



PERCUMA | PP 16897/05/2013 (032581)



Cara OFS Menyelesaikan Pertikaian Kewangan



MyKNP Sediakan Khidmat Nasihat untuk Pembiayaan



Jenayah Siber

# Pelancaran Strategi Literasi Kewangan Kebangsaan



ISSN 2180-3684



Adakah anda  
mempunyai sebarang  
komen mengenai  
RINGGIT?

Sila imbas kod QR  
untuk tinjauan bagi  
Majalah Ringgit.



Strategi



# PELANCARAN Strategi Literasi Kewangan Kebangsaan

Pada 23 Julai 2019, Perdana Menteri Tun Dr Mahathir Mohamad telah melancarkan Strategi Literasi Kewangan Kebangsaan 2019-2023 (Strategi Literasi Kewangan Kebangsaan). Perdana Menteri menyatakan bahawa ramai rakyat Malaysia bergelut dalam menguruskan kewangan sehingga memberi impak kepada mereka yang menghadapi isu kewangan di luar jangkaan.

Semasa pelancaran Strategi Literasi Kewangan Kebangsaan, Perdana Menteri menyatakan, "Saya menerima baik pelaksanaan Strategi Literasi Kewangan Kebangsaan 2019-2023, yang menetapkan matlamat untuk meningkatkan tahap literasi kewangan dan memupuk tabiat dan sikap yang bertanggungjawab dalam pengurusan kewangan."

"Dalam hal ini, akses kepada pendidikan kewangan adalah penting kepada seluruh rakyat Malaysia pada semua peringkat umur dan tahap pendidikan," ujar beliau lagi.



# Sidang Redaksi

## Utama dan Pelan Tindakan Malaysia

### Strategi Utama 1: Menyemai nilai murni sejak usia muda

- Memperluaskan elemen asas pendidikan kewangan dalam kurikulum sekolah dari peringkat prasekolah, sekolah rendah sehingga menengah.
- Memperkuatkukan pendidikan kewangan melalui aktiviti kokurikulum.
- Memperkenalkan pembangunan keupayaan dan sokongan kepada guru.
- Menggalakkan penyertaan pendidikan kewangan dalam kalangan murid, kumpulan ibu bapa dan masyarakat sokongan.

### Strategi Utama 2: Meningkatkan akses orang ramai kepada maklumat, alat kewangan serta sumber berkaitan pengurusan kewangan

- Menjadikan maklumat asas pendidikan kewangan difahami, diperoleh dan diakses dengan mudah oleh semua.
- Meningkatkan kesedaran dan mempergiatkan inisiatif pendidikan kewangan melalui kempen mendekati masyarakat di seluruh negara.

### Strategi Utama 3: Memupuk tabiat kewangan yang positif dalam kalangan kumpulan sasaran

- Menyampaikan pengetahuan kewangan untuk menggalakkan tabiat kewangan yang positif dalam kalangan belia.
- Menggalakkan pendidikan kewangan di tempat kerja untuk meningkatkan daya tahan kewangan yang seterusnya akan memberi impak positif terhadap produktiviti pekerja.
- Memupuk amalan pengurusan wang secara bijak melalui pendidikan kewangan dalam komuniti.
- Melengkapkan individu yang bekerja sendiri dengan pengetahuan kewangan bagi menggalakkan kemapanan kendiri dan perniagaan.

### Strategi Utama 4: Memperkasa amalan perancangan kewangan jangka panjang dan persaraan

- Menggalakkan penggunaan alat bantu dan panduan kewangan yang inovatif bagi menambah baik perancangan kewangan jangka panjang.
- Mewujudkan kesedaran dan mempromosi faedah mendapatkan nasihat profesional tentang perancangan kewangan.
- Menggalakkan kepelbagaiannya dalam pendapatan melalui promosi saluran dan platform untuk simpanan secara sukarela.
- Mendidik rakyat Malaysia supaya membuat perancangan kewangan jangka panjang untuk persaraan mereka.

### Strategi Utama 5: Mengumpul dan melindungi harta

- Meningkatkan pemahaman tentang risiko dan pulangan untuk mengumpul harta.
- Meningkatkan kesedaran tentang inovasi produk dan perkhidmatan kewangan serta implikasinya.
- Meningkatkan kesedaran tentang skim penipuan kewangan.
- Menyedia dan menerbitkan bahan berkaitan produk dan perkhidmatan kewangan yang sofistikated.

