

Interaksi dengan Rakyat Malaysia

Sebagai bank pusat negara ini, dasar dan tindakan yang dilaksanakan oleh Bank memberikan kesan kepada berjuta-juta rakyat Malaysia dan perniagaan. Oleh yang demikian, Bank berusaha sedaya upaya untuk mengekalkan pendekatan yang terbuka dan telus dalam komunikasinya untuk membantu pihak berkepentingan luar memahami usaha dan misi Bank. Bank turut berinteraksi secara aktif dengan orang ramai dan pihak berkepentingan lain untuk meningkatkan kefahaman mereka mengenai persekitaran operasi Bank.

Peka dengan perkembangan terkini ekonomi dan sistem kewangan

Bank mengadakan perbincangan dan interaksi dengan pihak berkepentingan daripada latar belakang yang berbeza serta merentas pelbagai topik dan isu. Usaha ini dilakukan menerusi berbagai-bagai platform, termasuk sesi perbincangan dan interaksi serta taklimat secara berkala dengan Kerajaan, institusi yang dikawal selia oleh Bank, pelabur, penganalisis dan pihak media. Bank juga mengadakan rundingan yang meluas dengan orang ramai dan industri tentang pengenalan dasar-dasar penting melalui draf dedahan dan kertas perbincangan. Pada tahun 2019, Bank

mengeluarkan sejumlah 13 kertas sedemikian untuk mendapatkan maklum balas mengenai pelbagai bidang yang meliputi peraturan dan perkembangan penting, termasuk pengeluaran rangka kerja yang dicadangkan untuk bank digital dan prinsip layanan adil kepada pengguna kewangan. Saluran komunikasi dan interaksi ini memberikan pemahaman yang penting mengenai ekonomi, sistem kewangan, dan inisiatif khusus yang dilaksanakan oleh Bank, yang seterusnya membantu Bank melaksanakan mandatnya dengan berkesan.

Walaupun Bank mengendalikan sebahagian besar operasinya dari ibu pejabatnya di Kuala Lumpur, Bank turut mengekalkan sekumpulan Pegawai Penghubung Ekonomi (*Economic Liaison Officers*, ELO) di setiap Pejabat Wilayah BNM di Pulau Pinang, Johor Bahru, Kuala Terengganu, Kuching dan Kota Kinabalu. ELO bertindak sebagai 'mata' dan 'telinga' Bank dengan mengadakan perbincangan dan interaksi yang kerap dengan komuniti perniagaan di seluruh negara. Pada tahun 2019, ELO Bank mengadakan kira-kira 900 sesi perbincangan dan interaksi di seluruh Malaysia. Secara keseluruhan, perbincangan dan interaksi ini membolehkan Bank memantau dengan rapi perkembangan terkini yang berlaku dalam ekonomi dan sistem kewangan, sama ada untuk meneliti keadaan perniagaan di segenap pelosok negara, atau untuk mendapatkan maklum balas mengenai kesan dasar dan tindakan Bank terhadap pihak berkepentingan yang berbeza. Seterusnya, pemahaman yang diraih daripada sesi perbincangan dan interaksi ini dianalisis untuk membantu Bank membuat dasar berasaskan maklumat yang terperinci.

Interaksi dengan orang ramai dan perniagaan kecil

Orang ramai merupakan konstituen yang penting bagi Bank. Matlamat Bank adalah untuk memenuhi keperluan orang ramai bagi mendapatkan

