yang dibuat adalah:
- (a) selaras dengan piawaian atau keperluan yang terpakai yang ditetapkan oleh pihak berkuasa berkaitan seperti Panduan Permohonan Penukaran Struktur Panel Kenderaan (Kemalangan) terbitan JPJ;²³ dan
- (b) berpandukan *Malaysian Standard on Motor Vehicle Aftermarket: Smash Repair Requirements* yang diterbitkan oleh Jabatan Standard Malaysia, jika berkenaan.

²¹ Panduan Permohonan Penukaran Struktur Panel Kenderaan (Kemalangan) terbitan JPJ hendaklah dibaca bersama-sama apa-apa pindaan berikutnya atau apabila Panduan tersebut digantikan oleh apa-apa instrumen lain, panel adjuster berdaftar hendaklah berpandukan instrumen baharu itu.

²² Bagi mengelakkan keraguan, perkara ini termasuk:

i. penyelesaian pemeriksaan lapangan, jika berkenaan; dan

ii. penyerahan laporan atau penilaian akhir kepada ITO.

²³ Panduan Permohonan Penukaran Struktur Panel Kenderaan (Kemalangan) terbitan JPJ hendaklah dibaca bersama-sama apa-apa pindaan berikutnya atau apabila Panduan tersebut digantikan oleh apa-apa instrumen lain, panel adjuster berdaftar hendaklah berpandukan instrumen baharu itu.

- S** 10.16 Berkenaan dengan tuntutan motor atas kerosakan sendiri, sekiranya ITO gagal memeriksa atau menilai kenderaan yang rosak dalam tempoh yang ditetapkan di bawah perenggan 10.11 dan 10.13, ITO hendaklah membenarkan pihak yang menuntut untuk melantik ajuster berdaftar mereka sendiri dengan perbelanjaan ditanggung oleh ITO.²⁴

Supplementary Claims untuk Pemeriksaan Semula Tuntutan Motor

- S** 10.17 Ajuster berdaftar atau penilai syarikat yang dilantik oleh ITO hendaklah melakukan pemeriksaan kedua terhadap kenderaan **dalam tempoh lima (5) hari bekerja** dari tarikh permohonan *supplementary claim* diterima daripada pihak yang menuntut atau bengkel pembaikan kenderaan, mengikut mana-mana yang berkenaan.
- S** 10.18 ITO hendaklah mengeluarkan surat kelulusan *supplementary* kepada pihak yang menuntut atau bengkel pembaikan kenderaan, mengikut mana-mana yang berkenaan, **dalam tempoh lima (5) hari bekerja** dari tarikh laporan *supplementary* diterima daripada ajuster berdaftar atau penilai syarikat.
- S** 10.19 Berkenaan dengan perenggan 10.18, ITO hendaklah memastikan bahawa surat kelulusan *supplementary* tersebut menyatakan maklumat yang berkaitan menurut perenggan 10.23.

Perkembangan Status

- S** 10.20 ITO hendaklah memaklumkan kepada pihak yang menuntut tentang status tuntutan (jika siasatan masih dijalankan) **dalam tempoh 21 hari bekerja** dari tarikh pemberitahuan tuntutan pertama dan seterusnya secara berkala sehingga tuntutan tersebut diselesaikan.
- G** 10.21 ITO hendaklah menyediakan saluran yang boleh diakses, mudah dan selamat bagi membolehkan pihak yang menuntut mendapatkan status terkini tuntutan mereka secara masa nyata, seperti menggunakan kod QR atau aplikasi mudah alih.

Penyelesaian

- S** 10.22 ITO hendaklah membuat keputusan tentang amaun penyelesaian dan menghantar surat kelulusan, tawaran atau penolakan (mana-mana yang berkenaan) kepada pihak yang menuntut, wakil yang diberi kuasa atau bengkel pembaikan kenderaan, mengikut mana-mana yang berkenaan:
- (a) **dalam tempoh lima (5) hari bekerja untuk tuntutan motor;**²⁵ atau

²⁴ Pemilik polisi insurans/peserta takaful hendaklah merujuk terma dan syarat kontrak polisi insurans/takaful motor mereka atau laman sesawang ITO untuk mengenal pasti bengkel pembaikan kenderaan yang boleh mereka gunakan.

²⁵ Bagi mengelakkan keraguan, untuk tuntutan motor Kerosakan Harta Pihak Ketiga *Knock-for-Knock* (*Third Party Property Damage Knock-for-Knock*, TPPD KfK), keputusan dan surat kelulusan, tawaran atau penolakan hendaklah dikeluarkan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan kelulusan ITO pihak yang menuntut, bagi amaun yang perlu dibayar untuk pembaikan kenderaan atau amaun yang boleh ditawarkan kepada pihak yang menuntut oleh ITO pihak yang bersalah, jika berkenaan.

(b) **dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk tuntutan bukan motor;**
dari tarikh penerimaan laporan akhir daripada ajuster berdaftar atau penilaian tuntutan akhir daripada penilai syarikat.

- S** 10.23 Berkenaan dengan perenggan 10.22 untuk tuntutan motor, ITO hendaklah memastikan bahawa surat kelulusan atau tawaran memperincikan perkara yang berikut:
- (a) anggaran pembaikan kenderaan yang terperinci, termasuk harga alat ganti dan caj buruh, berdasarkan pangkalan data *Motordata Research Consortium Sdn. Bhd.* (MRC) atau pangkalan data yang serupa dengan penyedia pangkalan data yang berwibawa;
 - (b) butiran mengenai cara skala penambahbaikan (*betterment*), CART,²⁶ klausa purata²⁷ dan penolakan salvaj (*deduction of salvage*)²⁸ telah digunakan;
 - (c) pilihan yang tersedia untuk pihak yang menuntut seperti pilihan untuk pembaikan kontrak, jika berkenaan; dan
 - (d) asas dan sebab bagi sebarang perbezaan yang ketara antara rekomendasi ajuster berdaftar dengan amaun akhir yang diluluskan atau ditawarkan oleh ITO, jika berkenaan.
- G** 10.24 Sekiranya tiada pertikaian tentang liabiliti atau asas yang jelas dan kukuh untuk menyimpang daripada rekomendasi atau penilaian yang diberikan dalam laporan akhir ajuster berdaftar atau penilaian tuntutan akhir daripada penilai syarikat, ITO hendaklah menerima rekomendasi atau penilaian seperti yang diberikan.
- S** 10.25 Berkenaan dengan perenggan 10.24, sekiranya ITO menyimpang daripada rekomendasi atau penilaian yang diberikan, maka sebab dan asas bagi penyimpangan tersebut hendaklah direkodkan secara bertulis oleh ITO dan tertakluk pada semakan bebas secara berkala sebagai sebahagian daripada pengawasan ITO terhadap amalan penyelesaian tuntutannya, selaras dengan objektif Dokumen Dasar ini.

Penolakan Liabiliti

- S** 10.26 ITO hendaklah memaklumkan kepada pihak yang menuntut secara bertulis apabila tuntutan ditolak dengan menyatakan sebab bagi penolakan tersebut.
- S** 10.27 Berkenaan dengan perenggan 10.26, ITO tidak boleh menolak tuntutan berdasarkan sebarang alasan yang berikut²⁹:

²⁶ Ini termasuk asas bagi mendapatkan amaun CART yang perlu dibayar.

²⁷ Klausa purata merujuk potongan yang dibuat oleh ITO daripada jumlah amaun tuntutan apabila insurans/perlindungan takaful kenderaan terkurang.

²⁸ Salvaj merujuk nilai sekerap kenderaan yang diselesaikan berdasarkan ATL atau bangkai kenderaan yang diselesaikan berdasarkan BER.

²⁹ Termasuk alasan dan faktor yang diputuskan melalui penghakiman mahkamah, iaitu undang-undang kes. Perenggan ini hendaklah dibaca bersama-sama dengan Jadual 9 APK dan APKI, mengikut mana-mana yang berkenaan.

- (a) kemungkiran teknikal terhadap waranti atau polisi insurans/sijil takaful yang tidak ketara atau tidak berkaitan dengan keadaan kerugian, melainkan apabila perkara ini jelas memudaratkan kepentingan ITO atau telah melebihi had tempoh seperti yang ditetapkan dalam undang-undang yang berkaitan; atau
- (b) berkenaan dengan tuntutan motor pihak ketiga, apabila lesen memandu atau cukai jalan tidak sah atau telah tamat tempoh pada masa kemalangan berlaku, dengan syarat orang yang memandu tidak hilang kelayakan daripada memegang atau mendapatkan lesen untuk memandu kenderaan tersebut di bawah mana-mana undang-undang bertulis yang relevan, termasuk Akta Pengangkutan Jalan 1987.

Notis tentang Saluran Rayuan

- S** 10.28 ITO hendaklah memastikan bahawa sebarang komunikasi bertulis yang menyampaikan keputusan muktamad ITO tentang pertikaian yang dibangkitkan oleh pihak yang menuntut, atau penolakan mana-mana elemen tuntutan yang berada dalam bidang kuasa Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (*Ombudsman for Financial Services*, OFS):
- (a) adalah selaras dengan keperluan dalam *Specification Letter on Operationalisation of Financial Ombudsman Scheme* yang dikeluarkan oleh BNM; dan
 - (b) mengandungi kenyataan berikut, yang hendaklah dipaparkan dengan jelas:

“Jika anda tidak berpuas hati dengan keputusan kami, sila kemukakan pertikaian anda kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (*Ombudsman for Financial Services*, OFS) dalam tempoh 6 bulan dari tarikh keputusan muktamad kami. Prosedur untuk mengemukakan pertikaian kepada OFS disediakan dalam risalah yang dilampirkan mengenai *Penyelesaian Pertikaian Kewangan*”.

Pembayaran Tuntutan

- S** 10.29 ITO hendaklah membuat bayaran penuh tuntutan kepada pihak yang menuntut³⁰ atau kepada wakilnya yang diberikan kuasa, mengikut mana-mana yang berkenaan:
- (a) **dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk tuntutan motor;** atau
 - (b) **dalam tempoh 14 hari bekerja untuk tuntutan bukan motor;**
- dari tarikh penerimaan tawaran³¹ dan semua dokumen yang berkaitan, atau dari tarikh penerimaan perintah mahkamah yang dimeterai berkaitan dengan pembayaran jumlah penghakiman yang diperintahkan oleh mahkamah.

³⁰ Bagi mengelakkan keraguan, bagi produk bermotor dengan perlindungan kemalangan diri (*personal accident*, PA), tuntutan yang dibuat berhubung dengan perlindungan PA hendaklah dibayar terus kepada pihak yang menuntut selaras dengan perenggan 10.29.

³¹ Penerimaan tawaran ini boleh termasuk baucar pelepasan.

- G** 10.30 Bagi mengelakkan keraguan berkenaan dengan tuntutan atas kerosakan sendiri, ITO boleh membuat bayaran bagi tuntutan yang dirujuk di bawah perenggan 10.29 kepada bengkel pembaikan kenderaan yang diberikan kuasa untuk menjalankan pembaikan.
- S** 10.31 Berkenaan dengan perenggan 10.29, ITO hendaklah memastikan perkara yang berikut:
- (a) risiko yang berkaitan dengan segmen pengguna tertentu (contohnya, mereka yang mempunyai akses Internet yang terhad dan pengguna mudah terjejas seperti warga emas, orang kurang upaya atau orang yang tidak celik digital) ditangani dari segi pembayaran tuntutan;
 - (b) jumlah tuntutan tidak boleh dikurangkan sebagai pertukaran untuk pembayaran awal; dan
 - (c) bagi tuntutan yang dibayar menggunakan kaedah bayaran balik, ITO hendaklah membuat bayaran balik kepada pihak yang menuntut **dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja** dari tarikh ITO menerima bil asal daripada pihak yang menuntut. Bagi pembayaran balik kepada pihak yang menuntut untuk tuntutan insurans/takaful perubatan dan kesihatan (*medical and health insurance/takaful*, MHIT), kemalangan peribadi dan motor, ITO hendaklah menyediakan resit bayaran yang terperinci menurut manfaat polisi insurans/perlindungan sijil takaful, setakat yang praktikal untuk dilaksanakan.
- S** 10.32 Berhubung dengan perenggan 10.29, dalam keadaan yang melibatkan kanak-kanak bawah umur dan individu yang kurang waras, ITO hendaklah memastikan bahawa Perintah Pembahagian telah diperoleh.
- G** 10.33 ITO boleh menggunakan budi bicaranya untuk membayar jumlah penghakiman yang diperintahkan oleh mahkamah pada tarikh penerimaan draf perintah mahkamah yang telah diluluskan oleh kedua-dua pihak dan mahkamah, jika berkenaan.

Pembayaran Fi

- S** 10.34 ITO hendaklah memastikan bahawa apa-apa fi yang perlu dibayar kepada penyedia perkhidmatan pihak ketiga berkaitan dengan proses penyelesaian tuntutan dibayar tepat pada masanya bagi memastikan kepentingan pengguna tidak terjejas oleh isu-isu yang mempengaruhi prestasi penyedia perkhidmatan pihak ketiga dalam rantai nilai tuntutan.
- S** 10.35 Berkenaan dengan perenggan 10.34, ITO hendaklah membayar fi yang berkaitan kepada ajuster berdaftar untuk perkhidmatan yang diberikan **dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja** dari tarikh penyerahan laporan akhir ajuter atau tarikh tawaran penyelesaian/penolakan yang dibuat kepada pihak yang menuntut (mana-mana yang lebih awal).

Kebolehgunaan

- S** 10.36 ITO hendaklah memastikan pematuhan oleh pakar bebas lain seperti pakar perubatan perunding dan juruukur marin terhadap keperluan berkaitan yang dikenakan ke atas “ajuster berdaftar” bawah Bahagian III Dokumen Dasar ini.
- G** 10.37 Carta aliran bagi pemprosesan tuntutan bukan motor disediakan dalam **Rajah I** manakala carta aliran untuk pemprosesan tuntutan motor disediakan dalam **Bahagian IV**.

