Amalan Pasaran dan Peningkatan Keupayaan Kewangan

109 Menggalakkan Amalan Pasaran Yang Adil dan Saksama
111 Meningkatkan Keupayaan Kewangan Pengguna
113 Mengukuhkan Saluran Pembelaan Pengguna
113 Penyeliaan dan Penguatkuasaan Amalan Pasaran
114 Kawal Selia Pengantara Insurans dan Takaful
115 Melangkah ke Hadapan

Amalan Pasaran dan Peningkatan Keupayaan Kewangan

Tumpuan terhadap keupayaan kewangan dan amalan pasaran yang adil ialah manifestasi daripada sistem kewangan yang semakin pelbagai dan kompleks, dan merupakan unsur penting dalam memastikan sebuah rangka kerja yang kukuh demi kestabilan kewangan. Dalam hal ini, Bank Negara Malaysia menyasarkan dua matlamat: (i) menggalakkan amalan dan tatalaku yang berhemat bagi menjamin layanan yang adil terhadap pengguna; dan (ii) meningkatkan tahap celik kewangan dalam kalangan pengguna di Malaysia.

Pada tahun 2007, trend dan perkembangan utama dalam persekitaran pengendalian masa kini yang boleh memberikan kesan terhadap pengguna di Malaysia telah dikenal pasti seperti yang berikut:

- kemunculan produk kewangan yang inovatif dan kompleks seperti produk pelaburan berstruktur dan produk berkaitan pelaburan. Kedua-duanya menawarkan potensi pulangan yang lebih tinggi tetapi dengan risiko pelaburan yang lebih besar. Produk seumpama ini telah mendapat sambutan yang semakin menggalakkan dalam kalangan pengguna. Sebelum membuat sebarang pelaburan dalam produk-produk ini, pengguna perlu memahami sepenuhnya terma dan syarat, kos sebenar dan risiko pelaburan yang berkaitan dengan produk-produk tersebut. Dalam konteks ini, kawalan dalaman yang berkesan untuk mengurangkan amalan salah jual dan tumpuan yang lebih besar oleh institusi kewangan terhadap penilaian kesesuaian pelanggan untuk memastikan bahawa produk kewangan yang dijual menepati keperluan pelanggan, kini menjadi semakin penting. Penzahiran dan ketelusan produk yang bertambah baik bukan sahaja mendatangkan manfaat kepada pengguna malah dapat membantu mereka mengurangkan risiko pelaburan;
- trend demografi yang menjurus ke arah penduduk yang berusia dan lanjut usia telah meningkatkan keperluan pengguna memikul tanggungjawab individu yang lebih besar terhadap perancangan kewangan, termasuk perancangan persaraan. Hal ini telah meningkatkan kepentingan terhadap keupayaan kewangan untuk membolehkan pengguna membuat keputusan kewangan yang bijak;
- pada amnya, peluang yang lebih mudah yang membolehkan pengguna mengakses kredit dan memperoleh kad kredit telah meningkatkan risiko keterhutangan berlebihan yang timbul dalam sektor isi rumah. Insentif kewangan yang ditawarkan kepada pengguna untuk memperoleh kredit, seperti tempoh bebas faedah dan pemindahan baki kad kredit, di samping kadar pengenalan atau pemikat bagi gadai janji juga boleh menghasilkan kesan yang serupa. Tahap celik kewangan yang lebih tinggi mampu membantu isi rumah menguruskan dedahan kewangan masing-masing dengan lebih baik, di samping memastikan bahawa kredit pengguna sentiasa berada dalam lingkungan had kehematan; dan
- sebagai sebahagian daripada strategi untuk meningkatkan tahap kecekapan dan produktiviti, penyedia perkhidmatan kewangan sedang meluaskan pengaturan penggunaan sumber luar secara berperingkat-peringkat sehingga meliputi aktiviti pemasaran dan pengutipan hutang. Di bawah pengaturan sedemikian, terdapat keperluan untuk menjamin layanan yang adil terhadap pengguna menerusi amalan yang beretika oleh institusi kewangan dan juga rakan penyedia sumber luar masing-masing.

