Perkembangan Merentas Sektor

113 Pasaran Kewangan
117 Integriti Sistem Kewangan
119 Tindakan Penguatkuasaan
120 Rangka Kerja Kehematan
121 Rangka Kerja Perlindungan dan Pemerkasaan Pengguna
126 Perniagaan Perkhidmatan Wang (MSB)
128 Inovasi Fintech
131 *Rencana: Mengukuhkan Amalan dan Budaya dalam Industri Kewangan*
136 *Rencana: Sektor Kewangan: Keadaan Guna Tenaga dan Penyediaan Tenaga Kerja untuk Masa Hadapan*

Perkembangan Merentas Sektor

PASARAN KEWANGAN

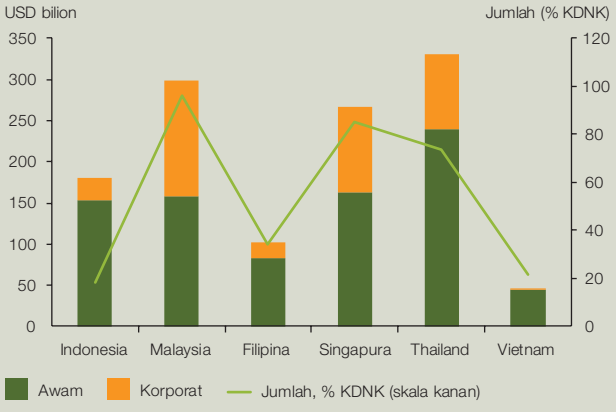
Pasaran sekuriti hutang Malaysia kekal mendalam dengan penyertaan yang pelbagai

Pasaran sekuriti hutang Malaysia mencatat pertumbuhan yang nyata pada tahun 2017, dengan jumlah sekuriti hutang terkumpul meningkat 10.1% kepada RM1.3 trilion pada akhir tahun. Jumlah ini mencakupi 97.6% daripada KDNK. Pasaran ini kekal sebagai salah sebuah pasaran terbesar di Asia Tenggara (Rajah 5.1). Sukuk terus mencakupi sebahagian besar jumlah sekuriti hutang terkumpul pada 58.8% (2016: 56.4%) (Rajah 5.2).

Penyertaan dalam pasaran sekuriti hutang kerajaan Malaysia yang disokong oleh Peniaga Utama yang dilantik, terus kukuh dan bersifat pelbagai dengan jumlah urus niaga sekunder sebanyak RM1.3 trilion (2016: RM1.8 trilion). Kertas Sekuriti Kerajaan Malaysia (Malaysian Government Securities, MGS) dan Terbitan

Rajah 5.1: Pasaran Sekuriti Hutang Mata Wang Tempatan Terkumpul ASEAN

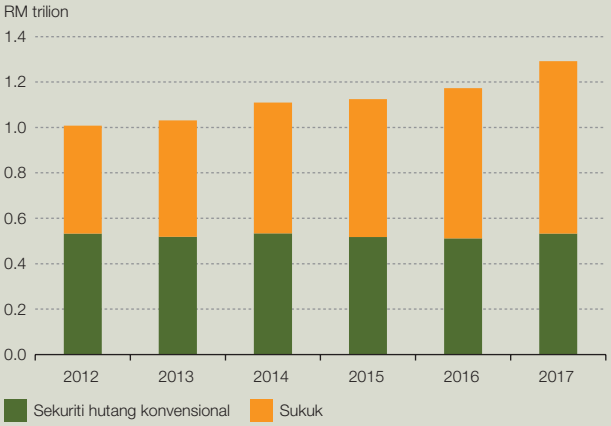
Pasaran sekuriti hutang Malaysia kekal sebagai salah satu pasaran terbesar di ASEAN



Sumber: Asian Bonds Online

Rajah 5.2: Sekuriti Hutang dan Sukuk Terkumpul (Awam dan Korporat)

Sukuk terus mencakupi sebahagian besar jumlah sekuriti hutang terkumpul



Sumber: Bank Negara Malaysia

Pelaburan Kerajaan Malaysia (Malaysian Government Investment Issue, MGII) berjaya menarik minat yang tinggi daripada institusi perbankan, pelabur institusi dan syarikat insurans, dan mencatat purata nisbah bida kepada lindungan yang kukuh sebanyak 2.198 kali pada tahun 2017 (2016: 2.275 kali).

Penyertaan pelabur yang pelbagai dan meluas dalam pasaran sekuriti hutang domestik ini terus menyokong daya tahan pasaran domestik. Dalam keadaan prospek pasaran kewangan global yang mencabar dan ketidakpastian yang berterusan, Malaysia mengalami turun naik yang lebih ketara dalam aliran modal, terutamanya disebabkan oleh pelarasan portfolio oleh pelabur bukan pemastautin. Pada suku pertama 2017, pelupusan kontrak hadapan tanpa serahan (non-deliverable forward, NDF) oleh pelabur jangka pendek bukan pemastautin, terutamanya institusi kewangan dan pengurus dana, menyaksikan penjualan yang ketara dalam pemegangan bon bukan

pemastautin. Namun begitu, kadar hasil bon terus stabil secara relatif, disebabkan penyertaan aktif pelabur institusi domestik. Aliran modal yang tidak menentu mencapai tahap tertinggi pada suku pertama 2017 dan mula reda pada bulan April berikutan pengumuman siri kedua langkah-langkah Jawatankuasa Pasaran Kewangan (Financial Markets Committee, FMC). Langkah-langkah ini, antara lain, memudahkan aktiviti pengurusan risiko pertukaran asing (foreign exchange, FX) melalui fleksibiliti dalam perlindungan nilai dinamik bagi pelabur pemastautin dan bukan pemastautin (Rajah 5.3).

Bahagian pemegangan bon kerajaan Malaysia oleh pelabur bukan pemastautin berjumlah 28% daripada jumlah terkumpul pada akhir bulan Januari 2018, berbanding paras tertinggi 34.7% yang dicatat pada bulan November 2016. Pemegangan bukan pemastautin kini diagihkan dengan lebih baik merentas tempoh matang yang berbeza, dengan penumpuan yang lebih rendah iaitu sebanyak 12% dalam sekuriti yang bertempoh kurang dari 12 bulan (2016: 17%). Hal ini seterusnya mengurangkan risiko turun naik pasaran. Pelabur jangka panjang seperti bank pusat asing, kerajaan asing, syarikat dana pencen dan penanggung insurans mencakupi hampir 51.2% daripada keseluruhan pemegangan bukan pemastautin. Pelaburan oleh pelabur jangka panjang ini menyumbang kepada keadaan pasaran yang lebih stabil, disebabkan kedudukan pelaburan mereka yang kurang dipengaruhi perubahan sentimen pasaran, dan ada masanya telah berjaya bertindak untuk mengurangkan kesan aktiviti pelabur jangka pendek.

Kekukuhan nilai ringgit sebahagian besarnya didorong oleh prestasi ekonomi yang positif

Pada tahun 2017, ringgit menambah nilai sebanyak 10.4% berbanding dengan dolar Amerika Syarikat (AS) dan ditutup pada RM4.0620 berbanding dengan RM4.4860 pada akhir bulan Disember 2016 (Rajah 5.4). Pemulihan nilai ringgit mencerminkan kedudukan nilai dolar AS yang menyusut secara keseluruhan. Yang lebih penting lagi ialah prestasi ekonomi negara adalah lebih baik daripada jangkaan, dengan prestasi eksport yang kukuh dan permintaan dalam negeri yang berterusan. Seiring dengan itu, keyakinan dan sentimen pelabur juga bertambah baik pada tahun 2017.

Pemulihan nilai ringgit mencerminkan prestasi ekonomi dalam negeri yang kukuh dan penyusutan nilai dolar AS secara keseluruhan

Turun naik tersirat ringgit bagi satu bulan mencatat purata yang lebih rendah sebanyak 4.4% berbanding dengan 9.7% pada tahun 2016 (Rajah 5.5). Pergerakan turun naik ringgit dalam sehari (intraday) juga lebih stabil kepada purata harian 81 pip, berbanding 228 pip pada bulan November 2016.

Rajah 5.3: Kadar Hasil MGS

Kadar hasil MGS stabil disebabkan penyertaan pelabur institusi domestik yang aktif



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 5.4: Kadar Pertukaran Ringgit Berbanding Dolar AS

Ringgit menambah nilai sebanyak 10.4% berbanding dolar AS pada tahun 2017



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 5.5: Turun Naik Tersirat USD/RM Tempatan Satu Bulan

Ringgit menambah nilai secara stabil dengan purata turun naik tersirat USD/RM tempatan bagi satu bulan yang lebih rendah



Sumber: Bank Negara Malaysia

Langkah-langkah FMC menyumbang secara positif kepada pembangunan pasaran kewangan

Pada bulan Disember 2016, FMC bersama-sama dengan Bank mengumumkan beberapa langkah untuk menggalakkan pasaran FX dalam negeri yang lebih mendalam, lebih telus dan berfungsi dengan baik. Pada tahun 2017, FMC memperkenalkan langkah-langkah siri kedua dan ketiga untuk meningkatkan mudah tunai dan daya tahan pasaran. Ringkasan langkah yang diperkenalkan sehingga kini ditunjukkan dalam Gambar Rajah 5.1.

Gambar Rajah 5.1

Ringkasan Langkah-Langkah FMC

Siri Pertama
Dis 2016

Mengimbangkan semula permintaan dan penawaran FX dalam negeri
- Pengekalan 25% daripada perolehan eksport dalam mata wang asing (FC)
- Penyelesaian perdagangan antara pemastautin dalam ringgit sahaja
- Penyelarasan had pelaburan FC dalam negeri dan luar pesisir

Menggalakkan pengurusan risiko FX dalam negeri
- Aktiviti perlindungan nilai secara aktif bagi kedudukan terbuka bersih di bawah RM6 juta
- Perlindungan nilai secara aktif untuk pelabur institusi
- Pengembangan rangka kerja Pejabat Luar Negeri Dilantik

Siri Kedua
Apr 2017

Meningkatkan fleksibiliti pengurusan risiko FX
- Menyelaraskan fleksibiliti perlindungan nilai pasif dan dinamik bagi pelabur
- Perlindungan nilai secara aktif untuk syarikat

Meningkatkan mudah tunai pasaran bon
- Liberalisasi jualan singkat yang dikawal selia (regulated short-selling) dengan membenarkan penyertaan semua pemastautin

Menggalakkan amalan pasaran yang adil dan berkesan
- Tatakelakuan baharu untuk pasaran kewangan borong
- Prinsip Pasaran Kewangan yang Adil dan Berkesan

Siri Ketiga
Nov 2017

Meningkatkan fleksibiliti pengurusan risiko FX
- Membenarkan perlindungan nilai bagi dedahan ringgit berikutan perdagangan kontrak derivatif minyak sawit di Bursa Malaysia

Mempertingkat pengantaraan mudah tunai
- Mengeluarkan Bil Antara Bank Bank Negara (Bank Negara Interbank Bills) kepada bank tempatan berlesen
- Memperkenalkan jualan singkat yang dikawal selia MGII di bawah konsep ikatan jaminan dua hala
- Menambah cagaran layak untuk operasi monetari

Sumber: Bank Negara Malaysia

Langkah-langkah FMC memberikan lebih fleksibiliti dalam pengurusan risiko FX

Rangka kerja perlindungan nilai dinamik yang sedia ada telah diperkemas untuk membolehkan pelabur institusi yang berdaftar melindung nilai sepenuhnya dan menguruskan dedahan mereka secara aktif, termasuk melupuskan kedudukan perlindungan nilai. Pelabur institusi bukan pemastautin berdaftar juga dibenarkan untuk menguruskan dedahan ringgit secara aktif dengan tambahan sebanyak 25%. Bagi dedahan ringgit melalui kontrak derivatif minyak sawit (Niaga Hadapan Minyak Sawit Mentah dan Opsyen Niaga Hadapan Minyak Sawit Mentah) yang diniagakan di Bursa Malaysia, peserta pasaran bukan pemastautin berdaftar dibenarkan melindung nilai dedahan mereka, sehingga nilai kedudukan terbuka bersih kontrak dengan bank dalam negeri atau pejabat luar negeri yang dilantik.

Pemastautin juga diberikan fleksibiliti untuk menguruskan secara aktif dedahan risiko FX sehingga kedudukan terbuka bersih agregat sebanyak RM6 juta bagi setiap pelanggan untuk setiap bank, tanpa perlu mengemukakan transaksi asas. Peruntukan yang sebelum ini terhad kepada dolar AS dan Spot Luar Pesisir China (China Offshore Spot), kini telah diperluas untuk merangkumi tiga mata wang tambahan, iaitu pound United Kingdom (GBP), euro (EUR) dan yen Jepun (JPY). Pemastautin yang berhasrat untuk menggunakan fleksibiliti perlu membuat pengisytiharan hasrat perlindungan nilai sekali sahaja dengan bank dalam negeri.

Fokus utama langkah-langkah yang diperkenalkan pada tahun 2017 ialah menambah fleksibiliti bagi peserta pasaran kewangan, termasuk syarikat, untuk melindung nilai dedahan FX mereka dengan berkesan, serta meningkatkan fleksibiliti dan mempelbagaikan instrumen perdagangan.

Sejak pelaksanaan langkah-langkah tersebut, mudah tunai FX dalam negeri bertambah baik. Kesan positif daripada pengimbangan semula permintaan dan penawaran mata wang asing menyaksikan purata harian urus niaga pasaran FX dalam negeri meningkat kepada USD9.9 bilion, berbanding USD8.1 bilion pada tahun 2016. Sebaliknya, jumlah urus niaga dalam pasaran NDF ringgit menguncup sebanyak 70% sejak bulan November 2016 kepada USD1 bilion.

Rangka kerja perlindungan nilai dinamik juga menyebabkan urus niaga hadapan FX oleh pelabur institusi bukan pemastautin meningkat. Permintaan terhadap instrumen perlindungan nilai, oleh pelabur yang menguruskan dedahan risiko FX mereka secara aktif melalui pasaran hadapan dalam negeri, telah dapat dipenuhi oleh pelbagai rangkaian produk FX yang ditawarkan oleh institusi perbankan domestik. Setakat bulan Disember 2017, sambutan pelabur adalah menggalakkan, dengan 74 pengurus dana berdaftar mempunyai jumlah aset layak bernilai RM123 bilion, dan 21 syarikat berdaftar dengan jumlah perlindungan nilai dibenarkan sehingga RM9.2 bilion, menggunakan fleksibiliti yang diberikan. Peningkatan perlindungan nilai FX dalam negeri bagi kontrak derivatif minyak sawit juga dapat dilihat dalam kalangan 10 peserta pasaran minyak sawit bukan pemastautin berdaftar dengan dedahan sebanyak RM27.1 bilion.

Selain itu, aliran barangan dan perkhidmatan pada tahun 2017 kini mencakupi sebahagian besar daripada jumlah urus niaga pasaran FX dalam negeri, iaitu 66% berbanding 49.6% pada tahun 2016. Perubahan ini mencerminkan penentuan harga dalam pasaran FX dalam negeri yang didorong terutamanya oleh aktiviti sektor benar, dan bukannya urus niaga spekulatif.

Rangka kerja penyelesaian mata wang tempatan diperluas

Berikutan pelancaran rangka kerja penyelesaian baht-ringgit pada bulan Mac 2016, Bank dengan kerjasama Bank of Thailand bersetuju memperluas rangka kerja itu pada 11 Disember 2017. Dengan ini, rangka kerja tersebut kini merangkumi pelaburan langsung dan pindahan pendapatan sebagai urus niaga asas yang layak bagi penyelesaian dalam mata wang tempatan masing-masing. Pada tarikh yang sama, Bank dan Bank Indonesia turut melancarkan rangka kerja penyelesaian rupiah-ringgit untuk menggalakkan penyelesaian perdagangan antara Malaysia dengan Indonesia dalam mata wang tempatan masing-masing.

