3

AMALAN PASARAN DAN PEMERKASAAN PENGGUNA

125 Trend dan Perkembangan Utama
126 Pengawalan dan Penyeliaan Penyedia Perkhidmatan Kewangan
128 Menguruskan Risiko Pengguna Kewangan
133 Kerjasama dengan Agensi Lain
133 Pengguna Kewangan Berpengetahuan dan Bertanggungjawab
136 Mengukuhkan Saluran Bantuan Penyelesaian Pengguna

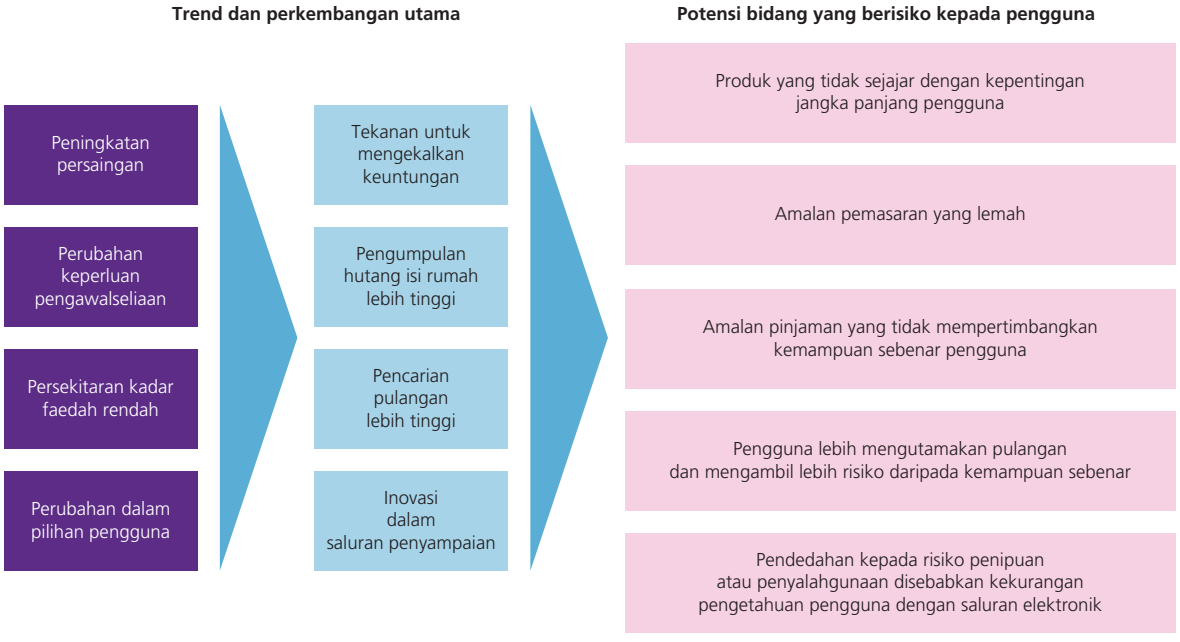
Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (Financial Services Act 2013, FSA) dan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (Islamic Financial Services Act 2013, IFSA) memberikan mandat yang jelas kepada Bank untuk menggalakkan amalan perniagaan yang adil, bertanggungjawab dan profesional oleh penyedia perkhidmatan kewangan (PPK), bagi melindungi pengguna kewangan dengan lebih baik, disokong oleh pelbagai instrumen pengawalan, penyeliaan dan penguatkuasaan. Pada tahun 2013, Bank terus mengukuhkan standard amalan perniagaan, meningkatkan tahap penyeliaan dan pengawasan dalam aspek yang didapati wujudnya peningkatan risiko kepada pengguna, serta membuat pelarasan yang rapi bersama pelbagai agensi dan industri dalam usaha menangani isu amalan perniagaan. Langkah untuk mengukuhkan mekanisme sedia ada bagi menyelesaikan pertikaian yang melibatkan PPK juga ditingkatkan yang seterusnya akan membawa kepada pengenalan skim ombudsman kewangan di bawah peruntukan FSA dan IFSA. Memandangkan keupayaan kewangan adalah penting untuk menggalakkan kekukuhan kewangan individu, inisiatif celik kewangan dan pendidikan kewangan terus menjadi komponen penting dalam rangka kerja perlindungan pengguna oleh Bank. Inisiatif ini memberikan tumpuan pada usaha memperkasakan pengguna kewangan yang terdiri daripada semua peringkat umur dan lapisan masyarakat supaya mereka boleh membuat keputusan kewangan dengan yakin dan seterusnya melindungi diri mereka daripada amalan yang tidak adil serta daripada menjadi mangsa penipuan kewangan.

TREND DAN PERKEMBANGAN UTAMA

Tumpuan pengawalan dan penyeliaan amalan pasaran oleh Bank adalah berpandukan penilaian trend dan perkembangan utama dalam persekitaran operasi yang boleh meningkatkan risiko kepada pengguna kewangan. Pada tahun 2013, persekitaran kadar faedah semasa yang rendah, persaingan yang sengit dalam pasaran runcit (termasuk daripada penyedia kredit bukan bank) dan peningkatan kehendak pengawalseliaan merupakan faktor

Gambar Rajah 4.1

Trend dan Perkembangan Utama serta Potensi Bidang yang Berisiko kepada Pengguna



utama yang terus mempengaruhi tingkah laku pengguna dan layanan terhadap pengguna oleh PPK. Selain itu, kemajuan teknologi maklumat secara berterusan telah mengubah cara produk dan perkhidmatan kewangan dipasarkan, disampaikan dan digunakan. Dalam sektor insurans am, ketidakjajaran antara premium dengan kerugian daripada tuntutan – yang kini sedang diatasi secara beransur-ansur dengan penilaian semula tarif motor secara progresif semenjak bulan Januari 2012 – juga memberikan cabaran yang berterusan kepada penanggung insurans am.

Dengan mempertimbangkan keadaan semasa ini, keutamaan Bank dalam amalan pasaran pada tahun 2013 tertumpu pada pemantauan dan pengurusan risiko yang boleh mendatangkan kemudaratan kepada pengguna seperti yang berikut:

