Memperibadikan Perkhidmatan Kewangan: Menggalakkan Layanan Adil Terhadap Pengguna Mudah Terjejas

Sistem kewangan yang progresif dan inklusif dicirikan oleh kewujudan institusi kewangan yang responsif terhadap keperluan pengguna kewangan. Mandat Bank Negara Malaysia (BNM) termasuk mengawal selia amalan perniagaan institusi kewangan untuk membina rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap sistem kewangan. BNM menggalakkan layanan adil terhadap pengguna, termasuk pengguna mudah terjejas dengan mengukuhkan standard amalan perniagaan institusi kewangan untuk memberikan perkhidmatan yang lebih responsif mengikut keperluan mereka.

Sesiapa pun mungkin mengalami atau menghadapi keadaan mudah terjejas pada satu ketika dalam kehidupan mereka disebabkan oleh peristiwa kehidupan yang tidak dapat dielakkan atau yang tidak dapat diramalkan. Pengguna mudah terjejas mungkin menghadapi kekangan yang lebih besar dalam keupayaan mereka untuk bertindak demi kepentingan terbaik sendiri, lantas menghadapi risiko yang lebih tinggi dalam keupayaan untuk bertindak balas terhadap peristiwa tersebut. BNM menghendaki supaya institusi kewangan bertindak dengan lebih berhati-hati apabila berurusan dengan pengguna mudah terjejas dan bertindak balas terhadap keperluan khusus mereka dengan sewajarnya. Keperluan tambahan diperkenalkan kepada institusi kewangan bagi memastikan produk, perkhidmatan dan saluran penyampaian masing-masing dapat memenuhi keperluan pengguna mudah terjejas dengan lebih baik. Matlamat pelaksanaan langkah-langkah ini adalah untuk mengurangkan kebarangkalian layanan yang tidak adil atau pengecualian pengguna mudah terjejas daripada perkhidmatan kewangan yang perlu.

Keadaan yang Menjejaskan Pengguna

Keadaan yang boleh menyumbang kepada pengguna menjadi mudah terjejas meliputi spektrum yang luas yang boleh timbul daripada faktor-faktor seperti masalah kesihatan, perubatan, tahap pendapatan dan simpanan, peristiwa kehidupan, tahap pendidikan dan keupayaan kewangan serta umur. Gabungan faktor sebegini, contohnya mempunyai tahap celik kewangan yang rendah dan daya tahan kewangan yang rendah juga boleh meningkatkan tahap mudah terjejas dalam kalangan sesetengah pengguna, lantas menjadikan mereka kurang mampu untuk menangani keadaan kewangan masing-masing. Hal ini juga terjadi apabila peristiwa kehidupan yang ketara memberikan kesan terhadap pengguna pada masa yang sama. Contohnya, pengguna menghidapi penyakit atau kecederaan serius selepas berlakunya kemalangan atau diberhentikan kerja. Pengguna yang mengalami keadaan yang menjejaskan sedemikian sering menghadapi kekangan untuk membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi dan mungkin tidak dapat memperoleh manfaat yang sepenuhnya daripada pembangunan dan inovasi kewangan seperti penggunaan perkhidmatan kewangan digital.

Gambar Rajah 1: Pengguna dalam Keadaan yang Menjejaskan

Cabaran daripada segi akses



- Menghadapi cabaran untuk mengakses perkhidmatan kewangan atau memerlukan bantuan untuk membuat urusan berkaitan dengan perkhidmatan kewangan.
- Contoh: individu kurang upaya atau warga emas yang memerlukan bantuan untuk menggunakan perkhidmatan kewangan digital.

Daya tahan kewangan yang rendah



- Mempunyai keupayaan yang terhad untuk menghadapi kejutan kewangan.
- Contoh: individu yang banyak hutang ataupun memiliki sedikit atau tiada langsung simpanan.

Peristiwa kehidupan yang buruk



- Sedang atau telah menghadapi kesulitan kewangan sementara atau jangka panjang akibat peristiwa kehidupan yang sukar seperti hilang pekerjaan, bencana alam atau pencari nafkah utama meninggal dunia atau mengalami hilang upaya kekal.

Kemahiran kewangan yang terhad



- Mempunyai pemahaman yang terhad tentang hal-hal kewangan, kemahiran bahasa yang lemah atau kemahiran digital yang terhad.
- Contoh: individu yang memiliki kemahiran kewangan yang rendah, yang buta huruf, atau yang tidak fasih dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.

Sumber: Bank Negara Malaysia

Hasil yang Dijangka daripada Pelaksanaan Langkah-langkah Baharu untuk Pengguna

Dengan pengenalan langkah-langkah baharu berhubung dengan layanan adil terhadap pengguna mudah terjejas dalam Dokumen Dasar Layanan Adil kepada Pengguna Kewangan yang sedia ada, institusi kewangan dikehendaki untuk mempertimbangkan keadaan khusus pengguna mudah terjejas dan cara untuk menangani isu yang mereka hadapi. Lembaga pengarah dan pengurusan kanan institusi kewangan dikehendaki memastikan standard urusan adil yang munasabah yang dimaklumkan oleh pemahaman dan pertimbangan yang lebih baik mengenai keperluan pengguna mudah terjejas. Hal ini seterusnya perlu disokong oleh dasar dan proses yang sesuai untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik kepada pengguna tersebut. Langkah-langkah ini juga bertujuan memastikan pengguna diberikan maklumat yang relevan tentang tindakan yang boleh mereka ambil untuk menerima bantuan dan sokongan yang bersesuaian dengan keperluan masing-masing sekiranya mereka menghadapi perubahan keadaan kewangan yang mendadak.

