

Penyelesaian bagi Penipuan: Memupuk Keyakinan Melalui Tanggungjawab Bersama

Pada tahun 2024, kerugian yang ditanggung oleh pengguna akibat penipuan kewangan pada peringkat global dianggarkan kira-kira USD442 bilion.¹ Di Malaysia, impak yang dilaporkan mencecah RM2.8 bilion pada tahun 2025.² Di sebalik statistik ini ialah kisah insan sebenar yang terjejas, seperti pesara yang kehilangan kesemua wang simpanannya atau keluarga yang simpanan kecemasan mereka lesap dalam satu malam.

Situasi ini menimbulkan persoalan penting: *Apabila berlaku penipuan, siapakah yang perlu bertanggungjawab dan menanggung kerugian tersebut? Adakah institusi kewangan, pengguna, atau haruskah tanggungjawab itu dikongsi secara lebih meluas merentas seluruh ekosistem digital?*

Persoalan ini secara dasarnya menyentuh aspek kepercayaan terhadap sistem kewangan. Dalam persekitaran taktik penipuan yang semakin canggih, Bank Negara Malaysia (BNM) perlu memastikan pembayaran digital kekal selamat dan mudah diakses, serta keyakinan orang ramai terus terpelihara. Institusi kewangan perlu terus melabur dalam teknologi bagi memperkukuh pertahanan mereka terhadap penipuan. Pada masa yang sama, pengguna perlu dilengkapi kesedaran dan alat yang lebih baik untuk memastikan penggunaan perbankan digital yang selamat. Namun, apabila penipuan masih berlaku, keadilan perlu dipelihara untuk pengguna dan institusi kewangan. Hal ini perlu disokong oleh proses siasatan yang mantap bagi memastikan keputusan yang wajar untuk semua pihak. Hakikatnya, pencegahan penipuan merupakan tanggungjawab bersama. Tanggungjawab ini juga perlu diteliti semula dari semasa ke semasa apabila peranan peserta digital di luar ekosistem kewangan menjadi lebih ketara, mencerminkan ekosistem digital yang lebih menyeluruh.

Pengawal selia di seluruh dunia maklum bahawa memastikan mangsa penipuan dilayan secara adil adalah sama penting dengan langkah pencegahan yang kukuh. Banyak negara sedang mengkaji rangka kerja pampasan untuk mangsa, di samping memperketat kawalan keselamatan. Walau bagaimanapun, membangunkan rangka kerja sedemikian bukanlah mudah kerana memerlukan keseimbangan antara keadilan, had perundangan dan kemudahan pelaksanaan. Namun begitu, beberapa negara telah mengambil langkah untuk memperkenalkan rangka kerja pampasan yang bersesuaian dengan landskap penipuan dan persekitaran kawal selia masing-masing (Jadual 1).

Di Malaysia, BNM telah memperkenalkan rangka kerja pampasan pada tahun 2024 melalui Policy Document on Ensuring Fair Treatment for Victims of Unauthorised e-Banking Transactions (SEFT). Pada masa ini, dasar ini memberikan tumpuan pada transaksi tanpa kebenaran.³ SEFT menggalakkan pendekatan tanggungjawab bersama antara bank dengan pelanggan mereka (Gambar Rajah 1). Pendekatan ini dibuat tanpa menjejaskan keperluan untuk pelanggan terus berwaspada. Walaupun SEFT menyediakan asas bagi pertimbangan pampasan, SEFT tidak menjamin pampasan kepada mangsa dalam semua kes. Dasar ini mengiktiraf bahawa bagi sesetengah kes, liabiliti perlu dikongsi dan tidak ditanggung oleh satu pihak sahaja.

¹ Laporan Global State of Scams 2025 oleh Global Anti-Scam Alliance (GASA).

² Berdasarkan data daripada Polis Diraja Malaysia (PDRM) yang merangkumi penipuan telekomunikasi, penipuan e-dagang, penipuan pinjaman, penipuan pelaburan, penipuan cinta serta perisian hasad dan pancingan data.

