

TAKAFUL BERTEMPOH GADAI JANJI BERKURANGAN: MASALAH DAN PERSOALAN

Naziree Md. Yusof
naziree@udm.edu.my

Fakulti Undang-undang dan Hubungan Antarabangsa
Universiti Sultan Zainal Abidin (UniSZA)

Abstrak

Takaful Bertempoh Gadai Janji Berkurangan (*Mortgage Reducing Term Takaful* – MRTT) adalah polisi takaful daripada produk pembiayaan perumahan bagi memastikan kesinambungan pembayaran rumah apabila pelanggan mengalami penyakit kritikal, hilang upaya kekal (biasanya lumpuh) atau meninggal dunia sebelum tamat tempoh pembiayaan. Polisi bertujuan untuk memastikan ahli keluarga yang ditinggalkan tidak dibebani pembiayaan yang belum selesai. Namun, bagi kes pelanggan yang ditimpa kemalangan dan mengalami kecacatan kekal (misalnya kudung mana-mana anggota badan) adalah dianggap masih boleh bekerja dan berupaya meneruskan pembayaran ansuran bulanan seperti biasa. Sehubungan itu, polisi MRTT bagaikan sudah tidak relevan apabila tiada perlindungan bagi kes sedemikian dan kelihatan tidak efektif kerana tidak mempunyai kebolehpindahan, sedangkan terdapat sesetengah pelanggan yang ingin melakukan pembiayaan semula terhadap rumah tersebut. Makalah ini membahaskan beberapa kelemahan polisi MRTT, perbandingan dengan polisi Insurans Bertempoh Gadai Janji Berperingkat (*Mortgage Level Term Assurance* - MLTA) dan alternatif penyelesaian bagi mengatasi permasalahan di atas.

Kata kunci: MRTT, MRTA, MLTA, polisi takaful hayat, pelanggan, ejen takaful.

Abstract

Mortgage Reducing Term Takaful (MRTT) is specially designed to protect a customer against death, critical illnesses or total permanent disabilities due to natural causes or accidents. The objective of this policy is to alleviate the burden of unsettled housing financial liability on the surviving family members. However, in accident cases where the customer has suffered partial disability (for instance loss of limb), that surviving customer is considered to be employable and is thus fit to continue his monthly payment. As such MRTT appears to be redundant as it does not offer any protection for such cases. Further, MRTT seems to be impractical because of the non-transferable element for the refinancing of that house. This article

will discuss the weaknesses of MRTT and how it compares with Mortgage Level Term Assurance (MLTA), and closes with alternative solutions to the problems.

Keywords: MRTT, MRTA, MLTA, takaful insurance policy, customer, takaful agent.

Pengenalan

Di Malaysia, pembiayaan perumahan secara Islam sama ada produk *bai' bithaman ajil* (BBA), *musyarakah mutanaqisah*, *al-ijarah thumma al-bai'* (AITAB) dan lain-lain adalah menggabungkan perlindungan insurans yang dikenali sebagai Takaful Bertempoh Gadai Janji Berkurangan (*Mortgage Reducing Term Takaful – MRTT*). Perlindungan takaful ini bertujuan memastikan kesinambungan pembayaran rumah apabila pelanggan mengalami penyakit kritikal, hilang upaya kekal (biasanya lumpuh) atau meninggal dunia sebelum tamat tempoh pembiayaan. Polisi juga memberikan keselesaan kepada ahli waris atau keluarga yang ditinggalkan agar tidak dibebani pembiayaan perumahan yang belum selesai. Biasanya jumlah kadar pembiayaan akan ditentukan oleh pihak bank setelah pelanggan melepasi beberapa kriteria iaitu kadar gaji, umur, tempoh bayaran pembiayaan, dan nilai sebenar rumah yang ingin dibeli. Mana-mana pelanggan yang layak mendapat pembiayaan perumahan, pihak bank akan menyediakan pakej perlindungan MRTT sekiranya pelanggan tersebut melepasi ujian kesihatan yang diperakui panel takaful bank. Dalam hal ini bermakna, sekiranya pelanggan didapati mempunyai apa-apa penyakit atau keadaan kesihatan yang dianggap berisiko, perlindungan MRTT akan dibatalkan.

Permasalahan Kajian

Sekali imbas polisi MRTT cukup menarik kerana memberikan kemudahan kepada pelanggan yang belum menjelaskan sepenuhnya pembiayaan rumah. MRTT juga dikatakan sebagai pelaburan jangka panjang kerana keuntungan daripada aset harta tidak alih seperti tanah, rumah, premis perniagaan, dan sebagainya akan terhasil apabila sesuatu daerah berubah status dari kawasan membangun kepada wilayah metropolitan. Walau bagaimanapun polisi MRTT yang hanya memberi perlindungan bagi kes penyakit kritikal, hilang upaya kekal (biasanya lumpuh) atau meninggal dunia sebelum tamat tempoh pembiayaan, kelihatan tidak relevan sekiranya pelanggan berkenaan terlibat dalam kemalangan dan mengalami kecacatan kekal (misalnya kudung mana-mana anggota badan) kerana dianggap masih boleh bekerja dan berupaya meneruskan pembayaran pembiayaan rumah seperti biasa. Hal ini menggambarkan MRTT adalah polisi yang tidak efektif kerana tidak mempunyai kebolehpindahan serta mengakibatkan pembayaran

premium berubah disebabkan faktor umur dan kesihatan sedangkan terdapat sesetengah pelanggan yang ingin melakukan pembiayaan semula terhadap rumah tersebut. Senario ini kurang berpihak kepada pelanggan untuk memanfaatkan caruman MRTT kerana skop perlindungan yang terhad dan tiada keanjalan dalam mendapatkan bantuan kewangan takaful. Jika terdapat mana-mana pelanggan yang ingin memberikan rumah sebagai hibah kepada mana-mana individu, sedangkan rumah tersebut masih dalam tanggungan pembiayaan, hal ini sukar dilaksanakan kerana status aset itu bukan pemilikan sempurna (*full ownership*) dan polisi MRTT juga tidak menjamin untuk menyelesaikan baki pembiayaan secara automatik sekiranya berlaku situasi kes seperti di atas.

