Model Baharu Perniagaan Perkhidmatan Wang – Ke Arah Pemodenan dan Profesionalisme yang Lebih Mantap

Oleh Mark Lee Kian Meng dan Mohd Izwan Ali Mohd Long

Industri perniagaan perkhidmatan wang (money services business, MSB) di Malaysia yang terdiri daripada perniagaan pengiriman wang, perniagaan pengurupan wang dan perniagaan mata wang borong, telah ditransformasikan menjadi satu industri yang dinamik dan cekap, dengan perlindungan yang jauh lebih mantap untuk mencegah penggunaannya dalam jenayah kewangan. Sejak lima tahun yang lalu, industri ini telah mencatat pertumbuhan dua angka dalam segmen pengiriman wang dan pertukaran mata wang, dengan purata tahunan masing-masing 16.8% dan 16.2% setahun dari tahun 2012 sehingga tahun 2016. Dianggarkan kira-kira satu perempat daripada jumlah ini adalah daripada transaksi yang sebelum ini dijalankan menerusi saluran tidak rasmi. Pencapaian ini disokong oleh peningkatan yang ketara dalam bilangan pusat akses bagi perkhidmatan MSB dan persaingan yang lebih cekap yang seterusnya mengurangkan kos pengiriman wang sehingga kurang daripada 3%, iaitu di bawah paras sasaran 5% oleh Bank Dunia. Kualiti perkhidmatan juga dicerminkan menerusi amalan penyedia perkhidmatan wang yang lebih profesional dengan perlindungan yang lebih baik kepada pengguna.

Transformasi industri ini ialah hasil daripada pembaharuan menyeluruh yang dijalankan oleh Bank untuk meningkatkan rangka kerja pengawasan dan penyeliaan perniagaan perkhidmatan wang. Usaha ini bertujuan menambah baik persekitaran bagi menyediakan perkhidmatan pengiriman wang dan pertukaran mata wang yang berdaya saing, cekap dan selamat. Rencana ini akan memberikan gambaran keseluruhan transformasi sepanjang tempoh 2011 hingga 2016, dan keutamaan untuk terus membangunkan industri MSB pada masa hadapan, selaras dengan peranan utama Bank untuk menggalakkan rangkuman kewangan serta memelihara integriti dan keyakinan terhadap sistem kewangan.

Ciri-ciri industri sebelum tahun 2011

Sebelum tahun 2011, industri perkhidmatan wang menghadapi pelbagai cabaran. Industri pada ketika itu kurang kesepaduan memandangkan lebih 1,000 syarikat berlesen menjalankan perniagaan perkhidmatan wang dalam keadaan yang serba kekurangan untuk persaingan yang berkesan dan pertumbuhan yang mampan. Kira-kira 80% peserta industri adalah bersaiz kecil, tanpa sumber atau keupayaan untuk memenuhi keperluan pengawalseliaan dan mematuhi piawaian tingkah laku profesional yang diperlukan bagi memastikan pemantauan dan pengenalpastian risiko yang berkesan. Memandangkan perkhidmatan wang bercirikan intensif tunai, industri ini semakin terdedah kepada risiko untuk digunakan sebagai konduit bagi aktiviti pengubahan wang haram dan pembiayaan keganasan (money laundering and terrorism financing, ML/TF). Keadaan ini bertambah serius berikutan pertumbuhan pesat penyedia pengurupan wang dan pengiriman wang tidak berlesen yang menjalankan urus niaga tanpa rekod, termasuk oleh pekerja asing di negara ini. Keadaan sedemikian menyerlahkan kelemahan pengawasan untuk mencegah jenayah kewangan yang boleh menjejaskan keselamatan dan integriti industri dan sistem kewangan pada keseluruhannya.

Pelulusan Akta Perniagaan Perkhidmatan Wang 2011

Akta Perniagaan Perkhidmatan Wang 2011 (Money Services Business Act 2011, MSBA) yang diluluskan oleh Parlimen pada tahun 2011 telah merintis laluan untuk pembaharuan perundangan dan pengawalseliaan yang penting dalam industri MSB. Sebelum MSBA, aktiviti pengurupan wang, pengiriman wang dan mata wang borong ditadbir di bawah tiga perundangan yang berasingan iaitu Akta Pengurupan Wang 1998 yang telah dimansuhkan, Akta Sistem Pembayaran 2003 dan Akta Kawalan Pertukaran Wang 1953. Dengan menyatukan perundangan berasingan di bawah satu rangka kerja pengawalseliaan yang bersepadu dan diperkemas, tumpuan strategik yang jelas dapat diberikan terhadap pembangunan industri dan menggalakkan rangka kerja pengawalseliaan yang lebih jelas dan tekal. Ini juga penting untuk memastikan industri diselaraskan dengan objektif transformasi.