³ Merujuk transaksi yang dilakukan oleh penipu tanpa pengetahuan mangsa. Penipu menggunakan kaedah seperti perisian hasad (*malware*) dan pancingan data (*phishing*) untuk mendapatkan maklumat peribadi mangsa. Apabila maklumat tersebut terjejas, penipu akan menggunakannya untuk melaksanakan transaksi tanpa kebenaran. Dasar ini tidak merangkumi kes apabila pelanggan sendiri yang memulakan transaksi, termasuk transaksi yang dibuat akibat paksaan atau pengaruh tidak wajar, seperti penipuan cinta atau penipuan pelaburan.

Jadual 1: Perbandingan Rangka Kerja Secara Ringkas

	Malaysia ¹	United Kingdom ²	Singapura ³	Thailand ⁴
Skop	Transaksi tanpa kebenaran	Penipuan bayaran yang berasal daripada pembayar dengan kebenaran (<i>authorised push-payment</i> , APP)	Transaksi tanpa kebenaran melalui pautan berkaitan pancingan data	Penipuan pembayaran dengan kebenaran dan tanpa kebenaran
Tarikh berkuat kuasa	Oktober 2024	Oktober 2024	Disember 2024	April 2025
Pihak terlibat	1. Bank 2. Pelanggan	1. Bank and penyedia perkhidmatan pembayaran 2. Pelanggan	1. Bank dan penyedia perkhidmatan pembayaran 2. Penyedia perkhidmatan telekomunikasi 3. Pelanggan	1. Bank dan penyedia perkhidmatan pembayaran 2. Pengendali aset digital 3. Penyedia perkhidmatan telekomunikasi 4. Penyedia platform media sosial 5. Pelanggan
Prinsip teras	Proses pengurusan kes yang jelas dan tepat pada masanya dengan perkongsian tanggungjawab antara bank dengan pelanggan berdasarkan obligasi masing-masing	Pembayaran balik mandatori, dengan institusi pengirim dan penerima masing-masing menanggung separuh kerugian melainkan bagi kes pelanggan didapati amat cuai	Perkongsian tanggungjawab dengan kerugian ditanggung sepenuhnya oleh pihak yang gagal memenuhi kewajipannya, berdasarkan turutan yang ditetapkan dengan jelas: bank atau penyedia perkhidmatan pembayaran → penyedia perkhidmatan telekomunikasi → pelanggan	Perkongsian tanggungjawab, dengan bayaran kerugian ditanggung oleh mana-mana pihak yang melanggar kewajipan

¹ Dokumen dasar ini boleh diakses melalui: (https://www.bnm.gov.my/documents/20124/938039/Ensuring_Fair_Treatment_for_Victims_of_Unauthorised_eBanking-Transactions.pdf).

² "APP scams requirement reimbursements" oleh United Kingdom (<https://www.psr.org.uk/publications/policy-statements/ps255-app-scams-reimbursement-requirement/>).

³ "Guidelines on Shared Responsibility Framework" oleh Singapura (<https://www.mas.gov.sg/regulation/guidelines/guidelines-on-shared-responsibility-framework>).

⁴ "Emergency Decree on Measures for the Prevention and Suppression of Technological Crime (No.2) (2025)" oleh Thailand (<https://www.bot.or.th/th/news-and-media/news/news-20250428.html>).

Sumber: Bank Negara Malaysia

SEFT menyediakan rangka kerja yang jelas dan telus untuk menilai kes, sekali gus memastikan pelanggan memahami hak mereka. Rangka kerja ini turut memperjelas peranan bank dan pelanggan dalam mencegah penipuan. Sebagai contoh, pelanggan hendaklah mengelakkan diri daripada tindakan berisiko seperti mengklik pautan tidak dikenali yang boleh mengakibatkan kata laluan terdedah tanpa sengaja. Pada masa yang sama, bank kekal bertanggungjawab sekiranya gagal mengesan dan menghalang transaksi mencurigakan yang tidak selaras dengan tingkah laku biasa pelanggan. Terdapat juga kes yang mangsa dipertanggungjawabkan sepenuhnya atas penipuan yang berlaku, dan dengan itu tidak layak menerima pampasan. Contohnya, apabila mangsa enggan bekerjasama dengan bank semasa proses siasatan atau tetap memuat turun aplikasi mudah alih berbahaya walaupun bank telah memberikan amaran awal mengenai risikonya. Melalui pendekatan ini, SEFT menegaskan prinsip tanggungjawab bersama, yang menekankan peranan aktif bank dan pelanggan dalam usaha memelihara integriti pembayaran digital.