Kedua-dua rangka kerja tersebut memberikan fleksibiliti pentadbiran FX yang lebih besar kepada pengeksport, pengimport dan pelabur untuk menguruskan risiko FX melalui penyelesaian perdagangan dan pelaburan langsung dalam mata wang tempatan. Dengan mengurangkan dedahan kepada risiko penyelesaian FX, fleksibiliti tersebut dapat mengurangkan kos menjalankan perniagaan. Bagi melaksanakan kedua-dua rangka kerja tersebut, bank yang dilantik telah diberikan fleksibiliti pentadbiran pertukaran asing di negara

masing-masing. Fleksibiliti ini membolehkan bank yang dilantik untuk menawarkan produk kewangan dalam denominasi mata wang tempatan seperti deposit dan pembiayaan. Permintaan terhadap produk kewangan mata wang tempatan yang dijangka meningkat akan terus menyokong pembangunan pasaran kewangan serantau.

INTEGRITI SISTEM KEWANGAN

Kemajuan dalam pelaksanaan Pelan Strategik Kebangsaan Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pembanterasan Pembiayaan Keganasan (Anti-Money Laundering and Counter Financing of Terrorism, AML/CFT)

Jawatankuasa Penyelaras Kebangsaan bagi Pencegahan Pengubahan Wang Haram (National Coordination Committee to Counter Money Laundering, NCC) yang terdiri daripada 16 agensi termasuk Bank, telah mencapai kemajuan yang besar dalam pelaksanaan Pelan Strategik Kebangsaan AML/CFT 2015-2020. Pencapaian utama pada tahun 2017 termasuk:

- Pengukuhan mekanisme undang-undang. Semakan terhadap Akta Syarikat 2016 telah menetapkan keperluan untuk mempertingkatkan penzahiran pemilik benefisial orang yang diberi kuasa (beneficial owners of legal persons) yang berdaftar di Malaysia. Di samping itu, takrifan 'pegawai yang diberi kuasa' di bawah Perintah Akta Perdagangan Strategik telah diperluas untuk meningkatkan keberkesanan Sekatan Kewangan Disasarkan (Pembiayaan Percambahan) [Targeted Financial Sanction (Proliferation Financing)]. Di bawah Perintah ini, pihak yang diberi kuasa boleh mengenakan kompaun atas kesalahan yang dilakukan dan menetapkan denda minimum bagi sebarang kesalahan yang dinyatakan sebagai tambahan kepada kuasa sedia ada untuk pendakwaan jenayah;
- Penambahan pengaturan untuk perkongsian maklumat dan latihan pegawai pematuhan industri mengenai risiko pembiayaan pengganas telah menghasilkan serahan laporan transaksi mencurigakan yang lebih berkualiti; dan
- Parameter yang dipertingkatkan bagi permohonan bantuan undang-undang bersama dan ekstradisi merentas semua agensi penguatkuasaan undang-undang bagi memastikan pengaturan kerjasama dengan rakan sejawat antarabangsa Malaysia menyokong tindak balas yang berkesan dan bersepadu terhadap ancaman pengubahan wang haram dan pembiayaan keganasan (money laundering and terrorism financing, ML/TF).

Pencapaian ini juga mencerminkan komitmen berterusan NCC untuk memenuhi saranan Pasukan Petugas Tindakan Kewangan (Financial Action Task Force) seperti yang ditetapkan dalam Laporan Penilaian Bersama 2015 mengenai Malaysia.

Mengukuhkan rangka kerja perundangan dan pengawalseliaan untuk menangani risiko ML/TF

Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001 (Anti-Money Laundering, Anti-Terrorism Financing and Proceeds of Unlawful Activities Act 2001, AMLA) juga telah diperkukuh pada tahun 2017 melalui pindaan kepada Jadual Kedua AMLA. Pindaan ini memperluas skop kesalahan predikat berkaitan dengan risiko ML/TF. Sebanyak 61 kesalahan predikat baharu daripada beberapa perundangan telah ditetapkan, termasuk Akta Syarikat 2016 yang baru dipinda dan Akta Skim Kepentingan 2016. Sebanyak 11 daripada kesalahan-kesalahan tersebut adalah berkaitan penyalahgunaan kuasa oleh pengarah syarikat untuk kepentingan peribadi manakala sembilan lagi ialah kesalahan melibatkan skim kepentingan dan ancaman lain terhadap kepentingan pelabur.

Memupuk komitmen dan perkongsian antarabangsa

Pada bulan November 2017, Bank menjadi tuan rumah Sidang Kemuncak Pencegahan Pembiayaan Keganasan (Counter-Terrorism Financing, CTF) yang ketiga dengan kerjasama Australian Transaction Reports and Analysis Centre dan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan Indonesia. Sorotan utama sidang kemuncak tahun 2017 ini termasuk:

- Pelancaran laporan Penilaian Risiko Pembiayaan Keganasan (Terrorism Financing, TF) Serantau Pertubuhan Bukan Untung (Non-Profit Organisations, NPO) dan laporan mengenai Pergerakan Wang Merentas Sempadan dan Instrumen Boleh Niaga Pembawa dalam rantau ini. Laporan ini menandakan pelaksanaan komitmen yang dibuat dalam Pernyataan Nusa Dua pada sidang kemuncak tahun 2016

Menjadikan mata wang digital lebih telus di Malaysia

Susulan perkembangan pesat mata wang digital baru-baru ini, Bank telah mengenakan obligasi AML/CFT terhadap penukar mata wang digital bersama-sama keperluan untuk menzahirkan maklumat penting bagi menggalakkan ketelusan yang lebih tinggi dan membolehkan pemantauan aktiviti pasaran dilakukan. Mana-mana pihak yang menawarkan perkhidmatan penukaran mata wang digital sama ada kepada wang fiat atau kepada mata wang digital yang lain, dan sebaliknya akan tertakluk pada obligasi di bawah AMLA (Jadual Pertama). Obligasi pelaporan perniagaan pertukaran mata wang digital termasuk keperluan bagi ketelusan dan penzahiran dihuraikan dengan lebih lanjut dalam dokumen dasar tentang AML/CFT – Mata Wang Digital (Sektor 6) yang telah diterbitkan oleh Bank pada bulan Februari 2018.

Obligasi pelaporan yang dikenakan tidak bermakna bahawa Bank telah memberikan kuasa, pelesenan, atau pengesahan kepada mana-mana pihak dalam penyediaan perkhidmatan pertukaran mata wang digital. Seksyen 24 Akta Bank Negara Malaysia 1958 hanya mengiktiraf ringgit sebagai wang sah diperlakukan di Malaysia. Oleh itu, orang ramai dinasihatkan supaya memahami dan mengkaji dengan teliti risiko-risiko berkaitan sebelum membuat apa-apa urus niaga mata wang digital.

dan meliputi lapan buah negara Asia Pasifik iaitu Malaysia, Australia, Brunei, Indonesia, New Zealand, Filipina, Singapura dan Thailand; dan

- Penerimaan *KL Communique*, yang merangkumi komitmen kumpulan kerja serantau untuk terus menangani risiko TF melalui inisiatif bersama, meluaskan skop Sidang Kemuncak CTF untuk memasukkan jenayah kewangan berisiko tinggi dan ikrar untuk memperluas kerjasama dengan negara Asia Tenggara yang lain, khususnya melalui peluasan keahlian Kumpulan Kerja Pencegahan Pembiayaan Keganasan Asia Tenggara yang baru ditubuhkan. *KL Communique* juga menyeru pihak berkuasa serantau untuk menambah baik pengumpulan data, meningkatkan perkongsian maklumat, dan membangunkan penunjuk 'bendera merah'untuk aktiviti NPO yang berisiko tinggi. Langkah ini bertujuan untuk membantu institusi kewangan dan agensi penguatkuasa undang-undang untuk mengesan dan bertindak balas dengan lebih baik terhadap aktiviti yang mencurigakan.

Pada bulan Mei 2017, Bank telah menyertai rangka kerja kerjasama formal yang terdiri daripada unit perisikan kewangan Australia, Indonesia dan Malaysia (juga dikenali sebagai Trilateral Regulatory Exchange Programme, REP). Objektif REP adalah untuk: (1) menambah baik model penyeliaan berasaskan risiko, termasuk pembentukan penilaian risiko sektor dan tematik; (2) memudahkan perkongsian pengetahuan mengenai pengawalseliaan industri pengiriman wang; dan (3) mencadangkan pendekatan kawal selia yang berkaitan dan bersesuaian dengan pengawalan mata wang maya, platform pembayaran dan teknologi baharu yang pesat berkembang.

Membanteras pengubahan wang haram melalui kerjasama industri dan penyeliaan yang dipertingkatkan

Perbincangan dan interaksi dengan pertubuhan industri perbankan menerusi Kumpulan Rangkaian Pegawai Pematuhan memberi tumpuan khusus pada keperluan untuk membuat penelitian yang lebih rapi terhadap pemegang akaun yang disyaki berperanan sebagai pemegang akaun *mule* (individu yang membenarkan akaun mereka digunakan oleh penipu kewangan untuk memegang atau memindahkan wang yang diperoleh secara haram). Langkah ini bertujuan untuk menghalang kemudahan akaun institusi kewangan daripada disalah gunakan untuk kegiatan jenayah, terutamanya oleh sindiket yang menyewa akaun untuk tujuan menggerakkan dana haram tanpa dikesan. Institusi perbankan dikehendaki melaksanakan usaha wajar yang lebih teliti bagi pemegang akaun sedemikian, dan menguatkuasakan langkah balas yang sewajarnya sekiranya pemegang akaun gagal memberikan justifikasi yang munasabah bagi urus niaga mereka. Langkah-langkah sedemikian termasuk penutupan akaun dan penghantaran laporan urus niaga yang mencurigakan kepada Bank.

Memandangkan risiko ML/TF semakin canggih dan kompleks, Bank telah menubuhkan satu unit khusus pada tahun 2017 untuk mengawasi hal-hal berkaitan AML/CFT bagi Perniagaan dan Profesional Bukan Kewangan yang Ditetapkan (Designated Non-Financial Businesses and Professionals, DNFBP). Unit penyeliaan DNFBP telah menjalankan 38 pemeriksaan di premis merentas enam sektor:

ejen harta tanah, akauntan, setiausaha syarikat, syarikat amanah, firma guaman dan kasino. Kajian ini mengenal pasti cabaran dalam melaksanakan keperluan usaha wajar pelanggan (customer due diligence, CDD) sepenuhnya dalam lima daripada enam sektor, terutamanya disebabkan oleh kurangnya kesedaran dan kefahaman mengenai obligasi pelaporan AML/CFT. Bagi menangani isu ini, Bank telah mengadakan 37 sesi perbincangan dan interaksi serta program kesedaran sepanjang tahun 2017 bagi sektor-sektor ini.

TINDAKAN PENGUATKUASAAN

Pada tahun 2017, Bank telah mengambil pelbagai tindakan penguatkuasaan untuk menangani kesalahan berkanun dan ketidakpatuhan undang-undang dan keperluan yang berkaitan. Ringkasan tindakan penguatkuasaan yang dijalankan pada tahun 2017 ditunjukkan dalam Jadual 5.1.

Khusus bagi kes yang melibatkan skim kewangan haram, siasatan penguatkuasaan bersama telah dijalankan dengan agensi penguatkuasaan undang-undang yang berkaitan di bawah Jawatankuasa Kecil Kesalahan berkaitan dengan Penipuan Kewangan (Sub-Committee on Offences related to Financial Fraud and Scams, SCOFFS) yang ditubuhkan oleh NCC. Pada tahun 2017, SCOFFS membuat enam serbuan secara bersama terhadap syarikat yang disyaki menjalankan perniagaan skim kewangan haram yang mengakibatkan aset bernilai lebih RM400 juta disita untuk membantu siasatan. Syarikat-syarikat ini sedang disiasat atas pelbagai kesalahan di bawah AMLA, Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, Kanun Keseksaan, Akta Syarikat 2016 dan Akta Cukai Pendapatan 1967. Di samping itu, Bank telah mengarahkan institusi kewangan dan penyedia perniagaan perkhidmatan wang untuk lebih berwaspada apabila mengesan akaun yang digunakan oleh pelaku penipuan kewangan. Ini termasuk menambah baik proses CDD untuk mengelakkan institusi kewangan daripada menjadi saluran untuk skim haram. Sehingga bulan Disember 2017, institusi kewangan telah menutup 884 akaun entiti perniagaan dan benefisiari mereka yang berkaitan dengan skim kewangan haram.

Berkuat kuasa mulai bulan Januari 2018, Bank juga menyiarkan tindakan penguatkuasaan yang diambil terhadap institusi kewangan dan pengantara kewangan kerana melanggar undang-undang dan peraturan. Ini bertujuan meningkatkan lagi kesan tindakan penguatkuasaan sebagai langkah pencegahan yang berkesan.

Jadual 5.1

Tindakan Penguatkuasaan yang Diambil pada Tahun 2017

Bidang	Tindakan Penguatkuasaan
Pengambilan deposit secara haram	• Satu entiti disabitkan kesalahan di bawah seksyen 25(1) Akta Bank dan Institusi-Institusi Kewangan 1989.
Penyediaan perkhidmatan wang yang tidak sah	• Enam entiti disabitkan bagi kesalahan penyediaan perniagaan perkhidmatan wang yang tidak sah di bawah seksyen 4(1) Akta Perniagaan Perkhidmatan Wang 2011.
Ketidakpatuhan pada keperluan pengawalseliaan	• Penalti monetari pentadbiran berjumlah RM400,000 dikenakan terhadap sebuah bank atas kegagalan mematuhi syarat-syarat kelulusan di bawah seksyen 291(1) Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (IFSA). • Kompaun sebanyak RM1.8 juta telah dikenakan terhadap sebuah bank atas kegagalan mematuhi keperluan Syariah di bawah seksyen 29(3) IFSA.
Ketidakpatuhan pada keperluan pentadbiran pertukaran asing	• Kompaun berjumlah RM3.7 juta dikenakan terhadap dua bank dan sebuah entiti bukan bank atas kegagalan mematuhi keperluan pentadbiran pertukaran asing di bawah seksyen 214(2) dan seksyen 214(6)(f) Akta Perkhidmatan Kewangan 2013.
Ketidakpatuhan pada keperluan AML/CFT	• Kompaun berjumlah RM1.4 juta dikenakan terhadap sebuah bank atas kegagalan mematuhi obligasi pelaporan dan keperluan CDD di bawah seksyen 14 dan 16 AMLA. • Penalti monetari pentadbiran berjumlah RM7.9 juta dikenakan terhadap sebuah bank atas kegagalan mematuhi obligasi pelaporan dan keperluan CDD di bawah seksyen 14 dan 16 AMLA. • Tiga entiti disabitkan kesalahan di bawah seksyen 4(1) AMLA atas kesalahan berkaitan dengan pengubahan wang haram.

Sumber: Bank Negara Malaysia

RANGKA KERJA KEHEMATAN

Mengukuhkan tingkah laku, budaya dan pengurusan risiko dalam industri kewangan

Dua kertas utama mengenai saringan pekerja dan pemetaan tanggungjawab (responsibility mapping) telah diterbitkan untuk memperkukuh piawaian etika dan integriti industri kewangan. Bidang kerja ini memperlengkap kehendak pengawalseliaan tadbir urus dan tingkah laku sedia ada dengan meningkatkan tumpuan pada unsur-unsur tingkah laku dan budaya. Huraian pendekatan Bank untuk mempengaruhi tingkah laku dalam sektor kewangan diterangkan dalam rencana 'Mengukuhkan Amalan dan Budaya dalam Industri Kewangan'.

(i) Saringan Pekerja

Bank telah mengeluarkan piawaian akhir Saringan Pekerja pada bulan Mac 2018 berikutan rundingan selama sebulan pada bulan Oktober 2017. Dasar ini bertujuan menggalakkan tenaga kerja yang beretika dalam sektor kewangan melalui pengukuhan amalan penyaringan dalam pengambilan pekerja oleh institusi kewangan. Berpandukan rekod lampau tingkah laku yang lebih telus bagi pekerja baharu, institusi kewangan dijangka dapat membuat keputusan pengambilan pekerja yang lebih baik berdasarkan maklumat yang mencukupi. Walaupun institusi kewangan akan terus mempunyai kuasa sepenuhnya untuk membuat keputusan pengambilan pekerja, sebarang isu tingkah laku yang dikenal pasti semasa proses penyaringan menjadi isyarat kepada keperluan penelitian yang lebih rapi apabila menilai peribadi pekerja baharu.

