Pelancaran Rasmi Ekspo Perbankan Islam dan Takaful "Mengekalkan Pertumbuhan Perbankan dan Kewangan Islam Melalui Penyebaran Maklumat Secara Berkesan"

8 Oktober 2004, PWTC, Kuala Lumpur

Ucapan oleh
Tan Sri Dato' Sri Dr. Zeti Akhtar Aziz
Gabenor, Bank Negara Malaysia

"Sistem kewangan Islam di Malaysia telah mencapai perkembangan yang sangat memberangsangkan dan berjaya beroperasi seiring dengan sistem kewangan konvensional. Pembangunan kewangan Islam selanjutnya memerlukan prasyarat yang sesuai supaya kewangan Islam mampu berfungsi sebagai pengantara kewangan yang berkesan, cekap dan berdaya tahan bagi menyokong penjanaan kekayaan dan pertumbuhan ekonomi yang mapan. Teras utama usaha ini ialah menepati keperluan kewangan pengguna dan perniagaan. Kemajuan pesat telah dicapai dalam pembangunan prasarana kewangan Islam secara keseluruhan, institusi kewangan dan produk, dan ini telah diperkuat oleh pengukuhan dalam aspek pengawalseliaan, Syariah dan perundangan. Namun begitu, penyebaran maklumat secara berkesan juga perlu. Ini adalah untuk memupuk kesedaran mengenai kewangan Islam yang lebih meluas ke seluruh negara dan melahirkan masyarakat yang lebih bermaklumat mengenai kebaikan serta faedah daripada perkhidmatan kewangan tersebut. Oleh itu, penyediaan maklumat dan pengetahuan adalah penting dalam usaha kita memacu pembangunan sistem kewangan Islam di Malaysia."

Saya bersyukur dapat bersama-sama anda semua di Majlis Pelancaran Ekspo Perbankan Islam dan Takaful 2004, anjuran Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia (AIBIM).

Industri kewangan Islam di Malaysia telah muncul sebagai satu komponen sistem kewangan yang berdaya maju dan berdaya saing, seiring dengan sistem kewangan konvensional, dan menyumbang kepada pembangunan dan pertumbuhan ekonomi negara. Malaysia kini telah memiliki landskap kewangan Islam yang komprehensif, dan kejayaan mengintegrasikannya telah menyumbang kepada proses pengantaraan kewangan di negara ini yang lebih progresif. Kini, perbankan Islam telah berjaya menjana aset sebanyak RM90 bilion atau 10 peratus daripada juzuk pasaran, manakala industri takaful pula mencatat jumlah aset bernilai hampir RM5 bilion.

Bagi memperkukuh lagi sistem kewangan Islam dan mengekalkan pertumbuhannya, keberkesanan dan kecekapan institusi kewangan Islam perlu ditingkatkan demi memenuhi keperluan ekonomi yang sentiasa berubah. Prasarana

kewangan Islam perlu terus dipertingkatkan bagi memenuhi permintaan aktiviti baru yang lebih kompleks dan berbeza-beza daripada pelbagai sektor ekonomi. Satu mekanisme juga perlu disediakan bagi memastikan orang ramai mendapat akses kepada maklumat mengenai produk dan perkhidmatan kewangan Islam. Oleh itu, program pendidikan yang menyeluruh dan teratur adalah penting bagi meningkatkan kesedaran dan pengetahuan pengguna dan peniaga mengenai produk dan perkhidmatan tersebut. Ia juga merupakan sebahagian daripada usaha untuk menggalakkan kewibawaan pasaran. Di samping itu, usaha untuk mengukuhkan prasarana perlindungan kepada pengguna kewangan Islam adalah juga penting.

Penyebaran maklumat yang berkesan akan dapat memberikan maklumat yang perlu kepada pengguna dan peniaga dalam menjalankan urus niaga kewangan mereka dengan kesedaran akan hak dan tanggungjawab masing-masing. Pengguna memerlukan pelbagai maklumat dan keterangan terperinci mengenai proses dan dokumen yang diperlukan, caj dan fi berkaitan yang perlu dibayar serta risiko dan manfaat setiap produk atau perkhidmatan kewangan semasa membuat keputusan kewangan. Ini akan membolehkan pengguna mengetahui peluang-peluang yang ada, mengurus kedudukan kewangan dengan aktif dan pada masa yang sama, melindungi masa depan kewangan mereka. Di samping itu, saluran mudah untuk menyelesaikan pertikaian juga perlu disediakan. Apa yang penting ialah semua pihak yang terlibat dalam urus niaga kewangan Islam memahami dan menyedari sepenuhnya ciri-ciri unik perbankan dan kewangan Islam. Kefahaman yang jelas mengenai pengendalian urus niaga kewangan Islam akan menyumbang ke arah pelaksanaan kontrak kewangan Islam yang benar-benar mencerminkan prinsip Syariah.

