

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*



### **Dengan Nama Allah Yang Maha Penyayang Lagi Maha Mengasihani.**

Bagi pihak Lembaga Pengarah, dengan sukacitanya saya membentangkan Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan Syarikat Takaful Malaysia Berhad (Takaful Malaysia) Yang Telah Diaudit bagi tahun kewangan yang kesembilan belas yang berakhir pada 30 Jun 2004.

Dalam tahun kewangan yang dikaji, keadaan ekonomi dunia bertambah stabil walaupun konflik di Asia Barat berterusan akibat Perang Iraq. Namun demikian, ekonomi Malaysia tumbuh dengan memberangsangkan dengan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) mencatat 5.3 peratus pada tahun 2003 dan telah berkembang lebih cepat daripada jangkaan dengan kadar 7.8 peratus pada setengah tahun pertama 2004. Ini juga merupakan tahun yang menggalakkan bagi Takaful Malaysia sebagaimana dilihat pada peningkatan keuntungan sebelum zakat dan cukai melonjak 15 peratus dan 20 peratus masing-masing di peringkat Syarikat dan Kumpulan, manakala jumlah aset berkembang sebanyak 23 peratus untuk kedua-dua peringkat Syarikat dan Kumpulan. Atas hakikat ini, Takaful Malaysia akan terus menjadi penyumbang utama kepada sektor takaful dan sektor insurans secara amnya di Malaysia dalam usaha sektor takaful untuk mencapai sasaran 20 peratus pasaran industri insurans seperti yang telah dimatlamatkan di bawah Pelan Induk Sektor Kewangan, pada tahun 2010.

### **PERNIAGAAN TAKAFUL AM**

#### **Kumpulanwang Takaful Am**

Selaras dengan dasar perakaunan tunai yang menjadi amalan Takaful Malaysia, amaun bersih sumbangan takaful sebenar yang diterima oleh Takaful Malaysia di bawah Perniagaan Takaful Am meningkat kepada RM255,575,191 pada akhir tahun yang dikaji, daripada

### ***In the Name of Allah, the Most Compassionate, the Most Merciful***

*On behalf of the Board of Directors, it is my pleasure to present the Annual Report and Audited Financial Statements of Syarikat Takaful Malaysia Berhad (Takaful Malaysia) for the nineteenth financial year ended 30 June 2004.*

*The global economic climate began to stabilise during the financial year under review despite the continued conflict in the Middle East, following the war in Iraq. Even with these challenges, the Malaysian economy registered a strong growth of Gross Domestic Product (GDP) of 5.3 per cent in 2003 and expanded at a higher-than expected pace of 7.8 per cent in the first half of 2004. It has also been an encouraging year for Takaful Malaysia which still managed to record yet another year of satisfactory performance with profit before zakat and taxation increasing by 15 per cent and 20 per cent at the Company level and Group level respectively, while total assets improving by 23 per cent at both the Company and Group levels. As shown by favourable trend in the past, Takaful Malaysia will continue to be a major contributor to the Malaysian takaful sector and insurance industry in general, in its efforts to accomplish the objective of the Financial Sector Master Plan under which the takaful sector is set to control 20 per cent market share of the insurance industry by 2010.*

### **GENERAL TAKAFUL BUSINESS**

#### **General Takaful Fund**

*In line with our practice of the cash accounting policy, the actual net total takaful contribution collected under the General Takaful Business in the year under review stood at RM255,575,191 compared with RM251,617,759 from the previous year. Mindful of the importance of maintaining a balanced portfolio, we are pleased to note that the*

## Penyata Pengerusi Chairman's Statement

RM251,617,759 pada tahun sebelumnya. Menyedari akan betapa pentingnya portfolio yang seimbang, sukacita dimaklumkan bahawa sektor bukan motor dengan nisbah tuntutan yang rendah telah menambah komposisinya, kepada 80 peratus daripada keseluruhan jumlah kasar sumbangan takaful.

Selepas semua kos takaful semula diambilkira, baki bersih sumbangan takaful sebenar ialah RM182,934,528 berbanding dengan RM153,617,348 pada tahun 2003. Apa pun selepas ditolak kos-kos kendalian takaful lain yang membabitkan tuntutan yang telah dibayar dan tertunggak, pertambahan peruntukan rezab bagi sumbangan takaful yang belum diambil kira serta peningkatan rezab am, Kumpulanwang Takaful Am telah mencatat untung penanggungungan sebanyak RM111,878,518 atau kenaikan 22 peratus berbanding sebelumnya sebanyak RM91,629,887.

Walau bagaimanapun, pulangan bersih sebenar hasil pelaburan melonjak kepada RM5,288,340 berbanding RM1,763,533 pada tahun 2003 selepas peruntukan terutamanya akibat pembiayaan tidak berprestasi. Namun, jumlah perolehan keuntungan Perniagaan Takaful Am pada akhir tahun meningkat sebanyak RM117,166,858 berbanding RM93,393,420 sebelumnya.

Pada tahun lalu, sejumlah RM16,804,803 telah diperuntukkan dari Kumpulanwang Takaful Am sebagai peruntukan amaun susutnilai saham dan amanah saham. Walau bagaimanapun, dengan pulihnya sedikit pasaran saham serta disokong oleh tindakan mengurangkan kerugian dan strategi menukarpindah portfolio saham, membuahkan peningkatan dalam nilai keseluruhan pasaran pelaburan saham dan amanah saham; menghasilkan pengurangan peruntukan susutnilai saham kepada RM11,700,656.

### Keuntungan kepada Peserta

Sebanyak RM42,132,642 daripada jumlah keuntungan di atas telah dipindahkan dalam ke akaun keuntungan yang boleh diagihkan kepada peserta-peserta berbanding RM35,895,289 pada tahun 2003. Walau bagaimanapun, keuntungan sebenar yang dibayar kepada peserta-peserta adalah mengikut kadar untung semasa setiap bulan, dalam lingkungan daripada 25 kepada 26 peratus setahun, daripada amaun sumbangan takaful yang diterima.



*relatively low claim of the non-motor class managed to increase its composition to 80 per cent of the actual total gross takaful contributions.*

*After deducting costs for retakaful, the result is a net contribution of RM182,934,528 compared with RM153,617,348 in 2003. Nonetheless, after debiting other takaful expenses comprising mainly claims paid and outstanding, additional provision in the reserve for the unearned takaful contributions, as well as increase in the general reserve, the General Takaful Fund recorded a 22 per cent increase in underwriting income to RM111,878,518 from RM91,629,887 previously.*

*In contrast, the actual net gain on investments improved significantly to RM5,288,340 from RM 1,763,533 in 2003, despite the Company having to set aside provision mainly due to the non-performing financing. Nevertheless, the total profit recorded by the General Takaful Business improved further to RM117,166,858 from RM93,393,420 in 2003.*

*In the previous year, a sum of RM16,804,803 from the General Takaful Fund was set aside as provision for diminution in value of quoted shares and unit trusts. However, the slight recovery of the equity market coupled with the cut-loss programme and portfolio switching strategy, the overall market value of our investments showed improvement in both the quoted shares and unit trusts, which saw a reduction in the diminution of value to RM11,700,656.*

### Profits to Participants

*A total profit of RM42,132,642 was transferred during the year into the account of profit attributable to participants compared with RM35,895,289 in 2003. Actual profits paid to participants were based on the current monthly rates of profit which ranged from 25 to 26 per cent per annum of the amount of takaful contributions collected.*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

Dalam tahun kewangan yang dikaji, sejumlah RM32,864,073 dari keuntungan tersebut telah dibayar kepada peserta-peserta yang berhak.

