2013

SISTEM PEMBAYARAN DAN PENYELESAIAN

141 Menggalakan Kestabilan Sistem Pembayaran dan Penyelesaian

145 Perkembangan Penting dalam Sistem Pembayaran

149 Melangkah Kehadapan

150 *Rencana: Mempercepatkan Peralihan kepada Pembayaran Secara Elektronik*

Pada tahun 2013, Bank terus memberikan tumpuan pada usaha memastikan kestabilan dan daya tahan infrastruktur pembayaran negara, di samping mempertingkat kecekapan dan keberkesanan kos sistem pembayaran utama. Usaha ini disokong oleh peruntukan kuasa pengawalseliaan yang lebih besar kepada Bank menerusi penggubalan Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (Financial Services Act 2013) dan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (Islamic Financial Services Act 2013), terutamanya berhubung dengan pengawasan terhadap sistem pembayaran utama yang menimbulkan risiko yang ketara serta kepastian undang-undang yang diberikan terhadap kebolehkuatkuasaan standard yang ditentukan bagi menggalakkan keselamatan, integriti, kecekapan dan kebolehpercayaan sistem pembayaran utama dan instrumen pembayaran yang ditetapkan.

Aktiviti penyeliaan kekal tertumpu pada penilaian risiko bersifat awalan dan ujian tekanan untuk mengesan kelemahan, serta usaha untuk memastikan penyedia perkhidmatan sistem pembayaran utama dapat bertindak balas terhadap penampilan risiko baharu dan menghalang berlakunya gangguan besar

Sepanjang tahun tersebut, inisiatif pengawalseliaan terus tertumpu pada usaha menggalakkan amalan pengurusan risiko yang baik dan mengekalkan daya tahan operasi infrastruktur sistem pembayaran utama negara. Hal yang demikian sangat penting memandangkan jangkaan peningkatan jumlah pembayaran secara elektronik (e-pembayaran) ekoran inisiatif yang dipergiat untuk mempercepat peralihan kepada e-pembayaran. Pada masa yang sama, terdapat rejim pengawalseliaan yang seimbang bagi menggalakkan inovasi dalam pasaran tanpa menjejaskan kestabilan kewangan dan keyakinan orang ramai. Aktiviti penyeliaan kekal tertumpu pada penilaian risiko bersifat awalan (pre-emptive) dan ujian tekanan untuk mengesan kelemahan, serta usaha untuk memastikan penyedia perkhidmatan sistem pembayaran utama dapat bertindak balas terhadap penampilan risiko baharu dan menghalang berlakunya gangguan besar.

MENGGALAKKAN KESTABILAN SISTEM PEMBAYARAN DAN PENYELESAIAN

Pengawasan terhadap RENTAS

Sistem Pemindahan Dana dan Sekuriti Secara Elektronik Masa Nyata (Real-time Electronic Transfer of Funds and Securities System, RENTAS) ialah sistem pembayaran negara yang bertanggungjawab menyelesaikan pembayaran bernilai tinggi antara bank dan urus niaga sekuriti. Pada tahun 2013, RENTAS menyelesaikan sebanyak 4 juta urus niaga bernilai RM46.4 trilion, iaitu 47.2 kali keluaran dalam negeri kasar (KDNK) Malaysia (Rajah 5.1), berbanding dengan 3.6 juta urus niaga berjumlah RM46.2 trilion pada tahun 2012. Jumlah nilai urus niaga pasaran wang, yang merangkumi sebahagian besar urus niaga yang dijalankan dalam RENTAS, meningkat pada tahun 2013 apabila Bank menyerap lebih banyak mudah tunai

Rajah 5.1

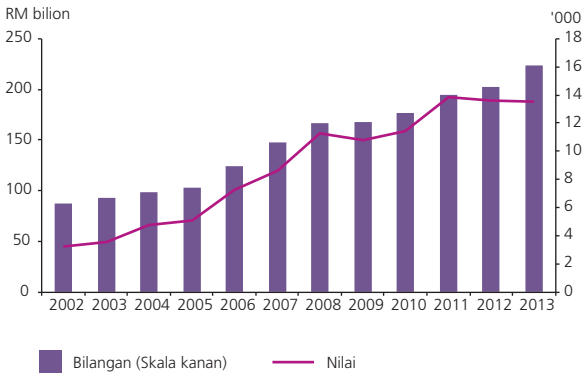
RENTAS: Pusing Ganti Urus Niaga kepada KDNK



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 5.2

RENTAS: Purata Harian Mengikut Nilai dan Bilangan



Sumber: Bank Negara Malaysia

dalam jangka masa yang lebih pendek melalui peminjaman langsung disebabkan oleh turun naik aliran modal yang lebih tinggi berikutan kebimbangan terhadap rancangan untuk mengecilkan program pelonggaran kuantitatif (quantitative easing) oleh Federal Reserve Amerika Syarikat. Penyelesaian pertukaran asing dan urus niaga sekuriti menyusut sedikit daripada RM4 trilion pada tahun 2012 kepada RM3.8 trilion pada tahun 2013 disebabkan ketidakpastian dalam pasaran global.

