Panduan Pelaksanaan e-KYC oleh Institusi Kewangan dan Soalan Lazim

Soalan Lazim diterbitkan pada 30 Jun 2020

Pengenalan

Soalan Lazim ini bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada institusi kewangan berhubung dengan pematuhan terhadap dokumen dasar mengenai "Kenali Pelanggan Anda Menerusi Platform Digital (*Electronic Know-Your-Customer*, e-KYC)" yang bertarikh 30 Jun 2020.

No.	Soalan	Jawapan
1.	Adakah mendapatkan perkhidmatan e-KYC daripada vendor teknologi pihak ketiga dianggap sebagai pengaturan Penyumberan Luar penting?	Memandangkan semakan dan pengaturan e-KYC mempunyai pilih atur yang berbeza, institusi kewangan digalakkan untuk menilai sendiri kesesuaian keperluan yang ditetapkan dalam dokumen dasar Penyumberan Luar. Dengan berbuat demikian, institusi kewangan perlu mengambil kira ciri tepat penyelesaian e-KYC yang akan dilaksanakan, termasuk aktiviti yang akan dilakukan oleh pihak ketiga dan sifat apa-apa data yang dikongsi[1]. Secara umumnya, pengaturan perkhidmatan e-KYC yang sebahagian besarnya dijalankan oleh pihak ketiga berkemungkinan dianggap sebagai penyumberan luar penting. Namun begitu, institusi kewangan diingatkan bahawa mereka perlu melindungi kerahsiaan maklumat pelanggan setiap masa apabila membuat apa-apa pengaturan dengan vendor teknologi pihak ketiga. Hal ini adalah selaras dengan keperluan dalam dokumen dasar mengenai Pengurusan Maklumat Pelanggan dan Penzahiran yang Dibenarkan (*Management of Customer Information and Permitted Disclosures*).
2.	Dalam mematuhi Dokumen Dasar Pengurusan Risiko dalam Teknologi (Risk Management in Technology (RMiT) Policy Document),	Dalam kebanyakan keadaan, terutamanya pada peringkat awal penggunaan penyelesaian e-KYC oleh industri, pengakuan pihak ketiga adalah diperlukan. Walau bagaimanapun, apabila industri telah terbiasa dengan penyelesaian jenis ini dan kawalan keselamatan susulan berkembang dan

[1] Bagi mengelakkan keraguan, Bank boleh menetapkan bahawa sesuatu pengaturan itu dianggap penting menurut perenggan 12.5 dokumen dasar Penyumberan Luar.

	adakah Pengakuan Pihak Ketiga diperlukan apabila institusi kewangan menggunakan perkhidmatan e-KYC yang ditawarkan oleh penyedia teknologi?	menjadi matang melalui peredaran masa, Bank boleh mempertimbangkan untuk memasukkan teknologi ini ke dalam Senarai Positif (*Positive List*) dan selepas itu mereka hanya perlu memaklumkan kepada Bank. Walau bagaimanapun, keadaan ini selalunya disertai dengan pengecualian penyelesaian yang mahu menggunakan *public cloud*. Dalam hal yang sedemikian, perbincangan dengan Bank perlu dilakukan sebelum perkhidmatan tersebut dilancarkan.
3.	Apakah kaedah yang boleh dipertimbangkan untuk melakukan pengenalpastian dan pengesahan melalui e-KYC?	Institusi kewangan boleh menentukan apa-apa kombinasi kaedah untuk melakukan pengenalpastian/pengesahan melalui e-KYC (cth. menyambung kepada pangkalan awam atau swasta, pengecaman wajah, panggilan video), dengan mengambil kira penilaian risiko dan tahap jaminan yang diperlukan untuk produk tertentu, dengan syarat keperluan dalam Dokumen Dasar e-KYC telah dipenuhi. Walau bagaimanapun, bagi produk yang disenaraikan dalam Lampiran 2 dokumen dasar e-KYC, langkah-langkah e-KYC yang tersenarai perlu diberi perhatian dan dipatuhi.
4.	Apakah saiz sampel yang dianggap mencukupi untuk menjalankan audit?	Memandangkan jumlah dan wakil pelanggan yang diproses melalui e-KYC adalah berbeza mengikut institusi kewangan yang berlainan, saiz sampel yang mencukupi untuk menjalankan audit akan berbeza dan bergantung pada faktor yang disenaraikan dalam Lampiran 1 dan Lampiran 5 dokumen dasar e-KYC. Oleh itu, tidak ada saiz sampel yang sesuai boleh digunakan untuk semua keadaan. Sekiranya ada kebimbangan atau ketidakpastian mengenai kecukupan saiz sampel, institusi kewangan dinasihati supaya berpegang pada pendirian yang lebih berhemat dan mendapatkan saiz sampel yang lebih besar apabila menjalankan audit.

