Simposium Antarabangsa AIF 2013
Kumpulan Tenaga Mahir Baharu
Sasana Kijang Kuala Lumpur, 28 Ogos 2013

Ucapan oleh

Tan Sri Dato' Sri Dr. Zeti Akhtar Aziz
Gabenor, Bank Negara Malaysia

Saya amat berbesar hati kerana dapat mengalu-alukan kedatangan anda semua ke Simposium Antarabangsa AIF mengenai Kumpulan Tenaga Mahir Baharu. Dalam membuat persediaan untuk masa hadapan yang pastinya jauh berbeza dengan persekitaran semasa, pembangunan dan pengurusan tenaga mahir perlu lebih dititikberatkan berbanding dengan masa yang lalu. Ini berdasarkan dua peralihan ketara yang sedang berlaku dalam persekitaran kita, yang terutamanya akan mempengaruhi permintaan dan bekalan modal insan. Pertama, transformasi pantas dan nyata terhadap landskap ekonomi, kewangan dan perniagaan yang akan terus memberi implikasi yang jauh lebih besar terhadap keperluan tenaga mahir. Kedua, perubahan pada ciri-ciri dan sifat tenaga mahir baharu yang memasuki alam pekerjaan sekarang. Perubahan yang timbul ini menuntut pendekatan baharu terhadap pembangunan dan pengurusan modal insan. Sekiranya kita tidak menyedari akan perubahan ini dan implikasinya, ia bukan sahaja boleh menjejaskan prestasi perniagaan bahkan pertumbuhan keseluruhan ekonomi sesebuah negara.

Ucapan saya pagi ini akan menyentuh secara ringkas perubahan penting yang telah mempengaruhi landskap kewangan dan ekonomi serta kesannya kepada keperluan tenaga mahir. Seterusnya, saya akan mengimbas kembali perubahan dalam sifat dan ciri-ciri tenaga mahir yang memasuki alam pekerjaan. Saya akan mengakhiri ucapan ini dengan menumpukan pada implikasi perkembangan ini terhadap pembangunan dan pengurusan tenaga mahir, khususnya bagi sektor kewangan. Cabaran untuk mendapatkan dan mengekalkan tenaga mahir yang sesuai terutamanya untuk sektor kewangan juga makin besar dalam persekitaran yang semakin kompetitif. Oleh itu, perlu ada tindakan segera berkaitan dengan langkah memberikan keutamaan yang lebih kepada agenda penting pengurusan dan pembangunan modal insan.

Transformasi Landskap Ekonomi dan Kewangan

Landskap ekonomi, kewangan dan perniagaan kini sedang melalui perubahan pesat dan akan terus berkembang. Globalisasi dan pengantarabangsaan yang turut dirangsang oleh liberalisasi dan kemajuan teknologi yang semakin meningkatkan kesalinghubungan antara negara dan pasaran kewangan merentas sempadan. Hasilnya, ekonomi dunia akan menjadi semakin bersepadu. Di Asia, integrasi serantau telah mewujudkan banyak peluang untuk penggunaan ekonomi mengikut bidangan dan pada masa yang sama merintis jalan bagi pasaran-pasaran baharu dan lebih besar. Trend ini telah menghasilkan aktiviti perdagangan dan pelaburan serantau dan merentas sempadan yang lebih giat. Fenomena ini turut dialami oleh ekonomi sedang pesat membangun yang lain, yang menjadi pasaran pengguna yang cukup besar lantas meningkatkan kepentingan ekonomi sedang pesat membangun dalam ekonomi global. Perkembangan ini diperkuat oleh peralihan ke arah orientasi pasaran yang lebih aktif apabila pasaran yang dinyah kawal dan lebih liberal telah mewujudkan persekitaran yang lebih kompetitif. Kesannya, persekitaran operasi perniagaan menjadi lebih kompleks dengan ketakpastian yang makin ketara.

Peralihan struktur juga sedang berlaku pada peringkat kebangsaan dalam kebanyakan ekonomi sedang pesat membangun. Ini termasuk peralihan demografi yang telah mentransformasikan tenaga kerja. Struktur demografi menjadi komponen yang semakin besar, merangkumi segmen penduduk muda dan berpendapatan sederhana. Trend ini digambarkan oleh pengguna yang lebih memilih dan mempunyai kehendak yang lebih tinggi. Ini turut diperkukuh oleh jangka hayat penduduk yang lebih panjang. Tenaga kerja juga beransur-ansur dipengaruhi oleh proses perbandaran yang lebih giat, yang membentuk ciri penting dalam kebanyakan ekonomi sedang pesat membangun.

