Sektor Insurans dan Takaful

79 Prestasi Sektor Insurans dan Takaful
83 Pengambilan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga
84 Dasar Pengawalan dan Penyeliaan serta Perkembangannya
90 Kerjasama Serantau dan Antarabangsa
92 *Rencana: Memperluas Penyelesaian Insurans dan Takaful untuk Segmen yang Kurang Mendapat Perkhidmatan Insurans dan Takaful*

Sektor Insurans dan Takaful

PRESTASI SEKTOR INSURANS DAN TAKAFUL

Sektor insurans dan takaful mengekalkan momentum pertumbuhan pada tahun 2017. Jumlah premium dan sumbangan meningkat 3.5% kepada RM63.5 bilion (2016: 4.4% kepada RM61.3 bilion), manakala jumlah aset insurans dan takaful meningkat 8.1% kepada RM309.0 bilion (2016: 5.0% kepada RM277.0 bilion). Permodalan industri kekal kukuh, dengan agregat nisbah kecukupan modal (capital adequacy ratio, CAR) pada akhir tahun 2017 berada pada 233.8%, jauh melebihi nisbah keperluan minimum 130%. Modal yang melebihi keperluan minimum pengawalseliaan berjumlah RM38.7 bilion (2016: RM37.9 bilion).

Jumlah premium dan sumbangan meningkat 3.5%, manakala jumlah aset insurans dan takaful meningkat 8.1%

Pada akhir tahun 2017, terdapat 55 penanggung insurans dan pengendali takaful, termasuk penanggung insurans semula dan pengendali takaful semula (Jadual 3.1 dan Jadual 3.2). Pada tahun 2017, sebuah syarikat penanggung insurans komposit telah bertukar menjadi penanggung insurans hayat. Penanggung insurans komposit dan pengendali takaful komposit yang selebihnya masih dalam proses mengasingkan perniagaan hayat/keluarga daripada perniagaan am dalam operasi mereka seperti yang dikehendaki di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013. Bilangan broker insurans dan takaful serta penasihat kewangan yang diluluskan meningkat kepada 57 (2016: 56), manakala 45 ajuster kerugian (2016: 43) telah berdaftar di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 pada tahun 2017.

Jadual 3.1

Bilangan Penanggung Insurans dan Pengendali Takaful

Kategori	Bilangan
Penanggung insurans hayat	11
Penanggung insurans am	19
Penanggung insurans komposit	3
Pengendali takaful keluarga	3
Pengendali takaful am	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

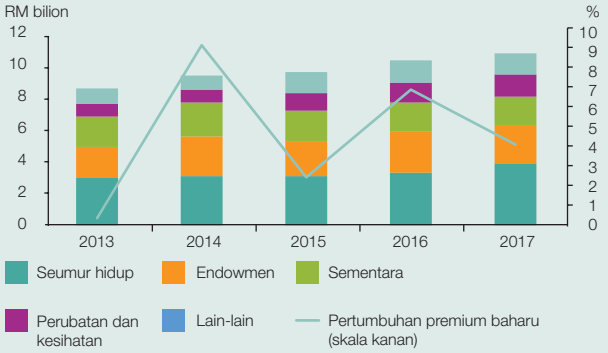
Sumber: Bank Negara Malaysia

Insurans hayat dan takaful keluarga

Penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga terus mencatat pertumbuhan dalam perniagaan baharu. Hasilnya, premium dan sumbangan baharu meningkat 5.8% kepada RM15.1 bilion pada tahun 2017 (2016: 7.5% kepada RM14.2 bilion) (Rajah 3.1 dan Rajah 3.2). Komposisi jenis produk keseluruhan bagi insurans hayat dan takaful keluarga pada amnya tidak berubah (Rajah 3.3) dan mengekalkan trend yang sama sejak lima tahun lalu. Produk insurans dan takaful seumur hidup, endowmen, serta insurans dan takaful gadai janji bertempoh (mortgage-related term) terus mencakupi bahagian terbesar premium/sumbangan baharu. Secara kolektif, produk-produk ini menyumbangkan 64.8% daripada jumlah premium/sumbangan baharu.

Rajah 3.1: Sektor Insurans Hayat – Pertumbuhan Premium Baharu dan Pecahan Mengikut Jenis Produk

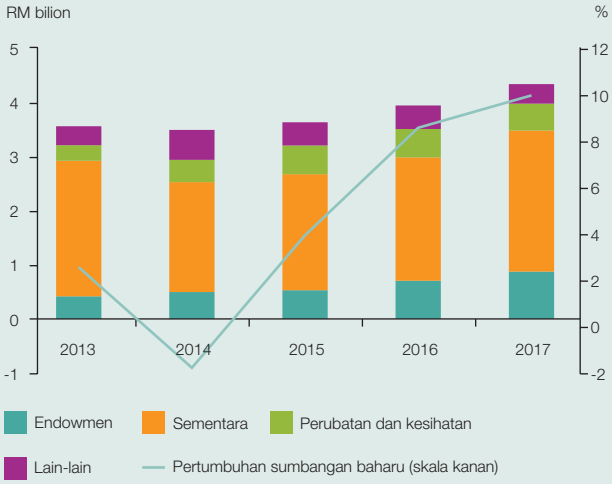
Pertumbuhan premium baharu yang positif dicatatkan dalam sektor insurans hayat



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 3.2: Sektor Takaful Keluarga – Pertumbuhan Sumbangan Baharu dan Pecahan Mengikut Jenis Produk

Sektor takaful keluarga terus mengekalkan momentum pertumbuhan

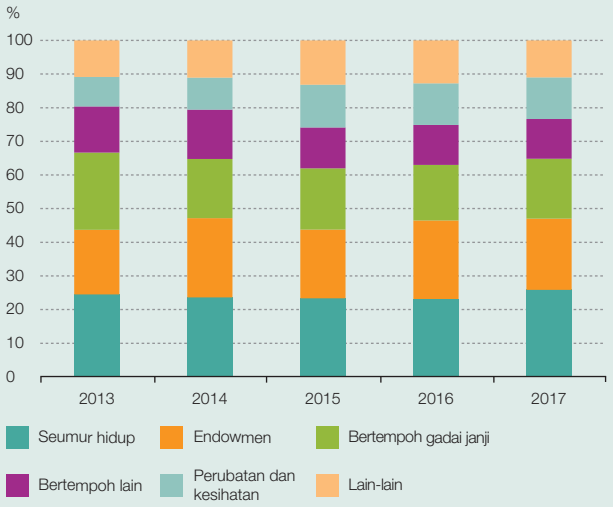


Sumber: Bank Negara Malaysia

Dari segi kelas produk, produk berkaitan pelaburan menjadi pendorong utama pertumbuhan sektor insurans hayat dengan mencakupi 44.5% daripada jumlah premium baharu. Premium baharu insurans berkaitan pelaburan meningkat 26.3% pada tahun 2017, jauh mengatasi pertumbuhan tahunan 3.6% yang dicatat antara tahun 2013 hingga 2016. Peningkatan ini disebabkan oleh peralihan strategik yang ketara daripada produk sertaan hayat biasa kepada produk berkaitan pelaburan (Rajah 3.4). Kemerosotan dalam perniagaan baharu berkaitan dengan produk sertaan biasa (2017: -58.9%; 2016: 11.7%) sebahagiannya disebabkan

Rajah 3.3: Sektor Insurans Hayat dan Takaful Keluarga – Komposisi Premium dan Sumbangan Baharu Mengikut Jenis Produk

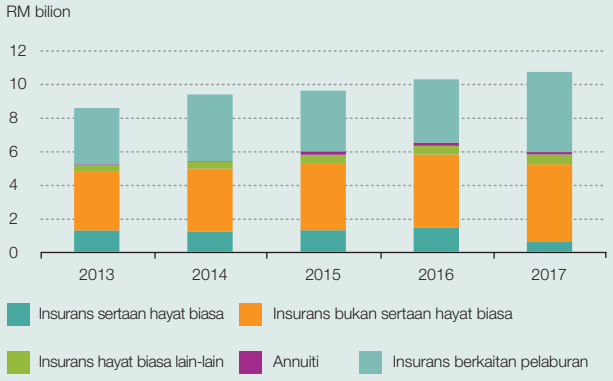
Komposisi produk insurans hayat dan takaful keluarga kekal tidak berubah



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 3.4: Sektor Insurans Hayat – Pecahan Premium Baharu Mengikut Kelas Produk

Produk berkaitan pelaburan adalah pemacu utama untuk pertumbuhan premium insurans hayat

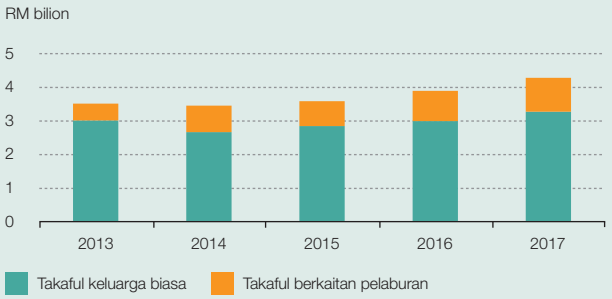


Sumber: Bank Negara Malaysia

oleh ilustrasi nilai pulangan pelaburan yang lebih rendah, yang seterusnya telah mempengaruhi keputusan untuk membeli (rujuk bahagian 'Penambahbaikan ilustrasi jualan bagi polisi sertaan'). Ilustrasi nilai pulangan yang lebih rendah didapati telah mengurangkan daya tarikan produk. Oleh itu, penanggung insurans dan ejen mengubah fokus strategi jualan mereka kepada produk yang berkaitan dengan pelaburan. Bagi sektor takaful pula, produk takaful keluarga biasa meningkat 9.5% (2016: 5.2%) (Rajah 3.5),

Rajah 3.5: Sektor Takaful Keluarga – Sumbangan Baharu Mengikut Kelas Produk

Pertumbuhan sumbangan baharu dalam sektor takaful keluarga didorong oleh produk takaful keluarga biasa



Sumber: Bank Negara Malaysia

didorong terutamanya oleh permintaan lebih tinggi untuk polisi berkaitan gadai janji bertempoh, berikutan pertumbuhan pembiayaan Islam.