Purata 16,061 urus niaga bernilai RM188 bilion diselesaikan melalui sistem tersebut setiap hari (Rajah 5.2) berbanding dengan 14,648 urus niaga bernilai RM188.4 bilion pada tahun 2012. Jumlah urus niaga RENTAS terus meningkat, didorong oleh urus niaga lebih tinggi oleh pihak ketiga, daripada purata 2.2 juta sepanjang lima tahun lepas kepada 3 juta pada tahun 2013, terutamanya pembayaran oleh Kerajaan yang meningkat sebanyak 86% pada tahun 2013 berikutan peralihan kepada RENTAS bagi pembayaran bernilai RM50,000 dan ke atas. Pembayaran oleh individu dan syarikat juga telah meningkat pada kadar purata 11.9% sepanjang empat tahun lepas, mencerminkan penggunaan e-pembayaran yang lebih meluas.

RENTAS mengekalkan 100% ketersediaan sistem sepanjang tahun 2013. Walau bagaimanapun, terdapat sepuluh kejadian yang berlaku sepanjang tahun tersebut berbanding dengan dua kejadian pada tahun 2012 yang menyebabkan kelewatan dalam penyelesaian urus niaga GIRO Antara Bank (Interbank GIRO, IBG) dan cek, dengan beberapa kejadian menyebabkan pelanjutan waktu tutup. Kejadian ini disebabkan oleh masalah teknikal seperti ralat sambungan antara sistem dalaman peserta atau terminal RENTAS dengan pelayan RENTAS, atau baki yang tidak mencukupi dalam akaun peserta. Biasanya, peserta akan diberikan kemudahan kredit intrahari (intraday credit facility, ICF) bercagar tanpa faedah jika dana tidak mencukupi. Walau bagaimanapun, terdapat empat kejadian melibatkan peserta yang mengalami kekurangan dana selepas tempoh pemberian ICF tamat. Dalam semua kejadian itu, pengaturan kontingensi sedia ada terbukti berkesan dan secara purata, masalah diselesaikan dalam masa sejam, sekali gus menghalang kejadian tersebut daripada bertambah buruk hingga menjadi gangguan besar atau menyebabkan kesulitan kepada pelanggan.

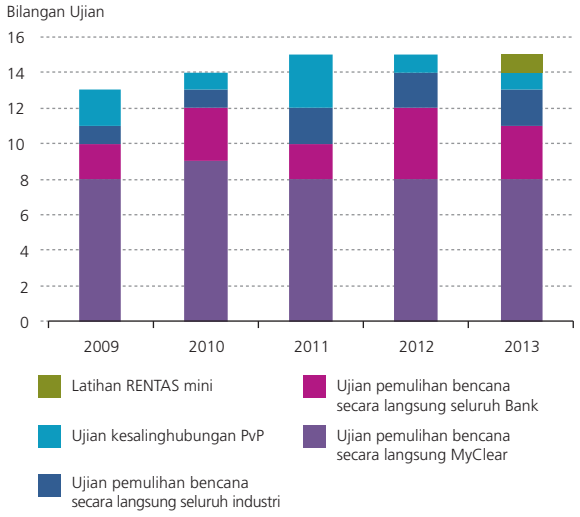
RENTAS mengekalkan 100% ketersediaan sistem sepanjang tahun 2013

Sebagai sistem pembayaran yang penting dari segi sistemik, penekanan diberikan untuk memastikan RENTAS terus berfungsi dengan berkesan dan cekap. Sepanjang tahun 2013, kadar penggunaan setiap satu daripada dua pelayan RENTAS tidak melebihi nilai ambang maksimum sebanyak 50%, menunjukkan bahawa keupayaan sistem masih mencukupi. Nilai ambang penggunaan ditetapkan sebanyak 50% untuk memastikan sekiranya satu pelayan tidak berfungsi, operasi RENTAS tidak akan terjejas kerana pemprosesan boleh diambil alih oleh pelayan lain dengan lancar. Latihan ujian tekanan juga dijalankan dengan mensimulasikan penyelesaian jumlah harian yang luar biasa sebanyak 38,000 urus niaga bagi mengenal pasti kekurangan dan kelemahan sistem serta daya pemprosesan urus niaga maksimum yang boleh dikendalikan sebelum prestasi sistem terjejas. Hasil ujian menunjukkan tahap daya tahan yang tinggi apabila RENTAS boleh memproses urus niaga ini dengan daya pemprosesan sebanyak 2,600 urus niaga setiap 10 minit, iaitu kira-kira empat kali daya pemprosesan harian biasa tanpa sebarang penurunan dari segi prestasi.

Pada tahun 2013, dua ujian pemulihan bencana (disaster recovery, DR) seluruh industri secara langsung dijalankan terhadap RENTAS dan

Rajah 5.3

Kekerapan dan Jenis Ujian Pemulihan Bencana untuk RENTAS



Sumber: Bank Negara Malaysia

Sistem Penjelasan Informasi Cek Kebangsaan Secara Elektronik (National Electronic Cheque Information Clearing System, eSPICK) bagi menilai keupayaan pengaturan kesinambungan perniagaan untuk meminimumkan gangguan jika berlaku kejadian semasa operasi atau kegagalan operasi (Rajah 5.3). Ujian langsung DR mencakupi ujian bagi sambungan antara pelayan pengeluaran dan pelayan sokongan peserta sistem pembayaran dengan pelayan sokongan Bank. Selain itu, latihan tahunan pertama bagi pengaturan kesinambungan perniagaan yang menggunakan sistem RENTAS yang berasingan tetapi berskala lebih kecil telah dijalankan. Tujuannya adalah untuk membiasakan peserta dengan proses operasi dan memastikan sistem kontingensi berfungsi dengan lancar. Peserta dikehendaki mengkaji semula latihan kesinambungan perniagaan mereka setiap tahun untuk mengenal pasti sebarang kelemahan dalam pengaturan kontingensi, dan memastikan langkah segera diambil bagi menangani kelemahan tersebut. Keperluan ini dikuatkuasakan pada bulan Oktober 2013 dan penilaian bebas tahunan bagi tahun 2013 dijangka selesai menjelang Mac 2014.

