2012

AMALAN PASARAN DAN PEMERKASAAN PENGGUNA

129 Trend dan Perkembangan Utama
131 Mengukuhkan Rangka Kerja Undang-Undang dan Penyeliaan
133 Menangani Isu Pengguna
140 Pengawalan dan Penyeliaan Pengantara Insurans dan Takaful
141 Kerjasama dengan Agensi Lain
141 Pengguna Kewangan Berpengetahuan dan Bertanggungjawab
143 Mengukuhkan Saluran Bantuan Penyelesaian Pengguna

Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (Financial Services Act 2013, FSA) dan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (Islamic Financial Services Act 2013, IFSA) memberi Bank mandat yang jelas untuk memupuk amalan adil, bertanggungjawab dan profesional dalam kalangan penyedia perkhidmatan kewangan (PPK) yang dikawal selia oleh Bank. Bank melaksanakan mandat ini dengan menetapkan kehendak dan keperluan bagi mengawal selia amalan PPK terhadap pengguna dan menilai kelakuan PPK berdasarkan kehendak tersebut; menggalakkan ketelusan terhadap pengguna; mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap pelanggaran amalan; dan melengkapi pengguna dengan pengetahuan kewangan, kemahiran dan akses kepada saluran bantuan penyelesaian yang berkesan untuk melindungi kepentingan mereka dengan lebih baik. Meskipun ini mungkin tidak dapat menghindarkan sepenuhnya potensi PPK untuk bertindak dengan kurang mengambil kira kepentingan pengguna, Bank memberikan komitmen untuk menyediakan langkah pencegahan yang berwibawa bagi amalan tidak adil terhadap pengguna melalui aktiviti penyeliaan dan penguatkuasaannya, dan memastikan bahawa apabila seseorang pengguna itu tidak dilayan dengan adil, terdapat saluran yang berkesan untuk pengguna mendapatkan pembelaan. Ini akan mewujudkan persaingan yang sihat dan inovasi dalam industri kewangan yang akhirnya akan memberi manfaat kepada pengguna, di samping mengurangkan bahaya moral untuk jangka lebih panjang dengan menggalakkan setiap pengguna bertanggungjawab untuk mengambil langkah yang sesuai bagi melindungi kepentingan kewangan mereka.

TREND DAN PERKEMBANGAN UTAMA

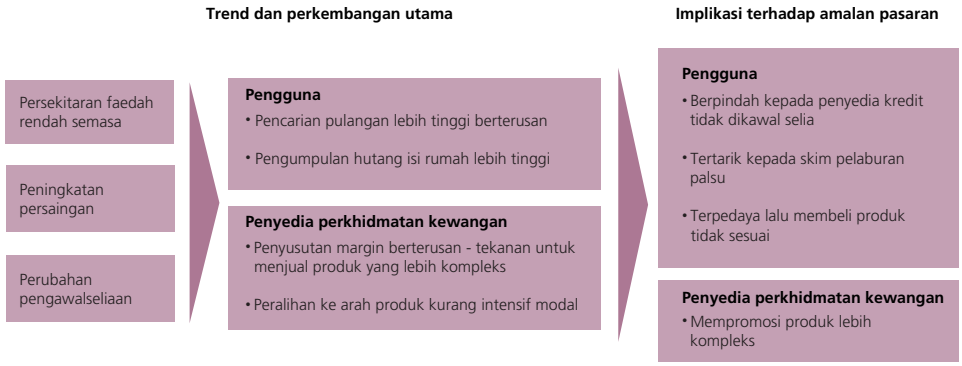
Keutamaan strategik Bank dalam bidang amalan pasaran adalah berpandukan perkembangan dan keadaan dalam persekitaran operasi serta risiko utamanya kepada pengguna. Sebahagian besar daripada perkembangan dalam pasaran kewangan runcit dalam tempoh kebelakangan ini banyak dipengaruhi oleh persekitaran kadar faedah yang rendah, peningkatan persaingan termasuk daripada PPK bukan bank dan pengukuhan keperluan kehematan yang mempunyai kaitan penting dengan struktur, reka bentuk dan pengedaran produk kewangan di pasaran. Sejak tahun 2006, industri insurans am juga berhadapan dengan cabaran besar dalam sektor insurans motor kerana kos tuntutan terus meningkat melebihi tahap mampan yang tidak dapat ditampung lagi oleh premium, lalu mengakibatkan pembaharuan asas yang akan mengubah landskap insurans motor dengan ketara. Keadaan ini seterusnya mempengaruhi tingkah laku PPK dan pengguna, dalam cara yang kadang kala boleh menjejaskan kepentingan pengguna (Gambar Rajah 4.1). Bank memantau keadaan ini dengan teliti dan mengambil langkah-langkah untuk mengurangkan risiko yang telah dikenal pasti terhadap pengguna.

Berlatarkan persekitaran ini, aktiviti pengawasan Bank pada tahun 2012 terus tertumpu pada pengurusan risiko utama kepada pengguna seperti yang berikut:

- **Bagi mendapatkan hasil lebih tinggi**, lebih banyak pengguna mungkin mencuba pelaburan alternatif tanpa memahami sepenuhnya risiko yang terlibat atau tanpa memeriksa terlebih dahulu kesahihan penyedia perkhidmatan berkenaan. Kesedaran yang agak rendah terhadap pengurusan risiko kewangan dalam kalangan pengguna di Malaysia terus menambahkan risiko pengguna membuat keputusan kewangan yang tidak berdasarkan maklumat yang lengkap. Kajian yang dijalankan oleh Pertubuhan bagi Kerjasama dan Pembangunan Ekonomi (Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD) pada tahun 2011 mendapati bahawa walaupun paras celik kewangan pengguna perkhidmatan kewangan di Malaysia setanding dengan pengguna di negara maju, pengguna di Malaysia kurang memberikan perhatian untuk mengurangkan risiko dalam menguruskan hal kewangan mereka;

Gambar Rajah 4.1

Trend dan Perkembangan Utama serta Implikasi Terhadap Amalan Pasaran



- **Peningkatan hutang oleh isi rumah berpendapatan rendah** berikutan kos pinjaman yang lebih rendah. Isi rumah menanggung beban yang berlebihan akibat keputusan pinjaman yang dibuat tanpa memikirkan kemampuan untuk melunaskan hutang itu. Risiko ini bertambah apabila peminjam tidak mempunyai penampan kewangan bagi menghadapi keadaan yang tidak dijangka. Keadaan menjadi lebih buruk apabila berlaku peningkatan pada trend pengambilan pinjaman isi rumah berpendapatan rendah daripada penyedia kredit bukan bank, yang tidak tertakluk kepada piawaian pengunderaitan yang ditetapkan oleh Bank;
- **Penyusutan berterusan margin PPK,** yang menyebabkan promosi bagi produk yang lebih kompleks dengan jangkaan pulangan lebih tinggi tanpa memikirkan kesesuaian produk bagi pengguna sasaran. Sebahagian daripada produk juga digabungkan dan dijual melalui saluran pengedaran alternatif dan pelbagai tanpa menyediakan latihan lengkap kepada kakitangan jualannya. Ini pula akan membawa kepada tingkah laku dan amalan jualan yang tidak baik; dan
- **Penawaran produk berstruktur kurang intensif modal oleh PPK dengan pengguna menanggung risiko yang lebih besar,** sebahagiannya sebagai respons kepada peningkatan kehendak pengawalan kehematan yang perlu bagi memastikan PPK kukuh dari segi kewangan dan mampu memenuhi obligasi kepada pengguna, termasuk dalam keadaan pasaran yang buruk.

Keutamaan Bank pada tahun 2012 terarah kepada pengukuhan asas undang-undang bagi mengawasi amalan pasaran, melaksanakan rangka kerja penyeliaan amalan pasaran yang dipertingkat, meningkatkan penelitian terhadap pengantara insurans dan memperkasa pengguna menerusi program pendidikan kewangan bersasaran

Dalam menguruskan risiko ini, keutamaan Bank pada tahun 2012 terarah kepada pengukuhan asas undang-undang bagi mengawasi amalan pasaran, melaksanakan rangka kerja penyeliaan amalan pasaran yang dipertingkat, meningkatkan penelitian terhadap pengantara insurans dan memperkasa pengguna menerusi program pendidikan kewangan bersasaran. Bank juga telah menggiatkan perbincangannya dengan pihak berkuasa dan agensi lain, serta meneruskan sesi dialog dengan persatuan pengguna bagi membincangkan isu-isu yang dihadapi pengguna.

MENGUKUHKAN RANGKA KERJA UNDANG-UNDANG DAN PENYELIAAN

Peruntukan khusus dalam FSA dan IFSA telah mengukuhkan dengan ketara prasyarat bagi suatu rejim pengawalan dan penyeliaan yang berkesan bagi amalan perniagaan dan perlindungan pengguna. Perundangan baharu ini memperuntukkan kuasa yang jelas dan lebih luas kepada Bank untuk menetapkan dan menguatkuasakan piawaian amalan perniagaan ke atas PPK, termasuk dalam bidang keperluan penzahiran, keadilan syarat kontrak, promosi kewangan, serta khidmat nasihat dan pengendalian aduan. Selain itu, perundangan ini dengan jelas menggariskan amalan dilarang yang memang tidak adil kepada pengguna, meningkatkan perlindungan undang-undang kepada pengguna berhubung dengan urusan dengan syarikat dan pengantara insurans dan takaful, serta membuka ruang bagi evolusi saluran bantuan penyelesaian pengguna. Ciri utama rangka kerja undang-undang baharu ini dihuraikan dengan lebih lanjut dalam Jadual 4.1.

