Menggalakkan Kestabilan Kewangan

Salah satu mandat Bank adalah menggalakkan kestabilan kewangan bagi menyokong pertumbuhan ekonomi yang mampan. Bank melaksanakan mandat ini dengan memastikan sistem kewangan kekal berdaya tahan dan berupaya menghadapi kejutan sepanjang kitaran ekonomi. Usaha ini termasuk menggalakkan institusi kewangan yang kukuh dan diuruskan dengan baik. Selain itu, usaha ini juga termasuk memupuk sistem penjelasan dan penyelesaian yang selamat dan diyakini serta memastikan pasaran kewangan yang teratur. Akhirnya, sistem kewangan yang kukuh dan stabil memudahkan penyampaian perkhidmatan yang berkesan secara berterusan kepada pengguna kewangan.

Keutamaan Kestabilan Kewangan pada Tahun 2022

Apabila Malaysia beralih sepenuhnya ke fasa endemik COVID-19 pada tahun 2022, kegiatan ekonomi pulih pada kadar yang kukuh, dengan pertumbuhan dalam negeri berkembang sebanyak 8.7%. Walau bagaimanapun, pertumbuhan ini kekal tidak sekata antara semua sektor, dengan sesetengah segmen ekonomi masih menghadapi kesukaran. Pada masa yang sama, timbul cabaran baharu yang disebabkan oleh perkembangan global. Cabaran ini termasuk harga komoditi yang tinggi, inflasi global yang semakin meningkat dan kekangan dalam rantaian bekalan. Dasar monetari yang diketatkan secara agresif dalam ekonomi maju terus melemahkan kebanyakan mata wang berbanding dengan dolar Amerika Syarikat (AS), termasuk ringgit. Secara kolektif, cabaran-cabaran ini telah meningkatkan tekanan kos kepada perniagaan dan isi rumah. Di samping itu, rakyat Malaysia turut terjejas oleh peristiwa berkaitan iklim yang lebih kerap berlaku seperti banjir kilat, serta terus menjadi sasaran penipuan kewangan.

Berlatarkan cabaran ini, keutamaan pengawalan dan penyeliaan Bank tertumpu pada-

- Pertama, memastikan langkah-langkah dasar luar biasa yang dilaksanakan sepanjang tempoh pandemik ditamatkan secara lancar, sambil mengekalkan bantuan kepada individu dan perniagaan yang sedang pulih daripada pandemik;
- Kedua, menangani risiko yang baru muncul berkaitan dengan perubahan iklim dan ancaman siber;
- Ketiga, mengukuhkan lagi pengurusan risiko, penzahiran dan amalan tadbir urus institusi kewangan; dan
- Keempat, menggalakkan layanan yang adil kepada pengguna.

Menamatkan langkah-langkah bantuan COVID-19

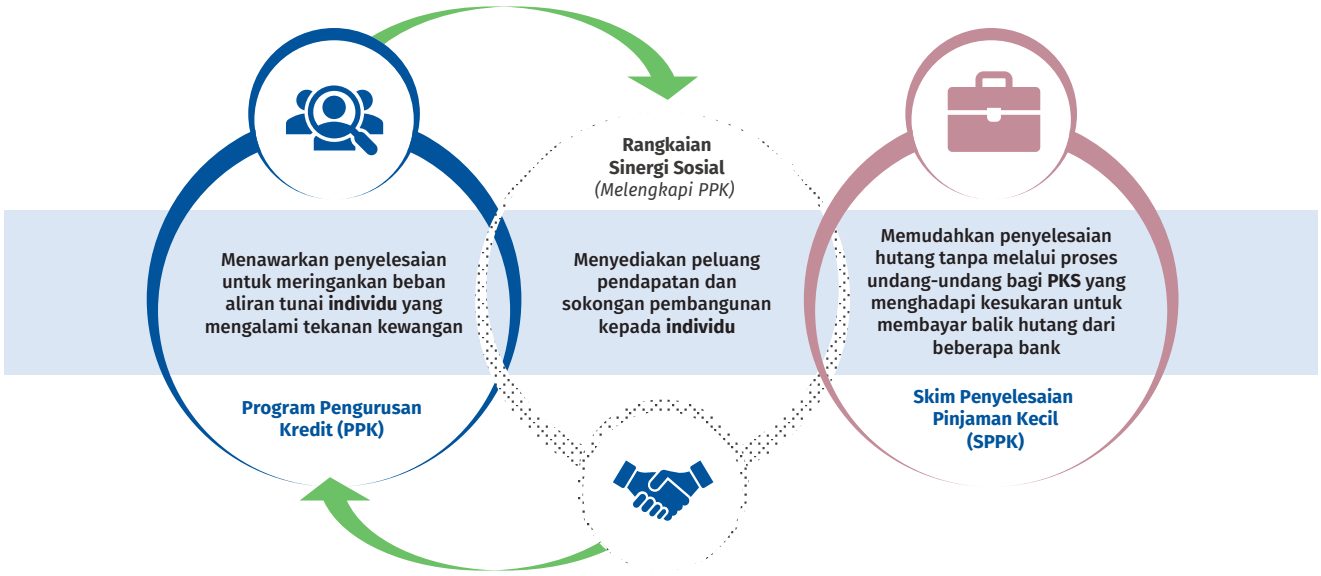
Bank-bank, bersama dengan AKPK (Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit), terus melaksanakan Program Pengurusan dan Ketahanan Kewangan (URUS) pada tahun 2022. URUS telah dilaksanakan untuk memastikan bantuan yang lebih khusus disediakan kepada peminjam yang paling mudah terjejas apabila program bantuan pembayaran balik secara meluas yang sedia ada telah tamat. Lebih 7,000 individu telah menerima bantuan untuk

menguruskan hutang dan kewangan peribadi mereka di bawah program URUS[1] yang berlangsung selama dua tahun. Penerima bantuan akan terus mendapat akses kepada khidmat nasihat, pendidikan dan perkhidmatan sokongan dari segi pendapatan daripada AKPK sepanjang tempoh dua tahun tersebut. Langkah-langkah bantuan yang diperkenalkan sepanjang tempoh pandemik telah membantu mengelakkan kesan kekal terhadap peminjam yang terjejas. Setakat bulan Disember 2022, nisbah delinkuen dan nisbah pinjaman terjejas dalam kalangan peminjam yang telah mengakhiri program bantuan pembayaran balik secara meluas kekal rendah masing-masing pada 1.4% dan 1.8%. Keadaan ini menunjukkan bahawa keupayaan mereka untuk membayar balik hutang telah meningkat.

