BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Perkhidmatan Perbankan Asas

Terpakai pada:
1. Bank berlesen, termasuk bank digital berlesen
2. Bank Islam berlesen, termasuk bank digital Islam berlesen
3. Institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan

Diterbitkan pada: 28 Mac 2025 BNM/RH/PD 028-138

ISI KANDUNGAN

BAHAGIAN A GAMBARAN KESELURUHAN 1
1 Pengenalan 1
2 Kebolehgunaan 1
3 Peruntukan undang-undang 1
4 Tarikh kuat kuasa 2
5 Tafsiran 2
6 Instrumen undang-undang dan dokumen dasar yang berkaitan 3
7 Dokumen dasar yang digantikan 5
BAHAGIAN B KEPERLUAN DASAR 6
8 Keperluan kelayakan 6
9 Ciri-ciri Akaun Simpanan Asas dan Akaun Semasa Asas 7
10 Keperluan penzahiran dan promosi 10
11 Keperluan lain 11
12 Keperluan pelaporan 12
LAMPIRAN 1: STATISTIK MENGENAI AKAUN PERBANKAN ASAS 13
LAMPIRAN 2: LAPORAN PEMATUHAN PENILAIAN KENDIRI 14

Diterbitkan pada: 28 Mac 2025

BAHAGIAN A GAMBARAN KESELURUHAN

1 Pengenalan

1.1 Memiliki akaun deposit bank merupakan faktor utama untuk mengakses perkhidmatan kewangan. Langkah awal yang asas ini menyediakan platform kepada isi rumah dan perniagaan untuk menerima dan membuat pembayaran, menyimpan wang dan melaksanakan transaksi kewangan harian yang lain.

1.2 Meskipun terdapat kemajuan digital dalam sektor kewangan yang telah membolehkan pembangunan perkhidmatan kewangan dengan kos yang lebih efektif, sebahagian pengguna kewangan, khususnya dalam segmen yang tidak dan kurang mendapat perkhidmatan kewangan, masih menghadapi cabaran untuk mengakses perkhidmatan perbankan asas. Antara cabaran utama yang dihadapi oleh pengguna sebegini ialah syarat yang agak ketat untuk membuka akaun semasa atau akaun simpanan (*current or savings account*, CASA).

1.3 Selaras dengan aspirasi Bank Negara Malaysia (BNM) dalam Rangka Kerja Rangkuman Kewangan 2023 – 2026 untuk memperkukuh peranan dan keupayaan penyedia perkhidmatan kewangan (PPK) dalam menggalakkan rangkuman kewangan di Malaysia, Dokumen Dasar ini bertujuan untuk memastikan PPK menyediakan Perkhidmatan Perbankan Asas (*Basic Banking Services*, BBS) pada kos yang minimum bagi memenuhi keperluan segmen yang lebih mudah terjejas dalam kalangan pengguna kewangan.

1.4 Dalam hal ini, Dokumen Dasar ini bertujuan untuk-

(a) memastikan PPK menawarkan akaun deposit asas dengan kos yang rendah kepada segmen pengguna kewangan yang dikenal pasti menghadapi cabaran untuk mengakses CASA jenama sendiri yang ditawarkan oleh PPK;

(b) mempermudah ciri-ciri sedia ada bagi BBS dan mengurangkan sebarang halangan yang boleh menjejaskan akses segmen pengguna kewangan ini kepada BBS;

(c) meningkatkan kesedaran pengguna mengenai ketersediaan BBS yang ditawarkan oleh PPK; dan

(d) memastikan PPK mematuhi keperluan yang ditetapkan dalam Dokumen Dasar ini melalui penyediaan laporan penilaian kendiri secara berkala kepada BNM.

2 Kebolehgunaan

2.1 Dokumen Dasar ini terpakai pada semua PPK seperti yang ditakrifkan di bawah perenggan 5.2.

3 Peruntukan undang-undang

3.1 Peruntukan dalam Dokumen Dasar ini ditetapkan menurut:

(a) seksyen 123(1) dan 143 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (APK);

(b) seksyen 135(1) dan 155 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (APKI); dan

(c) seksyen 42C(1) dan 116 Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002 (AIKP).

3.2 Panduan dalam Dokumen Dasar ini diterbitkan selaras dengan seksyen 266 APK, seksyen 277 APKI dan seksyen 126 AIKP.

Dokumen Dasar ini telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Melayu untuk tujuan rujukan. Sekiranya terdapat sebarang percanggahan antara versi Dokumen Dasar ini dalam Bahasa Inggeris dan versi terjemahan Bahasa Malaysia, versi Bahasa Inggeris hendaklah terpakai.