Seiring dengan pertumbuhan menyeluruh pada tahun 2017, industri insurans dan takaful am terus mencatat lebihan dana daripada perniagaan baharu dan insurans serta margin pelaburan. Lebihan pendapatan selepas ditolak perbelanjaan kekal pada RM18.8 bilion (2016: RM13.3 bilion).

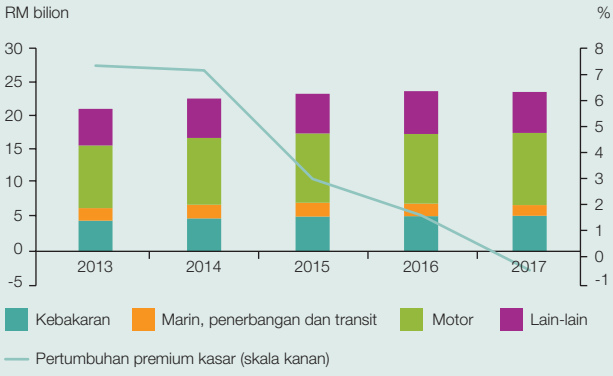
Insurans am dan takaful am

Dalam sektor insurans am dan takaful am, premium dan sumbangan kasar merosot sedikit (2017: -0.4%; 2016: 1.7%) (Rajah 3.6). Pertumbuhan positif dalam perniagaan perlindungan bagi motor, kebakaran dan perubatan, iaitu tiga penyumbang terbesar premium dan sumbangan kasar, diimbangi penguncupan dalam segmen minyak luar pesisir (2017: -27.7%; 2016: -14.9%). Ini disebabkan oleh aktiviti dalam sektor minyak dan gas yang lebih perlahan. Namun, tidak termasuk perniagaan minyak luar pesisir, jumlah premium kasar meningkat 0.4%. Segmen motor pula meningkat 3.6% (2016: 0.5%), mencerminkan jualan kereta baharu yang bertambah. Pada peringkat industri, kesan liberalisasi tarif motor masih belum begitu jelas memandangkan ia baru dilaksanakan dan juga pendekatan berhati-hati pihak industri untuk membuat perubahan ketara dalam penetapan kadar premium mereka. Produk kebakaran juga berkembang namun lebih perlahan (2017: 0.9%; 2016: 1.4%), disebabkan pasaran yang lebih sederhana untuk premium risiko yang besar dan khusus ekoran kerugian yang berkurang serta kapasiti lebihan dalam pasaran insurans semula harta tanah dan kemalangan global. Perniagaan berkaitan perubatan pula meningkat 6.4% (2016: 20.2%). Tidak termasuk insurans semula dan takaful semula, pertumbuhan perlindungan berkaitan perubatan langsung kekal stabil pada 7.3% (2016: 7.8%), disokong oleh permintaan yang lebih tinggi untuk perlindungan perubatan berkelompok serta purata premium dan sumbangan yang lebih tinggi.

Nisbah bendungan sektor insurans am dan takaful am tidak berubah pada 76.0% pada akhir tahun 2017 (Rajah 3.7). Tiada perubahan yang besar dalam semua kelas perniagaan peribadi (motor, perubatan dan kesihatan dan kemalangan diri). Tahap bendungan

Rajah 3.6: Sektor Insurans Am dan Takaful Am – Pertumbuhan Premium dan Sumbangan Kasar dan Pecahan Mengikut Jenis Perniagaan

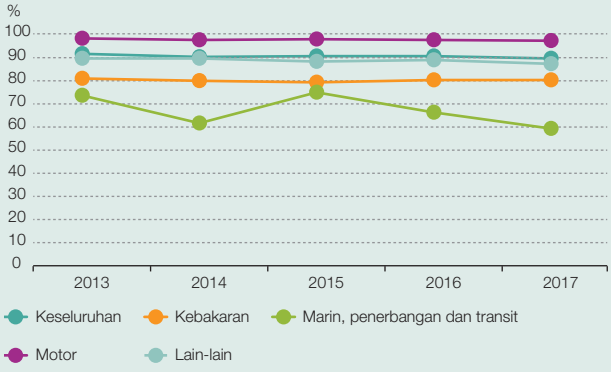
Kemerosotan sedikit diperhatikan untuk premium dan sumbangan kasar



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 3.7: Sektor Insurans Am dan Takaful Am – Nisbah Bendungan

Tahap bendungan untuk insurans dan takaful am kekal rata



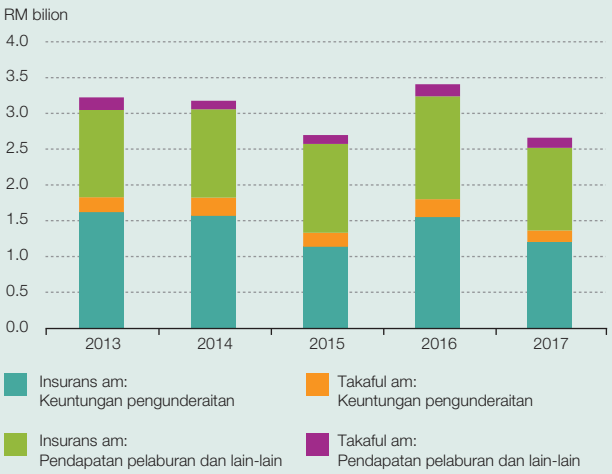
Sumber: Bank Negara Malaysia

untuk risiko marin, penerbangan dan transit bertambah baik dan meningkat kepada 35.7% (2016: 30.6%) disebabkan oleh kemerosotan dalam perniagaan berkaitan minyak luar pesisir, yang pada kebiasaannya mempunyai tahap bendungan yang lebih rendah. Bahagian premium dan sumbangan keseluruhan yang tersid (ceded) bagi penanggung insurans semula dan pengendali takaful semula asing menunjukkan trend peningkatan sejak lima tahun yang lalu (2013: 15.5%; 2017: 24.4%). Ini mencerminkan kesanggupan industri yang rendah untuk menanggung risiko yang lebih besar dan rumit di dalam negeri. Hal ini menekankan pentingnya untuk membangunkan kapasiti domestik yang besar, dari segi pengagihan risiko yang lebih baik pada peringkat industri dan peningkatan kepakaran teknikal pada peringkat syarikat agar lebih berkemahiran mengunderait risiko yang rumit.

Sektor insurans dan takaful am terus mencatat keuntungan pada tahun 2017, meskipun dalam jumlah yang lebih rendah berbanding prestasi lima tahun yang lalu. Keuntungan pengunderaitan dan operasi masing-masing merosot 24.3% kepada RM1.4 bilion dan 21.9% kepada RM2.7 bilion (Rajah 3.8). Nisbah kerugian keseluruhan sektor ini meningkat kepada 58.3% daripada 55.9% pada tahun 2016, sebahagian besarnya disebabkan oleh tuntutan motor dan perubatan yang lebih tinggi (Rajah 3.9). Berbeza dengan sektor hayat dan keluarga, pendapatan pelaburan hanya meningkat sedikit masing-masing

Rajah 3.8: Sektor Insurans Am dan Takaful Am – Keuntungan

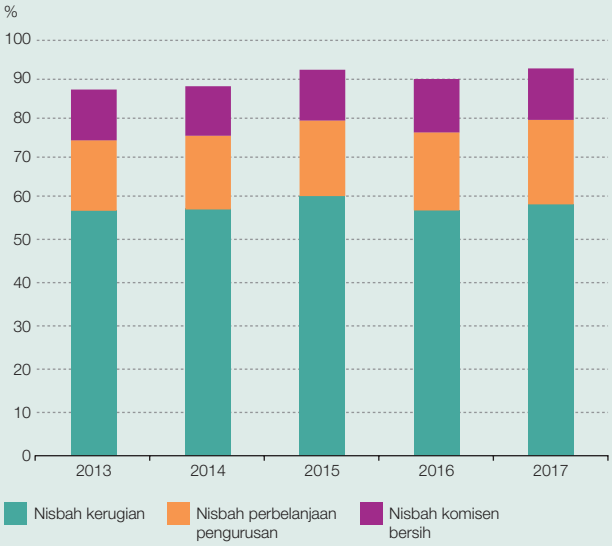
Sektor insurans dan takaful am terus menguntungkan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 3.9: Sektor Insurans Am dan Takaful Am – Nisbah Gabungan

Nisbah kerugian keseluruhan insurans dan takaful am terjejas disebabkan kenaikan tuntutan motor dan perubatan



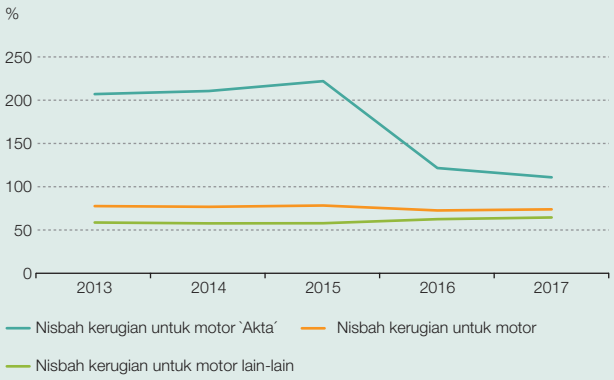
Sumber: Bank Negara Malaysia

kepada RM790.7 juta (2016: RM775.3 juta) bagi insurans am dan RM99.9 juta (2016: RM96.1 juta) bagi takaful am. Ini mencerminkan komposisi aset yang lebih konservatif bagi sektor am, dengan sebahagian besar asetnya dilaburkan dalam bentuk aset tunai dan aset pendapatan tetap.

