Ringkasan Eksekutif

Ringkasan Eksekutif

Perkembangan Risiko dan Penilaian Kestabilan Kewangan pada Tahun 2017

Ekonomi dan pasaran kewangan global terus dipengaruhi oleh perkembangan dasar di beberapa ekonomi utama, volatiliti dalam pasaran komoditi dan risiko geopolitik. Berlatarkan persekitaran global ini, kestabilan kewangan domestik terus disokong oleh institusi kewangan yang kukuh serta pasaran kewangan yang mendalam dan mempunyai mudah tunai yang mencukupi bagi melancarkan aktiviti pengantaraan kewangan. Hasil perbandingan antara tahun 2017 dengan 2016 mengenai hala tuju risiko kredit dan risiko penularan (contagion) mendapati ia pada amnya tidak berubah. Penunjuk risiko pasaran, mudah tunai dan pendanaan pula menurun.

Risiko terhadap kestabilan kewangan yang berpunca daripada peningkatan tahap hutang isi rumah semakin berkurang. Pertumbuhan hutang isi rumah yang semakin perlahan untuk tahun ketujuh berturut-turut kini adalah lebih selaras dengan kadar pertumbuhan pendapatan. Prestasi ekonomi dalam negeri yang kukuh menyebabkan nisbah hutang isi rumah kepada keluaran dalam negeri kasar (KDNK) terus jatuh kepada 84.3% (2016: 88.3%). Pada dasarnya, trend dalam pengumpulan hutang isi rumah juga semakin bertambah baik. Pertama, kadar pertumbuhan hutang tanpa cagaran dalam bentuk pinjaman peribadi adalah jauh lebih rendah berbanding pertumbuhan yang dicatat dalam tempoh terdahulu (2017: 2.5%; 2008: 25.2%). Kedua, nisbah khidmat hutang (debt service ratio, DSR) bagi kebanyakan isi rumah kekal pada tahap yang berhemat (median: 32.7%). Ketiga, pertumbuhan aset kewangan isi rumah (8.6%) mengatasi kadar pertumbuhan hutang buat kali pertama sejak tahun 2012. Di sebalik perkembangan positif ini, isi rumah berpendapatan rendah dijangka terus berdepan dengan cabaran membayar balik hutang memandangkan keadaan kos sara hidup yang meningkat. Oleh itu, langkah-langkah kehematan makro yang dilaksanakan semenjak tahun 2010 masih lagi relevan kerana tahap hutang masih lagi berada pada tahap yang tinggi.

Di pasaran harta tanah, bekalan yang berlebihan dalam segmen ruang pejabat dan kompleks membeli-belah terus membimbangkan. Meskipun keadaan perniagaan bertambah baik, bekalan ruang pejabat dan kompleks membeli-belah baharu dijangka jauh melebihi permintaan dalam jangka sederhana. Hal ini akan terus memberikan tekanan terhadap kadar penghunian dan sewa. Industri perbankan kini lebih berhati-hati dalam pemberian pinjaman kepada segmen tersebut. Bank-bank juga mempunyai kemampuan yang mencukupi untuk menyerap kerugian yang mungkin timbul daripada pelarasan harga harta tanah. Usaha yang lebih bersepadu adalah perlu untuk mengelakkan berlakunya ketidakseimbangan yang lebih meruncing dalam segmen ruang pejabat dan kompleks membeli-belah. Masalah ini perlu diharungi untuk membendung sebarang kesan buruk daripada menular ke sektor ekonomi yang lain.

Kedudukan kewangan bagi syarikat bukan kewangan (non-financial corporations, NFC) terus kukuh. Di peringkat agregat, kenaikan leveraj NFC disokong oleh keupayaan yang lebih mantap untuk membayar balik hutang. Manakala dedahan risiko segmen minyak dan gas, serta harta tanah dijangka tidak memberikan kesan yang besar terhadap institusi kewangan. Pada keseluruhannya, dedahan risiko mungkir yang dihadapi oleh syarikat Malaysia kekal pada tahap yang rendah dan stabil.

