Teras Strategik 2

Meningkatkan kesejahteraan kewangan isi rumah dan perniagaan

Kesejahteraan kewangan merujuk kepada keupayaan seseorang individu memenuhi obligasi kewangan semasa, kekal berdaya tahan terhadap kejutan pendapatan, mencapai matlamat kewangan masa hadapan dan membuat keputusan kewangan bagi meningkatkan kualiti hidup secara keseluruhan. Begitu juga, perniagaan perlu mempunyai kedudukan kewangan yang kukuh bagi menghadapi rintangan kewangan di luar jangkaan dan memanfaatkan peluang yang muncul untuk memajukan perniagaan serta menjamin pertumbuhan masa hadapan.

Pandemik telah menyerlahkan dan dalam sesetengah aspek meningkatkan lagi kelemahan yang ketara terhadap kesejahteraan kewangan isi rumah dan perniagaan. Bagi menangani kelemahan ini, pembaharuan ekonomi sangat diperlukan untuk meningkatkan taraf hidup isi rumah melalui pekerjaan dan aktiviti yang boleh menjana pendapatan, dengan sektor kewangan memainkan peranan penting bagi memenuhi keperluan pengantaraan kewangan untuk semua. Pembaharuan rangka kerja perlindungan sosial[1] dan ekosistem perniagaan[2] yang berterusan akan menjadi asas untuk menjamin daya tahan pada masa hadapan.

Langkah-langkah meningkatkan kesejahteraan kewangan bukan sekadar memastikan wujudnya akses. Hasil yang dihasratkan adalah supaya individu dan perniagaan memperoleh manfaat yang bermakna daripada penyertaan mereka dalam sistem kewangan, dengan menyediakan penyelesaian kewangan yang sesuai dan berdasarkan kemampuan isi rumah dan perniagaan, serta memperkasakan mereka dengan keupayaan kewangan untuk membuat pertimbangan kewangan yang mantap. Selain itu, pengguna kewangan wajar menerima layanan yang adil bagi memberikan pengalaman dan hasil berkaitan pengguna yang positif.

Dengan itu, Bank akan melaksanakan tiga strategi penting (Gambar Rajah 1).

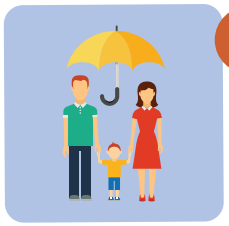
Gambar Rajah 1:
Meningkatkan kesejahteraan kewangan



A

Mempertingkat keupayaan dan akses kewangan, serta penggunaan perkhidmatan kewangan yang berkesan ke arah rangkuman kewangan yang lebih meluas

- Melengkapkan pengguna dengan keupayaan kewangan yang lebih baik
- Menangani jurang rangkuman yang masih wujud dengan memberikan tumpuan pada pengambilan dan penggunaan perkhidmatan kewangan yang bermakna, terutamanya bagi segmen pengguna yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan dan kurang mendapat perkhidmatan kewangan



B

Memperkukuh perlindungan untuk isi rumah dan perniagaan bagi membina daya tahan kewangan

- Memperluas keupayaan pasaran bagi memenuhi keperluan perlindungan isi rumah dan perniagaan terhadap risiko masa hadapan
- Mengukuhkan usaha untuk memenuhi prasyarat ke arah landskap perlindungan yang mampan bagi risiko-risiko utama



C

Membentuk sistem kewangan yang memastikan urus niaga yang adil dan bertanggungjawab dengan pengguna kewangan

- Memperkukuh standard profesional, rangka kerja insentif dan amalan penzahiran
- Menggalakkan persekitaran amalan yang menyokong inovasi dan kecekapan
- Melaksanakan pembaharuan pengawalseliaan untuk memperkukuh pengawasan penyedia kredit pengguna bukan bank dan menggalakkan perlindungan pengguna yang konsisten

[1] Secara amnya, rangka kerja perlindungan sosial dikategorikan kepada jaringan keselamatan sosial, insurans sosial dan dasar pasaran pekerja yang aktif. Untuk maklumat lanjut mengenai pembaharuan yang diperlukan, rujuk rencana dalam Tinjauan Ekonomi dan Monetari BNM 2020 bertajuk "Visi Perlindungan Sosial di Malaysia", boleh diakses melalui pautan berikut https://www.bnm.gov.my/documents/20124/3026377/emr2020_en_box1_socialprotection.pdf.

[2] Langkah-langkah bagi menyokong perniagaan termasuk skim penyelesaian hutang untuk tujuan pemulihan perniagaan, jaminan pembiayaan serta perlindungan insurans untuk perusahaan mikro dan perniagaan tidak formal.

Strategi 2A
Mempertingkatkan keupayaan dan akses kewangan, serta penggunaan perkhidmatan kewangan yang berkesan ke arah rangkuman kewangan yang lebih meluas

Sepanjang dekad yang lalu, Malaysia mencapai kemajuan yang ketara dalam memajukan rangkuman kewangan dan telah memperkenalkan inisiatif pendidikan kewangan di seluruh negara bagi meningkatkan keupayaan kewangan[3]. Jaringan Pendidikan Kewangan (Financial Education Network, FEN) ditubuhkan pada tahun 2016 sebagai platform antara agensi yang bersepadu untuk menerajui usaha tersebut. Seiring dengan perkara ini, Strategi Literasi Kewangan Kebangsaan (2019-2023) menggariskan keutamaan strategik bagi meningkatkan literasi kewangan dan menggalakkan tingkah laku kewangan yang bertanggungjawab dalam kalangan pengguna merentas semua peringkat kehidupan. Melalui kerjasama Bank dengan Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM), modul pendidikan kewangan juga telah berjaya disepadukan dalam semua peringkat sistem pendidikan formal serta sebagai program elektif di institusi pengajian tinggi dan institut pendidikan guru. Modul ini dibangun berasaskan Rangka Kerja Kompetensi Teras Literasi Kewangan untuk orang dewasa, dan bertujuan untuk menggalakkan perubahan tingkah laku yang berkekalan.

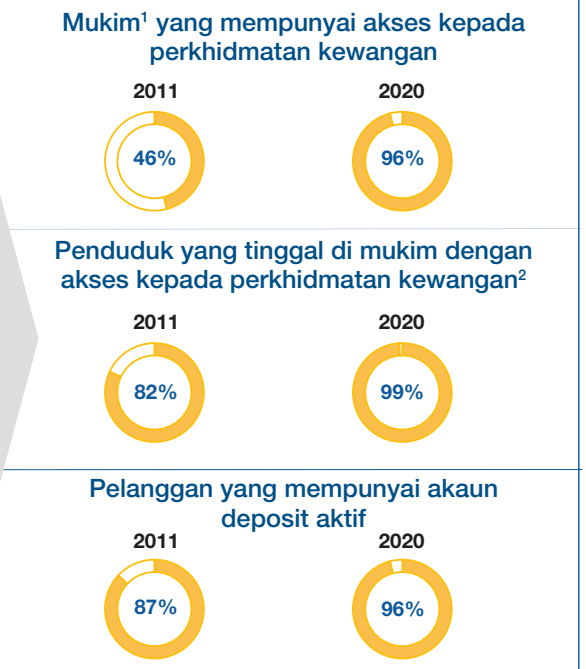
Dalam memajukan rangkuman kewangan, pelbagai langkah telah diambil sejak tahun 2011, seterusnya memperluaskan akses dan penyediaan perkhidmatan kewangan (lihat Gambar Rajah 2). Walau bagaimanapun, masih terdapat jurang keupayaan kewangan yang perlu ditangani (lihat Gambar Rajah 3).

Gambar Rajah 2:
Inisiatif rangkuman kewangan dan hasil utama sepanjang 2011-2020

Inisiatif rangkuman kewangan utama (2011-2020)

1. **Melaksanakan rangka kerja perbankan ejen** yang komprehensif untuk meluaskan akses kepada perkhidmatan kewangan
2. **Meluaskan perkhidmatan dan produk kewangan** untuk memenuhi keperluan golongan kurang mendapat perkhidmatan kewangan yang pelbagai dan khusus
3. **Meningkatkan** peranan dan kapasiti **Institusi Kewangan Pembangunan (IKP)**
4. **Mengukuhkan rangka kerja pemantauan** untuk inisiatif dan hasil rangkuman kewangan
5. **Meningkatkan pengetahuan dan keupayaan** bagi golongan yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan supaya menggunakan perkhidmatan kewangan secara bertanggungjawab

Hasil utama



Sumber: Bank Negara Malaysia

[1] Sekurang-kurangnya 2,000 penduduk.
[2] Kebanyakan penduduk tinggal di mukim yang mempunyai akses kepada perkhidmatan kewangan.

