Menyantuni Rakyat Malaysia

Dasar dan tindakan Bank memberikan kesan kepada individu dan perniagaan di Malaysia. Bank membuat penyesuaian terhadap komunikasinya supaya orang ramai memahami mandat dan peranan Bank.

Pengenalan

Berikutan peralihan ke fasa endemik pada tahun 2022, Bank memperkenalkan semula libat urus secara bersemuka, selepas sebahagian besar daripada interaksi Bank dilakukan secara maya semasa pandemik COVID-19. Sepanjang tahun 2022, minat terhadap pelbagai isu berkaitan dengan ekonomi, sektor kewangan dan perkara-perkara lain di bawah bidang kuasa Bank telah meningkat. Bank bukan sahaja berinteraksi dengan lebih kerap, malah turut mempelbagaikan kandungan dan saluran yang digunakan untuk menjangkau khalayak yang lebih luas. Matlamat Bank adalah untuk memberikan penjelasan yang lebih menyeluruh dan dalam bentuk yang lebih mudah difahami.

Memberikan Penerangan tentang Ekonomi

Tahun 2022 merupakan tahun yang dipenuhi pelbagai peristiwa bagi ekonomi Malaysia. Sehubungan dengan itu, sebahagian besar masa diluangkan untuk memberikan penjelasan tentang perkembangan ekonomi dan tindak balas dasar Bank. Pengurusan kanan Bank telah mengadakan wawancara dengan beberapa saluran media yang mempunyai asas pembaca dan pendengar yang luas. Hal ini dilengkapi oleh interaksi Bank yang kerap dengan pihak media, khususnya sebelum penerbitan utama Bank diterbitkan. Bank mengadakan dua bengkel media untuk wartawan bagi meningkatkan kefahaman mereka tentang konsep ekonomi yang penting, isu-isu terkini dan juga untuk menangani pertanyaan yang mempunyai kepentingan orang ramai.

Dari aspek digital, Bank memperkenalkan beberapa inisiatif baharu untuk meningkatkan kefahaman orang ramai tentang bidang dasar utama Bank. Bagi dasar monetari, Bank memperkenalkan ringkasan Pernyataan Dasar Monetari serta jawapan kepada Soalan Lazim di laman sesawangnya. Bank juga memulakan siri baharu yang dipanggil 'BNM Kongsi' menerusi platform media sosialnya untuk menangani pertanyaan yang sedang hangat, membetulkan salah faham dan memperluas mesej Bank.

Peserta pasaran kewangan juga merupakan khalayak yang penting. Pada tahun 2022, Bank telah melaksanakan tujuh libat urus secara dua hala dengan pengurus dana antarabangsa dan tempatan. Bank juga mengadakan enam libat urus dengan penganalisis ekonomi dan perbankan untuk berkongsi penilaian Bank tentang sektor ekonomi dan kewangan.

Memerangi Penipuan Kewangan

Penipuan kewangan telah meningkat sejak pandemik. Oleh itu, Bank telah meningkatkan kerjasama dengan Kementerian lain, pengawal selia, agensi penguatkuasaan undang-undang dan bank-bank lain untuk menangani isu ini dengan lebih berkesan. Bersempena dengan pelancaran Pameran Jenayah Kewangan pada bulan September 2022, Bank mengumumkan lima langkah tambahan yang institusi perbankan perlu laksanakan bagi melindungi pengguna daripada penipuan secara lebih berkesan. Usaha ini diperlengkap lagi dengan penubuhan Pusat Respons Scam Kebangsaan (National Scam Response Centre, NSRC) pada bulan Oktober 2022. Maklumat lanjut mengenai NSRC boleh didapati dalam Bab 1.7: Mengekalkan Integriti Kewangan.





Libat urus secara berkala bagi meningkatkan kefahaman berkaitan dengan konsep teknikal serta menjawab pertanyaan berhubung dengan kepentingan orang ramai





Mesyuarat dua hala dengan penganalisis dan pengurus dana secara tetap untuk bertukar-tukar pandangan



Temu bual eksklusif dengan pengurusan kanan Bank untuk menjelaskan isu ekonomi kepada orang ramai







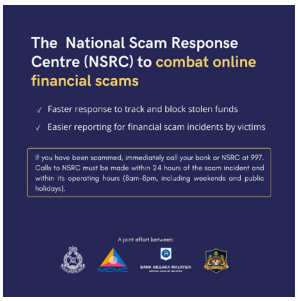


Output baharu bagi meningkatkan kefahaman orang ramai mengenai Kadar Dasar Semalaman





Gabenor Shamsiah dan Ketua Polis Negara semasa pelancaran secara maya pameran "Jenayah Kewangan: Semak Sebelum Diperdaya"



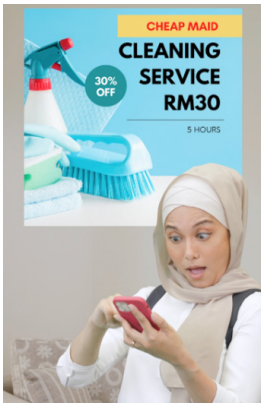




Usaha membanteras penipuan kewangan merupakan tanggungjawab bersama antara sektor awam, industri dan orang ramai. NSRC merupakan usahasama antara Pusat Pencegahan Jenayah Kewangan Nasional (NFCC), Polis Diraja Malaysia (PDRM), Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) dan Bank Negara Malaysia, bersama-sama dengan indutstri perbankan dan industri telekomunikasi untuk berkongsi sumber dan maklumat yang relevan supaya tindakan yang lebih pantas dapat diambil ke atas penipuan kewangan dalam talian serta mencegah kerugian kewangan yang selanjutnya



Pelancaran Kempen Kesedaran Penipuan Kebangsaan anjuran industri perbankan pada bulan Oktober 2022







Bank memperkenalkan watak 'Kak Pah' supaya maklumat penipuan kewangan Bank lebih memberikan kesan

Bank juga menggiatkan usaha untuk meningkatkan kesedaran tentang penipuan kewangan dan memperkasa individu untuk melindungi diri mereka dengan lebih berkesan. Facebook Amaran Scam terus menjadi tumpuan Bank untuk perkongsian berkaitan dengan penipuan kewangan menerusi media sosial. Bilangan individu yang mengikuti laman Facebook itu meningkat sebanyak 20,000 hingga 60,000 ribu menjelang akhir tahun 2022. Bank terus membuat hantaran mengenai kesedaran penipuan kewangan setiap minggu di media sosialnya tetapi dengan beberapa perubahan yang ketara, termasuk lebih banyak video pendek, untuk menyampaikan mesej kepada penonton dengan lebih berkesan. Sebagai contoh, Bank mencipta watak "Kak Pah", yang berdasarkan persona seorang yang ramah, untuk menyampaikan kebanyakan mesej kesedaran Bank mengenai penipuan kewangan. Data Bank menunjukkan hantaran dalam bentuk video mendapat sambutan yang lebih baik berbanding dengan perkhidmatan pengumuman kepada orang ramai yang dibuat secara statik. Salah satu daripada hantaran tentang kesedaran penipuan kewangan 'Kak Pah' yang berkisar tentang penipuan kewangan *APK malware* telah mencatat capaian hampir 5% daripada penduduk Malaysia. Bank juga meningkatkan









Hantaran Amaran Scam setiap hari Jumaat





Bank meningkatkan hantaran dalam bahasa vernakular bagi menjangkau khalayak yang lebih luas mengenai isu yang bekaitan dengan kepentingan orang ramai

fokus mesejnya pada modus operandi terkini yang digunakan oleh para penipu supaya dapat membendung ancaman yang sentiasa berubah-ubah ini dengan lebih berkesan. Bagi meluaskan jangkauan, Bank menerbitkan mesej mengenai kesedaran penipuan kewangan serta menganjurkan *webinar* dalam bahasa vernakular lain seperti Mandarin dan Tamil.

Tindak balas terhadap penipuan kewangan yang berkesan memerlukan 'pendekatan keseluruhan negara'. Berikutan itu, industri kewangan telah melancarkan Kempen Kesedaran Penipuan Kebangsaan pada bulan September. Bank turut menggabungkan elemen pendidikan keselamatan siber dalam pelancaran kempen kesedaran e-Duit semasa Pameran Bulan Literasi Kewangan untuk menggalakkan orang ramai menggunakan e-pembayaran, dan melakukannya dengan selamat.

Meningkatkan Celik Kewangan

Sebagai sebahagian daripada Jaringan Pendidikan Kewangan (Financial Education Network, FEN), Bank sentiasa mengadakan libat urus dengan pelbagai pihak berkepentingan untuk meningkatkan kesedaran dan menggalakkan perbincangan mengenai celik kewangan.