Keperluan utama piawaian ini adalah seperti yang berikut:

- Institusi kewangan perlu menjalankan semakan rujukan pekerjaan bagi calon pekerja baharu dengan merujuk majikan calon yang dahulu dan sekarang;
- Institusi kewangan yang menerima permintaan semakan rujukan pekerja perlu menyediakan maklumat yang berkaitan, termasuk memberi maklumat mengenai prosiding tatatertib yang pernah dikenakan ke atas individu berkenaan pada masa lalu, tidak kira sama ada prosiding tatatertib tersebut telah selesai atau tidak; dan
- Calon pekerja perlu mengemukakan akuan berkanun mengenai sabitan jenayahnya pada masa lalu, termasuk siasatan jenayah yang belum selesai.

Institusi kewangan diberikan tempoh sehingga 30 Jun 2018 untuk membuat persediaan bagi melaksanakan keperluan baharu ini.

(ii) Pemetaan Tanggungjawab

Bank juga mengeluarkan kertas perbincangan mengenai Pemetaan Tanggungjawab pada bulan Februari 2018, yang memperincikan rangka kerja konsep untuk memperkukuh akauntabiliti pengurusan kanan institusi kewangan. Konsep-konsep yang sedang dipertimbangkan ialah penetapan tanggungjawab yang formal untuk peranan pengurusan kanan yang penting, disertai liabiliti undang-undang sekiranya berlaku pelanggaran tanggungjawab berkenaan.

Pemetaan Tanggungjawab bertujuan mengukuhkan kepimpinan pihak atasan dalam membentuk budaya dan amalan organisasi, dan dalam mengawal tingkah laku dalam institusi kewangan secara berterusan. Kertas perbincangan ini menangani keperluan untuk memberi lebih tumpuan pada akauntabiliti individu bagi melengkapi dan menguatkuasakan pengaturan pengawasan sedia ada yang menggalakkan tingkah laku yang berhemat dan beretika. Bank menjangkakan untuk mengadakan perbincangan dan interaksi seterusnya dengan pihak industri berhubung cadangan lebih terperinci, bagi pelaksanaan sepanjang tahun 2018.

(iii) Penyumberan Luar (Outsourcing)

Pada bulan September 2017, Bank mengeluarkan draf dedahan bagi semakan piawaian penyumberan luar untuk perundingan awam. Keperluan ini bertujuan memastikan amalan pengurusan risiko institusi kewangan yang berkaitan dengan pengaturan penyumberan luar terus teguh dan sepadan dengan sifat dan tahap risiko pengaturan tersebut. Hal ini amat penting memandangkan penyumberan luar yang lebih meluas oleh institusi kewangan dalam tahun-tahun kebelakangan ini untuk meningkatkan kecekapan dan fleksibiliti operasi dalam menguruskan perubahan perniagaan. Keperluan yang lebih ketat dalam usaha wajar terhadap penyedia perkhidmatan dan perlindungan kerahsiaan data bertujuan mengurangkan potensi risiko yang berpunca daripada penyumberan luar. Ini termasuk risiko perundangan yang semakin

meningkat sekiranya terdapat pendedahan maklumat sulit tanpa kebenaran. Di samping itu, keperluan yang telah disemak akan memastikan Bank terus berupaya untuk mengawasi institusi kewangan dengan berkesan berhubung aktiviti penyumberan luar, terutamanya sekiranya pengaturan tersebut boleh menimbulkan ancaman kepada keupayaan institusi kewangan untuk mengekalkan fungsi kritikalnya semasa tempoh tekanan dan penyelesaian.

Penambahbaikan utama terhadap piawaian penyumberan luar termasuk:

- Keperluan tadbir urus dan pengurusan risiko yang lebih teguh oleh lembaga pengarah dan pengurusan kanan berhubung dengan risiko penyumberan luar;
- Proses usaha wajar yang lebih teliti terhadap penyedia perkhidmatan;
- Keperluan perlindungan data yang lebih kukuh untuk maklumat pelanggan dan juga maklumat empunya institusi kewangan, termasuk semasa penamatan atau pemberhentian pengaturan penyumberan luar; dan
- Kehendak yang lebih tinggi untuk mengekalkan kesinambungan perniagaan dan keupayaan melaksanakan rancangan pemulihan dan penyelesaian secara berkesan.

RANGKA KERJA PERLINDUNGAN DAN PEMERKASAAN PENGGUNA

Perlindungan dan pemerkasaan pengguna perkhidmatan kewangan kekal menjadi keutamaan Bank, dengan tumpuan diberikan pada tiga bidang utama, seperti ditunjukkan dalam Gambar Rajah 5.2.

Mengukuhkan perlindungan peminjam runcit

Pada tahun 2017, penggubalan undang-undang kredit pengguna, iaitu usaha sama antara Bank, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) serta Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan maju setapak lagi. Undang-undang baharu ini bertujuan untuk menetapkan piawaian yang lebih konsisten dari segi tahap perlindungan yang diberikan kepada peminjam runcit dan menyokong pengurusan risiko yang cekap dalam pasaran kredit pengguna. Draf Rang undang-undang ini dijangka diterbitkan oleh KPDNKK untuk mendapatkan maklum balas orang ramai pada tahun 2018. Elemen utama Rang Undang-undang Kredit Pengguna diringkaskan dalam Jadual 5.2.

Gambar Rajah 5.2

Bidang Tumpuan Utama bagi Perlindungan dan Pemerkasaan Pengguna pada 2017



Sumber: Bank Negara Malaysia

Jadual 5.2

Elemen Utama Rang Undang-Undang Kredit Pengguna

Skop pengawalseliaan	• Melindungi peminjam runcit yang diberikan kredit, sepenuhnya atau sebahagian besarnya untuk tujuan peribadi, domestik atau isi rumah dan meliputi aktiviti kredit konvensional dan berasaskan Syariah.
Tadbir urus dan pengawasan	• Penubuhan Majlis Pengguna Kredit Malaysia sebagai platform penyelarasan antara agensi untuk melaksanakan CCA. • KPDNKK sebagai pentadbir utama CCA. • Bank Negara Malaysia, Suruhanjaya Sekuriti Malaysia dan Suruhanjaya Koperasi Malaysia terus mengawal selia entiti di bawah bidang kuasa masing-masing.
Kelulusan	• Penyedia kredit yang memberikan kredit kepada peminjam runcit perlu mendapatkan kelulusan daripada pengawal selia masing-masing dan tertakluk pada keperluan kemasukan (gatekeeping) seperti keperluan modal minimum dan kriteria layak dan sesuai terhadap pengarah dan pegawai kanan.
Keperluan utama bagi perlindungan pengguna	• Penyedia kredit perlu mematuhi keperluan minimum berkaitan dengan pengiklanan, kegiatan rayuan, persetujuan kredit, caj pembiayaan, penilaian kredit, amalan kutipan hutang, bantuan hutang, pengendalian aduan dan penyelesaian pertikaian. • Memperkasakan pengawal selia dengan memberikan fleksibiliti untuk menguatkuasakan keperluan amalan yang lebih ketat terhadap penyedia kredit di bawah bidang kuasa pengawal selia.

Sumber: Bank Negara Malaysia

Pengukuhan keperluan berkaitan pengurusan maklumat pelanggan dan layanan saksama pengguna

Dengan meningkatnya jumlah data dan maklumat yang boleh diakses oleh penyedia perkhidmatan kewangan (PPK), perlindungan maklumat pengguna daripada kecurian dan penyalahgunaan adalah penting untuk mengekalkan keyakinan orang ramai terhadap sistem kewangan. Pada bulan Oktober 2017, Bank menerbitkan piawaian Pengurusan Maklumat Pelanggan dan Penzahiran yang Dibenarkan. Piawaian ini menghendaki PPK menetapkan dasar dan prosedur yang ketat untuk melindungi keselamatan dan kerahsiaan maklumat pelanggan sepanjang kitaran hayat maklumat, daripada peringkat kutipan sehingga penghapusan. Langkah ini termasuk melindungi maklumat daripada ditembusi, diubah atau didedahkan tanpa kebenaran, serta memastikan kakitangan PPK mendapat latihan secukupnya untuk melaksanakan kawalan dengan cekap. Selain itu, dasar ini menetapkan jangkaan terhadap, dan tanggungjawab PPK untuk memastikan maklumat pelanggan diurus dengan betul oleh wakil yang dilantik, ejen dan penyedia perkhidmatan penyumberan luar.

Bank sedang dalam peringkat akhir penyediaan saranan khusus untuk menggalakkan layanan saksama kepada pengguna perkhidmatan kewangan. Saranan ini menumpukan pada piawaian urus niaga saksama dan amalan yang bertanggungjawab terhadap pengguna kewangan. Bank dijangka mengeluarkan draf pendedahan saranan tersebut pada separuh pertama tahun 2018 untuk mendapatkan maklum balas awam. Keperluan ini akan menyokong harapan Bank supaya lembaga pengarah dan pengurusan kanan menegakkan budaya layanan saksama pengguna dalam urusan perniagaan mereka. Selain itu, penekanan yang lebih tinggi diberikan kepada pentingnya menyediakan maklumat yang jelas dan ringkas mengenai produk supaya pengguna boleh membuat pilihan yang bijak berasaskan maklumat yang mencukupi, serta menawarkan produk yang bersesuaian dengan keperluan dan keadaan kewangan mereka. Piawaian ini bertujuan melengkapi dasar lain yang dikeluarkan oleh Bank sebelum ini, dengan menggalakkan PPK menjuruskan amalan yang lebih baik daripada sekadar kepatuhan dan menjadikan layanan saksama pengguna kewangan sebagai elemen penting dalam budaya perniagaan semua PPK.

Meningkatkan kualiti perkhidmatan sektor perbankan, insurans dan takaful

Pada tahun 2017, beberapa inisiatif telah dilaksanakan oleh pihak industri untuk meningkatkan kualiti dan kecekapan seluruh perkhidmatan untuk pelanggan. Ini dilakukan dengan mengkaji semula Piagam Perkhidmatan Pelanggan (Piagam) industri yang diperkenalkan buat kali pertamanya pada tahun 2011.

Piagam asal telah ditambah baik dengan ketara untuk meliputi piawaian perkhidmatan minimum yang mencerminkan garis panduan perkhidmatan pelanggan yang baik. Garis panduan ini adalah berdasarkan kefahaman tentang keperluan pelanggan; memberikan perkhidmatan yang pantas, telus, baik dan cekap; memudahkan akses kepada produk kewangan; dan menyediakan proses penyelesaian tuntutan yang adil, tepat pada masanya dan telus bagi sektor insurans dan takaful. Piagam yang dikaji semula ini dilaksanakan oleh institusi perbankan mulai bulan September 2017, dan dijangka diterapkan oleh penanggung insurans dan pengendali takaful pada suku pertama 2018. Sebagai kaedah pengukuran prestasi PPK berdasarkan Piagam tersebut, hasil kaji selidik bebas Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Service Index,CSI) yang julung kali dijalankan bagi sektor perbankan serta sektor insurans dan takaful masing-masing dijangka diterbitkan pada akhir suku pertama dan suku ketiga 2018. Pada masa hadapan, kaji selidik CSI akan terus dijalankan setiap dua tahun sekali. Ini bertujuan menilai tahap kepuasan pelanggan dalam sektor kewangan secara berterusan.

Mengukuhkan saluran penyelesaian pertikaian buat pengguna

Antara elemen penting dalam memastikan layanan saksama kepada pengguna ialah tersedianya saluran penyelesaian pertikaian. Dalam hal ini, Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK), yang dahulunya dikenali sebagai Biro Pengantaraan Kewangan (Financial Mediation Bureau, FMB), menjadi saluran alternatif utama di Malaysia bagi penyelesaian pertikaian yang berkaitan dengan perkhidmatan dan produk kewangan. Sejak mula beroperasi pada bulan Oktober 2016, OPK telah menyelesaikan 1,274 kes yang diterima sepanjang 15 bulan pertama operasinya (Rajah 5.6). Hampir tiga perempat kes telah diselesaikan oleh pihak pengadu dan PPK, dengan persetujuan dicapai secara baik pada peringkat pengantaraan, berbanding sebanyak 43% di bawah FMB. Peningkatan ini mencerminkan penambahbaikan dalam pengaturan penyelesaian pertikaian di bawah OPK. Sebanyak 77% kes baharu diselesaikan dalam tempoh enam bulan, manakala kes selebihnya mengambil masa lebih panjang, disebabkan terutamanya oleh penyediaan dokumen sokongan yang tidak lengkap. Pengenaan bayaran kes ke atas PPK sejak tahun 2017 juga telah menggalakkan pengurusan aduan secara lebih proaktif oleh PPK. Hasilnya, aduan yang dirujuk kepada OPK menurun sebanyak 17% pada tahun 2017.

Bagi memperkukuh pengurusan bantuan penyelesaian untuk pengguna kewangan, Bank merumuskan Rangka Kerja Profil Bantuan Penyelesaian Aduan Pengguna (Consumer Complaints Redress Profiling Framework), iaitu alat pengawasan untuk menilai cara pengurusan aduan pengguna dan amalan bantuan penyelesaian oleh PPK. Kualiti pengurusan aduan oleh PPK dinilai berdasarkan lima teras utama pengendalian aduan secara saksama, iaitu keberkesanan pengurusan kanan, pematuhan dan dasar, jaminan kualiti, kecekapan warga kerja dan amalan penzahiran. Berdasarkan penilaian profil yang dijalankan pada tahun 2017, kebanyakan PPK didapati telah menambah baik keperluan amalan aduan dan pematuhan mereka. Secara khusus, beberapa buah institusi kewangan telah mengambil langkah-langkah untuk memperkukuh fungsi pengawasan pihak pengurusan kanan menerusi maklumat pengurusan yang lebih baik yang menitikberatkan keberkesanan PPK menyelesaikan aduan pada peringkat awal pengurusan aduan. Bagi mencerminkan tumpuan tersebut, kebanyakan PPK telah menyelaraskan proses pengurusan aduan untuk mengurangkan tempoh masa tindak balas dan rantaian maklum balas bagi memperbaik penawaran produk dan perkhidmatan.

Meningkatkan kesedaran orang ramai serta usaha pemerkasaan pengguna

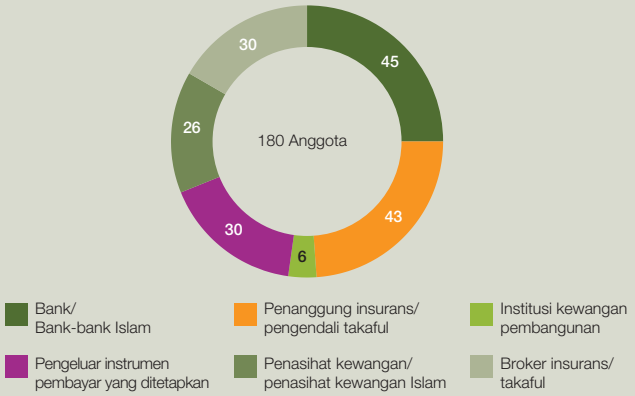
Usaha jangkauan Bank kepada orang ramai meningkat dengan ketara pada tahun 2017, seperti yang ditunjukkan dalam Gambar Rajah 5.3.

Pada tahun 2017, Bank menganjurkan acara Karnival Kewangan, iaitu inisiatif utama yang baharu di seluruh negara. Karnival tersebut memanfaatkan rangkaian perkhidmatan dan aktiviti pendidikan bagi meningkatkan kesedaran dan pengetahuan orang ramai mengenai perkhidmatan kewangan, termasuk hak mereka sebagai pengguna. Karnival ini disokong oleh penyertaan PPK tempatan dan agensi kerajaan. Karnival Kewangan yang pertama telah diadakan di Kuala Lumpur, diikuti di Kota Kinabalu dan Kuching. Secara keseluruhan, ketiga-tiga karnival tersebut telah menarik lebih 75,000 orang pengunjung. Susulan pengalaman dan momentum kempen ini, satu siri Karnival Kewangan Mini pada peringkat yang lebih kecil telah dianjurkan di 70 buah mukim di seluruh negara.

