2015

SISTEM PEMBAYARAN DAN PENYELESAIAN

119 Menggalakkan Kestabilan Sistem Pembayaran dan Penyelesaian

123 Trend dan Perkembangan Utama Dalam Sistem Pembayaran Runcit

130 Kerjasama Serantau Dalam Sistem Pembayaran

Pada tahun 2015, Bank terus menggalakkan keselamatan, kebolehpercayaan dan kecekapan sistem dan instrumen pembayaran sebagai sebahagian daripada tanggungjawabnya yang lebih luas untuk mengekalkan kestabilan monetari dan kewangan negara. Aktiviti pengawasan Bank terus tertumpu pada pengurusan risiko dan pengaturan kesinambungan perniagaan yang mencukupi untuk memastikan sistem pembayaran yang penting dari segi sistemik dan seluruh sistem terus berdaya tahan. Sistem tersebut, iaitu Sistem Pemindahan Dana dan Sekuriti Secara Elektronik Masa Nyata (Real-time Electronic Transfer of Funds and Securities System, RENTAS) dan Sistem Penjelasan Informasi Cek Kebangsaan Secara Elektronik (National Electronic Cheque Information Clearing System, eSPICK) beroperasi dengan lancar tanpa sebarang gangguan besar sepanjang tahun, dengan masing-masing menjelaskan dan menyelesaikan nilai urus niaga sebanyak 46.3 kali dan 1.6 kali daripada keluaran dalam negeri kasar (KDNK). Langkah turut diambil untuk memperkukuh pengurusan risiko dan keupayaan sistem bagi sistem pembayaran runcit yang lain khususnya pindahan kredit, untuk memenuhi keperluan jumlah urus niaga sistem pembayaran ini yang semakin meningkat.

Inisiatif mempercepat perpindahan kepada sistem pembayaran secara elektronik (e-pembayaran) juga terus menjadi prioriti utama Bank untuk meningkatkan produktiviti dan daya saing negara. Di bawah pelan hala tuju strategik 10 tahun untuk mempercepat perpindahan Malaysia kepada e-pembayaran seperti yang digariskan dalam Pelan Sektor Kewangan 2011-2020, Bank terus menggalakkan persekitaran yang kondusif untuk mendorong penggunaan e-pembayaran yang lebih meluas. Teras utama strategi yang diterima pakai Bank adalah dengan menggalakkan kecekapan dan persaingan dalam pasaran pembayaran runcit untuk menyediakan lebih banyak pilihan dan merangsang penyediaan perkhidmatan pembayaran yang lebih berkualiti untuk individu dan peniaga. Pada lima tahun pertama (2011-2015), usaha yang ketara dijuruskan ke arah mempertingkatkan rangka kerja pengawalseliaan, menangani herotan pasaran dan mewujudkan struktur insentif. Usaha juga diambil untuk menambah baik infrastruktur pasaran serta menggalakkan kesedaran dan keyakinan yang lebih tinggi dalam penggunaan e-pembayaran. Pada separuh kedua tempoh pelan hala tuju tersebut (2016-2020), Bank menyasarkan untuk mengukuhkan penyelarasan di kalangan pihak yang berkepentingan dalam pelaksanaan inisiatif ini di seluruh industri untuk mendorong pencapaian matlamat e-pembayaran seperti yang digariskan dalam Pelan Sektor Kewangan 2011-2020. Selain itu, penambahbaikan selanjutnya terhadap infrastruktur pembayaran utama kekal penting supaya berkembang seiring dengan inovasi dan memenuhi jangkaan keperluan masa depan (Gambar Rajah 5.1).

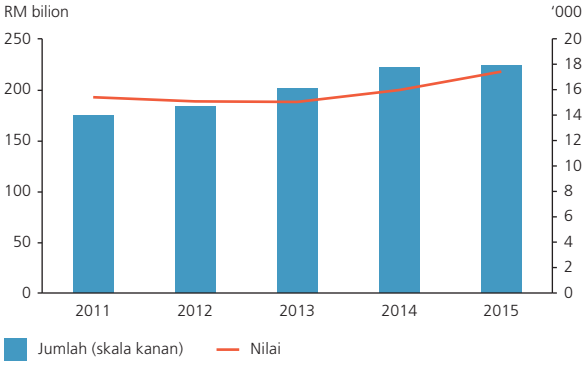
MENGGALAKKAN KESTABILAN SISTEM PEMBAYARAN DAN PENYELESAIAN

Pengawasan RENTAS

RENTAS memudahkan pindahan dan penyelesaian urus niaga pembayaran dan sekuriti antara bank yang bernilai tinggi. Ketersediaan sistem kekal tinggi dengan mencapai tempoh beroperasi (uptime) sepenuhnya (100%) pada tahun 2015 dan menjelaskan urus niaga berjumlah RM53.6 trilion. Secara purata, sebanyak 17,897 urus niaga harian bernilai sebanyak RM217.8 bilion diselesaikan menerusi RENTAS, dan dari segi jumlah dan nilai masing-masing meningkat 0.8% dan 9% (Rajah 5.1). Seperti

Rajah 5.1

RENTAS: Purata Harian Mengikut Jumlah dan Nilai



Sumber: Bank Negara Malaysia

Gambar Rajah 5.1

Peringkat Perpindahan kepada E-pembayaran (2011-2020)



2011 hingga 2015

- Memperkukuh rangka kerja pengawalseliaan, menangani herotan dan mewujudkan struktur insentif
- Mengembangkan dan mempertingkatkan infrastruktur pasaran
- Menggalakkan kesedaran dan keyakinan

2016 hingga 2020

- Memperkukuh penyelarasan dan penjajaran untuk memacu pencapaian sasaran e-pembayaran
- Penambahbaikan infrastruktur yang berterusan seiring dengan inovasi dan keperluan pengguna

Bidang tumpuan	Pindahan kredit untuk menggantikan cek	Kad debit untuk menggantikan wang tunai
1. Isyarat harga	• IBG (Maksimum 10 sen) • IBFT (Maksimum 50 sen)	• Had fi pertukaran • Mengasingkan MDR
2. Kualiti & tawaran nilai	• Masa pengkreditan yang lebih pantas untuk IBG • Butiran transaksi dalam penyata bank • Perkhidmatan IBG tarikh hadapan	• Ciri tanpa sentuhan
3. Pusat akses	• Pindahan kredit melalui perbankan dalam talian dan ATM	• 800,000 terminal menjelang tahun 2020
4. Struktur insentif pasaran	• Dana Insentif E-pembayaran	• Dana Pembangunan Pasaran
5. Kesedaran & keyakinan	• Jerayawara e-pembayaran • Perbincangan dan interaksi dengan media • Bengkel • Memperkukuh keperluan keselamatan	• Jerayawara e-pembayaran • Perbincangan dan interaksi dengan media • Kempen perbandaran • Memperkukuh keperluan keselamatan

Sumber: Bank Negara Malaysia

tahun-tahun yang lalu, pindahan pasaran wang dan dana pihak ketiga mencakupi sebahagian besar daripada aktiviti RENTAS iaitu sebanyak 68% daripada jumlah nilai urus niaganya pada tahun 2015. Walau bagaimanapun, pertumbuhan dari segi jumlah menjadi perlahan disebabkan terutamanya oleh penurunan pindahan dana pihak ketiga sebanyak 2% berbanding dengan kadar pertumbuhan purata 11.4% sepanjang tiga tahun yang lalu. Penurunan ini yang terutamanya terdiri daripada urus niaga RENTAS yang bernilai kurang daripada RM1 juta, sebahagiannya mencerminkan perpindahan urus niaga RENTAS yang bernilai lebih rendah kepada perkhidmatan pindahan kredit lain seperti GIRO Antara Bank (Interbank GIRO, IBG) yang menawarkan perkhidmatan yang lebih baik termasuk waktu operasi berakhir (cut-off time) yang lebih panjang bagi membolehkan akaun pelanggan dikreditkan pada hari yang sama serta fi yang lebih rendah. Perpindahan pembayaran bernilai lebih rendah kepada sistem pembayaran runcit juga mengurangkan penumpuan risiko di RENTAS. Oleh itu, RENTAS terus digunakan terutamanya bagi urus niaga pembayaran antara bank yang bernilai lebih tinggi.

