

Bank Muamalat Fully Embraces Google Cloud Infrastructure, Security, and AI to Deliver Personalized Digital Islamic Banking Services

Comprehensive collaboration aims to enhance digital banking experiences for Malaysians, including segments underserved by traditional banking

Kuala Lumpur, Malaysia, Mar. 12, 2024 – [Bank Muamalat Malaysia Berhad](#) (Bank Muamalat) today announced a multi-year collaboration with [Google Cloud](#) to accelerate its transformation into a leading digital Islamic bank. This collaboration aims to leverage Google Cloud’s integrated capabilities in modern infrastructure, data analytics, security, and generative AI (gen AI) to deliver personalized and inclusive digital banking services to Malaysians.

Bank Muamalat’s holistic cloud transformation also encompasses the adoption of solutions from [Mambu](#), a Google Cloud industry solutions partner, and [Backbase](#), underscoring its commitment toward delivering cutting-edge digital banking solutions aligned with Shariah principles.

“It’s our mission to bring digital banking’s full range of benefits to Malaysia’s Islamic banking market,” said **Khairul Kamarudin, President and Chief Executive Officer, Bank Muamalat Malaysia Berhad**. “By having our digital core systems and front-end running on Google Cloud, we anticipate streamlined IT operations and enhanced responsiveness, laying the foundation for innovation with enterprise-grade gen AI and ultimately delivering superior banking experiences.”

Next-generation Islamic banking, built on a secure and open cloud

To lay the foundation for delivering customer-centric banking products and services, Bank Muamalat is making a strategic shift to a cloud-based operating model. This involves migrating Bank Muamalat’s digital applications and databases to Google Cloud, and integrating them with Mambu’s [digital core banking platform](#) and Backbase’s [engagement banking platform](#) to power Bank Muamalat’s new range of Islamic financing and deposit offerings.

In addition to achieving significant cost savings and enhancing operational efficiency, this transition to an [open cloud](#) foundation empowers Bank Muamalat's developers to accelerate software development cycles. This translates to faster rollout of enhanced banking services to better serve customers and drive top-line growth. For example, Bank Muamalat is leveraging Google Cloud’s [modern infrastructure](#) and [developer cloud](#) capabilities to improve its [Muamalat Application Platform](#) (MAP), which facilitates applications for personal financing, education financing, home financing, and more. The enhanced MAP’s ability to automate document data capture frees up staff to focus on value-added decision-making while allowing customers to complete their financing applications up to six times faster. Such innovations are expected to play a significant role in increasing the [41% of bank financing](#) that Islamic financing currently accounts for in Malaysia.

With built-in data access controls and customer-managed encryption keys, Google Cloud and Mambu's digital core banking platform is designed to meet the financial services sector's rigorous security and compliance [requirements](#). To further strengthen its security posture, Bank Muamalat is planning to deploy Google Cloud's [Chronicle Security Operations](#) and [Security Command Center Premium](#) platforms, integrated with [Mandiant Threat Intelligence](#), for best-in-class threat detection, investigation, and response capabilities. It is also implementing [Firestore](#), Google Cloud's serverless database, to prevent unintended data loss from potential human errors and natural disasters.

"Mambu has emerged as a leader in enabling cloud-based banking, contributing to the success of established financial institutions in more than 65 countries," said **Fernando Zandona, Chief Executive Officer, Mambu**. "As one of the pioneering traditional banks in Southeast Asia to adopt Mambu's cloud banking platform, underpinned by Google Cloud, Bank Muamalat can now speed up its time to market for new products and services, streamline IT operations, and build delightful customer experiences. The approval from Bank Negara Malaysia, Malaysia's industry regulatory authority, to proceed with this initiative reinforces the trust and confidence placed in Mambu and Google Cloud. We look forward to supporting Bank Muamalat as it modernizes its core systems."

A data-driven, AI-first strategy for banking accessibility and personalization

As an extension of its secure-by-design digital core banking platform, Bank Muamalat is looking to utilize Google Cloud [BigQuery](#) and [Looker](#), integrated with [Google Marketing Platform](#). This will allow the bank to consolidate and analyze first-party data that is unique to its business at scale, including data that is collected with direct consent from customers through interactions on applications and websites, and in response to marketing initiatives like email and loyalty programs.