Bahagian ini sengaja dibiarkan kosong

BAHAGIAN IV KEPERLUAN TAMBAHAN UNTUK TUNTUTAN MOTOR**11. Anggaran Pembaikan Motor****Ketelusan dalam anggaran pembaikan motor**

- S** 11.1 ITO hendaklah memastikan bahawa bengkel pembaikan kenderaan diberikan akses kepada sistem anggaran tuntutan untuk melihat penilaian dan rekomendasi tuntutan oleh ajuster berdaftar atau penilai syarikat tentang anggaran tuntutan motor .
- S** 11.2 Sekiranya bengkel pembaikan kenderaan tidak mempunyai akses kepada sistem anggaran tuntutan dan mengemukakan anggaran tuntutan motor secara manual, ITO hendaklah memberikan satu salinan penilaian dan rekomendasi tuntutan oleh ajuster berdaftar atau penilai syarikat kepada bengkel pembaikan kenderaan itu.
- S** 11.3 ITO hendaklah turut memberikan satu salinan penilaian dan rekomendasi tuntutan oleh ajuster berdaftar atau penilai syarikat kepada pemilik kenderaan atau pemandu yang dinamakan atau dibenarkan, apabila diminta.
- S** 11.4 Berkenaan dengan perenggan 11.1 hingga 11.3, ITO hendaklah memastikan bahawa pemberian akses kepada penilaian dan rekomendasi tuntutan oleh ajuster berdaftar atau penilai syarikat hanya terhadap anggaran pembaikan dan bahagian yang berkenaan bagi mendapatkan anggaran pembaikan sahaja. Walau bagaimanapun, ITO tidak diwajibkan untuk mendedahkan maklumat sulit, seperti maklumat berkaitan penipuan yang disyaki yang memerlukan siasatan lanjut.
- S** 11.5 Bagi semua pemprosesan tuntutan motor, ITO hendaklah memberi ajuster berdaftar, penilai syarikat dan bengkel pembaikan kenderaan yang dilantik akses kepada MRC atau mana-mana pangkalan data berwibawa lain yang digunakan oleh ITO untuk mendapatkan anggaran pembaikan, termasuk harga alat ganti dan caj buruh.
- G** 11.6 Berkenaan dengan perenggan 11.5, ITO hendaklah memudahkan ajuster berdaftar, penilai syarikat dan bengkel pembaikan kenderaan yang dilantik untuk merujuk pangkalan data yang sama dan berwibawa bagi mengurangkan pertikaian mengenai penilaian tuntutan.
- S** 11.7 Berkenaan dengan perenggan 11.5 dan 11.6, ITO hendaklah memastikan bahawa penyedia pangkalan data yang dirujuk untuk anggaran pembaikan adalah berwibawa, dengan mengambil kira prinsip-prinsip yang berikut:
- (a) Berdaya tahan: Penyedia pangkalan data mempunyai pangkalan data yang dilindungi dan mampu mengekalkan kesinambungan perkhidmatan yang sangat penting dalam situasi buruk;

- (b) Mudah disepadukan: Sistem penyedia pangkalan data mudah diakses oleh ITO dan mengambil kira keupayaan untuk mudah disepadukan dengan sistem anggaran tuntutan ITO; dan
 - (c) Menyeluruh: Pangkalan data tersebut menyediakan data yang menyeluruh, terkini dan berkualiti tinggi tentang harga alat ganti dan masa buruh (*labour time*), yang memudahkan dan membantu perbandingan harga untuk mengurangkan takrifan yang berbeza-beza.
- S** 11.8 Ajuster berdaftar dan penilai syarikat yang dilantik oleh ITO hendaklah mengemukakan semua anggaran pembaikan tuntutan motor kepada ITO secara elektronik melalui sistem anggaran tuntutan. Anggaran pembaikan tersebut perlu diperincikan, iaitu mengikut setiap jenis alat ganti yang digunakan, harga yang berkenaan, masa buruh dan caj lain yang berkaitan, jika ada.
- S** 11.9 Berkenaan dengan perenggan 11.8, ITO hendaklah meluluskan semua tuntutan motor secara elektronik melalui sistem anggaran tuntutan.
- S** 11.10 ITO tidak boleh membuat apa-apa pelarasan lanjut terhadap jumlah akhir amaun kelulusan tuntutan yang diperolehi melalui pangkalan data yang berwibawa.

Keperluan minimum tentang profesionalisme dan amalan penilai syarikat

- S** 11.11 ITO hendaklah memastikan bahawa penilai syarikatnya:
- (a) mempunyai kelayakan yang mencukupi dan berkebolehan untuk menjalankan penilaian tuntutan secara objektif tentang punca dan keadaan kerugian serta menentukan jumlah kerugian bagi tuntutan insurans/takaful motor;
 - (b) diberikan latihan yang bersesuaian dan berterusan untuk memastikan kemahiran yang seiring dengan perkembangan terkini dari aspek teknikal, teknologi, persekitaran dan perkembangan lain dalam ekosistem motor bagi menghasilkan penilaian tuntutan yang berkualiti tinggi;
 - (c) berpandukan dasar dan prosedur dalaman yang jelas untuk memastikan proses penilaian tuntutan dijalankan secara bebas, objektif dan profesional;
 - (d) dikenakan pemantauan dan kawalan yang mencukupi untuk mengelakkan sebarang situasi yang melibatkan konflik kepentingan yang boleh mengakibatkan keputusan yang tidak adil kepada pemilik polisi insurans/peserta takaful. Langkah ini termasuk memastikan ganjaran dan insentif yang diberikan kepada penilai syarikat tidak terikat dengan kos tuntutan; dan
 - (e) bertindak dengan berhati-hati dan sewajarnya semasa menjalankan siasatan dan penilaian kerugian.

- G** 11.12 Berkenaan dengan perenggan 11.11 (a) dan (b), ITO hendaklah berpandukan keperluan kelayakan dan latihan bawah Dokumen Dasar BNM mengenai *Registration Procedures and Requirements on Professionalism of Adjusters*.
- S** 11.13 ITO hendaklah mewujudkan dan melaksanakan mekanisme untuk memastikan penilai syarikat yang baharu dan kurang berpengalaman diselia dengan rapi oleh penilai syarikat kanan³² sekurang-kurangnya selama satu tahun sebelum mereka dibenarkan untuk menjalankan penilaian kerugian secara bebas.
- S** 11.14 ITO hendaklah memastikan bahawa sebarang penilaian tuntutan yang dihasilkan oleh penilai syarikat ITO yang mempunyai pengalaman kurang daripada lima (5) tahun dalam penilaian kerugian akan disemak dan diluluskan oleh penilai syarikat kanan.
- S** 11.15 ITO hendaklah memastikan sebarang penilaian tuntutan yang disediakan oleh penilai syarikatnya mengandungi butiran yang mencukupi tentang maklumat penting seperti fakta, andaian, kaedah, sumber maklumat dan pangkalan data yang digunakan atau dirujuk dalam menghasilkan penilaian akhir. ITO perlu memastikan adanya rekod dan dokumen sokongan yang mencukupi termasuk gambar atau imej harta atau kawasan yang rosak, kerugian atau kecederaan yang dialami oleh pihak yang menuntut, laporan polis, laporan perubatan, laporan bomba, sebut harga pembaikan, kenyataan saksi, laporan bedah siasat dan laporan forensik disimpan selama sekurang-kurangnya tujuh (7) tahun.

Caj Penambahbaikan

- S** 11.16 ITO perlu memastikan bahawa alat ganti francais baharu digunakan untuk kenderaan berusia bawah lima (5) tahun, tanpa dikenakan caj penambahbaikan.
- S** 11.17 ITO hanya boleh mengenakan **caj penambahbaikan** apabila alat ganti francais baharu digunakan untuk kenderaan berusia lima (5) tahun dan ke atas. Bagi mengelakkan keraguan, ITO tidak boleh mengenakan caj penambahbaikan apabila alat ganti bukan francais digunakan untuk kenderaan berusia lima (5) tahun dan ke atas.
- S** 11.18 Sekiranya caj penambahbaikan dikenakan, ITO hendaklah:
- (a) mematuhi skala dan kadar maksimum caj penambahbaikan seperti yang dinyatakan dalam **Lampiran III**;
 - (b) menasihati pihak yang menuntut secara bertulis tentang pilihan untuk menggunakan alat ganti bukan francais baharu atau alat ganti terpakai bagi mengelakkan caj penambahbaikan; dan

³² Penilai syarikat kanan merujuk penilai syarikat ITO yang telah memperoleh sekurang-kurangnya lima tahun pengalaman dalam penilaian kerugian dan subjek yang dinilai, dengan mengambil kira:

- i. bilangan kes berkaitan yang dikendalikan oleh penilai syarikat tersebut; dan
- ii. pencapaian prestasi yang memuaskan bagi semua kes berkaitan yang dikendalikan oleh penilai syarikat tersebut.

- (c) mendapatkan pengesahan nyata secara bertulis daripada pihak yang menuntut yang jelas menunjukkan pilihan pihak yang menuntut tentang jenis alat ganti yang akan digunakan dan caj penambahbaikan yang dipersetujui akan ditanggung oleh pihak yang menuntut.

12. Penilaian Kenderaan

- G** 12.1 Dengan kewujudan pangkalan data penilaian kenderaan (*vehicle valuation database*, VVD) seluruh industri, ITO lebih bersedia untuk menentukan nilai pasaran kebanyakan kenderaan bermotor pada masa jualan atau pembaharuan serta pada masa tuntutan dibuat. Perkara ini dijangka dapat menangani risiko terlebih atau berkurangan insurans atau perlindungan atas kenderaan yang boleh menyebabkan pertikaian tentang nilai pasaran kenderaan pada masa tuntutan dibuat.

Nilai Pasaran

- S** 12.2 Pada masa penjualan atau pembaharuan perlindungan insurans/takaful motor, ITO perlu menasihati penggunaanya tentang:
- (a) nilai pasaran semasa kenderaan bermotor seperti yang dinyatakan dalam VVD yang digunakan oleh ITO.³³ Sehubungan dengan itu, ITO hendaklah menyatakan nilai pasaran yang tepat³⁴ daripada VVD apabila menasihati pengguna tentang jumlah yang diinsuranskan/dilindungi untuk kenderaan bermotor pada masa pembelian atau pembaharuan;
 - (b) kepentingan menginsuranskan/melindungi kenderaan pada nilai pasaran yang sesuai; dan
 - (c) kesan insurans/perlindungan yang terlebih dan yang berkurangan apabila tuntutan dibuat.
- S** 12.3 Berkenaan dengan perenggan 12.2, ITO hendaklah mematuhi perkara yang berikut:
- (a) ITO perlu menyatakan nilai pasaran dan sumbernya dalam lembaran penzahiran produk atau notis pembaharuan, termasuk slip sebut harga, mengikut mana-mana yang berkenaan;
 - (b) ITO tidak boleh menyatakan jumlah harga diinsuranskan/dilindungi yang lebih tinggi daripada nilai pasaran yang diberikan dalam VVD yang digunakan bagi polisi insurans/sijil takaful yang akan diinsuranskan/dilindungi berdasarkan nilai pasaran; dan
 - (c) sekiranya pengguna menginsuranskan/melindungi kenderaan bermotor pada nilai yang dicadangkan oleh ITO, ITO perlu memastikan bahawa klausa purata tidak terpakai sekiranya terdapat tuntutan kerugian separa.

³³ Merujuk *Automobile Business Intelligence System* (sistem ISM-ABI) oleh *Insurance Services Malaysia* (ISM) atau mana-mana pangkalan data penilaian kenderaan berwibawa yang lain.

³⁴ Sebagai contoh, nilai pasaran/jumlah yang diinsuranskan tidak boleh dibundarkan kepada RM1,000 yang terdekat.

- S** 12.4 ITO tidak boleh mengenakan sebarang caj tambahan apabila memberikan maklumat tentang nilai pasaran semasa kenderaan bermotor kepada pengguna.
- S** 12.5 Bagi memastikan ketepatan nilai pasaran yang digunakan pada masa penjualan atau pembaharuan serta pada masa tuntutan dibuat, ITO hendaklah:
- (a) menetapkan dasar, prosedur dan kawalan dalaman yang kukuh berhubung dengan penggunaan VVD; dan
 - (b) merujuk nilai pasaran yang tepat daripada VVD yang sama yang digunakan pada masa penjualan apabila menentukan jumlah penyelesaian tuntutan untuk tuntutan ATL, BER atau kecurian.
- S** 12.6 Berkenaan dengan perenggan 12.5(a), dasar, prosedur dan kawalan dalaman ITO berhubung dengan penggunaan VVD hendaklah sekurang-kurangnya merangkumi:
- (a) pengemaskinian yang tepat pada masanya tentang nilai pasaran kenderaan bermotor dalam sistem dalaman ITO untuk memastikan nilai pasaran semasa yang disenaraikan dalam VVD direkodkan dengan tepat;
 - (b) pemeriksaan rutin terhadap julat yang dijangka dan penilaian yang tertinggal pada sistem dalaman ITO berbanding dengan VVD;
 - (c) menetapkan kawalan untuk melarang pelarasan sepihak (*unilateral adjustments*) terhadap nilai pasaran dalam VVD yang digunakan; dan
 - (d) SLA yang mantap dengan penyedia perkhidmatan VVD, yang hendaklah mencakupi obligasi penyedia perkhidmatan VVD untuk memberikan maklum balas dan menangani semua kebimbangan penting yang dikemukakan oleh ITO berkaitan dengan nilai pasaran yang disenaraikan dalam VVD secara tepat pada masanya. Hal ini termasuk keadaan apabila:
 - i. terdapat perbezaan ketara antara nilai pasaran kenderaan yang disenaraikan dalam VVD dengan penilaian ajuster berdaftar; dan
 - ii. maklumat tentang nilai pasaran model kenderaan tertentu tidak terdapat dalam VVD.
- S** 12.7 Sekiranya nilai pasaran kenderaan bermotor tidak terdapat dalam VVD, ITO perlu memaklumkan kepada pengguna tentang nilai pasaran yang dicadangkan dan asas bagi rekomendasi ITO pada masa penjualan atau pembaharuan perlindungan insurans/takaful motor untuk memudahkan pengguna membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Sekiranya pengguna membuat keputusan untuk tidak mengikut rekomendasi ITO, ITO perlu menasihati pengguna tentang:
- (a) kepentingan menginsuranskan/melindungi kenderaan pada nilai pasaran yang bersesuaian; dan
 - (b) kesan insurans/perindungan yang terlebih dan yang terkurang apabila tuntutan dibuat.

- G** 12.8 Merujuk perenggan 12.7, ITO boleh menyatakan jumlah insurans/perlindungan semasa bagi kenderaan, jika ada. Dalam keadaan sedemikian, ITO perlu menyatakan dalam notis pembaharuan bahawa jumlah yang diinsuranskan/dilindungi adalah berdasarkan jumlah insurans/perlindungan pada tahun sebelumnya, dan bahawa nilai pasaran semasa kenderaan bermotor tersebut mungkin mengalami susut nilai selanjutnya.
- S** 12.9 ITO perlu memastikan penyimpanan rekod yang betul³⁵ tentang sebarang nasihat yang diberikan kepada pengguna di bawah perenggan 12.2, 12.3 dan 12.7.

Nilai Dipersetujui

- S** 12.10 Sekiranya polisi insurans/sijil takaful dengan nilai dipersetujui³⁶ ditawarkan, ITO perlu memastikan bahawa:
- (a) lembaran penzahiran produk atau notis pembaharuan, termasuk slip sebut harga, mana-mana yang berkenaan, dengan jelas menyatakan bahawa polisi insurans/sijil takaful itu merupakan polisi insurans/sijil takaful dengan nilai dipersetujui; dan
 - (a) implikasi memiliki polisi insurans/sijil takaful dengan nilai dipersetujui diterangkan dengan jelas kepada pengguna.
- G** 12.11 ITO boleh menawarkan polisi insurans/sijil takaful dengan nilai dipersetujui kepada pengguna sekiranya pengguna dikehendaki oleh pembiayanya untuk menginsuranskan/melindungi kenderaan bermotornya dengan jumlah insurans/perlindungan yang lebih tinggi supaya sepadan dengan baki pinjaman/pembiayaan terkumpul pengguna.³⁷
- S** 12.12 Sekiranya ITO tidak menawarkan nilai/perlindungan dipersetujui yang sepadan dengan baki pinjaman/pembiayaan terkumpul lebih tinggi yang ditanggung oleh pengguna, selain mematuhi perenggan 12.2(a) dan (c), ITO perlu:
- (a) menasihati pengguna berkenaan tentang ketersediaan *gap cover add-ons* untuk mengambil kira perbezaan antara nilai pasaran sebenar kenderaan bermotor pengguna dengan baki pinjaman/pembiayaan terkumpul pengguna sekiranya berlaku tuntutan ATL, BER atau kecurian; dan
 - (b) memaklumkan kepada pengguna tentang ketersediaan *gap cover add-ons* dalam pasaran apabila *gap cover* yang dirujuk di bawah perenggan 12.12(a) tidak ditawarkan oleh ITO.