[3] Keupayaan kewangan merupakan kombinasi sikap, pengetahuan, kemahiran dan keberkesanan kendiri yang diperlukan untuk membuat dan melaksanakan keputusan pengurusan wang. (Sumber: Center for Financial Inclusion)

Gambar Rajah 3:
Jurang keupayaan kewangan yang masih wujud di Malaysia

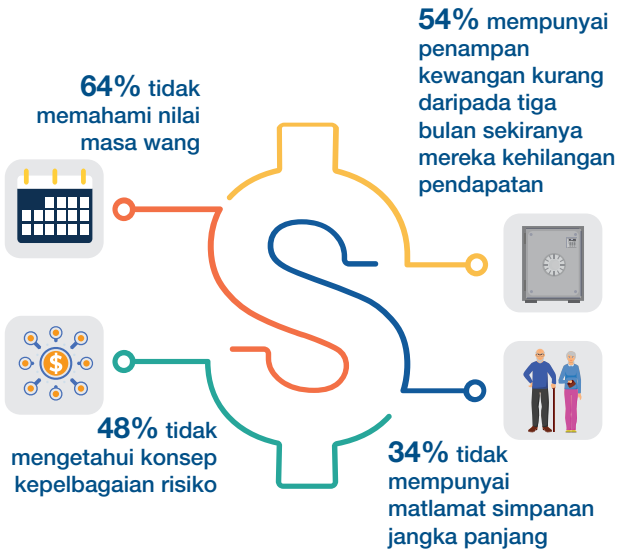
Kedudukan celik kewangan Malaysia

Kebanyakan rakyat Malaysia mengamalkan tabiat kewangan yang baik (contohnya belanjawan, berjimat-cermat) tetapi ketinggalan dari segi pengetahuan produk, numerasi kewangan dan perancangan untuk jangka panjang

	Malaysia	Purata[1]	OECD[1]
Tingkah Laku Kewangan[2]	68.1	59.2	59.2
Pengetahuan Kewangan[3]	52.3	62.8	65.8
Sikap Kewangan[4]	54.9	59.2	61.6
Skor Literasi Kewangan	59.7	60.5	62.0

[1] Tinjauan meliputi 26 negara dan 12 daripadanya merupakan anggota OECD.
[2] Merujuk kepada tabiat berhemat seperti menjimatkan wang, belanjawan, membayar bil tepat pada masanya.
[3] Merujuk kepada pemahaman mengenai produk dan konsep seperti inflasi, faedah, pengkompaunan dan risiko.
[4] Merujuk kepada sikap ke arah perancangan kewangan jangka panjang.

Jurang keupayaan kewangan kekal merentas pelbagai dimensi



Sumber: Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan 2018, OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy

Pada masa hadapan, strategi Bank dalam meluaskan rangkuman kewangan akan meletakkan sasaran inisiatif yang melaksanakan perkara-perkara yang berikut:

i. Melengkapkan pengguna dengan keupayaan kewangan yang lebih baik; dan
ii. Menangani jurang rangkuman yang masih wujud, dengan memberikan tumpuan pada pengambilan dan penggunaan perkhidmatan kewangan yang bermakna, terutamanya bagi segmen yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan dan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan.

i Melengkapkan pengguna dengan keupayaan kewangan yang lebih baik

- Bank akan melaksanakan **kerjasama pada peringkat kebangsaan mengenai inisiatif pendidikan kewangan melalui FEN** dengan memperluas perkongsian strategik, mempercepat kesedaran pengguna melalui platform digital dan membina ekosistem penyelidikan. Bank akan membangunkan Pelan Hala Tuju Programatik FEN dengan memberikan tumpuan pada Penyelesaian, Akses, Kesedaran dan Aplikasi (lihat Gambar Rajah 4) bagi meningkatkan keupayaan kewangan pengguna.

Bank akan berusaha untuk memupuk keputusan kewangan[4] yang mantap dalam kalangan pengguna dan perniagaan melalui inisiatif literasi kewangan bersasar

[4] Keupayaan untuk membuat pilihan kewangan yang rasional melalui pemahaman konsep kewangan dan mengambil langkah bagi mengelakkan daripada penipuan kewangan serta bias tingkah laku (contohnya tingkah laku kelompok).

Gambar Rajah 4 :
Bidang fokus dan inisiatif di bawah Pelan Hala Tuju Programatik FEN

Bidang fokus 1: Penyelesaian
Pengguna mempunyai pengetahuan, alat dan sumber yang tepat

1.1 Menyediakan nasihat pendidikan kewangan yang bebas untuk membantu pengguna membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi

1.2 Membangunkan program pendidikan kewangan yang inklusif berdasarkan pemahaman tingkah laku

1.3 Melaksanakan inisiatif pendidikan kewangan untuk meningkatkan daya tahan kewangan apabila berhadapan dengan situasi yang tidak dijangka

Bidang fokus 2: Akses
Pengguna mempunyai akses kepada pengetahuan, alat dan sumber

2.1 Menyediakan platform mesra pengguna dan diyakini yang mempunyai maklumat, alat dan sumber

2.2 Memberi panduan kepada pengguna mengenai saluran yang sesuai untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran kewangan

2.3 Meningkatkan tahap celik kewangan digital dan rangkuman kewangan, khususnya kepada kumpulan berpendapatan rendah dan PKS mikro

Bidang fokus 3: Kesedaran
Pengguna sedar tentang akses kepada maklumat, alat dan sumber

3.1 Memperkukuh kerjasama antara agensi dalam menyediakan maklumat kewangan, alat dan sumber

3.2 Meningkatkan kerjasama dengan pihak berkepentingan serantau, media dan pemimpin pendapat (*opinion leader*) utama untuk meningkatkan kesedaran, terutamanya dalam kalangan kumpulan berpendapatan rendah, belia dan PKS mikro

3.3 Meningkatkan kesedaran tentang program dan sumber pendidikan kewangan melalui platform digital dan acara jangkauan utama di seluruh negara

Bidang fokus 4: Penerapan
Pengguna mampu memanfaatkan maklumat, alat dan sumber

4.1 Melaksana rangka kerja penilaian untuk mengukur keberkesanan program pendidikan kewangan

4.2 Menjalankan eksperimen sosial untuk menilai kemajuan pengetahuan kewangan dan baki jurang antara pengguna

4.3 Kaji selidik berkala di peringkat kebangsaan bagi mengukur kemajuan tahap keupayaan kewangan rakyat Malaysia dan mengenal pasti kelemahan baharu berkaitan pengguna

- Bank akan **memperluas langkah-langkah berkaitan libat urus pengguna bersasar bagi meningkatkan literasi dan rangkuman kewangan**, dengan memanfaatkan saluran inovatif dan pusat hubungan digital. Langkah-langkah ini akan membantu pengguna mempelajari cara menggunakan instrumen pengurusan kewangan untuk perancangan kewangan, belanjawan dan perbandingan produk. Yang penting, Bank membayangkan landskap pengguna berpengetahuan tinggi mengenai penyelesaian kewangan yang tersedia dalam pasaran, serta berupaya memupuk tabiat menabung, melabur dan merancang untuk persaraan pada usia muda. Bank akan menekankan usaha memupuk pertimbangan kewangan yang mantap, termasuk mengelakkan bias tingkah laku seperti tingkah laku kelompok dan mudah terpengaruh dengan penipuan kewangan. Memandangkan pendigitalan perkhidmatan kewangan yang semakin pantas, Bank juga akan mempergiat usaha untuk meningkatkan literasi kewangan digital.

- **Penunjuk prestasi utama (*key performance indicator*, KPI) tahunan akan dikenal pasti** di bawah empat bidang fokus dalam Pelan Hala Tuju Programatik FEN untuk mengukur dan mengesan impak inisiatif keupayaan kewangan dengan lebih berkesan. KPI tahunan ini akan dinilai daripada peningkatan tahap pengetahuan, tingkah laku dan sikap pengguna di Malaysia mengenai perkara-perkara berkaitan dengan kewangan seperti yang diukur di bawah Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan (Financial Capability and Inclusion, FCI) dari Segi Permintaan yang dijalankan tiga tahun sekali.

Bank juga akan memastikan instrumen penilaian dan pemantauan Bank seperti FCI adalah sejajar dengan amalan terbaik antarabangsa dan kekal relevan supaya jurang keupayaan dan rangkuman kewangan dapat ditangani tepat pada masanya. Rangka kerja pengukuran dan penilaian impak pendidikan kewangan akan dibangunkan untuk menilai secara sistematik keberkesanan inisiatif pendidikan kewangan yang disasarkan kepada semua segmen penduduk – daripada pelajar hingga orang dewasa. Dapatan daripada penilaian ini akan digunakan untuk meningkatkan inisiatif pendidikan kewangan secara berterusan.