KONSEP MRTT

MRTT berasal daripada konsep insurans konvensional yang dikenali sebagai Insurans Bertempoh Gadai Janji Berkurangan (*Mortgage Reducing Term Assurance – MRTA* atau *Mortgage Decreasing Term Assurance – MDTA*).¹ Apabila pelanggan memohon pinjaman untuk membeli rumah, biasanya pihak bank mempertimbangkan pengambilan insurans untuk melindungi apa-apa tragedi yang tidak diduga. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, perlindungan MRTA memastikan bayaran balik pinjaman tertunggak sekiranya pelanggan mengalami penyakit kritikal, hilang upaya kekal (biasanya lumpuh) atau meninggal dunia sebelum tamat tempoh pembiayaan. Apabila berlaku perkara sedemikian, syarikat insurans akan membayar kepada bank jumlah pinjaman tertunggak dan bank akan menyerahkan hak milik harta berkenaan kepada benefisiari atau ahli waris pelanggannya. Kebanyakan premium polisi MRTA dibayar secara sekali gus (*lump sum*) ketika pinjaman dikeluarkan dan kadar premium biasanya bergantung kepada umur pelanggan, terma pinjaman, dan kadar faedah pinjaman. Sekiranya pelanggan menjual rumah atau menyelesaikan hutang lebih awal, bank akan menyerahkan hak polisi MRTA kepada pelanggan dan pelanggan boleh memilih untuk meneruskan perlindungan insurans hayat tambahan atau menyerahkan polisi dan menerima nilai tunai.² Konsep dan fungsi MRTT adalah hampir sama seperti MRTA, cuma polisi MRTT adalah aktiviti insurans yang patuh syariah iaitu segala unsur riba, *gharar*, *maisir*, *ihtikar* dan *istighlal* dijauhi dalam operasi MRTT.³

Terdapat sedikit perbezaan tentang prosedur MRTT, iaitu kadar caruman

1 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://www.carigold.com/portal/forums/showthread.php?t=73705>.

2 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web http://www.insuranceinfo.com.my/_system/media/downloadables/insurans_hayat.pdf.

3 Engku Rabiah Adawiah Engku Ali & Hassan Scott P. Odierno, 2008. *Essential Guide to Takaful (Islamic Insurance)*. Kuala Lumpur: CERT Publications Sdn. Bhd, hlm, 3 – 26.

berdasarkan umur pelanggan, jumlah pembiayaan, kadar keuntungan, dan tempoh pembiayaan. Jika pelanggan menjual rumah tersebut atau membuat penebusan awal pembiayaan perumahan, pelanggan layak mendapat bayaran balik caruman takaful secara *pro rata* atas tempoh takaful yang belum lupus. Sekiranya berlaku kematian, manfaat khairat kematian juga dibayar kepada waris bagi urusan pengebumian dan jika hutang pembiayaan dilunaskan lebih awal dari tamatnya tempoh takaful, ia ditamatkan dengan pengembalian caruman belum digunakan ditolak kos yang dikenakan.⁴ Secara amnya, mungkin boleh dinyatakan bahawa konsep MRTA tidak terlalu bercanggah dengan tatacara syariah, kerana hanya melibatkan aspek prosedur iaitu mekanisme perlindungan pembiayaan dan bukannya teras sesuatu produk.

OPERASI MRTT DAN MLTA

Polisi MRTT akan kekal kepada satu bank sahaja, jika pelanggan ingin membuat pembiayaan semula atau membeli rumah baharu, polisi baharu akan dikenakan mengikut harga rumah tersebut. Setiap kali proses pembiayaan semula dilakukan, faktor umur dan kesihatan akan diambil kira sebelum melayakkan pelanggan tersebut mendapatkan polisi MRTT. Pada asasnya polisi MRTT tidak mempunyai nilai simpanan,⁵ sebab apabila tiada musibah atau kematian bayaran premium akan menjadi susut mengikut baki pinjaman. Ini bermakna, pelanggan yang menggunakan perlindungan MRTT tidak mempunyai nilai pulangan daripada bayaran premium kerana pihak takaful hanya akan menyerahkan polisi MRTT kepada pelanggan apabila pembayaran rumah telah dilangsaikan sepenuhnya. Oleh yang demikian, sesetengah individu berpendapat polisi ini merugikan apabila premium MRTT dimasukkan dalam sebahagian pembiayaan perumahan kerana hal ini melibatkan kadar keuntungan bank dan tempoh bayaran yang lama (biasanya 25 hingga 30 tahun).⁶

Berlainan pula dengan polisi Insurans Bertempoh Gadai Janji Berperingkat (*Mortgage Level Term Assurance* - MLTA). MLTA ialah polisi yang boleh dipindah antara bank apabila pelanggan ingin membeli rumah baharu atau membuat pembiayaan semula rumah tersebut menggunakan khidmat bank yang lain. Pelanggan hanya perlu membeli sekali sahaja dengan jumlah yang sama dan tidak perlu untuk menjalani pemeriksaan tahap kesihatan. Sebahagian bayaran premium akan disumbangkan untuk simpanan dan ditambah dengan pulangan daripada pelaburan. Jumlah simpanan atau hasil pelaburan boleh dikeluarkan pada bila-bila masa atau pada tempoh matang untuk sebarang kegunaan atau

4 Kumpulan Penyelidik IBFIM, 2009. *Buku Panduan Asas Takaful*. Kuala Lumpur: Islamic Banking and Finance Institute Sdn. Bhd, hlm. 171.

5 *Ibid.*

6 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://fromhome66.blogspot.com/2009/11/mrtamtda-dan-mlta.html>.

pembayaran awal pembiayaan perumahan.⁷ Sekiranya berlaku kematian atau musibah kepada pelanggan, secara automatik baki pinjaman perumahan akan dijelaskan oleh syarikat insurans kepada pihak bank. Kemudian waris tidak perlu menanggung hutang atau beban pembiayaan perumahan yang ditinggalkan si mati kerana telah dilangsaikan oleh syarikat insurans. Pada masa yang sama, baki wang pampasan juga akan diserahkan kepada waris.

Ilustrasi senario di atas ialah jika kadar pembiayaan daripada pihak bank berjumlah RM250 000 dan jumlah perlindungan polisi MLTA juga RM250 000. Sekiranya baki pembiayaan bank ketika pelanggan meninggal dunia berjumlah RM200 000, maka waris akan mendapat rumah secara percuma kerana baki pembiayaan telah dilangsaikan oleh syarikat insurans, manakala lebih yang berjumlah RM50 000 akan diserahkan kepada waris dalam tempoh 30 hari. Dalam situasi begini, secara tidak langsung si mati telah meninggalkan dua perkara kepada insan tersayang iaitu, rumah dan wang ringgit untuk perbelanjaan meneruskan kehidupan. Sekiranya tiada musibah atau kematian, polisi MLTA yang bersifat rata dan berterusan boleh digunakan untuk tujuan membeli rumah baru tanpa perlu membeli perlindungan lain daripada syarikat insurans. MLTA juga boleh dijadikan sebagai aset atau simpanan skim pencen kerana setiap nilai ringgit daripada polisi ini akan terus bertambah dari semasa ke semasa. Oleh yang demikian, polisi MLTA boleh digunakan untuk memendekkan tempoh bayaran pembiayaan perumahan kerana sehingga ke satu tahap, nilai simpanan itu akan sama dengan baki pembiayaan tersebut. Secara tidak langsung polisi MLTA dapat mengurangkan kadar keuntungan pada pihak bank, bahkan juga boleh digunakan untuk mengurangkan cukai pendapatan.⁸

Jadual di bawah menjelaskan perbandingan antara polisi MRTT dengan MLTA:⁹

No.	Perkara	MRTT	MLTA
1.	Tujuan	Perlindungan sekiranya berlaku kematian, penyakit kritikal dan hilang upaya kekal.	Perlindungan jika terjadi kematian, penyakit kritikal dan hilang upaya kekal, mempunyai nilai simpanan dan pelaburan.