- **Tekanan yang berterusan terhadap keberuntungan PPK ekoran persaingan pasaran yang sengit dalam segmen runcit, yang boleh menyebabkan:**
  - Promosi produk yang lebih kompleks oleh PPK kepada segmen pengguna yang lebih luas, tanpa mengambil kira sama ada produk yang dipasarkan itu sesuai untuk segmen sasaran. Ini meliputi produk yang mempunyai struktur penentuan harga yang kurang telus seperti produk gadai janji yang kompleks, produk perbankan berstruktur dan produk insurans berkaitan pelaburan yang kurang intensif modal dengan pengguna menanggung risiko lebih besar.
  - Penggunaan amalan jualan yang agresif oleh PPK dan ejen mereka untuk mencapai sasaran pertumbuhan, termasuk iklan yang mengelirukan, memberikan gambaran yang salah tentang ciri produk serta mencadangkan produk kewangan tanpa mengambil kira kesesuaiannya kepada pengguna. Impak terhadap pengguna didapati lebih ketara bagi produk jangka panjang seperti insurans hayat, takaful keluarga, serta produk pelaburan jangka panjang memandangkan ketakpadanan yang mungkin timbul antara andaian pelaburan dan hasil sebenar.
  - PPK melaksanakan jualan terikat produk kewangan untuk merangsang jualan atau memberi subsidi silang untuk produk yang tidak menguntungkan, dengan pelanggan didesak untuk membeli produk yang tidak diperlukan.
  - Amalan kewangan yang tidak sejajar dengan kehendak pembiayaan yang bertanggungjawab menyebabkan peminjam berhutang lebih banyak daripada kemampuan.
- **Peningkatan hutang isi rumah yang berterusan dalam persekitaran kos peminjaman yang rendah dan peningkatan pesat aktiviti pembiayaan oleh institusi kewangan bukan bank dan pemberi pinjam wang.** Isi rumah yang membuat keputusan untuk meminjam tanpa mempertimbangkan keupayaan mereka untuk melunaskan hutang itu dalam jangka masa panjang mungkin menghadapi risiko tekanan kewangan pada masa depan. Risiko ini menjadi bertambah buruk jika peminjam tidak mempunyai penampan kewangan yang mencukupi untuk menampung perbelanjaan kecemasan atau kejutan pendapatan. Pengguna yang meminjam daripada pemberi pinjam wang yang tidak berlesen mungkin akan lebih terdedah kepada kadar faedah yang terlalu tinggi dan amalan kutipan hutang yang agresif.
- **Pencarian hasil pulangan yang mungkin mendorong pengguna membuat keputusan kewangan yang tidak wajar yang didorong oleh jangkaan pulangan yang tinggi tanpa memahami sepenuhnya risiko yang berkaitan.** Pencarian pulangan juga mungkin mengakibatkan pengguna menjadi mangsa kepada skim pelaburan palsu dan penipuan kewangan.
- **Pembangunan saluran penyampaian yang baharu dan berinovasi serta penggunaan saluran Internet dan perbankan mudah alih yang semakin meningkat oleh pengguna.** Meskipun saluran penyampaian alternatif ini telah meningkatkan akses kepada perkhidmatan kewangan dan memberikan manfaat kecekapan kepada pengguna, namun mereka yang kurang berpengetahuan mengenai langkah keselamatan dan tidak mengambil langkah yang sewajarnya untuk melindungi maklumat sulit peribadi seperti nama pengguna (ID) dan/atau kata laluan mungkin menghadapi risiko daripada aktiviti penipuan.

PENGAWALAN DAN PENYELIAAN PENYEDIA PERKHIDMATAN KEWANGAN

Pengawalan dan penyeliaan amalan pasaran oleh Bank ditumpukan pada usaha menangani risiko yang dihadapi oleh pengguna kewangan menerusi rangka kerja pengawalseliaan yang menggalakkan amalan perniagaan yang

bertanggungjawab, dan aktiviti penyeliaan untuk memeriksa dan menguatkuasa pematuhan terhadap peraturan berhubung urusan yang adil dan bertanggungjawab. Bagi menyokong fungsi ini dengan lebih baik, unit baharu telah diwujudkan dalam Jabatan Konsumer dan Amalan Pasaran, Bank Negara Malaysia untuk mengenal pasti, memantau dan menilai risiko amalan yang baharu timbul dan boleh menjejaskan pengguna kewangan.

Pengawalan dan penyeliaan amalan pasaran oleh Bank ditumpukan pada usaha menangani risiko yang dihadapi oleh pengguna kewangan menerusi rangka kerja pengawalseliaan yang menggalakkan amalan perniagaan yang bertanggungjawab, dan aktiviti penyeliaan untuk memeriksa dan menguatkuasa pematuhan terhadap peraturan berhubung urusan yang adil dan bertanggungjawab

Sebahagian besar daripada keutamaan pengawalan Bank pada tahun 2013 tertumpu pada pelaksanaan peruntukan amalan yang baharu di bawah FSA dan IFSA. Standard baharu telah dikeluarkan untuk memastikan bahawa jika maklumat pengguna dibenarkan untuk didedahkan di bawah undang-undang, PPK perlu memberikan perlindungan yang secukupnya supaya maklumat tersebut tidak disalahgunakan. Proses pendaftaran untuk ajuster baharu juga ditambah baik bagi meningkatkan kecekapan. Standard sedia ada mengenai pemberian pinjaman yang bertanggungjawab, perlindungan pelabur serta ketelusan dan pendedahan produk ditingkatkan supaya dapat melindungi pengguna dengan lebih baik dan menyeragamkan keperluan bagi kesemua produk kewangan. Selaras dengan peruntukan dalam FSA dan IFSA yang melarang PPK daripada terlibat dalam amalan perniagaan yang tidak adil, panduan telah diwujudkan untuk menjelaskan bagaimana amalan industri akan dinilai dan menggariskan faktor yang akan diambil kira untuk menentukan sama ada sesuatu amalan itu dilarang. Panduan ini, yang akan dikeluarkan pada tahun 2014, meliputi semua amalan PPK yang mengelirukan atau menipu pengguna, memberi tekanan yang berlebihan ketika memasarkan produk kewangan, atau memaksa pengguna supaya membeli sesuatu produk kewangan sebagai syarat untuk membeli produk kewangan yang lain. Bank juga sedang merangka standard yang menyeluruh mengenai amalan perniagaan yang adil dan bertanggungjawab untuk memperkukuh tumpuan institusi kewangan, khususnya pada peringkat lembaga pengarah dan pengurusan kanan, bagi memastikan standard urusan secara adil yang tinggi dan amalan secara profesional terhadap pengguna kewangan. Objektif utama standard ini adalah untuk memberi keyakinan yang lebih tinggi kepada pengguna kewangan bahawa mereka ditawarkan produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan dan keadaan kewangan mereka, dan supaya mereka boleh membuat keputusan secara bijak.

Sebagai sebahagian daripada usaha Bank untuk menggalakkan perkhidmatan pembayaran yang cekap dan penggunaan kad pembayaran bagi menggantikan wang tunai, Bank juga mengambil peluang untuk terus mengukuhkan keperluan amalan perniagaan sedia ada yang dikenakan ke atas pengeluar kad. Keperluan baharu ini, yang juga dikenakan kepada kad debit dan kad caj, menambah baik maklumat penting yang perlu diberi oleh pengeluar kad kepada pengguna berhubung dengan ciri kad, fi dan tanggungjawab pemegang kad, serta melarang pengeluar kad daripada mengamalkan paksaan dengan mendesak pengguna supaya memohon kad pembayaran yang baharu.

Bank juga menggunakan pelbagai kaedah penyeliaan, daripada pemeriksaan tematik hingga perbincangan dan interaksi dengan industri serta kerjasama dengan pihak berkuasa yang lain, untuk mengenal pasti amalan buruk yang boleh memudaratkan pengguna. Tumpuan aktiviti penyeliaan Bank pada tahun 2013 mengambil kira risiko utama yang dihadapi oleh pengguna, khususnya yang berkaitan dengan penawaran produk (termasuk fi dan caj) serta amalan jualan dan pemberian pinjaman. Ini dihuraikan dalam rencana yang berikut bertajuk `Menguruskan Risiko Pengguna Kewangan´. Pada tahun 2013, Bank

telah melengkapkan penilaian tahap pematuhan oleh 12 PPK yang utama (merangkumi bank dan penanggung insurans) terhadap standard sedia ada dalam bidang utama `melayan pelanggan dengan adil´ (`treating-customers-fairly´, TCF). Bidang TCF ini termasuk memberi nasihat yang wajar semasa memasarkan dan menjual produk kewangan, ketelusan dan pendedahan yang mencukupi sepanjang kitaran hayat produk, amalan jualan dan ganjaran yang sejajar dengan amalan yang bertanggungjawab terhadap pengguna, perlindungan maklumat pelanggan serta mekanisme pengendalian aduan dan bantuan penyelesaian yang berkesan. Penilaian ini akan dilanjutkan kepada semua institusi kewangan utama yang dikawal selia oleh Bank sebagai asas untuk menentukan tahap penelitian penyeliaan yang akan dikenakan kepada setiap PPK. Institusi yang tidak menguruskan risiko sewajarnya dalam amalan mereka terhadap pengguna akan diselia dengan lebih rapi, dengan Bank meletakkan keperluan penyeliaan yang lebih tinggi kepada fungsi kawalan di PPK bagi memastikan kelemahan yang dikenal pasti dapat diselesaikan dengan berkesan.

