



Industri insurans di Malaysia telah mencapai kemajuan yang ketara dalam dekad yang lalu.

Industri insurans mula dikawal selia oleh BNM pada tahun 1988. Penyeliaan yang rapi ke atas kesolvenan dan perilaku pasaran serta penguatkuasaan rangka kerja pengawalan yang diperkukuh pada tahun 1990an bertujuan meningkatkan standard profesionalisme dalam industri dan keyakinan pengguna.

Kemajuan yang jelas dapat dilihat dari segi pengurusan operasional dan kedudukan kewangan penanggung-penanggung insurans serta tanggapan orang awam yang lebih positif terhadap industri insurans seperti yang ditunjukkan oleh trend yang telah muncul sepanjang tempoh 1988 hingga 1999. Dalam tempoh tersebut, penunjuk utama insurans menunjukkan bahawa:

- penembusan pasaran telah meningkat dengan ketara daripada 11.4% kepada 31%;
- jumlah modal berbayar industri dan permodalan purata bagi setiap penanggung insurans masing-masing telah meningkat sebanyak 532.4% dan 476%;
- nisbah perdagangan industri telah bertambah baik daripada 308.5% kepada 175.7%, menunjukkan bahawa pengedaran bagi penanggung-penanggung insurans semakin rendah;
- jumlah aset kumpulan wang insurans dan purata aset bagi setiap kumpulan wang insurans masing-masing telah meningkat sebanyak 545.9% dan 521%;
- rizab teknikal penanggung insurans am telah bertambah kukuh daripada 122.6% daripada premium bersih kepada 170.3%; dan
- nisbah bendungan perniagaan insurans am telah meningkat daripada 75.6% kepada 87.8%.

Sungguhpun begitu, mengikut standard antarabangsa, industri insurans di Malaysia secara relatifnya masih kecil. Walau bagaimanapun, dengan unjuran pertumbuhan ekonomi, sebahagian besar daripada penduduk akan mencapai tahap pendapatan per kapita yang akan meningkatkan permintaan dengan ketara terhadap produk-produk berbentuk perlindungan daripada risiko dan tabungan. Keupayaan industri insurans domestik untuk meraih sebahagian daripada pertumbuhan ini bergantung kepada keupayaan penanggung-penanggung insurans untuk mempertahankan kedudukan daya saing masing-masing di dalam industri secara khususnya, dan juga sektor kewangan secara amnya, dalam menghadapi cabaran-cabaran baru dan persekitaran kewangan dan ekonomi yang sedang berubah.

Cabaran-cabaran utama yang dihadapi oleh industri insurans untuk mara ke hadapan adalah:

- persaingan yang semakin meningkat daripada syarikat-syarikat tradisional selaras dengan trend global ke arah penggabungan dan pengkhususan yang mewujudkan penanggung-penanggung insurans antarabangsa yang lebih besar, lebih berkemahiran dan lebih menumpu kepada bidang-bidang kompetensi teras;
- persaingan daripada syarikat-syarikat baru seperti pengurus aset, penanggung insurans kaptif (insurans am), penasihat kewangan bebas dan syarikat internet. Dengan tidak bergantung kepada pengantara dalam perniagaan insurans, syarikat-syarikat ini dapat memperbaiki rangkaian produk dan prestasi serta mengurangkan kos kepada pengguna;
- menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi yang pada dasarnya telah mengubah cara perniagaan dijalankan; dan
- memenuhi keperluan pengguna yang lebih canggih dan bermaklumat.

Perubahan-perubahan penting perlu dibuat untuk meningkatkan standard prestasi industri insurans di Malaysia seiring dengan perkembangan yang berlaku di peringkat global bagi merapatkan jurang di antara standard dan prestasi penanggung-penanggung insurans di Malaysia dengan tanda aras amalan terbaik dan standard prestasi antarabangsa.

Berdasarkan kepada cabaran-cabaran ini, diagnosis industri insurans di Malaysia dan khususnya penanggung insurans domestik, menunjukkan bahawa:

- industri insurans di Malaysia perlu dimajukan lagi ke arah amalan terbaik dunia dari segi kecekapan, keberkesanan dan kestabilan. Dalam konteks ini, saiz dan kemahiran telah dikenal pasti sebagai pemangkin ke arah mencapai kecekapan, keberkesanan dan kestabilan yang lebih tinggi; dan
- pembangunan industri insurans di Malaysia perlu dipercepatkan memandangkan industri insurans global menjadi semakin menumpu, mengkhusus dan kurang bergantung kepada pengantara.

Secara lebih khusus:

- syarikat domestik dalam industri insurans hayat dan am perlu dimajukan lagi dari segi ekonomi berskala;
- kemajuan perlu dilakukan ke arah meningkatkan kemahiran dalam bidang pengurusan, teknologi maklumat dan pengunderaitan;
- persaingan perlu digalakkan untuk mengurangkan kos pemerolehan, terutamanya dalam insurans hayat, dan premium yang dikenakan dalam insurans am;
- saluran pengagihan seperti penasihat kewangan bebas, bank, telefon, mel terus dan internet perlu dimajukan lagi;

- langkah perlu diambil untuk meningkatkan produktiviti dan kualiti tenaga ejensi; dan
- rangkaian produk yang tersedia di pasaran perlu dikembangkan untuk merangkumi produk-produk yang lebih canggih. Ini memerlukan tahap pelaburan yang lebih tinggi dalam penyelidikan dan pembangunan bagi menyokong lebih banyak inisiatif dalam inovasi produk.