7 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://www.bebas-hutang.com/mrta-vs-mlta/>.

8 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://fromhome66.blogspot.com/2009/11mrtamtda-dan-mlta.html>.

9 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://1-million-dollar-blog.com/mortgage-life-insurance-mrtamtda-vs-mlta-for-property-financing/>.

No.	Perkara	MRTT	MLTA
2.	Perlindungan	Menjelaskan kadar baki pembiayaan apabila terjadi kematian, penyakit kritikal, dan hilang upaya kekal.	Kadar pampasan kekal dengan jumlah asal pembiayaan.
3.	Kebolehpindahan	Tidak boleh dipindahkan bagi pembelian rumah baharu atau pembiayaan semula.	Boleh dipindahkan untuk pembelian rumah baharu atau pembiayaan semula, juga boleh digunakan untuk mana-mana pembiayaan lain.
4.	Nilai Tunai	Tiada nilai simpanan atau pulangan tunai kerana bayaran premium susut selari dengan jumlah baki pembiayaan sehingga ke tahap kosong.	Mempunyai nilai simpanan dan pulangan pelaburan yang dijamin. Pelanggan akan mendapat semula wang caruman berserta keuntungan pelaburan pada masa depan.
5.	Penama	Benefisiari ialah bank.	Benefisiari boleh ditentukan kepada mana-mana individu.
6.	Kaedah Bayaran	Bayaran sekali gus atau dimasukkan sebahagian dalam bayaran ansuran bulanan pembiayaan perumahan, biasanya lima peratus daripada jumlah pembiayaan.	Bayaran boleh dibuat secara tahunan, setiap tiga bulan atau secara bulanan.
7.	Kadar Premium	Rendah.	Tinggi.

No.	Perkara	MRTT	MLTA
8.	Contoh Kadar Premium*	Sekali gus RM5931.70	RM303.60 bulanan atau RM3643.20 tahunan atau RM109 296 secara keseluruhan.
9.	Situasi jika tidak berlaku kematian, penyakit kritikal, dan hilang upaya kekal.*	Pelanggan tidak mendapat sebarang pulangan daripada bayaran premium.	Pada akhir pembayaran, pelanggan akan menerima RM109 296
10.	Senario sekiranya terjadi kematian, penyakit kritikal, dan hilang upaya kekal.**	Syarikat insurans akan melangsaikan jumlah baki pembiayaan kepada bank (RM186 000) dan ahli waris akan mendapat rumah secara percuma.	Syarikat insurans akan melangsaikan jumlah baki pembiayaan kepada bank (RM186 000) dan ahli waris akan mendapat rumah secara percuma serta menerima lebihan tunai sebanyak RM50 000.

Nota:

* Sekiranya pelanggan berusia 26 tahun, dia mendapat pembiayaan berjumlah RM236 000 dalam tempoh 30 tahun.

** Jika baki pembiayaan berjumlah RM186 000.

KELEMAHAN OPERASI MRTT

Sekiranya berlaku kematian, penyakit kritikal dan hilang upaya kekal, adakah perlindungan polisi MRTT akan terus dinikmati oleh pelanggan, penjamin atau ahli warisnya dan adakah pihak bank secara automatik mengisytiharkan bahawa pembayaran ansuran rumah perlu ditamatkan? Bagi menjelaskan senario ini, terdapat dua perkara yang perlu difahami. Pertama aspek tempoh perlindungan polisi MRTT. Sekiranya pelanggan layak mendapat pembiayaan perumahan dan tempoh bayaran ansuran sehingga 30 tahun, maka perlindungan polisi hanya meliputi dalam tempoh 30 tahun. Ini bermakna, sekalipun berlaku lanjutan masa pembiayaan, misalnya disebabkan faktor Kadar Pembiayaan Asas, tempoh perlindungan

tetap kekal selama 30 tahun. Kedua, kadar bayaran premium kian susut berikutan berlalunya masa dan selari dengan jumlah baki pembiayaan, maka kadar pampasan polisi juga semakin berkurangan. Misalnya pelanggan mengambil polisi MRTT sehingga 30 tahun dan bank menyediakan jumlah pembiayaan perumahan RM250 000. Maka, pada tahun pertama syarikat takaful memperuntukkan kadar pampasan RM250 000 dan tahun kedua berkemungkinan RM230 000 dan begitulah seterusnya.¹⁰

Antara kelemahan operasi MRTT yang dapat dikenal pasti ialah dalam kes kematian. Walaupun rumah tersebut mempunyai polisi MRTT yang sah, ahli waris masih perlu menguruskannya sendiri kerana syarikat takaful dan bank adalah dua entiti berasingan sekalipun syarikat takaful itu adalah anak syarikat bank berkenaan. Biasanya pihak bank akan terus mendapatkan senarai waris, penama atau penjamin pembiayaan perumahan dan meminta agar waris atau penjamin tersebut menghubungi syarikat takaful MRTT untuk mendapatkan surat kematian, pemeriksaan perubatan, laporan doktor, dan dokumen lain yang memakan masa selama kira-kira dua bulan. Ironinya, dalam tempoh tersebut ansuran bulanan kepada pihak bank tetap perlu dibayar seperti biasa selagi urusan dengan syarikat takaful belum selesai. Sesuatu yang lebih malang bagi kes perumahan yang terbengkalai, menyebabkan waris atau penjamin terpaksa menjelaskan beberapa peratus baki hutang pembiayaan. Hal ini demikian kerana polisi MRTT mula beroperasi setelah pihak bank membayar kepada pemaju walaupun pada tahap yang pertama, sedangkan pembayaran ansuran bermula apabila rumah tersebut siap dibina sepenuhnya oleh pemaju. Ini bermakna, sepanjang tempoh terbengkalai, kadar perlindungan MRTT telah berkurangan dan pihak bank hanya mendapat 80 peratus jumlah pampasan daripada syarikat takaful, manakala baki 20 peratus perlu dilangsaikan oleh waris atau penjamin itu sendiri.¹¹

Senario kedua adalah bagi kes pelanggan yang meletakkan dua nama dalam polisi MRTT, misalnya pembiayaan perumahan yang menggabungkan nama suami dan isteri. Kebanyakan pasangan sering mengamalkan demikian dalam banyak urusan seperti penama dalam insurans hayat, akaun Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) dan Tabung Haji. Gabungan ini secara amnya adalah baik kerana kesemua penama hanya bertindak sebagai pemegang amanah dan bukannya benefisiari. Walau bagaimanapun bagi polisi MRTT, kesan meletakkan dua nama adalah tidak praktikal kerana polisi MRTT memberi perlindungan ke atas nama yang tertera dalam polisi. Dengan kata lain, sekiranya berlaku kematian pampasan polisi hanya merangkumi separuh daripada keseluruhan perlindungan.

