Pembaharuan dalam Industri Insurans Hayat dan Takaful Keluarga

Pada bulan November 2013, Bank membentangkan cadangan untuk melaksanakan pakej pembaharuan dalam industri insurans hayat dan takaful keluarga yang bertujuan meningkatkan kecekapan dan keberkesanan saluran penyampaian serta menggalakkan inovasi produk pada tahap yang lebih tinggi. Cadangan itu, yang digariskan dalam kertas konsep mengenai Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga (Rangka Kerja), dijangka memberi pengguna pengalaman yang lebih baik dan mendorong produktiviti yang lebih tinggi dalam sektor insurans, sekali gus menyumbang kepada paras penembusan produk insurans hayat dan takaful keluarga yang lebih tinggi di Malaysia (rujuk Jadual 1).

Jadual 1

Ringkasan Cadangan di bawah Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga

Memberikan fleksibiliti operasi yang lebih tinggi

- **Memansuhkan had kos operasi yang terpakai untuk produk berkaitan pelaburan dalam bentuk komisen dan perbelanjaan berkaitan agensi**
  - ↳ Untuk memelihara nilai pemegang polisi, peratusan tertentu daripada premium/caruman mesti diperuntukkan kepada unit dana pemegang polisi/peserta sebelum apa-apa bayaran caj
- **Memansuhkan had komisen untuk produk perlindungan asas (produk hayat sementara, perubatan dan kesihatan serta penyakit kritikal) dengan syarat penanggung insurans dan pengendali takaful menawarkan produk tersebut melalui saluran edaran langsung**

Meningkatkan keberkesanan saluran penyampaian

- **Menyelaraskan had komisen bagi bankasurans dan ejen korporat**
- **Memberikan insentif untuk perkembangan penasihat kewangan (financial adviser, FA) dengan:**
  - **i. Mengurangkan keperluan modal berbayar daripada RM100,000 kepada RM50,000**
  - **ii. Menambah senarai kelayakan yang diiktiraf**
  - **iii. Memastikan FA mempunyai akses yang luas kepada rangkaian produk yang boleh disyorkan bagi memenuhi keperluan dan keutamaan pengguna**

Memperkasakan pengguna dan meningkatkan profesionalisme pengantara

- **Melaksanakan kad skor seimbang (balanced scorecard) untuk ganjaran pengantara**
- **Meningkatkan standard penzahiran produk untuk membantu pengguna membuat keputusan**
- **Memperkenalkan pengagregat produk (product aggregator) untuk membantu dalam perbandingan produk**
- **Memperkenalkan akaun insurans/takaful dalam talian bagi menyediakan maklumat tentang status polisi**
- **Memansuhkan had ke atas skim pembiayaan agensi**

Cadangan tersebut menyokong tiga teras utama seperti yang berikut:

(i) Memberikan fleksibiliti operasi yang lebih tinggi

Pemansuhan had operasi yang ditetapkan bagi ganjaran agensi dan perbelanjaan pengurusan bertujuan untuk menggalakkan pelaburan oleh penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga dalam pembangunan produk baharu dan inovatif yang ditawarkan. Ini dijangka dapat dicapai apabila penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga menjadi lebih fleksibel dalam pengurusan perbelanjaan operasi mereka. Bagi memudahkan peralihan yang teratur ke arah persekitaran yang lebih liberal, fleksibiliti ini akan dilaksanakan secara berperingkat dengan perlindungan yang wajar untuk melindungi pengguna. Pada peringkat awal, had operasi akan dimansuhkan untuk produk berkaitan pelaburan dan produk perlindungan asas. Bagi memastikan premium/caruman polisi dipelihara supaya nilai untuk pemegang polisi diwujudkan dan tidak terjejas akibat perbelanjaan agensi dan pengurusan yang berlebihan, sebahagian premium/caruman (sebelum caj) yang minimum perlu diperuntukkan kepada dana pemegang polisi yang diasingkan untuk pelaburan. Fleksibiliti ini akan diperluas secara progresif pada rangkaian produk yang lebih banyak, bergantung pada persaingan yang berkesan dan tumpuan yang mencukupi oleh penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga bagi menjaga kepentingan pemegang polisi.

(ii) Meningkatkan keberkesanan saluran penyampaian

Penggunaan bankasurans akan terus digalakkan melalui kajian semula ke atas struktur komisen,

manakala saluran penasihat kewangan akan terus dibangunkan untuk melengkapkan tenaga agensi dalam usaha memberikan khidmat kepada pengguna dalam segmen produk insurans hayat dan takaful keluarga yang lebih kompleks. Langkah ini akan menggalakkan kepelbagaian saluran penyampaian kepada pengguna bagi mengakses produk melalui saluran yang paling mudah, berkesan dari segi kos dan sesuai dengan keperluan mereka, dan sekali gus memastikan pelbagai lapisan masyarakat diberikan khidmat yang memuaskan.

