

## Danh sách từ viết tắt

AB	Ngân hàng đại lý
AIM	Amanah Ikhtiar Malaysia
AKPK	Cơ quan quản lý nợ và tư vấn tín dụng ((Agensi Kaunseling and Pengurusan Kredit)
AML/CFT	Phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố
ASEAN	Liên hiệp các quốc gia Đông Nam Á
ATM	Máy rút tiền tự động
BAFIA	Đạo luật về hoạt động ngân hàng và các tổ chức tài chính
BNM	Ngân hàng trung ương Malaysia
BSN	Ngân hàng tiết kiệm quốc gia (Bank Simpanan Nasional)
CCRIS	Hệ thống thông tin tín dụng trung tâm
CDD	Khách hàng thường xuyên
DFI	Tổ chức tài chính phát triển
DFIA	Luật các tổ chức tài chính phát triển
EPF	Quỹ nhân viên
FCIDSS	Điều tra bên cầu về tài chính toàn diện
FII	Chỉ số tài chính toàn diện
FSB	Kế hoạch chi tiết ngành tài chính
FSMP	Kế hoạch tổng thể ngành tài chính
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
GNI	Tổng thu nhập quốc dân
ICU	Đơn vị điều phối thực hiện
JKM	Ban phúc lợi xã hội
KPWKM	Bộ Phụ nữ, Phát triển gia đình và cộng đồng
KYC	Hiểu biết về khách hàng
MFI	Tổ chức tài chính vi mô
MSME	Các doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa
Mykad	Thẻ nhận dạng quốc gia
OECD	Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế
p.p	Điểm phần trăm
PIDM	Tổng công ty bảo hiểm tiền gửi Malaysia
PIN	Mã số nhận dạng cá nhân
PNB	Permodalan Nasional Berhad

POS	Điểm bán hàng
ROA	Thu nhập trên tài sản
ROE	Thu nhập trên vốn chủ sở hữu
SKM	Ủy ban hợp tác của Malaysia
SME	Doanh nghiệp nhỏ và vừa

## Lời mở đầu

Trong số các nước thu nhập trung bình, Malaysia đã đạt được mức độ tài chính toàn diện cao nhất trên thế giới. Vào cuối năm 2015, 92% dân số trưởng thành của Malaysia có tài khoản tiền gửi đang hoạt động tại một tổ chức tài chính, cho phép chủ tài khoản gửi tiết kiệm, rút tiền, tiếp cận máy rút tiền tự động (ATM) và thực hiện thanh toán thông qua các phương tiện điện tử trên toàn quốc. Hầu hết các hộ gia đình ở Malaysia đều có thể tiếp cận các sản phẩm tài chính Hồi giáo đa dạng và các sản phẩm dịch vụ tài chính truyền thống. Ước tính hơn 70% người trưởng thành Malaysia ở trong lực lượng lao động là chủ tài khoản của quỹ tín thác (quỹ tương hỗ), cho phép họ đầu tư tiền tiết kiệm của mình vào thị trường chứng khoán địa phương.

Nhận thấy thành công của tài chính toàn diện tại Malaysia, hàng năm, lãnh đạo của các cơ quan quản lý tài chính của nhiều quốc gia trên thế giới đến thăm Malaysia để tìm hiểu thêm về kinh nghiệm của quốc gia này trên nhiều lĩnh vực liên quan đến tài chính toàn diện, chẳng hạn như: chiến lược đổi mới các hệ thống thanh toán, thẻ căn cước quốc gia, dữ liệu và công cụ thống kê để theo dõi và đánh giá các chính sách tài chính toàn diện; phát triển ngân hàng đại lý, tài chính kỹ thuật số, Fintech và quản lý thử nghiệm (sand box), quỹ tương hỗ, tài chính Hồi giáo; vai trò của các tổ chức tài chính phát triển, các chương trình giáo dục tài chính...

Mặc dù có sự quan tâm rất lớn của các nhà hoạch định chính sách từ nhiều nơi trên thế giới đối với kinh nghiệm tài chính toàn diện của Malaysia, cho đến nay vẫn có rất ít tài liệu viết về kinh nghiệm này một cách bao quát nhất. Báo cáo này của Ngân hàng Thế giới là một trong những nỗ lực đầu tiên để phân tích và đúc kết những kinh nghiệm đáng chú ý về tài chính toàn diện của Malaysia trong suốt 20 năm qua. Báo cáo chỉ tập trung vào việc cung cấp các dịch vụ tài chính cơ bản cho các cá nhân và hộ gia đình. Hoạt động cung cấp các dịch vụ tài chính cho các doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa và các doanh nghiệp lớn không nằm trong trọng tâm của báo cáo.

Báo cáo được chia thành 5 chương: (i) Đầu tiên nhóm nghiên cứu kiểm tra mức độ hiện tại của tài chính toàn diện ở Malaysia và so sánh trên bình diện quốc tế. Báo cáo sử dụng dữ liệu được NHTW Malaysia (BNM) cung cấp cũng như các dữ liệu được Ngân hàng Thế giới thu thập thông qua Khảo

sát Findex Toàn cầu năm 2014. (ii) Chương thứ hai xác định các cải cách cụ thể và các hành động mà Malaysia đã thực hiện để mở rộng tài chính toàn diện từ sau cuộc khủng hoảng tài chính Châu Á 1997-98. Báo cáo phân tích các hành động chính sách, sáng kiến và chiến lược được thực hiện trong 20 năm qua trong suốt ba giai đoạn khác nhau: a) Cơ cấu lại hệ thống ngân hàng, b) Kế hoạch phát triển tổng thể ngành tài chính 2001-2010, và c) Chiến lược ngành tài chính 2011-2020. (iii) Chương thứ ba đánh giá kinh nghiệm của Malaysia về ngân hàng đại lý, một sáng kiến thúc đẩy công nghệ cung cấp dịch vụ tài chính cho bộ phận dân số chưa được phục vụ, đặc biệt là ở khu vực nông thôn. (iv) Chương thứ tư thảo luận về những thách thức mà các nhà chức trách phải đối mặt để phát triển tài chính toàn diện. Báo cáo không chỉ xem xét đến khu vực dân cư chưa được tiếp cận với dịch vụ ngân hàng, mà còn xem xét đến việc “sử dụng” thực tế các dịch vụ tài chính của người trưởng thành đã có tài khoản ngân hàng. (v) Cuối cùng, chương thứ năm của báo cáo trình bày các kết luận và tổng kết các bài học có giá trị từ kinh nghiệm của Malaysia cho các quốc gia khác đang cân nhắc nâng cao mức độ phổ cập tài chính của mình.

Báo cáo được coi là một tài liệu tham khảo đặc biệt cho các nhà quản lý, các nhà nghiên cứu và những người quan tâm đến tài chính toàn diện với tư cách là một mục tiêu cho các quốc gia phấn đấu xóa đói giảm nghèo và tăng trưởng bền vững.

## **Chương 1: Malaysia đang đứng ở đâu trên con đường tài chính toàn diện?**

*Trong số các quốc gia có thu nhập trung bình, Malaysia đã đạt được một trong những mức độ cao nhất về tài chính toàn diện. Theo dữ liệu từ BNM, 92% dân số trưởng thành (tổng dân số trưởng thành ở Malaysia là 22 triệu người) có tài khoản ngân hàng vào năm 2015, với 59% dân số trưởng thành có một tài khoản tại một tổ chức và 33% còn lại có các tài khoản tại nhiều tổ chức ngân hàng.<sup>1</sup>*

Hệ thống ngân hàng của Malaysia đã tăng trưởng trung bình 6,8% về tài sản kể từ năm 2011. Xu hướng này dự kiến sẽ tiếp tục trong những năm tới. Với triển vọng tích cực về hệ thống ngân hàng trong những năm tới, Malaysia có khả năng đạt được việc phổ cập tiếp cận các dịch vụ tài chính cho người trưởng thành vào năm 2020.

Hiện tại, Malaysia có 1,4 chi nhánh ngân hàng trên 10000 người trưởng thành, 4,7 ATM trên 10000 người trưởng thành và 10,7 POS trên 1000 dân, thuộc nhóm các tỷ lệ cao nhất ở Đông Nam Á. Dữ liệu từ BNM cho thấy các tổ chức tài chính cung cấp dịch vụ đến 97% xã ở Malaysia thông qua các chi nhánh ngân hàng hoặc các ngân hàng đại lý.

Cơ sở dữ liệu Global Findex của Ngân hàng Thế giới thu thập dữ liệu về tài chính toàn diện ở các quốc gia trên thế giới ba năm một lần, cho thấy rằng 81% người trưởng thành ở Malaysia có một tài khoản tại một tổ chức tài chính được cấp phép trong năm 2014. Sự khác biệt về dữ liệu tài chính toàn diện giữa Findex và BNM chủ yếu là do các vấn đề về phương pháp và mức độ bao phủ. Một sự khác biệt quan trọng giữa hai dữ liệu là dữ liệu của BNM chỉ liên quan đến các công dân Malaysia, trong khi đó Findex không phân biệt giữa công dân trưởng thành Malaysia và người cư trú trưởng thành không phải người Malaysia. BNM tính đến các tài khoản tiết kiệm tại nhiều tổ chức tài chính, trong khi đó Findex 2014 không tính đến tiết kiệm tại một số tổ chức tài chính chuyên biệt, ví dụ như Quỹ Pilgrim và PNB, vốn phổ biến đối với người dân Malaysia về các khoản tiết kiệm dài hạn. Ngoài ra, dữ liệu

---

<sup>1</sup> Dữ liệu dựa trên Khảo sát về bên Cầu của tài chính toàn diện và khả năng tài chính năm 2015. Dân số trưởng thành của Malaysia được định nghĩa là những người từ 15 tuổi trở lên

Findex được thu thập vào năm 2014, trong khi đó dữ liệu của BNM được thu thập vào 1 năm sau đó (2015).

Dữ liệu Findex cho thấy trên toàn thế giới, tỷ lệ phần trăm người lớn có tài khoản tại một tổ chức tài chính đã tăng lên từ 51% lên 61% từ năm 2011 đến năm 2014. Malaysia ghi nhận một trong những mức tăng cao nhất của tài chính toàn diện trong số các quốc gia có thu nhập trung bình, từ 66% đến 81% từ năm 2011 đến năm 2014, như được trình bày tại bảng sau.

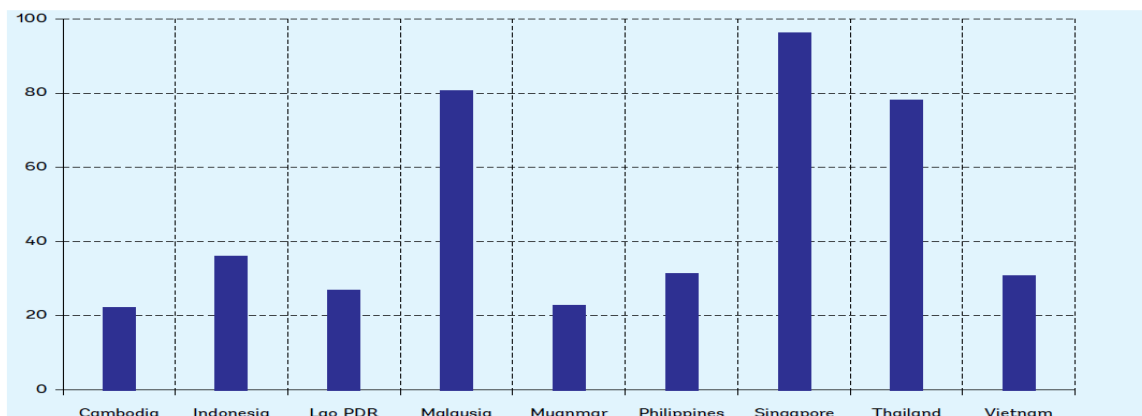
**Bảng 1. Người trưởng thành có một tài khoản tại một số quốc gia có thu nhập trung bình (%)**

Quốc gia	GNI (USD)	2011	2014	Chênh lệch 2011-14 (%)
Brazil	11,690	56	68	12
Costa Rica	9,550	50	65	15
Croatia	13,420	88	86	(-)2
Hungary	13,260	73	72	(-)1
Malaysia	10,430	66	81	15
Mexico	9,940	27	39	12
Kazakhstan	11,550	42	54	12
Panama	10,700	25	43	18
Phần Lan	13,240	70	78	8
Nga	13,850	48	67	19
Thổ Nhĩ Kỳ	10,970	58	57	(-)1
Thế giới	10,683	51	61	10

(Nguồn: Dữ liệu Findex)

Trong 10 quốc gia thành viên của Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN), Malaysia có tỉ lệ người trưởng thành có một tài khoản ngân hàng cao thứ hai, chỉ sau Singapore, như được minh họa ở đồ thị dưới đây.

**Hình 1. Người trưởng thành có một tài khoản ở ASEAN (% người trưởng thành)**



(Nguồn: Dữ liệu Global Findex. \*Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (ASEAN) bao gồm các quốc gia Brunei, Campuchia, Indonesia, Lào, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thái Lan, Việt Nam. Dữ liệu cho Brunei chưa có ở đây. Dữ liệu của Lào và Myanmar thu thập được từ dữ liệu quốc gia)

### **Hệ sinh thái của các tổ chức tài chính**

Nền tảng cho tỷ lệ tài chính toàn diện cao mà Malaysia đạt được là một hệ sinh thái rộng lớn gồm các tổ chức ngân hàng cung cấp một loạt các dịch vụ tài chính thông thường và các dịch vụ tài chính Hồi giáo cho dân cư. Hệ thống ngân hàng phục vụ các hộ gia đình hiện nay gồm 27 ngân hàng thương mại, 16 ngân hàng hồi giáo, và 6 tổ chức tài chính phát triển (DFIs) với mạng lưới tổng cộng 3264 chi nhánh và 11308 ATMs.

**Bảng 2. 10 ngân hàng thương mại có tổng tài sản lớn nhất Malaysia trong năm 2016 (đơn vị triệu USD)**

STT	Ngân hàng	Tài sản	Cho vay	Nhận gửi
1	Maybank	121,843	67,957	82,524
2	Public Bank	76,468	56,542	61,289
3	CIMB Bank	74,347	42,600	48,918
4	RHB Bank	44,921	27,151	31,782
5	Hong Leong Bank	40,333	24,875	31,384
6	UOB	24,666	18,064	19,560
7	OCBC Bank	21,015	14,547	15,873
8	AmBank	20,939	14,556	14,953
9	HSBC	17,481	8,674	12,588
10	Alliance Bank	13,543	9,481	11,167
	<b>Tổng số</b>	<b>455,556</b>	<b>284,447</b>	<b>330,038</b>

*(Nguồn: BNM, Báo cáo tài chính của các ngân hàng, và ước tính của WB)*

Các ngân hàng thương mại là những trung gian lớn nhất trong hệ thống ngân hàng của Malaysia, chiếm 70% tổng tài sản trong hệ thống ngân hàng và vận hành 62% trong tổng số chi nhánh ngân hàng trên toàn quốc. Hệ thống ngân hàng là loại hình nhà cung cấp lớn nhất về các dịch vụ tài chính cho hộ gia đình, bao gồm tiền gửi, tín dụng, thanh toán, chuyển tiền, các sản phẩm bảo hiểm...

Mở một tài khoản tiết kiệm tại một ngân hàng truyền thống hoặc một ngân hàng hồi giáo là một thủ tục đơn giản tại Malaysia. Công dân nước này chỉ cần xuất trình thẻ căn cước quốc gia, trong đó kết hợp nhiều đặc điểm sinh trắc học khác nhau và ký vào các hồ sơ được yêu cầu. Tài khoản có thể được mở với ít nhất là 20 RM (4,4 USD), hoặc thậm chí ít hơn ở một số ngân hàng và không mất phí hàng năm để duy trì tài khoản. Như đã thảo luận ở trong chương tiếp theo, khách hàng ở khu vực nông thôn cũng có thể bắt đầu mở một tài khoản tại một đại lý ngân hàng, và sau đó hoàn thành việc mở tài

khoản của họ tại một chi nhánh ngân hàng, nơi các nhân viên ngân hàng hoàn thành yêu cầu kiểm tra về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

## Hộp 1

### **Thẻ căn cước quốc gia là cột trụ cho tài chính toàn diện**

Thẻ căn cước của người Malaysia là một thẻ bắt buộc phải có đối với công dân nước này từ 12 tuổi trở lên. Thẻ căn cước hiện tại, được biết đến là MyKad, được Cục Đăng ký quốc gia của Malaysia triển khai. Malaysia trở thành quốc gia đầu tiên trên thế giới phát triển và sử dụng thẻ nhận dạng kết hợp cả hai nhận dạng ảnh và sinh trắc học vân tay trên chip máy tính tích hợp được gắn trên một miếng nhựa.

Mykad là thẻ thông minh đầu tiên trên thế giới được thiết kế với sáu chức năng chính: nhận dạng, giấy phép lái xe, thông tin hộ chiếu, thông tin sức khỏe và chức năng tiền điện tử. Ngày nay, nhờ Mykad, mở tài khoản ngân hàng là một thủ tục đơn giản, vì khách hàng mới được xác thực nhanh chóng khi xuất trình thẻ Mykad của họ. Ngoài ra, họ cũng có thể kích hoạt Mykad để có các chức năng thanh toán bổ sung được liên kết với tài khoản ngân hàng của họ và sử dụng nó như một thẻ ATM hoặc một phương tiện thanh toán trên toàn quốc.

Các tính năng bảo mật của Mykad bao gồm xác thực bằng cách sử dụng mật mã khóa đối xứng, hệ điều hành nhiều lớp với tường lửa và nền tảng chip an toàn. Mykad kết hợp hai loại công nghệ sinh trắc học cho mục đích nhận diện: một ảnh thẻ màu của chủ thẻ và giấy Chứng minh kỹ thuật số.

Ngoài các ngân hàng thương mại tư nhân lớn, ba tổ chức tài chính phát triển (DFIs)<sup>2</sup> đóng một vai trò quan trọng trong tài chính toàn diện ở Malaysia: Ngân hàng Simpanan Nasional (BSN), Argobank và Ngân hàng Rakyat. Mặc dù các tổ chức này có quy mô nhỏ về tài sản (chiếm ít hơn 5% tài sản của hệ thống ngân hàng), ba ngân hàng này có một phần ba tổng số tài khoản tiền gửi trong hệ thống ngân hàng Malaysia. Hơn nữa, các DFIs này mở 23% tổng số chi nhánh tại Malaysia. BSN có mạng lưới chi nhánh lớn

---

<sup>2</sup> Có vai trò như các ngân hàng chính sách ở Việt Nam.

nhất (403), tiếp theo là Agrobank (188) và ngân hàng Rakyat (148). Nhiệm vụ của BSN là quảng cáo và huy động tiết kiệm, đặc biệt là cho những người tiết kiệm nhỏ. Ngân hàng có tài sản trị giá 6,6 tỉ USD và 9 triệu khách hàng. BSN cung cấp các sản phẩm ngân hàng truyền thống, bao gồm các sản phẩm ngân hàng Hồi giáo và tài chính vi mô. BSN tập trung vào cung cấp tài chính vi mô và ngân hàng đại lý, khuyến khích tiết kiệm và mở tài khoản cho các học sinh<sup>3</sup>.

Agrobank, trước đây gọi là Ngân hàng Pertanian Malaysia (BPM), được thành lập năm 1969 với tư cách là một DFI với nhiệm vụ là đáp ứng nhu cầu tài chính của ngành nông nghiệp. Là một ngân hàng Hồi giáo chính thức kể từ năm 2015, ngân hàng đã phát triển các gói tài chính phù hợp Shariah cho các doanh nhân trong chuỗi giá trị nông nghiệp (tức là từ các dịch vụ sản xuất, chế biến, tiếp thị và hỗ trợ). Để hỗ trợ cho chương trình tài chính toàn diện, Agrobank đã mở rộng mạng lưới chi nhánh tại nông thôn và mạng lưới đại lý, mở rộng sử dụng nền tảng ngân hàng điện tử của mình. Ngân hàng hiện đang hoạt động trên 70% cộng đồng cư dân nông thôn ở Malaysia.

Ngân hàng Rakyat là ngân hàng Hồi giáo lớn nhất ở Malaysia. Ngân hàng này có một mạng lưới chi nhánh rộng, các dịch vụ và sản phẩm của ngân hàng bao gồm tài khoản tiết kiệm cho trẻ em, thanh thiếu niên và người trưởng thành, cũng như các tài khoản đầu tư cho người trưởng thành và người già. Về mặt tài chính tiêu dùng, Ngân hàng Rakyat cung cấp tài chính cá nhân, tài trợ nhà ở, tài trợ giáo dục, tài trợ xe hơi, thẻ tín dụng... Sản phẩm cho vay chính của ngân hàng Rakyat là tài chính cá nhân. Ngân hàng cung cấp tài chính cho nhân viên chính phủ, một sản phẩm có rủi ro thấp và lợi nhuận cao. Trong xếp hạng toàn cầu, Ngân hàng Rakyat không chỉ đứng thứ 10 trong số các ngân hàng Hồi giáo lớn nhất, mà còn là tổ chức ngân hàng Hồi giáo có lợi nhuận xếp thứ hai trong năm 2011.

Malaysia cũng có một vài tổ chức độc quyền do chính phủ sở hữu nhằm huy động tiết kiệm từ các hộ gia đình có thu nhập thấp, bao gồm cả Permodalan Nasional Berhad (PNB) và Quỹ Hành hương. PNB huy động tiết

---

<sup>3</sup> Các học sinh tiểu học và trung học trong nước được khuyến khích mở tài khoản và có một tài khoản ngân hàng dưới chương trình có tên gọi "Skim Galakan Simpanan Pelajar (SGDP)". Xem thêm <http://www.mybsn.com.my/content.xhtml?contentId=262>

kiệm từ các công dân Malaysia (đặc biệt là nhóm dân tộc Bumiputra) và đầu tư vào các công ty để tạo ra lợi nhuận cao hơn lãi suất tiền gửi của ngân hàng. Kể từ năm 2016, PNB có hơn 10 triệu tài khoản khách hàng và luôn mang lại lợi nhuận hấp dẫn cho khách hàng của mình (những người tham gia quỹ). Ngoài ra, PNB đã trở thành công ty quản lý tài sản lớn nhất tại Malaysia về tổng tài sản.

