Menggalakkan Kestabilan Kewangan

Bank Negara Malaysia (BNM) diberikan mandat untuk menggalakkan kestabilan kewangan yang kondusif bagi pertumbuhan ekonomi yang mampan. BNM melaksanakan mandat ini dengan memastikan sistem kewangan berdaya tahan dan berupaya menghadapi kejutan sepanjang kitaran ekonomi. BNM melakukan ini dengan menggalakkan institusi kewangan yang kukuh dan diuruskan dengan baik serta memastikan pasaran kewangan yang teratur. Hal ini termasuk memupuk sistem penjelasan dan penyelesaian yang selamat dan boleh dipercayai.

Keutamaan Kestabilan Kewangan pada Tahun 2023

Ekonomi global terus dilanda beberapa episod mencabar pada tahun 2023. Kadar faedah yang tinggi di samping kenaikan inflasi, kemelut sistem perbankan Amerika Syarikat dan ketegangan geopolitik yang menjejaskan pertumbuhan global pada tahun tersebut. Di samping itu, kitaran menurun teknologi global, peralihan perbelanjaan pengguna daripada barangan kepada perkhidmatan, serta sekatan perdagangan yang berterusan melembapkan aktiviti perdagangan global. Meskipun keadaan global yang mencabar, ekonomi Malaysia terus berkembang sebanyak 3.7% pada tahun 2023 (2022: 8.7%).

Berlatarkan keadaan ini, sektor kewangan Malaysia terus melaksanakan fungsi pengantaraannya dengan berkesan. Walaupun beberapa kegagalan perbankan di negara-negara ekonomi maju pada suku pertama tahun 2023 menimbulkan kebimbangan terhadap daya tahan bank-bank dan pasaran kewangan negara-negara lain, kesan limpahannya terhadap sektor kewangan domestik adalah terhad. Bank-bank Malaysia tidak terjejas. Daya tahan sektor kewangan domestik terus disokong oleh institusi kewangan yang mempunyai permodalan kukuh dan amalan pengurusan risiko yang teguh. Pelbagai pembaharuan pembangunan yang diusahakan di bawah pelan tindakan sektor kewangan sedia ada dan terdahulu juga telah mempertingkat keupayaan dan sifat dinamik sektor kewangan supaya bergerak seiring dengan perkembangan baru dan memanfaatkan peluang baharu untuk menyokong pembangunan ekonomi Malaysia.

Pada tahun 2023, BNM terus menumpukan inisiatif pengawalan dan penyeliaan dalam bidang-bidang seperti yang berikut-

- Pertama, melaksanakan amalan pengurusan risiko, tadbir urus dan kawalan dalaman institusi kewangan yang kukuh sebagai asas utama sistem perbankan yang mantap.
- Kedua, mencapai kemajuan dalam menyelaraskan rangka kerja pengawalseliaan domestik dengan piawaian antarabangsa.
- Ketiga, memperkukuh daya tahan institusi kewangan terhadap risiko berkaitan iklim, risiko penipuan dan ancaman siber.
- Keempat, menggalakkan layanan yang adil bagi pengguna kewangan melalui amalan yang bertanggungjawab.

Keutamaan Pengawalseliaan

Pada tahun 2023, BNM mengeluarkan 11 dasar utama dari segi kehematan dan amalan (rujuk Gambar Rajah 1). Dasar-dasar ini bertujuan untuk memelihara daya tahan institusi kewangan terhadap peristiwa risiko, memantapkan keselamatan dan kekukuhan institusi kewangan melalui amalan berhemat, menggalakkan tingkah laku beretika dan profesional institusi kewangan untuk mencapai hasil pengguna yang adil, serta memupuk pengamalan standard pengawalseliaan global yang sesuai dengan keadaan domestik.

Memperkukuh tadbir urus, pengurusan risiko dan amalan

Pada tahun 2023, BNM telah memuktamadkan dasar berhubung dengan Pemetaan Tanggungjawab. Dasar ini menjelaskan keperluan institusi kewangan dalam memperkukuh akauntabiliti individu pada peringkat pengurusan kanan. Hal ini merupakan antara usaha penting bagi memastikan institusi kewangan

menguruskan risiko pematuhan dan perniagaan secara berkesan merentas organisasi. Dasar ini menekankan kepentingan amanat daripada pihak atasan dalam memacu budaya dan pembuatan keputusan yang baik dalam institusi kewangan. Dalam bidang kewangan Islam, BNM mempelopori pembangunan dasar penerapan *Hajah* dan *Darurah* yang bertujuan untuk membantu institusi kewangan Islam mengemudi situasi kesukaran[1], tatkala pengecualian daripada prinsip Syariah dibenarkan. Dasar ini menggalakkan penerapan standard tadbir urus yang lebih konsisten dalam pematuhan prinsip Syariah. Khusus bagi sektor insurans, BNM mengemas kini dasar tentang pengurusan dana insurans dengan tumpuan terhadap langkah-langkah yang akan memastikan kawalan dalaman yang kukuh mengenai pembetulan defisit dan pengeluaran lebihan bagi memelihara kemampanan dana insurans.

Mengambil iktibar daripada kegagalan perbankan global pada tahun 2023, BNM juga telah memuktamadkan dan menerbitkan prinsip pengurusan mudah tunai yang kukuh bagi institusi perbankan. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menyatakan jangkaan BNM terhadap amalan yang kukuh dalam menguruskan risiko mudah tunai bagi semua institusi perbankan, termasuk keperluan pemantauan tumpuan pendanaan serta rancangan pendanaan luar jangkaan yang diperkukuh. Butiran lanjut tentang inisiatif meluas untuk memperkukuh daya tahan sektor kewangan terhadap kejutan mudah tunai boleh didapati dalam rencana dalam Tinjauan Kestabilan Kewangan Separuh Kedua 2023 bertajuk 'Kepentingan Memperkukuh Pengawalan dan Penyeliaan Risiko Mudah Tunai di Malaysia'.