Rajah 5.6: OPK semasa 15 Bulan Pertama Operasi

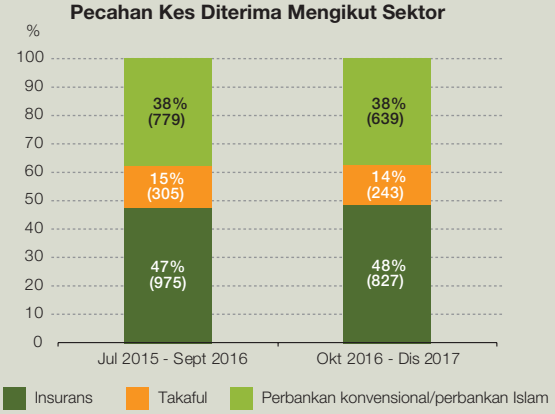
Penambahbaikan terhadap proses penyelesaian pertikaian di bawah OPK mendorong kepada penyelesaian yang lebih cekap dan secara damai

Anggota OPK



Penambahan anggota di bawah struktur OPK baharu didorong oleh penyertaan broker insurans dan takaful, pengeluar instrumen pembayaran dan penasihat kewangan

Pecahan Kes Diterima Mengikut Sektor



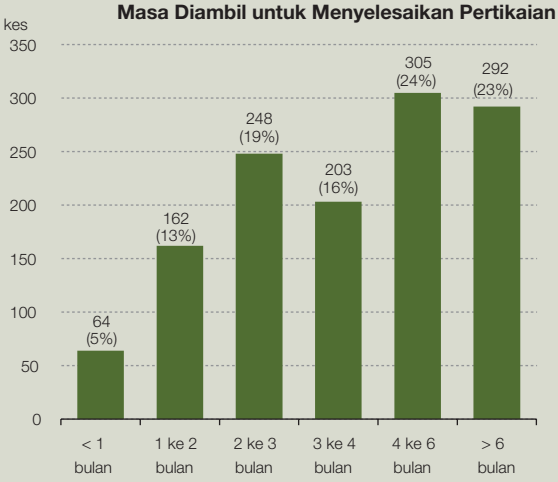
Jumlah kes diterima berkurang sebanyak 17% kepada 1,709 kes. Ini menunjukkan pengurusan aduan yang lebih proaktif oleh PPK

Pecahan Kes Diselesaikan dan Ditutup



Daripada kes yang diselesaikan dan ditutup, 74% diselesaikan melalui pengantaraan, iaitu pengadu dan PPK bersetuju untuk membuat penyelesaian secara damai

Masa Diambil untuk Menyelesaikan Pertikaian



Sebanyak 77% kes diselesaikan dalam tempoh enam bulan, dengan 37% daripadanya diselesaikan dalam tempoh tiga bulan

Sumber: Bank Negara Malaysia dan Laporan Statstik OPK

Lebih 75,000 orang mengunjungi tiga acara Karnival Kewangan yang memanfaatkan rangkaian perkhidmatan dan aktiviti pendidikan bagi meningkatkan kesedaran dan pengetahuan orang ramai mengenai perkhidmatan dan pengurusan kewangan serta hak sebagai pengguna

Sebagai melengkapi inisiatif pendidikan yang dianjurkan untuk orang ramai menerusi Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK), Bank juga berbincang dan berinteraksi dengan penjawat awam sebagai sebahagian daripada usaha untuk meningkatkan kesedaran mengenai pengurusan kewangan yang berhemat dan skim kewangan haram. Bagi mewujudkan impak pengganda dalam pendidikan kewangan, Bank memulakan program *Train-the-Trainers* dengan kerjasama kaunselor daripada Polis Diraja Malaysia (PDRM), Kementerian Kesihatan dan Pejabat Ketua Menteri Sarawak. Hasilnya, 181 program kendiri telah dijalankan oleh kaunselor terlatih dengan 9,224 peserta.

Gambar Rajah 5.3

Jangkauan kepada Pengguna Malaysia pada 2017: Statistik Utama



Sumber: Bank Negara Malaysia

Modus operandi lazim penipuan menerusi telefon dan skim taruhan wang

Pada tahun 2017, penipuan melalui telefon dan skim taruhan wang merupakan antara kes penipuan tertinggi yang melibatkan jumlah kerugian yang dilaporkan sebanyak RM22.3 juta. Penipuan melalui telefon lazimnya melibatkan orang yang menyamar sebagai pegawai Bank atau PDRM, yang meminta mangsa memindahkan wang atau berdepan risiko disenaraihitamkan jika tidak berbuat seperti yang disuruh. Mangsa dihubungi pada hari tidak bekerja agar panggilan tidak boleh disahkan, dan diperdaya untuk membuka akaun perbankan Internet menggunakan maklumat akaun tertentu bagi memindahkan dana ke dalam akaun penipu tersebut. Dalam kes skim taruhan wang pula, penipu selalunya menyamar sebagai syarikat perdagangan mata wang yang menawarkan pulangan bulanan setinggi 20%. Pakej pelaburan dengan harga serendah USD50 ditawarkan untuk menggalakkan pelabur daripada pelbagai kumpulan pendapatan untuk menyertai skim itu. Lazimnya, pelabur akan menerima pulangan untuk beberapa bulan sebelum mereka diberitahu bahawa laman sesawang pengendali skim itu telah digodam dan semua wang pelaburan telah lesap.

Mempertingkat kesedaran mengenai jenayah kewangan

Memandangkan terdapat perkembangan pesat modus operandi pelbagai penipuan dan jenayah kewangan dalam beberapa tahun kebelakangan ini, kesedaran orang ramai mengenai langkah-langkah perlindungan yang boleh diambil sebagai pengguna terus menjadi perkara keutamaan Bank. Menerusi pelbagai inisiatif yang disasarkan untuk memperkasakan pengguna kewangan, yang melibatkan saluran media sosial, televisyen dan radio, Bank berjaya menjangkau kira-kira dua juta individu untuk memberikan nasihat dan panduan tentang cara untuk mengenal pasti penipuan kewangan dan mengelak daripada menjadi mangsa penipuan.

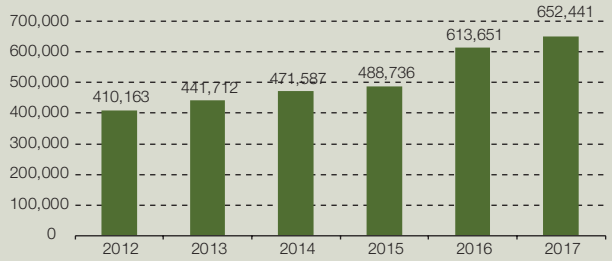
Senarai Peringatan kepada Pengguna Kewangan (Financial Consumer Alert, FCA) yang diwujudkan oleh Bank pada tahun 2012 bertujuan untuk memberi peringatan kepada orang ramai tentang syarikat dan laman sesawang yang tidak dibenarkan atau tidak diluluskan untuk menjalankan aktiviti kewangan yang dikawal selia di bawah undang-undang dan peraturan yang ditadbir oleh Bank. Pada tahun 2017, senarai FCA menerima lebih 250,000 kunjungan laman sesawang, iaitu peningkatan empat kali berbanding tahun pertama penerbitannya di laman sesawang Bank. Kesedaran orang ramai yang lebih tinggi ini merupakan satu perkembangan yang amat dikehendaki dan juga penting sementelahan bilangan entiti yang disenaraikan dalam FCA tersebut semakin bertambah (2017: 409 entiti; 2016: 277 entiti).

Pengguna kewangan juga semakin proaktif. Ini dicerminkan oleh bertambahnya jumlah pertanyaan yang diterima oleh BNMLINK dan TELELINK, iaitu pusat hubungan utama Bank untuk pertanyaan dan bantuan penyelesaian perkhidmatan kewangan untuk

orang ramai (Rajah 5.7). Sebaliknya, aduan terhadap PPK yang diterima oleh Bank berkurang pada tahun 2017 (Rajah 5.8).

Rajah 5.7: Pertanyaan yang Dikendalikan oleh Bank

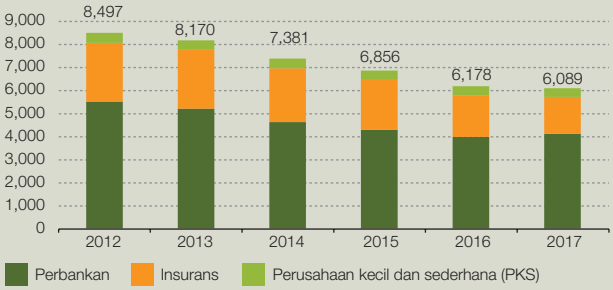
Peningkatan jumlah pertanyaan mengenai hal-hal kewangan mencerminkan pengguna kewangan yang kini lebih proaktif



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 5.8: Aduan yang Diterima oleh Bank

Jumlah aduan yang diterima oleh bank terhadap PPK semakin berkurang



Sumber: Bank Negara Malaysia

PERNIAGAAN PERKHIDMATAN WANG (MSB)

Perpindahan yang lebih giat kepada saluran rasmi MSB menerusi pendigitalan

Peningkatan penggunaan perkhidmatan pengiriman wang secara elektronik terus menjadi penggerak utama dalam perpindahan pengiriman wang daripada saluran tidak rasmi kepada saluran rasmi, iaitu melalui platform mudah alih dan secara dalam talian yang meningkat (e-kiriman wang). Jumlah pengiriman wang keluar oleh industri MSB pada tahun 2017 adalah sebanyak RM33 bilion, dengan kira-kira 2% daripadanya merupakan urus niaga menerusi saluran tidak rasmi sebelum ini (2016: 9%). Dalam nilai sebenar, anggaran pengiriman wang menerusi saluran tidak rasmi adalah lebih rendah berbanding tahun 2016, iaitu kira-kira 8%. Kemudahan dan akses yang lebih besar yang disediakan oleh platform e-kiriman wang telah menarik lebih ramai pengguna runcit dan meningkatkan bahagian e-kiriman wang kepada 12.3% pada tahun 2017 (2016: 7.8%). Statistik utama industri pengiriman wang adalah seperti yang diringkaskan dalam Gambar Rajah 5.4 berikut.

Pada tahun 2017, Bank menerbitkan dokumen dasar sampingan bagi melengkapi AML/CFT bagi Perniagaan Perkhidmatan Wang, yang membenarkan penyedia perkhidmatan e-kiriman wang yang dibenarkan untuk menjalankan proses Kenali Pelanggan Anda menerusi platform digital (electronic Know-Your-Customer, eKYC) apabila mendaftar pelanggan baharu. Proses ini menggantikan keperluan bagi pelanggan untuk hadir sendiri ke premis pengendali dan telah memudahkan urus niaga dari segi kos dan masa. Semua pelanggan individu yang mempunyai akaun perbankan boleh menggunakan kemudahan eKYC. Langkah Kerajaan yang menghendaki gaji pekerja asing dibayar terus oleh majikan ke dalam akaun perbankan, seperti yang diumumkan dalam Bajet 2018, juga akan memudahkan pengendalian eKYC bagi pekerja asing. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini dijangka mencetus peningkatan penggunaan saluran pengiriman wang rasmi.

Bank menerbitkan dokumen dasar untuk membolehkan penyedia perkhidmatan e-kiriman wang menjalankan proses KYC menerusi platform digital semasa mendaftar pelanggan baharu

Gambar Rajah 5.4

Statistik Utama Perkhidmatan Kiriman Wang pada tahun 2017

Kiriman wang keluar	**RM33 bilion**	
Jumlah penyedia perkhidmatan e-kiriman wang	**17**	Meningkat ↑ **10** dari tahun 2016
Kos transaksi kiriman wang	**2.96%**	berbanding **5%** tanda aras ditetapkan oleh Bank Dunia

Sumber: Bank Negara Malaysia

Dalam segmen pertukaran mata wang pukal dan runcit, pertambahan permintaan runcit, disokong oleh jangkauan cawangan dan ejen yang meluas telah menyebabkan urus niaga pertukaran mata wang terus meningkat, daripada RM84 bilion kepada RM97 bilion pada tahun 2017. Peningkatan ini mencerminkan permintaan yang berterusan untuk mata wang lazim, termasuk dolar Singapura, dolar AS dan baht Thailand.

Pendidikan dan kesedaran sebagai asas untuk memacu perpindahan kepada saluran rasmi MSB

Sepanjang tahun 2017, Bank menjalankan pelbagai kempen kesedaran di seluruh negara, termasuk menerusi saluran media sosial, untuk mendidik pengguna tentang manfaat berurusan dengan penyedia yang dibenarkan. Keterangan mengenai risiko penggunaan saluran yang tidak rasmi juga diberikan.

Susulan kejayaan Projek Greenback 2.0 di Johor Bahru yang berakhir pada bulan Disember 2017 dan telah memberikan impak yang baik selepas dua tahun dijalankan (Gambar Rajah 5.5), Bank akan menjalankan Projek Greenback di bandar pengiriman wang kedua terbesar di Malaysia – Kota Kinabalu. Projek ini dilancarkan pada bulan Mac 2018 dan dijangka memberi manfaat kepada lebih banyak perusahaan kecil dan sederhana (PKS) dan pekerja asing menerusi pendekatan inovatif yang dibangunkan di bawah projek pertama dan galakan penggunaan e-kiriman wang secara lebih luas.

Sebagai inisiatif untuk terus menggalakkan penggunaan saluran rasmi MSB, satu aplikasi

Gambar Rajah 5.5

Ringkasan Projek Greenback 2.0



Sumber: Bank Negara Malaysia

mudah alih baharu diperkenalkan oleh Persatuan MSB Malaysia (Malaysian Association of MSB, MAMSB) untuk membolehkan pelanggan mendapatkan akses untuk membuat perbandingan harga, mengetahui lokasi syarikat MSB, mendapatkan ulasan pelanggan dan menyuarakan aduan serta melaporkan aktiviti MSB haram. Perkembangan yang disokong oleh Bank ini terbukti berjaya meningkatkan tahap ketelusan dan persaingan dalam sektor MSB dan seterusnya memberikan manfaat kepada pengguna menerusi tahap kecekapan dan kualiti perkhidmatan yang lebih baik.

Meningkatkan profesionalisme industri MSB

Bank terus mengutamakan peningkatan piawaian etika dan profesionalisme industri MSB. Pada tahun 2017, Bank mewajibkan semua pegawai pematuhan MSB untuk mendapatkan pensijilan atau akreditasi daripada badan akreditasi yang diiktiraf. Keperluan ini adalah untuk memastikan semua pegawai yang berkenaan adalah cekap dan mempunyai kemahiran teknikal yang secukupnya untuk melaksanakan tanggungjawab mereka dalam bidang pengawalseliaan, terutamanya pematuhan terhadap AML/CFT. Industri MSB menjangkakan sekurang-kurangnya satu pertiga daripada semua pegawai pematuhan MSB akan memperoleh akreditasi mereka pada akhir tahun 2018. Selain itu, pemegang utama lesen MSB dikehendaki supaya memastikan semua ejen mereka berdaftar sebagai ahli MAMSB. Pendaftaran ini bertujuan memastikan piawaian pematuhan dan profesionalisme adalah konsisten, sejajar dengan pertambahan bilangan ejen MSB yang dilantik dalam industri.

Pada masa hadapan, Bank menjangkakan penggabungan industri selanjutnya akan menyumbang kepada pewujudan peserta industri yang lebih profesional dan teguh dengan keupayaan yang lebih besar untuk bersaing dengan cekap dan memenuhi piawaian pematuhan yang lebih tinggi.

Mempertingkat keupayaan penyeliaan dan pengawalseliaan Bank

Bank juga telah mengambil langkah-langkah untuk mengukuhkan pengawalseliaan dan pengawasan terhadap industri MSB dengan memanfaatkan analisis data dan instrumen model untuk mengesan urus niaga yang mencurigakan, menyelia peserta industri dan menjalankan pengawasan terhadap aktiviti haram MSB. Kemajuan teknologi juga dimanfaatkan untuk meningkatkan kecekapan pengawalseliaan. Antaranya, pewujudan platform dalam talian untuk menghantar permohonan pengawalseliaan oleh pemegang lesen MSB, yang dijangka dilancarkan pada pertengahan tahun 2018. Cadangan untuk menambah baik Akta Perkhidmatan Perniagaan Wang 2011 bagi menyokong tindakan penguatkuasaan yang lebih pantas dan cekap terhadap pengendali MSB haram juga sedang dipertimbangkan.