### **PERNIAGAAN TAKAFUL KELUARGA**

#### **Kumpulanwang Takaful Keluarga**

Sejajar dengan tatacara perakaunan yang berbeza antara produk takaful keluarga jangka panjang dengan produk takaful keluarga yang boleh dibaharui secara tahunan maka Kumpulanwang Takaful Keluarga dibahagikan kepada dua sektor, iaitu Sektor Individu dan Sektor Berkelompok. Sektor Individu merangkumi semua produk dengan tempoh matang 10, 15, 20, 25, 30, 35 dan 40 tahun termasuk Pelan Takaful Gadaijanji dan Pelan Takaful Untuk Pelajaran yang boleh disertai oleh individu sahaja. Sementara itu, Sektor Berkelompok merangkumi semua produk berkelompok termasuk Pelan Takaful Keluarga Berkelompok dan Pelan Takaful Rawat Berkelompok yang boleh disertai oleh badan korporat sahaja; Pelan Takaful Hawa (pelan manfaat tunai bagi wanita yang mengidap kanser) serta produk-produk sampingan yang digabung dan diendoskan kepada pelan takaful individu; dan Takaful Rawat (Pelan Kesihatan dan Medikal) adalah disatukan di bawah Sektor Berkelompok.

Jumlah kasar sebenar caruman/ sumbangan takaful yang dicatat oleh kedua-dua Sektor ini meningkat kepada RM362,643,818, berbanding RM350,065,648 pada tahun sebelumnya.

#### **Sektor Individu**

Pada permulaan tahun kewangan yang dikaji, kumpulanwang bagi Sektor Individu dibuka dengan baki RM1,355,080,635.

Sejumlah RM269,623,300 caruman/sumbangan takaful kasar sebenar dikutip pada tahun yang dikaji. Daripada jumlah ini, RM149,415,849 atau 55 peratus dihasilkan daripada Perniagaan Baru. Selepas ditolak bayaran bagi urusan takaful semula, tuntutan yang telah dibayar dan tertunggak, pengembalian wang, serahan sijil dan pengeluaran sebahagian, Sektor Individu mencatat baki caruman/sumbangan takaful bersih yang dipegang sebanyak RM180,809,532.

Akaun Peserta yang pada asasnya berupa dana tabungan dan pelaburan wang caruman/sumbangan takaful peserta menguasai 70 peratus baki bersih Sektor ini. Sementara 30 peratus selebihnya adalah untuk Akaun Khas Peserta yang

*During the financial year under review, a total sum of RM32,864,073 of such profit had been actually paid out to entitled participants.*

### **FAMILY TAKAFUL BUSINESS**

#### **Family Takaful Fund**

*With the difference in the accounting treatment between the long-term and annually renewable family products, the Family Takaful Fund is segmented into two sectors, namely the Individual and Group Sectors. The Individual Sector consists of all products with maturity periods of 10, 15, 20, 25, 30, 35 and 40 years, as well as Takaful Mortgage Plan and Takaful Plan For Education, all of which may essentially be participated by individuals. On the other hand, the Group Sector comprises all group products including Group Family Takaful and Group Medical Takaful Plan, which may be participated by corporate bodies only; Takaful Hawa Plan (cash benefit plan for women diagnosed with cancer) as well as the supplementary contracts attached and endorsed to the individual plans; and the Takaful Rawat (Medical and Health Plan) are managed under the Group Sector.*

*The actual total gross takaful instalments/contributions booked under both Sectors increased to RM362,643,818 from RM350,065,648 in the preceding year.*

#### **Individual Sector**

*For the Individual Sector, the fund commenced with the opening balance of RM1,355,080,635 at the beginning of the financial year under review.*

*A sum of RM269,623,300 in gross takaful instalments/contributions was collected during the year. From this amount, RM149,415,849 or 55 per cent had been generated from New Business. After charging expenses of retakaful, claims paid and outstanding, refunds, surrenders and part-withdrawals, the net retained instalments/contributions registered by the Individual Sector stood at RM180,809,532.*

*The Participants' Accounts that form the core savings and investments portion of the takaful instalments/contributions of the participants, constitute 70 per cent of the net balance of this Sector. The remaining 30 per cent was attributed to the Participants' Special Accounts which assumed the mortality liability of the Family Takaful Fund in the event of the participants' sudden demise.*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

menanggung liabiliti kemortalan Kumpulanwang Takaful Keluarga jika ditakdirkan peserta meninggal dunia semasa tempoh takaful berkuatkuasa.

Pulangan pelaburan bagi Sektor ini pula meningkat kepada RM57,146,187 berbanding RM55,237,449 pada 2003. Selepas ditolak sejumlah RM11,775,094 iaitu bahagian untung yang diperuntukkan kepada Takaful Malaysia, Sektor ini telah membantu menjana dengan pantas ke arah pertumbuhan Kumpulanwang Takaful Keluarga, yang ditutup pada RM1,576,569,370 atau lonjakan 15 peratus daripada angka RM1,368,283,071 pada 2003.

Sama seperti peruntukan yang dibuat bagi Kumpulanwang Takaful Am, Takaful Malaysia juga telah membukukan peruntukan dalam tahun yang dikaji sebanyak RM19,548,884 bagi susutnilai saham dan amanah saham di bawah Kumpulanwang Takaful Keluarga, berkurangan berbanding angka RM23,658,416 pada tahun 2003 disebabkan sedikit pemulihan berlaku ke atas pasaran saham yang disokong pula dengan tindakan mengurangkan kerugian serta strategi menukarpindah potfolio saham. Sekalipun adanya pengurangan ini, baki penutup sebanyak RM1,582,532,207 itu masih lebih tinggi bersamaan 17 peratus lebih tinggi berbanding baki tahun sebelumnya iaitu RM1,355,080,635.

Penilaian statutori yang dibuat ke atas Akaun Khas Peserta di bawah Sektor Individu dalam tahun yang dikaji telah menunjukkan peningkatan lebihan aset ke atas liabiliti kepada RM50,717,311. Sejar dengan kelulusan Shariah, lebihan penilaian aktuari hanya boleh dikongsi dan diagihkan di antara peserta dan Syarikat apabila sijil takaful masing-masing matang.