Dengan keupayaan yang lebih baik untuk mengenal pasti dengan tepat jurang yang masih wujud, Bank dapat meningkatkan keberkesanan strategi rangkumannya dan membantu mencapai matlamat pembangunan lain di bawah SDG 2030. Sebagai contoh, Bank akan mengambil kira saluran perkhidmatan kewangan yang baru muncul dengan menerapkan penggunaan digital, kualiti perkhidmatan digital dan literasi digital.

Apabila dilaksanakan bersama-sama, penyepaduan langkah-langkah ini akan menyumbang kepada peningkatan usaha Bank dan ahli-ahli FEN dalam menggubal dasar berasaskan bukti untuk memberi keutamaan kepada keupayaan dan inisiatif rangkuman kewangan yang sangat perlu serta mereka bentuk intervensi bersasar.

ii Menangani jurang rangkuman yang masih wujud, dengan memberikan tumpuan pada pengambilan dan penggunaan perkhidmatan kewangan yang bermakna, terutamanya bagi segmen yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan dan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan

Inisiatif rangkuman kewangan akan melangkaui penambahbaikan akses. Bank akan berusaha memacu penggunaan penyelesaian kewangan yang berterusan, bertanggungjawab dan bermakna

Pada masa hadapan, usaha rangkuman kewangan akan melangkaui penambahbaikan akses, dengan tujuan memacu ke arah penggunaan produk dan perkhidmatan kewangan yang berterusan dan bertanggungjawab. Bank akan berusaha untuk membolehkan penyertaan kewangan yang lebih bermakna oleh semua pengguna di Malaysia supaya mereka dapat menabung, melabur dan membina penampan kewangan jangka panjang. Pada masa yang sama, Bank akan terus mencari kaedah inovatif untuk menangani halangan kewangan, terutamanya bagi komuniti yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan dan komuniti yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan.

- Bank akan terus **mengukuhkan peranan bank ejen dan Bank Bergerak** untuk membolehkan akses yang lebih luas kepada perkhidmatan kewangan melalui rangkaian sedia ada, dan memudahkan penyertaan pengguna secara digital di kawasan yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan dan kurang mendapat perkhidmatan kewangan. Usaha ini termasuk perkara-perkara yang berikut:

  - **Mengekalkan pusat perkhidmatan kewangan fizikal** bagi membantu komuniti berpendapatan rendah, berusia dan di kawasan bukan bandar, sekurang-kurangnya pada jangka sederhana sehingga tahap kesalinghubungan yang diperlukan (iaitu internet dan peranti) dan literasi digital dicapai dalam segmen ini bagi menyokong peralihan kepada saluran kewangan digital.

  - **Memperluas kepelbagaian perkhidmatan bank ejen**, termasuk memudahkan proses pendaftaran pelanggan yang ringkas. Bank akan memberikan tumpuan pada kawasan luar bandar dan kawasan yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan serta tidak mempunyai cawangan bank untuk menjalankan usaha wajar terhadap pelanggan.

  - **Mengkaji saling boleh kendali[5] yang lebih lancar antara bank**. Perkara ini bertujuan untuk memudahkan akses kepada pelbagai perkhidmatan kewangan dan penyedia perkhidmatan yang lebih meluas, termasuk pengeluaran dan deposit, serta pembayaran secara digital menerusi semua bank ejen, bank digital dan Bank Bergerak.

- Bank akan **meningkatkan jangkauan kepada penduduk yang belum mendapat perkhidmatan perbankan (*last mile unbanked population*)**. Dalam aspek ini, keutamaan Bank adalah untuk mengukuhkan peranan dan keupayaan institusi kewangan bagi memenuhi matlamat rangkuman kewangan. Untuk tujuan ini, Bank akan memberikan tumpuan bagi:

  - **Meningkatkan impak IKP dalam menyampaikan mandat pembangunan mereka** berkaitan agenda rangkuman kewangan (untuk maklumat lanjut, rujuk Strategi 1A(i) bab "Membiayai transformasi ekonomi Malaysia").

  - **Memastikan bank digital menangani jurang pasaran yang masih wujud** dalam kalangan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan dan segmen yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan. Prestasi bank digital akan dipantau mengikut komitmen rangkuman kewangan institusi masing-masing yang merupakan komponen penting dalam tawaran nilai untuk pemberian lesen bank digital.

  - **Meliberalisasikan dasar penubuhan cawangan fizikal** bagi bank asing diperbadankan di Malaysia (*locally-incorporated foreign banks*, LIFB). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan peranan LIFB dalam menyumbang kepada keperluan ekonomi dalam negeri dan memperluas matlamat rangkuman kewangan.

  - **Menyokong usaha industri untuk merintis dan memperluas penggunaan analisis tingkah laku untuk meningkatkan keberkesanan rangkuman kewangan bagi komuniti di luar daripada jangkauan**. Usaha ini dijangka dapat menggalakkan pembangunan lebih banyak produk berasaskan keperluan dan mendorong pengguna membuat keputusan kewangan secara berkesan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Ini dipermudahkan melalui aplikasi yang merangkumi penilaian kredit, pengenalpastian keperluan perlindungan, pemodelan telahan (*predictive modelling*), reka bentuk produk dan pemasaran.

- Bank akan **menggalakkan penggunaan penzahiran KPI rangkuman kewangan yang lebih luas** oleh institusi kewangan untuk menyokong penjajaran yang lebih menyeluruh dengan matlamat rangkuman kewangan. Bank akan menambah baik panduan mengenai cara institusi kewangan mentakrifkan kumpulan yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan dan kumpulan yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan, serta mempertimbangkan penyelarasan pelaporan KPI bagi membolehkan institusi kewangan menzahirkan komitmen mereka sebagai institusi yang bertanggungjawab dari segi sosial secara sistematik. Penzahiran ini akan memperjelaskan pendekatan yang diguna pakai oleh institusi kewangan dalam menyokong matlamat keseluruhan ESG dan agenda SDG.

[5] Perkhidmatan kewangan yang pengeluar dan pemeroleh bukan daripada institusi kewangan yang sama.

- Bank akan **menggalakkan perkongsian data yang lebih lancar** dalam seluruh sektor kewangan bagi membuka peluang rangkuman kewangan baharu melalui standard bersama untuk perkongsian data (seperti yang dirujuk dalam Strategi 3A(ii) bab "Memajukan pendigitalan dalam sektor kewangan"). Tumpuan segera Bank adalah untuk membolehkan peningkatan akses kepada data mengenai profil, keperluan, penggunaan dan tingkah laku segmen yang tidak atau kurang mendapat perkhidmatan kewangan dengan membolehkan saluran data dikongsi bersama institusi rakan kongsi lain seperti institusi pembiayaan mikro dan agensi utama kerajaan. Bagi menentukan set data untuk perkongsian dengan industri, Bank akan mengutamakan kes penggunaan berimpak tinggi dan berinovatif yang dapat menangani jurang rangkuman kewangan yang masih wujud. Sebagai contoh:

  - **Akses dan penyelesaian berasaskan keperluan**. Memudahkan pembangunan model penskoran kredit alternatif dengan berkongsi maklumat terkumpul mengenai pengguna yang mempunyai maklumat kredit yang terhad (*thin file consumers*) dengan penyedia kewangan. Rujukan data yang lebih terperinci mengenai keperluan perlindungan pengguna juga akan membolehkan reka bentuk produk insurans mikro dan takaful mikro yang lebih bersasar dan mampu dibayar bagi kumpulan pengguna utama (contohnya kumpulan B40).

  - **Pilihan pengguna dan pengurusan kewangan**. Walaupun kebanyakan agregator kewangan yang sedia ada menampilkan produk institusi kewangan, perkara ini perlu diperluas kepada produk yang ditawarkan oleh penyedia kewangan lain seperti syarikat *fintech*, supaya pengguna dapat membandingkan harga dan kesesuaian produk kewangan yang lebih pelbagai. Dalam hal ini, Bank akan memudahkan penyepaduan ciri-ciri perbandingan produk kewangan dengan perkhidmatan nilai tambah (contohnya alat pengurusan kewangan dan nasihat kewangan), dengan mengambil kira manfaat dan risiko pengaturan tersebut.

Strategi 2B
Memperkukuh perlindungan untuk isi rumah dan perniagaan bagi membina daya tahan kewangan

Peringkat transformasi ekonomi Malaysia yang seterusnya akan mendapat manfaat yang jelas daripada pelbagai mekanisme yang boleh melindungi pengguna kewangan. Keperluan kewangan isi rumah dan perniagaan dijangka mengalami beberapa perubahan penting berikutan peralihan demografi dan perubahan teknologi yang lebih luas. Pengguna akan lebih arif dan berkehendak perlindungan yang lebih khusus, mampu dibayar dan berasaskan keperluan. Sementara itu, perniagaan akan memerlukan penyelesaian yang menyokong daya tahan terhadap risiko yang baru muncul. Kesan pandemik ini telah menekankan nilai keselamatan kewangan pada masa ketidakpastian dan tekanan, serta menimbulkan kesedaran dan permintaan yang lebih tinggi terhadap penyelesaian insurans dan takaful.