5.	Apakah butiran minimum pelanggan yang perlu diperoleh daripada pindahan kredit?	Butiran minimum yang tercatat dalam proses pindahan kredit harus memberikan jaminan yang sewajarnya untuk institusi kewangan membuktikan identiti pelanggan, Hal ini termasuk memadankan nama atau nombor identiti dokumen yang diperoleh dengan butiran yang sama yang diberikan oleh pelanggan. Contohnya, dalam kes apabila nama yang tercatat telah disingkatkan, institusi kewangan juga boleh memilih untuk menggunakan kaedah lain bagi membuat penyemakan identiti atau nombor pasport sebagai jaminan tambahan.
6.	Apabila institusi kewangan menawarkan produk yang tersenarai dalam Lampiran 2 Dokumen Dasar e-KYC, adakah Bank akan mempertimbangkan alternatif kepada semakan pindahan kredit seperti yang diperlukan dalam Perenggan 2(iv) Lampiran 2?	Memandangkan data prestasi penyelesaian e-KYC dalam pasaran Malaysia adalah terhad, langkah pindahan kredit diperlukan sebagai perlindungan dalam fasa pelaksanaan awal. Walau bagaimanapun, Bank akan mempertimbangkan untuk mengkaji semula keperluan ini pada masa hadapan sebaik sahaja data prestasi yang mencukupi diperoleh dan penyelesaian e-KYC mencapai tahap jaminan yang sewajarnya. Sementara itu, institusi kewangan dialu-alukan untuk mencari langkah alternatif yang dapat memberikan tahap jaminan identiti yang sama atau lebih tinggi sebagai semakan pindahan kredit. Sebarang cadangan mengenai perkara ini boleh dikemukakan kepada Bank. Butiran tambahan untuk menghubungi Bank disediakan pada akhir Soalan Lazim ini.
7.	Bagi pelaksanaan e-KYC, dalam keadaan bagaimanakah sistem pemakluman yang ditetapkan dalam dokumen dasar e-KYC boleh digunakan? Seterusnya, dalam keadaan bagaimanakah sistem pemakluman yang ditetapkan dalam dokumen dasar	Apabila penyelesaian e-KYC dilaksanakan seperti yang dijelaskan dalam perenggan 7.7 dokumen dasar e-KYC buat kali pertama, individu berlesen atau institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan perlu merujuk kedua-dua proses yang dinyatakan dalam dokumen dasar e-KYC dan dokumen dasar Pengenalan Produk Baharu[2]. Sekiranya individu berlesen atau institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan berhasrat untuk melaksanakan penyelesaian e-KYC untuk kali pertama dan produk yang

	Pengenalan Produk Baharu[2] boleh digunakan?	hendak ditawarkan layak tersenarai sebagai produk baharu seperti yang ditakrifkan dalam dokumen dasar Pengenalan Produk Baharu[2], maklumat yang diperlukan di bawah kedua-dua dokumen dasar boleh dihantar serentak kepada Bank. Setelah membuat penghantaran, e-KYC boleh dilaksanakan selepas14 hari bekerja bermula daripada hari penghantaran maklumat yang diperlukan oleh Bank. Sekiranya individu berlesen atau institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan melaksanakan e-KYC bukan untuk kali pertama dan bercadang memperkenalkan produk tambahan untuk ditawarkan melalui e-KYC, individu berlesen atau institusi kewangan pembangunan itu perlu merujuk keperluan dan proses yang dinyatakan dalam dokumen dasar Pengenalan Produk Baharu[2].
8.	Bolehkah pelanggan ditolak disebabkan oleh keputusan negatif yang palsu berikutan sistem e-KYC institusi kewangan yang terbatas?	Berhubung dengan keputusan negatif yang palsu, institusi kewangan diingatkan untuk tidak melakukan diskriminasi terhadap pelanggan yang terjejas akibat sistem institusi kewangan yang terbatas. Hal ini adalah sejajar dengan dokumen dasar mengenai Layanan Adil kepada Pengguna Kewangan (*Fair Treatment of Financial Consumers*), iaitu pelanggan negatif yang palsu seharusnya tidak ditolak serta-merta. Institusi kewangan perlu mempertimbangkan penyelesaian lain apabila pelanggan boleh membuktikan kesahihan pengenalpastian mereka.

Sebarang penambahbaikan kepada Soalan Lazim ini akan dikemas kini oleh Bank dari semasa ke semasa.

Sekiranya anda mempunyai pertanyaan tambahan berhubung dengan dokumen dasar ini, sila kemukakan pertanyaan anda melalui mana-mana saluran yang berikut:

[2] Atau bagi penanggung insurans dan pengendali takaful keluarga, rujuk dokumen dasar Pengenalan Produk Baharu oleh Penanggung Insurans dan Pengendali Takaful.

a) Surat-menyurat : Pengarah
Jabatan Pembangunan Kewangan dan Inovasi
Bank Negara Malaysia
Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur

b) E-mel : e-kycpolicy@bnm.gov.my