Dasar dan Perkembangan

Tahun 2003 menyaksikan beberapa perkembangan penting dalam industri takaful hasil usaha berterusan Bank Negara Malaysia dan pihak industri takaful, terutamanya bagi mempertingkatkan kemampuan institusi dan kecekapan pengendalian serta menggalakkan pendidikan dan kesedaran pengguna mengenai takaful.

Peningkatan Kemampuan Institusi
Dalam usaha mempertingkatkan kemampuan pengendali takaful bagi menyokong perkembangan perniagaan dan menanggung risiko yang lebih besar, Bank Negara Malaysia mengumumkan peningkatan modal berbayar minimum kepada RM100 juta bagi pengendali takaful, berkuat kuasa 31 Disember 2004. Peningkatan modal berbayar minimum ini bertujuan memperbaiki ketahanan kewangan pengendali takaful dan seterusnya membantu meningkatkan keupayaan mereka dalam pengunderaitan perniagaan.

Tumpuan turut diberikan ke arah mempertingkatkan urus tadbir korporat pengendali takaful. Beberapa keperluan baru berhubung fungsi lembaga pengarah diperkenalkan pada tahun 2003. Pengendali takaful dikehendaki menubuhkan jawatankuasa pencalonan, imbuhan dan pengurusan risiko bagi memastikan pemegang-pemegang syer memainkan peranan yang lebih efektif dalam mengawasi keberkesanan lembaga pengarah dan pihak pengurusan. Keperluan ini turut menggariskan kelayakan minimum dan keperluan latihan untuk pengarah di samping menekankan peranan dan tanggungjawab pengarah bebas termasuk pengawasan yang berkesan ke atas lembaga pengarah.

Bank Negara Malaysia juga menetapkan Peraturan-peraturan Takaful (Institusi Kewangan, Pinjaman dan Pelaburan yang Ditetapkan) 2003 bagi meluaskan lagi senarai aset Malaysia yang dibenarkan. Peraturan baru ini bertujuan memberi keluwesan kepada pengendali takaful dalam menguruskan aktiviti pelaburan mereka. Lanjutan daripada penetapan ini, surat pekeliling berhubung pelaburan dalam sekuriti hutang swasta secara Islam (SHSI) dan kemudahan pembiayaan secara Islam (KPSI) dikeluarkan bertujuan melindungi kumpulan wang takaful daripada risiko berkaitan pelaburan. Surat pekeliling ini, antara lain, menetapkan syarat-syarat dan jenis sekuriti SHSI dan KPSI bagi memastikan ianya bermutu dan boleh dikuatkuasakan, serta penarafan minimum untuk SHSI tanpa cagaran bagi melayakkannya diklasifikasikan sebagai aset yang dibenarkan. Surat pekeliling ini turut menetapkan had pelaburan individu dan terkumpul untuk SHSI dan KPSI bagi memastikan keseimbangan dan kepelbagaian dalam pelaburan kumpulan wang takaful.

Bagi menggalakkan persaingan di kalangan pengendali takaful menerusi peningkatan keluwesan pengendalian mereka, Bank Negara Malaysia memansuhkan sekatan berhubung penggunaan khidmat luar bagi aktiviti bukan teras oleh pengendali takaful. Pengendali takaful kini dibenar menggunakan khidmat pembekal perkhidmatan tempatan atau sumber-sumber dalam kumpulan mereka di Malaysia bagi menguruskan aktiviti bukan teras seperti teknologi maklumat dan pengurusan sumber manusia. Pemansuhan sekatan ini memberi peluang kepada pengendali takaful mendapat akses pada teknologi terkini, sumber dan kepakaran yang akan meningkatkan inovasi pengendalian.

Peningkatan Kecekapan Pengendalian
Salah satu bidang yang diberi tumpuan pada tahun 2003 adalah peningkatan kecekapan kos pengendalian perniagaan takaful keluarga. Garis Panduan Mengenai Kos Kendalian bagi Perniagaan Takaful Keluarga diperkenalkan dengan objektif menggalakkan penetapan caruman takaful yang lebih saksama bagi produk-produk takaful keluarga serta memberi lebih nilai kepada peserta. Garis panduan ini memberikan keluwesan kepada pengendali takaful dalam merangka skim manfaat agensi yang merangkumi skala komisen, manfaat berkaitan agensi dan perbelanjaan pengurusan. Menerusi kecekapan kos, pengendali takaful dijangka mampu bersaing dengan lebih berkesan dengan penanggung insurans konvensional melalui penawaran produk-produk

takaful keluarga sebagai wadah simpanan alternatif yang menarik kepada pihak awam.

