

## RISIKO OPERASI

### Operasi institusi kewangan kekal berdaya tahan meskipun menghadapi cabaran

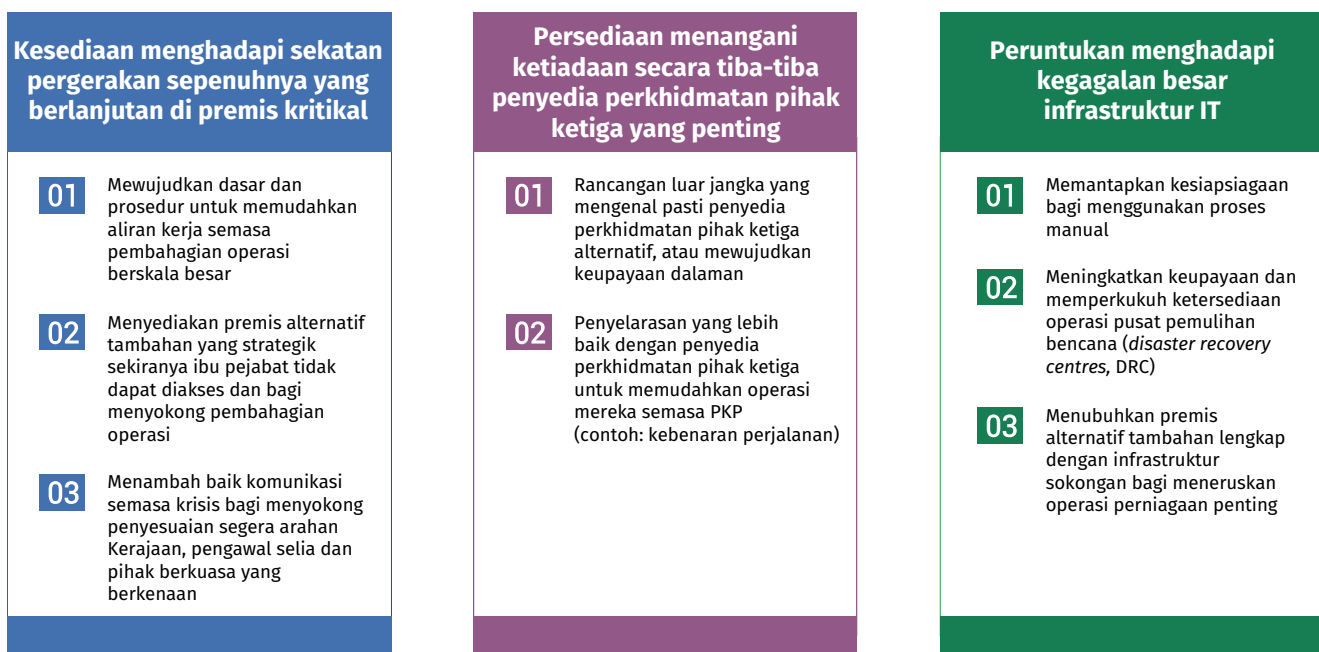
Pandemik COVID-19 terus menguji daya tahan operasi dan rangka kerja kesinambungan perniagaan institusi kewangan. Peningkatan semula risiko jangkitan dan pengaturan kerja secara jarak jauh bagi suatu tempoh yang lebih panjang kini diambil kira dalam senario dasar pada masa terdekat. Penyesuaian yang dibuat pada pelan kesinambungan perniagaan (*business continuity plan*, BCP) sejak PKP yang pertama pada bulan Mac 2020 telah membolehkan institusi kewangan terus berdaya tahan tanpa sebarang gangguan operasi, teknologi maklumat (*information technology*, IT) dan siber yang ketara. Penyesuaian ini telah dapat memastikan perkhidmatan kewangan yang penting terus tersedia kepada orang ramai.

Namun demikian, institusi kewangan terus mengkaji semula dan mengemaskini BCP dan pelan pemulihan bencana (*disaster recovery plan*, DRP)

mereka. Usaha ini dilakukan untuk memberikan lebih keyakinan tentang keupayaan mereka dalam mengekalkan operasi penting. Hal ini juga akan meningkatkan kepantasan operasi perniagaan membuat penyesuaian terhadap keadaan yang berubah-ubah sekiranya sekatan pergerakan sepenuhnya dilanjutkan di premis penting, ketiadaan secara tiba-tiba penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang utama dan berlaku kegagalan besar dalam infrastruktur IT yang menyokong pengaturan kerja secara jarak jauh (Gambar Rajah 1.3). BCP dan DRP yang telah ditambah baik ini akan memperkukuh keupayaan institusi kewangan untuk membuat jangkaan, persiapan dan penyesuaian terhadap kejutan pada masa hadapan.

