

RISIKO OPERASI

Kerugian Risiko Operasi dalam Kalangan Institusi Kewangan Masih Kecil tetapi Kemunculan Risiko Baharu Memerlukan Pemantauan Rapi

Kejadian risiko operasi dalam sistem kewangan telah meningkat berikutan bertambahnya penggunaan digital dan pergantungan yang lebih tinggi terhadap penyedia perkhidmatan pihak ketiga. Namun begitu, bilangan dan jumlah kerugian akibat kejadian-

kejadian tersebut kekal kecil bagi bank, penanggung insurans dan pengendali takaful berbanding dengan jumlah aktiviti pengantaraan.

Jumlah kerugian bank dan institusi kewangan pembangunan pada tahun 2019 akibat risiko operasi mencakupi 0.7% daripada jumlah keuntungan sebelum cukai. Kadar ini jauh lebih rendah berbanding dengan kadar kerugian risiko kredit sebanyak 3.1%. Hampir kesemua kerugian risiko operasi berpunca daripada penipuan yang berkaitan dengan pembiayaan perdagangan yang melibatkan penggunaan semula bil muatan (*bills of lading*) terpakai dan nombor rujukan invoice bagi perdagangan palsu. Penipuan sedemikian terus mencakupi bahagian yang kecil daripada jumlah dedahan pembiayaan perdagangan.

Risiko Operasi

Risiko operasi merupakan risiko kerugian yang disebabkan oleh kekurangan atau kegagalan proses dalaman, orang dan sistem, atau akibat peristiwa yang berlaku di luar negara. Risiko ini terdapat dalam semua aktiviti, produk dan perkhidmatan institusi kewangan (Jadual 1.4). Risiko operasi lazimnya berlaku dalam bentuk penipuan, kerosakan fizikal, kegagalan urus niaga dan gangguan terhadap urusan perniagaan. Risiko ini mungkin mengakibatkan kerugian kewangan langsung dan tidak langsung, contohnya, kerugian perniagaan dan pengurangan bahagian pasaran akibat reputasi yang buruk.

Jadual 1.4

Ciri-ciri Risiko Operasi

Sesuatu yang unik bagi institusi kewangan	Profil risiko operasi sesebuah institusi kewangan ialah sesuatu yang unik bagi proses dalaman, kakitangan dan sistem institusi berkenaan. Sebagai contoh, sesebuah institusi yang bergantung pada proses secara manual lebih berisiko terhadap kesilapan manusia, manakala institusi yang bergantung pada sistem IT lebih berisiko terhadap kegagalan sistem IT.
Pelbagai aspek	Risiko operasi boleh melangkaui pelbagai aspek perniagaan dan pihak luar yang berkaitan dengan institusi tersebut. Sebagai contoh, gangguan terhadap sistem yang kritikal dalam institusi berkenaan boleh disebabkan oleh kegagalan pembekal perkhidmatan pihak ketiga untuk mematuhi terma Perjanjian Peringkat Perkhidmatan (<i>Service-Level Agreement</i>). Sebaliknya, kegagalan operasi institusi kewangan boleh menjejaskan institusi lain melalui infrastruktur yang digunakan secara bersama.
Taburan hujung lebar (<i>fat-tailed distribution</i>)	Lazimnya, kejadian risiko operasi hanya menyebabkan jumlah kerugian yang kecil, contohnya tuntutan insurans palsu. Walau bagaimanapun, ada antara risiko operasi, seperti serangan siber terhadap infrastruktur sistem pembayaran utama, boleh mengakibatkan gangguan yang besar kepada penyediaan perkhidmatan kewangan dan menjejaskan keyakinan orang ramai.
Sukar untuk membentuk modelnya	Kerugian risiko operasi yang bersifat hujung lebar (<i>fat-tailed</i>) dan yang tiada kaitan yang jelas dengan faktor makroekonomi, kekurangan data masa lalu dan kesukaran untuk melakarkan kejadian kerugian operasi yang lalu ⁴⁷ telah menyebabkan usaha untuk membentuk model risiko operasi sangat mencabar. Pembentukan model risiko juga dikekang oleh profil risiko operasi institusi kewangan yang bersifat sentiasa berkembang sejajar dengan perubahan dalam model perniagaan, proses dalaman dan persekitaran operasi.