4 Tarikh kuat kuasa

4.1 Dokumen Dasar ini akan berkuat kuasa mulai 1 April 2026.

5 Tafsiran

5.1 Istilah dan ungkapan yang digunakan dalam Dokumen Dasar ini hendaklah mempunyai maksud yang sama seperti yang diberikan dalam APK, APKI dan AIKP, mengikut mana-mana yang berkenaan, melainkan jika ditakrifkan sebaliknya dalam Dokumen Dasar ini.

5.2 Bagi tujuan Dokumen Dasar ini:

"S" merujuk suatu piawaian, obligasi, keperluan, spesifikasi, arahan, syarat serta sebarang peruntukan tafsiran, tambahan dan peralihan yang perlu dipatuhi. Ketidakpatuhan boleh mengakibatkan tindakan penguatkuasaan diambil;

"G" merujuk panduan yang mungkin mengandungi pernyataan atau maklumat yang bertujuan untuk memupuk pemahaman umum serta nasihat atau saranan yang digalakkan untuk diterima pakai;

"perkhidmatan perbankan asas" atau **"BBS"** merujuk Akaun Simpanan Asas (*Basic Savings Account*, BSA) dan Akaun Semasa Asas *(Basic Current Account*, BCA) yang memenuhi tahap minimum perkhidmatan seperti yang ditetapkan dalam Dokumen Dasar ini untuk disediakan oleh PPK pada kos yang minimum atau tanpa kos kepada pengguna kewangan yang layak;

"pengguna kewangan yang layak" merujuk pengguna kewangan yang layak untuk mendapatkan BSA dan/atau BCA seperti yang dinyatakan dalam perenggan 8.1;

"pengguna kewangan" merujuk mana-mana individu yang sedang menggunakan, telah menggunakan atau mungkin berhasrat untuk menggunakan sebarang perkhidmatan atau produk kewangan -

(a) bagi tujuan peribadi, domestik atau isi rumah seperti yang ditakrifkan dalam seksyen 121(a) APK, seksyen 133(a) APKI dan seksyen 42A(a) AIKP; dan

(b) berhubung dengan perusahaan mikro atau kecil, BNM menetapkan menurut seksyen 121(b), 121(c)(ii) dan 123 (3) APK, seksyen 133(b), 133(c)(ii) dan 135 (3) APKI serta seksyen 42A(b), 42A(c)(ii) dan 42C(3) AIKP bahawa perusahaan mikro atau kecil hendaklah ditakrifkan mengikut Garis Panduan bagi Definisi Baharu PKS yang diterbitkan oleh SME Corporation Malaysia pada bulan Oktober 2013, sebagaimana yang dipinda atau diubah suai dari semasa ke semasa.

"penyedia perkhidmatan kewangan" atau "**PPK**" merujuk -

(a) bank berlesen di bawah APK, termasuk bank digital berlesen;

(b) bank Islam berlesen di bawah APKI, termasuk bank Islam digital berlesen; dan

(c) institusi yang ditetapkan di bawah AIKP yang menawarkan akaun simpanan dan/atau akaun semasa;

"**bank digital berlesen**" atau "**BD berlesen**" mempunyai maksud yang sama seperti yang diperuntukkan dalam perenggan 5.2 *Policy Document on Licensing Framework of Digital Banks* oleh BNM;

"perbankan dalam talian" merujuk penyediaan transaksi perbankan secara elektronik, yang merangkumi perbankan Internet dan perbankan mudah alih;

"pemastautin tetap" bermaksud mana-mana individu yang telah diberikan dokumen pengenalan oleh Jabatan Pendaftaran Negara yang mengenal pasti individu tersebut sebagai pemastautin tetap di Malaysia dan masih sah;

"orang kurang upaya" mempunyai maksud seperti yang diperuntukkan dalam Akta Orang Kurang Upaya 2008.