Pengendali RENTAS, Malaysian Electronic Clearing Corporation Sdn. Bhd. (MyClear), menjalankan 11 ujian pemulihan bencana secara langsung pada tahun 2015, termasuk satu ujian yang dijalankan tanpa pemberitahuan lebih awal. Ini bertujuan menguji keberkesanan pengaturan kesinambungan perniagaan di bawah simulasi gangguan. Senario ini termasuklah gangguan pelayan (server), kegagalan komponen pengesahan dan gangguan hubungan rangkaian di pusat data utama. Ujian secara langsung ini mengesahkan tahap kewaspadaan yang mampan bagi MyClear dan peserta RENTAS serta tahap ketersediaan mereka apabila berlakunya gangguan, dengan sistem penyambungan semula perkhidmatan berjaya dibuat dalam tempoh pemulihan satu jam bagi setiap ujian seperti yang ditetapkan. Bank juga mengkaji semula peserta utama terpilih pada tahun 2015 dan mendapati

pengaturan kesinambungan perniagaan yang wajar telah disediakan.

Perkembangan RENTAS

Dengan pelaksanaan Kemudahan Pendanaan Semalaman Berkolateral Secara Automatik (Automated Collateralised Overnight Funding Facility, ACOFF) pada bulan Disember 2014, peserta RENTAS kini boleh menggunakan kolateral untuk mendapatkan mudah tunai selepas tamat waktu perniagaan sehingga pukul 9.00 malam bagi memenuhi obligasi sewaktu jendela penyelesaian waktu petang IBG. Kemudahan ini menyediakan saluran kepada sistem pembayaran runcit lain untuk memanfaatkan jendela penyelesaian waktu petang di RENTAS bagi mengurus mudah tunai antara bank dan mengurangkan risiko kredit. Pada tahun 2015, kira-kira 7.7% daripada penyelesaian IBG waktu petang harian diselesaikan menggunakan ACOFF. Walaupun di bawah Program Penilaian Sektor Kewangan, Malaysia telah dinilai sebagai negara yang mematuhi sepenuhnya Prinsip bagi Infrastruktur Pasaran Kewangan yang dirumuskan oleh Bank for International Settlements (BIS) dan Pertubuhan Suruhanjaya Sekuriti Antarabangsa (International Organisation of Securities Commissions), usaha meningkatkan prestasi RENTAS terus menjadi prioriti utama Bank. Dalam hal ini, penambahbaikan juga dibuat untuk mentransformasikan RENTAS secara beransur-ansur kepada sistem pelbagai mata wang yang menerima pakai piawaian pesanan Persatuan Telekomunikasi Kewangan Antara Bank Seluruh Dunia (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, SWIFT) lengkap dengan pelbagai saluran akses dan fungsi tambahan untuk peserta terus meningkatkan kecekapan operasi dan mengurangkan risiko mereka. Proses penambahbaikan ini dijangka selesai menjelang akhir tahun 2016 dan akan meliputi mekanisme penyelesaian kebuntuan pembayaran (gridlock) dan kemudahan automasi kredit intrahari mata wang bersilang. Ini akan mengukuhkan mekanisme pengurangan risiko sedia ada seperti fungsi Pembayaran semasa Pembayaran (Payment versus Payment, PvP) untuk renminbi, dolar Amerika Syarikat dan ringgit. Penerapan piawaian SWIFT, iaitu platform pelbagai mata wang dan langkah pengurangan risiko yang lebih baik, akan turut memudahkan usaha meningkatkan kecekapan dan integrasi RENTAS dengan infrastruktur pasaran kewangan serantau yang lain bagi urus niaga kewangan merentas sempadan yang lancar, selamat dan cekap.

Penerapan piawaian SWIFT dan langkah pengurangan risiko yang lebih baik akan meningkatkan kecekapan dan integrasi RENTAS dengan infrastruktur pasaran kewangan serantau yang lain bagi urus niaga kewangan merentas sempadan yang lancar, selamat dan cekap

Pengawasan pembayaran runcit

eSPICK dan sistem pembayaran runcit utama

Pada tahun 2015, eSPICK berfungsi dengan lancar dan mencapai 99.9% ketersediaan sistem. Walaupun tiga kejadian kecil menyebabkan gangguan sementara terhadap pautan peserta dengan sistem hos eSPICK, kejadian ini dapat diselesaikan dengan cepat. Dalam ketiga-tiga kejadian tersebut, ketepatan masa penjelasan cek dan penyelesaian antara bank tidak terjejas dengan teruk dan bank dapat mengkreditkan akaun penerima dalam tempoh maksimum dua hari perniagaan (T+1). Pada bulan November 2015, MyClear menjalankan langkah penggantian teknologi (technology refresh) berjadual untuk eSPICK, yang meliputi usaha menaik taraf perisian sistem dan komponen perkakasan bagi mengekalkan prestasi sistem pada tahap optimum untuk lima tahun akan datang.

Kecuali urus niaga eSPICK yang terus menunjukkan trend menurun, jumlah urus niaga yang diproses menerusi pelbagai sistem pembayaran runcit terus meningkat. Penggunaan perkhidmatan pindahan kredit yang terdiri daripada IBG dan Pindahan Dana Antara Bank (Interbank Fund Transfer, IBFT), terus mencatat pertumbuhan dua angka. Ini mencerminkan langkah pengguna cek yang semakin pantas beralih kepada perkhidmatan pindahan dana yang lebih cekap. MyClear dan Malaysian Electronic Payment System Sdn. Bhd. (MEPS) yang masing-masing mengendalikan perkhidmatan IBG dan IBFT juga telah memulakan usaha menaik

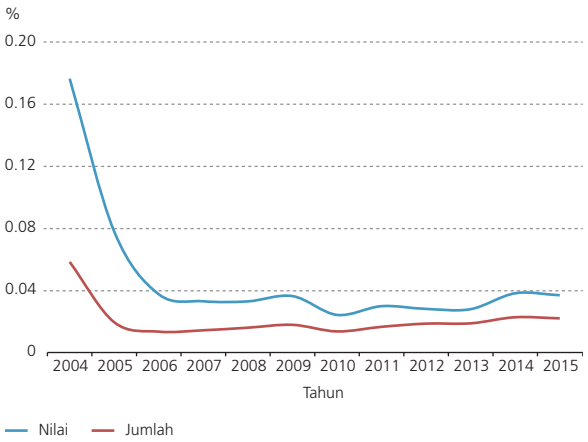
taraf infrastruktur rangkaian untuk memastikan kebolehpercayaan dan daya tahan sistem ini apabila menghadapi jangkaan pertambahan jumlah urus niaga dalam jangka sederhana. Pada tahun 2015, ketersediaan sistem pembayaran runcit kekal tinggi pada 99.8% tempoh beroperasi.

