Amalan Pasaran dan Keupayaan Pengguna

Keyakinan pasaran adalah amat penting bagi pengantaraan yang berkesan dan bagi pasaran kewangan untuk berfungsi dengan cekap. Dengan wujudnya hubungan yang berkait rapat antara keyakinan pasaran dengan kestabilan kewangan dalam persekitaran yang dinamik pada hari ini, Bank Negara Malaysia telah berusaha dengan bersungguh-sungguh untuk mewujudkan rangka kerja dan langkah-langkah yang bersesuaian bagi membolehkan sektor kewangan berkembang. Pada masa yang sama, Bank Negara Malaysia juga berusaha memastikan sistem kewangan selamat dan teguh, serta pasaran adalah cekap dengan amalan yang saksama.

Keperluan dan kehendak kewangan pengguna sedang mengalami perubahan pesat berikutan kekayaan peribadi yang semakin meningkat, peningkatan kecanggihan, dan permintaan terhadap produk sama tetapi berlainan cirinya dan keperluan terhadap perkhidmatan bernilai tambah. Perkembangan ini bukan sahaja penting dalam memperkukuh persekitaran yang lebih berdaya saing dalam industri perkhidmatan kewangan, bahkan telah mendorong perubahan struktur dalam sektor kewangan dengan peserta yang lebih pelbagai, produk dan perkhidmatan yang lebih inovatif dan kompleks, serta saluran penyampaian yang lebih cekap. Meskipun perubahan ini secara umumnya positif dan sering kali membawa kepada penawaran produk yang lebih pelbagai, kos yang lebih rendah dan kualiti yang lebih baik kepada pengguna, perubahan ini juga memberi cabaran baru kepada pengguna kerana pengetahuan kewangan mereka mungkin tidak berkembang sejajar dengan perkembangan yang dinamik dalam sektor kewangan. Oleh itu, satu aspek penting dalam strategi dan pendekatan pengawalseliaan Bank Negara Malaysia ialah memastikan pertumbuhan yang berterusan dalam sektor kewangan didorong oleh amalan dan pengendalian pasaran yang saksama. Tidak kurang pentingnya ialah keperluan untuk meningkatkan keupayaan pengguna bagi memastikan pengguna dilengkapi maklumat dan pengetahuan yang lebih baik, yang diperlukan bagi membuat keputusan kewangan yang boleh meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka. Penubuhan Jabatan Konsumer dan Amalan Pasaran menandakan satu lagi pencapaian penting dalam komitmen Bank Negara Malaysia yang berterusan ke arah memberi lebih tumpuan dalam meningkatkan tahap celik kewangan pengguna, menggalakkan amalan pasaran yang mantap dan saksama, dan juga mewujudkan infrastuktur yang perlu bagi melindungi dan membela nasib pengguna. Oleh itu, misi Jabatan ini adalah untuk menggalakkan aktivisme pengguna yang lebih meluas bertujuan menghasilkan lebih persaingan dan peningkatan prestasi dalam sektor kewangan. Ini dapat dicapai dengan:

- merumuskan dan melaksanakan keperluan amalan pasaran berkaitan pelanggan;
- menjalankan pengawasan dan mengambil tindakan pemulihan atau penguatkuasaan bagi sebarang pelanggaran keperluan amalan pasaran; dan
- menggalakkan keupayaan kewangan pengguna.

Menggalakkan Amalan Pasaran Yang Adil dan Saksama

Penyedia perkhidmatan kewangan dan pengantara mereka dikehendaki melaksanakan amalan pengguna yang saksama melalui dasar dan sistem yang tertumpu pada keperluan maklumat dan keperluan lain supaya dapat memupuk keyakinan orang ramai yang berterusan terhadap sistem kewangan. Selain menggalakkan amalan perniagaan yang mantap, Bank Negara Malaysia juga akan terus menumpukan usaha ke arah mempertingkatkan pengawasan amalan pasaran dan mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap penyedia perkhidmatan kewangan yang menerima pakai amalan yang tidak saksama. Pada masa yang sama, usaha juga tertumpu pada penggalakan pengawalseliaan kendiri dalam industri melalui peningkatan peranan dan keberkesanan persatuan-

persatuan industri dan penguatkuasaan tatalaku amalan perniagaan yang baik bagi industri masing-masing.

