Membina Pertahanan yang Bersepadu bagi Memerangi Risiko Penipuan dalam Talian

Tahukah anda...

1. **Penipuan dalam talian ialah ancaman global, yang menjejaskan individu dan perniagaan**
   Pada peringkat global, satu daripada lima pengguna telah menjadi mangsa penipuan dalam tempoh empat tahun kebelakangan ini.[1]

2. **Penipu dan penjenayah siber menyasarkan semua lapisan masyarakat**
   Tiada satu pun individu atau kumpulan yang terhindar daripada penipuan dalam talian. Malah, golongan dewasa yang bekerja adalah sasaran utama bagi penipuan di Malaysia kerana dipercayai memiliki sumber pendapatan.

3. **Dalam 95% kes penipuan di Malaysia, mangsa sendiri memindahkan wang kepada penipu**
   Penipu menggunakan pelbagai taktik untuk menipu mangsa supaya memindahkan wang. Taktik ini dikenali sebagai penipuan dengan kebenaran (*authorised fraud*).[2]

[1] Sumber: ACI Worldwide
[2] Sumber: Polis Diraja Malaysia (PDRM)



Aishah yang sangat tertarik dengan janji pulangan yang tinggi telah memindahkan keseluruhan simpanannya kepada syarikat yang didakwa sebagai syarikat pelaburan atas nasihat rakannya. Walaupun sentiasa diingatkan tentang penipuan pelaburan daripada bank dan keluarganya, Aishah percaya bahawa skim pelaburan itu sah. Kemudiannya, Aishah mendapat tahu bahawa pelaburan itu sememangnya satu penipuan, dan dia kehilangan semua wangnya.



Adam menerima undangan perkahwinan digital daripada seorang rakan. Dia menekan pautan pada undangan tersebut untuk mengesahkan kehadiran. Pada lewat malam tersebut, Adam terkejut apabila mendapati beberapa pemindahan wang yang besar dibuat tanpa pengetahuannya. Adam mengesyaki kejadian itu berpunca daripada tindakannya menekan pautan kad undangan perkahwinan digital itu, yang mungkin telah menyebabkan aplikasi hasad dipasang dalam perantinya.

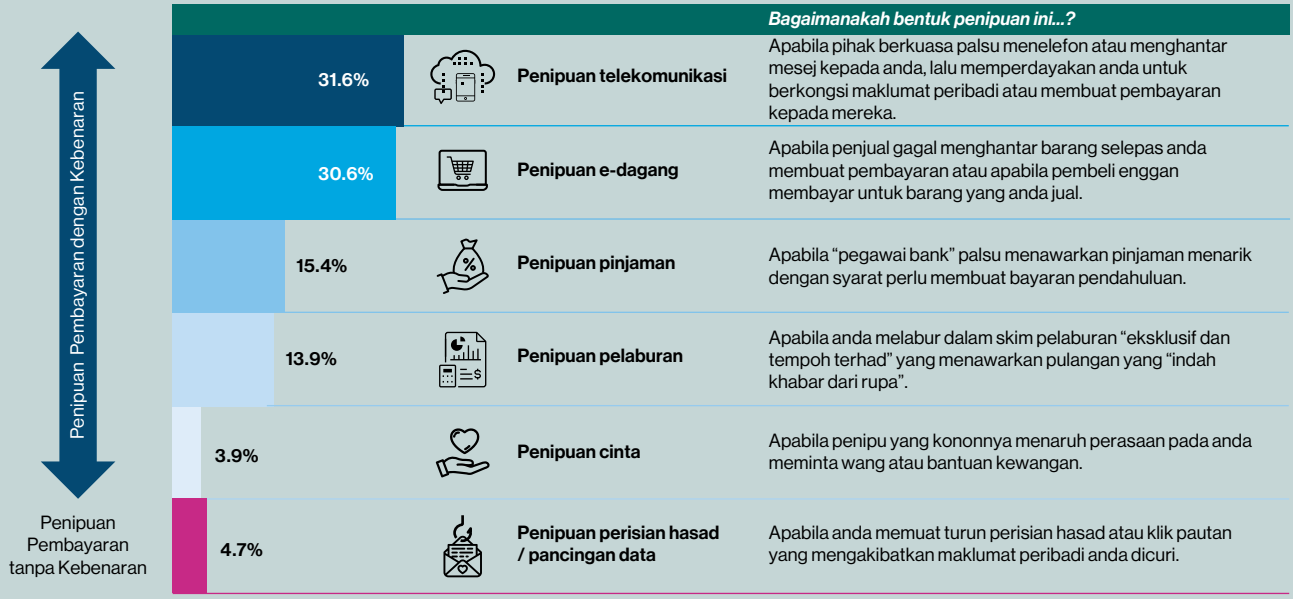
Kisah-kisah sebegini semakin biasa didengar, namun terdapat perbezaan utama antara dua situasi ini. Perbezaan ini terletak pada elemen persetujuan pelanggan yang membezakan antara dua jenis penipuan yang lazim, iaitu penipuan dengan kebenaran *(authorised fraud)* dan penipuan tanpa kebenaran *(unauthorised fraud)* (Gambar Rajah 1).