Penipuan pembayaran

Berikutan perpindahan kepada kad pembayaran berasaskan cip pada tahun 2005, kerugian akibat penipuan yang berkaitan dengan kad pembayaran kekal rendah, pada kurang 0.04% daripada jumlah nilai urus niaga dalam tempoh tahun 2006 hingga 2015 (Rajah 5.2). Urus niaga dalam talian tanpa kebenaran kekal sebagai jenis penipuan yang paling lazim, mencakupi 60% daripada jumlah penipuan kad pembayaran yang dilaporkan pada tahun 2015. Walau bagaimanapun, 97% daripada kerugian ditanggung oleh institusi kewangan di luar negara yang masih belum melaksanakan kaedah pengesahan yang kukuh. Ini selaras dengan peraturan skim kad pembayaran antarabangsa yang menghendaki pihak yang mempunyai ciri keselamatan lebih lemah menanggung kerugian akibat penipuan. Dalam hal ini, Malaysia telah melaksanakan kaedah pengesahan yang kukuh untuk urus niaga dalam talian sejak tahun 2012 yang memerlukan pemegang kad memasukkan kata laluan yang unik setiap kali mengesahkan urus niaga dalam talian mereka.

Rajah 5.2

Nilai dan Jumlah Penipuan Kad Pembayaran[1], % daripada Jumlah Nilai dan Jumlah Urus Niaga



[1]Kad pembayaran terdiri daripada kad kredit, kad debit dan kad caj

Sumber: Bank Negara Malaysia

Untuk terus meningkatkan perlindungan daripada urus niaga tanpa kebenaran, penggunaan kad debit dan kad prabayar untuk urus niaga di luar negara dan urus niaga yang tidak memerlukan kad secara fizikal (seperti pesanan melalui pos, telefon atau urus niaga dalam talian yang tidak disahkan dengan menggunakan kaedah pengesahan yang kukuh) hanya akan dibenarkan apabila diminta oleh pemegang kad. Pada masa yang sama, industri perbankan sedang berusaha menggantikan pengesahan secara tandatangan kepada pengesahan melalui nombor pengenalan peribadi (Personal Identification Number, PIN) bagi urus niaga kad pembayaran di terminal semasa jualan (point-of-sale, POS), yang dijangka siap menjelang 1 Januari 2017.

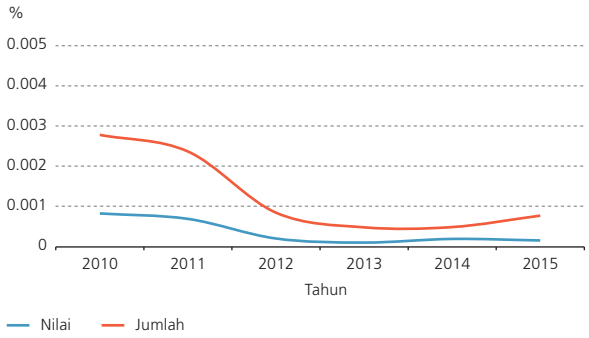
Sejak pengenalan langkah pengurusan risiko yang lebih kukuh pada tahun 2012, kerugian akibat penipuan dalam talian kekal kecil sebanyak kurang daripada 0.0002% daripada jumlah nilai urus niaga dalam tempoh tahun 2012 hingga 2015 (Rajah 5.3). Namun demikian, kegiatan mencuri maklumat (phishing) yang meliputi penggunaan e-mel, khidmat pesanan ringkas (short message services, SMS) atau panggilan telefon yang mendakwa kononnya daripada institusi kewangan untuk mengumpan mangsa supaya mendedahkan maklumat log masuk dan kod laluan mereka, terus berleluasa dan mencakupi 95.2% daripada jumlah penipuan perbankan dalam talian yang dilaporkan pada tahun 2015.

Penipuan yang berkaitan dengan penggunaan kad pembayaran dan perbankan dalam talian kekal rendah pada tahun 2015, pada 0.04% daripada jumlah nilai urus niaga kad pembayaran dan 0.0002% daripada jumlah nilai urus niaga perbankan dalam talian

Pada tahun 2015, institusi kewangan terus mengukuhkan amalan pengurusan risiko untuk menangani ancaman penipuan dalam talian yang kian berubah. Ini termasuk penambahbaikan langkah pencegahan penipuan. Selain itu, institusi kewangan juga terus meningkatkan kesedaran

Rajah 5.3

Nilai dan Jumlah Penipuan Perbankan Dalam Talian, % daripada Jumlah Nilai dan Jumlah Urus Niaga



Sumber: Bank Negara Malaysia

pengguna dengan memaparkan amaran penipuan di laman sesawang perbankan dalam talian. Inisiatif ini selaras dengan keperluan yang dikeluarkan oleh Bank pada bulan Disember 2014, yang memperkukuh obligasi institusi kewangan untuk memastikan pengurusan risiko dan langkah keselamatan kekal teguh, serta melaksanakan langkah yang berkesan untuk mendidik pelanggan tentang amalan perbankan dalam talian yang selamat.

Memandangkan kebanyakan kes penipuan melibatkan *phishing*, Bank akan mempergiat usaha meningkatkan kesedaran orang ramai mengenai jenis penipuan sebegini dan langkah pencegahan yang boleh diambil oleh pelanggan apabila membuat urus niaga perbankan dalam talian. Ini akan dilengkapi keperluan pengawalseliaan yang lebih ketat terhadap institusi kewangan bagi meningkatkan keberkesanan inisiatif pendidikan pengguna bagi mengurangkan cubaan penipuan yang menggunakan taktik memperdaya untuk memanipulasi mangsa supaya mendedahkan maklumat sensitif atau rahsia mereka. Selain itu, Bank berusaha meningkatkan amalan pengurusan risiko institusi kewangan tertentu yang masih mempunyai kelemahan. Ini termasuk menghendaki institusi kewangan terbabit untuk menambah baik pengurusan risiko seperti menggunakan sistem pengesanan penipuan automatik melalui analisis tingkah laku untuk mengenal pasti aktiviti yang mencurigakan, melakukan pengesahan imej atau perkataan untuk membolehkan pelanggan menentukan kesahihan laman sesawang perbankan Internet institusi kewangan dan melaksanakan langkah pengesahan dua faktor yang lebih kukuh bagi urus niaga yang berisiko tinggi.

TREND DAN PERKEMBANGAN UTAMA DALAM SISTEM PEMBAYARAN RUNCIT

Pembayaran runcit bukan tunai

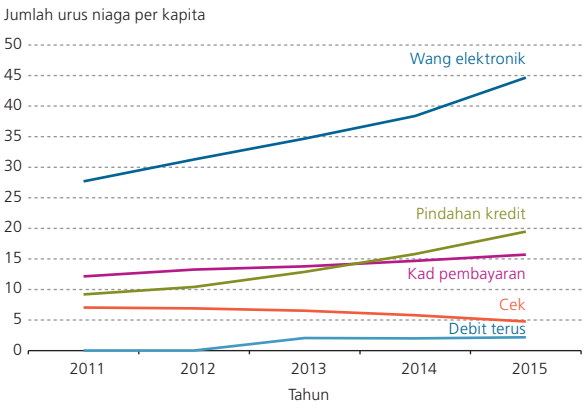
Pembayaran runcit bukan tunai terus berkembang (Rajah 5.4), dengan purata jumlah urus niaga bukan tunai per kapita meningkat kepada 87 urus niaga pada tahun 2015 berbanding dengan 56 pada tahun 2011. Pembayaran bukan tunai yang paling lazim ialah urus niaga wang elektronik (e-money), terutamanya pembayaran transit menggunakan kad prabayar. Ini diikuti pindahan kredit antara akaun bank dan urus niaga kad pembayaran di cawangan perniagaan (merchant outlets). Sebaliknya, penggunaan cek oleh pengguna dan peniaga terus merosot dengan jumlah cek per kapita yang dikeluarkan terus berkurang daripada tujuh cek pada tahun 2011 kepada lima cek pada tahun 2015, manakala urus niaga debit terus kekal kecil.