Di pasaran kewangan, beberapa faktor telah menyumbang kepada keadaan kestabilan pasaran ini. Kebanyakan pelabur bukan pemastautin dalam pasaran bon merupakan pelabur jangka panjang. Institusi pelaburan domestik yang kukuh terus memberikan sokongan kepada pasaran kewangan

ketika tempoh aliran portfolio yang tinggi, seterusnya menyumbang kepada keadaan pasaran yang teratur. Berikutan tiga siri langkah yang diperkenalkan oleh Jawatankuasa Pasaran Kewangan (Financial Markets Committee, FMC) sejak bulan Disember 2016, mudah tunai pertukaran asing (FX) dalam negeri juga bertambah baik. Hal ini didorong oleh permintaan dan bekalan mata wang asing yang lebih seimbang.

Keadaan mudah tunai dan pendanaan secara keseluruhannya bertambah kukuh hasil peningkatan yang memberangsangkan dalam pertumbuhan deposit. Mudah tunai sistem perbankan yang ditempatkan di Bank Negara Malaysia meningkat kepada RM176.2 bilion. Bank-bank juga terus mempelbagaikan sumber pendanaan dengan penggunaan instrumen jangka sederhana yang lebih stabil sebagai langkah persiapan untuk menghadapi pelaksanaan Nisbah Pendanaan Stabil Bersih (Net Stable Funding Ratio, NSFR). NSFR dan tahap pematuhan yang tinggi kepada Nisbah Perlindungan Mudah Tunai (Liquidity Coverage Ratio, LCR) akan mempertingkatkan lagi daya tahan untuk menghadapi tekanan mudah tunai.

Risiko penularan institusi kewangan bukan bank domestik, dedahan luaran dan operasi di luar negeri terhadap industri perbankan, kekal rendah dan secara amnya tidak banyak berubah. Seperti tahun-tahun sebelumnya, sebahagian besar dedahan luaran sistem perbankan disokong oleh amalan pengurusan mudah tunai berpusat dan dana modal pegangan untuk memenuhi keperluan modal tempatan. Kumpulan perbankan domestik terus memperluas operasi luar negerinya di rantau Asia selaras dengan hubungan pelaburan yang semakin meningkat. Operasi ini terus disokong oleh permodalan yang kukuh dan struktur pendanaan yang stabil.

Berdasarkan ujian tekanan yang dijalankan, sistem kewangan di Malaysia dijangka kekal berdaya tahan di bawah keadaan kejutan dalam pasaran, kredit, pendanaan dan mudah tunai. Pihak Bank sentiasa mengambil sikap berwaspada terhadap perkembangan yang berlaku di luar negeri, termasuk keadaan pasaran kewangan global yang lebih ketat, yang boleh mengakibatkan volatiliti pasaran kewangan yang lebih ketara. Risiko yang mungkin timbul daripada kemajuan teknologi kewangan dan peningkatan ancaman siber juga semakin diberi perhatian.

Sektor Perbankan

Keuntungan sektor perbankan semakin bertambah baik. Ini adalah hasil daripada peningkatan pendapatan berasaskan fi yang lebih tinggi daripada aktiviti berkaitan pembiayaan dan pembrokeran saham serta pertumbuhan perbelanjaan faedah yang lebih perlahan. Pulangan purata ekuiti dan aset meningkat, masing-masing kepada 13% dan 1.5%. Dasar untuk mengekalkan perolehan yang konservatif juga menyumbang kepada peningkatan penampan modal sektor perbankan. Kesemua bank melaporkan nisbah modal yang jauh melebihi keperluan minimum pengawalseliaan.

Pembiayaan terkumpul industri perbankan meningkat sebanyak 4.1% kepada RM1,584.4 bilion pada tahun 2017. Peningkatan ini didorong terutamanya oleh pembiayaan kepada isi rumah dan perusahaan kecil dan sederhana (PKS). Khususnya, pembiayaan kepada PKS kekal kukuh pada 6%. Menyedari akan kepentingan strategik institusi kewangan pembangunan (IKP) dalam membiayai dan membangunkan sektor ekonomi utama, Bank telah memulakan perbincangan dan interaksi dengan IKP untuk menambah baik rangka kerja pengukuran prestasi supaya kesannya terhadap pembangunan negara dapat diukur dengan lebih baik.