Meskipun segmen motor dan perubatan mencatat pertumbuhan premium yang secara relatif lebih kukuh, pengalaman tuntutan bagi kedua-dua segmen bertambah teruk. Nisbah kerugian keseluruhan bagi produk motor meningkat kepada 69.6% (2016: 66.0%) (Rajah 3.10) disebabkan oleh kekerapan dan tahap tuntutan kerosakan kereta persendirian yang lebih tinggi. Tahap tuntutan yang lebih tinggi ini didorong oleh harga alat ganti yang semakin meningkat. Kumpulan Insurans Motor Malaysia (Malaysian Motor Insurance Pool, MMIP) kini bukan lagi merupakan penyumbang utama kepada kerugian motor. Ini seperti dicerminkan oleh keuntungan pengunderaitan dan operasi MMIP, masing-masing sebanyak RM54.0 juta (2016: RM41.3 juta) dan RM122.5 juta (2016: RM100.3 juta) hasil daripada pengalaman tuntutan yang lebih baik. Pengalaman tuntutan yang lebih baik ini disebabkan oleh amalan pengurusan tuntutan yang lebih cekap, sekali gus menghasilkan proses tuntutan yang lebih cepat dan jumlah penyelesaian kes di luar mahkamah yang lebih tinggi. Keadaan ini menyebabkan jumlah berkaitan

Rajah 3.10: Sektor Insurans Am dan Takaful Am – Nisbah Kerugian bagi Kelas Perniagaan Motor

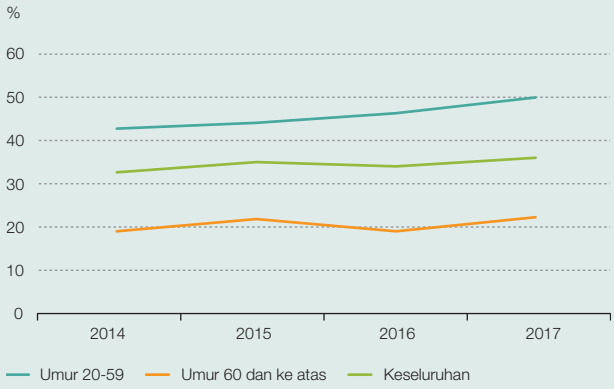
Nisbah kerugian untuk kelas perniagaan motor meningkat



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 3.11: Kadar Penembusan Insurans Hayat/Takaful Keluarga Kebangsaan Mengikut Kumpulan Umur

Kadar penembusan insurans hayat dan takaful keluarga kebangsaan meningkat sedikit



Sumber: Bank Negara Malaysia

dengan penyelesaian tuntutan lebih rendah daripada jangkaan. Perniagaan berkaitan perubatan secara keseluruhannya mencatat peningkatan nisbah kerugian yang mendadak, iaitu 83.2% (2016: 69.9%). Walau bagaimanapun, jika tumpuan diberikan pada perniagaan insurans dan takaful langsung di Malaysia sahaja, tanpa mengambil kira insurans semula dan takaful semula, nisbah kerugian kekal stabil pada 71.0% (2016: 70.0%).

PENGAMBILAN INSURANS HAYAT DAN TAKAFUL KELUARGA

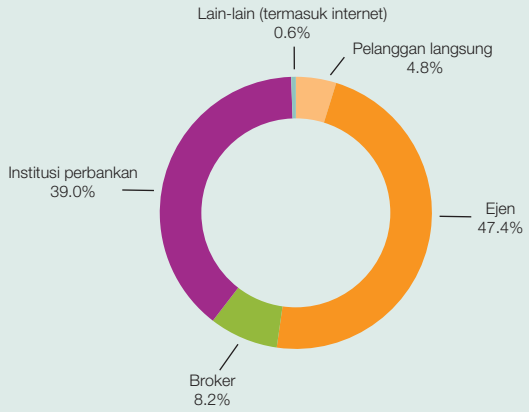
Pengambilan insurans hayat dan takaful keluarga dalam kalangan rakyat Malaysia terus meningkat secara beransur-ansur. Kadar penembusan insurans hayat dan takaful keluarga, yang diukur sebagai peratusan rakyat Malaysia yang memiliki sekurang-kurangnya satu polisi insurans hayat atau takaful keluarga individu, adalah pada 36.5% pada akhir tahun 2017, berbanding 34.5% pada tahun 2016 (Rajah 3.11). Kadar penembusan paling tinggi adalah dalam kalangan umur bekerja antara 20 hingga 59 tahun, iaitu segmen utama pemilik polisi dan peserta takaful. Segmen ini juga paling cepat berkembang sehingga mencapai kadar 50.4% pada akhir tahun 2017, iaitu peningkatan 3.6% berbanding tahun 2016 (46.8%). Walau bagaimanapun, pertumbuhan pada peringkat negara sejak empat tahun lalu secara keseluruhan lebih perlahan. Antara tahun 2014 hingga 2017, kadar penembusan hanya meningkat 1.1 mata peratusan setahun. Perkara ini menekankan bahawa industri perlu bertindak dengan segera untuk menambah baik penawaran produk dan juga model perniagaan yang digunakan agar dapat memenuhi keperluan dan pilihan pengguna.

Penembusan insurans hayat dan takaful keluarga hanya meningkat 1.1 mata peratusan sejak empat tahun lalu lantas menekankan keperluan segera bagi industri meningkatkan usaha menambah baik penawaran produk dan juga model perniagaan

Saluran agensi dan bankasurans terus menjadi pemacu utama bagi perniagaan baharu dan mencakupi lebih 80% daripada jumlah premium baharu sektor insurans hayat (Rajah 3.12). Sebaliknya, saluran

Rajah 3.12: Sektor Insurans Hayat – Bahagian Pasaran Premium Baharu Mengikut Saluran Pengagihan

Agensi dan bankasurans terus menjadi saluran utama



Sumber: Bank Negara Malaysia

pengagihan dalam talian, yang masih agak baharu, mempunyai bahagian pasaran yang kecil berbanding dengan saluran pengagihan yang lain. Seiring dengan usaha Bank yang menggalakkan saluran pengagihan yang lebih pelbagai, saluran yang bukan lazim dijangka mendapat sambutan dan menyumbang kepada bahagian perniagaan baharu yang lebih besar. Sejak bulan Julai 2017, semua penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga dikehendaki menawarkan produk perlindungan asas bertempoh melalui saluran pengagihan langsung. Oleh itu, penanggung insurans dan pengendali takaful dijangka memanfaatkan sepenuhnya potensi jangkauan daripada pelbagai saluran selain membuat inovasi produk agar lebih sepadan dengan keperluan pelbagai segmen pengguna. Usaha-usaha ini akhirnya akan meningkatkan pengambilan insurans.

DASAR PENGAWALAN DAN PENYELIAAN SERTA PERKEMBANGANNYA

Pihak Bank terus melaksanakan inisiatif pengawalan dan penyeliaan untuk mengukuhkan amalan perniagaan, memelihara kestabilan kewangan dan meluaskan jangkauan insurans dan takaful. Pencapaian penting pada tahun 2017 termasuklah pelaksanaan Fasa II liberalisasi tarif motor dan kebakaran; pengenalan saluran pengagihan langsung; penambahbaikan struktur insentif di bawah Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga dan inisiatif Perlindungan Tenang. Tumpuan juga diberikan pada pelaksanaan Piawaian Pelaporan Kewangan Antarabangsa 17: Kontrak Insurans (IFRS 17), ujian tekanan serta langkah-langkah mengukuhkan profesionalisme pengantara insurans dan takaful.

Liberalisasi tarif motor dan tarif kebakaran berfasa

Liberalisasi tarif motor dan tarif kebakaran memasuki fasa keduanya (Fasa II) pada tahun 2017. Fasa II pembaharuan ini, yang bermula pada 1 Julai, membolehkan penanggung insurans dan pengendali takaful menetapkan kadar premium secara berasingan bagi dua kelas produk bertarif sedia ada berdasarkan profil risiko pemandu dan kenderaan:

(i) Produk 'Komprehensif' yang menyediakan perlindungan bagi kerugian pihak ketiga, serta kerugian atau kerosakan pada kenderaan sendiri yang diinsuranskan akibat kebakaran, kecurian atau apa-apa kemalangan jalan raya; dan

(ii) Produk 'Pihak Ketiga, Kebakaran dan Kecurian' (Third Party, Fire and Theft, TPFT) yang menyediakan perlindungan bagi kerugian pihak ketiga serta kerugian atau kerosakan terhadap kenderaan sendiri yang diinsuranskan akibat kebakaran atau kecurian sahaja.

Pelaksanaan ini merupakan susulan kepada Fasa I yang telah dikuatkuasakan pada 1 Julai 2016 apabila penetapan kadar premium produk motor dan kebakaran baharu di luar skop tarif dibenarkan untuk mencerminkan kadar pasaran.

Bermula tahun 2018, pelarasan kadar tarif secara beransur-ansur akan dibuat untuk produk lain di bawah tarif ini, iaitu produk kebakaran dan motor pihak ketiga. Penilaian berkaitan akan dibuat pada tahun 2019 untuk merintis jalan bagi liberalisasi selanjutnya, dengan mengambil kira perkembangan pasaran di bawah dua fasa pertama yang telah dikuatkuasakan. Bank akan terus memantau kesan liberalisasi bagi memastikan pasaran insurans dan takaful berfungsi dengan teratur bagi menjaga kepentingan orang ramai.