Strategi mempercepat perpindahan kepada e-pembayaran

Sepanjang lima tahun yang lalu, pengurangan dalam penggunaan cek dan peningkatan dalam penggunaan perkhidmatan e-pembayaran adalah menggalakkan (Gambar Rajah 5.2). Jumlah cek yang dikeluarkan setiap tahun menurun 27.8% daripada 205 juta pada tahun 2011 kepada 148 juta pada tahun 2015, manakala e-pembayaran per kapita meningkat 67.2% daripada 49 kepada 82 dalam tempoh yang sama. Jumlah terminal POS dan urus niaga kad debit per kapita juga dijangka meningkat dengan pesat berikutan pelaksanaan Rangka

Rajah 5.4

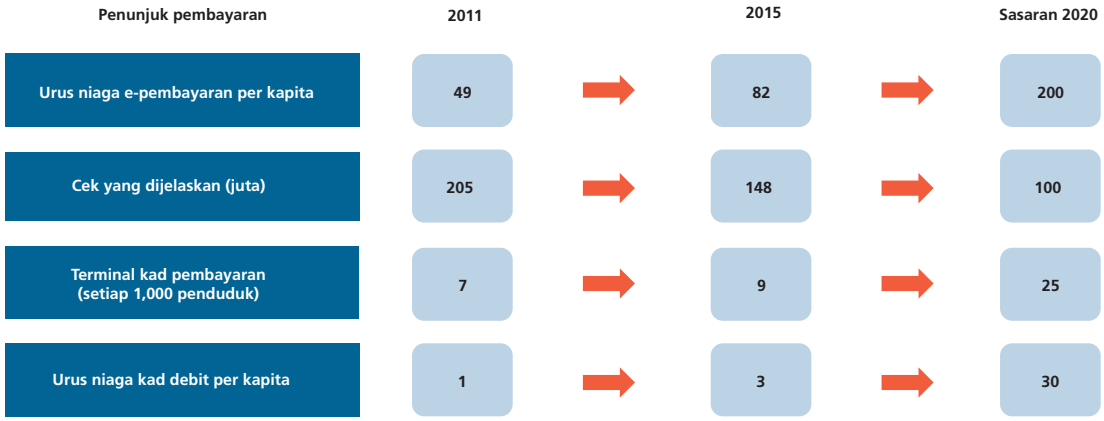
Jumlah Urus Niaga Bukan Tunai per Kapita



Sumber: Bank Negara Malaysia dan Jabatan Perangkaan Malaysia

Gambar Rajah 5.2

Status Pencapaian Sasaran Pelan Sektor Kewangan 2011-2020



Sumber: Bank Negara Malaysia

Kerja Pembaharuan Kad Pembayaran (Payment Card Reform Framework, PCRF) pada tahun 2015, yang berkemungkinan mengurangkan kos penerimaan kad debit dan menggalakkan penerimaan kad pembayaran oleh golongan peniaga kecil. Selaras dengan pengurangan kos penerimaan kad pembayaran, pihak industri sedang melaksanakan inisiatif memperluas rangkaian terminal POS, memperkenalkan ciri baharu kad yang meningkatkan kemudahan dan keselamatan serta menggalakkan penggunaan kad debit.

Strategi utama untuk mencapai sasaran e-pembayaran seperti yang ditetapkan dalam Pelan Sektor Kewangan 2011-2020 adalah dengan mempertingkatkan penggunaan perkhidmatan pindahan kredit (untuk menggantikan cek) dan penggunaan kad debit dan pembayaran mudah alih (untuk menggantikan wang tunai), memandangkan terdapat ketersediaan dan potensi yang besar untuk menjadikan kaedah pembayaran tersebut sebagai alternatif pembayaran yang berkesan dari segi kos. Langkah ini akan memanfaatkan infrastruktur pembayaran sedia ada untuk mengelakkan pertindihan dari segi sumber dan pelaburan oleh industri. Dalam hal ini, Bank telah bekerjasama dengan industri untuk mengukuhkan lima bidang utama bagi menjadikan e-pembayaran lebih berpatutan dari segi kos serta lebih mudah diakses dan digunakan (Gambar Rajah 5.3). Yang penting dalam strategi ini ialah usaha menggalakkan kecekapan dan persaingan dalam landskap pembayaran untuk merangsang penyediaan penawaran produk yang lebih baik selain menyediakan lebih banyak pilihan kepada pengguna dan peniaga. Memandangkan kadar penembusan mudah alih di Malaysia yang tinggi, usaha juga sedang diambil untuk menggalakkan inovasi dan keyakinan dalam saluran mudah alih sebagai cara mudah untuk menjalankan urus niaga perbankan dan pembayaran.

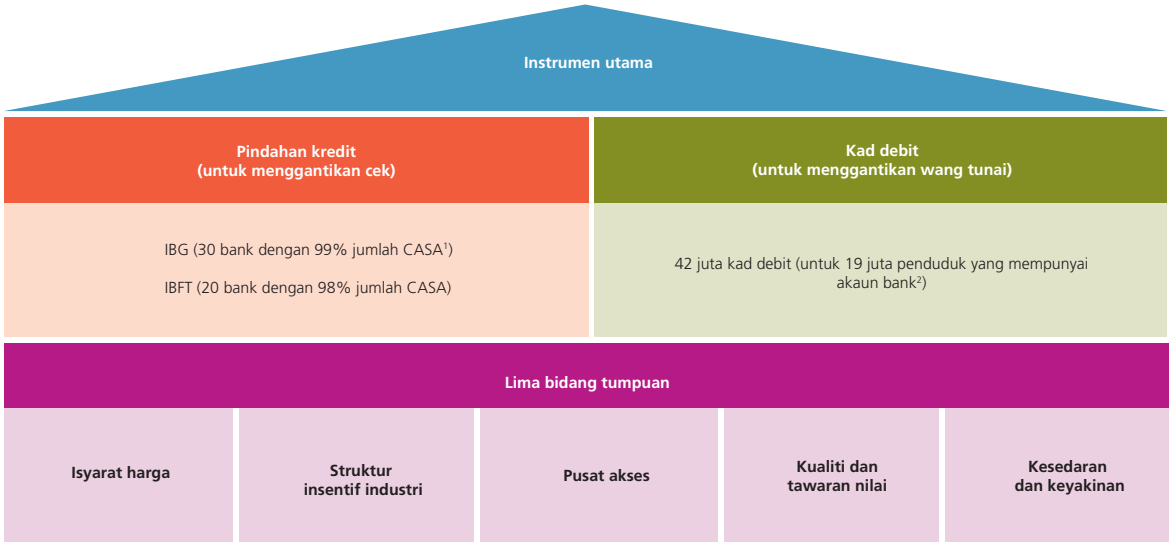
Penggunaan perkhidmatan pindahan kredit, kad debit dan pembayaran mudah alih akan dipertingkatkan untuk mengurangkan penggunaan cek dan wang tunai