Pengguna juga perlu diperkasa untuk bertanggungjawab terhadap kesejahteraan mereka sendiri, dan untuk tujuan itu, mereka perlu diberi maklumat yang relevan sebagai asas dalam membuat keputusan kewangan mereka. Dalam hal ini, sektor perbankan dikehendaki mendedahkan dan memberikan maklumat tentang fi dan caj yang dikenakan terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada individu dan perusahaan kecil dan sederhana (PKS) di semua cawangan dan laman web masing-masing. Bagi sektor insurans, selain meningkatkan ketelusan dalam ciri-ciri produk dan amalan jualan, pendedahan komisen, fi dan caj juga perlu bagi produk insurans bercirikan tabungan dan pelaburan yang dijual melalui institusi perbankan. Di samping itu, keperluan pendedahan yang lebih luas telah diperkenalkan bagi perniagaan takaful keluarga. Keuntungan pelaburan, lebihan atau fi yang diagihkan kepada pengendali takaful perlu didedahkan dalam borang cadangan, dokumen sijil dan risalah, kecuali bagi produk takaful perubatan dan kesihatan. Pendedahan dan ketelusan produk akan dipertingkatkan pada masa depan bagi memastikan pengguna dapat memperoleh maklumat yang tepat tentang ciri-ciri, risiko dan pulangan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan kewangan. Sebagai sebahagian daripada usaha ini, Bank Negara Malaysia telah mengkaji semula prinsip panduan umum tentang pengenaan fi dan caj bagi produk dan perkhidmatan perbankan konvensional dan Islam untuk individu dan PKS. Meskipun Bank Negara Malaysia komited terhadap rangka kerja yang lebih berorientasikan pasaran dalam menentukan harga produk, fi dan kadar, Bank Negara Malaysia akan terus memastikan kos dan penjimatan kos diagihkan secara adil dan saksama antara penyedia perkhidmatan kewangan dengan pengguna.

Sesebuah sistem kewangan yang kukuh, antara lainnya, bergantung pada daya tahan peserta dan keyakinan pasaran. Oleh itu, penyedia perkhidmatan kewangan dikehendaki bertindak dengan berhati-hati dalam berurusan dengan pengguna. Mereka juga perlu mendapatkan maklumat yang berkaitan daripada pelanggan dan menilai keperluan kewangan pelanggan sebelum mengikat kontrak atau memberi nasihat, serta memelihara maklumat sulit secara lebih berhemat. Penanggung insurans hayat mempunyai obligasi untuk menyediakan ilustrasi jualan yang lebih terperinci dalam memasarkan polisi insurans hayat, manakala ejen insurans hayat harus mematuhi amalan memberi nasihat yang betul semasa menjual produk insurans hayat. Di samping itu, Bank Negara Malaysia telah mengetatkan peraturan berhubung dengan amalan penyelesaian tuntutan dan memperketat kawalan terhadap pengurangan bonus oleh penanggung insurans hayat. Tatalaku Amalan Baik bagi Perniagaan Insurans Hayat juga telah disemak bagi mengekalkan tahap profesionalisme yang tinggi dalam merangka dan menjual produk insurans, termasuk keperluan 'kebenaran dalam jualan' melalui pendedahan yang betul. Sejajar dengan perkembangan ini, Garis Panduan tentang Produk Takaful Keluarga dikeluarkan untuk mewujudkan keperluan minimum bagi pengenalan sebarang produk takaful keluarga baru, termasuk memasarkan maklumat skim takaful keluarga kepada bakal peserta.

