Keberkesanan Lembaran Penzahiran Produk Dalam Mempengaruhi Keputusan Kewangan Yang Berdasarkan Maklumat Yang Mencukupi

Rejim penzahiran produk merupakan komponen penting dalam rangka kerja perlindungan pengguna kewangan di Malaysia. Rencana ini membuat penilaian mengenai keberkesanan rejim penzahiran produk yang sedia ada dan mengetengahkan penambahbaikan yang boleh dipertimbangkan oleh Bank Negara Malaysia (Bank) apabila mengkaji semula keperluan penzahiran.

Pada tahun 2010, Bank mengeluarkan Garis Panduan Mengenai Ketelusan dan Penzahiran Produk untuk meningkatkan penzahiran maklumat mengenai produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh penyedia perkhidmatan kewangan (PPK). Garis Panduan ini menghendaki PPK menyediakan kepada pengguna Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) yang mengandungi maklumat penting mengenai sesuatu produk, yang ditunjukkan dalam bentuk yang konsisten bagi setiap produk yang ditawarkan. Matlamat Lembaran ini adalah untuk membantu pengguna membuat keputusan yang berdasarkan maklumat yang mencukupi apabila hendak membeli sesuatu produk kewangan, berdasarkan pemahaman yang jelas mengenai ciri dan risiko utama produk kewangan berkenaan. Lembaran ini juga bertujuan untuk membolehkan pengguna membuat perbandingan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh PPK yang berbeza apabila mereka hendak membeli sesuatu produk atau perkhidmatan kewangan.

Bank telah menjalankan satu kajian pada tahun 2014 untuk mengetahui sama ada amalan penzahiran produk yang sedia ada memenuhi objektif-objektif tersebut. Dengan memberikan tumpuan pada Lembaran, kajian ini meneliti sama ada amalan penzahiran adalah sejajar dengan cara pengguna membuat keputusan kewangan mereka dengan menjawab dua soalan utama: (i) ``Adakah pengguna mendapat maklumat yang berguna semasa mereka membuat keputusan?´´ dan (ii) ``Bagaimanakah kualiti maklumat (liputan, akses dan paparan) boleh ditingkatkan untuk membantu pengguna membuat keputusan yang lebih baik?´´. Lebih 400 pengguna di Lembah Klang telah ditemu bual sebagai sebahagian daripada kajian ini, untuk mendapatkan pandangan mereka mengenai penggunaan dan kualiti Lembaran.

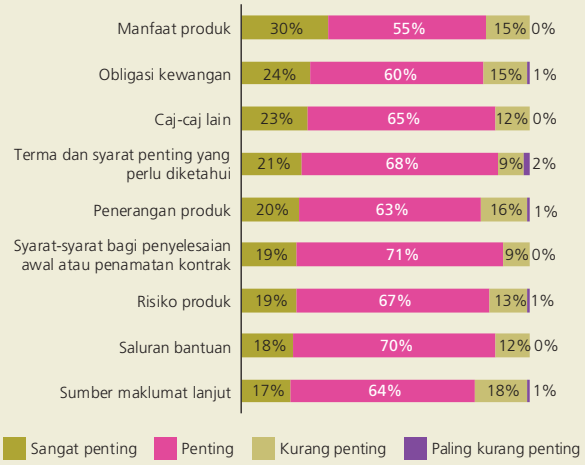
Kesedaran dan Penggunaan Lembaran Penzahiran Produk

Kajian ini telah menunjukkan bahawa tahap kesedaran pengguna mengenai kewujudan dan tujuan Lembaran adalah rendah. Meskipun PPK dikehendaki menunjukkan Lembaran kepada pengguna sebelum pembelian sesuatu produk dibuat, hanya separuh daripada responden menyatakan pernah melihat Lembaran tersebut. Dalam kebanyakan kes, Lembaran hanya ditunjukkan kepada pengguna selepas keputusan membeli sesuatu produk dibuat. Oleh itu, pengguna tidak begitu menyedari akan peluang yang ada untuk menggunakan maklumat dalam Lembaran bagi tujuan perbandingan pelbagai produk dan perkhidmatan kewangan.

Dalam kalangan pengguna yang mengetahui tentang adanya Lembaran, peratusan yang tinggi (88%) menggunakannya untuk mencari maklumat produk kewangan. Kelompok pengguna ini mendapati kandungan Lembaran adalah relevan, memandangkan semua kategori maklumat dalam Lembaran tersebut didapati penting untuk membuat keputusan pembelian (Rajah 1).

Rajah 1

Kepentingan Maklumat Dalam Lembaran Penzahiran Produk bagi Membantu Pengguna Membuat Keputusan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Apabila soalan yang lazim ditanya oleh pengguna dipadankan dengan maklumat yang terdapat dalam Lembaran bagi pelbagai produk kewangan, didapati Lembaran ini menjawab hampir kesemua soalan tersebut, dengan beberapa pengecualian (Jadual 1).