Oleh itu, landskap insurans dan takaful mesti bersedia menyokong permintaan baharu dan memainkan peranan pemindahan risiko secara berkesan. Perkara ini memerlukan landskap perlindungan yang berdaya saing, cekap dan inklusif. Ketiga-tiga hasil ini akan membentuk keutamaan strategik Bank pada tahun-tahun yang akan datang. Bank juga akan memanfaatkan prinsip sejagat di bawah rangka kerja Pengantaraan Berasaskan Nilai untuk Takaful (*Value-based Intermediation for Takaful*, VBIT), yang menyokong penciptaan nilai untuk pengguna, masyarakat dan alam sekitar (butiran lanjut dalam bab "Membangunkan kewangan berasaskan nilai melalui kepimpinan dalam kewangan Islam"). Bank juga melihat pendigitalan sebagai pemangkin inovasi dan persaingan, termasuk melalui penggunaan infrastruktur digital perkongsian bagi menangani jurang dalam struktur ekosistem kewangan (butiran lanjut dalam bab "Memajukan pendigitalan dalam sektor kewangan").

Daya tahan kewangan perlu disokong oleh pelbagai faktor iaitu kecukupan pendapatan berbanding gaji kehidupan wajar, penampan tabungan, perlindungan sosial, penyelesaian pengumpulan kekayaan yang pelbagai dan perlindungan terhadap peristiwa yang tidak dijangka. Usaha untuk menyokong hasil ini memerlukan pendekatan menyeluruh kerajaan (*whole-of-government approach*). Selain penyelesaian perlindungan, usaha Bank untuk membangunkan landskap pasaran pendanaan dan kewangan yang memberangsangkan (lihat bab "Membiayai transformasi ekonomi Malaysia") juga akan menyokong daya tahan kewangan isi rumah dan perniagaan yang lebih baik. Pada peringkat yang lebih luas, Bank akan terus bekerjasama dengan pihak berkuasa pengawalseliaan dan agensi berkaitan, terutamanya SC untuk membangunkan secara menyeluruh ekosistem penyelesaian yang lebih pelbagai untuk pengurusan kekayaan dan risiko bagi bermacam fasa kehidupan dan perniagaan. Perkara ini termasuk penyelesaian untuk pengumpulan dan pemeliharaan kekayaan (*accumulation and preservation*) (contohnya deposit tetap, amanah saham, dana dagangan bursa), penyahkumpulan kekayaan (*decumulation*) (contohnya gadai janji berbalik, anuiti tertunda) dan pengurusan risiko (contohnya perlindungan insurans, instrumen lindung nilai).

Bagi tujuan ini, matlamat Bank adalah untuk:

i. Memperluas keupayaan pasaran bagi memenuhi keperluan perlindungan isi rumah dan perniagaan terhadap risiko masa hadapan; dan
ii. Mengukuhkan usaha untuk memenuhi prasyarat ke arah landskap perlindungan yang mampan bagi risiko-risiko utama.



i Memperluas keupayaan pasaran bagi memenuhi keperluan perlindungan isi rumah dan perniagaan terhadap risiko masa hadapan

- Bank akan **mengkaji perkongsian awam-swasta untuk membangunkan skim perlindungan pemindahan risiko perniagaan terhadap peril berisiko tinggi dan berskala besar (*high-risk, large-scale perils*)** untuk berfungsi sebagai jaringan keselamatan yang boleh diaktifkan dengan cepat semasa krisis. Perkara ini mengambil iktibar daripada peristiwa pandemik dan banjir yang mendedahkan jurang perlindungan yang ketara dalam risiko gangguan perniagaan. Ketiadaan perlindungan yang sesuai dan kurangnya sambutan pada skim perlindungan tersebut menyebabkan PKS mikro mudah terjejas kerana penampan kewangan mereka yang terhad bagi menempuh peristiwa risiko ini, dan meningkatkan tuntutan fiskal terhadap Kerajaan untuk menyediakan langkah-langkah bantuan.

  Faktor kejayaan utama adalah keupayaan dana risiko (*risk pool*) awam-swasta menampung pelbagai jenis risiko memandangkan sifat sistemik peristiwa tersebut. Dana risiko ini perlu merangkumi bukan sahaja risiko yang timbul daripada pandemik, tetapi risiko yang baru muncul seperti risiko siber serta risiko yang berkaitan dengan iklim dan alam sekitar. Cabaran yang disebabkan oleh pemilihan sakal[6] (*adverse selection*) dan kumpulan pengguna domestik yang kecil mengehadkan keupayaan pasaran sektor swasta untuk mengembangkan dan menyediakan perlindungan terhadap risiko sistemik. Hal ini dapat dilihat pada peringkat global apabila berlakunya bencana alam seperti risiko banjir. Bagi menguruskan keadaan ini, dana insurans nasional awam-swasta yang lebih besar biasanya dianggap sebagai penyelesaian yang lebih mampan dan inklusif. Dengan berbuat demikian, sektor swasta boleh memainkan peranan sebagai barisan pertahanan pertama untuk menyediakan perlindungan melalui pengemblengan risiko (*risk pooling*) sekiranya berlaku kejutan sedemikian. Manakala, sektor awam boleh menyalur semula sumber kewangan untuk hasil jangka panjang, seperti memberi sokongan kewangan termasuk pembangunan keupayaan permulaan dan jaminan penahan (*backstop guarantee*) untuk kerugian lebihan (*excess losses*). Yang penting, sokongan sedemikian daripada sektor awam akan memberikan kepastian yang lebih besar bagi peserta insurans dan takaful untuk mereka bentuk dan menentukan harga perlindungan risiko yang sesuai berikutan sifat sistemik risiko-risiko ini.

- Bank akan terus **menyokong pertumbuhan pasaran insurans mikro dan takaful mikro yang pelbagai**. Pasaran ini menyediakan produk yang memberikan nilai perlindungan yang baik, boleh diakses, mampu dibayar, mudah dibeli dan mudah untuk membuat tuntutan. Inisiatif Perlindungan Tenang mula diperkenalkan pada tahun 2017 bagi meningkatkan kesedaran dan membangunkan produk insurans mikro dan takaful mikro. Walaupun peningkatan pengambilan setakat ini memberangsangkan, namun beberapa cabaran masih wujud yang menghalang inisiatif tersebut daripada mencapai potensinya dalam memberikan manfaat kepada pengguna yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan atau pengguna yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan. Berdasarkan pengalaman sejak empat tahun yang lalu, Bank akan mengambil strategi serampang tiga mata untuk menggiatkan lagi pertumbuhan dalam segmen pasaran ini:

  - ☐ **Menggalakkan inovasi yang lebih meluas melalui fleksibiliti di bawah rangka kerja Perlindungan Tenang**. ITO boleh memanfaatkan kelonggaran yang diberikan dalam rangka kerja ini untuk memberikan perkhidmatan kepada segmen yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan (contohnya menawarkan kepelbagaian produk, memperluas saluran pengedaran dan memperkenalkan inovasi melalui gabungan produk). Bank akan terus meningkatkan rangka kerja untuk memastikan ia kekal relevan dan sesuai-untuk-tujuan (*fit-for-purpose*).

  - ☐ Meneruskan lagi **pembangunan dan penyediaan akses kepada maklumat yang lebih terperinci dari segi permintaan** bagi membolehkan industri mengenal pasti jurang perlindungan, risiko dan tingkah laku segmen yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan dan kurang mendapat perkhidmatan kewangan, seperti kumpulan B40. Hal ini akan membantu menyokong dasar yang berasaskan maklumat yang mencukupi dan bersasar, serta meningkatkan tawaran produk oleh industri.

[6] Berlaku apabila hanya mereka yang menghadapi risiko lebih tinggi membeli insurans, manakala mereka yang kurang menghadapi risiko tidak berbuat demikian.

- ☐ **Melaksanakan inisiatif literasi kewangan** untuk meningkatkan kesedaran dan pemahaman pengguna mengenai perlindungan insurans mikro dan takaful mikro, serta manfaat yang terkandung dalam inisiatif Perlindungan Tenang dalam kalangan segmen yang paling memerlukannya, melalui peranan Bank dalam FEN.