Sumber: [www.fenetwork.my](http://www.fenetwork.my)

#### Penasihat

Prof Datuk Dr. Marimuthu Nadason  
Presiden FOMCA

#### Ketua Sidang Pengarang

Dato' Paul Selva Raj

#### Editor

Mohd Yusof bin Abdul Rahman

#### Sidang Pengarang

Mandeep Singh  
Shabana Naseer Ahmad  
Maizatul Aqira Ishak

*Ringgit merupakan penerbitan usaha sama antara Bank Negara Malaysia dan FOMCA.*

*Ia diterbitkan secara berkala sebanyak enam edisi mulai tahun 2019. Untuk muat turun Ringgit dalam format "PDF", sila layari laman sesawang [www.fomca.org.my](http://www.fomca.org.my) dan [www.bnm.gov.my](http://www.bnm.gov.my)*

#### Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia

No. 24, Jalan SS1/22A  
47300 Petaling Jaya  
Selangor Darul Ehsan  
Tel : 03-7876 2009  
Faks : 03-7873 0636  
E-mel : [fomca@fomca.org.my](mailto:fomca@fomca.org.my)  
Sesawang : [www.fomca.org.my](http://www.fomca.org.my)

#### Bank Negara Malaysia

Jalan Dato' Onn  
50480 Kuala Lumpur  
Tel : 03-2698 8044

#### Diurus terbit oleh:

#### Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna (CRRC)

No. 24, Jalan SS1/22A  
47300 Petaling Jaya  
Selangor Darul Ehsan  
Tel : 03-7875 2392  
Faks : 03-7875 5468  
E-mel : [info@crrc.org.my](mailto:info@crrc.org.my)  
Sesawang : [www.crrc.org.my](http://www.crrc.org.my)

#### Dicetak oleh:

فرچنچک اساس جای (میسیا) سندیرون بحد

#### Percetakan Asas Jaya (M) Sdn Bhd

No. 5B, Tingkat 2, 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.*



# Cara OFS Menyelesaikan Pertikaian Kewangan

Secara umumnya, Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) merupakan sebuah badan bebas dan sebahagian daripada rangka kerja perlindungan pengguna kewangan yang telah diluluskan oleh Bank Negara Malaysia (BNM) di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 dan Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002 sebagai operator Skim Ombudsman Kewangan.

Sejak pelaksanaan Skim Ombudsman Kewangan pada Oktober 2016 sehingga 31 Disember 2018, OFS telah menyelesaikan sebanyak 2,470 pertikaian.

OFS telah mengendalikan sejumlah 10,178 pertanyaan dan aduan pada tahun 2018, peningkatan sebanyak 16% berbanding tahun sebelumnya. Daripada jumlah ini, sebanyak 4,530 adalah aduan dan pertanyaan baharu. Bilangan ini telah meningkat lebih daripada 100% berbanding tahun 2017, berpunca daripada peningkatan kesedaran orang awam berkenaan kewujudan OFS.

Daripada 4,530 aduan dan pertanyaan tersebut, 761 (17%) telah didaftarkan oleh OFS sebagai pertikaian yang layak. Selebihnya merupakan pertikaian yang bukan dalam bidang kuasa OFS seperti isu khidmat pelanggan, keputusan kredit dan sebagainya.

Daripada 761 kes baharu yang didaftarkan pada 2018, 74% adalah pertikaian berkenaan insurans dan takaful; 25%

OFS merupakan **SALURAN ALTERNATIF PENYELESAIAN PERTIKAIAN KEWANGAN** yang melibatkan kerugian kewangan (*financial losses*) antara pengguna kewangan dan penyedia perkhidmatan kewangan.

## Apakah itu Ombudsman?

*“Ombudsman adalah orang atau badan bebas untuk menangani dan menyelesaikan pertikaian secara adil dan cepat, alternatif kepada mahkamah atau sebarang cara perundangan lain.”*

Penyelesaian pertikaian yang **ADIL, BEBAS** dan **MUDAH AKSES** kepada semua pengguna kewangan.