Hội đồng Quỹ Pilgrim (Lembaga Tabung Haji) được thành lập năm 1963 để cung cấp một chương trình tiết kiệm cho cộng đồng Hồi giáo. Chính phủ cung cấp bảo hiểm cho tất cả các khoản tiền gửi của quỹ, khiến cho các khoản tiền gửi này trở thành một công việc đầu tư hấp dẫn không chỉ cho các nhà đầu tư Hồi giáo nhỏ mà còn cho các nhà đầu tư Hồi giáo lớn tại Malaysia. Hiện nay, quỹ phục vụ hơn 7 triệu khách hàng cá nhân thông qua 119 chi nhánh, khiến quỹ trở thành tổ chức nhận tiền gửi DFI lớn thứ hai sau BSN, xét về số lượng khách hàng.

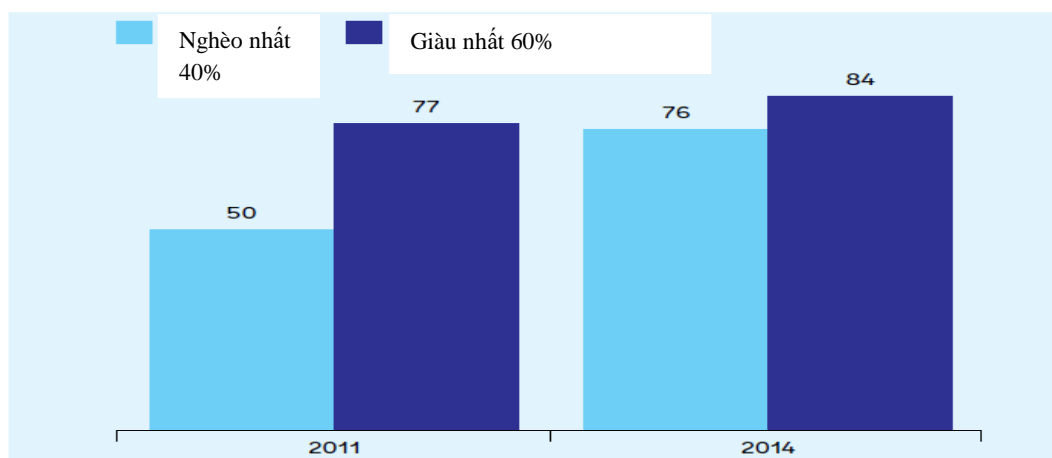
### **Cấp độ tài chính toàn diện theo các khu vực khác nhau của dân số**

Dữ liệu thu thập được theo Khảo sát Findex của Ngân hàng thế giới cho thấy rằng cấp độ tài chính toàn diện là tương đối đồng nhất tại các phân đoạn dân số khác nhau của Malaysia. Đặc biệt, khi dân số được chia theo nhóm tuổi, mức thu nhập, nơi cư trú (nông thôn so với khi vực thành thị) và giới tính, tỷ lệ tài chính toàn diện, được tính bằng số lượng người trưởng thành có tài khoản tại một tổ chức tài chính, vẫn tương đối đồng nhất. Tuy nhiên, một số khác biệt đáng kể về tài chính toàn diện quan sát được khi dân số được chia nhóm dựa theo trình độ học vấn của họ.

### **Thu nhập**

Theo cơ sở dữ liệu Findex, từ năm 2011 đến năm 2014, Malaysia đã có những tiến bộ đáng kể trong việc cung cấp quyền tiếp cận vào một tài khoản cho 40% người trưởng thành nghèo nhất. Trong khoảng thời gian này, tỷ lệ người trưởng thành trong khung thu nhập thấp có một tài khoản ngân hàng tại một tổ chức tài chính tăng từ 50% lên 76%. Kết quả là, khoảng cách về sở hữu tài khoản giữa những người nghèo nhất và người giàu nhất đã giảm đi đáng kể.

**Hình 2. Chủ tài khoản theo thu nhập của Malaysia (% người trưởng thành)**



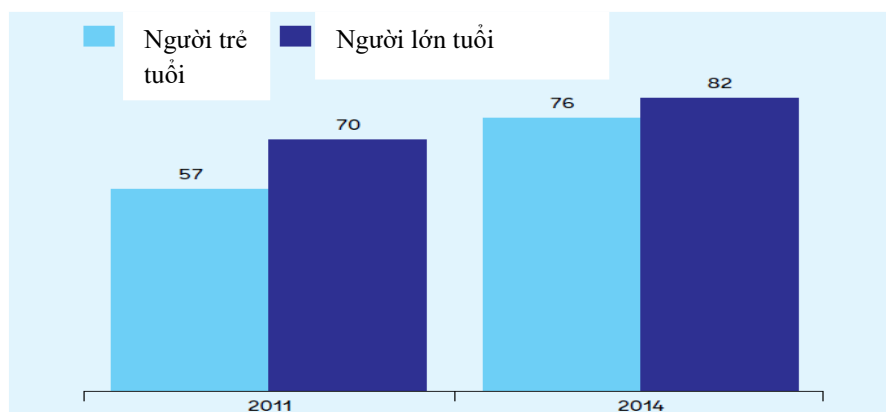
(Nguồn: dữ liệu Findex)

Trong năm 2011, khoảng cách giữa 60% người giàu nhất và 40% người nghèo nhất là 27%, trong mức trung bình của khu vực Đông Á và Thái Bình Dương, và ở các mức tương tự với các nước có thu nhập trung bình khác như Brazil và Mexico. Trong năm 2014, khoảng cách này ở Malaysia giảm xuống còn 9%, một trong những cải thiện lớn nhất trong việc cung cấp các dịch vụ tài chính dành cho người nghèo được Findex ghi nhận trong khung thời gian này.

### **Độ tuổi**

Trong năm 2014, 82% người lớn tuổi (25 tuổi trở lên) ở Malaysia đã được ghi nhận có một tài khoản tại một tổ chức tài chính, trong khi con số này cho nhóm thanh niên (dưới 25 tuổi) là 76%. Nếu như năm 2011 khoảng cách giữa người lớn tuổi và nhóm thanh niên là 13%, thì năm 2014 khoảng cách này giảm xuống còn 6%. Ở khu vực Đông Á và Thái Bình Dương, khoảng cách tuổi tác đã mở rộng trong những năm qua, trong khi năm 2011 khoảng cách là 6% (56% người lớn tuổi và 50% người trẻ tuổi), trong năm 2014 khoảng cách tăng lên 10%. Ngược lại với trường hợp của Malaysia, khoảng cách tuổi tác ở khu vực Đông Á và Thái Bình Dương đã tăng lên do số lượng người trẻ tuổi thấp hơn người lớn tuổi. Chênh lệch thu nhập giữa các nhóm này có thể là một trong những nguyên nhân giải thích cho tỷ lệ tăng trưởng thấp hơn của nhóm người trẻ tuổi ở khu vực Đông Á Thái Bình Dương.

**Hình 3. Chủ tài khoản theo độ tuổi ở Malaysia (% người trưởng thành)**

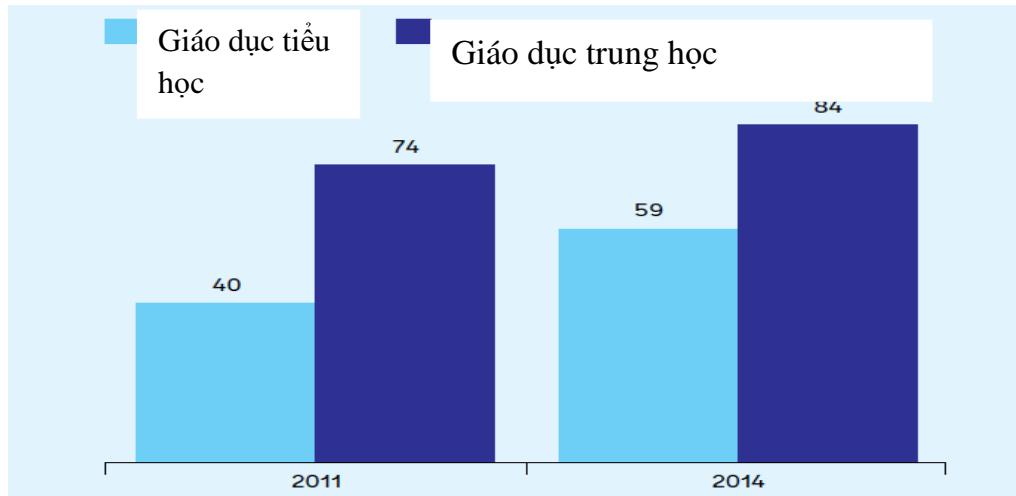


Nguồn: Cơ sở dữ liệu Findex

### **Trình độ học vấn**

Ở Malaysia, người trưởng thành có nhiều năm giáo dục chính thức có nhiều khả năng có một tài khoản ngân hàng hơn những người trưởng thành có ít năm giáo dục tại trường hơn. Khoảng cách về giáo dục giữa hai nhóm này giảm từ 34% trong năm 2011 xuống 25% trong năm 2014, nhưng vẫn còn đáng kể. Trong năm 2014, tỷ lệ tài chính toàn diện đạt 59% cho người trưởng thành có ít hơn 6 năm giáo dục và đạt 84% cho người trưởng thành có nhiều hơn 6 năm giáo dục. Ở khu vực Đông Á và Thái Bình Dương, mức độ tài chính toàn diện có liên quan đến trình độ học vấn đang được cải thiện với tốc độ nhanh hơn tại Malaysia. Trong khi đó vào năm 2011, khoảng cách giáo dục tại Đông Á và Thái Bình Dương là 15%, trong năm 2014 khoảng cách này giảm xuống còn 13%. Như vậy, khoảng cách giáo dục tại quốc gia này gấp đôi con số được báo cáo trong khu vực.

**Hình 4. Người có tài khoản theo trình độ giáo dục tại Malaysia (% người trưởng thành)**

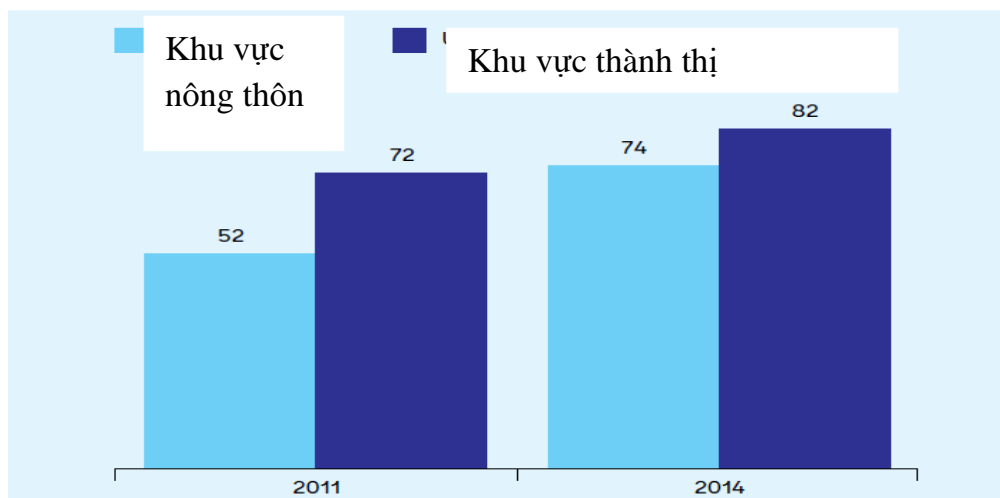


(Nguồn: Cơ sở dữ liệu của Global Findex)

### **Thành thị và nông thôn**

Trên toàn cầu, người trưởng thành ở khu vực nông thôn thường gặp khó khăn trong việc có tài khoản tại một tổ chức tài chính, do các ngân hàng phải đối mặt với chi phí cao khi mở các chi nhánh tại các làng nhỏ và ở khu vực xa xôi hẻo lánh. Trong năm 2014, 74% người trưởng thành ở nông thôn tại Malaysia có một tài khoản (so với 82% ở khu vực thành thị), cải thiện 22% so với năm 2011. Ở khu vực Đông Á và Thái Bình Dương, 64% người trưởng thành sống ở nông thôn cũng gặp những khó khăn như vậy.

**Hình 5. Người có tài khoản tại khu vực thành thị và nông thôn tại Malaysia (% người trưởng thành)**

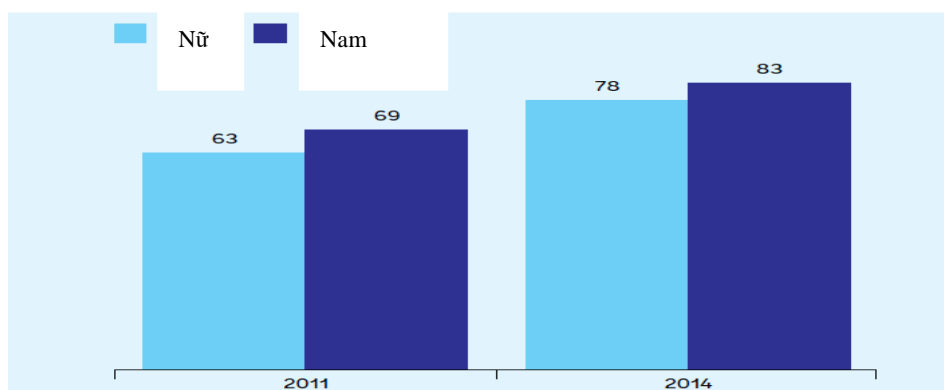


(Nguồn: Dữ liệu Global Findex)

### **Giới tính**

Trên thế giới, khoảng cách giới tính trong tài chính toàn diện là 7%, với 64% nam giới trưởng thành có một tài khoản và 57% so với nữ giới trưởng thành có tài khoản, theo Findex. Ở Malaysia, khoảng cách giữa nam giới (83%) và nữ giới (78%) ở mức 5% trong năm 2014, cải thiện 1% từ con số được báo cáo trong năm 2011. Quyền sở hữu tài khoản của nữ giới ở Malaysia cũng có thể so sánh được với mức trung bình của Đông Á và Thái bình dương (67%).

**Hình 6. Nam giới và nữ giới có một tài khoản tại Malaysia (% người trưởng thành)**



(Nguồn: Cơ sở dữ liệu Findex)

Vậy những người nào không được tiếp cận các dịch vụ tài chính ở Malaysia? Câu trả lời sẽ phụ thuộc vào dữ liệu nào được sử dụng. Dữ liệu của BNM cho thấy rằng 1,7 triệu người (8 phần trăm dân số trưởng thành của Malaysia) vẫn chưa có một tài khoản ngân hàng. Họ chủ yếu bao gồm các hộ gia đình có thu nhập thấp sống ở vùng nông thôn. Nhưng con số này chỉ bao gồm các công dân Malaysia.

Nếu chúng tôi sử dụng Findex, chúng tôi có thể kết luận rằng có khoảng 3,9 triệu người trưởng thành (bất kể quốc tịch) ở Malaysia vẫn chưa có tài khoản ngân hàng. Điều này có nghĩa là một trong năm người trưởng thành không có điểm đầu vào ban đầu cho các dịch vụ tài chính chính thức. Theo dữ liệu của Findex, những người có nhiều khả năng không tiếp cận dịch vụ ngân hàng là những người trưởng thành sống ở khu vực nông thôn với trình độ giáo dục thấp. Hơn nữa, họ có thể là công nhân nước ngoài. Malaysia sở hữu một số lượng lớn lao động nước ngoài mà nhiều người trong số đó đến từ các nước láng giềng như Bangladesh, Indonesia, Myanmar và Nepal.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Theo Bộ Nhân sự, có khoảng 2,1 triệu lao động nước ngoài đang làm việc tại Malaysia. Tuy nhiên, số ước tính bao gồm cả công nhân không có giấy tờ thay đổi rất nhiều tùy thuộc vào nguồn thông tin.

## **Chương 2. Malaysia đã đạt được tỉ lệ tài chính toàn diện cao bằng cách nào?**

Có nhiều hành động là sáng kiến khác nhau đã góp phần vào sự thành công của Malaysia trong tiến trình tài chính toàn diện. Trong phần này, nhóm nghiên cứu khảo sát hành trình Malaysia đã trải qua trong 20 năm qua để mở rộng quyền tiếp cận các dịch vụ tài chính cho dân số của mình.

Chúng tôi bắt đầu với những hành động được đưa ra sau cuộc khủng hoảng tài chính Châu Á 1997-98, đánh dấu một cột mốc quan trọng trong hệ thống tài chính quốc tế, và thúc giục chính phủ Malaysia và các quốc gia khác tại Châu Á đưa ra các biện pháp để bảo vệ hệ thống tài chính của mình khỏi những biến động trên thị trường tài chính, các dòng vốn ra lớn và suy thoái kinh tế trong khu vực.

Trong báo cáo này, chúng tôi không phân tích những gì đã xảy ra trước cuộc khủng hoảng tài chính châu Á về mặt tài chính. Đây có thể là chủ đề của một báo cáo riêng biệt điều tra về cách thức các định chế tài chính được tạo ra kể từ khi Malaysia được thành lập vào năm 1957, cách thức các định chế này phát triển và cách các công cụ tài chính, thị trường và quy định phát triển kể từ đó.

Kể từ cuộc khủng hoảng tài chính châu Á 1997-98, Malaysia đã thực hiện một loạt các cải cách để hiện đại hóa, cơ cấu lại và mở rộng hệ thống tài chính của mình, đảm bảo rằng các tổ chức tài chính phục vụ người nghèo bằng cách cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thuận tiện cho họ với mức phí thấp hơn, trong khi một số dịch vụ được cung cấp trên cơ sở không tính phí hoa hồng.

Các hành động có liên quan nhất được thực hiện bởi các nhà chức trách trong hai thập kỷ qua để mở rộng tài chính toàn diện bao gồm:

- i) Giảm số lượng ngân hàng để có ít tổ chức hơn nhưng các tổ chức lớn hơn và vững chắc hơn, được trang bị tốt hơn để cạnh tranh với các đồng cấp tại khu vực ASEAN,
- ii) Sửa đổi nhiệm vụ của ngân hàng trung ương Malaysia để cho phép cơ quan này có quyền hạn pháp lý để chủ động thúc đẩy tài chính toàn diện,

- iii) Hạn chế việc sử dụng tiền mặt và séc trong nền kinh tế thông qua hiện đại hóa và mở rộng cơ sở hạ tầng hệ thống thanh toán quốc gia;
- iv) Cải cách và cơ cấu lại các DFI hiện có (như BSN, Agrobank và Ngân hàng Rakyat) bằng cách tái tập trung các nhiệm vụ chính sách và tăng cường quản trị doanh nghiệp của các DFI này;
- v) Ban hành Hướng dẫn các dịch vụ ngân hàng cơ bản để yêu cầu các ngân hàng phục vụ các hộ gia đình có thu nhập thấp và hạn chế các khoản phí mà ngân hàng có thể tính phí cho các dịch vụ cơ bản của khách hàng.<sup>5</sup>
- vi) Khuyến khích cạnh tranh cao hơn trong thị trường
- vii) Củng cố các tiêu chuẩn quản lý và giám sát cho khu vực ngân hàng cho phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế
- viii) Giới thiệu các sản phẩm tài chính mới và mở rộng ra khu vực tài chính Hồi giáo
- ix) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ để phát triển các công cụ mới và các giải pháp sáng tạo để phục vụ các hộ gia đình có thu nhập thấp (ví dụ như mô hình ngân hàng đại lý) với chi phí hiệu quả; và
- x) Đẩy mạnh việc bảo vệ người tiêu dùng và nâng cao hiểu biết tài chính

Các cải cách được thực hiện bởi chính quyền Malaysia đã có tác động tích cực lên tài chính toàn diện bằng cách xây dựng một hệ thống ngân hàng vững mạnh, ngày càng hướng đến thị trường. Đồng thời, điều quan trọng là nhấn mạnh rằng quá trình các cải cách này được hình thành và thực hiện cũng quan trọng không kém đối với sự thành công của Malaysia trong tài chính toàn diện.

Cụ thể, các cuộc cải cách lớn đã được xây dựng và thực hiện dưới sự bảo trợ của hai chiến lược dài hạn về phát triển ngành tài chính: Kế hoạch tổng thể ngành tài chính 2001-2010 và Chiến lược ngành tài chính 2011-2020. Mỗi kế hoạch dài hạn này cung cấp một chẩn đoán toàn diện về các yếu tố cản trở tài chính toàn diện, đặt ra các mục tiêu tổng quát và mục tiêu cụ thể để các nhà chức trách theo đuổi trong khoảng thời gian 10 năm và xây dựng một loạt các hành động và cải cách được sắp xếp theo trình tự để hoàn thành các mục tiêu. Hơn nữa, việc thực hiện các chiến lược 10 năm này đã được các cơ

---

<sup>5</sup> Xem Hướng dẫn các dịch vụ cơ bản của ngân hàng do BNM soạn thảo tại [http://www.bnm.gov.my/index.php?rp=gl\\_001\\_5\\_basic\\_banking\\_services](http://www.bnm.gov.my/index.php?rp=gl_001_5_basic_banking_services)

quan chức năng giám sát chặt chẽ một cách thường xuyên bằng cách sử dụng dữ liệu mở rộng được BNM thu thập về tài chính toàn diện và các công cụ, chỉ tiêu được các cơ quan chức năng phát triển để kiểm tra tiến độ của tài chính toàn diện.