Bagi memastikan keberkesanan program-program bantuan pembayaran balik yang dilaksanakan, Bank menilai cara bank-bank mengadakan libat urus dengan peminjam yang terjejas dan menasihati tentang langkah yang boleh diambil untuk menyemak pelan bayaran ansuran apabila keadaan kewangan mereka bertambah baik. Langkah ini penting untuk mengurangkan kos keseluruhan hutang mereka. Bank-bank didapati telah mengambil langkah khusus untuk berbincang dengan pelanggan berhubung dengan semakan pelan bayaran balik pinjaman mereka. Pelanggan disediakan dengan pusat akses yang mudah serta pilihan untuk menyemak dan menyesuaikan ansuran pinjaman mereka. Walau bagaimanapun, langkah-langkah yang diambil oleh sesetengah bank boleh ditambah baik lagi. Bukti anekdot mencadangkan bahawa secara amnya peminjam lebih cenderung untuk mengekalkan jumlah bayaran balik pinjaman yang lebih rendah bagi memelihara penampan kewangan mereka. Tindakan ini mungkin merupakan tindak balas kepada kos sara hidup yang lebih tinggi.

Meskipun program bantuan pembayaran balik COVID-19 telah selesai, bank-bank dan AKPK terus memberikan bantuan kepada pelanggan yang memerlukan. Bank-bank terus menawarkan pelan penstrukturan dan penjadualan semula (*restructuring and rescheduling*, R&R) yang disesuaikan mengikut keupayaan peminjam yang masih menghadapi kesukaran untuk membayar balik hutang mereka. Di samping itu, pelanggan juga boleh mendapatkan bantuan daripada program-program yang ditawarkan oleh AKPK (lihat Gambar Rajah 1). PKS juga boleh mendapatkan pembiayaan daripada pelbagai dana yang disediakan oleh Bank. Dana-dana ini bertujuan untuk membantu menyokong pemulihan ekonomi PKS serta perkembangannya pada masa hadapan. Keterangan lanjut boleh didapati dalam bab "Menggalakkan Sistem Kewangan yang Progresif dan Inklusif" dan "Menggalakkan Sistem Kewangan Islam yang Progresif dan Inklusif".

Gambar Rajah 1: Program dan Perkhidmatan Sokongan AKPK bagi Individu dan PKS yang Mengalami Kesulitan Membuat Bayaran Balik Pinjaman



Sumber: Bank Negara Malaysia

[1] Program in dibuka untuk permohonan dari November 2021 hingga Mac 2022.

Keutamaan Kawal Selia

Bank mengeluarkan beberapa dasar utama pada tahun 2022. Dasar-dasar ini bertujuan untuk mengukuhkan daya tahan dan ketersediaan institusi kewangan untuk menghadapi peristiwa risiko, memupuk penggunaan piawaian pengawalseliaan global yang sesuai dengan keadaan domestik serta mengukuhkan tadbir urus dalaman, kawalan, penzahiran dan amalan perniagaan institusi kewangan.

Melindungi sektor kewangan daripada risiko berkaitan iklim

Bank amat menitikberatkan daya tahan sektor kewangan terhadap peristiwa risiko iklim. Bank sedang mengambil langkah-langkah aktif untuk menyepadukan pertimbangan risiko iklim ke dalam rangka kerja pengawalan dan penyeliaan. Langkah ini adalah untuk memastikan institusi kewangan dapat memantau dan mengurus risiko berkaitan iklim dengan berkesan. Usaha Bank dalam hal ini diringkaskan dalam Gambar Rajah 2. Butiran lanjut mengenai inisiatif iklim secara lebih luas juga boleh didapati dalam bab "Ke Arah Sistem Kewangan yang Lebih Lestari".

Memupuk pelaksanaan piawaian pengawalseliaan global

Bank kekal komited untuk menjajarkan rangka kerja pengawalseliaan domestik dengan piawaian antarabangsa, mengikut kesesuaian keadaan domestik, bagi meningkatkan daya tahan sistem kewangan. Ini termasuklah penggunaan elemen utama[2] daripada pakej pembaharuan Basel III.

Pada tahun 2022, Bank membuat semakan terhadap piawaian untuk aset berwajaran risiko bank-bank (lihat Gambar Rajah 3). Tiga Draf Dedahan telah dikeluarkan (masing-masing mengenai Risiko Kredit, Risiko Operasi dan Dedahan kepada Rakan Niaga Pusat). Semakan ini bertujuan untuk memantapkan keteguhan dan sensitiviti risiko bagi aset berwajaran risiko. Di samping itu, semakan ini akan menambah baik kebolehbandingan nisbah modal antara bank-bank di dalam dan luar negara. Bank-bank yang menggunakan model dalaman juga dikehendaki menerima pakai keperluan terendah modal baharu berdasarkan pendekatan seragam yang disemak.

Mengukuhkan tadbir urus dalaman, kawalan, penzahiran dan amalan

Usaha-usaha untuk mengukuhkan teras rangka kerja kehematan yang mantap diteruskan dalam keadaan landskap operasi yang semakin berubah dan kadar pendigitalan yang pesat dalam ekonomi (lihat Gambar Rajah 4). Bank memberikan tumpuan pada usaha untuk mengukuhkan penzahiran dan ketelusan serta memastikan pengurusan teknologi dan risiko siber yang berkesan dan tepat pada masanya. Bank turut mengukuhkan piawaian mengenai amalan khidmat nasihat dan jualan yang betul bagi menggalakkan standard yang konsisten dalam kalangan pengantara insurans[3]. Ini bertujuan untuk mengurangkan risiko salah jual dan melindungi kepentingan pengguna berikutan wujudnya saluran pengedaran yang lebih pelbagai untuk produk insurans dan takaful.

Bank komited untuk bersikap terbuka, telus dan inklusif dalam proses penggubalan dasar. Cadangan yang diperoleh daripada libat urus dengan industri dan orang ramai melalui pelbagai saluran adalah berguna dalam pembentukan dasar Bank yang muktamad, termasuk pendekatan pelaksanaan, bagi mencapai hasil dasar yang dihasratkan.

