Pembangunan Sektor Kewangan

61 Mengekalkan Kestabilan Kewangan dan Memastikan Akses Berterusan kepada Pembiayaan

62 Rencana: Rangka Kerja Pembiayaan Mikro Malaysia

65 Mengukuhkan Keupayaan Institusi dan Menambah Baik Kecekapan dan Keberkesanan Operasi

66 Meningkatkan Kesalinghubungan Malaysia dengan Ekonomi Antarabangsa

67 Menambah Baik Prasarana Pembangunan Pasaran Kewangan

68 Peningkatan Kepentingan Kewangan Islam dan Malaysia sebagai Pusat Kewangan Islam Antarabangsa

70 Menggalakkan Layanan Pelanggan Secara Saksama dan Mengukuhkan Aktivisme Pengguna

71 Rencana: Ketelusan dan Penzahiran Produk Kewangan

74 Pembangunan Berterusan Modal Insan

75 Mengekalkan Integriti Sistem Kewangan

75 Prospek

78 Rencana: Melindungi Kestabilan Kewangan di bawah Akta Bank Negara Malaysia 2009

81 Rencana: Mengubah Kedudukan Industri Insurans dan Takaful untuk Menyokong Perubahan dalam Lanskap Sosioekonomi

84 Rencana: Rangka Kerja Pengawalseliaan Bagi Agensi Pelaporan Kredit di Malaysia

Pembangunan Sektor Kewangan

Berlatarkan persekitaran ekonomi yang mencabar, tumpuan Bank pada tahun 2009 adalah untuk mengekalkan kekukuhan dan integriti sektor kewangan, memastikan akses berterusan kepada pembiayaan, dan meneruskan inisiatif jangka panjang bagi meningkatkan keupayaan dan potensi pertumbuhan sektor kewangan. Langkah liberalisasi baharu diperkenalkan pada awal tahun 2009 bagi meningkatkan peranan sektor kewangan sebagai penggerak, pemacu dan pemangkin pertumbuhan ekonomi serta untuk mengukuhkan rantaian ekonomi Malaysia dengan ekonomi lain.

Mengekalkan kestabilan kewangan dan memastikan akses berterusan kepada pembiayaan

Memandangkan kesan limpahan daripada krisis kewangan global, Bank memberikan keutamaan untuk mengurangkan tekanan yang dihadapi oleh sektor korporat dan isi rumah dan memperkenalkan langkah bagi memastikan kestabilan kewangan dikekalkan sepanjang masa.

Bank mengambil langkah awalan bagi mengekalkan kestabilan kewangan dan memastikan akses berterusan kepada pembiayaan

Penurunan Kadar Dasar Semalaman dan Keperluan Rizab Berkanun pada awal tahun 2009 ke tahap terendah ialah sebahagian daripada langkah yang diambil oleh Bank untuk mengurangkan kos pinjaman bagi membantu pengguna dalam menghadapi persekitaran perniagaan dan ekonomi yang semakin mencabar. Institusi kewangan digalakkan untuk menyusun semula atau menjadualkan semula pinjaman bagi membantu peminjam, dan memberikan pelepasan atas pembayaran balik pinjaman perumahan bagi peminjam yang terjejas akibat pemberhentian pekerjaan atau pengurangan waktu kerja. Bank juga giat mengatur dialog antara institusi kewangan dengan komuniti perniagaan bagi membincangkan isu yang berkaitan dengan daya maju industri dan menangani unsur-unsur kebimbangan tentang pembiayaan daripada sektor kewangan. Ini dilengkapi oleh usaha yang diambil oleh Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) yang mengembangkan program jangkauannya ke seluruh negara bagi menyediakan bantuan kepada individu yang mempunyai masalah kredit.

Dalam menangani kesan kelembapan ekonomi terhadap perusahaan kecil dan sederhana (PKS), Bank mengkaji semula kriteria kelayakan bagi Skim Penyelesaian Hutang Kecil (Small Debt Resolution Scheme, SDRS) bagi membolehkan lebih banyak PKS yang perniagaan mereka berdaya maju untuk mendapatkan bantuan bagi menyusun semula atau menjadualkan semula hutang masing-masing. Pada akhir tahun 2009, sebanyak 684 permohonan dengan pinjaman berjumlah RM471 juta atau 78% daripada jumlah permohonan yang diterima telah diluluskan oleh SDRS untuk penyusunan semula dan penjadualan semula. Selain itu, Bank mewujudkan Skim Jaminan Bantuan PKS berjumlah RM2 bilion pada bulan Februari 2009 bagi memastikan PKS yang berdaya maju terus mendapat akses yang mencukupi kepada pembiayaan serta pada kos yang lebih rendah. Skim ini menggunakan 80% lindungan jaminan yang disediakan oleh Credit Guarantee Corporation (CGC), dengan pembiayaan pinjaman disediakan oleh semua bank perdagangan dan bank Islam serta institusi kewangan pembangunan (IKP) tertentu. Pada akhir tahun 2009, Skim Jaminan Bantuan PKS berjumlah RM2 bilion tersebut telah digunakan sepenuhnya dan telah membantu 9,415 PKS untuk mendapatkan pembiayaan. Peranan CGC untuk membantu PKS dipertingkatkan lagi dengan penggabungan operasi ERF Sdn. Bhd. ke dalam CGC. ERF Sdn. Bhd. ditubuhkan pada tahun 1989 sebagai sebuah pusat sehenti bagi menyediakan perkhidmatan pembiayaan dan nasihat kepada PKS Bumiputera. Dengan penggabungan ini, CGC kini lebih bersiap sedia untuk menawarkan pelbagai perkhidmatan kewangan dan nasihat kepada PKS. Pada akhir bulan Disember 2009, CGC telah memberikan jaminan kredit bagi menyokong 402,867 PKS yang mempunyai pembiayaan terkumpul berjumlah RM44.9 bilion.

Bagi melengkapi usaha yang diambil oleh Bank untuk menghulurkan bantuan kepada PKS, Kerajaan turut mewujudkan Skim Jaminan Modal

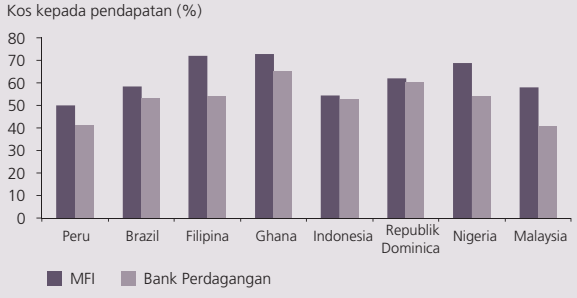
Rangka Kerja Pembiayaan Mikro Malaysia

Perusahaan mikro penting bagi pertumbuhan ekonomi yang seimbang dan mampan
Perusahaan mikro merangkumi 78.7% daripada semua perniagaan di Malaysia dan menyediakan pekerjaan kepada lebih daripada 1.2 juta pekerja[1]. Lebih daripada empat per lima, iaitu 87.7% daripada perusahaan mikro berada dalam sektor perkhidmatan, yang sebahagian besarnya terlibat dalam subsektor runcit, makanan dan pengangkutan. Walaupun kecil, perusahaan mikro merupakan perniagaan yang aktif, serta mampu mengambil kesempatan untuk mengusahakan perniagaan yang tidak dapat diusahakan dengan berkesan oleh firma yang lebih besar.

Pemerkasaan kewangan melalui pembiayaan mikro
Penyediaan akses kepada pembiayaan oleh sistem perbankan formal kepada perusahaan mikro membolehkan tingkah laku kredit mereka dipantau melalui sistem maklumat kredit yang diiktiraf. Melalui sistem maklumat kredit ini, perusahaan mikro dapat menyediakan sejarah kredit dan penarafan kredit, yang membuka peluang baharu kepada mereka. Dengan penarafan kredit yang baik, perusahaan mikro dapat terus mengakses pembiayaan untuk mengembangkan perniagaan pada kadar pembiayaan yang lebih baik. Usahawan mikro mendapat perkhidmatan yang lebih baik daripada sistem kewangan formal melalui penyediaan perkhidmatan perbankan dan pembayaran secara elektronik selama 24 jam, yang dapat meningkatkan produktiviti dan kecekapan[2] serta khidmat nasihat seperti pengurusan kewangan. Khidmat nasihat tersebut kebiasaannya disediakan oleh Institusi Pembiayaan Mikro (Micro Financing Institutions, MFI) sebagai sebahagian daripada pelengkap penyelesaian pembiayaan. Sumber pembiayaan yang besar diperuntukkan oleh MFI untuk membantu perusahaan mikro membangunkan keupayaan perniagaan melalui bengkel latihan, aktiviti rangkaian hubungan dan khidmat nasihat perniagaan. Semua khidmat pembangunan yang pelbagai ini telah menyumbang ke arah peningkatan daya maju dan potensi pertumbuhan usahawan mikro.

Rangkuman kewangan dalam sistem perbankan formal turut membantu peminjam meningkatkan celik kewangan. Ini membolehkan usahawan mikro membuat keputusan kewangan yang lebih bijak, lantas menggalakkan penggunaan yang lebih berkesan bagi pelbagai jenis produk kewangan dengan cara yang selamat dan bertanggungjawab. Perusahaan mikro juga akan mempunyai akses kepada perkhidmatan baharu seperti skim insurans mikro yang menyediakan instrumen tambahan kepada perniagaan untuk menguruskan dengan lebih baik pelbagai risiko yang wujud dalam perniagaan.

Rajah 1
Nisbah Kos kepada Pendapatan Institusi Kewangan Pembiayaan Mikro (MFI) dan Bank Perdagangan Negara-negara Terpilih



Sumber: *MIX Market Data, The Banker* (Julai 2009), Laporan Tahunan daripada Bank-bank Pusat

Pembiayaan mikro suatu usaha yang mencabar
Pengalaman global menunjukkan bahawa nisbah kos kepada pendapatan bagi MFI adalah lebih tinggi daripada nisbah bagi bank perdagangan. Hal ini disebabkan oleh ciri sedia ada pada pembiayaan mikro iaitu saiz pembiayaannya yang kecil serta lokasi pelanggan yang tidak tertumpu, dan kebanyakan daripada mereka ini berada di kawasan luar bandar dan di kawasan yang kurang mendapat perhatian. Oleh itu, MFI harus mengkhususkan lebih banyak sumber bagi menjangkau pelanggan di kawasan ini. Untuk memudahkan pelanggan mendapat perkhidmatan ini, MFI perlu mewujudkan prosedur dan proses untuk menyelaraskan

[1] Jabatan Perangkaan Malaysia, (2007) "Banci Pertubuhan dan Enterpris 2005"
[2] Bank Dunia, (2005) "Rural Finance Innovations"

permohonan kecil dalam jumlah yang banyak dan untuk memantau dan memudahkan pengeluaran dan pembayaran balik akaun pembiayaan mikro ini.

Pembiayaan mikro yang mampan di Malaysia

Malaysia diiktiraf kerana usahanya untuk mempertingkatkan akses kepada pembiayaan. Bank Dunia telah meletakkan Malaysia di tangga pertama dalam kalangan 183 negara dari segi "Mendapatkan Kredit"[3]. Pada akhir tahun 2009, terdapat 449,703 peminjam pembiayaan mikro di Malaysia dengan pembiayaan terkumpul berjumlah RM2.4 bilion diberikan melalui sistem pembiayaan formal dan agensi kerajaan.

Sebelum tahun 2006, peserta industri pembiayaan mikro sebahagian besarnya terdiri daripada agensi kerajaan yang memberikan perkhidmatan kepada golongan miskin tegar dan melalui sistem pembiayaan tidak formal. Bagi menyokong pertumbuhan perusahaan mikro melalui penyediaan akses kepada sistem perbankan formal, Majlis Pembangunan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) Kebangsaan meluluskan rangka kerja pembiayaan mikro yang mampan pada tahun 2006, yang dikenali sebagai *Pembiayaan Mikro*. Dalam menghasilkan rangka kerja ini, Bank Negara Malaysia telah mengenal pasti tiga inisiatif strategik, iaitu untuk menentukan parameter produk pembiayaan mikro yang sesuai, meningkatkan kesedaran tentang pembiayaan mikro dan menarik penyertaan institusi kewangan dalam memberikan produk dan perkhidmatan pembiayaan mikro.