### **Cơ cấu lại hệ thống ngân hàng**

Sau cuộc khủng hoảng tài chính châu Á 1997-98, các nhà quản lý khu vực tài chính đã đi đến kết luận rằng hệ thống ngân hàng bị chia nhỏ thành nhiều tổ chức nhỏ (hơn 77 ngân hàng trước năm 1997) khiến không thể cạnh tranh với một số tổ chức đồng cấp trong khu vực ASEAN. Kích thước nhỏ của các ngân hàng Malaysia làm suy yếu khả năng của các ngân hàng này trong việc đạt được mức hiệu quả và lợi nhuận như của các tổ chức đồng cấp khác. Hơn nữa, nó ngăn cản các ngân hàng cung cấp nhiều loại sản phẩm và dịch vụ mà các ngân hàng lớn trong khu vực đang cung cấp. Ngoài ra, một số tổ chức đang phải đối mặt với một số lượng lớn các khoản nợ xấu và thiếu hụt vốn đã ngăn cản các ngân hàng phát triển và phục vụ khách hàng mới.

Các nhà chức trách khu vực tài chính kết luận rằng để trở nên cạnh tranh hơn, hệ thống ngân hàng cần phải bước vào một quá trình cơ cấu lại để xây dựng năng lực, tăng cường khả năng phục hồi và tăng thêm hiệu quả nhằm mục đích tạo thuận lợi cho việc chuyển đổi kinh tế của Malaysia.

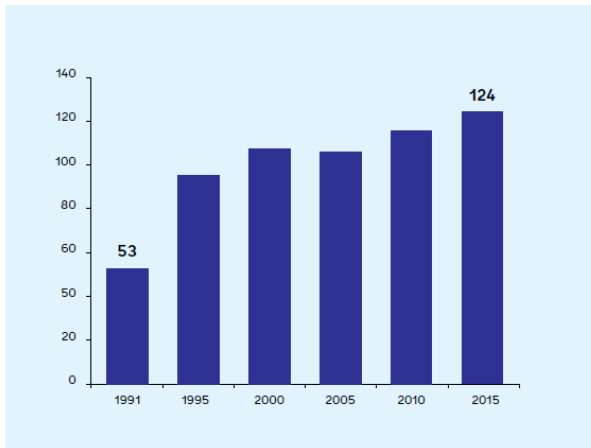
Lần cơ cấu lại khu vực ngân hàng đầu tiên được BNM đưa ra trước thềm cuộc khủng hoảng tài chính Châu Á 1997-98. Chương trình sáp nhập được xúc tiến dẫn đến việc thành lập 10 ngân hàng “nòng cốt” (hay các tập đoàn ngân hàng thương mại trong nước được vốn hóa tốt cung cấp một loạt các sản phẩm tài chính truyền thống và các sản phẩm tài chính Hồi giáo) vào năm 2003.

Nhờ nỗ lực cơ cấu lại các tổ chức tài chính, số lượng ngân hàng trong nước giảm từ 77 năm 1997 xuống còn 34 trong năm 2010. Từ năm 2000 đến năm 2010, tỷ lệ vốn hóa của các ngân hàng trong nước tăng từ 11,7% lên 14,2%. Hơn nữa, tỷ lệ nợ xấu trong hệ thống ngân hàng giảm từ 9,2% xuống còn 2,6%. Các tỷ suất sinh lời cũng được cải thiện trong khoảng thời gian này; lợi nhuận trên tài sản (ROA) tăng từ 1,1 lên 1,6% trong khi lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) tăng từ 13,3 lên 16,7%. Malaysia hiện có hai tổ

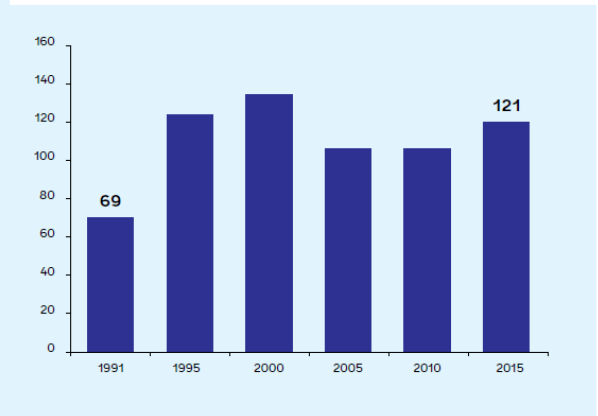
chức đã thành công trong việc trở thành các ngân hàng khu vực lớn trong ASEAN, Maybank và Ngân hàng CIMB, với tài sản trị giá tương ứng là 121 và 74 tỷ đô la Mỹ tính đến cuối năm 2016.

### Một số chỉ số lựa chọn về khu vực tài chính của Malaysia

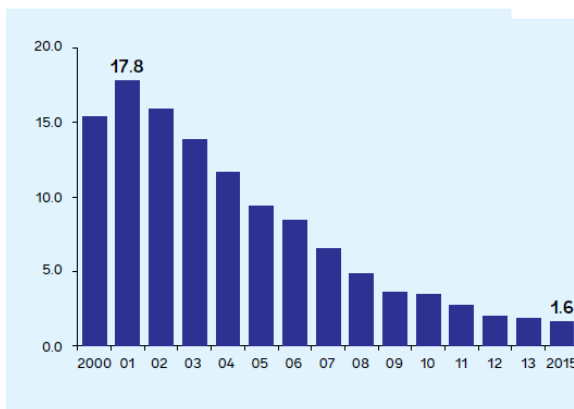
Hình 7. Tiền gửi ngân hàng (% GDP)



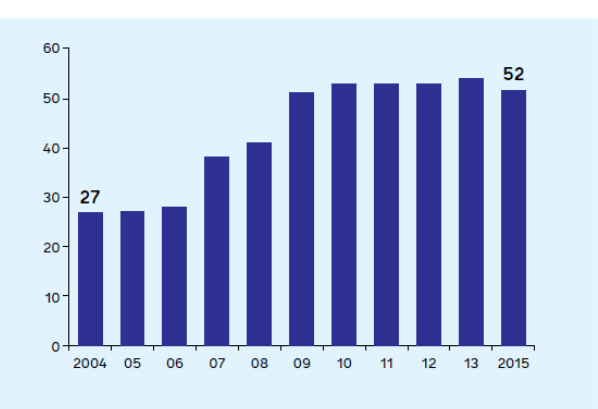
Hình 8. Tín dụng trong nước cho khu vực tư nhân (%GDP)



Hình 9. Tỷ lệ nợ xấu



Hình 10. ATM (trên 100000 người trưởng thành)



(Nguồn: Dữ liệu phát triển tài chính toàn cầu, Ngân hàng thế giới)

Ngoài nhu cầu tăng cường khả năng thanh toán của các tổ chức ngân hàng, Malaysia còn xác định nhu cầu tăng cường các kỹ năng của lực lượng lao động trong ngành dịch vụ tài chính và phát triển một thể hệ mới gồm các cán bộ ngân hàng địa phương với các kỹ năng chuyên sâu để phục vụ tốt hơn thị trường đang phát triển ở Malaysia và ASEAN. Do đó, BNM phối hợp với các hiệp hội ngành tài chính tích cực hỗ trợ việc thành lập các tổ chức khác

nhau để tăng cường năng lực và phát triển các kỹ năng và tài năng của lực lượng lao động, hiện tại gồm 128.000 người trong ngành ngân hàng.

**Bảng 3. Hệ sinh thái các tổ chức phục vụ cho Phát triển Tài năng cho khu vực tài chính của Malaysia**

<b>Tổ chức</b>	<b>Trọng tâm đào tạo</b>
Chương trình Bồi dưỡng tài năng khu vực tài chính	Đào tạo cho sinh viên tốt nghiệp hàng đầu để cung cấp các trải nghiệm thực tế và phát triển kỹ năng mềm để chuẩn bị tham gia vào lực lượng lao động của khu vực dịch vụ tài chính
Viện Châu Á về tài chính	Phát triển nguồn lực con người cho khu vực tài chính
Viện bảo hiểm Malaysia	Giáo dục và đào tạo về mảng bảo hiểm
Viện tài chính và ngân hàng Hồi giáo Malaysia	Trung tâm tham khảo tài chính Hồi giáo cho ngành tài chính và giới nghiên cứu
Trung tâm quốc tế về giáo dục trong tài chính Hồi giáo	Các chương trình tài chính Hồi giáo sau đại học dành cho các học viên (tức là các chuyên gia tài chính Hồi giáo)
Học viện Nghiên cứu Quốc tế Shariah	Đẩy mạnh nghiên cứu ứng dụng tại tài chính hồi giáo và Sharia
Tập đoàn phát triển công nghiệp chứng khoán	Giáo dục thị trường vốn, đào tạo và là nhà cung cấp nguồn thông tin
Trung tâm quản trị và lãnh đạo ICLIF	Đào tạo về quản lý cấp cao và Ban giám đốc trong quản lý chiến lược và lãnh đạo để củng cố chức năng giám sát
Cơ quan kiểm định tài chính	Chịu trách nhiệm bảo hiểm chất lượng cho các sáng kiến học tập, bao gồm kiểm định thể chế, cá nhân và chương trình

## **Kế hoạch tổng thể ngành tài chính (2001-2010)**

FSMP cho giai đoạn 2001-2010 là kế hoạch dài hạn đầu tiên được Malaysia đưa ra cho sự phát triển của ngành. FSMP bao gồm hơn 100 đề xuất để giải quyết các lỗ hổng và xây dựng một hệ thống tài chính mạnh và vững chắc để đáp ứng các yêu cầu kinh tế thay đổi. Trong trường hợp cụ thể của ngành ngân hàng, kế hoạch tổng thể bao gồm 39 khuyến nghị có mục tiêu nâng cao hiệu quả, khả năng phục hồi và năng động hóa trong hệ thống ngân hàng. Trọng tâm chính là xây dựng năng lực của các tổ chức ngân hàng trong nước để nâng cao khả năng cạnh tranh và thúc đẩy sự phát triển của một hệ thống ngân hàng mạnh hơn.

FSMP có ba giai đoạn. Trong giai đoạn đầu tiên, trọng tâm là xây dựng năng lực trong nước của ngành tài chính và nâng cao hiệu quả của ngành thông qua việc sáp nhập giữa các tổ chức. Giai đoạn thứ hai hướng tới mục tiêu dần gỡ bỏ các quy định cho thị trường tài chính trong nước, với mục tiêu chính là thúc đẩy cạnh tranh giữa các thành viên thị trường. Giai đoạn cuối cùng bao gồm các biện pháp đẩy nhanh tốc độ hội nhập của hệ thống tài chính với các thị trường quốc tế.

### **Các hành động chính trong FSMP để mở rộng quy mô tài chính toàn diện**

Trong giai đoạn 2001 đến 2010, một số cuộc cải cách lớn trong khu vực tài chính đã được tiến hành. Bao gồm:

**Củng cố các DFIs.** Malaysia có 6 DFI, dự kiến sẽ cung cấp các dịch vụ tài chính trong các khu vực không được tiếp cận đầy đủ tới các tổ chức ngân hàng. Trước năm 2002, các DFI không được giám sát đầy đủ và phải đối mặt với các vấn đề tài chính. Năm 2002, một cải cách lớn đã được bắt đầu với việc ban hành Đạo luật Tổ chức Tài chính Phát triển 2002 (DFIA), đã trao quyền cho BNM là cơ quan quản lý và giám sát của các tổ chức này. Mục tiêu chính của DFIA là để đảm bảo rằng các DFI thực hiện nhiệm vụ của mình một cách an toàn và bền vững. Kể từ khi ban hành DFIA vào năm 2002, tổng cộng 6 DFI nằm trong phạm vi quản lý của BNM với nhiệm vụ phục vụ các khu vực mang tính chiến lược của nền kinh tế bao gồm nông nghiệp, doanh nghiệp nhỏ và vừa, cơ sở hạ tầng, hàng hải và khu vực xuất nhập khẩu.

Các DFIs cũng đóng góp đáng kể vào các sáng kiến cho tài chính toàn diện, với ngân hàng Simpanan Nasional (BSN), Agrobank và ngân hàng Rakyat là những nhân tố chính thúc đẩy tài chính toàn diện. Sau hơn một thập niên, Đạo luật đã được tăng cường hơn nữa để cho phép các DFI thực hiện tốt hơn các nhiệm vụ tương ứng và đồng thời phản ánh những thách thức đang phát sinh từ bối cảnh tài chính mới. DFIA sửa đổi có hiệu lực từ ngày 31 tháng 1 năm 2016, bao gồm các cải tiến trong các lĩnh vực quản trị, hoạt động kinh doanh của DFI và các quy định giám sát cũng như đưa vào các lĩnh vực mới về Shariah, nguyên tắc kinh doanh, bảo vệ người tiêu dùng và khung pháp lý.

Làm cho việc tiếp cận và chi phí của các dịch vụ ngân hàng cơ bản trở nên phải chăng với người dân. Thông qua Hướng dẫn về các dịch vụ ngân hàng cơ bản được ban hành bởi BNM vào năm 2005, tất cả các ngân hàng được yêu cầu cung cấp dịch vụ ngân hàng cơ bản và đảm bảo rằng tất cả các phân khúc dân số đều có quyền tiếp cận với các khoản tiền gửi và các dịch vụ chuyển tiền với chi phí thấp, và nhận được lãi suất tiết kiệm hợp lý. Cụ thể, Hướng dẫn có các quy định sau đây:

- a. Tất cả các công dân Malaysia và người thường trú được phép có một tài khoản tiết kiệm cơ bản (BSA) và một tài khoản vãng lai cơ bản (BCA) trên một tổ chức.
- b. Khoản tiền gửi ban đầu để mở một tài khoản BSA không được vượt quá 20 RM (hay 4,4 USD).
- c. Một tài khoản BSA sẽ có lãi bất kể số dư tài khoản là bao nhiêu. Mức lãi suất tối thiểu không được thấp hơn 0,25% một năm.
- d. Không áp dụng phí dịch vụ hoặc phí duy trì đối với tài khoản.

Bảng sau đây mô tả những giới hạn về phí đối với dịch vụ ngân hàng cơ bản mà các ngân hàng Malaysia phải tuân thủ.

**Bảng 4. Các loại phí đối với các dịch vụ ngân hàng cơ bản ở Malaysia**

<b>Loại phí</b>	<b>Bản chất của giao dịch</b>	<b>Các dịch vụ không tính phí một tháng</b>
Làm thủ tục tại quầy	Các yêu cầu về tài khoản, gửi tiền, rút tiền, chuyển tiền trong cùng một ngân hàng	Lên đến 6 giao dịch
ATM	Yêu cầu kiểm tra số dư, Rút tiền, Chuyển tiền trong cùng một ngân hàng	Không có giới hạn Lên tới 8 giao dịch Không có giới hạn
Máy nhận tiền gửi	Nhận gửi séc Nhận gửi tiền mặt	Không có giới hạn Không có giới hạn
Tài khoản Giro liên ngân hàng	Chuyển tiền liên ngân hàng	2 giao dịch
Internet Banking	Kiểm tra tài khoản Thanh toán hóa đơn Chuyển tiền	Không giới hạn Không giới hạn Không giới hạn

(Nguồn: Tính toán của các tác giả dựa trên Hướng dẫn về các dịch vụ ngân hàng cơ bản của BNM)

**Trách nhiệm của BNM với tài chính toàn diện.** Theo truyền thống, các ngân hàng trung ương không có nhiệm vụ công khai phải thúc đẩy tài chính toàn diện. Trong năm 2009, luật Ngân hàng Trung ương Malaysia đã được sửa đổi để cho phép ngân hàng trung ương có quyền lực pháp lý trong việc chủ động thúc đẩy tài chính toàn diện<sup>6</sup>. Đây là một cột mốc quan trọng

<sup>6</sup> Chức năng chính của Ngân hàng trung ương Malaysia (BNM) trong việc thúc đẩy một khu vực tài chính vững mạnh, tiến bộ và toàn diện được nêu rõ trong Luật Ngân hàng trung ương Malaysia 2009 đã cùng có thêm trọng tâm chiến lược của BNM trong việc thúc đẩy các chính sách về tài chính toàn diện. Để xúc tiến thực hiện nhiệm vụ về tài chính toàn diện, BNM đã xây dựng một khung chính sách toàn diện trong Chiến

đã giúp BNM thúc đẩy tài chính toàn diện. Mặt khác, trên quan điểm quốc tế, Malaysia đã là một trong những quốc gia tiên phong trong việc giao ngân hàng trung ương một nhiệm vụ rõ ràng, công khai để thúc đẩy tài chính toàn diện.

**Bảo hiểm tiền gửi.** Năm 2015, Malaysia thành lập Tập đoàn bảo hiểm tiền gửi Malaysia (PIDM). PIDM được ủy nhiệm để đảm bảo rằng cả tiền gửi và các khoản thanh toán lợi ích theo bảo hiểm và takaful<sup>7</sup> trong trường hợp ngân hàng và các công ty bảo hiểm phá sản. PIDM bảo hiểm cho tiền gửi tối đa lên tới 62500 USD cho mỗi người gửi tiền (tại một ngân hàng) và tối đa lên tới 125000 USD cho mỗi người có bảo hiểm và nhận lợi ích takaful. Mạng lưới an toàn này được cung cấp miễn phí cho người dùng và được kích hoạt tự động.

**Thu thập thông tin tín dụng.** Một trong những thách thức mà Malaysia phải đối mặt sau cuộc khủng hoảng tài chính châu Á là việc không có lịch sử tín dụng đáng tin cậy của người đi vay cá nhân. Do việc thiếu thông tin tín dụng có thể là rào cản lớn trong việc tiếp cận các dịch vụ tài chính chính thức, BNM đã sáng kiến thành lập một Trung tâm thông tin tín dụng. Năm 2001, Hệ thống Thông tin Tham chiếu Tín dụng Trung ương (CCRIS) được thành lập để thu thập thông tin tín dụng từ tất cả các tổ chức tài chính được quản lý. Tính đến cuối năm 2016, CCRIS đã thu thập thông tin tín dụng trên 9 triệu người đang đi vay.

**Cơ chế giải quyết tranh chấp.** Phòng Hòa giải Tài chính được thành lập vào năm 2005 để đảm bảo rằng tất cả người tiêu dùng dịch vụ tài chính đều có quyền tiếp cận đến một chương trình giải quyết tranh chấp độc lập và công bằng<sup>8</sup>. Không chỉ cư dân có cơ quan giải quyết các khiếu nại về dịch vụ hoặc sản phẩm của các tổ chức tài chính mà Cơ quan quản lý nợ và tư vấn tín

---

lược ngành tài chính (FSBP) 2011-2020 để cải thiện các khía cạnh của tài chính toàn diện như khả năng tiếp cận các dịch vụ tài chính một cách thuận tiện, sử dụng các dịch vụ tài chính có trách nhiệm và mức độ hài lòng cao đối với các dịch vụ tài chính.

<sup>7</sup> Bảo hiểm tuân thủ - Shariah

<sup>8</sup> Tháng 10 năm 2016, Phòng hòa giải tài chính được thay thế bởi Thanh tra viên về các dịch vụ tài chính

dụng (AKPK) cũng được thành lập năm 2006 để tư vấn về quản lý tài chính và nợ, hỗ trợ các cá nhân đang vay nợ để làm việc về các chương trình trả nợ.

BNM cũng thành lập Ban quy tắc thị trường và người tiêu dùng năm 2006, chịu trách nhiệm xây dựng và thực thi các chính sách thúc đẩy sự đối xử công bằng và có trách nhiệm với người tiêu dùng của các tổ chức tài chính. Ban này cũng giám sát việc các tổ chức tài chính tuân thủ các tiêu chuẩn về xử lý khiếu nại, thu nợ, tài trợ, áp dụng phí và lệ phí, và cấp thẻ tín dụng. BNMLINK<sup>9</sup> được thành lập như là một điểm liên lạc tập trung cho công chúng để giải quyết bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ hoặc sản phẩm của khu vực tài chính.

**Giáo dục người tiêu dùng.** Một cấu phần quan trọng của chiến lược để thúc đẩy tài chính toàn diện là củng cố khung khổ giáo dục và bảo vệ người tiêu dùng. Các tổ chức tài chính ở Malaysia bắt buộc phải tuân thủ các yêu cầu công khai rằng họ phải đảm bảo thông tin được phổ biến tới người sử dụng dịch vụ tài chính không chỉ kịp thời mà còn dễ hiểu và chính xác. Người tiêu dùng được trang bị cả kiến thức và kỹ năng để đưa ra quyết định tài chính tối ưu thông qua giáo dục tài chính. Các chương trình này được phát triển bởi BNM, AKPK và khu vực tài chính. Các chương trình này<sup>10</sup> trang bị nhận thức cho người tiêu dùng về các rủi ro liên quan đến việc sử dụng các sản phẩm tài chính khác nhau cũng như các lợi ích nhận được. Một cấu phần đặc biệt của khung bảo vệ là các tổ chức tài chính có trách nhiệm đánh giá tính phù hợp của sản phẩm với người sử dụng tiềm năng.

**Bảng 5. Sự phát triển của khu vực tài chính Malaysia**

<b>Trước khủng hoảng tài chính châu Á 1997</b>	<b>Sau khi thực thi FSMP 2010</b>
Hệ thống ngân hàng phân tán với 77	Hợp nhất và hợp lý hóa ngành ngân

<sup>9</sup> BNMLINK cung cấp dịch vụ khách hàng trực tiếp để giúp khách gửi các yêu cầu chung và các khiếu nại công khai. Ngân hàng Negara đã thiết lập TELELINK, cho phép công chúng tiếp cận các dịch vụ tư vấn này qua điện thoại. MobileLINK mở rộng dịch vụ tư vấn của BNMLINK tại Malaysia bằng cách sử dụng xe buýt dịch vụ khách hàng di động được trang bị các trang thiết bị và công nghệ hỗ trợ.