Keutamaan dan Pendekatan Penyeliaan

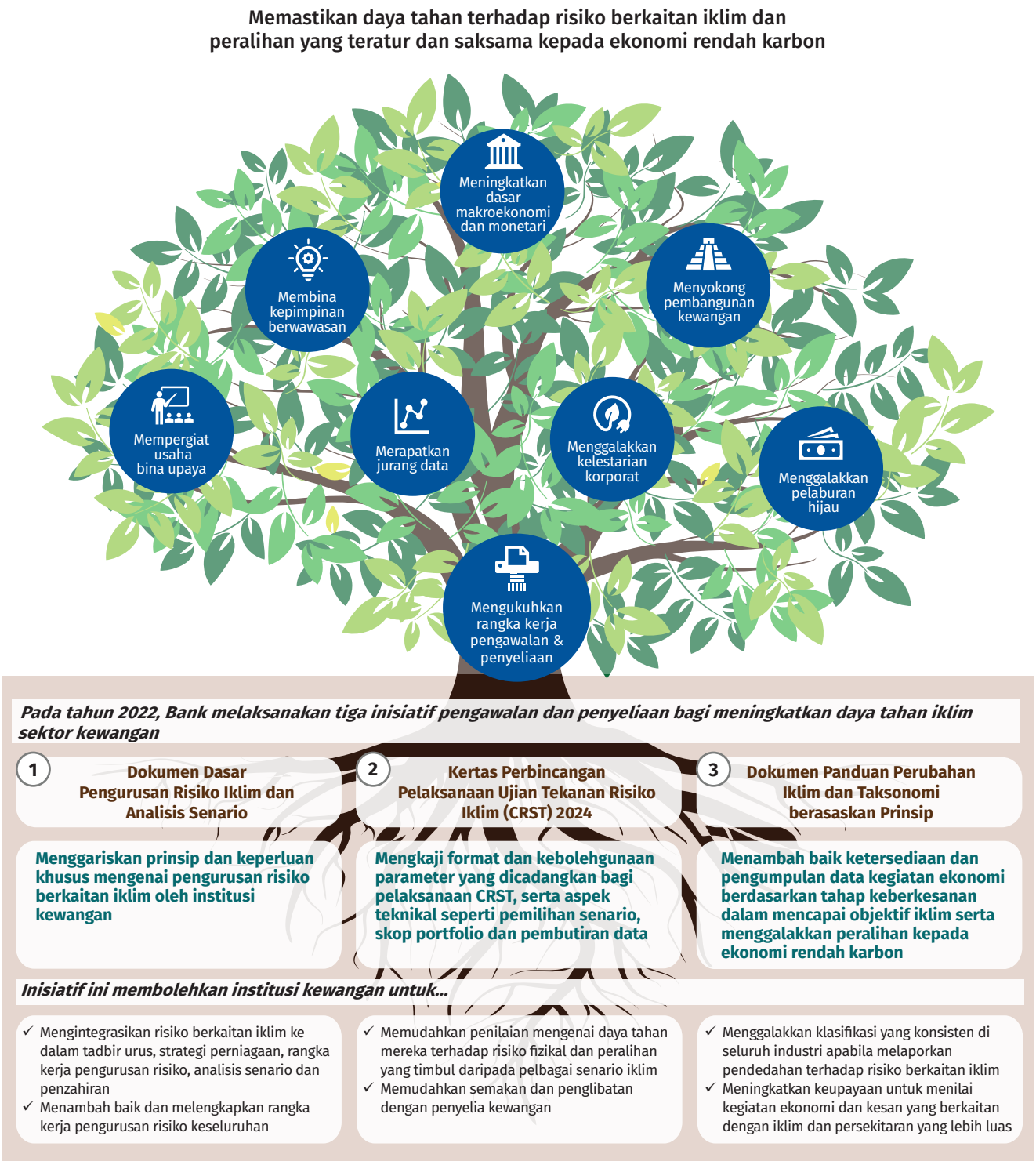
Bank menggunakan pendekatan berasaskan risiko dan berpandangan ke hadapan apabila menyelia institusi kewangan yang dilesenkan dan diluluskan oleh Bank. Pada tahun lalu, Bank secara beransur-ansur meneruskan penyeliaan di premis untuk menilai profil risiko institusi kewangan, termasuk kesan daripada pelarasan yang dibuat terhadap kawalan dalaman, sistem dan proses berikutan penularan pandemik COVID-19.

Sepanjang tahun 2022, Bank terus memantau dan menilai risiko baru muncul yang dihadapi oleh institusi kewangan. Bank memberikan tumpuan pada penilaian penyeliaan dalam menilai cara institusi kewangan menguruskan risiko berikutan penamatan langkah-langkah berkaitan COVID-19, cabaran daripada persekitaran luaran dan bencana domestik berskala besar. Ringkasan usaha utama yang dijalankan oleh Bank dalam Gambar Rajah 5.

[2] Terutamanya keperluan modal minimum, nisbah leveraj dan piawaian mudah tunai.

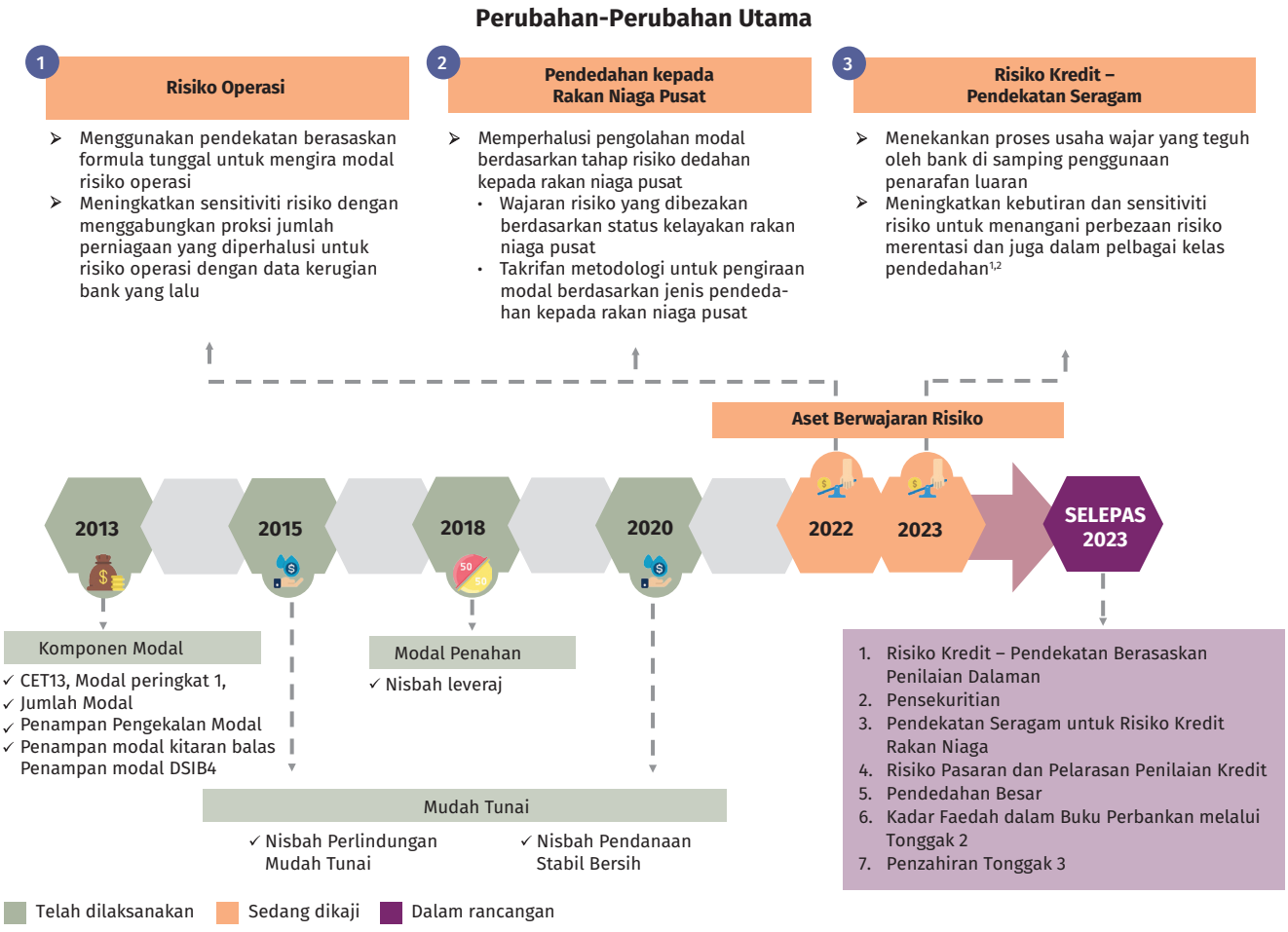
[3] Perkara ini termasuk penasihat kewangan (*financial adviser*, FA), kakitangan jualan bankasurans/bankatakaful (*banca*) dan ejen insurans/takaful.

