2014

# AMALAN PASARAN DAN PEMERKASAAN PENGGUNA


**109** Mengurus Risiko Pengguna Kewangan

**113** *Rencana: Keberkesanan Lembaran Penzahiran Produk Dalam Mempengaruhi Keputusan Kewangan yang Berdasarkan Maklumat yang Mencukupi*

**119** Mengukuhkan Mekanisme Penyelesaian untuk Pengguna

**120** Pengguna Kewangan Berpengetahuan dan Bertanggungjawab

Di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (Financial Services Act 2013, FSA) dan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (Islamic Financial Services Act 2013, IFSA), satu daripada objektif pengawalseliaan Bank ialah memupuk urusan perniagaan yang adil, bertanggungjawab dan profesional oleh penyedia perkhidmatan kewangan (PPK), dan untuk melindungi hak pengguna kewangan. Pada tahun 2014, Bank terus memberikan sebahagian besar tumpuannya kepada pemantauan pematuhan terhadap amalan pembiayaan yang bertanggungjawab dan sokongan kepada program pendidikan bersasaran untuk pengguna kewangan memandangkan terdapat peningkatan hutang isi rumah. Bank juga terus menambah baik rejim penzahiran dan khidmat nasihat untuk menyediakan imbang balas (counter balance) yang sesuai terhadap keadaan persaingan yang semakin meningkat dan kadar inovasi kewangan yang berterusan. Kemajuan dalam kalangan PPK dalam mengurus risiko amalan masih tidak sekata, dan secara keseluruhannya kualiti pengawasan terhadap risiko amalan perlu diperkukuh bagi memastikan amalan perniagaan sejajar dengan objektif layanan adil kepada pengguna. Beberapa inisiatif telah diambil untuk mengukuhkan tumpuan PPK terhadap layanan yang adil kepada pengguna kewangan, mencakupi bidang perniagaan khusus serta pengaturan yang lebih meluas berkaitan dengan perlindungan pengguna. Suatu perkembangan penting yang berkaitan ialah pengukuhan mekanisme penyelesaian seperti yang ditetapkan di bawah FSA dan Pelan Induk Sektor Kewangan 2011-2020 yang melibatkan transformasi mekanisme penyelesaian pertikaian sedia ada kepada skim ombudsman kewangan sepenuhnya. Berkuat kuasa 2 Januari 2015, pengguna juga akan mendapat manfaat daripada ketelusan yang lebih jelas dalam penentuan kadar bagi pinjaman berkadar terapung baharu dan kemudahan pembiayaan yang diberikan kepada individu apabila Kadar Asas (Base Rate, BR) diperkenalkan. Maklumat lanjut mengenai BR terdapat dalam rencana `Rangka Kerja Kadar Rujukan Baharu´ dalam Laporan Tahunan Bank Negara Malaysia 2014.

## MENGURUS RISIKO PENGGUNA KEWANGAN

**Amalan pembiayaan yang bertanggungjawab**

Persekitaran kadar faedah yang rendah dalam beberapa tahun kebelakangan ini telah membolehkan pengguna untuk meminjam pada kadar yang murah. Meskipun ini memberikan manfaat kepada pengguna, kadar yang rendah ini telah meningkatkan risiko isi rumah mengumpul hutang yang melebihi kemampuan mereka. Memastikan bahawa sebarang keputusan pengguna untuk meminjam, dan PPK untuk memberi pinjaman dibuat hanya selepas penilaian ke atas keupayaan pengguna untuk melunaskan hutang sepanjang tempoh pembiayaan, merupakan perlindungan yang penting terhadap risiko ini. Meskipun akses kepada kredit seharusnya kekal tanpa halangan kepada mereka yang berupaya untuk menanggung hutang tambahan, peminjaman secara berlebihan untuk tujuan penggunaan dan bukan untuk menjana pendapatan, boleh mendedahkan peminjam kepada risiko kesulitan kewangan yang besar. Ini terutamanya bagi peminjam yang memang sudah terikat dengan jumlah hutang yang banyak apabila kos pembiayaan meningkat. Berikutan langkah-langkah yang diperkenalkan pada tahun 2012 dan 2013 untuk mengukuhkan amalan pemberian pinjaman yang bertanggungjawab, Bank dalam tahun 2014 terus memantau keberkesanan langkah-langkah tersebut untuk mengawal peningkatan hutang isi rumah yang berlebihan.

Pada tahun 2014, Bank menjalankan penilaian tematik kedua yang berkaitan dengan amalan pembiayaan oleh PPK. Ini bertujuan menilai sejauh mana prinsip pemberian pinjaman yang bertanggungjawab telah diamalkan oleh industri. Kajian terkini menunjukkan bahawa PPK telah mencapai kemajuan selanjutnya dalam usaha mengukuhkan amalan pengunderaitan kredit melalui pelaksanaan penilaian kemampuan yang lebih mantap. Nisbah khidmat bayaran hutang (debt service ratio, DSR) menjadi semakin penting dalam keputusan pemberian pinjaman

oleh PPK. Sebagai respons kepada intervensi oleh Bank, peningkatan terus dilihat dalam amalan pengesahan pendapatan oleh PPK dan andaian yang digunakan PPK untuk menentukan obligasi pembayaran balik hutang berjadual lain oleh peminjam. PPK juga didapati menggunakan paras ambang DSR yang lebih berhemat selaras dengan paras pendapatan peminjam. Yang ketara, hasil positif daripada intervensi Bank ialah bahagian pinjaman dan pembiayaan yang ditawarkan kepada pengguna berpendapatan rendah dengan DSR yang tidak melebihi 60% telah bertambah baik daripada 85.9% daripada pinjaman baharu yang diluluskan pada bulan Julai 2013, kepada 91.8% pada bulan Disember 2014. Sebilangan PPK telah menetapkan paras ambang minimum bagi pendapatan boleh guna bersih sebagai faktor kredit tambahan untuk memastikan peminjam mempunyai penampan pendapatan yang mencukupi untuk perbelanjaan keperluan hidup dan juga semasa kecemasan. Secara kolektif, perkembangan ini mempunyai kesan positif dalam membina penampan kewangan yang lebih kukuh supaya peminjam dapat melindungi diri mereka daripada peristiwa buruk yang tidak dijangka, kos sara hidup yang meningkat dan kemungkinan berlakunya kenaikan kadar faedah.