Salah satu objektif utama liberalisasi berfasa adalah untuk menggalakkan aktiviti inovasi. Setakat ini, inovasi lebih banyak dilihat dalam perniagaan insurans kebakaran dan motor, yang ditunjukkan oleh beberapa produk motor baharu atau perlindungan tambahan yang diperkenalkan oleh penanggung insurans (Rajah 3.13). Antara yang utama ialah:

(i) Perlindungan Aset Terjamin (Guaranteed Asset Protection, GAP) yang melindungi perbezaan antara amaun pinjaman terkumpul atau nilai invois kenderaan dengan nilai pasarannya sekiranya berlaku Kerugian Menyeluruh akibat kerosakan daripada kebakaran, kecurian dan kemalangan;

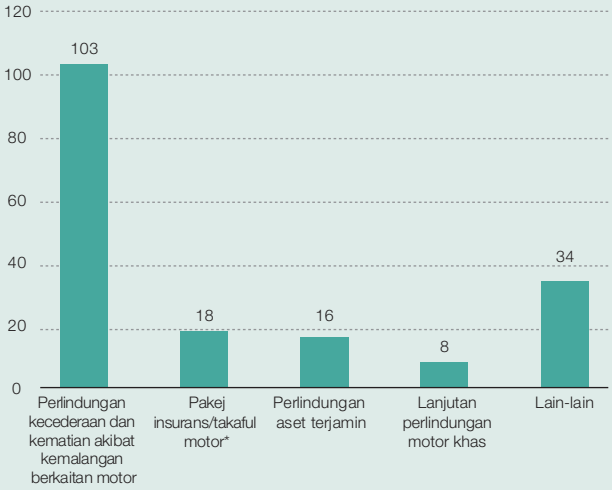
(ii) Perlindungan bencana khas terhad yang memberikan perlindungan lebih fleksibel kepada bencana alam tertentu seperti banjir, ribut dan/atau taufan. Perlindungan sebegini dahulunya hanya disediakan sebagai pakej yang standard di bawah Tarif Motor;

(iii) Perlindungan lanjutan e-panggilan (e-hailing) yang memberikan perlindungan tambahan bagi insurans kereta persendirian, termasuk penggunaan kenderaan tersebut untuk perkhidmatan e-panggilan; dan

(iv) Polisi insurans berasaskan penggunaan yang mengira premium berdasarkan penggunaan sebenar kenderaan seperti yang diukur oleh peranti telematik. Ini membolehkan pemandu yang jarang-jarang menggunakan kenderaan mereka atau yang mengamalkan pemanduan yang

Rajah 3.13: Produk Motor Baharu pada Akhir 2017

Produk motor baharu yang muncul dari liberalisasi tarif motor dan kebakaran



* Perlindungan komprehensif asas yang dipakej dengan perlindungan sampingan seperti bantuan di jalan raya dan insurans/takaful kemalangan peribadi.

Sumber: Bank Negara Malaysia

berhemah mendapat manfaat dalam bentuk kadar premium yang lebih rendah.

Kesan penetapan kadar premium juga dilihat dalam kumpulan risiko tertentu. Ini kerana penanggung insurans dan pengendali takaful mula membuat perbezaan antara risiko yang lebih rendah dengan yang lebih tinggi, selaras dengan penetapan kadar premium yang lebih saksama. Secara keseluruhan, premium purata bagi setiap polisi produk 'Komprehensif' pada amnya tidak banyak berubah dalam semua suku tahunan 2017. Walau bagaimanapun, kadar premium bagi beberapa jenama dan model kenderaan ditawarkan pada kadar di bawah kadar tarif motor minimum. Jika berlaku peningkatan premium yang melebihi kadar tarif motor maksimum, peningkatan ini adalah untuk kumpulan berisiko lebih tinggi, terutamanya kenderaan yang cenderung untuk dicuri. Bank menjangka perbezaan yang lebih besar dalam penetapan premium pada masa hadapan apabila semakin banyak penanggung insurans dan pengendali takaful menggunakan lebih banyak faktor risiko untuk menentukan kadar premium. Ini termasuk ciri-ciri keselamatan yang dipasang pada kenderaan, pengalaman dan tingkah laku pemanduan serta tempoh masa kenderaan digunakan di jalan raya.

Bank sedang memantau dengan rapi inisiatif peralihan oleh industri. Perubahan kadar premium melebihi nilai ambang yang ditetapkan akan dikaji oleh Bank dan wajib disokong oleh bukti empirikal. Bank juga meningkatkan penilaian tematiknya terhadap penanggung insurans dan pengendali takaful untuk memastikan pematuhan mereka terhadap keperluan kehematan dan amalan pasaran yang lebih tinggi. Ini termasuk tadbir urus yang lebih teguh dalam pembangunan produk dan amalan penetapan kadar premium yang perlu mencerminkan pendekatan berasaskan pengetahuan risiko dan selaras dengan kedudukan kewangan dan kesanggupan syarikat untuk mengambil risiko. Penelitian yang lebih rapi oleh lembaga pengarah dan pengurusan kanan juga dijangka dapat memastikan kesesuaian produk dengan pasaran sasaran yang telah dikenal pasti.

Dengan pilihan produk yang lebih banyak, keupayaan pelanggan untuk membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi adalah penting terutamanya apabila mereka hendak membeli dan memperbaharui produk perlindungan motor. Hal ini disokong oleh kempen pendidikan dan kesedaran awam yang diadakan berterusan untuk mendidik orang ramai mengenai liberalisasi motor. Bermula tahun 2018, Bank juga menerbitkan maklumat berkala mengenai perkembangan premium dalam laman sesawangnya. Di samping itu, instrumen yang disediakan oleh persatuan industri untuk membolehkan perbandingan dan pilihan produk telah memudahkan pelanggan untuk menilai maklumat produk yang ditawarkan oleh pelbagai syarikat. Bank terus melaksanakan pembaharuan yang lebih meluas untuk meningkatkan ketelusan dan kecekapan berhubung dengan pengurusan tuntutan motor. Pembaharuan ini termasuk menambah baik infrastruktur pasaran untuk menyediakan data yang lebih terperinci dan diyakini untuk menilai tuntutan, mempermudah proses tuntutan dan menangani penipuan.

Selaras dengan pengalaman pelanggan yang lebih baik pada peringkat jualan, Bank terus melaksanakan pembaharuan yang lebih meluas untuk meningkatkan ketelusan dan kecekapan pengurusan tuntutan motor

Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga

Pembaharuan sektor insurans hayat dan takaful keluarga terus mencapai kemajuan pada tahun 2017 dan awal tahun 2018. Antara pencapaian itu ialah penerbitan dokumen dasar mengenai Saluran Pengagihan Langsung Produk Perlindungan Asas dan semakan terhadap Garis Panduan Kawalan Kos

Operasi untuk Perniagaan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga untuk menyokong pelaksanaan rangka kerja Kad Skor Seimbang (Balanced Scorecard, BSC).

(i) Pelaksanaan rangka kerja Kad Skor Seimbang

Pengagihan menerusi agensi terus menjadi saluran penting kepada industri insurans hayat dan takaful keluarga. Saluran ini mencakupi 47.4% daripada jumlah premium baharu pada tahun 2017. Walau bagaimanapun, data menunjukkan bahawa produktiviti keseluruhan industri adalah rendah. Lebih separuh (65.2%) daripada ejen insurans hayat dan takaful keluarga bekerja secara sambilan, manakala 64% ejen menjual kurang daripada satu polisi sebulan. Tiga daripada empat ejen didapati tidak melengkapkan proses pencarian fakta yang menyeluruh untuk lebih 80% daripada pelanggan mereka. Ini meningkatkan risiko produk yang tidak sesuai dijual kepada pemegang polisi. Oleh itu, rangka kerja BSC untuk ejen yang berkuat kuasa pada 1 Januari 2018, bertujuan meningkatkan tahap profesionalisme dalam kalangan pengantara. Di bawah rangka kerja BSC, 25% daripada jumlah komisen yang dibayar kepada pengantara akan tertakluk pada pencapaian penunjuk prestasi utama (key performance indicators, KPI) iaitu produktiviti, ketegaran polisi (persistency), pencarian fakta untuk pelanggan, tempoh latihan untuk peningkatan tahap profesional yang berterusan dan pengendalian aduan. Langkah ini akan menyelaraskan insentif dengan piawaian profesionalisme dan produktiviti yang lebih tinggi bagi pengantara insurans dan takaful secara lebih baik.

Rangka kerja Kad Skor Seimbang akan mendorong pengantara insurans dan takaful untuk mencapai piawaian profesionalisme dan produktiviti yang lebih tinggi

KPI dan nilai ambang prestasi yang setara di bawah BSC dibentuk selepas perundingan dengan peserta industri, termasuk Persatuan Kebangsaan Penasihat Insurans Hayat dan Takaful Keluarga Malaysia (National Association of Malaysian Life Insurance and Family Takaful Advisors, NAMLIFA), dan dilaksanakan sebagai projek rintis selama setahun setengah pada tahun 2016 dan 2017. Ganjaran kepada saluran agensi secara keseluruhannya dijangka lebih tinggi, disokong oleh ejen yang lebih produktif. Sumbangan ejen yang lebih produktif juga dijangka meningkat memandangkan kesan daripada prestasi yang lemah terhadap ganjaran kini semakin dirasai. BSC juga perlu memastikan piawaian lebih tinggi yang ditetapkan akan dicapai dari segi penilaian kesesuaian produk dan kualiti perkhidmatan. Bank juga telah menetapkan jangkaan supaya industri memastikan ejen yang berprestasi rendah diberikan latihan pemulihan yang sewajarnya. Bagi mencapai tujuan ini, industri akan terus bekerjasama dengan Agensi Akreditasi Kewangan untuk memperkenalkan akreditasi individu. Langkah ini akan membolehkan kakitangan meningkatkan tahap profesional dan etika mereka, serta boleh mengenal pasti intervensi tertentu bagi ejen yang tidak memenuhi piawaian yang dikehendaki. Seiring dengan perkembangan saluran pengagihan alternatif, termasuk saluran langsung dan dalam talian dalam jangka masa yang lebih panjang, ejen dijangka beralih kepada aktiviti yang bernilai lebih tinggi, termasuk khidmat nasihat, jualan dan sokongan pelanggan untuk produk yang lebih kompleks.