Semasa pelaksanaan Program Penilaian Sektor Kewangan (Financial Sector Assessment Program, FSAP) pada tahun 2012, Malaysia dinilai sebagai telah `mematuhi´ semua Prinsip untuk Infrastruktur Pasaran Kewangan (Principles for Financial Market Infrastructures, PFMI) yang terpakai berhubung dengan sistem RENTAS. Sejak itu, Bank terus melaksanakan langkah untuk meningkatkan lagi daya tahan dan mengukuhkan pelbagai aspek proses pengurusan risiko pada tahun 2013. Antaranya termasuk menguji kebolehalihan pegangan pelanggan dalam RENTAS bagi memastikan sekuriti pelanggan boleh dipindahkan dengan lancar susulan penggabungan, pemerolehan, ketaksolvenan atau kegagalan mana-mana peserta RENTAS. Ujian simulasi pertama, yang dijalankan pada Ogos 2013, terbukti berjaya membolehkan pemindahan sekuriti daripada akaun peserta tak solven kepada akaun peserta lain. Bank juga terus mengukuhkan kerjasamanya dengan Suruhanjaya Sekuriti, terutamanya dalam pertukaran maklumat tentang RENTAS dan rumah penjelasan (clearing houses) yang berada dalam skop Suruhanjaya Sekuriti, bagi memastikan pengawasan pengawalseliaan terhadap entiti yang berkaitan ini adalah menyeluruh dan berkesan.

Pengawasan Pembayaran Runcit

eSPICK dan sistem pembayaran runcit utama

eSPICK berfungsi dengan lancar sepanjang tahun, kecuali kejadian gangguan rangkaian yang berlaku pada bulan Ogos 2013. Dengan pengaktifan pengaturan kesinambungan perniagaan yang sudah mantap, pemprosesan eSPICK disambung semula dengan usaha terselaras oleh Malaysian Electronic Clearing Corporation Sdn. Bhd. (MyClear) dan institusi perbankan bagi memastikan dana yang dijelaskan dikreditkan ke dalam akaun benefisiari tepat pada masanya. Penilaian yang teliti dijalankan terhadap punca kejadian tersebut dan prosedur operasi dikukuhkan lagi bagi mengurangkan risiko berlakunya gangguan yang serupa pada masa hadapan.

Daya tahan dan kebolehpercayaan sistem pembayaran runcit utama seperti IBG, Bursa Pemprosesan Kewangan (Financial Process Exchange, FPX), sistem kad debit domestik serta Mesin Juruwang Automatik (automated teller machine, ATM), adalah penting untuk mengekalkan keyakinan orang ramai terhadap sistem ini dan menyokong jumlah urus niaga e-pembayaran yang semakin meningkat pada masa hadapan. Pada tahun 2013, dua ujian langsung DR dijalankan terhadap semua perkhidmatan pembayaran runcit untuk menilai ketersediaan aplikasi perkhidmatan jika berlaku

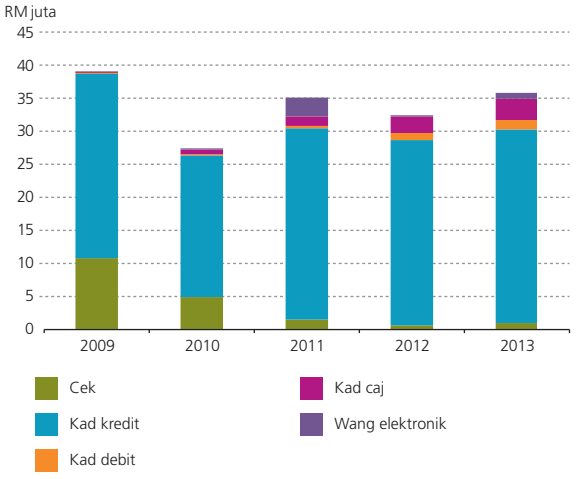
bencana di pusat data utama. Ujian tekanan juga dijalankan terhadap sistem IBG untuk menilai sama ada keupayaan sistem semasa dapat menangani jumlah urus niaga yang dijangka meningkat berikutan pengurangan fi untuk urus niaga IBG melalui perbankan Internet dan perbankan mudah alih mulai bulan Mei 2013. Ujian tersebut dijalankan dengan mensimulasikan penyelesaian jumlah harian yang luar biasa sebanyak 2.1 juta, iaitu tiga kali jumlah kemuncak purata harian. Keputusan menunjukkan bahawa sistem IBG berupaya mengurus peningkatan yang mendadak itu tanpa sebarang penurunan prestasi. Ujian tekanan yang sama akan dijalankan terhadap sistem pembayaran runcit utama yang lain, seperti Rangkaian ATM Perkongsian yang dikendalikan oleh Malaysian Electronic Payment System Sdn. Bhd. (MEPS), kerana Bank akan menggalakkan penggunaan perkhidmatan pemindahan dana melalui ATM bagi memberikan lebih banyak akses kepada orang ramai untuk menjalankan urus niaga e-pembayaran. Selain meningkatkan kebolehpercayaan operasi, Bank juga akan mengambil langkah untuk memastikan peraturan operasi, keperluan kehematan dan prosedur penyelesaian terus berkesan untuk menangani dan mengurangkan pendedahan sistem pembayaran kepada risiko penyelesaian, kredit dan mudah tunai.

