Sektor Insurans dan Takaful

77 Prestasi Sektor Insurans dan Takaful
82 Dasar Pengawalan dan Penyeliaan serta Perkembangannya
87 Kerjasama Serantau dan Antarabangsa
89 *Rencana: Evolusi Saluran Pengagihan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga*

Sektor Insurans dan Takaful

PRESTASI SEKTOR INSURANS DAN TAKAFUL

Sektor insurans dan takaful terus mencatat pertumbuhan positif pada tahun 2016. Jumlah premium dan caruman meningkat 4.4% kepada RM61.3 bilion (2015: +4% kepada RM58.7 bilion) manakala gabungan aset insurans dan takaful meningkat 5% kepada RM277 bilion (2015: +5.7% kepada RM263.8 bilion). Pertumbuhan terus disokong oleh permodalan keseluruhan yang kukuh. Pada akhir tahun 2016, agregat nisbah kecukupan modal (capital adequacy ratio, CAR) sektor insurans dan takaful ialah 243.9%, dengan lebihan modal yang melebihi paras pengawalseliaan minimum 130% terus meningkat kepada RM37.9 bilion (2015: RM36.4 bilion).

Jumlah premium dan caruman sektor insurans dan takaful meningkat 4.4% manakala aset bertambah 5%

Terdapat 55 penanggung insurans dan pengendali takaful dalam industri, termasuk penanggung insurans semula dan pengendali takaful semula, pada tahun 2016 (Jadual 3.1 dan Jadual 3.2). Sejak lima tahun yang lalu, bilangan peserta industri ini berkurang daripada 60 berikutan penggabungan dan pengambilalihan yang kebanyakannya dalam kalangan penanggung insurans am, untuk meningkatkan daya tahan dan mencapai kecekapan skala (efficiencies in scale). Jumlah broker insurans dan takaful serta penasihat kewangan yang diluluskan ialah 56. Sejumlah 54 ajuster kerugian pula didaftarkan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, yang sebahagian besarnya aktif dalam penilaian tuntutan motor dan berkaitan kebakaran.

Jadual 3.1

Bilangan Syarikat Insurans dan Pengendali Takaful

Kategori	Bilangan
Penanggung insurans hayat	10
Penanggung insurans am	19
Penanggung insurans komposit	4
Pengendali takaful keluarga	3
Pengendali takaful komposit	8

Sumber: Bank Negara Malaysia

Jadual 3.2

Bilangan Penanggung Insurans Semula dan Pengendali Takaful Semula

Kategori	Bilangan
Penanggung insurans semula hayat	1
Penanggung insurans semula am	5
Penanggung insurans semula komposit	1
Pengendali takaful semula	4

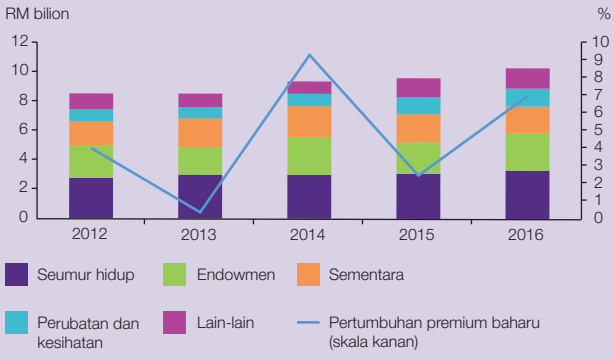
Sumber: Bank Negara Malaysia

Premium dan caruman

Sektor insurans hayat dan takaful keluarga terus mempunyai pendorong pertumbuhan yang berbeza (Rajah 3.1 dan Rajah 3.2). Bagi sektor insurans hayat,

Rajah 3.1

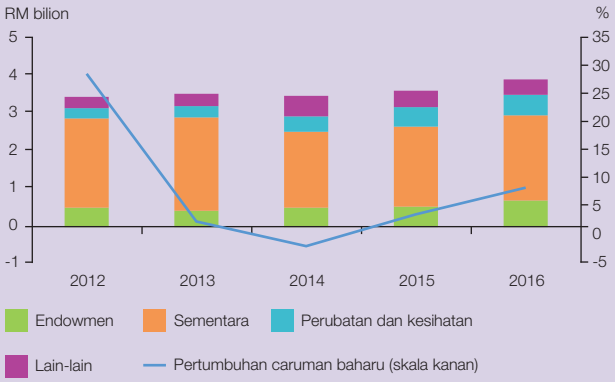
Sektor Insurans Hayat: Pertumbuhan Premium dan Caruman Baharu dan Komposisi Produk



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 3.2

Sektor Takaful Keluarga: Pertumbuhan Caruman Baharu dan Komposisi Produk



Sumber: Bank Negara Malaysia

pertumbuhan perniagaan baharu disokong terutamanya oleh pertumbuhan yang lebih tinggi dalam polisi insurans endowmen premium tetap (regular premium endowment policies) yang menggabungkan perlindungan dengan simpanan dan pelaburan. Sebaliknya, perniagaan baharu dalam sektor takaful keluarga sebahagian besarnya masih didorong oleh polisi kelompok bertempoh (group term policies), termasuk polisi bertempoh berkaitan kredit, yang memberikan manfaat perlindungan yang secara relatif lebih tinggi tetapi tidak termasuk komponen simpanan atau pelaburan.

Bahagian perniagaan insurans/takaful perubatan dan kesihatan semakin meningkat, mencerminkan pertambahan faedah bagi pekerja secara berkelompok

Sejak tahun 2006, pertumbuhan perniagaan baharu sebahagian besarnya disokong oleh polisi insurans dan takaful berkaitan pelaburan. Polisi seperti ini memberikan fleksibiliti yang lebih besar kepada pemegang polisi untuk menyesuaikan premium mereka selaras dengan perubahan kecenderungan pelaburan atau keadaan kewangan. Polisi ini juga menarik minat khususnya mereka yang mempunyai perubahan pendapatan yang lebih tinggi atau berhasrat untuk memanfaatkan peluang pelaburan. Antara tahun 2012 hingga 2016, perniagaan insurans dan takaful berkaitan pelaburan meningkat pada kadar purata 8.1%, mencakupi 32.9% daripada jumlah perniagaan insurans hayat dan takaful keluarga. Walau bagaimanapun, pasaran kewangan yang tidak menentu sejak dua tahun yang lalu telah melembapkan pertumbuhan segmen ini memandangkan ia lebih sensitif terhadap perubahan keadaan pasaran. Komposisi perniagaan insurans hayat dan takaful keluarga pada amnya kekal tidak berubah, kecuali bahagian perniagaan insurans/takaful perubatan dan kesihatan yang meningkat 8.7% kepada 12.4% daripada jumlah perniagaan sepanjang empat tahun yang lalu (Rajah 3.3). Sebahagian besar daripada pertumbuhan ini disebabkan oleh penyediaan faedah pekerja secara berkelompok yang lebih banyak oleh syarikat-syarikat selaras dengan kenaikan kos pembiayaan kesihatan.

Pengambilan insurans telah meningkat tetapi kadar penembusan tidak berganjak sejak lima tahun yang lalu dan jurang perlindungan kekal ketara

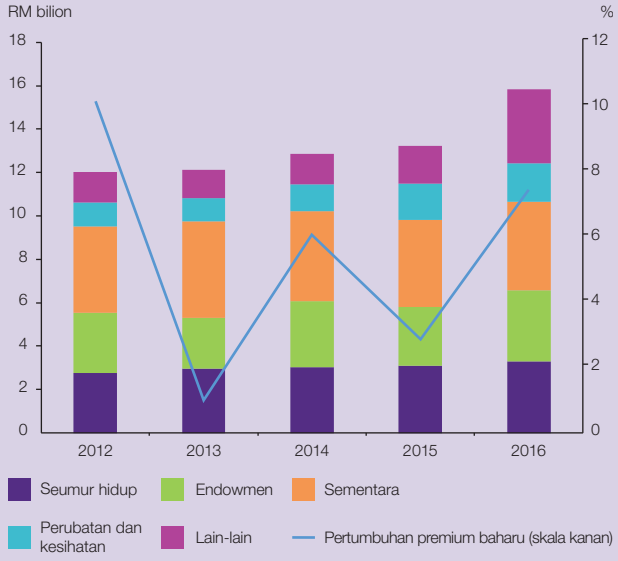
Kadar penembusan insurans, yang diukur oleh jumlah polisi insurans hayat dan takaful keluarga yang masih aktif berbanding jumlah penduduk, kekal tidak berganjak dalam julat 54% hingga 56% sejak lima tahun yang lalu. Walau bagaimanapun, jumlah nilai yang dilindungi adalah lebih tinggi, meningkat kepada RM1,964.8 bilion pada tahun 2016 (2015: RM1,852 bilion). Jumlah ini dianggap masih tidak mencukupi walaupun untuk penduduk berinsurans. Berdasarkan kajian industri[1], anggaran jurang perlindungan purata[2] di Malaysia adalah antara RM553,000 untuk keluarga yang pencari nafkah utamanya mempunyai insurans hayat yang tertentu, hingga RM723,000 bagi keluarga yang pencari nafkah utamanya tidak mempunyai apa-apa insurans hayat. Kemampuan membayar dan akses yang diperlukan bagi menyediakan perkhidmatan polisi insurans masih menjadi halangan utama untuk meningkatkan kadar penembusan dalam segmen pasaran yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan. Beberapa inisiatif penting telah diambil sejak beberapa tahun kebelakangan ini untuk meningkatkan ketelusan, menggalakkan inovasi produk serta meluaskan saluran pengagihan produk dan perkhidmatan insurans dan takaful (dihuraikan lebih lanjut dalam Bab ini). Langkah ini dijangka dapat mengurangkan halangan tersebut dan meningkatkan prospek untuk mencapai sasaran penembusan 75% yang ditetapkan di bawah Program Transformasi Ekonomi.