Berdepan dengan persekitaran ini, Bank telah memperhebat usahanya untuk menggalakkan amalan pasaran yang adil dan saksama, meningkatkan tahap keupayaan kewangan dengan memberi tumpuan yang lebih tinggi terhadap kumpulan sasaran, dan meningkatkan lagi keberkesanan akses pengguna kepada saluran pembelaan.

MENGGALAKKAN AMALAN PASARAN YANG ADIL DAN SAKSAMA

Langkah-langkah yang diambil oleh Bank pada tahun 2007 tertumpu terutamanya ke arah meningkatkan lagi ketelusan dan penzahiran produk, dan menggalakkan standard profesionalisme yang tinggi dalam kalangan penyedia perkhidmatan kewangan, iaitu institusi kewangan dan pengeluar instrumen bayaran yang ditetapkan, dalam urus niaga mereka dengan pengguna.

Pada tahun ini, Bank membangunkan rangka kerja penzahiran yang lebih seragam dan menyeluruh untuk produk kewangan runcit. Rangka kerja itu bertujuan memudahkan pemahaman pengguna terhadap ciri-ciri produk yang penting sekali gus membolehkan mereka membuat perbandingan yang bermakna sebelum membuat keputusan kewangan. Rangka kerja penzahiran akan dibina berasaskan keperluan sedia ada bagi institusi perbankan untuk menzahirkan fi dan caj yang dikenakan terhadap produk dan perkhidmatan perbankan, dan juga piawai minimum terhadap penzahiran dan ketelusan produk yang kini terpakai pada sektor insurans. Rangka kerja baharu ini menggariskan prinsip-prinsip penzahiran yang umum dan yang khusus bagi sesuatu produk yang perlu dipatuhi oleh penyedia perkhidmatan kewangan. Rangka kerja ini juga menyatakan keperluan penzahiran yang berbeza pada setiap peringkat kemasukan dalam kontrak kewangan (iaitu sebelum, semasa memasuki kontrak dan sepanjang tempoh kontrak) supaya pengguna mampu membuat keputusan yang berasaskan maklumat apabila membeli produk kewangan. Dalam membangunkan rangka kerja penzahiran ini, Bank telah berusaha untuk mengimbangkan antara keperluan untuk memastikan tahap ketelusan dan kadar penzahiran yang sesuai untuk membantu pengguna membuat keputusan berasaskan maklumat, dengan mengelakkan kos pengawalseliaan yang berlebihan terhadap penyedia perkhidmatan kewangan.

Bank telah membangunkan rangka kerja penzahiran yang lebih seragam dan menyeluruh untuk produk kewangan runcit.

Selain meningkatkan penzahiran fi dan caj, Bank sentiasa berjaga-jaga dalam memastikan bahawa fi dan caj yang dikenakan oleh institusi kewangan terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan runcit adalah munasabah, setelah mengambil kira kos sebenar yang ditanggung oleh institusi kewangan dalam menyediakan produk dan perkhidmatan kepada pengguna. Memandangkan persekitaran yang semakin kompetitif, pelaburan modal yang dibuat oleh institusi kewangan telah bertambah dengan banyak untuk menyokong inovasi dan peningkatan produk, dan juga untuk memperbaiki perkhidmatan kepada pengguna. Pelaburan modal ini telah menghasilkan rangkaian produk yang ketara lebih luas yang tersedia untuk pengguna selain peningkatan keselesaan dan penyampaian khidmat kewangan yang lebih cepat. Sementara penyesuaian sepadan terhadap struktur fi produk kewangan dapat diwajarkan dari segi komersial, Bank berharap pelarasan itu setimpal dengan mutu produk atau perkhidmatan yang berkenaan dan juga kos menyediakan produk atau perkhidmatan tersebut. Pertimbangan tentang kos yang dibuat oleh institusi kewangan juga perlu diimbangi dengan penjimatan kos yang diperoleh daripada proses yang lebih cekap dan juga proses automasi.

