Merapatkan Jurang: Perkhidmatan Perbankan Asas pada Kos yang Berpatutan dan Mudah Diakses

Akses kepada perkhidmatan kewangan asas dan pada kos yang berpatutan adalah penting bagi memastikan setiap individu boleh melibatkan diri dalam sektor kewangan secara bermakna. Perkara ini sentiasa menjadi teras agenda rangkuman kewangan BNM.[1] Seiring dengan ekonomi dan sektor kewangan yang semakin bersifat digital dan tanpa sempadan, akses dan tahap kemampuan kepada perkhidmatan kewangan dijangka meningkat. Namun, sesetengah segmen masyarakat masih menghadapi kesukaran untuk membuka dan menggunakan akaun bank. Perkembangan ini telah mendorong BNM menyemak Dokumen Dasar Perkhidmatan Perbankan Asas (Basic Banking Services, BBS) untuk menjadikan perkhidmatan perbankan lebih ringkas, lebih adil dan lebih mudah diakses.

Memacu rangkuman kewangan melalui kelayakan bersasar BBS

Bagi memastikan rangkuman direalisasikan kepada akses sebenar, Dokumen Dasar BBS yang disemak menghendaki bank menawarkan Akaun Simpanan Asas (Basic Savings Accounts, BSA) dan Akaun Semasa Asas (Basic Current Accounts, BCA) kepada pengguna yang layak. Mereka adalah antara yang tergolong dalam segmen yang tidak dan kurang mendapat perkhidmatan kewangan.[2] Pendekatan bersasar ini memastikan bank menumpukan sumber dan perhatian kepada golongan yang paling memerlukan, seterusnya menyediakan laluan praktikal untuk golongan ini mengambil bahagian dalam sistem kewangan dengan lebih menyeluruh.

Dokumen Dasar BBS yang disemak ini maju setapak lagi dengan menghendaki bank untuk turut menawarkan BSA kepada perusahaan mikro.[3] Secara amnya, perusahaan mikro dan kecil merupakan tulang belakang ekonomi dan memerlukan kemudahan akses yang sama seperti pengguna individu. Peralihan ini membolehkan mereka mengambil bahagian dalam sektor kewangan formal. Gambar Rajah 1 menunjukkan individu dan perniagaan yang layak seperti ditakrifkan dalam Dokumen Dasar BBS yang disemak.