[1] 2012 Underinsurance Study in Malaysia oleh Persatuan Insurans Hayat Malaysia dan Universiti Kebangsaan Malaysia, Disember 2013.

[2] Ukuran tahap sesuatu keluarga terkurang insurans berikutan kematian pencari nafkah utama.

Rajah 3.3

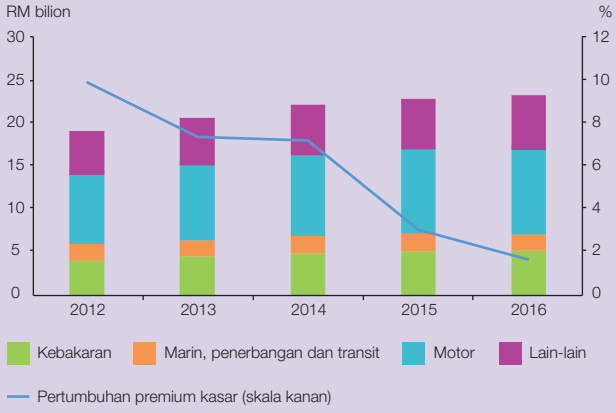
Sektor Insurans Hayat dan Takaful Keluarga: Pertumbuhan Premium dan Caruman Baharu dan Komposisi Produk



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 3.4

Sektor Insurans Am dan Takaful Am: Pertumbuhan Premium dan Caruman Kasar dan Komposisi Perniagaan



Sumber: Bank Negara Malaysia

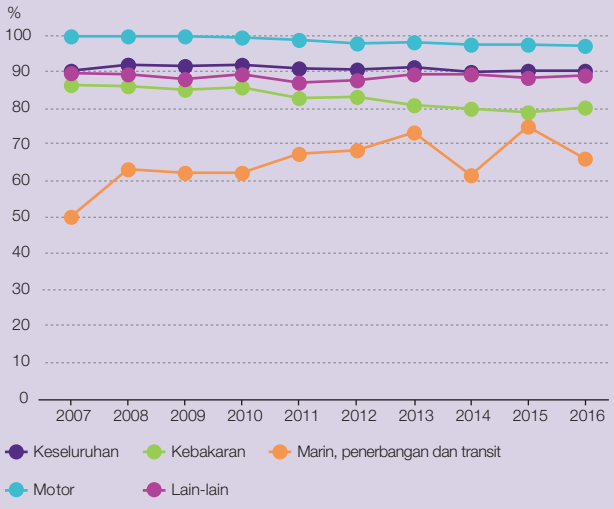
Pertumbuhan insurans am dan takaful am telah disokong oleh perniagaan kebakaran, yang mengimbangi kesan jualan kenderaan bermotor dan penggunaan kapal sewa khas yang lebih perlahan

Bagi sektor insurans am dan takaful am, premium dan caruman kasar menurun seiring dengan keadaan ekonomi (Rajah 3.4). Penjualan kenderaan bermotor yang lebih perlahan telah memberikan kesan kepada segmen insurans dan takaful motor, yang masih merupakan bahagian terbesar (43.4%) daripada perniagaan insurans am dan takaful am. Penurunan harga minyak dan kadar penggunaan kapal sewa khas juga telah memperlahankan pertumbuhan perniagaan berkaitan minyak luar pesisir dan kapal marin dengan mencatatkan penurunan premium masing-masing sebanyak 14.9% dan 12.6%. Walau bagaimanapun, pertumbuhan terus disokong oleh permintaan yang berterusan terhadap insurans dan takaful kebakaran daripada peniaga dan pemilik harta tanah individu. Secara keseluruhan, pertumbuhan premium dan caruman kasar kekal positif pada 1.7% (2015: +3.1%).

Kira-kira 90.4% daripada premium insurans dan caruman takaful yang diunderait di Malaysia kekal dalam negeri, yang pada amnya tidak berubah sejak 10 tahun yang lalu (Rajah 3.5). Tahap bendungan (retention level) yang secara relatif tinggi, sebahagian besarnya dipengaruhi oleh kelas perniagaan peribadi (insurans/takaful motor, perubatan dan kesihatan serta kemalangan peribadi) yang lebih besar dan mempunyai dedahan yang lebih kecil untuk setiap polisi serta ciri-ciri polisi yang kurang kompleks. Penanggung insurans dan pengendali takaful domestik juga berupaya mengunderait dan menanggung sebahagian besar risiko dalam beberapa bahagian perniagaan korporat seperti insurans/takaful pampasan pekerja dan liabiliti majikan yang menunjukkan tahap ketidaktentuan kerugian yang lebih rendah dan disokong oleh kumpulan risiko yang agak pelbagai. Keupayaan penanggung insurans dan pengendali takaful domestik untuk mengunderait dan menanggung risiko yang lebih besar dan kompleks, bagaimanapun, masih belum berkembang, lantas mengakibatkan sebahagian besar risiko tersebut diinsuranskan di luar negeri. Keadaan ini lebih ketara dalam segmen perniagaan marin, penerbangan, liabiliti, bon prestasi dan tenaga dengan tahap bendungan secara amnya kekal bawah 75% sepanjang lima tahun yang lalu. Angka ini mencakupi sebahagian besar aliran keluar premium insurans semula yang berjumlah RM1.9 bilion untuk semua risiko yang digabung pada tahun 2016. Selaras dengan perkembangan ekonomi berserta strukturnya yang kian berubah, industri perlu mengukuhkan keupayaannya untuk menyokong risiko yang lebih kompleks dan bukan tradisional, baik pada peringkat teknikal mahupun peringkat kewangan.

Rajah 3.5

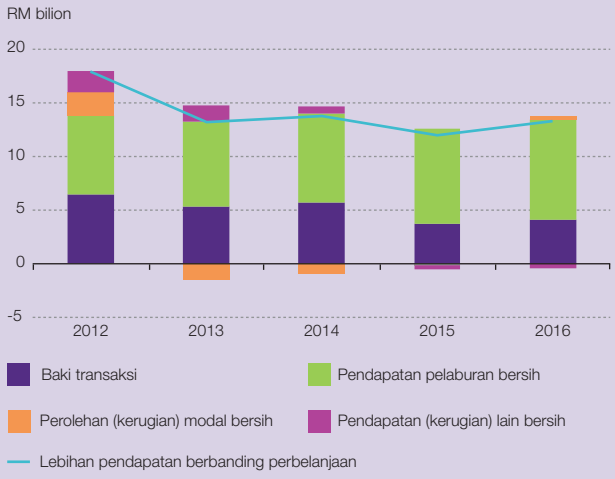
Sektor Insurans Am dan Takaful Am: Nisbah Bendungan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 3.6

Sektor Insurans Hayat dan Takaful Keluarga: Komposisi Lebihan Pendapatan Berbanding Perbelanjaan



Sumber: Bank Negara Malaysia

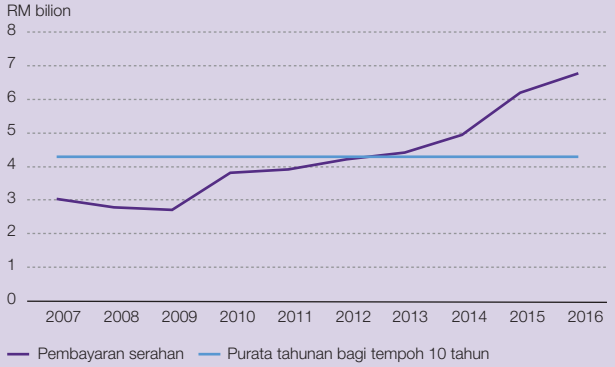
Keberuntungan

Keberuntungan industri bertambah baik pada tahun 2016. Dalam sektor insurans hayat dan takaful keluarga, lebihan pendapatan berbanding perbelanjaan meningkat 10.3% kepada RM13.3 bilion (Rajah 3.6). Peningkatan ini didorong terutamanya oleh pertumbuhan pendapatan premium dan caruman yang lebih tinggi. Walau bagaimanapun, lebihan[3] dana insurans hayat dan takaful keluarga yang digabungkan adalah lebih rendah disebabkan oleh pelarasan terhadap liabiliti polisi setelah mengambil kira tempoh berpanjangan kadar hasil lebih rendah yang dialami. Hal ini mengimbangi penurunan pembayaran manfaat polisi bersih berikutan pembayaran kematangan polisi yang lebih rendah pada tahun 2016. Pembayaran serahan sejak empat tahun yang lalu kekal lebih tinggi berbanding dengan paras purata tertinggi yang pernah dicatatkan (Rajah 3.7), dengan peningkatan yang mendadak sejak tahun 2014. Perkembangan ini adalah membimbangkan ekoran kehilangan nilai dan perlindungan kepada pemegang polisi. Bank telah meningkatkan penelitiannya terhadap amalan jualan oleh penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga dan mengarahkan mereka supaya mengukuhkan langkah-langkah untuk mengekalkan polisi pengguna. Langkah-langkah tersebut termasuk menyediakan pilihan kepada pemegang polisi untuk menukar polisi mereka kepada polisi berbayar sepenuhnya dengan membuat penyelarasan terhadap jumlah yang diinsuranskan serta pengkajian semula sistem insentif ejen dan pengantara.

