Menggalakkan Sistem Kewangan yang Progresif dan Inklusif

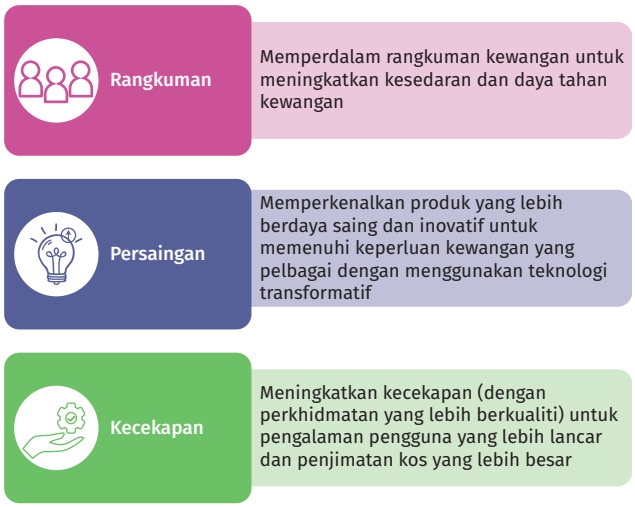
Pada tahun 2022, strategi Bank tertumpu pada usaha untuk menggalakkan sistem kewangan yang menyokong ekonomi yang lebih digital, pelbagai, inklusif, dan berdaya tahan terhadap perubahan iklim. Bank dipandu oleh objektif dan hasil yang diingini dalam Pelan Sektor Kewangan 2022-2026.

Memajukan Pendigitalan Perkhidmatan Kewangan

Pada tahun 2022, Bank meneruskan usaha untuk mewujudkan ekosistem yang kondusif untuk merangsang lagi inovasi, persaingan, dan kedinamikan. Antara bahagian yang penting dalam usaha ini adalah menyokong kemasukan peserta digital baharu dalam sektor kewangan. Bank-bank digital menawarkan perkhidmatan perbankan dalam talian tanpa rangkaian cawangan fizikal, dan ini membolehkan mereka mengatasi halangan geografi. Bank-bank digital dijangka akan memberikan tumpuan pada penggunaan teknologi inovatif yang boleh merangkumi penyelesaian yang lebih khusus berteraskan analisis data tanpa dikekang oleh keterbatasan sistem-sistem legasi. Tumpuan mereka terhadap pengalaman pengguna juga boleh memberikan lebih banyak kemudahan kepada pengguna. Bank-bank digital dijangka memberikan tumpuan kepada segmen yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan dan segmen yang tidak mendapat perkhidmatan kewangan, seterusnya akan memajukan agenda rangkuman kewangan dan mempertingkatkan penyertaan masyarakat dalam ekonomi. Pada bulan April 2022, Menteri Kewangan telah memberikan kelulusan bersyarat kepada lima pemohon bank digital. Bank-bank digital kini sedang menjalani semakan persediaan dari segi operasi dan mungkin akan memulakan operasi menjelang suku kedua tahun 2024. Pada tahun 2022, bank-bank digital telah mula melantik ahli-ahli pengurusan dan Lembaga Pengarah, merangka dasar-dasar utama dan prosedur kawalan, serta memuktamadkan infrastruktur digital. Bank-bank digital juga telah bekerjasama dengan pihak luar bebas untuk menjalankan semakan objektif ke atas tahap persediaan mereka. Bank juga akan menjalankan semakan persediaan dari segi operasi sebelum bank-bank digital memulakan operasi.

Sama seperti bank-bank digital, penanggung insurans dan pengendali takaful digital (Digital Insurers And Takaful Operators, DITO) baharu juga mungkin akan menyertai landskap kewangan Malaysia untuk memberikan rangkuman, persaingan pasaran, dan kecekapan yang lebih meluas terutamanya melalui cara digital (Gambar Rajah 1). DITO dijangka mencapai matlamat ini dengan mendorong model perniagaan yang baharu dan menawarkan pilihan produk yang lebih meluas. Pada bulan November 2022, Bank mengeluarkan Draf Dedahan (Exposure Draft) mengenai Rangka Kerja Pelesenan dan Pengawalseliaan untuk DITO. Hal ini bertujuan untuk memperkenalkan keperluan pelesenan yang setimpal dengan tahap kerumitan DITO pada peringkat awal operasi mereka. Sama seperti bank-bank digital, DITO yang baru diberikan lesen dikehendaki untuk mengikut fasa asas serta mematuhi keperluan pengurusan risiko yang mantap dan keperluan perlindungan pengguna. Dalam tempoh ini, DITO tertakluk pada keperluan yang dipermudah seperti bilangan minimum ahli jawatankuasa Syariah yang lebih rendah dan modal berbayar minimum yang lebih rendah. Bank mempunyai sasaran untuk memuktamadkan dokumen dasar dan menerima permohonan untuk lima lesen DITO pada tahun 2023.

Gambar Rajah 1: Tawaran Nilai bagi DITO



Sumber: Draf Dedahan Bank Negara Malaysia mengenai Rangka Kerja Pelesenan dan Pengawalseliaan untuk DITO

Bank mengekalkan tumpuan pada pengurusan risiko yang mantap dan perlindungan pengguna terhadap pemohon DITO

Bank juga telah membuat semakan pada dasar-dasar sedia ada untuk menyokong model dan penyelesaian perniagaan digital dengan lebih baik. Draf Dedahan mengenai Kaedah Kenali Pelanggan Anda Menerusi Platform Digital (Electronic Know-Your-Customer, e-KYC) telah dikeluarkan pada Februari 2023. Draf ini memperluas keperluan e-KYC sedia ada untuk merangkumi pembukaan akaun digital bagi perniagaan dan individu. Draf ini juga bertujuan untuk membantu institusi kewangan menggunakan kemajuan teknologi terkini dalam e-KYC dan pada masa yang sama memelihara integriti sistem kewangan.

Sandbox Pengawalseliaan Teknologi Kewangan (Sandbox) kekal sebagai saluran penting bagi industri kewangan untuk meneroka idea baharu. Pada tahun 2022, Sandbox telah menyokong sembilan inisiatif. Daripada jumlah ini, empat inisiatif baharu yang merangkumi penyelesaian *insurtech* dan Beli Sekarang, Bayar Kemudian (*Buy-Now-Pay-Later*) telah diuji. Berdasarkan pengalaman ini, Bank akan memperkenalkan penambahbaikan pada rangka kerja Sandbox. Draf dedahan Sandbox dijangka akan dikeluarkan pada suku pertama tahun 2023. Draf ini merangkumi dua penambahbaikan utama: (i) mempercepat masa pusingan untuk melaksanakan inovasi bagi institusi kewangan dengan keupayaan pengurusan risiko yang kukuh; dan (ii) memudahkan penilaian kelayakan untuk Sandbox.

Bank terus mempergiat penglibatan dengan industri dan pihak berkepentingan lain untuk memajukan agenda digital. Pada bulan Januari 2022, Bank menjadi tuan rumah bagi MyFintech Week edisi kedua. Acara dalam talian selama seminggu tersebut menyaksikan lebih 4,000 peserta dan penceramah mengambil bahagian dalam memacu peluang pendigitalan bagi pemulihan, kemampanan, dan rangkuman kewangan di Malaysia. Sorotan utama daripada acara tersebut diperincikan lagi dalam Gambar Rajah 2.