Dengan adanya *Pembiayaan Mikro*, usahawan mikro mendapat akses kepada pembiayaan tanpa cagaran, yang mempunyai prosedur permohonan yang mudah, keperluan dokumentasi yang minimum, dan pemberian kelulusan dan pembayaran yang pantas bagi memenuhi keperluan pembiayaan unik usahawan mikro. Di bawah rangka kerja *Pembiayaan Mikro*, tempoh kelulusan median ialah empat hari dan tempoh pengeluaran pinjaman median pula ialah tiga hari, suatu tempoh yang nyata lebih pantas daripada pembiayaan perniagaan yang lain. Bagi menggalakkan kesedaran tentang ketersediaan dan manfaat *Pembiayaan Mikro* di seluruh negara, banyak usaha telah dilaksanakan, dan antaranya termasuk penciptaan dan peletakan logo *Pembiayaan Mikro* di premis yang menawarkan *Pembiayaan Mikro*, menghantar risalah secara mel terus kepada lebih 397,000 usahawan mikro, menyiarkan rencana di akhbar dan menyiarkan iklan di televisyen dan radio.

Sejak rangka kerja ini dilancarkan, sembilan institusi kewangan yang terdiri daripada enam institusi perbankan dan tiga institusi kewangan pembangunan telah turut serta dalam *Pembiayaan Mikro*. Dengan penyertaan aktif institusi tersebut, akses kepada pembiayaan mikro dapat diperluas menerusi lebih 1,800 pusat akses di seluruh negara. Menyedari keperluan kewangan usahawan mikro yang pelbagai, institusi kewangan ini telah menerapkan model dan strategi perniagaan yang berbeza yang memanfaatkan kekuatan dan kebitaraan (niche) institusi masing-masing. Sebilangan institusi kewangan telah menerapkan model pasaran massa, yang menyediakan pembiayaan mikro melalui rangkaian cawangannya yang sedia ada. Institusi lain, seperti Bank Rakyat, menerapkan model koperasi yang menyediakan pembiayaan mikro kepada anggotanya. Beberapa institusi pula menggunakan model rangkaian pengedar yang memanfaatkan keupayaan edaran rakan niaga strategik. Akhir sekali, dalam model monoline, operasi pembiayaan mikro yang khusus diwujudkan dengan penjenamaan dan prosesnya yang tersendiri untuk menarik minat perusahaan mikro.

Pada hujung 2009, jumlah pembiayaan terkumpul di bawah *Pembiayaan Mikro* adalah sebanyak RM616.5 juta kepada 57,403 pelanggan di sembilan institusi kewangan peserta, masing-masing mewakili pertumbuhan tahunan sebanyak 29.1% dan 27.1%. Hasil tinjauan yang dijalankan untuk mengukur prestasi perusahaan mikro selepas menerima pembiayaan mikro menyokong peningkatan keupayaan perusahaan mikro untuk menyediakan perkhidmatan kepada pasaran baharu dan

[3] Bank Dunia, (2009) "Doing Business 2010"

pelanggan. Secara khusus, hasil tinjauan menunjukkan perusahaan mikro yang telah mendapat pembiayaan mikro berupaya untuk melabur dan mengembangkan keupayaan perniagaan mereka, dan seterusnya menyumbang kepada peningkatan purata dari segi hasil dan guna tenaga masing-masing sebanyak 18.5% dan 10% setahun[4].

Melangkah ke hadapan, industri pembiayaan mikro dijangka terus berkembang dengan peningkatan pelaburan dalam teknologi dan penambahbaikan proses sedia ada yang akan menyokong jangkauan lebih meluas dan terus meningkatkan kecekapan. Dengan berkembangnya industri pembiayaan mikro, kedua-dua institusi kewangan dan institusi kewangan bukan bank akan terus meningkatkan lagi pempelbagaian perkhidmatan kewangan yang ditawarkan supaya merangkumi insurans mikro, kiriman wang, skim pemegang pajak gadai Ar-Rahnu dan pelaburan mikro, yang akan menyumbang ke arah rangkuman kewangan yang lebih menyeluruh.

[4] Berdasarkan tinjauan rambang yang dijalankan oleh institusi kewangan peserta yang mengukur peningkatan hasil dan guna tenaga 3 tahun selepas perusahaan mikro mendapat pembiayaan mikro.

Kerja berjumlah RM7 bilion untuk menyediakan kemudahan modal kerja kepada PKS. Skim Jaminan Penyusunan Semula Industri berjumlah RM3 bilion juga telah diperkenalkan pada tahun 2009 untuk memberikan insentif kepada syarikat untuk menyusun semula operasi masing-masing ke arah aktiviti tambah nilai dan penggunaan teknologi hijau. Inisiatif-inisiatif ini mencerminkan iltizam dalam menghulurkan bantuan kepada syarikat swasta untuk mengharungi waktu kesukaran, dan pada masa yang sama, menekankan objektif jangka panjang bagi meningkatkan kecekapan sektor swasta. Pada akhir tahun 2009, Skim Jaminan Modal Kerja telah digunakan sepenuhnya dan dapat membantu sejumlah 5,329 peminjam. Skim Jaminan Penyusunan Semula Industri masih dibuka sehingga 31 Disember 2010 dan pada 4 Mac 2010, skim ini telah dimanfaatkan oleh seramai 190 peminjam.

Sentimen pelabur dalam pasaran bon Malaysia terjejas ekoran prospek ekonomi yang terus lemah. Syarikat dengan penarafan gred pelaburan tidak dapat memanfaatkan pasaran bon bagi mendapatkan pembiayaan apabila para pelabur mengelak daripada mengambil risiko terhadap bon dan kertas perdagangan yang penarafan kreditnya rendah. Ini menimbulkan kesulitan kepada syarikat memandangkan lebih 50% daripada keperluan pembiayaan syarikat diperoleh daripada pasaran bon. Bagi mengekalkan keyakinan dalam pasaran bon dan memastikan syarikat yang berdaya maju terus mempunyai akses kepada pembiayaan menerusi pasaran bon, Danajamin Nasional Berhad (Danajamin) ditubuhkan sebagai penanggung insurans jaminan kewangan nasional pada tahun 2009. Matlamat Danajamin adalah untuk menyediakan penambahbaikan kredit kepada syarikat yang mempunyai perniagaan berdaya maju dan penarafan gred pelaburan untuk memperoleh dana daripada pasaran bon pada kos yang munasabah. Danajamin ditadbir urus menerusi suatu kerangka tadbir urus korporat yang ketat dan piawaian kehematan yang teguh bagi memastikan fungsi komersialnya berterusan dalam jangka sederhana dan panjang. Pada akhir bulan Februari 2010, Danajamin telah meluluskan permohonan tiga syarikat daripada sektor minyak dan gas, pembinaan dan hartanah, dan perladangan. Danajamin dijangka menjamin bon berjumlah RM700 juta yang akan diterbitkan oleh syarikat-syarikat ini yang disasarkan pada separuh pertama tahun 2010.

Sebagai suatu langkah untuk memudahkan penyusunan semula hutang syarikat, Jawatankuasa Penyusunan Semula Hutang Korporat (Corporate Debt Restructuring Committee, CDRC) memulakan semula operasinya pada bulan Julai 2009 dengan mandat yang lebih luas. CDRC pada mulanya telah ditubuhkan semasa krisis kewangan Asia dan telah berjaya menyelesaikan 57 kes. Memandangkan sektor korporat semakin bergantung pada pasaran bon bagi pembiayaan, rangka kerja CDRC diperluas untuk merangkumi penyusunan semula sekuriti hutang swasta yang dikeluarkan oleh syarikat bagi keseluruhan skim penyusunan semula berkenaan. Sejak ditubuhkan semula pada bulan Julai 2009 sehingga akhir bulan Februari 2010, CDRC telah menerima lima permohonan yang melibatkan hutang berjumlah RM941 juta. Bagi membolehkan lebih banyak syarikat mendapatkan bantuan CDRC, kriteria kelayakan pemohon disemak pada bulan Februari 2010. Di bawah kriteria yang disemak ini, syarikat dengan jumlah hutang terkumpul sebanyak RM30 juta atau lebih dengan sekurang-kurangnya dua pemiutang kewangan layak mendapat bantuan CDRC. Di samping itu, syarikat mungkin layak mendapat bantuan CDRC jika penerima telah dilantik tetapi hanya bagi aset tertentu, dan para pengarah masih menguasai operasi syarikat. CDRC juga akan membantu syarikat tersenarai yang dikelaskan sebagai PN17 atau GN3 untuk melaksanakan penyusunan semula hutang dan kewangan.

Mengukuhkan keupayaan institusi dan menambah baik kecekapan dan keberkesanan operasi

Meskipun sektor kewangan Malaysia secara keseluruhan bertambah kukuh, lebih cekap dan berinovatif, ciri dan skala krisis kewangan global luar jangkaan yang berlaku telah mencabar keupayaan institusi kewangan untuk menghadapi keadaan yang sangat tidak menentu. Kebanyakan institusi perbankan mengambil langkah awalan bagi mengukuhkan kedudukan modal menerusi usaha memperoleh modal dan rasionalisasi perniagaan bukan teras. Pada tahun 2009, sektor perbankan secara keseluruhan memperoleh kira-kira RM16.4 bilion modal, sekali gus menaikkan nisbah modal wajaran risiko kepada 14.7% (2008: 12.6%) dan nisbah modal teras kepada 13.1% (2008: 10.6%). Dengan kedudukan modal yang lebih kukuh, institusi perbankan

berada pada kedudukan yang lebih terjamin untuk memanfaatkan peluang yang terbuka apabila ekonomi pulih semula dan pasaran global menjadi stabil.

Dengan peningkatan keupayaan institusi kewangan, pengembangan serantau menjadi tumpuan utama beberapa kumpulan perbankan yang berhasrat untuk mengembangkan perniagaan di luar Malaysia dan menjadi peserta serantau. Pada tahun 2009, dua kumpulan perbankan domestik memperoleh kepentingan strategik dalam institusi kewangan asing sementara dua lagi kumpulan perbankan menerokai dua negara baharu melalui pembukaan cawangan. Usaha seperti ini memberikan peluang kepada kumpulan perbankan domestik untuk menembusi pasaran baharu, meluaskan pangkalan pelanggan dan membina francais serantau. Pada akhir tahun 2009, enam kumpulan perbankan domestik telah bertapak di 19 negara di seluruh dunia. Operasi luar negara menyumbang 16.7% daripada jumlah keseluruhan keuntungan kepada kumpulan perbankan domestik ini.

Daya tahan industri insurans adalah bukti pembangunan tersusun industri insurans dan takaful sejak beberapa tahun yang didorong oleh pelbagai inisiatif bina upaya yang dilaksanakan oleh Bank dan industri. Aset dana insurans dan pendapatan premium bersih bagi kedua-dua sektor insurans hayat dan am masing-masing mencatat pertumbuhan ketara dengan jumlah sebanyak RM150.4 bilion dan RM29.9 bilion pada tahun 2009. Industri takaful juga mencatat kemajuan memberangsangkan dengan aset dana takaful berjumlah RM12.4 bilion pada akhir tahun 2009.

Menyedari betapa perlunya para lembaga pengarah institusi kewangan meningkatkan kemahiran dan kecekapan masing-masing secara berterusan bagi membolehkan penambahbaikan kecekapan dan prestasi institusi secara keseluruhan, program Pendidikan Pengarah Institusi Kewangan (Financial Institutions Directors' Education, FIDE) diwujudkan pada tahun 2008 bagi menyediakan suatu program pendidikan berterusan yang tersusun yang direka khusus bagi pengarah institusi kewangan. Seramai 131 pengarah institusi perbankan, penanggung insurans dan pengendali takaful telah tamat program teras FIDE. Penambahbaikan terhadap program FIDE, yang didorong oleh perubahan amalan pengurusan global dan maklum balas daripada peserta, akan menyumbang ke arah pembentukan kumpulan pengarah berkelayakan yang boleh mengurus dan memandu hala tuju institusi kewangan di Malaysia.

