Pendekatan Penyeliaan Terhadap Amalan Pasaran

Krisis kewangan global memperlihatkan bahawa isu amalan pasaran berpotensi mengakibatkan kerugian dalam skala yang besar kepada pengguna dan menyebabkan gangguan tersebar luas kepada institusi kewangan dan dalam pasaran, seperti yang terbukti dalam salah jual produk gadai janji di Amerika Syarikat. Sejak itu, pengawalseliaan kembali ditumpukan pada kepentingan mewujudkan pengaturan pengawasan yang berkesan bagi memastikan institusi kewangan mengendalikan perniagaan secara bertanggungjawab, di samping memperkasakan pengguna supaya membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Ini memerlukan suatu rangka kerja pengawalseliaan yang bersesuaian dan proses penyeliaan yang berwibawa yang setimpal dengan risiko yang mungkin dihadapi oleh pengguna akibat amalan perniagaan penyedia perkhidmatan kewangan (PPK) yang kurang wajar.

Bank mengawal selia sejumlah 298 PPK yang menawarkan pelbagai jenis produk dan perkhidmatan kepada pengguna runcit dalam sektor perbankan, insurans dan takaful. Dengan tawaran produk dan perkhidmatan yang sebegitu luas dan pengurusan risiko amalan pasaran yang menjadi semakin penting dalam persekitaran yang lebih kompetitif dan kompleks, Bank telah memperkukuh pendekatan penyeliaan amalan pasarannya pada tahun 2011 dengan tujuan untuk: (i) menambah baik pemberian keutamaan bagi isu amalan pasaran dan institusi, untuk perhatian penyeliaan; dan (ii) meningkatkan interaksi Bank dengan PPK, khususnya dengan pengurusan kanan dan lembaga pengarah institusi, tentang perkembangan dan isu amalan pasaran. Penambahbaikan ini termasuk prinsip bahawa: (i) lembaga pengarah dan pengurusan kanan PPK mesti memikul tanggungjawab utama bagi memastikan amalan yang saksama terhadap pengguna; dan (ii) pengguna juga mempunyai peranan penting dalam melindungi kepentingan mereka dengan menggunakan saluran sedia ada bagi mendapatkan maklumat dan bantuan penyelesaian serta berurusan secara lebih aktif dengan PPK dalam membuat keputusan kewangan mereka. Penambahbaikan ini akan membolehkan Bank memperuntukkan sumber penyeliaannya secara lebih optimum terhadap risiko amalan pasaran utama yang paling berpotensi menyebabkan kemudaratan secara meluas kepada pengguna atau hilang keyakinan terhadap sistem kewangan secara amnya dan juga terus menyokong intervensi Bank yang lebih bersifat masa hadapan dan mencegah.

Perubahan penting dalam pendekatan penyeliaan yang dipertingkat ini membabitkan perubahan dalam cara Bank mendapatkan dan menganalisis maklumat pengguna. Sumber maklumat telah diperluas dengan ketara, daripada sebahagian besarnya melalui aduan dan penyerahan maklumat produk kepada maklumat yang merangkumi maklum balas yang lebih kerap yang diperoleh secara langsung melalui interaksi Bank dengan pengguna, serta tinjauan daripada penilaian Bank terhadap aktiviti penting dan fungsi kawalan institusi yang diselia oleh Bank. Sebaliknya, sebarang kebimbangan ketara yang dikenal pasti melalui penilaian amalan pasaran yang dilaksanakan oleh Bank akan dijadikan input bagi penilaian kehematan Bank selagi input ini meningkatkan kemungkinan dedahan sesebuah institusi kepada kerugian kewangan disebabkan oleh tindakan undang-undang atau pengawalseliaan, kehilangan reputasi *goodwill*, atau tingkah laku PPK secara kolektif yang menyumbang kepada peningkatan risiko sistemik seperti yang dialami semasa krisis subprima. Bank juga akan memanfaatkan kehadirannya di seluruh negara untuk mengesan penunjuk awal amalan tidak sihat di kawasan tertentu sebelum ia tersebar ke kawasan lain di dalam negara. Di samping itu, Bank juga bercadang mengkaji semula skop dan bentuk aduan yang terdapat sekarang serta maklumat produk yang dilaporkan untuk menambah baik kualiti dan ketekalan (consistency) data yang dikumpul bagi tujuan analisis risikonya.