maklumat dan nasihat bagi membantu mereka memahami isu ekonomi dan kewangan dengan lebih baik. Pada masa yang sama, mereka merupakan sumber input yang penting bagi penilaian ekonomi dan pembuatan dasar kewangan oleh Bank. Matlamat perbincangan dan interaksi Bank dengan orang ramai yang seterusnya adalah untuk menerangkan peranan Bank dan hubung kaitnya dengan pihak berkuasa lain dalam menyokong kepentingan orang ramai. Sesi penerangan ini dijalankan menerusi pelbagai saluran tradisional dan digital, termasuk media sosial. Satu fokus utama ialah isu-isu yang berkait rapat dengan orang ramai dan perniagaan kecil, termasuk pertanyaan mengenai pembiayaan, khidmat nasihat mengenai pengurusan hutang dan penyelesaian pertikaian, serta dalam sesetengah kes, bantuan untuk berinteraksi dengan institusi kewangan. Dalam hal ini, Bank disokong oleh entiti gabungannya, iaitu Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK). Agensi ini ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia untuk membantu individu dalam pengurusan kewangan melalui penggunaan kredit secara bijak. AKPK giat memberikan pendidikan kewangan dan khidmat nasihat kepada semua anggota masyarakat, dengan khidmat tambahan kepada individu yang mengalami masalah pengurusan hutang dengan institusi kewangan.

BNMLINK berfungsi sebagai titik hubungan utama untuk berbincang dan berinteraksi dengan orang ramai dan perniagaan kecil (Gambar Rajah 1). Perkhidmatan BNMLINK boleh didapati dari pejabat utamanya di Kuala Lumpur dan lima Pejabat BNM di seluruh negara (Gambar Rajah 2). Orang ramai boleh mendapatkan bantuan dan khidmat nasihat mengenai kewangan melalui perkhidmatan ini. PKS dan usahawan mikro secara khususnya boleh mempelajari dan mendapatkan maklumat mengenai pelbagai skim pembiayaan dan bantuan yang tersedia untuk membantu mereka mengembangkan perniagaan. Inisiatif terkini yang menyediakan bantuan khidmat nasihat kewangan ialah Khidmat Nasihat Pembiayaan atau MyKNP, yang diperkenalkan pada tahun 2019 untuk membantu PKS dan pembeli rumah meningkatkan kelayakan mereka untuk mendapatkan pembiayaan.

Program jangkauan Bank terus menyokong banyak rakyat Malaysia dengan menyediakan akses kepada maklumat yang berguna dan boleh dipercayai untuk menambah baik kesejahteraan kewangan mereka. Usaha ini termasuklah membantu individu mengurus hutang secara bertanggungjawab dan menggalakkan penyertaan yang produktif dalam ekonomi.

Sebagai sebahagian daripada program jangkauannya, BNMLINK mengadakan pelbagai program awam di seluruh negara untuk meningkatkan kesedaran

Gambar Rajah 1: Jangkauan kepada Pengguna Malaysia: Statistik Penting



Gambar Rajah 2: Jangkauan BNM LINK



Sumber: Bank Negara Malaysia

literasi dan rangkuman kewangan. Pada tahun 2019, Bank menganjurkan lima Karnival Kewangan dengan kerjasama industri kewangan, yang dihadiri oleh lebih 81,000 orang. Melalui sokongan daripada Institut Tadbiran Awam Negara, Bank turut melancarkan program celik kewangan dalam talian yang pertama, iaitu “Modul Pendidikan Kewangan” untuk penjawat awam pada bulan Mac. Aktiviti-aktiviti ini merupakan sebahagian daripada agenda pendidikan kewangan yang lebih luas di seluruh negara, yang bertujuan meningkatkan keupayaan isi rumah dan perniagaan kecil di Malaysia untuk mengurus kewangan mereka secara berhemat.

Muzium dan Galeri Seni Bank Negara Malaysia di Kuala Lumpur merupakan satu lagi platform

penting untuk berinteraksi dengan orang ramai. Melalui pameran dan program pendidikannya, Muzium ini bukan sahaja menggalakkan orang ramai untuk lebih menghargai warisan seni dan numismatik, tetapi juga meningkatkan kesedaran dan pemahaman mereka mengenai peranan Bank dalam ekonomi dan sektor kewangan. Pada tahun 2019, Bank menganjurkan pameran istimewa untuk memperingati ulang tahun ke-60 Bank Negara Malaysia sebagai bank pusat di Malaysia. Pameran tersebut merakamkan perjalanan Bank yang bermula dengan hanya mempunyai 67 kakitangan pada tahun 1959, seterusnya menempuh pelbagai cabaran dan pembaharuan yang mencorakkan ekonomi dan sistem kewangan Malaysia sepanjang enam dekad.