

RINGGIT

RAKAN
KEWANGAN
ANDA
MAC 2014

http://www.

Skim Pelaburan Internet Haram: Lindungi Diri Anda



ISSN 2180-3684



GABUNGAN
PERSATUAN-PERSATUAN
PENGGUNA MALAYSIA



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Sidang Redaksi

Penasihat

Datuk Dr. Marimuthu Nadason
Presiden FOMCA

Ketua Sidang Pengarang
Dato' Paul Selva Raj

Editor

Mohd Yusof bin Abdul Rahman

Sidang Pengarang
Siti Rahayu binti Zakaria
Nurul Husna Mohd Yusof

Ringgit merupakan penerbitan usaha sama di antara Bank Negara Malaysia dan FOMCA. Ia diterbitkan pada setiap bulan. Untuk memuat turun Ringgit dalam format "PDF", sila layari laman sesawang www.fomca.org.my dan www.bnm.gov.my

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia

No. 4, Jalan 1/22A
47300 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan
Tel : 03-7876 2009
Faks : 03-7877 1076

E-mel : fomca@fomca.org.my
Sesawang: www.fomca.org.my

Bank Negara Malaysia
Jalan Dato' Onn
50480 Kuala Lumpur
Tel :03-2698 8044
Faks : 03-2174 1515

Diurus terbit oleh:
Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna (CRRC)
No. 4, Jalan 1/22A
47300 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan
Tel : 03-7875 2392
Faks : 03-7875 5468
E-mel : info@crrc.org.my
Sesawang: www.crcc.org.my

Dicetak oleh:
فرچیتکن اساس جاپی (ملیسیا) سندبرین برحد
Percetakan Asas Jaya (M) Sdn Bhd
No. 5, Jalan Pipit 2
Bandar Puchong Jaya
47100 Puchong Jaya
Selangor Darul Ehsan

Artikel yang disiarkan dalam Ringgit tidak semestinya mencerminkan pendirian dan dasar Bank Negara Malaysia atau FOMCA. Ia merupakan pendapat penulis sendiri.



Skim Pelaburan Internet Haram: Lindungi Diri Anda

Kemampuan untuk memperoleh atau mendapatkan pengesahan dalam talian dengan mudah telah menyebabkan dunia Internet menjadi salah satu punca besar skim pelaburan tidak sah. Malah, ia telah menjadikan dunia Internet sebagai tempat berbahaya untuk pelabur yang kurang peka dan mudah terpedaya. Lebih teruk lagi, saban hari skim pelaburan tidak sah menjadi semakin rumit dan sukar dikesan. Ini menyebabkan pelabur yang berpengalaman pun turut ditipu juga.

Berikut adalah ciri-ciri umum skim pelaburan internet yang tidak sah:

- Pemilik skim ini, yang mengaku diri sebagai 'pakar pelaburan', akan mendakwa syarikat mereka mempunyai 'rekod prestasi cemerlang' dan memberikan testimonial daripada 'pelanggan' demi meyakinkan pelabur. Mereka juga akan menawarkan pulangan yang lebih tinggi berbanding kadar pasaran dan membuat jaminan bahawa skim tersebut mempunyai risiko rendah atau tiada risiko langsung.
- Pemilik skim mempunyai identiti, yang pada mulanya nampak seakan-akan benar, tetapi tidak dapat disahkan.
- Bila disoal, kebanyakan pengendali skim pelaburan tidak sah akan berkata bahawa skim mereka beroperasi di luar negara dan tidak memerlukan lesen daripada pengawal selia di Malaysia, atau mengaku mereka sudahpun mempunyai lesen yang sepatutnya

daripada pihak berkuasa. Malah, ada pengendali skim yang berkeras bahawa aktiviti mereka tidak memerlukan lesen.

- Mereka akan menyarankan untuk membeli / menjual saham tertentu dan khidmat nasihat mereka dihantar kepada pelanggan melalui e-mel atau khidmat pesanan ringkas (SMS), laman sesawang yang dilindungi kata laluan rahsia serta pertemuan peribadi.
- Pengendali skim ini juga akan mengiklankan perkhidmatan mereka melalui e-mel secara rawak serta pesanan-pesanan yang ditinggalkan di papan kenyataan dan forum atas talian.
- Laman sesawang mereka direka khas untuk menyerupai perniagaan sah dan mungkin dilengkapi dengan harga saham masa nyata (*real-time*), ulasan pasaran, berita serta pautan ke laman sesawang kewangan yang lain.
- Sesetengah laman-laman sesawang ini memberi perkhidmatan percuma, seperti tutorial asas pasaran modal, e-buku serta laluan ke bilik bual (*chatroom*) dan papan buletin.
- Mangsa biasanya terpedaya apabila pengendali skim memberikan pulangan yang tinggi pada mulanya. Taktik ini digunakan untuk menjerat dan merekrut pelabur baru.
- Jangka hayat skim pelaburan ini bergantung kepada pengambilan pelabur baru. Dana yang diperoleh daripada pelabur baru akan digunakan untuk membayar dividen kepada pelabur sedia ada. Skim pelaburan ini akan gagal sekiranya tiada pelabur baru.
- Akan tetapi, pengendali skim pelaburan tidak sah ini akhirnya akan milarikan diri dengan wang yang dikumpul, apabila dia berasa suatu yang tidak kena akan terjadi, dan sekali gus menyebabkan pelabur mengalami kerugian.

