

# Menyantuni Rakyat Malaysia

Dasar dan tindakan Bank mempengaruhi berjuta-juta rakyat Malaysia dan perniagaan di Malaysia. Oleh yang demikian, Bank berusaha untuk mengekalkan pendekatan yang terbuka dan telus dalam komunikasinya agar pihak berkepentingan memahami usaha dan misi Bank.

Interaksi dengan pihak berkepentingan menjadi tonggak pelaksanaan dasar komunikasi Bank untuk mengurangkan pelbagai kesan pandemik. Sehubungan dengan itu, Bank mempergiat usaha jangkauan dengan masyarakat, institusi kewangan dan komuniti perniagaan melalui pertemuan, webinar dan sesi interaksi secara maya. Bank juga menjangkau ke pelbagai pihak berkepentingan menerusi media cetak, digital dan sosial. Dengan cara ini, Bank dapat memenuhi keperluan orang ramai berhubung dengan maklumat, terutamanya bagi membantu individu dan perniagaan menguruskan kewangan mereka semasa menghadapi tempoh yang mencabar ini.

## Langkah-langkah untuk membantu individu serta perusahaan kecil dan sederhana yang terjejas

Bagi menyokong pelaksanaan moratorium pinjaman secara automatik dan program Bantuan Bayaran Balik Pinjaman Bersasar (Targeted Repayment Assistance, TRA) (rujuk tentang Menggalakkan Kestabilan Kewangan untuk maklumat lanjut), Bank bekerjasama erat dengan

Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), persatuan perbankan dan institusi perbankan, untuk memberikan maklumat dan nasihat kepada peminjam yang terjejas. Selain itu, Bank menerbitkan panduan “Pathway-to-Action”, dan membuat hantaran lain di platform media sosial Bank bagi membimbing peminjam dalam proses untuk mendapatkan bantuan.

Kempen “Dapatkan Bantuan Awal” telah dilancarkan untuk menggalakkan peminjam yang terjejas supaya membincangkan obligasi kewangan dengan penyedia perkhidmatan kewangan mereka. Secara keseluruhan, lebih 150 program kesedaran yang melibatkan TRA telah diadakan, yang telah membantu lebih 1.2 juta peminjam menguruskan bayaran balik pinjaman mereka.