6 Instrumen undang- undang dan dokumen dasar yang berkaitan

6.1 Dokumen Dasar ini perlu dibaca bersama-sama dengan instrumen undang-undang dan dokumen dasar lain yang berkaitan yang telah diterbitkan oleh BNM, termasuk sebarang pindaan atau penerbitan semula selepas itu, khususnya:

(a) Dokumen Dasar Layanan Adil Terhadap Pengguna Kewangan yang diterbitkan pada 27 Mac 2024 (BNM/RH/PD 028-103);

(b) *Policy Document on Prohibited Business Conduct* yang diterbitkan pada 15 Julai 2016 (BNM/RH/PD 028-21);

(c) *Guidelines on the Imposition of Fees and Charges on Financial Products and Services* yang diterbitkan pada 10 Mei 2012 (BNM/RH/GL 016-2);

(d) *Operational Procedures for Submission of Application for the Imposition of Fees and Charges on Financial Products and Services* yang diterbitkan pada 23 Januari 2017 (JKAP7500/POL/3/1);

(e) Dokumen Dasar Ketelusan dan Penzahiran Produk yang diterbitkan pada 2 Disember 2024 (BNM/RH/PD 028-136);

(f) *Policy Document on Complaints Handling* yang diterbitkan pada 28 Mac 2025 (BNM/RH/PD 028-137);

(g) *Policy Document on Management of Customer Information and Permitted Disclosures* yang diterbitkan pada 3 April 2023 (BNM/RH/PD 028-65);

(h) *Policy Document on Introduction of New Products* yang diterbitkan pada 7 Mac 2014 (BNM/RH/STD 028-5);

(i) *Policy Document on Interoperable Credit Transfer Framework* yang diterbitkan pada 23 Disember 2019 (BNM/RH/PD 028-73);

(j) *Policy Document on Payment Cards Framework* yang diterbitkan pada 19 Ogos 2022 (BNM/RH/PD 029-53);

(k) *Specification letter on Measures to Reduce Cheque Usage for the Banking Sector* yang diterbitkan pada 30 Jun 2023 (BNM/JDP/100-5/6/1);

(l) *Policy Document on STATsmart Reporting – Financial Compliance and Industry Specific Data* yang diterbitkan pada 1 Jun 2022 (BNM/RH/PD 028-59);

(m) *Policy Document on Licensing Framework for Digital Banks* yang diterbitkan pada 31 Disember 2020 (BNM/RH/PD 030-12);

(n) *Policy Document on Anti-Money Laundering, Countering Financing of Terrorism, Countering Proliferation Financing and Targeted Financial Sanctions for Financial Institutions (AML/CFT/CPF and TFS for FIs)* yang diterbitkan pada 5 Februari 2024 (BNM/RH/PD 030-14);

(o) *Policy Document on Tawarruq* yang diterbitkan pada 28 Disember 2018 (BNM/RH/PD 028-8);

(p) *Policy Document on Qard* yang diterbitkan pada 26 Februari 2018 (BNM/RH/PD 028-7); dan

(q) dokumen dasar lain yang berkaitan yang diterbitkan oleh BNM dan ketetapan oleh Majlis Penasihat Shariah (MPS).

7 Dokumen dasar yang digantikan

7.1 Dokumen Dasar ini menggantikan dokumen-dokumen berikut yang telah diterbitkan oleh BNM:

(a) *Guidelines on Basic Banking Services* yang diterbitkan pada 10 Disember 2004 (BNM/RH/GL 001-5);

(b) *Guidelines on Basic Banking Services for Islamic Banking Institutions* yang diterbitkan pada 16 Disember 2004 (BNM/RH/GL 002-3); dan

(c) *Guidelines on Basic Banking Services for Development Financial Institutions* yang diterbitkan pada 15 April 2009 (BNM/RH/GL 005-8).

BAHAGIAN B KEPERLUAN DASAR

8 Keperluan kelayakan

S 8.1 Tertakluk pada perenggan 11.7, semua PPK hendaklah menawarkan-

(a) satu BSA dan/atau BCA kepada pengguna kewangan yang merupakan warganegara Malaysia atau pemastautin tetap di Malaysia yang memenuhi mana-mana kriteria yang berikut:

(i) individu yang berumur 60 tahun dan ke atas (warga emas); atau

(ii) individu yang berumur 18 tahun dan ke atas yang merupakan-

(A) orang kurang upaya;[1]

(B) individu yang tidak mempunyai pendapatan atau berada dalam kategori berpendapatan rendah;

(C) tidak cekap digital atau menetap di kawasan yang mempunyai capaian Internet yang lemah;[2] atau

(D) pelajar sepenuh masa;

(b) dalam hal BSA, kepada pengguna kewangan yang merupakan-

(i) individu warganegara Malaysia atau pemastautin tetap yang berumur di bawah 18 tahun;[3] atau

(ii) perusahaan mikro[4] yang diperbadankan di Malaysia; dan

(c) dalam hal BCA sahaja, kepada perusahaan mikro dan kecil[4] yang diperbadankan di Malaysia.