Tinjauan Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan (Financial Capability and Inclusion Demand Side Survey, FCI)[1] bagi Tahun 2021 mendapati terdapat peningkatan kadar celik kewangan dalam kalangan rakyat Malaysia berbanding dengan tahun 2018. Walaupun dapatannya menunjukkan peningkatan yang ketara dalam pengetahuan kewangan, tinjauan itu turut mendedahkan lapisan yang kompleks pada sikap dan tingkah laku kewangan responden seperti peralihan yang ketara dalam penggunaan produk dan perkhidmatan kewangan digital. Walau bagaimanapun, penilaian lanjut semasa perbincangan kumpulan fokus dan tinjauan tambahan mendedahkan bahawa rakyat Malaysia mempunyai tahap celik kewangan digital yang secara relatif rendah. Sebagai contoh, 37% daripada rakyat Malaysia yang menjawab tinjauan tersebut berkongsi kata laluan dan/atau nombor PIN akaun bank dengan kawan rapat mereka[2]. Dapatan ini telah memberikan maklumat kepada FEN mengenai pendekatan libat urus mereka untuk membantu orang ramai menyesuaikan diri dengan perubahan ini. Oleh yang demikian, Bank mengalihkan tumpuannya kepada usaha menggalakkan celik kewangan digital untuk meningkatkan keupayaan rakyat Malaysia menggunakan perkhidmatan kewangan digital dengan selamat dan yakin.

Salah satu acara utama FEN ialah Bulan Literasi Kewangan (Financial Literacy Month, FLM), yang diadakan setiap tahun pada bulan Oktober. FLM2022 menjangkau lebih daripada anggaran 3.2 juta[3] orang melalui pameran, bengkel dan *webinar* merentas pelbagai komuniti. (Lihat Gambar Rajah 1).

Berpandukan hasil tinjauan kaji selidik FCI 2021, salah satu inisiatif Bank semasa FLM2022 ialah kempen

[1] Hasil tinjauan kaji selidik FCI 2021 diterbitkan dalam Tinjauan Kestabilan Kewangan Separuh Pertama Tahun 2022
[2] Sumber: Kaji selidik FCI 2021
[3] Merujuk interaksi melalui *webinar*, pertandingan, ceramah pendidikan kewangan, kuiz, program radio dan TV, artikel akhbar, pameran maya dan jangkauan media sosial

Gambar Rajah 1: Inisiatif Pendidikan Kewangan dan Libat Urus Utama Semasa FLM2022



1 PROGRAM JELAJAH & PAMERAN — >284K Capaian
- Program Jelajah FLM2022, meliputi 61 lokasi termasuk 13 universiti, sekolah dan pejabat kerajaan: 1 – 28 Oktober 2022
- Pameran FLM2022 (hibrid): 29 – 30 Oktober 2022
- InvestSmart Fest 2022 (hibrid): 14 – 16 Oktober 2022

2 FORUM, SEMINAR & WEBINAR — >838K Capaian
- Forum Perdana Ehwal Islam – "Terang Dalam Gelap"
- Siri webinar oleh industri kewangan – "Semak Sebelum di Scam"
- Seminar/Webinar pengurusan kewangan anjuran ahli dan rakan usahasama FEN

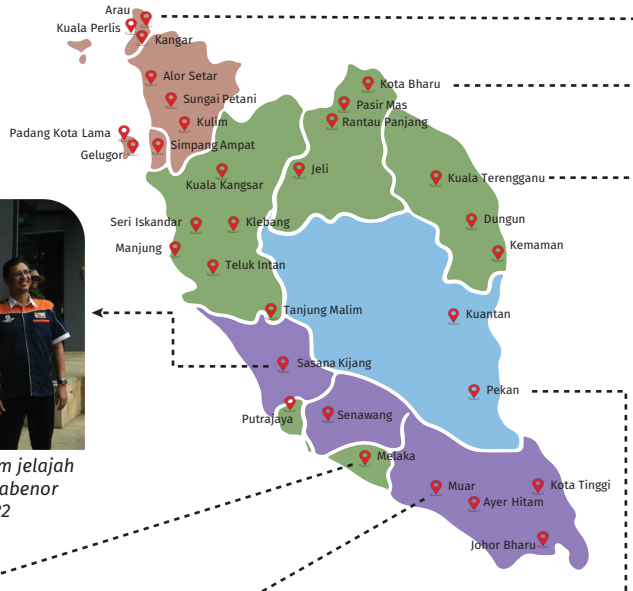
3 SIMPOSIUM, PENYELIDIKAN & KAJI SELIDIK — >36K Penyertaan
- Simposium Literasi Kewangan Kebangsaan FEN
- FEN Community of Practice yang kedua
- Kaji selidik literasi kewangan oleh Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), Kementerian Pendidikan Tinggi dan RinggitPlus

4 PROGRAM-PROGRAM LAIN — >42K Capaian
- Wawancara radio mengenai "Penipuan dalam Talian"
- "Khutbah Jumaat"

5 PLATFORM MEDIA SOSIAL — >2J Capaian
Facebook dan Instagram

Sumber: Financial Education Network

Gambar Rajah 2: Program Jelajah FLM2022 di 61 Lokasi Seluruh Negara




Ceramah pendidikan kewangan di Universiti Malaysia Perlis, Arau


Pelancaran FLM2022 dan program jelajah seluruh negara oleh Timbalan Gabenor Jessica Chew pada 1 Oktober 2022


Menyantuni orang awam di Pasar Besar Siti Khadijah, Kota Bharu


Kempen e-duit di Kolej Profesional MARA Bandar Melaka, Melaka


Forum pendidikan kewangan di Maktab Teknik Polis Diraja Malaysia, Muar


Ceramah pendidikan kewangan di SMA Tengku Ampuan Fatimah, Pekan


Menyantuni orang awam di Dataran Pantai Batu Burok, Kuala Terengganu

Sumber: Financial Education Network

Gambar Rajah 3: Kesimpulan utama dari Program Jelajah Seluruh Negara FLM2022

Ceramah pendidikan kewangan



Pengetahuan peserta tentang topik pendidikan kewangan termasuk penipuan kewangan dan pengurusan kewangan peribadi **bertambah baik sebanyak 22%***

Akaun keldai



Ramai terutamanya belia tidak mempunyai pengetahuan tentang **akaun keldai** dan akibatnya

i. **33% tidak mengetahui tindakan** yang menjadikan mereka **keldai akaun**
ii. **Kebanyakan belia** yang diberikan penerangan tentang senario 'Akaun Keldai' mendapati skim itu **menarik untuk mendapat wang dengan segera**
iii. Tidak merasa perkara ini satu penipuan kerana tiada kehilangan wang
iv. **Tidak sedar** menjadi akaun keldai merupakan **satu kesalahan**

Keselamatan siber



Kesedaran tentang **keselamatan siber**:

i. **Majoriti** yang terlibat **tidak mengetahui ciri keselamatan** platform pembayaran
ii. 29% **berkongsi kata laluan** dengan ahli keluarga dan kawan rapat

* Berdasarkan kaji selidik sebelum dan selepas tentang pengetahuan yang diperoleh oleh peserta semasa ceramah pendidikan kewangan yang diadakan sepanjang FLM2022

Sumber: Financial Education Network

di seluruh negara untuk menangani tahap celik kewangan digital yang rendah. Bersama rakan-rakan FEN, Bank telah menggunakan bas bergerak yang mengembara ke 61 lokasi (Lihat Gambar Rajah 2) untuk mengadakan program jelajah *(roadshow)* di seluruh negara dan telah berinteraksi secara langsung dengan lebih 20,000 orang. Sebagai sebahagian daripada program jelajah ini, Bank telah menjalankan kaji selidik celik kewangan digital yang melibatkan 5,000 responden daripada pelbagai peringkat kehidupan. Dapatan utama diringkaskan dalam Gambar Rajah 3.

Program jelajah ini berakhir dengan Pameran FLM2022, yang diadakan pada 29 hingga 30 Oktober 2022. Pameran yang diterima baik oleh pengunjung ini memaparkan penggunaan perkhidmatan kewangan digital yang selamat dan manfaat perkhidmatan kewangan digital sebagai sebahagian daripada inisiatif e-Duit. Pengunjung memperoleh kefahaman yang lebih baik tentang kelebihan perkhidmatan kewangan digital di samping meningkatkan tahap celik kewangan mereka. Inisiatif e-Duit ini diperincikan lagi dalam Bab 1.5: Menggalakkan Perkhidmatan Pembayaran dan Pengiriman Wang yang Selamat dan Cekap.

Bank juga bekerjasama dengan Perbadanan Insurans Deposit Malaysia dan Persatuan Ekonomi Malaysia (Malaysian Economic Association, MEA) untuk menganjurkan Simposium Literasi Kewangan Kebangsaan (National Financial Literacy Symposium, NFLS) tahunan yang pertama. NFLS menghimpunkan komuniti akademik, pembuat dasar, dan pengamal industri untuk mempamerkan dan meningkatkan kesedaran tentang penyelidikan pelbagai disiplin mengenai celik kewangan di Malaysia. NFLS menerima 62 abstrak penyelidikan daripada penyelidik Malaysia dan luar negeri. Sebanyak 11 kertas kerja yang dibentangkan akan diterbitkan dalam jurnal akademik MEA pada suku ketiga tahun 2023.

Bank juga terus aktif mengadakan interaksi dengan masyarakat luar bandar termasuk komuniti di Pulau Redang dan di kawasan lain melalui bank bergerak dan FLM. Sesi interaksi ini sebahagian besarnya tertumpu pada usaha meningkatkan kesedaran mengenai celik kewangan digital serta perlindungan insurans dan takaful yang mampu milik melalui produk Perlindungan Tenang.

Pada tahun 2022, melalui akaun Facebook dan Instagram FEN, Bank menghasilkan lebih 200 hantaran mengenai celik kewangan dan pendidikan kewangan, dengan anggaran jangkauan kepada lebih 8.5 juta pengguna[4]. Di samping itu, laman sesawang FEN menawarkan pelbagai sumber dan alat pendidikan kewangan, yang diakses oleh lebih daripada anggaran 55,000 pengguna[5].