Dalam usaha menggalakkan rangkuman kewangan, penggunaan teknologi terkini telah diterapkan secara meluas. Inisiatif ini akan dapat menambah baik akses kepada perkhidmatan kewangan oleh golongan yang tidak mempunyai akaun bank dan terpinggir daripada perkhidmatan kewangan. Inisiatif ini termasuk pengenalan kelompok tanpa tunai dalam komuniti terpilih yang berjaya memanfaatkan e-pembayaran. Inisiatif lain ialah pelancaran platform rujukan pembiayaan yang menyediakan pusat akses setempat dalam talian untuk penyelesaian pembiayaan dan dana untuk PKS. Platform ini adalah platform yang pertama seumpamanya di Malaysia. Bank juga memperkenalkan eCCRIS yang memudahkan individu dan sektor perniagaan untuk mendapatkan maklumat lampau dan rekod kredit secara dalam talian.

Pelaksanaan piawaian Basel III dalam negeri terus menjadi tumpuan utama pengawalseliaan dan penyeliaan Bank. Keperluan Nisbah Leveraj mula dikuatkuasakan pada 1 Januari 2018. Bank juga menerbitkan kertas cadangan bagi pelaksanaan NSFR, yang akan dilaksanakan selepas 1 Januari 2019. Pada tahun 2018, Bank akan memaklumkan perancangan

dan cadangan lanjut pelaksanaan keperluan piawaian Basel III yang lain. Makluman tersebut, termasuk pembaharuan rangka kerja modal yang telah dimuktamadkan baru-baru ini oleh Jawatankuasa Penyeliaan Perbankan Basel (Basel Committee on Banking Supervision). Susulan itu, ciri dan risiko khusus sistem kewangan domestik juga akan diambil kira. Satu lagi perkembangan penting ialah pengeluaran piawaian pengurusan risiko kredit yang bertambah baik. Inisiatif ini juga bertujuan untuk menyediakan asas yang kukuh bagi melaksanakan piawaian pelaporan kewangan jejas nilai (MFRS 9) oleh institusi kewangan.

Pada tahun 2017, rangka kerja penyeliaan Bank dipertingkatkan lagi dengan memberikan penekanan yang lebih besar terhadap budaya organisasi. Hal ini didorong oleh kebimbangan yang semakin meningkat terhadap budaya yang mundur atau sikap tidak akur ke atas risiko dan amalan beretika yang boleh mengurangkan keyakinan awam terhadap sistem perbankan. Berdasarkan laporan bank-bank, 65% kerugian daripada risiko operasi adalah berpunca daripada faktor dalaman termasuk penipuan, ketidakpatuhan terhadap pengawalseliaan dan kelemahan operasi. Faktor budaya juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap amalan pengambilan risiko dalam kalangan bank. Dalam menilai budaya organisasi, Bank mengambil kira pelbagai aspek kewangan dan bukan kewangan termasuk model dan struktur perniagaan, sistem pengurusan prestasi dan insentif, serta impak fungsi kawalan dan interaksi dalaman terhadap tingkah laku. Untuk meningkatkan piawaian profesional sektor perbankan usaha yang digerakkan oleh industri telah berjaya mencapai kemajuan yang memberangsangkan. Hampir 200 pegawai kanan dan pengarah bank telah mengikuti program Chartered Banker yang dianjurkan oleh Asian Institute of Chartered Bankers (AICB). Bermula tahun 2018, kakitangan kritikal di bahagian kredit, pematuhan (termasuk pematuhan AMLA), pengurusan risiko dan fungsi audit diwajibkan untuk mendapatkan kelayakan khusus daripada AICB.

Sektor Insurans dan Takaful

Sektor insurans dan takaful mengekalkan pertumbuhan yang positif hasil sokongan permodalan keseluruhan yang kukuh. Pertumbuhan sektor insurans hayat dan takaful keluarga didorong terutamanya oleh urus niaga pelaburan dan kredit. Sebaliknya, sektor am menguncup sedikit berikutan kemerosotan segmen minyak luar pesisir meskipun kategori perniagaan yang lain menunjukkan peningkatan. Secara keseluruhan, industri insurans masih menguntungkan dengan sektor insurans hayat dan takaful keluarga terus menjana lebihan (surplus). Walau bagaimanapun, prestasi sektor am merosot sedikit disebabkan oleh pengalaman jumlah tuntutan yang lebih tinggi dalam sektor motor dan perniagaan berkaitan dengan perubatan.