MSBA menyediakan rangka kerja pengawalseliaan tunggal dan bersepadu untuk aktiviti MSB. MSBA menghendaki syarikat MSB mematuhi piawaian tingkah laku profesional yang minimum, memberikan perlindungan yang lebih meluas kepada pengguna dan memperkukuh perlindungan terhadap aktiviti ML/TF. MSBA juga memperkenalkan kriteria pelesenan yang lebih tegas untuk memastikan hanya perniagaan yang berwibawa sahaja dibenarkan beroperasi dalam industri.

Strategi utama transformasi industri MSB

1. Pelaksanaan model operasi baharu untuk perkhidmatan wang

Pelaksanaan model baharu untuk MSB sebagai pemangkin utama bagi perubahan struktur dalam industri merupakan satu elemen penting MSBA. Model baharu ini memaparkan tiga perubahan penting:

- Pelaksanaan rejim pengawalseliaan seimbang iaitu pengawalseliaan yang setara dengan skala, skop dan kompleksiti syarikat MSB. Ini termasuk keperluan pengawalseliaan berperingkat supaya syarikat MSB beroperasi pada tahap yang setara dengan keupayaan kewangan dan operasi, serta penggunaan pendekatan berasaskan risiko untuk langkah Pencegahan Pengubahan Wang Haram/ Pencegahan Pembiayaan Keganasan (Anti Money Laundering/ Counter Financing of Terrorism, AML/CFT). Pengaturan ini telah membantu syarikat-syarikat bersaiz kecil untuk memenuhi keperluan pengawalseliaan yang sewajarnya, dan pada masa yang sama memastikan peningkatan risiko dalam syarikat-syarikat yang lebih besar atau dalam segmen perniagaan tertentu terus diurus dengan berkesan;
- Skop perniagaan yang diperkembang membolehkan sesebuah syarikat MSB mengendalikan perniagaan pengiriman wang, pengurupan wang dan mata wang borong di bawah satu entiti tunggal, tertakluk pada tahap keberkesanan dalam pelaksanaan pematuhan, tadbir urus dan standard pengurusan. Hal ini telah meningkatkan daya maju syarikat MSB dan membolehkan kemasukan pelaburan untuk membina keupayaan kewangan dan operasi yang lebih kukuh. Pada tahun 2012 hingga 2015, keberuntungan keseluruhan syarikat MSB meningkat dengan ketara dengan purata tahunan sebanyak 47% secara keseluruhannya; dan
- Pelaksanaan pengaturan prinsipal-ejen yang membolehkan syarikat MSB yang lebih besar melantik syarikat yang lebih kecil sebagai ejen mereka. Pengaturan ini menambah baik syarat pemantauan dan penyeliaan aktiviti MSB dengan lebih berkesan dan juga memainkan peranan penting untuk meminimumkan gangguan berikutan pelarasan yang perlu dilaksanakan oleh syarikat-syarikat yang lebih kecil bagi mematuhi keperluan pengawalseliaan yang telah diperkukuh. Pengaturan baharu ini membolehkan syarikat-syarikat yang lebih kecil terus memberikan perkhidmatan kepada masyarakat setempat dengan memanfaatkan sistem operasi dan kawalan yang disediakan oleh prinsipal berikutan keperluan untuk memenuhi obligasi pematuhan yang semakin meningkat. Bagi pihak prinsipal, pengaturan ini memberi mereka peluang untuk mengembangkan dan membangunkan perniagaan mereka pada kos yang lebih rendah.

