Mengukur Nadi Ekonomi Semasa Pandemik

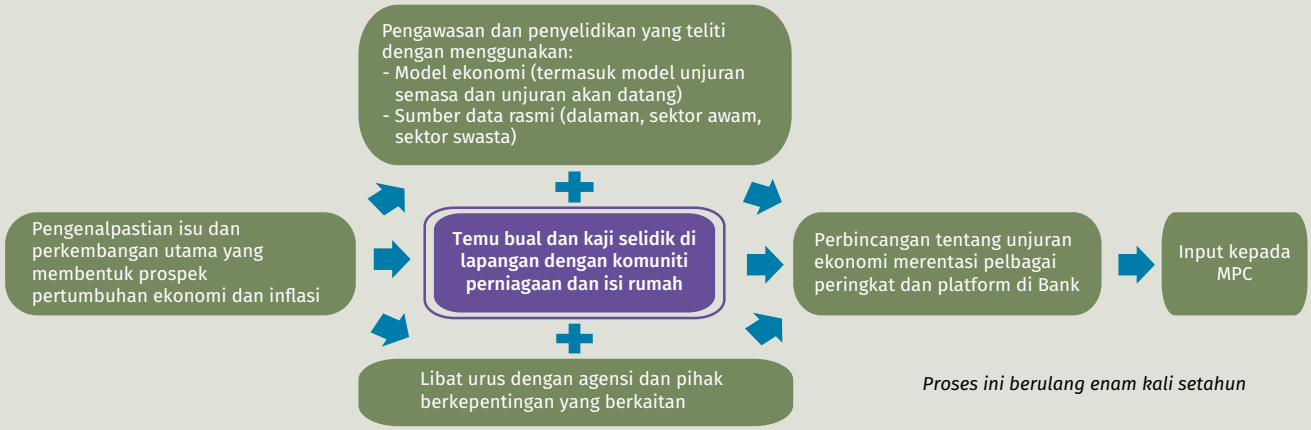
Pengenalan

Pandemik COVID-19 telah menyebabkan bank-bank pusat mengubah cara mereka melaksanakan mandat bagi menghadapi ketidakpastian yang besar. Antaranya, interaksi dan perbincangan dengan orang ramai menjadi sangat penting khususnya untuk membuat penilaian dan tindak balas dasar. Seperti kebanyakan bank pusat utama yang lain di seluruh dunia[1], Bank Negara Malaysia telah menggiatkan lagi usaha untuk mendengar dan berkomunikasi dengan orang ramai. Interaksi yang sedemikian telah membantu Bank lebih memahami kesan perkembangan yang sedang berlaku terhadap pelbagai golongan masyarakat dan sektor ekonomi. Hal ini telah menambah baik keupayaan Bank untuk merumuskan dasar yang bersesuaian dan bersasar untuk menyokong ekonomi dan menguruskan risiko yang muncul. Rencana ini bertujuan untuk memaparkan peri pentingnya interaksi dan perbincangan sedemikian ketika pandemik, dengan tumpuan diberikan pada pandangan komuniti perniagaan dan isi rumah. Bahagian pertama rencana ini mengetengahkan kepentingan interaksi dan perbincangan dengan orang ramai dalam menyokong perumusan dasar monetari. Sementara itu, bahagian kedua memberikan tumpuan pada cara interaksi dan perbincangan ini membantu perumusan dasar-dasar ekonomi dan kewangan lain bagi mengurangkan kesan pandemik yang meluas.

