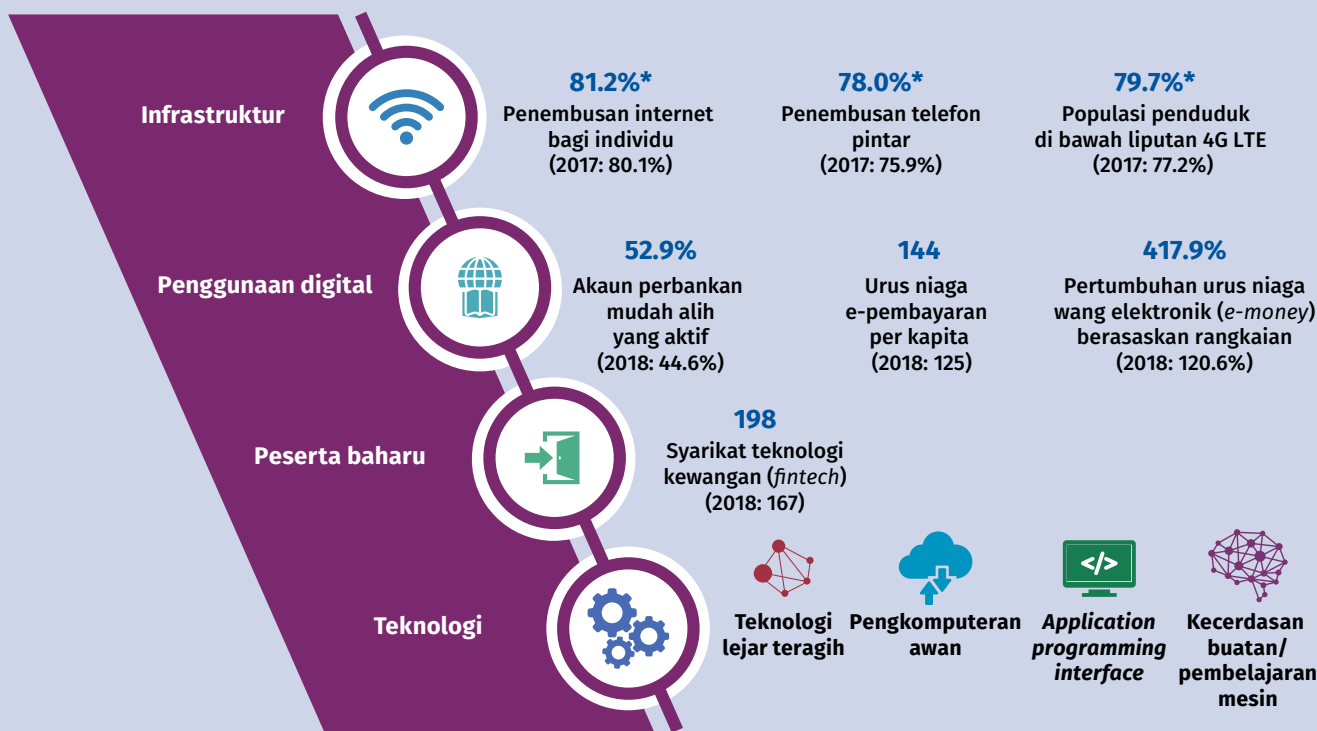


Merungkai Potensi Inovasi: Persediaan ke Arah Masa Hadapan Digital

Inovasi digital membawa perubahan besar terhadap penggunaan dan penyampaian perkhidmatan kewangan di Malaysia. Gambar Rajah 1 menunjukkan faktor yang memacu pendigitalan dalam negara. Pada peringkat industri, penyedia perkhidmatan kewangan terus meningkatkan usaha untuk mengolah semula model perniagaan dan memanfaatkan potensi inovasi digital. Pada peringkat pelanggan, pengguna akhir sudah menyesuaikan diri dengan gaya hidup yang lebih saling berhubung dan mudah.