- Kisah Aishah menggambarkan cara penipuan dengan kebenaran berlaku. Mangsa diperdaya untuk memindahkan wang secara sedar kepada penipu dengan alasan palsu. Dalam situasi ini, penipu menggunakan taktik kejuruteraan sosial untuk mengeksploitasi emosi mangsa seperti perasaan tamak, takut atau cinta lalu menjadikan individu mudah tertipu.

- Sementara itu, Adam mengalami penipuan tanpa kebenaran yang melibatkan transaksi oleh penipu tanpa pengetahuan mangsa. Penipu menggunakan kaedah seperti perisian hasad (*malware*) dan pencurian maklumat (*phishing*) untuk mendapatkan data pengenalan peribadi *(personal credentials)* mangsa mereka. Sebaik sahaja data ini diperoleh, penipu melakukan transaksi tanpa pengetahuan mangsa.

Penipuan dalam talian, sama ada dengan kebenaran atau tanpa kebenaran, merupakan ancaman global yang menjejaskan individu dari semua peringkat umur dan latar belakang pendidikan serta turut menggugat perniagaan. Keadaan ini menimbulkan persoalan penting: bagaimana kita boleh mengukuhkan lagi pertahanan secara kolektif untuk memerangi penipuan dan mengurangkan mudaratnya supaya kisah Aishah dan Adam semakin lama semakin berkurang?

Gambar Rajah 1: Kes Penipuan Utama yang Dilaporkan kepada Polis Diraja Malaysia (PDRM)