Tahap penembusan insurans di Malaysia masih sederhana dan dengan itu, menyediakan peluang yang terbuka luas bagi pertumbuhan industri insurans. Untuk meluaskan saluran penyampaian syarikat insurans hayat dan menggalakkan kadar penembusan insurans yang lebih tinggi, syarikat insurans dibenarkan mengambil peluang daripada rangkaian cawangan bank yang luas untuk mengedarkan produk masing-masing melalui pengaturan bankasurans. Sejak beberapa tahun yang lalu, bankasurans telah meningkat menjadi satu saluran pengedaran utama bagi syarikat insurans dengan penjanaan 38.2% daripada premium baharu bagi industri insurans hayat. Dengan fleksibiliti untuk membuka cawangan baharu dan mengadakan ikatan bankasurans dengan pelbagai institusi perbankan, dan seperti yang terbukti menerusi pengalaman banktakaful yang diliberalisasikan lebih awal, potensi bagi industri insurans untuk meningkatkan jumlah hasil dan menggalakkan penembusan insurans yang lebih luas di seluruh negara adalah amat nyata.

Meningkatkan kesalinghubungan Malaysia dengan ekonomi antarabangsa

Sektor kewangan Malaysia telahpun mempunyai kehadiran peserta asing yang agak besar, yakni kira-kira 20% daripada bahagian pasaran sektor perbankan, dan dua per tiga bahagian pasaran sektor insurans dan takaful.

Malaysia terus menerapkan rancangan liberalisasi yang bertujuan meningkatkan tahap daya saing negara dan kesalinghubungan dengan ekonomi antarabangsa

Ini telah menyumbang kepada kesalinghubungan Malaysia dengan ekonomi antarabangsa, memudahkan aliran perdagangan dan pelaburan, mewujudkan peluang pekerjaan dan merangsang pembangunan produk dan perkhidmatan kewangan baharu. Bagi mengukuhkan lagi potensi

sektor kewangan sebagai penggerak, pemacu dan pemangkin pertumbuhan ekonomi dan bagi mengukuhkan lagi kesalinghubungan Malaysia dengan negara lain, Bank terus mengorak langkah dengan merangka suatu rancangan liberalisasi yang menyeluruh bagi mengejar peluang yang akan membawa manfaat bersih serta menyumbang kepada pembangunan sektor kewangan dan ekonomi Malaysia keseluruhannya. Rancangan liberalisasi berkenaan juga bertujuan untuk memperkukuh kedudukan Malaysia sebagai pusat kewangan Islam antarabangsa. Rancangan liberalisasi yang diumumkan pada tahun 2009 mempunyai pelbagai matlamat dengan tumpuan pada peningkatan peranan sektor kewangan konvensional dan Islam menerusi tiga strategi umum:

- Mengeluarkan lesen baharu kepada peserta asing yang berkelayakan yang dapat memberikan cadangan nilai yang penting kepada sektor kewangan bagi mengukuhkan keupayaan sektor tersebut untuk menjadi penggerak, pemacu dan pemangkin utama pertumbuhan ekonomi;
- Meningkatkan had ekuiti asing dalam institusi kewangan domestik yang memberikan fleksibiliti yang lebih besar dalam membentuk perkongsian strategik yang lebih kukuh bagi menggalakkan pemindahan kepakaran dan teknologi serta meningkatkan kesalinghubungan antarabangsa dan peluang perniagaan; dan
- Memberikan fleksibiliti operasi yang lebih kepada institusi kewangan sedia ada yang diperbadankan di dalam negara bagi meningkatkan potensinya untuk memainkan peranan pengantaraan yang lebih berkesan dan memperluas pencapaian produk dan perkhidmatan kepada semua segmen ekonomi, dan dengan itu menggalakkan rangkuman kewangan.

Langkah-langkah ini disusun mengikut urutan selaras dengan matlamat untuk memastikan manfaat maksimum kepada Malaysia. Usaha bina upaya institusi akan terus dilaksanakan, yang dilengkapi dengan peningkatan kepada rangka kerja pengawalan, penyeliaan dan pengawasan bagi memastikan kestabilan kewangan adalah terpelihara.

Sejajar dengan usaha liberalisasi yang umum, Bank terus menyokong inisiatif integrasi serantau, menggalakkan perkongsian strategik dan meningkatkan usaha kerjasama dengan ekonomi serantau. Lesen baharu telah dikeluarkan kepada bank perdagangan yang terbesar di Republik Rakyat China bagi menubuhkan operasi di Malaysia, sekali gus mewujudkan perkongsian dan hubungan yang lebih kukuh antara kedua-dua negara. Lesen ini dikeluarkan sebagai sebahagian daripada beberapa lesen perbankan yang terhad yang mungkin akan dikeluarkan oleh Malaysia dari masa ke masa di bawah pengaturan dua hala. Di samping itu, Bank dan People's Bank of China mewujudkan pengaturan pertukaran dua hala selama tiga tahun yang bertujuan untuk menggalakkan perdagangan dan pelaburan dua hala kedua-dua negara. Bank turut memeterai memorandum persefahaman (MoU) dengan China Banking Regulatory Commission bagi mengukuhkan kerjasama pengawalseliaan antara kedua-dua pihak berkuasa dalam penyeliaan perbankan dan dalam menggalakkan integrasi kewangan serantau. Dalam bidang penyeliaan kewangan, Bank juga terlibat secara aktif dalam rundingan untuk memeterai MoU dengan negara lain. Perkongsian sedemikian menyumbang ke arah peningkatan kerjasama dan kesalinghubungan ekonomi dan kewangan Malaysia di rantau ini.

Menambah baik prasarana pembangunan pasaran kewangan

Inisiatif pembangunan pasaran kewangan sepanjang tahun tertumpu pada usaha mewujudkan persekitaran pengawalseliaan yang diperlukan, peningkatan prasarana dan pengenalan produk baharu bagi menyokong pembangunan pasaran kewangan yang mendalam dan dinamik di Malaysia.

Bursa Suq Al-Sila merupakan platform dagangan komoditi pertama di dunia yang mematuhi prinsip Syariah

Bursa Suq Al-Sila (dahulunya dikenali sebagai Commodity *Murabahah* House) dilancarkan pada bulan Ogos 2009 sebagai platform dagangan komoditi pertama di dunia yang mematuhi prinsip Syariah bagi memudahkan jualan dan belian balik komoditi dalam urus niaga komoditi *murabahah*. Bursa terpusat berasaskan web yang menggunakan minyak sawit mentah sebagai komoditi dasarnya, berfungsi sebagai platform alternatif yang mematuhi sepenuhnya prinsip Syariah berbanding dengan komoditi lain yang

ditawarkan melalui Bursa Logam London dan broker komoditi domestik serta merupakan platform berasaskan internet yang pertama di dunia. Platform ini dijangka akan meningkatkan lagi dagangan komoditi bagi tujuan mudah tunai antara institusi kewangan Islam di Malaysia dan memudahkan urus niaga mudah tunai merentas sempadan melalui platform yang lebih cekap dari segi kos. Bagi menggalakkan pembangunan komoditi *murabahah*, liberalisasi peraturan pentadbiran pertukaran asing yang terpilih dilaksanakan bagi memudahkan pembayaran antara peserta. Walaupun Malaysia mempunyai pasaran antara bank secara Islam yang berfungsi dengan baik dan cekap, platform ini memberikan satu lagi alternatif berdaya maju bagi pengurusan mudah tunai dan meningkatkan lagi kesalinghubungan global dalam sistem kewangan Islam antarabangsa.

Rangka kerja Peniaga Utama, yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1989 sebagai sebahagian daripada inisiatif bagi membangunkan pasaran sekuriti hutang awam utama dan sekunder, dikaji semula pada tahun 2009 dan perubahan dibuat kepada keperluan kemasukan, kewajipan, insentif dan penilaian Peniaga Utama. Menyedari bahawa semakin pentingnya kewangan Islam dan peranan penting yang dimainkan oleh bank-bank Islam dalam aktiviti pasaran wang, kajian semula itu juga membuka jalan bagi pengenalan Sistem Peniaga Utama Secara Islam, dan dengan itu membolehkan bank-bank Islam untuk berfungsi sebagai Peniaga Utama bagi sekuriti hutang Islam yang dikeluarkan oleh Kerajaan dan Bank. Tujuan utama rangka kerja Peniaga Utama baharu ini adalah untuk memastikan bahawa institusi perbankan terus diberi insentif untuk menyertai lelongan utama dan dagangan pasaran sekunder bagi mempromosikan pasaran yang cair dan mendalam.

Peningkatan kepentingan kewangan Islam dan Malaysia sebagai pusat kewangan Islam antarabangsa

Meskipun dalam persekitaran ekonomi yang semakin mencabar, pengembangan kewangan Islam memperlihatkan daya maju dan daya tahan yang berterusan. Pada bulan Disember 2009, jumlah aset sektor perbankan Islam, termasuk IKP meningkat kepada RM303.3 bilion, yakni 19.6% daripada jumlah aset dalam sistem perbankan. Sementara itu, industri takaful mencatat peningkatan dalam bahagian pasaran daripada 7.7% kepada 7.9% daripada keseluruhan sektor insurans dari tahun 2008 hingga 2009. Sepanjang tahun, satu lesen takaful semula telah diberikan, manakala dua institusi perbankan dan tiga institusi takaful semula diberikan kelulusan untuk memulakan operasi Unit Perniagaan Mata Wang Antarabangsa.

Pada tahun 2009, Bank meneruskan usahanya untuk menggalakkan pemahaman yang jelas dan tafsiran yang konsisten mengenai kontrak Syariah dalam kewangan Islam. Inisiatif untuk membangunkan pengekodan kontrak Syariah menyeluruh yang dikenali sebagai Parameter Syariah mengukir mercu tanda penting apabila Parameter Syariah pertama bagi kontrak *murabahah* dikeluarkan pada tahun 2009. Parameter Syariah bagi *murabahah* akan menjadi sumber rujukan utama bagi institusi kewangan Islam dalam membangunkan produk dan perkhidmatan *murabahah*. Pada bulan Disember 2009, 49.4% daripada kontrak Islam disusun dalam bentuk *murabahah*, termasuk Pemesan Pembelian *Murabahah* dan *Al-Bai Bithamin Ajil*. Bank kini sedang berusaha memuktamadkan Parameter Syariah bagi kontrak selebihnya iaitu *ijarah, mudharabah, musharakah, istisna'* dan *wadiah* menjelang akhir tahun 2010. Usaha yang sama juga telah diwujudkan di peringkat serantau dengan cadangan penubuhan *Majma' Kewangan Islam Nusantara* atau MAKIN, iaitu sebuah persatuan ulama' Syariah, untuk menggalakkan pengenalpastian bersama piawaian dan prinsip-prinsip Syariah bagi rantau ASEAN.

Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia turut memperkenalkan empat perjanjian seragam berasaskan *wakalah* dan *murabahah* bagi penempatan antara bank dan korporat. Perjanjian-perjanjian ini yang mengandungi prinsip piawaian yang mengawal selia urus niaga sedemikian membantu menghapuskan ketidakpastian dan memudahkan rundingan dua hala antara peserta. Beberapa institusi kewangan Islam dari Brunei, Indonesia dan United Kingdom telah bersetuju untuk menggunakan dokumen tersebut bagi urus niaga mereka.

Pembangunan modal insan dalam kewangan Islam merupakan suatu keutamaan dalam usaha untuk meletakkan Malaysia sebagai pusat kewangan Islam yang penting. Pusat Pendidikan Kewangan

Islam Antarabangsa (INCEIF) yang ditubuhkan oleh Bank pada bulan Mac 2006 bagi meningkatkan penawaran profesional berkaliber tinggi bagi menyokong pembangunan kewangan Islam telah menghasilkan kumpulan graduan Chartered Islamic Finance Professional (CIFP) yang pertama yang terdiri daripada 32 pelajar pada tahun 2009. Dengan seramai 1,423 pelajar dari 64 negara yang sedang mengikuti pelbagai program seperti CIFP, Sarjana dalam Kewangan Islam dan PhD dalam Kewangan Islam, INCEIF telah mencapai kemajuan yang memberangsangkan dalam usaha untuk meletakkan institusi tersebut sebagai sebuah pusat kecemerlangan pendidikan antarabangsa dalam kewangan Islam. Sebagai sebahagian daripada inisiatif untuk menyokong bekalan tenaga mahir dalam kewangan Islam, Bank, di bawah Dana Ilmuwan Syariah dalam Kewangan Islam menghadiahkan biasiswa berjumlah RM3.5 juta kepada 68 pelajar bagi mengikuti program CIFP secara sepenuh masa di INCEIF bermula pada bulan Jun 2009.