BNM juga mengambil langkah-langkah dalam mempertingkatkan keperluan amalan pasaran bagi institusi kewangan untuk mengukuhkan tanggungjawab demi melindungi kepentingan pengguna, terutamanya apabila berurusan dengan pengguna yang mudah terjejas. Butiran lanjut berkenaan keperluan pengguna yang mudah terjejas boleh didapati dalam rencana bertajuk 'Memperibadikan Perkhidmatan Kewangan: Menggalakkan Layanan Adil Terhadap Pengguna Mudah Terjejas'. Berikutan penawaran Beli Sekarang Bayar Kemudian (Buy Now Pay Later, BNPL) yang semakin banyak, BNM memperluas liputan keperluan pengawalseliaan bagi Pembiayaan Peribadi merangkumi BNPL. Perkara ini tertakluk kepada institusi kewangan di bawah pengawalseliaan BNM iaitu mereka perlu membuat penilaian amalan yang sewajarnya bagi mengurangkan peminjaman isi rumah yang berlebihan. Institusi kewangan juga perlu mematuhi keperluan berkaitan dengan caj bayaran lewat. BNM juga terus meningkatkan standard profesionalisme dalam sektor pengantaraan insurans dan takaful dengan memperkukuh kriteria kelayakan seiring dengan jangkaan yang lebih tinggi terhadap tindakan pembetulan yang dikenakan kepada pengantara insurans dan takaful yang didapati menjalankan amalan yang tidak wajar.

Memajukan penerapan standard pengawalseliaan global

BNM terus memacu kemajuan dalam rancangan Malaysia untuk menerapkan pengawalseliaan modal dan mudah tunai yang diperkukuh dalam pakej pembaharuan Basel III[2] di Malaysia. Matlamatnya adalah untuk memastikan daya tahan sektor perbankan terus kukuh untuk menampung kejutan yang tidak dijangka dengan mewujudkan penampan ketika situasi ekonomi dalam keadaan baik (rujuk Gambar Rajah 3 berkenaan 'Kemajuan dalam Pelaksanaan Pakej Reformasi Basel III di Malaysia' dalam Laporan Tahunan BNM pada tahun 2022).

Tumpuan sepanjang tahun ini adalah untuk memuktamadkan dasar[3] tentang keperluan modal berhubung dengan risiko operasi dan pendedahan kepada rakan niaga pusat[4]. BNM juga sedang memuktamadkan keperluan modal Basel III untuk risiko kredit dan akan menerbitkan dasar yang muktamad pada tahun 2024. Begitu juga bagi syarikat insurans dan pengendali takaful, BNM menumpukan usaha untuk mengkaji semula rangka kerja modal berasaskan risiko (risk-based capital framework, RBCT) untuk memastikan keberkesanan yang berterusan dalam menangani risiko sedia ada dan risiko baharu. BNM merancang untuk berunding dengan industri tentang RBCT baharu pada tahun 2024.

[1] Kesukaran ialah situasi yang tidak menggalakkan, kesusahan yang teruk atau tahap penderitaan yang tidak terhingga, yang timbul akibat faktor dalaman atau luaran yang memerlukan seseorang untuk menggunakan penyelesaian yang berbeza yang membolehkan pengecualian dalam penggunaan prinsip Syariah atau perintah Syariah sedia ada, seperti yang dinyatakan dalam Perenggan 8.1 dasar berhubung dengan *Hajah* dan *Darurah*.

[2] Basel III adalah satu set langkah yang dipersetujui pada peringkat antarabangsa yang dibangunkan oleh Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) sebagai tindak balas terhadap krisis kewangan 2007 hingga 2009. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan tahap dan kualiti modal pengawalseliaan, memastikan risiko yang ketara diambil kira dengan betul, meningkatkan mudah tunai bank dan mencegah leveraj yang berlebihan.

[3] Dasar ini menetapkan standard dan panduan untuk pengiraan aset wajaran risiko yang meningkatkan sensitiviti risiko sebagai langkah untuk menentukan jumlah modal yang perlu diketepikan.

[4] Rakan niaga pusat (central counterparty, CCP) adalah institusi kewangan yang menyediakan perkhidmatan penjelasan dan penyelesaian untuk perdagangan dalam pertukaran asing, sekuriti, pilihan dan kontrak derivatif.

Gambar Rajah 1: Pengeluaran dan Pengemaskinian Dasar-dasar Utama pada Tahun 2023

Menggalakkan keselarasan dengan standard global

Kemajuan berterusan dalam pelaksanaan pembaharuan Basel III

Risiko Operasi

Menetapkan standard dan panduan untuk mengira aset berwajaran risiko operasi melalui standard modal Basel III.



Pendedahan kepada Rakan Niaga Pusat (Central Counterparties)

Menetapkan keperluan untuk menguruskan risiko berikutan pendedahan institusi kewangan kepada rakan niaga pusat, melalui kapasitinya sebagai ahli penjelasan (*clearing member*) atau pelanggannya.

Memperkukuh standard pengurusan risiko, tadbir urus dan kawalan dalaman

Memastikan institusi kewangan memberikan tumpuan dan keselarasan yang lebih jitu terhadap pengurusan risiko

Draf Dedahan Risiko Mudah Tunai

Memperkukuh standard untuk menangani risiko mudah tunai, sejajar dengan saiz pendedahan dan aktiviti perniagaan.

√ Menilai dedahan terhadap risiko mudah tunai dengan berkesan.

√ Ambil langkah-langkah yang wajar untuk menangani keperluan mudah tunai.

Pengurusan Perniagaan Peserta

Menggariskan peranan dan tanggungjawab lembaga pengarah, pengurusan kanan dan aktuari yang dilantik dalam menguruskan perniagaan hayat peserta dengan berkesan.

√ Menetapkan syarat untuk menggalakkan kelestarian perniagaan, dengan penzahiran yang mencukupi kepada pemegang polisi.

Pengurusan Dana Insurans

Menetapkan keperluan mengenai pengasingan dana insurans yang sesuai, pembahagian aset dan liabiliti yang sewajarnya dalam dana insurans, kawalan yang mantap terhadap pengeluaran dana insurans, serta penyelenggaraan rekod polisi dan tuntutan yang betul.



Hajah* dan *Darurah

Memastikan pematuhan pada prinsip Syariah melalui keperluan operasi dan jangkaan penggunaan *hajah* dan *darurah*.