Pelaksanaan rangka kerja penyeliaan amalan pasaran

Pelaksanaan rangka kerja penyeliaan amalan pasaran berdasarkan risiko terus menjadi suatu keutamaan pada tahun 2012. Pelaksanaan ini memerlukan peralihan ke arah rangka kerja yang lebih bersifat awalan, berdasarkan risiko dan berfokuskan hasil, dengan penekanan terhadap risiko amalan yang paling berpotensi mengakibatkan kemudaratan secara meluas kepada pengguna atau hilangnya keyakinan terhadap sistem kewangan.

Pendekatan penyeliaan ini menggabungkan semakan secara tematik yang berfokuskan isu dan firma individu berdasarkan pengenalpastian risiko amalan utama dalam tempoh semakan tersebut. Pada tahun 2012, tiga semakan tematik dan 19 semakan firma individu telah dijalankan oleh Bank, yang hasilnya dibincangkan dalam bahagian berikut bertajuk 'Menangani Isu Pengguna'. Bank sedang dalam proses membangunkan penilaian asas risiko amalan bagi institusi yang mempunyai segmen perniagaan runcit yang nyata dalam setiap sektor yang dikawal selia. Ini melibatkan penilaian mengenai risiko yang terdapat dalam aktiviti runcit utama sesebuah institusi dan cara ia mengawal risiko tersebut melalui aktiviti pengurusan operasi dan pengawasannya. Penilaian ini meliputi (i) pembangunan produk dan tadbir urus; (ii) keadilan dan ketelusan syarat kontrak; (iii) amalan jualan dan pemasaran; (iv) struktur insentif dan imbuhan; (v) kecekapan kakitangan jualan dan pemasaran; (vi) sokongan selepas jualan; (vii) saluran khidmat nasihat dan bantuan penyelesaian; (viii) perlindungan maklumat pengguna; dan (ix) pengendalian wang pelanggan. Bank menjangka menyiapkan penilaian risiko bagi 15 institusi dalam sektor perbankan, insurans dan takaful menjelang akhir tahun 2013. Kesemua institusi ini mencakupi kira-kira 30% daripada PPK yang mempunyai operasi yang signifikan dalam segmen pasaran runcit dalam subsektor masing-masing. Penilaian terhadap institusi yang lain dijangka siap menjelang akhir tahun 2015. Setelah selesai, penilaian risiko ini akan dikemas kini secara berkala dan digunakan sebagai asas untuk menentukan keutamaan aktiviti penyeliaan, termasuk semakan secara tematik dan institusi.

Pada amnya, semakan penyeliaan pada tahun 2012 menunjukkan bahawa PPK mempunyai tahap kesedaran yang lebih tinggi mengenai kesan isu pengguna ke atas strategi perniagaan dan risiko mereka. Kesedaran ini didapati agak seragam dalam kalangan pengurusan kanan, tetapi kurang sedikit pada peringkat lembaga pengarah, lantas menunjukkan bahawa proses untuk mengemukakan isu-isu amalan buat perhatian lembaga pengarah dalam sesebuah PPK, masih perlu diperbaiki. Mulai tahun 2013, Bank akan mula memasukkan penilaian amalan dalam mesyuarat penyeliaan tahunannya dengan lembaga pengarah PPK, yang lazimnya membincangkan penilaian risiko oleh Bank terhadap setiap PPK. Bank menjangkakan langkah ini akan menggalakkan perbincangan yang lebih meluas tentang risiko amalan pada peringkat lembaga pengarah PPK, dan memudahkan penyusunan keutamaan perhatian dan sumber pengurusan dapat diperuntukkan bagi menangani isu amalan utama yang dihadapi oleh sesebuah PPK.

Beberapa PPK telah pun menetapkan 'arahan dari atas' yang tegas dan tekal tentang bagaimana lembaga pengarah dan pihak pengurusan mahu PPK itu melayan pelanggan mereka. Obligasi amalan sering kali dianggap sebagai keperluan pematuhan dan bukannya pernyataan nilai teras sesebuah PPK itu. Pemikiran sebegini sedang berubah perlahan-lahan dengan beberapa PPK menjadikan amalan adil dan bertanggungjawab terhadap pengguna sebagai nadi bagi strategi pertumbuhannya. PPK ini telah

Jadual 4.1

Ciri Utama Rangka Kerja Undang-undang Baharu

Kuasa amalan pasaran lebih luas	• Kuasa kepada Bank untuk menetapkan piawaian bagi amalan perniagaan • Pengenalpastian yang jelas tentang amalan yang dilarang bagi PPK – Terlibat dalam amalan yang mengelirukan atau memperdayakan – Membuat gambaran palsu, mengelirukan atau tidak jujur – Memberikan tekanan yang tidak sewajarnya dalam memasarkan produk kewangan atau semasa meminta bayaran – Menuntut bayaran bagi produk atau perkhidmatan kewangan yang tidak diminta – Memaksa pengguna membeli sesuatu produk kewangan sebagai syarat pembelian produk kewangan yang lain – Berpakat untuk mengatur atau mengawal ciri atau syarat produk atau perkhidmatan kewangan sehingga merugikan pengguna • Bank boleh memberikan panduan tentang amalan yang dilarang
Peruntukan yang diperkukuh bagi perniagaan insurans dan takaful	• Perlindungan yang lebih baik bagi pengguna berhubung dengan obligasi penzahiran prakontrak mereka. Antara lain, penanggung insurans atau pengendali takaful hendaklah mengemukakan soalan yang khusus kepada pengguna bagi tujuan pengunderaitannya. Penyelesaian yang tersedia kepada penanggung insurans atau pengendali takaful akibat pengguna salah memberi gambaran secara jujur atau cuai hendaklah setara dengan tindakan yang akan diambil oleh penanggung insurans atau pengendali takaful itu seandainya pengguna tersebut tidak memberikan gambaran yang salah • Peruntukan baharu bagi sijil takaful keluarga menghendaki seseorang itu mempunyai manfaat takaful yang dibenarkan ke atas orang yang dilindungi untuk mengelak bahaya moral atau manipulasi kontrak takaful tersebut • Peruntukan baharu bagi ganti rugi terhadap jumlah tuntutan bagi mempercepat bayaran manfaat takaful keluarga • Peruntukan baharu bagi penamaan, termasuk peruntukan bagi *hibah* bersyarat, bagi memperjelas proses penamaan
Rangka kerja pengawalseliaan yang lebih cekap bagi pengantara insurans dan takaful	• Pengenalan suatu rejim kelulusan dan pendaftaran bagi pengantara insurans dan takaful yang lebih mencerminkan risiko yang ditimbulkan oleh entiti seumpama ini • Pengiktirafan penasihat kewangan Islam sebagai saluran pengedaran baharu bagi produk takaful keluarga • Keperluan baharu bagi menyediakan insurans indemniti profesional atau perlindungan takaful untuk melindungi kepentingan pelanggan • Keperluan baharu bagi menyediakan akaun berasingan bagi memastikan wang pelanggan dilindungi sepenuhnya
Saluran dipertingkat bagi bantuan penyelesaian pengguna	• Memberikan kuasa kepada Bank bagi meluluskan sebarang skim ombudsman kewangan yang bertujuan memastikan aduan serta penyelesaian pertikaian dikendalikan dengan berkesan dan adil • Bank boleh menetapkan fungsi, tugas dan skop skim tersebut • PPK wajib menjadi ahli sesuatu skim ombudsman kewangan yang diluluskan dan mematuhi *award* yang diberikan bawah skim tersebut
Kuasa penguatkuasaan diperkukuh	• Tindakan pentadbiran berbentuk kewangan dan bukan kewangan selain penalti sivil dan jenayah • Termasuk teguran awam, perintah untuk membuat pembetulan terhadap pelanggaran dan bagi PPK itu membuat restitusi terhadap mana-mana orang yang terjejas oleh pelanggaran tersebut
Kerjasama dengan agensi pengawalseliaan yang lain	• Keperluan bagi Bank untuk: – menyelaraskan dengan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia pengawalan amalan perniagaan yang berkaitan dengan aktiviti pasaran modal yang dijalankan oleh PPK yang di bawah kawal selia Bank – merujuk kepada Suruhanjaya Persaingan Malaysia (Malaysia Competition Commission, MyCC) tentang perkembangan garis panduan mengenai penjualan terikat (tied selling) dan tindakan berpakat, dan merujuk aduan berkaitan dengan tindakan ini kepada MyCC

menjadikan pengalaman pengguna sebagai fokus utama bagi pelan perniagaan mereka dan sedang dalam proses mengukuhkan jajaran antara sasaran pertumbuhan dengan sasaran prestasi, dengan fokus yang jelas terhadap pengguna. Bank juga terus mendapati wujud penambahbaikan dalam tahap ketelusan dan penzahiran produk jualan dan pemasaran PPK berikutan campur tangan Bank sebelum ini. Walau bagaimanapun, Bank percaya masih ada ruang untuk terus memperbaiki tahap kebolehbandingan dan mengurangkan tahap kompleksiti maklumat yang diberikan oleh PPK, yang penting bagi membantu pengguna membandingkan dan memahami penzahiran yang dibuat. Bank bercadang untuk menjalankan kajian pada tahun 2013 tentang cara pengguna menggunakan maklumat yang diberikan oleh PPK sebagai asas untuk mempertimbangkan penambahbaikan yang lebih spesifik dan terarah terhadap amalan dan keperluan penzahiran sedia ada.