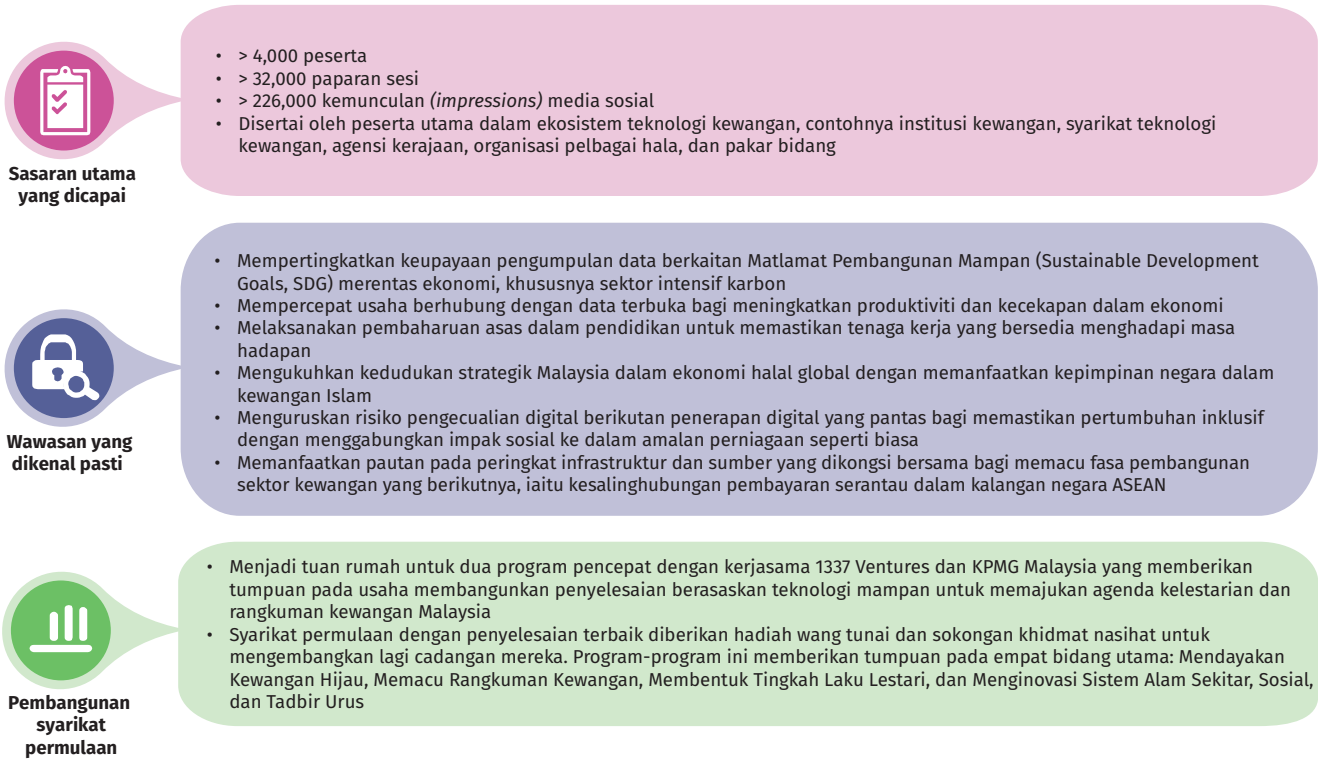
Memperkukuh Pasaran Kewangan

Pada tahun 2022, Bank telah melaksanakan beberapa inisiatif untuk memajukan lagi pasaran kewangan domestik. Inisiatif ini bertujuan untuk menambah baik akses pasaran, mudah tunai dan pengaturan tadbir urus. Bank menubuhkan jawatankuasa kecil khusus dalam Jawatankuasa Pasaran Kewangan (Financial Markets Commitee)[1] untuk pembangunan pasaran kewangan bon dalam negeri dan pasaran kewangan Islam.

Malaysia terus menggunakan pendekatan berbilang kadar dengan Kadar Tawaran Antara Bank Kuala Lumpur (Kuala Lumpur Interbank Offered Rate, KLIBOR) bersama-sama dengan Kadar Semalaman Malaysia (Malaysia Overnight Rate). Oleh itu, Bank telah mengekalkan penerbitan tempoh KLIBOR satu-, tiga-, dan enam-bulan untuk memberikan fleksibiliti kepada peserta pasaran dalam menetapkan harga produk kewangan berdasarkan pasaran asas yang aktif. Bank juga melantik semula 11 para pelapor KLIBOR untuk tahun 2023-2024. Berpandukan Dokumen Dasar Penetapan Kadar KLIBOR yang dikeluarkan pada bulan September 2021, para pelapor akan memastikan KLIBOR kekal teguh dan mewakili keadaan dalam pasaran asas.

[1] Jawatankuasa Pasaran Kewangan ditubuhkan pada tahun 2016 untuk berhubung dengan industri pasaran kewangan serta untuk menyemak dan merangka strategi yang komprehensif untuk pasaran kewangan borong.

Gambar Rajah 2: MyFintech Week 2022



Sumber: Bank Negara Malaysia, diadaptasi daripada penerbitan EY

Peniaga Utama (*Principal Dealers*, PD) adalah sangat penting dalam memastikan kestabilan dan pembangunan pasaran kewangan. PD membantu untuk membina sumber permintaan sekuriti yang stabil dan boleh dipercayai. Mereka menyediakan mudah tunai dalam pasaran sekunder dengan menumpukan sumber modal untuk menyerap kekurangan mudah tunai berkala. Mereka juga membina saluran pengedaran dan menyediakan maklumat pasaran termasuk harga, jumlah dan spread antara bida dengan tawaran. Pada tahun 2022, Bank telah menetapkan Rangka Kerja Peniaga Utama (Principal Dealership Framework) untuk memastikan PD kekal relevan. Penambahbaikan utama pada Rangka Kerja Peniaga Utama termasuk tumpuan yang lebih besar pada pembangunan pasaran kewangan, peningkatan insentif untuk memberikan sumbangan kepada mudah tunai dan ketelusan pasaran, serta menggalakkan persaingan yang sihat.

Meningkatkan Akses kepada Produk dan Perkhidmatan Kewangan

Meningkatkan titik akses kewangan

Bank ejen merupakan elemen penting untuk mencapai matlamat rangkuman kewangan pihak Bank. Bank ejen menyediakan akses mudah kepada perkhidmatan kewangan yang penting, khususnya untuk komuniti terpencil. Perkhidmatan ini termasuk deposit dan pengeluaran wang tunai, pemindahan dana, pembayaran bil, dan transaksi tambah nilai prabayar. Pada bulan Jun 2022, Bank telah menyemak Dokumen Dasar Perbankan Ejen untuk mengembangkan skop perkhidmatan kewangan yang ditawarkan oleh bank ejen. Kini, mereka dapat menyokong pembukaan akaun perbankan melalui protokol e-KYC, menjalankan perniagaan perkhidmatan wang, mengedarkan produk insurans mikro dan takaful mikro, serta menjalankan aktiviti kemasukan dan pengeluaran e-wang. Skop bank ejen yang diperluas dijangka akan mempunyai kesan positif yang besar terhadap rangkuman kewangan di Malaysia (Gambar Rajah 3).

Gambar Rajah 3: Perkhidmatan perbankan ejen di Malaysia

EB | ejen bank berdaftar

Penunjuk Prestasi Utama Perbankan Ejen
(Akhir bulan Disember 2022)



% daripada Mukim yang Mendapat Perkhidmatan Kewangan
96.2%
(2011: 46.4%)



Peserta Institusi Kewangan (Peserta IK)
6 Peserta IK
(2011: 2 Peserta IK)



% daripada Kawasan Dewan Undangan Negeri yang Mendapat Perkhidmatan Kewangan
100%
(2011: 72.9%)



Bilangan Transaksi
255.5 juta
(2012: 3.1 juta)

Sumber: Bank Negara Malaysia

Bank ejen kini tersedia di hampir semua mukim di Malaysia.