Proses ini akan diuruskan dengan mengambil kira kepentingan kestabilan sistem kewangan dan perlindungan pengguna. Beberapa unsur pengawalseliaan yang diperlukan pada masa lalu perlu disesuaikan pada masa sekarang untuk menggalakkan pembangunan industri insurans domestik yang lebih pesat dan untuk merangsang peningkatan prestasi. Sebahagian besar daripada rangka kerja pengawalseliaan yang ada sekarang telah digubal untuk membangun dan mengukuhkan penanggung-penanggung insurans domestik dalam industri yang sedang berubah dengan pesat. Pengawalseliaan telah berjaya meletakkan penanggung-penanggung insurans domestik pada asas yang teguh dengan kos yang berkurangan, komisen yang terkawal dan nisbah kesolvenan yang stabil. Sekarang sudah tiba tahap di mana unsur-unsur rangka kerja pengawalseliaan tersebut disesuaikan dengan arus perubahan bagi mempercepatkan pembangunan industri insurans domestik sejajar dengan perkembangan luaran yang sedang berlaku dalam industri insurans di peringkat global. Selain itu, pertalian yang semakin bertambah di antara industri insurans dan sektor perbankan perlu diuruskan. Dalam keadaan sempadan di antara penanggung insurans, pengurus aset dan bank terus menjadi semakin kabur, dan dalam keadaan semakin banyak bank dan penanggung insurans mula mengambil kesempatan terhadap peluang-peluang bankasurans and pelbagai produk yang dipasarkan oleh penasihat kewangan bebas, adalah semakin penting untuk memastikan bahawa pengawalan dan penyeliaan merentasi sektor-sektor berkenaan adalah selaras.

Visi dan Objektif

Objektif menyeluruh ialah untuk membina sektor kewangan yang cekap, berkesan dan stabil yang dapat menyokong keperluan ekonomi sebenar dan matlamat sosioekonomi negara. Tujuannya adalah juga untuk membina institusi-institusi domestik yang kukuh yang menjadi teras kepada sistem kewangan, yang dapat menyediakan produk dan perkhidmatan bertaraf dunia bagi pengguna di Malaysia, di samping memenuhi komitmen di peringkat antarabangsa untuk meliberalisasikan sektor insurans dalam jangka pertengahan.

Untuk mencapai matlamat-matlamat ini, saranan-saranan telah dirangka untuk melaksanakan satu program yang akan membina keupayaan penanggung-penanggung insurans domestik untuk bersaing secara efektif, di samping memastikan bahawa pengguna di Malaysia dapat memperolehi produk dan perkhidmatan terbaik yang memenuhi keperluan mereka. Matlamat akhir yang ingin dicapai ialah industri insurans yang:

- merupakan penggerak tabungan jangka panjang yang berkesan bagi menyokong pertumbuhan ekonomi;
- mempunyai kedudukan kewangan yang berdaya tahan dalam menghadapi kemudahubahan pasaran dan tekanan persaingan;
- menerima pakai amalan-amalan perniagaan dan pengurusan terbaik antarabangsa;
- berada pada tahap inovasi terkini dengan rangkaian produk yang luas pada harga yang kompetitif bagi pengguna;
- mengendalikan perniagaan melalui saluran pengagihan yang meluas dan pelbagai untuk keselesaan pengguna;
- mempamerkan standard profesional dan etika yang tinggi; dan
- lebih produktif dan efisien dari segi kos.

Saranan

Matlamat akhir yang digambarkan bagi sektor insurans tersebut akan dicapai dalam tiga fasa seperti berikut:

FASA I

Membina keupayaan penanggung insurans domestik

Di bawah fasa ini, penanggung insurans akan diberi lebih fleksibiliti dari segi operasi dan pengurusan untuk membangun dan mengoptimum kemahiran, skala dan teknologi. Saranan-saranan di bawah fasa ini termasuklah langkah memansuhkan kawalan dalam aspek-aspek tertentu aktiviti perniagaan bagi menggalakkan inovasi dalam pasaran, memberikan penanggung-penanggung insurans akses kepada rangkaian produk yang lebih luas, membolehkan mereka meningkatkan penggunaan saluran pengagihan dan menggalakkan tahap persaingan yang lebih tinggi di dalam pasaran domestik.

FASA II

Menggalakkan penggabungan dan mengukuhkan insentif untuk memperbaiki prestasi

Di bawah fasa ini, langkah-langkah bersesama akan diambil untuk membina asas yang perlu bagi membolehkan disiplin pasaran memainkan peranan yang lebih besar bagi melengkapi pengawalan dan penyeliaan industri insurans. Asas yang sama juga berguna bagi menyediakan industri menghadapi liberalisasi dalam fasa yang ketiga. Fokus di bawah Fasa II adalah bagi

mengukuhkan daya tahan kewangan penanggung-penanggung insurans dan meningkatkan perlindungan pengguna. Saranan-saranan di bawah fasa ini dijangka menghasilkan penyatuan industri domestik dan konvergensi standard prestasi dalam industri domestik ke arah tanda aras amalan terbaik dan prestasi.