Gambar Rajah 2: Tinjauan Keseluruhan Inisiatif Berkaitan Iklim, termasuk Inisiatif Pengawalseliaan dan Penyeliaan Utama



Sumber: Bank Negara Malaysia

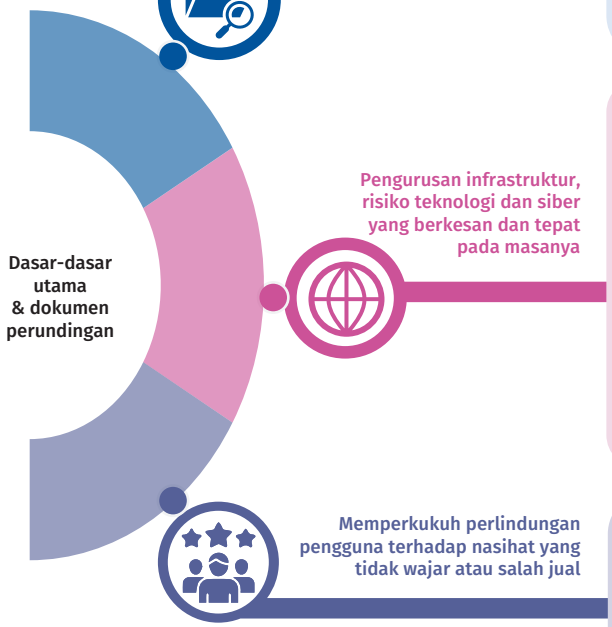
Gambar Rajah 3: Kemajuan dalam Pelaksanaan Pakej Reformasi Basel III di Malaysia



[1] Bon dilindungi, kewangan projek, kewangan objek dan kewangan komoditi
[2] Runcit, dan hartanah
[3] Modal peringkat 1 ekuiti biasa
[4] Bank domestik yang penting secara sistemik

Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 4: Ringkasan Dasar Utama dan Dokumen Perundingan yang Diterbitkan Pada Tahun 2022



Pelaporan Kewangan
Dokumen Dasar ini bertujuan untuk menggalakkan penzahiran yang setanding dan telus oleh ITO selaras dengan MFRS 17.
- Khusus untuk pengendali takaful, keperluan penzahiran tambahan diperkenalkan untuk mencerminkan ciri-ciri unik takaful terutamanya mengenai[2]:
  - ✓ Pembentangan maklumat kewangan dana takaful dalam lajur berasingan untuk menunjukkan pengasingan pemilikan antara dana dan pengendali takaful; dan
  - ✓ Penzahiran kontrak *qard* (pinjaman tanpa faedah).

Lampiran RMiT[3]: Garis Panduan Penilaian Risiko Teknologi Awan
Draf Dedahan menyentuh tentang risiko yang berkaitan dengan perkhidmatan awan dan menggariskan:
- ✓ Panduan bagi penggunaan perkhidmatan teknologi awan oleh institusi kewangan; dan
- ✓ Penilaian risiko utama yang lazim dan langkah-langkah kawalan yang diambil kira untuk pelbagai model perkhidmatan awan.

Tadbir Urus, Pengurusan Risiko dan Operasi untuk Perniagaan Perkhidmatan Wang (MSB)
Dokumen Dasar ini bertujuan untuk mempertingkat keperluan pengawalseliaan bagi industri MSB. Antara lain, dokumen ini adalah untuk:
- ✓ Meningkatkan lagi standard profesionalisme dan pematuhan MSB bagi mengurangkan risiko pengubahan wang haram dan pembiayaan keganasan; dan
- ✓ Menambah baik perlindungan pengguna.

Bankasurans/Bankatakaful
Dokumen Dasar ini bertujuan untuk meningkatkan saluran bankasurans/bankatakaful (*banca*) dan mengukuhkan lagi perlindungan pengguna.
- ✓ Mengukuhkan kewajipan lembaga pengarah ITO dan pengurusan kanan serta rakan kongsi banca bagi menggalakkan amalan jualan yang baik;
- ✓ Penambahbaikan keperluan penzahiran dan latihan; dan
- ✓ Perlindungan tambahan untuk melindungi pengguna yang mudah terjejas.

Tingkah Laku Berhemat dan Profesional oleh Penasihat Kewangan (FA)
Dokumen Dasar ini bertujuan untuk memperkukuh tingkah laku FA yang diluluskan, termasuk mempunyai syarat kelayakan minimum.