PPK telah mencapai kemajuan selanjutnya dalam usaha mengukuhkan amalan pengunderaitan kredit melalui pelaksanaan penilaian kemampuan yang lebih mantap

Penilaian tematik ini juga diperluas untuk meliputi sebuah persatuan pembinaan dan sebuah koperasi pengambil deposit yang besar pada bulan Julai 2013, yang dikehendaki mematuhi prinsip pembiayaan yang bertanggungjawab selaras dengan prinsip yang dikenakan kepada bank. Penambahbaikan dapat dilihat dalam parameter yang digunakan oleh pemberi pinjaman ini dalam pengiraan DSR untuk memastikan semua obligasi hutang peminjam diambil kira dengan betul. Selain itu, paras ambang DSR yang lebih berhemat diperkenalkan kepada peminjam yang berkemungkinan besar mudah terjejas kepada kejutan pendapatan atau perbelanjaan.

Hasil daripada pemantauan ini, beberapa PPK dan pemberi pinjaman telah diarahkan oleh Bank untuk memperhalusi amalan pengunderaitan kredit masing-masing. Perincian ini termasuk memastikan perbezaan dalam kos sara hidup di lokasi yang berlainan dicerminkan dalam penilaian kemampuan oleh PPK dengan secukupnya. Bagi pinjaman yang menjangkaui umur persaraan, beberapa PPK diingatkan supaya mempertimbangkan dengan sewajarnya sama ada bakal peminjam mampu melunaskan hutang apabila bersara kelak dan pada masa yang sama dapat mengekalkan gaya hidup yang munasabah. Beberapa PPK juga diarahkan untuk menambah baik pengaturan tadbir urus mereka ke atas proses pengunderaitan kredit bagi memastikan sisihan daripada dasar dalaman dihadkan serta diberikan justifikasi dan kelulusan dengan betul.

Penambahbaikan terhadap amalan pemberian pinjaman susulan pelaksanaan langkah pembiayaan yang bertanggungjawab oleh Bank dalam tempoh dua tahun yang lepas telah menyumbang kepada peningkatan hutang isi rumah yang lebih sederhana, iaitu sebanyak 9.9% pada tahun 2014 daripada 11.5% pada tahun 2013. Yang ketara, pembiayaan peribadi yang telah meningkat dengan nyata dalam kalangan pengguna berpendapatan rendah, berkembang pada kadar yang lebih perlahan sebanyak 4.6% pada tahun 2014, berbanding 22.9% pada tahun 2011, iaitu sebelum beberapa langkah diperkenalkan pada tahun 2012 dan 2013. Meskipun paras hutang kekal tinggi dalam segmen peminjam berpendapatan rendah, paras hutang ini mulai stabil sejak tahun 2013 dan akan bertambah baik pada masa akan datang apabila paras pendapatan meningkat. Keberhutangan isi rumah dibincangkan lebih lanjut dalam bab Perkembangan Risiko dan Penilaian Kestabilan Kewangan pada tahun 2014.

**Penzahiran produk dan nasihat yang wajar**

Membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi semasa membeli produk kewangan, khususnya apabila produk adalah kompleks atau bersifat jangka panjang, terus menjadi cabaran kepada ramai pengguna. Pengguna yang tidak mengetahui sepenuhnya ataupun tidak memahami ciri utama produk, berkemungkinan besar akan membeli produk yang tidak memenuhi keperluan atau kehendak mereka. Cabaran untuk membuat pilihan yang betul menjadi bertambah sukar dengan tawaran pelbagai produk inovatif oleh PPK.

Semakin banyak juga produk dijual menerusi platform teknologi yang baharu. Oleh sebab kesemua faktor ini boleh mengelirukan ramai pengguna, adalah penting untuk memastikan pengguna diberikan maklumat yang mencukupi untuk memahami dan membandingkan pilihan yang ada, dan seterusnya membuat keputusan tentang perkhidmatan kewangan atau produk paling sesuai untuk memenuhi keperluan dan kehendak mereka.

Untuk mencapai tujuan ini, sebahagian besar aktiviti pengawasan Bank ditumpukan kepada penilaian berterusan ilustrasi jualan dan bahan promosi yang diedarkan oleh PPK. Iklan produk deposit yang mengelirukan didapati lebih tersebar luas pada tahun 2014 dengan meningkatnya persaingan untuk mendapatkan deposit. Banyak daripada iklan sedemikian cenderung menekankan peluang mendapat kadar pulangan deposit tertinggi, dan kurang memberikan penekanan kepada terma dan syarat yang menentukan kadar pulangan sebenar yang ditawarkan. Akibatnya, tujuh PPK telah diarahkan oleh Bank untuk membuat perubahan atau menarik balik 10 iklan yang mengelirukan.

Memandangkan terdapat kepelbagaian yang nyata dalam ciri-ciri (termasuk manfaat dan risiko) produk serupa yang ditawarkan dalam segmen pasaran insurans/takaful, penilaian produk pada tahun 2014 tertumpu pada produk insurans hayat, takaful keluarga serta perubatan dan kesihatan. Dua pertiga daripada produk baharu yang dinilai oleh Bank mendapati bahan-bahan jualan dan promosi tidak memenuhi keperluan Bank, khususnya dari segi kejelasan dan kesempurnaan maklumat yang diberikan. Ini termasuk PPK yang memberikan penekanan secara selektif atau memberikan hanya sedikit maklumat tentang ciri-ciri produk, dan tidak memaklumkan mengenai pengecualian dan risiko, selain penggunaan bahasa yang sukar untuk difahami pengguna. Dari segi produk yang dijual menerusi telefon, Bank juga mendapati wujudnya kejadian maklumat yang penting tidak diberikan kepada pelanggan. PPK yang terbabit telah diarahkan untuk mengambil langkah pembetulan serta-merta, termasuk melatih semula kakitangan jualan dan menarik balik semua bahan yang mengelirukan yang digunakan semasa jualan. Dalam kes produk yang telahpun terjual berdasarkan maklumat yang mengelirukan, PPK dikehendaki membuat panggilan susulan dan memberikan peluang kepada pengguna untuk mempertimbangkan semula keputusan pembelian mereka tanpa dikenakan sebarang penalti atau bayaran tambahan.

