BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Layanan Adil terhadap Pengguna Kewangan

Terpakai untuk:
1. Bank berlesen
2. Bank Islam berlesen
3. Syarikat insurans berlesen
4. Pengendali takaful berlesen
5. Institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan
6. Penasihat kewangan dan penasihat kewangan Islam yang diluluskan
7. Broker insurans dan broker takaful yang diluluskan
8. Pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan dan yang diluluskan
9. Pengeluar instrumen pembayaran Islam yang ditetapkan dan yang diluluskan

Diterbitkan pada: 27 Mac 2024 BNM/RH/PD 028-103

Isi kandungan

BAHAGIAN A TINJAUAN KESELURUHAN 2

1 Pengenalan 2
2 Penggunaan 3
3 Peruntukan perundangan 3
4 Tarikh kuat kuasa 4
5 Tafsiran 4
6 Dokumen dasar dan instrumen perundangan yang berkaitan dan digantikan 6

BAHAGIAN B KEPERLUAN DASAR 8

7 Spesifikasi pengguna kewangan 8
8 Hasil layanan adil terhadap pengguna kewangan 8
9 Piagam Layanan Adil terhadap Pelanggan 9
10 Budaya korporat 10
11 Terma yang adil 17
12 Pemberian maklumat 21
13 Adil dalam berurusan 26
14 Nasihat dan saranan 32
15 Penyelesaian aduan dan tuntutan 38
16 Pengguna yang mudah terjejas 42

LAMPIRAN 1 HASIL YANG ADIL TERHADAP PENGGUNA KEWANGAN 53

LAMPIRAN 2 ILUSTRASI PIAGAM LAYANAN ADIL TERHADAP PELANGGAN 54

LAMPIRAN 3 ILUSTRASI KRITERIA KUALITATIF DALAM PENILAIAN PRESTASI 56

LAMPIRAN 4 TERMA-TERMA KONTRAK YANG BOLEH DIANGGAP TIDAK ADIL 57

LAMPIRAN 5 ILUSTRASI AMALAN BAIK OLEH PENYEDIA PERKHIDMATAN KEWANGAN DALAM BERURUSAN DENGAN ORANG KURANG UPAYA 59

BAHAGIAN A TINJAUAN KESELURUHAN

1 Pengenalan

1.1 Ciri-ciri utama sistem kewangan yang berdaya tahan dan progresif ialah penyedia perkhidmatan kewangan (PPK) yang responsif terhadap keperluan pengguna kewangan dan pengamalan perniagaan dengan cara yang dapat memupuk kepercayaan dan keyakinan pengguna kewangan. PPK yang mengamalkan budaya korporat yang memfokuskan layanan adil terhadap pengguna kewangan (*fair treatment of financial consumers*, FTFC) lebih cenderung untuk memperoleh tahap kepuasan dan pengekalan pelanggan yang tinggi, yang menyumbangkan prestasi perniagaan yang mampan dalam jangka yang panjang.

1.2 Pengurusan risiko amalan[1] yang digabungkan sebagai sebahagian daripada rangka kerja pengurusan risiko keseluruhan PPK adalah penting, dan hendaklah tertakluk pada proses yang sama seperti risiko lain termasuk proses penilaian risiko, pengurusan risiko, pemantauan risiko dan pelaporan risiko. Proses penilaian risiko ini hendaklah mengenal pasti faktor-faktor yang boleh menyebabkan terjadinya risiko amalan termasuk model perniagaan, pembangunan dan tadbir urus produk, amalan jualan dan pemasaran serta amalan pemberian imbuhan kepada kakitangan.

1.3 PPK perlu adil, bertanggungjawab dan profesional ketika berurusan dengan pengguna kewangan. Selain itu, pengguna kewangan mungkin menjadi golongan yang mudah terjejas pada tempoh tertentu dalam kehidupan atau pada peringkat tertentu dalam kitaran hayat produk. Keadaan mereka mungkin berubah dari masa ke masa disebabkan oleh perubahan keadaan kesihatan, status pekerjaan, peristiwa kehidupan atau faktor lain yang boleh meningkatkan pendedahan terhadap kesukaran kewangan. Layanan buruk terhadap pengguna kewangan bukan sahaja boleh menimbulkan risiko amalan dan reputasi terhadap PPK, malahan boleh mengakibatkan kos yang besar untuk proses pemulihan, pembayaran pampasan dan penalti.

1.4 Pengguna kewangan yang mudah terjejas atau menjadi mudah terjejas pada peringkat tertentu kitaran hayat produk lebih cenderung mempunyai keperluan tambahan atau khusus, yang sekiranya tidak dipenuhi dengan sewajarnya oleh PPK, boleh mengakibatkan layanan yang tidak adil, kesulitan kewangan yang tidak wajar ataupun tersisih daripada perkhidmatan kewangan yang penting. Pengguna yang mudah terjejas ini mungkin kurang berupaya untuk membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi demi kepentingan terbaik mereka apabila berurusan dengan PPK dan lebih cenderung untuk mengalami

[1] Risiko amalan merujuk risiko yang timbul daripada pelakuan dan amalan perniagaan PPK yang boleh mengakibatkan hasil yang tidak baik terhadap pengguna kewangan dan meninggalkan kesan reputasi dan/atau kewangan yang negatif terhadap PPK.

kemudaratan apabila berurusan dengan PPK atau pengantaranya, berbanding dengan kebanyakan pengguna kewangan.

1.5 PPK yang berusaha untuk memahami dan memberikan respons dengan berkesan terhadap keperluan pengguna yang mudah terjejas dapat memperoleh manfaat daripada peningkatan tahap kepuasan pelanggan yang mendorong kesetiaan pelanggan yang lebih baik. Sebaliknya, PPK yang terus gagal mempertimbangkan keperluan pengguna yang mudah terjejas mungkin kehilangan daya saing dari masa ke masa kerana pengguna kewangan memilih untuk berurusan dengan PPK yang dilihat lebih beretika dan bertanggungjawab secara sosial dari segi layanan terhadap pelanggan mereka.

1.6 Dokumen Dasar ini bertujuan untuk-

(a) memupuk piawaian yang tinggi berkaitan dengan tanggungjawab dan amalan profesional PPK;
(b) menggalakkan budaya yang meletakkan kepentingan pengguna kewangan sebagai bahagian yang penting dalam strategi dan operasi perniagaan PPK;
(c) menetapkan jangkaan yang perlu dipenuhi oleh PPK bagi menguruskan risiko amalan secara berkesan;
(d) memberikan keyakinan kepada pengguna kewangan bahawa PPK sentiasa berusaha untuk memberikan perkhidmatan dengan penuh teliti, kemahiran dan ketekunan, serta bersikap adil ketika berurusan dengan pengguna kewangan;
(e) menggalakkan budaya yang membolehkan PPK mempertimbangkan dan bertindak balas terhadap kepentingan dan keperluan pengguna yang mudah terjejas dengan sewajarnya dalam menjalankan perniagaan dan operasinya; dan
(f) menetapkan keperluan dan panduan yang jelas bagi PPK untuk memerhatikan dan menyediakan sokongan yang sewajarnya kepada pengguna yang mudah terjejas, sejajar dengan hasil layanan yang adil terhadap pengguna kewangan.

2 Penggunaan

2.1 Dokumen Dasar ini adalah untuk kegunaan PPK seperti yang ditakrifkan dalam perenggan 5.2.

3 Peruntukan perundangan

3.1 Peruntukan dalam Dokumen Dasar ini ditetapkan menurut-

(a) seksyen 121(c)(ii), 123(1) dan 123(3) Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (APK 2013);
(b) seksyen 133(c)(ii), 135(1) dan 135(3) Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (APKI 2013); dan

(c) seksyen 42C(1) dan 42C(3) Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002 (AIKP 2002).

3.2 Panduan dalam Dokumen Dasar ini dikeluarkan menurut-
(a) seksyen 266 APK 2013;
(b) seksyen 277 APKI 2013; dan
(c) seksyen 126 AIKP 2002.

Dokumen Dasar ini telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Melayu untuk tujuan rujukan. Sekiranya terdapat sebarang percanggahan antara versi Dokumen Dasar ini dalam Bahasa Inggeris dan versi terjemahan Bahasa Malaysia, versi Bahasa Inggeris hendaklah terpakai.

4 Tarikh kuat kuasa

4.1 Dokumen Dasar ini berkuat kuasa pada 27 Mac 2024, kecuali bagi perenggan-perenggan yang berikut, yang akan berkuat kuasa pada 1 April 2025-
(a) perenggan 8.1(g);
(b) perenggan 10.3(f);
(c) perenggan 10.3(g);
(d) perenggan 10.4; dan
(e) perenggan 16.1 hingga 16.28.

5 Tafsiran

5.1 Istilah dan ungkapan yang digunakan dalam Dokumen Dasar ini hendaklah mempunyai makna yang sama dengan yang diberikan kepadanya dalam APK 2013, APKI 2013 atau AIKP 2002, mengikut mana-mana yang berkenaan, melainkan dinyatakan sebaliknya dalam Dokumen Dasar ini.

5.2 Bagi tujuan Dokumen Dasar ini-

"**S**" menandakan suatu piawaian, kewajipan, keperluan, spesifikasi, arahan, syarat dan sebarang peruntukan tafsiran, tambahan dan peralihan yang mesti dipatuhi. Ketidakpatuhan boleh mengakibatkan tindakan penguatkuasaan;

"**G**" menandakan panduan yang mungkin mengandungi pernyataan atau maklumat yang bertujuan untuk menggalakkan pemahaman umum dan nasihat atau saranan yang digalakkan untuk diterima pakai;

"**Lembaga Pengarah**" merujuk Lembaga Pengarah PPK, termasuk jawatankuasa Lembaga yang diwakilkan untuk melaksanakan tanggungjawab Lembaga Pengarah yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar ini. Walau bagaimanapun, Lembaga Pengarah tetap dipertanggungjawabkan sepenuhnya terhadap sebarang kuasa dan tanggungjawab yang diwakilkan kepada jawatankuasa tersebut;

"komisen" merujuk sebarang imbuhan yang diterima oleh PPK untuk memasarkan, menawarkan atau menjual perkhidmatan atau produk kewangan untuk dan bagi pihak orang lain dan boleh termasuk pampasan, insentif, elaun atau bonus dalam apa-apa jua bentuk atau dengan sebarang nama yang dipanggil;

"**pengguna kewangan**" merujuk mana-mana orang seperti yang dinyatakan dalam perenggan 7.1 Dokumen Dasar ini;

"penyedia perkhidmatan kewangan" atau **"PPK"** merujuk-
(a) bank berlesen;
(b) bank Islam berlesen;
(c) syarikat insurans berlesen;
(d) pengendali takaful berlesen;
(e) institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan menurut AIPK 2002;
(f) pengeluar instrumen pembayaran yang ditetapkan dan yang diluluskan;
(g) pengeluar instrumen pembayaran Islam yang ditetapkan dan yang diluluskan;
(h) broker insurans yang diluluskan;
(i) broker takaful yang diluluskan;
(j) penasihat kewangan yang diluluskan; dan
(k) penasihat kewangan Islam yang diluluskan;

"**bahasa mudah**" merujuk penyampaian maklumat yang jelas dengan cara yang mudah untuk difahami oleh orang awam. Penyampaian tersebut tidak menggunakan struktur ayat yang rumit dan istilah undang-undang serta istilah teknikal yang keterlaluan;

"orang kurang upaya"[2] mempunyai maksud yang sama seperti yang diberikan kepadanya dalam Akta Orang Kurang Upaya 2008;

"**wakil**" dan "**ejen**" merujuk mana-mana individu atau firma yang bertindak bagi pihak PPK, yang termasuk wakil jualan, kakitangan bankasurans atau bankatakaful , rakan Perlindungan Tenang, ejen insurans atau takaful dan pihak berkaitan[3] masing-masing;

---

[2] Dalam keadaan di mana ketidakupayaan tidak jelas, PPK boleh mempertimbangkan prosedur berikut, namun tidak terhad, untuk mengesahkan seseorang pengguna kewangan termasuk dalam kategori golongan ini. Walau bagaimanapun, prosedur sedemikian tidak boleh dipaksa atau digunakan terhadap pengguna kewangan dalam apa-apa jua cara -
(a) penyerahan secara sukarela surat/laporan perubatan atau salinan yang disahkan yang mengesahkan kekurangan upaya orang tersebut yang dikeluarkan oleh doktor/pakar yang berdaftar dengan Majlis Perubatan Malaysia;
(b) penzahiran secara sukarela kad OKU yang dikeluarkan oleh Jabatan Kebajikan Malaysia; atau
(c) penzahiran kekurangan upaya secara sukarela kepada PPK (dengan mengisi borang/dokumen yang disediakan oleh PPK bagi tujuan penzahiran secara sukarela tersebut).

[3] "Pihak berkaitan" merujuk mana-mana orang yang biasa mewakili, atau mengambil arahan daripada, pengantara PPK berhubung dengan perkhidmatan atau produk kewangan PPK, melainkan dinyatakan sebaliknya dalam dokumen pengawalseliaan berkaitan dengan dan berkenaan yang diterbitkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM).

"**pengurusan kanan**" merujuk ketua pegawai eksekutif dan para pegawai kanan PPK;

"kakitangan" merujuk orang yang diambil bekerja oleh PPK, termasuk kakitangan sementara atau kakitangan kontrak, yang tingkah lakunya akan memberikan kesan terhadap hasil yang dialami oleh pengguna kewangan, tanpa mengira sama ada orang itu berhubungan secara langsung dengan pengguna kewangan PPK atau tidak;

"pengguna yang mudah terjejas" merujuk seseorang pengguna kewangan[4] yang -

(a) mungkin menghadapi cabaran untuk mengakses perkhidmatan kewangan atau mungkin memerlukan bantuan untuk membuat urusan perkhidmatan kewangan, contohnya orang kurang upaya atau warga emas[5];
(b) mempunyai keupayaan yang rendah untuk menghadapi kejutan kewangan, contohnya seseorang yang mempunyai hutang yang terlampau banyak atau tidak mempunyai simpanan;
(c) sedang menghadapi atau telah menghadapi peristiwa kehidupan yang sukar sehingga mengakibatkan kesulitan kewangan sementara atau jangka panjang, contohnya bencana alam, kehilangan pendapatan sementara, pengangguran, atau pencari nafkah utama meninggal dunia atau mengalami hilang upaya kekal; atau
(d) mempunyai tahap celik kewangan atau pengalaman yang terhad dalam menggunakan perkhidmatan atau produk kewangan, atau kemahiran bahasa yang lemah, contohnya seseorang yang hanya bertutur bahasa selain bahasa Melayu atau bahasa Inggeris, buta huruf, atau tidak celik digital.

6 Dokumen dasar dan instrumen perundangan yang berkaitan dan digantikan

6.1 Dokumen Dasar ini perlu dibaca bersama-sama dengan dokumen dasar dan instrumen undang-undang lain yang berkaitan yang telah diterbitkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM)[6], khususnya -

(a) *Policy Document on Corporate Governance* yang diterbitkan pada 3 Ogos 2016 (BNM/RH/PD 029-9);
(b) *Guidelines on the Imposition of Fees and Charges on Financial Products and Services* yang diterbitkan pada 10 Mei 2012 (BNM/RH/GL 016-2);

[4] Untuk tujuan skop pengguna mudah terjejas dan penggunaan prinsip-prinsip yang berkaitan yang terpakai pada pengguna mudah terjejas, "pengguna kewangan" merujuk orang biasa, manakala bagi perniagaan mikro atau kecil, "pengguna kewangan" merujuk kepada individu yang menjalankan perniagaan.

[5] "Warga emas" merujuk individu yang berumur 60 tahun ke atas, seperti yang ditakrifkan oleh Kerajaan Malaysia dalam Portal MyGovernment mengikut pengelasan golongan yang mudah terjejas.

[6] Termasuk sebarang pindaan atau pengubahsuaian yang dibuat selepas tarikh penerbitan.

(c) *Policy Document on Introduction of New Products* yang diterbitkan pada 7 Mac 2014 (BNM/RH/STD 028-5);
(d) *Policy Document on Responsible Financing* yang diterbitkan pada 6 Mei 2019 (BNM/RH/PD 028-95);
(e) *Guidelines on Product Transparency and Disclosure* yang diterbitkan pada 31 Mei 2013 (BNM/RH/GL 000-3);
(f) *Guidelines on Proper Advice Practices for Life Insurance/Family Takaful Business* yang diterbitkan pada 17 Ogos 2012 (BNM/RH/GL/010-16);
(g) *Circular on Fair Debt Collection Practices* yang diterbitkan pada 11 September 2007 (BNM/RH/CIR 013-1);
(h) *Circular on Fair Debt Collection Practices* yang diterbitkan pada 1 Oktober 2007 (BNM/RH/CIR/005-13); dan
(i) *Guidelines on Complaints Handling* yang diterbitkan pada 17 Disember 2009 (BNM/RH/GL 000-4).

6.2 Dokumen Dasar ini menggantikan *Policy Document on Fair Treatment of Financial Consumers* yang diterbitkan pada 6 November 2019 (BNM/RH/PD 028-103).

BAHAGIAN B KEPERLUAN DASAR

7 Spesifikasi pengguna kewangan

S 7.1 Untuk tujuan Dokumen Dasar ini, pengguna kewangan bermaksud-

(a) Mana-mana individu yang sedang menggunakan, telah menggunakan atau mungkin berniat untuk menggunakan, sebarang perkhidmatan atau produk kewangan untuk tujuan peribadi, domestik atau isi rumah seperti yang ditakrifkan dalam seksyen 121 APK 2013, seksyen 133 APKI 2013 dan seksyen 42A AIPK 2002; dan

(b) individu berikut seperti yang dinyatakan oleh BNM bagi tujuan seksyen 121(b) dan 121(c)(ii) APK 2013, seksyen 133(b) dan 133(c)(ii) APKI 2013 serta seksyen 42A (b) dan 42A (c) AIPK 2002-

(i) mana-mana individu yang menggunakan, telah menggunakan atau mungkin berhasrat untuk menggunakan sebarang perkhidmatan atau produk kewangan yang berkaitan dengan perniagaan mikro atau kecil sebagaimana yang ditakrifkan dalam Garis Panduan Bagi Definisi Baharu PKS yang diterbitkan oleh SME Corporation Malaysia[7]; dan

(ii) mana-mana individu yang menggunakan, telah menggunakan atau mungkin berhasrat untuk menggunakan mana-mana produk insurans atau takaful dan merupakan individu, atau perniagaan mikro atau perniagaan kecil seperti yang ditakrifkan dalam subperenggan (i), yang diinsuranskan di bawah polisi kumpulan atau dilindungi di bawah sijil takaful kumpulan yang premiumnya atau sumbangannya dibayar oleh individu yang diinsuranskan atau individu yang dilindungi, mengikut mana-mana yang berkenaan.