Profesionalisme Ejen Insurans dan Takaful
Draf Dedahan ini mencadangkan keperluan baharu untuk ITO bagi menggalakkan standard tingkah laku dan profesionalisme yang tinggi dalam kalangan ejen insurans dan takaful. Oleh itu, ITO hendaklah memastikan:
- ✓ Ejen yang dilantik memenuhi kelayakan kemasukan minimum dalam bidang pengetahuan mandatori; dan
- ✓ Tindakan pembetulan diambil ke atas ejen-ejen yang tidak patuh.

[1] Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia (MFRS) 17 ialah piawaian perakaunan yang baharu untuk kontrak insurans
[2] Selaras dengan syor oleh Lembaga Piawaian Perakaunan Malaysia (MASB) dan Majlis Penasihat Syariah Bank Negara Malaysia (SAC)
[3] Dokumen Dasar Pengurusan Risiko dalam Teknologi (RMiT)

Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 5: Bidang Fokus Pemantauan Penyeliaan Pada Tahun 2022



Sumber: Bank Negara Malaysia

Tumpuan utama industri insurans dan takaful pada tahun 2022 ialah persediaan untuk menerima pakai piawaian perakaunan baharu (MFRS 17), yang berkuat kuasa mulai 1 Januari 2023. Piawaian baharu ini memerlukan pelaburan untuk menyepadukan sistem-sistem perniagaan, kewangan dan IT ITO, serta mengkonfigurasi semula proses, jika perlu. Kesan MFRS 17 terhadap ekuiti pemegang saham ITO adalah lebih ketara untuk ITO keluarga atau hayat dan berbeza-beza antara ITO. Kesan ini didorong terutamanya oleh portfolio perniagaan ITO yang khusus dan pilihan andaian yang digunakan untuk memperoleh liabiliti insurans/takaful di bawah piawaian perakaunan baharu. Secara keseluruhan, semua ekuiti pemegang saham ITO kekal positif[4]. Memandangkan perubahan ketara yang timbul daripada piawaian baharu tersebut terhadap pelaporan dan pembentangan keputusan kewangan ITO, ITO akan terus mengadakan libat urus dengan pihak berkepentingan utama untuk menjelaskan kesan MFRS 17 terhadap prestasi kewangan mereka supaya maklumat yang dizahirkan difahami dengan baik.

Menggalakkan hasil yang lebih saksama untuk pengguna kewangan

Bank juga mempertingkatkan pengawasan terhadap amalan perniagaan institusi kewangan untuk memastikan pengguna mendapat layanan yang adil. Hal ini mengambil kira perkembangan model perniagaan sejak beberapa tahun lalu yang didorong oleh peningkatan pendigitalan. Pada tahun 2022, Bank memberikan tumpuan pada aktiviti dan keutamaan penyeliaan amalan pasaran dalam lima bidang seperti yang diringkaskan dalam Gambar Rajah 6 bagi menangani risiko amalan utama dan baru muncul.

Penilaian tematik, di premis dan di luar premis Bank meliputi penawaran produk utama bank-bank dan ITO. Bagi bank-bank, penilaian tertumpu pada kualiti penilaian kesesuaian dan kemampuan yang dijalankan apabila mendaftar peminjam

[4] Iaitu aset ITO melebihi liabiliti.

Gambar Rajah 6: Amalan Perniagaan Utama untuk Memastikan Layanan yang Adil kepada Pengguna Kewangan



Sumber: Bank Negara Malaysia

serta amalan penetapan semula harga untuk memastikan layanan yang adil terhadap pelanggan. Bagi ITO, Bank menilai penawaran produk motor utama untuk memastikan syarat kontrak yang adil dikenakan kepada pelanggan. Bank juga memberikan tumpuan terhadap penilaian proses penebusan baucar Perlindungan Tenang. Keterangan lanjut mengenai perkara ini boleh didapati dalam bab "Menggalakkan Sistem Kewangan yang Progresif dan Inklusif". Mengikut kesesuaian, Bank telah mengambil tindakan tegas dan setimpal terhadap institusi kewangan yang tidak memenuhi standard yang dikehendaki. Tindakan ini termasuk mengeluarkan arahan bagi mengeluarkan syarat kontrak yang tidak adil, menambah baik kejelasan terma dasar mengenai manfaat dan pengecualian, membayar balik caj yang tidak adil kepada pengguna dan mengukuhkan usaha wajar oleh rakan kongsi pengedaran. Keterangan lanjut mengenai tindakan yang diambil boleh didapati pada bahagian "Tindakan Penyeliaan dan Penguatkuasaan".

Daya tahan siber dan memerangi penipuan kewangan

Salah satu keutamaan penting Bank adalah memastikan daya tahan siber dan memerangi penipuan kewangan. Pelanggaran data yang berlaku pada peringkat global sejak tahun-tahun kebelakangan ini telah menjejaskan kewangan pelanggan dan keyakinan mereka terhadap sistem pembayaran. Pada tahun 2022, Bank telah menjalankan latihan siber pertama di seluruh industri, iaitu BNM RE4CT. Dengan lebih 270 peserta daripada 35 institusi kewangan, BNM RE4CT merupakan makmal ujian yang baik untuk menentukan daya tahan dan tindak balas institusi kewangan terhadap ancaman siber. Industri telah menunjukkan tahap ketersediaan dan daya tahan yang memuaskan bagi menghadapi ancaman siber. Bank mendapati institusi kewangan mahir dengan tindak balas insiden dalaman dan rancangan kesinambungan perniagaan mereka. Walau bagaimanapun, masih terdapat ruang bagi institusi kewangan untuk memperbaik lagi komunikasi dengan orang ramai

dan juga media. Tujuannya adalah untuk memastikan penyebaran maklumat yang tepat dan segera semasa berlakunya krisis siber. Selain BNM RE4CT, Bank juga bekerjasama dengan industri kewangan bagi menjalankan inisiatif untuk mengukuhkan ketersediaan mereka terhadap serangan siber (lihat Gambar Rajah 7).

Dengan kes penipuan kewangan yang semakin meningkat, Bank menumpukan usaha penyeliaannya untuk mengukuhkan pengurusan risiko teknologi institusi kewangan. Usaha ini bertujuan untuk mencegah kes-kes penipuan kewangan. Pada tahun 2022, Bank telah mengeluarkan surat penyeliaan kepada institusi kewangan yang menggariskan keperluan dan kehendak terperinci baharu mengenai pengurusan penipuan dalam talian[5]. Langkah ini merupakan tambahan kepada lima langkah utama untuk pelaksanaan segera di semua bank (lihat Gambar Rajah 8). Bank juga terus bekerjasama dengan industri kewangan, Polis Diraja Malaysia (PDRM), Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) dan Pusat Anti Jenayah Kewangan Kebangsaan (National Anti-Financial Crime Centre, NFCC) untuk memerangi penipuan kewangan serta mewujudkan kesedaran orang ramai yang lebih luas mengenai isu-isu yang berkaitan dengan penipuan kewangan serta langkah-langkah keselamatan.