Penggunaan pindahan kredit runcit semakin meningkat

Pada tahun 2015, jumlah cek yang dikeluarkan menurun dengan lebih ketara pada 16.5% berbanding dengan tahun-tahun sebelumnya (2014: -10.1%; 2013: -3.3%). Jumlah urus niaga perkhidmatan pindahan kredit runcit yang terdiri daripada IBG dan IBFT, masing-masing terus mencatat peningkatan dua angka sebanyak 31.2% (2014: 36.2%) dan 76.7% (2014: 67.8%) (Rajah 5.5). Hal ini antara lain didorong oleh fi urus niaga yang lebih rendah, insentif yang ditawarkan oleh bank, ketersediaan yang lebih meluas, ciri-ciri yang

Gambar Rajah 5.3

Instrumen dan Bidang Tumpuan Utama untuk Mempercepat Perpindahan kepada E-pembayaran



[1] Jumlah akaun semasa dan akaun simpanan
[2] Anggaran berdasarkan dapatan Kaji Selidik Rangkuman Kewangan dari Segi Permintaan yang menunjukkan 92% daripada individu berumur 15 tahun atau lebih mempunyai akaun deposit

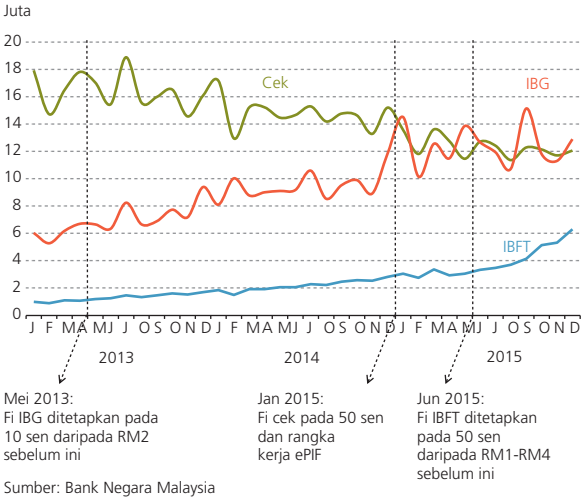
Sumber: Bank Negara Malaysia

lebih baik serta kesedaran dan keyakinan yang lebih tinggi untuk menggunakan perkhidmatan ini.

Urus niaga IBFT menerusi perbankan dalam talian secara purata meningkat lebih cepat pada 170.8% berbanding urus niaga menerusi mesin juruwang automatik (automated teller machines, ATM) yang meningkat 30.4% sepanjang dua tahun yang lalu. Pada tahun 2015, urus niaga IBFT dalam talian meningkat kepada 26.1 juta, mengatasi buat kali pertamanya jumlah urus niaga IBFT melalui ATM (Rajah 5.6). Pencapaian ini berikutan bertambahnya jumlah bank yang menawarkan perkhidmatan IBFT menerusi perbankan dalam talian, pengurangan fi IBFT dalam talian dan kebiasaan pengguna yang semakin bertambah mengenai perkhidmatan IBFT dalam talian.

Rajah 5.5

Jumlah Urus Niaga Cek, IBG dan IBFT



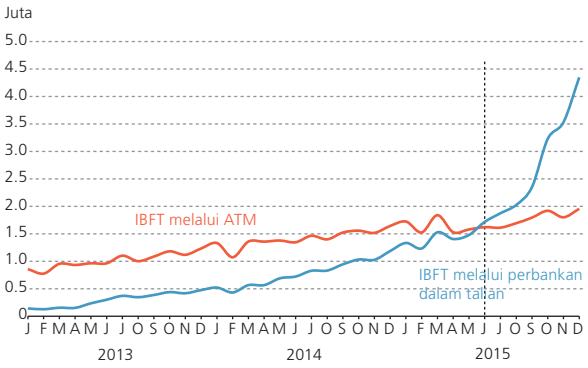
Sumber: Bank Negara Malaysia

Perkhidmatan pindahan kredit runcit yang berkesan dari segi kos

Pelaksanaan pembaharuan terhadap struktur penentuan harga pembayaran sejak tahun 2013 (Jadual 5.1) telah menyebabkan pelanggan memilih untuk beralih secara beransur-ansur daripada menggunakan cek kepada perkhidmatan pindahan kredit yang lebih berkesan dari segi kos. Antara lain, pembaharuan penentuan harga termasuk pelaksanaan had fi IBG sebanyak 10 sen bagi setiap urus niaga dan fi pemprosesan cek sebanyak 50 sen. Ini dilengkapi dengan pengenalan rangka kerja Dana Insentif e-Pembayaran (e-Payment Incentive Fund, ePIF) pada bulan Januari 2015, yang menghendaki institusi kewangan menyalurkan fi pemprosesan cek untuk disumbangkan kepada usaha penyediaan insentif bagi menggalakkan pelanggan berpindah kepada e-pembayaran.

Rajah 5.6

Jumlah Urus Niaga IBFT Melalui ATM dan Perbankan Dalam Talian



Sumber: Bank Negara Malaysia

MEPS juga mengambil langkah menggalakkan penggunaan e-pembayaran pada tahun 2015. Berkuat kuasa pada 1 Jun 2015, MEPS menetapkan had maksimum sebanyak 50 sen bagi perkhidmatan IBFT untuk pengguna. Sebelum ini, pengguna dikenakan caj antara RM1 hingga RM4 bagi setiap urus niaga. Melalui kerjasama dengan institusi kewangan, MEPS juga melancarkan kempen di seluruh negara untuk memansuhkan fi urus niaga untuk tempoh tiga bulan bermula pada bulan Oktober 2015.

Pelbagai pusat akses kepada perkhidmatan pindahan kredit runcit

Sepanjang tiga tahun yang lalu, jumlah pelanggan perbankan dalam talian aktif yang menjalankan urus niaga dalam talian sekurang-kurangnya sekali dalam masa tiga bulan meningkat pada kadar pertumbuhan purata 19%. Pada tahun 2015, terdapat 7.8 juta pelanggan aktif setiap bulan secara purata. Namun, perkembangan ini hanya mewakili 14.1% daripada jumlah akaun semasa dan simpanan (current and savings accounts, CASA) di Malaysia. Inisiatif utama untuk memperluas ketersediaan perkhidmatan e-pembayaran kepada segmen ekonomi yang masih belum menggunakan perbankan dalam talian adalah melalui penyediaan perkhidmatan pindahan kredit menerusi ATM. Ini akan menyediakan saluran alternatif kepada orang ramai untuk mengakses perkhidmatan pindahan kredit. Setakat ini, 15 bank menawarkan perkhidmatan IBG dan 20 bank menawarkan perkhidmatan IBFT menerusi ATM masing-masing, dengan itu menyediakan akses kepada perkhidmatan e-pembayaran kepada kira-kira 96.3% dan 99.9% daripada jumlah CASA (Jadual 5.2). Pada tahun 2015, jumlah urus niaga IBG menerusi ATM meningkat lebih dua kali daripada 255,310 urus niaga pada tahun 2014 kepada 658,832 urus niaga pada tahun 2015.