Gambar Rajah 1: Faktor memacu pendigitalan di Malaysia



* Data tahun 2018

Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia, Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, Bank Negara Malaysia dan Fintech News Malaysia

Pendekatan Bank terhadap inovasi digital

Sebagai bank pusat, Bank diberi mandat untuk menggalakkan sistem kewangan yang kukuh, progresif dan terangkum. Oleh itu, Bank berusaha untuk memastikan sektor kewangan terus menerapkan inovasi secara bertanggungjawab demi kepentingan ekonomi negara dan kebaikan rakyat Malaysia. Meskipun Bank berusaha ke arah meningkatkan inovasi, Bank juga prihatin terhadap risiko yang muncul berkait dengan kemajuan dalam teknologi kewangan dan model perniagaan baharu. Hal ini memerlukan pendekatan seimbang dengan memberi pertimbangan sewajarnya pada manfaat yang bakal diperoleh dan risiko akibat perkembangan ini.

Pertimbangan Bank adalah berpandukan tiga prinsip:

- Pariti.** Bank akan berusaha untuk memastikan peserta baharu dalam pasaran mempunyai peluang saksama dengan peserta yang sedia ada. Meskipun peraturan kehematan dan amalan pasaran perlu disesuaikan untuk menangani teknologi dan model perniagaan baharu, Bank akan memastikan bahawa aktiviti yang sama ditangani dengan cara yang sama bagi setiap kelompok peserta pasaran.
- Kesetaraan.** Bank menyedari bahawa tahap ketelitian dan intensiti peraturan hendaklah setara dengan risiko yang terlibat. Oleh itu, pendekatan pengawalan dan penyeliaan yang diguna pakai oleh Bank turut mengambil kira saiz, sifat perniagaan dan kerumitan aktiviti penyedia perkhidmatan terbabit. Bank juga mengambil kira

risiko dari segi impak terhadap keseluruhan sistem kewangan. Sehubungan itu, Bank lazimnya menetapkan piawaian yang lebih tinggi terhadap institusi kewangan yang besar dan kompleks. Institusi yang mempunyai skala operasi yang lebih kecil pula biasanya kurang menimbulkan risiko sistemik dan dengan itu, mungkin dikenakan syarat yang lebih ringkas.

3. **Neutral.** Bank menyedari bahawa peraturan Bank perlu neutral serta memberikan ruang yang sewajarnya untuk membolehkan pendekatan baharu mencapai sesuatu matlamat. Sehubungan itu, Bank mengambil pendekatan terbuka dalam penggunaan perkakasan, sistem dan aplikasi teknologi yang berbeza.

Memupuk amalan inovasi digital

Penggunaan teknologi baharu bukan sahaja menjanjikan peningkatan kecekapan bagi institusi kewangan, teknologi juga membuka peluang baharu kepada institusi kewangan untuk mengembangkan perniagaan dan menambah baik kualiti khidmat pelanggan. Rangka kerja pengawalseliaan Bank diolah agar institusi kewangan dapat menggarap penggunaan platform teknologi baharu dan mengubah sistem legasi, di samping memastikan risiko yang berkaitan diurus dengan baik.

Khususnya, rangka kerja pengawalseliaan Bank¹ menyediakan asas bagi institusi kewangan untuk menguruskan risiko teknologi mereka dengan lebih baik. Misalnya, perkhidmatan awan (*cloud services*) menjanjikan keupayaan untuk organisasi mencapai skala yang lebih besar dan cekap. Walau bagaimanapun, penggunaan perkhidmatan awan juga menimbulkan beberapa risiko dan kebimbangan. Memandangkan pelanggan berkongsi sumber infrastruktur awan pada pelbagai peringkat, tahap kelemahan dan risiko penularan merupakan isu tambahan yang perlu dipertimbangkan. Oleh itu, dokumen dasar Pengurusan Risiko dalam Teknologi (*Risk Management in Technology*, RMIT) yang dikeluarkan oleh Bank pada tahun 2019 telah menetapkan sejumlah perlindungan dan parameter dalam penggunaan pengkomputeran awan oleh institusi kewangan. Setakat ini, lebih 15 institusi kewangan telah menggunakan teknologi awan bagi sistem tidak kritikal seperti perkakasan produktiviti, kerjasama dan pengurusan kajian. Di samping itu, terdapat beberapa institusi kewangan yang telah merujuk kepada Bank untuk menggunakan teknologi awan untuk sistem kritikal. Baru-baru ini, Bank turut menyemak dokumen dasar Penyumberan Luar untuk, antaranya, membenarkan institusi kewangan mengadakan kerjasama teknologi dengan pihak ketiga. Kerjasama sedemikian membolehkan institusi kewangan memperoleh keupayaan teknologi dengan pantas dan pada masa yang sama terus memberi tumpuan terhadap perniagaan teras mereka.

