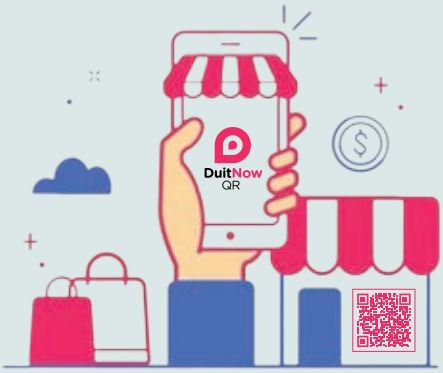
DuitNow QR: Menggalakkan Pembayaran Digital yang Inklusif

Bayangkan senario ini:

Pada suatu hari yang biasa di sebuah warung tepi jalan, para pelanggan berbaris dan sabar menunggu giliran untuk membeli nasi campur kegemaran mereka. Mak cik pemilik warung dengan tekun menyediakan setiap pesanan pelanggannya. Tiba-tiba, ada seorang pelanggan yang kelihatan resah kerana tersedar bahawa dia terlupa membawa dompetnya. Tanpa berlengah, mak cik itu menunjukkan kod DuitNow QR ikonik berwarna merah jambu yang dipamerkan pada papan tanda. Dengan sekali imbas sahaja, pelanggan tersebut terus membayar bil dan dapat menikmati hidangannya tanpa bimbang lagi.



Sumber: PayNet

Senario ini hanyalah salah satu contoh bagaimana pendigitalan telah menjadi lumrah dalam kegiatan ekonomi di Malaysia. Perkhidmatan pembayaran elektronik (e-pembayaran), seperti DuitNow QR adalah mudah diakses, berkos rendah dan senang digunakan. Perkhidmatan e-pembayaran ini membolehkan seluruh ekosistem termasuk perniagaan mikro dan kecil untuk lebih bersedia beroperasi secara digital bagi menjalankan transaksi perniagaan dengan lebih lancar. Yang penting, pendigitalan dapat membantu pemilik perniagaan kecil, seperti mak cik dalam senario di atas, mengelakkan daripada pengendalian wang tunai yang melecehkan dan berisiko. Apabila kebanyakan pelanggan mak cik itu membayar menggunakan DuitNow QR, jumlah wang tunai yang perlu dikendalikan dan dibawa bersama oleh mak cik tersebut semakin sedikit. Hal ini juga mengurangkan kekerapan mak cik itu untuk pergi ke cawangan bank atau mencari mesin deposit tunai bagi menyimpan pendapatannya lantas turut mengurangkan risiko kecurian.

Peningkatan transaksi pembayaran DuitNow QR yang ketara pada tahun 2023

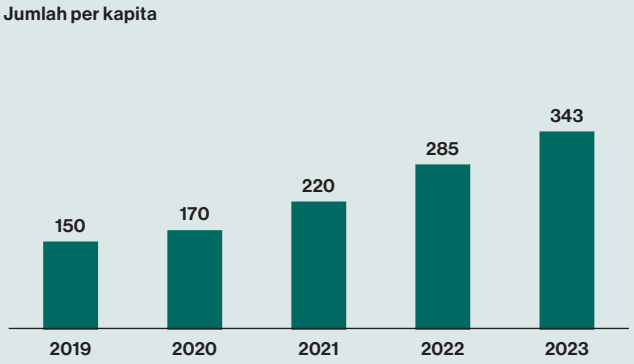
Sejak rangkaian pembayaran DuitNow QR[1] dilancarkan pada tahun 2019 oleh Payments Network Malaysia Sdn. Bhd. (PayNet), perkhidmatan ini terus menggalakkan ekosistem pembayaran yang lebih inklusif dengan penyertaan yang lebih pelbagai daripada 40 peserta bank dan bukan bank untuk memenuhi keperluan segmen pasaran yang berbeza. Pada tahun 2023 sahaja, pertumbuhan tahun ke tahun transaksi DuitNow QR meningkat lebih dua kali ganda kepada 360 juta transaksi bernilai RM14.6 bilion (2022: 125 juta transaksi berjumlah RM5.5 bilion). Pertumbuhan yang kukuh ini disokong oleh kadar penembusan telefon pintar yang tinggi sekitar 95%[2] dan capaian Internet sekitar 97%[3] dalam kalangan rakyat Malaysia. Hasilnya, terdapat peningkatan yang stabil dalam jumlah keseluruhan e-pembayaran per kapita (Gambar Rajah 1) dan tempat penerimaan DuitNow QR oleh peniaga di seluruh negara (Gambar Rajah 2).