Selain itu, Bank sentiasa mengemas kini Senarai Amaran Pengguna Kewangan. Senarai ini membolehkan pengguna membuat semakan silang mengenai kesahihan entiti atau skim yang mewakili diri mereka sebagai institusi kewangan atau aktiviti yang dikawal

Gambar Rajah 7: Inisiatif Utama untuk Meningkatkan Daya Tahan Siber

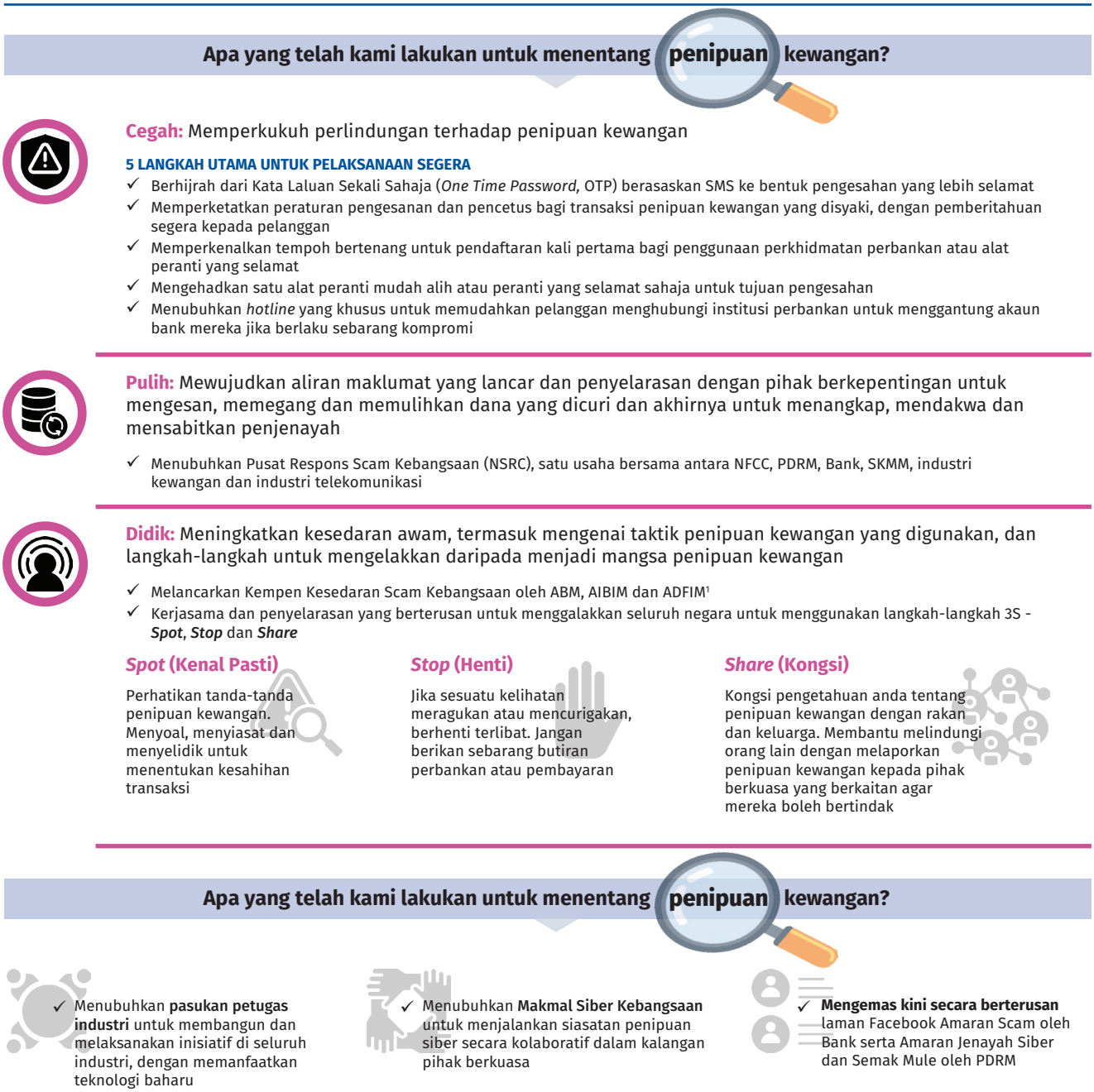


[1] PDRM, Pusat Respons Scam Kebangsaan, SKMM dan syarikat berkaitan keselamatan siber seperti Trend Micro, CyberSecurity Malaysia dan Vigilnet.my
[2] Penyertaan daripada institusi kewangan, pengendali sistem pembayaran, Payments Network Malaysia Sdn Bhd (PayNet), PIDM, Agensi Keselamatan Siber Kebangsaan (NACSA) dan Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM)

Sumber: Bank Negara Malaysia

[5] Beberapa contoh termasuk memantau dan menyenarai hitam alat peranti atau nombor telefon yang telah digunakan untuk transaksi haram serta memastikan perkhidmatan perbankan Internet dan aplikasi telefon bimbit hanya beroperasi, masing-masing, pada versi pelayar web yang selamat serta versi sistem pengendalian yang masih disokong.

Gambar Rajah 8: Pendekatan Merentas Negara dalam Memerangi Penipuan Kewangan



[1] Persatuan Bank-Bank dalam Malaysia (ABM), Persatuan Institusi Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia (AIBIM) dan Persatuan Institusi Kewangan Pembangunan Malaysia (ADFIM)

Sumber: Bank Negara Malaysia

selia. Bank mengambil serius terhadap semua bentuk penipuan kewangan kerana aktiviti tersebut boleh menjejaskan keyakinan orang ramai dan boleh memberikan kesan kepada mata pencarian. Oleh itu, Bank akan terus mempertingkatkan usaha penyeliaan dan tindak balas dalam bidang ini.

Libat urus dengan pengawal selia dan penyelia lain

Selaras dengan kerjasama yang berterusan antara Bank dengan bank-bank pusat lain, Bank telah mengambil bahagian dalam tiga forum penyeliaan yang dianjurkan oleh pengawal selia negara asal bagi bank-bank asing yang diperbadankan di Malaysia. Libat urus ini penting untuk menyokong penyeliaan dan pengawasan yang berkesan terhadap institusi kewangan di Malaysia. Libat urus ini juga berfungsi sebagai platform penting untuk memupuk kepercayaan dan perkongsian maklumat yang tepat

pada masanya mengenai risiko baru muncul dan isu penyeliaan utama.