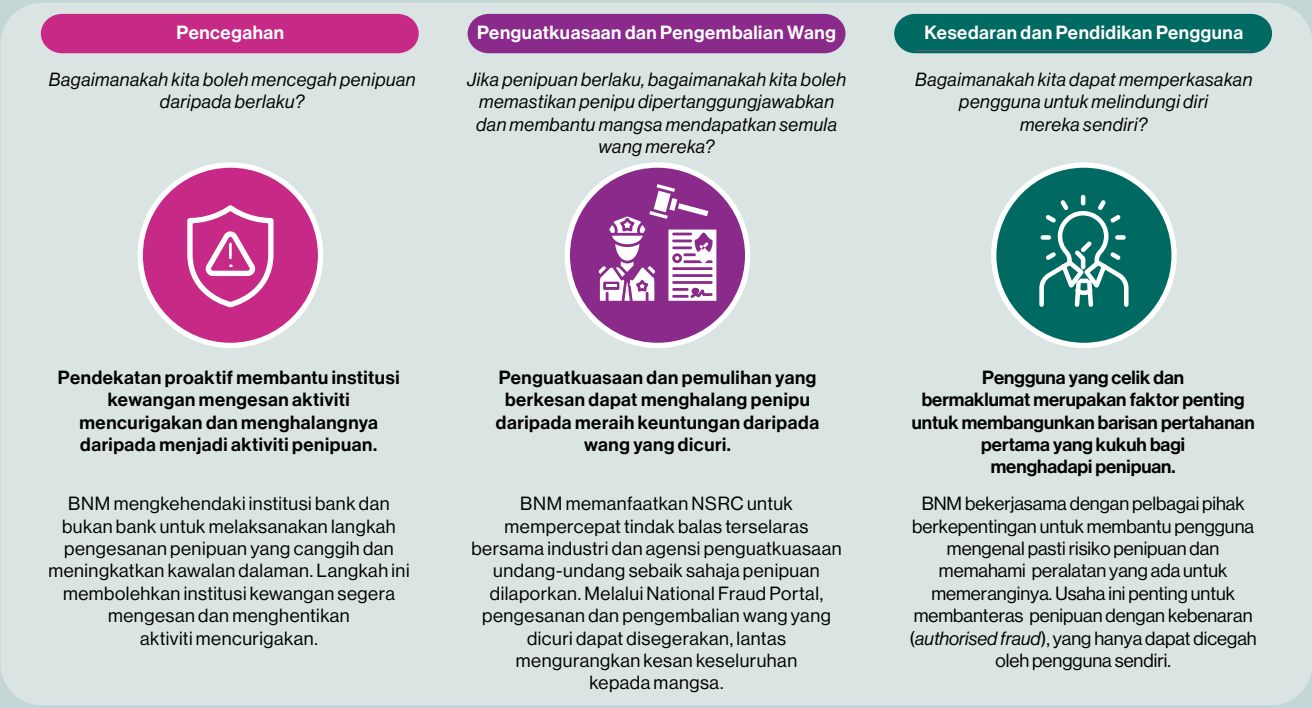


Sumber: Polis Diraja Malaysia (PDRM)

Pendekatan pelbagai cabang untuk memperkukuh daya tahan

Malaysia menyedari bahawa memerangi ancaman penipuan memerlukan pelbagai pendekatan. Pelbagai langkah yang meliputi aspek pencegahan, penguatkuasaan dan kesedaran amat penting untuk mewujudkan pertahanan yang teguh terhadap penipuan kewangan dalam talian (Gambar Rajah 2). Yang penting, langkah-langkah ini memerlukan kerjasama semua pihak bagi memastikan keberkesanannya.

Gambar Rajah 2: Memahami Strategi Antipenipuan Tiga Cabang BNM



Sumber: Bank Negara Malaysia

Malaysia telah meningkatkan usaha membanteras penipuan dalam talian. Sejak tahun 2022, usaha bersepadu telah diambil untuk memperkukuh kawalan keselamatan institusi kewangan bagi mencegah penipuan (Gambar Rajah 3).[1] Langkah-langkah pencegahan yang telah dilaksanakan oleh semua bank dan baru-baru ini diperluas kepada semua pengeluar wang elektronik utama telah membuahkan hasil yang positif. Pada tahun 2024, bilangan kes transaksi penipuan tanpa kebenaran yang melibatkan perisian hasad dan pencurian maklumat yang dilaporkan kepada BNM menurun sebanyak 52%. Dengan kawalan keselamatan yang dipertingkatkan ini, industri perbankan juga berjaya menghalang percubaan transaksi penipuan bernilai lebih daripada RM399 juta pada tahun 2024. Jumlah ini adalah lima kali lebih besar daripada jumlah kerugian sebenar akibat transaksi penipuan dalam talian yang dilaporkan kepada BNM.