Jadual 1

Soalan Lazim Pengguna yang Tidak Berjawab dalam Lembaran Penzahiran Produk yang Disediakan Penyedia Perkhidmatan Kewangan

Jenis produk kewangan	Maklumat tertentu yang tidak termasuk dalam Lembaran Penzahiran Produk yang diuji
Gadai Janji	• Amaun fi guaman dan duti setem yang dikenakan • Jumlah bulan hutang tidak dibayar yang menyebabkan harta benda diambil balik
Pelaburan Berstruktur	• Amaun fi pemindahan • Kaedah memantau nilai pelaburan
Insurans/Takaful Berkaitan Pelaburan	• Kemungkinan menghidupkan semula polisi yang luput disebabkan gagal membayar premium/caruman • Potongan yang dibuat daripada premium/caruman yang diterima apabila polisi ditamatkan • Had/syarat bagi pengeluaran pelaburan • Masa yang diambil untuk membuat dan menerima tuntutan

Sumber: Bank Negara Malaysia

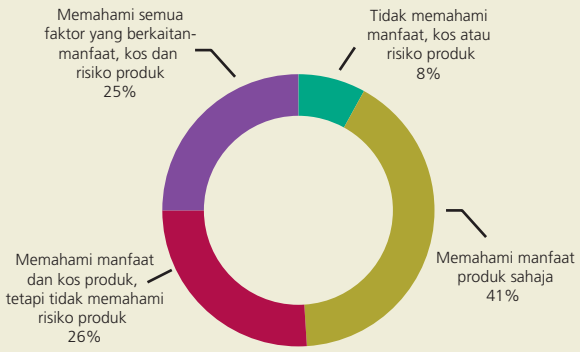
Pengguna yang celik kewangan juga lebih berkemungkinan untuk mendapati maklumat dalam Lembaran relevan untuk mereka membuat keputusan. Ini lantas menunjukkan bahawa pendidikan kewangan penting untuk membantu semua pengguna membuat keputusan kewangan yang lebih baik. Wakil institusi kewangan memainkan peranan penting apabila menerangkan kandungan Lembaran kepada pengguna dan perlu memberikan perhatian khusus kepada pengguna yang tahap celik kewangannya lebih rendah.

Faktor yang Mempengaruhi Keputusan yang Dibuat oleh Pengguna

Penemuan dan pemerhatian daripada kajian ini memberikan pemahaman mendalam yang berguna mengenai tingkah laku pengguna. Sebahagian besar daripada pengguna menyatakan mereka membuat keputusan untuk membeli produk kewangan walaupun tidak memahami sepenuhnya ciri-ciri produk berkenaan. Pulangan (atau manfaat) merupakan faktor paling dominan semasa membuat keputusan pembelian, dengan 92% daripada pengguna yang terlibat dalam kajian ini mengakui memahami manfaat produk. Sebaliknya, hanya 25% daripada mereka memahami kos dan risiko yang berkaitan dengan produk (Rajah 2). Selain itu, 36% daripada pengguna yang terlibat dalam kajian ini tidak mengambil kira sepenuhnya kemampuan mereka apabila membuat keputusan untuk membeli. Kajian ini menunjukkan beberapa sebab bagi pemerhatian tersebut, termasuk kecenderungan am individu untuk mencari maklumat yang positif dan mengetepikan maklumat negatif, membuat andaian mengenai produk berdasarkan pengetahuan am tentang sesuatu produk yang serupa serta mempercayai penasihat kewangan, rakan atau keluarga yang mencadangkan produk tersebut.

Rajah 2

Faktor-faktor yang Difahami oleh Pengguna Sebelum Membuat Keputusan Kewangan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Penggunaan Lembaran secara lebih berkesan boleh menangani bias pengguna memandangkan Lembaran ini memberi lebih penekanan terhadap paparan maklumat mengenai manfaat, risiko serta kos yang objektif dan seimbang. Lembaran akan ditambah baik oleh Bank agar dapat memberikan kesedaran bahawa kemampuan berbelanja merupakan faktor penting dalam membuat keputusan pembelian. Kajian ini mendapati bahawa pengguna yang fasih berbahasa Inggeris dan Melayu (bahasa yang perlu digunakan dalam Lembaran semasa) lebih berkemungkinan untuk mempertimbangkan risiko semasa membuat keputusan pembelian, memandangkan mereka lebih memahami maklumat penzahiran yang terdapat dalam Lembaran.