³⁵ Rekod tersebut hendaklah sedia untuk disemak apabila diminta.

³⁶ Nilai dipersetujui merujuk kenderaan bermotor yang diinsuranskan/dilindungi berdasarkan jumlah yang telah dipersetujui oleh ITO dan pemilik polisi insurans/peserta takaful. Nilai yang dipersetujui ini akan dibayar sekiranya berlaku tuntutan ATL, BER atau kecurian.

³⁷ Sebagai contoh, ITO dan ejennya boleh memberikan sebut harga mengikut jumlah yang diinsuranskan/dilindungi yang lebih tinggi kepada pengguna agar sepadan dengan baki pinjaman/pembiayaan terkumpul mereka.

- S** 12.13 Sekiranya ejen menasihati pengguna bagi pihak ITO tentang nilai pasaran kenderaan atau nilai dipersetujui bagi kenderaan, ITO hendaklah memastikan bahawa:
- (a) ejen ITO mematuhi keperluan berkaitan di bawah perenggan 12.2 hingga 12.12; dan
 - (b) nasihat yang diberikan oleh ejen ITO adalah secara bertulis atau boleh dibuktikan. Semua rekod hendaklah disimpan dengan betul dan sedia untuk disemak apabila diminta.

13 Tuntutan Motor Kerosakan Sendiri

Pembaikan Tidak Memuaskan

- S** 13.1 ITO perlu memastikan pembaikan yang dilakukan mematuhi piawaian dan keperluan berkenaan yang dikenakan oleh pihak berkuasa berkaitan seperti Panduan Permohonan Penukaran Struktur Panel Kenderaan (Kemalangan) terbitan JPJ.
- S** 13.2 Sekiranya pembaikan layak diberikan tempoh waranti, ITO hendaklah memastikan bahawa pemilik polisi insurans/peserta takaful diberitahu dengan jelas bahawa mereka boleh melaporkan pembaikan yang tidak memuaskan kepada ITO dalam tempoh waranti pembaikan. ITO hendaklah memastikan bahawa pemberitahuan tersebut dinyatakan secara khusus dalam baucar pelepasan.
- S** 13.3 Berkenaan dengan perenggan 13.2, ITO hendaklah:
- (a) memastikan bahawa kenderaan diperiksa semula **dalam tempoh lima (5) hari bekerja** dari tarikh pembaikan yang tidak memuaskan dilaporkan kepada ITO dan memastikan kenderaan tersebut dibaik pulih kepada keadaan asal seperti sebelum kemalangan;
 - (b) memastikan kenderaan yang telah dibaiki dihantar ke VIP seperti PUSPAKOM untuk pemeriksaan dan pensijilan layak dipandu di jalan raya yang sewajarnya, jika berkenaan; dan
 - (c) membayar balik pemilik polisi insurans/peserta takaful berdasarkan nilai pasaran atau nilai dipersetujui bagi kenderaan yang dibaiki di bawah perenggan 13.3(b) apabila kenderaan yang dibaiki itu disahkan tidak layak dipandu di jalan raya selepas pembaikan dijalankan mengikut kelulusan ITO.
- S** 13.4 Berkenaan dengan perenggan 13.3(c), ITO hendaklah mematuhi perenggan 12.1 hingga 12.13 untuk menentukan nilai pasaran atau nilai dipersetujui bagi kenderaan tersebut.
- G** 13.5 ITO boleh meminta bengkel pembaikan kenderaan menyimpan semua alat ganti hingga **14 hari bekerja** dari tarikh pembaikan selesai dijalankan untuk tujuan pemeriksaan semula. Sekiranya terdapat SLA, ITO hendaklah

memasukkan jangkaan dan tempoh masa ini dalam SLA antara ITO dengan bengkel pembaikan kenderaan.

Tuntutan Dipercepat

- S** 13.6 Berkenaan dengan apa-apa bentuk proses tuntutan dipercepat yang disediakan oleh ITO, ITO hendaklah menetapkan dan melaksanakan langkah-langkah yang mantap untuk tadbir urus dan pengurusan risiko operasi dan risiko berkaitan yang sewajarnya, bagi memastikan kenderaan selamat dan layak digunakan di jalan raya tanpa kompromi.

Tuntutan Kecurian

- S** 13.7 ITO hendaklah melantik ajuster berdaftar atau penyiasat **dalam tempoh satu (1) hari bekerja** selepas ITO membuat keputusan untuk menyiasat tuntutan kecurian.
- S** 13.8 ITO hendaklah menyelesaikan siasatan tuntutan kecurian **dalam tempoh 45 hari bekerja** dari tarikh pemberitahuan kerugian.
- S** 13.9 ITO perlu membuat tawaran penyelesaian kepada pemilik polisi insurans/peserta takaful selepas siasatan polis atau siasatan ITO selesai, mana-mana yang lebih awal.
- S** 13.10 Berkenaan dengan perenggan 13.9, ITO hendaklah membuat tawaran penyelesaian yang munasabah atau menolak tuntutan **dalam tempoh 60 hari bekerja** dari tarikh pemberitahuan kerugian.
- S** 13.11 ITO hendaklah memastikan pemilik polisi insurans/peserta takaful menyerahkan kad pendaftaran³⁸ kenderaan dan dokumen lain yang berkaitan yang diperlukan oleh ITO semasa membuat pembayaran tuntutan kecurian.
- G** 13.12 Sila rujuk carta aliran yang berkaitan untuk jenis tuntutan motor yang berikut:
- | | | |
|-----|----------------------------|-----------------------------|
| (a) | Tuntutan Kerosakan Sendiri | Rajah II & II(a) |
| (b) | Tuntutan Kecurian | Rajah III |
| (c) | Tuntutan Cermin Depan | Rajah IV |

14 Tuntutan Motor Pihak Ketiga

- S** 14.1 ITO hendaklah memanfaatkan teknologi untuk memastikan proses tuntutan motor pihak ketiga yang menuntut berjalan lancar dan tepat pada masanya, termasuk mengurangkan perselisihan yang tidak perlu dalam pemprosesan tuntutan motor pihak ketiga, setakat yang boleh.

³⁸ Perkara ini juga boleh merujuk Sijil Pemilikan Kenderaan, jika berkenaan.

- S** 14.2 ITO tidak boleh mengenakan eksekusi terhadap penyelesaian tuntutan motor pihak ketiga.
- S** 14.3 Sekiranya pemilik polisi insurans/peserta takaful yang merupakan pihak yang bersalah gagal melaporkan kemalangan kepada polis dan ITO Pihak yang Bersalah (*Party-at-Fault's ITO*, PFITO), PFITO hendaklah memaklumkan kepada pemilik polisi insurans/peserta takaful secara bertulis tentang obligasinya:
- (a) seperti yang dikehendaki di bawah:
 - i. seksyen 52(2) dan 104 Akta Pengangkutan Jalan 1987, manamana yang terpakai; dan
 - ii. penalti berikutan kegagalan melaporkan kemalangan kepada polis; dan
 - (b) untuk memaklumkan kepada PFITO dengan kadar segera tentang kemalangan tersebut, seperti yang dikehendaki di bawah polis insurans/sijil takaful.
- S** 14.4 Berkenaan dengan perenggan 14.3, PFITO perlu menghantar sekurang-kurangnya dua (2) peringatan pada selang **tujuh (7) hari bekerja** antara setiap peringatan kepada pemilik polisi insurans/peserta takaful jika dia gagal melaporkan kemalangan tersebut.
- S** 14.5 Berkenaan dengan tuntutan pihak ketiga, PFITO tidak boleh:
- (a) meminta pihak ketiga yang menuntut untuk memberikan maklumat atau mengemukakan dokumen yang tidak dapat diperoleh oleh pihak ketiga yang menuntut (contohnya, laporan polis yang dibuat oleh pemilik polisi insurans/peserta takaful yang merupakan pihak yang bersalah); atau
 - (b) menolak liabiliti berkaitan dengan tuntutan kerosakan harta pihak ketiga semata-mata berdasarkan alasan pemilik polisi insurans/peserta takaful yang merupakan pihak yang bersalah gagal melaporkan kemalangan kepada PFITO. Berkaitan dengan hal ini, PFITO hendaklah mempertimbangkan tuntutan tersebut mengikut prosedur yang dinyatakan dalam **Lampiran I**.

Pampasan untuk Tempoh Pembaikan yang Dianggarkan (*Compensation For Assessed Repair Time, CART*)

- S** 14.6 Sekiranya pihak ketiga yang menuntut tidak dapat mengemukakan bukti dokumen yang sewajarnya (contohnya, resit pengangkutan awam, tambang perkongsian kenderaan atau sewaan kenderaan) untuk menyokong tuntutan CART, ITO yang berkenaan hendaklah mematuhi skala minimum CART yang perlu dibayar seperti yang dinyatakan dalam **Lampiran II**.
- S** 14.7 Sekiranya pihak ketiga yang menuntut berhak membuat tuntutan CART, ITO yang berkenaan hendaklah menerangkan dengan jelas asas pengiraan jumlah CART yang perlu dibayar dalam tawaran penyelesaian oleh ITO tersebut kepada pihak ketiga yang menuntut.

- S** 14.8 Sekiranya pihak ketiga yang menuntut mengemukakan resit pengangkutan awam, tambang perkongsian kenderaan atau sewaan kenderaan³⁹ yang digunakan, ITO yang berkenaan hendaklah membayar jumlah yang dinyatakan dalam resit tersebut.
- G** 14.9 Berkenaan dengan pembayaran untuk tambang perkongsian kenderaan dan sewaan kenderaan yang dirujuk di bawah perenggan 14.8, ITO yang berkenaan boleh membuat pelarasan pada jumlah akhir yang dibayar untuk penyewaan kenderaan berdasarkan kenderaan gantian yang setara dari segi jenis dan kapasiti dengan kenderaan yang rosak dan dituntut oleh pihak ketiga.
- S** 14.10 Bilangan hari untuk pengiraan CART oleh ITO yang berkenaan hendaklah berdasarkan rekomendasi ajuster berdaftar atau penilaian oleh penilai syarikat mengenai bilangan hari yang diperlukan untuk membaiki kenderaan yang rosak, dengan peruntukan hari tambahan yang munasabah bagi menangani kelewatan luar jangka yang bukan dalam kawalan pihak ketiga yang menuntut.

Tuntutan Kerosakan Harta Benda Pihak Ketiga (Third-Party Property Damage, TPPD)⁴⁰

- G** 14.11 Perenggan 14.12 hingga 14.22 terpakai untuk kerosakan harta benda akibat kemalangan kenderaan.⁴¹
- S** 14.12 Sekiranya ajuster berdaftar dilantik untuk tuntutan TPPD, ajuster berdaftar itu hendaklah, **dalam tempoh satu (1) hari bekerja** selepas dilantik:
- (a) segera memaklumkan kepada PFITO dan ITO pihak yang menuntut (*claimant's ITO*, CITO) tentang tuntutan yang akan berlaku. Pemakluman hendaklah dilakukan melalui sistem anggaran tuntutan yang digunakan oleh ajuster berdaftar; dan
 - (b) memberikan maklumat yang berkaitan kepada PFITO termasuk nombor pendaftaran kenderaan yang terlibat dalam kemalangan dan butiran bengkel pembaikan kenderaan⁴² yang menempatkan kenderaan kemalangan tersebut.
- S** 14.13 Sekiranya polisi insurans/sijil takaful komprehensif terpakai, apabila CITO mengetahui⁴³ tentang kemalangan kenderaan, CITO hendaklah segera menghubungi pemilik polisi insurans/peserta takafulnya⁴⁴ dan perlu:
- (a) menawarkan pilihan membuat tuntutan Kerosakan Sendiri Knock-for-Knock (*Own Damage Knock-for-Knock*, OD KfK) untuk mencepatkan pemprosesan tuntutan;

³⁹ Bagi mengelakkan keraguan, sewaan tersebut hendaklah dibuat daripada syarikat penyewaan yang didaftarkan dan dilesenkan dengan sewajarnya oleh pihak berkuasa yang berkaitan.

⁴⁰ Perkara ini merangkumi tuntutan TPPD yang termasuk dalam skop Perjanjian TPPD KfK.

⁴¹ Bagi mengelakkan keraguan, perkara ini merujuk kemalangan yang melibatkan kenderaan sahaja, iaitu kemalangan kenderaan dengan kenderaan.

⁴² Contohnya nama dan alamat bengkel pembaikan kenderaan.

⁴³ Perkara ini termasuk selepas pemberitahuan oleh ajuster berdaftar bawah perenggan 14.12(a).

⁴⁴ Merujuk pihak ketiga yang menuntut dalam situasi ini, iaitu pihak yang menuntut merupakan pihak yang tidak bersalah.

- (b) menerangkan bahawa Diskaun Tanpa Tuntutan (*No Claims Discount*, NCD) pemilik polisi insurans/peserta takaful tidak akan terjejas sekiranya tuntutan OD KfK dibuat; dan
 - (c) memaklumkan tentang manfaat membuat tuntutan OD KfK.
- S** 14.14 Bagi semua tuntutan OD KfK yang dikemukakan oleh pemilik polisi insurans/peserta takaful yang mempunyai polisi insurans/sijil takaful komprehensif, CITO hendaklah menyelesaikan tuntutan yang disebabkan oleh kerugian yang tidak diinsuranskan/tidak dilindungi, seperti ekses dan CART.
- S** 14.15 Berkenaan dengan perenggan 14.14, PFITO hendaklah membayar balik CITO untuk kerugian tidak diinsuranskan yang perlu dibayar oleh PFITO, seperti:
 - (a) ekses yang dibayar oleh CITO berdasarkan polisi pemilik polisi insurans/sijil peserta takafulnya; dan
 - (b) jumlah CART berdasarkan rekomendasi ajuster berdaftar, jika berkenaan;dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja** dari tarikh dokumen yang berkaitan diserahkan oleh CITO.
- S** 14.16 Berkenaan dengan perenggan 14.14, ITO hendaklah mengemukakan kepada BNM laporan suku tahunan tentang data statistik tuntutan KfK mengikut format yang disediakan dalam Lampiran IV **dalam tempoh 10 hari bekerja** selepas setiap suku tahun berakhir, bermula 30 Jun 2024 sehingga pemberitahuan lanjut. Laporan tersebut hendaklah dikemukakan kepada:

Pengarah
Jabatan Konsumer dan Amalan Pasaran
Bank Negara Malaysia
Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur
- S** 14.17 Sekiranya pemilik polisi insurans/peserta takaful memilih untuk tidak mengemukakan tuntutan OD KfK kepada CITO, CITO hendaklah memaklumkan pemilik polisi insurans/peserta takafulnya tentang perkara yang berikut:
 - (a) proses penyerahan tuntutan kepada PFITO, termasuk maklumat atau dokumen yang diperlukan;
 - (b) keperluan untuk mengemukakan maklumat atau dokumen yang lengkap kepada PFITO secepat mungkin; dan
 - (c) langkah-langkah penting untuk memudahkan pemprosesan tuntutan yang lebih cepat dan mempercepat pengembalian kenderaan yang telah dibaiki, termasuk memaklumkan pihak ketiga yang menuntut untuk membenarkan PFITO memeriksa kenderaan yang terlibat dalam kemalangan sebelum kerja pembaikan dimulakan.

