Ringkasan Eksekutif

Ringkasan Eksekutif

Perkembangan risiko dan penilaian kestabilan kewangan pada tahun 2018

Kestabilan kewangan domestik terus terpelihara pada tahun 2018. Perkembangan global, termasuk kadar pengembalian dasar monetari ke paras yang wajar di beberapa ekonomi maju, ketegangan perdagangan global yang semakin meruncing dan risiko geopolitik, serta volatiliti harga minyak mentah mempengaruhi perilaku pelabur. Di dalam negeri, ketidakpastian berhubung dengan dasar sejurus Pilihan Raya Umum ke-14 (PRU-14) juga memberikan kesan yang besar kepada sentimen pelabur. Dalam perkembangan ini, keadaan pasaran kewangan domestik kekal teratur, disokong oleh pelabur institusi domestik yang teguh, termasuk institusi kewangan. Pengurusan risiko yang berhemat oleh institusi kewangan dan risiko yang terhad daripada peminjaman luar negeri oleh syarikat-syarikat Malaysia turut menyumbang dalam membendung dedahan risiko pasaran pada tahap yang terurus.

Sistem perbankan serta sektor insurans dan takaful kekal berdaya tahan, disokong oleh keuntungan yang mantap serta penampan modal dan mudah tunai yang kukuh. Kualiti aset terus bertambah baik. Keadaan mudah tunai dan pendanaan juga kekal kondusif untuk aktiviti pengantaraan kewangan. Faktor-faktor ini terus mengekalkan keyakinan orang ramai terhadap sistem kewangan Malaysia.

Hutang isi rumah kekal tinggi walaupun berkembang pada kadar yang lebih perlahan sejak tempoh kebelakangan ini dan lebih selaras dengan pertumbuhan pendapatan. Pembayaran balik hutang terus disokong oleh pertumbuhan pendapatan dan pekerjaan. Pada tahap agregat, isi rumah juga mengekalkan penampan kewangan yang kukuh. Walau bagaimanapun, isi rumah berpendapatan rendah masih mudah terjejas, meskipun bahagian hutang isi rumah bagi golongan ini terus berkurang dalam beberapa tahun yang lalu, berikutan pelaksanaan piawaian pemberian pinjaman yang bertanggungjawab. Walaupun kualiti hutang isi rumah keseluruhan kekal kukuh dengan nisbah pinjaman terjejas dan delinkuen agregat yang rendah, sesetengah isi rumah menunjukkan tanda-tanda kesukaran untuk membayar balik hutang mereka. Keadaan ini jelas terutamanya dalam kalangan peminjam berpendapatan lebih rendah yang mempunyai pembiayaan peribadi, dan peminjam yang mempunyai pinjaman perumahan yang lebih besar (iaitu melebihi RM500,000) dan mereka yang lebih bergantung pada sumber pendapatan tidak tetap. Berdasarkan perkembangan ini, langkah-langkah kehematan makro yang sedia ada kekal relevan dalam mengukuhkan daya tahan isi rumah.

Dalam pasaran harta tanah, pertumbuhan harga rumah terus reda dalam keadaan permintaan yang lebih lemah bagi harta tanah berharga tinggi yang masih tidak mampu dibeli oleh kebanyakan pembeli dan aktiviti dalam pasaran perumahan yang kurang memberangsangkan pada tahun-tahun kebelakangan ini. Keadaan ini menyumbang kepada pelarasan bekalan perumahan ke arah segmen yang lebih mampu milik. Kekangan kemampuan terus menambah bilangan unit rumah yang tidak terjual. Walau bagaimanapun, risiko pembetulan yang tidak teratur dalam pasaran perumahan dijangka tidak berlaku. Dengan permintaan perumahan yang mantap (terutamanya oleh pemilik-penghuni) dan terus melebihi bekalan baharu dalam masa terdekat, ditambah pula dengan langkah-langkah Kerajaan bersama-sama dengan sektor swasta untuk menyelaraskan dengan lebih berkesan permintaan dan bekalan perumahan, prospek pasaran perumahan dijangka bertambah baik secara beransur-ansur. Dalam segmen harta bukan kediaman, risiko berlakunya lebihan bekalan yang lebih teruk masih kekal, berikutan bekalan baharu ruang pejabat dan runcit yang besar. Walau bagaimanapun, keadaan ini menimbulkan risiko langsung yang minimum terhadap kestabilan kewangan, memandangkan dedahan bank yang

