BAB 5

AMALAN PASARAN DAN PEMERKASAAN PENGGUNA

109 Mengurus Risiko Pengguna Kewangan
112 Memperkukuh Mekanisme Penyelesaian untuk Pengguna
113 Pengguna Kewangan Berpengetahuan dan Bertanggungjawab

Pada tahun 2015, Bank terus memberikan tumpuan pada usaha menggalakkan amalan perniagaan yang adil, bertanggungjawab dan profesional oleh penyedia perkhidmatan kewangan (PPK). Berlatarkan pertumbuhan yang lebih sederhana, ketidaktentuan pasaran kewangan yang berterusan dan paras hutang isi rumah yang tinggi, Bank mempergiat usahanya ke arah membantu pengguna membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Langkah-langkah pengawalan dan penyeliaan diperkenalkan untuk memastikan PPK membuat penilaian secukupnya terhadap kesesuaian produk kewangan untuk pengguna serta meningkatkan kualiti dan kejelasan maklumat yang diberikan kepada pengguna. Di samping meneruskan tindakan penguatkuasaan terhadap PPK, sekiranya perlu, beberapa piawaian amalan pasaran telah diperkukuh dengan memasukkan keperluan yang akan memberikan hasil yang lebih adil kepada pengguna. Beberapa langkah pengawalan juga telah diperkenalkan untuk memberikan laluan kepada penubuhan dan pelaksanaan sepenuhnya skim ombudsman kewangan (financial ombudsman scheme, FOS) pada suku kedua 2016. Agenda pendidikan kewangan terus mencapai kemajuan sebagai strategi utama untuk memperkasakan pengguna dan meningkat kesejahteraan kewangan mereka. Ini termasuk pengenalan pendidikan kewangan secara berperingkat sebagai sebahagian daripada kurikulum formal di sekolah di samping pelaksanaan program keupayaan kewangan bersasaran dan pengenalan alat pengurusan kewangan baharu.

MENGURUS RISIKO PENGGUNA KEWANGAN

Risiko utama kepada pengguna kewangan pada tahun 2015 berpunca terutamanya daripada tekanan persaingan dan prestasi pelaburan yang tidak menentu yang seterusnya memberikan tekanan ke atas margin keuntungan PPK serta mempengaruhi kelakuan PPK. Oleh itu, Bank memberikan tumpuan pada amalan jualan yang agresif, promosi produk kewangan yang lebih kompleks kepada pengguna apabila produk tersebut mungkin tidak bersesuaian dengan mereka, dan pemahaman pengguna mengenai produk kewangan. Bank membuat penilaian bahawa risiko kepada pengguna kekal tinggi dalam tempoh terdekat memandangkan keadaan operasi yang terus mencabar untuk PPK. Tumpuan lebih yang diberikan oleh PPK dalam memperkukuh amalan perniagaan yang menitikberatkan kepentingan pengguna akan terus memainkan peranan penting dalam mengurangkan risiko ini.

Akaun pelaburan

Langkah untuk memindahkan akaun deposit Islam pelanggan di bank-bank Islam ke akaun deposit atau akaun pelaburan Islam seperti yang diperuntukkan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (Islamic Financial Services Act 2013, IFSA) telah disempurnakan pada bulan Jun 2015. Pelanggan bank-bank Islam yang sedia ada diberikan pilihan sama ada ingin mengekalkan wang mereka dalam akaun deposit yang mematuhi peruntukan di bawah IFSA, atau membuka akaun pelaburan baharu yang berpotensi untuk menjana pulangan lebih tinggi meskipun tiada jaminan atas prinsipal. Bank-bank ini dikehendaki menerangkan dengan jelas kepada pelanggan mereka tentang ciri risiko dan pulangan akaun deposit dan akaun pelaburan Islam yang berbeza, dan mendapatkan persetujuan secara jelas (express consent) daripada pemegang akaun untuk memindahkan wang daripada akaun deposit kepada akaun pelaburan. Bank-bank Islam

Akaun pelaburan boleh didapati dalam bentuk akaun pelaburan terhad atau akaun pelaburan tidak terhad. Akaun pelaburan terhad membolehkan pemegang akaun menentukan mandat pelaburan yang perlu dipatuhi oleh bank-bank Islam, seperti tujuan pelaburan, aset sandaran yang boleh dilaburkan oleh dana dan tempoh pelaburan. Akaun pelaburan tidak terhad pula memberikan fleksibiliti kepada bank-bank Islam untuk membuat keputusan pelaburan bagi pihak pemegang akaun tanpa sekatan atau syarat. Kompleksiti dan risiko sedia ada berkaitan dengan akaun pelaburan adalah berbeza mengikut aset sandaran pelaburan itu.

yang menawarkan akaun pelaburan juga perlu mematuhi keperluan penzahiran dan penilaian kesesuaian bagi pengguna.