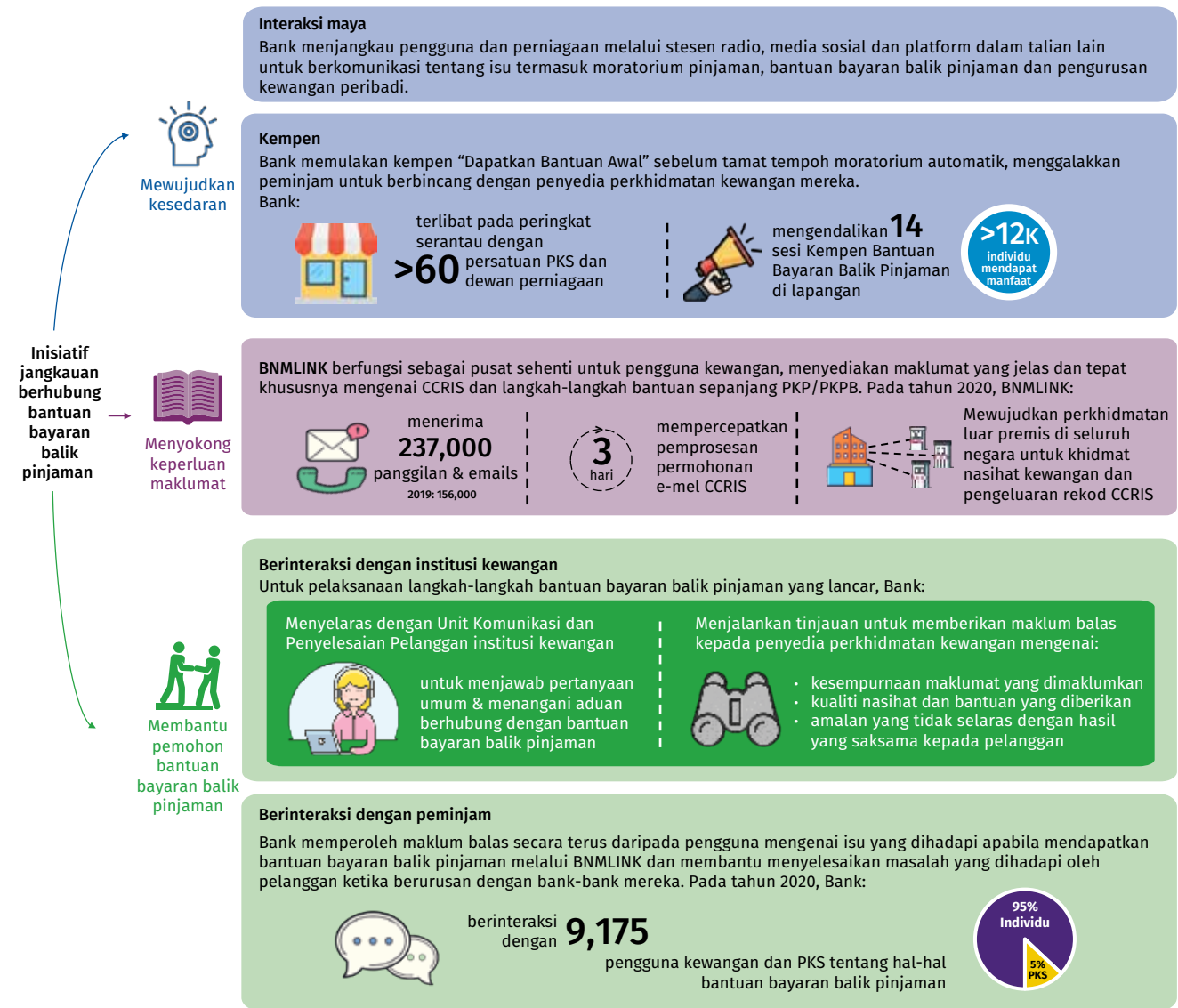
Bank menemui secara terus dengan pelbagai pihak berkepentingan seperti perniagaan, dewan perniagaan, persatuan pengguna, Kementerian dan agensi Kerajaan, anggota parlimen serta pemimpin agama di seluruh negara mengenai langkah yang dilaksanakan oleh Bank untuk mengurangkan impak pandemik tersebut. Pertemuan ini diadakan untuk menjelaskan tujuan, kos dan manfaat bantuan pembayaran balik termasuk moratorium pinjaman. Selain itu, kebanyakan sesi interaksi dimanfaatkan untuk mempromosikan dan mendapatkan maklum balas tentang kemudahan pembiayaan yang dibangunkan oleh Bank, termasuk dana Kemudahan Teknologi Tinggi - Aspirasi Pelaburan Nasional (High Tech Facility – National Investment Aspirations, HTF-NIA). Bank juga memindahkan fungsi Skim Penyelesaian Pinjaman Kecil (SPPK) kepada AKPK untuk PKS lebih mudah mendapatkan bantuan dan khidmat nasihat mengenai cara penstrukturan semula pinjaman mereka. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk tentang Menggalakkan Sistem Kewangan yang Progresif dan Inklusif dan institusi kewangan lain.

Media cetak dan elektronik memainkan peranan penting dalam penyebaran maklumat tentang moratorium secara automatik, TRA dan kemudahan pembiayaan PKS. Bank telah bersiaran dalam lebih 17 program merentas stesen-stesen radio wilayah, menjangkau sehingga lebih 400,000 orang pendengar dan bekerjasama dengan beberapa stesen televisyen untuk menyiarkan siri hebahan khidmat awam berkaitan dengan TRA. Selain itu, Bank turut bekerjasama dengan agensi kerajaan, pengawal selia dan syarikat telekomunikasi untuk mewujudkan kesedaran dan membetulkan salah faham mengenai moratorium dan TRA melalui hebahan khidmat awam (hantaran SMS) kepada sejumlah 43 juta pelanggan.