[1] DuitNow QR ialah sebahagian daripada infrastruktur yang dikongsi untuk pembayaran runcit (iaitu Platform Pembayaran Runcit Masa Nyata (Real-time Retail Payments Platform, RPP)). RPP membolehkan peserta industri mengumpulkan sumber dan berkongsi kos untuk pembangunan dan penyelenggaraan infrastruktur tersebut dan pada masa yang sama bersaing pada peringkat produk untuk terus memberikan khidmat yang lebih baik kepada pengguna.

[2] Berdasarkan Hand Phone Users Survey 2021 yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, kadar penembusan untuk pengguna telefon pintar di Malaysia pada tahun 2021 adalah pada 94.8%. Sementara itu, 41% responden telah menggunakan aplikasi pembayaran mudah alih sebagai alternatif kepada kaedah pembayaran tradisional.

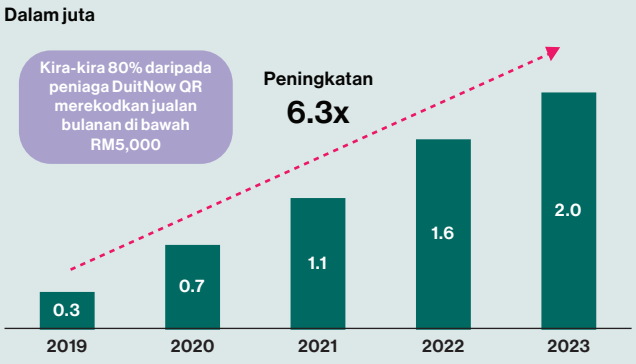
[3] Berdasarkan Laporan Penutup Pelan Jalinan Digital Negara (JENDELA), 96.9% daripada kawasan berpenduduk di Malaysia mempunyai akses kepada rangkaian 4G setakat 31 Disember 2022.

Gambar Rajah 1: Transaksi e-Pembayaran yang Dibuat Secara per Kapita



Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 2: Bilangan Kod DuitNow QR Berdaftar



Sumber: PayNet

Penyediaan yang mudah dan berkesan dari segi kos menggalakkan penggunaan DuitNow QR secara lebih meluas

DuitNow QR direka bentuk untuk memudahkan transaksi pembayaran merentas pelbagai e-dompet berbeza, yang dikeluarkan oleh bank dan bukan bank. Sistem saling boleh kendali ini memberikan kemudahan dan pilihan yang lebih banyak kepada peniaga dan pengguna. Keadaan ini memupuk persaingan dalam kalangan penyedia e-dompet untuk memacu penawaran produk inovatif kepada pelbagai segmen peniaga. DuitNow QR juga direka bentuk sebagai kaedah pembayaran yang lebih berkesan dari segi kos, berbanding dengan pilihan pembayaran lain seperti tunai atau kad pembayaran. Sebagai contoh, penggunaan pembayaran kod QR tidak memerlukan peniaga menanggung kos sewa bulanan terminal semasa jualan (*point-of-sale*, POS)[4] yang lazimnya diperlukan untuk penerimaan kad pembayaran. Secara kolektif, faktor-faktor ini mengurangkan halangan penerimaan e-pembayaran dalam kalangan peniaga, terutamanya peniaga lebih kecil (Gambar Rajah 3). Hal ini seterusnya menggalakkan penggunaan e-pembayaran yang lebih meluas dengan merentasi langkah terakhir dalam penerimaan e-pembayaran.

Gambar Rajah 3: Ciri Utama DuitNow QR

Ciri Utama	Penerangan
Saling boleh kendali[5]	• Para peniaga boleh menerima pembayaran daripada pelanggan menggunakan akaun e-dompet yang berbeza melalui kod QR yang seragam, iaitu DuitNow QR. *Contoh: Peniaga yang mempunyai akaun e-dompet jenama A boleh menerima pembayaran daripada pelanggan mereka yang mempunyai e-dompet jenama B.*
Kecekapan dari segi kos	• Kadar diskaun peniaga (Merchant Discount Rate, MDR)[6] yang bersamaan atau lebih rendah daripada kadar yang dikenakan ke atas kad debit domestik (MyDebit). • Peniaga dapat menjimatkan kos-kos intrinsik berkaitan pengurusan wang tunai atau pembayaran menggunakan kad.
Inklusif	• Semua peniaga tanpa mengira saiz, mempunyai akses kepada pelbagai penyedia perkhidmatan pembayaran yang menyertai ekosistem DuitNow QR.

