Mempercepat Peralihan kepada Pembayaran Secara Elektronik

Dalam Pelan Sektor Kewangan 2011-2020 Bank Negara Malaysia (Bank), peralihan kepada e-pembayaran telah dikenal pasti oleh Bank sebagai pendorong utama untuk meningkatkan kecekapan ekonomi melalui transformasi landskap pembayaran di Malaysia supaya menjadi suatu sistem yang berkesan dari segi kos, selamat, pantas dan mudah digunakan. Bagi mempercepatkan peralihan kepada e-pembayaran, Bank telah menggunakan pendekatan serampang tiga mata:

(i) Melaksanakan struktur penentuan harga yang kondusif untuk menggalakkan penggunaan e-pembayaran;
(ii) Menambah baik infrastruktur e-pembayaran untuk meluaskan akses, menambah kemudahan serta memperkukuh ciri keselamatan; dan
(iii) Meningkatkan kesedaran mengenai manfaat penggunaan e-pembayaran.

Gambar Rajah 1

Ciri-ciri Utama E-Pembayaran

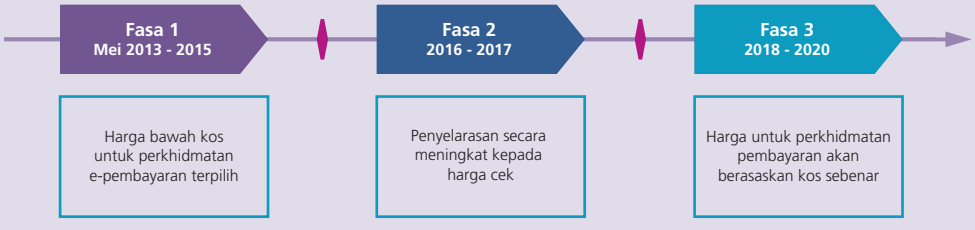


Pembaharuan Terhadap Penentuan Harga

Pada bulan Mac 2013, Bank memperkenalkan Rangka Kerja Pembaharuan Harga yang bertujuan menjajarkan harga instrumen pembayaran dengan kos pengeluaran dan pemprosesan sebenar. Objektifnya adalah untuk menggalakkan penggunaan e-pembayaran berbanding penggunaan instrumen pembayaran berasaskan kertas. Rangka Kerja Pembaharuan Harga mempunyai tiga fasa seperti digambarkan dalam Gambar Rajah 2.

Gambar Rajah 2

Garis Masa Rangka Kerja Pembaharuan Harga

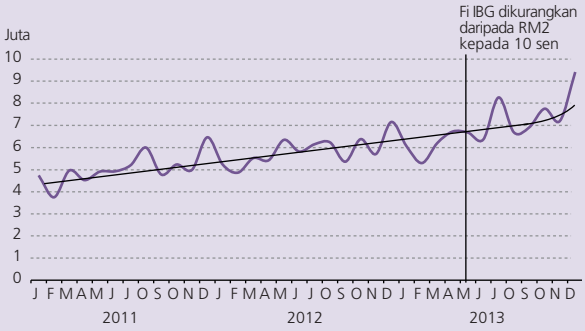


Pada fasa pertama, harga bagi perkhidmatan e-pembayaran yang terpilih akan ditentukan pada tahap di bawah kos untuk menggalakkan penggunaannya yang lebih meluas oleh orang ramai. Penggunaan yang lebih meluas akan membolehkan manfaat daripada ekonomi mengikut bidangan diraih, di samping menurunkan kos seunit. Pada masa yang sama, caj akan dikenakan bagi penggunaan instrumen pembayaran berasaskan kertas untuk mencerminkan kosnya yang

lebih tinggi. Selaras dengan strategi ini, fi untuk perkhidmatan IBG yang dibuat menerusi perbankan Internet dan perbankan mudah alih, dihadkan pada 10 sen untuk setiap urus niaga mulai 2 Mei 2013, manakala fi pemprosesan sebanyak 50 sen akan dikenakan bagi setiap cek mulai 1 April 2014. Respons kepada inisiatif ini adalah menggalakkan, seperti ditunjukkan oleh kadar purata pertumbuhan bilangan urus niaga IBG bulanan yang meningkat sebanyak tiga kali ganda kepada 6% antara bulan Mei hingga Disember 2013, berbanding hanya 2% dalam tempoh 8 bulan sebelumnya, seperti ditunjukkan dalam Rajah 1.