## Mempertingkatkan kesedaran tentang penipuan kewangan

Kedadaan ekonomi yang meleset, kadar faedah deposit yang rendah dan pelbagai pakej bantuan yang ditawarkan oleh institusi kewangan dan Kerajaan menyebabkan penipu mereka-reka peluang kewangan palsu untuk mengambil kesempatan ke atas golongan yang mudah tertipu dan kurang berpengetahuan. Oleh itu, Bank juga memberikan penekanan terhadap pendidikan orang ramai mengenai penipuan kewangan. Bank telah membuka laman Facebook yang diberikan nama Amaran Scam pada 1 Julai 2020 untuk memberikan maklumat terkini secara berkala, termasuk hantaran media sosial

Gambar Rajah 1: Interaksi dengan orang ramai dan inisiatif komunikasi untuk bantuan bayaran balik pinjaman



daripada agensi penguatkuasaan undang-undang yang lain, tentang maklumat berkaitan dengan penipuan kewangan, panduan dan pelbagai modus operandi penipuan kewangan. Kandungan laman ini direka untuk memudahkan perkongsian dan yang penting supaya orang ramai turut dapat berkongsi pengalaman peribadi mereka menerusi halaman ini. Matlamatnya adalah untuk mengingatkan orang ramai supaya sentiasa berwaspada dan membuat keputusan yang bijak mengenai urusan kewangan mereka.

### Saluran untuk orang ramai

BNMLINK bertindak sebagai saluran utama untuk berinteraksi dengan masyarakat dan perniagaan

kecil. Perkhidmatan ini boleh diakses daripada ibu pejabat BNM di Kuala Lumpur dan lima Pejabat BNM di seluruh negara. Walau bagaimanapun, disebabkan oleh sekatan pergerakan dan langkah pembendungan, kebanyakan interaksi telah dilakukan secara maya sepanjang tahun. Borang elektronik yang dikenali sebagai “eLINK” telah digunakan untuk mengendalikan pertanyaan dan aduan daripada individu dan perniagaan dengan lebih berkesan.

Berlatarbelakangkan sekatan pergerakan, BNMLINK menjadi pusat rujukan penting bagi pengguna kewangan mendapatkan maklumat tentang perkara seperti bantuan bayaran balik, moratorium pinjaman, Sistem Maklumat Rujukan



Pelbagai panduan mengenai penipuan kewangan dikongsi dalam halaman Facebook Amaran Scam bagi mewujudkan kesedaran dalam kalangan orang ramai supaya tidak menjadi mangsa penipuan.



Sebagai sebahagian daripada usaha menyantuni masyarakat, Bank bekerjasama dengan saluran penyiaran untuk berkongsi maklumat tentang Bantuan Bayaran Balik Pinjaman Secara Bersasar.



Penyedia perkhidmatan kewangan mengambil bahagian dalam acara Kempen Bantuan Bayaran Balik Pinjaman (RAC) di Shah Alam agar orang ramai dapat membincangkan mengenai pilihan bayaran balik pinjaman mereka secara bersemuka.

