Memperluas Penyelesaian Insurans dan Takaful untuk Segmen yang Kurang Mendapat Perkhidmatan Insurans dan Takaful

Oleh Chiew Hui Lin

Pengenalan

Rencana ini menganalisis kadar pengambilan insurans dan takaful yang rendah dalam kalangan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful di Malaysia, dengan tumpuan diberikan terutamanya kepada kumpulan pendapatan isi rumah 40% terendah (B40). Cadangan hala tuju baharu bagi reka bentuk dan penyampaian produk dikemukakan untuk meningkatkan penembusan insurans dan takaful dalam segmen B40.

B40 Kurang Dilindungi Berbanding dengan Jumlah Penduduk Negara

Pecahan kadar penembusan insurans hayat dan takaful keluarga di Malaysia[1] (2017: 36.5%) mendedahkan bahawa kadar pengambilan insurans dan takaful dalam kalangan B40 adalah lebih rendah berbanding dengan jumlah penduduk negara (Gambar Rajah 1). Daripada penduduk yang bekerja, iaitu mereka yang berumur antara 20 hingga 59 tahun yang berkemungkinan besar bekerja dan mempunyai tanggungan, kadar penembusan B40[2] ialah 30.3% pada akhir tahun 2016, berbanding dengan kadar penembusan jumlah penduduk negara yang bekerja, sebanyak 50.4% (2017). Terdapat juga perbezaan yang jelas antara kadar penembusan B40 dengan bukan B40 di semua negeri dan jurang tersebut besar terutamanya di negeri yang mempunyai pusat bandar yang luas. Di kawasan bandar seperti Kuala Lumpur, 88% daripada segmen bukan B40 yang berumur antara 20 hingga 59 tahun mempunyai perlindungan insurans dan takaful, berbanding dengan 30% dalam kalangan B40. Di negeri yang bandarnya belum begitu membangun seperti Sabah, perkara yang sama diperhatikan, dengan 30% daripada segmen bukan B40 mempunyai insurans dan takaful berbanding dengan 19% bagi segmen B40.

Kadar penembusan insurans dan takaful yang rendah dalam kalangan umur bekerja segmen B40 merupakan isu penting. Isi rumah B40 sangat mudah terjejas akibat kejutan kewangan kerana mereka biasanya mempunyai tahap simpanan yang rendah. Apabila kejutan kewangan berlaku, contohnya pencari nafkah utama keluarga meninggal dunia atau jatuh sakit, isi rumah bukan sahaja hilang sumber pendapatannya, malah tidak mampu untuk menanggung perbelanjaan yang di luar jangkaan itu. Dalam situasi sebegini, pembayaran daripada polisi insurans dan sijil takaful boleh berfungsi sebagai jaring keselamatan, yang memberi kelegaan sementara dan membolehkan isi rumah menghadapi detik-detik kesempitan kewangan.

Faktor yang Menghalang Akses B40 kepada Insurans dan Takaful

Dalam rencana yang terkandung dalam Laporan Kestabilan Kewangan dan Sistem Pembayaran tahun 2016 bertajuk 'Evolusi Saluran Pengagihan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga'[3], beberapa faktor yang menghalang kemampuan dan akses kepada insurans dan takaful telah dikenal pasti. Faktor ini termasuk produktiviti rangkaian agensi yang rendah dan jangkauan geografinya yang terhad, serta tumpuan saluran bankasurans kepada produk yang disasarkan untuk pelanggan yang lebih mewah. Dalam rencana ini, kami meneliti dua perkembangan lain yang turut menyumbang kepada kadar pengambilan produk insurans dan takaful yang rendah dalam kalangan segmen B40.

---

[1] Ditakrifkan sebagai peratusan rakyat Malaysia yang memiliki polisi insurans hayat individu atau sijil takaful keluarga, selepas menyisihkan tindihan berbilang polisi.