Bank juga melaksanakan langkah mengukuhkan keupayaan PPK dalam sektor pembrokeran insurans dan takaful dan seterusnya meningkatkan lagi tahap perlindungan yang diberikan kepada pengguna. Syarikat pembrokeran dikehendaki supaya menambahkan modal berbayar mereka secara berperingkat-peringkat kepada RM750,000 menjelang 31 Disember 2013 dan RM1 juta menjelang 31 Disember 2014. Keperluan bagi syarikat pembrokeran mempunyai perlindungan indemniti profesional (professional indemnity, PI) insurans/takaful juga telah dinaikkan kepada sekurang-kurangnya RM1 juta (daripada RM500,000 pada masa ini) berkuat kuasa mulai tahun 2014. Selain perlindungan PI minimum yang diperlukan, syarikat pembrokeran juga perlu memastikan tahap dan skop perlindungan PI adalah sepadan dengan kapasiti dan jenis perniagaan yang diuruskan oleh syarikat. Di samping perkembangan ini, tumpuan juga diberikan pada usaha untuk meningkatkan tahap profesionalisme dan kompetensi kakitangan pembrokeran insurans dan takaful. Bagi mencapai matlamat ini, Persatuan Broker-broker Insurans dan Takaful Malaysia, dalam perundingan bersama Bank, telah melaksanakan program Pembangunan Profesional Berterusan (Continuing Professional Development, CPD) yang berkuat kuasa mulai Januari 2014. Program ini, akan melengkapkan keperluan kelayakan minimum yang perlu dicapai oleh kakitangan pembrokeran untuk memastikan perkhidmatan yang cekap dan profesional diberikan kepada pelanggan.

Pada tahun 2013, Bank juga mengambil tindakan penyeliaan terhadap sebuah syarikat pembrokeran insurans dengan tidak memperbaharui lesennya kerana melanggar keperluan peraturan pelesenan.

MENGURUSKAN RISIKO PENGGUNA KEWANGAN

Menggalakkan amalan pembiayaan yang bertanggungjawab

Bagi menguruskan risiko yang berpunca daripada peningkatan hutang isi rumah, terutamanya dalam kalangan kumpulan yang lebih mudah terjejas, Bank mengeluarkan standard mengenai pembiayaan yang bertanggungjawab pada bulan Januari 2012 yang memerlukan institusi kewangan menjalankan penilaian tentang keupayaan peminjam untuk mengambil pembiayaan tambahan. Dengan pengeluaran standard tersebut, penilaian tematik oleh Bank pada tahun 2013 mengesahkan bahawa penilaian terhadap kemampuan membayar balik pinjaman yang dibuat oleh PPK adalah bertambah baik dengan lebih banyak maklumat disalurkan kepada peminjam mengenai proses untuk menunjukkan kemampuan membayar balik pinjaman dan implikasi yang mungkin terjadi sekiranya berlaku peningkatan kos peminjaman. Ini telah membantu memendekkan masa pemprosesan permohonan pinjaman, selain menggalakkan peminjam supaya lebih bertanggungjawab semasa menilai keupayaan sendiri untuk menambah hutang. Secara keseluruhan, PPK menggunakan andaian yang lebih realistik ke atas perbelanjaan keperluan apabila melaksanakan penilaian kemampuan membayar balik pinjaman dan telah menunjukkan peningkatan pengawalan dalam pemasaran produk kewangan kepada golongan peminjam yang lebih mudah terjejas. Langkah-langkah ini telah menyumbang kepada pertumbuhan pinjaman baharu yang lebih sederhana oleh isi rumah dengan sebanyak 11.7% pada tahun 2013 (2012: 13.5%).

Meskipun pertumbuhan pinjaman keseluruhan isi rumah terus dalam kadar sederhana, perkembangan pasaran yang lain menyumbang kepada peningkatan keberhutangan dalam kalangan isi rumah berpendapatan rendah dan

sederhana. Pembiayaan peribadi telah meningkat dengan ketara, khususnya daripada institusi kewangan bukan bank. Sebahagiannya berpunca daripada keperluan pembiayaan yang lebih ketat, khususnya bagi kad kredit, yang dikenakan terhadap institusi kewangan dan pengeluar kad yang dikawal oleh Bank. Di samping itu, tempoh pembiayaan juga telah meningkat sehingga 25 tahun untuk pembiayaan peribadi dan 45 tahun untuk pembiayaan perumahan. Meskipun tempoh yang lebih panjang tersebut menyebabkan pembayaran balik bulanan yang lebih rendah, namun jumlah beban hutang peminjam menjadi lebih tinggi. Pemberian pinjaman pada kadar yang rendah kepada kakitangan kerajaan oleh institusi kewangan bukan bank juga meningkat dengan cepat, didorong oleh skim potongan gaji secara automatik untuk pembayaran balik pinjaman tanpa memberikan pertimbangan yang cukup terhadap kemampuan membayar balik pinjaman.

Bagi membendung perkembangan peningkatan risiko yang berlaku kepada isi rumah yang mudah terjejas, Bank bertindak dengan memperkenalkan langkah seterusnya pada tahun 2013 untuk memperkukuh amalan pemberian pembiayaan yang bertanggungjawab. Tempoh pembiayaan dihadkan kepada 10 tahun untuk pembiayaan peribadi dan 35 tahun untuk pembiayaan pembelian harta kediaman. Institusi kewangan juga dilarang menawarkan produk pra-diluluskan bagi pembiayaan peribadi, manakala pengenalan produk pembiayaan peribadi baharu atau variasi kepada produk sedia ada hendaklah diluluskan oleh Bank. Bagi memastikan ketekalan standard dalam kalangan seluruh penyedia kredit utama dan meminimumkan arbitraj pengawalseliaan, langkah ini juga telah diperluas kepada koperasi kredit yang dikawal selia oleh Suruhanjaya Koperasi Malaysia, (Malaysia Co-operative Societies Commission, SKM), Malaysia Building Society Berhad (MBSB) dan AEON Credit Service (M) Berhad.

Memastikan kesesuaian produk dan nasihat wajar

Kekurangan pengetahuan tentang struktur dan prinsip sesuatu produk insurans dan takaful merupakan cabaran yang berterusan bagi kebanyakan pengguna untuk membuat pilihan yang bijak bagi memenuhi keperluan mereka. Oleh itu, PPK dikehendaki memastikan pengguna mendapat akses kepada maklumat yang relevan dan bermanfaat, diberi nasihat yang wajar dan mempunyai pengetahuan yang baik tentang hak dan obligasi mereka sebelum membeli produk insurans atau takaful. Selain itu, nasihat wajar yang diberikan oleh PPK mesti berasaskan pemahaman yang baik mengenai keadaan dan objektif kewangan pelanggan.