Berhati-hati jika diberikan tawaran pelaburan dalam talian yang mempunyai ciri-ciri seperti di atas! Pastikan anda merujuk kepada pihak berkuasa yang berkaitan terlebih dahulu sebelum menyerahkan wang titik peluh anda.

APA YANG PERLU ANDA LAKUKAN:

Sebenarnya tidak sukar untuk melindungi diri apabila ditawarkan peluang melabur dalam skim pelaburan Internet! Ingat:

- Jika ia **sangat sukar dipercayai**, kemungkinan

besar ia adalah penipuan;

- Berurusan hanya dengan institusi kewangan dan ejen yang berdaftar serta berlesen (rujuk laman sesawang Suruhanjaya Sekuriti dan Bank Negara Malaysia untuk senarai lengkap);
- **Minta maklumat penting** – Tanya soalan berikut: jika anda mengirim e-mel kepada syarikat itu, adakah ia akan dijawab? Adakah terdapat alamat syarikat tertera di laman sesawang dan bahan-bahan promosi? Adakah syarikat pelaburan itu menggunakan nombor akaun bank yang jarang ditemui atau sukar dikesan? Adakah syarikat tersebut benar-benar wujud?;
- **Awas perangkap testimonial** – Kebiasaannya testimonial akan bermain dengan emosi dan rasa tamak; menggunakan cara yang sama, iaitu pelanggan ‘A’ sangat gembira dengan pelaburannya dan mahukan anda melabur secepat mungkin, melabur dengan syarikat mereka akan mengubah hidup anda, rakan dan



keluarga mereka juga mengaut keuntungan daripada pelaburan tersebut, dan sebagainya;

- Rujuk kepada **pihak berkuasa yang berkaitan** sebelum melabur atau membayar wang pendahuluan. Antara pihak berkuasa yang boleh membantu anda ialah Suruhanjaya Sekuriti, Bank Negara Malaysia, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan, CyberSecurity Malaysia, Suruhanjaya Syarikat Malaysia dan lain-lain;
- Jangan melabur dalam keadaan **tertekan atau tergesa-gesa**; ambil masa anda untuk berfikir dan bertanya dengan pihak berkuasa yang berkaitan terlebih dahulu. Menyesal dahulu pendapatan, menyesal kemudian tiada gunanya.
- Sentiasa was-was jika tawaran pelaburan hanya

... bersambung ke muka 7



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA



Penentuan Harga Baharu bagi Cek akan berkuat kuasa 2 Januari 2015

Pada bulan Mac 2013, Bank Negara Malaysia (BNM) mengumumkan tentang strategi penentuan harga baharu untuk perkhidmatan pembayaran bagi menangani perbezaan harga antara instrumen pembayaran elektronik (e-pembayaran) dengan instrumen pembayaran berasaskan kertas. Di bawah strategi penentuan harga yang baharu ini, fi untuk urus niaga Sistem GIRO Antara Bank (Interbank GIRO, IBG) yang dilakukan melalui Internet dan perbankan mudah alih dihadkan kepada 10 sen berkuat kuasa pada 2 Mei 2013, berbanding dengan kira-kira RM2 sebelum ini, manakala fi baharu untuk memproses cek sebanyak 50 sen akan dikenakan berkuat kuasa 1 April 2014.

Sejak pelaksanaan strategi penentuan harga baharu, urus niaga IBG menunjukkan perkembangan yang menggalakkan. Kadar penumbuhan bulanan meningkat tiga kali ganda kepada 6% atau 10 juta urus niaga dari bulan Mei hingga bulan Disember 2013, berbanding dengan 2% atau 6 juta urus niaga

dalam tempoh 8 bulan sebelumnya. Cek yang dikeluarkan juga menurun dengan kadar yang lebih cepat sebanyak -3.3% atau 6.7 juta keping cek pada tahun 2013, berbanding dengan hanya -0.5% atau 1 juta keping cek pada tahun 2012.

