Rencana khas ini menerangkan konsep takaful am dan memberi kupasan tentang operasi perniagaan takaful am di Malaysia.

RANGKA KERJA KONSEP: TAKAFUL AM

I. Takaful & Perniagaan Takaful – Pengenalan

Takaful berasal daripada perkataan Arab yang bermaksud saling menjamin, yang melibatkan sekumpulan peserta bersetuju untuk saling menjamin sesama mereka terhadap kerugian tertentu. Konsep takaful yang mudah ini menjadi asas kepada perniagaan takaful, yang merupakan insurans berlandaskan Syariah seperti yang diamalkan kini.

Perniagaan takaful seperti yang diamalkan sekarang ini boleh dikategorikan seperti berikut:

i. Mengikut struktur pengurusan pengendali takaful	• Koperasi atau takaful bersama yang mana para peserta sendiri yang menguruskan dan bertanggungjawab terhadap skim takaful; atau • Takaful Tijari atau takaful komersial yang mana pengurusan skim takaful dikendalikan oleh entiti berasingan yang dilantik khas untuk tujuan tersebut, yang dikenali sebagai pengendali takaful.
ii. Mengikut jenis perniagaan	• Takaful keluarga yang menyediakan kombinasi tabungan dan perlindungan jangka panjang untuk peserta dan tanggungan mereka akibat kematian, hilang keupayaan atau kehidupan. • Takaful am memberikan perlindungan jangka pendek atas harta benda dan liabiliti terhadap mana-mana kerugian atau kerosakan.

II. Takaful Am – Konsep Asas

Pada asasnya, takaful am melibatkan perhubungan dua pihak; pengendali takaful dan sekumpulan peserta. Hubungan mereka ditentukan oleh konsep asas berikut:

i. Di kalangan peserta	• Ditentukan oleh kontrak takaful dan tabarru'. • Tabarru' dalam takaful am adalah persetujuan oleh peserta untuk melepaskan sejumlah caruman, sebagai derma, yang beliau bersetuju untuk menyumbangkannya ke dalam kumpulan wang takaful bagi memenuhi tanggungjawab saling membantu dan saling menjamin sekiranya ada di kalangan peserta mengalami kerugian tertentu. • Konsep tabarru' adalah tunggak kepada sistem takaful yang menjadikan unsur Gharar (ketidakpastian) dibenarkan di bawah kontrak takaful.

ii. Antara peserta dengan pengendali takaful	• Ditentukan sama ada oleh kontrak mudharabah (perkongsian untung) atau wakalah (agensi), yang mana pengendali takaful dilantik untuk mengurus skim itu. Kontrak Islam yang lain boleh juga digunakan seperti gabungan mudharabah atau wakalah, waqf atau amanah. • Berdasarkan kontrak asas ini, pengendali takaful akan menerima fi atau berkongsi keuntungan operasi sebagai ganjaran mengurus skim takaful itu.	

III. Perbandingan antara Insurans Am dan Takaful Am

Selain daripada ciri-ciri khusus kontrak takaful, terdapat faktor lain yang membezakan takaful am dengan insurans am yang diamalkan di Malaysia seperti berikut:

	Insurans Am	Takaful Am
Perbelanjaan operasi	• Penanggung insurans akan mengecaj perbelanjaan operasi sebenar kepada kumpulan wang insurans am.	• Perbelanjaan operasi sama ada boleh ditanggung oleh dana pemegang saham (di bawah model mudharabah) atau dicajkan kepada peserta sebagai bayaran pendahuluan tetap (di bawah model wakalah).
Pelaburan dana	• Tidak terdapat sekatan selain sekatan yang dikenakan untuk tujuan kehematan.	• Aset kumpulan wang takaful dilaburkan dalam instrumen yang mematuhi Syariah.
Keuntungan operasi	• Semua keuntungan operasi akan dikreditkan ke dalam dana pemegang saham.	• Pada akhir tahun, keuntungan operasi akan diagihkan kepada pengendali takaful dan peserta yang berhak berdasarkan nisbah perkongsian untung seperti yang dipersetujui terlebih dahulu dalam kontrak.

IV. Prinsip Kontrak Takaful Am

Berdasarkan kepada pepatah perundangan konsep *fiqh* yang terkemuka iaitu konsep *al-asl fi al-ashya' al-ibahah* (semua adalah dibenarkan kecuali ditetapkan sebaliknya), kontrak takaful am mengasimilasi empat prinsip utama insurans am seperti di bawah ini, dalam amalannya yang merangkumi **konsep keadilan** semasa berurusan seperti yang digalakkan Syariah. Prinsip insurans am lain juga diguna pakai dalam kontrak dan amalan takaful am selagi ia tidak bertentangan dengan Syariah.

Kepentingan Boleh Lindung (Kepentingan Boleh Insurans)

- Kepentingan boleh lindung wujud apabila ada hubungan antara peserta dengan perkara yang dikontrakkan, biasanya timbul daripada beberapa situasi seperti berikut:
  - ***Keempunyaan harta.*** Empunya harta kerugian dari segi kewangan apabila hartanya rosak atau musnah.
  - ***Potensi liabiliti undang-undang.*** Kepentingan boleh lindung juga boleh wujud apabila berlaku kerugian dari segi kewangan yang timbul daripada liabiliti undang-undang. Contohnya, majikan mempunyai liabiliti undang-undang untuk membayar pampasan kepada pekerjanya jika berlaku kemalangan semasa bekerja.
  - ***Hak di bawah kontrak.*** Kepentingan boleh lindung boleh ditentukan sekiranya wujud peruntukan dalam kontrak bahawa satu pihak adalah bertanggungjawab atas mana-mana kerugian atau kerosakan kepada harta benda dan liabiliti pihak ketiga.
- Prinsip ini merupakan elemen penting untuk memastikan kesahihan sesuatu kontrak takaful. Ia juga mencegah bahaya moral di kalangan peserta.

Penuh Percaya

- Semua pihak dalam kontrak takaful hendaklah mendedahkan semua maklumat penting pada masa permulaan kontrak dan sepanjang membuat tuntutan.
- Kegagalan mendedahkan dan/atau memberi gambaran salah mana-mana fakta penting boleh menyebabkan kontrak terbatal.
- Memberi gambaran salah di pihak pengendali takaful boleh juga menyebabkan hukuman jenayah di bawah undang-undang.
- Ini ialah prinsip asas dalam perniagaan takaful oleh kerana bentuk dan variasi yang timbul daripada kontrak asas yang digunakan oleh pengendali takaful menghendaki pendedahan dan ketelusan yang lebih daripada semua pihak yang terlibat dalam kontrak.

Prinsip Indemniti

- Skim takaful menyediakan pampasan kewangan untuk mengembalikan peserta yang ditimpa bencana kepada kedudukan kewangan yang sama seperti yang dinikmati pada waktu yang paling hampir sebelum beliau ditimpa kerugian.

- Prinsip ini memastikan peserta tidak memperoleh lebih daripada amaun sebenar kerugian untuk menghindarkan peserta daripada membuat keuntungan daripada tuntutan.

- Hanya kontrak takaful harta benda dan takaful liabiliti tertakluk kepada prinsip ini. Sijil takaful kesihatan dan takaful kemalangan diri bukanlah kontrak indemniti kerana tidak ada pembayaran wang yang boleh mengganti rugi kehilangan nyawa.

Prinsip Subrogasi

- Dalam proses membayar ganti rugi kepada peserta, skim takaful berhak untuk menuntut ganti rugi daripada pihak ketiga yang bertanggungjawab terhadap kerugian itu.

- Dalam hal ini, peserta menerima pampasan daripada pihak ketiga melalui pengendali takaful. Prinsip ini memperkukuh prinsip indemniti dengan cara menghalang peserta daripada mengutip bayaran sebanyak dua kali daripada kerugian yang sama dan mendapat keuntungan daripada kerugian itu.

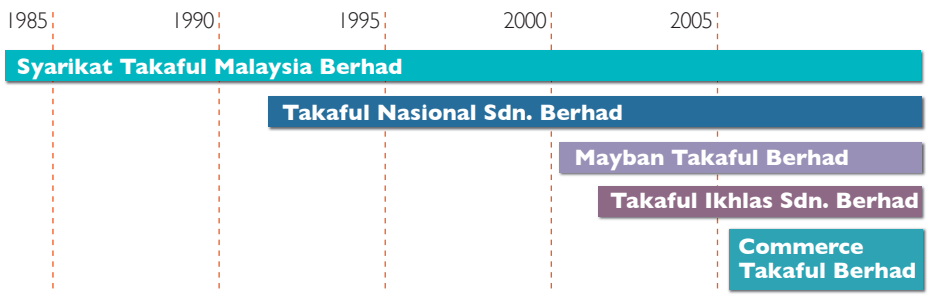
TAKAFUL AM DI MALAYSIA: SEPINTAS LALU

Industri takaful am di Malaysia telah mengalami pertumbuhan yang memberangsangkan sejak mula diperkenalkan 20 tahun yang lalu. Ini terbukti dengan bertambahnya bilangan peserta, prestasi industri yang berdaya maju dan progresif, struktur pasaran yang komprehensif dan pelbagai jenis produk yang disediakan oleh pengendali takaful.

I. Pertumbuhan Pesat Industri

Kini terdapat lima pengendali takaful yang menjalankan perniagaan takaful am. Saiz dan skala industri takaful pada hari ini menunjukkan pengiktirafan yang semakin jelas tentang potensi besar yang ditawarkan perniagaan kewangan Islam kontemporari ini. Pengendali takaful disokong oleh infrastruktur yang komprehensif yang telah berkembang sejak 20 tahun yang lalu seperti digambarkan di bawah ini:

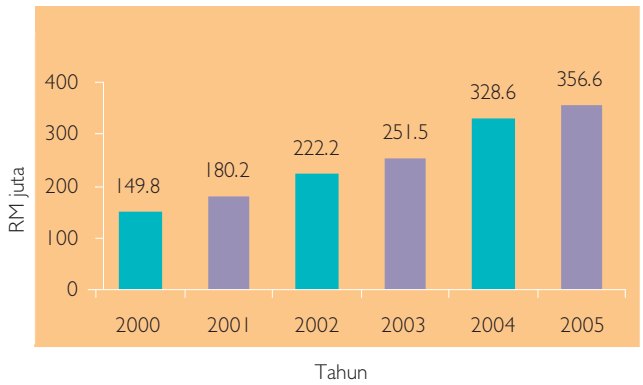
Peringkat Penubuhan Institusi



	1985	1990	1995	2000	2005
Bilangan cawangan	-	31	42	124	147
Bilangan ejen	-	-	39	694	2,278
Bilangan broker	-	-	-	-	25
Bilangan banktakaful	1	1	12	16	39
Bilangan ajuster	-	-	-	-	32