Walaupun Bank komited untuk melaksanakan strategi tersebut, langkah-langkah dari segi penawaran sektor swasta sahaja tidak mencukupi. Sokongan Kerajaan (contohnya melalui baucar pembelian dan pengecualian duti setem untuk produk Perlindungan Tenang yang pertama kali diumumkan dalam Belanjawan 2021) dan sistem jaringan keselamatan sosial perlu menjadi asas utama untuk memperluas perlindungan. Pada masa hadapan, Bank akan terus bekerjasama dengan agensi kerajaan yang berkaitan untuk melaksanakan kaedah alternatif bagi membangunkan dan membiayai instrumen perlindungan yang mengambil kira kebergantungan ekonomi (contohnya tahap pendapatan, saiz isi rumah, umur) bagi kumpulan sasaran.

ii Mengukuhkan usaha untuk memenuhi prasyarat ke arah landskap perlindungan yang mampan bagi risiko-risiko utama

Bank akan menerapkan pendekatan seluruh ekosistem dalam menangani cabaran struktur untuk risiko-risiko utama dalam landskap insurans dan takaful

- ■ Bank akan **menggalakkan dan menyokong pembaharuan perlindungan sosial yang komprehensif** oleh Kerajaan untuk memperkukuh daya tahan kewangan masyarakat. Dalam usaha ini, Bank akan terus memainkan peranan yang aktif menerusi platform dasar sedia ada seperti Majlis Perlindungan Sosial Malaysia (Malaysia Social Protection Council, MySPC) dan Majlis Tindakan Ekonomi (Economic Action Council, EAC) bagi mengesyorkan amalan terbaik untuk Malaysia.

  - ☐ **Bank akan mendorong tahap asas perlindungan sosial (*social protection floor*)** bagi memastikan semua kumpulan yang mudah terjejas dilindungi dengan sewajarnya. Penggunaan tiga tonggak pembaharuan perlindungan sosial penting bagi perlindungan yang komprehensif. Tiga tonggak tersebut ialah: (i) jaringan keselamatan sosial; (ii) insurans sosial; dan (iii) dasar pasaran pekerja aktif. Dasar-dasar ini secara bersama akan mengurangkan kelemahan sedia ada dan memastikan daya tahan jangka panjang serta keselamatan ekonomi.

  - ☐ Bank akan **membantu usaha pembangunan dasar Kerajaan melalui penilaian jurang yang sedang dijalankan** ke atas rangka kerja perlindungan sosial Malaysia. Sebagai contoh, Bank akan membantu mengenal pasti penyelesaian sektor swasta seiring dengan kemajuan negara ke arah skim caruman sukarela insurans sosial (contohnya skim persaraan swasta).

  - ☐ Bank akan **menyokong dan bekerjasama dengan Kerajaan untuk menggunakan pangkalan data perlindungan sosial yang komprehensif dan tergabung**, dengan matlamat untuk meminimumkan kesilapan rangkuman dan pengecualian[7]. Bagi mencapai matlamat ini, aplikasi teknologi, kerjasama antara agensi, dan pembinaan keupayaan yang berterusan akan menjadi amat penting.

- ■ Bank akan **meneruskan liberalisasi selanjutnya bagi tarif motor dan tarif kebakaran** untuk menyokong peralihan yang teratur kepada pendekatan penentuan harga yang lebih berasaskan pasaran. Liberalisasi selanjutnya akan menjadi pendorong kepada ITO untuk melakukan inovasi dalam produk dan meningkatkan kualiti perkhidmatan, lantas memberikan manfaat yang lebih baik dan penjimatan kos untuk pengguna. Walaupun begitu, Bank akan memastikan liputan perlindungan motor asas terus boleh diakses oleh semua segmen pengguna. Untuk tempoh lima tahun akan datang, Bank akan meletakkan keutamaan untuk melengkapkan usaha yang lebih luas bagi menyokong transformasi ekosistem tuntutan motor ke peringkat akhir yang diingini. Transformasi digital merentas rantaian nilai akan menjadi amat penting bagi mencapai matlamat ini (lihat butiran lanjut mengenai Strategi 3A(ii) dalam bab “Memajukan pendigitalan dalam sektor kewangan”).

[7] Ralat rangkuman merujuk peruntukan bantuan kepada kumpulan bukan sasaran yang tidak memerlukan bantuan, manakala ralat pengecualian merujuk kurang liputan atau kegagalan untuk membantu kumpulan sasaran.

■ Bank akan memberikan tumpuan pada langkah-langkah bagi **menangani isu kemampanan dan kemampuan jangka panjang untuk memiliki insurans/takaful perubatan dan kesihatan swasta (*medical and health insurance/takaful*, MHIT)**. Sejak tahun 2016, pertumbuhan tuntutan perubatan (11.6% setahun) telah mengatasi premium/caruman perubatan (9.5% setahun), kecuali pada tahun 2020. Ditambah pula dengan peningkatan kos rawatan perubatan swasta di Malaysia yang dilaporkan sebagai antara yang tertinggi di Asia Tenggara[8], terdapat kemungkinan tekanan yang lebih tinggi terhadap penentuan harga dan kemampanan perlindungan insurans/takaful hospital dan pembedahan (*hospital and surgical insurance/takaful*, HSIT).

Peserta MHIT perlu kerap menentukan semula harga produk mereka bagi menyesuaikan dengan peningkatan kos. Ini mungkin memberi kesan susulan (*knock-on effects*) yang ketara ke atas kos premium/sumbangan kepada pemegang polisi dan sijil sedia ada, seterusnya menjadikan produk semakin tidak mampu dibayar. Perkembangan ini menyerlahkan perlunya intervensi awal dan pembaharuan struktur untuk membendung kenaikan inflasi tuntutan perubatan. Daripada dapatan dan penilaian penanda aras global oleh Bank, Bank telah mengenal pasti lima faktor kejayaan utama untuk mengurus inflasi kos dan tuntutan perubatan secara mampan (lihat Gambar Rajah 5).

Gambar Rajah 5 :
Faktor kejayaan utama untuk mengurus kos perubatan dan inflasi tuntutan secara mampan



Dengan mengambil kira dapatan ini, Bank akan meletakkan sasaran untuk melaksanakan usaha membantu menangani isu-isu ini, berpaksikan pada tiga hasil yang dihasratkan:

☐ Pertama, Bank akan **mengkaji langkah-langkah yang boleh mendorong perubahan positif tingkah laku** dalam kalangan peserta ekosistem penjagaan kesihatan perubatan swasta supaya perlindungan kekal inklusif dan mampan untuk pemegang polisi dan sijil, serta berdaya maju dari segi kewangan bagi penyedia insurans dan takaful.

[8] Willis Towers Watson (2021), "2022 Global Medical Trends Survey Report".

Bank akan bekerjasama dengan pihak berkepentingan yang berkaitan untuk mengkaji langkah-langkah yang boleh menggalakkan penggunaan yang lebih bertanggungjawab dalam kalangan pengguna, termasuk kebolehlaksanaan untuk memperkenalkan ciri-ciri perkongsian kos[9] (*cost-share*) yang lebih bermakna dalam perlindungan HSIT. Berdasarkan pemerhatian Bank, ciri-ciri perkongsian kos yang dilaksanakan di negara lain telah mendorong tingkah laku penggunaan positif secara berkesan dengan mengurangkan "sindrom bufet"[10] dalam kalangan pemegang polisi dan sijil, dan dengan itu mengurangkan penggunaan berlebihan perkhidmatan perubatan yang boleh membawa kepada inflasi tuntutan yang lebih tinggi. Di Malaysia sendiri, berdasarkan kumpulan sampel HSIT[11], Bank telah memerhatikan bagaimana ciri-ciri perkongsian kos telah mengurangkan premium/caruman sebanyak 19% hingga 68%.

Bagi melengkapkan ciri-ciri perkongsian kos, Bank juga akan mengkaji daya maju mekanisme lain untuk menggalakkan tabungan secara aktif dan menggembleng dana untuk perbelanjaan berkaitan dengan perubatan. Mekanisme tabungan sedemikian akan membolehkan pengurusan risiko kelanjutan umur (*longevity risk*) yang lebih baik. Dana boleh digunakan untuk membiayai tambah nilai premium/caruman, kenaikan kos perubatan pada masa hadapan dan perbelanjaan sendiri untuk perkhidmatan yang tidak dilindungi di bawah perlindungan perubatan. Oleh yang demikian, Bank akan mengkaji dan menilai kesesuaian untuk mewujudkan pelan peringkat kebangsaan dengan agensi dan pihak berkepentingan yang berkaitan, selaras dengan pembaharuan penjagaan kesihatan yang dirancang oleh Kerajaan.

- Kedua, Bank berhasrat untuk **menyokong pengurusan kawalan kos yang lebih baik dan ketelusan** perlindungan MHIT dengan memanfaatkan penyelesaian digital. Usaha ini akan dijalankan secara berperingkat, dengan fasa pertama akan tertumpu pada penyediaan protokol data dalam kalangan ITO. Sebaik-baiknya, usaha ini juga boleh diperluaskan pada masa hadapan untuk menyeragamkan protokol data dalam kalangan hospital melalui kerjasama dengan pihak berkepentingan yang berkaitan.