Penipuan pembayaran

Kejadian penipuan yang berkaitan dengan penggunaan kad pembayaran, wang elektronik dan cek kekal rendah, mencakupi kurang 0.006% daripada jumlah dan nilai keseluruhan urus niaga pembayaran runcit pada tahun 2013. Penipuan kad kredit masih merupakan bentuk penipuan pembayaran yang paling lazim, dengan kerugian berjumlah RM29.4 juta atau kerugian purata sebanyak 0.03% pada 2013 (Rajah 5.4). Urus niaga Internet yang tidak sah masih merupakan jenis penipuan yang paling banyak berlaku (Rajah 5.5). Walau bagaimanapun, daripada kira-kira 88% kes penipuan ini, pemegang dan pengeluar kad Malaysia tidak mengalami apa-apa kerugian kewangan kerana urus niaga penipuan tersebut melibatkan urus niaga kad untuk pembayaran dalam talian yang amaunnya boleh diperoleh semula daripada pemeroleh asing yang belum lagi melaksanakan kaedah pengesahan yang mantap. Di bawah peraturan ahli skim kad pembayaran, kerugian akan ditanggung oleh pihak yang mempunyai keselamatan yang paling lemah atau yang belum melaksanakan ciri keselamatan

Rajah 5.4

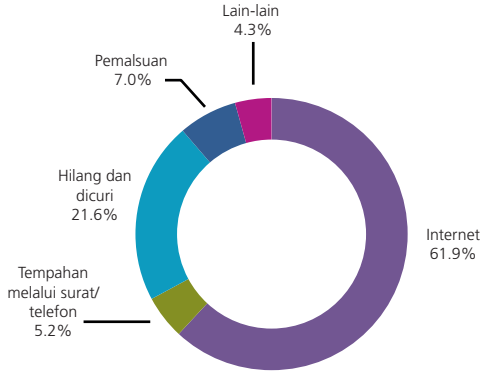
Kerugian Penipuan Mengikut Jenis Instrumen



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 5.5

Penipuan Kad Kredit Mengikut Jenis, % Bahagian daripada Kerugian



Sumber: Bank Negara Malaysia

yang disarankan. Malaysia telah melaksanakan kaedah pengesahan yang mantap sejak 1 April 2012. Di samping itu, walaupun kerugian akibat penipuan yang melibatkan kad caj meningkat kepada RM3.4 juta pada tahun 2013 (2012: RM2.5 juta), kira-kira 92% daripada kerugian tersebut, yang merupakan penipuan berasaskan Internet, ditanggung oleh entiti asing. Daripada jumlah kerugian akibat penipuan pembayaran sebanyak RM35.8 juta pada tahun 2013, amaun yang ditanggung oleh pengguna ialah RM3.3 juta atau 9.3% daripada jumlah kerugian akibat penipuan, yang disebabkan terutamanya oleh kegagalan pemegang kad untuk

melaporkan urus niaga penipuan dengan segera setelah menerima pemberitahuan urus niaga.

Pada 19 April 2013, MasterCard melaksanakan program peralihan liabiliti global untuk urus niaga ATM Maestro, yang meletakkan liabiliti bagi penipuan pengeluaran ATM kepada pihak yang belum lagi mematuhi Europay-MasterCard-Visa (EMV). Oleh sebab pelaksanaan EMV dalam ATM di Malaysia hanya akan selesai menjelang 1 Januari 2015, pemeroleh ATM telah menanggung kos penipuan urus niaga ATM yang melibatkan penipuan yang dilakukan dengan menggunakan kad Maestro asing, iaitu pada purata berjumlah RM0.1 juta sebulan. Walau bagaimanapun, kerugian ini telah semakin berkurang berikutan penambahbaikan yang dilakukan terhadap amalan pengurusan risiko pemeroleh ATM domestik.

Mata wang maya

Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, inovasi dalam kaedah pembayaran berasaskan Internet serta kemunculan mata wang maya telah menjadi semakin ketara, antaranya ada yang telah memperoleh kemasyhuran pada peringkat global. Contohnya ialah Bitcoin, skim mata wang maya yang tidak dikeluarkan atau dikawal oleh mana-mana pihak berkuasa pusat, dan penggunanya dibenarkan untuk mengekalkan kerahsiaan pengenalan dirinya pada tahap yang tinggi. Penggunaan Bitcoin telah dipantau dengan rapi oleh pengawal selia di seluruh dunia disebabkan risiko sedia ada, seperti kemungkinan mata wang maya ini digunakan untuk pengubahan wang haram dan aktiviti jenayah lain.