Gambar Rajah 1: Memahami Prinsip Utama SEFT

Apakah implikasinya kepada anda?

Sekiranya anda menjadi mangsa penipuan, anda boleh jangkakan langkah-langkah yang berikut:

Pengendalian kes yang kukuh dan telus

1 Penyiasatan kes penipuan

Pengesahan laporan: Bank akan mengesahkan laporan anda dan memaklumkan tentang maklumat yang diperlukan

Penyiasatan: Bank akan menjalankan siasatan menyeluruh dan memaklumkan kepada anda tentang proses serta jangkaan tempoh siasatan

Kredit sementara: Jika siasatan mengambil masa yang lama, anda boleh menerima bantuan kewangan sementara

Semakan bebas: Jika keputusan kes tidak memihak kepada anda, keputusan itu perlu melalui semakan bebas

2 Komunikasi berkenaan keputusan

Keputusan yang jelas: Bank akan menjelaskan hasil siasatan, sebab-sebab keputusan tersebut dibuat dan saluran pertikaian yang tersedia

Aduan lanjut (Escalation): Jika tidak berpuas hati, anda boleh membuat aduan lanjut mengenai kes kepada Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (FMOS)

Pampasan

Bagi transaksi tanpa kebenaran (contohnya pengambilalihan akaun secara tidak sah atau serangan perisian hasad) Bank perlu menilai kawalan keselamatan dalaman mereka terlebih dahulu, diikuti dengan menentukan sama ada tindakan anda turut menyumbang kepada kejadian penipuan

Pampasan tidak dijamin dalam semua kes

Prinsip tanggungjawab bersama

Pampasan penuh

Jika kerugian akibat penipuan berpunca sepenuhnya daripada kelemahan kawalan keselamatan bank

Pampasan separa

Jika terdapat kecuaiian pada pihak anda dan bank juga gagal bertindak pantas untuk menghentikan kerugian selanjutnya selepas percubaan penipuan pertama

Tiada pampasan

Jika bank telah memenuhi semua kewajibannya dan anda bersalah sepenuhnya (seperti muat turun aplikasi mudah alih yang berbahaya walaupun telah mendapat amaran), atau anda enggan bekerjasama dalam penyiasatan

