

# RINGGIT

RAKAN  
KEWANGAN  
ANDA  
MAC 2015



## GST bagi Produk dan Perkhidmatan Perbankan

ISSN 2180-3684



9 772 180 368003



GABUNGAN  
PERSATUAN-PERSATUAN  
PENGGUNA MALAYSIA



BANK NEGARA MALAYSIA  
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

# Sidang Redaksi

## Penasihat

YBhg. Prof 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  
Santhosh Kannan

*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](http://www.fomca.org.my) dan [www.bnm.gov.my](http://www.bnm.gov.my)*

## Gabungan Persatuan-Persatuan

### Pengguna Malaysia

No. 4, Jalan SS1/22A  
47300 Petaling Jaya  
Selangor Darul Ehsan  
Tel : 03-7876 2009  
Faks : 03-7877 1076

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  
Faks : 03-2174 1515

*Diurus terbit oleh:*

**Pusat Penyelidikan dan Sumber Pengguna (CRRC)**  
No. 4, 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.crcc.org.my](http://www.crcc.org.my)

*Dicetak oleh:*

فرچونک اساس جای (ملیسیا) سندینن برحد  
**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.*



# Cukai Barang dan Perkhidmatan (GST) bagi Produk dan Perkhidmatan Perbankan

Bank-bank perdagangan yang merupakan ahli Persatuan Bank Bank Dalam Malaysia (ABM) mempunyai lebih daripada 300 jenis produk dan perkhidmatan. Bagi menjelaskan dengan lebih lanjut lagi tentang pelaksanaan GST yang telah dikuatkuasakan pada 1 April 2015 kepada semua pelanggan bank, ABM telah memaparkan maklumat di dalam laman sesawangnya berkaitan pelaksanaan GST. Orang ramai boleh mengetahui senarai soalan-soalan yang sering dikemukakan dan mendapat jawapannya menerusi laman sesawang ABM di [www.abm.org.my](http://www.abm.org.my).

Berikut adalah beberapa soalan dan jawapan berhubung dengan GST atas produk / perkhidmatan perbankan yang telah dipilih daripada soalan-soalan lazim ABM:

- 1. Bagaimana saya ingin mengetahui caj-caj yang dikenakan oleh bank saya untuk produk / perkhidmatan bank yang tertakluk kepada GST?**

Hubungi bank anda untuk menyemak yuran / caj yang dikenakan GST bagi setiap produk / perkhidmatan. Bank-bank yang menjadi ahli ABM akan menyenaraikan bayaran secara terperinci di setiap premis

perbankan mereka, atau mengikut mana-mana yang berkenaan, di laman sesawang bank masing-masing. Bank perdagangan akan mengeluarkan cukai invois yang sah bagi semua pembekalan berkadar standard.

## 2. Adakah bank-bank akan menyerap kos GST bagi pihak pelanggan?

Bank-bank adalah tertakluk kepada Akta Cukai Barang dan Perkhidmatan 2014 dan Perintah Cukai Barang dan Perkhidmatan (Pembekalan Dikecualikan) 2014. GST adalah cukai penggunaan dan bank-bank hanya bertindak sebagai ejen pemungut GST. Bank-bank tidak boleh menyerap GST yang dibayar berkaitan sebarang yuran dan caj kerana ia tidak diperuntukkan oleh undang-undang.

## 3. Produk dan perkhidmatan bank

### (i) Akaun simpanan, akaun simpanan tetap, akaun semasa



	GST dikenakan	
	Tidak	Ya
Faedah yang diterima atas simpanan	X	
Yuran dan caj yang dikenakan untuk perkhidmatan berhubung pengendalian akaun, seperti pindahan dana secara elektronik, penunaian wang dan peruntukan penyata bank.		X
Pembayaran menggunakan cek oleh pengeluar cek.	X	
Yuran pemprosesan cek.		X
Kos buku cek (tidak termasuk duti setem) dan bayaran perkhidmatan ke atas penunaian cek di kaunter.		X