⁴⁷Hal ini kerana kerugian akibat kejadian risiko operasi mungkin hanya muncul selepas beberapa lama kejadian tersebut. Contohnya, kerugian akibat kejadian penipuan mungkin muncul setelah beberapa lama penipuan itu terjadi.

Sumber: Bank Negara Malaysia

Dalam sektor insurans dan takaful, kerugian risiko operasi kebanyakannya didorong oleh tuntutan palsu yang lazimnya berkaitan dengan kerosakan atau kecederaan akibat kemalangan kenderaan yang dibesar-besarkan, dan kemalangan atau kejadian kecurian palsu. Memandangkan jenis penipuan sebegini sering melibatkan pelbagai pihak, banyak daripada kes yang berlaku sukar untuk dibuktikan kesahihannya dan selalunya tidak dilaporkan sebagai kes penipuan. Berikutan itu, jumlah kerugian yang dilaporkan ekoran peristiwa risiko operasi dalam sektor ini mencakupi bahagian yang jauh lebih kecil daripada jumlah keuntungan sebelum cukai (kurang daripada 0.5%).⁴⁸

Perlindungan dalaman institusi kewangan untuk mengesan dan menangani aktiviti penipuan setakat ini telah berjaya membendung kerugian ke tahap yang rendah. Walau bagaimanapun, institusi kewangan perlu terus berwaspada terhadap modus operandi aktiviti tersebut yang sentiasa berubah sebagai tindak balas kepada kawalan lebih ketat oleh institusi kewangan.

Meskipun beberapa institusi kewangan telah melaporkan bahawa mereka ada menghadapi beberapa gangguan yang telah menjejaskan penyediaan perkhidmatan kewangan kepada sebilangan besar pelanggan tahun ini, kebanyakan daripada gangguan tersebut merupakan kes terencil yang mengakibatkan penutupan sementara cawangan atau gangguan kepada urus niaga dan perkhidmatan pelanggan secara dalam talian. Bagi kebanyakan daripada kejadian gangguan yang berlaku, perkhidmatan yang terjejas telah berjaya disambung semula dalam masa satu hingga dua jam. Bagi kes yang mengalami tempoh gangguan yang lebih lama, pelanggan masih boleh menggunakan saluran alternatif untuk menjalankan urus niaga kewangan, termasuk secara dalam talian dan di cawangan yang berdekatan. Semasa Perintah Kawalan Pergerakan pada Mac 2020 berikutan peningkatan pandemik COVID-19, pengguna terus mendapat akses kepada perkhidmatan kewangan penting dan pasaran kewangan juga masih beroperasi.

Dalam kaji selidik tahunan risiko operasi institusi kewangan, kemunculan beberapa risiko baharu telah dikenal pasti sebagai risiko utama institusi kewangan:

i. Ancaman siber

Ancaman siber dijangka semakin canggih dan berlaku dengan lebih kerap apabila lebih banyak institusi kewangan semakin bergantung pada digital. Berikutan itu, operasi yang amat bergantung pada sistem yang saling berkait biasanya akan berdepan risiko. Tambahan pula, akses tanpa kebenaran atau pendedahan maklumat pelanggan kepada pihak ketiga yang tidak disengajakan akibat penggodaman atau serangan siber, boleh menyebabkan institusi kewangan terdedah kepada tindakan undang-undang, risiko reputasi dan seterusnya menjejaskan keyakinan orang ramai.

ii. Penggunaan khidmat pihak ketiga termasuk dalam pengkomputeran awan (*cloud computing*)