Bahagian I. Menzahirkan Keadaan Ekonomi Masa Nyata bagi Menyokong Perumusan Dasar Monetari

Situasi pandemik yang belum pernah berlaku sebelum ini telah menyebabkan unjuran ekonomi menjadi lebih sukar. Krisis ekonomi yang berpunca daripada kejutan penawaran dan permintaan berikutan sekatan pergerakan telah melemahkan hubungan ekonomi yang wujud ketika waktu biasa. Ketidakpastian yang semakin meningkat tentang keputusan ekonomi isi rumah dan perniagaan juga menjadikan data masa nyata lebih penting apabila campur tangan dasar yang pantas diperlukan. Oleh itu, kebergantungan pada pandangan orang ramai di lapangan menjadi semakin penting bagi mengurangkan jurang data dengan adanya maklumat yang tepat pada masanya, berpandangan ke hadapan dan kualitatif. Pandangan orang ramai ini menjadi pelengkap kepada penggunaan data frekuensi tinggi lain (contohnya, data tentang mobiliti, penjanaan elektrik serta transaksi perbelanjaan secara fizikal dan dalam talian) untuk unjuran ekonomi semasa (*economic nowcasting*). Maklumat ini meningkatkan pengetahuan Bank tentang keadaan ekonomi semasa dan hala tuju pada masa hadapan, sekali gus dapat menjadi panduan dalam perumusan dasar monetari (Gambar Rajah 1).

Gambar Rajah 1: Penyesuaian Pandangan Orang Ramai di Lapangan dalam Perumusan Dasar Monetari



Nota: MPC merujuk kepada Monetary Policy Commitee, iaitu Jawatankuasa Dasar Monetari.

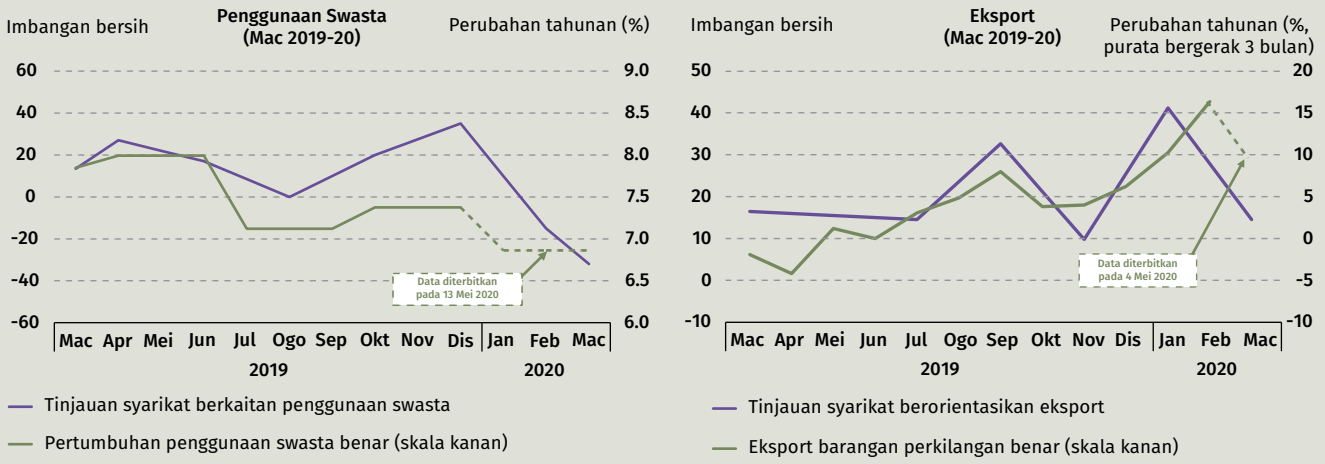
Sumber: Bank Negara Malaysia

[1] Sebagai contoh, sila rujuk "The ECB's Dialogue with Non-Financial Companies", Economic Bulletin, Issue 1, European Central Bank (ECB), 2021.