Dalam tempoh 18 bulan sejak penguatkuasaan MSBA, semua syarikat MSB yang sedia ada telah dinilai semula mengikut kriteria pelesenan yang lebih tegas bagi mengesahkan kelayakan mereka untuk terus menjalankan perniagaan perkhidmatan wang. Antaranya termasuklah penilaian kemampuan dan ketersediaan mereka untuk memenuhi obligasi pematuhan, serta integriti pihak yang memegang tanggungjawab utama dalam perniagaan. Syarikat yang dikenal pasti terlibat dalam aktiviti yang tidak dibenarkan yang berkaitan dengan jenayah kewangan dikehendaki memberhentikan operasi mereka dan dikenakan tindakan penguatkuasaan. Syarikat yang lebih kecil dan mempunyai sumber yang terhad digalakkan menjadi ejen supaya kemampuan mereka untuk memenuhi obligasi pematuhan dapat dipertingkatkan.

Setelah penilaian semula dijalankan, 103 syarikat MSB dikehendaki memberhentikan operasi mereka, manakala 67 syarikat telah menjadi ejen. Syarikat MSB berlesen terus tertakluk pada penilaian berkala sebagai sebahagian proses pembaharuan lesen mereka. Pada akhir tahun 2016, bilangan syarikat MSB berlesen menurun kepada 354 buah apabila lebih banyak syarikat memilih untuk menjadi ejen atau keluar daripada industri disebabkan oleh kegagalan pematuhan yang ketara atau penglibatan dalam aktiviti haram.

2. Menggalakkan pematuhan yang kukuh

Peningkatan tahap pematuhan oleh seluruh industri merupakan keutamaan penting program transformasi. Bank menggunakan pendekatan serampang dua mata merangkumi aktiviti penyeliaan yang dipertingkat dan inisiatif pendidikan pematuhan yang intensif. Hasil pemerhatian daripada penyeliaan yang dijalankan oleh Bank di premis MSB akan dikongsikan dengan syarikat MSB supaya tindakan yang khusus untuk memperbaiki kualiti dan keberkesanan pengawasan pengurusan dan kawalan operasi dapat dikenal pasti. Perhatian khusus diberikan pada kawalan penyimpanan rekod dan langkah-langkah AML/CFT. Kegagalan syarikat untuk mematuhi keperluan yang lebih serius akan dikenakan tindakan penguatkuasaan yang tegas, termasuklah pembatalan lesen MSB atau lesen tidak diperbaharui, dan pendakwaan individu utama yang bertanggungjawab.

Untuk menyokong perbincangan dan interaksi penyeliaan ini, Bank telah membangunkan dan melaksanakan program pendidikan pematuhan yang berstruktur bagi meningkatkan pemahaman dalam kalangan syarikat MSB mengenai obligasi pematuhan mereka. Hampir 100 bengkel pendidikan telah dianjurkan di seluruh negara sepanjang tempoh lima tahun dengan rancangan berterusan untuk mengulangi dan mengemas kini program pada masa hadapan, jika perlu.

3. Memperkukuh aturan industri

Bank telah menggalakkan dan membantu menubuhkan Persatuan Perniagaan Perkhidmatan Wang Malaysia (Malaysian Association of Money Services Business, MAMSB) pada tahun 2013. MAMSB memainkan peranan penting untuk membina keupayaan syarikat MSB menerusi program latihan dan pendidikan yang bertujuan meningkatkan prestasi dan tahap pematuhan khususnya dalam bidang berkaitan dengan AML/CFT, pelaporan kewangan, kawalan operasi dan amalan terhadap pengguna. Selain itu, MAMSB juga memainkan peranan utama untuk menyokong peningkatan piawaian profesional serta merupakan satu saluran penting antara Bank dengan industri untuk membincangkan isu-isu pengawalseliaan, isu pengguna dan keutamaan dalam pembangunan industri.

Pencapaian utama MAMSB termasuklah:

- Mengamalkan kod etika profesional bagi syarikat MSB yang diperkukuh dengan penubuhan unit disiplin dalam MAMSB untuk menguatkuasakan pematuhan terhadap kod etika itu;
- Membangunkan Pelan Strategik MSB bagi tempoh lima tahun yang menetapkan keutamaan yang akan dilaksanakan oleh industri dalam menyokong objektif pemodenan;
- Menerajui komunikasi dengan orang ramai serta pengaturan industri untuk memberikan maklumat dan khidmat nasihat kepada orang ramai mengenai isu-isu penting seperti penarikan balik wang kertas rupee India (INR) 500 dan INR1000 di India dan permintaan mendadak terhadap pound United Kingdom (GBP) berikutan undian *Brexit*; dan
- Menubuhkan Kumpulan Pegawai Pematuhan MSB (MSB Group of Compliance Officers, GOCO) untuk menyokong dan membantu melaksanakan inisiatif bagi meningkatkan kemahiran dan keberkesanan pegawai pematuhan. Menerusi bantuan GOCO, MAMSB telah memperkenalkan keperluan latihan mandatori mengenai pematuhan terhadap keperluan AML/CFT untuk semua pegawai pematuhan dan sedang dalam proses untuk membantu semua pegawai pematuhan dalam industri mendapatkan akreditasi bagi mengiktiraf kemahiran mereka.