**8 Tanggapan Salah Mengenai Bantuan Bayaran Balik Pinjaman Bersasar**

<p><b>Tanggapan Salah #1</b> "Tanpa moratorium menyeluruh, peminjam sukar mendapat bantuan"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peminjam yang layak memohon bantuan melalui proses B40, M40 atau PKS akan menerima bantuan segera.</li> <li>• Bantuan akan diberikan kepada yang memohon.</li> <li>• Bagi peminjam yang tidak memohon bantuan, pinjaman yang terjejas akan dibayar semula.</li> </ul>	<p><b>Tanggapan Salah #2</b> "Bantuan bayaran balik pinjaman bersasar hanya untuk B40"</p> <p>Bantuan diberikan untuk semua yang terjejas akibat pandemik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moratorium</li> <li>• Bantuan akan diberikan kepada yang terjejas.</li> <li>• Tidak layak memohon bantuan: (1) &amp; (2) tidak layak pinjaman (bersempun)</li> </ul>	<p><b>Tanggapan Salah #3</b> "Bank minta terlalu banyak dokumen"</p> <table border="1"> <tr> <td>B40</td> <td>Tidak perlu</td> </tr> <tr> <td>M40</td> <td>Tidak perlu</td> </tr> <tr> <td>PKS</td> <td>Dokumen mudah</td> </tr> </table>	B40	Tidak perlu	M40	Tidak perlu	PKS	Dokumen mudah	<p><b>Tanggapan Salah #4</b> "Proses permohonan terlalu lama"</p> <p>Tajuk permohonan</p> <table border="1"> <tr> <td>Penerima B40 dan perusahaan mikro</td> <td>24 Jam</td> </tr> <tr> <td>Penerima BPN</td> <td>5 Hari</td> </tr> <tr> <td>PKS</td> <td>14 Hari</td> </tr> </table>	Penerima B40 dan perusahaan mikro	24 Jam	Penerima BPN	5 Hari	PKS	14 Hari
B40	Tidak perlu														
M40	Tidak perlu														
PKS	Dokumen mudah														
Penerima B40 dan perusahaan mikro	24 Jam														
Penerima BPN	5 Hari														
PKS	14 Hari														
<p><b>Tanggapan Salah #5</b> "Saya tidak dapat memohon kerana PKPD dan PKPB"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bank masih beroperasi</li> <li>• Anda boleh memohon melalui beberapa saluran seperti telefon, e-mail atau secara dalam talian</li> </ul>	<p><b>Tanggapan Salah #6</b> "Bantuan masih tidak cukup untuk menampung hutang"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moratorium</li> <li>• Bantuan akan diberikan kepada yang terjejas.</li> <li>• Tidak layak memohon bantuan: (1) &amp; (2) tidak layak pinjaman (bersempun)</li> </ul> <p>• Hubungi ACPK untuk bantuan lanjut</p>	<p><b>Tanggapan Salah #7</b> "Tiada kos tambahan untuk bantuan bayaran balik pinjaman bersasar"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas akan terus ditawarkan ke atas semua pinjaman</li> <li>• Perimbangan pilihan anda dengan bank</li> <li>• Sambung ansuran pinjaman jika anda mampu</li> </ul>	<p><b>Tanggapan Salah #8</b> "Rekod CCRIS saya akan terjejas"</p> <p>Semua permohonan Bantuan Bayaran Balik Pinjaman Bersasar sebelum 30 Jun 2022 tidak akan dilaporkan dalam rekod CCRIS anda</p>	<p>Sekiranya memerlukan bantuan bayaran balik pinjaman, ingat <b>3</b> langkah ini</p> <p>Hubungi bank anda terlebih dahulu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefon, e-mail atau laman web bank anda untuk bantuan lanjut</li> </ul> <p>Hubungi ACPK untuk dapatkan nasihat atau pilihan bayaran bayaran balik alternatif</p> <p>Jika masih mengalami masalah, akan boleh hubungi melalui hotline @Muarax</p>											

Lapan salah tanggap tentang Bantuan Bayaran Balik Pinjaman Secara Bersasar telah dikenal pasti dan dijelaskan melalui beberapa siri hantaran ke media sosial.

Kredit Berpusat (Central Credit Reference Information System, CCRIS) dan penipuan kewangan. Terdapat peningkatan sebanyak 74% dalam interaksi purata harian (sebelum PKP: 453 interaksi; PKP: 787 interaksi). BNMLINK melalui bnm.my/RAsurvey berfungsi sebagai pusat hubungan utama untuk merujuk dan menyelesaikan isu yang dihadapi oleh peminjam yang terjejas dengan bank masing-masing berkaitan dengan TRA.

Bank terus menyediakan akses kepada laporan CCRIS untuk membantu pengguna kewangan menilai obligasi kewangan mereka. Bank mempercepatkan masa maklum balas permohonan laporan CCRIS melalui e-mel kepada tiga hari bagi memenuhi keperluan segera peminjam. Pejabat BNM di seluruh negara juga telah membuka premis sementara untuk menyediakan khidmat nasihat kewangan dan akses kepada laporan CCRIS untuk pengguna kewangan.