S 8.2 Bagi tujuan perenggan 8.1, semua PPK hendaklah menetapkan dasar, prosedur dan kawalan yang berkesan untuk mengenal pasti pengguna kewangan yang layak untuk BSA atau BCA. PPK hendaklah memastikan bahawa pelaksanaan dasar, prosedur dan kawalan tersebut tidak mengakibatkan kekangan atau kesukaran yang tidak wajar sehingga pengguna kewangan yang layak tidak dapat memohon atau tidak ditawarkan BSA atau BCA.

---

1 Bagi mengesahkan seseorang individu itu ialah orang kurang upaya, PPK boleh merujuk tetapi tidak terhad kepada kad Orang Kurang Upaya (OKU) yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa berkaitan di bawah Kerajaan Malaysia. PPK boleh juga merujuk Dokumen Dasar Layanan Adil terhadap Pengguna Kewangan untuk panduan lanjut bagi mengesahkan kehilangan upaya seseorang individu.

2 PPK boleh menentukan tahap kecekapan digital seseorang pengguna kewangan dengan bertanya tentang keupayaan dan tahap keselesaan pengguna tersebut untuk mengakses perkhidmatan perbankan melalui saluran digital secara rutin, semasa proses pembukaan akaun. PPK boleh juga merujuk Soalan Lazim dalam Dokumen Dasar Layanan Adil terhadap Pengguna Kewangan yang diterbitkan pada 5 Disember 2024 untuk panduan lanjut.

3 Oleh sebab kanak-kanak di bawah umur mungkin tidak kompeten untuk menandatangani kontrak secara sendiri, PPK hendaklah menetapkan kaedah yang wajar untuk memastikan kanak-kanak di bawah umur masih boleh membuka BSA, contohnya melalui akaun jagaan di bawah penjaga atau ibu bapa.

4 Sebagaimana yang dirujuk dalam perenggan 5.2 Dokumen Dasar ini.

S 8.3 PPK hendaklah memastikan bahawa bakal pengguna kewangan yang layak yang berhasrat untuk membuka akaun deposit baharu diberikan maklumat sepenuhnya tentang ketersediaan BBS dan PPK hendaklah menawarkan BSA atau BCA sebagai produk kewangan lazim kepada bakal pengguna tersebut.

G 8.4 Walau bagaimanapun, jika pengguna kewangan yang layak memutuskan bahawa CASA jenama sendiri PPK adalah lebih sesuai dengan keperluan kewangannya dan dia layak untuk CASA jenama sendiri PPK, maka PPK perlu membenarkan pengguna kewangan prospektif tersebut memohon CASA jenama sendiri PPK.

Layanan terhadap pemegang akaun BBS legasi

S 8.5 PPK hendaklah mengekalkan akaun BBS sedia ada yang telah diberikan kepada pemegang akaun BBS sebelum tarikh kuat kuasa Dokumen Dasar ini berdasarkan ciri-ciri yang terpakai sebelum tarikh kuat kuasa Dokumen Dasar ini.

G 8.6 PPK digalakkan untuk menghubungi pemegang akaun BBS sedia ada seperti yang dirujuk dalam perenggan 8.5 yang memenuhi kriteria kelayakan dalam perenggan 8.1 dan memaklumkan kepada mereka tentang ketersediaan akaun BBS baharu serta ciri-cirinya.

S 8.7 Apabila menerima permintaan daripada pemegang akaun BBS sedia ada dan walau apa pun ketetapan perenggan 8.5, PPK hendaklah memindahkan pemegang akaun BBS sedia ada yang memenuhi kriteria kelayakan dalam perenggan 8.1 tersebut kepada BSA dan/atau BCA baharu dengan ciri-ciri yang dipertingkatkan seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar ini.

9 Ciri-ciri Akaun Simpanan Asas dan Akaun Semasa Asas

S 9.1 Semua PPK hendaklah menawarkan BSA dan/atau BCA yang mengandungi ciri-ciri yang berikut kepada pengguna kewangan yang layak:[5]

Ciri-ciri	BSA	BCA
a) Deposit permulaan minimum	Tidak melebihi RM20	Tidak melebihi RM100
b) Baki minimum akaun	Tidak melebihi RM20	Tiada baki minimum dikenakan
c) Fi perkhidmatan	Tiada fi perkhidmatan atau penyelenggaraan dikenakan	Tidak melebihi RM10 dikenakan bagi setiap setengah tahun ke atas BCA yang mempunyai baki purata akaun yang kurang daripada RM1,000 sepanjang tempoh setengah tahun tersebut

[5] Sebagaimana yang dinyatakan dalam perenggan 8.1.