Sumber: Bank Negara Malaysia

[4] Hal ini merujuk peniaga yang menggunakan kod QR statik, iaitu kod QR tetap yang dipamerkan oleh peniaga untuk pelanggan mengimbas kod dan membuat pembayaran. Penyelesaian DuitNow QR juga menawarkan kod QR dinamik yang membolehkan peniaga menjana kod QR yang disepadukan dengan sistem pengurusan jualan dan inventori perniagaan secara automatik untuk penjejakan transaksi yang lebih mudah. Penyelesaian DuitNow QR yang dinamik memerlukan terminal POS untuk beroperasi dan kebanyakannya digunakan oleh peniaga lebih besar.

[5] Di bawah Rangka Kerja Pemindahan Kredit Saling Boleh Kendali, bank dan bukan bank diberikan mandat untuk menyertai infrastruktur bayaran yang dikongsi bersama sama ada secara langsung atau tidak langsung (iaitu RPP) bagi membolehkan akses yang lebih besar kepada perkhidmatan e-pembayaran.

[6] MDR ialah fi lazim yang berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan e-pembayaran dan dicaj berdasarkan nilai transaksi e-pembayaran tersebut. MDR bertujuan untuk menampung kos dan pelaburan yang diperlukan oleh industri untuk penyenggaraan sistem pembayaran mereka. Hal ini bagi mengekalkan standard perkhidmatan dan keselamatan yang tinggi untuk perkhidmatan e-pembayaran.

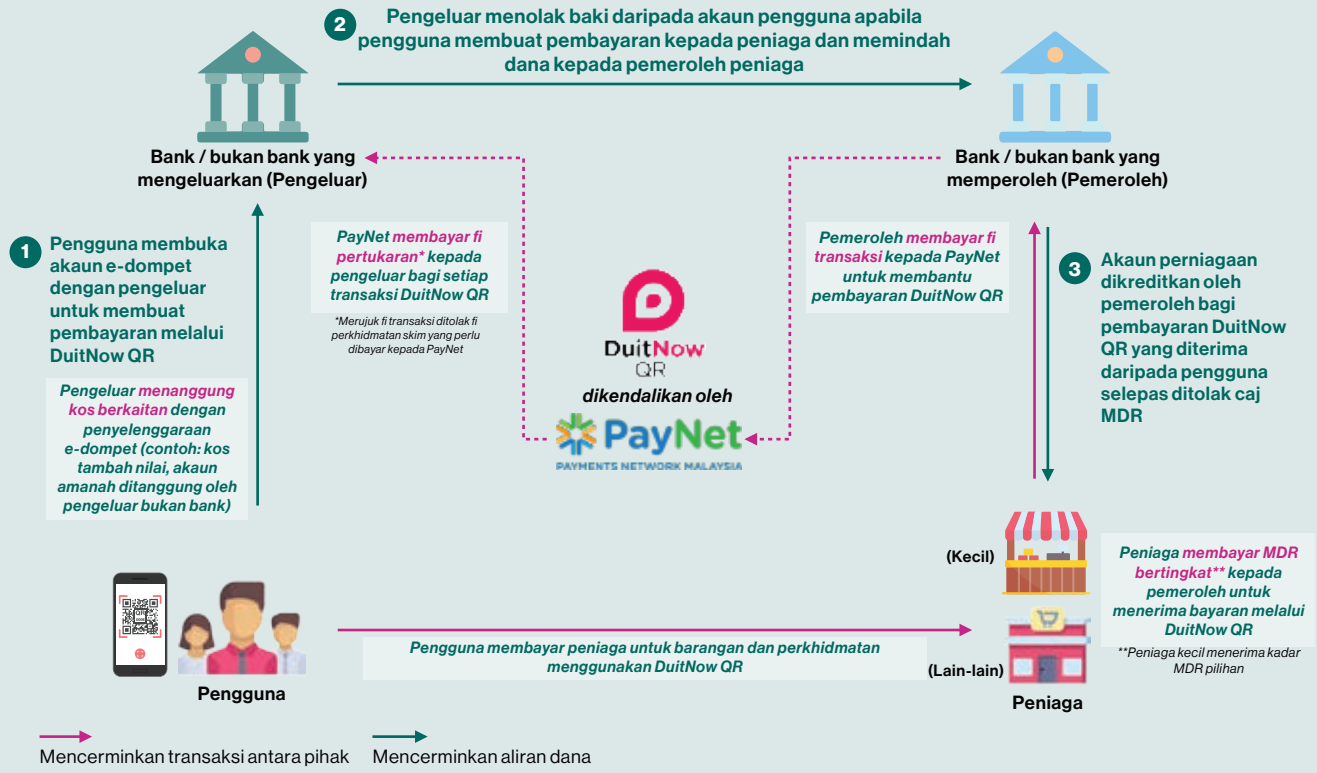
Mengekalkan kebolehpercayaan terhadap infrastruktur DuitNow QR memerlukan kos dan pelaburan

