Amalan Pasaran dan Pemerkasaan Pengguna

105 Mengurus Risiko Pengguna Kewangan
109 Memastikan Mekanisme Bantuan Penyelesaian yang Berkesan untuk Pengguna
112 Pengguna Kewangan yang Berpengetahuan dan Diperkasa

Amalan Pasaran dan Pemerkasaan Pengguna

Perkhidmatan kewangan memberi kesan pada kehidupan banyak lapisan masyarakat. Selaras dengan matlamat pengawalseliaan untuk memupuk amalan perniagaan yang adil, bertanggungjawab dan profesional dalam kalangan penyedia perkhidmatan kewangan (*financial service providers*, FSP), Bank terus mengambil langkah untuk memperkukuh layanan yang adil kepada pengguna kewangan di Malaysia. Pada tahun 2018, tumpuan yang lebih besar diberikan pada usaha untuk memastikan institusi perbankan mengambil langkah yang wajar bagi membantu peminjam runcit yang terus menanggung hutang, dan melindungi pengguna kewangan daripada terma-terma kontrak yang tidak adil bagi produk berkaitan kredit. Dalam industri insurans dan takaful, langkah selanjutnya telah diambil bagi meningkatkan amalan profesional pengantara. Bersama-sama dengan langkah ini, Bank telah mengukuhkan mekanisme bantuan penyelesaian dan akan memperkenalkan prinsip layanan adil kepada pengguna kewangan bagi menggalakkan piawaian amalan profesional yang tinggi dalam kalangan FSP. Agenda pendidikan kewangan terus maju ke hadapan sebagai strategi utama untuk memperkasakan pengguna kewangan dan meningkatkan kesejahteraan kewangan mereka, terutamanya melalui peningkatan tahap celik kewangan dalam kalangan belia dan tenaga kerja, serta kesedaran tentang skim penipuan kewangan dan penipuan pelaburan.

MENGURUS RISIKO PENGGUNA KEWANGAN

Fokus pengawalan dan penyeliaan amalan pasaran oleh Bank adalah berpandukan penilaian trend dan perkembangan utama dalam sektor kewangan yang boleh meningkatkan risiko kepada pengguna kewangan. Pada tahun 2018, risiko kepada pengguna kewangan yang berpunca daripada peningkatan tahap hutang isi rumah kekal menjadi tumpuan utama Bank untuk menggalakkan daya tahan isi rumah yang lebih kukuh. Bank juga terus memberikan tumpuan pada usaha untuk memastikan insentif dan pengaturan tadbir urus dalam FSP bersesuaian dengan amalan yang adil dan bertanggungjawab terhadap pengguna kewangan. Dengan kadar perkembangan inovasi kewangan yang semakin pantas, Bank telah meletakkan harapan yang lebih tinggi terhadap FSP untuk memenuhi piawaian penzahiran dan kompetensi yang sepadan dengan keperluan pengguna kewangan supaya mereka memahami dan mengurus risiko yang berkaitan.

Amalan penentuan semula harga yang berkaitan dengan pinjaman/pembiayaan runcit tertunggak

Dalam suasana kos sara hidup yang semakin meningkat, terutamanya apabila keadaan ini berlaku serentak dengan peristiwa malang dalam hidup seperti kehilangan pekerjaan atau diserang penyakit, pengguna kewangan berkemungkinan besar menghadapi masalah untuk membayar balik hutang dan tanggungan kewangan lain. Apabila peminjam gagal membuat pembayaran balik tepat pada masanya, institusi perbankan secara amnya akan menentukan semula harga pinjaman/pembiayaan bagi mencerminkan perubahan pada profil risiko kredit atau kepercayaan kredit peminjam. Bank mengambil maklum bahawa amalan penentuan semula harga oleh industri sangat berbeza antara satu sama lain dan dalam sesetengah kes, bukti yang ada tidak meyakinkan bagi menunjukkan bahawa keupayaan pembayaran balik peminjam telah merosot. Perbezaan dalam amalan penentuan semula harga juga diperhatikan lebih ketara berikutan keperluan institusi perbankan untuk membuat peruntukan bagi pinjaman terjejas lebih awal (khususnya pinjaman di bawah Peringkat 1 dan 2) berdasarkan pendekatan jangkaan kerugian kredit (*expected credit loss*) apabila Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia 9 mengenai Instrumen Kewangan dilaksanakan pada awal tahun 2018.

Memandangkan kesan amalan ini terhadap tahap hutang isi rumah kekal tinggi, Bank telah mendapatkan maklum balas tentang keperluan yang dicadangkan bagi memastikan peminjam dilayan secara adil dan telus apabila peruntukan penentuan semula harga dicetuskan oleh institusi perbankan berikutan kegagalan peminjam membuat bayaran balik kemudahan pinjaman/ pembiayaan. Khususnya, keperluan tersebut menangani prinsip-prinsip yang berkait dengan: (i) penentuan semula harga yang dicetuskan oleh kegagalan peminjam membuat pembayaran balik; (ii) penetapan kuantum bagi penentuan semula harga; dan (iii) pengaturan masa untuk kembali kepada kadar pembiayaan mengikut kontrak. Keperluan ini mengambil kira peruntukan kerugian pinjaman yang lebih tinggi, usaha mendapatkan kembali bayaran tunggakan dan kehilangan peluang untuk menjana pendapatan oleh institusi perbankan apabila peminjam gagal membayar balik pinjaman mereka. Walau bagaimanapun, institusi perbankan perlu memastikan peminjam dilayan secara adil dan telus. Institusi perbankan dikehendaki memberikan maklumat yang jelas kepada peminjam tentang perubahan kadar pembiayaan mereka bersama-sama dengan kesan terhadap ansuran bulanan mereka serta langkah-langkah yang perlu diambil untuk mengembalikan pembayaran balik mereka kepada kadar pembiayaan asal mengikut kontrak. Selain itu, menjadi suatu keperluan juga supaya kenaikan kadar pembiayaan oleh institusi perbankan tidak boleh lebih daripada yang sepatutnya bagi membayar kos tambahan yang ditanggung oleh institusi perbankan disebabkan oleh peminjam gagal membayar balik pinjaman atau pembayaran balik yang lewat. Matlamat Bank adalah untuk memuktamadkan keperluan penentuan semula harga pada separuh pertama tahun 2019.

Terma dan syarat kontrak pinjaman perumahan yang tidak adil

Bank terus memberikan penekanan tentang harapannya terhadap FSP untuk memastikan terma dan syarat kontrak yang ditandatangani oleh FSP dengan pelanggan runcit serta perusahaan kecil dan sederhana adalah adil dan jelas. Pada tahun 2018, Bank menjalankan penilaian tematik terhadap kontrak pinjaman dan pembiayaan perumahan untuk mengenal pasti terma dan syarat yang tidak konsisten dengan harapan yang munasabah terhadap amalan yang adil kepada pengguna kewangan. Bank mendapati bahawa terdapat beberapa terma dan syarat yang tidak seimbang yang memihak kepada institusi perbankan dan menjejaskan pengguna. Hal ini termasuk terma dan syarat yang memberikan pengecualian mutlak atau mengehadkan liabiliti dan obligasi institusi perbankan secara mutlak, serta meletakkan pergantungan yang tidak wajar terhadap akuan yang ditandatangani untuk menyatakan bahawa pengguna kewangan telah membaca dan memahami sesuatu kontrak. Selain itu, beberapa terma dan syarat didapati terlalu rumit daripada yang sewajarnya dengan penggunaan istilah undang-undang dan teknikal yang keterlaluan, yang tidak membantu meningkatkan pemahaman pengguna.