Meskipun perkembangan ini adalah menggalakkan, namun keperluan atas e-pembayaran perlu disediakan bagi memudahkan penerimaan e-pembayaran secara menyeluruh, terutamanya oleh agensi Kerajaan peringkat persekutuan dan negeri di seluruh Malaysia. Bagi membolehkan entiti-entiti ini menyediakan peranti yang diperlukan, fi memproses cek sebanyak 50 sen hanya akan berkuat kuasa 2 Januari 2015. Institusi perbankan juga akan mempergiat usaha untuk menyediakan panduan dan insentif yang sewajarnya kepada pelanggan bagi mempercepat penggunaan e-pembayaran.

Sumber: Bank Negara Malaysia



Panduan Berkaitan Pembiayaan Perniagaan

– Apa yang anda perlu tahu?

Kemudahan kewangan merupakan pemangkin kepada usaha membangunkan usahawan terutama mereka yang berkecimpung dalam perusahaan kecil dan sederhana (PKS). Untuk melahirkan lebih ramai usahawan di negara ini, berbagai usaha telah diwujudkan oleh kerajaan dan agensi yang terlibat bagi membantu sektor PKS mengembangkan perniagaan mereka.

Walaupun terdapat pelbagai skim pembiayaan yang disediakan oleh kementerian dan agensi kerajaan, namun masih ada rungutan di kalangan usahawan tentang kesukaran mendapatkan bantuan kewangan untuk modal pusingan.

Kekurangan modal perniagaan ini selalunya lebih ketara di kalangan usahawan yang baru mencebur入 bidang perniagaan.

Penilaian Permohonan Pembiayaan melalui 5K

Tahukah anda, proses untuk mendapatkan pembiayaan perniagaan melibatkan pertimbangan beberapa faktor oleh pihak bank sebelum meluluskannya?

Institusi kewangan perlu menilai permohonan pembiayaan dengan teliti untuk menentukan keupayaan kredit pemohon bagi pembayaran balik pembiayaan.

Beberapa aspek yang perlu dinilai terlebih dahulu oleh pihak bank sebelum meluluskan sesuatu permohonan pembiayaan iaitu melalui penilaian 5K (karektor, kapasiti / keupayaan, kapital / modal, keadaan dan kolateral / cagaran).

1. **Karektor** – Karektor seseorang peminjam dinilai melalui pengetahuan dan pengalaman dalam mengendalikan sesebuah perniagaan atau projek;
2. **Kapasiti / Keupayaan** – Kemampuan untuk membayar dan mengurus hutang baru;
3. **Kapital / Modal** – Kapital atau modal merujuk kepada kedudukan dan prestasi kewangan, sumber modal kerja, atau kecukupan komitmen kewangan seperti dana pemegang saham dan pendahuluan daripada pengaruh;
4. **Keadaan** – Keadaan merujuk kepada daya saing perniagaan, model operasi perniagaan serta pelan perancangan untuk mengatasi cabaran-cabaran perniagaan, ekonomi dan kewangan; dan
5. **Kolateral / Cagaran** – Cagaran yang ditawarkan membolehkan pihak bank untuk mengimbangi kelemahan yang terdapat di faktor-faktor lain.

Masalah Kewangan (*financial distress*)

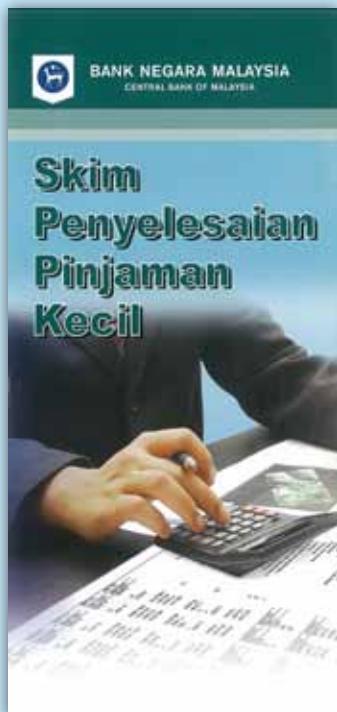
‘Masalah kewangan’ boleh ditakrifkan apabila peminjam menghadapi masalah kewangan dan tidak dapat mematuhi jadual pembayaran balik pembiayaan. Kebanyakan PKS di Malaysia bergantung kepada sumber pembiayaan bagi mengembangkan perniagaan dan untuk mengatasi masalah kekurangan modal. Terdapat beberapa organisasi yang terlibat dalam penyediaan bantuan kewangan dan khidmat

nasihat berkaitan pembiayaan, antaranya:

- o Pusat Khidmat Nasihat PKS serta Unit Pemulihan Pinjaman PKS oleh institusi kewangan;
- o Pusat Rujukan Setempat (ORC) yang dikendalikan oleh SME Corporation Malaysia (SME Corp);
- o Skim Penyelesaian Pinjaman Kecil (SPPK) oleh Bank Negara Malaysia; dan
- o Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) bermanfaat kepada individu dan golongan usahawan mikro.

Apakah Skim Penyelesaian Pinjaman Kecil dan Fungsinya?

Skim Penyelesaian Pinjaman Kecil atau “*Small Debt Resolution Scheme*” (SDRS), adalah bantuan penyusunan atau penjadualan semula pembayaran yang diseilia oleh Sekretariat Jawatankuasa Penyelesaian Pinjaman Kecil (SDRC) di Bank Negara Malaysia (BNM). Objektif utama bantuan di bawah SDRS adalah untuk membantu PKS yang menghadapi masalah kewangan berpunca dari pembayaran yang terjejas (*impaired financing*) dengan pelbagai institusi kewangan di bawah kawal selia BNM.



Mekanisma SDRS

SDRS memudahkan proses penyusunan atau penjadualan semula pembayaran balik kemudahan pembayaran perniagaan. Sekiranya layak, bantuan di bawah SDRS juga menawarkan PKS pembayaran baharu oleh institusi kewangan terbabit melalui dana dan skim bantuan kepada PKS yang ditubuhkan oleh BNM.

Pembayaran baharu yang ditawarkan adalah untuk perkembangan dan seterusnya memulihkan perniagaan tertakluk kepada penilaian teliti oleh pihak institusi kewangan yang terlibat.

Objektif utama SDRS adalah untuk membantu PKS yang mempunyai masalah pembayaran balik pembayaran dengan institusi kewangan supaya PKS dapat mencari jalan penyelesaian berhubung pembayaran yang terjejas terutama sebelum tindakan undang-undang diambil oleh pihak bank terbabit.

PKS adalah disarankan untuk berbincang dan mencari jalan penyelesaian dengan institusi kewangan terbabit untuk menyusun semula pembayaran balik pembayaran perniagaan sebelum mendapatkan bantuan di bawah SDRS. Institusi kewangan sentiasa menyediakan peluang untuk PKS berbincang dan mencari jalan penyelesaian apabila berhadapan dengan kesukaran untuk mematuhi obligasi pembayaran balik pembayaran mengikut terma yang ditetapkan.

Apakah Syarat-syarat untuk Memohon SDRS?

- Syarikat adalah milik warganegara Malaysia (pemilikan sekurang-kurangnya 51%) dan institusi dalam semua sektor yang berdaftar di bawah Akta Syarikat 1965, Akta Pendaftaran Perniagaan 1956, Akta Pertubuhan 1966 atau Akta Pertubuhan Koperasi 1993;
- PKS yang mempunyai bilangan pekerja sepenuh masa tidak melebihi 200 orang atau jualan tahunan tidak melebihi RM50 juta;
- PKS berdaya maju yang menghadapi masalah pembayaran terjejas (*impaired financing*);
- PKS yang mempunyai masalah kewangan berikutan pembayaran daripada pelbagai institusi kewangan;
- Pembayaran adalah berkaitan dengan perniagaan sahaja (tidak termasuk pembayaran untuk pembelian saham dan peribadi); dan
- Perniagaan mestilah masih beroperasi.

Semenjak penubuhan SDRS pada 2003, skim ini telah membantu lebih 880 PKS melibatkan jumlah pembayaran sebanyak RM944.3 juta dengan lebih 72% permohonan telah berjaya dibantu setakat akhir Mac 2014. Lebih daripada 50% PKS yang dibantu telah berjaya memulihkan kedudukan kewangan serta prestasi perniagaan malahan terdapat PKS yang berupaya mendapatkan pembayaran baharu untuk mengembangkan lagi perniagaan.



Bagaimana untuk Memohon?

Borang SDRS boleh didapati di:

- Semua Institusi Kewangan Peserta (IKP)
 - Bank perdagangan
 - Bank-bank Islam
 - Institusi Kewangan Pembangunan
 - ◆ Bank Kerjasama Rakyat Malaysia Berhad (Bank Rakyat)
 - ◆ Bank Pembangunan Malaysia Berhad
 - ◆ Bank Pertanian Malaysia Berhad (Agrobank)
 - ◆ Small Medium Enterprise Development Bank Malaysia Berhad (SME Bank)
 - ◆ Export-Import Bank of Malaysia Berhad (EXIM Bank)
 - ◆ Bank Simpanan Nasional (BSN)
- Sekretariat Jawatankuasa Penyelesaian Pinjaman Kecil (SDRC)
- Laman sesawang: www.smeinfo.com.my

Borang permohonan yang lengkap diisi berserta dokumen-dokumen yang diperlukan hendaklah dikemukakan terus kepada IKP yang menyelenggarakan akaun pembiayaan tersebut atau boleh dikemukakan di BNM serta pejabat cawangan BNM yang berkenaan.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi :
BNMTELELINK di talian **1-300-88-5465**
Faksimili : **03-2174 1515**
E-mel : **bnmtelelink@bnm.gov.my**

Sumber: Jabatan Kewangan Pembangunan dan Enterpris,
Bank Negara Malaysia.

sambungan dari muka 3

diberikan secara lisan dan bukan dalam bentuk bertulis. Minta untuk melihat sebanyak mungkin dokumen mengenai produk pelaburan itu supaya anda boleh menentukan kesahihan tawaran pelaburan itu; dan

- Sekiranya anda telah melabur dalam skim itu, **simpan semua rekod pelaburan dan perhubungan yang ada**. Ia mungkin boleh digunakan pada kemudian hari bagi tujuan laporan kepada pihak berkuasa.

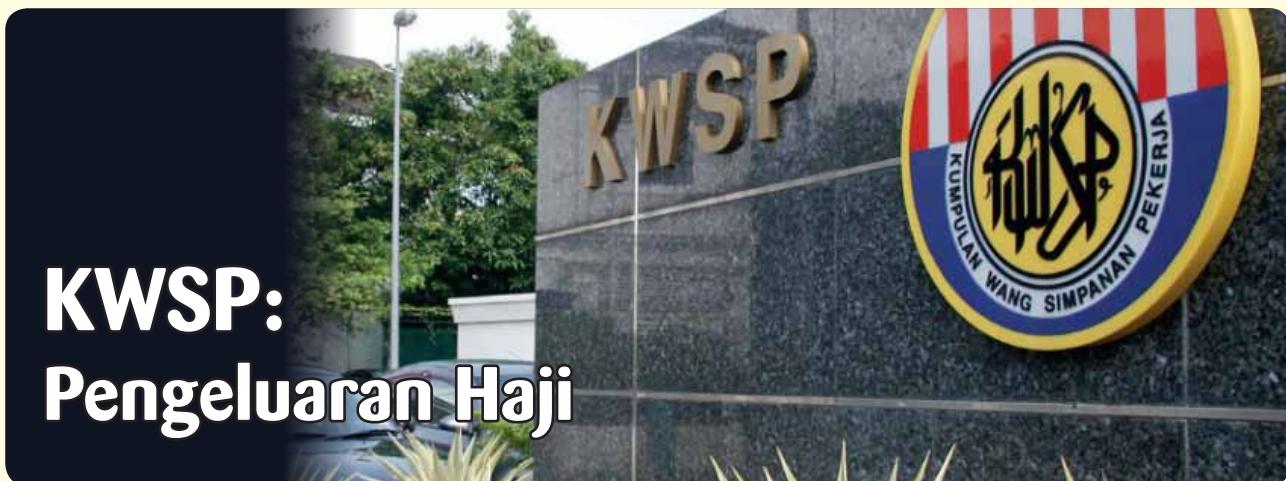
PERLINDUNGAN TAMBAHAN

Memandangkan dunia Internet merupakan rangkaian global yang amat luas, sudah pasti pengendali skim pelaburan tidak sah juga mempunyai pengkalan di luar negara. Berbekalkan teknologi yang lebih maju, mereka juga pasti menggunakan kaedah penipuan yang lebih maju dan canggih. Oleh itu, anda disarankan supaya merujuk kepada pihak berkuasa di luar negara dengan melayari laman sesawang, seperti www.hksfc.org.hk (Hong Kong), www.fsa.com (UK), www.asic.gov.au (Australia), www.mas.gov.sg (Singapura), www.sec.gov (US) dan lain-lain untuk mengetahui skim-skim pelaburan tidak sah yang terbaru serta cara-cara melindungi diri anda.

KESIMPULAN

Dalam membanteras skim pelaburan tidak sah, ilmu, maklumat dan pertimbangan akal adalah ‘perisai’ terkuat untuk melindungi diri. Kadangkala, agak sukar untuk membezakan antara pelaburan yang sah dan tidak sah di Internet. Namun dengan mengambil langkah-langkah yang dinyatakan di atas, kemungkinan besar anda boleh mengenal pasti pelaburan yang sah dan tidak sah. Sebelum membuat apa-apa tindakan, pastikan syarikat itu mempunyai lesen dan berdaftar dengan pihak berkuasa yang berkaitan.

© Securities Industry Development Corporation 2010.
Untuk mendapatkan panduan pelaburan bijak, layari laman sesawang Pelabur Malaysia (www.mii.com.my).



KWSP: Pengeluaran Haji

Ahli KWSP yang layak dibenar mengeluarkan simpanan dalam Akaun 2 mereka untuk menunaikan haji. Inisiatif ini telah diperkenalkan pada tahun 2013 setelah kerajaan mengumumkan pada pembentangan Bajet 2013 pada 28 September 2012.

Pengeluaran Haji bertujuan untuk menampung perbelanjaan asas mengerjakan Haji dan bukannya keseluruhan kos perbelanjaan Haji. Rasionalnya, untuk memastikan pengeluaran yang dibuat tidak menjelaskan simpanan persaraan ahli.

Syarat-syarat Pengeluaran

Ahli KWSP yang layak adalah seperti berikut:-

- i) Ahli KWSP berumur **kurang 55 tahun** dan telah menerima **surat tawaran berstatus “TERPILIH”** untuk mengerjakan Haji daripada Lembaga Tabung Haji (LTH);
- ii) Ahli **belum cukup simpanan** di LTH bagi tujuan mengerjakan Haji;
- iii) Kelayakan Amaun Pengeluaran:
Perbezaan jumlah kos Haji dengan baki simpanan akaun LTH ahli tertakluk kepada amaun maksimum RM 3,000.00 atau baki Akaun 2 (mengikut mana yang lebih rendah);
- iv) Bayaran pengeluaran **dibayar secara terus ke dalam akaun ahli di LTH**;
- v) Kelayakan pengeluaran **sekali** sahaja; dan
- vi) Pengembalian amaun pengeluaran:
 - a) Sekiranya ahli **membatalkan / menangguhkan** pemergian Haji, maka ahli perlu mengembalikan semula amaun pengeluaran kepada KWSP dan tindakan pemuliharan akaun akan dibuat.
 - b) Sekiranya berlaku **kematian** ahli selepas

pengeluaran dibuat, waris ahli tidak perlu mengembalikan amaun tersebut kepada KWSP kerana telah menjadi harta pusaka dan tuntutan oleh waris tertakluk kepada prosedur semasa LTH.

Kos mengerjakan Haji yang ditetapkan oleh LTH bergantung kepada kos sebenar mengikut musim Haji. Sebagai contoh, anggaran kos yang perlu dibiayai sendiri oleh bakal Haji bagi musim Haji 1435H (2014M) adalah RM9,980. Sementara itu, Jemaah Haji adalah bakal Haji yang berdaftar dengan LTH dan telah menerima surat tawaran berstatus “TERPILIH” daripada LTH.

Kaedah Pelaksanaan

Ahli perlu hadir di mana-mana kaunter cawangan KWSP dengan membawa dokumen-dokumen **asal** berikut:-

- i) Kad Pengenalan Diri (MyKad / MyPR / KP Polis / KP Tentera)
- ii) Surat tawaran berstatus “TERPILIH” daripada LTH; dan
- iii) Buku akaun simpanan ahli di LTH (yang telah dikemas kini dalam tempoh 6 bulan)

Ahli tidak perlu mengisi borang permohonan. Bagaimanapun, ahli diminta menurunkan Cap Ibu Jari di atas “Notis Permohonan Pengeluaran” sebagai bukti mengemukakan permohonan.

Sebarang kemusykilan atau pertanyaan, sila hubungi Pusat Pengurusan Panggilan KWSP di talian 03-8922 6000.

Sumber: Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)

Bil Utiliti bagi Rumah yang Disewakan



Pelaburan dalam sektor harta tanah lazimnya memberikan pulangan yang lumayan kepada pemilik harta tanah tersebut. Jadi tidak hairanlah apabila ramai pemilik rumah yang menjual rumah mereka pada harga yang lebih tinggi atau menyewakan rumah mereka kepada pihak lain bagi mendapatkan pulangan wang. Namun begitu, terdapat juga pemilik rumah yang terpaksa menanggung kerugian apabila mereka menyewakan rumah kepada orang lain.

Pemilik rumah dinasihatkan supaya memilih penyewa dengan teliti bagi mengelakkan permasalahan yang mungkin dihadapi pada masa hadapan. Ini disebabkan banyak aduan yang diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) tentang pengguna yang menyewakan rumah kepada pihak ketiga, yang berkaitan dengan tunggakan bil utiliti, iaitu bil air dan elektrik yang mencecah ribuan ringgit yang tidak dijelaskan oleh penyewa.