<sup>10</sup> Trong các chương trình này, POWER!, được giới thiệu vào năm 2011, hướng tới những người trẻ tuổi và những người vay mới với mục tiêu cung cấp cho họ những kỹ năng cần thiết để quản lý tài chính của bản thân một cách hiệu quả

ngân hàng trong nước và 55 công ty bảo hiểm trong nước	hàng với 34 ngân hàng trong nước và 37 công ty bảo hiểm trong nước
Thị trường trái phiếu kém phát triển và quá phụ thuộc vào các tập đoàn trong tài trợ cho hệ thống ngân hàng	Khu vực tài chính đa dạng với thị trường chứng khoán thanh khoản và phát triển. Liên minh chiến lược với các tổ chức nước ngoài
Quản lý và giám sát dựa trên những quy tắc cứng nhắc	Khung khổ quản lý và giám sát vững chắc. Tăng cường quản trị doanh nghiệp và thực hành quản lý rủi ro
Tài chính hồi giáo bị giới hạn.	Malaysia là một trung tâm tài chính Hồi giáo quốc tế
Cơ chế giá cả cứng nhắc, khoảng cách trong tiếp cận tài chính với các cơ chế bảo vệ người tiêu dùng bị hạn chế	Kênh phân phối hiệu quả cho các sản phẩm và dịch vụ tài chính. Khuôn khổ bảo vệ người tiêu dùng tài chính một cách toàn diện

(Nguồn: BNM)

Sự chuyển đổi của khu vực tài chính Malaysia thông qua việc thực hiện các khuyến nghị của FSMP đầu tiên đã mang lại những kết quả quan trọng. Trong thời gian này, hệ thống ngân hàng tăng trưởng với tốc độ hàng năm là 7,3%. Hơn nữa, hệ thống ngân hàng nổi lên với các tổ chức trong nước ít hơn nhưng mạnh hơn và lớn hơn, một số trong số đó đã trở thành những ngân hàng bán lẻ hàng đầu ở Đông Nam Á (Maybank và CIMB).

Xét về tài chính toàn diện, số lượng chi nhánh ngân hàng trên 100.000 người trưởng thành tăng từ 11,3 lên 14,6 từ năm 2000 đến năm 2010, theo BNM. Tổng số tài khoản tiền gửi trên 1.000 người lớn tăng từ 1.975 lên 2.954 trong cùng kỳ. Trong khoảng thời gian này, Malaysia đã tăng đáng kể số lượng khoản vay trên 1.000 người lớn, tăng từ 310 lên 858.

Dù tiến trình đã đạt được như vậy, vào cuối năm 2010, các chỉ số tài chính toàn diện vẫn chưa hoàn toàn thỏa mãn các cơ quan chức năng ở Malaysia. Cụ thể, tiếp cận vật lý của các ngân hàng được coi là thấp. Trong năm 2010, Malaysia có 15 chi nhánh trên 100.000 người trưởng thành so với con số 32 ở các nước có thu nhập cao. Về máy ATM, Malaysia có 52 máy

ATM trên 100.000 người trưởng thành so với con số 94 ở các nước có thu nhập cao. Hơn nữa, 54 phần trăm các thôn bản (mukims) với dân số hơn 2.000 người trưởng thành (nơi có 17% tổng dân số ) không có bất kỳ điểm tiếp cận các dịch vụ tài chính nào. Đối với các hộ gia đình có thu nhập thấp, dữ liệu cho thấy họ tụt hậu so với các bộ phận dân số khác về dịch vụ tài chính. Ví dụ, đối với các hộ gia đình có thu nhập thấp, tỷ lệ có các sản phẩm bảo hiểm chỉ là 10% so với 41% đối với các hộ gia đình nói chung.

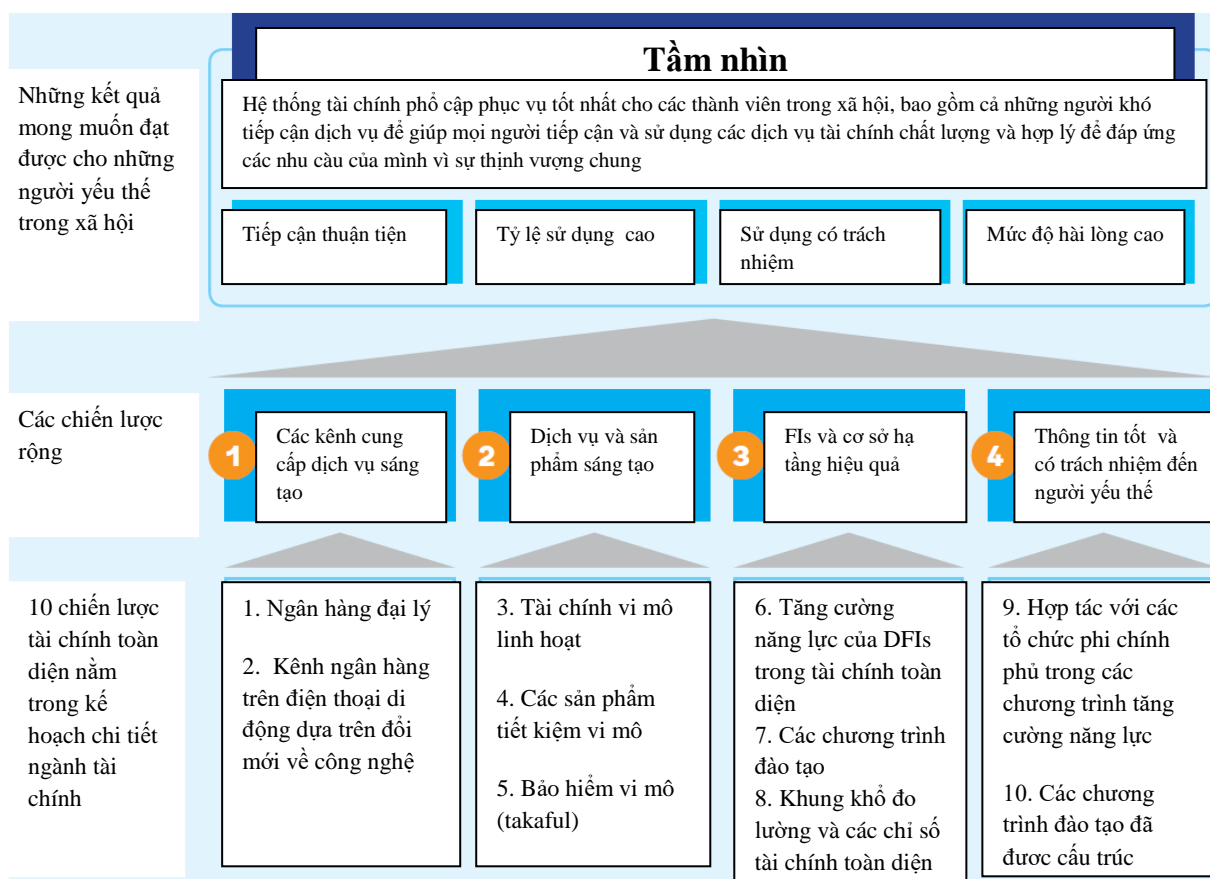
### **Chiến lược ngành tài chính (2011-2020)**

FSB, được triển khai vào năm 2011, đã thay đổi trọng tâm từ cách tiếp cận dựa trên khu vực được áp dụng trong thập kỷ trước đó sang cách tiếp cận phản ánh một lĩnh vực tài chính tích hợp hơn với các mối liên kết được tăng cường với các thành phần kinh tế khác nhau và với nhiều quốc gia khác nhau. Trong FSB, vai trò của khu vực tài chính bao gồm việc không chỉ đáp ứng nhu cầu tài chính của đất nước mà còn đóng một vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu tài chính ngày càng tăng của một châu Á mới nổi. Một phần quan trọng của chiến lược này là quốc tế hóa tài chính Hồi giáo, cũng như phát triển trung tâm tài chính Hồi giáo quốc tế của quốc gia này.

Khi xây dựng FSB, BNM đã thiết kế Khung tài chính toàn diện vào năm 2010, thiết lập ra các kết quả có thể đo lường được, chiến lược và hành động cụ thể để thúc đẩy tài chính toàn diện. Để xây dựng khuôn khổ này, một nhóm làm việc liên ngành được thành lập trong BNM. Nhóm đã có hơn 100 ý tưởng để thúc đẩy tài chính toàn diện, hình thành 10 chiến lược tác động cao, như được minh họa trong hình tiếp theo. Đối với việc xây dựng Khung này, các cam kết và tham vấn với một loạt các bên liên quan đã được thực hiện, bao gồm các chuyên gia về đói nghèo, ngân hàng, các tổ chức phi chính phủ, cũng như các tổ chức như SKM, ICU, JKM & KPWKM.

## Hình 11. Khung khổ tài chính toàn diện của Malaysia

### Một khung khổ năm trong Chiến lược ngành tài chính (2011-2020) để thúc đẩy tài chính toàn diện



(Nguồn: Báo cáo hệ thống thanh toán và ổn định tài chính năm 2005, BNM)

Mặt khác, BNM đã xây dựng một Chỉ số Tài chính toàn diện để theo dõi tiến độ của chính cơ quan này và các hoạt động thường xuyên của cơ quan. Như đã được thể hiện trong hình dưới đây, Chỉ số tài chính toàn diện (FII) được thông qua ở Malaysia có 4 khía cạnh (Khả năng tiếp cận thuận tiện, Tỷ lệ sử dụng, Sử dụng có trách nhiệm, và Mức độ hài lòng) và 8 chỉ số giám sát. FII được xây dựng từ cả dữ liệu bên cung và bên cầu do BNM thu thập một cách thường xuyên. Chỉ số dao động từ điểm số 0 đến 1, trong đó số cao hơn biểu thị tiến độ đạt được mục tiêu tài chính toàn diện trong nước.

Chỉ số này đánh giá tiến độ thực hiện so với mục tiêu đã được đề ra trước đó cho mỗi chỉ tiêu. Điều này có nghĩa là dữ liệu cho mỗi chỉ tiêu được chia cho mục tiêu và khi kết quả thu được, nó được nhân với trọng số của nó. Các khía cạnh có cùng trọng số. Mục tiêu của các chỉ tiêu được thiết lập nằm trong khoảng từ 40 phần trăm trong trường hợp người trưởng thành có bảo hiểm / takaful đến 95 phần trăm cho dân số sống ở các xã với ít nhất một điểm tiếp cận.

**Hình 12. Chỉ số tài chính toàn diện của Malaysia**

<b>Khía cạnh</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>2011</b>	<b>2015</b>
Tiếp cận thuận tiện	% các xã có ít nhất 2000 người có ít nhất một điểm tiếp cận	45%	97%
	% dân số sống tại các xã với ít nhất một điểm tiếp cận	82%	99%
Tỷ lệ sử dụng (% người trưởng thành)	Tài khoản tiền gửi	92%	91%
	Tài khoản tài chính	36%	25%
	Bảo hiểm nhân thọ	18%	16%
Sử dụng có trách nhiệm (% khách hàng)	Tài khoản tiền gửi đang hoạt động	87%	92%
	Tài khoản tài chính đang hoạt động	97%	98%
Mức độ thỏa mãn (% khách hàng)	Hài lòng với các dịch vụ tài chính	61%	73%

(Nguồn: BNM)

Kết quả của FII cho thấy trong năm 2011, chỉ số tài chính toàn diện đạt đến mức 0,77 và trong năm 2015 chỉ số đã tăng lên 0,90. Những cải thiện trong tài chính toàn diện chủ yếu được giải thích bởi sự gia tăng 51 điểm phần trăm trong tỷ lệ các xã (có ít nhất 2.000 dân) có ít nhất một điểm tiếp cận. Cấu phần thứ hai có sự tiến bộ chính là tỷ lệ dân số sống ở các xã có ít nhất một điểm tiếp cận, đã cải thiện 17 điểm phần trăm và lên tới 99% dân số có ít nhất một trong những điểm tiếp cận như vậy. Động lực thứ ba trong việc nâng cao chỉ số tài chính toàn diện là sự gia tăng 12 điểm phần trăm trong mức độ hài lòng với các dịch vụ tài chính nói chung. Tài khoản tiền gửi hoạt động tăng 5 điểm phần trăm và lên tới 92% khách hàng được báo cáo là có hoạt động trong tài khoản ngân hàng của họ.

Tỷ lệ sử dụng, minh họa cho việc sử dụng các dịch vụ tài chính của người dân bao gồm tài khoản tiền gửi, tài khoản tài chính và các chính sách bảo hiểm, đã được ghi nhận đã giảm nhẹ. Trong tỷ lệ phần trăm người trưởng thành có các tài khoản tiết kiệm được duy trì ở mức cao 91%, tỷ lệ người trưởng thành có các tài sản tài chính (bao gồm thẻ tín dụng) đã giảm từ 36% xuống 25%. Điều này một phần do việc tập trung cao độ vào quản lý các khoản nợ xấu và khả năng chi trả các khoản nợ theo sự hướng dẫn các giải pháp trong Hướng dẫn thẻ tín dụng và Hướng dẫn về tài trợ có trách nhiệm. Phần trăm người trưởng thành được khảo sát cho biết họ đã mua bảo hiểm nhân thọ hoặc chính sách takaful đã giảm từ 18% xuống còn 16%. Những phát hiện này cho thấy rằng trong khi tài chính toàn diện đã tăng cường đáng kể từ năm 2011, một số khoảng trống nhất định vẫn còn tồn tại, đặc biệt ở các phân khúc thu nhập thấp, nơi mà khả năng chi trả vẫn còn là một thách thức.

Học tập kinh nghiệm về Chỉ số tài chính toàn diện của Malaysia, ngày càng nhiều quốc gia đã bắt đầu phát triển các chỉ số của riêng họ để đo lường sự tiến bộ của quốc gia trong lĩnh vực tài chính toàn diện. Cũng có một nỗ lực ở các nước thành viên ASEAN trong việc theo dõi tiến độ của một loạt các chỉ tiêu mà không chỉ bao hàm các chủ đề về tài chính toàn diện, phát triển khu vực tài chính và môi trường.

Theo FSBP 2011-2020, các sáng kiến chính để thúc đẩy tài chính toàn diện đã được giới thiệu tại Malaysia. Các sáng kiến bao gồm việc khởi động sáng kiến ngân hàng đại lý (được thảo luận chi tiết trong Chương tiếp theo) và

hiện đại hóa cơ sở hạ tầng hệ thống thanh toán (được thảo luận trong Chương 4) để hạn chế sử dụng tiền mặt và séc, khuyến khích sử dụng thẻ ghi nợ và phương tiện thanh toán điện tử.

Nhìn chung, kinh nghiệm của Malaysia cho thấy không có “phương thuốc thần kỳ” để mở rộng quy mô của tài chính toàn diện. Cuối cùng, thành công của Malaysia là kết quả của những nỗ lực được thực hiện bởi chính quyền và ngành công nghiệp tài chính trong vòng 20 năm qua. Các nhân tố chính cho thành công của Malaysia là tầm nhìn dài hạn rõ ràng trong hai chiến lược ngành tài chính, kế hoạch hành động chi tiết và cam kết mạnh mẽ của các cơ quan chức năng để thực hiện, nỗ lực tăng cường DFI, khả năng lãnh đạo của BNM và các cơ quan khác, những khoản đầu tư lớn vào hệ thống thanh toán, củng cố các DFI, khả năng thực hiện các cải cách pháp lý thông qua Quốc hội, các hành động để khuyến khích đổi mới tài chính và thúc đẩy công nghệ, đầu tư mạnh vào dữ liệu về tài chính toàn diện.

### **Chương 3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ: trường hợp về ngân hàng đại lý ở Malaysia**

*Là một trong 10 sáng kiến có tác động lớn trong Chiến lược 2011-2020 để tiếp cận với các phân khúc dân số không thể tiếp cận với các dịch vụ tài chính, đặc biệt là khu vực dân cư sống ở nông thôn nơi không có chi nhánh ngân hàng, BNM đã giới thiệu sáng kiến về ngân hàng đại lý vào năm 2012.*

Thông qua sáng kiến này, các tổ chức tài chính được cấp phép được phép hợp tác với một doanh nghiệp hiện hành để cung cấp các dịch vụ tài chính như các cửa hàng bán lẻ (ví dụ cửa hàng tạp hóa, quán café, nhà hàng, trạm xăng...) và các bưu điện được đặt tại các xã nơi không có bất kỳ chi nhánh ngân hàng nào để cung cấp các dịch vụ tài chính.

Mỗi cửa hàng bán lẻ hoặc đại lý được chọn sẽ nhận được thiết bị/thiết bị đầu cuối POS được kết nối theo thời gian thực với hệ thống back-end của tổ chức tài chính. Thiết bị đầu cuối này cho phép các đại lý cung cấp dịch vụ tài chính cơ bản cho khách hàng của họ thay mặt tổ chức tài chính, chẳng hạn như mở tài khoản tiết kiệm, gửi tiền hoặc rút tiền, lập hóa đơn và thanh toán khoản vay, thực hiện chuyển tiền nội địa...

Việc sử dụng ngân hàng đại lý mang lại các lợi ích hấp dẫn cho các tổ chức tài chính tham gia và cho các đại lý của họ. Đối với các tổ chức tài chính, ngân hàng đại lý cho phép họ cung cấp các dịch vụ tài chính cơ bản cho khách hàng ở vùng sâu vùng xa một cách hiệu quả về chi phí, do đó giảm bớt thời gian đi lại của khách hàng đến điểm tiếp cận dịch vụ tài chính gần nhất. Ngân hàng đại lý là một lựa chọn có chi phí thấp hơn đáng kể so với các chi nhánh ngân hàng truyền thống và máy rút tiền tự động (ATM).

Đối với các đại lý, cơ chế này cho phép họ nhận thêm thu nhập từ hoa hồng mà các đại lý này kiếm được từ các giao dịch tài chính được thực hiện thay mặt cho các tổ chức tài chính. Hơn nữa, các ngân hàng đại lý thu hút nhiều khách hàng hơn đến cơ sở của mình và do đó tạo ra doanh thu cao hơn cho hoạt động kinh doanh cốt lõi của họ.

## Hướng dẫn ngân hàng đại lý

BNM đã xuất bản Hướng dẫn về ngân hàng đại lý (AB) vào năm 2012 để tạo điều kiện cho việc thực hiện sáng kiến này, đồng thời bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Hướng dẫn về ngân hàng đại lý quy định mức trách nhiệm và trách nhiệm tối thiểu mà các tổ chức tài chính tham gia phải có để quản lý một cách phù hợp tất cả các rủi ro liên quan đến bên thứ ba cung cấp dịch vụ tài chính.

Theo Hướng dẫn AB, việc cung cấp các dịch vụ tài chính chỉ được giới hạn ở các khu vực không được tiếp cận và khó tiếp cận các dịch vụ tài chính<sup>11</sup> cho công dân Malaysia. Trong giai đoạn đầu của AB, chỉ có một số lượng giới hạn các dịch vụ tài chính được cho phép, chẳng hạn như nhận tiền gửi, rút tiền, chuyển tiền, trả nợ và thanh toán hóa đơn<sup>12</sup>. Các đại lý không được phép phát hành thẻ ATM, hoặc tiến hành kinh doanh dịch vụ tiền tệ hoặc thẩm định khoản vay. Năm 2015 BNM mở rộng phạm vi giao dịch tài chính mà ngân hàng đại lý có thể thực hiện để đáp ứng nhu cầu rõ ràng của khách hàng và các đại lý. Kể từ đó, các đại lý có thể hỗ trợ việc mở các tài khoản tiết kiệm.

Theo Hướng dẫn AB, quyết định phê duyệt đơn đăng ký mở tài khoản tiết kiệm của khách hàng và phát hành thẻ ATM/thẻ ghi nợ phải được các tổ chức tài chính thực hiện. Khoản tiền gửi ban đầu tối thiểu để mở loại tài khoản này ít hơn 5 đô la Mỹ (20 RM) và quy trình Nhận biết khách hàng KYC phải được hoàn thành bởi tổ chức tài chính trong vòng hai tháng tiếp theo khi nhận được yêu cầu mở tài khoản.

Các đại lý cũng được yêu cầu để hỗ trợ cho một quy trình KYC tiêu chuẩn hóa sơ bộ bao gồm thu thập thông tin nhận biết khách hàng qua hệ thống trực tuyến thời gian thực của tổ chức tài chính và xác minh danh tính

---

<sup>11</sup> Các khu vực khó tiếp cận tài chính tại Malaysia được xác định dựa trên các xã có dân số nhiều hơn 2000 hoặc trong trường hợp của bang Sabah mà không có nhiều hơn 5 điểm tiếp cận dịch vụ.

<sup>12</sup> Đây là trách nhiệm của tài chính toàn diện để đảm bảo rằng các đại lý ít nhất cung cấp hai dịch vụ cơ bản là gửi tiền và chuyển tiền.

của khách hàng thông qua thẻ nhận dạng quốc gia (MyKad) và xác thực sinh trắc học.<sup>13</sup>

Thông tin của khách hàng được kiểm tra đối với một số cơ sở dữ liệu để tuân thủ yêu cầu AML/CFT. Theo sáng kiến AB, các đại lý chỉ là điểm tiếp xúc, thông tin được chuyển tới back-end của ngân hàng và các ngân hàng thực hiện thẩm định khách hàng dựa vào cơ sở dữ liệu riêng của ngân hàng.

Để quản lý rủi ro thanh khoản một cách thích hợp, Hướng dẫn thiết lập giới hạn rút tiền mặt tối đa 250 USD (1000 RM) trên mỗi tài khoản khách hàng tại các đại lý độc lập (cửa hàng tiện lợi độc lập và cửa hàng tạp hóa, hiệu sách, đại lý viễn thông, nhà hàng và cửa hàng văn phòng phẩm) và rút tiền mặt tối đa 1.250 đô la Mỹ (5.000 RM) cho mỗi tài khoản khách hàng tại các đại lý không phải là đại lý sở hữu duy nhất (chẳng hạn như bưu điện và trạm xăng).