Bank juga menumpukan usaha untuk mengukuhkan kerjasama dua hala dan berbilang hala strategik bagi menggalakkan perkongsian global dan usaha niaga merentas sempadan dalam kewangan Islam. Pada tahun 2009, dua MoU dimeterai antara Bank dengan United Kingdom Trade and Investment (UKTI), dan Hong Kong Monetary Authority (HKMA). Matlamat utama kedua-dua MoU adalah untuk menggalakkan kerjasama kepentingan bersama dalam bidang kewangan Islam, terutamanya dalam pembangunan tenaga mahir dan kepakaran serta pemupukan dan pengukuhan rantaian perniagaan dan sokongan prasarana. Hasil daripada MoU antara Bank dengan UKTI, satu Forum Kewangan Islam Malaysia-United Kingdom (UK) diadakan pada bulan Julai 2009 yang bertujuan untuk meningkatkan interaksi perniagaan dan menggalakkan pelaburan dua hala antara UK dengan Malaysia. Dua MoU sektor swasta yang mengambil kesempatan daripada hubungan antara Malaysia dengan UK yang lebih kukuh telah dilaksanakan pada tahun ini bagi membangunkan tenaga mahir dan kepakaran dalam kewangan Islam, yakni antara INCEIF dengan Reading University, dan antara Islamic Banking and Finance Centre UK (IBFC), Cardiff University Business School dengan Institut Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia Sdn. Bhd. (IBFIM). MoU ini menyediakan rangka kerja kerjasama dalam pertukaran sumber dan pembangunan program latihan baharu di Malaysia dan UK. Bagi melaksanakan MoU antara Bank dengan HKMA, mesyuarat kerja pertama antara Bank dengan HKMA telah diadakan pada bulan Disember 2009 dengan tumpuan pada usaha bina upaya dan pembangunan modal insan dalam kewangan Islam.

Untuk memajukan Malaysia sebagai sebuah Pusat Kewangan Islam Antarabangsa, aktiviti promosi Malaysia International Islamic Financial Centre (MIFC) tertumpu pada usaha untuk mempertingkatkan penyertaan asing dalam Sistem Kewangan Islam Malaysia termasuk daripada pusat kewangan utama di Eropah, Asia dan Timur Tengah. Satu jenama jangka panjang baharu, yakni *Bersama-sama Membentuk Kewangan Islam* (Shaping Islamic Finance Together) diperkenalkan bagi meletakkan Malaysia sebagai pusat intelektual bagi aktiviti kewangan Islam. *Bersama-sama Membentuk Kewangan Islam* ialah tawaran jenama Malaysia kepada tenaga mahir global, peserta utama, pelabur dan penerbit untuk bersama-sama membentuk masa depan kewangan Islam menerusi inisiatif MIFC, mengambil kesempatan dan memanfaatkan pengalaman Malaysia selama lebih 30 tahun dalam kewangan Islam.

Pasaran modal Islam negara mencapai mercu tanda penting pada tahun 2009 dengan terbitan ulung dan penyenaraian sukuk berdenominasi Dolar AS

Meskipun ekonomi global mengalami kegawatan dan persekitaran risiko yang meningkat, pasaran modal Islam mencapai mercu tanda penting pada tahun 2009 dengan terbitan ulung Sukuk Dolar Emas berjumlah USD1.5 bilion dan Bon Dolar Emas berjumlah USD3 bilion oleh Petroliam Nasional Berhad. Sukuk Dolar Emas disenaraikan serentak di Bursa Malaysia, Bursa Kewangan Antarabangsa Labuan dan Bursa Saham Luxembourg. Hasil sambutan hangat dan keyakinan pelabur yang kian meningkat dalam penerbitan sukuk, Sukuk Dolar Emas terlebih langganan sebanyak 6.28 kali. Penyenaraian Sukuk Modal GE berjumlah USD500 juta di Bursa Malaysia juga menaikkan status Bursa

Malaysia sebagai bursa utama dunia dari segi nilai penyenaraian program sukuk pada tahun 2009. Pembangunan dalam pasaran sukuk ini mengukuhkan kedudukan Malaysia sebagai pusat originasi sukuk dan sebuah pusat kewangan Islam antarabangsa.

Menggalakkan layanan pelanggan secara saksama dan mengukuhkan aktivisme pengguna

Pengguna perkhidmatan kewangan mempunyai peranan penting dalam mengenakan disiplin pasaran terhadap institusi kewangan, lantas menyumbang ke arah pembangunan sektor kewangan yang cekap dan berdaya saing. Oleh itu, tunggak utama dalam inisiatif pembangunan Bank adalah untuk menggalakkan amalan pasaran yang adil dan saksama oleh institusi kewangan dan meningkatkan tahap keupayaan kewangan pengguna melalui pendidikan pengguna dan program kesedaran.

Sepanjang tahun, Bank telah meningkatkan pengawasannya terhadap amalan pasaran institusi kewangan berlesen. Pemeriksaan tematik dilaksanakan dengan tumpuan pada pengenaan yuran dan caj, promosi kad kredit, penjualan produk berkaitan pelaburan dan produk berstruktur. Lawatan ke premis dan panggilan dibuat bagi menilai amalan jualan dan pemasaran institusi kewangan, termasuk kecekapan pegawai barisan hadapan dalam mempromosikan produk kewangan, dan bagi menilai keberkesanan institusi perbankan dalam memudahkan akses kepada Skim Jaminan Bantuan PKS. Aktiviti-aktiviti ini memberikan pemahaman mendalam kepada Bank untuk menangani secara proaktif kebimbangan tentang amalan pemasaran institusi kewangan. Secara keseluruhannya, penyeliaan pengendalian pasaran yang lebih intensif telah menghasilkan penambahbaikan dalam prosedur operasi industri perbankan dan insurans seperti prosedur mengenal pasti dan menyelesaikan kes penggantian polisi. Di samping itu, ekoran kajian semula iklan dan bahan promosi institusi kewangan oleh pihak Bank bagi memastikan pemakaian terma dan syarat yang adil dan telus, 22 kejadian penzahiran tidak memadai dalam iklan dan bahan promosi telah dikenal pasti dan institusi perbankan dikehendaki memperbetulkan kelemahan tersebut atau menarik balik iklan mereka.

Berkenaan yuran dan caj, tumpuan utama Bank adalah bagi memastikan yuran dan caj yang dikenakan oleh institusi kewangan adalah munasabah dan adil kepada pengguna. Dengan tahap celik kewangan yang lebih baik dalam kalangan pengguna, disiplin pasaran yang lebih ketat akan dikenakan terhadap institusi kewangan bagi memastikan yuran dan caj adalah setimpal dengan kualiti produk dan kos untuk menyediakan perkhidmatan sedemikian kepada pengguna.

Dalam usaha meningkatkan kesedaran dan keupayaan pengguna untuk membuat keputusan kewangan yang bijak, jadual perbandingan tentang yuran dan caj diperluas untuk mencakupi pindahan dana elektronik. Buku kecil tentang cara membuat aduan diterbitkan sebagai sebahagian daripada siri maklumat yang diterbitkan bagi memberikan panduan selangkah demi selangkah tentang cara memilih produk kewangan yang sesuai dan memenuhi keperluan pengguna, hak dan tanggungjawab pengguna serta mekanisme penyelesaian yang tersedia bagi mereka. Bank juga terus mengembangkan usaha jangkauannya kepada segmen penduduk yang lebih luas, termasuk penyediaan suatu program perintis pendidikan kewangan bagi kanak-kanak pekak, dan program pendidikan pengguna yang dianjurkan semasa *Minggu Kesedaran Kewangan 2009* dengan kerjasama Biro Pengantaraan Kewangan, AKPK dan Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM). Kira-kira 30,000 pengguna menghadiri program yang dianjurkan semasa *Minggu Kesedaran Kewangan 2009* yang menunjukkan peningkatan minat pengguna dalam hal kewangan. Bank juga menerbitkan bahan bacaan *bankinginfo* terpilih dalam bentuk Braille, dan AKPK melancarkan buku *Celik Wang* (versi Bahasa Malaysia *Money Sense*) yang memberikan panduan kepada pengguna tentang cara menguruskan wang dengan bijak.

Apabila pengguna menjadi lebih arif tentang hal kewangan dan institusi kewangan menawarkan lebih banyak produk dan perkhidmatan yang canggih, adalah penting untuk membuat penzahiran yang mencukupi tentang risiko dan manfaat produk dan perkhidmatan sedemikian. Bagi menangani risiko salah jual produk kewangan, Bank mewujudkan satu rangka kerja penzahiran yang lebih konsisten dan menyeluruh bagi produk kewangan runcit, dengan menekankan ciri-ciri produk yang utama, risiko dan faedah, dan terma serta syarat utama kontrak. Rangka kerja tersebut menggariskan keperluan penzahiran am dan khusus yang

Ketelusan dan Penzahiran Produk Kewangan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pelanggan yang menuntut penyelesaian undang-undang

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

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

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

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

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

bertujuan untuk menambah baik parameter asas yang mengawalselia penzahiran produk.

Saluran sedia ada turut dipertingkatkan bagi membolehkan pengguna mendapat khidmat nasihat dan membangkitkan isu dan aduan tentang hal kewangan. Pembekal perkhidmatan kewangan dikehendaki mematuhi beberapa keperluan mandatori dan menerima pakai amalan terbaik bagi pengendalian aduan berkesan di bawah garis panduan baharu tentang pengendalian aduan. Sejak penubuhannya pada bulan Julai 2008, Pusat Hubungan Bersepadu Bank telah mengalami peningkatan ketara kira-kira 90% dalam bilangan pelanggan yang mendapatkan perkhidmatannya. Daripada 253,801 pelanggan yang mendapatkan perkhidmatannya, 244,882 adalah berkaitan dengan pertanyaan dan nasihat kewangan, manakala 8,919 merupakan kes perbankan dan insurans yang rumit yang memerlukan perbincangan, bantuan dan resolusi. Pusat ini menyelesaikan 84% atau 7,493 kes rumit pada tahun 2009. Bank juga menerima sebanyak 531 kes daripada PKS khususnya berkaitan dengan akses kepada pembiayaan pada tahun 2009. Berikutan perbincangan yang diadakan dan pemantauan oleh Bank, 92% atau 490 kes diselesaikan dengan berkesan. Ini telah mendorong PKS untuk terus mendapatkan akses kepada pembiayaan, walaupun dalam persekitaran yang lebih mencabar. Trend menaik dalam bilangan individu dan perniagaan yang mendapatkan maklumat dan bantuan adalah antaranya disebabkan peningkatan promosi dan peluasan saluran penyelesaian di Bank. Pada tahun 2009, Bank menambah pusat khidmat awam BNMLINK (Bank Negara Malaysia Laman Informasi Nasihat dan Khidmat) di cawangan-cawangan di Kota Kinabalu, Kuching dan Kuala Terengganu bagi menggalakkan khidmat nasihat kewangan kepada orang ramai dan perniagaan, sekali gus menambah pusat BNMLINK kepada enam pusat di seluruh negara. Bagi melengkapkan usaha ini, Bank juga memperkenalkan khidmat pesanan teks ringkas bagi membuat pertanyaan, membuat aduan, mendapatkan alamat surat-menyurat dan butiran Bank, dan mencari maklumat tentang cara mendapatkan laporan kredit. Sejak pelancarannya pada bulan November 2009, Bank telah menerima dan melayan 489 pesanan teks ringkas daripada pelanggan.

AKPK juga membuka dua cawangan baharu di Alor Setar dan Kota Bharu sepanjang tahun 2009, sekali gus menambah bilangan cawangan di seluruh negara kepada 11. Pada akhir tahun 2009, AKPK telah memberikan khidmat kaunseling kredit kepada 110,452 pelanggan. Daripada jumlah ini, 29,399 pelanggan dengan hutang berjumlah RM2.88 bilion telah menerima bantuan di bawah Program Pengurusan Hutang.