[4] Dianggarkan berdasarkan bilangan pengguna yang telah membaca kandungan tertentu menerusi platform sosial FEN (Facebook dan Instagram FEN) dari 1 Januari – 31 Disember 2022

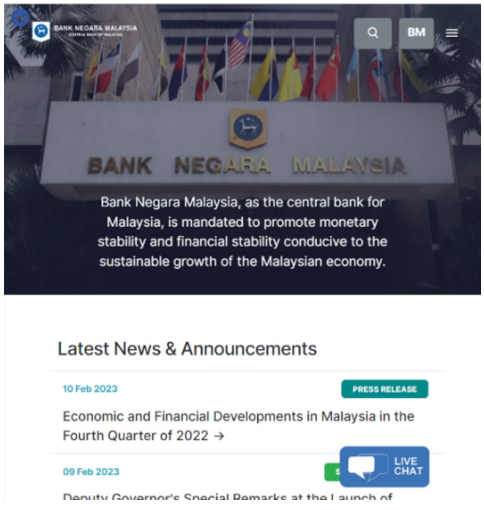
[5] Anggaran bilangan berdasarkan maklumat daripada *Google Analytic* laman sesawang FEN sejak bermulanya laman sesawang FEN pada 1 Oktober 2021 hingga 31 Disember 2022.



Anugerah RAIF 2022 telah disampaikan oleh DYMM Yang di-Pertuan Agong kepada Tan Sri Dr. Mohd Daud Bakar atas sumbangan beliau kepada perkembangan industri kewangan Islam global, terutamanya membangunkan piawaian bagi emas pertama berlandaskan Syariah yang dikeluarkan oleh Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI)

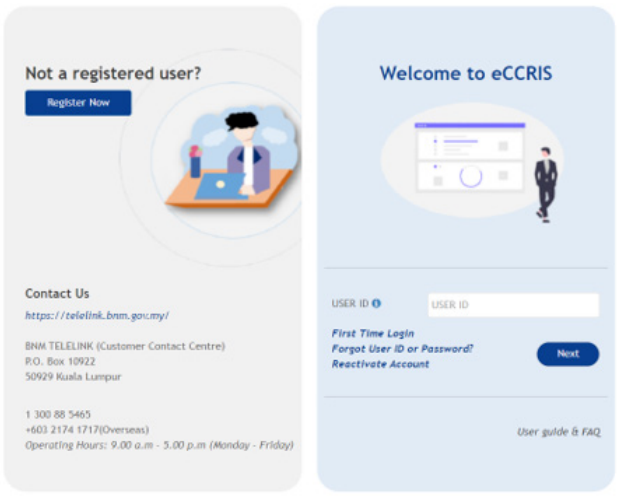
Menggalakkan Pembangunan Sektor Kewangan

Pada awal tahun 2022, Bank melancarkan Pelan Sektor Kewangan 2022-2026 semasa MyFintech Week (MyFW) kedua anjuran Bank. Pelan ini menetapkan keutamaan pembangunan Bank untuk sektor kewangan dalam tempoh lima tahun akan datang. Memandangkan kewaspadaan terhadap COVID-19 pada ketika itu, MyFW telah diadakan secara maya.



Meskipun demikian, penganjuran secara maya ini membolehkan Bank menjangkau lebih banyak penceramah dan penonton (lebih 4,000 peserta), pada peringkat global dan dalam negeri. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk Bab 1.3: Menggalakkan Sistem Kewangan yang Progresif dan Inklusif.

Pada bulan Oktober 2022, Bank menganjurkan secara bersama Global Islamic Finance Forum 2022 dengan kerjasama Persatuan Institusi Perbankan dan Kewangan Islam Malaysia. Acara dwitahunan ini



Widget Live Chat dan pendaftaran eCCRIS secara dalam talian meningkatkan akses orang ramai kepada perkhidmatan dan maklumat penting

[4] Dianggarkan berdasarkan bilangan pengguna yang telah membaca kandungan tertentu menerusi platform sosial FEN (FEN *Facebook* dan *Instagram*) dari 1 Januari – 31 Disember 2022

[5] Anggaran bilangan berdasarkan maklumat daripada *Google Analytic* laman sesawang FEN sejak bermulanya laman sesawang FEN pada 1 Oktober 2021 hingga 31 Disember 2022

menjana wacana yang aktif mengenai usaha yang diperlukan untuk merealisasikan potensi kewangan Islam sepenuhnya. Bagi mengiktiraf selanjutnya individu yang telah memberikan sumbangan yang besar kepada pertumbuhan Kewangan Islam, Bank bersama-sama dengan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, meneruskan majlis Anugerah Diraja Kewangan Islam (Royal Award for Islamic Finance, RAIF) yang ditangguhkan pada tahun 2020 berikutan pandemik.

Melabur dalam Digital

Walaupun interaksi secara fizikal disambung semula, Bank melihat banyak kelebihan untuk terus membuat pelaburan dalam saluran digital sebagai pelengkap yang mantap kepada jangkauan Bank secara fizikal. Bank memperkenalkan beberapa penambahbaikan pada laman sesawangnya pada tahun 2022. Bagi meningkatkan kemudahan kepada orang ramai, Bank memperkenalkan *widget Live Chat* yang membolehkan wakil khidmat pelanggan Bank melayan lebih banyak pertanyaan pada sesuatu masa tertentu. Langkah ini telah mengurangkan masa menunggu untuk orang ramai. Dengan hasrat yang sama, Bank juga memperkenalkan pendaftaran dalam talian untuk pengguna baharu Sistem Maklumat Rujukan Kredit Pusat (CCRIS). Sebelum ini, pengguna baharu hanya boleh mendaftar secara bersemuka. Bank juga memperkenalkan laman pendaratan *(landing page)* yang baharu untuk tema maklumat utama yang akan menjadi sangat relevan kepada pengguna kewangan. Tindakan ini menambah baik pengalaman pengguna dengan membolehkan akses yang lebih mudah ke laman sesawang yang mempunyai trafik tinggi seperti Senarai Amaran Pengguna Kewangan Bank serta kemas kini mengenai tindakan penguatkuasaan Bank.

Di samping itu, Bank terus meningkatkan kehadiran media sosialnya. Kandungan media sosial Bank adalah berlandaskan enam siri utama setiap bulan. Sebagai tambahan kepada siri 'BNM Kongsi' dan 'Amaran Scam', siri 'Tahukah Anda' memberikan tumpuan pada usaha menyediakan fakta tentang usaha dan dasar Bank dalam bentuk yang ringkas dan menarik. Siri 'Bijak Kewangan' bertujuan memberikan

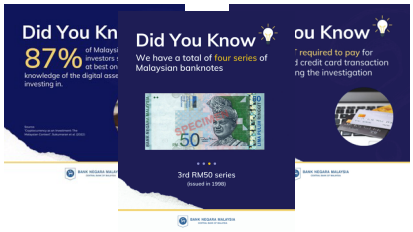
Imbas Kembali



Siri Petikan



Tahukah Anda



Bijak Kewangan



Amaran Scam



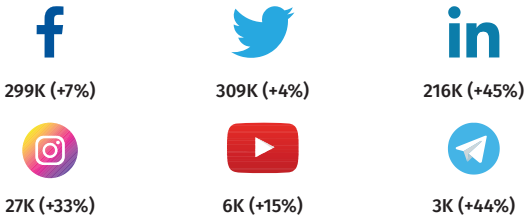
BNM Kongsi



Hantaran media sosial Bank diterajui oleh enam siri utama ini

Gambar Rajah 4: Pertambahan Pengikut Media Sosial dalam Platform Rasmi Bank

Saiz asas pengikut platform media sosial rasmi Bank bertambah sekurang-kurangnya 25% pada tahun 2022



Sumber: Analisis Media Sosial Bank Negara Malaysia







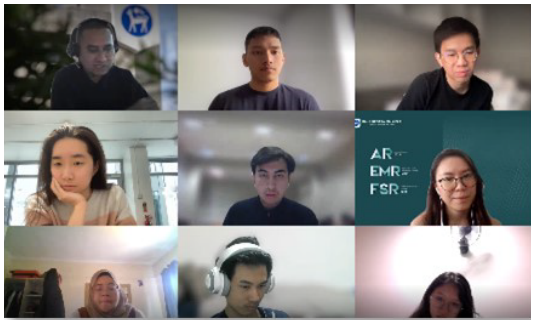
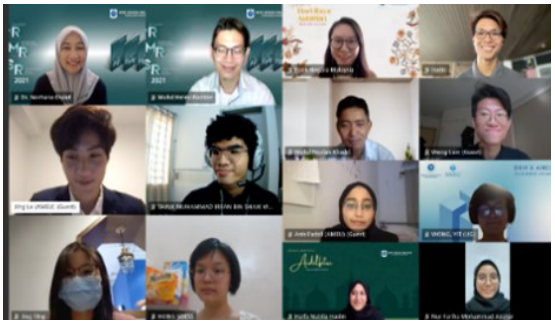
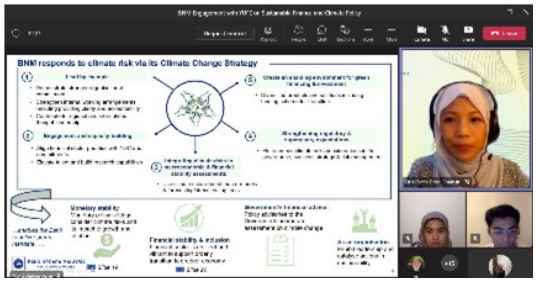
Bank menghasilkan lebih banyak pengisian dalam bentuk video pendek dan juga panjang