Penetapan fi dan caj pada asasnya merupakan urusan yang akan ditentukan oleh institusi kewangan memandangkan pertambahan kepelbagaian produk dan perkhidmatan kewangan yang kini semakin khusus untuk pelanggan. Walau bagaimanapun, Bank telah mengeluarkan prinsip-prinsip panduan tentang pengenaan fi dan caj yang perlu diikuti oleh institusi kewangan untuk memastikan layanan yang adil terhadap pengguna. Dalam menguatkuasakan prinsip-prinsip ini, beberapa institusi perbankan dikehendaki mengkaji semula atau menghentikan fi dan caj terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan runcit yang tidak mencerminkan dengan munasabah kos yang ditanggung oleh institusi kewangan dalam menyediakan produk atau perkhidmatan tersebut. Dengan berlalunya masa, Bank menjangka bahawa dengan ketelusan dan keupayaan kewangan yang makin meningkat, tindakan keutamaan pengguna akan memperteguh lagi disiplin institusi kewangan dalam bidang ini.

Selaras dengan usaha untuk menggalakkan penyertaan pengguna yang lebih meluas dalam perkhidmatan kewangan, Bank menggiatkan lagi usahanya untuk meningkatkan kesedaran orang ramai tentang akaun simpanan dan akaun semasa yang ditawarkan melalui Rangka Kerja Perkhidmatan Perbankan Asas (PPA). Produk deposit yang asas ini diperkenalkan buat pertama kali kepada orang ramai pada tahun 2005 khususnya untuk memenuhi keperluan umum pelanggan runcit dari segi perbankan dan ditawarkan pada kos yang minimum. Selain program jangkauan yang berterusan untuk

meningkatkan kesedaran orang ramai tentang PPA, poster yang menerangkan ciri-ciri PPA dalam empat bahasa telah dicetak dan diedarkan ke seluruh negara pada tahun 2007 untuk dipamerkan di premis-premis institusi perbankan. Pada tahun itu juga, rangka kerja PPA telah diperluas sehingga merangkumi perusahaan kecil dan sederhana (PKS). Pada akhir tahun 2007, kira-kira 3.6 juta pengguna sudah memiliki akaun simpanan asas dan ini mencakupi 13.7% daripada jumlah akaun simpanan di bawah pengendalian institusi perbankan.

Penggunaan kad kredit sebagai kaedah pembayaran terus menjadi semakin popular dalam kalangan orang ramai dengan bilangan kad kredit dalam edaran meningkat sebanyak 12.1% kepada 9.9 juta pada tahun 2007. Meskipun dengan peningkatan tersebut, kebanyakan pemegang kad kredit telah dapat menguruskan komitmen pembayaran mereka dengan baik. Pada tahun 2007, bilangan kebankrapan berkaitan kad kredit terus rendah, mencakupi hanya 0.07% atau 1,873 kes daripada sejumlah 2.7 juta pemegang kad utama. Walau bagaimanapun, terdapat keperluan untuk memastikan bahawa para pengguna memahami sepenuhnya tentang tanggungjawab memiliki kad kredit, terutamanya dengan persaingan hebat dan amalan pemasaran yang agresif oleh pengeluar kad kredit tertentu yang mendesak para pengguna menambah bilangan kad. Pada akhir tahun 2007, hampir 2,500 individu yang mempunyai hutang berkaitan dengan kad kredit telah mendapatkan bantuan melalui program pengurusan hutang Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK). Oleh sebab amalan pemasaran yang agresif boleh menggagalkan usaha menggalakkan sifat kebertanggungjawapan dan pengurusan yang berhemat bagi hutang isi rumah, Bank telah mengeluarkan syarat minimum kepada para pengeluar kad kredit untuk menjual, memasarkan dan mempromosikan kad kredit dengan matlamat mengawal amalan pemasaran yang sedemikian. Bank juga mengeluarkan garis panduan yang menghendaki pengeluar kad mengamalkan struktur harga bertingkat bagi kad kredit yang memberikan insentif kepada pengguna dalam penggunaan kad kredit secara berhemat. Di bawah struktur ini, pemegang kad akan dikelaskan kepada beberapa tingkat mengikut amalan pembayaran balik mereka. Pemegang kad kredit yang memperlihatkan penggunaan kad kredit secara berdisiplin akan menikmati caj yang lebih rendah setakat 15% setahun, berbanding dengan kadar siling 18% setahun yang terpakai pada pemegang kad lain. Struktur baharu ini akan berkuat kuasa sepenuhnya mulai 1 Julai 2008.

