Perbankan Ejen: Memajukan Lagi Agenda Rangkuman Kewangan Malaysia

Malaysia telah mencapai kemajuan yang besar dalam melaksanakan agenda rangkuman kewangan sejak sedekad yang lalu. Pernyataan yang jelas mengenai fungsi utama Bank Negara Malaysia (Bank) untuk menggalakkan sektor kewangan yang kukuh, progresif dan inklusif seperti yang terkandung dalam Akta Bank Negara Malaysia 2009 terus memperkukuh fokus strategik Bank dalam melaksanakan dasar rangkuman kewangan. Sehingga kini, 92% daripada jumlah orang dewasa di negara ini mempunyai akaun simpanan formal[1] dan terdapat sekurang-kurangnya satu pusat akses kewangan[2] di kesemua 144 daerah di Malaysia. Malaysia juga berada pada kedudukan yang membanggakan dalam beberapa penarafan rangkuman kewangan antarabangsa[3].

Sebagai salah satu inisiatif utama di bawah Pelan Sektor Kewangan 2011-2020, pengenalan perbankan ejen oleh Bank pada tahun 2012 akan terus menyumbang kepada agenda rangkuman kewangan dengan meningkatkan akses kepada perkhidmatan kewangan yang berkualiti pada kos yang berpatutan, terutamanya di kawasan yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan dan di kawasan pedalaman. Perbankan ejen ialah penyediaan perkhidmatan perbankan kepada pelanggan oleh institusi kewangan berlesen menerusi ejen pihak ketiga seperti saluran dagang runcit dan pejabat pos. Dengan pengurangan kos penyediaan perkhidmatan perbankan yang ketara dan juga memudahkan orang perseorangan untuk mendapatkan khidmat perbankan dalam persekitaran yang biasa buat mereka, saluran perbankan ejen boleh membantu menghubungkan kepentingan komersial dengan rangkuman kewangan, khasnya bagi akaun bernilai rendah yang banyak bilangannya. Gambar Rajah 1 menunjukkan transaksi deposit dan pengeluaran melalui ejen bank dalam masa nyata.

Gambar Rajah 1

Transaksi Deposit dan Pengeluaran Masa Nyata melalui Ejen Bank



Nota: Bagi transaksi deposit dan pengeluaran, ejen bank dan pelanggan perlu mempunyai akaun dengan institusi kewangan berkenaan

Rangka Kerja Pengawalseliaan Perbankan Ejen

Perbankan ejen di Malaysia beroperasi di bawah rangka kerja pengawalseliaan yang menggalakkan ejen bersikap profesional serta memastikan keselamatan dan integriti transaksi perbankan ejen terpelihara.

[1] Kaji Selidik Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan, Bank Negara Malaysia, 2011.
[2] Pusat akses kewangan ialah saluran untuk perkhidmatan kewangan asas seperti simpanan dan pengeluaran wang yang meliputi cawangan, unit bergerak dan ejen institusi kewangan.
[3] Menduduki tempat pertama sejak tahun 2008 bagi penarafan 'Mendapatkan Kredit' (Doing Business Report, World Bank, 2008-2012). Tempat kelapan daripada 144 negara bagi 'Kemudahan Akses kepada Pinjaman' (The Global Competitiveness Report, World Economic Forum, 2012).

Perkara utama dalam rangka kerja ini ialah tanggungjawab institusi kewangan untuk memberi kuasa dan mengawasi ejen bank mereka dengan sewajarnya serta menyediakan maklumat yang mencukupi kepada pelanggan tentang cara untuk melindungi transaksi kewangan mereka yang dibuat melalui ejen bank. Perkara-perkara ini dinyatakan dalam Garis Panduan Perbankan Ejen yang dikeluarkan oleh Bank pada tahun 2012 yang diringkaskan dalam Jadual 1.