### **Sektor Berkelompok**

Di bawah Sektor Berkelompok, jumlah kasar sumbangan takaful sebenar yang diterima dalam tahun yang dikaji meningkat kepada RM93,020,518, merupakan pertambahan 24 peratus berbanding RM74,883,825 tahun sebelumnya. Selepas mengambilkira belanja kendalian takaful membabitkan kos-kos takaful semula, tuntutan yang telah dibayar dan tertunggak, pertambahan rezab bagi sumbangan takaful yang belum diperolehi serta peruntukan rezab am maka Sektor Berkelompok mencatat untung penanggungungan berjumlah RM29,936,695 berbanding RM22,799,661 dalam tahun 2003.

Setelah dicampur perolehan pelaburan sebanyak



*Investment returns for this Sector during the same period improved to RM57,146,187 compared with RM55,237,449 in 2003. After deducting the Company's share of the al-Mudharabah profit of RM11,775,094, the Sector contributed positively to the growth of the Family Takaful Fund, closing at RM1,576,569,370 or a growth of 15 per cent from a closing balance of RM1,368,283,071 in 2003.*

*Similar to the provision made in respect of the General Takaful Fund, we had also set aside a sum of RM19,548,884 for the diminution in value of quoted shares and unit trusts transacted under the Family Takaful Fund during the year under review which was lower than the provision of RM23,658,416 in 2003 due to the slight recovery of the equity market coupled with our cut-loss programme and portfolio switching strategy. Despite the provision, the closing balance of RM1,582,532,207 is still higher by 17 per cent over the previous year balance of RM1,355,080,635.*

*The statutory valuation undertaken for the Participants' Special Accounts under this Sector in the year under review had shown an increase in the surplus of assets over liabilities to RM50,717,311. In compliance with Shariah, the surplus arising out of the actuarial valuation can only be shared between participants and the Company upon maturity of their respective takaful certificates.*

### **Group Sector**

*The actual gross takaful contributions from the Group Sector increased by 24 per cent to RM93,020,518 during the year under review from RM74,883,825 in the previous year. Accounting for expenses comprising mainly retakaful, claims paid and incurred, increase in reserve for unexpired takaful contributions, as well as additional amount in the general reserve, this Sector recorded an underwriting income of RM29,936,695, in contrast to RM22,799,661 in 2003.*

*With returns on investment totalling RM5,908,443, the total profit for the Group Sector jumped to RM35,845,138 in*

## Penyata Pengerusi Chairman's Statement

RM5,908,443, untung keseluruhan Sektor Berkelompok ini menokok kepada RM35,845,138 berbanding RM25,831,323 pada 2003.

Dalam tahun lalu, RM982,052 telah diketepikan di bawah Sektor Berkelompok sebagai peruntukan susutnilai saham dan amanah saham. Disebabkan pasaran saham pulih sedikit, peruntukan ini berkurangan kepada RM652,939.

### Keuntungan kepada Peserta

Di bawah Sektor Individu, sejumlah RM30,084,379 termasuk RM12,083,645 bahagian keuntungan Pelan Anuiti SATK telah dipindahkan ke dalam akaun yang boleh diagihkan kepada peserta-peserta dalam tahun yang dikaji, sebagaimana yang diperuntukkan di bawah perjanjian berkongsi untung mengikut kontrak al-Mudharabah. Daripada akaun inilah, keuntungan sebenar dikreditkan ke dalam setiap Akaun Peserta pada tiap-tiap tahun. Mencerminkan senario kelembapan aktiviti pelaburan, kadar untung yang diisytiharkan kepada peserta bagi tahun yang dikaji hanya 2.0 peratus setahun sahaja. Walau bagaimanapun, kadar keuntungan bagi Pelan Anuiti SATK meningkat kepada 3.4 peratus setahun.

Begitu juga berpandukan perjanjian berkongsi untung al-Mudharabah yang sama, Takaful Malaysia telah memindahkan sejumlah RM14,261,401 ke dalam akaun untung yang boleh diagihkan kepada peserta-peserta di bawah Sektor Berkelompok. Juga daripada akaun inilah, keuntungan sebenar dibayar kepada peserta berasaskan syarat-syarat dan peraturan-peraturan penyertaan apabila Sijil Takaful masing-masing genap tempohnya. Kadar untung pula berbeza dari satu bulan ke satu bulan dalam lingkungan daripada 22 peratus kepada 23 peratus setahun. Jumlah untung yang telah dibayar dalam tahun yang dikaji adalah RM4,318,121, berbanding RM2,842,803 yang telah dibayar dalam tahun sebelumnya.

### PENCAPAIAN SYARIKAT

Pada asasnya, sumber utama pendapatan Takaful Malaysia diperolehi dari pulangan pelaburan Kumpulanwang Pemegang Saham dan juga bahagian untung khusus kepada Takaful Malaysia sebagai balasan ke atas khidmat pengurusannya dalam Perniagaan Takaful Am dan Perniagaan Takaful Keluarga sebagaimana yang dimeterikan di bawah kontrak berkongsi untung mengikut prinsip al-Mudharabah.

Wajar dijelaskan bahawa mengikut amalan umum bagi

*comparison with RM25,831,323 in 2003.*

*In the previous year, a sum of RM982,052 as provision for diminution in value of quoted shares and unit trusts was also set aside for the Group Sector. Arising from an improved outlook in the equity market in the year under review, the provision had reduced to RM652,939.*

### Profits to Participants

*For the Individual Sector, a sum of RM30,084,379 inclusive of the SATK Annuity Plan portion of RM12,083,645 was transferred into the account of profit attributable to participants during the year under review, in accordance with the profit-sharing contract of al-Mudharabah. From this account, actual profits were then credited into the respective Participant's Account annually. The rate of profit declared to participants for the year was 2.0 per cent per annum, reflecting the still subdued climate of investment. However, the rate of profit for SATK Annuity Plan had slightly improved to 3.4 per cent per annum.*

*In the same manner of al-Mudharabah profit sharing agreement, Takaful Malaysia has also transferred the sum of RM14,261,401 into the account of profit attributable to participants under the Group Sector. From this account, too, actual profits were distributed to participants, in accordance with the terms and conditions of the Takaful Certificates upon expiry of the takaful period. The rates of profit fluctuated from month to month ranging from 22 per cent to 23 per cent per annum. Total profit paid-out during the year was RM4,318,121, against RM2,842,803 previously.*

### COMPANY'S PERFORMANCE

*In essence, the main sources of income for Takaful Malaysia were derived from returns on the investment of the Shareholders' Fund and the shares of profit for managing both the General Takaful Business and the Family Takaful Business, in accordance with the principle of the profit-sharing contract of al-Mudharabah.*

*Perhaps, it is worth noting that under the takaful operations based on the business model of the principle of al-Mudharabah, management and operating expenses are not borne by the respective Takaful Funds. In other words, for Takaful Malaysia these expenses are not financed by the participants; instead they are entirely charged to the Shareholders' Fund.*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

mana-mana transaksi di bawah kontrak al-Mudharabah, belanja kendalian dan pengurusan Takaful Malaysia tidak ditanggung oleh Kumpulanwang Takaful yang berkaitan. Ini bermakna, belanja tersebut tidak dibeban kepada peserta-peserta; sebaliknya ditanggung sepenuhnya oleh Kumpulanwang Pemegang Saham.