- S** 14.18 Sekiranya CITO mengetahui⁴⁵ tentang kemalangan yang melibatkan pemilik polisi insurans/peserta takafulnya,⁴⁶ CITO hendaklah segera memaklumkan kepada PFITO yang berkenaan serta mematuhi keperluan di bawah perenggan 14.20 dan 14.21.
- G** 14.19 Setelah menerima pemberitahuan tuntutan TPPD, ITO yang berkenaan hendaklah mengaturkan pemeriksaan lapangan untuk kenderaan yang terlibat dalam kemalangan secepat mungkin⁴⁷ bagi menilai tahap kerosakan dan skop kerja pembaikan yang terlibat. Perkara ini dijangka dapat mengurangkan pertikaian tentang jumlah tuntutan yang perlu dibayar dan seterusnya mengurangkan masa pusingan pemprosesan tuntutan TPPD dengan ketara.
- S** 14.20 Bagi tuntutan TPPD di bawah skop Perjanjian TPPD KfK,⁴⁸ ITO hendaklah mematuhi keperluan yang berikut:
- (a) PFITO hendaklah sentiasa merujuk kepada CITO tentang jumlah kelulusan tuntutan yang dicadangkan;
 - (b) setelah menerima rujukan daripada PFITO tentang cadangan amaun kelulusan tuntutan, CITO hendaklah memberikan maklum balas kepada PFITO dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja** dengan menyatakan:
 - i. amaun yang perlu diluluskan oleh PFITO untuk pembaikan; atau
 - ii. amaun kelulusan tuntutan yang boleh ditawarkan oleh PFITO sekiranya kenderaan telah dibaiki.
 - (c) sekiranya CITO gagal untuk memberikan maklum balas dalam tempoh yang ditetapkan di bawah perenggan 14.20(b), PFITO hendaklah meneruskan penyelesaian tuntutan tanpa membuat rujukan selanjutnya kepada CITO. Sekiranya tiada asas yang kukuh untuk mempertikaikan tuntutan, CITO hendaklah melunaskan amaun bayaran balik selepas itu; dan
 - (d) bagi mengelakkan keraguan, CITO hendaklah mematuhi keperluan di bawah perenggan 14.20(b) dan (c) sekiranya terdapat rayuan daripada pihak ketiga yang menuntut tentang amaun kelulusan tuntutan yang ditawarkan.

⁴⁵ Sebagai contoh, CITO mungkin mengetahui bahawa kemalangan yang melibatkan kenderaan yang diinsuranskan/dilindungi telah berlaku apabila dimaklumkan oleh pemilik polisi insurans/peserta takaful atau mana-mana pihak lain.

⁴⁶ Bagi mengelakkan keraguan, pemilik polisi insurans/peserta takaful termasuk pemilik polisi insurans/peserta takaful CITO yang mempunyai perlindungan pihak ketiga.

⁴⁷ Apabila PFITO memutuskan untuk menjalankan pemeriksaan lapangan, garis masa di bawah perenggan 10.11 dan 10.13 adalah terpakai. Sekiranya pemeriksaan semula oleh PFITO adalah terpakai, rujuk perenggan 10.17 tentang garis masa yang berkenaan.

⁴⁸ Perkara ini merujuk *KfK Agreement* iaitu perjanjian industri dalam kalangan ITO untuk mempercepat penyelesaian tuntutan motor TPPD berdasarkan terma yang dipersetujui bawah perjanjian, iaitu ITO bersetuju untuk bertanggungjawab atas pemilik polisi insurans/peserta takaful mereka sendiri berkaitan dengan tuntutan TPPD. Sebagai contoh, PFITO akan memproses tuntutan yang dikemukakan oleh pihak ketiga yang menuntut dan meminta bayaran balik amaun penyelesaian tuntutan daripada CITO.

- G** 14.21 Bagi tuntutan TPPD yang termasuk dalam skop Perjanjian TPPD KfK atau Perjanjian OD KfK,⁴⁹ PFITO dan CITO perlu mematuhi Kod Prosedur dan Amalan industri yang dinyatakan dalam Perjanjian-penjanjian tersebut.
- S** 14.22 Sekiranya ITO menghendaki pemilik polisi insurans/peserta takaful untuk menandatangani surat aku janji bagi melepaskan apa-apa liabiliti terhadap ITO, ITO hendaklah memaklumkan pemilik polisi insurans/peserta takaful tentang implikasi memberikan aku janji tersebut.

Kecederaan Tubuh Badan Pihak Ketiga

- S** 14.23 ITO hendaklah memastikan dengan segera fakta kemalangan dan individu yang cedera selepas menerima maklumat awal tentang tuntutan kecederaan tubuh badan pihak ketiga (*third-party bodily injury*, TPBI). Sekiranya ITO memutuskan untuk menyiasat tuntutan tersebut, ITO hendaklah melantik penyiasat atau ajuster berdaftar dalam tempoh **lima (5) hari bekerja** dari tarikh penerimaan semua dokumen yang lengkap dan berkaitan.
- G** 14.24 Berkenaan dengan pembayaran jumlah penghakiman yang diperintahkan oleh mahkamah, ITO hendaklah mengarahkan peguam mereka untuk memohon kepada mahkamah supaya bahagian jumlah penghakiman yang diperuntukkan untuk keperluan jangka panjang individu yang cedera,⁵⁰ seperti penjagaan kejururawatan, diuruskan melalui pemegang amanah awam untuk manfaat individu yang cedera. Hal ini bertujuan untuk mengelakkan sebarang ketirisan pembayaran TPBI yang bertujuan untuk menampung kos pemulihan, rehabilitasi dan penjagaan bagi memastikan kepentingan mangsa kemalangan dipelihara untuk tempoh jangka panjang.
- G** 14.25 Berkenaan dengan perenggan 14.24, ITO hendaklah menanggung apa-apa kos berkaitan dengan pentadbiran yang dikenakan oleh pemegang amanah awam⁵¹ sebagai sebahagian daripada tanggungjawab sosial korporat ITO. Hal ini bagi memastikan jumlah penghakiman yang diperintahkan oleh mahkamah kekal berterusan dan mencukupi untuk memenuhi keperluan jangka panjang mangsa kemalangan.
- G** 14.26 Sila rujuk rajah aliran yang berkaitan untuk jenis tuntutan motor pihak ketiga yang berikut:
- (a) Tuntutan TPPD KfK **Rajah V**

⁴⁹ Perkara ini merujuk *KfK Supplemental Agreement* yang memperuntukkan bahawa jika pemilik polisi insurans/peserta takaful memilih untuk meneruskan pembaikan kenderaan mereka yang rosak dengan ITO mereka sendiri (OD KfK), kelayakan NCD pemilik polisi insurans/peserta takaful tidak akan terjejas jika pemilik polisi insurans atau peserta takaful tersebut didapati tidak bersalah.

⁵⁰ Bagi mengelakkan keraguan, perkara ini tidak termasuk keseluruhan jumlah penghakiman mahkamah seperti kos perubatan yang ditanggung, kehilangan pendapatan masa hadapan, kesakitan dan penderitaan serta ganti rugi khas.

⁵¹ Sebagai contoh, fi tahunan sebanyak 2.50% boleh dikenakan oleh Amanah Raya terhadap jumlah yang diputuskan oleh mahkamah. Berkenaan dengan hal ini, industri ITO boleh menghubungi pemegang amanah untuk rundingan fi yang lebih rendah sebagai hal kepentingan awam.

(b) Tuntutan OD KfK

Rajah VI

(c) Tuntutan TPBI

Rajah VII

15 Tuntutan Motor Kerosakan Menyeluruh Sebenar (*Actual Total Loss*, ATL) dan Tidak Berhemat untuk Dibaiki (*Beyond Economic Repair*, BER)

- S** 15.1 Berkenaan dengan tuntutan ATL atau BER, ITO hendaklah menerangkan dengan jelas kepada pihak yang menuntut:
- (a) definisi dan maksud kesemua istilah ini; dan
 - (b) asas bagi semua penyelesaian jenis ini, secara bertulis.
- S** 15.2 Berkenaan dengan perenggan 15.1, ITO perlu memastikan bahawa apa-apa potongan daripada penyelesaian ATL atau BER, seperti yang disebabkan oleh susut nilai, jika berkenaan, adalah boleh diukur, munasabah, khusus dan diterangkan dengan jelas kepada pihak menuntut secara bertulis.
- S** 15.3 ITO perlu mewujudkan dan melaksanakan dasar, prosedur, proses dan kawalan dalaman yang mantap tentang pengendalian kenderaan ATL dan BER.
- S** 15.4 ITO hendaklah memastikan bahawa dasar, prosedur, proses dan kawalan dalaman di bawah perenggan 15.3:
- (a) mematuhi piawaian atau keperluan yang dikenakan oleh pihak berkuasa yang berkaitan seperti Panduan Penukaran Struktur Panel Kenderaan (Kemalangan) oleh JPJ; dan
 - (b) dipandu *Malaysian Standard on Motor Vehicle Aftermarket: Smash Repair Requirements* yang diterbitkan oleh Jabatan Standard Malaysia, jika berkenaan.
- S** 15.5 Berkenaan dengan perenggan 15.3, ITO hendaklah:
- (a) mewujudkan rangka kerja yang mantap untuk memantau dengan secukupnya serta memastikan keberkesanan dasar, prosedur, proses dan kawalan dalaman ITO tentang pengendalian kenderaan ATL dan BER; dan
 - (b) menyemak dan menilai keberkesanan dasar, prosedur, proses dan kawalan dalaman tersebut secara berkala untuk memastikan perkara ini kekal sesuai dengan tujuan dan terus mencapai objektif Dokumen Dasar ini.
- S** 15.6 ITO hendaklah memastikan pengurusan penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang berkesan dalam pengendalian kenderaan ATL dan BER dengan:
- (a) menjalankan usaha wajar yang mantap untuk memastikan kredibiliti penyedia perkhidmatan pihak ketiga ITO seperti jurulelong atau bengkel pembaikan kenderaan yang mengendalikan kenderaan ATL dan BER

termasuk penundaan, penyimpanan dan pelaksanaan proses tender untuk penjualan kenderaan BER;

- (b) mengenakan obligasi yang jelas terhadap penyedia perkhidmatan pihak ketiga seperti jurulelong atau bengkel pembaikan kenderaan untuk mewujudkan langkah kawalan yang berkesan berhubung dengan pengendalian kenderaan ATL dan BER;
- (c) menyatakan dengan jelas kepada penyedia perkhidmatan pihak ketiga ITO tentang obligasi mereka berkaitan dengan apa-apa fi atau caj pengendalian kenderaan ATL dan BER.⁵² Penzahiran tersebut hendaklah dibuat ketika memperoleh atau mendapatkan perkhidmatan penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang berkaitan; dan
- (d) memastikan obligasi dan keperluan penzahiran yang dirujuk di bawah perenggan 15.6(b) dan (c) didokumenkan dan dinyatakan dengan jelas dalam apa-apa pengaturan atau perjanjian termasuk SLA⁵³ antara ITO dengan penyedia perkhidmatan pihak ketiganya.

- G** 15.7 Carta aliran untuk pemprosesan tuntutan ATL dan BER disediakan dalam **Rajah VIII dan VIII(a)**.

Kerosakan Menyeluruh Sebenar (Actual Total Loss, ATL)

- S** 15.8 Sekiranya keadaan kenderaan mengalami kerosakan teruk yang telah menjejaskan integriti struktur casis utama sehingga kenderaan yang rosak itu tidak boleh dibaiki atau dikembalikan kepada keadaan yang selamat dan seterusnya hanya boleh dilupuskan, ITO hendaklah mengisytiharkan kenderaan tersebut sebagai ATL.
- S** 15.9 Apabila mengisytiharkan kenderaan sebagai ATL, ITO perlu:
- (a) melaporkan status ATL kenderaan tersebut kepada JPJ melalui sistem yang telah ditetapkan⁵⁴ tidak lebih daripada **lima (5) hari bekerja** selepas tarikh kenderaan dinilai sebagai ATL;
 - (b) memastikan maklumat tentang kenderaan ATL dikemukakan dengan tepat dan segera melalui sistem yang ditetapkan. Perkara ini termasuk ITO memastikan bahawa semakan dilakukan secara berkala, sekurang-kurangnya setiap dua minggu, terhadap status penyerahan kenderaan ATL tersebut melalui sistem yang ditetapkan. ITO hendaklah membuat susulan segera dengan JPJ tentang sebarang penyerahan yang tidak berjaya sehingga penyerahan itu berjaya; dan

⁵² Termasuk pihak yang bertanggungjawab untuk menanggung kos pemeriksaan yang diperlukan untuk BER dan kenderaan pembaikan kontrak.

⁵³ Sebagai contoh, apabila penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang berkaitan (cth. panel bengkel pembaikan) mempunyai hubungan kontrak yang sedia ada dengan ITO untuk mengendalikan kenderaan ATL dan BER.

⁵⁴ Perkara ini merujuk sistem sedia ada yang memudahkan pertukaran data atau penghantaran data secara automatik antara ITO dengan JPJ seperti sistem motor *Claims & Underwriting Exchange* (CUE) ISM yang boleh dikendalikan secara bersama dengan sistem MySikap JPJ.

- (c) memastikan status semua kenderaan ATL ITO dizahirkan kepada orang ramai dan maklumat tersebut mudah diakses melalui pangkalan data keseluruhan industri yang boleh dicari.⁵⁵
- S** 15.10 ITO juga hendaklah menzahirkan maklumat tentang kenderaan ATL kepada VIP seperti PUSPAKOM apabila diminta.
- S** 15.11 ITO hendaklah memastikan pembatalan pendaftaran dan pelupusan kenderaan ATL dilakukan sewajarnya dengan mematuhi keperluan yang berikut:
 - (a) sekiranya terdapat Kemudahan Rawatan Automotif Berlesen (*Authorised Automotive Treatment Facility*, AATF), ITO hendaklah memastikan kenderaan ATL dihantar ke AATF dalam tempoh **lima (5) hari bekerja** selepas pendaftaran dibatalkan, tertakluk pada keadaan luar biasa seperti kesukaran untuk mendapatkan persetujuan bertulis daripada pemilik polisi;
 - (b) berkenaan dengan perenggan 15.11(a), ITO hendaklah mendapatkan bukti bahawa pelupusan kenderaan ATL telah dijalankan dengan betul, seperti mendapatkan sijil pemusnahan daripada AATF; dan
 - (c) ITO hendaklah menyimpan rekod dan dokumen yang relevan tentang pelupusan kenderaan ATL.
- S** 15.12 Sekiranya kenderaan ATL mempunyai kad pendaftaran fizikal, ITO perlu memastikan penyimpanan dan pelupusan kad pendaftaran fizikal dijalankan dengan betul mengikut keperluan JPJ.

Tidak Berhemat untuk Dibaiki (Beyond Economic Repair, BER)

- S** 15.13 ITO hendaklah melantik ajuster berdaftar untuk menilai kenderaan sebelum mengisytiharkan kenderaan itu sebagai BER.⁵⁶
- S** 15.14 Berkenaan dengan perenggan 15.13, sekiranya ajuster berdaftar telah mencadangkan supaya kenderaan itu diisytiharkan sebagai ATL, ITO hendaklah mengisytiharkan kenderaan tersebut sebagai ATL dan memenuhi semua keperluan berkaitan dengan kenderaan ATL seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar ini.
- S** 15.15 Untuk mencadangkan dan mengisytiharkan kenderaan sebagai BER, ITO dan ajuster berdaftar hendaklah memastikan bahawa:

⁵⁵ ITO boleh memanfaatkan pangkalan data seperti laman sesawang *MyCarInfo* yang ditadbir oleh ISM yang pada masa ini menyediakan maklumat tentang kenderaan seperti NCD, ITO terakhir yang diketahui menginsuranskan/melindungi kenderaan itu, nilai pasaran kenderaan dan kenderaan yang dilaporkan sebagai dicuri atau ATL.