Pergantungan yang semakin tinggi terhadap perkhidmatan awan dan vendor pihak ketiga mendedahkan institusi kewangan kepada kesilapan-kesilapan operasi yang lebih tinggi memandangkan vendor dan penyedia perkhidmatan berkenaan bukanlah dalam kawalan langsung institusi kewangan. Pergantungan yang terlalu tinggi terhadap penyedia perkhidmatan juga boleh menjejaskan keupayaan institusi kewangan untuk mengekalkan kesinambungan fungsi kritikal dalam senario pemulihan dan penyelesaian.

iii. Kegagalan sistem IT boleh menjejaskan banyak sistem yang saling berhubung kait

Masa sistem terhenti (*downtime*) dan kegagalan IT biasanya terjadi kerana gangguan bekalan elektrik, penggunaan perkakasan atau aplikasi lama, serta migrasi daripada sistem lama kepada sistem baharu yang lembap. Dalam sistem yang semakin saling berkait, kegagalan sesuatu sistem IT lebih berkemungkinan menjejaskan aplikasi lain yang tertumpu pelanggan (*customer-centric*) seperti perbankan Internet, perkhidmatan insurans serta sistem perdagangan dan penyelesaian secara dalam talian.

iv. Kesilapan manusia

Institusi kewangan menjangkakan kesilapan manusia⁴⁹ akan terus berlaku walaupun teknologi digunakan. Risiko ini semakin ketara disebabkan oleh sistem lama yang diwarisi sudah ketinggalan zaman dan tidak diperbaharui

⁴⁸ Ini merupakan anggaran memandangkan Bank sedang menambah baik pelaporan data risiko operasi oleh penanggung insurans dan pengendali takaful bagi meningkatkan kualiti dan konsistensi pelaporan industri.

⁴⁹ Kesilapan manusia boleh timbul daripada gabungan beberapa faktor, termasuk pelanggaran dasar yang disengajakan dan tidak disengajakan, pelaksanaan tugas yang tidak cermat, kurangnya pengetahuan dan latihan, dan prosedur operasi yang tidak jelas.

dalam masa yang sepatutnya. Perkara ini menyebabkan sistem sedemikian tidak berupaya untuk menyokong produk baharu mahupun menampung peningkatan dalam jumlah urusan perniagaan. Oleh sebab faktor-faktor tersebut, lebih banyak urusan perniagaan yang terpaksa dibuat secara manual.

v. Kerumitan pengawalseliaan

Keperluan pengawalseliaan di seluruh dunia yang semakin rumit telah menyebabkan risiko pematuhan yang lebih tinggi bagi institusi kewangan. Risiko pematuhan ini lebih ketara bagi institusi kewangan yang mempunyai operasi di luar negara, kerana mereka perlu menguruskan perubahan dalam pelaksanaan pembaharuan global di negara-negara lain. Jurang dalam pematuhan pengawalseliaan ini mungkin mendedahkan institusi kewangan kepada tindakan penguatkuasaan termasuk penalti.

Bank Negara Malaysia telah mempergiat perbincangan dan interaksinya dengan institusi kewangan dalam usaha menambah baik pendekatan yang digunakan untuk mengukur risiko operasi serta membuat analisis berdasarkan senario dan ujian tekanan. Institusi kewangan juga dikehendaki supaya sentiasa mengemas kini dan menguji pelan tindak balas operasi mereka supaya pelan tersebut dapat mengenal pasti dan menangani jurang yang wujud dalam keupayaan pencegahan, tindak balas dan pemulihan.