Penanggung insurans am dan pengendali takaful am mencatat keuntungan yang jauh lebih kukuh berbanding dengan tahun sebelumnya, dengan keuntungan operasi meningkat 26.4% pada tahun 2016 (2015: -15.1%) (Rajah 3.8). Peningkatan ini disebabkan terutamanya oleh hasil pengunderaitan yang bertambah baik bagi perniagaan motor

Rajah 3.7

Sektor Insurans Hayat dan Takaful Keluarga: Pembayaran Serahan

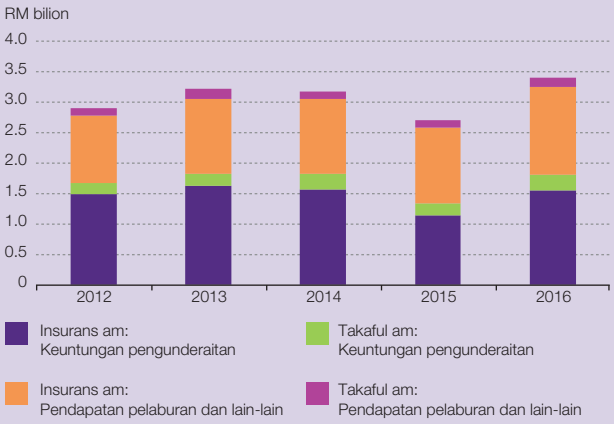


Sumber: Bank Negara Malaysia

[3] Selepas pembayaran bonus interim tetapi tidak termasuk lebihan yang dibawa ke hadapan dari tahun sebelumnya dan pindahan daripada pemegang saham.

Rajah 3.8

Sektor Insurans Am dan Takaful Am: Keberuntungan



Sumber: Bank Negara Malaysia

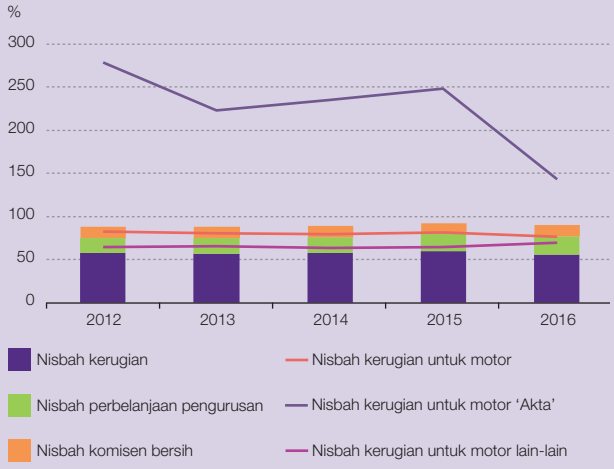
susulan pelepasan rizab tuntutan, termasuk rizab yang dipegang untuk risiko yang diunderait melalui Kumpulan Insurans Motor Malaysia (Malaysian Motor Insurance Pool, MMIP), berikutan perkembangan trend tuntutan yang lebih stabil. Keadaan ini juga disokong oleh tahap kerugian kecurian kenderaan yang lebih rendah, menurun kepada hampir separuh daripada paras tertinggi pada tahun 2013. Keadaan ini, bagaimanapun, hanya mengurangkan sebahagian daripada kerugian tuntutan motor bagi Kecederaan Anggota dan Kematian Pihak Ketiga (Rajah 3.9) yang terus melebihi tahap premium dengan margin yang besar. Keadaan ini menunjukkan kepentingan untuk meneruskan pelaksanaan langkah pembaharuan yang lebih meluas dalam sektor motor untuk mencapai penetapan harga yang lebih sejajar dengan risiko dan mendorong penambahbaikan yang diperlukan bagi menstabilkan dan mengurangkan kerugian. Pembaharuan ini juga akan menggalakkan penetapan harga yang lebih saksama, yang seterusnya mengurangkan keperluan subsidi bersilang antara kelas perniagaan atau antara segmen pelanggan.

Meskipun keuntungan operasi bagi insurans am dan takaful am meningkat, perniagaan motor terus mengalami kerugian besar bagi Kecederaan Anggota dan Kematian Pihak Ketiga

Sejak beberapa tahun yang lalu, penanggung insurans dan pengendali takaful secara beransur-ansur beralih kepada bon korporat yang mempunyai kadar hasil yang lebih tinggi untuk meningkatkan pulangan terlaras risiko ke atas modal (Rajah 3.10). Sebahagian besar peralihan ini adalah daripada pemegangan tunai, deposit dan sekuriti kerajaan. Bahagian aset industri dalam sekuriti kerajaan telah berkurang sejak 10 tahun yang lalu kepada 11% pada tahun 2016 (2007: 16.6%), manakala bahagian aset dalam bon korporat pula meningkat kepada 42.8% (2007: 33.8%). Tahap kesanggupan penanggung insurans dan pengendali takaful mengambil risiko kredit pada amnya masih konservatif, dengan kebanyakan syarikat mengekalkan

Rajah 3.9

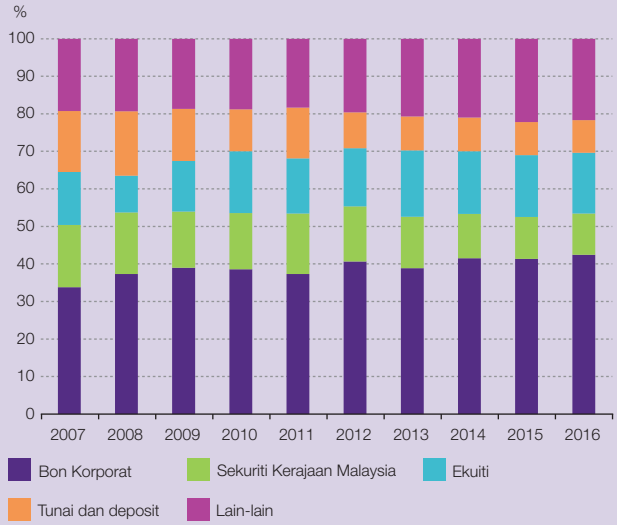
Sektor Insurans Am dan Takaful Am: Nisbah Gabungan dan Nisbah Kerugian bagi Kelas Perniagaan Terpilih



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 3.10

Sektor Insurans dan Takaful: Komposisi Asset



Sumber: Bank Negara Malaysia

sasaran portfolio dengan penarafan kredit minimum AA dan ke atas. Dalam persekitaran kadar hasil rendah yang berpanjangan, penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga terutamanya dijangka membuat pelarasan selanjutnya dalam peruntukan aset bagi meningkatkan kepelbagaian dan mencapai kesepadanan aset dengan liabiliti yang lebih cekap. Keadaan ini dijangka terus diimbangkan dengan strategi yang dapat meningkatkan daya tahan terhadap ketidaktentuan kredit yang lebih meluas dalam persekitaran ekonomi semasa.

DASAR PENGAWALAN DAN PENYELIAAN SERTA PERKEMBANGANNYA

Dasar dan inisiatif yang dilaksanakan pada tahun 2016 terus tertumpu pada usaha untuk membina dan mengukuhkan asas bagi membangunkan industri insurans dan takaful yang lebih berdaya tahan, berdaya saing dan inklusif. Selaras dengan mandat Bank untuk menggalakkan layanan adil kepada pengguna kewangan, aktiviti pengawalan dan penyeliaan juga ditumpukan pada pengurusan risiko yang menjadi amalan utama yang dinilai oleh Bank dan memperkukuh piawaian tingkah laku profesional yang tinggi serta urusan yang adil dalam industri.

Liberalisasi tarif motor dan tarif kebakaran berfasa

Seperti yang dibayangkan oleh langkah-langkah di bawah Rangka Kerja Perlindungan Motor Baharu untuk meningkatkan kecekapan penyelesaian tuntutan motor dan melaraskan secara beransur-ansur premium tarif ke paras yang lebih wajar, industri memulakan fasa pertama liberalisasi tarif motor dan tarif kebakaran pada 1 Julai 2016. Liberalisasi berfasa akan memberikan fleksibiliti dalam penentuan harga risiko yang lebih saksama yang akan menggalakkan pengurusan risiko yang lebih baik dalam bentuk sikap pemanduan yang bertanggungjawab serta pengamalan langkah keselamatan di jalan raya. Persaingan sihat ini juga akan menjadi pemangkin bagi rangkaian produk motor dan kebakaran yang lebih pelbagai, di samping tahap perkhidmatan yang lebih baik. Industri berada pada kedudukan yang baik untuk membuat peralihan ini dengan disokong oleh keupayaan pengurusan kewangan dan risiko yang lebih kukuh.

Liberalisasi kadar tarif secara berperingkat akan dilaksanakan dalam tempoh tiga tahun bagi membolehkan pelarasan pasaran yang teratur. Di bawah Fasa I liberalisasi, produk baharu motor dan kebakaran boleh ditawarkan pada harga yang berasaskan pasaran, manakala produk motor sedia ada di bawah tarif akan terus ditawarkan kepada orang ramai pada kadar tarif semasa. Di bawah Fasa II, yang akan bermula 1 Julai 2017, tarif bagi semua produk motor sedia ada akan dimansuhkan kecuali untuk produk motor pihak ketiga yang kadar tarifnya akan dilaraskan secara beransur-ansur. Liberalisasi tarif seterusnya untuk produk motor pihak ketiga akan dikaji semula pada tahun 2019 dengan mengambil kira perkembangan pasaran pada Fasa I dan II.