√ Menggariskan takrifan, prasyarat, skop penggunaan dan parameter yang dilarang.

√ Menggariskan keperluan operasi dan panduan dalam memudahkan perbincangan dan membuat keputusan Syariah.

Pemetaan Tanggungjawab

Menjelaskan akauntabiliti individu bertanggungjawab yang memegang jawatan pengurusan kanan dalam institusi kewangan serta peranan dan tanggungjawab utama.

√ Memastikan tanggungjawab diperuntukkan dengan jelas kepada pengurusan kanan.

√ Menggalakkan pertimbangan sama ada peruntukan tanggungjawab tersebut sesuai dengan amalan pengurusan risiko yang berkesan.

Mempertingkatkan standard pengendalian perniagaan

Meningkatkan profesionalisme pengantara dan memperkenalkan perlindungan pengendalian perniagaan bagi menggalakkan hasil yang saksama kepada pengguna kewangan

Pengurusan Maklumat Pelanggan dan Penzahiran yang Dibenarkan

√ Mempertingkatkan kepercayaan orang ramai dan keselamatan maklumat pelanggan dengan memperkenalkan keperluan penzahiran baharu berdasarkan persetujuan pelanggan.

√ Menggariskan jangkaan berkaitan dengan langkah-langkah dan kawalan dalam mengendalikan maklumat pelanggan, sepanjang kitaran hayat maklumat.

Draf Dedahan Layanan Adil Terhadap Pengguna Mudah Terjejas

Menyediakan perlindungan yang mencukupi untuk pengguna mudah terjejas dengan memastikan mereka dilayan secara adil dan saksama serta diberikan bantuan yang sewajarnya.

√ Menggalakkan budaya untuk mempertimbangkan dan bertindak balas terhadap kepentingan dan keperluan pengguna mudah terjejas sewajarnya.

√ Menetapkan keperluan dan jangkaan untuk memastikan sokongan yang diberikan kepada pengguna mudah terjejas adalah konsisten dengan hasil layanan yang adil.



Pembiayaan Peribadi

Menggalakkan amalan pembiayaan berhemat dan bertanggungjawab bagi pembiayaan peribadi, di samping menggalakkan tingkah laku peminjaman yang bertanggungjawab oleh pengguna kewangan. Hal ini termasuk produk Beli Sekarang Bayar Kemudian (Buy Now Pay Later, BNPL).

Profesionalisme Ejen Insurans dan Takaful

Meningkatkan keupayaan dan integriti pengantara insurans dan takaful melalui standard profesional.

√ Memerlukan syarikat insurans dan pengendali takaful untuk memastikan setiap ejen adalah cekap, berkelayakan dan bertindak secara profesional demi kepentingan terbaik pelanggan pada setiap masa.

√ Meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap integriti tenaga kerja agensi-agensi syarikat insurans dan pengendali takaful.

Sumber: Bank Negara Malaysia

Keutamaan dan Pendekatan Penyeliaan

Pendekatan BNM terhadap penyeliaan adalah berasaskan risiko dan berpandangan ke hadapan. BNM menjalankan pengawasan di premis dan analisis maklumat di luar premis untuk menilai profil risiko institusi kewangan serta keupayaan masing-masing untuk mengurus dan bertindak balas terhadap peristiwa risiko daripada persekitaran operasi yang sentiasa berubah. Pada tahun 2023, BNM memulakan semula kekerapan pengawasan di premis yang telah terganggu semasa tempoh pandemik. Di samping itu, BNM melaksanakan lebih banyak pengawasan bersasar untuk melengkapi pengawasan yang berterusan. Pengawasan BNM termasuk menilai (i) kesediaan bank-bank untuk bertindak balas dan menghadapi krisis melalui perancangan pemulihan dan penyelesaian yang mantap; (ii) keteguhan dasar dan kawalan berkaitan AML/CFT di institusi kewangan; dan (iii) pematuhan institusi kewangan terhadap keperluan tadbir urus Syariah.

BNM juga menjalankan pengawasan berhubung dengan tahap kesediaan bank-bank digital yang baru dilesenkan untuk memulakan operasi. Penilaian ini meliputi struktur tadbir urus bank digital, serta dasar dan kawalan pengurusan risiko dengan tumpuan khusus terhadap keupayaan mereka untuk memenuhi kehendak yang lebih tinggi dalam menguruskan risiko teknologi dan operasi. BNM turut membuat pengawasan bagaimana bank-bank digital akan melaksanakan strategi yang dijanjikan dalam rancangan perniagaan bagi mengurangkan jurang pasaran dalam segmen yang tidak dan kurang mendapat perkhidmatan perbankan. Keutamaan juga diletakkan pada penyediaan langkah balas bagi menangani penipuan untuk melindungi kepentingan pelanggan bank-bank digital.

Satu lagi fokus penyeliaan utama ialah kemajuan institusi kewangan dalam melaksanakan keperluan Perubahan Iklim dan Taksonomi Berasaskan Prinsip (Climate Change and Principle-based Taxonomy, CCPT). CCPT merupakan rangka kerja yang membimbing institusi kewangan untuk mengenal pasti dan mengkategorikan kegiatan ekonomi yang menyumbang kepada daya tahan iklim. Pada tahun 2023, BNM bersama-sama dengan wakil industri dalam Kumpulan Pelaksanaan (Implementation Group) CCPT[5] terus berusaha menambah baik penggunaan sistem pengelasan CCPT yang konsisten. Usaha telah diambil untuk membangunkan kriteria dan maklumat yang lebih terperinci yang boleh digunakan oleh institusi kewangan bagi menjalankan penilaian usaha wajar berhubung dengan iklim ke atas pelanggan. Matlamatnya adalah untuk memudahkan pengurusan risiko berkaitan iklim yang berkesan dan menggalakkan aliran kewangan ke arah kegiatan ekonomi yang lestari.

Menggalakkan hasil yang lebih adil untuk pengguna kewangan

Tumpuan aktiviti penyeliaan BNM terhadap amalan pasaran pada tahun 2023 ditujukan kepada lima risiko amalan utama (Gambar Rajah 2).