10 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://www.carigold.com/portal/forums/archive/index.php?t-101921.html>.

11 *Ibid.*

Persoalan bayaran premium secara penuh sekali gus tidak melayakkan mereka mendapatkan keseluruhan pampasan kerana jumlah kadar caj premium telah dibahagikan mengikut peruntukan masing-masing. Maka jika terjadi kematian, hanya separuh pampasan diberikan dan pemegang polisi yang masih hidup perlu meneruskan bayaran baki ansuran bulanan dengan jumlah yang lebih sedikit sehingga selesai. Misalnya, pelanggan (suami isteri) mengambil polisi MRTT sehingga 30 tahun dan bank menyediakan jumlah pembiayaan perumahan RM250 000. Bayaran ansuran bulanan pula berjumlah RM1200. Maka, apabila berlakunya kematian salah seorang daripada mereka, syarikat takaful akan memperuntukkan separuh kadar pampasan atas rumah tersebut dan baki selebihnya perlu dilangsaikan oleh individu yang masih hidup. Ini bermakna jumlah ansuran bulanan telah menjadi sebanyak RM600.¹²

Senario ketiga adalah bagi kes kemalangan yang tidak melibatkan kematian, lumpuh atau koma. Polisi MRTT dengan jelas memperuntukkan bahawa segala tuntutan hanya akan dilayan sekiranya berlaku kematian, penyakit kritikal, dan hilang upaya kekal. Situasi ini agak “menindas” pelanggan yang bekerja sendiri atau bekerja di sektor swasta kerana apa-apa penyakit atau kecacatan yang pelanggan dianggap masih boleh bekerja, maka bayaran ansuran bulanan tetap dikenakan seperti biasa. Sudah menjadi kebiasaan di institusi kewangan bahawa apabila terdapat mana-mana klien yang gagal menjelaskan bayaran ansuran bulanan, surat amaran atau penalti caj kelewatan akan dihantar kepada klien berkenaan. Walaupun kegagalan pembayaran bukanlah berpunca daripada sikap kecuai atau tiada perancangan dalam belanjawan, kesemua itu bukan justifikasi yang sah di sisi undang-undang untuk mengetepikan kewajipan membayar ansuran bulanan secara konsisten.

Seharusnya pihak institusi kewangan mewujudkan satu kaedah bagi memberi kelonggaran kepada pelanggan yang menghadapi kekangan seumpama ini. Antara mekanisme yang dikenal pasti ialah kewajipan institusi perbankan Islam menentukan agihan zakat kepada asnaf yang terkandung dalam laporan tahunan institusi perbankan Islam yang meliputi statistik untung rugi, baki debit dan kredit, kedudukan aliran tunai, dan laporan agihan dana zakat atau kegiatan kebajikan.¹³ Sekiranya bank berkenaan tidak mempunyai dana yang cukup untuk membantu pelanggan yang kesempitan sumber kewangan, pihak syarikat takaful boleh memperuntukkan sejumlah

12 Temu bual bersama Tuan Haji Abdul Aziz Hassan, Peguam dan Pakar Perunding Wasiat Islam & Warisan Perniagaan, di Zar Perunding Pusaka Sdn. Bhd, pada 28 Februari 2011, pukul 10.00 pagi.

13 Roszaini Haniffa, Mohammad Hudaib & Malik Mirza, 2008. “Accounting Policy Choice within the Shariah Islamiyyah Framework” dlm. *Essential Readings in Islamic Finance*. Kuala Lumpur: CERT Publications Sdn. Bhd, hlm 330 – 337.

wang untuk membantu pelanggan berkenaan. Amalan ini adalah bertepatan dengan standard yang digariskan oleh Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI) yang menetapkan bahawa operasi takaful hendaklah patuh syariah, pengasingan akaun daripada sumber yang tidak halal, penilaian risiko yang sukar dielakkan, anggaran aliran tunai, kemampuan syarikat takaful memberikan pulangan pelaburan kepada pencarum, dan kewajipan menentukan agihan dana zakat.¹⁴ Walaupun teras penubuhan institusi kewangan tidak seperti baitumal, kelonggaran yang diberikan, dan keanjalan sistem yang diamalkan dapat membuktikan pengukuhan dana organisasi sekali gus akan menghasilkan imej, prestij, dan reputasi yang cukup positif dalam kalangan pelabur tempatan dan antarabangsa mengenai kestabilan, kecekapan, dan pengukuhan operasi institusi kewangan berkenaan, lantas menarik minat mereka untuk melabur dalam institusi kewangan tersebut.¹⁵

Senario keempat ialah mengenai tindakan sesetengah pelanggan yang ingin menjadikan rumah yang masih dalam pembiayaan sebagai hibah. Perlu difahami bahawa mana-mana aset yang masih dalam pembiayaan sama ada harta alih dan tidak alih (dalam konteks terkini biasanya rumah dan kereta) adalah tidak boleh dijadikan sebagai harta untuk dihibahkan. Walaupun hibah adalah pengisytiharan untuk memberikan harta kepada mana-mana individu semasa hidup, antara kemestian yang perlu difokuskan ialah status harta tersebut. Sebab itu sebelum harta si mati dibahagikan secara faraid, lima unsur utama yang perlu diselesaikan bermula dengan kedudukan hutang si mati, status harta, pemulangan harta pinjaman, senarai tanggungan, dan status ahli waris yang sah. Bagi kes pemberian rumah sebagai harta hibah sedangkan ianya masih dalam tanggungan pembiayaan, secara asasnya hibah perlu dilakukan secara bersyarat kerana pelanggan berkenaan belum mempunyai penguasaan dan pemilikan penuh terhadap aset tersebut.¹⁶ Benefisiari atau individu yang diberikan harta hibah perlu bersedia menanggung segala liabiliti harta tersebut sekiranya wujud sebarang sekatan atau masalah untuk menguruskannya. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, bagi kes kematian, ahli waris tidak semestinya akan terus menikmati perlindungan polisi MRTT kerana terdapat beberapa kekangan dan kelemahan prosedur yang perlu diselesaikan sebelum wang

14 Engku Rabiah Adawiah Engku Ali & Hassan Scott P. Odierno, 2008. *Essential Guide to Takaful (Islamic Insurance)*. Kuala Lumpur: CERT Publications Sdn. Bhd, hlm. 103 – 108.

15 Naziree Md. Yusof, "Saham Wakaf Selangor: Hala Tuju dan Potensi dalam Pembangunan Masyarakat" dlm. *KANUN* 22:4, hlm. 44, 2010.

16 Temu bual dengan Yang Amat Arif Dato' Haji Ismail Yahya, Ketua Hakim Syarii Terengganu, di Bangunan Mahkamah Syariah, Jalan Sultan Mohamad, Kuala Terengganu, pada 22 Februari 2011, pukul 10.00 pagi.

pampasan diluluskan oleh syarikat takaful. Dengan kata lain, dakwaan yang menyebut bahawa hibah boleh dijalankan tanpa sebarang syarat adalah salah kerana benefisiari diibaratkan hanya individu yang perlu menunggu untuk dikenakan apa-apa caj di luar jangkauan daripada pihak bank.