Rajah 1

Bilangan Urus Niaga IBG



Sumber: Bank Negara Malaysia

Inisiatif seterusnya dalam Fasa 1 ialah pengenalan struktur harga berperingkat yang akan dilaksanakan pada tahun 2014 untuk terus membezakan harga perkhidmatan pembayaran mengikut kos secara relatif. Urus niaga menerusi saluran dalam talian, seperti Internet, akan dikenakan fi terendah, diikuti urus niaga menggunakan ATM. Berdasarkan prinsip ini, penggunaan perkhidmatan di kaunter (over-the-counter, OTC) di cawangan bank akan dikenakan fi tertinggi bagi perkhidmatan pembayaran yang sama.

Didapati bahawa dalam banyak institusi perbankan, unit perniagaan yang menjana hasil (seperti e-perniagaan dan kad pembayaran) dan pusat kos (seperti pusat wang tunai dan pemprosesan cek) sering menghadapi konflik berhubung strategi untuk beralih kepada e-pembayaran, yang sebahagian besarnya berpunca daripada penunjuk prestasi utama yang tidak sejajar yang gagal mencerminkan perspektif prestasi dari aspek organisasi. Sebagai contoh, kemerosotan pendapatan pada peringkat awal yang disebabkan oleh penurunan fi untuk perkhidmatan e-pembayaran mungkin wajar jika ia telah lebih daripada diimbangi oleh penjimatan kos daripada pengurangan urus niaga yang menggunakan cek dan wang tunai. Bagi mengurus tukar ganti (trade-off) ini dengan lebih baik, institusi perbankan perlu menyatakan dengan jelas strategi keseluruhan organisasi untuk beralih kepada e-pembayaran dan menambah baik pengaturan dalamannya bagi menyelaraskan pelaksanaan pelan operasi yang sejajar dengan strategi tersebut.

Pada fasa kedua Rangka Kerja Pembaharuan Harga, langkah selanjutnya akan dilaksanakan untuk menaikkan kos penggunaan cek secara beransur-ansur agar lebih mencerminkan kos sebenar yang berkaitan dengan perkhidmatan pemprosesan pembayaran cek. Pada fasa terakhir pula, kos perkhidmatan pembayaran perlu mencerminkan kos sebenar penyediaan perkhidmatan berkenaan.

Menambah Baik Infrastruktur E-Pembayaran

Kewujudan infrastruktur e-pembayaran yang teguh, yang memenuhi keperluan pembayaran orang ramai juga sama penting. Bagi mencapai matlamat ini, langkah-langkah yang diambil telah memberi tumpuan pada peluasan akses dan penerimaan terhadap perkhidmatan e-pembayaran, menambah baik kemudahan buat pengguna, serta meningkatkan keyakinan orang ramai untuk menggunakan e-pembayaran dengan mengukuhkan ciri keselamatan urus niaga.