Sumber: Bank Negara Malaysia

Daripada Dasar kepada Pelaksanaan: Setahun Kemudian

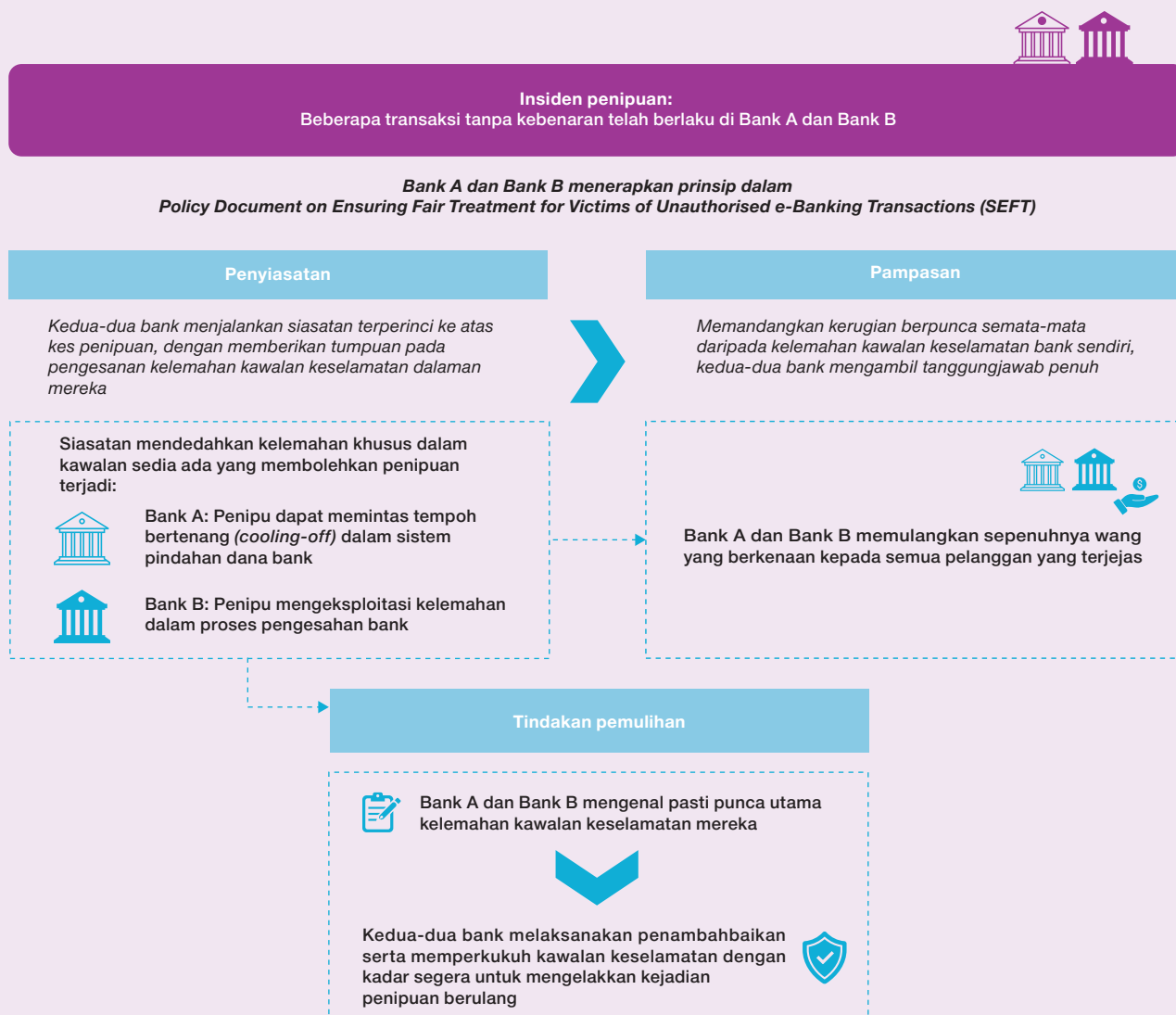
SEFT mula berkuat kuasa pada bulan Oktober 2024. Sejak itu, BNM memantau rapi pelaksanaannya oleh bank-bank. Tumpuan awal adalah terhadap cara bank menangani kes penipuan dan memperuntukkan kerugian penipuan. *Persoalannya, adakah SEFT benar-benar membawa perubahan?*

BNM telah mula melihat tanda-tanda yang menggalakkan (Gambar Rajah 2). Dapatan awal menunjukkan SEFT telah meningkatkan tahap kebertanggungjawaban dan ketelusan bank-bank apabila menjalankan siasatan. Hal ini dibuktikan melalui peningkatan bilangan mangsa yang menerima pampasan penuh atau separa pada tahun 2025, iaitu dianggarkan sebanyak 26% berbanding dengan tahun sebelumnya. Bank-bank turut mengambil langkah-langkah proaktif untuk memperkukuh pertahanan terhadap perisian hasad, dengan beberapa bank melaporkan sifar kes perisian hasad pada tahun 2025. Langkah ini mencegah kejadian transaksi tanpa kebenaran dari awal sekali gus mengurangkan keperluan pampasan selepas kejadian. Beberapa penambahbaikan hasil pelaksanaan SEFT termasuk:

- **Kebertanggungjawaban yang lebih tinggi semasa menjalankan siasatan:** Bank-bank terlebih dahulu menilai kelemahan dalam sistem mereka sebelum meletakkan sebarang tanggungjawab ke atas pelanggan. Dalam beberapa kes, bank menanggung kerugian sepenuhnya selepas mengenal pasti kelemahan pada sistem mereka.