Sebagai persediaan untuk melancarkan Platform Akaun Pelaburan (platform) pada bulan Februari 2016, Bank bekerjasama rapat dengan pihak industri untuk membentuk suatu penyelesaian yang praktikal bagi membuat penilaian kesesuaian bukan secara bersemuka (non face-to-face) terhadap usaha niaga pelaburan yang ditawarkan melalui platform ini (maklumat lanjut mengenai platform ini terkandung dalam bab 'Pembangunan Sektor Kewangan'). Bank-bank Islam juga dikehendaki memastikan supaya maklumat penting berkaitan dengan akaun pelaburan, termasuk penzahiran risiko yang berkenaan, dipaparkan dengan jelas dalam platform ini untuk memudahkan bakal pelabur membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi.

Semakan terhadap pembayaran bonus kepada pemegang polisi insurans hayat sertaan

Polisi insurans hayat sertaan memberikan peluang kepada pemegang polisi untuk turut mendapat keuntungan daripada dana insurans melalui pengagihan bonus yang ditentukan oleh penanggung insurans. Polisi tersebut mencakupi 40% daripada jumlah premium insurans hayat yang kini masih aktif. Pada tahun 2015, Bank mengkaji semula amalan penanggung insurans dalam penentuan pengagihan bonus. Bidang ini merupakan salah satu bidang tumpuan Bank memandangkan prestasi pelaburan yang lemah bagi dana-dana sertaan tertentu mungkin menyebabkan pelarasan bonus. Bank mendapati wujud ruang yang lebih luas untuk menambah baik amalan supaya lebih konsisten, yang akan menggalakkan pembayaran manfaat secara lebih objektif dan saksama kepada semua kumpulan pemegang polisi. Untuk tujuan ini, Bank mengeluarkan piawaian baharu mengenai pengurusan perniagaan insurans hayat sertaan (management of participating life business) pada bulan Julai 2015. Piawaian ini menetapkan keperluan memberikan layanan yang adil kepada pemegang polisi yang perlu dipatuhi oleh penanggung insurans bagi memastikan keuntungan daripada dana insurans diagihkan dengan adil antara kumpulan pemegang polisi. Bank menghendaki sebarang semakan atas bonus perlu mencerminkan prestasi dana, komunikasi dengan pemegang polisi berkaitan pembayaran bonus apabila polisi dijual dan layanan yang saksama kepada pemegang polisi dengan sewajarnya. Piawaian ini juga bertujuan menghentikan amalan lama secara beransur-ansur, terutamanya yang melibatkan polisi yang dikeluarkan sebelum tahun 2005, untuk mengehadkan skop subsidi silang (cross-subsidisation) antara kumpulan pemegang polisi pada masa akan datang. Subsidi silang adalah tidak adil kepada kumpulan pemegang polisi yang berbeza kerana mereka tidak mendapat bahagian yang sewajarnya daripada keuntungan semasa. Bank akan terus meneliti amalan penanggung insurans dalam usaha menentukan semakan pembayaran bonus, terutamanya dalam persekitaran pasaran kewangan semasa yang tidak menentu, untuk memastikan piawaian yang dikeluarkan oleh Bank dipatuhi.

Piawaian baharu mengenai pengurusan perniagaan insurans hayat sertaan akan menggalakkan pembayaran manfaat yang lebih objektif dan saksama kepada semua kumpulan pemegang polisi dalam perniagaan insurans hayat sertaan

Terma dan syarat kontrak yang seragam, dan penggunaan bahasa yang mudah

Industri perbankan dan insurans terus menggalakkan penggunaan huraian terma kontrak yang seragam dan bahasa yang mudah dalam kontrak kewangan. Sejak tahun 2013, bank telah menerima pakai huraian terma dan syarat utama yang seragam yang diwujudkan oleh Persatuan Bank Bank Dalam Malaysia (Association of Banks in Malaysia, ABM) untuk perjanjian pinjaman dan pembiayaan rumah yang melibatkan jumlah pokok sebanyak RM500,000 atau kurang. Pada tahun 2015, lebih dua pertiga daripada kontrak pinjaman dan pembiayaan rumah yang dikeluarkan oleh bank menerima pakai huraian terma yang seragam. Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia (Association of Islamic Banking Institutions Malaysia, AIBIM) telah memulakan inisiatif yang sama bagi perjanjian pembiayaan perumahan Islam, dan ini dijangka dilaksanakan pada tahun 2016.