Kadar penembusan insurans hayat dan takaful keluarga masih lagi rendah dan hanya meningkat sedikit dalam tempoh empat tahun yang lalu. Seperti yang dijangkakan, kadar penembusan adalah rendah dalam segmen pendapatan isi rumah B40, dengan hanya 30.3% memiliki polisi insurans hayat atau takaful keluarga. Bagi meningkatkan kadar penembusan bagi segmen ini, Perlindungan Tenang telah dilancarkan untuk menyediakan produk mampu milik kepada orang ramai dengan manfaat terbaik, senang diakses dan mudah difahami. Pada akhir tahun 2017, sebanyak 10 produk telah diperkenalkan di bawah inisiatif ini dan boleh diakses menerusi saluran lebih luas termasuk cawangan bank, Internet dan platform mudah alih.

Pada tahun 2017, dua komponen utama Rangka Kerja Insurans Hayat dan Takaful Keluarga telah dilaksanakan. Industri insurans dan takaful telah mula menawarkan produk perlindungan insurans hayat dan takaful keluarga bertempoh melalui saluran langsung, khususnya melalui Internet. Inisiatif ini bertujuan menawarkan produk perlindungan alternatif yang berkos rendah kepada orang ramai. Selain itu, inisiatif ini juga bertujuan memperluas jangkauan supaya pemilikan polisi insurans dan takaful akan bertambah. Perkembangan ini diikuti oleh penyediaan agregator produk yang membolehkan pengguna membuat perbandingan dengan mudah produk-produk yang ditawarkan. Selepas tempoh percubaan selama satu tahun setengah, Rangka Kerja Kad Skor Seimbang untuk kelompok ejen mula dikuatkuasakan pada 1 Januari 2018. Rangka Kerja ini menyokong piawaian produktiviti dan profesionalisme yang lebih tinggi dalam kalangan ejen, seterusnya berpotensi meningkatkan tahap pendapatan. Pada masa yang sama, lebih banyak inisiatif turut dilaksanakan oleh Bank untuk meningkatkan piawaian, integriti, profesionalisme dan amalan beretika dalam kalangan pengantara insurans dan takaful yang lain.

Sektor insurans am dan takaful am telah memasuki fasa kedua liberalisasi tarif motor. Berikutan liberalisasi kadar premium polisi komprehensif dan pihak ketiga, serta kebakaran dan kecurian sejak 1 Julai 2017,

kadar premium telah mula diselaraskan dan lebih tepat mencerminkan profil risiko asas seseorang pemandu. Penetapan kadar premium berbeza akan terlaksana apabila penanggung insurans dan pengendali takaful menerima pakai set faktor risiko yang lebih pelbagai. Liberalisasi ini juga telah mencetus kepelbagaian produk serta penggunaan pelbagai inovasi teknologi. Inovasi yang paling ketara adalah pengenalan telematik motor yang memberikan kelebihan kepada pemandu yang kurang berisiko dengan pemanduan yang selamat. Bank terus memantau perkembangan ini bagi memastikan liberalisasi ini dikendalikan secara teratur.

Penerapan piawaian pelaporan kewangan bagi kontrak insurans (MFRS 17) yang baharu akan memperkenalkan perubahan penting dalam pendekatan sedia ada bagi pelaporan prestasi penanggung insurans dan pengendali takaful. Persediaan pihak industri untuk melaksanakan piawaian baharu ini yang akan dikuatkuasakan pada 1 Januari 2021, akan lebih dipergiatkan lagi pada tahun-tahun yang akan datang. Bank juga telah memulakan kajian semula terhadap Rangka Kerja Modal Berasaskan Risiko untuk memastikan keperluan modal adalah bersesuaian dengan tujuannya. Kajian semula ini akan dijalankan secara berperingkat bermula pada tahun 2018. Perkembangan pasaran serta piawaian pengawalseliaan dan perakaunan global, termasuk MFRS 17 akan di ambil kira dalam kajian ini.

Pembangunan Kewangan Islam

Industri kewangan Islam mengekalkan tahap keuntungan dan permodalan yang kukuh pada tahun 2017. Pembiayaan berlandaskan Syariah berkembang sebanyak 9.4%, dipacu terutamanya oleh pembiayaan untuk pembelian rumah dan pembiayaan PKS. Sektor takaful juga mencatat peningkatan sumbangan bersih sebanyak 9.5%.