*Perkhidmatan OFS adalah **PERCUMA** dan tidak memerlukan perkhidmatan peguam.*

# 8

## Cara OFS menyelesaikan pertikaian anda



**01**

Langkah pertama, rujuk pertikaian anda kepada penyedia perkhidmatan kewangan (PPK).

**02**

Tidak berpuas hati dengan keputusan atau tiada jawapan selepas 60 hari dari tarikh aduan anda kepada PPK?

**03**

Failkan pertikaian anda kepada OFS jika pertikaian tersebut dalam bidang kuasa OFS.

**04**

Pengurus kes akan berusaha untuk menyelesaikan pertikaian dan / atau mengeluarkan syor.

**05**

Ombudsman akan menilai semula dan mengeluarkan keputusan muktamad.

**06**

Jika anda tidak bersetuju dengan syor yang diberikan, anda boleh merujuk kepada Ombudsman untuk adjudikasi.

**07**

Jika anda bersetuju dengan keputusan yang ditetapkan, kes anda akan ditutup.

**08**

Jika anda tidak bersetuju, anda boleh mengambil tindakan lain termasuk proses perundangan atau timbang tara.

merupakan pertikaian perbankan (termasuk perbankan Islam) dan 1% adalah pertikaian instrumen pembayaran.

Kes yang paling kerap didaftarkan ialah pertikaian berkaitan dengan insurans hayat atau keluarga, motor dan bukan motor.

Pertikaian berkenaan dengan kad kredit atau kad debit mengalami pengurangan drastik berbanding tahun 2017. Trend ini boleh dikaitkan dengan pelaksanaan sistem kad berdasarkan PIN yang lebih selamat.

Kebanyakan kes yang telah didaftarkan pada tahun 2018 adalah dari kawasan Lembah Klang (57%) sama seperti tahun-tahun sebelumnya. Ini diikuti oleh zon utara (18%), selatan (16%), pantai timur (5%) serta Sabah dan Sarawak (4%).

Pengguna kewangan individu memfaiklan 93% daripada pertikaian yang diterima, sementara 7% telah difaiklan oleh perusahaan kecil dan sederhana (PKS).

OFS mengambil pendekatan proaktif dalam berurusan dengan aduan yang diterima, termasuk memudahkan penyelesaian pada peringkat semakan. Bagi pertikaian di luar skop OFS, pegawai OFS biasanya akan merujuk pengguna kepada agensi yang berkaitan.

Satu daripada objektif utama OFS dalam proses penyelesaian pertikaian adalah untuk memastikan ketelusuran. OFS sering berkongsi pandangan, pengalaman dan hasil penyelesaian pertikaian dengan semua pihak.

OFS juga senantiasa berusaha meningkatkan kesedaran mengenai fungsi OFS dalam kalangan pengguna kewangan.

### Pemerhatian Am

Berdasarkan kes-kes pertikaian yang dikendalikan, OFS mendapati pengguna kewangan pada umumnya tidak berpengetahuan luas tentang produk kewangan seperti insurans atau perbankan serta jarang membaca terma dan syarat-syarat polisi atau kontrak perjanjian produk yang diberi.

Oleh itu, adalah penting bagi pengguna meluangkan masa untuk membaca terma produk dengan teliti dan bertanya dengan penyedia perkhidmatan kewangan jika tidak pasti mengenai ciri-ciri produk tersebut.

Pengguna harus berhati-hati dan mengambil langkah-langkah yang sepatutnya untuk melindungi kad ATM atau kad debit/kredit dan maklumat pengguna. Mereka juga harus sentiasa berwaspada dengan sindiket penipuan atau *scam* yang semakin berleluasa.

Sumber: [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)



# MyKNP

## Sediakan Khidmat Nasihat untuk Pembiayaan

Khidmat Nasihat Pembiayaan (MyKNP) merupakan kerjasama antara Bank Negara Malaysia (BNM), Credit Guarantee Corporation (CGC) dan Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) untuk menyediakan bantuan khidmat nasihat kepada pemohon yang tidak berjaya mendapatkan pembiayaan PKS atau pembiayaan perumahan.