Gambar Rajah 2: Risiko Amalan Utama pada Tahun 2023



Sumber: Bank Negara Malaysia

Dalam menggalakkan hasil yang adil kepada pengguna, BNM terus mengambil tindakan terhadap bank-bank yang mengenakan fi yang tidak munasabah. Bank-bank dikehendaki menghentikan fi yang tidak munasabah dan membayar balik pelanggan yang terkesan. BNM juga memperkenalkan keperluan untuk bank-bank menyeragamkan terma dan syarat umum tertentu dalam perjanjian pinjaman/pembiayaan perumahan. Penyeragaman bagaimana terma dan syarat dinyatakan dalam perjanjian pinjaman/pembiayaan perumahan bertujuan untuk membantu pengguna untuk lebih memahami hak dan obligasi undang-undang mereka di bawah perjanjian tersebut.

Berhubung dengan bantuan bayaran balik bersasar (targeted repayment assistance, TRA), yang diperkenalkan semasa pandemik COVID-19, BNM

[5] Kumpulan Pelaksanaan CCPT berfungsi sebagai platform kerjasama bagi peserta industri kewangan untuk berkongsi pengetahuan, pengalaman dan isu-isu lazim dalam pelaksanaan CCPT. Kumpulan ini ditubuhkan di bawah bidang kuasa JC3 yang diwakili oleh ahli-ahli dari institusi kewangan domestik dan asing, termasuk bank-bank, syarikat insurans, pengendali takaful serta syarikat pengurusan aset.

membuat pengawasan bagaimana bank-bank memenuhi keperluan berbincang secara proaktif dengan pelanggan untuk menyemak semula syarat perjanjian pinjaman apabila keadaan kewangan pelanggan kembali pulih. Bagi syarikat insurans dan pengendali takaful, BNM menilai polisi motor dan lembaran penzahiran produk untuk memastikan syarat-syarat mengenai pilihan kedai pembaikan kenderaan oleh pemegang polisi adalah jelas kepada pemegang polisi. BNM juga membuat pengawasan terhadap amalan pengantara insurans bagi memastikan pengurusan dana pelanggan yang sewajarnya. BNM mengambil tindakan tegas terhadap institusi kewangan yang gagal memenuhi standard amalan adil yang ditetapkan. Butiran lanjut berkenaan tindakan yang diambil boleh didapati di bahagian 'Tindakan Penyeliaan dan Penguatkuasaan'.

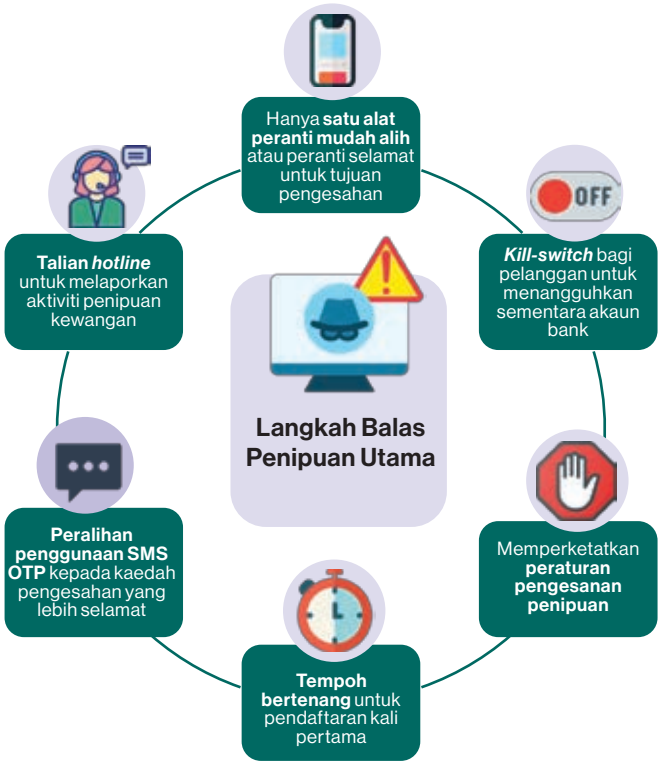
BNM kekal komited dalam memastikan keberkesanan kawalan institusi kewangan untuk melindungi maklumat pelanggan. Langkah-langkah yang diambil oleh institusi kewangan untuk memperkukuh daya tahan siber dan kawalan berhubung dengan pengurusan penyedia perkhidmatan pihak ketiga akan menyumbang ke arah memastikan maklumat sulit dilindungi. Maklumat lanjut tentang daya tahan siber boleh didapati di bahagian tentang 'Daya tahan siber dan membanteras penipuan kewangan' serta bab 'Risiko Operasi' dalam Tinjauan Kestabilan Kewangan Separuh Tahun Kedua 2023. BNM akan terus memantau kemajuan yang dicapai oleh institusi kewangan dalam aspek ini sebagai sebahagian daripada aktiviti penyeliaan secara berterusan.

Daya tahan siber dan membanteras penipuan kewangan

Memandangkan kemajuan teknologi terus berlaku pada kadar yang tidak pernah berlaku sebelum ini, BNM menghendaki institusi kewangan untuk terus menguruskan risiko yang boleh mengancam kestabilan kewangan, hasil kepada pengguna dan keyakinan terhadap sektor kewangan. Pemeliharaan daya tahan operasi dan siber kekal sebagai keutamaan bagi BNM dan institusi kewangan.

Untuk mempertingkatkan daya tahan terhadap penipuan, BNM mengumumkan keperluan bagi institusi kewangan melaksanakan lima langkah balas penipuan utama serta keupayaan mekanisme '*kill-switch*' pada bulan September 2022 (Gambar Rajah 3). Kebanyakan institusi perbankan telah melaksanakan kesemua enam langkah balas secara menyeluruh.