Dalam bidang kewangan Islam, akaun pelaburan yang diasingkan daripada deposit Islam meningkatkan lagi permintaan terhadap penzahiran yang sewajarnya untuk menarik perhatian penyimpan kepada profil risiko dan pulangan yang berbeza antara akaun deposit dengan akaun pelaburan. Untuk memastikan pengguna sedar tentang manfaat, kos dan risiko yang terlibat, Rangka Kerja Akaun Pelaburan yang dikeluarkan oleh Bank pada bulan Mac, menetapkan keperluan penzahiran dan penyesuaian khusus yang perlu dipatuhi berkaitan dengan produk-produk ini. Ini termasuk memerlukan akaun pelaburan ini mempunyai amaran yang jelas bahawa prinsipal mahupun keuntungan daripada produk ini adalah tidak dijamin. Maklumat lanjut mengenai akaun pelaburan terdapat dalam rencana `Akaun Pelaburan di bawah IFSA´ dalam bab `Pembangunan Sektor Kewangan´.

Pada tahun 2014, Bank menjalankan satu kajian untuk menilai keberkesanan keperluan penzahiran produk. Dapatan kajian ini menunjukkan adanya skop penambahbaikan dalam amalan ketelusan dan penzahiran oleh industri dalam beberapa bidang sejajar dengan pemerhatian Bank menerusi aktiviti penyeliaan serta perbincangan dan interaksi dengan pihak yang berkepentingan. Dapatan utama kajian ini dibincangkan dalam rencana `Keberkesanan Lembaran Penzahiran Produk Dalam Mempengaruhi Keputusan Kewangan Yang Berdasarkan Maklumat Yang Mencukupi´.

Bank juga bekerjasama dengan Consultative Group to Address the Poor (perkongsian global untuk memajukan inisiatif rangkuman kewangan) dan ideas42 (institusi penyelidikan yang berfokus pada kemajuan sains tingkah laku), untuk menjalankan kajian mengenai tingkah laku pengguna Malaysia yang membeli insurans. Melalui kaedah pembelian misteri, kajian ini meneliti pengalaman sebenar pelanggan apabila berinteraksi dengan ejen dan pengantara takaful keluarga dan insurans hayat. Kajian ini menunjukkan bahawa kurang separuh daripada 100 ejen dan pengantara yang ditemui pengguna menekankan dan menerangkan dengan jelas ciri utama produk yang dijual. Selain itu, hanya 58% daripada ejen bertanyakan

keadaan kewangan pelanggan sebagai input kepada cadangan pembelian produk. Borang fakta pelanggan yang bertujuan mendapatkan maklumat pelanggan untuk penilaian kesesuaian didapati jarang-jarang dilengkapkan. Tanpa maklumat tersebut, ejen dan pengantara tidak mungkin boleh menganalisis keperluan pengguna, dan seterusnya memberikan khidmat nasihat produk yang betul. Kajian ini juga menegaskan pentingnya memberi maklumat penting yang ringkas dan seragam kepada pengguna untuk membolehkan mereka menilai sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan dengan sebaiknya. Dapatan kajian ini digunakan untuk menentukan keutamaan aktiviti penyeliaan Bank dengan tumpuan yang lebih pada usaha menilai kecukupan amalan PPK dalam memantau kelakuan pengantara mereka, serta reka bentuk sistem insentif untuk menggalakkan khidmat nasihat yang lebih baik kepada pengguna.

**Amalan perniagaan yang dilarang**

Pada bulan November, dokumen panduan mengenai Amalan Perniagaan yang Dilarang dikeluarkan dengan kerjasama Suruhanjaya Persaingan Malaysia (Malaysia Competition Commission). Dokumen panduan itu bertujuan untuk membantu PPK memahami dan mematuhi spesifikasi amalan perniagaan yang dilarang seperti yang ditetapkan dalam Jadual 7 FSA dan IFSA. Dokumen tersebut menghuraikan faktor yang akan dipertimbangkan dalam menentukan sama ada PPK telah menjalankan perniagaan yang dilarang di bawah undang-undang, dan menyediakan panduan yang tidak menyeluruh (non-exhaustive) berkaitan status pelbagai amalan yang diperhati dalam industri. Tumpuan khusus diberikan untuk memberikan contoh amalan yang berkemungkinan mengelirukan atau memperdaya pengguna, amalan PPK yang memberi tekanan yang tidak wajar dalam pemasaran produk kewangan atau dalam pungutan bayaran, dan amalan oleh PPK yang mempunyai kesan dalam penetapan ciri-ciri produk kewangan yang akan menjejaskan pengguna. Meskipun PPK dikehendaki mempertimbangkan panduan yang disediakan dalam dokumen apabila menilai keadilan amalan perniagaan mereka, dokumen ini bukan bertujuan untuk berfungsi sebagai respons yang definitif kepada semua jenis amalan. Respons pengawalseliaan kepada amalan yang tertentu oleh PPK akan mengambil kira keadaan unik tersebut dan juga sebarang fakta tambahan yang berkaitan dengan sesuatu kes.

**Penzahiran prakontrak yang terpakai bagi kontrak insurans/takaful**

Penambahbaikan terhadap obligasi penzahiran prakontrak pengguna dan pelaksanaan penyelesaian setara yang disediakan buat penanggung insurans dan pengendali takaful bagi salahnyataan merupakan langkah penting dalam mengukuhkan hak pemegang polisi insurans dan peserta takaful. Obligasi dan penyelesaian setara yang diperuntukkan di bawah FSA dan IFSA mula berkuat kuasa pada 1 Januari 2015. Peruntukan tersebut menghendaki penanggung insurans atau pengendali takaful untuk meminta bakal pelanggan menjawab soalan tertentu pada peringkat prakontrak untuk menyokong keputusan pengunderaitan penanggung insurans/pengendali takaful. Jika gagal berbuat demikian, penanggung insurans atau pengendali takaful seterusnya tidak boleh menolak tuntutan atas sebab tiada penzahiran oleh pelanggan. Peruntukan itu juga menetapkan pelbagai penyelesaian yang boleh diambil oleh penanggung insurans dan pengendali takaful bergantung pada salahnyataan yang dibuat oleh pengguna pada peringkat prakontrak. Secara khusus, undang-undang ini memperuntukkan bahawa apabila salahnyataan yang diberikan oleh pengguna adalah secara tidak sengaja atau cuai, penyelesaian setara seperti perubahan terma kontrak atau pengurangan jumlah tuntutan boleh dikenakan. Dalam kes sedemikian, penanggung insurans atau pengendali takaful tidak boleh menolak sesuatu tuntutan melainkan mereka boleh menunjukkan, berdasarkan pertimbangan pengunderaitannya, bahawa mereka tidak akan menerima kontrak itu jika maklumat yang tepat diberikan oleh pelanggan pada peringkat prakontrak. Peruntukan ini juga menggantikan keperluan umum sedia ada yang menghendaki pengguna untuk menzahirkan semua maklumat penting supaya penanggung insurans atau pengendali takaful boleh membuat keputusan sama ada untuk menerima risiko itu serta kadar dan terma yang akan digunakan. Perkara ini telah dikritik kerana ianya meletakkan harapan yang tidak munasabah ke atas pemegang polisi untuk mempunyai maklumat yang cukup berkaitan dengan perkara yang mungkin relevan kepada keputusan pengunderaitan, dan memberikan terlalu banyak kuasa pertimbangan kepada penanggung insurans dan pengendali takaful