4. Menggalakkan persaingan dan meningkatkan kesedaran pengguna

Dasar utama program transformasi juga melibatkan langkah-langkah untuk menggalakkan persaingan yang berkesan dan mendidik orang ramai untuk mengenal pasti dan menggunakan saluran rasmi, termasuk saluran bukan bank untuk transaksi pengiriman wang dan pengurupan wang. Berdasarkan hasil tinjauan yang dijalankan oleh Bank, faktor utama yang menyebabkan saluran tidak rasmi masih digunakan disebabkan kurangnya kesedaran orang ramai mengenai kewujudan saluran perkhidmatan wang bukan bank yang dibenarkan. Program kesedaran dan pendidikan pengguna secara meluas telah dianjurkan oleh Bank dengan kerjasama industri MSB. Bank dan industri bekerjasama dengan kedutaan asing, pihak berkuasa dan organisasi berkaitan dalam sektor swasta untuk meningkatkan kesedaran mereka tentang akses kepada penyedia perkhidmatan wang yang dibenarkan, kelebihan berurusan dengan penyedia yang dibenarkan dan risiko menggunakan saluran tidak rasmi.

Sebagai sebahagian daripada usaha untuk meningkatkan ketelusan dan keberkesanan aktiviti jangkauan, Bank bekerjasama dengan Bank Dunia pada bulan November 2015 untuk menjadikan Johor Bahru sebagai bandar raya peneraju Greenback yang pertama di Asia. Projek Greenback 2.0 bertujuan meningkatkan kecekapan pasaran untuk pengiriman wang menerusi pendekatan inovatif dengan tumpuan diberikan pada segmen migran. Bank turut memperluas jangkauan projek ini kepada perusahaan kecil dan sederhana (PKS) berikutan penglibatan PKS dalam aktiviti pengiriman wang merentas sempadan yang semakin meningkat. Inisiatif ini julung kali dimasukkan dalam skop Projek Greenback.

Inisiatif yang dilaksanakan di bawah Projek Greenback 2.0 merangkumi pengenalan kepada aplikasi mudah alih Pick Remit yang menyediakan cara mudah untuk pengguna mencari syarikat MSB dan membandingkan kos dan perkhidmatan yang ditawarkan. Pendekatan baharu untuk jangkauan dan interaksi dengan orang ramai juga telah siap dan diuji dengan hasil yang positif. Rancangan sedang dibuat untuk memperkenalkan pendekatan berkesan yang sama di negeri-negeri lain di Malaysia.

Dalam segmen mata wang borong, Bank telah mengeluarkan lesen baharu kepada syarikat yang menjalankan perniagaan mata wang borong untuk menggalakkan fungsi pasaran yang cekap. Pengeluaran lesen jenis ini merancakkan persaingan operasi mata wang borong yang sebelum ini didominasi oleh sebilangan kecil institusi perbankan yang mengehadkan akses kepada syarikat MSB untuk memperoleh dan menjual stok mata wang asing. Pada masa ini, enam pemborong mata wang bukan bank beroperasi di seluruh Malaysia, selaku pelengkap kepada bank-bank bagi memastikan bekalan pelbagai mata wang yang cukup untuk syarikat pengurupan wang. Langkah ini berjaya mengurangkan dengan ketara insentif bagi syarikat MSB memperoleh mata wang daripada saluran tidak rasmi dan sumber di luar Malaysia yang tidak sah.