Pihak industri terus melaksanakan inisiatif Pengantaraan Berasaskan Nilai (value-based intermediation, VBI). Inisiatif ini bertujuan untuk memperkenalkan paradigma baharu dalam industri kewangan yang mengambil kira matlamat Syariah. Prinsip VBI menyokong pembiayaan yang mengutamakan manfaat sosial dan mencegah kemudaratan dalam konteks yang lebih luas kepada masyarakat dan alam sekitar menerusi penjajaran amalan perniagaan institusi kewangan Islam. Dalam menyokong usaha ini, Bank dan pihak industri telah bersama-sama menetapkan matlamat pelaksanaan VBI di Malaysia. Langkah ini juga dilengkapi dengan penubuhan Komuniti Pengamal (Community of Practitioners, CoP) yang terdiri daripada sembilan buah bank Islam bagi menerajui usaha-usaha kerjasama industri dalam melaksanakan strategi VBI. Selain itu, VBI juga dilaksanakan melalui penglibatan langsung bank-bank Islam dalam pembiayaan sosial. Industri perbankan Islam dan 10 Majlis Agama Islam Negeri telah bersetuju untuk melaksanakan pengaturan untuk memodenkan cara kutipan, pelaburan dan penyaluran dana wakaf. Pulangan dana seterusnya akan digunakan bagi menyokong projek-projek yang boleh memperkasakan ekonomi, pendidikan dan kesihatan.

Kemajuan juga dicapai dalam akaun pelaburan. Pada tahun 2017, Bank mengeluarkan panduan tambahan bagi memastikan akaun pelaburan dapat mencapai hasrat untuk menggalakkan perkongsian risiko dan memperluas penggunaan modal perniagaan. Hasilnya, akaun pelaburan meningkat sebanyak 6.9% kepada RM78.7 bilion. Daripada jumlah ini, dana yang diperoleh dan dijadikan sebagai pengantara menerusi Platform Akaun Pelaburan meningkat empat kali kepada RM95.3 juta pada tahun 2017, sekali gus menyokong usaha sama perniagaan dalam beberapa industri.

Dalam sektor takaful, kemajuan terus dicapai dalam usaha menggalakkan inovasi dan menyokong pertumbuhan. Pihak Bank sedang merumuskan rangka kerja pengawalseliaan untuk memudahkan penawaran takaful kredit perdagangan untuk memenuhi keperluan perniagaan. Mekanisme berautomasi bagi pengendali takaful untuk mempercepat proses berkaitan dengan tuntutan kematian akan dilancarkan pada tahun 2018. Selain itu, pihak industri terus bergerak maju untuk membangunkan dana takaful semula bagi meningkatkan keupayaan pengunderaitan industri dan seterusnya mengurangkan pergantungan pada insurans semula konvensional.

Inisiatif kewangan Islam yang dijalankan oleh Bank adalah bertunjangkan usaha yang berterusan bagi meningkatkan pemahaman dan pematuhan terhadap Syariah. Pihak Bank juga terus memperkukuh pematuhan Syariah secara lebih menyeluruh dengan menerbitkan empat piawaian Syariah tambahan. Kajian semula yang komprehensif terhadap Rangka Kerja Tadbir Urus Syariah dan Rangka Kerja Operasi Takaful juga dilaksanakan untuk memastikan rangka kerja tersebut terus relevan dan selaras dengan pertumbuhan dan kemajuan industri.

Majlis Penasihat Shariah (MPS) Bank Negara Malaysia terus menggalakkan penyeragaman dan amalan saling menghormati dalam Syariah pada peringkat antarabangsa. Bersempena dengan ulang tahun ke-20 penubuhan MPS, Bank melancarkan laman sesawang baharu MPS sebagai repositori keputusan *fiqh*. Bank juga menerbitkan kompilasi resolusi MPS dan Piawaian Syariah Bank.

Masa depan kewangan Islam amat bergantung pada bakat (kakitangan) dan tahap profesionalisme tenaga kerjanya. Oleh itu, Bank memperkenalkan beberapa pembaharuan untuk mengukuhkan sinergi institusi yang membangunkan bakat kewangan Islam dan menambah baik kualiti kumpulan bakat yang disediakan. Kelayakan profesional Penasihat Syariah Bertauliah dan Pengamal Syariah Bertauliah telah dilancarkan pada tahun 2017, manakala akreditasi Profesional Bertauliah dalam Kewangan Islam akan dimulakan pada tahun 2018. Pada peringkat universiti, pendekatan pembelajaran berasaskan tindakan (action-based learning) telah dipelopori oleh Pusat Pendidikan Kewangan Islam Antarabangsa (INCEIF). Usaha ini bertujuan untuk melengkapkan pelajar untuk dunia pekerjaan dengan pengetahuan gunaan yang lebih baik dan mempercepat tempoh masa untuk memperoleh kecekapan (time-to-competence). Melalui Manual Tenaga Pengajar (Educator's Manual), Bank juga menerapkan piawaian Syariah ke dalam kurikulum universiti.