Selain itu, nasihat wajar yang diberikan oleh PPK mesti berasaskan pemahaman yang baik mengenai keadaan dan objektif kewangan pelanggan

Pada tahun 2013, Bank mengkaji semula amalan insurans dan perbankan berkaitan dengan penawaran produk bankasurans. Sepanjang beberapa tahun yang lalu, saluran perbankan telah menjadi saluran pengedaran yang penting untuk produk insurans dan takaful, dengan 136 perkongsian bankasurans telah ditubuhkan dalam industri, dan 21.9% premium/caruman insurans dan takaful baharu dijana daripada saluran ini sehingga akhir tahun 2013. Semakan amalan pasaran oleh Bank meliputi ciri produk yang dijual menerusi saluran perbankan, amalan jualan dan ganjaran, latihan yang mencukupi kepada wakil jualan serta keberkesanan pengaturan pertikaian dan penyelesaian. Bank mendapati bahawa selain produk yang berkaitan dengan kredit, penilaian sama ada sesuatu produk insurans atau takaful sesuai untuk pelanggan perbankan individu masih boleh diperbaiki. Kelemahan yang wujud semasa nasihat diberikan kepada pelanggan perbankan individu, telah mengakibatkan beberapa produk yang dicadangkan tidak sepadan dengan objektif kewangan pelanggan. Keadaan ini sebahagian besarnya disebabkan oleh kegagalan kakitangan jualan memberikan maklumat yang lengkap dan tepat kepada pelanggan dan dalam kes tertentu, pelanggan memilih untuk tidak mendedahkan maklumat yang diperlukan untuk penilaian kesesuaian produk. Dalam hal ini, PPK telah meningkatkan proses dalaman mereka dengan menggariskan akauntabiliti yang jelas bagi memastikan pelanggan bank mendapat nasihat yang wajar mengenai produk insurans dan takaful. Antaranya termasuk memperincikan segmen pelanggan sasaran bagi produk yang berbeza, mengukuhkan proses meluluskan jualan kepada pelanggan yang tidak termasuk dalam segmen pelanggan sasaran yang ditetapkan,

menyediakan latihan yang lebih baik kepada kakitangan bank, serta melaksanakan kawalan yang lebih berkesan seperti panggilan alu-aluan (welcome calls) dan kajian semula secara bebas tentang butiran yang didedahkan dalam Borang Pencarian Fakta Pelanggan.

Bank juga mengenal pasti trend yang sedang muncul dalam penggunaan saluran telepemasaran untuk mempromosikan dan memasarkan produk insurans dan takaful. Berdasarkan kajian semula ke atas amalan telepemasaran dan panggilan pembelian misteri (mystery shopping calls), langkah-langkah penyeliaan telah diambil oleh Bank untuk memastikan PPK menambah baik skrip jualan telepemasaran yang tidak memberitahu pengguna dengan wajar tentang produk yang dijual. PPK yang terlibat juga dikehendaki menghubungi semula pengguna untuk mengesahkan pembelian produk. Jika pengguna jelas tidak bersetuju untuk membeli produk itu, PPK dikehendaki membuat bayaran balik dengan serta-merta.

Memastikan pendedahan yang berguna

Pendedahan yang bermanfaat meningkatkan perlindungan pengguna dengan membantu pengguna memahami kos, manfaat dan risiko berkaitan dengan produk kewangan dan dapat membuat pertimbangan berdasarkan maklumat yang mencukupi tentang kesesuaian produk untuk memenuhi keperluan mereka. Sebaliknya, pendedahan yang mengelirukan boleh mengalih perhatian pengguna daripada mempertimbangkan faktor yang penting dan relevan untuk membuat keputusan berkaitan kewangan mereka.

Dalam bidang insurans dan takaful, FSA dan IFSA mengemukakan pindaan berhubung dengan obligasi pendedahan prakontrak pengguna, dan penyelesaian yang tersedia kepada penanggung insurans/pengendali takaful sekiranya pengguna memberikan gambaran yang salah. Pindaan itu yang terpakai untuk kontrak insurans/takaful pengguna memberikan perlindungan yang lebih baik kepada pemegang polisi/peserta, khususnya terhadap tindakan yang tidak setimpal oleh penanggung insurans/pengendali takaful yang mengabaikan kontrak insurans/takaful dalam situasi di mana gambaran yang salah diberikan oleh pengguna secara tidak sengaja. Di bawah rejim baharu ini, tanggungjawab yang lebih besar akan diberikan kepada penanggung insurans/pengendali takaful untuk mengemukakan soalan yang khusus kepada pengguna bagi mendapatkan maklumat relevan yang diperlukan untuk tujuan pengunderaitan. Sebagai persediaan untuk pelaksanaan keperluan baharu ini yang akan berkuat kuasa pada tarikh yang akan ditentukan oleh Bank, penanggung insurans/pengendali takaful sedang dalam proses mengkaji semula semua borang cadangan serta terma dan syarat sedia ada yang berkaitan di bawah kontrak insurans/takaful pengguna, dan menambah baik dasar dan prosedur dalaman untuk pengunderaitan dan pembaharuan bagi mematuhi peruntukan baharu dalam FSA dan IFSA. Sebahagian daripada kajian semula ini juga termasuk memberikan kejelasan yang lebih baik dalam proses dalaman mengenai jenis penyelesaian yang boleh digunakan jika pengguna memberikan gambaran yang salah.

Pendedahan yang bermanfaat meningkatkan perlindungan pengguna dengan membantu pengguna memahami kos, manfaat dan risiko berkaitan dengan produk kewangan dan dapat membuat pertimbangan berdasarkan maklumat yang mencukupi tentang kesesuaian produk untuk memenuhi keperluan mereka

Pada tahun 2013, penanggung insurans dan pengendali takaful dikehendaki meningkatkan pendedahan mereka di bawah Skim Anuiti Konvensional Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) dan Skim Anuiti Takaful KWSP, yang telah menunjukkan kadar serahan yang tinggi oleh pemegang polisi/peserta yang hampir mencecah usia 55 tahun. Oleh sebab keadaan ini bercanggah dengan tujuan skim, untuk menyediakan saluran pendapatan yang stabil kepada individu dalam tempoh persaraan, penanggung insurans dan pengendali takaful dikehendaki menasihati pemegang polisi/peserta yang berhasrat menyerahkan polisi mereka bahawa produk ini direka untuk menyediakan pendapatan bulanan yang terjamin mulai dari usia 55 tahun hingga ke akhir hayat pemegang polisi/peserta. Pemegang polisi/peserta juga

diberikan perbandingan antara nilai pembayaran serahan dengan nilai pembayaran anuiti selepas usia 55 tahun.

Dalam sektor perbankan, Bank mengkaji semula lebih daripada 900 iklan perbankan dan brosur pemasaran sebagai sebahagian daripada program berterusannya untuk mengenal pasti serta menghindari pemberian gambaran yang mengelirukan. Kejadian ketidakpatuhan terhadap Garis Panduan tentang Ketelusan dan Pendedahan yang dikeluarkan Bank terus menurun meskipun terdapat persaingan yang sengit dalam aktiviti pengambilan deposit dan pemberian pinjaman runcit. Pada tahun 2013, 11 ketidakpatuhan telah dikesan dan berikutan itu, PPK yang terlibat dikehendaki mengubah suai atau menarik balik iklan yang mengelirukan dengan serta-merta untuk mengelakkan pengguna daripada mempercayai iklan yang mengelirukan itu.

Bagi meningkatkan fahaman pengguna mengenai obligasi mereka dalam sesuatu perjanjian pinjaman, institusi perbankan komersial telah menerima pakai dokumen yang menerangkan tentang terma dan syarat utama dalam perjanjian pinjaman yang telah diseragamkan dan dipermudah, yang dihasilkan oleh Persatuan Bank-bank dalam Malaysia (Association of Banks in Malaysia, ABM) untuk pinjaman perumahan dan pembiayaan perumahan dengan jumlah pokok RM500,000 dan ke bawah. Berdasarkan kaji selidik yang dijalankan oleh ABM, inisiatif ini telah memendekkan tempoh pemprosesan pinjaman perumahan, terutamanya tempoh pemprosesan pada peringkat awal sebelum dokumentasi pinjaman dimuktamadkan.

