AKPK – Memajukan Budaya Kewangan yang Berhemat

Oleh Sahara Hashim dan Ili Syazana

Pengenalan

Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia pada tahun 2006 untuk menyediakan khidmat nasihat dan bantuan kepada peminjam individu dalam mengurus kewangan mereka. Agensi ini telah menyumbang kepada sistem kewangan yang kukuh dan mantap dengan membentuk anggota masyarakat yang bijak dari segi kewangan melalui tiga perkhidmatan utamanya, iaitu: (i) kaunseling dan nasihat kewangan secara bertemu muka dengan peminjam tentang kemahiran menguruskan wang; (ii) program pengurusan hutang peribadi; dan (iii) pendidikan kewangan. Sejak AKPK ditubuhkan, lebih tiga juta orang telah mendapat manfaat daripada program dan inisiatifnya.

Rencana ini membincangkan kemajuan yang telah dicapai oleh AKPK dalam melaksanakan mandatnya untuk menggalakkan amalan kewangan berhemat, selain menerangkan profil peminjam yang mempunyai tahap hutang yang tinggi serta menggariskan keutamaan AKPK pada masa hadapan.

Ke Arah Kewangan Berhemat

Kaunseling dan khidmat nasihat kewangan

Sejak ditubuhkan, AKPK telah menyediakan kaunseling dan khidmat nasihat kewangan kepada 683,169 individu. Ini sejajar dengan matlamatnya untuk melengkapkan individu dengan keupayaan asas mengurus wang dengan bijak, agar mereka berbelanja mengikut kemampuan dan boleh mencapai matlamat kewangan. AKPK menyediakan kaunseling dan khidmat nasihat mengenai pengurusan wang yang praktikal secara percuma dan bertemu muka (one-to-one) dengan peminjam, agar dapat membantu mereka mengawal perbelanjaan dan hutang. Perkhidmatan ini disediakan melalui 11 cawangan AKPK, dan 18 pejabat kaunseling di seluruh negara melalui rangkaian cawangan bank perdagangan dan bank-bank Islam. Selain itu, AKPK memanfaatkan rakan strategiknya, termasuk agensi Kerajaan dan organisasi bukan kerajaan, untuk menawarkan khidmat kaunseling di tempat kerja.

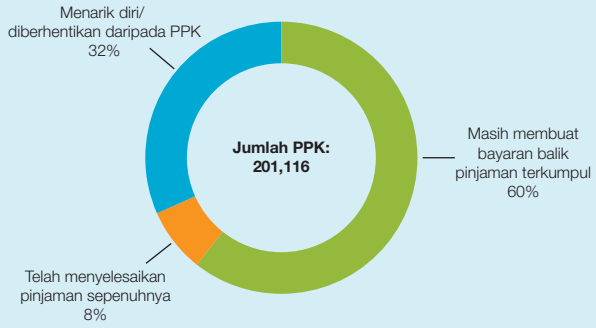
Program Pengurusan Kredit

Daripada jumlah individu yang mendapatkan kaunseling dan khidmat nasihat kewangan AKPK, sebanyak 29% daripada mereka telah mendaftar untuk mengikuti Program Pengurusan Kredit (PPK). PPK merupakan program khusus untuk peminjam yang layak, dengan menyediakan penyelesaian kepada masalah kewangan mereka. Peminjam yang menyertai PPK ini secara keseluruhannya mempunyai hutang sebanyak RM21.7 bilion. Sehingga kini, 15,439 orang peminjam atau 8% daripada peserta PPK telah menyelesaikan semua hutang mereka dan berjaya menamatkan penyertaan dalam program ini. Kira-kira 60% daripada peserta PPK masih lagi meneruskan pembayaran balik hutang mereka secara aktif, manakala 32% lagi peserta telah menarik diri daripada PPK atau penyertaan mereka ditamatkan (Rajah 1). Antara sebab mereka menarik diri atau penyertaan mereka ditamatkan ialah mereka telah mempunyai keadaan kewangan yang lebih baik sekali gus membolehkan mereka menyelesaikan semua hutang atau menguruskan hutang mereka sendiri, kematian peserta, atau peserta tidak mampu membayar balik hutang secara konsisten.