**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.

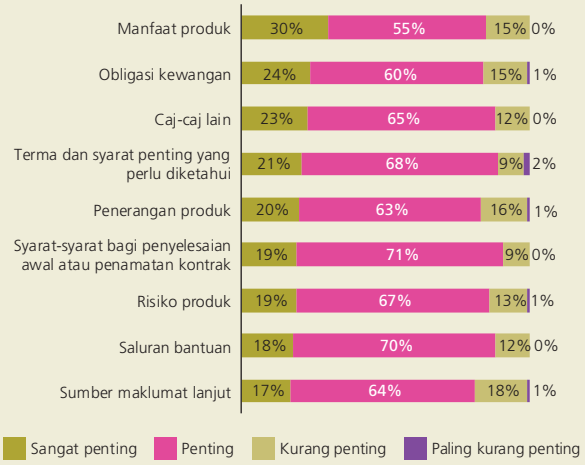
**Kesedaran dan Penggunaan Lembaran Penzahiran Produk**

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<br>• Jumlah bulan hutang tidak dibayar yang menyebabkan harta benda diambil balik |
| Pelaburan Berstruktur | • Amaun fi pemindahan<br>• Kaedah memantau nilai pelaburan |
| Insurans/Takaful Berkaitan Pelaburan | • Kemungkinan menghidupkan semula polisi yang luput disebabkan gagal membayar premium/caruman<br>• Potongan yang dibuat daripada premium/caruman yang diterima apabila polisi ditamatkan<br>• Had/syarat bagi pengeluaran pelaburan<br>• Masa yang diambil untuk membuat dan menerima tuntutan |

Sumber: Bank Negara Malaysia

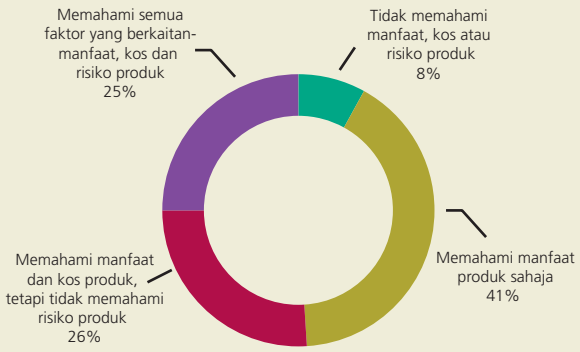
Pengguna yang celik kewangan juga lebih berkemungkinan untuk mendapati maklumat dalam Lembaran relevan untuk mereka membuat keputusan. Ini lantas menunjukkan bahawa pendidikan kewangan penting untuk membantu semua pengguna membuat keputusan kewangan yang lebih baik. Wakil institusi kewangan memainkan 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.

untuk menolak tuntutan yang sah atas alasan salahnyataan yang diberikan oleh pemegang polisi.

Penambahbaikan terhadap obligasi penzahiran prakontrak dan pelaksanaan penyelesaian setara bagi salahnyataan merupakan langkah penting dalam mengukuhkan hak pemegang polisi insurans dan peserta takaful

**Piawaian amalan perniagaan bagi kad pembayaran**

Bagi memastikan pengguna dilindungi secukupnya apabila membuat urus niaga menggunakan kad, piawaian amalan perniagaan yang sedia ada bagi kad kredit telah terus ditambah baik dan diperluas kepada kad caj dan kad debit. Penambahbaikan tersebut mencerminkan usaha berterusan Bank dan pihak industri untuk memastikan ciri keselamatan infrastruktur kad pembayaran dan amalan perniagaan yang adil oleh pengeluar kad berikutan terdapat peningkatan penggunaan kad pembayaran dalam pelbagai urus niaga. Penambahbaikan piawaian amalan perniagaan menghendaki pengeluar kad supaya memberikan maklumat yang tepat pada masanya dan relevan pada semua peringkat kontrak, untuk membolehkan pemegang kad membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan maklumat yang mencukupi. Piawaian ini terus melarang pengeluar kad daripada mengenakan caj berlebihan dan penalti bagi pembayaran lewat, dan melanjutkan had liabiliti urus niaga tanpa kebenaran yang pada masa ini dinikmati oleh pemegang kad kredit kepada pemegang kad debit dan kad caj juga.

Sebagai langkah untuk mengukuhkan lagi keyakinan orang ramai terhadap kad pembayaran dan saluran perbankan elektronik yang lain, PPK juga dikehendaki mengambil langkah tambahan untuk memberikan tip keselamatan dan peringatan kepada pelanggan supaya menyimpan maklumat akaun dengan selamat, dan mengingatkan pelanggan supaya memeriksa baki akaun dan penyata mereka bagi mengesan perkara luar biasa seperti urus niaga tanpa kebenaran. Meskipun PPK dikehendaki menyediakan mekanisme kawalan pencegahan dan penyiasatan penipuan yang mantap, pelanggan juga dikehendaki bertanggungjawab untuk mengambil langkah keselamatan yang sesuai apabila menggunakan perkhidmatan perbankan elektronik atau kad pembayaran. Sehubungan dengan itu, keadaan apabila pelanggan atau PPK perlu dipertanggungjawabkan atas kerugian akibat urus niaga tanpa kebenaran telah diperjelaskan supaya lebih mencerminkan tanggungjawab seimbang PPK dan pelanggan dalam memastikan urus niaga kad pembayaran adalah selamat.