- **Tahap ketelusan yang lebih tinggi berhubung dengan hak pelanggan:** Bank-bank memaklumkan hak mangsa pada peringkat awal proses siasatan. Bank-bank juga lebih konsisten menyelesaikan siasatan dalam tempoh 14 hari yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan pengurusan kes yang lebih efisien, sambil mengekalkan ketelitian proses. Bagi pengurusan kes yang mengambil masa lebih panjang, bank menawarkan bantuan kewangan sementara kepada mangsa untuk membantu keperluan harian mereka.
- **Penambahbaikan sistem yang lebih pantas:** Keputusan berhubung pampasan mendorong bank untuk memperbaiki kelemahan dalam sistem dengan segera.

Gambar Rajah 2: Paparan Mengenai Impak SEFT



Sumber: Bank Negara Malaysia

Perkembangan ini bukan sahaja melindungi kepentingan pengguna, malah turut mempercepat pembetulan jurang kawalan. Hal ini seterusnya dapat mengukuhkan lagi keselamatan serta keyakinan terhadap sistem perbankan secara keseluruhan.

Ruang Penambahbaikan

Meskipun kemajuan jelas kelihatan, masih terdapat ruang untuk penambahbaikan termasuk:

- **Memastikan tanggungjawab bersama dilaksanakan seiring dengan persekitaran risiko penipuan yang semakin mencabar:** Kes penipuan kini semakin rumit memandangkan taktik penjenayah yang sentiasa berubah-ubah. Kini, lebih sukar untuk membezakan antara interaksi sah dengan penipuan, lebih-lebih lagi menentukan pihak yang bersalah. Keadaan ini meningkatkan cabaran dalam usaha pelaksanaan rangka kerja pampasan yang adil.

Menyedari hal ini, SEFT menyediakan pendekatan berstruktur untuk menetapkan tanggungjawab, lantas memupuk kejelasan dan keseragaman dalam penilaian kes. Bank-bank perlu menilai keberkesanan kawalan dalaman mereka terlebih dahulu sebelum mempertimbangkan salah laku pelanggan. Langkah ini memastikan penilaian kes adalah seimbang dan menyokong pertimbangan di sebalik keputusan kes, walaupun melibatkan situasi yang rumit. Apabila pelaksanaan SEFT semakin matang, BNM menjangkakan pelaksanaan prinsip tanggungjawab bersama yang lebih seragam. Keseragaman ini akan menjadi faktor penting untuk memelihara keyakinan pengguna terhadap keputusan penyelesaian kes.

- **Akses kepada saluran penyelesaian pertikaian alternatif:** Pampasan yang ditawarkan oleh bank bukanlah titik penghujung kepada keseluruhan proses. Banyak pelanggan masih tidak menyedari tentang hak mereka serta saluran yang tersedia sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan pampasan yang ditawarkan oleh bank.

Pelanggan boleh mempertikaikan keputusan bank dengan merujuk kes mereka kepada Perkhidmatan Ombudsman Pasaran Kewangan (Financial Markets Ombudsman Service, FMOS).⁴ Bank-bank perlu memaklumkan tentang saluran ini kepada pelanggan serta mengingatkan mereka tentang ketersediaannya. Pemakluman ini memastikan pengguna boleh menuntut hak mereka dengan yakin.

Hala Tuju Masa Hadapan

Tahun pertama pelaksanaan SEFT menunjukkan penajaran awal dengan prinsip layanan adil dan tanggungjawab bersama. Namun, usaha membanteras penipuan masih jauh daripada selesai. Malah, usaha ini merupakan proses yang berterusan. Usaha selanjutnya untuk memperkukuh pencegahan, penguatkuasaan dan pemulihan serta perlindungan pengguna masih terus dijalankan.

Memandangkan ilmu pengetahuan merupakan benteng paling berkesan terhadap penipuan serta membantu membentuk masyarakat yang lebih peka, usaha berkaitan pendidikan pengguna turut dipergiat. Usaha ini penting memandangkan sebanyak 95% kes penipuan dalam talian di Malaysia merupakan transaksi dengan kebenaran (*authorised transactions*).⁵ Gambar Rajah 3 menggariskan tabiat utama yang pengguna perlu amalkan untuk melindungi diri mereka daripada penipuan dengan lebih baik.