Meluaskan akses dan penerimaan

Setakat ini, hampir kesemua pemegang akaun semasa dan akaun simpanan mempunyai akses kepada perkhidmatan IBG menerusi saluran Internet atau perkhidmatan OTC yang disediakan oleh rangkaian cawangan 29 institusi perbankan di seluruh negara. Bagi meluaskan akses kepada pelanggan yang mempunyai akses Internet yang terhad, institusi perbankan telah memberikan komitmen untuk menyediakan sekurang-kurangnya satu kios Internet layan diri di setiap cawangannya, selain membolehkan pembayaran IBG menerusi ATM menjelang akhir tahun 2014. Maklumat lanjut mengenai pilihan e-pembayaran bagi setiap institusi perbankan akan diterbitkan dalam laman sesawang Bankinginfo serta laman sesawang Persatuan Bank-Bank dalam Malaysia (Association of Banks in Malaysia, ABM) dan Persatuan Institusi Perbankan Islam Malaysia (Association of Islamic Banking Institutions Malaysia, AIBIM).

Dalam beberapa tahun yang lalu, pembayaran bil dalam talian telah meningkat dengan stabil, daripada 34 juta urus niaga pada tahun 2009 kepada 62.3 juta urus niaga pada tahun 2013. Ini mencerminkan bukan sahaja permintaan yang kukuh daripada pengguna terhadap perkhidmatan pembayaran bil yang mudah, bahkan daripada syarikat untuk perkhidmatan pungutan bayaran yang cekap. Walau bagaimanapun, buat masa ini pelanggan hanya boleh menggunakan saluran dalam talian bank untuk membuat pembayaran kepada syarikat atau peniaga yang mempunyai hubungan perbankan dengan bank yang sama. Untuk mencapai potensi sepenuhnya bagi kemudahan dalam talian untuk pembayaran bil, MyClear telah memulakan usaha membangunkan NBPS yang akan menyediakan satu platform yang sama dan terbuka untuk pelanggan bank membuat pembayaran bil dalam talian daripada mana-mana bank kepada mana-mana syarikat atau peniaga yang berdaftar dengan NBPS. Sistem NBPS ini akan dilancarkan pada tahun 2014 dan bank akan menyertai platform ini secara berperingkat mulai bulan Oktober 2014 hingga pertengahan tahun 2015.

Usaha menambah pusat penerimaan kad pembayaran merupakan strategi utama untuk terus mengurangkan penggunaan wang tunai. Bank sedang berusaha mempercepat penyediaan terminal POS, khususnya dalam kalangan perniagaan yang lebih kecil. Peningkatan penggunaan terminal POS mudah alih yang beroperasi menerusi rangkaian tanpa wayar oleh perniagaan kecil yang sebelum ini tidak menerima pakai kad pembayaran, merupakan kemajuan yang menggalakkan. Usaha juga sedang diambil oleh industri untuk memindahkan kad ATM atau kad debit domestik daripada standard proprietari sedia ada kepada standard EMV. Ini bagi memudahkan saling boleh kendali (inter-operability) dan meluaskan penerimaan kad ATM atau kad debit domestik untuk tujuan pembayaran runcit. Kad ATM atau kad debit domestik juga akan diperlengkap dengan fungsi tanpa sentuhan, lantas mengurangkan masa urus niaga dengan nyata bagi pembelian bernilai kecil. Perubahan ini akan memudahkan dan meningkatkan kecekapan pembayaran bagi pelanggan dan peniaga, lantas menggalakkan peralihan daripada penggunaan wang tunai untuk pembelian bernilai kecil.

Menambah baik kemudahan pengguna

Untuk terus menambah baik perkhidmatan IBG, infrastruktur IBG daripada mula ke akhir (end-to-end) sedang ditambah baik pada tahun 2014. Pada masa ini, amalan dalam kalangan institusi perbankan berbeza dari segi masa yang diambil untuk mengkreditkan dana ke dalam akaun penerima. Pada tahun 2014, masa pengkreditan akan diseragamkan untuk semua institusi perbankan dan dipaparkan untuk meningkatkan ketelusan dan kepastian kepada semua pelanggan bank. Bilangan jendela penjelasan juga akan ditambah daripada satu kepada empat, untuk membolehkan pembayaran dikreditkan dengan lebih cepat ke dalam akaun penerima.