**Semakan terhadap pembayaran bonus dan dividen di bawah polisi insurans hayat sertaan**

Ketidaktentuan pasaran kewangan yang lebih ketara dan tempoh kadar faedah rendah yang berpanjangan kekal menjadi cabaran kepada penanggung insurans hayat dalam pengurusan portfolio insurans mereka. Bagi pemegang polisi insurans hayat sertaan, pulangan pelaburan yang tidak menentu boleh menjejaskan manfaat daripada polisi tak dijamin yang diterima daripada polisi mereka. Disiplin yang lemah dalam pengurusan manfaat daripada polisi tak dijamin, telah menyebabkan penanggung insurans terpaksa membuat potongan bonus dan dividen yang besar kadangkalanya tanpa amaran yang sewajarnya kepada pemegang polisi, lantas menyebabkan pengagihan manfaat yang tidak saksama merentas kumpulan pemegang polisi yang berbeza dalam dana yang disertai. Bagi memastikan bonus berdasarkan pertimbangan atau pelarasan dividen lebih saksama dan telus kepada pemegang polisi, penanggung insurans diarahkan untuk mengukuhkan tadbir urus dalaman dan pengaturan pengawasan terhadap sebarang cadangan untuk melaraskan bonus atau dividen. Ini termasuk dasar dalaman jelas bagi menentukan pencetus bagi semakan terhadap pembayaran bonus atau dividen, dan menetapkan peraturan yang digunakan secara konsisten untuk sebarang pelarasan menaik atau menurun. Penanggung insurans juga dikehendaki menjalankan ujian sensitiviti dan tekanan setiap tahun untuk mengkaji kejadian yang mungkin boleh menyebabkan pelarasan pada masa hadapan. Sebagai persediaan bagi pelarasan bonus, penanggung insurans perlu menilai kesan pelarasan ke atas pihak berkepentingan yang berbeza, membangunkan pelan tindakan untuk

mengurus sebarang risiko yang dikenal pasti dan memastikan pemegang polisi dimaklumi dengan sewajarnya. Amalan industri yang lebih kukuh dalam perkara ini bertujuan menggalakkan disiplin dan ketelusan yang lebih baik dalam pelarasan bonus dan dividen, sejajar dengan kehendak pemegang polisi dan penzahiran yang dibuat kepada mereka. Keperluan lain yang berhubung dengan pengurusan perniagaan insurans sertaan, termasuk usaha mengurus kehendak pemegang polisi, dihuraikan dalam bab `Rangka Kerja Pengawalan dan Penyeliaan´.

Penanggung insurans diarahkan untuk mengukuhkan amalan industri dengan tujuan untuk menggalakkan disiplin dan ketelusan yang lebih baik dalam penyelarasan bonus dan dividen bagi polisi insurans hayat sertaan

**Penentuan semula harga insurans perubatan dan kesihatan**

Inflasi perubatan, yang antara lain disebabkan oleh kenaikan harga rundingan perubatan, prosedur, ubat-ubatan dan produk berkaitan dengan perubatan yang lain, serta penggunaan perkhidmatan perubatan yang lebih tinggi, telah mengakibatkan kenaikan tuntutan yang dibayar dalam segmen insurans dan takaful perubatan dan kesihatan (medical and health insurance and takaful, MHI) dalam tahun-tahun kebelakangan ini. Sejak tahun 2013, sebanyak 12 penanggung insurans dan pengendali takaful telah menentukan semula harga 29 produk MHI untuk memastikan daya maju komersial jangka panjang portfolio insurans dan takaful tersebut. Meskipun penentuan semula harga produk MHI merupakan salah satu cara penanggung insurans atau pengendali takaful memastikan supaya premium adalah mencukupi untuk memenuhi kos tuntutan, penentuan semula harga mungkin menyebabkan jurang perlindungan bagi pemegang polisi dan pemilik sijil yang tidak mampu lagi membayar kos perlindungan. Sama seperti pemerhatian terhadap pengurusan pembayaran berdasarkan pertimbangan di bawah polisi insurans hayat sertaan, kekurangan disiplin pengunderaitan bersama-sama dengan polisi yang tidak direka dengan baik, juga menyumbang kepada kenaikan premium yang ketara lantas mendedahkan pemegang polisi yang sedia ada kepada risiko tidak berupaya untuk meneruskan polisi mereka. Meskipun usaha yang lebih menyeluruh bersama-sama dengan agensi kerajaan yang berkaitan termasuk Kementerian Kesihatan, diperlukan untuk menyediakan penyelesaian yang lebih kekal terhadap kenaikan kos perubatan, Bank telah meningkatkan usaha penilaian pematuhan PPK berdasarkan keperluan yang ditetapkan dalam Garis Panduan bagi Perniagaan Insurans Perubatan dan Kesihatan. Ini bagi memastikan amalan penentuan semula harga dibuat secara adil bagi pemegang polisi individu sejajar dengan pengalaman tuntutan portfolio dan mengambil kira secukupnya kehendak pemegang polisi yang munasabah terhadap perlindungan yang berterusan. PPK diarahkan mengukuhkan proses dalaman bagi penilaian semula kadar premium secara berkala untuk mengelak pelarasan kadar premium berlaku secara sekali gus dan mendadak, meningkatkan komunikasi dengan pemegang polisi mengenai sebab bagi sebarang pelarasan kadar, dan memastikan pemegang polisi diberikan pilihan yang munasabah untuk mengekalkan perlindungan mereka. PPK juga digalakkan mewujudkan saluran khusus bagi pemegang polisi yang terjejas untuk mendapatkan maklumat lanjut dan khidmat nasihat.

**Amalan penyelesaian tuntutan insurans motor**

Meskipun pelaksanaan Rangka Kerja Perlindungan Motor Baharu telah menyumbang kepada proses penyelesaian tuntutan motor yang lebih baik, kelewatan dan pertikaian yang melibatkan pembaikan motor dan tuntutan terus menjadi aduan paling lazim diterima Bank bagi sektor insurans am dan takaful. Bank telah mengadakan rundingan yang giat dengan penanggung insurans, pengendali takaful, ajuster dan pemilik bengkel kenderaan berhubung dengan cadangan meningkatkan piawaian profesional dan menangani ketirisan yang menyumbang kepada kenaikan tuntutan dalam sektor motor. Kajian semula tematik yang berkaitan dengan amalan pengurusan tuntutan motor yang dimulakan pada tahun 2014, memberikan pemahaman berguna kepada perbincangan dan interaksi dengan industri ini. Bank dijangka menyiapkan kajian semula ini pada separuh

pertama tahun 2015 untuk dijadikan asas pertimbangan bagi penambahbaikan seterusnya terhadap garis panduan sedia ada berkaitan dengan amalan penyelesaian tuntutan.