MyKNP merupakan satu lagi usaha yang dilaksanakan secara kolektif dalam ekosistem pembiayaan yang sedia ada. MyKNP bertujuan memberikan panduan yang lebih baik kepada pemohon pembiayaan, termasuk meningkatkan kefahaman pemohon tentang faktor-faktor yang mempengaruhi permohonan pembiayaan mereka serta meningkatkan kelayakan mereka untuk mendapatkan pembiayaan pada masa hadapan.

Pemohon yang tidak berjaya mendapatkan pembiayaan perusahaan kecil dan sederhana (PKS) atau pembiayaan perumahan boleh mendapatkan khidmat nasihat dengan menghubungi sama ada MyKNP @ CGC (pembiayaan PKS) atau MyKNP @ AKPK (pembiayaan perumahan), dan mendapatkan khidmat nasihat yang berikut:

- Penjelasan lanjut berhubung dengan sebab-sebab permohonan pembiayaan daripada institusi kewangan tidak berjaya;
- Khidmat nasihat untuk meningkatkan kelayakan bagi permohonan pembiayaan pada masa hadapan; dan
- Maklumat tentang sumber pembiayaan alternatif (untuk PKS) atau penyelesaian alternatif (bagi pembeli rumah).

***Khidmat nasihat yang disediakan adalah percuma.***



# Bagaimana MyKNP Berfungsi?

## Langkah 1

“Permohonan saya untuk mendapatkan pembiayaan tidak berjaya.

Apa patut saya buat?”

## Langkah 2

Dapatkan penjelasan mengenai permohonan yang tidak berjaya. PKS dan individu boleh mendapatkan penjelasan daripada institusi kewangan.

## Langkah 3

### Hubungi Pusat Kemudahan Pembiayaan (MyKNP).

Hubungi CGC atau AKPK untuk mendapatkan khidmat nasihat dan lawati laman sesawang **MyKNP@AKPK** atau **MyKNP@CGC**.



## Langkah 5

“Wah, sekarang saya tahu apa perlu dibuat apabila saya cuba memohon pembiayaan sekali lagi”.

## Langkah 4

### Dapatkan Khidmat Nasihat Khusus dari CGC atau AKPK.

Nasihat tentang cara meningkatkan kelayakan dan mendapatkan pembiayaan sumber alternatif kewangan.

Sumber: [www.myknp.com.my](http://www.myknp.com.my)



# Perlindungan Insurans / Takaful

Ramai yang mempunyai perlindungan insurans atau takaful untuk kereta atau rumah mereka. Lazimnya, kereta dan rumah diinsuranskan kerana pemilik tidak mahu berlaku sebarang perkara yang tidak diingini ke atas harta benda ini. Tetapi mengapa masih ramai yang tidak melindungi diri dan keluarga seperti melindungi harta benda mereka?

Ramai orang yang beranggapan sesuatu perkara yang buruk tidak akan menimpa mereka. Hakikatnya, kehidupan bukanlah sesuatu yang boleh diramal. Insurans dan takaful mungkin tidak dapat menjamin masa depan yang cerah untuk anda, tetapi sekurang-kurangnya perlindungan dan bantuan yang diperlukan anda dan keluarga dijamin ketika anda memerlukannya.

## Langkah 1 : Rancang

**Soalan:** Apakah polisi yang anda miliki? Sudahkah anda membeli polisi insurans untuk diri anda? Adakah majikan anda menyediakan insurans hayat dan perubatan untuk diri anda? Bagaimana dengan keluarga anda? Isteri atau suami anda? Anak-anak anda? Adakah mereka dilindungi?

**Jawapan:** Jika anda menjawab tidak, inilah masanya untuk anda merancang langkah seterusnya dengan teliti. Nilai sejauh mana anda dilindungi sekarang dan apa yang anda perlu lindungi.

## Langkah 2 : Laksanakan

Sebelum anda membeli polisi insurans atau pelan takaful, selidik dan ketahui lebih lanjut tentang produk insurans dan takaful yang ada di pasaran. Bukan semua polisi atau pelan sesuai untuk anda. Polisi-polisi atau pelan-pelan yang berbeza ini menawarkan ciri-ciri, manfaat, syarat-syarat dan pengecualian yang berbeza.

Kaji terlebih dahulu polisi atau pelan yang ingin dibeli agar bersesuaian dengan keperluan dan peringkat hidup anda. Lindungi diri anda. Lindungi mereka yang tersayang dan pastikan pelaburan anda untuk perlindungan ini adalah berbaloi.