Intervensi secara proaktif oleh AKPK memainkan peranan penting dalam membantu peserta PPK memenuhi dan meneruskan tanggungjawab membayar balik hutang mereka. Ini termasuk mengeluarkan peringatan awal kepada peserta untuk membuat pembayaran balik hutang, menawarkan program 'Peluang Kedua' untuk peminjam yang dijangka tidak mampu membayar hutang, serta memantau pembayaran hutang semua peserta baharu PPK pada tiga bulan pertama mereka menyertai PPK di bawah inisiatif 'Penjagaan Awal' untuk memupuk tabiat membayar balik hutang yang baik. Kesemua intervensi ini telah berjaya mengurangkan jumlah peserta yang ditamatkan daripada PPK, iaitu daripada 35% pada tahun 2016 kepada 25% pada tahun 2017. Selain itu, hutang tahunan yang dikutip oleh AKPK di bawah PPK telah meningkat dengan ketara kepada RM877 juta pada tahun 2017 (2007: RM21.7 juta). Daripada jumlah ini, lebih 80% telah dibayar oleh peminjam mengikut masa yang ditetapkan.

Rajah 1: Status Peserta PPK pada Akhir 2017

Kebanyakan peserta PPK giat membayar balik pinjaman



Sumber: Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit

PPK juga mempunyai impak yang penting dalam mengurangkan kes muflis. Dianggarkan bahawa kira-kira 20% daripada peminjam yang mendaftar dengan PPK berada pada peringkat awal prosiding untuk diisytiharkan sebagai muflis atau lelongan (foreclosure) harta benda mereka. Sebaik sahaja peminjam mendaftar dengan PPK, institusi kewangan yang mengambil bahagian (participating financial institutions, PFI) akan memberi moratorium atas prosiding pengisytiharan muflis atau lelongan harta benda. Ini bagi membolehkan semua pihak yang terlibat mencapai persetujuan mengenai pelan pembayaran balik pinjaman. Langkah ini juga berjaya mengurangkan bilangan kes muflis yang dikendalikan oleh mahkamah.

PFI turut mendapat manfaat daripada PPK. PFI boleh mendapatkan kembali pinjaman yang tidak berbayar daripada peminjam tanpa perlu melalui proses mahkamah, yang bukan sahaja memakan masa yang panjang bahkan melibatkan kos yang tinggi. Sejak penubuhan AKPK, PFI telah berjaya mendapatkan kembali kira-kira RM4.5 bilion pinjaman tidak berbayar yang jika tidak dapat dikutip, akan dihapus kira. PFI juga mendapat manfaat daripada penjimatan fi yang perlu dibayar kepada agensi-agensi kutipan hutang, yang lazimnya antara 15% hingga 25% daripada jumlah yang diperoleh, berbanding dengan fi nominal sebanyak 3% yang perlu dibayar kepada AKPK.

Kesemua perkara di atas boleh dikaitkan dengan tiga peranan penting AKPK dalam menguruskan PPK: (i) mendapatkan sokongan dan persetujuan daripada PFI mengenai syarat-syarat penstrukturan semula hutang yang mampu dipenuhi oleh peminjam yang bermasalah; (ii) kaunseling pengurusan kewangan dan perubahan gaya hidup yang merupakan faktor kritikal untuk membantu peminjam agar boleh mengawal semula pembayaran hutang mereka; dan (iii) pemantauan dan tindakan susulan secara aktif terhadap peminjam yang lebih cenderung untuk tidak membayar balik hutang. Dalam usaha berterusan untuk membantu peserta PPK yang telah menyelesaikan hutang mereka sepenuhnya, AKPK sedang dalam proses melancarkan inisiatif program lepasan PPK untuk menyediakan bimbingan dan sokongan berterusan kepada peserta berkenaan. Inisiatif ini bertujuan menjejak perubahan tingkah laku secara sistematik dan memastikan amalan kewangan kekal positif.

Celik kewangan — pendidikan dan jangkauan kewangan yang merangkumi khalayak lebih ramai

Modul pendidikan kewangan AKPK direka khusus untuk menangani pelbagai keperluan dan keadaan pada peringkat kehidupan yang berlainan - daripada usia muda pada peringkat pengajian tinggi; memasuki alam pekerjaan dan memulakan hidup berkeluarga; hinggalah menjadi warga emas yang meniti usia persaraan. Program pendidikan kewangan juga bertujuan menangani cabaran tertentu yang dihadapi oleh golongan yang mudah terjejas dalam kumpulan pendapatan isi rumah 40% terendah (B40) dan pertengahan 40% (M40). Topik utama yang dibincangkan termasuklah kepentingan menyimpan wang dan cara-cara untuk menyimpan wang, menetapkan sasaran kewangan, memilih produk kewangan yang sepadan dengan keperluan dan sasaran, serta merancang perbelanjaan, pinjaman asas dan cara mengurus hutang.