(i) Pengesanan awal titik perubahan bagi unjuran ekonomi

Pemahaman yang diperoleh daripada temu bual dengan komuniti perniagaan[2] telah digunakan untuk membantu mengesan titik perubahan dalam ekonomi. Sebagai contoh, prospek permintaan dan eksport Malaysia seperti yang diunjurkan lebih awal oleh firma-firma telah terjejas oleh pandemik COVID-19 seawal bulan Januari 2020. Dalam tempoh itu, kes jangkitan yang dilaporkan masih rendah dan sebahagian besarnya terbatas pada kes import[3]. Kesan awal daripada pandemik yang sedemikian tidak dapat direkodkan secara meluas oleh penunjuk lain tepat pada masanya[4]. Walau bagaimanapun, pemahaman yang diperoleh melalui libat urus Bank dengan komuniti perniagaan di seluruh negara telahpun menjangkakan perubahan negatif dalam prospek perniagaan. Industri tertentu (contohnya pemborong, peruncit dan pengusaha pelancongan) menunjukkan bahawa jualan mereka telah menurun bermula dari bulan Januari 2020 berikutan kedatangan pelancong yang semakin kurang. Sementara itu, firma-firma berorientasikan eksport, yang pada akhir tahun 2019 mengunjurkan prospek positif untuk tahun 2020, semakin menyuarakan pandangan yang pesimis pada awal tahun 2020. Firma-firma ini menyatakan bahawa terdapat kelewatan penghantaran berikutan gangguan dalam rantaian bekalan global selepas beberapa wilayah di RR China dikenakan sekatan pergerakan. Perubahan dalam prospek perniagaan itu kemudiannya disahkan oleh data ekonomi rasmi dengan sela masa dua bulan (Gambar Rajah 2). Pemahaman masa nyata yang sedemikian daripada industri adalah sangat penting bagi mengesan titik perubahan sepanjang tempoh pandemik dan membolehkan penjajaran dasar dibuat lebih awal apabila pelbagai langkah pembendungan dikuatkuasakan, diperketatkan atau dilonggarkan.

Gambar Rajah 2: Tinjauan Syarikat terhadap Penggunaan Swasta dan Eksport Berbanding Data Rasmi (Mac 2019-2020)



Nota: Tinjauan syarikat adalah berdasarkan imbangan bersih, yang merujuk kepada perbezaan antara peratusan responden yang menjangkakan prospek yang lebih baik dan peratusan responden yang menjangkakan prospek yang lebih buruk. Maklumat ini diperoleh setiap dua bulan, enam kali setahun. Data bulanan kemudiannya diperoleh dengan mengira titik tengah untuk bulan tanpa data.

Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia and Bank Negara Malaysia

(ii) Pengesahan bukti sebagai pelengkap kepada data kuantitatif

Pandangan orang ramai di lapangan juga mengukuhkan pengetahuan Bank tentang pemacu yang mendasari trend ekonomi semasa dan masa hadapan. Pengetahuan ini paling memberikan manfaat apabila keadaan ekonomi berbeza dengan ketara daripada unjuran yang didasarkan pada trend masa

[2] Di bawah program Pengawasan Ekonomi Wilayah Bank, libat urus industri dijalankan dengan komuniti perniagaan untuk mengukur keadaan dan prospek perniagaan masa nyata. Libat urus secara langsung dengan komuniti perniagaan sedemikian dibina atas dasar kepercayaan bersama dan dilaksanakan dengan kerahsiaan yang ketat. Input yang diterima digunakan pada peringkat dalaman untuk memperincikan pelbagai maklumat yang tersedia untuk Bank, terutamanya bagi menyokong proses membuat keputusan oleh Jawatankuasa Dasar Monetari (Monetary Policy Committee, MPC). Untuk maklumat lanjut, sila rujuk Rencana dalam Laporan Tahunan Bank Negara Malaysia 2013: "Memperluas Pengawasan Ekonomi melalui Pejabat Wilayah Bank Negara Malaysia".