## Bolehkah Keluarga Anda Meneruskan Hidup Tanpa Anda?

Kehidupan di dunia ini adalah singkat. Mungkin anda telah memastikan keluarga anda terpelihara jika anda pergi dahulu, tapi adakah ia mencukupi? Insurans hayat dan pelan takaful keluarga dapat menjamin daripada segi kewangan dan boleh memberi mereka perlindungan kewangan tambahan untuk meneruskan kehidupan setelah anda tiada. Dengan polisi seperti insurans berkaitan pelaburan dan pelan pendidikan anak, keluarga anda pasti akan mendapat perlindungan menyeluruh.

## **Adakah Ahli Keluarga Anda memerlukan Rawatan Perubatan?**

Kecederaan boleh berlaku dan penyakit boleh menyerang tanpa sebarang amaran. Rawatan yang tepat dan cepat merupakan antara cara yang terbaik untuk memastikan kecederaan atau penyakit yang dialami tidak memudaratkan. Dengan kos perubatan moden yang semakin meningkat, mendapatkan rawatan yang boleh menyelamatkan nyawa tidak harus bergantung kepada simpanan atau wang tunai anda semata-mata. Pastikan kos rawatan dan perubatan anda tidak menjadi masalah ketika anda memerlukannya dengan insurans atau takaful perubatan dan kesihatan.



## **Adakah simpanan anda cukup untuk kehidupan selepas persaraan?**

Anda mungkin menghitung hari sehingga anda boleh berehat dengan secukupnya di samping keluarga. Walau bagaimanapun, dengan kadar inflasi kini, kadangkala wang simpanan anda tidak dapat memenuhi keperluan tersebut.

Dengan anuiti persaraan, anda boleh melabur wang anda untuk kehidupan anda selepas bersara, agar wang yang anda peroleh sekarang boleh digunakan dengan lebih bermakna kelak.

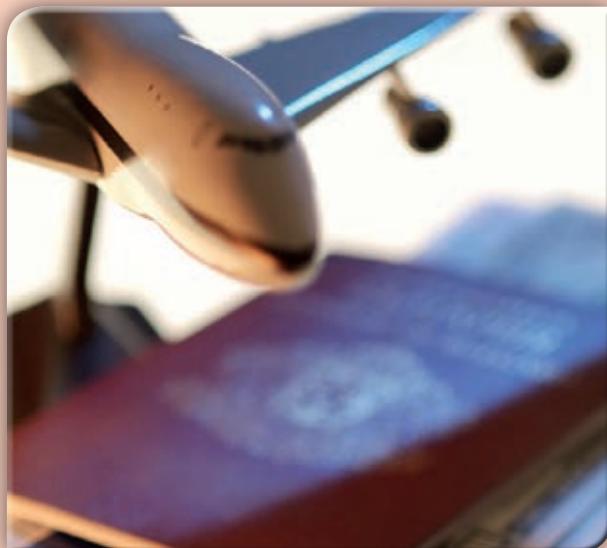
## **Adakah rumah anda dilindungi?**

Rumah anda merupakan tanggungjawab kewangan anda yang terbesar. Oleh itu, tidak hairanlah jika anda mahu memastikan aset anda ini kekal selamat daripada bencana alam, kemalangan dan kecurian. Insurans perumahan dan takaful perumahan boleh menjamin rumah serta kelengkapan di dalamnya dilindungi dengan selamat.



## **Adakah anda memiliki kenderaan?**

Sekiranya anda mempunyai kenderaan bermotor atau motorsikal, anda wajib untuk membeli insurans motor. Jadi, luangkan sedikit masa untuk memahami apa yang dilindungi insurans motor dan takaful motor anda. Pastikan bagaimana polisi tersebut melindungi kenderaan anda dan boleh membantu anda ketika membaiki atau mendapatkan kembali kenderaan anda jika berlaku sebarang kemalangan atau kecurian.



## **Adakah anda sering melancong?**

Ketika berada di luar negara, pelbagai perkara yang tidak diingini boleh berlaku seperti kehilangan pasport, kecederaan atau berlaku sesuatu yang lebih buruk. Insurans perjalanan menjamin anda serta barang milik anda terpelihara. Insurans atau takaful kemalangan diri pula menjamin perlindungan ke atas diri anda 24 jam seantero dunia, tidak kira di mana anda berada.