Pembangunan berterusan modal insan

Sejajar dengan tumpuan utama Bank untuk mengukuhkan pembangunan modal insan dalam sektor kewangan, Bank meneruskan usahanya bagi meningkatkan peranan dan keberkesanan platform institusi yang diwujudkan untuk matlamat ini. Institut Kewangan Asia (Asian Institute of Finance, AIF) (dahulunya dikenali sebagai Pusat Pendidikan Perkhidmatan Kewangan) beroperasi sepenuhnya pada tahun 2009. Institut ini menyediakan platform bagi inisiatif bersepadu dalam pembangunan modal insan dalam sektor kewangan. Salah satu keutamaan AIF adalah untuk meningkatkan keupayaan institut latihan industri perkhidmatan kewangan, yakni Institut Bank-bank Malaysia, IBFIM, Institut Insurans Malaysia dan Perbadanan Pembangunan Industri Sekuriti bagi memenuhi keperluan pembangunan semasa industri dan bagi bertindak balas secara proaktif terhadap landskap kewangan yang berubah dengan pesat yang akan meletakkan tuntutan yang lebih pada kemahiran profesional kewangan. Bagi mencapai tujuan ini, industri perbankan, insurans dan perkhidmatan kewangan Islam bersetuju untuk menyumbangkan sumber kewangan yang besar bagi menyokong usaha institut-institut latihan dan ini dilengkapkan dengan sumbangan yang setara oleh Bank. AIF juga telah menubuhkan sebuah pusat pengurusan risiko dan pusat penyelidikan dan penerbitan yang akan menawarkan program pengurusan risiko bagi sektor kewangan dan menjalankan penyelidikan kewangan gunaan bagi meningkatkan kualiti program yang masing-masing ditawarkan oleh AIF dan institut latihan.

Sejak pelancaran Program Meningkatkan Tenaga Mahir dalam Sektor Kewangan (Financial Sector Talent Enrichment Programme, FSTEP) pada tahun 2007 bagi melatih dan menyediakan graduan berkaliber tinggi untuk menceburi industri perkhidmatan kewangan, sejumlah 785 peserta telah mendaftar diri dalam program tersebut, dengan 604 peserta berjaya menamatkan program, dan 79 peserta lagi kini

sedang menjalani latihan semasa kerja dalam pelbagai institusi kewangan. Hampir kesemua graduan FSTEP telah ditawarkan peluang pekerjaan dalam sektor kewangan, sekali gus mencerminkan kejayaan program tersebut. Bagi meningkatkan lagi FSTEP, pendekatan 'skim prapemilihan' diterima pakai pada tahun 2009. Pendekatan ini membolehkan institusi kewangan untuk melibatkan diri secara proaktif dalam pemilihan peserta FSTEP dan mempercepat proses pengambilan oleh institusi kewangan. Sebuah Jawatankuasa Jaminan Kualiti juga ditubuhkan bagi meningkatkan kualiti keseluruhan program FSTEP. Jawatankuasa Jaminan Kualiti kini sedang mengkaji semula sukatan pelajaran dan penyampaian program bagi memenuhi keperluan semasa industri perkhidmatan kewangan.

Mengekalkan integriti sistem kewangan

Pada tahun 2009, rangka kerja Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pembanterasan Pembiayaan Keganasan (Anti-Money Laundering and Counter Financing of Terrorism, AML/CFT) dipertingkatkan lagi melalui tiga inisiatif utama, iaitu memperluas skop kesalahan yang boleh disiasat di bawah Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pencegahan Pembiayaan Keganasan 2001 (AMLATFA), menambah baik tahap pematuhan dalam kalangan institusi pelapor, serta mengukuhkan usaha sama dan kerjasama di antara agensi penguatkuasaan domestik dan antarabangsa. Kesalahan predikat baharu dimasukkan pada tahun 2009 yang memperluas skop kesalahan yang boleh disiasat di bawah AMLATFA bagi mencakupi pemerdagangan manusia, pertukaran wang haram, dagangan mata wang asing haram, dan kesalahan tambahan yang berkaitan dengan rasuah, peras ugut, jenayah pecah amanah dan pemalsuan. Kemasukan kesalahan predikat baharu ini yang menambah jumlah kesalahan predikat kepada 245, juga membolehkan institusi pelapor untuk melaporkan urus niaga meragukan yang berkaitan dengan skop aktiviti jenayah yang lebih luas. Peningkatan rangka kerja perundangan dilengkapi oleh kempen kesedaran AML/CFT yang sedang berjalan dalam kalangan institusi pelapor serta menyediakan sebilangan sesi maklum balas yang disasarkan dan melakukan pemeriksaan di premis institusi pelapor terpilih. Bagi menyiasat secara berkesan jenayah bersindiket yang melanggar sebilangan peruntukan di bawah perundangan berlainan, beberapa operasi bersama dengan agensi penguatkuasaan undang-undang telah dijalankan, terutamanya yang membabitkan peminjaman wang haram, pertukaran wang haram atau pengiriman wang haram, pengambilan deposit haram, skim pelaburan haram dan aktiviti pengedaran dadah. Pendekatan ini membolehkan penggemblengan sumber penyiasatan dalam kalangan agensi penguatkuasaan undang-undang dan dapat mengurangkan masa siasatan keseluruhan.

Memandangkan trend jenayah merentas sempadan yang kian meningkat, usaha untuk memperluas rangkaian antarabangsa negara dengan mewujudkan kerjasama yang lebih erat dengan penganalisis maklumat risikan kewangan pada peringkat antarabangsa telah diperhebat. Bank telah memeterai MoU dengan agensi sejawatnya di lapan negara di Asia dan Eropah berkenaan dengan pertukaran maklumat risikan kewangan, menjadikan jumlah MoU yang ditandatangani sehingga kini kepada 28.

Malaysia terus menunjukkan iltizam yang kuat untuk mematuhi piawaian antarabangsa mengenai ketelusan dan pertukaran maklumat bagi mengekang aktiviti haram. Malaysia menyokong usaha pematuhan piawaian ini dengan menandatangani perjanjian perdagangan antarabangsa dengan rakan perjanjian dan meminda undang-undang domestik. Malaysia berada dalam 'Senarai Putih' yang dikeluarkan oleh Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD). Pencapaian ini memberikan petanda baik bagi mengekalkan keyakinan, daya saing dan daya penarik keseluruhan Malaysia.

Prospek

Walaupun ekonomi global kian pulih, persekitaran luaran dijangka kekal tidak menentu pada tahun mendatang. Walau bagaimanapun, pembaharuan yang dilaksanakan selama beberapa tahun ini dan langkah penstabilan yang dilaksanakan pada tahun 2009 membolehkan sektor kewangan untuk kekal berdaya tahan dan menyokong keperluan ekonomi. Bagi merealisasikan wawasan negara untuk menjadi ekonomi berpendapatan tinggi dan mencapai status ekonomi maju menjelang tahun 2020, sektor kewangan mempunyai peranan penting bagi menyokong peralihan berkenaan. Bagi

mencapai tujuan ini, satu rangka tindakan baharu bagi industri kewangan sedang dirangka, dengan matlamat untuk meningkatkan peranan sektor kewangan sebagai penggerak, pemacu dan pemangkin pertumbuhan ekonomi, dengan keupayaan yang dipertingkatkan untuk menyumbang secara berkesan kepada proses transformasi ekonomi.

Satu rangka tindakan baharu bagi sektor kewangan sedang dirangka bagi merealisasikan wawasan negara untuk mencapai status ekonomi maju menjelang 2020

Rangka tindakan tersebut bertujuan membangunkan sektor kewangan yang lebih kukuh dan stabil yang memberikan perkhidmatan terbaik kepada Malaysia, iaitu berdaya saing, dinamik dan inklusif, serta memberikan perkhidmatan yang menyeluruh dan berkualiti kepada semua lapisan masyarakat. Rangka tindakan ini bertujuan untuk meletakkan sektor kewangan Malaysia dalam kedudukan terbaik bagi mengambil kesempatan terhadap daya perubahan yang berkaitan, termasuk perubahan demografi, ciri-ciri dan keperluan kewangan isi rumah dan perniagaan Malaysia, landskap kawal selia, integrasi ekonomi dan kewangan yang lebih mendalam serta kemajuan terkini dalam teknologi maklumat dan komunikasi.

Satu lagi mercu tanda penting pada masa hadapan ialah kajian semula yang sedang dijalankan terhadap perundangan sedia ada yang mengawal selia institusi dan pengantara kewangan. Manakala Akta Bank Negara Malaysia 2009 yang baharu mengukuhkan mandat Bank untuk memelihara kestabilan monetari dan kewangan, penambahbaikan kepada perundangan yang disyorkan itu akan memperjelas lagi kuasa Bank, dan menyokong rejim kawal selia dan penyeliaan yang berbeza yang dapat mencapai mandat yang diberikan kepada Bank dengan sebaik mungkin, termasuk menggalakkan sebuah sektor kewangan yang sihat, progresif dan inklusif. Kajian semula itu juga akan memperkukuh penekanan yang diberikan kepada pengawasan lembaga pengarah yang berkesan dan struktur serta proses tadbir urus yang kukuh kerana lebih fleksibiliti diberikan kepada institusi yang diurus dengan baik. Suatu pertimbangan penting dalam kajian semula tersebut adalah untuk menggalakkan persekitaran berasaskan pasaran yang membolehkan para peserta berkembang maju dan membuat pembaharuan, sementara mengekalkan perlindungan dengan kuasa perundangan yang mencukupi bagi membolehkan Bank memastikan kestabilan kewangan terpelihara sepanjang masa.

Kajian semula terhadap skim pencen sedia ada dan kajian holistik bagi sektor insurans am, khususnya perniagaan insurans motor kini sedang dijalankan

Inisiatif pembaharuan skim pencen sedang dilaksanakan oleh Kerajaan. Inisiatif tersebut bertujuan untuk menambah baik sistem pencen di Malaysia, memberi perlindungan terhadap risiko kemiskinan semasa usia tua dan menstabilkan keupayaan perbelanjaan dari alam pekerjaan hingga persaraan. Sektor kewangan mempunyai peluang untuk memainkan peranan penting dalam penyediaan produk persaraan dan memudahkan pembangunan suatu sistem pencen yang mantap sebagai jaringan keselamatan kewangan utama bagi rakyat Malaysia.

Dalam sektor insurans, penyahkawalseliaan kadar dan komisen secara progresif akan diusahakan bagi menggalakkan persaingan dan inovasi. Satu skim bagi perlindungan insurans motor asas bagi kecederaan badan dan kematian pihak ketiga sedang dirumus, yang bertindak sebagai pemangkin bagi pembaharuan yang sedang berjalan dalam sektor insurans am dan takaful am. Pembaharuan tersebut akan mempunyai implikasi terhadap strategi perniagaan syarikat insurans dan pengendali takaful dan pendekatan masing-masing kepada pengurusan risiko. Usaha ini akan dilengkapi dengan kajian semula secara holistik terhadap amalan insurans motor dan prasarana sokongan bagi meningkatkan amalan pengunderaitan dan memperbaiki pengurusan tuntutan secara ketara. Beberapa kumpulan yang terdiri daripada peserta industri telah dibentuk

untuk mengkaji isu-isu ini dan mengesyorkan peralihan yang sesuai kepada persekitaran pengendalian yang lebih cekap dan berkesan, sementara menambah baik amalan dalam seluruh rantaian nilai sektor insurans motor. Usaha juga sedang diambil untuk mewujudkan sistem pampasan insurans yang lebih efektif bagi meningkatkan perlindungan kewangan sedia ada untuk pemegang polisi syarikat insurans dan pengendali takaful. Sistem ini akan menyumbang kepada kestabilan kewangan melalui penggalakan amalan pengurusan risiko yang mantap oleh penanggung insurans.

Dari segi pengguna, usaha berterusan ke arah mempertingkatkan tahap celik kewangan akan diperteguh dengan inisiatif untuk mengukuhkan saluran bagi penyelesaian masalah pengguna. Pewujudan *ombudsman* kewangan dan ketelusan produk yang lebih baik, terutamanya dari segi penentuan harga, komisen, yuran dan caj akan dilaksanakan.