Konsumerisme yang aktif dapat meningkatkan tahap kecekapan yang diingini dalam industri kewangan Islam. Bagi institusi kewangan Islam, memahami segmentasi pelanggan yang dinamik, menjalin hubungan dengan pelanggan serta memenuhi keperluan dan kehendak segmen tertentu adalah penting bukan sahaja bagi memperkukuh hubungan dengan pelanggan yang sedia ada bahkan juga untuk mendapatkan pelanggan baru. Ini seterusnya akan menyumbang kepada perkembangan dan kemapanan juzuk pasaran bagi aktiviti kewangan Islam. Asas untuk mencapai matlamat tumpuan pelanggan adalah dengan memastikan kesejajaran proses dan orientasi pekerja demi memenuhi kehendak pelanggan dan memberikan perkhidmatan yang unggul. Ini perlu disampaikan dengan berkesan, dikongsi dan difahami oleh semua peringkat pekerja, terutamanya mereka yang berurusan secara langsung dengan pelanggan. Oleh itu, adalah penting bagi pegawai institusi kewangan Islam menambah pengetahuan mereka tentang produk dan perkhidmatan yang ditawarkan serta orientasi perkhidmatan pelanggan.

Sungguhpun tahap kesedaran umum mengenai perbankan dan kewangan Islam semakin bertambah baik, banyak usaha lagi boleh dilakukan bagi menjangkaui populasi yang lebih luas, khususnya di pinggir dan di luar bandar. Prasarana yang sedia ada perlu

digunakan secara cekap bagi membolehkan penyebaran maklumat mengenai produk dan perkhidmatan kewangan Islam dibuat dengan lebih berkesan termasuk melalui penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi. Maklumat boleh didapati dalam pelbagai bentuk dengan objektif untuk meningkatkan tahap kecelikan masyarakat mengenai kewangan Islam.

Kemajuan teknologi maklumat dan komunikasi telah memberi kesan yang nyata pada operasi institusi kewangan Islam dari segi sistem pengurusan maklumat, pembangunan produk, pengurusan risiko dan keupayaan pengedaran. Penggunaan teknologi maklumat yang meluas boleh meningkatkan kecekapan dengan mengurangkan kos kepada pengguna dan peniaga.

Bank Negara Malaysia telah membangunkan laman web pasaran wang secara Islam sebagai salah satu daripada inisiatifnya untuk menyebarkan maklumat secara meluas dengan cekap dan berkesan. Secara khusus, laman web ini merupakan sumber maklumat instrumen kewangan Islam dalam negeri. Dengan adanya maklumat ini, operasi pasaran wang secara Islam yang dikendalikan oleh Bank Negara Malaysia menjadi lebih telus dan ini memudahkan keputusan pelaburan dan meningkatkan keyakinan orang ramai mengenai pelaburan mereka. Laman web ini turut menyediakan kemudahan analisis bagi mencartakan data-data yang lalu selain menjadi sumber rujukan bagi peraturan-peraturan pengendalian urus niaga pasaran wang secara Islam. Dengan itu ia bertujuan untuk memenuhi keperluan maklumat pegawai bank, pembiaya, perangkawan, ahli ekonomi, penyelidik dan bakal pelabur secara yang lebih cekap, di samping meningkatkan kesedaran di kalangan pengguna domestik dan asing. Sebagai langkah seterusnya, laman web ini akan dihubungkaitkan dengan pasaran lain di luar negara untuk menjadikannya sebagai landasan pertukaran maklumat dan pengetahuan menjangkaui sempadan negara ini.

Ekspo Perbankan Islam dan Takaful merupakan satu lagi saluran untuk menghubungkan institusi kewangan Islam secara langsung dengan pelanggan. Sehubungan ini, saya menggesa institusi kewangan Islam mengambil kesempatan untuk memasarkan dan menawarkan produk dan perkhidmatan mengikut keperluan pelanggan. Saya difahamkan ekspo tahun ini turut disertai oleh beberapa buah negara asing. Sesungguhnya penyertaan negara-negara tersebut akan memberi kesan positif terhadap usaha-usaha kita untuk menjadikan Malaysia sebagai pusat kewangan Islam serantau.

Usaha kita adalah untuk membangunkan sebuah sistem kewangan Islam sebagai satu proses pengantaraan yang akan menyumbang secara berkesan ke arah memperkaya sumber ekonomi secara menyeluruh, menjana pertumbuhan dan pembangunan serta berkongsi kemewahan yang bertambah. Selaras dengan perkembangan terkini, institusi kewangan Islam perlu bersedia untuk menghadapi cabaran dan mengambil peluang bagi memenuhi kehendak ekonomi yang sentiasa berubah. Prospek masa depan dan kejayaan

industri perkhidmatan kewangan Islam bergantung pada hasil gandingan usaha semua pihak yang terlibat iaitu pengawalselia, industri, peserta pasaran dan masyarakat. Sehubungan ini, saya ingin mengucapkan syabas kepada AIBIM atas usaha gigihnya untuk terus mempromosi dan mendidik orang ramai dengan menganjurkan Ekspo Perbankan Islam dan Takaful ini sebagai acara tahunan.