**Fi dan caj**

Bidang yang dipantau dengan teliti oleh Bank ialah fi dan caj yang dikenakan oleh PPK kepada pengguna individu dan perniagaan kecil. Meskipun lazimnya boleh bergantung dengan kuasa pasaran untuk memastikan fi dan caj adalah kompetitif, namun Bank akan campur tangan apabila fi dan caj tidak sejajar dengan prinsip panduan Bank berkaitan dengan caj yang adil dan berpatutan. Pada tahun 2014, tindakan penguatkuasaan diambil terhadap empat PPK yang dikehendaki membayar balik fi dan caj berjumlah lebih RM238,000 kerana didapati melanggar prinsip ini.

Pada tahun 2014, Bank menerima permohonan yang berkurangan daripada PPK untuk memperkenalkan fi atau caj baharu bagi produk dan perkhidmatan kewangan yang ditawarkan kepada individu dan PKS, atau untuk menaikkan fi dan caj berkenaan. Jumlah permohonan yang diterima Bank untuk membuat perubahan-perubahan tersebut menurun sebanyak 33% pada tahun 2014 jika dibandingkan dengan tahun 2013. Daripada 134 permohonan yang diterima untuk mengenakan fi baharu dan menaikkan fi, sebanyak 21% telah ditolak atau dikehendaki diturunkan berbanding 22% pada tahun 2013.

## MENGUKUHKAN MEKANISME PENYELESAIAN UNTUK PENGGUNA

Pelan Induk Sektor Kewangan 2011-2020 menggesa pewujudan skim ombudsman kewangan (financial ombudsman scheme, FOS) untuk menggalakkan pengendalian yang lebih berkesan dan adil bagi pertikaian yang dihadapi oleh pengguna terhadap PPK. Dalam melaksanakan saranan ini, Bank mengeluarkan kertas konsep pada bulan Ogos, yang menggariskan cadangannya untuk mentransformasikan Biro Pengantaraan Kewangan (Financial Mediation Bureau) sedia ada, yang kini beroperasi sebagai pengaturan sukarela, kepada FOS yang rasmi dengan kuasa yang lebih besar seperti yang diperuntukkan di bawah FSA dan IFSA. Sebagai sebahagian daripada transformasi ini, Bank bercadang untuk mengukuhkan pengaturan tadbir urus dan operasi Biro Pengantaraan Kewangan selaras dengan amalan terbaik antarabangsa dan juga berdasarkan prinsip asas kebebasan, keadilan dan kesaksamaan, akses, akauntabiliti, ketelusan dan keberkesanan.

Rangka kerja penyelesaian pertikaian yang diperkukuh menyediakan proses penyelesaian pertikaian dua peringkat (iaitu pengantaraan dan penghakiman) yang memberikan peluang yang mencukupi kepada pihak yang bertikai untuk menilai semula fakta, isu dan percanggahan yang relevan dalam usaha untuk mencapai persetujuan secara baik. Asas bagi keputusan yang dibuat oleh FOS perlu diterangkan dengan jelas dan adalah muktamad. Meskipun keputusan yang dibuat tidak boleh dirayu, pihak yang bertikai boleh memohon supaya kes dinilai semula pada peringkat dalaman oleh FOS bagi tujuan mendapatkan pengajaran apabila mengendalikan kes yang serupa pada masa hadapan. Sepertimana pengaturan semasa yang digunakan oleh Biro Pengantaraan Kewangan, PPK akan terikat dengan keputusan FOS jika ia diterima oleh pengadu. Walau bagaimanapun, pengadu boleh menolak keputusan FOS dan memulakan tindakan undang-undang jika tidak berpuas hati dengan keputusan pertikaian itu.

FOS bakal mempunyai keahlian yang lebih banyak, dengan broker insurans dan takaful, dan penasihat kewangan menyertai bank, penanggung insurans, pengendali takaful, institusi kewangan pembangunan dan pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan yang merupakan ahli semasa Biro Pengantaraan Kewangan. Rangkaian pertikaian yang dilindungi oleh FOS, dari segi nilai monetari dan jenis pertikaian, serta keputusan yang boleh dibuat akan menjadi lebih meluas daripada apa yang disediakan di bawah pengaturan sedia ada. FOS juga akan menggunakan struktur fi yang lebih saksama untuk ahli PPK bagi mencerminkan penggunaan perkhidmatan FOS dengan lebih baik. Struktur fi yang dicadangkan akan terus menggalakkan PPK untuk menyelesaikan aduan dengan berkesan dan cepat menerusi fungsi aduan mereka yang khusus.

FOS akan dipantau oleh lembaga pengarah yang berperanan menjaga kepentingan FOS, dan adalah bebas daripada mana-mana kumpulan atau badan yang mungkin dianggotai oleh mana-mana ahli lembaga pengarah. Bagi memastikan FOS memenuhi matlamat yang ditetapkan, penilaian bebas secara berkala akan dijalankan untuk menilai kecekapan dan keberkesanan operasi FOS.

Berikutan sokongan yang meluas terhadap cadangan yang dibuat oleh Bank, pelan untuk menyempurnakan transformasi Biro Pengantaraan Kewangan menjelang bulan Jun 2015, telah mencapai kemajuan. Ini bagi membolehkan FOS memulakan operasinya pada separuh kedua tahun 2015.

Skim ombudsman kewangan yang diluluskan akan memulakan operasinya pada separuh kedua tahun 2015

Selain FOS, Bank juga menyediakan bantuan kepada pengguna kewangan untuk menyelesaikan isu dengan PPK menerusi BNMLINK dan BNMTELELINK. Sebanyak 7,381 aduan terhadap PPK dibuat menerusi LINK pada tahun 2014, iaitu penurunan 9.7% daripada 8,171 aduan yang diterima pada tahun 2013. Perbincangan dan interaksi dengan pengguna menunjukkan bahawa penurunan jumlah aduan yang diterima Bank sebahagian besarnya mencerminkan penambahbaikan berterusan terhadap amalan pengendalian aduan oleh PPK. Hal ini turut disahkan oleh satu kaji selidik kepuasan pengguna yang dijalankan oleh Malaysian Productivity Corporation terhadap pelanggan sembilan bank utama. Kaji selidik itu menunjukkan bahawa hanya 7% daripada responden yang pernah membuat aduan sebelum ini mengaku bahawa aduan mereka diberikan layanan yang tidak memuaskan.