Sebagai tambahan kepada bank ejen sedia ada, Bank juga telah bekerjasama dengan industri untuk memperkenalkan Inisiatif Bank Bergerak. Bank bergerak[2] telah membantu meluaskan akses kepada perkhidmatan kewangan penting di kawasan yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan, termasuk khidmat nasihat[3] serta memainkan peranan untuk merangsang penggunaan perkhidmatan kewangan digital. Setakat akhir tahun 2022, 19 bank bergerak telah dilancarkan yang meliputi 39 mukim di tujuh negeri di Malaysia yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan. Bank bergerak telah menyokong lebih 3,182 pembukaan akaun perbankan baharu dan lebih 31,970 transaksi yang bernilai RM29.5 juta.

Memastikan akses berterusan kepada pembiayaan untuk perniagaan dan usahawan

Institusi kewangan Malaysia terus menyokong pemulihan ekonomi perusahaan kecil dan sederhana (PKS) dengan menyediakan pembiayaan yang diperlukan. Usaha ini membantu PKS menguruskan keperluan aliran tunai dan membuat pelaburan modal untuk mengembangkan perniagaan mereka. Setakat akhir tahun 2022, pinjaman dan pembiayaan terkumpul daripada sistem perbankan kepada PKS berkembang sebanyak 5.0% (2021: 5.7%)[4]. Pembiayaan melebihi RM154 bilion telah diluluskan kepada kira-kira 230,000 akaun PKS (2021: RM131 bilion kepada kira-kira 196,000 akaun). Aktiviti pengeluaran pinjaman merekodkan pengembangan sebanyak dua angka dengan jumlah sebanyak RM505 bilion disalurkan kepada PKS (2021: RM399 bilion).

Bagi menyokong PKS yang terjejas akibat banjir di seluruh negara pada tahun 2022, Bank telah mengaktifkan Kemudahan Bantuan Bencana 2022 (Disaster Relief Facility, DRF 2022). DRF 2022 menyediakan pembiayaan segera untuk PKS bagi mengurangkan kesan daripada banjir. Pembiayaan sedemikian digunakan untuk membaiki dan menggantikan aset-aset yang rosak seperti loji dan jentera serta sebarang modal kerja tambahan. Pada akhir bulan Disember 2022, institusi kewangan peserta telah meluluskan lebih RM200 juta di bawah DRF 2022 untuk pembiayaan bagi menyokong lebih 500 PKS dan perusahaan mikro.

Dana BNM untuk PKS (Dana BNM) melengkapkan lagi usaha bank-bank untuk menyokong keperluan

[2] Pada bulan Jun 2021, Kerajaan telah mengumumkan peruntukan sebanyak RM18 juta untuk Inisiatif Bank Bergerak di bawah Pakej Perlindungan Rakyat dan Pemulihan Ekonomi (PEMULIH). Objektif peruntukan ini adalah untuk meningkatkan akses kepada perkhidmatan perbankan asas bagi kawasan yang kurang mendapat perkhidmatan dengan titik akses kewangan yang tidak mencukupi di Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak.

[3] Khidmat nasihat kewangan yang disediakan oleh bank bergerak termasuk meningkatkan kesedaran tentang perkhidmatan kewangan digital dan penipuan kewangan, sokongan pendaftaran perkhidmatan kewangan digital dengan memuat turun aplikasi perbankan dalam talian pihak institusi kewangan, penjelasan tentang manfaat pelbagai produk kewangan termasuk insurans dan takaful, khususnya Perlindungan Tenang, dll.

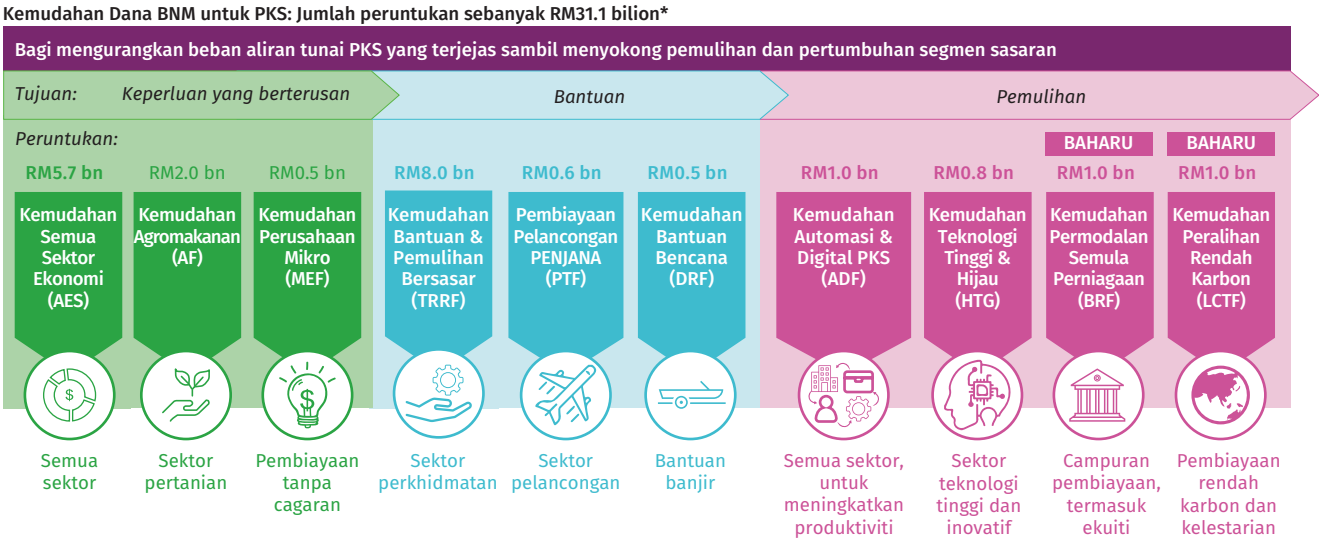
[4] Semua data pinjaman/pembiayaan daripada sistem perbankan dan IKP berdasarkan keperluan pelaporan statistik yang dikemas kini dan mungkin tidak dibandingkan secara langsung dengan data yang dilaporkan dalam terbitan sebelum ini.

pembiayaan PKS. Bank juga bermatlamat untuk memberikan insentif dan melibatkan pembiayaan swasta ke dalam bidang pertumbuhan baharu yang dikenal pasti. Pada tahun 2022, Dana BNM telah melakukan perubahan untuk menyokong pemulihan PKS dan pertumbuhan masa hadapan dengan lebih teguh. Pada bulan Februari 2022, Bank memperkenalkan dua dana baharu. Kemudahan Permodalan Semula Perniagaan (Business Recapitalisation Facility, BRF) membantu PKS menambah baik struktur atau meningkatkan perbelanjaan modal kerja mereka, manakala Kemudahan Peralihan Rendah Karbon (Low Carbon Transition Facility, LCTF) menyokong peralihan PKS ke arah operasi rendah karbon dan lestari. Kemudahan Teknologi Tinggi – Aspirasi Pelaburan Nasional (High Tech Facility – National Investment Aspirations, HTF-NIA) turut dipertingkatkan dan dijenamakan semula sebagai Kemudahan Teknologi Tinggi dan Hijau (High Tech and Green Facility). Dana ini bertujuan untuk menyokong PKS yang layak untuk membuat pelaburan yang dapat membantu merangsang pertumbuhan ekonomi, khususnya dalam bidang seperti teknologi digital, teknologi hijau dan bioteknologi.