Dalam industri insurans dan takaful, kontrak insurans dan takaful telah menggunakan bahasa yang mudah bagi polisi insurans pemilik rumah dan penghuni rumah serta polisi kemalangan diri

yang ditawarkan oleh penanggung insurans am dan pengendali takaful. Ini mencakupi hampir satu perlima daripada polisi insurans peribadi (personal line insurance policies) untuk individu pada tahun 2015. Penerangan mengenai 40 penyakit kritikal (critical illnesses, CI) di bawah polisi CI juga telah dipermudah oleh persatuan industri insurans dan takaful, dan akan diterima pakai untuk semua produk CI baharu dan yang sedia ada bermula 1 April 2016. Ini akan disusuli insurans kenderaan persendirian, insurans motosikal, serta insurans hospital dan pembedahan, yang mencakupi dua pertiga daripada polisi insurans peribadi, menjelang akhir tahun 2016.

Membanteras penipuan kewangan

Langkah-langkah yang diambil PPK untuk mempertingkat pengurusan risiko operasi, sistem teknologi maklumat (information technology, IT) dan keupayaan pemantauan mereka telah memperkukuh pengurusan risiko penipuan, terutamanya yang melibatkan saluran elektronik dan platform digital. Langkah-langkah ini turut dilengkapi kerjasama dan penyelarasan tindakan penguatkuasaan antara Bank dengan agensi-agensi penguatkuasaan undang-undang yang berkaitan. Ini termasuk penyampaian maklumat berkenaan pemegang akaun *mule* (individu yang membenarkan akaun mereka digunakan oleh penipu kewangan untuk memegang atau memindahkan wang yang diperoleh secara haram) untuk memudahkan proses usaha wajar pelanggan PPK. Selain itu, Bank juga memberikan penekanan yang tinggi terhadap usaha penguatkuasaan secara bersama dengan agensi penguatkuasaan yang berkaitan, yang menyasarkan penyiasatan kewangan yang lebih berkesan. Pada tahun 2015, peratusan transaksi yang menanggung kerugian kewangan akibat penipuan perbankan dalam talian yang dilaporkan oleh PPK masih rendah, iaitu di bawah 0.001% daripada jumlah transaksi perbankan dalam talian meskipun percubaan penipuan yang lebih kerap dilaporkan. Sikap berwaspada yang berterusan oleh PPK dalam melaksanakan langkah berjaga-jaga adalah penting untuk mengekalkan keyakinan orang ramai terhadap aspek keselamatan transaksi kewangan dalam talian. PPK juga telah meningkatkan komunikasinya mengenai tip keselamatan dan pemberitahuan tentang transaksi kepada pelanggan untuk mengesahkan ketulenan transaksi dalam talian. Hasilnya, jumlah kerugian yang ditanggung oleh pengguna kewangan menurun sedikit daripada RM7.9 juta pada tahun 2014 kepada RM7.5 juta pada tahun 2015.

Bank terus memanfaatkan pengaruh media sosial serta program jangkauan Bank untuk meningkatkan kesedaran orang ramai terhadap penipuan kewangan dan cara penipuan beroperasi. Ini termasuk mengeluarkan peringatan kepada pengguna mengenai risiko yang timbul apabila berurus niaga dengan entiti yang tidak dibenarkan (unauthorised entity). Bank menyelenggara dan sentiasa mengemas kini Senarai Peringatan kepada Pengguna Kewangan (Financial Consumer Alert List) yang terdapat di laman sesawang Bank. Orang ramai boleh merujuk kepada senarai ini untuk mengenal pasti entiti yang tidak mendapatkan kebenaran Bank untuk menjalankan sebarang aktiviti kewangan yang dikawal selia oleh Bank. Kini, terdapat 246 entiti yang disenaraikan dalam Senarai Peringatan kepada Pengguna Kewangan. Senarai ini telah menarik lebih 44,000 kunjungan pada tahun 2015 dan kini menjadi sumber rujukan yang berguna kepada pengguna untuk menghindari daripada menjadi mangsa kegiatan penipuan.

Tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan

Tumpuan aktiviti penyeliaan amalan pasaran Bank didorong oleh penilaian terhadap perkembangan dan keadaan yang boleh meningkatkan risiko kepada pengguna kewangan. Sepanjang tahun 2015, Bank telah menjalankan penilaian tematik berkaitan dengan: (i) pelaksanaan amalan pemberian pinjaman yang bertanggungjawab oleh PPK dengan tumpuan pada pemberian pinjaman kepada golongan berpendapatan sederhana; (ii) keberkesanan kawalan PPK dalam melindungi maklumat pelanggan; dan (iii) amalan penyelesaian tuntutan insurans motor. Hasil semakan ini, tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan telah diambil terhadap 38 PPK yang gagal mematuhi keperluan amalan perniagaan seperti yang ditetapkan oleh Bank. Ringkasan tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan utama yang diambil oleh Bank pada tahun 2015 dipaparkan dalam Jadual 4.1.

Tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan diambil terhadap 38 PPK kerana gagal mematuhi keperluan amalan perniagaan

Penilaian tematik berkaitan dengan amalan pengurusan tuntutan motor PPK merupakan

Jadual 4.1

Tindakan Penyeliaan dan Penguatkuasaan pada Tahun 2015

Bidang Pengawasan	Tindakan Penyeliaan dan Penguatkuasaan
Kelemahan dalam melindungi kerahsiaan maklumat pelanggan	• Dua PPK masing-masing diberikan surat amaran dan teguran secara peribadi atas kelemahan kawalan dalaman dan kelemahan pengendalian dokumen serta maklumat pelanggan yang menyebabkan pendedahan kerahsiaan pelanggan.
Kesalahan dalam penjualan produk insurans hayat dan takaful keluarga	• Satu PPK dikehendaki membayar pampasan kepada 6,792 pemegang polisi atas kesalahan dalam penjualan produk insurans sebagai produk simpanan yang menjanjikan pulangan tinggi dalam tempoh pembayaran yang terhad. Pemegang polisi yang terjejas diberi pilihan untuk membatalkan polisi dan menerima bayaran balik premium sepenuhnya berserta faedah atau menukarkan polisi yang sedia ada kepada pelan perlindungan berbayar penuh. Kos pampasan kepada pemegang polisi yang terjejas ditanggung oleh dana pemegang saham PPK. • Satu PPK dikehendaki membayar balik sepenuhnya caruman berjumlah RM742,450 kepada 131 peserta takaful yang terjejas akibat kesalahan dalam penjualan produk takaful.
Mengenakan bayaran fi berlebihan kepada pelanggan	• Enam PPK dikehendaki menarik balik fi yang dikenakan kerana fi tersebut disifatkan sebagai berlebihan. • 162 permohonan daripada PPK untuk mengenakan atau menaikkan fi telah ditolak. 27 permohonan untuk menaikkan fi kemudiannya diluluskan selepas PPK mengurangkan kadar kenaikan fi.
Terma dan syarat yang tidak adil, dan maklumat penting yang mengelirukan atau tidak dizahirkan dalam iklan dan bahan pemasaran	• 14 PPK dikehendaki mengubah suai dan menambah baik tahap penzahiran dalam bahan pemasaran yang berkaitan untuk menerangkan dengan jelas risiko produk masing-masing dan maklumat penting yang berkaitan. • Empat PPK dikehendaki menambah baik tahap penzahiran dalam komunikasi dengan pengguna untuk penentuan semula harga yang membabitkan produk insurans perubatan dan kesihatan. • Dua PPK dikehendaki menyemak terma dalam kontrak yang disifatkan sebagai berat sebelah atau menjejaskan kepentingan pelanggan.
Kegagalan untuk menawarkan pilihan perkhidmatan perbankan asas kepada pelanggan	• 20 PPK diberi teguran kerana gagal memastikan perkhidmatan perbankan asas ditawarkan sebagai pilihan kepada kumpulan pelanggan yang akan mendapat lebih manfaat daripada akaun deposit asas.