Contoh-contoh di bawah menunjukkan cara pengguna mudah terjejas dapat dibantu oleh kakitangan yang mempunyai latihan yang sewajarnya untuk mengenal pasti, menilai dan bertindak balas terhadap tanda-tanda pengguna mudah terjejas. Hal ini akan mengurangkan kebarangkalian pengguna mudah terjejas membuat keputusan kewangan yang tidak wajar serta memberikan kesan yang buruk terhadap kesejahteraan kewangan mereka.



Encik Tan merupakan pesara tanpa pendapatan tetap. Dia pergi ke bank untuk menutup akaun deposit tetap miliknya. Berdasarkan saranan seorang rakan, dia mahu melaburkan kesemua simpanannya dalam produk pelaburan berisiko tinggi yang menjanjikan pulangan lebih tinggi dibandingkan dengan deposit tetap. Kakitangan tersebut menjelaskan risiko yang berkaitan dengan menggunakan bahasa dan cara yang dapat difahami oleh Encik Tan. Kakitangan tersebut turut memaklumkan kepada Encik Tan tentang kerugian yang mungkin ditanggung akibat pelaburan tersebut dan menasihatinya untuk mempertimbangkan semula pilihan yang lebih selamat untuk melaburkan duitnya dalam pelaburan berisiko rendah seperti deposit tetap atau dana pasaran wang.



Loga merupakan pengguna pekak namun mempunyai pekerjaan tetap dengan pendapatan yang baik. Beliau tidak boleh membaca dan memahami Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia dengan baik. Loga pergi ke satu cawangan bank untuk menandatangani perjanjian pinjaman perumahannya. Apabila diminta oleh kakitangan cawangan untuk membaca perjanjian sebelum menurunkan tandatangan, Loga tidak memberikan apa-apa respons. Kakitangan tersebut yang terlatih untuk mengenal pasti kesukaran pengguna sedar bahawa Loga mempunyai masalah pendengaran. Kakitangan itu meluangkan masa untuk menerangkan istilah penting kepada Loga menggunakan nota bertulis ringkas dan alat bantu visual. Loga berupaya memahami hak dan obligasinya sebelum menandatangani pinjaman perumahannya.

Oleh itu, penting bagi semua pengguna untuk mempunyai akses mudah kepada maklumat tentang pihak yang boleh dihubungi jika memerlukan bantuan atau nasihat daripada institusi kewangan untuk menguruskan obligasi kewangan sekiranya mereka menghadapi perubahan yang mendadak dalam keadaan mereka. Memandangkan pengguna mudah terjejas mungkin mempunyai keperluan komunikasi yang berbeza, institusi kewangan dikehendaki menyediakan pelbagai saluran komunikasi. Pilihan saluran ini akan membolehkan pengguna mudah terjejas untuk menyampaikan keperluan mereka dengan lebih baik melalui saluran yang mereka dapati paling mudah dan selesa seperti yang ditunjukkan dalam contoh di bawah. Institusi kewangan juga dikehendaki supaya kerap menguji keberkesanan saluran yang digunakan untuk menyampaikan maklumat penting kepada pengguna mudah terjejas. Proses perkhidmatan pelanggan di institusi kewangan perlu memastikan kakitangan mereka mematuhi standard yang memberikan penekanan pada cara melayan pengguna mudah terjejas dengan kepekaan dan rasa hormat, serta menyediakan fleksibiliti yang sewajarnya supaya kakitangan dapat memberikan respons yang bersesuaian jika perlu. Hal ini penting untuk mengurangkan kesulitan kewangan yang dihadapi. Langkah ini juga akan membolehkan pengguna menangani peristiwa kehidupan yang mencabar dengan lebih baik dan mengelakkan berlakunya kesukaran kewangan yang lebih teruk.



Baru-baru ini, Sheila disahkan menghidap penyakit barah dan perlu menjalani rawatan di hospital. Dia mahu membuat tuntutan polisi insurans bagi penyakit kritikalnya. Oleh sebab itu, dia perlu menghubungi syarikat insuransnya melalui telefon. Sewaktu menelefon syarikat insurans, pegawai khidmat pelanggan yang bertanya tentang diagnosis penyakit Sheila dapat memahami keperluannya dan membantunya dengan menghantarkan borang yang berkaitan yang perlu dilengkapkan oleh Sheila untuk membuat tuntutan melalui e-mel. Tuntutan Sheila diproses dengan segera. Kakitangan tersebut juga memaklumkan tentang saluran digital lain yang boleh Sheila gunakan sekiranya dia perlu menghubungi syarikat insurans sekali lagi.

Langkah-langkah baharu ini akan berkuat kuasa pada tahun 2025 selepas suatu tempoh peralihan bagi institusi kewangan mengkaji semula dan memantapkan dasar dan proses sedia ada secara menyeluruh. Walaupun BNM berusaha untuk meningkatkan standard keseluruhan urus niaga adil yang harus dipatuhi oleh institusi kewangan, BNM kekal fokus untuk menggiatkan lagi inisiatif pendidikan kewangan bagi membantu pengguna membuat pilihan kewangan yang lebih baik. Melengkapkan pengguna dengan pengetahuan kewangan yang mantap merupakan bentuk perlindungan yang paling kukuh untuk menangkis kemudaratan terhadap pengguna.