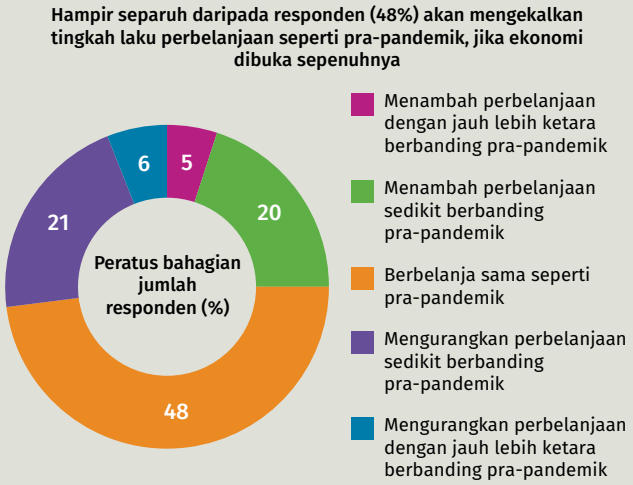
[3] Di Malaysia, kes sporadik pertama, iaitu orang yang dijangkiti tidak melawat ke kawasan yang terjejas mahupun mempunyai kontak dengan orang lain yang dijangkiti, telah dikesan pada 11 Mac 2020. Menjelang 14 Mac 2020, kes COVID-19 telah dikesan dan dilaporkan di setiap negeri (Sumber: Kementerian Kesihatan Malaysia, KKM).

[4] Sebagai contoh, penunjuk yang tepat pada masanya seperti Laporan Pergerakan Komuniti Google tidak mempunyai konteks penting dan hubungan dengan trend ekonomi yang lebih luas kerana laporan tersebut tidak dapat menjelaskan sama ada pengguna berbelanja lebih banyak atau lebih sedikit apabila mereka sampai ke destinasi mereka.

lalu ketika ekonomi berada dalam keadaan ketidakpastian yang besar. Misalnya, data eksport Malaysia mencatatkan prestasi yang lebih baik daripada jangkaan meskipun Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) Penuh dilaksanakan pada bulan Jun 2021[5]. Interaksi dan perbincangan dengan orang ramai di lapangan menggambarkan bahawa keadaan ini sebahagiannya disebabkan oleh penyesuaian yang dilakukan oleh firma-firma meskipun terdapat had pada kapasiti tenaga kerja. Firma-firma dalam industri tertentu (contohnya, firma dalam industri elektrik dan elektronik (*electrical and electronics*, E&E)) dilihat dapat melakukan penyesuaian dengan mudah dan pantas secara relatif untuk meningkatkan pengeluaran dengan bergantung pada tahap automasi mereka yang tinggi dan dengan menambah bilangan hari bekerja atau syif. Temu bual di lapangan juga memberikan pencerahan tentang pertambahan barisan pengeluaran baharu oleh firma yang dapat memenuhi permintaan eksport yang meningkat.

Bank juga memanfaatkan pemahaman peringkat isi rumah[6] untuk memperkaya penilaian tentang isu-isu seperti corak perbelanjaan isi rumah dalam tempoh selepas pandemik. Sebagai sumber data alternatif, maklumat kualitatif berkaitan dengan jangkaan isi rumah terhadap perbelanjaan telah membantu memberikan data untuk unjuran ekonomi bagi perumusan dasar monetari. Secara khusus, maklumat tersebut menunjukkan bahawa hampir separuh daripada isi rumah akan mengekalkan tingkah laku perbelanjaan sebelum pandemik sebaik sahaja ekonomi dibuka semula sepenuhnya (Gambar Rajah 3).

Gambar Rajah 3: Jangkaan Tingkah Laku Perbelanjaan Isi Rumah Selepas Pandemik (Disember 2021)



Sumber: Kaji Selidik Sentimen Pengguna Bank Negara Malaysia

(iii) Mendedahkan perbezaan pemahaman merentasi wilayah dan sektor

Seterusnya, pemahaman orang ramai di lapangan mendedahkan perbezaan kecil yang tidak jelas dalam data negara ketika pandemik. Pemahaman ini sangat berharga ketika keadaan ekonomi yang berbeza-beza merentasi wilayah di Malaysia (iaitu kepelbagaian tahap keterukan pandemik yang memerlukan langkah-langkah yang bersesuaian mengikut keadaan setempat). Dengan menggabungkan maklumat pada peringkat wilayah, penilaian ekonomi pada peringkat kebangsaan telah ditambah baik.