Keseluruhan aset bersih bagi ketiga-tiga Kumpulanwang Takaful Am, Kumpulanwang Takaful Keluarga dan Kumpulanwang Pemegang Saham telah melonjak 22 peratus menjadikan jumlahnya RM2,131,453,503 berbanding angka RM1,749,509,836 pada tahun 2003.

Namun demikian, disebabkan baki peruntukan susutnilai saham dan amanah saham diketepikan bagi kedua-dua Kumpulanwang Takaful Am dan Kumpulanwang Takaful Keluarga, baki keseluruhan aset bersih untuk ketiga-tiga Kumpulanwang tersebut adalah RM2,091,939,233. Walau bagaimanapun, angka tersebut masih menunjukkan kenaikan 23 peratus berbanding dengan angka RM1,697,766,106 pada tahun sebelumnya.

Dari aspek pelaburan pula, Kumpulanwang Pemegang Saham Takaful Malaysia telah mencatat pendapatan bersih sebanyak RM5,760,644 atau peningkatan 62 peratus daripada RM3,553,509 pada tahun sebelumnya disebabkan kirapulih susutnilai saham dan amanah saham berjumlah RM2,686,667 pada tahun yang dikaji berbanding kirapulih hanya RM600,475 pada tahun sebelumnya.

Bahagian untung yang menjadi hak Takaful Malaysia dari Kumpulanwang Takaful Am meningkat kepada RM59,820,633 dalam tahun yang dikaji, memperlihatkan kenaikan 16 peratus berbanding tahun sebelumnya. Bahagian untung untuk Takaful Malaysia dari Sektor Individu Kumpulanwang Takaful Keluarga jatuh sedikit kepada RM11,775,094 berbanding RM12,242,947 pada tahun sebelumnya. Sementara bahagian untung dari Sektor Berkelompok menambah kepada RM19,529,339 berbanding dengan RM13,897,606 pada tahun sebelumnya.

Selain daripada itu, perolehan pendapatan ke atas urusan takaful semula yang diterima oleh Takaful Malaysia di bawah Perniagaan Takaful Am, meskipun kecil, telah berjaya menyumbang sejumlah RM869,811 kepada pendapatan keseluruhan.

Secara keseluruhannya, jumlah kesemua pendapatan



*The combined total net assets of the General Takaful Fund, the Family Takaful Fund and the Shareholders' Fund increased by 22 per cent to RM2,131,453,503 from RM1,749,509,836 in 2003.*

*However, with the balance of the provisions for diminution in the value of quoted shares and unit trusts set aside for both the General Takaful Fund and the Family Takaful Fund, the combined total net assets of the three Funds stood at RM2,091,939,233. Therefore, the total net asset figure shows an increase of 23 per cent in comparison with the previous year's figure of RM1,697,766,106.*

*On the investment front, the Shareholders' Fund registered a net return of RM5,760,644 or an increase of 62 per cent from the previous year total of RM3,553,509 mainly due to a write-back of provision for diminution in the value of quoted shares and unit trusts totalling RM2,686,667 during the year under review compared with only RM600,475 in the preceding year.*

*Our share of income from the General Takaful Fund improved to RM59,820,633 during the year under review, representing an increase of 16 per cent from the preceding year. The share of income attributed from the Individual Sector of the Family Takaful Fund reduced slightly to RM11,775,094 against RM12,242,947 previously. The income from the Group Sector rose to RM19,529,339 from RM13,897,606 in the preceeding year.*

*In addition, the inward retakaful cession for the General Takaful Business, albeit small, had contributed an additional amount of RM869,811 to the overall income.*

*In all, the total income for the financial year enhanced by 21 per cent to RM99,264,801 from RM82,077,454 in the preceding year. With a slight recovery of the equity market, in particular at the end of the financial year, an additional write-back on provisions for the diminution of shares and unit trusts for the Shareholders' Fund totalling RM2,686,667 was also made.*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

Takaful Malaysia dalam tahun yang dikaji telah bertambah kepada RM99,264,801 atau meningkat 21 peratus daripada angka RM82,077,454 pada tahun sebelumnya. Sebagai tanda pemulihan keseluruhan pasaran saham pada akhir tahun yang dikaji, pelaksanaan penambahan mengira pulih peruntukan susutnilai saham dan amanah saham yang ditanggung oleh Kumpulanwang Pemegang Saham telah menghasilkan sebanyak RM2,686,667.

Setelah mengambilkira belanja pengurusan berjumlah RM78,124,990, keuntungan sebelum zakat dan cukai yang dicatat oleh Takaful Malaysia berjumlah RM21,139,811 untuk tahun kewangan yang dikaji. Angka ini menandakan peningkatan 15 peratus daripada keuntungan RM18,364,416 yang dicatat dalam tahun sebelumnya.

Setelah mengambilkira bayaran zakat sebanyak RM1,020,435 dan sebaliknya kembalian cukai sebanyak RM2,892,252, keuntungan bersih Takaful Malaysia meningkat kepada RM23,011,628 berbanding dengan keuntungan sebanyak RM18,354,089. Dengan baki keuntungan terkumpul sebanyak RM60,739,115 yang dibawa ke hadapan dari tahun lalu dan ditolak dividen yang telah dibayar pada tahun ini sebanyak RM4,633,200, keuntungan terkumpul yang disimpan bertambah kepada RM79,117,543.

### **DIVIDEND**

Memandangkan secara keseluruhan operasi Takaful Malaysia berkembang dengan memuaskan, Lembaga Pengarah mengesyorkan agar dividen pada kadar 6.0 peratus ditolak cukai berdasarkan modal saham yang telah ditingkatkan iaitu 143,000,000 saham, membabitkan amaun sebanyak RM6,177,600; jumlah dividen tertinggi yang pernah dibayar oleh Takaful Malaysia selepas pelaksanaan penambahan modal dimana pemegang saham telah diberi sebanyak 88,000,000 saham selepas bonus dan terbitan hak. Jumlah modal saham akan ditingkatkan lagi selepas pelaksanaan penempatan persendirian yang dijangka selesai pada suku keempat tahun 2004.