### Interaksi dengan belia

Sejajar dengan tumpuan Bank mengenai kepentingan pendidikan dan peningkatan kemahiran kewangan, Bank memperbanyak interaksi maya bersama belia, dengan memberikan tumpuan pada pelajar di universiti awam dan swasta. Melalui sesi yang sangat interaktif bersama pelajar di Universiti Teknologi MARA (cawangan Sarawak), International Medical University (IMU), Sunway University, Universiti Utara Malaysia (UUM) dan INCEIF, Bank mendengar aspirasi generasi muda Malaysia dan mengambil kira pandangan mereka mengenai isu utama ekonomi dan kewangan yang dihadapi oleh negara. Bank berkongsi perspektif tentang kesan COVID-19 ke atas ekonomi Malaysia, langkah-langkah dasar untuk mengurangkan kesan itu, kepentingan pengurusan kewangan peribadi serta topik semasa



Sesi interaksi maya bersama pelajar universiti yang disertai sehingga 1,000 peserta pada suatu masa. Hal ini menunjukkan penerimaan dan minat mereka yang mendalam terhadap sesi-sesi seperti ini.



lain seperti perubahan iklim dan pengangguran belia. Tujuan perkongsian ini adalah untuk menarik minat dan membangkitkan kesedaran dalam kalangan generasi siswazah akan datang tentang isu-isu penting pada masa ini, dan usaha yang diperlukan untuk meraih kejayaan dan meningkatkan daya tahan.

## Perkembangan platform media digital Bank

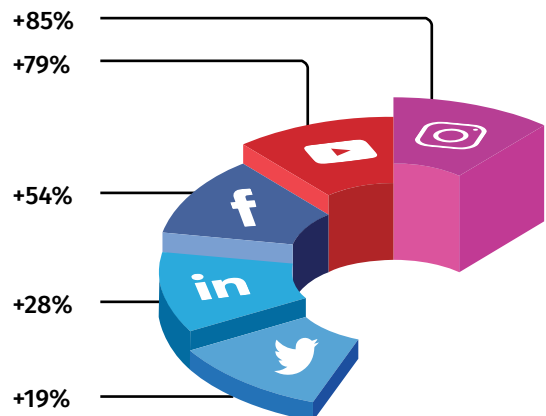
Satu kesan positif daripada pandemik ini ialah minat orang ramai yang semakin mendalam terhadap aktiviti Bank. Keadaan ini telah meningkatkan keberadaan Bank yang nyata melalui media sosial Bank iaitu Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn dan YouTube. Video sidang akhbar dan video bermaklumat lain, testimoni daripada pemilik perniagaan PKS serta maklumat infografik disiarkan dengan meluas melalui saluran digital bagi membantu orang ramai dan perniagaan mengenal pasti penyelesaian yang relevan serta mendapatkan maklumat untuk memantapkan kesejahteraan kewangan mereka. Bagi menggalakkan interaksi dua hala, Bank telah membangunkan petikan maklumat ringkas (*bite-sized information*) dan interaktif untuk platform media sosial.

Melalui hantaran berjadual yang lebih kerap berserta ciri-ciri baharu termasuk aktiviti interaktif seperti tinjauan pendapat (*polls*) dan cerita pendek yang menarik, keberadaan media sosial Bank berkembang dengan ketara beberapa

tahun kebelakangan ini. Sekatan pergerakan juga menyerlahkan perlunya maklumat dalam format video, dengan bilangan video yang dihasilkan dan dimuat naik ke dalam saluran YouTube Bank meningkat lebih tiga kali ganda.

Rajah 1: Interaksi dengan orang ramai yang lebih meluas melalui media sosial

Peningkatan pengikut platform sosial media Bank, tahun ke tahun (%)