Walaupun pandemik ini berlaku serentak dengan kitaran pembaharuan teknologi bagi platform operasi penting yang digunakan dalam industri perbankan, institusi kewangan secara umumnya masih dapat melaksanakan rancangan yang telah dipersetujui bagi projek-projek IT yang kritikal. Meskipun penangguhan sementara tidak dapat dielakkan dalam sesetengah kes akibat sekatan pergerakan yang berlanjutan, penyesuaian terhadap garis masa pelaksanaan adalah tidak ketara. Industri perbankan terus komited untuk menyiapkan projek-projek pembaharuan teknologi ini tepat pada masanya, memandangkan kepentingan

**Gambar Rajah 1.3: Penambahbaikan Pelan Kesinambungan Perniagaan dan Pelan Pemulihan Bencana dalam Kalangan Institusi Kewangan**



Sumber: Bank Negara Malaysia

mematuhi sepenuhnya dasar pengurusan kitaran hayat IT. Pematuhan ini penting bagi sistem berisiko tinggi yang hampir tamat hayatnya untuk mengurangkan risiko operasi. Susulan penggunaan perbankan mudah alih dan internet yang lebih meluas sejak PKP, institusi perbankan juga sedang mengkaji semula rancangan untuk mempercepat perpindahan kepada kaedah penentusahan alternatif bagi transaksi perbankan internet. Langkah ini bertujuan mengelakkan gangguan yang mungkin berlaku terhadap transaksi dalam talian dengan menyediakan penyelesaian sokongan kepada kata laluan sekali (*one-time password*, OTP) untuk membenarkan penggunaan kaedah alternatif penentusahan berbilang faktor dengan selamat.

### Sistem pembayaran dan penyelesaian terus beroperasi dengan gangguan yang minimum

Jumlah kerugian risiko operasi dalam kalangan institusi kewangan pada separuh kedua tahun 2020 kekal stabil dan tidak ketara, sama dengan tahun-tahun terdahulu. Kerugian daripada peristiwa risiko operasi yang terjadi bagi institusi perbankan (termasuk institusi kewangan pembangunan) serta pengendali insurans dan takaful masing-masing adalah sebanyak 0.5% dan 0.04% daripada jumlah keuntungan sebelum cukai. Bank dan institusi kewangan terus berwaspada terhadap risiko yang semakin meningkat, terutamanya berikutan pengaturan kerja secara jarak jauh yang dilanjutkan. Pengaturan ini menghendaki institusi kewangan menyediakan kemudahan untuk kakitangan mengakses maklumat dan sistem penting dari jarak jauh, sama ada atas dasar urusan perniagaan yang biasa atau situasi luar biasa bagi menyokong kesinambungan perniagaan.

Sistem pembayaran Malaysia terus beroperasi dengan lancar tanpa gangguan yang ketara, dengan sistem pembayaran bernilai besar, iaitu Sistem Pemindahan

Dana dan Sekuriti secara Elektronik Masa Nyata (Real-time Electronic Transfer of Funds and Securities System, RENTAS),<sup>28</sup> dan sistem pembayaran runcit (*retail payment systems*, RPS) mengekalkan tahap ketersediaan sistem yang tinggi melebihi 99.9%. Transaksi pembayaran dalam talian terus meningkat, didorong oleh aktiviti e-dagang tatkala pengguna menyesuaikan diri dengan sekatan pergerakan, dengan sejumlah 1.1 bilion transaksi yang bernilai RM1.3 trilion (ST1 2020: 0.8 bilion transaksi bernilai RM1 trilion) dijalankan dalam RPS pada separuh kedua tahun 2020. Bagi RPS, bilangan insiden gangguan terpicil yang dilaporkan telah meningkat sedikit pada separuh kedua tahun 2020, berbanding dengan separuh pertama tahun 2020. Walau bagaimanapun, hal ini telah dapat diselesaikan dengan pantas dan tidak menyebabkan gangguan yang ketara, dengan pelan kontingensi dan pemulihan beroperasi seperti yang dijangka. Penyempurnaan usaha pembaharuan teknologi untuk RENTAS sejak suku pertama tahun 2020 telah mengurangkan lagi risiko kemungkinan berlakunya gangguan. Hasilnya, bilangan insiden yang menyebabkan gangguan terpicil terhadap RENTAS telah berkurang sebanyak 32% pada separuh kedua tahun 2020, berbanding dengan separuh pertama tahun 2020.

Pengendali RENTAS dan RPS telah mengekalkan pembahagian operasi meskipun sekatan pergerakan ditarik balik selepas PKP pertama yang dikuatkuasakan pada separuh pertama tahun 2020. Pengendali-pengendali ini juga terus menambah baik BCP mereka dengan mengambil kira keupayaan dan keselamatan akses dari jarak jauh untuk membolehkan lebih banyak kakitangan bekerja dari rumah. Kakitangan juga dikenal pasti dan dilatih untuk meningkatkan bilangan tenaga kerja simpanan yang bersedia mengambil alih operasi yang kritikal, jika perlu. Pengendali-pengendali sistem pembayaran ini juga terus menjalankan latihan kesinambungan perniagaan yang telah dirancang mengikut 'kebiasaan baharu' bagi menguji langkah-langkah tindak balas dan pemulihan untuk mengurangkan gangguan perkhidmatan.

<sup>28</sup> RENTAS ialah sistem penyelesaian kasar masa nyata untuk pemindahan dana antara bank, penyelesaian sekuriti hutang dan perkhidmatan penyimpanan untuk sekuriti hutang tanpa skrip.