Di Malaysia, penggunaan mata wang maya adalah sangat rendah, iaitu hanya dua peniaga menerima Bitcoin untuk pembayaran dan dianggarkan terdapat 300 orang pengguna Bitcoin. Walaupun begitu, Bank menyiarkan kenyataan peringatan di laman sesawangnya pada 3 Januari 2014 untuk memaparkan risiko penggunaan mata wang maya dan mengingatkan orang ramai bahawa operasi Bitcoin tidak dikawal selia oleh Bank atau mana-mana pihak berkuasa lain.

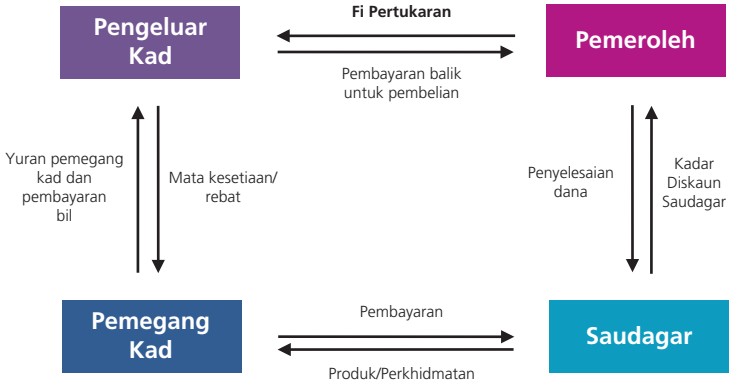
PERKEMBANGAN PENTING DALAM SISTEM PEMBAYARAN

Fi Pertukaran

Sejak beberapa tahun yang lepas, persoalan tentang fi pertukaran untuk urus niaga pembayaran berasaskan kad telah menarik perhatian ramai dan mencetuskan banyak perdebatan di seluruh dunia. Gambar rajah 5.1 menunjukkan urus niaga kad pembayaran biasa yang melibatkan empat pihak – peniaga, pemegang kad, pengeluar (pihak yang mengeluarkan kad pembayaran kepada pemegang kad, seperti bank), dan pemeroleh (pihak yang memasang atur terminal semasa jualan (point-of-sale, POS) dan menerima pembayaran kad bagi pihak peniaga). Fi pertukaran ialah fi yang biasanya dibayar oleh pemeroleh kepada pengeluar kad untuk menampung kos yang ditanggung bagi memudahkan urus niaga (contohnya, kos pengesahan, penjelasan dan penyelesaian, langkah keselamatan, pendanaan dan sebagainya). Fi pertukaran ditentukan oleh skim kad pembayaran dan membentuk

Gambar Rajah 5.1

Rangkaian Kad Pembayaran Empat Pihak



Sumber: Bank Negara Malaysia

sebahagian besar daripada kadar diskaun peniaga (merchant discount rate, MDR) yang dibayar oleh peniaga kepada pemeroleh.

Skim kad pembayaran seringkali bersaing untuk bahagian pasaran dengan meningkatkan fi pertukaran bagi menarik pengeluar menerusi pendapatan fi pertukaran yang lebih tinggi untuk mengeluarkan jenama kad pembayaran yang tertentu dan bukannya jenama kad pembayaran yang lain. Tindakan ini membolehkan pengeluar, yang juga tertakluk pada tekanan persaingan, untuk menambah manfaat yang ditawarkan kepada pemegang kad seperti mata kesetiaan yang lebih tinggi atau pemberian rebat kepada pemegang kad. Jika tidak dikawal, ini boleh membawa kepada siri kenaikan fi pertukaran, yang seterusnya akan meningkatkan MDR yang dibayar oleh peniaga, yang akhirnya mungkin akan memindahkan kos yang lebih tinggi itu kepada pengguna dengan menaikkan harga barangan dan perkhidmatan. Satu lagi trend yang biasa dilihat ialah peralihan daripada struktur fi pertukaran mendatar, dengan kadar fi pertukaran yang sama yang perlu dibayar tanpa mengira jenis kad, kepada struktur terbeza yang kadar fi pertukaran dikenakan lebih tinggi untuk kad premium seperti kad berlabel `Platinum´ ke atas. Trend ini akan menyebabkan lebih banyak kad premium dikeluarkan kerana pengeluar berusaha untuk memaksimumkan pendapatan fi pertukaran, lantas meningkatkan lagi kos yang ditanggung oleh peniaga dan pengguna.