  Sebagai permulaan, Bank akan membantu mengumpul dan menyeragamkan data tuntutan MHIT merentas industri melalui platform pertukaran data berpusat. Usaha ini bertujuan untuk membolehkan analisis data tuntutan perubatan yang lebih luas di seluruh industri dan membuka jalan bagi penerbitan kos prosedur perubatan biasa, serta pelaksanaan tahap perkongsian kos minimum. Bank akan mengemudi industri untuk mewujudkan arkitektur data terbuka bagi platform tersebut untuk meletakkan asas bagi membolehkan ITO menghantar dan menganalisis data dengan cara yang lebih cekap serta sistematik, sebagai sebahagian daripada visi yang lebih luas untuk mendigitalkan data MHIT.

  Bank juga akan menggalakkan lebih ketelusan untuk pengguna membuat keputusan penjagaan kesihatan berdasarkan maklumat yang mencukupi mengenai penyedia perubatan pilihan mereka dan kewajaran kos yang ditanggung. Hal ini termasuk bekerjasama dengan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) untuk memberikan maklumat yang relevan kepada orang ramai tentang kos prosedur perubatan biasa. Usaha yang sama telah dilihat berkesan di Singapura, Australia dan Amerika Syarikat.

- Ketiga, Bank akan **melaksanakan standard yang lebih tinggi mengenai amalan perniagaan dan amalan jualan**, termasuk tetapi tidak terhad kepada: (i) meningkatkan keperluan lembaran penzahiran produk untuk menambah baik pemahaman pengguna dan menggalakkan tindakan berdasarkan maklumat yang mencukupi; (ii) memperkukuh kehendak jualan berasaskan keperluan untuk produk MHIT bagi mengurangkan risiko salah jual; dan (iii) menyediakan panduan tambahan tentang amalan penentuan semula harga bagi menggalakkan pendekatan penentuan semula harga yang lebih objektif, berstruktur dan konsisten untuk industri pada masa hadapan.

---

[9] Perkongsian kos merujuk bahagian kos untuk perkhidmatan penjagaan kesihatan yang dikongsi antara pesakit dengan penanggung insurans/pengendali takaful mereka.

[10] Fenomena apabila pemegang polisi dan sijil berusaha untuk memaksimumkan nilai premium/caruman yang dibayar, dengan itu menggunakan perkhidmatan perubatan tanpa mengambil kira kewajaran atau keperluan kos yang berkaitan. Hal ini selalunya membawa kepada penggunaan perkhidmatan perubatan yang berlebihan.

[11] Berdasarkan rangkaian produk dengan deduktibel antara RM300 – RM50,000.

Menguruskan kemampuan dan kemampanan jangka panjang perlindungan bayaran balik perubatan di Malaysia memerlukan penyelarasan dan kerjasama daripada semua pihak berkepentingan dalam ekosistem iaitu pembayar, penyedia penjagaan kesihatan, organisasi penjagaan terurus, Kerajaan, dan pengawal selia serta pengguna. Pembaharuan struktur yang lebih luas dan usaha yang diselaraskan oleh KKM akan diperlukan untuk memastikan perkhidmatan penjagaan kesihatan kekal inklusif dan mampu dibayar oleh semua pengguna. Bagi tujuan ini, Bank komited untuk bekerjasama dengan KKM dan pihak berkepentingan lain yang berkaitan untuk melaksanakan langkah-langkah di atas bersama-sama industri, dan menyokong pembaharuan ekosistem yang lebih luas.

- Bank akan **menyokong perancangan kewangan awal dan akses kepada pelbagai penyelesaian kewangan yang memenuhi keperluan persaraan** individu. Bank akan membantu pembangunan model perniagaan dan penyelesaian baharu dalam ekosistem perancangan persaraan yang akan menangani jurang perlindungan, serta melengkapkannya dengan usaha literasi Bank mengenai perancangan kewangan untuk persaraan di bawah FEN. Yang penting, usaha untuk membina semula dana persaraan yang berkurang akibat pengeluaran awal dan langkah-langkah bantuan perlu dilakukan segera. Ini harus dilaksanakan bersama-sama dengan pembaharuan yang lebih luas melalui tiga tonggak perlindungan sosial, yang akan menjadi faktor utama dalam membina semula daya tahan kewangan untuk persaraan (rujuk '*pembaharuan perlindungan sosial yang komprehensif*' dalam bahagian awal sebelum ini).

Strategi 2C
Membentuk sistem kewangan yang memastikan urus niaga yang adil dan bertanggungjawab dengan pengguna kewangan

Rangka kerja perlindungan pengguna yang berkesan sangat penting untuk landskap perkhidmatan kewangan yang inklusif dan sesuai. Rangka kerja perlindungan yang berkesan akan mewujudkan kepercayaan, menimbulkan keyakinan dan memperkasa pengguna dengan pengetahuan berkenaan hak dan tanggungjawab mereka. Hal ini seterusnya akan menyokong penggunaan penyelesaian kewangan secara lebih aktif dan produktif oleh pengguna. Perkembangan pesat kewangan digital memberikan peluang yang besar untuk meningkatkan pengalaman pemerkasaan pengguna dengan menyediakan lebih banyak penyelesaian yang berasaskan keperluan dan disuaikan, serta alatan inovatif untuk membuat keputusan kewangan yang berdasarkan maklumat yang mencukupi. Walau bagaimanapun, perkembangan kewangan digital yang pesat juga memperkenalkan risiko baharu yang boleh menjejaskan kepercayaan pengguna dan perlu ditangani secara aktif, seperti penipuan digital, penyalahgunaan data peribadi dan pengecualian kewangan yang dikaitkan dengan bias pembelajaran mesin.

Aplikasi perkhidmatan kewangan baru muncul yang dibolehkan oleh AI/ML seperti platform penasihat robo (*robo-advisory*), perkhidmatan agregator dan pengurusan kewangan peribadi sudah semakin diterima oleh pasaran. Dalam sesetengah kes, platform ini menggantikan peranan ejen, khususnya bagi mereka yang tidak meningkatkan kemahiran untuk memberikan lebih nilai kepada pelanggan mereka dengan khidmat nasihat yang khusus, berasaskan keperluan dan menjimatkan kos. Hal ini menyerlahkan perlunya pengantara fizikal, terutamanya ejen insurans/takaful, untuk mempertimbangkan cara amalan perniagaan mereka supaya berkembang untuk kekal relevan, sama ada melalui transformasi digital, penggunaan standard profesionalisme yang lebih tinggi, atau kedua-duanya.

Dalam mengemudi persekitaran pada masa hadapan, Bank akan mewujudkan persekitaran pengawalseliaan yang kondusif untuk terus memberikan hasil pengguna yang adil dan munasabah, dengan menangani pergeseran pengawalseliaan yang tidak wajar dan terus memperkasakan pengguna. Pada masa yang sama, Bank juga akan meningkatkan rangka kerja perlindungan pengguna dan amalan pasaran sedia ada dengan menangani kebimbangan pengguna yang timbul dan meletakkan akauntabiliti yang lebih berat ke atas FSP bagi melindungi kepentingan pengguna. Langkah ini akan disokong oleh prinsip menyeluruh Bank dalam mengawal selia inovasi (lihat Strategi 3B(iii) dalam bab "Memajukan pendigitalan dalam sektor kewangan").

Bagi tujuan ini, Bank akan berusaha melaksanakan perkara yang berikut:

i. Memperkukuh standard profesional, rangka kerja insentif dan amalan penzahiran;
ii. Menggalakkan persekitaran amalan yang menyokong inovasi dan kecekapan; dan
iii. Melaksanakan pembaharuan pengawalseliaan untuk memperkukuh pengawasan penyedia kredit pengguna bukan bank dan menggalakkan perlindungan pengguna yang konsisten.



i Memperkukuh standard profesional, rangka kerja insentif dan amalan penzahiran

- Bank akan **memastikan rangka kerja pengawalseliaan yang responsif terhadap pengawalan amalan** pengantara baharu dan sedia ada, terutamanya dalam perniagaan insurans dan takaful.

  - Bank akan **mengkaji semula keperluan pengawalseliaan sedia ada mengenai amalan pengantara** untuk merangkumi model perniagaan digital baharu dan pengembangan penyelesaian yang ditawarkan oleh pengantara sedia ada, seperti ejen insurans/takaful, broker dan penasihat kewangan (*financial advisers*, FA). Hal ini juga akan menggalakkan kemasukan pengantara digital baharu yang berwibawa dan boleh menawarkan penyelesaian inovatif bagi mengurangkan jurang perlindungan kritikal dalam kalangan segmen yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan, dengan memanfaatkan potensi jangkauan platform mereka.