⁵⁶ Bagi mengelakkan keraguan, ITO mempunyai budi bicara untuk mengisytiharkan kenderaan yang rosak sebagai BER berdasarkan rekomendasi ajuster berdaftar, kecuali apabila ajuster berdaftar telah mencadangkan agar kenderaan yang rosak itu diisytiharkan sebagai ATL.

- (a) kelulusan yang berkaitan⁵⁷ diperoleh, jika berkenaan;
 - (b) rekomendasi dan keputusan yang dibuat adalah berdasarkan aspek keselamatan dan layak dipandu di jalan raya bagi kenderaan pihak yang menuntut; dan
 - (c) kepentingan terbaik pihak yang menuntut dipelihara selaku pihak yang masih berdaftar sebagai pemilik sah kenderaan.
- S** 15.16 ITO perlu memastikan penyelesaian BER disokong oleh dokumen yang mencukupi tentang keadaan kenderaan.
- S** 15.17 Sekiranya nilai bangkai kenderaan lebih daripada jumlah penyelesaian tuntutan BER yang ditawarkan, ITO hendaklah memberikan pilihan kepada pihak yang menuntut sama ada untuk menarik balik tuntutannya atau menerima tawaran BER daripada ITO.
- S** 15.18 Selepas mengisytiharkan kenderaan sebagai BER, ITO perlu:
- (a) melaporkan status BER kenderaan kepada JPJ melalui sistem yang telah ditetapkan tidak lebih daripada **lima (5) hari bekerja** dari tarikh tawaran penyelesaian BER diterima oleh pemilik polisi insurans/peserta takaful;⁵⁸
 - (b) sekiranya kenderaan BER mempunyai kad pendaftaran fizikal, ITO perlu memastikan bahawa kad pendaftaran fizikal tersebut disimpan dengan baik sehingga diperlukan untuk pemindahan pemilikan kenderaan BER; dan
 - (c) berkenaan dengan perenggan 15.18(b), ITO tidak boleh menyerahkan kad pendaftaran fizikal kenderaan BER sebelum memperoleh sijil layak dipandu di jalan raya seperti yang dinyatakan dalam perenggan 15.19.
- S** 15.19 ITO hendaklah memastikan bengkel pembaikan kenderaan yang berkaitan menyiapkan pembaikan kenderaan BER dan mendapatkan sijil layak dipandu di jalan raya daripada VIP seperti PUSPAKOM dalam tempoh empat (4) bulan⁵⁹ dari tarikh bengkel pembaikan kenderaan menerima kenderaan BER.
- S** 15.20 Berkenaan dengan perenggan 15.19, ITO hendaklah memberikan satu salinan sijil layak dipandu di jalan raya kepada pembeli kenderaan BER.
- S** 15.21 Sekiranya bengkel pembaikan kenderaan gagal mengemukakan sijil layak dipandu di jalan raya seperti yang dinyatakan dalam perenggan 15.19, ITO perlu segera mendapatkan penjelasan bertulis daripada bengkel pembaikan

⁵⁷ Sebagai contoh, mendapatkan kelulusan JPJ berhubung dengan kenderaan rosak yang memerlukan pembaikan struktur.

⁵⁸ Perkara ini boleh termasuk apabila ITO menerima baucar pelepasan yang ditandatangani oleh pemilik polisi insurans/peserta takaful.

⁵⁹ Garis masa yang ditentukan adalah tertakluk pada keadaan luar biasa seperti ketiadaan alat ganti. Dalam apa pun keadaan, keseluruhan garis masa untuk menyiapkan pembaikan kenderaan BER dan mendapatkan pensijilan layak dipandu di jalan raya tidak boleh melebihi garis masa yang ditetapkan oleh pihak berkuasa berkaitan seperti JPJ.

kenderaan tentang sebab-sebab kegagalan untuk mengemukakan sijil layak dipandu di jalan raya dalam tempoh masa yang berkenaan.

- S** 15.22 Berkenaan dengan perenggan 15.21, sekiranya ITO tidak menerima maklum balas daripada bengkel pembaikan kenderaan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permintaan bertulis ITO, ITO hendaklah:
- (a) mengklasifikasikan semula kenderaan BER sebagai kenderaan ATL; dan
 - (b) mematuhi keperluan berkaitan dengan kenderaan ATL seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar ini.
- S** 15.23 ITO hendaklah menyimpan dokumen dan maklumat yang relevan berkaitan dengan kenderaan BER, termasuk proses yang dinyatakan dalam perenggan 15.21 dan 15.22.

Perlindungan Insurans/Takaful untuk Kenderaan BER yang Telah Dibaiki

- S** 15.24 Memandangkan kenderaan BER perlu diperiksa oleh VIP yang berwibawa dan memperoleh sijil layak dipandu di jalan raya di bawah perenggan 15.19, ITO perlu memberikan layanan yang adil kepada pengguna yang membeli kenderaan ini apabila mereka memohon perlindungan insurans/takaful untuk kenderaan mereka.⁶⁰
- S** 15.25 Sekiranya kenderaan BER yang telah dibaiki diperiksa dan disahkan sebagai layak dipandu di jalan raya menurut keperluan di bawah perenggan 15.19, ITO tidak boleh secara sengaja menolak perlindungan insurans/takaful semata-mata berdasarkan status BER kenderaan tersebut atau tanpa usaha yang munasabah untuk melayan pengguna yang membeli kenderaan BER yang telah dibaiki.
- S** 15.26 Sekiranya ITO memutuskan untuk tidak menawarkan perlindungan insurans/takaful untuk mana-mana kenderaan BER berdasarkan kesanggupan ITO untuk mengambil risiko, ITO hendaklah memberikan sebab yang jelas secara bertulis mengenai penolakan atau keengganan untuk memberikan perlindungan dan merujuk pengguna kepada pilihan perlindungan alternatif seperti *Malaysia Motor Insurance Pool*, jika berkenaan.
- G** 15.27 Tanpa mengambil kira perenggan 15.25 dan 15.26, ITO yang pada asalnya telah menilai dan mengisytiharkan kenderaan sebagai BER perlu menawarkan perlindungan insurans/takaful untuk kenderaan tersebut. Perkara ini kerana ITO tersebut mempunyai pengetahuan penuh tentang sejarah tuntutan kenderaan itu dan tahap kerosakan yang menyebabkan kenderaan itu diklasifikasikan sebagai BER dan seterusnya memperoleh sijil layak digunakan di atas jalan raya setelah dibaiki.

⁶⁰ Termasuk tahun kedua dan seterusnya dari tarikh pembelian kenderaan BER.

16 Tuntutan Motor – Hal-hal Lain

Pembaikan Kontrak⁶¹

- S** 16.1 Sekiranya pihak yang menuntut menolak tawaran penyelesaian tuntutan BER dan bertegas agar kenderaan yang rosak dibaiki, ITO hendaklah meluluskan permintaan untuk membaiki kenderaan tersebut berasaskan pembaikan kontrak, tertakluk pada persetujuan bertulis yang diperoleh daripada pemilik polisi insurans/peserta takaful.
- S** 16.2 Berkenaan dengan perenggan 16.1, ITO perlu:
- (a) memaklumkan pihak yang menuntut secara bertulis tentang implikasi keselamatan yang mungkin timbul daripada pembaikan kontrak, jika ada; dan
 - (b) memastikan bahawa semua kenderaan yang dibaiki menerusi pembaikan kontrak dihantar ke VIP seperti PUSPAKOM untuk menjalani pemeriksaan yang sesuai dan mencukupi serta mendapatkan sijil layak dipandu di jalan raya.
- S** 16.3 Berkenaan dengan perenggan 16.2(b), ITO hendaklah memberikan satu salinan sijil layak dipandu di jalan raya kepada pemilik polisi insurans/peserta takaful.

Potong dan Sambung

- S** 16.4 Amalan menyambung dua bahagian kenderaan yang rosak (**Potong dan Sambung**) sebagai kaedah pembaikan adalah dilarang, kecuali untuk pembaikan versi "*stretched*" bagi kenderaan yang dibina menggunakan teknik atau proses penyambungan yang diluluskan oleh JPJ. Oleh itu, ITO hendaklah memastikan bahawa kelulusan yang diperlukan berkaitan dengan pembaikan menggunakan kaedah Potong dan Sambung telah diperoleh sebelum memulakan pembaikan.

Tuntutan Kemalangan Berantai

- S** 16.5 Sekiranya berlaku kemalangan berantai, ITO yang menginsuranskan/melindungi kenderaan yang berada betul-betul di belakang kenderaan lain hendaklah bertanggungjawab terhadap kerosakan dan kerugian yang tidak diinsuranskan/tidak dilindungi (iaitu ekses dan CART) bagi kenderaan yang berada di hadapannya. Walau bagaimanapun, perkara ini tidak terpakai untuk kemalangan yang melibatkan:

⁶¹ Merujuk situasi apabila pemilik polisi insurans/peserta takaful menolak penyelesaian tuntutan BER yang ditawarkan oleh ITO dan sebaliknya meminta supaya kenderaan mereka dibaiki, dan memeterai pembaikan kontrak dengan ITO berdasarkan tujuan tersebut. Menurut penyelesaian pembaikan kontrak, kerja pembaikan secara amnya tidak berdasarkan rekomendasi ajuster berdaftar untuk pembaikan (iaitu asas penyelesaian diputuskan antara ITO dengan pihak yang menuntut). Oleh itu, keperluan ini bertujuan untuk memastikan bahawa kenderaan yang dibaiki bawah pembaikan kontrak memenuhi piawaian keselamatan minimum sebelum kenderaan tersebut dibenarkan kembali digunakan di jalan raya.

- (a) kenderaan yang diparkir;
- (b) apabila kenderaan di hadapan membuat pusingan 'U';
- (c) kenderaan yang tidak bergerak pada arah yang sama; atau
- (d) kenderaan yang mempunyai nombor pendaftaran asing.

- S** 16.6 Berkenaan dengan perenggan 16.5, ITO tidak dibenarkan melucut hak NCD mana-mana pihak ketiga yang menuntut yang terlibat dalam kemalangan berantai.

Bahagian ini sengaja dibiarkan kosong

BAHAGIAN V LAMPIRAN DAN RAJAH**Lampiran I: Prosedur Pengendalian Tuntutan TPPD yang Tidak Dilaporkan**

- (a) Bagi memastikan kecekapan pemprosesan tuntutan TPPD, sekiranya pemilik polisi insurans/peserta takaful tidak melaporkan tuntutan TPPD kepada PFITO, PFITO boleh meminta pihak ketiga yang menuntut yang terlibat dalam kemalangan untuk mengemukakan maklumat dan dokumen yang berkaitan seperti yang berikut:
- i. tuntutan secara bertulis oleh pihak ketiga yang menuntut atau wakilnya yang sah;
 - ii. satu salinan kad pengenalan dan lesen memandu pihak ketiga yang menuntut;
 - iii. satu salinan sijil pemilikan atau kad pendaftaran kenderaan;
 - iv. satu salinan laporan ajuster berdaftar;
 - v. bil kos pembaikan kenderaan pihak ketiga yang menuntut;
 - vi. gambar, video, rakaman kamera papan pemuka (*dash-camera*) di lokasi kemalangan dan kerosakan pada kenderaan yang terlibat;
 - vii. satu salinan laporan polis oleh pihak ketiga yang menuntut;
 - viii. satu salinan laporan polis oleh pemilik polisi insurans/peserta takaful PFITO, jika ada;
 - ix. sekiranya tiada laporan polis oleh pemilik polisi insurans/peserta takaful PFITO, Akuan Berkanun oleh pihak ketiga yang menuntut yang menyatakan keadaan kemalangan dan mengenal pasti kenderaan pemilik polisi insurans/peserta takaful PFITO sebagai pihak yang terlibat dalam kemalangan;
 - x. satu salinan laporan siasatan polis atau pemberitahuan oleh polis sebagai bukti bahawa pemilik polisi insurans/peserta takaful PFITO merupakan pihak yang bersalah; dan
 - xi. maklumat atau dokumen berkaitan lain seperti yang dikehendaki oleh PFITO.
- (b) Tuntutan hendaklah difailkan oleh pihak ketiga yang menuntut dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kemalangan. Walau bagaimanapun, sebarang kelewatan dalam memfailkan tuntutan hendaklah dipertimbangkan oleh PFITO berdasarkan merit setiap kes.
- (c) Setelah menilai tuntutan, PFITO hendaklah memastikan bahawa keputusan untuk membuat tawaran atau menolak tuntutan TPPD direkodkan dengan betul, dengan sebab-sebab penolakan dinyatakan dalam fail tuntutan dan dikemukakan kepada Pengurusan Kanan untuk pengesahan.
- (d) Setelah PFITO memutuskan untuk mengendalikan tuntutan TPPD atas dasar tanpa prejudis, tuntutan tersebut hendaklah dikendalikan seperti sebarang tuntutan lain, dan dengan itu, kerugian turutan seperti kehilangan NCD dan CART (tertakluk pada bukti sebenar kerugian ini) akan terpakai seperti dalam kes pemilik polisi insurans/peserta takaful telah melaporkan kemalangan.

- (e) Dalam menilai tuntutan TPPD, PFITO boleh menggunakan prinsip kecuaiian sertaan dengan cara yang sama seperti yang digunakan dalam penilaian sebarang tuntutan lain, jika terpakai.

Bahagian ini sengaja dibiarkan kosong

Lampiran II: Skala Pampasan untuk Tempoh Pembaikan yang Dianggarkan (*Compensation for Assessed Repair Time, CART*)

<u>Jenis Kenderaan</u>	<u>CART/Hari</u>
<u>Kenderaan Kegunaan Persendirian</u>	
Hingga 1500 kapasiti isi padu (<i>cubic capacity, cc</i>)	RM50
Lebih daripada 1500 cc hingga 2000 cc	RM65
Lebih daripada 2000 cc	RM85
<u>Kenderaan Komersial</u>	
Hingga 1 tan	RM40
Lebih daripada 1 tan hingga 2 tan	RM60
Lebih daripada 2 tan	RM90
Lori Treler	RM120
Bas (Persendirian)	RM90
Bas lain (berhenti-henti/ekspres)	RM180
Taksi/Sewa dan Pandu	RM40
<u>Motosikal</u>	
Hingga 250 cc	RM15
Lebih daripada 250 cc	RM25

Nota:

Skala di atas mentakrifkan amaun **minimum** yang perlu dibayar oleh PFITO untuk tuntutan CART apabila pihak ketiga yang menuntut tidak dapat mengemukakan bukti dokumentasi yang memuaskan, seperti resit pengangkutan awam, tambang perkongsian kenderaan atau sewa kenderaan, untuk menyokong tuntutan CART pihak ketiga yang menuntut itu. Bagi mengelakkan keraguan, skala di atas berfungsi sebagai titik permulaan dan pelarasan menaik boleh dilakukan oleh ITO mengikut keadaan setiap kes.