Perhatian yang serius turut diberikan pada peningkatan perkhidmatan pengendalian tuntutan bagi perniagaan takaful am dan antara langkah yang telah diambil adalah penyertaan pengendali takaful dalam Perjanjian Sesama Selesai [Knock-for-Knock Agreement (KfK)] dan penerbitan Garis Panduan Mengenai Amalan Penyelesaian Tuntutan kepada industri takaful. KfK bertujuan menyelaras dan mempercepatkan proses tuntutan di antara pengendali takaful dan penanggung insurans. Di samping itu, ia memudahkan pengendali takaful mendapatkan maklumat awal berhubung kerosakan pada kenderaan yang mereka lindungi dan mengenakan kawalan yang lebih baik ke atas proses penyelesaian tuntutan. Garis Panduan Mengenai Amalan Penyelesaian Tuntutan pula menetapkan standard minimum bagi penyelesaian tuntutan yang cepat dan adil yang perlu dipatuhi oleh pengendali takaful.

Bagi melengkapi inisiatif dalam mempertingkatkan perkhidmatan pengendalian tuntutan, pengendali takaful telah menubuhkan unit aduan di premis masing-masing. Unit aduan ini merupakan salah satu saluran yang boleh dimanfaatkan oleh para pengguna bagi mendapatkan penyelesaian berhubung sebarang pertikaian dengan pengendali takaful. Penubuhan unit aduan ini menggalakkan pendekatan yang lebih cekap dan pro-aktif dalam pengurusan aduan, di samping menyalurkan maklum balas yang berguna kepada pengendali takaful berhubung sebarang kelemahan dalam produk dan perkhidmatannya.

Selain itu, pengendali takaful dikehendaki melaporkan kepada Bank Negara Malaysia sebarang ketakpatuhan terhadap keperluan berkanun Tunai Sebelum Perlindungan (Cash Before Cover) untuk perniagaan takaful motor yang diunderait mulai 1 Januari 2003. Keperluan ini bertujuan memastikan pengendali takaful tidak menerima sebarang risiko untuk perniagaan takaful am sehingga bayaran caruman diterima oleh pengendali takaful berkenaan. Pelaporan pematuhan keperluan ini menggalakkan pengurusan yang lebih berdisiplin dan berkesan dalam penerimaan caruman dan pengeluaran nota lindungan oleh pengendali takaful dan pengantara mereka.

Pada tahun 2003, Persatuan Takaful Malaysia menyertai inisiatif Persatuan Insurans Am Malaysia bagi menubuhkan Perkhidmatan Insurans Malaysia (PIM). PIM akan mengumpul perangkaan insurans dan menyediakan pangkalan data bagi membantu pengunderaitan risiko secara saintifik. PIM turut menyediakan mekanisme penentuan tanda aras bagi penetapan harga dan rizab produk takaful secara berhemat. Di samping itu, PIM memberikan perkhidmatan teknikal dan aktuari kepada pengendali takaful.

Pengukuhan Perlindungan Pengguna

Pada tahun 2003, Garis Panduan Larangan terhadap Amalan yang Tidak Adil dalam Perniagaan Takaful diperkenalkan bagi menggalakkan amalan perniagaan yang sihat di kalangan pengendali takaful dan layanan yang adil kepada pengguna. Garis panduan ini menekankan keperluan bagi meningkatkan pendedahan maklumat kepada pengguna, keperluan bagi produk takaful dipasarkan berasaskan terma dan syarat yang adil dan saksama, dan larangan khusus berhubung salah nyata mengenai pelan takaful dan diskriminasi di kalangan peserta.

Bank Negara Malaysia turut memperkenalkan Garis Panduan Mengenai Amalan Nasihat yang Wajar bagi Perniagaan Takaful Keluarga. Tujuan utama garis panduan ini adalah bagi memastikan pengantara takaful mendapat maklumat yang mencukupi daripada bakal peserta sebelum memberi nasihat berhubung kesesuaian sesuatu produk takaful keluarga kepada bakal peserta itu. Usaha ini dapat meningkatkan tahap profesionalisme dan kebertanggungjawaban pengantara takaful serta melindungi kepentingan peserta dengan memastikan mereka mendapat nasihat yang sewajarnya sewaktu membuat keputusan bagi menyertai mana-mana produk takaful keluarga.

Dalam usaha mempertingkatkan perlindungan pengguna, beberapa program bagi meningkatkan pendidikan dan kesedaran pengguna mengenai takaful telah dianjurkan. Antaranya adalah penganjuran Minggu Perbankan Islam dan Takaful (MPIT) bagi kali yang kedua pada 26 September hingga 2 Oktober 2003 bertemakan `Rakan Kewangan

Anda´. Pada minggu tersebut, beberapa aktiviti dijalankan oleh pengendali takaful, meliputi penerbitan rencana dalam akhbar dan majalah, program televisyen dan radio, forum eksklusif dan pameran di tempat awam. Menerusi penganjuran MPIT, masyarakat berpeluang mengetahui dengan lebih lanjut berhubung ciri-ciri, faedah dan kepelbagaian produk yang ditawarkan oleh industri perbankan Islam dan takaful.