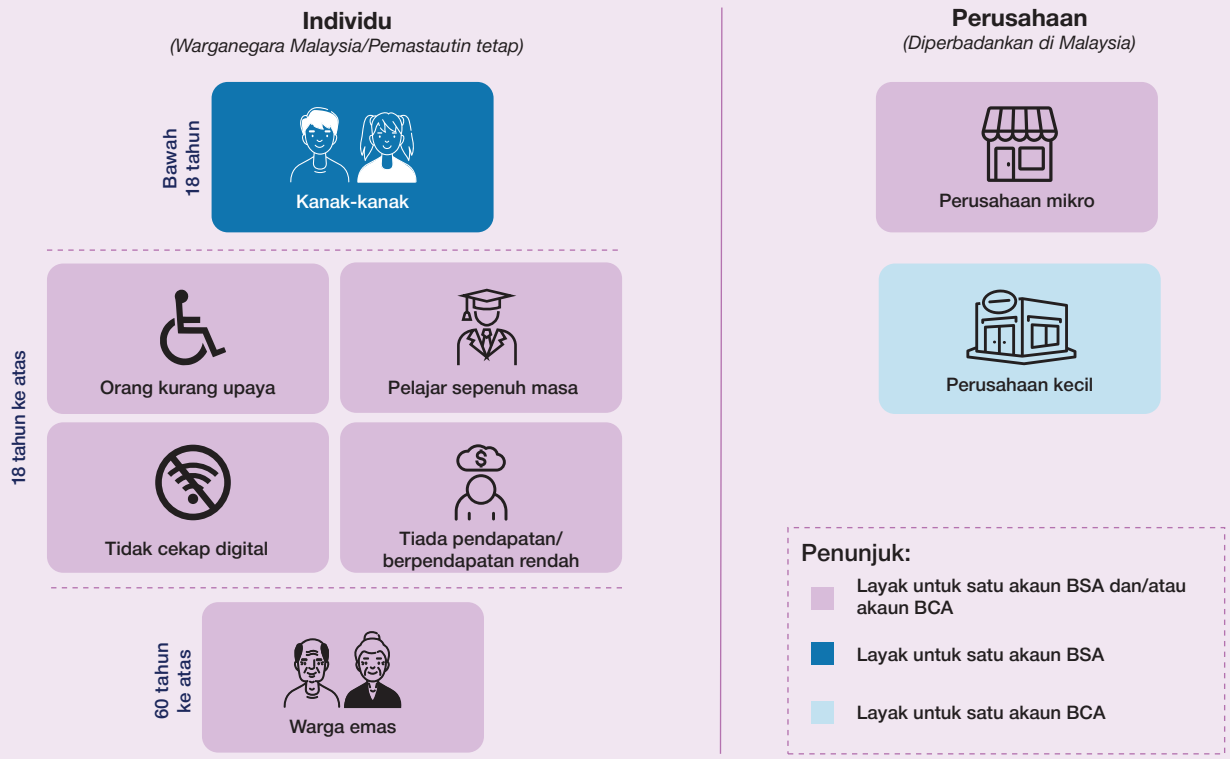
---

1 Rangka Kerja Rangkuman Kewangan 2023–2026 (Rangka Kerja).

2 Rangka Kerja ini menyediakan panduan berasaskan prinsip yang mentakrifkan segmen yang tidak dan kurang mendapat perkhidmatan kewangan berdasarkan enam ciri utama. Segmen ini termasuk tetapi tidak terhad kepada mereka yang tidak dapat melakukan transaksi digital atau menggunakan penyelesaian digital kerana tidak celik digital, tiada keupayaan atau kesalinghubungan digital, atau mereka yang mungkin berhadapan dengan kesukaran untuk mengakses produk kewangan disebabkan oleh asimetri maklumat. Maklumat lanjut tentang panduan tersebut boleh didapati di sini: Financial Inclusion Framework (2023–2026) Strategy Paper.

3 Perusahaan mikro ditakrifkan menurut Garis Panduan bagi Definisi PKS Baharu yang dikeluarkan oleh SME Corporation Malaysia pada bulan Oktober 2013, sebagaimana yang dipinda atau diubah suai dari semasa ke semasa.

Gambar Rajah 1: Kelayakan untuk Akaun Perbankan Asas



Sumber: Bank Negara Malaysia

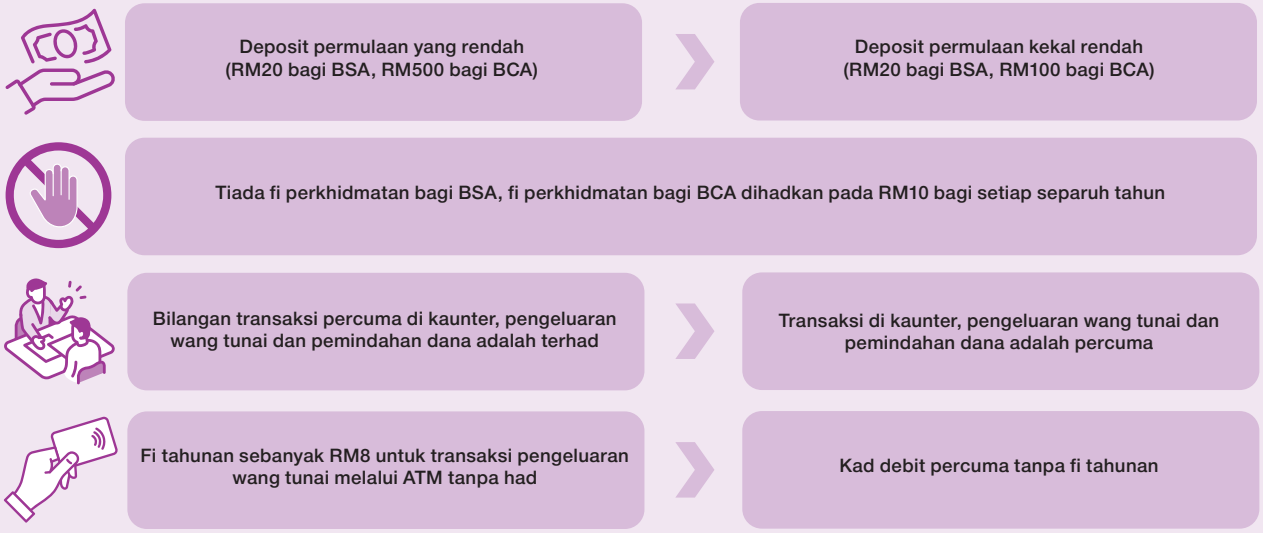
Memastikan kemampuan perkhidmatan perbankan asas

Kemampuan merupakan komponen penting dalam memastikan perbankan benar-benar boleh diakses. Melangkaui pengemaskinian tahap minimum standard perkhidmatan, Dokumen Dasar BBS yang disemak turut memastikan individu dan perusahaan mikro mempunyai akses kepada akaun berkos rendah.