Dengan kemudahan pembiayaan tambahan dan yang dipertingkatkan ini, jumlah pembiayaan yang tersedia melalui Dana BNM meningkat kepada RM31.1 bilion pada tahun 2022 daripada RM9.1 bilion pada tahun 2019. Pada tahun 2022, pembiayaan berjumlah RM22.6 bilion (2021: RM19.4 bilion) telah diluluskan kepada lebih 65,000 (2021: 53,000) PKS, dengan pengeluaran setakat ini berjumlah RM20.1 bilion (2021: RM16.4 bilion). Sila rujuk Gambar Rajah 4 untuk butiran lanjut tentang jenis kemudahan yang terdapat di bawah Dana BNM.

Kewangan sosial dijangka akan menjadi pemacu utama pembangunan sosial di Malaysia. Kewangan sosial melengkapi kewangan sektor awam dan penyelesaian kewangan yang didorong secara komersial untuk menggalakkan daya tahan sosial yang lebih kukuh di Malaysia. Salah satu contoh ialah iTEKAD[5]. Sejak fasa rintisnya pada tahun 2020, bilangan peserta dan sektor perniagaan terus meningkat. Pada tahun 2022, bilangan bank peserta di bawah program iTEKAD meningkat kepada sembilan bank daripada tiga bank pada tahun sebelumnya. Bersama-sama dengan rakan kongsi pelaksana mereka, sembilan bank peserta ini telah membuat komitmen untuk mendaftarkan lebih 4,000 peserta iTEKAD baharu dan menggerakkan hampir RM40 juta dana kewangan sosial yang pelbagai (termasuk derma, zakat, dan pelaburan impak sosial) pada tahun 2023. iTEKAD telah memberikan manfaat yang ketara kepada pesertanya termasuk peningkatan dalam pertumbuhan perniagaan, pekerjaan yang mampan, daya tahan kewangan, dan penerimaan digital. (Rujuk Gambar Rajah 5)

Gambar Rajah 4: Senarai kemudahan di bawah Dana BNM untuk PKS



*RM10 bilion yang diperuntukkan untuk Kemudahan Bantuan Khas (SRF) telah digunakan sepenuhnya dan ditutup untuk permohononan

Sumber: Bank Negara Malaysia

[5] iTEKAD ialah program kewangan sosial campuran yang menawarkan modal permulaan, pembiayaan mikro dan latihan berstruktur kepada usahawan mikro. iTEKAD menyasarkan segmen usahawan mikro yang baru bermula dan usahawan mikro sedia ada yang berpendapatan rendah.

Gambar Rajah 5: Penunjuk prestasi utama iTEKAD



Nota: Angka diperoleh daripada sampel peserta iTEKAD.

Sumber: Bank Negara Malaysia, institusi kewangan peserta iTEKAD

Sejak iTEKAD dilancarkan, Bank dan institusi kewangan telah memperoleh banyak pemahaman yang berharga. Berikutan peranan kewangan sosial yang semakin penting, institusi kewangan perlu mengatur strategi yang komprehensif di sepanjang rantaian nilai kewangan sosial, daripada pendaftaran peserta, peningkatan kemahiran peserta, sumber pendanaan hinggalah pemantauan impak untuk mencapai potensi kewangan sosial sepenuhnya (Gambar Rajah 6). Bank akan terus memainkan peranan yang aktif untuk menyokong industri bagi meluaskan jangkauan dan kejayaan program kewangan sosial seperti iTEKAD.

Menggalakkan tawaran produk kewangan yang inklusif

Perlindungan insurans dan takaful dapat memberikan bantuan yang berharga pada masa yang diperlukan, terutamanya bagi isi rumah atau individu yang mempunyai simpanan dan penampan kewangan yang tidak mencukupi. Produk Perlindungan Tenang (PT) memberikan perlindungan terhadap kerugian kewangan dan peristiwa buruk yang tidak dijangka. Produk ini memenuhi prinsip mampu milik, mudah diakses, menyediakan nilai yang baik, serta mudah difahami, dibeli, dan dituntut. Pada tahun 2022, inisiatif PT berkembang dengan ketara (Gambar Rajah 7) dengan sebanyak 4.9 juta polisi insurans/sijil takaful dibeli (2021: 1.7 juta) dan RM12.4 juta tuntutan dibayar (2021: RM10.2 juta). Inisiatif ini dapat dijayakan melalui rangka kerja pengawalseliaan yang sesuai untuk tujuan (*fit-for-purpose*) dan program Baucar Perlindungan Tenang[6] (Perlindungan Tenang Voucher, PTV) oleh Kerajaan yang diperkenalkan sejak tahun 2021. Rangka kerja pengawalseliaan PT menggalakkan penanggung insurans dan pengendali takaful (*insurers and takaful operators*, ITO) mempelbagaikan tawaran produk mereka bagi menggalakkan produk am dan saluran pengedaran untuk merangkumi saluran bukan tradisional. Kepelbagaian ini menambah baik pilihan dan akses pengguna kepada produk PT. Program PTV oleh Kerajaan menggalakkan golongan yang mudah terjejas untuk membeli dan mendapat pengalaman tentang perlindungan insurans dan takaful yang mereka mungkin tidak berminat untuk mengenali tanpa program sedemikian.

Program PTV telah menggariskan kepentingan amalan jualan yang baik, khususnya oleh pengantara.

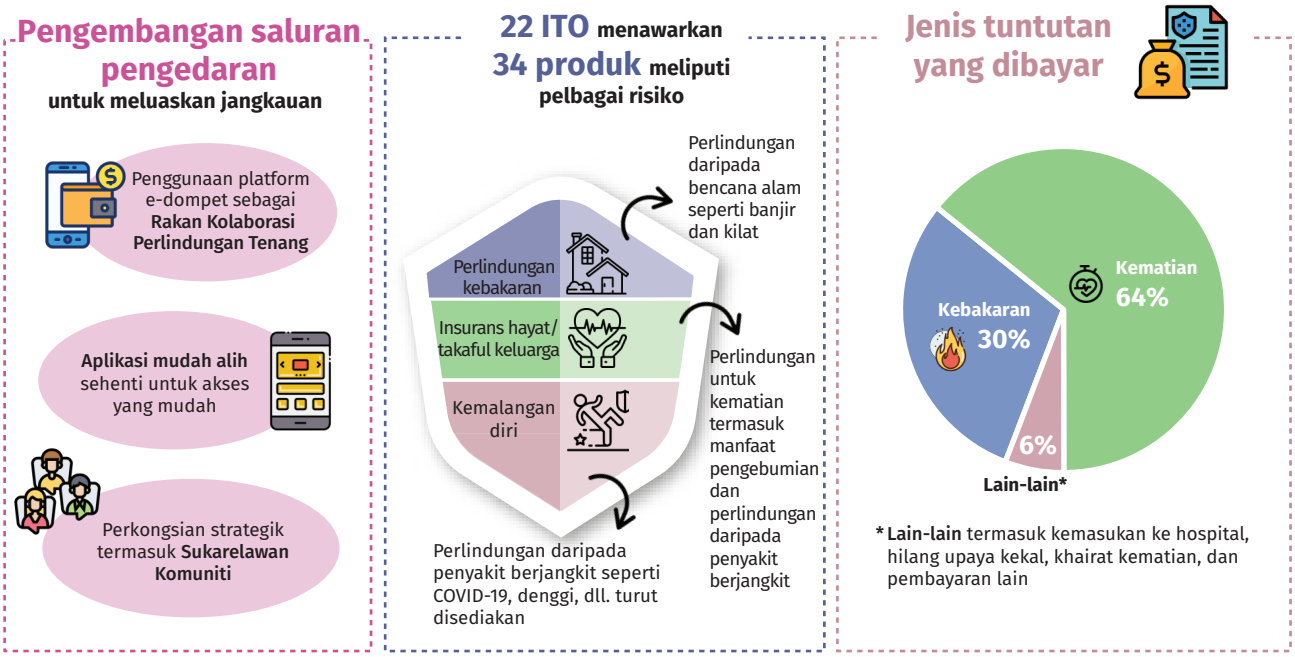
[6] Program PTV menyediakan baucar RM50 pada tahun 2021 dan baucar RM75 pada tahun 2022 kepada penerima Bantuan Keluarga Malaysia yang berkelayakan untuk membeli atau memperbaharui produk PT