Các tổ chức tài chính chịu trách nhiệm đối với tất cả các dịch vụ mà các ngân hàng đại lý thực hiện nhân danh họ. Đại lý phải được đào tạo từ các tổ chức tài chính về các lĩnh vực như sản phẩm, dịch vụ, bảo vệ thông tin khách hàng<sup>14</sup>, cơ chế phát hiện gian lận, AML/CFT, vận hành thiết bị và xử lý khiếu nại. Đại lý được chọn phải có giấy phép kinh doanh hợp lệ và trải qua một quy trình thẩm định kỹ lưỡng để đánh giá hồ sơ tín dụng của họ, uy tín của chủ doanh nghiệp, và khả năng cũng như năng lực của họ trong việc thực thi các dịch vụ ngân hàng đại lý.

Một quá trình giám sát toàn diện được thiết lập để đảm bảo rằng các dịch vụ được cung cấp như mong đợi và các rủi ro liên quan được quản lý hiệu quả. Để theo dõi tiến độ giao dịch của tài khoản tiết kiệm, BNM yêu cầu tất cả các tổ chức tài chính tham gia gửi báo cáo hàng tháng bao gồm số lượng đại lý được mở và tổng số giao dịch. Ngoài ra, các tổ chức được yêu cầu gửi báo cáo tài khoản hoạt động để theo dõi mức độ sử dụng và mở tài

---

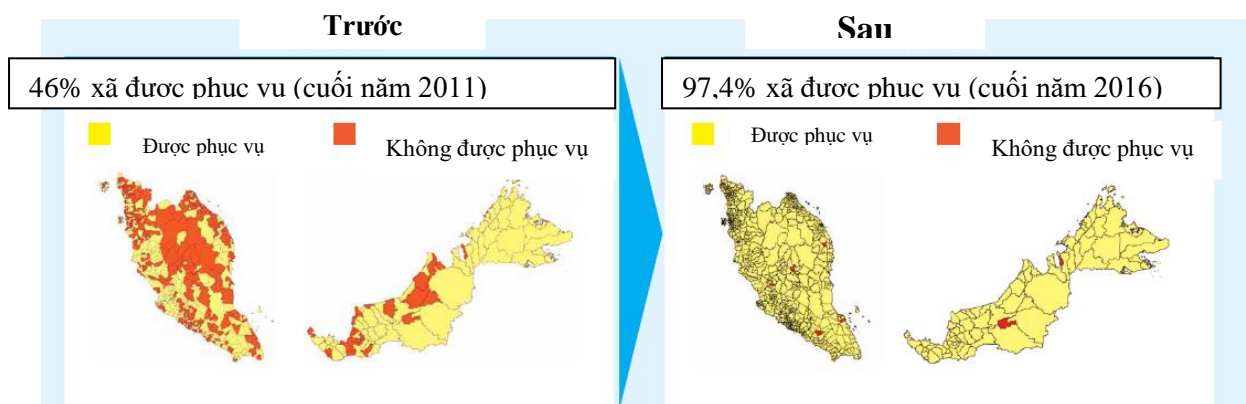
<sup>13</sup> Đối với giao dịch thẻ ghi nợ, một quy trình xác thực thứ ba là phải bấm số mật khẩu cá nhân (PIN)

<sup>14</sup> Đại lý có cam kết không tiết lộ thông tin cá nhân của khách hàng cho bất kỳ cơ quan hoặc người có liên quan nào được quy định trong Luật bảo vệ Dữ liệu cá nhân 2010. Các biện pháp khác ngụ ý cung cấp bằng chứng về các giao dịch, tạo điều kiện cho các kênh khiếu nại, tiết lộ thông tin đại lý về thời hạn của cuộc hẹn, danh sách các dịch vụ mà họ cung cấp, điều lệ khách hàng, và các khoản phí và giới hạn giao dịch hàng ngày.

khoản tiết kiệm mới. Thông tin của các đại lý được chỉ định và các giao dịch khác như tiền gửi, rút tiền và thanh toán cũng được giao cho BNM. Trong các báo cáo được gửi đến cơ quan quản lý, có một báo cáo cập nhật trạng thái về các đại lý đã được báo cáo lên phía cảnh sát về các hoạt động kinh doanh không phù hợp.

### **Kết quả hoạt động của ngân hàng đại lý tại Malaysia**

Kể từ khi triển khai vào năm 2012, sáng kiến ngân hàng đại lý đã trở thành một phương tiện hiệu quả để thúc đẩy tài chính toàn diện tại Malaysia, đặc biệt ở những địa điểm không có chi nhánh ngân hàng. Trong năm 2011, trước khi sáng kiến ngân hàng đại lý đi vào hoạt động, chỉ có 46% các xã<sup>15</sup> ở Malaysia được tiếp cận với các dịch vụ tài chính. Trong năm 2015, ba năm sau khi sáng kiến được thực hiện, 97% các xã của quốc gia<sup>16</sup> đã tiếp cận với các dịch vụ tài chính cơ bản nhờ các ngân hàng đại lý. Ngân hàng đại lý cung cấp phương tiện cho người dân ở các vùng nông thôn của Malaysia thực hiện các giao dịch tài chính cơ bản một cách thuận tiện và an toàn mà không mất thêm chi phí.



Nguồn: BNM

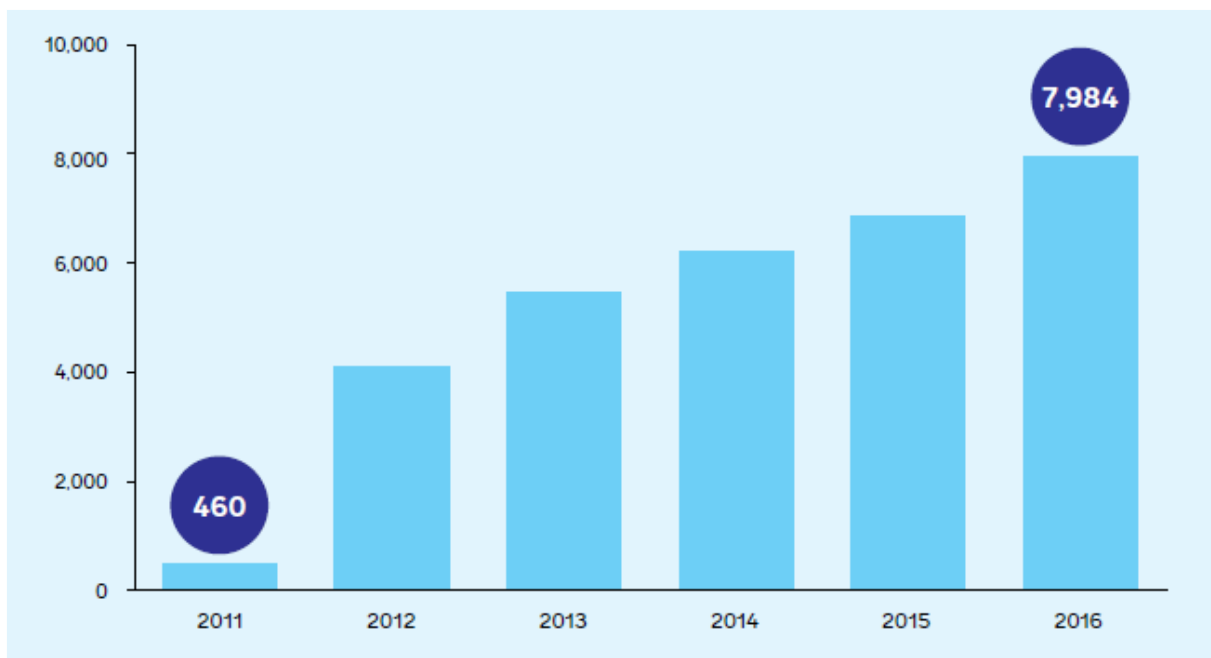
Mạng lưới của các ngân hàng đại lý cung cấp các dịch vụ tài chính đã phát triển nhanh chóng trong những năm qua. Vào cuối năm 2016, mạng lưới

<sup>15</sup> Với dân số lớn hơn 2000 người

<sup>16</sup> Trong tổng số 886 xã của quốc gia, 863 xã được tiếp cận và 23 xã không được tiếp cận dịch vụ trong 11 bang của Malaysia

ngân hàng đại lý đã đạt 7984 đại lý từ 460 đại lý được thành lập vào cuối năm 2011. Trong 5 năm đầu, số lượng các đại lý đã tăng lên hơn 17 lần.

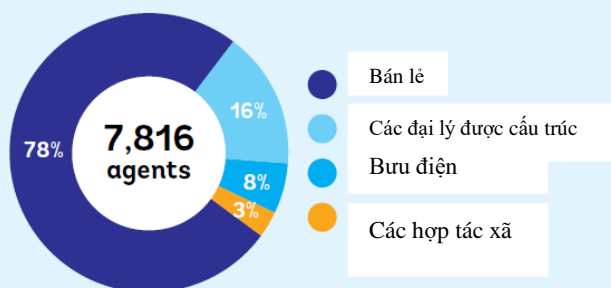
**Hình 14. Các ngân hàng đại lý ở Malaysia**



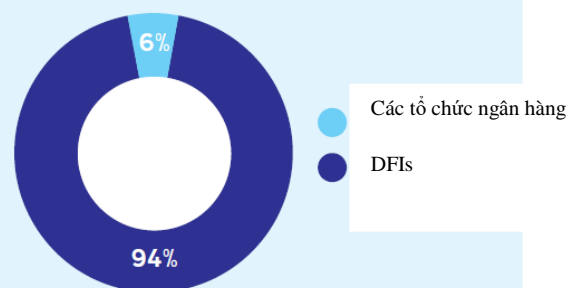
Nguồn: BNM

Như được minh họa trong số liệu dưới đây, 3 DFIs (BSN, Ngân hàng Rakyat, và Agrobank) chiếm 94% tổng số ngân hàng đại lý trong nước, và 6% còn lại thuộc các tổ chức ngân hàng khác.

**Hình 15. Phân bố theo dạng đại lý vào cuối năm 2015**



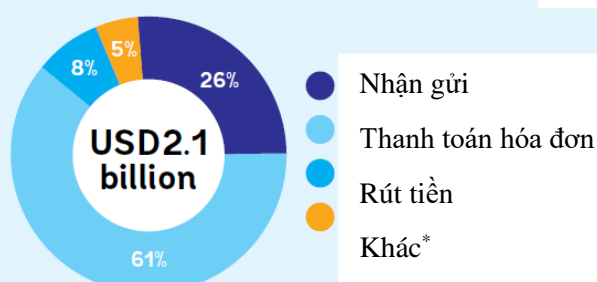
**Hình 16. Phân bố đại lý theo các tổ chức tham gia vào cuối năm 2016**



(Nguồn: BNM)

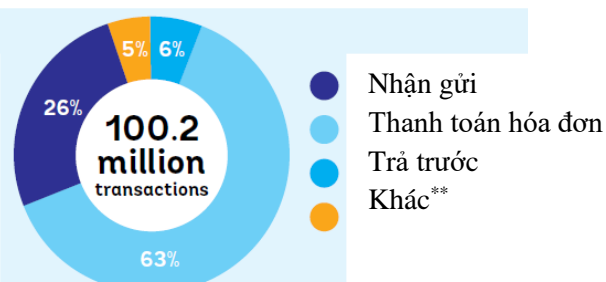
Trong 5 năm đầu tiên của ngân hàng đại lý (AB) tại Malaysia, ngân hàng đại lý đã hỗ trợ 100 triệu giao dịch với tổng số tiền là 2,1 tỷ USD. Từ khi thành lập đến cuối tháng 12 năm 2016, giao dịch thường xuyên nhất dựa theo khối lượng đã được thanh toán hóa đơn là 63 giao dịch, chiếm 63% tổng số giao dịch và đóng góp 61% giá trị. Dịch vụ được sử dụng thường xuyên thứ hai là dịch vụ trả trước với 26 triệu giao dịch hay 26% trên tổng số, chiếm 3 phần trăm tổng số tiền giao dịch. Tiền gửi và rút tiền chiếm lần lượt 6% và 5% tương ứng trong tổng số giao dịch, và 26% và 8% tổng số tiền giao dịch.

**Hình 17. Phân bố giao dịch theo tổng Số tiền vào cuối năm 2016**



\* Bao gồm thanh toán tiền vay, thanh toán phí tiền mặt, e-SSP, nạp tiền trả trước, chuyển tiền và mở tài khoản

**Hình 18. Phân bố các giao dịch theo khối lượng vào cuối năm 2016**



Bao gồm rút tiền, thanh toán tiền vay, thanh toán phí tiền mặt, e-SSP, nạp tiền trả trước, chuyển tiền và mở tài khoản

Do đó, ngân hàng đại lý trở thành một kênh cung cấp các dịch vụ thanh toán, gửi tiền và rút tiền cho dân cư mà trước đây không được các chi nhánh tổ chức tài chính khác ở Malaysia phục vụ. Trong năm 2015, theo Khảo sát Phía Cầu và Khả năng Tài chính (FCIDSS), chỉ 38% người trưởng thành tại quốc gia này trả lời là họ có hiểu biết về ngân hàng đại lý và trong số những người này, chỉ một phần ba số người này hiện nay đang sử dụng các dịch vụ trên. Khi mọi người dần quen thuộc với sản phẩm này, ngân hàng đại lý đã có tiềm năng lớn trong việc không những cải thiện tiếp cận tài chính ở khu vực nông thôn, mà còn cải thiện tài chính toàn diện theo chiều sâu thông qua việc sử dụng tài khoản một cách chủ động hơn.

### **Kinh nghiệm của BSN trong ngân hàng đại lý**

BSN là một trong những nhà tiên phong trong lĩnh vực ngân hàng đại lý tại Malaysia. Tận dụng chủ yếu các cửa hàng bán lẻ, các đại lý của BSN đã phát triển nhanh chóng, cung cấp dịch vụ ngân hàng cho các khu vực trước

đây không tiếp cận được dịch vụ tài chính. Kể từ khi khởi động sáng kiến ngân hàng đại lý vào tháng 12 năm 2016, số lượng giao dịch của BSN đã đạt đến hơn 99 triệu với trị giá 1,6 tỷ USD.

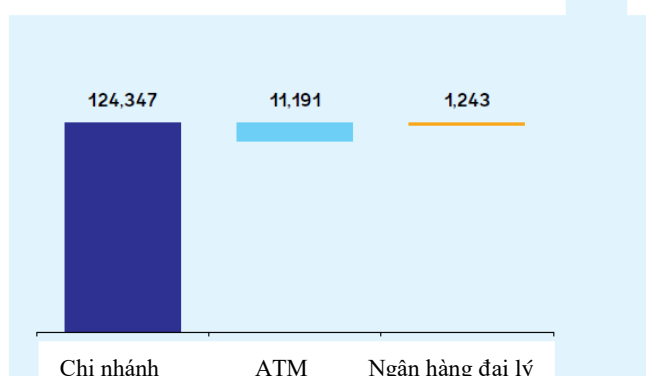
BSN đã giới thiệu việc sử dụng POS tại các cơ sở của đại lý, được trang bị kết nối không dây GPRS, một thiết bị đọc thẻ căn cước công dân (MyKad) và thẻ đọc dấu vân tay sinh trắc học để xác minh danh tính của người giao dịch tại cơ sở AB. Trong những ngày đầu, nhân viên BSN đã có mặt tận nơi, hướng dẫn các ngân hàng đại lý cách sử dụng POS và bồi dưỡng kiến thức về kênh ngân hàng điện tử mới này. Các đại lý của BSN bắt đầu hoạt động chỉ với 5 giao dịch cơ bản, tất cả đều trực tuyến và thời gian thực thông qua thiết bị POS. Các giao dịch này bao gồm gửi tiền và rút tiền, thanh toán hóa đơn (chủ yếu là các tiện ích), mua chứng chỉ tiết kiệm của BSN (SSP) và các giao dịch mua hàng không dùng tiền mặt.

Tại các quốc gia khác, các đại lý rất khó đầu tư vào hoạt động này, do họ được yêu cầu phải trả tiền và đầu tư vào cơ sở hạ tầng và thiết bị của riêng họ. Để khích lệ sự tham gia của các đại lý, BSN cung cấp cho các đại lý (bao gồm cả chi phí) tất cả các thiết bị và hỗ trợ các yêu cầu của họ (ví dụ như thiết bị POS, kết nối GPRS, đào tạo liên tục...) để tạo động lực cho họ đăng ký. Việc lựa chọn đại lý của BSN trải qua một quá trình nghiêm ngặt để đảm bảo lựa chọn được đại lý phù hợp.

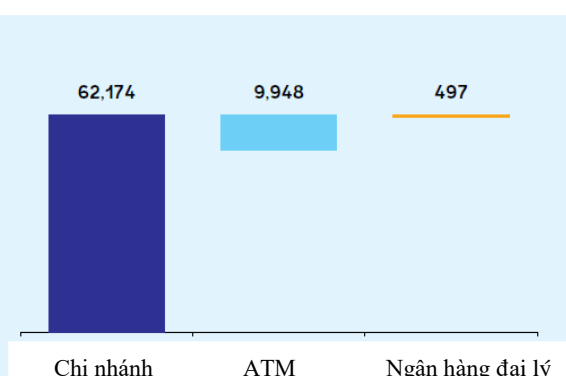
Các yêu cầu cơ bản cho đại lý gồm có: (1) các công ty đăng ký tại địa phương với thời gian hoạt động tối thiểu là 12 tháng; (2) trong vùng phủ sóng GPRS hoặc có đường truyền cố định; (3) có cơ sở hạ tầng xây dựng an toàn và phù hợp với một địa chỉ gửi thư lâu dài; (4) phải sở hữu/ đăng ký tài khoản BSN theo pháp nhân kinh doanh và (5) phải có số dư tài khoản ít nhất là 1500 RM.

So với việc mở và vận hành các chi nhánh ngân hàng vật chất, việc thiết lập các kênh ngân hàng đại lý là một sự đầu tư có chi phí thấp hơn nhiều cho BSN. Trong khi một ngân hàng như BSN đòi hỏi phải đầu tư hơn 124000 đô la Mỹ để thành lập chi nhánh, ngân hàng đại lý yêu cầu ít hơn 1% của khoản đầu tư này. Hơn nữa, chi phí hoạt động hàng năm của một chi nhánh truyền thống gấp 125 lần chi phí cho đại lý của các ngân hàng.

**Hình 19. Chi phí thành lập một ngân hàng đại lý (USD)**



**Hình 20. Chi phí hoạt động hàng năm của ngân hàng đại lý (USD)**



(Nguồn: BSN, tính toán của WB)

## **Hộp 2. Những lợi ích của ngân hàng đại lý: Kinh nghiệm của BSN**

Kể từ khi khởi động sáng kiến ngân hàng đại lý vào tháng 12 năm 2012, số lượng giao dịch của BSN đã đạt hơn 90 triệu với giá trị 1,6 tỷ USD. Sự tăng trưởng nhanh chóng về dịch vụ đại lý ngân hàng tại khu vực nông thôn ở Malaysia cho thấy rằng có nhu cầu về dịch vụ tài chính tại những khu vực chưa có dịch vụ thì không có điểm tiếp cận thuận tiện. Để minh họa cho điều này, trước đây BSN đã giới thiệu về đại lý ngân hàng vào năm 2012, người dân Felda Chini, Pahang, đã phải di chuyển mất 2 giờ đồng hồ (chuyến đi dài 120 km) để tiếp cận các dịch vụ tài chính ở thị trấn Bandar Muadzam Shah. Việc di chuyển này tốn chi phí thời gian và chi phí vận chuyển. Ngoài việc thực hiện các giao dịch bằng tiền mặt, mọi người phải đối mặt với nguy cơ bị mất tiền.

Ngân hàng đại lý của BSN đã thay đổi cách mọi người nhận thức về ngân hàng; thay vì đi đến ngân hàng để thực hiện các giao dịch, khách hàng bây giờ có lựa chọn đến ngân hàng để thực hiện mua hàng không dùng tiền mặt tại các cửa hàng tạp hóa địa phương hoặc tại bất kỳ cơ sở ngân hàng đại lý của BSN được đặt khắp Malaysia. Hơn nữa, khách hàng cảm thấy yên tâm khi thực hiện rút tiền mặt và gửi tiền an toàn bên ngoài sảnh của ngân hàng tự động và sau giờ làm việc của ngân hàng tại cơ sở đại lý của BSN, thường mở cửa từ 8 giờ sáng đến 10 giờ tối hàng ngày. Đối với người dân thành phố, điều này cũng có nghĩa là họ đã tiết kiệm được thời gian quý báu của mình cho

việc phải xếp hàng tại quầy và tìm kiếm chỗ đậu xe.

Tại khu vực nông thôn, thường có sự tiếp xúc với kỹ thuật công nghệ thông tin kém hơn, ngân hàng đại lý của BSN đã giúp nâng cao kiến thức về các điểm đại lý sử dụng công nghệ thông qua thiết bị đầu cuối POS. Do đó, các đại lý được đánh giá cao vì sự tiện lợi và bảo mật của ngân hàng trực tuyến, nâng cao nhận thức của cộng đồng về lợi ích của tiết kiệm và tính an toàn của các giao dịch mua hàng không dùng tiền mặt mà sử dụng thẻ ghi nợ, thẻ ATM BSN

Nguồn: BSN

BSN đã được hưởng lợi từ việc sử dụng ngân hàng đại lý với tiền gửi ngày càng tăng thông qua việc mở tài khoản mới và nhận tiền gửi nhận từ khách hàng hiện tại. Cuối năm 2016, BSN đã ghi nhận tổng thặng dư tiền gửi (bao gồm cả SSP) thông qua việc rút 80 triệu RM trong hoạt động ngân hàng đại lý. Hơn nữa, từ năm 2012 đến năm 2016 số tiền gửi được huy động thông qua ngân hàng đại lý của BSN tăng gần gấp năm lần từ mức 44 triệu RM lên mức 215 triệu RM. BSN đã mở hơn 25.000 tài khoản tiết kiệm cho khách hàng mới thông qua đại lý ngân hàng, một con số khiêm tốn cho thấy tiềm năng tăng trưởng trong tương lai.