### (ii) Pinjaman, sewa beli, kemudahan pembiayaan yang lain

	GST dikenakan	
	Tidak	Ya
Pengeluaran pinjaman dan pembayaran ansuran bulanan pinjaman atau faedah atas pinjaman.	X	
Caj perkhidmatan dan yuran yang berkaitan dengan pinjaman, seperti yuran dokumentasi, yuran permohonan pinjaman, yuran permohonan penyata penebusan dan / atau yuran pemprosesan.		X
Semua yuran dan komisen (melainkan jika komisen itu adalah berkala ( <i>spread</i> ) yang dikenakan bagi produk dan perkhidmatan pembiayaan perdagangan, selain daripada untuk tujuan eksport.		X

### (iii) Kad kredit / debit / caj / ATM

	GST dikenakan	
	Tidak	Ya
Harga pembelian barang dengan menggunakan kad kredit / debit. Contohnya, sekiranya anda makan di sebuah restoran yang didaftarkan di bawah GST, dan bil makanan mencecah RM50, anda akan dikenakan caj GST pada kadar 6% atas jumlah keseluruhan bil. Oleh itu, jumlah bil yang perlu dibayar adalah RM53 (iaitu RM50+6%). Sekiranya anda memilih untuk membuat bayaran menggunakan kad kredit / debit, anda tidak akan dikenakan caj tambahan ke atas RM53.	X	
Yuran tahunan kad kredit / kad caj / kad debit Sesetengah bank mungkin akan melupuskan yuran tahunan. Dalam kes tersebut, tiada GST yang perlu dibayar.		X

	GST dikenakan	
	Tidak	Ya
Caj bayaran lewat yang dikenakan apabila pemegang kad gagal membuat bayaran bulanan minimum sebelum tarikh akhir bayaran.	X	
Caj kewangan atas baki tertunggak yang belum dijelaskan pada atau sebelum tarikh akhir bayaran.	X	
Yuran untuk kad gantian kerana kad ATM / debit / kredit / caj telah hilang / rosak.	X	
Jumlah wang yang dikeluarkan melalui ATM bank lain yang pengguna tidak mempunyai akaun dengan bank tersebut. Contohnya, pengeluaran wang RM500 dari ATM bank B (yang anda tidak mempunyai akaun di bank B) tidak dikenakan GST. Walau bagaimanapun, yuran sebanyak RM1.00 akan dikenakan GST bagi pengeluaran melalui bank tempatan ( <i>antara bank MEPS</i> ).	X	X
Yuran yang dikenakan bagi pengeluaran wang melalui ATM yang pengguna mempunyai akaun dengan bank tersebut. Jika bank mengenakan yuran / caj bagi pengeluaran melebihi jumlah yang ditetapkan dalam tempoh sebulan, GST akan dikenakan ke atas yuran / caj tersebut.	X	
Caj perkhidmatan sebanyak <b>RM50</b> untuk kad kredit utama / caj dan <b>RM25</b> untuk tambahan adalah <b>dimansuhkan</b> .		



#### (iv) Produk / perkhidmatan yang lain

	GST dikenakan	
	Tidak	Ya
Yuran penghantaran atau pengiriman wang.	X	
Komisen yang dikenakan untuk pengeluaran perintah juruwang atau draf permintaan dan caj tele-penghantaran.		X

	GST dikenakan	
	Tidak	Ya
Yuran perkhidmatan pindahan Interbank GIRO (IBG) dan pembayaran bil secara dalam talian. (GST dikenakan ke atas yuran sahaja dan bukan atas jumlah transaksi, contohnya jumlah bil yang dibayar / jumlah wang yang dipindahkan).		X
Transaksi secara dalam talian yang disediakan secara percuma oleh pihak bank (contohnya pindahan wang ke dalam akaun sendiri atau akaun pihak ketiga dalam bank yang sama).	X	
Caj bayaran lewat atau yuran yang dikenakan sebagai pampasan bagi kerugian, kerosakan atau dalam kes-kes yang pelanggan gagal memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh pihak bank.	X	
Duti setem	X	