Gambar Rajah 1

Ringkasan Strategi dan Pencapaian Utama Transformasi Industri MSB

Strategi Utama

1. **Melaksanakan model perniagaan baharu**
2. **Menggalakkan pematuhan yang kukuh**
3. **Memperkukuh pengaturan industri**
4. **Menggalakkan persaingan dan meningkatkan kesedaran pengguna**

Ringkasan Pencapaian

	Kesan
1. Pengurangan ketidaksepaduan, dengan peningkatan daya maju syarikat MSB	• Bilangan syarikat MSB berlesen berkurang daripada lebih 1,000 pada akhir tahun 2010 kepada 354 pada tahun 2016. • Syarikat kecil dengan perolehan kurang daripada RM30 juta mencakupi 27% daripada jumlah bilangan syarikat MSB berlesen pada tahun 2016, berbanding dengan kira-kira 80% pada akhir tahun 2010. • Kemunculan syarikat MSB domestik yang lebih besar dan kukuh dengan aspirasi serantau yang berdaya maju. • Prestasi kewangan syarikat MSB lebih kukuh, dengan pertumbuhan purata tahunan keseluruhan bagi keberuntungan sebanyak 47% antara tahun 2012 hingga 2015.
2. Akses kepada perkhidmatan yang lebih luas	• 2,963 cawangan dan ejen syarikat MSB berlesen di seluruh negara (tahun 2012: 2,518). • 10 syarikat menyediakan perkhidmatan pengiriman wang mudah alih dan/atau dalam talian (tahun 2012: 4).

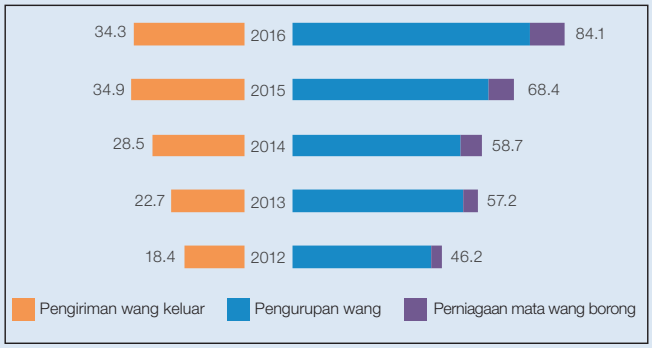
3. Peningkatan penggunaan saluran pengiriman wang yang dibenarkan

Pertumbuhan	Pengiriman Wang Keluar	Pertukaran Mata Wang Runcit	Mata Wang Borong
CAGR (2012-2016)	16.8%	14.5%	32.6%
2011-2012	17.3%	1.3%	t.d.

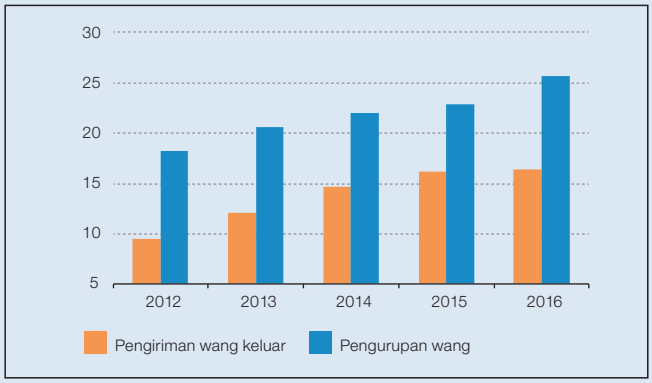
Rajah 1

Peningkatan Transaksi MSB yang Stabil

(a) Nilai (RM bilion)



(b) Jumlah (juta)



Sumber: Bank Negara Malaysia

- Pengiriman wang untuk tujuan perniagaan yang disalurkan menerusi penyedia perkhidmatan pengiriman wang bukan bank meningkat enam kali lebih banyak dalam tempoh empat tahun daripada RM100 juta pada tahun 2013 kepada RM653 juta pada tahun 2016, didorong oleh pengiriman wang yang lebih tinggi oleh PKS.
- Di bawah Projek Greenback 2.0 di Johor Bahru, kira-kira 170,000 pelanggan baharu telah berdaftar dengan syarikat MSB berlesen dalam tempoh 13 bulan dan kos purata pengiriman wang berkurang kepada 2.02% pada tahun 2016 daripada 3.33% pada tahun 2015.