With unified, 360-degree customer profiles and data views, Bank Muamalat's non-technical business analysts and marketers can then access targeted insights to design and deliver products better tailored to different lifestyles. This expands their reach to broader segments of the Malaysian market, including those underserved by traditional banking services.

In addition, these unified data views will serve as a ready vehicle for the application of [responsible gen AI in banking](#). Bank Muamalat's staff, for instance, typically spend a significant amount of time looking for and summarizing information and documents internally, which means that they spend less time interacting with their clients. As part of its cloud-first transformation roadmap, Bank Muamalat will adopt [enterprise-ready gen AI](#) capabilities like [Vertex AI Search and Conversation](#) to enable its staff to extract insights and recommendations from its data repository in natural language, with footnotes and links to supporting data sources for explainability. This turns information retrieval tasks that take hours into quick searches or conversational exploration, so staff can create tailored content that is evidence-based and accurate to enhance the quality of customer engagements.

“Personal, trusted relationships reside at the heart of the Islamic banking experience. It’s therefore crucial to design digital banking services that go beyond the purely transactional to help customers achieve their financial aspirations,” said **Patrick Wee, Country Manager, Malaysia, Google Cloud**. “Bank Muamalat’s decision to leverage Google Cloud’s capabilities in modern infrastructure, security, data analytics, and gen AI as a unified whole, will help the bank drive new operational efficiencies and execution velocity, and expand the relevance and reach of its services. For consumers, this means a new standard of digital Islamic banking that’s faster, easier to use, and more attuned to creating mutual trust than ever before.”

###

About Bank Muamalat Malaysia Berhad

Bank Muamalat is a leading Islamic bank committed to providing “Better lives, together” through innovative financial solutions aligned with Shariah principles. With a dedication to create positive change in the financial industry and a strong focus on customer satisfaction, Bank Muamalat offers a wide range of products and services tailored to individuals, businesses, and institutions.

About Google Cloud

Google Cloud is the new way to the cloud, providing AI, infrastructure, developer, data, security, and collaboration tools built for today and tomorrow. Google Cloud offers a powerful, fully integrated and optimized AI stack with its own planet-scale infrastructure, custom-built chips, generative AI models, and development platform, as well as AI-powered applications, to help organizations transform. Customers in more than 200 countries and territories turn to Google Cloud as their trusted technology partner.

Bank Muamalat Menggunakan Infrastruktur, Keselamatan dan AI Google Cloud untuk Menyampaikan Perkhidmatan Perbankan Islam Digital Peribadi

Kerjasama komprehensif bertujuan untuk meningkatkan pengalaman perbankan digital untuk rakyat Malaysia, termasuk segmen yang kurang diberi perkhidmatan oleh perbankan tradisional

Kuala Lumpur, Malaysia, 12 Mac 2024 - Hari ini, [Bank Muamalat Malaysia Berhad](#) (Bank Muamalat) telah mengumumkan kerjasama berbilang tahun dengan [Google Cloud](#) untuk mempercepatkan transformasinya untuk menjadi sebuah bank Islam digital terkemuka. Kerjasama ini bertujuan untuk memanfaatkan keupayaan bersepadu Google Cloud dalam infrastruktur moden, analitik data, keselamatan dan AI generatif (gen AI) untuk menyampaikan perkhidmatan perbankan digital inklusif yang disesuaikan kepada rakyat Malaysia.

Transformasi awan holistik Bank Muamalat juga merangkumi penggunaan penyelesaian daripada [Mambu](#), rakan kongsi penyelesaian industri Google Cloud, dan [Backbase](#), yang menekankan komitmennya ke arah penyampaian penyelesaian perbankan digital termaju yang sejajar dengan prinsip-prinsip Syariah.

“Misi kami adalah untuk membawa pelbagai manfaat perbankan digital kepada pasaran perbankan Islam Malaysia,” kata **Khairul Kamarudin, Presiden dan Ketua Pegawai Eksekutif, Bank Muamalat Malaysia Berhad**. “Dengan menjalankan sistem teras digital serta produk dan perkhidmatan untuk pelanggan kami di Google Cloud, kami menjangkakan operasi IT kami akan diperkemas dan kadar tindak balas dipertingkatkan, meletakkan asas untuk inovasi dengan gen AI bergred perusahaan dan memberikan pengalaman perbankan yang unggul.”