Perkhidmatan IBG dan IBFT lebih mudah diakses menerusi perbankan dalam talian dan ATM. Jumlah urus niaga IBG yang dijalankan menerusi ATM meningkat lebih dua kali daripada 255,310 urus niaga pada tahun 2014 kepada 658,832 urus niaga pada tahun 2015

Ciri pindahan kredit runcit berkualiti tinggi dan bernilai tambah

Satu lagi pendorong utama penggunaan e-pembayaran ialah kepantasan masa pemindahan dana antara bank. Perkhidmatan IBG telah ditambah baik pada bulan Disember 2014 untuk memudahkan dana dikreditkan pada hari yang sama bagi arahan pembayaran yang dibuat sebelum pukul 5.00 petang, berbanding pukul 12.30 tengah hari sebelum ini. Perkhidmatan

Jadual 5.1

Struktur Fi bagi Cek, IBG dan IBFT

	Fi Terdahulu	Fi Semasa (Tertinggi*)	
		Fi	Tarikh Berkuat Kuasa
IBG:			
Dibuat:			
- Perbankan dalam talian	RM2	10 sen*	2 Mei 2013
- ATM	RM2	30 sen*	1 Oktober 2014
Cek	TIADA	50 sen	2 Januari 2015
IBFT	RM1 - RM4	50 sen*	1 Jun 2015

Jadual 5.2

Akses kepada Perkhidmatan IBG dan IBFT Melalui ATM dan Perbankan Dalam Talian

	IBG	IBFT
Bilangan bank yang menawarkan melalui perbankan dalam talian	30	17
Bilangan bank yang menawarkan melalui ATM	15	20
- Bilangan mesin ATM	11,356	12,287

IBFT pula menyediakan pengkreditan ke dalam akaun pelanggan pada asas hampir masa nyata. Masa pengkreditan bagi perkhidmatan IBG dan IBFT nyata lebih cepat berbanding dengan cek. Bagi penggunaan cek, akaun pelanggan hanya akan dikreditkan pada akhir hari perniagaan keesokannya bagi cek yang didepositkan ke dalam bank sebelum pukul 4.00 petang (Jadual 5.3). Untuk terus meningkatkan tawaran nilai perkhidmatan IBG dan IBFT, butiran rujukan pembayaran, termasuk nama penerima dan pembayar, kini tercatat dalam penyata bank lantas memudahkan penyelarasan antara penerima dan pembayar.

Pelancaran JomPAY, iaitu platform pembayaran bil secara elektronik kebangsaan pada 9 April 2015, merupakan satu lagi inisiatif yang direka khusus untuk meningkatkan kecekapan dan kemudahan pembayaran bil. JomPAY membolehkan pelanggan bank peserta membuat bayaran kepada pengeluar bil yang berdaftar dengan semua bank peserta JomPAY. Platform terbuka ini memansuhkan keperluan bagi pengeluar bil untuk mempunyai akaun dengan pelbagai bank bagi menerima pembayaran daripada pelanggan mereka. Pada akhir tahun 2015, JomPAY telah ditawarkan oleh 29 bank melalui perbankan dalam talian dan empat bank menerusi ATM, dengan 472 pengeluar bil berdaftar menerima pembayaran menerusi platform ini. Pada tahun 2015, sebanyak 302,595 urus niaga berjumlah RM99 juta dibuat menggunakan JomPAY. Terdapat perancangan untuk meluaskan pasaran pembayaran bil elektronik yang merangkumi sektor peniaga baharu, khususnya perusahaan kecil dan sederhana (PKS) dan perusahaan mikro, untuk mencapai sasaran 5,000 pengeluar bil berdaftar pada tahun 2020.

Menggalakkan ketelusan dan persaingan

Untuk menggalakkan ketelusan dan persaingan dalam kalangan bank berhubung dengan penawaran produk mereka, butiran mengenai perkhidmatan e-pembayaran yang ditawarkan oleh bank dipaparkan di semua cawangan bank dan laman sesawang institusi perbankan, Bank Negara Malaysia, Persatuan Bank Bank Dalam Malaysia (ABM) dan Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia (AIBIM). Orang ramai boleh memilih perkhidmatan terbaik yang ditawarkan oleh bank sesuai dengan keperluan mereka dengan membandingkan butiran seperti fi urus niaga, saluran akses, masa pengkreditan dan had urus niaga.

Memudahkan penggunaan kad pembayaran yang lebih meluas

Trend urus niaga dan bahagian pasaran bagi kad pembayaran

Penggunaan kad pembayaran terus meningkat dari segi jumlah dan nilai urus niaga, masing-masing pada 8.4% dan 9.9%, dan mencecah sebanyak

Jadual 5.3

Ciri-ciri Nilai Ditambah bagi Perkhidmatan IBG dan IBFT

	IBG	IBFT	Cek
Masa pengkreditan	Pada hari urus niaga yang sama jika pembayaran dibuat sebelum 5.00 petang	Hampir serta-merta	Hari urus niaga berikutnya jika cek didepositkan sebelum 4.00 petang
Bilangan bank yang menyediakan rujukan pembayaran bagi urus niaga yang dibuat melalui perbankan dalam talian pada akhir 2015			
– Maklumat pembayar dalam penyata penerima	Kesemua 30 bank menawarkannya	16 daripada 17 bank menawarkannya	Tiada rujukan pembayaran
– Maklumat penerima dalam penyata pembayar	29 daripada 30 bank menawarkannya	14 daripada 17 bank menawarkannya	

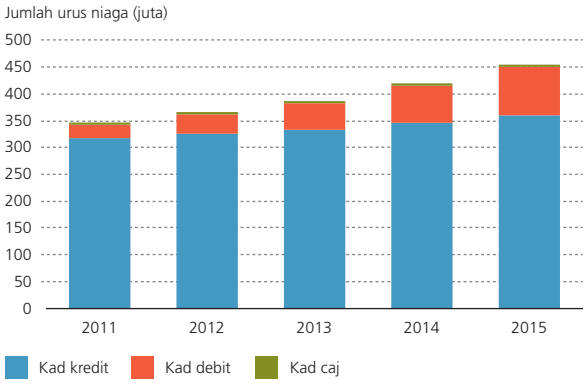
453.9 juta urus niaga bernilai RM141.5 bilion pada tahun 2015 (2014: 418.8 juta; RM128.8 bilion) (Rajah 5.7). Kad kredit kekal sebagai kad pembayaran paling meluas digunakan tetapi bahagiannya daripada jumlah urus niaga kad pembayaran menurun kepada 79.2% pada tahun 2015 (2014: 82.5%). Bahagian kad debit daripada jumlah urus niaga kad pembayaran bertambah kepada 19.8% (2014: 16.4%), mencerminkan pertumbuhan tahunan 31% dengan jumlah urus niaga sebanyak 90.1 juta dan bernilai RM20 bilion (2014: 68.7 juta; RM14.8 bilion). Bahagian urus niaga kad caj secara relatif kekal rendah pada 0.9% (2014: 1%).

Kos penerimaan kad pembayaran lebih rendah

Kemajuan yang ketara telah dicapai dalam usaha mengurangkan kos penerimaan kad pembayaran dengan pelaksanaan PCRF yang berkuat kuasa pada 1 Julai 2015. PCRF menangani isu kenaikan sewenang-wenangnya dalam fi pertukaran dan juga herotan lain dalam pasaran kad pembayaran yang sebelum ini telah menyebabkan kenaikan kos penerimaan kad pembayaran yang tidak wajar. Ini dicapai menerusi penetapan had maksimum bagi fi pertukaran yang disokong oleh beberapa siri langkah menggalakkan kecekapan dan persaingan dalam pasaran kad pembayaran. Langkah ini bertujuan mengurangkan kos dan pada masa yang sama memberikan lebih banyak pilihan dan kawalan terhadap kos penerimaan kad pembayaran kepada peniaga (Jadual 5.4). Langkah ini juga telah menyebabkan kadar diskaun peniaga (merchant discount rate, MDR) secara purata yang dikenakan oleh pemeroleh (acquirer) mulai menurun sedikit dan seterusnya dapat menggalakkan penerimaan kad pembayaran secara lebih meluas (Rajah 5.8).