Bank akan menggunakan maklumat ini untuk mengenal pasti trend baharu dalam inovasi dan pengagihan produk yang mempunyai unsur risiko kepada pengguna, serta menyokong penilaian risiko merentas sektor dan seluruh industri sebagai asas penilaian tematik oleh Bank. Ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor yang mempengaruhi tingkah laku pengguna. Bagi tujuan ini, pada tahun 2012, Bank akan mula mengkaji cara pengguna mengaitkan keputusan mereka dengan maklumat am atau khusus mengenai produk dan perkhidmatan kewangan yang disediakan,

serta faktor yang menggalakkan atau menghalang keupayaan pengguna bertukar-tukar PPK. Bank juga akan mula mengumpul maklumat yang lebih terperinci bagi memahami cara interaksi antara tindakan kolektif PPK dengan kecenderungan tingkah laku pengguna yang akan meningkatkan risiko sistemik.

Pemantapan analisis mengenai risiko amalan pasaran oleh Bank akan memacu beberapa perubahan penting lain dalam pendekatan penyeliaannya. Kerja penilaian tematik, yang menyasarkan produk, perkhidmatan dan amalan tertentu yang dikenal pasti melalui analisis risiko oleh Bank, akan memainkan peranan yang lebih penting dalam pendekatan Bank. Pendekatan ini memberikan keupayaan untuk menangani secara lebih komprehensif risiko amalan pasaran yang dikenal pasti merentas industri, mengesan bahagian yang perlu diberikan perhatian oleh Bank, dan akan memberikan impak yang lebih besar yang dicapai melalui intervensi yang lebih disasarkan dan diselaraskan yang digunakan secara konsisten di seluruh PPK.

Penilaian tematik Bank akan dilengkapi dengan kajian semula yang dijalankan pada masa ini terhadap prosedur amalan pasaran yang dilaksanakan institusi kewangan individu. Walau bagaimanapun, ini akan dilaksanakan berdasarkan suatu proses yang lebih baik untuk mengenal pasti institusi yang akan tertakluk kepada pemantauan secara individu dan yang akan diberikan perhatian penyeliaan yang lebih ketara. Bank menjangka dapat menyiapkan penilaian asas bagi institusi perbankan, syarikat insurans dan pengendali takaful yang paling aktif dalam pasaran runcit, berdasarkan pertimbangan dari segi saiz, profil pasaran sasaran, kompleksiti produk dan saluran pengagihan menjelang pertengahan tahun 2013. Usaha ini sudah pun bermula dan berdasarkan rangka kerja yang lebih berstruktur untuk menilai sebaik mana sesebuah PPK mengawal risiko amalannya. PPK akan dinilai berbanding dengan jangkaan amalan yang saksama dan bertanggungjawab seperti yang ditetapkan dalam pelbagai garis panduan dan pekeliling yang dikeluarkan oleh Bank merentas tujuh bidang utama: (i) pembangunan produk dan tadbir urus; (ii) ketelusan dan penzahiran maklumat; (iii) amalan jualan dan pemasaran; (iv) sokongan selepas jualan; (v) perlindungan data peribadi; (vi) pengurusan dan kawalan terhadap penyedia perkhidmatan pihak ketiga; dan (vii) saluran khidmat nasihat dan bantuan penyelesaian. Penilaian asas akan mendorong keintensifan aktiviti penyeliaan Bank terhadap institusi individu berkenaan. Bank akan meneruskan penilaian bagi semua institusi yang dikenal pasti untuk pemantauan individu bagi mengesan perkembangan yang mungkin mengubah penilaian asas dan seterusnya paras keintensifan penyeliaan yang dikenakan terhadap mereka.

Seperti yang dinyatakan sebelum ini, tahap perbincangan dan interaksi yang lebih tinggi dengan PPK merupakan suatu aspek penting dalam pendekatan penyeliaan yang dipertingkat oleh Bank. Pelaksanaan rangka kerja untuk penilaian penyeliaan yang lebih konsisten dalam bidang amalan pasaran akan membolehkan Bank untuk berinteraksi dengan PPK dengan lebih konstruktif mengenai isu amalan pasarannya. Penilaian ini bertujuan untuk membolehkan lembaga pengarah dan pengurusan kanan memberikan lebih fokus terhadap peranan penting mereka dalam memajukan budaya berurusan secara beretika dan bertanggungjawab dalam mengendalikan perniagaan mereka di seluruh institusi. Hal ini termasuk peranan mereka dalam menetapkan dasar imbuhan dan memastikan isu amalan diberikan perhatian sewajarnya dalam aktiviti operasi dan pengurusan risiko oleh institusi. Lembaga pengarah dan pengurusan kanan akan memikul tanggungjawab yang lebih besar bagi kegagalan kendalian. Interaksi Bank dengan PPK akan terus diselaraskan dengan rapi dalam keseluruhan fungsi penyeliaan Bank untuk mengurangkan beban pertindanan terhadap PPK. Ini juga akan menggalakkan fokus pada interaksi yang semakin meningkat antara pengurusan risiko kewangan dengan risiko amalan pasaran.