Sumber: Bank Negara Malaysia

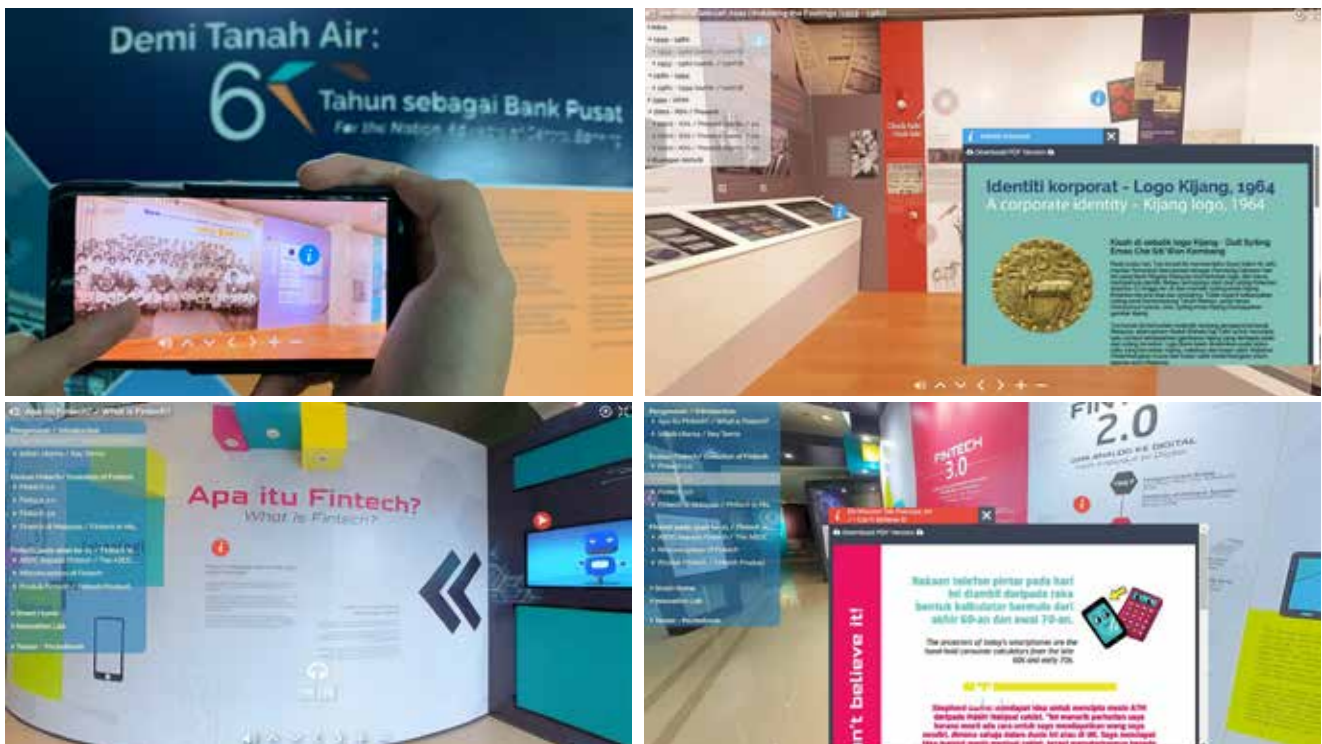
## Muzium dan Galeri Seni (MAG)

Muzium dan Galeri Seni (MAG) Bank di Kuala Lumpur berfungsi sebagai platform pembelajaran informal yang penting untuk berinteraksi dengan orang ramai. Melalui pameran dan program pendidikannya, Muzium ini bukan sahaja menggalakkan penghayatan

terhadap ilmu numismatik dan warisan seni, tetapi juga meningkatkan kesedaran dan pemahaman orang ramai tentang peranan Bank dalam sektor ekonomi dan kewangan.

Pada tahun 2020, MAG terpaksa ditutup kepada orang ramai buat sementara waktu disebabkan oleh pandemik, tetapi MAG telah membawakan pengisiannya ke alam maya. Pengisian ini termasuk lawatan maya ke MAG dan dua pameran maya sempena ulang tahun ke-60 Bank, 'Demi Tanah Air: 60 Tahun sebagai Bank Pusat' (bnm.gov.my/bnm60th) dan satu lagi tentang teknologi kewangan (Fintech), 'Teknologi Kewangan:

Nyata Kepada Maya' (bnm.gov.my/fintech). Program pendidikan maya MAG ditujukan kepada semua lapisan masyarakat dan terutamanya berkisar tentang pendidikan kewangan, ilmu numismatik nasional dan warisan seni berkaitan dengan sosioekonomi serta perubahan iklim. Programnya merangkumi kisah pendek, pelajaran ringkas, pembelajaran berasaskan pertandingan dan siri wacana maya. Pameran dan program pendidikan ini telah dikunjungi oleh lima juta pelawat secara maya, termasuk pelajar, kanak-kanak dan remaja, serta diharapkan dapat memberikan mereka pengalaman pembelajaran yang bermakna mengenai dunia kewangan dan ekonomi.



Kini orang ramai boleh mengakses dan berinteraksi dengan dua pameran MAG melalui alam maya iaitu 'Demi Tanah Air: 60 Tahun sebagai Bank Pusat' dan 'Teknologi Kewangan: Nyata kepada Maya'.