INOVASI FINTECH

Memupuk inovasi menerusi *Sandbox* Pengawalseliaan

Bank terus komited untuk memajukan inovasi teknologi dalam bidang yang akan meningkatkan kecekapan dan akses kepada perkhidmatan kewangan. Sejak pelaksanaan *Sandbox* Pengawalseliaan teknologi kewangan (fintech) pada bulan Oktober 2016, sebanyak 53 permohonan diterima. Daripada jumlah ini, tujuh penyelesaian *fintech* diluluskan untuk diuji di bawah *Sandbox*, manakala kebanyakan daripada permohonan yang diterima telah dibimbing untuk melaksanakan penyelesaian mereka berdasarkan rangka kerja sedia ada yang boleh menyokong penyelesaian itu. Penyelesaian yang diluluskan di bawah *Sandbox* termasuklah perniagaan perkhidmatan wang digital, platform agregator insurans, pengesahan biometrik dan platform *chat* yang selamat untuk urus niaga perbankan.

Tujuh penyelesaian diluluskan untuk diuji di bawah *Sandbox*, yang meliputi perniagaan perkhidmatan wang digital, platform agregator insurans, pengesahan biometrik dan platform *chat* yang selamat untuk urus niaga perbankan

Sandbox membolehkan syarikat *fintech* dan institusi kewangan menguji produk, perkhidmatan dan model perniagaan mereka yang inovatif dalam persekitaran pasaran sebenar berdasarkan parameter ujian dan perlindungan yang ditetapkan. Ujian sebenar perniagaan perkhidmatan wang digital yang dijalankan sejak bulan Jun 2017 telah membolehkan penggunaan eKYC untuk membantu lebih 2,000

Gambar Rajah 5.6

Paparan Utama Rangka Kerja *Sandbox* Pengawalseliaan



Sumber: Bank Negara Malaysia

pelanggan membuat pengiriman wang dalam talian sebanyak RM20.7 juta. Sementara itu, platform agregator insurans yang diuji dalam *Sandbox* menunjukkan lebih 17,000 orang pelanggan telah membeli insurans dan takaful menerusi platform ini.

Pembangunan dasar berasaskan bukti

Selain menguji daya maju komersial dan keupayaan skala penyelesaian *fintech* dalam persekitaran sebenar, *Sandbox* juga menyokong pendekatan berasaskan bukti untuk menetapkan pengawalseliaan yang sesuai untuk inovasi perkhidmatan kewangan. Sebagai contoh, kejayaan ujian dalam *Sandbox* bagi perniagaan perkhidmatan wang dalam talian memberikan input yang berguna dalam membentuk keperluan eKYC untuk penyedia perkhidmatan pengiriman wang berlesen, khususnya dalam menentukan langkah kawalan yang sesuai untuk digunakan. Bank juga sedang membangunkan rangka kerja agregator produk dalam talian berdasarkan pengalaman tiga agregator yang menyertai *Sandbox*.

Kesedaran dan kerjasama yang lebih tinggi menerusi perbincangan dan interaksi strategik

Bagi meningkatkan minat orang ramai terhadap perkembangan *fintech*, Bank menganjurkan Kempen *Fintech Hacks* di seluruh negara. Sepanjang kempen ini, orang ramai boleh memberikan pandangan dan pendapat tentang bidang yang boleh ditambah baik dari segi penyampaian dan penggunaan perkhidmatan kewangan. Menerusi inisiatif ini, Bank juga telah mengunjungi 11 buah universiti di seluruh negara untuk berinteraksi dengan penuntut universiti sambil memupuk kesedaran dalam kalangan mereka. Secara keseluruhan, hampir 750

cadangan diterima daripada orang ramai. Bank juga menganjurkan empat program *Regulatory Bootcamp* setiap suku tahunan dengan tujuan untuk mendidik serta berbincang dengan lebih 500 syarikat *fintech* dan individu tentang undang-undang dan peraturan di bawah bidang kuasa Bank. Menerusi Kumpulan Penggerak Teknologi Kewangan (Financial Technology Enabler Group, FTEG), Bank terus berbincang secara langsung dengan komuniti *fintech* tempatan dan antarabangsa untuk meningkatkan kefahaman tentang landskap *fintech* serta mencari peluang meningkatkan kerjasama strategik. Sesi perbincangan dan interaksi pada tahun 2017 termasuklah seminar peringkat tinggi yang dianjurkan dengan kerjasama Kedutaan Sweden dan Business Sweden, dan bengkel membina keupayaan yang dianjurkan dengan beberapa pengawal selia ASEAN. Inisiatif ini bertujuan untuk berkongsi pengalaman Malaysia dalam pembangunan dan pengendalian *Sandbox*. Visi masa hadapan Bank adalah untuk mewujudkan pasaran dan menjalin kerjasama strategik serantau yang lebih baik untuk memudahkan akses pasaran dan meningkatkan potensi perkongsian penyelesaian *fintech* di rantau ini.

Kerjasama industri adalah penting untuk menggalakkan penggunaan teknologi yang lebih pantas

Jawatankuasa Penasihat Teknologi Kewangan (Advisory Committee on Technology for Finance, ACT-Fin), sebuah kumpulan penasihat yang dianggotai pelbagai pihak berkepentingan, telah ditubuhkan pada bulan Ogos 2017 untuk memberikan pendapat kepada FTEG mengenai pembangunan inisiatif strategik dan mempercepat penggunaan teknologi dalam industri perkhidmatan kewangan. ACT-Fin terdiri daripada pemimpin berwawasan, yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam pelbagai bidang seperti perbankan, pembayaran, khidmat nasihat, dan IT dan telekomunikasi. ACT-Fin juga terdiri daripada pemimpin agensi-agensi kerajaan yang memainkan peranan penting dalam pembangunan *fintech*. Jawatankuasa ini akan memberikan tumpuan pada perspektif teknikal yang melibatkan teknologi baharu dalam sektor kewangan.

Sepanjang tahun 2017, Bank bekerjasama dengan pihak industri untuk melaksanakan inisiatif berimpak tinggi yang telah dikenal pasti. Antaranya, penggunaan *Application Programming Interface* (API) terbuka, utiliti KYC bersama dan teknologi lejar teragih (distributed ledger technology, DLT). Kerjasama ini telah mengenal pasti beberapa perkara keutamaan bagi kes penggunaan yang disokong oleh teknologi tersebut. Ini termasuk perkongsian data yang selamat, peningkatan usaha wajar pelanggan dan penambahan kecekapan pembiayaan perdagangan. Dasar dan hala tuju selanjutnya dalam bidang-bidang tersebut akan diterbitkan secara berperingkat pada tahun 2018.

Keupayaan mengurus risiko siber yang teguh

Penggunaan teknologi yang semakin meningkat, yang sungguhpun memberikan manfaat yang besar dari segi kecekapan dan keberkesanan, turut mendedahkan institusi kewangan kepada ancaman siber. Salah satu langkah pengurangan risiko utama untuk mengurus risiko siber adalah dengan menjalankan ujian penembusan sistem IT secara berkala. Dalam usaha meningkatkan piawaian dan ketegasan ujian penembusan, Bank telah menubuhkan kumpulan kerja industri (Persatuan Penguji Keselamatan Siber Kuala Lumpur, Selangor dan Putrajaya, PPKS) untuk membentuk piawaian ujian penembusan bagi industri keselamatan siber dalam negeri. Piawaian ini akan berdasarkan rangka kerja pensijilan dan akreditasi antarabangsa dan dibangunkan oleh Council of Registered Security Testers (CREST).

Bagi memperkukuh keupayaan penyeliaan dan tindak balas Bank terhadap risiko siber, Bank memperluas unit penyeliaan IT pada tahun 2017. Berdasarkan penilaian unit penyeliaan Bank di premis institusi kewangan terpilih, didapati bahawa kawalan risiko pada amnya mencukupi. Namun begitu, terdapat beberapa kelemahan dalam mekanisme pertahanan keselamatan siber beberapa buah institusi kewangan. Ini termasuk kelemahan dalam proses untuk mengesan aktiviti IT yang mencurigakan dan juga kelewatan dalam pelaksanaan tindakan keselamatan IT. Institusi kewangan yang terlibat diarahkan supaya meningkatkan tahap ketersediaan siber mereka dan melaksanakan mekanisme pertahanan yang lebih berkesan.

Bank meneruskan kerjasama dengan pelbagai rakan sejawat untuk menjalankan aktiviti pengawasan dan perisikan, termasuk dengan institusi kewangan, agensi kerajaan (seperti Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, Keselamatan Siber Malaysia dan Majlis Keselamatan Negara) serta pengamal keselamatan. Apabila potensi ancaman siber dapat dikesan atau kejadian melibatkan keselamatan siber berlaku, Bank mengeluarkan notis makluman amaran secara serta-merta kepada institusi kewangan untuk memastikan tindakan sewajarnya diambil segera. Oleh itu, sebanyak 15 notis makluman beramaran telah dikeluarkan pada tahun 2017.

Mengukuhkan Amalan dan Budaya dalam Industri Kewangan

Oleh Stephanie Tan Yen Li dan Katie Lee Sheah Tsan

Pengenalan

Tadbir urus korporat institusi kewangan yang berkesan amat penting untuk memperkukuh kepercayaan dan keyakinan awam terhadap sistem kewangan. Beberapa kejadian yang membabitkan amalan tidak beretika baru-baru ini telah menggugat kepercayaan orang ramai kerana ia dilihat sebagai kelemahan tadbir urus institusi kewangan. Menyedari bahawa usaha menangani salah laku memerlukan pelbagai pendekatan, sebilangan pengawal selia mula memberikan tumpuan pada usaha memperkukuh amalan beretika dan profesional dalam sektor kewangan. Rencana ini membentangkan kemajuan dalam pendekatan yang diambil oleh Bank Negara Malaysia (Bank) untuk mempengaruhi amalan yang dikehendaki dalam industri kewangan domestik, dengan tumpuan pada faktor mengikut konteks dan faktor diri individu yang boleh mempengaruhi tingkah laku.

Evolusi Pembaharuan Kewangan

Pendekatan berkaitan dengan tadbir urus korporat sebelum ini tertumpu pada kekukuhan sistem dan proses dalam institusi kewangan. Keperluan berkaitan dengan komposisi lembaga pengarah, penzahiran dan fungsi kawalannya bertujuan memastikan struktur tadbir urus membentuk asas yang kukuh bagi pengurusan risiko organisasi yang berkesan. Walau bagaimanapun, krisis kewangan global jelas menunjukkan bahawa kegagalan sesebuah institusi turut didorong oleh kelemahan dalam aspek tingkah laku[1].

Iktibar daripada peristiwa tersebut telah mendorong beberapa siri pembaharuan tadbir urus korporat[2] yang menjadi sebahagian daripada agenda pembaharuan pengawalseliaan global. Selain meningkatkan standard pengaturan tadbir urus korporat, pembaharuan ini turut menumpukan pada aspek amalan tadbir urus. Yang penting ialah usaha-usaha untuk menjajarkan sistem insentif dengan amalan pengambilan risiko yang berhemat dalam institusi kewangan. Meskipun usaha-usaha ini terus menampakkan hasilnya, kes-kes penipuan perbankan runcit dan manipulasi kadar penanda aras utama dalam sistem kewangan maju yang dilaporkan secara meluas menekankan perlunya langkah lebih khusus diambil untuk menangani risiko salah laku. Berikutan perkembangan tersebut, pihak berkuasa kini mengalih tumpuan pada pendekatan pengawalan dan penyeliaan yang disasarkan kepada akar umbi amalan yang tidak beretika. Sehingga kini, dua buah negara telah pun mempunyai rangka kerja pengawalan dan penyeliaan yang lebih maju (Gambar Rajah 1). Pada peringkat global pula, usaha-usaha sedang diselaraskan oleh Financial Stability Board untuk merumus beberapa pendekatan bagi membantu penyelia dan institusi menangani kelemahan yang berpunca daripada salah laku.

Gambar Rajah 1

Langkah Utama untuk Menangani Risiko Salah Laku



Memperkukuh Akauntabiliti Individu (2016)
Rangka kerja pengawalseliaan untuk memperkukuh akauntabiliti individu
- Rejim yang meletakkan tanggungjawab atas pengurus kanan bagi salah laku dalam bidang tanggungjawab mereka
- Memperkukuh kehendak berhubung dengan penilaian kelayakan dan kesesuaian untuk tugas-tugas utama
- Kod tatakelakuan untuk memaklumkan amalan yang dikehendaki

Penyeliaan Amalan dan Budaya (2010)
Pendekatan penyeliaan untuk memantau amalan dan budaya organisasi
- Sejak tahun 2010, Dutch National Bank telah melengkapi pendekatan penyeliaan kewangannya terhadap institusi dengan merangkumkan penyeliaan terhadap amalan dan budaya

Sumber: Bank of England dan Dutch National Bank

[1] The Financial Crisis Inquiry Report, Final Report of the National Commission on the Causes of the Financial and Economic Crisis in the United States, Januari 2011.
[2] Misalnya, Basel Committee on Banking Supervision: Principles for Enhancing Corporate Governance, Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act, dan G20/OECD Principles on Corporate Governance.

Pengalaman lalu menunjukkan bahawa risiko tingkah laku tidak beretika lazimnya akan meningkat apabila sistem kewangan semakin canggih. Oleh yang demikian, usaha menggalakkan tingkah laku dan budaya beretika dalam industri kewangan menjadi matlamat Bank seperti mana yang disasarkan oleh komuniti pengawalseliaan antarabangsa.

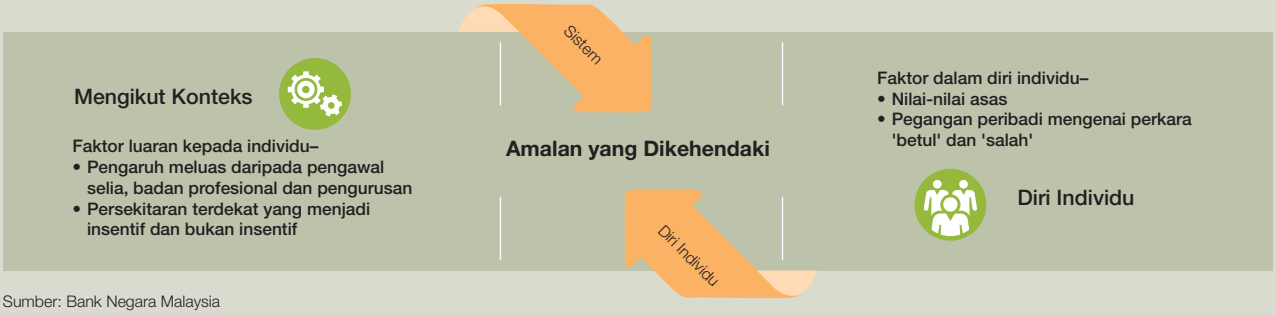
Pendekatan Bank dalam Mempengaruhi Amalan yang Dikehendaki

Bank menggunakan pendekatan serampang dua mata (Gambar Rajah 2) untuk mempengaruhi amalan individu dalam sektor kewangan-

i. membentuk sistem yang menggalakkan dan memperkukuh norma-norma kejujuran dan integriti; dan
ii. mewujudkan suasana kondusif untuk institusi kewangan membuat keputusan pengambilan kakitangan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Ini termasuk menambah baik akses kepada maklumat yang berkaitan untuk menentukan sama ada seseorang individu itu memenuhi tahap kejujuran yang diinginkan dan seterusnya layak diambil bekerja dalam sektor kewangan.

Gambar Rajah 2

Pendekatan Serampang Dua Mata untuk Mempengaruhi Amalan yang Dikehendaki



Sumber: Bank Negara Malaysia

Tumpuan terhadap sistem dan tahap kejujuran seseorang individu adalah berdasarkan pelbagai kajian dalam bidang psikologi. Kajian sedemikian menunjukkan bahawa faktor luaran seseorang individu (faktor mengikut konteks) mempunyai pengaruh yang besar dan penting terhadap tingkah laku. Secara khusus, sistem yang ada mewujudkan konteks amalan yang mempengaruhi tindakan individu dalam keadaan tertentu, yang lazimnya berbeza daripada nilai-nilai moral atau etika yang biasa diamalkannya[3]. Dalam hal ini, kelakuan tidak beretika bukan hanya berpunca daripada masalah *bad apples*, tetapi juga *bad barrels* dan *bad barrel-makers*. Penemuan yang sama juga dilihat dalam pelbagai eksperimen yang menunjukkan bahawa pengaruh keadaan sekeliling boleh melemahkan dengan ketara norma-norma kejujuran dan integriti seseorang individu[4]. Oleh itu, seluruh sistem tersebut perlu menggalakkan dan menyokong norma-norma tingkah laku yang dikehendaki dalam industri kewangan. Ini bertujuan melengkapi fokus semasa dalam memastikan individu-individu utama terdiri daripada mereka yang layak dan sesuai.