Pelancaran Rasmi
Persatuan Alumni ICLIF dan Model Kompetensi Kepimpinan ICLIF

30 November 2004, Hotel Mandarin Oriental, Kuala Lumpur

Ucapan oleh
Tan Sri Dato' Sri Dr. Zeti Akhtar Aziz
Gabenor, Bank Negara Malaysia

Persatuan Alumni ICLIF

Pada 28 Oktober 2003, hanya kira-kira setahun yang lalu, kita telah menyaksikan pelancaran Pusat Antarabangsa untuk Kepimpinan dalam Kewangan (ICLIF) secara rasmi. Dalam tempoh yang singkat itu, ICLIF telah banyak mencapai kemajuan dalam usaha untuk menyediakan pendekatan yang lebih fokus serta bersepadu ke arah pembangunan pemimpin-pemimpin bertaraf dunia dalam sektor perkhidmatan kewangan di Malaysia dan di rantau ini.

Sehinga hari ini, ICLIF telah berjaya mengendalikan dua sesi program perdananya, iaitu Program Pembangunan Kepimpinan Global dan Forum Pengarah dan juga satu seminar mengenai Perancangan Senario. Di samping menyediakan peluang kepada para peserta untuk menimba kepakaran daripada para "pemikir terulung" dari institusi-institusi terkenal di dunia serta para pengamal dan pakar industri, salah satu kelebihan program ICLIF ialah wujudnya peluang-peluang yang unik kepada para peserta untuk membina rangkaian hubungan sosial dan profesional yang kukuh serta memupuk hubungan persahabatan yang berkekalan sesama mereka. Pelancaran Persatuan Alumni ICLIF ini bertujuan untuk mencapai hasrat tersebut. Oleh itu, semua peserta, anggota fakulti dan pemudah cara program ICLIF akan diterima secara automatik sebagai ahli Persatuan Alumni. Dengan perubahan pesat yang sedang berlaku dalam sektor kewangan dan korporat di negara ini serta integrasi yang semakin meluas di rantau ini dan di dunia, rangkaian hubungan yang akrab di kalangan para pemimpin dan ketua industri amat tinggi nilainya dalam memupuk persefahaman yang lebih mendalam serta meningkatkan potensi kerjasama demi untuk kepentingan bersama.

Penubuhan Persatuan Alumni adalah antara komitmen ICLIF untuk menyediakan wadah bagi para ahlinya mengekalkan rangkaian hubungan yang aktif serta kerjasama yang produktif dan bermanfaat. Langkah ini juga selaras dengan falsafah kami bahawa pembangunan kepimpinan ialah satu perjalanan yang berterusan. Justeru, Persatuan Alumni akan menyediakan forum untuk berkongsi ilmu secara berterusan di kalangan ahli-ahlinya. Para ahli juga akan menerima undangan untuk semua program dan aktiviti yang akan dianjurkan oleh ICLIF pada masa akan datang.

Oleh sebab ahli-ahli Alumni berada di merata-rata negara di rantau ini, ICLIF akan menggunakan kemudahan teknologi maklumat dan komunikasi untuk membolehkan mereka berhubung antara satu sama lain. Untuk tujuan ini, satu ruangan khas telah diwujudkan di laman web ICLIF khusus untuk menyebarkan berita mengenai aktiviti Persatuan Alumni. Ini termasuk kemudahan menyebarkan maklumat di kalangan ahlinya seperti menerbitkan direktori alumni, memuatkan berita mengenai acara-acara anjuran ICLIF serta perkembangan terkini yang mungkin menarik minat ahli. ICLIF akan berperanan sebagai urus setia untuk menyokong semua aktiviti yang dijalankan oleh Persatuan Alumni.

Sambil kita melangkah ke hadapan, reputasi, imej dan martabat ICLIF akan bergantung pada prestasi dan sumbangan para peserta programnya kepada persekitaran dan organisasi yang mereka wakili. ICLIF memandang tinggi terhadap ahli-ahli alumninya dan mengharapkan sokongan yang berterusan dalam usaha untuk membina ICLIF sebagai sebuah pusat kecemerlangan pembangunan kepimpinan dalam perkhidmatan kewangan.

Walaupun ICLIF telah berusaha dengan gigih bersama-sama pakar perunding antarabangsa yang tersohor dan pusat-pusat pengajian terbaik dalam mereka bentuk dan mengendalikan program-program pembangunan kepimpinannya, kami melihat usaha ini sebagai satu proses yang berterusan. Dalam konteks ini, kami menganggap ahli-ahli alumni sebagai pihak yang penting untuk memberi maklum balas demi memastikan program-program ICLIF lebih relevan dan berkesan. Sebagai pihak yang telah mendapat manfaat daripada program-program ICLIF, ahli-ahli alumni merupakan perantaraan terbaik dalam usaha memperkenalkan ICLIF kepada industri.