Segala kelemahan di atas adalah pengalaman yang sering dialami dalam produk perbankan Islam, terutamanya bagi kes pembiayaan perumahan yang masih dalam pembinaan. Kebanyakan konsep yang dilaksanakan ialah pihak bank membeli hak ke atas rumah yang sedang dibina daripada pihak pemaju. Kemudian bank menjadikan “rumah yang sedang dibina” sebagai satu sekuriti (*securitization*). Sekuriti ini diiktiraf sebagai aset terasing yang bernilai (*haq maliy*) dan kemudiannya dijual kepada pelanggan dengan harga tangguh (modal dicampur untung) menggunakan konsep BBA tanpa menghiraukan rumah tersebut terbengkalai atau lambat pembinaannya. Segala risiko pembinaan dipikul sepenuhnya oleh pelanggan dan sememangnya hal ini akan “menindas” pelanggan. Konsep ini menimbulkan kontroversi yang besar dalam kalangan ulama Islam. Pertamanya, adakah sekuriti tersebut merupakan *haq maliy* yang terasing daripada aset sebenar? Sedangkan dalam Islam, *haq maliy* sebenarnya terikat secara terus dengan aset yang wujud. Dalam kes di atas, aset sebenarnya belum wujud (kerana masih dalam pembinaan). Atas dasar tersebut, kebanyakan ulama khususnya di Timur Tengah berpegang bahawa *haq maliy* pada rumah tersebut adalah berbentuk hutang (*al-dayn*). Kedua, disebabkan berdasarkan pandangan, harus menjual hutang yang diyakini boleh bayar (*dayn mustaqir*), bank tidak boleh menjual hutang dengan harga yang lebih tinggi atau lebih rendah. Sebarang perubahan pada harga membawa kepada riba.¹⁷ Walau apa-apa pun kelemahan yang wujud, masyarakat mengharapkan potensi pelaksanaan produk perbankan Islam secara keseluruhan dapat direalisasikan. Memang tidak dinafikan beberapa kekangan seperti kebanyakan bentuk operasi masih tertakluk dengan gaya manual konvensional, sistem perundangan yang kurang memberi ruang aplikasi patuh syariah secara menyeluruh, sistem perkomputeran dan pengiraan yang masih “terpaksa” mengikut rentak konvensional, dan faktor lain yang mengambil masa yang agak lama untuk membentuk produk yang benar-benar mantap, adil, dan menguntungkan semua pihak.¹⁸

ALTERNATIF MEKANISME MRTT DAN MLTA

Jika diperhatikan perbandingan antara polisi MRTT dengan MLTA, mungkin sesetengah orang beranggapan bahawa polisi MLTA adalah lebih

17 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://drasmadinet.blogspot.com/search/label/Kewangan%20Islam>.

18 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://www.zaharuddin.net/senarai-lengkap-artikel/3/908-forex-trader-perosak-a-islamkah-matawang-emas-.html>.

baik kerana mempunyai elemen kebolehpindahan untuk mendapatkan pembiayaan lain. Polisi MLTA boleh digunakan untuk pengecualian cukai pendapatan, pulangan hasil pelaburan terjamin, meninggalkan lebihan wang kepada ahli waris bagi meneruskan kehidupan, tidak perlu menjalani ujian kesihatan, jumlah premium yang tetap walaupun usia meningkat, bayaran secara berkala dan tidak perlu dimasukkan dalam pembiayaan bagi mengelakkan dikenakan faedah oleh bank, dan jumlah perlindungan yang fleksibel serta boleh digandingkan dengan pelbagai manfaat perlindungan lain yang agak penting seperti kad perubatan, elaun hospital, elaun unit rawatan rapi (ICU), elaun pembedahan, dan sebagainya.¹⁹ Polisi MLTA adalah cukup praktikal bagi mereka yang menjadikan aset harta tidak alih untuk pelaburan seperti tanah, rumah, dan premis perniagaan kerana individu terbabit perlu berterusan dengan aktiviti menjual hartanah tersebut dan membeli yang baharu tanpa perlu memperbaharui polisi insurans yang sedia ada.

Namun bagi mereka yang menjadikan aset hartanah untuk tujuan harta peribadi, polisi MRTT dan MLTA adalah pilihan yang kurang tepat disebabkan beberapa kelemahan yang dinyatakan sebelum ini. Pada asasnya MLTA juga adalah perlindungan bagi kes kematian, hilang upaya kekal, dan penyakit kritikal tetapi lebih anjal dan memberi manfaat pulangan yang lebih banyak daripada pelaburan, perubatan, dan lebihan kewangan kepada ahli waris. Walau bagaimanapun bagi kes kecacatan kekal, misalnya kudung mana-mana anggota badan dan dianggap masih boleh bekerja, adalah tidak layak mendapat perlindungan daripada polisi MLTA kerana bukan dikategorikan sebagai penyakit kritikal. Hilang upaya kekal seperti kes lumpuh dan koma serta penyakit kritikal yang memerlukan rawatan secara berterusan sehingga membantutkan gerak kerja, barulah melayakkan pihak insurans memberikan pampasan yang sewajarnya. Ini bermakna, hak menuntut pampasan tidak akan dilayan sekiranya terdapat pelanggan yang terlibat dengan kemalangan dan terlantar lama di hospital serta mengalami kecacatan kekal seperti kudung mana-mana anggota, atau juga berkemungkinan akan hilang pekerjaan jika pelanggan itu berkhidmat di sektor swasta. Oleh yang demikian, polisi MLTA juga kelihatan tidak praktikal bagi individu terbabit.

Bagi mereka yang ingin menjadikan rumah sebagai harta hibah, isu dua nama sebagai pemegang polisi dan kelemahan prosedur semasa proses tuntutan polisi adalah tidak lagi relevan dalam kes kemalangan sebegini kerana tiada pampasan yang boleh dituntut sama ada untuk menyara kehidupan atau meneruskan bayaran ansuran bulanan. Mungkin ada yang

19 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web http://duniatakaful.com/indek.php?p=1_13_MRTA-VS-INVESTMENT-LINK.

berpendapat sekiranya tiada sumber kewangan, maka kaedah pembiayaan semula boleh diaplikasikan. Tetapi harus diingat mekanisme pembiayaan semula mengakibatkan pelanggan terpaksa mendapatkan polisi MRTT yang baharu dan berkemungkinan caj premiumnya agak tinggi berikutan faktor usia dan kesihatan. Keadaan ini amat tidak sesuai kerana pelanggan akan hanya meneruskan beban hutang pembiayaan dan tidak terjamin untuk melangsakannya jika cacat sedemikian.