Sebagai panduan kepada inisiatif Bank pada masa depan supaya terus meningkatkan standard ketelusan dan pendedahan produk, Bank sedang menjalankan kajian yang dijangka selesai pada tahun 2014, tentang cara pengguna menggunakan maklumat yang sedia ada untuk mereka membuat keputusan berkaitan kewangan.

Fi dan caj yang berpatutan

Sementara Bank berusaha untuk memanfaatkan kuasa pasaran yang kompetitif bagi memastikan fi dan caj yang dikenakan oleh PPK ke atas produk dan perkhidmatan kewangan tidak berlebihan, PPK juga perlu mematuhi prinsip panduan yang dikeluarkan oleh Bank untuk memastikan bahawa fi dan caj adalah adil dan berpatutan. Bank bertindak untuk campur tangan dalam kes-kes berkaitan fi dan caj yang didapati tidak selaras dengan prinsip panduan ini. Pada tahun 2013, tindakan telah diambil terhadap PPK kerana tidak mematuhi prinsip panduan yang mengakibatkan bayaran balik sebanyak RM13.3 juta kepada pelanggan yang terjejas. Di samping itu, daripada sejumlah 199 permohonan produk daripada PPK yang telah diterima dan dikaji semula oleh Bank untuk fi dan caj baharu atau semakan kenaikan yang akan dikenakan terhadap pengguna individu dan perusahaan kecil dan sederhana (PKS), hampir satu pertiga (2012: 22%) telah ditolak atau dikehendaki untuk diturunkan pada kadar yang lebih rendah. Ini menunjukkan bahawa penambahbaikan perlu diteruskan dalam pengawasan dalaman yang dilaksanakan oleh PPK untuk memastikan bahawa fi dan caj yang dikenakan adalah berpatutan dan selaras dengan prinsip panduan yang dikeluarkan Bank. Ini akan terus menjadi aspek yang diberikan perhatian yang rapi oleh Bank. Tindakan menggantung fi dan caj yang baharu merupakan satu langkah yang akan dipertimbangkan oleh Bank sekiranya institusi kewangan terus gagal untuk mematuhi prinsip panduan Bank.

Mencegah penipuan perbankan

Hasil daripada usaha berterusan institusi perbankan untuk memastikan persekitaran perbankan elektronik (e-perbankan) yang selamat, kes-kes penipuan yang melibatkan perbankan Internet terus berkurang daripada 1,992 kes pada tahun 2012 kepada 1,353 pada tahun 2013 walaupun terdapat peningkatan yang berterusan dalam urus niaga e-perbankan. Terdapat juga peningkatan dalam kerjasama antara industri perbankan dengan agensi lain untuk membanteras penipuan dalam talian melalui Kempen Kesedaran e-Perbankan yang dilancarkan di seluruh negara pada bulan Januari 2013 bagi mewujudkan kesedaran dalam kalangan orang ramai mengenai skim penipuan e-perbankan. Usaha kerjasama ini melibatkan ABM, bank-bank anggota utama dalam Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia, CyberSecurity Malaysia, Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia dan Polis Diraja Malaysia yang merupakan sebahagian daripada Pasukan Petugas Perbankan Internet Bank.

Kerugian kewangan yang disebabkan penipuan perbankan Internet telah menurun dengan ketara iaitu mencakupi hanya 0.0001% daripada

RM3.5 trilion jumlah nilai urus niaga perbankan Internet pada tahun 2013, turun daripada 0.0002% nilai urus niaga yang berjumlah RM2.8 trilion pada tahun 2012. Penipuan secara `phishing´ (iaitu kegiatan mencuri maklumat) terus menjadi modus operandi utama, yang membabitkan penggunaan e-mel palsu atau perkhidmatan pesanan ringkas yang kononnya dihantar daripada institusi perbankan untuk mendapatkan butir-butir pengenalan diri pelanggan bagi tujuan melakukan urus niaga yang melibatkan penipuan.

Bank sedang mengkaji semula Garis Panduan Penyediaan Perkhidmatan Perbankan Elektronik bagi mengukuhkan lagi langkah-langkah keselamatan yang perlu diambil oleh institusi perbankan untuk meningkatkan keselamatan saluran perkhidmatan e-perbankan dan saluran e-pembayaran.

Membanteras skim penipuan kewangan

Tindakan jenayah yang dikenakan ke atas skim pelaburan haram terus memainkan peranan yang penting sebagai langkah pencegahan yang meyakinkan dalam hal berkaitan skim penipuan kewangan. Pada tahun itu, dua pengendali skim pelaburan haram dan sekutu utama mereka dituduh melakukan kesalahan pengambilan deposit secara haram di bawah Akta Bank dan Institusi-Institusi Kewangan 1989. Bank turut membuat 1,793 pertuduhan terhadap 33 individu dan syarikat bagi kesalahan pengubahan wang haram di bawah Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pencegahan Pembiayaan Keganasan 2001. Kerjasama antara agensi untuk membanteras skim pelaburan haram terus diperkukuh antara Bank, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, Suruhanjaya Syarikat Malaysia dan Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia yang melaksanakan tindakan secara bersepadu terhadap satu pengendali skim pelaburan haram yang besar. Kerjasama dengan agensi penguatkuasaan undang-undang yang lain juga telah dipertingkat dalam perkongsian maklumat dan pengendalian aktiviti pengawasan bersama serta pengumpulan risikan yang membantu memudahkan pemantauan aktiviti haram oleh Bank.

Bank terus meningkatkan kesedaran pengguna kewangan mengenai penipuan kewangan dengan memanfaatkan secara meluas saluran-saluran media untuk memaklumkan dan mengingatkan orang ramai mengenai modus operandi penipuan kewangan dan tindakan penguatkuasaan yang diambil terhadap mereka yang melakukan jenayah kewangan. Bank juga bekerjasama dengan persatuan pengguna dan dewan perniagaan untuk mendidik pengguna mengenai langkah-langkah berwaspada bagi melindungi diri mereka daripada menjadi mangsa kepada skim pelaburan haram. Senarai Peringatan untuk Pengguna Kewangan, yang diperkenalkan pada tahun 2012 terus menjadi rujukan penting bagi pengguna untuk mendapat maklumat mengenai penyedia produk dan perkhidmatan kewangan haram yang disyaki.

Inisiatif ini telah membantu mengurangkan bilangan insiden penipuan kewangan yang dilaporkan kepada Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (BNMLINK) sebanyak 23% kepada 8,402 kes pada tahun 2013 daripada 10,913 kes pada tahun 2012.

Dalam jangka masa lebih panjang, lebih banyak pembaharuan asas kepada rangka kerja keinstitusian dan undang-undang akan dipertimbangkan bagi mengukuhkan pendekatan konsep pelbagai agensi ini. Pembaharuan ini merupakan maklum balas yang lebih menyeluruh bagi langkah-langkah pencegahan dan halangan yang lebih kukuh terhadap jenayah kewangan

Memandangkan pada masa ini ciri-ciri dan kaedah untuk melakukan jenayah kewangan adalah semakin canggih, mekanisme antara agensi ini akan terus dipertingkat dalam bidang pencegahan, pendidikan pengguna, pengurusan aduan, perkongsian risikan, serta siasatan dan pendakwaan bersama. Dalam jangka masa lebih panjang, lebih banyak pembaharuan asas kepada rangka kerja keinstitusian dan undang-undang akan dipertimbangkan bagi mengukuhkan pendekatan konsep pelbagai agensi ini. Pembaharuan ini akan mengambil pendekatan yang lebih menyeluruh bagi langkah-langkah pencegahan dan halangan yang lebih kukuh terhadap jenayah kewangan.