Perkembangan Merentas Sektor

Pasaran sekuriti hutang Malaysia meneruskan trajektori menaik pada tahun 2017, dengan peningkatan sebanyak 10.1% kepada RM1.3 trilion atau 97.6% daripada KDNK. Meskipun aliran modal menjadi semakin tidak menentu, kadar hasil bon secara relatif kekal stabil, berikutan penyertaan yang aktif oleh institusi pelaburan domestik. Sejak pelaksanaan langkah-langkah FMC, mudah tunai pertukaran asing (FX) dalam negeri semakin bertambah baik. Purata jumlah dagangan harian pasaran FX dalam negeri meningkat kepada USD9.9 bilion, iaitu pertambahan sebanyak 20% berbanding dengan tahun 2016. Jumlah kontrak hadapan tanpa serahan (non-deliverable forward, NDF) ringgit pula menguncup sebanyak 70% sejak bulan November 2016. Rangka kerja perlindungan nilai (hedging) yang lebih fleksibel juga meningkatkan urus niaga hadapan FX institusi pelaburan bukan pemastautin. Yang penting, komposisi urus niaga pasaran FX dalam negeri menunjukkan bahawa penentuan harga kini didorong terutamanya oleh kegiatan ekonomi dan bukannya oleh urus niaga spekulatif. Pentadbiran FX yang lebih fleksibel juga dibenarkan di bawah rangka kerja penyelesaian mata wang tempatan yang lebih luas antara Bank dengan Bank of Thailand, dan rangka kerja penyelesaian baharu mata wang tempatan dengan Bank Indonesia. Pengaturan tersebut boleh mengurangkan kos menjalankan perniagaan dan menyumbang kepada pembangunan pasaran kewangan serantau.

Rangka kerja perundangan dan pengawalseliaan akan terus diperkukuh pada tahun 2017 untuk menangani risiko pengubahan wang haram dan pembiayaan keganasan (money laundering and terrorism financing, ML/TF). Akta Syarikat telah dikaji semula untuk meningkatkan ketelusan berhubung dengan pemilikan individu yang diberi kuasa (legal persons) yang berdaftar di Malaysia. Sementara itu, Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil daripada Aktiviti Haram 2001 (AMLA) dipertingkatkan untuk memperluas skop kesalahan predikat yang berkaitan dengan risiko ML/TF. Bank juga mengambil langkah-langkah untuk menambah obligasi AML/CFT dalam urusan penukaran mata wang digital, sekali gus meningkatkan ketelusan aktiviti mata wang digital di Malaysia. Permuafakatan bersama dengan pihak berkuasa serantau bagi mencegah pembiayaan keganasan terus dipertingkatkan melalui komitmen dan kerjasama dengan pihak berkuasa perisikan kewangan di Australia dan Indonesia bagi menangani risiko pembiayaan keganasan.

Bagi menunjukkan sikap bersungguh-sungguh Bank terhadap amalan dan budaya dalam kalangan industri kewangan, Bank telah memperkenalkan keperluan bagi institusi kewangan untuk mempertimbangkan rekod lampau tingkah laku (termasuk tindakan disiplin) pekerja baharu yang akan diambil sebagai sebahagian daripada proses saringan pengambilan pekerja. Beberapa keperluan lain juga sedang dirumuskan untuk memperkukuh tanggungjawab setiap individu yang menyandang jawatan kanan yang penting dalam institusi kewangan. Berikutan pertambahan penggunaan penyumberan luar (outsourcing) oleh institusi kewangan dalam tahun-tahun kebelakangan ini, penambahbaikan utama terhadap piawaian pengawalseliaan yang berkaitan dengan penggunaan penyumberan luar sedang dalam proses untuk dimuktamadkan. Usaha ini bertujuan untuk memastikan amalan pengurusan risiko bagi pengaturan sedemikian terus mantap.