Sumber: Bank Negara Malaysia

suatu usaha penting untuk mengenal pasti bidang utama bagi langkah mengurangkan jangka masa yang diambil bagi penyelesaian tuntutan dan mengurangkan insiden pertikaian berkaitan dengan jumlah bayaran penyelesaian. Kelemahan lazim yang dikenal pasti oleh Bank adalah berkaitan dengan perincian penilaian prestasi kakitangan yang memproses tuntutan yang tidak mendorong tingkah laku profesional yang tinggi, dan kelemahan kualiti maklumat yang menjadi asas kepada keputusan tuntutan yang menyebabkan jumlah tuntutan meningkat lebih daripada kadar yang sewajarnya. PPK dikehendaki menangani isu-isu tersebut. Pada masa yang sama, penyelesaian pada peringkat industri juga sedang diusahakan untuk menyeragamkan proses tuntutan, dan meningkatkan piawaian profesional dan perkhidmatan secara lebih luas merentas semua pihak yang memainkan peranan penting dalam proses tuntutan, termasuk ajuster kerugian, pengendali trak tunda dan bengkel membaiki kenderaan.

MEMPERKUKUH MEKANISME PENYELESAIAN UNTUK PENGGUNA

Peraturan Perkhidmatan Kewangan (Skim Ombudsman Kewangan) 2015 dan Peraturan Perkhidmatan Kewangan Islam (Skim Ombudsman Kewangan) 2015 (Peraturan) telah mula berkuat kuasa pada 14 September 2015. Peraturan ini membuka laluan kepada penubuhan FOS seperti yang digariskan dalam Pelan Induk Sektor Kewangan untuk menambah baik pengaturan penyelesaian pertikaian kewangan di Malaysia.

Cadangan rangka kerja FOS yang meliputi skop, keahlian, pendanaan, tadbir urus dan proses penyelesaian menyediakan elemen penting bagi Peraturan tersebut dan disiarkan buat kali pertama pada 29 Ogos 2014 untuk mendapatkan maklum balas daripada orang ramai. Bank menerima 55 maklum balas yang menyatakan sokongan meluas terhadap rangka

kerja yang dicadangkan. Sebagai respons kepada maklum balas dan cadangan khusus yang diterima, Bank membuat beberapa penambahbaikan terhadap rangka kerja tersebut sebelum ia dimuktamadkan. Ini termasuk menyediakan peruntukan untuk kajian secara berkala terhadap had ganjaran monetari, menjelaskan tanggungjawab pengarah FOS untuk bertindak berdasarkan kepentingan FOS, memberikan penekanan kepada proses penyelesaian pertikaian dua peringkat, iaitu pengantaraan dan penghakiman untuk memberikan peluang yang mencukupi kepada pihak-pihak yang bertikai untuk mencapai persetujuan secara baik, dan menerima pakai struktur fi yang akan menggalakkan PPK untuk menambah baik cara mereka mengendalikan aduan.

Langkah persediaan untuk mentransformasikan Biro Pengantaraan Kewangan (Financial Mediation Bureau, FMB) yang sedia ada untuk menjadi FOS telah mencapai peringkat selanjutnya. FOS dijangka mula beroperasi pada suku kedua 2016.

Penubuhan FOS akan terus mengukuhkan mekanisme penyelesaian untuk pengguna

Selain FMB dan unit aduan khusus dalam PPK, BNMLINK dan BNMTELELINK terus menyediakan saluran alternatif kepada pengguna untuk mencari jalan penyelesaian atau menyelesaikan pertikaian mereka dengan PPK. Sepanjang 10 tahun beroperasi, BNMLINK dan BNMTELELINK mengendalikan jumlah pertanyaan dan aduan yang semakin meningkat sehingga mencecah 480,000 pada tahun 2015. Aduan yang diterima Bank terhadap PPK berkurang pada tahun 2015, terutamanya disebabkan oleh pengurusan aduan yang lebih proaktif oleh PPK dan tumpuan berterusan Bank dalam menggalakkan layanan yang adil kepada pengguna kewangan serta amalan perniagaan yang bertanggungjawab dalam kalangan PPK.

