Ke Arah Rangka Kerja Perlindungan Motor yang Lebih Berkesan dan Cekap

Cabaran yang dihadapi industri insurans dan takaful dalam pengunderaitan motor dan kesannya kepada pemilik kenderaan bermotor

Di bawah perundangan pengangkutan jalan Malaysia, adalah menjadi keperluan mandatori bagi semua pemilik kenderaan bermotor di negara ini untuk membeli polisi insurans atau sijil takaful (secara kolektif dirujuk sebagai polisi insurans) bagi mendapatkan perlindungan daripada liabiliti yang timbul akibat kecederaan anggota, termasuk kematian, kepada mana-mana pihak ketiga. Keperluan ini bertujuan untuk memberikan pampasan kepada orang awam yang tercedera atau meninggal dunia akibat kemalangan jalan raya yang disebabkan oleh pemilik kenderaan.

Di Malaysia, premium insurans motor (termasuk caruman dalam konteks takaful) dan skop perlindungan di bawah polisi insurans motor ditentukan oleh tarif motor Malaysia (Tarif). Tarif ini tidak pernah dikaji semula sejak tahun 1978 bagi mengambil kira perubahan profil risiko yang berkaitan dengan insurans motor dan perlindungan takaful (dirujuk sebagai insurans motor selepas ini dan merangkumi perlindungan takaful), termasuk meningkatnya kekerapan tuntutan dan kenaikan pantas kos tuntutan bagi kemalangan motor.

Antara perbelanjaan berkaitan dengan kemalangan kenderaan bermotor yang ditanggung oleh penanggung insurans dan pengendali takaful, kos berkaitan dengan kecederaan anggota dan kematian merupakan komponen terbesar. Sejak beberapa tahun ini, pembayaran tuntutan komponen Kecederaan Anggota dan Kematian Pihak Ketiga perlindungan insurans motor telah semakin meningkat dengan nisbah tuntutan melebihi 200% sejak tahun 2006. Bagi setiap ringgit premium Kecederaan Anggota dan Kematian Pihak Ketiga yang diterima pada tahun 2010, penanggung insurans dan pengendali takaful masing-masing membayar tuntutan sebanyak RM2.82 dan RM2.25 dan jumlah ini belum mengambil kira kos berkaitan yang lain seperti perbelanjaan pengurusan dan pemerolehan.

Jurang yang semakin lebar antara premium yang dikutip dengan tuntutan yang dibayar oleh pihak industri telah menyebabkan pembeli perlindungan insurans motor Pihak Ketiga tersisih memandangkan semakin banyak penanggung insurans dan pengendali takaful tidak mampu lagi meneruskan perniagaan jenis ini kerana didapati merugikan. Akibatnya, sesetengah pemilik kenderaan bermotor terpaksa membeli polisi motor mereka daripada *Malaysian Motor Insurance Pool* (MMIP) yang pada asalnya diwujudkan oleh industri insurans am pada tahun 1992 sebagai penanggung insurans pilihan terakhir bagi risiko motor yang tinggi, seperti bas dan juga kenderaan yang mengangkut bahan berbahaya. Ini telah menyebabkan peningkatan mendadak dalam bilangan polisi motor yang dikeluarkan oleh MMIP, yang bertambah daripada 5,897 pada tahun 2007 kepada 128,058 pada tahun 2009. Polisi yang diinsuranskan oleh MMIP tertakluk kepada surcaj premium tambahan dan peraturan pengunderaitan yang lebih ketat untuk mencerminkan risiko yang lebih tinggi bagi polisi yang dilindungi. Peralihan polisi motor yang bertambah kepada MMIP bagaimanapun telah menjejaskan kumpulan pemilik kenderaan ini secara tidak seimbang melalui peningkatan kos insurans berkaitan yang ketara, dan juga kekurangan akses kepada perlindungan insurans motor. Walaupun kenderaan yang dilindungi oleh MMIP hanya merangkumi 2% daripada jumlah keseluruhan kenderaan yang diinsuranskan di Malaysia, kajian semula yang segera ke atas peraturan-peraturan MMIP akan dibuat bagi memastikan pemilik kenderaan bermotor yang tidak dianggap berisiko tinggi akan mendapat akses yang lebih luas kepada perlindungan motor pada premium yang lebih rendah.