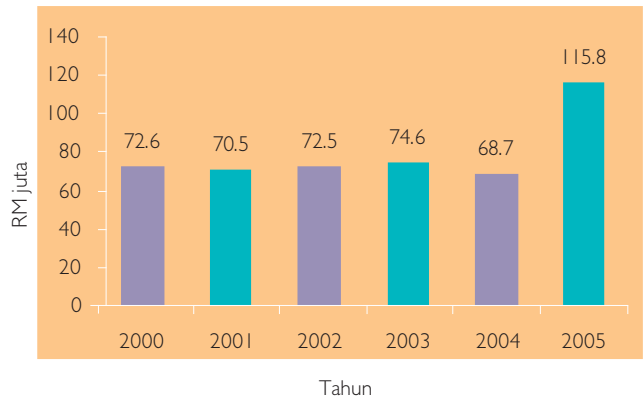
II. Prestasi Industri Berdaya Maju & Progresif

Caruman Bersih Takaful Am



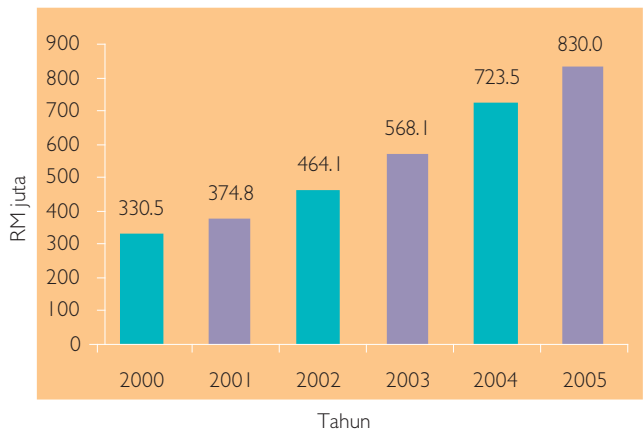
Industri takaful am di Malaysia mencatatkan pertumbuhan progresif terutamanya dalam tempoh enam tahun yang lalu. Permintaan orang ramai terhadap produk takaful terus meningkat. Ini terbukti dengan peningkatan caruman bersih takaful am. Jumlah caruman bersih takaful am berkembang pada kadar pertumbuhan dua angka iaitu dengan purata 19.2% setahun untuk mencatat RM356.6 juta pada tahun 2005.

Keuntungan Pengunderaitan Takaful Am



Dari segi keuntungan, keuntungan pengunderaitan mapan dengan purata RM71.8 juta bagi tempoh tahun 2000 hingga 2004. Pada tahun 2005, lebihan pengunderaitan meningkat hampir dua kali ganda menjadi RM115.8 juta.

Jumlah Aset Takaful Am



Jumlah aset berkembang lebih kukuh dari tahun ke tahun dengan peningkatan melebihi dua kali ganda, iaitu daripada RM330.5 juta pada tahun 2000 kepada RM830 juta pada tahun 2005. Pada tahun 2005, aset takaful am mencakupi 4.41% daripada aset industri insurans am.

III. Infrastruktur Pasaran dan Pengawalseliaan yang Komprehensif

Sejak penubuhan sektor takaful dua dekad yang lalu, sektor takaful beroperasi dalam pasaran yang terancang dan berdaya saing serta disokong oleh infrastruktur pengawalseliaan yang kondusif. Industri takaful berupaya berfungsi secara berkesan dengan adanya struktur pasaran yang komprehensif. Usaha bersama dan sokongan berterusan daripada semua pihak adalah faktor penting dalam meningkatkan daya tahan dan kemantapan industri.

	Rangka Kerja Perundangan dan Pengawalseliaan
Bank Negara Malaysia	• Merumuskan dasar pengawalseliaan dan kehematan serta menyelia industri bagi memastikan perniagaan takaful diurus secara berhemat. • Mengawalselia operasi pengendali takaful melalui penguatkuasaan Akta Takaful 1984.
Majlis Penasihat Syariah	• Menetapkan peraturan Syariah mengenai transaksi perbankan dan kewangan Islam serta takaful yang dijalankan oleh institusi kewangan di bawah kawalan Bank Negara Malaysia. • Bertindak sebagai pusat rujukan bagi mahkamah atau penimbang tara dalam menyelesaikan pertikaian yang melibatkan isu Syariah dalam kes-kes perbankan dan kewangan Islam.
Mahkamah Tinggi Khas di bahagian komersial Mahkamah Tinggi Kuala Lumpur untuk kes muamalat	• Mendengar semua kes berkaitan perbankan dan kewangan Islam.

	Peserta Pasaran
Pengendali takaful	• Mengunderait perniagaan takaful dan bertindak sebagai pentadbir kumpulan wang bagi pihak peserta.
Syarikat takaful semula	• Mengunderait perniagaan takaful daripada pengendali takaful.
Pengantara takaful dan ajuster Berperanan membantu industri melengkapi pengendali takaful dalam memberikan khidmat kepada orang ramai.	• **Ejen.** Mewakili pengendali takaful dalam pemasaran dan pemberian khidmat produk mereka dan menerima komisen daripada pengendali takaful. • **Broker.** Bertindak bagi pihak pengguna untuk menempatkan permohonan perlindungan dengan pengendali takaful yang bersesuaian dan menerima fi brokeraj sebagai imbuhan daripada perkhidmatan yang diberikan. • **Banktakaful.** Memasarkan produk takaful melalui saluran agihan yang ditubuhkan oleh bank. • **Ajuster.** Menyiasat tuntutan, menilai kerugian yang kena dibayar dan mengesyorkan penyelesaian tuntutan.

	Persatuan Industri
Persatuan Takaful Malaysia (MTA)	• Meningkatkan pengawalan kendiri industri melalui keseragaman amalan dan menggalakkan tahap kerjasama yang tinggi di kalangan peserta dalam membangunkan industri takaful.
Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM)	• Berkerjasama dengan persatuan takaful untuk menggalakkan kewujudan industri insurans dan takaful yang sihat.
Persatuan Broker-broker Insurans Malaysia (IBAM)	• Menilai status, melindungi dan memajukan kepentingan broker serta berusaha meningkatkan kecekapan mereka dan pengendalian profesional yang sewajarnya.
Persatuan Penyelaras Kerugian Malaysia (AMLA)	• Menggalakkan, mengembangkan dan mewujudkan profesion ajuster yang teguh di Malaysia.

	Latihan
Pusat Pendidikan Kewangan Islam Antarabangsa (INCEIF)	• Menyediakan keperluan pendidikan di pelbagai peringkat pengamal kewangan Islam melalui program pentauliahan, pengkhususan dalam mewujudkan profesional dan pakar di bidang kewangan Islam serta rumusan pembangunan bakat untuk industri kewangan Islam global.
Institut Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia (IBFIM)	• Menyediakan latihan dan pendidikan, khidmat nasihat dan rundingan, dan penyelidikan dan pembangunan dalam kewangan Islam bagi memenuhi keperluan industri di peringkat teknikal.
Pusat Kepimpinan Kewangan Antarabangsa (ICLIF)	• Menyediakan program kepimpinan kepada pengurusan atasan untuk menerajui pembangunan kepimpinan bertaraf dunia dalam perbankan dan kewangan Islam.

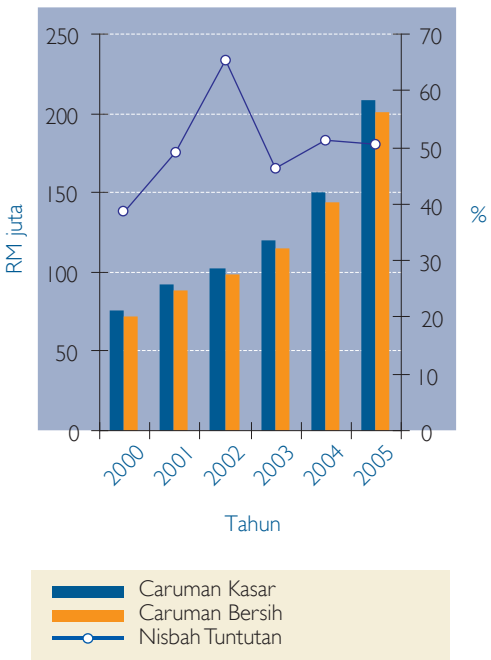
	Program Pendidikan Pengguna
Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) Bank Negara Malaysia	• Pusat hubungan setempat bagi memudahkan tindak balas segera dan berkesan kepada orang ramai dan perusahaan kecil dan sederhana (PKS) dalam hal berkaitan sektor kewangan. • Menyediakan khidmat pengguna dengan melayani pertanyaan dan aduan berkaitan isu kewangan termasuk pendidikan kewangan.
InfoInsurans	• Menyediakan maklumat mengenai produk dan perkhidmatan insurans dan takaful, dan mendidik pengguna tentang hak dan tangunggjawab mereka dengan jelas dan mudah.

	Institusi atau Agensi Sokongan
Perkhidmatan Insurans Malaysia (ISM)	• Menyediakan infrastuktur pangkalan data bagi memupuk kompetensi dalam hal penentuan harga dan peruntukan rizab berhemat dan meningkatkan kecekapan operasi melalui perkongsian maklumat, pengesanan penipuan dan penggunaan teknologi maklumat.
Konsortium Penyelidikan Motor (MRC)	• Menyediakan pangkalan data terpusat mengenai kos alat ganti kereta dan tenaga kerja yang digunakan sebagai rujukan oleh penanggung insurans, pengendali takaful, ajuster dan bengkel kereta.
Biro Pengantaraan Kewangan (FMB)	• Menyediakan saluran yang pantas, mudah dan berkesan kepada pengguna untuk menyalurkan aduan, pertikaian atau tuntutan untuk mencapai penyelesaian sebagai alternatif kepada mahkamah.

IV. Kewujudan Pelbagai Jenis Produk

Jenis produk takaful am yang ditawarkan oleh pengendali takaful Malaysia sentiasa bertambah dari segi kepelbagaian dan kecanggihan, selaras dengan permintaan dan kehendak pengguna.

Produk **Takaful Motor**



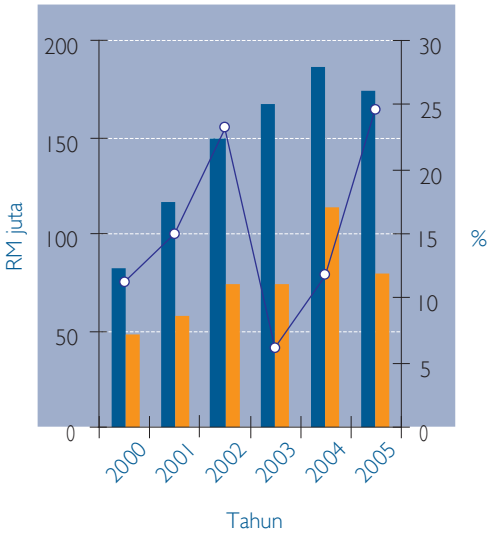
Perlindungan

- Menyediakan perlindungan terhadap kerugian atau kerosakan kenderaan peserta atau kecederaan anggota badan pihak ketiga atau kematian, kerugian atau kerosakan harta benda pihak ketiga akibat kebakaran yang tidak disengajakan, kecurian atau kemalangan.

