

Menjadikan pengguna lebih terdidik

Agensi, institusi kewangan sedia beri penerangan elak penipuan

Oleh Abu Hassan Alshari Yahaya

KITA sering mendengar pelbagai rungutan daripada pengguna bahawa perkhidmatan oleh institusi kewangan atau bank belum memenuhi kehendak mereka sepenuhnya serta pelbagai keluhan mengenai tahap kualiti dan masalah lain ketika berurusan dengan institusi kewangan.

Oleh itu, untuk menangani rungutan berkenaan, peranan dan usaha bersama antara pengguna, Bank Negara Malaysia dan institusi kewangan perlu ditingkatkan bagi menjadikan perkhidmatan kewangan di negara ini lebih berkualiti.

Dalam hal ini, tidak dinafikan bahawa peranan pengguna penting kerana ia menjadi antara penunjuk utama kepada institusi kewangan untuk membuat perubahan dan pembaharuan yang sewajarnya.

Sektor kewangan di Malaysia sudah meningkat dengan pesat sejak beberapa tahun. Persekitaran kewangan juga kini lebih berdaya saing dengan usaha berturan oleh institusi kewangan untuk mencari kaedah yang lebih baik dan inovatif bagi menawarkan rangkaian perkhidmatan dan produk kewangan yang dapat memenuhi keperluan kewangan pengguna.

Jelas bahawa pendekatan seperti itu banyak memberikan manfaat kepada pengguna. Pengguna kini mempunyai lebih banyak pilihan perkhidmatan dan produk kewangan yang boleh disuapadankan dengan keperluan kewangan mereka. Daripada akaun simpanan sehingga kad kredit, akaun deposit, dana pelaburan, pinjaman dan pilihan lain yang ada, pengguna kini mempunyai pilihan yang lebih pelbagai dan termasuk juga yang semakin kompleks dalam menguruskan kewangan mereka.

Dalam persekitaran kewangan sedemi-

kian, penting bagi pengguna supaya mempunyai pengetahuan dan kebolehan untuk membuat keputusan kewangan dengan baik. Bagi meningkatkan tahap pengetahuan kewangan, pengguna perlu melengkap diri mereka dengan ilmu seperti kemahiran praktikal berhubung dengan pengurusan kewangan yang berhemat, maklumat produk dan perkhidmatan kewangan, pelaburan, pengurusan hutang dan sebagainya.

Pengetahuan ini akan membolehkan pengguna membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi dalam persediaan melangkah ke fasa kehidupan seperti membeli rumah dan kereta, mendirikan rumah tangga, menguruskan kewangan keluarga, menyediakan wang pendidikan anak, membuat pelaburan dan sebagainya.

Pengguna yang aktif juga mempunyai



Tahap kesedaran serta pengetahuan kewangan pengguna yang lebih tinggi bukan saja meningkatkan tuntutan pengguna untuk perkhidmatan berkualiti, malah yang lebih penting untuk ketelusan serta amalan yang adil dalam menawarkan produk dan perkhidmatan



peranan yang penting dalam meningkatkan disiplin pasaran institusi kewangan serta menggalakkan institusi kewangan untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih baik dan bermutu.

Malah trend yang wujud sejak kebelakangan ini menunjukkan kesedaran dan keyakinan pengguna semakin tinggi dalam tuntutan mereka bagi perkhidmatan yang berkualiti dan pada harga berpatutan. Selain itu, pengguna juga kini lebih yakin dalam menegaskan dan menyuarakan hak mereka sebagai pengguna dengan menggunakan pelbagai saluran, termasuk saluran undang-undang bagi mencari jalan menyelesaikan pertikaian yang dihadapi mereka.

Untuk meningkatkan kuasa pengguna dalam urusan kewangan mereka, Bank Negara Malaysia sudah melaksanakan beberapa inisiatif bagi menggalakkan amalan pasaran yang lebih adil dan saksama oleh institusi kewangan. Menyedari pentingnya penzahiran maklumat yang mencukupi dan secara berkesan kepada pengguna, Bank Negara Malaysia mengeluarkan garis panduan mengenai ketelusan dan penzahiran produk.

Garis panduan ini bertujuan untuk meningkatkan standard penzahiran maklumat bagi produk kewangan runcit dan membantu pengguna membuat keputusan kewangan yang bijak menerusi penzahiran maklumat yang berguna dan tepat pada masa. Langkah ini akan meningkatkan pemahaman pengguna mengenai maklumat yang diberikan oleh institusi kewangan apabila mereka menilai kesesuaian sesuatu produk dan membuat perbandingan.

Proses penyeliaan dan pengawasan Bank Negara Malaysia terhadap amalan pasaran juga akan memastikan amalan penetapan harga yang telus dan caj yang dikenakan oleh institusi kewangan adalah

● FARIZ ISWADI ISMAIL | BERITA HARIAN



TIMBALAN Menteri Pengajian Tinggi, Datuk Dr Hou Kok Chung (tiga dari kanan) bersama wakil institusi pengajian tinggi melihat buku 'celik wang' Agensi Kaunseling Pengurusan Kredit (AKPK) selepas merasmikan buku berkenaan. Turut sama Timbalan Gabenor Bank Negara, Datuk Mohd Razif Abd Kadir (empat dari kanan).



KETUA Pegawai Eksekutif AKPK, Mohamed Akwal Sultan (kanan) bersama Juara Malaysia Idol, Jaclyn Victor dan personaliti, Nazril Idrus pada Program Pengurusan Wang Ringgit Anda (POWER).

setara dengan tahap perkhidmatan dan kos yang ditanggung untuk menyediakan perkhidmatan ini.