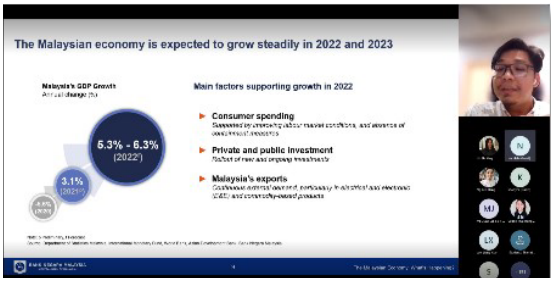
nasihat kewangan yang mudah dan dekat di hati orang ramai. Lazimnya hantaran siri ini akan dibuat pada masa yang lebih hampir dengan hari gaji, masa yang sesuai untuk mendidik tentang celik kewangan. Bank juga mengambil petikan ucapan oleh pengurusan kanannya dan memaparkannya dalam 'Siri Petikan'. Siri 'Imbas Kembali' membantu memaklumkan sejarah Bank kepada orang ramai dengan membangkitkan rasa nostalgia dalam kalangan pengikut media sosial Bank.

Selain kandungan, Bank turut mempelbagaikan format penyampaiannya. Bank melakukan lebih banyak usaha untuk menghasilkan kandungan video durasi pendek dan panjang memandangkan platform media sosial semakin mengutamakan format ini. Jika bersesuaian, Bank juga menampilkan kakitangannya, terutamanya dalam hantaran mengenai pengambilan kakitangan atau kesedaran awam.

Selain metrik bagi pertambahan bilangan pengikut dan *impression*, Bank memberikan perhatian yang teliti terhadap kadar penglibatan *(engagements)* untuk mengukur prestasi media sosialnya. Pada tahun 2022, platform media sosial Bank mencatatkan purata peningkatan pengikut sebanyak 25%, dengan LinkedIn menjadi platform Bank yang paling pesat berkembang. Berbanding dengan bank pusat lain secara per kapita, Facebook, LinkedIn dan Instagram Bank berada dalam lingkungan sepuluh akaun yang paling banyak diikuti. LinkedIn, Twitter, dan Facebook Bank juga berada dalam kedudukan lima akaun yang paling banyak diikuti dalam kalangan kementerian dan agensi awam tempatan. Platform Bank mencatatkan kadar penglibatan *(engagement rate)* purata sebanyak 5.4%[6].

[6] Kadar interaksi mengukur jumlah interaksi pada sesuatu hantaran berbanding dengan jumlah orang yang melihatnya. Kadar interaksi melebihi 3% dianggap tinggi










Selain berinteraksi dengan belia berhubung dengan literasi kewangan, Bank juga meningkatkan libat urus berkaitan dengan usaha dan dasar Bank

Interaksi Dengan Belia

Pada tahun 2022, Bank berinteraksi secara aktif dengan golongan belia dengan tujuan untuk meningkatkan kefahaman mereka tentang usaha dan dasar Bank. Bagi tujuan itu, Bank berinteraksi dengan enam kumpulan belia yang mempunyai bidang tumpuan yang berbeza. Sepanjang tahun itu, Bank berinteraksi dengan hampir 700 belia tentang tajuk-tajuk yang merangkumi ekonomi, kelestarian, mata wang digital bank pusat (*central bank digital currencies*, CBDC), dan pendigitalan. Daripada interaksi ini, Bank mendapat purata *Net Promoter Score* (NPS) sebanyak 70[7]. Bank juga mendapati pemahaman mengenai topik yang dibincangkan bertambah baik berdasarkan tinjauan yang dibuat sebelum dan selepas perbincangan.

Interaksi dengan golongan belia mengenai celik kewangan turut diadakan sepanjang tahun. Bank menyasarkan belia yang sedang mengikuti pengajian

[7] NPS ialah metrik yang digunakan secara meluas dan berdasarkan satu soalan tinjauan yang meminta responden menilai kemungkinan akan mencadangkan produk atau perkhidmatan kepada orang lain. Skor NPS yang melebihi 50 dianggap baik manakala 70 atau lebih pula adalah dianggap cemerlang

di institusi pengajian tinggi dan belia yang tidak berada dalam program pendidikan, pekerjaan, atau latihan. Program pendidikan kewangan telah dianjurkan untuk belia dalam Malaysian Short-Term Employment Programme (MySTEP) dan graduan Projek Belia Mahir. Bagi meningkatkan kesedaran mengenai perlindungan insurans dan takaful dalam kalangan pelajar universiti dan guru pelatih, Bank melancarkan Pertandingan Video Pendek # MyDuitStory2. Pertandingan ini mendapat 1.5 juta (tontonan) melalui laman Facebook MyDuitStory.

Penyepaduan Dua Dunia

Muzium dan Galeri Seni Bank Negara Malaysia (BNM MAG) mempergiat usaha jangkauannya kepada orang ramai melalui pelbagai pameran dan program utama secara fizikal seperti LATerasi Kewangan di Sabah dan Hari Muzium Antarabangsa di Kelantan, serta Festival Kanak-kanak @ BNM MAG dan Bazar Seni. Bank menyaksikan peningkatan dalam lawatan secara fizikal pada separuh kedua tahun itu berikutan pembukaan semula sepenuhnya BNM MAG kepada pengunjung pada bulan Julai. Pada tahun 2022, sebanyak 127,779 lawatan fizikal dicatatkan, iaitu 16.7% lebih banyak daripada lawatan pada tahun 2019 iaitu sebelum pandemik. Walau bagaimanapun, memandangkan sambutan yang menggalakkan terhadap pameran dan program secara maya, BNM MAG akan terus menyediakan pengalaman dan program pembelajaran secara hibrid kepada orang ramai. Langkah ini akan memberi Bank kefleksibelan yang lebih besar apabila menyesuaikan jangkauannya untuk mendidik orang ramai dengan lebih berkesan tentang peranan dan mandat Bank.

Gambar Rajah 5: Pameran dan Aktiviti BNM MAG pada Tahun 2022

LATeracy Kewangan di Sabah (pameran bergerak)

- Pameran ini menampilkan karikatur hasil karya tersendiri Datuk Lat dari tahun 1999 hingga 2012.
- Pameran diilhamkan oleh siri Buku Wang Saku yang diterbitkan oleh Bank bagi memupuk sikap mengurus wang secara berhemat sejak usia muda.
- Dilancarkan oleh Yang di-Pertua Negeri Sabah, Tuan Yang Terutama Tun Datuk Seri Panglima (Dr) Haji Juhar bin Datuk Haji Mahiruddin pada 12 Oktober 2022 di Muzium Negeri Sabah.



Bingkas Berdiri: Naratif Seni COVID-19 (pameran maya)



- Suatu **tafsiran artistik tentang COVID-19** selepas dua tahun negara berdepan dengan pandemik.
- Pameran ini mencerminkan pengalaman para seniman serta pengamatan kehidupan orang di sekeliling mereka semasa era pandemik - suatu episod sejarah pada abad ke-21.
- Link: Bingkas Berdiri: Naratif Seni COVID-19 (bnm.gov.my)

Hari Muzium Antarabangsa 2022 di Kelantan (pameran fizikal)

- BNM MAG muncul juara dalam kategori **'Booth Pameran Paling Kreatif'** pada peringkat kebangsaan.
- Reruai pameran BNM MAG bertemakan 'The Remarkable Currencies: Evolution of Coins and History of Kelantanese Currencies', BNM MAG menjangkaui lebih 10,000 penduduk tempatan, pelancong dan masyarakat luar bandar melalui libat urus, inisiatif jangkauan dan program pendidikan.
- BNM MAG **bekerjasama** dengan Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) dan Universiti Malaysia Kelantan (UMK) Bachok dalam aktiviti pada hari tersebut. Aktiviti ini termasuk ceramah mengenai pendidikan mata wang dan jenayah kewangan, kaunseling pengurusan kewangan peribadi, dan kempen kesedaran tentang pendaftaran e-CCRIS.



Festival Kanak-Kanak @ BNM MAG 2022 (acara fizikal)



- Bertemakan **"Sikit-sikit Lama-lama Jadi Bukit"**, Festival ini merangkumi 32 program dan aktiviti yang bertujuan **memupuk kepentingan pengurusan wang dan pendidikan mata wang dalam kalangan kanak-kanak** bersempena dengan Hari Kanak-kanak Sedunia.[1] Festival ini mencatatkan sejumlah 2,348 peserta.
- BNM MAG juga telah menganjurkan 'Acara Membuat Tabung Simpanan' dengan jayanya. Sebanyak 560 orang pelajar dari 48 buah sekolah (termasuk pelajar dari sekolah Pendidikan Khas), guru dan orang ramai menyertai acara ini.
- **BNM MAG tersenarai dalam Malaysia Book of Records kerana menganjurkan 'Peserta Teramai dalam Acara Membuat Tabung'.**



Art Bazaar 2022 (acara fizikal)

- Acara ini bertujuan untuk **mempromosikan bakat tempatan** yang sedang meningkat dengan mempamerkan karya seni mereka. Sebanyak 17 seniman mengambil bahagian dalam acara tersebut.
- Bagi menggalakkan penghayatan seni dan seni pada harga mampu milik, semua hasil seni dijual pada harga RM2,500 ke bawah.