Bahan-bahan berkaitan pendidikan kewangan yang diterbitkan oleh AKPK terdapat dalam empat bahasa utama dan sentiasa dikemas kini untuk memasukkan alat-alat pengurusan kewangan terkini dan juga hasil pemerhatian terhadap tingkah laku kewangan individu. Pendidikan kewangan yang dianjurkan oleh AKPK juga terus digiatkan pada peringkat universiti melalui modul Pengurusan Kewangan Peribadi yang diperkenalkan sebagai satu program elektif atau program kurikulum tambahan untuk mendidik golongan muda mengenai pengurusan kewangan peribadi yang berhemat sebelum memasuki alam pekerjaan. Sebanyak 34 buah institusi pengajian tinggi telah menerapkan modul Pengurusan Kewangan Peribadi AKPK dalam kurikulum pengajian masing-masing (Gambar Rajah 1).

Gambar Rajah 1

Modul Pendidikan Kewangan dan Penerbitan AKPK



Sumber: Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit

Salah satu keutamaan AKPK ialah memastikan seluruh rakyat Malaysia boleh menggunakan perkhidmatan yang ditawarkannya. Menyedari bahawa inisiatif pendidikan kewangan seharusnya responsif terhadap individu daripada semua lapisan masyarakat dan fleksibel bagi individu untuk menerima maklumat pada masa dan melalui cara yang mereka pilih, AKPK memperkenalkan satu platform mikro dalam talian (ask.akpk.org.my). Portal pembelajaran dalam talian ini mengandungi nasihat dan panduan pendidikan kewangan, alat perancangan perbelanjaan dan kalkulator kewangan untuk membantu pengguna menguruskan kewangan mereka. AKPK juga telah mencari kaedah-kaedah baharu untuk menjangkau pengguna kewangan melalui platform digital seperti Facebook, Instagram dan YouTube, yang berjaya menarik lebih 10 juta penonton.

Tahap hutang yang tinggi — siapa dan mengapa?

Perancangan kewangan yang kurang baik terus menjadi penyebab utama peserta PPK gagal membayar hutang mereka (Gambar Rajah 2). Tanpa perancangan kewangan yang baik, seseorang individu berkemungkinan tinggi untuk berbelanja melebihi kemampuan dan menampung perbelanjaan tersebut dengan menambah hutang dalam jumlah yang banyak (Kes 1).

Kes 1

Mazyun dan Mazlan (bukan nama sebenar) merupakan pasangan muda yang telah berumah tangga dan masing-masing bekerja sebagai pereka dalaman dan eksekutif bank. Walaupun baru sahaja memulakan kerjaya mereka di bandar raya Kuala Lumpur, dan dengan sedikit simpanan yang ada, mereka mengambil jumlah pinjaman perumahan, pinjaman peribadi dan kad kredit yang agak banyak untuk membiayai gaya hidup mewah mereka. Hanya dalam tempoh empat tahun, mereka telah mengumpulkan hutang sebanyak RM1.2 juta yang perlu ditampung oleh jumlah gaji bersama mereka sebanyak RM20,000 sebulan.

Penamatan kontrak kerja Mazlan yang tidak diduga menyebabkan pasangan itu terjebak dalam masalah kewangan yang agak serius. Mazyun tidak dapat lagi meneruskan pembayaran balik pelbagai pinjaman mereka daripada satu sumber pendapatan sahaja.

Lebih 73% daripada peserta PPK mempunyai pendapatan bulanan yang rendah, iaitu di bawah RM4,000. Kebanyakan daripada mereka ini berhutang kerana simpanan yang ada tidak mencukupi, lantas menyebabkan mereka tidak dapat menampung perbelanjaan luar jangkaan yang tinggi seperti perbelanjaan perubatan yang tidak diduga. Keadaan ini menjadi lebih buruk apabila mereka terpaksa bergantung pada bentuk hutang yang lebih mahal seperti kad kredit dan pembiayaan peribadi untuk menangani isu-isu kewangan yang mencabar. Akibatnya, mereka mungkin terjerumus ke dalam kancah hutang yang lebih besar (Kes 2).

Kes 2

Azmi (bukan nama sebenar) bekerja sebagai penyelia kilang dengan pendapatan bulanan sebanyak RM3,000. Azmi telah berkahwin dan mempunyai tiga orang anak yang masih bersekolah. Azmi membayar balik pinjaman seperti yang dijadualkan, dan membelanjakan baki pendapatannya untuk percutian dalam negeri bersama keluarga.