Program Pendidikan Pengguna mengenai insurans dan takaful yang dikenali sebagai `InfoInsurans´ turut dilancarkan pada 29 Ogos 2003 sebagai satu program pendidikan pengguna untuk jangka masa 10 tahun. Siri buku kecil mengenai `Asas-asas Insurans dan Takaful´, `Takaful Motor´, `Takaful Empunya Rumah/Isi Rumah´, `Takaful Keluarga´ dan `Takaful Perubatan dan Kesihatan´ telah diterbitkan. Pengguna juga boleh mendapatkan maklumat mengenai takaful melalui laman web `InfoInsurans´ dan rencana yang disiarkan dalam akhbar utama.

Kerjasama Antarabangsa

Menyedari potensi industri takaful untuk berkembang dengan lebih pesat di peringkat antarabangsa, pengendali takaful Malaysia meneroka pasaran luar negara dengan menyertai secara langsung dalam ekuiti syarikat takaful di Indonesia, Sri Lanka dan Arab Saudi. Menerusi penglibatan di peringkat antarabangsa, pengendali takaful Malaysia berpeluang menggalakkan perkembangan takaful di luar negara menerusi khidmat bantuan teknikal. Sebagai sebahagian daripada usaha ini, Kumpulan Takaful ASEAN yang telah ditubuhkan bagi menggalakkan kerjasama di kalangan pengendali takaful di Malaysia, Indonesia, Brunei dan Singapura kini mengalu-alukan penyertaan pengendali takaful lain di peringkat antarabangsa bagi mewujudkan kerjasama antara rantau yang lebih erat.

Sistem Penyata Statistik Pengendali Takaful

Bagi meningkatkan mutu pelaporan kewangan pengendali takaful, penyata kewangan dan statistik yang perlu dikemukakan oleh pengendali takaful telah dipinda dengan pelaksanaan Sistem Penyata Statistik Pengendali Takaful (TOSS). Pelaksanaan TOSS adalah bagi mencapai perkara-perkara berikut:

- memudahkan pelaporan yang menyeluruh mengenai prestasi operasi dan kewangan pengendali takaful;
- penyata statistik dapat dikemukakan dengan lebih awal kerana pengendali takaful dikehendaki mengemukakan penyata dalam jangka masa yang lebih singkat;
- mempercepatkan pengumpulan dan pemprosesan data industri takaful melalui pengemukaan dalam talian;
- memudahkan pemerolehan data kewangan pengendali takaful bagi tujuan analisis;
- membantu mengenal pasti sebarang kemerosotan dalam kedudukan kewangan pengendali takaful dan seterusnya membolehkan tindakan yang sewajarnya diambil bagi menangani masalah tersebut di peringkat awal;
- membantu Bank Negara Malaysia menyusun keutamaan semasa merancang pemeriksaan di premis dan mengenal pasti aspek khusus dalam operasi pengendali takaful yang harus diberi tumpuan; dan
- membantu pihak pengurusan dan lembaga pengarah pengendali takaful menganalisis data penting prestasi mereka.

Komponen TOSS

Setiap pengendali takaful dikehendaki mengemukakan penyata statistik dan bukan statistik secara bulanan dan tahunan kepada Bank Negara Malaysia. TOSS terbahagi kepada beberapa komponen seperti berikut:

Penyata dan Perisytiharan

- Antara penyata yang perlu dikemukakan ialah pendedahan mengenai urus niaga dengan pihak berkaitan dan pengurusan pelaburan; dan
- Perisytiharan yang perlu dikemukakan pula ialah perisytiharan berkanun di bawah seksyen 41(1) Akta Takaful 1984, perakuan juruaudit, laporan pengarah, perakuan pegawai utama dan perisytiharan berkaitan perniagaan di luar Malaysia.

Perniagaan Takaful Am

- Maklumat yang terperinci berhubung semua kelas perniagaan takaful;
- Akaun hasil dan kunci kira-kira yang lebih terperinci bagi kumpulan wang takaful am dan dana pemegang saham, berserta jadual-jadual sokongan;
- Penyata caruman, komisen dan tuntutan bagi memudahkan analisis nisbah operasi perniagaan takaful langsung, takaful semula yang diterima dan sisen takaful semula; dan
- Melaporkan caruman mengikut pelbagai saluran pemasaran iaitu melalui pemasaran secara langsung, ejen, broker, internet dan bankasurans.

Perniagaan Takaful Keluarga

- Penyata yang berasingan bagi perniagaan takaful keluarga biasa, anuiti, perniagaan berkaitan pelaburan dan pecahan kepada sub-dana, iaitu Akaun Peserta, Akaun Khas Peserta dan Akaun Takaful Keluarga Berkumpulan;
- Penyata perniagaan baru, penamatan dan pindahan dan perniagaan berkuat kuasa bagi setiap pelan perniagaan takaful keluarga; dan
- Penyata caruman dan tuntutan produk perubatan dan kesihatan yang diperbaharui setiap tahun bagi memudahkan analisis mengenai produk ini.

Bagi memastikan pelaksanaan TOSS berjalan lancar, Bank Negara Malaysia menyediakan nota panduan yang mengandungi arahan terperinci mengenai cara mengisi penyata dan jadual yang disediakan.