Bank telah mengeluarkan syarat minimum untuk menjual, memasarkan dan mempromosikan kad kredit.

Untuk mencegah amalan yang tidak beretika oleh penyedia perkhidmatan kewangan dan ejen masing-masing dalam aspek pengutipan hutang, Bank juga mengeluarkan garis panduan tentang amalan pengutipan hutang yang adil. Sementara Bank mengakui bahawa kutipan balik hutang yang berkesan oleh penyedia perkhidmatan kewangan merupakan unsur penting bagi pengurusan risiko kredit yang baik, kutipan balik hutang daripada peminjam hendaklah dijalankan secara adil, termasuk melindungi kerahsiaan peminjam sepanjang proses kutipan balik tersebut.

MENINGKATKAN KEUPAYAAN KEWANGAN PENGGUNA

Inisiatif keupayaan kewangan Bank Negara Malaysia pada tahun 2007 terus tertumpu pada usaha meningkatkan keupayaan pengguna untuk mengambil tanggungjawab yang lebih besar terhadap pengurusan kewangan peribadi. Secara khususnya, Bank terus meluaskan program-program jangkauannya dengan menyediakan maklumat kepada orang ramai tentang kewujudan produk dan perkhidmatan kewangan yang semakin beraneka dalam pasaran dan mendidik para pengguna tentang hak dan tanggungjawab mereka. Dalam usaha untuk mencapai demografi yang lebih luas, usaha jangkauan Bank pada tahun 2007 juga banyak ditumpukan secara khususnya pada kumpulan sasaran seperti wanita, murid sekolah, penuntut kolej dan universiti, masyarakat luar bandar dan golongan pesara.

bankinginfo dan *insuranceinfo*

bankinginfo dan *insuranceinfo* terus menjadi tumpuan utama inisiatif pendidikan pengguna Bank. Pada tahun 2007, laman web *bankinginfo* dan *insuranceinfo* telah dipertingkatkan dengan memasukkan alat-alat seperti kalkulator kewangan yang membolehkan pelawat mengira

belanjawan isi rumah, premium insurans motor dan ansuran sewa beli. Panduan perancangan kewangan dan maklumat perbandingan tentang produk-produk kewangan biasa yang baharu turut ditambah untuk memudahkan pengguna menilai keperluan kewangan masing-masing dan membandingkan penyelesaian yang ditawarkan oleh institusi kewangan yang berbeza. Pada masa ini, terdapat lapan jadual perbandingan antara produk perbankan di laman web *bankinginfo* yang menyediakan maklumat penting tentang produk-produk biasa dan dipersembahkan dengan cara yang seragam untuk tujuan perbandingan, termasuk kadar pembiayaan dan deposit selain fi dan caj. Tiga siri buku kecil maklumat baharu untuk pengguna kewangan juga telah diterbitkan. Ini menjadikan bilangan buku kecil yang telah diterbitkan di bawah *bankinginfo* dan *insuranceinfo* masing-masing berjumlah 24 siri buku kecil. Pada tahun 2007, lebih daripada 360,000 buku kecil ini telah diedarkan kepada para pengguna di Malaysia.

Aktiviti Jangkauan

Aktiviti jangkauan Bank telah berkembang dengan meluas dari segi bilangan orang dan segmen yang dijangkaui, dan dengan mendalam dari segi pengetahuan kewangan yang disebarkan. Ini telah dicapai dengan menggunakan pendekatan yang lebih terarah dan kolaboratif yang membolehkan Bank menumpukan sumbernya pada kegiatan yang mampu menghasilkan kesan yang terbesar dan berganda. Dalam hal ini, Bank telah menyertai 70 kegiatan jangkauan sepanjang tahun 2007, termasuk pameran kewangan, seminar dan taklimat yang dianjurkan untuk para pengguna. Dalam acara-acara ini, Bank memberikan tumpuan pada isu-isu yang berkaitan dengan belanjawan peribadi dan isi rumah, perkhidmatan perbankan asas, hak dan tanggungjawab pengguna, penipuan kewangan dan saluran pembelaan.