#### 4. Jika saya membuat pembayaran di kaunter, bagaimakah GST akan dikenakan?

Bagi urus niaga di kaunter, jumlah yang perlu dibayar termasuk GST, jika berkenaan, akan dibundarkan ke bawah atau ke atas sehingga ke gandaan 5 sen yang terdekat. Sila rujuk contoh-contoh di bawah:-

##### a) Scenario 1 (sebagai ilustrasi sahaja)

$$\begin{aligned} & \text{1 transaksi penunaian cek pihak ketiga dikenakan caj RM2 bagi setiap transaksi} \\ & = 1 \text{ transaksi} \times [\text{RM } 2 + (\text{RM } 2 \times 6\%)] \\ & = 1 \times \text{RM}2.12 \\ & = \mathbf{\text{RM}2.12}. \end{aligned}$$

Bayaran untuk transaksi penunaian oleh pihak ketiga (termasuk GST) akan dibundarkan ke bawah (kepada gandaan 5 sen yang terdekat) menjadi RM2.10.

##### b) Scenario 2 (sebagai ilustrasi sahaja)

$$\begin{aligned} & \text{Kos bagi permohonan untuk 1 kad debit dengan harga RM 8 setiap kad} \\ & = 1 \text{ kad} \times [\text{RM } 8 + (\text{RM } 8 \times 6\%)] \\ & = 1 \times \text{RM}8.48 \\ & = \mathbf{\text{RM}8.48}. \end{aligned}$$

Yuran pengeluaran kad debit (termasuk GST) akan dibundarkan ke atas (kepada gandaan 5 sen yang terdekat) menjadi RM8.50.

Sumber: Persatuan Bank Bank Dalam Malaysia (ABM)



## Memahami Ilustrasi Jualan Insurans Hayat

Memahami ilustrasi jualan insurans hayat tidaklah sukar tetapi ia tidaklah semudah sebagaimana yang diharapkan oleh kebanyakan orang. Berikut adalah perkara penting untuk memahami ilustrasi jualan insurans hayat.

- Berapa lamakah anda perlu membayar dan apakah pilihan bayaran yang ada?
- Apakah terma dan syarat utama polisi itu, terutama sekali apakah yang tidak dilindungi?
- Apakah andaian yang digunakan untuk membuat ilustrasi itu?

### Apakah maklumat penting yang perlu saya berikan perhatian dalam ilustrasi jualan insurans hayat?

Bagi polisi sertaan, penanggung insurans hayat atau ejennya diwajibkan memberikan anda ilustrasi jualan pada masa jualan yang menunjukkan premium dan manfaat yang terpakai untuk cadangan tertentu. Antara maklumat penting yang perlu diambil perhatian adalah seperti berikut:-

- Apa sebenarnya yang anda ingin beli dan bagaimana ia berfungsi?
- Apakah manfaat polisi itu?
- Berapakah kosnya dan adakah terdapat sebarang kos lain yang terlibat?

### Apakah bahagian utama dalam ilustrasi jualan insurans hayat?

Pada umumnya, ilustrasi jualan insurans hayat mesti mengandungi bahagian berikut:-

- Jenis pelan, pemerihalan produk dan jumlah premium
- Ilustrasi manfaat terjamin
- Ilustrasi manfaat tidak terjamin
- Nota penting untuk ilustrasi dan andaian yang digunakan
- Lampiran penerangan produk



## Apakah Manfaat Terjamin?

Ilustrasi jualan insurans hayat biasanya menunjukkan nilai pada akhir setiap tahun polisi bagi tahun polisi 1 hingga 20, dan setiap 5 tahun selepas itu sehingga matang bagi hayat yang diinsuranskan berkaitan dengan:

- Premium dibayar
- Manfaat kelangsungan hidup terjamin (*Survival benefit*)
- Manfaat kematian terjamin (*Death benefit*)
- Nilai serahan terjamin (*Guaranteed surrender value*)

Apa yang penting ialah menentukan sama ada premium dijamin sepanjang tempoh polisi kerana tidak semua pelan adalah sama. Adakalanya, penanggung insurans berhak menyemak kadar premium dari semasa ke semasa. Oleh itu, ia tidak terjamin, terutamanya bagi Insurans Perubatan dan Kesihatan (MHI) dan Pelan Berkaitan Pelaburan (ILP).



**“ ... kebanyakan syarikat insurans akan berusaha sedaya upaya mereka untuk mencapai unjuran mereka.”**

## Apakah Manfaat Tidak Terjamin?

Ilustrasi jualan insurans hayat juga mesti menunjukkan nilai pada akhir setiap tahun polisi bagi tahun polisi 1 hingga 20, dan setiap 5 tahun selepas itu sehingga matang bagi hayat yang diinsuranskan berkaitan dengan manfaat tidak terjamin seperti:

- Bonus berbalik (*Reversionary bonus*)
- Bonus tunai / dividen (*Cash / dividend bonus*)
- Bonus terminal (*Terminal bonus*)
- Bonus kematangan (*Maturity bonus*)

Tidak kurang pentingnya juga bagi anda mengetahui bahawa walaupun manfaat tersebut tidak terjamin, namun tidak bermakna anda tidak akan mendapat sebarang manfaat langsung kemudian nanti. Sebagai penanggung insurans yang bertanggungjawab dalam industri yang dikawal ketat, kebanyakan syarikat insurans akan berusaha sedaya upaya mereka untuk mencapai unjuran mereka.

Justeru, adalah penting untuk menilai andaian yang digunakan sebelum membuat keputusan.

*Nota: Informasi di atas adalah juga diguna pakai bagi pelan Takaful Keluarga*

*Sumber: Persatuan Insurans Hayat Malaysia (LIAM)*

## 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**

# Perlindungan Insurans Tidak Mencukupi?

*“... insurans sangat penting untuk menjamin perlindungan kewangan untuk menampung musibah yang tidak boleh ditanggung oleh keluarga, ...”*



Setiap orang mempunyai nilai yang tersendiri. Antara yang menjadi ukuran bagi nilai seseorang ialah keupayaannya untuk mencari rezeki. Hal ini penting kerana dengan rezeki tersebut, anda boleh menyara keperluan diri dan keluarga, secara tidak langsung juga membantu dalam menjana ekonomi negara. Cuba kirakan jumlah pendapatan yang boleh anda janakan dari sekarang sehingga lanjut usia apabila anda tidak boleh bekerja lagi.

Mudah sahaja kiraannya:-

$$\text{Pendapatan bulanan} \times \text{bilangan tahun anda bekerja} \\ = \text{Jumlah pendapatan yang anda janakan}$$

Masalah kewangan akan timbul sekiranya berlaku sesuatu musibah. Jika anda meninggal dunia atau hilang upaya untuk bekerja kerana sakit ataupun kemalangan, maka ini bermakna anda akan kehilangan puluhan, ratusan atau jutaan ringgit pendapatan pada masa hadapan. Anda memerlukan jaminan keselamatan atau pampasan kewangan

apabila berlaku sesuatu bencana untuk menampung kehilangan pendapatan masa hadapan itu.

Insurans ialah perjanjian tanggungan yang dibuat oleh sesuatu badan (syarikat insurans) untuk menggantikan kerugian seseorang dengan bayaran premium tertentu. Sekiranya anda meninggal dunia, waris anda berhak mendapat pampasan tersebut.

## a) Perlindungan diri

Jaminan perlindungan untuk pendapatan masa hadapan ini masih banyak diabaikan oleh para pekerja. Bayangkan betapa ramai yang akan mati, sakit atau ditimpa kemalangan sehingga hilang upaya untuk bekerja.