Institusi perbankan dikehendaki menyemak semula terma dan syarat yang tidak adil serta menggunakan bahasa yang mudah dalam perjanjian pinjaman perumahan baharu dan sedia ada

Keputusan Mahkamah Persekutuan berhubung dengan klausa liabiliti dalam kontrak pinjaman

Inisiatif ini konsisten dengan keputusan penting yang dibuat oleh Mahkamah Persekutuan pada bulan Disember 2018.[1] Mahkamah telah memutuskan bahawa sesebuah bank perdagangan tidak boleh bergantung pada pengecualian mutlak pada klausa liabiliti, yang lazimnya terdapat dalam kebanyakan perjanjian perbankan, untuk melindungi bank perdagangan daripada disaman oleh pengguna kewangan atas sebab kecuaian. Mahkamah Persekutuan berpendapat bahawa kuasa tawar-menawar pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian perbankan pada hakikatnya adalah tidak sama rata, iaitu jika pengguna kewangan ingin mendapatkan perkhidmatan kewangan daripada institusi perbankan, pengguna kewangan perlu menerima terma dan syarat dalam kontrak standard yang disediakan oleh institusi perbankan. Dalam hal ini, Mahkamah Persekutuan berpendapat bahawa terdapat ketidakadilan dan tindakan berat sebelah yang ketara untuk membenarkan klausa pengecualian mutlak institusi perbankan menafikan hak plaintif dalam kes ini dan menggunakan prinsip dasar awam dalam mencapai keputusannya. Di samping itu, Mahkamah Persekutuan menekankan bahawa seksyen 24(c) Akta Kontrak 1950 memberikan peruntukan bahawa pertimbangan atau objek sesuatu perjanjian adalah menyalahi undang-undang jika hal itu berlawanan dengan dasar awam.

[1] Dalam kes Anthony Lawrence Bourke & Anor v CIMB Bank Bhd [2018].

Berikutan penilaian yang dilakukan oleh Bank, institusi perbankan dikehendaki menyemak semula terma dan syarat yang tidak adil dan meningkatkan kejelasan menerusi penggunaan bahasa yang mudah dalam kontrak pinjaman dan pembiayaan perumahan yang baharu dan sedia ada menjelang akhir tahun 2019. Di samping itu, Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia (*Association of Banks in Malaysia*, ABM) dan Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia (*Association of Islamic Banking and Financial Institution Malaysia*, AIBIM) sedang bekerjasama dengan institusi perbankan untuk mengkaji semula terma dan syarat utama yang boleh diseragamkan bagi perjanjian pinjaman perumahan yang melibatkan jumlah prinsipal sebanyak RM500,000 dan ke bawah bagi menangani isu yang telah dibangkitkan oleh Bank.

Hutang kad kredit

Kad kredit digunakan secara meluas oleh pengguna kewangan untuk membuat pembayaran dan mengurus keperluan kewangan jangka pendek. Walau bagaimanapun, terdapat risiko pengguna kewangan mengumpulkan hutang yang berlebihan melalui kad kredit mereka. Risiko ini terdedah kepada pengguna kewangan terutamanya dalam kalangan mereka yang lebih mudah terjejas yang hanya membuat pembayaran minimum berulang kali. Mereka juga mempunyai jumlah baki hutang kad kredit yang besar untuk suatu tempoh yang panjang. Hutang kad kredit yang berterusan seperti ini, yang mempunyai kadar faedah yang lebih tinggi berbanding dengan kemudahan kredit jangka pendek yang lain, turut menyumbang kepada peningkatan tahap hutang isi rumah. Bagi menangani kebimbangan yang semakin meningkat ini, Bank akan mengukuhkan lagi keperluan amalan bagi kad kredit untuk menggalakkan disiplin kewangan yang lebih tinggi sambil membantu individu untuk membayar hutang kad kredit mereka dengan lebih cepat. FSP dikehendaki mengenal pasti pengguna kewangan yang mudah terjejas dan lazimnya membayar jumlah minimum atau hampir dengan jumlah minimum untuk tempoh yang panjang, dan membuat tawaran untuk menukar baki kad kredit yang belum dijelaskan kepada pinjaman berjangka dengan kadar faedah yang lebih rendah, bagi membantu mereka membayar balik hutang kad kredit dalam tempoh yang munasabah. Keperluan ini dapat mengelakkan caj pembiayaan yang lebih tinggi dan beban hutang yang berterusan.

Layanan yang adil terhadap pengguna kewangan

Bank telah mendapatkan maklum balas tentang satu set piawaian menyeluruh bagi menegaskan kepentingan layanan yang adil terhadap pengguna kewangan dan memastikan wujudnya amalan bertanggungjawab sepanjang kitaran hayat produk. Piawaian ini menggariskan keperluan lembaga pengarah dan pengurusan kanan FSP menggalakkan budaya yang menjadikan kepentingan pengguna kewangan sebagai komponen penting dalam operasi perniagaan. FSP juga dikehendaki mewujudkan sistem ganjaran dan imbuhan yang mendorong sikap dan tingkah laku pekerja yang sesuai pada semua peringkat bagi merealisasikan layanan yang adil terhadap pengguna kewangan. Di samping itu, FSP perlu bertindak secara jujur dengan memastikan terma kontrak yang adil, memberikan maklumat produk yang jelas dan ringkas lagi padat. Selain itu, mereka juga perlu menawarkan khidmat nasihat atau saranan yang bersesuaian dengan keperluan dan keadaan kewangan individu. Mereka juga dikehendaki memberikan perhatian, kemahiran dan usaha wajar ketika berurusan dengan pengguna kewangan. Meskipun piawaian ini telah lama menyokong keperluan Bank terhadap amalan pasaran, matlamat menyatukan piawaian ini adalah untuk menggalakkan dan mengukuhkan pendekatan 'seluruh institusi' bagi memastikan FSP tidak bertindak dengan cara yang boleh mendatangkan mudarat kepada pengguna kewangan. Hal ini seterusnya akan memberikan keyakinan yang lebih tinggi kepada para pengguna kewangan bahawa mereka akan dilayan secara adil pada semua peringkat hubungan mereka dengan FSP. Bank dijangka mengeluarkan piawaian yang muktamad pada separuh pertama tahun 2019.