Bank juga berusaha menyediakan persekitaran yang kondusif untuk institusi kewangan berhubung dan berinteraksi dengan pelanggan menerusi penggunaan teknologi. Contohnya, usaha Bank untuk membolehkan pelaksanaan Kenali Pelanggan Anda Menerusi Platform Digital (*electronic Know-Your-Customer*, e-KYC) dan menggalakkan keupayaan saling boleh kendali antara semua pengendali dompet elektronik (*e-wallet*) dapat mengubah peranti mudah alih menjadi titik akses kewangan berimpak tinggi. Butiran lanjut mengenai e-KYC dan pembayaran saling boleh kendali masing-masing diuraikan dalam bab ini dan bab 'Menggalakkan Sistem Pembayaran dan Pengiriman Wang yang Selamat dan Cepak'. Sepanjang tahun 2019, Bank juga telah mengeluarkan draf dedahan mengenai perniagaan pengagregatan insurans dan takaful. Agregator memudahkan pelanggan mencari dan membandingkan produk insurans dan takaful daripada penyedia yang berbeza.

Pada masa yang sama, *Sandbox* Pengawalseliaan Teknologi Kewangan (*Sandbox*) yang diperkenalkan oleh Bank pada tahun 2016 berfungsi sebagai platform untuk membolehkan penyelesaian inovatif dilaksanakan dan diuji dalam persekitaran sebenar, berlandaskan parameter dan jangka masa tertentu. Sehingga kini, *Sandbox* telah membolehkan Bank menjajarkan dasar menggunakan pendekatan berasaskan bukti nyata di samping membantu peserta *Sandbox* mengesahkan dan memperhalus tawaran nilai penyelesaian mereka. Pelanggan juga telah meraih manfaat melalui penyelesaian yang lebih mampu milik, mudah diakses dan cekap. Hal ini seterusnya menggalakkan penggunaan perkhidmatan kewangan digital secara lebih meluas. Pada masa hadapan, Bank menjangkakan bahawa *Sandbox* akan terus menjadi saluran yang berwibawa bagi menguji penyelesaian baharu yang berhadapan cabaran pengawalseliaan, terutamanya penyelesaian yang berpotensi tinggi untuk mengisi jurang pasaran.

¹ Seperti dokumen-dokumen dasar Pengurusan Risiko dalam Teknologi (*Risk Management in Technology*, RMIT) dan Penyumberan Luar.

Bank juga menyedari akan kepentingan untuk menggalakkan inovasi digital, terutamanya inovasi yang dapat meningkatkan kualiti dan kemampuan perkhidmatan kewangan. Dalam hal ini, Bank sedang menyediakan rangka pelesenan dan pengawalseliaan yang mendorong kehadiran peserta baharu. Pada tahun 2019, Bank telah mengumumkan rancangan untuk mengeluarkan lesen bank digital, dan seterusnya mengadakan konsultasi tentang rangka kerja pelesenan yang berkenaan. Melalui penggunaan teknologi yang inovatif, bank digital dapat meningkatkan akses kepada penyelesaian kewangan yang termampu dan berkualiti, khususnya bagi segmen pasaran yang kurang mendapat perkhidmatan kewangan dan sukar dijangkau. Melalui model perniagaan baharu dan inovatif yang menjanjikan kesan positif kepada pelanggan, bank digital juga dijangka dapat melengkapinya penyedia perkhidmatan yang sedia ada untuk menangani jurang pasaran. Butiran lanjut mengenai perbankan digital disediakan dalam bab ini.

Langkah selanjutnya

Bank akan terus memberikan tumpuan pada pembangunan industri perkhidmatan kewangan yang memenuhi keperluan rakyat Malaysia dengan sebaiknya. Seiring dengan ini, Bank juga akan memantau rasi risiko yang mungkin timbul atau meningkat apabila inovasi digital digunakan dengan lebih meluas dalam sistem kewangan negara. Keselamatan data, perlindungan pengguna dan integriti kewangan khususnya, adalah antara isu penting yang akan terus diberikan perhatian.