PENGGUNA KEWANGAN BERPENGETAHUAN DAN BERTANGGUNGJAWAB

Kerjasama Bank yang berterusan dengan Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) untuk mempromosikan keupayaan kewangan sebagai kemahiran hidup yang penting sejak awal usia telah mencapai kemajuan yang menggalakkan. Usaha untuk mengintegrasikan pendidikan kewangan ke dalam kurikulum sekolah terus mendapat sokongan, dengan matlamat untuk melengkapkan proses integrasi ini bagi semua sekolah rendah dan menengah menjelang tahun 2021. Pada tahun 2015, Bank menyokong KPM dalam usahanya membangunkan bahan pendidikan, termasuk modul pendidikan kewangan dan panduan mengajar untuk membolehkan guru mengajar pendidikan kewangan dengan berkesan. Penilaian terhadap keberkesanan kurikulum yang dilaksanakan untuk kumpulan pertama murid Tahun Empat dan Tahun Lima juga sedang dijalankan dengan kerjasama KPM. Dapatan dan hasil penilaian ini akan digunakan untuk mempertingkat dan menambah baik usaha pelaksanaan pada masa akan datang.

Tinjauan keseluruhan berkaitan dengan inisiatif pendidikan kewangan utama pada tahun 2015, termasuk yang dilaksanakan oleh Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK), dipaparkan dalam Jadual 4.2. Bank juga terus memanfaatkan kemajuan teknologi dalam reka bentuk serta penyampaian maklumat dan nasihat kewangannya. Empat aplikasi mudah alih berorientasikan pengguna, iaitu My Ringgit, My Tabung, My BNM dan BNM MyLINK diperkenalkan untuk meningkatkan kesedaran dan kemahiran pengguna dalam pengurusan kewangan. Inisiatif untuk membangunkan portal pendidikan kewangan (portal) juga dimulakan pada tahun 2015. Fasa pertama portal yang akan menyediakan akses kepada pengguna untuk mendapatkan maklumat pengurusan kewangan peribadi mengikut fasa kehidupan mereka, dijangka siap menjelang akhir tahun 2016. Untuk menyokong keperluan golongan orang kurang upaya, Bank bekerjasama dengan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat untuk memperkenalkan peranti yang dikenali sebagai Kad Ujian Tunai, iaitu kad plastik bersaiz kad kredit dengan alat yang direka khas untuk membantu orang kurang penglihatan mengenal pasti wang kertas dan duit syiling.

Untuk membantu Bank menentukan keutamaannya dan memastikan inisiatif pendidikan kewangan mencapai matlamat yang dikehendaki, Bank menjalankan Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan Dari Segi Permintaan (Financial Capability and Inclusion Demand Side, FCI) di seluruh negara pada bulan

- My Ringgit - Alat untuk belajar mengenai wang kertas Malaysia, termasuk ciri-ciri keselamatan dan piawaian kualiti.
- My Tabung - Alat untuk pengguna memantau dan mengurus pendapatan dan perbelanjaan dengan lebih baik.
- My BNM - Alat untuk pengguna mendapatkan laporan dan pengumuman kewangan terkini, termasuk amaran penipuan yang dikeluarkan oleh Bank.
- BNM MyLINK - Alat untuk pengguna membuat pertanyaan, mendapatkan nasihat dan membuat aduan terhadap PPK.

Maklumat lanjut mengenai kesemua aplikasi di atas boleh didapati di laman sesawang Bank, www.bnm.gov.my.

Jadual 4.2

Inisiatif Utama Pendidikan Kewangan pada Tahun 2015

Strategi	Inisiatif
Pendidikan kewangan di sekolah	• Memasukkan elemen pendidikan kewangan dalam kurikulum dan buku teks Tahun Enam bagi mata pelajaran Matematik, Bahasa Melayu, Bahasa Inggeris dan Pendidikan Moral. • Memperlengkap 5,000 guru pelatih dengan ilmu pengetahuan dan kemahiran mengajar pendidikan kewangan.
Pendidikan kewangan orang dewasa	• Menyampaikan pendidikan kewangan kepada lebih 373,000 orang dewasa melalui program AKPK yang disasarkan kepada pelbagai segmen pengguna, termasuk: – program pengurusan kewangan peribadi untuk pelajar kolej, pesara dan orang ramai; – panduan kewangan yang disediakan untuk peminjam Amanah Ikhtiar Malaysia; – jerayawara (roadshow) `Jelajah Bijak Wang´ di enam lokasi utama yang dianjurkan dengan kerjasama Kementerian Kewangan mengenai pengurusan kewangan yang baik; dan – permainan celik kewangan dalam talian, `Cent-sible Choice´, yang dilancarkan dengan kerjasama Visa, untuk mendidik generasi muda Malaysia mengenai tanggungjawab pengurusan kewangan. • Mempromosikan Program Pembelajaran Dalam Talian POWER! (Pengurusan Wang Ringgit Anda) secara berterusan, dengan sebanyak 1,359 individu berjaya mengikuti program ini hingga tamat. • Melatih 48 kaunselor dan jurulatih Polis Diraja Malaysia yang akan mengajar modul pendidikan kewangan kepada anggota polis dan ahli keluarga mereka.