Piawaian menyeluruh bagi mendukung layanan yang adil terhadap pengguna kewangan dan memastikan amalan bertanggungjawab FSP sepanjang kitaran hayat produk

Penzahiran dan piawaian perkhidmatan dalam insurans/takaful motor

Pelaksanaan Fasa II liberalisasi tarif motor telah membuka jalan bagi penentuan harga produk insurans/takaful motor yang lebih terbeza serta

pengenalan produk motor yang baharu dan penambahan perlindungan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful. Bagi membantu pengguna membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi ketika membeli dan memperbaharui perlindungan motor mereka, penanggung insurans dan pengendali takaful dikehendaki menzahirkan maklumat yang secukupnya mengenai premium/sumbangan dan ciri-ciri produk yang boleh dibandingkan dengan mudah merentas produk yang ditawarkan oleh semua penanggung insurans dan pengendali takaful. Penilaian tematik yang dijalankan oleh Bank ke atas amalan penanggung insurans motor dan pengendali takaful pada separuh pertama tahun 2018 mengenal pasti beberapa kelemahan seperti yang berikut: (i) beberapa penanggung insurans dan pengendali takaful mengambil masa lebih daripada 24 jam untuk memenuhi permintaan pelanggan bagi sebut harga dan pertanyaan; (ii) amaun premium/sumbangan tidak dizahirkan dalam notis pembaharuan/tamat tempoh yang dikeluarkan kepada pelanggan; (iii) maklumat yang tidak mencukupi diberikan dalam notis pembaharuan/tamat tempoh kerana tidak dinyatakan dengan jelas bahawa pelanggan boleh memilih untuk tidak mengambil perlindungan tambahan; dan (iv) kakitangan dan ejen jualan tidak mengetahui manfaat dan pengecualian yang berkaitan dengan produk baharu yang diperkenalkan. Bank akan terus memantau dengan teliti tindakan pembetulan yang perlu diambil oleh penanggung insurans dan pengendali takaful bagi menangani kelemahan ini.

Meskipun begitu, pengalaman pelanggan susulan daripada pelaksanaan Fasa II liberalisasi tarif motor secara keseluruhannya didapati menggalakkan seperti yang dicerminkan oleh kadar pembelian produk motor baharu yang lebih tinggi (19%) yang kebanyakannya disesuaikan untuk memenuhi keperluan tertentu individu seperti Perlindungan Aset Terjamin (*Guaranteed Asset Protection*, GAP), insurans berasaskan tahap penggunaan dan e-panggilan.[2] Berdasarkan pemfailan produk oleh penanggung insurans dan pengendali takaful, dianggarkan 34% daripada pemilik polisi/peserta takaful turut menikmati kadar premium yang lebih rendah sehingga 15% berbanding dengan kadar tarif sebelum ini.

[2] Insurans GAP melindungi perbezaan antara nilai pasaran sebenar kenderaan dengan baki pembiayaan yang belum dibayar sekiranya berlaku kerugian menyeluruh. Insurans berasaskan penggunaan merupakan sejenis insurans motor yang menentukan premium berdasarkan penggunaan sebenar kenderaan, manakala insurans motor e-panggilan menyediakan perlindungan ketika kenderaan tersebut digunakan untuk mengangkut penumpang e-panggilan.

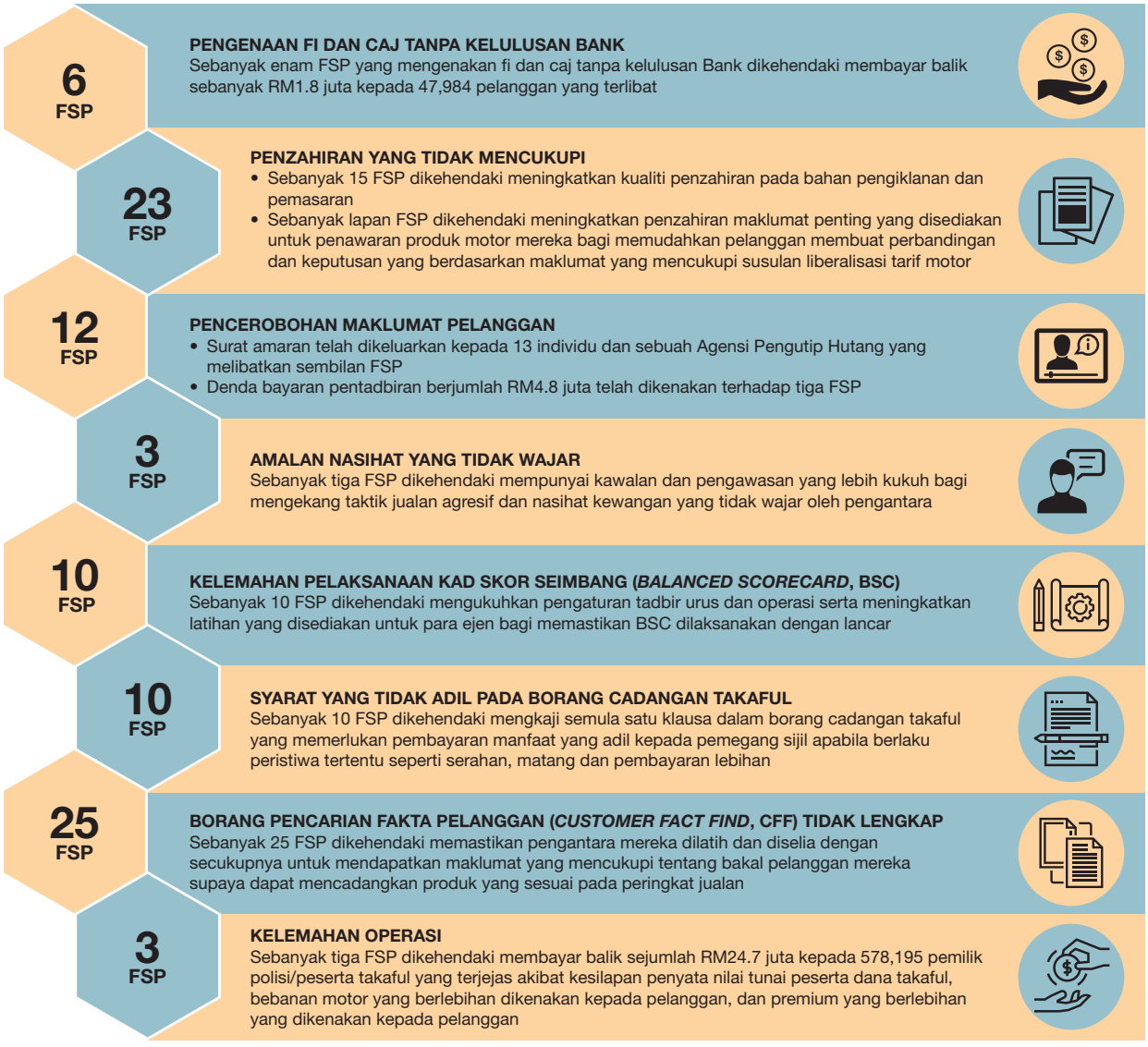
Penanggung insurans dan pengendali takaful juga menyiarkan dan melaksanakan Piagam Perkhidmatan Pelanggan untuk meneguhkan komitmen mereka dalam memberikan perkhidmatan berkualiti tinggi secara konsisten. Langkah ini diharapkan dapat menggalakkan persaingan yang sihat dan meningkatkan lagi piawaian perkhidmatan.