Gambar Rajah 3: Langkah-Langkah Keselamatan yang Dilaksanakan oleh Institusi Kewangan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Dari aspek penguatkuasaan, National Fraud Portal (NFP)[2] telah mula beroperasi pada bulan April 2024 untuk menyokong operasi Pusat Respons Penipuan Kebangsaan (National Scam Response Centre, NSRC). NSRC bertindak sebagai pusat hubungan utama bagi mangsa penipuan untuk membuat laporan dengan pantas. Pegawai NSRC menggunakan NFP sebagai platform untuk mengesan aliran transaksi penipuan, berkongsi maklumat dalam kalangan institusi kewangan dan memantau tindakan intervensi yang diambil oleh institusi kewangan. NFP membolehkan masa yang diambil untuk mendapatkan maklumat lengkap mengenai aliran wang berkurang sebanyak 75% dan terdapat peningkatan sebanyak 41% dalam kes yang dilaporkan kepada PDRM untuk siasatan lanjut.[3]

Pengguna yang peka dan proaktif ialah senjata utama untuk membanteras penipuan

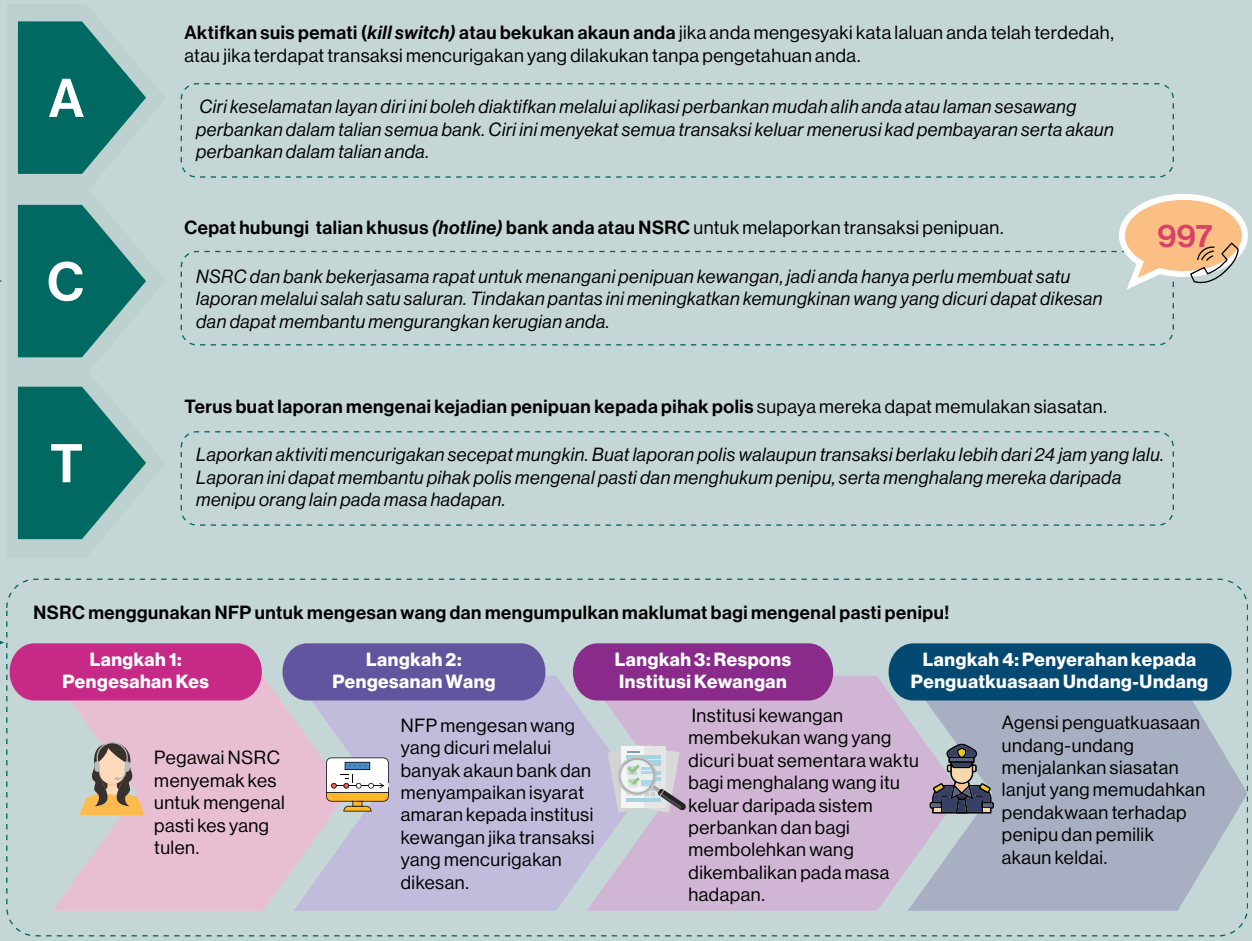
Di Malaysia, lebih 95% penipuan dalam talian berpunca daripada transaksi dengan kebenaran. Memandangkan corak penipuan dengan kebenaran boleh menyerupai transaksi tulen, institusi kewangan menghadapi cabaran yang ketara untuk mengenal pasti dan menyekat transaksi penipuan tanpa menimbulkan risiko yang mengganggu kelancaran fungsi sistem pembayaran. Sebaliknya, cara terbaik untuk mencegah transaksi ini daripada berlaku adalah dengan mendidik dan meningkatkan kesedaran pengguna tentang penipuan sedemikian. BNM, agensi kerajaan dan industri kewangan telah mempergiat usaha dalam hal ini. Kejayaan yang lebih besar bagi mengelakkan penipuan hanya boleh dicapai jika