Bermula 1 Julai 2017, tarif motor yang sedia ada akan dimansuhkan kecuali produk motor pihak ketiga

Bagi memberikan ruang kepada penanggung insurans dan pengendali takaful untuk mengimbangi apa-apa kenaikan premium motor, terutamanya yang melibatkan bilangan polisi yang besar, kadar premium untuk produk kebakaran yang sedia ada akan terus dikawal selia di bawah tarif dengan pelarasan yang beransur-ansur. Kajian semula tarif kebakaran akan dilaksanakan bersama-sama tarif yang masih kekal iaitu bagi produk motor pihak ketiga. Kajian semula ini akan dilakukan apabila terdapat gambaran yang lebih jelas mengenai proses peralihan ini dalam tempoh tiga tahun yang akan datang.

Terdapat beberapa jenis risiko yang perlu diberikan perhatian. Persaingan harga yang tidak terkawal antara syarikat untuk mengekalkan atau menguasai bahagian pasaran boleh menyebabkan penetapan harga risiko yang tidak memadai, seterusnya mendedahkan industri kepada kerugian yang besar dan mengurangkan keupayaan pengunderaitan pada masa hadapan. Selain caj risiko modal yang sedia ada untuk menangani penurunan kadar secara mendadak, penanggung insurans dan pengendali takaful dikehendaki mengemukakan kadar yang berada di bawah nilai ambang yang ditetapkan untuk semakan Bank bagi mengurangkan risiko ini. Risiko ketidakmampuan membayar polisi insurans dan takaful motor untuk beberapa segmen di bawah penetapan harga berasaskan pasaran juga sedang diurus melalui pengaturan peralihan yang bersesuaian, dengan memastikan ketelusan yang sewajarnya dan mendidik pemilik kenderaan tentang kaedah untuk memperbaiki profil risiko mereka. Kekeliruan orang ramai berkaitan syarat-syarat perlindungan

juga penting untuk ditangani memandangkan terdapat produk yang lebih pelbagai diperkenalkan di pasaran. Meskipun perhatian yang rapi perlu diberikan pada risiko-risiko ini, ia tidak menjejaskan keperluan pembaharuan bagi kepentingan jangka panjang. Ini adalah bagi memastikan pasaran insurans dan takaful motor mampan dan lebih saksama, di samping mengukuhkan insentif yang akan meningkatkan pengurusan risiko dan keselamatan jalan raya.

Sebagai prasyarat penting bagi fasa liberalisasi seterusnya, usaha terus dilaksanakan untuk menambah baik data sedia ada supaya mencukupi dan boleh diyakini untuk penilaian risiko dan tuntutan. Usaha ini melibatkan penambahbaikan kualiti data yang dikemukakan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful kepada Insurance Services Malaysia Berhad (ISM) yang menyenggara pangkalan data dan menyediakan sokongan analisis untuk pelaksanaan liberalisasi tarif berfasa yang berkesan. Pangkalan data yang dikongsi ini dijangka melengkapkan aktiviti pembangunan produk, penentuan harga dan penentuan rizab oleh setiap penanggung insurans dan pengendali takaful melalui pengumpulan data industri. ISM juga dijangka melaksanakan sistem perisikan penipuan pada separuh kedua tahun 2017 yang boleh mengenal pasti corak penipuan berdasarkan data yang dikumpul daripada penanggung insurans dan pengendali takaful mengenai tuntutan yang disyaki palsu.

Langkah-langkah juga sedang dilaksanakan untuk meningkatkan liputan dan perincian data rujukan yang disenggarakan oleh Motordata Research Consortium Sdn. Bhd. (MRC), yang digunakan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful untuk penilaian tuntutan. Langkah ini disokong oleh pelaksanaan piawaian kelayakan dan profesional yang lebih tinggi yang akan diperkenalkan untuk ajuster kerugian.

Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga (Rangka Kerja)

Rangka Kerja ini yang dikeluarkan pada bulan November 2015 menggariskan strategi serampang tiga mata yang bertujuan menggalakkan inovasi yang lebih tinggi dalam sektor insurans hayat dan takaful keluarga bagi memenuhi keperluan perlindungan penduduk Malaysia. Rangka Kerja ini memberikan lebih fleksibiliti kepada penanggung insurans dan pengendali takaful untuk mengawal kos pengagihan dan pengurusan, menggalakkan pembangunan saluran pengagihan alternatif serta memperkukuh insentif untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pengantara. Perkembangan utama pelaksanaan Rangka Kerja pada tahun 2016 adalah seperti yang berikut:

(i) Pelaksanaan kad skor seimbang untuk pengantara insurans hayat dan takaful keluarga

Penekanan yang berlebihan terhadap pertumbuhan premium tanpa mengambil kira kepentingan pemegang polisi telah menyebabkan Bank beberapa kali bertindak meminta penjelasan daripada syarikat terhadap tingkah laku mereka menjual produk yang tidak menepati kehendak dan kedudukan kewangan pemegang polisi. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, perkara sebegini juga telah menyebabkan kadar penyerahan semula polisi yang lebih tinggi sejak beberapa tahun kebelakangan ini.

Kad skor seimbang (balanced scorecard, BSC) akan mengubah struktur ganjaran untuk pengantara berkuat kuasa mulai tahun 2018 dengan tujuan untuk menyelaraskan pemberian ganjaran dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan dan polisi yang dijual. Perubahan ini akan menambah baik insentif kepada pengantara untuk mematuhi piawaian profesionalisme dan perkhidmatan yang lebih tinggi dalam memberikan khidmat nasihat dan cadangan produk, serta sokongan pelanggan yang berterusan kepada pemegang polisi sepanjang tempoh polisi berkuat kuasa. Dengan lebih 95% perniagaan insurans dan takaful kini diperoleh melalui ejen dan pengantara, langkah ini dijangka meningkatkan tahap kepercayaan dan keyakinan pengguna kewangan terhadap industri. Bagi melengkapkan BSC, penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga juga dikehendaki memberi semua pelanggan mereka panduan perkhidmatan yang memperincikan aspek nasihat dan perkhidmatan yang pelanggan jangkakan daripada pengantara insurans dan takaful.

Peserta industri telah bersetuju dengan penunjuk prestasi utama di bawah BSC berdasarkan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh Bank dalam Rangka Kerja ini. Pelaksanaan rintis BSC kini sedang dijalankan sebelum pelaksanaan sepenuhnya pada tahun 2018.

(ii) Ketersediaan produk menerusi saluran pengagihan langsung tanpa khidmat nasihat

Pada bulan Oktober 2016, Bank memuktamadkan keperluan bagi semua penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga untuk menawarkan produk perlindungan asas menerusi saluran pengagihan langsung tanpa khidmat nasihat dan tanpa komisen. Penawaran ini akan bermula dengan produk bertempoh pada tahun 2017, diikuti oleh produk penyakit kritikal serta perubatan dan kesihatan pada tahun 2018. Saluran pengagihan langsung melibatkan pengagihan melalui premis penanggung insurans dan pengendali takaful, atau platform dalam talian. Pelanggan juga akan diberikan alat untuk memudahkan penilaian kendiri (self-assessment) tentang kesesuaian dan kemampuan membeli sesuatu produk bagi membolehkan keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi dapat dibuat tanpa khidmat nasihat. Perkara ini dijangka meningkatkan pengambilan insurans, di samping mengurangkan kos produk perlindungan asas.

Produk perlindungan asas akan ditawarkan melalui saluran pengagihan langsung, bermula dengan produk bertempoh pada tahun 2017, diikuti oleh produk penyakit kritikal serta perubatan dan kesihatan pada tahun 2018

(iii) Pengenalan akaun dalam talian untuk pemegang polisi insurans dan takaful

Sebagai sebahagian daripada langkah di bawah Rangka Kerja untuk meningkatkan tempoh pemegangan polisi insurans hayat dan takaful keluarga, kebanyakan penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga telah menyediakan maklumat kepada pemegang polisi mengenai butiran polisi mereka secara dalam talian sejak bulan Julai tahun 2016. Ini termasuk maklumat mengenai status polisi dan premium serta caruman untuk membolehkan pemegang polisi mengikuti dan mengurus polisi mereka. Dokumen untuk memfailkan tuntutan dan perubahan butir-butir pemegang polisi atau penamaan di bawah polisi ini juga boleh diakses secara dalam talian. Bermula tahun 2017, akaun-akaun dalam talian akan diperluas untuk merangkumi maklumat mengenai pelan berkaitan pelaburan, baki pinjaman polisi, nilai serahan, bonus polisi sertaan dan butiran mengenai pemegang amanah, pemegang serah hak dan penama. Inisiatif ini akan menyediakan kaedah yang praktikal dan mudah untuk pemegang polisi menguruskan polisi mereka dengan lebih baik dan memastikan mereka terus menikmati manfaat perlindungan yang dikehendaki.

Insurans mikro dan takaful mikro

Hanya 4% daripada isi rumah dalam kalangan kumpulan berpendapatan rendah kini mempunyai perlindungan insurans hayat atau takaful keluarga. Selaras dengan mandat Bank untuk menggalakkan sistem kewangan yang inklusif, penggalakan tawaran produk insurans mikro dan takaful mikro yang lebih meluas telah menjadi keutamaan penting bagi Bank dalam usaha menangani jurang perlindungan ini. Tumpuan telah diberikan terutamanya pada pengurangan kos pengagihan serta memudahkan reka bentuk dan penyampaian produk, di samping memastikan perlindungan yang bermakna kepada pemegang polisi.