rendah kepada segmen yang lebih berisiko dalam pasaran perumahan dan harta komersial. Di samping itu, analisis sensitiviti Bank menunjukkan bahawa penampan modal bank-bank adalah mencukupi untuk menghadapi pembetulan harga yang menyeluruh dalam pasaran harta tanah domestik, termasuk kemungkinan limpahan kepada sektor ekonomi lain.

Prestasi kewangan sektor perniagaan merosot sedikit, dalam keadaan gangguan bekalan dalam sektor komoditi, nilai ringgit yang secara relatif lebih lemah dan ketidakpastian yang menyelubungi PRU-14. Walau bagaimanapun, kapasiti pembayaran balik hutang dan kedudukan mudah tunai keseluruhan kekal kukuh dan melebihi tahap ambang kehematan. Syarikat dalam sektor berkaitan minyak dan gas, harta tanah dan pembinaan terus berhadapan dengan rintangan, tetapi keadaan ini tidak akan memberikan kesan yang ketara terhadap kestabilan kewangan domestik. Faktor-faktor yang menyokong profil risiko peminjaman luaran korporat yang lebih rendah – iaitu bahagian peminjaman yang mempunyai tempoh jangka panjang yang besar, dilindung nilai daripada risiko mata wang, dan terdiri daripada pinjaman antara syarikat dan kredit perdagangan – mengehadkan lagi risiko kepada kestabilan kewangan yang lebih meluas.

Ujian tekanan kesolvenan berbilang tahun yang dijalankan oleh Bank terus mengesahkan daya tahan bank dan penanggung insurans di bawah simulasi senario tekanan makroekonomi dan kewangan yang teruk. Kedudukan modal bank dan penanggung insurans kekal melebihi jumlah minimum pengawalseliaan sepanjang tempoh tekanan. Pada tahun 2019, risiko kepada kestabilan kewangan domestik dinilai sebagai stabil merentas sektor dan bidang risiko yang berbeza. Bank terus lebih berwaspada terhadap kadar dan tahap pengumpulan hutang serta perilaku kesanggupan mengambil risiko untuk menghalang peningkatan kelemahan yang boleh mendedahkan sistem kewangan kepada risiko pada masa hadapan.

Perkembangan sektor kewangan

Pembiayaan oleh sektor perbankan terus menyokong kegiatan ekonomi pada tahun 2018, dengan jumlah pembiayaan terkumpul meningkat dengan lebih cepat sebanyak 5.6%, didorong terutamanya oleh pembiayaan isi rumah. Pembiayaan sektor perniagaan turut mencatatkan pertumbuhan yang lebih kukuh sebanyak 5.4%. Pembiayaan kepada perusahaan kecil dan sederhana (PKS) mencakupi separuh daripada jumlah pembiayaan terkumpul kepada perniagaan, dengan pinjaman berjumlah RM65.5 bilion yang diluluskan kepada lebih 108,700 akaun PKS pada tahun 2018. Inisiatif yang berterusan untuk menangani halangan pembiayaan yang masih wujud dalam kalangan sesetengah PKS masih menjadi keutamaan penting. Antaranya termasuk penambahbaikan dalam keperluan dokumen, sokongan bina upaya PKS dalam bidang pengurusan kewangan serta pendekatan baharu untuk penilaian kredit dengan penggunaan teknologi dan data mega. Pelaksanaan platform agregator pembiayaan dalam talian ("imSME"), yang dikendalikan oleh *Credit Guarantee Corporation*, telah membantu mengurangkan kos carian dan meluaskan sumber pembiayaan bagi memenuhi keperluan pembiayaan PKS yang semakin pelbagai. Pada tahap yang lebih luas, inisiatif yang sedang dijalankan bagi membolehkan penggunaan harta alih sebagai cagaran, pendekatan yang lebih holistik terhadap pembangunan pembiayaan alternatif dan langkah-langkah untuk menggalakkan perniagaan untuk menjadi formal adalah diperlukan untuk meningkatkan akses kepada pembiayaan untuk PKS, terutamanya dalam bidang pertumbuhan baharu dan inovatif.