*Sumber: [www.insuranceinfo.com.my](http://www.insuranceinfo.com.my)*



# Pernahkah Anda Diperdaya Ejen Pihak Ketiga Yang Menawarkan Rundingan Kewangan?

Kami tahu perasaan anda. Anda memerlukan seseorang untuk datang dan membantu anda menyelesaikan kekusutan kewangan yang kian mendesak. Anda mula berasa terancam dan tidak akan teragak-agak untuk mempercayai sesiapa sahaja yang berani berjanji untuk menolong anda membebaskan diri daripada cengkaman hutang.

Maka datanglah seorang pakar runding melalui satu panggilan telefon. Dengan mudah pakar runding tersebut berjaya meyakinkan anda bahawa anda telah menemukan penyelamat anda. Anda pun menceritakan segala-galanya dan berkongsi maklumat-maklumat sulit, dan sesudah semua itu, anda diminta membuat bayaran. Anda mengeluh, "Sudahlah tinggi, mulanya pun belum", tetapi anda tetap membayarnya walaupun anda berasa sangsi.

Rupa-rupanya, telahan anda betul. Anda telah diperdaya. Anda teringat bagaimana anda diminta untuk berurusan dengan Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit, atau (AKPK), bagi penstrukturkan semula pinjaman anda di bawah Program Pengurusan Kredit (PPK) sejurus selepas membuat bayaran. Ini membuatkan anda tertanya-tanya, jika pakar runding itu tidak mempunyai sebarang mandat untuk membantu anda.

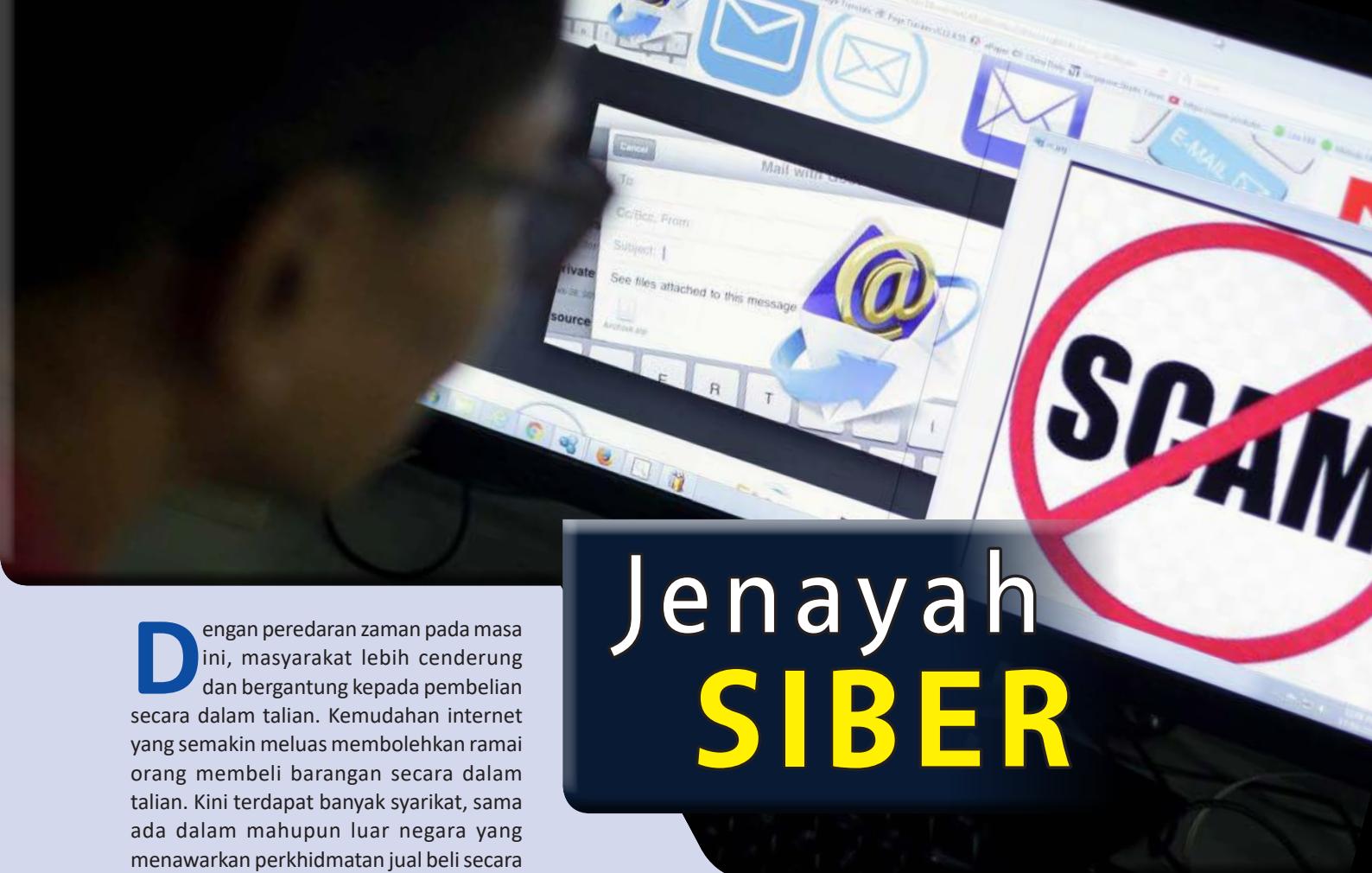
AKPK yang menguruskan kes anda tidak pernah melantik mana-mana ejen pihak ketiga untuk mendaftarkan anda ke dalam programnya. Bahkan, AKPK menyediakan perkhidmatan kaunseling kewangan dan PPK tanpa bayaran kepada individu. Anda sebenarnya telah membayar untuk perkhidmatan yang anda boleh peroleh secara percuma. Lebih malang jika anda membayar menggunakan kad kredit kerana anda telahpun menambah hutang sedia ada padahal itulah yang anda mahu langsaikan pada asalnya. Seperti pepatah Melayu, "Sudah jatuh ditimpa tangga", masalah anda kini sudah berganda.