Bagi mana-mana infrastruktur pembayaran, memastikan keselamatan, kekukuhan dan kebolehpercayaan sistem pembayaran adalah sangat penting. Hal ini memerlukan pelaburan yang berterusan, terutamanya untuk memperkukuhkan keselamatan siber dan kawalan pencegahan penipuan. Adalah amat penting kawalan ini memiliki piawaian yang tinggi untuk menyediakan perlindungan terhadap ancaman terkini dan pada masa yang sama memastikan perkhidmatan yang cekap kepada pengguna.

Pada peringkat awal pelaksanaan DuitNow QR, PayNet dan industri memberikan pengecualian sementara terhadap fi transaksi DuitNow QR[7] kepada penyedia perkhidmatan DuitNow QR sebagai sebahagian daripada usaha untuk membiasakan orang ramai dengan pembayaran DuitNow QR serta menggalakkan penggunaannya. Hal ini seterusnya membolehkan kebanyakan peniaga mengambil manfaat daripada caj MDR sifar. Pengecualian ini, yang sepatutnya ditamatkan pada tahun 2022, telah dilanjutkan setahun lagi untuk memberikan sokongan kepada peniaga semasa tempoh pemulihan selepas pandemik.

Model penentuan harga akan dikaji secara berkala bagi memastikan kemampanan jangka panjang ekosistem DuitNow QR

Gambar Rajah 4: Pengaturan Perkongsian Kos dalam Ekosistem DuitNow QR



Sumber: Bank Negara Malaysia

[7] Merujuk fi pertukaran (*interchange fee*) dan fi perkhidmatan skim (*switching fee*) yang perlu dibayar oleh penyedia perkhidmatan pembayaran kepada pengeluar dan PayNet, masing-masing dalam ekosistem DuitNow QR.

Dengan kegiatan ekonomi kembali normal, pihak industri dengan rundingan bersama BNM telah memperkenalkan model yang lebih mampan untuk menampung semula kos berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan pembayaran DuitNow QR. Model ini akan memastikan ekosistem pembayaran kekal selamat dan boleh dipercayai untuk pengguna menerusi pelaburan berterusan yang diperlukan untuk menyelenggara infrastruktur pembayaran. Hal ini termasuk pelaburan dalam langkah-langkah untuk menangani ancaman kepada keselamatan siber dan penipuan yang terus berkembang. Model komersial jangka panjang untuk DuitNow QR mengimbangi keperluan ini dengan mengekalkan akses kepada perkhidmatan DuitNow QR pada kos yang serendah mungkin untuk peniaga lebih kecil.

Model yang ditunjukkan dalam Gambar Rajah 4 menerapkan pendekatan berperingkat untuk fi transaksi DuitNow QR. Mengikut pengaturan ini, peniaga lebih besar yang lazimnya memiliki keupayaan kewangan lebih tinggi akan menanggung sebahagian kos dalam bentuk MDR untuk mengakses perkhidmatan DuitNow QR. Peniaga sedemikian mempunyai kemampuan untuk menyerap kos berkaitan dan berunding untuk mendapatkan terma penentuan harga lebih baik dengan penyedia pembayaran. Peniaga lebih kecil dapat menikmati MDR pilihan yang akan dikekalkan pada paras yang rendah, sekali gus memastikan bahawa semua peniaga, besar dan kecil, akan terus mempunyai akses kepada DuitNow QR pada harga yang berpatutan. Yang penting, pembayaran DuitNow QR akan terus menjadi pilihan pembayaran kos yang lebih rendah berbanding dengan e-pembayaran lain. Pengguna akan terus membayar harga yang sama untuk barangan dan perkhidmatan tidak kira sama ada membuat pembayaran secara tunai atau DuitNow QR.

Pengaturan ini konsisten dengan matlamat BNM untuk menyokong penerimaan e-pembayaran secara meluas di Malaysia menerusi ekosistem pembayaran yang kukuh, selamat dan inklusif serta mampan bagi tempoh jangka panjang.