Dalam bidang perlindungan dan pemerkasaan pengguna, cadangan Akta Kredit Pengguna yang sedang dirumuskan – inisiatif bersama Bank dengan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, dan Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan – terus menunjukkan kemajuan pada tahun 2017. Undang-undang yang dicadangkan itu akan menetapkan piawaian yang lebih konsisten dengan tahap perlindungan yang diberikan kepada peminjam runcit selain menyokong pengurusan risiko yang berkesan dalam pasaran kredit pengguna. Peningkatan keperluan yang ditetapkan kepada institusi kewangan bertujuan untuk melindungi kerahsiaan maklumat pelanggan. Selain itu, Bank sedang dalam proses memuktamadkan cadangan khusus bagi memastikan layanan yang adil kepada pelanggan kewangan melalui pengharapan lebih tinggi terhadap lembaga pengarah dan pengurusan kanan untuk menerapkan budaya yang adil dan tingkah laku yang bertanggungjawab dalam organisasi.

Langkah memperkasakan pengguna menerusi pendidikan dan penyediaan saluran yang mudah untuk mendapatkan hak mereka merupakan daya usaha yang sama pentingnya. Bagi mencapai tujuan ini, usaha jangkauan Bank kepada orang ramai terus digiatkan pada tahun 2017. Lebih 75,000 orang awam telah mengunjungi Karnival Kewangan yang dianjurkan oleh Bank di Kuala Lumpur, Kota Kinabalu dan Kuching. Karnival ini bertujuan untuk mendidik dan memberikan maklumat kepada orang ramai mengenai perkhidmatan kewangan dan hak mereka sebagai pengguna. Orang ramai juga diperkenalkan dengan saluran-saluran yang sedia ada untuk menyelesaikan pertikaian dengan penyedia perkhidmatan kewangan. Ini termasuk Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) yang berjaya menyelesaikan 1,274 kes dalam tempoh 15 bulan sejak mula beroperasi pada bulan Oktober 2016. Peningkatan yang ketara dalam skim penipuan kewangan terus menjadi perkara yang terus diberi perhatian. Berikutan semakan bank-bank terhadap akaun yang dikaitkan dengan nama individu dan syarikat yang tersenarai di Peringatan kepada Pengguna Kewangan (Financial Consumer Alert), sejumlah 884 akaun telah ditutup pada tahun 2017. Langkah ini diambil bagi mengelakkan sistem kewangan daripada disalahgunakan untuk kegiatan penipuan. Bank juga meningkatkan usaha untuk menyedarkan orang ramai mengenai skim penipuan kewangan dan langkah-langkah yang perlu diambil supaya tidak terjebak sebagai mangsa penipuan kewangan.

Dalam sektor perniagaan perkhidmatan wang (money services business, MSB), penggunaan perkhidmatan kiriman wang secara elektronik (e-pengiriman wang) menjadi penggerak penting untuk menggalakkan perpindahan wang daripada saluran tidak rasmi kepada saluran rasmi. Pihak Bank menganggarkan kiriman wang melalui saluran tidak rasmi berkurang sebanyak kira-kira 8% pada tahun 2017. Bagi mempercepat perpindahan ke saluran rasmi, piawaian telah dikeluarkan untuk membolehkan penyedia perkhidmatan e-kiriman wang mengambil pelanggan baharu (on-board) secara digital dan pada masa yang sama menetapkan piawaian AML/CFT adalah mencukupi. Langkah ini dijangka boleh menjadi pemangkin untuk meningkatkan bahagian pasaran e-kiriman wang kepada jumlah kiriman wang yang masih kecil iaitu sebanyak 12.3%. Satu lagi faktor penting untuk menggalakkan perpindahan lebih besar kepada saluran rasmi ialah melalui program meningkatkan kesedaran dan pendidikan kepada orang ramai. Dalam hal ini, projek rintis selama dua tahun iaitu Projek Greenback 2.0, hasil kerjasama Bank, Bank Dunia dan bandar raya Johor Bahru telah berjaya menjangkau lebih 35,000 orang pekerja asing dan 3,700 PKS. Usaha ini telah menyumbang kepada peningkatan yang ketara dalam nilai kiriman wang keluar di Johor Bahru melalui saluran rasmi, masing-masing sebanyak 156% dan 21% bagi kiriman wang oleh pekerja asing dan PKS.

