Memperluas Perlindungan Insurans dan Takaful untuk Golongan B40

Oleh Liung Miao Shan dan Siti Nur Shuhada Nor Baharin

Rencana ini membincangkan tentang ciri-ciri, pengoperasian dan matlamat yang ingin dicapai daripada Skim Perlindungan Nasional B40, mySalam (Skim) yang baru diperkenalkan oleh Kerajaan berkuat kuasa 1 Januari 2019. Skim ini bertujuan mengurangkan bebanan golongan isi rumah berpendapatan 40% terendah (*Bottom* 40%, B40) yang mudah terjejas akibat kejutan kewangan sekiranya dimasukkan ke hospital atau mendapat penyakit kritikal yang tidak dijangka. Skim ini adalah untuk penerima Bantuan Sara Hidup Rakyat dalam kalangan isi rumah yang layak dan berumur antara 18 hingga 55 tahun.

Skim ini melengkapi inisiatif yang sedang dilaksanakan oleh Bank untuk meningkatkan perlindungan insurans dan takaful terutamanya dalam kalangan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful dan seterusnya mengukuhkan daya tahan entiti perniagaan dan isi rumah terhadap kejutan kewangan. Bagi tujuan ini, Bank telah melancarkan inisiatif Perlindungan Tenang pada bulan Disember 2017, yang disertai oleh 10 penanggung insurans dan pengendali takaful untuk menawarkan produk insurans dan takaful yang mudah dan mampu milik. Menerusi inovasi reka bentuk produk dan pengalaman pelanggan seperti saluran pengagihan dan penyerahan tuntutan secara digital, penanggung insurans dan pengendali takaful kini lebih responsif terhadap keperluan segmen ini.

Memahami Keperluan Golongan Berpendapatan B40

Risiko utama yang dihadapi oleh golongan B40 ialah kesan kewangan serta-merta lantaran kehilangan pendapatan untuk sementara waktu kerana tidak berupaya bekerja akibat dimasukkan ke hospital atau terlantar sakit. Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan Dari Segi Permintaan (*Financial Capability and Inclusion Demand Side*, FCI) 2018[1] mendapati bahawa 62% daripada mereka yang menghadapi kesukaran untuk menampung keperluan asas sepanjang tempoh kaji selidik selama 12 bulan adalah daripada segmen paling mudah terjejas yang memperoleh pendapatan kurang daripada RM1,000 sebulan. Isi rumah berpendapatan rendah yang kurang daripada RM2,000 turut mengalami situasi yang sama dengan mereka membelanjakan 95% daripada pendapatan untuk kos sara hidup. Hal ini menyebabkan mereka mempunyai baki simpanan yang sedikit sekiranya berlaku kejutan ekonomi atau kecemasan. Manakala 86% daripada responden yang menyatakan kesukaran untuk mendapatkan wang kecemasan sebanyak RM1,000 iaitu jumlah yang hampir sama dengan upah minimum satu bulan adalah daripada isi rumah berpendapatan rendah yang kurang daripada RM1,500. Bagi golongan B40, diagnosis penyakit yang kritikal atau tempoh rawatan di hospital yang panjang boleh menjerumuskan isi rumah tersebut ke kancah kemiskinan atau bebanan hutang dalam hanya beberapa minggu, terutama jika pasangannya terpaksa mengambil tanggungjawab sebagai penjaga. Pemerhatian terhadap golongan B40 ini selaras dengan laporan kebangsaan[2] dan maklum balas daripada penanggung insurans dan pengendali takaful.

Halangan untuk mendapatkan perlindungan insurans dan takaful mampu milik dan bersesuaian masih wujud kerana produk yang sedang berada di pasaran lebih sesuai untuk memenuhi keperluan segmen pasaran yang lebih mewah. Kerumitan produk dan proses turut menyebabkan insurans dan takaful sukar difahami oleh sebahagian besar masyarakat. Hal ini menyebabkan permintaan terhadap insurans dan takaful kurang menggalakkan, terutamanya dalam kalangan B40. Berdasarkan kajian pengguna dalam FCI 2018, tiga daripada lima responden dalam kalangan mereka yang tidak pernah membeli produk insurans dan takaful menyatakan bahawa mereka tidak mempunyai pengetahuan asas tentang insurans dan takaful, atau mereka tidak tahu cara untuk menilai atau memilih produk tersebut. Selain itu, kekangan kewangan dan maklumat yang sering dihadapi oleh golongan B40 menambahkan lagi kesulitan mereka untuk membuat keputusan tentang pembelian insurans dan takaful.

Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, sistem perlindungan sosial Malaysia yang sedia ada hanya memberi manfaat kepada 38% daripada rakyat Malaysia yang mencapai umur bekerja[3], manakala selebihnya (kira-kira 13.7 juta orang) tidak memperoleh perlindungan itu. Golongan yang tertinggal ini

[1] Bank Negara Malaysia, 2018.
[2] Laporan Keadaan Isi Rumah – Realiti Berbeza, Institut Penyelidikan Khazanah, 2018.
[3] Ditakrifkan sebagai mereka yang berumur antara 16 hingga 60 tahun.

termasuk mereka yang bekerja sendiri, tidak bekerja secara rasmi (seperti penerima gaji hari) dan suri rumah. Meskipun dasar Kerajaan baru-baru ini[4] berhasrat untuk memperluas perlindungan bagi golongan tersebut, kebanyakan mereka terdiri daripada pekerja berpendapatan rendah. Sekiranya berlaku gangguan kepada aliran pendapatan yang disebabkan oleh ketidakupayaan untuk bekerja, keadaan itu boleh memberi kesan yang besar terhadap kesejahteraan mereka dan juga tanggungan mereka. Golongan ini masih kurang mendapat perkhidmatan daripada penanggung insurans dan pengendali takaful swasta serta perlindungan sosial awam.

Skim untuk Mengurangkan Jurang Perlindungan dan Menggalakkan Peralihan Golongan B40 ke Pasaran Swasta yang Mampan

Berdasarkan jurang perlindungan yang diperhatikan di atas, Skim ini akan memberikan perlindungan serta-merta kepada golongan B40 yang layak. Skim ini juga telah direka bagi memenuhi matlamat jangka panjang yang berikut:

A) **Menggalakkan pengambilan insurans dan takaful dalam kalangan B40 dengan mewujudkan kesedaran dan keyakinan yang lebih tinggi, serta pengalaman yang positif**
Halangan utama terhadap pengambilan perlindungan insurans dan takaful ialah sifatnya yang khusus iaitu, manfaat perlindungannya tidak jelas pada peringkat permulaan sedangkan kos yang ditanggung perlu dibayar dengan serta-merta. Perbezaan ini lebih ketara dalam kalangan segmen B40 yang memiliki sumber yang

Gambar Rajah 1

Objektif dan matlamat Skim Perlindungan Nasional B40, mySalam



Sumber: Bank Negara Malaysia

[4] Skim Bencana Pekerjaan untuk individu yang bekerja sendiri di bawah Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) dan Caruman Sukarela Insentif Suri (i-Suri) di bawah Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP).

terhad. Oleh itu, tujuan Skim ini adalah untuk memberi peluang kepada B40 merasai sendiri manfaat kewangan daripada insurans dan takaful, dan untuk meningkatkan pengetahuan yang positif dan keyakinan terhadap prosedur yang berkaitan. Pelbagai kajian[5] telah menunjukkan bahawa pengalaman peribadi memiliki produk insurans boleh mewujudkan permintaan yang berterusan kepada insurans dan takaful. Skim ini dapat menangani risiko kehilangan punca pendapatan yang dihadapi oleh golongan B40 untuk sementara waktu menerusi perlindungan insurans dan takaful.

Penanggung insurans dan pengendali takaful yang menyertai Skim ini perlu memenuhi piawaian perkhidmatan yang ditetapkan selaras dengan prinsip Perlindungan Tenang. Piawaian ini termasuk ciri-ciri produk dan perkhidmatan yang memberikan akses yang mudah, senang difahami dan mudah membuat tuntutan manfaat. Hal ini penting supaya golongan B40 dapat menempuh pengalaman yang positif sebagai pengguna dan meningkatkan keyakinan mereka terhadap insurans dan takaful. Bagi tujuan ini, Skim tersebut telah memperkenalkan portal dalam talian dan talian khidmat pelanggan khusus untuk melayani semua pertanyaan dan tuntutan. Di samping itu, Skim ini akan terus meneliti saluran pengagihan dan jangkauan yang lebih berkesan seperti menerusi hospital.