Jadual 1

Ciri-ciri Utama Garis Panduan Perbankan Ejen

Proses pelantikan dan pemantauan ejen	• Hanya entiti bukan bank yang ditubuhkan secara sah dan mempunyai premis perniagaan tetap boleh dilantik sebagai ejen secara kontrak. • Ejen perlu mempunyai kedudukan kewangan yang kukuh serta pengetahuan dan kompetensi untuk mengendalikan perkhidmatan perbankan bagi pihak institusi kewangan. • Institusi kewangan perlu mewujudkan mekanisme urusan pengawasan untuk memantau amalan ejen dan memastikan risiko yang berkaitan dengannya dapat diuruskan dengan berkesan.
Penyediaan perkhidmatan perbankan asas	• Ejen boleh menerima deposit, membuat pengeluaran wang, memindahkan dana serta menyediakan kemudahan pembayaran bil dan pembayaran balik pembiayaan. • Pembukaan akaun bank, perkhidmatan penukaran wang dan penilaian permohonan pembiayaan hanya boleh dikendalikan oleh institusi kewangan sahaja bagi memastikan keperluan berkaitan 'kenali pelanggan anda', kesesuaian pelanggan dan pembiayaan bertanggungjawab dipatuhi.
Perlindungan untuk memastikan transaksi yang selamat	• Transaksi dilakukan dalam masa nyata di premis perniagaan ejen. • Institusi kewangan perlu mempunyai infrastruktur yang teguh untuk menyokong kemudahan perbankan ejen, termasuk sistem yang mempunyai sekurang-kurangnya dua faktor pengesahan untuk transaksi perbankan ejen.
Kesedaran dan perlindungan pengguna	• Maklumat terperinci tentang ejen berdaftar perlu disiarkan dan dikemas kini dalam laman sesawang institusi kewangan. • Institusi kewangan perlu melaksanakan langkah-langkah untuk memastikan pelanggan dimaklumkan mengenai hak dan tanggungjawab mereka dengan secukupnya, termasuk mekanisme pengesahan ejen, mekanisme penyelesaian pertikaian dan pembelaan serta usaha mendidik pelanggan mengenai perbankan ejen. • Logo perbankan ejen kebangsaan (Gambar Rajah 2) perlu dipaparkan dengan jelas bersama-sama logo institusi kewangan di premis perniagaan ejen untuk memudahkan pelanggan mengenal pasti ejen berdaftar.

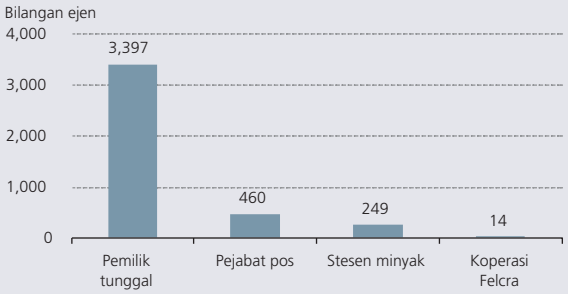
Gambar Rajah 2:
Logo Perbankan Ejen Kebangsaan

Impak Perbankan Ejen

Inisiatif perbankan ejen telah menghasilkan pencapaian yang menggalakkan. Tiga institusi kewangan, iaitu Malayan Banking Berhad, RHB Bank Berhad dan Bank Simpanan Nasional mempunyai rangkaian ejen sebanyak 4,120 ejen pada akhir Disember 2012, termasuk pejabat pos, stesen minyak, saluran dagang runcit dan ejen telekomunikasi (Rajah 1). Bank Simpanan Nasional telah mengumumkan rancangannya untuk memperluas rangkaian perbankan ejen mereka kepada 5,000 ejen di kawasan luar bandar di seluruh negara menjelang tahun 2014.