S 9.2 Semua PPK yang menawarkan BSA konvensional hendaklah menawarkan kadar faedah minimum tidak kurang daripada 0.25% setahun (*per annum*, p.a.) tanpa mengambil kira baki akaun.

S 9.3 PPK yang menawarkan BSA patuh Syariah tidak tertakluk pada kadar keuntungan minimum yang ditetapkan dalam perenggan 9.2.

S 9.4 Walau apa pun ketetapan perenggan 9.3, jika kontrak Syariah yang digunakan oleh PPK untuk BSA patuh Syariah adalah berdasarkan kontrak yang membenarkan pulangan terjamin seperti kontrak berasaskan jualan, maka PPK yang menawarkan BSA patuh Syariah tersebut hendaklah menawarkan kadar keuntungan minimum tidak kurang daripada 0.25% p.a. tanpa mengambil kira baki akaun.

S 9.5 Tertakluk pada had yang ditetapkan dalam perenggan 9.2 dan 9.4, semua PPK hendaklah memaklumkan kepada BNM mengenai sebarang semakan terhadap kadar faedah atau kadar keuntungan minimum yang ditawarkan. Pemakluman tersebut hendaklah diberikan sekurang-kurangnya sehari sebelum tarikh semakan kepada Pengarah, Jabatan Konsumer dan Amalan Pasaran, Bank Negara Malaysia.

S 9.6 Berhubung dengan penawaran akaun BBS, semua PPK, kecuali BD berlesen, perlu menyediakan pelbagai saluran kepada pemegang akaun BBS untuk menjalankan transaksi mereka. PPK hendaklah sekurang-kurangnya menawarkan akses kepada perkhidmatan kaunter (*over the counter*, OTC) dan perbankan dalam talian secara percuma. Dalam hal BD berlesen, semua BD berlesen hendaklah sekurang-kurangnya menawarkan akses kepada perbankan dalam talian secara percuma.

S 9.7 Bagi tujuan perenggan 9.6, PPK perlu memastikan perkhidmatan perbankan dalam talian PPK menyediakan, sekurang-kurangnya, perkhidmatan yang berikut kepada pemegang akaun BBS:

(a) pertanyaan mengenai akaun secara percuma (termasuk tetapi tidak terhad kepada baki akaun, pencetakan dan muat turun penyata akaun serta sejarah transaksi);

(b) perkhidmatan pindahan dana selaras dengan keperluan yang ditetapkan dalam *Policy Document on Interoperable Credit Transfer Framework (ICTF)*; dan

(c) pembayaran bil antara bank secara percuma.

S 9.8 Bagi memudahkan akses kepada perkhidmatan tunai dan pembayaran, semua PPK hendaklah menyediakan kad debit kepada pemegang akaun BBS secara percuma. Dalam hal BD berlesen, semua BD berlesen hendaklah menawarkan kad debit maya secara percuma.

S 9.9 PPK tidak dibenarkan mengenakan sebarang fi (termasuk fi tahunan) bagi penyediaan kad debit kepada pemegang akaun BBS. Dalam hal kad debit fizikal, PPK juga dilarang untuk mengenakan fi bagi apa-apa penggantian kad debit yang rosak yang tidak disebabkan oleh kecuaian pemegang akaun BBS.

G 9.10 Walau apa pun ketetapan perenggan 9.8, PPK boleh mengenakan fi hingga RM12 untuk penggantian kad debit fizikal yang dimohon oleh pemegang akaun BBS yang disebabkan oleh kecuaian pemegang akaun BBS sendiri. Sebagai contoh, penggantian kad debit yang hilang atau rosak yang disebabkan oleh kelalaian pemegang akaun BBS sendiri.

S 9.11 Semua PPK, kecuali BD berlesen, hendaklah menyediakan perkhidmatan pengeluaran tunai dan perkhidmatan deposit tunai serta duit syiling kepada pemegang akaun BBS tanpa mengira sama ada transaksi berkenaan dilaksanakan melalui OTC atau di terminal layan diri (*self-service terminal*, SST), mesin deposit tunai/duit syiling (*cash/coin deposit machine*, CDM) atau mesin juruwang automatik (*automated teller machine*, ATM) PPK. Kesemua perkhidmatan tersebut hendaklah ditawarkan secara percuma.