Perkembangan ini, yang sebahagiannya telah berlaku di Malaysia, memaparkan bahawa risiko persaingan yang tidak dikawal dan keperluan tindakan pengawalseliaan yang wajar bagi memastikan industri kad pembayaran berkembang secara teratur. Sebagai langkah awalan untuk mencegah kenaikan fi pertukaran secara sewenang-wenangnya dan tanpa had yang boleh menjejaskan manfaat daripada perpindahan kepada e-pembayaran, Bank pada masa ini sedang membuat penilaian terperinci tentang bagaimana fi pertukaran di Malaysia ditentukan oleh skim kad pembayaran. Penilaian ini akan menjadi panduan untuk pembangunan rangka kerja yang sesuai untuk mengawal selia proses penetapan fi pertukaran domestik. Di Australia, fi pertukaran untuk urus niaga kad kredit dan kad debit sudah pun tertakluk kepada pengawalan, manakala di Amerika Syarikat, fi pertukaran menjadi subjek tuntutan mahkamah antitrust, dan undang-undang telah diluluskan untuk mengawal selia fi pertukaran untuk kad debit. Suruhanjaya Eropah juga telah mengemukakan usul untuk mengawal selia fi pertukaran kad debit dan kad kredit di Kesatuan Eropah. Walaupun langkah pengawalan telah menghentikan kenaikan fi pertukaran secara sewenang-wenangnya dan menyumbang kepada MDR yang lebih rendah kepada peniaga, pengalaman di negara lain juga menunjukkan kemungkinan wujudnya akibat yang tidak disengajakan seperti pengurangan manfaat kepada pemegang kad daripada bank dan kenaikan fi tahunan kerana bank berusaha untuk mendapatkan kembali pendapatan fi pertukaran yang tidak diperolehnya. Dalam usaha membangunkan rangka kerja untuk mengawal selia penetapan fi pertukaran domestik, Bank juga akan mengambil kira akibat yang tidak disengajakan tersebut dan membangunkan parameter yang akan menggalakkan pertumbuhan dan pembangunan yang teratur dalam industri kad pembayaran, dan pada masa yang sama memastikan semua pihak yang terlibat – peniaga, pemegang kad, pengeluar dan pemeroleh – memperoleh manfaat yang sama.

Pembayaran Secara Elektronik

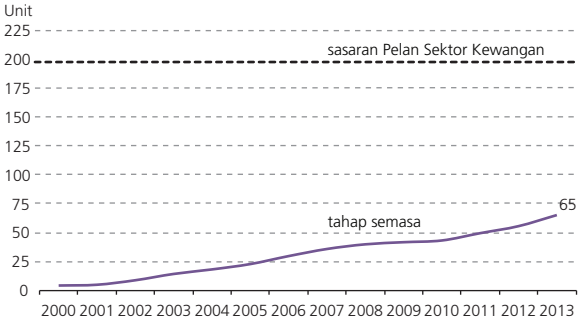
Sejak beberapa tahun yang lepas, Bank telah melaksanakan pelbagai usaha untuk menggalakkan penggunaan e-pembayaran sebagai cara meningkatkan kecekapan, produktiviti dan daya saing ekonomi. Sasaran yang nyata untuk mencapai penggunaan e-pembayaran yang meluas telah ditetapkan oleh Bank (Jadual 5.1) dalam Pelan Sektor Kewangan 2011 – 2020. Pencapaian sasaran ini memerlukan langkah yang inovatif dan usaha industri yang terselaras.

Bank telah menggunakan pendekatan serampang tiga mata yang memberikan tumpuan pada usaha menangani halangan struktur, menambah baik infrastruktur sokongan dan menggalakkan perubahan tingkah laku

Untuk mencapai tujuan ini, Bank telah menggunakan pendekatan serampang tiga mata yang memberikan tumpuan pada usaha menangani halangan struktur, menambah

Rajah 5.6

Urus Niaga E-Pembayaran Per Kapita



Sumber: Bank Negara Malaysia

baik infrastruktur sokongan dan menggalakkan perubahan tingkah laku. Pendekatan ini dibincangkan secara terperinci dalam artikel `Mempercepat Peralihan kepada Pembayaran Secara Elektronik´.

Trend pembayaran

Pada tahun 2013, jumlah urus niaga e-pembayaran terus meningkat pada kadar 18.8% kepada sejumlah 1.9 bilion urus niaga bernilai RM16.2 trilion. Peningkatan dalam bilangan urus niaga disebabkan terutamanya oleh penggunaan kad pembayaran, wang elektronik dan perkhidmatan perbankan Internet yang lebih tinggi. Berdasarkan per kapita, bilangan urus niaga e-pembayaran meningkat daripada 55 urus niaga pada tahun 2012 kepada 65 urus niaga pada tahun 2013, dengan inisiatif yang sedang dilaksanakan dijangka terus memajukan penggunaan e-pembayaran ke arah mencapai sasaran 200 urus niaga per kapita pada tahun 2020 (Rajah 5.6).

Perbelanjaan runcit menggunakan kad pembayaran meningkat sebanyak 7.4% kepada 392.6 juta urus niaga pada tahun 2013 (2012: 5.7%).

Walaupun kad kredit terus kekal sebagai kad pembayaran pilihan dengan bahagian sebanyak 86.4% daripada jumlah urus niaga, penggunaan kad debit meningkat dengan ketara sebanyak 36.9% kepada hampir 50 juta urus niaga pada tahun 2013 (Rajah 5.7). Kad debit juga semakin kerap digunakan untuk membuat pembayaran (Rajah 5.8), selaras dengan usaha untuk menggalakkan penggunaan kad debit sebagai instrumen pembayaran.