Landskap kewangan antarabangsa, serantau dan kebangsaan juga berubah dengan ketara. Pada peringkat antarabangsa, banyak pusat kewangan baharu akan muncul. Mata wang rizab antarabangsa baharu juga mungkin wujud berserta rangkaian institusi kewangan yang lebih besar dengan semakin banyak daripadanya berasal daripada ekonomi sedang pesat membangun dari pelbagai pelosok dunia. Trend ini akan mengukuhkan kesalinghubungan antara sistem kewangan, terutamanya dalam kalangan ekonomi sedang pesat membangun. Perkembangan berterusan ini akan menyebabkan terjalinnya hubungan lebih erat antara pasaran kewangan dan disusuli kesan penularan lebih luas dan saling pergantungan yang lebih kuat. Sistem kewangan juga makin mudah dilanda krisis. Reformasi kewangan yang penting, yang dicetuskan oleh krisis kewangan global baru-baru ini juga telah mentransformasikan sistem kewangan antarabangsa.

Pada peringkat serantau, rantau Asia telah menjadi lebih padu apabila integrasi kewangan serantau dipertingkatkan untuk memastikan pembahagian sumber kewangan yang lebih cekap di rantau ini. Pada peringkat kebangsaan, orientasi pasaran yang nyata lebih pesat, liberalisasi, penerapan teknologi baharu yang lebih nyata serta pengantara dan pasaran yang lebih maju telah membentuk sistem kewangan yang lebih kompleks, canggih dan pelbagai. Seiring dengan pertambahan risiko yang dikaitkan dengan perubahan ini, transformasi rangka kerja pengawalseliaan juga sama pentingnya.

Peralihan struktur ini membentuk semula permintaan terhadap tenaga mahir. Kejayaan perniagaan dan keberkesanan Kerajaan dan pembuat dasar dalam persekitaran ini banyak bergantung pada terdapatnya tenaga mahir yang sesuai. Malah, tenaga mahir semakin disifatkan sebagai aset paling penting dalam sesebuah organisasi. Apabila pekerjaan menjadi lebih kompleks, tenaga mahir dengan kecekapan baharu dan kemahiran lebih tinggi, termasuk kemahiran teknikal dengan keupayaan digital, adalah diperlukan. Kemahiran berfikir secara lebih analitis dan kreatif juga perlu untuk menggalakkan inovasi, menyelesaikan masalah yang kompleks, mengendalikan kemungkinan wujudnya pelbagai senario yang berbeza, termasuk keupayaan untuk mengurus tukar ganti (trade-offs) yang pelbagai dengan cekap. Sejajar dengan perniagaan peringkat antarabangsa yang semakin berkembang, penting bagi tenaga mahir untuk menghadapi globalisasi – persekitaran bercirikan tenaga kerja lebih pelbagai dengan latar budaya, generasi dan perspektif yang berbeza. Kemahiran berkomunikasi, potensi untuk bekerjasama rapat dan pengurusan perhubungan yang kompleks merupakan kemahiran tambahan baharu yang diperlukan dalam persekitaran ini. Sama pentingnya ialah kemahiran kepimpinan baharu, termasuk kebolehan mengurus dengan cekap apabila berlakunya krisis. Hakikatnya, bekalan tenaga mahir dengan keupayaan baharu sebegini ini masih lagi berkurang.

Permintaan terhadap tenaga mahir sedemikian menjadi lebih mencabar ekoran perubahan pada ciri-ciri dan sifat tenaga mahir itu sendiri. Pertama, tenaga mahir kini cenderung untuk berpindah dalam industri, antara industri dan merentas sempadan. Organisasi kini tidak boleh lagi berharap agar pekerja mereka kekal bekerja sehingga usia persaraan. Potensi untuk mengekalkan tenaga mahir lebih

mencabar kerana motivasi pekerja kini amat bebeza. Antara faktor yang dititikberatkan oleh generasi baharu ialah pekerjaan yang menarik, mencabar dan memenuhi kehendak mereka. Mereka lebih tertarik kepada pekerjaan yang membuka peluang berinteraksi dengan lebih rapat dengan pengurusan kanan, pemberian lebih kuasa dan pendedahan serta potensi pembangunan kerjaya yang lebih cerah. Jika sesebuah organisasi tidak peka kepada motivasi generasi tenaga mahir baharu mereka, ia bukan sahaja akan menimbulkan cabaran besar kepada pihak pengurusan modal insan bahkan dijangka boleh menjejaskan keharmonian dan kesepaduan organisasi, seterusnya prestasi organisasi secara keseluruhan.