## PENGGUNA KEWANGAN BERPENGETAHUAN DAN BERTANGGUNGJAWAB

Produk dan perkhidmatan kewangan yang semakin kompleks boleh mengelirukan pengguna yang tidak berupaya untuk membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi disebabkan oleh kekurangan pengetahuan dan kemahiran mengenai hal kewangan. Pengguna seperti ini tidak berupaya untuk menikmati manfaat sepenuhnya daripada penyertaan mereka dalam sistem kewangan untuk merancang dan menjamin kesejahteraan kewangan masing-masing. Cabaran untuk membuat keputusan kewangan berasaskan maklumat menjadi bertambah rumit berikutan purata jangka hayat yang lebih panjang dan kos sara hidup yang semakin meningkat, serta perubahan terhadap norma sosial (termasuk bertambahnya tekanan daripada rakan sebaya untuk berbelanja melebihi kemampuan sendiri). Ini menekankan betapa penting dan perlunya tindakan segera diambil untuk mempercepat inisiatif keupayaan kewangan menerusi pendidikan.

Inisiatif pendidikan kewangan di Malaysia dilaksanakan khusus untuk menggalakkan celik kewangan sebagai kemahiran hidup yang penting. Program pendidikan kewangan direka dan disediakan untuk memperlengkap rakyat Malaysia daripada semua peringkat umur dengan pengetahuan pengurusan kewangan yang selaras dengan peringkat umur mereka. Tumpuan khusus adalah pada usaha untuk memupuk kemahiran pengurusan kewangan dalam kalangan generasi muda rakyat Malaysia yang kemudiannya boleh diamalkan sepanjang hidup mereka.

Program pendidikan kewangan direka dan disediakan untuk memperlengkap rakyat Malaysia daripada semua peringkat umur dengan pengetahuan pengurusan kewangan yang selaras dengan peringkat umur mereka

Murid sekolah didedahkan kepada asas pengurusan wang dan kewangan sejak daripada usia yang awal. Bank bekerjasama dengan Kementerian Pendidikan (KPM) untuk melaksanakan strategi pendidikan kewangan di sekolah berasaskan tiga teras:

- Menyepadukan aspek pendidikan kewangan yang penting dalam mata pelajaran utama dalam kurikulum sekolah;
- Meningkatkan pengetahuan dan kemahiran guru dan pensyarah untuk menyampaikan pendidikan kewangan dengan berkesan kepada semua pelajar daripada segenap lapisan umur; dan
- Mendapatkan sokongan guru besar dan pentadbir sekolah yang lain untuk memainkan peranan sebagai rakan kongsi utama yang dapat memastikan kejayaan inisiatif pendidikan kewangan di sekolah.

Kemajuan yang menggalakkan telah dicapai pada tahun 2014. Kurikulum Tahun Lima yang baharu merangkumi elemen pendidikan kewangan, dan panduan guru disediakan untuk Tahun Lima dan Tahun Enam. Modul pendidikan kewangan juga telah dibangunkan dan pelbagai program latihan sedang diperkenalkan kepada guru. Integrasi pendidikan kewangan di sekolah mencapai kemajuan seperti yang dirancang berikutan pengenalan elemen pendidikan kewangan secara berperingkat untuk murid Tahun Empat pada tahun 2014, manakala inisiatif yang serupa untuk murid sekolah menengah akan dimulakan pada tahun 2017. Pendidikan kewangan dijangka diperluas kepada semua murid sekolah rendah dan sekolah menengah menjelang tahun 2021.

Kandungan dan pendekatan dalam penyampaian program keupayaan kewangan dalam kalangan orang dewasa disesuaikan mengikut peringkat umur mereka. Strategi ini mengambil maklum bahawa gaya hidup dan kelakuan individu berubah mengikut peredaran masa, dan keputusan kewangan yang perlu dibuat juga berbeza pada peringkat kehidupan yang berlainan. Fasa kehidupan ini termasuklah ketika mula bekerja, berumah tangga, membesarkan keluarga dan bersara daripada pekerjaan. Pendekatan ini berasaskan kepercayaan bahawa perubahan tingkah laku yang berterusan akan tercapai apabila kemahiran dan pengetahuan kewangan disampaikan ketika individu tersebut bermotivasi untuk mendidik diri sendiri dengan mengambil kira keadaan hidupnya pada waktu itu.

Agenda pendidikan kewangan dipertingkatkan lagi pada tahun 2014 dengan pelancaran program POWER! (Pengurusan Wang Ringgit Anda) yang disasarkan kepada golongan dewasa yang sudah bekerja. Program ini, yang merupakan hasil kerjasama antara Bank dengan Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK), meneruskan siri pertama Program POWER! yang menyasarkan penuntut universiti dan golongan muda. Program POWER! menekankan pengurusan kewangan isi rumah yang berhemat dan meliputi pengurusan hutang, pembinaan kekayaan dan persediaan untuk kejadian yang tidak dijangka.

Pelbagai program jangkauan (outreach) lain turut dijalankan untuk golongan dewasa Malaysia pada tahun 2014. Jadual 4.1 memaparkan ringkasan inisiatif pendidikan kewangan utama pada tahun 2014.

Untuk menilai keberkesanan program pendidikan kewangan dan kesannya terhadap tahap celik kewangan, Bank menjalankan kajian untuk mengukur dan mengesan tahap celik kewangan dan keupayaan rakyat Malaysia. Kajian ini, yang menerima pakai amalan terbaik antarabangsa untuk mengukur tahap celik kewangan, juga bertujuan untuk mengenal pasti bidang-bidang khusus kelemahan pengguna bagi membolehkan Bank untuk menyasarkan intervensi dasar dan pendidikan kewangan secara lebih tepat kepada bidang ini. Kajian ini dijangka siap pada separuh pertama tahun 2015.

Selain mendidik pengguna mengenai pengurusan kewangan peribadi, Bank, menerusi pelbagai program jangkauannya pada tahun 2014, juga terus menumpukan pada pendidikan orang ramai mengenai penipuan kewangan menerusi kempen intensif melalui media cetak dan media sosial. Program jangkauan ini memberikan maklumat tentang bagaimana penipuan kewangan dilakukan dan bagaimana mengelakkan diri daripada menjadi mangsa penipuan. Bank juga bekerjasama rapat dengan persatuan pengguna, agensi kerajaan dan pemimpin masyarakat yang lain untuk memperluas jangkauan inisiatif kesedaran orang ramai yang dilaksanakannya. Satu saluran penting untuk mengingatkan pengguna tentang penipuan yang mungkin berlaku ialah Senarai Peringatan kepada Pengguna Kewangan (Financial Consumer Alert List) yang disediakan Bank di laman sesawangnya. Sebanyak 66 entiti dimasukkan dalam senarai ini pada tahun 2014 untuk memaklumkan kepada orang ramai tentang entiti yang tidak mendapat kebenaran untuk menerima deposit atau menjalankan sebarang aktiviti kewangan yang dikawal selia. Senarai Peringatan kepada Pengguna Kewangan menerima kunjungan sebanyak lebih 146,000 pada tahun 2014.