Berdasarkan per kapita, bilangan urus niaga e-pembayaran meningkat daripada 55 urus niaga pada tahun 2012 kepada 65 urus niaga pada tahun 2013, dengan inisiatif yang sedang dilaksanakan dijangka terus memajukan penggunaan e-pembayaran ke arah mencapai sasaran 200 urus niaga per kapita pada tahun 2020

Bilangan urus niaga wang elektronik melebihi 1 bilion buat kali pertama pada tahun 2013, mencerminkan pertumbuhan sebanyak 13.6% dan 17.5% dari segi jumlah dan nilai. Pertumbuhan terus dipacu oleh penggunaan kad Touch ‘n Go (TnG) dan Paypal yang semakin meningkat, iaitu skim wang elektronik utama dalam industri wang elektronik berasaskan kad dan rangkaian.

Penggunaan saluran elektronik (e-saluran) juga meningkat dengan lebih 350 juta urus niaga kewangan bernilai RM3.6 trilion pada

Jadual 5.1

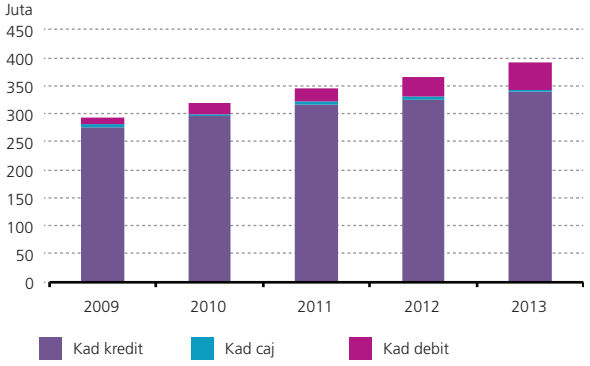
Kemajuan Pencapaian Sasaran yang Digariskan dalam Pelan Sektor Kewangan 2011-2020

Penunjuk Prestasi Utama	2012	2013	Sasaran menjelang tahun 2020
1. Urus niaga e-pembayaran per kapita	55	65	200
2. Urus niaga kad debit per kapita	1.2	1.7	30
3. Bilangan terminal Pindahan Dana Elektronik Semasa Jualan (EFTPOS) bagi setiap 1,000 penduduk	9.2	9.5	25
4. Bilangan cek yang dikeluarkan	204 juta	197 juta	100 juta

Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 5.7

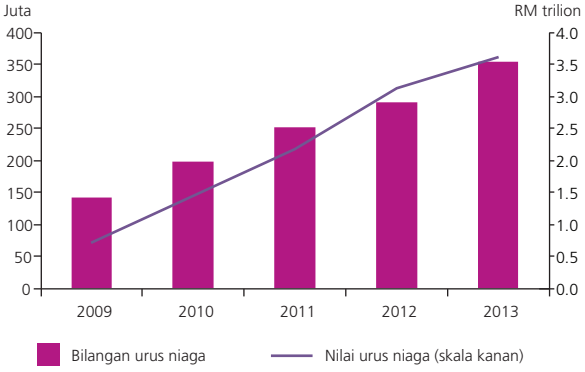
Perbelanjaan Kad Pembayaran Mengikut Jenis Kad (Bilangan Urus Niaga)



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 5.9

Penggunaan Saluran Elektronik



Sumber: Bank Negara Malaysia

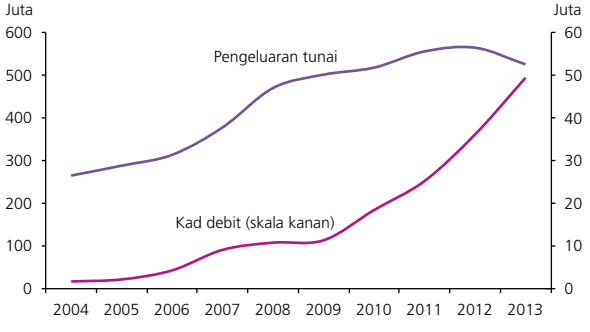
tahun 2013 berbanding dengan 290 juta urus niaga bernilai RM3.1 trilion pada tahun 2012 (Rajah 5.9). Perbankan Internet terus mencatat kadar pertumbuhan dua angka, dan masih kekal sebagai e-saluran yang paling popular, masing-masing merangkumi 76.1% dan 95.4% daripada keseluruhan jumlah dan nilai urus niaga (Rajah 5.10). Meskipun bilangan pelanggan perbankan Internet meningkat kepada 15.6 juta pada akhir tahun 2013 daripada 13.7 juta pada akhir tahun 2012, pengguna aktif hanya mencakupi 44% daripada jumlah pelanggan, menunjukkan bahawa terdapat ruang untuk pertumbuhan dalam bidang ini.

Bilangan urus niaga cek berkurang pada kadar yang lebih cepat, iaitu 3.3% pada tahun 2013 berbanding dengan tahun sebelumnya (2012: -0.5%).

Penggunaan cek sebagai sebahagian daripada jumlah pembayaran bukan tunai juga mencatat kemerosotan yang ketara dari segi jumlah dan nilai, masing-masing kepada 9% dan 11% (2007: 18% dan 21%). Meskipun demikian, jumlah cek yang dikeluarkan tetap besar, iaitu hampir 200 juta keping, atau 6.6 keping per kapita. Bagi mencapai sasaran hanya 100 juta cek menjelang tahun 2020, penggunaan perlu berkurang pada kadar yang lebih cepat, iaitu 9.2% setahun dalam tempoh tujuh tahun akan datang (Rajah 5.11), iaitu keadaan yang sama juga dapat dilihat di negara lain. Berdasarkan Laporan Pembayaran Dunia 2013, penggunaan cek di negara Asia-Pasifik yang maju, seperti Jepun, Singapura, Australia dan Korea Selatan, berkurang pada kadar tahunan purata 10% antara tahun 2010 hingga 2012.