## b) Perlindungan perubatan

Salah satu bentuk jaminan lain ialah perlindungan daripada terpaksa berbelanja besar untuk sesuatu keperluan. Kadang-kadang perbelanjaan tersebut jauh melebihi keupayaan kewangan

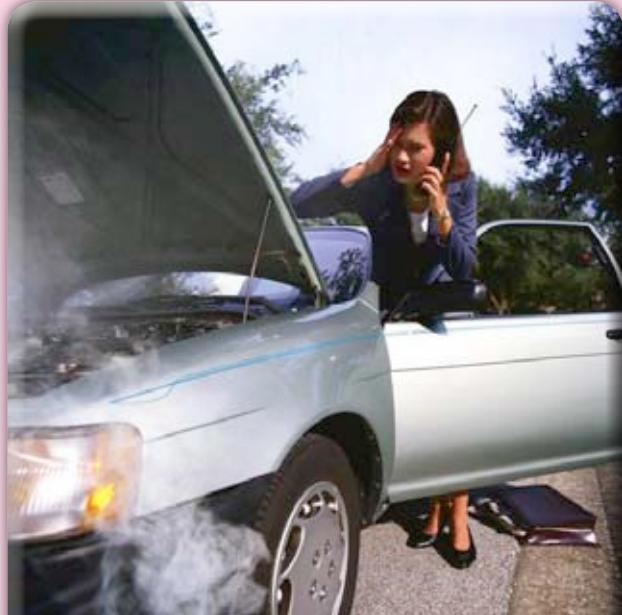


*“Bayangkan kos perubatan yang ditentukan oleh hospital swasta untuk rawatan sakit jantung, kanser dan penyakit-penyakit kronik yang lain.”*

yang anda ada. Antaranya ialah perbelanjaan perubatan yang mencecah ratusan ribu ringgit. Bayangkan kos perubatan yang ditentukan oleh hospital swasta untuk rawatan sakit jantung, kanser dan penyakit-penyakit kronik yang lain.

### c) Perlindungan harta benda

Seterusnya ialah jaminan perlindungan untuk harta benda anda daripada kerugian yang besar.



*“Kereta anda pula berisiko tinggi untuk terlibat dalam kemalangan.”*

Rumah anda perlu dilindungi daripada dilelong oleh bank kerana anda meninggal dunia atau hilang upaya yang menyebabkan anda tidak dapat melunaskan bayaran ansuran rumah. Rumah juga perlu dilindungi daripada kebakaran dan bencana alam seperti banjir, gempa bumi, dan kalau lokasi rumah terletak di tepi laut, ditimpa tsunami. Kereta anda pula berisiko tinggi untuk terlibat dalam kemalangan. Sekurang-kurangnya anda perlu mempunyai perlindungan tuntutan ganti rugi kematian, kecederaan atau kos pembaikan kereta apabila terbabit dengan kemalangan.

Kesimpulannya, insurans sangat penting untuk menjamin perlindungan kewangan untuk menampung musibah yang tidak boleh ditanggung oleh keluarga ataupun diri anda dengan kewangan peribadi yang ada.

#### Panduan Penting:

- Musibah boleh berlaku tanpa disangka
- Pendapatan masa hadapan anda perlu dilindungi
- Anda memerlukan jaminan keselamatan daripada tuntutan kewangan yang besar



*“Rumah juga perlu dilindungi daripada kebakaran dan bencana alam seperti banjir, gempa bumi, ..”*

*Sumber: Panduan Kewangan Peribadi dan Keluarga “Cukup Wang Hati Tenang untuk Semua” oleh Hajah Rohani Datuk Hj Mohd Shahrir.*



# Apakah Akibat Sekiranya Tidak Membayar Hutang?

Kegagalan membayar ansuran pinjaman atau hutang boleh membawa padah. Apabila anda gagal menjelaskan sesuatu pinjaman, institusi kewangan akan mengambil tindakan mahkamah terhadap anda.