Pada tahun 2016, Bank mengeluarkan satu kertas perbincangan yang menggariskan parameter pengawalseliaan yang diselaraskan bagi risiko yang lebih rendah yang terdapat dalam produk insurans mikro dan takaful mikro. Usaha ini bertujuan menggalakkan penanggung insurans dan pengendali takaful menawarkan produk insurans mikro dan takaful mikro dengan lebih meluas. Pada masa yang sama, Bank dan industri juga meningkatkan usaha untuk mendidik orang ramai tentang kepentingan perlindungan insurans dan takaful, terutamanya dalam kalangan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful.

Hanya 4% daripada isi rumah berpendapatan rendah dilindungi oleh insurans hayat atau takaful keluarga

Sejak kertas perbincangan tersebut dikeluarkan, beberapa penanggung insurans dan pengendali takaful telah menunjukkan minat untuk memperkenalkan produk yang lebih mudah dan mampu diperoleh oleh kumpulan berpendapatan rendah, dengan memanfaatkan saluran pengagihan alternatif termasuk sistem pos, perbankan ejen, agensi kerajaan dan organisasi bukan kerajaan. Pengajaran daripada syarikat yang mengambil langkah awal ini dijangka menarik lebih banyak firma dalam industri ini untuk menawarkan produk insurans mikro dan takaful mikro pada masa hadapan.

Piawaian perakaunan kontrak insurans

Selepas beberapa tahun dalam pembangunan, Lembaga Piawaian Perakaunan Antarabangsa (International Accounting Standards Board, IASB) telah mengumumkan bahawa semakan Piawaian Pelaporan Kewangan Antarabangsa untuk kontrak insurans (International Financial Reporting Standard for insurance contract, IFRS 17) akan dikeluarkan pada tahun 2017, manakala pelaksanaan sepenuhnya akan berkuat kuasa mulai 1 Januari 2021. Piawaian tersebut, yang bertujuan meningkatkan kebolehbandingan dan ketelusan pelaporan kewangan untuk kontrak insurans, akan diterima pakai di bawah Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia, dan dengan itu ia terpakai kepada semua penanggung insurans dan pengendali takaful berlesen. Memandangkan piawaian tersebut dijangka menyebabkan perubahan asas pada amalan penilaian semasa, Bank akan mengkaji semula penetapan kehematan semasa dan tahap perbezaan dalam kontrak insurans sedia ada dalam industri, untuk mengenal pasti isu yang mungkin memerlukan panduan pengawalseliaan tambahan. Preskripsi pengawalseliaan semasa mungkin perlu diubah untuk menyelaraskan keperluan kehematan dan perakaunan. Dalam fasa pertama kajian semula yang dijangka siap pada tahun 2017, tumpuan akan diberikan pada keperluan yang berkaitan dengan penentuan penunaian aliran tunai (aliran tunai yang diperlukan untuk memenuhi obligasi kontrak insurans), pengelompokan kontrak insurans dan penilaian margin perkhidmatan semasa (jangkaan keuntungan perakaunan dalam kontrak insurans).

Piawaian modal insurans global

Persatuan Pengawal Selia Insurans Antarabangsa (International Association of Insurance Supervisors, IAIS) sedang membangunkan Piawaian Modal Insurans Global Berasaskan Risiko (Insurance Capital Standard, ICS), yang bertujuan mewujudkan metodologi yang sama bagi penyelia merentas pelbagai negara untuk menilai kecukupan modal kumpulan insurans yang aktif pada peringkat antarabangsa. Versi awal ICS yang akan digunakan sebagai asas untuk pelaporan sulit dijangka dikeluarkan pada separuh kedua tahun 2017. Penggunaan versi awal ini akan menentukan penambahbaikan ke atas ICS sebelum dimuktamadkan untuk diterima pakai pada tahun 2019. Walaupun ICS terpakai pada peringkat kumpulan, perubahan pada peringkat ini dalam amalan penilaian dan pengurusan modal tentunya akan memberikan impak kepada entiti individu dalam kumpulan yang wujud di Malaysia. Perkembangan ini bertepatan dengan rancangan Bank untuk mengkaji semula Rangka Kerja Modal Berasaskan Risiko untuk Penanggung Insurans dan Pengendali Takaful bagi memastikan rangka kerja tersebut sentiasa relevan dan berkesan dalam mengukuhkan daya tahan industri. Bank kini sedang berusaha membangunkan kaji selidik kuantitatif tentang metodologi penilaian dalam industri dan impaknya ke atas modal serta pengukuran risiko di bawah ICS. Jika relevan, penilaian ini akan diselaraskan dengan penilaian keperluan IFRS 17.

Penyerahan polisi hayat dan takaful keluarga

Seperti yang dinyatakan sebelum ini, penyerahan polisi insurans hayat dan takaful keluarga meningkat sejak beberapa tahun kebelakangan ini. Kaji selidik Bank menunjukkan sebab utama bagi keluputan polisi yang sememangnya boleh dielakkan adalah kerana kelalaian pemegang polisi membayar premium secara tetap. Keluputan sedemikian dijangka dapat dikurangkan dengan pengenalan akaun insurans dan takaful dalam talian berserta insentif yang lebih baik bawah BSC untuk ejen terus memberikan perkhidmatan kepada pemegang polisi sepanjang hayat polisi.

Bayaran serahan telah meningkat sejak tahun-tahun kebelakangan ini

Alasan utama lain yang dikenal pasti bagi penyerahan polisi insurans dan takaful ialah tekanan kewangan yang dihadapi oleh pemegang polisi yang menjejaskan kemampuan memperoleh insurans dan takaful. Keadaan ini dijejaskan lagi oleh amalan jualan yang melampau, yang menyebabkan pemegang polisi menukar polisi mereka, atau membeli polisi yang tidak mungkin dapat diteruskan disebabkan keadaan dan keperluan kewangan mereka. Semua alasan ini mendorong Bank untuk terus memberikan lebih tumpuan pada usaha menangani risiko salah jual dalam industri.

Ekoran aktiviti penyeliaan Bank yang semakin giat sejak beberapa tahun kebelakangan ini, dan pembaharuan yang diperkenalkan di bawah

langkah Rangka Kerja yang giat dilaksanakan, Bank mendapati pihak lembaga pengarah dan pengurusan kanan penanggung insurans dan pengendali takaful memberikan lebih perhatian pada penyeliaan yang berkesan terhadap tingkah laku ejen. Walau bagaimanapun, penilaian oleh Bank terhadap amalan jualan pengantara insurans dan takaful terus mendedahkan kelemahan sesetengah syarikat, yang seterusnya meningkatkan risiko ketidaksesuaian produk yang disarankan kepada bakal pelanggan.

Tindakan penyeliaan telah diambil terhadap beberapa penanggung insurans dan pengendali takaful bagi pelbagai ketidakpatuhan dengan keperluan tingkah laku

Pada tahun 2016, Bank telah mengarahkan beberapa penanggung insurans dan pengendali takaful supaya mengukuhkan pengendalian proses memperoleh fakta pelanggan dan meningkatkan kualiti latihan agensi. Selain itu, tindakan penyeliaan telah diambil ke atas 11 penanggung insurans dan lima pengendali takaful kerana pelbagai ketidakpatuhan terhadap keperluan tingkah laku yang dikeluarkan oleh Bank, seperti yang dinyatakan di bawah:

- Tujuh penanggung insurans dan empat pengendali takaful diarahkan supaya mengubah suai dan meningkatkan tahap penzahiran bagi bahan pemasaran produk;
- Satu penanggung insurans dan satu pengendali takaful diarahkan supaya memulangkan premium dan caruman (termasuk faedah jika berkenaan) berjumlah RM1 juta kepada 152 pemegang polisi yang terlibat dalam salah jual produk insurans hayat dan takaful keluarga;
- Tiga penanggung insurans dan satu pengendali takaful diarahkan mengembalikan bayaran berjumlah RM6.6 juta kepada 9,752 pemegang polisi yang terlibat kerana kegagalan menyelia ejen mereka dengan baik, yang menyebabkan aktiviti penipuan; dan
- Dua penanggung insurans diarahkan memulangkan/memindahkan sejumlah RM10.9 juta yang melibatkan 13,899 pemegang polisi untuk memperbetul kesilapan pengiraan yang menyebabkan kesalahan dalam bayaran kepada pemegang polisi dan caj dikenakan ke atas mereka.

Penentuan semula harga produk insurans/takaful perubatan dan kesihatan

Kos penjagaan kesihatan yang semakin meningkat telah menyumbang kepada peningkatan aktiviti penentuan semula harga produk insurans/takaful perubatan dan kesihatan (medical and health insurance/takaful, MHIT) oleh penanggung insurans dan pengendali takaful. Bagi memastikan perkara ini diuruskan secara wajar dengan mengambil kira perlindungan kepada pemegang polisi, Bank mengambil beberapa langkah pada tahun 2016 untuk menggalakkan disiplin dan ketelusan yang lebih tinggi dalam dasar dan amalan penentuan semula harga. Penanggung insurans dan pengendali takaful dikehendaki mengambil langkah yang jelas untuk menangani kekerapan penentuan semula harga, tahap pemberian subsidi silang (cross-subsidisation), dan komunikasi yang sesuai kepada pemegang polisi dalam dasar penentuan semula harga. Selain itu, mereka hendaklah menyediakan pilihan kepada pemegang polisi untuk terus menerima perlindungan MHIT dengan menawarkan pilihan untuk menukar pelan, mengurangkan had kelayakan bilik dan makanan, atau menaik taraf bagi menambah ciri tanpa pengunderaitan perubatan tambahan. Pada masa yang sama, Bank juga terlibat dalam perbincangan dengan Kementerian Kesihatan Malaysia dan pihak berkepentingan lain tentang langkah yang lebih meluas untuk menangani inflasi perubatan, terutamanya dalam kalangan penyedia penjagaan kesihatan swasta. Perkembangan selanjutnya tentang perkara ini akan dimaklumkan oleh Kerajaan.