Amalan penjualan dan tuntutan insurans motor
Dalam sektor insurans am, Bank terus berwaspada terhadap amalan penanggung insurans am yang menghendaki pemegang polisi untuk membeli insurans kemalangan peribadi sebagai syarat kepada, atau bersama-sama dengan, pembelian insurans motor, dalam usaha untuk meningkatkan keseimbangan antara risiko motor dengan bukan motor. Aktiviti penyeliaan oleh Bank pada tahun 2013 telah mendedahkan lebih daripada 700,000 kes melibatkan tiga penanggung insurans yang terlibat dalam amalan tersebut. Kesemua penanggung insurans ini diarahkan untuk membayar balik premium yang diterima mereka kepada pemegang polisi yang memilih untuk tidak meneruskan perlindungan kemalangan peribadi yang berkenaan. Di bawah FSA dan IFSA, peranan Bank untuk mengambil tindakan penguatkuasaan yang keras akan diperkuat untuk menangani amalan tersebut.

Bank juga terus melaksanakan langkah-langkah yang lebih meluas untuk meningkatkan ketelusan dan kecekapan hal-hal berkaitan penyelesaian tuntutan motor. Ini telah dicapai hasil kerjasama pelbagai pihak yang berkepentingan, termasuk agensi-agensi kerajaan, penanggung insurans, ajuster, pembaik kenderaan, Motordata Research Consortium Sdn Bhd, dan Biro Pengantaraan Kewangan (Financial Mediation Bureau, FMB). Pada tahun itu, Pusat Panggilan Bantuan Kemalangan yang dihubungkan dengan semua penanggung insurans motor telah diperkenalkan bagi menyediakan bantuan segera kepada pemilik kenderaan yang terlibat dalam kemalangan jalan raya. Ini susulan daripada langkah-langkah awal sebelum ini yang dilaksanakan untuk meningkatkan kecekapan proses penyelesaian tuntutan termasuk (i) mengurangkan masa yang diambil untuk mengemukakan laporan perubatan kepada penanggung insurans/pengendali takaful untuk tujuan menilai tuntutan kecederaan badan dan memastikan kesahihan laporan ini; (ii) meningkatkan kualiti dan liputan data yang dikumpulkan berhubung dengan pembaikan dan penilaian kenderaan bermotor bagi tujuan menilai tuntutan; dan (iii) menghubungkan sistem penanggung insurans/pengendali takaful dan ajuster bagi membolehkan laporan ajuster dihantar secara dalam talian kepada penanggung insurans/ pengendali takaful.

KERJASAMA DENGAN AGENSI LAIN

Bank terus menyelaras aktiviti pengawasan pengendalian amalan pasaran dengan Suruhanjaya Sekuriti dan Suruhanjaya Persaingan Malaysia (Malaysia Competition Commission, MyCC). Satu kumpulan kerja yang terdiri daripada Bank dan Suruhanjaya Sekuriti telah ditubuhkan pada tahun 2013 untuk menangani isu-isu berkaitan dengan penggunaan Garis Panduan Perlindungan Pelabur untuk PPK yang menjalankan aktiviti pasaran modal di bawah Akta Pasaran Modal dan Perkhidmatan 2007 dengan tujuan untuk memperkemas, selagi masih praktikal, peruntukan-peruntukan yang berkaitan dengan amalan pengantara pasaran modal yang dikawal selia oleh kedua-dua Bank dan Suruhanjaya Sekuriti. Bank juga merupakan ahli Kumpulan Kerja Teknikal bagi Perkhidmatan Kewangan yang ditubuhkan oleh MyCC pada tahun 2013. Kumpulan kerja yang terdiri daripada MyCC, Bank dan Suruhanjaya Sekuriti bergerak aktif pada tahun itu dalam menyokong usaha masing-masing menangani isu-isu persaingan dalam sektor kewangan dan menyelaraskan amalan dan dasar industri semasa dengan prinsip persaingan. Bagi merasmikan pengurusan kerjasama yang sedang dilaksanakan itu, satu Memorandum Persefahaman (Memorandum of Understanding, MOU) antara Bank dan MyCC dijadualkan ditandatangani pada separuh pertama tahun 2014. Tumpuan penting MOU tersebut adalah untuk menyokong mekanisme kerjasama yang berkesan antara dua agensi tersebut berkenaan dengan penjualan terikat dan tindakan pakatan yang dikawal selia oleh kedua-dua Akta Persaingan 2010 serta FSA dan IFSA.

PENGGUNA KEWANGAN BERPENGETAHUAN DAN BERTANGGUNGJAWAB

Usaha meningkatkan keupayaan kewangan melalui inisiatif pendidikan kewangan terus diberikan keutamaan yang penting bagi Bank pada tahun 2013. Persekitaran operasi yang mencabar ditambah pula dengan produk dan perkhidmatan kewangan yang semakin kompleks telah meningkatkan lagi keperluan untuk melengkapkan pengguna kewangan dengan keupayaan untuk membuat keputusan kewangan dengan penuh keyakinan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Kajian oleh Bank dengan kerjasama beberapa universiti tempatan baru-baru ini mendedahkan bahawa dua pertiga daripada isi rumah di Malaysia kurang bersedia untuk menghadapi kejutan pendapatan dengan mempunyai simpanan kurang daripada tiga bulan.

Gambar Rajah 4.2

Strategi Utama untuk Mengekalkan Usaha Celik Kewangan ke arah Membina Pengguna Kewangan di Malaysia yang Kompeten



Ini menekankan betapa pentingnya pengurusan kewangan yang berhemat untuk membantu individu dan isi rumah menyediakan penampan kewangan yang mencukupi untuk menghadapi kemungkinan berlakunya kejutan pendapatan dan perbelanjaan. Dengan tempoh jangka hayat yang lebih panjang, keperluan untuk memastikan peruntukan kewangan yang mencukupi bagi persaraan juga adalah penting.

Kerjasama berterusan antara Bank dengan Kementerian Pendidikan untuk mengintegrasi pendidikan kewangan ke dalam kurikulum sekolah terus mencapai kemajuan yang menggalakkan. Tema pendidikan kewangan yang telah diterapkan dalam mata pelajaran Bahasa Malaysia, Bahasa Inggeris, Matematik dan Pendidikan Moral telah diperkenalkan dalam kurikulum Tahun Empat pada tahun 2014. Ini akan diperluas secara beransur-ansur ke dalam kurikulum sekolah rendah untuk tahun-tahun lain. Inisiatif yang sama untuk sekolah menengah akan dilaksanakan mulai tahun 2017. Bank juga menyokong pendidikan kewangan yang diperkenalkan sebagai modul wajib untuk pelajar kolej vokasional bagi Program Diploma Vokasional Malaysia. Pendidikan kewangan di sekolah memberi peluang yang penting untuk melengkapkan generasi masa hadapan dengan kemahiran pengurusan kewangan asas, lantas memastikan bahawa mereka yang memasuki tenaga kerja pada masa akan datang mempunyai pengetahuan asas yang kukuh untuk membuat keputusan kewangan dengan bijak. Bagi memperlengkap dan menyokong inisiatif ini, Bank menjajarkan semula serta mempertingkat peranan PPK di bawah Program Sekolah Angkat sebagai pakar bidang untuk memberikan nasihat kepada guru-guru tentang aspek teknikal pengurusan kewangan, termasuk mengenai produk dan perkhidmatan. Ini akan mengukuhkan lagi pendidikan kewangan yang disampaikan dalam kelas.