Program Sekolah Angkat memasuki tahun yang kesepuluh pada tahun 2007. Program ini merupakan usaha sama antara Bank Negara Malaysia, Kementerian Pelajaran dan institusi kewangan yang bertujuan untuk membasmi tidak celik kewangan dalam kalangan murid-murid sekolah dengan meningkatkan kesedaran mereka terhadap kepentingan pengurusan kewangan. Sejak mula diperkenalkan, lebih daripada 7,000 sekolah di seluruh negara telah dijadikan sekolah angkat oleh institusi kewangan, dengan Kelab Kewangan Pelajar (KKP) ditubuhkan sebagai sebahagian daripada aktiviti kokurikulum di lebih daripada 2,000 sekolah. KKP bertindak sebagai pusat yang berkesan bagi aktiviti jangkauan oleh institusi kewangan menerusi aktiviti kelab yang dibuat secara optimum untuk meningkatkan minat pelajar terhadap urusan kewangan.

Untuk meningkatkan kesedaran pelajar tentang *Buku Wang Saku* dan menggalakkan penggunaannya secara meluas dalam kalangan murid sekolah sebagai sebahagian daripada usaha untuk menyemai tabiat kewangan yang baik pada usia yang muda, Bank dengan kerjasama Kementerian Pelajaran telah menganjurkan pertandingan *Buku Wang Saku Kebangsaan* pada bulan Julai 2007. Pertandingan ini telah menarik minat 3,200 pelajar. Lebih daripada 738,000 naskhah *Buku Wang Saku* telah diedarkan kepada murid-murid sekolah di seluruh negara pada tahun 2007. Sehingga kini, sejumlah 5.9 juta naskhah *Buku Wang Saku* telah diberikan kepada para pelajar di bawah Program Sekolah Angkat.

Penubuhan Jawatankuasa Kerja Pendidikan Kewangan (JKPK) pada bulan Februari 2007 menandakan sebuah pencapaian penting dalam kerjasama Bank dengan agensi separa kerajaan yang lain seperti Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), Biro Pengantaraan Kewangan (BPK) dan Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM). JKPK akan bertindak sebagai platform untuk menyelaraskan inisiatif pendidikan kewangan dan mempermudah peruntukan sumber-sumber secara lebih cekap antara agensi untuk mencapai matlamat bersama.

AKPK, yang ditubuhkan oleh Bank pada tahun 2006, telah membuka tiga cawangan baharu iaitu di Melaka, Ipoh dan Kuantan pada tahun 2007, selain pejabat wilayah sedia ada yang terletak di kelima-lima cawangan Bank Negara Malaysia, dan dengan itu mengembangkan perkhidmatannya kepada segmen penduduk Malaysia yang lebih luas. Pada akhir tahun 2007, hampir 50,000 pelanggan telah mendapatkan perkhidmatan AKPK. Daripada jumlah ini, lebih daripada 5,000 individu yang mempunyai hutang berjumlah RM478 juta telah menerima khidmat nasihat di

bawah program pengurusan hutang AKPK dengan kadar penamatan (termination) yang rendah, iaitu 8.6%. Selaras dengan mandatnya, agensi ini juga terus menyumbang ke arah peningkatan pendidikan kewangan di Malaysia sebagai langkah awal untuk menggalakkan pengurusan kewangan yang berhemat. Pada tahun ini, modul tentang pengurusan kewangan peribadi untuk diajar di universiti-universiti awam telah dihasilkan oleh AKPK untuk menyediakan golongan siswazah berdepan dengan cabaran menguruskan kewangan mereka dengan bijaksana pada permulaan kerjaya mereka.

5,000 individu yang mempunyai hutang berjumlah RM478 juta telah menerima khidmat nasihat di bawah program pengurusan hutang AKPK.