Sumber: Bank Negara Malaysia dan Agensi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit

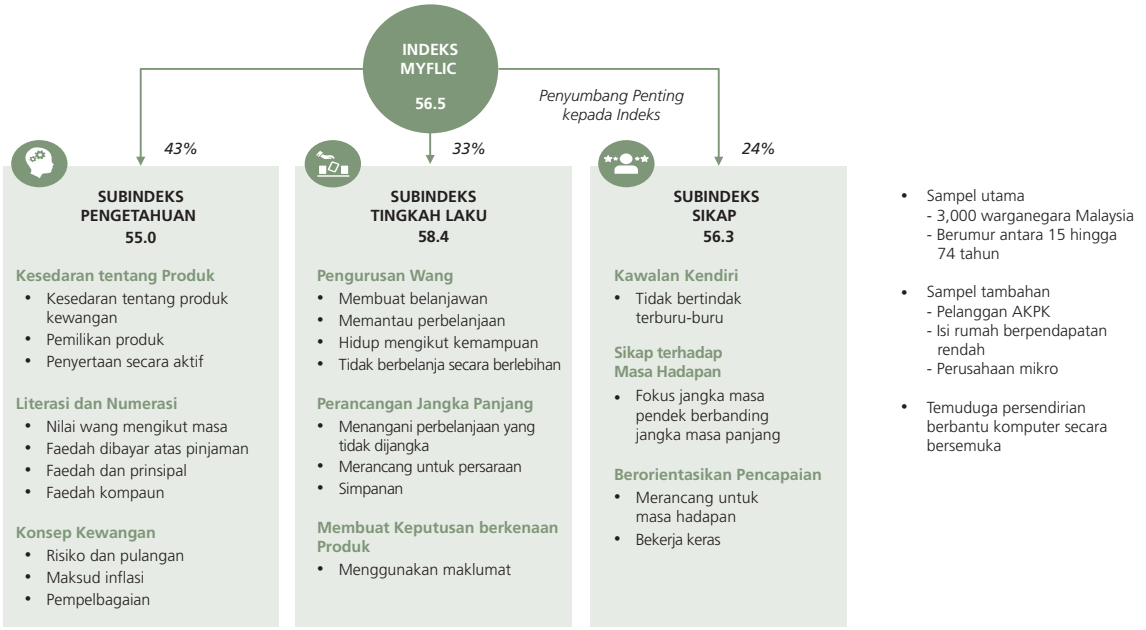
Januari 2015 untuk mengukur dan mengesan tahap celik dan keupayaan kewangan pengguna Malaysia. Indeks Celik dan Keupayaan Kewangan Malaysia (Financial Literacy and Capability Index for Malaysia, MYFLIC) dibentuk dengan menggunakan data yang diperoleh dan dianalisis menerusi kaji selidik tersebut (Gambar Rajah 4.1).

Bank terus memanfaatkan kemajuan teknologi dalam reka bentuk dan penyampaian maklumat dan nasihat kewangan

Ringkasan pemerhatian utama Kaji Selidik FCI 2015 terdapat dalam Jadual 4.3. Kaji selidik ini menunjukkan bahawa walaupun infrastruktur kewangan untuk menggalakkan akses kepada produk dan perkhidmatan kewangan dibangunkan dengan baik di Malaysia, pengguna masih kurang mahir membuat keputusan kewangan yang baik. Responden dalam kumpulan berpendapatan rendah tidak mempunyai sumber yang mencukupi untuk menyertai sistem kewangan secara berkesan kerana sumber pendapatan mereka sebahagian besarnya digunakan untuk memenuhi keperluan asas hidup. Oleh itu, strategi pendidikan kewangan juga diperlukan untuk membantu individu menambah pendapatan mereka secara bertanggungjawab, termasuk melalui agensi seperti Amanah Ikhtiar Malaysia, yang menyediakan bantuan untuk segmen penduduk yang mudah terjejas. Golongan yang berkemungkinan besar akan terpinggir dari segi kewangan seperti golongan penduduk lebih muda, golongan miskin bandar, golongan berpendapatan rendah dan pesara juga