Pendidikan kewangan di sekolah memberi peluang yang penting untuk melengkapkan generasi masa hadapan dengan kemahiran pengurusan kewangan asas, lantas memastikan bahawa mereka yang memasuki tenaga kerja pada masa akan datang akan mempunyai pengetahuan asas yang kukuh untuk membuat keputusan kewangan dengan bijak

Pendidikan kewangan untuk orang dewasa secara berterusan telah memanfaatkan kejayaan program POWER!. Modul pendidikan kewangan ini disasarkan kepada golongan muda berumur antara 18-30 tahun, untuk melengkapkan mereka dengan kemahiran pengurusan wang dan menggalakkan pemerolehan hutang secara berhemat, sekali gus mencegah beban keberhutangan pada masa hadapan. Sejumlah 167,478 peserta telah mendapat manfaat daripada pendidikan pengurusan wang yang praktikal di bawah program POWER!. Para peserta POWER! belajar tentang peminjaman untuk tujuan produktif, kos peminjaman sebenar dan konsep peminjaman berdasarkan kemampuan untuk membayar balik hutang. Pada tahun itu, Bank dan Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) meningkatkan jangkauan dan kesesuaian program pendidikan kewangan dengan mengubah suai program kepada model yang mengambil kira pelbagai peringkat kehidupan. Dengan tumpuan permulaan pada orang dewasa yang bekerja, Bank dan AKPK telah memulakan penyampaian program pendidikan kewangan di tempat kerja melalui perkongsian sektor awam-sektor swasta, termasuk dengan agensi kerajaan seperti Amanah Ikhtiar Malaysia,

Institut Pendidikan Guru Malaysia, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, Polis Diraja Malaysia dan Tentera Laut Diraja Malaysia.

Dengan meningkatnya momentum pendidikan kewangan di sekolah dan untuk orang dewasa, langkah-langkah juga sedang diambil

Jadual 4.1

Pencapaian Utama Inisiatif Pendidikan Kewangan Tahun 2013

Strategi	Pencapaian
Menggalakkan keupayaan kewangan dari usia awal	• Elemen pendidikan kewangan diterapkan dalam buku teks bagi subjek Matematik, Bahasa Malaysia, Bahasa Inggeris dan Pendidikan Moral Tahun Empat . • Modul pendidikan kewangan 14 jam dilaksanakan di kalangan para guru pelatih semester akhir di semua Institut Pendidikan Guru. Ini adalah sebahagian daripada usaha untuk mempersiap para guru bagi menghadapi pelancaran pendidikan kewangan seluruh negara. • Melatih pelatih bagi menyokong pendidikan kewangan di Institut Pendidikan Guru dengan kerjasama Kementerian Pendidikan: - 100 pelatih utama di Institut Pendidikan Guru mendapat kemahiran dan keyakinan untuk melatih guru pelatih lain di Institut Pendidikan Guru masing-masing. - Kira-kira 3,900 pensyarah di Institut Pendidikan Guru telah didedahkan dengan kemahiran pengurusan kewangan peribadi dan dilatih untuk menyampaikan modul pendidikan kewangan selama 14 jam. - 5,000 guru pelatih mendapat kemahiran untuk pengurusan kewangan peribadi. • Kecekapan kira-kira 300 pelatih dari Kementerian Pendidikan telah ditingkatkan untuk melatih guru pelatih lain di negeri masing-masing untuk melaksanakan pendidikan kewangan di sekolah-sekolah. • Lebih 1,000 guru di sembilan Institut Pendidikan Guru telah mendapat manfaat daripada program POWER! yang menyediakan program dan sumber pendidikan kewangan yang praktikal untuk pengurusan hutang dan aliran tunai yang berkesan. • Pendidikan kewangan diwajibkan bagi pelajar semester lima di bawah program Diploma Vokasional Malaysia. • Para pensyarah dari 15 Kolej Vokasional di Malaysia telah menjalani pendidikan kewangan untuk disampaikan kepada para pelajar semester lima di kolej masing-masing.
Penyampaian maklumat pendidikan kewangan yang berguna dan tepat pada masanya	• Rancangan pelajaran Tahun Empat dan Tahun Lima yang telah dibangunkan (Matematik, Bahasa Malaysia, Bahasa Inggeris dan Pendidikan Moral) menerapkan unsur-unsur pendidikan kewangan dan aktiviti-aktiviti yang menggalakkan kemahiran berfikir di peringkat yang lebih tinggi. • Penyebaran maklumat pengurusan kewangan dan khidmat nasihat mengenai hal ehwal kewangan melalui MobileLINK kepada lebih 15,000 individu dari kalangan masyarakat luar bandar di 91 mukim di seluruh negara. • Lebih satu juta Buku Wang Saku diedarkan kepada pelajar sekolah, manakala *duitsaku.com* mencatat lebih 672,000 capaian pada tahun 2013 sebagai sebahagian daripada program jangkauan kepada kanak-kanak mengenai kemahiran asas pengurusan kewangan.
Program keupayaan kewangan bersasaran untuk orang dewasa berdasarkan peristiwa utama pada peringkat hidup	• Lebih 32,000 orang perseorangan menghadiri program POWER! yang memberi tumpuan kepada pengurusan aliran tunai yang berkesan dan pengambilan hutang yang berhemat. • Sebanyak 2,724 seminar mengenai pengurusan kewangan peribadi telah dijalankan oleh AKPK yang dihadiri lebih 150,000 pekerja dan pelajar. • Bekerjasama dengan AKPK untuk menjalankan program yang memberi tumpuan kepada pengurusan hutang isi rumah dan juga mewujudkan kesedaran mengenai skim penipuan kewangan untuk kakitangan kerajaan. Pada tahun 2013, sebanyak 92 program telah dilaksanakan yang dihadiri 10,564 peserta. • Penyebaran mesej pendidikan kewangan secara meluas melalui stesen radio popular dan suratkhabar vernakular.

untuk mempertingkatkan infrastruktur yang diperlukan dalam menyokong inisiatif pendidikan kewangan dengan meningkatkan lagi akses pengguna kepada maklumat dan alat pengurusan kewangan yang interaktif. Dalam hal ini, pembangunan sebuah portal pendidikan kewangan yang berperanan sebagai pintu masuk utama bagi semua perkara pengurusan kewangan berkaitan pengguna akan bermula pada tahun 2014. Portal baharu ini akan menggantikan portal *bankinginfo*, *insuransceinfo* dan *Islamicfinanceinfo* yang sedia ada dan menyediakan portal perhubungan tunggal untuk orang ramai mengakses maklumat yang berkualiti, diyakini, mesra pengguna dan tepat pada masanya serta alat-alat yang boleh membantu membuat keputusan berkaitan kewangan. Portal baharu ini juga akan bergabung dengan penyedia pendidikan kewangan utama lain untuk mengintegrasi dan terus mengembangkan lagi saluran yang sedia ada kepada pengguna untuk mendapat maklumat, nasihat dan bantuan kewangan.