4. Peningkatan pematuhan pengawalseliaan

- Maklum balas positif mengenai industri MSB dalam bidang pematuhan AML/CFT, berdasarkan Penilaian Bersama oleh Kumpulan Asia/Pasifik Mengenai Pengubahan Wang Haram (Asia/Pacific Group on Money Laundering) pada tahun 2015. Maklum balas ini menunjukkan peningkatan ketara industri dalam pematuhan terhadap langkah AML/CFT terutamanya dari segi penyimpanan rekod, pelaksanaan

	program pematuhan AML/CFT yang mantap dan penggunaan sistem berasaskan IT oleh seluruh industri untuk menyokong pematuhan pengawalseliaan. • Kemajuan yang berterusan juga telah dicapai dalam pelaksanaan pendekatan berasaskan risiko untuk langkah AML/CFT oleh syarikat MSB sejak bulan Januari 2015.
5. Peningkatan kecekapan dan kualiti perkhidmatan	• Purata kos pengiriman wang berkurang daripada 3.15% pada tahun 2012 kepada 2.85% pada tahun 2016, di bawah sasaran Bank Dunia sebanyak 5%. • Hasil positif daripada tinjauan pengalaman pelanggan terhadap syarikat MSB yang dijalankan oleh Bank pada tahun 2014 menunjukkan peningkatan ketara dalam aspek imej keseluruhan, kecekapan perkhidmatan serta ketelusan dan penzahiran maklumat kepada pelanggan.

Melangkah ke Hadapan

Bank akan terus bekerjasama dengan industri MSB untuk meningkatkan lagi kecekapan perkhidmatan wang, menggalakkan keadaan pasaran pertukaran mata wang yang teratur, khususnya ketika tempoh ketidaktentuan yang ketara serta menggalakkan penggunaan saluran yang dibenarkan untuk perkhidmatan wang. Secara khusus, inisiatif pada masa hadapan akan memberikan tumpuan pada:

- **Meningkatkan kadar penerimaan sektor formal bagi pengiriman wang**
  Bank akan meneruskan usaha untuk meningkatkan pindahan daripada saluran pengiriman wang tidak formal kepada saluran formal, khususnya untuk pengiriman wang pekerja asing. Strategi utama bagi usaha ini adalah dengan memperluas pengiriman wang secara elektonik (e-pengiriman wang). Usaha ini melibatkan penyampaian penyelesaian secara digital dengan menyeluruh bagi membolehkan perkhidmatan tanpa wang tunai dan lebih mesra pengguna. Kemudahan pembayaran gaji pekerja asing melalui e-dompet (e-wallet) atau saluran perbankan akan turut dibangunkan bagi menggalakkan penggunaan e-pengiriman wang.

- **Menggalakkan pendigitalan perkhidmatan wang**
  Bank berusaha untuk menggalakkan penggunaan teknologi kewangan (FinTech) bagi meningkatkan kemudahan dan kecekapan perkhidmatan wang untuk memperluas penggunaan saluran MSB yang formal. Usaha ini termasuk menyediakan persekitaran yang diperlukan bagi pendigitalan perkhidmatan MSB menerusi saluran dalam talian dan mudah alih untuk mengurangkan kos dan penggunaan wang tunai. Pembangunan saluran ini juga bertujuan mengatasi cabaran logistik yang menghalang beberapa segmen pekerja asing daripada menggunakan saluran pengiriman wang yang dibenarkan. Pada masa ini, Bank sedang membantu dua syarikat untuk menyediakan penyelesaian MSB digital menerusi *Sandbox* Pengawalseliaan Bank (Regulatory Sandbox) termasuk pengaturan Rakan-ke-Rakan (Peer-to-Peer, P2P). Pengaturan ini memanfaatkan platform aplikasi mudah alih yang memudahkan padanan hampir masa nyata (real-time matching) bagi urus niaga pengurupan dan pengiriman wang.

  Bank juga menjalankan penilaian yang lebih meluas terhadap peraturan semasa yang menghendaki penyedia perkhidmatan kewangan termasuk syarikat MSB membuat pengesahan pelanggan secara bersemuka. Kajian semula ini bertujuan mempertimbangkan penggunaan biometrik dan kaedah pengenalpastian pelanggan secara digital lain bagi menyokong pendigitalan perkhidmatan wang, khususnya untuk urus niaga berisiko kecil. Usaha ini akan mengambil kira daya maju pengaturan lain (compensating arrangements) yang diperlukan untuk melindungi integriti urus niaga MSB, dan perkembangan global untuk menggalakkan ketekalan rejim AML/CFT.