Prestasi

- Perniagaan takaful motor mencatat pertumbuhan yang kukuh sejak tahun 2000 dengan kadar pertumbuhan purata tahunan sebanyak 22.9% dari segi caruman bersih.
- Pada tahun 2005, takaful motor muncul sebagai komponen terbesar takaful am dari segi caruman kasar, dengan bahagian sebanyak 37.6% daripada jumlah caruman kasar dan berada di tempat kedua terbesar selepas takaful kebakaran dari tahun 2000 hingga 2004.
- Lazimnya, takaful motor mempunyai nisbah bendungan yang tinggi dengan purata 97.8 % disebabkan ciri skim perlindungannya yang tidak begitu kompleks.
- Perniagaan takaful motor mengalami nisbah tuntutan yang lebih baik berbanding dengan insurans motor konvensional bagi beberapa tahun, yang membolehkan prospek perkongsian untung operasi yang lebih baik dengan peserta. Pada tahun 2005 takaful motor mencatat nisbah tuntutan 50.4% (insurans motor: 66.3%).

Produk Takaful Kebakaran



Perlindungan

- Takaful kebakaran asas menyediakan perlindungan atas harta benda terhadap kerugian atau kerosakan akibat kebakaran, kilat atau letupan.
- Takaful empunya rumah menyediakan perlindungan atas rumah kediaman terhadap kerugian atau kerosakan akibat kebakaran atau peril-peril lain seperti banjir, paip pecah atau gempa bumi.
- Takaful isi rumah pula melindungi kerugian atau kerosakan kandungan rumah kediaman dan kecederaan maut kepada peserta akibat kebakaran dan peril-peril lain.

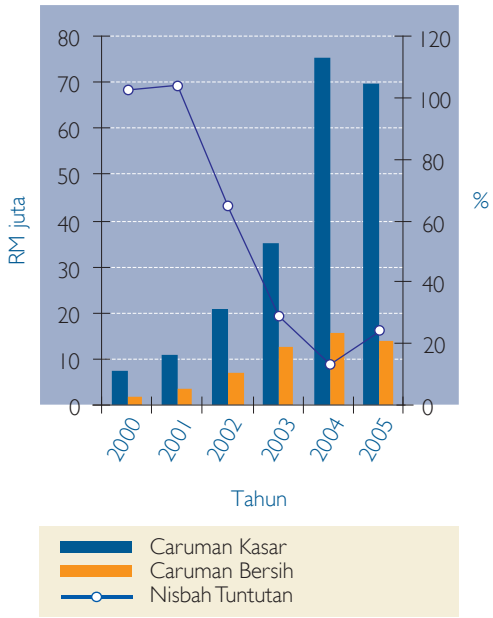
Prestasi

- Dari segi caruman bersih, takaful kebakaran kekal sebagai perniagaan kedua paling dominan dalam industri takaful am. Takaful jenis ini mencatat kadar pertumbuhan purata tahunan sebanyak 14% sejak tahun 2000.
- Pada tahun 2005, takaful kebakaran mencatat nisbah bendungan sebanyak 69.7% dan mencatat aliran keluar negeri takaful semula terbesar, iaitu sebanyak RM34.4 juta.
- Nisbah tuntutan meningkat kepada 24.6% pada tahun 2005 berbanding dengan 11.8% pada tahun 2004. Peningkatan ini disebabkan oleh tuntutan yang besar pada tahun 2005.

Produk Takaful Marin, Udara dan Transit (MUT)

Perlindungan

- Takaful marin menyediakan perlindungan untuk kapal, kargo yang diangkut melalui laut, udara atau darat serta liabiliti yang mungkin dipindahkan kepada kapal dan pengendali kapal terhadap kerugian dan kerosakan.
- Takaful udara menyediakan perlindungan untuk pesawat udara, barangan yang diangkut dan juga liabiliti undang-undang kepada pihak ketiga berhubung dengan peril pengangkutan udara atau penerbangan.



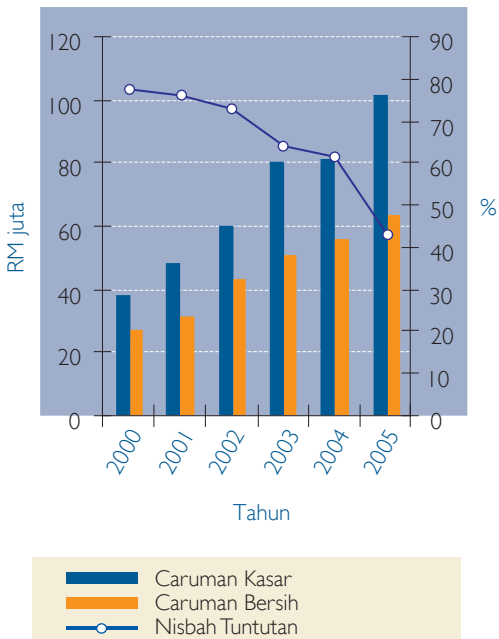
Prestasi

- Pada tahun 2005, caruman kasar untuk MUT yang merangkumi terutamanya perniagaan takaful kapal marin dengan bahagian sebanyak 45.7%, diikuti dengan perniagaan takaful udara dan kargo dengan bahagian masing-masing sebanyak 40.1% dan 12.5%.

- Perniagaan takaful MUT mencatat nisbah bendungan rendah yang konsisten, mencerminkan pergantungan yang kuat terhadap pengaturan takaful semula. Pada tahun 2005, nisbah bendungan yang dicatat ialah 32.6%.

- Perniagaan takaful MUT mengekalkan trend yang mengalakkan dalam pengalaman tuntutan, dengan nisbah tuntutan sebanyak 23.1% pada tahun 2005.

Produk **Kelas-kelas takaful lain (Takaful pelbagai)**



Perlindungan

- Kelas-kelas perniagaan takaful am terus berkembang untuk menyediakan perlindungan bagi pelbagai risiko baru dan risiko luar jangka.

- Kategori utama adalah seperti berikut:

<u>Takaful kemalangan diri</u>
Menyediakan pampasan jika berlakunya kematian, hilang keupayaan atau kecederaan yang mungkin dialami akibat kemalangan.

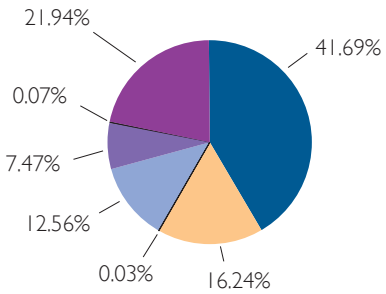
<u>Takaful kejuruteraan</u>
Merangkumi perlindungan untuk kerosakan mesin, kerugian atau kerosakan akibat kerosakan mesin, dandang, bejana tekanan, serta loji dan mesin yang sedang dipasang.

<u>Takaful semua risiko kontraktor</u>
Melindungi mana-mana kerugian atau kerosakan semasa pembinaan dan tempoh penyelenggaraan termasuk liabiliti pihak ketiga.

<u>Takaful liabiliti majikan</u>
Melindungi kerosakan dan/atau kecederaan yang dialami oleh pekerja semasa bekerja.

<u>Takaful liabiliti awam</u>
Menyediakan pampasan terhadap mana-mana liabiliti ditanggung undang-undang yang kena dibayar bagi kecederaan anggota badan pihak ketiga atau kerosakan harta benda mereka.

Agihan Caruman Bersih Takaful Pelbagai



- Kemalangan Diri
- Semua Risiko Kontraktor dan Kejuruteraan
- Perubatan dan Kesihatan
- Liabiliti
- Pampasan Pekerja dan Liabiliti Majikan
- Bon
- Lain-lain

Prestasi

- Perniagaan takaful pelbagai mengekalkan trend pertumbuhan tahunan yang memberangsangkan dari segi caruman kasar dan bersih, masing-masing sebanyak 22.4% dan 19% sejak tahun 2000.
- Pada tahun 2005, takaful kemalangan diri muncul sebagai perniagaan yang dominan dalam takaful am pelbagai dengan bahagian sebanyak 41.7% daripada jumlah caruman bersih.

OPERASI PERNIAGAAN TAKAFUL AM DI MALAYSIA

Objektif utama takaful am adalah untuk mencapai dua tujuan, iaitu menyediakan faedah takaful seperti dijangkakan oleh peserta dan mendapatkan pulangan optimum bagi pemegang saham pengendali takaful. Untuk mencapai matlamat ini, operasi perniagaan takaful tertakluk kepada Syariah dan aturan dan amalan berhemat yang bertujuan mengimbangi kepentingan pihak berkepentingan yang berkenaan, terutamanya peserta, serta pengurusan dan pemegang saham pengendali takaful. Operasi perniagaan takaful am dan peraturan yang mentadbirnya digambarkan melalui tiga peringkat operasi perniagaan seperti berikut:

Prasyarat Praoperasi ▸ **Kontrak Pratakaful**
Pembangunan produk, pemasaran dan pengunderaitan
▸ **Kontrak Pascatakaful**
Pengurusan kumpulan wang takaful
– Kutipan caruman, pelaburan, takaful semula, pengurusan tuntutan dan agihan

A. Prasyarat Praoperasi

Terdapat aturan dan peraturan tertentu yang disediakan di bawah undang-undang atau dikenakan oleh Bank Negara Malaysia bagi memastikan perniagaan takaful diurus oleh mereka yang berkelayakan dan dimiliki oleh pemegang saham yang kukuh. Mereka hendaklah mampu dari segi kewangan untuk menjalankan perniagaan dan mempunyai tadbir urus korporat yang mantap dan infrastruktur operasi yang baik. Peraturan ini dikenakan sejak di peringkat awal operasi dan perlu dipatuhi oleh pengendali takaful pada setiap masa. Antara peraturan yang penting ialah:

I. Keperluan Kewangan

Keperluan kewangan bertujuan mengukuhkan keupayaan pengendali takaful mengembangkan perniagaan mereka dan melindungi kumpulan wang takaful. Keperluan khusus adalah seperti berikut:

- Menyediakan amaun nominal, modal dilanggan, modal berbayar dan amaun berbayar sebelum permohonan untuk menjalankan perniagaan takaful. Keperluan modal berbayar minimum sekarang ini ialah RM100 juta;
- Mengadakan deposit statutori dengan Akauntan Negara bernilai tidak kurang daripada RM300,000;
- Memastikan lebihan aset atas liabiliti pengendali takaful hendaklah tidak kurang daripada RM5 juta bagi perniagaan takaful am; dan
- Membayar fi pendaftaran tahunan RM2,500.