Nhìn chung, ngân hàng đại lý đã có một công cụ thành công cho phép các tổ chức tài chính tiếp cận khách hàng mới ở khu vực nông thôn và cung cấp các dịch vụ tài chính cơ bản cho họ một cách an toàn và thuận tiện, đặc biệt là các giao dịch thanh toán bán lẻ. Số lượng các xã ngoại thành không được tiếp cận với các dịch vụ tài chính đã giảm mạnh ở Malaysia nhờ ngân hàng đại lý. Ngân hàng đại lý là nhà cung cấp dịch vụ tài chính duy nhất tại 53% các xã lân cận ở Malaysia. Khi so sánh với chi phí mở chi nhánh truyền thống hoặc máy ATM, chi phí thiết lập đại lý ngân hàng thấp hơn đáng kể, cho phép các ngân hàng tiếp cận khách hàng mới với chi phí hiệu quả.

Trong tương lai, sáng kiến ngân hàng đại lý đối mặt với một số thách thức. Đầu tiên, đó là việc thu hút thêm nhiều nhiều tổ chức tài chính tham gia chương trình. Cho đến nay, một tổ chức tài chính duy nhất (BSN) tiến hành khoảng 80% tất cả các giao dịch thông qua ngân hàng đại lý. Các ngân hàng tư nhân chiếm thị phần lớn đã đăng ký dịch vụ ngân hàng đại lý và các DFI

khác cũng vậy. Thách thức ở đây là cần đẩy mạnh sự tham gia của các ngân hàng bán lẻ.

Thứ hai, ngân hàng đại lý có thể dần dần mở rộng các dịch vụ được cung cấp theo nền tảng này trong khi vẫn duy trì các tính năng AML/CFT nổi trội của mình. Cho đến nay, hầu hết các giao dịch được thực hiện thông qua ngân hàng đại lý là các khoản thanh toán hóa đơn, trong khi các số liệu về việc mở tài khoản tiết kiệm mới vẫn còn khiêm tốn. Khi người dân quen thuộc hơn với ngân hàng đại lý, sản phẩm này có khả năng thúc đẩy việc sử dụng tài khoản và trở thành kênh phân phối của nhiều dịch vụ tài chính khác nhau như tài chính vi mô và bảo hiểm vi mô đối với người dân tại khu vực nông thôn.

Thứ ba, khi thị trường tiếp tục tăng trưởng, điều chỉnh cấu trúc tỷ lệ hoa hồng và khối lượng giao dịch cao hơn thông qua nền tảng đại lý ngân hàng sẽ là cần thiết để khả năng hoạt động kinh doanh ngân hàng được bền vững. Tương tự như các nước khác, ngân hàng đại lý đã không trở thành một danh mục kinh doanh mang lại lợi nhuận cho BSN do vẫn phải đầu tư vào cơ sở hạ tầng, đào tạo và nâng cao nhận thức để khuyến khích sử dụng kênh này. Các điều chỉnh trong cấu trúc phí được BSN đưa ra đối với khách hàng cuối cùng có thể được cân nhắc để khiến nó trở thành một mục kinh doanh có lãi. Ngoài ra, BSN có thể xem xét phát triển một cơ chế để tính toán và tính đến thu nhập gián tiếp do các ngân hàng đại lý tạo ra cho các hoạt động kinh doanh khác trong phân tích lợi nhuận của cơ quan này.

## **Chương 4. Người dân Malaysia sử dụng các dịch vụ tài chính như thế nào?**

Với tỷ lệ cao về sở hữu tài khoản trên tổng số người trưởng thành ở Malaysia cùng hệ thống các tổ chức tài chính rộng lớn nhằm đáp ứng nhu cầu của hộ gia đình, những thách thức mà Malaysia vẫn phải đối mặt về mặt tài chính là gì?

Liệu tỷ lệ sở hữu tài khoản cao có được chuyển thành sử dụng tài khoản hoạt động ở Malaysia hay không? Liệu những người trưởng thành đang có tài khoản tại các tổ chức tài chính có chủ động sử dụng tài khoản của mình để tiết kiệm tiền, mua hàng hóa và dịch vụ, nhận tiền lương, thanh toán các hóa đơn thiết yếu và thực hiện các loại thanh toán khác, hay chuyển tiền đến các hộ gia đình khác ở Malaysia không? Trong phần này, chúng tôi xem xét cách mà người Malaysia tiết kiệm tiền, vay tiền, thanh toán, chuyển tiền và gửi tiền bằng cách sử dụng các dữ liệu có sẵn được cung cấp bởi Findex, FIDSS và BNM.

Nhìn chung, dữ liệu cho thấy tỷ lệ sở hữu tài khoản cao không có nghĩa là tài khoản hoạt động ở Malaysia cũng như vậy. Tiền mặt vẫn đang được sử dụng rộng rãi mặc dù có sẵn mạng lưới hệ thống thanh toán hiện đại, lớn và an toàn. Trong tương lai, những nỗ lực hiện tại để thúc đẩy người dân sử dụng nhiều hơn các dịch vụ tài chính vẫn tiếp tục. Đặc biệt là nỗ lực để khối lượng chuyển giao của chính phủ đến hộ gia đình lớn hơn thông qua hình thức thanh toán điện tử nên được duy trì.

Cũng như vậy, lượng tiền lương hàng tháng ngày càng tăng được chi trả từ khu vực tư nhân đến người lao động nên được thực hiện thông qua chuyển tiền điện tử. Hơn nữa, gia tăng việc sử dụng thẻ ghi nợ và mở rộng điểm đầu cuối POS cho thanh toán điện tử sẽ khuyến khích mọi người giảm chi tiêu bằng tiền mặt và thực hiện các phương thức thanh toán điện tử khác và an toàn hơn.

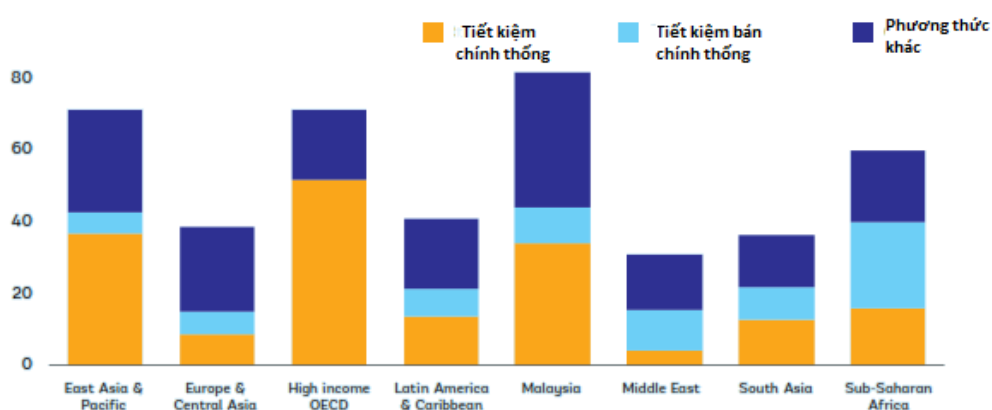
### **Cách mọi người tiết kiệm tiền**

Trong cuộc khảo sát của Findex, người trưởng thành ở Malaysia được hỏi liệu họ có tiết kiệm được khoản tiền nào trong năm qua hay không (bất kể

thông qua tổ chức hay theo cách thức khác); 82% người trả lời là họ có tiết kiệm tiền trong 12 tháng qua, tăng 31 điểm phần trăm so với năm 2011. Tuy nhiên, tỷ lệ người gửi tiền theo báo cáo chính thức (tại một ngân hàng) chỉ là 34%, trong khi phần còn lại được tiết kiệm tại các tổ chức khác hoặc theo hình thức khác.

Lý do tại sao số người ở Malaysia gửi tiết kiệm tại các ngân hàng thấp, mặc dù thực tế là 92% người dân Malaysia đã có tài khoản ngân hàng, là bởi vì nhiều người thích gửi các khoản tiền tiết kiệm “dài hạn” của họ tại các tổ chức khác có mức lãi suất hấp dẫn hơn lãi suất tiền gửi ngân hàng thông thường. Các tổ chức này, chẳng hạn như Hội đồng Quản trị Quỹ Pilgrim hoặc PNB khá phổ biến ở Malaysia vì họ cam kết lợi nhuận cao và có sự bảo đảm ngầm của chính phủ cho các sản phẩm của họ. Mọi người cũng tiết kiệm và đóng góp tự nguyện cho Quỹ Provident Employees Fund (EPF) hoặc mua các sản phẩm ủy thác (quỹ tương hỗ). Trong năm 2016, EPF đã báo cáo thu nhập đầu tư gộp là 11,4 tỷ USD, là mức cao nhất được ghi nhận từ khi thành lập Quỹ vào năm 1951. Ngoài ra, việc mua nhà ở là khá phổ biến đối với tầng lớp trung lưu đang ngày càng phát triển vì đó là cách cho các khoản tiết kiệm dài hạn và tạo nên sự thịnh vượng, do lịch sử tăng giá của bất động sản.

BIỂU ĐỒ 21. TIỀN TIẾT KIỆM CỦA CHỦ TÀI KHOẢN (% SO VỚI NGƯỜI TRƯỞNG THÀNH)



Nguồn: Cơ sở dữ liệu Findex Global

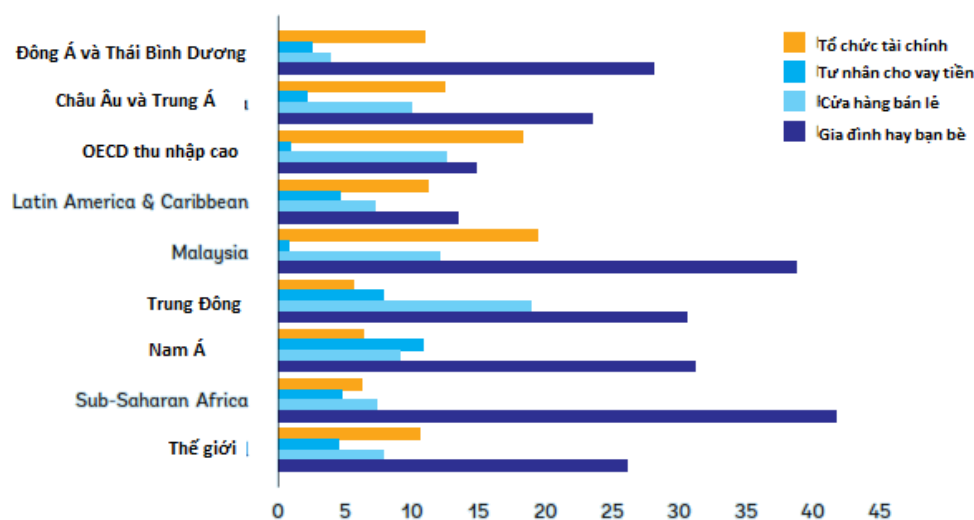
## **Cách mọi người vay tiền**

Ở Malaysia, theo báo cáo có 56% người trưởng thành vay mượn tiền trong 12 tháng trong năm 2014. Nguồn vay mượn phổ biến nhất là từ gia đình hoặc bạn bè chiếm 39% tổng số người đi vay. Phương thức vay mượn thường xuyên thứ hai là từ các tổ chức tài chính, chiếm 20% người đi vay. Không đến 1% người vay tiền từ một nhà cho vay không chính thức.

Tỷ lệ người vay theo báo cáo chính thức đã tăng từ 11% năm 2011 lên 20% năm 2014. Việc mở rộng tín dụng trong nước đã khiến cho dư nợ của hộ gia đình cao hơn. Trong khi vào năm 2011, mức này xấp xỉ 80% GDP của năm 2009 thì đến năm 2014, nợ hộ gia đình chiếm 86,8% GDP. Mặc dù tỷ lệ nợ của hộ gia đình đã tăng nhanh song nó được quản lý bởi các cơ quan quản lý của khu vực tài chính. BNM gần đây đã phát hành Hướng dẫn cho vay theo đó đã giới hạn khả năng của cá nhân có mức đòn bẩy quá lớn.

Dữ liệu cho thấy việc tiếp cận tín dụng chính thức của các hộ gia đình có thu nhập thấp ở Malaysia đã tăng lên. Trong khi năm 2011 chỉ có 3% trong số 40% hộ nghèo nhất vay tiền từ một tổ chức tài chính, thì trong năm 2014 tỷ lệ này tăng lên là 15%. Trong số 60% hộ gia đình giàu nhất năm 2011 thì có 17% báo cáo tiếp cận với thị trường tín dụng và trong năm 2014 tỷ lệ này là 22%. Vì vậy, khoảng cách thu nhập đã giảm từ 14 điểm phần trăm (2011) xuống còn 7 điểm phần trăm (2014).

**BIỂU ĐỒ 22. NGUỒN VAY TIỀN (% SO VỚI NGƯỜI TRƯỞNG THÀNH)**

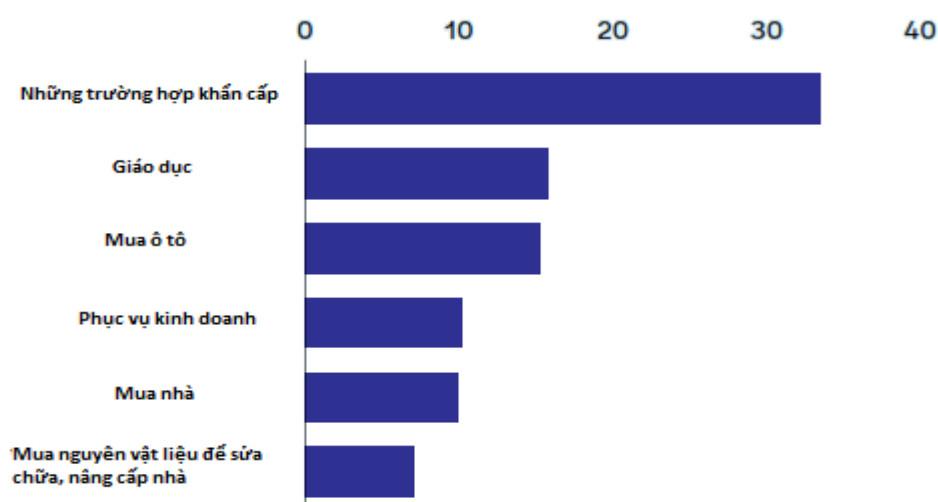


Lưu ý: Người tham gia khảo sát có thể vay mượn tiền từ nhiều nguồn khác nhau  
 Nguồn: Cơ sở dữ liệu Global Findex

Ở một mức độ nào đó, các mẫu quan sát về việc vay mượn tiền của người dân ở Malaysia là không khác với các mẫu quan sát tại các quốc gia khác. Ví dụ, đối với Đông Á và Thái Bình Dương, vay mượn tiền từ các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè có khả năng cao gấp 1,5 lần so với vay tiền từ ngân hàng. Ở Mỹ Latinh và Caribê, người trưởng thành vay tiền là khoảng 20% thông qua các kênh này hơn là thông qua các tổ chức tài chính. Ở Malaysia tỷ lệ trưởng thành vay mượn tiền từ gia đình hoặc bạn bè gần như tăng gấp đôi, từ 20% năm 2011 lên đến 39% vào năm 2014.

Người vay mượn tiền từ các tổ chức tài chính ở Malaysia là cho các mục đích khác nhau. Vay khi gặp trường hợp khẩn cấp, vay để chi tiêu về giáo dục và mua xe là những lý do chính để vay tiền ở Malaysia, như minh họa trong hình dưới đây.

BIỂU ĐỒ 23. MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG TIỀN VAY (% NGƯỜI ĐI VAY)

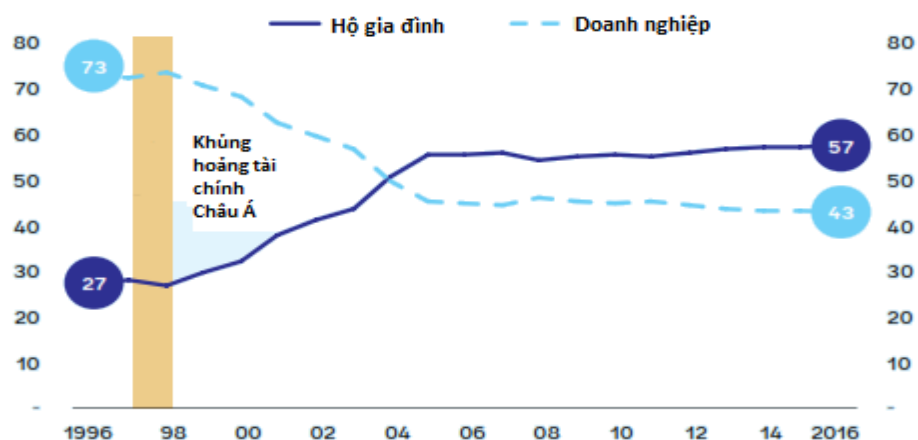


Nguồn: FCIDSS 2015, BNM

Trong 20 năm qua, ngành ngân hàng Malaysia đã trải qua một sự thay đổi trong hoạt động cho vay, tổng danh mục tín dụng đã chuyển từ doanh nghiệp sang hộ gia đình. Tỷ lệ tài trợ hộ gia đình đã tăng gấp đôi trong hai thập kỷ, đạt mức 57% tổng tài trợ năm 2016.

Với sự phát triển nhanh chóng của nền kinh tế trong 15 năm qua, và sự tăng nguồn thu nhập ở các hộ gia đình, khu vực ngân hàng đã được mở rộng. Kể từ năm 2010, tài trợ do các tổ chức ngân hàng cung cấp đã tăng ở cả phân khúc doanh nghiệp và hộ gia đình. Tăng trưởng tín dụng trung bình hàng năm trong giai đoạn 2010-2015 là 11%. Tín dụng ngân hàng đã được tài trợ chủ yếu thông qua tiền gửi của khách hàng và tỷ lệ các khoản vay/ký quỹ năm 2015 là 90%.

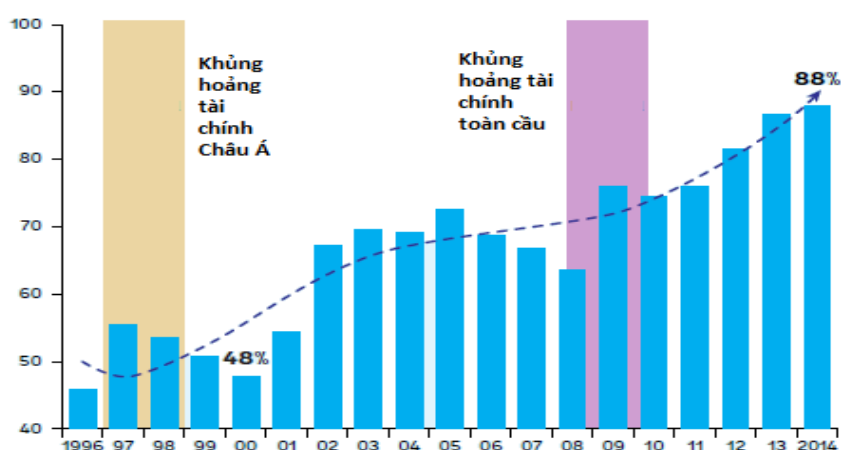
**BIỂU ĐỒ 24. TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG Ở MALAYSIA THEO KHU VỰC (% CÁC KHOẢN CHO VAY HỘ GIA ĐÌNH VÀ DOANH NGHIỆP)**



Nguồn: BNM và số liệu tính toán của World Bank

Với tăng trưởng tín dụng tiêu dùng nhanh chóng, nợ hộ gia đình đã tăng lên đáng kể trong những năm qua. Năm 2000 nợ hộ gia đình chiếm khoảng 48% GDP của Malaysia thì đến năm 2016 tỷ lệ này là 88,4% GDP. Phân loại theo thành phần, hầu hết dư nợ hộ gia đình bao gồm vay bất động sản (55%), tiếp theo là các khoản vay mua oto, các khoản vay cá nhân và thẻ tín dụng. Mặc dù số lượng người mua bất động sản ít hơn so với số lượng vay cá nhân, khoản mục này lại chiếm nhiều nhất trong cấu phần nợ của hộ gia đình do bản chất của các khoản vay này.

**BIỂU ĐỒ 25. NỢ HỘ GIA ĐÌNH Ở MALAYSIA (% SO GDP)**



Nguồn: BNM, và tính toán của World Bank

## Việc sử dụng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ

Ở Malaysia, cá nhân mở tài khoản ngân hàng sẽ nhận được một thẻ ghi nợ để thực hiện các giao dịch tại các máy ATM, thanh toán cho các sản phẩm và dịch vụ tại hơn 323.000 điểm bán hàng trên toàn quốc và thực hiện các giao dịch trực tuyến. Mặc dù số lượng thẻ ghi nợ ở Malaysia là khá lớn song dữ liệu từ BNM và Findex cho thấy rằng chỉ có một phần hai số lượng người sở hữu thẻ thực hiện các thanh toán bằng thẻ.

Tỷ lệ sử dụng tiền mặt cao không phải là duy nhất ở Malaysia. Theo báo cáo của Findex, ví dụ như ở Mỹ Latinh và Caribê tỷ lệ chủ tài khoản ngân hàng sở hữu thẻ ghi nợ là 40%, nhưng chỉ có 28% trong số đó sử dụng thẻ.

Theo Chiến lược ngành tài chính giai đoạn 2011-2020, Malaysia đang thực hiện nhiều sáng kiến khác nhau để khuyến khích mọi người giảm thói quen chi tiêu dùng tiền mặt và séc. Các chiến lược tập trung vào việc tăng cường cơ sở hạ tầng của hệ thống thanh toán nhằm mở rộng phạm vi phủ sóng, thanh toán nhanh hơn và các dịch vụ thanh toán hiệu quả hơn.