[1] Antara program dan aktiviti pembelajaran yang menyeronokkan yang ditawarkan semasa festival ini ialah Pertandingan Melukis & Mewarana Keluarga, Carian Perkataan Gergasi, Cari & Kira Duit, Silang-BINGO, Origami Duit Binatang, Membuat Kad Ucapan Daripada Bahan Kitar Semula, Warnakan Tabung Anda, Bengkel Ukiran Syiling, Misi Peket Aktiviti, Masterchef Kijang dan banyak lagi.

Nota: BNM MAG dan Kedai Muzium dibuka semula kepada orang ramai dengan kapasiti terhad pada bulan Disember 2021. Pada mulanya, lawatan tanpa temu janji (*walk-in visit*) dan lawatan berkumpulan tidak dibenarkan. Pada bulan Julai 2022, BNM MAG dibuka sepenuhnya kepada pengunjung setiap hari kecuali hari Isnin, dari pukul 10.00 pagi hingga 5.00 petang (ditutup antara 1.00 petang hingga 2.00 petang untuk kerja sanitasi).

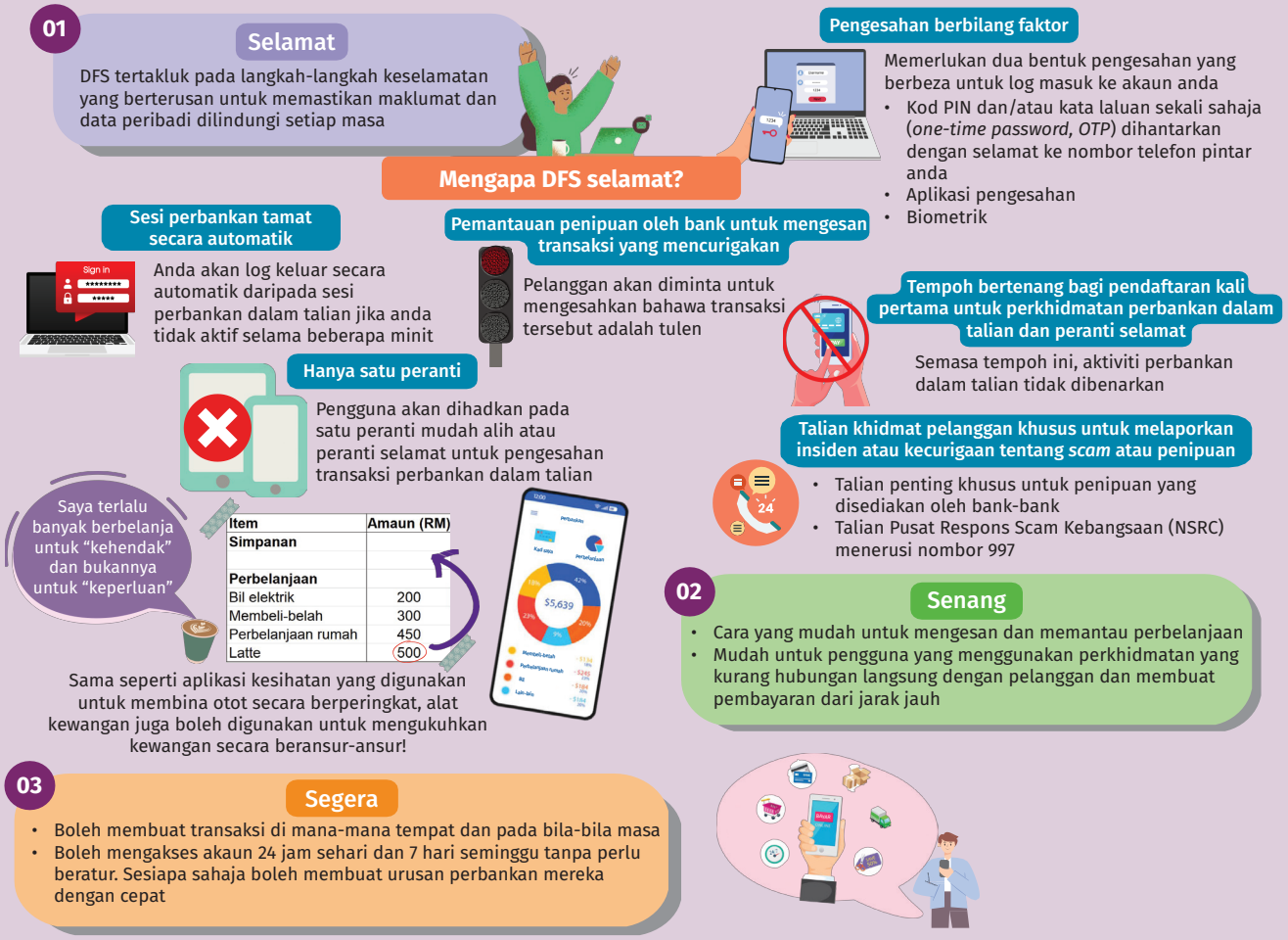
Sumber: Bank Negara Malaysia

Jom Berdigital dengan Yakin

Meskipun perkhidmatan kewangan digital (*digital financial services*, DFS)[1] telah lama wujud, pandemik COVID-19 telah mempercepat penggunaannya pada kadar yang belum pernah berlaku sebelum ini. Selain itu, pengguna semakin cenderung untuk memilih pembayaran tanpa tunai disebabkan oleh pertumbuhan ekonomi gig, e-dagang[2] dan nomad digital[3], serta pengalaman kurang hubungan langsung (*low-touch*) dengan pelanggan yang ditawarkan oleh DFS. Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Sudut Permintaan bagi Tahun 2021 (Kaji Selidik FCI 2021) yang dijalankan oleh Bank baru-baru ini menganggarkan bahawa 74% daripada rakyat Malaysia menggunakan DFS. Pemerhatian yang sama oleh Global Findex Survey 2021 Bank Dunia menunjukkan bahawa 79% daripada orang dewasa di Malaysia menggunakan pembayaran digital, dan 42% daripada kumpulan ini menggunakannya buat kali pertama semasa pandemik.

Menyedari potensi saluran digital[4] dan peningkatan kecenderungan pengguna terhadap perkhidmatan yang mudah dan pantas, bank-bank terus mengembangkan penawaran penyelesaian bersepadu digital yang dapat memenuhi perubahan gaya hidup pengguna (Gambar Rajah 1).

Gambar Rajah 1: Ciri-ciri DFS-Selamat, Senang, Segera



Sumber: Bank Negara Malaysia

[1] Terdiri daripada pelbagai perkhidmatan kewangan yang diakses dan disampaikan melalui saluran digital, termasuk pembayaran, kredit, simpanan, kiriman wang dan insurans. Perkhidmatan ini termasuk perkhidmatan kewangan mudah alih - Alliance for Financial Inclusion (AFI) Digital Financial Services Working Group https://www.afi-global.org/working-groups/dfs/

[2] Mahadhir Aziz. (23 Jun 2022). *MDEC Tech Trends: Pandemic-Induced Growth of Digital Payments Propel Malaysia Into Next Fintech Wave* https://mdec.my/news/mdec-tech-trends-pandemic-induced-growth-of-digital-payments-propel-malaysia-into-next-fintech-wave/

[3] Individu yang bekerja secara dalam talian dari mana-mana sahaja (contohnya di kafe, ruang kerja bersama atau di negara lain) dan bukannya di pejabat atau lokasi perniagaan yang tetap

[4] *Majority of Malaysians can go without cash for more than a week as digital payment usage increases* – Visa Study (13 Januari 2022). https://www.visa.com.my/about-visa/newsroom/press-releases/majority-of-malaysians-can-go-without-cash-for-more-than-a-week-as-digital-payment-usage-increases-visa-study.html

Walau bagaimanapun, tahap kesedaran dan kepercayaan yang rendah berserta keyakinan dan tahap celik kewangan digital yang masih terhad terus menjadi halangan bagi sesetengah segmen masyarakat untuk menerima pakai dan meraih manfaat daripada DFS. Penekanan tentang kepentingan celik kewangan sebagai kemahiran hidup dapat melengkapkan pengguna dengan pengetahuan dan sumber untuk menguruskan aktiviti kewangan harian dengan berkesan, bertanggungjawab dan berkeyakinan.

Tahap celik kewangan yang dipertingkat, termasuk tahap celik kewangan digital, akhirnya akan memperkasakan pengguna agar dapat memanfaatkan DFS dengan lebih baik apabila menguruskan kewangan harian mereka. Hal ini seterusnya mendorong pilihan gaya hidup dan kesejahteraan yang lebih baik. Sebagai contoh, terdapat banyak aplikasi atau alat digital 'buat sendiri' yang boleh membantu pengguna menguruskan kewangan harian mereka. Gambar Rajah 2 menunjukkan beberapa cara yang lazim dilakukan oleh pengguna untuk memanfaatkan kewangan digital.