Amalan perniagaan yang menggalakkan hasil pengguna yang positif bukan sahaja berperanan melindungi seseorang pengguna daripada risiko berlebihan, tetapi juga melindungi sesebuah institusi daripada kerugian yang boleh menjejaskan keselamatan dan keteguhannya

Sejak Krisis Kewangan Global, kaitan antara risiko amalan dengan hasil kehematan telah menjadi lebih ketara. Amalan perniagaan yang menggalakkan hasil positif kepada pengguna bukan sahaja berperanan melindungi seseorang pengguna daripada risiko berlebihan, tetapi juga melindungi sesebuah institusi daripada kerugian yang boleh menjejaskan keselamatan dan keteguhannya lantas mengurangkan risiko kepada kestabilan kewangan. Dalam Bank, semakan penyeliaan terhadap prosedur amalan pasaran, di samping fungsinya untuk menggalakkan dan memperkukuh amalan adil dan bertanggungjawab dalam kalangan PPK, juga memberikan input penting kepada penilaian risiko keseluruhan institusi perbankan, penanggung insurans dan pengendali takaful. Perkembangan amalan signifikan yang boleh memberikan kesan ke atas kestabilan kewangan dibincangkan oleh Jawatankuasa Kestabilan Kewangan Bank. Bank juga sedang menambahkan usaha untuk lebih memahami cara-cara utama bagaimana isu amalan boleh bertukar menjadi risiko tambahan ke atas keselamatan dan keteguhan sesebuah institusi. Ini juga akan menyumbang kepada perumusan pendekatan yang lebih mantap oleh Bank bagi mengambil kira risiko amalan dalam penarafan risiko penyeliaan keseluruhan PPK.

MENANGANI ISU PENGGUNA

Amalan pemberian pinjaman yang bertanggungjawab

Meskipun pertumbuhan pendapatan yang mampan dan keadaan guna tenaga yang menggalakkan telah mengukuhkan kemampuan pengguna untuk meminjam, namun leveraj (hutang) isi rumah berpendapatan rendah masih tinggi lantas mendedahkan kumpulan ini kepada kejutan pendapatan dan penyesuaian terhadap kos peminjaman. Garis Panduan Mengenai Amalan Pembiayaan Yang Bertanggungjawab yang mula dilaksanakan pada bulan Januari 2012, menghendaki PPK menumpukan pada penilaian kemampuan dan tanggungjawab mereka untuk memastikan peminjam mempunyai keupayaan untuk mengambil pembiayaan tambahan, berdasarkan pengesahan yang lebih mantap ke atas pendapatan dan penggunaan nisbah pembayaran balik hutang berhemat yang mengambil kira keadaan peminjam. Sejak Garis Panduan ini dilaksanakan, kebanyakan PPK telah membuat penyelarasan terhadap piawaian pengunderaitan dalaman mereka, terutamanya mengukuhkan keperluan dokumentasi bagi mengesahkan pendapatan dan menyediakan penampan yang lebih berhemat dalam penetapan nisbah pembayaran balik hutang bagi peminjam memenuhi perbelanjaan asas dan luar jangka. PPK juga lebih berhati-hati dalam memberikan pinjaman kepada pelanggan yang hampir bersara. Perubahan ini telah menyumbang kepada penambahbaikan dalam tahap interaksi antara PPK dengan bakal peminjam sebagai sebahagian daripada usaha PPK untuk lebih memahami keadaan kewangan peminjam sebelum pinjaman dibuat.

Kebimbangan orang ramai bahawa Garis Panduan ini akan lebih menyukarkan isi rumah mendapat akses kepada pembiayaan ternyata tidak berasas.

Pertumbuhan tahunan pinjaman terkumpul oleh sistem perbankan kepada sektor isi rumah kekal kukuh, dan pengguna yang mampu mengambil hutang baharu terus mendapat akses kepada pembiayaan. Walau bagaimanapun, selaras dengan objektif Garis Panduan ini, peminjaman baharu isi rumah mula menjadi sederhana kepada paras yang lebih mampan, dengan pertumbuhan sebanyak 11.6% pada akhir tahun 2012 (12.9% pada akhir tahun 2011). Kadar kelulusan bagi pinjaman perumahan dan pembiayaan kenderaan yang merupakan bahagian terbesar daripada pinjaman isi rumah, menurun sedikit sejajar dengan penilaian kemampuan yang lebih mantap dan langkah yang diambil oleh Bank untuk mencegah peminjaman untuk pembelian harta tanah bagi tujuan spekulasi. Kadar kelulusan bagi kad kredit juga terus menurun berikutan langkah yang dilaksanakan pada tahun 2011 yang menaikkan kelayakan pendapatan minimum untuk layak memiliki kad kredit, dan mengenakan had bagi bilangan kad kredit yang boleh dikeluarkan kepada seseorang individu yang pendapatan tahunannya di bawah RM36,000. Keperluan untuk PPK melaksanakan sendiri penilaian kemampuan dan bukannya bergantung pada faktor pemilikan kad kredit daripada PPK lain sebagai bukti kemampuan, turut menyumbang kepada kadar kelulusan kad kredit yang lebih rendah.

Walau bagaimanapun, kadar kelulusan bagi pembiayaan peribadi terus meningkat. Bank telah menggiatkan kajian semulanya terhadap amalan pemberian pinjaman dalam segmen ini bagi memastikan pematuhan kepada Garis Panduan Mengenai Amalan Pembiayaan Yang Bertanggungjawab. Dengan keperluan yang lebih tinggi terhadap PPK untuk menjalankan penilaian kemampuan yang sewajarnya, sebahagian daripada peminjam didapati beralih kepada penyedia kredit yang lain untuk mendapatkan pembiayaan. Ini dapat dilihat dalam peningkatan ketara pembiayaan peribadi yang ditawarkan oleh pemberi pinjaman bukan bank pada tahun 2012 berikutan pelaksanaan Garis Panduan bagi institusi perbankan. Amalan yang tidak seragam oleh pemberi pinjaman bukan bank dalam pembiayaan bertanggungjawab telah menyumbang kepada peningkatan paras keberhutangan golongan berpendapatan rendah. Oleh sebab institusi ini tidak dikawal selia secara langsung oleh Bank, Bank pada tahun 2012, telah menggiatkan perbincangannya dengan badan berkuasa pengawasan dan agensi Kerajaan yang berkenaan untuk menggalakkan pelaksanaan amalan pembiayaan bertanggungjawab yang lebih tekal bagi sektor isi rumah. Hasil daripada perbincangan ini, Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM) telah mengeluarkan arahan rasmi berhubung dengan keperluan amalan pembiayaan yang bertanggungjawab kepada koperasi kredit pada bulan Disember 2012.

Kesesuaian produk dan nasihat wajar kepada pengguna

Peningkatan terhadap kualiti nasihat yang diberikan kepada pengguna terus menjadi fokus utama pengawalan dan penyeliaan amalan. Perhatian khusus diberikan kepada industri insurans dan takaful untuk memastikan bahawa dalam persekitaran kadar faedah yang berterusan rendah ini, penanggung insurans dan pengendali takaful yang mengambil langkah untuk memperbaiki gabungan portfolio polisi baharu dengan polisi lama mereka yang dijual pada kadar faedah yang lebih tinggi, berbuat demikian secara bertanggungjawab. Pada tahun 2012, Garis Panduan Mengenai Amalan Nasihat Wajar bagi Perniagaan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga telah disemak bagi mengukuhkan kehendak terhadap penanggung insurans dan pengendali takaful supaya menjalankan siasatan yang mencukupi agar lebih memahami keperluan dan keutamaan kewangan pengguna. Garis Panduan ini, yang telah diluaskan bagi meliputi broker insurans dan penasihat kewangan, juga memerlukan pihak pengantara mendedahkan sebarang konflik kepentingan yang boleh menjejaskan nasihat yang mereka berikan kepada pengguna.