Lampiran III: Skala Penambahbaikan**Skala Penambahbaikan**

1. Kadar yang berikut hendaklah digunakan dalam menentukan skala penambahbaikan:

<u>Usia Kenderaan/Tahun</u>	<u>Kadar Maksimum Penambahbaikan(%)</u>
Kurang daripada 5 tahun	0
5	15
6	20
7	25
8	30
9	35
10 tahun ke atas	40

2. Asas yang berikut hendaklah digunakan dalam menentukan umur kenderaan:

<u>Kategori Kenderaan</u>	<u>Asas bagi Penentuan Usia Kenderaan</u>
Kenderaan baharu	Tarikh pendaftaran
Kenderaan terpakai tempatan	Tarikh pendaftaran asal
Kenderaan terpakai yang diimport	Tarikh pengeluaran

Lampiran IV: Data statistik mengenai tuntutan KfK

Selaras dengan perenggan 14.16 Dokumen Dasar ini, ITO hendaklah mengemukakan kepada BNM laporan suku tahunan tentang data statistik tuntutan KfK dalam tempoh 10 hari bekerja selepas setiap suku tahun berakhir, bermula 30 Jun 2024 sehingga pemberitahuan lanjut, seperti yang berikut:

Bil.	Item data	Bagi suku tahun berakhir _____ ⁶²	
		TPPD KfK ⁶³	OD KfK
1	Jumlah bilangan tuntutan yang dibayar		
2	Sila berikan alasan mengenai keputusan pemilik polisi untuk memilih TPPD KfK berbanding OD KfK, jika ada ⁶⁴		

Pegawai yang bertanggungjawab untuk pengemukaan:

Nama:

Jawatan:

Jabatan:

Nombor telefon:

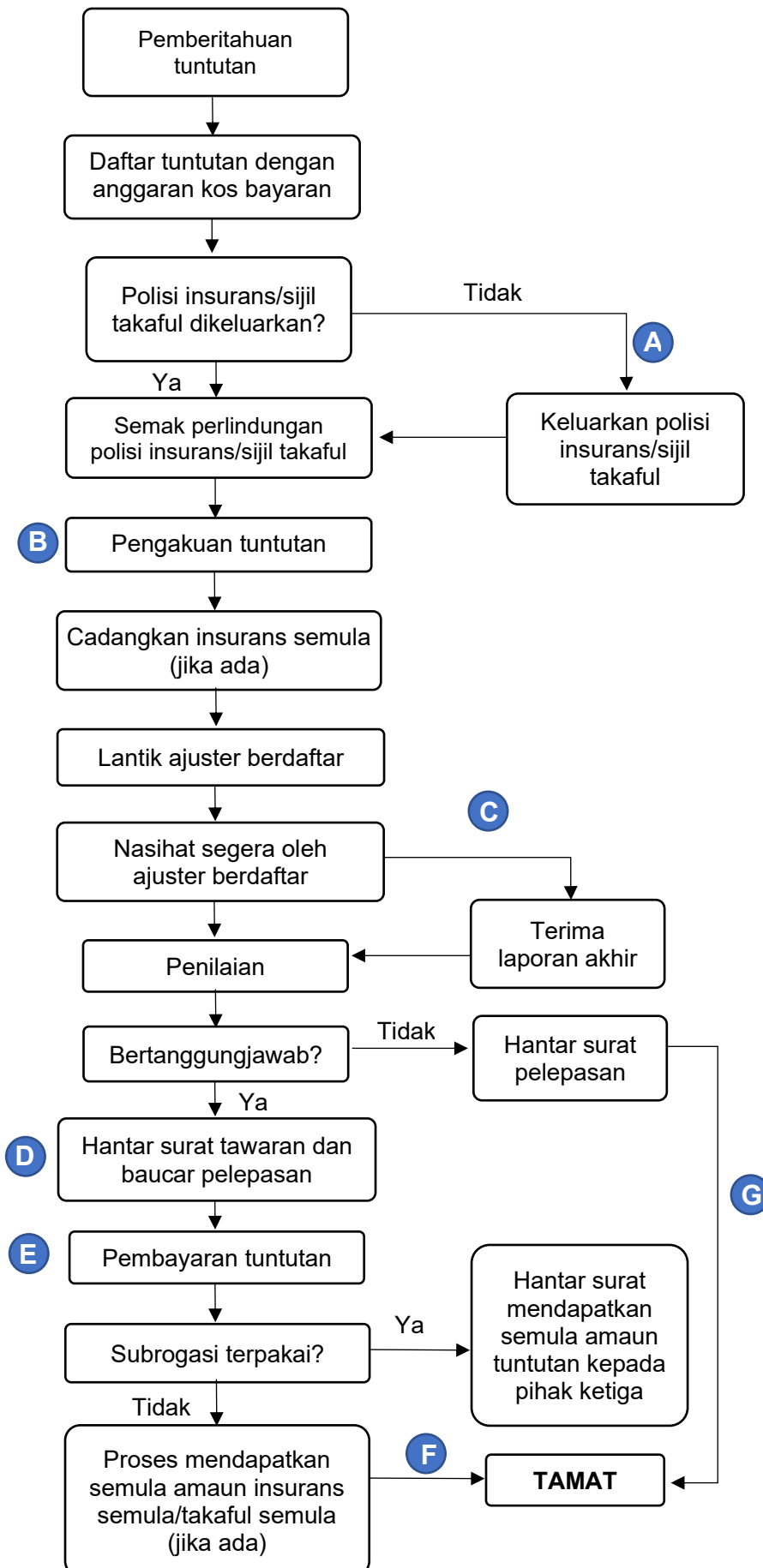
E-mel:

Tarikh:

⁶² Hendaklah dikemukakan dalam tempoh 10 hari bekerja selepas setiap suku tahun berakhir, sehingga makluman lanjut. Sebagai contoh, pengemukaan pertama hendaklah dibuat selewat-lewatnya pada 15 Julai 2024 untuk suku tahun berakhir 30 Jun 2024.

⁶³ Merujuk tuntutan pihak ketiga dengan pemulihan KfK, iaitu syarikat anda sebagai PFITO.

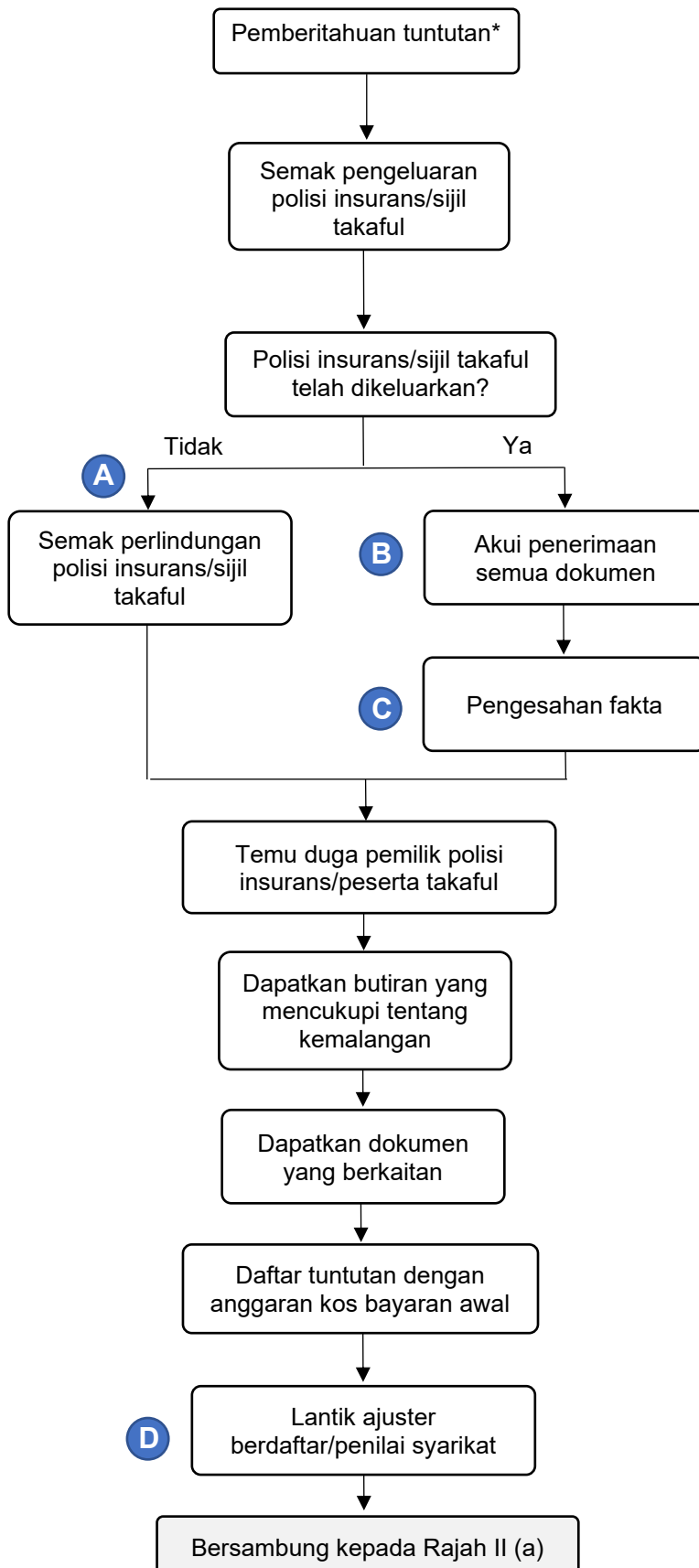
⁶⁴ Perkara ini terpakai untuk ITO yang melaporkan tuntutan TPPD KfK.

Rajah I: Pemprosesan Tuntutan Bukan Motor**Kawalan Utama:**

- A** Jika polisi insurans/sijil takaful yang sah belum dikeluarkan, dokumen tersebut hendaklah dikeluarkan dalam masa 24 jam selepas pemberitahuan.
- B** ITO hendaklah memperakui penyerahan tuntutan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pemberitahuan tuntutan diterima.
- C** Nasihat segera oleh ajuster berdaftar adalah penting untuk pendaftaran tuntutan dan perlu diserahkan secepat mungkin.
- D** Hantar surat tawaran dan baucar pelepasan kepada pemilik polisi/peserta takaful dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh laporan akhir diterima daripada ajuster berdaftar.
- E** Pembayaran tuntutan hendaklah dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan tawaran atau baucar pelepasan dan semua dokumen yang berkaitan.
- F** Teruskan mendapatkan semula amaun insurans semula/takaful semula sementara menunggu pembayaran daripada pihak ketiga.
- G** ITO boleh mempertimbangkan penyelesaian ex gratia apabila menerima rayuan daripada pemilik polisi/peserta takaful.

Rajah II: Pemprosesan Tuntutan Motor

(Daripada Pemberitahuan Tuntutan hingga Pelantikan Ajuster Berdaftar/Penyiasat)



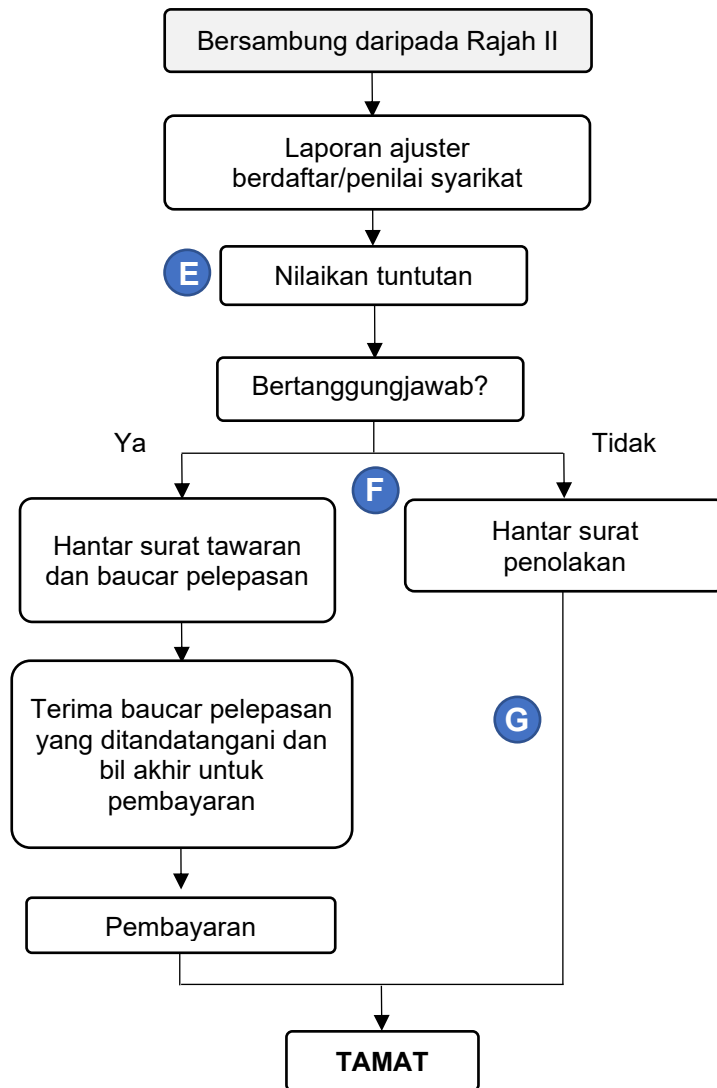
Kawalan Utama:

- A** Sekiranya polisi insurans/sijil takaful yang sah belum dikeluarkan, jabatan pengunderaitan dikehendaki mengeluarkan polisi insurans/sijil takaful dalam masa 24 jam selepas pemberitahuan tuntutan.
- B** ITO hendaklah memperakui penyerahan tuntutan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh pemberitahuan tuntutan diterima.
- C** Sekiranya ITO belum menerima maklumat tambahan atau dokumen sokongan yang diminta, ITO hendaklah menghantar peringatan kepada pihak yang menuntut dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permintaan tersebut dibuat.
- D** ITO hendaklah menugaskan ajuster berdaftar atau penilai syarikatnya untuk membuat penilaian kerugian dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan semua maklumat lengkap dan dokumen yang berkaitan.

* Kaedah pemberitahuan termasuk kehadiran secara bersemuka atau melalui telefon, laman sesawang, aplikasi atau e-mel/faks/sistem anggaran tuntutan seperti Merimen, OneWorks dan SNK Market Data Research.

Rajah II (a): Pemprosesan Tuntutan Motor

(Daripada Penilaian hingga Pembayaran)

**Kawalan Utama:****E**

Ajuter berdaftar atau penilai syarikat yang ditugaskan oleh ITO hendaklah melengkapkan kerja pelarasan atau penilaian tuntutan yang diperlukan dalam masa 10 hari bekerja dari tarikh semua dokumen yang lengkap dan berkaitan diterima.