Perbankan Islam generasi seterusnya, dibina atas awan terbuka yang selamat

Sebagai asas bagi penyampaian produk dan perkhidmatan perbankan yang mengutamakan pelanggan, Bank Muamalat kini sedang membuat anjakan strategik kepada model pengendalian berasaskan awan. Ini melibatkan pemindahan aplikasi dan pangkalan data digital Bank Muamalat ke Google Cloud, dan mengintegrasikannya dengan [platform perbankan teras digital Mambu](#) yang akan membantu melebarkan penawaran pembiayaan Islam dan deposit yang baharu.

“Mambu telah muncul sebagai peneraju untuk membolehkan perbankan berasaskan awan, menyumbang kepada kejayaan institusi kewangan yang mantap di lebih 65 negara,” kata **Fernando Zandona, Ketua Pegawai Eksekutif, Mambu**. “Sebagai salah satu bank tradisional perintis di Asia Tenggara yang mengguna pakai platform perbankan teras digital Mambu, disokong oleh Google Cloud, Bank Muamalat kini boleh mempercepatkan pemasaran produk dan perkhidmatan baharu, menyelaraskan operasi IT dan membina pengalaman pelanggan yang bagus. Kelulusan daripada Bank Negara Malaysia (BNM), iaitu pengawal selia industri Malaysia, untuk meneruskan inisiatif ini telah mengukuhkan kepercayaan dan keyakinan yang diberikan kepada Mambu dan Google Cloud. Kami berharap agar dapat menyokong Bank Muamalat dalam memodenkan sistem terasnya.”

Selain daripada menjimatkan kos dan meningkatkan kecekapan operasi, peralihan kepada asas [awan terbuka](#) memperkasakan para pembangun Bank Muamalat untuk mempercepatkan kitaran pembangunan perisian. Ini akan membawa kepada pelancaran perkhidmatan perbankan yang dipertingkatkan dengan lebih pantas untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan dan memacu perkembangan barisan teratas. Sebagai contoh, Bank Muamalat sedang menggunakan [infrastruktur moden](#) dan keupayaan [awan pembangun](#) untuk meningkatkan [Muamalat Application Platform](#) (MAP), yang akan memudahkan permohonan untuk pembiayaan peribadi, pembiayaan pendidikan, pembiayaan rumah dan banyak lagi. Keupayaan MAP yang ditingkatkan untuk mengautomasikan penangkapan data dokumen dapat membolehkan kakitangan untuk menumpukan kepada membuat keputusan yang menambah nilai sambil membenarkan pelanggan untuk melengkapkan permohonan pembiayaan mereka sehingga enam kali lebih cepat. Inovasi sebegini dijangka memainkan peranan penting untuk meningkatkan [41% daripada pembiayaan bank](#) dari pembiayaan Islam di Malaysia pada masa ini.

Dengan kawalan akses data terbina dalam dan kunci penyulitan yang diuruskan oleh pelanggan, Google Cloud dan platform perbankan teras digital Mambu direka bentuk untuk memenuhi [keperluan](#) keselamatan dan pematuhan ketat sektor perkhidmatan kewangan. Untuk mengukuhkan lagi keselamatannya, Bank Muamalat sedang merancang untuk melancarkan platform [Operasi Keselamatan Chronicle](#) dan [Security Command Center Premium](#) Google Cloud, diintegrasikan dengan [Mandiant Threat Intelligence](#), untuk keupayaan pengesanan ancaman, penyiasatan dan tindak balas yang terbaik. Ia juga menggunakan [Firestore](#), pangkalan data tanpa pelayan Google Cloud, untuk mengelakkan kehilangan data yang tidak diingini yang disebabkan oleh ralat manusia dan bencana alam.

Strategi dipacu data yang mengutamakan AI untuk kebolehcapaian dan pemperibadian perbankan.

