**Penubuhan Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit**

Satu bahagian penting strategi yang dilaksanakan dalam Pelan Induk Sektor Kewangan ialah pembangunan rangka kerja perlindungan pengguna dan infrastruktur yang sesuai untuk melindungi kepentingan pengguna, sementara pada masa yang sama mempertingkatkan keupayaan kewangan pengguna untuk menyertai sistem kewangan dengan berkesan. Agenda itu merangkumi pelbagai inisiatif yang melibatkan pembangunan infrastruktur dan institusi. Ini termasuk pendidikan kewangan, khidmat nasihat, pengurusan dan pemulihan masalah kredit serta penyediaan saluran pembelaan.

Dalam hal ini, Bank Negara Malaysia telah mewujudkan beberapa pengaturan keinstitusian bagi memastikan pengguna mempunyai saluran yang mencukupi untuk mendapatkan bantuan dan pembelaan, apabila mereka menghadapi masalah ketika berurusan dengan institusi kewangan. Saluran ini termasuk penubuhan unit aduan di institusi perbankan dan mekanisme bebas penyelesaian pertikaian di Biro Pengantaraan Kewangan. Di samping itu, Laman Informasi Nasihat dan Khidmat Bank Negara Malaysia telah ditubuhkan untuk bertindak sebagai titik pertemuan terpusat bagi memudahkan tindak balas yang pantas dan berkesan kepada orang ramai dalam perkara yang berkaitan dengan sektor kewangan. Pengaturan keinstitusian ini akan dilengkapi dengan penubuhan Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) yang akan menyediakan khidmat pengurusan wang dan kaunseling kredit serta pengurusan hutang kepada individu. Pengaturan keinstitusian yang dijadualkan beroperasi pada bulan April 2006 ini bertujuan bukan hanya untuk menyediakan khidmat nasihat, tetapi juga untuk membantu individu yang menghadapi kesukaran dalam memenuhi komitmen kewangan mereka.

Penggunaan swasta dalam ekonomi Malaysia semakin kukuh semenjak beberapa tahun yang lalu, disokong oleh sentimen pengguna yang positif dan peningkatan dalam akses kepada pembiayaan bank, terutamanya dalam aspek pinjaman pengguna. Trend ini diiringi dengan peningkatan paras keberhutangan isi rumah. Dalam beberapa ekonomi yang dipacu oleh penggunaan, tahap keberhutangan isi rumah telah melebihi paras berhemat dalam julat antara 80 - 100% daripada KDNK. Walau bagaimanapun, tahap keberhutangan isi rumah bagi sektor perbankan di Malaysia kekal dalam lingkungan berhemat pada paras 61.5% daripada KDNK. Kapasiti khidmat bayaran hutang yang kukuh juga dicerminkan oleh paras pinjaman tidak berbayar sektor isi rumah yang kekal stabil pada tahap di bawah 8% daripada pinjaman isi rumah terkumpul pada akhir tahun 2005, ketara lebih rendah berbanding dengan paras tertinggi, iaitu 12.2% pada akhir tahun 1998. Trend ini dijangka berterusan dengan pinjaman isi rumah terus mencatat pertumbuhan yang pesat. Walaupun amalan pemberian pinjaman dan peminjaman berhemat akan terus digalakkan menerusi usaha yang bersepadu untuk mendidik pengguna mengenai pengurusan kewangan yang bijak, namun akan terdapat kes-kes pengguna yang terjejas akibat perkembangan yang tidak diduga, atau kes-kes pengguna yang berbelanja melampaui kemampuan kewangan sehingga tidak berupaya memenuhi obligasi mereka.

Penubuhan AKPK ialah sebahagian daripada usaha Bank Negara Malaysia bagi memastikan, secara proaktif, sektor isi rumah terus berdaya tahan dengan menyediakan saluran bagi peminjam individu dan bakal peminjam mendapatkan nasihat dan bantuan berhubung pengurusan kredit, dan pada masa yang sama, menggalakkan sistem perbankan yang teguh dan mantap dengan memudahkan usaha pembayaran balik hutang dan meminimumkan kes-kes tidak berbayar akibat daripada pengurusan hutang yang kurang cekap.