Apabila integrasi serantau bertambah rancak, didorong oleh aliran perdagangan dan pelaburan yang lebih besar, sektor kewangan Malaysia berada dalam kedudukan yang baik untuk mendapat manfaat daripada peluang-peluang yang terhasil daripada perkembangan ini. Kelebihan daya saing Malaysia dalam kewangan Islam akan diperkukuh apabila Malaysia berkembang menjadi sebuah pusat antarabangsa bagi kewangan Islam. Melangkah ke hadapan, potensi sektor kewangan untuk menjadi penggerak, pemacu dan pemangkin pertumbuhan ekonomi utama akan diperkukuh, dengan peningkatan setara kepada rangka kerja pengawalan dan penyeliaan bagi menyokong pertumbuhan dan pembangunan sektor kewangan yang teratur.

Melindungi Kestabilan Kewangan di bawah Akta Bank Negara Malaysia 2009

Akta Bank Negara Malaysia 2009 (Akta) memperjelas dengan nyata mandat kestabilan kewangan Bank dan fungsi utamanya. Peruntukan kestabilan kewangan dalam Akta menggambarkan pengalaman-pengalaman Bank dalam menangani banyak isu dan cabaran dalam usaha memelihara kestabilan sistemik, mengambil kira perkembangan semasa dan jangkaan perkembangan masa depan dalam persekitaran domestik dan global.

Pentakrifan mandat kestabilan kewangan yang nyata
Akta mengiktiraf mandat kestabilan kewangan Bank secara eksplisit. Dalam melaksanakan mandat kestabilan kewangannya, Bank diamanahkan dengan tanggungjawab untuk mengawal dan menyelia institusi kewangan di bawah kawal selianya, mengawasi pasaran wang dan pertukaran asing, mengawasi sistem pembayaran serta menggalakkan sistem kewangan yang kukuh, progresif dan terangkum. Memandangkan elemen yang menyumbang kepada atau menjejaskan kestabilan sistemik sangat pelbagai, penentuan takrif kestabilan kewangan yang komprehensif sememangnya mencabar. Mandat kestabilan kewangan dalam Akta ditakrif dari segi risiko-risiko terhadap kestabilan kewangan, iaitu risiko-risiko yang (i) mengganggu atau berkemungkinan mengganggu proses pengantaraan kewangan, termasuk kelancaran fungsi pasaran wang dan pasaran pertukaran asing, (ii) menjejaskan atau berkemungkinan menjejaskan keyakinan orang awam terhadap sistem kewangan ataupun kestabilan sistem kewangan. Pendekatan ini memberi Bank fleksibiliti untuk bertindak balas terhadap keadaan tidak terduga yang mungkin tidak dinyatakan dalam takrif kestabilan kewangan yang terbatas. Parameter ini juga memberi pencetus tertentu pada Bank untuk menggunakan kuasanya di bawah Akta secara konsisten dalam keadaan yang berbeza untuk memastikan bahawa tindakan tersebut hanya diambil demi memelihara kestabilan kewangan.

Skop pemantauan dan pengawasan yang lebih menyeluruh untuk mempermudahkan dasar pengurangan awal risiko
Untuk mengelakkan atau mengurangkan risiko terhadap kestabilan kewangan, Bank perlu diberikan kuasa untuk bertindak dengan awal dan tegas, terutamanya dalam keadaan di mana peningkatan risiko sistemik yang berpotensi menggugat kestabilan dapat dijangka, tetapi tidak semestinya berpunca daripada institusi atau sektor di bawah skop pengawalseliaan Bank. Entiti yang tidak dikawal selia oleh Bank semakin saling berhubungan dengan institusi-institusi kewangan yang penting kepada proses pengantaraan dan mungkin mempunyai peranan yang lebih besar dalam sistem kewangan pada masa depan. Oleh itu, akses kepada maklumat relevan pada masa yang tepat adalah amat penting. Oleh yang demikian, Akta memberi Bank keupayaan untuk mengumpul, menilai dan memantau maklumat penting menerusi peruntukan yang komprehensif, justeru memungkinkan pelaksanaan pemantauan dan pengawasan yang lebih berkesan dan holistik, merangkumi institusi dan pasaran yang tidak dikawal selia dalam sistem kewangan, tepat pada masanya. Sekiranya keadaan sedemikian timbul, Bank akan dapat mengambil tindakan intervensi yang perlu dan mengambil langkah penyelesaian untuk mengurangkan risiko yang berpunca daripada entiti yang dikawal selia oleh Bank dan juga entiti yang tidak dikawal selia berdasarkan suatu set parameter yang ditakrifkan dengan jelas.

Kuasa intervensi dan penyelesaian yang ditambah baik untuk menghindar, menangani dan menyelesaikan krisis sistemik
Ketika sistem kewangan dalam negeri menjadi lebih bersepadu dengan pasaran kewangan serantau dan global, keupayaan Bank untuk bertindak balas dengan pantas bagi menangani dan menyelesaikan krisis secara teratur adalah sangat penting untuk mengelakkan gangguan terhadap proses pengantaraan kewangan dan juga ekonomi. Krisis masa lalu memperlihatkan bahawa kuasa yang berkesan dan meluas dalam memelihara kestabilan kewangan merupakan faktor penentu yang penting dalam memastikan penyelesaian yang teratur bagi krisis atau institusi bermasalah yang boleh menimbulkan eksternaliti negatif yang besar terhadap kestabilan sistemik. Pengalaman

daripada krisis lalu juga menunjukkan bahawa kepantasan dan keberkesanan langkah penyelesaian krisis akan memelihara fungsi pengantaraan kewangan, mengurangkan kerugian kepada sistem kewangan, melindungi kepentingan awam dan menggalakkan keyakinan terhadap sistem kewangan. Dengan objektif jelas untuk meminimumkan kos hakiki kepada sistem kewangan dan ekonomi, Akta menginstitusikan pencetus yang nyata serta suatu set instrumen dasar intervensi dan penyelesaian krisis yang lebih fleksibel untuk menangani institusi atau pasaran bermasalah dengan cepat dan berkesan. Pengembangan pantas hubungan rentas sektor dan rentas sempadan menandakan skop yang lebih luas bagi penularan kewangan dan menekankan pentingnya dasar tindak balas yang terselaras antara agensi yang berlainan. Dalam hal ini, Akta memperuntukkan aturan penyelarasan dan kerjasama dengan pihak berkuasa penyeliaan yang lain di peringkat nasional dan juga antarabangsa.

Kuasa untuk mengurangkan atau menghindarkan risiko sistemik yang berpunca daripada institusi yang tidak berdaya maju

Akta mengukuhkan lagi keupayaan Bank untuk mengambil tindakan awal bagi mengurangkan risiko terhadap kestabilan kewangan yang berpunca daripada kegagalan institusi yang tertentu. Dalam hal ini, Bank diberikan kuasa di bawah Akta untuk mengeluarkan arahan bertulis kepada pihak berkenaan supaya mengambil langkah pembetulan wajar yang perlu untuk memelihara kestabilan sistemik. Sekiranya strategi penyelesaian yang diambil oleh sektor swasta tidak berkesan dalam meminimumkan masalah yang membelenggu seluruh sistem kewangan, ataupun kos keseluruhan kepada sistem kewangan, Bank diberikan kuasa untuk melaksanakan langkah sokongan modal bagi mengukuhkan keupayaan penyerapan kerugian sistem kewangan, sama ada melalui pembelian saham atau instrumen modal secara langsung ataupun dengan memberikan sokongan kewangan yang perlu kepada sebuah lagi institusi kewangan atau badan korporat yang ditubuhkan oleh Bank untuk tujuan tersebut. Jika ada institusi kewangan, yang tidak lagi berdaya maju atau berkemungkinan menjadi tidak berdaya maju, dan membawa implikasi sistemik yang buruk, Bank diberikan kuasa untuk mengarahkan pemindahan dan meletakkan hak sama ada sebahagian daripada atau seluruh perniagaan atau saham milik institusi yang gagal itu ke dalam sebuah lagi institusi kewangan atau badan korporat yang ditubuhkan oleh Bank. Peruntukan ini bertujuan untuk mempermudah penubuhan institusi penghubung ataupun mempermudah penyelesaian oleh sektor swasta. Ini akan meminimumkan penggunaan dana awam, memelihara nilai francais institusi tidak berdaya maju, dan yang lebih penting, untuk memulihara perkhidmatan kewangan yang tidak dapat dicari ganti dan mempunyai peranan utama dalam menyokong proses pengantaraan. Kuasa kestabilan kewangan ini, yang digunakan hanya setelah menerima penilaian muktamad tentang ancaman yang dipercayai menggugat kestabilan sistemik, boleh juga digunakan terhadap entiti yang tidak dikawal selia oleh Bank dan yang berkemungkinan mempunyai risiko sistemik terhadap sistem kewangan.

Kuasa untuk membendung kejutan mudah tunai institusi atau pasaran daripada mengancam kesolvenan dan kestabilan keseluruhan

Kesalinghubungan yang kuat antara pendanaan mudah tunai, mudah tunai pasaran aset, kesolvenan institusi dan peranan mereka dalam mempengaruhi keadaan kewangan menekankan betapa perlunya bantuan mudah tunai yang lebih meluas oleh bank pusat. Akta membolehkan Bank menggunakan pelbagai bentuk instrumen bagi memberikan bantuan mudah tunai supaya kejutan mudah tunai terhadap institusi kewangan dapat dikekang dengan lebih berkesan dan mengelakkan gangguan ketara terhadap kelancaran fungsi sistem kewangan dan kestabilannya. Peka terhadap fenomena pengembangan operasi merentas sempadan yang berterusan dan pengurusan mudah tunai terpusat oleh institusi kewangan, Akta turut memberikan kuasa kepada Bank untuk menyediakan bantuan mudah tunai bagi subsidiari atau cawangan institusi kewangan di luar Malaysia menerusi pengaturan dengan bank pusat yang lain, terutamanya apabila kejutan mudah tunai dan pendanaan luaran boleh menjejaskan kestabilan sistem kewangan dalam negeri. Kefleksibelan yang ditingkatkan bagi Bank untuk memberikan bantuan mudah tunai ini diwujudkan dengan mengambil kira perkembangan semasa dan masa depan dalam pasaran aset dan pendanaan serta risiko kewangannya terhadap Bank.

Proses, tadbir urus dan kebertanggungjawaban yang lebih kukuh
Kuasa dan fungsi pengawasan yang ditingkatkan untuk menangani kebimbangan mengenai kestabilan kewangan dilengkapkan dengan rangka kerja bagi tadbir urus, ketelusan dan kebertanggungjawaban yang lebih kukuh. Dalam keadaan apabila mana-mana kuasa kestabilan kewangan digunakan terhadap institusi yang berada di luar jangkauan pengawalseliaan Bank ataupun yang membabitkan dana awam ataupun yang mencerobohi hak peribadi, Akta memperuntukkan bahawa keputusan ini dibuat oleh Jawatankuasa Eksekutif Kestabilan Kewangan (Financial Stability Executive Committee, FSEC). Pada dasarnya, FSEC akan memutuskan cadangan yang berkaitan dengan (i) pengeluaran arahan kepada entiti yang tidak dikawal selia oleh Bank supaya mengambil langkah bagi menghindarkan dan mengurangkan risiko terhadap kestabilan kewangan, (ii) pemberian bantuan mudah tunai kepada entiti yang tidak dikawal selia oleh Bank ataupun kepada subsidiari atau cawangan luar negara milik institusi kewangan Malaysia, (iii) peruntukan sokongan modal, dan (iv) pengeluaran arahan untuk pindahan wajib. FSEC terdiri daripada Gabenor, seorang Timbalan Gabenor dan tiga hingga lima anggota lain yang akan dilantik oleh Menteri atas syor Lembaga Pengarah. Komposisi FSEC ini bertujuan untuk mengukuhkan elemen penyeliaan luaran yang bebas dan untuk meningkatkan keberkesanan mekanisme membuat keputusan. Majoriti nyata bukan eksekutif dalam komposisi tersebut bertujuan untuk memperkukuh perbincangan dan kebebasan membuat keputusan dalam memberikan sokongan kewangan ataupun mengenakan langkah kestabilan kewangan yang tertentu. Akta menghendaki anggotanya mestilah orang yang jujur, berwibawa dan boleh membuat pertimbangan yang wajar. Akta juga memperuntukkan bahawa pihak berkuasa penyeliaan yang relevan hendaklah diwakili oleh ketua ataupun wakil sebagai anggota dalam sebarang mesyuarat FSEC apabila mempertimbangkan cadangan tindakan yang berhubung dengan sesebuah institusi di bawah penyeliaan atau pengawasan pihak berkuasa tersebut. Di samping itu, Ketua Setiausaha Perbendaharaan akan dijemput untuk menghadiri semua mesyuarat FSEC yang melibatkan institusi kewangan yang tidak dikawal selia oleh Bank.