Semakan bonus bagi produk insurans hayat sertaan

Dokumen dasar mengenai Pengurusan Perniagaan Insurans Hayat Sertaan, yang dikeluarkan oleh Bank pada tahun 2015, telah berkuat kuasa mulai 1 Julai 2016. Dokumen ini menggalakkan hasil yang lebih saksama untuk pemegang polisi apabila penanggung insurans membuat semakan bonus dengan menetapkan piawaian yang mesti dipatuhi oleh penanggung insurans dalam menilai kemampanan dana insurans. Penanggung insurans juga dikehendaki mengambil langkah yang wajar untuk mengurus kehendak pemegang polisi dan memberikan sokongan kepada pelanggan yang terjejas oleh semakan bonus.

Selaras dengan kehendak yang diperkukuh di bawah dokumen dasar, penanggung insurans telah mengambil pendekatan yang lebih beransur-ansur dalam semakan

bonus supaya dapat menyederhanakan impak segera ke atas pemegang polisi yang terjejas. Selain itu, penanggung insurans juga telah memperbaik komunikasi tentang semakan bonus dengan pemegang polisi yang terlibat, dengan memberikan penerangan yang jelas tentang alasan semakan dan kesan ke atas manfaat polisi. Dalam persekitaran pasaran kewangan semasa yang tidak menentu, Bank akan terus mengkaji semula dengan teliti amalan industri dalam menentukan semakan bonus bagi memastikan semakan yang dibuat adalah saksama dan wajar.

Bahasa mudah untuk polisi insurans dan takaful

Susulan pengeluaran Garis Panduan mengenai Ketelusan dan Penzahiran Produk pada awal tahun 2011, penanggung insurans dan pengendali takaful telah mula mendraf syarat-syarat lazim dalam polisi insurans atau takaful dalam bahasa yang mudah dan boleh difahami. Peralihan kepada bahasa mudah bertujuan membantu pengguna memahami dengan lebih baik tentang manfaat, pengecualian dan obligasi di bawah polisi yang dibeli oleh mereka dan dalam perbandingan produk. Penggunaan dokumen dalam bahasa mudah akan menggalakkan tindakan dan tingkah laku penting oleh pemegang polisi, seperti memaklumkan tentang perubahan status kesihatan atau kejadian tuntutan, atau faktor yang perlu diambil kira dalam menentukan sama ada sesuatu produk memenuhi keperluan khusus mereka.

Peralihan kepada bahasa mudah untuk polisi insurans dan takaful bertujuan membantu pengguna memahami dengan lebih baik tentang manfaat, pengecualian dan obligasi polisi

Kira-kira satu pertiga daripada polisi insurans dan takaful peribadi yang dikeluarkan pada tahun 2016 menggunakan polisi dalam bahasa mudah, meliputi pelbagai rangkaian produk termasuk polisi motor, pemilik rumah dan isi rumah, kemalangan diri dan penyakit kritikal. Dengan penggunaan bahasa mudah sepenuhnya untuk polisi kereta dan motosikal persendirian yang dikeluarkan bermula 1 November 2016, lebih daripada tiga perempat polisi insurans peribadi dijangka menggunakan bahasa mudah pada tahun 2017. Bank akan menjalankan kajian semula yang lebih intensif terhadap contoh polisi yang digunakan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful bagi memastikan matlamat bahasa mudah dicapai dengan berkesan.

KERJASAMA SERANTAU DAN ANTARABANGSA

Bank terus aktif menyertai forum serantau dan antarabangsa yang menggalakkan kerjasama penyeliaan merentas sempadan dan piawaian global bagi pasaran insurans yang kukuh.

Bank merupakan ahli jawatankuasa Kestabilan Kewangan dan Teknikal serta kumpulan kerja Kesolvenan Modal dan Pengujian Lapangan di bawah IAIS. Melalui jawatankuasa dan kumpulan kerja ini, Bank menyumbang dalam penetapan piawaian antarabangsa, termasuk ICS yang berfungsi sebagai ukuran minimum bagi kecukupan modal untuk kumpulan insurans yang aktif pada peringkat antarabangsa serta penanggung insurans global yang penting secara sistemik. Bank juga akan menjadi tuan rumah untuk Persidangan Tahunan IAIS ke-24 pada bulan November 2017 dengan tema 'Penyeliaan Insurans: Melihat Lebih Jauh'. Ini adalah kali pertama dalam tempoh 14 tahun Persidangan Tahunan IAIS diadakan di negara ASEAN, dengan jangkaan penyertaaan kira-kira 500 orang dari 140 negara yang menjadi anggota IAIS.

Pada peringkat serantau, Bank turut serta meningkatkan kerjasama dan penyelarasan melalui Forum Pengawal Selia Insurans Asia (Asian Forum of Insurance Regulators, AFIR) dan Mesyuarat Pengawal Selia Insurans ASEAN (ASEAN Insurance Regulators' Meeting, AIRM). AFIR mencapai kemajuan penting sebagai platform bagi kerjasama penyeliaan dengan pengendorsan pelan tindakan utama AFIR untuk pertukaran maklumat, kerjasama serantau dan pembinaan keupayaan pada Persidangan Tahunan AFIR ke-11 yang diadakan di Taipei pada bulan April 2016.

AIRM juga merupakan platform penting untuk dialog dan kerjasama berkaitan perkembangan dan isu yang mempengaruhi pasaran insurans ASEAN. Peningkatan penembusan insurans dan keupayaan penyeliaan terus menjadi bidang keutamaan penting untuk negara anggota. Institut Latihan dan Penyelidikan Insurans ASEAN (ASEAN Insurance Training and Research Institute, AITRI) yang ditubuhkan oleh negara anggota ASEAN pada tahun 2000, terus memainkan peranan penting dalam pembinaan keupayaan untuk pengawal

selia insurans ASEAN. Pada tahun 2016, empat program latihan pengawal selia yang dikendalikan merangkumi bidang insurans yang inklusif, tadbir urus korporat dan pengurusan risiko organisasi, penyeliaan insurans semula serta kerjasama penyeliaan, kerjasama merentas sempadan dan pengurusan krisis. AITRI juga dijangka memainkan peranan lebih penting dalam meningkatkan kesediaan negara anggota ASEAN untuk integrasi insurans serantau. Tahun 2016 juga menyaksikan mesyuarat sulung Forum Insurans ASEAN (ASEAN Insurance Forum, AIFo), yang menggabungkan pengawal selia insurans dan perunding perdagangan ASEAN untuk membangunkan pelan hala tuju integrasi insurans serantau bagi menyokong hubungan perdagangan, pelaburan dan ekonomi, selaras dengan objektif Komuniti Ekonomi ASEAN (ASEAN Economic Community, AEC). Integrasi insurans serantau maju setapak lagi pada tahun 2016 dengan pencapaian persetujuan Pakej Komitmen Ketujuh di bawah Perjanjian Rangka Kerja ASEAN mengenai Perkhidmatan (ASEAN Framework Agreement in Services, AFAS). Di bawah Pakej Ketujuh ini, Malaysia memberikan komitmen untuk meliberalkan penawaran insurans marin, penerbangan dan transit dan juga perkhidmatan broker insurans rentas sempadan berkuat kuasa mulai 20 Disember 2016.

Evolusi Saluran Pengagihan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga

Oleh Tang Khai Sheng

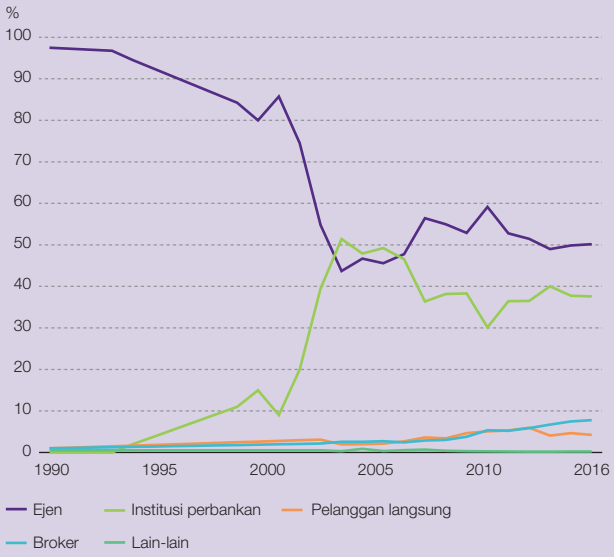
Saluran pengagihan yang berkesan dan profesional adalah penting bagi memastikan semua segmen penduduk mempunyai akses kepada produk insurans hayat dan takaful keluarga, dan berupaya membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi untuk keperluan perlindungan kewangan mereka. Rencana ini meninjau perubahan landskap saluran pengagihan sektor insurans hayat dan takaful keluarga serta perlunya transformasi yang lebih mendalam bagi sektor tersebut untuk mencapai wawasan ini.