Aktiviti pengawasan dan penyeliaan Bank yang berterusan telah mendapati amalan salah jual dalam jualan produk insurans oleh tiga institusi pada tahun 2012. Ini berlaku terutamanya kerana institusi berkenaan tidak menyediakan latihan dan kawalan yang mencukupi terhadap amalan jualan oleh ejen mereka, serta penggunaan bahan pemasaran yang mengelirukan oleh ejen. Bank telah menghendaki institusi berkenaan mengambil langkah segera bagi mengenal pasti dan menggantung sebarang jualan lanjut oleh ejen yang ingkar, mengkaji semula semua bahan latihan ejen, dan mengetatkan kawalan terhadap penggunaan bahan jualan dan pemasaran oleh ejen mereka. Institusi ini seterusnya diarahkan untuk memberikan bahan dan maklumat produk yang tepat kepada lebih 1,400 pemegang polisi yang terlibat, dan membenarkan pemegang polisi mengkaji semula keputusan mereka untuk

mengekalkan polisi yang telah dibeli. Pemegang polisi yang memilih untuk tidak menyambung polisi mereka diberikan pilihan untuk menamatkan polisi dengan bayaran balik penuh atau menukar polisi mereka kepada produk lain tanpa sebarang bayaran tambahan. Hasil daripada campur tangan penyeliaan ini, premium sebanyak lebih daripada RM30 juta telah dibayar balik kepada pemegang polisi berkenaan. Sebagai sebahagian daripada usaha untuk mengenal pasti peningkatan risiko salah jual pada peringkat lebih awal, Bank akan meneliti kesan struktur insentif ke atas kualiti nasihat berkaitan insurans dan takaful yang diberikan kepada pengguna. Kajian semula ini juga akan diperluas untuk merangkumi penilaian sama ada kawalan dalam institusi adalah memadai untuk memberikan kesan timbal balas ke atas insentif yang mendorong kakitangan jualan mempromosi sesuatu produk berbanding produk lain, atau mempengaruhi pelanggan untuk menggantikan polisi sedia ada dengan polisi baharu.

Penzahiran pelanggan yang berguna

Penzahiran yang berguna untuk membantu pengguna membuat keputusan berdasarkan maklumat yang lengkap dapat dicapai terutamanya menerusi keperluan ketelusan dan penzahiran produk, penggunaan bahasa yang mudah dalam kontrak pengguna kewangan dan jadual perbandingan yang diterbitkan oleh Bank tentang fi dan caj produk kewangan. Usaha ini bertujuan memberi pengguna kaedah untuk memahami dengan lebih baik maklumat tentang produk yang ditawarkan, dan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang lengkap.

Sebagai sebahagian daripada aktiviti pemantauannya, Bank telah menyemak sebanyak lebih 1,400 iklan dan bahan promosi yang diterbitkan oleh institusi perbankan, penanggung insurans dan pengendali takaful pada tahun 2012 bagi memastikan keperluan ketelusan dan penzahiran produk Bank dipatuhi. Daripada jumlah ini, lebih 30 insiden ketidakpatuhan didapati berlaku dan PPK yang terlibat telah diarahkan untuk menarik balik atau mengubah suai penzahiran yang mengelirukan dengan serta-merta. Selain itu, Bank juga telah melarang penanggung insurans dan pengendali takaful daripada membuat perbandingan secara langsung ke atas pulangan antara produk yang berbeza ciri dan risikonya dalam ilustrasi produk mereka. Perbandingan tersebut secara amnya boleh mengelirukan pengguna kerana memberikan gambaran tidak seimbang mengenai risiko dan pulangan bagi produk yang mempunyai profil risiko yang sangat berbeza. Penanggung insurans dan pengendali takaful juga dilarang menggambarkan pulangan yang semata-mata berdasarkan senario yang optimistik serta menunjukkan bayaran faedah terjamin, sebagai pendapatan tambahan atau pulangan atas pelaburan memandangkan ia sebenarnya telah termasuk dalam premium yang dibayar oleh pemegang polisi.

Pada peringkat industri, Persatuan Insurans Hayat Malaysia, Persatuan Insurans Am Malaysia dan Persatuan Takaful Malaysia terus memainkan peranan penting dalam menerajui inisiatif penggunaan bahasa yang mudah

Penggunaan bahasa yang mudah dalam kontrak insurans dan sijil takaful membantu pengguna memahami hak dan tanggungjawab berkontrak mereka serta melengkapi langkah ketelusan dan penzahiran produk yang sedia ada. Pada peringkat industri, Persatuan Insurans Hayat Malaysia (Life Insurance Association of Malaysia, LIAM), Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) dan Persatuan Takaful Malaysia (Malaysian Takaful Association, MTA) terus memainkan peranan penting dalam menerajui inisiatif penggunaan bahasa yang mudah yang dilaksanakan secara berperingkat. Semua polisi insurans pemilik rumah dan isi rumah telah menggunakan bahasa yang mudah sejak bulan Mac 2012. Ini diikuti oleh penukaran bahasa dalam polisi insurans kereta persendirian dan polisi insurans hospital dan pembedahan ke dalam bahasa yang mudah, yang dijangka siap pada separuh pertama tahun 2013. Penggunaan bahasa yang mudah memberikan manfaat yang besar kepada PPK dan pengguna. Ia mengurangkan jurang jangkaan antara PPK dengan pengguna, yang seterusnya mengurangkan insiden pertikaian dan litigasi. Di samping itu, penggunaan bahasa yang mudah turut membantu pengguna dalam memastikan bahawa sesuatu produk itu sesuai dengan keperluan khusus mereka. Bagi PPK, ini boleh menjadikan produk mereka lebih menarik bagi

pasaran yang lebih meluas. Penggunaan bahasa yang mudah bagi polisi insurans hospital dan pembedahan terutamanya amat berguna kepada ramai pengguna memandangkan terdapat syarat dan pengecualian penting yang perlu diketahui oleh pengguna apabila membeli produk seperti itu, dan aspek teknikal yang selalunya boleh menyebabkan pengguna tidak menyedari bahawa ia merupakan maklumat penting.

Persatuan Bank-bank dalam Malaysia (Association of Banks in Malaysia, ABM) juga, melalui rundingan dengan Bank dan Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH) yang ditubuhkan Kerajaan, telah menghasilkan templat bagi menyeragamkan dan memudahkan penerangan tentang terma dan syarat utama perjanjian pinjaman perumahan dan pembiayaan perumahan. Ini bagi memastikan maklumat ini disampaikan dengan jelas dan tekal oleh semua institusi yang menawarkan produk yang sama, selain mudah untuk difahami. Templat ini terpakai bagi perjanjian pinjaman dan pembiayaan yang melibatkan jumlah pokok RM500,000 dan kurang, yang meliputi 80% daripada pinjaman perumahan mudah yang ditawarkan oleh bank. Inisiatif ini dijangka menjadikan dokumen kontrak pembiayaan atau pinjaman perumahan lebih ringkas, dan memudahkan pengguna membaca dan memahami termanya serta membandingkannya dengan terma yang ditetapkan oleh institusi lain. Walaupun institusi perbankan bebas bersaing dari segi terma yang ditawarkan kepada pengguna, pengguna lebih mudah untuk membandingkan terma tersebut memandangkan ia kini dipaparkan secara konsisten. Industri perbankan Islam telah memulakan inisiatif yang sama untuk menghasilkan terma penting yang seragam bagi semua kontrak Syariah untuk perjanjian pembiayaan rumah yang melibatkan jumlah pokok RM500,000 atau kurang.

Amalan pemasaran dan tuntutan yang adil dalam sektor insurans motor

Walaupun langkah untuk membuat pembaharuan terhadap sektor insurans motor sedang dilaksanakan, Bank tetap memandang berat tindakan sesetengah penanggung insurans dalam tempoh peralihan ini yang telah meningkatkan baki perniagaan bukan motor mereka menerusi amalan tidak adil, sebagai salah satu cara menampung kesan kerugian yang berterusan yang dialami oleh bahagian perniagaan insurans motor. Suatu kebimbangan khusus ialah penjualan paksa insurans kemalangan peribadi sebagai syarat untuk mendapatkan perlindungan insurans motor. Bank telah mengambil tindakan terhadap lebih 50 kes yang dikenal pasti melibatkan penjualan paksa produk kemalangan peribadi bersama-sama dengan perlindungan insurans motor. Dalam kesemua kes ini, pemegang polisi telah mendapat bayaran balik sepenuhnya.

Bank juga telah melaksanakan beberapa langkah untuk menggalakkan penaksiran tuntutan motor yang adil dan mengurangkan masa yang diambil untuk menyelesaikan tuntutan. Ini termasuk memerlukan ajuster kerugian merujuk kepada pangkalan data berpusat yang dikendalikan oleh Motordata Research Consortium Sdn. Bhd. (MRC) bagi harga alat ganti motor dan tempoh kerja pembaikan untuk semua tuntutan motor, termasuk tuntutan pihak ketiga. Harga alat ganti motor dan tempoh kerja pembaikan standard yang disediakan dalam pangkalan data MRC ini membantu menghasilkan penaksiran tuntutan yang lebih telus dan objektif. Sistem MRC ini juga telah dipertingkat untuk memudahkan penyerahan secara dalam talian bagi penaksiran tuntutan pihak ketiga terus kepada penanggung insurans, yang dijangka dapat memendekkan tempoh pemprosesan tuntutan.