8 Hasil layanan adil terhadap pengguna kewangan

S 8.1 PPK hendaklah melaksanakan peruntukan dalam Dokumen Dasar ini dengan matlamat untuk mencapai semua hasil yang berikut-

(a) Hasil 1: Pengguna kewangan berkeyakinan bahawa mereka berurusan dengan PPK yang menjadikan layanan adil terhadap pengguna kewangan dan pertimbangan terhadap keperluan utama pengguna kewangan sebagai bahagian penting dalam budaya korporat dan nilai teras korporatnya;

(b) Hasil 2: Pengguna kewangan tidak menjadi mangsa amalan diskriminasi yang tidak adil, termasuk terma kontrak yang tidak adil dan merugikan pengguna kewangan;

(c) Hasil 3: Pengguna kewangan diberikan maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya untuk mereka membuat keputusan berdasarkan

[7] Diterbitkan pada tahun 2013, termasuk sebarang pindaan atau pengubahsuaian yang dibuat.

maklumat yang mencukupi sebelum, semasa dan selepas urusan jualan, termasuk kos, risiko dan pengecualian atau pengehadan yang penting;

(d) Hasil 4: Kakitangan, wakil dan ejen PPK sentiasa berhemah, mahir dan tekun semasa berurusan dengan pengguna kewangan;

(e) Hasil 5: Pengguna kewangan menerima nasihat dan saranan yang sesuai serta mengambil kira keperluan dan kedudukan kewangan mereka;

(f) Hasil 6: Aduan dan tuntutan pengguna kewangan dikendalikan dengan pantas, adil dan berkesan; dan

(g) Hasil 7: Pengguna yang mudah terjejas dilayan secara adil dan saksama oleh PPK dan kakitangan, wakil dan ejennya.

G 8.2 Lampiran 1 Dokumen Dasar ini menyediakan senarai tidak menyeluruh tentang contoh-contoh amalan yang konsisten dengan hasil layanan adil terhadap pengguna kewangan.

9 Piagam Layanan Adil terhadap Pelanggan

S 9.1 PPK hendaklah memaparkan dengan jelas komitmennya untuk memberikan layanan adil terhadap pengguna kewangan serta cara untuk melaksanakan semua komitmen tersebut dalam laman sesawang PPK.

G 9.2 Bagi tujuan perenggan 9.1, komitmen tersebut boleh dinyatakan dalam satu Piagam Layanan Adil terhadap Pelanggan yang khusus atau dimasukkan dalam Piagam Perkhidmatan Pelanggan dengan keutamaan yang sewajarnya. Lampiran 2 Dokumen Dasar ini memaparkan ilustrasi Piagam Layanan Adil terhadap Pelanggan.

G 9.3 PPK boleh bekerjasama dengan persatuan industri untuk menghasilkan kod amalan baik industri yang selaras dengan prinsip-prinsip FTFC serta meningkatkan kesedaran tentang layanan adil yang diharapkan oleh pengguna kewangan daripada PPK.

S 9.4 PPK hendaklah memberikan komitmennya berpandukan prinsip-prinsip FTFC yang ditetapkan dalam perenggan 10 hingga 16 dalam Dokumen Dasar ini.

10 Budaya korporat

Prinsip 1: Lembaga Pengarah dan pengurusan kanan perlu menetapkan jangkaan yang jelas tentang FTFC dan memastikan bahawa jangkaan ini diterapkan dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras PPK.

G 10.1 FTFC bermula daripada budaya PPK. Budaya memainkan peranan penting dalam membentuk tingkah laku individu dan mempengaruhi tindakan dan keputusan yang diambil oleh PPK. Budaya yang berkesan ialah budaya yang nilai-nilai asasnya membentuk amalan Lembaga Pengarah, pengurusan kanan dan kakitangan PPK dengan menjadikan kepentingan pengguna kewangan sebagai komponen penting dalam strategi dan operasi perniagaan. Kepimpinan yang berkesan oleh Lembaga Pengarah dan pengurusan kanan melalui komunikasi dan tindakan mereka adalah penting untuk menggalakkan budaya berurusan secara adil dalam PPK. Dengan mempamerkan teladan yang baik, Lembaga Pengarah dan pengurusan kanan boleh mendorong amalan beretika, berhemat dan profesional dalam kalangan kakitangan.

S 10.2 Lembaga Pengarah PPK bertanggungjawab untuk menentukan hala tuju daripada pihak atasan bagi memastikan wujudnya piawaian yang wajar untuk layanan adil dalam berurusan, termasuk -

(a) bekerjasama dengan pengurusan kanan bagi menggalakkan budaya korporat yang mantap dalam PPK yang akan memperkukuh amalan dan tingkah laku yang beretika, berhemat dan profesional;
(b) menunjukkan komitmen terhadap FTFC, termasuk layanan adil terhadap pengguna mudah terjejas (*fair treatment of vulnerable consumers*, FTVC) melalui tindakan, komunikasi dan langkah-langkah untuk mencapai hasil FTFC;
(c) meluluskan dasar-dasar yang relevan untuk mencapai hasil FTFC; dan
(d) memastikan FTFC diterapkan bersesuaian dengan strategi dan operasi perniagaan PPK.

***Amalan baik*[8]**

1. Semasa perbincangan dalam mesyuarat Lembaga Pengarah dan komunikasi dengan pengurusan kanan, Lembaga Pengarah memberikan maklum balas yang membina kepada pengurusan kanan berkaitan dengan usaha yang berterusan untuk melaksanakan prinsip-prinsip FTFC dan menerapkan FTFC dalam budaya korporat. Seterusnya, maklum balas

[8] Amalan baik dan tidak baik yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar ini bertujuan sebagai contoh bagi memberikan panduan kepada PPK berkenaan dengan langkah-langkah yang dapat diambil untuk melaksanakan keperluan dalam Dokumen Dasar ini. Contoh-contoh ini tidak mengikat dan mungkin bukan satu-satunya pendekatan yang boleh diterapkan oleh PPK. PPK seharusnya menilai perkaitan contoh-contoh ini berdasarkan ciri, skala, kerumitan dan persekitaran operasi perniagaannya. PPK mempunyai fleksibiliti untuk menerapkan pendekatan lain yang dapat mencapai matlamat FTFC dengan lebih baik.

tersebut bersama-sama dengan langkah-langkah tindakan yang khusus didokumenkan dengan baik.

2. *Lembaga Pengarah mengadakan perbincangan tentang reka bentuk dan pembangunan produk PPK, dengan mengambil kira kepentingan dan layanan yang adil terhadap pengguna kewangan sebelum memberikan sebarang kelulusan. Hal ini merangkumi perbincangan yang mantap tentang produk runcit utama yang ditawarkan oleh PPK, seperti pembiayaan peribadi dan pinjaman perumahan yang ditawarkan oleh bank berlesen, bank Islam berlesen dan institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan serta pengurusan dana hayat sertaan oleh syarikat insurans berlesen untuk mencegah atau menghentikan amalan yang tidak adil.*

3. *Lembaga Pengarah menilai dan mengesahkan laporan yang disediakan oleh pengurusan kanan tentang kesan jangka panjang yang disebabkan oleh keputusan perniagaan dan komersialnya terhadap pengguna kewangannya. Hal ini termasuk strategi untuk mengurangkan sebarang kesan buruk yang mungkin timbul, seperti dalam konteks insurans dan takaful perubatan, untuk mencegah tindakan yang boleh mempercepat penyusutan portfolio produk perubatan lantas menyebabkan hasil pengguna kewangan yang semakin sedikit berikutan kesan pengumpulan risiko (risk-pooling effects) yang semakin berkurang. Sama juga dalam konteks perbankan dalam talian dan urus niaga e-pembayaran, iaitu melaksanakan langkah-langkah berkesan untuk mengesan dan mencegah pengguna kewangan daripada menjadi mangsa penipuan kewangan.*

Amalan tidak baik

1. *Tiada perbincangan atau perbincangan yang tidak mencukupi oleh Lembaga Pengarah tentang perkara penting yang memelihara kepentingan dan layanan adil terhadap pengguna kewangan, seperti memastikan pertimbangan yang sewajarnya terhadap jangkaan pemegang polisi yang munasabah apabila menyemak dan meluluskan kadar bonus menerusi polisi hayat sertaan dan penetapan semula harga produk insurans/takaful perubatan.*

2. *Lembaga Pengarah menetapkan standard pengunderaitan bagi produk pembiayaan yang hanya menumpukan pada pengurusan risiko kredit PPK, tanpa memberikan pertimbangan sewajarnya terhadap pembiayaan yang bertanggungjawab. Sebagai contoh, Lembaga Pengarah meluluskan penggunaan kriteria kemampuan yang lemah sebagai penilaian permohonan pembiayaan runcit baharu, seperti nilai ambang Nisbah Khidmat Hutang yang tidak berhemat dan/atau nilai ambang Pendapatan Boleh Guna Bersih yang rendah. Kriteria sebegini tidak memberikan perlindungan yang sewajarnya untuk pengguna yang mudah terjejas daripada menanggung hutang yang berlebihan sekiranya berlaku sebarang kenaikan kadar faedah/keuntungan atau peningkatan kos sara hidup pada masa hadapan.*

S 10.3 Pengurusan kanan bertanggungjawab terutamanya untuk memacu agenda FTFC dan menerapkan FTFC dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras PPK. Tanggungjawab ini termasuk-

(a) menyokong Lembaga Pengarah bagi membentuk budaya korporat yang mantap dalam PPK bagi memperkukuh amalan dan tingkah laku yang beretika, berhemat dan profesional;
(b) mengintegrasikan FTFC ke dalam model perniagaan, strategi perniagaan dan amalan perniagaan;
(c) memastikan proses membuat keputusan memberikan pertimbangan yang secukupnya terhadap kepentingan pengguna kewangan;
(d) menetapkan dan memaklumkan nilai-nilai teras dan tingkah laku yang dikehendaki kepada kakitangan bagi melaksanakan matlamat FTFC, termasuk apabila berurusan dengan pengguna yang mudah terjejas;
(e) menerapkan FTFC dalam semua peringkat kitaran hayat produk, daripada reka bentuk produk (termasuk penetapan fi dan caj), promosi, pengedaran produk, penyediaan nasihat sehingga proses selepas jualan;
(f) memastikan langkah-langkah yang dilaksanakan mengikut perenggan 10.3(e) mematuhi keperluan layanan yang adil terhadap pengguna yang mudah terjejas seperti yang ditetapkan dalam perenggan 16.1 hingga 16.28;
(g) mewujudkan dan mengekalkan dasar, proses dan struktur akauntabiliti yang sesuai yang membantu kakitangan, wakil dan ejen memenuhi keperluan pengguna yang mudah terjejas semasa menjalankan peranan masing-masing;
(h) menyelaraskan skim pengambilan pekerja, latihan, penilaian dan ganjaran kepada nilai dan hasil yang dihasratkan mengikut prinsip FTFC;
(i) memantau pencapaian hasil FTFC dan pelaksanaan langkah-langkah pembetulan terhadap hasil yang tidak dicapai; dan
(j) menyediakan saluran untuk pelaporan awal tentang perkara-perkara yang boleh menjejaskan hasil FTFC, termasuk pelanggaran dasar dan prosedur.

G 10.4 Bagi melaksanakan perenggan 10.3(g), langkah-langkah yang diambil oleh pengurusan kanan seharusnya menggalakkan budaya perniagaan yang mengiktiraf pengguna sedia ada dan bakal pengguna yang mungkin; sedang; atau telah; berhadapan dengan keadaan yang menjejaskan pengguna tersebut. Pengurusan kanan boleh memberikan ganjaran terhadap tingkah laku dan tindakan yang baik oleh kakitangan, wakil atau ejen yang dapat memberikan respons dengan berkesan terhadap keperluan khusus pengguna yang mudah terjejas.

Amalan Baik

1. Pengurusan kanan membuat pertimbangan dan memastikan isu-isu penting dan baru muncul yang boleh menyumbang kepada peningkatan risiko mudarat kepada pengguna disampaikan kepada Lembaga Pengarah secara wajar dan tepat pada masanya, contohnya peningkatan mendadak aduan pengguna atau peningkatan trend kadar jejas nilai susulan pelancaran barisan produk baharu. Pengurusan kanan memastikan

Lembaga Pengarah dimaklumkan secara berkala mengenai kebimbangan penting yang menjejaskan pencapaian hasil FTFC, sekurang-kurangnya pada setiap suku tahun. Sebarang kemungkinan kelemahan dalam penyampaian kewajipan FTFC dikenal pasti dan dicegah dengan segera.

2. *Pengurusan kanan menghendaki unit perniagaan untuk melengkapkan dan menghantar senarai semak pematuhan penilaian kendiri kepada fungsi pematuhan PPK bagi semakan secara bebas sebelum melancarkan sebarang bahan pemasaran, kempen untuk produk, makluman penetapan semula harga atau semakan bonus bagi menilai pematuhan terhadap keperluan amalan perniagaan yang relevan seperti berkenaan penzahiran serta fi dan caj.*

3. *Pengurusan kanan PPK melakukan semakan secara berkala tentang keberkesanan amalan perniagaannya, yang merangkumi audit selepas pelancaran lembaran penzahiran produk atau komunikasi kepada pemegang polisi tentang semakan bonus atau penetapan semula harga produk* Insurans/Takaful Perubatan dan Kesihatan (*Medical Health Insurance/Takaful,* MHIT) *bagi menyokong keberkesanan keputusan berdasarkan maklumat oleh pelanggannya. Semakan ini termasuk penilaian semula yang teliti tentang pertanyaan atau aduan pelanggan atau menerusi perbincangan kumpulan fokus atau tinjauan pasaran bagi mengenal pasti jurang dan ruang penambahbaikan dalam proses perniagaannya terhadap hasil FTFC yang digariskan.*

4. *Pengurusan kanan memastikan PPK menyertakan prosedur yang jelas bagi isu-isu dan implikasi amalan untuk dipertimbangkan dan ditangani dengan secukupnya semasa peringkat reka bentuk produk.*

5. *Pengurusan kanan menilai semula secara berkala jenis serta tahap fi dan caj yang dikenakan terhadap pengguna kewangan bagi memastikan fi dan caj tersebut konsisten dengan prinsip layanan adil dan tidak menyebabkan pengecualian rangkuman atau diskriminasi kewangan.*

6. *Pengurusan kanan secara berkala menilai semula ketidakpatuhan atau pelanggaran keperluan amalan pasaran dan memastikan tindakan pemulihan dan pengurangan yang sewajarnya dilaksanakan tepat pada masanya, termasuk pengurusan akibat yang bersesuaian, untuk berperanan sebagai pencegahan yang berkesan dan memberikan isyarat yang jelas bahawa institusi mempunyai tahap toleransi yang rendah terhadap salah laku sedemikian oleh pekerjanya.*

Amalan tidak baik

1. *Isu atau kebimbangan yang disuarakan oleh kakitangan yang boleh menjejaskan pencapaian hasil FTFC tidak diambil tindakan atau diabaikan oleh pengurusan kanan atau pegawai yang berjawatan lebih tinggi.*

2. Kakitangan dikenakan tindakan apabila melaporkan isu atau kebimbangan berkaitan dengan FTFC yang melibatkan anggota Lembaga Pengarah, pengurusan kanan atau individu yang berjawatan lebih tinggi.

3. Pengurusan kanan tidak memberikan pertimbangan sewajarnya terhadap kemampuan untuk memiliki perlindungan insurans/takaful dengan mengenakan kenaikan kadar sekali gus dengan ketara secara tidak seimbang lantas menjejaskan keupayaan pengguna kewangan untuk terus membayar produk atau perkhidmatan kewangan tersebut.

G 10.5 Budaya FTFC boleh digalakkan dan dicapai dengan pengambilan kakitangan yang memiliki nilai dan sikap yang sesuai, melatih mereka tentang nilai-nilai teras dan tingkah laku yang dikehendaki oleh PPK, memantau prestasi kakitangan dan menyediakan skim ganjaran yang memberikan insentif kepada kakitangan untuk melakukan amalan dan tingkah laku bagi mencapai hasil FTFC.

S 10.6 PPK hendaklah memastikan kakitangan, wakil dan ejennya diberikan latihan tentang nilai-nilai teras serta amalan dan tingkah laku yang dikehendaki bagi memberikan hasil layanan adil kepada pengguna kewangan.

G 10.7 Latihan yang dirujuk dalam perenggan 10.6 perlu dikhususkan terhadap peranan kakitangan, wakil atau ejen serta menangani cara prinsip FTFC dilaksanakan pada peringkat berbeza dalam kitaran hayat produk, dan pada nilai-nilai teras dan tingkah laku yang dikehendaki oleh PPK dalam menyampaikan hasil FTFC.

Amalan baik

Kod etika PPK menegaskan kepentingan layanan yang adil terhadap pengguna kewangan, termasuk mereka yang dikenal pasti sebagai mudah terjejas, serta menetapkan jangkaan terhadap kakitangan untuk mendukung standard profesionalisme yang tinggi.

Amalan tidak baik

Tiada panduan khusus diberikan kepada kakitangan mengenai amalan dan tingkah laku atau tindakan yang dijangkakan bagi menyampaikan hasil FTFC.

S 10.8 PPK hendaklah memastikan penilaian prestasi pada peringkat organisasi, perniagaan atau unit fungsi dan individu menggalakkan nilai-nilai teras PPK serta amalan dan tingkah laku yang dikehendaki untuk mencapai hasil FTFC. Selain sasaran berbentuk kuantitatif, ukuran prestasi hendaklah merangkumi kriteria kualitatif yang mencerminkan penyampaian hasil FTFC dengan teliti.