Kes sebenar pernah terjadi membabitkan seorang wanita dari Melaka. Setelah beberapa lama membuat pinjaman sebanyak RM200,000 dari sebuah penyedia kredit, wanita tersebut mula ingkar membuat pembayaran balik mengikut jadual. Seperti orang mengantuk disorongkan bantal, seorang pakar runding dari Kuala Lumpur yang memperkenalkan dirinya sebagai ejen AKPK menelefon dan menawarkan bantuan untuk melangsakan hutangnya. Bayaran upah yang diminta adalah sebanyak 10% daripada nilai pinjaman.

Termakan dengan janji untuk menamatkan masalah kewangannya, wanita terbabit bersedia untuk membuat bayaran tersebut. Mujurlah seorang saudaranya sempat menyebut tentang perkhidmatan percuma AKPK. Setelah membuat pertanyaan di pejabat AKPK cawangan Melaka, wanita terbabit dengan segera mendaftarkan diri ke dalam program AKPK sekali gus mengelakkan dirinya daripada ditipu membayar upah sebanyak RM20,000.

Sebagai pengajaran, hal berkaitan kewangan yang membabitkan ejen pihak ketiga selalunya berisiko, lebih-lebih lagi jika melibatkan bayaran yang tinggi. Semaklah terlebih dahulu dengan pihak berwajib atau institusi-institusi yang sah tentang tatacara yang betul bagi menyelesaikan isu-isu kewangan anda, serta pegawai bertugas yang dikhususkan untuk membantu anda. Dalam hal ini, AKPK ialah agensi yang diberi mandat oleh Bank Negara Malaysia sejak 2006 lagi untuk membantu dan mendidik pengguna mengurus kewangan mereka sebagai usaha mewujudkan masyarakat celik wang. Ia adalah sejajar dengan visi AKPK iaitu, 'Amalkan Pengurusan Kewangan Berhemat Sebagai Budaya Hidup'.

Sumber: [www.akpk.com](http://www.akpk.com)



# Jenayah SIBER

Dengan peredaran zaman pada masa ini, masyarakat lebih cenderung dan bergantung kepada pembelian secara dalam talian. Kemudahan internet yang semakin meluas membolehkan ramai orang membeli barang secara dalam talian. Kini terdapat banyak syarikat, sama ada dalam mahupun luar negara yang menawarkan perkhidmatan jual beli secara dalam talian.