II. Tadbir Urus Korporat

Tadbir urus korporat adalah penting dalam perniagaan takaful am bagi memastikan semua pihak berkepentingan dilayan dengan adil. Ini penting kerana para peserta (sebagai pemegang sijil atau pencarum) menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap pengendali takaful bagi memastikan perniagaan takaful diurus dengan sempurna. Antara keperluan yang penting ialah:

Pemegang saham	• Pemegang saham pengendali takaful hendaklah terdiri daripada entiti korporat yang teguh bagi membolehkan sokongan yang menyeluruh kepada pengendali takaful. Penyertaan ekuiti asing dalam pengendali takaful dibenarkan sehingga 49%.
Lembaga Pengarah, Ketua Pegawai Eksekutif dan pengurusan	• Pengendali takaful dikehendaki menubuhkan Lembaga Pengarah yang bertanggungjawab melindungi integriti dan kredibiliti pengendali takaful dan memastikan operasi harian pengendali takaful diuruskan oleh pasukan pengurusan yang berkelayakan dan kompeten. Lembaga Pengarah juga hendaklah bertanggungjawab menubuhkan beberapa jawatankuasa lembaga untuk meningkatkan tadbir urus pengendali takaful. Jawatankuasa ini ialah jawatankuasa audit, pelantikan, imbuhan dan pengurusan risiko. • Seorang Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) hendaklah dilantik sebagai pegawai utama yang bertanggungjawab ke atas keseluruhan hal ehwal pengendali takaful, dengan dibantu oleh pasukan pengurusan yang berkemahiran. Pelantikan CEO tertakluk kepada kelulusan Bank Negara Malaysia. • Penekanan yang lebih diberikan terhadap kelayakan dan kesesuaian pengarah-pengarah dan CEO memandangkan tahap komitmen yang tinggi diperlukan daripada ahli lembaga pengarah dan pengurusan kanan. Garis Panduan mengenai Jawatan Pengarah bagi Pengendali Takaful Garis panduan ini menetapkan keperluan berhubung dengan pelantikan dan pelantikan semula pengarah, termasuk tugas dan tanggungjawab utama pengarah dan ketua eksekutif. Ia bertujuan memastikan kompetensi, kebebasan dan integriti pengarah dan CEO dalam mengurus hal ehwal perniagaan takaful.
Jawatankuasa Syariah	• Pengendali takaful juga dikehendaki menubuhkan Jawatankuasa Syariah sebagai sebahagian daripada tadbir urus dalaman bagi memastikan pematuhan terhadap Syariah. Pelantikan ahli jawatankuasa ini adalah tertakluk kepada kelulusan Bank Negara Malaysia. Garis Panduan mengenai Tadbir Urus Jawatankuasa Syariah bagi Institusi Kewangan Islam Jawatankuasa ini menetapkan aturan, peraturan dan prosedur penubuhan Jawatankuasa Syariah, termasuk peranan, skop tugas dan tanggungjawab. Ia juga menetapkan hubungan dan pengaturan kerja di antara Jawatankuasa Syariah dan Majlis Penasihat Syariah Bank Negara Malaysia.

Juruaudit	• Pengendali takaful hendaklah mendapatkan perkhidmatan juruaudit yang berkelayakan bagi tujuan memastikan audit dijalankan secara profesional. Bank Negara Malaysia telah mengeluarkan satu set kriteria kelayakan bagi pelantikan firma audit sebagai juruaudit pengendali takaful. Dengan ini menjadi tanggungjawab pengendali takaful untuk memastikan bahawa firma audit berkenaan mematuhi semua kriteria yang ditetapkan oleh Bank Negara Malaysia. Pengendali takaful dikehendaki mengemukakan permohonan pelantikan juruaudit, sekurang-kurangnya dua bulan sebelum tarikh mesyuarat agung tahunannya.
Aktuari	• Pengendali takaful perlu mempunyai kepakaran teknikal aktuari bagi memastikan keberkesanan dan kemantapan pengurusan kewangan perniagaan khususnya dalam bidang pengurusan aset dan liabiliti, penentuan harga produk, penentuan rizab dan penilaian risiko keseluruhan.

Pengendali takaful juga dikehendaki membuat pendedahan secukupnya dan memastikan ketelusan dalam amalan takaful sebagai sebahagian daripada langkah untuk meningkatkan tadbir urus korporat dan melindungi kepentingan semua pihak berkepentingan yang berkenaan. Antara keperluan pendedahan yang penting adalah:

i. Bagi pemegang saham, peserta dan pelabur

Pengendali takaful dikehendaki mematuhi keperluan yang ditetapkan dalam Garis Panduan mengenai Penyata Kewangan bagi Pengendali Takaful semasa menyediakan laporan dan penyata kewangan. Garis panduan ini menyediakan asas dan panduan pengemukaan dan pendedahan bagi laporan dan penyata kewangan pengendali takaful seperti berikut:

- Laporan pengarah dan juruaudit;
- Penyata pengarah;
- Pengisytiharan statutori;
- Laporan Jawatankuasa Syariah;
- Kunci kira-kira;
- Penyata pendapatan;
- Penyata perubahan ekuiti;
- Akaun hasil;
- Penyata aliran tunai; dan
- Nota penyata kewangan.

Garis Panduan mengenai Penyata Kewangan bagi Pengendali Takaful
Garis panduan ini menetapkan keperluan pendedahanan minimum dalam penyata kewangan pengendali takaful bertujuan memperbaiki kebolehbandingan dan kegunaan laporan, terutamanya untuk memudahkan penilaian prestasi pengendali takaful oleh pemegang amanah.

ii. Bagi pengawal selia

Pengendali takaful dikehendaki mengemukakan maklumat statistik berhubung dengan kedudukan kewangannya kepada Bank Negara Malaysia melalui Sistem Statistik Pengendali Takaful dalam talian. Pengemukaan data ini akan membolehkan Bank Negara Malaysia menjalankan analisis kedudukan kewangan pengendali takaful tepat pada masanya.

III. Infrastuktur Operasi

Sebelum menjalankan perniagaan takaful am, pengendali takaful hendaklah dilengkapi dengan kepakaran dan kemahiran yang luas, dan mempunyai sistem pengurusan dan sistem maklumat yang cekap. Antara bidang penting adalah:

- *Bidang teknikal.* Kepakaran dalam bidang teknikal seperti aktuarial, pengunderaitan, pembangunan produk, pelaburan dan tuntutan adalah penting kerana bidang-bidang ini merupakan fungsi teras perniagaan takaful. Pengendali takaful hendaklah mempunyai bilangan kakitangan mahir yang mencukupi dalam bidang-bidang ini dengan program latihan sewajarnya disediakan untuk memupuk pembangunan kepakaran.
- *Syariah.* Pelantikan koordinator Syariah adalah penting bagi memastikan operasi perniagaan takaful mematuhi keperluan Syariah seperti yang dinasihati oleh Jawatankuasa Syariah.
- *Teknologi maklumat dan komunikasi.* Pengendali takaful perlu mempunyai sistem teknologi maklumat dan komunikasi yang efisien. Ini adalah penting bagi menyokong operasi keseluruhan dan meningkatkan kecekapan saluran agihan dan juga memperbaiki ketepatan maklumat dan ketepatan waktu sistem pelaporan kewangan dan pemantauan pengendali takaful.

B. Kontrak Pratakaful – Pengendalian dan Operasi

Pengendalian perniagaan takaful sebelum peserta menandatangani kontrak takaful boleh dibahagikan kepada pembangunan produk, aktiviti pemasaran dan pengunderaitan.

I. Pembangunan Produk

Pembangunan produk ialah satu daripada proses teras, yang mana pengendali takaful mereka bentuk produk yang sesuai untuk memenuhi permintaan dan keperluan pengguna. Proses pembangunan produk takaful am boleh diringkaskan kepada peringkat-peringkat seperti berikut:

PERINGKAT 1 – Reka Bentuk Produk

Pengumpulan Maklumat
Pengendali takaful menjalankan penyelidikan pasaran atau kaji selidik untuk mengenal pasti permintaan dan harapan pengguna terhadap produk persendirian dan komersial.

Analisis Data
Pengendali takaful menganalisis maklumat yang dikumpul dan menjalankan unjuran jualan berasaskan pasaran yang disasarkan.

Reka Bentuk Perlindungan Produk
Pengendali takaful mereka bentuk produk dari segi perlindungan dan faedah.

PERINGKAT II – Penentuan Harga Produk

- Penentuan harga produk takaful mengambil kira beberapa faktor penting seperti pertimbangan pasaran, harga semasa dan harga terdahulu, fi wakalah (untuk model wakalah) atau nisbah perkongsian keuntungan (untuk model mudharabah), kadar caruman risiko takaful semula, pengalaman kerugian pengendali takaful dan kos unjuran (jangkaan kos tuntutan dan kos perkhidmatan berkaitan takaful). Statistik industri yang berkenaan seperti kebakaran, wabak penyakit, kadar jenayah dan kemalangan trafik juga dianalisis dengan teliti.

- Dalam dasar penentuan harga produk takaful motor dan kebakaran, pengendali takaful tertakluk kepada struktur tarif bersama. Pengaturan ini akan ditentukan di bawah Perjanjian Antara Pengendali Takaful mengenai Pengantara Takaful.

Asas Penentuan Harga

- **Kecukupan -** cukup untuk membayar kerugian dan perbelanjaan operasi yang munasabah bagi pengendali takaful.
- **Tidak berlebihan –** tidak harus terlalu tinggi sehingga peserta membayar lebih daripada risiko dilindungi dalam kontrak.
- **Mampu bertindak balas -** pada jangka masa tertentu perlu mampu memberi tindak balas terhadap pendedahan kerugian dan keadaan ekonomi yang berubah-ubah.

PERINGKAT III – Dokumentasi Produk

- Pendedahan dan ketelusan dalam dokumen sijil lebih ditekankan memandangkan perniagaan takaful adalah kompleks dan wujud variasi model takaful yang digunakan oleh pengendali takaful.

- Pengendali takaful akan menyediakan dokumen yang berkenaan seperti risalah pemasaran, prosedur permohonan, dan dokumen sijil dengan fasal-fasal mengenai hak dan obligasi pihak-pihak yang terlibat bagi memastikan bahawa peserta dan pengendali takaful mempunyai kefahaman yang jelas mengenai kontrak takaful. Sebahagian daripada fasal-fasal utama ialah:
    - Aqad (kontrak) antara pengendali takaful dengan peserta;
    - Pembayaran caruman;
    - Syarat pembatalan;
    - Syarat tuntutan;
    - Agihan keuntungan dan fi operasi; dan
    - Notis arahan pembaharuan.

- Pengendali takaful bertanggungjawab untuk memastikan pendedahan sewajarnya tentang butir terperinci sijil dan penggunaan bahasa yang jelas dalam sijil.

PERINGKAT IV – Pembangunan Infrastruktur Operasi - Kesediaan sistem teknologi maklumat dan sokongan

- Pengendali takaful hendaklah meningkatkan sistem teknologi maklumat dan sokongan mereka bagi memantau dan mengurus produk baru.

PERINGKAT V – Penilaian oleh Pihak Berkenaan

- *Jawatankuasa Syariah*. Pengendali takaful hendaklah mendapat pandangan dan kelulusan Jawatankuasa Syariah tentang konsep, struktur, terma dan syarat produk baru.

- *Jabatan-jabatan Dalaman.* Pengendali takaful akan memerlukan penilaian daripada unit atau jabatan yang berkenaan seperti jabatan Pengurusan Risiko, Audit Dalaman, Pematuhan, Kewangan dan Perundangan bagi memastikan semua aspek risiko berhubung dengan produk baru dianalisis dan diurus dengan teliti.

- *Pengemukaan kepada Bank Negara Malaysia.* Pengendali takaful selanjutnya perlu mengemukakan pengesahan atau pengendorsan daripada Jawatankuasa Syariah dan jawatankuasa-jawatankuasa lain yang berkenaan, kepada Bank Negara Malaysia untuk kelulusan.