Mempunyai pengetahuan yang mencukupi dan tahap profesionalisme yang tinggi juga penting bagi adjuster kerugian, broker insurans, broker takaful, penasihat kewangan dan broker wang apabila mereka berurusan dengan pelanggan. Amalan pasaran yang baik juga penting bagi meningkatkan keyakinan dalam pasaran kewangan, memandangkan mereka merupakan penghubung penting antara pengguna dengan penyedia perkhidmatan kewangan. Bagi meningkatkan tanda aras berhubung dengan mutu khidmat nasihat kewangan, penasihat kewangan juga sedang diketengahkan sebagai saluran pengagihan baru untuk produk insurans

hayat dan produk lain seperti tabungan untuk pendidikan anak-anak, perancangan persaraan dan pelaburan masa depan.

Meningkatkan Keupayaan Kewangan Pengguna

Dalam persekitaran yang berdaya saing ketika prestasi kewangan didorong oleh disiplin pasaran dan aktivisme pengguna, pengguna perlu lebih bijak dalam hal ehwal kewangan. Kehadiran pengguna yang lebih yakin dan bijak tentang kewangan akan menggalakkan persaingan yang lebih hebat dan seterusnya meningkatkan kecekapan dan inovasi pasaran. Walau bagaimanapun, ini hanya dapat dicapai apabila pengguna mendapat akses kepada maklumat tentang produk dan perkhidmatan kewangan yang ditawarkan dan dilengkapi dengan pengetahuan yang mencukupi untuk memahami risiko dan obligasi yang bersangkutan bagi membuat keputusan yang bijak. Langkah-langkah telah diambil oleh Bank Negara Malaysia untuk meningkatkan kesedaran dan pengetahuan pengguna tentang produk dan perkhidmatan kewangan yang ditawarkan oleh bank konvensional, bank-bank Islam, syarikat insurans dan pengendali takaful, serta saluran dan instrumen pembayaran secara elektronik. Bank Negara Malaysia berserta industri kewangan telah melaksanakan Program Pendidikan Pengguna *(Consumer Education Programme, CEP)* sebagai sebahagian daripada usaha untuk meningkatkan kesedaran pengguna. Sebanyak 23 artikel telah diterbitkan di laman web InfoPerbankan dan 24 artikel di laman web InfoInsurans. Artikel ini juga diterbitkan dalam bentuk buku kecil maklumat dalam bahasa Inggeris, Melayu, Mandarin dan Tamil. Setakat ini, laman web InfoPerbankan dan InfoInsurans telah menerima maklum balas yang menggalakkan. Laman web InfoPerbankan juga telah dipertingkatkan dengan memuatkan maklumat perbandingan tentang produk kewangan bagi memudahkan dan mengurangkan kos mencari maklumat oleh pengguna.

Bagi mempertingkatkan pendedahan pengguna kepada CEP, pelbagai kumpulan sasaran telah dikenal pasti termasuk pelajar sekolah, suri rumah, remaja dan pesara. Maklumat tentang pelbagai tajuk disediakan seperti pengurusan kewangan isi rumah, tabungan, penggunaan kredit, e-pembayaran, perbankan am dan insurans. Melalui usaha kerjasama dengan Kementerian Pendidikan, lebih daripada 7,000 sekolah di seluruh negara telah dijadikan sekolah angkat oleh institusi perbankan bagi menyemai kepentingan menabung dan pengurusan wang yang bijak kepada pelajar. Bagi mencapai matlamat bersama, iaitu untuk meningkatkan keupayaan kewangan pengguna, pakatan strategik dengan Biro Pengantaraan Kewangan *(Financial Mediation Bureau, FMB)*, Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit, Perbadanan Insurans Deposit Malaysia dan Suruhanjaya Sekuriti telah diperkukuh dengan penubuhan Jawatankuasa Kerja Pendidikan Kewangan. Jawatankuasa yang dipengerusikan oleh Bank Negara Malaysia ini bertujuan memantapkan penyelarasan dan kerjasama yang lebih erat dalam kalangan anggotanya dalam meningkatkan kesedaran dan keupayaan kewangan pengguna.