[2] Segmen penerima Bantuan Rakyat 1Malaysia (BR1M) digunakan sebagai proksi untuk segmen B40.

[3] 'Evolusi Saluran Pengagihan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga', Laporan Kestabilan Kewangan dan Sistem Pembayaran 2016, Halaman 89-93.

Gambar Rajah 1

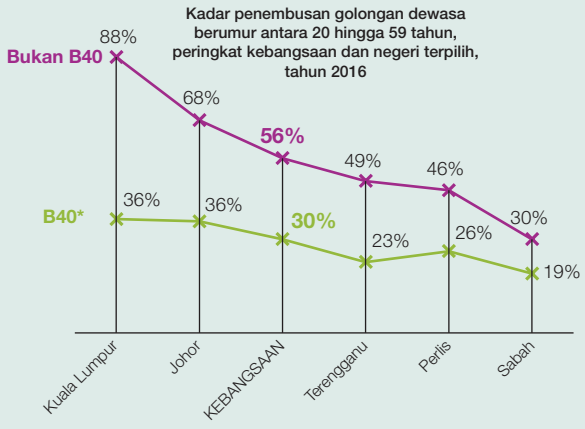
Kadar Pengambilan Insurans Hayat dalam Kalangan B40 dan Ciri-ciri Lain

Berapakah peratusan rakyat Malaysia yang mempunyai polisi insurans hayat atau takaful keluarga?



Apakah yang kita ketahui mengenai segmen isi rumah berpendapatan 40% terendah?

Kadar penembusan yang sentiasa lebih rendah daripada segmen bukan B40





76% daripada B40* golongan umur bekerja



Pendapatan median sebanyak RM3,000
Pendapatan min sebanyak RM2,848



1.5 juta isi rumah kawasan bandar dan 890,000 isi rumah luar bandar berpendapatan <RM4,000



49.3% mempunyai Internet di rumah
95.2% mempunyai telefon mudah alih

*Anggaran berdasarkan jumlah penerima BR1M pada tahun 2016 sebagai proksi bagi segmen B40

Sumber: Bank Negara Malaysia, Jabatan Perangkaan Malaysia, Unit Penyelarasan Pelaksanaan (2017)

1) Tumpuan industri kepada produk yang mempunyai unsur simpanan dan pelaburan yang kompleks dan tidak mampu dimiliki

Dominasi produk insurans dan takaful yang mempunyai unsur simpanan dan pelaburan pada masa ini, yang biasanya mahal dan kompleks, telah menyebabkan produk yang lebih sesuai untuk segmen B40 tersisih daripada memasuki pasaran. Pada asasnya, produk insurans atau takaful memberikan perlindungan dalam bentuk manfaat yang dijamin akan dibayar apabila berlaku peristiwa tertentu mengikut amaun premium yang dibayar. Walau bagaimanapun, sejak beberapa tahun yang lalu, produk telah semakin berkembang untuk merangkumi unsur simpanan dan pelaburan. Rangkuman manfaat ini menyebabkan kos asas produk meningkat. Produk juga menjadi lebih kompleks disebabkan ciri yang meningkatkan ketidakpastian pelan produk tersebut. Satu contoh produk jenis ini ialah produk berkaitan pelaburan, kini menguasai 54% premium atau caruman tetap yang baharu bagi penanggung insurans dan pengendali takaful disebabkan wujudnya kecekapan modal. Bagi produk berkaitan pelaburan, premium yang dibayar oleh pemilik polisi disalurkan kepada dana unit setelah potongan dibuat untuk membiayai unsur perlindungan insurans. Pemegang polisi menanggung semua risiko pelaburan, manakala penanggung insurans mempunyai budi bicara penuh untuk mengkaji semula caj insurans, yang mempengaruhi amaun potongan ini. Walaupun produk tersebut menawarkan satu tahap fleksibiliti kepada pemilik polisi untuk menguruskan tahap perlindungan dan pendedahan pelaburan mereka, produk sedemikian biasanya direka bentuk untuk segmen pelanggan yang lebih mewah. Produk berkaitan pelaburan juga secara umumnya, tidak begitu difahami oleh pengguna daripada kumpulan berpendapatan rendah. Faktor ini mengurangkan kesesuaian, kemampuan dan akses produk untuk segmen B40.

