Ketelusan dan Penzahiran Produk Kewangan

Persekitaran kewangan mutakhir ini memperlihatkan ciri sektor perkhidmatan kewangan yang lebih berdaya saing, akses kepada perkhidmatan kewangan yang kian meningkat, rangkaian produk dan perkhidmatan kewangan yang lebih pelbagai, dan urus niaga kewangan yang semakin kompleks. Pertumbuhan pesat produk dan perkhidmatan kewangan, iaitu daripada perkhidmatan perbankan asas dan produk perlindungan risiko kepada produk kewangan yang lebih canggih dan kompleks, termasuk produk untuk tujuan persaraan dan pengumpulan aset, telah menuntut penambahbaikan dalam amalan pasaran. Ini merangkumi keperluan untuk memupuk keyakinan orang ramai terhadap sistem kewangan secara lestari melalui ketelusan dan penzahiran produk.

Mengurangkan risiko kepada pengguna sambil menggalakkan persaingan
Kekayaan yang bertambah mendorong pengguna untuk mencari produk dan perkhidmatan kewangan bagi meningkatkan dan juga melindungi kedudukan kewangan mereka. Dalam hal ini, kemudahan untuk mengakses lebih banyak maklumat yang relevan menjadi begitu penting bagi memudahkan pengguna membuat keputusan bijak mengikut keperluan, keupayaan menyerap risiko dan kedudukan kewangan mereka. Pengetahuan yang terhad tentang kewangan di samping kekurangan akses kepada maklumat yang relevan menyebabkan pengguna tidak dapat memahami sepenuhnya kecanggihan sesetengah produk kewangan, apatah lagi untuk memahami kos sebenar serta risiko yang mungkin dibawa oleh produk-produk tersebut. Akibatnya, pengguna terdedah kepada risiko memilih produk yang tidak sesuai dan tidak selari dengan keperluan mereka, di samping risiko yang tidak mampu ditanggung oleh pengguna. Tambahan pula, amalan jualan oleh pengantara dan kakitangan penyedia perkhidmatan kewangan yang agresif juga boleh mendorong ke arah pembelian produk yang tidak sesuai, yang kemudiannya menimbulkan pertikaian. Akhirnya, integriti penyedia perkhidmatan kewangan akan dipersoalkan. Bagi memudahkan pengguna membuat keputusan, penyedia perkhidmatan kewangan bukan sahaja bertanggungjawab memberikan maklumat yang relevan kepada mereka, bahkan penyedia perkhidmatan kewangan perlu menilai situasi pelanggan bagi memastikan produk kewangan yang ditawarkan menepati keperluan mereka.

Oleh itu, penzahiran dan ketelusan produk yang mencukupi dan berkesan boleh mendorong pengguna menjadi lebih aktif dalam melindungi kepentingan mereka, sekali gus memupuk disiplin pasaran dalam kalangan penyedia perkhidmatan kewangan. Dalam jangka sederhana, aktivisme pengguna yang berterusan akan memacu pasaran menjadi lebih cekap dan berinovasi, yang dapat memenuhi kehendak pengguna dan merangsang persaingan yang sihat. Dengan demikian, penyedia perkhidmatan kewangan akan terdorong untuk menawarkan produk dan perkhidmatan yang lebih baik dan kos efektif kepada pengguna. Penawaran produk yang lebih pelbagai pada harga yang kompetitif akan menarik penyertaan yang lebih meluas dalam kalangan penduduk, seterusnya menyumbang kepada peningkatan rangkuman kewangan yang memberi manfaat ekonomi secara keseluruhannya.

Peningkatan standard penzahiran
Menyedari akan kepentingan penzahiran yang mencukupi dan berkesan terhadap para pengguna khasnya dan penyedia perkhidmatan kewangan amnya, baru-baru ini Bank telah mengeluarkan Garis Panduan Mengenai Ketelusan dan Penzahiran Produk (Garis Panduan). Garis Panduan ini meningkatkan piawaian penzahiran produk kewangan runcit dengan matlamat untuk menyokong keputusan bijak yang dibuat oleh pengguna melalui penzahiran yang bermakna dan tepat pada masanya.

