



Persatuan Pengguna Pulau Pinang Consumers Association of Penang

檳城消費人協會 பிளாங்கு பயனீட்டாளர் சங்கம்

Websites:
www.consumer.org.my

10 Jalan Masjid Negeri, 11600 Pulau Pinang, Malaysia
Tel: 604-8299511 Fax: 604-8298109
email: consumerofpenang@gmail.com

Surat Kepada Pengarang

8 Mei 2017

ADAKAH PENGGUNA TERTIPU?

Seawal 2007, Bank Negara Malaysia (BNM) mengenal pasti masalah dan isu skim insurans motor semasa yang ramai pengguna dengan mudah mengaitkannya kepada:

- Akses yang tidak mencukupi kepada perlindungan insurans pihak ketiga, terutama sekali untuk kenderaan lama dan komersial.
- Proses penyelesaian tuntutan yang panjang.
- Premium yang tidak pernah disemak semula sejak 1978.
- Syarikat insurans enggan untuk menawarkan perlindungan insurans pihak ketiga memandangkan insurans tidak mencukupi.
- Risiko mangsa kemalangan tidak menerima sebarang pampasan atau pampasan yang tidak mencukupi.

Sistem skim berasaskan kesalahan semasa adalah berdasarkan kepada prinsip Corrective Justice yang bermaksud anda perlu membayar jika anda yang bersalah. Di bawah sistem ini, tidak semua seseorang yang cedera dalam Kemalangan Kenderaan (MVA) menerima pampasan. Tambahan pula, penuntut perlu menunggu jangka masa tertentu dan membelanjakan sejumlah wang sebelum penentuan akhir hak mereka dan pemberian pampasan, di samping terpaksa berhadapan dengan pelbagai masalah lain.

Pada 2010, Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) mencadangkan skim Liabiliti Tanpa Kesalahan (NFL) kepada BNM. Pada hakikatnya, pengenalan skim NFL ini berkaitan dengan kematian dan kecederaan tubuh akibat MVA dicadangkan oleh Allahyarham Tan Sri Dato' Harun Hashim.

Kebaikannya ialah NFL ini kosnya hanya sebahagian kecil daripada kebanyakan polisi insurans kenderaan; Tan Sri Dato' Harun Hashim sendiri mencadangkan kadar RM50 pada 1995 dan CAP bersetuju dengan kadar itu.

Pada hakikatnya, pada Ogos 2007, Pejabat Peguam Negara mengeluarkan Kertas Isu Awal mencadangkan skim Liabiliti Tanpa Kesalahan (NFL) diperkenalkan.

Kemudiannya CAP menyerahkan memorandum yang NFL mestilah berpandukan oleh prinsip yang berikut:

- Pampasan yang cepat, cekap dan mencukupi bagi mangsa MVA tanpa perlu litigasi atau pertikaian penyelesaian berhubung isu kesalahan;
- Pemulihan dan penjagaan sepanjang hayat bagi mangsa dengan kecederaan serius dan sokongan untuk keluarga mangsa yang meninggal; strategi pencegahan kemalangan yang berkesan; dan
- Kos pengurusan yang rendah supaya lebih banyak dana diperolehi untuk mangsa kemalangan jalan raya.

NFL bukanlah sesuatu yang baharu dan CAP mencadangkan Malaysia mencontohi model yang diamalkan di Victoria, Australia, dan yang dijalankan oleh Suruhanjaya Kemalangan Pengangkutan (TAC). NFL juga telah dilaksanakan oleh Amerika Syarikat, Kanada dan Australia.

Di Malaysia, CAP menyarankan skim ini boleh dibiayai oleh premium insurans pihak ketiga. CAP beralasan bahawa bayaran pengurusan dan perundangan syarikat insurans dijangka akan berkurang memandangkan tiada lagi keperluan untuk membuktikan kesalahan, dan tiada lagi sebarang komisen kepada ejen dan premium yang sedia ada sudah mencukupi.

Lebih-lebih lagi, pembiayaan juga boleh diperolehi dari Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) kerana ia juga menangani tuntutan oleh pekerja yang cedera dalam waktu kerja mereka termasuklah perjalanan ke tempat dan dari tempat kerja mereka.

Kebimbangan umum utama ialah pencegahan kemalangan untuk menjadikan skim itu berdaya maju dalam jangka panjang. Seperti dalam kes di Victoria, terdapat pengurangan lebih daripada 38,000 tuntutan dalam tempoh lebih 10 tahun, menghasilkan dalam penjimatan lebih daripada AUD\$1 bilion. Bilangan kematian jatuh kepada 377 pada 2006 daripada 776 pada 1987.

Kerajaan Australia mengambil langkah proaktif untuk memperbaiki keadaan jalan, keselamatan kenderaan dan kempen keselamatan jalan raya yang lebih berkesan.

Pada hakikatnya BNM berminat untuk melaksanakan NFL sehinggalah pada 2010 apabila BNM mengumumkan Rangkakerja Perlindungan Kenderaan Asas (BMCF) yang merupakan petanda buruk kepada NFL. Kemudiannya pada lewat April 2017, BNM mengumumkan ia sedang meliberalisasikan industri insurans kenderaan supaya syarikat insurans individu dan pengendali takaful boleh menentukan harga produk insurans kenderaan.

Apabila nyahtarif (detariffication) insurans kenderaan bermula pada 1 Julai, ia akan menjejaskan semua rakyat Malaysia yang memiliki kenderaan. Menurut Institut Penyelidikan Keselamatan Jalan Raya Malaysia (MIROS), terdapat 27.61 juta kenderaan berdaftar di negara ini pada 2016. Kesan nyahtarif ke atas setiap orang yang memiliki lesen kenderaan tidak dapat dibayangkan.

CAP tercengang dengan bagaimana keputusan itu dibuat kerana premium yang terpaksa dibayar oleh seseorang itu (selepas nyahtarif) bergantung kepada pelbagai faktor termasuklah umur dan jantina pemandu, lokasi kediaman pemandu, dan sejarah tuntutan pemandu.

Ini disebabkan bahawa terdapat konsensus umum antara CAP, BNM dan Pejabat Peguam Negara bahawa NFL adalah baik dalam bentuk membantu mangsa kemalangan. Dengan nyahtarif, tiada penambahbaikan ketara terhadap masalah yang dikenal pasti oleh BNM pada 2007.

Seseorang yang dalam proses memperolehi insurans kenderaan akan menjadi mangsa di sebabkan anggapan umum faktor risiko yang dipertimbangkan dalam menentukan jumlah premium. Adakah masalah pengguna yang dikenal pasti oleh BNM pada 2007 ditangani dengan menyeluruh atau BNM hanya melindungi kepentingan industri insurans apabila insurans kenderaan dinyahtarif?

CAP sekali lagi menegaskan bahawa NFL perlu segera digunapakai dan dilaksanakan untuk kepentingan pengguna.

S. M. Mohamed Idris
Presiden
Persatuan Pengguna Pulau Pinang