Kesukaran kewangan Azmi bermula apabila isterinya jatuh sakit. Tanpa wang simpanan atau insurans sebagai sandaran, Azmi lantas mengambil pinjaman peribadi dan menggunakan kad kredit untuk membayar balik kos rawatan perubatan isterinya. Azmi yang bersusah payah membayar balik hutang dan menampung perbelanjaan keluarga, akhirnya gagal membayar hutangnya. Anak-anaknya terpaksa diberhentikan sekolah kerana Azmi tidak mampu membayar buku sekolah mereka.

Pada amnya, individu yang mempunyai kecenderungan untuk berbelanja di luar kemampuan berkemungkinan untuk menambah hutang dengan lebih banyak, yang jika tidak diurus dengan sewajarnya akan menyebabkan timbulnya masalah kewangan. Dalam hal ini, AKPK menyediakan perkhidmatan kaunseling kepada individu yang dibebani hutang yang tinggi, terutamanya berkaitan keperluan untuk membuat perubahan gaya hidup. Kebanyakan daripada peserta PPK yang berjaya menamatkan program ini, diperhatikan telah berjaya mengubah tingkah laku mereka. Ini termasuk mempunyai tabiat menyimpan wang, menyediakan rancangan perbelanjaan isi rumah dan berbelanja dengan berhemat.

Kes 3

Ali (bukan nama sebenar) bekerja sebagai pengurus kewangan dengan sebuah syarikat insurans. Beliau mempunyai dua orang anak dengan pendapatan bulanan isi rumah bersih sebanyak RM5,500. Ali mengamalkan gaya hidup yang mewah tanpa perancangan kewangan untuk masa depan beliau. Hutang kad kredit dan hutang pembiayaan peribadinya secara keseluruhan berjumlah RM100,600 dengan bayaran balik bulanan berjumlah RM4,125. Beliau tidak mampu membayar hutang tersebut daripada gaji bulanannya sahaja.

Ali mendaftar untuk menyertai PPK pada tahun 2009. Sepanjang program ini, Ali menyesuaikan perbelanjaan isi rumahnya dengan mengurangkan perbelanjaan untuk makanan dan pakaian yang mahal. Perubahan gaya hidup ini telah membolehkan Ali membayar hutang tersebut. Beliau juga mampu memperuntukkan wang bagi tujuan insurans perubatan dan pendidikan anak-anak. Ali berjaya menamatkan PPK pada bulan Jun 2012, setahun lebih awal daripada tempoh PPK yang ditetapkan.

Akses lebih luas kepada perkhidmatan kewangan dan pasaran yang amat berdaya saing boleh menambahkan lagi cabaran yang dihadapi oleh seseorang individu. Secara khususnya, amalan institusi kewangan dalam mempromosikan produk kewangan mereka mungkin tidak sesuai untuk kumpulan pengguna yang tertentu. Oleh itu, adalah penting bagi setiap individu untuk mempunyai pengetahuan yang mencukupi bagi membuat keputusan kewangan yang bijak. Pengetahuan tentang kewangan juga menjadi lebih penting kerana ia boleh menjadi benteng kepada skim penipuan pelaburan yang kini semakin berleluasa.

Strategi dan pendekatan AKPK bertujuan untuk membuat intervensi yang ditumpukan pada individu yang mungkin lebih mudah terjejas oleh masalah kewangan. Oleh yang demikian, AKPK giat menganjurkan program di bandar-bandar utama. Pada tahun 2017, sebanyak 32% daripada program pendidikan kewangannya ditumpukan di kawasan Kuala Lumpur dan Putrajaya, manakala 84% aktiviti pendidikan dan kaunseling kewangan dikhususkan pada individu yang baru memulakan dan membina hidup berkeluarga.

Gambar Rajah 2

Profil Peserta PPK AKPK

Profil Peserta

Tahap pendapatan	73%	mempunyai **pendapatan isi rumah bulanan kurang daripada RM4,000** dengan simpanan terhad
Lokasi	64%	**tinggal di kawasan bandar** dengan kos sara hidup yang tinggi (seperti Kuala Lumpur, Pulau Pinang, Johor)
Kumpulan umur	40%	berumur **antara 30 hingga 40 tahun** dengan keluarga yang semakin membesar dan mempunyai pelbagai hutang (seperti pinjaman rumah, pinjaman kereta)
Pekerjaan	64%	**bekerja di sektor swasta** tanpa pilihan untuk membuat potongan gaji
Jenis pinjaman	93%	**mempunyai hutang tanpa cagaran** menerusi kad kredit atau pinjaman peribadi