Model Kompetensi Kepimpinan ICLIF

Salah satu usaha awal yang dijalankan oleh ICLIF sejurus selepas penubuhannya adalah untuk membangunkan satu model kompetensi kepimpinan yang unik sebagai alat untuk menganalisis dan meningkatkan kefahaman tentang sifat-sifat kecemerlangan yang dimiliki para pemimpin korporat dalam konteks serantau. Model Kompetensi ini telah dibentuk melalui proses penyertaan para pemimpin industri dalam negara dan serantau. Mereka telah memberi pandangan dan pendapat yang strategik melalui temu duga berdasarkan peristiwa dan tingkah laku. Pada masa yang sama, model ini juga telah ditanda aras berdasarkan penyelidikan literatur dan pangkalan data model-model kompetensi kepimpinan syarikat-syarikat bertaraf dunia.

Seterusnya, model awal kompetensi kepimpinan ini telah diperkemas dalam satu Seminar Pengesahan yang dihadiri oleh pemimpin sektor awam dan swasta yang terkemuka dan berwawasan. Mereka merupakan tokoh-tokoh yang mempunyai rekod pencapaian yang diakui cemerlang dalam bidang masing-masing. Model ini digunakan sebagai asas untuk menetapkan falsafah serta mendorong kepada reka bentuk dan pengendalian program-program pembangunan kepimpinan ICLIF. Saya ingin

mengambil kesempatan ini untuk merakamkan penghargaan kami kepada tokoh-tokoh industri yang sanggup meluangkan masa untuk menyertai seminar pengesahan bagi Model Kompetensi Kepimpinan ICLIF itu.

Izinkan saya berkongsi maklumat yang agak menarik tentang penemuan-penemuan hasil daripada penilaian ke atas pemimpin industri kita yang telah dijalankan oleh perunding dengan menggunakan kompetensi-kompetensi yang dikenal pasti dalam model itu.

Antara penemuan positif daripada latihan tersebut ialah pemerhatian oleh pakar-pakar perunding bahawa ramai di kalangan pemimpin yang ditemu duga telah memperlihatkan kekuatan kompetensi dalam bidang tumpuan, dorongan, pelaksanaan, perundingan (dan membuat urus janji) dan dorongan keusahawanan. Kesemua kompetensi ini adalah hasil daripada keperluan pencapaian dan nilai-nilai pencapaian yang tinggi. Terdapat juga perasaan yang amat bangga terhadap negara dan keazaman mereka yang tinggi untuk membolehkan Malaysia mengharungi cabaran Wawasan 2020. Para peserta juga telah memperlihatkan prestasi yang tinggi untuk mencapai kecemerlangan.

Walau bagaimanapun, terdapat beberapa bidang kompetensi yang perlu dipertingkatkan. Kajian juga mendapati terdapat sedikit 'sikap mudah berpuas hati' terhadap prestasi di kalangan beberapa responden. Ini dicerminkan oleh dorongan yang rendah untuk mencapai kejayaan dan kurangnya keinginan untuk mencapai kejayaan dan kurangnya keinginan untuk menanda aras diri dengan pemimpin terbaik dunia. Peserta-peserta yang berkenaan kelihatan cukup berpuas hati dengan pencapaian peribadi mereka.

Dalam kajian untuk mengenal pasti punca kegagalan usaha sama antara syarikat multinasional dengan firma-firma tempatan, salah satu punca utama yang disebut ialah salah penjajaran cita-cita antara syarikat multinasional global dengan rakan kongsi tempatan. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa walaupun syarikat multinasional global amat agresif dalam mengejar pertumbuhan dan cita-cita kerana desakan pihak pemegang saham dan dorongan para pengurus profesionalnya, minat rakan kongsi tempatan dalam mengejar cita-cita mereka telah reda disebabkan kemungkinan mereka sudah mencapai sasaran peribadi sebagai pengurus profesional.

Satu lagi kelemahan adalah dari segi tenaga kognitif seperti yang dicerminkan melalui kurangnya minat dalam memberi tumpuan pada proses pemikiran dan kurangnya usaha untuk mempertingkatkan disiplin mental ketika isu-isu menjadi bertambah kompleks.

Satu lagi isu penting adalah dalam bidang Pengurusan Bakat. Walaupun para pemimpin yang ditemu duga mengakui bahawa kepimpinan dan pengurusan bakat adalah penting, namun ini hampir tidak atau tidak langsung terbukti melalui tindakan mereka dalam bidang yang penting ini. Di samping itu, satu sistem penilaian yang konstruktif, jujur dan jelas perlu diadakan untuk

mengukur keupayaan dan potensi pegawai-pegawai bawahan yang mungkin satu hari nanti akan mengambil alih tampuk kepimpinan dalam organisasi mereka. Maklum balas seumpama ini adalah penting untuk membangunkan modal intelek dan keupayaan pengurusan pegawai-pegawai kanan dalam menggerakkan hala tuju strategik dan kecemerlangan operasi dalam industri bagi membuka jalan ke arah pembangunan pemimpin-pemimpin masa depan dalam industri.