Faktor Mengikut Konteks

Faktor mengikut konteks membentuk budaya seseorang individu itu berfungsi. Bank telah melaksanakan beberapa langkah yang seimbang untuk membentuk budaya pada peringkat sektor kewangan dan di dalam setiap institusi kewangan.

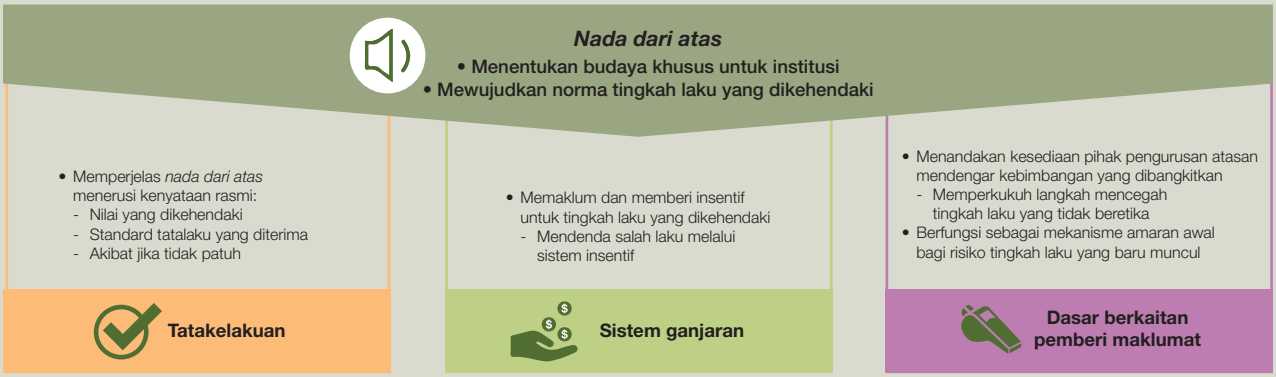
[3] Zimbardo (2007).
[4] Cohn et al (2014) dan Milgram (1963).

Pengawalan

Pengawalan yang diperkenal menggariskan secara rasmi amalan oleh industri yang memenuhi kehendak Bank. Piawaian Tadbir Urus Korporat yang dikemas kini dan diterbitkan oleh Bank pada tahun 2016 memberi lebih tumpuan pada aspek amalan tadbir urus menerusi keperluan tertentu bagi menerap budaya beretika dalam institusi kewangan. Salah satu penentu utama budaya korporat ialah nada yang ditetapkan oleh lembaga pengarah dan pengurusan kanan menerusi keputusan, tindakan dan sikap mereka. Oleh itu, piawaian tersebut meletakkan tanggungjawab kepada lembaga pengarah dan pengurusan kanan untuk menggalakkan budaya korporat yang memperkukuh amalan yang beretika, berhemat dan profesional. Satu elemen penting berkaitan perkara ini ialah memastikan tindakan dan keputusan yang dibuat oleh pengurusan peringkat pertengahan mencerminkan nada tersebut. Ini kerana pengurusan pertengahan mempunyai hubungan dan interaksi yang lebih rapat dan kerap dengan kakitangan di pelbagai peringkat pekerjaan, rakan niaga dan pelanggan institusi kewangan. Piawaian Tadbir Urus Korporat juga mengkehendaki pelaksanaan dan penguatkuasaan tatakelakuan yang lebih baik, penjajaran dengan sistem ganjaran yang lebih utuh dan pelaksanaan mekanisme *whistleblowing* yang berkesan. Kesemua ini ditunjukkan dalam Gambar Rajah 3.

Gambar Rajah 3

Penambahbaikan Tadbir Urus Korporat untuk Memperkukuh Budaya Institusi



Sumber: Bank Negara Malaysia

Menyedari betapa pentingnya pengaruh lembaga pengarah dan pengurusan kanan terhadap budaya organisasi, Bank kini sedang mengkaji pembahagian akauntabiliti individu-individu yang berperanan penting. Ini supaya individu yang menerajui sesebuah institusi bertanggungjawab secara langsung dalam memupuk budaya organisasi yang kukuh serta menangani risiko salah laku. Kertas perbincangan mengenai Pemetaan Tanggungjawab yang diterbitkan pada bulan Februari 2018, menggariskan idea Bank yang memperjelas peranan, tanggungjawab dan akauntabiliti setiap individu yang memegang peranan penting. Penjelasan terperinci mengenai apa yang dikehendaki daripada setiap peranan penting akan menggalakkan setiap pemegang jawatan ini untuk lebih bertanggungjawab dalam bidang kuasa mereka dan menentukan *nada dari atas* yang wajar. Bank berhasrat mendapatkan maklum balas daripada pihak industri mengenai cadangan dasarnya yang lebih terperinci pada separuh kedua tahun 2018.

Selain itu, Bank juga telah menerbitkan Tatakelakuan Pasaran Kewangan Borong Malaysia dan Prinsip Pasaran Kewangan yang Adil dan Berkesan bagi Pasaran Kewangan Malaysia, masing-masing pada bulan April dan Oktober 2017. Secara keseluruhan, dokumen-dokumen tersebut bertujuan memupuk kelakuan dan amalan yang dikehendaki daripada setiap individu yang terlibat dalam pasaran kewangan, seterusnya menggalakkan persekitaran pasaran kewangan yang diyakini dan berdaya tahan.



Penyeliaan

Bank, melalui fungsi penyeliaannya, juga memantau amalan dan budaya dalam institusi kewangan sebagai memperlengkap usaha-usaha pengawalan.

Pada tahun 2017, Bank menambah baik rangka kerja penyeliaannya untuk mengambil kira tumpuan pada budaya organisasi dan risiko salah laku dalam institusi kewangan. Ini bertujuan memberikan pemahaman tambahan tentang sama ada budaya korporat institusi akan berupaya mempengaruhi tingkah laku yang positif atau sebaliknya. Komponen penilaian penyeliaan terhadap budaya dan amalan serta metodologinya dijelaskan dengan lebih lanjut dalam Bab 2: Sektor Perbankan. Rangka kerja ini akan diperhalusi secara berterusan sejajar dengan langkah Bank untuk terus meningkatkan keupayaan penyeliaannya bagi mencerap dinamik budaya dan tingkah laku.



Penguatkuasaan

Penguatkuasaan yang berkesan turut digunakan sebagai langkah pencegahan yang berwibawa terhadap sebarang salah laku, sekali gus menyumbang kepada pembentukan budaya yang positif dalam industri. Seperti yang diumumkan pada tahun lalu, Bank akan mula menyiarkan kepada orang ramai butiran tindakan penguatkuasaannya bagi pelanggaran dan kemungkiran yang ketara mulai 1 Januari 2018. Langkah ini bertujuan mempertingkatkan keberkesanan tindakan penguatkuasaannya.

Inisiatif yang diterajui oleh industri - Menjadikan industri lebih profesional

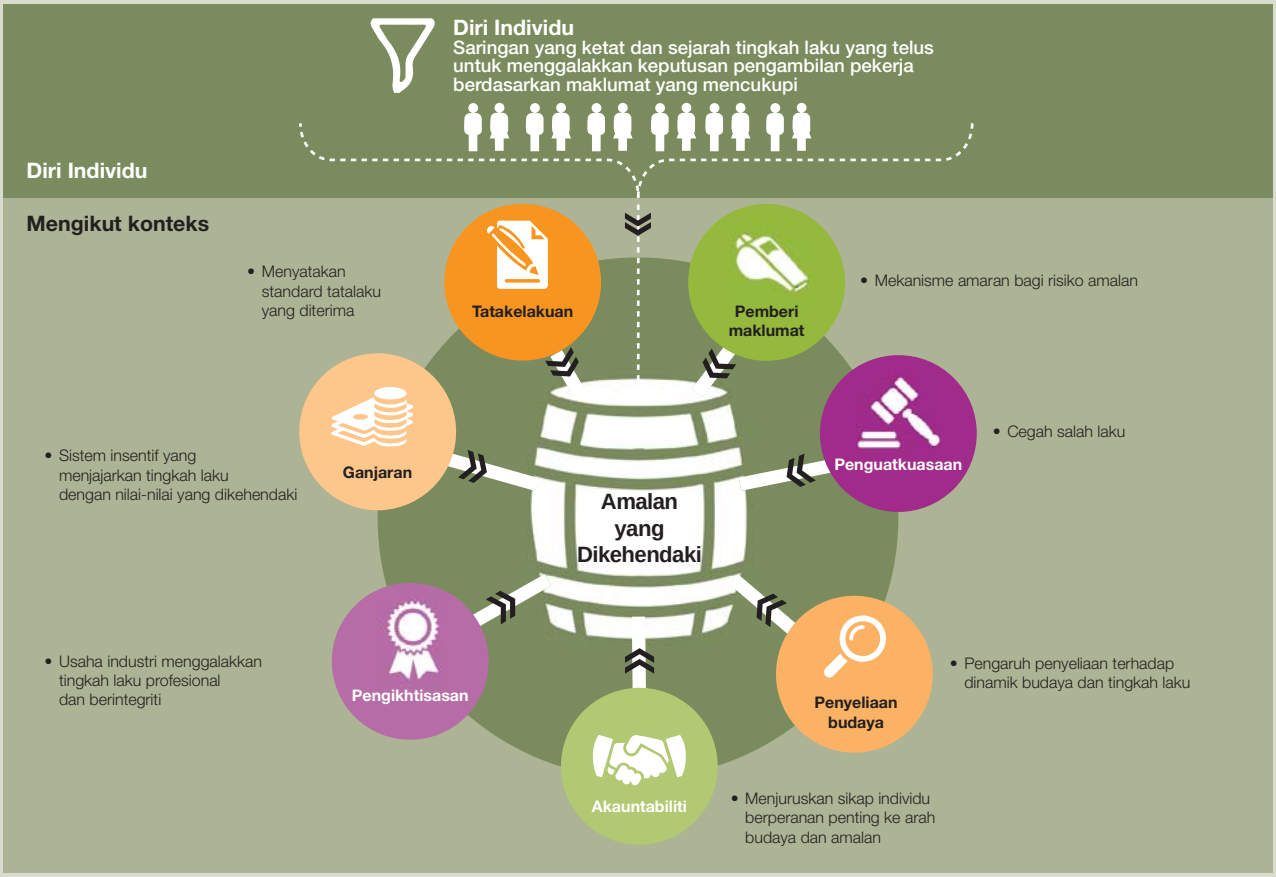
Organisasi seperti badan-badan profesional memainkan peranan penting untuk menggalakkan amalan profesional dan berintegriti dalam kalangan peserta industri kewangan pada masa ini dan akan datang. Dalam hal ini, Asian Institute of Chartered Bankers (AICB) memperkenalkan akreditasi Ahli Bank Bertauliah (Chartered Banker) pada tahun 2016. Antara lain, kurikulumnya memberikan penekanan serius terhadap etika profesional. Melalui pengisytiharan bersama dengan AICB pada tahun 2016, institusi perbankan menyatakan komitmen untuk menghantar pegawai penting dan ahli lembaga pengarah mengikuti program ini. Bank juga telah menyuarakan kehendaknya agar graduan yang ingin bekerja dalam industri perbankan perlu menjadi ahli AICB dan menjalani program wajib mengenai standard etika dan profesional. Kelayakan profesional yang ditawarkan oleh AICB bukan sahaja melengkapkan ahlinya dengan pengetahuan teknikal untuk melaksanakan tugas dengan berkesan, malah memupuk prinsip dan standard tingkah laku profesional yang dikehendaki. Usaha-usaha ini memperlengkap inisiatif Lembaga Profesional Perkhidmatan Kewangan (Financial Services Professional Board), yang telah menerbitkan satu set prinsip melalui Tataetika untuk Industri Perkhidmatan Kewangan pada tahun 2016. Secara keseluruhan, usaha-usaha ini menyumbang kepada pembentukan asas yang lebih kukuh bagi standard tatalaku profesional dan etika dalam sektor kewangan.

Faktor Diri Individu

Walaupun faktor mengikut konteks memainkan peranan yang besar dalam mempengaruhi tingkah laku seseorang individu, faktor diri individu (atau peribadi) itu sendiri juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap tingkah laku yang dikehendaki. Faktor-faktor ini meliputi kepercayaan, nilai-nilai dan pegangan peribadi seseorang individu. Objektif utamanya adalah untuk memartabatkan standard etika tanpa sebarang tolak ansur bagi individu yang bekerja dalam sektor kewangan. Dalam mengambil kira perkara ini, Bank berusaha memperkukuh syarat bagi keputusan mengambil kakitangan baharu berdasarkan maklumat yang mencukupi, dan mengurangkan risiko pengambilan individu yang mempunyai sejarah salah laku dengan institusi lain. Ini dapat dicapai dengan menangani halangan kepada simetri maklumat, yang boleh mengurangkan keupayaan institusi kewangan untuk menentukan tahap kejujuran individu yang diambil bekerja. Pada bulan Mac 2018, Bank memuktamadkan piawaian Penyaringan Pekerja. Piawaian ini berperanan meningkatkan amalan penyaringan oleh institusi kewangan dan menambah baik ketelusan berhubung dengan sejarah tingkah laku individu. Berkuat kuasa 1 Julai 2018, institusi kewangan dikehendaki menyaring sejarah pekerjaan dan rekod jenayah pekerja baharu. Apabila menerima permintaan untuk mendapatkan maklumat rujukan, institusi kewangan perlu memberikan maklumat mengenai sejarah tingkah laku individu dengan institusi tersebut. Ini seterusnya membolehkan institusi kewangan membuat keputusan pengambilan kakitangan berdasarkan maklumat yang mencukupi.

Gambar Rajah 4

Gambaran Keseluruhan Faktor Mengikut Konteks dan Diri Individu dalam Mempengaruhi Tingkah Laku



Sumber: Bank Negara Malaysia

Kesimpulan

Keteguhan kepercayaan dan keyakinan awam terhadap sektor kewangan bergantung pada tingkah laku individu-individu di dalamnya. Oleh yang demikian, amat penting untuk memastikan bahawa sektor kewangan Malaysia mempunyai standard integriti dan profesionalisme tertinggi dan disokong budaya beretika yang mendalam dan meluas. Oleh itu, usaha dan sokongan bersama pelbagai pihak yang mempunyai keupayaan untuk mempengaruhi persekitaran tempat individu bekerja adalah penting. Seperti yang diperincikan di atas, Bank menggunakan mekanisme pengawalan, penyeliaan dan penguatkuasaan untuk membentuk sistem yang menggalakkan kejujuran dan integriti. Lebih penting lagi, tindakan ini perlu diperlengkap dengan usaha yang setara di pihak industri untuk menaikkan standard tingkah laku profesional. Khususnya, lembaga pengarah dan pengurusan kanan perlu mengambil langkah-langkah tegas pada masa hadapan dalam menerajui perubahan budaya bukan sahaja dalam institusi kewangan mereka sendiri bahkan seluruh sektor kewangan.

Rujukan

Cohn, A, Fehr, E and Maréchal, MA (2014): 'Business culture and dishonesty in the banking industry', Nature, 516(7529), hlm 86-89.

Milgram, S (1963): 'Behavioural study of obedience', The Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(4), hlm 371.

Zimbardo, PG (2007): 'Lucifer Effect', Blackwell Publishing Ltd.

Sektor Kewangan: Keadaan Guna Tenaga dan Penyediaan Tenaga Kerja untuk Masa Hadapan

Oleh Ian Lee Wei Xiung dan Elysia Lim Fei Ying

Pengenalan

Tenaga kerja yang pelbagai dan fleksibel merupakan penggerak kemajuan sistem kewangan di Malaysia. Memandangkan terdapat impak globalisasi dan kemajuan teknologi yang mendalam terhadap rantaian nilai global, produktiviti dan seterusnya pekerjaan, rencana ini meneliti: (i) trend semasa guna tenaga dalam sektor kewangan Malaysia[1]; (ii) perkembangan mutakhir dalam tenaga kerja sektor kewangan; dan (iii) implikasi dan strategi bagi perancangan tenaga kerja serta pengurusan bakat masa hadapan.