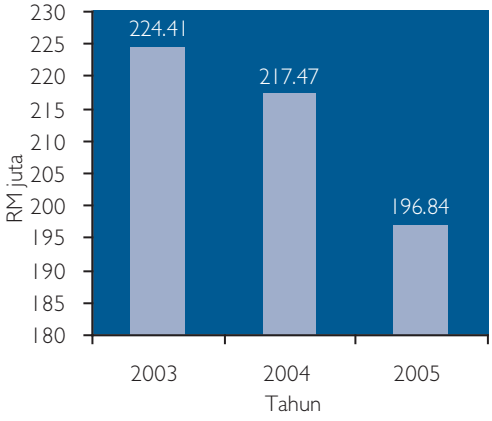
II. Pemasaran

Oleh kerana ciri-ciri produk atau terma yang digunakan dalam kontrak adalah kompleks, produk insurans pada umumnya dijual dan bukannya dibeli. Prinsip yang sama terpakai untuk takaful dan ini menunjukkan peri pentingnya pemasaran. Pemasaran juga penting dalam usaha untuk menarik lebih ramai peserta menyertai skim takaful, dengan itu memperkukuh kumpulan wang takaful agar mampu membayar tuntutan masa hadapan.

Pengendali takaful memasarkan skim takaful am sama ada secara langsung kepada peserta atau melalui broker bebas, ejen dan banktakaful.

Pemasaran Langsung

Pemasaran Langsung - Caruman Kasar

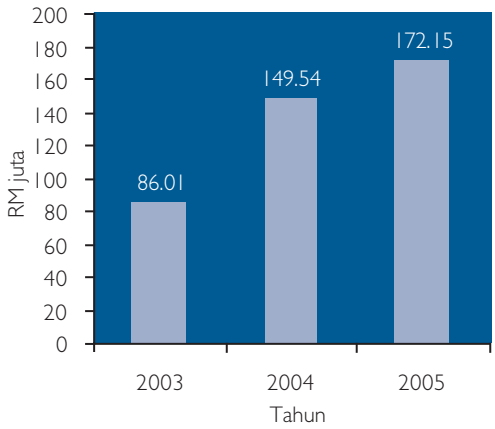


Pemasaran langsung kekal sebagai saluran agihan yang paling dominan pada tahun 2005 dengan caruman takaful am sebanyak 35.7%. Walau bagaimanapun, peratusan bahagian caruman kasar menurun secara beransur-ansur disebabkan saluran agihan lain yang bertambah popular.

- Pemasaran langsung oleh pengendali takaful dijalankan melalui internet, pengiklanan media, telepemasaran, mel langsung dan kakitangan pemasaran di ibu pejabat dan cawangan.
- Penggunaan internet oleh pengendali takaful menunjukkan trend semakin meningkat. Sesetengah pengendali takaful menawarkan perkhidmatan memperbaharui takaful motor melalui internet.
- Pengendali takaful tertakluk kepada keperluan pengawalseliaan yang ditetapkan di bawah Garis Panduan mengenai Penyediaan Takaful Internet oleh Pengendali Takaful. Garis panduan ini bertujuan menggalakkan pertumbuhan yang teratur bagi perniagaan takaful yang dikendalikan melalui internet. Garis panduan ini juga menerangkan risiko yang dihadapi oleh pengendali takaful dalam menggunakan internet sebagai saluran agihan dan langkah pengurusan risiko yang minimum yang perlu diambil bagi memastikan sistem berjalan dengan lancar dan kepentingan empunya sijil sentiasa dilindungi.

Broker Takaful

Broker Takaful - Caruman Kasar



Broker takaful merupakan saluran agihan takaful yang kedua paling dominan sejak tiga tahun yang lepas dengan bahagian agihannya bertambah daripada 21.4% (2003) kepada 32.1% (2005). Broker takaful menjana kebanyakan perniagaan jenis komersial untuk sektor takaful am.

- Broker takaful tidak terikat kepada pengendali takaful kerana kebiasaannya mereka dilantik dan bertindak bagi pihak pengguna.

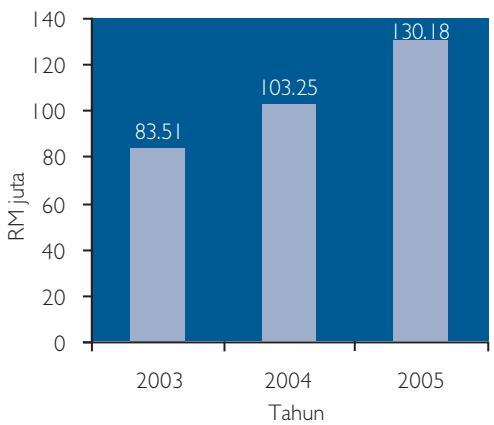
- Oleh yang demikian, dari segi undang-undang, broker takaful tidak mempunyai autoriti untuk mengikat pengendali takaful. Sebaliknya, broker takaful boleh menerima permohonan mendapatkan perlindungan takaful dan menempatkan perlindungan berkenaan dengan pengendali takaful yang difikirkan sesuai. Sebagai balasan, broker takaful akan menerima fi brokeraj daripada peserta.

- Perkhidmatan broker takaful kebiasaannya diperlukan oleh pelanggan komersial yang ingin mendapatkan pelan takaful yang paling sesuai untuk risiko perniagaan mereka yang kompleks.

- Memandangkan peranan dan bentuk perniagaan pembrokeran takaful, undang-undang mengkehendaki broker takaful mempunyai lesen dan ditubuhkan sebagai badan korporat yang tertakluk kepada keperluan modal berbayar tidak terjejas minimum RM500,000 bagi broker dilesen di bawah Akta Takaful 1984 dan RM600,000 bagi broker dilesen di bawah Akta Takaful 1984 dan Akta Insurans 1996. Broker takaful dilesen di bawah Akta Takaful 1984 juga dikehendaki mempunyai perlindungan takaful atau insurans indemniti profesional tidak kurang daripada RM500,000 untuk melindungi mana-mana liabiliti yang timbul daripada salah laku atau kecuaian semasa menasihati pelanggan. Perlindungan indemniti profesional yang minimum bagi broker dilesen di bawah Akta Takaful 1984 dan Akta Insurans 1996 ialah RM1 juta.

Sistem Agensi

Ejen - Caruman Kasar



- Pengendali takaful mewujudkan tenaga agensinya sendiri melalui pengambilan, pembiayaan, latihan dan penyeliaan ejen.

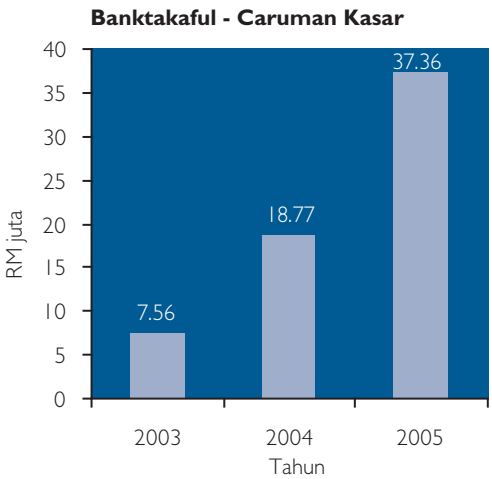
- Dari segi undang-undang, ejen mewakili pengendali takaful dan mempunyai kuasa untuk mengikat syarikat yang diwakilinya, tertakluk kepada had autoriti pengunderaitan seperti yang ditetapkan dalam kontrak agensi.

- Ejen akan menerima sebahagian daripada caruman sebagai imbuhan daripada pengendali takaful atas perkhidmatan yang diberikan.

Strategi pemasaran pengendali takaful banyak bergantung kepada sistem agensi untuk menembusi jumlah pasaran yang tersebar luas. Ini dicerminkan oleh trend peningkatan bahagian pasaran caruman kasar yang dijana oleh ejen sebanyak 20.8% (2003), 21%(2004) dan 23.6% (2005).

- Ejen tertakluk kepada Kod Etika Pengantara Takaful bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan dan pematuhan terhadap etika adalah pada tahap standard yang paling tinggi. Di bawah rangka kerja ini, standard minimum perilaku dan keperluan latihan minimum yang perlu ditamatkan oleh pengantara takaful mestilah dinyatakan bagi memastikan pengantara takaful mengamalkan amalan yang betul dan beretika.

Banktakaful



- Banktakaful ialah agihan produk takaful melalui saluran agihan yang ditubuhkan oleh bank.

- Pengendali takaful di Malaysia dikehendaki mematuhi keperluan pengawalseliaan berhubungan dengan banktakaful seperti yang ditetapkan di bawah Pekeliling mengenai Banktakaful bagi memastikan pengguna mendapat manfaat daripada struktur kos yang efisien melalui pengaturan banktakaful.

Banktakaful telah menunjukkan kemajuan ketara walaupun pada asas yang rendah, mencakupi 7% daripada bahagian agihan takaful am pada tahun 2005. Trend pertambahan penembusan banktakaful dilihat akan berterusan disebabkan keupayaan pengendali takaful mengambil peluang daripada struktur kumpulan dan penggabungan strategik dengan institusi kewangan yang lain.

Dalam memasarkan produk takaful am, pengendali takaful dan pengantara mereka wajib mengambil berat terutamanya terhadap para peserta individu, bagi memastikan peserta membuat keputusan berdasarkan maklumat apabila menyertai skim takaful. Bahan-bahan komunikasi hendaklah jelas, adil dan tidak mengelirukan. Maklumat yang diberikan kepada bakal peserta mestilah tepat, relevan, lengkap dan menggunakan bahasa yang mudah difahami. Maklumat penting mengenai produk takaful yang mesti didedahkan kepada bakal peserta termasuklah maklumat berikut:

- Nama pengendali takaful;
- Maklumat penuh jenis perlindungan dan faedah;
- Maklumat penuh caruman yang perlu dibayar oleh bakal peserta;

- Sekatan dan pengecualian;
- Sebarang syarat yang signifikan, waranti atau obligasi yang perlu dipatuhi oleh bakal peserta yang sekiranya gagal dipatuhi akan membolehkan pengendali takaful menolak liabiliti atau membatalkan perlindungan;
- Tempoh perlindungan; dan
- Peringatan kepada bakal peserta tentang tanggungjawab mendedahkan semua maklumat penting kepada pengendali takaful dan akibat kegagalan pendedahan atau pendedahan salah oleh bakal peserta.

Selain itu, pengendali takaful dikehendaki mematuhi Garis Panduan mengenai Larangan Terhadap Amalan Tidak Adil dalam Perniagaan Takaful untuk menggalakkan pendedahan yang wajar dan ketelusan yang lebih kepada pengguna. Garis panduan ini juga menggalakkan amalan perniagaan yang sihat dan layanan adil dengan memastikan terma dan syarat kontrak yang saksama serta amalan pendedahan yang positif.