Gambar Rajah 3: Langkah Balas Penipuan Utama



Sumber: Bank Negara Malaysia

BNM terus bekerjasama erat dengan institusi kewangan untuk mempertingkatkan perlindungan lain bagi membanteras penipuan kewangan. BNM mempergiat usaha untuk meningkatkan kesedaran terhadap taktik penipuan kepada pelanggan dan cara untuk melindungi diri daripada penipuan. BNM mengeluarkan Soalan Lazim untuk terus membantu pengoperasian langkah-langkah balas terhadap penipuan. Institusi kewangan juga dikehendaki menjalankan tinjauan pengesahan bebas untuk menilai keteguhan kawalan dalam pengesanan dan pengurusan penipuan serta keberkesanan langkah-langkah balas penipuan mereka. Di samping itu, beberapa bank dikehendaki untuk melantik seorang pengarah kanan bebas untuk menyelia pengurusan penipuan dan pencerobohan data, penyelarasan dengan Pusat Respons Scam Kebangsaan (National Scam Report Centre, NSRC) serta strategi komunikasi dengan pelanggan, mangsa penipuan dan orang ramai. Semua usaha ini telah menyumbang kepada pengurangan yang ketara dalam kes penipuan berkaitan transaksi perbankan dalam talian tanpa kebenaran seperti yang dilaporkan kepada NSRC. Butiran lanjut tentang NSRC boleh didapati dalam bab mengenai 'Mengekalkan Integriti Kewangan'.

Libat urus dengan pengawal selia dan penyelia lain

BNM terus bekerjasama erat dengan rakan sejawat antarabangsa dalam memastikan pengawasan yang menyeluruh terhadap institusi kewangan yang mempunyai operasi rentas sempadan. BNM mengambil bahagian dalam 17 forum penyeliaan pada tahun 2023 yang dianjurkan oleh pengawal selia di negara asal bank-bank, penanggung insurans dan pengendali takaful asing yang diperbadankan di Malaysia (termasuk satu penanggung insurans semula). Forum penyeliaan tersebut menyediakan platform bagi penyelia dan pengawal selia untuk berkongsi dan bertukar pandangan tentang perkembangan industri dan pasaran, bidang risiko baharu dan keutamaan penyeliaan.

BNM juga terus mengambil bahagian secara aktif dalam forum dan jawatankuasa antarabangsa. BNM merupakan pemerhati dan ahli dalam Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) dan Basel Consultative Group (BCG) yang menyokong program jangkauan dan libat urus secara meluas tentang standard kehematan antarabangsa. BNM turut mengambil bahagian dalam kajian semula Basel Core Principles[6] yang telah dimuktamadkan baru-baru ini. BNM terus memberikan sumbangan kepada perkembangan standard insurans global melalui pewakilan dalam Jawatankuasa Eksekutif, Jawatankuasa Pembangunan Dasar dan pelbagai jawatankuasa kecil International Association of Insurance Supervisors (IAIS), termasuk Forum Penyeliaan. Sesi-sesi libat urus ini telah membantu memastikan keperluan pengawalseliaan, rangka kerja penyeliaan dan amalan BNM untuk kekal berkesan, responsif dan selaras dengan amalan terbaik antarabangsa. Di peringkat serantau, penyertaan BNM dalam platform bank pusat seperti Mesyuarat Eksekutif Bank-bank Pusat Asia Timur dan Pasifik (Executives' Meeting of East Asia-Pacific Central Banks, EMEAP) dan Persatuan Negara-negara Asia Tenggara (ASEAN) telah membantu mengukuhkan kerjasama BNM dengan bank-bank pusat lain dalam isu-isu kestabilan monetari dan kewangan, serta memajukan bidang keutamaan strategik BNM melalui dialog dasar yang konstruktif. Maklumat lanjut mengenai peranan BNM dalam komuniti antarabangsa dan serantau boleh didapati dalam bab mengenai 'Libat Urus Antarabangsa'.

BNM terus terlibat secara aktif dalam inisiatif perkongsian maklumat siber pada platform serantau seperti ASEAN Cybersecurity Risk Information Sharing Program (CRISP), serta bekerjasama dengan pengawal selia utama yang lain dan organisasi antarabangsa. Selain itu, BNM terus memperkukuh kerjasama strategik dua hala dengan pihak berkuasa pengawalseliaan yang berkaitan di rantau ASEAN untuk memudahkan perkongsian risikan ancaman siber (cyber threat intelligence, CTI).

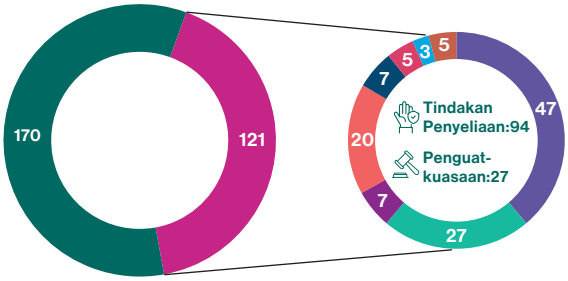
Tindakan Penyeliaan dan Penguatkuasaan

BNM melaksanakan pelbagai tindakan penyeliaan dan penguatkuasaan untuk menggalakkan pematuhan, tadbir urus dan amalan pengurusan risiko yang kukuh dalam kalangan institusi kewangan. Jenis tindakan yang diambil terhadap institusi kewangan adalah berdasarkan tahap keseriusan pelanggaran. Tindakan penyeliaan seperti teguran dan arahan bersifat pencegahan dan pembetulan. BNM mengambil tindakan ini untuk memastikan institusi kewangan menangani jurang dan mewujudkan rangka kerja dan proses yang kukuh dari segi aspek pematuhan. Tindakan penguatkuasaan seperti penalti pentadbiran dan kompaun akan lebih cenderung dikenakan bagi kes-kes pelanggaran peraturan material. Hal ini termasuk pelanggaran salah laku jenayah, pengurusan risiko yang berulang dan tidak diselesaikan dan pelanggaran amalan pengguna yang mempunyai kesan buruk terhadap kepentingan awam.

[6] Basel Core Principles adalah standard yang komprehensif bagi mewujudkan asas yang kukuh untuk pengawalan, penyeliaan, tadbir urus dan pengurusan risiko sektor perbankan.