Gambar Rajah 4.1

Indeks Celik dan Keupayaan Kewangan Malaysia (MYFLIC) 2015



Sumber: Bank Negara Malaysia

Jadual 4.3

Kaji Selidik FCI 2015: Pemerhatian Utama Mengenai Tahap Celik dan Keupayaan Kewangan Malaysia

Pengetahuan (55.0)

- Terdapat kesedaran umum mengenai produk dan perkhidmatan kewangan, di samping pemahaman konsep asas kewangan seperti risiko dan pulangan serta inflasi.
- Kebanyakan pengguna kurang memahami konsep dan kepentingan pempelbagaian. Pengguna juga sukar memahami konsep numerasi, pengiraan nilai wang mengikut masa (time value of money), faedah dan prinsipal serta faedah kompaun.
- Pelanggan AKPK dan usahawan mikro menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai produk kewangan lazim, numerasi dan konsep kewangan.

Tingkah Laku (58.4)

- Pengguna pada amnya menyatakan bahawa mereka berhemat dalam perbelanjaan dan mampu membayar balik hutang. Hanya 19% responden mengakui hutang mereka membebankan.
- Sebilangan besar pengguna tidak bersedia menanggung perbelanjaan yang tidak dijangka, dengan 76% responden mengakui bahawa mereka akan menghadapi kesukaran untuk menyediakan wang sebanyak RM1,000 apabila diperlukan semasa kecemasan.
- Kebanyakan pengguna menyatakan mereka akan menghadapi tekanan kewangan sekiranya hilang punca pendapatan, dengan hanya 6% responden yakin mereka akan dapat memenuhi obligasi kewangan sekurang-kurangnya untuk tempoh enam bulan selepas hilang punca pendapatan.
- Hanya 40% responden bersedia dari segi kewangan untuk tempoh persaraan, manakala 92% bimbang akan kedudukan kewangan mereka apabila usia semakin lanjut.

Sikap (56.3)

- Pengguna cenderung untuk tidak berfikir panjang serta memberi tumpuan pada keperluan jangka pendek dengan mengorbankan keperluan masa akan datang.
- Pelanggan AKPK kurang kawalan kendiri dalam pengurusan kewangan mereka dan pada amnya mempunyai pandangan jangka pendek apabila membuat pilihan kewangan.

Sumber: Bank Negara Malaysia

menunjukkan tahap celik kewangan yang lebih rendah, dan secara khususnya akan mendapat manfaat daripada intervensi bersasaran dalam pendidikan kewangan. Pemerhatian ini akan digunakan oleh Bank untuk membangunkan dan melaksanakan intervensi pendidikan kewangan yang lebih berkesan dengan tujuan menambah baik indeks MYFLIC dari semasa ke semasa.

Tahap keupayaan kewangan pengguna Malaysia diukur melalui Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan Dari Segi Permintaan di seluruh negara untuk melaksanakan intervensi pendidikan kewangan yang lebih berkesan

Bank terus menyumbang dan belajar daripada pertukaran pengalaman antarabangsa dalam bidang pendidikan kewangan. Sejak beberapa tahun lalu, penyertaan Bank dalam forum yang berkaitan membantu memantapkan keutamaan domestik, memperkukuh perkongsian dan memperluas perspektif dalam pelaksanaan inisiatif pendidikan kewangan. Sebagai sebahagian daripada perbincangan yang berterusan, Bank menjadi penganjur bersama simposium global Pertubuhan Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan/Rangkaian Antarabangsa mengenai Pendidikan Kewangan (Organisation for Economic Co-operation and Development/International Network on Financial Education, OECD/INFE) pada bulan September 2015. Simposium yang berjaya menarik lebih 230 penggubal dasar dan pendidik kewangan ke negara ini, menyediakan platform yang produktif untuk membincangkan perkembangan dalam pendidikan kewangan, serta strategi dan dasar perlindungan pengguna untuk meneruskan inisiatif celik kewangan yang disasarkan kepada kumpulan pengguna yang berlainan. Sebagai anggota INFE dalam OECD, Bank juga terlibat secara aktif dalam usaha-usaha penyelidikan dan pengumpulan data, yang membolehkan Bank menggubal lebih banyak dasar dan melaksanakan intervensi pendidikan kewangan berdasarkan bukti.