Amalan profesional pengantara

Pengantara terus memainkan peranan utama dalam menyediakan khidmat nasihat kewangan dan membantu pelanggan meningkatkan kesejahteraan kewangan mereka. Sebagai sebahagian daripada usaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan ejen, broker insurans/takaful dan penasihat kewangan, rangka kerja Kad Skor Seimbang (*Balanced Scorecard*, BSC) telah berkuat kuasa seperti yang dirancangkan pada tahun 2018. Rangka kerja ini memperkenalkan perubahan kepada struktur imbuhan pengantara insurans dan takaful dengan matlamat untuk menyelaraskan insentif jualan dengan kualiti jualan dan perkhidmatan polisi yang lebih berkualiti oleh pengantara. Bank juga membuat huraian yang lebih lanjut tentang harapannya supaya pengantara diterajui oleh individu yang berintegriti, boleh dipercayai dan kompeten menerusi pengeluaran piawaian Kriteria Layak dan Sesuai bagi Orang yang Diluluskan pada bulan Disember 2018. Piawaian ini memerlukan pengantara menilai dan menentukan kelayakan dan kesesuaian individu dalam jawatan pengawasan dan pengurusan serta sebagai Wakil Penasihat Kewangan berpandukan satu set kriteria.

Kursus Sijil Asas dalam Pelarasan Kerugian Insurans (*Basic Certificate Course in Insurance Loss Adjusting*, BCCILA) yang ditawarkan oleh Institut Insurans Malaysia (*Malaysian Insurance Institute*, MII) juga terus ditambah baik. Semakan telah dibuat ke atas topik sedia ada yang meliputi etika perniagaan, kod tatakelakuan dan kecemerlangan perkhidmatan pelanggan, sebagai tambahan kepada topik baharu yang diperkenalkan tentang piawaian teknikal untuk penyiasatan, pengesahan dan anggaran tuntutan motor. Kandungan yang dipertingkatkan ini bertujuan menggalakkan amalan beretika dan meningkatkan tahap kecekapan ajuster kerugian yang baharu dan sedia ada bagi menyokong inisiatif lebih umum yang sedang dilaksanakan untuk menambah baik proses pengendalian tuntutan insurans/takaful motor.

Gambar Rajah 4.1: Tindakan Pengawalan dan Penguatkuasaan yang Diambil pada Tahun 2018



Sumber: Bank Negara Malaysia

Tindakan Penyeliaan dan Penguatkuasaan

Bagi melindungi hak dan kepentingan pengguna kewangan, Bank melaksanakan aktiviti pengawasan, penyeliaan dan penguatkuasaan untuk mengenal pasti dan mencegah amalan FSP yang boleh memudaratkan pengguna kewangan. Pada tahun 2018, tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan telah diambil terhadap 51 FSP (2017: 59 FSP) susulan daripada pelbagai ketidakpatuhan peraturan dan undang-undang amalan kewangan (Gambar Rajah 4.1).

MEMASTIKAN MEKANISME BANTUAN PENYELESAIAN YANG BERKESAN UNTUK PENGGUNA

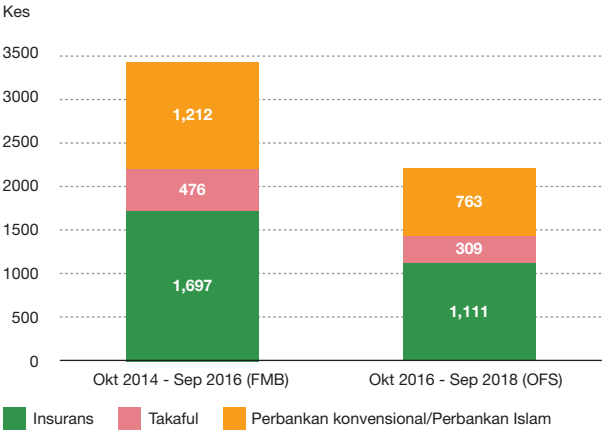
Kewujudan mekanisme bantuan penyelesaian pertikaian yang berkesan penting dalam menggalakkan layanan yang adil terhadap pengguna kewangan dan memupuk keyakinan orang ramai terhadap sektor kewangan. Perkhidmatan ini disediakan melalui Ombudsman Perkhidmatan Kewangan dan BNMLINK, yang berfungsi sebagai saluran alternatif kepada mahkamah untuk pengguna kewangan mendapatkan pembelaan atau menyelesaikan pertikaian mereka dengan FSP.

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (*Ombudsman for Financial Service*, OFS) telah memulakan operasinya pada 1 Oktober 2016, dengan mengambil alih fungsi Biro Pengantaraan Kewangan (*Financial Mediation Bureau*, FMB). Bank Negara Malaysia menyediakan pengawasan penyeliaan ke atas OFS. Dalam dua tahun pertama operasi, OFS telah menerima sebanyak 2,183 kes, dengan pertikaian insurans dan takaful mencakupi hampir dua pertiga daripada pertikaian yang diterima (Rajah 4.1). Kes yang diterima adalah lebih rendah untuk semua sektor berbanding dengan tempoh sebelum pelaksanaan skim ombudsman kewangan. Hal ini mencerminkan pengurusan aduan yang lebih proaktif oleh FSP berikutan pengenaan yuran kes terhadap FSP mulai 1 Oktober 2017 bagi kes-kes yang dirujuk kepada OFS. Penghijrahan daripada pengesahan berdasarkan tanda tangan kepada pengesahan melalui nombor pengenalan diri (*personal identification number*, PIN) untuk kad pembayaran yang berkuat kuasa 1 Julai 2017 turut menyumbang kepada pengurangan kes transaksi tidak sah yang timbul daripada kad-kad kredit dan debit yang hilang dan dicuri.

Rajah 4.1: Sektor Perbankan dan Insurans: Pecahan Kes yang Diterima

Kes berkaitan insurans dan takaful mencakupi hampir dua pertiga daripada pertikaian yang diterima



Sumber: Laporan Statistik OFS

OFS telah menyelesaikan/menutup sebanyak 2,404[3] kes dalam tempoh dua tahun pertama operasi skim ombudsman kewangan. Sebanyak dua pertiga daripada kes ini telah diselesaikan pada peringkat awal (biasanya dalam tempoh enam bulan) melalui persetujuan bersama yang dicapai antara pihak yang bertikai semasa pengurusan kes. Pencapaian ini menunjukkan peningkatan yang ketara berbanding dengan penyelesaian awal sebanyak 42% yang dicapai menerusi skim terdahulu (Rajah 4.2 dan Rajah 4.3). Peningkatan ini boleh dikaitkan dengan penambahbaikan yang dibuat terhadap pengaturan penyelesaian pertikaian, termasuk pengurusan kes yang lebih proaktif dan peluang awal untuk pihak yang bertikai mengkaji

Rajah 4.2: Kes Diselesaikan/Ditutup

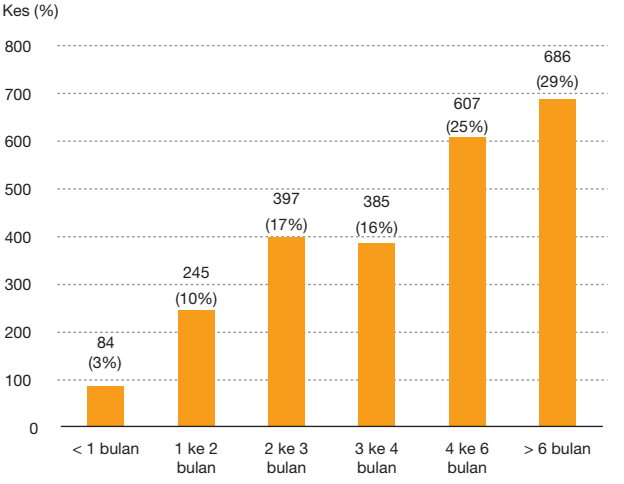
Kebanyakan kes diselesaikan pada peringkat pengantaraan



Sumber: Laporan Statistik OFS

Rajah 4.3: Masa Diambil untuk Menyelesaikan Pertikaian

Kebanyakan kes diselesaikan dalam tempoh enam bulan*



* Baki 29% daripada kes pertikaian mengambil masa yang lebih lama untuk diselesaikan disebabkan terutamanya oleh kelewatan penyerahan dokumen yang lengkap

Sumber: Laporan Statistik OFS

[3] Termasuk kes yang dipindahkan daripada skim terdahulu.