Sandbox Pengawalseliaan Teknologi Kewangan (*Sandbox*) terus memainkan peranan penting yang membolehkan Bank memastikan pengawalan kekal responsif terhadap inovasi kewangan. Pada tahun 2018, Bank telah memperkenalkan satu laluan tematik khusus untuk *Sandbox* (*Specialised Sandbox*) bagi membolehkan pendekatan ujian yang lebih bersasaran dan cekap digunakan bagi inovasi berimpak tinggi. Kemajuan selanjutnya juga dicapai dalam usaha memudahkan penggunaan *Application Programme Interface* (API) Terbuka dalam sektor perkhidmatan kewangan bagi menggalakkan persaingan yang sihat serta meningkatkan kualiti dan kecekapan perkhidmatan kewangan. Walaupun tumpuan utama setakat ini adalah untuk memudahkan akses melalui API Terbuka bagi data yang tersedia secara umum dan berkaitan dengan produk, usaha selanjutnya akan dilaksanakan berhubung dengan kaedah yang selamat untuk membenarkan pihak ketiga mendapat akses kepada skop maklumat kewangan yang lebih luas dengan persetujuan pelanggan. Usaha ini diiringi oleh penilaian yang teliti terhadap risiko dan perlindungan yang sesuai untuk melindungi pengguna dan integriti perkhidmatan kewangan.

Sebagai sebahagian daripada mandat untuk menggalakkan sistem kewangan yang inklusif, Bank juga telah bekerjasama dengan *United Nations Capital Development Fund* dan Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia untuk melancarkan Hab Inovasi Digital dan Program Pencepat *Fintech* Inklusif. Inisiatif ini bertujuan menyokong penggunaan teknologi secara lebih meluas oleh penyedia perkhidmatan dalam menawarkan penyelesaian kewangan yang inklusif. Usaha diteruskan bagi memperkukuh keupayaan institusi kewangan pembangunan (IKP) untuk menyumbang secara berkesan kepada pertumbuhan ekonomi dan pembangunan sosial. Suatu perkembangan utama pada tahun 2018 ialah pelaksanaan rangka kerja pengukuran prestasi yang dipertingkatkan untuk mengenalpasti dengan lebih baik serta mengintegrasikan impak pembangunan dan prestasi kewangan IKP. Pada masa yang sama, Bank juga berbincang dan berinteraksi dengan Kerajaan bagi mengkaji semula landskap IKP untuk mengambil kira pembangunan dalam sistem kewangan dan perubahan dalam struktur dan keutamaan ekonomi Malaysia. Usaha ini bertujuan untuk memberikan tumpuan yang lebih mendalam pada mandat IKP sambil mengoptimumkan prestasi dan sinergi.

Akses kepada perkhidmatan kewangan di Malaysia kekal tinggi, dengan pusat akses kewangan disediakan di mukim-mukim di seluruh negara yang memberikan akses perkhidmatan kewangan hampir sepenuhnya. Penunjuk rangkuman kewangan terkini juga menunjukkan peningkatan penggunaan produk kewangan dan penggunaan saluran digital yang lebih luas untuk mengendalikan urus niaga kewangan. Perkembangan ini menyumbang kepada rangkuman kewangan yang lebih luas bukan sahaja melibatkan akses, tetapi juga penggunaan perkhidmatan kewangan secara bertanggungjawab yang meningkatkan lagi kesejahteraan kewangan.

Sektor insurans dan takaful Malaysia mencatatkan jumlah premium dan sumbangan yang lebih tinggi sebanyak 4.9% manakala jumlah aset juga meningkat sebanyak 3.2%. Walau bagaimanapun, penembusan insurans dan takaful tidak banyak berubah, mencerminkan liputan perlindungan yang tidak sekata dalam kalangan penduduk Malaysia, dengan sebahagian besar segmen berpendapatan lebih rendah tidak memiliki perlindungan insurans dan takaful. Dalam hal ini, usaha terus dipergiat untuk menyokong pembangunan produk insurans dan takaful yang mampu milik, termasuk produk yang ditawarkan di bawah Perlindungan Tenang. Usaha ini dilengkapi oleh pelaksanaan skim perlindungan nasional B40 yang bertujuan membantu kumpulan pendapatan isi rumah 40% terendah memahami dan mendapatkan pengalaman memiliki insurans dan takaful, dan akhirnya membantu mereka untuk mendapatkan perlindungan yang ditawarkan oleh pasaran insurans dan takaful untuk tempoh jangka panjang.