Bagi tujuan pengawasan, antara perkara yang menjadi fokus ialah penguasaan fi dan caj, promosi kad kredit dan jualan produk berkaitan pelaburan termasuk produk pelaburan yang direka khusus mengikut keperluan pengguna.

Sebagai sebahagian daripada inisiatif untuk melindungi pengguna, Bank Negara Malaysia juga menetapkan dan menguatkuasakan standard bagi wakil/ejen jualan dan pemasaran serta perantara kewangan lain seperti broker insurans dan penasihat kewangan untuk menjalankan perniagaan mereka secara telus dan adil.

Pada masa sama, pengguna juga perlu memainkan peranan dan bertanggungjawab mereka bagi memastikan kredibiliti dan disiplin pasaran tidak terjejas. Pengguna perlu lebih peka dan memahami terma dan syarat dokumen perjanjian sebelum bersetuju untuk membeli produk dan menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan oleh institusi kewangan.

Ini amat penting untuk memastikan pengguna memahami perkhidmatan dan produk kewangan yang bakal diterima, bayaran yang akan dikenakan serta hak mereka sebagai pengguna sekiranya institusi kewangan melanggar terma dan syarat yang sudah dipersetujui oleh kedua-dua pihak.

Walau bagaimanapun, pengguna juga perlu bertanggungjawab dengan membuat bayaran balik kepada bank selepas menerima perkhidmatan yang dikehendaki. Kerjasama antara pengguna dengan bank akan memudahkan pelbagai urusan dan seterusnya tidak akan memberikan tekanan kepada industri, yang akhirnya merugikan pihak bank dan paling penting kepada pengguna sendiri.

Selain itu, pengguna perlu mendisiplinkan diri supaya menjadi pengguna yang berhemat tinggi dengan mempunyai sejarah kredit yang baik tanpa sebarang masalah. Sekiranya pengguna menghadapi sebarang isu berkenaan dengan produk dan perkhidmatan kewangan, segeralah berbincang dengan institusi kewangan untuk mendapatkan penyelesaian yang efektif.

Bank Negara Malaysia bersama-sama industri kewangan sudah memulakan program pendidikan kewangan untuk pengguna. Inisiatif terkini termasuk program POWER! dan kit maklumat kewangan tambahan untuk pengguna.

Buku kecil yang mengandungi maklumat mengenai cara membuat aduan juga diterbitkan sebagai sebahagian daripada siri kit maklumat bankinginfo yang memberikan garis panduan mengenai bagaimana untuk memilih produk kewangan yang bersesuaian dan menepati kehendak pengguna serta hak dan tanggungjawab pengguna.

Bank Negara Malaysia menyediakan kaedah penyelesaian dan sokongan untuk pengguna produk kewangan, termasuk menyediakan saluran aduan dan pengantaraan, perkhidmatan kaunseling kewangan dan program pengurusan hutang. Bank Negara Malaysia juga memberikan maklumat serta khidmat nasihat selain menerima aduan daripada orang ramai melalui pusat perkhidmatan pelanggannya iaitu BNMLINK, BNMTELELINK dan kaunter bergerak BNMLINK (Mobile LINK).

Satu lagi saluran penyelesaian lanjutan ialah Biro Pengantaraan Kewangan, sebuah badan yang menjadi pengantara bebas untuk menyelesaikan pertikaian antara pengguna dengan institusi perbankan. Agensi Kaunseling dan Pengurusan

Kredit (AKPK) pula memberikan pendidikan mengenai pengurusan kewangan berhemat serta menyediakan program kaunseling dan pengurusan hutang untuk orang ramai secara percuma. Perkhidmatan ini disediakan kepada orang ramai secara percuma.

Tahap kesedaran serta pengetahuan kewangan pengguna yang lebih tinggi bukan saja meningkatkan tuntutan pengguna untuk perkhidmatan berkualiti, malah yang lebih penting untuk ketelusan serta amalan yang adil dalam menawarkan produk dan perkhidmatan. Bagi memenuhi tuntutan ini, penyedia perkhidmatan kewangan bertanggungjawab untuk menerapkan amalan perniagaan yang baik, termasuk standard penzahiran dalam pengurusan perniagaan harian mereka. Model perniagaan institusi kewangan perlu berlandaskan pada amalan yang adil dan mampu bertindak balas secara proaktif terhadap keperluan pengguna yang sentiasa berubah-ubah.

Institusi kewangan seharusnya memperkenalkan produk mereka di pasaran hanya selepas menyediakan sistem pengawasan dan kawalan yang bersesuaian selain memberikan latihan yang sewajarnya kepada pekerja pemasaran mereka. Institusi kewangan juga dikehendaki memberikan penerangan yang jelas dan perlu telus dalam menyampaikan maklumat supaya pengguna memahami dan dapat membuat keputusan dengan baik.

Lebih penting lagi, institusi perbankan sudah diarahkan supaya mewujudkan Unit Aduan yang berkesan untuk pengguna membuat aduan dan memberikan maklum balas mengenai produk dan perkhidmatan mereka.

Penulis ialah Penolong Gabenor Bank Negara Malaysia

Malah trend yang wujud sejak kebelakangan ini menunjukkan kesedaran dan keyakinan pengguna semakin tinggi dalam tuntutan mereka bagi perkhidmatan yang berkualiti dan pada harga berpatutan. Selain itu, pengguna juga kini lebih yakin dalam menegaskan dan menyuarakan hak mereka sebagai pengguna dengan menggunakan pelbagai saluran, termasuk saluran undang-undang bagi mencari jalan menyelesaikan pertikaian yang dihadapi mereka