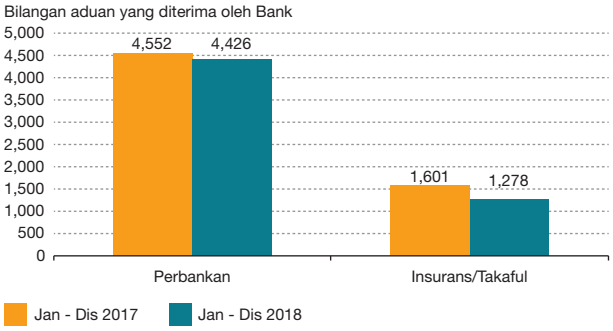
semula fakta kes yang berkaitan. Sebilangan besar pertikaian itu mencerminkan tahap pemahaman yang pada amnya rendah berkaitan dengan terma dan syarat kontrak kewangan dalam kalangan pengadu. Bagi kes-kes yang diteruskan ke peringkat adjukasi, OFS mengekalkan keputusan FSP dalam 84.3% daripada kes. Keputusan OFS mengikat FSP jika keputusan itu diterima oleh pengadu. Sebaliknya, pengadu boleh mengambil tindakan lanjut menerusi mahkamah jika ia tidak berpuas hati dengan keputusan OFS. Daripada pengalaman lepas, kurang 0.2% daripada kes yang diputuskan memihak kepada FSP telah dibawa ke mahkamah.

Pengurusan Aduan dan Khidmat Nasihat BNMLINK

Selain OFS, BNMLINK terus menyediakan saluran alternatif kepada pengguna kewangan untuk mencari jalan penyelesaian atau menyelesaikan pertikaian dengan FSP. Pada tahun 2018, BNMLINK dan OFS masing-masing mengendalikan sebanyak 88% dan 12% daripada 6,465 kes aduan peringkat kedua.[4] Seperti OFS, bilangan aduan yang dirujuk kepada BNMLINK berkurang bagi industri perbankan dan insurans/takaful (Rajah 4.4 dan Rajah 4.5) kerana keberkesanan FSP mengurus aduan dengan 98% aduan yang diterima berjaya diselesaikan oleh FSP. Bank terus memberikan maklum balas yang konstruktif kepada FSP berdasarkan pemantauannya terhadap proses dan hasil pengendalian aduan FSP dengan menggunakan rangka kerja Pemprofilan Bantuan Penyelesaian Aduan Pengguna (*Consumer Complaints Redress*, CURE).

Rajah 4.4: Aduan yang Diterima oleh Bank Mengikut Jenis FSP

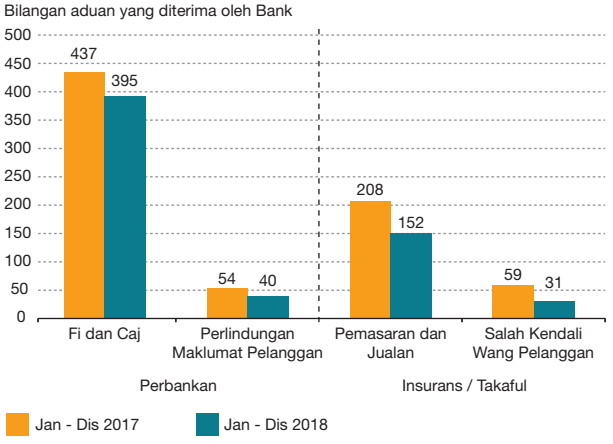
Kes aduan yang diterima oleh BNMLINK berkurang



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 4.5: Aduan yang Diterima oleh Bank Mengikut Isu Utama

Kes aduan mengikut isu utama berkurang



Sumber: Bank Negara Malaysia

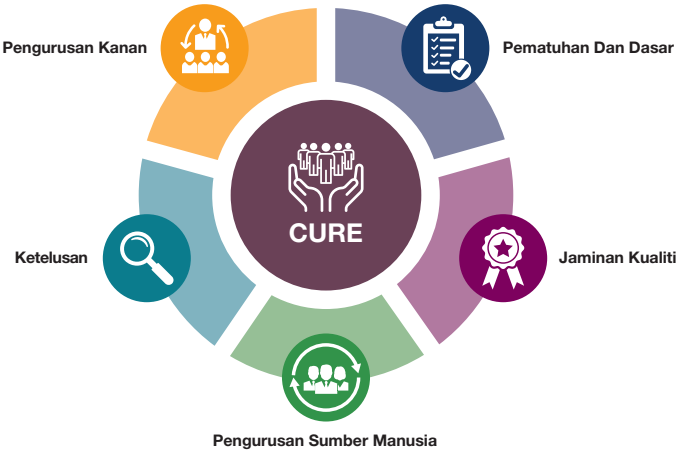
Pemprofilan Bantuan Penyelesaian Aduan Pengguna (CURE)

Rangka kerja Pemprofilan Bantuan Penyelesaian Aduan Pengguna (*Consumer Complaints Redress*, CURE) ialah alat pemantauan dan pemprofilan yang digunakan oleh Bank untuk menggalakkan pengurusan aduan yang adil dan berkesan oleh FSP. FSP dinilai mengikut lima komponen utama layanan yang adil dalam pengurusan aduan berdasarkan keperluan pengawalseliaan, termasuk amalan terbaik industri dan antarabangsa (Gambar Rajah 4.2). Memandangkan pemprofilan CURE dijalankan secara dwitahunan, penilaian juga merangkumi prestasi FSP berbanding dengan pelan tindakan tertentu dan Penunjuk Prestasi Utama (*Key Performance Indicator*, KPI) yang telah dikenal pasti dalam penilaian sebelumnya. Hasil CURE 2018 menunjukkan bahawa usaha penambahbaikan dalam pengurusan aduan FSP mendapat dorongan yang padu dan positif daripada pihak atasan FSP yang menekankan budaya memperkasakan pelanggan dengan memberikan keutamaan dan ganjaran terhadap layanan yang adil kepada pengguna kewangan (Jadual 4.1).

[4] Aduan peringkat kedua ialah aduan yang tertakluk di bawah bidang kuasa BNMLINK dan juga OFS, selepas pengguna membuat aduan kepada FSP.