Những nỗ lực để thay thế sử dụng séc tập trung chủ yếu vào việc thúc đẩy việc sử dụng các dịch vụ chuyển tiền ghi có (credit transfer), trong khi chiến lược cốt lõi để thay thế thói quen chi tiêu bằng tiền mặt là khuyến khích việc sử dụng thẻ ghi nợ được coi là phương án thuận tiện nhằm thay thế việc sử dụng tiền mặt. Sự gia tăng của điện thoại di động và các giải pháp thanh toán di động cũng giúp đẩy nhanh quá trình thanh toán điện tử, nhất là đối với các chủ thể giao dịch nhỏ vẫn đang tiếp tục giao dịch chủ yếu bằng tiền mặt.

**BẢNG 6. TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN CÁC MỤC TIÊU THEO KẾ HOẠCH KHU VỰC TÀI CHÍNH**

Các chỉ số thanh toán	2011	2016	Mục tiêu 2020
Thanh toán điện tử trên đầu người	49	97	200
Séc đã quyết toán	205	133	100
Thẻ thanh toán thiết bị đầu cuối (trên 1,000 người dân)	7	10	25
Các giao dịch thẻ ghi nợ trên đầu người	1	3	30

Nguồn: Báo cáo thường niên 2016 của BNM

Như minh họa ở bảng trên, tổng số giao dịch thanh toán điện tử bình quân đầu người trong năm 2016 là 97 so với 49 giao dịch năm 2011, chủ yếu là do sự gia tăng của giao dịch chuyển tiền và thanh toán thẻ. Tỷ lệ sử dụng séc đang giảm. Năm 2011, 205 triệu séc được quyết toán trong khi đó vào năm 2016 con số này giảm xuống còn 133 triệu. Mục tiêu đến năm 2020 là 100 triệu. Về thiết bị đầu cuối thẻ thanh toán (trên 1.000 dân), Malaysia đã đặt ra mục tiêu đầy tham vọng là 25 vào năm 2020 từ 7 năm 2011. Tương tự như vậy, đối với giao dịch thẻ ghi nợ bình quân đầu người, Malaysia đã đặt mục tiêu 30 giao dịch mỗi năm so với chỉ 01 giao dịch bình quân năm 2011. Tính đến cuối năm 2016, Malaysia có 10.2 thiết bị đầu cuối thẻ thanh toán cho mỗi 1.000 dân và 3,4 giao dịch thẻ ghi nợ bình quân đầu người trong năm 2016.

Theo Findex, ở Malaysia, 20% người trưởng thành được báo cáo có sở hữu một thẻ tín dụng trong năm 2014, tương đương tăng 8% so với năm 2011. Tuy nhiên, những người sở hữu thẻ tín dụng có khả năng sử dụng thẻ nhiều hơn so với những người có thẻ ghi nợ. Tỷ lệ người sở hữu thẻ tín dụng báo cáo đã sử dụng thẻ là 84% trong năm 2014. Vì vậy, chủ sở hữu thẻ tín dụng ở Malaysia có khả năng sử dụng thẻ để thanh toán cao gấp đôi chủ thẻ ghi nợ.

### **Hộp 3: Thẻ Touch ‘n Go**

Thẻ Touch ‘n Go là một phương tiện thanh toán phổ biến tại Malaysia. Touch ‘n Go là một thẻ thông minh trả trước sử dụng công nghệ không tiếp xúc. Thẻ được sử dụng rộng rãi ở Malaysia như một phương tiện thanh toán phí cầu đường ở đường cao tốc, phương tiện giao thông công cộng, một số khu vực đỗ xe, công viên giải trí và cửa hàng bán lẻ. Thẻ có giá dưới 3 đô la Mỹ và có thể lưu giữ tới 375 đô la Mỹ.

Thẻ đã được kiểm tra là có khả năng duy trì 64.000 giao dịch trong vòng 10 năm. Mỗi lần thẻ được sử dụng, đầu đọc thẻ điện tử sẽ khấu trừ chính xác giá vé từ số tiền tích lũy trong thẻ. Người dùng có thể nạp thẻ tại hơn 9.000 điểm nạp thẻ trên toàn quốc. Vào cuối năm 2016, ước tính có hơn 11 triệu thẻ Touch ‘n Go đã được lưu hành trên toàn quốc. Hệ thống đầu tiên đã được cài đặt và được sử dụng vào năm 1997.

Theo BNM, năm 2016, 9 triệu thẻ tín dụng và 44 triệu thẻ ghi nợ đã được lưu hành. Số lượng tài khoản tiền điện tử, bao gồm thẻ trả trước, ước

tính là 61 triệu. Tỷ lệ thâm nhập của dịch vụ ngân hàng trực tuyến và dịch vụ ngân hàng trên điện thoại di động lần lượt là 72% và 28%. Với xu hướng này của các công cụ thanh toán và các kênh thanh toán mới - cung cấp dịch vụ ở mức chi phí thấp, nhiều giao dịch được thực hiện hàng ngày hơn bằng phương tiện điện tử trong một môi trường minh bạch và an toàn được giám sát rộng rãi bởi cả người dùng và chính quyền.

Nguồn: BNM, và Touch 'n Go

### **Cách người dân thanh toán hoặc nhận tiền thanh toán**

Malaysia có cơ sở hạ tầng hệ thống thanh toán hiện đại cho phép các ngân hàng thực hiện một khối lượng lớn giao dịch trên cơ sở bảo mật và chi phí thấp. Tuy nhiên, số liệu cho thấy cơ sở hạ tầng hiện có chưa được sử dụng hết công suất.

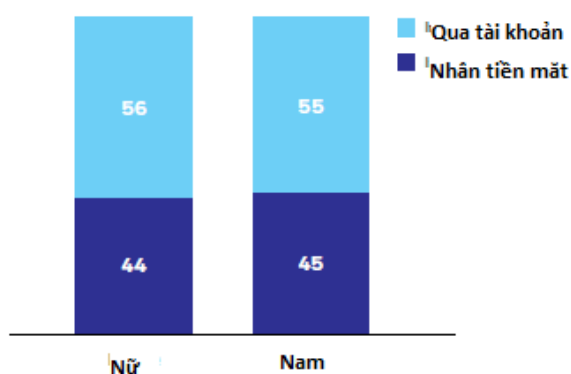
Theo Findex, năm 2014 chỉ có 55% người trưởng thành có lương báo cáo rằng họ nhận được tiền lương trong tài khoản tại một tổ chức tài chính, và 45 phần trăm còn lại được chủ lao động trả bằng tiền mặt. Con số thứ hai này minh họa tiềm năng cho việc phát triển thanh toán điện tử ở Malaysia. Tỷ lệ người lao động nhận tiền lương và tiền công hàng tháng của họ trực tiếp vào tài khoản ngân hàng có thể cao hơn. Điều này không chỉ an toàn hơn mà còn tiết kiệm chi phí hơn. Trong số người trưởng thành có lương, những người có thu nhập ở nhóm 40% cuối cùng nhiều khả năng nhận thanh toán lương bằng tiền mặt.

Ở Malaysia, theo khảo sát của Findex, 0,5 triệu người ở khu vực công và 3,7 triệu người ở khu vực tư nhân nhận tiền lương bằng tiền mặt. Tuy nhiên, một cuộc khảo sát gần đây của 208 công ty do BNM thực hiện đã tìm ra rằng 80% các công ty được khảo sát đã áp dụng đầy đủ việc thanh toán điện tử cho các khoản thanh toán lương. Tuy nhiên, một số ngành như nông nghiệp có tỷ lệ áp dụng thấp hơn, có thể do các yếu tố như vùng sâu vùng xa làm cản trở việc tiếp cận với cơ sở vật chất của ngân hàng và do lao động nhập cư không có giấy tờ. Sau này khi phát triển hơn, việc triển khai các chi nhánh ngân hàng và các thiết bị đầu cuối cho thanh toán thẻ và sự gia tăng ứng dụng dịch vụ ngân hàng di động, thanh toán di động và dịch vụ chuyển tiền điện tử sẽ làm giảm nhu cầu về tiền mặt ở khu vực nông thôn. Hơn nữa,

một cách thức rõ ràng là chuyển đổi khối lượng còn lại bằng tiền mặt hàng tháng thành tiền gửi thường xuyên tại các tài khoản ngân hàng của nhân viên.

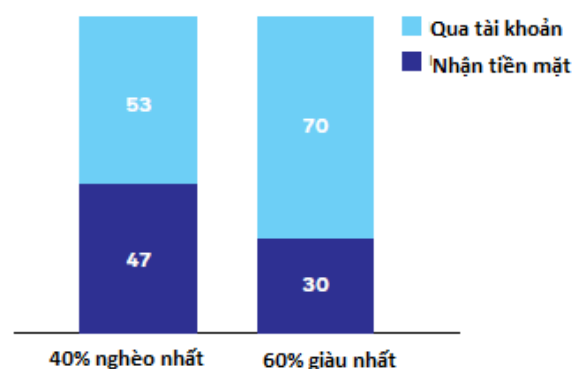
**BIỂU ĐỒ 26.**

**Cách thức người lao động ở Malaysia được trả lương (% so với người được trả lương)**



**BIỂU ĐỒ 27.**

**Cách thức người lao động được trả lương ở Malaysia (% so với người được trả lương)**



Nguồn: Dữ liệu của Global Findex

## Chuyển tiền và thanh toán của chính phủ

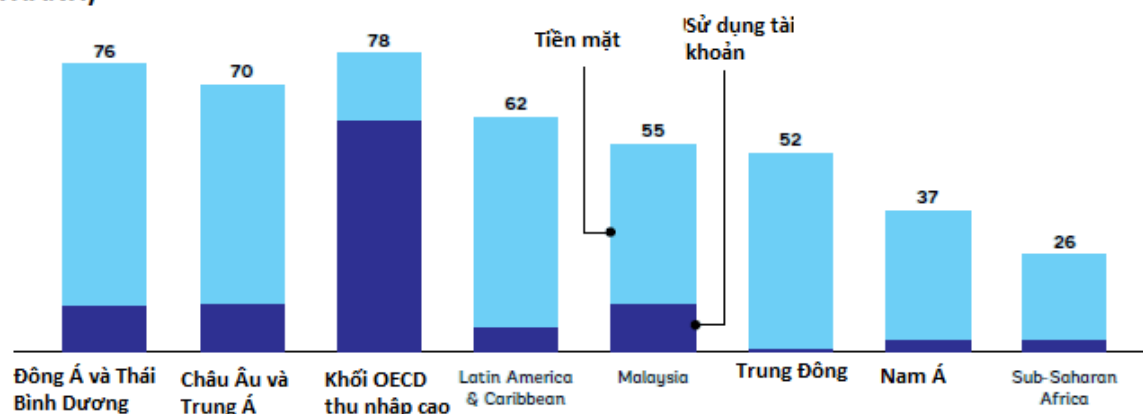
Tại Malaysia, 32% người trưởng thành trong cuộc khảo sát Findex báo cáo đã nhận được chuyển tiền của chính phủ trong năm qua, chẳng hạn như thanh toán lương hưu, chuyển tiền trợ cấp xã hội, trợ cấp nông nghiệp, v.v. Theo Findex, chỉ có 60% người trưởng thành ở Malaysia nhận chuyển khoản của chính phủ vào tài khoản, trong khi 40% còn lại nhận bằng tiền mặt. Tuy nhiên, dựa trên dữ liệu từ Chính phủ TW và chính quyền địa phương ở Malaysia, năm 2016, 99,8% các khoản thanh toán của TW và 93,2% các khoản thanh toán của các địa phương được thực hiện thông qua thanh toán điện tử và phần còn lại được thanh toán qua séc. Ngoài ra, 92% phân phối trợ cấp của chính phủ theo Đề án Bantuan Rakyat 1Malaysia (BR1M) đã được thực hiện bằng thanh toán điện tử trong năm 2016.

## Thanh toán các tiện ích

Trong khi ở các nước có thu nhập cao trong khối OECD, 80% các khoản thanh toán các tiện ích được thực hiện qua tài khoản ngân hàng, ở Đông Á và Thái Bình Dương, 91 phần trăm người trưởng thành thực hiện thanh toán bằng tiền mặt. Ở Malaysia, 55% dân số trưởng thành báo cáo đã

thanh toán hóa đơn tiện ích. Bốn trong số năm người nộp tiền đã nộp bằng tiền mặt, và phần còn lại đã làm như vậy thông qua một tài khoản của tổ chức tài chính.

**BIỂU ĐỒ 28. SỐ LƯỢNG NGƯỜI THANH TOÁN CÁC TIỆN ÍCH (% SO VỚI NGƯỜI TRƯỞNG THÀNH)**



Nguồn: Dữ liệu của Global Findex

Theo Findex, việc sử dụng điện thoại di động để thanh toán hóa đơn tiện ích vẫn còn mới ở một số khu vực, trong khi trên toàn cầu 3% người nộp hóa đơn báo cáo đã làm như vậy, hơn 50 phần trăm người trả tiền ở Kenya đã sử dụng các thiết bị di động để thực hiện các khoản thanh toán đó. Ở Malaysia, sáu phần trăm người trưởng thành báo cáo thanh toán hóa đơn tiện ích thông qua một chiếc điện thoại di động trong năm 2014, theo Findex.

Mặc dù vẫn ở mức thấp, việc áp dụng các kênh điện tử để thanh toán hóa đơn đang tăng nhanh ở Malaysia. Theo số liệu BNM, trong năm 2016, tổng số hóa đơn thanh toán được thực hiện thông qua ngân hàng trực tuyến, ngân hàng di động và máy ATM tăng 41,5% lên 116 triệu giao dịch (2015: 20.0%, 82 triệu). Đáng chú ý là, các giao dịch thanh toán hóa đơn được thực hiện qua thiết bị di động tăng trưởng gấp đôi lên 11,7 triệu giao dịch trong cả năm (2015: 23,8%, 5,1 triệu) cho thấy sức hấp dẫn ngày càng cao của dịch vụ ngân hàng di động với vai trò là một kênh thanh toán hóa đơn.

Nền tảng thanh toán hóa đơn điện tử quốc gia, JomPAY, ghi nhận 3,9 triệu giao dịch có giá trị ở mức RM2.8 tỷ trong năm 2016 (2015: 0.3 triệu, RM0.1 tỷ). Số lượng người đã đăng ký với JomPAY tăng gấp đôi từ 472 tỷ

trong năm 2015 lên 1.105 tỷ trong năm 2016, cho phép công chúng thanh toán trực tuyến cho nhiều hóa đơn hơn từ bất kỳ tài khoản ngân hàng nào.

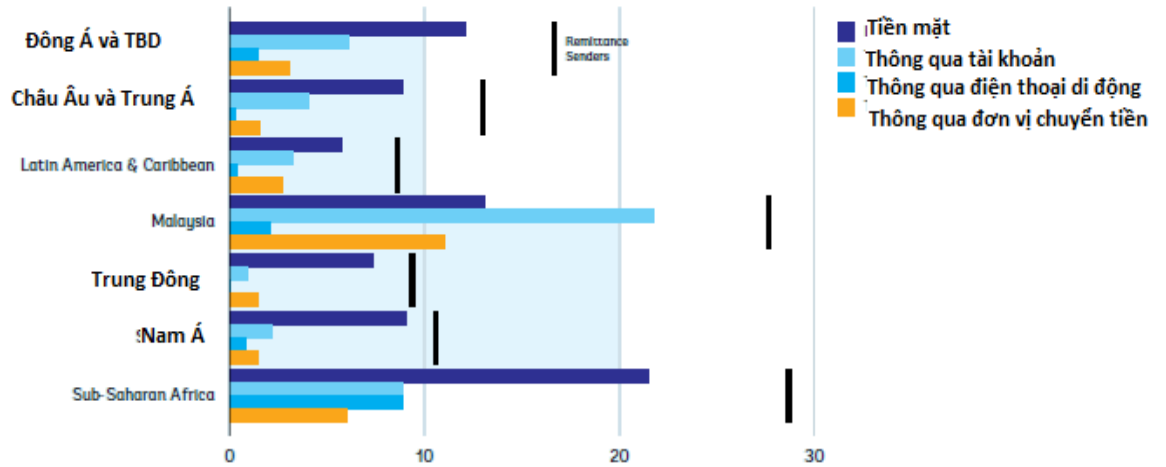
### **Mọi người gửi và nhận tiền trong nước như thế nào?**

Trung bình, 17% người trưởng thành ở Đông Á và Thái Bình Dương báo cáo đã gửi tiền cho gia đình hoặc bạn bè sống trong nước và 21% nhận được loại chuyển tiền này. Chuyển tiền trong nước trở nên quan trọng ở một số vùng trên thế giới như ở vùng cận Sahara châu Phi, nơi 29% người trưởng thành được báo cáo đã gửi tiền như thế này. Trong năm 2014 tại Malaysia, 28% dân số (trên 15 tuổi) báo cáo gửi tiền trong nước và 25% báo cáo nhận chúng trong 12 tháng qua.

Ở Malaysia, phương pháp phổ biến nhất để gửi tiền là thông qua một tổ chức tài chính, có gần 4 trong số 5 người báo cáo làm như vậy và 65% người trưởng thành nhận được tiền thông qua kênh này. Phương thức phổ biến thứ hai để gửi tiền trong nước là bằng tiền mặt; 47% người trưởng thành có gửi tiền báo cáo đã làm như vậy. Cách phổ biến thứ ba là thông qua các đơn vị chuyển tiền, 40% người gửi tiền đã sử dụng kênh này. Việc sử dụng điện thoại di động để gửi tiền vẫn còn trong giai đoạn đầu ở Malaysia với chưa đến 2% người trưởng thành báo cáo sử dụng phương pháp này.

Theo Findex, vào năm 2014, việc sử dụng điện thoại di động để gửi tiền vẫn còn ở giai đoạn đầu ở Malaysia, với chưa tới hai phần trăm số người trưởng thành báo cáo đã sử dụng phương pháp này. Dựa trên dữ liệu của BNM, trong năm 2016, đã có 8,9 triệu người đăng ký ngân hàng di động trên số người trưởng thành khoảng 23 triệu người. Dữ liệu của BNM cũng cho thấy khối lượng chuyển tiền được thực hiện bằng kênh ngân hàng di động đã tăng gần gấp đôi, từ 17,1 triệu giao dịch trị giá 16,8 tỷ RM, lên 33,7 triệu giao dịch có giá trị RM 27.5 tỷ trong năm 2016, cho thấy việc sử dụng ngân hàng di động tại Malaysia ngày càng phổ biến. Như vậy, Malaysia vẫn có tiềm năng để thu hút lượng tiền chuyển khoản lớn hơn thông qua các kênh không dùng tiền mặt trong bối cảnh tiền mặt truyền thống vẫn được sử dụng rộng rãi.

**BIỂU ĐỒ 29. PHƯƠNG THỨC CHUYỂN TIỀN (% so với người trưởng thành)**

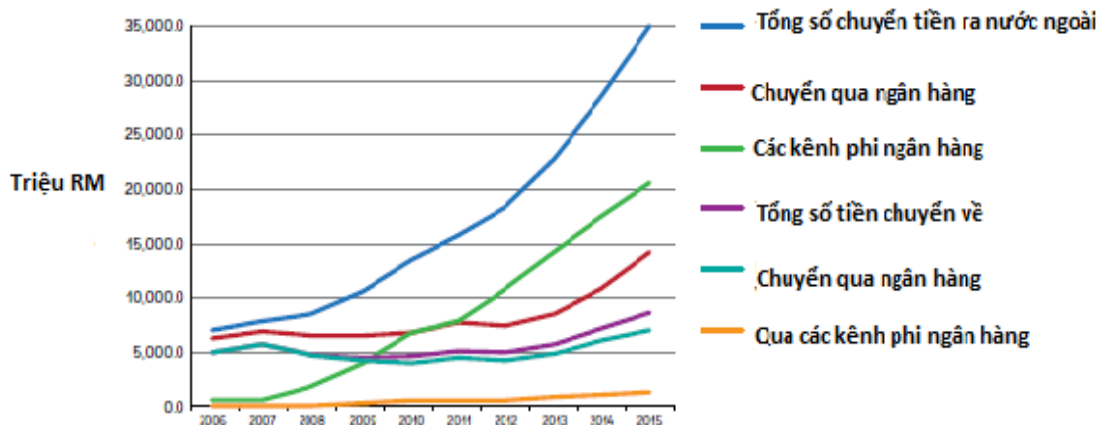


Lưu ý: người được hỏi có thể dùng nhiều hơn một phương thức. Nguồn: Dữ liệu của Global Findex

#### Hộp 4: Dòng tiền kiều hối ở Malaysia

Người nhập cư chiếm 15% lực lượng lao động của Malaysia, khiến Malaysia trở thành điểm đến lớn thứ tư của người nhập cư ở khu vực Đông Á và Thái Bình Dương. Dân nhập cư rất đa dạng và bao gồm người lao động từ Indonesia, Bangladesh, Nepal, Myanmar, Việt Nam, Trung Quốc và Ấn Độ, và các nước khác. Họ đã trở thành một phần không thể tách rời của nền kinh tế Malaysia, và hàng năm họ chuyển số tiền đáng kể cho người phụ thuộc ở nước họ thông qua các kênh khác nhau. Mức tăng trưởng của kiều hối từ người nhập cư ở Malaysia đã tăng mạnh kể từ năm 2006 (xem biểu đồ bên dưới), với dòng kiều hối tăng hơn 500 phần trăm trong 10 năm qua.

**BIỂU ĐỒ 30. Thống kê chuyển tiền quốc tế ở Malaysia giai đoạn 2006-2015**



Trong năm 2016, BNM và WB đã tiến hành một cuộc khảo sát để tìm hiểu khả năng tài chính, phương thức và nhu cầu chuyển kiều hối về quê nhà của người lao động nhập cư. 401 người nhập cư làm việc tại khu vực đô thị và các đồn điền ở xa đã được khảo sát để xác định cụ thể hoạt động chuyển tiền. Kết quả khảo sát cho thấy như sau:

Thứ nhất, khảo sát cho thấy mức độ sở hữu tài khoản ngân hàng thấp của lao động nhập cư (22% với người lao động ở trang trại và 55% với người lao động thành thị). Nhiều công nhân không thể đáp ứng các yêu cầu cơ bản để mở tài khoản ngân hàng, do thiếu giấy tờ thích hợp. Tuy nhiên, các yếu tố có ảnh hưởng lớn nhất là thói quen trả lương bằng tiền mặt của các nhà tuyển dụng và sự xa xôi của các đồn điền, khiến cho việc đi đến các ngân hàng không chỉ nguy hiểm (một mình mang tiền mặt) mà còn là một công việc tốn thời gian.