Dengan adanya maklumat yang lebih lengkap tentang taksiran tuntutan motor, pangkalan data MRC ini akan memudahkan pemantauan trend amalan industri dalam meluluskan dan menaksirkan tuntutan motor, serta menilai kemajuan dalam meningkatkan kecekapan penyelesaian tuntutan. Ini juga akan membolehkan analisis industri yang lebih meluas mengenai trend harga alat ganti, diskaun niaga dan kos pekerja, serta memudahkan pengesanan dan kawalan penipuan yang lebih berkesan.

Melindungi maklumat pengguna

PPK dan kakitangannya mempunyai tanggungjawab kontraktual dan statutori untuk tidak mendedahkan maklumat pelanggan kepada mana-mana pihak ketiga kecuali dengan keizinan yang jelas daripada pelanggan. Institusi perbankan dan pengeluar instrumen pembayaran terutamanya, dilarang secara khusus daripada membocorkan maklumat pelanggan kecuali di bawah keadaan yang dibenarkan oleh undang-undang, seperti pendedahan maklumat kepada agensi penguatkuasa undang-undang untuk tujuan penyiasatan atau dakwaan atas sesuatu kesalahan, atau pendedahan kepada

pihak berkuasa kawal selia. PPK perlu menetapkan dasar, prosedur dan kawalan dalaman yang berkesan bagi pendedahan maklumat pelanggan kepada pihak luar yang dibenarkan. PPK juga perlu memastikan sebarang aduan tentang pendedahan yang salah atau pengesanan pelanggaran kerahsiaan pelanggan disiasat sepenuhnya dan langkah pembetulan diambil.

Aktiviti penyeliaan terhadap PPK termasuklah penilaian mengenai kawalan dan amalan bagi melindungi maklumat pelanggan. Pada tahun 2012, Bank telah menjalankan semakan tematik meliputi kawalan bagi mendapatkan kembali, mengakses dan melupuskan maklumat pelanggan oleh institusi perbankan terpilih. Bank mendapati kebanyakan PPK mempunyai langkah kawalan yang berkesan bagi melindungi maklumat pelanggan, termasuk memastikan kesedaran yang tinggi dalam kalangan kakitangannya akan pentingnya mengendali maklumat pelanggan yang betul. Sebilangan kecil PPK diminta mengetatkan kawalan yang berkaitan dengan perkongsian maklumat pelanggan dengan syarikat bersekutu atau rakan kongsi strategik bagi tujuan pemasaran dan promosi. Bank berpuas hati bahawa perkongsian maklumat dalam situasi seperti ini tidak melibatkan maklumat khusus akaun pelanggan, tetapi terhad kepada maklumat hubungan asas. Walau bagaimanapun, Bank meminta PPK memantapkan kawalannya dengan mendapatkan keizinan pelanggan itu sendiri sebelum maklumat pelanggan dikongsikan. Bank juga pada amnya berpuas hati dengan prosedur dan amalan PPK dalam mengendalikan aduan tentang pendedahan yang salah, dan memastikan semua aduan disiasat dan diambil tindakan. Dalam kes terpencil apabila pelanggaran kepada peraturan didapati berlaku, biasanya dengan tujuan untuk menipu, Bank telah mengambil tindakan undang-undang dan penyeliaan ke atas orang yang bertanggungjawab terhadap pelanggaran itu, manakala PPK juga telah mengambil tindakan disiplin segera, termasuk menggantung tugas atau memecat pekerja berkenaan.

Fi dan caj yang munasabah

Pengawalseliaan fi dan caj dalam sektor perkhidmatan kewangan mempunyai dua tujuan utama: (i) memastikan ketelusan yang mencukupi kepada pengguna berhubung kos yang perlu mereka tanggung untuk mendapatkan sesuatu produk atau perkhidmatan kewangan; dan (ii) mengelakkan fi dan caj yang tidak adil atau berlebihan yang tidak mencerminkan kos yang ditanggung oleh PPK.

PPK mempunyai lebih fleksibiliti untuk menentukan amaun fi dan caj yang wajar bagi mendapatkan balik kos yang dibelanjakan untuk menyediakan sesuatu produk atau perkhidmatan kewangan, tetapi dalam berbuat demikian, perlu membuktikan bahawa prinsip amalan adil sebagaimana ditentukan oleh Bank dipatuhi. Ini termasuklah memastikan caj bagi perkhidmatan *ad hoc* yang mencerminkan kos yang ditanggung adalah munasabah dan bukannya untuk memindahkan caj kepada pelanggan bagi aktiviti yang merupakan sebahagian daripada proses dalaman PPK dalam menguruskan risikonya. Kini, fi baharu yang ingin diperkenalkan atau kenaikan fi oleh PPK perlu mendapatkan kelulusan Bank. Kira-kira 160 permohonan seumpama ini diterima setiap tahun untuk pertimbangan Bank. Pada tahun 2012, kira-kira 22% daripada permohonan yang diterima Bank ditolak atau diminta untuk diselaraskan kerana fi yang dicadangkan didapati tidak selaras dengan prinsip yang digariskan oleh Bank di bawah Garis Panduan Pengenaan Fi dan Caj ke atas Produk dan Perkhidmatan Kewangan. Tindakan penguatkuasaan juga diambil ke atas tujuh PPK kerana tidak mematuhi Garis Panduan Bank, yang telah menyebabkan jumlah bayaran balik sebanyak kira-kira RM4.7 juta dalam bentuk fi dan caj kepada pelanggan yang terlibat.

Dalam beberapa tahun ini, Bank mendapati peningkatan progresif dalam tahap pematuhan PPK terhadap prinsip amalan adil dalam mengenakan fi dan caj. Ini seterusnya telah mengurangkan secara progresif campur tangan berkaitan fi dan caj lantas menunjukkan PPK semakin memahami akan kehendak Bank. Selain itu, aduan yang diterima oleh Bank tentang fi dan caj yang tidak adil atau berlebihan kekal rendah. Perkembangan ini membolehkan Bank menjalankan kajian semula terhadap rejim kelulusan semasa, dengan tujuan untuk mengurangkan kos pematuhan bagi institusi perbankan dan membolehkan persaingan yang lebih cekap untuk kebaikan pengguna. Suatu premis penting dalam kajian semula ini ialah peningkatan tanggungjawab lembaga pengarah dan pihak pengurusan kanan PPK bagi memastikan fi dan caj yang dikenakan adalah adil dan sepadan dengan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan serta

kos menyediakan produk atau perkhidmatan kewangan berkenaan. Kajian ini seiring dengan rejim penguatkuasaan yang kuat bagi amalan fi tidak adil di bawah FSA dan IFSA, termasuk sekatan awam, dan perintah pembetulan terhadap pelanggaran peraturan atau bayaran balik kepada mana-mana orang yang menjadi mangsa ekoran pelanggaran itu. Pertimbangan teliti juga akan diberikan kepada perlindungan yang perlu dikekalkan merangkumi larangan jelas terhadap pengenaan fi dan caj tertentu yang nyata tidak adil kepada pengguna. Suatu kertas konsep mengenai cadangan kajian semula Bank ini akan diterbitkan pada tahun 2013 untuk mendapatkan maklum balas.

Dalam sektor kewangan Islam, kepentingan pengguna dilindungi menerusi keperluan memberikan *ibra'* (rebat) kepada semua pelanggan bagi penyelesaian awal dalam kontrak pembiayaan berdasarkan jualan seperti *murabahah* dan *bai' bithaman 'ajil*. Pemberian *ibra'* oleh institusi kewangan Islam memberi kesan kewangan yang setara dengan amalan perbankan konvensional yang peminjam hanya perlu membayar balik jumlah pokok dan keuntungan yang terakru sehingga tarikh penyelesaian awal. Garis Panduan Mengenai Ibra' telah menyelesaikan masalah sebelum ini yang dikaitkan dengan elemen berdasarkan budi bicara *ibra'*, ketakjelasan tentang keadaan bagi memberikan *ibra'*, dan penzahiran yang tidak mencukupi dalam dokumentasi undang-undang telah mengakibatkan hasil yang berbeza-beza bagi pelanggan dan salah tanggapan umum bahawa pembiayaan Islam lebih mahal daripada pinjaman konvensional apabila peminjam membuat penyelesaian pembiayaan lebih awal (Jadual 4.2).