G 10.9 Kriteria kualitatif yang dirujuk dalam perenggan 10.8 boleh mencakupi pemahaman tentang keperluan pelanggan, kesesuaian saranan produk, pemberian nasihat yang berkualiti, pencapaian tahap kepuasan pelanggan dan pematuhan terhadap dasar dan prosedur dalaman PPK. Lampiran 3 Dokumen Dasar ini menyediakan ilustrasi kriteria kualitatif dalam ukuran prestasi.

Amalan baik

1. *PPK menggunakan pendekatan kad skor seimbang (balanced scorecard) yang menggabungkan pelbagai kriteria kuantitatif dan kualitatif untuk memantau KPI kakitangan. Semasa proses penilaian prestasi, sebarang salah laku oleh kakitangan, seperti terlibat dalam amalan bersifat eksploitasi dan penindasan, juga dipertimbangkan apabila membuat keputusan mengenai insentif dan ganjaran.*

2. *PPK menyediakan insentif kepada kakitangan untuk mengenal pasti pengguna yang mudah terjejas dan berurusan dengan golongan pengguna ini secara berkesan dengan menerapkan aspek ini dalam penilaian prestasi kakitangan.*

S 10.10 PPK perlu memastikan pengaturan dan amalan ganjarannya adalah selaras dengan hasil FTFC.

S 10.11 Sekiranya dasar ganjaran membenarkan ganjaran boleh ubah, PPK hendaklah memastikan bahawa -

(a) potensi risiko hasil pengguna kewangan yang lemah dikenal pasti dan ditangani;
(b) nisbah antara komponen ganjaran tetap dengan komponen ganjaran boleh ubah diseimbangkan dengan sewajarnya; dan
(c) wajaran yang secukupnya diberikan pada kriteria kualitatif untuk menggalakkan amalan dan tingkah laku yang dikehendaki, iaitu bertindak demi kepentingan terbaik pengguna kewangan sepanjang masa.

Amalan tidak baik

1. *Pengaturan dan amalan ganjaran PPK ditetapkan terutamanya untuk memenuhi sasaran jualan dan menjana pendapatan, tanpa memberikan penekanan terhadap pertimbangan untuk bertindak dengan mengutamakan kepentingan pengguna kewangan. Sebagai contoh, tidak ada penunjuk amalan yang jelas dalam KPI pengurusan kanan serta ketiadaan kriteria untuk memenuhi syarat insentif promosi jualan seperti kadar ketegaran, kualiti borang untuk mendapatkan maklumat pelanggan, maklum balas daripada panggilan pengenalan, tindakan tatatertib terdahulu serta aduan.*

2. *Syarikat insurans atau pengendali takaful berlesen melaksanakan struktur komisen yang tidak sepadan dengan usaha atau perkhidmatan sebenar yang diberikan kepada pengguna kewangan oleh pengantara. Tindakan ini*

mengakibatkan caj yang tidak seimbang kepada pengguna kewangan dan menyumbang kepada pengurangan nilai dana insurans atau dana takaful masing-masing.

S 10.12 Apabila amalan atau tingkah laku yang tidak diingini oleh kakitangan, wakil atau ejen telah menjejaskan pengguna kewangan, PPK hendaklah membuat siasatan dan mengambil tindakan yang sewajarnya untuk mencegah kejadian tersebut daripada berulang pada masa hadapan.

G 10.13 Amalan atau tingkah laku yang tidak diingini oleh kakitangan, wakil atau ejen yang boleh menjejaskan pengguna kewangan seperti yang dirujuk dalam perenggan 10.12 boleh termasuk tingkah laku yang dinyatakan dalam perenggan 13.3, 13.4, 13.7, 13.10 dan 14.14.

Amalan tidak baik

1. *Fungsi pematuhan dan audit dalaman PPK hanya tertumpu pada pematuhan terhadap peraturan dan pengawalan amalan, tanpa menilai sama ada amalan PPK boleh menyumbang kepada atau menyebabkan hasil FTFC yang tidak dicapai.*

2. *Tiada tindakan serius diambil terhadap pihak pengantara walaupun terdapat aduan atau dakwaan salah laku yang diterima melibatkan pengantara tersebut. PPK sekadar mengeluarkan peringatan tanpa menjalankan penilaian yang sewajarnya untuk mengenal pasti punca utama dan tahap kemudaratan terhadap pengguna kewangan atau melaksanakan langkah-langkah pemulihan yang berkesan bagi mencegah kesilapan tersebut daripada terus berulang.*

11 Terma yang adil

Prinsip 2: PPK perlu memastikan pengguna kewangan diberikan terma yang adil dalam kontrak dengan pengguna kewangan.

G 11.1 Berikutan wujud ketidakseimbangan kuasa rundingan antara pengguna kewangan dengan PPK, PPK dikehendaki memastikan hak dan kewajipan antara pihak yang terlibat dalam kontrak tersebut adalah seimbang dan adil, khususnya yang berhubung dengan terma kontrak yang telah ditulis lebih awal (*pre-written contractual terms*). Hal ini termasuk mengelakkan penggunaan istilah undang-undang dan teknikal dalam kontrak yang mungkin sukar difahami oleh pengguna kewangan.

S 11.2 Keperluan dalam seksyen ini tidak terpakai pada terma kontrak yang-
(a) telah dirunding secara persendirian; atau
(b) mencerminkan peruntukan dan keperluan statutori atau pengawalseliaan.

G 11.3 Terma kontrak dianggap telah dirunding secara persendirian sekiranya pengguna kewangan mampu mempengaruhi kandungan terma kontrak tersebut.

S 11.4 PPK perlu memastikan bahawa terma yang digunakan dalam kontrak lazim adalah adil terhadap pengguna kewangan. Sesuatu terma dianggap sebagai tidak adil jika terma itu mempunyai kecenderungan untuk mewujudkan ketidakseimbangan yang ketara, iaitu apabila hak dan kewajipan dalam terma tersebut jelas lebih memihak pada PPK dan menjejaskan pengguna kewangan. Penentuan sama ada sesuatu terma itu adil atau tidak hendaklah dibuat dengan merujuk kontrak tersebut secara keseluruhan, dan dengan mengambil kira keadaan sedia ada semasa kontrak dimeterai serta jenis perkhidmatan atau produk kewangan yang berkenaan.

G 11.5 Lampiran 4 Dokumen Dasar ini menyediakan senarai tidak menyeluruh yang menunjukkan terma-terma kontrak yang mungkin boleh dianggap sebagai tidak adil oleh BNM. BNM boleh menyemak dan mengemas kini senarai ini dari semasa ke semasa untuk memastikan kesesuaian dan kegunaannya.

Amalan baik

1. *PPK mengambil kira kepentingan pengguna kewangan apabila menyediakan terma kontrak bagi memastikan terma tersebut tidak berat sebelah atau distrukturkan untuk hanya memberi kelebihan atau manfaat kepada PPK.*

2. *Terma kontrak PPK membolehkan bayaran balik secara penuh dalam kes apabila pengguna kewangan membatalkan polisi/sijil dalam tempoh membuat keputusan (free-look period) atau apabila perlindungan insurans/takaful belum diaktifkan bagi polisi/sijil yang dilanggan melalui*

platform digital bukan langsung[9] *(contohnya, pengguna kewangan tidak memasukkan kod penebusan pada halaman web tertentu atau tidak mengklik pautan untuk mengaktifkan polisi/sijil).*

Amalan tidak baik

1. *PPK memasukkan terma yang membolehkan PPK mengubah kontrak secara unilateral tanpa memberikan sebarang alasan yang sah atau dengan alasan yang tidak jelas seperti "atas sebarang sebab yang difikirkan sesuai oleh bank" atau "atas sebarang sebab yang difikirkan munasabah oleh bank pada masa perubahan".*

2. *PPK memasukkan terma yang membolehkan PPK mengenakan fi penalti yang terlampau tinggi dan tidak wajar terhadap pengguna kewangan akibat kegagalan mereka memenuhi terma kontrak.*

3. *PPK memasukkan terma yang membolehkan PPK tidak memberikan sebarang notis mengenai hak PPK untuk menolak daripada sebarang baki kredit dalam akaun pengguna kewangan yang disimpan dengan PPK atau untuk menamatkan perjanjian dengan pengguna kewangan.*

4. *PPK memasukkan terma yang mengenakan syarat-syarat yang tidak munasabah atau tidak berkaitan terhadap pengguna kewangan untuk terus memberikan manfaat atau perlindungan kepada pengguna kewangan tersebut. Sebagai contoh, dalam permohonan untuk mengaktifkan semula polisi, pengguna kewangan dikehendaki untuk membuktikan kepada syarikat insurans atau pengendali takaful bahawa ahli keluarga pengguna kewangan yang dilindungi itu berada dalam tahap kesihatan yang baik.*

5. *Syarikat insurans atau pengendali takaful berlesen memasukkan terma yang mengehadkan perlindungan yang disediakan di bawah sesuatu produk kewangan yang lazimnya ditawarkan oleh produk kewangan yang serupa dalam pasaran, tanpa menzahirkan dengan jelas had-had tersebut dalam bahan pemasarannya.*

6. *PPK memasukkan perakuan yang boleh meletakkan pengguna kewangan pada kedudukan yang kurang baik jika berlaku pertikaian. Sebagai contoh, pengguna kewangan dikehendaki membuat perakuan bahawa keputusan untuk membeli sesuatu produk kewangan telah dibuat berdasarkan pertimbangan mereka sendiri, tanpa mengambil kira sebarang salah nyata yang dibuat oleh kakitangan, wakil atau ejen PPK.*

[9] Platform digital tidak langsung merujuk kepada laman media sosial persendirian atau laman web/laman web mikro/aplikasi mudah alih korporat pihak pengantara, laman web pengagregat produk, platform e-dagang/e-dompet dan laman web pihak ketiga/penyedia perkhidmatan dalam talian.

7. PPK memasukkan terma yang mengecualikan, mengehadkan atau melindungi PPK daripada sebarang liabiliti yang timbul daripada pembukaan akaun semasa atau akaun simpanan oleh pengguna kewangan, terutamanya golongan yang memenuhi takrif pengguna yang mudah terjejas.

S 11.6 PPK hendaklah memastikan kontrak disemak semasa proses pembangunan produk bagi memastikan terma yang digunakan adalah jelas dan mencerminkan reka bentuk produk kewangan tersebut dengan tepat. Hal ini termasuk memastikan bahawa -

(a) terma dinyatakan dalam bahasa mudah;
(b) terma disampaikan secara jelas, ringkas dan padat; dan
(c) terma yang meletakkan kewajipan terhadap pengguna kewangan diberikan keutamaan yang sewajarnya.

Amalan baik

1. Terma kontrak menzahirkan dengan jelas sebarang caj yang mungkin dikenakan terhadap pengguna kewangan pada masa hadapan dan tidak menggunakan terma umum seperti "mengikut budi bicara kami" atau "mengikut kos yang akan ditentukan oleh PPK".

2. PPK menggunakan bahasa mudah dalam kontrak bagi membantu pengguna kewangan memahami hak dan kewajipan mereka.

Amalan tidak baik

1. PPK menyediakan rujukan silang secara umum kepada undang-undang lain seperti "menurut peruntukan Kanun Tanah yang berkaitan sekiranya berkenaan" tanpa menyatakan dengan jelas peruntukan yang mungkin mempunyai kesan besar terhadap kepentingan pengguna kewangan.

2. PPK memasukkan terma yang tidak jelas seperti "bank berhak untuk menggunakan sebarang wang yang diterima bagi membuat sebarang pembayaran yang dikenakan dengan sebarang cara".

3. PPK tidak memberikan perhatian yang sewajarnya terhadap pernyataan yang meminta keizinan pengguna kewangan dalam bahan penzahiran utama, seperti borang permohonan atau cadangan dan kontrak. Sebagai contoh, pernyataan yang meminta persetujuan pengguna kewangan untuk menyerahkan wang perlu dibayar.

S 11.7 PPK tidak boleh meletakkan terma kontrak berbentuk halangan yang menyukarkan pengguna kewangan untuk beralih kepada produk kewangan lain atau PPK lain sebelum tamat tempoh kontrak. Pengguna kewangan harus dibenarkan untuk menukar produk kewangan atau PPK tanpa menanggung kos yang tidak setara.

> ***Amalan baik***
>
> *PPK memberi pengguna kewangan notis awal yang munasabah dengan sebab yang sah sebelum membuat sebarang perubahan pada terma kontrak dan pengguna kewangan juga bebas untuk menamatkan kontrak dalam jangka masa yang munasabah.*
>
> ***Amalan tidak baik***
>
> *PPK mengenakan tempoh menunggu yang terlalu lama atau had perlindungan kepada pemilik polisi/peserta takaful yang menukar produk insurans/takaful disebabkan oleh faktor kemampuan. Contohnya, pemilik polisi/peserta takaful memilih untuk bertukar kepada produk yang lebih murah semasa pelaksanaan penetapan semula harga insurans/takaful perubatan.*

S 11.8 PPK hendaklah memasukkan pernyataan yang jelas dan terang bagi mengingatkan pengguna kewangan supaya membaca dan memahami terma-terma kontrak dan berbincang lebih lanjut dengan kakitangan, wakil atau ejen PPK sekiranya terdapat sebarang terma yang tidak difahami oleh pengguna kewangan sebelum menandatangani kontrak. PPK perlu menyediakan dokumen prakontrak untuk pengguna kewangan mengesahkan bahawa terma-terma utama kontrak yang melibatkan kewajipan pengguna kewangan telah dijelaskan dengan secukupnya kepada mereka.

S 11.9 PPK hendaklah memasukkan terma-terma utama kontrak yang melibatkan hak dan kewajipan pengguna kewangan dalam lembaran penzahiran produk bagi semua produk kewangan.

S 11.10 PPK hendaklah mengkaji semula terma-terma kontrak secara berkala dan berpuas hati bahawa terma-terma tersebut sentiasa mematuhi keperluan Dokumen Dasar ini.

S 11.11 PPK tidak boleh menguatkuasakan atau menggunakan sebarang terma yang tidak adil dalam kontrak dengan pengguna kewangan yang telah dimeterai sebelum Dokumen Dasar ini diterbitkan.

G 11.12 Bagi tujuan melaksanakan keperluan perenggan 11.11, PPK digalakkan untuk mengkaji semula kontrak tersebut secara proaktif serta meminda sebarang terma kontrak yang berkenaan. PPK diingatkan supaya sentiasa menerapkan semangat FTFC.

12 Pemberian maklumat

Prinsip 3: PPK perlu memberikan maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya kepada pengguna kewangan mengenai perkhidmatan dan produk kewangan.

G 12.1 Seiring dengan perkhidmatan dan produk kewangan yang semakin rumit, sangat penting untuk pengguna kewangan mendapatkan akses yang lebih baik kepada maklumat yang relevan bagi tujuan memudahkan perbandingan dan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Penzahiran produk yang mencukupi dan berkesan boleh membantu pengguna kewangan memelihara kepentingan mereka dengan lebih aktif. Penzahiran produk hanya akan memenuhi tujuannya jika pengguna kewangan dapat memahami maklumat yang diberikan untuk membuat perbandingan dan menilai kesesuaian produk. Oleh itu, penting untuk penzahiran produk mudah difahami dan ditumpukan pada maklumat penting dan relevan yang dapat membantu pengguna kewangan membuat keputusan.

S 12.2 PPK hendaklah memastikan terdapat proses pembangunan dan kajian semula bahan-bahan penzahiran dan promosi produk. Proses ini diperlukan bagi memastikan maklumat yang dizahirkan memberikan gambaran yang jelas dan seimbang tentang ciri-ciri utama, risiko dan manfaat produk yang diperlukan oleh pengguna kewangan untuk membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi.

> ***Amalan baik***
>
> *PPK menjalankan ujian terhadap dokumen penzahiran bersama-sama dengan pengguna kewangan sebelum melancarkan produk kewangan yang baharu bagi memastikan maklumat yang dizahirkan dapat difahami dan mencapai tujuan untuk memudahkan proses membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi.*
>
> ***Amalan tidak baik***
>
> *Lembaran penzahiran produk hanya memfokuskan pada potensi pulangan atau manfaat produk tanpa memaklumkan juga risiko yang perlu diambil kira oleh pengguna kewangan.*

S 12.3 PPK hendaklah sentiasa memastikan pengguna kewangan diberikan maklumat yang mencukupi berkenaan sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan pada peringkat prakontrak, semasa pengguna kewangan memeterai kontrak dan sepanjang tempoh kontrak seperti yang ditetapkan dalam *Guidelines on*

Product Transparency and Disclosure [10] . Langkah ini adalah untuk memudahkan pengguna kewangan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi berkaitan perkhidmatan atau produk kewangan yang memenuhi keperluan mereka. Pemakluman ini hendaklah termasuk maklumat yang relevan berhubung dengan fi dan caj yang dikenakan terhadap perkhidmatan atau produk kewangan.

Amalan baik

1. *Kakitangan jualan dan pemasaran, wakil dan ejen PPK memberikan lembaran penzahiran produk kepada pengguna kewangan dan meluangkan masa untuk menerangkan dengan jelas terma-terma utama yang memberikan kesan terhadap hak dan kewajipan pengguna kewangan. Kakitangan jualan dan pemasaran, wakil dan ejen PPK juga menasihati pengguna kewangan supaya membaca dan mempertimbangkan maklumat dan penjelasan yang diberikan.*

2. *Pengguna kewangan diberikan masa yang mencukupi untuk membaca dan memahami maklumat yang diberikan sebelum keputusan pembelian dibuat atau disahkan.*

3. *Notis mengenai perubahan pada terma dan syarat perkhidmatan atau produk kewangan terus disediakan kepada pengguna kewangan individu dalam tempoh yang munasabah, sebelum perubahan yang dijadualkan itu dilaksanakan. Notis tersebut mengandungi nama kakitangan PPK yang boleh dihubungi oleh pengguna kewangan untuk mendapatkan sebarang penjelasan. Notis yang sama juga diberikan kepada pengantara dengan panduan secukupnya bagi membolehkan mereka menerangkan perubahan tersebut dan kemungkinan implikasinya kepada pengguna kewangan.*

Amalan tidak baik

1. *Lembaran penzahiran produk untuk produk kewangan yang lazim seperti pembiayaan perumahan, pembiayaan sewa beli dan kad kredit tidak banyak disediakan di semua titik hubungan antara PPK dengan pengguna kewangan.*

2. *Lembaran penzahiran produk hanya diberikan kepada pengguna kewangan selepas mereka memutuskan untuk membeli produk kewangan tersebut.*

[10] Diterbitkan pada Mei 2013, termasuk sebarang pindaan atau pengubahsuaian yang dibuat.