FASA III

Merangsang inovasi melalui liberalisasi secara progresif

Setelah membina asas-asas yang perlu, langkah-langkah akan diambil di bawah Fasa III untuk meliberalisasi sektor insurans secara progresif. Langkah ini akan memberikan pengguna di Malaysia akses yang lebih luas kepada produk-produk dan perkhidmatan bertaraf dunia. Proses liberalisasi secara beransur-ansur ini juga dijangka akan bertindak sebagai pemangkin yang kuat untuk mempercepatkan pembangunan industri domestik ke arah standard antarabangsa. Lebih banyak peluang untuk memasuki pasaran akan diberikan di bawah fasa ini.

Saranan-saranan terperinci di bawah setiap fasa adalah seperti diuraikan di bawah. Urutan saranan di bawah Fasa I dan II tidak semestinya menunjukkan urutan pelaksanaan saranan berkenaan. Memandangkan terdapat beberapa pertindihan di antara matlamat membina keupayaan domestik dan menggalakkan penggabungan dan mengukuhkan insentif untuk memperbaiki prestasi, beberapa saranan di bawah Fasa II mungkin akan dilaksanakan serentak dengan saranan di bawah Fasa I.

I. Membina Keupayaan Penanggung Insurans Domestik

Saranan 4.1:

Menghapuskan sekatan berhubung penggunaan perkhidmatan pihak ketiga

Selaras dengan trend ke arah disintegrasi sistem perniagaan merentas banyak industri di seluruh dunia, sebahagian besar daripada sekatan berhubung penggunaan perkhidmatan pihak ketiga bagi kebanyakan fungsi sokongan penanggung-penanggung insurans telahpun dihapuskan. Bagi membolehkan penanggung-penanggung insurans membangunkan lagi kompetensi teras mereka dan strategi perniagaan yang berkesan, sekatan yang masih wujud berhubung penggunaan perkhidmatan pihak ketiga bagi aktiviti perniagaan bukan teras bagi penanggung insurans, termasuk fungsi perakaunan, pelaburan, pengutipan, pembayaran dan pengagihan, akan juga dihapuskan.

Saranan 4.2:

Membenarkan semua syarikat dalam pasaran untuk beroperasi melalui internet

Penanggung insurans dan penanggung insurans semula akan dibenar untuk mengendalikan perniagaan insurans melalui internet. Pengendalian perniagaan insurans melalui internet menjadi semakin penting dan dijangka akan mempunyai kesan yang mendalam ke atas daya saing dan kecekapan industri insurans, terutamanya dalam sektor insurans am.

Saranan 4.3:

Menggalakkan insentif bagi pertumbuhan bankasurans

Di antara syarat penting yang dikenal pasti dapat menjayakan pertumbuhan bankasurans ialah keupayaan bank untuk memiliki penanggung insurans dan mengagihkan produk-produk insurans dan pencen, serta

keupayaan bank dan penanggung insurans untuk berkongsi maklumat mengenai pelanggan. Pada masa sekarang, penanggung insurans telahpun diberi kebenaran untuk mengagihkan produk masing-masing melalui bank yang beroperasi di Malaysia.

Untuk menggalakkan lagi pertumbuhan bankasurans:

- sokongan akan diberi kepada bank atau syarikat induk bank yang berhasrat untuk memperolehi atau menambah kepentingan dalam penanggung insurans di bawah pelaksanaan penyatuan industri; dan
- fleksibiliti akan diberi kepada penanggung insurans dan bank dalam perkongsian bankasurans untuk berkongsi maklumat mengenai pelanggan.

Saranan 4.4:

Memansuhkan sistem 'fail-dan-guna' bagi produk insurans hayat dalam jangka panjang

Pada masa sekarang, penanggung insurans dikehendaki mengemukakan butir-butir mengenai produk insurans hayat yang baru dan sebarang perubahan kepada produk insurans hayat yang sedia ada sekurang-kurangnya 30 hari sebelum produk berkenaan ditawarkan kepada orang awam. Peruntukan ini akan dikekalkan untuk memastikan terma yang adil dan pendedahan yang betul kepada bakal pemegang polisi. Peruntukan ini juga adalah perlu untuk mencegah 'lambakan produk' oleh penanggung-penanggung insurans yang berusaha untuk meningkatkan bahagian pasaran dan bagi memastikan bahawa penanggung-penanggung insurans mampu membiayai pertumbuhan perniagaan baru.

Walau bagaimanapun, apabila pasaran menjadi matang dalam jangka panjang dan pengawalan ketelusan produk dan mekanisme perlindungan pengguna bertambah baik, kajian semula ke atas sistem 'fail-dan-guna' akan dibuat.

Saranan 4.5:**Membuka industri pencen kepada penanggung insurans**

Untuk meningkatkan bahagian pasaran penanggung insurans domestik, penanggung-penanggung insurans akan seterusnya digalakkan mengurus kumpulan wang pencen. Langkah ke arah ini telahpun diambil baru-baru ini dengan membenarkan para pekerja untuk menggunakan caruman Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) mereka untuk membeli anuiti daripada panel penanggung insurans. Kesan sosial dan ekonomi skim anuiti KWSP terhadap industri insurans sedang diawasi dengan rapi dan akan diberi pertimbangan sewajarnya sebelum pembukaan selanjutnya industri pencen diteruskan. Sebarang langkah ke arah ini akan mengambil kira kepentingan negara dalam mencapai pengurusan kumpulan wang pencen yang paling cekap dan berkesan.