Gambar Rajah 6: Peluang mengoptimumkan rantaian nilai kewangan sosial (SF)



Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 7: Prestasi Perlindungan Tenang



Sumber: Insurance Services Malaysia

Sesetengah ITO mempunyai jurang dalam pengawasan terhadap rakan kongsi pengedaran mereka yang berinteraksi dengan penerima PTV. Hal ini telah menyebabkan penerimaan aduan tentang penebusan baucar tanpa kebenaran daripada pengguna. ITO terlibat dikehendaki melaksanakan tindakan pemulihan dan menjalankan penilaian wajar yang lebih mantap terhadap rakan kongsi PT mereka sebelum pelantikan. ITO juga dikehendaki untuk memastikan pemantauan yang lebih berkesan dan melakukan pemeriksaan kualiti terhadap amalan jualan, pendaftaran pelanggan, dan proses penzahiran rakan kongsi PT mereka.

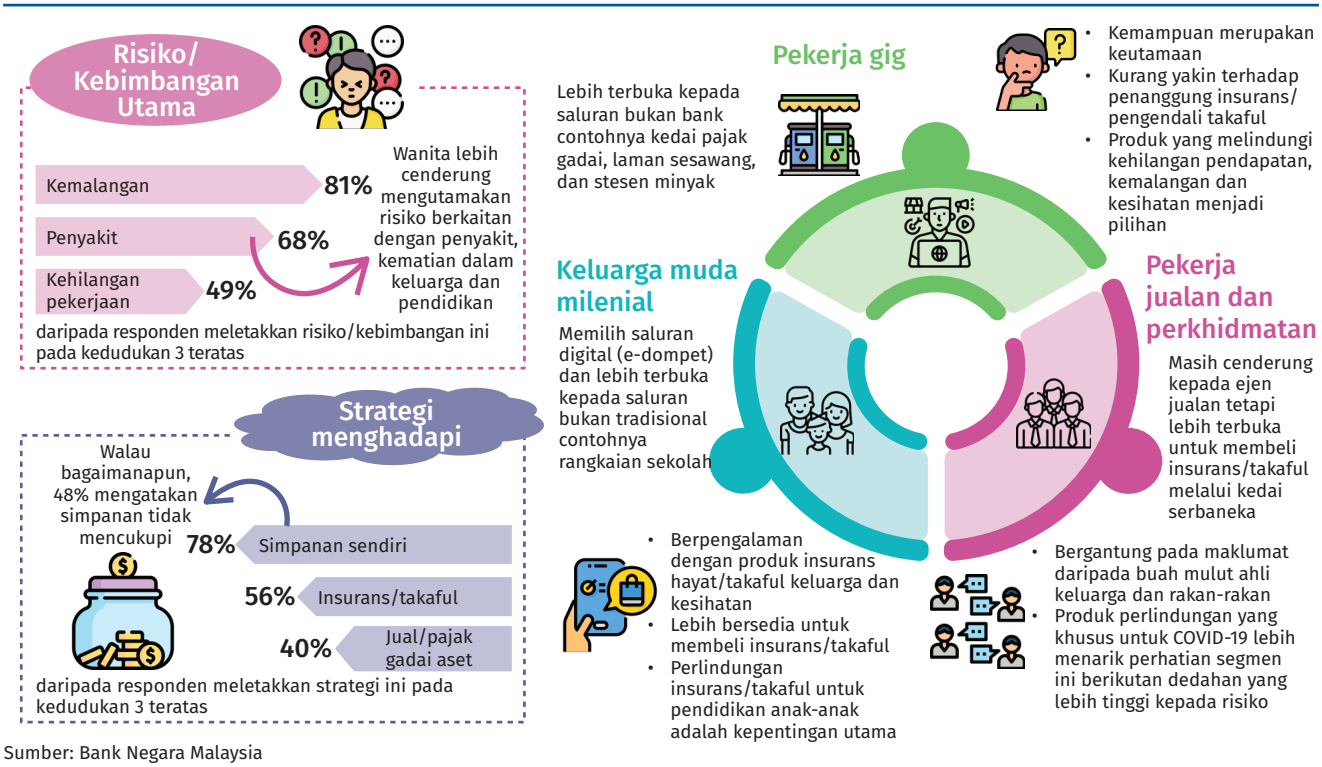
Satu kajian dari segi permintaan yang bertujuan untuk menyokong pertumbuhan pasaran insurans mikro dan takaful mikro yang mampan pada masa hadapan telah dijalankan pada tahun 2022. Kajian yang dijalankan oleh Bank dan industri insurans dan takaful memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang keperluan perlindungan dan tingkah laku penggunaan oleh tiga segmen yang semakin berkembang di Malaysia iaitu pekerja gig, keluarga muda generasi milenial, serta pekerja jualan dan perkhidmatan (Gambar Rajah 8). Untuk melengkapi kajian permintaan tersebut, data makro mengenai pengalaman skim mySalam[7] dengan tuntutan kemasukan ke hospital dan penyakit kritikal dikongsikan dengan ITO. Data ini memberi ITO kefahaman yang lebih mendalam tentang tingkah laku tuntutan dalam kalangan segmen sasaran yang lazim bagi pasaran insurans mikro dan takaful mikro. Maklumat ini akan memudahkan ITO merangka dan memperkenalkan lebih banyak produk insurans mikro dan takaful mikro yang berasaskan keperluan. Ini juga akan membantu ITO untuk merangka program pendidikan pengguna yang sesuai untuk mengekalkan permintaan pada masa hadapan.

Institusi kewangan pembangunan (IKP) sebagai penggerak utama untuk meningkatkan tahap inklusif dan akses kepada pembiayaan

Pada tahun 2022, pembiayaan IKP meningkat sebanyak 1.1% kepada RM163.4 bilion (2021: 3.6% kepada RM161.6 bilion), terutamanya dalam sektor isi rumah, pembinaan, dan perkilangan. Pembiayaan baharu yang diluluskan oleh IKP meningkat dengan ketara, iaitu sebanyak 16.3% (2021: -2.4%), mencapai 630,000 peminjam berpendapatan rendah dan 31,000 PKS, termasuk syarikat permulaan dan peminjam kali pertama. IKP juga kekal sebagai penyedia kredit utama untuk perusahaan mikro, mencakupi 84% daripada jumlah akaun pembiayaan mikro. Sokongan pembiayaan daripada IKP membolehkan lebih 10,000 perniagaan mencapai perolehan yang lebih tinggi dan lebih kurang 3,700 perniagaan meningkatkan skala operasinya, selain mewujudkan dan mengekalkan kira-kira 131,000 pekerjaan dalam ekonomi pada tahun 2022. Pencapaian penting yang lain oleh IKP diringkaskan dalam Gambar Rajah 9 di bawah.