Bagi mengatasi masalah ini, lebih baik pelanggan yang ingin memiliki hartanah peribadi mendapatkan polisi takaful hayat. Polisi takaful hayat boleh ditentukan untuk melindungi kes yang sama seperti polisi MRTT dan MLTA iaitu kematian, hilang upaya kekal, dan penyakit kritikal. Tetapi polisi takaful hayat tersebut perlu diperinci kadar pampasan bagi kes hilang upaya kekal merangkumi pakej Kematian yang Disebabkan Kemalangan dan Cacat Anggota. Kategori kematian, hilang upaya kekal, dan penyakit kritikal adalah dibahagikan dalam akaun yang berasingan. Dengan kata lain, pelanggan perlu berbincang dengan ejen takaful mengenai jumlah pembiayaan rumah supaya kadar pampasan atau perlindungan menepati keseluruhan beban hutang yang ditanggung.²⁰ Ini bermakna, sekiranya berlaku kes kemalangan dan pelanggan terpaksa terlantar lama di hospital serta berkemungkinan akan kehilangan kerja, sekurang-kurangnya pelanggan masih boleh menerima pampasan kemalangan, bil hospital, elaun tidak bertugas disebabkan rawatan, dan manfaat kecacatan kekal seperti kudung mana-mana anggota. Kesemua itu dapat meringankan beban apabila kehilangan punca pendapatan di samping dapat menyara hidup buat seketika dan meneruskan pembayaran ansuran bulanan rumah seperti biasa.

Ilustrasi bagi menggambarkan senario di atas, contohnya rumah yang dibeli berharga RM287 000, maka kadar pembiayaan rumah secara Islam berdasarkan produk BBA sebanyak RM861 000. Oleh yang demikian, tempoh pembiayaan sehingga 30 tahun dan ansuran bulanan berjumlah RM 1300. Bagi menggantikan polisi MRTT atau MLTA, pelanggan perlu berbincang dengan ejen takaful sebelum mendapatkan polisi takaful hayat supaya jumlah pampasan hampir menyamai dengan kadar pembiayaan rumah iaitu RM861 000. Kemudian pakej perlindungan untuk kematian, hilang upaya kekal, dan penyakit kritikal perlu mencecah sehingga RM820 000. Sebagai perincian pakej tersebut, manfaat perlindungan bagi kadar pampasan kematian ialah sebanyak RM300 000, hilang upaya kekal atau kemalangan berjumlah RM400 000, manakala penyakit kritikal ialah RM1200.

²⁰ Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <https://www.prubsn.com.my/accounts/prubsn/content.php?p=189>.

Dalam polisi takaful hayat (terutamanya bagi kes kematian), prosedur tuntutan pampasan adalah agak mudah kerana tidak terbabit dengan pihak bank sama ada lanjutan masa pembiayaan disebabkan faktor BFR dan tiada risiko pengurangan kadar pampasan berikutan projek terbengkalai, sebaliknya hanya terus berurusan dengan pihak syarikat takaful seperti mengemukakan surat kematian, laporan doktor, dan polisi takaful hayat terbabit. Dalam hal ini, penama atau ahli waris yang berperanan sebagai pemegang amanah perlu bertindak menyelesaikan beban hutang pembiayaan rumah dan kos sara hidup keluarga si mati.²¹ Bagi kes kemalangan dan hilang mana-mana anggota badan, pelanggan itu sendiri perlu berurusan dengan syarikat takaful terbabit dan biasanya tempoh untuk mendapatkan perlindungan pampasan adalah kurang daripada sebulan selepas serahan segala dokumen berkenaan.

RISIKO PENGAMBILAN POLISI TAKAFUL HAYAT

Namun begitu, masyarakat masih mempunyai persepsi yang kurang baik terhadap ejen dan syarikat takaful. Keluhan dan ungkapan negatif sering kedengaran seperti “Syarikat takaful susah bayar bila nak buat tuntutan.”, “Janji nak lindung kos perubatan, tapi bila masuk wad, yang dibayar hanya RM100 sehari, bil perubatan tidak dibayar!”, “Bila saya nak tamatkan perlindungan takaful, saya hanya dapat tak sampai pun lima peratus daripada RM2000 yang saya bayar!”, “Ejen takaful tu tipu”, dan sebagainya. Tidak dinafikan bahawa terdapat sesetengah ejen mengekalkan pendekatan gaya insurans konvensional dalam pemasaran mereka. Kebanyakannya masih tertumpu mengenai kelebihan manfaat takaful yang akan diperolehi sebagaimana ejen insurans menerangkan perlindungan insurans konvensional. Walau apa-apa pun alasan yang diberikan, ejen takaful seharusnya perlu menambahkan ilmu berkaitan dengan kesahan kontrak menurut Islam. Kontrak takaful bukan kontrak *tabarru'* (kebajikan) semata-mata. Sebaliknya mempunyai unsur kontrak *mudharabah* (usaha sama perniagaan atau modal pelaburan). Teori kontrak dalam Islam menuntut supaya dijelaskan kandungan kontrak (*muqtada al-'aqd*). Kesilapan ejen takaful menerangkan perincian kontrak dengan teliti akan menyebabkan berlakunya *jahalah* (ketidaktelusan). Natiujahnya, urus niaga polisi takaful yang asalnya halal boleh menjadi haram kerana dipenuhi dengan unsur *jahalah*.²²

Sebagai contoh, produk takaful keluarga yang mempunyai unsur pelaburan. Sesetengah ejen atau syarikat takaful tidak telus dalam menjelaskan

21 Noor Aziah Mohd. Awal, 2004. *Pengenalan kepada Sistem Perundangan di Malaysia*. Petaling Jaya: International Law Book Services, hlm. 78.

22 Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://drasmadinet.blogspot.com/2007/05/agen-takaful-perlu-telus-dan-berilmu.html>.

sama ada secara lisan mahupun bertulis tentang jumlah peratusan yang dimasukkan ke dalam Akaun Peserta (AP) untuk dilaburkan, dan peratusan Akaun Khas Peserta (AKP) untuk *tabarru'* bagi membayar tuntutan. Peratusan untuk kedua-dua akaun ini biasanya berbeza pada enam tahun terawal dengan tahun-tahun selepasnya. Penjelasan ini membolehkan peserta mengetahui bahawa hanya lima peratus daripada carumannya dimasukkan ke dalam akaun peserta (untuk simpanan dan dilaburkan) pada enam tahun pertama.²³ Dengan itu, setiap pelanggan boleh mengkaji risiko penarikan diri sebelum tempoh matang tersebut (enam tahun) iaitu kehilangan hampir keseluruhan wang caruman yang telah dibayar.