Tenaga mahir dalam sektor kewangan

Izinkan saya mengupas sedikit beberapa cabaran tertentu tenaga mahir dalam sektor kewangan. Perubahan struktur yang sedang berlaku dalam sistem kewangan dan krisis kewangan global baru-baru ini telah dan terus mendorong perubahan ketara dalam industri kewangan. Institusi kewangan sedang berdepan dengan pengawalan yang lebih ketat, ketidakpastian yang lebih nyata dalam persekitaran operasi, keadaan persaingan yang tidak sama dan reputasi yang agak buruk di banyak negara di dunia. Perkembangan ini mempunyai implikasi penting terhadap tenaga kerja perkhidmatan kewangan. Tahap kecekapan profesional yang dituntut daripada tenaga mahir dalam industri kini jauh lebih tinggi dan telah berubah dari sudut penekanannya. Tekanan politik dan pengawalseliaan yang baharu juga telah secara langsung memberi tekanan kepada strategi pengurusan tenaga mahir. Contohnya, pada reformasi sistem saraan dan pemantauan kawal selia yang lebih ketat terhadap barisan pengurusan kanan yang baharu. Tumpuan juga semakin banyak dijuruskan kepada peranan tenaga mahir dalam usaha meraih semula keyakinan dalam sektor kewangan, dari segi piawaian etika dan nilai yang didukung oleh tenaga kerja dalam industri ini serta kekukuhan dan integriti kepimpinannya.

Sejak dahulu hingga kini, sektor kewangan telah dan masih merupakan sektor yang secara relatif sangat produktif. Di Malaysia, sektor kewangan telah mencatat peningkatan produktiviti faktor menyeluruh yang tertinggi berbanding sektor ekonomi yang lain dalam dekad kebelakangan ini. Pekerjaan dalam sektor kewangan juga bertambah setiap tahun dengan sebahagian besar daripada pertambahan ini adalah dalam segmen kemahiran tinggi. Ini menjelaskan mengapa paras gaji purata sektor kewangan lebih tinggi, iaitu kira-kira RM36,000 setahun berbanding dengan pendapatan purata seluruh ekonomi sebanyak RM21,700 setahun. Pekerja perkhidmatan kewangan pada amnya mempunyai tahap pendidikan yang lebih tinggi dan semakin banyak institusi memerlukan kelayakan pascasiswazah atau kelayakan profesional di samping pengalaman bekerja yang berkaitan, bagi jawatan penting dan kanan. Dengan persekitaran masa hadapan yang lebih mencabar, usaha untuk mewujudkan bekalan tenaga mahir dan menangani kekurangan bekalan tenaga kerja kritikal dengan kemahiran baharu, perlu diberi keutamaan segera.

Perhatian yang lebih besar telah diberikan kepada kekurangan dalam kecekapan teknikal baharu dan kecekapan teknikal yang lebih tinggi – khususnya dalam bidang penilaian dan pengurusan risiko, yang diperlukan dalam persekitaran operasi baharu ini. Pertumbuhan kewangan Islam turut memberikan dimensi baharu yang penting kepada keperluan tenaga mahir. Selain jurang yang nyata ini, model perniagaan yang mampan dalam kewangan akan memerlukan kemahiran tambahan yang baharu, yang secara tradisinya bukan bidang tumpuan institusi kewangan. Ini termasuklah kemahiran dalam mengurus perubahan dan krisis, perancangan pemulihan perniagaan, kebolehan membangunkan dan mengekalkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta kemahiran untuk menentukan hala tuju dan mengurus operasi dalam konteks antarabangsa dan merentas budaya. Sama pentingnya ialah kebolehan membina, menggalakkan dan memimpin pasukan yang

mantap dalam persekitaran yang nyata lebih mencabar ini.