S 12.4 PPK hendaklah memastikan bahan promosi adalah jelas dan tidak mengelirukan (sama ada dinyatakan atau tidak dinyatakan) kerana pengguna kewangan sering bergantung pada maklumat dalam bahan promosi apabila membuat keputusan.

Amalan baik

PPK menyediakan ilustrasi yang membandingkan manfaat dan premium produk alternatif yang serupa (contohnya, produk motor baharu berbanding dengan produk komprehensif asas, e-panggilan tahunan berbanding dengan e-panggilan harian) dalam semua bahan promosi produk.

Amalan tidak baik

Bahan promosi menyertakan perbandingan dengan produk kewangan lain yang tidak mempunyai ciri-ciri yang serupa atau memberikan unjuran yang terlalu optimis mengenai pulangan yang dijangkakan daripada produk kewangan itu.

S 12.5 PPK hendaklah memastikan bahawa amaran atau penafian berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan yang diiklankan tidak dikaburkan atau disamarkan dalam apa-apa cara melalui kandungan atau reka bentuk bahan promosi.

S 12.6 PPK hendaklah menzahirkan maklumat dengan jelas, padat dan berkesan. Tumpuan perlu diberikan terhadap kualiti penzahiran produk berbanding dengan kuantiti maklumat yang dizahirkan.

Amalan tidak baik

1. *PPK membebankan pengguna kewangan dengan maklumat produk yang berlebihan, tanpa mempedulikan sama ada maklumat tersebut relevan atau sesuai dengan pengguna kewangan tersebut. Pada masa yang sama, PPK menghendaki pengguna kewangan untuk membuat perakuan bahawa mereka memahami maklumat yang diberikan.*

2. *Sekiranya komunikasi kepada pengguna kewangan memerlukan tindakan atau keputusan tertentu oleh pengguna kewangan tersebut, cara penyampaian maklumat tersebut memberikan penekanan tentang keperluan pengguna kewangan mengambil tindakan pada kadar segera.*

3. *PPK tidak memberikan penekanan secukupnya terhadap pernyataan yang memintapersetujuan pengguna kewangan, contohnya, pernyataan yang meminta persetujuan pengguna kewangan untuk berkongsi maklumat peribadi dengan rakan pemasaran dan/atau penyerahan wang perlu dibayar.*

S 12.7 PPK perlu memastikan bahawa maklumat disampaikan dalam bahasa mudah supaya pengguna kewangan lebih memahami ciri-ciri penting produk, risiko produk, serta hak dan tanggungjawab mereka.

S 12.8 Keperluan ketelusan dan penzahiran yang sama hendaklah terpakai bagi perkhidmatan kewangan atau produk yang ditawarkan secara digital. Sekiranya penzahiran produk dan komunikasi kepada pengguna kewangan hanya dilaksanakan secara digital sahaja, PPK perlu memastikan bahawa perkara ini dijelaskan kepada pengguna kewangan dan boleh diterima oleh pengguna kewangan. PPK perlu mempertimbangkan profil pengguna kewangan yang terjejas apabila penzahiran dan komunikasi dilaksanakan sepenuhnya secara digital. PPK perlu memastikan langkah-langkah sewajarnya diambil bagi membantu pengguna kewangan menyesuaikan diri dengan perubahan terhadap cara PPK berinteraksi dengan pengguna kewangan.

Amalan baik

1. *Sebelum memindahkan pelanggan sedia ada kepada produk atau perkhidmatan digital, seperti pemindahan daripada penyata salinan bercetak dan kemudahan fizikal (contohnya buku akaun simpanan) kepada e-penyata atau aplikasi dalam talian*, *PPK memastikan pelanggan sedia ada menerima makluman dan panduan yang mencukupi untuk mengelakkan sebarang akibat yang tidak diingini yang memudaratkan kepentingan pengguna kewangan akibat pelaksanaan pemindahan tersebut. Hal ini termasuk:*
   a) *memberikan makluman yang mencukupi tentang matlamat rancangan pemindahan terlebih dahulu dan manfaat pada pengguna yang memilih perkhidmatan digital, untuk membolehkan pengguna membuat pilihan untuk berpindah;*
   b) *memberikan panduan yang mencukupi tentang cara mengakses perkhidmatan tradisional secara dalam talian dan kepentingan amalan keselamatan siber untuk mengelakkan pengguna menjadi mangsa penipuan dan perisian hasad dalam talian; dan*
   c) *menetapkan ambang kadar penerimaan yang munasabah sebagai pertimbangan utama untuk pemindahan penuh. Sebagai contoh, pemindahan daripada penawaran penyata salinan bercetak kepada e-penyata dilakukan hanya setelah kadar penerimaan dipenuhi sebanyak 60%.*

2. *PPK yang tidak lagi menyediakan penyata salinan bercetak percuma, atau menghantarkan e-penyata bulanan kepada pelanggan, perlu memastikan bahawa pelanggan mereka masih boleh mengakses e-penyata sekurang-kurangnya 12 bulan terkini melalui aplikasi dalam talian.*

S 12.9 PPK perlu memastikan penzahiran yang dibuat melalui saluran digital adalah berkesan dan akan memudahkan pemahaman pengguna kewangan.

G 12.10 Penzahiran yang berkesan boleh dicapai, sebagai contoh, dengan menggabungkan pelbagai media yang lebih menarik, seperti penggunaan alat bantuan visual, alat interaktif dan video bagi menjelaskan maklumat yang rumit. Penggunaan infografik dan panduan yang ringkas juga boleh digunakan untuk menggalakkan pengguna kewangan membaca dan menggunakan maklumat tersebut untuk membuat keputusan.

S 12.11 Apabila maklumat yang disampaikan mengandungi maklumat kewangan pengguna kewangan, contohnya seperti dalam penyata kewangan berkala, PPK perlu memastikan maklumat tersebut dilindungi dengan secukupnya.

13 Adil dalam berurusan

Prinsip 4: PPK perlu memastikan kakitangan, wakil dan ejennya mencerminkan sikap penuh berhemah, mahir dan tekun semasa berurusan dengan pengguna kewangan.

G 13.1 Prinsip umum bahawa pengguna kewangan harus dipertanggungjawabkan atas keputusan mereka perlu dilengkapi dengan kewajipan yang jelas oleh PPK untuk bertindak secara jujur, adil dan profesional dengan mengambil kira kepentingan pengguna kewangan. Memandangkan kakitangan, wakil dan ejen PPK memainkan peranan yang penting ketika bersemuka dengan pengguna kewangan, mereka perlu menjalankan tugas dengan penuh berhemah, mahir dan tekun.

S 13.2 PPK hendaklah menetapkan dasar yang menghendaki kakitangan, wakil dan ejen menjalankan tugas dan tanggungjawab mereka dengan berhemah, mahir dan tekun berdasarkan piawaian etika profesional.

Amalan baik

1. *PPK mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengenal pasti sumber bayaran balik yang dirancang semasa berurusan dengan pengguna kewangan yang mempunyai amaun pembiayaan tertunggak dan menawarkan nasihat sama ada sumber bayaran balik adalah sesuai untuk menyelesaikan amaun belum selesai. Sebagai contoh, jika pengguna kewangan berhasrat untuk membayar balik amaun pinjaman perumahan yang tertunggak melalui dana daripada akaun KWSP, PPK meminta dokumen berkaitan yang menunjukkan baki KWSP pengguna kewangan itu bagi menentukan sama ada dana tersebut mencukupi untuk menyelesaikan amaun tertunggak dan mengelakkan pengambilan balik harta tanah.*

Amalan tidak baik

1. *Syarikat insurans hayat berlesen menggunakan strategi penentuan harga yang kurang mampan bagi produk perlindungan hayat sertaan yang boleh menjejaskan layanan adil terhadap pengguna kewangan dan menyebabkan jangkaan munasabah pemegang polisi yang tidak wajar. Kadar premium mungkin tidak mencukupi untuk menampung manfaat terhadap pemilik polisi, perbelanjaan dan/atau pindahan masa hadapan kepada dana pemegang saham. Hal ini menyebabkan kos penentuan harga yang rendah akhirnya dipindahkan kepada pemegang polisi melalui potongan daripada bahagian aset dan/atau potongan bonus.*

2. *Syarikat insurans hayat berlesen, termasuk aktuari yang dilantik, tidak mempertimbangkan kepentingan dan layanan adil terhadap pemilik polisi dengan secukupnya dalam menentukan pengagihan bonus kepada*

pemegang polisi. Sebagai contoh, pengenalan potongan bonus untuk membetulkan kesilapan lalu atau salah urus dana hayat sertaan, atau memperkenalkan semakan bonus berperingkat tanpa memastikan keadilan pada kelompok pemegang polisi yang berlainan dengan profil kematangan yang berbeza dalam satu kohort.

S 13.3 PPK perlu melaksanakan pelbagai langkah, termasuk menyediakan latihan, penyeliaan dan pemantauan, bagi memastikan kakitangan, wakil dan ejennya tidak secara melulu, cuai atau sengaja menyebabkan pengguna kewangan keliru tentang kelebihan atau kekurangan sebarang perkhidmatan atau produk kewangan.

Amalan baik

1. *PPK hanya membenarkan kakitangan jualan, wakil dan ejen yang telah memperoleh sijil atau menamatkan latihan, atau mempunyai pengalaman yang relevan tentang perancangan kewangan atau pengurusan harta untuk mempromosikan produk pelaburan. PPK juga menjalankan latihan secara berkala dan menguatkuasakan keperluan Pembangunan Profesional Berterusan (Continuing Professional Development, CPD) bagi memastikan kakitangan jualan, wakil dan ejennya mempunyai pengetahuan yang terkini dalam perancangan kewangan.*

2. *PPK sentiasa memantau amalan kakitangan jualan, wakil dan ejen dengan melakukan tinjauan rahsia (mystery shopping), audit lapangan, rakaman suara jualan melalui telepemasaran dan melakukan panggilan secara rawak kepada pengguna kewangan bagi mendapatkan maklum balas mengenai urusan mereka dengan kakitangan, wakil atau ejen PPK.*

3. *Penilaian tahunan dijalankan oleh pihak bebas bagi memastikan kualiti prestasi kakitangan, wakil dan ejen PPK serta pematuhan keperluan dalaman dan pengawalseliaan.*

4. *PPK menjalankan penilaian semula selepas jualan secara bebas mengenai perkhidmatan atau produk kewangan melalui individu yang tidak terlibat secara langsung dalam proses jualan, termasuk menghubungi sebilangan pengguna kewangan sebaik sahaja menyelesaikan jualan, menganalisis rakaman perbualan jualan, dan menilai kakitangan yang mempunyai trend jualan yang luar biasa. Penilaian ini merupakan sebahagian daripada usaha untuk mengenal pasti amalan yang tidak diingini atau yang memberikan hasil yang buruk kepada pengguna kewangan.*

Amalan tidak baik

1. *Kakitangan, wakil atau ejen PPK mempromosikan perkhidmatan atau produk kewangan dengan menumpukan pada kelebihan perkhidmatan*

dan produk tersebut tanpa memaklumkan risiko yang berkaitan, sebarang klausa pengecualian utama, terma dan syarat penting atau tempoh bertenang.

2. *Kakitangan telepemasaran PPK gagal membuat panggilan susulan dan mengesahkan jawapan yang tidak jelas daripada pengguna kewangan tentang minat mereka untuk membeli sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan.*

3. *Kakitangan, wakil atau ejen PPK menyarankan perkhidmatan atau produk kewangan yang diperlukan untuk memenuhi sasaran jualan atau memperoleh komisen yang lebih tinggi, dan bukannya menyarankan perkhidmatan atau produk kewangan yang paling sesuai untuk pengguna kewangan.*

4. *Apabila menjual produk pelaburan, kakitangan, wakil atau ejen PPK menumpukan pada hadiah promosi dan bukannya memberikan maklumat yang relevan dan penjelasan mengenai ciri-ciri, manfaat dan risiko produk pelaburan tersebut.*

S 13.4 PPK hendaklah , dalam sebarang komunikasi atau perjanjian dengan pengguna kewangan, tidak menafikan sebarang liabiliti yang timbul akibat daripada tindakan kakitangan, wakil atau ejen yang mengelirukan pengguna kewangan atau kakitangan, wakil dan ejen yang diberikan kuasa untuk menjual perkhidmatan atau produk kewangan gagal menjalankan tugas dengan berhemah, mahir dan tekun.

S 13.5 Sebelum melantik wakil dan ejen untuk memasarkan atau menjual perkhidmatan atau produk kewangan atau untuk mendapatkan semula bayaran daripada pengguna kewangan, PPK dikehendaki menjalankan usaha wajar yang sepatutnya terhadap wakil dan ejennya.

Amalan baik

PPK menjalankan latihan untuk pemungut hutang luar yang dilantik, dan latihan itu memberikan penekanan terhadap amalan kutipan hutang yang adil dan kepentingan untuk memelihara kerahsiaan maklumat pelanggan.

Amalan tidak baik

Syarikat insurans atau pengendali takaful bergantung sepenuhnya pada saranan ajuster yang dilantik untuk menawarkan jumlah tuntutan insurans yang lebih rendah atau menolak tuntutan insurans tanpa melaksanakan usaha wajar sendiri.

S 13.6 PPK hendaklah memastikan bahawa kehendak piawaian etika, integriti dan profesionalisme yang tinggi dalam semua urusan dengan pengguna kewangan dicerminkan dalam perjanjian tahap perkhidmatan (*service level agreement*) antara PPK dengan wakil dan ejennya.

Amalan baik

PPK melalui kontrak melarang kakitangan, wakil dan ejen melibatkan pihak ketiga untuk menjalankan aktiviti jualan dan pemasaran bagi pihak mereka. Hal ini termasuk namun tidak terhad pada tindakan membuat pencarian fakta dan cadangan produk.

S 13.7 PPK hendaklah memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya tidak memberikan tekanan atau pengaruh yang tidak wajar terhadap sebarang pengguna kewangan untuk mendapatkan perkhidmatan atau produk kewangan. PPK hendaklah memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya memberikan peluang kepada pengguna kewangan untuk membuat penilaian manfaat dan risiko perkhidmatan secara bebas.

Amalan tidak baik

1. *Kakitangan, wakil atau ejen telepemasaran PPK memberikan tekanan terhadap pengguna kewangan untuk menyelesaikan urus niaga tanpa memberikan peluang secukupnya untuk mempertimbangkan keputusan mereka. Sebagai contoh, memujuk pengguna kewangan untuk meneruskan panggilan walaupun kurang berminat, atau bergegas untuk menyelesaikan jualan dengan memasarkan perkhidmatan atau produk kewangan sebagai promosi sekali sahaja (one-off).*

2. *Skrip telepemasaran PPK untuk sesuatu produk insurans atau takaful menekankan kelebihan yang tidak munasabah terhadap pulangan, seperti pembayaran tunai terjamin dan bukannya berkaitan manfaat perlindungan, atau membuat perbandingan yang mengelirukan antara perkhidmatan kewangan atau pulangan produk dengan perkhidmatan atau produk kewangan yang berlainan, contohnya membandingkan pulangan pelan insurans dengan pulangan deposit tetap.*

S 13.8 PPK tidak boleh mengenakan syarat yang bersifat prejudis dan tidak adil terhadap mana-mana pengguna kewangan atau kumpulan pengguna kewangan yang ingin mendapatkan perkhidmatan atau produk kewangan daripada PPK. Khususnya, PPK tidak boleh melayan sebarang pengguna kewangan atau kumpulan pengguna kewangan dengan kurang wajar semata-mata berdasarkan faktor-faktor arbitrari seperti status perkahwinan, bangsa atau agama.

G 13.9 Larangan dalam perenggan 13.8 tidak menghalang PPK daripada menawarkan perkhidmatan atau produk kewangan pada harga yang berbeza atau menyasarkan segmen pelanggan tertentu yang mencerminkan tahap perkhidmatan yang berbeza atau keperluan dan pilihan pelanggan

Amalan baik

Tertakluk kepada sebarang keperluan undang-undang atau pengawalseliaan, iaitu apabila permohonan untuk mendapatkan perkhidmatan atau produk kewangan ditolak, PPK menjelaskan sebab penolakan tersebut kepada pemohon.

Amalan tidak baik

PPK mendiskriminasi terhadap pemohon pinjaman tertentu berdasarkan ciri-ciri seperti bangsa dan kerakyatan asal tanpa mengambil kira amalan pengunderaitan kredit yang kukuh dan kemampuan bakal peminjam untuk membayar balik pinjaman.

S 13.10 Bagi produk insurans dan takaful, syarikat insurans berlesen dan pengendali takaful berlesen hendaklah tidak-

(a) membuat atau membenarkan sebarang diskriminasi yang tidak adil antara-

(i) individu dalam kelas yang sama dan anggaran jangka hayat yang sama, terhadap kadar premium atau caruman atau fi polisi atau sijil yang dikenakan untuk sebarang polisi insurans hayat atau sijil takaful keluarga dan polisi insurans dan sijil takaful berkaitan pelaburan, dalam keuntungan bonus atau pelaburan, manfaat lain yang perlu dibayar, atau dalam sebarang terma dan syarat lain yang berkaitan dengan polisi atau sijil tersebut;

(ii) individu dalam kelas yang sama dan risiko yang sama terhadap kadar premium atau caruman atau bayaran polisi atau sijil yang dikenakan untuk sebarang polisi insurans atau sijil takaful berkaitan kemalangan atau kesihatan, dalam manfaat yang perlu dibayar, atau dalam sebarang terma dan syarat lain yang berkaitan dengan polisi atau sijil tersebut; atau

(iii) individu dalam kelas yang sama dan risiko yang sama dengan menolak untuk menyediakan perlindungan insurans atau takaful (termasuk menjadikan harga perlindungan terlalu mahal), enggan memperbaharui, membatalkan atau mengehadkan jumlah perlindungan insurans atau takaful ke atas insurans am atau risiko takaful;

(b) enggan menyediakan perlindungan insurans atau takaful atau terus menyediakan perlindungan insurans atau takaful (termasuk menjadikan perlindungan terlalu mahal), atau mengehadkan jumlah perlindungan yang boleh diambil oleh seseorang individu atas dasar jantina, status perkahwinan, bangsa, agama atau negara asal individu tersebut; atau

(c) enggan menyediakan perlindungan insurans atau takaful kepada seseorang individu semata-mata kerana syarikat insurans atau pengendali takaful yang lain enggan memberikan perlindungan insurans atau takaful, atau telah membatalkan atau enggan memperbaharui polisi atau sijil yang sedia ada yang menamakan individu tersebut sebagai orang yang diberi insurans atau peserta,

melainkan tindakan sedemikian dapat ditunjukkan sebagai hasil pelaksanaan prinsip pengunderaitan atau aktuari yang kukuh.