Selain itu, platform risikan ancaman siber sektor kewangan (*Financial Sector Cyber Threat Intelligence Platform, FinTIP*) telah diwujudkan oleh Bank dengan kerjasama pihak industri untuk mengumpul, menggabungkan, menganalisis dan berkongsi maklumat ancaman siber yang diterima daripada pelbagai sumber yang boleh dipercayai. FinTIP dijangka mula beroperasi pada akhir suku ketiga 2020. Dalam industri insurans, Sistem Perisikan Penipuan (*Fraud Intelligence System, FIS*) telah memudahkan usaha untuk mengenal pasti dan menjalankan siasatan yang lebih cekap terhadap kemungkinan tuntutan motor palsu melalui analisis terhadap data dan pemarkahan. Usaha sedang dijalankan untuk meningkatkan ketepatan tanda amaran penipuan dan mengukur penjimatan kos yang terhasil daripada penggunaannya. Perkembangan ini melengkapi Rangkaian Dalam Talian Bersepadu Risiko Operasi (*Operational Risk Integrated Online Network, ORION*)⁵⁰ Bank yang

memudahkan pemantauan terhadap seluruh sistem kewangan dan pengesanan lebih awal trend risiko operasi. Satu latihan simulasi krisis industri yang dirancang untuk tahun 2021 akan membuka peluang yang besar untuk menguji pengaturan semasa tindak balas kepada sesuatu situasi krisis pada peringkat institusi dan seluruh sistem. Langkah ini seterusnya akan memberikan kefahaman yang lebih mendalam mengenai usaha pembaikan yang berterusan terhadap tahap kesediaan dan keupayaan sistem kewangan terhadap krisis.

Sistem Pembayaran dan Penyelesaian Kekal Stabil tanpa Gangguan yang Besar

Pada tahun 2019, sebanyak 5.1 juta urus niaga yang bernilai RM56.8 trilion telah diselesaikan menerusi Sistem Pemindahan Dana dan Sekuriti Secara Elektronik Masa Nyata (*Real-time Electronic Transfer of Funds and Securities System, RENTAS*).⁵¹ Jumlah ini bersamaan dengan 37.8 kali KDNK Malaysia serta mencerminkan pertumbuhan tahunan sebanyak 3.2% dari segi jumlah dan 2.9% dari segi nilai. RENTAS terus berdaya tahan dan mengekalkan tahap ketersediaan sistem yang tinggi, iaitu melebihi 99.9% sepanjang tahun. Walaupun berlaku beberapa gangguan kecil yang berpunca daripada masalah rangkaian dan infrastruktur, kesemua masalah ini berjaya diselesaikan dengan pantas dan tidak berulang lagi.

Sistem pembayaran runcit Malaysia juga mencapai tahap ketersediaan sistem yang tinggi dengan melepasi tahap sasaran 99.9% sepanjang tahun 2019. Pindahan kredit, seperti GIRO Antara Bank (*Interbank Giro, IBG*) dan Pindahan Segera, yang mencakupi sebahagian besar (62.4%) daripada pembayaran runcit secara elektronik, berjaya mencapai tahap penuh (100.0%) ketersediaan sistem. Insiden yang berlaku melibatkan sistem pembayaran runcit yang lain seperti DuitNow, JomPAY dan FPX adalah disebabkan oleh masalah pemprosesan dan konfigurasi sistem. Insiden tersebut telah mengakibatkan beberapa kes terpencil kelewatan dalam penyelesaian tetapi tidak menjejaskan transaksi pembayaran oleh pelanggan. Sama seperti RENTAS, masalah-masalah yang dihadapi oleh sistem pembayaran yang lain telah berjaya diselesaikan.

⁵⁰ ORION yang dilancarkan pada tahun 2014 ialah sistem pengawasan risiko yang menggabungkan maklumat mengenai kejadian risiko operasi, termasuk serangan siber.

⁵¹ RENTAS ialah sistem penyelesaian kasar masa nyata untuk pemindahan dana antara bank, penyelesaian sekuriti hutang dan perkhidmatan depository untuk sekuriti hutang tanpa skrip. Selain Ringgit Malaysia, RENTAS juga memudahkan urus niaga dalam Renminbi dan Dolar AS melalui institusi penyelesaian di dalam negeri.