Saranan 4.6:**Menarik balik sekatan ke atas penggajian ekspatriat**

Untuk mempercepatkan pembangunan kemahiran dan kepakaran dalam industri insurans, terutamanya dalam suasana perniagaan yang dinamik sekarang ini, sekatan-sekatan yang wujud berhubung bilangan ekspatriat pakar yang boleh digaji oleh penanggung insurans domestik dan asing akan dihapuskan. Penanggung insurans domestik dijangka akan mendapat lebih banyak faedah daripada kemasukan bakat-bakat asing ini memandangkan pemindahan pengetahuan merentas sempadan sudah dan sedang berlaku di kalangan penanggung insurans asing.

Saranan 4.7:**Menghapuskan sekatan berhubung pembukaan cawangan**

Sekatan yang wujud sekarang berhubung pembukaan cawangan oleh penanggung insurans adalah bertujuan untuk memastikan bahawa penanggung insurans tidak berkembang di luar kemampuan masing-masing dalam

cara yang akan menjejaskan kedudukan kewangan syarikat. Untuk mengelak daripada mengehadkan potensi penanggung insurans untuk mencapai tahap penembusan pasaran dan keuntungan yang lebih tinggi, sekatan berhubung dengan bilangan cawangan baru akan dihapuskan terlebih dahulu bagi penanggung insurans domestik, dan kemudian bagi penanggung insurans asing. Walau bagaimanapun, kelulusan bagi cawangan baru akan tertakluk kepada penilaian terhadap kemampuan kewangan penanggung insurans berkenaan untuk melaksanakan pelan pengembangannya.

Saranan 4.8:**Membenarkan penanggung insurans untuk mengagihkan lain-lain produk perkhidmatan kewangan peribadi (PKP)**

Bagi membolehkan penanggung insurans menggunakan tenaga ejensi dan saluran-saluran pengagihan yang lain dengan lebih berkesan, penanggung insurans akan dibenarkan untuk mengagihkan produk PKP selain daripada insurans bagi pihak ketiga yang dilesen. Ini adalah selaras dengan trend kemunculan penyedia-penyedia khidmat kewangan serenti yang menawarkan pilihan rangkaian produk-produk tabungan dan pelaburan yang luas kepada pelanggan. Ia juga akan membolehkan penanggung insurans bersaing dengan penyedia khidmat kewangan yang lain seperti bank yang sudahpun dibenarkan untuk menawarkan rangkaian produk-produk kewangan, termasuk insurans, sebagai pengagih pihak ketiga.

Saranan 4.9:**Memperkenalkan penasihat kewangan bebas (IFA)**

Pengguna di Malaysia sekarang mendapati sukar untuk mendapatkan nasihat profesional bebas berhubung pilihan kewangan, termasuk insurans, yang betul-betul dapat memenuhi keperluan kewangan masing-masing. Ejen yang terikat kepada prinsipal dan pengagih produk

yang bertindak bagi institusi kewangan tertentu dan menerima ganjaran daripada institusi kewangan berkenaan cenderung untuk memberikan pelbagai bentuk representasi yang membuat perbandingan di antara penyelesaian-penyelesaian alternatif yang sukar bagi pelanggan.

Oleh itu, IFA yang sah yang boleh mewakili berbagai pembekal khidmat kewangan yang saling bersaing akan diperkenalkan di Malaysia. Produk-produk yang dijual oleh IFA bagi institusi-institusi lain merangkumi polisi insurans, unit amanah, bon, syer, pinjaman gadai janji, akaun simpanan dan deposit berjangka. Peruntukan berhubung pengesahan, kemasukan dan standard 'nasihat terbaik' bagi IFA perlu dirangka. Mekanisme bagi pelanggan untuk mendapat bantuan terhadap sebarang salah laku IFA termasuk fungsi ombudsman juga perlu disediakan sebelum IFA diperkenalkan dalam pasaran.

Saranan 4.10:

Memperkenalkan peraturan kuota insurans semula

Sebelum sisen sukarela kepada penanggung insurans semula nasional, Malaysian National Reinsurance Berhad (MNRB), yang ada sekarang dimansuhkan, kadar maksimum sisen insurans semula akan ditentukan bagi jenis-jenis perniagaan tertentu. Tahap kadar maksimum tersebut akan bergantung kepada keupayaan kapasiti domestik untuk menyerap risiko-risiko berkenaan. Langkah ini bertujuan memastikan matlamat mengoptimumkan kapasiti bendungan negara tidak terjejas dengan pemansuhan sisen sukarela kepada MNRB.

Saranan 4.11:

Memansuhkan sisen sukarela kepada MNRB

Bagi menggalakkan persaingan dalam sektor insurans semula yang akan memberi faedah kepada penanggung-penanggung insurans dan akhirnya pengguna, sisen sukarela kepada MNRB akan dimansuhkan secara beransur-ansur. Perjanjian pasaran yang menguasai sisen

sukarela kepada MNRB adalah tertakluk kepada semakan semula dari semasa ke semasa dengan tujuan untuk mengurangkan peratusan perniagaan yang perlu disid kepada MNRB secara berperingkat-peringkat.

Saranan 4.12:

Membenarkan syarikat yang layak untuk menjual produk takaful

Untuk mewujudkan sektor takaful yang berdaya saing dan berinovasi bagi melengkapi sektor insurans konvensional, syarikat yang layak akan dilesenkan di bawah Akta Takaful 1984 untuk menjual produk takaful. Peluang untuk menawarkan produk takaful akan membawa kepada pembangunan pasaran celah bagi syarikat-syarikat domestik.