Gambar Rajah 4.2

Lima Komponen Pemprofilan CURE



Sumber: Bank Negara Malaysia

Kebanyakan FSP dalam industri perbankan terus menunjukkan kemajuan dalam pengukuhan fungsi pengawasan dan pengurusan operasi masing-masing bagi memastikan pematuhan terhadap keperluan pengawalseliaan dan hasil yang adil kepada pengguna kewangan. Meskipun terdapat beberapa peningkatan, pengurusan aduan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful masih belum lagi memenuhi kehendak Bank. FSP yang gagal memenuhi kehendak ini perlu melaksanakan amalan baik industri (Gambar Rajah 4.3) di samping mencerminkan budaya amalan profesional dan empati bagi menangani isu dan kebimbangan pengguna.

PENGGUNA KEWANGAN YANG BERPENGETAHUAN DAN DIPERKASA

Dengan inovasi kewangan yang semakin hebat dan produk serta perkhidmatan kewangan yang semakin kompleks, usaha untuk menyediakan pengguna

Jadual 4.1

Ringkasan Hasil FSP Terpilih dalam Perprofilan CURE* Tahun 2016 & 2018

Hasil CURE 2018		Perbankan		Insurans/Takaful	
		2016	2018	2016	2018
Memenuhi Kehendak Bank	Fungsi pengawasan dan pengurusan operasi FSP adalah berkesan dalam memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Bank berkaitan dengan pengurusan pengendalian dan penyelesaian aduan yang adil	8	11	0	3**
Tidak Memenuhi Kehendak Bank	FSP perlu melakukan peningkatan segera berikutan kelemahan dalam fungsi pengawasan dan kekurangan dalam pengurusan operasi termasuk ketidakpatuhan dengan piawaian seperti yang ditetapkan dalam Dokumen Dasar Pengendalian Aduan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia	4	2	6	5
FSP baharu yang dinilai dalam CURE tahun 2018		1		2	
FSP yang menunjukkan peningkatan daripada CURE tahun 2016 ke CURE tahun 2018		3		2	

* FSP dipilih berdasarkan rangkuman lebih 70% jumlah aduan industri
** Dua FSP telah menunjukkan peningkatan daripada CURE tahun 2016 ke CURE tahun 2018, sementara terdapat satu FSP baharu dinilai pada tahun 2018

Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 4.3

Amalan Baik Industri yang Dikenal Pasti dalam Pemprofilan CURE 2018



Sumber: Bank Negara Malaysia

kewangan dengan pengetahuan menjadi semakin penting supaya mereka yakin untuk membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Bank terus bekerjasama dengan pelbagai agensi untuk membina keupayaan kewangan, meningkatkan tahap literasi dan menggalakkan pengurusan kewangan berhemat dalam kalangan rakyat Malaysia.

Pada tahun 2018, Bank terus menjalinkan kerjasama erat dengan rakan-rakan[5] dalam Jaringan Pendidikan Kewangan (*Financial Education Network*, FEN) untuk meluaskan jangkauan dan liputan inisiatif pendidikan kewangan. FEN menyelaraskan inisiatif yang dijalankan oleh semua ahlinya untuk memastikan penggunaan sumber yang optimum bagi memaksimumkan impak kolektif daripada program pendidikan kewangan supaya matlamat dan objektif strategi pendidikan kewangan kebangsaan dapat dicapai.

Bank menjalinkan kerjasama erat dengan Jaringan Pendidikan Kewangan (FEN) untuk meluaskan jangkauan dan liputan inisiatif pendidikan kewangan.

Usaha bersama dengan Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) bagi memupuk nilai-nilai kewangan yang baik bermula daripada usia muda telah mencatatkan integrasi pendidikan kewangan yang progresif ke dalam kurikulum sekolah hingga ke Tingkatan Dua. Integrasi tersebut dijangka selesai mengikut jadual untuk semua peringkat sekolah rendah dan menengah menjelang tahun 2021.

[5] Ahli FEN terdiri daripada Bank Negara Malaysia, Suruhanjaya Sekuriti Malaysia (SSM), Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM), Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM), Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK) dan Permodalan Nasional Berhad (PNB).

Komitmen KPM untuk memastikan pendidikan kewangan dilaksanakan dengan berkesan di sekolah-sekolah telah menunjukkan hasil yang memberangsangkan, apabila para guru mempamerkan keyakinan dan pengetahuan yang lebih baik tentang mata pelajaran tersebut. Hal ini juga disokong oleh kemasukan modul elektif celik kewangan untuk guru-guru pelatih seiring dengan program yang lebih sesuai dan sedang dilaksanakan oleh KPM untuk guru-guru dalam perkhidmatan.

Melalui Program Sekolah Angkat, FSP terus memainkan peranan penting untuk memperkukuh konsep penting pengurusan kewangan yang diajar dalam kurikulum sekolah. Beberapa FSP telah melancarkan dengan jayanya program-program celik kewangan di sekolah-sekolah angkat mereka, misalnya '*AEIOU Financial Comic Strip Challenge*' oleh Alliance Bank Malaysia Berhad, 'Program Celik Wang' anjuran Agrobank, '*BSN Educate Programme*' oleh Bank Simpanan Nasional, '*Cha-Ching*' dan '*Duit Right*' oleh Prudential Assurance Malaysia Berhad, dan Allianz Malaysia Berhad dengan '*My Finance Coach*'. Lebih 26,000 pelajar dan kanak-kanak yang melawat Muzium Wang dan Galeri Seni Bank Negara Malaysia pada tahun 2018 juga telah didedahkan kepada pelbagai topik tentang pengurusan wang melalui permainan interaktif.

Selain pendidikan kewangan di sekolah-sekolah, Bank juga menggunakan pelbagai saluran dan platform untuk menggalakkan kesedaran dan pendidikan kewangan (Gambar Rajah 4.4). Inisiatif-inisiatif ini telah menjangkau lebih 20 juta individu yang mempelajari serba sedikit tentang pengurusan kewangan dan perkhidmatan kewangan melalui pelbagai program dan saluran jangkauan yang disediakan oleh Bank. Hal ini merupakan pengalaman pertama bagi kebanyakan mereka. Sejumlah 1,700 sesi pembelajaran tentang pengurusan kewangan peribadi telah dijalankan oleh Bank melalui subsidiari milik penuhnya iaitu Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK), dan menjangkau lebih 1,650,000 orang sepanjang tahun 2018. Tambah memberangsangkan lagi, agensi kerajaan dan sektor swasta turut memainkan peranan yang lebih aktif untuk menyokong program pendidikan kewangan bagi para pekerja mereka. Kaedah ini terbukti berkesan untuk menyediakan pendidikan kewangan berstruktur secara berterusan kepada lebih banyak rakyat Malaysia.