MENGUKUHKAN SALURAN PEMBELAAN PENGGUNA

Di Malaysia, unit-unit khusus untuk aduan di institusi-institusi kewangan, Laman Informasi Nasihat dan Khidmat Bank Negara Malaysia (BNMLINK) dan Biro Pengantaraan Kewangan (BPK) telah memainkan peranan sebagai saluran utama pembelaan untuk menyelesaikan pertikaian pengguna.

Aduan yang diterima terhadap institusi perbankan pada tahun ini kebanyakannya adalah berkenaan dengan taraf perkhidmatan pelanggan dan hal-hal yang berkaitan dengan kad kredit seperti urus niaga tanpa kebenaran dan masalah pengebilan. Dalam sektor insurans pula, aduan dibuat terutamanya tentang kelewatan pemprosesan tuntutan dan tingkah laku ejen. Semua aduan yang diterima oleh Bank dan BPK disiasat dengan segera bersama-sama dengan institusi kewangan yang berkenaan menurut piagam pelanggan Bank dan BPK. Siasatan terhadap aduan tentang urus niaga kad kredit tanpa kebenaran yang kebanyakannya berpunca daripada kecurian kad dan kecuaian pemegang kad, tidak mendedahkan sebarang kebimbangan terhadap ketidakcukupan dalam fungsi kawalan pengeluar kad kredit. Beberapa institusi kewangan juga mengambil langkah untuk memperkenalkan fungsi Bantuan Pengguna di organisasi masing-masing sebagai satu lagi saluran pembelaan tambahan untuk pengguna yang tidak berpuas hati dengan penyelesaian aduan mereka yang diberikan oleh unit aduan institusi yang berkenaan.

Pada bulan Julai 2007, Bank melancarkan BNMTELELINK untuk melengkapkan saluran sedia ada bagi orang ramai mendapatkan maklumat tentang perkhidmatan kewangan dan memperoleh bantuan untuk menyelesaikan isu-isu yang berkaitan yang dihadapi mereka. BNMTELELINK diwujudkan berasaskan model BNMLINK yang menawarkan bantuan kepada pelawat berkaitan dengan aduan dan pertanyaan mereka. Sambutan terhadap saluran baharu ini yang mengendalikan pertanyaan dan aduan secara bertulis serta menerusi telefon adalah amat memberangsangkan, dengan sejumlah 25,012 pertanyaan diterima dalam tempoh lima bulan pertama selepas mula beroperasi. Kebanyakan pertanyaan yang dibuat adalah berkaitan dengan permintaan orang ramai terhadap laporan kredit yang dijana daripada Sistem Maklumat Rujukan Kredit Pusat, iaitu sistem yang dikendalikan oleh Bank Negara Malaysia, dan juga pertanyaan yang berkaitan dengan maklumat seperti itu.

PENYELIAAN DAN PENGUATKUASAAN AMALAN PASARAN

Prinsip-prinsip amalan pasaran yang adil dan peranan institusi kewangan dalam menyokong inisiatif keupayaan kewangan negara telah diperkukuh menerusi aktiviti penyeliaan dan penguatkuasaan amalan pasaran yang dilaksanakan oleh Bank. Bank menyelia amalan penyedia perkhidmatan kewangan dengan mengkaji semula maklumat yang berkaitan dengan produk (termasuk fi dan caj), menjalankan kajian semula di premis, temu duga melalui telefon, pengawasan media dan juga tinjauan industri dan pengguna. Semua aktiviti ini membolehkan Bank mengenal pasti dan bertindak balas dengan pantas terhadap amalan pasaran yang baru muncul yang boleh menjejaskan keyakinan orang ramai terhadap pasaran perkhidmatan kewangan runcit.

Dalam usaha meningkatkan tahap standard perkhidmatan industri perkhidmatan kewangan, aktiviti penyeliaan pengendalian amalan pasaran Bank pada tahun 2007

tertumpu pada penilaian amalan penyedia perkhidmatan kewangan berhubung dengan akses kepada perkhidmatan dan maklumat kewangan untuk orang ramai dan bantuan kepada pengguna. Institusi kewangan berkenaan telah mengambil langkah pembetulan bagi menangani kekurangan pengendalian pasaran yang dikenal pasti oleh Bank, yang menghasilkan tahap penyeliaan keseluruhan industri yang lebih baik terhadap amalan pengendalian pasaran yang adil.