Saranan 4.13:

Memansuhkan had ke atas perbelanjaan operasi

Garis panduan berhubung kawalan kos yang ada sekarang telah berfungsi dengan baik bagi industri pada masa lalu dengan memupuk disiplin kewangan di kalangan penanggung-penanggung insurans dan menggalakkan persaingan yang sihat. Walau bagaimanapun, dengan perubahan pantas yang sedang berlaku dalam pasaran yang sebahagian besarnya disebabkan oleh kemajuan teknologi, kawalan kos sedemikian mungkin dilihat sebagai menghalang penanggung insurans untuk membuat pelaburan besar yang diperlukan untuk kekal relevan dan berdaya saing.

Untuk merangsang pembangunan sektor insurans yang lebih cekap dan berkesan, had-had ke atas perbelanjaan operasi (termasuk belanja pengurusan, komisen ejensi dan belanja yang berkaitan dengan ejensi) dan sekatan-sekatan ke atas struktur ejensi akan dihapuskan secara beransur-ansur. Langkah ini dijangka akan memberikan lebih kebebasan pengurusan kepada penanggung

insurans untuk membuat keputusan mengenai pelaburan bagi memperbaiki kedudukan daya saing jangka panjang, menarik dan mengekalkan pekerja terbaik, dan menghasilkan nilai bagi meningkatkan bahagian pasaran. Walaupun perbelanjaan operasi dijangka meningkat dalam jangka pendek, pasaran yang lebih teguh dan persekitaran yang lebih kompetitif dari segi harga akan membendung perbelanjaan operasi dan pada masa yang sama merangsang pertumbuhan saluran-saluran pengagihan alternatif yang lebih cekap.

Saranan 4.14:

Menggalakkan pendedahan komisen

Dengan pemansuhan kawalan kos, penanggung insurans akan digalakkan untuk mendedahkan amaun komisen yang dibayar kepada ejen. Pendedahan ini menggalakkan ketelusan dengan menyediakan pengguna dengan maklumat mengenai struktur harga produk yang dijual oleh penanggung insurans. Ini membolehkan pengguna membuat keputusan yang lebih bermaklumat di antara produk-produk alternatif yang ada dalam pasaran.

Saranan 4.15:

Memansuhkan kawalan ke atas penentuan harga produk insurans am

Tarif yang dikenakan ke atas kelas perniagaan motor dan kelas kebakaran yang dominan dalam sektor insurans am telah berjaya mengawal amalan tidak sihat menjual produk insurans pada harga yang lebih rendah daripada pesaing. Walaupun begitu, tarif juga telah mengekalkan harga keseluruhan bagi produk-produk insurans am pada tahap yang secara relatifnya lebih tinggi daripada kebanyakan pasaran yang tidak dikawal.

Dengan kemajuan yang jelas dari segi disiplin kewangan dan perilaku pasaran di kalangan penanggung-penanggung insurans sepanjang dekad yang lalu dan pengenalan keperluan kesolvenan yang lebih ketat di bawah Akta Insurans 1996, langkah akan diambil untuk

memansuhkan kawalan penentuan harga produk insurans kebakaran dan motor secara beransur-ansur. Pemansuhan kawalan penentuan harga insurans motor wajib akan dilaksanakan pada peringkat yang kemudian kerana kadar premium bagi kelas ini sudahpun berada di bawah kos. Sebagai ganti tarif, sistem 'fail-dan-guna' seperti yang digunakan bagi produk insurans hayat sekarang akan diperkenalkan bagi kelas-kelas perniagaan insurans am tertentu. Untuk mengelakkan 'lambakan produk' dalam jangka pendek, penanggung-penanggung insurans tidak akan dibenar untuk memperkenalkan produk-produk dengan pelan kadar yang dijangka mempunyai margin negatif.

Selain daripada harga yang lebih kompetitif bagi pengguna, pemansuhan kawalan harga dalam sektor insurans am juga dijangka akan memberi faedah tambahan dalam bentuk:

- penggabungan yang lebih cepat hasil daripada tekanan ke atas margin keuntungan;
- pengkhususan yang meningkat dan produk-produk yang lebih canggih apabila penanggung-penanggung insurans mula menghasilkan nilai proposisi yang unik dan produk-produk bagi segmen berlainan dalam pasaran untuk mengekalkan daya saing;
- pertumbuhan saluran pengagihan alternatif untuk mengurangkan kos pemerolehan perniagaan;
- pembangunan teknik penentuan harga yang lebih canggih untuk mengurangkan subsidi bersilang di antara jenis-jenis produk; dan
- kecekapan yang lebih tinggi dalam industri apabila penanggung-penanggung insurans berusaha untuk mengekalkan margin keuntungan dengan mengenakan kawalan yang lebih ke atas perbelanjaan dan kos tuntutan masing-masing.

II. Menggalakkan Penggabungan dan Mengukuhkan Insentif untuk Membaiki Prestasi

Saranan 4.16:

Meningkatkan modal berbayar berkanun minimum bagi penanggung insurans

Untuk mempercepatkan proses penggabungan bagi membolehkan penanggung insurans domestik mencapai saiz dan skala yang diperlukan untuk bersaing secara berkesan dalam pasaran yang kurang kawalan dan lebih liberal, modal berbayar berkanun minimum yang perlu dikekalkan oleh penanggung insurans langsung akan dinaikkan secara berperingkat-peringkat. Syarikat yang berinovasi dengan nilai proposisi yang unik sepatutnya masih mampu mengumpul dana bagi memenuhi keperluan modal yang baru, sementara syarikat yang tidak mempunyai kelebihan daya saing yang jelas akan terdesak untuk bergabung.