Kajian holistik terhadap rangka kerja perlindungan motor

Menyedari kesulitan yang dihadapi oleh pemilik kenderaan berkaitan dengan insurans motor, Bank telah membuat kajian holistik terhadap rangka kerja insurans motor dengan tujuan utamanya untuk menangani isu akses kepada perlindungan insurans motor yang mampu dibeli. Ini bagi memastikan orang ramai akan mudah mendapat akses kepada perlindungan insurans dan takaful

yang mencukupi pada premium yang berpatutan sepanjang masa, dan juga perlindungan seumpama ini boleh terus disediakan dan berdaya tahan dari segi komersial dalam jangka panjang. Semasa menjalankan kajian tersebut, Bank menyedari bahawa sungguhpun kajian semula terhadap kadar premium dapat menangani ketakjajaran dalam penentuan premium dalam jangka pendek, namun ia perlu dilakukan bersama-sama dengan pelarasan struktur asas terhadap seluruh rantaian nilai tuntutan motor bagi mengekang trend kos tuntutan yang meningkat pantas secara berterusan dalam jangka panjang. Oleh itu, penghasilan rangka kerja perlindungan motor baharu yang dicadangkan ini akan dapat memperbaik sistem liabiliti tak terhad berasaskan tort (tort-based unlimited liability system) sedia ada melalui peningkatan kecekapan yang menyeluruh untuk mengawal kos tuntutan yang tinggi akibat ketirisan, insentif yang tidak sejajar dan penipuan tuntutan.

Maklum balas daripada perjumpaan dan komunikasi dengan orang awam

Perjumpaan dan komunikasi dengan pelbagai pihak berkepentingan yang utama dan orang ramai menunjukkan sokongan mereka supaya perlindungan insurans motor terus ditawarkan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful sedia ada disebabkan terdapat akses yang mudah dan tahap perkhidmatan lebih baik ekoran persaingan yang terdapat dalam industri. Sebahagian besar responden juga menyokong supaya skop perlindungan sedia ada bagi pelbagai jenis tuntutan kecederaan anggota dikekalkan dengan had jumlah keseluruhan yang berpatutan bagi pembayaran pampasan. Maklum balas selanjutnya menunjukkan bahawa orang ramai lebih menerima langkah pelarasan premium yang berpatutan dan beransur-ansur bagi menangani ketakjajaran dalam penentuan harga premium memandangkan Tarif tidak pernah disemak sejak lebih 30 tahun yang lalu. Namun, harapan orang ramai juga adalah supaya semakan ini disertai dengan proses penyelesaian tuntutan yang jauh lebih cekap, yang juga akan mengawal ketirisan kos secara berkesan sepanjang rantaian penyelesaian tuntutan. Langkah mengekalkan peranan sistem mahkamah sebagai saluran penyelesaian pertikaian turut disokong bagi memastikan kepentingan pihak yang menuntut dilindungi dengan secukupnya.

Ke arah rangka kerja motor baharu

Dengan mengambil kira maklum balas yang diperoleh daripada proses perjumpaan dan komunikasi dengan orang awam, rangka kerja yang baharu ini memberikan tumpuan pada dua bidang, iaitu peningkatan kecekapan proses penyelesaian tuntutan dan pengenalan pelarasan premium secara beransur-ansur agar premium yang dikenakan lebih sejajar dengan pembayaran tuntutan motor secara amnya.