### **RANGKAIAN CAWANGAN**

Sebagai usaha berterusan Takaful Malaysia mempertingkatkan mutu khidmat khususnya diperingkat rangkaian, dalam tahun yang dikaji, enam (6) buah cawangan baru telah dibuka di Sungai Buloh, Selangor; Bahau, Negeri Sembilan; Melaka Raya, Melaka; Pekan,

*Taking into account the operating expenses of RM78,124,990, Takaful Malaysia posted a profit of RM21,139,811 before zakat and taxation for the year under review. This represents an increase of 15 per cent over the corresponding profit of RM18,364,416 recorded in the previous year.*

*After deducting zakat of RM1,020,435 and conversely adding back taxation recoverable figure of RM2,892,252, the net profit rose to RM23,011,628 from RM18,354,089. With the total accumulated profit of RM60,739,115 brought forward from the previous year and deducting dividends paid out during the year of RM4,633,200, the total profit retained enlarged to RM79,117,543.*

### **DIVIDEND**

*In view of the overall growth of the business, the Board of Directors recommends a dividend of 6.0 per cent less tax based on the enlarged share capital of 143,000,000 shares, appropriating a sum of RM6,177,600; the highest amount ever paid by Takaful Malaysia after the capital raising exercise under which the shareholders have been rewarded with 88,000,000 shares via the bonus and right issues. The share capital will be further increased upon completion of the private placement exercise expected to be completed in the fourth quarter of 2004.*

### **BRANCH NETWORK**

*In consonant with the on-going programme to upgrade our services, especially at the outlet level, six (6) new branches were opened during the year at Sungai Buloh, Selangor; Bahau, Negeri Sembilan; Melaka Raya, Melaka; Pekan, Pahang; Bandar Seri Iskandar, Perak and Carrefour Subang Jaya, Selangor.*

*At the end of the financial year, Takaful Malaysia's network of outlets expanded to 114 branch offices, covering all major and secondary towns nation-wide.*

### **STAFF RECRUITMENT AND DEVELOPMENT**

*At the end of the year under review, the overall staff strength totalled 1,525 comprising 466 executives at all levels, 581 clerical and non-clerical grades and 478 special executives specifically assigned with the task of marketing family products under the Individual Sector. In comparison, the total number of staff in the previous year was 1,368.*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

Pahang; Bandar Seri Iskandar, Perak dan Carrefour Subang Jaya, Selangor.

Pada keseluruhannya, rangkaian saluran perniagaan Takaful Malaysia telah berkembang kepada 114 pejabat cawangan, yang beroperasi di semua ibu negeri dan bandar-bandar utama lain di seluruh negara pada akhir tahun yang dikaji.

### **PENGAMBILAN DAN PEMBANGUNAN KAKITANGAN**

Pada akhir tahun yang dikaji, Takaful Malaysia mempunyai kekuatan keseluruhan seramai 1,525 warga kerja terdiri daripada 466 eksekutif disemua peringkat, 581 daripada kumpulan perkeranian dan bukan perkeranian dan 478 eksekutif khusus yang ditugaskan bagi memasarkan produk-produk takaful keluarga di bawah Sektor Individu. Sebagai perbandingan, jumlah warga kerja tahun sebelumnya ialah 1,368 orang.

Selangkah dengan falsafah korporat Takaful Malaysia untuk membina gunatenaga yang cekap serta bermotivasi, seiring dengan dasar pembangunan sumber daya manusia yang mantap dan cemerlang dengan daya kemahiran yang tinggi, maka langkah-langkah khusus telah diambil dalam tahun yang dikaji untuk mempertajamkan kemahiran teknikal, memperkukuhkan profesionalisma dan mewujudkan etika kerja yang lebih baik dikalangan warga kerja.

Bagi maksud ini, pelbagai program latihan dan kursus ulangkaji telah diadakan sepanjang tahun yang dikaji untuk semua peringkat warga kerja termasuk program khas bertajuk 'Sijil Kompeten Takaful' telah disusun khas. Sebahagian program latihan Takaful Malaysia dianjurkan bersama dengan Islamic Banking and Finance Institute Malaysia Sdn Bhd (IBFIM). Takaful Malaysia juga menghantar kakitangannya ke seberang laut bagi mengambil bahagian dalam latihan dan kursus yang berkaitan.

Bagi mempertingkatkan lagi persaingan dalam industri takaful khususnya dan industri insurans amnya, Takaful Malaysia telah mencapai penarafan MS ISO 9001:2000 Sistem Pengurusan Kualiti bagi skop perkhidmatan di bawah kedua-dua Perniagaan Takaful Keluarga dan Takaful Am yang meliputi proses pengeluaran sijil dan proses tuntutan pada tahun 2002.

Rating Agency Malaysia Berhad (RAM) juga telah



*As part of our corporate philosophy to develop a motivated and competent workforce, and in line with the human resource development policy of continuously striving for excellence and impeccable efficiency, specific measures had been undertaken during the year to harness technical skills, improve the professionalism and work ethics for staff at all levels.*

*Towards this end, various categories of training programmes and refresher courses including special programmes such as 'Certificate of Competency in Takaful' were specifically designed and conducted throughout the year. Some of the training programmes were organised jointly with Islamic Banking and Finance Institute Malaysia Sdn Bhd (IBFIM). Staff members were also sent abroad to participate in relevant training courses.*

*As a further measure to enhance our competitiveness in the takaful industry, in particular and in the insurance industry in general, Takaful Malaysia obtained the MS ISO 9001:2000 Quality Management System certifications in two core areas covering both the certificate issuance and claims payment, in 2002.*

*Rating Agency Malaysia Berhad (RAM) also reaffirmed for the third year running the Claim Paying Ability Rating of A1 with positive outlook in August 2003 for Takaful Malaysia; which was first obtained in 1999.*

*Takaful Malaysia won further accolade when it was awarded in January 2004, "The Best Provider of Takaful Services" by Euromoney, an international financial publication based in London acknowledging that the takaful business model based on the profit sharing principle of al-Mudharabah has always been the leading competitive advantage for Takaful Malaysia.*

### **GROUP'S FINANCIAL PERFORMANCE**

*Apart from the higher profitability at the Company level, the Group's higher increase in net profit of RM24,064,244 as*



## Penyata Pengerusi Chairman's Statement

mengesahkan semula penarafan A1 dengan pandangan positif pada bulan Ogos 2003; buat tahun ketiga berturut-turut "Keupayaan Membayar Tuntutan" bagi Takaful Malaysia yang pertama kali diperolehi pada tahun 1999.

Pada bulan Januari 2004, Takaful Malaysia terus cemerlang apabila dianugerahkan "Pengendali Perkhidmatan Takaful Terbaik" oleh Euromoney, majalah kewangan antarabangsa yang beribu pejabat di London, dengan sendirinya mengiktiraf model perniagaan mengikut prinsip al Mudharabah memberi kelebihan persaingan besar kepada Takaful Malaysia.

### PRESTASI KUMPULAN

Selain daripada peningkatan keuntungan di peringkat Syarikat, Kumpulan juga merekodkan peningkatan keuntungan bersih yang tinggi sebanyak RM24,064,244 berbanding RM18,976,562 pada tahun 2003 kesan peningkatan prestasi anak syarikat dan syarikat bersekutu. Jumlah aset bersih Kumpulan juga menunjukkan peningkatan kepada RM2,108,147,903 berbanding RM1,711,944,997 pada tahun sebelumnya.

### SYARIKAT- SYARIKAT SUBSIDIARI DAN BERSEKUTU

#### Asean Retakaful International (L) Ltd

Asean Retakaful International (L) Ltd (ARIL), subsidiari dengan pemilikan saham 80 peratus ditubuhkan pada Mei 1997 sebagai pengendali takaful semula khusus untuk kedua-dua Perniagaan Takaful Keluarga dan Perniagaan Takaful Am yang pertama di dunia.