Pemerhatian dan pandangan serta pendapat tersebut telah menunjukkan betapa pentingnya kompetensi kepimpinan dalam memperjelas gabungan kemahiran, sifat dan tingkah laku yang perlu ada pada para pemimpin untuk berjaya dan berprestasi tinggi dalam mengendalikan kerja mereka. Kami berharap Model Kompetensi Kepimpinan ICLIF akan sentiasa menjadi sumber rujukan, inspirasi dan pendorong kepada para pemimpin kita dalam membina satu budaya organisasi yang dinamik dan untuk menghadapi cabaran-cabaran masa depan.

Untuk memantapkan kedudukan kita dalam persekitaran yang lebih mencabar iaitu yang lebih bersifat global, lebih berintegrasi, lebih bersaingan dan lebih kompleks, kita perlu memainkan peranan yang lebih proaktif dalam mengukuhkan organisasi kita sendiri, kita perlu melengkapkan diri untuk menghadapi tempoh-tempoh yang sukar, kita juga perlu menyumbang kepada pembangunan pasaran dan infrastruktur kewangan yang menjadi medan kita jalankan operasi, dan akhir sekali kita perlu melabur untuk membangunkan tenaga kerja kita serta mengasah kemahiran mereka untuk meningkatkan keupayaan organisasi yang akan membawa kemajuan demi keberkesanan institusi kita masing-masing. Kepimpinan adalah bahagian yang penting dalam proses ini. Justeru, kami berharap pelaburan kami dalam ICLIF akan sedikit sebanyak menyumbang ke arah mencapai sasaran-sasaran ini.

Pelancaran Biro Pengantaraan Kewangan

Auditorium, Bank Negara Malaysia
20 Januari 2005, Kuala Lumpur

Ucapan oleh
Tan Sri Dato' Sri Dr. Zeti Akhtar Aziz
Gabenor, Bank Negara Malaysia

Landskap kewangan Malaysia sentiasa diubah dari semasa ke semasa. Objektif pengubahan tersebut adalah untuk mencapai pembangunan sistem kewangan yang terbaik untuk negara. Untuk itu, pendekatan yang komprehensif telah diambil bagi menangani kesemua elemen dan asas penting dalam setiap komponen sistem kewangan. Ini bertujuan untuk membentuk asas yang kukuh bagi membina secara progresif sebuah sektor kewangan yang efektif, efisien dan berdaya tahan. Satu komponen penting yang tidak diabaikan dalam sistem ini ialah rangka kerja perlindungan pengguna. Keperluan dan jangkaan pengguna sentiasa berubah dengan pesat, sejajar dengan tahap pendidikan yang lebih tinggi serta kekayaan dan kemewahan yang kian meningkat. Pengguna kini adalah lebih arif dan menuntut pilihan produk yang lebih baik, saluran penghantaran yang lebih efisien dan amalan institusi kewangan yang lebih berpihak kepada pengguna daripada institusi kewangan. Trend ini menjadi penting dalam memperkukuh persekitaran yang kian kompetitif dalam sektor perkhidmatan kewangan.

Antara komponen utama Pelan Induk Sektor Kewangan ialah usaha meningkatkan kesedaran dan kefahaman pengguna tentang produk dan perkhidmatan kewangan, di samping mewujudkan infrastruktur sokongan untuk melindungi pengguna, serta mengukuhkan rangka kerja kawalselia untuk meningkatkan tahap ketelusan. Pelan Induk tersebut menggariskan beberapa inisiatif penting yang bertujuan meningkatkan kuasa pengguna, di samping meningkatkan kefahaman mereka tentang hak dan tanggungjawab kewangan masing-masing. Ia juga bagi membolehkan pengguna membuat keputusan yang bijak, demi kesejahteraan mereka. Usaha meningkatkan tahap celik kewangan di kalangan pengguna sentiasa diberi keutamaan oleh Bank Negara Malaysia. Sejak tahun 1996, beberapa inisiatif telah diperkenalkan untuk meningkatkan tahap celik kewangan dan memupuk kemahiran pengurusan kewangan yang baik di kalangan pelbagai kumpulan sasar.