Ketelusan dan penzahiran hanya diakui sebagai alat perlindungan pengguna yang berkesan jika pengguna dapat memahami maklumat yang disediakan untuk menilai kesesuaian produk dan membuat perbandingan produk sebelum pembelian. Oleh itu, bagi memastikan maklumat yang tersedia lebih bermakna, maklumat yang mencukupi dan relevan untuk pengguna perlulah seimbang

dengan keperluan untuk memastikan maklumat yang disediakan jelas dan senang difahami. Memandangkan maklumat berlebihan kurang produktif, bahkan boleh mengelirukan pengguna dan menghalang pengguna daripada membuat keputusan yang tepat, penzahiran hendaklah tertumpu pada maklumat utama yang relevan dan penting bagi memudahkan pengguna membuat keputusan. Selain penzahiran jenis-jenis maklumat, bentuk penyampaian maklumat tersebut juga memainkan peranan bagi meningkatkan pemahaman pengguna. Bentuk penyampaian yang tersusun, yang dapat menduga proses pemikiran pengguna, memudahkan pengguna meneliti maklumat dan memahami kepentingan maklumat tersebut ketika menggunakannya dalam membuat keputusan.

Berdasarkan pertimbangan ini, Garis Panduan tersebut menyediakan kedua-dua prinsip pendedahan sama ada yang bersifat umum atau khusus, yang perlu dipatuhi oleh penyedia perkhidmatan kewangan. Bagi memastikan penzahiran yang bermakna, di samping memudahkan pengguna membuat keputusan, Garis Panduan ini menghendaki penyedia perkhidmatan kewangan menzahirkan maklumat penting dan relevan (termasuk terma dan syarat utama) tepat pada masanya, jelas serta ringkas dan padat. Selain prinsip penzahiran umum ini, Garis Panduan ini juga menetapkan keperluan penzahiran yang bersifat khusus, iaitu daripada produk perbankan konvensional dan perbankan Islam, insurans dan takaful kepada instrumen pembayaran, serta khidmat kiriman wang.

Menyedari betapa penzahiran maklumat yang bermakna juga merangkumi penzahiran yang tepat pada masanya, Garis Panduan tersebut menetapkan bahawa penzahiran maklumat yang relevan perlu dibuat bagi setiap satu daripada tiga peringkat pemeteraian kontrak kewangan, iaitu peringkat prakontrak, semasa pemeteraian kontrak dan sepanjang tempoh kontrak. Penzahiran maklumat sedemikian memastikan hanya bahagian maklumat yang mudah diurus dizahirkan bagi mengelakkan pengguna daripada dibebani maklumat yang berlebihan. Satu lagi keperluan utama dalam Garis Panduan ini ialah keperluan untuk menyediakan lembaran penzahiran produk oleh penyedia perkhidmatan kewangan kepada bakal pelanggan. Bagi memudahkan proses perbandingan produk sebelum pembelian, format dan jenis maklumat pada templat penzahiran produk telah diseragamkan untuk seluruh industri. Antara maklumat yang perlu dizahirkan dalam lembaran penzahiran produk ialah ciri-ciri penting produk, terma dan syarat utama produk, fi dan caj, risiko utama yang berkaitan dengan produk dan pengumuman penting atau pernyataan amaran tentang produk kewangan.

Garis Panduan ini turut memberi penekanan pada penggunaan bahasa yang jelas dan mudah difahami dalam kontrak, perjanjian dan dokumen polisi supaya maklumat dapat disampaikan dengan bersahaja dan difahami. Ini membolehkan pengguna memahami hak dan tanggungjawab kontraktual mereka masing-masing dengan lebih baik. Bagi produk dan perkhidmatan kewangan yang lebih kompleks, penyedia perkhidmatan kewangan perlu memastikan bahawa keterangan produk adalah benar-benar jelas bagi meningkatkan pemahaman pengguna terhadap produk dengan memberi contoh-contoh yang sesuai, jika perlu.