Berhubung dengan arahan untuk mengambil langkah perlu bagi menghindarkan dan mengurangkan risiko terhadap kestabilan kewangan, Akta menghendaki Bank supaya memberi peluang kepada orang yang terjejas untuk mengemukakan bantahan. Akta juga memperuntukkan penentuan yang adil bagi harga transaksi berikutan arahan untuk pindahan wajib. Harga transaksi akan ditentukan oleh penilai bebas yang akan dilantik oleh Bank, dan dipersetujui bersama oleh kedua-dua pembuat pindahan dan penerima pindahan. Jika terdapat rayuan mengenai harga transaksi, Bank hendaklah membentuk sebuah Jawatankuasa Penaksir yang terdiri daripada tiga anggota yang diambil daripada sebuah panel yang dilantik oleh Menteri untuk mempertimbangkan rayuan tersebut.

Secara ringkasnya, Akta merangkumi elemen teras kestabilan kehematan makro, mencakupi kuasa pemantauan dan pengawasan *ex ante* bagi membolehkan risiko yang ketara dikenal pasti tepat pada masanya, kuasa pra-kejadian untuk menghindarkan dan mengurangkan risiko sistemik dan kuasa pasca kejadian untuk mengurangkan impak dan kos ketidakstabilan terhadap sistem kewangan. Bank diperuntukkan dengan sokongan undang-undang yang mencukupi untuk melaksanakan peranan dan tanggungjawabnya dengan berkesan dalam menangani cabaran masa kini dan masa depan dalam melindungi kestabilan kewangan demi pembangunan keseluruhan sistem kewangan untuk menyokong pembangunan ekonomi yang mampan.

Mengubah Kedudukan Industri Insurans dan Takaful untuk Menyokong Perubahan dalam Landskap Sosioekonomi

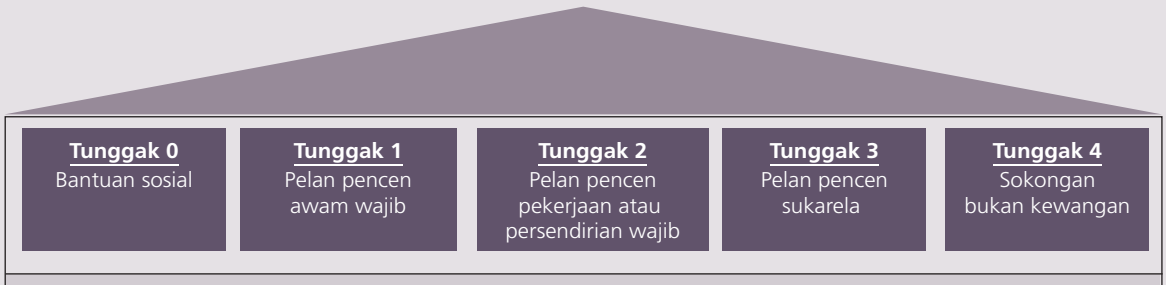
Industri insurans dan takaful telah mencapai kemajuan yang signifikan untuk menjadi komponen penting sistem kewangan dan tunggak penting untuk menyokong pembangunan ekonomi dan sosial di Malaysia. Perubahan landskap sosioekonomi di Malaysia sejak bertahun-tahun telah memainkan peranan penting dalam membentuk skop perniagaan penanggung insurans dan pengendali takaful bagi menyediakan produk perlindungan kewangan tradisional yang juga merangkumi rangkaian pilihan rancangan kewangan yang luas seperti penjanaan kekayaan. Dua bidang yang signifikan adalah dalam pembangunan pembiayaan persaraan dan pembiayaan penjagaan kesihatan.

Peningkatan fokus pada pembiayaan pencen

Kepentingan sistem pencen dalam mewujudkan kestabilan ekonomi sesebuah negara dan memberi jaminan kepada populasi yang semakin lanjut usia telah mendapat pengiktirafan yang nyata di peringkat global. Menyedari objektif teras sistem pencen, yang merupakan usaha untuk membasmi kemiskinan pada hari tua dan menstabilkan keupayaan perbelanjaan dari alam pekerjaan hingga persaraan, Bank Dunia telah menerima pakai pendekatan berbilang tunggak bagi reka bentuk sistem pencen yang bertujuan untuk memenuhi keperluan segmen populasi yang disasarkan.

Rangka kerja pencen berbilang tunggak Bank Dunia menyediakan pendekatan berstruktur dalam usaha untuk menilai keseluruhan dan keberkesanan reka bentuk sistem pencen di Malaysia. Sistem pencen berbilang tunggak akan menangani dengan lebih baik keperluan yang berbeza bagi segmen penduduk yang disasarkan dengan mempelbagaikan jenis dan sumber pendapatan pencen merentas tunggak tersebut. Dengan menggalakkan perkongsian risiko dan tanggungjawab antara individu, pihak Kerajaan dan sektor swasta dalam penyediaan manfaat pencen, sistem pencen di mana-mana negara akan menjadi lebih mampan dalam usaha mencapai struktur pencen yang lebih adil yang sesuai dengan keperluan khusus negara.

Rajah 1
Rangka Kerja Pencen Berbilang Tunggak Bank Dunia[1]



Tunggak 0: Bantuan sosial bagi menyediakan tahap perlindungan minimum

Tunggak 1: Pelan pencen awam wajib yang mungkin dibiayai sebahagiannya

Tunggak 2: Pelan pencen pekerjaan atau persendirian wajib yang dibiayai sepenuhnya

Tunggak 3: Pelan pencen pekerjaan atau persendirian sukarela

Tunggak 4: Akses kepada sokongan tidak formal (termasuk keluarga), program sosial formal lain (termasuk penjagaan kesihatan) dan aset kewangan dan bukan kewangan persendirian lain (termasuk pemilikan rumah)

[1] Diadaptasikan daripada Holzmann, Hinz dan Dorfman (2008) "Pension Systems and Reform Conceptual Framework", Bank Dunia

Sistem pencen di Malaysia disokong terutamanya oleh Tunggak 2 yang merupakan skim pendapatan persaraan yang dikendalikan oleh Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dan Lembaga Tabung Angkatan Tentera. Skim-skim ini dilengkapkan dengan pelbagai program bantuan kebajikan, termasuk yang dikendalikan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia, yang berfungsi untuk membasmi kemiskinan. Namun, masih terdapat banyak kapasiti dan skop untuk menambah baik sistem pencen di Malaysia, khususnya dalam mempromosikan produk pencen yang disediakan oleh sektor swasta.

Walaupun Malaysia mempunyai skim pencen wajib yang komprehensif untuk pekerja sektor awam dan swasta, sistem sedia ada yang telah wujud selama lebih daripada lima dekad mungkin tidak boleh bertahan dalam jangka panjang untuk menyokong secara berkesan struktur demografi populasi Malaysia yang semakin lanjut usia. Pada tahun 1980, bilangan rakyat Malaysia yang berusia 55 tahun ke atas mencakupi 8% daripada jumlah bilangan penduduk dan ini dijangka meningkat kepada 16% menjelang tahun 2020. Dengan kualiti hidup yang bertambah baik, jangka hayat rakyat Malaysia telah meningkat daripada hanya 56 tahun pada tahun 1950-an kepada 76 tahun untuk wanita dan 71 tahun untuk lelaki pada masa kini. Jangka hayat ini dianggarkan meningkat masing-masing kepada 79 tahun dan 75 tahun pada tahun 2020. Risiko kelanjutan usia telah memberi cabaran besar terhadap kecukupan tabungan untuk persaraan. Keadaan ini menjadi lebih mencabar lagi apabila berlakunya kehabisan pramatang tabungan untuk persaraan pada masa awal tempoh persaraan, terutamanya berikutan amalan lazim pengeluaran sekali gus pada usia 55 tahun.

Dalam usaha menambah baik sistem pencen di Malaysia, Kerajaan telah memulakan satu inisiatif reformasi pencen, berpandukan pendekatan berbilang tunggak Bank Dunia. Bagi memastikan reformasi yang menyeluruh, integrasi yang mencakupi pelbagai tunggak pencen diperlukan untuk merapatkan jurang dalam penyediaan jaringan keselamatan kewangan. Industri insurans dan takaful khususnya, akan memainkan peranan penting dalam mengukuhkan pembangunan pasaran pencen swasta sukarela yang teguh di bawah Tunggak 3 untuk melengkapkan infrastruktur pencen sosial yang disediakan oleh Kerajaan. Penawaran produk-produk pencen seperti pelan anuiti oleh penanggung insurans dan pengendali takaful akan membolehkan pesara memperoleh manfaat daripada aliran pendapatan yang tetap selepas persaraan untuk menikmati taraf hidup yang mampan. Oleh itu, adalah penting untuk mewujudkan kesedaran yang lebih tinggi dalam kalangan rakyat Malaysia tentang perlunya rancangan persaraan dan menyediakan rangkaian produk yang dapat memenuhi keperluan populasi yang semakin lanjut usia.

Perlindungan perubatan dan kesihatan bertambah penting

Dengan perubahan landskap sosioekonomi, pertumbuhan Insurans Perubatan dan Kesihatan (Medical and Health Insurance, MHI) dan Takaful Perubatan dan Kesihatan (Medical and Health Takaful, MHT) dijangka akan terus kukuh. Jumlah premium langsung kasar MHI dan caruman langsung kasar MHT meningkat sebanyak 22.6% daripada RM0.9 bilion pada tahun 2008 kepada RM1.1 bilion pada tahun 2009 (Rajah 2).

Rajah 2
Jumlah Premium/Caruman Langsung Kasar bagi Insurans serta Takaful Perubatan dan Kesihatan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Pertumbuhan ini sejajar dengan trend peningkatan perbelanjaan dalam penjagaan kesihatan swasta (purata 17% setahun sepanjang tempoh 2003-2008) yang mencapai jumlah RM18.9 bilion pada tahun 2008. Trend ini dijangka berlanjutan kerana peningkatan kos penjagaan kesihatan akan mendorong ke arah usaha yang efektif dari segi kos untuk menyediakan keperluan kesihatan dan

perlindungan daripada perbelanjaan kesihatan yang terlampau besar. Selanjutnya, ketika Malaysia sedang mengorak langkah ke arah ekonomi berpendapatan tinggi, perbelanjaan kesihatan isi rumah dijangka akan meningkat terutamanya dengan pertambahan populasi kelas menengah. Tenaga kerja mahir juga akan menuntut manfaat penjagaan kesihatan yang lebih baik yang mendorong kepada perbelanjaan penjagaan kesihatan yang lebih tinggi oleh majikan. Penanggung insurans dan pengendali takaful perlu bertindak balas terhadap perkembangan tersebut dengan menyediakan pilihan produk yang lebih berkesan dari segi kos kepada pengguna. Salah satu inovasi baru-baru ini ialah pengenalan bonus tanpa tuntutan untuk pelan MHI dan melalui pelan ini pengguna yang mempunyai rekod tuntutan yang baik akan menerima bayaran tunai.

Dengan tahap pendapatan dan kesedaran masyarakat terhadap penjagaan kesihatan semakin meningkat, permintaan terhadap tahap perlindungan yang lebih tinggi serta pilihan manfaat yang lebih komprehensif juga akan meningkat. Sebagai contoh, sesetengah penanggung insurans telah meningkatkan atau menghapuskan had sepanjang hayat bagi tuntutan, manakala sebahagian penanggung insurans lain pula sedang mempertimbangkan untuk memasukkan manfaat perubatan tradisional dalam perlindungan. Sesetengah produk untuk penyakit kritikal sekarang ini membenarkan pengguna untuk membuat tuntutan berganda, walaupun setiap tuntutan adalah untuk penyakit yang berbeza, lantaran persekitaran teknologi perubatan lebih baik yang akan meningkatkan kemungkinan pemulihan daripada penyakit-penyakit kritikal. Dengan meningkatnya jangka hayat, terdapat juga dorongan ke arah MHI dan MHT bagi jangka yang lebih panjang, dengan beberapa produk sekarang ini melindungi pemegang polisi sehingga usia 100 tahun.