Rajah 5.7

Jumlah Urus Niaga Kad Pembayaran Mengikut Jenis Kad



Sumber: Bank Negara Malaysia

Jadual 5.4

Langkah-langkah untuk Membolehkan Peniaga Mengawal Kos Penerimaan Kad Pembayaran dengan Lebih Baik

Langkah-langkah	Rasional
1. Mengasingkan kadar diskaun peniaga (merchant discount rate, MDR) bagi kad pembayaran	Untuk memastikan MDR mencerminkan struktur kos kad pembayaran yang berbeza
2. Penzahiran kadar MDR dan fi pertukaran (interchange fee) dalam penyata peniaga	Untuk memberikan penzahiran yang lebih jelas kepada peniaga mengenai kos penerimaan kad pembayaran yang berbeza
3. Memperkasakan peniaga untuk mendorong pelanggan supaya menggunakan kad pembayaran yang berkesan dari segi kos	Untuk memudahkan peniaga mengurangkan kos penerimaan kad pembayaran dengan menggalakkan pelanggan untuk menggunakan kad pembayaran yang berkesan dari segi kos
4. Memperkasakan peniaga untuk menetapkan rangkaian utama untuk kad debit pelbagai aplikasi[1]	Untuk membolehkan peniaga mengutamakan penerimaan rangkaian kad pembayaran dengan kos yang paling rendah bagi mengurangkan kos penerimaan kad pembayaran

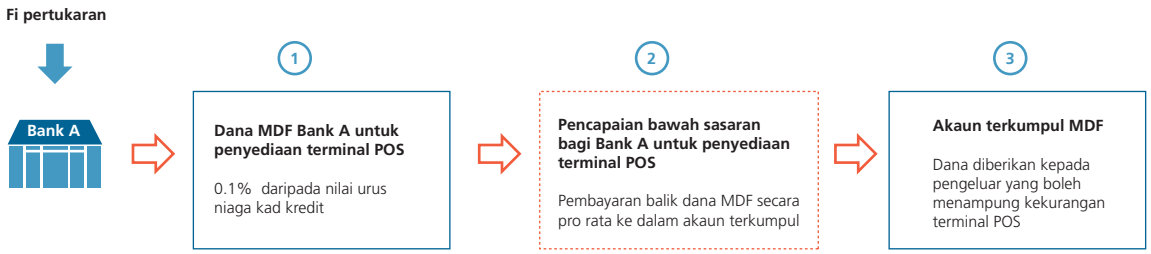
[1] Kad debit pelbagai aplikasi yang mempunyai aplikasi debit jenama domestik (iaitu MyDebit) dan aplikasi debit jenama antarabangsa (contohnya Visa atau MasterCard) dalam kad yang sama.

Akses lebih luas melalui penyediaan terminal POS

Pada tahun 2015, jumlah terminal POS dalam pasaran meningkat 18.1% kepada 280,704 (2014: 4.9%; 237,657). Untuk terus menggalakkan peluasan rangkaian terminal POS, PCRF memberikan pilihan kepada skim kad pembayaran untuk membentuk Dana Pembangunan Pasaran (Market Development Fund, MDF) bagi menyokong penyediaan terminal POS baharu (Gambar Rajah 5.4). MDF akan dibiayai sebahagiannya daripada fi pertukaran yang diterima, iaitu sebanyak 0.1% daripada nilai urus niaga kad kredit. Pengeluar kad yang menerima dana MDF akan diberi sasaran tertentu bagi penyediaan terminal POS. Pengeluar kad yang gagal mencapai sasaran dikehendaki memulangkan dana MDF

Gambar Rajah 5.4

Mekanisme MDF



Sumber: Bank Negara Malaysia

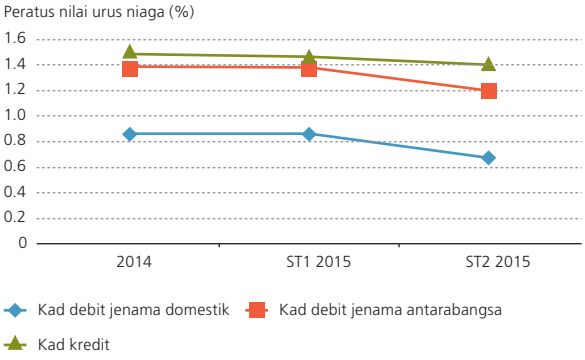
tersebut kepada akaun terkumpul secara pro rata. Dana yang dipulangkan ini kemudiannya akan ditawarkan kepada pengeluar kad lain yang boleh menampung kekurangan dalam penyediaan terminal POS. Dua skim kad pembayaran utama kini telah pun membentuk MDF untuk manfaat peserta masing-masing dan dijangka menyalurkan kira-kira RM455 juta untuk peluasan rangkaian terminal POS antara bulan Julai 2015 hingga tahun 2020.

Inisiatif ``Cip dan PIN´´ serta Spesifikasi Kad Cip Malaysia

Penambahbaikan infrastruktur kad pembayaran kini sedang dijalankan dengan jangkaan perpindahan daripada pengesahan secara tandatangan kepada pengesahan secara PIN bagi urus niaga kad pembayaran di terminal POS ("Cip dan PIN") dan pengeluaran kad pembayaran dan terminal yang memenuhi Spesifikasi Kad Cip Malaysia (Malaysian Chip Card Specification, MCCS), masing-masing menjelang 1 Januari 2017 dan 1 Januari 2018 (Gambar Rajah 5.5). Untuk menyokong penambahbaikan infrastruktur tersebut dan penambahan terminal POS, pihak industri menyatakan komitmen untuk melabur kira-kira RM1.1 bilion antara tahun 2015 hingga 2020. Penggunaan pengesahan ``Cip dan PIN´´ akan terus meningkatkan keselamatan urus niaga kad pembayaran di terminal POS, manakala penggunaan piawaian antarabangsa Europay-MasterCard-Visa (EMV) dan fungsi tanpa sentuhan di bawah inisiatif MCCS pula akan meningkatkan fungsi saling boleh kendali dan kecekapan kad debit domestik. Ciri-ciri penambahbaikan kad ini akan memberikan lebih kemudahan dan terus meningkatkan keyakinan pengguna untuk menggunakan kad pembayaran.

Rajah 5.8

MDR Purata Mengikut Jenis Urus Niaga Kad Pembayaran*



*Berdasarkan data yang diperoleh daripada 10 pemeroleh yang mempunyai 61% bahagian pasaran daripada jumlah terminal POS pada akhir tahun 2015.