Saranan 4.17:

Mengukuhkan peraturan 'layak dan sesuai' bagi ahli lembaga pengarah dan pengurusan kanan

Memandangkan pengarah-pengarah dijangka akan memikul tanggungjawab yang lebih besar berikutan kepentingan yang semakin tinggi diletakkan ke atas peranan mereka dalam tadbir urus korporat, adalah perlu bagi lembaga pengarah penanggung-penanggung insurans dianggotai oleh mereka yang mempunyai kelayakan akademik dan pengalaman yang diperlukan dalam bidang insurans atau yang berkaitan bagi membolehkan mereka menjalankan tanggungjawab tadbir urus masing-masing secara berkesan. Selaras dengan ini, peraturan 'layak dan sesuai' yang ditetapkan di bawah Akta Insurans 1996 akan diperkukuhkan bagi menentukan dengan jelas kelayakan akademik atau pengalaman minimum yang diperlukan bagi pengarah

dan eksekutif pengurusan kanan penanggung insurans. Peruntukan baru tersebut akan dikuatkuasakan bagi semua perlantikan baru dan juga perlantikan semula.

Saranan 4.18:

Menggalakkan pengenalan insentif prestasi dan proses penilaian

Insentif prestasi dan proses penilaian akan ditetapkan untuk memastikan bahawa ahli lembaga dan pengurusan kanan bertindak bagi meningkatkan nilai pemegang syer. Dalam hal ini, penanggung insurans akan digalakkan untuk menggunakan amalan-amalan terbaik berhubung penubuhan jawatankuasa pencalonan dan saraan yang bertanggungjawab untuk merangka dasar berhubung dengan perlantikan dan saraan pengarah dan eksekutif pengurusan kanan. Jawatankuasa tersebut yang kesemuanya atau sebahagian besarnya terdiri daripada pengarah bukan eksekutif juga akan membuat saranan-saranan mengenai perlantikan ahli lembaga pengarah dan menjalankan penilaian tahunan mengenai keberkesanan lembaga pengarah secara keseluruhannya dan juga pengarah-pengarah secara individu.

Penanggung insurans juga akan dikehendaki untuk membuat pendedahan dalam laporan tahunan tentang pampasan yang dibayar kepada pihak pengurusan kanan dan pengarah. Pendedahan minimum mengenai jumlah pampasan yang dibayar secara agregat akan diwajibkan sementara pendedahan pampasan bagi setiap individu adalah berdasarkan budi bicara penanggung insurans.

Saranan 4.19:

Meningkatkan syarat pengambilan tenaga ejensi

Terdapat kata sepakat dalam industri bahawa peperiksaan pra-kontrak dalam kedua-dua sektor insurans hayat dan am adalah terlalu mudah dan bersifat teori. Oleh itu, adalah perlu untuk meningkatkan syarat-syarat

pengambilan tenaga ejensi. Untuk tujuan ini, peperiksaan yang mesti dilepasi bagi melayakkan seseorang menjadi ejen akan dikemaskinikan selaras dengan standard yang lebih tinggi yang dipakai dalam pasaran yang lebih maju.

Saranan 4.20:

Memperkenalkan peperiksaan tambahan yang wajib sebagai sebahagian daripada program penerusan pelajaran bagi ejen

Bagi memastikan bahawa ejen terus meningkatkan pengetahuan dan kemahiran, peperiksaan tambahan yang wajib dan/atau ujian praktikal akan diperkenalkan. Ejen akan dikehendaki lulus peperiksaan/ujian ini selepas tempoh masa tertentu perkhidmatan untuk membolehkan mereka terus menjadi ejen.

Saranan 4.21:

Mengukuhkan lagi penyeliaan berdasarkan prestasi

Dalam suasana pasaran yang kurang kawalan dan lebih kompetitif, penyeliaan kesolvenan yang efektif adalah amat penting bagi mengekalkan kestabilan dalam industri. Bagi menyokong perkara ini, sistem penyeliaan dan pelaporan akan sentiasa dikemaskinikan selaras dengan perkembangan dalam pasaran dan profil risiko yang berubah-ubah. Ini termasuklah menyemak dan mengemas kini penunjuk prestasi yang digunakan sebagai tanda amaran awal dan meningkatkan mutu penyata-penyata tahunan dan suku tahunan berkanun. Penunjuk mengenai risiko berjangkit yang merentas sektor perbankan dan insurans yang timbul daripada pertalian struktur atau perniagaan juga akan dibangunkan untuk menyokong penyeliaan bersepadu kumpulan-kumpulan kewangan.

Saranan 4.22:

Memastikan penguatkuasaan peraturan secara efektif

Satu aspek yang penting dalam mengurus penggabungan dan kestabilan sistem insurans ketika persaingan semakin

sengit ialah mendefinisikan proses campur tangan yang standard bagi penanggung-penanggung insurans yang bermasalah. Akta Insurans 1996 memang mempunyai peruntukan bagi BNM mengarah dan mengawal penanggung insurans yang ingkar. Peruntukan-peruntukan ini akan disemak semula untuk menilai sama ada ia memadai berdasarkan pengalaman yang diperolehi daripada krisis kewangan Asia baru-baru ini dan akan ditingkatkan sewajarnya bagi memastikan penguatkuasaan peraturan kesolvenan yang berkesan.