Pelaksanaan Sandbox Pengawalseliaan pada bulan Oktober 2016 untuk menyediakan persekitaran yang kondusif bagi inovasi fintech terus menarik minat mendalam institusi kewangan dan syarikat fintech. Penyelesaian baharu dalam bidang perkhidmatan wang digital, agregator produk insurans dan pengesahan biometrik telah diterima untuk ujian sebenar. Pengalaman daripada Sandbox ini penting untuk membolehkan Bank menentukan pendekatan pengawalseliaan yang sesuai bagi memudahkan inovasi. Pada masa yang sama juga Bank turut memastikan perlindungan yang disediakan adalah mencukupi bukan sahaja untuk pengguna bahkan untuk kestabilan dan integriti kewangan. Bank juga bekerjasama dengan pihak industri untuk membangunkan infrastruktur di seluruh industri dan merumuskan piawaian dalam bidang berimpak tinggi seperti *Application Programming Interfaces* (API) terbuka, utiliti KYC bersama (Know-Your-Customer) dan teknologi lejar teragih (distributed ledger technology, DLT). Bersama-sama penggunaan teknologi baharu, lebih banyak tumpuan juga diberikan pada usaha pengukuhan amalan sekuriti siber.

Sistem Pembayaran dan Penyelesaian

Sistem pembayaran dan penyelesaian kekal berdaya tahan dan beroperasi tanpa apa-apa gangguan yang besar sepanjang tahun 2017. Bagi mengurangkan risiko siber terhadap infrastruktur pembayaran utama, institusi kewangan telah mengambil langkah-langkah untuk mematuhi kawalan keselamatan yang dipertingkatkan, termasuk kawalan keselamatan yang ditetapkan oleh Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) bagi memperkukuh persekitaran operasi tempatan.

Sebagai sebahagian daripada inisiatif Bank untuk membentuk masyarakat tanpa tunai, langkah-langkah yang lebih giat telah dilaksanakan bagi membetulkan herotan harga, menggalakkan persaingan yang lebih sihat, dan membentuk struktur insentif pasaran yang menggalakkan inovasi dan pelaburan dalam infrastruktur pembayaran. Inisiatif-inisiatif tersebut turut disokong oleh pelaksanaan inisiatif meningkatkan kesedaran kepada orang ramai secara meluas bagi menggalakkan dan mempercepat perpindahan kepada e-pembayaran. Dalam hal ini, sistem kewangan terus menunjukkan pencapaian yang menggalakkan pada tahun 2017. Jumlah urus niaga e-pembayaran per kapita meningkat lebih dua kali kepada 111 (2011: 49), manakala jumlah penggunaan cek merosot 41.9% kepada 119.0 juta atau empat cek per kapita (2011: 204.9 juta atau 7 cek per kapita). Jumlah terminal semasa jualan (point-of-sale) bertambah dengan ketara, manakala jumlah urus niaga kad debit meningkat lebih enam kali kepada 162.3 juta urus niaga atau 5.1 urus niaga per kapita (2011: 25.1 juta urus niaga atau 0.9 urus niaga per kapita). Salah satu pencapaian penting pada tahun 2017 ialah peralihan yang lancar daripada kad pembayaran menggunakan tandatangan kepada kad pembayaran berasaskan PIN yang mempunyai ciri keselamatan yang lebih baik pada 1 Julai 2017. Peralihan ini berjaya dilakukan tanpa sebarang gangguan terhadap urus niaga pembayaran.

Pada tahun 2018, pihak Bank akan menumpukan usaha untuk menggalakkan pembayaran mudah alih untuk menyokong penggunaan kad debit sebagai menggantikan wang tunai. Bidang tumpuan utama ialah pelaksanaan Rangka Kerja Pindahan Kredit Saling Boleh Kendali (Interoperable Credit Transfer Framework, ICTF). Dengan memastikan akses yang sama rata dan terbuka kepada infrastruktur pembayaran kongsian oleh bank dan bukan bank, ICTF dijangka mewujudkan persaingan yang lebih tinggi, menggalakkan pembangunan perkhidmatan pembayaran yang inovatif bagi memenuhi keperluan segmen pelanggan yang berbeza serta menghasilkan rangkuman kewangan yang lebih luas.