Kesukaran pengguna mendapat akses kepada maklumat sering menyebabkan pengguna tidak mendapat maklumat yang mencukupi bagi membolehkan mereka membuat keputusan yang bijak. Pada tahun 2003, Bank Negara Malaysia dengan kerjasama institusi kewangan, telah melancarkan satu rancangan 10 tahun Program Pendidikan Pengguna yang

melibatkan sektor perbankan dan insurans. Program tersebut bertujuan meningkatkan akses kepada maklumat oleh pengguna serta meningkatkan kesedaran pengguna tentang hak dan tanggungjawab mereka. Ia juga bertujuan untuk memperdalamkan pengetahuan pengguna tentang konsep dan operasi perbankan Islam serta produk dan perkhidmatan takaful yang ditawarkan oleh institusi kewangan. Dalam hal ini, laman-laman web InfoPerbankan dan InfoInsurans telah memainkan peranan penting dalam meningkatkan kesedaran pengguna. Sehingga kini, laman web tersebut telah mendapat sambutan yang menggalakkan dengan jumlah pelawat mencecah 17.6 juta. Di samping itu, lebih 4.2 juta naskhah buku penerangan kecil telah diedarkan kepada pengguna. Peningkatan maklum balas yang kami terima daripada pengguna mencerminkan tahap kesedaran pengguna.

Di samping tumpuan terhadap tahap celik kewangan dan kesedaran di kalangan pengguna, usaha-usaha yang gigih juga diambil untuk memperkukuh infrastruktur perlindungan pengguna. Ini termasuk inisiatif khusus untuk memperkukuh rangka kerja pengawalseliaan amalan pasaran oleh penyedia perkhidmatan kewangan, di samping mempertingkatkan keperluan dan standard penzahiran minimum bagi pengeluar kad kredit, serta terhadap fi dan caj produk kewangan. Pada masa yang sama, usaha-usaha yang berterusan untuk meningkatkan tahap profesionalisme turut diperhebatkan.

Pada tahun 2004, Bank Negara Malaysia telah memperkenalkan langkah berkenaan amalan penjualan dalam industri insurans. Ejen insurans hayat diperlukan menggunakan amalan nasihat terbaik dalam penjualan produk insurans hayat. Bagi memudahkan pengguna membuat perbandingan menerusi penzahiran yang lebih meluas, Bank Negara Malaysia telah memperkenalkan penzahiran mandatori untuk komisen, fi dan caj produk insurans yang mempunyai ciri-ciri tabungan dan pelaburan yang dijual melalui institusi perbankan. Bagi memastikan pemegang polisi dilayan dengan saksama, Bank Negara Malaysia telah mempertingkatkan lagi pengawalan ke atas amalan penyelesaian tuntutan dan memperkukuh kawalan ke atas pengurangan bonus oleh penanggung insurans hayat bagi memastikan pulangan yang berpatutan kepada pemegang polisi.

Baru-baru ini, industri insurans berserta Kementerian Pengangkutan telah melaksanakan sistem nota perlindungan elektronik yang akan dapat menghapuskan pemalsuan nota perlindungan insurans motor secara efektif. Ini merupakan perkembangan penting ke arah memelihara kepentingan pemilik kenderaan serta mereka yang menjadi mangsa kemalangan jalan raya. Bank Negara Malaysia juga dijangka melesenkan penasihat kewangan pada tahun 2005. Berikutan enakmen perundangan yang berkaitan, penasihat-penasihat kewangan akan dilesenkan dan dikawalselia oleh Bank Negara Malaysia untuk menyediakan khidmat nasihat profesional mengenai insurans kepada pengguna berhubung dengan keperluan perancangan kewangan mereka. Perkembangan ini menandakan satu peristiwa penting dalam evolusi yang

berterusan terhadap keseluruhan rangka kerja perlindungan pengguna untuk industri tersebut.

Beberapa inisiatif juga telah diambil oleh institusi perbankan untuk mengekalkan integriti sistem dan instrumen pembayaran, yang tertumpu kepada meningkatkan keyakinan pengguna dan memastikan kepentingan pengguna terpelihara. Bagi membanteras penipuan kad, pelaburan yang besar telah dibuat oleh peserta industri untuk menukarkan semua ATM jalur magnetik dan infrastruktur kad kredit kepada persekitaran yang menerima kad berasaskan cip. Saluran pembayaran dan infrastruktur baru yang menggunakan Internet juga telah dibangunkan, untuk meningkatkan keselamatan dan kecekapan dalam sistem kewangan.

Langkah-langkah juga telah diperkenalkan untuk meningkatkan tahap perkhidmatan pengguna di institusi kewangan. Bagi tujuan ini, Bank Negara Malaysia telah menjalankan kajian di seluruh negara untuk menilai sebaik mana para pengguna dilayan oleh penyedia perkhidmatan kewangan. Hasil kajian tersebut telah dikongsi dengan industri dan setiap institusi untuk dijadikan asas bagi institusi kewangan menilai sendiri prestasi mereka dan menggunakan hasil kajian tersebut untuk menanda aras amalan mereka sendiri dengan amalan terbaik global. Tujuannya ialah untuk mencapai kualiti perkhidmatan kewangan yang bertaraf dunia.