Daripada Sistem Didominasi Agensi kepada Sistem Dua Saluran

Sepanjang beberapa dekad awal, saluran agensi merupakan pemacu utama pertumbuhan industri insurans hayat dan takaful keluarga memandangkan sebahagian besar penduduk masih belum memiliki insurans. Kenalan dan hubungan peribadi merupakan kekuatan utama yang telah digunakan dengan begitu berkesan oleh saluran agensi untuk meningkatkan akses kepada produk insurans dan takaful pada ketika tahap celik kewangan masih rendah. Apabila permintaan terhadap perkhidmatan kewangan meningkat berikutan peningkatan pendapatan isi rumah, industri insurans berkembang menjadi sistem dua saluran pada tahun 1990-an, dengan pengenalan bankasurans untuk memanfaatkan rangkaian cawangan dan jumlah pelanggan bank. Bermula dengan pengaturan bankasurans yang pertama pada tahun 1994, jualan bankasurans telah mencatat pertumbuhan yang mengagumkan, mencapai lebih daripada separuh bahagian pasaran insurans hayat semasa kemuncaknya pada tahun 2004 (Rajah 1). Peralihan kepada sistem dua saluran ini diiringi oleh tahap penyertaan insurans yang lebih tinggi sebagaimana yang dibuktikan oleh purata pertumbuhan perniagaan baharu tahunan sebanyak 16% dan peningkatan kadar penembusan insurans dan takaful daripada 13% kepada 51%[1] dari tahun 1990 hingga tahun 2010 (Rajah 2).

Rajah 1

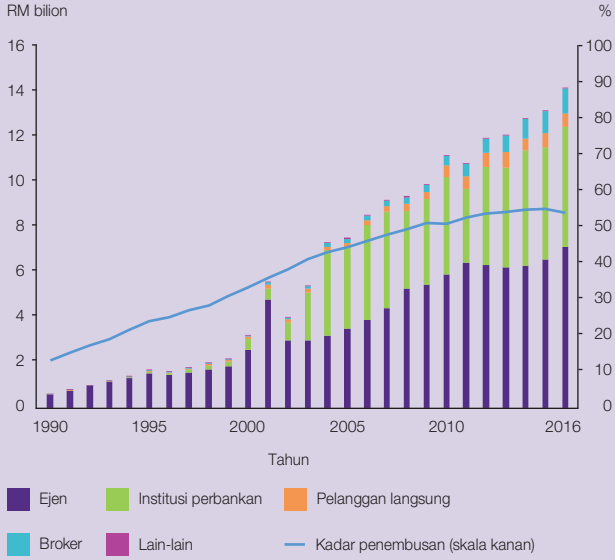
Sektor Insurans Hayat dan Takaful Keluarga: Bahagian Pasaran Premium dan Caruman Baharu Mengikut Saluran Pengagihan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 2

Sektor Insurans Hayat dan Takaful Keluarga: Premium dan Caruman Baharu Mengikut Saluran Pengagihan dan Kadar Penembusan



Sumber: Bank Negara Malaysia

[1] Ditakrifkan sebagai nisbah polisi insurans hayat dan takaful keluarga kepada jumlah penduduk.

Walaupun beberapa saluran baharu kemudiannya telah diperkenalkan dalam pasaran, khususnya insurans melalui internet pada tahun 2000 dan penasihat kewangan pada tahun 2001, bahagian pasaran bagi kedua-dua saluran ini masih kecil. Saluran-saluran ini tidak mencapai kemajuan yang memberangsangkan kerana syarikat-syarikat terus mengutamakan saluran agensi dan bankasurans berbanding dengan pelaburan untuk membangunkan saluran-saluran baharu ini. Hal ini disebabkan kebimbangan berlakunya konflik saluran. Sehingga kini, pengagihan insurans secara langsung dan dalam talian hanya menyumbang 5% daripada jualan insurans hayat dan takaful keluarga berbanding dengan bahagian pasaran yang lebih tinggi sehingga 25% di negara maju[2].

Pertumbuhan Keseluruhan Sederhana Manakala Segmen Pengguna Tertentu Masih Kurang Mendapat Perkhidmatan Insurans dan Takaful

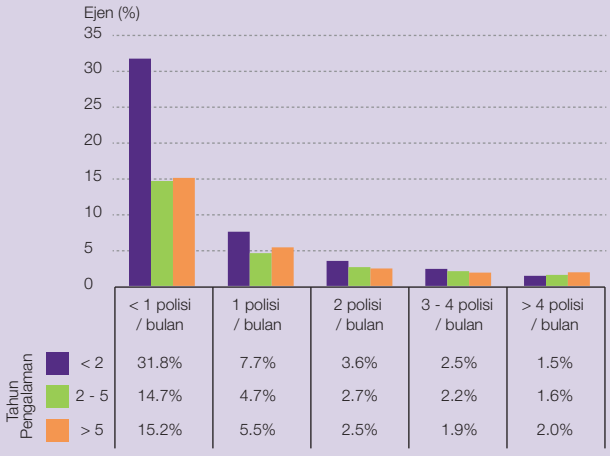
Dalam tempoh lima tahun yang lepas, kesan tambahan daripada saluran agensi dan bankasurans semakin berkurang. Pertumbuhan industri insurans hayat dan takaful keluarga telah menjadi sederhana berbanding dengan dekad sebelumnya, dengan pertumbuhan perniagaan baharu berpurata pada 5.5% setahun antara tahun 2011 hingga 2016. Penembusan insurans hayat dan takaful keluarga adalah sekitar 55% dalam tempoh lima tahun yang lalu (Rajah 2). Tanpa mengambil kira polisi berbilang yang dimiliki oleh pemegang polisi yang sama, peratusan penduduk yang memiliki sekurang-kurangnya satu polisi insurans hayat atau takaful keluarga hanyalah 35% (2015). Dalam kalangan kumpulan pendapatan isi rumah 40% terendah, hanya 4% mempunyai perlindungan insurans hayat atau takaful keluarga tertentu mengikut Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan yang dijalankan oleh Bank pada tahun 2015.

Kadar penembusan insurans hayat dan takaful keluarga yang mendatar serta penyertaan insurans yang rendah bagi penduduk yang kurang mendapat perkhidmatan insurans disebabkan oleh beberapa faktor:

- **Produktiviti agensi telah merosot**
  Bilangan polisi yang dijana oleh setiap ejen telah merosot. Sejumlah 80% ejen kini menjual kurang daripada dua polisi sebulan, malah dalam kalangan ejen yang lebih berpengalaman, lebih separuh daripada mereka menjual kurang daripada satu polisi sebulan (Rajah 3). Salah satu faktor penyumbang ialah 60% daripada ejen beroperasi secara sambilan, terutamanya sebagai pekerjaan sampingan. Faktor ini mengekang usaha menjadikan tenaga agensi lebih profesional, seterusnya menyebabkan profesion ini kurang menarik sebagai kerjaya pilihan, yang meneruskan lagi kitaran kejam. Cabaran yang dihadapi untuk menarik dan mengekalkan ejen telah menyaksikan bilangan ejen menurun sejak tahun 2012, dengan hanya tiga daripada 10 ejen masih kekal dalam industri selepas tiga tahun.

Rajah 3

Sektor Insurans Hayat: Komposisi Ejen Mengikut Tahap Produktiviti dan Pengalaman



Sumber: Persatuan Insurans Hayat Malaysia

[2] Laporan Swiss Re *sigma* No. 2/2014 'Digital Distribution in Insurance: A Quiet Revolution'.

- **Produk kurang mampu dimiliki oleh pasaran umum**
  Purata premium bagi setiap polisi telah meningkat dengan cepat pada kadar tahunan sebanyak 8% dalam tempoh lima tahun kebelakangan ini, berbanding dengan purata 3% dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Ketidakmampuan membeli produk juga merupakan sebab utama pengguna tidak membeli atau tidak meneruskan perlindungan insurans hayat/takaful keluarga[3]. Trend ini seiring dengan peralihan yang nyata kepada lebih banyak produk berkaitan pelaburan yang dijual oleh ejen. Produk sedemikian mencakupi dua pertiga daripada premium perniagaan baharu yang dijana oleh ejen dan lazimnya mempunyai premium yang lebih tinggi disebabkan lebih banyak unsur berkaitan pelaburan. Pengguna yang mencari kadar hasil dalam persekitaran kadar faedah yang rendah telah membantu meningkatkan permintaan terhadap produk berkaitan pelaburan, yang menawarkan potensi pulangan tinggi semasa pasaran kewangan lebih baik. Dari segi penawaran, tahap jaminan sedia ada dalam produk berkaitan pelaburan yang lebih rendah juga telah menyebabkan produk tersebut secara relatif lebih cekap modal untuk diunderait oleh penanggung insurans dan pengendali takaful. Hal ini terbukti daripada perubahan dalam komposisi produk keseluruhan, dengan produk berkaitan pelaburan mencakupi 33% daripada bahagian pasaran perniagaan baharu pada tahun 2016 (2009: 25%). Di samping itu, produk-produk telah menjadi lebih kompleks dengan lebih banyak ciri produk, yang menyebabkan premium menjadi lebih tinggi. Gabungan faktor ini serta struktur ganjaran berasaskan komisen yang memberikan insentif kepada saluran agensi untuk mengutamakan produk-produk dengan saiz premium yang lebih besar dan pengguna yang lebih mewah, turut menyumbang kepada pengurangan kemampuan membeli insurans.