  - Bank akan **meningkatkan rangka kerja dasar bankasurans/banktakaful** untuk memperkukuh perlindungan pengguna dan memastikan promosi produk insurans/takaful yang adil dan bertanggungjawab dijalankan melalui saluran bankasurans. Apabila bankasurans/bankatakaful berkembang sebagai saluran pengedaran utama, terutamanya untuk produk insurans hayat dan takaful keluarga, Bank melihat terdapatnya ruang untuk menyelaraskan amalan ejen bankasurans dengan lebih baik, mengikut keperluan pengguna. Penghalusan dasar termasuk memperkukuh keperluan tadbir urus dalaman dan memerlukan pengenalpastian, peletakan sasaran dan pemasaran berasaskan keperluan pengguna yang berkesan dijalankan pada masa hadapan. Dasar ini bertujuan untuk memastikan saluran bankasurans terus berkembang secara mampan dan bertanggungjawab, dengan mengambil kira kepentingan dan keperluan pengguna kewangan.

- Bank akan **meningkatkan tahap profesionalisme dan integriti pengantara** dalam melaksanakan peranan mereka bagi menyokong dengan lebih baik keputusan kewangan pengguna berdasarkan maklumat yang mencukupi.

  - ☐ Bank akan **menambah baik keperluan kelayakan profesional dan saringan kakitangan** bagi meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap tenaga kerja agensi sebagai saluran pengedaran yang adil dan dipercayai. Tenaga kerja agensi kekal sebagai wahana utama antara pengendali insurans dan takaful dengan pengguna, dengan 41% transaksi perniagaan dalam insurans hayat/takaful keluarga disokong oleh tenaga kerja tersebut pada tahun 2020[12]. Bagi melengkapkan ejen insurans hayat/takaful keluarga dengan lebih baik dalam kemahiran yang diperlukan untuk menjalankan analisis keperluan kewangan dan menjelaskan risiko produk, Bank akan meningkatkan keperluan kelayakan peringkat kemasukan sedia ada. Bank juga akan mengenakan standard yang lebih kukuh kepada penanggung insurans dan pengendali takaful berkaitan dengan saringan dan prosedur kakitangan untuk memastikan pematuhan ejen terhadap keperluan layak dan sesuai.

  - ☐ Bank dan SC akan bersama-sama **menjalankan kajian semula ke arah merasionalkan pengawalseliaan pengantara insurans/takaful dan pasaran modal** yang menyediakan khidmat nasihat kepada pengguna kewangan dan pelabur ke dalam satu rangka kerja pelesenan bersepadu. FA dan perancang kewangan (*financial planners*, FP) memainkan peranan penting dalam menyediakan nasihat kewangan dan pelaburan yang berkualiti untuk memudahkan pengguna membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Pada masa ini, FA yang diluluskan untuk memberikan nasihat mengenai produk insurans/takaful dikawal selia oleh Bank, manakala FP yang dilesenkan untuk memberikan nasihat mengenai produk pasaran modal dikawal selia di bawah bidang kuasa SC. Walau bagaimanapun, kebanyakan FA turut memohon lesen FP daripada SC untuk menawarkan rangkaian penuh khidmat nasihat kepada pelanggan mereka. Menyedari akan perkara ini, rasionalisasi ini bertujuan untuk mengurangkan kos pengawalseliaan daripada rejim dwipelesenan (*dual licensing*) FA dan FP, serta meningkatkan kecekapan melalui penawaran khidmat nasihat dan perancangan kewangan yang lebih luas.

  - ☐ Bank akan **mengkaji semula dan memperkukuh rangka kerja insentif untuk pengantara insurans dan takaful** bagi memastikan terdapat penjajaran dengan penyampaian hasil dan pengalaman pengguna yang baik. Memandangkan penyelesaian kewangan meningkat dari segi kepelbagaian dan kompleksiti, pengguna meletakkan kepercayaan dan pergantungan yang lebih tinggi kepada pengantara untuk memastikan kepentingan terbaik mereka semasa mengesyorkan produk. Oleh demikian, Bank akan melaksanakan langkah-langkah yang bertujuan untuk menggalakkan ketelusan yang lebih tinggi dan menyelaraskan rangka kerja insentif dengan jangkaan pengguna ini. Bank akan bermula dengan mengkaji daya maju peralihan daripada struktur imbuhan berasaskan komisen kepada struktur imbuhan berasaskan yuran, dan menambah baik lagi penzahiran kepada pengguna tentang amaun, jenis dan sumber imbuhan yang diterima oleh pengantara.

- Bank akan **meningkatkan keberkesanan keperluan ketelusan dan penzahiran produk** dengan meningkatkan kebolehcapaian kepada maklumat penting produk dan memanfaatkan pemahaman tingkah laku. Hasil ini akan memudahkan keputusan kewangan yang berdasarkan maklumat yang mencukupi. Bagi tujuan ini, Bank akan:

  - ☐ **Melipatgandakan penggunaan bahasa yang lebih mudah** menerusi navigasi yang lebih baik (contohnya papan tanda dengan panduan ringkas, gambar rajah) bagi membantu pengguna membuat rumusan berkenaan dengan manfaat, risiko serta terma dan syarat utama di sebalik produk yang ditawarkan.

  - ☐ **Memastikan keperluan penzahiran** terus mencerminkan keperluan dan pengalaman pengguna yang berubah-ubah (contohnya penzahiran melalui saluran digital untuk pengguna yang mengakses perkhidmatan kewangan melalui peranti mudah alih).

[12] Sumber: Bank Negara Malaysia.

- ☐ **Memanfaatkan pemahaman tingkah laku dengan lebih mendalam** untuk mendorong pengguna membuat pilihan kewangan yang bertanggungjawab dan optimum. Sebagai contoh, reka bentuk interaktif dan susun atur mesra mudah alih didapati telah menggalakkan pembacaan oleh pengguna yang kurang cenderung untuk mengkaji dokumen penzahiran secara digital.

- ■ Bank akan menggabungkan **penilaian risiko amalan sebagai komponen penting dalam libat urus penyeliaan dengan institusi kewangan di bawah proses kajian semula Penarafan Risiko Komposit (Composite Risk Rating, CRR)**[13] tahunan. Langkah ini menambahkan satu lagi dimensi selain kriteria keselamatan dan kekukuhan, yang menjadi tumpuan semasa komunikasi CRR. FSP akan dinilai dari segi tingkah laku dan amalan perniagaan mereka, serta sejauh mana amalan ini boleh menyebabkan kemudaratan kepada pengguna dan menimbulkan risiko kewangan atau reputasi yang ketara kepada FSP. Bank juga mungkin mengeluarkan teguran awam (*public reprimand*) sebagai sebahagian daripada penguatkuasaannya, dengan tujuan untuk memperkukuh budaya risiko amalan yang mantap dalam FSP. Apabila FSP memperkukuh akauntabiliti dan pengurusan risiko amalan pada masa hadapan, hal ini akan membuka jalan selanjutnya untuk Bank menerima pakai pendekatan yang lebih berasaskan prinsip dalam pengawalseliaan risiko amalan.



[13] Mewakili profil risiko keseluruhan FSP, tahap pemantauan dan intervensi penyeliaan yang diperlukan oleh Bank. Hal ini seterusnya menentukan kategori premium perlindungan deposit FSP.

ii Menggalakkan persekitaran amalan yang menyokong inovasi dan kecekapan

- Bank akan **menggariskan parameter minimum bagi mengenal pasti risiko amalan dan mitigasi** untuk model perniagaan baharu dan inovasi oleh industri. Sebagai contoh, penggunaan teknologi untuk merangkum, menyimpan dan menganalisis data perlu dilengkapi dengan perlindungan untuk mengelakkan penyalahgunaan data pelanggan dan dedahan kepada risiko keselamatan siber. Memandangkan landskap terus berkembang dengan kompleksiti yang lebih besar daripada inovasi, FSP juga perlu sentiasa meningkatkan rangka kerja kesinambungan dan penyelesaian perniagaan mereka melalui perancangan kontingensi, pemulihan dan penyelesaian keluar yang jelas. Ini bertujuan untuk mengurangkan gangguan kepada penyampaian perkhidmatan kewangan dan melindungi kepentingan pengguna sekiranya FSP keluar daripada pasaran.