[1] Rujuk Gambar Rajah 6 bertajuk "Pendekatan Tiga Penjuru untuk Membanteras Penipuan Kewangan" dalam Laporan Tahunan 2023 untuk maklumat lanjut tentang langkah-langkah pencegahan penipuan dalam strategi anti penipuan BNM (https://www.bnm.gov.my/documents/20124/12142010/ar2023_bm_ch1e.pdf).
[2] Rujuk Gambar Rajah 3 dalam bab "Mengekalkan Integriti Kewangan" Laporan Tahunan 2023 (Mengekalkan Integriti Kewangan).
[3] Rujuk bab "Mengekalkan Integriti Kewangan" dalam Laporan Tahunan 2024 untuk maklumat lanjut berkenaan hasil NFP. https://www.bnm.gov.my/bm_ar24ch1g

terpedaya dengan tawaran yang indah khabar dari rupa, mengambil perhatian terhadap amaran penipuan daripada rakan, keluarga dan bank, serta mengamalkan langkah-langkah keselamatan siber yang baik dengan tidak berkongsi kata laluan, maklumat pengenalan peribadi dan tidak menekan pautan yang mencurigakan.[4]

Namun begitu, jika pengguna masih menjadi mangsa penipuan, mereka perlu mengambil tindakan (ACTion) dengan segera (Gambar Rajah 4). Langkah ini akan membantu institusi kewangan dan agensi penguatkuasaan untuk bertindak balas dengan pantas dan mengurangkan kerugian selanjutnya. Hal ini juga dapat menyokong usaha mendakwa si pelaku.

Gambar Rajah 4: Tindakan (ACTion) Pantas oleh Pengguna Dapat Meminimumkan Kerugian Akibat Penipuan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Layanan adil untuk mangsa transaksi tanpa kebenaran

Sewajarnya, pengguna mengharapkan institusi kewangan untuk melindungi wang mereka. Pada masa yang sama, institusi kewangan juga bergantung pada pengguna untuk berwaspada dan berhati-hati supaya tidak menjadi mangsa penipuan. Oleh itu, institusi kewangan dan pengguna kedua-duanya memikul tanggungjawab bersama untuk memastikan akaun bank selamat. Selaras dengan tanggungjawab bersama ini, BNM telah mengeluarkan dasar tentang Memastikan Layanan Adil kepada Mangsa Transaksi e-Perbankan Tanpa Kebenaran kepada institusi perbankan pada tahun 2024. Gambar Rajah 5 memberikan tinjauan keseluruhan dasar tersebut yang bertujuan memastikan siasatan insiden penipuan tanpa kebenaran oleh institusi kewangan dan pampasan kepada mangsa adalah adil dan saksama. Mari kita teliti semula kes-kes yang melibatkan Aishah dan Adam.