Pemahaman orang ramai di lapangan juga memberikan naratif merentasi sektor yang berguna untuk menilai kesan pandemik terhadap ekonomi. Ketika bermulanya pelaksanaan PKP yang pertama, berlaku ketidakpastian tentang kapasiti operasi firma dalam tempoh sekatan pergerakan. Perbezaan sekatan pergerakan mengikut sektor, tahap automasi serta kebolehsuaian perniagaan merupakan pertimbangan yang sangat penting dalam menilai sejauh mana kesan sekatan PKP terhadap industri tertentu. Temu bual

[5] Pada bulan Jun 2021, eksport barangan Malaysia meningkat sebanyak 27% pada asas tahunan dan 14% pada asas bulanan (Mei 2021: masing-masing 47% dan -13%).
[6] Kaji Selidik Sentimen Pengguna Bank Negara Malaysia bermula pada tahun 2013 untuk mengurangkan jurang maklumat berhubung dengan jangkaan pengguna terhadap pertumbuhan ekonomi, inflasi, pertumbuhan upah dan kos pinjaman.

dengan komuniti perniagaan merentasi sektor yang berbeza-beza dapat memberikan maklumat segera dan penting tentang perbezaan cara firma-firma terjejas, mengikut ciri industri masing-masing. Pemahaman peringkat sektor ini membolehkan Bank menganggarkan kesan awal PKP terhadap ekonomi keseluruhannya, seterusnya menyediakan maklumat penting untuk penilaian dasar.

Bahagian II. Mengesan Isu di Lapangan untuk Penambahbaikan Dasar

Selain menyokong perumusan dasar monetari, interaksi dan perbincangan dengan orang ramai berfungsi sebagai gelung maklum balas (*feedback loop*) untuk Bank menambah baik dasar yang sedia ada jika diperlukan. Semasa pandemik, lebih banyak reaksi masa nyata daripada isi rumah dan komuniti perniagaan telah diperoleh melalui interaksi dan perbincangan secara bersasar. Hal ini menjadikan Bank lebih tangkas dalam langkah-langkah dasarnya bagi memenuhi matlamat dasar yang dihasratkan.

(i) Memperkukuh keupayaan dan pemerkasaan kewangan

Interaksi dan perbincangan Bank dengan orang ramai membolehkan pemahaman penting yang berkaitan dengan langkah-langkah sokongan kewangan dikumpulkan. Sebagai contoh, kaji selidik mengenai isi rumah menunjukkan bahawa peningkatan permohonan bagi moratorium pada pertengahan tahun 2021 bukan didorong oleh peminjam yang berada dalam kesusahan sahaja. Sebaliknya, satu pertiga daripada peminjam yang memohon bantuan bayaran balik pinjaman sebahagiannya menggunakan bantuan itu untuk membina penampan awasan (*precautionary buffers*). Komunikasi secara langsung dengan orang ramai melalui BNMLINK juga berguna untuk mengesan kesukaran lebih awal. Hal ini melibatkan keperluan untuk meningkatkan kualiti komunikasi tentang pelbagai bantuan kewangan yang ditawarkan. Dengan maklum balas yang tepat pada masanya ini, Bank bersama-sama dengan institusi kewangan telah mengambil langkah untuk memberikan maklumat dengan lebih jelas dan mengurangkan jurang maklumat dalam kalangan orang ramai.