Liberalisasi kadar tarif motor dan tarif kebakaran secara berfasa memasuki tahun ketiga, dengan syarikat insurans dan pengendali takaful melaksanakan penetapan harga yang lebih terbeza berdasarkan faktor-faktor penarafan risiko yang meluas. Penetapan harga yang lebih fleksibel juga telah menjurus kepada pengenalan lebih 200 produk insurans dan takaful motor dan kebakaran baharu oleh penanggung insurans dan pengendali takaful pada tahun 2018 bagi memenuhi keperluan perlindungan risiko yang berbeza. Insentif penetapan harga yang lebih menarik juga penting untuk menggalakkan pemanduan dan kenderaan yang lebih selamat. Hal ini akan menjurus kepada penambahbaikan pengalaman tuntutan secara keseluruhan dan kemampanan kadar premium.

Pelaksanaan Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga (*Life Insurance and Family Takaful*, LIFE) terus mencapai kemajuan dengan pengembangan produk yang ditawarkan melalui saluran pengedaran langsung, pemansuhan had ke atas kos operasi secara beransur-ansur untuk menggalakkan pasaran insurans dan takaful yang lebih kompetitif dan pelbagai, serta pelaksanaan Rangka Kerja Kad Skor Seimbang (*Balanced Scorecard*) untuk para ejen yang memberikan hasil yang lebih baik kepada para pengguna. Dalam usaha untuk mengekalkan perlindungan insurans yang mampu milik, satu Pasukan Petugas bagi Membendung Kos Perubatan turut ditubuhkan oleh industri untuk mengkaji pendorong tuntutan perubatan yang tinggi dan langkah-langkah yang dapat membendung kos.

Sektor kewangan Islam terus mencatatkan pertumbuhan positif pada tahun 2018, dengan pembiayaan patuh Syariah daripada bank-bank Islam berkembang 10.5% bagi mencakupi bahagian yang lebih besar sebanyak 36.6% daripada jumlah pembiayaan sektor perbankan. Jumlah sumbangan bersih takaful juga berkembang 15.9% dengan peningkatan bahagian pasaran sebanyak 16.6% daripada jumlah premium dan sumbangan. Pelaksanaan strategi pengantaraan berasaskan nilai

(*value-based intermediation*, VBI) oleh bank-bank Islam terus mendapat momentum dengan inisiatif yang diterajui oleh industri termasuk pemuktamadan Kertas Strategi VBI, perkongsian amalan perbankan VBI dan pembangunan alat pelaksanaan untuk menyokong pengendalian VBI. Pada masa hadapan, Bank meningkatkan tumpuannya terhadap peranan kewangan aliran perdana dalam menyokong peralihan kepada ekonomi yang mampan serta memahami impak risiko alam sekitar dan sosial terhadap daya tahan institusi dan kestabilan kewangan secara lebih meluas. Bagi tujuan ini, Bank menjadi anggota *Network for Greening the Financial System* yang terdiri daripada bank pusat dan penyelia yang terlibat dalam pembangunan kajian serta amalan pengawalseliaan dan penyeliaan yang mantap dalam menguruskan risiko iklim dan alam sekitar.