Akhirnya, pelanggan ialah fokus utama proses pemasaran. Oleh itu, aktiviti pemasaran yang dijalankan oleh pengendali takaful hendaklah direka untuk menyampaikan hasil khusus berikut:

- Pengguna perlu memahami ciri-ciri penting sijil, termasuk skop perlindungan dan pengecualian yang signifikan sebelum menyertai kontrak takaful; dan

- Pengguna diberi nasihat secukup dan sewajarnya untuk membantu mereka membuat keputusan memilih produk yang sesuai dengan keperluan mereka.

III. Pengunderaitan

Setelah berjaya dalam pemasaran, tumpuan diberi pula kepada proses pengunderaitan pengendali takaful yang dijalankan untuk faedah skim takaful keseluruhannya. Pengendali takaful akan menilai risiko yang terbabit dalam permohonan mendapatkan perlindungan takaful. Berasaskan penilaian ini, pengendali takaful akan membuat keputusan tentang kadar caruman yang patut dikenakan kepada pengguna.

Dalam proses pengunderaitan, pengendali takaful akan berpandukan kepada dasar pengunderaitan yang menetapkan secara terperinci jenis risiko yang boleh diterima, pelan pengkadaran caruman dan bebanan yang sesuai yang dikenakan ke atas caruman, amaun takaful perlu diunderait dan maklumat-maklumat pengunderaitan lain. Dasar pengunderaitan juga akan bergantung kepada pengaturan takaful semula pengendali takaful.

Tujuan pengunderaitan adalah untuk mengawal pemilihan sakal dan memastikan kesolvenan dana takaful untuk membayar tuntutan. Amalan pengunderaitan yang betul akan membolehkan kumpulan wang takaful memperoleh keuntungan pengunderaitan yang lebih tinggi.

Prinsip Asas Pengunderaitan

- Pemilihan peserta berdasarkan standard pengunderaitan syarikat.
- Ekuiti di kalangan peserta – pendedahan yang serupa dari segi kerugian dan perbelanjaan sepatutnya tidak dikenakan pada kadar yang terlalu banyak berbeza.

Untuk mencapai kadar caruman yang sesuai, pengendali takaful menjalankan tiga peringkat proses pengunderaitan seperti berikut:

PERINGKAT 1
Pengumpulan Maklumat

- Melibatkan pengumpulan maklumat yang mencukupi dan relevan tentang pendedahan.
- Kaedah asas pengumpulan maklumat adalah melalui borang cadangan.
- Ciri fizikal harta benda dan sifat peribadi pemohon hendaklah diberi pertimbangan.
- Bagi pembaharuan kontrak takaful, pengalaman tuntutan masa lalu hendaklah diambil kira.

PERINGKAT 2
Pengelasan Risiko

Setelah siap mengumpul maklumat, pengendali takaful akan menaksir dan mengelaskan risiko yang terlibat kepada kategori berikut:

- ***Standard*** – sekiranya sesuatu risiko itu dianggap risiko biasa.
- ***Dikadarkan*** – sekiranya sesuatu risiko itu dianggap lebih tinggi daripada risiko biasa.
- ***Diutamakan*** – sekiranya sesuatu risiko itu dianggap lebih baik daripada risiko biasa.

PERINGKAT 3
Penentuan Kadar Caruman

Setelah permohonan diterima, pengendali takaful akan menentukan kadar caruman berasaskan pengelasan risiko seperti berikut:

- ***Risiko standard*** – kadar caruman yang standard akan digunakan.
- ***Risiko dikadarkan*** – pengendali takaful akan mengenakan perkara berikut:
  - Bebanan – caj lebihan dikenakan sebagai tambahan kepada kadar caruman standard; atau
  - Ekses – pengendali takaful hanya akan memberi perlindungan untuk kerugian melebihi amaun tertentu.
- ***Risiko keutamaan*** – diskaun atas kadar standard akan digunakan. Dalam takaful motor, Bonus Tiada Tuntutan (diskaun ke atas caruman) ditawarkan kepada peserta yang mempunyai pengalaman tuntutan yang baik.

Faktor penting pengunderaitan yang tertentu juga diberi pertimbangan dalam menentukan kadar caruman. Antara faktor utama ialah:

Produk Takaful Am	Faktor Penting Pengunderaitan
Motor	• Model dan keupayaan kubic kenderaan • Umur pemandu • Usia kenderaan • Hak menerima bonus tanpa tuntutan (sekiranya ada)
Kebakaran	• Kelas binaan bangunan • Kegunaan bangunan dilindungi takaful • Jumlah perlindungan
Marin	• Jenis kargo • Maklumat pelayaran • Kapal pengangkut • Bentuk pembungkusan
Kemalangan Diri	• Umur peserta • Kelas pekerjaan (tahap risiko bahaya) • Jumlah perlindungan
Semua Risiko	• Jenis perniagaan • Lokasi risiko • Binaan bangunan • Kepentingan yang akan dilindungi

C. Kontrak Pascatakaful – Pengendalian dan Operasi

Operasi kontrak pascatakaful melibatkan kutipan caruman serta siri aktiviti-aktiviti berkaitan pengurusan kumpulan wang takaful, iaitu pengurusan takaful semula, pelaburan dan tuntutan.

I. Kutipan Caruman

Setelah selesai proses pengunderaitan, pengendali takaful dan peserta akan mencapai persetujuan bersama mengenai terma perlindungan takaful. Pengendali takaful akan mengutip caruman daripada peserta seperti dipersetujui dalam kontrak takaful.

Di bawah model wakalah, sebahagian caruman akan diberikan kepada pengendali takaful sebagai fi mengurus kumpulan wang takaful. Bahagian yang diperuntukkan kepada pengendali takaful ini adalah berdasarkan kepada nisbah yang telah dipersetujui oleh peserta dan pengendali takaful seperti ditetapkan dalam kontrak dan berbeza-beza mengikut jenis produk.

Untuk kelas tertentu perniagaan takaful am seperti takaful motor, pengendali takaful dikehendaki mematuhi keperluan statutori Tunai Sebelum Perlindungan untuk menggalakkan disiplin pasaran dan pengurusan caruman. Keperluan Tunai Sebelum Perlindungan menetapkan bahawa kumpulan wang takaful tidak dibenarkan menanggung mana-mana risiko kecuali caruman yang dibayar telah diterima oleh pengendali takaful.

Untuk perniagaan bukan motor, pengendali takaful juga menggunakan konsep "waranti caruman", yang mana peserta diberikan tempoh sehingga 60 hari dari tarikh permulaan sijil takaful untuk menyerahkan caruman takaful kepada pengendali takaful. Perlindungan takaful akan berkuat kuasa dari tarikh permulaan sijil takaful, dan ia berkuat kuasa dalam tempoh waranti tersebut.

Terdapat keperluan tertentu dikenakan terhadap pengantara perniagaan takaful dari segi kutipan caruman. Ejen perniagaan takaful motor dikehendaki menyerahkan caruman kepada pengendali takaful dalam tempoh maksimum tujuh hari dari tarikh caruman diterima. Bagi broker, caruman diterima daripada peserta dalam tempoh "waranti caruman" hendaklah dikemukakan kepada pengendali takaful dalam tempoh 15 hari dari tarikh caruman diterima.

II. Takaful Semula

Selepas pengutipan caruman, tumpuan diberikan kepada usaha untuk memastikan pengurusan kumpulan wang takaful dijalankan dengan berhemat, termasuk penggunaan takaful semula. Takaful semula ialah salah satu daripada alat pengurusan risiko yang digunakan oleh pengendali takaful untuk memindahkan sebahagian daripada risiko di bawah kumpulan wang takaful kepada pengendali takaful atau syarikat takaful semula yang lain. Jumlah risiko yang ditanggung oleh kumpulan wang takaful untuk akaunnya sendiri dipanggil had bendungan.

Terdapat dua jenis pengaturan takaful semula yang wujud untuk pengendali takaful, iaitu takaful semula triti dan takaful semula fakultatif.

i. Takaful semula triti

- Takaful semula yang diperuntukkan di bawah perjanjian, kebiasaannya berdasarkan perjanjian tahunan. Segala risiko yang berada dalam skop perjanjian ini secara automatik diterima oleh syarikat takaful semula.

ii. Takaful semula fakultatif

- Takaful semula ditawarkan dan diterima mengikut kes. Pengaturannya hanya sebagai pilihan yang mana kedua-dua pengendali takaful dan syarikat takaful semula tidak dimestikan untuk menyertainya.

Takaful semula adalah penting kerana dua sebab:

i. **Peningkatan kapasiti pengunderaitan.** Pemindahan risiko melalui takaful semula membolehkan kumpulan wang takaful menerima perniagaan melebihi kapasiti pengunderaitannya.

ii. **Penstabilan kos tuntutan.** Takaful semula membantu kumpulan wang takaful menghadapi turun naik kos tuntutan agregat yang timbul akibat kekerapan dan/atau ketinggian kerugian, kerana kos tuntutan terhadap kumpulan wang takaful akan terhad kepada setakat had bendungannya sahaja.

Terdapat dua pertimbangan penting dalam mengurus takaful semula:

i. Menyediakan had bendungan yang optimum untuk memastikan risiko yang ditanggung oleh dana takaful adalah dalam lingkungan kapasiti kewangannya

- Perkara utama yang perlu diambil kira ketika menentukan had bendungan termasuklah perlindungan dana takaful, penstabilan keputusan kewangan dan kapasiti kewangan untuk membayar tuntutan.
- Had bendungan hendaklah ditentukan dengan jelas bagi setiap kelas perniagaan dan bagi kategori risiko dalam setiap kelas perniagaan.
- Strategi bendungan pengendali takaful hendaklah mengambil kira bukan sahaja tuntutan risiko tunggal tetapi juga kejadian pelbagai risiko.

ii. Mengadakan pengaturan takaful semula dengan pengendali takaful atau syarikat insuran semula yang kukuh

- Bersabit dengan pemilihan pengendali takaful semula, pengendali takaful hendaklah memastikan perlindungan takaful semula adalah disidkan kepada pengendali takaful semula atau syarikat insurans semula yang kukuh kedudukan kewangannya. Seperti yang diamalkan sekarang, pengaturan takaful semula dengan syarikat insurans semula dibenarkan di bawah keadaan "*hajah*" (keperluan) kerana kekurangan kapasiti takaful semula masih ketara. Keutamaan diberi kepada pengendali takaful atau takaful semula Malaysia bagi mengoptimumkan kapasiti bendungan nasional sebelum mendapatkan sokongan takaful semula atau syarikat insurans semula dari luar negara.
- Dari segi pengaturan takaful semula alir masuk, pengendali takaful hendaklah memastikan bahawa penerimaan risiko mematuhi Syariah.

III. Pelaburan

Caruman yang diterima daripada peserta akan digunakan untuk aktiviti pelaburan yang mematuhi Syariah. Fungsi pelaburan adalah penting kepada keseluruhan operasi syarikat takaful dalam mengekalkan kesolvenan kumpulan wang takaful di samping mempertingkatkan keuntungan operasi untuk manfaat peserta dan pengendali takaful.