Pada tahun 2023, pendekatan penguatkuasaan BNM terus menyokong perubahan positif dalam budaya risiko dan pematuhan institusi kewangan. Sebanyak 291 tindakan penyeliaan dan tindakan penguatkuasaan telah diambil terhadap institusi kewangan (rujuk Rajah 1). Butiran tindakan penguatkuasaan oleh BNM terus disiarkan melalui laman sesawang BNM untuk mencegah salah laku pada masa hadapan.

Rajah 1: Jumlah Tindakan yang Diambil pada Tahun 2023 Mengikut Jenis Institusi



- Institusi yang dikawal selia oleh BNM
- Institusi yang tidak dikawal selia oleh BNM (termasuk individu)
- Pengendali-pengendali Perniagaan Perkhidmatan Wang
- Institusi Kewangan Pembangunan
- Bank-bank Komersial
- Bank-bank Pelaburan
- Pengendali-pengendali Takaful
- Bank-bank Islam
- Pengeluar Wang Elektronik
- Syarikat-syarikat Insurans

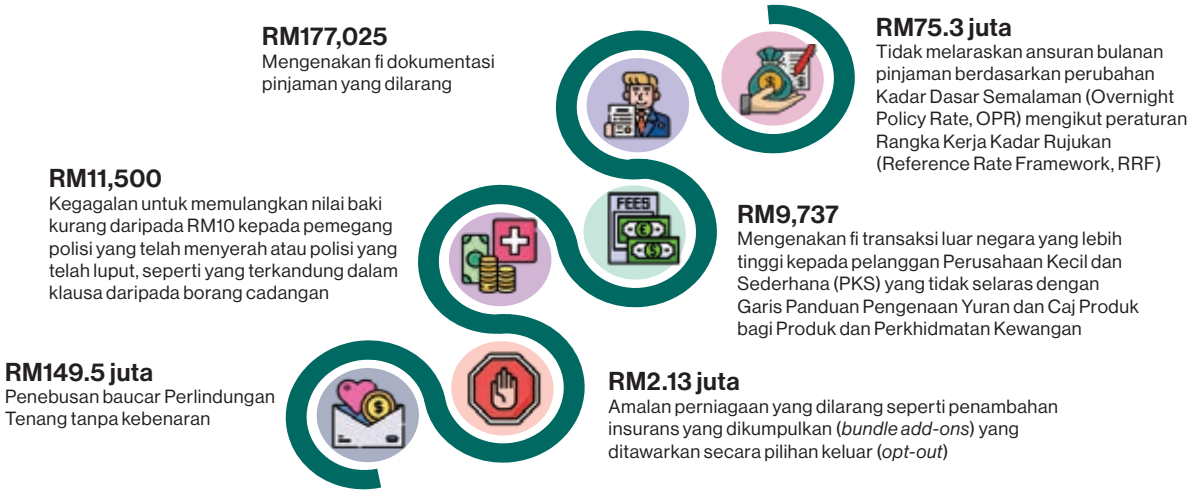
Sumber: Bank Negara Malaysia

BNM terus mengambil tindakan penguatkuasaan yang tegas terhadap pengambilan deposit dan pengiriman wang secara haram yang boleh menyebabkan risiko kewangan yang buruk kepada orang ramai dan memudahkan aktiviti jenayah. BNM mengeluarkan sembilan perintah pemberhentian dan larangan terhadap pengendali perniagaan perkhidmatan wang haram dan membuka tiga Kertas Siasatan. BNM juga melucutkan aset daripada aktiviti haram yang berjumlah hingga RM11 juta. Bagi pelanggaran Akta Perniagaan Perkhidmatan Wang 2011 dan Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram 2001, BNM mensabitkan kesalahan terhadap 11 pengendali MSB haram dengan jumlah denda sebanyak RM570,000. Di samping itu, BNM mendapatkan penghakiman dengan denda berjumlah hingga RM15,000 atas seorang individu bagi pelanggaran berhubung dengan maklumat pelanggan di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013.

BNM juga telah mengambil langkah-langkah pencegahan untuk mengganggu dan membongkar skim atau entiti yang berkemungkinan terlibat dalam aktiviti haram. Hal ini termasuk memasukkan entiti tersebut dalam senarai Amaran Pengguna Kewangan, penzahiran kes kepada agensi penguatkuasaan undang-undang lain yang berkaitan, rujukan kes kepada rakan sejawat dalam negeri dan antarabangsa, menyekat laman sesawang dan akaun media sosial serta kempen kesedaran awam.

Sebagai sebahagian daripada tindakan penyeliaan yang diambil oleh BNM berhubung dengan pelanggaran amalan pengguna, BNM berjaya melaksanakan pengembalian semula wang berjumlah lebih RM227 juta kepada 2.4 juta pelanggan (seperti yang diringkaskan dalam Gambar Rajah 4). BNM mengambil tindakan punitif terhadap pengantara insurans dan takaful serta

Gambar Rajah 4: Pemulangan dan Pengembalian Semula Dana oleh Insititusi Kewangan Akibat Kegagalan Mematuhi Keperluan Amalan Perniagaan pada Tahun 2023



Sumber: Bank Negara Malaysia

penasihat kewangan yang gagal memenuhi standard profesionalisme yang wajar. Tindakan ini termasuk mengenakan tempoh pembaharuan yang lebih pendek bagi perniagaan mereka, mengeluarkan perintah menghentikan perniagaan dan menolak permohonan bagi pembaharuan kelulusan. BNM juga mengeluarkan arahan yang memerlukan pengantara untuk mewujudkan langkah-langkah pembetulan untuk menambah baik standard dari segi kualiti khidmat nasihat dan urus niaga yang adil.

Melangkah ke Hadapan

Persekitaran kewangan terus berubah-ubah, didorong oleh pendigitalan perkhidmatan kewangan, perubahan iklim dan anjakan demografi yang lebih meluas. Berlatarkan persekitaran ini, BNM komited untuk memastikan sistem kewangan berdaya tahan dan berada pada kedudukan yang kukuh dalam menyokong kegiatan ekonomi.