Bank juga mengkaji iklan dan promosi khas yang disiarkan oleh institusi kewangan dalam akhbar utama, laman web dan risalah untuk memastikan bahawa terma dan syarat adalah adil dan telus. Hasil daripada kajian ini, 11 iklan dan promosi yang gagal menzahirkan maklumat tentang fi dan caj serta ciri-ciri produk yang penting dengan secukupnya telah diubah suai ataupun ditarik balik oleh institusi kewangan yang berkenaan atas arahan Bank Negara Malaysia.

KAWAL SELIA PENGANTARA INSURANS DAN TAKAFUL

Dengan hampir dua pertiga daripada perniagaan insurans dan takaful diagihkan melalui pihak pengantara termasuk ejen, kawal selia terhadap pengantara insurans dan takaful ini terus menjadi satu bahagian usaha penting Bank untuk menggalakkan amalan pasaran yang utuh dalam sektor insurans dan takaful. Pada akhir tahun 2007, sejumlah 82 pengantara insurans dan takaful dikawal selia oleh Bank Negara Malaysia.

Jadual 5.1
Pengantara Insurans dan Takaful pada akhir tahun 2007

Pemegang Lesen	Bilangan Pemegang Lesen
Akta Insurans 1996	
Broker insurans	34
Ajuster	37
Penasihat kewangan	7
Akta Takaful 1984	
Broker takaful	30[1]
Ajuster takaful	36[2]

Rujukan
[1] Dua puluh enam daripada broker takaful ini juga merupakan broker insurans berlesen di bawah Akta Insurans 1996.
[2] Ajuster takaful ini juga merupakan ajuster berlesen di bawah Akta Insurans 1996.

Pada tahun 2007, inisiatif untuk menggalakkan standard amalan pasaran dan profesionalisme yang tinggi dalam kalangan pengantara insurans dan takaful telah diterajui terutamanya oleh persatuan-persatuan industri dengan sokongan Bank. Untuk memupuk disiplin pasaran yang lebih tinggi dan meningkatkan standard perkhidmatan pelanggan dalam industri insurans am, Persatuan Broker-broker Insurans dan Takaful Malaysia, Persatuan Insurans Am Malaysia dan Persatuan Takaful Malaysia telah bersama-sama menghasilkan Rangka Kerja Amalan Terbaik untuk broker, penanggung insurans dan pengendali takaful. Rangka kerja ini mula berkuat kuasa pada bulan Julai 2007 dan merupakan usaha industri yang bertujuan untuk menambah baik lagi amalan penyelesaian premium insurans am dengan memudahkan penyesuaian akaun dan juga bayaran premium serta komisen antara broker dengan penanggung insurans atau pengendali takaful. Rangka kerja ini juga menyediakan penguatkuasaan syarat-syarat waranti premium yang lebih berkesan bagi kelas insurans dan takaful bukan motor yang tertentu, lantas mengurangkan risiko yang ditanggung oleh penanggung insurans dan pengendali takaful bagi polisi yang premiumnya belum diterima.

Cadangan penerapan Perjanjian Antara Pengendali Takaful (PAPT) oleh pengendali takaful akan dapat meningkatkan lagi taraf profesionalisme dalam industri takaful. PAPT mentadbir amalan pengamal dan pengantara takaful, di samping memperuntukkan pewujudan mekanisme berpusat bagi pendaftaran pengantara takaful, mekanisme penguatkuasaan dan rangka kerja disiplin untuk memastikan kepatuhan oleh ahli-ahlinya. Pelaksanaan PAPT akan menggalakkan amalan yang teratur dan memastikan amalan pasaran yang seragam dalam kalangan pengendali takaful, sambil menyediakan medan persaingan yang saksama antara peserta insurans dengan peserta takaful dalam industri ini.