S 9.12 Bagi mengelakkan keraguan berkaitan dengan perenggan 9.11, fi untuk perkhidmatan pengeluaran tunai dan deposit tunai serta duit syiling yang dijalankan melalui SST, ATM atau CDM PPK lain hendaklah tertakluk pada peraturan pengendali rangkaian yang berkaitan.[6]

S 9.13 Semua PPK hendaklah menyediakan buku simpanan atau penyata akaun bulanan secara percuma kepada pemegang akaun BBS sama ada dalam bentuk bercetak atau elektronik, mengikut pilihan pemegang akaun tersebut. Dalam kes BD berlesen, semua BD berlesen hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya penyata akaun bulanan dalam bentuk elektronik secara percuma.

S 9.14 PPK yang menyediakan buku akaun bercetak untuk pemegang akaun BBS hendaklah membenarkan pemegang akaun BBS tersebut untuk mengemas kini buku akaun mereka melalui OTC secara percuma.

G 9.15 Walau apa pun ketetapan perenggan 9.13, PPK boleh mengenakan fi untuk penggantian buku akaun bercetak yang disebabkan oleh kecuaian pemegang akaun BBS sendiri.

S 9.16 PPK yang menawarkan BCA, kecuali BD berlesen dan institusi yang ditetapkan di bawah AIKP, hendaklah menyediakan buku cek tanpa kemudahan overdraf untuk pemegang akaun BCA, hanya apabila diminta oleh pemegang akaun BCA. PPK tidak boleh mengenakan sebarang fi bagi pengeluaran buku cek, kecuali caj duti setem. Walau bagaimanapun, fi bagi cek yang dikenakan oleh PPK hendaklah mengikut *Specification Letter on Measures to Reduce Cheque Usage for the Banking Sector* yang bertarikh 30 Jun 2023 atau mengikut sebarang semakan terhadap dokumen tersebut atau mengikut dokumen yang menggantikannya.

S 9.17 PPK hendaklah memastikan fi yang dikenakan, selain fi yang dikawal selia di bawah Dokumen Dasar ini,[7] adalah selaras dengan *Guidelines on the Imposition of Fees and Charges on Financial Products and Services* yang

[6] Peraturan tersebut turut terpakai untuk transaksi ATM antara bank yang lain seperti pembayaran balik kad kredit atau pinjaman yang dilakukan melalui ATM.

[7] Sebagai contoh, fi bagi penghantaran kad ATM dan fi bagi transaksi rentas sempadan.

diterbitkan pada 10 Mei 2012[8] dan jumlah fi yang dikenakan tidak boleh melebihi kos sebenar yang ditanggung oleh PPK. Sejajar dengan perenggan 5.1 Garis Panduan tersebut, PPK dikehendaki untuk mendapatkan kelulusan daripada BNM terlebih dahulu sebelum melaksanakan apa-apa semakan kenaikan fi dan caj sedia ada atau memperkenalkan fi dan caj baharu ke atas produk BSA dan BCA PPK.

10 Keperluan penzahiran dan promosi

S 10.1 Semua PPK hendaklah mempromosikan ketersediaan BBS dengan jelas dalam laman sesawang dan di cawangan PPK dengan memaparkan maklumat tentang ketersediaan, ciri-ciri dan manfaat BSA serta BCA.

S 10.2 Semua PPK hendaklah memastikan maklumat yang berkaitan dengan BSA dan BCA sentiasa dikemas kini, ditulis dalam bahasa yang mudah difahami serta dipaparkan secara jelas dalam laman sesawang dan di cawangan PPK. Maklumat tersebut hendaklah merangkumi, tetapi tidak terhad kepada, perkara yang berikut:

(a) kadar faedah/keuntungan yang perlu dibayar ke atas BSA (sekiranya berkenaan);

(b) fi dan caj untuk perkhidmatan yang ditawarkan melalui BBS;

(c) fi dan caj yang dikenakan dalam kes luar jangka (seperti akaun dorman atau akaun yang ditutup);

(d) ciri-ciri utama BBS;

(e) dokumen yang diperlukan untuk membuka akaun BBS; dan

(f) prosedur yang berkenaan apabila memohon untuk BBS.

S 10.3 Apabila menawarkan BBS, semua PPK perlu memastikan kakitangan barisan hadapan PPK-

(a) mampu mempromosikan serta memberikan maklum balas terhadap pertanyaan daripada pengguna kewangan yang layak berhubung dengan BSA dan BCA secara berkesan ; dan

(b) dilatih secukupnya untuk mengenal pasti pengguna kewangan yang layak serta memberikan nasihat yang sewajarnya berkaitan dengan terma dan syarat, ciri-ciri serta manfaat BBS, di samping memberikan panduan tentang cara pembukaan akaun BBS kepada pengguna kewangan yang layak.