Sekiranya pinjaman itu adalah pinjaman kenderaan, institusi kewangan akan menarik balik dan menjualkan kereta tersebut. Jika pinjaman perumahan pula, institusi kewangan akan merampas rumah tersebut dan melelongnya. Seandainya hasil lelongan tidak mencukupi untuk menjelaskan hutang sepenuhnya, institusi kewangan akan mengambil tindakan terhadap anda (dan / atau penjamin, jika ada) untuk menuntut baki hutang.

Bagi pinjaman tanpa cagaran, institusi kewangan mempunyai beberapa pilihan untuk melaksanakan penghakiman yang diperoleh untuk mendapatkan semula hutang mereka. Antara pilihan tersebut ialah perintah rasmi rampasan dan jualan, saman prosiding ‘garnishee’, saman penghutang penghakiman dan petisyen kebankrapan ke atas peminjam (dan / atau penjamin, jika ada). Pada masa ini, petisyen kebankrapan hanya boleh dimulakan sekiranya jumlah hutang terkumpul telah mencecah RM30,000 ke atas.

Sekiranya anda telah diisyiharkan bankrap, terdapat beberapa sekatan dari segi undang-undang yang akan dikenakan. Pada umumnya, anda tidak boleh melakukan perkara berikut:-

- Memegang apa-apa jawatan awam tanpa kebenaran Ketua Pengarah Jabatan Insolvensi Malaysia (KPJIM).
- Meneruskan sebarang tindakan mahkamah tanpa izin KPJIM.
- Meninggalkan negara tanpa mendapat perintah mahkamah atau kebenaran KPJIM.
- Menjadi pengarah syarikat atau menjalankan perniagaan atau terlibat dalam pengurusan syarikat tanpa kebenaran mahkamah atau KPJIM.
- Melibatkan diri dalam pengurusan syarikat atau menjadi pekerja di syarikat yang dimiliki oleh pasangan atau saudara terdekat dan pasangan mereka.
- Menjadi ahli jawatankuasa mana-mana badan yang berdaftar.
- Tidak boleh membuat sebarang pinjaman melebihi RM1,000 tanpa memaklumkan kepada pemutang tentang status kebankrapan.

Jika anda gagal membuat bayaran ke atas pinjaman, dapatkan nasihat segera. Jangan tunggu sehingga masalah berlarutan dan tidak terkawal. Lebih cepat anda mendapatkan bantuan, semakin mudah anda dapat menyelesaikan masalah anda.

*Sumber: Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK)*



### Tarik Kereta

Secara amnya, institusi kewangan akan bertindak menarik kereta pelanggan apabila ansuran bulanan tidak dijelaskan pada sesuatu tempoh masa tertentu, seperti yang tertera di dalam kontrak sewa beli antara pelanggan dan bank. Namun begitu, pihak bank atau institusi kewangan yang menyediakan kemudahan kewangan mempunyai tanggungjawab dan kriteria yang perlu mereka penuhi sebelum mengesahkan sesebuah kereta itu layak untuk ditarik.

Merujuk kepada jenis-jenis aduan yang diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) berkaitan kes tarik kereta, sejumlah besarnya adalah tertumpu kepada ejen penarik kenderaan (dari segi undang-undang dikenali sebagai ejen perolehan semula) yang tidak memenuhi kriteria sebelum memutuskan untuk menarik sesebuah kereta. Ejen penarik kenderaan hendaklah mempunyai permit daripada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDKKK).

Namun, sering kali berlaku, apabila si pengadu meminta permit daripada ejen penarik kenderaan, mereka hanya mendiamkan diri dan mula bertindak kasar serta mengugut sehingga pelanggan takut lalu menyerahkan kereta tanpa banyak soal.

Selain itu, perkara yang wajib diketahui oleh pengguna adalah, sekiranya 75% pinjaman kereta telah dijelaskan, pihak bank perlu mendapat perintah mahkamah terlebih dahulu sebelum bertindak untuk menarik kenderaan.