Rajah 5.8

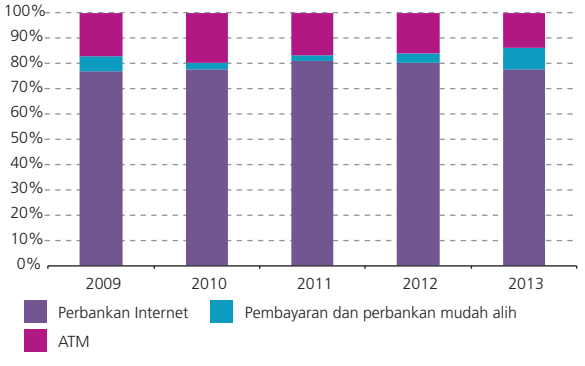
Bilangan Urus Niaga Kad Debit dan Pengeluaran Tunai Melalui ATM



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 5.10

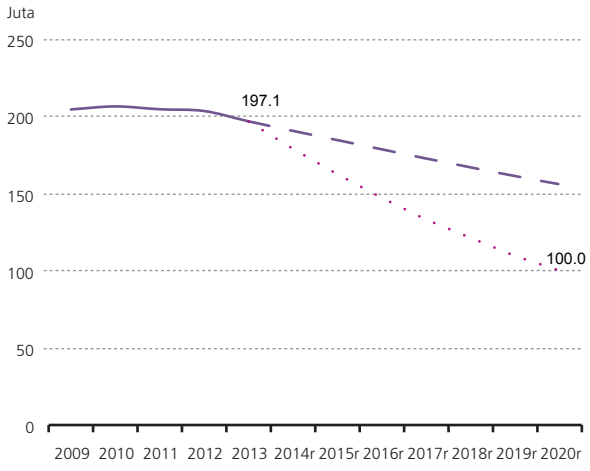
Komposisi Pengunaan Saluran Elektronik Mengikut Jenis, % Bahagian



Sumber: Bank Negara Malaysia

Rajah 5.11

Bilangan Cek Dikeluarkan



r ramalan

Sumber: Bank Negara Malaysia

MELANGKAH KE HADAPAN

Pengawasan yang sedang dilaksanakan terhadap sistem pembayaran utama akan terus diperkukuh selaras dengan PFMI dan amalan terbaik antarabangsa, dengan penekanan terhadap usaha memastikan tahap kebolehpercayaan, keselamatan dan kecekapan operasi yang tinggi, termasuk dalam keadaan tekanan. Dalam usaha menggalakkan penggunaan e-pembayaran yang lebih meluas, keutamaan strategik yang penting dari tahun 2014 hingga tahun 2015 ialah pelaksanaan pembaharuan penentuan harga untuk perkhidmatan pembayaran, pelaksanaan Skim Pembayaran Bil Kebangsaan (National Bill Payment Scheme, NBPS) dan pengenalan pengawalan yang wajar untuk pengaturan penetapan fi pertukaran. Secara kolektif, inisiatif utama ini akan memastikan sistem pembayaran terus membantu sistem kewangan dan ekonomi berfungsi dengan lancar, dan pada masa yang sama mempercepat peningkatan kecekapan untuk ekonomi Malaysia.

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

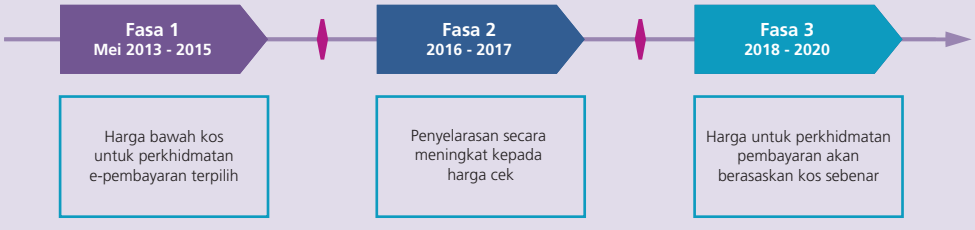


Pembaharuan Terhadap Penentuan Harga

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

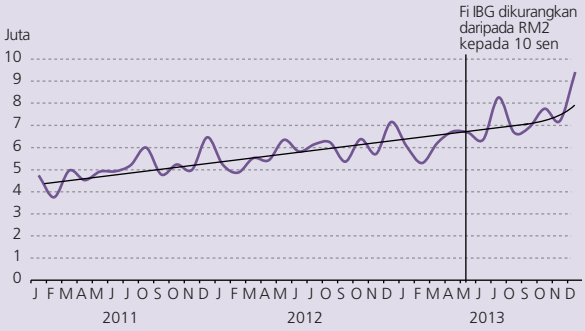


Pada fasa pertama, harga bagi perkhidmatan e-pembayaran yang terpilih akan ditentukan pada tahap di bawah kos untuk menggalakkan penggunaannya yang lebih meluas oleh orang ramai. Penggunaan yang lebih meluas akan membolehkan manfaat daripada ekonomi mengikut bidangan diraih, di samping menurunkan kos 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.