- Bank akan **menggariskan prinsip dan kehendak pengawalseliaan tentang penggunaan teknologi yang baru muncul secara beretika**, khususnya AI. Aplikasi AI boleh menawarkan lonjakan ketara dalam kecekapan proses dan memperkaya pengalaman pelanggan. Contoh manfaat ini adalah melalui penilaian kredit automatik yang dibolehkan oleh algoritma dan penunjuk bukan tradisional, seperti hantaran media sosial dan transaksi pembelian dalam talian. Walau bagaimanapun, algoritma AI juga tertakluk pada bias yang boleh membawa kepada hasil yang tidak saksama atau pengecualian kewangan yang bukan dihasratkan bagi segmen pengguna tertentu yang merupakan peminjam yang mempunyai kebolehpercayaan kredit. Tadbir urus AI yang sesuai penting untuk menangani keadaan ini. Selaras dengan perkembangan pengawalseliaan global, rangka kerja Bank akan menekankan kepentingan penggunaan teknologi secara adil dan beretika, disokong oleh tadbir urus AI yang teguh dan telus.

- Bank meletakkan sasaran untuk **memudahkan perbandingan produk, proses alih dan penawaran produk inovatif oleh FSP**. Dengan berbuat demikian, Bank akan menumpukan usahanya ke arah mengenal pasti pembaharuan struktur yang akan menggalakkan ketelusan pasaran dan persaingan yang lebih baik bagi memanfaatkan pengguna.

  - Pertama, Bank akan **memastikan Rangka Kerja Kadar Rujukan (Reference Rate Framework, RRF)[14] yang dipertingkatkan dilaksanakan dengan berkesan untuk pasaran pinjaman yang lebih kompetitif**. Rangka kerja ini yang berkuat kuasa pada bulan Ogos 2022 akan memperkenalkan Kadar Asas Standard (Standardised Base Rate, SBR) sebagai kadar rujukan bersama untuk semua FSP dalam menentukan harga kemudahan pembiayaan runcit baharu. Harga kemudahan yang ditawarkan kepada pengguna akan disebut sebagai "*SBR + spread*". Perubahan ini bertujuan untuk memudahkan pengguna mengenal pasti FSP yang menawarkan kadar paling kompetitif. Disamping itu, Bank akan meneruskan usaha untuk menyokong pasaran pinjaman yang lebih cekap dan berdaya saing, dengan mengkaji langkah-langkah untuk mengurangkan kos tukar ganti (*switching cost*) untuk pengguna.



[14] Untuk butiran lanjut, rujuk Dokumen Dasar mengenai 'Rangka Kerja Kadar Rujukan' yang dikeluarkan pada 11 Ogos 2021 dan akan berkuat kuasa mulai 1 Ogos 2022. Butiran lanjut boleh diakses melalui pautan berikut https://www.bnm.gov.my/documents/20124/938039/Reference+Rate+Framework.pdf.

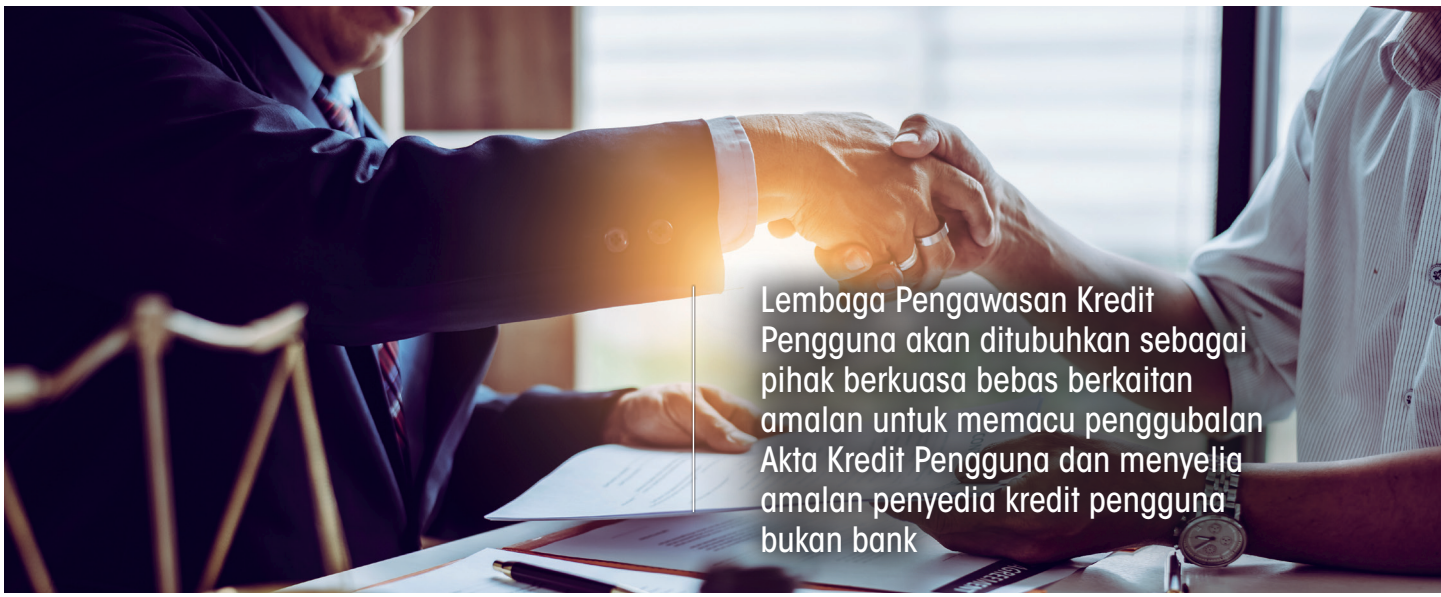
- Kedua, Bank akan **mendorong usaha yang lebih meluas ke arah perkongsian data yang terbuka dan selamat** yang akan menyokong kemudahan perbandingan produk dan tukar ganti oleh pengguna (rujuk kepada Strategi 2A(ii) dalam bab ini dan Strategi 3A(ii) bab "Memajukan pendigitalan dalam sektor kewangan" untuk butiran lanjut). Bagi tujuan ini, Bank akan bermula dengan memberikan tumpuan pada usaha mewujudkan infrastruktur data dan rangka kerja tadbir urus data yang teguh.

iii Melaksanakan pembaharuan pengawalseliaan untuk memperkukuh pengawasan penyedia kredit pengguna bukan bank dan menggalakkan perlindungan pengguna yang konsisten

- Bank akan bekerjasama rapat dengan MOF dan SC untuk **memperbaharui arkitektur pengawalseliaan amalan** bagi memperkukuh pengawalseliaan ke atas penyedia kredit pengguna bukan bank. Hal ini akan dicapai melalui perkara yang berikut:

  - Pertama, **penggubalan Akta Kredit Pengguna (Consumer Credit Act, CCA) yang dicadangkan**. Pertindihan tanggungjawab antara pihak berkuasa kawal selia dan jurang liputan dalam penyeliaan penyedia kredit pengguna telah menyebabkan keadaan tidak konsisten pada tahap perlindungan yang diberikan kepada pengguna. Menyedari tentang perkara ini, Bank dan SC, dengan sokongan MOF, sedang menerajui pembaharuan untuk merapatkan jurang ini melalui penggubalan CCA. Di bawah CCA yang dicadangkan, Lembaga Pengawasan Kredit Pengguna (Consumer Credit Oversight Board, CCOB) akan ditubuhkan untuk bertindak sebagai pihak berkuasa amalan bebas bagi menyelia penyedia kredit pengguna yang pada masa ini tidak tertakluk pada pengawasan amalan pengguna[15]. Dalam jangka panjang, fungsi ini dijangka berkembang untuk merangkumi penyedia kredit bukan bank lain yang kini berada di bawah bidang kuasa pelbagai Kementerian dan agensi, dengan tujuan untuk akhirnya beralih kepada struktur bersepadu bagi pengawalseliaan amalan kewangan di Malaysia.

  - Kedua, **Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (Ombudsman for Financial Services, OFS) dan Pusat Penyelesaian Pertikaian Industri Sekuriti (Securities Industry Dispute Resolution Center, SIDREC) akan disatukan** sebagai satu skim penyelesaian pertikaian bersepadu. Rangka kerja penyelesaian pertikaian bebas penting dalam usaha Bank untuk memastikan pengaturan penyelesaian yang berkesan tersedia kepada pengguna kewangan. OFS ditubuhkan untuk menyediakan penyelesaian pertikaian yang berkaitan dengan entiti yang dikawal selia oleh Bank, manakala SIDREC di bawah SC menyediakan perkhidmatan penyelesaian pertikaian kepada pelabur yang berurusan dengan produk, perkhidmatan dan institusi pasaran modal. Penyatuan OFS-SIDREC bertujuan untuk meningkatkan sinergi operasi skim penyelesaian pertikaian memandangkan peningkatan kompleksiti penyelesaian kewangan dan kekaburan garis pemisah antara aktiviti pasaran kewangan dan modal yang dijalankan oleh FSP.



[15] Syarikat pemajakan, syarikat pemfaktoran, pengutip hutang, pembeli pinjaman terjejas bukan bank, entiti yang menawarkan skim Beli Sekarang Bayar Kemudian.