Pelanggan yang menuntut penyelesaian undang-undang

Kehendak pengguna juga cepat berubah seiring dengan peningkatan tahap kesedaran serta pertambahan kekayaan dan kemewahan. Kesannya, pengguna kini menuntut pilihan produk yang lebih baik, ketelusan dan penzahiran yang lebih bermakna serta amalan penyedia perkhidmatan kewangan yang lebih berorientasikan pengguna. Dengan meningkatnya kesedaran pengguna tentang hak dan tanggungjawab mereka, pengguna lebih yakin untuk mempertahankan hak mereka untuk menyelesaikan pertikaian melalui proses undang-undang. Ini terbukti, dalam satu kes mahkamah baru-baru ini berhubung dengan had liabiliti pelanggan dalam satu transaksi kad kredit yang dibuat secara tidak sah. Ini memberi petanda bahawa penyedia perkhidmatan kewangan perlu lebih peka mengenal pasti, menilai dan mengurangkan risiko yang berkaitan dengan ciri-ciri produk dan kaedah pemasarannya. Ini termasuk keperluan untuk meningkatkan penzahiran produk dan perkhidmatan supaya tidak terdedah kepada risiko reputasi dan undang-undang.

Jangkaan terhadap penyedia perkhidmatan kewangan
Peningkatan kuasa dalam kalangan pengguna turut meningkatkan jangkaan terhadap penyedia perkhidmatan kewangan untuk menerapkan amalan kendalian perniagaan yang lebih baik, termasuk piawaian penzahiran dalam budaya perniagaan mereka dengan disokong oleh pemantauan lembaga pengarah dan pengurusan kanan. Model perniagaan penyedia perkhidmatan kewangan perlu disokong oleh rangka kerja yang kukuh, yang mengutamakan layanan adil kepada pengguna dengan respons yang proaktif terhadap keperluan pelanggan yang berubah-ubah. Ciri-ciri produk perlu mengambil kira keperluan dan kepentingan pelanggan dan pengedaran produk dan perkhidmatan perlu dilakukan dengan teliti bagi mengurangkan risiko kesilapan jualan dan risiko reputasi. Penyedia perkhidmatan kewangan hendaklah memastikan bahawa sistem pemantauan dan kawalan yang sesuai perlu wujud terlebih dahulu sebelum sebarang produk diperkenalkan di pasaran. Ini termasuk latihan yang bersesuaian untuk kakitangan pemasaran.

Penghakiman mahkamah baru-baru ini berhubung dengan kes-kes *Al-Bai Bithaman Ajil* juga menguatkan tanggapan peri pentingnya dokumen undang-undang untuk urus niaga kewangan Islam disediakan dengan teratur. Ini bertujuan untuk memastikan keperluan konsep-konsep asas Syariah yang diterima pakai dalam kontrak mudah difahami oleh pelanggan. Di samping itu, penyedia perkhidmatan kewangan perlu mewujudkan kawalan dalaman yang secukupnya bagi memastikan proses-proses yang perlu dipatuhi di bawah Syariah dilaksanakan sepenuhnya bagi mengurangkan risiko dicabar di mahkamah.

Tanggungjawab yang dipikul oleh penyedia perkhidmatan kewangan untuk mencapai piawaian penzahiran yang diharapkan akan diperkukuh oleh Bank melalui pengawasan penyeliaan yang rapi. Bagi penyedia perkhidmatan kewangan yang gagal mencapai tahap piawaian penzahiran tertentu, Bank akan mengambil tindakan penyeliaan yang wajar, termasuk kemungkinan dikenakan keperluan yang lebih ketat sebelum mereka membuat penawaran produk baharu kepada pengguna, dan juga penarikan balik produk.

Kesimpulan
Piawaian ketelusan dan penzahiran yang berkesan dapat merangsang amalan pasaran yang baik dan meningkatkan keyakinan pengguna. Ini penting bagi menjadikan sektor kewangan berdaya tahan, cekap dan mampan. Keperluan untuk meningkatkan tahap keupayaan kewangan pengguna Malaysia adalah sama pentingnya. Pengguna juga perlu memikul tanggungjawab yang lebih besar berhubung dengan pengurusan kewangan peribadi mereka. Semua ini akan membina asas yang kukuh terhadap keutamaan dan aktivisme pengguna untuk dilaksanakan secara berkesan.