[8] Termasuk sebarang semakan atau dokumen yang menggantikannya.

11 Keperluan lain

Akaun dorman

S 11.1 PPK hendaklah mengklasifikasikan setiap BSA atau BCA yang tidak dikendalikan dalam apa-apa jua cara oleh pemegang akaun BSA atau BCA bagi tempoh berterusan selama satu tahun sebagai akaun dorman.

S 11.2 Jika BSA atau BCA diklasifikasikan sebagai akaun dorman di bawah perenggan 11.1, PPK hendaklah–

(a) menutup akaun dorman tersebut jika baki dalam akaun berjumlah RM10 atau kurang, dan menyerap baki berkenaan sebagai caj; atau

(b) mengenakan fi perkhidmatan tahunan tidak melebihi RM10 sehingga baki dalam akaun dorman tersebut menjadi sifar dan akaun ditutup, atau dianggap sebagai “wang tak dituntut” selaras dengan Akta Wang Tak Dituntut 1965.

S 11.3 Bagi tujuan perenggan 11.2(b), sekiranya pemegang akaun BSA atau BCA memutuskan untuk mengaktifkan semula akaun dormannya sebelum akaun tersebut menjadi sifar dan ditutup atau dianggap sebagai “wang tak dituntut”, maka PPK hendaklah membenarkan pengaktifan semula akaun oleh pemegang akaun BSA atau BCA tersebut tanpa mengenakan apa-apa fi.

Penutupan akaun

S 11.4 PPK hendaklah membenarkan pemegang akaun BSA atau BCA untuk mengeluarkan wang sehingga “sen terakhir” apabila menutup BSA dan/atau BCA mereka.

G 11.5 Walau apa pun peruntukan dalam Dokumen Dasar ini, PPK boleh mengenakan fi bagi akaun BBS yang ditutup dalam tempoh tiga bulan dari tarikh pembukaan akaun.

S 11.6 Sekiranya PPK mengenakan fi di bawah perenggan 11.5, jumlah fi tersebut tidak boleh melebihi RM20.

Keengganan untuk menawarkan BSA atau BCA

S 11.7 Sekiranya PPK memutuskan untuk tidak membenarkan pembukaan akaun BSA atau BCA bagi pengguna kewangan yang layak, PPK perlu memaklumkan kepada pengguna tersebut mengenai-

(a) sebab-sebab penolakan; dan

(b) saluran yang tersedia untuk mengemukakan pertanyaan atau aduan, seperti saluran perkhidmatan pelanggan PPK atau BNMLINK.

12 Keperluan pelaporan

S 12.1 Semua PPK dikehendaki mengemukakan Statistik Akaun Perbankan Asas kepada BNM, mengikut format yang dilampirkan dalam **Lampiran 1**, sebanyak dua kali setahun.

S 12.2 Semua PPK dikehendaki menjalankan penilaian kendiri secara berkala terhadap tahap pematuhan PPK terhadap keperluan dalam Dokumen Dasar ini, berdasarkan templat dalam **Lampiran 2** serta mengemukakan laporan penilaian kendiri tersebut kepada BNM setiap dua tahun sekali. Laporan pertama perlu dikemukakan sebelum akhir tahun kedua daripada tarikh kuat kuasa Dokumen Dasar ini.

S 12.3 Penyerahan yang diperlukan di bawah perenggan 12.1 dan 12.2 hendaklah dikemukakan oleh PPK melalui STATsmart, selaras dengan *Policy Document on STATsmart Reporting Requirements – Financial Compliance and Industry Specific Data*.

LAMPIRAN 1: STATISTIK MENGENAI AKAUN PERBANKAN ASAS

Selaras dengan perenggan 12.1 Dokumen Dasar Perkhidmatan Perbankan Asas (Policy Document on Basic Banking Services, PD BBS) yang diterbitkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM), penyedia perkhidmatan kewangan (PPK) yang menawarkan Akaun Simpanan Asas (Basic Savings Account, BSA) dan Akaun Semasa Asas (Basic Current Account, BCA) hendaklah mengemukakan data yang berikut kepada BNM.