Penyediaan saluran pembelaan yang mencukupi juga penting bagi membolehkan pengguna menyelesaikan konflik menerusi proses yang saksama. Pelbagai usaha telah diambil untuk memperkukuh mekanisme pembelaan di peringkat institusi dan di peringkat industri. Seperti yang anda sedia maklum, saluran untuk pengguna mendapat pembelaan terhadap institusi perbankan dan penanggung insurans telah sedia ada, masing-masing melalui Biro Pengantaraan Perbankan dan Biro Pengantaraan Insurans. Biro-Biro yang ditubuhkan lebih daripada satu dekad yang lalu ini telah mencapai kejayaan yang boleh dibanggakan dalam menyelesaikan pertikaian terhadap bank dan syarikat insurans. Sepanjang tahun 2004, sejumlah 1,515 kes telah dikendalikan oleh kedua-dua Biro tersebut. Namun demikian, berikutan wujudnya kesamaran sempadan tradisi antara produk dan perkhidmatan kewangan yang disediakan oleh bank, syarikat insurans dan pengantara kewangan yang lain, penubuhan Biro yang bersepadu perlu untuk menyelesaikan isu-isu pengguna yang meluas, yang melibatkan pelbagai institusi kewangan di bawah penyeliaan Bank Negara Malaysia. Sinergi yang jelas juga boleh dicapai daripada penggunaan sumber-sumber yang sedia ada untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan dalam proses penyelesaian pertikaian. Ini memandangkan pengguna akan disediakan dengan pusat sehenti yang cekap dan yang memudahkan untuk mendapatkan pembelaan rasmi sebagai satu alternatif kepada proses litigasi yang mungkin melibatkan masa dan sumber kewangan yang banyak.

Sesungguhnya saya amat berbesar hati untuk melancarkan Biro Pengantaraan Kewangan pada hari ini. Biro Pengantaraan Kewangan adalah sebuah pusat penyelesaian pertikaian yang bersepadu untuk institusi

kewangan di bawah penyeliaan Bank Negara Malaysia. Penubuhan agensi ini adalah seiring dengan trend antarabangsa ke arah penubuhan pusat penyelesaian yang bersepadu. Rangka kerja dan model untuk Biro Pengantaraan Kewangan ditanda aras dengan amalan terbaik seluruh dunia khususnya di negara-negara seperti United Kingdom, Kanada dan Australia.

Buat pertama kalinya, skop Biro Pengantaraan Kewangan telah diperluas untuk merangkumi bank-bank Islam, pengendali takaful, institusi kewangan pembangunan serta pengendali sistem pembayaran dan pengeluar kad kredit dan kad caj bukan bank terpilih. Saya juga berbesar hati untuk mengumumkan bahawa dengan pelancaran Biro Pengantaraan Kewangan, had ke atas kes-kes di bawah bidang kuasa Biro ini telah dinaikkan daripada had yang diguna pakai oleh Biro-Biro pengantaraan terdahulu. Ini akan membolehkan lebih ramai orang untuk mendapatkan akses kepada Biro sebagai saluran untuk mendapatkan pembelaan. Selain daripada liputan yang lebih meluas ini, Biro Pengantaraan Kewangan juga merancang untuk meningkatkan akses ke seluruh negara dengan penubuhan lima buah pejabat wilayah secara progresif.

Biro Pengantaraan Kewangan akan ditadbir oleh Lembaga Pengarah yang terdiri daripada sembilan orang ahli, lima daripadanya pengarah bebas dan selebihnya daripada industri perbankan dan insurans. Tan Sri Dato' Seri Haidar bin Mohamed Noor sebagai Pengerusi pertama Lembaga Pengarah Biro Pengantaraan Kewangan, mempunyai karier yang panjang dan cemerlang dalam perkhidmatan kehakiman. Biro Pengantaraan Kewangan akan dikendalikan oleh pengantara yang bebas dan berpengalaman dalam hal-hal kehakiman. Dengan pengalaman ahli Lembaga Pengarah dan kakitangan Biro Pengantaraan Kewangan yang mendalam dan meluas, saya yakin bahawa Biro yang baru ini akan dapat melaksanakan tanggungjawab mereka dengan baik bagi memastikan proses penyelesaian yang adil dan saksama untuk para pengguna.

Penubuhan Biro ini merupakan satu peristiwa penting dalam meningkatkan infrastruktur perlindungan pengguna. Pengguna digalakkan menggunakan sepenuhnya saluran-saluran yang ada untuk mendapatkan penyelesaian isu-isu yang dihadapi mereka.