Membanteras skim penipuan kewangan

Bank terus menggiatkan usaha untuk memastikan pengguna tidak menjadi mangsa skim penipuan kewangan. Peningkatan ketara dalam kejadian penipuan – terutamanya skim cepat kaya, skim pelaburan melalui Internet dan loteri palsu – terus memberikan kesan buruk kepada rakyat daripada segenap latar belakang, umur dan paras pendapatan. Pada tahun 2012, sebanyak 11 skim haram yang membabitkan pelanggaran undang-undang yang ditadbir oleh Bank telah disiasat. Daripada jumlah ini, satu kes telah didakwa di mahkamah, dengan pihak tertuduh dijatuhi hukuman penjara, dua kes telah dibawa ke mahkamah untuk pendakwaan,

Jadual 4.2

Ciri-ciri Garis Panduan *Ibra'* (Rebat) bagi Pembiayaan Berdasarkan Jualan

Bidang Utama	Keperluan Dasar	Tarikh Pelaksanaan
Kelayakan bagi *ibra'*	• *Ibra'* hendaklah diberikan kepada pelanggan pembiayaan berdasarkan jualan, yang menjelaskan pembayaran balik sebelum tarikh matang (termasuk penyelesaiaan awal hasil daripada prapembayaran, kes-kes mungkir dan usaha penstrukturan semula)	1 Nov '11
Penzahiran tentang *ibra'*	• Penzahiran penuh tentang komitmen institusi kewangan Islam untuk memberikan *ibra'*, formula yang digunakan untuk mengira *ibra'* dan terma dan syaratnya dalam dokumentasi undang-undang yang berkaitan pada permulaan pembiayaan, semasa proses pemulihan dan berhubungan dengan litigasi di mahkamah • Pada permulaan kontrak, institusi kewangan Islam perlu memberikan gambaran khusus yang menunjukkan penggunaan formula *ibra'* dan jadual bayaran indikatif bagi membantu pelanggan memahami konsep *ibra'*	1 Jul '12
Pengiraan *ibra'*	• Penentuan *ibra'* hendaklah berdasarkan kaedah yang telah ditetapkan. Amaun *ibra'* adalah sama dengan keuntungan tak terakru ditolak caj penyelesaian awal	
Caj penyelesaian awal	• Pengenaan caj penyelesaian awal dibenarkan bagi mengambil kira anggaran munasabah kos yang ditanggung oleh institusi kewangan Islam sebagai akibat langsung daripada penyelesaian sebelum kematangan	

tiga kes menunggu pertuduhan; dan lima kes lagi yang sedang disiasat dijangka selesai pada suku pertama 2013. Memandangkan aktiviti penguatkuasaan terhadap skim kewangan haram melibatkan pelbagai agensi penguatkuasa, sebuah Pasukan Petugas Jenayah Kolar Putih ditubuhkan pada tahun 2012. Pasukan Petugas ini terdiri daripada Bank, Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, Suruhanjaya Syarikat Malaysia, Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, Polis Diraja Malaysia, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan serta Lembaga Hasil Dalam Negeri. Pasukan Petugas ini menyediakan platform bagi menyelaraskan tindakan penguatkuasaan secara bersama. Pada bulan Oktober 2012, Pasukan Petugas ini membuat serbuan dan penyiasatan bersama terhadap empat syarikat yang disyaki mengendalikan skim kewangan haram berasaskan perdagangan emas.

Memandangkan skim penipuan kewangan terus berkembang dari segi bentuk dan kecanggihan, pengguna perlu terus berwaspada dan melaporkan kepada pihak berkuasa apabila ditawarkan skim pelaburan mencurigakan yang menjanjikan pulangan tinggi yang tidak munasabah dengan risiko yang rendah

Memandangkan skim penipuan kewangan terus berkembang dari segi bentuk dan kecanggihan, aktiviti penguatkuasaan sahaja tidak mencukupi untuk melindungi pengguna daripada skim penipuan. Oleh itu, pengguna perlu terus berwaspada dan melaporkan kepada pihak berkuasa apabila ditawarkan skim pelaburan mencurigakan yang menjanjikan pulangan tinggi yang tidak munasabah dengan risiko yang rendah. Pada tahun 2012, banyak sumber ditumpukan pada publisiti meluas tentang bahaya skim haram seumpama ini. Di samping liputan media massa yang meluas, bahan pendidikan (termasuk buku kecil, poster dan risalah) skim penipuan kewangan bertajuk 'Awas Penipuan Kewangan' telah diedarkan ke seluruh negara melalui saluran LINK dan MobileLINK dan rakan strategik Bank. Untuk menjangkau khalayak yang lebih besar, Bank juga menggunakan platform rangkaian sosial, seperti *Facebook* dan *Twitter*, untuk menyiarkan peringatan dan mewujudkan forum perbincangan interaktif. Pengguna juga dinasihatkan supaya merujuk Senarai Peringatan kepada Semua Pengguna Kewangan yang disediakan dalam laman sesawang Bank, untuk maklumat tentang modus operandi pelbagai skim penipuan kewangan serta nama syarikat dan laman sesawang yang tidak diberikan kuasa atau kelulusan di bawah undang-undang yang ditadbir oleh Bank.

Mencegah penipuan dalam talian

Dalam usaha untuk membanteras penipuan dalam talian, institusi perbankan melaksanakan langkah keselamatan yang diperkukuh bagi perbankan elektronik, termasuk penggunaan imej khas atau pengesahan perkataan untuk memastikan ketulenan pengguna perbankan elektronik. Ini adalah sebagai langkah keselamatan tambahan kepada penggunaan pengenalan dan kata laluan pengguna, mekanisme pengesahan tambahan bagi urus niaga berisiko tinggi, dan kawalan yang lebih ketat terhadap pendaftaran akaun perbankan elektronik.

Meskipun cubaan penipuan perbankan elektronik berterusan, kes penipuan perbankan elektronik yang sebenar terus menurun dengan ketara daripada 4,380 kes pada tahun 2010 kepada 1,992 kes pada tahun 2012, mencerminkan keberkesanan langkah yang telah diambil. Kerugian wang akibat penipuan perbankan elektronik hanya mencakupi 0.0002% daripada jumlah nilai transaksi dalam talian sebanyak RM2.8 trilion yang dicatatkan pada tahun 2012. Modus operandi utama penipuan dalam talian sebahagian besarnya kekal tidak berubah, dan kebanyakannya melibatkan *phishing* (penggunaan e-mel palsu atau khidmat pesanan ringkas (short message service, SMS) yang didakwa dihantar oleh institusi kewangan bagi menipu pelanggan yang tidak berwaspada supaya mendedahkan maklumat laluan masuk dan butiran peribadi), penipu menyamar sebagai orang yang mempunyai kuasa untuk mengarahkan pengguna memindahkan wang kepada penipu terbabit, dan *spoofing* (penipu menghubungi pengguna secara dalam talian tanpa mendedahkan identiti mereka dan memperdaya pengguna supaya mendedahkan maklumat akaun mereka). Kaedah ini bergantung

pada kerelaan pemegang akaun untuk mendedahkan maklumat peribadi dan butiran akaun mereka, yang tanpanya cubaan penipuan ini tidak akan berjaya. Oleh itu, dalam usaha meningkatkan kesedaran pengguna, institusi perbankan telah meningkatkan keterlihatan peringatan pengguna tentang modus operandi penipuan dalam talian dan akan pentingnya untuk tidak melayani permintaan untuk mendedahkan maklumat peribadi.

Penyeliaan bersepadu aktiviti kredit pengguna
Rangka kerja pengawalseliaan yang mentadbir penyediaan kredit pengguna di negara ini masih tidak bersepadu berikutan penglibatan pelbagai pihak berkuasa dalam mengawal selia aktiviti kredit pengguna dan kepelbagaian penyedia kredit dalam pasaran, termasuk institusi perbankan, koperasi kredit dan penyedia kredit bukan bank. Hal ini sering melahirkan kehendak dan penguatkuasaan yang tidak tekal terhadap amalan kewangan yang adil dan bertanggungjawab yang boleh meningkatkan risiko kepada pengguna sebagaimana yang diterangkan pada awal Bab ini. Bank melihat manfaat penting boleh diraih daripada penggubalan undang-undang kredit pengguna yang akan menyediakan rangka kerja yang lebih menyeluruh dan tekal bagi mengawal selia aktiviti kredit pengguna di Malaysia. Ini seharusnya menyediakan perlindungan penting kepada pengguna dalam bidang tertentu, termasuk penzahiran, pemberian pinjaman yang bertanggungjawab, amalan kutipan hutang yang adil, dan penyusunan semula hutang. Dengan mengambil kira faktor ini, Bank akan bekerjasama dengan Kementerian dan agensi Kerajaan yang berkenaan untuk menggubal undang-undang kredit kebangsaan. Platform antara agensi akan diwujudkan untuk membuat kajian semula yang menyeluruh terhadap kekurangan rejim pengawalseliaan yang sedia ada bagi penyedia kredit di Malaysia dan mencadangkan langkah wajar untuk rangka kerja perundangan yang lebih padu bagi menangani kekurangan tersebut, termasuk jurang berkaitan dengan transaksi dan penyedia kredit utama yang tidak dikawal selia pada masa ini.