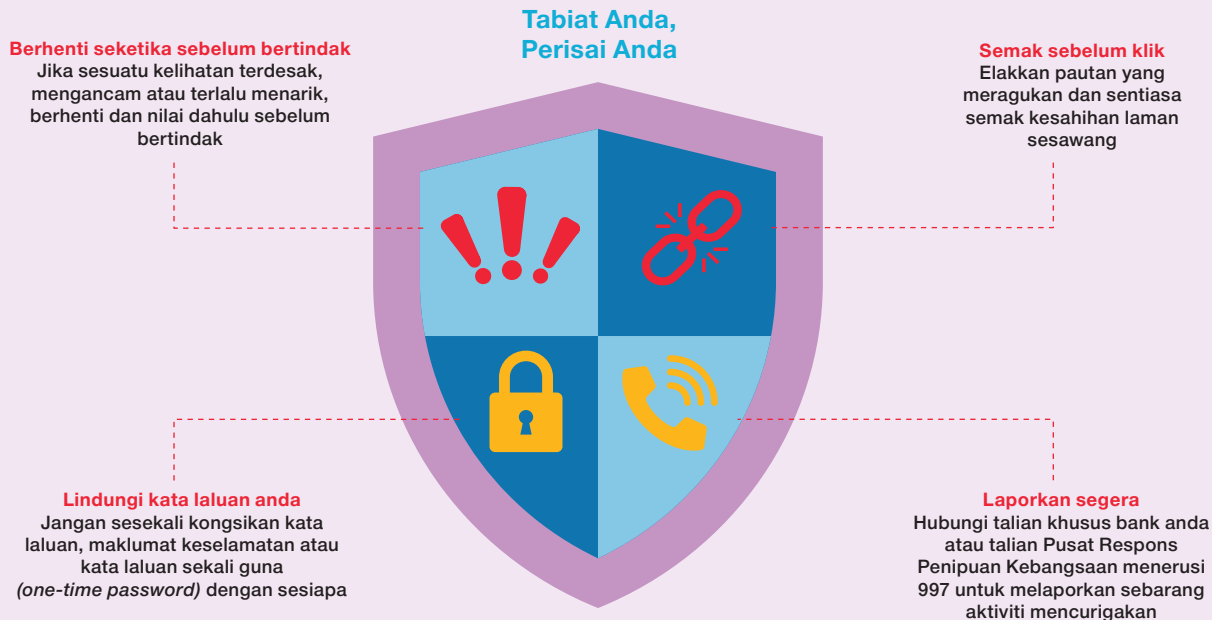
BNM juga akan mengkaji perlindungan yang lebih kukuh untuk pengguna yang mudah terjejas. Hal ini termasuk menilai sama ada peluasan skop SEFT akan membantu menangani risiko yang dihadapi oleh golongan ini, dengan mengambil kira tahap celik kewangan digital serta landskap penipuan di Malaysia. Pada masa yang sama, BNM sedar bahawa peluasan skop ini berpotensi menyebabkan perubahan tingkah laku yang mampu menjejaskan tahap kewaspadaan pengguna secara tidak sengaja. Inisiatif ini merupakan sebahagian daripada usaha pelbagai sudut untuk membanteras penipuan serta memelihara keyakinan terhadap sistem kewangan negara.

⁴ Pelanggan yang terjejas boleh menghubungi FMOS melalui portal rasminya iaitu: (<https://complaint.fmos.org.my/index.php>).

⁵ Merujuk kes-kes mangsa diperdaya untuk memindahkan wang kepada penipu atas alasan palsu. Dalam situasi ini, penipu menggunakan taktik kejuruteraan sosial (*social engineering*) bagi memanipulasi emosi seperti tamak, takut atau cinta, sehingga mengakibatkan individu mudah terdedah kepada penipuan.

Pendekatan yang digunakan oleh negara lain, iaitu merangkumkan penyedia perkhidmatan telekomunikasi serta platform digital dalam rangka kerja pampasan mereka juga wajar diberikan pertimbangan. Memandangkan peri pentingnya peranan para peserta ini dalam ekosistem digital, peluasan penyertaan dalam pampasan penipuan dapat memperkukuh perlindungan pengguna serta memartabatkan skop kebertanggungjawaban untuk merangkumi semua pihak.

Gambar Rajah 3: Melindungi Diri daripada Penipuan



Sumber: Bank Negara Malaysia