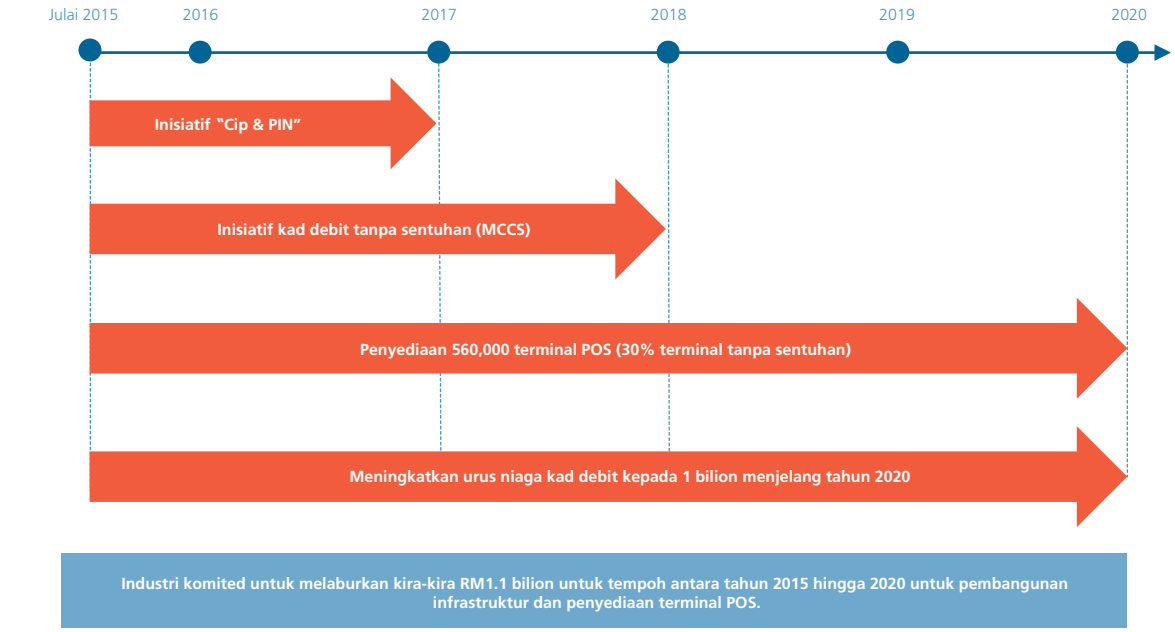
Sumber: Bank Negara Malaysia

Menggalakkan penggunaan perbankan dan pembayaran mudah alih

Bank juga memantau dengan rapi perkembangan dalam perbankan dan pembayaran mudah alih. Dengan kadar penembusan sebanyak kira-kira 1.5 telefon mudah alih per kapita, telefon mudah alih berpotensi menjadi saluran urus niaga perbankan dan pembayaran yang mudah. Pada masa ini, perkhidmatan perbankan mudah alih ditawarkan oleh 13 bank, yang secara kolektif mencakupi 86.1% daripada jumlah CASA. Langganan kepada perkhidmatan perbankan mudah alih juga meningkat dengan ketara, dengan jumlah pelanggan perbankan mudah alih bertambah 29.1% kepada 7.3 juta pada tahun 2015. Daripada jumlah ini, 1.6 juta merupakan pelanggan aktif. Perkembangan ini turut disokong oleh peningkatan jumlah urus niaga kewangan perbankan mudah alih sebanyak 35.6% kepada 31.6 juta urus niaga. Terdapat juga peningkatan dalam perkhidmatan pembayaran mudah alih yang ditawarkan

Gambar Rajah 5.5

Inisiatif Seluruh Industri untuk Menambah Baik Landskap Kad Pembayaran



Sumber: Bank Negara Malaysia

oleh pengendali rangkaian mudah alih, lantas menjadikan urus niaga pembayaran mudah alih meningkat 15.9% kepada 0.3 juta pada tahun 2015. Trend ini dijangka berterusan berikutan kemajuan pesat dalam teknologi mudah alih di samping kesedaran dan keyakinan pengguna yang lebih tinggi. Tumpuan utama Bank adalah untuk menggalakkan inovasi dan meningkatkan keyakinan dalam perkhidmatan perbankan dan pembayaran mudah alih. Meskipun beberapa langkah keselamatan telah menjadi sebahagian daripada ciri keselamatan perbankan dalam talian seperti kod pengesahan urus niaga (transaction authorisation code, TAC), usaha untuk meningkatkan piawaian keselamatan terus giat dijalankan dan yang paling ketara ialah pengenalan kaedah pengesahan biometrik oleh beberapa bank.

Memupuk kesedaran untuk merangsang penggunaan e-pembayaran

Sejak tiga tahun yang lalu, Bank bekerjasama rapat dengan industri perbankan untuk memulakan beberapa program jangkauan untuk memupuk kesedaran yang lebih tinggi dan menggalakkan penggunaan instrumen pembayaran dan perkhidmatan yang berkesan dari segi kos kepada pengguna dan peniaga. Ini termasuk jerayawara (roadshow) 'Gunalah IBG' ('Experience IBG'), 'Hari Terbuka' di cawangan bank serta Forum dan Pameran Sistem Pembayaran tahunan. Pendekatan secara bersama ini diteruskan pada tahun 2015 dengan Jerayawara e-Pembayaran Nasional diadakan di enam bandar utama di Pulau Pinang, Johor, Kelantan, Sabah, Sarawak dan Kuala Lumpur. Jerayawara ini memberikan tumpuan pada usaha menggalakkan penerimaan kad pembayaran, pindahan dana menerusi ATM, perkhidmatan perbankan dalam talian, dan amalan yang selamat semasa membuat urus niaga perbankan dalam talian. Jerayawara ini disertai terutamanya oleh PKS dan perusahaan mikro. Melalui jerayawara ini, bank turut melancarkan kempen di lebih 40 bandar terpilih untuk menggalakkan sektor perniagaan menerima kad pembayaran dengan tawaran insentif dan pakej promosi yang menarik semasa kempen tersebut berlangsung. Ini termasuk fi MDR yang lebih rendah dan pengecualian bayaran sewa terminal kad pembayaran kepada peniaga yang mendaftar untuk perkhidmatan penerimaan kad.

KERJASAMA SERANTAU DALAM SISTEM PEMBAYARAN

Bank terus meningkatkan kerjasama kewangan serantaunya pada tahun 2015 dengan menyertai pelbagai kumpulan serantau seperti Kumpulan Kerja Sistem Pembayaran di bawah Mesyuarat Eksekutif Bank-bank Pusat

Asia Timur dan Pasifik (Executives' Meeting of East Asia-Pacific Central Banks, EMEAP), Forum Infrastruktur Penyelesaian Merentas Sempadan ASEAN+3 (ASEAN+3 Cross-border Settlement Infrastructure Forum, CSIF) dan Jawatankuasa Kerja ASEAN Mengenai Sistem Pembayaran dan Penyelesaian (ASEAN Working Committee on Payment and Settlement Systems, WCPSS). Bank kini mempengerusikan secara bersama WCPSS ASEAN yang berusaha untuk meningkatkan kesalinghubungan dalam infrastruktur pembayaran ASEAN. Inisiatif yang sedang diambil termasuklah meningkatkan perkhidmatan pembayaran merentas sempadan dan menggalakkan penumpuan lebih meluas antara rangka kerja pengawalseliaan dalam negeri dalam bidang seperti perlindungan pengguna dan pengurusan risiko. Langkah-langkah ini dijangka membentuk sistem pembayaran bersepadu ASEAN yang selamat, inovatif, berdaya saing, cekap dan berkesan dari segi kos. Ini seterusnya dijangka memberikan pilihan yang lebih banyak dan akses saluran e-pembayaran yang lebih luas kepada pengguna serta kos dan risiko urus niaga yang lebih rendah selain penyelesaian yang lebih cepat. Untuk mencapai matlamat integrasi pembayaran dalam ASEAN, usaha akan terus dijuruskan ke arah menyeragamkan piawaian teknikal dan operasi dalam bidang seperti format pesanan, kitaran penyelesaian, ketersediaan perkhidmatan, penyelesaian pertikaian dan pengurusan liabiliti. Namun, usaha-usaha tersebut perlu disokong oleh kerjasama dan pengaturan penyelarasan merentas sempadan, termasuk bina upaya dan bantuan teknikal. Dalam melaksanakan usaha-usaha tersebut, pelbagai peringkat pembangunan ekonomi, rangka kerja institusi dan keutamaan domestik di seluruh negara ASEAN turut diambil kira.