Gambar Rajah 2(a): Menguruskan Kewangan Anda Secara Digital

1 Bina simpanan anda menggunakan alat pengurusan dalam talian yang mudah



MENYIMPAN

Amalan menyimpan penting untuk membina kekayaan. Dapatkan aplikasi simpanan mikro yang boleh mengintegrasikan amalan menyimpan dalam kehidupan harian anda. Beberapa aplikasi juga membolehkan anda menetapkan matlamat kewangan anda. Anda boleh mendebitkan terus sejumlah wang daripada akaun anda kepada akaun matlamat kewangan anda – sangat mudah!



APLIKASI SIMPANAN MIKRO?

- Membantu anda berjimat secara automatik dalam jumlah yang kecil dan berpatutan. Jumlah yang kecil ini pasti akan bertambah
- Terokailah fungsi ini dalam aplikasi perbankan atau kewangan yang dikawal selia oleh pihak berkuasa pengawal selia
- Sesetengah aplikasi mempunyai ciri penggenapan yang membolehkan baki transaksi dalam talian dipindahkan ke akaun simpanan atau akaun pelaburan yang ditetapkan



Penggenapan

Perbelanjaan anda akan digenapkan kepada RM yang terdekat dan bakinya akan dimasukkan secara automatik ke dalam simpanan anda



2 Gunakan e-dompet untuk transaksi yang mudah dan lebih selamat

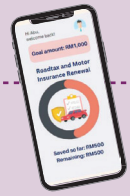


Tiada lagi "ALAMAK, SAYA TERLUPA DOMPET SAYA!"



01 Mudah

Sama ada anda membeli-belah secara dalam talian, di kedai atau melalui aplikasi, e-dompet anda menyimpan maklumat anda untuk pembayaran yang mudah dan cepat

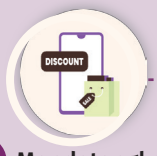




02 Selamat

- Maklumat anda tersulit dan tidak dikongsikan dengan sumber pihak ketiga
- Jika anda kehilangan dompet, wang tunai dan kad anda lebih mudah dicuri berbanding dengan e-dompet

Ambil langkah tambahan untuk melindungi e-dompet anda
- Lindungi telefon dan e-dompet anda menggunakan kata laluan atau pengesahan biometrik
- Pastikan perisian telefon anda dikemas kini setiap masa
- Pasang atau dayakan ciri-ciri keselamatan. Ciri keselamatan ini boleh membantu anda untuk:
  - Mengesan lokasi telefon anda dari mana-mana komputer
  - Mengunci telefon anda untuk menyekat akses
  - Memadam maklumat peribadi dan sijil akuan *(credentials)* e-dompet di dalam telefon anda



03 Mendatangkan kepuasan

- Kebanyakan pengeluar e-dompet menawarkan insentif tambahan, tawaran eksklusif atau mata terkumpul kepada pengguna
- Anda boleh menjimatkan wang dengan menggunakan insentif ini atau menebus mata terkumpul untuk pembelian seterusnya

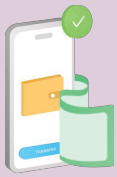


04 Teratur

- Anda boleh mengesan dengan mudah transaksi dalam e-dompet
- E-dompet boleh memberikan gambaran keseluruhan mengenai corak perbelanjaan anda dengan menunjukkan bahagian pengurusan kewangan anda yang boleh ditambah baik

Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 2(b): Menguruskan Kewangan Anda Secara Digital



3 Dapatkan alat dan sumber dalam talian untuk menguruskan kewangan anda

FEN FINANCIAL EDUCATION NETWORK

Laman sesawang Jaringan Pendidikan Kewangan (FEN)
www.fenetwork.my

- Alat dan sumber literasi kewangan untuk semua fasa kehidupan
- Pelbagai topik oleh anggota dan rakan usaha sama FEN



facebook.com/myfenetwork

instagram.com/myfenetwork

Financial Education Network

tiktok.com/myfenetwork



facebook.com/InvestSmartSC/



facebook.com/amaranpenipuan

Sumber: Bank Negara Malaysia

Pertambahan bilangan aplikasi dan alat kewangan yang ketara menyebabkan pengguna perlu bijak dari segi digital dan kewangan untuk mengenal pasti produk dan perkhidmatan digital yang sesuai serta memanfaatkannya dengan sebaik mungkin, termasuk untuk tujuan pelaburan (Gambar Rajah 3).

Gambar Rajah 3(a): Jadilah Pengguna Kewangan dalam Talian yang Bijak



1 **Terokailah peluang pelaburan secara dalam talian yang dilesenkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia**

- **Buat kajian sebelum anda melabur dan fahami risiko berkaitan dengan produk**
- **Pastikan matlamat pelaburan anda jelas**



ASET DIGITAL

- Sumber untuk merebut peluang atau mengalami kerugian disebabkan oleh turun naik harga yang tinggi
- Dikawal selia oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia

Contohnya, mata wang kripto dan stablecoin





PEMERHATIAN

Rakyat Malaysia mempunyai jangkaan yang **tidak realistik** terhadap pulangan pelaburan yang menyebabkan mereka mudah terdedah pada penipu

86% Mendakwa mereka memahami bahawa pulangan yang tinggi berkait dengan risiko yang tinggi



walau bagaimanapun ...

53% Menganggap bahawa pulangan tahunan antara 20% - 30% setahun (yang tidak realistik) sebagai pulangan yang boleh diterima dan dikaitkan dengan risiko rendah hingga sederhana

Sumber: Rencana bertajuk "Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan bagi Tahun 2021" dalam Tinjauan Kestabilan Kewangan BNM: Separuh Pertama 2022



Jangan berurusan dengan entiti atau individu yang tidak berlesen atau yang tidak sah untuk mengelakkan pelbagai risiko

Anda mungkin tidak boleh mengambil tindakan undang-undang sekiranya berlaku pertikaian



Sentiasa buat pengesahan menerusi:

- Senarai Amaran Pengguna Kewangan oleh Bank Negara Malaysia
  - Entiti atau skim yang disalah anggap atau yang digambarkan sebagai berlesen atau dikawal selia oleh Bank Negara Malaysia
- Senarai Amaran Pelabur oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia
  - Laman sesawang, produk pelaburan, syarikat dan individu yang tidak sah

TERDEDAH PADA RISIKO



Kehilangan wang akibat penipuan pelaburan



Melanggar undang-undang jika terlibat dengan akaun keldai (*mule account*) dan menjadi sasaran pihak berkuasa dan siasatan



2 **Nilaikan tahap kesanggupan anda mengambil risiko dan tahap toleransi anda**

Kesanggupan mengambil risiko

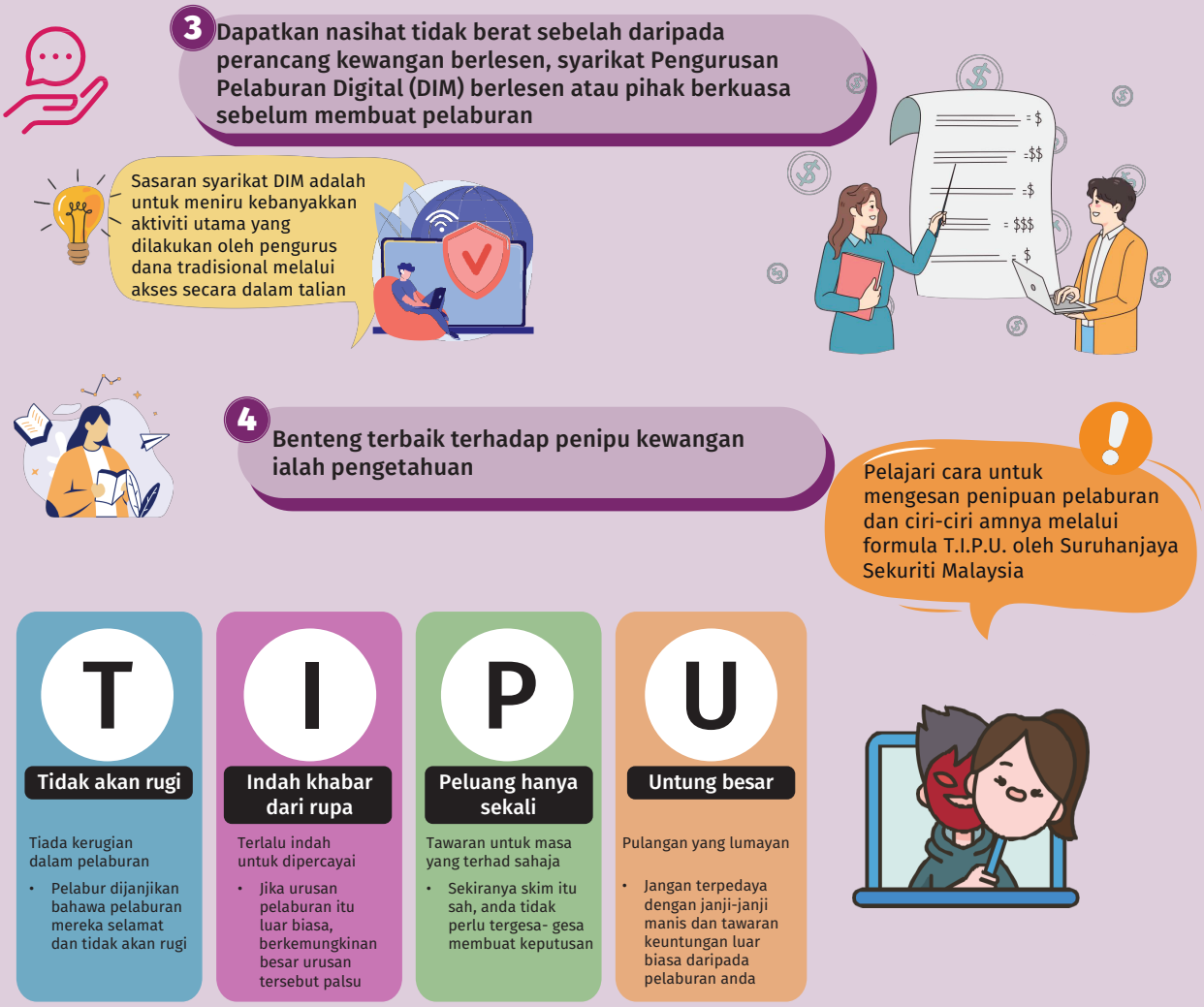
Jumlah risiko yang sanggup anda terima untuk mencapai matlamat pelaburan anda