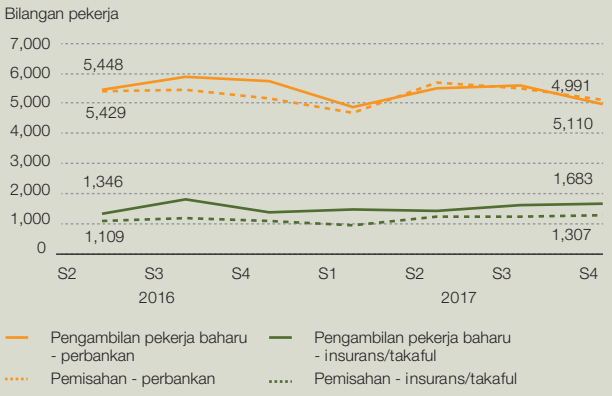
Keadaan Industri: Sorotan dan Pemerhatian Utama terhadap Trend Guna Tenaga

Peluang pekerjaan dan pengambilan pekerja baharu oleh institusi-institusi kewangan terus berkembang

Trend pengambilan pekerja oleh sektor kewangan pada asas bersih adalah positif dalam beberapa tahun kebelakangan ini (Rajah 1). Pada akhir tahun 2017, sebanyak 164,884 orang telah diambil bekerja untuk sektor kewangan. Daripada jumlah ini, rakyat Malaysia merupakan kumpulan terbesar tenaga kerja (99.6%). Sepanjang tiga tahun yang lalu (2015-2017), sejumlah 24,630 peluang pekerjaan telah diwujudkan, dengan 90.6% daripadanya merupakan jawatan berkemahiran tinggi[2] (Rajah 2). Pemberhentian dan penamatan pekerja pada tahun 2017 kekal rendah pada purata 7.5% sahaja daripada jumlah pemisahan pekerja (separations)[3] (Jadual 1). Angka ini menunjukkan pergerakan keluar daripada kelompok guna tenaga kebanyakannya secara sukarela atas sebab persaraan, peletakan jawatan dan pertukaran tempat kerja. Lebih daripada 75% jawatan baharu yang diwujudkan pada tahun 2017 telah diisi dalam tahun yang sama, dengan lebih 80% daripada jawatan kosong tersebut diisi dalam masa enam bulan. Trend pewujudan peluang pekerjaan pada masa akan datang dijangka terus positif, dengan bank dan penanggung insurans/pengendali takaful menjangkakan peluang pekerjaan akan bertambah pada tahun 2018.

Rajah 1: Pengambilan Pekerja Baharu berbanding Pemisahan

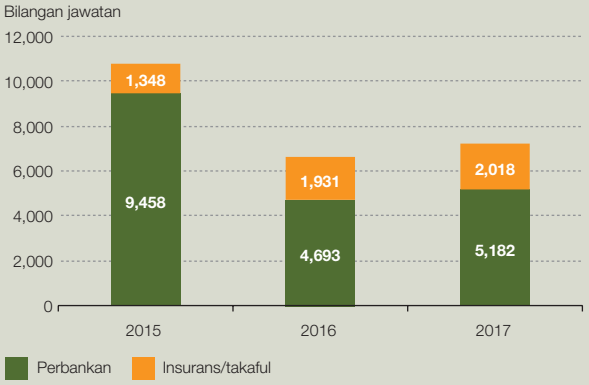
Trend pengambilan pekerja terus stabil



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 2: Pewujudan Jawatan Baharu

Jawatan baharu terus diwujudkan



Sumber: Bank Negara Malaysia

[1] Sekiranya tidak dinyatakan sebaliknya, sektor kewangan merangkumi institusi perbankan (bank komersial, bank pelaburan, bank-bank Islam, bank-bank Islam antarabangsa dan institusi kewangan pembangunan), penanggung insurans dan pengendali takaful.

[2] Jawatan dikategorikan berdasarkan Malaysian Standard Classification of Occupations 2013 (MASCO 2013). Bagi sektor kewangan, jawatan berkemahiran tinggi ialah jawatan dalam kumpulan Pengurus, Profesional dan Juruteknik dan Profesional Bersekutu seperti ditetapkan dalam MASCO 2013. Jawatan berkemahiran sederhana ialah jawatan dalam kumpulan perkeranian dan pekerja operasi, manakala jawatan berkemahiran rendah ialah jawatan dalam kumpulan pekerja asas.

[3] Merujuk pemberhentian pekerja subkategori berikut: (i) Berhenti/meletakkan jawatan (tidak termasuk persaraan); (ii) Pemberhentian dan penamatan khidmat pekerja; dan (iii) Pemisahan lain (persaraan, pertukaran ke tempat kerja lain, kematian atau pemberhentian disebabkan oleh ketidakupayaan pekerja).

Jadual 1

Pewujudan Jawatan Baharu berbanding Pemberhentian dan Penamatan Pekerja

	S1 2017	S2 2017	S3 2017	S4 2017
PEWUJUDAN JAWATAN BAHARU				
Perbankan	**1,753**	**1,220**	**1,482**	**727**
Berkemahiran tinggi	1,721	1,160	1,403	657
Berkemahiran sederhana	29	57	79	69
Berkemahiran rendah	3	3	0	1
Insurans/takaful	**556**	**525**	**494**	**443**
Berkemahiran tinggi	552	519	492	438
Berkemahiran sederhana	3	6	2	5
Berkemahiran rendah	1	0	0	0
PEMBERHENTIAN DAN PENAMATAN PEKERJA				
Perbankan	**193**	**284**	**311**	**664**
Berkemahiran tinggi	169	226	269	402
Berkemahiran sederhana	18	53	37	224
Berkemahiran rendah	6	5	5	38
Insurans/takaful	**158**	**137**	**80**	**111**
Berkemahiran tinggi	73	55	28	56
Berkemahiran sederhana	85	77	52	55
Berkemahiran rendah	0	5	0	0

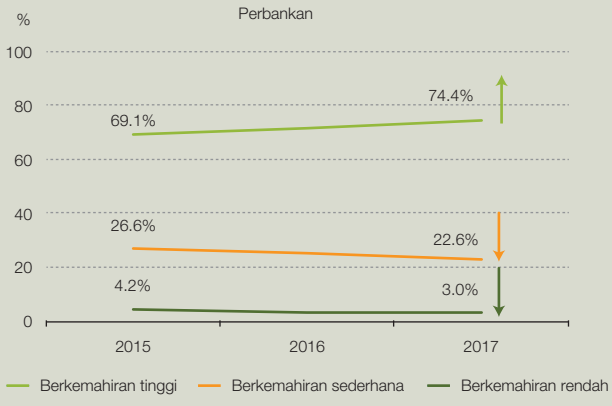
Sumber: Bank Negara Malaysia

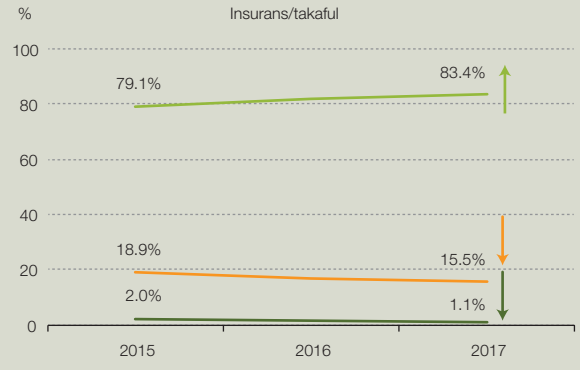
Pergerakan menyeluruh ke arah tenaga kerja berkemahiran tinggi

Satu lagi perkembangan penting yang dapat dilihat adalah anjakan dalam komposisi tenaga kerja ke arah pekerja berkemahiran tinggi sejak tiga tahun yang lalu. Pada akhir tahun 2017, pekerja berkemahiran tinggi mencakupi 74.4% daripada jumlah pekerja sektor perbankan (2015: 69.1%), dan 83.4% daripada jumlah pekerja sektor insurans/takaful (2015: 79.1%) (Rajah 3). Peratusan ini jauh lebih tinggi daripada peratusan purata kebangsaan, yang menunjukkan hanya 27.2% daripada pekerja adalah dalam kategori jawatan berkemahiran tinggi. Analisis yang lebih terperinci mengenai implikasi pergerakan ini dibincangkan lebih lanjut di bahagian pertengahan rencana ini.

Rajah 3: Guna Tenaga Mengikut Kemahiran

Kemahiran tenaga kerja meningkat secara keseluruhan





Sumber: Bank Negara Malaysia

Peningkatan produktiviti dan gaji median pada kadar yang sama

Sejajar dengan anjakan ke arah tenaga kerja berkemahiran tinggi, gaji dalam sektor kewangan terus meningkat. Dalam tempoh tahun 2011-2016, gaji median benar sektor kewangan[4] meningkat pada kadar pertumbuhan tahunan purata (Compounded Annual Growth Rate, CAGR) sebanyak 1.8%, selaras dengan peningkatan produktiviti tenaga kerja[5] sektor kewangan yang berkembang pada CAGR sebanyak 1.7% dalam tempoh masa yang sama. Berbanding dengan industri lain, gaji dalam sektor kewangan terus disokong oleh tahap produktiviti yang tinggi (Jadual 2).

Jadual 2

Gaji Median Benar dan Produktiviti untuk Aktiviti Ekonomi Terpilih pada Tahun 2016

Aktiviti Ekonomi	Gaji Median Benar Bulanan (RM)	Nilai Ditambah Benar Tahunan bagi Setiap Pekerja (RM)
Perlombongan dan pengkuarian	3,168	1,134,476
Maklumat dan komunikasi	3,038	294,998
Aktiviti kewangan dan insurans/takaful	2,648	201,224
Pembuatan	1,389	106,413
Pembinaan	1,354	39,225
Perdagangan borong dan runcit, pembaikan kenderaan bermotor dan motosikal	1,302	67,395
Pertanian, perhutanan dan perikanan	1,042	51,264
Penginapan dan aktiviti perkhidmatan makanan dan minuman	1,007	26,373

Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia

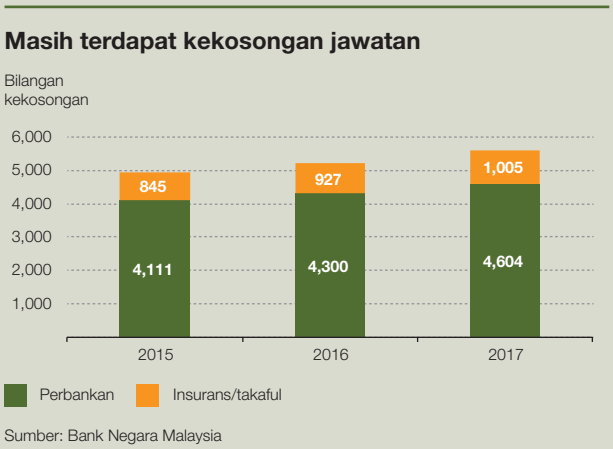
Terdapat kekosongan jawatan meskipun kadar pengambilan pekerja terus positif

Meskipun trend pengambilan pekerja sektor kewangan pada keseluruhannya positif, jumlah kekosongan jawatan masih melebihi 5,600 (Rajah 4). Daripada jumlah ini, jawatan berkemahiran tinggi mencakupi lebih 80% daripada jumlah kekosongan jawatan dalam tempoh tiga tahun yang lalu. Berdasarkan kaji selidik yang dijalankan oleh Bank setakat akhir bulan September 2017, sebahagian besar kekosongan ini (lebih 3,500 jawatan) merupakan jawatan berkemahiran tinggi dalam sektor perbankan. Daripada jumlah ini, pekerjaan dalam fungsi perniagaan yang mempunyai kadar keluar masuk yang tinggi (high churn rate) seperti jualan dan pemasaran, mencatat jumlah kekosongan tertinggi (33%; 1,185 jawatan), manakala jawatan yang memerlukan kepakaran khusus seperti pengurusan risiko, undang-undang, pematuhan, pengurusan projek dan pengurusan kredit, merupakan kumpulan kedua terbesar (15%; 509 jawatan). Lebih 75% daripada kekosongan jawatan dalam sektor perbankan perdagangan adalah untuk juruteknik dan ahli profesional bersekutu, sama ada pada peringkat kemasukan atau yang berpengalaman. Ini menunjukkan permintaan industri yang tinggi untuk mendapatkan pekerja berkemahiran tinggi dalam peringkat kemasukan hingga pertengahan. Bank perdagangan turut menyatakan bahawa bilangan calon berkelayakan yang terhad serta kurang pendedahan

[4] Gaji median benar diperoleh daripada pelarasan gaji median sektor kewangan oleh Indeks Harga Pengguna (Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia). Untuk mengira gaji dan produktiviti dalam bahagian kecil ini, pengiraan bagi sektor kewangan termasuk institusi perbankan (bank komersial, bank pelaburan, bank-bank Islam, bank-bank Islam antarabangsa dan institusi kewangan pembangunan), penanggung insurans, pengendali takaful, pengendali perkhidmatan pasaran modal dan penyedia kewangan yang lain.

[5] Diukur oleh nilai ditambah benar bagi setiap pekerja.

Rajah 4: Kekosongan Jawatan



Sumber: Bank Negara Malaysia

dan pengetahuan yang diperlukan, adalah antara cabaran utama yang dihadapi untuk mengisi kekosongan jawatan ini. Evolusi dalam bidang tugas bagi jawatan yang memerlukan kepakaran yang khusus menegaskan lagi akan perlunya tumpuan diberikan bukan sahaja kepada bekalan pekerja keseluruhan, bahkan pada kualiti bekalan pekerja untuk memenuhi permintaan industri terhadap bakat yang berkemahiran tinggi.

Evolusi Tenaga Kerja: Trend dan Perkembangan yang Membentuk Landskap Masa Hadapan

Pemerhatian yang dihuraikan di atas jelas menekankan peralihan penting yang sedang berlaku dalam pewujudan peluang pekerjaan, trend pengambilan pekerja dan komposisi tenaga kerja berikutan perubahan dalam landskap kewangan. Beberapa faktor penting dikenal pasti sebagai unsur yang akan mencorakkan permintaan akan datang terhadap tenaga kerja dalam sektor kewangan di Malaysia (Gambar Rajah 1). Khususnya, faktor-faktor tersebut termasuklah kesan kemajuan teknologi yang meluas terhadap strategi dan proses perniagaan, tuntutan yang lebih tinggi dan kompleks berikutan pembaharuan pengawalseliaan yang sedang dilaksanakan, pengembangan operasi perniagaan yang merentas sempadan serta perubahan dalam interaksi dengan pengguna.

Pada tahun-tahun akan datang, pertembungan faktor-faktor ini dijangka mewujudkan peluang pekerjaan baharu dalam kategori berkemahiran tinggi, yang diikuti rapat oleh perubahan dalam peranan dan skop jawatan yang sedia ada. Khususnya, kemajuan teknologi dijangka menambah peluang pekerjaan dalam beberapa bidang utama, termasuk untuk menyokong:

(i) Penyelarasan proses: Dalam masyarakat yang semakin bersifat digital, lebih banyak permintaan akan diwujudkan untuk kemahiran yang khusus bagi memacu proses rekayasa (re-engineering) yang berterusan bagi meningkatkan kecekapan di samping menyediakan perkhidmatan yang berkualiti tinggi;
(ii) Analisis data: Data mega (big data) akan memainkan peranan yang penting dalam mengembangkan peluang perniagaan dan pengurusan risiko. Institusi kewangan perlu berupaya untuk meneliti dan memproses set data yang besar dan pelbagai, yang akan semakin memacu proses membuat keputusan;
(iii) Pengurusan keselamatan siber: Dengan bertambahnya pemindahan maklumat sensitif daripada kertas ke alam maya, keselamatan maklumat akan menjadi keutamaan; dan
(iv) Pematuhan terhadap pengawalseliaan dan undang-undang: Pengawalseliaan yang semakin kompleks akan mengalih lebih banyak permintaan kepada teknologi untuk menyokong pematuhan, dengan pegawai pengurusan risiko, pematuhan dan kewangan memainkan peranan yang lebih strategik dalam perancangan pemulihan, tadbir urus, komunikasi dan advokasi, serta pembangunan organisasi.