- **Saluran bankasurans telah memberikan tumpuan pada produk berkaitan pelaburan dan produk berkaitan kredit**
  Pertumbuhan saluran bankasurans kebanyakannya tertumpu pada produk premium tunggal berkaitan kredit dan berkaitan pelaburan yang lebih difahami oleh kakitangan jualan di bank dan pelanggan bank. Bayaran fi yang tinggi oleh penanggung insurans dan pengendali takaful kepada bank di bawah perjanjian eksklusif bankasurans juga telah mendorong keutamaan diberikan pada produk premium yang lebih tinggi dan segmen pelanggan yang lebih mewah. Kesannya, kadar penembusan insurans dan takaful dalam kalangan pelanggan bank jauh lebih rendah berbanding dengan kadar penembusan industri, iaitu hanya 5% pada tahun 2014, dengan segmen pelanggan berpendapatan rendah secara amnya kurang diwakili.

- **Jangkauan sokongan agensi di luar pusat bandar adalah terhad**
  Dari segi jangkauan geografi tenaga agensi, terdapat perbezaan yang ketara antara lokasi kerana lebih 60% daripada ejen berkhidmat di kawasan Lembah Klang, Johor dan Pulau Pinang. Memandangkan ejen lazimnya bergantung pada cawangan-cawangan penanggung insurans dan pengendali takaful untuk mendapatkan sokongan pentadbiran, pematuhan dan latihan, keadaan ini membataskan jangkauan ejen di pusat-pusat bandar sahaja (Gambar Rajah 1). Keadaan ini juga seterusnya menyebabkan ejen memberikan tumpuan pada segmen pelanggan yang lebih berkemungkinan sudah mempunyai perlindungan insurans hayat atau takaful keluarga tertentu, manakala golongan berpendapatan rendah dan penduduk luar bandar diabaikan.

Faktor-faktor di atas menunjukkan terdapat skop yang luas untuk saluran pengagihan alternatif menangani jurang insurans dalam kalangan segmen penduduk yang lebih besar. Jurang ini masih ketara, sama ada dilihat dari segi usaha meningkatkan kadar penembusan, merapatkan jurang perlindungan hayat dan perubatan atau meningkatkan tahap perlindungan (Rajah 4).

[3] Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan 2015.

Gambar Rajah 1

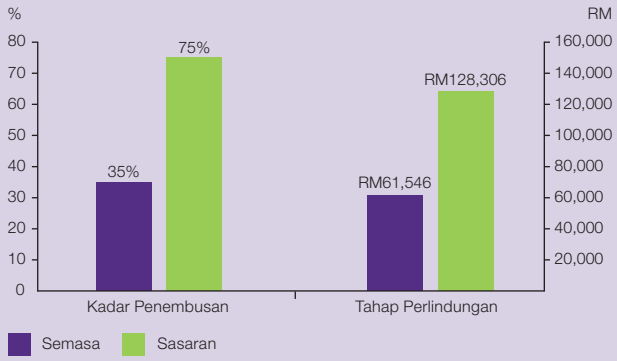
Sektor Insurans Hayat dan Takaful Keluarga: Peta Haba Rangkaian Cawangan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 4

Sektor Insurans Hayat dan Takaful Keluarga: Kadar Penembusan dan Tahap Perlindungan[4]



[4] Ditakrifkan sebagai jumlah yang diinsuranskan per kapita

Sumber: Bank Negara Malaysia, Sasaran Program Transformasi Ekonomi (PEMANDU), 2012 Underinsurance Study in Malaysia (Universiti Kebangsaan Malaysia dan Persatuan Insurans Hayat Malaysia)

Evolusi Saluran Pengagihan Masa Hadapan

Penawaran produk yang semakin kompleks dan di luar kemampuan telah mengehadkan akses kepada produk insurans dan takaful oleh sebahagian besar segmen penduduk. Usaha-usaha untuk mengurangkan kompleksiti dan kos perlu bergerak seiring untuk mencapai peningkatan bahagian pasaran produk insurans hayat dan takaful keluarga yang mudah, yang diagihkan melalui saluran pengagihan alternatif dan melibatkan strategi yang berikut:

- **Memudahkan dan menyelaraskan produk untuk meningkatkan penembusan**
  Reka bentuk produk yang mudah akan menjadikan insurans dan takaful mampu dimiliki dan diperoleh segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans. Hal ini selaras dengan prinsip dan ciri-ciri produk seperti yang digariskan dalam Kertas Perbincangan Insurans Mikro dan Takaful Mikro yang diterbitkan pada bulan April 2016. Inisiatif Pek Pemula (Starter Pack) seperti yang dicadangkan oleh industri merupakan langkah penting ke arah hala tuju yang betul, yang memberikan perlindungan bertempoh asas pada paras premium yang rendah dengan

pengunderaitan yang minimum. Produk ini dijangka dilancarkan pada suku kedua tahun 2017 dan akan berfungsi sebagai asas bagi penanggung insurans dan pengendali takaful untuk mengembangkan lebih banyak produk bersasaran untuk memenuhi keperluan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful.

- **Memanfaatkan teknologi dengan saluran dalam talian dan mudah alih**
  Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga memperkenalkan elemen-elemen penting untuk merangsang peralihan ini termasuk menghendaki produk perlindungan asas disediakan melalui saluran langsung dan memperkenalkan agregator produk secara dalam talian untuk membolehkan pengguna membandingkan produk dan membuat pilihan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Kadar penembusan internet dan telefon pintar yang tinggi di Malaysia, berserta kemajuan teknologi pembayaran, platform dalam talian dan insurans mudah alih, menjanjikan peluasan jangkauan kepada segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans. Peningkatan kecekapan yang nyata berikutan automasi proses yang dihasilkan oleh saluran ini telah membuka peluang baharu untuk menjadikan produk lebih mudah dan mampu dimiliki. Secara khususnya, insurans mudah alih yang menggabungkan reka bentuk produk yang mudah dan mekanisme pembayaran yang cekap (misalnya dengan menolak masa berbual atau kredit) telah banyak meningkatkan rangkuman insurans dalam banyak pasaran lain.

- **Meningkatkan pusat akses pengguna melalui perkongsian**
  Penanggung insurans dan pengendali takaful juga perlu meningkatkan perkongsian dengan perniagaan dan organisasi yang memiliki rangkaian pengagihan yang besar dan mantap termasuk koperasi, organisasi berasaskan komuniti, rangkaian runcit dan ejen bank. Perkongsian ini menawarkan pelbagai pusat akses pengguna dan kebanyakannya mempunyai kemudahan pembayaran untuk memudahkan kutipan premium.

  Jualan insurans hayat dan takaful keluarga secara bersemuka berserta nasihat kewangan akan terus menjadi tonggak asas untuk jangkauan dan penggalakan celik kewangan. Ejen, kakitangan bank dan penasihat kewangan dengan akses langsung kepada pengguna mempunyai kedudukan yang lebih baik untuk memahami keperluan khusus pengguna dan untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana produk insurans dan takaful berfungsi. Walau bagaimanapun, syarikat insurans dan pengendali takaful perlu menilai secara berterusan bagaimana saluran-saluran ini boleh menyediakan perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan, termasuk menerusi perkara-perkara berikut:

- **Meningkatkan kemahiran dan melengkapi pengantara**
  Alat sokongan dan analisis akan membantu pengantara untuk memadankan saranan produk dengan keperluan pengguna dengan lebih baik. Perkara ini perlu diperkukuh dengan meningkatkan piawaian profesionalisme dan kualiti keseluruhan perkhidmatan, termasuk melalui latihan dan meningkatkan kemahiran ejen dan kakitangan bank secara berterusan.

- **Menambah baik struktur insentif**
  Penanggung insurans dan pengendali takaful juga perlu mengkaji semula bagaimana struktur insentif mempengaruhi tingkah laku pengantara. Kad skor seimbang (balanced scorecard) yang diperkenalkan di bawah Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga akan melengkapkan usaha-usaha ini dengan menyelaraskan ganjaran pengantara dengan memberikan lebih penekanan pada kesesuaian produk untuk bakal pelanggan dan kualiti perkhidmatan keseluruhan. Dengan peredaran masa, kajian semula insentif ini secara berterusan adalah penting untuk menggalakkan tingkah laku yang diingini ke arah merapatkan jurang perlindungan.

- **Meningkatkan interaksi dan hubungan melalui penasihat kewangan**
  Seiring dengan peningkatan pendapatan dan kekayaan isi rumah, permintaan untuk nasihat kewangan yang komprehensif dan bebas juga meningkat. Untuk menggalakkan penasihat kewangan bertindak sebagai saluran pengagihan yang berdaya maju, Bank telah mengurangkan modal berbayar minimum daripada RM100,000 kepada RM50,000 dan melaraskan syarat kelayakan untuk menjadi wakil penasihat kewangan. Perkara ini juga akan menggalakkan ejen insurans/takaful untuk menjadi wakil penasihat kewangan. Sejak langkah ini diperkenalkan pada tahun 2015, bilangan wakil penasihat kewangan telah meningkat kepada 574 (2014: 381). Penanggung insurans dan pengendali takaful juga perlu mempunyai strategi produk dan pengagihan yang tetap dan disokong oleh sumber operasi yang mencukupi untuk membangunkan lagi saluran khidmat nasihat kewangan.