Thứ hai, truyền miệng là nguồn thông tin chính về dịch vụ chuyển tiền của người nhập cư. Hai phần ba số lao động nhập cư sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ chuyển tiền không phải ngân hàng (Ví dụ: Western Union, Moneygram, v.v.) Các ngân hàng là lựa chọn chuyển tiền ưu tiên thứ hai, trong khi các nhà đổi tiền và bưu điện được sử dụng bởi ít hơn 5% người lao động nhập cư được khảo sát.

Thứ ba, 74% người nhập cư được khảo sát sở hữu điện thoại thông minh và 90% trong số họ tiếp cận vào internet qua điện thoại thông minh của họ. Những con số này thể hiện một cơ hội kinh doanh to lớn cho các nhà cung cấp dịch vụ chuyển tiền dựa trên công nghệ, những người sẽ đầu tư vào việc nâng cao nhận thức cho người tiêu dùng của họ và cung cấp dịch vụ chuyển tiền đáng tin cậy và cạnh tranh.

### **Việc sử dụng điện thoại di động và công nghệ tài chính**

Trên toàn cầu, dưới 10% người trưởng thành (với một tài khoản của tổ chức tài chính) đã báo cáo việc tiếp cận của họ vào tài khoản qua điện thoại di động (trong 12 tháng qua) và thực hiện giao dịch. Các nền kinh tế OECD có thu nhập cao ghi nhận tỷ lệ cao nhất là 21%, tiếp theo là Đông Á và Thái Bình Dương với 11%, và châu Phi cận Sahara với 6%.

Ở Malaysia, 8% người trưởng thành báo cáo thực hiện các giao dịch ngân hàng thông qua điện thoại di động vào năm 2014, theo Findex. Tuy nhiên, số liệu mới nhất từ BNM cho thấy vào cuối năm 2016, tổng số đăng kí dịch vụ ngân hàng di động đạt 8,9 triệu người (40% người trưởng thành). Hơn nữa, BNM cũng chỉ ra rằng số lượng đăng ký ngân hàng trực tuyến đạt 22,8 triệu người (tương đương với số dân trưởng thành hiện có một tài khoản ngân hàng).

Thanh toán di động có tiềm năng đáng kể để giúp giảm bớt việc sử dụng tiền mặt, với 43.9 triệu thuê bao di động trên tổng dân số 31,7 triệu người ở Malaysia. Nó cũng bổ sung động cơ để thúc đẩy nền tài chính toàn diện. Tăng trưởng trong các giao dịch tài chính được thực hiện thông qua ngân hàng di động tăng gần gấp ba lần từ 35,6% trong năm 2015 lên 92,6% trong năm 2016, tương đương 60,3 triệu giao dịch trị giá 33 tỷ RM (2015: 31,6 triệu giao dịch, 20,6 tỷ RM).

Nhận thức được tiềm năng to lớn của công nghệ để biến đổi ngành công nghiệp tài chính trong những năm sắp tới, Malaysia đã chủ động thực hiện các bước để tạo điều kiện đổi mới và phát triển công nghệ tài chính (Fintech). Vào tháng 9 năm 2016, BNM đã ban hành bộ quy định pháp lý thử nghiệm (Sandbox) cho các công ty mới để kiểm tra sản phẩm của họ trong môi trường pháp lý an toàn. “Sandbox” cung cấp một chế độ pháp lý cho các công ty mới trong lĩnh vực tài chính để họ có thể phát triển và kiểm tra sản phẩm của mình dưới các quy định linh hoạt hơn được đặt ra bởi BNM trong thời gian tối đa sáu tháng. Bộ quy định này được thiết kế để bảo vệ người tiêu dùng và ngăn ngừa rủi ro, vì một số sản phẩm và công ty FinTech sẽ không thể tồn tại trên thị trường.

Để thúc đẩy sự phát triển của hệ sinh thái FinTech ở Malaysia, BNM hiện đang bắt tay vào một số khu vực ưu tiên phát triển, chẳng hạn như:

i) áp dụng giao diện ứng dụng mở (API) để cho phép chia sẻ dữ liệu với các bên thứ ba mà không ảnh hưởng đến quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu;

ii) thiết lập tiện ích KYC chung để tạo điều kiện cho các tổ chức tài chính tiếp cận hiệu quả hơn để tuân thủ tốt hơn các nghĩa vụ. Điều này cũng

nhằm giảm thiểu gian lận và cải thiện việc cung cấp các dịch vụ tài chính cá nhân;

iii) phát triển các hướng dẫn cho điện toán đám mây để khai thác hiệu quả hoạt động trong khi bảo vệ tính toàn vẹn của dữ liệu trong các dịch vụ tài chính;

iv) kiểm tra các ứng dụng công nghệ sổ kế toán phân tán để phát triển cơ sở hạ tầng mới, các cài đặt và các quy trình chuyển đổi cách thức các dịch vụ tài chính được phân phối; và

v) tăng cường khả năng bảo mật an ninh mạng trong lĩnh vực dịch vụ tài chính.

## KẾT LUẬN

Malaysia là một ví dụ về thành công trong tài chính toàn diện. Hệ thống tài chính của Malaysia đã phát triển một cách nhanh chóng và liên tục trong hai thập kỷ qua, với việc cung cấp các sản phẩm tài chính thông thường và tài chính Hồi giáo một cách đa dạng với mức giá cả hợp lý tới các hộ gia đình. Với hơn 92% dân số tiếp cận các dịch vụ tài chính, Malaysia đang từng bước phổ cập tài chính toàn diện trong tương lai gần.

Một kinh nghiệm quan trọng của Malaysia trong tài chính toàn diện đó chính là đề cao tầm quan trọng của sự ổn định khu vực tài chính. Trong 25 năm qua, nhiều nền kinh tế mới nổi trên thế giới như Mexico, Thổ Nhĩ Kỳ, Argentina, Indonesia, Thái Lan... đã phải đối mặt với các cuộc khủng hoảng lớn đối với hệ thống ngân hàng sau khi trải qua giai đoạn bùng nổ tín dụng. Việc này khiến cho các quốc gia nêu trên phải đối mặt với chi phí tài chính tăng cao, gây ảnh hưởng nặng nề đến người nghèo. Trong suốt hai thập kỷ qua, hệ thống ngân hàng của Malaysia đã cho thấy khả năng chống chịu với các bất ổn từ bên ngoài.

Malaysia đã đạt được thành công trong tài chính toàn diện như thế nào? Xác định rõ mục tiêu thành công trong tài chính toàn diện là nền tảng cho việc phát triển khu vực tài chính, bao gồm việc làm vững mạnh các ngân hàng và tổ chức tài chính, mở rộng thị trường tài chính (đặc biệt là tài chính Hồi giáo),

phát triển các công cụ tài chính và kênh phân phối mới để tiếp cận tới người nghèo, nâng cấp các quy định an toàn, và hiện đại hóa cơ sở hạ tầng của khu vực tài chính, đặc biệt là hệ thống thanh toán quốc gia.

Tài chính toàn diện đã được xác định là một ưu tiên mang tính quốc gia ở Malaysia trong thời gian dài, thậm chí trước cả khi tài chính toàn diện trở thành mục tiêu toàn cầu đối với cộng đồng quốc tế vào cuối thập niên trước. Kinh nghiệm của Malaysia cho thấy tiếp cận tài chính không phải là vấn đề một sớm một chiều, mà những gì Malaysia đã đạt được cho tới hôm nay là kết quả của những nỗ lực của chính quyền cũng như khu vực tài chính trong suốt 20 năm qua.

Sau cuộc khủng hoảng tài chính Châu Á năm 1997-98, chính quyền Malaysia đã thực hiện nhiều hành động khác nhau nhằm tăng cường sự vững mạnh của hệ thống ngân hàng trong nước bằng việc khuyến khích sáp nhập giữa các tổ chức nhỏ. Việc sáp nhập cho phép tạo ra các tổ chức có quy mô lớn hơn, hoạt động hiệu quả hơn và có thể cạnh tranh với các tổ chức trong ASEAN hoạt động trong cùng lĩnh vực. Bên cạnh đó, chính quyền Malaysia cũng áp dụng các biện pháp nhằm củng cố bảng cân đối kế toán của các ngân hàng cũng như ban hành các quy định nghiêm ngặt hơn.

Quy trình hợp nhất trong hệ thống ngân hàng Malaysia dựa trên “Kế hoạch tổng thể ngành tài chính 10 năm” được xây dựng vào năm 2000. Bản Kế hoạch không chỉ dự báo toàn diện về các vấn đề có thể kìm hãm sự phát triển của tài chính toàn diện nói riêng và khu vực tài chính nói chung, mà còn đưa ra một bộ khuyến nghị chính sách cụ thể để giải quyết. Dựa trên sự thành công của Bản Kế hoạch đầu tiên, một Chiến lược 10 năm thứ hai được xây dựng. Bản Chiến lược thứ hai đối với khu vực tài chính (2011-2020), được thông qua vào năm 2011 và đang được thực hiện dưới sự giám sát chặt chẽ, nhằm theo dõi tiến trình của việc thực hiện tài chính toàn diện, chất lượng và mức độ sử dụng các dịch vụ tài chính cũng như sự hài lòng của khách hàng.

Là một phần của việc thực hiện Kế hoạch Tài chính 10 năm (2001-2010) và Chiến lược khu vực tài chính (2011-2020), một loạt các sáng kiến đã được thực hiện để tăng tốc độ thực hiện tài chính toàn diện. Chức năng nhiệm vụ của ngân hàng trung ương Malaysia đã được sửa đổi, với việc ngân hàng này được trao quyền chủ động đẩy mạnh tài chính toàn diện. Về vấn đề này,

NHTW Malaysia là đơn vị tiên phong trong số các ngân hàng trung ương trên thế giới trong việc công nhận và chính thức hóa vai trò quan trọng của NHTW trong việc đẩy mạnh tài chính toàn diện.

Các cải cách quan trọng khác bao gồm việc thành lập một Trung tâm thông tin tín dụng, cải cách các Định chế tài chính phát triển (DFI), yêu cầu các ngân hàng cung cấp dịch vụ tài chính cho người nghèo với mức phí hợp lý, và áp dụng mô hình ngân hàng đại lý để cho phép các tổ chức tín dụng có thể tiếp cận khách hàng mới ở các khu vực xa xôi một cách an toàn và chi phí hợp lý. Hơn thế nữa, Malaysia đã đầu tư mạnh mẽ vào việc hiện đại hóa cơ sở hạ tầng thanh toán quốc gia, đẩy mạnh việc áp dụng thanh toán điện tử trên toàn quốc.

Thêm vào đó, các khung thể chế của Malaysia đã được xây dựng nhằm tăng cường kiến thức về tài chính. Một đơn vị bảo hiểm tiền gửi được thành lập nhằm bảo vệ những người gửi tiền nhỏ lẻ trong trường hợp ngân hàng sụp đổ. Tất cả những sáng kiến trên đã đóng góp vào việc xây dựng một hệ thống ngân hàng đa dạng và có chiều sâu, đáp ứng nhu cầu của mọi tầng lớp người dân.

Những gì mà Malaysia đã thực hiện tạo nên những kết quả tích cực trong việc gia tăng phần trăm dân số tiếp cận với các dịch vụ tài chính cơ bản. Tuy nhiên, vẫn còn những thách thức và khó khăn mà Malaysia vẫn tiếp tục phải giải quyết trong tương lai.

## **BÀI HỌC KINH NGHIỆM CỦA MALAYSIA**

Có một số bài học từ kinh nghiệm của Malaysia về việc tiếp cận tài chính có thể hữu ích cho các nước khác, đặc biệt là cho các nước thu nhập thấp và trung bình vẫn còn trong giai đoạn đầu của phát triển khu vực tài chính và muốn tiến bộ trong việc tiếp cận tài chính.

**1. Lập kế hoạch dài hạn là một thành phần quan trọng cho sự thành công của Malaysia trong tài chính toàn diện.** Kế hoạch tổng thể ngành tài chính 2001-2010 và Chiến lược ngành tài chính 2011-2020 là những công cụ quan trọng để thúc đẩy tài chính toàn diện. Một mặt, các tài liệu chiến lược này chân đoán một cách rõ ràng và toàn diện các chương ngại vật và điểm tắc

ngheñ, cả bản chất ngắn và dài hạn đã cản trở sự tiếp cận tài chính ở Malaysia. Mặt khác, các tài liệu này cũng quy định hướng dẫn cụ thể các nguyên tắc, mục tiêu, mục đích và các hành động cụ thể cần được thực hiện để thúc đẩy tiếp cận tài chính. Các chiến lược dài hạn đã cung cấp một khuôn khổ cho các bên liên quan và các tổ chức khác nhau - như BNM, Ủy ban Chứng khoán, Bộ Tài chính, các DFI của nhà nước... để hợp tác và tham gia vào việc thúc đẩy tiếp cận tài chính. Hơn nữa, các chiến lược cung cấp nền tảng cho các nhà chức trách lập kế hoạch cẩn thận về thời gian và trình tự cải cách và điều chỉnh hai mục tiêu chính sách khác nhau, cụ thể là “ổn định tài chính” và “tài chính toàn diện” một cách thành công.

**2. Một hệ thống giám sát vững chắc để theo dõi tiến độ đã giúp thúc đẩy tài chính toàn diện.** Malaysia đã đi tiên phong trong việc xây dựng hệ thống dữ liệu toàn diện để theo dõi tiến độ tiếp cận tài chính. Ba năm một lần, BNM thực hiện một cuộc khảo sát toàn quốc để thu thập dữ liệu về quyền sở hữu tài khoản, sử dụng, sự hài lòng của khách hàng với các sản phẩm tài chính, chi phí và phí dịch vụ tài chính... Dữ liệu được thu thập được sử dụng để theo dõi tiến độ ở cấp địa phương, cấp khu vực và cấp quốc gia, và để can thiệp khi tiến độ tiến triển chậm hơn kỳ vọng. Dữ liệu cũng được sử dụng để theo dõi tiến độ thực hiện Chiến lược ngành tài chính. Hơn nữa, BNM đã tạo ra các danh mục và công cụ của riêng mình để thiết lập các mục tiêu hàng năm cho tài chính toàn diện và giúp xây dựng các chính sách ngành tài chính.

**3. Một tổ chức chịu trách nhiệm về tài chính toàn diện.** Theo truyền thống, nhiệm vụ của các ngân hàng trung ương không bao gồm tài chính toàn diện. BNM là một trong những ngân hàng trung ương đầu tiên trên thế giới có quy định rõ ràng nhiệm vụ về tài chính toàn diện. Trong năm 2009, nhiệm vụ pháp lý của BNM đã được sửa đổi để cung cấp đầy đủ các quyền hạn pháp lý để thúc đẩy và thực thi chương trình tiếp cận tài chính toàn diện, vì nhiệm vụ ban đầu không bao hàm rõ ràng. Có một tổ chức chịu trách nhiệm về tài chính toàn diện đã giúp thúc đẩy chương trình nhanh chóng trong những năm qua.

**4. Đầu tư lớn vào hiện đại hóa cơ sở hạ tầng hệ thống thanh toán.** Tỷ lệ tiếp cận tài chính cao của Malaysia là khả thi nhờ sự tồn tại của cơ sở hạ tầng hệ thống thanh toán quốc gia hiện đại cho phép các ngân hàng thực hiện một khối lượng lớn các giao dịch với chi phí thấp và trên cơ sở an toàn. Trong

hai thập kỷ qua, Malaysia đã đầu tư mạnh vào hiện đại hóa và mở rộng mạng lưới hệ thống thanh toán và cơ sở hạ tầng của mình. Cơ sở hạ tầng hiện có hỗ trợ một loạt các sản phẩm như ngân hàng đại lý, ngân hàng trực tuyến, sử dụng thẻ như "Touch 'n Go", thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, ATM, thiết bị thanh toán điện tử POS, v.v. Không có cơ sở hạ tầng hiện đại, các ngân hàng, công ty tiện ích, nhà bán lẻ... sẽ không thể tung ra các sản phẩm và dịch vụ hiện đại cho khách hàng của họ.

#### **5. Xây dựng và củng cố các tổ chức để hỗ trợ việc tài chính toàn diện.**

Trong lịch sử, Ngân hàng Tiết kiệm Quốc gia (BSN), một DFI do chính phủ sở hữu đã đóng một vai trò quan trọng để thúc đẩy tiếp cận tài chính ở Malaysia. Mặc dù có quy mô nhỏ về tài sản, BSN là tổ chức ngân hàng lớn nhất xét về số lượng khách hàng được phục vụ. BSN có lịch sử phục vụ các hộ gia đình có thu nhập thấp thông qua mạng lưới chi nhánh lớn cho phép họ tiếp cận khách hàng trên toàn quốc. BSN là một ví dụ về một tổ chức vững chắc hướng đến những người bị loại trừ thông qua các sản phẩm sáng tạo. BSN là một nhà sáng tạo rõ ràng về ngân hàng đại lý, ATM, tài khoản cho trẻ em, tiết kiệm đặc biệt cho các nhóm thu nhập thấp, tài chính vi mô... Tương tự, các tổ chức chính phủ khác như PNB và Quỹ Pilgrim đã giúp người Malaysia tiếp cận với khoản tiết kiệm dài hạn ở mức giá phải chăng.

**6. Khuyến khích đổi mới tài chính.** BNM đã khuyến khích và hỗ trợ các tổ chức khác nhau áp dụng các sản phẩm mới cho người dân bị loại trừ về mặt tài chính, bao gồm đại lý ngân hàng, thẻ thông minh, ATM, dịch vụ chuyển tiền, ứng dụng di động... Gần đây, với sự xuất hiện của ngành công nghiệp FinTech, Malaysia đã áp dụng các phương pháp điều tiết mới, chẳng hạn như khuôn khổ pháp lý thử nghiệm (sandbox) của BNM ban hành vào tháng 10 năm 2016, cho phép các công ty phi tài chính thử nghiệm sản phẩm và hoạt động trong ngành tài chính trong môi trường có các biện pháp bảo vệ an toàn.

**7. Áp dụng các quy định thúc đẩy tài chính toàn diện mà không ảnh hưởng đến ổn định tài chính.** Vai trò của một môi trường pháp lý thuận lợi khuyến khích khu vực tư nhân cho vay các thị trường không được phục vụ là rất quan trọng để chiến lược tiếp cận tài chính của Malaysia thành công. Malaysia đã thành công trong việc hiệu chỉnh các quy định an toàn khác nhau theo cách thức mà họ thúc đẩy sự tài chính toàn diện mà không ảnh hưởng

đến sự ổn định. Một ví dụ về loại quy định này là quy định áp dụng cho các ngân hàng đại lý, cho phép các bên thứ ba cung cấp dịch tài chính cơ bản cho công chúng thay mặt cho các ngân hàng mà không ảnh hưởng đến việc tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế AML / CFT cơ bản. Khuôn khổ pháp lý thử nghiệm FinTech mới ban hành là một ví dụ khác về quy định khuyến khích đổi mới tài chính và cho phép các công ty phi tài chính phát triển sản phẩm mới trong khi vẫn giữ được ổn định tài chính.

**8. Bảo vệ người tiêu dùng và hiểu biết về tài chính.** Một yếu tố quan trọng cho sự thành công của việc tiếp cận tài chính ở Malaysia là việc nhà chức trách đã chú trọng đến việc bảo vệ người tiêu dùng và hiểu biết về tài chính. Trong lĩnh vực này, Malaysia chủ động thực hiện các bước để giáo dục người dân, giúp họ quản lý tốt hơn các vấn đề tài chính của mình, giảm bớt việc sử dụng tiền mặt và áp dụng các công nghệ mới. Đồng thời, Malaysia cung cấp một khung thể chế để giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng một cách nhanh chóng. Các tổ chức chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại về dịch vụ tài chính được cộng đồng và ngân hàng Malaysia đánh giá cao. Đó là một ví dụ hay mà các tổ chức khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ có thể xem xét để nâng cao chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ cung cấp.

**9. Duy trì một hệ thống tài chính lành mạnh.** Sự ổn định của khu vực tài chính là điều kiện tiên quyết cho các thị trường tín dụng và thanh toán hoạt động tốt ở Malaysia. Những nỗ lực ban đầu để củng cố hệ thống ngân hàng trong nước đã đặt nền tảng để thúc đẩy cạnh tranh trong một môi trường phi điều tiết, cuối cùng đã chuyển thành một quá trình hội nhập dần dần với các thị trường khu vực. Hơn nữa, BNM đã thực hiện đầy đủ các biện pháp để đảm bảo rằng DFI liên quan đến việc tài chính toàn diện vẫn vững mạnh về mặt tài chính. Trên thực tế, khung pháp lý cho DFI liên quan đến tài chính toàn diện tương tự như khuôn khổ áp dụng cho các ngân hàng tư nhân. Hơn nữa, dù tín dụng và trung gian tài chính tăng trưởng nhanh trong hai thập kỷ qua, hệ thống tài chính vẫn duy trì khả năng phục hồi cho đến nay.

**10. Cho khu vực tư nhân tham gia.** Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, đối thoại tích cực với khu vực tư nhân là rất cần thiết trong việc thúc đẩy sự tài chính toàn diện, đặc biệt là ở các cộng đồng chưa được phục vụ, nơi thành lập chi nhánh ngân hàng rất tốn kém. Tận dụng cơ sở hạ tầng

khu vực tư nhân để cung cấp các dịch vụ tài chính giá cả phải chăng phù hợp với dân số chưa tiếp cận với ngân hàng là rất quan trọng trong việc thúc đẩy việc tiếp cận và sử dụng các loại sản phẩm và dịch vụ này.