Nama PPK:	
Tempoh Pelaporan:	
Tarikh Pelaporan:	
Pegawai yang bertanggungjawab	
Nama:	
Jabatan:	
Jawatan:	
Nombor untuk dihubungi:	
Alamat e-mel:	

Bil.	**Butiran data**	**Pada [tempoh pelaporan]**			
		Bank Komersial	**Bank Islam**	**Institusi Kewangan Pembangunan**	**Bank Digital**
Akaun BBS Legasi (*Akaun BBS dengan ciri-ciri berdasarkan keperluan sebelum penerbitan PD BBS*)					
1	Jumlah bilangan BSA legasi				
2	Jumlah bilangan BCA legasi				
Akaun BBS (*Akaun BBS dengan ciri-ciri berdasarkan PD BBS*)					
1	Jumlah bilangan BSA				
	Yang dibuka oleh perusahaan mikro				
2	Jumlah bilangan BCA				
	Yang dibuka oleh perusahaan mikro				
	Yang dibuka oleh perusahaan kecil				
3	Jumlah bilangan Akaun Semasa[9]				
	Yang dibuka oleh perusahaan mikro				
	Yang dibuka oleh perusahaan kecil				

[9] Merangkumi semua akaun semasa yang dibuka oleh individu serta perusahaan kecil dan sederhana (PKS), termasuk BCA.

LAMPIRAN 2: LAPORAN PEMATUHAN PENILAIAN KENDIRI

Selaras dengan perenggan 12.2 Dokumen Dasar Perkhidmatan Perbankan Asas (Policy Document on Basic Banking Services, PD BBS) yang diterbitkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM), penyedia perkhidmatan kewangan (PPK) yang menawarkan Akaun Simpanan Asas (Basic Savings Account, BSA) dan Akaun Semasa Asas (Basic Current Account, BCA) hendaklah mengemukakan laporan penilaian kendiri ini setiap dua tahun sekali.

Nama PPK:	
Tempoh Pelaporan:	
Tarikh Pelaporan:	
Pegawai yang bertanggungjawab	
Nama:	
Jabatan:	
Jawatan:	
Nombor untuk dihubungi:	
Alamat e-mel:	

BAHAGIAN A: Statistik penawaran BBS oleh PPK kepada segmen sasaran

Butiran	Bilangan Akaun		Catatan
	Akaun Simpanan Asas	Akaun Semasa Asas	
1. Pengguna yang layak (mengikut segmen sasaran)			
2. Ditawarkan dan diterima			Nyatakan justifikasi jika butiran (2) kurang daripada butiran (1)
3. Ditolak			Nyatakan sebab penolakan
Profil pemegang akaun BBS			
1. Yang mempunyai buku akaun a. Yang menggunakan buku akaun[10]			
2. Yang mempunyai cek a. Yang mengeluarkan cek[10]			
3. Ciri-ciri lain yang ditawarkan (jika ada)			

[10] Ditakrifkan sebagai mengemas kini buku akaun atau mengeluarkan cek sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan.

Bahagian B: Statistik tambahan bagi PPK yang menawarkan BSA patuh Syariah dan/atau BCA patuh Syariah

Jenis kontrak Syariah yang ditawarkan, jika berkenaan	Bilangan akaun	Kadar keuntungan/*hibah* sepanjang tempoh pelaporan
BSA patuh Syariah		
1. *cth. Tawarruq*		
2. *cth. Qard*		
3. xx		
4. Lain-lain		
BCA patuh Syariah		
1. *cth. Tawarruq*		
2. *cth. Qard*		
3. xx		
4. Lain-lain		

Bahagian C: Aduan yang diterima mengenai BBS

Butiran	Akaun Simpanan Asas	Akaun Semasa Asas	Tindakan pemulihan yang diambil oleh PPK
Bidang aduan:			
1. *cth. ciri-ciri akaun yang tidak memadai*			
2. xx			
3. xx			
4. Lain-lain			

Bahagian D: Dapatan daripada penilaian kendiri PPK

Bidang ketidakpatuhan	Tindakan penyelesaian yang diambil oleh PPK
1. *cth. tiada penawaran BBS sebagai produk lazim untuk pasaran sasaran*	
2. *cth. aktiviti promosi yang tidak mencukupi*	
3. xx	

Pegawai yang bertanggungjawab untuk mengemukakan laporan:

Nama:
Jawatan:
Jabatan:
Nombor untuk dihubungi:
E-mel:
Tarikh:

Pegawai yang menyemak:

Nama:
Jawatan:
Jabatan:
Nombor untuk dihubungi:
E-mel:
Tarikh: