

# Maklumat dan Soalan-soalan Lazim tentang Pusat Respons Scam Kebangsaan (NSRC)

Seperti mana yang telah diumumkan oleh Jabatan Perdana Menteri pada 14 Oktober 2022, Pusat Respons Scam Kebangsaan (National Scam Response Centre, NSRC) telah ditubuhkan sebagai pusat operasi untuk menyelaraskan tindak balas pantas terhadap penipuan kewangan dalam talian. Tindak balas ini termasuk pengesanan dana yang dicuri secara lebih cepat dan pengambilan tindakan penguatkuasaan terhadap penjenayah.

NSRC merupakan usaha sama antara Pusat Pencegahan Jenayah Kewangan Nasional (National Anti-Financial Crime Centre, NFCC), Polis Diraja Malaysia (PDRM), Bank Negara Malaysia (BNM), Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) serta institusi kewangan dan industri telekomunikasi. NSRC menghimpunkan sumber dan kepakaran daripada kesemua pihak ini bagi membanteras penipuan kewangan dengan lebih cepat dan berkesan.

## 1. Apakah jenis kes penipuan yang dikendalikan oleh NSRC?

Tumpuan NSRC adalah pada penipuan kewangan dalam talian – iaitu kes di mana mangsa menyedari bahawa wang dalam akaun bank mereka telah dipindahkan tanpa pengetahuan serta kes di mana mangsa telah diperdaya untuk memindahkan wang mereka melalui perkhidmatan kewangan dalam talian.

Di antara kaedah penipuan ini termasuk memancing data (*phishing*), Macau scam, serangan perisian hasad (*malware*), penipuan penghantaran barangan atau bungkus (parcel scam) dan *love scam*.

Mangsa penipuan digalakkan menghubungi talian khusus (*hotline*) bank-bank mereka atau NSRC melalui talian 997. Sila rujuk Soalan 3 tentang langkah-langkah yang perlu diambil untuk mendapatkan bantuan, dan Soalan 11 untuk kaedah menghubungi *hotline* bank anda.

## 2. Bagaimanakah cara NSRC membantu mangsa penipuan?

Selepas mendapat laporan, NSRC akan menyelaraskan tindak balas oleh agensi penguatkuasaan undang-undang, institusi kewangan dan syarikat perkhidmatan telekomunikasi bagi:

- mencegah mangsa daripada menghadapi kerugian kewangan selanjutnya;
- berusaha mengesan dana yang telah dicuri;
- menjalankan siasatan terhadap jenayah penipuan tersebut; dan
- mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap penjenayah.

### **3. Saya telah ditipu. Apakah yang patut saya lakukan?**

Jika anda menjadi mangsa penipuan, sila ambil langkah-langkah yang berikut untuk melindungi diri anda dan mangsa lain.

- Segera hubungi bank anda atau 997. Sekiranya anda menyedari berlakunya transaksi yang tidak dibenarkan atau tidak disedari dalam akaun bank anda, segera hubungi *hotline* bank anda yang beroperasi 24 jam setiap hari (*hotline* bank 24/7) **atau** hubungi talian *hotline* NSRC iaitu 997 (talian ini boleh dihubungi antara 8.00 pagi hingga 8.00 malam setiap hari, termasuk cuti umum). Anda perlu menghubungi bank anda atau *hotline* NSRC 997 dengan segera sebaik sahaja mendapati bahawa anda telah ditipu. Tindakan segera ini boleh membantu anda mengurangkan kerugian yang mungkin dialami, walaupun tiada jaminan bahawa anda akan mendapat semula wang anda.
- Buat laporan polis. Selain memaklumkan kejadian ini kepada bank anda atau *hotline* 997 NSRC, anda perlu membuat laporan polis di balai polis berdekatan secepat mungkin. Tindakan ini penting untuk membolehkan pihak polis memulakan siasatan rasmi. Bagi memastikan tindakan segera diambil, anda dinasihatkan supaya terlebih dahulu menghubungi bank anda atau *hotline* NSRC sebelum membuat laporan polis.
- Walaupun sudah terlambat, hubungi bank anda. Meskipun insiden penipuan berlaku sudah agak lama (contohnya lebih daripada 24 jam), anda masih perlu melaporkan penipuan itu kepada bank anda. *Hotline* NSRC iaitu 997 ialah nombor tindak balas kecemasan. Oleh itu, NSRC mungkin tidak dapat memberikan tindak balas yang pantas dalam situasi sebegini kerana peluang untuk mendapatkan balik wang anda adalah tipis. Walau bagaimanapun, tindakan anda melaporkan penipuan ini kepada bank anda merupakan tindakan penting bagi membantu pihak berkuasa mengambil tindakan yang sewajarnya terhadap penjenayah.

### **4. Akaun bank saya telah disekat. Bolehkah saya hubungi talian 997?**

Tidak.

*Hotline 997 NSRC* ialah nombor tindak balas kecemasan untuk membantu mangsa yang baru menyedari bahawa wang dalam akaun bank mereka telah dipindahkan tanpa pengetahuan. Ia bukan pusat hubungan untuk membuat aduan.

Sekiranya akaun bank anda telah disekat, sila hubungi bank anda untuk menjelaskan situasi sebenar yang dihadapi. Akaun anda mungkin disekat kerana disyaki telah digunakan oleh penjenayah sebagai akaun keldai (*mule account*).

Sekiranya anda mempunyai sebarang aduan atau maklum balas mengenai akaun bank anda, anda perlu mengemukakan aduan tersebut kepada unit aduan bank anda. Butiran unit aduan boleh didapati di [bnm.gov.my/regulations/fsp-directory](http://bnm.gov.my/regulations/fsp-directory).

Sekiranya anda masih tidak berpuas hati dengan maklum balas yang diberikan oleh unit aduan bank anda, anda boleh mengemukakan aduan berkenaan ke BNM TELELINK di pautan [bnm.gov.my/LINK](http://bnm.gov.my/LINK)

## **5. Apakah maklumat yang saya perlukan untuk membuat laporan tentang penipuan?**

Apabila membuat laporan (kepada bank anda, *hotline 997 NSRC* atau di balai polis), anda perlu memastikan anda mempunyai maklumat yang berikut:

- Penerangan ringkas tentang insiden penipuan (contohnya kronologi peristiwa)
- Butiran peribadi anda (nama, nombor telefon, nombor kad pengenalan, nombor akaun bank)
- Butiran penjenayah (nama, nombor telefon)
- Butiran transaksi (nombor akaun-akaun bank yang terlibat, jumlah serta masa transaksi dibuat)

Anda juga perlu bersedia untuk memberikan sebarang bukti kepada PDRM, contohnya tangkap skrin (*screenshots*) perbualan dengan penjenayah.

**Perlu ditekankan bahawa pihak NSRC, PDRM, BNM atau institusi perbankan hanya akan menghubungi anda sekiranya anda sudah membuat laporan insiden penipuan kepada pihak tersebut. Pihak tersebut tidak akan sama sekali meminta maklumat perbankan peribadi anda, contohnya nama pengguna (*username*), kata laluan, nombor PIN, TAC atau OTP.**

## **6. Apakah yang boleh saya jangkakan selepas melaporkan kes saya?**

Sekiranya anda telah melaporkan kes kepada bank anda atau *hotline* 997 NSRC, anda perlu pergi ke balai polis berdekatan secepat mungkin untuk membuat laporan polis.

Selepas membuat laporan polis, pegawai siasatan PDRM yang ditugaskan kepada kes anda akan memberikan nombor telefon mereka untuk dihubungi. Pegawai siasatan mungkin akan menghubungi anda untuk mendapat maklumat lanjut bagi membantu agensi penguatkuasaan undang-undang mengambil tindakan terhadap penjenayah. Contohnya:

- Resit transaksi
- Alamat laman sesawang (URL) yang dikongsikan oleh penjenayah
- Komunikasi dengan penjenayah (contohnya log panggilan, e-mel, perbualan melalui platform SMS / WhatsApp / Telegram / WeChat / e-dagang / platform lain)

Anda boleh membuat semakan susulan mengenai kes anda dengan:

- Menyemak status laporan polis anda secara dalam talian melalui <https://sso.rmp.gov.my>; atau
- Menghubungi pegawai siasatan PDRM yang ditugaskan kepada kes anda

**Sekiranya anda perlu dihubungi, NSRC, pihak polis atau bank anda tidak akan sama sekali meminta maklumat perbankan peribadi anda, contohnya nama pengguna (*username*), kata laluan, nombor PIN, TAC atau OTP.**

## **7. Saya telah membuat laporan kes kepada bank saya sebelum ini. Bolehkah saya membuat satu lagi laporan kepada NSRC?**

Sekiranya anda telah melaporkan kes kepada bank anda, anda tidak perlu membuat laporan sekali lagi kepada NSRC. Pihak bank akan bekerjasama dan terus menghubungi pihak NSRC sekiranya perlu.

## **8. Dengan kewujudan NSRC, adakah saya masih perlu membuat laporan polis?**

Ya.

Selain memaklumkan kepada bank anda atau NSRC, anda juga perlu membuat laporan polis. Tindakan ini penting bagi membolehkan pihak polis memulakan siasatan rasmi.

Bagi memastikan tindakan segera diambil, hubungi bank anda atau *hotline* 997 NSRC terlebih dahulu sebelum membuat laporan polis di balai polis berdekatan.

### **9. Saya tidak dapat menghubungi NSRC melalui talian 997. Apakah yang patut saya lakukan?**

Anda boleh terus menghubungi bank anda melalui *hotline* bank yang beroperasi 24 jam setiap hari.

Sekiranya anda telah melaporkan kes kepada bank anda, anda tidak perlu membuat laporan sekali lagi kepada NSRC.

**Sekiranya anda perlu dihubungi, NSRC, pihak polis atau bank anda tidak akan sama sekali meminta maklumat perbankan peribadi anda, contohnya nama pengguna (*username*), kata laluan, nombor PIN, TAC atau OTP.**

### **10. Saya tersedar bahawa ada transaksi mencurigakan dalam akaun bank saya pada pukul 2 pagi. Apakah yang patut saya lakukan?**

Anda boleh terus menghubungi bank anda melalui *hotline* bank yang beroperasi 24 jam setiap hari.

Sekiranya anda telah melaporkan kes kepada bank anda, anda tidak perlu membuat laporan sekali lagi kepada NSRC.

### **11. Bagaimanakah saya dapat menghubungi *hotline* bank 24/7?**

Anda boleh mendapatkan nombor *hotline* bank 24/7 di belakang kad bank anda atau melalui laman sesawang bank tersebut.

Selain itu, anda juga boleh merujuk senarai nombor *hotline* bank-bank melalui <https://www.abm.org.my/directory>.

Sekiranya anda telah melaporkan kes kepada bank anda, anda tidak perlu membuat laporan sekali lagi kepada NSRC.

**Sekiranya anda perlu dihubungi, NSRC, pihak polis atau bank anda tidak akan sama sekali meminta maklumat perbankan peribadi anda, contohnya nama pengguna (*username*), kata laluan, nombor PIN, TAC atau OTP.**

## **12. Adakah saya masih boleh menghubungi CCID Scam Response Centre melalui 03-2610 1559 / 1599?**

Tidak perlu. Sekiranya anda menyedari berlakunya transaksi yang tidak dibenarkan atau tidak disedari dalam akaun bank anda, segera hubungi *hotline* bank **atau** hubungi talian *hotline* NSRC iaitu 997. NSRC telah mengambil alih fungsi yang dahulunya dilaksanakan oleh Jabatan Siasatan Jenayah Komersil (Commercial Crime Investigation Department, CCID) Scam Response Centre.

## **13. Saya telah melaporkan kes kepada CCID Scam Response Centre dua minggu lepas. Siapakah yang patut saya hubungi untuk menyemak status kes saya?**

Semasa membuat laporan kes kepada CCID Scam Response Centre, mereka akan meminta anda membuat laporan polis. Oleh itu, anda boleh membuat semakan susulan kes dengan menyemak status laporan polis anda secara dalam talian melalui <https://sso.rmp.gov.my> atau menghubungi pegawai siasatan PDRM yang ditugaskan kepada kes anda.

## **14. Bolehkah saya membuat semakan susulan kes dengan NSRC melalui talian 997?**

Tidak.

*Hotline* 997 NSRC ialah nombor tindak balas kecemasan dan bukan pusat hubungan untuk membuat semakan susulan kes.

Anda boleh membuat semakan susulan kes anda dengan cara:

- Menyemak status laporan polis anda secara dalam talian melalui <https://sso.rmp.gov.my>; atau
- Menghubungi pegawai siasatan PDRM yang ditugaskan kepada kes anda

## **15. Adakah NSRC mampu mendapatkan semula wang saya? Berapa lamakah saya perlu tunggu?**

Tindakan segera menghubungi bank anda atau *hotline* 997 NSRC sebaik sahaja anda sedar yang anda telah ditipu adalah sangat penting. Tindakan segera ini boleh membantu anda mengurangkan kerugian selanjutnya yang mungkin dialami, walaupun tiada jaminan bahawa anda akan mendapat semula wang anda. Oleh itu, adalah penting untuk anda melengkapi diri dengan pengetahuan tentang jenis-jenis penipuan dan cara untuk melindungi diri anda daripada menjadi mangsa penipuan. Sila layari Facebook Amaran Scam melalui [www.facebook.com/AmaranPenipuan](https://www.facebook.com/AmaranPenipuan) atau laman sesawang bank-bank anda untuk maklumat lanjut mengenai ini.

Sebaik sahaja anda membuat laporan, NSRC akan cuba membuat sekatan segera terhadap dana yang dicuri dan mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap penjenayah.

Anda boleh membuat semakan susulan kes anda dengan cara:

- Menyemak status laporan polis anda secara dalam talian melalui <https://sso.rmp.gov.my>; atau
- Menghubungi pegawai siasatan PDRM yang ditugaskan kepada kes anda

## **16. Bagaimanakah saya boleh mendapatkan maklumat lanjut tentang penipuan dan cara mengelak daripada tertipu?**

Untuk maklumat lanjut tentang jenis-jenis penipuan dan cara mengelakkan diri daripada diperdaya, sila layari Facebook Amaran Scam melalui [www.facebook.com/AmaranPenipuan](https://www.facebook.com/AmaranPenipuan) atau laman sesawang bank-bank anda.

Sumber: <https://nfcc.jpm.gov.my/index.php/soalan/mengenainsrc>

***Dikemas kini setakat 14 Oktober 2022***