Malangnya dengan peningkatan kemudahan ini, aduan mengenai penipuan oleh peniaga dalam talian kian meningkat. Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) menerima aduan sebanyak 7,692 pada tahun 2015, dan bilangan ini meningkat kepada 10,160 aduan pada 2018, iaitu peningkatan sebanyak 32% dalam tempoh tiga tahun.

Aduan penipuan siber merupakan aduan tertinggi yang diterima oleh NCCC saban tahun berbanding aduan dalam kategori lain. Polis Diraja Malaysia menganggarkan sejumlah RM2 bilion dikaut oleh penjenayah siber (*scammers*) (*The Star* 7 Ogos 2019). Terdapat banyak jenis penipuan siber (*scams*) seperti *Macau Scam*, Penipuan Cinta (*Love scam*), memancing data (*phishing*), penipuan pekerjaan, *Nigerian scam*, penipuan loteri dan penipuan dalam talian, termasuk urus niaga jual beli barang (*shopping scams*).

Malaysia merupakan negara yang pertama di Asia Tenggara yang telah merangka satu polisi untuk menangani isu ini. Agensi Keselamatan Siber Negara (NCSA) menjadi agensi tunggal menyelaras semua agensi berkaitan ancaman keselamatan siber dengan meletakkan pakar keselamatan siber di bawah satu agensi induk. Walaupun para pengguna dilindungi dengan beberapa akta, seperti Akta Jenayah Komputer 1997, Akta Perlindungan Pengguna 1999 dan beberapa akta lain, namun penipuan siber masih berleluasa menggunakan pelbagai kaedah untuk memperdaya orang ramai.

Pihak berkuasa perlu mengenakan tindakan yang tegas untuk menangani isu ini. Dalam pada itu, para pengguna juga harus berhati-hati sewaktu berurusan dengan sebarang syarikat atau individu yang menawarkan perkhidmatan mahupun menjual barang dalam talian. Sebagai pengguna, anda perlu mengambil inisiatif untuk mengenal pasti sama ada pihak yang anda berurusan itu ialah peniaga yang tulen.

Terdapat beberapa kaedah untuk mengelakkan anda terjerumus dalam masalah ini. Antaranya ialah:

- a. Pastikan anda berurusan dengan syarikat yang berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM), dengan menyemak maklumat pendaftaran syarikat di pautan, [www.ssm.com.my/bm/Pages/Quick\\_Link/e-Search.aspx](http://www.ssm.com.my/bm/Pages/Quick_Link/e-Search.aspx)
- b. Anda juga boleh menyemak nombor akaun syarikat yang pernah dilaporkan sebagai akaun yang mencurigakan di [ccid.rmp.gov.my/semakmule](http://ccid.rmp.gov.my/semakmule).
- c. Jangan sekali-kali memberi butiran mengenai kad kredit anda atau menghantar wang kepada mana-mana pihak tanpa usul periksa.

Anda perlu mengambil langkah berhati-hati setiap masa apabila membeli-belah ataupun ketika berurusan secara dalam talian.

Sumber: Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC)

# Jangan jadi Pemilik Akaun Keldai/Tumpang



## Apakah Akaun Keldai/Tumpang?

Individu yang membenarkan akaun bank mereka digunakan oleh orang lain untuk transaksi kewangan yang tidak sah atau menyalahi undang-undang



## Langkah-langkah keselamatan

- **JANGAN** benarkan akaun bank anda digunakan oleh penjenayah kewangan/ pihak ketiga



- **JANGAN** mudah percaya dengan tawaran wang bagi penggunaan akaun anda



- **JANGAN** dedahkan maklumat perbankan peribadi/nombor akaun/nombor PIN/ kata laluan kepada pihak ketiga



## Hukuman dan tindakan terhadap Pemilik Akaun Keldai/Tumpang

- Boleh **didakwa** atas kesalahan membantu menyembunyikan atau memindahkan harta orang lain yang membawa hukuman **penjara 5 tahun** atau **denda** atau **kedua-duanya**
- Akaun bank anda akan **disekat** dan anda **tidak boleh membuat sebarang transaksi perbankan termasuk penerimaan gaji**