AKPK akan menyediakan khidmat kaunseling dan pendidikan kredit serta khidmat penyelesaian hutang kepada pengguna secara percuma. Kaunseling dan pendidikan kredit adalah penting memandangkan individu perlu dilengkapi dengan kemahiran dan kaedah yang betul untuk mengurus kewangan mereka bagi memantapkan kewangan jangka panjang dan mencegah masalah kewangan akibat daripada pengurusan hutang yang kurang cekap daripada berulang. AKPK juga akan, secara proaktif, membantu pengguna menguruskan hutang mereka melalui prosedur luar mahkamah berdasarkan bentuk pembayaran balik pinjaman yang dipersetujui antara pihak peminjam dan pihak pemberi pinjaman. Peminjam individu yang berkelayakan akan mendapat akses kepada bantuan menstruktur semula pinjaman-pinjaman perumahan, sewa beli, kad kredit, kad caj dan pinjaman peribadi yang diperolehi daripada institusi-institusi kewangan di bawah pengawalseliaan Bank Negara

Malaysia[1] . Kes-kes yang melibatkan pemiutang berbilang boleh dirujuk terus kepada AKPK sementara peminjam dengan pemiutang tunggal boleh merujuk kes mereka kepada AKPK apabila gagal mencapai persetujuan berhubung pelan penyelesaian dengan pemiutang mereka. Antara perkhidmatan yang ditawarkan oleh AKPK ialah:

**Butiran Terperinci Perkhidmatan yang Ditawarkan oleh AKPK**

| Jenis Perkhidmatan | Penerangan |
|---|---|
| **Kaunseling dan Nasihat mengenai Pengurusan Kewangan** | Kaunseling dan nasihat secara bersemuka yang merangkumi belanjawan kewangan, pengurusan wang dan isu-isu kredit. Bantuan akan disediakan kepada pengguna dalam menganalisa situasi kewangan mereka dan mengenal pasti semua pilihan yang ada untuk membantu mereka kembali kepada keadaan sedia kala. |
| **Program Pengurusan Hutang** | Program pembayaran balik hutang peribadi yang direka bentuk bagi membekalkan peminjam yang layak dengan penyelesaian bagi situasi kewangan mereka. Program ini akan merangkumi kajian semula kedudukan kewangan semasa dan pewujudan pakej penyelesaian kewangan peribadi secara usaha sama dengan peminjam dan institusi perbankan. Program ini juga menyediakan kaunseling dan pendidikan yang berterusan kepada pengguna sepanjang jangka hayat program dan bertindak sebagai satu alternatif penyelesaian hutang melalui prosedur luar mahkamah berdasarkan pelan pembayaran balik yang dipersetujui oleh institusi perbankan dan peminjam. |
| **Pendidikan Kewangan** | Program pendidikan untuk pengguna, khususnya, tentang kemahiran penggunaan kredit pengguna dan kemahiran asas pengurusan wang yang betul, seperti simpanan dan belanjawan, serta petua bagaimana menggunakan kredit dengan penuh tanggungjawab dan menguruskan hutang. |

AKPK akan ditadbir oleh Lembaga Pengarah yang majoritinya adalah pengarah bebas. Agensi itu akan dikendalikan oleh kaunselor bebas yang berpengalaman dalam bidang kaunseling kredit dan penstrukturan semula hutang. AKPK terletak di Aras 8, Maju Junction Mall, Kuala Lumpur.

Penubuhan AKPK menandakan satu lagi pencapaian penting dalam pembangunan infrastruktur perlindungan pengguna yang komprehensif dan akan menyumbangkan secara positif ke arah pembangunan sektor pengguna yang mapan. Banyak kemajuan telah dicapai dalam pembangunan dan pengukuhan rangka kerja perlindungan dan pendidikan pengguna yang bertujuan untuk menggalakkan pasaran kewangan yang adil, saksama dan telus serta konsumerisme yang aktif.

[1] Institusi itu ialah bank perdagangan, bank saudagar, bank-bank Islam dan institusi kewangan pembangunan terpilih, syarikat insurans, pengendali takaful dan pengeluar kad kredit dan kad caj.

kesemuanya. Kini, usaha sedang dijalankan untuk menyebarkan jadual tersebut dalam format salinan cetak bagi membolehkan pengguna yang tidak mempunyai akses internet mendapatkan akses kepada maklumat tersebut.

Penerbitan bahan pendidikan pengguna dilengkapi oleh program *outreach* untuk kumpulan sasar seperti wanita, pelajar kolej dan universiti serta pesara. Program *outreach* ini bertujuan untuk mendidik pengguna dalam hal-hal kewangan seperti produk dan perkhidmatan perbankan, bajet dan pengurusan kewangan. Wanita, terutamanya suri rumah, dikenal pasti sebagai antara kumpulan sasaran utama di bawah program ini memandangkan peranan penting yang mereka mainkan dalam mengurus kewangan isi rumah dan kecanggihan