Mengukuhkan Infrastruktur Yang Menyokong

Proses penyelesaian pertikaian dengan mudah dan senang diakses merupakan elemen yang penting bagi memastikan pengguna menerima layanan yang adil. Dalam hal ini, bank konvensional, bank-bank Islam, syarikat insurans dan pengendali takaful telah pun menubuhkan Unit Aduan masing-masing. Pada masa depan, pengendali sistem pembayaran juga perlu mempunyai Unit Aduan tersendiri. Bank Negara Malaysia pula berperanan memastikan Unit Aduan ini melayani aduan dan tuntutan secara efektif dan adil menerusi proses yang saksama, dan tidak terbabit dengan isu berkaitan keputusan komersial seperti penentuan kos pinjaman dan pengaturan dalam kontrak. Bank Negara Malaysia juga tidak akan campur tangan dalam kes yang dibawa ke mahkamah atau yang menunggu tindakan undang-undang, memandangkan hanya pihak mahkamah yang boleh menyelesaikan pertikaian tersebut dan menentukan ganti rugi yang mengikat kedua-dua belah

pihak dari segi undang-undang. Bagi memastikan pengguna mendapat bantuan melalui mekanisme penyelesaian pertikaian yang bebas, adil dan saksama, FMB telah ditubuhkan sebagai saluran mendapat pembelaan alternatif untuk pengguna perkhidmatan kewangan yang disediakan oleh institusi di bawah pengawalseliaan Bank Negara Malaysia.

Sebagai sebahagian daripada usaha Bank Negara Malaysia untuk meningkatkan akses kepada maklumat bagi orang ramai tentang operasi dan dasarnya, Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (Bank Negara Malaysia LINK) telah ditubuhkan sebagai pusat rujukan sehenti untuk orang ramai dan PKS dalam hal-hal yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan kewangan. Sejak penubuhannya pada bulan Februari 2005, LINK telah menerima sambutan yang amat menggalakkan dengan lebih daripada 40,000 pelawat, yang terdiri daripada individu dan PKS hadir bagi mendapatkan maklumat tentang pelbagai isu berkaitan perbankan, pinjaman, insurans, pentadbiran pertukaran wang asing dan laporan kredit. Bagi memberikan perkhidmatan maklumat bersepadu kepada pelanggan, sebuah Pusat Perhubungan akan ditubuhkan di Bank Negara Malaysia pada bulan Mei 2007. Pusat Perhubungan ini bertujuan meningkatkan maklum balas Bank Negara Malaysia kepada pertanyaan orang ramai menerusi penambahan saluran mendapatkan maklumat dan nasihat berkaitan hal ehwal kewangan.

Berikutan pertumbuhan penggunaan swasta yang kukuh, kemewahan pengguna yang meningkat, dan akses kepada sektor kewangan yang lebih baik, keupayaan mengurus kewangan dan hutang secara berhemat menjadi begitu penting bagi mengekalkan daya tahan sektor isi rumah. Dalam hal ini, Bank Negara Malaysia telah menubuhkan Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) pada bulan April 2006 bagi menyediakan ruang kepada pengguna mendapatkan nasihat tentang perkara yang berkaitan dengan pengurusan hutang. Pengguna yang tidak berupaya memenuhi obligasi kewangan akibat perkembangan di luar jangkaan atau mengalami kesempitan kewangan, boleh mendapatkan nasihat daripada AKPK. Agensi ini turut memberi kaunseling kepada pengguna tentang pengurusan wang dan kewangan, di samping membantu secara percuma dalam menyusun semula atau menstruktur semula pinjaman perumahan, sewa beli, kad kredit dan pinjaman peribadi melalui prosedur penyelesaian di luar mahkamah, berdasarkan rancangan bayaran balik dan terma yang dipersetujui oleh pemiutang dan penghutang. Pada bulan Oktober 2006, AKPK menubuhkan pejabat wilayah di cawangan Bank Negara Malaysia di Pulau Pinang, Johor Bahru, Kuala Terengganu, Kuching dan Kota Kinabalu. Sehingga kini, dalam tempoh tidak sampai setahun, lebih daripada 15,000 pelanggan telah mendapatkan perkhidmatan AKPK dan lebih daripada 2,000 pelanggan telah menerima bantuan di bawah Program Pengurusan Hutang.