Jangkauan platform digital yang lebih luas dan peralihan dalam pilihan pengguna telah mempercepat perubahan dalam cara perkhidmatan kewangan disediakan, khususnya dalam menggantikan kunjungan peribadi ke cawangan dengan

Gambar Rajah 1

Faktor Pendorong yang Membentuk Keperluan Tenaga Kerja Akan Datang bagi Sektor Kewangan Malaysia



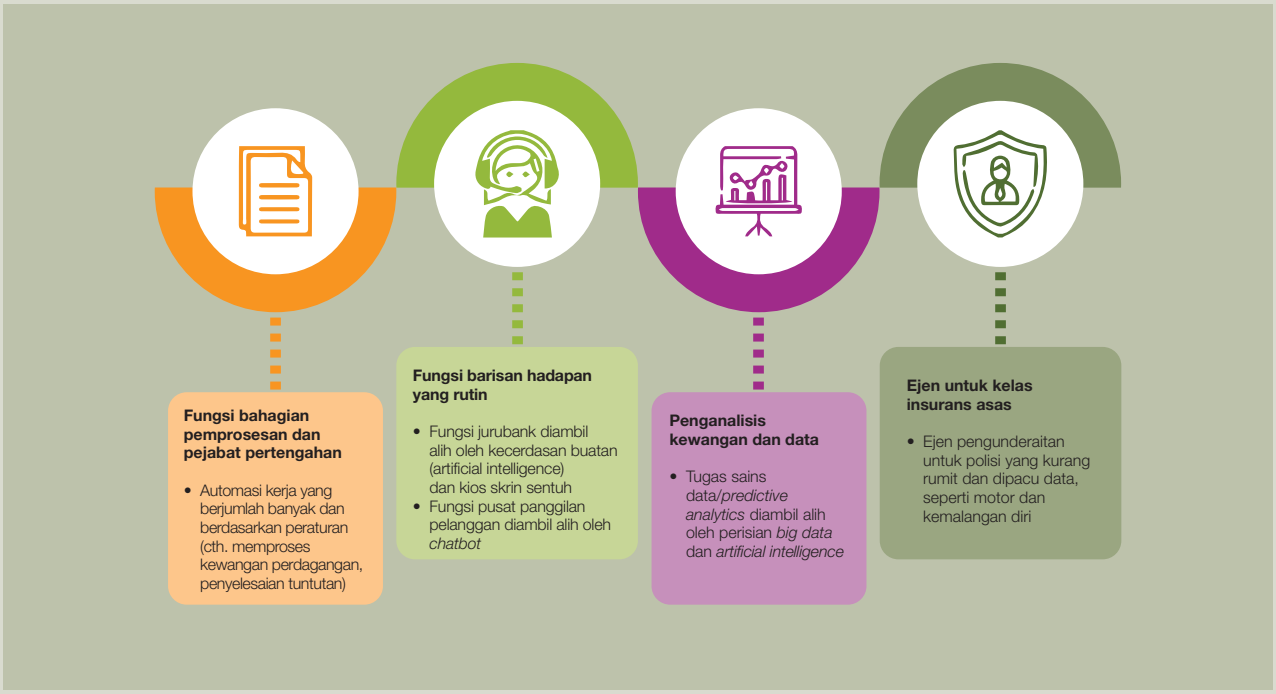
Sumber: Bank Negara Malaysia

saluran hubungan mudah alih dan berasaskan Internet untuk membuat transaksi kewangan. Pada tahun 2017, institusi perbankan telah menerima lebih daripada 5.3 juta pelanggan perbankan kali pertama untuk perkhidmatan melalui talian dan mudah alih, dan memaklumi Bank mengenai penutupan 36 buah cawangan bank. Perkembangan ini sejajar dengan jumlah transaksi yang semakin merosot di cawangan-cawangan bank berkenaan. Meskipun kemajuan teknologi ini membolehkan institusi kewangan menjadi lebih tangkas dan responsif kepada pilihan pengguna dan landskap persaingan yang berubah, ia juga menandakan bermulanya perubahan komposisi dan set kemahiran tenaga kerja sektor kewangan masa akan datang (Gambar Rajah 2).

Memandangkan sebahagian besar pekerjaan adalah dalam kategori kemahiran tinggi, teknologi dijangka lebih berupaya untuk memperluas dan memberi definisi baharu kepada tugas dan peranan pekerja dalam sektor kewangan, dan bukannya mengambil alih sesuatu pekerjaan secara keseluruhan dalam dekad yang akan datang. Kesan automasi juga dijangka lebih pelbagai. Seperti tempoh kemajuan teknologi yang pesat pada masa lalu, kesan teknologi ke atas pekerjaan, segmen pekerja dan institusi adalah tidak seragam meskipun terdapat manfaat umum kepada masyarakat hasil daripada peningkatan produktiviti, pendapatan dan inovasi. Selaras dengan trend di negara-negara maju lain, penggantian pekerjaan yang melibatkan pekerjaan manual dan rutin yang bergaji rendah akan terus berlaku secara beransur-ansur. Di Malaysia, bilangan pekerja berkemahiran rendah dan sederhana masing-masing telah merosot pada CAGR sebanyak 16.9% dan 8.2% dalam tempoh tiga tahun yang lalu. Namun, bahagian pekerja berkemahiran rendah dan sederhana dalam sektor kewangan di Malaysia masih lagi agak tinggi pada masa ini, iaitu sebanyak 24%.

Gambar Rajah 2

Jenis Pekerjaan dan Jawatan yang Boleh Digantikan oleh Teknologi



Sumber: Bank Negara Malaysia

Membangunkan Tenaga Kerja Akan Datang: Keutamaan Masa Hadapan

Perkembangan yang dipaparkan di atas menghalakan tumpuan yang lebih besar kepada keutamaan untuk mempersiapkan tenaga kerja sektor kewangan akan datang. Ini termasuk:

- Melengkapkan tenaga kerja dengan set kemahiran baharu yang berkaitan dan juga praktikal untuk memenuhi keperluan masa akan datang. Sejajar dengan tumpuan yang lebih meningkat pada aspek profesionalisme sebagai sebahagian daripada pembaharuan pengawalseliaan yang berterusan, langkah ini juga merangkumi peningkatan piawaian profesionalisme dan amalan yang beretika dalam kalangan tenaga kerja;
- Menyokong peralihan tenaga kerja melalui latihan semula dan bantuan penempatan pekerjaan lain sejajar dengan perubahan bidang tugas; dan
- Memperluas keupayaan inovasi tenaga kerja untuk menyokong pertumbuhan akan datang, khususnya menerusi penambahbaikan keupayaan data dan juga tenaga kerja yang pelbagai.

Menurut laporan yang diterbitkan oleh Forum Ekonomi Dunia (World Economic Forum), jawatan yang paling diperlukan dalam kebanyakan industri hari ini tidak pernah wujud sepuluh atau lima tahun yang lalu[6]. Laporan ini juga menyatakan bahawa dianggarkan 65% daripada kanak-kanak yang memasuki sekolah rendah hari ini akan akhirnya bekerja dalam jenis pekerjaan baharu yang belum wujud sebelum ini. Hakikatnya, perubahan yang besar bakal berlaku. Walaupun sukar untuk menjangkakan dengan tepat bentuk perubahan yang bakal berlaku dalam pasaran pekerjaan untuk jangka sederhana dan panjang, usaha untuk memastikan wujud institusi, pengaturan dan piawaian yang kukuh bagi menyokong penyelarasan yang perlu dibuat dalam tenaga kerja sektor kewangan, menjadi penting. Bagi tujuan ini, Bank dan industri kewangan sedang giat melaksanakan beberapa inisiatif utama:

[6] World Economic Forum (2016), 'The Future of Jobs' Report.

a) Memperkukuh kompetensi teras dan tahap piawaian profesional

Permintaan industri untuk set kemahiran teknikal atau kritikal yang baharu memerlukan asas-asas yang kukuh dalam kompetensi teras yang sering dikemas kini, serta amalan yang sentiasa mencerminkan komitmen kepada piawaian profesional yang tinggi. Hal ini disokong oleh:

(i) Keperluan untuk pegawai penting dalam bidang tugas kritikal di sektor perbankan memperoleh kelayakan khusus yang bersesuaian mulai tahun 2018. Ini meliputi bidang kredit, pematuhan, Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pembanterasan Pembiayaan Keganasan (Anti-Money Laundering and Counter Financing of Terrorism, AML/CFT), pengurusan risiko dan audit;

(ii) Kemajuan berterusan dalam usaha untuk meningkatkan bilangan Ahli Bank Bertauliah (Chartered Banker) dalam kalangan pengurusan kanan dan lembaga pengarah institusi perbankan. Ini merupakan sebahagian daripada inisiatif yang lebih luas untuk meningkatkan tahap profesionalisme dalam industri perbankan di Malaysia;

(iii) Keperluan supaya penghantaran laporan oleh institusi perbankan komersial kepada Bank Negara Malaysia ditandatangani oleh Ahli Bank Bertauliah mulai tahun 2021. Keperluan yang sama juga sedang dipertimbangkan untuk sektor perbankan Islam dan insurans/takaful;

(iv) Akreditasi wajib bagi pegawai pematuhan dalam sektor perniagaan perkhidmatan wang (butiran lanjut dalam Bab ini), yang diusahakan secara kerjasama dengan Agensi Akreditasi Kewangan (Financial Accreditation Agency, FAA) dan Jabatan Pembangunan Kemahiran;

(v) Keperluan bagi ahli jawatankuasa Syariah dan pegawai utama Syariah mendapatkan pentauliahan Syariah seperti Penasihat Syariah Bertauliah (Certified Shariah Advisor, CSA) dan Pengamal Syariah Bertauliah (Certified Shariah Practitioner, CSP) sebagai syarat kelayakan untuk dilantik; dan

(vi) Transformasi institusi latihan profesional dan institusi pendidikan bagi sektor kewangan Islam dan insurans/takaful untuk meningkatkan keupayaan institusi-institusi tersebut memenuhi tuntutan baharu, serta mengekalkan piawaian profesional yang tinggi untuk tenaga kerja. Ini termasuk penjajaran semula institusi yang sedia ada, dan pertimbangan pengaturan pendanaan yang mampan untuk menyokong pembaharuan utama.

b) Membentuk mekanisme untuk menyokong program latihan semula kemahiran dan peralihan tenaga kerja

Meskipun objektif keseluruhan langkah ini adalah untuk menggalakkan peningkatan kemahiran seluruh tenaga kerja dalam sektor kewangan, beberapa segmen tenaga kerja, sama ada dibuat secara pilihan atau mengikut kesesuaian, akan akhirnya menghadapi risiko penggantian. Bagi mengurangkan risiko ini, adalah mustahak untuk memastikan bahawa pengaturan tertentu tersedia bagi meningkatkan mobiliti tenaga kerja dan memudahkan proses peralihan pekerjaan yang teratur. Ini termasuklah:

(i) Menambah baik ketersediaan maklumat tentang jenis pekerjaan yang berisiko untuk digantikan dan unjuran jumlah pekerjaan yang akan digantikan;

(ii) Mengenal pasti jawatan pelengkap atau jawatan setara baharu yang berkaitan dengan set kemahiran sedia ada dan tugas segmen tenaga kerja yang menghadapi risiko penggantian; dan

(iii) Memberikan tumpuan eksplisit dan berterusan dalam perancangan pelan urus niaga terhadap strategi menangani peralihan kakitangan kepada peranan baharu, sama ada di dalam atau di luar institusi.

Meskipun beberapa elemen mekanisme ini wujud di dalam industri, berdasarkan dapatan kaji selidik Bank, lebih 60% daripada bank komersial, penanggung insurans dan pengendali takaful akan mendapat manfaat daripada pendekatan yang lebih menyeluruh dalam peralihan tenaga kerja. Pada tahun 2018, Bank merancang untuk menjalin kerjasama dengan institusi kewangan bagi membuat penilaian yang holistik mengenai dinamik tenaga kerja sektor kewangan, termasuk unjuran bekalan dan keperluan kemahiran pekerjaan. Langkah ini bertujuan untuk membentuk mekanisme sokongan yang sesuai bagi memudahkan peralihan tenaga kerja.

c) Mempelbagaikan bekalan bakat

Dalam tahun-tahun yang lalu, kumpulan bakat bidang kewangan telah menjadi lebih pelbagai. Ini mencerminkan sifat lebih terbuka institusi kewangan terhadap perspektif, idea dan kepakaran baharu daripada latar belakang atau amalan yang luar daripada kebiasaan untuk menambah baik proses perniagaan dan merebut peluang-peluang baharu. Pada akhir tahun 2017, hampir separuh daripada pengambilan pekerja baharu sektor kewangan terdiri daripada mereka yang bukan daripada latar belakang akademik bidang kewangan, perakaunan, ekonomi, perniagaan dan sains aktuari.

Usaha terus digiatkan untuk membangunkan dan mempelbagaikan kumpulan bakat. Pengambilan untuk Program Meningkatkan Tenaga Mahir dalam Sektor Kewangan (Financial Sector Talent Enrichment Programme, FSTEP) telah diperluas untuk meliputi calon daripada bidang pengajian yang baharu dan pelbagai. Ini seterusnya akan dilengkapi pembangunan Program 'Fit-for-Work (FFW)', yang dijangka bermula pada tahun 2018. FFW ialah program latihan teknikal dan penempatan selama sembilan bulan, yang bertujuan untuk memberikan pendedahan yang bermakna dalam sektor kewangan kepada siswazah yang menganggur. Langkah ini dijangka mencerahkan peluang mereka untuk mendapat pekerjaan, serta membuka peluang kepada institusi kewangan untuk mendapat sumber bakat yang berpotensi, yang mungkin tidak dapat dikenal pasti menerusi saluran pengambilan pekerja yang biasa. Program ini akan memanfaatkan gabungan platform latihan terpilih yang dikelolakan oleh industri, serta pengalaman semasa bekerja dan pelbagai kursus terbuka dalam talian (Massive Open Online Courses, MOOCs). Ini diharapkan akan membantu mengurangkan isu kemahiran siswazah yang tidak sepadan dengan keperluan pekerjaan dan memudahkan pengambilan pekerja oleh sektor kewangan.

d) Menambah baik data untuk menyokong pengurusan dan pembangunan bakat

Bagi menghasilkan penunjuk pasaran yang lebih baik dan mengurangkan maklumat yang tidak simetri bagi pencari kerja dan penyedia latihan, Bank telah menerbitkan set data tenaga kerja sektor kewangan buat pertama kalinya pada bulan Ogos 2017. Bank akan terus menambah baik sistem pelaporan, termasuk struktur data, untuk meningkatkan akses dan kualiti statistik pasaran pekerja. Ini bertujuan membolehkan peserta industri membuat unjuran keperluan bakat dan set kemahiran masa akan datang, selain menyokong usaha penyedia latihan industri untuk membentuk program yang direka khusus mengikut keperluan industri. Pembentukan Biro Perangkaan Tenaga Kerja Malaysia juga dijangka memudahkan perbandingan maklumat pasaran pekerja antara sektor kewangan dengan industri lain, dengan lebih terperinci dan juga tepat pada waktunya.

Gambar Rajah 3

Faktor Penting untuk Membentuk Tenaga Kerja Sektor Kewangan Akan Datang



Sumber: Bank Negara Malaysia

Kesimpulan

Trend semasa tenaga kerja sektor kewangan menunjukkan trajektori ke arah kumpulan tenaga kerja yang lebih berteraskan teknologi dan didorong oleh pengetahuan. Peralihan ini berpotensi menjejaskan manfaat keseluruhan yang terhasil daripada tenaga kerja yang lebih produktif dan berkemahiran tinggi, melainkan sekiranya pengurusan pada peringkat institusi dan sektor diatur sebaik-baiknya. Ini supaya sektor kewangan bukan sahaja boleh menguruskan peralihan ini, tetapi juga menjadi pemangkin untuk meningkatkan ketangkasan tenaga kerja kita. Bagi mencapai tujuan ini, tumpuan akan terus diberikan pada langkah-langkah yang perlu diambil, seperti yang digariskan dalam recana ini ke arah mempersiapkan tenaga kerja bagi memenuhi keperluan masa akan datang.

Rujukan

World Economic Forum (2016), 'The Future of Jobs' Report.