Pada tahun 2014, Bank bersama-sama dengan Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia telah mengambil langkah-langkah tegas untuk membanteras penipuan menerusi telefon.

**Jadual 4.1**

## Inisiatif Utama Pendidikan Kewangan pada Tahun 2014

| Strategi | Inisiatif |
|---|---|
| Menggalakkan keupayaan kewangan dari usia muda | • Memasukkan pendidikan kewangan ke dalam kurikulum sekolah kebangsaan dan kolej vokasional:<br>- Memasukkan elemen pendidikan kewangan ke dalam kurikulum dan buku teks mata pelajaran Matematik, Bahasa Malaysia, Bahasa Inggeris dan Pendidikan Moral untuk Tahun Lima.<br>- Merangka panduan guru bagi mata pelajaran yang sama untuk Tahun Lima dan Tahun Enam.<br>- Merintis modul Pengurusan Kewangan Peribadi 40 jam di 15 kolej vokasional. Modul ini akan diperkenalkan kepada pelajar semester kelima di 57 kolej vokasional lain pada tahun 2015.<br>• Menyediakan guru dan pensyarah dengan pengetahuan dan kemahiran mengajar pendidikan kewangan:<br>- Mengajar kemahiran pengurusan kewangan peribadi kepada lebih 5,000 guru pelatih.<br>- Membangunkan modul pendidikan kewangan 20 jam untuk menyediakan sekumpulan tenaga pengajar utama mulai tahun 2015. Mereka ini kemudiannya melatih guru lain pula.<br>- Melatih lebih 1,000 guru Matematik Tahun Lima, yang kemudiannya melatih guru lain pula, untuk memasukkan pendidikan kewangan ke dalam kurikulum Matematik Tahun Lima.<br>- Melatih 57 pensyarah kolej vokasional untuk mengajar pendidikan kewangan.<br>• Memastikan ketersediaan dan mendapatkan komitmen guru besar dan pentadbir sekolah untuk melaksanakan pendidikan kewangan di sekolah:<br>- Memberikan taklimat kepada lebih 500 guru besar mengenai elemen pendidikan kewangan yang dimasukkan ke dalam kurikulum sekolah dan kepentingan memupuk keupayaan kewangan pada usia muda.<br>- Melengkapi 21 jurulatih institut latihan kepimpinan dan pengurusan pendidikan KPM dengan pengetahuan pengurusan kewangan peribadi bagi menyokong latihan pengurusan kewangan peribadi bagi guru besar. |
| Program keupayaan kewangan yang disasarkan kepada golongan dewasa mengikut peristiwa penting peringkat kehidupan yang berbeza | • Sebanyak 220,000 orang dewasa telah menghadiri program pendidikan kewangan AKPK yang disasarkan kepada pelbagai segmen pengguna:<br>- Meneruskan program Pengurusan Wang Ringgit Anda (POWER!), yang disertai lebih 29,900 golongan muda berumur antara 18 hingga 30 tahun.<br>- Memberikan taklimat kepada lebih 1,000 golongan muda mengenai pengurusan kewangan peribadi di bawah program `Memperkasa Informasi Generasi Muda´ yang dianjurkan oleh Kerajaan.<br>- Memberikan latihan pengurusan kewangan peribadi kepada lebih 3,300 pelajar menerusi modul yang ditawarkan oleh 10 institusi pengajian tinggi.<br>- Menganjurkan taklimat dan ceramah Pengurusan Kewangan Peribadi di pejabat kerajaan dan tempat awam yang lain di seluruh negara, yang dihadiri hampir 172,000 individu.<br>- Menganjurkan ceramah mengenai penipuan kewangan dan tanggungjawab pengguna di pejabat kerajaan dan tempat awam yang lain di seluruh negara, yang dihadiri lebih 10,500 individu.<br>- Menganjurkan ceramah pendidikan kewangan menerusi program *1Malaysia Civil Service Retirement Support* yang dilaksanakan oleh Kerajaan, yang dihadiri 3,200 pesara. |
| Penyampaian maklumat pendidikan kewangan yang berguna dan tepat pada masanya | • Menyebarkan maklumat dan pemberitahuan tentang pendidikan kewangan menerusi ruangan akhbar mingguan, program televisyen dan radio, serta platform dalam talian dalam pelbagai bahasa.<br>• Terus menggalakkan Program Pembelajaran dalam Talian POWER!, dengan sebanyak 818 individu berjaya menamatkan program ini.<br>• Menyediakan perkhidmatan MobileLINK kepada 93 mukim luar bandar di seluruh negara untuk menyebarkan maklumat pengurusan kewangan dan menyediakan khidmat nasihat kewangan kepada lebih 12,000 rakyat Malaysia.<br>• Mengedarkan lebih satu juta naskhah Buku Wang Saku kepada pelajar.<br>• Meneruskan promosi Duitsaku.com, yang dilayari lebih daripada sejuta kali. |

Ini termasuk menyekat nombor telefon yang digunakan oleh penipu dan mendakwa pemegang akaun *mule* (individu yang membenarkan akaun bank mereka digunakan oleh penipu kewangan untuk memegang atau memindahkan wang yang diperoleh secara haram) di bawah Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001, serta Kanun Keseksaan kerana memudahkan pengubahan daripada hasil aktiviti haram. Lebih 100 siasatan telah dijalankan oleh PDRM dalam beberapa tahun kebelakangan ini, dan lebih 40 kes berjaya didakwa (Sumber: PDRM). Selain itu, berkuat kuasa bulan Disember 2014, Bank telah memulakan perkongsian maklumat mengenai individu yang dilaporkan terlibat dalam aktiviti penipuan kewangan dengan institusi perbankan untuk membantu usaha wajar dan pemprofilan risiko pelanggan. Bank juga meningkatkan komunikasinya dengan orang ramai untuk menasihati mereka agar berhati-hati apabila menerima sebarang panggilan telefon yang meragukan yang kononnya daripada agensi penguatkuasaan.