Sebab Utama Pengumpulan Hutang Berlebihan

Perancangan kewangan yang kurang baik	43%	• Kurang pengetahuan mengenai pengurusan kewangan peribadi • Tidak membezakan antara keperluan dengan kehendak
Kejutan yang tidak dijangka	18%	• Kehilangan pekerjaan atau kematian pencari nafkah • Perbelanjaan perubatan yang tidak dijangka
Simpanan terhad	18%	• Tidak dapat menampung kos sara hidup apabila perniagaan gagal atau merosot, atau apabila aliran pendapatan menjadi tidak stabil
Perbelanjaan untuk gaya hidup	7%	• Berbelanja melebihi kemampuan
Penipuan kewangan	4%	• Mengambil pembiayaan untuk melabur dalam skim kewangan yang menjanjikan pulangan tinggi yang tidak munasabah

Sumber: Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit

Perkara yang Menjadi Keutamaan Pada Masa Hadapan

Strategi kebangsaan untuk meningkatkan celik kewangan

Strategi kebangsaan sedang dirumuskan oleh Jaringan Pendidikan Kewangan (FE Network)[1] untuk meningkatkan celik kewangan dalam kalangan rakyat Malaysia. Sebagai ahli FE Network, AKPK akan menyelaraskan bersama-sama rakan-rakan dalam FE Network ini, untuk menjajarkan serta mempertingkatkan jangkauan dan impak program pendidikan kewangan yang disasarkan kepada golongan muda dan dewasa yang bekerja. Pendekatan baharu untuk mengukur keberkesanan program-program tersebut juga akan dilaksanakan.

Pendekatan holistik bagi pemulihan kewangan — melangkaui pinjaman bank

Sejak tahun 2014, perkhidmatan AKPK telah diperluas untuk mencakupi individu yang mempunyai pinjaman bukan sahaja daripada institusi kewangan yang dikawal selia Bank tetapi juga daripada beberapa institusi kewangan bukan bank yang besar seperti Malaysia Building Society Berhad, koperasi kredit dan Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN). Langkah ini dijangka membolehkan AKPK menyediakan penyelesaian kewangan yang lebih komprehensif kepada peminjam, serta meningkatkan jumlah individu yang boleh mendapatkan perkhidmatannya. Pada masa hadapan, usaha akan terus dijalankan untuk memperluas liputan PPK bagi menjangkaui pelanggan institusi kredit bukan bank yang lain. Langkah ini juga selaras dengan pelantikan AKPK baru-baru ini sebagai penama skim Perkiraan Sukarela (mekanisme penyelamat untuk mengelakkan individu daripada diisytiharkan muflis), di bawah Akta Insolvensi 1967 (Akta Kebankrapan (Pindaan) 2017). Sebagai penama yang dilantik, AKPK akan mengendalikan proses untuk memberi peluang kepada pengguna kewangan menyusun semula dan/atau menjadualkan semula hutang mereka bagi mengelakkan mereka daripada diisytiharkan muflis.

Kesimpulan

Memandangkan individu kini lebih mudah mendapat akses kepada pembiayaan, adalah mustahak juga bagi mereka mengamalkan budaya kewangan yang berhemat dan bertanggungjawab. Dalam hal ini, AKPK memainkan peranan yang penting, bukan sahaja untuk membantu peminjam yang bermasalah tetapi juga untuk menggalakkan celik kewangan yang lebih tinggi dalam kalangan rakyat Malaysia. AKPK sentiasa beriltizam untuk mengetahui dengan lebih mendalam mengenai sikap dan tingkah laku pengguna kewangan, dan memperkukuh kedudukannya yang strategik sebagai penasihat kewangan yang boleh dipercayai dalam ekosistem kewangan. Ini bagi membolehkan AKPK membantu lebih banyak individu menggunakan perkhidmatan kewangan dengan berkesan bagi meningkatkan kesejahteraan hidup mereka serta menyumbang kepada kestabilan kewangan negara secara keseluruhan.

[1] FE Network terdiri daripada Bank Negara Malaysia, Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, Kementerian Pendidikan, Kementerian Pengajian Tinggi, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Perbadanan Insurans Deposit Malaysia, AKPK dan Permodalan Nasional Berhad. FE Network berfungsi sebagai platform antara agensi untuk meningkatkan impak inisiatif pendidikan kewangan dan mengenal pasti peluang baharu untuk meningkatkan celik kewangan dalam kalangan rakyat Malaysia melalui penjajaran yang lebih baik, kerjasama yang lebih erat dan tumpuan yang kukuh terhadap penilaian impak.