Pada tahun 2022, Bank menyokong usaha IKP untuk melakukan inovasi produk dan membangunkan penyelesaian bagi merapatkan jurang dalam

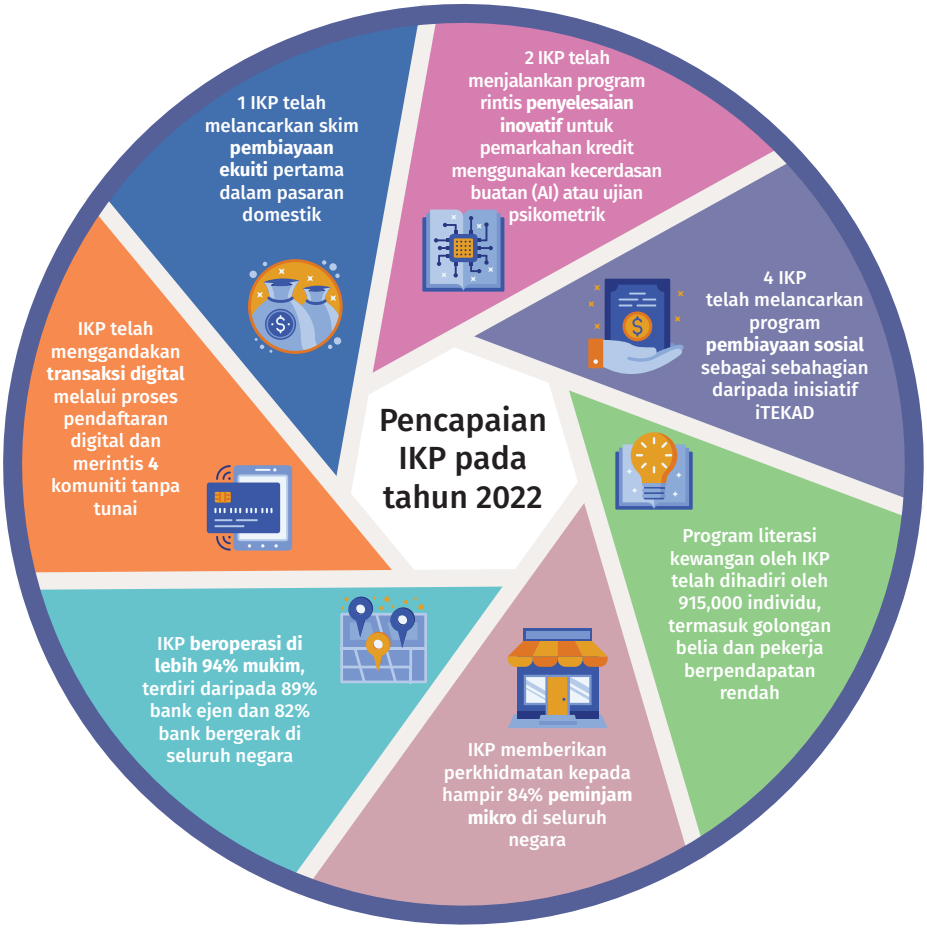
Gambar Rajah 8: Hasil utama kajian dari segi permintaan yang dijalankan secara bersama oleh industri insurans/takaful dan Bank



Sumber: Bank Negara Malaysia

[7] mySalam ialah skim bantuan pendapatan takaful percuma oleh Kerajaan yang memberikan perlindungan takaful kepada individu yang layak termasuk individu yang menerima bayaran bantuan khas kerajaan.

Gambar Rajah 9: Gambaran pencapaian institusi kewangan pembangunan (IKP) pada tahun 2022



Sumber: Bank Negara Malaysia

rangkuman kewangan. Bank memudahkan libat urus secara berkala antara IKP dengan syarikat-syarikat teknologi kewangan (*fintech*). Libat urus ini bertujuan untuk menggalakkan penerokaan penyelesaian untuk memupuk tingkah laku menabung, menyediakan pembiayaan ekuiti, dan mempertingkatkan kaedah penilaian kredit bagi pelanggan yang mempunyai maklumat kredit yang terhad (“*thin-file*” *customer*) dengan menggunakan Kecerdasan Buatan/ Pembelajaran Mesin (*Artificial Intelligence/Machine Learning*) atau kaedah penskoran kredit yang lain (contohnya analisis psikometri). Bank turut memudahkan IKP dalam melancarkan program kewangan sosial menerusi iTEKAD untuk meluaskan jangkauan kepada segmen yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan.

Untuk menambah baik kesan dan keberkesanan IKP dalam menggalakkan rangkuman kewangan, Bank memberikan tumpuan pada pelaksanaan dan penguatkuasaan Rangka Kerja Pengukuran Prestasi (Performance Measurement Framework, PMF) yang diperkenalkan pada tahun 2018 (Gambar Rajah 10). Bank bekerjasama rapat dengan IKP untuk memperhalus tadbir urus, sistem, dan sumber berkaitan PMF. Usaha ini menghasilkan pelaporan penunjuk dasar yang lebih baik oleh IKP dan penggunaan PMF yang lebih bermakna untuk mengesan hasil pembangunan jangka panjang. Keadaan ini membolehkan Bank menyediakan intervensi yang lebih menyeluruh apabila diperlukan. PMF juga mendorong IKP untuk mengambil tindakan proaktif bagi meningkatkan jangkauannya dan mengumpulkan pembiayaan daripada sektor swasta untuk industri yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan (contohnya bidang pertumbuhan baharu, perusahaan mikro, perusahaan sosial, pembiayaan hijau) dan segmen peminjam (contohnya segmen yang mudah terjejas, pelanggan “*thin-file*”).

Gambar Rajah 10: Empat penambahan yang dipantau di bawah Rangka Kerja Pengukuran Prestasi (Performance Measurement Framework, PMF)

Satu bidang keputusan teras PMF ialah pewujudan penambahan, iaitu peningkatan nilai sosial yang tidak mungkin berlaku dalam persekitaran komersial sepenuhnya.



Sumber: Bank Negara Malaysia

Merangsang pembaharuan struktur

Pada tahun 2022, Bank bekerjasama rapat dengan industri kewangan dan pihak berkepentingan lain untuk memperkenalkan pembaharuan utama bagi sektor insurans dan takaful di Malaysia. Pembaharuan ini dirangka khusus untuk menggalakkan hasil pengguna yang positif. Komitmen daripada pelbagai pihak berkepentingan diperlukan untuk memastikan pembaharuan ini dilaksanakan dengan jayanya serta berkesan dalam memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna.

ITO am telah memberikan komitmen terhadap visi untuk mewujudkan sistem penyelesaian tuntutan insurans dan takaful motor digital secara menyeluruh menjelang akhir tahun 2026. Hampir semua ITO am komited untuk melaksanakan fasa pertama pembaharuan tersebut, iaitu menyediakan penyelesaian digital untuk membantu individu yang terlibat dalam kemalangan jalanraya (*digital roadside assistance*) menjelang akhir tahun 2023. Maklumat mengenai proses penambahbaikan ekosistem motor oleh Bank terdapat dalam rencana "Memandu ke Masa Hadapan – Tuntutan Motor Digital". Pembaharuan ini akan mempertingkatkan pengalaman dan keyakinan pelanggan, mengurangkan ketirisan dan penipuan berkaitan tuntutan, serta memberi ruang untuk liberalisasi yang berterusan bagi tarif motor dan kebakaran.