Dalam sektor perniagaan perkhidmatan wang (*money services business*, MSB), peningkatan penawaran dan penggunaan perkhidmatan MSB secara digital terus merangsang perpindahan pengiriman wang kepada saluran rasmi, dan pada masa yang sama mengurangkan kos transaksi kepada pengguna. Perubahan pengawalseliaan yang diperkenalkan untuk membenarkan penyedia perkhidmatan kiriman wang yang layak menggunakan Kenali Pelanggan Anda Menerusi Platform Digital (*electronic Know-Your-Customer,* eKYC) apabila mendaftar pelanggan individu baharu, telah mengurangkan kos dan menambah baik akses di kawasan yang penyedia perkhidmatan kiriman wang tidak mempunyai premis secara fizikal. Pada tahun 2018, tiga penyedia perkhidmatan kiriman wang elektronik telah diluluskan untuk menjalankan eKYC. Di samping itu, Projek Greenback 2.0 telah dianjurkan di bandar raya peneraju kedua iaitu Kota Kinabalu sebagai sebahagian daripada usaha yang berterusan untuk mendidik orang ramai, khususnya pekerja asing dan PKS, tentang penggunaan perkhidmatan MSB yang sah dan produk e-kiriman wang, serta mengurangkan kos pengiriman wang melalui peningkatan ketelusan dan akses kepada maklumat.

Langkah-langkah terus diambil untuk membangunkan pasaran pertukaran asing dalam negeri bagi meningkatkan daya tahannya terhadap kejutan. Usaha ini termasuk memberikan lebih fleksibiliti kepada pengurus dana untuk menguruskan risiko pertukaran asing dan melindung nilai kedudukan mereka secara dinamik. Pada tahun 2018, Bank mengumumkan perubahan selanjutnya kepada dasar pentadbiran pertukaran asing yang bertujuan untuk meningkatkan kecekapan operasi dan memudahkan pengurusan risiko oleh perniagaan dan institusi kewangan. Langkah-langkah turut diambil untuk meningkatkan ketelusan berhubung dengan pemilikan benefisial dalam pasaran sekuriti hutang dan membangunkan satu rangka kerja bagi operasi platform dagangan elektronik.

Rangka kerja pengawalan dan penyeliaan

Aktiviti pengawalan dan penyeliaan Bank pada tahun 2018 terus tertumpu pada usaha untuk memastikan sistem kewangan kekal berdaya tahan terhadap risiko yang bakal dihadapi dalam persekitaran yang semakin mencabar. Usaha ini disokong oleh tumpuan yang berterusan untuk memperkukuh amalan pengurusan risiko dalam sektor perbankan dan insurans dan takaful, terutamanya bagi menghadapi risiko yang berkaitan dengan perubahan pesat dalam teknologi dan peningkatan pergantungan kepada pengaturan pihak ketiga. Tumpuan yang lebih mendalam terhadap aspek budaya dalam pendekatan pengawalan dan penyeliaan Bank juga mencerminkan usaha Bank untuk memupuk perilaku yang konsisten dengan pengurusan institusi kewangan yang bertanggungjawab dan kehendak masyarakat.

Pada separuh pertama tahun 2019, Bank akan mengeluarkan kertas cadangan mengenai keperluan pengawalseliaan dan langkah-langkah dasar yang dipertingkatkan untuk institusi perbankan domestik yang penting dari segi sistemik (*domestic systemically important banking institutions*, D-SIB), bertujuan untuk mengurangkan kebarangkalian dan kesan berkaitan dengan tekanan atau kegagalan D-SIB yang tidak terkawal terhadap sistem kewangan dan ekonomi. Cadangan tersebut termasuk mengehendaki D-SIB mengekalkan penampan modal tambahan dalam bentuk Modal Ekuiti Biasa Kumpulan I. Bank telah menyempurnakan kajian semula ke atas piawaian pengurusan risiko teknologi untuk memastikan semua dimensi risiko, baik yang baharu mahupun yang sedang berkembang, diuruskan dengan sewajarnya, terutamanya dari peningkatan dedahan kepada ancaman siber dan kompromi terhadap akses kepada data sulit.