PENGAWALAN DAN PENYELIAAN PENGANTARA INSURANS DAN TAKAFUL

Pada tahun 2012, Bank meningkatkan pemantauannya terhadap pengantara insurans dan takaful. Walaupun aktiviti ejen secara tradisinya merupakan tumpuan penting aktiviti penyeliaan amalan pasaran, pendekatan Bank berhubung pengawasan terhadap aktiviti broker dan ajuster telah pada amnya lebih bergantung pada kawalan lain yang diwujudkan untuk melindungi pengguna, berikutan terhadnya perhubungan langsung mereka dengan pengguna. Ini termasuk keperluan bagi broker untuk mempunyai perlindungan indemniti profesional yang mencukupi, penzahiran sewajarnya tentang kepentingan broker dalam transaksi insurans atau takaful, dan sistem sekatan dan imbangan (checks and balances) oleh penanggung insurans ke atas ajuster melalui proses panel. Perkembangan terbaharu memerlukan pendekatan ini dikaji semula, ekoran pelbagai langkah yang diambil untuk membuat pembaharuan terhadap industri insurans motor dan kelemahan dalam kawalan beberapa penanggung insurans terhadap aktiviti pengantara. Peningkatan pemantauan oleh Bank terhadap pengantara insurans juga merupakan persediaan ke arah perubahan rejim perundangan yang mentadbir pengantara di bawah FSA yang akan memperkenalkan rangka kerja pengawalseliaan yang lebih fleksibel bagi pengantara agar setara dengan risiko mereka, tetapi dengan penyeliaan dan penguatkuasaan berterusan yang lebih kukuh oleh Bank terhadap amalan pengantara.

Pada tahun 2012, keutamaan pengawalan dan penyeliaan Bank bagi pengantara insurans tertumpu pada: (i) pengendalian sewajarnya terhadap wang pelanggan oleh broker insurans dan takaful; (ii) pengendalian sewajarnya terhadap pengaturan dan fi pencadang oleh broker insurans dan takaful; (iii) penyerahan tuntutan kerosakan harta pihak ketiga yang sewajarnya oleh ajuster kerugian (rujuk bahagian sebelum ini tentang 'Amalan Pemasaran dan Tuntutan yang Adil dalam Sektor Insurans Motor'); dan (iv) meningkatkan kecekapan kakitangan dalam industri tersebut. Pada tahun 2012, tindakan penyeliaan, termasuk membatalkan atau tidak memperbaharui lesen, diambil terhadap tiga broker insurans atas pelbagai pelanggaran amalan. Langkah juga diambil dengan kerjasama Institut Insurans Malaysia (Malaysian Insurance Institute, MII), Persatuan Broker-broker Insurans dan Takaful Malaysia (Malaysian Insurance and Takaful Brokers Association, MITBA) dan Persatuan Ajuster Kerugian Malaysia (Association of Malaysian Loss Adjusters, AMLA)

untuk meningkatkan piawaian kelayakan profesional bagi broker dan ajuster kerugian serta memberikan sokongan lebih padu kepada ahli profesional sedia ada dalam industri untuk memenuhi piawaian ini. Bank turut mempergiat interaksi dengan broker insurans dan takaful, termasuk tinjauan di premis bagi pengantara yang lebih besar, sebelum memperbaharui lesen untuk mendapatkan kepastian lanjut tentang pematuhan pengantara terhadap keperluan pelesenan dan pengawalseliaan Bank.

KERJASAMA DENGAN AGENSI LAIN

Bank menyelaraskan aktiviti pengawasan amalan pasaran terutamanya bersama-sama dengan dua pihak berkuasa pengawalseliaan, iaitu Suruhanjaya Sekuriti Malaysia dan Suruhanjaya Persaingan Malaysia (Malaysia Competition Commission, MyCC). Ini memastikan supaya pertindihan pengawalseliaan ditangani secara berkesan dan cekap, sambil pihak berkuasa berusaha dalam hala tuju yang sama untuk merangsang tahap keyakinan yang tinggi dalam sistem kewangan. Pada tahun 2012, Bank bersama-sama Suruhanjaya Sekuriti memperkukuh Garis Panduan Mengenai Perlindungan Pelabur, yang dikeluarkan buat kali pertama pada tahun 2010, bagi PPK yang menjalankan aktiviti pasaran modal di bawah Akta Pasaran Modal dan Perkhidmatan 2007. Penambahbaikan tersebut bertujuan untuk memberikan penerangan lebih jelas kepada PPK berhubung skop dan kebolehterapan Garis Panduan tersebut dan memperkenalkan keperluan peperiksaan profesional untuk kakitangan PPK yang terlibat dalam pemasaran dan penjualan produk berstruktur dan sekuriti hutang tak tersenarai. Kumpulan kerja bersama juga ditubuhkan untuk membangunkan rangka kerja pengiktirafan bersama bagi penasihat kewangan dan perancang kewangan, serta memperbaik dan merasionalkan mekanisme sedia ada untuk menangani pertikaian terhadap PPK yang terletak di bawah bidang kuasa Biro Pengantaraan Kewangan (Financial Mediation Bureau, FMB) dan Pusat Penyelesaian Pertikaian Industri Sekuriti (Securities Industry Dispute Resolution Centre, SIDREC).

Bank juga bekerjasama dengan MyCC pada tahun 2012 untuk menangani isu-isu yang dibangkitkan oleh pihak industri tentang kesan undang-undang persaingan dan keperluan sokongan yang berkaitan terhadap amalan semasa dalam industri kewangan. Bank, pada tahun 2013, akan terus membuat penyelarasan rapi dengan MyCC dalam membangunkan panduan tentang penjualan terikat dan tindakan pakatan bersubahat.

PENGGUNA KEWANGAN BERPENGETAHUAN DAN BERTANGGUNGJAWAB

Pengguna yang mempunyai keupayaan kewangan adalah penting dalam menetapkan disiplin pasaran terhadap PPK, lantas menyumbang kepada pembangunan sektor kewangan yang cekap dan berdaya saing. Semakin diakui bahawa memperkasa pengguna melalui pendidikan kewangan merupakan pelengkap penting kepada amalan pasaran dan pengawalan berhemat. Khususnya, pengguna yang berwaspada dan celik kewangan kekal sebagai benteng pertahanan barisan hadapan terhadap penipuan kewangan. Dalam hal ini, inisiatif untuk memperlengkap pengguna dengan pengetahuan, kemahiran dan alat untuk membina, mengurus dan melindungi kekayaan peribadi, terus menjadi keutamaan Bank pada tahun 2012. Tumpuan dalam masa terdekat adalah untuk merangsang kemahiran keupayaan kewangan pada usia awal dengan merangkumkan elemen pendidikan kewangan ke dalam kurikulum sekolah dan untuk melancarkan program keupayaan kewangan berdasarkan model peristiwa hidup untuk golongan dewasa. Memandangkan matlamat merangsang celik kewangan dan memperkasa pengguna adalah sama bagi beberapa agensi di Malaysia, Bank menerajui inisiatif untuk menyediakan suatu platform bersama dalam kalangan pihak berkepentingan untuk memudahkan pendekatan yang lebih terselaras yang akan meningkatkan jangkauan dan keberkesanan usaha pendidikan kewangan yang sedia ada. Jadual 4.3 merumuskan pencapaian utama inisiatif pendidikan kewangan pada tahun 2012.

Memperkasa pengguna melalui pendidikan kewangan merupakan pelengkap penting kepada amalan pasaran dan pengawalan berhemat

Kemajuan yang menggalakkan dicapai pada tahun 2012 untuk merangkumkan pendidikan

Jadual 4.3

Pencapaian Utama Inisiatif Pendidikan Kewangan Tahun 2012

Strategi	Pencapaian
Menggalakkan keupayaan kewangan dari usia awal	• Penyepaduan elemen utama menabung dan melabur, perbelanjaan, pengurusan kredit dan hutang, pengurusan risiko kewangan dan tanggungjawab pengguna ke dalam subjek teras sekolah, iaitu matematik, bahasa, perdagangan dan ekonomi asas. Pelaksanaan kurikulum baharu akan dilakukan secara berperingkat, mulai tahun 2014 untuk sekolah rendah (Kurikulum Standard Sekolah Rendah) dan tahun 2017 untuk sekolah menengah (Kurikulum Standard Sekolah Menengah) • Elemen pendidikan kewangan dirangkumkan ke dalam subjek Bahasa Melayu dan matematik tahun tiga mulai tahun 2013, lebih awal dari tarikh pelaksanaan yang disasarkan pada tahun 2014 • Lebih 1,200 guru di institut latihan perguruan menamatkan latihan pengurusan wang dan hutang sebagai sebahagian daripada usaha untuk mempersiap para guru bagi pelancaran pendidikan kewangan seluruh negara
Program keupayaan kewangan bersasaran untuk orang dewasa berdasarkan peristiwa utama pada peringkat hidup	• Lebih 117,000 individu telah mendapat manfaat daripada program POWER! yang menyediakan pengajaran dan alat praktikal untuk pengurusan hutang dan aliran tunai yang berkesan kepada golongan muda dan peminjam kali pertama • Lebih 200 seminar yang dikendalikan oleh AKPK mengenai pengurusan kewangan peribadi menjangkau kira-kira 22,000 penuntut institusi pengajian tinggi dan pekerja • Penyampaian program keupayaan kewangan khas untuk lebih 1,500 peserta 1AZAM untuk membantu orang perseorangan supaya dapat meningkatkan tahap pengurusan kewangan mereka dan menggalakkan tabiat menabung yang baik. Kira-kira 120,000 isi rumah miskin disasarkan untuk menjalani program tersebut menjelang akhir tahun 2015
Penyampaian maklumat pendidikan kewangan yang berguna dan tepat pada masanya	• Kunjungan ke laman sesawang *insuranceinfo* meningkat sebanyak 20% • Penyebaran maklumat pengurusan kewangan dan khidmat nasihat mengenai hal ehwal kewangan melalui MobileLINK kepada lebih 15,000 orang perseorangan dari kalangan masyarakat luar bandar di 45 mukim di seluruh negara • Lebih satu juta Buku Wang Saku diedarkan kepada pelajar sekolah, manakala *duitsaku.com* mencatat lebih 670,000 capaian pada tahun 2012 sebagai sebahagian daripada program jangkauan kepada kanak-kanak mengenai kemahiran asas pengurusan wang