(ii) Produk disediakan menerusi saluran pengagihan langsung

Sebagai sebahagian daripada objektif dasar untuk menggalakkan saluran pengagihan yang pelbagai, Bank menerbitkan dokumen dasar mengenai Saluran Pengagihan Langsung bagi Produk Perlindungan Asas (Direct Distribution Channels for Pure Protection Products) pada bulan Jun 2017. Mulai 1 Julai 2017, penanggung insurans dan pengendali takaful dikehendaki menawarkan produk perlindungan asas hayat dan takaful keluarga bertempoh secara terus kepada pengguna. Bank kini sedang memuktamadkan spesifikasi penawaran langsung produk bagi penyakit kritikal serta rawatan perubatan dan kesihatan. Maklumat ini akan dikeluarkan pada tahun 2018.

Bank menjalankan pemantauan dan penilaian yang berterusan untuk memastikan Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga dilaksanakan dengan lancar. Penilaian tematik ke atas 22 penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga dijalankan pada tahun 2017 untuk menilai pematuhan terhadap keperluan amalan perniagaan serta kesediaan industri untuk melaksanakan keperluan rangka kerja BSC seperti yang dirancang. Keutamaan adalah untuk memastikan infrastruktur yang sesuai disediakan untuk menyokong saluran langsung, seperti proses pengunderaitan yang lebih mudah dan panduan pembelian kendiri. Penilaian juga

tertumpu pada usaha memastikan langkah yang sewajarnya diambil oleh penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga bagi memastikan ejen telah pun bersedia apabila rangka kerja BSC dilaksanakan.

Perlindungan Tenang

Pada bulan November 2017, Bank bersama-sama industri insurans dan takaful melancarkan Perlindungan Tenang. Inisiatif ini bertujuan untuk memperkenalkan rangkaian produk insurans dan takaful bagi memenuhi keperluan rakyat Malaysia yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan, khususnya segmen isi rumah 40% Terendah (Bottom 40%, B40). Pengenalan Perlindungan Tenang adalah berikutan kebimbangan yang wujud sejak sekian lama bahawa kebanyakan produk insurans dan takaful yang ada di pasaran adalah kompleks dan tidak mampu untuk dibeli dan oleh itu di luar kemampuan kebanyakan rakyat Malaysia. Ini dibuktikan melalui oleh kadar penembusan yang rendah khususnya oleh segmen pendapatan B40 bagi insurans hayat dan takaful keluarga.

Produk di bawah jenama Perlindungan Tenang hendaklah pada harga yang mampu dibeli, memberikan nilai terbaik, boleh didapati di banyak tempat, senang difahami, mudah dibeli dan mudah membuat tuntutan. Produk yang memenuhi kriteria ini akan mempunyai logo Perlindungan Tenang supaya mudah dikenali oleh orang ramai. Tahap pengambilan insurans dan takaful dalam kalangan B40 dan wawasan Bank agar keperluan mereka boleh dipenuhi menerusi Perlindungan Tenang dihuraikan lebih lanjut dalam rencana 'Memperluas Penyelesaian Insurans dan Takaful kepada Segmen yang Kurang Mendapat Perkhidmatan Insurans dan Takaful'.

Pada akhir tahun 2017, industri ini telah melancarkan 10 produk Perlindungan Tenang – enam produk insurans hayat, tiga produk takaful keluarga dan satu produk insurans am. Produk ini boleh dibeli melalui pelbagai saluran pengagihan, termasuklah cawangan penanggung insurans dan bank, ejen, Internet, rangkaian mudah alih serta koperasi dan persatuan terpilih. Senarai produk yang ada dan institusi peserta dimuatkan dalam laman sesawang persatuan insurans dan takaful masing-masing. Lebih 2,000 polisi Perlindungan Tenang telah dijual dalam tempoh dua bulan pertama selepas pelancarannya. Kemajuan seterusnya dijangka dicapai pada tahun 2018 melalui pelancaran kempen komunikasi kebangsaan yang telah dirancang untuk meningkatkan kesedaran orang ramai mengenai Perlindungan Tenang.

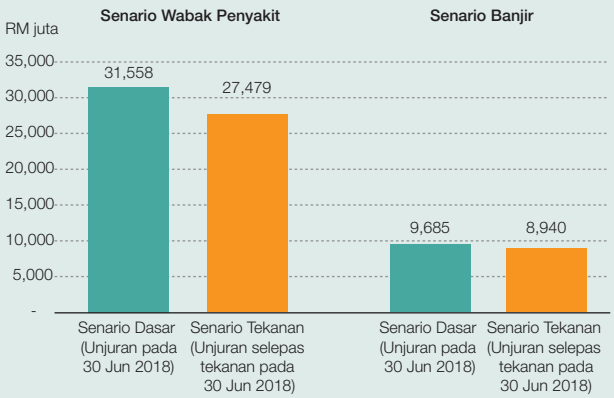
Ujian tekanan ke atas penanggung insurans dan pengendali takaful langsung

Mengikut dokumen dasar Ujian Tekanan yang diterbitkan pada pertengahan tahun 2017, Bank telah menjalankan ujian tekanan buat kali pertama di seluruh industri insurans dan takaful. Ujian ini bertujuan menilai daya tahan penanggung insurans dan pengendali takaful langsung terhadap kejadian risiko insurans yang teruk yang boleh berlaku dan diandaikan akan terjadi dalam masa setahun. Ini termasuklah wabak penyakit dan banjir yang teruk.

Hasil ujian telah mengesahkan daya tahan seluruh industri terhadap senario ujian. Selepas ujian tekanan, nisbah modal akan kekal pada tahap selesa dan melebihi tahap minimum pengawalseliaan pada 130%, dengan lebihan penampan modal pada RM27.4 bilion dalam sektor hayat dan keluarga dan RM9.0 bilion dalam sektor am (Rajah 3.14). Sebahagian besar kerugian di bawah senario banjir akan diserap oleh pengaturan oleh penanggung insurans semula/pengendali takaful semula. Bank bercadang untuk mengulangi ujian ini setiap tahun, di samping mengadakan rundingan berkala dengan peserta industri untuk menambah baik senario dan model yang digunakan.

Rajah 3.14: Lebihan Modal Industri yang Melebihi Paras Pengawalseliaan Minimum 130% di bawah Senario Asas dan Tekanan

Penampan modal lebihan kekal pada paras yang selesa di bawah senario tekanan



Nota: *Bagi tujuan analisa ini, 'modal lebihan' ditakrifkan sebagai jumlah lebihan modal bagi semua dana dalam syarikat.
*Keputusan senario banjir tidak termasuk penanggung insurans and pengendali takaful komposit dengan perniagaan am kecil (<5% daripada jumlah premium dan sumbangan)

Sumber: Bank Negara Malaysia

Perubahan Utama daripada MFRS 17

1. Pengukuran liabiliti	**Lebih konsisten dengan adanya model pengukuran am** • Keperluan pengukuran yang digunakan dahulu adalah menyeluruh dan berasaskan prinsip serta menggunakan pelbagai pendekatan penilaian. Kini ia digantikan dengan model pengukuran am. Model pengukuran am boleh dipermudah dan diselaraskan hanya di bawah keadaan tertentu (iaitu pendekatan pengagihan premium untuk kontrak jangka pendek dan pendekatan fi berubah untuk kontrak sertaan langsung). • Model pengukuran am bertujuan untuk memastikan kontrak insurans diukur menggunakan andaian terkini aliran tunai, kadar diskaun dan risiko pada setiap tarikh pelaporan. Keperluan aliran tunai yang perlu diambil kira apabila mengukur liabiliti (iaitu had kontrak) juga lebih jelas.
2. Pengiktirafan keuntungan	**Pendekatan pengiktirafan keuntungan yang mencerminkan dengan lebih baik penyediaan perkhidmatan dan jangkaan keuntungan** • Keuntungan tidak boleh lagi ditentukan (diiktiraf) pada hari pertama. Sebaliknya ia perlu diiktiraf secara sistematik sepanjang tempoh kontrak. • Portfolio kontrak perlu diasing lagi dalam cara yang mengurangkan kemungkinan kontrak yang menguntungkan akan mengimbangi kontrak yang merugikan. Ini bagi memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai trend keuntungan.
3. Penzahiran	**Lebih jelas dan telus untuk pengguna penyata kewangan** Perubahan utama termasuk: • Paparan maklumat prestasi yang lebih terperinci, dengan dua pemacu keuntungan, iaitu prestasi perkhidmatan insurans dan hasil pelaburan daripada pengurusan aset kewangan yang ditunjukkan secara berasingan. • Penjajaran pengiktirafan hasil dengan industri lain, kerana hasil akan diiktiraf selaras dengan jangka masa perlindungan dan bukannya apabila ia ditanggung. Selaras dengan paparan berasingan bagi hasil pelaburan daripada perkhidmatan insurans, perolehan insurans tidak lagi akan mengambil kira komponen simpanan premium. • Penzahiran tambahan mengenai jumlah yang dilaporkan, pertimbangan penting yang dibuat dan risiko yang timbul daripada kontrak.

Piawaian perakaunan

Dengan terbitnya IFRS 17 yang baharu oleh Lembaga Piawaian Perakaunan Antarabangsa (International Accounting Standards Board, IASB) pada bulan Mei 2017 menandakan perubahan asas dalam pendekatan terhadap pengiktirafan, pengukuran dan penyampaian kontrak insurans dalam penyata kewangan penanggung insurans dan pengendali takaful. IFRS 17 yang menggantikan IFRS 4 memperkenalkan penjelasan lebih terperinci mengenai cara kontrak insurans perlu diukur. Langkah ini meningkatkan konsistensi dan membolehkan perbandingan prestasi kewangan yang lebih baik antara sektor insurans, takaful dan sektor lain, dan juga antara negara. Susulan perkembangan ini, Lembaga Piawaian Perakaunan Malaysia (Malaysian Accounting Standards Board) seterusnya meluluskan piawaian ini sebagai Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia 17 (Malaysian Financial Reporting Standards 17, MFRS 17) untuk digunakan di Malaysia berkuat kuasa pada tahun kewangan mulai 1 Januari 2021.