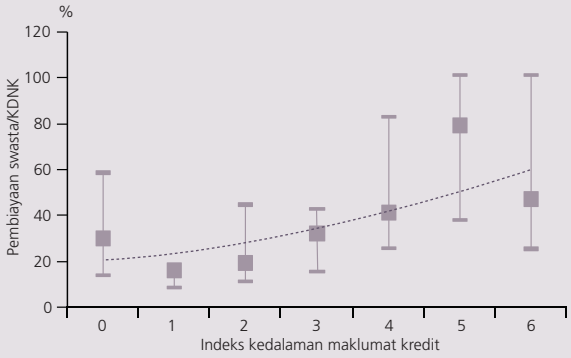
Jelas bahawa apabila segmen MHI dan MHT menjadi matang, dan apabila Malaysia sedang menuju ke arah ekonomi berpendapatan tinggi, rangkaian produk dan perkhidmatan akan berkembang untuk memenuhi keperluan pelbagai penduduk Malaysia.

Dalam menghadapi cabaran landskap sosioekonomi yang sentiasa berubah, Bank akan terus mengkaji semula dan menghalusi pendekatan pengawalan dan penyeliaan untuk industri insurans dan takaful bagi memastikan bahawa para peserta kekal berdaya saing, responsif dan progresif dalam memenuhi keperluan rakyat Malaysia.

Rangka Kerja Pengawalseliaan bagi Agensi Pelaporan Kredit di Malaysia

Perkongsian maklumat kredit merupakan elemen penting dalam sistem kewangan dan memberikan kesan yang penting terhadap fungsi pasaran kredit, kestabilan kewangan dan pembangunan ekonomi sesebuah negara. Perkongsian maklumat kredit mengurangkan ketidakseimbangan maklumat dan kos carian, dengan itu meningkatkan akses kepada pembiayaan untuk spektrum populasi yang lebih luas melalui sistem yang formal.

Rajah 1
Pembiayaan Swasta/KDNK dan Indeks Kedalaman Maklumat Kredit



Sumber: Pengiraan dalaman berdasarkan data Bank Dunia 2007

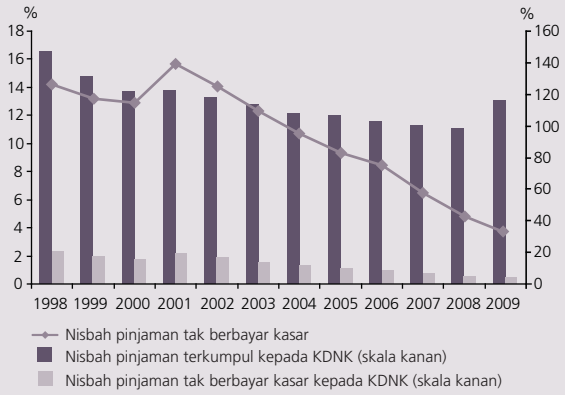
Perkongsian maklumat seumpama ini juga mengurangkan kos pembiayaan bagi peminjam yang mempunyai latar belakang dan sejarah kredit yang baik. Kemajuan dalam analisis risiko dan proses membuat keputusan serta ketersediaan pelbagai jenis maklumat kredit berasaskan masa nyata dan pada bila-bila masa telah memendekkan tempoh pemprosesan pinjaman dengan ketara. Malah dalam sesetengah keadaan, ia mendorong keupayaan membuat keputusan serta-merta terhadap permohonan kredit. Dari perspektif sosial, perkongsian maklumat kredit ini menyumbang kepada pemupukan disiplin kewangan dan penghindaran insiden tidak berhemat serta pinjaman berlebihan dalam kalangan peminjam. Peminjam yang mempamerkan ciri-ciri kewangan yang kukuh dapat memanfaatkan "kolateral reputasi" ini untuk memperoleh pinjaman dengan terma dan kadar yang lebih baik.

Bagi institusi kewangan dan kredit, maklumat kredit membantu memperkukuh seluruh rantaian penilaian kredit dan pentadbiran pengurusan risiko kredit. Ini seterusnya menyumbang kepada keselamatan dan kekukuhan institusi serta kestabilan keseluruhan sistem.

Di Malaysia, industri perkhidmatan perkongsian maklumat kredit sudah wujud sejak lebih 10 tahun yang lalu. Pada masa ini, perkhidmatan tersebut disediakan oleh entiti-entiti swasta dan awam. Perkongsian maklumat kredit bersepadu terbukti bermanfaat bagi peminjam dan juga pemberi pinjaman. Akses kepada maklumat kredit yang dikongsi bersama ini menyumbang kepada pengurangan tempoh memproses pinjaman perumahan oleh bank, iaitu dari tempoh purata 3.3 hari pada tahun 2004 kepada 2.4 hari pada tahun 2009. Ketersediaan maklumat seumpama ini juga telah menyokong pembangunan dan penggunaan alat pengurusan risiko kredit dan portfolio yang lebih canggih, seperti pemarkahan kredit dan analisis portfolio oleh institusi kewangan. Alat ini bukan sahaja mendorong keputusan kredit yang lebih berkesan, malah merangsang pentadbiran dan pengurusan risiko kredit yang lebih kukuh. Secara kolektifnya, ini merintis jalan ke arah

penambahbaikan yang berterusan dari segi kualiti portfolio pinjaman institusi kewangan sepanjang dekad yang lalu, disokong oleh amalan pengunderaitan dan pengurusan risiko kredit yang berhemat oleh institusi kewangan.

Rajah 2
Nisbah Pinjaman Terkumpul dan Pinjaman Tak Berbayar Kasar kepada KDNK dan Nisbah Pinjaman Tak Berbayar Kasar, 1998 - 2009



Sumber: Bank Negara Malaysia

Memandangkan penggunaan maklumat kredit yang meluas dan implikasinya terhadap kestabilan kewangan dan potensi kesannya kepada orang ramai, adalah penting bagi rangka kerja perlindungan dan perundangan yang sewajarnya diwujudkan supaya maklumat kredit dapat dikongsi secara bertanggungjawab di kalangan peserta dalam industri pelaporan kredit. Ketiadaan rangka kerja pengawalseliaan yang mentadbir aktiviti agensi pelaporan kredit (APK) swasta di Malaysia dan ketidakcukupan peruntukan perundangan telah menimbulkan beberapa jurang dan kelemahan yang asas dalam industri pelaporan kredit. Hal ini menjadi lebih nyata sejak beberapa tahun kebelakangan ini dan mengekang akses kepada pembiayaan melalui saluran formal bagi segmen peminjam yang tertentu. Antara kebimbangan yang dibangkitkan dan didebatkan secara meluas oleh orang ramai ialah maklumat kredit yang tidak tepat dan sudah lapuk, maklumat tidak lengkap yang menyebabkan berlakunya kesilapan identiti individu, rekod kredit buruk yang disimpan terlalu lama, ketiadaan hak pengguna dan mekanisme penyelesaian – semua menjurus kepada kurangnya kebertanggungjawaban, integriti dan standard bagi tahap khidmat pengguna dalam kalangan APK swasta.

Perkembangan ini membawa kepada pembentangan Rang Undang-undang Agensi Pelaporan Kredit 2009 (Rang Undang-undang APK), yang akan dibahaskan di Parlimen pada tahun 2010. Rang Undang-undang APK ini merupakan satu penggubalan penting yang boleh menyumbang ke arah pembangunan sihat industri perkongsian maklumat kredit yang lebih terkawal dan berstruktur, sekali gus merintis jalan ke arah penambahbaikan budaya kredit, pengurusan risiko dan tempoh pemprosesan pinjaman di negara ini. Rang Undang-undang APK telah dimuktamadkan selepas perundingan dengan agensi kerajaan yang berkaitan untuk mencapai keseimbangan yang optimum antara hak pengguna terhadap privasi dan perlindungan dengan hak pemberi pinjaman terhadap maklumat bagi tujuan penilaian kredit dan pengurusan risiko. Antara ciri penting Rang Undang-undang APK adalah seperti yang berikut:

- **Liputan:** Dalam memberikan perlindungan kepada individu dan bukan individu, Rang Undang-undang APK akan mencakupi maklumat kredit berkaitan dengan orang perseorangan dan entiti lain seperti syarikat, perkongsian, koperasi dan organisasi yang lain;

- **Pengawalan APK:** Pendaftar Agensi Pelaporan Kredit (Pendaftar) akan dilantik oleh Menteri Kewangan untuk mengawal dan menyelia APK. APK dikehendaki mendapatkan sijil pendaftaran daripada Pendaftar bagi membolehkan mereka menjalankan perniagaan pelaporan kredit. Pendaftar juga bertanggungjawab menyelesaikan aduan dan pertikaian antara pengguna dengan APK;
- **Pemeliharaan privasi:** APK dikehendaki memaklumi pengguna bahawa maklumat mengenai mereka sedang dikumpulkan. APK juga dikehendaki mendapatkan keizinan pengguna sebelum membuat penzahiran kepada pihak ketiga;
- **Hak pengguna:** Pengguna diberi hak untuk mengakses maklumat sendiri yang disimpan oleh APK dan tidak perlu dikenakan caj untuk membetulkan apa-apa maklumat yang didapati tidak tepat, tidak lengkap atau mengelirukan;
- **Ketepatan dan keselamatan maklumat:** APK dikehendaki mengambil langkah yang sewajarnya bagi memastikan bahawa maklumat yang disimpan adalah tepat, lengkap, tidak mengelirukan dan kemas kini. APK juga diwajibkan mewujudkan langkah pencegahan yang perlu (misalnya sistem, prosedur dan proses) bagi memastikan perlindungan dan keselamatan maklumat; dan
- **Mekanisme penguatkuasaan:** Pihak yang melanggar Rang Undang-undang APK akan dikenakan penalti antara RM50,000 hingga RM1 juta ataupun hukuman penjara selama enam bulan hingga tiga tahun atau kedua-duanya sekali, tertakluk pada keseriusan kesalahan.

Struktur dan dinamik sistem kewangan yang sentiasa berubah, aktivisme pengguna yang semakin meningkat dan rangkuman kewangan yang lebih mendalam akan meluaskan jangkauan bagi kemudahan kredit dan perkhidmatan kewangan. Perkembangan ini akan mencorakkan persekitaran industri pelaporan kredit yang menuntut ketelusan yang lebih baik diberikan kepada pengguna dan tiada pengabaian perkhidmatan nilai tambah yang perlu untuk menyokong pembangunan kaedah penilaian risiko yang lebih maju dan menerima pakai model membuat keputusan kredit yang lebih canggih. Akta Bank Negara Malaysia 2009 dan Rang Undang-undang APK mengandungi elemen penting yang menyediakan platform yang seimbang bagi perkongsian maklumat kredit yang cekap dalam kalangan pemberi pinjaman serta perlindungan data dan hak privasi pengguna yang berkesan. Maklumat kredit dalam Sistem Maklumat Rujukan Kredit Pusat (Central Credit Reference Information System, CCRIS), apabila perlu, boleh diakses oleh APK yang layak dalam persekitaran yang dikawal selia untuk meningkatkan lagi keupayaan pengurusan risiko pemberi pinjaman, justeru menggalakkan kestabilan sistem kewangan. APK boleh melengkapkan maklumat yang terkandung dalam CCRIS dengan maklumat yang diperoleh daripada sumber bukan bank yang lain, seperti syarikat-syarikat utiliti dan pembekal-pembekal perdagangan di samping membangunkan model pengurusan risiko yang khusus. Ini akan memberikan kandungan dan liputan yang lebih luas serta produk dan perkhidmatan yang berkualiti. Secara kolektifnya, APK mempunyai peranan yang penting dalam menyumbang kepada pengembangan kredit yang berhemat di dalam negara, dan satu rangka kerja pengawalseliaan yang distrukturkan dengan baik bagi agensi tersebut akan menyokong perkembangan ini.