Susulan daripada perbincangan secara meluas dengan pihak industri dan kemajuan yang selanjutnya ke arah pelaksanaan rancangan pemulihan bagi institusi kewangan, Bank telah memuktamadkan semakan ke

atas piawaian pengurusan risiko penyumberan luar. Piawaian ini adalah bertujuan untuk mengimbangi manfaat aktiviti penyumberan luar dari segi peningkatan kecekapan dan menyokong pengurusan risiko merentas kumpulan kewangan, dengan kos yang mungkin disebabkan oleh terlalu bergantung kepada pihak ketiga, keupayaan pengawasan penyeliaan yang berkurang serta operasi perniagaan dan proses pemulihan yang semakin rumit. Bank juga sedang menjalankan kajian semula secara holistik terhadap rangka kerja pengawalseliaan yang sedia ada untuk IKP bagi mencerminkan peranan dan mandat khusus IKP, dan memastikan piawaian kehematan terus sesuai dengan profil risiko setiap IKP. Inisiatif ini dijangka mewujudkan perbezaan yang lebih ketara pada peringkat institusi, sambil memastikan bahawa herotan pasaran dapat dikurangkan. Sebagai sebahagian daripada kajian semula ini, Bank merancang untuk mengadakan konsultasi mengenai cadangan kajian semula 10 piawaian kehematan teras yang diterima pakai oleh IKP pada tahun hadapan.

Dalam sektor insurans dan takaful, Bank telah menyiapkan kajian semula piawaian pengendalian perniagaan yang berkaitan dengan pelaburan (*investment-linked*, IL), sebagai sebahagian daripada Rangka Kerja LIFE untuk menyokong pembangunan jangka panjang industri insurans dan takaful. Kajian semula ini bertujuan untuk memastikan pertumbuhan pesat perniagaan IL disokong oleh amalan bertanggungjawab yang konsisten dengan layanan yang adil terhadap pemegang polisi dan peserta takaful. Bank juga menerbitkan kajian semula yang dicadangkan terhadap Rangka Kerja Operasi Takaful bagi mengiktiraf instrumen Syariah yang lebih pelbagai dalam perniagaan takaful, sejajar dengan kemajuan yang dicapai dalam pembangunan piawaian Syariah.

Usaha Malaysia yang berterusan untuk memelihara integriti sistem kewangan dan menangani risiko pengubahan wang haram dan pembiayaan keganasan (*money laundering and terrorism financing*, ML/TF) membuahkan hasil apabila Pasukan Petugas Tindakan Kewangan telah menaikkan penarafan kepatuhan teknikal Malaysia terhadap rangka kerja Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pencegahan Pembiayaan Keganasan (*Anti-Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism, AML/CFT*). Jawatankuasa Penyelaras Kebangsaan bagi Pencegahan Pengubahan Wang Haram (*National Coordination Committee to Counter Money Laundering*) juga mengesahkan keputusan Penilaian Risiko Negara (*National Risk Assessment*, NRA) yang menilai tahap ancaman bagi jenayah serius yang menimbulkan risiko ML, dan kelemahan sektor kewangan dan bukan kewangan kepada risiko ML/TF. Berpandukan hasil NRA, Pelan Strategik AML/CFT Negara akan dikaji semula pada tahun 2019 untuk memasukkan strategi menangani jurang dan kelemahan yang dikenal pasti. Kajian semula ini antara lain termasuk strategi untuk menambah baik rangka kerja perundangan dan pengawalan yang sedia ada bagi membanteras jenayah kewangan dan memperuntukkan semula sumber ke bidang yang mempunyai risiko yang lebih tinggi.

Langkah-langkah juga terus diambil sepanjang tahun 2018 untuk mengurangkan risiko penyalahgunaan wang tunai untuk kegiatan jenayah. Berkuat kuasa 1 Januari 2019, Bank mengurangkan nilai ambang pelaporan transaksi tunai daripada RM50,000 kepada RM25,000 untuk menambah baik pemantauan ke atas pola transaksi yang mencurigakan. Bank turut mempertimbangkan langkah-langkah lain, seperti had untuk transaksi tunai bernilai tinggi, untuk menangani penggunaan wang tunai untuk menyimpan, memindahkan dan mengagihkan hasil daripada kegiatan haram. Di samping itu, kajian semula yang sedang dijalankan terhadap Akta Perniagaan Perkhidmatan Wang 2011, yang kini pada peringkat perundingan awam, akan mengukuhkan keberkesanan tindakan penguatkuasaan terhadap aktiviti MSB haram yang juga menjadi alat bagi pelaku jenayah untuk memindahkan hasil tunai haram.

