Memperkasakan Komuniti melalui Perkhidmatan Kewangan Digital



Hujan lebat turun berterusan sejak seminggu yang lalu. Cikgu Har agak resah. Wang tunai untuk Cikgu Har membeli barangan keperluan semakin berkurang. Dia terfikir sama ada mahu menaiki bot ke Kuala Terengganu dalam cuaca buruk ini untuk mengeluarkan wang tunai atau menerima sahaja tawaran seseorang untuk mengeluarkan wang bagi pihaknya. Cara ini menjadi amalan sesetengah penduduk lain di Pulau Redang.

Namun, dia pernah mendengar rungutan tentang kos yang mahal untuk mengupah seseorang mengeluarkan wang tunai. Adakalanya orang yang diupah mengeluarkan wang lebih daripada jumlah yang diminta. Cikgu Har juga tahu bahawa dia tidak sepatutnya memberikan kad ATM atau berkongsi nombor pengenalan diri (personal identification number, PIN) dengan orang lain. Tindakan ini akan membolehkan orang lain mengakses akaunnya.



Di kawasan lain di Pulau Redang pula, Kak Zura, seorang pemilik kedai runcit kecil, juga bimbang. Dia banyak menerima wang kertas yang telah koyak dan rosak serta tidak lagi sesuai untuk digunakan. Dia perlu membayar pembekalnya petang nanti tetapi dia tidak mempunyai wang tunai yang mencukupi. Dia juga takut kehilangan wang tunai semasa dalam perjalanan dari kedainya ke jeti yang agak jauh, terutamanya apabila gerak-gerinya diperhatikan oleh orang yang tidak dikenali.

Redang: Pulau Tanpa Tunai

Keadaan sebenar yang dialami oleh penduduk tempatan di Pulau Redang ini mendorong mereka untuk menggunakan pembayaran digital dan seterusnya menjadikan kawasan tumpuan pelancong ini sebagai pulau tanpa tunai. Kisah mereka ini juga menunjukkan bahawa penggunaan e-pembayaran dapat memudahkan aktiviti pembayaran harian, menambah baik kualiti kehidupan serta meningkatkan kecekapan pembayaran terutamanya di kawasan yang kurang mendapat akses kepada kemudahan kewangan.

Berikutan cabaran yang dihadapi oleh penduduk Pulau Redang ini, program "*Bayo Dok Gune Pitih*" (bayar tanpa menggunakan wang tunai) telah diperkenalkan di pulau tersebut sejak tahun 2018. Program ini melibatkan kerjasama antara Bank, kerajaan negeri Terengganu dan peserta industri kewangan. Bagi menggalakkan penggunaan e-pembayaran yang lebih meluas dalam kalangan penduduk dan perniagaan tempatan, pendekatan serampang tiga mata telah diambil bagi memastikan penggunaan digital berterusan serta inklusif di seluruh pulau:

a) memastikan infrastruktur disediakan bagi memudahkan penyertaan pelanggan;
b) meningkatkan tahap celik digital dan celik kewangan bagi mendorong penggunaan e-pembayaran yang selamat dan berkesan dalam usaha mengoptimumkan manfaatnya; dan
c) menggalakkan penggunaan lebih meluas dan meningkatkan keyakinan terhadap e-pembayaran dengan kerjasama pemimpin masyarakat setempat dan pelbagai pihak berkepentingan lain.

Gambar Rajah 1: Pendekatan Serampang Tiga Mata yang Diambil bagi Menggalakkan e-Pembayaran di Pulau Redang

Ketersediaan infrastruktur

- Peserta industri pembayaran iaitu PayNet, Maybank dan Hong Leong Bank bekerjasama dengan Bank untuk memberikan sokongan dan insentif. Kerjasama ini termasuk pemberian manfaat berbentuk monetari semasa pendaftaran, serta pengurangan kos penerimaan e-pembayaran untuk peniaga tempatan. Sekitar 50 terminal kad dan kod QR turut diberikan bagi membolehkan pembayaran menggunakan kad dan seterusnya pembayaran secara DuitNow QR di Pulau Redang.
- Sebelum program ini dilaksanakan, pihak berkuasa telah membina menara rangkaian di Pulau Redang. Usaha ini sekali gus dapat menyokong sambungan Internet yang lebih stabil di seluruh pulau lantas memastikan pelaksanaan dan penggunaan e-pembayaran yang lancar.

Celik digital & celik kewangan

- Pelbagai sesi perbincangan dan interaksi telah dijalankan untuk membiasakan komuniti setempat dengan infrastruktur e-pembayaran serta untuk mendidik mereka mengenai penggunaan e-pembayaran secara selamat.