Bank bersama-sama industri insurans am akan menerbitkan siri panduan pengguna tentang tuntutan motor untuk mendidik pengguna kewangan mengenai langkah-langkah yang harus diambil apabila berlaku kemalangan di jalan raya dan cara untuk membuat tuntutan motor. Panduan pengguna ini merupakan sebahagian daripada usaha untuk melindungi mangsa kemalangan dengan lebih baik daripada pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang akan mengambil kesempatan ke atas mangsa yang ditimpa musibah. Usaha turut dipergiat untuk mendidik orang ramai tentang penipuan kewangan, terutamanya penipuan melalui telefon dengan kerjasama agensi utama termasuk Polis Diraja Malaysia, Kementerian Komunikasi dan Multimedia dan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia. Usaha ini terus diikuti oleh kerjasama yang lebih erat dalam aktiviti

Gambar Rajah 4.4

Jangkauan kepada Pengguna Malaysia: Statistik Utama



Sumber: Bank Negara Malaysia

Inisiatif Baharu AKPK pada tahun 2018

Program yang dijalankan oleh AKPK tentang kewangan peribadi adalah berteraskan empat fasa kehidupan utama, iaitu pada peringkat pendidikan tinggi, memasuki alam pekerjaan, memulakan hidup berkeluarga dan membesarkan anak-anak dan fasa persaraan. Antara program yang dibangunkan oleh AKPK ialah program Celik Keusahawanan Sosial untuk Belia (*Social Enterprise Literacy for Youth*, SELFY), iaitu program selama tiga bulan yang dijalankan dengan matlamat untuk mendedahkan pelajar pengajian tinggi dengan pengalaman amali dalam keusahawanan sosial melalui perolehan, pengurusan, penabungan dan akhirnya sumbangan wang untuk tujuan sosial. Kira-kira 300 pelajar daripada sembilan institusi pengajian tinggi telah mengambil bahagian dalam SELFY pada tahun 2018. Selain menjadi platform pembelajaran yang praktikal untuk pelajar pengajian tinggi menjadi mahir dalam pengurusan kewangan, SELFY telah mengilhamkan beberapa idea inovatif daripada para peserta tentang cara menambah baik keadaan sosial setempat. Satu lagi program awam - 'Jadi Bos untuk Diri Sendiri' ('*Be Your Own Boss*'), telah diperkenalkan pada tahun 2018 yang memberi tumpuan pada penyediaan tip kewangan untuk para pekerja membangunkan portfolio kewangan mereka sendiri semasa masih bekerja. Sebanyak 120 peserta daripada pelbagai organisasi dan orang ramai telah menghadiri program sehari tersebut.

Penilaian dijalankan secara berkala untuk mengukur keberkesanan program pendidikan kewangan anjuran AKPK. Penilaian terdahulu menunjukkan bahawa ilmu pengetahuan dan strategi kewangan yang praktikal, digabungkan dengan perkongsian kajian kes sebenar amat berguna untuk membantu para peserta mengurus kewangan mereka dengan lebih baik. Sebagai sebahagian daripada usaha untuk meningkatkan lagi keberkesanan intervensi pendidikan kewangannya, AKPK telah menerbitkan laporan 'Perilaku Kewangan dan Tahap Kesejahteraan Kewangan dalam Kalangan Golongan Dewasa Rakyat Malaysia yang Bekerja' pada bulan November 2018. Laporan tersebut memberikan pemahaman mendalam tentang perilaku kewangan golongan dewasa yang bekerja di Malaysia, dari segi pengurusan perbelanjaan, tabungan dan hutang. Laporan itu menekankan kepentingan pendidikan kewangan untuk golongan dewasa yang bekerja dan menyokong program pendidikan kewangan berasaskan bukti dan kaji selidik anjuran AKPK serta rakan usaha sama untuk meningkatkan impak mereka pada masa hadapan.

pemantauan dan penguatkuasaan merentas agensi untuk mengenal pasti dan membanteras penjenayah berkenaan (lihat juga 'Mengukuhkan dan Memelihara Integriti Sistem Kewangan' dalam Bab 3).

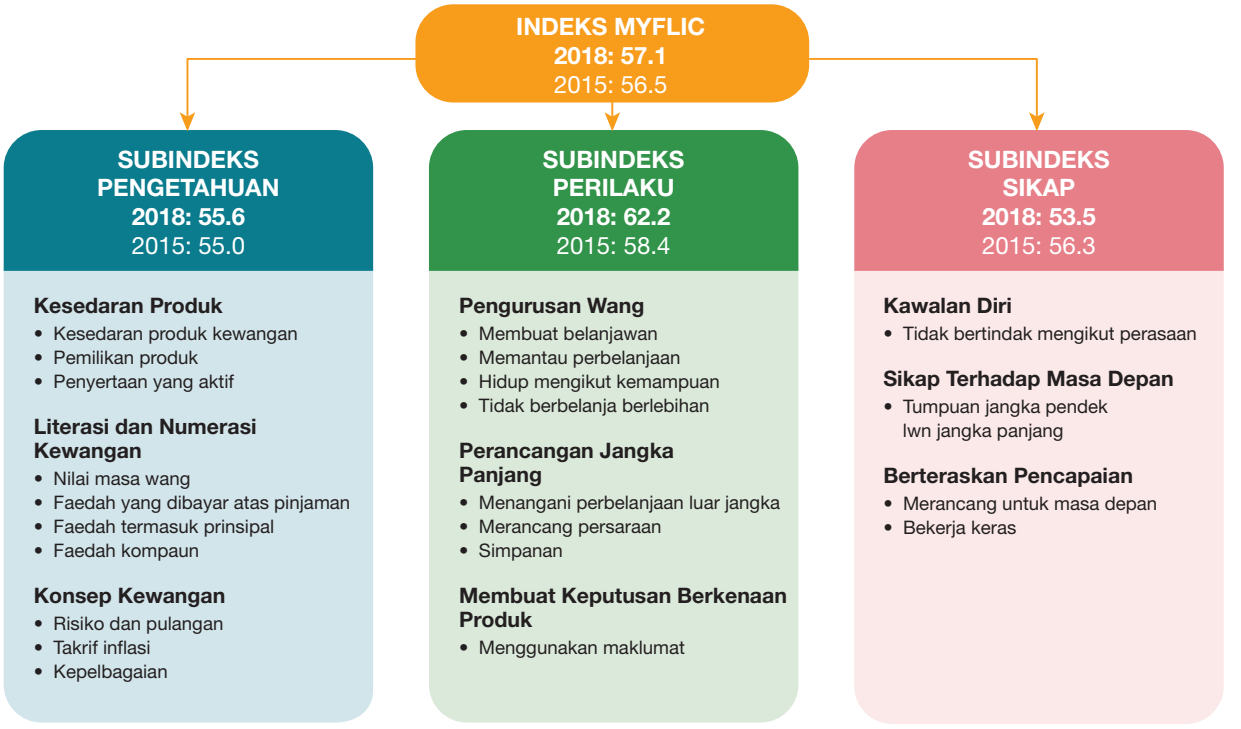
Di samping pendidikan kewangan, AKPK juga menyediakan perkhidmatan kaunseling kewangan dan pengurusan hutang kepada pengguna kewangan melalui 11 cawangan dan 15 pejabat kaunselingnya di seluruh negara. Pada akhir tahun 2018, sejumlah 854,246 individu telah dibantu oleh AKPK dalam menguruskan hutang mereka, dan 29% telah mendaftar untuk mengikuti Program Pengurusan Kredit (*Debt Management Programme*, DMP). Individu/peminjam ini secara kesuluruhannya mempunyai hutang berjumlah RM30.4 bilion. Sebanyak 68% daripada individu yang mendaftar untuk mengikuti DMP sama ada telah menyelesaikan semua hutang mereka atau masih lagi meneruskan pembayaran balik hutang mereka menurut terma DMP. Bilangan peminjam yang selebihnya pula sama ada telah menarik diri daripada DMP kerana kedudukan kewangan mereka telah bertambah baik (3%) atau penyertaan mereka telah ditamatkan kerana individu itu telah meninggal dunia atau tidak mampu membayar balik hutang secara konsisten (29%).

Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan Dari Sudut Permintaan 2018

Kaji selidik pasaran dan maklum balas pengguna kewangan memberikan Bank data yang penting lagi tepat pada masanya berkaitan dengan risiko yang bakal dihadapi oleh pengguna kewangan. Maklumat ini juga membolehkan Bank menilai keberkesanan dasar dan intervensinya untuk menangani risiko yang telah dikenal pasti. Pada tahun 2018, Bank menjalankan Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Sudut Permintaan (*Financial Capability and Inclusion Demand Side Survey*, FCI 2018) untuk menilai tahap keupayaan dan celik kewangan rakyat Malaysia. FCI 2018 ialah penilaian susulan daripada kaji selidik sebelumnya yang dijalankan pada tahun 2015, untuk menjejaki pencapaian dalam tahap kesedaran, pengetahuan, kemahiran, perilaku dan sikap pengguna kewangan semasa membuat keputusan kewangan yang baik. Berdasarkan data yang dikumpul, Indeks Celik dan Keupayaan Kewangan Malaysia (*Malaysia Financial Literacy and Capability Index*, MYFLIC) telah dibangunkan (Gambar Rajah 4.5). Indeks MYFLIC bagi Malaysia pada tahun 2018 ialah 57.1,

Gambar Rajah 4.5

Indeks Celik dan Keupayaan Kewangan Malaysia (MYFLIC) 2018



Sampel utama
- *3,394 warga Malaysia*
- *Berumur 15 tahun dan ke atas*
- *Secara bersemuka dan dari pintu ke pintu, temu duga peribadi dibantu komputer*

menunjukkan sedikit peningkatan berbanding dengan indeks pada tahun 2015.

Tahap pengetahuan terutamanya yang berkisar tentang literasi dan numerasi kewangan asas, masih rendah dalam kalangan rakyat Malaysia. Hampir 75% rakyat Malaysia faham bahawa inflasi bermakna kos sara hidup meningkat, tetapi hanya 38% yang dapat mengaitkan kesannya terhadap kuasa beli mereka. Selain itu, tidak sampai separuh (43%) daripada responden kaji selidik memahami bahawa wang bertambah pada asas kompaun mengikut peredaran masa, dengan satu daripada lima individu percaya bahawa wang bertambah pada asas linear.[6] Kurangnya pengetahuan kewangan ini seterusnya menjadi suatu pengaruh yang penting terhadap sikap kewangan rakyat Malaysia. Responden yang kurang berpengetahuan dalam kewangan lebih cenderung mempamerkan sikap yang memberikan lebih penekanan pada 'hidup hanya untuk hari ini' berbanding dengan perancangan kewangan jangka sederhana dan jangka panjang. Misalnya, walaupun 84% memberikan jawapan bahawa mereka kerap menabung, tabungan ini biasanya dikeluarkan pada akhir bulan. Ketiadaan matlamat jangka lebih panjang membuatkan ramai yang tidak bersedia untuk menangani perbelanjaan luar jangka (contohnya, hilang punca pendapatan, diserang penyakit atau ditimpa kemalangan) dan peristiwa hayat yang dijangka, termasuk persaraan. Malah, 41% responden mengakui bahawa simpanan persaraan semasa mereka tidak cukup untuk memenuhi keperluan perbelanjaan isi rumah dengan sepenuhnya pada masa tua mereka. Pemerhatian utama daripada FCI 2018 diringkaskan dalam Jadual 4.2.

Dapatan FCI 2018 akan digunakan untuk memaklumkan keutamaan dan intervensi yang bersasaran di bawah Strategi Kebangsaan yang sedang dimuktamadkan oleh FEN dengan matlamat untuk meningkatkan tahap celik kewangan rakyat Malaysia dan untuk menggalakkan perilaku dan sikap kewangan yang berhemah.

[6] Pertumbuhan asas linear merujuk pengiraan faedah mudah iaitu pulangan pelaburan tahunan adalah berdasarkan peratusan yang sama daripada amaun prinsipal. Sementara faedah terkompaun merujuk pengiraan pulangan pelaburan yang berdasarkan peratusan faedah yang diperoleh untuk tahun itu termasuk pulangan pelaburan semula dari tempoh pelaburan sebelumnya.

Jadual 4.2

Pemerhatian utama tentang celik dan keupayaan kewangan di Malaysia

Pengetahuan Kewangan	Kebanyakan pengguna kewangan kurang faham tentang konsep kewangan dan cara produk kewangan dapat dimanfaatkan untuk masa depan. Walau bagaimanapun, dua daripada tiga pengguna tidak menyedari perkara ini dan menilai diri mereka sebagai memiliki pengetahuan kewangan yang baik. Selain itu, kemahiran literasi dan numerasi yang rendah juga dikesan
	Produk deposit ialah perkhidmatan kewangan yang paling banyak digunakan
	Pengguna kewangan begitu ghairah tentang penggunaan perbankan mudah alih dan internet, kebanyakannya untuk pemindahan wang, bayaran bil dan membeli-belah dalam talian
Perilaku Kewangan	Kebanyakan pengguna kewangan mendakwa bahawa mereka ada membuat simpanan jika berlaku perkara di luar jangkaan, tetapi mereka tidak mempertimbangkan pelaburan sebagai sebahagian daripada perancangan kewangan untuk memenuhi keperluan jangkaan masa depan, misalnya membiayai pendidikan anak-anak mereka
	Majoriti pengguna kewangan tidak bersedia untuk menangani perbelanjaan luar jangka
	52% responden sukar untuk menyediakan RM1,000 dengan serta-merta sekiranya berlaku kecemasan (FCI 2015: 76%)
	24% responden dapat menampung perbelanjaan sara hidup untuk sekurang-kurangnya tiga bulan atau lebih selepas hilang punca pendapatan (FCI 2015: 18%), sementara hanya 10% responden mampu melakukannya untuk lebih daripada enam bulan (FCI 2015: 6%)
	16% responden amat khuatir tidak dapat memenuhi keperluan perbelanjaan sara hidup mereka semasa hari tua, terutamanya bagi golongan berumur 50 tahun dan ke atas (FCI 2015: 33%)
Sikap Kewangan	Majoriti pengguna kewangan menunjukkan kecenderungan jangka pendek dan sikap 'hidup hanya untuk hari ini' terhadap pengurusan kewangan. Sebagai contoh, 51% menganggap bahawa wang adalah untuk dibelanjakan dan bukan disimpan untuk memenuhi keperluan masa depan atau perbelanjaan kecemasan. Selain itu juga, kira-kira empat dalam 10 pengguna kewangan berpendapat yang mereka kurang berdisiplin apabila mengurus kewangan mereka
	Tabungan lebih bertujuan untuk jangka pendek dan untuk membayar perbelanjaan harian termasuk keperluan kesihatan, makanan dan barangan dapur

Sumber: Bank Negara Malaysia