Rajah 1

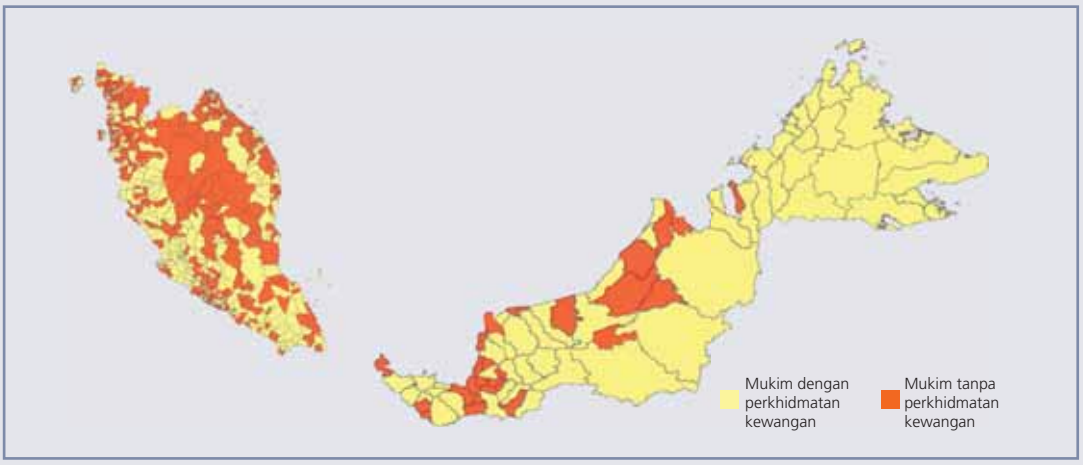
Perbankan Ejen mengikut Jenis Ejen



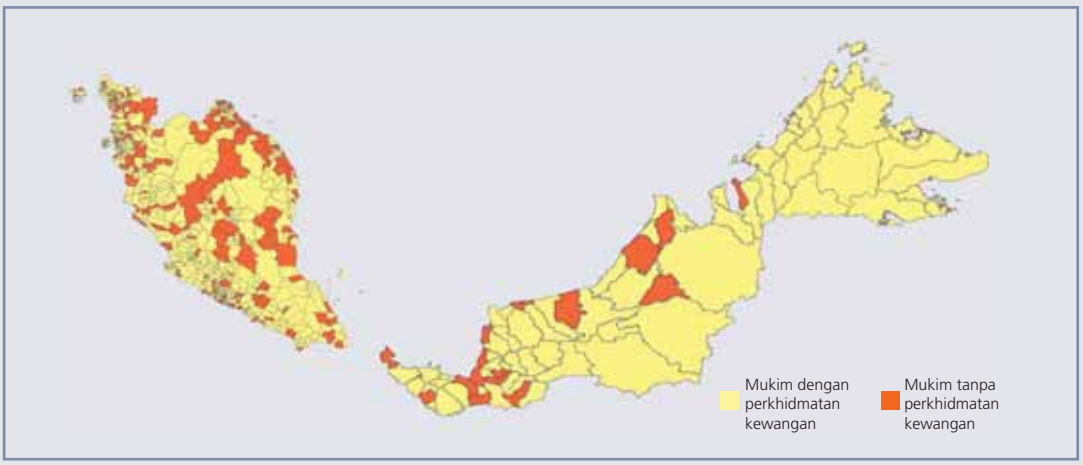
Gambar Rajah 3

Akses kepada Perkhidmatan Kewangan Asas

Sebelum perbankan ejen diperkenalkan



Selepas perbankan ejen diperkenalkan



Sejak pelaksanaan perbankan ejen pada tahun 2012, usaha pemetaan geografi oleh Bank mendapati bahawa 75% daripada 837 mukim dengan penduduk lebih daripada 2,000 orang mempunyai sekurang-kurangnya satu pusat akses kewangan. Ini merupakan peningkatan ketara daripada hanya 46% pada tahun 2011 (Gambar Rajah 3). Jumlah ini dijangka meningkat kepada 90% menjelang akhir tahun 2014. Jumlah transaksi melalui ejen bank sejak pengenalan perbankan ejen adalah lebih daripada tiga juta dengan nilainya melebihi RM446 juta. Institusi kewangan melaporkan bahawa saluran perbankan ejen berjaya menjimatkan kos sebanyak lebih daripada 80% berbanding dengan kos membuka cawangan. Pihak ejen bank pula mendapat manfaat dari segi bilangan pelanggan yang bertambah ke premis perniagaan mereka.