G 13.11 Pelaksanaan prinsip pengunderaitan atau aktuari yang kukuh dalam perenggan 13.10 boleh mengambil kira beberapa faktor iaitu -

(a) keupayaan syarikat insurans berlesen atau pengendali takaful berlesen untuk menyediakan perlindungan insurans atau takaful;

(b) penilaian secara kolektif ke atas dedahan syarikat insurans berlesen atau pengendali takaful berlesen terhadap kerugian berdasarkan portfolio keseluruhan produk insurans atau takaful yang dijual kepada pemegang polisi atau peserta takaful tertentu dan/atau pengalaman kerugian pemegang polisi atau peserta takaful dari masa ke masa;

(c) pertimbangan secara subjektif seperti langkah pengurusan risiko yang dilaksanakan oleh pemilik risiko adalah munasabah dengan keputusannya untuk pengunderaitan risiko tersebut; dan

(d) amalan pasaran terdahulu yang dibuat berdasarkan pengunderaitan atau pertimbangan aktuari yang kukuh serta relevan terhadap keputusan syarikat insurans berlesen atau pengendali takaful berlesen untuk pengunderaitan risiko tersebut.

14 Nasihat dan saranan

Prinsip 5: PPK perlu mengambil perhatian yang sewajarnya bagi memastikan nasihat dan saranan yang bersesuaian diberikan kepada pengguna kewangan.

G 14.1 Nasihat yang berkualiti dapat membantu pengguna kewangan dalam membuat keputusan penting mengenai sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan yang dapat memenuhi keperluan kewangan mereka. BNM menghendaki PPK mengambil kira kepentingan pengguna kewangan dan membuat pertimbangan wajar tentang keperluan pengguna kewangan apabila memberikan nasihat atau saranan berkenaan sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan. Pemberian nasihat atau saranan oleh PPK perlu berdasarkan matlamat kewangan, keperluan, pengetahuan serta pengalaman pengguna kewangan, serta mengambil kira kerumitan dan risiko yang berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.

G 14.2 Bagi produk insurans hayat atau produk takaful keluarga, keperluan dalam perenggan 14.3 hingga 14.8, 14.11 dan 14.16 perlu dibaca bersama dengan Guidelines on Proper Advice Practices for Life Insurance/Family Takaful Business.[11]

S 14.3 PPK perlu memastikan bahawa sebarang nasihat atau saranan tentang perkhidmatan atau produk kewangan yang disediakan oleh kakitangan, wakil atau ejennya mempunyai asas yang munasabah dan ditawarkan berdasarkan kepentingan utama pengguna kewangan.

S 14.4 PPK perlu memastikan bahawa sebelum kakitangan, wakil dan ejennya memberikan sebarang nasihat atau saranan, mereka hendaklah mendapatkan maklumat yang mencukupi mengenai pengguna kewangan tersebut, termasuk tetapi tidak terhad pada maklumat yang berikut -

(a) matlamat, keperluan dan keutamaan kewangan;
(b) faktor peribadi (contohnya umur, bilangan tanggungan);
(c) kedudukan kewangan (contohnya sumber dan jumlah pendapatan, komitmen kewangan, aset dan liabiliti);
(d) kesanggupan mengambil risiko;
(e) tempoh pelaburan; dan
(f) tahap pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.

Amalan Baik

1. PPK menetapkan prosedur operasi standard untuk kakitangan, wakil dan ejennya bagi -

[11] Diterbitkan pada bulan Ogos 2012, termasuk sebarang pindaan atau pengubahsuaian yang dibuat.

(i) jenis maklumat yang perlu diperoleh daripada pengguna kewangan apabila mereka mengesyorkan produk yang rumit seperti polisi insurans yang berkaitan dengan pelaburan atau perubatan dan kesihatan; dan

(ii) jenis pengguna mudah terjejas yang tidak boleh disasarkan secara khusus apabila memasarkan produk yang rumit, seperti pesara atau pengguna kewangan yang kurang celik kewangan atau kurang pengalaman dalam pelaburan.

S 14.5 PPK hendaklah mempunyai kawalan yang dapat memastikan kakitangan, wakil dan ejennya memelihara kerahsiaan maklumat yang didedahkan oleh pengguna kewangan, khususnya golongan yang dikenal pasti sebagai golongan mudah terjejas. Maklumat tersebut hendaklah digunakan hanya untuk tujuan memberikan nasihat atau saranan perkhidmatan atau produk kewangan kepada pengguna kewangan dan bukannya digunakan dengan cara yang boleh menjejaskan pengguna kewangan tersebut.

S 14.6 PPK hendaklah mendapatkan maklumat daripada pengguna kewangan yang diperlukan atau yang bersesuaian dengan jenis dan tahap kerumitan perkhidmatan atau produk kewangan yang diminta oleh pengguna kewangan. Sekiranya pengguna kewangan memilih untuk tidak memberikan semua maklumat yang diminta, PPK hendaklah mengingatkan pengguna kewangan bahawa tindakan tidak menyediakan maklumat yang relevan boleh menghalang PPK daripada memberikan saranan produk yang bersesuaian.

S 14.7 PPK perlu memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya menjelaskan kepada pengguna kewangan bahawa sebarang maklumat tidak tepat yang diberikan oleh pengguna kewangan akan menjejaskan saranan yang bersesuaian atau nasihat yang diterima.

S 14.8 Dalam menentukan perkhidmatan atau produk kewangan yang bersesuaian untuk pengguna kewangan, jika relevan, PPK perlu memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya menilai sama ada -

(a) perkhidmatan atau produk kewangan tersebut sesuai dengan matlamat kewangan, keperluan, faktor peribadi, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tempoh pelaburan pengguna kewangan tersebut;

(b) pengguna kewangan mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang diperlukan mengenai hal ehwal kewangan untuk memahami terma-terma utama serta risiko perkhidmatan atau produk kewangan

(c) pengguna kewangan tersebut berkemungkinan berupaya memenuhi komitmen kewangan yang berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan yang disarankan; dan

(d) risiko dan ganjaran yang berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan adalah konsisten dengan toleransi pengguna kewangan tersebut terhadap risiko.

Amalan baik

PPK membentuk kriteria bagi menilai kesesuaian sesebuah perkhidmatan atau produk kewangan untuk pengguna kewangan. Kriteria penilaian itu memperuntukkan wajaran yang sesuai berhubung dengan kedudukan kewangan dan matlamat pelaburan pengguna kewangan serta kesanggupan pengguna kewangan mengambil risiko.

S 14.9 PPK perlu memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya memberikan maklumat mengenai semua perkhidmatan atau produk kewangan yang dinilai bersesuaian dengan pengguna kewangan agar pengguna kewangan mendapat maklumat yang mencukupi tentang semua pilihan yang ada.

S 14.10 Bagi perkhidmatan atau produk kewangan yang berkaitan dengan pelaburan, dan modal yang dilaburkan oleh pengguna kewangan tersebut mungkin berhadapan dengan risiko mengalami kerugian, PPK perlu memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya mengambil langkah yang munasabah untuk memastikan bahawa pengguna kewangan memahami implikasi risiko tersebut sebelum menawarkan sebarang nasihat atau memberikan saranan berkaitan dengan perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.

Amalan tidak baik

Apabila menjual produk pelaburan, kakitangan, wakil atau ejen PPK memberikan tumpuan pada potensi pulangan pelaburan tanpa memberikan pertimbangan sewajarnya kepada matlamat kewangan, keperluan, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tahap pengetahuan pengguna kewangan berhubung dengan produk pelaburan tersebut. Pertimbangan ini juga termasuk menghendaki pengguna kewangan untuk menandatangani klausa yang mengecualikan PPK daripada liabiliti berikutan salah nyataan atau saranan kurang baik yang diberikan oleh kakitangan, wakil atau ejen PPK tersebut.

S 14.11 PPK perlu bersedia untuk menunjukkan bahawa sebarang saranan berkenaan perkhidmatan atau produk kewangan yang disediakan adalah sesuai untuk pengguna kewangan, dengan mengambil kira maklumat yang diperoleh daripada pengguna kewangan tersebut dalam perenggan 14.4.

Amalan baik

PPK boleh menunjukkan bahawa mereka telah mengambil langkah berjaga-jaga yang munasabah untuk memastikan amalan kakitangan, wakil dan ejennya tidak menjurus pada hasil yang tidak adil terhadap pengguna kewangan. Hal ini termasuk tindakan PPK memastikan kakitangan, wakil dan ejennya dapat mengemukakan bukti yang bersesuaian untuk menunjukkan bahawa mereka telah mematuhi dasar dan prosedur yang berkaitan.

S 14.12 PPK hendaklah menzahirkan kepada pengguna kewangan jumlah sebarang komisen yang akan diperoleh, sebelum memberikan sebarang nasihat atau saranan mengenai perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.

S 14.13 Jumlah komisen yang disebut dalam perenggan 14.12 hendaklah dizahirkan sebagai peratusan[12] daripada jumlah yang dibayar oleh pengguna kewangan untuk perkhidmatan atau produk kewangan tersebut.

S 14.14 PPK tidak dibenarkan mencadangkan sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan semata-mata untuk menjana keuntungan kewangan yang lebih tinggi tanpa mengambil kira kepentingan pengguna kewangan.

Amalan baik

Sekiranya perkhidmatan atau produk kewangan yang diminta oleh pengguna kewangan dinilai mempunyai risiko yang lebih tinggi daripada tahap kesanggupan pengguna kewangan tersebut mengambil risiko, atau ciri-ciri perkhidmatan atau produk kewangan tersebut tidak sepadan dengan keperluan pengguna kewangan, kakitangan, wakil dan ejen PPK mengetengahkan ketidakpadanan ini untuk perhatian pengguna kewangan.

Amalan tidak baik

Kakitangan, wakil atau ejen PPK memberikan maklumat utama produk dalam bentuk yang mengelirukan dan mengeksploitasi pengguna yang mudah terjejas untuk meningkatkan jualan produk kewangan yang memberi mereka komisen yang lebih tinggi walaupun produk tersebut tidak sesuai dengan keperluan golongan pengguna sebegini.

S 14.15 PPK hendaklah memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya -

(a) menerima latihan secukupnya dan cekap untuk memberikan nasihat dan saranan yang berkualiti kepada pengguna kewangan mengenai perkhidmatan atau produk kewangan yang paling sesuai;

(b) mempunyai pemahaman yang mantap tentang ciri-ciri utama dan terma-terma penting tentang perkhidmatan atau produk yang ditawarkan bagi memberikan saranan yang sesuai;

(c) menyediakan maklumat yang tepat pada masanya dan relevan mengenai perkhidmatan atau produk kewangan bagi membolehkan pengguna kewangan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi;

(d) dapat menerangkan ciri-ciri risiko-ganjaran (*risk-reward*) mengenai perkhidmatan atau produk kewangan dan terma-terma penting yang memberikan kesan terhadap kewajipan pengguna kewangan;

[12] Keperluan ini akan terpakai melainkan dinyatakan sebaliknya dalam dokumen pengawalseliaan yang relevan dan berkenaan yang diterbitkan oleh BNM. Sebagai contoh, apabila Dokumen Dasar yang berkenaan menyatakan bahawa penyedia perkhidmatan kewangan dikehendaki menzahirkan komisen dalam bentuk angka nominal (RM) dan dalam bentuk peratusan.

(e) memberikan nasihat atau saranan yang berkualiti berdasarkan pertimbangan yang secukupnya terhadap matlamat kewangan, keperluan, faktor peribadi, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tempoh pelaburan pengguna kewangan tersebut;
(f) memberi pengguna kewangan peluang yang secukupnya untuk membaca maklumat perkhidmatan atau produk kewangan tersebut serta mempertimbangkan nasihat atau saranan yang diberikan;
(g) tidak memberikan gambaran yang salah mengenai ciri-ciri dan risiko perkhidmatan atau produk kewangan yang disarankan; dan
(h) sentiasa mempunyai maklumat terkini tentang sebarang perubahan dalam keperluan pengawalseliaan serta mengambil bahagian dalam pendidikan berterusan untuk mengekalkan pengetahuan dan kecekapan yang diperlukan bagi melaksanakan peranan mereka dengan berkesan.

Amalan baik

1. *Kakitangan, wakil dan ejen baharu dibimbing oleh penyelia dan pemimpin agensi berpengalaman yang memerhatikan amalan mereka ketika mendapatkan maklumat daripada pengguna kewangan serta ketika memberikan nasihat dan saranan berkenaan produk kewangan.*

2. *Kakitangan, wakil dan ejen PPK menggalakkan pengguna kewangan yang mungkin menghadapi kesukaran memahami nasihat kewangan, contohnya disebabkan halangan bahasa atau pengetahuan, supaya membawa bersama pihak yang dipercayai yang boleh membantu memastikan pengguna kewangan tersebut memahami nasihat yang diberikan itu dengan jelas.*

Amalan tidak baik

1. *Perkhidmatan atau produk kewangan yang baharu dipasarkan oleh PPK tanpa menyediakan latihan yang secukupnya kepada kakitangan, wakil dan ejennya mengenai ciri-ciri utama, manfaat serta risiko bagi membolehkan mereka memberikan nasihat dan saranan yang sesuai kepada pengguna kewangan.*

2. *Kakitangan, wakil atau ejen PPK menyalahgunakan ilustrasi manfaat tidak terjamin dalam produk insurans untuk memasarkan manfaat tersebut dalam bentuk yang ada jaminan.*

3. *Kakitangan, wakil atau ejen PPK terlalu menekankan tentang pulangan yang tidak dijamin apabila memasarkan produk insurans/takaful.*

S 14.16 PPK hendaklah mewujudkan proses pemeriksaan secara berkala terhadap kakitangan, wakil dan ejennya supaya mereka terus cekap untuk memberikan nasihat serta saranan yang berkualiti kepada pengguna kewangan. Proses sedemikian termasuk mendapatkan maklum balas pengguna kewangan untuk mengesahkan bahawa kakitangan, wakil dan ejen tersebut berupaya untuk menerangkan maklumat perkhidmatan atau produk kewangan yang berkaitan secara terperinci serta berupaya untuk memberikan nasihat dan saranan yang sesuai.

Amalan baik

1. *PPK memberikan latihan yang khusus dan latihan ulang kaji secara berkala kepada kakitangan tentang perkhidmatan atau produk kewangan serta dasar dalaman yang berkaitan. Kakitangan dikehendaki menjalankan beberapa bentuk penilaian atau peperiksaan sebelum dinilai layak untuk memberikan nasihat kepada pengguna kewangan.*

2. *PPK membuat panggilan selepas jualan kepada pengguna kewangan untuk mengesahkan sama ada kakitangan, wakil dan ejen PPK telah menilai dengan secukupnya matlamat kewangan, keperluan, kesanggupan mengambil risiko dan pengetahuan pengguna kewangan terhadap risiko dan ciri-ciri lain berkaitan produk kewangan tersebut sebelum memberikan sebarang nasihat dan saranan mengenainya.*

3. *Penilaian semula dilaksanakan secara berkala terhadap kakitangan, wakil dan ejen PPK bagi memastikan mereka dilengkapi dengan ilmu teknikal dan ilmu pasaran yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka serta mengenal pasti bidang yang memerlukan latihan lanjut.*

Amalan tidak baik

1. *PPK tidak menyimpan rekod tentang nasihat atau saranan yang diberikan kepada pengguna kewangan.*

2. *PPK tidak mempunyai proses untuk menilai semula secara berkala kualiti nasihat atau saranan yang diberikan kepada pengguna kewangan. PPK tidak dapat menunjukkan saranan produk kewangan yang bersesuaian dengan matlamat kewangan, keperluan, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tahap pengetahuan pengguna kewangan.*

15 Penyelesaian aduan dan tuntutan

Prinsip 6: PPK perlu mengendalikan aduan serta tuntutan pengguna kewangan dengan segera, adil dan berkesan.

G 15.1 Pengguna kewangan memerlukan saluran penyelesaian yang jelas sekiranya mereka mempunyai sebarang keraguan atau merasakan bahawa mereka tidak dilayan dengan adil. Proses penyelesaian pertikaian dalaman yang berkesan, ringkas dan mudah diakses oleh pengguna kewangan untuk membetulkan keadaan adalah penting bagi tujuan memberikan layanan adil kepada pengguna kewangan. Pengguna kewangan perlu mempunyai akses kepada mekanisme pengendalian aduan dan tuntutan yang adil serta cekap untuk menyelesaikan pertikaian dan tuntutan mereka terhadap PPK tanpa sebarang kelewatan atau bebanan yang tidak wajar.

S 15.2 PPK hendaklah menggariskan proses yang wajar dan prosedur yang lengkap didokumenkan untuk mengendalikan aduan serta tuntutan pengguna kewangan, termasuk mengenal pasti dengan jelas semua saluran hubungan agar sebarang aduan dan tuntutan daripada pengguna kewangan dikendalikan dengan baik. Prosedur pengendalian aduan dan tuntutan mestilah jelas, mudah difahami dan mudah diakses oleh pengguna kewangan.

Amalan baik

PPK menyediakan panduan dalaman dan parameter yang jelas tentang jenis kes yang dikategorikan sebagai serius dan perlu diajukan kepada Lembaga Pengarah, pengurusan kanan atau jawatankuasa dalaman untuk penilaian semula, contohnya, aduan berkenaan jualan yang salah atau amalan perniagaan yang dilarang.