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan penghargaan kami kepada Lembaga Pengarah Biro Pengantaraan Perbankan dan Biro Pengantaraan Insurans terdahulu, atas sumbangan dan dedikasi tinggi mereka dari segi masa dan pengalaman dalam operasi Biro. Saya juga ingin memberi pengiktirafan terhadap sumbangan dan sokongan oleh Persatuan Bank-Bank Malaysia, Persatuan Syarikat Kewangan Malaysia, Persatuan Bank Saudagar Malaysia, Persatuan Insurans Hayat Malaysia, Persatuan Insurans Am Malaysia, Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia, Persatuan Takaful Malaysia, Persatuan Institusi Kewangan Pembangunan Malaysia, MBF Card Services (M) Sdn. Bhd., American Express dan Diners Club (M) Sdn. Bhd. dalam menjadikan Biro ini satu realiti. Mereka telah bersetuju untuk membiayai kos operasi Biro ini

melalui levi ke atas syarikat ahli individu supaya perkhidmatan Biro dapat diberikan secara percuma kepada orang ramai. Sokongan dan komitmen yang padu dan berterusan yang ditunjukkan oleh industri akan menjamin kejayaan Biro Pengantaraan Kewangan.

Pada tahun-tahun kebelakangan ini, banyak kemajuan telah dicapai dalam membangunkan dan memperkukuh sektor kewangan menerusi inisiatif dasar dalam bidang-bidang rangka kerja pengawalan dan penyeliaan, pengurusan risiko dan urus tadbir korporat. Ia telah dilengkapi dengan inisiatif perlindungan dan pendidikan pengguna yang menggalakkan konsumerisme secara lebih aktif untuk mewujudkan sistem kewangan yang dinamik dan responsif. Pada masa hadapan, Bank Negara Malaysia akan terus memberi tumpuan pada pembangunan infrastruktur yang perlu bagi memastikan pengguna diberi akses yang lebih meluas pada maklumat mengenai produk dan perkhidmatan kewangan, yang membolehkan para pengguna membuat pilihan yang bijak dan melindungi kepentingan mereka.

Antara langkah yang sedang dipertimbangkan untuk dilaksanakan ialah pengeluaran garis panduan bagi memastikan orang ramai mempunyai akses kepada perkhidmatan perbankan pada kos yang berpatutan. Garis panduan telah dikeluarkan kepada institusi perbankan untuk mengawal pengenaan fi dan caj. Berkuat kuasa mulai 1 Februari 2005, institusi perbankan juga dikehendaki menyediakan perkhidmatan perbankan asas kepada rakyat Malaysia pada kos yang minimum. Garis panduan ini menetapkan paras minimum perkhidmatan dan transaksi bulanan yang ditawarkan tanpa caj. Selain itu, memandangkan produk dan perkhidmatan kewangan yang semakin kompleks, institusi kewangan juga perlu menentukan harga yang berpatutan yang bukan sahaja mencerminkan kos tetapi juga mencerminkan secukupnya penjimatan kos hasil daripada pelaburan yang dibuat. Dalam suasana persaingan yang semakin meningkat, usaha-usaha juga diperlukan untuk mencapai peningkatan kecekapan dan keberkesanan kos. Ini bukan sahaja memberi faedah kepada pengguna dan peniaga bahkan kepada ekonomi keseluruhannya.

Satu elemen penting dalam jaringan keselamatan untuk pengguna ialah insurans deposit. Usaha dalam bidang ini adalah di peringkat akhir dan akan beroperasi tidak lama lagi. Sistem insurans deposit akan terus memperkukuh insentif untuk institusi kewangan mengguna pakai amalan kewangan dan perniagaan yang baik, serta meningkatkan keyakinan orang ramai dalam sistem kewangan, dengan menyediakan perlindungan deposit secara jelas. Ini merupakan peningkatan tambahan terhadap rangka kerja perlindungan pengguna bagi meningkatkan keyakinan terhadap sistem kewangan, serta kekukuhannya.

Pembangunan masyarakat pengguna yang berpengetahuan dan mampu menguruskan hal ehwal kewangan peribadi masing-masing dengan baik, memerlukan usaha dan kerjasama erat antara institusi kewangan, pengguna dan persatuan pengguna serta pengawal selia. Bank Negara Malaysia akan mempastikan industri

kewangan memainkan peranan secara aktif dalam usaha ini. Namun demikian, proses ini wajar dipacu oleh institusi-institusi kewangan. Persatuan-persatuan pengguna juga mempunyai peranan penting dalam memberi pendidikan dan penerangan kepada pengguna tentang hak dan tanggungjawab mereka, termasuk saluran untuk pengguna mendapatkan pembelaan. Walaupun inisiatif yang diambil akan meningkatkan perlindungan pengguna dan tahap celik kewangan, pengguna juga perlu bersikap lebih proaktif untuk memahami hak dan tanggungjawab mereka, serta lebih berhemat dalam memilih produk dan perkhidmatan kewangan.

Pembangunan pengguna yang lebih berpengetahuan juga akan memberi cabaran kepada institusi kewangan untuk mempercepat proses inovasi dan mempelbagaikan produk, perkhidmatan dan saluran penghantaran yang ditawarkan. Ini akan merangsang pembangunan sektor kewangan yang kukuh dan progresif, yang selanjutnya akan menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara yang mapan.

Dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim, saya dengan sukacitanya merasmikan pembukaan Biro Pengantaraan Kewangan di Malaysia.