Interaksi dan perbincangan dengan orang ramai juga mendedahkan keperluan untuk menambah baik keupayaan dan daya tahan kewangan isi rumah serta komuniti perniagaan. Keperluan ini semakin penting berikutan pasaran tenaga kerja yang lemah semasa pandemik. Bank meluaskan lagi interaksi dan perbincangan melalui platform tradisional dan digital[7] serta melalui Jaringan Pendidikan Kewangan (Financial Education Network, FEN)[8] untuk memberikan maklumat, penjelasan dan panduan tentang isu-isu penting, termasuk penipuan kewangan, bantuan bayaran balik pinjaman dan pengurusan kewangan peribadi. Program-program khusus[9] dianjurkan untuk mendorong pengguna bagi mendapatkan bantuan lebih awal supaya mereka dapat menguruskan kewangan dengan lebih baik ketika keadaan ketidakpastian yang tinggi. Program kesedaran juga dilaksanakan untuk mengukuhkan jangkauan dan menggalakkan penggunaan perkhidmatan kewangan digital. Pada tahun 2021, lebih 220 inisiatif telah dijalankan oleh ahli dan rakan usahasama FEN. Lebih 70% daripada inisiatif ini disasarkan kepada golongan B40, dan lebih 60% inisiatif diwujudkan untuk golongan belia dan dewasa. Kebanyakan inisiatif ini diadakan secara maya, dan telah menghasilkan capaian yang lebih luas iaitu lebih 5 kali ganda dibandingkan dengan program yang diadakan secara fizikal.

(ii) Sokongan dasar bersasar untuk pemulihan perniagaan

Dapatan daripada sesi libat urus serta kaji selidik[10] juga menyokong pembangunan serta pengemaskinian dasar untuk menyediakan bantuan dan menyokong pemulihan perniagaan yang mampan. Misalnya, sesi

---

[7] Interaksi dan perbincangan ini termasuk sesi webinar, segmen radio, siaran melalui e-mel secara meluas dan hantaran media sosial.

[8] Institusi-institusi yang menganggotai FEN ialah Bank Negara Malaysia, Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, Kementerian Pendidikan, Kementerian Pengajian Tinggi, Perbadanan Insurans Deposit Malaysia, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja, Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit serta Permodalan Nasional Berhad. FEN merumuskan Strategi Literasi Kewangan Kebangsaan 2019-2023, iaitu pelan strategik 5 tahun untuk meningkatkan literasi kewangan rakyat Malaysia dan memperkasakan rakyat Malaysia untuk (a) menabung, mengurus dan melindungi kewangan mereka; (b) merancang dan memastikan masa depan yang mampan; dan (c) melindungi diri daripada penipuan (*fraud*) dan skim penipuan kewangan (*financial scam*).

[9] Sebagai contoh, kempen "Dapatkan Bantuan Awal" (23 Jun 2020), siri Klinik Bantuan Bayaran Balik Pinjaman (14 sesi diadakan pada tahun 2020) dan Klinik Khidmat Nasihat Kewangan Secara Maya (29-31 Oktober 2021).

[10] Bank mengadakan 10 sesi libat urus secara maya pada tahun 2021 yang melibatkan 38 Persatuan PKS (~4.1 juta ahli PKS). Sesi libat urus ini meliputi topik-topik utama seperti bantuan bayaran balik pinjaman, Dana BNM untuk PKS serta saluran bantuan lain. Sementara itu, kaji selidik berkala dan bersasar dilakukan sebagai pelengkap kepada pengawasan tetap Bank ke atas keadaan pembiayaan PKS.

libat urus dengan PKS telah mengesahkan pemerhatian makro bahawa sektor perkhidmatan merupakan segmen yang paling teruk terjejas[11]. Sebagai tindak balas, Bank telah melancarkan beberapa dana khas untuk menyokong pemulihan PKS dalam sektor perkhidmatan. Dialog yang berterusan dengan PKS juga membantu Bank menambah baik kemudahan lain di bawah Dana BNM untuk PKS, demi memastikan akses kepada pembiayaan yang tepat pada masanya dan lebih bersasar. Secara keseluruhan, Dana BNM telah memberikan manfaat kepada lebih 52,000 PKS dan perusahaan mikro serta menyokong lebih 1 juta pekerjaan. Pelbagai isu lain juga dikongsi, termasuk akses kepada kewangan dalam kalangan perusahaan mikro dan syarikat peringkat pertengahan (Gambar Rajah 4). Justeru, keadaan sedemikian telah mendorong kepada tumpuan dasar yang lebih banyak terhadap segmen yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan ini.