Apabila pemilik rumah mendapati bahawa bil utiliti sudah lama tertunggak, kesalahan diletakkan kepada pihak pembekal perkhidmatan kerana tidak memotong bekalan dengan secepat mungkin. Namun begitu, tidak sewajarnya bagi pengguna untuk meletakkan kesalahan seratus peratus ke atas pembekal perkhidmatan. Pengguna juga perlu mengambil langkah awal bagi mengelakkan kejadian ini berlaku.

Pengguna juga dinasihatkan supaya sentiasa memantau rekod bil utiliti bagi rumah yang disewakan untuk memastikan bahawa penyewa membayar bil-bil tanpa sebarang kegagalan. Untuk memantau bil elektrik, pengguna boleh memohon supaya salinan bil semasa dihantar kepada alamat kediaman mereka, selain bil asal dihantar ke rumah yang disewakan. Pengguna juga dinasihatkan supaya memanfaat-

kemudahan yang disediakan oleh pihak pembekal perkhidmatan, seperti kemudahan aplikasi telefon pintar, contohnya "myTNB".

Selain itu, pengguna boleh membuat semakan melalui laman sesawang pembekal perkhidmatan. Pengguna perlu mendaftar akaun atas nama terlebih dahulu dan boleh melakukan semakan pada bila-bila masa sahaja. Tidak lupa juga, semakan melalui panggilan kepada khidmat bantuan pelanggan boleh dijadikan salah satu saluran semakan.

Akta berkaitan air dan elektrik membenarkan pembekal perkhidmatan untuk memotong bekalan jika terdapat tunggakan. Namun akta ini tidak mewajibkan mereka untuk memotong bekalan jika terdapat tunggakan. Maka agak sukar untuk pengguna menegaskan bahawa tunggakan yang tinggi tidak perlu dibayar berdasarkan tanggapan bahawa pembekal perkhidmatan telah cuai kerana tidak memotong bekalan apabila tunggakan telah berlaku. Harus diingatkan bahawa akta hanya memperuntukkan bahawa pembekal perkhidmatan mempunyai hak untuk memotong bekalan dengan syarat notis diberikan terlebih dahulu.

Kesimpulannya, pengguna harus lebih berhati-hati dan peka dengan hak dan tanggungjawab mereka. Jika terdapat sebarang tunggakan, maka pemilik rumah perlu meminta supaya penyewa menjelaskan tunggakan tersebut dengan segera. Jika penyewa berdegil, pemilik rumah boleh meminta pembekal perkhidmatan untuk memotong bekalan ke premis tersebut.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) di talian 03-7877 9000 atau myAduan@nccc.org.my.

Kualiti produk belian atas talian



Baru-baru ini saya telah melayari laman sesawang yang menawarkan harga menarik bagi produk pakaian. Harga yang ditawarkan diberikan diskaun antara 30% hingga 70% bergantung kepada jenama dan dicatatkan tarikh promosi. Saya telah membuat pesanan secara atas talian untuk tiga helai pakaian dengan harga RM259. Saya dimaklumkan bahawa produk tersebut akan dihantar dan mengambil masa tujuh hari. Produk yang dipesan itu sampai seperti yang dijanjikan. Namun ukuran yang dipamerkan atau diiklankan tidak sama dengan ukuran yang saya terima. Warna pudar dan kain juga nipis. Apabila saya memakainya, saya berasa kurang selesa. Adakah terdapat penyelesaian terhadap masalah ini? Saya telah cuba menghubungi syarikat berkenaan, tetapi pihak syarikat melengah-lengahkan aduan saya. Mohon pandangan tuan.

Jawapan:

Pengguna boleh mempertahan hak mereka untuk mendapatkan barang seperti yang dipilih sewaktu urusan pembelian dilakukan, lebih-lebih lagi apabila pembelian tersebut dibuat berdasarkan deskripsi atau iklan yang dikeluarkan oleh penjual. Mengikut Akta Jualan Barangan 1957 dan juga Akta Perlindungan Pengguna 1999, Pindaan 2010, penjual wajib menyerahkan barang yang sama seperti yang diminta oleh pembeli, kecuali jika penjual sudah memberitahu tentang perbezaan barang dan pengguna masih lagi bersetuju untuk menerima barang tersebut. Dalam hal ini, tuntutan tidak boleh dibuat selepas itu.

Ciri-ciri yang perlu diperhatikan semasa anda ingin membuat pembelian atas talian adalah seperti berikut:-

- Pastikan laman sesawang dinyatakan dengan lengkap butiran seperti alamat syarikat, nombor telefon dan maklumat untuk dihubungi.
- Disarankan agar anda membeli daripada syarikat yang mendaftar.