Perumusan langkah-langkah untuk meningkatkan kecekapan telah dibuat melalui perundingan dan kerjasama rapat dengan agensi kerajaan yang berkaitan dan juga institusi swasta tertentu yang terlibat dalam rantaian penyelesaian tuntutan. Ini termasuk Polis Diraja Malaysia, Kementerian Kesihatan (hospital), Badan Kehakiman, Jabatan Peguam Negara, Badan Peguam Malaysia serta industri insurans dan takaful yang semuanya bersetuju untuk memberikan komitmen masing-masing bagi menyokong pewujudan penyelesaian tuntutan yang lebih cekap, adil dan telus, terutamanya bagi melindungi kepentingan mangsa kemalangan kenderaan bermotor. Inisiatif kecekapan yang dikenal pasti termasuk:

- penubuhan pusat panggilan untuk memberikan bantuan sokongan segera kepada mangsa kemalangan jalan raya;
- membolehkan hospital membantu mangsa kemalangan jalan raya mengemukakan notis tuntutan kepada penanggung insurans;
- tempoh masa lebih pendek untuk mengeluarkan laporan polis dan perubatan bagi membolehkan tuntutan diproses dengan lebih cepat;
- proses mengemukakan notis tuntutan yang lebih mudah; dan
- mengkaji semula yuran peguam untuk kes kecederaan anggota dan kematian.

Tindakan susulan oleh pelbagai pihak untuk melaksanakan langkah kecekapan yang dikenal pasti akan dimulakan dengan segera. Pelaksanaan berkesan langkah tersebut dijangka dapat mengurangkan masa yang diambil untuk menyelesaikan tuntutan insurans motor dan takaful dengan ketara, daripada tempoh purata sedia ada, iaitu antara satu hingga lima tahun kepada enam hingga 18 bulan pada masa akan datang. Langkah penambahbaikan ini dipantau oleh sebuah jawatankuasa kerja bersama yang dipengerusikan oleh Bank Negara Malaysia, dan terdiri daripada wakil daripada Kementerian Kewangan, Kementerian Kesihatan, Badan Kehakiman, Jabatan Peguam Negara, Badan Peguam Malaysia, Polis Diraja Malaysia, industri insurans dan takaful serta persatuan pengguna dan pengangkutan. Mandat jawatankuasa tersebut adalah untuk memacu dan memastikan kejayaan pelaksanaan pelbagai langkah peningkatan kecekapan yang agensi dan institusi swasta berkenaan telah memberikan komitmen untuk melaksanakannya. Mesyuarat sulung jawatankuasa tersebut akan diadakan pada April 2011.

Sejajar dengan langkah untuk meningkatkan kecekapan, pelarasan premium yang munasabah juga akan diperkenalkan secara berperingkat dalam jangka masa empat tahun bermula pada 1 Januari 2012. Pelarasan premium ini akan berpandukan prinsip utama berikut:

- Pelarasan akan dibuat secara berperingkat-peringkat untuk mengurangkan kesan kepada orang ramai dan selaras dengan penambahbaikan sistem pengangkutan di Malaysia;
- Pelarasan premium tidak akan memberikan kesan yang membebankan kepada golongan berpendapatan rendah; dan
- Pelarasan premium akan dijajarkan dengan profil risiko kategori kenderaan dengan lebih teliti. Ini supaya kategori kenderaan yang mempunyai rekod tuntutan yang baik akan mendapat manfaat daripada pelarasan lebih rendah atau pengurangan premium yang sejajar dengan penentuan harga premium berasaskan risiko.

Perumusan rangka kerja perlindungan motor baharu bertujuan untuk menjuruskan kepentingan jangka panjang kedua-dua pihak, iaitu pihak awam yang mengambil insurans dan pihak industri insurans dan takaful, serta menggalakkan budaya pemanduan yang cermat dan selamat. Pelaksanaannya yang berkesan dan tepat pada masanya amat penting untuk menjamin perlindungan insurans motor sentiasa tersedia dan ditawarkan pada premium yang berpatutan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful. Selain itu, pencapaian tahap perkhidmatan yang kompetitif dan cekap yang dijangka dapat diraih akan membuahkan hasil yang boleh dinikmati oleh pengguna.