Gambar Rajah 4: Isu-Isu Utama yang Diperoleh Melalui Libat Urus dengan Firma dan Langkah-Langkah Selanjutnya

	Isu Peringkat Lapangan	Langkah-Langkah/Resolusi Penting
Perusahaan Mikro	Aliran tunai yang ketat atau menekan; Pengangguran dan pemberhentian kerja	• Meningkatkan peruntukan Kemudahan Perusahaan Mikro (MEF), skim pembiayaan tanpa cagaran • Memperluas skop untuk merangkumi individu yang bekerja sendiri, pekerja sambilan yang menggunakan platform digital dan peserta iTEKAD
Perusahaan kecil dan sederhana		• Memperkenalkan penangguhan bayaran balik pinjaman
	Kesukaran membayar balik kemudahan pembiayaan daripada institusi bukan bank dalam kalangan pengusaha pelancongan	• Pembiayaan semula dibenarkan di bawah dana-dana khas untuk membantu komuniti perniagaan menyatukan dan menguruskan tekanan kos
	Sektor perkhidmatan sukar untuk kekal berdaya maju apabila langkah-langkah pembendungan dilaksanakan semula	• Meningkatkan peruntukan Kemudahan Bantuan dan Pemulihan Bersasar (TRRF) untuk menyediakan bantuan dan menyokong pemulihan
	Keperluan sokongan pembiayaan untuk meningkatkan produktiviti melalui pelaburan dalam automasi dan pendigitalan	• Meningkatkan peruntukan Kemudahan Automasi dan Pendigitalan PKS (ADF) serta mewujudkan Kemudahan Teknologi Tinggi – Aspirasi Pelaburan Nasional (HTF-NIA)
	Kelewatan dalam pengeluaran kemudahan pembiayaan	• Penyedia jaminan digalakkan untuk memberikan jaminan mengikut portfolio bagi pembiayaan yang disediakan di bawah kemudahan baharu pada tahun 2021 untuk mengurangkan masa meluluskan jaminan
	Permohonan pembiayaan tidak berjaya	• Bantuan khidmat nasihat disediakan melalui MyKNP@CGC
Syarikat peringkat pertengahan	Terdapat cabaran dalam kalangan penyedia penyelesaian automasi dan pengilang yang lebih besar dari segi akses kepada pembiayaan	• Pembangunan produk baharu untuk syarikat peringkat pertengahan dengan memanfaatkan jaminan oleh Syarikat Jaminan Pembiayaan Perniagaan (SJPP)

Nota: Syarikat peringkat pertengahan merujuk syarikat yang memperoleh pendapatan tahunan antara RM50 juta hingga RM500 juta dalam sektor perkilangan dan pendapatan tahunan antara RM20 juta hingga RM500 juta dalam sektor lain.