Bank juga terus mengambil bahagian secara aktif dalam forum dan jawatankuasa antarabangsa[6]. Platform-platform ini memberikan pemahaman yang berguna untuk pembangunan dasar dan fungsi penyeliaan Bank terutamanya dalam bidang utama seperti perubahan iklim dan teknologi baru muncul. Tahun ini, Bank mengambil bahagian dalam latihan simulasi krisis rentas sempadan yang dianjurkan oleh Financial Stability Institute (FSI). Latihan ini memberikan peluang kepada Bank untuk menilai rangka kerja pengurusan krisis rentas sempadan serta mengenal pasti beberapa penambahbaikan yang perlu diambil bagi mengukuhkan lagi keberkesanan pengaturan rentas sempadan sedia ada. Bank akan menggunakan pemahaman ini untuk terus mengadakan libat urus dengan institusi kewangan, Kementerian Kewangan dan Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM) untuk membina pengurusan krisis serta keupayaan perancangan pemulihan dan penyelesaian yang mantap.

Tindakan Penyeliaan dan Penguatkuasaan

Bank menggunakan pelbagai tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan untuk menggalakkan amalan pematuhan, tadbir urus dan pengurusan risiko yang mantap dalam kalangan institusi kewangan. Tindakan ini penting untuk melindungi kepentingan pengguna dan memelihara integriti sistem kewangan. Jenis tindakan yang diambil terhadap institusi kewangan bergantung pada tahap keseriusan pelanggaran. Tindakan penyeliaan seperti teguran dan arahan adalah bersifat pencegahan dan pembetulan. Bank mengambil tindakan ini untuk memastikan institusi kewangan membaiki jurang pematuhan dan mewujudkan asas yang kukuh dalam pematuhan. Sebaliknya, tindakan penguatkuasaan seperti penalti pentadbiran dan kompaun lebih bersifat menghukum pula digunakan untuk pelanggaran peraturan yang ketara. Hal ini termasuk salah laku jenayah, kekurangan dalam pengurusan risiko serta kawalan yang berulang dan tidak diselesaikan, dan pelanggaran yang memberikan kesan buruk kepada kepentingan orang ramai.

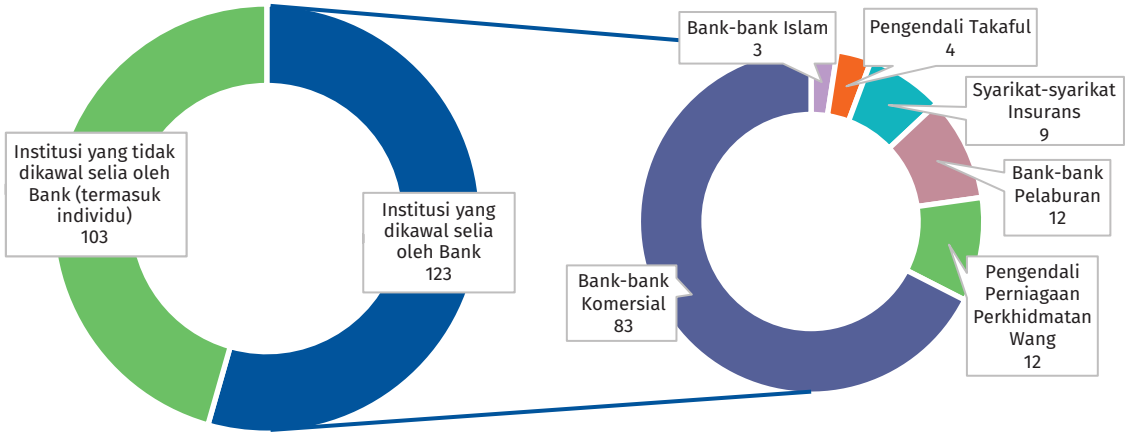
Selama beberapa tahun, pendekatan penguatkuasaan Bank telah menyokong perubahan positif dalam budaya risiko dan pematuhan institusi kewangan. Institusi kewangan terus meningkatkan komitmen mereka untuk mengukuhkan serta menambah baik keseluruhan kawalan dan sistem. Pada tahun 2022, Bank telah mengambil 123 tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan terhadap institusi kewangan (lihat Rajah 1). Sebahagian besar tindakan yang diambil adalah terhadap pelanggaran tahap keseriusan yang rendah.

Bank juga meneruskan usaha untuk memerangi jenayah kewangan seperti pengambilan deposit dan pengiriman wang secara haram. Pada tahun 2022, Bank telah mengeluarkan tujuh perintah pemberhentian dan larangan terhadap pengendali perniagaan perkhidmatan wang haram dan membuka lima kertas siasatan. Kesan daripada tindakan ini, Bank telah mengenakan kompaun sebanyak RM50 juta terhadap entiti-entiti ini kerana pengambilan deposit haram dan pengubahan hasil daripada aktiviti haram. Di samping itu, Bank juga telah berjaya mendapat sabitan di mahkamah terhadap empat syarikat dan seorang individu atas sebab perniagaan perkhidmatan wang haram, pengambilan deposit haram, pelanggaran keperluan kerahsiaan perbankan dan pengubahan wang haram. Sabitan ini mengakibatkan denda berjumlah RM141.4 juta dan hukuman penjara bagi pesalah.

Dari segi amalan pasaran, Bank mengambil langkah aktif untuk melindungi kepentingan pengguna. Tindakan segera telah diambil untuk menghentikan amalan industri yang tidak adil serta memastikan institusi kewangan yang tidak patuh menyediakan bantuan penyelesaian yang adil kepada pengguna yang terjejas. Sehubungan dengan itu, Bank memperoleh bayaran balik berjumlah lebih RM39.6 juta untuk setengah juta pengguna kewangan. Tindakan penyeliaan lain yang diambil diringkaskan dalam Gambar Rajah 9.