Dua cabaran utama yang dihadapi ialah ketidakpastian mengenai tafsiran dan pelaksanaan piawaian ini, serta peningkatan permintaan terhadap sistem dan sumber kepakaran. Perbezaan tafsiran dalam kalangan penanggung insurans dan pengendali takaful mungkin timbul dalam bidang-bidang seperti definisi had kontrak, penggunaan pendekatan fi berubah dan penentuan kadar diskaun dan pelarasan risiko. Piawaian ini juga memperkenalkan konsep baharu kepada industri, seperti pendekatan perakuan keuntungan dan penilaian kontrak insurans am/takaful jangka panjang. Bank akan terus berbincang dan berinteraksi dengan peserta industri dan persatuan profesional untuk menangani isu-isu ini. Jika perlu, Bank akan menentukan

piawaian yang konsisten untuk diterima pakai oleh industri bagi menggalakkan kebolehbandingan dan penjajaran dengan pertimbangan kehematan.

Menyedari kesukaran yang mungkin timbul berikutan pelaksanaan MFRS 17, Bank menghendaki penanggung insurans dan pengendali takaful untuk merangka rancangan pelaksanaan yang jelas untuk mematuhi piawaian ini. Pada tahun akan datang, penanggung insurans dan pengendali takaful dijangka lebih memahami kesan pelaksanaan terhadap sumber, sistem dan laporan prestasi. Selain itu, Bank akan menjalankan kajian impak kuantitatif pada tahun 2018 untuk mendapatkan pemahaman lebih terperinci mengenai implikasi daripada piawaian baharu yang digunakan ini terhadap pengawalseliaan, perniagaan dan pasaran. Hasil kajian juga akan digunakan sebagai input dalam kajian Bank terhadap keperluan penilaian (valuation requirements) yang sedia ada.

Bank akan terus berbincang dan berinteraksi dengan peserta industri dan persatuan profesional untuk menangani kebimbangan berhubung dengan pelaksanaan MFRS 17

Kajian semula terhadap rangka kerja modal penanggung insurans dan pengendali takaful

Pada tahun 2017, Bank memulakan penilaian terhadap Rangka Kerja Modal Berasaskan Risiko bagi Penanggung Insurans (Risk-Based Capital Framework for Insurers, RBC) dan Rangka Kerja Modal Berasaskan Risiko bagi Pengendali Takaful (Risk-Based Capital Framework for Takaful Operators, RBCT) untuk memastikan piawaian tersebut adalah bersesuaian dengan tujuannya. Kajian semula ini bertujuan untuk mencerminkan perubahan dalam landskap industri insurans dan takaful domestik, termasuk perkembangan rangkaian penawaran produk insurans dan takaful sejak piawaian mula diterbitkan, masing-masing pada tahun 2009 dan 2014. Ia juga bertujuan untuk mengambil kira perkembangan piawaian pengawalseliaan dan piawaian perakaunan global. Ini termasuklah Piawaian Modal Insurans Global Berasaskan Risiko (Risk-Based Global Insurance Capital Standard, ICS) oleh Persatuan Pengawal Selia Insurans Antarabangsa (International Association of Insurance Supervisors, IAIS) dan piawaian perakaunan baharu bagi Kontrak Insurans (MFRS 17) dan Instrumen Kewangan (MFRS 9). Kajian semula ini akan dijalankan secara berperingkat untuk beberapa tahun akan datang mulai tahun 2018. Peringkat pertama akan memberikan tumpuan pada penilaian semula had kehematan sedia ada bagi dedahan aset dan rakan niaga, dengan tujuan mengurangkan risiko daripada amalan pelaburan pro-kitaran (pro-cyclical), serta mengukuhkan lagi pengurusan risiko pelaburan secara berhemat oleh penanggung insurans dan pengendali takaful. Langkah ini akan disusuli penilaian semula piawaian penilaian komponen liabiliti dan kecukupan modal.

Penambahbaikan ilustrasi jualan bagi polisi sertaan

Keperluan baharu bagi ilustrasi jualan untuk produk hayat sertaan diperkenalkan oleh Bank pada 1 Januari 2017. Keperluan ini bertujuan untuk menambah baik cara kos, manfaat dan risiko polisi disampaikan kepada pengguna. Penanggung insurans perlu menyediakan maklumat ringkas yang menerangkan elemen utama sesuatu produk, selain perbandingan dengan pelan hayat bertempoh. Ini bagi membolehkan pengguna menilai sejauh mana polisi itu dapat memenuhi keperluan perlindungan dan simpanan mereka. Langkah ini juga bertujuan untuk membantu pengguna membuat keputusan yang lebih berhemat, dengan mengambil kira keadaan diri sendiri dan kesanggupan untuk mengambil risiko. Kadar yang digunakan untuk menggambarkan senario manfaat yang diperoleh pada masa hadapan telah diseragamkan bagi memastikan ilustrasi jualan lebih tertumpu pada usaha membantu pengguna menerima hakikat bahawa hasil yang diterima mungkin berubah-ubah dan bukannya membuat jangkaan yang terlalu tinggi bagi pulangan pelaburan yang akan diterima. Kadar-kadar ini adalah lebih rendah daripada apa yang lazim dinyatakan dan ini telah mengakibatkan industri bertindak untuk keluar daripada produk hayat sertaan. Hal ini menunjukkan bahawa keputusan pembelian secara langsung terlalu didorong oleh jangkaan pulangan pada masa akan datang. Oleh yang demikian, matlamat Bank adalah untuk menyelesaikan isu ini. Selain itu, Bank akan terus memantau impak daripada keperluan ini bagi memastikan keperluan tersebut mencapai matlamatnya.

Aktiviti penyeliaan dan penguatkuasaan amalan perniagaan

Bank terus mengutamakan usaha-usaha untuk memastikan amalan yang profesional dalam kalangan penanggung insurans, pengendali takaful dan pengantara. Oleh itu, aktiviti penyeliaan pada tahun 2017 ditumpukan pada amalan khidmat nasihat yang sesuai dan amalan jualan yang beretika. Meskipun kualiti dan pelaburan untuk melatih pengantara meningkat, terdapat ruang untuk terus mengukuhkan piawaian profesional dalam industri, seperti dinyatakan di bahagian awal bab ini (rujuk bahagian 'Pelaksanaan rangka kerja Kad Skor Seimbang'). Amalan jualan yang tidak beretika dan tingkah laku yang tidak profesional telah dapat ditangani melalui tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan (Gambar Rajah 3.1).

Pada tahun 2018, Bank juga akan menerbitkan piawaian untuk meningkatkan integriti, tahap profesional dan amalan yang beretika pengantara insurans dan takaful. Piawaian ini menghendaki pemegang saham broker insurans dan takaful serta penasihat kewangan menjadi individu yang berintegriti dan mempunyai reputasi yang baik. Mereka yang terlibat dalam memberikan khidmat nasihat dikehendaki mempunyai kelayakan yang sesuai. Bagi meningkatkan kualiti dalam proses pengurusan tuntutan motor, piawaian juga akan diterbitkan untuk mengukuhkan jangkaan supaya penyediaan penilaian tuntutan oleh ajuster kerugian adalah lebih telus dan bebas.

KERJASAMA SERANTAU DAN ANTARABANGSA

Melalui keahliannya dalam IAIS, Bank terlibat secara langsung dalam perumusan piawaian antarabangsa bagi aktiviti insurans. Khususnya, Bank mempunyai perwakilan dalam Jawatankuasa Pembangunan Dasar serta Pelaksanaan dan Penilaian, yang memberikan sumbangan dalam bidang berkaitan dengan penambahbaikan berterusan kepada Prinsip Teras Insurans dan pembangunan ICS. Hal ini penting memandangkan aktiviti insurans bersifat global dan Malaysia mempunyai kepentingan untuk meningkatkan keupayaan pasaran insurans

Gambar Rajah 3.1

Tindakan Penyeliaan dan Penguatkuasaan pada 2017



Sumber: Bank Negara Malaysia

domestik bagi menyokong ekonomi, di samping memastikan daya tahannya terus teguh. Bank menjadi tuan rumah kepada Persidangan Tahunan IAIS 2017 dan beberapa mesyuarat IAIS yang lain di Sasana Kijang pada bulan November 2017. Perbincangan dalam mesyuarat-mesyuarat tersebut telah mencapai persetujuan penting daripada ahli IAIS untuk menyeragamkan ICS bagi kumpulan insurans yang aktif pada peringkat antarabangsa. Perjanjian Kuala Lumpur menandakan suatu langkah penting untuk mencapai matlamat mewujudkan ukuran kecukupan modal yang sama. Ukuran ini membolehkan hasil dibandingkan antara negara. ICS selanjutnya (ICS 2.0) dijangka dikeluarkan pada tahun 2019 untuk tempoh pemantauan selama lima tahun. Bank akan terus memantau perkembangan ICS melalui jawatankuasa IAIS, serta Kumpulan Kerja Modal, Kesolvenan dan Ujian Lapangan (Capital, Solvency and Field Testing Working Group). Bank juga telah menjadi tuan rumah kepada Perbincangan Meja Bulat mengenai Takaful, dalam satu acara berasingan semasa Persidangan Tahunan IAIS. Dalam perbincangan tersebut, Bank telah berkongsi pengalaman Malaysia dalam pembangunan sektor takaful.

Pada peringkat serantau, Bank dan Office of Insurance Commission of Thailand (OIC) telah menandatangani memorandum persefahaman (MoU) untuk meningkatkan kerjasama dalam pembangunan sektor insurans yang saling memberikan manfaat kepada kedua-dua negara pada bulan Disember 2017. MoU ini merangkumi pengaturan dalam aspek saling membantu, pertukaran maklumat dan kerjasama dalam bidang bina upaya dan bantuan teknikal antara Bank dengan OIC. MoU ini memperkukuh kerjasama pengawalseliaan merentas sempadan serantau antara pengawal selia insurans ASEAN untuk menyokong usaha berterusan untuk mengukuhkan integrasi insurans serantau.