F

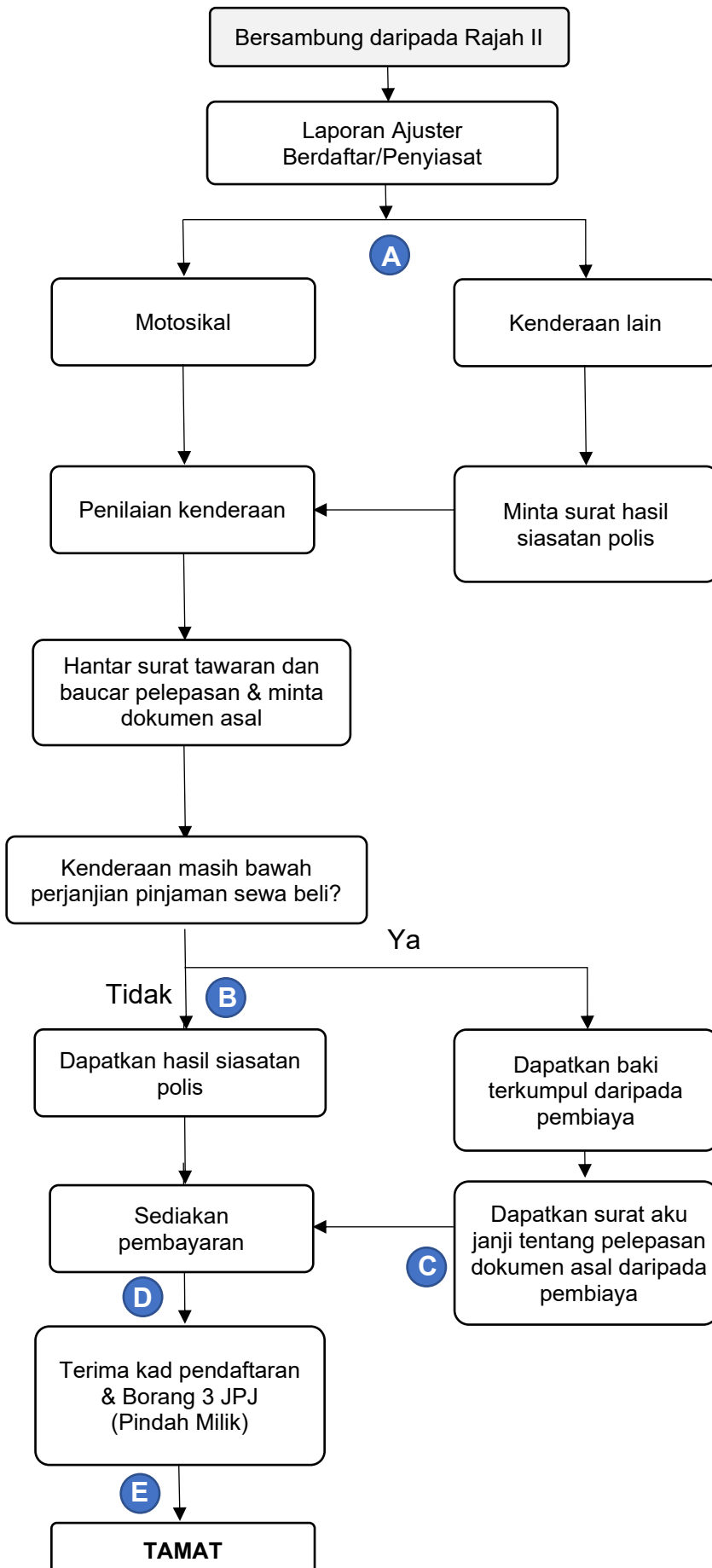
ITO hendaklah menghantar surat tawaran dan baucar pelepasan, atau surat penolakan kepada pihak yang menuntut atau wakil yang diberi kuasa atau bengkel pembaikan kenderaan, mengikut mana-mana yang berkenaan, dalam masa 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan laporan akhir daripada ajuter berdaftar atau penilaian tuntutan akhir daripada penilai syarikat.

G

ITO boleh mempertimbangkan penyelesaian ex gratia apabila menerima rayuan daripada pihak yang menuntut.

Rajah III: Pemprosesan Tuntutan Motor – Aliran Proses Tuntutan Kecurian

(Daripada Pemberitahuan Tuntutan hingga Pelantikan Ajuster Berdaftar/Penyiasat – Lihat Rajah II)

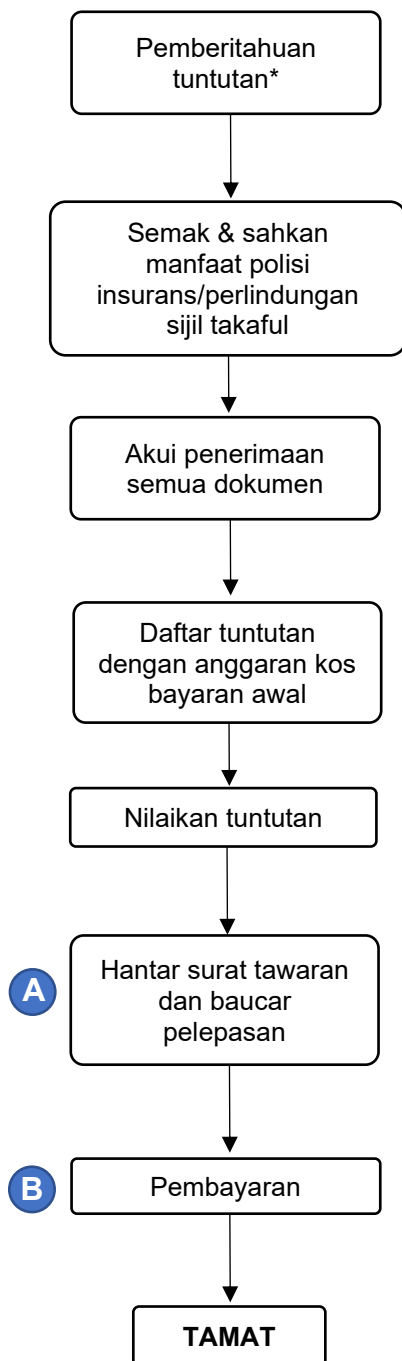


Kawalan Utama:

- A** ITO hendaklah melengkapkan siasatan kecurian dalam tempoh 45 hari bekerja dari tarikh pemberitahuan kerugian.
- B** Sekiranya keputusan siasatan polis tidak diterima selepas 60 hari bekerja, ITO hendaklah meneruskan dengan pengeluaran tuntutan.
- C** Sekiranya pemilik polisi insurans/peserta takaful telah menyelesaikan sebahagian daripada pinjaman, pembiaya akan membayar balik kepada pemilik polisi insurans/peserta takaful.
- D** Pembayaran tuntutan hendaklah dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan tawaran, baucar pelepasan dan semua dokumen lain yang berkaitan.
- E** ITO hendaklah memastikan semua dokumen asal ini disimpan dengan baik.

Rajah IV: Pemprosesan Tuntutan Cermin Depan

(Bagi pemilik polisi/peserta takaful dengan Perlindungan Cermin Depan)

**Kawalan Utama:****A**

Surat tawaran atau baucar pelepasan dihantar kepada pemilik polisi/peserta takaful dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh gambar atau bil pembaikan diterima.

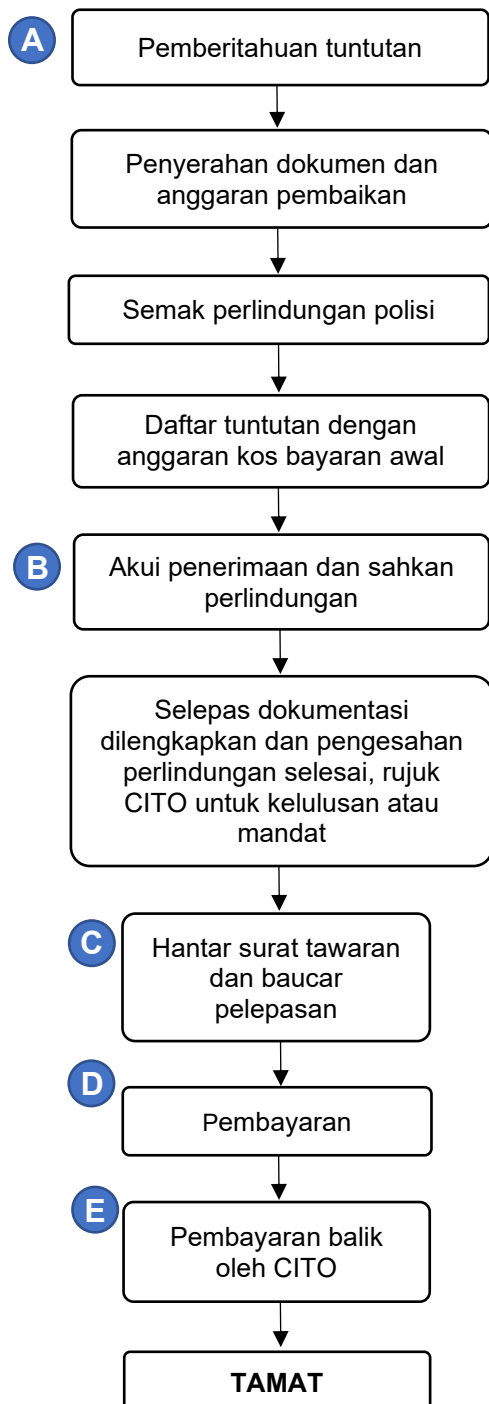
B

Pembayaran tuntutan kepada pihak yang menuntut hendaklah dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan baucar pelepasan yang telah ditandatangani.

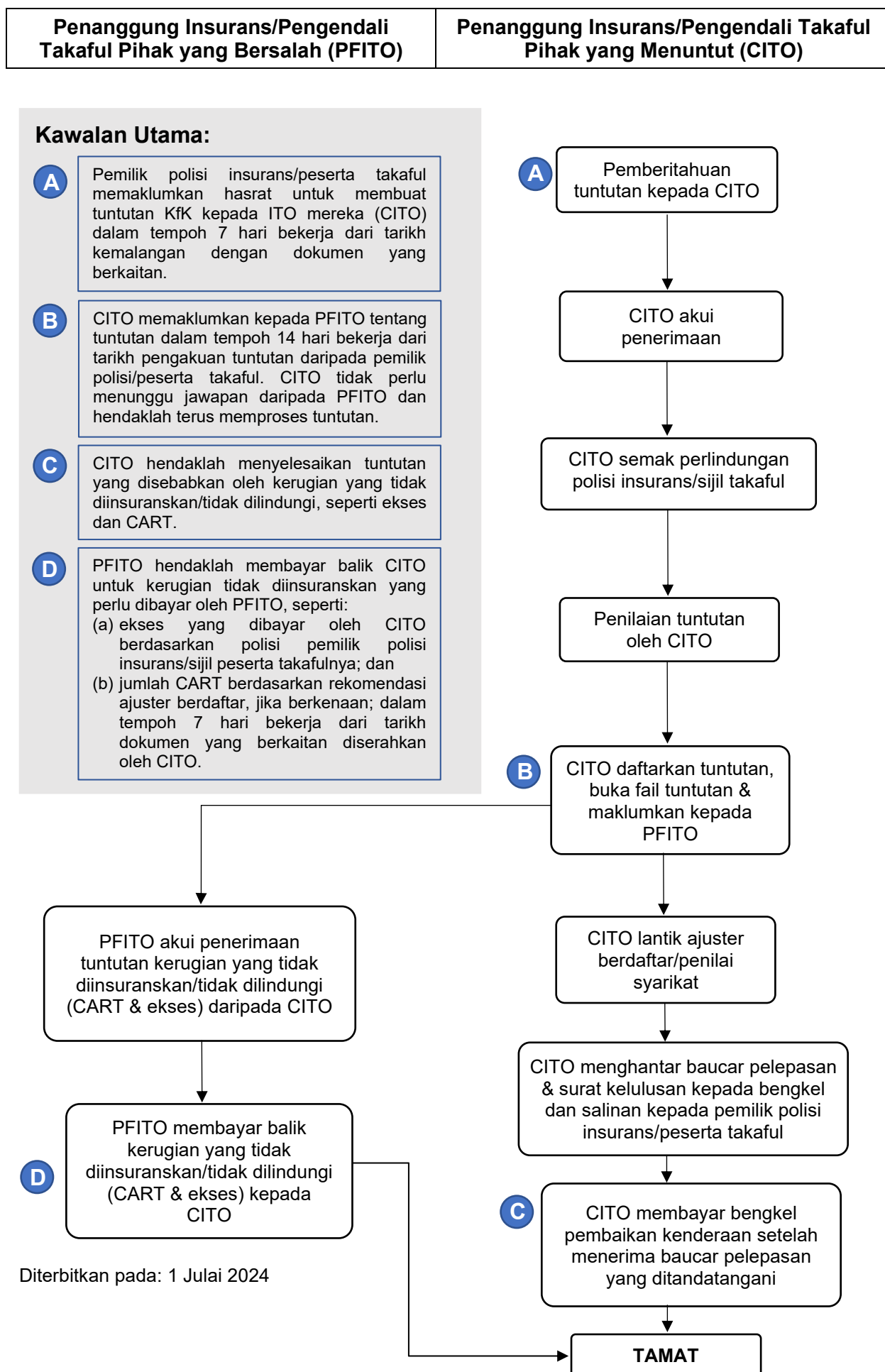
*Kaedah pemberitahuan termasuk kehadiran secara bersemuka atau melalui telefon, laman sesawang, aplikasi, e-mel/faks/sistem anggaran tuntutan termasuk Merimen, OneWorks dan SNK Market Data Research.

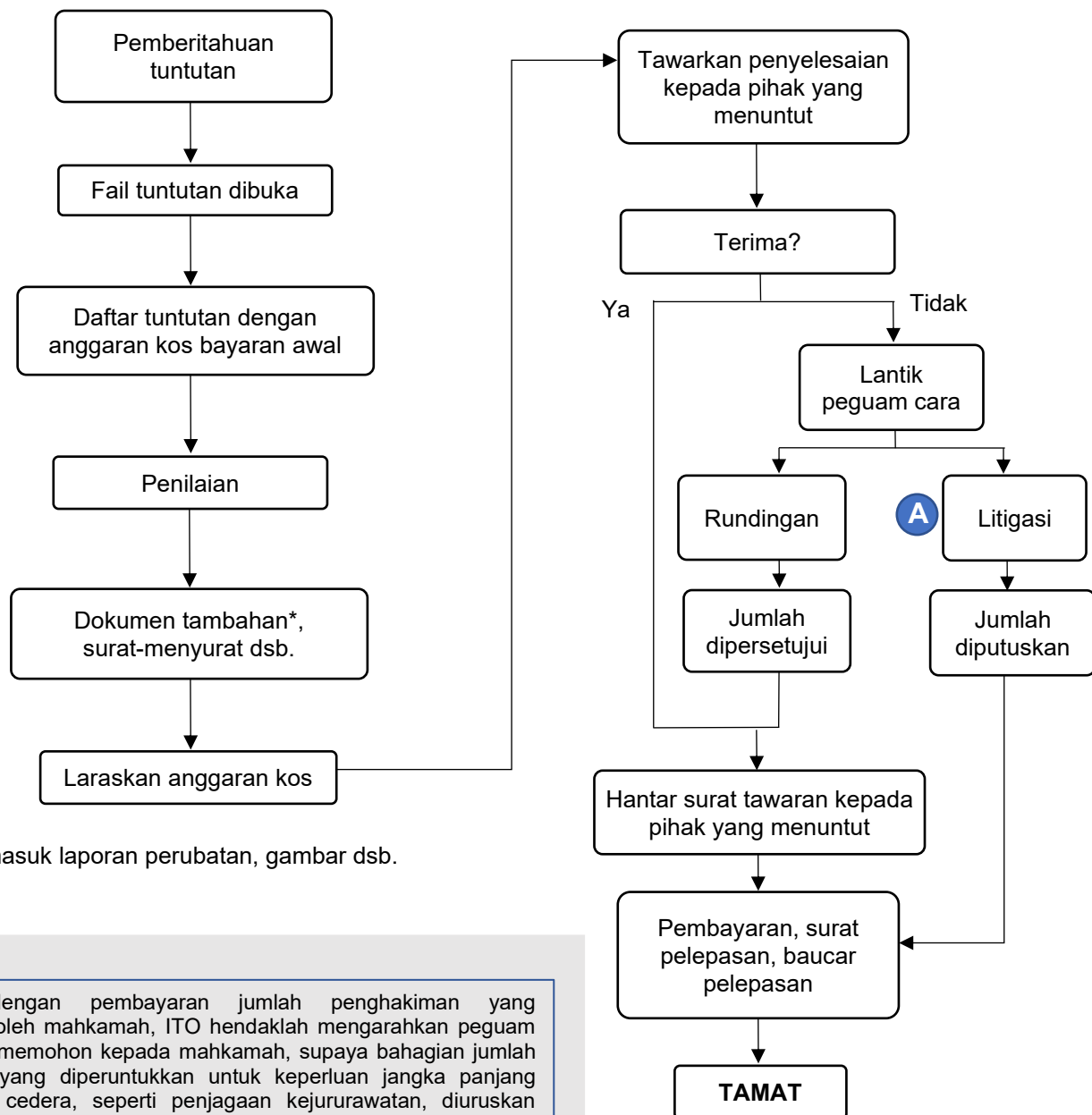
Rajah V: Pemprosesan Tuntutan KfK Kerosakan Harta Milik Pihak Ketiga

(Dengan pembayaran balik KfK)

**Kawalan Utama:**

- A** (a) Adjuster berdaftar hendaklah segera memaklumkan CITO dan PFITO tentang tuntutan yang akan dibuat dalam tempoh satu hari bekerja selepas dilantik.
(b) Sekiranya polisi insurans/sijil takaful komprehensif terpakai, apabila CITO mengetahui tentang kemalangan kenderaan, CITO hendaklah menghubungi pemilik polisi insurans/peserta takafulnya dengan segera dan perlu menawarkan pilihan membuat tuntutan OD KfK untuk mempercepatkan pemprosesan tuntutan.
(c) Sekiranya CITO mengetahui tentang kemalangan yang melibatkan pemilik polisi insurans/peserta takafulnya, CITO hendaklah segera memberitahu PFITO yang berkenaan serta mematuhi keperluan di bawah perenggan 14.20 dan 14.21.
- B** PFITO perlu menghantar sekurang-kurangnya dua peringatan pada selang tujuh hari bekerja antara setiap peringatan kepada pemilik polisi insurans/peserta takaful jika dia gagal melaporkan kemalangan tersebut.
- C** PFITO mendapatkan kelulusan atau mandat daripada CITO. CITO hendaklah menjawab permintaan PFITO untuk kelulusan atau mandat dalam tempoh tujuh hari bekerja.
- D** CITO perlu membayar balik kepada PFITO dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permintaan pembayaran diterima, seperti yang ditetapkan dalam perjanjian KfK industri.
- E** Pembayaran tuntutan kepada pihak yang menuntut hendaklah dibuat dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh penerimaan baucar pelepasan yang telah ditandatangani.