Barangkali melebihi keperluan mana-mana sektor lain, tindak balas kepada cabaran yang dihadapi oleh industri kewangan dalam menguruskan tenaga mahir harus bersifat lebih meluas, berfokus masa hadapan dan lebih strategik memandangkan industri kewangan memainkan peranan utama dalam ekonomi. Meskipun dalam negara yang tidak merancang mengadakan peraturan berkaitan saraan, institusi kewangan perlu mengambil kira jangkaan lebih tinggi terhadap sistem saraan dan insentif supaya lebih sejajar dengan pengambilan risiko berhemat. Strategi tenaga mahir juga perlu menjadikan asas etika organisasi lebih teguh dan bertahan lama sambil membangunkan ketangkasan individu dan organisasi untuk menangani tekanan perubahan luaran, termasuk perubahan yang disebabkan oleh kitaran ekonomi dan kewangan. Terdapat juga penekanan yang lebih besar terhadap keberkesanan kepimpinan dan perancangan penggantian pekerja untuk mengekalkan nilai dan keyakinan jangka panjang dalam institusi kewangan pada masa akan datang.

Isu yang sedang kita hadapi sekarang ialah bagaimana tenaga mahir boleh mempersiapkan diri dalam persekitaran baharu ini? Dan bagaimanakah generasi tenaga mahir yang bersifat dan berciri baharu ini boleh diuruskan dengan berkesan untuk menyumbangkan hasil terbaik buat organisasi. Universiti yang terbaik, khususnya institusi pengajian perniagaan di seluruh dunia, kini telah dipersoalkan mengenai keupayaan mereka melahirkan tenaga mahir yang sesuai, yang kini diperlukan oleh organisasi dalam persekitaran yang berubah-ubah ini.

Kajian semula yang dijalankan bukan sahaja terhadap kurikulum untuk mencerminkan tuntutan baharu daripada organisasi malah juga terhadap keseimbangan antara pendidikan berasaskan teori dengan pendidikan yang benar-benar melahirkan pengamal berprestasi tinggi. Ini bukan sahaja meliputi pembangunan kemahiran dan kebolehan baharu tetapi juga aspek nilai dan sikap. Antara kesimpulan dalam kajian semula ini ialah para graduan harus mempunyai kefahaman yang lebih mendalam mengenai globalisasi agar mereka mempunyai perspektif sejagat. Sama pentingnya ialah kefahaman mengenai persekitaran luaran perniagaan yang bukan sahaja termasuk perkembangan antarabangsa bahkan trend dalam perkembangan undang-undang, sosial, politik dan persekitaran, agar graduan mempunyai set minda yang fleksibel dan berupaya menyesuaikan keadaan mereka dalam konteks yang betul.

Dengan perkembangan dan perspektif sedia ada yang amat pelbagai, kemahiran berfikir memerlukan kebolehan berfikir secara sepadu. Ini melibatkan kebolehan untuk mengenal pasti secara yang berkesan isu yang memerlukan penyelesaian atau keputusan. Sering kali ini termasuk keperluan untuk mengambil kira pelbagai perspektif, yang ada antaranya saling bercanggah, supaya pertimbangan dan rumusan boleh diseimbangkan.

Bagi ekonomi sedang pesat membangun seperti Malaysia, usaha melahirkan tenaga mahir yang berkebolehan seperti ini diperlukan dengan segera untuk persekitaran semasa dan akan datang. Meskipun pelaburan dalam reformasi pendidikan dan pelaburan dalam modal insan menerusi proses pendidikan adalah penting, ia memerlukan masa untuk kita mencapai hasilnya. Oleh itu, bagaimanakah siswazah dibentuk dalam masa peralihan ini? Bagaimanakah tenaga kerja yang sedia ada diperkukuh untuk memenuhi permintaan baharu daripada sektor perniagaan dalam persekitaran yang telah berubah ini. Ini semua memerlukan pembangunan keupayaan yang berterusan pada setiap peringkat kitaran kerjaya, iaitu daripada peringkat awal bekerja hinggalah peringkat pengurusan kanan dan kepimpinan. Persekitaran yang sangat dinamik ini memerlukan penentuan keutamaan dan sumber yang wajar untuk mencapai agenda ini.