- BNM akan terus memberikan tumpuan terhadap tadbir urus, Syariah dan pengurusan risiko institusi kewangan serta terus memperkukuh rangka kerja pengawalseliaan dalam negeri supaya seiring dengan standard antarabangsa.
- BNM akan mempergiat usaha untuk melindungi integriti sistem kewangan dan mencegah penyalahgunaan sistem tersebut termasuk melalui tindakan penguatkuasaan yang tegas dan kerjasama dengan agensi penguatkuasaan lain untuk membanteras risiko penipuan dan scam kewangan.
- BNM akan melaksanakan usaha untuk mengekalkan insentif yang kukuh bagi institusi kewangan untuk memastikan layanan yang adil kepada pengguna melalui dasar amalan dan campur tangan penyeliaan yang tepat pada masa dan seimbang.
- BNM akan terus memajukan usaha bagi mempertingkatkan kapasiti dan kesiapsiagaan industri untuk menguruskan risiko berkaitan iklim dan untuk menyokong peralihan yang teratur ke arah ekonomi yang lebih hijau dan lebih lestari. Hal ini akan merangkumi integrasi pertimbangan risiko iklim yang lebih mantap dalam rangka kerja pengawalan dan penyeliaan.
- BNM akan terus menggalakkan persekitaran pengawalseliaan yang responsif kepada inovasi teknologi, termasuk penggunaan kecerdasan buatan (artificial intelligence, AI) dan pada masa yang sama memastikan risiko berkaitan kewangan, strategik dan operasi adalah difahami dengan mendalam dan diuruskan dengan baik.

Memperibadikan Perkhidmatan Kewangan: Menggalakkan Layanan Adil Terhadap Pengguna Mudah Terjejas

Sistem kewangan yang progresif dan inklusif dicirikan oleh kewujudan institusi kewangan yang responsif terhadap keperluan pengguna kewangan. Mandat Bank Negara Malaysia (BNM) termasuk mengawal selia amalan perniagaan institusi kewangan untuk membina rasa kepercayaan dan keyakinan terhadap sistem kewangan. BNM menggalakkan layanan adil terhadap pengguna, termasuk pengguna mudah terjejas dengan mengukuhkan standard amalan perniagaan institusi kewangan untuk memberikan perkhidmatan yang lebih responsif mengikut keperluan mereka.

Sesiapa pun mungkin mengalami atau menghadapi keadaan mudah terjejas pada satu ketika dalam kehidupan mereka disebabkan oleh peristiwa kehidupan yang tidak dapat dielakkan atau yang tidak dapat diramalkan. Pengguna mudah terjejas mungkin menghadapi kekangan yang lebih besar dalam keupayaan mereka untuk bertindak demi kepentingan terbaik sendiri, lantas menghadapi risiko yang lebih tinggi dalam keupayaan untuk bertindak balas terhadap peristiwa tersebut. BNM menghendaki supaya institusi kewangan bertindak dengan lebih berhati-hati apabila berurusan dengan pengguna mudah terjejas dan bertindak balas terhadap keperluan khusus mereka dengan sewajarnya. Keperluan tambahan diperkenalkan kepada institusi kewangan bagi memastikan produk, perkhidmatan dan saluran penyampaian masing-masing dapat memenuhi keperluan pengguna mudah terjejas dengan lebih baik. Matlamat pelaksanaan langkah-langkah ini adalah untuk mengurangkan kebarangkalian layanan yang tidak adil atau pengecualian pengguna mudah terjejas daripada perkhidmatan kewangan yang perlu.

Keadaan yang Menjejaskan Pengguna

Keadaan yang boleh menyumbang kepada pengguna menjadi mudah terjejas meliputi spektrum yang luas yang boleh timbul daripada faktor-faktor seperti masalah kesihatan, perubatan, tahap pendapatan dan simpanan, peristiwa kehidupan, tahap pendidikan dan keupayaan kewangan serta umur. Gabungan faktor sebegini, contohnya mempunyai tahap celik kewangan yang rendah dan daya tahan kewangan yang rendah juga boleh meningkatkan tahap mudah terjejas dalam kalangan sesetengah pengguna, lantas menjadikan mereka kurang mampu untuk menangani keadaan kewangan masing-masing. Hal ini juga terjadi apabila peristiwa kehidupan yang ketara memberikan kesan terhadap pengguna pada masa yang sama. Contohnya, pengguna menghidapi penyakit atau kecederaan serius selepas berlakunya kemalangan atau diberhentikan kerja. Pengguna yang mengalami keadaan yang menjejaskan sedemikian sering menghadapi kekangan untuk membuat keputusan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi dan mungkin tidak dapat memperoleh manfaat yang sepenuhnya daripada pembangunan dan inovasi kewangan seperti penggunaan perkhidmatan kewangan digital.

Gambar Rajah 1: Pengguna dalam Keadaan yang Menjejaskan

Cabaran daripada segi akses



- Menghadapi cabaran untuk mengakses perkhidmatan kewangan atau memerlukan bantuan untuk membuat urusan berkaitan dengan perkhidmatan kewangan.
- Contoh: individu kurang upaya atau warga emas yang memerlukan bantuan untuk menggunakan perkhidmatan kewangan digital.

Daya tahan kewangan yang rendah



- Mempunyai keupayaan yang terhad untuk menghadapi kejutan kewangan.
- Contoh: individu yang banyak hutang ataupun memiliki sedikit atau tiada langsung simpanan.

Peristiwa kehidupan yang buruk



- Sedang atau telah menghadapi kesulitan kewangan sementara atau jangka panjang akibat peristiwa kehidupan yang sukar seperti hilang pekerjaan, bencana alam atau pencari nafkah utama meninggal dunia atau mengalami hilang upaya kekal.

Kemahiran kewangan yang terhad



- Mempunyai pemahaman yang terhad tentang hal-hal kewangan, kemahiran bahasa yang lemah atau kemahiran digital yang terhad.
- Contoh: individu yang memiliki kemahiran kewangan yang rendah, yang buta huruf, atau yang tidak fasih dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.