Saranan 4.23:

Menetapkan standard pengurusan risiko berhemat

Perkembangan antarabangsa berhubung nisbah kecukupan modal minimum bagi penanggung insurans akan dipantau. Dalam jangka panjang, pengenalan model modal berasaskan risiko yang mengenakan keperluan modal berlainan bagi profil risiko yang berlainan berdasarkan kepada struktur aset dan komposisi perniagaan penanggung-penanggung insurans akan dipertimbangkan. Keputusan sama ada untuk menggunakan model yang serupa bagi Malaysia akan bergantung kepada pelbagai faktor, termasuk penilaian terhadap keupayaan model tersebut untuk menggambarkan dan mengira dengan tepat pendedahan terhadap risiko dan pembangunan pasaran modal yang maju dan mudah tunai bagi risiko di Malaysia.

Saranan 4.24:

Menghapuskan sekatan pelaburan

Untuk memberikan penanggung insurans lebih fleksibiliti untuk mengoptimumkan pulangan terhadap peruntukan modal masing-masing, keperluan peratusan minimum pelaburan dalam kertas-kertas Kerajaan Malaysia dan had maksimum terhadap pelaburan dalam bon-bon gred pelaburan bagi tujuan memenuhi keperluan margin kesolvenan akan dihapuskan.

Saranan 4.25:

Memperluas peranan ombudsman yang sedia ada

Dalam pasaran yang kurang kawalan, fokus penyeliaan jangka panjang akan menjurus ke arah mengawasi perilaku pasaran dan mengambil tindakan terhadap pelanggaran peraturan. Ini akan memerlukan pengukuhan undang-undang perlindungan pengguna dan laluan yang lebih luas bagi pengguna untuk mendapat pertolongan dalam kes salah laku penanggung insurans, ejen, perancang atau penasihat kewangan. Untuk tujuan ini, peranan Biro Pengantaraan Insurans yang sedia ada akan diperluas untuk merangkumi fungsi ombudsman yang lebih luas (dengan akses untuk membuat rayuan) termasuk kaunseling, khidmat nasihat dan timbangtara dalam pertelingkahan di antara pemegang polisi dan penanggung insurans sendiri atau pihak ketiga. Pengguna juga akan boleh mendapatkan sokongan dan bantuan am dalam berurusan dengan penanggung dan pengantara insurans.

Saranan 4.26:

Memperkenalkan peraturan 'nasihat terbaik'

Untuk meningkatkan standard profesionalisme pengantara, peraturan 'nasihat terbaik' yang menjadikan pengantara bertanggungjawab terhadap nasihat yang mereka berikan tentang penjualan produk insurans hayat dan am, akan diperkenalkan. Peraturan tersebut akan dikenakan kepada ejen yang terikat kepada prinsipal, wakil syarikat, broker, IFA dan perancang kewangan.

Peraturan tersebut akan menghendaki pengantara supaya mendapatkan maklumat yang mencukupi mengenai seseorang pelanggan untuk membolehkannya memberikan nasihat terbaik mengenai produk-produk kewangan bagi memenuhi keperluan pelanggan tersebut. Di bawah peraturan 'nasihat terbaik', ejen yang terikat kepada prinsipal atau wakil syarikat tidak dibenar menjual

sebarang produk yang diketahuinya tidak sesuai bagi seseorang pelanggan. Di mana dia tidak mempunyai produk yang sesuai dalam portfolionya untuk memenuhi keperluan pelanggan tersebut, dia perlu merujuk pelanggan tersebut kepada syarikat atau pengantara yang lain. Peraturan tersebut juga akan menyediakan jalan bagi pengguna mengambil tindakan dan mendapatkan ganti rugi daripada pengantara yang tidak memberi nasihat terbaik.

Saranan 4.27:

Mengukuhkan peraturan mengenai amalan perniagaan yang tidak adil

Di dalam suasana pasaran yang lebih kompetitif, peraturan mengenai amalan perniagaan yang tidak adil akan diperkukuhkan bagi memastikan persaingan dan perilaku pasaran yang adil. Peraturan akan diperkenalkan untuk melarang penanggung insurans daripada terlibat dalam sebarang amalan perniagaan yang tidak adil, termasuk pemberian gambaran yang salah melalui kenyataan palsu atau mengelirukan, membuat perjanjian untuk melakukan tindakan memboikot, memaksa atau mengugut hingga menimbulkan monopoli pasaran, melakukan atau membenarkan sebarang diskriminasi yang tidak adil tanpa sebab yang wajar di kalangan pemegang polisi dan dengan secara sedar melakukan atau melaksanakan amalan penyelesaian tuntutan yang tidak adil sebagai amalan am perniagaan.