Bank gigih untuk meneruskan pembaharuan struktur dalam industri insurans dan takaful perubatan dan kesihatan (*Medical and Health Insurance and Takaful*, MHIT). Hal ini seiring dengan usaha Kementerian Kesihatan untuk melaksanakan pembaharuan yang lebih meluas bagi menambah baik sistem penjagaan kesihatan di Malaysia. Matlamat Bank ialah memastikan perlindungan MHIT tetap dapat diakses dan mampan dalam jangka panjang. Bagi mencapai tujuan ini, Bank telah mengeluarkan Draf Dedahan untuk Perniagaan MHIT pada bulan Disember 2022. Draf Dedahan ini menetapkan kehendak semasa Bank bagi ITO untuk mematuhi amalan tingkah laku perniagaan yang adil dan bertanggungjawab terhadap pengguna. Draf Dedahan ini turut mencadangkan supaya ITO membangunkan produk MHIT dengan elemen perkongsian kos untuk menangani inflasi tuntutan

yang semakin meningkat dan mengekalkan kemampuan bayaran premium. Draf Dedahan ini memberikan saranan untuk ITO mempertingkatkan pengumpulan dan penyeragaman data tuntutan MHIT bagi menyokong pengurusan kawalan kos dan ketelusan perlindungan MHIT yang lebih baik. Usaha ini disokong oleh penyelesaian digital seperti platform pertukaran data tuntutan MHIT yang akan dibangunkan dan dirintis oleh industri insurans dan takaful pada tahun 2023. Platform ini akan membolehkan analisis tuntutan yang lebih menyeluruh dibuat di seluruh industri dan membuka peluang bagi penerbitan maklumat kos penjagaan kesihatan pada masa hadapan. Keadaan ini akan membolehkan pengguna membandingkan kos dan membolehkan pengguna membuat pilihan yang lebih baik berdasarkan maklumat yang mencukupi.

Langkah Selanjutnya

Pada tahun 2023, Bank akan terus memastikan sektor kewangan Malaysia kekal progresif dalam memberikan tindak balas terhadap perkembangan pasaran yang sedang pesat membangun dan terus inklusif dalam memenuhi keperluan penduduk Malaysia. Inisiatif Bank akan selaras dengan keutamaan pembangunan dan pengawalseliaan yang digariskan dalam Pelan Sektor Kewangan 2022–2026.

Pendigitalan perkhidmatan kewangan akan dipercepat apabila kemajuan teknologi terus berkembang. Sektor kewangan Malaysia perlu terus mencapai kemajuan dalam perjalanan transformasi digital yang sedang dilaksanakan. Bagi menyokong usaha ini, Bank akan memuktamadkan rangka kerja pelesenan bagi DITO dan membuat persediaan bagi memulakan operasi lima bank digital yang pertama di negara ini.

Kekukuhan infrastruktur digital nasional menetapkan asas bagi tahap pendigitalan perkhidmatan kewangan. Oleh itu, usaha untuk memajukan pembangunan infrastruktur digital di Malaysia akan memberikan manfaat kepada pelbagai sektor dan seluruh negara, termasuk peningkatan kecekapan oleh pengguna kewangan dan perniagaan yang menggunakan perkhidmatan kewangan digital. Bank akan terus bekerjasama dengan institusi kewangan dan agensi kerajaan berkenaan untuk merintis kes penggunaan data terbuka yang lebih banyak. Pada masa yang sama, Bank akan menggalakkan pelaksanaan rangka kerja Identiti Digital Nasional (National Digital Identity).

Sektor kewangan yang inklusif membantu untuk mewujudkan isi rumah, komuniti, serta ekonomi yang kukuh dan berdaya tahan dari segi kewangan. Oleh itu, penetapan visi yang jelas untuk melaksanakan strategi rangkuman kewangan adalah sangat penting. Usaha sedang diteruskan untuk bekerjasama dengan pihak berkepentingan bagi mendapatkan maklum balas tentang Kertas Perbincangan mengenai Rangka Kerja Rangkuman Kewangan 2023–2026 (Financial Inclusion Framework, FIF). Berikutan usaha ini, Bank akan memuktamadkan edisi kedua FIF pada akhir tahun 2023. FIF menggariskan inisiatif jangka sederhana untuk meningkatkan kesejahteraan kewangan dan taraf hidup penduduk Malaysia. Inisiatif ini termasuk menjelaskan cara bagi memastikan orang ramai mendapat akses kepada penyelesaian kewangan mampu milik dan memperkasakan pengguna untuk membuat keputusan kewangan yang baik.

Memandu ke Masa Hadapan – Tuntutan Motor Digital

Pada tahun 2022, Bank meneruskan seruannya kepada penanggung insurans dan pengendali takaful (*insurers and takaful operators*, ITO) am untuk menambah baik pengalaman dan hasil tuntutan pelanggan dengan beralih kepada penyelesaian digital. Seruan ini sejajar dengan aspirasi yang digariskan dalam Pelan Sektor Kewangan 2022–2026.

Mengapa perlu beralih kepada penyelesaian digital?

Pelbagai kesukaran wujud dalam proses tuntutan insurans dan takaful motor di Malaysia. Di tempat kemalangan atau kenderaan rosak, pengguna mungkin terdedah pada amalan yang memudaratkan. Pihak tidak bertanggungjawab yang muncul di tempat kejadian sering mengambil kesempatan terhadap mangsa kemalangan. Mereka mungkin mendesak mangsa membenarkan kenderaan mereka ditunda tanpa memaklumkan kepada ITO yang berkenaan, atau berurusan dengan pihak yang tidak diketahui untuk mengendalikan aspek-aspek tuntutan. Mangsa mungkin dikehendaki membayar fi untuk tindakan tersebut. Kenderaan rosak yang ditunda ke bengkel yang tidak diketahui reputasinya boleh meningkatkan kebimbangan tentang keselamatan berikutan penggunaan alat ganti yang tidak tulen atau kerja pembaikan yang tidak mencapai standard. Amalan yang tidak sihat ini akhirnya turut menyumbang kepada risiko penipuan insurans yang lebih besar dan tuntutan yang lebih tinggi akibat kos pembaikan dan alat ganti yang ditokok tambah. Selain itu, proses tuntutan secara manual dalam kalangan ITO sering kali menyebabkan masa yang lama diambil untuk meluluskan dan menyelesaikan tuntutan. Penyelesaian digital seperti laman sesawang atau aplikasi mudah alih boleh menangani isu-isu ini. Dengan menghubungkan setiap pihak dalam proses tuntutan, pendigitalan boleh memberikan pengalaman yang lebih cekap dan lancar kepada pengguna.

Ke arah transformasi pengalaman pelanggan

Kerjasama dalam kalangan ITO dan juga dengan pihak utama lain dalam rantaian nilai tuntutan adalah sangat penting untuk mencorakkan semula proses tuntutan motor digital secara menyeluruh. Hasil yang dihasratkan ialah pengalaman tuntutan yang lebih cepat, lebih telus dan lebih baik kepada pengguna. Bagi tujuan ini, sebuah pelan hala tuju pendigitalan lima tahun (2022–2026, Gambar Rajah 1) telah diperkenalkan kepada industri insurans dan takaful bagi melengkapi usaha mentransformasikan ekosistem tuntutan motor. Bank Negara Malaysia terus mengadakan libat urus serta bekerjasama dengan pihak berkepentingan lain, termasuk *insurtech*[1], agensi kerajaan dan pihak berkuasa yang berkenaan, kumpulan pengguna dan penyedia perkhidmatan untuk melaksanakan inisiatif utama yang digariskan dalam pelan hala tuju ini.

Apakah yang boleh pengguna jangkakan?