2) Percambahan produk yang dipakej dengan manfaat tambahan yang mungkin tidak diperlukan

Dalam usaha melaksanakan pembezaan produk untuk kekal berdaya saing, semakin banyak manfaat insurans dan takaful ditawarkan sebagai manfaat tambahan yang dibeli dengan polisi asas. Sebagai contoh, sesetengah produk kemalangan diri disertakan dengan unsur tambahan seperti perlindungan untuk kecederaan berkaitan banjir. Banjir merupakan peristiwa yang sangat khusus dan kebiasaannya melibatkan proses dokumentasi dan pengesahan yang memakan masa sebelum tuntutan dibayar. Produk menjadi lebih mahal dan juga lebih kompleks, tanpa memberikan perlindungan tambahan yang benar-benar bermakna. Nilai manfaat perlindungan tersebut tidak begitu meyakinkan kerana isi rumah B40 biasanya memerlukan bayaran segera semasa dalam kesusahan disebabkan kekurangan simpanan. Berdasarkan kaji selidik terhadap 23 penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga yang dijalankan oleh Bank pada awal tahun 2017, hanya lapan syarikat yang menawarkan sebarang bentuk produk insurans hayat dan takaful keluarga dengan premium bulanan kurang daripada RM15 sebulan, iaitu paras harga yang dianggap berpatutan bagi segmen B40.

Inisiatif Perlindungan Tenang

Kekurangan produk insurans dan takaful untuk segmen B40 merupakan contoh kegagalan pasaran dalam memberikan perlindungan terhadap segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful. Kegagalan pasaran memerlukan campur tangan oleh pengawal selia. Memandangkan terdapat jurang pasaran dan cabaran yang ketara berkaitan dengan kesan agihan pendapatan yang semakin menjejaskan isi rumah B40, Bank melancarkan Perlindungan Tenang pada 24 November 2017 untuk memperluas penyelesaian insurans dan takaful yang disasarkan kepada segmen B40. Produk ini, yang dapat dikenal pasti melalui logonya yang tersendiri (Gambar Rajah 2), juga sesuai untuk orang ramai yang pada masa ini tidak dilindungi oleh apa-apa bentuk perlindungan insurans atau takaful.

Inisiatif ini bertujuan untuk merangsang penglibatan yang lebih meluas dalam kalangan penanggung insurans dan pengendali takaful supaya menawarkan produk yang memenuhi lima parameter: (1) harga mampu milik; (2) memberikan nilai yang baik; (3) boleh diakses dengan meluas; (4) mudah difahami; dan (5) mudah dibeli dan dituntut. Menerusi beberapa proses maklum balas dan pemantauan rapi terhadap pengambilan insurans dan takaful oleh segmen B40, industri ini dijangka bukan sahaja membuat penambahbaikan beransur-ansur malahan akan menerima model dan proses perniagaan baharu yang akan membantu memperluas produk yang ditawarkan kepada segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful.

Gambar Rajah 3.1

Logo Perlindungan Tenang



Sumber: Bank Negara Malaysia

Produk tersebut akan dinilai berdasarkan ciri-ciri berikut:

Mampu dimiliki

Premium hendaklah ditetapkan pada tahap yang mampu dimiliki, yang ditakrifkan sebagai amaun yang sanggup dan mampu dibayar oleh pengguna untuk membeli perlindungan insurans atau takaful. Oleh itu, tahap premium mesti mengambil kira keadaan isi rumah dalam pasaran sasaran, termasuk pendapatan boleh guna, pekerjaan, saiz isi rumah dan akses kepada mekanisme menangani kesusahan lain seperti wang simpanan kecemasan atau jaring keselamatan sosial. Walaupun faktor tersebut banyak berbeza antara setiap isi rumah, Bank menetapkan sasaran premium bulanan yang tidak melebihi RM15. Sasaran ini akan diperhalus apabila industri memperoleh lebih banyak pengalaman dan pemahaman tentang pola perbelanjaan isi rumah B40.