Pertumpuan dan kecekapan yang lebih tinggi dalam rangka kerja pengawalseliaan untuk pengantara insurans juga berjaya dicapai dengan termeterainya Memorandum Persefahaman antara Bank Negara Malaysia

(yang mengawal selia penasihat kewangan) dengan Suruhanjaya Sekuriti (yang mengawal selia perancang kewangan) pada bulan Ogos 2007. Selain mewujudkan pengiktirafan bersama antara kedua-dua rejim pelesenan melalui pengharmonian keperluan-keperluan pelesenan, Memorandum Persefahaman ini juga memperkenalkan proses lorong hijau untuk penasihat kewangan dan perancang kewangan yang dilesenkan di bawah rejim masing-masing untuk memohon lesen di bawah rejim yang lain. Proses yang diperkemas ini akan membolehkan pihak pengantara menyediakan penyelesaian-penyelesaian kewangan yang lebih lengkap untuk memenuhi keperluan pengguna sambil mengurangkan beban kawal selia pematuhan terhadap kedua-dua rejim kawal selia tersebut.

MELANGKAH KE HADAPAN

Teras inisiatif dasar pada tahun 2008 akan menumpukan pada pengukuhan rangka kerja perundangan untuk menyokong rejim amalan pasaran pengawalseliaan yang komprehensif dan berkesan. Beberapa bahagian perundangan yang berkaitan akan dipinda untuk membolehkan Bank menetapkan dan menguatkuasakan standard amalan pasaran yang adil dan saksama dalam industri perbankan dan insurans.

Teras inisiatif dasar pada tahun 2008 akan menumpukan pada pengukuhan rangka kerja perundangan untuk menyokong rejim amalan pasaran pengawalseliaan yang komprehensif dan berkesan.

Bank juga menjangka memainkan peranan yang lebih besar bagi disiplin pasaran dan kawal selia kendiri dalam memastikan amalan pasaran yang utuh dalam industri ini pada masa hadapan. Sehubungan dengan itu, Bank akan bekerjasama dengan industri untuk menimbangkan beberapa pilihan untuk menghasilkan rejim kawal selia kendiri yang berkesan. Bank mengakui bahawa keupayaan kewangan pengguna merupakan batu asas kepada rejim seperti ini, dan pelaburan serta inisiatif yang dilaksanakannya dalam usaha ini adalah penting untuk menyokong peralihan ke arah rangka kerja kawal selia kendiri. Kepantasan peralihan industri ke arah rangka kerja seumpama ini juga akan banyak bergantung pada kewujudan infrastruktur yang berfungsi dengan baik dan berkesan untuk penguatkuasaan oleh industri ini. Hal ini memerlukan institusi kewangan, secara individu dan kolektif, mengambil pandangan jangka masa yang lebih panjang tentang prestasi yang mampan dengan membina keyakinan terhadap industri dan meneguhkan nama baik industri, dan bukan hanya menumpukan pada keuntungan jangka pendek (seperti mengenakan fi dan caj yang berlebihan dan tidak wajar, atau mengamalkan salah jual untuk mencapai sasaran hasil tahunan).

Rangka kerja kawal selia yang lebih cekap untuk pengantara juga akan dipertimbangkan untuk mengimbangkan kos kawal selia dengan risiko yang ditimbulkannya terhadap kestabilan kewangan. Ini akan diiringi oleh usaha yang berterusan untuk mengukuhkan rangka kerja perlindungan pengguna dengan pengenalan undang-undang Ombudsman yang akan menyediakan satu lagi pilihan saluran yang lebih baik kepada para pengguna untuk pembelaan dalam urus niaga mereka dengan penyedia perkhidmatan kewangan. Selain itu, Bank akan terus menekankan prinsip-prinsip amalan pasaran yang adil dalam semua aspek utama urus niaga kewangan, termasuk memastikan perlindungan maklumat kewangan peribadi, memelihara standard penzahiran yang berpatutan, dan memastikan pengguna memperoleh sokongan dan maklumat yang diperlukan melalui pendidikan kewangan dan nasihat yang betul, untuk membolehkan mereka membuat keputusan berasaskan maklumat. Bank akan mempergiatkan aktiviti pengawasan amalan pasaran pada tahun yang akan datang untuk memastikan bahawa semua hasil ini dapat dicapai.