Pada tahun yang dikaji, ARIL yang genap tahun ketujuh operasinya telah mencatat perolehan sebenar dan keuntungan sebelum zakat dan cukai masing-masing sebanyak RM3,814,417 dan RM1,391,093. ARIL juga masih terus menerajui pengurusan Pakatan Takaful Semula Skim Takaful Kebakaran di bawah Perniagaan Takaful Am yang mulanya dilaksanakan pada 1 Oktober 1996 lanjutan daripada projek Kumpulan Takaful Asean (ATG).

Perkhidmatan ARIL telah dikembangkan lagi bagi meliputi fungsi urusetia ATG, persatuan pengendali-pengendali takaful dan takaful semula di rantau Asean. ARIL juga telah diberi tugas mempromosikan takaful dan takaful semula khususnya di negara-negara Membangun-8 (D-8) dan ahli-ahli negara OIC amnya. ARIL akan menjadi pengendali retakaful D8 dan bagi tujuan ini ARIL sedang menjalankan

*against RM18,976,562 in 2003 was also contributed by the improvement seen in the performance of both the subsidiary and associate companies. Similarly, the Group's total net asset also recorded an increase to RM2,108,147,903 from RM1,711,944,997 in the preceding year.*

### SUBSIDIARY AND ASSOCIATED COMPANIES

#### Asean Retakaful International (L) Ltd

*Asean Retakaful International (L) Ltd (ARIL), an 80 per cent owned subsidiary, was established in May 1997 as the first specialist retakaful operator in the world for both the General Takaful and the Family Takaful businesses.*

*During the year under review, ARIL completed its seventh year of operation by registering revenue and profit before zakat and taxation amounting to RM3,814,417 and RM1,391,093, respectively. ARIL also continued to manage the Retakaful Pool for Fire Takaful Scheme under the General Takaful Business which was first established on 1 October, 1996, following the formation of the Asean Takaful Group (ATG).*

*The services of ARIL had been extended to include secretarial functions for the ATG, an international association of takaful and retakaful operators in the Asean region. ARIL has also been given the task to promote takaful and retakaful in the Developing-8 (D-8) in particular and OIC member countries in general. In this respect ARIL is to be transformed as the D8 retakaful operator and for this purpose ARIL's shareholding is presently undergoing restructuring exercise which is expected to be completed by the end of the current financial year.*

#### P.T. Syarikat Takaful Indonesia

*P.T. Syarikat Takaful Indonesia (STI) is a subsidiary of Takaful Malaysia since 11 June 2001, with the controlling shareholding of 56 per cent. STI is the holding company for P.T. Asuransi Takaful Umum (ATU) and P.T. Asuransi Takaful Keluarga (ATK), the pioneer takaful operators in Indonesia. The STI Group attained higher revenue of RM21,463,476 compared against the previous year of RM17,749,824. With increased revenue, STI made a turnaround, registering a small profit before zakat and taxation of RM734,284 during the year under review as against a loss of RM318,144 previously.*

#### Amana Takaful Limited

*Amana Takaful Limited, Sri Lanka (ATL), the first takaful*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

penstrukturan semula modal yang dijangka selesai pada akhir tahun kewangan ini.

### **P.T. Syarikat Takaful Indonesia**

P.T. Syarikat Takaful Indonesia (STI) adalah merupakan subsidiari Takaful Malaysia sejak 11 Jun 2001 dengan penguasaan 56 peratus saham. STI adalah syarikat induk bagi P.T. Asuransi Takaful Umum dan P.T. Asuransi Takaful Keluarga, pengendali takaful yang pertama di Indonesia. Kumpulan STI memperolehi pulangan yang lebih tinggi sebanyak RM21,463,476 berbanding RM17,749,824. Hasil daripada itu, pada tahun yang dikaji STI telah berjaya mendapatkan sedikit keuntungan sebelum zakat dan cukai sebanyak RM734,284 berbanding kerugian sebanyak RM318,144 pada tahun sebelumnya.

### **Amana Takaful Limited**

Amana Takaful Limited, Sri Lanka (ATL), pengendali takaful yang pertama di Sri Lanka telah ditubuhkan pada tahun 1998. ATL adalah syarikat bersekutu dengan Takaful Malaysia memegang 20 peratus ekuitinya. ATL yang telah berusia enam tahun masih mencatatkan sedikit kerugian iaitu RM4,590 untuk bahagian saham milik Takaful Malaysia.

### **Arabian Malaysian Takaful Company**

Arabian Malaysian Takaful Company (AMTC), juga syarikat bersekutu Takaful Malaysia telah memulakan operasi dalam tahun 2000. Pada masa ini, AMTC masih mencatatkan kerugian kecil sebanyak RM39,287 bagi pegangan saham Takaful Malaysia. Takaful Malaysia memegang 49 peratus ekuiti AMTC, sebuah entiti persisiran yang mengkhususkan pada masa ini, produk-produk takaful perubatan/ kesihatan sahaja untuk pasaran Arab Saudi.

### **KERJASAMA TEKNIKAL**

Takaful Malaysia terus menjalinkan kerjasama dengan IBFIM untuk menganjurkan kursus-kursus mengenai operasi takaful bagi menyebarkan maklumat dan mempromosi perniagaan takaful ke segenap lapisan masyarakat. Juga langkah ini bertujuan memperbaiki dan mempertingkatkan kemahiran teknikal kakitangan pengendali-pengendali takaful serta pihak-pihak lain yang berminat baik dalam mahupun luar negara. Bagi tujuan ini, beberapa orang pegawai kanan Takaful Malaysia secara aktif telah terbabit dalam pengendalian kursus dan program latihan sebagai fasilitator dan penceramah. Ini



*operator in Sri Lanka was established in 1998. ATL, a 20 per cent associate company completed its sixth year of operation. ATL registered a marginal loss of only RM4,590 in respect of Takaful Malaysia's holdings.*

### **Arabian Malaysian Takaful Company**

*During the year, another associate company, Arabian Malaysian Takaful Company (AMTC) which commenced operation in 2000 still registered a loss albeit a minimal sum of RM39,287 for the equivalent shareholding of Takaful Malaysia. Takaful Malaysia has 49 per cent equity holding in AMTC, an off-shore entity specialising in medical/health takaful products for the market in the Kingdom of Saudi Arabia.*

### **TECHNICAL COOPERATION**

*Takaful Malaysia in close collaboration with IBFIM organised training courses in takaful operations to further disseminate and promote the takaful business to all sectors. These steps are to improve and sharpen the technical skills of staff members of takaful operators and other interested parties both locally and abroad. Towards this end, a number of our senior personnel actively participated in these courses and training programmes as facilitators and speakers. This is in line with the move to indirectly promote takaful business to the international arena.*

### **PROSPECT**

*The outlook of the Malaysian economy remains favourable with the GDP expected to hit 7 per cent growth by end of 2004 and thereafter forecast to further expand by 6 per cent in the year 2005. In the recent announcement of the Budget 2005 on 10 September 2004, the Government has proposed to raise the individual tax relief for payments of takaful contribution, premium for life insurance and EPF contribution from RM5,000 to RM6,000 which is expected to augur well for the takaful industry. This higher relief will benefit both the General Takaful Business and Family*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

adalah selaras dengan usaha untuk memperkenalkan perniagaan takaful ke pentas antarabangsa.