Nilai yang baik

Dalam penawaran produk dengan nilai yang baik untuk segmen B40, produk sedemikian hendaklah melindungi risiko terpenting isi rumah tersebut dan memaksimumkan bahagian premium dibayar yang diperuntukkan untuk melindungi risiko tersebut. Sebagai ukuran nilai, unjuran pembayaran manfaat umumnya dijangka melebihi sekurang-kurangnya separuh premium yang dijana, dengan penggunaan teknologi yang lebih meluas dan saluran akses alternatif yang berkos lebih rendah untuk mengurangkan perbelanjaan dan kos pengagihan. Saluran agensi, seperti yang distrukturkan kini, tidak mungkin dapat menawarkan premium mampu milik pada tahap nilai yang dijangkakan oleh inisiatif Perlindungan Tenang. Oleh itu, inovasi dalam model pengagihan adalah sangat mustahak bagi mengoptimumkan kos dan jangkauan. Usaha ini memerlukan keputusan pelaburan jangka panjang, termasuk potensi pelaburan kolektif dalam infrastruktur sokongan pasaran, bagi mencapai bilangan pengguna yang cukup besar.

Mudah akses

Perlindungan di bawah produk dan saluran pengagihan Perlindungan Tenang hendaklah merangkumi keadaan tertentu (seperti lokasi, pekerjaan atau jenis kediaman) yang lazim bagi kumpulan B40. Produk dan perkhidmatan hendaklah disediakan di titik capaian yang mudah diakses, seperti hospital awam, pusat transformasi bandar dan luar bandar (UTC/RTC), dan kedai runcit kecil. Penggunaan teknologi pintar juga hendaklah mengambil kira keperluan khusus dan gaya hidup segmen yang disasarkan, dan bukannya perkara yang biasa terdapat pada segmen pasaran semasa bagi penanggung insurans dan pengendali takaful. Sebagai contoh, walaupun pengagihan melalui Internet boleh menjimatkan kos dan jangkauan di luar pusat bandar, hanya separuh daripada kediaman B40 mempunyai sambungan Internet.

Mudah difahami

Manfaat serta terma dan syarat produk hendaklah direka bentuk supaya mudah difahami oleh pengguna yang mempunyai pemahaman yang agak terhad mengenai insurans dan takaful. Penanggung insurans perlu mengurangkan ketidakpastian dalam reka bentuk produk, termasuk ketidakpastian yang berkait dengan

pendedahan pengunderaitan, dan penolakan tuntutan atau had tuntutan yang tidak mencukupi. Bahan pemasaran perlu memaparkan maklumat secara intuitif untuk membantu pengguna membuat pilihan yang bijak, dengan mengutamakan perlindungan yang diperlukan dan mampu dibayar.

Mudah dibeli dan dituntut

Keseluruhan pengalaman pelanggan, bermula daripada perhubungan pertama dengan saluran pengagihan sehinggalah kepada pembayaran tuntutan, perlulah bebas daripada masalah. Pada masa ini, pelanggan sering melalui pengalaman yang sukar. Proses membuat tuntutan, termasuk keperluan untuk menyediakan dokumen sokongan, hendaklah dimudahkan bagi mengurangkan kegelisahan semasa tuntutan dibuat. Sebagai contoh, walaupun tawaran produk insurans atau takaful boleh didapati dalam talian, tuntutan yang lazimnya perlu dikemukakan di cawangan penanggung insurans atau pengendali takaful itu, biasanya terletak agak jauh dari kediaman pemegang polisi atau benefisiari. Dalam sesetengah insiden, tuntutan mungkin memerlukan sehingga sembilan dokumen yang berasingan (contohnya, tuntutan untuk sesetengah manfaat kematian). Manfaat pendapatan hospital yang hanya membayar balik pemegang polisi selepas sebulan beliau keluar daripada hospital tidak dapat memenuhi keperluan pekerja yang menerima upah harian yang mempunyai simpanan yang sedikit. Bagi menangani masalah ini, Bank menghendaki tuntutan atas produk Perlindungan Tenang dibayar dalam tempoh lima hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumentasi ringkas yang lengkap. Penambahbaikan lain yang diberi keutamaan bagi membolehkan pengalaman bebas perselisihan termasuk:

- penamaan direkodkan semasa jualan untuk pembayaran tuntutan yang lebih cekap;
- proses pengunderaitan yang mudah dan pengeluaran polisi dengan segera;
- kakitangan pusat panggilan yang responsif dan cukup terlatih untuk perkhidmatan pascajualan; dan
- memanfaatkan *application programming interface* (API) terbuka untuk mempermudah proses pengunderaitan dan tuntutan.

Tanda Awal Inovasi dalam Kalangan Penyedia Produk Perlindungan Tenang

Pada akhir tahun 2017, 10 produk Perlindungan Tenang telah diperkenalkan oleh 10 syarikat yang mengambil bahagian, yang terdiri daripada enam penanggung insurans hayat, tiga pengendali takaful keluarga dan satu penanggung insurans am. Lebih banyak syarikat dijangka mengambil bahagian pada tahun 2018. Inovasi yang berjaya menangani beberapa kesukaran yang lazimnya dihadapi termasuk:

- Produk insurans hayat dan takaful keluarga asas yang hanya menumpukan pada manfaat kematian dengan proses penzahiran dan tuntutan yang ringkas. Satu produk membolehkan penyerahan dokumen tuntutan secara elektronik menerusi aplikasi telefon mudah alih seperti *WhatsApp*.
- Produk kebakaran yang bergantung pada pengesahan daripada ketua kampung atau pegawai daerah sebagai ganti bukti penduduk tetap bagi pemegang polisi (yang tinggal di rumah panjang) yang tidak dapat memberikan dokumentasi biasa.
- Penerimaan serahan melalui pos bagi dokumen tuntutan yang disahkan oleh ketua kampung, pengetua sekolah atau pegawai polis sebagai ganti penyerahan sendiri di cawangan penanggung insurans atau pengendali takaful itu.
- Produk manfaat khairat kematian dengan tempoh masa pembayaran 24 jam. Ciri utama produk ringkas ini dimuatkan pada risalah bersaiz kad nama. Permit pengebumian diterima sebagai alternatif bagi sijil kematian, dan dengan itu menghilangkan ketidakpastian berhubung dengan masa pembayaran tuntutan akan dibuat dalam keadaan jika sijil kematian diperlukan.

Kesimpulan

Bank menjangkakan bahawa inovasi produk dan penambahbaikan dalam penyampaian yang diilhamkan oleh inisiatif Perlindungan Tenang akan meningkatkan penembusan insurans dan takaful secara keseluruhan, terutamanya dalam kalangan segmen B40 apabila lebih banyak pengalaman diperoleh untuk memenuhi keperluan segmen ini. Bank akan terus berinteraksi dengan industri untuk merangka peraturan khusus, serta meningkatkan kerjasama dengan industri dan pihak berkepentingan lain untuk meningkatkan keupayaan kewangan dalam kalangan B40. Secara umumnya, usaha di bawah Perlindungan Tenang untuk memperluas perlindungan insurans dan takaful bagi mereka yang tidak mempunyai perlindungan pada masa ini juga dijangka menjana limpahan positif bagi seluruh pasaran insurans – menerusi tumpuan baharu dalam usaha meningkatkan nilai, akses dan pengalaman pelanggan.