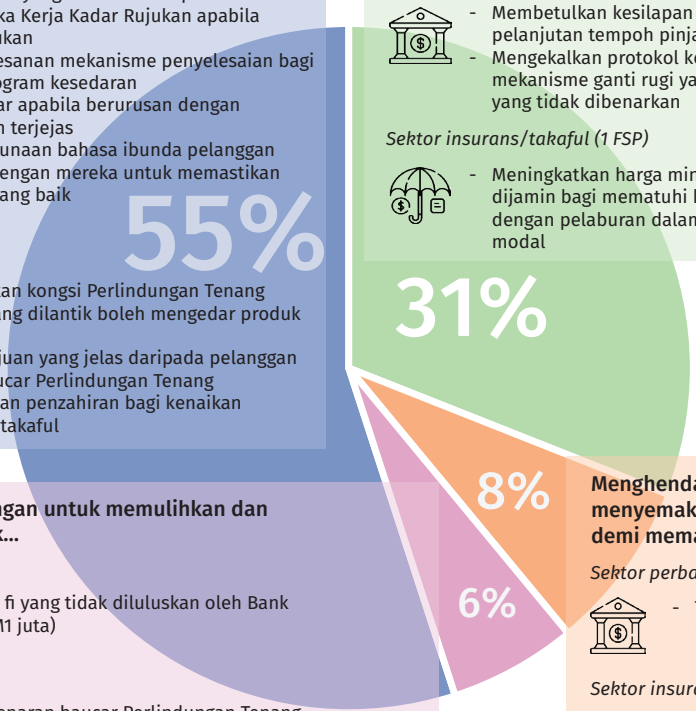
[6] Jawatankuasa ini termasuk: (i) Basel Committee on Banking Supervision (BCBS); (ii) Cybersecurity Resilience and Information Sharing Platform (CRISP); (iii) International Association of Insurance Supervisors (IAIS); (iv) Executives' Meeting of East Asia-Pacific Central Banks (EMEAP); (v) Islamic Financial Services Board (IFSB); (vi) Network for Greening the Financial System (NGFS); dan (vii) ASEAN Taxonomy Board.

Rajah 1: Pecahan Tindakan yang Diambil Pada Tahun 2022 Mengikut Jenis Institusi



Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 9: Ringkasan Tindakan Penyeliaan yang Diambil bagi Mengukuhkan Hasil Layanan yang Adil kepada Pengguna



Mengeluarkan surat kepada institusi kewangan untuk...

Sektor perbankan (57 FSP[1])

- Memastikan pematuhan yang ketat terhadap Dokumen Dasar mengenai Rangka Kerja Kadar Rujukan apabila melaraskan kadar rujukan
- Meningkatkan keberkesanan mekanisme penyelesaian bagi kes penipuan, dan program kesedaran
- Mengambil usaha wajar apabila berurusan dengan pengguna yang mudah terjejas
- Mengutamakan penggunaan bahasa ibunda pelanggan apabila berinteraksi dengan mereka untuk memastikan ketelusan/kejelasan yang baik

Sektor insurans/takaful (50 FSP)

- Memastikan hanya rakan kongsi Perlindungan Tenang dan pengantara ITO yang dilantik boleh mengedar produk Perlindungan Tenang
- Mendapatkan persetujuan yang jelas daripada pelanggan sebelum menebus baucar Perlindungan Tenang
- Meningkatkan keperluan penzahiran bagi kenaikan premium/sumbangan takaful

Mengarahkan institusi kewangan yang mempunyai kelemahan operasi untuk...

Sektor perbankan (58 FSP)

- Membetulkan kesilapan sistem yang mengakibatkan pelanjutan tempoh pinjaman gadai janji yang tidak adil[2]
- Mengekalkan protokol komunikasi yang betul dan mekanisme ganti rugi yang adil untuk transaksi kad kredit yang tidak dibenarkan

Sektor insurans/takaful (1 FSP)

- Meningkatkan harga minimum untuk unit-unit dana yang dijamin bagi mematuhi keperluan produk yang berkaitan dengan pelaburan dalam dana yang menjanjikan jaminan modal

Menghendaki institusi kewangan untuk memulihkan dan memulangkan bayaran untuk...

Sektor perbankan (1 FSP)

- Pelanggan dikenakan fi yang tidak diluluskan oleh Bank (Jumlah pulangan: RM1 juta)

Sektor insurans/takaful (11 FSP)

- Penebusan tanpa kebenaran baucar Perlindungan Tenang (Jumlah pulangan: RM32.1 juta)
- Kelewatan dalam pembayaran manfaat apabila berlaku tuntutan, tempoh polisi/sijil telah matang atau tamat (Jumlah pulangan: RM2.4 juta)
- Penentuan harga yang salah untuk dana berkaitan pelaburan dan caj berlebihan yang dikenakan ke atas fi wakalah (Jumlah pulangan: RM1.5 juta)
- Penggunaan lebihan daripada Dana Risiko Peserta untuk membayar manfaat yang tidak diliputi dalam kontrak (Jumlah pulangan: RM2.6 juta)

Menghendaki institusi kewangan untuk menyemak dan meminda terma kontrak demi memastikan...

Sektor perbankan (8 FSP)

- Terma kontrak tidak menjejaskan hak dan kewajipan pelanggan

Sektor insurans/takaful (8 FSP)

- Polisi/sijil takaful untuk kenderaan motor sentiasa adil kepada pemilik polisi/peserta sepanjang tempoh kontrak mereka

[1] Iaitu penyedia perkhidmatan kewangan (*financial service provider*, FSP)
[2] Hanya 1 FSP didapati mempunyai ralat sistem dan diarahkan untuk membetulkan isu tersebut

Sumber: Bank Negara Malaysia

Langkah Selanjutnya

Landskap kewangan dijangka terus mengalami perubahan pesat pada tahun-tahun akan datang. Perubahan ini akan didorong oleh faktor perubahan seperti pendigitalan perkhidmatan kewangan, perubahan iklim dan perubahan demografi di Malaysia. Perubahan ini juga pasti akan menimbulkan cabaran pengawalseliaan yang baharu. Oleh itu, Bank akan terus memastikan rangka kerja pengawalan dan penyeliaan-

(i) Bersedia bertindak balas terhadap isu baru muncul tepat pada masanya;

(ii) Menggalakkan sistem kewangan yang berdaya tahan terhadap kejutan pada masa hadapan;

(iii) Menetapkan standard profesionalisme yang tinggi dan amalan yang adil untuk penyedia perkhidmatan kewangan. Hal ini termasuk melindungi kepentingan pengguna daripada amalan tidak adil atau tidak beretika, khususnya bagi kes segmen yang mudah terjejas; dan

(iv) Memelihara integriti dan keselamatan sistem kewangan. Usaha ini termasuk memperkenalkan penambahbaikan proses baharu bagi memastikan tindakan penguatkuasaan yang berkesan dan tepat pada masanya, serta kerjasama berterusan dengan agensi-agensi penguatkuasaan undang-undang lain untuk memerangi aktiviti haram.