Sebahagian daripada aduan berkenaan kes tarik kereta menunjukkan bahawa setelah menjelaskan bayaran tertunggak, dan apabila pengadu mendapat semula kereta mereka, keadaan kereta sudah tidak sama seperti yang asal. Contohnya terdapat beberapa bahagian mengalami kerosakan, tayar rim kereta dicuri, kehilangan wang atau barang dalam kereta, meter perbatuan menunjukkan kereta telah digunakan dan pelbagai masalah lain. Ini sepatutnya tidak berlaku kerana ejen penarik kenderaan hanya berhak menarik dan menyimpan kereta tanpa menggunakan kereta

tersebut ataupun merosakkannya. Di samping itu, ejen penarik kenderaan adalah tertakluk kepada kod etika yang dikeluarkan oleh KPDKKK. Jika kerosakan atau masalah lain seperti yang dinyatakan itu berlaku, ejen penarik kenderaan haruslah bertanggungjawab sepenuhnya. Dalam kebanyakan kes seperti ini, institusi kewangan yang menarik kereta tidak bertanggungjawab dan bersikap seolah-olah tidak tahu apa-apa apabila dihubungi untuk mendapatkan penjelasan.

Persoalannya, mengapakah kejadian seperti ini masih berlaku? NCCC mendapati bahawa pihak yang menarik kereta adalah merupakan pihak ketiga dan bukan staf institusi kewangan yang bertugas menghubungi pelanggan untuk meminta supaya menjelaskan pembayaran. Oleh itu, mereka mungkin tidak sedar akan implikasi mereka berbuat demikian. NCCC berpendapat bahawa pihak institusi harus bertanggungjawab terhadap pelanggan mereka. Pengguna boleh membuat aduan terhadap ejen penarik kenderaan tersebut kepada KPDKKK atau institusi perbankan yang terbabit. Pihak institusi perbankan akan menjalankan siasatan terperinci dan akan mengambil tindakan yang sewajar sekiranya ejen tersebut telah membuat kesalahan.

Pengguna pula haruslah mempunyai sikap bertanggungjawab dan menjadi kewajipan kepada mereka untuk menjelaskan bayaran bulanan setelah mendapat kemudahan pinjaman kewangan. Syarat ini jelas tertera dalam kontrak dan pihak institusi kewangan akan mengambil tindakan lanjut jika anda gagal berbuat demikian. Sekiranya anda mengalami kesukaran untuk membuat bayaran bulanan, anda disyorkan untuk berbincang dengan pihak institusi kewangan.

Secara ringkas, kes-kes seperti ini dapat dikurangkan sekiranya semua pihak dapat memainkan peranan masing-masing dengan lebih bertanggungjawab.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi **Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC)** di talian **03-7877 9000** atau **[MyAduan@nccc.org.my](mailto:MyAduan@nccc.org.my)**

# Lihat dulu sebelum Melangkah



AKPK



## Bank Negara Malaysia

Talian Tol : 1-300-88-5465  
E-mel : bnmtelelink@bnm.gov.my  
Laman sesawang : [www.bnm.gov.my](http://www.bnm.gov.my)

**Persatuan Bank-Bank Dalam Malaysia (ABM Connect)**  
Talian Tol : 1-300-88-9980  
E-mel : [banks@abm.org.my](mailto:banks@abm.org.my)  
Laman sesawang : [www.abm.org.my](http://www.abm.org.my)

## Agenzi Kaunseling Dan Pengurusan Kredit (AKPK)

Talian Tol : 1-800-88-2575  
E-mel : [enquiry@akpk.org.my](mailto:enquiry@akpk.org.my)  
Laman sesawang : [www.akpk.org.my](http://www.akpk.org.my)