Berdasarkan kajian lalu tentang cara pembayaran pilihan, kekurangan sedia ada yang berkaitan dengan jumlah dan jenis maklumat yang boleh dikumpulkan dalam urus niaga e-pembayaran sering dikenal pasti sebagai salah satu halangan utama kepada peningkatan penggunaan e-pembayaran oleh perniagaan. Keterangan tentang dana yang diterima lazimnya hanya menyatakan jenis pembayaran, seperti `Electronic Funds Transfer´ atau `IBG´, dan tidak memberikan maklumat tentang pengirim atau tujuan pembayaran. Bagi mengatasi kekurangan maklumat ini, rujukan pembayaran yang

standard diwujudkan pada tahun 2013 oleh MyClear melalui usaha sama dengan ABM dan institusi perbankan. Pengirim pindahan dana kini dikehendaki memberikan keterangan ringkas tentang urus niaga pembayaran apabila membuat pindahan dana. Keterangan ini, bersama-sama dengan nama pengirim, akan tercatat pada penyata akaun bank penerima, seterusnya memudahkan penerima mengenal pasti sumber dan tujuan bayaran yang diterima, serta memudahkan penyelarasan pembayaran oleh perniagaan.

Mengukuhkan ciri keselamatan

Sepanjang dekad yang lalu, kerugian yang dialami akibat penipuan dalam urus niaga e-pembayaran masih lagi rendah kerana bank dikehendaki mematuhi keperluan kawal selia yang menetapkan langkah keselamatan dan standard minimum untuk perlindungan pengguna. Pelbagai langkah khusus juga diambil untuk membanteras penipuan dalam e-pembayaran, seperti digambarkan dalam Gambar Rajah 3.

Pada masa hadapan, langkah-langkah akan terus diambil untuk terus mengukuhkan ciri keselamatan urus niaga e-pembayaran dan mendidik pelanggan mengenai amalan e-pembayaran yang selamat. Ini meliputi pelaksanaan urus niaga kad berasaskan cip dan PIN pada tahun 2017.

Gambar Rajah 3

Inisiatif Utama yang Diambil bagi Memperkukuh Ciri Keselamatan Urus Niaga E-Pembayaran



Memupuk Kesedaran

Usaha juga telah diambil untuk meningkatkan kesedaran dan pengetahuan entiti perniagaan serta orang ramai tentang manfaat e-pembayaran. Pada bulan Disember 2013, Forum dan Pameran Sistem Pembayaran telah dianjurkan oleh Bank, ABM dan AIBIM, untuk menyampaikan maklumat kepada orang ramai mengenai pelbagai solusi e-pembayaran yang terdapat di pasaran, serta memudahkan

perkongsian pengalaman oleh perniagaan yang telah berjaya beralih kepada e-pembayaran. Forum ini disertai lebih 400 peserta daripada perusahaan kecil dan sederhana, dewan perniagaan, syarikat dan agensi kerajaan.

Untuk memastikan momentum kempen kesedaran ini berterusan, Bank secara usaha sama dengan ABM, AIBIM serta institusi perbankan, juga telah menganjurkan satu siri jerayawara `Gunalah IBG´ (`Experience IBG´) di 12 bandar utama di seluruh negara. Jerayawara yang berlangsung selama enam bulan bermula pada bulan Oktober 2013 telah memberi tumpuan pada usaha meningkatkan kefahaman tentang perkhidmatan IBG dengan menyediakan panduan terperinci mengenai penggunaan dan peluang menggunakan sendiri e-pembayaran. Bagi melengkapi jerayawara dan meluaskan jangkauan ke bandar yang lebih kecil, institusi perbankan turut menganjurkan `Hari Terbuka´ selama seminggu di cawangan mereka di 16 bandar lain untuk mempromosikan perkhidmatan perbankan dalam talian. Institusi perbankan juga secara berasingan telah berinteraksi terus dengan pelanggan mereka yang menggunakan jumlah cek yang banyak, untuk membantu peralihan kepada e-pembayaran.