Sementara itu, sebagai langkah memerangi penipuan dalam sektor kewangan, beberapa inisiatif telah diambil untuk mempertingkatkan kerjasama dengan industri dan agensi penguatkuasaan undang-undang. Bank Negara Malaysia berserta sektor kewangan dan wakil daripada Polis Diraja Malaysia telah menubuhkan Jawatankuasa Pemandu Bersama dan Jawatankuasa Kerja Bersama untuk berkongsi maklumat dan pengetahuan dalam kalangan ahli untuk mengenal pasti dan mengurangkan risiko penipuan dalam sektor insurans dan takaful. Pada tahun 2006, beberapa program latihan dan bengkel telah diadakan di beberapa bandar utama di Malaysia untuk berkongsi maklumat dan meningkatkan pemahaman tentang risiko penipuan dalam kalangan peserta industri. Bagi sektor perbankan, Bank Negara Malaysia bekerja rapat dengan persatuan-persatuan industri untuk menyedarkan institusi perbankan tentang trend dan *modus operandi* terbaharu dalam aktiviti penipuan serta langkah pencegahan yang perlu diambil untuk meminimumkan kejadian penipuan. Bank Negara Malaysia juga akan terus memastikan bahawa sektor kewangan melaksanakan

sistem dan kawalan yang sesuai bagi mengurus risiko penipuan, serta bekerjasama dengan agensi penguatkuasaan undang-undang untuk memerangi penipuan kewangan.

Melangkah Ke Hadapan

Dalam persekitaran sektor kewangan yang pesat berubah, rejim amalan pasaran yang berlandaskan prinsip akan diterima pakai. Walau bagaimanapun, rejim sedemikian memerlukan kewujudan prasyarat tertentu untuk menyediakan infrastruktur dan insentif sokongan yang akan menjajarkan amalan pasaran dengan prinsip yang kukuh. Oleh itu, lebih penekanan akan diberikan ke arah mempertingkatkan tadbir urus, integriti dan ketelusan sebagai asas untuk peserta industri memelihara keyakinan dan kepercayaan orang ramai. Tumpuan juga akan diberikan pada usaha memperkukuh kapasiti kewangan pengguna di samping meningkatkan keberkesanan mekanisme pembelaan. Ini berlandaskan prinsip bahawa sektor kewangan yang progresif merupakan sektor yang keselamatan dan keteguhan kehematan, serta persaingan dan perlindungan pengguna saling wujud bersama bagi memenuhi kehendak pelbagai pihak berkepentingan dalam pasaran kewangan dengan berkesan.

Matlamat yang perlu dicapai ialah mencari keseimbangan yang sesuai antara penyediaan tahap perlindungan pengguna yang mencukupi sambil menggalakkan peningkatan persaingan dan inovasi dalam sistem kewangan. Matlamat utama ialah memudahkan pembentukan pasaran yang pengguna berupaya membuat pilihan daripada pelbagai jenis produk dan perkhidmatan berpandukan maklumat dan pengetahuan penting yang ada pada mereka. Pihak pengawal selia, industri, pengguna dan pihak berkepentingan yang lain sama-sama bertanggungjawab menggalakkan pembentukan sektor kewangan yang dinamik dan progresif. Dalam hal ini, pengguna harus memikul tanggungjawab yang lebih besar dalam mengurus kewangan mereka dengan memahami hak dan kewajipan mereka selain berhati-hati dan mahir memilih perkhidmatan dan produk. Institusi yang menyediakan perkhidmatan kewangan pula harus beroperasi secara adil, saksama dan telus dalam memberikan perkhidmatan kewangan kepada pelanggan.