Selain itu, sering kali juga kedengaran bahawa ejen takaful tidak jujur dalam membuat bayaran premium. Hal ini adalah kerana terdapat sesetengah pelanggan yang meletakkan sepenuh kepercayaan dengan memberikan wang premium kepada ejen takaful tersebut. Malangnya, tidak kesemua ejen takaful benar-benar jujur menguruskan amanah ini. Terdapat sesetengah mereka yang menghabiskan wang caruman pelanggan untuk kegunaan peribadi. Natiujahnya persepsi dan gambaran negatif akan sentiasa dilontarkan oleh pelanggan terhadap ejen dan syarikat takaful apabila berlaku sesuatu musibah dan kegagalan untuk mendapatkan pampasan perlindungan, ekoran luputnya sah laku polisi takaful disebabkan tiada bayaran premium yang sepatutnya diuruskan oleh ejen terbabit. Oleh itu, pelanggan dinasihatkan agar membayarnya sendiri ke kaunter syarikat takaful berkenaan atau menjelaskannya melalui internet secara dalam talian.

Dalam hal ini, seharusnya pelanggan perlu bijak membuat penilaian sebelum berurusan dengan mana-mana ejen takaful. Tidak wajar disebabkan nila setitik, rosak susu sebelanga kerana sikap menuding jari dan hanya menyalahkan operasi takaful secara umum sebenarnya merugikan pelanggan itu sendiri. Pelanggan perlu memerhatikan tahap komitmen ejen takaful tersebut sama ada menjadikan Perunding Takaful sebagai kerjaya separuh masa atau sepenuh masa. Sekiranya pelanggan berurusan dengan ejen separuh masa, kesungguhan ejen takaful untuk memberikan sepenuh komitmen kepada pelanggan itu akan kurang terserlah kerana dia masih mempunyai sumber pendapatan lain yang mungkin tidak sangat memerlukan pulangan komisen (*ujrah*) syarikat takaful. Sebaliknya jika pelanggan berurusan dengan ejen takaful yang sepenuh masa (biasanya melebihi lima tahun pengalaman dalam industri takaful), komitmen yang penuh dapat dilihat setiap kali berlaku kes atau musibah terhadap pelanggan terbabit. Bahkan, adalah lebih baik sekiranya pelanggan sentiasa berhubung dengan ejen tersebut kerana kadangkala akan berlaku apa-apa pindaan polisi atau pengenalan beberapa produk baharu yang sangat menguntungkan pelanggan.

23 Nor Aida Ab Kadir & Khiral Anuar Daud, "Skim Takaful Kemalangan dan Diat *al-Qasamah*: Kerelevanan dan Analisis Perbandingan" dlm. *KANUN* 22:3, hlm. 27, 2010.

Mungkin ada yang mempersoalkan “Kenapa pelanggan yang perlu mengemaskinkan segala bentuk kedudukan produk sedangkan itu semua tugas ejen takaful?” Jawabannya supaya pelanggan tidak tersilap faham mengenai pakej perlindungan yang diambil dan dapat mengandaikan berapa banyak kadar pampasan yang boleh diperoleh apabila membuat apa-apa tuntutan. Pelanggan juga perlu memahami bahawa komitmen yang perlu diberikan oleh ejen takaful tidak hanya kepada klien tertentu sahaja. Tidak keterlaluan untuk dinyatakan bahawa ada ketikanya sesetengah ejen takaful yang mungkin enggan mendedahkan beberapa keistimewaan produk, disebabkan rasa tidak perlu terikat dengan kerendah pelanggan apabila perlu menguruskan sesuatu kes. Oleh yang demikian, sesuatu jurang yang agak besar antara konsep kewujudan polisi takaful dengan individu yang terlibat dalam menguruskan atau mendapatkan manfaat perlindungan takaful.

Antara contoh masalah yang boleh diutarakan ialah sikap sesetengah pelanggan dalam menentukan senarai penama polisi takaful hayat. Kebanyakan pelanggan wanita sering meletakkan nama anak-anak sebagai penama berbanding dengan nama suami. Rasionalnya ialah sekiranya sebarang kemalangan berlaku, wang pampasan boleh dimanfaatkan terus untuk anak-anak berbanding dengan suami yang berkemungkinan akan menggunakan wang pampasan tersebut untuk kegunaan peribadi semata-mata (biasanya dikhuatiri wang tersebut digunakan untuk majlis perkahwinan isteri kedua). Sebenarnya tindakan ini adalah silap kerana pihak syarikat takaful tidak boleh mengeluarkan wang pampasan kepada anak-anak yang di bawah umur 18 tahun.²⁴ Dengan kata lain, bukan sahaja wang pampasan tidak boleh dimanfaatkan, malah perlu menunggu sehingga anak-anak berusia 18 tahun. Sekali imbas inisiatif isteri tadi kelihatan munasabah tetapi menimbulkan kesulitan lain disebabkan kurang mengetahui prosedur yang sepatutnya. Oleh yang demikian, dinasihatkan agar kaum Hawa meletakkan penama dalam kalangan mana-mana individu dewasa yang dipercayai jujur dan cukup beramanah untuk menguruskan tanggungjawab selepas kematiannya.

KEBERKESANAN PRODUK POLISI TAKAFUL: PELANGGAN, EJEN DAN PIHAK YANG BERKENAAN

Segala senario, permasalahan dan kekangan di atas dapat menjelaskan bahawa keberkesanan sesuatu produk polisi takaful adalah bergantung pada gabungan kerjasama semua pihak yang terlibat bermula dengan pelanggan, ejen takaful, syarikat takaful, dan pihak yang berkaitan dengan isu tuntutan tersebut. Walaupun terdapat perbezaan antara pelan takaful keluarga

²⁴ Carian pada 28 Februari 2011 daripada laman web <http://www.scribd.com/doc/20188765/KEUPATYAAN-UNTUK-BERKONTRAK>).

dengan takaful am, persamaan yang ketara ialah proses mendapatkan manfaat pampasan perlindungan.²⁵ Bagi polisi takaful hayat, pelanggan perlu memilih ejen takaful sepenuh masa, senang dihubungi, dan cekap bertindak apabila berlaku sesuatu masalah. Sikap pelanggan yang mengambil jalan mudah iaitu dengan hanya menunggu untuk mendapatkan pulangan wang pampasan perlu dielakkan kerana dikhuatiri pihak syarikat takaful gagal memproses tuntutan sekiranya dokumen yang dikehendaki masih belum mencukupi.

Dalam polisi takaful hayat, (terutamanya bagi kes perlindungan perubatan) sesetengah pelanggan menganggap bahawa ianya merangkumi aspek pembayaran bil hospital. Sebenarnya perlindungan rawatan adalah terdapat dalam pakej yang lain iaitu pelanggan akan diberikan kad perubatan dan tertakluk kepada hospital panel yang telah ditetapkan oleh syarikat takaful sahaja. Sekiranya pelanggan mendapatkan rawatan di luar senarai hospital panel, maka pelanggan perlu menjelaskan terlebih dahulu segala bil rawatan dan kemudiannya membuat tuntutan dengan syarikat takaful. Bahkan, ada ketikanya pelanggan perlu membayar sendiri kos laporan perubatan apabila doktor berkenaan perlu mengisi Borang Pemeriksaan Rawatan yang disediakan oleh syarikat takaful. Kemungkinan juga reaksi sesetengah hospital swasta lebih cenderung pesakit membayar terlebih dahulu kos perubatan disebabkan prosedur tuntutan polisi takaful kadangkala mengambil masa yang agak lama. Oleh itu, tidak hairanlah jika pihak hospital hanya menerima kad perubatan dari sesetengah syarikat takaful dan menolak yang selainnya.