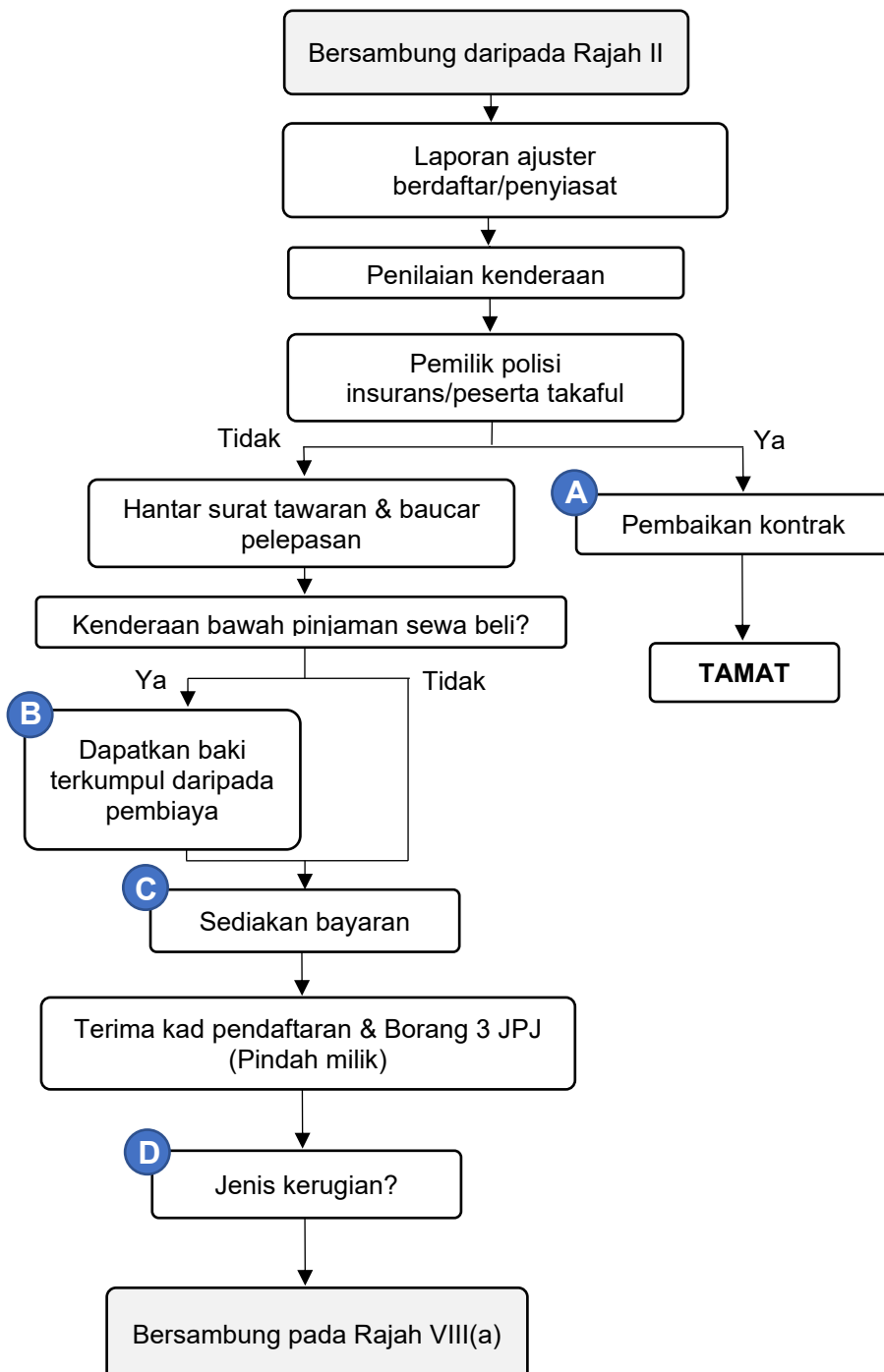
Rajah VI: Pemprosesan Tuntutan KfK Kerosakan Sendiri

Rajah VII: Pemprosesan Tuntutan Kecederaan Tubuh Badan Pihak Ketiga**Kawalan Utama:****A**

Berkenaan dengan pembayaran jumlah penghakiman yang diperintahkan oleh mahkamah, ITO hendaklah mengarahkan peguam mereka untuk memohon kepada mahkamah, supaya bahagian jumlah penghakiman yang diperuntukkan untuk keperluan jangka panjang individu yang cedera, seperti penjagaan kejururawatan, diuruskan melalui pemegang amanah awam untuk manfaat individu yang cedera itu. Perkara ini adalah untuk mengelakkan ketirisan apa-apa bayaran TPBI yang bertujuan untuk menampung kos pemulihan, rehabilitasi dan penjagaan bagi memastikan kepentingan mangsa kemalangan dipelihara untuk tempoh jangka panjang.

Rajah VIII: Tuntutan Kerosakan Menyeluruh Sebenar (Actual Total Loss, ATL) dan Tidak Berhemat untuk Dibaiki (Beyond Economic Repair, BER)

(Daripada Pemberitahuan Tuntutan hingga Pelantikan Ajuster Berdaftar/Penyiasat – Lihat Rajah II)



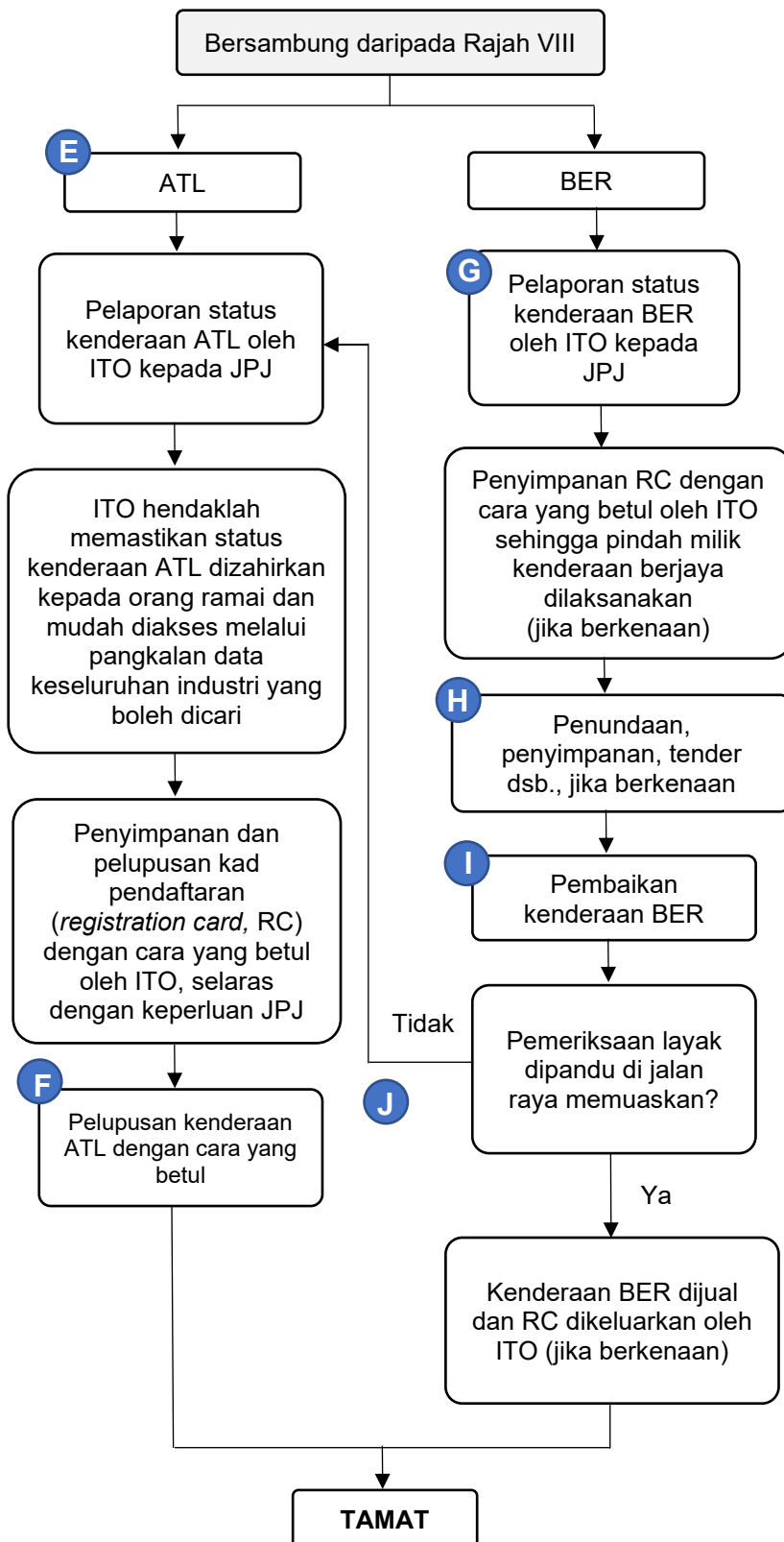
Kawalan Utama:

- A** Jika kenderaan yang rosak tidak memenuhi keperluan di bawah perenggan 16.1 dan 16.2, ITO boleh menganggapnya sebagai "ATL" dan menasihati pemilik polisi insurans/peserta takaful secara bertulis dalam masa tujuh hari bekerja dari tarikh permintaan pemilik polisi insurans/peserta takaful untuk pembaikan diterima serta membuat tawaran penyelesaian.
- B** Surat pengesahan pelepasan dokumen asal hendaklah diperoleh daripada pembiaya sebelum meneruskan pembayaran. Sekiranya pemilik polisi insurans/peserta takaful telah menyelesaikan sebahagian daripada pinjaman, pembiaya akan membayar balik kepada pemilik polisi insurans/peserta takaful.
- C** Pembayaran hendaklah dibuat dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh penerimaan tawaran, baucar pelepasan yang telah ditandatangani dan semua dokumen lain yang berkaitan.
- D** (a) Sekiranya keadaan kenderaan mengalami kerosakan teruk yang telah menjejaskan integriti struktur casis utama sehingga kenderaan yang rosak itu tidak boleh dibaiki atau dikembalikan kepada keadaan selamat dan seterusnya hanya boleh dilupuskan, ITO hendaklah mengisytiharkan kenderaan tersebut sebagai ATL.
(b) ITO perlu melantik ajuster berdaftar untuk menilai kenderaan sebelum mengisytiharkan kenderaan sebagai BER*.

* ITO hendaklah menggunakan budi bicara apabila mengisytiharkan kenderaan yang rosak sebagai BER berdasarkan rekomendasi ajuster berdaftar, kecuali apabila ajuster berdaftar menyarankan supaya kenderaan diisytiharkan sebagai ATL.

Rajah VIII(a): Tuntutan ATL dan BER

(Daripada Pelantikan Ajuster Berdaftar/Penyiasat hingga Penilaian Jenis Kerugian – Lihat Rajah VIII)



Diterbitkan pada: 1 Julai 2024

Kawalan Utama:

- E** ITO hendaklah melaporkan status ATL kenderaan kepada JPJ melalui sistem yang telah ditetapkan, selewat-lewatnya lima hari bekerja dari tarikh kenderaan dinilai sebagai ATL.
- F** (a) Sekiranya terdapat Kemudahan Rawatan Automotif Berlesen (*Authorised Automotive Treatment Facility*, AATF), ITO hendaklah memastikan kenderaan ATL dihantar ke AATF dalam tempoh lima hari bekerja selepas pendaftaran dibatalkan, tertakluk pada keadaan luar biasa. ITO juga hendaklah mendapatkan sijil pemusnahan daripada AATF.
(b) ITO hendaklah menyimpan rekod dan dokumen yang relevan tentang pelupusan kenderaan ATL.
- G** ITO hendaklah melaporkan status BER kenderaan kepada JPJ melalui sistem yang telah ditetapkan, tidak lebih daripada lima hari bekerja dari tarikh tawaran penyelesaian BER diterima oleh pemilik polisi insurans/peserta takaful.
- H** ITO hendaklah menjalankan usaha wajar yang mantap untuk memastikan kredibiliti penyedia perkhidmatan pihak ketiga ITO seperti jurulelong atau bengkel pembaikan kenderaan yang mengendalikan kenderaan BER, termasuk penundaan, penyimpanan dan pelaksanaan proses tender untuk penjualan kenderaan BER.
- I** ITO hendaklah memastikan bengkel pembaikan kenderaan yang berkaitan menyiapkan pembaikan kenderaan BER dan mendapatkan sijil layak dipandu di jalan raya yang sewajarnya daripada VIP seperti PUSPAKOM dalam tempoh empat bulan dari tarikh bengkel pembaikan kenderaan menerima kenderaan BER.
- J** (a) Sekiranya bengkel pembaikan kenderaan gagal mengemukakan sijil layak dipandu di jalan raya yang sewajarnya, ITO perlu segera mendapatkan penjelasan bertulis daripada bengkel pembaikan kenderaan tentang sebab-sebab kegagalan untuk mengemukakan sijil layak dipandu di jalan raya dalam tempoh yang berkenaan.
(b) Sekiranya ITO tidak menerima maklum balas daripada bengkel pembaikan kenderaan dalam tempoh dua bulan dari tarikh permintaan bertulis ITO, ITO hendaklah:
i. mengklasifikasikan semula kenderaan BER sebagai kenderaan ATL; dan
ii. mematuhi keperluan berkaitan dengan kenderaan ATL.