### MASA HADAPAN

Ekonomi Malaysia dijangka terus berkembang dengan pertumbuhan KDNK dijangka mencapai 7 peratus pada akhir 2004 dan dijangka terus berkembang sebanyak 6 peratus pada tahun 2005. Baru-baru ini dalam laporan Bajet 2005 pada 10 September 2004, Kerajaan telah mencadangkan peningkatan pelepasan cukai bagi sumbangan takaful dan pembayaran premium insurans dan sumbangan KWSP dari RM5,000 kepada RM6,000 yang dijangka memberi petanda baik kepada industri takaful. Pelepasan yang lebih tinggi akan memberi kebaikan kepada kedua-dua jenis perniagaan Takaful Am dan Takaful Keluarga terutamanya Sektor Individu bagi Perniagaan Takaful Keluarga yang diramalkan mencatat pertumbuhan yang lebih pesat pada tahun akan datang.

Tambahan lagi, seperti yang diumumkan dalam Bajet, pembayaran zakat oleh perbadanan akan dibenarkan sebagai perbelanjaan dalam pengiraan cukai pendapatan, tidak melebihi 2.5 peratus daripada pendapatan agregat.

Kekuatan ekonomi Malaysia menunjukkan pertumbuhan yang lebih pesat yang akan memberi kesan positif ke atas industri takaful dan insurans. Oleh yang demikian, Takaful Malaysia meramalkan bahawa prestasinya secara keseluruhan akan terus meningkat terutamanya bagi Perniagaan Takaful Keluarga. Penilaian ini adalah berdasarkan kepada hakikat pasaran yang masih belum diterokai sepenuhnya, lebih-lebih lagi dikalangan masyarakat Bumiputra Islam, selain daripada hakikat rata-rata takaful itu sendiri kian meningkat penerimaan dan popularitinya. Takaful Malaysia juga dijangka jumlah penyertaan badan-badan korporat termasuk syarikat-syarikat multinasional dalam pelbagai produk takaful di bawah Perniagaan Takaful Am akan turut meningkat.

Penubuhan beberapa pengendali takaful yang baru di dalam negara meningkatkan pertandingan telah dianggap sebagai satu perkara positif yang akan mewujudkan strategi-strategi baru yang akan meningkatkan efisiensi dan inovasi untuk terus bertanding. Takaful Malaysia akan terus memperkenalkan produk-produk takaful yang lebih inovatif dan bernilai tambah yang berupaya memenuhi kehendak semua peringkat peserta. Strategi pemasaran berterusan dan tumpuan utama pelanggan agar sentiasa mampu bersaing dan berjaya adalah tunggak utama dalam



*Takaful Business, in particular the Individual Sector of the Family Takaful Business which is expected to see further growth in the coming year.*

*In addition, as also announced in the Budget, payment of zakat by corporation will be allowed as deduction for the computation of income tax, not exceeding 2.5 per cent of the aggregate income.*

*The robust Malaysian economy would certainly serve as a favourable indicator for stronger growth that may impact the takaful/ insurance industry positively. Therefore, the overall performance, especially of the Family Takaful Business could safely be assumed to chart further improvement. This assessment is based on the large untapped market especially among the Bumiputra Muslim population and the increasing popularity of takaful business itself among the public. Takaful Malaysia would also expect the volume of participation from corporate bodies including multinationals in various types of takaful products, under the General Takaful Business would continue to escalate.*

*The emergence of new takaful operators in the country leading to additional competition, is seen by Takaful Malaysia as a positive development as this would spur new ideas and strategies towards attaining higher level of efficiency and innovation in order to stay competitive. Takaful Malaysia will continue to provide more innovative and value-for-money takaful products that are capable of meeting the demands of all levels of participants. Market-driven strategies and customer focus will continue to be the basic thrust in Takaful Malaysia's marketing philosophy. Takaful Malaysia also strongly believes that its unique business model based on the al-Mudharabah principle provides attractive takaful package with more value for money products and has been well accepted by participants.*

*On this note, efforts will also be continued to enhance the branding and market visibility through advertising and promotional activities in order to increase consumer*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

falsafah pemasaran Takaful Malaysia. Takaful Malaysia yakin model perniagaan mengikut prinsip al-Mudharabah memberi pakej takaful yang menarik dengan lebih nilai dan diterima oleh peserta-peserta.

Atas dasar ini, usaha akan diteruskan untuk mempertingkatkan jenama dan pengenalan pasaran melalui pengiklanan dan aktiviti-aktiviti promosi bagi mempertingkatkan kesedaran pelanggan mengenai Takaful Malaysia dan produk-produknya. Strategi promosi ini termasuk membuka kaunter di pusat membeli belah, kompleks pejabat, masjid dan pusat pameran.

Tumpuan khusus akan diberikan kepada strategi untuk mempertingkatkan tahap keprofesionalisma eksekutif-eksekutif pemasaran khusus yang memasarkan produk-produk Sektor Individu di bawah Perniagaan Takaful Keluarga selaras dengan dasar Kerajaan untuk memupuk budaya menabung dikalangan individu. Dasar pelbagaian produk dalam memenuhi permintaan terhadap khidmat takaful yang kian meningkat akan terus diperhebatkan. Apapun dasar ini akan dilaksanakan dengan langkah berhemah dan penuh waspada.

### TEKNOLOGI MAKLUMAT

Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, industri insuran dan takaful di Malaysia telah mencapai pertumbuhan yang pesat. Peningkatan ketara dalam memberikan perkhidmatan yang berkesan melalui penggunaan teknologi maklumat telah dibuktikan dengan pengurusan operasi dan kedudukan kewangan sebagaimana yang ditunjukkan melalui pendekatan terkini telah wujud.

Penggunaan teknologi yang ketara dalam mengganti proses perniagaan semakin meningkat, yang secara tradisionalnya dilakukan secara manual, telah meningkatkan pandangan positif peserta-peserta atau pemegang-pemegang polisi terhadap piawai perkhidmatan yang diberikan oleh pengendali-pengendali takaful dan insurans.

Lanjutan daripada itu, Takaful Malaysia akan terus memberi penekanan dan keutamaan bagi menambah dan memperluas penggunaan aplikasi teknologi maklumat untuk menyokong keperluan perniagaan.