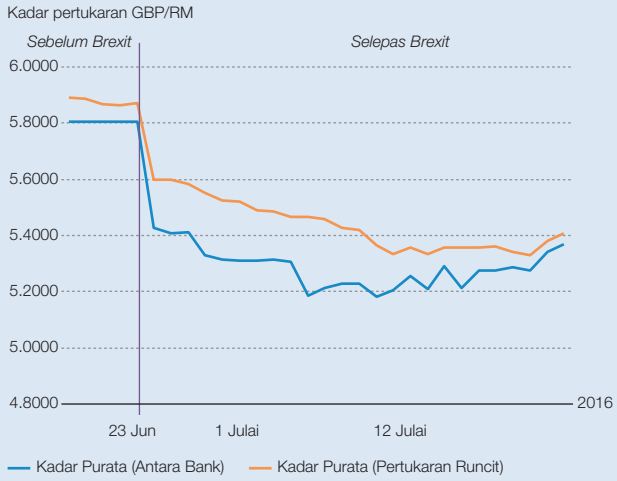
- **Menambah baik pendekatan pengawasan, penyeliaan dan penguatkuasaan**
  Bank telah melaksanakan program penyeliaan dan pengawasan yang lebih baik dengan memanfaatkan analisis data (data analytics) untuk membantu mengenal pasti dan memantau risiko industri dengan lebih baik. Usaha ini akan membolehkan Bank menjalankan penyeliaan yang lebih bersasaran terhadap syarikat MSB berlesen dan membantu

penyiasatan terhadap aktiviti yang tidak dibenarkan. Selain itu, penambahbaikan yang sewajarnya terhadap MSBA sedang dipertimbangkan bagi membolehkan penguatkuasaan yang tepat pada masanya dan berkesan terhadap ketidakpatuhan dan aktiviti perkhidmatan wang yang tidak sah.

- **Memudahkan aturan pasaran yang cekap untuk mengurus dedahan mata wang**
  Bank akan melaksanakan beberapa inisiatif bagi memudahkan syarikat MSB mendapat akses yang lebih luas kepada penyelesaian pengurusan kewangan bagi membolehkan industri bertindak balas dengan lebih berkesan terhadap perubahan dalam keadaan pasaran. Inisiatif ini termasuk memudahkan pengaturan untuk syarikat MSB melindung nilai dedahan mata wang mereka dengan institusi perbankan. Bank juga akan mengkaji semula pengaturan semasa antara pemborong mata wang dengan pengurup wang dari aspek perancangan, usaha mendapatkan sumber dan pengedaran mata wang bagi menggalakkan mekanisme pasaran yang berfungsi dengan baik pada peringkat institusi dan industri. Di samping dapat memenuhi permintaan terhadap mata wang dan membolehkan penentuan harga yang lebih cekap, mekanisme pasaran yang berfungsi dengan baik juga penting terutamanya dalam tempoh ketidaktentuan yang meningkat apabila geseran pasaran (market friction) boleh mengakibatkan ketidakjajaran antara kadar pertukaran runcit dengan antara bank (seperti ditunjukkan dalam Rajah 2);

Rajah 2

Pergerakan Harian Kadar Pertukaran Runcit dan Kadar Antara Bank bagi GBP/RM Selepas Brexit



Sumber: Bank Negara Malaysia dan Reuters

- **Menggiatkan pendidikan, kesedaran dan profesionalisme**
  Bank dengan kerjasama MAMSB akan meneruskan program pendidikan dan kesedaran yang agresif. Ini bagi menggalakkan penggunaan saluran perkhidmatan wang yang dibenarkan dan memudahkan pelanggan membuat perbandingan terhadap perkhidmatan dan kos. Bank dan MAMSB juga akan mempertimbangkan peperiksaan kemasukan (entrance examination) untuk peserta industri bagi memastikan mereka mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang cukup. Pendidikan yang berterusan untuk ahli lembaga pengarah akan turut dipertimbangkan. Bank juga akan berusaha meluaskan Projek Greenback 2.0 ke bandar-bandar lain selain menjalankan kempen kesedaran menerusi media tradisional dan media sosial di seluruh negara, serta meningkatkan perkongsian kerjasama dengan majlis tempatan, kedutaan asing serta badan serantau dan antarabangsa. Usaha ini akan dilengkapi dengan penggunaan aplikasi perbandingan (aggregator) yang lebih meluas untuk meningkatkan lagi ketelusan dan akses yang mudah kepada maklumat mengenai perkhidmatan MSB.