Kumpulan tenaga mahir baharu, kemasukan generasi baharu tenaga mahir dengan sifat dan

ciri yang berbeza turut membawa bersamanya cabaran baharu kepada pengurusan modal insan. Ini memerlukan transformasi dalam strategi sumber manusia. Memandangkan modal insan telah menjadi faktor utama dalam aspek pencapaian hasil, maka bukan sahaja pelaburan dalam tenaga mahir menjadi perkara utama, malah pengurusannya juga.

Oleh itu, pengurusan modal insan harus diberikan keutamaan yang paling tinggi, khususnya oleh institusi kewangan yang berhadapan dengan permintaan dan kehendak yang tinggi. Pendekatan dan strategi baharu pengurusan modal insan perlu seiring dengan objektif strategik sesebuah organisasi. Pembinaan kapasiti kumpulan pengurusan modal insan itu sendiri juga merupakan bahagian penting dalam aspek ini. Interaksi dan hubungan yang erat antara barisan kepimpinan dengan kumpulan pengurusan modal insan juga perlu diwujudkan. Ini bagi memastikan terdapat kesedaran yang tinggi mengenai bagaimana kuasa perubahan dan persekitaran baharu sedang membentuk semula permintaan dan bekalan tenaga mahir serta bagaimana tenaga mahir yang sedia ada perlu ditransformasikan untuk memenuhi objektif organisasi dalam persekitaran yang sangat dinamik.

Pengurusan modal insan kini bukan hanya mengenai soal kecekapan penyampaian perkhidmatan sokongan, malah juga mengenai pengurusan tenaga mahir dalam organisasi yang akan mengukuhkan dan meningkatkan prestasinya. Pengurusan modal insan juga perlu disokong dengan baik oleh sistem maklumat bersepadu yang akan membolehkan analisis terperinci yang merupakan asas penting dalam membuat keputusan. Akhir sekali, pembaharuan modal insan perlu disosialisasikan secara berterusan untuk memastikan pembaharuan yang mencabar dan perubahan dalam organisasi dapat dilaksanakan dengan berkesan.

Kesimpulan

Sebagai rumusan, saya ingin menyatakan bahawa sambil kita mara ke hadapan, landskap ekonomi dan kewangan dijangka didefinisikan semula secara berterusan. Jika kita mahu berada di barisan hadapan dan dalam kedudukan yang baik untuk menghadapi cabaran baharu, keutamaan yang tinggi seharusnya diberikan kepada pembangunan dan pengurusan tenaga mahir. Pendidikan dan pembinaan kapasiti untuk menjana tenaga mahir baharu dengan kemahiran, set minda dan nilai yang sesuai hanyalah sebahagian daripada penyelesaiannya. Strategi dan pendekatan baharu untuk pengurusan modal insan yang berkesan juga merupakan bahagian penting dalam keadaan ini.

Kebanyakan daripada isu ini akan dibincangkan dalam simposium ini. Saya ingin merakamkan penghargaan saya kepada semua penceramah, khasnya mereka yang datang dari jauh, atas sumbangan mereka kepada simposium ini. Saya percaya simposium ini akan menjadi forum yang interaktif dan produktif serta akan mencapai matlamatnya.

Forum Dasar Global AFI ke-5
Kuala Lumpur, 11 September 2013

Ucapan Alu-aluan oleh

Tan Sri Dato' Sri Dr. Zeti Akhtar Aziz
Gabenor, Bank Negara Malaysia

Saya amat berbesar hati menyambut kehadiran Baginda Permaisuri Maxima. Saya ingin merakamkan penghargaan yang tidak terhingga kepada Baginda Permaisuri kerana berkenan untuk menyerikan majlis ini. Baginda Permaisuri Maxima, sebagai penyokong utama pembangunan rangkuman kewangan telah memainkan peranan yang penting untuk menarik perhatian masyarakat antarabangsa kepada agenda yang penting ini. Baginda Permaisuri juga menjadi inspirasi kepada kita untuk meneruskan usaha ini bagi mencapai aspirasi rangkuman kewangan yang lebih menyeluruh. Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk mengalu-alukan kehadiran panel pembentang, tetamu dan semua peserta dari negara anggota Persatuan bagi Rangkuman Kewangan (Alliance for Financial Inclusion, AFI) pada Forum Dasar Global AFI ke-5 di Kuala Lumpur. Bank Negara Malaysia berasa amat bangga kerana berpeluang untuk menganjurkan Forum Dasar Global ini bersama-sama dengan AFI.