Sebagai sambungan untuk platform perbankan teras digital selamatnya, Bank Muamalat sedang berusaha untuk menggunakan Google Cloud [BigQuery](#) dan [Looker](#), disepadukan dengan [Google Marketing Platform](#). Ini akan membolehkan bank untuk menyatukan dan menganalisis data pihak pertama yang unik untuk perniagaannya secara berskala, termasuk data yang dikumpul dengan kebenaran langsung daripada pelanggan melalui interaksi pada aplikasi dan laman web, dan sebagai tindak balas kepada inisiatif pemasaran seperti e-mel dan program kesetiaan.

Dengan profil pelanggan dan paparan data 360 darjah yang bersatu, penganalisis dan pemasar perniagaan bukan teknikal Bank Muamalat kemudiannya boleh mengakses cerapan yang disasarkan untuk mereka membentuk dan menyampaikan produk yang lebih disesuaikan dengan gaya hidup yang berbeza. Ini memperluaskan capaian mereka kepada segmen pasaran Malaysia yang lebih luas, termasuk mereka yang kurang mendapat perkhidmatan perbankan tradisional.

Selain daripada itu, paparan data bersatu ini akan digunakan untuk aplikasi [gen AI yang bertanggungjawab dalam perbankan](#). Kakitangan Bank Muamalat, misalnya, biasanya

meluangkan banyak masa mencari dan meringkaskan maklumat dan dokumen secara dalaman, dan ini bermakna mereka tidak dapat meluangkan masa untuk berinteraksi dengan pelanggan mereka. Sebagai sebahagian daripada pelan hala tuju transformasi yang mengutamakan awannya, Bank Muamalat akan mengguna pakai keupayaan [gen AI sedia perusahaan](#) seperti [Vertex AI Search and Conversation](#) untuk membolehkan kakitangannya untuk mengeluarkan cerapan dan cadangan daripada repositori datanya dalam bahasa semula jadi, dengan nota kaki dan pautan kepada sumber data sokongan untuk kebolehdajelasan. Ini menukarkan tugas mendapatkan maklumat yang mengambil banyak masa kepada carian pantas atau penerokaan perbualan, jadi kakitangan boleh mencipta kandungan yang disesuaikan yang berasaskan bukti dan tepat untuk meningkatkan kualiti penglibatan pelanggan.

“Hubungan peribadi yang dipercayai merupakan teras pengalaman perbankan Islam. Oleh itu, ia adalah penting untuk mereka bentuk perkhidmatan perbankan digital yang melangkaui transaksi semata-mata untuk membantu pelanggan mencapai aspirasi kewangan mereka,” kata **Patrick Wee, Pengurus Negara, Malaysia, Google Cloud**. “Keputusan Bank Muamalat untuk memanfaatkan keupayaan Google Cloud dalam infrastruktur moden, keselamatan, analisis data dan gen AI secara keseluruhannya, akan membantu bank memacu kecekapan operasi dan halaju pelaksanaan baharu, serta mengembangkan kaitan dan jangkauan perkhidmatannya. Bagi para pengguna, ini bermakna piawaian baharu perbankan Islam digital yang lebih pantas, lebih mudah digunakan dan lebih selaras untuk mewujudkan kepercayaan bersama berbanding sebelum ini.”

###

Mengenai Bank Muamalat Malaysia Berhad

Bank Muamalat adalah perbankan Islam terkemuka yang komited untuk menyediakan "Kehidupan Lebih Baik, Bersama" dengan penyelesaian kewangan yang inovatif sejajar dengan prinsip Syariah. Dengan dedikasi untuk mencipta perubahan positif dalam industri kewangan dan fokus yang kukuh kepada kepuasan pelanggan, Bank Muamalat menawarkan pelbagai produk dan perkhidmatan yang disesuaikan untuk individu, perniagaan dan institusi.

Mengenai Google Cloud

Google Cloud merupakan cara baharu untuk mengakses awan, menyediakan AI, infrastruktur, pembangun, data, keselamatan dan alatan kerjasama yang dibina untuk hari ini dan esok. Google Cloud menawarkan timbunan AI yang berkuasa, bersepadu sepenuhnya dan dioptimumkan dengan infrastruktur berskala planetnya sendiri, cip yang dibina khas, model AI generatif dan platform pembangunan, serta aplikasi yang dikuasakan AI, untuk bantu organisasi berubah. Pelanggan di lebih daripada 200 negara dan wilayah beralih kepada Google Cloud sebagai rakan kongsi teknologi mereka yang dipercayai.