[4] Berdasarkan Kaji Selidik Keupayaan dan Rangkuman Kewangan dari Sudut Permintaan yang dijalankan pada tahun 2024, sebanyak 15% responden sukarela berkongsi kata laluan perbankan mereka dengan kawan rapat, 61% responden tidak memberikan perhatian kepada ciri-ciri keselamatan laman sesawang perbankan yang mereka gunakan, manakala 80% tidak kerap menukar kata laluan mereka.



Dalam kes Adam, Adam dan banknya sama-sama bertanggungjawab kerana membenarkan penipuan berlaku. Adam sepatutnya mengesahkan pautan yang tertera adalah selamat sebelum menekan pautan tersebut. Manakala bank sepatutnya menghentikan sementara transaksi dan memaklumkan kepada Adam sebaik sahaja mereka mengesan beberapa pemindahan wang yang banyak dan berulang kali kepada individu pihak ketiga baharu yang dibuat pada lewat malam. Transaksi seperti ini jelas bukan transaksi perbankan yang biasa Adam lakukan. Oleh itu, bank mesti mempertimbangkan kegagalan kedua-dua pihak untuk mengambil langkah yang sewajarnya bagi mencegah penipuan ini dalam menentukan pampasan kepada Adam.



Sementara itu, dalam kes Aishah yang secara sukarela memindahkan wang kerana tertarik dengan pulangan pelaburan yang tinggi, sebarang pemulangan wang yang dicuri akan bergantung pada tindakan (ACTion) segera yang diambil oleh Aishah. Memperkasakan pelanggan melalui pendidikan kewangan merupakan langkah terbaik untuk mengurangkan penipuan sedemikian.

Kepekaan terhadap tanda-tanda amaran sebelum memindahkan wang mampu menyelamatkan pengguna daripada kehilangan wang hasil titik peluh mereka. Patuhi amaran institusi kewangan mengenai kemungkinan penipuan untuk mengelak daripada menjadi mangsa. Pendidikan kewangan dan kesedaran yang berterusan boleh memperkasakan pengguna untuk kekal berwaspada dan melindungi diri mereka daripada penipuan, terutamanya dalam kes seperti Aishah.

Gambar Rajah 5: Gambaran Keseluruhan Keperluan Terhadap Institusi Kewangan



Sumber: Bank Negara Malaysia

Langkah Selanjutnya

Memerangi penipuan dalam talian merupakan cabaran berterusan dan memerlukan pendekatan seluruh negara. Dalam usaha ini, BNM komited untuk sentiasa menambah baik strategi dengan memastikan institusi kewangan melaksanakan langkah-langkah pencegahan penipuan yang mantap, meningkatkan kecekapan dan keberkesanan proses penyiasatan dan penguatkuasaan, serta meningkatkan kesedaran dan perlindungan pengguna.

Pihak industri sudah pun mengambil pelbagai langkah untuk mempertingkatkan usaha semasa. Langkah ini termasuk mengkaji kaedah untuk terus mengukuhkan lagi pencegahan penipuan dan penguatkuasaan melalui penggunaan teknologi dan perkongsian maklumat yang lebih mantap.

Sebagai pengguna, setiap daripada kita memainkan peranan penting dalam membanteras penipuan. Sebagai barisan pertahanan pertama, pengguna boleh membantu mencegah penipuan dan menyumbang ke arah ekosistem pembayaran digital yang lebih selamat dengan kekal berwaspada dan proaktif. Hanya dengan kerjasama ini, barulah kita boleh meningkatkan daya tahan terhadap ancaman penipuan kewangan ini.