Tindakan penguatkuasaan yang berkesan dan tepat pada masanya oleh Bank terus menjadi langkah yang berwibawa dalam mencegah ketidakpatuhan kepada undang-undang dan peraturan. Sebagaimana yang diumumkan lebih awal, bermula dari tahun 2019, butiran setiap tindakan penguatkuasaan kini disiarkan di laman sesawang Bank.

Amalan pasaran dan pemerkasaan pengguna

Risiko kepada pengguna kewangan yang berpunca daripada peningkatan tahap hutang isi rumah kekal menjadi tumpuan utama pengawalan dan penyeliaan Bank terhadap amalan pasaran pada tahun 2018. Bank telah mengambil langkah-langkah khusus untuk memastikan bahawa institusi perbankan bertindak dengan adil apabila membuat penentuan semula harga pinjaman selepas peminjam gagal membuat pembayaran balik tepat pada masanya,

dan menjalankan usaha yang lebih banyak untuk membantu individu membayar hutang kad kredit mereka dengan lebih cepat bagi mengelakkan caj pembiayaan yang lebih tinggi dan terus terperangkap dalam hutang. Institusi perbankan juga dikehendaki menyemak semula terma dan syarat dalam kontrak pinjaman perumahan dan pembiayaan yang didapati tidak adil kepada pengguna atau yang terlalu rumit daripada sewajarnya.

Langkah-langkah ini adalah sebahagian daripada inisiatif yang lebih luas yang dijalankan oleh Bank untuk mewujudkan satu set piawaian yang menyeluruh mengenai layanan yang adil terhadap pengguna kewangan oleh penyedia perkhidmatan kewangan (*financial service provider*, FSP). Piawaian yang dikeluarkan untuk perundingan pada tahun itu menangani kehendak FSP untuk menyelaraskan tadbir urus, amalan dan operasi dalaman mereka dengan penghasilan layanan yang adil terhadap pengguna. Hal ini termasuk mewujudkan sistem ganjaran dan imbuhan yang selaras dengan layanan yang adil terhadap pengguna kewangan, memastikan terma kontrak yang adil, menyediakan maklumat produk yang jelas dan ringkas lagi padat serta menawarkan khidmat nasihat atau cadangan yang sesuai dengan keperluan dan keadaan kewangan pelanggan. Penambahbaikan dalam amalan FSP terhadap pengguna terus diperkukuh melalui tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan oleh Bank. Pada tahun 2018, tindakan sedemikian diambil terhadap 51 FSP susulan daripada pelbagai ketidakpatuhan peraturan dan undang-undang amalan kewangan.

Pendidikan kewangan kekal sebagai fokus utama Bank untuk memperkasa serta melindungi pengguna kewangan. Bank terus menjalinkan kerjasama erat dengan rakan-rakan dalam Jaringan Pendidikan Kewangan (*Financial Education Network*, FEN) untuk meluaskan jangkauan dan liputan inisiatif pendidikan kewangan. Berdasarkan hasil penilaian susulan yang telah dijalankan pada tahun 2018 mengenai Indeks Celik dan Keupayaan Kewangan Malaysia (*Malaysia's Financial Literacy and Capability*, MYFLIC) (yang mengukur tahap pengetahuan, perilaku dan sikap pengguna Malaysia mengenai hal-hal kewangan), tahap pengetahuan kewangan dalam kalangan rakyat Malaysia umumnya kekal rendah. Keadaan ini seterusnya memberikan pengaruh yang besar terhadap sikap kewangan, lantas menyebabkan sebahagian besar daripada rakyat Malaysia tidak bersedia untuk menangani perbelanjaan yang tidak dijangka dan peristiwa hayat, termasuk persaraan. Penemuan ini akan digunakan untuk memaklumkan keutamaan dan intervensi yang bersasaran di bawah strategi kerajaan untuk pendidikan kewangan yang sedang dimuktamadkan oleh FEN.