## Biro Pengantaraan Kewangan (BPK)

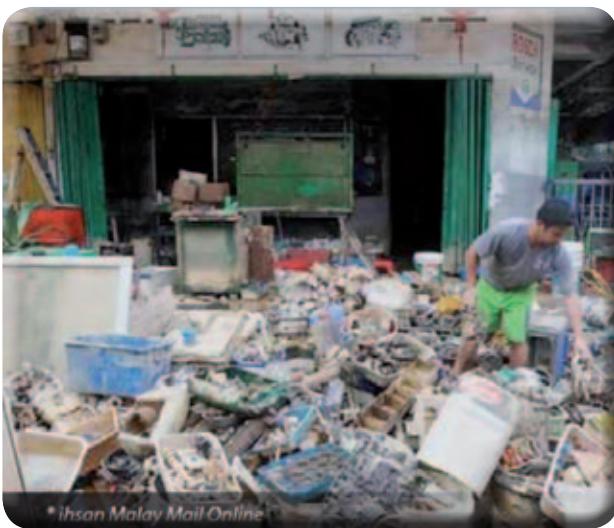
Talian am : 03-2272 2811  
E-mel : [enquiry@fmb.org.my](mailto:enquiry@fmb.org.my)  
Laman sesawang : [www.fmb.org.my](http://www.fmb.org.my)

**Sebarang maklum  
balas sila e-melkan  
kepada  
[ringgit@crrc.org.my](mailto:ringgit@crrc.org.my)**



BANK NEGARA MALAYSIA  
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

# KEMUDAHAN BANTUAN KHAS 2015



**Objektif:** Menyediakan pembiayaan kepada Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) yang perniagaan mereka terjejas akibat bencana banjir di beberapa buah negeri di Malaysia.

**Kadar pembiayaan:** Sehingga 2.25 % setahun

**Tempoh pembiayaan maksimum:** Sehingga 5 tahun (*dengan tempoh penangguhan bayaran selama 6 bulan*)

**Jumlah pembiayaan maksimum:** RM500,000  
*[Jumlah pembiayaan agregat bagi setiap syarikat pemegangan (holding company)]*

## Institusi kewangan peserta

- Semua bank perdagangan dan bank Islam;
- Small Medium Enterprise Development Bank Malaysia Berhad (SME Bank);
- Bank Pertanian Malaysia Berhad (Agrobank);
- Bank Kerjasama Rakyat Malaysia Berhad (Bank Rakyat); dan
- Bank Simpanan Nasional (BSN)

## Syarat kelayakan

- Perusahaan perniagaan mengikut definisi PKS;
- Institusi atau syarikat perniagaan milik warganegara Malaysia yang didaftarkan di bawah Akta Syarikat 1965, Akta Koperasi 1993, Akta Pertubuhan 1966, Akta Pendaftaran Perniagaan 1956 atau mana-mana pihak berkuasa lain; dan
- Perniagaan di kawasan yang dikenal pasti sebagai kawasan bencana banjir oleh Majlis Keselamatan Negara, Jabatan Perdana Menteri.

## Tujuan pembiayaan

- Modal kerja; dan
- Kerja pembaikan dan pembelian peralatan yang rosak akibat banjir  
(*Tidak boleh digunakan untuk membiayai semula kemudahan pembiayaan sedia ada*)

**Sektor yang layak:** Semua sektor ekonomi

## Prosedur permohonan

Permohonan hendaklah dibuat melalui mana-mana institusi kewangan peserta (IKP) dan kelulusan akan tertakluk kepada prosedur biasa kelulusan kredit oleh IKP berkenaan. Permohonan boleh dibuat sehingga 30 Jun 2015 atau sehingga semua peruntukan sebanyak RM500 juta digunakan sepenuhnya, yang mana terdahulu.

UNTUK MAKLUMAT LANJUT:

Layari SMEInfo portal  
<http://www.smeinfo.com.my>

Hubungi BNMTELELINK  
1-300-88-5465

Faksimili: **03-2174 1515** atau  
e-mel: [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)