Bank terus memastikan bahawa pelaburan untuk melaksanakan inisiatif pendidikan kewangan dirancang dan disampaikan secara bijaksana. Semua program pendidikan kewangan utama dinilai keberkesanannya dalam memenuhi objektif yang disasarkan melalui Rangka Kerja Penilaian Pendidikan Kewangan. Rangka Kerja ini, yang dibangunkan pada tahun 2013, membolehkan Bank menilai kesan program pendidikan kewangan terhadap tahap keseluruhan celik kewangan penduduk Malaysia. Hasil penilaian ini juga digunakan untuk terus meningkatkan program-program pendidikan. Penilaian program POWER! di bawah Rangka Kerja ini pada tahun 2013 menunjukkan walaupun pengetahuan pengurusan kewangan peserta telah meningkat dengan ketara, namun ini tidak menghasilkan perubahan tingkah laku yang berkekalan. Hasil penilaian ini konsisten dengan bukti secara anekdot yang menunjukkan tekanan gaya hidup dan pengaruh budaya sebagai faktor penting yang juga mempengaruhi tingkah laku kewangan pengguna. Maklumat ini telah digunakan oleh AKPK untuk mengubah suai semula kandungan dan pendekatan program POWER! mengikut keperluan golongan sasaran bagi pengalaman pembelajaran yang lebih optimal. Ini dijangka dapat menangani dengan berkesan pelbagai isu dan pengaruh yang mempunyai kesan penting ke atas kelakuan pengguna.

MENGUKUHKAN SALURAN BANTUAN PENYELESAIAN PENGGUNA

`Pusat Perhubungan Sehenti´ Bank yang dikenali sebagai BNMLINK terus menjadi sumber maklumat kewangan dan saluran penyelesaian kepada pengguna untuk membuat aduan terhadap PPK. Pelaburan yang dibuat oleh Bank dalam infrastruktur dan susun atur untuk pengurusan aduan serta urusan pertanyaan pelanggan adalah besar, dianggarkan melebihi RM10 juta setahun. Ini menggambarkan penekanan yang diberikan Bank untuk memastikan bantuan penyelesaian yang berkesan bagi pengguna kewangan. Pada tahun 2013, BNMLINK menerima 441,712 pertanyaan, iaitu peningkatan sebanyak 7.7% dari tahun 2012. Walaupun jumlah pertanyaan meningkat, bilangan aduan terhadap PPK menurun (3.8%) pada tempoh tersebut.

Aduan terhadap institusi perbankan sebahagian besarnya berkaitan dengan pertikaian tentang pengiraan kadar faedah, fi yang dikenakan dan baki pinjaman yang belum dijelaskan serta kualiti perkhidmatan pelanggan yang tidak memuaskan. Bilangan aduan terhadap institusi perbankan yang diterima pada tahun 2013 menurun sebanyak 5.6% daripada 5,516 aduan pada tahun 2012 kepada 5,208 aduan pada tahun 2013. Aduan yang diterima daripada PKS juga lebih rendah sebanyak 5.8% daripada 433 aduan pada tahun 2012 kepada 408 aduan pada tahun 2013, kebanyakannya berhubung dengan isu-isu berkaitan amalan bank dalam penyusunan semula dan penjadualan semula pinjaman, yang mencerminkan penglibatan lebih proaktif oleh bank dengan peminjam PKS untuk menguruskan pinjaman tak berbayar. Sementara itu, aduan terhadap penanggung insurans dan pengendali takaful biasanya adalah berkaitan dengan kelewatan dalam pemprosesan tuntutan, penolakan tuntutan serta pertikaian tentang jumlah penyelesaian tuntutan dan faedah yang dibayar. Bilangan aduan insurans yang diterima pada tahun 2013 secara amnya tidak berubah berbanding dengan aduan yang diterima pada tahun 2012.

Bilangan kes lebih rendah yang dilaporkan kepada Bank sebahagiannya mencerminkan pengurusan aduan yang lebih baik oleh PPK. Perbincangan yang kerap antara Bank dengan unit aduan PPK telah menyumbang kepada penambahbaikan dalam proses pengurusan aduan melalui integrasi

fungsi pengurusan aduan secara menyeluruh dan pemberian kuasa yang lebih banyak kepada pegawai-pegawai barisan hadapan untuk mempercepat penyelesaian aduan.

Bagi menggalakkan pengendalian pertikaian yang berkesan dan saksama oleh PPK, Bank di bawah FSA dan IFSA diberikan kuasa untuk meluluskan skim ombudsman kewangan (Financial Ombudsman Scheme, FOS). Penubuhan dan operasi FOS akan ditadbir oleh peraturan yang menetapkan fungsi, tugas dan skop FOS serta susun atur pengawasan untuk memastikan tadbir urus yang berkesan. Operasi FOS akan berpandukan prinsip kebebasan, keadilan dan kesaksamaan, akses, akauntabiliti, ketelusan dan keberkesanan. Pada tahun 2013 ,satu kumpulan kerja bersama antara Bank dengan FMB telah menyiapkan kajian semula fungsi, operasi dan susun atur pendanaan FMB dan menggariskan cadangan awal transformasi FMB menjadi FOS yang dibenarkan di bawah FSA dan IFSA. Bank dijangka akan membentangkan cadangan akhir - termasuk cadangan untuk memperluas skop pertikaian yang boleh dikendalikan oleh FOS, menambah baik proses penyelesaian pertikaian, meluaskan bentuk penyelesaian untuk pengadu dan memperkenal struktur fi keahlian yang lebih saksama - untuk maklum balas orang ramai pada bulan April 2014.

AKPK terus memainkan peranan penting untuk membantu pengguna kewangan menguruskan hutang mereka. Program pengurusan hutangnya (Debt Management Programme, DMP) membantu peminjam yang mempunyai masalah kewangan menyusun atau menjadual semula pinjaman terkumpul dengan penyedia kredit, sekali gus membantu mereka keluar daripada bebanan hutang. Sejak penubuhannya pada tahun 2006, AKPK menyediakan perkhidmatan kaunseling kredit kepada 248,491 pengguna. Daripada jumlah ini, 100,871 pengguna atau 40.6% telah mendaftar dengan DMP. Sebanyak 73% daripada peminjam yang mendaftar dengan DMP (dengan jumlah hutang dalam kalangan mereka sebanyak RM4.67 bilion) terus memenuhi komitmen pembayaran balik mereka di bawah program ini atau telah menjelaskan obligasi pinjaman mereka sepenuhnya. Langkah-langkah sedang diambil oleh AKPK untuk meningkatkan lagi keupayaan menilai kewangan peminjam yang mendaftar dengan DMP bagi meningkatkan prospek peminjam kekal dalam program ini sehingga obligasi mereka dijelaskan sepenuhnya. Individu yang berumur 40 tahun dan ke bawah terus merupakan sebahagian besar (57.6%) daripada peminjam di bawah DMP, terutamanya disebabkan oleh perancangan kewangan yang lemah (33.9%) dan penampan kewangan yang tidak mencukupi untuk memenuhi perbelanjaan perubatan yang tinggi (18.1%).

AKPK terus memainkan peranan penting untuk membantu pengguna kewangan menguruskan hutang mereka. Program pengurusan hutangnya (Debt Management Programme, DMP) membantu peminjam yang mempunyai masalah kewangan menyusun atau menjadual semula pinjaman terkumpul dengan penyedia kredit, sekali gus membantu mereka keluar daripada bebanan hutang

Pada tahun 2013, skop perkhidmatan pengurusan hutang AKPK telah diperluas untuk meliputi peminjam koperasi kredit dan MBSB. Memandangkan pinjaman daripada penyedia kredit ini dibayar balik melalui potongan gaji, DMP AKPK bagi peminjam ini adalah bertujuan untuk membantu mengurangkan jumlah ansuran pembayaran balik pinjaman mereka kepada paras yang boleh dibayar daripada pendapatan bulanan bersih peminjam supaya aliran tunai mereka kembali mencukupi untuk memenuhi perbelanjaan harian.