Toleransi risiko

Perbezaan yang boleh diterima daripada tahap kesanggupan anda mengambil risiko

Sumber: Bank Negara Malaysia

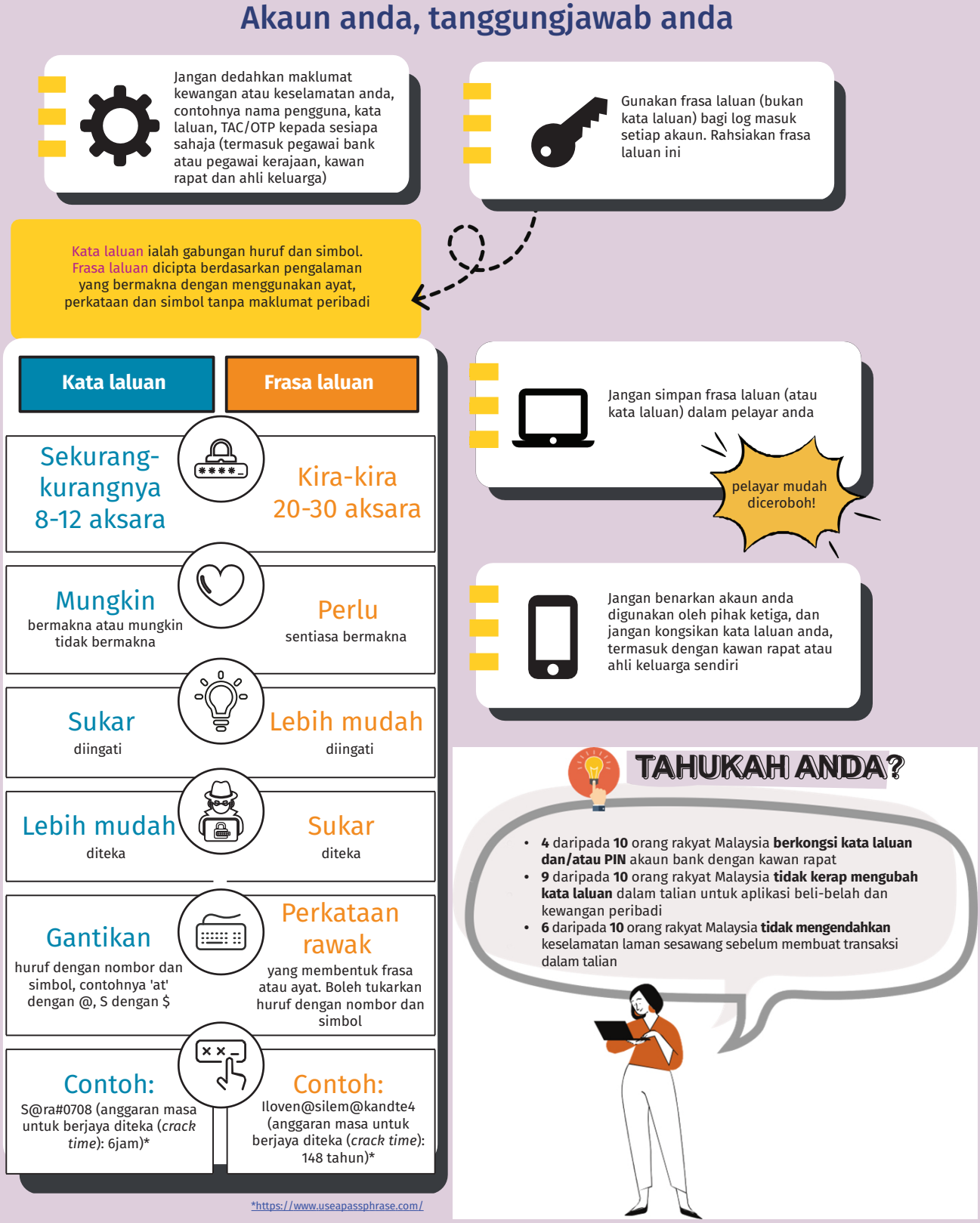
Gambar Rajah 3(b): Jadilah Pengguna Kewangan dalam Talian yang Bijak



Sumber: Bank Negara Malaysia

Meskipun penggunaan DFS semakin meluas, Kaji Selidik FCI 2021 baru-baru ini menunjukkan bahawa tahap celik kewangan digital dalam kalangan rakyat Malaysia masih rendah. Jurang ini akan meningkatkan risiko pengguna menjadi mangsa penipuan dalam talian seperti pemancingan data, serangan penggodam, penggunaan data tanpa kebenaran dan dipergunakan sebagai 'akaun keldai' (*mule account*). Kes mangsa penipuan dan *scam* kewangan yang dilaporkan menunjukkan bahawa maklumat peribadi yang dicuri merupakan faktor risiko yang utama. Oleh itu, langkah-langkah mempelajari dan memupuk tabiat keselamatan siber yang baik bagi melindungi maklumat peribadi, terutamanya apabila menggunakan mana-mana platform digital untuk menguruskan kewangan, dapat mengurangkan kemungkinan pengguna menjadi mangsa penipuan (Gambar Rajah 4).

Gambar Rajah 4(a): Kawal Maklumat Peribadi Anda di Platform dalam Talian



Sumber: Rencana bertajuk "Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan bagi Tahun 2021" dalam Tinjauan Kestabilan Kewangan BNM: Separuh Pertama 2022

Gambar Rajah 4(b): Kawal Maklumat Peribadi Anda di Platform Dalam Talian

Jadilah pengguna yang celik digital

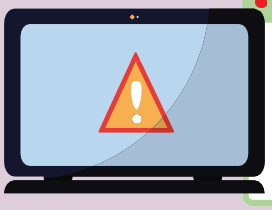
Berjaga-jaga dengan laman sesawang yang memancing data atau aplikasi hasad - jangan terpedaya dengan umpan klik (*clickbait*)



Jangan balas e-mel dan mesej yang mencurigakan melalui SMS, WhatsApp atau Telegram, klik pada mana-mana pautan atau muat turun sebarang lampiran daripada sumber yang tidak dipercayai. Jika dibalas, tindakan ini memberikan akses mudah untuk perisian hasad menembusi peranti anda

TAHUKAH ANDA?
Perisian hasad merupakan istilah sejagat untuk menerangkan tentang perisian hasad yang boleh mencuri maklumat sensitif anda seperti kata laluan dan melihat aktiviti digital anda

- HANYA muat turun aplikasi daripada Google Play Store, Huawei AppGallery atau Apple App Store
- Jika anda rasa anda telah memuat turun aplikasi hasad, nyahpasang atau keluarkan aplikasi itu daripada telefon anda dengan serta-merta



Sentiasa curiga dengan tetingkap timbul (*pop-up*) yang sering menyamar sebagai sebahagian daripada laman sesawang yang sah, namun jika ianya kerap timbul, ia mungkin merupakan percubaan untuk memancing data



Abaikan panggilan daripada nombor yang tidak dikenali, terutamanya daripada kod kawasan dan kod awalan yang berbeza

APABILA RAGU - RAGU

Hubungi nombor rasmi untuk membuat pengesahan. Pihak bank atau agensi kerajaan tidak akan sekali-kali meminta kata laluan dan PIN anda, atau mengarahkan anda untuk memindahkan wang ke akaun lain

Panduan berguna apabila membuat transaksi dalam talian



Jangan gunakan Wi-Fi awam atau komputer yang dikongsi untuk membuat transaksi perbankan

- Sekiranya benar-benar perlu, gunakan rangkaian peribadi maya (VPN) untuk mewujudkan sambungan peribadi antara peranti anda dengan Internet





Log keluar daripada akaun atau aplikasi perbankan dalam talian anda setelah selesai membuat transaksi