Internet juga boleh terus dimanfaatkan untuk meningkatkan pemahaman pengguna mengenai ciri-ciri produk. Kajian ini mendapati hampir separuh daripada pengguna yang terlibat dalam kajian ini mengenal pasti Internet sebagai sumber utama untuk mendapatkan maklumat produk kewangan. Pengguna sebegini jugalah yang mempunyai kefahaman yang lebih baik mengenai lebih banyak faktor, termasuk kos dan risiko, apabila membuat keputusan untuk membeli sesuatu produk kewangan.

Format dan Bahasa Lembaran Penzahiran Produk

Satu daripada lima pengguna yang terlibat dalam kajian ini menyatakan bahawa format Lembaran perlu dijadikan lebih mesra pengguna dengan mengurangkan jumlah halamannya (kini antara 4 hingga 8 halaman), menambah paparan visual dan menggunakan cara penerangan yang lebih mudah.

Bahasa yang lebih mantap (berbanding bahasa yang neutral) lebih digemari untuk menyatakan objektif Lembaran dan maklumat penting.

Meskipun keperluan penzahiran menghendaki penggunaan bahasa yang mudah dalam penyampaian maklumat mengenai produk kewangan, namun 40% daripada pengguna yang terlibat dalam kajian ini masih mendapati bahasa yang digunakan dalam Lembaran yang dikeluarkan oleh PPK sukar untuk difahami. Antara sebab utama yang diberikan oleh responden termasuklah penggunaan istilah teknikal atau undang-undang, kurangnya penjelasan mengenai istilah khusus bagi sesuatu produk (contohnya, *lock-in period*, tarikh pemerhatian, hilang upaya kekal dan menyeluruh) dan penggunaan ayat yang mengelirukan. Pengguna juga kadang kala keliru dengan maklumat yang terlalu banyak dalam Lembaran sehingga maklumat utama tentang produk sering kali dikaburi penerangan yang terlalu panjang. Rata-rata responden bersetuju bahawa penggunaan teks bersaiz lebih besar dan bahasa yang lebih mudah dan padat, serta penggunaan `tanda-tanda mudah´ (contohnya, simbol, gambar rajah serta tajuk utama dan tajuk kecil yang mudah dilihat) akan meningkatkan kebolehbacaan Lembaran dan membantu pengguna mencari dan mendapatkan maklumat penting dalam Lembaran.

Kesimpulan

Maklumat terperinci yang diperoleh daripada kajian ini akan digunakan sebagai input dalam kajian semula Bank terhadap rejim penzahiran mandatori. Penemuan daripada kajian ini menunjukkan bahawa Lembaran merupakan dokumen penting yang membantu pengguna membuat keputusan kewangan yang berdasarkan maklumat yang mencukupi. Terdapat penjajaran yang baik antara maklumat yang didapati relevan oleh pengguna untuk menentukan sama ada hendak membeli sesuatu produk kewangan atau tidak, dengan maklumat yang terkandung dalam Lembaran.
Usaha untuk meningkatkan kesedaran pengguna mengenai kewujudan dan objektif Lembaran akan menggalakkan penggunaan Lembaran ini secara lebih meluas oleh pengguna apabila hendak membuat keputusan kewangan. Lembaran juga harus disediakan dengan lebih meluas agar mudah didapati menerusi pelbagai saluran, seperti di cawangan dan laman sesawang PPK. Bank akan bekerjasama dengan pihak industri untuk melaksanakan penambahbaikan terhadap Lembaran dan perjanjian kewangan[1] agar dokumen-dokumen tersebut lebih mesra pengguna, jelas dan menarik. Ini meliputi penyediaan panduan khusus kepada PPK tentang gaya paparan maklumat yang lebih berkesan berdasarkan maklum balas pengguna yang terlibat dalam kajian ini. Walaupun dengan usaha ini, masih ada pengguna yang tidak mencari maklumat penting mengenai sesuatu produk kewangan yang mereka perlu ketahui. Banyak pengguna mungkin masih tidak memahami atau boleh membandingkan produk yang ditawarkan kepada mereka dengan baik. Bagi menangani isu ini, Bank akan bekerjasama dengan pihak berkepentingan utama, termasuk wakil institusi kewangan, untuk melaksanakan strategi pendidikan kewangan bersasaran bagi meningkatkan kesedaran orang ramai akan pentingnya membaca dan memahami Lembaran dan perjanjian kewangan. Usaha akan diambil untuk memastikan Lembaran ditunjukkan dan diterangkan dengan lebih jelas semasa proses penjualan dan pengedaran produk. Selain itu, Bank akan terus mengambil tindakan penguatkuasaan yang tegas terhadap PPK yang gagal mematuhi keperluan ketelusan dan penzahiran di bawah piawaian yang dikeluarkan oleh Bank.

[1] Kajian ini turut mendedahkan bahawa hampir separuh daripada responden membaca tidak lebih daripada separuh perjanjian kewangan.