Strategi utama pelaburan kumpulan wang takaful am ialah melabur dalam aset mudah tunai supaya dapat mengekalkan kecairan kumpulan wang. Ini kerana liabiliti kumpulan wang takaful am bersifat jangka pendek, dengan tempoh perlindungan bagi kebanyakan kontrak takaful am ialah setahun atau kurang, dan tuntutan lazimnya diselesaikan dengan pantas. Berbeza dengan tuntutan takaful keluarga yang pada umumnya melibatkan amaun tetap, pembayaran tuntutan takaful am membabitkan amaun yang berubah-ubah bergantung kepada pelbagai faktor seperti kos perubatan, kos membaiki kenderaan atau kos pembinaan.

Pengendali takaful dikehendaki mematuhi keperluan pelaburan berikut dengan objektif untuk memastikan keselamatan dan kualiti aset kumpulan wang takaful:

i. Kumpulan wang takaful hendaklah termasuk aset Malaysia yang peratusannya mestilah tidak kurang daripada lapan puluh peratus daripada keseluruhan nilai aset kumpulan wang.

Aset Malaysia

- Sekuriti dikeluarkan di bawah Akta Pembiayaan Kerajaan 1983;
- Saham atau sekuriti yang diluluskan oleh Syariah yang disenaraikan oleh mana-mana bursa saham yang diluluskan di bawah Akta Industri Sekuriti 1983;
- Saham atau sekuriti persatuan yang didaftar di bawah Akta Koperasi 1993;
- Ladang atau kepentingan dalam tanah di Malaysia;
- Mata wang Malaysia dalam akaun semasa atau mana-mana akaun simpanan di Malaysia dengan bank yang dilesen di bawah Akta Bank dan Institusi-institusi Kewangan 1989, Akta Bank Islam 1983 atau Akta Pembangunan Institusi Kewangan 2002; dan
- Pinjaman atau pelaburan dalam atau berkaitan dengan Malaysia sebagaimana ditetapkan di bawah Akta Takaful 1984.

ii. Nilai pelaburan dalam sekuriti Kerajaan Persekutuan atau Kerajaan Negeri yang dikeluarkan di Malaysia hendaklah tidak kurang daripada lima belas peratus daripada nilai jumlah aset kumpulan wang.

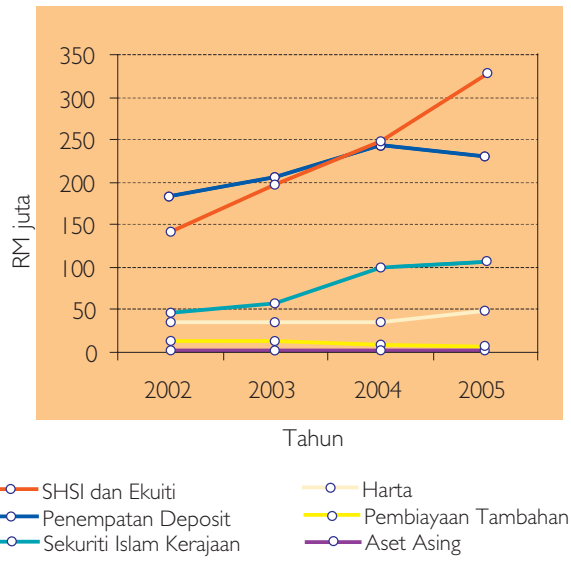
iii. Dari segi pelaburan dalam sekuriti hutang swasta Islam (SHSI) atau Kemudahan Kewangan Islam (KKI) bagi tujuan aset Malaysia yang dibenarkan, pengendali takaful dikehendaki mematuhi Penentuan di bawah Peraturan 3(b) dan (c) Peraturan-peraturan Takaful (Institusi Kewangan, Pinjaman dan Pelaburan Ditetapkan) 2003, yang menetapkan bagaimana SHSI atau KKI layak menjadi aset yang dibenarkan serta had pelaburan yang dibenarkan.

Pelaburan pengendali takaful terutamanya dibuat dalam kategori berikut:

- SHSI;
- Ekuiti diluluskan Syariah;
- Penempatan deposit;
- Sekuriti Islam Kerajaan;
- Harta; dan
- Pembiayaan tambahan.

Pelaburan dalam SHSI setakat ini mengekalkan trend peningkatan. Pada tahun 2005, SHSI muncul sebagai komponen pelaburan terbanyak bagi kumpulan wang takaful am dengan nilai RM326.6 juta.

Agihan Pelaburan



IV. Pengurusan Tuntutan

Matlamat akhir pengurusan tuntutan adalah untuk memastikan penyelesaian tuntutan yang cepat dan adil, demi untuk melindungi peserta dan mempromosikan imej yang baik bagi industri takaful am. Pengurusan tuntutan yang efektif memerlukan proses kerja yang jelas yang disokong oleh tenaga kerja berkemahiran yang mencukupi untuk mengendalikan tuntutan. Bank Negara Malaysia telah mengeluarkan Garis Panduan Amalan Penyelesaian Tuntutan bagi menggalakkan amalan terbaik pengurusan tuntutan oleh pengendali takaful.

Garis Panduan Amalan Penyelesaian Tuntutan

- Ia menetapkan standard minimum bagi pembayaran tuntutan yang cepat dan adil dan memastikan bayaran tuntutan dibuat tepat pada masanya.
- Ia menghendaki pengendali takaful menubuhkan kaunter perkhidmatan tuntutan di ibu pejabatnya untuk menyediakan perkhidmatan tuntutan yang efisien dan efektif kepada pihak menuntut.
- Garis panduan ini hendaklah dipatuhi oleh pengendali takaful semasa mengendalikan tuntutan takaful am dan bertujuan melengkapi usaha pengendali takaful mengawal penipuan dan pengurusan risiko.

Proses tuntutan secara umumnya membabitkan perkara berikut:

TAHAP I
Pemberitahuan Tuntutan

Pemberitahuan tuntutan

▼

Mengesahkan status sijil

▼

Menyemak perlindungan sijil

▼

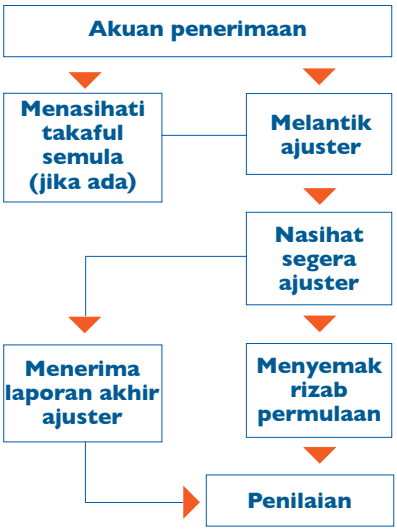
Surat pengesahan tuntutan

▼

Mendaftar tuntutan bersama rizab permulaan

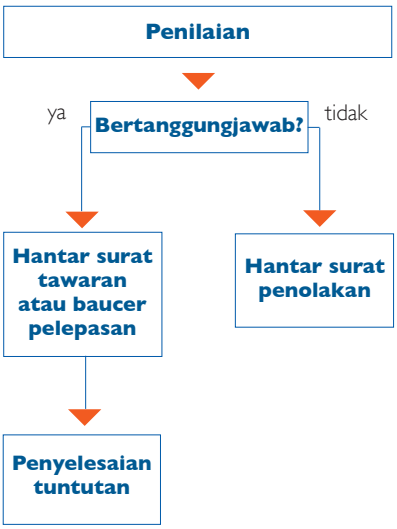
- Peserta akan memberitahu pengendali takaful atau pengantara tentang kerugian atau kerosakan, dengan mengeluarkan surat pemberitahuan atau laporan polis.
- Pengendali takaful akan mengesahkan sama ada sijil telah dikeluarkan untuk perlindungan takaful dan menyemak terma perlindungan di bawah sijil berkenaan.
- Surat pengakuan tuntutan akan dikeluarkan kepada pihak menuntut dengan butiran jangka masa diambil untuk memproses tuntutan dan hak pemegang sijil. Pengendali takaful juga boleh meminta maklumat tambahan dan dokumen sokongan semasa memproses tuntutan.
- Pengendali takaful dikehendaki mengasingkan amaun yang mencukupi daripada kumpulan wang takaful sebagai rizab untuk bayaran tuntutan yang dijangkakan pada masa depan dan obligasi lain yang timbul daripada kontrak takaful.

TAHAP II
Penyiasatan Tuntutan



- Pengendali takaful menasihatkan syarikat takaful semula bagi sijil yang melibatkan takaful semula dan juga melantik ajuster kerugian untuk memeriksa butiran tuntutan.
- Ajuster kerugian akan memeriksa sebab-sebab kerugian dan kerosakan, menaksir amaun kerugian dan menentukan sama ada peserta telah memenuhi obligasi di bawah kontrak takaful. Laporan akhir penyiasatan akan dikemukakan kepada pengendali takaful untuk penilaian.

TAHAP III
Penyelesaian Tuntutan



- Pengendali takaful akan menjalankan penilaian berdasarkan laporan ajuster kerugian. Keputusan akan dibuat terhadap liabiliti tuntutan.
- Sekiranya sijil pihak menuntut melindungi kerugian dan peserta telah mematuhi obligasi di bawah kontrak, pengendali takaful akan mengeluarkan surat tawaran penyelesaian tuntutan. Pengendali takaful boleh juga menggunakan prinsip caruman yang merupakan haknya untuk memberitahu pengendali takaful yang lain yang sama-sama bertanggungjawab terhadap peserta yang sama untuk berkongsi kos bayaran indemniti.
- Sekiranya sijil pihak menuntut tidak melindungi kerugian dan/atau tuntutan tersebut adalah palsu, pengendali takaful akan mengeluarkan surat penolakan untuk memberitahu pihak menuntut bahawa tuntutannya ditolak dan menyatakan dengan jelas dan mudah sebab-sebab penolakan.

Inisiatif utama lain untuk meningkatkan lagi pengendalian dan pengurusan tuntutan memberi penekanan terhadap peningkatan kecekapan dalam pengendalian tuntutan melalui penggunaan teknologi maklumat, mengurangkan ancaman penipuan dan meningkatkan perlindungan pengguna melalui saluran mekanisme penyelesaian aduan yang komprehensif.

Penggunaan teknologi maklumat dalam pengendalian tuntutan

Dalam mengendalikan penyelesaian tuntutan kerosakan sendiri bagi takaful motor, ajuster pengendali takaful dan pemilik bengkel kereta dikehendaki menggunakan pangkalan data berpusat alat ganti kereta dan kos pekerja Motor Research Consortium Sdn. Bhd. untuk anggaran kos membaiki kereta supaya sebarang keraguan mengenai anggaran tuntutan dapat dikurangkan.