Sumber: Bank Negara Malaysia

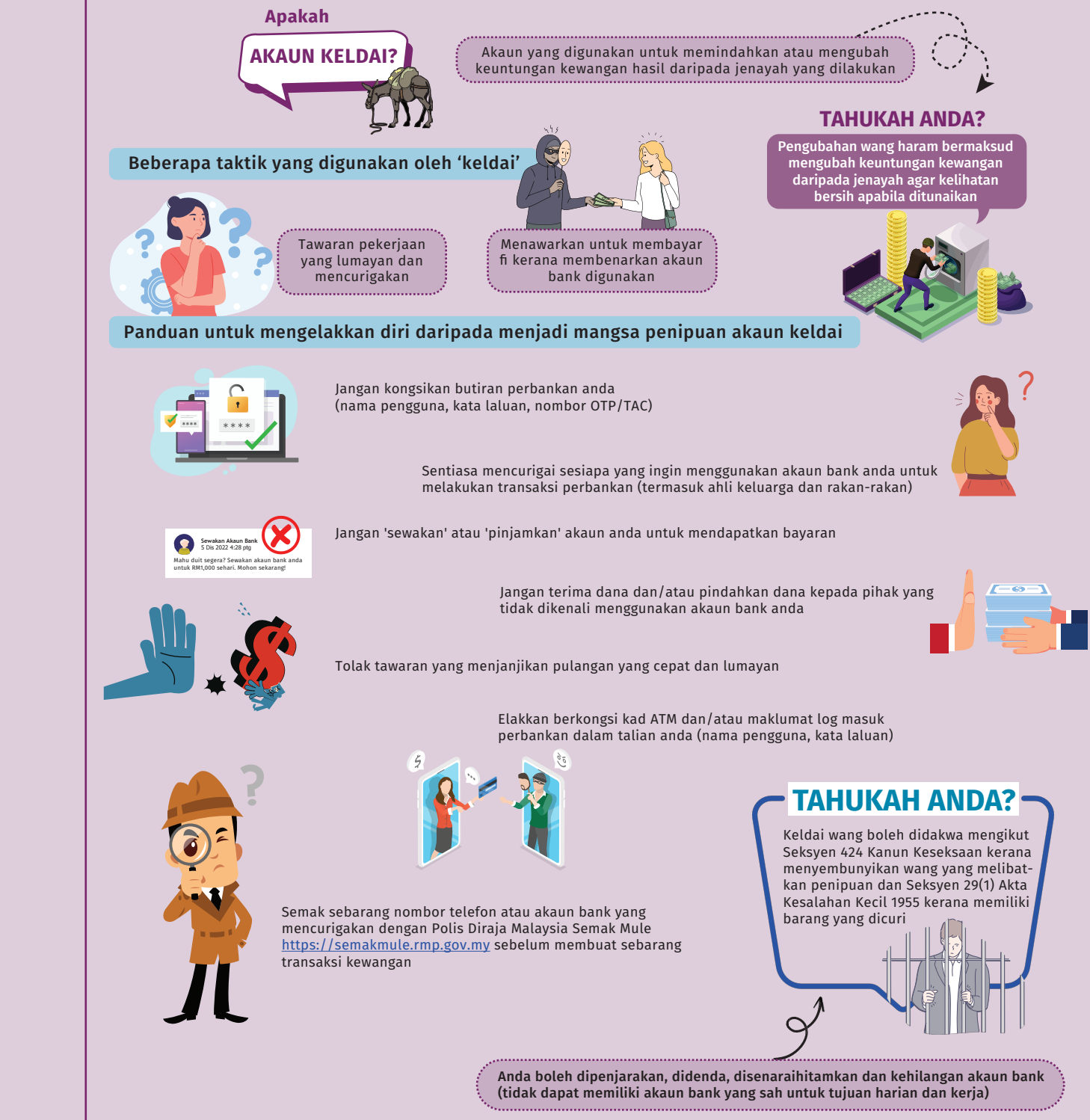
Gambar Rajah 4(c): Kuasai Maklumat Peribadi Anda di Platform dalam Talian



Sumber: Bank Negara Malaysia

Penipu akan sentiasa mencari jalan untuk mengubah keuntungan wang haram mereka (atau wang yang dicuri). Pada satu peringkat, mereka mungkin perlu memindahkan hasil daripada kegiatan haram itu melalui bank. Akaun bank yang digunakan untuk pengubahan wang haram akan menjadi 'Akaun Keldai' lantas menjadikan pemegang akaun sebagai 'Keldai' (Gambar Rajah 5).

Gambar Rajah 5: Jangan jadi 'Keldai'!



Sumber: Bank Negara Malaysia

Pengguna itu sendiri merupakan benteng terbaik untuk memerangi penipuan kewangan. Walau bagaimanapun, sebagai tindak balas kepada peningkatan trend penipuan kewangan dalam talian, Pusat Respons Scam Kebangsaan (*National Scam Response Centre*, NSRC) telah ditubuhkan bagi membolehkan tindakan yang pantas dan bersepadu diambil bagi menangani kes penipuan siber. Jika anda telah ditipu atau mengesyaki bahawa anda telah menjadi mangsa penipuan, bertindak segera untuk melaporkan insiden itu kepada bank anda atau NSRC (Gambar Rajah 6).

Gambar Rajah 6: Apakah yang perlu dibuat jika anda ditipu secara dalam talian?

Jika anda menjadi mangsa penipuan atau anda syak bahawa anda telah menjadi mangsa penipuan

LANGKAH 1

24/7

Hubungi **talian penting bank anda yang khusus untuk laporan insiden penipuan (24 jam sehari, 7 hari seminggu)** dengan serta-merta. Anda boleh mendapatkan nombor talian penting melalui laman sesawang bank anda atau Direktori Peserta Sektor Kewangan BNM menerusi https://www.bnm.gov.my/regulations/fsp-directory

ATAU

HUBUNGI TALIAN 997

Hubungi **Pusat Respons Scam Kebangsaan (NSRC) menerusi talian 997** (antara 8:00pagi hingga 8:00 malam setiap hari, termasuk hari cuti umum) dalam tempoh 24 jam selepas insiden penipuan

Jika anda telah membuat laporan kepada bank, anda tidak perlu membuat laporan lain kepada NSRC

LANGKAH 2



Buat **laporan polis** selepas anda menghubungi bank anda atau NSRC untuk membolehkan pihak berkuasa memulakan siasatan rasmi

INGAT!

Bersedia untuk memberikan maklumat yang berikut kepada bank anda dan NSRC

- Keterangan ringkas tentang kejadian penipuan (contohnya kronologi peristiwa)
- Maklumat peribadi anda (nama, nombor telefon, nombor pengenalan, nombor akaun bank)
- Butiran penipu (nama, nombor telefon)
- Butiran transaksi (nombor akaun bank yang terlibat, jumlah, masa pemindahan)
- Bukti untuk pihak polis (contohnya tangkap layar perbualan dengan penipu)



Hubungi bank anda walaupun insiden itu sudah berlaku lebih daripada 24 jam untuk membantu pihak berkuasa mengambil tindakan terhadap penjenayah

SOALAN LAZIM

Dapatkan maklumat lanjut mengenai NSRC menerusi https://nfcc.jpm.gov.my/index.php/en/soalan/mengenainsrc

Sumber: Bank Negara Malaysia

Meskipun tiada jaminan bahawa anda boleh mendapatkan semula wang anda, penting untuk menghubungi bank atau talian utama 997 NSRC sebaik sahaja anda menyedari yang anda telah ditipu. Hal ini dapat membantu pemintasan masa nyata bagi wang yang dicuri dan mengelakkan kerugian kewangan yang lebih banyak.

Sekiranya pelanggan mempunyai kebimbangan lain atau tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan oleh penyedia perkhidmatan kewangan (*financial service providers,* FSP) mereka, tindakan pertama yang perlu diambil ialah berbincang dengan FSP tersebut. FSP yang dikawal selia oleh BNM mempunyai Unit Aduan khusus untuk menyelesaikan pertikaian pelanggan. Sekiranya tiada maklum balas diterima selepas 14 hari daripada jangka masa yang disediakan oleh FSP, atau mereka tidak berpuas hati dengan keputusan FSP dan gagal untuk mendapatkan penyelesaian secara baik, pelanggan boleh merujuk BNMLINK melalui borang eLINK. BNMLINK menerima pertanyaan dan aduan umum mengenai perkara yang berkaitan dengan FSP yang dikawal selia oleh BNM. Pelanggan juga boleh merujuk saluran bantuan penyelesaian yang berkaitan untuk menangani aduan mereka, bergantung pada jenis aduan. Sebagai contoh, pelanggan boleh mengemukakan aduannya kepada Ombudsman bagi Perkhidmatan Kewangan (*Ombudsman for Financial Services,* OFS) yang berfungsi sebagai saluran alternatif bebas untuk menyelesaikan pertikaian kewangan yang melibatkan bank, syarikat insurans atau pengendali takaful berlesen. Perkhidmatannya percuma untuk pengguna kewangan. OFS menerima pertikaian yang berkaitan dengan kerugian kewangan langsung sehingga RM250,000 atau kerugian yang disebabkan oleh transaksi tanpa kebenaran melalui Internet atau perbankan mudah alih, ATM atau cek berjumlah sehingga RM25,000. Maklumat lanjut boleh didapati melalui https://www.ofs.org.my/bm/. Sekiranya pengguna masih tidak berpuas hati dengan penyelesaian yang diterima daripada saluran bantuan penyelesaian, pengguna boleh mendapatkan nasihat undang-undang.

Ringkasnya, dengan rangkaian dan kepentingan DFS yang semakin meningkat, penggunaannya secara berkesan dapat membantu pengguna menguruskan kewangan mereka dengan lebih baik, memanfaatkan faedah yang ditawarkan sepenuhnya di samping mengesan dan mengelakkan penipuan. Dengan kata lain, pengguna yang celik kewangan digital dapat merancang kewangan mereka, meningkatkan daya tahan dan kesejahteraan kewangan serta menjadi sebahagian daripada dunia digital dengan yakin.