Kita bersidang ketika keadaan ekonomi dan kewangan global adalah amat mencabar. Walaupun kini terdapat beberapa tanda yang positif, prospek pertumbuhan global masih tidak menentu. Walaupun langkah-langkah dasar yang tidak konvensional dan tidak pernah dilaksanakan sebelum ini diperkenalkan oleh sebilangan negara maju telah mencapai sedikit kejayaan dalam memperbaiki keadaan ekonomi mereka, namun implikasi terhadap ekonomi global adalah ketara, khususnya ekonomi sedang pesat membangun. Malahan, kesannya boleh menjadi lebih ketara apabila pemansuhan langkah-langkah ini dilaksanakan kelak.

Oleh itu, ekonomi-ekonomi sedang pesat membangun dan ekonomi membangun perlu mengukuhkan asas-asas ekonomi dan kewangan negara masing-masing, mengurangkan risiko dan kelemahan serta merangsang pertumbuhan yang seimbang dan inklusif.

Perkembangan sejak krisis kewangan global juga telah mengubah pandangan kita terhadap perkembangan dunia dari beberapa aspek asas yang lain. Pembaharuan global dalam sistem kewangan sedang membentuk semula landskap pengawalseliaan. Kerangka yang menentukan aktiviti pengantaraan kewangan yang menghubungkan sistem kewangan dengan bahagian lain dalam ekonomi dan di dunia turut dibentuk semula. Dalam persekitaran ini, penglibatan ekonomi sedang pesat membangun dan ekonomi membangun diperlukan bagi memastikan implikasi yang tidak diingini terhadap sistem kewangan dan seterusnya terhadap ekonomi dapat dikurangkan.

Oleh itu, dalam persekitaran ini, perkara yang perlu diberikan keutamaan ialah mempertingkat perlindungan bagi beberapa segmen masyarakat, khususnya perniagaan kecil dan isi rumah daripada dipinggirkan oleh kuasa pasaran, serta daripada kesan ketidakselarasan yang disebabkan oleh ketidakstabilan, krisis dan pembaharuan. Selain itu, kewangan berteraskan tanggungjawab sosial (socially responsible finance) juga perlu diperkukuh di samping memastikan bahawa sistem kewangan menyokong ekonomi benar serta menangani risiko baharu dan yang semakin meningkat

iaitu masyarakat terpinggir daripada rangkuman kewangan (financial exclusion). Keadaan ini boleh menyebabkan masyarakat kita tercicir khususnya, walaupun bukan ketika tempoh krisis kewangan sahaja.

Dalam persekitaran ini, rangkuman kewangan telah menjadi lebih menyerlah sebagai keutamaan penting untuk agenda pembaharuan dan pembangunan.

Tema Forum AFI pada tahun ini, **"Memacu Dasar Ke Arah Impak yang Optimum"**, telah menggariskan keperluan bagi kita untuk memahami dengan lebih mendalam tentang hubungan antara objektif dengan kesan rangkuman kewangan, kestabilan dan integriti kewangan, serta dasar perlindungan pengguna. Keperluan ini telah menjadi lebih nyata berikutan perkembangan global mutakhir ini. Piawaian kehematan global telah diberikan penambahbaikan yang ketara dan semakin diterima pakai oleh institusi-institusi kewangan di negara-negara membangun. Ini telah meningkatkan cabaran praktikal untuk melaksanakan piawaian ini dalam kerangka sosioekonomi yang mempunyai matlamat untuk menggalakkan rangkuman kewangan. Perkara yang sama juga berlaku apabila adanya piawaian yang lebih kukuh untuk memerangi pengubahan wang haram bagi melindungi integriti sistem kewangan. Untuk membangunkan sistem kewangan yang berdaya tahan bagi menghadapi krisis dan tekanan, kita tidak boleh mengabaikan kesan sosioekonomi hasil daripada dasar-dasar yang dilaksanakan. Usaha kita untuk membangunkan sistem kewangan yang lebih kukuh dan stabil juga akan mengukuhkan hubungan antara kewangan dengan pembangunan dan bukan melemahkannya.