Langkah pencegahan penipuan takaful

Empat inisiatif utama kini digunakan untuk mengurangkan penipuan takaful:

i. Jawatankuasa Pemandu Bersama dan Jawatankuasa Kerja Bersama mengenai Inisiatif Antipenipuan

- Projek bersama antara Bank Negara Malaysia dengan persatuan-persatuan yang mewakili industri takaful dan insurans menumpukan pada membangunkan dan mencadangkan langkah-langkah antipenipuan serta membantu pengawal selia, agensi penguatkuasaan undang-undang dan peserta industri dalam usaha membanteras penipuan takaful dan insurans.

ii. Pangkalan Data Maklumat Penipuan Elektronik

- Satu pangkalan data telah ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia untuk mencatat semua kes penipuan dan penggelapan wang dan pelanggaran Kod Etika yang dilaporkan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful.
- Pangkalan data ini membolehkan Bank Negara Malaysia mengenal pasti modus operandi baru penipuan dan memberitahu industri takaful dan insurans supaya dapat mencegah berlakunya penipuan seterusnya.

iii. Kerjasama di kalangan pihak berkuasa berkaitan

- Usaha bersama terus diadakan antara Bank Negara Malaysia, Polis DiRaja Malaysia dan persatuan-persatuan yang mewakili industri takaful dan insurans, untuk mempercepatkan penyiasatan dan penyelesaian kes penipuan.

iv. Memperkenalkan JPJ eINSURANS

- Pengenalan pengemukaan nota perlindungan motor secara dalam talian oleh pengendali takaful pada Januari 2005 membantu menghapuskan masalah berhubung dengan nota perlindungan motor palsu.

Langkah-langkah penyelesaian pertikaian

Terdapat tiga peringkat saluran penyelesaian aduan sebelum meneruskan kepada proses mahkamah, iaitu:

1. Setiap pengendali takaful mempunyai unit aduannya sendiri, khusus untuk mengendalikan pertelingkahan atau aduan daripada peserta.

2. Bank Negara Malaysia telah menubuhkan Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK) sebagai peringkat kedua penyelesaian aduan.

3. Biro Pengantaraan Kewangan (FMB) telah dilancarkan oleh Bank Negara Malaysia sebagai usaha membantu pengguna sekiranya berlaku pertikaian dengan pengendali takaful. Ia memberikan pengguna saluran yang pantas, mudah dan efisien untuk merujuk aduan atau pertikaian mereka untuk penyelesaian. Dari segi tuntutan, aduan yang dirujuk kepada FMB terhad kepada yang berikut:
   - RM200,000 untuk pelan takaful motor dan kebakaran;
   - RM5,000 untuk kerosakan harta pihak ketiga; dan
   - RM100,000 untuk pelan takaful lain.

V. Pengagihan Keuntungan Operasi

Setelah mengambil kira pulangan pelaburan, peruntukan untuk takaful semula, tuntutan dan rizab, baki kumpulan wang takaful akan diagihkan kepada peserta yang layak dan pemegang saham mengikut nisbah yang dipersetujui terdahulu dalam kontrak. Keuntungan operasi sesuatu tahun ditetapkan pada akhir setiap tahun kewangan dan akan diagihkan selaras dengan terma kontrak. Pengagihan keuntungan operasi merupakan elemen penting dalam takaful kerana ia merupakan asas kendalian takaful yang memberi hak kepada peserta untuk berkongsi keuntungan kumpulan wang takaful.

Sekiranya berlaku defisit dalam kumpulan wang takaful, pengendali takaful akan memberikan pinjaman ihsan daripada dana pemegang saham untuk memperbaiki defisit. Pinjaman ihsan ini akan dibayar balik daripada keuntungan masa hadapan. Pengendali takaful juga mungkin dikehendaki membuat caruman langsung kepada kumpulan wang takaful dalam bentuk tabarru' daripada dana pemegang saham sekiranya defisit bertambah besar.

Aliran Operasi Takaful Am

Rangka kerja operasi dana takaful am dapat diringkaskan seperti berikut:



1. Peserta membayar caruman.
2. Caruman dibahagi kepada:
   - Fi Wakalah (FW) di bawah model wakalah; dan
   - Kumpulan wang Takaful Am (KWTA).

   Pengagihan antara FW dengan KWTA adalah berasaskan nisbah yang telah dipersetujui terlebih dahulu antara peserta dengan pengendali takaful seperti ditetapkan dalam kontrak dan bergantung kepada jenis produk.
3. FW yang terdiri daripada komisen dan perbelanjaan pengurusan akan dibayar kepada dana pemegang saham.
4. Lebihan dalam KWTA selepas ditolak perbelanjaan pengendalian (di bawah model mudharabah) akan dilaburkan dan pendapatan pelaburan akan dimasukkan balik ke dalam kumpulan wang. Keuntungan operasi pada akhir tahun (setelah ditolak tuntutan, takaful semula, rizab dan pembelanjaan pengendalian serta ditambah keuntungan pelaburan) akan diagihkan kepada pengendali takaful dan peserta yang layak berdasarkan nisbah yang telah dipersetujui terlebih dahulu seperti ditetapkan dalam kontrak.
5. Pemegang saham akan menggunakan FW untuk membayar perbelanjaan pengendalian dan dalam kes pengendali takaful yang beroperasi di bawah model mudharabah, keuntungan daripada pelaburan akan digunakan untuk membayar perbelanjaan yang telah dibuat.

PROSPEK MASA HADAPAN

Industri takaful am telah bersedia untuk berkembang maju pada tahun-tahun yang akan datang berikutan kemunculan peserta baru yang meningkatkan persaingan dalam industri dan dirangsang oleh peningkatan kesedaran orang ramai yang berterusan tentang produk kewangan Islam. Perkembangan pesat perniagaan takaful semula akan memperkukuh persekitaran yang membolehkan perniagaan takaful am terus berkembang, terutamanya bagi jenis komersial.

Rangka kerja pengawalseliaan, penyeliaan dan Syariah yang kukuh dan kondusif yang mengawal industri akan terus menjadi tunggak bagi pembangunan industri takaful am yang mapan. Untuk mencapai matlamat ini, amalan tadbir urus korporat dan amalan pengurusan risiko yang kukuh, terutamanya dalam bidang pengunderaitan, pengurusan pelaburan dan tuntutan, akan kekal menjadi teras utama dalam mengekalkan prospek pertumbuhan jangka panjang perniagaan takaful am.

Bagi pengawal selia, pengharmonian amalan takaful am merentasi sempadan ekonomi antarabangsa yang berbeza-beza dan pembangunan rangka kerja pengawalseliaan dan penyeliaan dan amalan terbaik dalam takaful adalah antara inisiatif penting yang akan dilaksanakan bagi menggalakkan lagi kemajuan industri takaful.

Melangkah ke hadapan, inovasi produk akan terus menjadi faktor penting ke arah mencapai pertumbuhan industri takaful yang memberangsangkan. Permintaan yang tinggi terhadap perlindungan insurans memerlukan produk takaful yang berbagai-bagai agar keperluan yang berubah-ubah dan pelbagai risiko dalam industri dapat dipenuhi. Sebagai contoh, pengurusan risiko malapetaka telah mendapat perhatian yang lebih meluas di seluruh dunia berikutan bilangan bencana alam dan serangan pengganas baru-baru ini yang tidak pernah berlaku dahulu. Takaful perlindungan cuaca yang menyediakan perlindungan kewangan kepada petani mungkin berguna, terutamanya dalam usaha kita memperkasakan sektor pertanian dan industri berkaitan. Cabaran kini terletak di bahu pengendali takaful yang mengorak langkah untuk mengurangkan risiko baru, seperti risiko malapetaka serta risiko besar dan khusus, risiko liabiliti dan risiko-risiko lain yang sekarang ini dilanggan oleh insurans konvensional, sebagai usaha untuk mendapatkan lebih banyak bahagian dalam sektor insurans dan menggalakkan pertumbuhan pesat industri takaful am.

Senarai Produk Takaful Am yang Disediakan oleh Pengendali Takaful Malaysia

Produk	Syarikat Takaful Malaysia Berhad	Takaful Nasional Sdn. Berhad	Takaful Ikhlas Sdn. Berhad	Mayban Takaful Berhad
Skim takaful motor	■	■	■	■
Skim takaful kebakaran				
▸ Kebakaran asas	■	■	■	■
▸ Kebakaran dan peril bersekutu	■	■	■	■
▸ Empunya rumah	■	■	■	■
▸ Isi rumah	■	■	■	-
▸ Semua risiko perindustrian	■	■	■	-
▸ Kerugian turutan	■	■	■	-
▸ Pertumbuhan pokok	■	■	■	-
▸ Kebakaran jangka panjang	-	■	■	-
▸ Kebocoran pemercik	■	-	-	-
▸ Penjagaan stratum	■	-	-	-
Skim takaful marin, udara dan transit				
▸ Kargo marin	■	■	■	-
▸ Kapal marin	■	■	-	-
Skim takaful pelbagai				
▸ Skim takaful kemalangan diri				
• Kemalangan diri	■	■	■	■
• Haji atau umrah	■	■[1]	■	-
▸ Skim takaful kejuruteraan				
• Kerosakan jentera	■	■	■	-
• Hilang untung (jentera)	■	■	-	-
• Dandang dan bejana tekanan	■	■	■	-
• Semua risiko pembinaan	■	■	■	-
• Semua risiko lengkap kejuruteraan awam	■	-	-	-
• Kemerosotan stok	■	-	-	-
▸ Skim takaful semua risiko kontraktor	■	■	■	-
▸ Skim takaful liabiliti				
• Liabiliti pekerja	■	■	■	-
• Liabiliti awam	■	■	■	-
• Indeminiti profesional	■	-	-	-

Nota: ■ Produk yang ditawarkan oleh pengendali takaful.
[1] Umrah sahaja.
[2] Bon imigresen sahaja.
Senarai di atas bukanlah senarai yang lengkap. Produk dan perlindungan yang ditawarkan berbeza-beza di kalangan pengendali takaful.

Produk	Syarikat Takaful Malaysia Berhad	Takaful Nasional Sdn. Berhad	Takaful Ikhlas Sdn. Berhad	Mayban Takaful Berhad
• Liabiliti pengarah dan pegawai	■	-	-	-
• Baili, pemilik atau pekerja gudang	■	-	-	-
• Amalan salah pengamal	■	-	-	-
• Liabiliti produk	■	-	-	-
▸ Skim pampasan pekerja				
• Pampasan pekerja	■	■	■	-
• Pampasan pekerja asing	■	■	■	-
▸ Skim takaful bon	■	■	■[2]	-
▸ Skim takaful kepingan kaca	■	■	■	-
▸ Skim takaful wang	■	■	■	-
▸ Skim takaful kecurian	■	■	■	■
▸ Skim takaful jaminan kesetiaan	■	■	■	-
▸ Skim takaful semua risiko	■	■	■	-
▸ Skim takaful tangki penyimpanan	■	■	■	-
▸ Skim takaful semua risiko peralatan	■	■	■	-
▸ Skim takaful peralatan elektronik	■	■	■	-
▸ Skim takaful binatang ternakan	■	■	■	-
▸ Skim takaful pembantu rumah	-	■	-	-
▸ Skim takaful pakej (kombinasi beberapa perlindungan diberikan di bawah satu skim)	■	■	■	-

Nota: ■ Produk yang ditawarkan oleh pengendali takaful.
[1] Umrah sahaja.
[2] Bon imigresen sahaja.
Senarai di atas bukanlah senarai yang lengkap. Produk dan perlindungan yang ditawarkan berbeza-beza di kalangan pengendali takaful.