kewangan ke dalam kurikulum sekolah formal dengan sokongan kuat Kementerian Pelajaran. Dalam hal ini, Bank membantu membangunkan bahan dan struktur bagi menggerakkan hasil pembelajaran kewangan untuk dirangkumkan ke dalam kurikulum sekolah. Dalam jangka yang lebih panjang, pendidikan kewangan dijangka disepadukan sepenuhnya dengan ekosistem sekolah dalam cara yang menggalakkan pembelajaran secara praktikal oleh pelajar dalam merancang dan mengurus kewangan harian mereka. Bank juga menyokong program untuk mempertingkat tahap pemahaman dan keupayaan kewangan dalam kalangan guru dan melengkapkannya dengan sumber yang perlu bagi memastikan keberkesanan pendidikan kewangan di sekolah.

Tumpuan bagi pendidikan kewangan dewasa terus ditujukan pada pendidikan terhadap golongan muda dan isi rumah berpendapatan rendah berikutan kecenderungan mereka untuk meminjam di samping penampan kewangan mereka yang secara relatifnya lebih rendah. Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) yang ditubuhkan oleh Bank telah menjalankan program pendidikan kewangan bersasaran untuk menangani risiko dan kebimbangan tertentu yang berkaitan dengan kumpulan sasaran ini. Program POWER! terus meluaskan jangkauannya pada tahun 2012 dengan penggabungannya ke dalam modul Program Latihan Khidmat Negara dan pelancaran versi khas program tersebut ke seluruh negara untuk isi rumah berpendapatan rendah dan yang menanggung beban hutang

yang besar. Dengan portal pembelajaran dalam talian yang diperkenalkan pada tahun 2011, lebih ramai individu dapat mengakses POWER!. Dengan memanfaatkan sambutan orang ramai yang menggalakkan terhadap POWER!, Bank bersama-sama Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan (Performance Management and Delivery Unit, PEMANDU) Kerajaan, melaksanakan program keupayaan kewangan yang direka khas untuk isi rumah berpendapatan di bawah RM1,000 pada bulan Oktober 2012 bagi memperlengkap langkah membasmi kemiskinan oleh Kerajaan di bawah inisiatif 1AZAM.

Usaha untuk membangunkan Rangka Kerja Penilaian Pendidikan Kewangan yang mengukur tahap celik kewangan pengguna untuk mengenal pasti bidang keutamaan bagi memperkenalkan strategi pendidikan kewangan dan menilai keberkesanan langkah pendidikan kewangan sedia ada, terus menunjukkan kemajuan. Dengan memanfaatkan hasil kerja oleh OECD terhadap keupayaan kewangan sektor isi rumah Malaysia, Bank menjangkakan dapat menyiapkan Rangka Kerja ini dalam masa yang ditetapkan untuk membuat penilaian asas pada tahun 2014. Ini akan disusuli oleh penilaian berkala untuk menilai kemajuan dari segi tahap kesedaran, pengetahuan, kemahiran, sikap dan tingkah laku pengguna dalam membuat keputusan kewangan. Hasil daripada penilaian ini akan membantu pembangunan strategi celik kewangan masa depan untuk mengatasi kekurangan yang telah dikenal pasti dan meningkatkan tahap keupayaan kewangan bagi segmen sasaran.

MENGUKUHKAN SALURAN BANTUAN PENYELESAIAN PENGGUNA

Jumlah pengguna yang mendapat manfaat daripada akses kepada maklumat kewangan dan bantuan penyelesaian pengguna yang disediakan oleh Bank terus meningkat. LINK menerima 400,971 pertanyaan daripada orang perseorangan dan entiti perniagaan pada tahun 2012, iaitu 25% lebih tinggi daripada jumlah yang diterima pada tahun 2011. Bilangan aduan yang diterima oleh Bank terhadap PPK pada tahun ini adalah 15% lebih rendah berbanding tahun lalu. Bagi sektor perbankan, kebanyakan aduan adalah berkaitan dengan penolakan permintaan untuk menjadualkan semula dan menyusun semula pinjaman, pertikaian tentang pengiraan faedah dan baki pinjaman belum jelas serta perkhidmatan pelanggan yang tidak memuaskan. Sementara itu, bagi industri insurans, isu-isu lazim yang dikemukakan pengadu adalah berkaitan dengan kelewatan memproses tuntutan dan rasa tidak puas hati berhubung amaun bayaran tuntutan. Melalui perbincangan antara Bank dengan PPK mengenai isu ini, ternyata bahawa sebilangan besar aduan yang diterima Bank adalah akibat proses PPK untuk berkomunikasi dengan pelanggan yang tidak berkesan dan kakitangan yang kurang terlatih dan seterusnya gagal memberikan penerangan dan menjelaskan isu yang dikemukakan oleh pelanggan dengan betul. Perkara ini telah diajukan kepada PPK berkenaan, dan penambahbaikan telah dilakukan terhadap proses menangani aduan dan tuntutan, serta kualiti khidmat pelanggan mereka. Pada tahun 2012, Bank juga meneruskan usaha membantu peminjam yang terjejas akibat projek perumahan terbengkalai dengan membantu perundingan mengenai semakan tempoh pembayaran balik pembiayaan dan menyokong usaha institusi kewangan untuk memulakan kembali projek perumahan terbengkalai. Walaupun usaha ini sedikit sebanyak telah membantu peminjam yang terjejas, pendekatan holistik untuk menangani isu perumahan terbengkalai perlu diambil untuk mengelak masalah seumpama ini daripada berulang pada masa hadapan.

Sejak penubuhan AKPK pada tahun 2006, agensi ini kekal sebagai saluran utama yang membantu pengguna menerusi penyediaan khidmat kaunseling kewangan dan pengurusan hutang. Sehingga kini, AKPK telah memberikan kaunseling kredit kepada 207,997 pengguna, dan daripada jumlah ini, sebanyak 85,994 pengguna atau 41% daripadanya telah mendapat bantuan di bawah program pengurusan hutang. Pada tahun 2012, AKPK memberikan kaunseling kepada 35,825 peminjam, dan daripada jumlah ini, sebanyak 16,137 peminjam atau 45% telah mendapat bantuan lanjut di bawah program pengurusan hutang. Individu dalam lingkungan umur 30 hingga 40 tahun terus berada pada tempat teratas dalam senarai peminjam di bawah program pengurusan hutang. Ini disebabkan terutamanya oleh perancangan kewangan yang lemah.

Sebagai pusat penyelesaian pertikaian bersepadu bagi PPK yang di bawah bidang kuasa Bank, FMB menangani 4,459 kes pada tahun 2012, dan daripada jumlah itu, sebanyak 1,919 merupakan kes baharu. Bilangan kes baharu yang

diterima oleh FMB menurun sebanyak 13.6% lantas menunjukkan pembaikan beransur-ansur proses mengendalikan aduan dalaman PPK bagi menyelesaikan aduan pelanggan. Seperti pada tahun-tahun sebelumnya, kes berkaitan insurans mencakupi bahagian terbesar aduan, iaitu sebanyak 68.7%. Tuntutan kerosakan motor sendiri adalah yang tertinggi, iaitu 25.3% daripada jumlah bilangan pertikaian yang dirujuk kepada FMB pada tahun 2012.

Bagi menambah baik rangka kerja pengawasan dan keberkesanan pengaturan bantuan penyelesaian pengguna, usaha sedang dijalankan untuk mentransformasikan FMB menjadi skim ombudsman kewangan (financial ombudsman scheme, FOS) yang diluluskan di bawah FSA dan IFSA. Dalam memastikan FOS adalah adil, mudah diakses dan berkesan, Bank akan menentukan fungsi, tugas dan skop skim tersebut, termasuk pelantikan pengarah untuk mengukuhkan tadbir urus dan pengawasan FOS. Skim ini akan ditadbir oleh peraturan yang memastikan kepatuhan anggota terhadap syarat keanggotaan skim dan *award* yang diberikan oleh FOS. Sebagai sebahagian daripada transformasi ini, skop pertikaian yang boleh dirujuk kepada FMB akan diperluas, di samping keupayaan untuk menentukan pelbagai penyelesaian atau *award* kepada pengguna yang telah menerima layanan yang tidak adil. Transformasi yang dicadangkan itu juga akan melibatkan kajian semula terhadap struktur yuran keanggotaan sedia ada supaya lebih mencerminkan tahap penggunaan perkhidmatan skim ombudsman kewangan oleh PPK.