Dalam menempatkan teknologi maklumat sebagai proses perniagaan strategik selalunya akan melibatkan perbelanjaan yang besar. Melalui strategi bersepadu



*awareness of Takaful Malaysia and its products. These promotion strategies include the opening of counters in shopping malls, office complexes, mosques and exhibition centers.*

*Takaful Malaysia will give special emphasis on enhancing the skills of the specialised marketing executives in order to promote the Individual Sector of the Family Takaful Business, in line with the Government's policy to inculcate the savings habit among the population. The policy of product diversification will be intensified to meet the growing demands for takaful services. However, this policy will be carried out with care and utmost prudence.*

### INFORMATION TECHNOLOGY

*In recent years, both the takaful and insurance industries have attained significant progress. Marked improvements in providing efficient services through utilization of information technology (IT) in the operation as well as financial management have emerged.*

*Significant utilization of technology in replacing the business processes, traditionally performed manually, has tremendously increased the positive perception of participants or policyholders as consumers towards the service standards of takaful operators and insurers.*

*In conjunction with this, Takaful Malaysia will continue to give emphasis and priority to further enhance and expand the application of IT to support the business needs.*

*Positioning IT as strategic business process enabler would typically involve high capital. As a measure to minimize such expenditure, Takaful Malaysia has implemented the BIMB Group Synergy initiative in capitalizing on the existing IT infrastructure and resources available within the Group which has resulted in structured and well managed environments.*

*On the usage of internet as means of business transaction,*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

Kumpulan Bank Islam, Takaful Malaysia telah mengambil inisiatif untuk menggunakan infrastruktur teknologi maklumat dan pakar teknologi maklumat sediaada dalam Kumpulan, seterusnya mempertingkatkan kemudahan teknologi maklumat dan pada masa yang sama mengurangkan perbelanjaan.

Dalam usaha menggunakan internet sebagai cara transaksi perniagaan, Takaful Malaysia terpilih sebagai salah sebuah syarikat insurans/ pengendali takaful pertama terlibat dalam "Road Transport Department's (RTD) eCoverNote ,atau projek perintis JPJ eCoverNote. Dalam menyediakan perkhidmatan yang baru kepada masyarakat, Takaful Malaysia telah mengambil langkah sewajarnya bagi menyusun infrastruktur untuk menyokong projek JPJ eCoverNote tersebut yang mana pelancaran di peringkat kebangsaan dijangka akan diadakan pada awal tahun 2005.

Bagi memberikan khidmat pelanggan yang cemerlang dan efisien kepada peserta, satu projek sistem bersepadu bagi kedua-dua perniagaan Takaful Am dan Takaful Keluarga telah dilaksanakan dan dijadualkan penggunaannya pada pertengahan 2005. Projek ini dinamakan "Takaful Integrated System (TIS)" akan memberi manfaat kepada Takaful Malaysia dan peserta dari segi proses operasi dan khidmat pelanggan yang efisien dan cepat.

Sistem komputer talian terus di seluruh rangkaian cawangan membekalkan perkhidmatan yang mudah dan cekap untuk peserta-peserta. Laman web Takaful Malaysia ([www.takaful-malaysia.com](http://www.takaful-malaysia.com)) juga merupakan saluran pemasaran yang baik bagi mempromosi dan menyebarkan maklumat mengenai konsep dan operasi takaful serta berbagai produk yang disediakan oleh Takaful Malaysia. Objektif Takaful Malaysia adalah untuk membolehkan penyertaan pelbagai produk dilakukan secara talian terus melalui internet.

### **PENGHARGAAN**

Bagi pihak Lembaga Pengarah, saya ingin merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan-Kerajaan Negeri, Kementerian-Kementerian dan Jabatan-Jabatan Kerajaan, Jabatan dan Majlis Agama Islam Negeri-Negeri, Kementerian Pelajaran, Kementerian Kewangan, Pejabat Ketua Pengarah Takaful, Bank Negara Malaysia, Lembaga Perkhidmatan Kewangan Luar Pesisir Labuan (LOFSA), badan-badan berkanun, Bank Islam Malaysia Berhad, Lembaga Tabung



*Takaful Malaysia is among the first of a selected group of takaful and insurance companies to be involved in the "Road Transport Department's (RTD) eCoverNote" or JPJ eCoverNote pilot project. With the national targeted date of implementation of JPJ eCoverNote project in early 2005, Takaful Malaysia has undertaken appropriate measures in terms of the readiness of the infrastructure to support the national IT project in offering the new services to the public.*

*With full commitment towards excellent and efficient customer service to Participants, a comprehensively new IT system, integrating both the General Takaful Business and Family Takaful Business, is currently being developed and scheduled to be implemented by mid of 2005. This project called "Takaful Integrated System (TIS)", would benefit both Takaful Malaysia in the operational processes and its participants in terms of efficient and timely customer service.*

*This will be further enhanced by the on-line computer system facility at all outlets that will provide a convenient and fast deliverable to participants. Our web-site ([www.takaful-malaysia.com](http://www.takaful-malaysia.com)) serves as an effective marketing tool in promoting and disseminating knowledge on the concept and operation of takaful as well as the various types of takaful product offered. The objective is to facilitate the public in conveniently participating in various takaful products via the internet.*

### **ACKNOWLEDGEMENT**

*On behalf of the Board of Directors, I would like to express our appreciation and gratitude to the Federal and State Governments, the various Ministries and Departments, the Department and State of Religious Affairs, the Ministry of Education, the Ministry of Finance, the Office of the Director General of Takaful, Bank Negara Malaysia, Labuan Off-shore Financial Services Authority (LOFSA), the various Statutory bodies, Bank Islam Malaysia Berhad, Lembaga Tabung Haji, Employees Provident Fund, the*

## Penyata Pengerusi *Chairman's Statement*

Haji, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, pemegang-pemegang saham dan semua peserta atas sokongan padu dan kerjasama dalam semua bidang sepanjang tahun yang dikaji. Kami berharap sokongan ini akan terus berkekalan di masa hadapan.

Penghargaan juga saya rakamkan untuk rakan-rakan Lembaga Pengarah, ahli-ahli Majlis Pengawasan Syariah dan Jawatankuasa Pengurusan atas keazaman dan usaha gigih mereka.

Akhirnya, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk menyatakan perakuan dan penghargaan Lembaga Pengarah kepada semua kakitangan atas ketekunan, dedikasi, kegigihan dan profesionalisma mereka. Saya berharap mereka akan terus berusaha dengan lebih bersungguh lagi dalam semangat juang yang tinggi bagi mencapai prestasi yang lebih cemerlang dalam tahun akan datang.

Semoga Allah memberi taufik dan hidayahNya kepada kita semua.

*shareholders and participants for their strong support and cooperation in all areas throughout the period under review. We look forward to the continuation of this support in the future.*

*My gratitude to my colleagues on the Board, members of the Shariah Supervisory Council and the Management Committee for their commitment and effort.*

*Lastly, I would also like to take this opportunity to express the Board's recognition and appreciation to all staff members for their diligence, dedication, hard work and professionalism in this past year. I hope that they will continue with their splendid efforts and strive for better performance and excellence for the coming year.*

*May Allah give us His guidance.*



**DATO' MOHD YUSOF HAJI NASIR**  
PENGERUSI/CHAIRMAN

Kuala Lumpur  
Tarikh : 3 November 2004  
Dated : 3 November 2004