Amalan tidak baik

PPK hanya memastikan bahawa aduan daripada pengguna kewangan yang lebih berkepentingan yang dikendalikan dengan baik.

G 15.3 PPK perlu mewujudkan persekitaran yang meletakkan aduan sebagai maklum balas yang berharga untuk membantu meningkatkan prestasi perniagaan, serta membantu kakitangan sedar akan kepentingan menyelesaikan aduan dan mengendalikan tuntutan dengan cara yang adil dan berkesan.

S 15.4 Pengurusan kanan hendaklah memastikan -

(a) sumber yang mencukupi diperuntukkan untuk mengendalikan serta menyelesaikan aduan dan tuntutan;

(b) kakitangan dilatih dengan baik untuk mengendalikan dan menyelesaikan aduan dan tuntutan secara berkesan; dan

(c) jangka masa untuk menyelesaikan aduan dan tuntutan ditentukan bagi memastikan setiap aduan atau tuntutan dikendalikan tepat pada masanya.

Amalan baik

1. *Pengurusan kanan menyemak secara berkala contoh surat maklum balas kepada pengguna kewangan untuk memeriksa kesesuaian dan ketekalan keputusan yang dibuat mengenai aduan dan tuntutan.*

2. *Kakitangan yang mengendalikan aduan dan tuntutan pengguna kewangan diberikan latihan dan panduan yang bersesuaian bagi memastikan aduan dan tuntutan dikendalikan secara objektif.*

Amalan tidak baik

1. *Pusat panggilan pelanggan yang mengendalikan talian aduan kekurangan kakitangan sehingga menyukarkan atau mengecewakan pengguna kewangan yang mahu membuat aduan.*

2. *PPK menetapkan bilangan cawangan atau saluran hubungan pengguna yang terhad kepada pengguna kewangan yang memilih saluran langsung dan bukannya melalui ejen PPK yang dilantik, contohnya yang berkaitan dengan insurans motor.*

S 15.5 Semasa menilai aduan, PPK hendaklah memeriksa keadaan serta punca sebenar setiap kes yang diadukan secara saksama, objektif dan tepat pada masanya. PPK perlu melaksanakan usaha yang munasabah untuk memahami isu pengguna kewangan, menyiasat aduan tersebut dengan teliti dan menerangkan sebab keputusan yang dibuat apabila memberikan maklum balas kepada pengguna kewangan.

Amalan tidak baik

PPK menggunakan arahan BNM sebagai asas untuk menolak permohonan pengguna kewangan bagi sesuatu perkhidmatan atau produk kewangan atau untuk menolak sesuatu tuntutan dan bukannya memberikan penjelasan yang munasabah kepada pengguna kewangan.

S 15.6 Bagi perkhidmatan atau produk insurans atau takaful, syarikat insurans berlesen dan pengendali takaful berlesen, mengikut mana-mana yang berkenaan, hendaklah menjalankan siasatan secara menyeluruh dan objektif

terhadap semua tuntutan yang dikemukakan. Syarikat insurans berlesen atau pengendali takaful berlesen, mengikut mana-mana yang berkenaan, hendaklah memastikan bahawa tawaran penyelesaian tuntutan yang diberikan kepada pengguna kewangan adalah adil, mengambil kira semua faktor yang relevan dan mewakili hak yang munasabah untuk pihak yang membuat tuntutan di bawah polisi insurans atau sijil takaful tersebut.

S 15.7 Sekiranya terdapat penolakan tuntutan insurans atau takaful secara keseluruhan atau sebahagian, syarikat insurans berlesen atau pengendali takaful berlesen, mengikut mana-mana yang berkenaan, hendaklah memberikan penerangan yang jelas kepada pengguna kewangan tentang rasional, termasuk terma atau pengecualian polisi, yang digunakan sebagai asas untuk mencapai keputusan tersebut.

Amalan baik

1. *Sekiranya tuntutan daripada pengguna kewangan didapati tidak dilindungi oleh polisi insurans, PPK memberikan maklum balas kepada pengguna kewangan secepat mungkin dengan penjelasan sebab tuntutan tersebut ditolak.*

2. *Sekiranya tuntutan insurans atau takaful ditolak, PPK menerangkan sebab-sebab keputusannya itu, yang tertakluk kepada sebarang keperluan undang-undang dan/atau peraturan semasa yang berkenaan.*

S 15.8 PPK perlu mewujudkan mekanisme pemantauan dan penilaian yang berkesan untuk semua aduan dan tuntutan yang diterima. Mekanisme ini termasuk menganalisis jenis dan trend aduan dan tuntutan yang diterima serta menjalankan analisis punca utama yang berkesan. PPK hendaklah mengambil langkah-langkah yang mencukupi untuk membetulkan kelemahan yang dikenal pasti dan mewujudkan mekanisme yang sesuai untuk melaporkan aduan dan tuntutan yang signifikan kepada pengurusan kanan.

Amalan baik

1. *PPK menjalankan tinjauan dalam kalangan pengguna kewangan untuk menilai kualiti serta kecekapan proses pengendalian aduan dan tuntutan oleh PPK. Keputusan tinjauan ini dikongsikan dengan pengurusan kanan dan/atau Lembaga Pengarah.*

2. *Sekiranya isu sistemik dikesan, PPK menilai tahap kerugian yang dialami oleh pengguna kewangan yang terjejas dan mengambil langkah yang bersesuaian untuk memastikan bahawa semua pengguna kewangan yang terjejas, termasuk pengguna kewangan lain yang tidak membuat aduan, diberi ganti rugi yang sewajarnya.*

Amalan tidak baik

1. *PPK tidak menyimpan rekod dengan baik tentang aduan yang diterima yang membabitkan kakitangan, wakil dan ejen PPK tersebut serta penyelesaiannya.*

2. *Laporan tentang aduan yang diberikan kepada pengurusan kanan hanya menyediakan statistik tanpa memberikan penjelasan lanjut tentang punca-punca utama aduan tersebut serta sama ada aduan tersebut merupakan isu terpencil atau isu yang lebih menyeluruh yang melibatkan pengguna kewangan.*

S 15.9 PPK hendaklah memastikan terdapat komunikasi yang berkesan dan tepat pada masanya dengan pengadu atau pihak yang membuat tuntutan sepanjang proses pengendalian aduan dan tuntutan tersebut.

Amalan tidak baik

1. *Kelewatan yang tidak wajar atau penjelasan yang tidak mencukupi diberikan oleh PPK berhubung dengan keputusan terhadap aduan atau tuntutan, tanpa mempertimbangkan keadaan pengguna kewangan yang telahpun atau mungkin berada dalam keadaan mudah terjejas atau tertekan.*

2. *Syarikat insurans atau pengendali takaful tidak memantau jangka masa yang ditetapkan untuk penilaian tuntutan dan kualiti penilaian tersebut bagi memastikan penyelesaian tuntutan yang adil dan segera.*

S 15.10 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang ketersediaan saluran penyelesaian pertikaian alternatif seperti Ombudsman Perkhidmatan Kewangan, sekiranya pengguna kewangan memutuskan untuk meneruskan sesuatu kes yang dianggap selesai atau ditutup oleh pihak PPK.

16 Pengguna yang mudah terjejas

Prinsip 7: PPK perlu mengambil tindakan yang sewajarnya untuk memastikan pengguna yang mudah terjejas dilayan dengan adil dan saksama.

G 16.1 Memahami keperluan pengguna yang mudah terjejas dan memastikan kakitangan, wakil dan ejen PPK mempunyai kemahiran yang sesuai untuk mengambil tindakan yang sewajarnya sepanjang kitaran hayat produk, daripada pembangunan produk, pasaran dan jualan, sehingga perkhidmatan selepas jualan adalah prasyarat yang diperlukan untuk PPK memberikan hasil yang adil kepada pengguna yang mudah terjejas.

S 16.2 PPK perlu menilai keperluan pengguna yang mudah terjejas dalam kumpulan pengguna kewangan dan pasaran sasaran mereka yang sedia ada, serta melaksanakan dasar dan prosedur yang sewajarnya untuk memenuhi keperluan ini. Hal ini bertujuan memastikan pengguna yang mudah terjejas dilayan dengan adil mengikut keperluan yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar ini sepanjang penglibatan dan urusan mereka dengan PPK berhubung dengan perkhidmatan atau produk kewangan yang diperoleh atau akan diperoleh daripada PPK. PPK perlu memastikan bahawa dasar dan prosedur disampaikan dengan jelas kepada kakitangan, wakil dan ejen yang berkaitan supaya dasar dan prosedur tersebut dapat dilaksanakan dengan berkesan.

Amalan tidak baik

Dasar berkenaan pengendalian pengguna yang mudah terjejas tidak disampaikan dengan baik secara dalaman, terutamanya kepada kakitangan barisan hadapan dan di cawangan. Hal ini mengakibatkan pengguna yang mudah terjejas menerima layanan yang tidak konsisten dalam urusan mereka dengan sesebuah PPK.

G 16.3 Dalam melaksanakan perenggan 16.2, PPK boleh mempertimbangkan langkah untuk berunding dengan institusi atau persatuan [13] berkelayakan yang memberikan sokongan kepada pengguna kewangan yang menghadapi pelbagai keadaan yang menjejaskan serta memiliki pemahaman yang baik dan kepakaran dalam menangani cabaran yang dihadapi oleh pengguna yang mudah terjejas. Rundingan ini adalah untuk mendapatkan pemahaman bermakna tentang keperluan dan pengalaman golongan pengguna kewangan sebegini. Langkah ini akan meningkatkan keupayaan PPK dalam membangunkan dan menyediakan penyelesaian yang berkesan untuk menyokong dan memenuhi keperluan pengguna yang mudah terjejas.

G 16.4 Cara perkhidmatan atau produk kewangan direka bentuk boleh memberikan kesan yang positif atau negatif kepada pengguna yang mudah terjejas. Ada kebarangkalian terdapat ciri-ciri produk yang boleh mengakibatkan kemudaratan atau pengecualian terhadap pengguna mudah terjejas. Oleh itu, penting untuk PPK mempertimbangkan kemungkinan keadaan menjejaskan yang lazim dalam pasaran sasaran pada peringkat reka bentuk dan pembangunan produk untuk mengelakkan sebarang kesan yang tidak diingini disebabkan oleh ciri-ciri tertentu sesebuah produk.

S 16.5 PPK hendaklah mengambil kira sebarang kemungkinan keadaan menjejaskan atau keadaan menjejaskan yang lazim dalam kumpulan pengguna kewangannya yang sedia ada serta keperluan pengguna mudah terjejas dalam pasaran sasarannya semasa peringkat reka bentuk produk. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahawa ciri-ciri perkhidmatan atau produk kewangan baharu dan proses pemerolehan pelanggan dapat menangani sewajarnya risiko potensi kemudaratan atau pengecualian terhadap pengguna mudah terjejas.

---

[13] Institusi atau persatuan ini boleh merangkumi mana-mana persatuan yang ditubuhkan di dalam negeri, negara serantau atau negara asing, persatuan atau organisasi tidak berasaskan keuntungan yang dibentuk dengan tujuan semata-mata untuk meningkatkan kesejahteraan ahlinya secara kolektif, dengan mewakili dan mengetengahkan keperluan komuniti mudah terjejas atau memberikan bantuan kepada mereka yang menghadapi kesukaran kewangan yang serius. Entiti sedemikian juga boleh terdiri daripada ahli profesional yang sealiran atau ahli yang memiliki kekurangan upaya yang serupa yang dapat berkongsi pengalaman dan kisah sebenar berdasarkan urusan mereka sendiri dengan PPK serta penambahbaikan lanjut yang boleh dibuat untuk memenuhi keperluan komuniti mereka dengan lebih baik. Contoh organisasi tersebut boleh merangkumi:

(a) Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK);
(b) *Autism Inclusiveness Direct Action Group* (AIDA);
(c) Persatuan Orang Kurang Upaya Damai Malaysia;
(d) Pertubuhan Advokasi dan Kesejahteraan Pekak Malaysia (*Malaysian Deaf Advocate and Well-Being Organisation*, DAWN);
(e) Majlis Kebangsaan Bagi Orang Buta Malaysia (*National Council for the Blind Malaysia*, NCBM);
(f) Majlis Kebangsaan Persatuan-Persatuan Warga Emas Malaysia (*National Council Of Senior Citizens Organisations*, NASCOM);
(g) *OECD International Network on Financial Education* (OECD INFE);
(h) Pertubuhan Orang Cacat Penglihatan Malaysia (*Society of the Blind in Malaysia*, SBM);
(i) Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB) dan platform antara kerajaan seperti *Economic and Social Commission for Asia and the Pacific* (ESCAP);
(j) *United Voice*; dan
(k) *World Health Organisation* (WHO).

G 16.6 Berhubung dengan perenggan 16.2 dan 16.5, contoh tindakan oleh PPK dalam mempertimbangkan keperluan pengguna mudah terjejas dalam pasaran sasarannya semasa peringkat reka bentuk produk boleh merangkumi:

(a) mengenal pasti kemungkinan segmen pelanggan yang disasarkan merupakan segmen mudah terjejas dan mendapatkan pemahaman yang jelas tentang kategori keadaan menjejaskan yang mungkin dialami oleh pengguna dalam pasaran sasarannya;

(b) menilai ciri-ciri produk kewangan yang boleh menimbulkan risiko kemudaratan pada pengguna mudah terjejas dalam pasaran sasarannya;

(c) mengenal pasti dan mewujudkan proses, prosedur dan kawalan yang sewajarnya bagi memastikan risiko kemudaratan pada pengguna mudah terjejas dapat dicegah atau diminimumkan; dan

(d) berunding dengan institusi atau persatuan yang berkaitan yang berkelayakan untuk memasukkan ujian pengalaman pengguna semasa membangunkan perkhidmatan atau produk kewangan baharu bagi memastikan perkhidmatan atau produk kewangan tersebut boleh diakses oleh pengguna mudah terjejas.

S 16.7 PPK hendaklah mempertimbangkan kebarangkalian ciri-ciri produk yang terkandung yang boleh menimbulkan risiko penting terhadap pengguna mudah terjejas semasa membangunkan perkhidmatan dan produk kewangan. PPK hendaklah menyediakan perlindungan yang mencukupi untuk mencegah atau meminimumkan risiko tersebut apabila menawarkan perkhidmatan dan produk kewangan kepada pengguna mudah terjejas, termasuk tahap penentuan harga dan fi yang akan dikenakan pada perkhidmatan dan produk kewangan baharu yang ditawarkan kepada pengguna kewangan yang mempunyai daya tahan kewangan yang rendah.

Amalan baik

1. *PPK menyusun dan menganalisis data tentang keadaan yang menjejaskan dan keperluan, penggunaan produk dan aduan yang diterima semasa peringkat reka bentuk produk untuk mengelakkan ciri produk yang berkemungkinan besar mengakibatkan kemudaratan atau kesukaran pada pengguna yang mudah terjejas.*

2. *Apabila membangunkan perkhidmatan atau produk kewangan baharu yang menyasarkan segmen komuniti yang tiada kemudahan perkhidmatan kewangan (unserved) atau kurang kemudahan perkhidmatan kewangan (underserved), PPK memastikan bahawa struktur penentuan harga, fi dan komisen adalah sesuai dengan ciri-ciri keadaan menjejaskan yang dikenal pasti dalam segmen ini dan menyediakan perlindungan untuk mengelakkan salah jual (mis-selling) atau beban kewangan yang tidak perlu kepada pengguna mudah terjejas.*

3. *Apabila berpindah kepada perkhidmatan atau produk kewangan digital, seperti penawaran e-penyata untuk menggantikan salinan bercetak, PPK terus menyediakan penyata bercetak secara percuma di kaunter atau melalui pos kepada pengguna mudah terjejas yang tidak celik digital. PPK*

juga memudahkan pengguna mudah terjejas untuk memilih perkhidmatan atau produk kewangan digital melalui saluran komunikasi pilihan mereka.

Amalan tidak baik

1. *PPK mendiskriminasikan pengguna mudah terjejas dengan mengenakan syarat-syarat yang mengakibatkan kesulitan tambahan bagi pengguna mudah terjejas untuk mengakses perkhidmatan atau produk kewangan yang sama yang ditawarkan kepada pengguna kewangan lain. Sebagai contoh, PPK menghendaki pengguna mudah terjejas untuk membawa pihak ketiga, seperti individu yang boleh melihat dalam kes pengguna cacat penglihatan sebagai saksi, pemohon bersama atau pemberi izin untuk membuka akaun semasa atau simpanan yang baharu.*

G 16.8 PPK juga digalakkan untuk mengambil kira keperluan pengguna mudah terjejas dalam proses tadbir urus produk secara keseluruhan. Contoh tindakan yang boleh diambil oleh PPK termasuk:

(a) mempertimbangkan kewajaran penentuan harga dan fi produk untuk segmen mudah terjejas;

(b) menyediakan lembaran penzahiran produk dalam sekurang-kurangnya dua bahasa, iaitu bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Selain itu, bergantung pada saiz dan komposisi kumpulan pelanggannya, bahan-bahan tersebut juga diterbitkan dalam bahasa Mandarin, Tamil dan dialek lain yang lazimnya digunakan oleh pelbagai kumpulan etnik di Malaysia;

(c) menyediakan rakaman audio dan persembahan video apabila memasarkan perkhidmatan atau produk kewangan baharu untuk memudahkan pemahaman pengguna mudah terjejas dengan lebih baik, terutamanya golongan buta huruf atau orang kurang upaya;

(d) mengekalkan rakaman audio atau kamera litar tertutup yang lengkap berkenaan dengan urusan dan interaksi antara kakitangan, wakil atau ejen PPK dengan pengguna mudah terjejas, terutamanya apabila berurusan dengan pengguna kewangan mengikut kategori (d) takrifan pengguna mudah terjejas dan apabila memberikan penjelasan secara lisan berkenaan dengan terma dan syarat, risiko dan perlindungan produk kewangan pada masa pendaftaran produk;

(e) memastikan lembaran penzahiran produk PPK menyediakan ruang untuk mengemukakan pertanyaan atau aduan oleh pengguna mudah terjejas, yang juga seharusnya terpakai sekiranya pengguna kewangan menjadi golongan mudah terjejas selepas produk dijual;

(f) menyediakan ruang kepada pelanggan baharu untuk memaklumkan sekiranya mereka mempunyai keadaan menjejaskan yang tertentu pada masa pendaftaran produk, seperti melalui borang pengisytiharan, untuk membantu PPK mengenal pasti dan menyediakan jenis bantuan yang sewajarnya untuk memenuhi keperluan khusus mereka dengan lebih baik;

(g) menyediakan tempoh membuat keputusan (*free-look period*) yang lebih lama untuk pengguna mudah terjejas bagi syarikat insurans berlesen dan pengendali takaful berlesen; dan

(h) menyediakan panggilan selepas jualan kepada pengguna mudah terjejas yang mungkin tidak biasa dengan saluran maklum balas digital, misalnya bagi warga emas, untuk mendapatkan maklum balas langsung tentang kesesuaian perkhidmatan atau produk kewangan yang dilanggan.