- Membandingkan harga yang dijual di pasaran.
- Melihat ulasan daripada pelanggan terhadap perkhidmatan syarikat tersebut.

Dalam kes ini, anda mempunyai hak untuk menolak pakaian yang dihantar dan menuntut pemulangan wang semula berdasarkan bahawa ukuran baju yang dihantar adalah berbeza dengan ukuran baju yang diiklankan. Begitu juga, jika warna baju yang anda diterima adalah berlainan dan berbeza. Sekiranya syarikat tersebut jelas menyatakan di dalam iklan bahawa ton warna yang sebenar adalah lebih cerah / gelap daripada yang diiklankan, maka anda tidak boleh menggunakan alasan warna untuk mendapatkan ganti rugi kerana ia dinyatakan secara jelas.

Jika penjual enggan memulangkan wang, anda boleh membuat tuntutan di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TPPM), atau anda boleh mendapatkan khidmat nasihat daripada Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) untuk mengetahui hak anda berkenaan masalah tersebut.

Masalah Kewangan Anda

Anda boleh menghantarkan masalah berkaitan kewangan anda kepada
ringgit@crcc.org.my

atau menulis kepada

**Ruangan Masalah Kewangan Anda,
Ringgit,
No 4, Jalan SS 1/22A,
Kampung Tunku
47300 Petaling Jaya,
Selangor**

HARGA TURUN.

KINI HANYA **1 SEN!**

Ya, kos untuk Pindahan Wang IBG telah turun serendah 10 sen untuk setiap transaksi! Lakukan pindahan wang antara bank melalui internet atau telefon bimbit anda dengan mudah. Elakkan dari kesesakan lalu lintas dan beratur panjang. Mulakanlah amalan ini.

PINDAHAN WANG 10 SEN IBG. PANTAS, BERPATUTAN, MUDAH

Layari www.abm.org.my untuk maklumat lanjut.



Association of Islamic Banking Institutions Malaysia

Bank Negara Malaysia

Talian Tol : 1-300-88-5465
E-mel : bnmtelelink@bnm.gov.my
Laman sesawang : www.bnm.gov.my

Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia (ABM Connect)

Talian Tol : 1-300-88-9980
E-mel : banks@abm.org.my
Laman sesawang : www.abm.org.my

Agenzi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK)

Talian Tol : 1-800-88-2575
E-mel : enquiry@akpk.org.my
Laman sesawang : www.akpk.org.my

Biro Pengantaraan Kewangan (BPK)

Talian am : 03-2272 2811
E-mel : enquiry@fmb.org.my
Laman sesawang : www.fmb.org.my



PERSATUAN BANK BANK DALAM MALAYSIA
THE ASSOCIATION OF BANKS IN MALAYSIA

**Sebarang maklum
balas sila e-melkan
kepada
ringgit@crrc.org.my**



BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Kad kredit anda telah dipalsukan...

Seseorang telah mencuri identiti anda...

Akaun anda telah disalah guna...

Berwaspada!

Jangan menjadi mangsa **PENIPUAN.**



Berhati-hati dengan panggilan dan mesej palsu daripada mereka yang mendakwa sebagai pegawai Bank Negara Malaysia, bank swasta, penyedia utiliti atau agensi penguatkuasaan.

Ini satu PENIPUAN. Jangan panik. Fikir dahulu.

1

Bank Negara Malaysia tidak pernah meminta maklumat peribadi atau maklumat kewangan anda

2

Bank Negara Malaysia tidak pernah meminta sesiapa pun memindahkan wang ke dalam akaun pihak ketiga

3

Bank Negara Malaysia tidak menyimpan wang orang ramai dalam mana-mana akaun

Jika ada keraguan,
sila hubungi

BNMTELELINK (Pusat Panggilan Perkhidmatan Pelanggan)

1-300-88-5465

Faks: 03-2174 1515 E-mel: bnmtelelink@bnm.gov.my

Untuk menghantar pertanyaan atau aduan melalui SMS, taip

BNM TANYA
[pertanyaan/aduan anda]

dan hantar kepada
15888

Untuk maklumat lanjut, sila rujuk **Amaran Penipuan Kewangan** yang terdapat di laman sesawang Bank Negara Malaysia

BNMLINK (Pusat Perkhidmatan Pelanggan)
Bank Negara Malaysia Kuala Lumpur (Blok D, Jalan Dato' Onn, 50480) atau kunjungi mana-mana cawangan BNMLINK di Bank Negara Malaysia: Johor Bahru, Pulau Pinang, Kuala Terengganu, Kota Kinabalu dan Kuching (Waktu urusan: Isnin - Jumaat, 9:00 pagi - 5:00 petang)



www.bnm.gov.my