Sumber: Bank Negara Malaysia

(iii) Menambah baik akses kepada perkhidmatan kewangan

Interaksi dan perbincangan dengan orang ramai juga mendedahkan tahap kesukaran berkaitan dengan akses kepada perkhidmatan kewangan. Hal ini telah mendorong usaha yang lebih menyeluruh dilakukan untuk mengurangkan jurang rangkuman kewangan yang terjadi akibat pandemik. Secara khusus, pemahaman peringkat lapangan mendedahkan bahawa sekatan pergerakan telah meninggalkan kesan terhadap segmen komuniti yang sangat bergantung pada urus niaga secara tunai dan perbankan tradisional. Komuniti ini menghadapi kesulitan untuk memenuhi keperluan kewangan harian, terutamanya di tempat-tempat kemudahan ATM atau cawangan bank yang sukar diakses. Orang ramai yang tidak mempunyai akaun bank juga menghadapi kesukaran untuk menerima bantuan Kerajaan. Keadaan ini diburukkan lagi dengan kekangan sambungan Internet (*connectivity constraints*) dan kekurangan sistem saling boleh

[11] Subsektor yang terjejas termasuk perdagangan borong dan runcit, pengangkutan dan penyimpanan, serta pelancongan.

kendali yang membolehkan pemindahan dana antara bank melalui ejen bank dalam komuniti luar bandar. Bagi menangani isu ini, lebih banyak Bank Bergerak telah diwujudkan di bawah program PEMULIH untuk memperluas akses kepada perkhidmatan kewangan di kawasan yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan. Ejen bank juga dibenarkan untuk beroperasi semasa tempoh langkah-langkah pembendungan dilaksanakan bagi memastikan akses kepada wang tunai dan bantuan Kerajaan dapat diteruskan. Bank juga bekerjasama dengan PayNet untuk menguruskan keperluan wang tunai yang mendesak dalam kalangan komuniti di beberapa kawasan yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan[12].

(iv) Peranan Bank yang dipertingkat sebagai penasihat kepada Kerajaan

Pemahaman peringkat lapangan telah mengukuhkan lagi peranan Bank sebagai penasihat dasar kepada Kerajaan. Sebagai contoh, sekatan pergerakan yang berpanjangan mengakibatkan perniagaan mengalami pelbagai kesukaran (contohnya, ketidakselarasan SOP telah menghalang komuniti perniagaan daripada membuat keputusan dengan pantas dan mengakibatkan gangguan dalam subsektor yang sangat penting seperti subsektor yang berkaitan dengan E&E dan aeroangkasa). Hal ini berpotensi untuk menggugat kedudukan strategik Malaysia sebagai peserta penting dalam rantaian bekalan global. Pemahaman peringkat lapangan tentang potensi risiko terhadap prospek ekonomi yang relevan dilaporkan secara tepat pada masanya kepada Kerajaan melalui pelbagai platform bagi memantapkan lagi perbincangan dasar. Hal ini membantu pembentukan arahan pada peringkat kebangsaan tentang langkah-langkah pembendungan yang mengurangkan gangguan terhadap kegiatan ekonomi yang sangat penting tanpa menjejaskan keputusan tentang keselamatan kesihatan. Langkah ini memastikan bahawa negara berada pada landasan pemulihan yang lebih baik.

Kesimpulan

Pandemik COVID-19 telah mempertingkat nilai interaksi dan perbincangan Bank dengan komuniti perniagaan dan isi rumah. Risikan peringkat lapangan telah mengukuhkan pengetahuan Bank tentang pelbagai isu ekonomi untuk tujuan perumusan dasar monetari dan menyokong keputusan dasar bagi mengurangkan kesan pandemik yang berleluasa. Hal ini adalah sangat penting dalam tempoh ketidakpastian yang memuncak. Sehubungan dengan itu, Bank ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan terhadap usaha ini sama ada secara langsung ataupun tidak langsung. Pada masa hadapan, Bank akan terus memupuk semangat saling mempercayai demi membina rangkaian hubungan yang lebih kukuh dengan semua pihak berkepentingan.

[12] Sebagai contoh, penggunaan ATM label putih (ATM yang telah disediakan dan dikendalikan oleh bukan bank) pada tahun 2021. Usaha kerjasama ini akan diperluas dengan memasukkan perkhidmatan MyDebit Cash Out (MDCO) yang berkembang pesat bagi meningkatkan pusat akses pengeluaran tunai pada masa hadapan.