Amalan baik

PPK menyediakan pelbagai pilihan pembayaran untuk bayaran premium insurans/caruman takaful kepada pemilik polisi/peserta takaful, termasuk kemudahan tunai dan di kaunter. Hal ini memenuhi keperluan pengguna mudah terjejas dan segmen pengguna yang kurang celik teknologi dan mungkin tidak dapat membuat bayaran dalam talian bagi bayaran premium insurans/caruman takaful mereka.

S 16.9 PPK dilarang terlibat dalam amalan penindasan ketika berurusan dengan pengguna mudah terjejas. Selain itu, PPK hendaklah mengelak daripada amalan jualan dan pemasaran yang mengeksploitasi pengguna mudah terjejas, seperti memberikan maklumat yang mengelirukan tentang risiko dan pulangan, yang boleh menyebabkan pengguna mudah terjejas melanggan produk yang tidak sesuai atau kompleks yang tidak sejajar dengan keperluan atau kedudukan kewangan mereka.

G 16.10 Contoh amalan penindasan/pemangsa yang dirujuk dalam perenggan 16.9 boleh merangkumi:

(a) menarik pengguna kewangan yang sudah banyak berhutang, iaitu mempunyai nisbah khidmat hutang yang tinggi dan simpanan yang rendah, untuk mengambil pinjaman baharu, terutamanya pinjaman tak bercagar;
(b) mempromosikan kad kredit kepada pelajar universiti;
(c) mempromosikan produk insurans atau takaful berkaitan pelaburan yang sangat kompleks kepada pengguna kewangan yang tiada pengalaman pelaburan; dan
(d) mengelirukan pesara untuk mengambil produk insurans atau takaful berkaitan pelaburan atau unit amanah yang berisiko lebih tinggi atas dasar bahawa produk kewangan tersebut akan memberi mereka faedah atau keuntungan yang lebih tinggi, tanpa menjelaskan risiko produk tersebut (*downside risks*).

Amalan tak baik

1. *PPK menyasarkan pengguna yang mudah terjejas dengan keupayaan kewangan yang rendah apabila menawarkan produk kewangan yang kompleks dan berisiko tinggi tanpa mengambil langkah yang sewajarnya untuk menjelaskan risiko penurunan dengan sebaiknya, dan menyebabkan pengguna yang mudah terjejas berisiko untuk mengalami kerugian kewangan yang besar.*

2. Kakitangan, wakil atau ejen PPK mengambil kesempatan atas kelemahan pengguna yang mudah terjejas dengan menjual perkhidmatan atau produk kewangan lain yang mungkin tidak bersesuaian dengan keperluan atau keadaan pengguna yang mudah terjejas.

G 16.11 PPK dikehendaki untuk memahami dan mengenal pasti kecenderungan tingkah laku lazim yang dikaitkan dengan pengguna mudah terjejas dan menetapkan langkah-langkah yang sesuai bagi mengelakkan kecenderungan ini dieksploitasi apabila perkhidmatan dan produk kewangan dibangunkan, dipasarkan atau ditawarkan kepada pengguna mudah terjejas.

S 16.12 PPK hendaklah berjaga-jaga apabila menggunakan kecerdasan buatan dan pembelajaran mesin dalam penilaian kredit atau pengunderaitan risiko, mengikut mana-mana yang berkenaan, untuk mengelakkan diskriminasi, penentuan harga yang berlebihan atau pengecualian terhadap pengguna mudah terjejas daripada mengakses perkhidmatan dan produk kewangan penting.

G 16.13 Pengguna mudah terjejas lebih berkemungkinan untuk memerlukan perkhidmatan yang berbeza. Sistem dan proses yang tersedia secukupnya untuk menyokong kakitangan, wakil dan ejen dalam memberikan perkhidmatan pelanggan yang responsif untuk memenuhi keperluan pengguna mudah terjejas akan membolehkan pengguna mudah terjejas mengharungi peristiwa hidup yang mencabar dengan lebih baik. Sebagai contoh, jika pengguna mudah terjejas yang cacat penglihatan memaklumkan bahawa mungkin sukar baginya untuk menerima makluman penting melalui SMS, PPK perlu memberikan tumpuan pada cara memenuhi keperluan komunikasi pengguna mudah terjejas menggunakan saluran lain. Menerusi penyelesaian isu-isu pengguna mudah terjejas secara fleksibel dan tepat pada masanya, PPK dapat memberikan hasil yang lebih baik kepada para pengguna mudah terjejas ini.

Amalan baik

PPK memudahkan pengguna mudah terjejas yang tidak dapat hadir secara bersemuka di cawangan PPK disebabkan oleh keadaan perubatan, seperti terlantar sakit di katil, dengan membuat lawatan ke rumah dan menawarkan alternatif kepada pengguna mudah terjejas untuk menjalankan prosedur tertentu.

G 16.14 Kakitangan, wakil dan ejen PPK dikehendaki bersikap proaktif dalam berurusan dengan pengguna mudah terjejas dan mendapatkan maklumat yang relevan untuk memahami keadaan yang menjejaskan mereka, menjalankan langkah berjaga-jaga dan usaha tekun yang sewajarnya, serta melengkapkan diri dan diberi kuasa secukupnya untuk mengambil tindakan yang dapat mengurangkan kemudaratan terhadap golongan pengguna sebegini. Dalam hal ini, walaupun kakitangan dan wakil dikehendaki mengambil langkah-langkah bagi menggalakkan penzahiran oleh pengguna tersebut apabila terdapat penunjuk

keadaan menjejaskan yang jelas, mereka juga wajar diberi fleksibiliti dan budi bicara untuk menawarkan penyelesaian yang sesuai dengan keperluan dan keadaan pengguna mudah terjejas.

S 16.15 PPK hendaklah memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejennya, khususnya mereka yang berinteraksi secara langsung dengan pengguna mudah terjejas, diberi latihan yang diperlukan untuk mengenal pasti, menilai dan memberikan respons yang sewajarnya mengikut keperluan pengguna mudah terjejas tersebut.

G 16.16 Bagi tujuan perenggan 16.15, contoh amalan baik oleh PPK dalam menyediakan latihan yang diperlukan untuk kakitangan, wakil dan ejennya boleh merangkumi:

(a) membangunkan program latihan secara dalaman untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada kakitangan, wakil dan ejen tentang tanda-tanda dan penunjuk keadaan menjejaskan serta kemungkinan keperluan pengguna mudah terjejas;

(b) melatih kakitangan, wakil dan ejen untuk memelihara kerahsiaan maklumat pengguna kewangan dan bertindak dengan rasa peka, hormat dan ihsan terhadap pengguna kewangan yang dikenal pasti sebagai mudah terjejas;

(c) memberikan peluang kepada kakitangan untuk berkongsi pengetahuan dan pengalaman, termasuk yang diperoleh ketika berurusan dengan pengguna yang mudah terjejas, dengan rakan sekerja lain melalui sesi perkongsian pengetahuan, terutamanya antara kakitangan barisan hadapan dengan kakitangan yang terlibat dalam pembangunan produk;

(d) membangunkan panduan “Cara untuk...” berdasarkan kategori pengguna mudah terjejas untuk kakitangan barisan hadapan, wakil dan ejen untuk digunakan dalam melaksanakan tugas seharian mereka, seperti memberikan maklumat lanjut atau sokongan tambahan, dan contoh amalan terbaik dalam menangani pengguna mudah terjejas mengikut setiap kategori; dan

(e) mengemas kini bahan latihan dan menjalankan sesi ulang kaji untuk latihan kakitangan, wakil dan ejen secara berkala untuk memastikan kakitangan, wakil dan ejen sentiasa memiliki pemahaman yang baik tentang pengguna mudah terjejas dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan respons terhadap keperluan mereka secara berkesan.

G 16.17 Kakitangan, wakil dan ejen PPK dikehendaki mendapat latihan untuk mengenal pasti masa yang sesuai untuk mendapatkan sokongan tambahan, seperti mengajukan kes ke peringkat yang lebih tinggi atau mendapatkan bantuan tambahan daripada pasukan pakar yang berdedikasi.

G 16.18 PPK boleh melibatkan institusi latihan industri atau persatuan industri masing-masing untuk mendorong usaha menyediakan kursus latihan berpusat bagi menangani pengguna mudah terjejas. Usaha sedemikian dapat membantu PPK untuk memastikan ketekalan dalam kaedah mengenal pasti dan berurusan dengan pengguna mudah terjejas.

Amalan baik

1. *PPK melantik kakitangan khusus untuk berkhidmat sebagai pejuang bagi pengguna mudah terjejas.*

2. *PPK mengadakan interaksi dan perbincangan secara berkala dengan persatuan industri untuk berkongsi pemahaman tentang keperluan pengguna mudah terjejas dalam kumpulan pelanggannya yang sedia ada. Perkongsian maklumat sedemikian dapat menjadi input berguna bagi persatuan industri untuk menyokong pembangunan kursus latihan berpusat berhubung dengan berurusan dengan pengguna mudah terjejas secara berkesan dalam lingkungan industri yang sama.*

Amalan tidak baik

1. *Kakitangan barisan hadapan, wakil dan ejen PPK tidak berurusan secara bermakna dengan pengguna mudah terjejas dan gagal untuk mengenal pasti atau memahami keadaan yang menjejaskan pengguna kewangan secara khusus, lantas menyebabkan pengguna mudah terjejas tidak dirujuk kepada pegawai atau bahagian yang sewajarnya untuk penyelesaian yang lebih tepat dengan keadaan mereka atau yang bersesuaian.*

S 16.19 PPK hendaklah memastikan bahawa maklumat yang berkaitan keperluan pengguna mudah terjejas disimpan atau direkodkan dengan cara yang betul, yang membolehkan PPK memenuhi keperluan mereka dengan segera dan konsisten. Maklumat tersebut juga boleh diakses oleh kakitangan lain yang mungkin perlu merujuk maklumat tersebut.

Amalan tidak baik

Maklumat sensitif yang diberikan oleh pengguna mudah terjejas tidak direkodkan dengan betul dan dikongsikan secara dalaman, lantas mengakibatkan pengguna sebegini menghadapi kesukaran kerana perlu mengulangi maklumat yang sama setiap kali mereka berurusan dengan PPK.

G 16.20 Ketersediaan rekod yang boleh diakses seperti yang dinyatakan dalam perenggan 16.19 akan membolehkan kakitangan, wakil dan ejen yang berkaitan menggunakan maklumat yang direkodkan sebelum ini untuk berinteraksi pada masa hadapan dengan kumpulan pengguna mudah terjejas yang sama atau serupa bagi mempertingkatkan kadar tindak balas PPK dalam mengurangkan kemudaratan terhadap pengguna tersebut.

S 16.21 PPK hendaklah mempertimbangkan dan menyediakan fleksibiliti yang secukupnya untuk kakitangan, wakil dan ejen membuat penyesuaian keperluan pengguna mudah terjejas secara berkesan dan membuat pertimbangan apabila perlu untuk berbuat demikian dalam usaha memastikan penyampaian hasil yang adil kepada pengguna mudah terjejas.

S 16.22 PPK perlu memastikan bahawa proses perkhidmatan pelanggannya boleh disesuaikan untuk membolehkan kakitangan, wakil dan ejen memberikan respons yang sesuai dengan keperluan dan keadaan setiap individu pengguna mudah terjejas.

Amalan baik

PPK mempertimbangkan keadaan individu pengguna mudah terjejas apabila menilai kemungkinan penyelesaian, termasuk sama ada pengguna mudah terjejas itu menghadapi kesulitan sementara atau jangka panjang, dan fleksibel dalam menggunakan terma dan syarat yang sesuai dengan keadaan pengguna mudah terjejas.

S 16.23 PPK hendaklah menyediakan maklumat yang mudah diakses kepada pengguna kewangannya tentang cara mereka boleh mendapatkan bantuan, sekiranya mereka menghadapi peristiwa kehidupan secara tiba-tiba yang meletakkan mereka dalam kedudukan terjejas, misalnya kematian atau hilang upaya kekal yang dialami oleh pencari nafkah utama isi rumah disebabkan oleh penyakit atau kemalangan. Dalam keadaan sedemikian, PPK dikehendaki menggalakkan pengguna kewangan yang terjejas untuk berbincang awal dengan PPK bagi membolehkan langkah-langkah alternatif dilaksanakan untuk mengurangkan risiko tekanan atau kesukaran kewangan yang berlarutan.

G 16.24 Keperluan dalam perenggan 16.23 lebih relevan untuk pengguna kewangan yang tidak dijangka terjejas akibat peristiwa kehidupan buruk yang menjejaskan keupayaan mereka untuk menjana pendapatan tetap secara berterusan atau untuk membuat keputusan kewangan sendiri secara tepat dan berdasarkan maklumat yang mencukupi.

Amalan tidak baik

1. *Apabila menawarkan pelan bayaran balik pinjaman alternatif kepada pengguna mudah terjejas, PPK tidak mengambil kira implikasi jangka panjang terhadap kesejahteraan pengguna tersebut, seperti menuntut amaun tertunggak tanpa mengurangkan amaun ansuran bulanan, memanjangkan tempoh pembiayaan secara berlebihan yang meningkatkan jumlah kos peminjaman dengan ketara tanpa menawarkan pelan bayaran balik pinjaman alternatif untuk dipilih oleh pengguna kewangan.*

2. *PPK meneruskan tindakan merampas harta kediaman pengguna mudah terjejas tanpa mengambil kira kesukaran kewangan sebenar pengguna*

mudah terjejas atau sebelum menggunakan semua pilihan lain yang sesuai untuk kutipan semula hutang.

G 16.25 Interaksi yang berkesan dengan pengguna mudah terjejas amat penting kerana mereka mungkin mempunyai keperluan maklumat tambahan atau yang berbeza. Dengan menawarkan pelbagai saluran komunikasi dan menjadikan maklumat lebih mudah diakses, pengguna mudah terjejas akan dapat menyampaikan keperluan mereka dengan lebih jelas bagi membolehkan PPK menyesuaikan penyelesaian yang tepat untuk memenuhi keperluan ini.

S 16.26 PPK perlu memastikan bahawa komunikasi dengan pengguna mudah terjejas sepanjang kitaran hayat produk, dari peringkat jualan hingga selepas jualan, adalah jelas dan mudah difahami oleh pengguna mudah terjejas. PPK juga perlu menguji dan mengesahkan keberkesanan saluran komunikasinya pengguna mudah terjejas secara berkala dan membuat penyesuaian sewajarnya apabila perlu untuk memastikan saluran komunikasi kekal dapat diakses oleh pengguna mudah terjejas sepanjang kitaran hayat produk. Selain itu, PPK hendaklah memastikan bahawa pengguna mudah terjejas diberikan makluman tentang saluran komunikasi berlainan yang tersedia bagi membolehkan pengguna mudah terjejas ini berkomunikasi dengan PPK melalui saluran yang paling berkesan dan mudah untuk mereka.

Amalan baik

1. *PPK menyediakan kaedah yang berbeza untuk pengguna mudah terjejas berkomunikasi dengan PPK dan/atau akses kepada perkhidmatan dan produk kewangan mengikut keperluan mereka, seperti audio, braille, mesin juruwang automatik (ATM) bersuara dan mesin tunai.*

2. *PPK menjalankan tinjauan pelanggan secara berkala untuk memahami risiko kemudaratan terhadap pengguna mudah terjejas dengan lebih baik dan untuk mengetahui sama ada pengguna mudah terjejas ini dapat berkongsi maklumat tersebut dengan mudah dengan PPK ataupun tidak.*

Amalan tidak baik

1. *Pusat panggilan PPK bersifat automatik dan tidak memberikan pilihan kepada pengguna mudah terjejas untuk berinteraksi dengan kakitangan PPK bagi menjelaskan sebarang kesulitan atau kepayahan yang dialami.*

S 16.27 PPK hendaklah sentiasa memantau dan menilai sama ada kakitangan, wakil dan ejen memberikan respons terhadap keperluan pengguna mudah terjejas dan mengambil tindakan sewajarnya untuk menangani sebarang hasil yang tidak baik atau membuat penambahbaikan yang perlu bagi memastikan pengguna mudah terjejas menerima layanan yang adil dan saksama.

Amalan baik

1. *PPK mengenal pasti keadaan yang memperlihatkan keperluan pengguna mudah terjejas yang tidak dipenuhi pada bahagian penting pengalaman pelanggan masing-masing dan mengambil tindakan sewajarnya untuk menangani punca utama dan isu yang dikenal pasti tepat pada masanya.*

2. *PPK menjalankan audit berkala terhadap amalan semasanya untuk menilai keberkesanan dasar dan prosedur PPK bagi layanan adil terhadap pengguna mudah terjejas supaya dapat segera membetulkan sebarang kesilapan atau kelemahan yang dikenal pasti.*

3. *PPK memastikan kebolehcapaian dan menggalakkan kesedaran tentang saluran perkhidmatan pelanggan tertentu yang membolehkan pengguna mudah terjejas menyampaikan maklum balas khusus tentang pengalaman mereka apabila berurusan dengan kakitangan, wakil atau ejen PPK.*

S 16.28 PPK hendaklah memastikan dasar, prosedur dan kawalan dalamannya disemak untuk memastikan pematuhan pada keperluan Dokumen Dasar ini serta dokumen dasar lain yang disenaraikan di bawah[14]:

(a) *Policy Document on Introduction of New Products* yang diterbitkan pada 7 Mac 2014 (BNM/RH/STD 028-5) (iaitu keperluan penilaian kesesuaian);

(b) *Guidelines on Proper Advice Practices for Life Insurance/Family Takaful Business* yang diterbitkan pada 17 Ogos 2012 (BNM/RH/GL/010-16) (iaitu keperluan penilaian kesesuaian);

(c) *Guidelines on Product Transparency and Disclosure* yang diterbitkan pada 31 Mei 2013 (BNM/RH/PD 000-3) (iaitu keperluan penzahiran pada peringkat prakontrak, pada masa memeterai kontrak dan semasa tempoh kontrak);

(d) *Policy Document on Responsible Financing* yang diterbitkan pada 6 Mei 2019 (BNM/RH/PD 028-95) (iaitu keperluan tentang penstrukturan semula dan penjadualan semula pinjaman); dan

(e) *Circular on Fair Debt Collection Practices* yang diterbitkan pada 11 September 2007 (BNM/RH/CIR 013-1) dan *Circular on Fair Debt Collection Practices* yang diterbitkan pada 1 Okt 2007 (BNM/RH/CIR/005-13) (iaitu keperluan usaha mendapatkan semula pinjaman).

[14] Diterbitkan pada tarikh yang dinyatakan, termasuk sebarang pindaan atau pengubahsuaian yang dibuat.

LAMPIRAN 1 HASIL YANG ADIL TERHADAP PENGGUNA KEWANGAN

Sesebuah PPK memenuhi hasil FTFC apabila PPK itu -

(a) benar-benar yakin bahawa urusan perniagaannya dilaksanakan dengan adil, saksama, jujur dan berintegriti, serta menunaikan janji dan memenuhi komitmen sebagaimana yang diharapkan oleh para pelanggannya;

(b) memberikan komitmen melalui dasar, proses dan kawalan yang sesuai untuk memastikan pengguna kewangan dan pengguna yang mudah terjejas sentiasa ditawarkan perkhidmatan dan produk kewangan yang sesuai dengan keperluan dan kedudukan kewangan mereka serta kesanggupan mereka mengambil risiko, dan apabila mereka diberi nasihat, nasihat tersebut adalah yang terbaik untuk mereka;

(c) memberikan makluman yang sesuai kepada pengguna kewangan sebelum membuat perubahan yang berkaitan dengan terma dan syarat, kadar, atau fi dan caj;

(d) tidak mengenakan fi dan caj yang kerterlaluan atau tidak munasabah yang tidak mencerminkan kos sebenar dalam menyediakan perkhidmatan yang ditawarkan atau yang boleh merugikan kumpulan pengguna kewangan yang tertentu, khususnya pengguna yang mudah terjejas;

(e) melayan pengguna kewangan, termasuk pengguna yang mudah terjejas secara sopan dan adil dan tidak mengambil kesempatan atas keadaan pengguna kewangan (contohnya umur atau tahap pendidikan);

(f) mempunyai proses penyelesaian pertikaian yang mudah diakses serta mengendalikan aduan dan tuntutan pengguna kewangan dengan segera, adil dan berkesan; dan

(g) tidak melayan pengguna yang mudah terjejas secara tidak adil atau mengecualikan mereka daripada perkhidmatan atau produk kewangan penting.

LAMPIRAN 2 ILUSTRASI PIAGAM LAYANAN ADIL TERHADAP PELANGGAN

Ilustrasi yang berikut merupakan contoh Piagam Layanan Adil terhadap Pelanggan. Setiap PPK dikehendaki membuat Piagam sendiri yang mencerminkan komitmen terhadap FTFC, dalam format yang paling sesuai dengan PPK tersebut.

XYZ
Piagam Layanan Adil terhadap Pelanggan

Pengerusi, Lembaga Pengarah dan pengurusan kanan memberikan komitmen untuk menyampaikan hasil pengguna kewangan yang baik kepada pelanggan kami. Kami percaya terhadap usaha untuk membina hubungan jangka panjang dan hubungan yang saling memanfaatkan antara kami dengan pelanggan kami. Piagam ini memperincikan komitmen kami untuk menyediakan piawaian tahap keadilan yang tertinggi dalam semua urusan kami dengan pelanggan kami.

Bagi memelihara kepentingan dan kesejahteraan kewangan para pelanggan kami:

1. **Kami komited untuk menerapkan sikap berurusan dengan adil dalam budaya korporat dan nilai-nilai teras institusi kami**
   i) Kami akan menetapkan piawaian minimum amalan perniagaan yang adil dalam semua urusan dengan pelanggan kami. Piawaian ini termasuk menyediakan perkhidmatan atau produk kewangan yang sesuai berdasarkan kedudukan kewangan pelanggan kami dan memelihara kerahsiaan maklumat pelanggan kami;
   ii) Kami akan melatih semua kakitangan yang berurusan dengan pelanggan agar mereka dapat memberikan nasihat dan saranan yang berkualiti; dan
   iii) Kami akan mengambil serius maklum balas pelanggan dan memberikan maklum balas yang membina dengan segera kepada kakitangan kami.

2. **Kami komited untuk memastikan bahawa pelanggan menerima terma-terma yang adil**
   i) Kami akan memastikan terma-terma dalam kontrak atau perjanjian kami adalah adil, telus, dan disampaikan dengan baik kepada para pelanggan;
   ii) Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat kami menetapkan hak, liabiliti dan kewajipan masing-masing dengan jelas dan seboleh mungkin dalam bahasa yang mudah; dan
   iii) Kami akan memastikan bahawa terma dan syarat dalam kontrak atau perjanjian tersebut tidak diubah tanpa memberikan makluman terlebih dahulu kepada para pelanggan.

3. **Kami komited untuk memastikan bahawa pelanggan kami diberi maklumat yang jelas, relevan dan tepat pada masanya mengenai perkhidmatan dan produk kewangan**
   i) Kami akan memberi pelanggan maklumat yang relevan dan tepat pada masanya dalam lembaran penzahiran produk;
   ii) Kami akan menzahirkan ciri-ciri produk, fi dan caj, risiko dan manfaat secara jelas dan ringkas; dan
   iii) Kami akan memastikan pelanggan kami diberi penjelasan dan pemahaman tentang terma-terma penting..

4. Kami komited untuk memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen kami mempamerkan ketelitian, kemahiran dan ketekunan yang sewajarnya apabila berurusan dengan pelanggan

i) Kami akan menjual, mengiklankan dan memasarkan perkhidmatan dan produk kewangan kami dengan berintegriti dan tidak akan membuat penyataan yang palsu atau tidak munasabah;

ii) Kami akan mengelakkan atau menzahirkan secara jelas sebarang konflik kepentingan yang ada atau yang mungkin wujud; dan

iii) Kami akan memastikan imbuhan untuk kakitangan kami mengambil kira sama ada penunjuk prestasi utama yang berkaitan dengan layanan adil terhadap pelanggan telah dicapai atau tidak.

5. Kami komited untuk memastikan bahawa pelanggan menerima nasihat dan saranan yang sesuai dengan mengambil kira keperluan dan keadaan kewangan mereka

i) Kami akan memberikan nasihat atau saranan yang jelas, relevan dan berkualiti berdasarkan pertimbangan yang sewajarnya tentang objektif kewangan, keperluan, keadaan, kedudukan kewangan dan kesanggupan pelanggan mengambil risiko supaya pelanggan dapat membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi;

ii) Kami akan memastikan nasihat atau saranan disokong dengan asas yang munasabah demi kepentingan terbaik pelanggan; dan

iii) Kami akan memastikan data dan privasi pelanggan kami dilindungi.

6. Kami komited untuk memastikan bahawa aduan dan tuntutan pelanggan dikendalikan dengan segera, adil dan berkesan

i) Kami akan menyediakan proses pegurusan aduan yang betul dan didokumenkan dengan baik serta menyediakan pilihan penyelesaian pertikaian yang jelas sekiranya pelanggan memutuskan untuk mengetengahkan lagi aduan mereka;

ii) Kami akan memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen kami dilatih dengan sebaik-baiknya untuk mengendalikan dan menyelesaikan aduan secara berkesan dan tepat pada masanya; dan

iii) Kami akan memantau dan menilai jenis serta trend aduan yang diterima melalui analisis punca yang berkesan dan seterusnya mengambil langkah-langkah yang mencukupi untuk membetulkan kelemahan yang dikenal pasti.

7. Kami komited untuk memastikan bahawa pengguna yang mudah terjejas dilayan dengan adil dan saksama, termasuk oleh kakitangan, wakil dan ejen kami

i) Kami akan memastikan bahawa kami menilai keperluan pengguna yang mudah terjejas dalam kumpulan pelanggan dan pasaran sasaran kami serta melaksanakan dasar yang sewajarnya untuk memenuhi keperluan ini;

ii) Kami akan memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen kami dilatih untuk mengenal pasti, menilai dan memberikan respons yang sewajarnya terhadap keperluan pelanggan mudah terjejas; dan

iii) Kami akan menyediakan mekanisme pemantauan dan penilaian yang mencukupi untuk memastikan kakitangan, wakil dan ejen kami memberikan respons terhadap keperluan pelanggan mudah terjejas dan membuat penambahbaikan yang diperlukan untuk memastikan pengguna mudah terjejas terus menerima layanan yang adil dan saksama.

LAMPIRAN 3 ILUSTRASI KRITERIA KUALITATIF DALAM PENILAIAN PRESTASI

Kriteria kualitatif 1: Memahami keperluan pelanggan	**Ya**	**Tidak**
Adakah kakitangan mendokumenkan semua butiran pelanggan?		
Adakah kakitangan mendokumenkan maklumat pelanggan yang berikut:		
a) Matlamat, keperluan dan keutamaan kewangan		
b) Kedudukan kewangan		
c) Kesanggupan mengambil risiko		
d) Tempoh pelaburan		
e) Tahap pengetahuan dan pengalaman berkaitan dengan produk berkenaan		
Jika maklumat yang dinyatakan di atas tidak dikumpulkan dan didokumenkan, adakah sebarang alasan yang sah untuk berbuat demikian? Jika ya, sila nyatakan alasannya:		
Kriteria kualitatif 2: Kesesuaian saranan produk	**Ya**	**Tidak**
Adakah kakitangan mendokumenkan andaian yang digunakan untuk menyarankan produk berkenaan (contohnya, umur persaraan pelanggan, pulangan pelaburan) dan adakah andaian ini munasabah?		
Adakah kakitangan menjalankan profil risiko untuk pelanggan?		
Adakah kakitangan mendokumenkan sebab-sebab bagi saranan tersebut?		
Adakah kakitangan menyarankan produk kewangan yang:		
a) memenuhi matlamat kewangan, keperluan, keadaan peribadi, kedudukan kewangan, kesanggupan mengambil risiko dan tempoh pelaburan pelanggan		
b) mengikut kemampuan pelanggan		
c) sepadan dengan profil risiko pelanggan		
d) mengambil kira keperluan tertentu pelanggan		

LAMPIRAN 4 TERMA-TERMA KONTRAK YANG BOLEH DIANGGAP TIDAK ADIL

1. Suatu terma yang menghendaki pengguna kewangan membayar jumlah pampasan yang tidak munasabah atau membolehkan PPK mengekalkan jumlah wang yang dibayar sepenuhnya oleh pengguna kewangan sekiranya pengguna kewangan menamatkan kontrak sebelum tempoh matang.

2. Suatu terma yang menghendaki pengguna kewangan untuk membayar sejumlah wang pada kadar yang tidak munasabah tinggi sebagai penalti akibat pelanggaran kontrak oleh pengguna kewangan.

3. Suatu terma yang meletakkan tanggungjawab sepenuhnya pada pengguna kewangan terhadap perkara atau kerugian yang ditanggung oleh PPK yang bukan disebabkan oleh pengguna kewangan.
   (Terma ini tidak termasuk bagi produk pelaburan yang mengalami kerugian kewangan disebabkan oleh perubahan dalam harga pasaran).

4. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehadkan sebarang kewajipan PPK untuk berurusan dengan mahir, teliti dan tekun dengan pengguna kewangan berkaitan dengan penawaran sebarang perkhidmatan atau produk kewangan.

5. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehadkan liabiliti PPK untuk sebarang kesilapan, ketinggalan, salah nyata atau kecuaian yang disebabkan oleh kakitangan, wakil atau ejen PPK.

6. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehadkan liabiliti PPK kerana melanggar kontrak atau tidak melaksanakan kewajipannya.

7. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehadkan kewajipan PPK untuk memenuhi komitmennya terhadap pengguna kewangan yang diberi oleh kakitangan, wakil atau ejen PPK.

8. Suatu terma yang mengecualikan atau mengehadkan hak pengguna kewangan untuk mengambil tindakan undang-undang atau mendapat akses kepada remedi undang-undang sekiranya PPK gagal memenuhi keseluruhan atau sebahagian daripada kewajipan kontrak tersebut.

9. Suatu terma yang memberikan hak kepada PPK untuk mengubah terma-terma kontrak mengikut budi bicaranya tanpa alasan yang sah dan notis yang munasabah kepada pengguna kewangan.

10. Suatu terma yang memberikan hak kepada PPK untuk memaklumkan perubahan pada terma-terma kontrak dalam apa-apa cara yang difikirkan sesuai oleh PPK dan pengguna kewangan dianggap bersetuju dengan perubahan tersebut.

11. Suatu terma yang membenarkan PPK menamatkan kontrak secara unilateral tanpa notis yang munasabah kecuali jika terdapat alasan yang sah untuk berbuat demikian.

12. Suatu terma yang memberi PPK budi bicara untuk menolak permintaan pengguna kewangan untuk menamatkan kontrak, tanpa alasan yang sah.

13. Suatu terma yang membolehkan PPK memperoleh hak eksklusif untuk mentafsir sebarang terma kontrak sebagaimana yang difikirkan sesuai.

14. Suatu terma yang membolehkan PPK menyerahkan atau memindahkan hak dan kewajipan PPK di bawah kontrak yang menyebabkan kerugian pada pengguna kewangan.

15. Suatu terma yang membolehkan PPK menentukan kadar minimum yang ditetapkan untuk sesebuah produk pinjaman atau pembiayaan runcit, melainkan jika dikehendaki mengikut keperluan Syariah.

LAMPIRAN 5 ILUSTRASI AMALAN BAIK OLEH PENYEDIA PERKHIDMATAN KEWANGAN DALAM BERURUSAN DENGAN ORANG KURANG UPAYA

Contoh yang berikut merupakan panduan langkah-langkah yang boleh diambil oleh PPK apabila berurusan dengan orang kurang upaya. Sekiranya berkaitan, langkah-langkah ini juga boleh dipertimbangkan apabila berurusan dengan warga emas. Contoh-contoh ini tidak menyeluruh dan merupakan panduan untuk PPK dalam mempertimbangkan pendekatan terbaik bagi melaksanakan keperluan yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar ini. PPK amat digalakkan untuk menilai kaitan[15] contoh-contoh ini berdasarkan ciri, skala, kerumitan dan persekitaran operasi perniagaannya, serta digalakkan untuk menggunakan pendekatan lain yang dapat mencapai hasil yang dihasratkan dengan lebih baik.

Amalan baik

1. PPK menawarkan pelbagai perkhidmatan dan produk kewangan kepada orang kurang upaya atas dasar yang sama dengan pengguna kewangan lain.

2. PPK memastikan bahawa kakitangan, wakil dan ejen sentiasa bersedia untuk memberikan bantuan yang diperlukan, contohnya membacakan terma dan syarat, atau melengkapkan borang, slip bank, cek, dll.

3. PPK menyediakan maklumat dalam laman web dan aplikasi mudah alihnya tentang lokasi ATM yang selesa untuk pengguna berkerusi roda dan ATM berpanduan suara.

4. PPK menyediakan akses tanpa halangan ke lobi utama dan kaunter perkhidmatan untuk orang kurang upaya sejajar dengan prinsip reka bentuk sejagat.

5. Selain maklumat bercetak, PPK menyediakan maklumat dalam format audio untuk pengguna kewangan yang cacat penglihatan.

6. PPK memaparkan maklumat dalam format visual untuk pengguna kewangan yang pendengarannya terhad atau pekak untuk membolehkan mereka memahami siaran audio PPK.

7. PPK menggunakan skrin kosong dengan panduan langkah demi langkah dalam format audio untuk golongan cacat penglihatan dan membolehkan membolehkan pengaktifan audio melalui penyambungan fon kepala *(headphone)* ke slot sambungan fon kepala *(headphone jack)* pada ATM.

[15] Sesetengah amalan baik tidak terpakai pada PPK tertentu oleh sebab ciri perniagaan PPK itu, seperti bank digital berlesen yang tidak dapat menawarkan perkhidmatan di kaunter kerana perkhidmatan dan produk kewangannya ditawarkan secara eksklusif melalui kaedah digital.

8. PPK mempunyai pilihan berorientasikan panduan suara untuk mesin yang menyediakan susun atur penuh ATM, fungsi, kedudukan pad kekunci dan slot saluran keluar wang.

9. PPK menyediakan label Braille pada slot kad, tempat keluar wang tunai, pencetak resit dan slot sambungan fon kepala *(headphone)*.

10. Pernyataan dan makluman yang dihantarkan melalui e-mel oleh PPK kepada pengguna yang mudah terjejas adalah dalam format yang boleh diakses oleh orang kurang upaya.

11. Laman web, aplikasi mudah alih dan perkhidmatan perbankan dalam talian PPK memenuhi standard amalan terbaik kebolehcapaian web yang diiktiraf pada peringkat antarabangsa seperti Garis Panduan Kebolehcapaian Kandungan Web *World Wide Web Consortium (W3C).*

12. PPK memastikan bahawa ciri-ciri keselamatan disediakan dalam format audio untuk memastikan kebolehcapaian orang cacat penglihatan.

13. PPK mereka bentuk perkhidmatan dalam taliannya untuk menyesuaikan masa yang diperlukan oleh orang kurang upaya untuk menyelesaikan urus niaga dalam talian.

14. PPK menyediakan proses pembukaan akaun deposit yang lancar dan mudah untuk orang kurang upaya.