Pengawalseliaan perlindungan pengguna juga sedang diperkukuh dengan nyata di kebanyakan negara berikutan krisis kewangan global. Ini didorong sebahagian besarnya oleh kesedaran bahawa rangka kerja perlindungan pengguna yang berkesan bukan sahaja penting untuk melindungi individu daripada risiko yang berlebihan, bahkan ia juga mempunyai peranan untuk melindungi sistem kewangan daripada risiko sistemik. Walaupun rangka kerja ini memberikan limpahan yang positif kepada rangkuman kewangan, lebih banyak yang boleh dan perlu dilakukan untuk memastikan bahawa dasar perlindungan pengguna dirangka untuk memberikan perlindungan yang wajar kepada golongan yang mudah terjejas, serta memastikan inovasi kewangan dilaksanakan secara bertanggungjawab.

Bagi menangani isu ini, kita berasa sukacita kerana Forum pada tahun ini turut disertai oleh badan penetapan piawaian global bersama-sama anggota AFI. Kita mempunyai kepentingan bersama dalam usaha mengurangkan halangan kepada rangkuman kewangan dan bagi mewujudkan kesan positif yang lebih ketara daripada langkah-langkah dasar terhadap rangkuman kewangan. Sebagai satu titik permulaan yang penting, piawaian global perlu mencerminkan perspektif rangkuman kewangan. Badan-badan penetapan piawaian telah menyatakan bahawa perkara ini disokong oleh konsep keselarasan (proportionality) yang menjadi asas piawaian global. Yang paling penting ialah bagaimana perkara ini akan dapat dilaksanakan. Melalui perkongsian pengalaman anggota AFI yang hadir pada Forum ini, diharapkan usaha untuk meningkatkan pemahaman bersama tentang konsep "keselarasan dalam amalan" dapat dimulakan. Ini penting bukan sahaja untuk menyokong agenda rangkuman kewangan, tetapi juga untuk mencapai hasil daripada kestabilan kewangan dan perlindungan pengguna yang disasarkan oleh piawaian global. Ini juga akan menggalakkan piawaian global tersebut diterima pakai dengan lebih meluas.

Peningkatan risiko terpinggir daripada rangkuman kewangan

Rangkuman kewangan kini bukan sahaja telah berkembang merangkumi akses kepada perkhidmatan kewangan tetapi meliputi persoalan sama ada perkhidmatan kewangan itu bersesuaian dengan keadaan individu supaya perkhidmatan tersebut digunakan dengan berkesan untuk meningkatkan

kesejahteraan individu. Di samping itu, perhatian perlu diberikan kepada golongan mudah terjejas yang mungkin menghadapi peningkatan risiko terpinggir daripada rangkuman kewangan. Ini adalah penting terutamanya dalam persekitaran kewangan dan sosial yang pesat berubah. Kaedah pemprofilan risiko yang canggih oleh institusi kewangan boleh membuatkan individu dan perniagaan kecil lebih sukar untuk layak memperoleh perkhidmatan kewangan yang diperlukan. Amalan pemasaran yang agresif oleh institusi kewangan dan produk-produk kewangan yang lebih kompleks juga boleh mengakibatkan keputusan kewangan yang tidak wajar.

Kaedah perkhidmatan kewangan disampaikan kepada pengguna juga sedang berubah ke arah penggunaan saluran yang lebih cekap dari segi kos, yang mengurangkan keperluan untuk bertemu secara bersemuka, melainkan untuk pelanggan yang mempunyai aset kewangan dengan nilai bersih yang tinggi. Sebahagian besar daripada pertanyaan dan aduan dikendalikan melalui telefon atau e-mel, dan kebiasaannya secara berasingan oleh bahagian yang berlainan di sesebuah institusi kewangan. Ini bererti sokongan khidmat nasihat kepada golongan pengguna kewangan yang mudah terjejas boleh menjadi kurang berkesan. Meskipun penggunaan saluran elektronik secara meluas berpotensi besar untuk meningkatkan rangkuman kewangan, namun apa yang diperlukan ialah memastikan akses kepada teknologi yang berkaitan untuk mengelak daripada menggunakan saluran alternatif yang secara relatif akan menjadi lebih mahal. Keseimbangan yang wajar perlu dicapai untuk menghasilkan penyelesaian yang membolehkan sistem kewangan berkembang dan berinovasi bagi menyokong ekonomi, tanpa melebarkan jurang dalam ekonomi.