Sistem pembayaran dan penyelesaian

Sistem pembayaran dan penyelesaian kekal berdaya tahan dan beroperasi tanpa sebarang gangguan besar sepanjang tahun 2018. Tumpuan terus diberi pada peningkatan daya tahan siber dan operasi untuk infrastruktur sistem pembayaran bernilai tinggi (RENTAS), baik dalam persekitaran Bank mahupun dalam persekitaran Payments Network Malaysia Sdn. Bhd. (PayNet) dan peserta RENTAS. Bank telah mencapai pematuhan penuh dengan semua kawalan keselamatan wajib dan nasihat yang ditetapkan oleh *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication* (SWIFT), yang telah disahkan melalui penilaian bebas oleh pihak luar berkenaan dengan pematuhan Bank. Bank dan institusi kewangan juga terus melaksanakan langkah-langkah kawalan yang berkesan dalam persekitaran yang 'dianggap telah terjejas' untuk melengkapkan pertahanan yang sedia ada bagi menghadapi serangan siber.

Dalam bidang pembayaran runcit, pembayaran elektronik runcit terus mencatatkan pertumbuhan dua angka yang kukuh. Memandangkan permintaan untuk pembayaran segera dan peningkatan dedahan debit bersih dalam sistem pembayaran runcit masa nyata, institusi kewangan dikehendaki menambah baik pemantauan serta pengurusan kedudukan dan dedahan mudah tunai intrahari mereka. Walaupun kerugian daripada penipuan pembayaran kekal rendah, langkah-langkah terus diambil oleh institusi kewangan untuk mengukuhkan perlindungan terhadap percubaan penipuan. Di samping langkah-langkah yang berterusan untuk mendidik pengguna tentang keselamatan pembayaran, prosedur dan kawalan yang lebih kukuh ke atas pendaftaran dan pertukaran nombor telefon mudah alih yang digunakan oleh pelanggan untuk menerima Kod Pengesahan Urus Niaga (*Transaction Authorisation Codes*, TAC) telah dilaksanakan oleh institusi kewangan untuk terus melindungi pelanggan daripada penipuan rekayasa sosial.

Pada tahun 2018, kemajuan selanjutnya dicapai dalam perpindahan kepada e-pembayaran. Jumlah cek telah menurun lebih separuh daripada 204.9 juta pada tahun 2011 kepada 101.4 juta pada tahun 2018. Walaupun wang tunai masih digunakan secara meluas di Malaysia bagi urus niaga runcit, nisbah wang tunai dalam edaran kepada Keluaran Dalam Negeri Kasar juga mula menunjukkan trend menurun. Terminal penerimaan e-pembayaran yang semakin meningkat dalam kalangan pedagang runcit, ditambah dengan perpindahan kad pembayaran untuk menyokong pelaksanaan PIN dan fungsi tanpa sentuh telah menyumbang kepada peningkatan penggunaan kad pembayaran. Khususnya, urus niaga kad debit berkembang dengan kukuh sebanyak 51.5% kepada 245.7 juta urus niaga pada tahun 2018 (2017: 162.2 juta).

Penggunaan perkhidmatan pemindahan kredit terus mencapai kemajuan. Perkembangan ini didorong terutamanya oleh pertumbuhan yang besar dalam penggunaan Pindahan Segera, berikutan pengecualian fi untuk urus niaga sebanyak RM5,000 dan ke bawah bagi individu dan PKS. Pembayaran mudah alih juga mendapat momentum untuk menggantikan wang tunai dalam urus niaga bernilai rendah, dengan jumlah urus niaga pembayaran mudah alih mencatatkan peningkatan yang ketara kepada 23.7 juta urus niaga pada tahun 2018 (2017: 1.2 juta). Peningkatan ini disokong oleh pengembangan rangkaian peniaga yang menerima pembayaran mudah alih. Dengan kehadiran entiti bukan bank dalam segmen pembayaran mudah alih, Bank melaksanakan Rangka Kerja Pemindahan Kredit Saling Boleh Kendali bagi mengupayakan fungsi saling boleh kendali antara bank dengan entiti bukan bank melalui infrastruktur pembayaran yang dikongsi bersama. Rangka Kerja ini bertujuan untuk mengekalkan persaingan dan inovasi dalam pasaran pembayaran, sambil mengoptimumkan kesan rangkaian positif yang penting untuk memberikan manfaat kepada pengguna perkhidmatan pembayaran yang berbeza-beza.