Kemajuan juga terus dicapai dalam usaha untuk memuktamadkan prinsip panduan dan pelan hala tuju Rangka Kerja Integrasi Insurans ASEAN (ASEAN Insurance Integration Framework, AIIF) yang akan membentuk parameter pelaksanaan AIIF. Susulan Perjanjian Rangka Kerja ASEAN mengenai Perkhidmatan, beberapa peraturan telah diwartakan untuk menggariskan komitmen Malaysia meliberalisasikan penawaran insurans marin, penerbangan dan transit serta perkhidmatan broker insurans merentas sempadan. Ini seperti yang terkandung dalam Pakej Komitmen Ketujuh. Usaha ini dijangka memudahkan perdagangan dan pelaburan sesama negara ASEAN, selaras dengan wawasan Komuniti Ekonomi ASEAN.

Memperluas Penyelesaian Insurans dan Takaful untuk Segmen yang Kurang Mendapat Perkhidmatan Insurans dan Takaful

Oleh Chiew Hui Lin

Pengenalan

Rencana ini menganalisis kadar pengambilan insurans dan takaful yang rendah dalam kalangan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful di Malaysia, dengan tumpuan diberikan terutamanya kepada kumpulan pendapatan isi rumah 40% terendah (B40). Cadangan hala tuju baharu bagi reka bentuk dan penyampaian produk dikemukakan untuk meningkatkan penembusan insurans dan takaful dalam segmen B40.

B40 Kurang Dilindungi Berbanding dengan Jumlah Penduduk Negara

Pecahan kadar penembusan insurans hayat dan takaful keluarga di Malaysia[1] (2017: 36.5%) mendedahkan bahawa kadar pengambilan insurans dan takaful dalam kalangan B40 adalah lebih rendah berbanding dengan jumlah penduduk negara (Gambar Rajah 1). Daripada penduduk yang bekerja, iaitu mereka yang berumur antara 20 hingga 59 tahun yang berkemungkinan besar bekerja dan mempunyai tanggungan, kadar penembusan B40[2] ialah 30.3% pada akhir tahun 2016, berbanding dengan kadar penembusan jumlah penduduk negara yang bekerja, sebanyak 50.4% (2017). Terdapat juga perbezaan yang jelas antara kadar penembusan B40 dengan bukan B40 di semua negeri dan jurang tersebut besar terutamanya di negeri yang mempunyai pusat bandar yang luas. Di kawasan bandar seperti Kuala Lumpur, 88% daripada segmen bukan B40 yang berumur antara 20 hingga 59 tahun mempunyai perlindungan insurans dan takaful, berbanding dengan 30% dalam kalangan B40. Di negeri yang bandarnya belum begitu membangun seperti Sabah, perkara yang sama diperhatikan, dengan 30% daripada segmen bukan B40 mempunyai insurans dan takaful berbanding dengan 19% bagi segmen B40.

Kadar penembusan insurans dan takaful yang rendah dalam kalangan umur bekerja segmen B40 merupakan isu penting. Isi rumah B40 sangat mudah terjejas akibat kejutan kewangan kerana mereka biasanya mempunyai tahap simpanan yang rendah. Apabila kejutan kewangan berlaku, contohnya pencari nafkah utama keluarga meninggal dunia atau jatuh sakit, isi rumah bukan sahaja hilang sumber pendapatannya, malah tidak mampu untuk menanggung perbelanjaan yang di luar jangkaan itu. Dalam situasi sebegini, pembayaran daripada polisi insurans dan sijil takaful boleh berfungsi sebagai jaring keselamatan, yang memberi kelegaan sementara dan membolehkan isi rumah menghadapi detik-detik kesempitan kewangan.

Faktor yang Menghalang Akses B40 kepada Insurans dan Takaful

Dalam rencana yang terkandung dalam Laporan Kestabilan Kewangan dan Sistem Pembayaran tahun 2016 bertajuk 'Evolusi Saluran Pengagihan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga'[3], beberapa faktor yang menghalang kemampuan dan akses kepada insurans dan takaful telah dikenal pasti. Faktor ini termasuk produktiviti rangkaian agensi yang rendah dan jangkauan geografinya yang terhad, serta tumpuan saluran bankasurans kepada produk yang disasarkan untuk pelanggan yang lebih mewah. Dalam rencana ini, kami meneliti dua perkembangan lain yang turut menyumbang kepada kadar pengambilan produk insurans dan takaful yang rendah dalam kalangan segmen B40.

---

[1] Ditakrifkan sebagai peratusan rakyat Malaysia yang memiliki polisi insurans hayat individu atau sijil takaful keluarga, selepas menyisihkan tindihan berbilang polisi.

[2] Segmen penerima Bantuan Rakyat 1Malaysia (BR1M) digunakan sebagai proksi untuk segmen B40.

[3] 'Evolusi Saluran Pengagihan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga', Laporan Kestabilan Kewangan dan Sistem Pembayaran 2016, Halaman 89-93.

Gambar Rajah 1

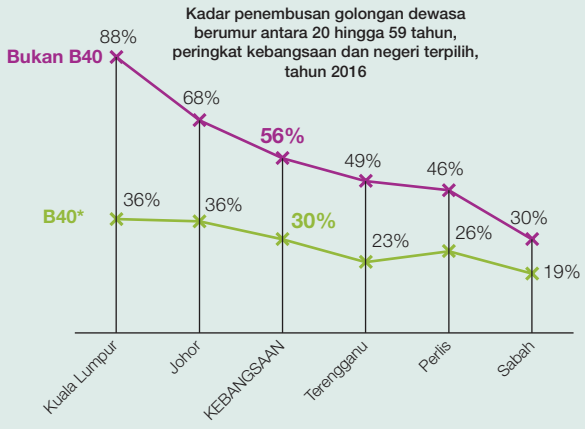
Kadar Pengambilan Insurans Hayat dalam Kalangan B40 dan Ciri-ciri Lain

Berapakah peratusan rakyat Malaysia yang mempunyai polisi insurans hayat atau takaful keluarga?



Apakah yang kita ketahui mengenai segmen isi rumah berpendapatan 40% terendah?

Kadar penembusan yang sentiasa lebih rendah daripada segmen bukan B40





76% daripada B40* golongan umur bekerja



Pendapatan median sebanyak RM3,000
Pendapatan min sebanyak RM2,848



1.5 juta isi rumah kawasan bandar dan 890,000 isi rumah luar bandar berpendapatan <RM4,000



49.3% mempunyai Internet di rumah
95.2% mempunyai telefon mudah alih

*Anggaran berdasarkan jumlah penerima BR1M pada tahun 2016 sebagai proksi bagi segmen B40

Sumber: Bank Negara Malaysia, Jabatan Perangkaan Malaysia, Unit Penyelarasan Pelaksanaan (2017)

1) Tumpuan industri kepada produk yang mempunyai unsur simpanan dan pelaburan yang kompleks dan tidak mampu dimiliki

Dominasi produk insurans dan takaful yang mempunyai unsur simpanan dan pelaburan pada masa ini, yang biasanya mahal dan kompleks, telah menyebabkan produk yang lebih sesuai untuk segmen B40 tersisih daripada memasuki pasaran. Pada asasnya, produk insurans atau takaful memberikan perlindungan dalam bentuk manfaat yang dijamin akan dibayar apabila berlaku peristiwa tertentu mengikut amaun premium yang dibayar. Walau bagaimanapun, sejak beberapa tahun yang lalu, produk telah semakin berkembang untuk merangkumi unsur simpanan dan pelaburan. Rangkuman manfaat ini menyebabkan kos asas produk meningkat. Produk juga menjadi lebih kompleks disebabkan ciri yang meningkatkan ketidakpastian pelan produk tersebut. Satu contoh produk jenis ini ialah produk berkaitan pelaburan, kini menguasai 54% premium atau caruman tetap yang baharu bagi penanggung insurans dan pengendali takaful disebabkan wujudnya kecekapan modal. Bagi produk berkaitan pelaburan, premium yang dibayar oleh pemilik polisi disalurkan kepada dana unit setelah potongan dibuat untuk membiayai unsur perlindungan insurans. Pemegang polisi menanggung semua risiko pelaburan, manakala penanggung insurans mempunyai budi bicara penuh untuk mengkaji semula caj insurans, yang mempengaruhi amaun potongan ini. Walaupun produk tersebut menawarkan satu tahap fleksibiliti kepada pemilik polisi untuk menguruskan tahap perlindungan dan pendedahan pelaburan mereka, produk sedemikian biasanya direka bentuk untuk segmen pelanggan yang lebih mewah. Produk berkaitan pelaburan juga secara umumnya, tidak begitu difahami oleh pengguna daripada kumpulan berpendapatan rendah. Faktor ini mengurangkan kesesuaian, kemampuan dan akses produk untuk segmen B40.

2) Percambahan produk yang dipakej dengan manfaat tambahan yang mungkin tidak diperlukan

Dalam usaha melaksanakan pembezaan produk untuk kekal berdaya saing, semakin banyak manfaat insurans dan takaful ditawarkan sebagai manfaat tambahan yang dibeli dengan polisi asas. Sebagai contoh, sesetengah produk kemalangan diri disertakan dengan unsur tambahan seperti perlindungan untuk kecederaan berkaitan banjir. Banjir merupakan peristiwa yang sangat khusus dan kebiasaannya melibatkan proses dokumentasi dan pengesahan yang memakan masa sebelum tuntutan dibayar. Produk menjadi lebih mahal dan juga lebih kompleks, tanpa memberikan perlindungan tambahan yang benar-benar bermakna. Nilai manfaat perlindungan tersebut tidak begitu meyakinkan kerana isi rumah B40 biasanya memerlukan bayaran segera semasa dalam kesusahan disebabkan kekurangan simpanan. Berdasarkan kaji selidik terhadap 23 penanggung insurans hayat dan pengendali takaful keluarga yang dijalankan oleh Bank pada awal tahun 2017, hanya lapan syarikat yang menawarkan sebarang bentuk produk insurans hayat dan takaful keluarga dengan premium bulanan kurang daripada RM15 sebulan, iaitu paras harga yang dianggap berpatutan bagi segmen B40.