Peranan institusi kewangan bukan bank

Di kebanyakan negara, institusi kewangan bukan bank dijangka memainkan peranan yang lebih besar untuk meningkatkan rangkuman kewangan dan seterusnya menyumbang kepada pembangunan ekonomi dan sosial yang mampan. Sejak sekian lama, terutamanya selepas krisis kewangan global, pengawalseliaan yang lebih ketat dan kekangan dalam lembaran imbangan sektor perbankan juga telah menyebabkan perkembangan pesat dalam urus niaga kredit sektor bukan bank. Walau bagaimanapun, sebahagian besar perkembangan ini tidak diurus dengan baik, lantas menyebabkan meningkatnya kebimbangan terhadap kadar terlebih berhutang di banyak negara di seluruh dunia. Salah satu tindak balas adalah untuk mengukuhkan pengawalseliaan terhadap institusi-institusi tersebut serta mengurangkan percanggahan dalam piawaian kehematan dan amalan yang diterima pakai antara bank dengan bukan bank. Selain itu, tindak balas lain adalah dengan mendapatkan maklumat yang lebih baik tentang kegiatan-kegiatan bukan bank untuk dijadikan asas bagi langkah-langkah dasar yang lebih bermatlamat.

Persoalan tentang bagaimana untuk mengembangkan peranan institusi kewangan bukan bank supaya terus menyumbang dengan mampan kepada rangkuman kewangan merupakan suatu yang kompleks. Meskipun kita bersetuju dengan justifikasi pendekatan yang berbeza dalam pengawalseliaan yang telah diterima pakai oleh bank, ini tidak boleh dilakukan dengan mengetepikan perlindungan pengguna kewangan serta risiko kepada kestabilan kewangan. Jalan tengah yang diperlukan adalah dengan mengambil kira konteks yang khusus untuk setiap negara itu sendiri.

Peranan pendidikan kewangan

Satu lagi strategi yang penting untuk rangkuman kewangan ialah mempertingkat peranan pendidikan kewangan. Ini bukan sahaja untuk menggalakkan penyertaan yang lebih meluas dalam arus perdana sistem kewangan, tetapi juga untuk memastikan mereka yang berada dalam arus perdana sistem kewangan tidak terpinggir daripada rangkuman kewangan pada masa akan datang akibat perubahan dalam landskap kewangan. Dalam satu laporan oleh OECD baru-baru ini,

kekurangan kesedaran mengenai pelbagai jenis produk kewangan, tahap keyakinan yang rendah serta pengetahuan yang cetek tentang fungsi produk-produk telah dikenal pasti sebagai halangan kepada rangkuman kewangan. Faktor-faktor ini akan menjadi lebih ketara dalam sistem kewangan yang lebih kompleks dan dipacu teknologi. Pendidikan kewangan yang berkesan bagaimanapun memerlukan pendekatan yang lebih inovatif serta perkongsian yang lebih luas yang melibatkan Kerajaan, pendidik,dan pertubuhan bukan kerajaan untuk bekerjasama dengan pengawal selia dan industri kewangan. Rangkaian AFI menyediakan platform yang penting untuk meneliti isu ini serta pelbagai isu lain.

Penutup

Melalui platform AFI, kita mempunyai peluang yang unik untuk bekerjasama bagi meningkatkan taraf hidup melalui rangkuman kewangan dan memberikan impak yang berterusan kepada isu dan perkembangan global. Sehubungan dengan itu, hasil yang khusus daripada Forum ini ialah komitmen daripada anggota AFI untuk memeterai Perjanjian (Accord). Perjanjian ini berteraskan *Maya Declaration* pada tahun 2009 untuk meneruskan komitmen anggota AFI untuk membawa agenda rangkuman kewangan selangkah lagi ke hadapan bagi mencapai wawasan sistem kewangan yang benar-benar inklusif.

Saya akan mengakhiri ucapan ini dengan ucapan terima kasih yang tidak terhingga bagi pihak Bank Negara Malaysia kepada Baginda Permaisuri Maxima yang sudi hadir untuk menyerikan majlis ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada panel pembentang dan pakar-pakar yang telah datang dari serata pelosok dunia untuk berkongsi pandangan mereka yang amat berharga dengan kita. Kepada semua peserta, saya berharap acara ini akan menjadi suatu kenangan abadi dan akan menjana pengetahuan dan idea-idea yang baharu untuk merangsang perjalanan negara masing-masing ke arah rangkuman kewangan yang lebih luas.