Pengguna boleh menjangkakan tawaran nilai yang lebih inovatif daripada ITO masing-masing. Mulai tahun 2023 hingga 2024, kebanyakan ITO dijangka melancarkan penyelesaian Bantuan Tepi Jalan Digital (*Digital Roadside Assistance*, DRA) melalui laman sesawang dan aplikasi mudah alih. Penyelesaian ini akan membolehkan pelanggan menguruskan semua aspek proses tuntutan mereka (Gambar Rajah 2) dengan mudah melalui aplikasi tersebut, iaitu dari saat kemalangan dimaklumkan kepada ITO sehinggalah penerimaan kenderaan yang telah dibaiki. Dalam kalangan ITO, penggunaan teknologi secara lebih meluas seperti telematik, analisis data dan automasi proses akan meningkatkan lagi kepantasan, kecekapan dan ketepatan proses tuntutan, di samping mengawal penipuan dengan lebih berkesan. Sebagai contoh, teknologi telematik boleh menghantar pemberitahuan secara automatik kepada ITO apabila kemalangan berlaku dan membantu memulakan proses tuntutan pengguna. Usaha ITO untuk mendidik pengguna tentang DRA dan menggalakkan penggunaannya akan turut dipergiat bagi meningkatkan kesedaran dan keupayaan pelanggan dalam menguruskan proses tuntutan.

[1] *Insurtech* ialah gabungan perkataan "insurans" dan "teknologi". Perkataan ini merujuk penggunaan teknologi secara inovatif untuk menambah baik proses perniagaan, kecekapan dan pengalaman pengguna dalam model perniagaan industri insurans dan takaful semasa termasuk pentadbiran, pengunderaitan, pengedaran dan tuntutan.

Gambar Rajah 1: Pelan Hala Tuju Lima Tahun bagi Ekosistem Tuntutan Insurans dan Takaful Motor

	Libat urus industri dan komunikasi strategik		*Pelancaran pendigitalan dan komitmen industri*		*Penyelarasan industri dengan pihak berkepentingan*
	2022	2023	2024	2025	2026
	Mengukuhkan standard amalan ITO mengenai penyelesaian tuntutan motor untuk menyokong pembaharuan		Melancarkan penyelesaian **Bantuan Tepi Jalan Digital** untuk pelanggan		**Kempen kesedaran untuk menggalakkan penggunaan penyelesaian digital** bagi memperkasa pengguna
	Melibatkan industri insurans dan takaful dalam **pelan tindakan untuk mencapai hasil yang dihasratkan** di bawah pelan hala tuju		Membenarkan pelanggan memilih bengkel secara digital dan memantau **geolokasi trak tunda**		Menyelaras dengan pengilang kereta untuk mengaktifkan **sensor pengesanan automatik kemalangan**
	Program pendidikan dan **kesedaran pengguna** berbilang tahun oleh ITO yang memberikan tumpuan pada: • **Hak pengguna** • **Proses pengemukaan tuntutan** • **Kepentingan berurusan dengan penyedia dan pembaik yang dibenarkan**		Membolehkan pelanggan **mengemukakan tuntutan secara digital** dan **menerima perkembangan status** tuntutan dan kerja pembaikan Mewujudkan **kod tatakelakuan** untuk pembaik motor dan **rangka kerja bebas untuk penyelesaian pertikaian**		Bekerjasama dengan agensi awam untuk melaksanakan **sistem laporan polis dalam talian untuk kemalangan** **Mendigitalkan dan mengautomasikan** penaksiran kerugian/kerosakan

Hasil yang dihasratkan

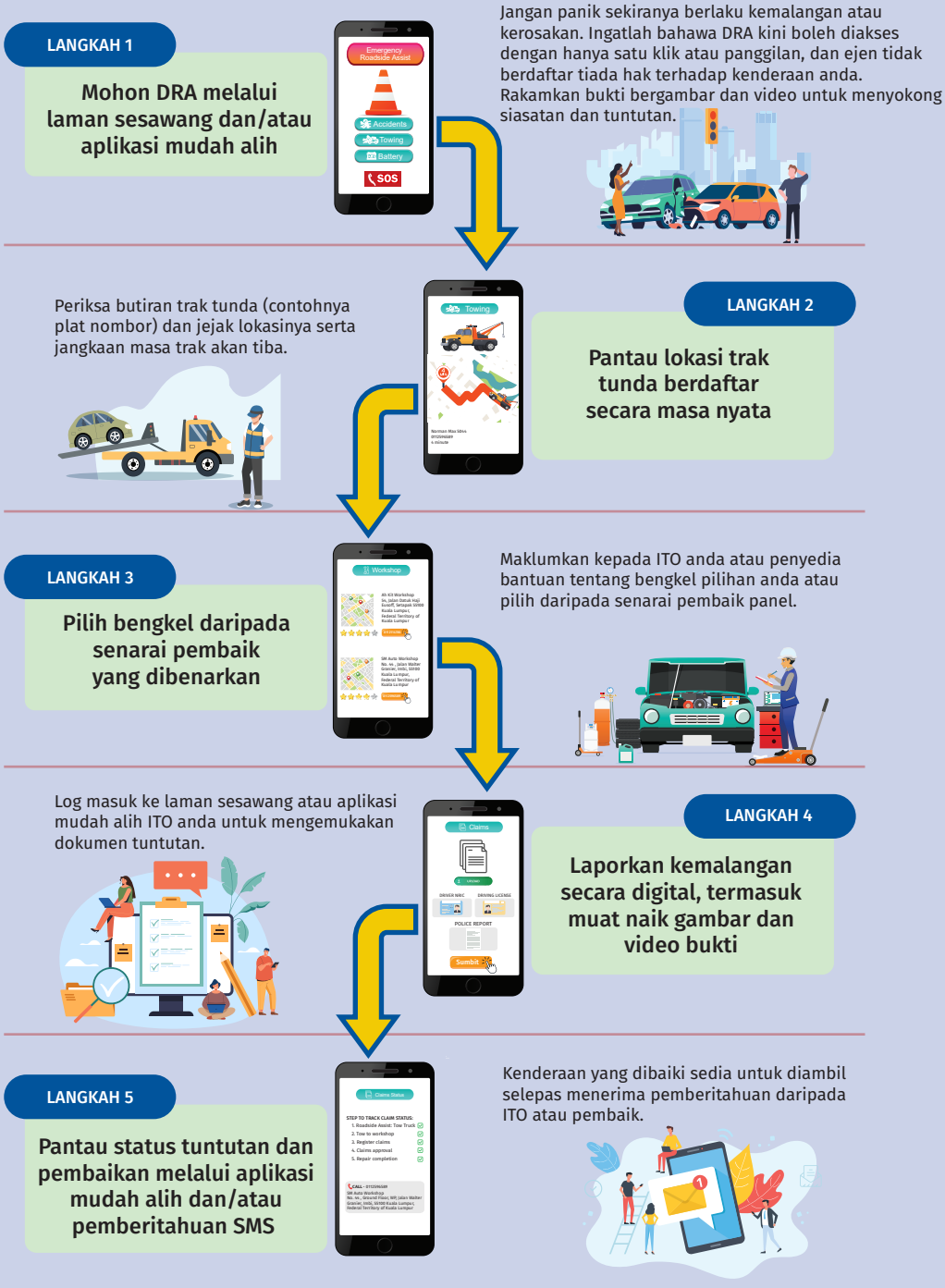
Ketepatan Masa | **Ketelusan** | **Transformasi Pengalaman Pengguna**



Makmal motor yang dianjurkan oleh Bank dan Fintech Association of Malaysia, dengan 125 perwakilan yang terdiri daripada CEO, ketua tuntutan/transformasi digital dan *insurtech*

Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 2: Proses tuntutan motor digital dari awal hingga akhir melalui aplikasi mudah alih



Nota: Gambar rajah di atas adalah untuk ilustrasi sahaja. Paparan antara muka pengguna yang sebenar mungkin berbeza-beza dalam kalangan ITO yang mengambil bahagian.

Sumber: Bank Negara Malaysia