Inisiatif Perlindungan Tenang

Kekurangan produk insurans dan takaful untuk segmen B40 merupakan contoh kegagalan pasaran dalam memberikan perlindungan terhadap segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful. Kegagalan pasaran memerlukan campur tangan oleh pengawal selia. Memandangkan terdapat jurang pasaran dan cabaran yang ketara berkaitan dengan kesan agihan pendapatan yang semakin menjejaskan isi rumah B40, Bank melancarkan Perlindungan Tenang pada 24 November 2017 untuk memperluas penyelesaian insurans dan takaful yang disasarkan kepada segmen B40. Produk ini, yang dapat dikenal pasti melalui logonya yang tersendiri (Gambar Rajah 2), juga sesuai untuk orang ramai yang pada masa ini tidak dilindungi oleh apa-apa bentuk perlindungan insurans atau takaful.

Inisiatif ini bertujuan untuk merangsang penglibatan yang lebih meluas dalam kalangan penanggung insurans dan pengendali takaful supaya menawarkan produk yang memenuhi lima parameter: (1) harga mampu milik; (2) memberikan nilai yang baik; (3) boleh diakses dengan meluas; (4) mudah difahami; dan (5) mudah dibeli dan dituntut. Menerusi beberapa proses maklum balas dan pemantauan rapi terhadap pengambilan insurans dan takaful oleh segmen B40, industri ini dijangka bukan sahaja membuat penambahbaikan beransur-ansur malahan akan menerima model dan proses perniagaan baharu yang akan membantu memperluas produk yang ditawarkan kepada segmen yang kurang mendapat perkhidmatan insurans dan takaful.

Gambar Rajah 3.1

Logo Perlindungan Tenang



Sumber: Bank Negara Malaysia

Produk tersebut akan dinilai berdasarkan ciri-ciri berikut:

Mampu dimiliki

Premium hendaklah ditetapkan pada tahap yang mampu dimiliki, yang ditakrifkan sebagai amaun yang sanggup dan mampu dibayar oleh pengguna untuk membeli perlindungan insurans atau takaful. Oleh itu, tahap premium mesti mengambil kira keadaan isi rumah dalam pasaran sasaran, termasuk pendapatan boleh guna, pekerjaan, saiz isi rumah dan akses kepada mekanisme menangani kesusahan lain seperti wang simpanan kecemasan atau jaring keselamatan sosial. Walaupun faktor tersebut banyak berbeza antara setiap isi rumah, Bank menetapkan sasaran premium bulanan yang tidak melebihi RM15. Sasaran ini akan diperhalus apabila industri memperoleh lebih banyak pengalaman dan pemahaman tentang pola perbelanjaan isi rumah B40.

Nilai yang baik

Dalam penawaran produk dengan nilai yang baik untuk segmen B40, produk sedemikian hendaklah melindungi risiko terpenting isi rumah tersebut dan memaksimumkan bahagian premium dibayar yang diperuntukkan untuk melindungi risiko tersebut. Sebagai ukuran nilai, unjuran pembayaran manfaat umumnya dijangka melebihi sekurang-kurangnya separuh premium yang dijana, dengan penggunaan teknologi yang lebih meluas dan saluran akses alternatif yang berkos lebih rendah untuk mengurangkan perbelanjaan dan kos pengagihan. Saluran agensi, seperti yang distrukturkan kini, tidak mungkin dapat menawarkan premium mampu milik pada tahap nilai yang dijangkakan oleh inisiatif Perlindungan Tenang. Oleh itu, inovasi dalam model pengagihan adalah sangat mustahak bagi mengoptimumkan kos dan jangkauan. Usaha ini memerlukan keputusan pelaburan jangka panjang, termasuk potensi pelaburan kolektif dalam infrastruktur sokongan pasaran, bagi mencapai bilangan pengguna yang cukup besar.

Mudah akses

Perlindungan di bawah produk dan saluran pengagihan Perlindungan Tenang hendaklah merangkumi keadaan tertentu (seperti lokasi, pekerjaan atau jenis kediaman) yang lazim bagi kumpulan B40. Produk dan perkhidmatan hendaklah disediakan di titik capaian yang mudah diakses, seperti hospital awam, pusat transformasi bandar dan luar bandar (UTC/RTC), dan kedai runcit kecil. Penggunaan teknologi pintar juga hendaklah mengambil kira keperluan khusus dan gaya hidup segmen yang disasarkan, dan bukannya perkara yang biasa terdapat pada segmen pasaran semasa bagi penanggung insurans dan pengendali takaful. Sebagai contoh, walaupun pengagihan melalui Internet boleh menjimatkan kos dan jangkauan di luar pusat bandar, hanya separuh daripada kediaman B40 mempunyai sambungan Internet.

Mudah difahami

Manfaat serta terma dan syarat produk hendaklah direka bentuk supaya mudah difahami oleh pengguna yang mempunyai pemahaman yang agak terhad mengenai insurans dan takaful. Penanggung insurans perlu mengurangkan ketidakpastian dalam reka bentuk produk, termasuk ketidakpastian yang berkait dengan

pendedahan pengunderaitan, dan penolakan tuntutan atau had tuntutan yang tidak mencukupi. Bahan pemasaran perlu memaparkan maklumat secara intuitif untuk membantu pengguna membuat pilihan yang bijak, dengan mengutamakan perlindungan yang diperlukan dan mampu dibayar.

Mudah dibeli dan dituntut

Keseluruhan pengalaman pelanggan, bermula daripada perhubungan pertama dengan saluran pengagihan sehinggalah kepada pembayaran tuntutan, perlulah bebas daripada masalah. Pada masa ini, pelanggan sering melalui pengalaman yang sukar. Proses membuat tuntutan, termasuk keperluan untuk menyediakan dokumen sokongan, hendaklah dimudahkan bagi mengurangkan kegelisahan semasa tuntutan dibuat. Sebagai contoh, walaupun tawaran produk insurans atau takaful boleh didapati dalam talian, tuntutan yang lazimnya perlu dikemukakan di cawangan penanggung insurans atau pengendali takaful itu, biasanya terletak agak jauh dari kediaman pemegang polisi atau benefisiari. Dalam sesetengah insiden, tuntutan mungkin memerlukan sehingga sembilan dokumen yang berasingan (contohnya, tuntutan untuk sesetengah manfaat kematian). Manfaat pendapatan hospital yang hanya membayar balik pemegang polisi selepas sebulan beliau keluar daripada hospital tidak dapat memenuhi keperluan pekerja yang menerima upah harian yang mempunyai simpanan yang sedikit. Bagi menangani masalah ini, Bank menghendaki tuntutan atas produk Perlindungan Tenang dibayar dalam tempoh lima hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumentasi ringkas yang lengkap. Penambahbaikan lain yang diberi keutamaan bagi membolehkan pengalaman bebas perselisihan termasuk:

- penamaan direkodkan semasa jualan untuk pembayaran tuntutan yang lebih cekap;
- proses pengunderaitan yang mudah dan pengeluaran polisi dengan segera;
- kakitangan pusat panggilan yang responsif dan cukup terlatih untuk perkhidmatan pascajualan; dan
- memanfaatkan *application programming interface* (API) terbuka untuk mempermudah proses pengunderaitan dan tuntutan.

Tanda Awal Inovasi dalam Kalangan Penyedia Produk Perlindungan Tenang

Pada akhir tahun 2017, 10 produk Perlindungan Tenang telah diperkenalkan oleh 10 syarikat yang mengambil bahagian, yang terdiri daripada enam penanggung insurans hayat, tiga pengendali takaful keluarga dan satu penanggung insurans am. Lebih banyak syarikat dijangka mengambil bahagian pada tahun 2018. Inovasi yang berjaya menangani beberapa kesukaran yang lazimnya dihadapi termasuk:

- Produk insurans hayat dan takaful keluarga asas yang hanya menumpukan pada manfaat kematian dengan proses penzahiran dan tuntutan yang ringkas. Satu produk membolehkan penyerahan dokumen tuntutan secara elektronik menerusi aplikasi telefon mudah alih seperti *WhatsApp*.
- Produk kebakaran yang bergantung pada pengesahan daripada ketua kampung atau pegawai daerah sebagai ganti bukti penduduk tetap bagi pemegang polisi (yang tinggal di rumah panjang) yang tidak dapat memberikan dokumentasi biasa.
- Penerimaan serahan melalui pos bagi dokumen tuntutan yang disahkan oleh ketua kampung, pengetua sekolah atau pegawai polis sebagai ganti penyerahan sendiri di cawangan penanggung insurans atau pengendali takaful itu.
- Produk manfaat khairat kematian dengan tempoh masa pembayaran 24 jam. Ciri utama produk ringkas ini dimuatkan pada risalah bersaiz kad nama. Permit pengebumian diterima sebagai alternatif bagi sijil kematian, dan dengan itu menghilangkan ketidakpastian berhubung dengan masa pembayaran tuntutan akan dibuat dalam keadaan jika sijil kematian diperlukan.

Kesimpulan

Bank menjangkakan bahawa inovasi produk dan penambahbaikan dalam penyampaian yang diilhamkan oleh inisiatif Perlindungan Tenang akan meningkatkan penembusan insurans dan takaful secara keseluruhan, terutamanya dalam kalangan segmen B40 apabila lebih banyak pengalaman diperoleh untuk memenuhi keperluan segmen ini. Bank akan terus berinteraksi dengan industri untuk merangka peraturan khusus, serta meningkatkan kerjasama dengan industri dan pihak berkepentingan lain untuk meningkatkan keupayaan kewangan dalam kalangan B40. Secara umumnya, usaha di bawah Perlindungan Tenang untuk memperluas perlindungan insurans dan takaful bagi mereka yang tidak mempunyai perlindungan pada masa ini juga dijangka menjana limpahan positif bagi seluruh pasaran insurans – menerusi tumpuan baharu dalam usaha meningkatkan nilai, akses dan pengalaman pelanggan.