Sumber: Bank Negara Malaysia

Hasil yang Dijangka daripada Pelaksanaan Langkah-langkah Baharu untuk Pengguna

Dengan pengenalan langkah-langkah baharu berhubung dengan layanan adil terhadap pengguna mudah terjejas dalam Dokumen Dasar Layanan Adil kepada Pengguna Kewangan yang sedia ada, institusi kewangan dikehendaki untuk mempertimbangkan keadaan khusus pengguna mudah terjejas dan cara untuk menangani isu yang mereka hadapi. Lembaga pengarah dan pengurusan kanan institusi kewangan dikehendaki memastikan standard urusan adil yang munasabah yang dimaklumkan oleh pemahaman dan pertimbangan yang lebih baik mengenai keperluan pengguna mudah terjejas. Hal ini seterusnya perlu disokong oleh dasar dan proses yang sesuai untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik kepada pengguna tersebut. Langkah-langkah ini juga bertujuan memastikan pengguna diberikan maklumat yang relevan tentang tindakan yang boleh mereka ambil untuk menerima bantuan dan sokongan yang bersesuaian dengan keperluan masing-masing sekiranya mereka menghadapi perubahan keadaan kewangan yang mendadak.

Contoh-contoh di bawah menunjukkan cara pengguna mudah terjejas dapat dibantu oleh kakitangan yang mempunyai latihan yang sewajarnya untuk mengenal pasti, menilai dan bertindak balas terhadap tanda-tanda pengguna mudah terjejas. Hal ini akan mengurangkan kebarangkalian pengguna mudah terjejas membuat keputusan kewangan yang tidak wajar serta memberikan kesan yang buruk terhadap kesejahteraan kewangan mereka.



Encik Tan merupakan pesara tanpa pendapatan tetap. Dia pergi ke bank untuk menutup akaun deposit tetap miliknya. Berdasarkan saranan seorang rakan, dia mahu melaburkan kesemua simpanannya dalam produk pelaburan berisiko tinggi yang menjanjikan pulangan lebih tinggi dibandingkan dengan deposit tetap. Kakitangan tersebut menjelaskan risiko yang berkaitan dengan menggunakan bahasa dan cara yang dapat difahami oleh Encik Tan. Kakitangan tersebut turut memaklumkan kepada Encik Tan tentang kerugian yang mungkin ditanggung akibat pelaburan tersebut dan menasihatinya untuk mempertimbangkan semula pilihan yang lebih selamat untuk melaburkan duitnya dalam pelaburan berisiko rendah seperti deposit tetap atau dana pasaran wang.



Loga merupakan pengguna pekak namun mempunyai pekerjaan tetap dengan pendapatan yang baik. Beliau tidak boleh membaca dan memahami Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia dengan baik. Loga pergi ke satu cawangan bank untuk menandatangani perjanjian pinjaman perumahannya. Apabila diminta oleh kakitangan cawangan untuk membaca perjanjian sebelum menurunkan tandatangan, Loga tidak memberikan apa-apa respons. Kakitangan tersebut yang terlatih untuk mengenal pasti kesukaran pengguna sedar bahawa Loga mempunyai masalah pendengaran. Kakitangan itu meluangkan masa untuk menerangkan istilah penting kepada Loga menggunakan nota bertulis ringkas dan alat bantu visual. Loga berupaya memahami hak dan obligasinya sebelum menandatangani pinjaman perumahannya.

Oleh itu, penting bagi semua pengguna untuk mempunyai akses mudah kepada maklumat tentang pihak yang boleh dihubungi jika memerlukan bantuan atau nasihat daripada institusi kewangan untuk menguruskan obligasi kewangan sekiranya mereka menghadapi perubahan yang mendadak dalam keadaan mereka. Memandangkan pengguna mudah terjejas mungkin mempunyai keperluan komunikasi yang berbeza, institusi kewangan dikehendaki menyediakan pelbagai saluran komunikasi. Pilihan saluran ini akan membolehkan pengguna mudah terjejas untuk menyampaikan keperluan mereka dengan lebih baik melalui saluran yang mereka dapati paling mudah dan selesa seperti yang ditunjukkan dalam contoh di bawah. Institusi kewangan juga dikehendaki supaya kerap menguji keberkesanan saluran yang digunakan untuk menyampaikan maklumat penting kepada pengguna mudah terjejas. Proses perkhidmatan pelanggan di institusi kewangan perlu memastikan kakitangan mereka mematuhi standard yang memberikan penekanan pada cara melayan pengguna mudah terjejas dengan kepekaan dan rasa hormat, serta menyediakan fleksibiliti yang sewajarnya supaya kakitangan dapat memberikan respons yang bersesuaian jika perlu. Hal ini penting untuk mengurangkan kesulitan kewangan yang dihadapi. Langkah ini juga akan membolehkan pengguna menangani peristiwa kehidupan yang mencabar dengan lebih baik dan mengelakkan berlakunya kesukaran kewangan yang lebih teruk.



Baru-baru ini, Sheila disahkan menghidap penyakit barah dan perlu menjalani rawatan di hospital. Dia mahu membuat tuntutan polisi insurans bagi penyakit kritikalnya. Oleh sebab itu, dia perlu menghubungi syarikat insuransnya melalui telefon. Sewaktu menelefon syarikat insurans, pegawai khidmat pelanggan yang bertanya tentang diagnosis penyakit Sheila dapat memahami keperluannya dan membantunya dengan menghantarkan borang yang berkaitan yang perlu dilengkapkan oleh Sheila untuk membuat tuntutan melalui e-mel. Tuntutan Sheila diproses dengan segera. Kakitangan tersebut juga memaklumkan tentang saluran digital lain yang boleh Sheila gunakan sekiranya dia perlu menghubungi syarikat insurans sekali lagi.

Langkah-langkah baharu ini akan berkuat kuasa pada tahun 2025 selepas suatu tempoh peralihan bagi institusi kewangan mengkaji semula dan memantapkan dasar dan proses sedia ada secara menyeluruh. Walaupun BNM berusaha untuk meningkatkan standard keseluruhan urus niaga adil yang harus dipatuhi oleh institusi kewangan, BNM kekal fokus untuk menggiatkan lagi inisiatif pendidikan kewangan bagi membantu pengguna membuat pilihan kewangan yang lebih baik. Melengkapkan pengguna dengan pengetahuan kewangan yang mantap merupakan bentuk perlindungan yang paling kukuh untuk menangkis kemudaratan terhadap pengguna.