III. Merangsang Inovasi Melalui Liberalisasi Secara Progresif

Saranan 4.28:

Memberikan lesen insurans baru bagi syarikat yang berinovasi

Sebagai perangsang utama kepada inovasi bagi penanggung insurans yang sedia ada, lesen baru dalam bilangan yang terhad untuk jenis-jenis perniagaan yang

terkhusus akan dipertimbangkan bagi syarikat-syarikat baru yang mempunyai saranan yang berinovatif. Sebagai menambah nilai kepada pengguna melalui produk-produk baru dan tahap perkhidmatan yang berpotensi lebih efisien, kemasukan mereka juga akan merangsang penanggung-penanggung insurans yang sedia ada untuk meningkatkan prestasi masing-masing dan melabur dalam penyelidikan dan pembangunan dan strategi perniagaan yang akan menjurus ke arah kecekapan dan inovasi yang lebih tinggi dalam industri. Lesen-lesen baru akan dikeluarkan secara selektif. Hanya saranan konkrit yang menunjukkan proposisi nilai benar yang boleh dilaksanakan akan dipertimbangkan untuk kelulusan.

Saranan 4.29:

Membenarkan institusi kewangan dan bukan kewangan untuk membeli penanggung insurans langsung

Pemerolehan baru syer penanggung insurans oleh institusi kewangan dan bukan kewangan akan dipertimbangkan (sekarang dihadkan untuk menggalakkan penggabungan dan perolehan di kalangan penanggung insurans). Walau bagaimanapun, ini akan tertakluk kepada kemajuan yang memuaskan dicapai dalam penggabungan industri insurans. Kelonggaran ini dijangka akan mewujudkan sinergi perniagaan yang akan meningkatkan lagi tahap penembusan insurans di Malaysia.

Saranan 4.30:

Membuka industri insurans semula kepada persaingan asing sepenuhnya

Berdasarkan sifat industri insurans semula di peringkat global dan keperluan ekonomi berskala yang amat besar, pembangunan industri insurans semula domestik adalah tidak praktikal dan juga tidak dikehendaki. Kemasukan penanggung-penanggung insurans semula asing ke dalam pasaran domestik telah membantu meningkatkan kapasiti nasional, memudahkan pemindahan kepakaran teknikal kepada industri domestik dan membendung

pengaliran keluar premium insurans semula. Tahap bendungan di Malaysia telah meningkat dengan ketara sepanjang dekad yang lalu, terutamanya dalam sektor insurans am. Oleh itu, lesen baru akan ditawarkan kepada syarikat asing bagi menjalankan perniagaan insurans semula profesional di Malaysia sebagai tambahan kepada bilangan lesen yang telah ditawarkan dan dikeluarkan di bawah Perjanjian Pertubuhan Perdagangan Sedunia (World Trade Organisation [WTO] Agreement).

Saranan 4.31:

Menaikkan had ekuiti asing

Komitmen Malaysia di bawah Perjanjian WTO sekarang mengehendkan ekuiti asing dalam penanggung insurans kepada 30% bagi pemegang syer asing yang baru dan 51% bagi pemilik asing yang asal dalam penanggung insurans. Bagi menggalakkan pembangunan produk baru dan kemahiran teknikal dalam industri bagi jangka masa panjang, had ekuiti asing bagi syarikat-syarikat baru akan dilonggarkan. Walau bagaimanapun, liberalisasi pemilikan oleh syarikat-syarikat asing baru akan dilaksanakan selepas sekumpulan penanggung insurans domestik yang kukuh dibangunkan.

Pendekatan Pelaksanaan

Walaupun saranan-saranan tersebut mengambil pendekatan berpanduan kepada pasaran ke arah pembinaan keupayaan, peningkatan prestasi dan penyatuan industri, peralihan ke arah matlamat akhir akan diuruskan dengan berhati-hati bagi memastikan pengguna Malaysia mendapat produk dan perkhidmatan yang memenuhi standard antarabangsa dan pada harga yang kompetitif.

Saranan-saranan tersebut akan dilaksanakan dalam beberapa fasa di bawah pelan peralihan yang terurus dalam tempoh sepuluh tahun. Laluan peralihan tersebut yang telah dirancang untuk meminimumkan ketidakstabilan dalam industri dan memastikan

perubahan yang pesat tetapi mampu bertahan, sedang dirintis dengan langkah-langkah untuk mengukuhkan prestasi penanggung-penanggung insurans sedia ada dan menggalakkan penggabungan dalam industri. Liberalisasi sektor insurans akan menyusul sebaik saja penanggung insurans yang wujud sekarang cukup kukuh untuk turut serta dalam persekitaraan perniagaan baru yang dijangka muncul berikutan liberalisasi. Tujuan utamanya ialah untuk menyediakan produk-produk dan perkhidmatan bertaraf dunia kepada pengguna Malaysia di samping mengekalkan kestabilan dalam industri domestik.

Selain daripada melaksanakan peralihan ini secara berperingkat-peringkat, kajian semula yang khusus tentang perkembangan industri juga akan dijalankan untuk menilai sejauh mana saranan di bawah setiap fasa telah dicapai. Satu pasukan petugas akan dibentuk untuk menjalankan kajian semula tersebut. Pasukan petugas ini akan menjalankan kajian semula (berdasarkan kriteria dan tanda aras objektif yang akan diwujudkan untuk tujuan ini) terhadap kemajuan industri secara keseluruhannya termasuk institusi-institusi domestik secara individu dan kumpulan. Di samping itu, pasukan petugas ini juga akan mencadangkan langkah-langkah pembetulan sekiranya kemajuan didapati kurang memuaskan. Berdasarkan kepada kajian semula ini, kadar kecepatan langkah-langkah seterusnya yang perlu dilaksanakan di bawah Pelan Induk akan ditentukan, dengan mengambil kira kepentingan pengguna dan industri.