(iii) Memperkasakan pengguna dan meningkatkan profesionalisme pengantara

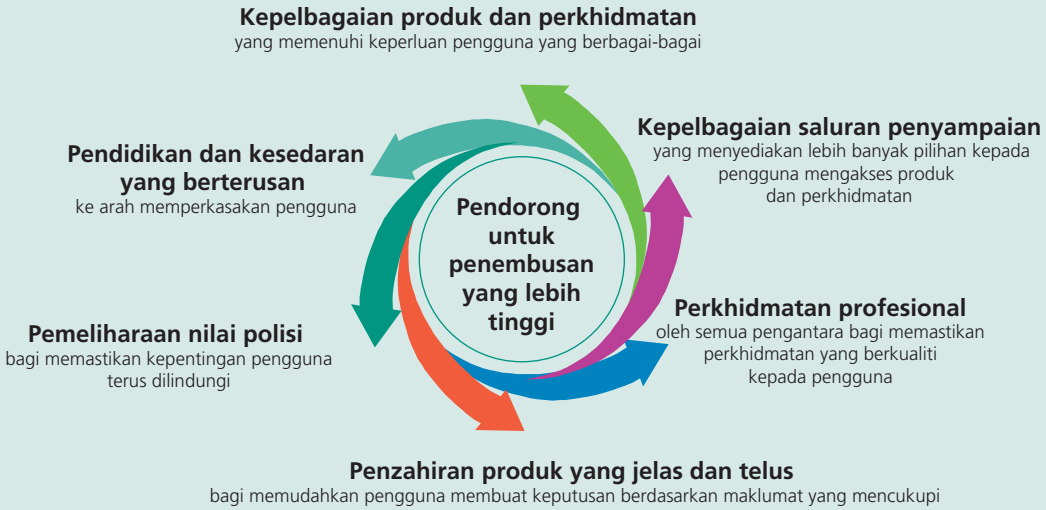
Bagi meningkatkan kualiti nasihat dan perkhidmatan yang disediakan oleh pengantara kepada pemegang polisi, penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga akan diberikan lebih fleksibiliti untuk memberikan ganjaran kepada pengantara melalui sistem ganjaran yang berbeza berdasarkan produktiviti, profesionalisme, kualiti perkhidmatan dan kelayakan yang dicapai. Keadaan ini dijangka dapat meningkatkan standard profesional pengantara melalui penyediaan insentif yang kukuh untuk menaikkan tahap kemahiran mereka dan meningkatkan nilai tambah kepada pengguna. Peningkatan tahap kemahiran pengantara juga akan menambah peluang mereka untuk mengembangkan perniagaan. Selain menambah baik kualiti nasihat, sokongan kepada pengguna untuk membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi akan diperkukuh melalui standard penzahiran yang lebih tinggi, pewujudan pengagregat produk dalam talian dan pengenalan akaun dalam talian. Ini bagi menyediakan maklumat yang berkaitan dan tepat pada masanya kepada pengguna dalam bentuk yang menggalakkan perbandingan antara produk dan penyedia perkhidmatan. Langkah ini akan disokong oleh pendidikan kewangan dan inisiatif kesedaran yang berterusan bagi mengukuhkan keupayaan kewangan pengguna.

Landskap masa hadapan

Rangka Kerja ini dijangka dapat meningkatkan standard operasi seluruh industri, memenuhi keperluan seluruh lapisan pengguna melalui produk dan perkhidmatan yang berinovasi, saluran penyampaian yang pelbagai dan penzahiran produk sewajarnya yang disokong oleh nasihat yang berkualiti. Ini akan disokong oleh pelaksanaan inisiatif pemerkasaan pengguna yang berterusan supaya pengguna dapat memahami keperluan insurans hayat dan takaful keluarga mereka (rujuk Gambar Rajah 1).

Gambar Rajah 1

Ciri yang Dikehendaki bagi Industri Insurans Hayat dan Takaful Keluarga di bawah Landskap Masa Hadapan



Maklum balas tentang Rangka Kerja

Sepanjang tempoh rundingan selama dua bulan yang berakhir pada 9 Januari 2014, Bank telah menerima maklum balas daripada 254 responden. Bank sedang mengkaji semua maklum balas tersebut dan akan berbincang selanjutnya dengan pihak berkepentingan yang utama sebelum Rangka Kerja itu dimuktamadkan.