Sokongan daripada pemimpin komuniti

- Pemimpin komuniti, pegawai daripada pihak berkuasa tempatan dan wakil pejabat ahli parlimen mengadakan pelbagai sesi perbincangan dan interaksi dengan masyarakat setempat untuk membiasakan dan menggalakkan penggunaan e-pembayaran secara selamat serta memperkenalkan manfaat penggunaan e-pembayaran.
- Aktiviti yang dapat mengeratkan hubungan bersama masyarakat setempat seperti pembersihan surau dan balai raya serta pemberian sumbangan barangan keperluan berikutan pandemik COVID-19 turut membantu dalam usaha meraih sokongan padu penduduk tempatan Pulau Redang terhadap program ini.

Sumber: Bank Negara Malaysia

Usaha-usaha untuk menggalakkan penggunaan e-pembayaran di Pulau Redang telah membuahkan hasil yang sangat jelas pada hari ini. Sekurang-kurangnya 73% peniaga dan perniagaan kecil di seluruh pulau telah menggunakan e-pembayaran. Kebanyakan komuniti lain juga sedang dalam proses peralihan kepada penggunaan e-pembayaran. Selain itu, transaksi kad debit yang bernilai kira-kira RM65,000 kini dilakukan melalui peniaga-peniaga di pulau ini setiap bulan. Jumlah ini adalah sekali ganda daripada jumlah yang dicatatkan ketika inisiatif ini mula diperkenalkan.



Cikgu Har kini tidak lagi bimbang mengenai akses kepada wang tunai kerana dia sudah boleh menggunakan e-pembayaran untuk membeli barangan keperluan. Lebih penting lagi, Cikgu Har juga berasa lega kerana tidak perlu berkongsi maklumat perbankan peribadinya dengan orang lain. Kini, dia sentiasa mempunyai akses langsung kepada wang dalam akaunnya untuk digunakan.



Bagi Kak Zura pula, peralihan kepada e-pembayaran bukan sahaja memudahkan urusannya, malah turut melindunginya daripada kemungkinan mengalami kerugian kewangan disebabkan oleh wang kertas yang telah rosak atau tersalah letak. Kak Zura tidak lagi perlu membayar pembekalnya secara tunai di jeti. Dia kini boleh membuat pembayaran dengan selesa dari rumah. Dia juga boleh menyimpan rekod transaksi jualan secara teratur dengan adanya penyata bank. Rekod tersebut juga boleh membantu Kak Zura mendapatkan pembiayaan daripada institusi kewangan untuk mengembangkan perniagaannya kelak.

Penggunaan e-pembayaran di Pulau Redang untuk transaksi yang lebih selamat dan cekap menyediakan rangka tindakan yang berguna untuk dicontohi oleh pihak lain. Inisiatif dan kerjasama yang serupa telah diteruskan untuk mendigitalkan pembayaran di kawasan lain di seluruh Malaysia seperti di Pasar Besar Siti Khadijah yang terletak di Kota Bharu dan pasar-pasar basah di Pulau Pinang. Apabila trend ini diperluas ke seluruh Malaysia, lebih banyak individu akan mendapat manfaat daripada peningkatan kecekapan, kemudahan dan keselamatan yang ditawarkan oleh e-pembayaran.

Gambar Rajah 2: Video 'Redang: Sebuah Pulau Inklusif' Merekodkan Kejayaan Program Jangkauan ini[1]



Sumber: Bank Negara Malaysia

Kempen e-Duit

Kejayaan menggunakan pendekatan secara berstruktur di Redang mengilhamkan pelancaran kempen e-pembayaran di seluruh negara, iaitu kempen **e-Duit!: Selamat, Senang, Segera** oleh Bank dan industri kewangan pada bulan Oktober 2022. Kempen ini bertujuan untuk menyelaraskan inisiatif e-pembayaran oleh sektor awam dan swasta di seluruh negara. Usaha ini diambil bagi mengekalkan trend pertumbuhan e-pembayaran yang positif untuk mencapai sasaran kadar pertumbuhan tahunan terkompaun (*compounded annual growth rate*, CAGR) transaksi e-pembayaran melebihi 15% seperti yang ditetapkan dalam Pelan Sektor Kewangan 2022-2026.