Dalam takaful am iaitu bagi kes kemalangan jalan raya, segala kenderaan yang mengalami kerosakan boleh mendapatkan perlindungan polisi takaful sekalipun tempoh pembaikan di bengkel panel takaful mengambil masa lebih daripada sebulan. Dalam kes ini, kebanyakan pelanggan tidak mengetahui bahawa keperluan meletakkan nama pemandu kedua dalam polisi takaful yang diambil selain nama pemilik kenderaan tersebut. Menjadi lumrah sebuah keluarga mengamalkan perkongsian kereta yang sentiasa dipandu bukan sahaja oleh pemiliknya, malah adik-beradik dan saudara-mara yang lain. Apabila terjadi kemalangan yang pada ketika itu bukan dipandu oleh pemilik, pemilik atau pelanggan tersebut perlu menjelaskan sejumlah bayaran lain (biasanya kira-kira RM400) disebabkan pihak syarikat takaful menganggap ada sesetengah pemilik menjadikan kenderaan mereka sebagai kereta sewa. Bagi kes sebegini, pelanggan juga perlu bijak memilih bengkel panel takaful kerana terdapat sesetengah bengkel yang kurang berkualiti dalam memperbaiki bahagian yang mengalami kerosakan. Oleh sebab

25 Asmak Ab. Rahman *et al.*, 2008. *Sistem Takaful di Malaysia: Isu-isu Kontemporari*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, hlm. 53 – 71.

itu, apabila berlaku kemalangan, segala dokumen seperti laporan polis, lesen memandu, salinan kad pengenalan, dan polisi takaful tersebut perlu dikemukakan kepada bengkel panel takaful. Setelah proses anggaran kos pembaikan dibuat, pihak bengkel akan menyerahkan laporan anggaran tersebut ke ibu pejabat syarikat takaful berkenaan. Praktis kebiasaannya ialah pihak syarikat takaful akan cuba berunding dengan bengkel panel untuk mengurangkan kadar jumlah kos pembaikan kenderaan. Memandangkan kadar caj pembaikan akan dikurangkan dan proses bayaran tunai kepada bengkel tersebut juga mengambil masa yang agak lama, tidak mustahil pihak bengkel berkemungkinan enggan memberikan sepenuh komitmen untuk memperbaiki kerosakan kenderaan terbabit.

Ringkasnya, pihak pelanggan perlu jelas dengan selok-belok prosedur tuntutan agar tidak teraniaya disebabkan kelewatan mendapat pampasan atau gagal mendapat manfaat perlindungan. Kerjasama daripada ejen takaful juga amat penting kerana hanya ejen yang mempunyai akses untuk mengetahui perkembangan status permohonan sesuatu tuntutan di syarikat takaful. Bahkan ejen antara individu terawal yang akan menerima cek hasil daripada kes tuntutan pelanggannya tadi. Jika gabungan kerjasama antara ejen dan pelanggan gagal dibentuk, matlamat mendapatkan perlindungan polisi takaful tidak tercapai dan konsep takaful yang berdasarkan prinsip tolong-menolong, saling menjamin dan sama-sama berkorban dalam kalangan ahli pencarum akan hanya menjadi kenyataan retorik semata-mata.²⁶

PENUTUP

Pada asasnya polisi MRTT dan MLTA adalah baik sebagai peninggalan untuk ahli waris agar tidak dibebani dengan hutang pembiayaan perumahan yang belum selesai. Polisi MLTA lebih sesuai digunakan kepada individu yang bergiat aktif dalam pelaburan hartanah. Walaupun terdapat beberapa kelemahan dalam operasi MRTT, pelanggan perlu bijak dalam merancang belanja kos harian bersesuaian dengan sektor pekerjaan, kadar pendapatan, gaya hidup, jumlah tanggungan, tahap kesihatan dan sebagainya supaya ahli waris tidak terkial-kial mencari punca perlindungan apabila pelanggan berkenaan ditimpa musibah.

Jika diperhatikan bagi individu yang bekerja sendiri atau berkhidmat di sektor swasta adalah lebih wajar memiliki polisi takaful hayat yang merangkumi perlindungan pakej kematian, hilang upaya kekal, dan penyakit kritikal. Tidak dinafikan bahawa pihak bank biasanya akan menawarkan produk MRTT apabila pelanggan ingin membeli rumah dan mendapatkan

²⁶ Fadillah Mansor dan Azman Ismail, 2006. *Dinamisme Kewangan Islam di Malaysia*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, hlm. 87 – 99.

pembiayaan daripada bank berkenaan. Dalam hal ini pelanggan perlu bertegas bahawa mereka berhak memilih untuk mendapatkan polisi takaful yang lain berbanding dengan MRTT, walaupun tidak semestinya polisi tersebut akan ditawarkan kepada pelanggan tersebut jika hospital panel takaful mendapati pelanggan itu mempunyai penyakit berisiko atau keadaan kesihatan yang tidak terjamin.

Oleh yang demikian, pelanggan perlu sentiasa mengkaji kelebihan dan kekurangan sesuatu produk tanpa terus percaya dengan penerangan pihak bank atau mana-mana ejen takaful. Kebanyakan kakitangan bank atau ejen takaful lebih menumpukan sasaran keuntungan yang perlu dicapai oleh syarikat dan bukannya melihat aspek perlindungan yang diperlukan oleh pelanggan. Sikap mudah terpengaruh dengan saranan mereka akan mengakibatkan kerugian kepada pelanggan dan pelanggan akan sering menyalahkan bank dan syarikat takaful apabila perlindungan yang diperlukan tidak diperolehi.

RUJUKAN

- Ab. Mumin Ab. Ghani & Fadillah Mansor, 2006. *Dinamisme Kewangan Islam di Malaysia*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Asmak Abd. Rahman dkk, 2008. *Sistem Takaful di Malaysia: Isu-isu Kontemporari*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Engku Rabiah Adawiah Engku Ali & Hassan Scott P. Odierno, 2008. *Essential Guide to Takaful (Islamic Insurance)*. Kuala Lumpur: CERT Publications Sdn. Bhd.
- Mohd. Daud Bakar & Engku Rabiah Adawiah, 2008. *Essential Readings in Islamic Finance*. Kuala Lumpur: CERT.
- Mohd. Fadzli Yusof, 1996. *Takaful Sistem Insurans Islam*. Kuala Lumpur: Utusan Publication Sdn. Bhd.
- Mohd. Ma'sum Billah, 2007. *Applied Takaful & Modern Insurance: Law & Practice*. Petaling Jaya: Sweet Maxwell Asia.
- Noor Aziah Mohd. Awal, 2004. *Pengenalan kepada Sistem Perundangan di Malaysia*. Petaling Jaya: International Law Book Services.