BSA terus menawarkan akses kepada perbankan pada kos yang berpatutan. Deposit permulaan minimum dikekalkan pada tahap yang rendah, sekali gus memudahkan mereka yang layak untuk membuka akaun bank. Bagi perusahaan mikro, akses kepada perbankan pada kos yang berpatutan mengurangkan keperluan untuk menyimpan wang tunai, yang meningkatkan risiko kecurian atau penggunaan akaun peribadi bagi urusan perniagaan yang menyukarkan pengurusan kewangan mereka dengan sewajarnya. Bagi memudahkan hal ini, deposit permulaan minimum yang lebih rendah untuk membuka BCA telah diperkenalkan iaitu sebanyak RM100. Perubahan ini memudahkan perusahaan mikro untuk membuka akaun dan mengasingkan kewangan perniagaan. Lama-kelamaan, langkah ini meningkatkan tahap disiplin kewangan mereka, mewujudkan rekod prestasi serta membuka lebih banyak peluang untuk mendapatkan pembiayaan. Selain itu, perkhidmatan teras harian di bawah BSA dan BCA kini adalah percuma. Hal ini memastikan pengguna dapat menikmati perbankan yang mudah dan berkesan dari segi kos tanpa mengira kekerapan transaksi mereka.

Gambar Rajah 2 meringkaskan ciri utama akaun perbankan asas sebelum dan selepas semakan Dokumen Dasar BBS, yang membezakan akaun perbankan asas daripada akaun semasa dan simpanan standard.

Gambar Rajah 2: Ciri Utama Akaun Perbankan Asas Sebelum dan Selepas Semakan Dokumen Dasar BBS



Sumber: Bank Negara Malaysia

Memodenkan BBS bagi memenuhi keperluan pengguna masa kini

Seiring dengan pendigitalan dan kesalinghubungan yang semakin berkembang, pengalaman perbankan telah berubah daripada perkhidmatan berasaskan cawangan, iaitu kebanyakan transaksi dilakukan secara bersemuka atau melalui ATM, kepada perkhidmatan yang segera, mudah alih dan boleh diakses pada bila-bila masa.

Oleh yang demikian, Dokumen Dasar BBS yang disemak memastikan bank sekurang-kurangnya menyediakan perbankan Internet yang membolehkan pindahan dana segera kepada pengguna. Di samping itu, bank kini menyediakan kad ATM yang juga berfungsi sebagai kad debit. Hal ini membolehkan pemegang akaun BSA dan BCA mengeluarkan wang tunai secara percuma dan membuat transaksi e-pembayaran di kedai runcit.

BNM menyedari bahawa masih terdapat segmen pengguna yang bergantung pada kaedah tradisional untuk menjalankan transaksi perbankan. Sesetengah pengguna, seperti warga emas, mungkin masih menggemari perkhidmatan secara bersemuka, manakala komuniti luar bandar yang mempunyai akses Internet yang terhad masih memerlukan pusat perkhidmatan perbankan fizikal. Bagi memastikan tiada pihak yang tercicir, transaksi di kaunter (*over-the-counter*, OTC) secara percuma kekal sebagai ciri utama perkhidmatan perbankan asas. Hal ini memastikan pengguna dapat terus berurusan melalui sistem kewangan tanpa kos tambahan, di samping mengekalkan keyakinan dan kemudahan akses untuk semua.

Selain akses kepada akaun, BNM menghendaki bank untuk sentiasa berurusan dengan pengguna secara adil, bertanggungjawab dan profesional. Ini termasuk menerangkan manfaat akaun-akaun ini dengan jelas, membimbing pengguna sepanjang proses pembukaan akaun serta menggunakan bahasa yang ringkas dan mudah difahami dalam semua interaksi.

Melalui peraturan yang dikemas kini ini, BNM menegaskan sekali lagi komitmennya untuk menjadikan perbankan itu mudah, pada kos yang berpatutan dan boleh diakses oleh semua.