Gambar Rajah 3: Logo e-Duit

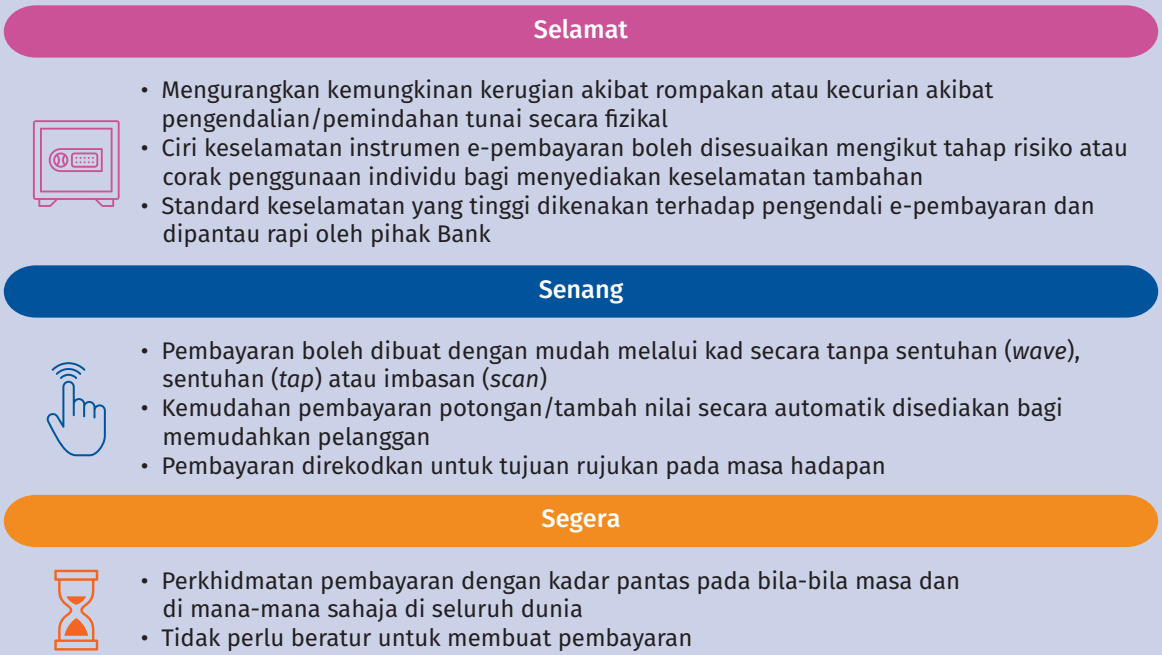


Sumber: Bank Negara Malaysia

[1] Video ini boleh ditonton melalui pautan yang berikut: https://www.youtube.com/watch?v=tGiOArZL_Cs

Komponen utama kempen e-Duit adalah untuk menggalakkan penggunaan amalan keselamatan siber yang baik. Pendidikan mengenai langkah keselamatan siber adalah penting serta akan menjadi ciri utama yang tetap sepanjang kempen ini. Langkah ini membantu memperkukuh daya tahan pengguna bagi menghadapi penipuan kewangan. Tinjauan Bank[2] baru-baru ini mendedahkan bahawa empat daripada 10 responden tidak keberatan untuk berkongsi kata laluan akaun bank mereka dengan ahli keluarga dan rakan rapat. Selain itu, hampir dua pertiga daripada responden tidak memberikan perhatian terhadap ciri-ciri keselamatan laman sesawang bank semasa melakukan transaksi perbankan dalam talian. Melalui kempen e-Duit, Bank akan menggandakan usaha untuk mendidik dan meningkatkan kesedaran dalam kalangan pengguna mengenai tindakan yang boleh melindungi mereka daripada penipuan kewangan. Contohnya, jangan sekali-kali berkongsi kata laluan atau memuat turun aplikasi yang sudah dicemari oleh perisian hasad (*malware-compromised*) daripada platform aplikasi tidak rasmi. Maklumat lanjut mengenai penggunaan perkhidmatan kewangan digital yang selamat boleh didapati dalam rencana Laporan Tahunan 2022 "Jom Berdigital dengan Yakin".[3]

Gambar Rajah 4: Manfaat e-Pembayaran



Sumber: Bank Negara Malaysia

Sepanjang kempen yang akan dilaksanakan sehingga tahun 2026 ini, lebih banyak lagi usaha industri akan diselaraskan bagi merangkumi penyertaan perniagaan baharu dan inisiatif pendidikan terpilih seperti kempen e-DuitDesa serta e-DuitKampus. Inisiatif ini akan dilaksanakan di seluruh negara bagi mempertingkat tahap celik digital dan celik kewangan dalam kalangan pengguna kewangan. Kajian juga sedang dilakukan untuk melaksanakan Hari e-Duit, iaitu penetapan satu hari dalam seminggu untuk menggalakkan orang ramai membuat semua pembayaran menggunakan kaedah digital. Semasa Hari e-Duit berlangsung, para peniaga akan menggalakkan pelanggan untuk menggunakan kaedah e-pembayaran menerusi aktiviti kesedaran serta program-program promosi yang berkaitan dengan penggunaan e-pembayaran.

[2] Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan bagi Tahun 2021 (https://www.bnm.gov.my/documents/20124/8440087/fsr22h1_bm_box1.pdf).
[3] Rencana "Jom Berdigital dengan Yakin".