B) **Menggalakkan penawaran produk dan perkhidmatan insurans dan takaful komersial yang mampan dan mampu milik yang memenuhi keperluan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful**
Skim ini direka cipta berdasarkan prinsip asas insurans dan takaful dan bukan berperanan sebagai kebajikan sosial jangka panjang. Skim ini akan ditawarkan untuk tempoh yang terhad dengan matlamat untuk menggalakkan peralihan B40 kepada produk insurans dan takaful swasta kelak.

Pada masa ini, kekurangan data tentang B40 sering ditimbulkan oleh industri sebagai cabaran untuk menyediakan dan menentukan harga produk. Menerusi Skim ini, data B40 yang menyeluruh seperti tuntutan dan profil pelanggan yang dikumpul sepanjang tempoh Skim tersebut akan menyokong pembangunan produk dan penentuan harga yang lebih tepat dan mampan. Usaha ini akan mendorong penawaran produk pasaran swasta yang lebih meluas dan lebih berdaya saing bagi memenuhi keperluan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful. Selain itu, Skim ini akan turut menjadi tapak ujian bagi membangunkan saluran penghantaran yang inovatif, termasuk penyelesaian digital dan perkongsian awam-swasta yang boleh menjangkau dan memenuhi keperluan segmen sasaran secara berkesan.

Dalam tempoh jangka lebih panjang, produk insurans dan takaful swasta mampu milik dijangka akan lebih banyak ditawarkan dan lebih mudah diakses oleh pelbagai segmen masyarakat dan ekonomi bagi menangani pelbagai risiko kewangan dan peristiwa dalam kehidupan.

Kemampanan Pengoperasian untuk Menyokong Matlamat Jangka Lebih Panjang

Skim ini akan dibiayai oleh industri insurans dan takaful. Dana permulaan akan disediakan oleh pemegang saham syarikat insurans asing yang memilih untuk memberi sumbangan kepada Skim ini sebagai alternatif kepada komitmen mereka bagi mengurangkan pegangan saham mereka kepada tidak lebih daripada 70%. Sumbangan kepada Skim ini juga akan mendorong kepada pencapaian matlamat yang sama dengan penjualan kepentingan iaitu memperoleh manfaat ekonomi jangka panjang yang lebih besar untuk negara menerusi perkongsian kekayaan dan kadar penembusan insurans dan takaful yang lebih tinggi.

Satu tabung amanah telah diwujudkan bagi tujuan mengurus sumbangan daripada penanggung insurans dan pengendali takaful kepada Skim ini. Pada peringkat permulaan, Skim ini akan membayar premium atau caruman daripada tabung tersebut bagi pihak B40 kepada penanggung insurans dan pengendali takaful yang menyertai Skim untuk mendapatkan liputan perlindungan yang ditetapkan. Produk ini akan diunderait dan diuruskan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful yang menyertai Skim ini pada harga kos manakala keuntungan akan dikembalikan kepada Skim tersebut.

[5] Menggunakan Subsidi untuk Insurans yang Inklusif: Iktibar daripada Pertanian dan Kesihatan, Pertubuhan Buruh Antarabangsa, 2014.

Skim ini menggunakan infrastruktur penanggung insurans dan pengendali takaful sedia ada bagi memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Infrastruktur sokongan tambahan untuk menyokong transaksi perkhidmatan yang tinggi, seperti portal dalam talian (*online portal*), akan dibangunkan bagi kegunaan penanggung insurans dan pengendali takaful yang menyertai Skim ini. Model ini membolehkan Skim tersebut mengawal kosnya dan memastikan kemampanannya sepanjang tempoh pelaksanaan Skim berkenaan.

Skim ini dijangka akan memainkan peranan sebagai pemangkin utama dalam pembangunan produk dan perkhidmatan insurans dan takaful yang sesuai untuk segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful di Malaysia. Skim ini juga membuka peluang yang unik kepada peserta industri untuk memahami secara mendalam tentang keperluan pelanggan dan menggalakkan lebih ramai rakyat Malaysia melindungi diri mereka daripada kejutan kewangan menerusi perlindungan insurans dan takaful.